

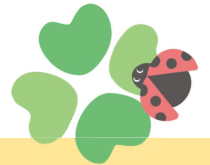
【テーマ2】

八尾市版持続可能な権利擁護支援モデル  
事業について～多様な主体が参画する  
八尾市見守り推進事業～

◆報告団体：八尾市、社会福祉法人 八尾市社会福祉協議会

# 八尾市版持続可能な権利擁護支援 モデル事業について

～多様な主体が参画する八尾市見守り推進事業～



八尾市 健康福祉部 地域共生推進課  
八尾市社会福祉協議会 総務課 権利擁護センター

## 八尾市の概要



項目	数値等
(1) 人口	259,786人 (令和6年7月末時点)
(2) 高齢化率	28.3% (令和6年7月末時点)
(3) 要支援・要介護認定者数	18,791人 (令和6年3月末時点)
(4) 療育手帳所持者数	3,321人 (令和6年3月末時点)
(5) 精神障がい者保健福祉手帳所持者数	3,722人 (令和6年3月末時点)
(6) 日常生活自立支援事業利用者数	176人 (令和6年7月末時点)
(7) 地域包括支援センター	委託型：15か所、基幹型：市直営1か所
(8) 障がい者相談支援事業所	委託型：4か所、基幹型：市直営1か所
(9) 中核機関	社会福祉協議会へ委託 (市単独設置) 「権利擁護センターほっとネット」



## 八尾市の権利推進擁護事業の取組みについて

- 平成25年度：八尾市権利擁護センターを設置（八尾市社会福祉協議会へ委託）
- 平成26年度：市民後見人養成を開始（大阪府社会福祉協議会へ委託）
- 令和2年度：地域連携ネットワークにおける協議会の前身である連絡会を設置  
連絡会の下に実務担当者が担うワーキング会議を設置  
第4次八尾市地域福祉計画策定に合わせ、同計画内に八尾市成年後見制度利用促進計画をあわせて策定。
- 令和3年度：権利擁護支援における中核機関として、市社会福祉協議会に権利擁護センター「ほっとネット（ほっとかれへんネットワーク）」を設置  
※令和元年度より準備に着手  
⇒新たに設置した中核機関を中心に地域連携ネットワークの構築を図っている。



2

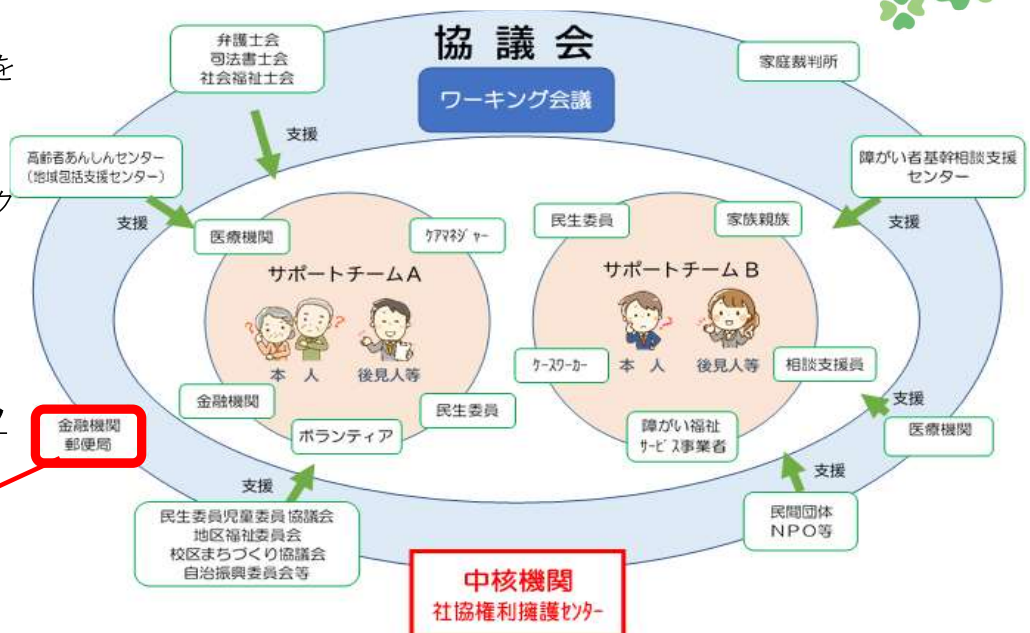
## 地域連携ネットワークについて

みんなの「ほっとかれへん」を集約した成年後見制度が必要な人に必要な支援をみんなでつながり行っていく、八尾市の地域連携ネットワークのしくみ



### ほっとかれへんネットワーク

モデル事業スキーム構築にあたっての協議からネットワークへの参加につながる！！



3

## 権利擁護支援を取り巻く現状と課題（モデル事業に取り組むことになった背景）

### 本人

- ▶ 身寄りがなく（あるいは親族が遠方にしかおらず）、認知機能の低下など状態の変化に気付いてくれる人がいない。
- ▶ 高齢者等の消費者被害が増加しており（年間数億円規模）、見守りの目の強化が必要。
- ▶ 医療や契約等の説明を本人以外に聞く人がおらず、1人で適切に決めること、手続きすることが難しい。
- ▶ 本人が金銭管理できず、支えてくれる人や適したサービスがなく、本人を支援する中で事業者が関わらざるをえないケースがある。
- ▶ 緊急連絡先や身元引受人となる人がいない。

### 日常生活自立支援事業

- ▶ 相談件数が増加傾向にあり、現状待機者なしで対応しているが、今後、待機者が発生するなど、スムーズな契約が難しくなるおそれがある。利用者172名（令和6年10月末時点）生活保護受給者が全体の約8割を占める。
- ▶ 専門的知識を有するケースの増加等により、現在の職員体制での対応に限界が近づいている。精神障がい者の割合が全体の約半数を占める。

### 市民後見人

- ▶ 市民後見人としての活動終了後もまだまだ現役で活動できるが、登録の定年（70歳）がきてしまい、これまで培った経験を活かす機会がない。⇒20名の退会者の活躍の場がない状況。
- ▶ 意欲があるにも関わらず受任に至らず、待機中の市民後見人が一定数いる状況。登録者34名・受任者7名（令和6年11月末時点）⇒27名の担い手の活躍の場がない状況
- ▶ 受任件数を増やすための方策（専門職後見や日自からのリレー案件を増やす等）の検討が必要。

既存の制度のさらなる充実に加え、認知症高齢者等の増加により高まる権利擁護支援ニーズに対応するための新たな支援策についての検討が必要

多様な主体が参画する八尾市見守り推進事業をモデル的にを行い、その中で見えてきた課題や成果を既存の制度を含めた八尾市の権利擁護施策に還元していく

4

## 八尾市の市民後見人の取組み 概要①



### ○市民後見人バンク登録者推移

	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	合計
登録	9	8	5	1	3	9	5	3	3	6	52
移管	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
退会	0	0	4	4	3	2	0	1	6	0	20

年齢条件（70歳以下）が満たされず、退会となる ⇒ 34名のバンク登録者（R6.11月末現在）

### ○市民後見人受任件数推移

	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	合計
受任	0	2	1	3	2	2	3	2	1	2	18
終了	0	1	0	1	1	1	2	3	1	2	12

7名の市民後見人が受任中（R6.11月末現在）⇒34名中7名が受任しているが、27名が待機中

5

## 八尾市の市民後見人の取組み 概要②

### ■八尾市市民後見人バンク登録者研修会の開催

市民後見人の活動報告と意見交換会  
 第一部：市民後見人推進事業について  
 第二部：市民後見人活動報告・意見交換会

交流の様子は  
 報告時に投影します



▲活動報告発表の様子



▲意見交換会の様子

### ▲令和6年度第1回八尾市バンク登録者研修会の開催 (八尾市・さぬき市・東かがわ市市民後見人合同バンク登録者研修)

### ■広報について

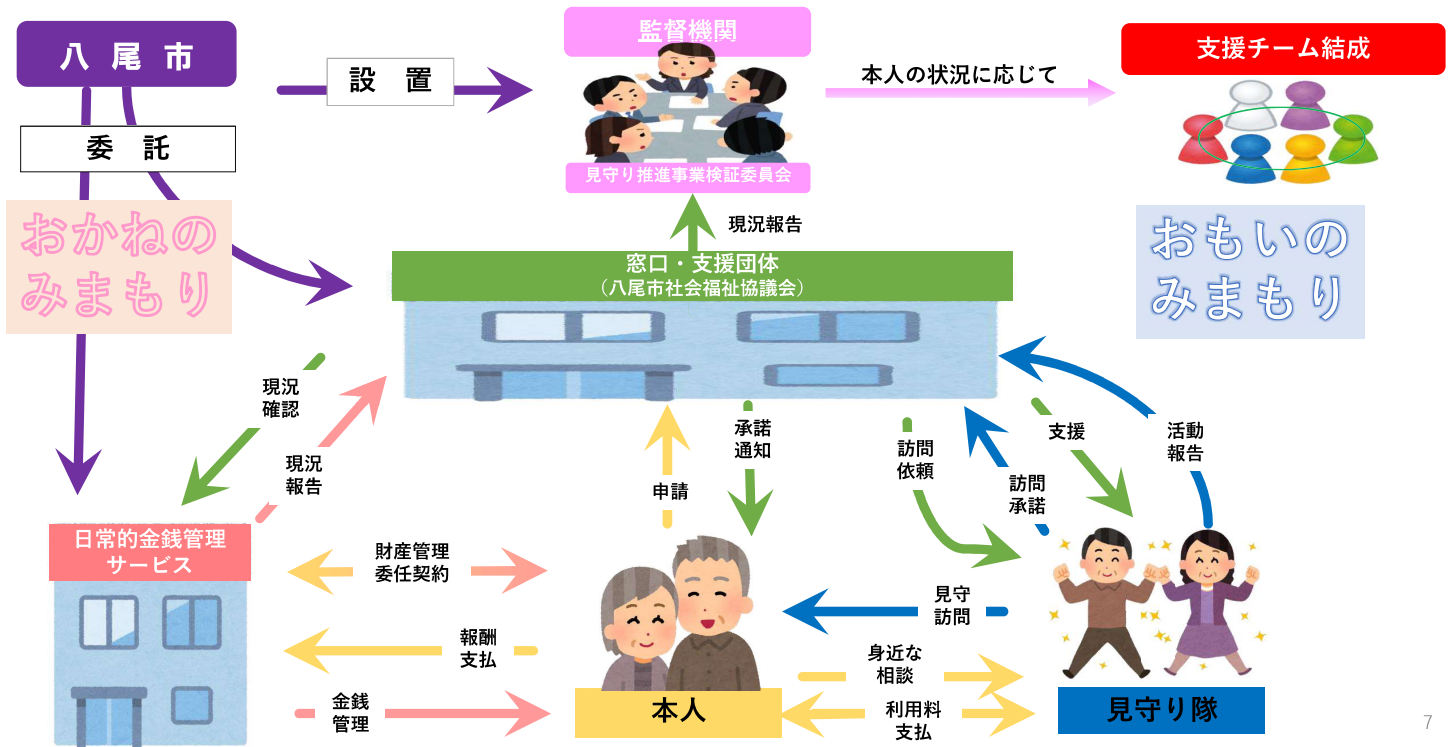
①八尾市市民後見人PRバッグの作成。バンク登録者の意見を集約し作成。バンク登録者へ配付。



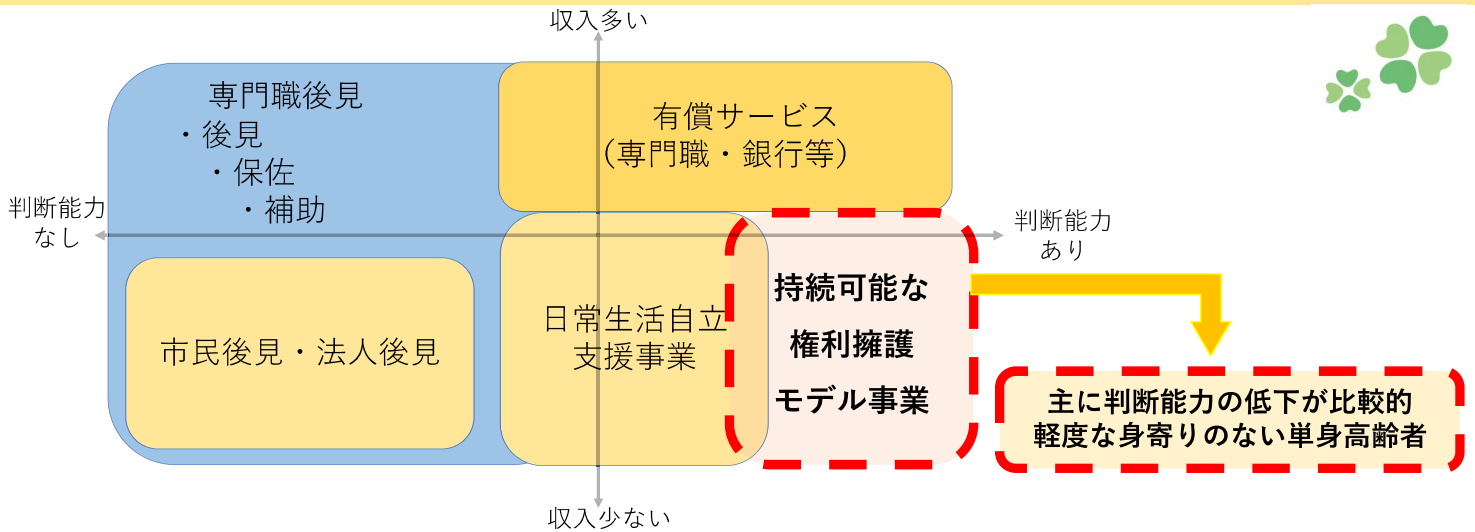
②市民後見人活動記録集の作成  
 市民後見人の活動記録を、広く周知・啓発するとともに新規の市民後見人の活動の手引きとして活用していく。



## 【モデル事業】八尾市見守り推進事業 全体図



## 事業のターゲット層について



日常生活自立支援事業	モデル事業
認知症、知的障がい、精神障がい等により判断能力が十分でない方（福祉サービスの利用援助、契約能力を有していることが必須）	判断能力の低下が比較的軽度で、事業内容等を一定程度理解ができる方で、身寄りのない又は親族が遠方にしかおらず、支援が受けられない単身である在宅生活者（福祉サービスの利用は問わない。）

8

## モデルケース概要

### ケース（1）

本人の概要	<b>80代前半の女性、独居、年金暮らし</b> 認知症は軽度だが、夫の急死による精神的なしんどさによるものもあり、少し物忘れが出てきた。頼れる人がいればありがたいが、どんな人が来てくれるのか不安がある。 <b>本人の希望：</b> 書類の管理や手続きが一人では難しく、誰かに手伝って欲しい。 お金の管理は今のところ自分でできる。
相談経路	地域包括支援センターより権利擁護センターへ相談が入る。
支援内容	見守り隊が月2回程度訪問し、本人に寄り添っての困り事の聴取や書類等の手続き支援を行う。 消費者被害と思われるような状況になった際（実際は違ったが）、関係機関と連携して対応した。 日常生活自立支援事業や成年後見制度へ移行するタイミングを市社協と相談していく。
結果・事業効果	認知機能の低下がみられ、 <b>日常生活自立支援事業への移行に向けて進めている。</b> 見守り隊の定期的な訪問、見守り活動を通じて、本人の変化にいち早く気づくことができた。

月1回程度見守り隊が社協へ来訪し、日々の支援内容を報告。本人の様子や困りごと、見守り隊が対応に苦慮したこと等を都度共有し、見守り隊と社協だけでなく、地域包括支援センター・市とも共有し、チームで検討しながら活動をサポート。



9

## モデルケース概要

### ケース（2）

本人の概要	70代後半の女性、独居、年金暮らし 4年前まで娘と同居していたが、最近は交流なし。息子は、次男が亡くなっており、長男とも疎遠状態。 認知症状も目立った物忘れも見受けられず、身の回りの事も自身で行えている。 過去に保険の勧誘を受けた際、意に沿わない契約をしてしまい消費者センターへ相談したことがあった経緯から、地域包括支援センター職員より当事業の話を聞き、今回の利用に至る。 本人の希望：1人暮らしで、誰かが定期的に来てくれると安心
相談経路	地域包括支援センターより権利擁護センターへ相談が入る
支援内容	見守り隊が週1回程度訪問し、ご本人の訴え・思いを傾聴し、関係性を築きながら、本人の意思決定支援を行う。別途、傾聴ボランティアの利用を開始。
結果・事業効果	途中から傾聴ボランティア（無償）も利用されるようになり、本人より本事業の利用辞退の相談を受け、話し合いの末、利用解約となる。今後については、地域包括支援センターと情報を共有し、支援が必要な際には、権利擁護センターに連絡を入れてもらうよう地域包括支援センターと調整済み。

見守り活動のなかで対応に苦慮すること等があれば、社協がすぐ相談を受けて対応。地域包括支援センターとも都度共有し、ともに検討。本人より利用辞退の意向を受けた際も、地域包括支援センターと連携して対応した。

※どちらのケースも、本人・見守り隊・支援機関・市・社協が連携しながらチームで考えながら進めることができた。



10

## 監督機関について

### ○監督機関について

- ・本事業の監督機関として「八尾市見守り推進事業検証委員会」を設置。
- ・市と社協が連携しながら窓口団体として日々の事業を支援する中で生じた事象について、監督機関による専門的知見を有する第三者の立場から監督・助言・調査及び検討を行う。

#### 構成メンバー

大阪弁護士会

大阪司法書士会

大阪社会福祉士会

### ○監督機関の役割

#### （1）見守り推進事業のあり方に関する事項

モデル事業として取り組む中で生じた課題や今後の進め方等について市・社協に対してご助言いただく。

#### （2）個別ケースにおける専門的知見を要する事項

#### （3）個別ケースにおける金銭の履行状況等の進捗管理

#### （4）後見制度等他の制度やサービスへのつなぎ等の検討

#### （5）見守り推進事業に関し必要な事項

11



## モデル事業における課題①



本人

- 今回のモデル事業のターゲット層となった多くの方は、「今はまだ自分で生活できている。」「困った時に頼れる人がいるのはありがたいが、日々困っていることはない。」といった方であり、見守り隊が月2回程度訪問された際に、手持ち無沙汰のような状態になったので、掃除等のお手伝いをしても良いものが悩んだ。（見守り隊の定期報告書より）。
  - 個別の困りごとが解決すれば利用を辞めたいといった意見があり、モデル事業の利用目的を当初に把握しておく必要がある。
- ⇒「モデル事業のターゲット層に支援の手を伸ばすことは詐欺被害防止の観点や、制度のはざまの手立てとして有効である」と、地域包括支援センターの職員をはじめとする支援機関や八尾市見守り推進事業検証委員会でもご意見としていただき、モデル2ケースの中でも、定期的な見守りや制度につながるまでの仕組みとして効果的であった。
- 本人の声として「夫が亡くなってからの心の隙間を埋めてくれた。」  
「溜まっていた書類を整理し、給付金も受け取れた。」等
- ⇒しかしながら、現行スキームでは、利用の継続には限界があることが分かったことから、認知機能の低下が見込まれるターゲット層への支援体制（見守り等）について検討する必要がある。

12

## モデル事業における課題②



意思決定サポーター 「おもいのみまもり」

- 見守り隊登録者 現在**5名**（市民後見人**OB2名**、バンク登録者 **3名**）
  - 市民後見人OB及びバンク登録者に登録いただいているが、市民後見人として支援する場合（後見類型に限定）とモデル事業は利用者像が異なるうえ、活動内容が不明瞭であり、本人に寄り添う結果、市の想定以上の支援を見守り隊がしたい場合の制限などが課題となり、八尾市民特有の「おせっかい」を最大限に活かしていない。また、見守り隊のサポートについて、社協が相談対応する中で内容が多岐にわたり、モデル事業として助言に苦慮する。また、活動の際に事務費が発生するが、補填がないため見守り隊の自己負担となっている。
  - 特に困りごとのない利用者宅を訪問し、話を聞くだけで利用料を貰うことへの後ろめたさや、傾聴ボランティア等の他の活動で無償でやっていることとの違いが見出せずに苦慮させてしまっている。
- ⇒市民後見人・見守り隊の役割・特徴を踏まえ、活躍の場を提供し、おせっかい人材のリーダーとして活躍いただきたい。

その他 市民後見人バンク登録者の待機期間について

- 養成講座終了後、何年も待機期間が発生している現状である。
- ⇒市民後見人受任者を増やすため、施設等への出前講座の開催や、フォローアップとして登録者向けの研修会を実施する。

13



## モデル事業における課題③



### 日常的金銭管理サービス 「おかねのみまもり」

- 縮小傾向にある金融機関等の窓口体制において、認知症疑いのある高齢者の方の対応に非常に苦慮している状況。
  - ・ 現状、認知症疑いのある方へのつなぎとして、日常生活自立支援事業や後見制度を案内するしかない。
  - ・ 本人に十分に説明をしたうえで金融商品を購入いただいたが、後から家族と加入について（なぜ高齢者にこのような金融商品を販売したのか等）トラブルになるケースがある。
  - ・ 毎日窓口を引き出しに来られる、通帳の再発行を何度も行う（要手数料）等、長時間の対応が発生。
- 詐欺被害防止の観点等から、金融機関の現金取り扱いの厳格化により検討が進まない状況。  
当初想定していたような日常的に必要な生活費以外の大きなお金を管理する方策についても金融機関との協議が進まず、市内の信託銀行との間で、他に活用できる仕組みが作れないか等の協議を不定期に行っている。
- 施設入所者の金銭管理を行う者がおらず、やむを得ず施設で管理してしまうケースがある。

⇒ どの金融機関等においても、モデル事業の主旨には賛同いただいたが、金銭管理サービス事業者としての事業参画については、非常にハードルが高い。厚生労働省のモデル事業実施自治体連絡会等において、モデル事業実施を通じて分かった課題や現状を報告している。