

7. 専門職ヒアリングにおける意見

(1) 分野内の課題解決プロセスや分野横断的な事案への関わり方等の現状と課題

■課題共有は可能だが、課題解決に向けた具体的な取組を展開することが難しい。

- 課題提起はできるが、課題を解決するための基本対策が自分達だけでは難しい。
- 地域ケア会議等については、課題の共有はできるが、その解決策や自分たちでできることを考える場を持つのは難しい。
- 委託相談支援事業所連絡会では、課題をどのように分析していくか、課題をどのように見てもらい、解決の必要性を認識してもらおうかという段階に入ったところである。

■専門職と住民・地域の連携が難しい。

- 「地域の会議に参加する」＋「自分達でも地域会議を開催する」という状況である。
- 「地域住民に解決の主体になって欲しい」という専門職の理想と、「専門職は大変ですね」という地域住民の意識とのギャップがある。
- 地域の課題を分析し、共有していくことは難しい。そもそも「地域の課題」の定義が難しい。
- 障碍（がい）分野では、地域住民より公的機関とのやりとりが多い。地域とはあまりつながっていない。
- 障害者相談支援事業所は、住民や民生委員に知られていないのではないかと。センターの機能・役割をしっかりと周知する必要がある。
- 住民の意識・理解には、地域で違いがあり、地域には「文化」のようなものもあるため、地域への介入時のアドバイスを社協地区担当で行っている。
- 個別課題と地域課題は異なる。例えば、ひきこもりなどについては、地域でどれくらいケースがあるかなど色々な機関のケースを整理して、課題を適切に地域の人へ伝えていく必要がある。
- 地域の「困った人」を排除するのではなく、ふつうに声かけができるようにするためにも、住民・地域の理解醸成が必須である。
- 住民主体の会議で、課題共有・解決を図るためには、事前のすり合わせなど多様な主体との積極的なコミュニケーションが必須である。

■地域では多分野・多機関による多くの会議体があるが、有機的につながっていない。

- 地域では、地域包括支援センターの会議、住民の会議、社協の会議…と多くの会議があっても、それぞれがつながっておらず、手法もバラバラで「同じことを何回もする」「手法が違う」となってしまう。
- 同じような会議がたくさんあり、同じことを何度も検討している。もう少し横断的に対応する必要がある。
- 住まいに関しては「居住支援協議会」が立ちあがっているが、各相談につながっていない。せっかく組織されているのに分野別で切れてしまっている。

■行政との連携、行政による全体調整が不十分。

- 虐待等の疑いなど緊急性が高いケースの対応で、個人情報行政から提供してもらう場合、職員によって対応が異なる面がある。正式なライン設定、ルールを整備すれば、効果的な支援ができるのではないか。
- 自立支援協議会事務局会議については、自立支援協議会部会の進捗報告の場となっており、課題共有や解決策に関する意見集約・検討が今後の課題である。
- 市と連携しながら取り組みを進めていきたいが、そのような場がない。
- 児童館では相談支援もやっているが、全ての児童館に広がっていない。政策として、地域での相談支援をどのように展開していくのか、統一化を図る必要がある。
- 福祉関係課の連携については、地域福祉課が要になっており、横断的な対応をしてほしい。

■多分野との連携は必須。多分野で連携しないと課題解決や支援ができない現状。

- 8050問題¹⁵やアルコール中毒の問題などについては、保健所だけでの対応では解決が難しい。
- 権利擁護については、ケースが増加する中で、事実確認などで地域包括支援センターや高齢福祉課等との連携がないと、支援が非常に困難な状況である。
- 住まいに関しては、バリアフリーの問題や大家の理解、家賃の問題など多岐にわたることがあり、対応が難しい。対応について専門職が頼れる場や情報を集約してくれる場がほしい。

■関係者が他に任せきりになるなどして、分野間の連携が非常に難しい。

- 制度間で支援の切れ目がないようにするべき。65歳になったとたんに地域包括支援センターに丸投げして「どこかにお任せ」というのではなく、「みんなで一緒にやっぺいこう」という体制が必要である。
- 成年後見制度についても、「後見人がついたから大丈夫」ということでなく、みんなで支援していかないと、後見人が疲弊してしまう。
- 各機関が押し付け合いをしていても連携ができない。何らかの調整をする機関・機能が必要である。市全体やブロック毎でそのような機関・機能を整理していく必要がある。
- 市内でも、同じ法人で障害（がい）分野と高齢分野の専門職が連携しているケースがあり、主体的に動くキーマンがいて成り立っている。現状の多くのケースは、関係者がみんな「傍観者」になっている。
- みんなで一緒に取り組むことについては、簡単には取り組めない。強い意志を持ち、法人全体で動くといった組織体制の問題になる。成功事例をモデルとして行政が発信することが必要である。
- 簡単に取り組めない背景には、マンパワーの不足、専門職のスキルの問題などがある。
- 各分野の専門職で、対象のニーズの見方、支援の仕方が異なり、価値観の対立が起こりうる。それらを理解した上での支援に向けた合意形成が必要である。
- 制度的に介護保険のケースになった場合でも、対象者に障害（がい）がある場合などは介護保険の専門職ではスキルが及ばない。制度的に受け皿があっても、ちゃんと支援できていないこともあり、これもある意味で「制度の狭間」の問題である。
- 制度上の枠組みがあっても、対象者にとって本当に良いのかは別問題である。それぞれの専門職のスキルアップと連携が必要である。

ハチマルゴーマル

¹⁵ **8050問題**とは、「80代」の親が「50代」の引きこもりの子どもの生活を支えることで、親への虐待や、子どもの経済的自立等の複合多問題にある世帯全体の状況を、制度の狭間の問題として表現した用語。

- 連携できない、しづらい背景・理由などをしっかりと把握していくことが重要である。

■ 相談支援に関する課題分析と経験値の蓄積、それらを共有できる仕組みづくりが必要。

- これまでにやったことがない事例について、対応内容等を蓄積し、レアケースとして関係機関が共有する必要がある。
- 相談支援に向けて、まずは実態を把握・分析することが重要である。
- 各機関が個々ががんばっている内容を集約し、構築していく場がない。

■ その他

- 特定相談支援事業所連絡会が個別ケースを投げかける場として、相談支援事業所の声を集約できる場づくりに変えていくことが必要である。
- 個々の機関の相談員や支援者のスキルにも差がある。
- 地区毎の分析については、感覚的なものはあるが、データとしてはない。個別相談を受けながら、地区毎の分析をどのように進めていくかが課題である。

(2) 今後の方向性（意見からの整理）

★ 多分野間の連携を調整する機能・仕組みの構築と強化

- ⇒ 行政による全体調整、相談支援に向けた分野横断的な方向性の整理・提示
- ⇒ 多分野が連携できない・しづらい背景・原因の把握と解決に向けた取組の検討・実施
- ⇒ 既存の会議体・ネットワークの整理と有機的・効率的なつながりの再構築
- ⇒ 専門職による支援を支援する体制づくり（住まい、就労など多岐にわたる支援が必要な事項へのアドバイス、情報提供などの機能の充実）

★ 相談支援に関する課題分析と経験値の蓄積、それらを共有できる仕組みづくり

★ 個々の専門職のスキルアップ

- ⇒ 制度の狭間の解消と他分野とのつながりの構築に向けたスキルアップ

★ 専門職と地域との連携の強化

- ⇒ 連携方法の拡充（地域とのコミュニケーションの充実、社協からの地域介入への支援など）
- ⇒ 地域課題の整理と地域住民との共有
- ⇒ 地域住民の理解醸成・意識づくり

8. 現行計画（宝塚市地域福祉計画（第2期））の総括・評価

計画の見直しにあたり、宝塚市地域福祉計画（第2期）施策展開の方針ごとに、評価を行いました。平成24年度（2012年度）から平成29年度（2017年度）までの6年間で特に進んだと評価できるものと、特に足りないと評価できるものは、以下のとおりです。

施策展開の方針	特に進んだと評価できるもの	特に足りないと評価できるもの
①地域住民の交流の促進	<p>地域の情報を発信することの重要性が意識され、具体的な取組につながっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まちづくり協議会ブログ開設数(H24年度6件→H29年12月末20件) ・各種広報紙の全戸配布化、カラー化、配布頻度増加 	<p>支援の必要な方が参加できるようなイベントとなる仕掛けが必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集合住宅居住者への参加呼びかけが難しい。
②地域福祉活動に対する支援	<p>福祉の課題解決を意識した取り組みへの支援が始まっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉協議会では地域福祉活動の実施にあたり、実践者に福祉の課題解決につながるよう活動内容を検討してもらう体制を整えている。 	<p>高齢化により既存の活動者が活動から退かれる、または活動者の不足から退くことができずに負担を抱えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアセンターにおけるボランティア登録者数(H24年度4,961人→H29年12月末3,833人) ・まちづくり協議会の部会活動を負担に感じている地域もある。
③人材育成	<p>講座など人材育成の機会と参加者が増え、知識や関心が高まっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症サポーター延べ数(H24年度3,463人→H29年12月末10,567人) ・地域住民が主催するいきいき百歳体操の実施箇所の増加(H24年度0箇所→H30年5月22日現在111箇所) 	<p>知識を身につけた人とその人が活躍できる場のコーディネートが不十分である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座修了後、その人の「地域」での活躍状況についての把握ができていないことがある。
④相談体制及び支援体制の充実	<p>福祉の制度における狭間を埋めるためのネットワークづくりが進んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもり支援ネットワークの創設(開催回数; H29年度5回) ・権利擁護支援者連絡会の開催回数(H24年度2回→H29年12月末2回) 	<p>相談や支援を必要とする人に対するアウトリーチが不十分である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人に支援の必要性についての認識がないが客観的に支援を必要とする方などへの、ニーズの掘り起こしの体制に課題がある。
⑤権利擁護の推進	<p>虐待などに対する対応が充実してきている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要保護児童対策地域協議会の虐待通告件数(H24年度183件→H29年12月末326件) ・高齢者虐待防止ネットワーク会議に障害(がい)者虐待も加えて一体的に実施、また、相談の帳票を統一している。 	<p>虐待などが起こる前の予防的な対応が不十分である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家庭内における潜在的な問題を早期に解決するためには、支援体制の整備とともに、当事者がSOSを出せる環境も必要であり、長期的に取り組まなければならない。

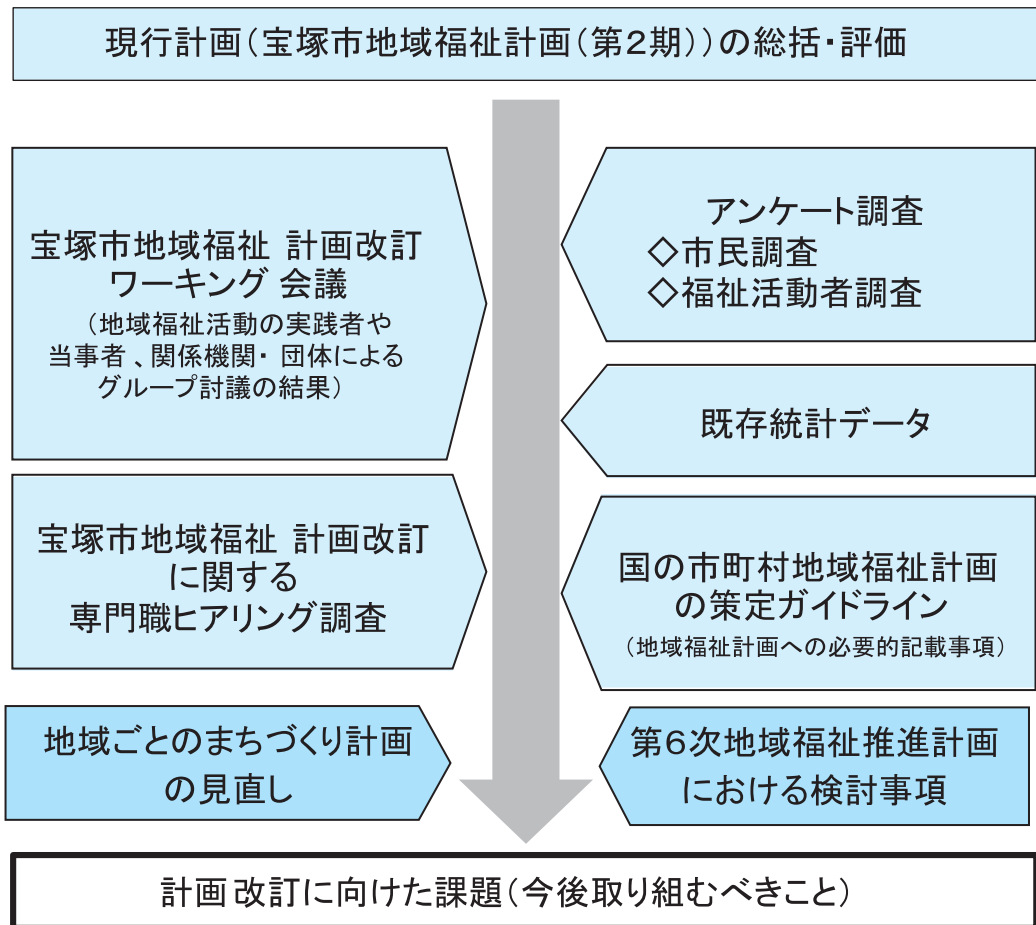
施策展開の方針	特に進んだと評価できるもの	特に足りないと評価できるもの
⑥情報提供の充実	<p>情報の提供手段が増えて、多様なニーズに答えようと努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 宝塚生活ガイドブック、障碍（がい）者（児）福祉ハンドブック、いきいきガイドブック、子育て情報誌たからばこなどの発行 記者クラブ及びエフエム宝塚への情報提供件数（H24 年度 1,184 件→H29 年 12 月末 1,049 件） 	<p>相談や支援を必要とする人に、必要な情報が届いていないことが多い。</p> <ul style="list-style-type: none"> ひきこもり支援の窓口や情報提供手段がないとの声がある。 高齢者、障碍（がい）者、児童など情報を必要とする人たちから、情報提供に関する意見を聴く機会が少ない。
⑦地域福祉の拠点づくり	<p>地域福祉活動の拠点となる場所が増えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> きずなの家件数（H24 年度 3 件→H29 年 12 月 7 件） 主に高齢者が集まるサロン箇所数（H24 年度 111 箇所→H29 年 12 月末 124 箇所） 児童館を利用する子ども延べ人数（H24 年度 129,989 人→H28 年度 139,404 人） 社会福祉法人施設における地域交流スペースの提供の増加 	<p>利用したいニーズと利用できる場所的資源を合わせるコーディネートができていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「きずなの家」事業につき、補助事業期間満了後の継続性について課題がある地域が多い。 空き家住宅情報バンクの利用希望登録団体数（H24 年度 3 団体→H29 年 12 月末 4 団体） 特に坂が多い地域において、歩いて行ける距離に集まれる場所が欲しいとの声が多い。
⑧地域における支え合いの仕組みづくり	<p>宝塚市のセーフティネット¹⁶の仕組みが形作られている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ささえあい会議箇所数（H24 年度 7 箇所→H27 年 12 月末 46 箇所） セーフティネット会議開催回数（H24 年度 0 回→H28 年 2 月末 2 回） 地域見守り協力事業所数（H24 年度 169 →H27 年 12 月末 192） 	<p>セーフティネットの仕組みがうまく活用されていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域包括ケア推進会議や自立支援協議会をはじめとした各福祉分野の会議を通じた地域課題の集約が進んでいない。 ほとんどの住民にセーフティネットの仕組みが知られていない。
⑨安全・安心のまちづくり	<p>災害時要援護者¹⁷支援の取組が広がっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 災害時要援護者支援制度を利用する避難支援組織届出数（H24 年度 0 団体→H29 年度 35 団体） 避難支援組織が、全市域の要援護者（うち、個人情報提供について同意した者）を支援する体制となっている。 	<p>要援護者の避難所や在宅生活に関する支援体制の整備が進んでいない。</p> <ul style="list-style-type: none"> 要援護者の避難所や在宅生活に関する支援体制の整備が進んでいない。

¹⁶ セーフティネットとは、「安全網」と訳され、網の目のように救済策を張ることで、世の中に存在する様々なリスクから、個人を救済するシステムをいう。狭義には、年金、医療、介護、生活保護などの社会保障を指す。

¹⁷ 災害時要援護者とは、高齢者世帯、要介護者、障碍（がい）のある人、難病患者、妊婦、5歳未満の乳幼児、日本語に不慣れな外国人といった災害時に一人で避難が難しい住民のことをいう。このうち、避難対策の対象者の範囲や優先順位は各自治体が決める。政府が平成 21 年度（2009 年度）を目的に各市町村で支援の方針を策定するよう呼びかけていた。

9. 地域福祉に関する課題と方向

(1) 課題整理の流れ



(2) 計画改訂に向けた課題

1. 困っている人、生きづらさを感じている人などへの理解、福祉に対する意識醸成が必要

- ◆ 地域において、障碍（がい）のある人への偏見・差別がある。その他にも、ひきこもりや認知症の人など、地域で生きづらさを感じる人を、地域社会が受け入れる体制になっていない。
- ◆ 地域福祉を推進していく上で、市民一人ひとりが福祉や人権に関する正しい理解と認識を持つことが重要となる。また、生きづらさを感じる人が「困った」というSOSを出すことができ、地域でそのSOSをキャッチし、必要な支援につないでいくという意識づくりが必要となる。
- ◆ 子どもから成人、高齢者までライフステージで切れ目のない福祉教育、地域活動の担い手を対象とした福祉教育の充実を図ることで、地域での理解・意識醸成を進める必要がある。

2. 気軽に行ける、相談できる、誰にも身近で立ち寄りやすい場所が必要

- ◆ 市内では、地域福祉の拠点や地域での居場所が増加しているものの、多様な市民に浸透しているとは言えない。また、運営者側も運営資金や担い手の確保等で課題を抱えている。
- ◆ 生きづらさを感じる人、課題を抱える人が気軽に立ち寄ることができる居場所が、身近な地域で必要となっている。そのためにも、既存の拠点・居場所などを踏まえ、年齢・性別・障碍（がい）の有無などに関わらず誰もが参加できる共生型の居場所づくりをさらに展開していく必要がある。
- ◆ 居場所・拠点づくりについては、バリアフリーやアクセシビリティ¹⁸などを含めた合理的配慮の視点が必要となる。また、当事者や地域住民、専門職など多様な関係者が参画し、地域特性や対象者の状況等を踏まえて、「地域としての居場所・拠点の設計」に取り組むことが重要である。
- ◆ 居場所・拠点づくりに関するハードルを下げるための条件整備や運営者への支援・コーディネート、行政と地域の役割分担などについて整理を進める必要がある。

3. 福祉に関心のある人・ない人も含め、地域づくりに取り組める環境・機会が必要

- ◆ 地域活動に参加する市民が少ない一方で、参加していないが関心がある市民も若者や高齢者で比較的多い。一方で、福祉活動者は、高齢化しており、やりがい・達成感は強いものの、負担感も強く、活動者の高齢化・固定化が大きな課題となっている。
- ◆ 既存の活動者の抱える課題を踏まえて、支援の充実を図るとともに、地域活動に関心がある人を実践につなげていく仕組みづくりなど、新たな活動者の育成・確保に向けた戦略的な取り組みが必要となっている。
- ◆ 支える側、支えられる側という画一的な関係ではなく、双方が支えあう関係を構築できるよう、多様な分野が連携し、様々な課題を抱える人の就労を含めた地域での活躍の場づくり、支援方策などを横断的に検討する必要がある。

¹⁸ アクセシビリティとは、年齢や身体障碍（がい）の有無に関係なく、誰でも必要とする情報に簡単にたどり着け、利用できることをいう。

4. 地域全体で子ども・子育て世帯を支える機運を高めることが重要

- ◆ 子育て世帯では、親密な近所づきあいや、近所づきあいを通じた子どもの見守りなどを求める人が多い。一方で、子ども・子育て世帯が地域とつながることができず孤立し、子ども・子育て世帯の課題が地域で潜在化することもあり、児童虐待や子どもの貧困、子どものひきこもりなどのより深刻な問題となるケースもある。
- ◆ 地域福祉において、「将来の虐待や貧困、ひきこもりを予防する」「次代の地域を担う人材を育成していく」「子どもは地域の宝」という視点に立ち、子ども・子育て世帯への意識づくり、継続的に地域とつながる仕組み・居場所づくり等を展開することで、長期的な地域づくり、地域再生、持続可能なまちづくりにつないでいくことが重要となる。
- ◆ 地域には子ども・子育て世帯等を支援していくための既存の活動・資源が多くあることから、それらを有効的・積極的に活用し、地域特性に応じた仕組みづくりを進めていく必要がある。

5. 地域における支え合い、助け合いの促進に向けた取組が必要

- ◆ 地域での災害時などの手助けや日常生活での見守り・声かけへのニーズが比較的高い。また、福祉活動者には、今後、見守り活動・支え合いにむけた意識づくりが必要と考える人が多いが、支援が必要な人の把握や支援方法についての不安も大きくなっている。
- ◆ 地域で支援が必要な人を把握し、必要な支援につなげていくためにも、自治会・民生委員・ボランティア活動者などによる地域での住民主体の見守り活動の充実を図る必要がある。そのためにも、セーフティネット会議などを活用して、地域と関係機関・専門職が連携することで、活動者が抱える課題の解決を図っていくことが重要となる。
- ◆ 近所づきあいの中で、高齢者や障碍（がい）のある人、子育て世帯などでは、ちょっとした手助けへのニーズが高くなっており、福祉教育の充実や居場所づくり、誰もが活躍できる機会づくりなどの取り組みと連携を図り、住民主体の支え合い活動を促進していく必要がある。

6. 不安解消に向けた支援・体制の構築・強化が重要

- ◆ 地域では、複合的な課題、制度の狭間の問題など、分野横断的なアプローチ・支援が必要となるケースが顕在化している。本市では、制度の狭間を埋めるためのネットワークづくりが進んでいるものの、各専門機関のマンパワーの問題や全体を調整する役割・機能が不明確といった要因から、分野間・専門機関間の連携が難しい状況にある。
- ◆ 分野間の連携をマネジメントする機能・仕組みづくりとともに、相談支援に関する経験値等の蓄積・共有、個々の専門職の連携に向けたスキルアップなど、具体的な取り組みを展開し、セーフティネット会議を基盤とする本市における総合相談支援体制の構築・強化を図る必要がある。

7. 多様な主体がつながり、ともに支援を必要とする人を支える体制づくりが重要

- ◆ 地域福祉を推進していくうえで、本市では、「より身近なエリア(概ね自治会エリア)」「小学校区エリア」「ブロックエリア」「全市エリア」の重層的な対応エリアを設定し、ネットワークを形成している。
- ◆ 重層的な対応エリアと既存のネットワークを踏まえつつ、エリア毎の各主体とのつながりはもとより、組織・機関・団体間のつながり、地域と専門職のつながり、分野横断的なつながりなど、課題解決に向けて、多様な主体が有機的につながることができるよう、場・機会や仕組みの拡充・構築に取り組む必要がある。
- ◆ 課題解決に向けた有機的なつながりづくりは、計画改訂に向けた全ての課題（今後取り組むべきこと）の基盤となるため、総合相談支援体制の構築・強化と同様に、マネジメント機能を明確にすることが重要となる。

8. 権利擁護が必要

- ◆ 認知症の人の増加や、障碍（がい）のある人の地域生活への移行などにより、権利擁護支援に関するニーズが増加することが予想されているが、権利を守るための仕組み・機関に関する認知状況は十分とは言えない状況にある。
- ◆ 権利擁護支援に向けて、成年後見制度などの権利を守るための仕組み・機関に関する周知・啓発を積極的に進めるとともに、権利擁護支援センターを中心に、地域活動の担い手や関係機関等が地域で連携を図るためのネットワークの構築・強化などに取り組む必要がある。
- ◆ 高齢者や障碍（がい）のある人、子ども等への虐待を防止するため、虐待が起こる前の予防的な対応をはじめ、虐待の早期発見・早期支援に向けた体制の整備を図る必要がある。

これらの課題から、今後取り組むべき方向は以下のとおりです。

今後取り組むべきこと

1. 福祉教育の充実
2. 多様な居場所・拠点づくり
3. 誰もが活躍できる機会づくり
4. 次世代の育成と子育て支援
5. 地域での見守り・支え合いの促進
6. 総合相談支援体制の構築・強化
7. 課題解決に向けた多様な主体のつながりの構築・強化
8. 権利擁護支援の強化