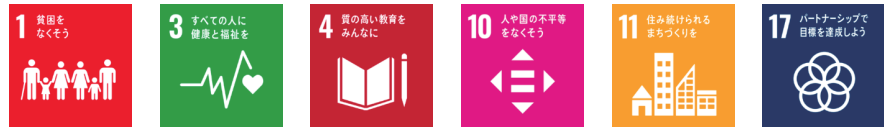


第5章 取り組みと役割分担



基本目標 I 誰もが適切な支援を受けられる仕組みづくり

① わかりやすい情報提供と啓発活動の充実

【現状と課題】

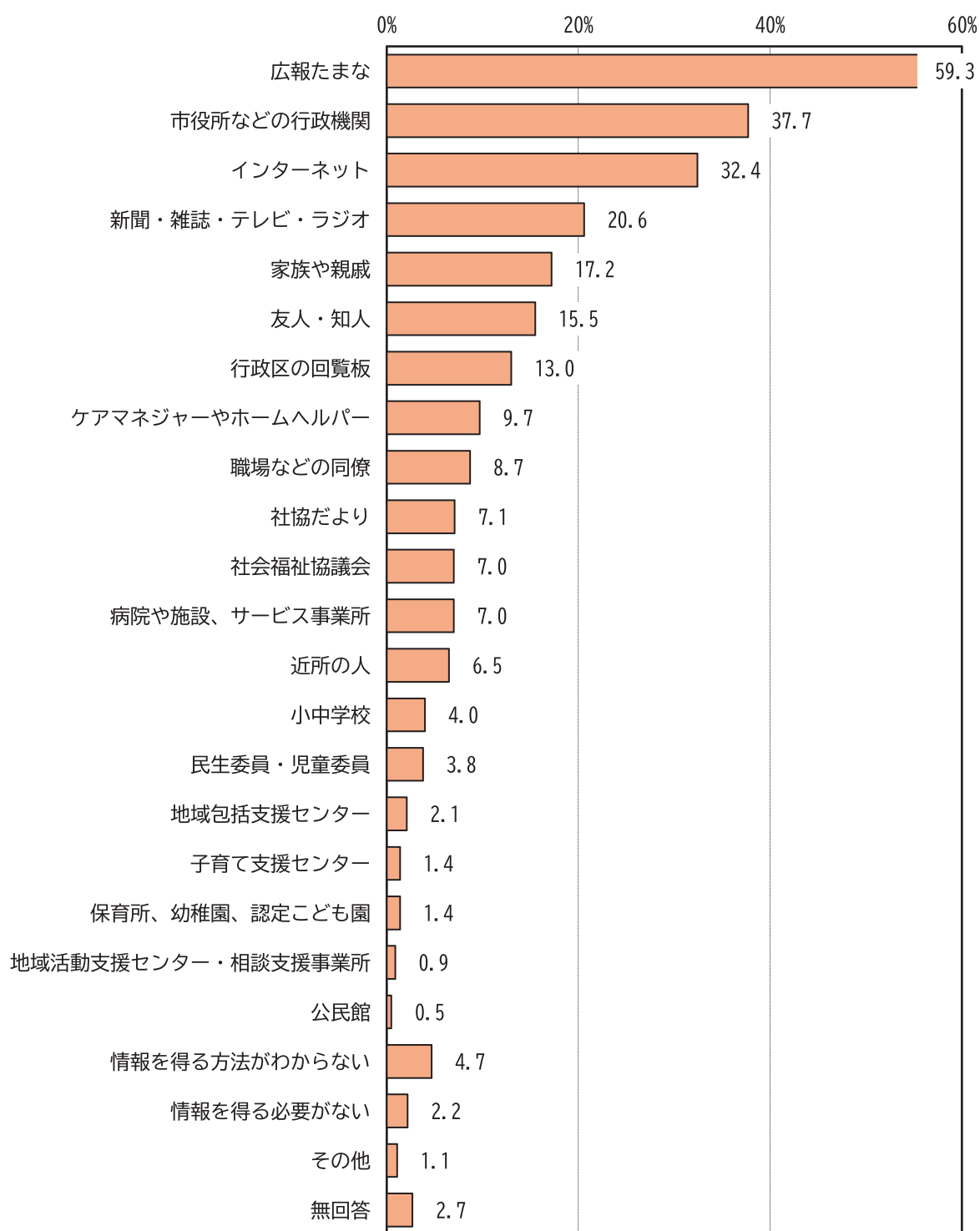
市民アンケートでは、「福祉サービス」に関する情報の入手先は、「広報たまな」が59.3%と圧倒的に多く、「市役所などの行政機関」(37.7%)、「インターネット」(32.4%)と続いています。多くの人が広報誌や、市及び社会福祉協議会のホームページ等から情報を入手していることが分かります(図表 20)。

一方で、福祉サービス利用者が、自分に最適な福祉サービスを選び、安心して利用するため、市役所や社会福祉協議会などがどのようなことに取り組む必要があるかという設問に対して「福祉サービスに関する情報提供を充実する」との回答が最も高くなっており、情報提供に対してさらなる充実が求められています(図表 21)。

現在、広報誌、ホームページ等の既存媒体による情報周知のほか、SNS等を活用した活動周知が広く普及しています。情報を収集する方法が多様化しているなか、情報を受け取る側がいろいろと選択できるようさまざまな媒体を用いて、福祉に関する情報を広く発信していくことが重要です。

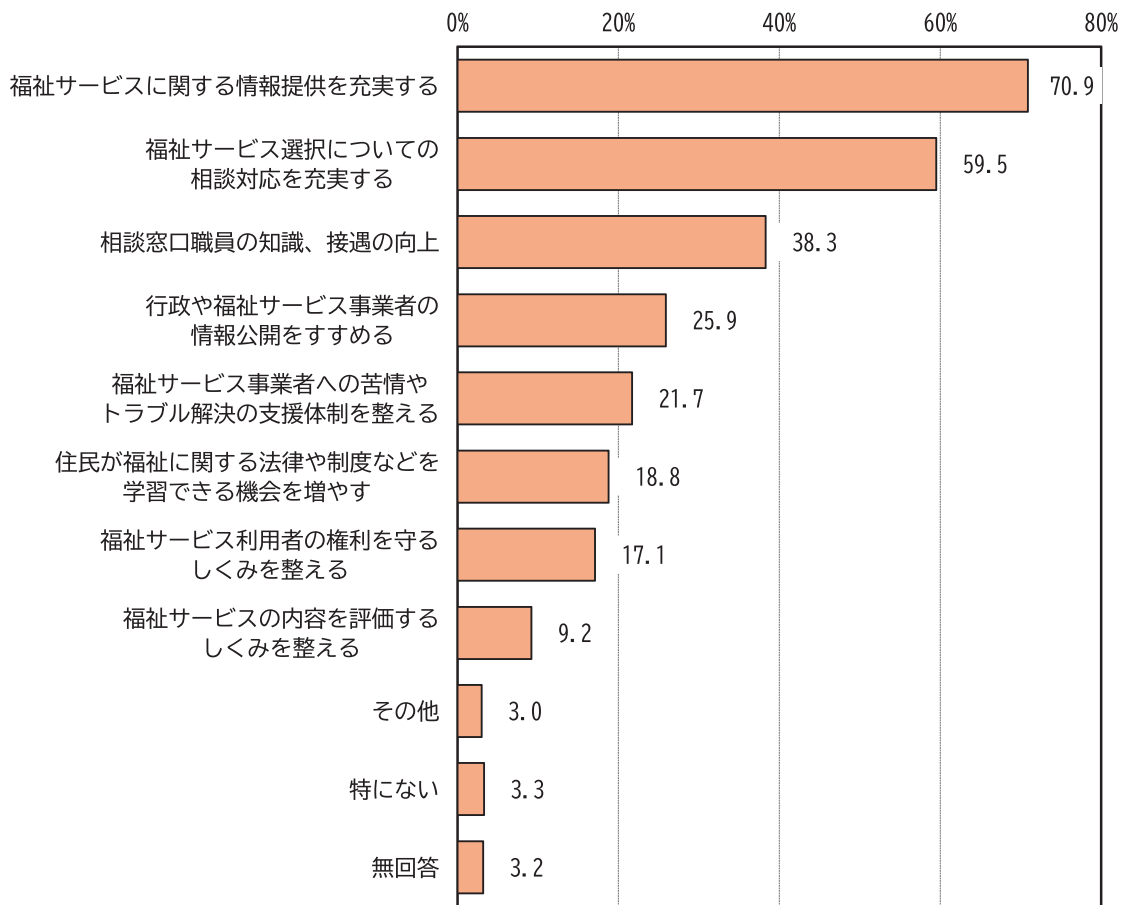


図表 20 「福祉サービス」に関する情報の入手先





計：632人

図表 21 福祉サービスを安心して利用するために必要なこと



計：632人

 市民の声	<ul style="list-style-type: none"> ・他の地域から玉名に引っ越して来ると病院の情報が何も分からないので一覧などの情報があると助かります。 ・もう少し、広く多くの人々に広報誌だけではない情報の伝え方などを考えていただければと思います。
 関係団体等調査	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や一人暮らしの人が、将来の介護施設や有料老人ホームの入居条件などチェックできる資料があれば助かります。 ・新しい情報の提供があるとよいと思います。 ・玉名の広報で最近できた店や若者向けの情報などを載せてほしいです。

自分や家族が取り組むこと

- ◆ 広報誌や回覧板などをよく読み、福祉に関する支援についての知識を身につけます。
- ◆ 福祉に関する支援についての講演会や研修会などに参加するよう心がけます。
- ◆ 福祉に関する支援について、どのような情報が必要なのかということを周囲に求めると同時に、積極的に発信します。

隣近所が協力して取り組むこと

- ◆ 近所づきあいを大切にし、福祉に関する支援の情報を、お互いに気軽に交換しあえる関係を築きます。
- ◆ 隣近所の人や地域住民が福祉の困りごとを抱えている場合は、本人の意向に沿いながら、行政機関等の専門の相談窓口へつなぎます。

地域の組織や団体が取り組むこと

- ◆ チラシや回覧板などを活用し、必要な福祉に関する支援の情報を伝達します。
- ◆ 福祉に関する支援について、情報交換や意見交換ができる場を設けます。
- ◆ 福祉に関する支援についての講演会や研修会等などを地域で開催します。
- ◆ 行政区や老人クラブ、民生委員・児童委員や福祉協力員などによる見守り活動のなかで、福祉に関する支援の情報を提供します。
- ◆ 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は、自らの役割について周知します。

事業所などが取り組むこと

- ◆ 福祉サービス事業所では、必要な福祉に関する支援などについての情報を利用者やその家族に対し、十分に説明します。
- ◆ 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

項目	取り組みの内容
「広報誌きずな」等の情報提供の充実	<ul style="list-style-type: none">◆ 社会福祉協議会の役割や活動内容について幅広く周知します。◆ 「広報誌きずな」で、福祉に関する支援の情報提供の充実を図ります。◆ 「広報誌きずな」やホームページ、パンフレットに掲載する内容を、平易な文章とするなど工夫し、わかりやすい情報提供に努めます。◆ 研修会や講座のなかで、福祉に関する支援や地域での福祉活動についての情報提供を行います。
訪問による相談支援	<ul style="list-style-type: none">◆ 福祉サービスの利用や支援について、情報の入手や理解が困難と思われるところには、訪問するなど、きめ細かい情報の提供に努めます。

行政が取り組むこと

項目	取り組みの内容
広報等の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「広報たまな」で、福祉に関する支援についての情報の提供の充実を図ります。 ◆ 福祉に関する支援の情報提供について、高齢者向けに文字を大きくしたり、障がいのある人向けに音訳したり、外国人向けにはふりがなを表示するなど、情報の受け手の特性に合わせた方法を工夫します。 ◆ ホームページやパンフレットなどについては、見やすく読みやすくなるよう工夫するとともに、インターネットを活用しながら、福祉に関する支援についての情報を提供するよう努めます。 ◆ 福祉に関する支援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。
公の場の活用	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 地域の組織や団体、保育所(園)・幼稚園・認定こども園、小中学校などを通じ、あらゆる機会を活用して、福祉に関する支援制度の浸透に努めます。 ◆ 情報の受け手の対象を絞り、確実かつ効率よく福祉に関する支援についての情報を提供するため、支援の提供や調整役となる福祉専門職や、個別福祉分野の協議会やネットワークを活用します。 ◆ 福祉に関する支援についての説明会を開催するとともに、その会場では、情報保障の観点から求められる配慮に努めます。
相談窓口の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 福祉に関する支援についての情報提供を行う相談窓口では、手話や筆談などによるコミュニケーションの支援が行える体制を整えます。 ◆ 情報の入手が困難と判断される高齢者や障がいのある人などには、その家族に対しても丁寧に説明するなど、情報が行き届くよう努めます。 ◆ 福祉に関する支援の情報窓口では、情報提供のみに留まることなく、必要なサービス利用につながるよう十分に配慮します。
訪問型支援	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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、訪問相談支援を行うなど、きめ細かい情報の提供に努めます。

② 相談しやすい体制の構築とアウトリーチの充実

【現状と課題】

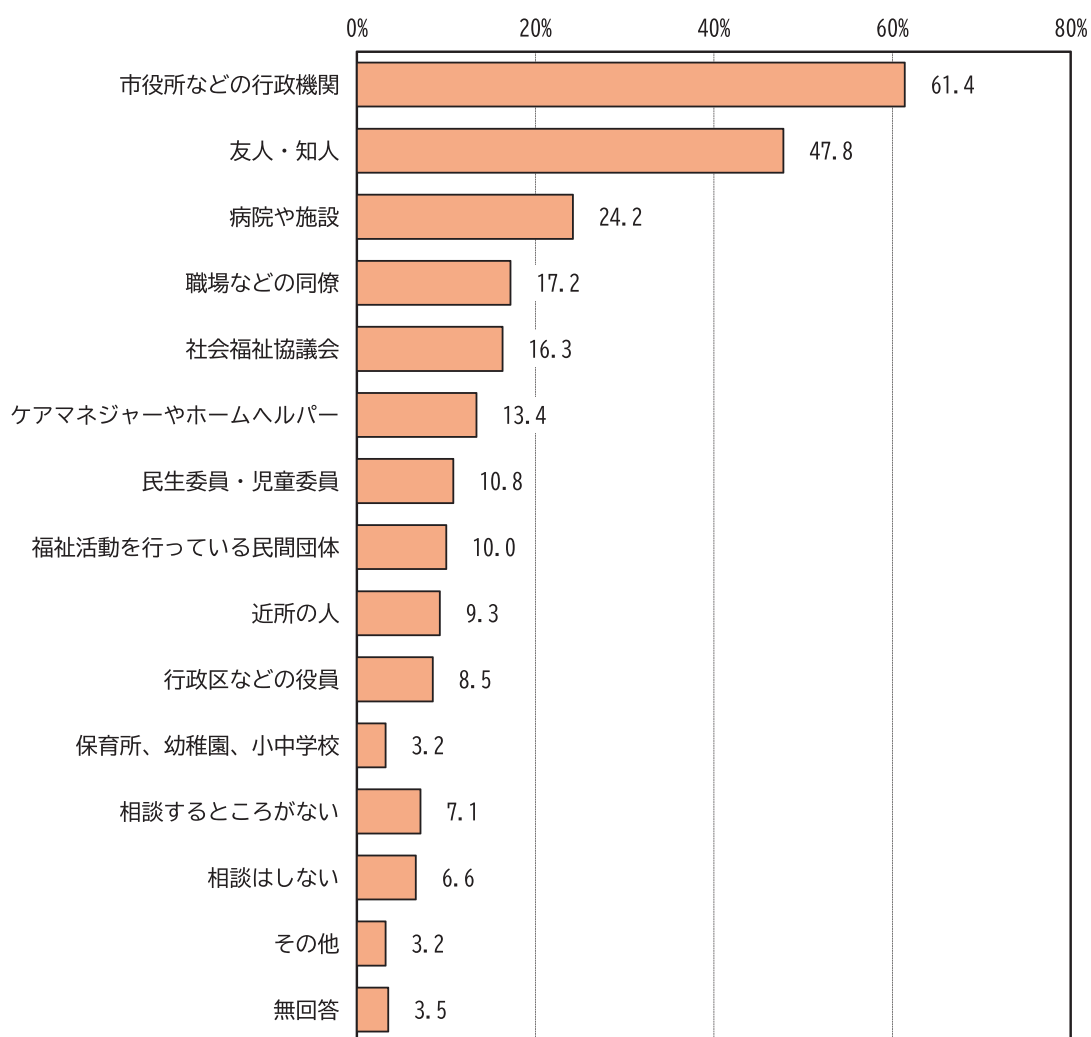
市民アンケートでは、生活上の困りごとを抱えた時の家族以外の相談先として、約6割(61.4%)の市民が「市役所などの行政機関」と回答しており、行政機関が市民から一定の信頼を置かれていることが分かります。

一方で、「相談するところがない」又は「相談はしない」と回答した人が一定数存在することが分かります(図表 22)。

また、住み慣れた地域で安心して暮らしていくためには、どのような福祉のあり方が大切だと思いますかとの設問に対して、「身近なところでの相談窓口の充実」と回答した人の割合が最も多く、41.8%となっていることから、相談に対するニーズの高さがかがえれます(図表 23)。

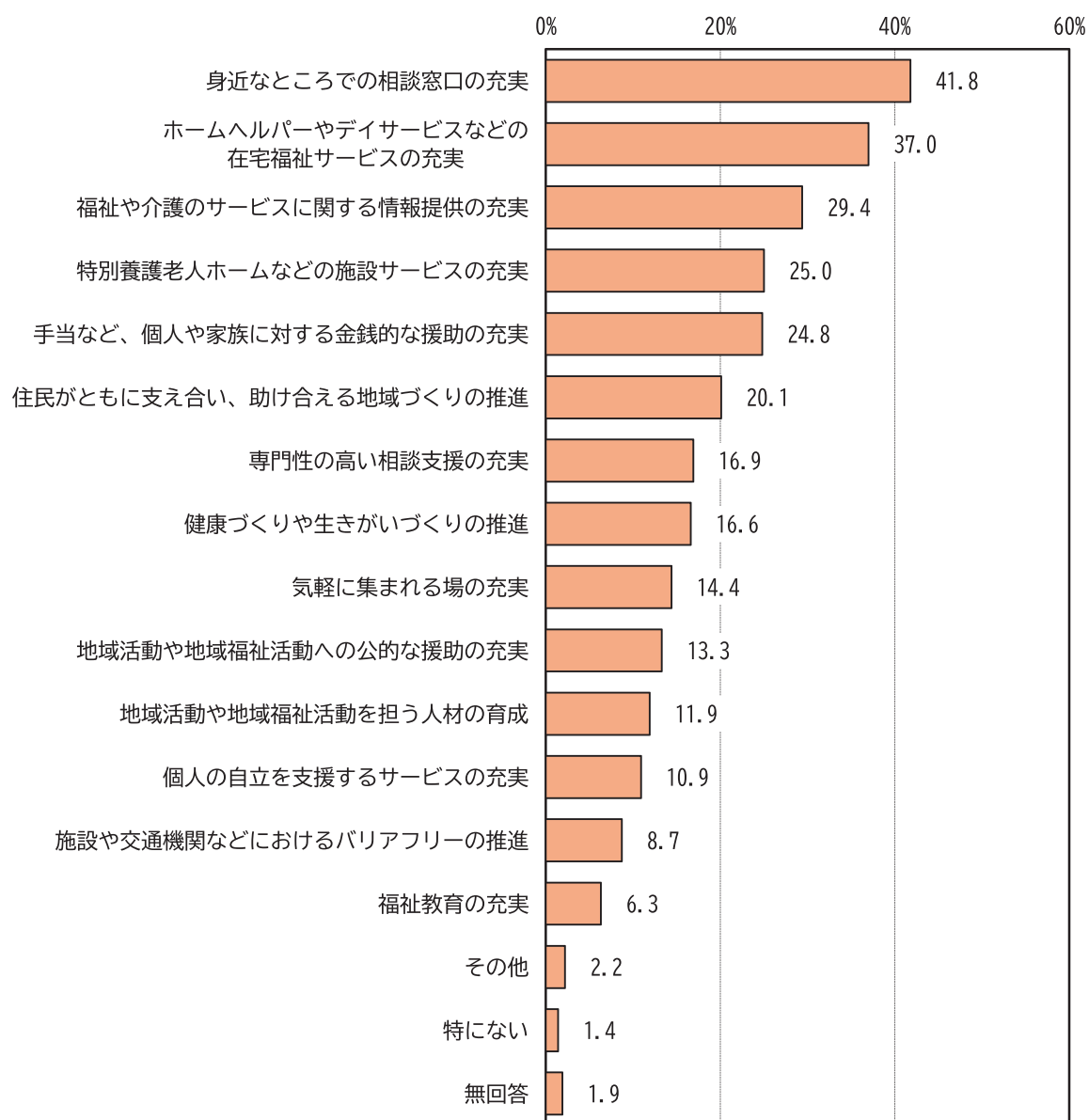
支援が必要な人に対して、早期に応じていく体制づくりと、困ったときに相談しやすい環境をつくと共に、地域社会からの孤立、サービスや支援の拒絶など、必要な支援につながらない人へ積極的なアウトリーチを行っていくことが重要です。

図表 22 生活上の困りごとを抱えた時の家族以外の相談先





計：632人

図表 23 どのような福祉のあり方が大切だと思うか



計：632人

 <p>市民の声</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本当に困ったときに気軽に相談できる体制が整っているとありがたいです。 ・何でも気軽に相談できる窓口がほしいです。 ・困った時に気軽に相談できる場所や人が一番必要だと思いますが、それが一番難しいと思います。「ここに来て相談して下さい」というアピールがもっとあればよいと思います。
 <p>関係団体等調査</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口のPRをしてほしいです。また、総合受付窓口を設置し、そこから専門部署へ紹介する流れを構築してほしいです。 ・妊娠中は妊婦検診などで病院に相談できると思いますが、産後は寝不足や慣れない育児(特に初めての子)で大変だと思います。

自分や家族が取り組むこと

- ◆ 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や地域の相談支援機関などに気軽に相談します。
- ◆ 自分や家族だけで解決していくことが困難な悩みは抱えこまず、積極的に専門的な関係機関の相談窓口を利用するよう心がけます。
- ◆ 家族が困難な問題で悩んでいたら、専門的な関係機関の相談窓口を利用するよう、声をかけます。
- ◆ 必要に応じて、広報やホームページなどを利用して、専門的な関係機関の相談窓口に関する情報を収集します。

隣近所が協力して取り組むこと

- ◆ 近所づきあいを大切にし、お互いに気軽に相談しあえる関係を築きます。
- ◆ 隣近所の人困りごとで悩んでいたら、地域において相談支援に携わる人たちや地域の相談支援機関などに、気軽に話してみるよう声をかけ合います。
- ◆ 隣近所の人の子育てや福祉、介護などのことで悩んでいたり、困りごとを抱え込んでいたら、専門的な関係機関の相談窓口を利用するよう声をかけ合います。

地域の組織や団体が取り組むこと

- ◆ 相談支援に携わる人たちは、日頃から自分のことやその役割について、住民に知らせよう心がけます。また、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、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。
- ◆ 相談支援に携わる人たち同士の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進めます。
- ◆ 福祉に関する支援についての専門的な関係機関の相談窓口のことを知らせていきます。
- ◆ 生活上での困りごとについて、専門的な支援の必要性が確認できた場合には、行政機関などの専門の相談窓口へつなぎます。

事業所などが取り組むこと

- ◆ 福祉サービス事業所が利用者やその家族にとって、より身近で気軽な相談の場となるよう、相談機能の向上に努めます。
- ◆ 福祉に関する支援についての相談に応じる福祉サービス事業所では、相談員の専門性の向上に努めるとともに、相談者の利便性の向上につながるよう、相談支援体制の充実を図ります。
- ◆ 利用者本人の利益を最優先に考え、本人の自己選択・自己決定を促す丁寧な意思決定支援を実践します。

社会福祉協議会が取り組むこと

項目	取り組みの内容
相談しやすい環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 誰もが気軽に相談できる雰囲気や環境を整えます。 ◆ 相談窓口では、情報提供のみに留まることなく、適正な利用につながるよう十分に配慮します。
相談支援体制の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 相談員の専門性の向上に努めるとともに、相談者の利便性の向上につながるよう、相談支援体制の充実を図ります。 ◆ 地域において相談支援に携わる人たちの知識・技術などの向上を図ります。
アウトリーチによる支援	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 積極的に地域へ出向き、相談窓口に来ることができない人の困りごとにも支援が届く、相談支援の実現に努めます。
関係機関との連携の強化	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 市や各種専門機関と情報交換や連携の強化を図ります。

行政が取り組むこと

項目	取り組みの内容
相談支援機関の周知	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 誰もが必要ときに気軽に相談できるよう、地域において相談支援に携わる人たちや地域の相談支援機関の周知を図ります。 ◆ どのようなことが、どこに行けば相談できるのかを分かりやすくするため、多岐にわたる各種相談窓口をコンパクトに整理しながら、周知を図ります。
アウトリーチによる支援	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 相談支援が、住民にとってより身近なものとなるよう、地域へ出向き、相談に応じながら、福祉に関する支援の利用につないでいくアウトリーチ型の支援を進めます。 ◆ 相談窓口を訪れることが難しい人に対しては、訪問相談支援を行うなど、相談支援の利便性の向上に努めます。
相談支援体制の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 地域包括支援センターや子育て支援センター、地域活動支援センター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。 ◆ 専門性の高い相談支援に対応するため、専門職の配置や専門的な福祉サービス事業所への業務委託などにより、相談支援体制の強化に努めます。また、専門の関係機関や団体との情報交換や連携を強化します。 ◆ 担当する相談窓口が複数箇所にあたるときには、相談者に対し丁寧な案内を心がけるとともに、必要に応じ、同行しながら支援します。

項目	取り組みの内容
相談支援の質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 地域において相談支援に携わる人たちに対し研修を行い、スキルアップを図ります。 ◆ 相談窓口担当職員の知識向上のため、研修などへの参加を促します。
意思決定支援	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 相談者の利益を最優先に考え、必要と思われる福祉サービスを積極的に紹介し、相談者の自己選択・自己決定を促す丁寧な意思決定支援を実践します。

