

## 基本施策4：気軽にサービスを利用できるようにしよう

### 概要

日頃暮らしていく中では、元気な方であってもいつ福祉サービスの利用が必要になるかわかりません。したがって、誰もが住みなれた地域の中で安心して暮らしていくためには、必要な時に必要なサービスを利用できるような体制が地域の中に整っていることが不可欠です。

そのためには、サービスに関する情報が広く周知されているほか、利用者の権利を守る仕組みや、利用者がサービスを評価できるような制度が確保され、誰もが気軽にサービスを利用できるという意識を持てるような環境があることが必要です。

### 施策の内容

#### 1. サービスの情報提供の充実

##### (1) 現状と課題

近年の福祉サービスは、行政が対象者の状況に応じて内容を決定する「措置制度」から、利用者が自らの意思でサービスを選択する「選択制度」へと変化してきました。

こうした中で、事業者だけでなく、ボランティア団体や地域内の団体の中からも、利用者の様々なニーズに応じ、工夫を凝らした多様なサービスが行われるようになりました。

その反面、こうしたサービスの多様化のほか、介護保険制度\*の導入や障害者自立支援法\*の施行などによって制度が改正されたこともあり、誰もが十分にその内容を理解することが難しくなっています。

#### 【お茶の間トークでの意見から】

- ・高齢者に対しての施策が進んでいない。
- ・よく徘徊しているお年寄りのことが心配。

### 【ふれあいトークでの意見から】

- ・どんなサービスがあるのかわからない。
- ・いろいろなサービスの中から自分に合うものを選べない。
- ・家族が訪ねて来ないと引きこもっている人がいる。
- ・高齢化に対しての意識や関心が薄い。
- ・子育てサークルやサロンへの参加者が少ない。

## (2) 取り組みの方向

市民が福祉サービスを気軽に利用するためには、サービスの内容や相談窓口などに関する情報をいつでも知ることができ、その相談からサービス利用までをスムーズにつなげられる体制があることが大切です。


そのためにはまず、視覚や聴覚に障がいのある方々などにも配慮しながら、より多くの市民が様々な福祉サービスに関する情報を入手できるように、提供する内容や量とともにその手段についても充実させる必要があります。

したがって、行政はもちろん福祉施設など、サービスを提供する事業者や団体も、インターネットや広報紙などの様々な媒体や手段を利用しながら、充実した情報を提供することが必要です。

## (3) 取り組みの内容と目標

### 【市、社協がともに主体となって進めること】

- 視覚、聴覚に障がいのある方などにも配慮しながら、ホームページや広報紙などを利用した、サービスについての情報提供の充実に努めます。

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
実施				見直し

## 2. 利用しやすいサービスの検討

### (1) 現状と課題

近年の福祉サービスの制度は、「誰もが可能な限り住みなれた自宅や地域で生活する」という共通の目的のもとにつくられてきたものです。それに伴い、「全ての人がそれぞれの家庭や地域の中で普通の生活を送ることができる社会にすべき」というノーマライゼーション\*の考え方も普及してきました。

そうした流れを受けて、支援が必要な方々が地域で生活するための多様な在宅サービスも充実してきました。しかし一部では、サービスの利用方法が周知されていなかったり、サービスの内容が利用者のニーズに答えきれていないという状況もあります。

#### 【ふれあいトークでの意見から】

- ・サービスの利用に抵抗を感じている人がいる。
- ・地理的な制約で通所サービスを利用できない。
- ・子育てサークルに参加してもなかなか馴染めない。
- ・障がい者の通所施設で送迎バスがないのが不便。
- ・災害時のサポート体制に不安がある。

## (2) 取り組みの方向

サービスを利用する人の多様なニーズに対応していくためには、事業者やボランティア団体などが提供するサービスの質を向上させ、場合によっては新たなサービスを考案することで、利用者がより利用しやすいサービスを検討していくことが大切です。

そのために、事業者やボランティア団体などは、職員や構成員の資質や技術向上のための研修などを行いながら、必要に応じてサービスの見直しを進めていく必要があります。

## (3) 取り組みの内容と目標

### 【市、社協がともに主体となって進めること】

- 災害時に、支援が必要な方々にどのような支援を行い、当事者の方々自身はどのように行動すべきかを示す「災害時福祉行動マニュアル(仮称)」の作成を進めます。【再掲】

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
検討	検討	作成	検証	見直し

### 【社協が主体となって進めること】

- 各分野においてサービスを提供する事業所の方々を対象に、地域福祉の必要性や各分野の制度・サービスを学ぶための講演会や研修会を実施します。【再掲】

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
検討	1回	2回	3回	3回 (見直し)

### 3. サービスを適正に受けられる機会の確保

#### (1) 現状と課題

サービスの利用者は、正しい知識が無ければ、必要なサービスを過不足無く受けることができているか判断できません。そのため、適正なサービスを受けるためには、サービスの公平性、透明性が確保されていることが重要です。

そのための取り組みとして、サービスを利用した際の苦情などの相談は行政や社協でも受け付けているものの、正式な体制としては整備されていないほか、成年後見制度<sup>\*</sup>や日常生活自立支援事業<sup>\*</sup>についても、制度の対象となる人を正確に把握できていないということもあって、まだまだ制度が浸透していないという状況にあり、いずれも今後積極的に取り組むことが課題となっています。

#### 【ふれあいトークでの意見から】

- ・自分で金銭管理ができず、必要なサービスも使えない人がいる。
- ・自分にとって必要なサービスを選ぶのが難しい。
- ・家族から孤立していて、身元引受人もいない。

#### (2) 取り組みの方向

サービスの利用者が正しい知識や理解に基づいて適正なサービスを利用することができるように、制度やサービスの内容についての説明を十分に行うように努めます。

また、自分自身でサービスを選択できない認知症の方や障がいのある方などが、適正なサービスを確保するための制度である成年後見制度や日常生活自立支援事業について、窓口となる地域包括支援センターや社協が連携しながら利用を促進します。

また、利用者が受けるサービスに不公平が生じたり、不当な扱いを受けたりすることがないように、サービスの提供者から受けた扱いについて相談することができるような体制を整備するよう努めます。

### (3) 取り組みの内容と目標

#### 【市、社協がともに主体となって進めること】

- 成年後見制度および日常生活自立支援事業についての周知を図ります。

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
実施				見直し

- 福祉サービスにかかる苦情相談体制の充実を図ります。

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
検討	実施			見直し

## 4. サービスの評価体制の確立

### (1) 現状と課題

現在の福祉制度の多くは、サービスを利用する人とサービスを提供する事業者が直接契約を結ぶ対等な関係にあります。したがって、サービスの利用者が、消費者として主体性を持ってサービスの評価ができるような制度を確立していく必要があります。

事業者によっては、利用者からサービスの満足度などを含めた評価を受けているところもありますが、施設内の自己評価にとどまっているところも多く、十分な評価に至っていないとは言えません。

## (2) 取り組みの方向

適正なサービスを確保していくためには、サービスを提供する事業者などが、常に利用者の信用を得ることができるようなサービスの質の向上に努める必要があります。

このため、サービスの利用者が、事業者が提供する福祉サービスについて公平・公正な立場で評価できるような制度づくりを進めます。

また、今後それぞれの事業者が、第三者評価機関を設けて評価を受けるとともに、その結果を公表することを通じて、サービスの質の向上に努めるように推進します。

## (3) 取り組みの内容と目標

### 【市が主体となって進めること】

- 利用者によるサービス評価制度の導入について検討します。

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
基礎調査	検討			

- 第三者評価機関を持つ事業者数ならびにその公表を行っている事業者が増えるように努めます。

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
基礎調査	基準値 +5%	前年比 +5%	前年比 +5%	前年比 +5%

## 基本施策5：

### 福祉対策推進協議会・地域福祉推進会を中心にまとまろう

#### 概要

これからの地域福祉活動を推進するためには、従来の福祉の枠にとらわれず、地域の多様な生活課題に取り組むことが必要です。

住民自らも、自分にできる活動には積極的に参加することが大切で、それをきっかけに、地域住民同士のふれあいや支え合いといったつながりを深めていくことが可能になります。

また、地域福祉活動は、各地域に共通するような課題のほか、地域に生活する身近な地域住民にしか見えない課題にも取り組むもので、これらの活動が継続して活発に行われるためには、課題が見える小地域の範囲に、その活動の核となる組織が必要です。

このような、“自分たちの地域は自分たちの力でよくしていこう”という意識を持った、自発的な活動に取り組む組織は「地区社協」とも呼ばれるもので、地域住民もその組織の一員として積極的に関わり、活動に参加することが望まれています。

本市では、市内31地区に設置されている「福祉対策推進協議会並びに地域福祉推進会」が、そのような組織としての役割を担うことが期待されています。

地区によって多少の違いはありますが、福対協等の活動の中心的な役割を担う推進員は、民生委員児童委員協議会、自治会(町内会など)、老人クラブ、小・中学校のPTAや育友会、青少年健全育成会、学校など、地域の様々な団体から選出されたメンバーで組織されています。これらの推進員がそれぞれの得意分野を活かし、併せて地域住民も活動に参加することで、地域の様々な課題の解決に取り組むことができると考えられます。

したがって、市・社協においても、今後、福対協等と連携を図りながら、地域住民による地域福祉活動を進めるように努めます。



## 施策の内容

### 1. 役割の明確化

#### (1) 現状と課題

福祉対策推進協議会は、長崎県内各地において寒波によるひとり暮らし高齢者の孤独死が多発した昭和53年(1978年)に、地域内の福祉に民生委員・児童委員だけでなく様々な人々が関わることを目的に、当時の全市内27地区に設立されました。

合併した各旧町にも、福祉対策推進協議会と同じ目的の団体である「地域福祉推進会」が組織され、現在は市内31地区において組織されています。(宇久地区については現在設立準備中です。)

前述のとおり、福祉対策推進協議会ならびに地域福祉推進会(以下、「福対協等<sup>※</sup>」といいます。)は地域の様々な団体から選出されたメンバーで推進員が構成されており、地域住民の身近な困りごとを把握し、その解決に向けて住民参加による活動に取り組み、より住みやすい地域づくりを進めるという役割を担った組織です。

しかし、市内で一斉に組織された経緯や各団体の役員改選のたびに推進員が交代するなどの理由もあり、組織の意義や活動目的などについて、推進員の間でも十分な共通理解ができていません。

また、地域住民にとって、組織の存在自体があまり知られていないことから、様々な課題について相談できる身近な組織としての役割が十分に発揮されていません。

したがって、これからの地域福祉活動の中心となる組織として、まずはその役割を明確にするとともに、地域住民一人ひとりへの認知度を高めることが課題となっています。

## (2) 取り組みの方向

福対協等は、地域の様々な団体から選出されたメンバーを推進員として構成されており、地域の様々な課題の解決に、それぞれの得意分野を活かしながら連携して取り組むことができます。また、地域を基盤に活動しているメンバーが推進員となっているため、地域の情報にも詳しく、地域住民にとってもより身近な相談相手となることができ、潜在している課題の発見も期待できます。

したがって、福対協等がこれからの住民主体による地域福祉活動に取り組む際の、中心的な役割を担う組織として、地域住民にその活動目的や内容などについて広く周知し、地域に定着するように努めます。

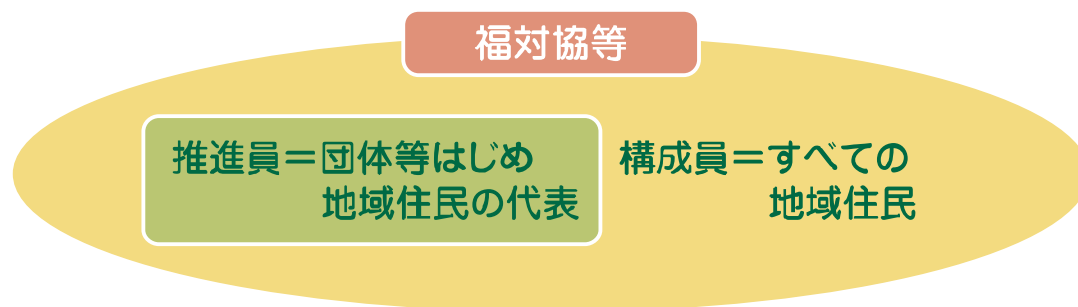
併せて、地域住民の中にある“福対協等は地域の団体の役員だけで活動している組織”という認識を改め、一人ひとりが福対協等を構成する一員として、活動に参加する意識を高めるとともに、推進員についても、その役割について改めて共通認識を持たうえで活動していけるように、研修会の実施などを通じた意識啓発に取り組みます。

### ◎福対協等の役割

福対協等は、地域の身近な困りごとを把握し、その解決に向けた活動に地域の多くの団体や住民と連携して取り組み、安心して暮らすことができる地域づくりを進める組織です。

活動の中心的な役割を担う推進員だけではなく、地域住民一人ひとりが福対協等を構成する一員としての意識を持ち、地域住民の願いや地域の実情に即した活動を計画的に実施していくことが大切です。

#### ※福対協等のイメージ



### (3) 取り組みの内容と目標

#### 【社協が主体となって進めること】

- 福対協等の推進員を対象に、組織の役割の再確認や「地区地域福祉活動計画」の実践に向けた研修会を実施します。

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
年3回	年3回	見直し	必要に応じて実施	

- 「社協だより」や「福対協だより」を通じて、福対協等の役割や活動内容について周知するとともに、地域住民も福対協等を構成する一員であるという意識づくりに努めます。

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
実施				

## 2. 活動の活性化

### (1) 現状と課題

各地区の福対協等では、地域住民の身近な困りごとを把握し、その解決に向けて住民参加による活動に取り組むという目的のもとで、ふれあいネットワークや食事サービスボランティア、子育てサロンなどそれぞれの地域の実情に合わせた活動が行われています。

しかし、これらの活動の多くは、組織の設立当時から行われているもので、地域のニーズに対応した活動を行うという福対協等の本来の目的としては十分とは言えません。定例会や意見交換などの機会も少ないため、推進員同士が連携しながら地域の課題を共有することは難しいという現状があります。

推進員についても、地域の様々な団体で構成されているものの、活動に参加するメンバーが固定化している傾向があります。さらに、本来、福対協等は地域住民一人ひとりが主体となる組織であるにもかかわらず、地域住民への働きかけが不十分なため、“推進員だけの組織”という認識が定着しています。

## (2) 取り組みの方向

福対協等が、これからの地域福祉の推進役としてその存在意義を高めるためには、地域福祉活動に関する連絡調整や事業の企画立案のほか、福祉ニーズの把握(調査・研究)、福祉活動への理解促進(広報・啓発)、福祉活動の担い手の育成(研修)などの活動をさらに充実させることが必要です。

市内31地区で策定された「地区地域福祉活動計画」には、住民座談会「地域福祉“お茶の間トーク”」で出された地域の課題と、それを解決するための地域住民による取り組みがまとめられています。

福対協等では、この計画をもとにした地域福祉活動を実践していくために、推進員による定例会を実施し、具体的な活動内容を検討していくことが必要であり、その過程そのものが活動の活性化にもつながります。

また、地域課題を解決するための活動には、より多くの地域住民の協力が必要になるため、地域住民一人ひとりが「福対協等を構成する一員」という意識を持って、様々な活動に積極的に参加するよう呼びかけていくことを推進します。

### (3) 取り組みの内容と目標

#### 【社協が主体となって進めること】

- 「地区地域福祉活動計画」に基づく実践活動や、地域課題の把握とその解決のための取り組みなどについて検討するため、各地区の福対協等の推進員による定例会の実施を支援します。

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
各地区 4回	各地区 4回	各地区 6回	各地区 6回	各地区 8回

- 福対協等の役割や活動内容などをまとめた手引書を作成し、推進員の研修会や定例会などで周知して、地域福祉推進の担い手という意識を高めます。

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
作成作業	周知			

- 福対協等を構成する一員である地域住民に、「地区地域福祉活動計画」にもとづく実践活動への参加を呼びかけます。

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
—	実施			

### 3. 社会福祉協議会との連携強化

#### (1) 現状と課題

小地域における地域福祉活動を推進する福対協等と、市全域の地域福祉を推進する社協の関係は密接なものでなければなりません。しかし、現状では、社協会費や赤い羽根共同募金を財源とした活動費の助成のほか、視察研修の実施、活動に関する情報提供などを通じた関わりはありますが、福対協等の目的である地域課題の把握や解決、情報交換などの面での連携は不足しています。

こうした状況を改善するため、社協では、地域福祉課の職員が各地区の福対協等の担当となって支援する「地区担当制」を導入していますが、うまく機能していない状況です。

そうした中、各福対協等の単位で実施した住民座談会「地域福祉“お茶の間トーク”」に始まった、「地区地域福祉活動計画」づくりの取り組みは、お互いの関係を深めるきっかけとなりました。この機会を活かし、「地区地域福祉活動計画」をもとにした地域福祉活動の実践に、協働で取り組んでいくことが必要とされています。

#### (2) 取り組みの方向

福対協等と社協は、ともに地域福祉を推進する組織としてなお一層の連携強化が必要です。そのため、社協ではそれぞれの地区担当の職員がこれまで以上に足を運び、各福対協等の推進員による定例会の実施を働きかけて、地域課題の把握に努めながら「地区地域福祉活動計画」をもとにした実践活動や、組織の運営などにも連携して取り組みます。

また、各福対協等の活動状況について情報交換を行う場をつくり、相互に意識が高まるように努めます。

このような活動を通じて、現在佐世保市で行われている「地域コミュニティのあり方」を検討する中でも、福対協等が今後の地域の中核となる組織に位置づけられるよう、支援の強化に取り組みます。

### (3) 取り組みの内容と目標

#### 【社協が主体となって進めること】

- 各福対協等の活動状況や課題などについて、情報交換を行う機会を設け、各福対協等同士の連携強化と活動の活性化を支援します。

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
検 討	実 施			

- 「地区地域福祉活動計画」に基づく実践活動や、地域課題の把握とその解決のための取り組みなどについて検討するため、各地区の福対協等の推進員による定例会の実施を支援します。〔再掲〕

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
各地区 4回	各地区 4回	各地区 6回	各地区 6回	各地区 8回

- 各地区担当の社協職員が、地域の実情や活動経過などを記載した「地域福祉台帳(仮称)」を整備し、その共有や検証を行うことによって福対協等への関わりを強化します。

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
実 施				

#### ◎地域福祉台帳(仮称)について

各地区担当の社協職員が、それぞれの地域の特性や社会資源、生活課題を整理し、さらには、日々の行動や地域の変化などの記録を記載していくものです。

定期的な職員ミーティングでの経過報告や随時の検討資料として活用することもでき、相互に検証することで支援の充実にもつながります。