

意見・質問と回答

取組方針	(1)多様な分野との連携
個別方針	②分野・組織を超えた相談体制等の仕組みの整備
実施取組	「複合的、分野横断的な課題に対する支援体制の整備」

【意見】SWを中心に地域での相談も行っていくと思うが、少しでも早く地域と相談窓口との二重での相談体制の構築を進めるように。

【回答】まずは間口の広い相談体制を確実に構築し、地域でも安定して展開できるよう努めて参ります。

【意見】現行、全国における「生活支援体制整備事業」に対して、第2層協議体20ヶ所の踏ん張りの成果は顕著である。各協議体の地域温度差はあるにせよ、協議体所属メンバーの幅のある年齢や職域が功を奏しているようにも見受けられる。「悩みを総合的に受け止める」意味では第2層のメンバーや民生委員・児童委員、主任児童委員、NPO、商工会議所絡みの地元企業など、更にはICTを駆使した多岐な受口を設ける仕組みが考えられる。

【回答】今後の検討会議にて参考とさせていただきます。

【意見】別紙の整備案1~3を確認し、個人的には整備案2が良いと感じられた。

民生委員として活動をしている中で感じることは、「相談をする」ことに対して壁を感じる方が非常に多いという点である。「どこに相談すればよいかわからない」「相談してもたらい回しにされてしまう」「相談しても具体的に自分が何をすればよいかわからない」といったことが主な原因であろう。そのため、福祉の総合相談窓口の設置は必須事項であるように感じる。整備案2の〈留意点等〉にあるように、新たなたらい回しや遅延が起こらぬよう留意することが必要不可欠であるため、最適と考えられるのは、相談者に対して個別のコーディネーター的な人員を付け、アドバイスや各専門部署との連携など、各個人にあった対応をできるようにすることである。しかし、これには〈留意点等〉にある、人員・場所・組織の新設といった課題がついてまわるため、NPOや相談支援事業者といった民間の活用も視野に入れた整備の構築を考えるべきと考える。

【回答】今後の検討会議にて参考とさせていただきます。

【意見】各部署にまたがる相談窓口の体制はどんな分野でも課題である。相談者自身が相談したい事が明確で相談先がわかる場合にはよいが、相談したいが誰に訊いたらよいかわからない場合は、「総合窓口」で一旦受け止めてもらえるだけでも安心するであろう。

【回答】今後の検討会議にて参考とさせていただきます。

【意見】制度の狭間の課題に取り組む必要性を感じる。高齢の親子の餓死や家族の死に伴う障害者の死の事例を新聞等で知り、生活困窮のサインとして水道電気などのライフラインが止められることが死の引き金になることが多いようだ。体制の中に事業者と滞納情報を共有する機能を追加するとよいのではないかと考える。整備案では2が良い。

【回答】今後の検討会議にて参考とさせていただきます。

【意見】コロナ禍であってもスケジュールを遵守し進めているものと評価する。確実に取り組むように。

【回答】今後も新型コロナウイルス感染症の状況を注視しつつ、会議形式を書面、対面と柔軟に行い進めるよう努めて参ります。

【意見】社協では整備案記載の各支援センターの事業を実施するほか、令和2年度からボランティアセンターの体制強化としてCSWを配置し、多くの地域課題から個別課題を把握するに至っている。

将来の包括的な支援体制の整備にあたり、社協との連携は欠かせないとする。

【回答】川口市社会福祉協議会はもちろんのこと、民生委員・児童委員等様々な機関と緊密な連携を目指した体制を構築するよう努めて参ります。

【意見】適切な支援が提供される仕組みを実現するように。

【回答】いずれの相談・支援機関であっても適正な支援が提供されるよう努めて参ります。

【意見】横断的な体制は苦心あろうと思うがしっかり取り組むように。

【回答】対象を絞ることにより、効率性を上げつつ、専門性、スピード感を損なわないよう、各分野のアイデアを集め新たな体制の整備に段階的に努めて参ります。

【質問】現在も相談支援事業の実務者を含めた検討会議専門部会を設置しているようだが、具体的な民間を活用した体制整備は進んでいるのか。また、進んでいるのであればどのような内容となっているのか。

【回答】現在は、庁内の保健・福祉関係部局（福祉部・子ども部・保健部）における相談支援に対する連携を進めているところで、民間企業や民間団体を活用した体制の構築には至っておりません。まずは、市の内側から横串を通し、次に民間のお力を頂けるよう努めて参ります。

【意見】ワンストップとなる体制を望む。仮に別の窓口を紹介された場合でも、一から同じ説明をしたり、記入したりすることがないよう情報が共有できるようなシステムも必要と考える。

【回答】ご意見のとおり、現在国からも聞き取り項目等の提案があり、ゆくゆくは全国共通のシステムの構築も目指しているとのこと。包括的な支援体制では、提案された項目等を用いた聞き取りシート等を活用し重複が無いよう努めて参ります。

【意見】コロナ禍で孤独、孤立問題が深刻さを増し、内閣府に対策室が設置された。現在孤立傾向にある人とつながる対策(見守る対策)としては、提示されたものは有効だが、これまで社会とのつながりのあった人が解雇等で行き場がなくなり孤立状態になった

時、どんな支援ができるのか。見守ることだけでなく一步踏み込んだメッセージの発信周知も重要と考える。

【回答】地域で社会的孤立や社会的排除をなくし、誰もが役割を持ち、お互いに支えあっていくことができる地域共生社会の実現に向けた制度を構築できるよう努めて参ります。また、効果的な周知の方法につきましても、今後検討して参ります。

取組方針 (2)「地域コミュニティの創造・強化」

個別方針 ⑤地域福祉実践体制の強化

実施取組 「民生委員・児童委員の定員充足率の向上」

【意見】民生委員・児童委員の定員充足率を考える時、委員のモチベーションが重要になる。活動そのものに対して「楽しい、やり甲斐がある」は大事な要素で、人生百年をベースにした考察が大切だ。市民による自治会や町会への参画が薄れる現代社会において、地域内の住民全てに対して福祉サービスを繋ぐ活動は委員ならではの仕事だ。突飛な意見であるが、守秘義務を踏まえた上でコミュニティFMでの広報、ポスティング用PRチラシの作成、ホームページの活用も定員割れを最小限にできることにつながるのではないかと考える。

【回答】今後の参考とさせていただきます。

【意見】民生委員として3期目の活動をしている最中であるため、活動をする一員としての意見を述べる。現在の地域福祉には、その地域に住む住人同士の共助が不可欠であり、民生委員はその中心的存在と言える。しかしながら、活動の性質上、町会役員などを兼務することも多く、一部の人への負担の集中が起きていることは否めない。この負担の集中を解消するためには、地域の中での人材の確保・育成を進めることが重要であり、そのために注視すべきは住民の地域への帰属意識の向上であると考えられる。住民の地域への帰属意識は、その地域に住みたいと思えるかどうか、また自分の子供世代へ残したいと思えるかどうかといった地域環境や利便性に大きく影響される。そのため、単に地域福祉実践体制の強化だけでなく、街づくりを含めた大きな視点で捉えるべき問題と考える。この点に関しては、福祉という視点だけでは解決できない問題であるため、他の機関と連携し、「地域コミュニティの創造=新たに創り出す」を早期に実現してもらいたい。

【回答】今後の参考とさせていただきます。

【質問】協力員の設置はよい方法である。いきなり民生委員等になるのはハードルが高いので、社会貢献を望んでいても躊躇する可能性もあるのでよい方法である。外国人の方もいるのか。

【回答】現在の協力員に外国人の方はおりません。

【意見】増員は危急の課題。民生委員・児童委員の実際に行っている活動を記し、また、活動の重要性は基より活動の貢献性をアピールすべく、全町会への文書を回覧してはどうか。

【回答】今後の参考とさせていただきます。

【意見】民生委員・児童委員の存在は地域活動においては大変重要な役目であり、人のつながりや信頼関係が大きく影響することからも、日々の活動に対しては頭が下がる。子どもの虐待問題も増えつつある現在、地域の「見守る目」として、なり手不足の状況の解決策は引き続き探っていく必要がある。

【回答】今後の参考とさせていただきます。

【意見・質問】民生委員・児童委員の負担軽減については、「協力員制度」の導入などで努力が見られるところではあるが、民生委員・児童委員に業務を依頼する部署については、民生委員・児童委員に寄り添える体制、職員の意識の醸成も考えていく必要がある。

【回答】今後の参考とさせていただきます。

【意見】民生委員・児童委員は町会活動に参加している方を中心に人選していると思うが、今後はもっと人選の幅を広げてもよいのではないか。ただ誰でも良いというものではないので、そこは難しいところと認識している。

【回答】民生委員・児童委員の推薦要件には、地域の実情把握や信望の厚さなどがあることから、引き続き適切な推薦方法について検討して参ります。

【意見】本当に民生委員さんには頭が下がる。人数が多ければ、一人の負担が減るのではないかと思ひ、人数を確保している自治体に手法を聞いてみてはどうか。

【回答】今後の参考とさせていただきます。

【質問】民生委員・児童委員の充足率アップのために定年延長は出来ないものか。

【回答】市の推薦基準では75歳未満による再任が原則ですが、特例として78歳未満の再任についても認めております。特例による再任が充足率向上に繋がる反面、委員の高齢化による肉体的負担増等が課題となっております。

【意見】民生委員協力員制度の更なる制度の普及とその効果についての検証が必要である。

【回答】令和元年12月から協力員制度を導入しておりますが、新型コロナウイルスの影響により本格的な活動ができないまま現在に至っております。制度の検証につきましては、今後の状況を踏まえて適切な時期に実施して参ります。

【意見】民生委員協力員の増員に努めるよう。

【回答】協力員制度は、協力員による補佐・協力を必要とする民生委員自身が、一緒に活動するうえで信頼できる人を1名設置することができる制度です。今後も多くの民生委員に協力員制度を活用していただけるよう、制度の周知及び推進に努めて参ります。

【意見】改選後に選ばれた民生委員・児童委員1名につき補佐1名を積極的に選び、委員の負担軽減と時期候補者の育成及び充足率の向上につながっていけば望ましい。

【回答】今後とも「民生委員協力員」制度の周知及び推進に努めて参ります。

取組方針 (4)地域の見守り活動の推進

個別方針 ①地域ぐるみの防災・防犯の取組

実施取組 「福祉避難所の整備」「民間福祉施設との避難協定の締結推進」

【質問】市内の福祉避難所数と、周知方法はどのようにしているのか。長寿支援課が立ち上げたサービス情報検索サイトと同様に障害者向けのを立ち上げてはどうか。また、サイトは「障害者にやさしい」作りとなるよう努めるように。

【回答】福祉避難所は市内に指定福祉避難所が14ヶ所、協定締結している民間の福祉避難所が16ヶ所の合計30ヶ所ございます。また、その周知法は、市ホームページをはじめ防災本等にて周知を行っているところでございます。障害者向け情報検索サイトにつきましては、今後の施策の参考として参ります。

【意見】リアルな避難所訓練を実施し課題の洗い出し、マニュアル改定と安心安全な体制作りがなされていると評価する。感染症対策も加わり負担も大きいことであろうが、市内業者には感染症対策グッズなどを手掛けているところも多くあるので参考とされたい。

【回答】ご評価いただきまして痛み入ります。また、感染症対策グッズにつきましては、市産品フェアでの出店事業者等優れた製品を持つ市内業者からも納品を頂いているところでございます。

【質問】コロナ禍での避難訓練の実施は多くの気付きをもたらしたであろう。マニュアルの改訂につながり有意義であったと評価する。小さな子どもがいる家庭や妊婦の避難先でのスペース等はどうなっているのか。また、自閉症により多くの人がいる環境でパニックを起こす方もいる、特別な配慮を要する人々の対処などはどのように考えているか。

【回答】小さな子どもがいる家庭や妊婦など特別な配慮を要する人々の避難先でのスペース等につきましては、避難所の中に設置する福祉スペース等において対応する計画であります。福祉スペースの広さ、避難者の数は避難所ごとに異なるため、福祉スペースのみで対応できない場合は使用できる空きスペース、教室等で対応することとなります。また、集団での避難所生活が非常に困難な方については、福祉避難所での避難を計画しております。

【意見】実施の取り組みに関しては重要なことはもちろんではあるが、近年災害に対する懸念が増しているため、是非とも早期の確保・充実に努めるもの。

【回答】大規模災害時には、現在の施設数では不十分と認識していることから、高齢者施設や障害者施設等を運営する民間の事業者に対し、施設整備の相談を受けた際など様々な機会を捉え、市との協定締結について協力を呼びかけているところでございます。今後につきましても、既存の施設も含め、事業者の理解を得ながら、福祉避難所の確保に努めて参ります。

【質問】高齢者の徒歩での避難は町会単位でも非常に困難である。事実、水害が懸念された台風の際には、町会役員が車で何件もの高齢者宅に迎えに行くといったことがあった。学校などの一般の避難所や福祉避難所よりももっとコンパクトな避難単位は考えていないのか。

【回答】水害（洪水、集中豪雨等）が懸念される台風の際には、台風の規模等にもよりますが、一時的に緊急避難する場所として、各公民館等施設を指定緊急避難場所として

指定しております。詳細に関しては、市ホームページにてご確認くださいませと幸いです。しかし、あくまでも一時的に緊急避難する場所として開設するため、生活機能を確保するための避難所のような物資はそろっていません。そのため、水害時の避難の考え方といたしまして、原則として早めの避難をお願いしており、高齢者や要配慮者等避難に時間のかかる方は、警戒レベル3「高齢者等避難」が発令されたタイミングでの避難を推奨しております。河川の氾濫や堤防の決壊といった災害が発生、または切迫するより早期に、浸水想定区域外に避難をすることが重要です。

しかしながら、災害発生、または切迫した状況で、浸水想定区域外への避難が困難な場合や、避難が危険となる場合は、直ちにご自宅の上階への垂直避難等の、命を守るための行動をとる必要があります。

【質問】施設を充実させても、住民の意識が低いと被害が大きくなってしまう。私の住む芝地区南部は「地震時等に著しく危険な密集市街地」として国土交通省より公表されている地域である。これを改善するため、個人的にも市街地再開発事業による木造密集の解消を提案するなどの活動をしているが、地域住民の災害への危機意識は残念ながら低いと思われる。

防災に対する住民の意識喚起や啓蒙活動に関してはどのように考えているのか。また何か実施していることがあれば教えていただきたい。

【回答】防災に対する住民の意識喚起や啓蒙活動につきましては、川口市と各防災関係機関及び地域住民が相互に連携し、川口市地域防災計画に定める各種訓練を総合的に実施し、有事に際して対応できる態勢を確立するとともに、広域的な自主防災力の充実強化と防災意識の普及啓発を図ることを目的に毎年度川口市総合防災訓練を実施しております。また、防災リーダー認定講習、防災出前講座、親子防災教室、消防防災フェア、防災本の各戸配布、川口市のラインでの防災情報の配信等を実施し、意識喚起や啓蒙活動を行っております。

【意見】年間計画で協定を結んでいると思うが、いつ起こるかわからない災害に備え、多くの施設との協定を結ぶよう努められたい。

【回答】大規模災害時には、現在の施設数では不十分と認識していることから、高齢者施設や障害者施設などを運営する民間の事業者に対し、施設整備の相談を受けた際など様々な機会を捉え、市との協定締結について協力を呼びかけているところでございます。今後につきましても、既存の施設も含め、事業者の理解を得ながら、福祉避難所の確保に努めて参ります。

【意見】当法人が運営する施設も協定を締結したが、指導や情報等が何もなくて不安である。南平公民館での訓練の情報を教えてほしい。

【回答】福祉避難所の開設・運用につきましては、より丁寧なマニュアル作成や福祉避難所開設訓練へのご参加・協力など努めて参ります。

【意見】福祉避難所として指定された施設が一堂に会する機会を設けてはどうか。

【回答】今後の参考とさせていただきます。

【意見】 コロナ禍での避難所の対応について検討が必要だ。

【回答】 今年度の総合防災訓練は、感染症対策を講じた避難所の開設と運営について、実践的に学ぶ訓練を行ったところであり、今後もより有効な感染症対策の情報収集や用品等に注視し、安全な福祉避難所運営に努めて参ります。

【質問】 水害想定時、自身で移動することが困難な方の避難方法等、サポート体制の難しさを感じる。

【回答】 災害時、自ら避難することが困難な高齢者や障害者等の避難行動要支援者の避難の実効性を確保するため、個別避難計画の策定を引き続き進めて参ります。

【意見】 実際に福祉避難所を使用する為には、どんな人が利用可能なのか。また、その所在を周知する必要がある。

【回答】 福祉避難所での対象者は、一般の避難所での共同生活に著しく支障をきたす、特別な配慮を必要とする方（自立介助が困難である等）を想定しております。また、その周知につきましては、市ホームページをはじめ防災本等にて周知を図っているところでございます。

【意見】 コロナ禍での開設にあたっては、配慮する事項が多々あるかと思うが、万一のために遺漏なく行われたい。

【回答】 今年度の福祉避難所訓練では、避難所における新型コロナウイルス感染症対策に特化し、避難者の検温手指消毒、福祉避難所担当者のフェイスシールドの着用、発熱者の対応など組み込み行いましたが、今後につきましても、より有効な対策などに注視し福祉避難所での安全性の担保に努めて参ります

取組方針 ②孤立・孤独を防ぐ地域の活動

個別方針 「新聞配達店等の地域資源を活用した「見守り協定」ネットワークの構築」

【意見】 協定を結び見守りをしていくことは重要であり、取り組みも評価できる。これに加え、例えば一定時間動きが無い場合においてセンサーが感知してセンター等に知らせる取組み（人感センサー）もあるので、そのようなことも導入してもらいたい。

【回答】 人感センサーについては、緊急通報システム事業の機能の一つと考えており、導入について、今後、緊急通報システム事業の実施内容を検討する際、合わせて検討して参ります。

【意見】 地域で実施されるイベントや活動が減っている（無くなっている）コロナ禍では、高齢者の外出の機会が減っている。引き続き見守りネットワークづくりに努めること。

【回答】 引き続き「見守り協定」ネットワークの構築に努めて参ります。

【意見】 孤立・孤独は高齢者だけに限らなくなっていることが課題を複雑化している。地域コミュニティの創造・強化と同様に地域の見守る目は多く必要である。民間法人との見守り協定締結は効果的である。

【回答】 引き続き「見守り協定」ネットワークの構築に努めて参ります。

【意見】当方の施設においても配食を行っており、これは見守りの要素を含んでいる。一般市民もすぐ通報できるよう「見守り」に関する連絡先を広く周知するように。

【回答】今後の参考とさせていただきます。

【意見】適切な連携を望む。

【回答】引き続き「見守り協定」ネットワークの構築に努めて参ります。

【意見】今後更なるネットワークの拡大に期待している。こうしたネットワークの構築によって得た事例等をまとめて周知してみてもどうか。

【回答】今後の参考とさせていただきます。

【意見】民生委員としての視点からも、見守り協定は非常に有効なものと考えている。1人で住まわれている高齢者の中には支援を敬遠する方も多いため、民生委員や地域包括が十分な支援をできない場合もある。その場合でも生活上必要な地域資源を活用した見守り協定は機能することができる。充実を望む。

【回答】引き続き「見守り協定」ネットワークの構築に努めて参ります。

【意見】ネットワーク構築の進展は望ましい。持病等無くても、緊急通報システムを使えるようにしてはどうか。

【回答】令和2年8月から疾患要件をなくした有料による新たな方式を開始しております。

【意見・質問】中には新聞配達店等の地域資源を利用していない方も存在する。そのような方へのアプローチはどう考えているのか。

【回答】市はこれまで配食サービスや緊急通報装置の貸与事業などを通じて高齢者世帯を見守るほか、民生委員・児童委員や地域包括支援センターなどの関係機関と連携して地域全体の見守り活動を実施して参りました。しかしながら、行政サービスを利用していない市民に対しては、定期的に住家を訪問する民間事業者との協定締結による見守りが有効であると考えているため、引き続き地域資源を活用した「見守り協定」ネットワークの構築に努めて参ります。

取組方針 (3)「権利擁護の推進」

個別方針 ①権利擁護の推進

実施取組 「成年後見制度の啓発」「成年後見制度利用支援事業の充実」

【意見】「市民後見人」についてのPRを積極的に行ってはどうか。身近な問題でありながらも、当事者にならないと情報収集はしない事柄ではないか。また、養成講座の一步手前（市民後見人になるには～のような）予備知識を得るきっかけが何かあってもよいのではないか。

【回答】「市民向け講座」を年6回企画し、市民に対して成年後見制度や市民後見人について知っていただく機会としております。ご意見を参考に更なる周知を図るよう検討して参ります。

【意見】市民後見人は1件に対し2人程度で対応してはどうか。

【回答】川口市成年後見センターで育成した市民後見人については、市民後見人になる際には川口市社会福祉協議会が後見監督人となり、後見活動の監督を行っております。また、同センターでは、育成研修修了者のフォローアップ研修や活動に関する相談等に対応する後見人支援を業務として行っており、市民後見人が安心して活動できるよう支援しているところでございます。

【意見】コロナ禍にあってもいかに推進していくかということが課題だ。

【回答】状況に応じて、事業を実施して参ります。

【意見】更なる制度の啓発を推進するように。

【回答】状況に応じて、啓発事業を実施して参ります。

【意見】市民後見人の育成を期待している。

【回答】状況に応じて、育成事業を実施して参ります。

【意見】施設利用者もご家族の関係が薄く、後見人に依頼するケースが年々増加している。

【回答】施設入所者数の増加に伴い、後見制度利用者も増加していると推測しているところでございます。

【質問】成年後見センターの中核機関化は、相談窓口の機能拡充により後見制度のさらなる周知に繋がると考える。国は令和3年度中に全市町村に設置という目標を掲げているが、この「目標」の意味合いは何なのか。

(例えば義務は難しい。市町村により温度差があるから「目標」という言葉で逃げているのだろうか・・・)

【回答】国は「成年後見制度利用促進基本計画」において、全国どの地域においても必要な人が成年後見制度を利用できるよう、各地域において、権利擁護支援の地域連携ネットワークの構築を図ることとしており、そのため、中核機関の整備を基本計画に係るKPI(重要業績評価指標)としたものでございます。

【質問】市民後見人制度を考えるに、その負担や責任等を考えると、制度自体が有効に作用するまでにはかなりの時間がかかると考えられるが、市内の高齢化率や認知症高齢者数等と支援員の育成状況を鑑み、いつまでに制度が確立できると考えているのか。また、この制度以外で、認知症高齢者の権利を守るための施策として進んでいるものを質問する。

【回答】市民後見人研修修了者が、川口市社会福祉協議会の法人後見支援員として後見業務の経験を積み、市民後見人として独り立ちした後も川口市成年後見センターが後見業務の相談支援を行っていく仕組みはすでにできており、これまでに8件を市民後見人が受任しているところでございます。ご質問のとおり、ますます増加が見込まれる認知症高齢者の権利擁護を担う人材育成のため、研修修了者が経験を積む場の拡充が課題となっており、対策を検討中でございます。

また、認知症高齢者の権利を守るための施策としては、新オレンジプランを基盤とした施策により、認知症の人やその家族の支援ニーズに合った具体的な支援につなげる仕組みづくりを進めているところでございます。

【意見】 成年後見人制度は高齢者率を考えた場合、近年その必要性は急速に高まっていると言える。資料にもある市民後見人候補者養成講座を個人的に受講してきたが、かなりの負担があるように感じた。人様の後見をするわけであるから負担も責任もあって当然であり、安易に活動をさせるわけにはいかない。そういった意味ではボランティアレベルを遥かに越えたものである。慎重に進めていくように。

【回答】 ご意見のとおり、慎重に進めて参ります。

【意見】 コロナ禍はまだ続くと思われるため、リモート会議やソーシャルディスタンスをとった会場にて、後見人養成研修会を行い、後見人を増やすよう努めるように。

【回答】 ご意見を参考に、状況に応じて事業を実施して参ります。