

基本目標

暮らしを支える サービスを充実させよう！

基本方針 1

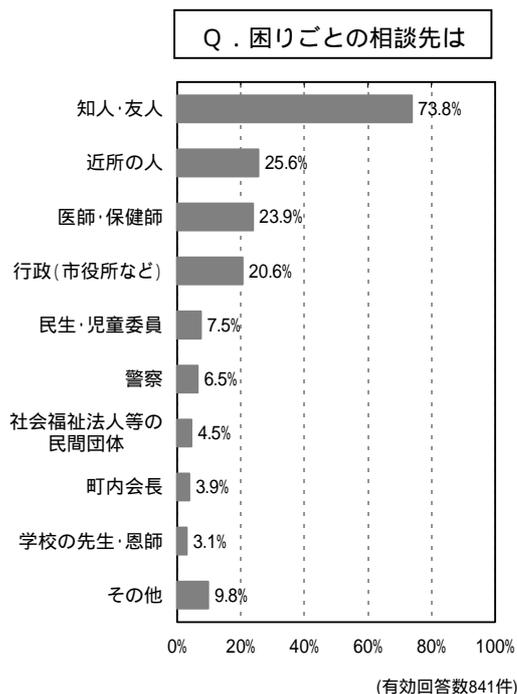
サービスの相談窓口の充実

現状と課題

市民の多くが日常での困りごとなどの相談は、友人・知人や近所の人などの身近な人に行っています。

市役所(支所を含む)や保健センター、民生・児童委員などの様々な相談拠点や相談先がありますが、現実的には、身近で相談できる場所がわからない、どこへ行けばいいのかわからないなどの声が聞かれます。

そのため、地域で生活や福祉の様々な問題を抱える市民が気軽に相談できる身近な窓口の充実や周知が必要です。



今後の展望 1

身近な相談窓口の充実

保健や福祉に関する必要なサービスを誰もが円滑に利用できる環境を整えるために、身近な場所における相談窓口を充実します。

地域住民の役割

よき隣人として、相談に応じます。

広報誌やホームページなどを利用し、日常的なサービスと相談窓口についての知識を身に付けます。

民生・児童委員や主任児童委員、専門機関に相談するとともに、自らも課題解決に努めます。

当事者組織は、その経験を元に親身になって、相談を受けるとともに助言を行います。

市の役割

わかりやすい福祉サービスや相談先のガイドブックを作成します。

電話や電子メール、ホームページなど多様な形態での各種相談を充実します。

民生・児童委員、主任児童委員の活動について周知に努めるとともに、心配ごと相談所の活性化に努めます。

在宅介護支援センター、子育て支援センター、市民活動センターの活動について周知します。

社会福祉協議会の役割

電話や訪問など多様な形態での各種相談を実施します。

地域の商店、飲食店等住民が集まりやすい場所で、地域の困りごとなどの情報が収集できる方法を福祉委員会とともに検討します。

福祉委員会など、地域で受けた相談を、関係機関につなぐ体制づくりを支援します。

ボランティアセンターの活動を周知します。

事業者などの役割

- 保育所や老人デイサービスセンターなどを経営する福祉事業者は、サービス利用者だけでなく、地域住民からの相談にも対応します。

【地域福祉会議からの意見】

相談したくてもその場所まで行けない。

保健・福祉サービスの窓口の時間帯を柔軟にできないか。

民生・児童委員が誰かわからないので、広報などで担当地区別名簿や活動も含めて周知を図る。

「福祉なんでも 110 番」を設置する。

【アンケートからの意見】

生活していく上での道しるべを教えて頂ける方がいればと思っています。

今後の展望2 専門的な相談の受付体制の整備

様々な相談に対して適切に対応するため、各相談窓口（機関及び人）の周知に努めるとともに、適切でわかりやすい相談が行える体制を整えます。

地域住民の役割

地域だけでは解決が難しい問題は、民生・児童委員と協力し、専門的な相談窓口へつなぐなど、解決へ向けた対策を講じます。

市の役割

相談窓口の周知を図るとともに、相談体制の充実を図ります。

24時間体制で行っている在宅介護支援センターなどの相談機能を周知するとともに、相談機能を充実します。

青少年ボランティア活動支援センターでのボランティアの活動のコーディネート^注を充実します。

生涯学習センターに設けている相談窓口の周知を図るとともに、相談体制の充実を図ります。

DV^注（ドメスティックバイオレンス）や児童虐待の相談窓口の周知を図ります。

社会福祉協議会の役割

広報誌やホームページなどにより、公的及び民間による福祉サービスの情報提供を充実します。

在宅介護支援センターや介護支援専門員との連携を強化します。

保健・医療・福祉の関係機関との連携を強化し、相談体制を充実します。

ボランティア相談を充実し、ボランティアの活動を支援します。

【地域福祉会議からの意見】

今抱える問題をどこへ相談に行ったらいいかわからない。

それぞれの相談窓口にはどういう機能があり、どのような相談に対応できるのか、わかりやすくする。

注「DV（ドメスティックバイオレンス）」

夫（パートナー）や恋人からの女性に対する暴力のことをいいます。法律上の婚姻の有無を問わず、親密な関係にある男性が、女性に対して用いる身体的・心理的暴力等を指します。

地域福祉活動計画での活動方針

高齢者については居宅介護支援事業所、在宅介護支援センターが、身体・知的障害児(者)については障害者ケアマネジメント担当者が、精神障害者、難病、ひとり親家庭、その他要援護者等の相談はふれあいサービスセンターが行っています。各担当が関係機関との横のつながりを持ち、相談を受けとめる体制を充実します。

地区社会福祉協議会等とも連携を持ち、社会福祉協議会として地域で相談を受けとめる体制も整えます。

先進的な取組み事例

古井新町福祉委員会のふれあい昼食会

古井新町福祉委員会では、毎月1回、高齢者の昼食会を開催しています。まず、案内を出し当日の出欠を確認しながら、一人ひとりの現況を把握します。昼食会には民生児童委員も参加し、欠席者など心配な人には家庭訪問して状況を確認し、必要に応じて関係機関に連絡をとっています。



基本方針 2

制度・サービスの情報提供と啓発

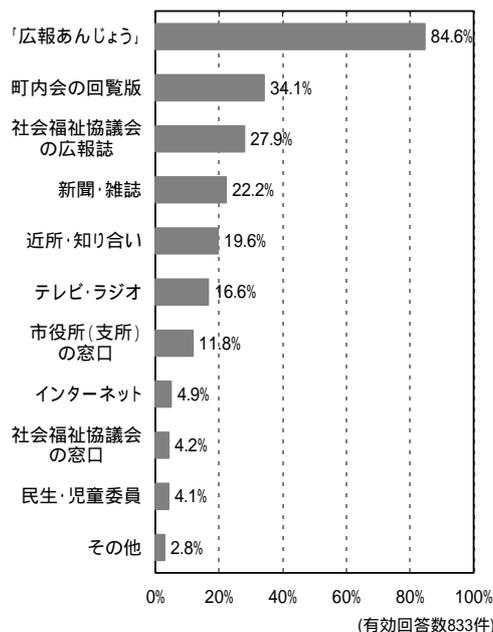
現状と課題

市民の多くが、福祉サービスや制度の情報を「広報あんじょう」から入手しています。

福祉サービスや制度に関する情報を広報やパンフレット、ホームページなどを通し、様々な方法で提供していますが、専門的な言葉が多い、内容がわかりにくいなどの声も聞かれます。

市民の誰もが、情報を得られるために、情報の内容をより一層充実させるとともに、よりわかりやすく情報提供することが必要です。

Q. 福祉サービスに関する情報の入手先は



今後の展望 1

情報提供の手段の充実

多様な生活様式や各世代の市民に対応した、様々な手段による情報の提供を図ります。

地域住民の役割

町内で身近な新聞、広報紙を発行するなど、福祉サービスの周知に努めます。

市職員の出前講座などを活用し、福祉委員会で福祉制度についての学習会を開催し、知識の習得に努めます。

市の役割

「広報あんじょう」やホームページによる情報提供を一層充実します。
市役所をはじめ各施設に情報を掲示できるスペースをできる限り確保します。

視覚・聴覚障害者向けに、点字や音声による広報の提供や手話通訳者、要約筆記者の派遣に努めます。

市のホームページに音声案内ができるようシステムの導入を図ります。

社会福祉協議会の役割

- 介護教室、福祉委員会の勉強会等、さまざまな機会にて情報提供します。

【地域福祉会議からの意見】

「広報あんじょう」のみでなく、もっと広く情報提供できる方法はないものか。

どんなサービスがどんな人に利用できるのかわからない。

広報車などによる音声情報や電光表示などによる視覚情報を提供する。

今後の展望2 情報提供のわかりやすさの向上

文字の大きさや、わかりやすい言葉での表現やポイントを絞った情報掲載など、サービスの情報をよりわかりやすく提供します。

市の役割

現在のパンフレットなどを見直し、難しい言葉を減らし、わかりやすいものにするよう努めます。

福祉サービス情報を広報やホームページでわかりやすく紹介し、より多くの市民に周知します。

社会福祉協議会の役割

機関紙「ハートン」「ふくしのまちなか」「はぁーとふる」においてボランティア、NPOなど福祉情報をわかりやすい言葉で伝えます。

有償福祉サービス（NPO、住民参加型活動を含めて）のサービス内容や費用負担についての情報収集を行い、わかりやすく紹介します。

事業者などの役割

福祉事業者は、提供している福祉サービスの内容や費用負担について、情報を開示するなど、その提供に努めます。

福祉事業者は、提供している福祉サービスの情報を広く市民に提供します。

【地域福祉会議からの意見】

難しい言葉を減らす。

利用者負担が一目でわかるものがほしい。

注「NPO」

「Non Profit Organization」（非営利組織）の略です。NPOで法人格をもつものが「NPO法人」と呼ばれます。非営利の意味は、収益を会員などに配当しないということで、活動の原資に充当する目的においては、営利事業を行うことができます。福祉、子育て、環境、防災など様々な市民活動の基盤組織として設立されています。

地域福祉活動計画での活動方針

社協広報紙(3種類)を毎月発行していますが、一層わかりやすい福祉情報の提供を工夫します。

各「地区社協だより」でも随時必要に応じて保健福祉に関する情報を取り上げます。

福祉委員会、老人クラブ、地区民生・児童委員の会議などに参加し、情報収集や提供、PR活動を随時行います。

先進的な取組み事例

榎前町の町内情報紙「えのき」の発行

榎前町の地域ボランティアサークル「えのき」では、町内情報紙を取材から印刷、配布まですべて手作りで、毎月全戸に配布しています。紙面には町内会便りのほか、サロンや学習会の案内、町内の昔話、町民の作った短歌のコーナーもあり、



身近な情報紙として、町民に親しまれています。

基本方針 3

必要なサービスを把握するための 仕組みづくり

現状と課題

誰もが安心できる暮らしをするためには、地域住民が求めるサービスの把握が必要です。本市においては、各種実態調査の実施や各種サービスの提供などを通して、必要なサービスを把握するとともに、民生・児童委員や福祉委員会、町内会などの活動を通して生活課題や必要なサービスの把握に努めています。

しかし、生活課題やサービスが複雑かつ多様化する中で、よりきめ細かなサービスを提供するためには、地域福祉活動を行っているボランティアやNPOと地域住民との連携がより一層必要となっています。

今後の展望

広報広聴活動の充実と住民参加による意志決定

地域住民が求めるサービスを積極的に見出すため、住民の方に情報を伝え、声を聞く、広報広聴活動を一層進めるとともに、福祉関係機関や地域活動組織との連携を図り、必要なサービスを把握をします。

地域住民の役割

- 地域の問題や重点課題を地域で論議する場を持ち、積極的に参加をします。

市の役割

アンケート調査、市政懇談会や市長へのメールなどによるニーズ把握を行い、広聴活動に努めます。

組織や施設の見直しを図り、新たに求められるサービスを把握するよう努めます。

社会福祉協議会の役割

有償福祉サービス^{注1}やNPOの情報把握と提供を行います。

福祉委員会、民生・児童委員との連携を強化します。

地区社会福祉協議会、在宅介護支援センター、ふれあいサービスセンターなど相談機関の情報の共有と連携を強化します。

地域のふれあいサロン活動を通して住民のニーズ把握に努めます。

事業者などの役割

福祉事業者は、サービス利用者のニーズを把握し、民生・児童委員をはじめ地域との連携を強化します。

福祉事業者において、利用者や当事者組織^{注2}からの意見を聞き取り、今後の事業展開の参考とします。

【地域福祉会議からの意見】

どうしてもサービスを要望する人には、有償活動を紹介してはどうか。

【アンケートからの意見】

市からの情報提供が少ないので、もっと市民に対して市がどのような活動を行っているのかを教えて欲しい。

地域福祉活動計画での活動方針

民生・児童委員、地区社会福祉協議会、福祉施設や医療機関に併設されている地域型の在宅介護支援センターとの連携、情報交換により、地域におけるニーズ把握に努めます。

介護支援専門員からの相談による要援護高齢者のニーズ把握に努めます。

給食サービス利用希望者のアセスメント^{注3}や支援費障害児（者）訪問調査等による利用希望者のニーズ把握に努めます。

注1「有償福祉サービス」

公的サービスでは、まかなえないニーズに対して、民間事業者などが有償で提供するサービスを指します。

注2「当事者組織」

障害者団体や老人クラブなど専ら福祉サービスの提供を受動的に受ける側の人たちの組織であるというのが従来の認識ですが、この計画では、当事者として積極的に福祉施策等の意思形成や福祉活動に主体的に取り組む組織として位置づけています。

注3「アセスメント」

ここでは意向の聴取や効果の測定など、要援護者に対するサービス提供の必要性を判断するために調査することを意味しています。

基本方針 4

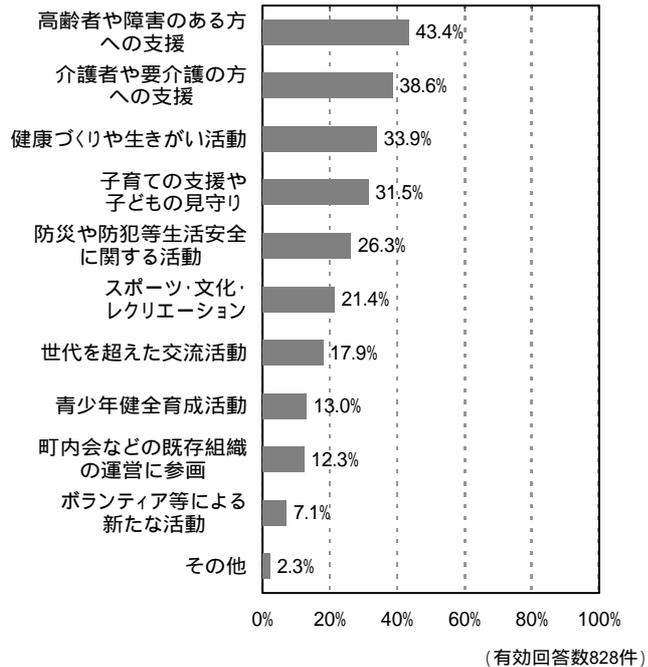
在宅サービスの充実

現状と課題

市民の多くが、今後住みよいまちづくりを進める上で、高齢者や障害のある人はもとより、介護者への支援にも取り組んでいく必要があると考えています。

自立生活が困難な人たちが、住み慣れた地域で暮らし続けるためには、在宅サービスの一層の充実が求められます。また、地域での見守りや声かけなどの活動や在宅支援を必要としている人に対する理解と意識の向上が求められます。

Q. 地域住民として取り組みたい活動は



今後の展望 1

サービス利用に対する意識の改革

介護や子育てなどを家族だけでなく、社会で支える考え方が広まっています。様々な保健福祉サービスの利用に対する抵抗感の解消や理解を広め、サービスを利用しやすい環境づくりをめざします。

地域住民の役割

近隣住民同士が、助け合いの意識を育て、行動につなげます。

サービス利用についての理解を深めます。

支援をする人と受ける人の垣根を作らずに、助け合い・支え合いの雰囲気づくりをします。

市の役割

必要なサービスをためらうことなく、気軽に受けられような環境をつくり、利用の促進を図ります。

どんなサービスがあるのか、必要な情報をきめ細かく提供します。

社会福祉協議会の役割

- 住民の理解や意識向上のための学習会の開催や、その支援をします。

事業者などの役割

- 福祉事業者は、地域との結びつきを一層重視し、行事などを通じて地域との交流や事業の啓発に努め、未利用者への働きかけに努めます。

【地域福祉会議からの意見】

隣組単位において、要援護者の見守りや援助(手助け)の体制を整える。また、声かけによる安否確認を日常生活の中で、気軽に行う。

今後の展望2 利用者本位のサービスの実現

福祉サービスに対するニーズが多様化・複雑化している中で、様々な専門機関や地域組織と連携して、利用者にとって最適なサービスの提供をめざします。

地域住民の役割

公的なサービス以外の部分を地域で手助けをします。

地域の課題を共有し、課題を解決するための学習会などを地域で設けます。

地域だけで解決できない課題は、市や社会福祉協議会などに情報提供するとともに、必要に応じた助け合いができるよう連携を図ります。

市の役割

ボランティア団体、NPOの活動のPRと団体への支援を充実します。

関連制度の有効活用を図るとともに、制度利用の要件に満たない人に対する支援を検討します。

市営住宅のバリアフリー化を推進します。また、県営住宅のシルバーハウジングの増設を働きかけます。

社会福祉協議会の役割

ボランティアや地域の団体を育成するための講座の開設や情報の提供をします。

ボランティア団体、NPOの活動紹介や、団体への支援を充実します。

災害時要援護者支援制度と連携した小地域ネットワーク活動を推進します。

【地域福社会議からの意見】

福祉事業者は福祉用具の改善、開発をするなど、サービス内容を一層充実する必要がある。

軽度の障害がある人、見た目は元気そうだが、働けない人たちに対する自立へ手助けが必要である。

公的サービスの補完するものとしてもNPOやボランティアによるサービスが求められる。

【アンケートからの意見】

子育てに悩んだり困ったりした時に、手助けをしていただけて、気軽に利用できるサービスがあると非常に助かる。

地域福祉活動計画での活動方針

地域でのケア会議の開催と、そこで出た意見等の集約を行い、サービスの充実につなげます。

実態把握で確認できた高齢者等について、支援が必要と判断される場合については、地域関係者と情報を共有化し、支援体制を整えます。

在宅介護支援センター連絡会の開催や、在宅サービスの提供を通じて実態把握する中で出てきた問題点や必要とされるサービスについての提案を行います。

社会福祉協議会が実施する福祉サービスは、時代のニーズに合わせてとともに、内容の改善に努めます。

先進的な取組み事例

別所団地福祉委員会の介助支援

別所団地福祉委員会では、「共に支え合う地域」をめざし、ボランティアによる介助支援（話し相手、家事、代筆、散歩など）を行って10年目を迎えました。地域内では介助の必要性が高くなっており、住民一人ひとりが自分のできることでボランティア登録し可能な限りボランティアの能力と経験を生かして支援を行い、人と人のぬくもりを大切にしています。



基本方針 5

福祉サービスを支える仕組みの充実

現状と課題

安心して福祉サービスを利用していくためには、問題が生じたとき、その原因を明確にし、的確に対応することが必要です。

そこで、福祉サービスや地域での困りごとなど、様々な要望や不満、苦情などを聴き、解決を図っていくための仕組みづくりが求められています。

また、サービスの質の向上を図るために、第三者による客観的な評価も必要です。事業の内容やサービスの内容、職員の資質、施設・設備のチェックなどを公平・公正にかつ客観的に評価する第三者評価の仕組みが求められています。

今後の展望 1 苦情解決の仕組みの活用

苦情解決の仕組みを活用し、サービス利用における苦情や要望を聴き、解決し、さらにサービスの質の向上へとつなげていきます。

地域住民の役割

サービス利用における疑問点は、事業者から十分に聞き取り、納得した上でサービスの提供を受けます。

意見や提案は、サービスを向上させるためにも必要なもので、積極的に発言します。

サービス利用における苦情は、事業者に申し出て、解決が見つからないときは市などの相談窓口に出します。

町内会では、地域での困りごとの「相談窓口」の設置を検討します。

市の役割

- 事業者段階で解決できない苦情を含めた保健福祉全般の苦情対応について、市の相談窓口と連携して、県「運営適正化委員会」の活用を図ります。

事業者などの役割

福祉事業者は、サービス利用者に、重要事項説明書を提供するなど利用者に十分な説明をします。

福祉事業者は、利用者から具体的な意見、提案や苦情がある場合は、よく調査し、改善すべきものは速やかに行うとともに、できる限り早く回答するなどの対処をします。

福祉事業者は、自己評価の実施に努めるとともに、サービスに対する苦情と解決についての情報の公開に努めます。

【地域福祉会議からの意見】

地域単位で裁定のための組織（環境委員会）およびルールをつくる。

今後の展望2

福祉サービス第三者評価の仕組みづくり

苦情解決のための第三者による評価システムを十分に機能させ、サービスの質の向上を図ります。

市の役割

- 公正・中立な第三者機関^注によるサービス事業所の評価を促進します。

事業者などの役割

- 福祉事業者は、第三者評価を積極的に受け入れます。

注「第三者機関」

福祉サービスの質を向上するために、サービスの質を客観的に評価する機関のことを言います。サービス利用者でも、サービス提供者でもない立場で評価します。

今後の展望3 地域福祉権利擁護事業と成年後見制度の利用推進

福祉サービスは、自分で必要なサービスを選び、契約を結んで利用する仕組みに移行してきています。自らその内容を理解し、判断することが困難な高齢者や障害のある人が安心して必要なサービスを受けることができるように利用の推進を図ります。

地域住民の役割

- 自ら理解し、判断することが困難な高齢者や障害のある人を発見した場合は、民生・児童委員に連絡し、その状況により利用者保護制度である地域福祉権利擁護事業などを紹介します。

市の役割

地域福祉権利擁護事業^{注1}や成年後見制度^{注1}についての理解が得られるよう、地域住民のほか、民生・児童委員やサービス事業所などに啓発をします。

自分の判断能力が衰える前に手続きをすることにより、任意後見制度^{注2}の利用もできるため、併せて啓発をします。

成年後見制度を利用するにあたり、申請できる人がいないときは、市が替わって手続きを行います。

社会福祉協議会の役割

地域福祉権利擁護事業についての理解が得られるよう啓発し、利用を促進します。

生活支援員^{注3}の研修などに努めます。

事業者などの役割

- 福祉事業者は、利用者の利益と、基本的人権を尊重します。

【地域福祉会議からの意見】

地域権利擁護についての理解を地域住民が深められるよう、民生・児童委員、町内会などを通じ、もっとアピールし、利用が見込まれる人の吸い上げができる体制を整える。

地域福祉活動計画での活動方針

- 認知症高齢者、知的障害者、精神障害者など、判断能力が不十分な方を対象に、日常的金銭管理や預貯金通帳等書類の預かりと、福祉サービスの適切な利用のために必要な相談、情報提供、助言、利用手続きの同行又は、代行を行います。（国の制度で、実施主体は県社会福祉協議会。安城市は碧海5市の基幹的社会福祉協議会として、事務の一部を受託。）

注1「地域権利擁護事業」

判断能力の不十分な高齢者や障害のある人が、自立した日常生活が過ごせるように、適切な福祉サービスの利用をはじめ、日常生活上の権利や利益を守ることを目的とした事業です。

福祉サービスの情報提供や助言、福祉サービスの利用手続きや利用料支払いなどの援助のほか、税金・公共料金、家賃の支払いなど日常生活に要する預貯金の払い出しといった金銭管理及び預貯金通帳や各種の証書等の預かりサービスがこの事業の内容となっています。

この事業の実施主体は、愛知県社会福祉協議会ですが、市社会福祉協議会に業務が委託されています。

成年後見制度では、家庭裁判所の審判を経て選任された後見人等が本人に代わってあらゆる法律行為を行うのに対して、この事業では、福祉サービスの利用と預貯金管理など日常生活支援の範囲に限られています。

注2「任意後見制度」

本人が元気（判断能力が衰える前に）なうちに判断能力が衰えてしまった場合に、誰にどのようなことを手伝ってもらいたい（財産管理や法律行為など）、どのようなケアを受けたいかなどについてあらかじめ自らの意思を表明しておき、実際に判断能力が衰えてしまった場合に、本人に頼まれた人が任意後見人となり、本人の意志を実現する制度です。

注3「生活支援員」

契約を結ぶに当り、困難なことがある人をバックアップしたり、日常的金銭管理を代わって行う人のことを言います。

基本方針 6

高齢者・障害のある人など 当事者組織への支援

現状と課題

本市には、老人クラブ、身体障害者福祉協会、手をつなぐ親の会、精神障害者家族会など、高齢者や障害のある人などの当事者組織があり、日ごろから当事者同士の交流、生きがづくり、情報の共有などの活動を行っています。

障害のある人やその家族など、同じ障害がある人に相談することによって解決したり、あるいは精神的な負担が軽減することが多くあります。また、自立した生活や社会参加を促すなど、当事者組織の役割は大変に重要です。

しかし、当事者の組織離れや障害の多様化による社会的立場の違いから別の組織を結成するなど、既存組織の会員の減少がみられ、その維持と新たな課題も生まれています。

そのため、高齢者や障害のある人に積極的に当事者組織に参加し活動をしてもらうために、より一層のPRと活動の支援が必要です。

今後の展望 当事者組織への支援

福祉の充実に向けて、当事者（家族を含む）が果たす役割は重要です。当事者とボランティアなどの福祉関係者や行政、社協などは連携に努め、お互いに協力するとともに、様々な立場から高齢者、身体・知的・精神の各障害など当事者団体活動への育成支援を進めます。

地域住民の役割

当事者も含めた全ての住民は心のバリアを除く意識づくりに努めます。
当事者組織は同じ障害のある人同士で相談などを行う人の育成をします。

市の役割

当事者組織についての情報提供をします。
当事者組織の運営や活動を支援します。

社会福祉協議会の役割

介護者のつどい^注を充実します。
当事者組織（団体）などの紹介、支援を行います。
支援ボランティアの募集、育成、組織化を支援します。

事業者などの役割

- 福祉事業者は、当事者組織への関わり、情報交換を推進します。

地域福祉活動計画での活動方針

介護者のつどいを開催し、介護者おしゃべりサロンのメンバーの協力を得て、介護者の組織化にも努めます。
各種社協広報紙で当事者組織（団体）等の紹介を行います。
必要に応じ、行事における紹介、支援ボランティアの募集・育成を行います。

先進的な取組み事例

「介護者おしゃべりサロン」の取組み



「介護者おしゃべりサロン」は、社会福祉協議会が主催している「介護者のつどい」に参加した介護者の有志で結成されました。現役介護者を介護者OBとなった方々がサポートするかたちで、毎月1回サロンを開催しています。また、各地区社会福祉協議会等での介護者のつどいの開催に協力し、介護者の相談を受け、仲間づくりを支援しています。

注「介護者のつどい」

在宅で介護や看護をしている家族の方に、高齢者や障害のある人の介護や看護についての正しい知識や技術の習得及び介護家族の交流や介護相談の機会を提供することにより、在宅介護者の支援することを目的に、地区社会福祉協議会などが主体となって開催しています。