

第2章 利用者の権利保障も含めた福祉サービスの充実・強化 【個別サービスの充実】

1 総合的・横断的なサービスの充実

(1) 高齢者、障がい者、ひとり親家庭等の住宅弱者への対策の検討

高齢者世帯、障がい者世帯、ひとり親世帯等の社会的に弱い立場の方々が、住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるよう、住宅情報の提供や支援制度を促進していきます。

現在、「野田市住宅困窮者民間賃貸住宅居住支援事業（平成17年8月1日施行）」を実施しており、ひとり親家庭等、DV被害女性世帯、高齢者世帯、心身障がい者世帯を対象に、家賃等の支払ができるにもかかわらず「条件の合う住宅を探すのが困難」、「連帯保証人がいない」、「入居後の生活が不安」などの理由で、市内の民間賃貸住宅への入居が困難な世帯へ、民間賃貸住宅情報の提供、保証会社を活用した入居保証を行っています。

それとともに、市民税非課税の世帯に対しては、家賃等保証委託契約時に要する費用の一部を助成することにより、入居の機会の確保及び入居後の安定した居住の継続を支援しています。

今後、民間賃貸住宅の入居に関する様々な相談に対応し、事業の円滑な推進を図るため、多くの不動産店の協力が得られるよう宅建協会等に働き掛けを行うとともに、事業の周知・広報に努めていきます。

また、福祉サービスの地域ネットワークによる見守り、緊急時の対応等による「居住の継続」についても支援する方策を検討します。

(2) 地域での孤立死等への対策

地域で孤立して生活している方の理由として、高齢や障がいのほかに生活困窮、精神的な問題、家庭の事情等様々なケースがありますが、孤立していることで地域において暮らしにくくなることも考えられます。このような状況は、地域周辺にも影響を与え安心して暮らせるまちとして個々人が受け止めて考え理解する必要があり、地域全体が連携してそれぞれの役割を生かした対応が求められます。

野田市では、近隣の助け合う風習や、一人暮らし高齢者世帯への訪問による見守り活動が実施されている地域もありますが、地域から孤立した生活者は多く存在し、全国的にも増加傾向となっています。

そこで、地域の自治会や民間事業者等の協力を得て、孤立死につながりやすい人を見つける手掛かりや人との関わりを拒否する人、また地域住民の異変情報提供に関する協定書により、地域においてさりげなく見守ることで適切な支援へつなげ、孤立死防止対策を地域福祉の向上に寄与し、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らし続けることを目的に講じています。

また、手引書による役割として、協定を締結した民間事業者等は、日常の業務の範囲内において、地域住民に関して何らかの異変を察知した場合、速やかに野田市に連絡し、連絡を受けた野田市は、民生委員児童委員に連絡します。野田市と民生委員児

童委員は、速やかに状況を確認し、支援等が必要と判断された場合には、関係機関と協議して必要な支援を行うものとしています（ただし、緊急性があるときは、速やかに警察署、消防署に連絡）。

また、ひとり暮らしの高齢者や障がい者の単身世帯だけでなく、家族同居世帯の全員が亡くなる事案が発生するなど、在宅の障がい者世帯や子育て世帯、ひとり親家庭、生活困窮者などが、地域で孤立する恐れがあります。地域での孤立化を防止するためには、日頃から住民同士の結び付きが最も重要なことから、自治会、民生委員児童委員、地区社協、各団体等に近隣で助け合う地域の輪につながるよう支援するとともに、これまで以上の対策として、地域福祉活動を通して協定等の見守り体制の推進に努めていきます。

（3）子どもの健全育成に係る施策の総合的推進

妊娠期から出産、子育て期にわたる様々な相談についてワンストップで継続的に対応できる拠点として、平成27年10月に「子ども支援室」を設置しました。

「子ども支援室」は、妊産婦全員の情報を把握し、母子保健、子育て支援、発達支援など、ライフステージを通じて切れ目なく相談に応じることで妊産婦や子育てする方の不安感や孤立感の解消を図るとともに、適切な支援につなげていきます。また、妊娠期からの支援により、産褥期^{さんじょくき}による児童虐待のリスク軽減も図っていきます。

また、児童虐待は複雑化、深刻化するとともに、増加傾向にあることから、児童虐待への実効性のある総合的対策を推進するため、それまで児童虐待の主担当であった児童家庭課児童相談係を令和元年10月1日から子ども家庭総合支援課として格上げし、実務者会議の抜本的見直しと個別支援会議の充実を図っており、要保護児童対策地域協議会の関係機関が、早期発見・早期対応に共通認識を持ち、的確に取り組めるよう努めています。

児童虐待は、様々な問題が複雑に絡み合うことから、要保護児童及びその保護者に関する関係機関との情報交換を行い、その他要保護児童への適切な対応を図るために、野田市要保護児童対策地域協議会で全てのケースについて進行管理を行っています。

また、平成26年度には所在が確認できない児童の早期把握のための関係機関との連携システムを構築し、その履行に確実に取り組んでいます。

さらに、児童虐待防止の啓発活動の一環として、毎年1回市内小中学校の児童、生徒からポスターを募集し、ポスター展を開催しています。

また、啓発活動といたしまして、通年で公用車、民間事業所の車両は児童虐待防止推進月間である11月に児童虐待防止に関するステッカー等を装着するほか、全国児童相談所共通ダイアル「189」のチラシをポスティングによる全戸配布いたしました。また、毎月行われている各地区民生委員児童委員協議会の定例会に出席をさせていただき情報共有を図るなど、地域全体の児童虐待防止意識の向上を図る啓発活動を続けてまいります。

子どもの健全育成を推進するためには、家庭・学校・地域や関係団体等、その他あらゆる組織との連携協力により、地域ぐるみで子どもたちを見守っていく体制が大切です。

そのため、地域全体の理解と共通認識を形成する必要があり、地道な活動の積み重

ねが求められることから、「あいさつ、声かけ運動」を展開していく中でも地区社協や自治会などの地域団体と連携して、特に子どもたちへの対応を積極的に取り組んでいきます。

不登校、いじめ、友人関係など、子どもの悩みや不安に対する相談体制の充実にも直接的な関係者だけでなく、実情に即しながら包括的な対応に努めます。

また、地域ぐるみによる子どもの健全育成に必要な、地域ごとに子どもを巻き込んだ事業の実施や、交流の場所（居場所）の確保を推進するため、地区社協や自治会、関係団体等の地域連携を基に整備検討が進められるよう支援に努めます。

2 効果的・効率的なニーズの把握と情報提供体制の整備

(1) 効果的・効率的なニーズの把握

公的な福祉サービスに関する相談や苦情・要望については、これまで電話や郵便、ファックスやメール、来所により各担当部署で受け付けてきたほか、各課の会議や懇談会等の場に出された意見等については、担当者が書き留めた後で、各関係部署へ報告してきました。一方、近年メール等の普及により多くの要望等が寄せられるようになり、より一層のスピーディかつ過去の経緯を踏まえた適切で包括的な対応が求められています。そこで、相談や苦情・要望をデータベース化し、市役所LANで検索可能な内容とするシステムを導入し、市民本位のサービス提供を、適切かつ早期に行える体制を整備していきます。

①障がいのある人の相談支援

地域における相談支援の中核的な役割を担う相談支援事業所同士の連携と、相談事業所間を調整、取りまとめを行う機関として、基幹相談支援センターを設置し、相談支援事業所間の連携強化を図ることにより、効果的・効率的なニーズの把握を図ります。

②野田市自立支援・障がい者差別解消支援地域協議会

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に伴い、平成28年11月から野田市地域自立支援協議会を野田市自立支援・障がい者差別解消支援地域協議会に改め、障がいを理由とする差別の解消に取り組んでいます。協議会の中に、就労支援部会・子ども部会・相談支援部会・権利擁護部会を設置し、地域のニーズの把握に取り組んでいます。

③障がい者虐待防止センター

障がいのある人への虐待について、相談、届出、通報を受け付けています。

(2) 誰もが必要な福祉情報を容易に入手できる情報提供体制の拡充・強化

①市のホームページ上に市内の福祉情報に関するポータルサイトを構築

市のホームページについては、情報収集及び内容を把握考慮し、常時最新の行政情報の提供及び検索や情報の入手がしやすくなるよう、コンテンツの充実を図っており

ます。今後も、「総合ポータルサイト」の構築に向けて、障がい者を含む全ての人が利用しやすいホームページとなるよう、ウェブアクセシビリティ（年齢や身体的制約、利用環境等に関係なく、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できること）の維持・向上に取り組んでまいります。

②福祉マップの作成

障がいの有無にかかわらず誰もが活用できる、日常生活に関わりのある公共施設等のバリアフリー情報について、市で作成する各種ガイドブックやマップに掲載できるよう関係部署と連携を図り、周知広報に努めていきます。

③転入者への担当民生委員の紹介

本市への転入者に対し、「くらしの便利帳」や「ごみの出し方・資源の出し方」等を配布し市の行政情報を提供していますが、地域の細かな情報や困りごとへの対応を図ることが求められていました。

特に障がいのある方や、小さい子どものいる家庭における支援希望の転入者に対し、相談者として民生委員（児童委員）を紹介しています。

また、改選の翌年には民生委員名簿を全戸配布しています。

今後とも、民生委員の個人情報保護との整合に配慮するとともに、地域への氏名周知について、より良い方策を検討協議していくものとします。

3 福祉サービス利用者の相談体制の充実

(1) 成年後見制度・日常生活自立支援事業の普及啓発

高齢社会や知的、精神の障がい者福祉の観点から、判断能力が低下し自己決定が困難な人の権利や財産を守るとともに自立した社会生活を支援することが必要であり、その対応目的として「成年後見制度」、「日常生活自立支援事業」の制度等があることから、周知広報活動が求められてきました。

現在は、東部地区地域包括支援センター、南部・福田地区地域包括支援センター、北部・川間地区地域包括支援センター、関宿地区地域包括支援センターや平成30年度には、中央地区地域包括支援センターを設置し、高齢者の成年後見制度等の相談対応に努めています。

野田市社会福祉協議会が、平成27年度から日常生活自立支援事業の実施主体となり、平成29年1月からは、野田市成年後見支援センターを開設し、成年後見制度に関する相談対応、市民後見人の育成、法人後見事業を実施していることから野田市社会福祉協議会に対し助成を行っていきます。

心配ごと相談運営委員及び相談員に対しては、成年後見制度・日常生活自立支援での財産問題などの専門的な相談にも応じることができるよう研修会を開催し、資質の向上に努めています。

今後は、福祉情報に関するポータルサイトの構築と併せ、制度や事業の周知を更に進めていきます。

(2) 苦情解決処理システムの利用の促進（制度の整備）

福祉サービスに関する利用者等からの苦情に対して、これまで野田市社会福祉施設苦情解決システム運営要綱に基づき、苦情解決責任者及び苦情受付担当者を設置するとともに、施設内の見やすい場所に苦情解決システムの周知用チラシを掲示するなど、苦情解決に努めてきました。

また、社会福祉協議会に福祉サービス苦情相談員として、社会福祉協議会が提供する福祉サービスの苦情に対する受付窓口を設置するとともに、案内チラシを配布し制度の周知を図っています。

今後、福祉情報に関するポータルサイトの構築と併せ、制度や事業の周知に努め利用の促進を図ります。

(3) 地域包括支援センターの活用

地域における総合的な介護予防システムの確立を目指すために、市内を四つの日常生活圏域に分けて、各圏域に地域包括支援センターを整備しました。

地域包括支援センターでは、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けることを支援するため、要支援者や二次予防事業対象者を対象に、介護予防ケアマネジメントの実施、高齢者や家族に対する総合相談・支援、高齢者に対する虐待の防止、早期発見等の権利擁護事業、支援困難ケースへの対応などのケアマネジャー支援を行っており、今後とも継続した支援を行っていきます。

4 生活困窮者の支援

(1) 日常生活の支援

生活困窮者への支援として、野田市における総体的貧困率や生活保護世帯の生活実態を把握することが必要であり、その実情に応じた生活保護費等の給付制度の適正な運用に努めることが重要です。

野田市では、「野田市住宅困窮者民間賃貸住宅居住支援事業（平成 17 年 8 月 1 日施行）」を実施しており、主に生活困窮につながる様々な状況世帯を対象に、条件に見合わない理由による市内民間賃貸住宅への入居が困難な世帯へ、民間賃貸住宅情報の提供、保証会社や既存福祉サービスを活用した入居保証及び居住継続支援を行っています。それとともに、市民税非課税の世帯に対しては、家賃等保証委託契約時に要する費用の一部を助成することにより、入居の機会の確保及び入居後の安定した居住の継続を支援し、また離職による生活困窮者等の住宅に対して、家賃相当の「住居確保給付金」を支給しています。

今後は、生活に困窮する世帯の包括的な実態把握に努め、必要に応じた既存の生活支援事業を継続するとともに、生活困窮者への様々な面による適正な支援について、必要な施策とともに支援体制の強化を図っていくものとします。

また、医療・介護扶助等のサービスを安心して受けられるように、関係機関相互の連携を強化し、継続的に実施してまいります。

(2) 自立に向けた支援

生活困窮者が困窮状態から早期に脱却することを支援するため、本人の状態に応じた包括的かつ継続的な相談支援等を実施するとともに、地域における自立・就労支援等の体制を構築することにより生活困窮者支援の制度化に寄与することを目的とし、平成 25 年度及び平成 26 年度において生活困窮者自立促進支援モデル事業を実施しました。

平成 27 年 4 月から施行される生活困窮者自立支援法の必須事業である「自立相談支援事業」により、生活保護に至る前の段階の自立支援策の強化を図ってまいりました。

また、複雑かつ多様化している生活困窮者の有する課題に対応するため、令和元年度から就労・家計など様々な面からの自立に向けた包括的な支援として、「自立相談支援事業」、「就労準備支援事業」、「家計改善支援事業」の三事業を一体的に行っております。今後も、支援対象者の掘り起こしと就労その他の自立に向けた支援を行ってまいります。

(3) 学習支援事業

平成 27 年 4 月から施行された生活困窮者自立支援法の「子どもの学習支援事業」を、経済的な理由により学校以外に学習の機会のない中学生を対象に実施しました。その後、対象者を経済的な理由のみならず、全中学生を対象に拡大するとともに、平成 30 年度からは、小学 3、4 年生も対象にし、「子ども未来教室」として実施しております。

今後も、引き続き実施していきます。

(4) 生活困窮者支援を通じた地域づくり

生活困窮者を支援する過程において、必要な社会資源の活用、就労先の開拓、様々な社会参加の場づくり等が必要になります。

今後、住民の理解促進を図りながら、必要な地域支援ネットワークの構築等を進めていきます。