

第4章 取組の展開

基本目標1：誰もが福祉サービスを利用しやすい地域づくり

取組1：福祉サービスの充実と利用促進



== 現状と課題 ==

◇ さまざまなニーズに対応した福祉サービスとその情報が求められています

- ・上尾市においては、社会全体における変化と同様に、少子高齢化、ひとり親世帯や高齢者のみ世帯の増加、要介護・要支援認定者や障害者手帳所持者の増加などが進んでいます。
- ・市民アンケート調査では、年代ごとに市民が必要とする福祉サービスが異なり、そのニーズに対応してさまざまな福祉サービスが求められていることがうかがえます。今後、高齢者、障害者、子ども・子育て支援などの福祉に対して、ますます多様な福祉サービスが求められると推測されます。
- ・出生率低下と子どもの減少は社会的な問題であり、少子高齢化の進行により、働く世代への負担が増加しています。少子化に歯止めを掛けるため、子育て支援や子育てで生じる経済的な負担軽減に向けた支援が求められます。
- ・市民アンケート調査では、地域でのより豊かな暮らしのために必要なものとして、必要な情報を入手できる体制の整備が挙がっており、福祉・保健に関わるさまざまな情報の充実が求められています。
- ・情報を提供するにあたっては、情報格差*に留意し、子育て世代には受け入れられやすいSNSを活用するなど、媒体や伝達方法を検討していくことが必要です。また、誰に相談したらいいのかわからないという人に対して、情報が届くようにしていくことが求められます。
- ・高齢化率の上昇に伴って、増加が予測される認知症高齢者に対しては、財産の管理など、権利を擁護するための支援が重要になってきます。

== 目指す姿 ==

利用者が求める福祉サービスを充実させ、わかりにくい福祉サービスは利用支援を行い、福祉サービスの情報が容易に得られるように工夫することで、誰もが安心して暮らせる地域を目指します。

権利擁護の体制を整備し、判断能力が不十分な人も安心して暮らせる地域を目指します。

指標

指標名	現 状	目 標	担当
	令和2年度 (2020)	令和7年度 (2025)	
介護保険サービス利用者で在宅生活をしている高齢者の割合	76.3%	79.0%	高齢介護課
サービス等利用計画作成人数 (障害児・者)	2,832人	増加	障害福祉課
ファミリー・サポート・センター提供会員数	264人	増加	社会福祉協議会
市公式SNS登録者数	18,239人	28,000人	広報広聴課
社協公式SNS登録者数	未設置	増加	社会福祉協議会
成年後見制度利用支援者数 (市長申立件数)	(高齢者) 8件	18件	高齢介護課
	(障害者) 1件	増加	障害福祉課
成年後見制度利用支援者数 (報酬助成件数)	(高齢者) 9件	18件	高齢介護課
	(障害者) 2件	増加	障害福祉課
成年後見制度相談件数	未実施	増加	社会福祉協議会

市の取組

(1) 福祉サービスの充実

取組	内容	担当
児童福祉サービスの充実	妊娠・出産・育児の切れ目ない支援、多様な子育て支援サービスや保育・療育サービスの充実と環境の整備など、地域の子育て力の向上を図ります。 【子ども・子育て支援事業計画】	子ども支援課
障害者福祉サービスの充実	障害の特性やニーズに応じた給付・助成などの実施、福祉サービスの充実を進めるとともに、社会的自立の要望に応じた就労支援を図ります。 【障害者支援計画・障害福祉計画・障害児福祉計画】	障害福祉課
高齢者福祉サービスの充実	高齢者、要介護高齢者のニーズに対応し、介護保険サービス及び安心・安全、生きがい、健康に向けたさまざまな福祉サービスの充実を図ります。 【高齢者福祉計画・介護保険事業計画】	高齢介護課
健康増進・保健施策の推進	生活習慣の改善、特定健診などの受診率向上、こころの健康づくり、介護予防の取組など、市民の健康増進・保健施策を推進します。 【健康増進計画・食育推進計画】	健康増進課
福祉サービスの質の向上	多様な福祉サービスへのニーズや相談に対応するため、職員や各種専門職に対する研修を実施するなど、資質向上と人材の確保に努めます。また、第三者評価機関による評価を受けるなど、福祉サービスの質の向上を図ります。	保育課 障害福祉課 高齢介護課

福祉関連施設の充実	各福祉分野の計画や施設マネジメントに基づいて、ニーズに対応するための施設整備や適切な管理運営を実施します。	保育課 福祉総務課 障害福祉課 高齢介護課
社会福祉法人の運営支援	社会福祉法人に対する監査・指導や助言を行い、法人運営の適正化と円滑な事業運営の確保を図るとともに、人材の育成・確保など、福祉サービス向上に向けて運営を支援します。	保育課 福祉総務課 障害福祉課 高齢介護課
ふるさと納税制度の活用	ふるさと納税や企業版ふるさと納税を、福祉の充実などに活用します。	行政経営課 財政課

(2) 情報発信体制の充実

取組	内容	担当
効果的な情報発信	目的や年代、ニーズを考慮し、広報媒体と速報性の高いソーシャルメディア*を活用します。また、ユニバーサルデザインに配慮するなど、わかりやすく効果的な情報発信に努めるとともに、「声の広報」や外国人市民向け多言語対応など、ニーズに対応した情報発信に努めます。	広報広聴課 市民協働推進課
福祉サービスや事業者情報の提供の充実	利用目的に応じて、福祉サービスやサービス提供事業者に関する情報のガイドブックや冊子を作成して、提供します。	子ども支援課 保育課 障害福祉課 高齢介護課 健康増進課
福祉サービスや制度周知の推進	市ホームページや「あげお市政出前講座」などにおいて、子ども・子育て支援、高齢者や障害福祉サービス、介護保険制度など、福祉サービスや制度に関する情報周知に努めます。	子ども支援課 障害福祉課 高齢介護課 保険年金課
地域での情報提供	自治会・町内会・区会や民生委員・児童委員などを通じた、地域での情報共有や提供(お知らせやチラシ)の充実を図ります。	福祉総務課 市民協働推進課

(3) 権利擁護の推進

取組	内容	担当
【重点項目】 成年後見制度 の利用促進	認知症や精神疾患などの理由により、判断能力が不十分な人が不利益を被ることなく安心して地域で暮らしていけるように、権利擁護に関する支援の必要な人を発見し、関係機関の相談窓口につなぐなど、早期に対応できるよう、地域の権利擁護支援体制の構築に努めます。また、権利擁護支援に関する地域連携ネットワークの中核となる機関（上尾市成年後見センター）を設置し、成年後見制度の広報・啓発、相談をはじめ、協議会の設置や、成年後見制度の利用促進（地域における権利擁護の担い手の養成や受任者調整など）、後見人支援などの機能を段階的に整備します。	福祉総務課 障害福祉課 高齢介護課
成年後見制度 の利用支援	判断能力が不十分となった人で、本人や親族による成年後見制度開始の申立てができない場合に、市長申立てにより成年後見制度開始の審判請求を行うなど、成年後見制度の利用を支援します。	障害福祉課 高齢介護課

社会福祉協議会の取組

取組	内容
福祉支援の人 材育成及び環 境整備	社協13支部に配置されているコーディネーターの人材の育成に努めていきます。また、各社協支部に設置されている支部拠点の整備を適時行い、地域住民が利用しやすい環境を整えます。
子育て支援サ ービスの充実	あげおファミリー・サポート・センターを運営し、保育所・習い事などの送迎や、子どもの預かりなどの育児援助を行う人（提供会員）と育児援助を受けたい人（依頼会員）が会員となり、地域の中での子育て援助活動を支援します。
きめ細やかな 広報・啓発の 推進	広報紙「あげお社協だより」（ボランティア情報ふれふれ合併）を、年3回発行し、ポスティングにより全世帯へ配布します。自治会未加入者にも福祉情報などをきめ細やかに伝えていくとともに、募金などの募集啓発も行っていきます。
情報公開手法 の充実	積極的な情報の公開、住民への福祉サービスの一層の向上及び市民へのタイムリーな情報発信を目的として、市ホームページやSNSなどを活用し迅速な情報の提供とコンテンツの拡充を行うとともに、若い世代が関心を持つような講座内容の工夫や、申し込みし易い入力フォームの活用に取り組みます。
日常生活自立 支援事業の実 施	判断能力が不十分な方の福祉サービスなどの利用について、情報の提供、生活費や日用品などの代金支払いなどに伴う預金の払い戻し、書類預かりも含めた支援を行います。

成年後見制度の相談・支援体制の充実	成年後見制度の利用の促進に関する法律により、市と連携しながら、成年後見制度利用促進のための中核機関を設置し、地域の権利擁護支援・成年後見制度利用促進機能の強化に向けた窓口を開設します。また、地域において、権利擁護のサポートが必要な対象者を把握して必要な対応を行う仕組みづくりを進めます。
-------------------	---

地域で取り組んでみましょう

【市民】

- ・福祉サービスの情報を積極的に収集し、自分に適した福祉サービスを選びましょう。
- ・判断能力が不十分になったときに備えて、権利擁護や成年後見制度について、理解を深めましょう。

【自治会・町内会・区会など】

- ・回覧板などを活用し、制度や福祉サービスなどの情報を地域で共有しましょう。

【社会福祉法人・福祉団体など】

- ・研修などにより、職員の資質向上に努めましょう。
- ・第三者評価などを行い、サービスの質の向上に努めましょう。

【成年後見制度とは】

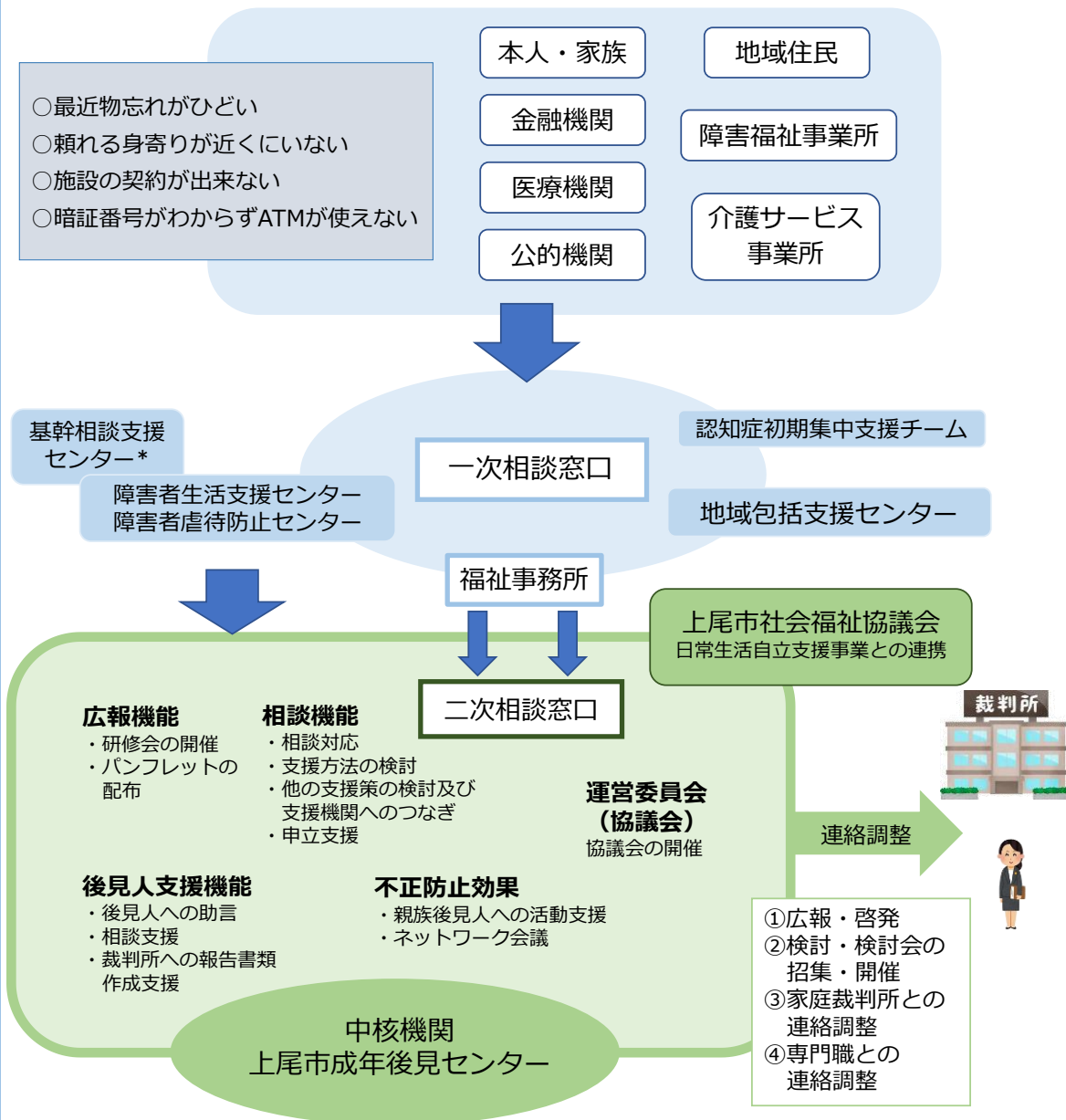
認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断する能力が不十分な人は、介護・福祉サービスや医療機関の利用、または財産の管理などを行うことが難しい場合があります。このような判断能力の不十分な人たちを法律で守り、支えるのが成年後見制度です。成年後見制度には、法定後見制度と任意後見制度の二つの制度があります。

任意後見制度	法定後見制度
判断能力があるうちに	判断能力が不十分になったら
あらかじめ本人が選んだ人に、本人の判断能力が不十分になったときに、代わりにしてもらいたいことを契約で決めておきます。	本人の判断能力に応じて三つの類型があります。 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> 補助 判断能力が 不十分 </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> 保佐 判断能力が著しく 不十分 </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> 後見 判断能力が ほとんどない </div> </div>

【成年後見制度利用促進とは】

成年後見制度を必要とする人が円滑に制度を活用できるよう、制度の周知を図り、利用を支援するため、権利擁護支援に関する地域連携ネットワークの中核となる機関「上尾市成年後見センター」を設置します。成年後見制度の広報・啓発、相談をはじめ、成年後見制度の利用促進、後見人支援等の機能を段階的に整備します。

また、成年後見制度以外にも権利擁護に関する支援の必要な人を発見し、関係機関の相談窓口につなぐなど、早期に対応できるよう、地域の支援体制の構築に努めます。



作成：市高齢介護課

上尾市内における成年後見及び権利擁護支援等の相談体制の仕組み

取組2：すべての人を受け止める相談支援体制の充実



== 現状と課題 ==

◇ すべての人を受け止める相談支援体制の充実が必要です

- ・国民の意識、社会構造、経済状態などの変化に伴い、地域住民が抱える課題が複合化・複雑化し、従来の高齢者福祉、障害者福祉、児童福祉などの分野別福祉サービスだけでは支援が届きにくいケースが増加しました。例えば、「8050問題」や「ダブルケア」、そして、さまざまな課題が重なって生活が困窮している世帯などです。
- ・課題を抱えた人が増えることにより、その人を支えるケアラー・ヤングケアラーの増加も見込まれます。
- ・市民アンケート調査では、地域でのより豊かな暮らしのために必要なものとして、日常生活に関する身近な相談窓口の整備が挙げられています。
- ・本市では、ひとり親世帯、高齢者世帯、ひとり暮らし高齢者や生活保護世帯が増加しており、国と同様に、市民が抱える課題の複合化・複雑化が懸念されます。さまざまな課題を受け止め、必要な福祉サービスや支援につなげられるように、相談窓口や支援体制を整備していくことが求められます。
- ・複合化・複雑化した課題を解決していくためには、各関係機関との連携の強化が求められます。
- ・抱える課題が複合化・複雑化している個人や世帯が、安定した生活を送れるように、生活、仕事、住まいなど、包括的な支援を進める体制を充実していく必要があります。
- ・日本経済の停滞や近年の感染症拡大の影響により、子どもの貧困の問題が大きくなっています。子どもが生まれ育った環境に左右されることなく、心身ともに健康に成長できるよう、子どもやその家族に対する支援が求められます。
- ・埼玉県では、全国初の「埼玉県ケアラー支援条例」を令和2（2020）年3月に施行しました。「ケアラーが孤立することのないよう社会全体で支える」ことが、条例の基本理念となっており、地域全体で、さまざまなケアラーが孤立しないように、支援が求められています。
- ・介護や世話は家族が行うのがあたり前という考えが根強くある一方で、核家族化や高齢者世帯の増加のため、ケアラーの負担は大きくなってきています。負担を抱えているケアラーの相談に応じ、負担を軽減する支援につなげることが必要です。

== 目指す姿 ==

市民の相談を受け止め、支援につなぐ体制の充実を図ることで、すべての人の困りごとを受け止め、支え合う地域を目指します。

個々の状況に合わせ、包括的な支援の充実を図ることで、さまざまな困難を抱える人や世帯が、安定した生活を送れる地域を目指します。

指標

指標名	現 状	目 標	担当
	令和2年度 (2020)	令和7年度 (2025)	
福祉の総合相談窓口の設置	未設置	設置	健康福祉部
民生委員・児童委員相談支援件数	3,435件	維持	福祉総務課
社協13支部における相談件数	10,760件	15,000件	社会福祉協議会
地域包括支援センターにおける相談件数	57,253件	増加	高齢介護課
障害者生活支援センターにおける相談件数	13,372件	増加	障害福祉課
地域子育て支援拠点における 相談件数 (面接) (電話)	2,295件 313件	維持	子ども支援課
生活保護受給世帯の中学3年生の学習支援 事業利用率	43%	60%	生活支援課
生活困窮者に対する自立支援による就労・ 増収率	50%	60%	生活支援課

市の取組

(1) 包括的な相談支援体制の構築

取組	内容	担当
さまざまな相談窓口の周知	あらゆる人がより相談しやすくするため、各種相談窓口の周知・啓発を進めます。また、来庁や電話だけでなく、FAXや電子メール、オンライン、訪問などのさまざまな相談環境の充実を図ります。	子ども未来部 健康福祉部 市民生活部 学校教育部
【重点項目】 福祉の総合相談窓口の設置	支援を必要とする人が必要な福祉サービスを適切に利用できるよう、介護や認知症、障害、子育てなど、さまざまな困りごとについて、気軽に相談できる環境を整備します。	健康福祉部
地域包括支援センターの機能強化	高齢者の総合的な相談に応じる体制を強化するとともに、地域の関係機関との連携により、身近な地域で気軽に相談できる体制を充実します。	高齢介護課
【重点項目】 基幹相談支援センターの機能充実	障害者とその家族が抱える問題を解決するため、関係機関の連携を図るほか、基幹相談支援センターの機能充実を図ります。	障害福祉課
【重点項目】 子ども家庭総合支援拠点などの相談体制の構築	育児、家族関係、貧困など、子育てについての複合的な問題を一体的に支援するため、相談体制を構築します。	子ども支援課 子ども家庭総合支援センター 発達支援相談センター

【重点項目】 ニート*・ひきこもりへの相談支援	ニートやひきこもりの子どもや若者、その家族の悩みの軽減を図るため、専門の相談員による相談や相談の内容に対応した関係機関への橋渡しを実施します。	子ども家庭総合支援センター
生活困窮者への相談支援	生活保護に至る可能性がある人の相談に応じ、仕事や住まいの確保など安定した生活に向けた支援を行います。	生活支援課 (くらしサポート相談窓口)
こころの健康相談の体制充実	思いつめる前にいつでも気持ちを吐き出せるように、24時間受付可能な相談窓口やオンライン・SNS相談などの環境を整備するとともに、適切な支援につなげられる相談体制の充実を図ります。	健康増進課
青少年・児童生徒相談の充実	専門の相談員による電話や面談を通じた少年相談を実施し、青少年の非行・不良行為の抑制に努めます。また、不登校・いじめ・発達などに課題を抱える児童生徒及び保護者の悩みや心理的負担の軽減を図ります。	青少年課 教育センター
市民相談室の実施	市民相談・行政相談・弁護士相談など、各種相談を実施します。	市民協働推進課
人権・女性のための相談推進	さまざまな人権問題についての相談、DV*相談、女性のための相談を実施します。	人権男女共同参画課
地域での相談体制の充実	地域の身近な相談相手として住民の相談に応じ、関係機関につなぐ役割を担う民生委員・児童委員、主任児童委員の活動を支援します。	福祉総務課

(2) 関係機関との連携

取組	内容	担当
地域包括ケアシステムの推進	高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けていけるよう、地域包括支援センターや社会福祉協議会などの関係機関、自治会連合会や民生委員・児童委員協議会連合会などの関係団体との連携を強化し、地域包括ケアシステムの深化・推進を図ります。	高齢介護課
障害者支援の推進	障害者とその家族が抱える問題を解決するため、障害者生活支援センター、身体障害者・知的障害者相談員などとの連携強化を図ります。	障害福祉課
子育て支援体制の充実	地域子育て支援拠点などの関係機関のネットワークを強化し、地域の子育て支援体制の充実を図ります。また、主任児童委員や家庭児童相談員などの関係機関が連携して子育て支援に取り組めるよう支援を図ります。	子ども支援課 子育て支援センター

庁内及び関係機関との連携強化	庁内関係所属との情報共有と連携強化を図ります。また、警察や医療機関など、関係機関との情報共有と連携体制の強化を図ります。	子ども支援課 子ども家庭総合支援センター 福祉総務課 障害福祉課 高齢介護課 健康増進課 人権男女共同参画課
----------------	--	--

(3) 困難を抱える人への支援

取組	内容	担当
生活困窮者への支援	さまざまな理由で生活が困窮した人に対し、関係機関と連携を図りながら、住まいや就労支援、相談支援、子どもの学習支援など、生活困窮者自立支援制度に基づく安定した生活に向けた包括的な支援を行います。	生活支援課 (くらしサポート相談窓口)
生活保護受給者への支援	生活保護から脱却して自立した生活を続けられるように、生活保護受給者のそれぞれの実態に応じて、生活支援、就労支援、資格取得支援などを行います。	生活支援課
【重点項目】 子どもの貧困対策の推進	子どもが生まれ育った環境に左右されることがないように、貧困の連鎖によって子どもたちの将来が閉ざされることがないように、子どもの貧困対策を推進します。 【子どもの貧困対策計画】	子ども支援課
ひとり親家庭への自立支援	児童手当・児童扶養手当の支給や医療費の助成、就業のための教育訓練などへの助成、母子・父子自立支援員による相談など、ひとり親家庭が安定した生活を送るための支援を行います。	子ども支援課
就学・進学などに対する支援	学用品費などの援助や入学準備金、奨学金の貸付などを行い、経済的な理由により就(修)学・進学が困難な児童生徒や学生を支援します。また、外国人児童生徒の就(修)学機会を確保し、日本語の習得や生活文化への適応を支援します。	教育総務課 学務課
自殺対策の推進	誰も自殺に追い込まれることのないよう、包括的な支援を推進します。 【自殺対策計画】	健康増進課
ケアラーへの支援	介護や看護、日常的な世話など、負担が大きくなっているケアラーに対し、ショートステイやデイサービスの活用、子どもの保育・療育サービスの活用を促進するとともに、福祉サービスの充実や情報の周知を進め、関係所属・機関と連携して支援にあたります。	子ども未来部 健康福祉部 市民生活部 学校教育部

社会福祉協議会の取組

取組	内容
生活相談と支援活動の推進	日常生活上の心配ごとを抱える住民の相談を受け止め、必要に応じて関係者へつなぐなどの支援をします。来所が困難な方には、地域に出向き直接相談に応じます。また、社協13支部の拠点において「福祉初期相談の窓口」を開設し、支部のコーディネーターが相談者の困りごとに初期対応したのち、世帯としての課題を把握しながら「要支援者」と「その方を取り巻く地域住民」「関係機関」とをつなぎます。
低所得世帯などに対する貸付相談支援	低所得世帯、障害者世帯又は高齢者世帯に対し、その世帯の安定した生活と経済的自立のため、一時的な資金の貸付と必要な相談支援を行います。また、被（要）保護者及び生活困窮者自立支援事業契約者に対し、世帯の当座の生計の維持のため、資金の範囲内で緊急に必要な生活資金の貸付を行います。

地域で取り組んでみましょう

【市民】

- ・市や地域の相談窓口について把握し、困りごとがあれば一人で悩まずに、気軽に相談窓口を利用しましょう。
- ・近所で困っている人がいたら、相談窓口の利用を勧めましょう。

【自治会・町内会・区会など】

- ・気軽に悩みや不安を話せる雰囲気づくりを図りましょう。
- ・地域で困っている人がいたら、民生委員・児童委員や社会福祉協議会、地域包括支援センターなどにつなげましょう。

【民生委員・児童委員】

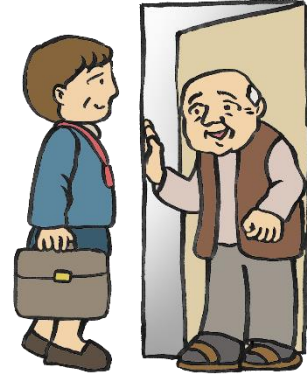
- ・地域で困っている人がいたら、相談に乗り、市や関係機関につなげましょう。

【社会福祉法人・福祉団体など】

- ・地域包括支援センターなど関係機関との連携を図りましょう。
- ・困難を抱えている人がいたら、相談機関や必要な支援へつなげましょう。

【民生委員・児童委員】、【主任児童委員】

民生委員・児童委員は「地域の身近な相談相手」です。高齢者や障害者、子育て中の人などで、地域で生活に困っている人の相談にのり、福祉サービスの情報提供や地域での見守り、必要に応じて適切な関係機関につなぐ役割を担っています。また、民生委員・児童委員の中には、育児の悩みや子どもの不登校など、児童福祉に関することを専門的に担当する主任児童委員もいます。本市では、10地区の民生委員・児童委員協議会があり、300人を超える委員が各地区に所属し、それぞれの担当地域で活躍しています。



福祉に関する困りごとがあるときは、一人で悩まないでお気軽に民生委員・児童委員にご相談ください。民生委員・児童委員には、相談内容の秘密を守ることが法律上義務づけられていますので、安心してご相談ください。

なお、お住いの地域の民生委員・児童委員がわからない場合は、市福祉総務課までお問い合わせください。

【生活困窮者支援】

生活困窮者支援体制【生活支援課（くらしサポート相談窓口）】

- ① 相談者からの直接受付のほか、市民、自治会・町内会・区会、地域包括支援センター、民生委員・児童委員などから連絡、情報提供を受け、対象者へ連絡・訪問します。
- ② 生活支援課（くらしサポート相談窓口）にて必要な支援を把握します。
- ③ 相談者同意のもと、生活困窮者支援を行う社会福祉施設や上尾市社会福祉協議会と連携し、情報を共有します。
- ④ 生活支援課（くらしサポート相談窓口）にて支援プランを作成します。
- ⑤ 支援プランに基づき、支援を実施します。

<主な支援内容>

【生活困窮者支援を行う社会福祉施設（彩の国あんしんセーフティネット事業）】

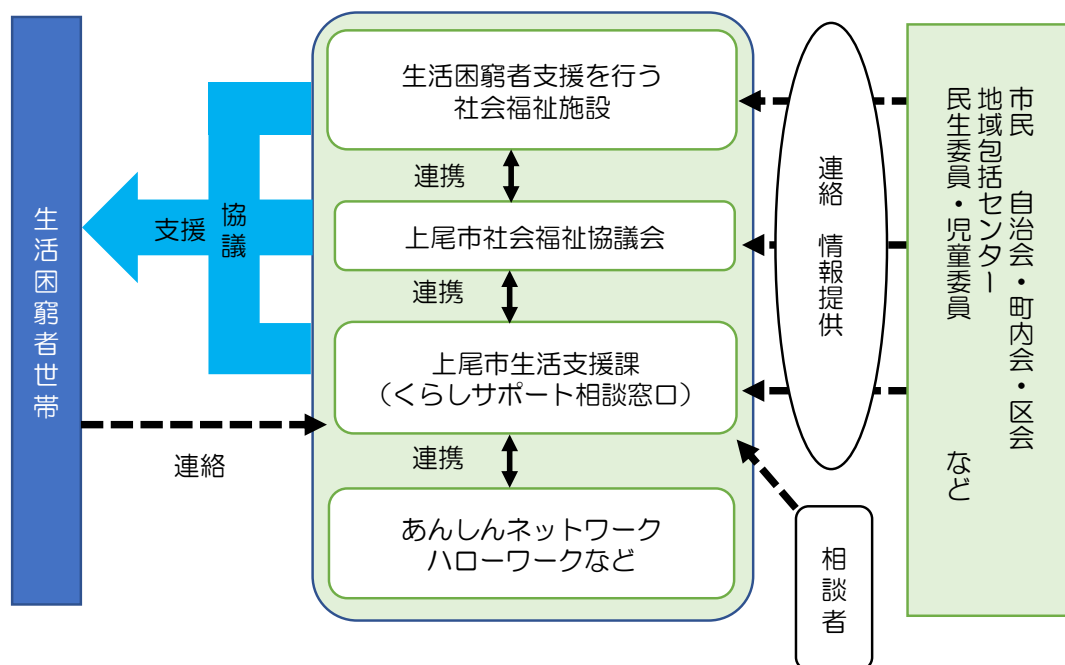
- 担当相談員の訪問により、緊急的な経済支援として、食材の買い物や電気・ガスなどの支払いを、相談員が本人と同行して行います。

【上尾市社会福祉協議会】

- 「貸付相談支援事業」を実施します。

【生活支援課（くらしサポート相談窓口）】

- 生活困窮者自立支援制度に基づき、就労などを支援していく「自立相談支援事業」を行います。
- 離職や収入の減少により住宅を失うおそれのある場合、一定期間、家賃相当額の「住居確保給付金」を支給します。



生活困窮者支援連携体制図