



地域における高齢者・障害者への支援事業と 消費者安全協議会との連携について

ふれあいネットワーク

社会福祉法人 全国社会福祉協議会
地域福祉部 森山 小槇

説明の柱

I 社会福祉協議会について

II 地域における高齢者・障害者への支援事業

①日常生活自立支援事業

②成年後見制度への社協の取り組み

③身寄りのない高齢者等への支援

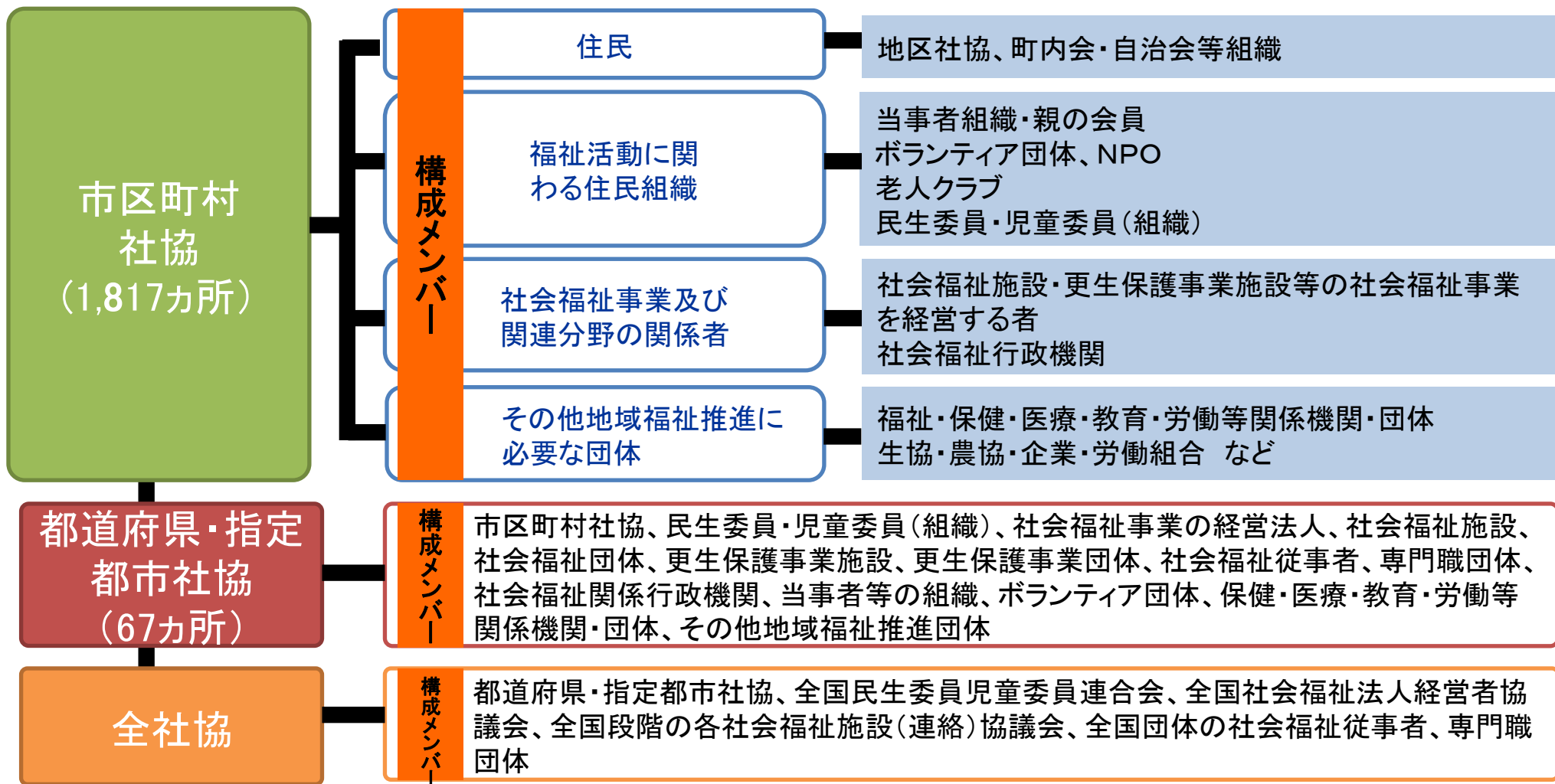
III 消費者安全確保地域協議会との連携

I 社会福祉協議会について



①組織

- すべての市区町村、都道府県・指定都市、全国の段階に組織されている民間非営利組織。
- 「地域福祉の推進を図ることを目的とした団体」として社会福祉法第109条に規定。



②使命、活動原則

社協の使命(市区町村社協経営指針)

市区町村社協は、地域福祉を推進する中核的な団体として、**地域住民及び福祉組織・関係者の協働により地域生活課題の解決に取り組み**、誰もが支え合いながら安心して暮らすことができる「**ともに生きる豊かな地域社会**」づくりを推進することを使命とする。

社協の活動原則(新・社協基本要項)

- ①住民ニーズ基本の原則
- ②住民活動主体の原則
- ③民間性の原則
- ④公私協働の原則
- ⑤専門性の原則

活動の特徴

- ⇒住民のニーズを把握し、そのニーズに立脚した活動を進める。
- ⇒一人のニーズから地域全体の課題を考え、住民と一緒に問題解決に取り組む。
- ⇒幅広い公私の福祉関係者、多分野と連携・協働する。(プラットフォーム)



誰もが社会参加できる地域をめざします

社協は、住民一人ひとりが身近な地域で相互に交流したり、また、地域の課題に関心を持って話し合ったり学び合うなど、誰もが地域の一員として参加しやすい場づくりを進めています。

住民参加による地域福祉活動、地域づくりの推進

()内は2021年度実施率,全社協調べ

交流の場や居場所づくり(ふれあい・いきいきサロン等)

(89.5%、
全国に87,733カ所)

- 地域を拠点に、住民である当事者とボランティアとが協働で企画をし、内容を決め、共に運営していく楽しい仲間づくりの活動
- 高齢者を中心としたサロンだけでなく、障害がある人のサロン、子育てサロン、ひきこもりの人が参加しやすいサロン等、多様な居場所づくりを実施。



見守り活動(小地域ネットワーク)

(60.5%、見守り総数3,819,765世帯)

- 小地域を単位として、高齢者や障害者一人ひとりに近隣の人びとが見守り活動や援助活動を展開する取り組み。
- 電気・ガス・水道事業者、新聞販売店、生協、地域の商店等と連携した活動も広がっている。



住民主体の生活支援サービス
(32.8%)

- 日常生活の困りごとに対応する、住民同士の支え合い活動。
- 低額の利用料を設定し、有償で行われる場合が多い(活動の継続性確保や依頼する側の気兼ねを取り除くため)。
- 配食サービス、移動サービス、清掃や草取り、電球交換、小規模修繕等のお助けサービス



当事者組織の立ち上げ・支援 (59.3%)

- 同じような経験や境遇を持つ人たちが集まり、悩みを分かち合い、解決のために学び、発信し、支え合っていく組織づくり。
- ひとり親家庭の会、家族介護者の集い、ひきこもりの家族会、障害者の当事者グループ等

住民の活動拠点づくり (63.7%)

- 誰でも気軽に立ち寄れる活動拠点づくり。地区社協等の事務所となっていたり、専任スタッフやボランティアが常駐し、福祉の相談窓口機能等を有している場合もある。
- ボランティアグループや当事者組織、サロン、子ども食堂等の活動場所としても活用。

地域福祉を推進する住民組織の支援 (49.1%)

- 住民が主体となって、地域生活課題を把握し、話し合いを行って、必要な活動に取り組む組織づくり。
- 地区社協や校区福祉委員会等の名称で小学校～中学校区域で設置される場合が多い。

地域福祉活動計画づくり (74.6%)

- 地域住民や福祉活動を行う団体等が「地域福祉の担い手」として主体的に策定する民間の活動・行動計画。
- 行政による地域福祉計画と連動し、一体的に策定されることも多い。



相談支援、権利擁護

()内は2021年度実施率,全社協調べ

生活困窮者自立支援

- 自立相談支援事業(41.1%)、家計改善支援事業(24.8%)、就労準備支援事業(15.3%)等を実施
- 独自の小口資金の給付や貸付(30.6%)、食品等の物品支援(64.7%)。

公的相談支援事業等

- 地域包括支援センター(29.7%)、基幹相談支援センター(6.1%)等
- 相談支援機関のネットワークづくり、多職種の研修会開催

生活福祉資金貸付事業

- 低所得者や高齢者、障害者の生活を経済的に支えるとともに、その在宅福祉及び社会参加の促進を図ることを目的とした貸付制度。
- 都道府県社協を実施主体とし、市区町村社協が窓口となって実施している。
- 新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減少し生活に困窮する人への「特例貸付」を実施(貸付件数382.3万件、貸付金額14431.3億円)。

日常生活自立支援事業 (基幹的社協数:1,578カ所)

- 認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等の判断能力が不十分な人が地域において自立した生活が送れるよう、利用者との契約に基づき、福祉サービスの利用援助や日常的金銭管理の支援を行う。

成年後見制度利用促進 のための中核機関(21.6%)

- 成年後見に係る広報機能、相談機能、成年後見制度利用促進機能、後見人支援機能の等を実施。
- 成年後見センターの実施(8.8%)や法人後見を受任(31.5%)する社協もある。

福祉総合相談・ 専門相談

- 「どこに相談したらよいか分からない」相談も含めて受け止め、必要に応じて関係機関につなぐ。
- 弁護士、司法書士による法律相談(39.7%)等の専門相談を定期的実施している社協もある。



ボランティア・市民活動センター（設置社協 79.5%）



ボランティアに関する
相談、マッチング

ボランティア養成

ボランティアグループ
やNPO支援

福祉教育

- ボランティア活動や市民活動に関する相談や情報提供、活動先の紹介。
- NPO・ボランティア団体等の活動支援や講座やセミナーなどの学習の機会の創出。
- 企業の社会貢献活動や大学との連携・協働によるボランティア・市民活動の展開。
- 福祉教育として、小中学校、高校の総合学習等との連携により子どもたちの福祉の学びを支援するほか、地域住民への生涯学習として、福祉やボランティアに関する広報啓発、住民が地域の福祉について話し合う住民座談会等の取り組みが行われている。

災害対応、被災地・被災者支援



災害ボランティア
センター

- 災害（地震・風水害など）が発生した際、被災した人たちや地域を支援するために、災害ボランティアセンターを設置。被災者のニーズを把握し、ボランティアをマッチングする。
- 「被災者中心」「地元主体」「協働」を三原則として、ボランティア活動を通じた被災地・被災者支援のため、様々な支援・調整を行う

生活支援相談員

- 戸別訪問による見守り、相談支援やサロン活動等を通じたコミュニティの再建

Ⅱ 地域における高齢者への支援事業

Ⅱ 地域における高齢者への支援事業



① 日常生活自立支援事業

目的

認知症高齢者、知的障害者、精神障害者など判断能力が不十分な人の権利擁護に資することを目的として、自立した地域生活が送れるよう、福祉サービスの利用援助を行うもの。

対象となる利用者

福祉サービスを利用していることに限定しない

「いま、生活上困っていることがないか」
「本事業による援助が効果的かどうか」
を見極める(アセスメントする)



以下①②のいずれの要件にもあてはまる人が本事業の対象となる。

① 判断能力が不十分な人

認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等であって、日常生活を営むのに必要なサービスを利用するための情報の入手、理解、判断、意思表示を本人のみでは適切に行うことが困難な人

② 本事業の契約の内容について判断し得る能力を有していると認められる人

- ★ 認知症の診断、療育手帳や精神障害者保健福祉手帳は必須ではない
- ★ 居宅において生活している人に限定されない
- ★ 「契約の内容に判断し得る能力」は、「契約締結ガイドライン」に基づいて判断する

実施主体

本事業の実施主体は都道府県社会福祉協議会及び指定都市社会福祉協議会である。
また、市区町村社会福祉協議会や社会福祉法人、公益法人、特定非営利活動法人等に事業の一部を委託できることとしている。(基幹的社会福祉協議会)

援助の内容

福祉サービスの 利用援助

- ① 福祉サービスを利用し、または利用をやめるために必要な手続き
- ② 福祉サービスについての苦情解決制度を利用する手続き
- ③ 住宅改造、居住家屋の賃借、日常生活上の消費契約及び住民票の届出等の行政手続きに関する援助、その他福祉サービスの適切な利用のために必要な一連の援助
- ④ 福祉サービスの利用料を支払う手続き

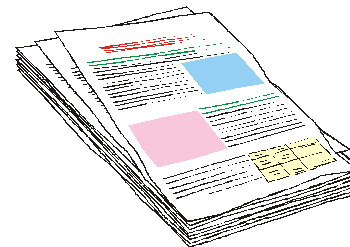
日常的金銭管理 サービス

- ① 年金及び福祉手当の受領に必要な手続き
- ② 医療費を支払う手続き
- ③ 税金や社会保険料、公共料金を支払う手続き
- ④ 日用品等の代金を支払う手続き
- ⑤ ①～④の支払いに伴う預金の払い戻し、解約、預入の預け入れの手続き

書類等の預かり サービス

(保管できる書類等)

- ① 年金証書
- ② 預貯金の通帳
- ③ 権利証
- ④ 契約書類
- ⑤ 保険証書
- ⑥ 実印・銀行印
- ⑦ その他、実施主体が適当と認めた書類(カードを含む)



定期的な訪問による生活変化の察知
《見守り》



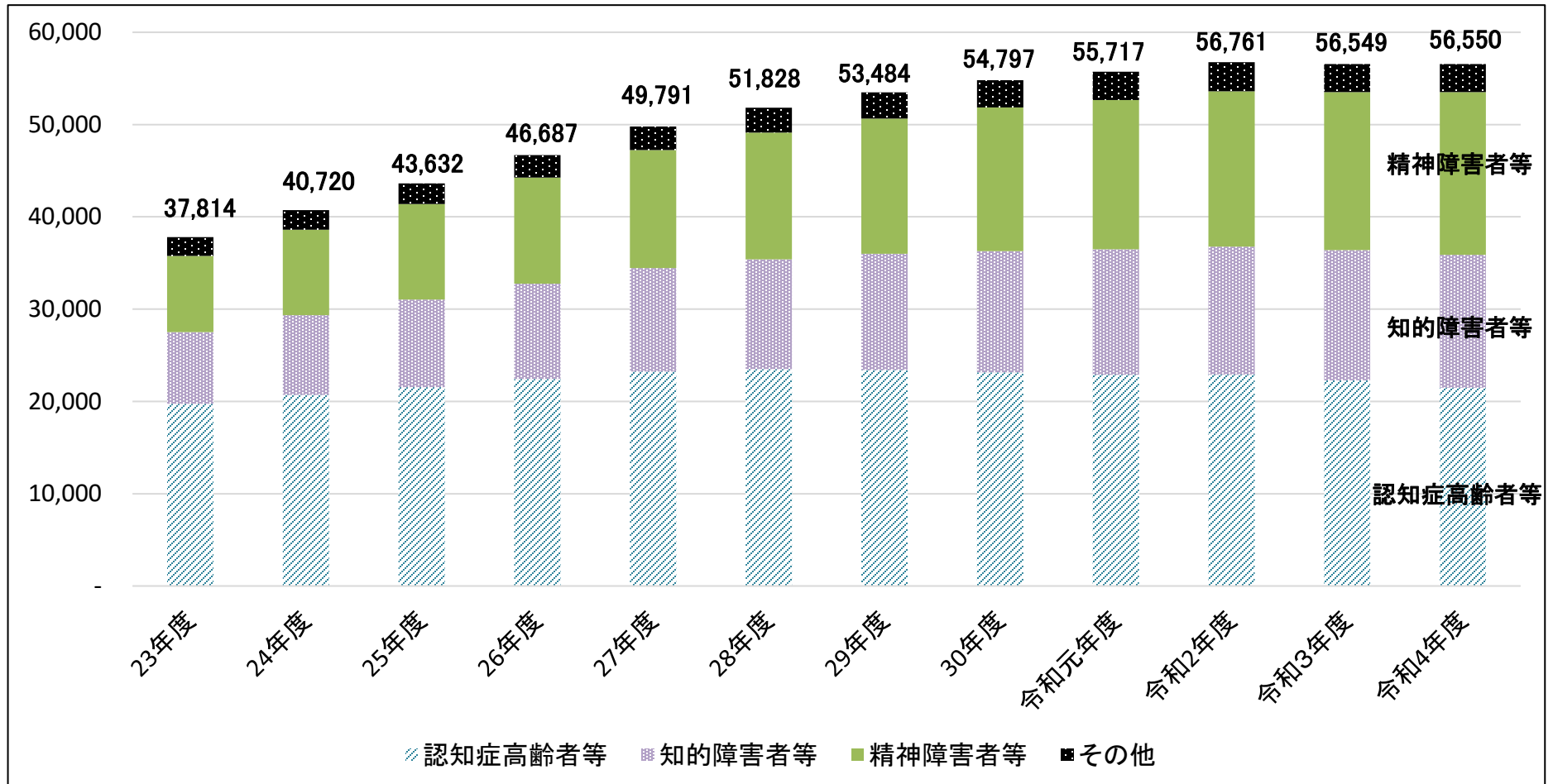
利用者との契約に基づいて、預貯金の払戻し、郵便物(請求書や行政手続き書類等)の確認、福祉サービス利用料や公共料金等の支払いの支援、福祉サービス申請の助言や同行。(平均的な利用イメージ:1ヶ月の利用回数1~2回、利用料1回1,200円)

※生活保護受給者の利用料は公費補助あり

日常生活自立支援事業の利用状況

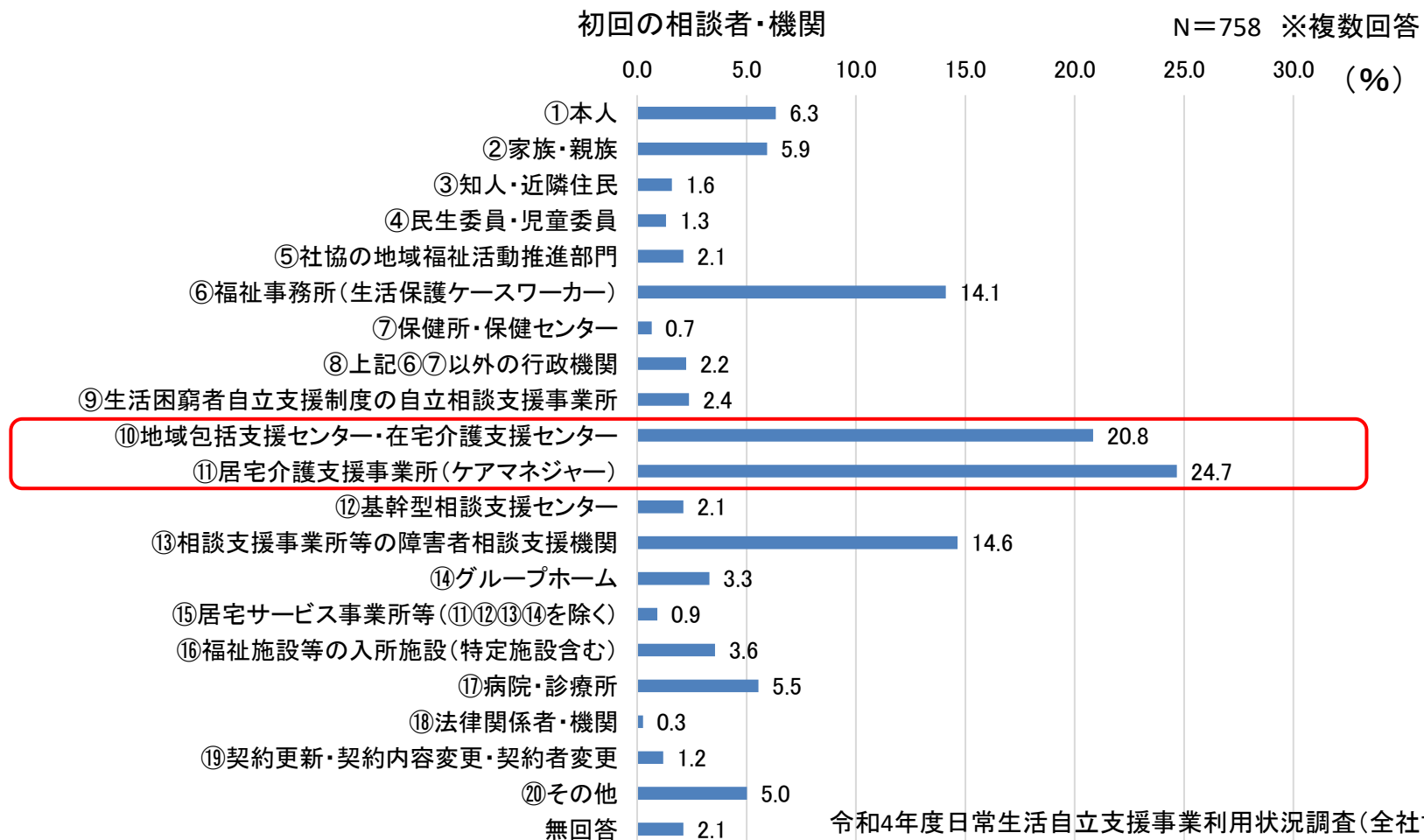


- 令和4年度末時点の実利用者数は、56,550人。
- 認知症高齢者が最も多いが、近年は精神障害者の利用割合が増加している。

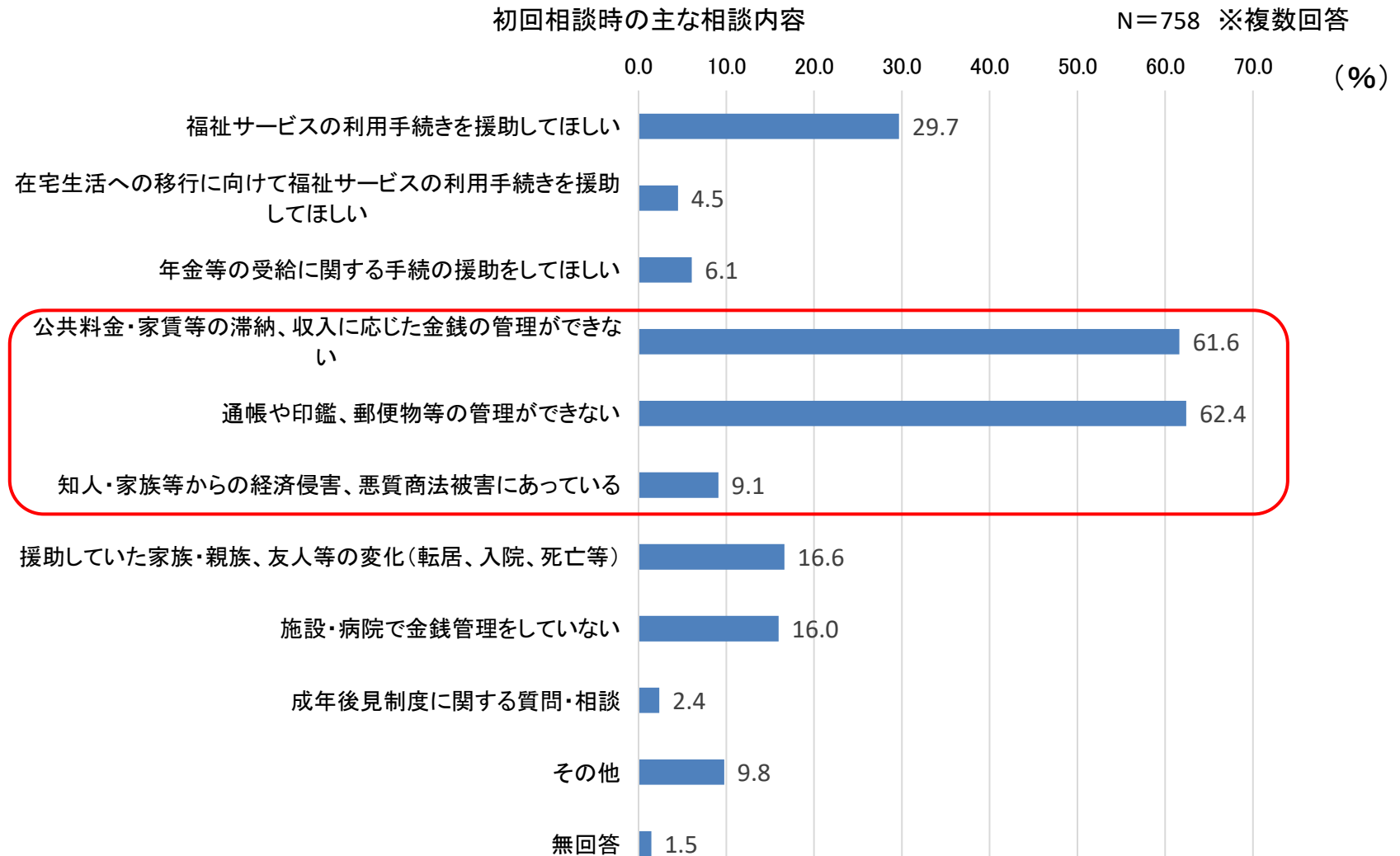


- ・ ケアマネジャーや地域包括支援センター、福祉事務所、相談支援事業所、病院など、福祉関係機関からの相談により利用につながるが多い。
- ・ 本人自身は支援の必要性を感じていなかったり、金銭搾取されているにもかかわらずSOSを出せないなどの状況にある。

⇒本人との信頼関係づくり、本人の思いや意思の聞き取りに時間をかける

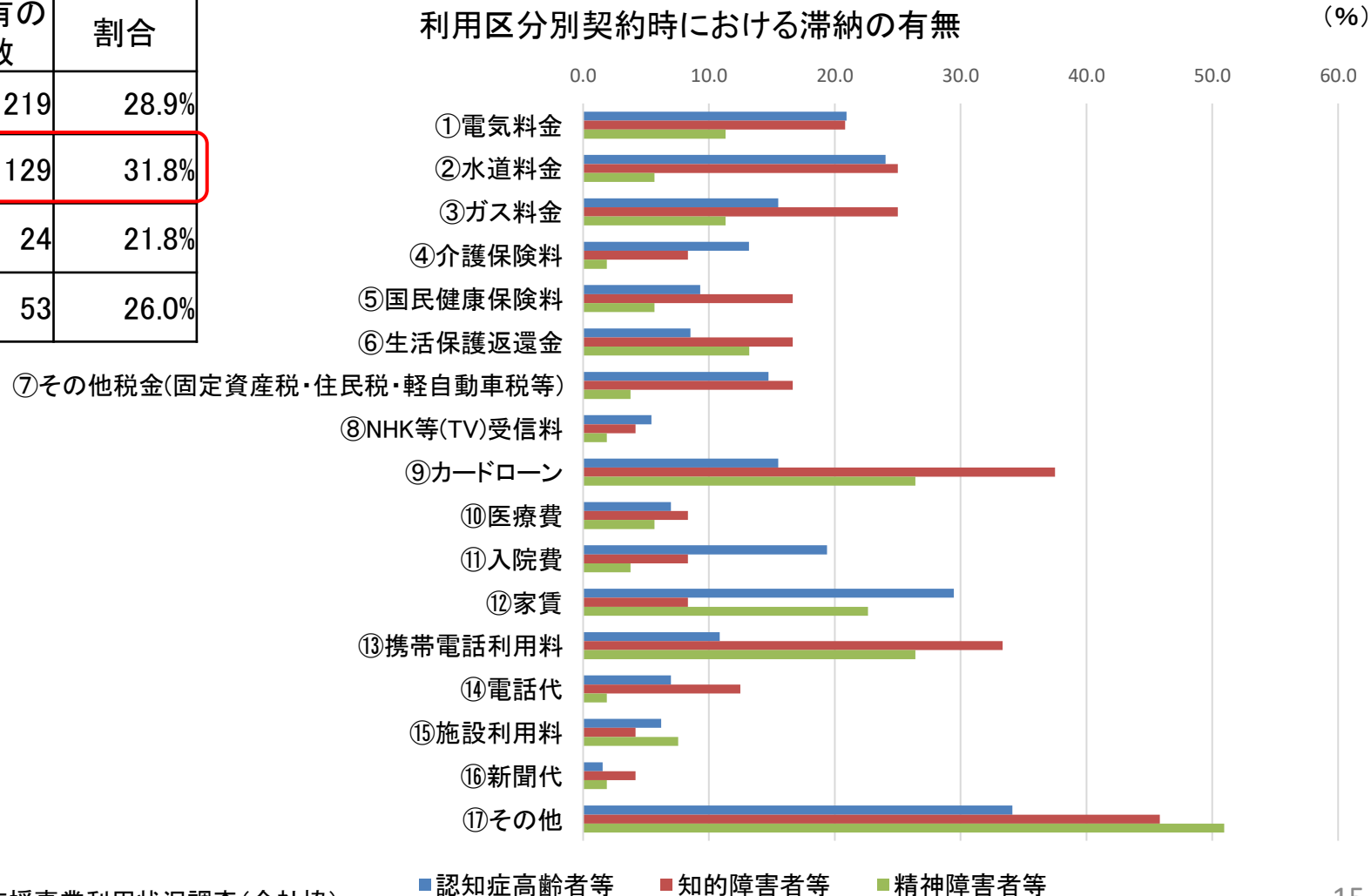


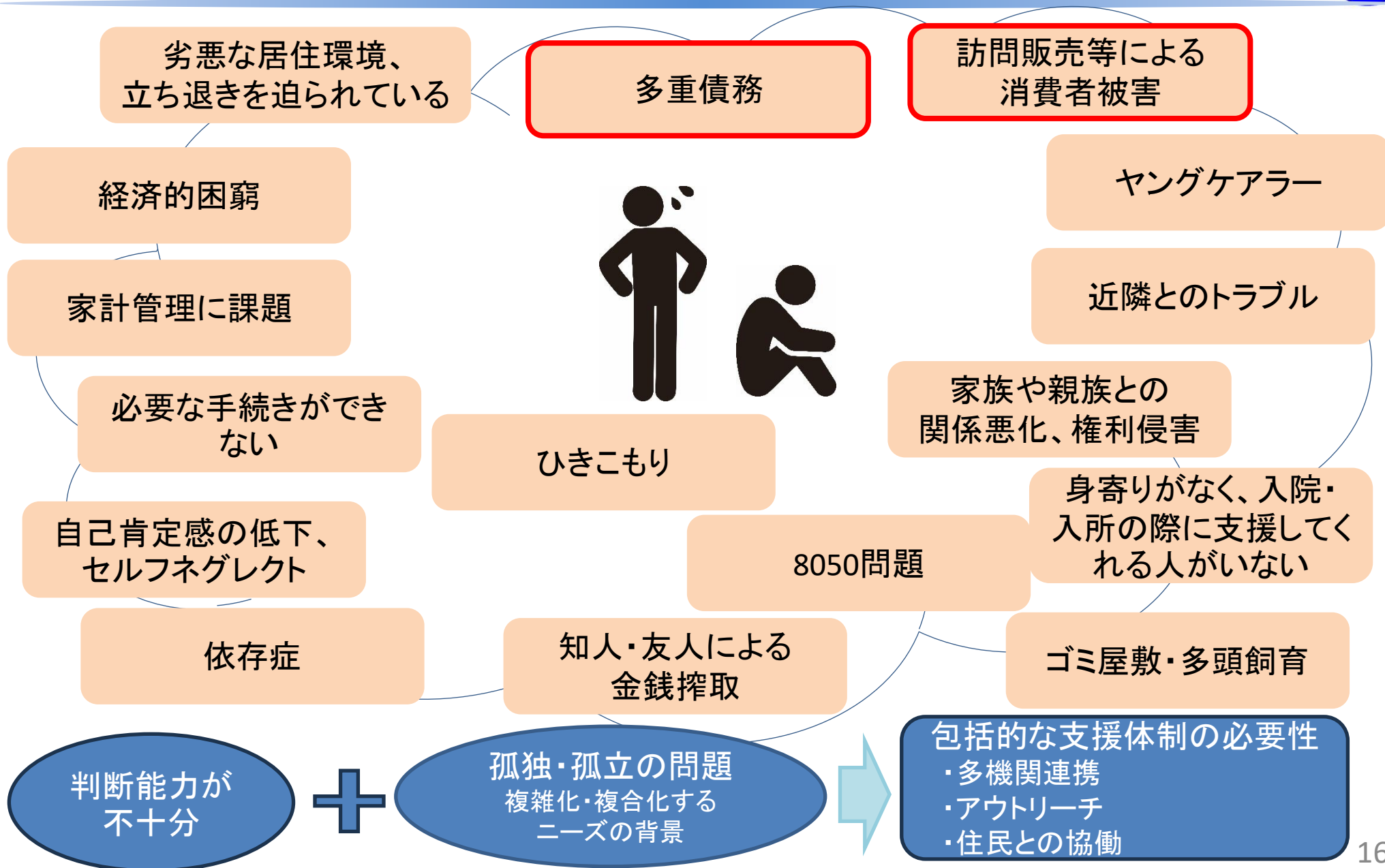
- ・ 初回相談の主な内容としては、「通帳や印鑑、郵便物等の管理ができない」及び「公共料金・家賃などの滞納、収入に応じた金銭の管理ができない」が共に6割以上と多くなっている。
- ・ 知人・家族等からの経済侵害や悪質商法被害が相談の入り口になるケースもある。



- ・ 契約時における滞納の有無を見ると、認知症高齢者等において滞納有の割合が高い。
- ・ 滞納の内容を見ると、認知症高齢者では家賃、水道料金、電気代等の滞納が多く、知的障害者、精神障害者ではカードローン、携帯電話利用料が多い。

区分	滞納有の 人数	割合
全体	219	28.9%
認知症高齢者等	129	31.8%
知的障害者等	24	21.8%
精神障害者等	53	26.0%





日常生活自立支援事業におけるキャッシュレス決済の利用について

日常生活自立支援事業におけるキャッシュレス決済の利用について～意思決定支援に基づく利用者の支援のために
(令和5年4月 地域福祉推進委員会)

課題

- キャッシュレス化の進展により、様々な支払いにキャッシュレス決済を使う利用者也増えている。
- 「見えない」お金のやりとりは、障害特性等によっては理解しづらく、生活費が不足して困窮したり、多重債務を抱えてしまうなどの課題が生じる。
- とくに、スマートフォンを利用した後払い決済については、手持ちの現金や預金残高が不足しても容易に商品購入やゲーム課金ができてしまい、家賃や光熱水費等のライフラインに関わる固定費が支払えなくなる事態も発生している。

キャッシュレス決済の利用に伴う課題を整理するとともに、意思決定支援を基本とした本事業の支援の考え方やポイントについて検討

支援関係者からの
「金銭管理」への強い期待



「赤字を出さないで生活すること」が支援の目的になってしまう。

本人を中心とした支援
「失敗する体験」に寄り添う

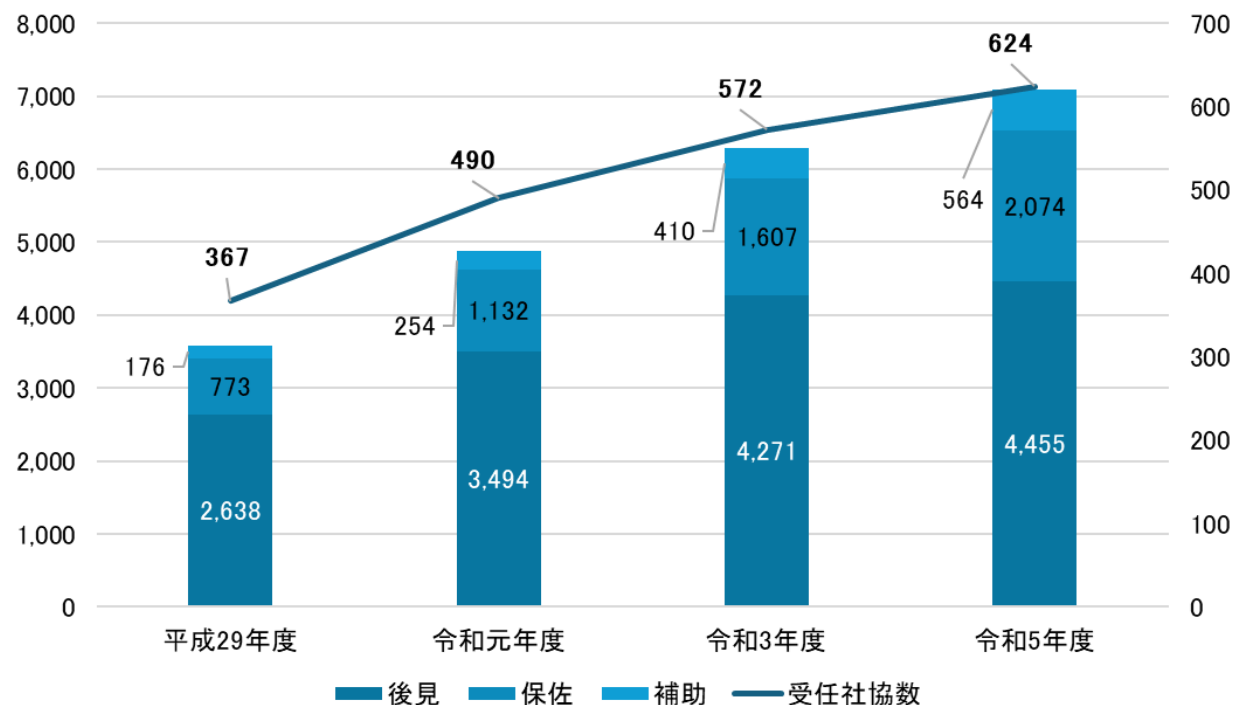
- 支援者側の都合だけで本人のキャッシュレス決済の利用を制限しない。
- **消費生活センターや家計改善支援事業との連携**
- 生活費管理の工夫(口座を分ける、プリペイド式カードの活用等)
- 障害特性に応じた支援
- 効率的かつ安全に金銭管理の支援を行うために、キャッシュレス決済の利便性を活かす方策を検討する。
- 判断能力が不十分な人の権利が守られ、安心安全に利用できるような環境整備に向けて、制度上の対応や事業者側への働きかけ等も含めて検討する。

Ⅱ 地域における高齢者への支援事業

②成年後見制度への取り組み

社協における法人後見の受任状況

	後見	保佐	補助	任意後見	合計	受任 社協数	1社協 あたり
平成29年度	2,638	773	176	112	3,699	367	10.1
令和元年度	3,494	1,132	254	53	4,933	490	10.1
令和3年度	4,271	1,607	410	157	6,445	572	11.4
令和5年度	4,455	2,074	564	201	7,294	624	11.0
R3年度とR5年度の 比較	4.3%増	29.1%増	37.6%増	28.0%増	13.2%増	9.1%増	—



「成年後見制度への取り組み状況調査」(全社協)

I 成年後見制度の利用促進に当たっての基本的な考え方及び目標 ～基本的な考え方:地域共生社会の実現に向けた権利擁護支援の推進～

- 地域共生社会は、「制度・分野の枠や『支える側』と『支えられる側』という従来の関係を超えて、住み慣れた地域において、人と人、人と社会がつながり、すべての住民が、障害の有無にかかわらず尊厳のある本人らしい生活を継続することができるよう、社会全体で支え合いながら、ともに地域を創っていくこと」を目指すもの。
- 第二期基本計画では、地域共生社会の実現という目的に向け、本人を中心にした支援・活動における共通基盤となる考え方として「権利擁護支援」を位置付けた上で、権利擁護支援の地域連携ネットワークの一層の充実などの成年後見制度利用促進の取組をさらに進める。

地域共生社会の実現

成年後見制度利用促進法 第1条 目的

包括的・重層的・多層的な支援体制と地域における様々な支援・活動のネットワーク

高齢者支援の
ネットワーク

障害者支援の
ネットワーク

権利擁護支援の
地域連携ネットワーク

子ども支援の
ネットワーク

地域社会の見守り等の
緩やかなネットワーク

生活困窮者支援の
ネットワーク

自立した生活と地域社会への包容

権利擁護支援

(本人を中心にした支援・活動の共通基盤となる考え方)

意思決定支援

権利侵害の回復支援

成年後見制度利用促進の取組状況

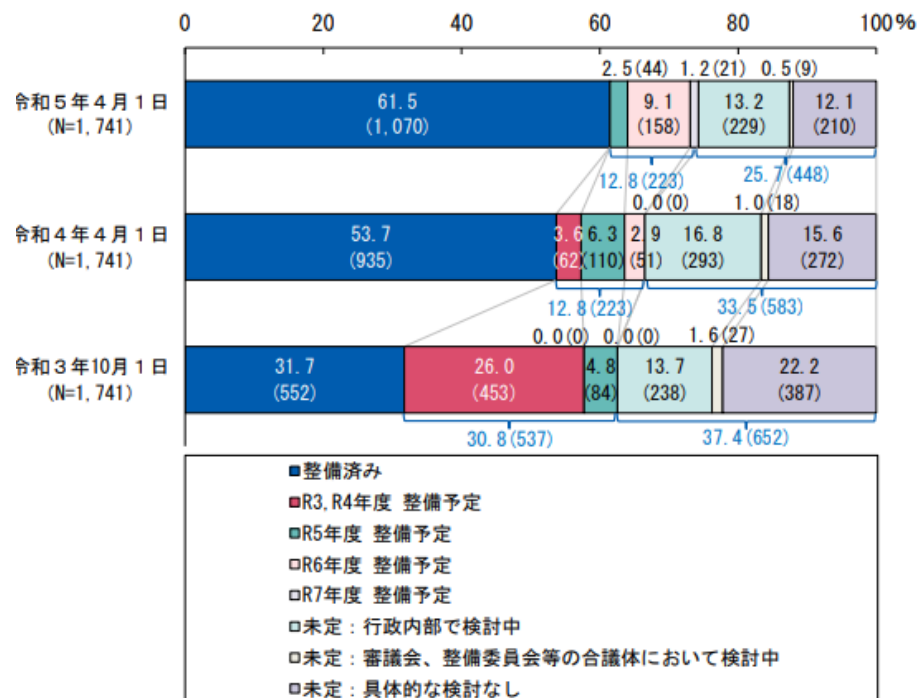
調査名：令和5年度 成年後見制度利用促進施策に係る取組状況調査

調査対象：全1,741市町村及び全47都道府県

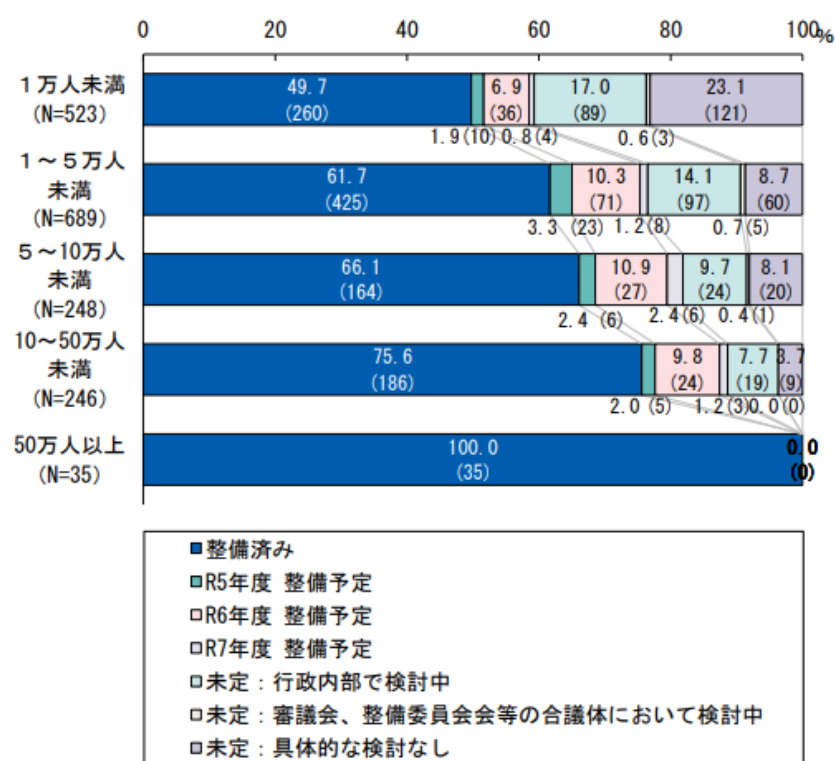
調査時点：令和5年4月1日（一部の調査項目は令和4年度実績等）

1. 中核機関等の整備状況

(1) 中核機関の整備状況、整備（予定）時期＜全体＞



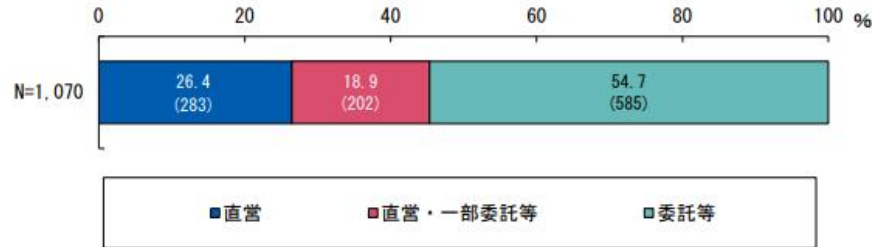
(2) 中核機関等の整備状況、整備（予定）時期＜自治体規模別＞



成年後見制度利用促進の取組状況

(3) 中核機関の運営主体(中核機関を整備済みの自治体のみで集計)

※数値は精査中であり、今後変動する可能性があります

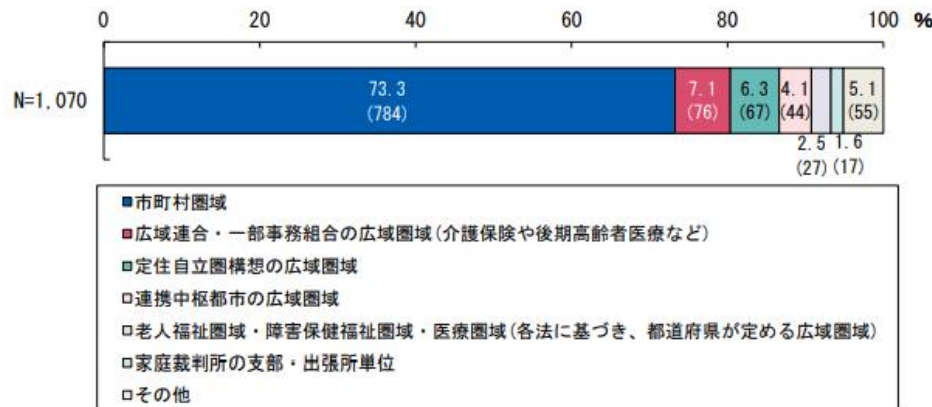


中核機関の委託先内訳
(中核機関の運営主体が「委託等」または「直営・一部委託等」の自治体のみで集計)

委託先	委託している機関数
社会福祉法人	667
うち、社会福祉協議会	624
NPO法人	81
一般社団法人	59
公益社団法人	2
その他	29

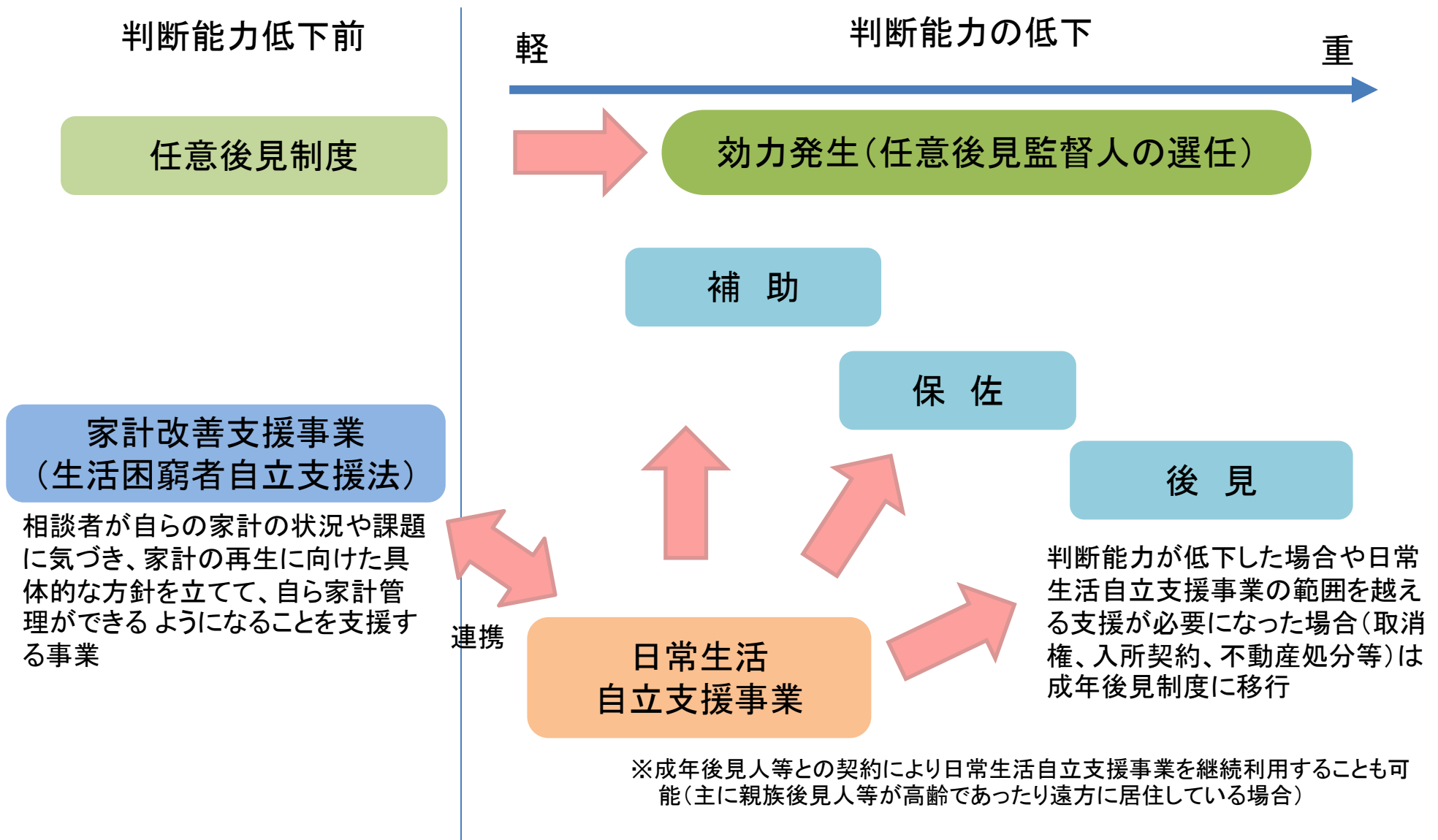
※1 自治体で複数の機関に委託している場合や、複数の自治体が1つの機関に委託している場合がある。
※重複を含む。

(4) 中核機関の整備圏域(中核機関を整備済みの自治体のみで集計)

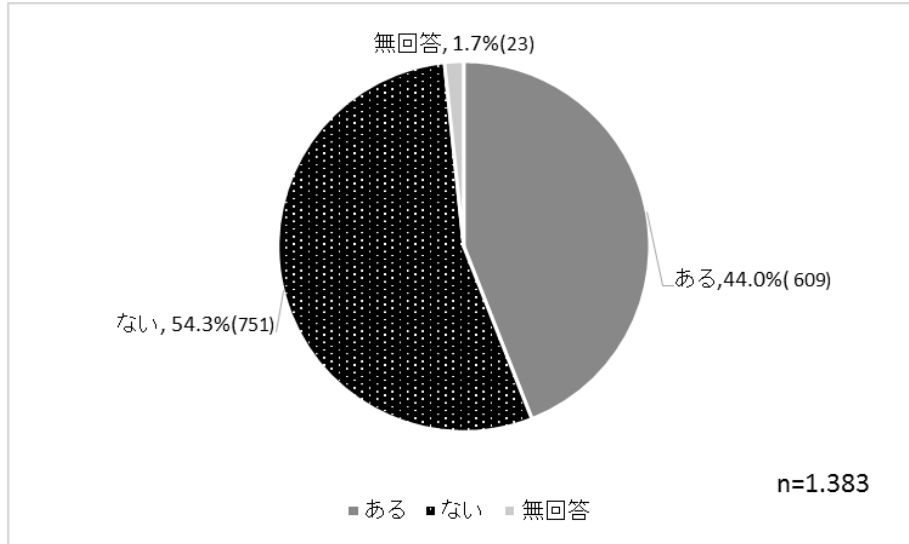


「成年後見制度の現状」(令和6年4月 厚生労働省)

日常生活自立支援事業と成年後見制度との連携



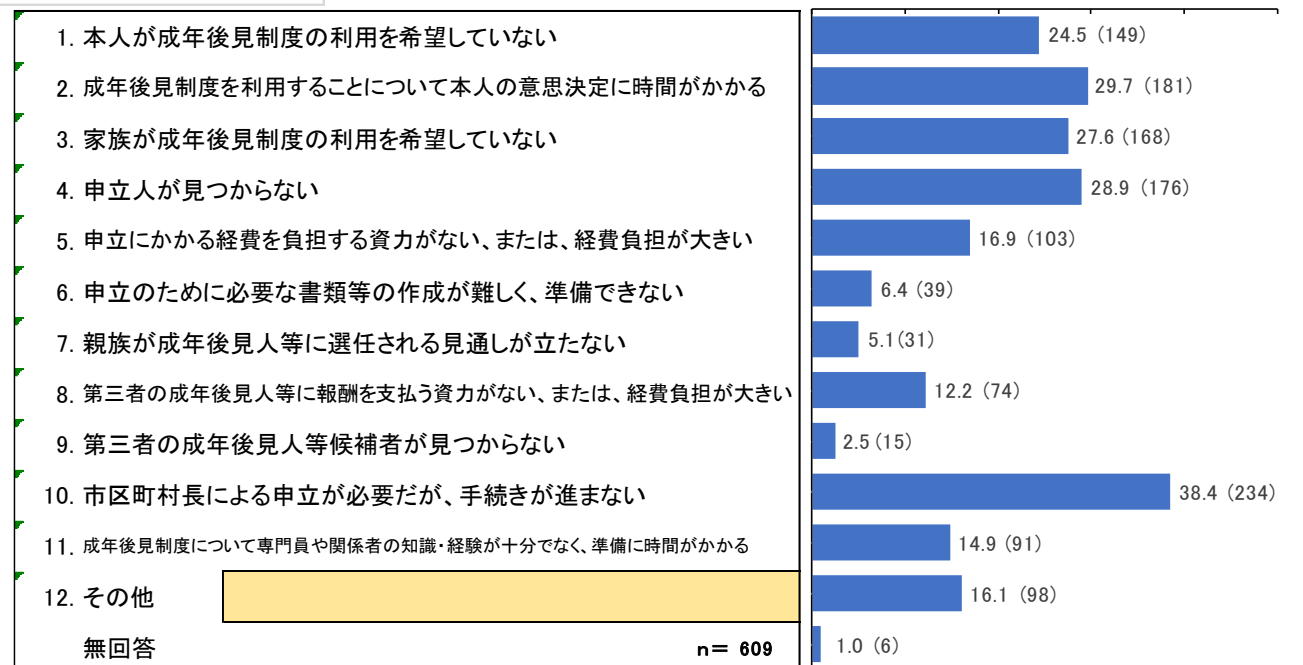
成年後見制度の利用が適切と見立てているが申立てにつなげていないケースの有無



該当ケース数(H30.9.1時点)

合計	平均
2,205件	3.6件

申立てにつなげていない理由



日常生活自立支援事業

- 利用料が低廉で、本人の意思により契約開始・終了が可能。また、一人ひとりに応じたきめ細かな支援を行うことができるが、実施体制(財源)がニーズに追いついていない。
- 金銭管理を支援するため、消費生活全般のニーズ(例:携帯電話、賃貸住宅、家屋等の修理)に関わることが多く、専門員の負担が大きい。
- 金融機関の支店の統廃合や営業時間の短縮により、日常的金銭管理サービス(現金を払い戻して本人に届ける等)に影響が出ている。

成年後見制度利用促進

- 代理権、取消権、同意権による支援が可能。利用を開始すると基本的には亡くなるまで継続する。後見人等は家庭裁判所が選任する。後見人等への報酬支払が必要。
- 後見人等の担い手不足への対応。(市民後見人、法人後見団体の育成)
- 司法と福祉の連携強化に向けた地域連携ネットワークの構築。

日常生活自立支援事業と成年後見制度の連携

- 両制度の特性を踏まえ、本人の希望や状況に応じた適切な制度の利用を支援することが必要。
- 市町村長申立の目詰まりの解消(担当者の理解促進、報酬助成の充実等)
- 後見人等の担い手確保

Ⅱ 地域における高齢者への支援事業



③身寄りのない高齢者等への支援

- 頼れる身寄りがない人が増加していることから、本人が亡くなった後の葬儀や家財処分等をサポートする独自事業を一部の社協において実施。
- お元気な時の定期訪問や入院時のサポート(入退院時の付き添い、入院中に必要な物品のお届け、病院の手続きの支援等)も併せて提供(オプション料金有)している場合もある。

福岡市社協



【内容】

社協と死後事務委任契約を締結し、契約した人が亡くなった後にあらかじめ預かった金額内で葬儀・納骨・公共料金等の精算や家財の処分を行う。契約後は社協職員が定期的に連絡・訪問する。

【費用】

入会金:15,000円 年会費:10,000円 預託金:50万円～

残存家財処分:業者見積額

※預託金を準備することが難しい方もいることから、少額短期保険を活用して利用者負担を抑えた「やすらかパック事業」も別途実施している。

高知市社協



【内容】

見守りサービス、入院時の支援、判断能力低下後の支援(預託金からの入院費・入所費用の支払い等)、死後事務(葬儀、家財処分等)をパッケージで提供。

【費用】

見守りサービス:6,000円/月 入院時の支援、判断能力低下後の支援:1,500円/1H

預託金:52万円～ ※家財処分費用は別途

身寄りのない人への
支援に取り組む社協

入院・入所の際の支援の仕組み:106か所
死後事務(葬儀、家財処分等)を行う仕組み:78か所

松江市 支援に関わる機関のための 身寄りがない人への支援ガイドライン

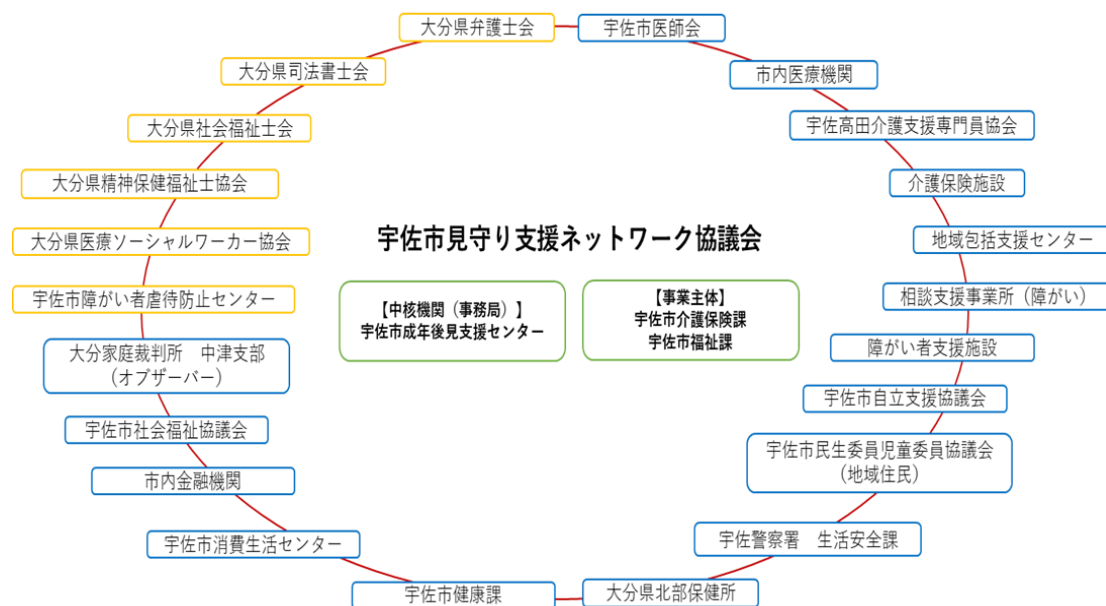
松江市社協

- 家族や親族がいなかったり連絡がとれない、家族や親族の支援が受けられないといった背景のある人への支援を行う際に支援機関が活用するガイドラインを作成。
- 身寄りがない人を支えるチームづくりのポイントや本人と支援者が話し合って作成する「支援者役割分担シート」を掲載。
 1. ガイドラインの目的と考え方
 2. みんなの願いを実現するための3本の矢
 3. 「支援者役割分担シート」とガイドラインの活用方法
 4. 身寄りがない人を支えるチーム作りを進めるために
 5. 身寄りがない人に役立つ社会資源
 - (1)「生活の不安」
 - (2)「生活上の困りごと」
 - (3)「災害への備え」
 - (4)「身体の不安」
 - (5)「入院・入所に関する支援と手続き」
 - (6)「ご葬儀の不安」
 6. 資料編



大分県・宇佐市成年後見支援センター(宇佐市社会福祉協議会)

- 令和2年に成年後見制度利用促進に関する協議会(宇佐市見守り支援ネットワーク協議会)を設置。
- 市内の金融機関において、ATM操作ができなかったり、通帳を何度も再発行する顧客への対応に苦慮していたことから、認知症が疑われる高齢者の情報を金融機関から福祉関係者に共有するための仕組み作りを検討。
- ネットワーク会議を消費者安全法(平成21年法律第50号)第11条の3に規定する消費安全確保地域協議会を兼ねるものとして自治体の要綱に規定し、個人情報の共有を可能とした。
- 金融機関の職員に対して、認知症が疑われる高齢者への対応について研修を行うほか、情報提供する際のチェックシートを作成している。



北海道・鷹栖町(重層的支援体制整備事業)

- ワンストップの相談窓口として、生活福祉相談センターを開設。生活困窮、子ども、障害者、高齢者等に関する相談、消費生活相談を一体的に受け止めて対応。
- 令和2年7月には消費者安全法に基づく「鷹栖町消費者・高齢者安全確保地域協議会」を設置。構成団体に郵便局や農業協同組合、高齢者や障がい者分野の社会福祉法人などを加え、現在19団体が連携し、より多くの目で見守る体制作りを進め、悪質商法などによる被害の早期発見、早期解決につなげている。

