

## 第2節 安心してサービスが受けられるまちづくり

### 1. 福祉サービスの適切な利用の促進

#### 〔1〕 支援が必要な人を早期に発見する取り組みの推進

##### 現状と課題

市民意識調査の結果をみると、日常的な困りごとや悩みごとの多くが、家族や親戚、友人・知人、また近所の人など身近な近隣関係の中で相談されている状況がうかがえます。一方で、地域の中には、転入して間もない人や身近に家族や親戚がいない人、また、困りごとを抱えていても、自分から積極的に声をあげることができない、あるいはあげようとしていない人など、誰に相談したらよいか分からず、問題を抱え込んでしまっている人もいますと考えられます。

そこで、そうした人の問題が深刻になる前に、適切な支援へと結びつけられるよう、地域、事業者、行政など重層的な関わりが必要となってきます。

市では、支援が必要あるいは今後支援が必要となる可能性のある高齢者の状況把握のため、毎年民生委員児童委員による要援護高齢者調査を実施し、65歳以上のとじこもり高齢者や虚弱高齢者などに保健福祉サービスの紹介を行っているほか、あわせて高齢者支援センターが「介護予防連絡票」による調査を実施し、個々の身体・生活状況の把握に努めています。

##### 取り組みの内容

地域の中には、困りごとを抱えたまま、誰にも相談できずに必要な支援を受けていない人がいると考えられます。

そうした人を早期に発見するためには、まず、日常的、継続的観点から近隣を含めた地域の中での見守りネットワークを構築するとともに、地域、事業者、行政などが連携した取り組みを進めていくことが求められます。

#### ① 地域のセーフティネットの仕組みづくり

#### ① 地域のセーフティネットの仕組みづくり

##### 【主】な【施】策【内】容

##### 1. 地域住民による見守り活動の推進に向けた啓発

ひとり暮らし高齢者などすべての人が地域の中で孤立することなく、また支援が必要となった時、早期に発見できるためには、近隣や地域住民の日常的な取り組みが大切となってくることから、出前講座の開催や「地域福祉支援員」を通じた見守り活動の推進に向けた啓発を行っていきます。

##### 2. 民生委員児童委員活動の推進

民生委員児童委員、民生・児童協力委員の役割や活動内容を広く住民に広報するとともに、福祉に関する知識や新しい法制度などに関する情報を提供できるよう民生委員児童委員などに対する研修を充実します。また、要援護高齢者調査や日々の相談・見守り活動の中から支援の必要な人を早期に発見していきます。

##### 3. 訪問機会のある事業者による見守り活動の推進

地域に密着した訪問機会のある事業者を地域での新たな「見守り役」として位置付けることで支援の必要な人の発見につなげていきます。

##### 4. 各種調査・訪問活動の実施

支援の必要な人、また今後支援が必要となる可能性のある人の状況などを把握するため、各種アンケートの実施や訪問活動を充実させていきます。

##### 5. 緊急通報システムを活用した見守り活動の推進

支援が必要な人の急病や災害時などの緊急時に迅速かつ適切な支援を行うため、緊急通報システム\*を活用しながら、地域住民による見守り活動を推進します。

##### 6. 地域ネットワーク活動の推進による重層的なセーフティネットの構築

多様な主体による地域での重層的な見守り体制を推進し、支援の必要な人の発見につなげていきます。

近隣、地縁型、テーマ型活動団体、ふれあい活動推進協議会、民生委員児童委員など地域を構成する多様な人、団体、事業者が行政や社会福祉協議会と連携を行い重層的なセーフティネット\*の構築をすすめます。

##### 7. 各支援センターによる取り組みの充実

さまざまな相談に応じ支援活動をしている高齢者支援センター・障害者生活支援センター・地域子育て支援センターなどにおける相談業務や他機関との連携など、支援の必要な人への取り組みを充実していきます。

##### 8. プライバシーの尊重（P53参照）

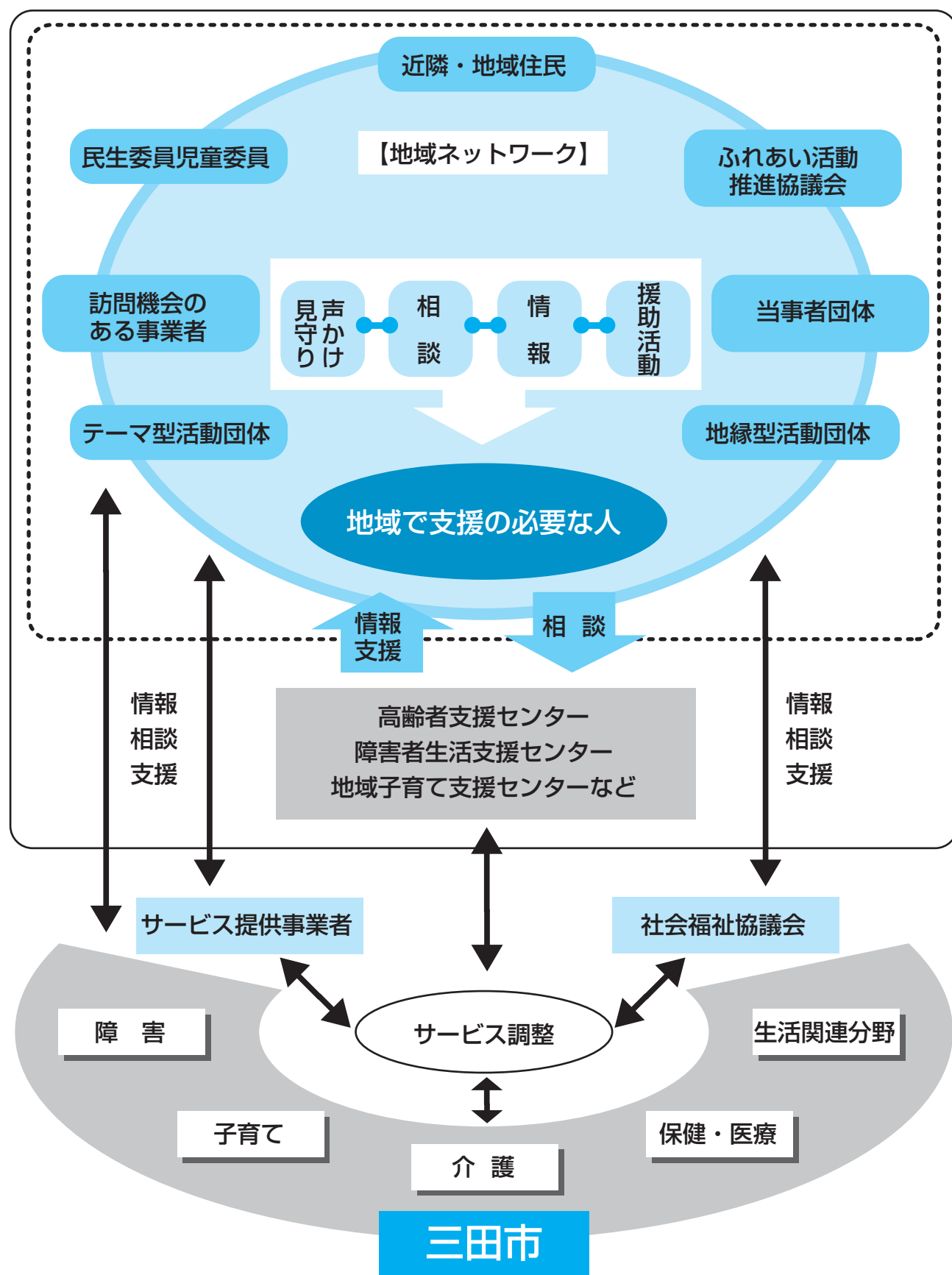
##### \*緊急通報システム

日常生活において常時注意が必要な慢性疾患を抱えるひとり暮らしの人等を対象に、機器を設置し急病等の際にボタンひとつで消防署に通報し、近隣協力員の協力により救援されるシステム。

##### \*セーフティネット

安全を確保するための方策。高齢者や障害のある人などが地域で孤立しないよう、安否確認や声かけなど、地域全体で支えあう運動や事業を行ったり、関係機関との連携を図ったりすること。

【地域での重層的な見守りネットワークとサービス提供体制イメージ図】



【2】 情報提供と相談体制の充実

現状と課題

市や関係機関では、市広報紙「伸びゆく三田」や市ホームページ、各種リーフレットなど、多種多様な媒体により情報提供に努めています。また、主な相談窓口としては、市各課窓口をはじめ、高齢者支援センター、障害者生活支援センター、地域子育て支援センター、民生委員児童委員、各種相談事業などがあり、さまざまな相談に応じています。

しかし、市民の中には情報の入手方法がわからない、支援が必要な人ほど情報を得にくく届いていない、市広報紙だけでは不安であるなどの声が聞かれ、必要な情報が必要な人に十分に届いていない様子が見られます。また、いざサービスを利用しようとしても、相談場所が分からずに困ったという声も聞かれ、身近なところで、気軽に相談に応じてもらえる場が求められています。また、視覚や聴覚に障害のある人、外国籍市民などに対する情報提供や相談体制のあり方についても検討し、充実を図っていく必要があります。

取り組みの内容

必要とする情報が必要な時に得られるためには、地域の中でさまざまな情報が共有化されることが重要です。そのため、情報の受け手と送り手双方の機能の充実が必要であり、特に受け手は一方的に受信するだけでなく、得た情報を地域に提供していくという意識と行動が大切となってきます。

行政などの役割として、さまざまな情報の中から必要なものを選択することができるよう、求められた情報を含め、関連する情報を幅広く提供していくとともに、インターネットを活用した情報提供の充実を努めます。また、障害のある人や外国籍市民など、それぞれの視点に立ち、情報バリアフリー化を進めていきます。

相談体制については、行政・社会福祉協議会が行う福祉サービスの相談窓口の充実や住民が気軽に相談できる機会の提供をはじめ、民生委員児童委員など身近な地域において相談活動を行う人への研修の充実を図るとともに、地域の社会福祉施設なども、今後、周辺住民などに対する情報提供や相談窓口としての役割を果たすことが期待されます。

- ① 必要な福祉サービスの情報が届けられる仕組みづくり
- ② 気軽に相談できる体制の充実

情報の共有方法として、市内のいくつかの自治区・自治会では、次のような取り組みが行われています。

## コラム

(市民意識調査から)

- ◆ 福祉サービスに関する情報が手軽に受け取ることができるようなネットワークづくりをしてほしい。

活動事例

19

ゆりのき台やけやき台などでは、インターネットによる自治会のホームページがある。これだといつでもどこでも見ることができる。自治会の伝達事項や身近な話題のほか、JRの時刻表やバスの時刻表、近くの病院の診察時間なども載っていてとても便利である。(ワークショップ)

## ① 必要な福祉サービスの情報が届けられる仕組みづくり

### 主な施策内容

#### 1. 情報の共有化に向けた取り組みの推進

地域の中で情報が共有化できるよう、住民や地域、行政、社会福祉協議会など関係機関が連携しながら啓発を行うなど取り組みを推進していきます。

#### 2. 多様な手段による情報提供の推進

市広報紙をはじめ保健センターだより、各種パンフレットなど多様な手段を効果的に活用し、サービス対象者の状況に応じた分かりやすい情報提供に努めます。

#### 3. 保健・医療・福祉に関する総合的な情報提供の推進

保健・医療・福祉の担当者の連携を強化し、これら各分野の情報について一元的に、また幅広く提供できるよう取り組みます。

#### 4. 情報バリアフリー化の推進

高齢者や障害のある人、外国籍市民などで情報をうまく得られない人に対し、適切な情報入手が可能となるように、情報提供のバリアフリー化を推進します。

- ・音声・点字による情報提供
- ・手話通訳者・要約筆記者の派遣・外国語通訳
- ・多言語によるパンフレットなどの整備 など

#### 5. 民生委員児童委員活動の推進 (P71参照)

#### 6. インターネットなどを活用した情報提供の推進

必要とする情報を住民がいつでも、入手できるように、インターネットや携帯電話のメール機能など、情報通信技術を活用した情報提供を推進します。

## ② 気軽に相談できる体制の充実

### 主な施策内容

#### 1. 出張悩みごと相談会の実施

身近な地域で、困りごとや悩みなどの生活上のよろず相談ができるよう「出張悩みごと相談会」を実施していきます。

#### 2. 相談・支援体制の充実

市役所窓口や社会福祉協議会、高齢者支援センター、障害者生活支援センター、地域子育て支援センター、多世代交流館などの職員研修を行い、資質の向上を図るとともに、連携を強化し相談・支援体制を充実させていきます。

#### 3. 相談窓口の積極的な情報提供

どこで（場所）どのような（内容）相談を行っているのか、積極的に情報提供をしていきます。

#### 4. 在宅のままで相談できる体制の整備

相談場所まで出向くことに困難のある人などが、在宅のままで各種相談ができるよう、電話・ファックス・電子メールなどを利用した在宅相談の実施を行います。また、必要に応じ訪問による相談を行います。

#### 5. 民生委員児童委員活動の推進（P71参照）

## 〔3〕 地域におけるケアシステムの充実

### 現状と課題

地域住民の生活課題の複雑化・多様化とともに、福祉に対するニーズも多様化しています。このようなニーズの中には、必ずしも単一の福祉サービスでは充足せず、保健・医療・福祉・その他生活関連分野にまたがるものもあり、また、公共のサービスや民間のサービスなどを適切に組み合わせ総合化することによって満たされることが少なくありません。

そこで、そうした多様なニーズを持つ住民が、住みなれた地域の中で安心して生活が続けられるよう、各関係機関の連携を強化するとともに、介護保険等の公的制度に基づく公助による支援（フォーマル\*ケア）と住民の共助による支援活動（インフォーマル\*ケア）の連携を促進する必要があります。

### 取り組みの内容

利用者一人ひとりのニーズに沿った最適なサービスが提供されるよう、フォーマルケアとインフォーマルケアの連携を促進するとともに、保健・医療・福祉等の関係機関の連携を強化し、サービスの円滑な利用の促進に努めます。

- ① フォーマルケアとインフォーマルケアの連携
- ② 保健・医療・福祉関係機関等の連携強化

\*フォーマル  
公式の。⇨インフォーマル。国や地方公共団体などの公的機関やサービス提供事業者などの法人のこと。

\*インフォーマル  
非公式の。⇨フォーマル。家族や友人、地域住民、ボランティアなどによる私的な活動。

## ① フォーマルケアとインフォーマルケアの連携

### 主な施策内容

#### 1. フォーマルケアとインフォーマルケアの連携の促進

市民ニーズが複雑多様化する中、できる限り個々のニーズに応じたサービスが適切に提供されるよう、介護保険等の公的な制度に基づいたフォーマルケアと地域やボランティア等が行うインフォーマルケアの連携を促進していきます。

## ② 保健・医療・福祉関係機関等の連携強化

### 主な施策内容

#### 1. 保健・医療・福祉と生活関連分野の連携

支援を必要とする人の生活全体を見据えながら、一人ひとりにとって最も望ましい支援を提供できる仕組みを築くため、保健・医療・福祉はもとより、教育、就労、交通、住宅など生活に関連する分野が一体となった支援を行うための連携を強化していきます。

## 2. 福祉サービスの充実

### 〔1〕多様なニーズに対応した福祉サービスの充実

#### 現状と課題

多くの市民にとって、介護を必要とする状態になってもできるだけ住み慣れた家庭や地域の中で自立した生活を送りたいということは願いであり、市では在宅に重点をおいた福祉サービスの充実に努めています。

高齢者を対象とした在宅福祉サービスについては、「三田市高齢者保健福祉計画・三田市介護保険事業計画（平成15～19年度）」、障害のある人については、「三田市新障害者福祉基本計画（平成13～17年度）」に基づいて、その充実に向けて取り組んでいます。

現在、このような各個別計画に基づき、各種福祉サービスの充実・提供に努めていますが、今後ますます多様化する福祉ニーズに的確に対応していく必要があります。

#### 取り組みの内容

市では、各福祉分野の個別計画に基づき、計画的に各種在宅福祉サービスの充実に向けて引き続き取り組んでいきます。

一方、多様化する福祉ニーズに対応していくためには、公的な福祉サービスの充実とともに民間事業者やNPOなどによる多様なサービスの振興と参入の促進を図り、連携した提供体制をつくりあげることが必要です。このため、地域における福祉ニーズの把握に努めるとともに、ニーズに応じた事業が展開されるよう支援を行っていきます。

- ① 在宅福祉サービスの充実
- ② 福祉サービスへの参入の促進

#### コラム

(市民意識調査から)

- ◆ 高齢者や障害のある人が在宅で暮らしていけるようなサービスや仕組みを充実してほしい。

## ① 在宅福祉サービスの充実

### 主な施策内容

#### 1. 個別計画の目標達成に向けた取り組みの推進

高齢者や障害のある人、子どもなどが住み慣れた地域で安心して自立した生活が送れるよう支援するための方策を定めた個別計画（高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画、新障害者福祉基本計画、次世代育成支援地域行動計画など）の各々の目標達成に向け推進することで、各種福祉サービスの充実を図ります。

#### 各分野の福祉サービス例

##### 高齢者福祉

- ・介護保険制度に基づくサービス
- ・介護予防教室
- ・高齢者つどいの日
- ・B型リハビリ教室
- ・食の自立支援サービス

など

##### 障害者福祉

- ・支援費制度に基づくサービス
- ・日常生活用具の給付、貸与
- ・補装具の給付、修理
- ・緊急通報ファックス事業

など

##### 児童福祉

- ・一時保育事業
- ・ファミリーサポートセンター事業
- ・病後児保育事業
- ・育児支援家庭訪問事業

など

## ② 福祉サービスへの参入の促進

### 主な施策内容

#### 1. 福祉サービスへの参入の推進

複雑化、多様化する住民の福祉ニーズに十分対応するには、行政による福祉サービスの充実を図るとともに、民間のサービス提供事業者やNPO、ボランティアなどが福祉事業や活動に参入することが求められます。

利用者のサービスの選択の幅を広げることによって、安心して暮らせる地域社会が実現できるよう、新しいサービスを開発・展開する団体や事業者に対する支援を推進します。

#### 2. ボランティア人材の発掘・育成（P63参照）

## 〔2〕福祉サービスの質の向上と利用者の権利擁護

### 現状と課題

介護保険制度や支援費制度など、利用者の主体的な選択・契約による福祉サービス制度の導入は、利用者サービス提供事業者が対等な関係であることが前提ですが、現実には利用者が弱い立場に置かれる場合も少なくなく、苦情を言いにくいという状況があります。

このため、市では、介護保険サービスにおいては、介護相談員を施設に派遣し相談に応じています。また、困難事案については学識経験者・施設サービス事業者・被保険者・介護相談員からなる「介護サービス向上委員会」を設置し解決を図っています。また、福祉サービス全般に対する苦情等については、現在、社会福祉法に定められた機関として、兵庫県福祉サービス運営適正化委員会があり、中立・公正な立場から各種相談、助言、事情調査及びあっせん等を行い、必要に応じ事業者へ助言や勧告も行っています。

福祉サービスがこれまでの措置制度から契約による利用制度へと移行したことにより、どのサービスを選択するかは、利用する市民の自己決定によるものとなりましたが、サービスを利用する市民が事業者を選択するためには、適切かつ十分な情報がなければ的確な判断を下すことができません。このため、事業者が行う自己評価はもちろんのこと、第三者評価事業の導入が求められています。

兵庫県では、「介護保険サービス第三者評価事業推進委員会」を設置し、介護保険サービスの第三者評価事業の整備を進めています。

平成12年度から、社会福祉協議会において生活支援員を配置し、判断能力に不安のある認知症高齢者\*や知的障害・精神障害などの人が、安心して地域で現在の生活を継続できるよう、福祉サービス利用の手続きや日常的な金銭管理などを行う「福祉サービス利用援助事業（地域福祉権利擁護事業）\*」を実施しています。

一方、国においては、民法が改正され、成年後見制度\*が施行されました。この制度は、認知症高齢者、知的障害者や精神障害者など判断能力が不十分な状態にある場合に、財産管理、介護などの契約、遺産分割などの法律行為を本人に代わって成年後見人などが行うものです。また、将来自己の判断能力が不十分になったときに備え、代理人を自分で選んでおける「任意後見制度」も新設されています。市では、成年後見制度の利用に関する相談業務などを行っているほか、四親等内の親族がいないなどの場合は、市長が親族などに代わって、成年後見開始の審判を申し立てることとなっています。

\*成年後見制度

認知症（→「認知症高齢者」参照）や知的障害、精神障害などにより、契約などの法律行為をする上で、意思決定が困難な人の利益を守り保護する制度。

\*福祉サービス利用援助事業（地域福祉権利擁護事業）

認知症（→「認知症高齢者」参照）の高齢者や知的障害者など自己決定能力の低下した人の福祉サービスの利用者保護のしくみとして、サービスの利用や日常金銭管理を支援するため、成年後見制度（→「成年後見制度」参照）の補完として設けられた事業。

## 取り組みの内容

地域住民が安心して、自分のニーズに応じた適切な福祉サービスを利用することができるよう、利用者からの苦情に的確に対応していくとともに、各種福祉サービスの充実を図り、事業者に対する第三者評価事業導入のための働きかけや利用者の権利を擁護するなど福祉サービスの質の向上に取り組みます。

また、判断能力の低下などによる権利侵害防止に向けた取り組みの推進においては、今後、「福祉サービス利用援助事業（地域福祉権利擁護事業）\*」などの制度利用を必要とする人が増えることが予想されることから、利用促進に向けた制度の周知に努めていきます。

- ① 苦情解決に向けた取り組みの充実
- ② サービス評価事業の導入促進
- ③ 判断能力の低下等による権利侵害防止に向けた取り組みの推進

### ① 苦情解決に向けた取り組みの充実

#### 主な施策内容

##### 1. 利用者の苦情解決に対する仕組みづくり

住民が安心して福祉サービスを利用できるよう、兵庫県などによる既設の苦情相談窓口の利用など、公的な苦情解決の仕組みの案内を行うとともに、事業者に対して、苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員の設置を働きかけていきます。

また、介護相談員及び介護サービス向上委員会機能の充実や周知を行っています。

### ② サービス評価事業の導入促進

#### 主な施策内容

##### 1. 第三者評価事業の導入促進

事業者自らが、提供する福祉サービスの質の向上を図り、また利用者にとっては自分に合ったサービスを適切に選択するための情報を、十分に得られるよう、国・県の動向をふまえながら、公的な機関によって認証された各種の評価機関が行う第三者評価事業の導入を進めます。

また、サービス提供事業者に対し、必要に応じて施設やサービス内容に関する情報の提供を求めるとともに、施設への訪問を行うなど連携を密にし、適切な運営指導を行います。

### ③ 判断能力の低下等による権利侵害防止に向けた取り組みの推進

#### 主な施策内容

##### 1. 判断能力に不安のある人に対する福祉サービスの利用支援の推進

認知症高齢者や知的・精神障害など判断能力に不安のある人が、適切に福祉サービスなどを利用し、住み慣れた地域で自立した生活が継続できるように「福祉サービス利用援助事業（地域福祉権利擁護事業）」・「成年後見制度」について、広報紙、ホームページ、社協だより、相談や訪問などを通じて制度の案内を行っていきます。