

基本目標3 地域福祉の充実と推進の仕組みをつくる

支援を必要とする人が、自分に合った福祉サービスなどを探し、選び、利用するためには、わかりやすい情報が提供されることが必要です。また、福祉サービスを安心して利用できる仕組みを整えるとともに、サービスのメニューが豊富になることが望まれます。さらに、身近な相談・支援と総合的な相談・支援の充実や、福祉の仕事に従事する人のより高い専門性が求められています。

近年、認知症の高齢者等を狙った犯罪が多発しており、これまで以上に高齢者等の権利を守る仕組みが重要になっています。

福祉サービスの利用にあたっては、加齢や障害などから判断能力が低下した場合でも、利用者の自己決定を尊重し、福祉サービス提供者との対等な関係を確保する「福祉の権利擁護」の仕組みが求められます。

日常生活を安心して送るための地域福祉権利擁護事業や成年後見制度などを活用するとともに、福祉サービスの評価や苦情解決の仕組みを整え、提供者や利用者自身もこれらを理解し、活用することが必要です。

そのためにも、本計画を総合的・計画的に推進していくことが求められています。

(1) 総合相談体制の充実

市民意識調査の結果によれば、健康や福祉などに関して困ったときの相談先は、ほとんどの人が家族・親族をあげています。しかし、今後もひとり暮らしの高齢者や高齢者世帯は増加することが予想され、身近に相談相手がない人が増えることが懸念されます。若い人の中でも、子育ての心配ごとをどこに相談してよいか分からない人もみられます。

支援を必要とする人がサービスを受けられない理由としては、情報が行き届いていないことも要因として考えられます。相談窓口の利用を促進する方策の検討や情報が必要な人に届く仕組みを考える必要があります。

また、複雑化・多様化した福祉ニーズに対応するため、相談から総合的なサービスの手続きまでの流れが確立された福祉に関するワンストップ・サービス体制の整備に努めることが必要です。

【重点的な取組みの方向】

- 相談窓口機能の強化
- きめ細かな情報提供
- 苦情処理システムの確立
- 権利擁護の推進



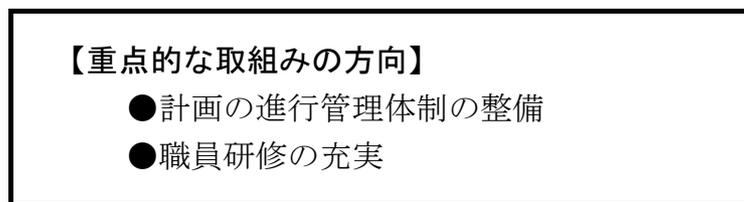
《それぞれが展開していくこと》

市	<ul style="list-style-type: none">■ 福祉に関するワンストップサービスの実現■ 相談機関相互の連携の仕組みづくり■ 各種福祉制度の周知・徹底■ 苦情処理システムの構築■ 地域福祉権利擁護事業の推進
地域 地域住民 社会福祉協議会 事業者 地域活動団体等	<ul style="list-style-type: none">■ 身近な相談窓口を地域住民に紹介するなどの協力■ 福祉に関する情報交換の場づくり■ 権利擁護に対する理解■ プライバシーに関する研修

(2) 地域福祉推進体制の整備

地域福祉の推進は、もとより市民、事業者、活動団体等、行政それぞれが対等な立場で参画し、協働して行っていくものですが、地域における見守り、支援の必要な人の発見から必要な機関へのつなぎ、さらに援助やサービスの提供に結びつけ、課題の解決を図るための支援の仕組みやネットワークづくりを、本計画によって計画的に進めていくことが重要であり、行政の責任として求められています。

保健・医療・福祉分野だけでなく、生涯教育、就労、住宅、交通安全など生活関連分野の関係部局と緊密な連携を図りながら、地域福祉の観点から横断的な施策展開を進めます。



《それぞれが展開していくこと》

市	<ul style="list-style-type: none">■ 進行管理を行う組織の設置■ 計画の進捗状況の把握と情報提供■ 全庁的に地域福祉の考え方が浸透するような福祉ならびに人権に関する研修の充実
地域 地域住民 社会福祉協議会 事業者 地域活動団体等	<ul style="list-style-type: none">■ 計画の進捗状況の点検・意見■ 事業効果の分析検討

(3) 第三者評価システムの構築

福祉制度が、従来の措置制度から、利用者がサービスを自ら選んで利用する制度へと移行する中で、従来のような、福祉サービスの質を法律で定めた最低基準に達しているかどうかをチェックするという行政による指導監査体制のみだけではなく、利用者が求めている福祉サービスを提供できているかということについて、第三者が福祉サービスの評価を行うことは大きな意味をもっています。

福祉サービスの質を向上し、利用者の保護を進めるために、事業者でも利用者でもない第三者の多様な評価機関が、専門的かつ客観的な立場から、福祉サービスの内容や質、事業者の経営や組織のマネジメントの力等を評価する仕組みが必要となっています。

評価結果については、利用者に分かりやすい形で情報提供され、評価方法は、利用者のサービスの意向を把握するための「利用者調査」と、サービス内容や質、事業者の経営力などを把握するための「事業評価」を合わせて実施するなど、第三者評価システムを検討します。