

埼玉県行田市における 包括的虐待防止の取り組みについて

～地域ぐるみの支え合い活動で虐待を防ぐ～

行田市健康福祉部福祉課
トータルサポート推進担当
保健師 認定心理士 野村政子

行田市の概況

- 人口 85, 524人、世帯数33, 680世帯(平成25年7月1日現在)
- 面積 67. 37平方メートル
- 財政 一般会計予算246. 8億円(平成25年度当初)
- 事業所 事業所数3, 900、従業者数36, 929人(平成21年7月1日現在)
- 工業 事業所数232、従業者数8667人、製品出荷額等2573億7625万円(平成22年12月31日現在)
- 商業 事業所数984、従業者数6, 726人(平成21年7月1日現在)
- 農業 総農家数2, 127戸、経営耕地面積(販売農家)2, 544ha(平成22年2月1日現在)
- 医療 病院2、一般診療所48、歯科診療所35 (平成23年12月31日現在)
- 学校(在籍数) 幼稚園数8(1393人)、小学校数16(4, 488人)、中学校数8(2, 342人)、高等学校数1(1113人)、専門学校数1、大学数1(平成23年5月1日現在)

1 児童、高齢者及び障害者に対する虐待の防止等に関する条例

○平成17年6月、「児童、高齢者及び障害者に対する虐待の防止等に関する条例」施行

- ・児童・高齢者・障害者とも守るべき人権は同じもの
- ・虐待事例への迅速な対応は、組織内連携体制がないとできない

→児童、高齢者、障害者の一体的な対策づくり

包括的虐待対応・防止システム

- 虐待防止ホットライン
(フリーダイヤル、24時間・365日受付)
- 緊急度判定会
- 処遇検討会(障がい者・高齢者)、
要保護児童対策地域協議会(児童)
- 虐待防止協議会

通告受理（虐待防止ホットライン）

- ・24時間受付のフリーダイヤル
- ・休日夜間は携帯電話12台で通告を受理する。
（福祉課、子育て支援課、高齢者福祉課、保健センターに各3台）

安全確認

- 通告を受けすべての事例で実施する。
- 通告受理後48時間以内に実施する。
- 市職員が必ず目視する。

緊急度判定会

- ・安全確認後ただちに緊急度判定会開催
- ・一時保護の要否について判定を行う。
- ・会長は健康福祉部長
- ・委員は健康福祉部次長、福祉課長、子育て支援課長、高齢者福祉課長、保健センター所長（その他必要に応じて会長が関係者に出席を求める。）
- ・会長が議長となる。

被虐待障害者処遇検討会

- 虐待を受けた障害者の処遇についての検討を行う。
- 会長は福祉課長
- 委員は福祉課主幹、保健センター成人担当、保健所職員（その他必要に応じて会長が関係者に出席を求める）
- 会長が議長となる。
- 初回はアセスメント、プランニングを行い、支援内容の具体策と役割分担を決める。（誰が、いつまでに、どんな支援を行うか。）モニタリングの時期を決める。
- 2回目以降はモニタリングを行う。必要に応じて何度でも繰り返し実施する。

虐待防止協議会

埼玉県立大学教授

さいたま地方法務局熊谷支局長

弁護士

保健所長

民生委員・児童委員連合会

行田警察署生活安全課長

保育協議会

行田市教育委員会学校教育部長

障害者団体連絡協議会

行田労働基準監督署

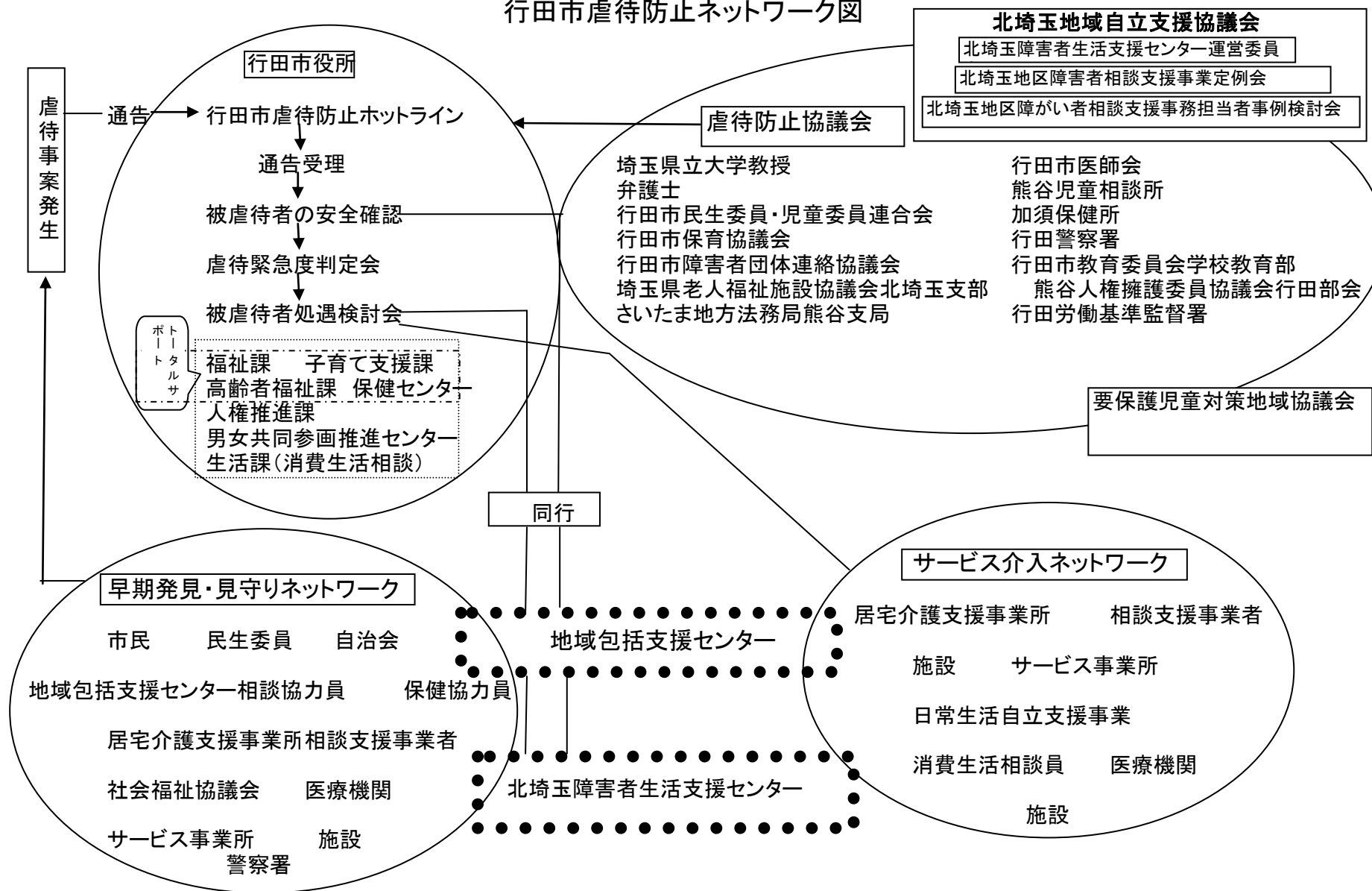
老人福祉施設協議会北埼玉支部

熊谷人権擁護委員協議会行田部会長

医師会長

熊谷児童相談所長

行田市虐待防止ネットワーク図



2. 組織内で横断的連携体制をつくる トータルサポート推進事業（H20年～）

○縦割りになりがちな福祉分野の行政サービス等を、組織の横断的な活用により、総合的な対応が出来る仕組みにするもの。

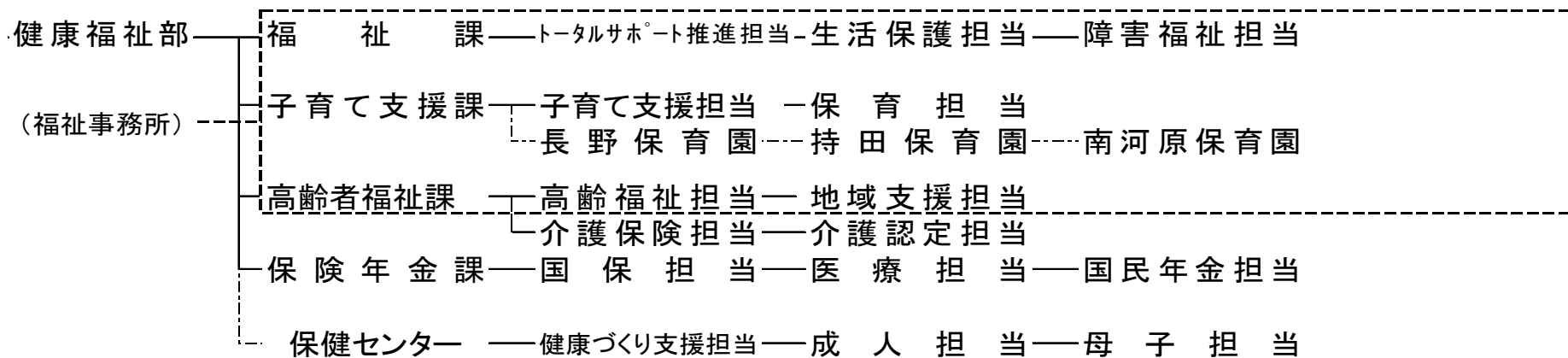
○福祉課内にトータルサポート推進担当（社会福祉士・社会福祉主事・保健師により構成）を設置し、健康福祉部各課の連携を図る。

トータルサポート推進事業

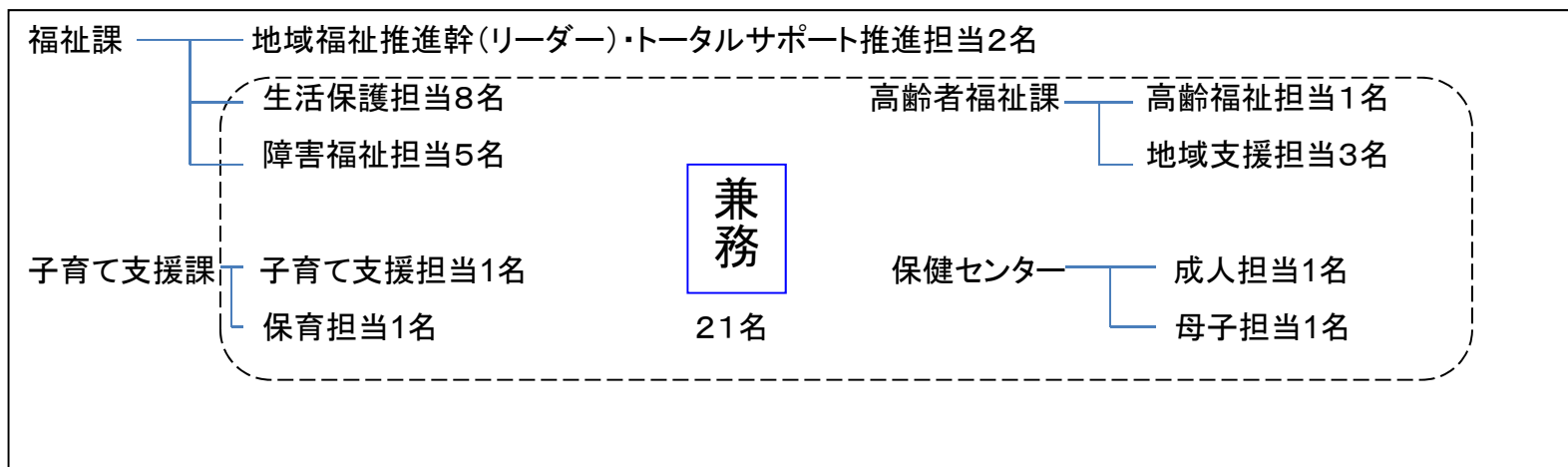
障害者、高齢者、児童福祉の総合的な推進のための包括的連携体制構築事業

- ・ふくし総合窓口の設置
- ・包括的虐待防止事業
- ・市民参加推進事業

組織体制(平成25年度)



トータルサポート推進担当 24名(地域福祉推進幹、社会福祉主事14名、保健師6名、社会福祉士3名)



意識改革について

～「トータルサポートという概念の共有による改革」～

- 行田市では、一度受けた相談・要望は、確実に処理できる部署へ引継ぎ、もしくは、対応できる体制をとるなど、一定の結論を得るまで関わりを継続するという認識を関係職員全員が持つことを大切にしている。

※従来、公務員の特性として、自分の担当業務の範囲にあるか否かを基準に相談などに当たってきた。しかし、この改革により、一步進んで、自分の担当業務でなければどの部署か、また、単一の部署で対応しきれない場合は、複数の担当でプロジェクトを組むなど、連携した対応体制をいかに取るのかに踏み込んだ考え方を持つように、意識改革を図っている。

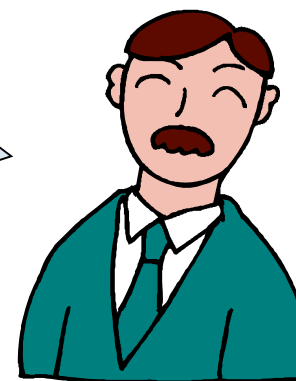
(結果的に住民が福祉サービスを選択する際の負担を軽減し、提供機会の均等を担保しようとする取り組みである)

トータルサポート推進事業に関する

関係者からのご意見1

インタビュー「行田市の相談支援がトータルサポート推進事業によってどう変化したか」

- ・障がい者支援に当たって行政内の他部署と連携しやすくなった。
- ・最近では障がい者の相談支援であっても住宅の問題や同居家族の高齢化の問題、介護保険との調整など課題が重複していることが多い。総合窓口がない場合、障がい者ご自身の問題以外はそれぞれの部署と個別に調整しなければならない。住民にとっても相談の際の負担が大きい。この点で使い勝手が良い。



障害者相談支援事業所

トータルサポート推進事業に関する

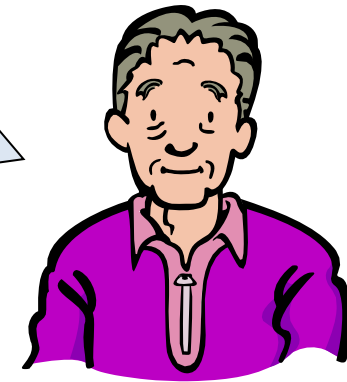
関係者からのご意見2

市長と語る対話集会にて

今日、高齢者の方から相談を受けてふくし総合窓口連絡した。

その高齢者は障がいを持っているので市役所では担当が高齢者福祉課と福祉課の二箇所である。また関係する機関も幾つかあるわけだが、総合相談なのでそれらをうまくつないでくれた。

困ったことがあったらふくし総合窓口にご相談しましょう。皆様にも是非、活用してほしい。



民生委員

「権利擁護」と 市町村職員の責務

3. 市民も職員も一緒に考えました

(1)福祉のまちづくりシンポジウム

(2)「ささえあいミーティング」

市職員、社協職員、地域包括支援センター職員、市民等が参加。

小学校区単位の16か所、計67回開催。

H20～22年度の参加者 1,377人(延べ人数)

市民と行政が一緒になって地域課題を見つけるという
プロセス自体が地域づくりになった。

課題を見つけた市民と職員が「どのように解決しようか」と
共に考え、次の事業に発展。

【ささえあいミーティングの様子】



高齢者、障害者、子育て中の世帯など、見守りや日常生活の支援が必要だわ。



地域の助け合い、支えあいにより解決したい・・・。

担い手は地域にいる。きっかけがあれば担い手も増えるのではないだろうか・・・

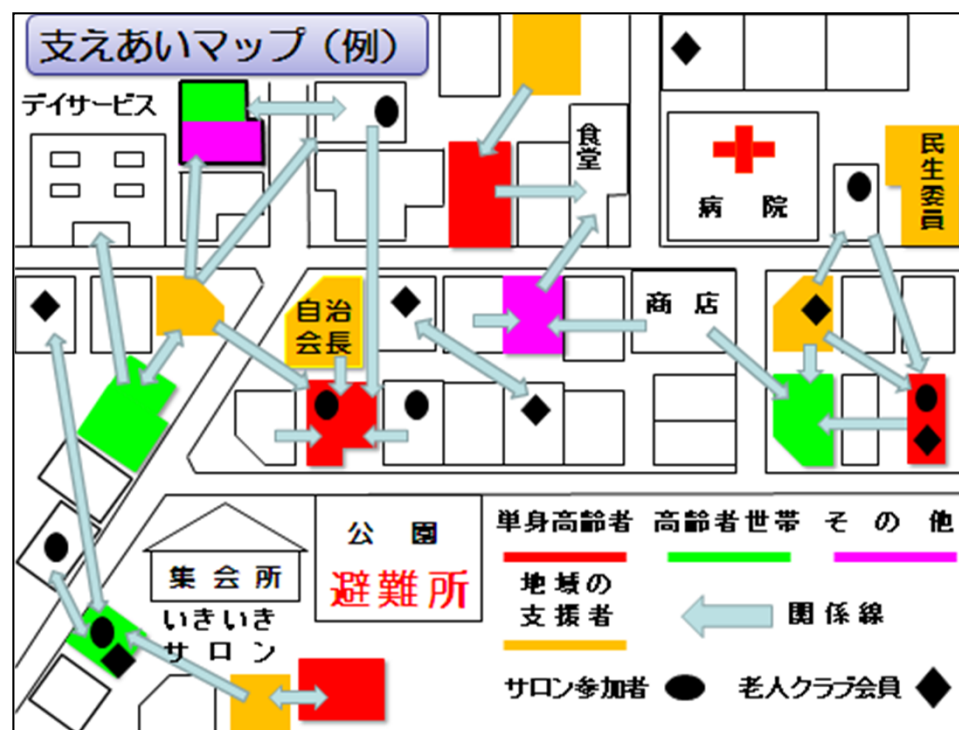
行政が仕組みをつくってくれれば助かるな・・・

(3) アンケート実施

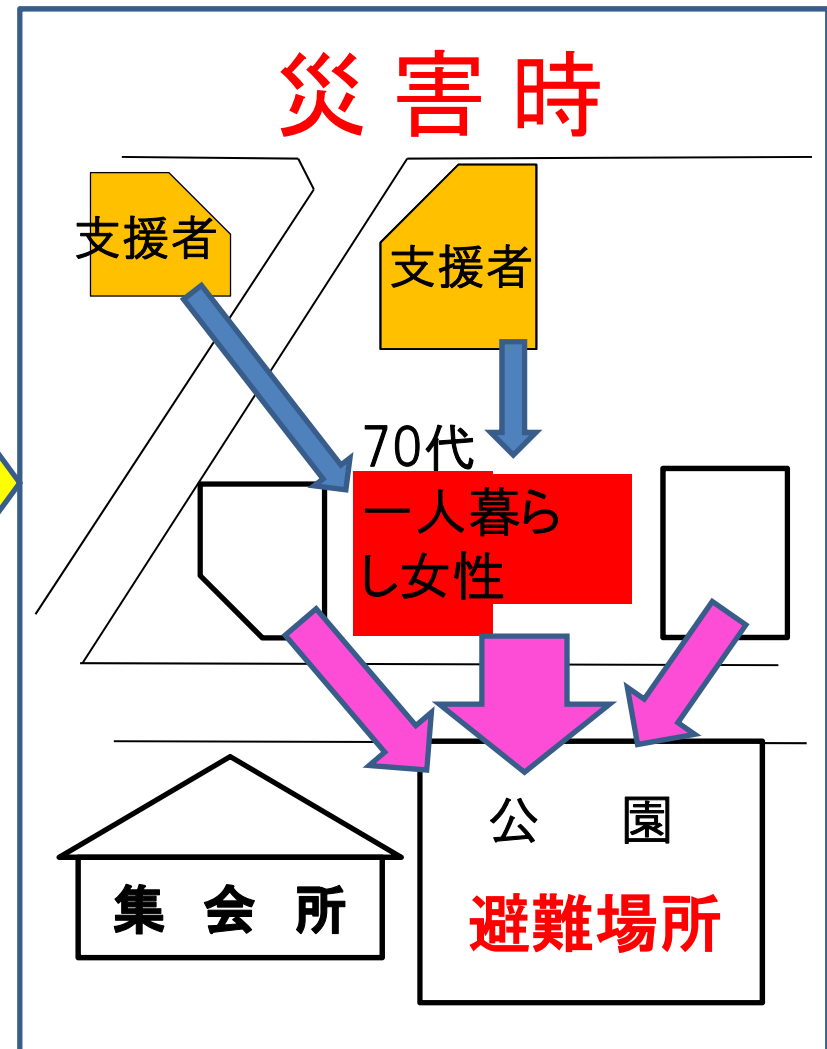
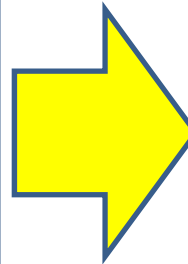
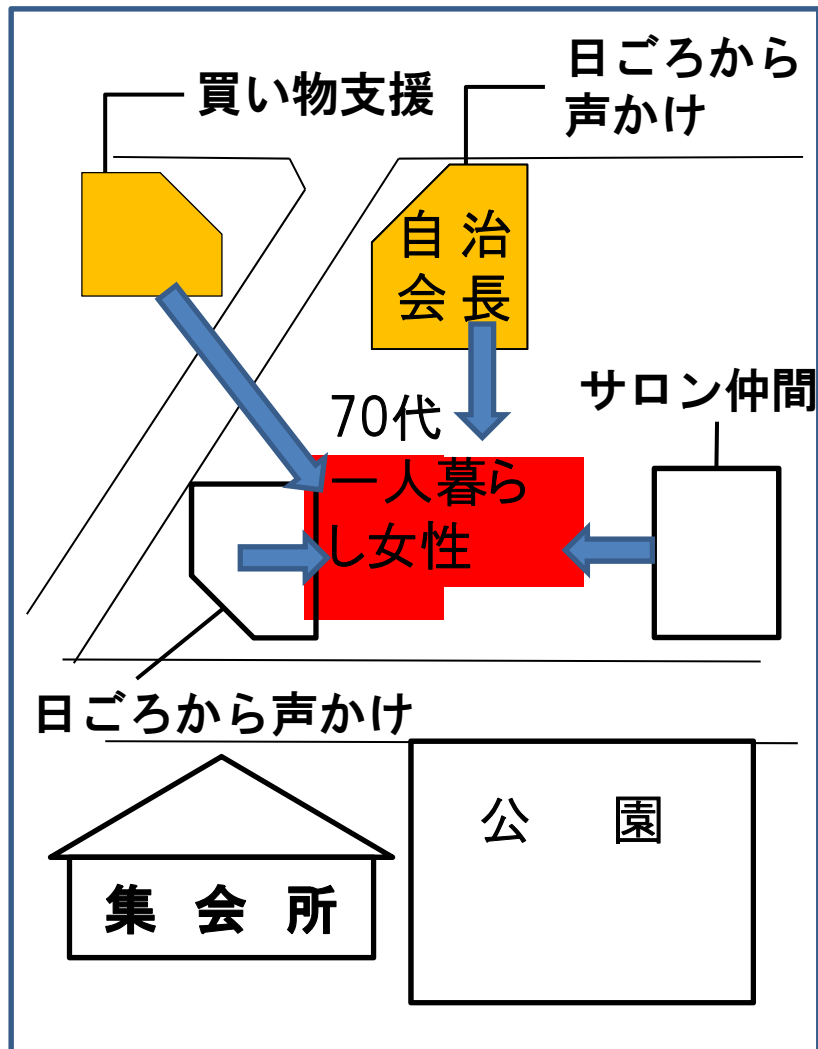
一人暮らし高齢者、高齢者のみの世帯、一人暮らし障害者、
障害者のみの世帯等にアンケートを実施。(8, 506世帯)

(4) 「ささえあいマップ」作成

186か所の自治会ごとに
「ささえあいマップ」を作成。
地域内の要支援者、
支援提供者等の情報共有
を行った。



【ささえあいマップ】「日常の支えあい」を「災害時の助けあい」に…



4. 2つの事業実施へ

(1) ふれあい見守り活動

見守りの必要なひとり暮らし高齢者世帯などを訪問して安否確認を行う。
地域の課題や支援者の関係を書き込んだ「ささえあいマップ」を活用。

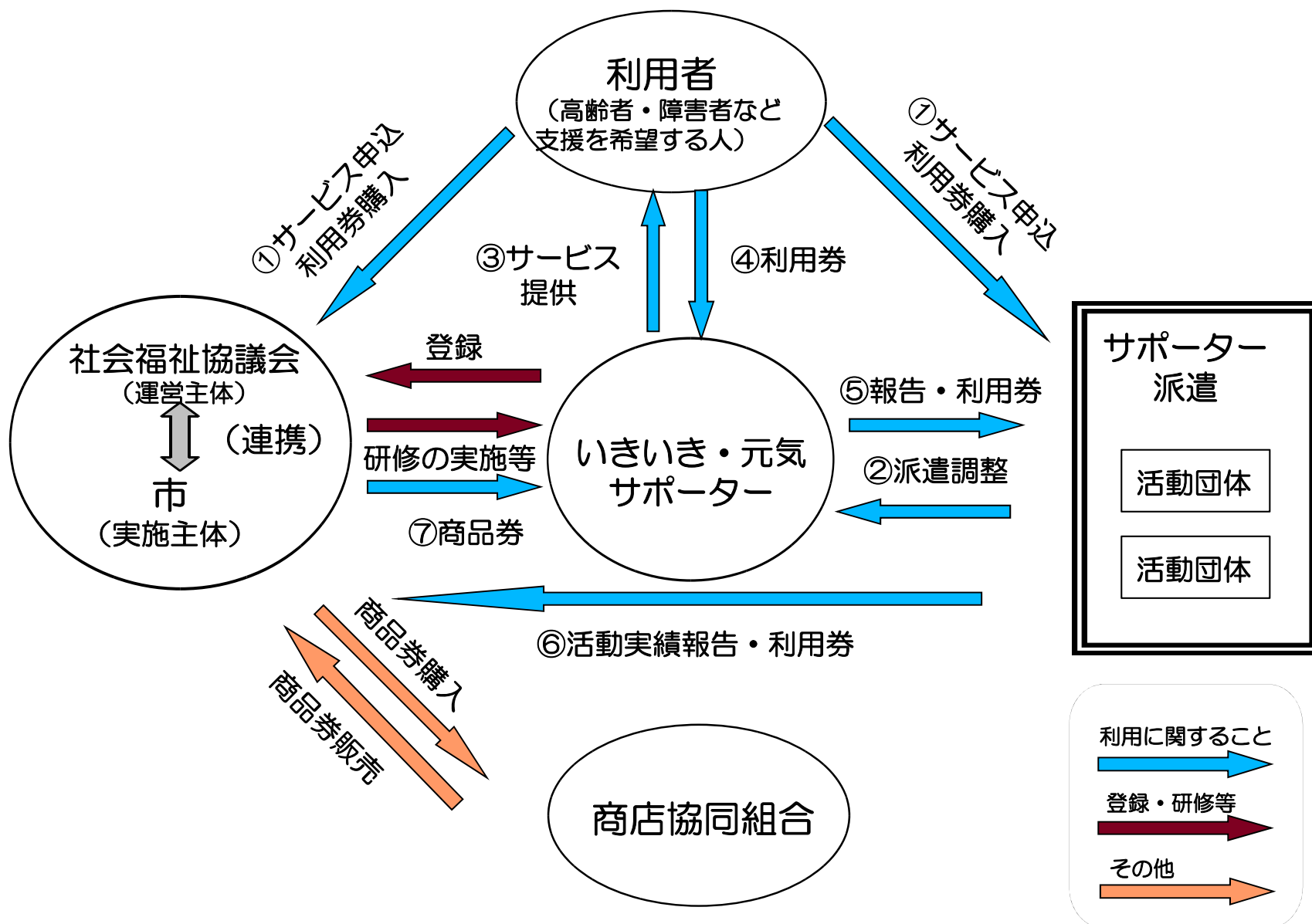
(2) いきいき元気サポート制度

「いきいき・元気サポーター」が制度外の生活の困りごとを支援する
有償ボランティア制度。

見守り、片付け、買物支援、ゴミだし、外出時の付添・送迎など。

(いきいき・元気サポーターは、支援が必要な高齢者などの見守り、
買物支援などを行い、謝礼として行田商店共通商品券を受け取ることができる。)

利用者 1,483人(延べ人数)、登録ボランティア 216人



地域福祉推進市

基本理念

悲惨な孤立死、虐待などを1例も発生させない地域づくり

- 平成21年度新規事業（厚生労働省社会・援護局地域福祉課所管）
- 趣旨

市町村と国とが協働して地域福祉推進に取り組むため、モデル事業の実施やその効果検証、地域福祉推進ネットワークの形成、意見交換の実施、先駆的取り組みの情報発信等を行うことを目的とする。

＜内容＞

- 1 安心生活創造事業（行田市では「地域安心ふれあい事業」）の実施
- 2 先進的取組事例や地域福祉に関する各種データの提供、国との意見交換会の実施
- 3 地域住民への地域福祉活動に関する周知広報

○平成21年度、全国52市町村→58市町村

5. さらに市全体のネットワークづくりへ 地域安心ネットワーク会議（H24年～）

○虐待や孤立死を発生させない地域をつくるためには、福祉関係者とライフライン事業者や運送業、商店などの連絡・連携体制の強化が必要。

○平成24年3月、8月「地域安心ネットワーク会議」を開催。民間主体の活動と行政が“有機的に連携するしくみ”について検討をはじめた。

【地域安心ネットワーク会議に参加した団体】

(平成24年8月22日実施の状況)

(1) 地域関係者

自治会連合会(1名) 民生委員・児童委員連合会(1名) 老人クラブ連合会(1名)

(2) 福祉関係団体

ボランティア団体連絡協議会(1名) 保育協議会(1名) ケアマネ連絡会(1名)
障がい者団体連絡協議会(1名) 障がい者小規模施設連絡会(1名) NPO法人(2名)

(3) 福祉関係機関

市福祉課、等(7名) 市社協(1名) 地域包括支援センター(11名) 保健所(1名)

(4) その他の公機関

警察(1名) 消防署(1名) 水道課(1名) 教育委員会(1名) 建築課(1名)
県住宅供給公社(3名)

(5) 他の団体

薬剤師会(1名) 商店会連合会(1名)

(6) ライフライン関係者

東京電力株式会社(1名) さいたまコープ(3名) 森乳業株(1名)
宅地建物取引業協会(1名) 行田ケーブル株(1名)

【地域安心ネットワーク会議の様子】



お客様の様子がおかしい
時にどうしたらいいか
わからない・・・

とにかく話を聞いて
くれる連絡先を
つくってはどうか・・・

ボランティア、企業など
各団体間の情報共有が
必要だと思う・・・

配達ドライバーに
“ふくし総合窓口”の
連絡先を周知しては・・・

事業者間の
ホットラインを
つくってはどうか・・・



地域安心ネットワーク協定

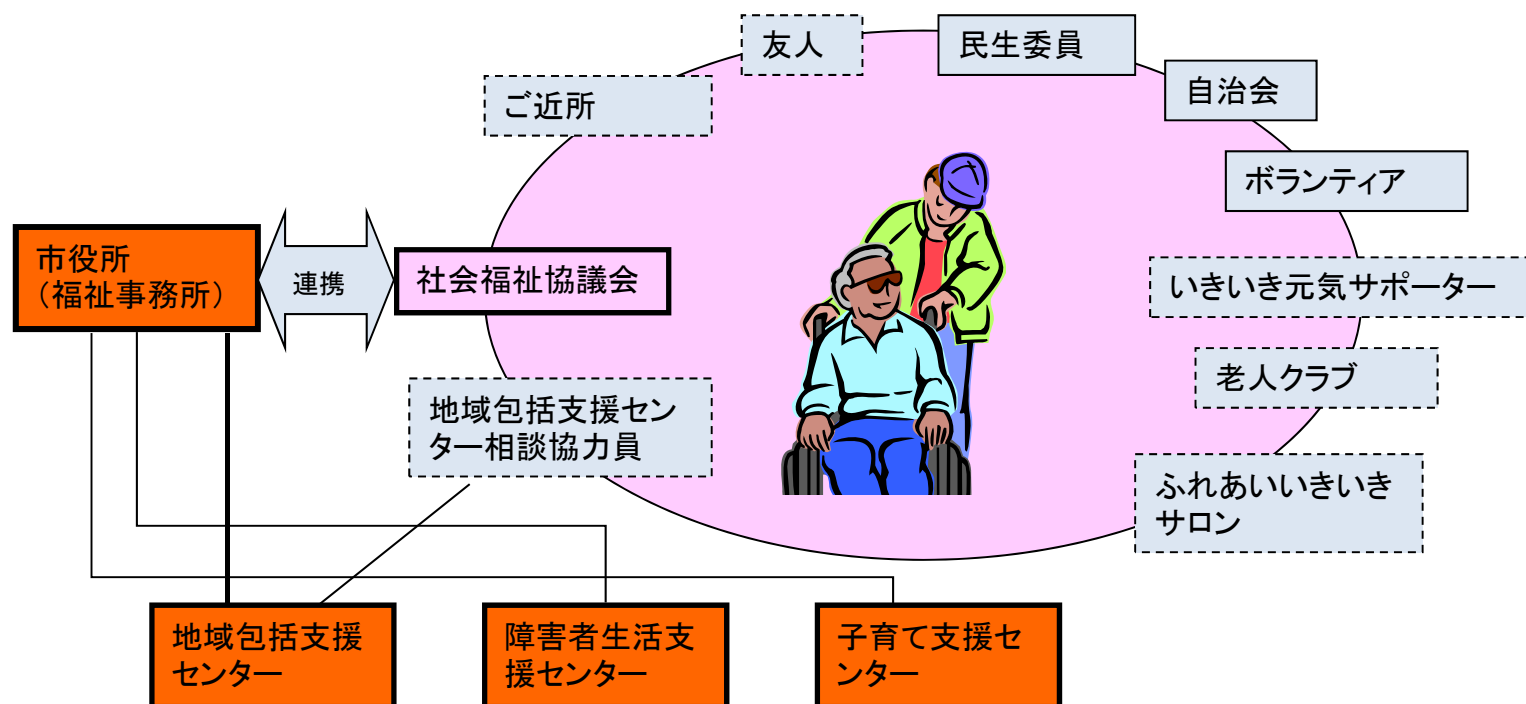
平成25年5月7日

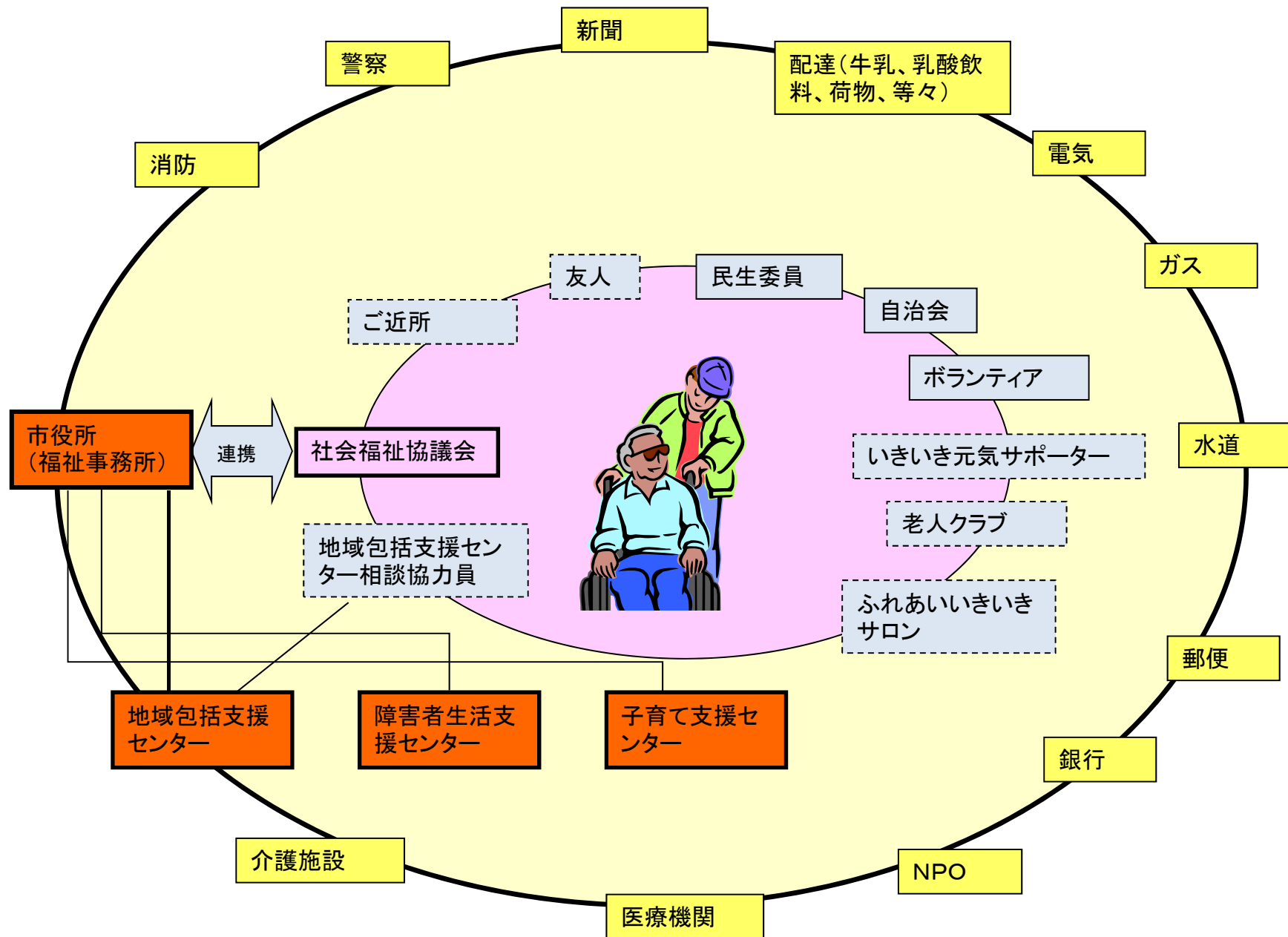
- 有限会社井上新聞店
- 埼玉県宅地建物取引業協会北埼玉支部
- 埼玉縣信用金庫
- 埼玉県住宅供給公社
- 生活協同組合コープみらい
- 株式会社高橋医科器械店熊谷営業所
- 東京ガス株式会社熊谷支社
- 東京電力株式会社埼玉支店熊谷支社
- 有限会社中川新聞店
- ヤマト運輸株式会社行田支店
- ワタミフナシヨク株式会社埼玉加須営業所

地域安心ネットワーク協定

- 事業者等との連携により日常的な見守りを強化し、孤立死・虐待等の発生を未然に防止する。
 - ・事業者等は、業務を遂行する中で異常が感じられる世帯について市に通報する。
 - ・市は関係機関と連携を図り、支援方針を決定し、対応する。（その内容を必要に応じ事業者等に報告する。）
 - ・地域福祉推進のための関係者の連携を目的として「地域安心ネットワーク会議」を開催する。

【地域安心ネットワークのイメージ】





身の回りに気になる方、支援を必要とする方はいませんか？

ここ数日、洗濯物が
干したまま

新聞や郵便物が
たまっている

悪質商法や詐欺
にあってる様子

体に傷やアザが
見られる

家族が介護に疲れ
きっている様子

いつも散歩していたのに
最近姿を見かけない

深刻な悩みを抱え「死にたい」と
もらしている人がいる

高齢者、障がい者など、対象者は問いません。
「気になる」、「心配」と感じたら、下記にご連絡ください。

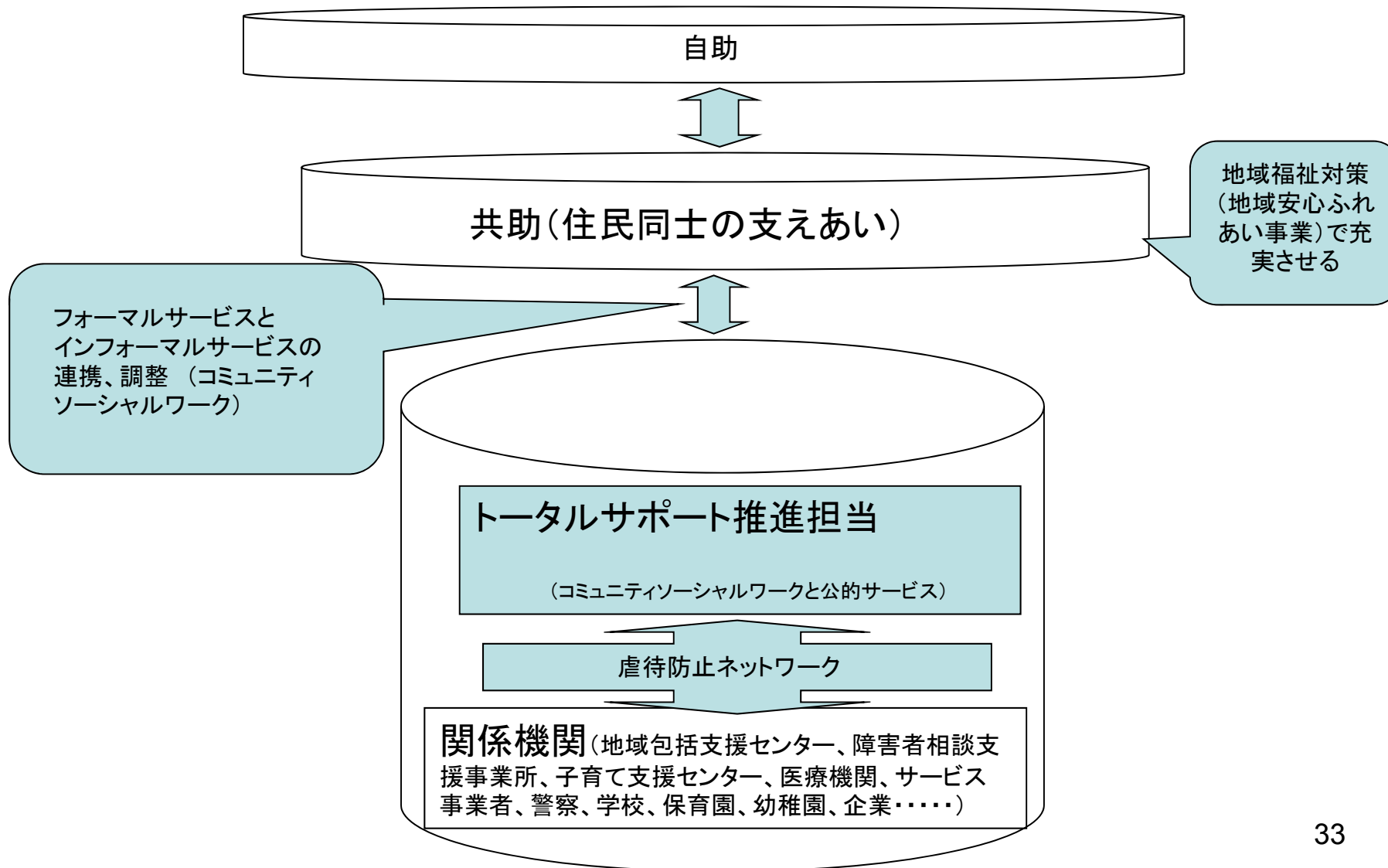
行田市役所健康福祉部福祉課トータルサポート推進担当（ふくし総合窓口）
TEL 048-556-1111（内線279）

児童、高齢者、障がい者をはじめとする支援を必要とする市民のための福祉と保健の総合相談窓口です。

市民一人ひとりの生活課題について、各分野の担当者が協力して、総合的な支援を行います。

地域ケアネットワーク＝「住民が中心である」

対象者別ではなく全ての人の権利擁護を理念に掲げ、地域福祉推進対策と連動して進めることが有効



市町村の責務

・虐待の小さな芽といえるような事例も、深刻な虐待を防ぐため、早期に市町村が責任を持って対応していこう！

一般にイメージする虐待

市町村が取り組む虐待

「支援が必要か」の視点

- × 虐待であれば支援をするけれど、虐待でなければ支援は行わない。
- 虐待でなくても、支援が必要な場合は随時支援を行っていく。

市町村の課題

- ・予防対策としての地域ぐるみの取り組みが重要。

市町村組織内連携体制を基盤として住民と協働で地域ネットワーク構築を進める。

- ・住民による自助・共助と、
- ・保健医療福祉関係者・市町村による公的サービスの、

重層的な見守り・支援体制を目指す。



予防。市町村が力を入れるべき業務。

北埼玉地区における取り組み(平成23年度)

1 障害者虐待事例検討

障害者相談支援事業事例検討会 平成23年12月22日(木)

講師 埼玉県障害者自立支援課、埼玉県障害者相談支援専門員協会、
埼玉県発達障害福祉協会

2 虐待防止に関する啓発

バリアフリー講演会における講演と行政説明 平成24年1月21日(土)

3 北埼玉地域自立支援協議会で協議

障害者虐待防止法施行に向け、権利擁護・虐待防止部会設置について了承を得た。設置に向け事務局で準備を進めることになった。

4 北埼玉地区社会福祉法人職員研究会における虐待防止研修

平成24年2月15日(木)14時～16時

- ・職員研究会(約40名)にて虐待防止の演習形式の研修を実施。
- ・社会福祉法人から講師依頼があり、行田、加須、羽生の市職員が講師を務めた。
- ・地域ぐるみの虐待防止に取り組むことについて申し合わせた。

北埼玉地区における取り組み(平成24年度)

- 1 業務マニュアル・指針等の策定
- 2 市町村虐待防止センターについて、地域住民、地域の関係機関等へ明示
 - ・広報誌(9月号)
 - ・関係機関対象の虐待防止研修会(7月7日)
- 3 地域の関係機関との連携のための検討会議の開催
 - ・虐待防止協議会(ネットワーク会議)の開催
 - ・障害者相談支援・民生委員ネットワーク会議(25年1月)
 - ・障がい者の権利擁護・虐待防止・成年後見セミナー(25年2月)

事例で考える市町村の課題への対応

- 1 市町村の縦割の組織体制の弱点をどう補うか。
- 2 職員の専門性をいかに確保するか。
- 3 住民の理解と協力を得て権利擁護の取り組みを充実させるために、住民主体の地域福祉活動を充実し、行政も協働していくこと。

事例

- ある日、市の高齢者福祉課に介護保険のケアマネジャーが相談に来た。
- 「70歳代女性からの、ご主人の認知症の相談に乗っていたところ、同居の息子さんが精神科受診を中断し病状が悪化していること、ご主人と息子さんの間に頻繁にトラブルがあることが分かった。」
- その後の調べで、経済的に余裕がなく医療費を確保できない様子が伺えること、近所の人が「息子さんが時々殴られているらしい」と民生委員に相談していたことなどが分かってきた。



障害者福祉

生活保護

保健指導

高齢者福祉

介護保険

- ・生涯を通じて
- ・家族全体を支援
- ・地域の一員として

マネジメント機能が必要
(トータルサポート推進担当)

最初に相談を受けた高齢者福祉課の職員の技術は・・・

- 自分が担当する仕事の視点で相談を聞くのではなく、ご本人だけでなく家族も視野に入れ主訴を十分に聞き取る。
- その上で背景にある家族全体の課題をアセスメントする。
- そして必要な調査を行なう。

⇒早期発見

市町村では必ずしも社会福祉士や保健師などの資格を持つ職員が障害者虐待事例に対応するとは限りません。それでもこうした技術やノウハウを職員が習得し専門的な対応をすることを求められています。（対策：職場内研修に参加し学べる機会を作る。日頃から複数の担当部署が参加したケース会議を開催しやすくし、事例を通じて学習できる体制を作る。）

民生委員：近所の人からの障害者虐待の相談を受けていた。

⇒民生委員に障害者虐待の知識がない場合、情報は埋もれてしまうかもしれない

民生委員が心に留めていても、相談窓口がはっきりしない、相談窓口との日頃のつながりがない

⇒行政に情報が伝わらないかもしれない



- ・住民に権利擁護、障害者虐待について理解していただく。
- ・障害者虐待の専門知識がなくても相談しやすいよう工夫する。
（「何かに困っているようだ。」「自分だったら守りたいと思う人間としての権利が侵されているようだ。」という「何かおかしい」という気づきがあったら、何でも早めに相談してほしいことを伝える。）

おわりに

- 障害者虐待防止の取り組みをきっかけとしてだれもが安心して暮らせる地域社会づくりをわたしたちの力で進めましょう！

ご清聴ありがとうございました。

<参考> 市町村障害者虐待防止活動の課題

- 家族全体への支援が必要であるため複数の担当のかかわりが必要である。
縦割りの組織では活動が不十分になりがちである。

組織内に調整機能を作るとスムーズ

- 組織的対応が必要である。

・管理職の理解が重要
・職場内研修で共通認識を作っておく

- 保健医療福祉等関連分野との連携が取りやすい組織が必要である。

各種ネットワーク会議等で日頃から連携体制を作っておく

- 職員が権利擁護に対する高い意識を持たなければならない。

職場内研修

- 職員の専門性の確保

相談支援の中で虐待のリスクを捉えることができる知識・技術（虐待という言葉で相談が寄せられることばかりではない）

- 地域を基盤とした支援ネットワークを充実する必要がある。

虐待防止、早期発見、対応、再発予防