

施策の柱	3	相談支援の充実	施策項目	(1)	切れ目のない相談支援体制の整備・充実
施策展開	① 地域での包括的・総合的な相談支援体制の整備・充実				

◎ 障害者を取り巻く状況等

- 平成25年 4月 「障害者総合支援法（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律）」施行

◎ 現行計画に基づく主な取組状況

- 各区2か所、全市で16か所の委託相談支援事業所を設置し、障害者等からの一般相談に応じており、平成29年10月から重症心身障害児（者）の専門相談窓口の設置を予定している。また、各区に1か所設置した基幹相談支援センターが事務局となり、障害者自立支援協議会各区地域部会を開催し、相談支援事業所などの事業者間の連携強化を促進しているほか、各区相談支援事業所等に対する支援及び人材育成を実施している。
- 市役所本庁の障害福祉課と各区保健福祉課にWEBカメラを取り付けたパソコンやタブレット端末を設置し、インターネットテレビ電話を使用した手話による問い合わせに対応している。
- 各区に保健・医療・福祉の総合相談窓口を設置し、障害のある方や高齢者等の要援護者及びその家族等からの相談を総合的に受け、助言や情報提供を行うとともに、適切なサービスが提供されるよう、関係機関との連携、調整等を行っている。
- 身体障害者更生相談所、知的障害者更生相談所、精神保健福祉センター、児童相談所等の専門機関において、専門性を活かした相談支援を行うとともに、各機関の連携に努めている。
- 民生委員や児童委員、各種相談員（身体障害者相談員、知的障害者相談員、手話相談員等）の活動を支援している。

事業名	単位	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
障害児等療育支援事業	訪問療育指導件数	6件	2件	6件	6件
	外来療育指導件数	717件	710件	761件	761件
	一般指導件数	-	32件	23件	23件
精神保健福祉センター・各区保健福祉センターにおける精神保健福祉相談	電話相談件数	3,722件	3,708件	3,709件	4,213件
	面接相談件数	741件	655件	632件	371件
各区における保健・医療・福祉総合相談窓口の運営	相談件数	2,598件	2,504件	3,871件	4,637件
民生委員・児童委員による相談支援	相談件数	4,490件	4,383件	4,377件	3,534件
在宅訪問相談援助事業	相談受付件数	497件	351件	584件	598件
	調整件数	594件	376件	999件	934件
	訪問件数	398件	276件	487件	546件
	弁護士等専門相談員の派遣件数	4件	4件	6件	9件
各種相談員による相談支援	身体障害者相談員	48人	48人	48人	43人
	知的障害者相談員	15人	15人	15人	15人
	ろうあ者専門相談員	1人	1人	1人	1人
	手話相談員	11人	11人	11人	11人
	精神保健福祉相談員	2人	3人	2人	2人

◎ 障害福祉等に関するアンケート調査結果

- 「相談支援事業所を知っているか」という問いに対し、障害者全体の概ね5人に2人（43%）が「知らない」と回答し、9人に1人（11.6%）が「あるのは聞いたことがあるが、場所や連絡先がわからない」と回答している。

回答者	全体	身体	知的	精神	難病	発達障害	高次脳機能障害
相談支援事業所を「知らない」と回答した割合	43.0%	41.9%	32.0%	47.7%	43.7%	31.5%	46.8%
「あるのは聞いたことはあるが、場所や連絡先がわからない」と回答した割合	11.6%	11.6%	10.2%	10.9%	11.0%	13.0%	10.8%

《次頁へ続く》

- ・「悩みや困ったことを相談するのは誰（どこ）か（いくつでも選択可）」という問いに対する回答は以下のとおり。障害者全体の概ね10人に7人（71.2%）が「家族・親戚」、10人に3人（29.6%）が「友人・知人」と回答している一方で、行政機関等や障害者団体等に相談している人の割合10%以下と低かった。

回答者	全体	身体	知的	精神	難病	発達障害	高次脳機能障害
家族・親戚	71.2%	69.9%	72.1%	67.3%	73.3%	75.2%	72.1%
友人・知人	29.6%	28.6%	26.0%	31.3%	39.3%	28.5%	21.6%
区役所・児童相談所等の行政機関	10.0%	10.6%	11.5%	10.2%	9.7%	11.5%	13.5%
近所の人	3.3%	4.6%	1.4%	2.6%	5.0%	1.1%	3.6%
障害者団体、患者団体や家族会	7.3%	7.7%	7.4%	6.7%	18.6%	8.4%	13.5%
民生委員・児童委員	2.1%	2.4%	1.3%	2.4%	1.9%	0.8%	1.8%
障害者相談員	6.6%	5.9%	9.8%	7.5%	6.3%	8.7%	8.1%
相談支援事業所	7.7%	7.1%	13.7%	7.7%	8.5%	13.3%	9.9%
施設や作業所の職員	17.0%	12.9%	29.4%	19.5%	6.9%	20.5%	23.4%
居宅介護のヘルパー	5.0%	7.3%	4.1%	3.9%	10.1%	3.5%	8.1%
発達障害者支援センター	3.1%	1.0%	5.9%	3.1%	2.8%	9.3%	0.9%
地域包括支援センター	5.9%	9.1%	2.2%	3.6%	9.4%	1.7%	4.5%
社会福祉協議会	1.7%	2.2%	1.8%	1.3%	2.2%	1.2%	0.9%
医師や看護師などの医療関係者	25.4%	26.1%	16.7%	33.6%	36.5%	21.4%	34.2%
ピアサポーター	0.4%	0.4%	0.1%	0.4%	1.9%	0.5%	0.0%
学校の先生	9.5%	5.4%	18.7%	6.8%	8.2%	25.1%	1.8%
職場の人	5.1%	3.6%	6.3%	6.0%	4.1%	4.9%	7.2%
障害者就業・生活支援センター	3.4%	1.7%	4.5%	5.5%	2.8%	5.5%	6.3%
その他	2.9%	3.5%	2.2%	4.0%	4.1%	4.0%	1.8%
相談したいができない（しない）	4.7%	5.2%	4.0%	5.7%	4.1%	4.7%	1.8%

- ・上記設問で、「相談したいができない（しない）」と回答した人に、相談できない（しない）主な理由（2つまで選択可）を聞いたところ、障害者全体の概ね10人に3人（31.7%）が「誰（どこ）に相談していいかわからない」、10人に2人（22.5%）が「相談しても満足な助言や回答が得られない」と回答している。

回答者	全体	身体	知的	精神	難病	発達障害	高次脳機能障害
誰（どこ）に相談していいかわからない	31.7%	31.7%	32.5%	42.2%	23.1%	16.1%	0.0%
身近な地域に相談できるところがない	4.2%	6.7%	5.0%	0.0%	0.0%	3.2%	0.0%
夜間や休日等に相談できるところがない	5.8%	5.0%	7.5%	6.7%	0.0%	6.5%	0.0%
相談しても満足な助言や回答が得られない	22.5%	15.0%	15.0%	24.4%	23.1%	29.0%	100.0%
プライバシー保護に不安がある。	12.5%	15.0%	0.0%	15.6%	7.7%	3.2%	0.0%

- ・「相談事業を充実するために（相談したときに満足できるよう）特にどのようなことをすればいいと思うか」という問いに、障害者全体の概ね10人に4人（38.3%）が「気軽に相談できる窓口の数を増やす」、10人に3人が「1か所ですまざまな相談に対応できる窓口を整備する」（29%）、「専門性のある相談員を配置する」（27.9%）と回答している。

回答者	全体	身体	知的	精神	難病	発達障害	高次脳機能障害
相談員のスキルアップ研修を行う	18.4%	15.3%	22.9%	19.1%	20.8%	28.5%	22.5%
専門性のある相談員を配置する	27.9%	25.2%	32.4%	27.8%	34.9%	38.7%	27.0%
気軽に相談できる窓口の数を増やす	38.3%	34.2%	38.2%	39.2%	36.8%	42.7%	31.5%
専門的な相談機関を整備する	13.6%	10.1%	16.4%	15.7%	17.6%	20.1%	19.8%
1か所ですまざまな相談に対応できる窓口を整備する	29.0%	29.4%	31.4%	26.7%	26.7%	30.8%	34.2%
夜間や休日なども相談できる窓口を整備する	11.8%	9.6%	11.4%	17.6%	11.9%	13.0%	9.9%
相談員が自宅などに来てくれる訪問相談を行う	16.3%	17.0%	16.1%	16.7%	17.6%	16.7%	20.7%
障害者による相談対応（ピアサポート）を充実する	11.9%	10.8%	11.0%	14.1%	15.4%	14.2%	20.7%

- ・「聞かないと教えてくれない」、「どんなサービスがあるのかわからない（わかりにくい）」、「どこに相談すればいいかわからない（窓口が多すぎる、たらいまわしにされる）」、「外出できないので相談に来てほしい」、「自分（親・保護者）が亡くなった後、どこに相談すればよいのか」等の自由意見があった。

新たな計画において求められること

- ◆ 障害福祉等に関するアンケート調査では、障害者の概ね2人に1人が相談支援事業所について知らないと回答しており、相談支援事業所の周知が求められている。
- ◆ 気軽に相談できる相談窓口、ワンストップ対応が可能な相談窓口、専門的な相談窓口等を増やすことが求められている。また、夜間、休日対応や専門性の高い相談員の設置、ライフステージごとのニーズに応じた切れ目のない相談支援体制の構築も求められている。

新たな計画における施策の方向性

- ◆ 相談支援事業所の周知を図る。
- ◆ 障害者の高齢化・重症化に対応する地域生活拠点の整備など、相談支援体制の充実に努める。
- ◆ 研修等を通じた、相談員等の質の向上に努める。
- ◆ 各機関の専門性を活かした相談支援と、相互連携による一体的対応に努める。
- ◆ ワンストップ対応が可能な相談窓口の充実を図る。

主な事業・取組

- ⑧ 協議会等を通じた相談支援事業の充実（相談支援事業所の評価等）
- ⑧ 障害児等療育支援事業
- ⑧ 手話専用テレビ電話による相談支援の実施
- ⑧ 各区における保健・医療・福祉総合相談窓口の運営
- ⑧ 在宅訪問相談支援
- ⑧ 各種相談員、民生委員・児童委員による相談支援
- ⑧ 各専門機関による相談事業
- ⑨ 障害者相談支援体制の強化（重症心身障害児（者）相談支援事業・地域生活拠点の整備等）
- ⑨ 保健師地区担当制の導入に係るきめ細やかな相談支援の充実

施策の柱	3	相談支援の充実	施策項目	(2)	権利擁護の推進
施策展開	① 障害者の権利を守る取組の充実			② 成年後見制度の利用支援	

◎ 障害者を取り巻く状況等

- ・平成24年10月「障害者虐待防止法（障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律）」施行
- ・平成25年 4月「障害者総合支援法（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律）」施行
- ・平成26年 1月「障害者権利条約」締結
- ・平成28年 4月「障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）」施行

◎ 現行計画に基づく主な取組状況

- ・障害者週間等、様々な事業や機会を通じて、障害や障害者についての啓発活動を行っている。
- ・障害者基本法改正に対応し、「消費者としての利益擁護」や「選挙等における配慮等」について必要な取組を行っている。
- ・「障害者110番」を運営し、「生命、身体侵害」「財産侵害、財産管理、相続」「金融、消費、雇用、契約」など障害者の人権について、電話や面談で相談に対応している。また、弁護士等による相談も実施している。
- ・金銭管理や書類の預かりサービス等、相談援助と生活支援を一体的に行う権利擁護事業（「かけはし」）を社会福祉協議会が運営している。

事業名	単位	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
福祉サービス利用援助事業（「かけはし」）	年度末契約者数	296人	299人	328人	375人
	相談援助件数	9,420件	15,770件	19,953件	19,094件

◎ 障害福祉等に関するアンケート調査結果

- ・「今後、広島市で重点的に進める必要がある障害者施策はどのようなことだと思うか」という問いに対して、障害者全体の概ね6～7人に1人（16.3%）が「障害や障害者への理解を深めるための啓発を行うなど、障害者の権利を守る取組を推進すること」と回答している。

回答者	全体	身体	知的	精神	難病	発達障害	高次脳機能障害
「障害者の権利を守る取組を推進すること」と回答した割合	16.3%	13.1%	18.5%	18.1%	16.4%	22.7%	12.6%

- ・また、「障害者団体にどのような取組を期待するか」という問いに対して、障害者全体で概ね4人に1人（27.6%）が「障害者の権利を守る取組」と回答している。

回答者	全体	身体	知的	精神	難病	発達障害	高次脳機能障害
「障害者の権利を守る取組」と回答した割合	27.6%	23.3%	32.4%	31.6%	26.1%	36.8%	27.0%

新たな計画において求められること

- ◆ 障害者の権利を守る取組として、市民・地域の障害や障害者に対する理解を深めていくことが必要である。
- ◆ 障害者やその家族等からの人権に関する相談に応じ、助言や情報提供を行う体制の確保が不可欠である。

新たな計画における施策の方向性

- ◆ 市民が障害及び障害者への理解を深めるための取組を充実する。
- ◆ 障害者やその家族からの人権相談に応じ、助言を行う。

主な事業・取組

- ◎ 障害や障害者についての啓発活動の推進
- ◎ 障害者110番運営事業
- ◎ 福祉サービス利用援助事業（「かけはし」）

施策の柱	3	相談支援の充実	施策項目	(2)	権利擁護の推進
施策展開	① 障害者の権利を守る取組の充実			② 成年後見制度の利用支援	

◎ 現行計画に基づく主な取組状況

- 区役所等における相談、パンフレットの配布等を通じ、成年後見制度の普及啓発のほか、市長申立による支援や後見人等の報酬助成を実施している。
- 福祉サービス利用援助事業「かけはし」と、成年後見制度が途切れなく繋がるよう、社会福祉協議会が成年後見人等になる法人後見を実施している。

事業名	単位	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
成年後見制度利用支援事業	市長申立件数	2件	8件	6件	6件
	報酬助成件数	6件	12件	14件	13件
成年後見事業（「こうけん」）	年度末累計受任者数	6人	8人	10人	12人
	被後見人等に対する支援件数	328件	1,427件	1,372件	997件

◎ 障害福祉等に関するアンケート調査結果

- 「成年後見制度を知っているか」という問いに対して、障害者全体の概ね3人に1人が「名前も内容も知らない」（29.2%）又は、「名前を聞いたことがあるが、内容は知らない」（31.4%）と回答している。

回答者	全体	身体	知的	精神	難病	発達障害	高次脳機能障害
「名前も内容も知らない」と回答した割合	29.2%	25.9%	33.2%	32.6%	20.8%	31.9%	26.1%
「名前を聞いたことがあるが内容は知らない」と回答した割合	31.4%	31.9%	30.4%	31.8%	30.5%	32.0%	26.1%

- 「今後、広島市で重点的に進める必要がある障害者施策はどのようなことだと思うか」という問いに対して、障害者全体の概ね12人に1人（8.7%）が「成年後見制度を使いやすくすること」と回答している。

回答者	全体	身体	知的	精神	難病	発達障害	高次脳機能障害
「成年後見制度を使いやすくすること」と回答した割合	8.7%	6.5%	14.7%	8.8%	6.9%	16.1%	9.9%

新たな計画において求められること

- ◆ 障害福祉等に関するアンケート調査では、障害者全体で概ね6割の人が成年後見制度について「内容を知らない」と回答しており、制度の周知と使いやすくする取組みが求められている。

新たな計画における施策の方向性

- ◆ 必要とする障害者が利用できるよう、成年後見制度の周知に努める。
- ◆ 成年後見制度を使いやすくするための支援を検討する。

主な事業・取組

- ◎ 成年後見制度利用支援事業
- ◎ 成年後見事業（「こうけん」）