

## 基本目標Ⅱ 生活を支える連携した体制づくり

### ① 適切な福祉サービスの提供と量や質の充実

#### 【現状と課題】

支援を必要とする人や世帯が、最適な福祉サービスを安心して利用するためには、福祉サービスに関する情報提供の充実を図るとともに、悩みや問題を抱える人々が、どこに相談すればよいかわからず、相談が遅れてしまうといったことのないよう、いつでも気軽に相談することができ、複雑な相談に対してはその内容を整理して、どうすればよいのか、きちんと対応してくれる相談支援体制が必要です。

また、福祉サービスを利用するうえで、認知症高齢者や知的・精神障がい者など、判断能力が不十分な人やコミュニケーション能力に障がいがある人は、その利用手続きを行うことが難しい状況にあります。

今後も、地域で福祉に関する活動を担う人、団体等との連携を図りながら、子どもや子育てをする家庭、高齢者、障がいを持つ人など、さまざまな支援を必要とする人への公的なサービスを適切に提供していくことが重要です。



市民の声

- ・行政で行っている支援サービス(申請すると支給される給付金など)をみんなが利用しやすくなるよう提示を積極的にしてほしいです。
- ・運転ができなくなった高齢者へのサービスをもっと充実させてほしいです。また、現在すでにそういうサービスがあるならば情報を提供してほしいです。
- ・要支援のサービスの種類を増やしてほしいです。

#### 自分や家族が取り組むこと

- ◆ 福祉サービスを利用する際、わからないことは問い合わせ、説明を求めます。
- ◆ 福祉サービスに関する苦情がある場合には、苦情相談窓口などを活用します。
- ◆ 福祉サービスの適切な利用のため、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業を必要に応じて活用するよう心がけます。

#### 地域の組織や団体が取り組むこと

- ◆ 福祉サービス事業所での行事などに積極的に参加し、交流を深めながら、事業所との信頼関係を築きます。

## 事業所などが取り組むこと

- ◆ 福祉サービス事業所では、利用者の利益を最優先に考えたサービスを提供し、その質の向上に努めます。
- ◆ 福祉サービス事業所での行事などに地域からの参加を求め、交流を深めながら、地域との信頼関係を築きます。

## 社会福祉協議会が取り組むこと

項目	取り組みの内容
福祉サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 利用者が住み慣れた地域で生活を継続できるように、安心と信頼のできる質の高い福祉サービスを提供します。</li> <li>◆ 福祉サービスの利用について、住民から苦情相談があった場合には、苦情相談窓口や第三者委員等の苦情解決制度を説明するとともに、その解決に向けて適切に対応します。</li> </ul>
成年後見制度の利用促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 成年後見制度の利用促進に向けて周知し、判断する能力が十分でない人の権利を守り、地域で安心して日常生活を送れるよう支援します。</li> </ul>

## 行政が取り組むこと



項目	取り組みの内容
適切なサービスの利用支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 福祉サービス事業者の選択には、第三者評価制度による評価内容を活用するよう住民へ啓発します。</li> <li>◆ 成年後見制度について、分かりやすく周知・啓発するとともに、その利用促進を図ります。</li> </ul>
福祉サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 福祉サービス事業者に対し、福祉サービスの質の向上の必要性や取り組みについて啓発します。</li> <li>◆ 福祉サービスの利用について、住民から苦情相談があった場合には、その解決に向けて適切に対応します。また、苦情解決のため、苦情相談窓口や第三者委員等の苦情解決制度について周知します。</li> </ul>
福祉サービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 各福祉・介護分野でのそれぞれの行政計画を進めることにより、サービスの質や量の充実を図ります。</li> <li>◆ 住民からの求めに的確に対応していくため、近隣市町との連携を深めながら、福祉サービスの充実に努めます。</li> </ul>
公共交通等の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 地域公共交通のあり方について検討を進めます。</li> <li>◆ 福祉バスの運用については、利用者の利便性を高めるための検討を進めます。</li> </ul>

## ② 包括的な支援の充実

### 【現状と課題】

市民が抱える問題は、単に一つの要因だけではなく、障がい、介護、傷病、就労などさまざまな要因が絡み合った結果として現れることもあります。このような近年問題として認識されてきた複合的な課題を抱えている人にとっては、対象となる課題毎に複数の窓口が存在することになり、混乱が生じることもあり得ます。

今後、困った時にどこに相談してよいか分からない人や複合的な悩みを抱えている人に対しては、ワンストップで受け止める窓口の設置やどこに相談しても必要な支援につながるようにすることが重要です。

 <p>市民の声</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・玉名市役所に何でも気軽に相談できる窓口があると良いと思います。</li><li>・もっと若い人が相談などしやすい場所や人を増やしてほしいです。</li></ul>
 <p>関係団体等調査</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・誰でも何でも相談できる総合受付を PR して、そこから専門部署へつなぐ体制づくりを希望します。</li></ul>

### 自分や家族が取り組むこと

- ◆ 自分や家族の力だけでは解決ができない課題を抱え込まず、専門的な相談窓口を利用するよう心がけます。
- ◆ 自分や家族の力だけでは解決ができない課題を抱え込まず、専門的な関係機関からの支援を求めるよう心がけます。
- ◆ 自分が、家族などから不適切な扱いを受けていると感じるときには、すみやかに誰かに相談し、支援を求めます。
- ◆ 自分の周囲で、子どもや高齢者、障がいのある人などに対する虐待、もしくは虐待と思われる様子に気がついたときには、支援につながるよう、警察や児童相談所、市の担当課へ、すみやかに連絡します。

## 隣近所が協力して取り組むこと

---

- ◆ 隣近所の人が複雑かつ多問題化した生活上の課題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。
- ◆ 隣近所の人が複雑かつ多問題化した生活上の課題を抱え込んでいたら、専門的な関係機関からの支援を求めるよう声をかけ合います。
- ◆ 隣近所で、子どもや高齢者、障がいのある人などに対する虐待、もしくは虐待と思われる様子が気がついたときには、支援につながるよう、警察や児童相談所、市の担当課へ、すみやかに連絡します。

## 地域の組織や団体が取り組むこと

---

- ◆ 日頃から、複雑かつ多問題化した生活上の課題に関する専門的な相談窓口のことを知らせていきます。
- ◆ 複雑かつ多問題化した生活上の課題を抱え込んでいること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がります。
- ◆ 複雑かつ多問題化した生活上の課題に関する専門的な関係機関からの支援のことを知らせていきます。
- ◆ 複雑かつ多問題化した生活上の課題を抱え込んでいることが確認できた場合には、行政機関などによる専門の支援につながります。
- ◆ 高齢者や子ども、障がいのある人に対する虐待を防止するため、気にかかる家庭については、地域において相談支援に携わる人たちと近隣者が協力しながら、声かけや見守りを進めます。

## 事業所などが取り組むこと

---

- ◆ 福祉サービス事業所で、利用者が複雑かつ多問題化した生活上の課題を抱えているときには、関係する機関や事業所などと情報を共有し、連携を図りながら、相談支援を進めます。福祉サービス事業所での行事などに地域からの参加を求め、交流を深めながら、同事業所と地域との信頼関係を築きます。

## 社会福祉協議会が取り組むこと

項目	取り組みの内容
関係機関との連携の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 地域の相談支援に取り組む組織や団体、事業所などと協力や連携を図りながら、生活上の課題を抱える人や世帯の相談支援に応じていく体制づくりを進めます。</li> <li>◆ 生活福祉資金貸付事業の利用時だけでなく、相談時点から、必要に応じて、関係機関と情報を共有し、連携を図りながら相談支援を進めます。</li> </ul>
包括的支援体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 地域の組織や団体、関係機関、事業所などの理解と協力、参加を求めながら、地域のなかで支援を必要とする人や世帯を包括的かつ継続的に支援できる体制づくりを進めます。</li> </ul>
複雑化・複合化する課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 低所得などで生活に困窮する人や世帯に対しては、就労をはじめとする関係機関と連携を図りながら、複雑かつ多問題化している生活上の課題の解決に向けた適切な支援を進めていきます。</li> <li>◆ 公的な制度だけでは対応できない人などに対して、自立した生活が送れるよう、新たな事業や取り組みの検討、実施に努めるとともに、住民が抱える生活上の課題に的確に対応していくため、新たなニーズの把握に努めます。</li> </ul>

## 行政が取り組むこと

項目	取り組みの内容
相談機関の連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 地域で活動している相談支援窓口のネットワークを構築し、情報交換や情報の共有を図りながら、複雑かつ多問題化した生活上の課題を抱える人や世帯の包括的な相談支援に応じていく体制づくりを進めます。</li> <li>◆ 福祉サービス事業者や医療機関などの関係者が、認知症の人や福祉サービス利用者の支援のため、情報共有や連携を強化できるような仕組みづくりを進めます。</li> <li>◆ 各福祉分野の協議会やネットワークの横断的な連携を図り、情報交換や情報の共有を図ることで、複雑かつ多問題化している生活上の課題の解決に努めます。</li> </ul>

項目	取り組みの内容
新たな地域生活課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 生活に困窮する人や世帯に関わる情報を市役所・支所内で共有することで、すみやかに相談支援につながるよう努めます。</li> <li>◆ 低所得などで生活に困窮する人や世帯に対しては、就労をはじめとする関係機関と連携を図りながら、複雑かつ多問題化している生活上の課題の改善に向けた適切な支援を進めていきます。</li> </ul>
地域を基盤とした支援体制づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 地域の組織や団体、事業所などの理解と協力、参加を求めながら、地域での生活を送るうえで支援を必要とする人や世帯の生活支援に関する体制づくりを進めます。</li> </ul>
支援が必要な人への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 福祉サービスを必要とする高齢者やその家族へのきめ細かい対応のため、地域ケア会議など、支援に係る組織・団体間の協議の場のさらなる機能充実に努めます。</li> <li>◆ 支援を必要とする子どもやその家族へのきめ細かい対応のため、要保護児童対策地域協議会など、支援に係る組織・団体間の協議の場のさらなる機能充実に努めます。</li> <li>◆ 福祉サービスを必要とする障がいのある人やその家族へのきめ細かい対応のため、自立支援協議会など、支援に係る組織・団体間の協議の場のさらなる機能充実に努めます。</li> </ul>
適切な虐待対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 虐待問題に対応する相談や連絡の窓口の周知と機能充実に努めます。</li> <li>◆ 地域からの虐待に関する連絡に対し、すみやかに対応できる体制づくりとともに、きめ細かいケアや包括的な支援のさらなる充実に努めます。</li> <li>◆ 虐待の被害にあった高齢者や障がいのある人などを一時的に保護する施設について、いつでも対応できるよう確保に努めます。また、保護した後は、関係機関と連携しながら、安心安全な生活に向けた包括的な支援の充実に努めます。</li> <li>◆ 虐待の加害者に対し、心理的なケアを含めた支援について、関係機関と連携しながら、取り組んでいきます。</li> </ul>