

第1節 福祉サービスを利用しやすい仕組みづくり

1 情報提供の充実

(1) 福祉サービス情報をわかりやすく伝える

■現状と課題

◆ 福祉サービスを知る機会の充実が必要

市民ワークショップでは、「困っている人に届くような情報提供が大切」など、分野別課題調査では、「介護や福祉のサービス内容を分かりやすく伝えることが必要」など、福祉サービスを知る機会の充実を求める声が多くありました。

◆ 「広報おごおり」が福祉サービスの貴重な情報源

市民意識調査では、福祉サービスの情報源として、「広報おごおり」が56.2%でもっとも高く、市民にとって福祉サービスに関する貴重な情報源となっている様子がうかがえます。一方、地域包括支援センターなどの相談機関については低い回答割合となっています。

◆ 福祉サービス利用の際の申込方法や情報提供の改善が必要

福祉サービスの利用に際して不都合を感じたこととして、市民意識調査では、「どこに利用を申し込めばよいのかわからなかった」が45.9%、「福祉サービスに関する情報が入手しづらかった」が34.0%で、上位となっています。

◆ 自己選択・自己決定のためには福祉サービスに関する情報提供の充実が大切

福祉サービス利用者の自己選択・自己決定の観点からも、もっとも市に求められていることについて、市民意識調査では、「福祉サービスに関する情報提供を充実する」が66.9%で、相談支援を求める声よりも高いものとなっています。

取り組みの方針

- ◇ 福祉サービスを必要とする人が必要な情報をいつでも得られるような仕組みづくりを推進します。
- ◇ 情報の入手が困難な人へのきめ細かい配慮など、分かりやすく情報を提供するための工夫と充実を図ります。

具体的な取り組み

自分や家族が
取り組むこと
【自助】

1. 広報紙や回覧板などをよく読み、福祉サービスに関する情報を積極的に確認します。
2. 必要な福祉サービスの情報を周囲に求めます。
3. 福祉サービスに関する出前講座などに参加するよう心がけます。

	4. どのような福祉サービス情報が必要なのかというニーズを行政窓口伝えるなど、積極的に発信します。
地域のみんなが 取り組むこと 【共助】	5. 回覧板を活用し、必要な福祉サービスの情報を伝達します。 6. 福祉サービスに関する出前講座などを地域で開催します。 7. 地域の組織や団体、民生委員・児童委員などによる相談支援活動に努め、福祉サービス情報提供の機会として活用します。
事業所が 取り組むこと 【共助】	8. 福祉サービス事業所は、必要な福祉サービスなどに関する情報を利用者やその家族に対し、十分に説明します。 9. 福祉サービス事業所では、地域の人たちにサービス内容を理解してもらうため、施設見学などを積極的に開催します。
社会福祉協議会が 取り組むこと 【共助】	10. 社会福祉協議会の役割や活動内容について周知します。 11. 「社協だより」で、福祉サービス情報の提供の充実を図ります。 12. 「社協だより」やホームページ、パンフレットの文字を大きくし、読みやすい文章とするなど工夫し、分かりやすい情報提供に努めます。 13. 福祉サービスに関する情報の入手や理解が困難と思われるところには、家庭訪問などを行うなど、きめ細かい情報の提供に努めます。
行政が 取り組むこと 【公助】	14. 「広報おごおり」で、福祉サービス情報の提供の充実を図ります。 15. 福祉サービスの内容や利用の手続きなどの情報を分かりやすくまとめたチラシや冊子などを作成し、対象となる人に配布できるよう努めます。 16. 地域の団体、学校、事業所などをとおり、あらゆる機会を活用して、福祉サービスや制度の周知に努めます。 17. 地域包括支援センターなど、福祉サービスに関する情報提供や専門的な相談に応じる窓口の周知を図ります。 18. 民生委員・児童委員や福祉サービス事業所など、地域で相談支援に携わる人や事業所について周知します。 19. 情報の受け手の特性に合わせて、福祉サービスの提供・調整役となる福祉専門職や、個別福祉分野のネットワークを活用し、確実に効率よく福祉サービス情報を提供します。 20. 高齢者向けに文字を大きくしたり、障害のある人向けに音訳するなど、情報の受け手の特性に合わせた福祉サービスの情報提供を工夫します。 21. 福祉サービスに関する情報提供を行う相談窓口では、手話や筆談などによる意思疎通の支援を行います。 22. 地域において福祉サービスに関する出前講座などを開催するとともに、手話通訳者を配置するなど、参加しやすい環境づくりをすすめます。

(2) 情報の交換や共有をすすめる

■現状と課題

◆ 地域における情報の交換や共有の充実が大切

市民ワークショップでは、「個人情報の取り扱いは大きな課題」など、分野別課題調査では、「民生委員だけでは情報の把握や介入が難しい」、「認知症の人の存在を確認し、情報を共有しながら見守っていくことが大切」、「家族が認知症の人のことを話せる雰囲気づくりが大切」など、情報の交換や共有の充実を求める声が多くありました。

◆ 市民への周知が大切となる情報についての地域での共有が大事

分野別課題調査での「地域福祉活動のことをもっと知らせていくことも大切」などの指摘、市民意識調査で明らかになった民生委員・児童委員や社会福祉協議会の低い認知度などから、市民への周知が大切となる情報を地域で共有しておくことが求められています。

取り組みの方針

- ◇ 市民が知り、理解しておくことが大切となる情報の交換や共有化をすすめます。
- ◇ 見守り活動などの充実を図っていく上で重要となる情報を共有していくための取り組みをすすめます。

具体的な取り組み

自分や家族が 取り組むこと 【自助】	23. 行政区の広報や回覧板などに目を通し、家族で話そう心がけます。 24. 地域の情報に関心を持つよう心がけます。 25. となり近所の人たちと誘い合って、地域の行事などを情報交換の場や機会と捉え、参加するよう心がけます。 26. 自分や家族の情報や緊急時の連絡先などは、自分たちの命や生活を守るため、必要な範囲でとなり近所の人たち、地域活動や福祉活動を行う人たち、行政機関に伝えておくよう心がけます。
地域みんなが 取り組むこと 【共助】	27. 住民が知り、理解しておくことが大切となる情報については、地域においてきちんと共有しておくために、方法を工夫しながら、伝達していきます。 28. 地域での集まりやさまざまな地域活動、行事などとおして、個人情報の取り扱いやプライバシーについて十分に注意を払いながら、情報の交換や共有を図るよう努めます。

	29. 高齢者世帯や認知症高齢者、障害のある人など、支援が必要な人たちに対する見守りなどを充実させるため、となり近所、自治会、民生委員・児童委員などの間でコミュニケーションを図り、信頼関係を深めながら、情報の共有化をすすめます。
事業所が 取り組むこと 【共助】	30. シルバー人材センターでは、個人情報の取り扱いについて、適切な管理に努め、会員を対象とした研修の充実を図ります。
社会福祉協議会が 取り組むこと 【共助】	31. ふれあいネットワーク活動など各地区の小地域福祉活動の状況や社会資源を集約し、情報提供を行います。 32. 自治会や民生委員・児童委員などと、地域の福祉課題などの情報を共有します。
行政が 取り組むこと 【公助】	33. 各地区の地域福祉活動について情報提供を行います。 34. 自治会や民生委員・児童委員などと、支援が必要な人たちの情報を共有化する仕組みづくりについて検討していきます。 35. 個人情報の管理について、区長や自治会の役員、民生委員・児童委員などを対象とした研修や学習会の充実を図ります。 36. 見守り高齢者支援台帳の周知に努めるとともに、その充実に努めます。

2 相談支援の充実

(1) 相談機能を強化する

■現状と課題

◆ 相談機能の強化が必要

市民ワークショップでは、「福祉サービスの提供につながるためには相談支援が重要」など、分野別課題調査では、「何かあった時、どこに相談したらいいのか分からない人も多い」、「相談する側の利便性を考えた工夫が必要」、「将来、どちらかが介護状態などになった時のことを考えると不安。そんな時の相談支援は大きな支えになるかも」など、相談機能の強化を求める声が多くありました。

◆ 市役所等の相談窓口は大事な存在

市民意識調査では、生活上の困りごとを抱えたときや福祉サービスの利用が必要となったときの相談先として、「市役所等の相談窓口」が 64.9%で、「家族や親戚」の 41.2%、「友人・知人」の 26.1%を大きく引き離して、もっとも高い割合となっており、「市役所等の相談窓口」に対する期待感はかなり高いといえます。

取り組みの方針

- ◇ 関係機関との連携を図り、困りごとを抱える人のさまざまなニーズに適切に対応できる専門性の高い相談支援や、きめ細かな相談窓口での対応など、相談機能の強化を図ります。

具体的な取り組み

自分や家族が 取り組むこと 【自助】	1. 困っているときには悩みをひとりで抱えこまず、関係機関の相談窓口を利用します。 2. 家族が悩んでいたら、関係機関の相談窓口を利用するよう、声をかけたり、利用するための手助けをします。 3. 広報やホームページなどを利用して、各種相談窓口に関する情報を確認します。
地域みんなが 取り組むこと 【共助】	4. 日常生活上の困難を抱え、専門的な支援が必要な人や家族について、住民からの連絡があったときは、速やかに状況を確認し、必要に応じて、行政機関へ連絡します。
事業所が 取り組むこと 【共助】	5. 病院などで市役所への相談を勧めるときには、相談内容や担当部署を記述したものを手渡すなど、スムーズにつながるよう工夫します。

社会福祉協議会が 取り組むこと 【共助】	6. 各種相談窓口の周知を図ります。 7. 総合相談の窓口を充実し、相談者の利便性の向上に努めます。 8. 相談方法を工夫し、誰もが気軽に相談できる雰囲気と体制を整えます。 9. 相談窓口を訪れることが困難な人にも対応できるよう、家庭訪問などによる相談支援の充実に努めます。
行政が取り組む こと 【公助】	10. どこに行けば相談できるのか、誰に相談できるのかを分かりやすくするため、各種相談窓口を整理しながら、周知を図ります。 11. 相談支援窓口の連携を強化し、情報の共有を図りながら問題の解決に努めます。 12. 高齢者や子育て家族、障害のある人の課題などに関する相談専門機関について、土日祝日の対応も含め、機能強化をすすめます。 13. 専門性の高い相談支援の充実に図るため、 ◇ 職員の研修の充実や専門職の配置に努めます ◇ 各種関係機関や団体との情報交換や連携を強化していきます

(2) 身近で気軽な相談支援をすすめる

■現状と課題

◆ 身近な相談支援の充実が大切

分野別課題調査では、「地域で相談窓口になる人の存在やその連携が大切かも」、「子育ての悩みを気軽に話せ、相談できる場所があれば」、「子育て家族は孤軍奮闘中。身近に心配事を相談できるところがあれば」など、身近な相談支援の充実を求める声が多くありました。

◆ アウトリーチ型の相談支援が必要

市民意識調査では、住み慣れた地域で、安心して暮らしていくための福祉のあり方として、「身近なところでの相談窓口の充実」の26.7%が、「在宅福祉サービスの充実」の31.0%に次いで高い回答割合になっています。相談窓口に出向いてきた人に対応する、といった形だけではなく、支援が求められているところへ支援する側が積極的に出向いていく、アウトリーチ型の相談支援が求められているようです。

取り組みの方針

- ◇ 民生委員・児童委員など地域において相談支援に携わる人たちが、地域の中の身近な相談相手や気軽な相談窓口になるよう地域における相談支援活動を推進します。
- ◇ 市や社会福祉協議会の職員による相談支援が、市民にとってより身近なものとなるよう、積極的に地域へ出向いて相談に応じ、福祉サービスの利用につなげるアウトリーチ型の支援をすすめます。

具体的な取り組み

自分や家族が 取り組むこと 【自助】	14. 困っているときには悩みをひとりで抱えこまず、地域において相談支援に携わる人たちなどに相談します。
身近なつきあいで 取り組むこと 【互助】	15. 近所づきあいを大切にし、気軽に相談できる関係を築きます。
地域みんなが 取り組むこと 【共助】	16. 相談支援に携わる人たちは、 ✧ 日頃から自分の役割について、地域住民に知らせるよう、心がけます ✧ 日頃から地域において信頼関係を築き、相談しやすい雰囲気づくりを心がけるなど、地域住民にとって気軽に相談できる存在となるよう努めます

	✧ 情報交換や意見交換の場を設けるなど、連携を強化する仕組みづくりをすすめます ✧ 生活上での困りごとについて、家庭訪問などにより把握し、対応困難事例などの専門的な支援の必要性がある場合には、各種相談窓口へつなぎます
事業所が 取り組むこと 【共助】	17. 福祉サービス事業所は、利用者やその家族にとって身近で、専門性の高い相談相手となるよう努めます。
社会福祉協議会が 取り組むこと 【共助】	18. 相談支援が、市民にとってより身近なものとなるよう、積極的に地域へ出向き、相談に応じ、福祉サービスの利用につなげるアウトリーチ型の支援をすすめます。 19. 相談支援に携わる人たちへ研修を行い、スキルアップを図ります。
行政が 取り組むこと 【公助】	20. 誰もが必要なときに気軽に相談できるよう地域にある相談窓口や、相談支援に携わる人たちの周知を図ります。 21. 在宅介護支援センター、子育て支援センター、基幹相談支援センター、隣保館・集会所などを地域における相談支援の拠点として、その機能充実を図ります。 22. 校区公民館やショッピングセンターなどのスペースを活用し、相談や情報提供ができる場の確保をすすめます。 23. 気軽に相談できるよう電話による相談機能の充実を図ります。 ■ 相談支援が、市民にとってより身近なものとなるよう、積極的に地域へ出向き、相談に応じ、福祉サービスの利用につなげるアウトリーチ型の支援をすすめます。（本節 2-18.の再掲）