

基本目標7

地域生活課題に対応する相談支援の充実

施策	施策の展開	主な事業
地域の相談支援体制の充実	(1) 相談支援体制の機能強化          161頁	① 福祉総合相談支援センター（総合相談） 163頁 ② いきいきサポートセンター（地域包括支援センター） 163頁 ③ 基幹型地域包括支援センター 164頁 ④ コミュニティソーシャルワーカー(CSW) 164頁 ⑤ 地域生活支援窓口「バックアップふじさわ」・「バックアップふじさわ社協」 165頁 ⑥ 地区福祉窓口 165頁 ⑦ 民生委員・児童委員 166頁 ⑧ ふじさわ安心ダイヤル24 166頁 ⑨ 消費生活相談 167頁
	(2) 権利擁護の推進     167頁	① 高齢者虐待の防止 168頁 ② ふじさわあんしんセンターへの支援・連携 169頁 ③ 成年後見制度利用支援事業 169頁 ④ 日常生活自立支援事業への助成 170頁 ⑤ 市民後見人の育成・支援 170頁

施策

## 地域の相談支援体制の充実

高齢化が進展し、世帯構成の変化やライフスタイルの多様化が進むなかで、高齢者やその家族が抱える日常生活の課題も多様化・複雑化しています。

高齢者が、住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるまちをつくるためには、高齢者やその家族が抱える生活上の不安を丸ごと受け止め、必要な支援につなげることが必要です。身近な相談窓口から、多機関の連携・協働により包括的な支援へとつながる相談支援体制を充実するとともに、地域のつながりの中で、見守り体制づくりを促進します。

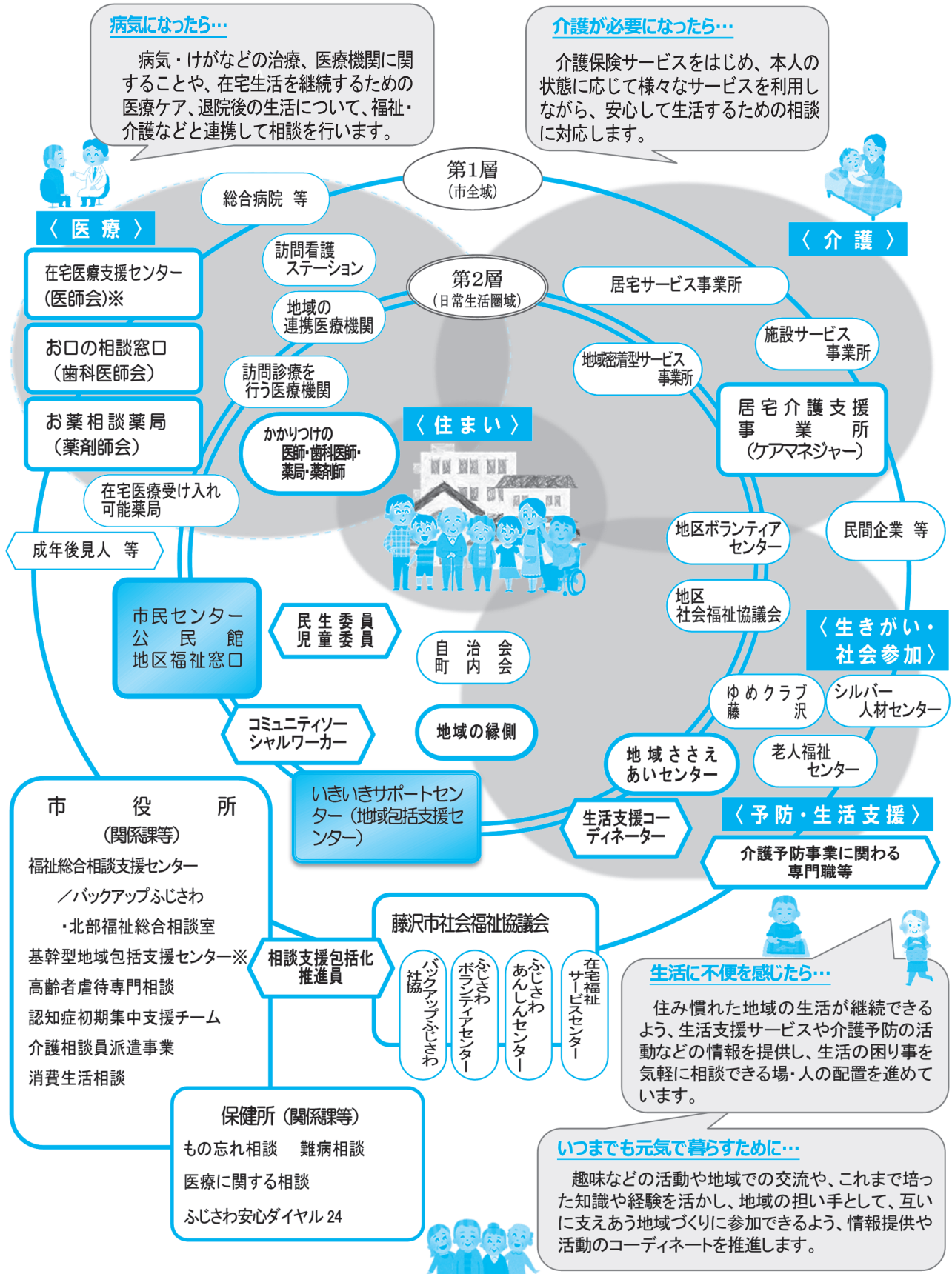
### (1) 相談支援体制の機能強化

高齢者に必要な支援を包括的に提供するため、いきいきサポートセンター（地域包括支援センター）や民生委員・児童委員のほか、居宅介護支援事業所、医療機関、各事業を行う団体など、関係機関とのネットワークを構築してきました。そのネットワークを通じて、高齢者の実態把握や様々なサービスの情報提供、継続的な相談・支援につながっています。

こうしたなかで、高齢の親と無職の子どもが同居するいわゆる「8050」世帯、育児と介護に同時に直面する<ダブルケア>世帯、障がいのある子の親が高齢化し要介護状態にある世帯など、高齢者に対する地域包括ケアシステムだけでは解決が難しいケースに対し適切に対応するため、高齢・障がい・子ども・困窮などの各制度と一体的に実施する重層的支援体制整備事業の活用を視野に入れながら、地域包括ケアシステムの深化に向けた取組を進めていきます。そして、高齢者やその家族からの多様で複合的な相談を受け止め、支援に向けた様々な分野の関係機関・施策との連携体制の充実と強化を図ります。

<高齢者を取り巻く各分野の相談ネットワーク（イメージ）>

2020年度（令和2年度）現在



※…支援機関などからの相談に対応

【主な事業】

① 福祉総合相談支援センター（総合相談） 地域共生社会推進室

事業の概要	福祉・保健の総合的な相談体制の中核として、福祉サービスなどに関する相談・情報提供や、複合的な課題がある、世帯の中に課題を抱える人が複数存在する、福祉以外の分野にまたがる課題がある、などの相談に対応しています。
これまでの取組	職員の資質向上及び相談機能の充実・市民センター及び公民館地区福祉窓口を含めた地域の相談体制の構築を図ってきました。また、世代・分野を問わず相談支援を行ってきました。
今後の取組	研修の実施及び外部研修への参加により、人材育成を図ります。 担当者会議を中心に各担当課との連携を深めます。 生活困窮者自立支援事業との役割及び機能を再確認し、地域における相談支援体制の在り方を検討します。

	実 績			計 画 期 間		
	2018年度 (H30)	2019年度 (R元)	2020年度 (R2)	2021年度 (R3)	2022年度 (R4)	2023年度 (R5)
相談件数 (件)	2,923	2,307	3,152	2,300	2,300	2,300

② いきいきサポートセンター（地域包括支援センター） 高齢者支援課

事業の概要	いきいきサポートセンター（地域包括支援センター）は、住み慣れた地域で自分らしい生活を継続することができるよう、様々な方面から高齢者を支える機関です。主任ケアマネジャー、社会福祉士、保健師などの専門職を配置し、高齢者の日常生活に関する相談を受け、必要な保健福祉サービスの利用調整などの支援をするとともに、地域の関係機関と連携し、安心して暮らせるよう支援体制の構築を行います。
これまでの取組	いきいきサポートセンターは、平成30年度に善行・湘南大庭地区にサテライト型センター（分室）を開設しました。また、藤沢市公共施設再整備プランに基づき、2019年（平成31年）4月に藤沢西部いきいきサポートセンターを、2020年（令和2年）1月に善行いきいきサポートセンターを公共施設内に移転し、地区福祉窓口等との連携を強化してきました。また、専門職の専門性を高めるため、研修などを通じて、相談支援のスキルアップを高めてきました。
今後の取組	地域の中核的な機関として、いきいきサポートセンターの認知度を高めるための周知に努めるとともに、地域における様々な機関や関係団体と連携して、相談支援の強化を図っていきます。 また、高齢者が増加していくなか、認知症の対応や看取りの普及などにより業務の増加が見込まれるため、3職種以外の専門職の人員拡充や地域の状況に応じてサテライト型センター（分室）の設置も検討し、体制強化に努めていきます。

	実 績			計 画 期 間		
	2018年度 (H30)	2019年度 (R元)	2020年度 (R2)	2021年度 (R3)	2022年度 (R4)	2023年度 (R5)
各地区の設置数 (カ所)	18	18	18	19	19	19
相談件数 (件)	24,073	22,991	9,410	23,400	23,760	24,000
人員の拡充 (カ所)	—	—	—	段階的に拡充		

③ 基幹型地域包括支援センター 高齢者支援課

<b>事業の概要</b>	各地区のいきいきサポートセンター（地域包括支援センター）の体制強化を図るため、全体調整及び後方支援を行っています。
<b>これまでの取組</b>	平成27年度から基幹型地域包括支援センターを設置しました。 また、認知症の早期発見・早期支援に努めるため、認知症初期集中支援チームを基幹型地域包括支援センターに位置付けています。いきいきサポートセンターだけでは対応が困難なケースにおいて、課題の解決や関係機関との調整を行っています。
<b>今後の取組</b>	複合的な課題をもつ世帯が増えている状況において、引き続き、いきいきサポートセンターのバックアップとして、関係機関との連携調整や支援・介入方法のスキルアップを図っていきます。

	実 績			計 画 期 間		
	2018年度 (H30)	2019年度 (R元)	2020年度 (R2)	2021年度 (R3)	2022年度 (R4)	2023年度 (R5)
相談件数 (件)	1,358	1,951	863	1,950	1,980	2,000

④ コミュニティソーシャルワーカー（CSW） 地域共生社会推進室

<b>事業の概要</b>	「困難を抱える人」への個別支援と「誰もが住み続けられる地域」に向けた地域支援の2つの役割を持ち、地域の中で活動する福祉の専門職です。複雑化・複合化する困りごとや課題について、相談者とともに考え、民生委員・児童委員、いきいきサポートセンター（地域包括支援センター）をはじめとする関係機関・地域の活動団体や行政と連携して、解決に向けた支援を行います。また、地域活動への支援や地域での顔の見える関係づくりに取り組みます。
<b>これまでの取組</b>	生活困窮者自立支援事業の一環として、平成28年度から、藤沢市社会福祉協議会への委託により、段階的に配置を行い、令和2年度には生活圏域全13地区に配置を完了しました。また令和元年度からは、第2層の生活支援コーディネーターを兼務し、地域のニーズや課題の把握に努めるとともに、地域の様々な活動への参加や地域団体との関係性構築を図ってきました。
<b>今後の取組</b>	生活圏域13地区ごとの歴史や地域性に配慮し、地域の支援機関や活動団体との連携を深めながら、複合的な課題を抱える人に対する支援を、個人として捉えるだけでなく、世帯や地域にも目を配り、包括的な相談支援が可能となるような体制づくりを検討していきます。



⑤ 地域生活支援窓口「バックアップふじさわ」・「バックアップふじさわ社協」 地域共生社会推進室

事業の概要	生活困窮者自立支援法に基づく相談支援機関として、経済的な問題をはじめとする生活上の様々な困りごとに対する包括的・継続的な支援を実施します。
これまでの取組	<p>相談支援の中心的な機関（自立相談支援機関）として、各任意事業（就労準備支援事業、家計改善支援事業、子どもの学習・生活支援事業、一時生活支援事業）と一体的に相談支援に取り組むことで、様々な生活課題を抱える相談者に対し、その状況に寄り添った支援を展開しました。</p> <p>また、13地区を基本とした身近な生活圏域で、コミュニティソーシャルワーカーを配置し、地域の中で多様な課題を抱える生活困窮者への支援を関係機関と連携・協働して行い、地域活動への参加を通じ、様々な団体との関係性を構築し、地域のネットワークづくりに寄与しました。</p>
今後の取組	<p>自立相談支援機関と任意事業所が十分に連携しながら、市社協に委託するコミュニティソーシャルワーカーによる支援とともに、地域の様々な社会資源にも注目しながら、生活困窮者を地域で支えられるよう、多機関との連携体制を構築していきます。</p> <p>また、今後さらに複合化する支援ニーズに対し、分野を越えた相談支援が可能となるよう、福祉部門だけでなく、様々な部門のかかわりにより重層的な支援が可能となるような体制の整備（重層的支援体制の整備）を行います。</p>

⑥ 地区福祉窓口 地域共生社会推進室

事業の概要	福祉・保健の各種制度の案内や情報提供、各種申請手続きの受付やサービス提供の連絡調整とともに、福祉・健康に関する相談対応を行います。藤沢地区を除く12地区の市民センター・公民館に設置しています。（六会市民センター石川分館を含む）
これまでの取組	<p>市民センター・公民館において、福祉に関する多岐にわたる手続きができる利便性と、気軽に相談できる体制を維持しながら、地区内のいきいきサポートセンター（地域包括支援センター）をはじめとする関係機関とのネットワークづくりを進めています。</p> <p>また、庁内連携及び人材育成の視点から、新任研修や現任者研修を開催し、担当職員のスキルアップに努めています。</p>
今後の取組	住民に身近な行政の相談窓口として様々な相談に対応する中、今後ますます増加が見込まれる複合的な課題に対応するため、地区福祉窓口の運用体制について検討していきます。

⑦ 民生委員・児童委員		福祉総務課
事業の概要	<p>民生委員・児童委員は、地域の実情を把握し、地域福祉の担い手として、相談を受け、必要に応じて行政などの関係機関と連携しながら活動しています。                      なお、民生委員法に基づき、任期は3年です。</p>	
これまでの取組	<p>2019年（令和元年）12月の一斉改選において、高齢者の増加などに対応するため、委員定数を3人増員して520人としました。                      新型コロナウイルス感染症の影響により対面訪問が難しい際は、電話やインターホン越しなどで見守り活動を行い、「新しい生活様式」に対応した形で見守り活動などを続けています。</p>	
今後の取組	<p>地域共生社会の実現を図るため、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な福祉サービス提供体制を整備する観点から、研修内容をさらに充実させるとともに、いきいきサポートセンター（地域包括支援センター）や各地区に配置されたコミュニティソーシャルワーカー（CSW）等と連携し、様々な福祉課題に対応していきます。</p>	

⑧ ふじさわ安心ダイヤル24		地域保健課
事業の概要	<p>市民の安心につながるよう、24時間365日、電話による健康・医療・介護・育児・メンタルヘルスの相談・アドバイスと、休日夜間などの医療機関に関する情報を提供しています。                      ふじさわ安心ダイヤル24【電話】0120-26-0070（無料）</p>	
これまでの取組	<p>2018年（平成30年）から2020年（令和2年）においても、より多くの市民に利用していただくため、子育て世代向けの広報を行うなど、様々な媒体を通じて広く事業の周知を図りました。                      相談内容や傾向に大きな変化は見られませんが、サービス向上を図るため、引き続き相談実績の分析を行い、ニーズや課題の有無、相談内容を把握する必要があります。</p>	
今後の取組	<p>引き続き、相談内容や相談者の傾向などを分析し、市民が利用しやすいサービスとなるよう検討していくと共に、さらなる周知を図っていきます。</p>	

	実績		
	2018年度 (H30)	2019年度 (R元)	2020年度 (R2)
相談件数 (件)	71,698	62,260	30,145

⑨ 消費生活相談 市民相談情報課

<b>事業の概要</b>	複雑化・高度化する消費生活相談について、消費生活相談員により助言を行うほか、消費生活に関する講座を実施しています。
<b>これまでの取組</b>	消費生活相談の内容については、携帯電話やインターネットなどの通信サービスや金融・保険に関するものが多く、購入形態としては通信販売による相談が目立っています。 キャッシュレス決済をはじめとした新たなサービスや業態によるトラブルが増えており、相談窓口を知らない人への周知や消費者トラブルの未然防止、自己解決力の育成などにつながる消費者啓発が必要です。
<b>今後の取組</b>	市民向けに消費生活講座や消費生活出前講座を開催したり、市の広報誌に定期的に相談事例を掲載するなどして消費者トラブルとその対応策について啓発を行うとともに、冊子やチラシ、ポスターの配布などを行って消費生活相談窓口の周知を図ります。

	実 績			計 画 期 間		
	2018年度 (H30)	2019年度 (R元)	2020年度 (R2)	2021年度 (R3)	2022年度 (R4)	2023年度 (R5)
相談件数 (60歳以上) (件)	1,764	1,458	605			
消費生活講座 開催回数 (回)	3	4	0	4	4	4
消費生活出前 講座開催回数 (回)	9	16	1	10	10	10

## (2) 権利擁護の推進

高齢者を個人として尊厳を重んじ、その尊厳にふさわしい生活を保障するとともに、一人ひとりが自分らしく安心して暮らし続けるためには、高齢者の権利を護る取組は重要です。

関係機関等との連携により高齢者虐待の未然防止、早期把握、虐待を行った養護者への支援などの取組を進めます。

また、認知症や障がい等により、自らの生活への思いを表明することが困難な人に対し、自らの意思を反映させた生活を送る上での判断や決定を支援する体制の整備に努めます。

日常生活を送る上での判断能力が十分でない状態になっても、住み慣れた地域で生活できるよう、ふじさわあんしんセンター（ふじさわ権利擁護相談センター）と連携して、成年後見制度の普及・啓発を推進するとともに、国の策定した成年後見制度利用促進基本計画との整合を図りながら、取組を進めます。



【主な事業】

① 高齢者虐待の防止 高齢者支援課

<b>事業の概要</b>	<p>高齢者に対する虐待の未然防止や虐待を受けた高齢者の保護、虐待を行った養護者への支援とともに次の事業を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①高齢者虐待専門相談窓口の開設</li> <li>②関係機関による高齢者虐待防止ネットワーク会議の開催</li> <li>③高齢者虐待防止のための対応研修会や講演会などの開催</li> <li>④高齢者虐待防止啓発冊子の配布</li> </ul>
<b>これまでの取組</b>	<p>虐待者側の疾病、経済的困窮、8050問題などによって問題が複雑化、長期化する傾向に変わりはなく、支援者の対応技術の向上を図ってきました。</p>
<b>今後の取組</b>	<p>庁内関係各課、関係機関との連携を強化し、情報共有により虐待の未然防止を図ります。</p> <p>また、支援チームを作り連携した支援を行うことで、多面的かつ継続的に支援し、終結に向けて取り組んでいきます。</p>

	実 績		
	2018年度 (H30)	2019年度 (R元)	2020年度 (R2)
新規相談件数 (件)	85	105	54
対応件数 (件)	259	289	238
終結件数 (件)	75	105	128
施設対応件数 (件)	17	21	15

② ふじさわあんしんセンターへの支援・連携

地域共生社会推進室

<b>事業の概要</b>	判断能力が十分でない人の生活を支え、権利を護るための成年後見制度に関する相談支援などを実施している「ふじさわあんしんセンター」（藤沢市社会福祉協議会が運営）を支援しています。
<b>これまでの取組</b>	平成24年度から、藤沢市社会福祉協議会への委託により「成年後見制度相談事業」を行っています。 平成25年度は、藤沢市社会福祉協議会内に「ふじさわあんしんセンター」が設置され、成年後見制度の普及啓発、一般相談・情報提供、弁護士等による専門相談、関係機関のネットワークづくり、法人後見業務を行っています。 また、さらなる機能充実に図るため、令和元年度から成年後見制度に関する中核機関に位置づけ、有識者の意見を取り入れた広報冊子を作成するなど、普及啓発を図っています。
<b>今後の取組</b>	判断能力が十分でない人の権利を護るため、引き続き、ふじさわあんしんセンターの運営を支援します。また、ふじさわあんしんセンターと連携しながら、これまでの普及啓発、相談窓口等の機能充実とともに、本人と成年後見人等を関係者・関係機関等によりチームで支援できる体制づくりに取り組んでいきます。

	実 績		
	2018年度 (H30)	2019年度 (R元)	2020年度 (R2)
一般相談件数 (件)	650	580	307
専門相談件数 (件)	80	73	32

③ 成年後見制度利用支援事業

地域共生社会推進室

<b>事業の概要</b>	認知症等により判断能力が十分でない人の権利を護るため、成年後見の申立てを行う親族がいない人等の「市長申立て」や、経済的な理由で制度利用が難しい人への助成など、成年後見制度の利用に必要な支援を行っています。
<b>これまでの取組</b>	ふじさわあんしんセンターと連携し、成年後見制度の利用を必要としている人が適切に利用できるよう、市長申立てや各種助成などにより、支援を行っています。
<b>今後の取組</b>	引き続き、ふじさわあんしんセンターと連携し、事業の普及・啓発を図るとともに、市長申立てや各種助成などにより本人の権利擁護を図れるよう支援を行っていきます。

	実 績		
	2018年度 (H30)	2019年度 (R元)	2020年度 (R2)
市長申立て相談件数 (件)	58	35	33
報酬等助成件数 (件)	14	18	6

④ 日常生活自立支援事業への助成 地域共生社会推進室

<b>事業の概要</b>	<p>日常生活自立支援事業（県社協委託事業）を実施している藤沢市社会福祉協議会に対し、助成を行っています。</p> <p>〈日常生活自立支援事業〉                  高齢や障がいにより、判断能力が十分でない人が、日常生活を送る上で不安を抱え、自ら福祉サービスの利用手続きや日々の金銭管理が十分に行えない場合に支援する事業</p> <p>①福祉サービスの利用援助サービス                  ②日常的な金銭管理サービス                  ③書類等預かりサービス</p>
<b>これまでの取組</b>	<p>本事業の助成を行うとともに、利用者が住み慣れた地域で継続して生活するために日常的な金銭管理サービス等を行うふじさわあんしんセンターの活動に対する支援を行いました。</p>
<b>今後の取組</b>	<p>成年後見制度利用支援事業等の関係する事業と連携することで、判断能力が十分でない人の権利を護り、住み慣れた地域で安心して暮らせるよう、引き続き、事業に対する助成を行っていきます。</p>

	実 績		
	2018年度 (H30)	2019年度 (R元)	2020年度 (R2)
利用者数 (件)	121	151	145

⑤ 市民後見人の育成・支援 地域共生社会推進室

<b>事業の概要</b>	<p>成年後見制度の担い手として、地域における支えあいの観点から市民後見人を養成し、成年後見人等の受任後も円滑に活動できるよう支援します。</p>
<b>これまでの取組</b>	<p>市民後見人養成研修の実施、市民後見人候補者バンク（以下、バンク）の運営と登録者へのフォローアップ、申立人等への候補者の推薦、受任後の活動支援等を藤沢市社会福祉協議会への委託により実施しています。</p>
<b>今後の取組</b>	<p>バンク登録者数と受任状況を勘案しながら、市民後見人養成研修を実施するとともに、バンク登録者に対するフォローアップを行います。また、藤沢市社会福祉協議会が法人後見業務で培ったノウハウなどを生かし、市民後見人の活動支援などのバックアップを実施します。</p>

	実 績			計 画 期 間		
	2018年度 (H30)	2019年度 (R元)	2020年度 (R2)	2021年度 (R3)	2022年度 (R4)	2023年度 (R5)
延べ研修 修了者数 (人)	11	14	14	17	20	20