

# 横浜市障害者後見的支援制度 業務運営指針（ガイドライン）



横浜市健康福祉局障害施策推進課

令和3年10月 初版発行  
令和4年 4月 改訂版発行





●	<b>はじめに</b>		
	横浜市障害者後見的支援制度業務運営指針（ガイドライン）について	・・・	2
	<b>第1章 制度概要</b>		
	1-1 横浜市障害者後見的支援制度の歩み	・・・	4
	1-2 横浜市障害者後見的支援制度の概要	・・・	7
	1-3 制度の特色と固有の強み	・・・	9
	<b>第2章 推進方針及び運用に係る考え方</b>		
	2-1 推進体制	・・・	14
	2-2 後見的支援室全体の業務と役割	・・・	16
	2-3 各職種の基本的な業務と役割	・・・	17
	2-4 対象者及び対象エリア（対象者の登録先）	・・・	22
	2-5 個人情報その他機関への提供	・・・	23
	<b>第3章 他制度との関係性（役割の違い、役割分担、連携）</b>		
	3-1 成年後見制度	・・・	25
	3-2 相談支援機関	・・・	27
	3-3 障害者自立生活アシスタント事業、自立生活援助	・・・	30
	3-4 地域定着支援	・・・	32
	3-5 地域ケアプラザ	・・・	33
	3-6 区社会福祉協議会	・・・	35
	3-7 地域生活支援拠点	・・・	37
	<b>第4章 持続的・効果的な制度運用に向けた視点</b>		
	4-1 あんしんキーパーの開拓と地域づくり	・・・	40
	4-2 支援室全体での「チーム支援」	・・・	42
	4-3 人材育成	・・・	43
	4-4 緊急時に向けた予防と対応	・・・	44
	<b>取組事例</b>		
	01 あんしんキーパーの開拓と地域づくり	・・・	48
	02 支援室全体での「チーム支援」	・・・	50
●	<b>おわりに</b>		
	本制度の推進と、PDCA サイクルに基づく検証について	・・・	52
	後見的支援制度 業務運営指針（ガイドライン）の作成について	・・・	53

## — 横浜市障害者後見的支援制度 業務運営指針（ガイドライン）について —

「横浜市障害者後見的支援制度」は、全国的にも類を見ない、本市独自の制度として平成 22 年度から運用を開始し、平成 28 年度末に全区展開しています。

本制度は本市独自の制度であることから、固有の運営上の課題に対応していくことが常に求められます。

また制度開始から時間が経過し、この間の、障害児・者を取り巻く支援体制の変化（計画相談支援の導入、基幹相談支援センターの設立、よこはま成年後見推進センターの設立等）を踏まえ、他制度との関係性や役割の違い等についての明確化が、課題として浮上しました。

こうした背景を踏まえ、本制度が将来にわたり安定的且つ持続可能な制度となるよう、運営上発生している諸課題の解決策等を含むそのあり方を検討するため、令和元年度から3年度にかけ、「横浜市障害者後見的支援制度あり方検討会（以降「あり方検討会」と表記）」を開催しました。

あり方検討会は、制度を担う三者（推進法人・運営法人・横浜市）が参加し、計 11 回に渡る検討を行いました（51 ページ参照）。

本書「横浜市障害者後見的支援制度 業務運営指針（ガイドライン）」は、あり方検討会における検討内容を集約し、改めて、本制度の意義や目的等を明確化するために策定したものです。

※ 「横浜市障害者後見的支援制度 業務運営指針（ガイドライン）」は、以降「業務運営指針」と表記します。

### ● 「横浜市障害者後見的支援制度 業務運営の手引き」との違いについて

本制度の実施に係る基本的な事項は、「横浜市障害者後見的支援制度実施要綱」に定められています。

「横浜市障害者後見的支援制度 業務運営の手引き」は、同要綱に基づく具体的な運用方法について整理することを目的としています。

一方で、本業務運営指針は、本制度の「理念」を改めて整理し、明確化することを目的としたものです。

#### 【ポイント】

- 本制度の目的・意義を改めて確認し、推進の柱を明確化すること。
- 本制度の特色や、固有の強みを明確化すること。
- 他制度との役割の違いや、役割分担・連携を明確化すること。

# 第 1 章

## 制 度 概 要



### 本章のポイント

---

本制度の基本的な仕組みについて示します。

また、本制度の独自性や固有の強み等についてまとめます。

## — 「将来にわたるあんしん施策」の中核として —

横浜市障害者後見的支援制度は、「将来にわたるあんしん施策」の中核的施策の一つとして、平成22年に発足したものです。

## ■ 「将来にわたるあんしん施策」とは

横浜市が実施してきた「在宅心身障害者手当」の質的転換策として、平成21年度から進めてきた施策です。

「在宅心身障害者手当」とは、障害のある人への在宅福祉サービスがほとんどなかった昭和48年につくられた、在宅の心身障害者に対し、一律の現金を給付する制度です。その後、30年以上経過する中で、障害基礎年金の創設やグループホーム、地域作業所、障害者地域活動ホーム、ホームヘルプなど、在宅福祉サービスが充実してきました。

このような変化のもと、障害のある人やその家族、学識経験者などが参加する横浜市障害者施策推進協議会で在宅心身障害者手当のあり方について話し合いを重ね、ニーズ把握調査などを行いました。その結果、個人に支給する手当を、障害のある人や家族の多くが切実に求めている「親亡き後の生活の安心」、「障害者の高齢化・重度化への対応」、「地域生活のためのきめ細やかな対応」などの必要な施策に転換すべきであると確認されました。

これらの声を受けて、本市では在宅心身障害者手当を廃止して、その財源を活用し、特に重要で緊急と思われる課題認識を示すものとして「将来にわたるあんしん施策」としてとりまとめた施策に転換することとしました。

将来にわたるあんしん施策の枠組みを検討するにあたり、「①親亡き後も安心して地域生活を送れる仕組みの構築」、「②障害者の高齢化・重度化への対応」、「③地域生活のためのきめ細やかな対応」の3つの視点に基づき、施策の具体化を進めました。

このうち、「①親亡き後も安心して地域生活を送れる仕組みの構築」に関する施策の具体化に向け、「後見的支援推進プロジェクト」を設置し、検討を進めました。

後見的支援推進プロジェクトは、当事者家族2名、支援者3名、弁護士1名、当事者2名で構成され、平成21年から平成22年にかけて、計8回のプロジェクト会議が開催されました（この議論は、『後見的支援推進プロジェクト』報告書 ～将来にわたるあんしん施策～」にまとめられています）。

## ■ 「後見的支援」とは 「後見的支援推進プロジェクト」報告書 ～「将来にわたるあんしん施策」～より

民法上の成年後見制度のみではなく、支援を要する障害者の権利擁護の観点に立って、地域において安心して生活を送ることができると行う支援のこと。

— 「横浜市障害者後見的支援制度」発足の理念 —

「後見的支援制度推進プロジェクト」では、親亡き後の本人の地域生活を支えるために必要なこととして、次のような意見が挙がりました。

- **障害者本人を中心に据えた制度設計**  
障害者本人の人生を、本人が決定する仕掛けを構築することが必要である。
- **生活をコーディネートする機能の中立性の確保**  
本人の生活をコーディネートする機能は、本人にとって何が一番適しているかを考えることができる、中立的な立場であってほしい。
- **地域の人に参加する仕組み**  
成年後見人や、障害福祉関係者だけで本人の地域生活を支えていくことは困難。  
地域の人に参加する仕組みを考える必要がある。
- **「本人の話を聞く人」の必要性**  
親亡き後にも「本人の話を聞く人」の存在が必要である。

こうした意見をもとに「後見的支援推進プロジェクト」では、親亡き後も安心して地域生活を送れる仕組みの構築に向け、求められることを次のとおり整理しました。

**(1) 日常生活の見守りの仕組みをつくること**

本人を身近な地域で支えるためには、親が担ってきた多様な役割（身上保護、身近なことに対する本人からの相談等）をチームで担う仕組みが必要であるとされました。

そのために、日常生活の中で本人を見守る人をつくること、また本人の状況を把握し、将来の希望と目標に基づいて本人を支援し、意思を代弁していくためのチーム形成が求められるとされました。

**(2) 将来に対する漠然とした不安を解消すること**

「(直近における具体的対応の可能性は低いものの) 将来への漠然とした不安等を抱えていても、相談する人がいない」「相談機関では、直面する具体的相談への対応に忙しそうで相談しづらい」「親がいなくなっちはじめて、相談機関に相談が持ち込まれることが多い」等の課題が浮かび上がりました。

そのために、漠然とした将来に対する不安への相談を受け、親が元気なうちから、本人の希望や目標を含めた情報を聞き取り、将来設計をとともに考える体制をつくるが必要とされました。

### (3) 権利擁護や成年後見の普及・利用を促進すること

日々の暮らしの中で、福祉サービスを利用する際の契約や、相続、一般的な財産管理などの法的手続きが必要な場面があります。しかし、本人だけでは自分の意思を上手く伝えられずに、不利益を被ったり、実際に被害を受けてしまったりする等の懸念があります。

こうした懸念を受け、地域で暮らす障害者の権利を擁護するために、成年後見制度について広く周知するとともにその利用を促進し、必要な人が実際の利用に結びつくようにすることが求められるとされました。

また、障害のある本人をよく理解した成年後見人を増やすことが必要であり、そのために人材育成や法人後見を行う団体の支援をすることが求められるとされました。

これらを踏まえ、具体的な対応策として「後見的支援制度」が設計され、発足するに至りました。

#### 【参考】

- 「後見的支援推進プロジェクト」報告書 ～「将来にわたるあんしん施策」～  
(平成22年3月 後見的支援推進プロジェクト ― 横浜市障害者施策推進協議会 専門委員会)
- 「将来にわたるあんしん施策」検討報告書 (平成22年3月 横浜市障害者施策推進協議会)



## 本制度の概要

本制度は、障害のある人が地域で安心して暮らすために、「身近な地域での本人の見守り体制を構築すること」「本人の思いに寄り添い、希望に基づく生活の実現をともに考えること」を柱として実施する、横浜市独自の登録制の制度です。

### 具体的な取組

#### (1) 身近な地域における、本人の見守り体制を構築すること

- ・ 支援室のスタッフ等による定期的な訪問や面談等を実施し、本人の日常生活を見守ります。
- ・ 地域の障害理解促進のため、本制度の広報・周知等を行います。
- ・ 地域住民等によるボランティアである「あんしんキーパー」を開拓・確保し、地域とともに本人を見守る体制をつくります。

#### (2) 本人の思いに寄り添い、希望に基づく生活の実現をともに考えること

- ・ 障害のある人とその家族の、将来の希望や漠然とした不安等を受け止めます。
- ・ 生涯にわたり障害のある人に寄り添いながら、その人の願う地域での暮らしが実現できる方法を一緒に考えます。
- ・ 必要に応じ、適切な支援機関（公的機関や相談支援機関等）につなぎます。  
その際、本人主体の視点から、本人の意思を代弁します。

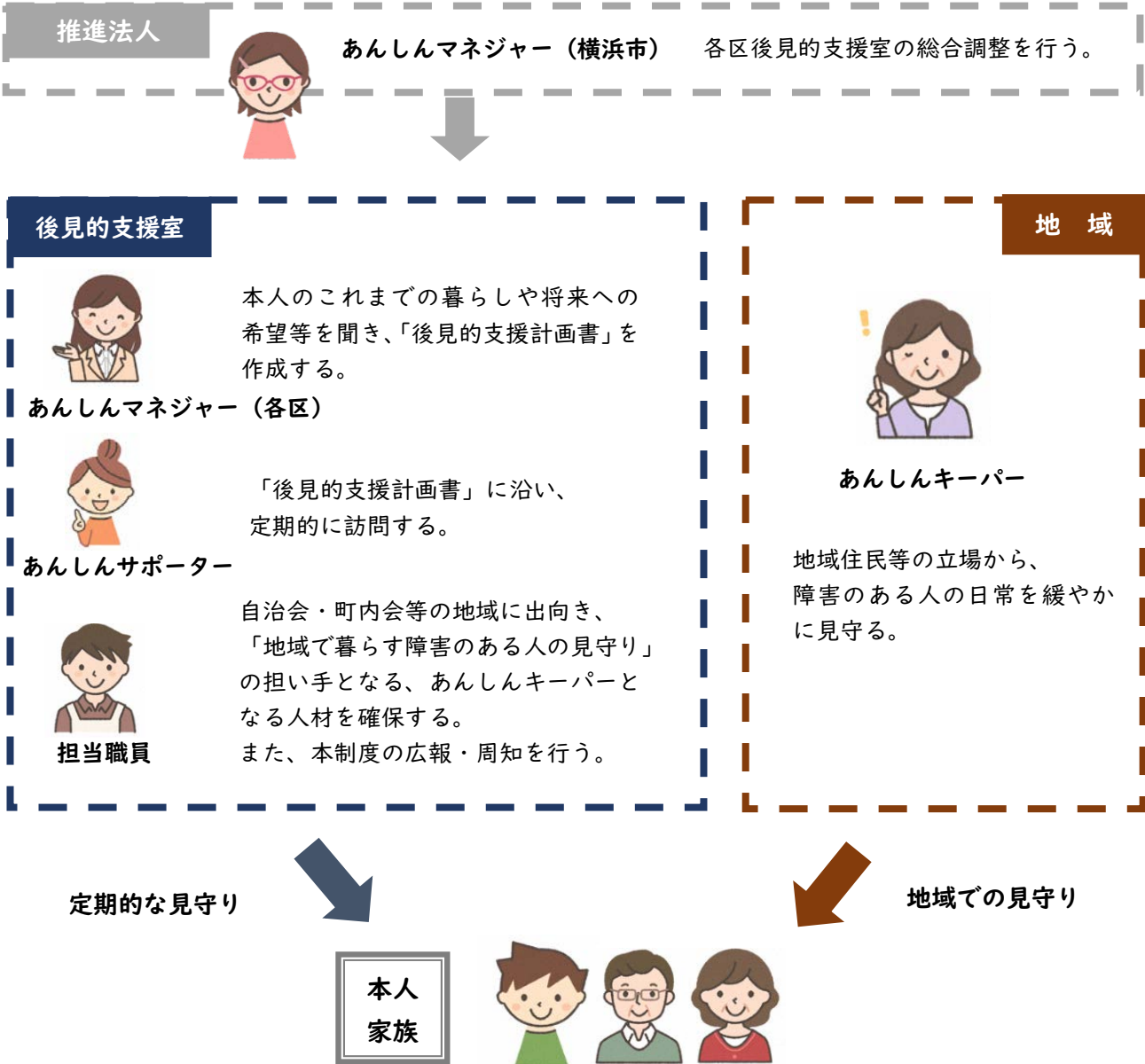
### 登録対象者

実施区内に居住する、18歳以上の後見の支援を必要とする障害者

### 利用料

無料

# 本制度における支援体制のイメージ



**本制度の軸心： 「本人の権利擁護」**

**本制度の軸心は、「本人の権利擁護」です。**

地域の中で、本人の意思が理解・尊重され、本人の意思に基づいた、その人らしい生活を実現することを目指しています。

**本制度の特色と、固有の強み** **生涯にわたり本人に寄り添う、「伴走型」の支援であること**

本制度は、生涯にわたって本人に寄り添い、つながり続けることそのものを目的とした、いわゆる「伴走型」の支援です。

※ 「伴走型支援」について： 11-12 ページ参照。

**— 生涯にわたり、本人に「伴走」することの意義 —**

先述のとおり、本制度の軸心は「本人の権利擁護」です。

本人の意思が理解・尊重され、意思に基づいた生活を実現するためには、まず本人を理解することが重要です。

そのために本制度では、親亡き後などの将来の暮らしに向けて、平常時から時間をかけて本人に関わり続けていきます。

本人と継続的につながることにより、地域における身近な理解者として、気兼ねなく話ができる関係性を築きます。

こうした関係性の中で、既存のサービスの中だけでは聞き取ることの出来ないような、生まれてから現在に至るまでの細やかな情報（成育歴、性格特性、趣味・嗜好、悩み、将来への希望等）を把握することができます。

また、表出してこなかったニーズの掘り起こしや、人との関係づくりにもつながります。

これらを尊重しながら、本人の意思に基づいた生活を実現する方法を考えるとともに、その実現に向け、必要に応じて適切な支援機関等につなぎます。また必要に応じ、本人の意思を代弁します。

このように、平常時から時間をかけて本人に「伴走」することで、地域の中で本人の意思に基づいた生活を実現すること、つまりは「本人の権利擁護」につながっていきます。

## ● 地域の中で、一人ひとりに見守り体制を構築すること

さらに本制度に固有の強みは、登録者一人ひとりに「地域の中で、見守りの輪をつくることができる」という点です。

### ● 困り事や、サービス等利用の有無を問わず、本人と関わり続けられること

特に、具体的な困り事や、障害福祉サービス等の利用の有無を問わず、本人と関わり続けることができるという点が、本制度の特色であり、固有の強みです。

例えば、障害福祉サービス等の利用がなくなった場合や、利用するサービスの内容が変わった場合、本人への支援や見守りの目が途切れてしまう場合があります。

しかし本制度は、このような場合にも途切れることなく、生涯にわたり本人への見守りを継続することが出来ます。

### ● 地域とともに、本人の見守り体制を構築できること

さらに本制度の特色は、「地域住民が参画する仕組みにより、本人の見守り体制を構築できる」という点です。

後見的支援室の職員（あんしんマネジャー・担当職員・あんしんサポーター）による支援と併せ、地域住民が「あんしんキーパー」の役割を担い、緩やかに本人の日常生活を見守ります。

## — 地域とともに、本人を支えるネットワークを作ることの意義 —

地域住民とともに本人を見守る体制を構築することにより、支援機関や成年後見人による関わりだけでは実現困難な、きめ細やかな見守りを行うことが出来ます。

また、あんしんキーパーをはじめとした、地域における人との関係づくりを進めることにより、本人が、地域住民と相互に支え合いながら生きていく力を育みます。

さらに、地域の中で本人の意思が理解・尊重され、本人が自らの意思に基づいて、その人らしく生きることにつながっていきます。

## — 「地域づくり」への発展 —

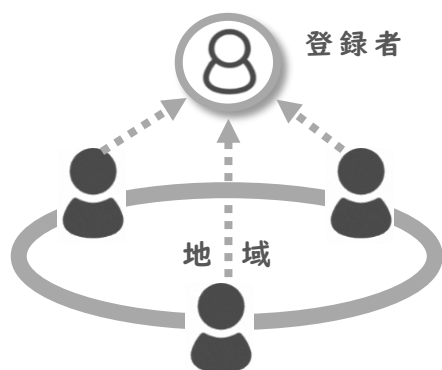
このような取組を推進することで、地域の中で障害理解が促進されるとともに、人それぞれの価値観や多様性を認め合い、支え合うことのできる地域風土の醸成につながっていきます。

こうした地域風土が、障害のある人の日常生活を見守っていく地域住民の拡大や、地域全体での包括的な見守り体制の構築につながります。

※ このように、本制度の推進にあたっては、「①登録者一人ひとりへの見守り体制の構築（図1）」と、「②障害のある人を見守る、地域のネットワークの拡充・強化（図2）」の双方の視点に基づき、取組を進めていくことが求められます。

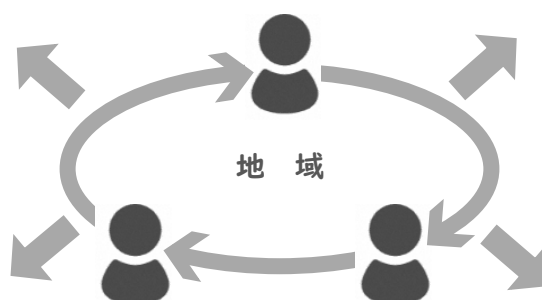
【図1】

登録者一人ひとりへの見守り体制の構築



【図2】

障害のある人を見守る、  
地域のネットワークの拡充・強化



TOPIC

「伴走型支援」 — 地域共生社会の実現に向け、求められるアプローチ —

地域共生社会とは、厚生労働省が掲げる、社会構造の変化や人々の暮らしの変化を踏まえた改革ビジョンです。

制度・分野ごとの「縦割」「支え手」「受け手」という関係を超えて、地域住民や地域の多様な主体が「我が事」として参画し、人と人、人と資源が世代や分野を超えて「丸ごと」つながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていく社会のことです。

「地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・共同の推進に関する検討会」（地域共生社会推進検討会）の最終とりまとめ（令和元年12月26日）の中では、今後の対人支援において、「具体的な課題解決を目指すアプローチ」「つながり続けることを目指すアプローチ」の2つを、支援の両輪として組み合わせていくことが必要であるとしています。

2つのアプローチはいずれも、本人を中心として寄り添うことを前提としますが、このうち「つながり続けることを目指すアプローチ（以下「伴走型支援」という。）」は、支援者と本人が継続的につながり関わり合いながら、本人と周囲との関係を広げていくことを目指すものです。

伴走型支援を実践する上では、「専門職が時間をかけてアセスメントを行い、課題を解きほぐすとともに、本人と世帯の状態の変化に寄り添う継続的な支援（専門職による伴走型支援）」と「地域住民同士の支え合いや緩やかな見守り」といった双方の視点を重視する必要があり、それによりセーフティネットが強化され、重層的なものとなっていくとしています。

さらに、専門職による伴走型支援を進めることで、次のような変化が期待されるとしています。

- 個人が複雑・多様な課題に直面しながらも、生きていこうとする力を引き出すことに力点を置いた支援を行うことができる。
- 「支える」「支えられる」という一方の関係性ではなく、支援者と本人が人として出会い、そして支援の中で互いに成長することができる。
- 具体的な課題解決を目指すアプローチとともに機能することによって、孤立した状態にある本人が、他者や社会に対する信頼を高め、周囲の多様な社会関係にも目を向けていくことができる。

## TOPIC

### 「意思決定支援」につながる効果

「意思決定支援」とは、自ら意思を決定することに困難を抱える障害者が、日常生活や社会生活に関して自らの意思が反映された生活を送ることができるように、

- 可能な限り本人が自ら意思決定できるよう支援し、
- 本人の意思の確認や意思及び選好を推定し、
- 支援を尽くしても本人の意思及び選好の推定が困難な場合には、最後の手段として 本人の最善の利益を検討する

ために、事業者の職員が行う支援の行為及び仕組みをいいます。

※「障害福祉サービス等の提供に係る意思決定支援ガイドライン（厚生労働省）」より（一部改変）

#### — 後見的支援制度から、意思決定支援につながる効果 —

本人が、思いや考えを表出する機会を作るとともに、それらを整理することができます。継続的につながることによって構築された関係性により、本人が自分の思いや考えを表出しやすくなります。

さらに、本人の意思表出が困難な場合等に、本人の意思や選好の推定を行う際、継続的につながる中で積み重ねた情報を活用し、多面的な検討を行うことができます。

- ・ 意思表出が困難な方（重度知的障害等）の場合には、言語によらない表出等に着目するとともに、家族や本人に関わる人からも、本人に関する情報を聞き取るのが重要です。
- ・ ただし、周囲が汲み取った意向と、本人が求めていることは必ずしもイコールではないことに留意する必要があります。

## 第2章

# 推進方針及び運用に係る考え方



### 本章のポイント

---

本制度の運用に係る、基本的な方向性や考え方についてまとめます。

## — 二法人体制による運用 —

横浜市障害者後見的支援制度は、「後見的支援推進法人（以下「推進法人」と表記）」と「後見的支援運営法人（以下「運営法人」と表記）」の二法人体制で運用しています。

これは本制度が、本人の意思を中心に、様々な関係機関等の中で中立性を担保しながら、本人の生活に寄り添うことを目指しているためです。

また、設立の経緯や理念・強みの異なる両者が、それぞれの強みを生かしながら連携することで、効果的に制度を推進しています。



### 推進法人の役割

#### — 市域における制度の運用状況を総合的に調整し、各区後見的支援室に対して助言等を行う —

市域全体の制度の推進・総合調整を図ることを目的とし、市内に1か所設置しています。

各区後見的支援室に「各区あんしんマネジャー」を配置するとともに、市域における運用の全体調整を行う「横浜市あんしんマネジャー」を配置し、各区後見的支援室に対して助言等を行います。

また、制度に関する全市的な広報・周知等の、後見的支援の推進に必要な業務を行います。



### 運営法人の役割

#### — 各区において、制度の推進を図る —

推進法人と相互に連携を図りながら、各区における後見的支援制度の推進を図ることを目的とし、各区に1か所設置しています。

「担当職員」「あんしんサポーター」を配置するとともに、地域住民等によるボランティアである「あんしんキーパー」となる人材を確保します。また区内において、制度の広報・周知等を行い、障害理解の促進を図ります。

#### 【参考】 横浜市障害者後見的支援制度要綱より

（実施機関）

第5条 「後見的支援制度」は次の機関（以下「実施機関」とする。）が中心となり市域、各区域の後見的支援制度を推進する。実施機関の名称及び目的は、次のとおりとする。

(1) 横浜市障害者後見的支援推進法人（以下「後見的支援推進法人」という。）

市域全体の後見的支援制度の推進・総合調整を図ることを目的として市内に1か所設置する。

(2) 障害者後見的支援運営法人（以下「後見的支援運営法人」という。）

後見的支援推進法人と相互に連携を図りながら、後見的支援制度の区における推進を図ることを目的として、各区に1か所設置する。



## (事業内容)

第8条 実施機関が行う事業内容は、次のとおりとする。

## (1) 後見的支援推進法人

- ア あんしんマネジャーの雇用、人事・労務管理、研修等にかかる業務
- イ 後見的支援制度についての全市的な広報・周知に係る業務
- ウ 後見的支援制度全体のマニュアル作り・管理業務
- エ その他後見的支援の推進に必要な業務

## (2) 後見的支援運営法人

- ア あんしんキーパーとなる人材の確保業務
- イ あんしんキーパーの登録・管理等にかかる業務
- ウ あんしんサポーターの雇用・労務管理・育成等にかかる業務
- エ あんしんサポーター及びあんしんマネジャーの活動に必要な支援業務
- オ 第3条に定める対象者または対象者の親等からの後見的支援制度の申込みの受付、登録・管理業務
- カ 区内における後見的支援制度や成年後見制度についての広報・周知にかかる業務
- キ その他後見的支援の推進に必要な業務

後見的支援室では、支援室全体での役割分担と連携の下、1-2（7ページ）に記載した業務に取り組みます。

なお、業務に取り組むにあたり、次のような視点が重要です。

### 支援室全体に求められること

- **本人の意思を中心とし、寄り添うこと**

本制度は、「本人の権利擁護」を目指す制度です。地域の中で本人の意思が理解・尊重され、本人の意思に基づいた生活を実現することを目指しています。そのため、本人を中心に置き、寄り添うことが不可欠です。

なお本人の考えが、支援者から見ると一見不合理と思われる内容であっても、（それが他者を害する場合や、本人にとって重大な影響が生じる場合を除き）本人の意思を尊重し、その選択や決定を見守るといった視点が重要です。

- **自分自身の「フィルター」の理解と、それらを外して相手に向き合うこと**

相手の話を傾聴する際には、思い込みや偏見等を持って接することのないよう、自分自身の価値観や感情の傾向を把握することが求められます。

「自分だけの価値観や尺度に捉われていないか」「それらを相手に当てはめたり、押し付けたりしていないか」という意識を常に持つことが大切です。

- **気づきのアンテナを持ち、支援室全体や、関係機関等につなぐこと**

一方で、継続的に本人の生活状況を見守る中で、本人の変化や困り感、生活上のリスク等が生じることがあります。さらにこうした事態が起きた場合でも、本人の特性等により、周囲に対し適切に発信できない場合もあります。

本制度では、生涯にわたって本人に伴走し続けます。平常時から本人を見守る中で、本人の変化等の兆しに、いち早く気づける場合があります。

そのため、本人の変化等に対し、気づきのアンテナを張っておくことが重要です。

このような気づきをキャッチしながら支援室全体に発信すること、さらに必要に応じて、適切な支援機関（成年後見制度や、ケアマネジメント機能を担う相談支援機関等）につないでいくことを視野に入れて、業務に臨む必要があります。

**前提となる考え方： 支援室全体での「チーム支援」の重要性**

本制度は、本人と支援室が長期的に関わり続けることで、将来展望を少しずつ開いていくものです。関わりの中で、スタッフの異動や退職等が生じることもあります。そのことに伴い、本人の混乱や精神的な不安定さが生じ、結果的に本人と支援室との関係性が希薄になったり、途絶えてしまったりしないような工夫が必要です。

また、本人の見守りが特定のスタッフに傾斜することによる、「抱え込み」やスタッフの孤立が生じてしまうことを防ぐ必要があります。さらに、本人とのやりとりの中で、思い込みや行き違いが生じないような工夫が必要です。

そのため、本人と継続的・安定的に関わっていくためには、支援室全体の連携による「チーム支援」を推進することが重要です。

各職種の基本的な役割を理解しつつ、支援室全体が職種の垣根を越えて、チームとしての支援体制により本人を支えていくことが大切です。

また本制度は、「地域住民とともに本人を支える仕組みを作る」という特色があります。

そのため、「あんしんキーパー」をはじめとした、地域との役割分担と連携を考えながら、本人を支えていくことも重要です。

※ なお、支援室全体での「チーム支援」を推進するにあたり、各区支援室にて各職種を統括し、支援室の業務全体のマネジメントを行う「責任者」を配置しています。

**【留意点】**

以降に掲げる各職種の役割は、あくまで「基本的な役割」です。

「基本的な役割」を理解した上で、支援室全体が職種の垣根を越えて、一つの「チーム」として本人を支えていくことが重要です。

**参照**

4-2 支援室全体での「チーム支援」(41 ページ)

## （1）横浜市あんしんマネジャー

基本的な役割： 「市域全体の制度推進と、運用の調整を図る」

- 市域全体で本制度の推進を図るとともに、市域における制度の運用状況を総合的に調整し、各区後見的支援室に対し、必要な助言等を行うこと。

### 【参考】 横浜市障害者後見的支援制度実施要綱より

（事業の担い手の名称及び役割）

第7条（3）あんしんマネジャー

イ 横浜市あんしんマネジャー

（ア）各区あんしんマネジャーからの相談にのり、検討会や研修会の開催を行うなど、各区あんしんマネジャーの支援水準の質を担保し、向上を図る役割

（イ）後見的支援推進法人とともに、各区あんしんマネジャーを支援する役割、後見的支援制度の推進・調整を行う役割

## （2）各区あんしんマネジャー

基本的な役割： 「本人の見守り体制を構築し、必要に応じて適切な支援機関につなぐ」

- 本人の生活状況等を確認し、後見的支援室や、あんしんキーパーをはじめとした地域による見守り体制をつくること。
- 本人の漠然とした思いに寄り添い、希望に基づく生活の実現を本人とともに考え、「後見的支援計画書」を作成すること。
- 必要に応じて本人を公的機関や相談機関につなぎ、本人の意思を代弁すること。

### 【参考】 横浜市障害者後見的支援制度実施要綱より

（事業の担い手の名称及び役割）

第7条（3）あんしんマネジャー

ア 各区あんしんマネジャー

（ア）登録者の生活状況等を確認し、「あんしんサポーター」や「あんしんキーパー」などの登録者の見守り体制をつくる役割

（イ）必要に応じて登録者を公的機関や相談機関につなぎ、登録者主体の視点に立って、登録者の意思を代弁するなどして、登録者の希望と目標に基づいた生活を支援する役割

（ウ）将来に対する漠然とした不安への相談に乗り、将来設計をともに考える役割

### 基本的な役割： 「地域を開拓し、地域づくりを行う」

- 地域の中で障害理解を促進するために、本制度の広報・周知を行うこと。
- また、「あんしんキーパー」となる人材を開拓・確保するとともに、登録・管理すること。
- あんしんサポーター及びあんしんマネジャーの活動に必要な支援を行うこと。

### ● チームづくりの要となる役割

先述のように、本人を継続的・安定的に支援していくためには、支援室全体での「チーム支援」が重要です。この際担当職員は、支援室全体を把握しまとめていく、チームづくりの要となる役割を担います。

### 【参考】 横浜市障害者後見的支援制度実施要綱より

（事業の担い手の名称及び役割）

#### 第7条（4）担当職員

- （ア） 受託区内において、後見的支援制度の広報・周知を行う役割。
- （イ） あんしんキーパーとなる人材を開拓・確保するとともに、登録・情報管理する役割。
- （ウ） あんしんサポーター及びあんしんマネジャーの活動に必要な支援を行う役割。

### 基本的な役割： 「定期訪問等により、本人の生活を見守る」

- 生活の場等への定期訪問や、あんしんキーパー等からの情報収集を通じて、本人の特性や生活状況を把握するとともに、支援室内で共有を図ること。
- 本人の生活状況を見守る中で、変化や困り感、生活上のリスク等に対してアンテナを張り、それらに気づいた際には、支援室全体に発信・共有すること。

「後見的支援計画書」に沿って、生活の場等へ定期的に訪問をし、本人や家族と日常的なつながりを持ちます。その中で、本人・家族の話を聞くとともに、あんしんキーパーをはじめとした、本人に関わる人からも情報を得ます。

また、訪問等を通して得られた、本人に関する情報を支援室内で共有し、チーム全体での支援につなぎます。

本人の生活状況を見守る中で、本人の変化等に対してアンテナを張っておくこと、それらに気づいた際には、支援室内に発信し、共有することが大切です。

## 【参考】 横浜市障害者後見的支援制度実施要綱より

(事業の担い手の名称及び役割)

### 第7条 (2) あんしんサポーター

登録者の日常生活の場等への定期訪問やあんしんキーパー等からの情報収集を通じて、登録者の生活状況を把握し、あんしんマネージャー若しくは後見的支援運営法人に所定の様式で報告をする役割

## サポーターに求められること

あんしんサポーターの雇用形態や、経験の差は人によってそれぞれですが、あんしんサポーターとしての「目指す姿」「求められるスキル」の方向性を整理したものです。

### ● 障害福祉制度等に関する理解

- ・ 横浜市障害者後見的支援制度の理念と概要の理解。
- ・ 横浜の障害福祉の理解、成年後見制度の理解。
- ・ 障害者総合支援法、横浜市独自の障害福祉制度の理解。
- ・ 個人情報取扱い、守秘義務等に関する理解。

### ● 障害に関する理解

- ・ 障害特性（身体障害・知的障害・精神障害・発達障害・高次脳機能障害等）に関する理解。
- ・ 障害のある人の地域生活に関する理解。

### ● コミュニケーション技術

- ・ 本人・家族との信頼関係を形成すること。
- ・ 自分自身の価値観や感情などのフィルターを理解し、それらを外して相手の話を傾聴すること。

### ● アセスメント力と、情報の発信・共有

- ・ 多面的に本人を捉えられること。
- ・ 相手の話に共感・傾聴しつつ、さりげない会話から重要な情報を拾うこと。
- ・ 本人の変化や困り感、生活上のリスク等に対してアンテナを張り、それらに気づいた際には支援室全体に発信・共有すること。 等

### 基本的な役割： 「地域住民等の立場から、本人の生活を見守る」

- 地域住民等の立場から、可能な範囲で、緩やかに本人の日常生活を見守っていくこと。  
また、本人の生活状況の変化等に気づいた際には、支援室全体に発信・共有すること。
- 特定の支援対象者がいない場合には、地域で暮らす障害のある人を、広く見守っていくこと。

地域住民等の立場から、それぞれに可能な範囲の中で、緩やかに本人の日常生活を見守ります。  
また、本人の生活状況の変化等に気づいた際には、支援室内に発信し、共有します。

### 留意点

特定の登録者とマッチングし、日常生活を見守ることが基本ですが、しかし一方で、登録者の中には、必ずしもキーパーとのマッチングを望んでいない方もいます。

そのため、「マッチングは、登録者の希望に基づいて行う」という点に留意する必要があります。

#### 【参考】 横浜市障害者後見的支援制度実施要綱より

（事業の担い手の名称及び役割）

第7条（1） あんしんキーパー

（略）日常生活の場等において、登録者を見守り、その変化に気づいた時等には（略）あんしんマネジャー若しくは後見的支援運営法人に報告をする役割

参照

4-1 あんしんキーパーの開拓と地域づくり（39ページ）

本制度の登録対象者については、「実施区内に居住する※」18歳以上の後見的支援を必要とする障害者と定めています。

これは本制度が、「地域の中での見守り体制を構築する」「地域住民とともに本人を支える仕組みを作る」という特色を有していることに準拠しています。

地域の中で、地域住民とともに本人を支えていくためには、本人が現に居住している場所で、見守り体制を構築することが前提となるためです。

また後見的支援室は、「あんしんキーパー」となる人材の開拓をはじめとした地域開拓を効果的に行う必要があります。そのためには、地域の情報等に最も詳しい当該区の中で、保有するネットワークを活用して地域開拓に取り組むことが重要であると考えられるためです。

(※) 住民登録地や、障害福祉サービスに係る支給決定の実施機関の所在地ではなく、本人が現に居住している実態のある場所と捉える。

#### 【参考】 横浜市障害者後見的支援制度実施要綱より

(定義)

第2条 「後見的支援」とは、民法上の成年後見制度のみではなく、支援を要する障害者の権利擁護の観点に立って、地域において安心した生活を送ることが出来るために行う支援とする。

(対象者)

第3条 後見的支援制度の対象者は、市域において後見的支援を必要とする障害者（児）とする。

(利用登録の手続き)

第10条 後見的支援制度の利用にあたっては、第3条に定める対象者又は対象者の親等が後見的支援運営法人に直接申込みを行い、登録することとする。

2 前項に規定する申込先は、原則として対象者の居住区にある後見的運営法人とする。



個人情報の取扱いについては、「横浜市個人情報の保護に関する条例（平成12年2月25日公布）」、及び「個人情報取扱特記事項」に準拠します。

- 個人情報を他機関へ提供する際には、本人の同意を得ることが前提となります。  
（本制度では、制度登録時に「個人情報使用同意書」を本人から徴取することとしています）
- 使用の目的・範囲・期間は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払います。
- 個人情報を他機関に提供した場合には、その相手、個人情報の内容、対応の経緯、本人の同意等について記録しておくことが必要です。

本制度による見守りの中で、本人の変化や、生活上のリスク等が生じた場合には、必要に応じて適切な支援機関につなぐことが重要です。

その際、効果的な支援のために、本制度を通して積み上げた個人情報を提供することが必要となる場合があります。その場合には、上記の原則に基づき情報提供を行います。

なお本制度は、生涯にわたって本人に寄り添い続けるものであるため、他機関より一層細やかな情報を把握している場合もあります。そのため個人情報の取扱いに際しては、本人のプライバシーに十分配慮の上、本人の立場を大切にしながら、丁寧に行う必要があります。

※ なお、情報提供を行う際の判断に迷った際には適宜、推進法人に確認を行います。

## 第3章

# 他制度との関係性

(役割の違い、役割分担、連携)



### 本章のポイント

本制度の独自性や固有の強み等を踏まえた、他制度との役割の違いや連携方法等についてまとめます。

「成年後見制度」「後見的支援制度」は、いずれも本人の「権利擁護」を目的としています。本人を中心に、その生活や人生に寄り添うことを共通としながらも、それぞれに固有の役割・強みを持っています。こうした両者の強みを生かしながら、役割分担・連携することが重要です。

### ● それぞれの制度の強み

#### 【成年後見制度】

自分ひとりで判断することが難しい方について、本人の意思を尊重し、身の回りに配慮しながら財産管理や、生活・医療・福祉サービス等の手続きを行い、本人の権利を守り生活をサポートする成年後見人等を家庭裁判所が選任することで、本人を法的に支援できること。

#### 【後見的支援制度】

本人の人生に、継続的に寄り添うことができること。

本人の、地域における身近な理解者として、気兼ねなく話ができる存在であり続けられること。

成年後見制度は、家庭裁判所に選任された成年後見人等が、本人の意思を尊重し、健康や生活状況に配慮しながら、本人に代わり財産の管理や介護サービス等の契約を行うことで、本人を法的に支援します。

一方で後見的支援制度は、本人に関する法的な権限を持つものではありません。

しかし、障害福祉サービス等の利用や具体的な困り事の有無にかかわらず、本人とつながり続けることができること、また地域における身近な理解者として、気兼ねなく話ができる存在となることが固有の強みです。

成年後見人等が選任された際には、後見的支援室による関わりの中で積み重ねてきた、本人の情報を適宜共有し、成年後見人等とチームを構成しながら見守り体制を構築していきます。

## — 成年後見制度推進に係る、後見的支援室の役割 —

### ● 成年後見制度の理解促進と、申立て支援機関へのつなぎ

- ・ 後見的支援室では、障害者の日常生活を見守る体制づくりや定期訪問等を通じ、本人や家族等の状況を把握します。その中で必要に応じ、成年後見制度に関する情報提供を行います。その際、後見的支援制度と成年後見制度の違いを具体的に説明し、本人や家族の理解を丁寧に促していきます。
- ・ また本人の状況に応じ、成年後見制度の利用に結び付けるために、申立て支援を行う機関（区役所 高齢・障害支援課、基幹相談支援センター、区社協あんしんセンター等）へのつなぎを行います。

その際必要に応じ、後見的支援室が保有する、本人に関する情報を共有します（ただし本人の同意を前提とし、またプライバシーに慎重に配慮します）。

- ・ さらに後見人の選任後は、後見人をネットワークの一員としながら、それぞれの強みを生かし、本人を地域の中で見守る体制を構築・強化していきます。
- ・ なお日頃から、成年後見制度への「つなぎ」の必要性を意識し、本人や家族等の状況を把握する中で、生活の変化や困り感、リスク等に対する気づきのアンテナを張っておくことが重要です。

## 普及・啓発

区内において、後見的支援制度や成年後見制度に関する**広報・周知**を行います。

この際にも、後見的支援制度と成年後見制度の違いを具体的に説明し、本人や家族の理解を促していきます。

## 権利擁護に関するネットワークの構築

**成年後見サポートネット（区協議会）**※に参画し、成年後見制度に係る地域のネットワークを構築するとともに、こうしたネットワークを活用しながら、制度の利用促進を図ります。

### （※） 成年後見サポートネット（区協議会）

本市における権利擁護の推進を目指し、地域の権利擁護に関する課題を検討し、地域の権利擁護関係機関・団体等のネットワークを強化することを目的として各区に設置される協議会。

区福祉保健センター・区社協あんしんセンターを中心として運営される。

### ■ よこはま成年後見推進センターについて

横浜市における権利擁護支援・成年後見制度利用促進を担う「中核機関」として設置される機関です。

制度の周知・啓発（広報機能）、相談支援機関や支援チームのバックアップ（相談機能）、申立支援や後見人等受任調整（利用促進機能）、親族後見人や市民後見人等の支援（後見人支援機能）を行い、地域連携ネットワークの構築を推進します。

### 【参考】 横浜市における成年後見制度促進に向けた検討委員会 報告書（令和2年4月）

#### 横浜市障害者後見的支援制度実施要綱より

##### （事業内容）

第8条 実施機関が行う事業内容は、次のとおりとする。

##### （2） 後見的支援運営法人

カ 区内における後見的支援制度や成年後見制度についての**広報・周知**に係る業務

第9条 実施期間は、次に掲げる事項に留意し、事業を実施しなければならない。

（4） 登録者が成年後見制度を利用している場合、その**成年後見人との密接な連携**を図ること。

ここでは、「基幹相談支援センター」「精神障害者生活支援センター」「区福祉保健センター」、及び「計画相談支援（指定特定相談支援）」等の、相談支援機関との関係性について記載します。

なお、地域定着支援（地域相談支援の一部）については、3-4に別記します。

### — 後見的支援制度との役割の違い —

相談支援機関はいずれもケアマネジメント機能を有しており、障害児・者が地域生活を送る上での、地域における様々な支援をコーディネートすることが、役割の一環として求められます。

一方で後見的支援制度は、定期的な訪問や、地域での日常の見守り等を実施する「見守り」の仕組みであり、生涯に渡って本人に寄り添い、つながり続けることそのものを目的とした、伴走型の支援です。

### — 後見的支援制度との連携 —

後見的支援制度による見守りの中で、具体的なサービス調整や、成年後見制度の申立て支援等の必要が生じた場合には、相談支援機関等の適切な機関につなぎ、連携して支援にあたることが重要です。

また、相談支援機関の支援の中で課題が一段落した場合や、サービスの利用終了に伴い、計画相談支援の関わりが終了する場合等には、「具体的な困り事がなくても、障害福祉サービス等の利用がなくても、本人に関わり続けることができる」という後見的支援制度の強みを生かし、本制度における緩やかな見守りの中で対応していくこと等も想定されます。

さらに基幹相談支援センターについては、「地域移行・地域定着の促進の取組」「権利擁護・虐待の防止」「その他地域の状況に応じた取組」等の業務を担っており、各事業に担当者を設定しています（次ページ参照）。

こうした業務の取組は、後見的支援室の取組と、方向性や内容がリンクする場合があります。

そのため、両者のネットワークやノウハウを生かしながら、「（成年後見制度の推進をはじめとした）権利擁護」や「地域における見守り体制の構築」「あんしんキーパーの開拓をはじめとした）地域開拓」等に、必要に応じ連携・協働して取り組みます。

#### ■ 具体的な連携・協働のイメージ（例）

- ・ 後見的支援室と基幹相談支援センターの両方で地域の関係機関等を訪問し、それぞれの事業説明を行う。
- ・ 基幹相談支援センターの「権利擁護・虐待の防止」事業とコラボレートした、後見的支援制度及び成年後見制度に関する説明会を開催する。
- ・ 基幹相談支援センターの「その他地域の状況に応じた取組」事業とコラボレートした、障害理解啓発イベントを開催する。 等

### ■ 基幹相談支援センター※<sup>1</sup>

地域における、相談支援の中核的な役割を担う機関です（各区に1箇所ずつ設置）。

障害児・者やその家族等からの、日常生活や仕事などに関する様々な相談に対応します。相談内容に応じて必要なサービスの利用を調整することや、適切な機関につなぐこともあります。

また、成年後見制度の申立て支援も行います。

さらに、地域住民や関係機関等とも連携し、地域づくりに取り組みます。

### ■ 精神障害者生活支援センター※<sup>2</sup>

地域で生活する精神障害者の社会復帰、自立、及び社会参加を促進することを目的として、各区に1館設置している施設です。

精神保健福祉士を配置し、居場所の提供、日常生活の支援及び相談支援、地域交流の促進等を行うことにより、精神障害者の社会復帰と自立及び社会参加の促進を図ります。

### ■ 区福祉保健センター

福祉と保健に関する相談からサービス提供までを一体的に対応するための、福祉事務所と保健所の機能を持った機関です（各区役所に設置）。専門の職員（社会福祉職、保健師）が福祉・保健に関する相談を受け、必要に応じて各担当が支援等を行います。

このうち障害者支援担当では、障害のある人一人ひとりに応じた支援を行います。また、関係機関や地域団体との連携を深め、ライフステージに応じた支援体制の構築に努めながら、様々な課題に対応した福祉保健サービスの提供を目指します。

※ 横浜市では、基幹相談支援センター、精神障害者生活支援センター、区福祉保健センターが中核となり、障害児者の相談支援体制の強化・構築に取り組んでいます。

3機関を「両輪」の関係と位置づけ、それぞれの強みを生かし、役割分担、連携して相談支援を実施することとしています。

### ■ 計画相談支援（指定特定相談支援）

障害福祉サービスと地域相談支援の利用を希望する全ての方を対象に、障害者（児）の抱える課題の解決や適切なサービス利用に向けて、ケアマネジメントによりきめ細かく支援するものです。

日常の相談、サービスの利用に関わる相談に応じ、関係機関との調整を行います。また、「サービス等利用計画」を作成し、サービス利用状況の確認や振り返りを行います。

【参考】

（※1）基幹相談支援センターについて

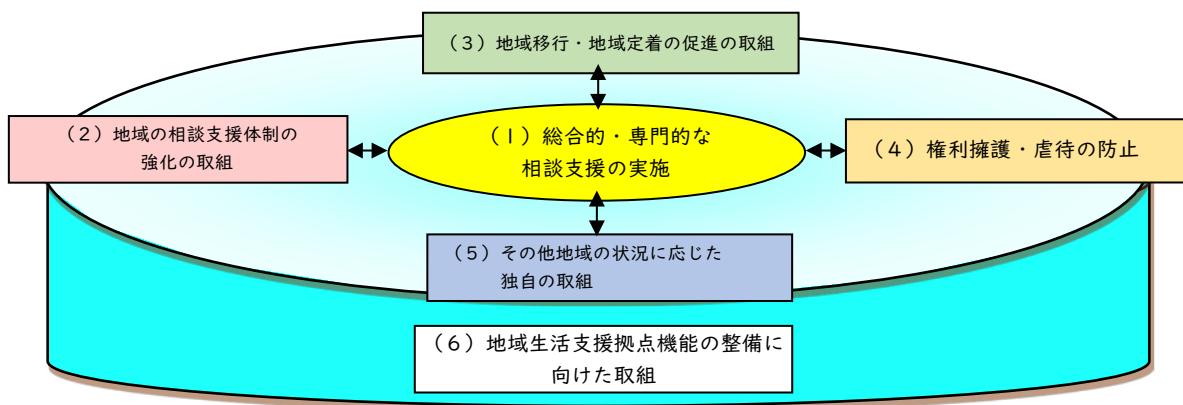
「基幹相談支援センター業務連携指針」より

基幹相談支援センターの業務は、次の6つの柱で成り立っています。

- （1） 総合的・専門的な相談支援の実施
- （2） 地域の相談支援体制の強化
- （3） 地域移行・地域定着の促進の取組
- （4） 権利擁護・虐待の防止
- （5） その他地域の状況に応じた取組
- （6） 地域生活支援拠点機能の整備に向けた取組

（1）～（6）の業務は、基幹相談支援センターに配置される全ての相談員が関わりますが、責任を明確にするため、各業務の主担当を設定しています。

■ 各業務の関係



- 「（1） 総合的・専門的な相談支援の実施」の業務を中心に据え、それを充実・強化させるために、（2）～（6）の業務を連動して実施している。
- （6）については、（1）～（5）の充実・強化という側面も有している。

（※2）精神障害者生活支援センターについて

精神障害者生活支援センターでは、主に次の事業を実施しています。

事業名	内容
日常生活の相談・支援	本人・家族からの、日常生活等に関する相談を受け、課題に対する個別・具体的な支援を行います。また、生活情報の提供を行います。
障害者総合支援法に基づくサービス	計画相談支援（指定特定相談支援）事業 自立生活援助事業（3-3参照） 地域移行・地域定着支援（指定一般相談支援）事業（3-4参照）
横浜市独自のサービス	障害者自立生活アシスタント事業（3-3参照） 横浜市精神障害者退院サポート事業
日常生活の支援	食事サービスや入浴サービスの提供等、日常生活を送る上で必要な支援を行います（各種サービスの実施有無等の詳細は、各センターへ要確認）。
場の提供	フリースペースを提供（居場所や、交流の場としての活用）するとともに、レクリエーション活動・地域交流等を実施します。

「障害者自立生活アシスタント事業」「自立生活援助」はいずれも、地域で単身生活をする障害者が、地域の中で自立した生活を営むために必要な支援を行うための制度です。

困り事を一緒に考え、一人でできるように支援を行います（直接支援とは異なります）。

### ■ 具体的な支援（共通）

居宅訪問、電話、メール、同行支援等を通じて、次のような事項について確認し、必要な助言や関係機関等との連絡調整を行います。

食事、洗濯、掃除などに課題はないか。 公共料金や家賃に滞納はないか。  
体調に変化はないか、通院しているか。 地域住民との関係は良好か。 等

	障害者自立生活アシスタント事業	自立生活援助
種別	平成 13 年度に開始した <u>市の単独事業</u>	平成 30 年度に開始した、障害者総合支援法に基づく <u>国のサービス</u>
対象者	<ul style="list-style-type: none"> <li>知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害者(手帳や診断書の有無は問わず)</li> <li><u>単身や同居家族の支援が見込めない者</u></li> <li>グループホームや同居家族からの<u>一人暮らしを目指す者</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害者総合支援法の対象者で、知的障害、精神障害を想定</li> <li>施設やグループホーム、病院から<u>退所・退院して単身生活になった者</u></li> <li><u>同居家族の死亡等により単身生活になった者</u></li> <li><u>既に単身生活で、支援が必要な者</u></li> <li><u>同居家族の疾病や高齢により支援が見込めない者</u></li> </ul> <p>※ 一人暮らしを目指す者は<u>対象外</u>。</p>
利用期間	利用期間の定めはなし。 ただし、 <u>終結を見据えた支援</u> を行う。	1年間（標準利用期間） ※標準利用期間を超えてさらにサービスが必要な場合は、市町村審査会の個別審査にて必要性が認められた場合に限り更新可。
実施事業所	知的障害 17 か所、精神障害 18 か所、高次脳機能障害 1 か所	指定を受けた事業所
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪問頻度の取り決めなし</li> <li>24 時間の緊急連絡体制</li> <li>衣食住、健康管理、消費生活、関係機関との調整、コミュニケーション等支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期的な居宅訪問（概ね週 1 回、少なくとも月 2 回以上）</li> <li>24 時間の緊急連絡体制</li> </ul>



「障害者自立生活アシスタント事業」「自立生活援助」は、地域で単身生活をする（目指す）障害者で積極的に解決すべき課題がある人を支援対象としています。

一方で後見的支援制度は、具体的な困り事や障害福祉サービス等の有無を問わず、本人に関わり続けることができます。

#### — 後見的支援制度との連携 —

後見的支援制度の関わりの中で、単身生活上の具体的な課題が生じた場合には、必要に応じ、障害者自立生活アシスタント事業や自立生活援助等につなぎ、連携することが想定されます（この場合まずは、ケアマネジメント機能を担う相談支援機関を通して調整することが基本となります）。

また、障害者自立生活アシスタント事業や自立生活援助の支援の中で、課題が解決し支援が終了した後に、後見的支援制度における緩やかな見守りの中で対応していくこと等も想定されます。

「地域定着支援」は、障害者の地域生活の継続を目指した、障害者総合支援法に基づくサービスです。

#### 【支援内容】

居宅において単身等で生活する障害者に、常に連絡がとれる体制を確保し、緊急に支援が必要な事態が生じた際に、相談、訪問、関係機関との連絡調整等の必要な支援を行います。

利用期間の定めはありません。

#### 【対象者】

- ・ 単身で生活する障害者
- ・ 家族等と同居しているが、同居している家族等による緊急時等の支援が見込まれない障害者

※ 入所施設や精神科病院から退所または退院した場合のほか、家族との同居から一人暮らしに移行した場合や、地域生活が不安定な場合等も含む。

「地域定着支援」は、緊急事態が発生した時に必要な支援を行うことができます。また必要な連絡体制の確保等の、緊急事態に備えを行うことができます。

特に、自らSOSを発信することができる人について、緊急時に備えた対応の一環として、地域定着支援を利用する場合が想定されます。

一方で後見的支援制度は、緊急事態が発生する前（平常時）から、本人に寄り添い続けることが可能です。

#### — 後見的支援制度との連携 —

後見的支援制度における、平常時からの継続的な寄り添いの中で、本人のSOSや緊急事態をキャッチした際、本人が地域定着支援を利用しており、本人からの発信が困難な場合には、後見的支援室が本人に代わり、地域定着支援事業所につなぐことが求められます。

またこうした連携に向け、後見的支援室には日頃から、本人を取り巻く社会資源の把握が求められます。

地域ケアプラザは、高齢者、子ども、障害のある人などをはじめ、市民の誰もが住み慣れた地域で安心して生活できるよう、地域の福祉・保健サービスを身近な場所で総合的に提供する施設です。

### — 後見的支援制度との連携 —

後見的支援制度の固有の役割である、「地域の中で本人を見守る体制を構築すること」を実践するためには、地域の身近な福祉・保健の拠点である地域ケアプラザとの連携・協働が不可欠です。

- まずは、後見的支援室と地域ケアプラザが相互に、固有の役割や機能について理解を深めることが重要です。
- その上で、「地域における見守り体制の構築」「制度の普及啓発」「(あんしんキーパーの開拓をはじめとした)地域開拓」等に際し、後見的支援室が地域ケアプラザの持つネットワークやノウハウを生かしながら取り組むことが出来るよう、継続的で対等な互助関係を構築していくことが求められます。
- また、例えばいわゆる「8050問題※」等、世帯全体への支援の必要なケース等について情報共有を図り、連携・役割分担しながら支援にあたることも重要です。

(※) 8050問題

80歳代の親と、ひきこもり状態の50歳代の子が同居する世帯の、孤立化・困窮化等に伴う様々な問題のこと。

#### ■ 具体的な連携・協働のイメージ(例)

- ・ 地域ケアプラザの登録団体や、登録ボランティア等に向けた制度案内を行う。
- ・ 各地域ケアプラザの多目的ホール等(=貸館)を利用し、後見的支援制度に関する説明会を開催する。
- ・ 後見的支援室と地域ケアプラザの協働による、障害理解啓発イベントや成年後見制度(障害者向け)等の講座や、障害分野に関する各種事業を開催する(開催に向けた働きかけを行う)。
- ・ いわゆる「8050問題」等、世帯全体への支援の必要なケース等に関して、相互の情報共有と、主に地域包括支援センターと連携・役割分担※を行う。等

(※) について(取組例)

- ・ 後見的支援制度における登録者の、高齢の家族が抱える課題を、地域包括支援センターにつなぐ。
- ・ 地域ケアプラザで障害者に関する相談があった時や、また障害のある家族が抱える課題をキャッチした時に、後見的支援室を含む障害児・者を対象とした機関につなぐ。等

【参考】地域ケアプラザについて

■ 具体的取組

具 体 的 取 組	対 象				担当する 主な職員
	高齢	子ども	障害	その他	
<b>相談・助言・調整等</b>					
民生委員・児童委員、保健活動推進員、医療機関及び区役所等との連携による相談・助言や福祉・保健サービスの提供等に関する調整、福祉・保健等に関する情報収集及び提供	○	○	○	○	地域活動交流コーディネーター 生活支援コーディネーター 包括3職種
<b>地域活動交流事業</b>					
ボランティア等地域住民の福祉・保健活動等の支援や施設の提供、ボランティア講座及び健康づくり・介護予防等各種講座の開催	○	○	○	○	地域活動交流コーディネーター
<b>生活支援体制整備事業</b>					
ボランティア等サービスの担い手や高齢者等が活動する場の確保、関係者間の情報共有・連携に向けたネットワーク構築、地域の支援ニーズとサービスのマッチング	○				生活支援コーディネーター
<b>地域包括支援センター【介護保険事業 ※介護予防ケアマネジメントのみ】</b>					
総合相談支援、包括的継続的ケアマネジメント支援、介護予防ケアマネジメント【介護保険事業】(介護予防ケアマネジメント、介護予防支援(要支援1・2))等	○				包括3職種
<b>居宅介護支援(要介護)【介護保険事業】</b>	○				その他
<b>通所介護【介護保険事業】※該当施設のみ</b>	○				その他

■ 人員体制

職 種	配 置 基 準
所長	常勤専従1人
地域活動交流コーディネーター※ <sup>1</sup>	常勤専従1人以上
生活支援コーディネーター※ <sup>2</sup>	常勤専従1人以上
包括3職種 (地域包括支援センター)	常勤専従3～6人 (保健師等、社会福祉士等、主任ケアマネジャー等 各1人以上)
その他	居宅介護支援事業及び通所系サービス事業は、 介護保険法の配置基準に準ずる

(※1) 地域活動交流コーディネーター

子どもや高齢者、障害者等、地域に暮らす全ての人たちが、孤立することなく地域の一員として自分らしく支え合って暮らせるような、住民主体の地域づくりを関係機関と連携して支援する職種。

(※2) 生活支援コーディネーター

団塊の世代が後期高齢者となる2025年に向けて、高齢者が自分らしく地域で暮らし続けるために、多様な主体による高齢者の生活支援・介護予防・社会参加の体制整備という明確な視点を持って地域づくりを支援する職種。

社会福祉協議会は、地域福祉の推進を図ることを目的とし、社会福祉法に基づき行政区分ごとに組織された団体です。

地域住民や社会福祉関係者等の参加・協力を得ながら活動することを特長とし、民間としての「自主性」と広く住民や社会福祉関係者に支えられる「公共性」という二つの側面を併せ持っています。

横浜市では、市域全体の福祉活動の推進等に取り組む「横浜市社会福祉協議会」と、区ごとの多様な福祉ニーズに応えるため、地域の特性を踏まえた独自の事業に取り組む「区社会福祉協議会」が、それぞれ独立して組織されています。

区社会福祉協議会では、「あんしんセンター（権利擁護事業）」「ボランティアセンター」「移動情報センター」等の、地域福祉の推進に係る事業を運営しています（次ページ参照）。

### — 後見的支援制度と、区社会福祉協議会との連携 —

後見的支援制度において、地域の中での本人の見守り体制を構築に取り組むにあたり、地域特性や区ごとの福祉ニーズを把握する、各区社会福祉協議会との連携が重要です。

- まずは、相互の役割や機能、及び取組状況等について理解を深めることが求められます。
- さらに、「地域における見守り体制の構築」「制度の普及啓発」「(あんしんキーパーの開拓をはじめとした) 地域開拓」等に際し、必要に応じて、区社会福祉協議会の持つネットワークやノウハウを生かしつつ、連携・協働して取り組みます。

#### ■ 具体的な連携・協働のイメージ（例）

- ・ 区社会福祉協議会を通して、地域の集い等へ参加し制度説明を行う。  
また、地域の民生委員等を通したあんしんキーパーの開拓を行う。
- ・ 地区社会福祉協議会が開催し、区社会福祉協議会が運営を支援する、地域の防災の集いの中で、障害理解促進の取組（当事者の話を聞く等）や制度の周知を行う。
- ・ あんしんセンターとの連携・協働により、成年後見制度（障害者向け）等の説明会を開催する。
- ・ 移動情報センターに登録しているガイドボランティア等を切り口とし、あんしんキーパーを開拓する。
- ・ ボランティアセンターへの相談者や、登録ボランティア等へ向けた制度案内を行う。
- ・ 地域の民生委員等から障害者に関する相談があったときや、あんしんセンターの登録者やその家族の抱える課題をキャッチしたときに、区社会福祉協議会から、後見的支援室を含む障害児・者を対象とした機関につないでもらう。 等

【参考】各区社会福祉協議会について

■ 主な事業（ただし、区によって取組内容は少しずつ異なります）

事業	内容
あんしんセンター (権利擁護事業)	判断能力や身体能力が不十分な高齢者や障害者が、安心して日常生活を送れるよう、権利擁護に関する相談を受け、関係機関と連携し対応します。
ボランティアセンター	ボランティア活動に関する相談、調整、情報提供を行います。 また、ボランティアをこれから始める方や既に活動をしている方に対する、研修会の開催や助成金の交付を行います。
移動情報センター	障害児・者の外出に関する相談を受け付け、サービス事業所やボランティア等の情報提供やコーディネートを行います。また、ガイドボランティアの育成および活動の支援を行います。
送迎サービス	身体的な理由などにより、電車・バス・タクシーなどの一般交通機関の利用や家族の対応だけでは外出することが困難な在宅の高齢者、障害者、難病患者等に対し、ボランティアによる送迎車で外出を支援します。
福祉教育・福祉学習	福祉教育・福祉学習に関する各種相談の受付や、実施にあたっての企画調整を行います。
福祉保健活動拠点	市民の自主的な福祉保健活動等のための場の提供、及びボランティアの育成・相談・支援等を行っています（各区に1施設ずつ設置）。
地区社協支援	「地区社会福祉協議会」は、住民が主体となり、地域の福祉課題を地域全体の課題として捉え、解決に向けた取り組みを行う任意の団体です。 各区社会福祉協議会では、助成金の交付、情報提供、活動従事者向けの研修等による、地区社協活動の支援を行っています。
助成金の交付	地域で福祉保健活動等を行う団体を支援するための助成金を交付しています。

地域生活支援拠点とは、障害児者の重度化・高齢化や「親亡き後」に備えるため、**障害児者の生活を地域全体で支える体制**のことであります。

国の障害福祉計画の基本指針に位置づけられ、各自治体が、地域の実情に応じた創意工夫により拠点を整備し、障害児者の生活を、地域全体で支えるサービス提供体制の構築を目指すこととなっています。

### 【横浜市の整備方針】

横浜市では、既存のあらゆる社会資源を有機的につなぐ「**ネットワーク型**」により、地域生活支援拠点を整備しています。したがって、**地域全体が拠点の主体者**となります。

### 【5つの居住支援機能】

地域生活支援拠点では、障害児者が地域で生活するための居住支援機能を備えることとなっており、次の5つがその柱となっています。

#### ① 相談

緊急時の支援が見込めない世帯を事前に把握した上で、常時の連絡体制を確保し、障害の特性に起因して生じた緊急の事態等に必要なサービスのコーディネートや相談、その他必要な支援を行う。

#### ② 緊急時の受け入れ・対応

短期入所を活用した常時の緊急受入体制等を確保した上で、介護者の急病や障害者の状態変化等の緊急時の受け入れや、医療機関への連絡等の必要な対応を行う。

#### ③ 体験の機会・場

地域移行支援や親元からの自立等にあたって、共同生活援助（グループホーム）等の障害福祉サービスの利用や一人暮らしの体験の機会・場を提供する。

#### ④ 専門的人材の確保・養成

医療的ケアが必要な方や行動障害を有する方、高齢化に伴い障害が重度化した方等に対して、専門的な対応を行うことができる体制の確保や、専門的な対応ができる人材の養成を行う。

#### ⑤ 地域の体制づくり

地域の様々なニーズに対応できるサービス提供体制を確保し、地域の社会資源の連携体制を構築する。

■ 横浜市地域生活支援拠点機能構築のための連携ガイドラインより

相談支援機関等との関係性等について、次のとおり整理されています。

◇ 拠点機能 ①相談（将来を見据えて予防的に取り組む/緊急時の支援体制を整える）

【コラム】横浜市後見的支援制度（見守りの仕組み）

横浜市後見的支援制度とは、障害のある方が住み慣れた地域で安心して暮らしていくために、地域の方（あんしんキーパー）の協力を得ながら、定期的な訪問や日常の見守り等を実施する“見守り”の仕組みです。

直近における緊急時支援の可能性は低いものの、将来の希望や漠然とした不安などの相談がある場合には、横浜市後見的支援制度等既存の社会資源を活用します。

なお、後見的支援制度を利用している場合においても、緊急事態が直近で生じうる可能性のある方は、必要に応じて相談支援事業所につながります。

■ 第4期横浜市障害者プランより

「第4章 障害のある人を地域で支える基盤の整備」の中で、地域生活支援拠点機能に関する取組の方針が整理されています。

このうち、5つ目の機能「地域の体制づくり」の中では次のとおり、地域全体での包括的な支援体制の構築について言及しており、この実現に向け、後見的支援制度の取組は機能の一翼を担うと考えられます。

◇ 第4章 障害のある人を地域で支える基盤の整備

3 横浜市の取組：（1）地域生活支援拠点機能 機能5 地域の体制づくり

【将来像】

区自立支援協議会、ブロック連絡会、市自立支援協議会の取組が連携・連動し、分野を超えた多様な社会資源が協力することで、障害のある人への緩やかな見守りなど地域全体で支える取組を展開しています。

【取組】

日頃の見守りの担い手になる地域住民を含め、障害のある人が地域で安心して暮らすために、それぞれの立場でできることを具体的に伝えることで、障害分野を超えた多様な方々に協力してもらえる関係づくりを進めます。



## 第4章

# 持続的・効果的な 制度運用に向けた視点



### 本章のポイント

本制度の持続的・効果的な制度運用に向けたポイントとなる視点についてまとめます。

## 参照

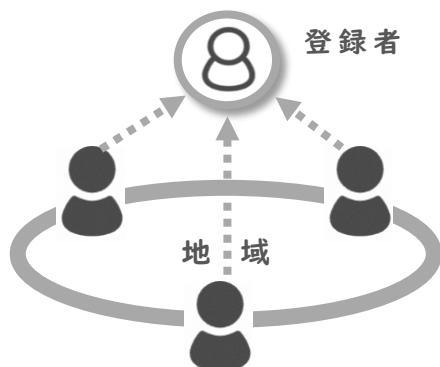
- 1-3 制度の特色と固有の強み (10-11 ページ)  
 2-3 各職種の基本的な業務と役割 (21 ページ)

本制度の特色は、「地域住民が参画する仕組みにより、本人の見守り体制を構築できること」です。地域の中で、①登録者一人ひとりへの見守り体制を構築する(図1)とともに、②障害のある人を見守る、地域のネットワークを拡充・強化(図2)することを目指しています。

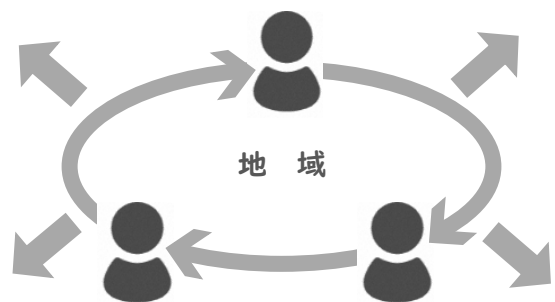
地域における見守り体制を構築するにあたり、(地域のボランティアである)あんしんキーパーを通じた障害のある人の地域生活を支える仕組みづくりは、本制度の推進における柱の一つであると言えます。

【図1】 ※ 再掲

登録者一人ひとりへの見守り体制の構築



【図2】 ※ 再掲

障害のある人を見守る、  
地域のネットワークの拡充・強化

## (1) あんしんキーパーの開拓について

まずは、地域の中で本制度についての理解を促進するとともに、あんしんキーパーの担い手としての協力を呼びかけ、人材の開拓・確保に努めることが求められます。

## (2) あんしんキーパーの活動定着について

併せて、(あんしんキーパーの)登録後に、その役割や障害への理解を深めるとともに、あんしんキーパーと支援室との関係性をつなぎとめ、活動へのモチベーションを高めていくことが重要です。こうした、あんしんキーパーの活動定着に向けた取組の実施が求められます。

— 「地域で暮らす障害のある人を広く見守る」意識の醸成 —

あんしんキーパーとしての登録に至る経緯は、それぞれに異なります。「(特定の登録者へのマッチングを前提とせず) 周囲に勧められ、興味を持ったため」にキーパーバンクに登録する場合もあれば、「特定の登録者へのあんしんキーパー」になることをきっかけに登録する場合があります。

ただし上述のように、本制度は、地域における「①登録者一人ひとりへの見守り体制の構築」と、「②障害のある人を見守る、地域のネットワークの拡充・強化」の双方を目指すものです。

そのため後見的支援室には、あんしんキーパーに対し、「マッチングされた登録者をはじめとした、地域で暮らす障害者を広く見守り、支える」という意識を養っていくことも求められます。

**【具体的な取組】**

● 「キーパーの集う会」等の開催

集う会では、制度や障害者の生活に関する理解を深めるための取組等を実施します。

また、あんしんキーパー同士の横のつながりの促進により、活動へのモチベーションを高めていきます。

● 各区後見的支援室の「広報誌」等の発行

広報誌をあんしんキーパーに配布することで、後見的支援室の活動や障害のある人の地域生活について知る機会となります。また、活動へのモチベーションを高めます。

さらに、地域住民や支援機関等に向けた制度周知にもつながります。

● その他

**「個」と「面」の一体的整備**

あんしんキーパーの開拓・活動定着の取組は、地域の障害理解の促進や、障害のある人を見守る地域のネットワークの拡大・強化、すなわち「地域づくり」に発展します。

さらに、構築された地域のネットワークが、個々の登録者への新たな見守り体制の構築や、強化につながっていくこともあります。

このように、上述の「①登録者一人ひとりの見守り体制の構築 (→「個」の支援体制整備)」と「②障害のある人を見守る、地域のネットワークの拡充・強化 (→「面」の整備)」の双方の視点を大切に、①②を連動させながら、取組を推進することが重要です。

**取組事例 01**

**あんしんキーパーの開拓と地域づくり (46-47 ページ)**

## 参照

## 2-3 各職種の基本的な業務と役割 (17 ページ)

本制度を継続的・安定的に運用していくためには、支援室全体の連携による「チーム支援」を推進することが重要です。

本制度では、本人に対し、生涯にわたって一貫した寄り添いを行うことが求められます。

しかし実際には、スタッフの異動や退職等が生じることもあります。そのことに伴い、本人の混乱や精神的な不安定さが生じ、結果的に本人と支援室との関係性が希薄になったり、途絶えてしまったりしないような工夫が必要です。

また、本人の見守りが特定のスタッフに傾斜することによる、「抱え込み」やスタッフの孤立が生じてしまうことを防ぐ必要があります。さらに、本人とのやりとりの中で、思い込みや行き違いが生じないような工夫が必要です。

支援室全体が、各職種の基本的な役割を理解しつつ、職種の垣根を越えて、チームとしての支援体制により本人を支えていくことが大切です。

また、「あんしんキーパー」をはじめとした、地域との役割分担と連携を考えながら、本人を支えていくことも重要です。

## 取組事例 02

## 支援室全体での『チーム支援』 (48-49 ページ)

本制度は、本市独自の仕組みとして平成22年度から運用を開始したものです。そのため、制度独自の理念や趣旨、内容等を十分に理解し、さらに各職種の基本的な役割や、チームによる役割分担・連携を実践することのできる人材の育成が重要です。

#### — 推進法人の役割 —

- あんしんマネジャーの研修等に係る業務を担います。
- 市域において制度の推進・調整を図る立場として、各区後見的支援室に対し、必要な助言等を行います。また、支援水準の質を担保し、向上を図るための検討会や研修会等を開催します。

#### — 運営法人の役割 —

- 各区において、あんしんサポーターの育成等に係る業務を担います。日々の実務の中での助言やサポート等による人材育成を担うとともに、「あんしんサポーター研修」を実施します。
  - ・ 研修は、「横浜市障害者後見的支援制度の理解」「障害福祉の制度と障害の理解」「障害者（児）の地域生活」「個人情報取扱いと守秘義務」を基本として構成します。
  - ・ 研修内容の例については、「横浜市障害者後見的支援制度 業務運営の手引き」を参照。

#### — 支援室全体の役割 —

- 41ページに記載したように、本制度を継続的・安定的に運用していくためには、支援室全体での「チーム支援」が重要です。人材育成に関しても同様に、法人や職種を超えた「チーム」としての連携による実践が求められます。
- 支援室内で、求められる役割やスキルを確認し、共有するとともに、日々の実務の中で、業務実践の共有を行うとともに、必要に応じ助言やサポート等を行います。
- このように、チーム内で相互作用を促進し、各々の強みを生かしながら育て合うことが、個々の人材育成はもとより、チーム全体としてのスキルアップにもつながります。

## 参照

2-2 後見的支援室全体の業務と役割 (16 ページ)

2-3 各職種の基本的な業務と役割 (17-21 ページ)

後見的支援制度は、本人の抱える課題の解決を目的としたものではなく、本人の生活に寄り添い続けることそのものを目的とした、いわゆる「伴走型」の支援です。

しかし本制度は、親亡き後を見据えた制度であり、平常時からの本人への寄り添いの中で、「緊急時に向けた備えを行う」という視点が必要になります。

## — 気づきのアンテナを持つことと、関係機関へのつなぎ —

本制度では、生涯にわたって継続的に本人に伴走します。平常時から本人を見守る中で、本人の変化等の兆しに、いち早く気づける場合があります。

そのため日頃から、こうした本人の変化等に対する、気づきのアンテナを張っておくことが重要です。

このような気づきをキャッチした際には、必要に応じて、適切な支援機関（成年後見制度やケアマネジメント機能を担う相談支援機関等）と連携・役割分担し、緊急事態が生じた際に適切な支援を行うことができる体制を整えておくことが重要です。

## — 緊急時に向け、本人・家族の考えを整理しておくこと —

さらに、緊急時に向けた備えとして、「あんしんノート<sup>※1</sup>」「緊急時予防・対応プラン<sup>※2</sup>」等を活用しながら、本人や家族の考えを整理しておくことも重要です。

## （※1）あんしんノート

障害者や高齢者が、親や親族が亡くなった後を見据え、日常生活を過ごしていく上で困らないようにするために、本人の特性や希望すること、関係機関、財産に関する事等について書き記すノート。

成年後見制度や障害福祉サービス等を利用する際、支援者となる人にとって、ノートに書き記した内容が重要な情報になり得る。

また、親や親族があるうちであっても、関係機関等が、本人の希望や目標を考えるきっかけとして役立つ。

親の会をはじめとした多様な支援機関が、独自の「あんしんノート」を発行している。

## (※2) 緊急時予防・対応プラン

緊急時の支援が見込めない障害のある人が、緊急時の予防と対応の体制を整えるために作成するプラン。

本人の状態が不安定になったり、同居家族が急病等になったりするリスクが高く、かつそれらの事態に対する必要なサポートを得ることが難しい世帯に対し、サービス等利用計画よりもさらに緊急時に特化し、より具体的な対応内容を端的にわかりやすく記載・共有することを目的としている。

作成したプランを本人等の同意を得た上で区役所や基幹相談支援センター等へ提出することで、例えば支援者(家族等)が急病等の際に、各関係者がプランを確認し速やかに適切な対応をすることができる。

※ 「横浜市地域生活支援拠点機能構築のための連携ガイドライン」において、5つの拠点機能のうち、「相談」機能に関する運用の一つとして位置づけられている。

### 「横浜市地域生活支援拠点機能構築のための連携ガイドライン」より抜粋（一部改変）

#### ■ 緊急時予防・対応プランの作成と予防的取組の実施

- ① 緊急時の支援が見込めない世帯について、主たる相談支援事業所（指定特定相談支援事業所、一次相談支援機関等）が緊急時予防・対応プランの作成と予防的取組を実施
- ② 緊急時の支援が見込めない世帯で主たる相談支援機関がない場合は、区福祉保健センター、基幹相談支援センター、精神障害者生活支援センター（以下、「3機関」という）のいずれかの機関が担当し、緊急時予防・対応プランの作成と予防的取組を実施

「連携ガイドライン」は、地域生活拠点機能の、標準的な仕組みや役割等について整理したものです。

②の作成者は【主たる相談支援従事者】としていますが、後見的支援制度が独自に予防・対応プランを参考に登録者の緊急時に備えることを拒むものではありません。

#### 【後見的支援室との連携について】

本人の主たる相談支援事業所が「緊急時予防・対応プラン」を作成する際、本人の同意を得られた場合には、本人の伴走者として作成の場に参加します。

また作成にあたり、必要に応じ、支援室で保有する本人に関する情報を提供します（ただし本人の同意を前提とし、プライバシーに慎重に配慮します）。

- ・ 本人に主たる相談支援従事者がいない場合には、「緊急時予防・対応プラン」の作成者となる相談支援機関等、適切な支援機関とつながり、緊急時に備えておくことが重要です。
- ・ どうしても相談支援機関につながることが出来ない場合等には、緊急時に向けた備えを行うためのツールの一つとして、後見的支援室が同プランを独自に作成し、活用することも可能です。





取

組

事

例



### 本章のポイント

---

第4章で取り上げた「持続的・効果的な運用に向けた視点」  
に関し、各区の後見的支援室における取組事例を紹介します。

## あんしんキーパーの開拓と地域づくり

「地域の見守り体制の構築」を目指した、各区におけるあんしんキーパーと地域開拓に関する取組の一例を紹介します。

## Case 01 | A区

## 「つどう会」の開催と、地域のネットワークの強化・拡大

A区では、あんしんキーパーをはじめとした地域住民や制度に登録した本人らが集まる場として、「つどう会」を開催しています。

「つどう会」は、地域ケアプラザ単位で実施しています。小規模な地区単位で開催することで、本人とあんしんキーパーがそれぞれ、「身近な地域の住民」として顔の見える関係を作ることができます。

本人にとって「つどう会」は、自分の思いを地域の人に知ってもらうきっかけとなります。「頑張っていますね」というあんしんキーパーの言葉で、これまで支援者に見せたことのない笑顔を見せた人もいました。一方、地域の人にとっては、障害のある人の生活の実際を知る機会になります。

「つどう会」での交流の中から、制度に登録した本人とあんしんキーパーがマッチングされることもあります。

また、あんしんキーパー同士の情報交換の場にもなっています。「つどう会」の開催をはじめとした支援室からのアプローチにより、「放っておかれていない」「あんしんキーパーと

しての活動意欲が高まる」と話すあんしんキーパーもいます。

さらに、こうした取組を続ける中で、地域の横のつながりが広がっていきました。地域の口コミにより本制度が知れ渡り、あんしんキーパーに登録している知人に勧められて、新たにあんしんキーパーとなる人が誕生するなど、見守りの輪が拡大しています。

なお、こうした形で広がったあんしんキーパーは、「特定の個人へのあんしんキーパー」になることを前提に登録した人ばかりではありません。そのため、制度に登録した本人とマッチングされていないあんしんキーパーもいます。

A区では、こうした層を「バンクキーパー」と呼び、つどう会等を通して顔見知りになった、地域で暮らす障害のある人全体を広く見守り、支える役割を担ってもらっています。



▲「つどう会」の一コマ。

障害の有無にかかわらず、地域の多様な人たちが集まり、リラックスした中で自由に話し合う。

## Case 02 | B区

## 障害のある人を見守る地域づくりに向けた「協力店」の取組

B区では、本人や家族の状況を地域の人に知られたくないと考え、家族内で抱え込んでしまっていることが多く、そのためにあんしんキーパーのマッチングが進まないという課題がありました。さらに地域の一部からは、「この地域に障害者はいない」「障害のある人を見かけない、知らない」という声が聞かれました。

こうしたことからB区では、まずは、障害のある人を見守る地域の基盤づくりが重要と考え、自立支援協議会との協働で、「あんしんキーパー協力店」の取組を始めました。

これは、区内の商店街等の店舗に、団体でのあんしんキーパー登録の協力を呼びかけるものです。障害に理解のある店舗を増やすことで、障害のある人を地域で見守る体制を作ることが目的としています。

障害のある人が地域に出かけやすくなることを目的に、登録店舗の情報をまとめてウェブサイトに掲載し、発信しています。また登録店舗の取組状況等を、SNSでも発信する予定です。さらに登録店には、協力

店であることを示すステッカーを渡し、店舗に掲示してもらっています。

また登録店舗には、障害のある人が来店した時に、見守りや可能な範囲での合理的配慮ができるように、対応方法等をまとめたハンドブックを渡し、接客時の対応に役立ててもらっています。

こうした取組を推進することにより、障害のある人を見守ることのできる地域風土を築いていきたいと考えています。



▲ステッカーとハンドブック。  
ハンドブックでは、障害種別ごとの特性と対応方法をまとめている。

### Case 03 | C区

#### 災害時の備えと、地域での見守り体制の重要性

C区では、本人・家族から、地域におけるキーパーソンとなる人（近所の人や、よく行くお店の人等）の情報を面談等で引き出し、その人にあんしんキーパーソンとなってもらうことを提案しています。

中には、あんしんキーパーの関わりのイメージが今一つ湧かない人もいます。そのため、面談の中で折を見て役割を説明したり、広報誌であんしんキーパーの活動を集録したりし、理解を促しています。

自然災害が続いた際、本人・家族との面談の中で「災害時に、支援室のスタッフが関わることは困難」「地域の中での見守りが重要になる」と伝えました。すると多くの人が、「確かに」と納得した様子でした。

それまでは、「あんしんサポーターがいるから大丈夫」「近所の人に家のことを知られたくない」という人もいましたが、このことを機に「地域の人に見守ってもらえると安心」との意識変革につながり、自らあんしんキーパー候補者を探してくる人も増えました。

#### 「地域で暮らす障害者を広く見守る」ためのバッジの配布

上記のようにC区では、大半のあんしんキーパーが、「特定の個人へのあんしんキーパー」になることをきっかけに登録をしています。

その一方で、あんしんキーパーには、特定の個人への見守りにとどまらず、「地域で暮らす障害のある人を広く見守り、支える」という意識を持ってほしいと、C区では考えています。

こうした思いから、あんしんキーパーに対しバッジを配布しています。

制度に登録した本人をはじめとした地域住民に対して、「障害のある人を見守る人」であることを一目で伝えるものとなります。またあんしんキーパーにとっては、バッジを身につけることで、役割の自覚を促すとともに、活動へのモチベーションや主体性を高めます。

またバッジの認識のため、制度に登録した本人にも配布し

ています。

バッジを目にする機会が多くなるほどに、障害者が安心して生活できる地域のネットワークが拡大したと感じられると考えています。



▲あんしんキーパー、及び制度に登録した本人に配布しているバッジ。区内で活動するデザイナーによる、温かみのあるデザイン。今後、「素敵なおデザイン！私もほしい！」という思いをきっかけに、本制度や障害のある人に興味を持ってもらえることがあっても良いのではと感じている。

### まとめ

#### ◆「個」と「面」の一体的整備

あんしんキーパーの開拓と地域づくりの方法は多様で、正解はありません。

しかし、39ページに記載したように、「①登録者一人ひとりへの見守り体制の構築」「②障害のある人を見守る、地域のネットワークの拡充・強化」の両方の視点を大切に、①②を連動させた取組を推進することがポイントです。

#### ◆ 地域アセスメントの重要性

また、各区はそれぞれの独自性を有しており、他区の取組内容が必ずしも自区にマッチするとは限りません。

そのためまずは、自区の地域特性（社会資源の状況、関係機関の抱える困り事、地域の強みや課題等）をアセスメントした上で、地域の独自性に応じた取組を進めることが重要です。

## 支援室全体での「チーム支援」

各区の後見的支援室にて取り組んでいる「チーム支援」の一例と、その効果について紹介します。

ここでの「チーム支援」とは、後見的支援室が本人と継続的につながるにあたり、支援室全体が職種の垣根を越えて、複数人による支援体制で本人に関わっていくことを指します。

### 「チーム支援」の取組に至った経緯

#### 本人にとっては、誰もが同じ「後見的支援室のスタッフ」

本制度のスタートから時間が経過する中で、本人とあんしんサポーターによる一対一の関係の中で、「抱え込み」や孤立が生じるという課題が時に聞かれるようになりました。また一対一の関係性ゆえに、本人との距離が近くなりすぎてしまうこともありました。

さらに、本人とのやりとりの中で、思い込みや行き違いが生じることもありました。

また本人に関わり続ける中で、スタッフの異動や退職等が生じることもありました。その際、本人の混乱や精神的な不安定さが生じ、結果的に本人と支援室との関係性が希薄になったり、途絶えてしまったりする場合があります。

また、本人・家族から、「あんしんサポーターが交代する度に、また最初から話さなければ

いけない」と不安の声が聞かれることもありました。

本人にとっては、あんしんサポーター・あんしんマネージャー・担当職員等の職種の違いはそれほど重要ではなく、誰もが同じ「後見的支援室のスタッフ」です。こうしたことから、全員が一貫した関わりを持てるような工夫が必要と考え、支援室全体での「チーム支援」に向けた取組を実践している区があります。

### 「チーム支援」の実施による効果

#### 担当者の交代は、「見守る人が増える」ということ

日頃から情報を共有しておくことで、スタッフの急な休み等があった場合にも対応することができます。また担当者の変更があった際にも、日頃から共有された情報により、スムーズに引き継ぐことができます。

当初は、担当のサポーターが不在と伝えると抵抗感を示す人もいましたが、現在はそうした混乱もなくなっています。

また、一人の担当が対象者を抱え込みすぎないことで、ほどよい距離感を維持することができます。

各々のスタッフが、自分の担当業務だけではなく、支援室全

体の動きを把握することで、業務を潤滑化しています。また、全員が何でも発言しやすい雰囲気を作るとともに、各スタッフの主体性を促すことにもつながっています。

また、スタッフの本人への関わり方を共有する中で、気になる点がある場合には、他のスタッフが介入することが出来ます。さらに、スタッフ同士の横のつながりの強化により、孤立や抱え込みの予防につながっています。

あんしんサポーターからは、「他スタッフの本人への関わり方を聞くと、今後の自分の関わり方にも活かすことができるとの声が上がっています。

このように、チーム内で相互作用を促進し、各々の強みを生かしながら育て合うことにつながっています。

ある登録者は、これまでに担当のあんしんサポーターが3回交代しました。

しかし本人は、「私を知っている人が4人に増えました」と話しています。支援室内で一貫した支援を行うことにより、担当交代があっても混乱せず、「自分を見守る理解者が増えた」と前向きに捉えてくれているようです。

## 1 複数体制による関わり

- 面談やカンファレンスには、あんしんサポーターだけではなく、あんしんマネージャーや担当職員も同席する。
- 状況に応じ、責任者も含めて登録者に対応する。
- 後見的支援計画書の振り返り面談を、あんしんマネージャーと担当職員の両者が同席して実施する。
- あんしんサポーターが、2人体制で登録者を担当する。
- あんしんサポーターが、必要に応じ、自分の担当以外の登録者への訪問・面談にも同席する。
- また必要に応じ、両者がそれぞれに面談記録を作成し、内容を相互に共有の上、着眼点や記録のポイント等を確認し合う。
- 本人への関わり方を共有する中で、気になる点がある場合には、別のスタッフが同席して面談を行う。
- 担当が交代する際には、なるべく前任者と後任者で同席面談を行い、雰囲気を含め引き継げるようにする。
- 本人に対しても、「支援室のスタッフ全員で支えていく」ということを伝え、意識づける。

## 2 支援室全体での情報共有

- 面談後には、その内容を支援室全体で共有するとともに、活動記録を支援室全体で回覧する。
- 本人とあんしんサポーターとの面談の中で、本人の変化や気になる点があった際には支援室全体に発信する。
- 月1回、支援室全員で会議を開催し、個々の活動内容を共有する。
- 毎朝ミーティングを実施し、前日の出来事について全員で報告し合う。
- 年に数回、あんしんサポーターと、あんしんマネージャー及び担当職員とのミーティングを実施する。その中で、あんしんサポーターの困り事や、あんしんマネージャー及び担当職員の気になっている点等を、相互に共有する。
- 責任者も会議に参加し、支援室内の実務の動きについて把握する。

## 3 その他

- 広報誌、地域のマップ等の作成を、あんしんサポーターを中心に、支援室全体で行う。スタッフの連携強化を促すとともに、あんしんサポーターが、制度や地域への理解を深めることにつながる。

— 本制度の推進と、PDCA サイクルに基づく検証について —

本制度は、「将来にわたるあんしん施策」の中核的事業の一つとして、平成 22 年度から運用を開始しました。開始から時間が経過するとともに、現場の担当者が交代し、また社会情勢が変化の中で、変わらずに押さえるべき本事業の理念や意義をまとめたものが本業務運営指針です。

本業務運営指針で整理した理念に基づく具体的な取組を、運営法人・推進法人・横浜市がそれぞれに進めていくことが求められます。

また取組状況について、PDCA サイクルに基づく検証が必要です。この検証のために「横浜市障害者後見的支援制度検証委員会※」が設置されています。

当検証委員会の中で、理念や趣旨等を運用の中で活かすことが出来ているかを確認するとともに、固有の運営上の課題への対応を検討し、効果的な推進を図っていきます。

本制度が、将来にわたり安定的且つ持続可能な制度となるよう、運営法人・推進法人・横浜市が一体となって推進していくことが不可欠です。

(※) 横浜市障害者後見的支援制度検証委員会

制度運用に係る検証のため、「横浜市障害者施策推進協議会（障害者施策の推進について審議するために、横浜市に設置されている審議会）」の部会の一つとして設置。

障害児・者やその家族、学識経験者、弁護士、障害者の福祉に関する事業に従事する者等の委員により構成され、制度の理念や趣旨、内容が運用の中で活かされているかを確認すること、また、効果的な運用のための課題整理や手法等を検討することを目的としている。

◆ 横浜市後見的支援制度に関する要綱・要領・手引き等

	名称	内容
1	横浜市障害者後見的支援制度実施要綱	本制度の実施に係る、基本的な事項について定めたもの。
2	横浜市障害者後見的支援制度検証委員会 設置運営要領	制度運用に係る検証等を行う委員会の設置・運用に関し、必要な事項を定めたもの。
3	横浜市障害者後見的支援制度 業務運営 の手引き	1 に基づく、本制度の具体的な運用方法についてまとめたもの。
4	横浜市障害者後見的支援制度 業務運営 指針（ガイドライン） ※ 本書	本制度の理念や意義、運用にあたり大切にすべき視点等についてまとめたもの。

## — 後見的支援制度 業務運営指針（ガイドライン）の作成について —

「横浜市障害者後見的支援制度 業務運営指針（ガイドライン）」は、「横浜市障害者後見的支援制度あり方検討会」での議論をもとに内容を取りまとめ、作成しました。

### ◆ 「横浜市障害者後見的支援制度あり方検討会」の概要

#### 1 開催趣旨

本市独自の制度である後見的支援制度が、より安定的且つ持続可能な制度となるよう、運営上発生している諸課題の解決策等を含むそのあり方を検討すること。

#### 2 開催期間

令和元年7月～令和3年6月（計11回）

#### 3 メンバー ※ 敬称略（事務局：横浜市健康福祉局障害施策推進課）

所属	支援室名称	役職	名前
運営 法人	さぼーと・なみ	責任者	中根 幹夫
	旭区障害者後見的支援室 絆		白鳥 基裕
	磯子区障害者後見的支援室 コネクト・ハート		森 淳
	青葉区障がい者後見的支援室 ほっぷ		添田 好男
	さぼーと・うみ		本田 和徳
	栄区後見的支援室 とんぼ		庄司 晃洋
推進 法人	障害者支援センター	事務室長	大貫 義幸
		後見的支援担当課長	手代木 貴行（令和元年度まで） 有賀 康博（令和2年度から）

#### 4 検討経過

回数	日時	内容
第1回	令和元年7月31日	・ 課題の抽出
第2回	令和元年9月30日	
第3回	令和元年11月20日	・ 地域住民が参加する仕組み（あんしんキーパー）
第4回	令和2年1月29日	・ 他機関（基幹・計画相談・区役所等）との役割分担
臨時会	令和2年3月2日	・ 緊急対応 ・ 親亡きあとのあるべき姿
第5回	令和2年3月25日	・ 適切な制度運営体制（2法人体制の運用） ・ 中立性の担保 ・ 直接支援
第6回	令和2年7月31日	・ 後見的支援室における各職種の役割分担と連携
第7回	令和2年9月29日	・ 後見的支援室における各職種の役割分担と連携 ・ 未成年者の登録
第8回	令和2年11月25日	・ 「後見的支援制度業務運営指針（案）」の内容 ・ 他制度との違い、役割分担・連携（成年後見制度・地域ケアプラザ） ・ 緊急時の予防と対応
第9回	令和3年2月25日	・ 後見的支援制度の目的と基本的な役割 ・ 後見的支援室の対象エリア（対象者の登録先）の考え方 ・ 登録者が増加した際に制度を安定的に進めるための対応策
第10回	令和3年6月21日	・ 「横浜市障害者後見的支援制度 業務運営指針」の内容 ・ 今後の推進方針及び取組事項

# 横浜市障害者後見的支援制度 業務運営指針（ガイドライン）



---

横浜市健康福祉局障害施策推進課