

Ⅱ 福祉的な支援を必要とする方々を支える活動の推進

1 高齢者・障がい者生活あんしん支援センターの運営

(1) 日常生活自立支援事業の推進

高齢や障がいのため判断能力に不安のある方が、地域で安心して生活できるよう、福祉サービスの利用援助や、日常的な金銭管理のお手伝いを行う事業です。

高齢化や障がい者の地域移行が進み、当事業による支援を必要とされる方は今後も増加していくことが予想されます。このため、身近な地域で迅速に支援ができるよう専門員の増員及び適正な配置を目指すほか、実際の支援を担う生活支援員の養成、当事業の周知・広報活動に努めます。

具体的取り組み項目(事業)	事業内容	事業を総括する市社協担当部署
①専門員の適正配置の実現	日常生活自立支援事業を必要とする市民に対し、身近な地域で迅速に支援ができるよう専門員の増員及び適正な配置を目指します。	自立支援課
②生活支援員の養成と資質向上のための研修実施	様々なニーズに応えるために、利用者への福祉サービスの利用援助や金銭管理を行う、生活支援員の養成、登録者研修及び現任者研修を行います。	自立支援課
③事業の周知活動の推進	パンフレット等広報物を活用、広報紙・ホームページへの掲載や、ケアマネジャー等の専門家、福まちなどの住民組織への出前講座を行い、成年後見事業と併せて事業の周知を図ります。	自立支援課

(2) 成年後見事業の推進

成年後見制度は、様々な理由により判断能力が不十分な方について、家庭裁判所が成年後見人等を選任し、その方の身上監護・財産管理を行う制度です。

本会では、成年後見制度の周知活動や、制度利用に関する相談を受けるほか、身寄りが無い等の理由で市長申立となった案件につき、家庭裁判所の審判をうけて法人として後見人に就任し、後見業務を行っています。

具体的取り組み項目(事業)	事業内容	事業を総括する市社協担当部署
①成年後見制度の周知と推進	出前講座の実施やパンフレットの作成・活用などとおして、成年後見制度の市民への周知を図り、同制度に関する相談を受け付け、他関係機関への橋渡しをするなど必要な支援を行います。	自立支援課
②成年後見制度を支える市民後見人の養成に向けた調査研究事業[新規事業]	認知症高齢者等の増加や家族形態の変化により、「成年後見制度」の利用や必要性が高まっています。主に生活面での支援を必要とする成年被後見人等を支援する「市民後見人」養成の必要性について調査・研究を行い、札幌市権利擁護を推進していきます。	自立支援課

【事例】

知的障がいがあり、一人暮らしをしています。以前から関わっている相談支援事業所に、生活費のやりくりが一人でうまく出来ない、と相談したところ、日常生活自立支援事業を紹介してもらい、契約しました。現在は、定期的に生活支援員が自宅に来て、月々のやりくりを相談したり、欲しいものを買うために少しずつ貯金も出来るようになりました。だんだんと自分で金銭管理をする自信もついてきたので、もう少ししたら、日常生活自立支援事業を卒業して、一人でごんばってみたいと思っています。

事業への取り組み内容（推進主体）			事業の協働・協力を 要請する機関・団体等	6年後の達成目標等
地区社協（地域）	区社協（区域）	市社協（市域）		24 → 29
・事業への協力	・市社協と連携した事業の実施 ・関係機関との連絡調整	・区社協と連携した事業の実施 ・関係機関との連絡調整	・行政 ・関係機関・団体 ・福祉サービス事業者	（専門員配置） 7人 → 10人
・事業への参加・協力	・事業への参加・協力	・区社協と連携した事業の企画実施	・関係機関・団体 ・福祉サービス事業者	—
・事業への協力	・市社協と連携した事業の周知実施	・区社協と連携した事業の周知実施	・町内会 ・民児協 ・関係機関・団体 ・行政	（出前講座） 20回 → 30回

【事例】

高齢の両親がおり、今は2人で自宅で暮らしていますが、母は足腰が弱く、いずれ自宅での生活が難しくなると思います。父は今のところしっかりしていますが、両親が急に病気になったり、認知症になってしまった時のことを考えると、自分も家族も仕事をしており専門知識もないので、両親の預貯金の管理や、不動産の処分等に不安があります。

後見制度は、すでに判断能力が不十分になってしまった人しか利用できないと思っていたのですが、元気なうちから将来の後見人等を決めておける任意後見というものがあると知り、両親にもしものことがあった時のために、両親と専門職の方とで任意後見契約を結ぶことにしました。

事業への取り組み内容（推進主体）			事業の協働・協力を 要請する機関・団体等	6年後の達成目標等
地区社協（地域）	区社協（区域）	市社協（市域）		24 → 29
・事業への協力	・市社協と連携した事業の周知協力	・区社協と連携した事業の周知実施	・町内会 ・民児協 ・行政 ・成年後見制度支援団体 ・家庭裁判所	（出前講座） 20回 → 30回
・事業への参加・協力	・事業への周知・協力	・事業の企画・運営・実施	・町内会 ・民児協 ・関係機関・団体 ・成年後見制度支援団体 ・行政	—

具体的取り組み項目(事業)	事業内容	事業を総括する市社協担当部署
③市民後見推進事業の周知と推進 (平成26年度新規事業)	判断能力が不十分な認知症高齢者や障がいのある方の権利と財産を守る「成年後見制度」の新たな担い手としての「市民後見人」の養成研修の実施により、成年後見制度の普及、啓発を図ります。	自立支援課

(3) 福祉サービス苦情相談

民間事業所が提供する福祉サービスに関する苦情について相談を受け付け、制度の説明や当事者間の話し合いの仲介を行うほか、利用者がサービス提供者に対して苦情を言いづらい場合には、苦情を代弁して解決を図ります。

また、当事者間での解決が困難な苦情については、福祉サービス調整委員会により、解決に向けた助言やあっせんを行います。

具体的取り組み項目(事業)	事業内容	事業を総括する市社協担当部署
福祉サービス苦情相談の周知と相談の実施	パンフレット等を活用し、市民への周知を図ります。また、相談にあたっては、必要に応じて、弁護士・学識経験者・福祉関係者などで構成する福祉サービス調整委員会が、公平・中立の立場で、解決を図っていきます。	自立支援課

(4) 障がい者あんしん相談

障がいのある方やご家族の方が、地域で安心して生活できるよう、いじめ、金銭トラブル、職場や家庭での人間関係の困りごとなどの相談に応じ、自立した生活と社会参加を支援するとともに、障がいのある方の権利擁護を推進します。

具体的取り組み項目(事業)	事業内容	事業を総括する市社協担当部署
障がい者あんしん相談の周知と相談の実施	パンフレット等を活用し、市民への周知を図ります。また、相談については、内容に応じて、通常の相談とは別に、月に1度、札幌弁護士会所属の弁護士による「無料法律相談」を予約制で行います。	自立支援課

事業への取り組み内容（推進主体）			事業の協働・協力を 要請する機関・団体等	6年後の達成目標等
地区社協（地域）	区社協（区域）	市社協（市域）		24 → 29
・事業への参加・協力	・事業への周知・協力	・事業の企画・運営・実施	・町内会 ・民児協 ・関係機関・団体 ・成年後見制度支援団体 ・行政	（研修受講者） 40名 → 80名

【事例】

デイサービスでのスタッフの対応が悪く、不満がありましたが、なかなかスタッフや事業所には言えずにいました。福祉サービス苦情相談に電話をして、匿名で、事業所に自分の意見を伝えてもらったところ、徐々にスタッフの対応が改善され、今ではとても快適にデイサービスに通っています。

事業への取り組み内容（推進主体）			事業の協働・協力を 要請する機関・団体等	6年後の達成目標等
地区社協（地域）	区社協（区域）	市社協（市域）		24 → 29
・事業への参加・協力	・事業への周知・協力	・事業の企画・運営・実施	・弁護士会 ・福祉サービス事業所 ・関係機関・団体 ・行政	—

【事例】

精神に障がいがあり、職場での人間関係や仕事のやり方で悩んでいましたが、同僚や上司には相談できずにいました。

障がい者あんしん相談に電話をして、同僚とのコミュニケーションの取り方についてアドバイスをもらったり、時にはうまくいかなかったことを話すうちに、少しずつ周囲との関係がうまくいくようになり、同時に仕事にも自信がもてるようになってきました。

事業への取り組み内容（推進主体）			事業の協働・協力を 要請する機関・団体等	6年後の達成目標等
地区社協（地域）	区社協（区域）	市社協（市域）		24 → 29
・事業への参加・協力	・事業への周知・協力	・事業の企画・運営・実施	・弁護士会 ・障がい者相談支援事業所 ・関係機関・団体 ・行政	—

(5) 高齢者虐待相談

身体的・心理的・経済的・性的虐待や、介護の放棄（ネグレクト）など、高齢者への虐待に関する相談に応じ、緊急性の高い案件等については、各区役所の保健福祉部等に通報します。
また、関係機関とのネットワーク構築を図り、高齢者虐待の防止に努めます。

具体的取り組み項目(事業)	事業内容	事業を総括する市社協担当部署
高齢者虐待相談の周知と相談、高齢者虐待防止ネットワークの推進	パンフレット等を活用し、市民への周知を図ります。また、高齢者虐待の防止、早期発見・解決を目指すため、老人福祉施設・弁護士・民生委員児童委員・警察・医師・地域包括支援センター・人権擁護委員会・認知症の人と家族の会、行政及び社協等の関係機関からなる「高齢者虐待ネットワーク運営委員会」を年数回開催し、区役所からの事例などをもとに、迅速な対応や協力体制の確立を目指します。	自立支援課

(6) 障がい者虐待相談

具体的取り組み項目(事業)	事業内容	事業を総括する市社協担当部署
障がい者虐待相談の周知と相談、障がい者虐待防止ネットワークの推進 (平成24年度新規事業)	出前講座の実施やパンフレット等を活用し、市民への周知を図ります。また、相談にあたっては、行政、関係機関・団体と連携のうえ、迅速な対応や協力体制の確立を目指します。	自立支援課

【事例】

母親と二人暮らしをしている息子が、母親の認知症の進行とともに、多忙な仕事や介護で疲弊し、母親への暴言や、食事を与えない等の介護放棄をしていました。

息子の怒鳴り声を聞いた近所の住民が高齢者虐待相談に電話をし、虐待相談から区役所へ通報した結果、母親は施設入所となり、息子の生活も安定し、今では息子が定期的に母親のところへ面会へ行くなど、親子関係も良好となりました。

事業への取り組み内容（推進主体）			事業の協働・協力を 要請する機関・団体等	6年後の達成目標等
地区社協（地域）	区社協（区域）	市社協（市域）		24 → 29
・事業への参加・協力	・事業への周知・協力	・事業の企画・運営・実施	<ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉施設 ・弁護士会 ・民児協 ・警察 ・医師会 ・地域包括支援センター ・人権擁護委員会 ・認知症の人と家族の会 ・札幌法務局 ・行政 	—

事業への取り組み内容（推進主体）			事業の協働・協力を 要請する機関・団体等	6年後の達成目標等
地区社協（地域）	区社協（区域）	市社協（市域）		24 → 29
・事業への協力	・事業への周知・協力	・事業の企画・運営・実施	<ul style="list-style-type: none"> ・民児協 ・関係機関・団体 ・行政 	—

2 福祉サービスの人材の育成と質の向上（改訂）

(1) 福祉サービス従事者の研修や市民啓発のための事業

【目標】福祉従事者の資質向上に取り組み、各種福祉サービスの質の向上を図ります

少子高齢化や家族形態の変化に伴い、一人暮らしの高齢者や高齢者夫婦世帯の増加が顕著となりつつあるとともに、地域生活への移行に関する各種施策の推進により、地域で生活する障がいのある方も増えております。

なかでも、認知症高齢者、知的障がいや精神障がいのある方への生活支援については、きめ細やかな対応がますます必要となります。

さらに、高齢の方や障がいのある方への虐待を防ぐとともに、利用者や家族の多様な福祉課題に応えるため、福祉サービスの担い手である専門職員の資質向上を図っていきます。

具体的取り組み項目(事業)	事業内容	事業を総括する市社協担当部署
①介護保険サービス事業所等の職員の資質向上と制度への市民理解の促進	市民への介護保険制度への理解促進、関係職員の資質向上を図ることを目的に、ネットワークづくりや各種研修会、市民向けイベントの実施などとおして、介護保険サービス事業所連絡協議会の運営を支援するとともに、介護支援専門員連絡協議会との連携を進めます。	地域包括課
②施設職員の資質向上と施設機能のPRの推進	高齢者、障がい者、児童養護、母子、保育及び救護などの社会福祉施設職員の資質向上や市民の理解促進を目的に、各種のセミナーや事業を札幌市ボランティア研修センターと連携しながら実施します。	総務課 ボランティア 振興課
③介護職員初任者研修等マンパワーの育成 (平成25年度新規事業)	福祉の仕事に従事したことのない方や資格を持っていない方などを対象に、介護職員（ホームヘルパー）初任者研修を実施し、福祉人材の定着化を進めます。	ボランティア 振興課
④介護職員の定着化を推進する取り組み～介護職員人材定着化事業～ (平成25年度新規事業)	介護保険事業所に従事する職員を対象に、腰痛予防研修、メンタルヘルス、労務管理、管理職員向け等の研修を実施し、福祉人材の確保と育成を目指します。	ボランティア 振興課

【事例・成果】

- 介護保険等の福祉制度や関係職種の機能・役割について、各種研修やイベントを通じて、市民に周知を図り、調理や清掃など身の回りの生活に課題を抱えた方へのヘルパー派遣等、福祉サービスの利用を援助し、安心した生活を支援することができました。
- ボランティア研修センターが企画したリスクマネジメント研修を受講することで、職員各自に、どんな意識が必要で、事業所が対応すべきことが何かを学び、不測の事態に対して、迅速な対応ができる準備が整えられます。

事業への取り組み内容（推進主体）			事業の協働・協力を 要請する機関・団体等	6年後の達成目標等
地区社協（地域）	区社協（区域）	市社協（市域）		24 → 29
・事業への参加・協力	・事業への周知・協力	・事業の企画・運営・実施 ・関係機関との連絡調整	・介護保険サービス事業所 ・介護保険施設 ・介護支援専門員連絡協議会 ・行政	（会員数） 300事業所 →350事業所
・事業への参加・協力	・事業への周知・協力	・事業の企画・運営・実施 ・関係機関との連絡調整	・老人福祉施設 ・障がい者福祉施設 ・児童養護施設 ・母子関係施設 ・保育関係施設 ・救護関係施設	—
・参加協力	・協力	・事業の企画・運営・実施	・介護保険サービス事業所 ・介護保険施設 ・介護支援専門員連絡協議会 ・行政	
・参加協力	・協力	・事業の企画・運営・実施	・介護保険サービス事業所 ・介護保険施設 ・介護支援専門員連絡協議会 ・行政	

3 地域包括ケアシステムの推進

(1) 地域における包括ケアシステムの構築（改訂）

【目標】 関係団体・機関と連携し、地域での包括的ケアシステムづくりを目指します

高齢者等が住みなれた地域でできる限り継続して生活が送れるように支えるためには、保健・福祉・医療等の専門職の連携と地区福まちセンターやボランティアなどの住民活動を含めた地域におけるネットワークが求められます。行政・社協・地域包括支援センター・福祉サービス事業者等の協力や支援を受けながら、地域が中心となって、福祉課題を抱える世帯の生活上の不安や、悩みを解決に導き、安心して暮らすことができる体制づくりを目指す「地域福祉トータルケア」の構築を推進します。

具体的取り組み項目(事業)	事業内容	事業を総括する市社協担当部署
①地域との連携を大切にされた地域包括ケアの推進～地域ケア会議の開催～(平成27年度新規事業)	地域包括ケアを推進するためには、制度上のサービス等の利用のみではなく、高齢者の生活を地域で支える仕組みづくりが重要になってきます。 それらを実現するために有効なツールとして位置づけられた「地域ケア会議」を開催し、関係機関や関係者と連携しながら、地域課題を把握し、高齢者が生活しやすい地域づくりを目指していきます。	地域包括課
②住みなれた自宅・地域で最期まで暮らし続ける支援の実施(平成27年度新規事業)	要介護状態や障がい等により支援を受けながら生活している場合であっても、一人ひとりが地域で孤立することが無いように、町内会活動や福まち活動及び医療機関や福祉関係機関と連携し在宅療養生活の充実を図ります。	介護事業課

(2) 介護予防の推進（改訂）

具体的取り組み項目(事業)	事業内容	事業を総括する市社協担当部署
①介護予防の普及・啓発とネットワークづくりの支援	介護予防の効果を高めるために、地域包括支援センター、介護予防センター等と連携し、地区福まちセンター等住民参加による支え合い活動、社協の総合相談機能等をいかした総合的な介護予防システムの構築を目指します。	地域包括課
②老人福祉センターにおける地域との協働による高齢者の生きがいづくりの支援(平成27年度新規事業)	老人福祉センターの空室を高齢者の活動支援の場として、町内会や老人クラブ、自主サークル活動グループ、さらに「ふれあい・いきいきサロン」などの地域住民活動グループへ開放することにより、生きがいづくりの支援と助長を図ります。	施設福祉課

【事例】

認知症の疑いのある一人暮らし高齢者の相談が、地区担当の民生委員から地域包括支援センターにありました。地域包括支援センターでは、区社協に見守りの依頼を行うとともに、担当の介護支援専門員、区役所、医療機関の保健師、日常生活自立支援事業担当（区社協）、民生委員とケース検討会議を開催。区社協からの依頼により地区福まちの見守り活動も行われるようになり、検討会議関係者と地区福まちとの連携によって、在宅生活を継続しています。

事業への取り組み内容（推進主体）			事業の協働・協力を 要請する機関・団体等	6年後の達成目標等
地区社協（地域）	区社協（区域）	市社協（市域）		24 → 29
・地域ケア会議への参加・協力	・地域ケア会議への参加・協力	・地域ケア会議への参加・協力	・地域包括支援センター ・民児協 ・福祉のまち推進センター ・連合町内会 ・介護サービス事業者 ・医師 ・医療・看護関係者 ・まちづくりセンター ・行政 ・その他関係者	
・事業への参加・協力	・市社協と連携した事業の企画・運営 ・地区社協への支援	・事業の実施	・福祉のまち推進センター ・連合町内会 ・民児協 ・医療機関 ・福祉関係機関	

事業への取り組み内容（推進主体）			事業の協働・協力を 要請する機関・団体等	6年後の達成目標等
地区社協（地域）	区社協（区域）	市社協（市域）		24 → 29
・事業への参加・協力	・市社協と連携した事業企画・運営実施 ・関係機関との連絡調整	・区社協と連携した企画運営 ・区社協への支援	・福祉のまち推進センター ・地域包括支援センター ・介護予防センター ・連合町内会（町内会） ・民児協 ・介護サービス事業所 ・行政	—
・事業への参加・協力	・事業への周知・協力	・事業の企画、区社協への支援	・町内会 ・老人クラブ ・福祉のまち推進センター ・介護予防センター ・ふれあい・いきいきサロン団体	

具体的取り組み項目(事業)	事業内容	事業を総括する市社協担当部署
③地域住民との協働による介護予防事業の実施(機能回復訓練、二次予防)(平成27年度新規事業)	二次予防事業として、「運動機能向上事業」「口腔機能向上・栄養改善事業」を老人福祉センターにおいて継続実施します。さらに、「運動機能向上事業」の修了者を対象にフォローアップ介護予防事業も実施し、介護予防修了者が地域において自主活動ができるような仕組みづくりや開催支援を推進していきます。	施設福祉課
④介護ポイントサポート事業(再掲)(平成25年度新規事業)	65歳以上の市民が、自らの健康を維持し、住み慣れた地域でいきいきと暮らしながら、地域社会の支えあいに参加することを目的として、ボランティア活動に応じたポイントを付与します。	ボランティア振興課
⑤老人福祉センターを拠点としたボランティア活動の推進(再掲)(平成27年度新規事業)	ボランティア活動に関するパンフレットや案内チラシを老人福祉センターに常置、かつ、センター利用者に配布することで、多くの市民に情報提供等の周知を図ります。また、区社協との連携により、センターを拠点とした各種ボランティア研修会や相談会の充実を図ります。	施設福祉課 ボランティア振興課
⑥シニアの社会参加の促進～老人福祉センター等におけるシニアボランティア講座の開催～(再掲)(平成27年度新規事業)	老人福祉センター利用者を対象としたシニア向けボランティア講座を開催します。地域社会において必要とされるボランティアの現状や役割について知識を深めるとともに、地域福祉の担い手の養成や振興・普及を支援します。	施設福祉課 ボランティア振興課

4 低所得世帯等への支援の推進

【目標】低所得世帯等に対する包括的な相談支援を推進します

リーマンショック以降、世界的な経済不況に陥り、長引く不況のため雇用体系が大きく変化し、失業者の再就職や生活の立て直しが非常に難しくなっています。この結果、慢性的な困窮状態から住居を失った、または失う恐れのある方に対する支援や貸付など、また、従前から病気や事故における困窮のほか、低年金を要因とした生活困窮世帯の支援・援助も求められてきております。

そこで、低所得世帯等に低利で生活資金を貸すことのできる「生活福祉資金」の抜本的改正が行われ、よりセーフティネット機能を重視し、借りやすい資金への変革、融資条件の緩和、相談支援機能の充実強化を行い、低所得者、高齢者、障がい者、離職者等の生活困窮者に対して生活の立て直しを支援していきます。

具体的取り組み項目(事業)	事業内容	事業を総括する市社協担当部署
①生活課題に対応した総合的な援助	経済状況の悪化により生活困窮世帯が増えています。そこで、相談援助活動を通じて、的確な相談支援と各種資金の貸付利用により、経済的自立及び生活意欲の助長促進並びに就労及び社会参加の促進を図り、安定した生活ができるよう支援します。	地域福祉課

事業への取り組み内容（推進主体）			事業の協働・協力を 要請する機関・団体等	6年後の達成目標等
地区社協（地域）	区社協（区域）	市社協（市域）		24 → 29
・事業への参加・協力	・事業への周知・協力	・事業の企画、区社協への支援	・地域包括支援センター ・介護予防センター ・理学療法士会 ・関係医療機関 ・すこやか倶楽部団体	フォローアップ事業 延べ参加者数 → 年間3,600名
・参加協力	・協力	・事業の企画・実施	・福祉のまち推進センター ・連合町内会 ・民児協 ・社会福祉施設 ・関係機関・団体 ・行政	（登録者数） → 1,000人
・事業への参加協力	・事業への周知・協力	・事業の企画、区社協への支援	・福祉のまち推進センター ・町内会 ・民児協 ・ボランティア団体 ・関係機関・団体 ・学校 ・企業	
・事業への参加協力	・事業への周知・協力	・事業の企画、区社協への支援	・福祉のまち推進センター ・町内会 ・老人クラブ ・ボランティア団体	ボランティア講座 受講生数→ 320名 (40名×8センター)

【事例・成果】

- 従前から実施している貸付制度の他、離職によって住宅喪失の恐れや生活にお困りの方に対する支援（第二のセーフティネット）の実施、また東日本大震災により札幌市に避難されてきた世帯に対する支援など、関係行政機関・団体と協働しながら、住民の身近な相談窓口である区社協と連携して相談支援にあたっています。
例）総合支援資金、特例緊急小口資金、特別緊急小口資金、生活復興支援資金
- 離職に伴う相談援助を行ったところ、単なる生活困窮問題だけでなく、その裏側に困窮に伴う家庭内暴力、更には児童虐待の発見に繋がり、関係機関と連携を図ることにより問題解決につなげることができました。
- 親の債務超過のために他の制度を利用できない低所得世帯の子どもの修学資金の貸付支援を行いました。卒業後は、就職し貸付金の返済を行っています。
- 離職に伴い住居を喪失し知人宅を転々としていた方に総合支援資金の貸付支援により、安心してハローワークで就職活動を行い、就職に結びつけることができました。

事業への取り組み内容（推進主体）			事業の協働・協力を 要請する機関・団体等	6年後の達成目標等
地区社協（地域）	区社協（区域）	市社協（市域）		24 → 29
・事業への協力	・市社協と連携した事業企画・運営実施 ・関係機関との連絡調整	・区社協と連携した事業企画・運営実施 ・関係機関との連絡調整	・民児協 ・道社協 ・関係機関・団体 ・行政 ・自立相談支援機関	—