

2014年11月10日 堺市消費生活審議会 第1回消費者教育部会 提出資料  
堺市社会福祉協議会における消費者被害への対応について

(1) 堺市権利擁護サポートセンター事業（平成 25 年度実績）

認知症や知的障害・精神障害等により判断能力が十分でない方等、弱い立場に置かれがちな人の権利擁護に関する相談や支援活動、虐待を防ぐための取り組み、成年後見制度の利用促進や後見活動への支援、担い手の確保や養成等、権利擁護に関する様々な取り組みを関係機関等と連携して推進している。

権利擁護・成年後見制度に関する専門相談・専門支援事業

○定例専門相談支援（5月～）

専門職【法律職（弁護士・司法書士）と福祉職（社会福祉士）】による専門相談支援  
毎週火曜日＜午後1時～4時：2枠＞

相談支援件数	44件（終了15件、専門職受任8件、センター継続支援20件、その他1件）			
主たる相談内容	・成年後見制度 22件	・福祉サービス利用援助 2件	・消費者被害 2件	
	・債務整理 8件	・触法 1件	・相続遺言 等 2件	
	・虐待（疑い） 5件			
	・生活困窮 2件			

○センター職員（社会福祉士）による相談支援

・継続相談支援（初期相談のうち、継続的に支援に関わっているケース）

相談支援件数	197件（終結115件、継続支援82件）				
相談内容 （複数回答）		〈合計〉	〈うち高齢〉	〈うち障害〉	〈その他〉
	・成年後見制度	114件	93件	21件	
	・債務整理	18件	13件	5件	
	・虐待（疑い）	41件	37件	4件	
	・生活困窮	16件	12件	4件	
	・福祉サービス利用援助	15件	13件	2件	
	・苦情対応	13件	9件	4件	
	・消費者被害	11件	9件	2件	
	・触法	3件	1件	2件	
	・その他 問い合わせ等	26件	22件	4件	
〈合計〉	257件	209件	48件	0件	

【消費者被害と権利擁護サポートセンターの機能】

- ① 判断能力の低下による被害防止を目的とした成年後見制度の活用
- ② 消費者被害への法的な専門支援（詐欺被害への対応、債務整理等）

(2) 日常生活自立支援事業（平成 25 年度実績）

認知症、知的障害、精神障害などにより判断能力が不十分な方が自立した地域生活を送れるよう、福祉サービスの利用を援助や、日常的な金銭管理を行うことにより権利を擁護する事業。

①相談援助状況

○初期相談件数 195件

相談内容	・本事業に関する問い合わせ（制度・事業説明） 33件		
	・本事業の利用に関する具体的な相談（利用相談） 149件		
	・その他（成年後見制度の説明のみ、生活相談等） 7件		
対象者別内訳	認知症高齢者等）109件	知的障害者等）35件	精神障害者等）51件
相談経路内訳	高齢者機関		95件

障害者機関	31件
行政関係	26件
本人・家族	17件
医療機関（病院）	16件
社協組織内	6件
その他	4件

②契約締結に関する業務（契約準備～契約締結）

○利用申込の受付件数 83件

対象者別内訳	認知症高齢者等) 43件	知的障害者等) 21件	精神障害者等) 19件
--------	--------------	-------------	-------------

○契約締結件数（累計）

	認知症高齢者等	知的障害者等	精神障害者等	合計
契約件数 ※（ ）は累計	21 (125)	22 (129)	13 (71)	56 (325)
解約件数 ※（ ）は累計	8 (74)	2 (19)	3 (14)	13 (107)
現契約数	51	110	57	218

【消費者被害と日常生活自立支援事業の機能】

- ① 消費者被害を防ぐ金銭管理支援（当事業の契約）及び、成年後見の利用支援
- ② 本事業契約後、本人ニーズを基にした情報提供及び適切な契約の支援
- ③ 本事業利用者のクーリングオフ等の対応、債務等の整理及び返済支援

(3) 基幹型包括支援センター運営事業（平成 25 年度実績）

高齢者総合相談支援・権利擁護業務

○基幹型包括支援センターによる高齢者総合相談

保健師、社会福祉士、主任ケアマネジャーなどの専門職を配置し、高齢者やその家族、地域の人などからの相談に対して、介護保険サービスだけではなく、さまざまな制度や地域資源を利用した適切なサービスにつなぎ、総合的な支援を行う相談事業。

1) 高齢者総合相談件数

	堺区	中区	東区	西区	南区	北区	美原区	堺市全体
新規相談	385	331	292	352	286	487	152	2,285
再相談	5,182	3,088	2,721	2,882	4,386	5,344	1,376	24,979
合計	5,567	3,419	3,013	3,234	4,672	5,831	1,528	27,264

2) 高齢者総合相談の相談経路

	本人	家族同居	家族別居	関係機関※	その他	合計
件数（件）	4,450	1,613	2,090	18,483	628	27,264
割合（%）	16.3%	5.9%	7.7%	67.8%	2.3%	100%

※地域包括支援センター／行政／ケアマネジャー／医療機関／サービス事業者・施設／警察・消防／権利擁護・成年後見関係機関／民生委員児童委員・福祉委員・自治会／障害者支援関係機関／認知症疾患医療センター／金融機関／消費者センター 他

○権利擁護・虐待対応関係

虐待や消費者被害といった権利侵害から高齢者を守り、住み慣れた地域で尊厳ある生活を維持し安心して生活を営めるよう、専門的・継続的な視点から支援を行った。

1) 高齢者総合相談に占める権利擁護関係の相談件数（のべ件数）

	堺区	中区	東区	西区	南区	北区	美原区	堺市全体
高齢者虐待	2,157	1,146	1,162	1,266	1,697	1,308	329	9,065
成年後見制度	159	130	218	299	273	730	84	1,893
消費者被害その他	66	48	110	184	89	392	31	920

2) 養護者による高齢者虐待への対応

・平成 25 年度中に虐待対応した件数 (65 歳未満・セルフネグレクト除く)

堺区	中区	東区	西区	南区	北区	美原区	堺市全体
94	35	54	48	77	49	16	373

3) 困難事例への対応について

・困難事例件数(虐待事例は除く)

堺区	中区	東区	西区	南区	北区	美原区	堺市全体
39	117	35	102	98	101	14	506

※困難事例とは、高齢者やその家庭に重層的な課題が存在していたり、高齢者自身が支援を拒否していたり、既存のサービスでは適切なものが見つけにくい事例のことをさす。

【消費者被害と基幹型包括支援センターの機能】

- ① 消費者被害の発見機能、クーリングオフなどの被害回避の支援
- ② 次の被害を防止するための支援調整(親族、地域団体、関係機関・団体等)
- ③ 高齢者への消費者被害防止の啓発
- ④ 地域団体(民生児童委員、校区福祉委員会、自治会等)への消費者被害の情報提供

(4) 地域福祉ねっとワーカー (CSW) (平成 25 年度実績)

地域福祉ねっとワーカー (CSW) とは、自治会・校区福祉委員会・民生委員児童委員などが把握した地域住民の困りごとや悩みごとを、共に解決に向けて支援するとともに、その困りごとや悩みごとを他の人々にもあるのではないかと考え、地域全体で共通課題にしていく。またその共通課題を住民の皆様や関係機関・団体の力を借りて解決する仕組み (サポートネットワーク、事業化、施策化) を創る専門職である。

実施体制

・地域福祉ねっとワーカー (CSW)・・・社協区事務所各 1 名 (計 7 名)

業務内容

○区事務所「地域福祉ねっとワーカー」による CSW 機能の実践

校区福祉委員会や民生委員児童委員など地域の個別支援を行う実践者とともに、専門機関と連携し個別支援を実践した (個別支援、ソーシャルサポートネットワーク、組織化・ネットワーク化、施策化・事業化)。

○区域をベースとしたネットワーク会議への参画とネットワーク構築

○社協 CSW 連絡会の開催【年間のべ 12 回】

内容：地域福祉ねっとワーカー (CSW) が日々の実践について情報・課題共有を行い、CSW のしくみや地域・関係機関等とのネットワークづくり、共通課題に対する蓄積とプロジェクト化に向けた検討などについて協議する場として連絡会を毎月開催した。

○CSW プロジェクト推進会議の開催【年間 6 回／5 月、7 月、9 月、11 月、1 月、3 月】

参加者：各区地域福祉ねっとワーカー (CSW)、社協地域福祉課、堺市高齢施策推進課、スーパーバイザー、コンサル

・各区の取り組みの報告、・共通課題や普遍化すべきプロジェクト等の検討

○CSW が関わったケース数 (件)

	堺区	中区	東区	西区	南区	北区	美原区	合計
社協 CSW (実件数)	132 (75)	157 (62)	98 (57)	79 (36)	85 (65)	196 (53)	38 (31)	785 (379)

○プロジェクトの取り組み (特徴的・重点的な取り組み)

1) 見守りハンドブック「見守りガイド」の作成・発行

平成 25 年度、中区・西区で見守りが重要視される事例が発生し、事例を発端に、見守りの質・重要性を検証。見守り意識の向上、見守り支援者の拡大をめざし「見守りハンドブック」の作成・活用を検討。

2) 安心連絡シート、安心連絡カードの作成・配布・活用について

平成 24 年度、全市展開を行った「安心連絡シート」に加え、今年度は“外出時”の不測の事態に備える「安心連絡カード」を全 7 区で展開。危機介入の際に「家族」「親族」「関係機関」等へ速やかに連絡するためのツールとして作成・配布を行った。

3) 困難事例へのアプローチ～ごみ屋敷編～

ごみ屋敷ケースの増加を背景に各関係機関への社会課題の提起を実施。社協CSWの対応ケースの分析、全市で対応状況のヒヤリングを実施し、施策提言への検討を行なった。

**【消費者被害と地域福祉ねっとワーカー(CSW)の機能】**

- ① 地域団体(民生児童委員、校区福祉委員会、自治会等)への消費者被害の情報提供
- ② 地域団体との協働支援(被害拡大防止対策、見守り支援)
- ③ 地域で共通課題にする働きかけ(地域団体等への事例報告、地域団体と警察等の関係づくり等)区
- ④ 他の地区へ取り組み事例を周知し、地域ぐるみでの取り組みを啓発

**(5) 堺市生活・仕事応援センター「すてっぷ・堺」(生活困窮者自立促進支援モデル事業)**

当事業は、生活保護に至る前の段階における相談支援や多様な就労支援等の自立支援策を強化し、生活困窮者に対する総合的な支援を行う。

社会的孤立や経済的困窮を要因とした生活困窮者を含め、地域のさまざまな“困りごと”に対して、社協らしく地域にねざした相談支援を行う。

**事業概要**

○体制

- ・名称：堺市生活・仕事応援センター すてっぷ・堺 (H26年度 堺市委託事業)
- ・人員：主任相談支援員1名、相談支援員3名、事務員1名、就労支援員1名 (※)
- ・開所日：平成26年6月16日 ※堺市より株式会社パソナへ委託

○自立相談支援事業(支援内容)

- ・相談支援(アセスメント及び本人の状況に応じた支援プランの作成など)
- ・就労支援(職種選定、求人情報提供、書類作成、面接対策など)
- ・家計相談支援(収支状況の整理、生活費の使い方提案、滞納・借金の整理など)
- ・地域づくりの推進(地域連携、社会資源開発など)

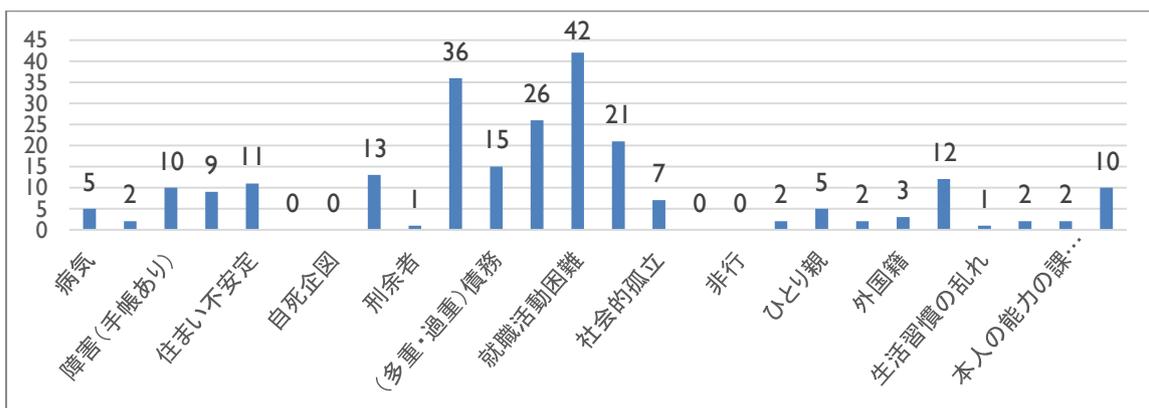
**活動状況・相談実績(H26.6.16~H26.9.30)**

○相談支援件数

- ・新規相談件数：164件
- ・支援対象件数：101件
- ・対応件数(のべ)：909件
- ・就労決定件数：12件(支援決定20件中)

○相談例

- ・高齢者と同居しており介護離職や不況を理由に働いていない稼働年齢層や、60代の年金受給前・未受給・低額受給者からの相談。(就労支援)
- ・生活費の収支計算ができない、滞納や借金によって生計が立てられない、様々な要因で経済的困窮状態に陥り生活を再建したい本人や関係機関からの相談。(家計相談支援)
- ・貸付等の各種制度に該当しない方や、地域から孤立している方、複合的な課題を抱えている世帯の相談。(地域の発見により社協区事務所を通じての相談)



【消費者被害と堺市生活・仕事応援センターの機能】

- ① 消費者被害あった後の家計管理支援
- ② 次の被害を防止するための見守り
- ③ 地域住民への消費者被害防止の啓発

(6) 地域のつながりハート事業（堺市小地域ネットワーク活動推進事業）（平成25年度実績）

『校区福祉委員会』は、住み慣れたまちで「誰もが安心して暮らせる地域づくり」をめざして、小学校区エリアを単位に自治会、民生委員児童委員会、老人会などを中心とした地域住民で構成されている。校区福祉委員会が堺市からの補助を受け、地域住民へ下記のメニューの福祉活動を提供しているのが『地域のつながりハート事業』である。

①地域のつながりハート事業（堺市小地域ネットワーク活動推進事業）の実施、補助金の交付

実施校区数：93校区

②平成25年度 取り組み校区の活動実績

1) 個別援助活動

活動名称	見守り 声かけ訪	家事援助	介護援助	外出援助	配食活動
実施校区数	93	22	6	21	8

2) グループ援助活動

活動名称	いきいき サロン	ふれあい 食事会	地域 リハビリ	世代間 交流	子育て 支援	ふれあい 喫茶
実施校区数	91	84	57	90	88	77

3) 校区福祉委員会活動

活動名称	広報・啓発活動	研修・学習活動	連絡調整活動
実施校区数	79	80	84

4) 校区ボランティアビューロー

【内 容】 地域住民が身近なところで生活情報を得たり相談が出来る機能を、地域会館などに確保し、住民相互の交流や生活課題の解決の情報提供を行うことで、地域住民が住み慣れた地域で安心して暮らせるまちづくりをめざす。  
(交流コーナー、情報コーナー、相談コーナーの設置/週1回以上の開設)

【実施校区数】 78校区

5) お元気ですか訪問活動

【内 容】 いきいきサロン等のグループ援助活動に参加しにくい(していない)一人暮らし高齢者などを訪問し、見守ることでさらなる地域のつながりを図る。  
(近隣での見守りが必要と思われる方25名以上に対し、月1~4回程度の訪問と月1回の情報交換会の開催)

【実施校区数】 71校区(新規2校区)

【消費者被害と地域のつながりハート事業の機能】

- ① 消費者被害の発見
- ② 次の被害を防止するための見守り
- ③ 地域住民への消費者被害防止の啓発