

第3章 地域福祉計画の体系と取組み

1 地域福祉計画の体

理念

「自立・共存と支えあいのまちづくり」

基本方針

(1) 市民と行政の協働
市民が真に主役となるような
地域の構築

(2) サービスの提供体制づくり
地域で暮らし続けられる仕組み
づくり

(3) サービスの利用促進
サービスの選択と利用しやすい
環境の整備

目標と取組みのポイント

1

市民ニーズに対応した
多様なサービスと
サービス提供主体の育成

地域ニーズの掘り起こし

第三者サービス評価等
による質の向上

福祉人材の育成

多様なサービス提供主体の確保

2

住み慣れた地域に必要な
支援を受けられる仕組み
づくり

身近なサービス情報提供体制の構築

権利擁護の推進

就労・生きがい支援

地域ケアマネジメント体制の整備充実

3

安心して住み続けられる
人にやさしいまちづくり

人権尊重とノーマライゼーションの普及

誰もが外出しやすいまちづくりの推進

安全で住み良い住環境の整備

4

次世代と共に支える地域づくり

地域コミュニティ構成団体の育成支援

福祉活動の受け皿の整備

市民が参加しやすい環境づくり

新しい福祉の理解

5

市民と行政による着実かつ効果的な計画の推進

わかりやすい目標設定と達成手段の明示

計画の評価・見直し手法の検討

他分野との調整・連携の促進

2 地域福祉推進の目標と取組み

目標1 市民ニーズに対応した多様なサービスとサービス提供主体の育成

目標1 市民ニーズに対応した多様なサービスとサービス提供主体の育成

社会が成熟期を迎え、市民の生活スタイルは多様化しており、生活課題や求められる支援もさまざまです。まずは、新しい視点で生活課題を掘り起こし、それに対応する多様なサービス提供主体を育て、確保することをめざします。また、市民が安心してサービスを利用できる環境を整えるため、サービスの質を確保する方策を実施します。

取組みのポイント

地域ニーズの掘り起こし

支援が必要な人への緊急対応の確立、ゆるやかな見守り体制の充実

第三者サービス評価等による質の向上

福祉サービス第三者評価制度の実施体制づくり、第三者評価の実施に関する情報の周知

福祉人材の育成

専門家のさらなる質の向上、福祉・保健・医療の連携、市民の対応力の向上

多様なサービス提供主体の確保

NPOや民間企業など新たな提供主体の育成支援、市民との協働事業の展開

地域ニーズの掘り起こし

現 状 生活ニーズの把握

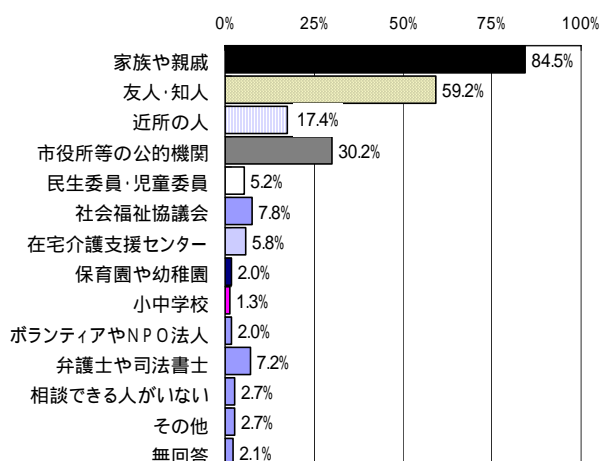
地域の状況を見渡すと、まだまだ必要な人に必要なサービスが届いていないケースが少なくありません。その原因として、支援を必要としている人自身がニーズに気づいていないこと、ニーズはあってもサービスの利用のしかたがわからないことなどが考えられます。

また、市民アンケートの結果では、「生活課題を抱えた時に誰に相談したいか」について、最も多い回答が「家族や親戚」であり、ついで、「友人・知人」そして「公的機関」となっています。このことから、乳幼児の子育て中の親や一人暮らし高齢者など、活動に制約が大きく、孤独になりがちな立場の人たちの状況の厳しさがうかがえます。

地域の一人暮らし高齢者の把握を在宅介護支援センターや民生委員・児童委員の方が行っていますが、守秘義務などの制約があり、地域の老人会などの協力を得ての見守りの体制づくりには、大変な時間や労力がかかっているのが現状です。

支援を必要とする人のニーズの掘り起こしが不十分になる結果、一人暮らし高齢者のひきこもりや孤独死、児童虐待などにつながるケースが増えています。

問12 日常生活で困ったときに誰に相談したいと思いますか(複数回答)(N = 1119)



資料：平成15年度草加市地域福祉計画策定に係る実態調査報告書

課 題 地域ニーズの掘り起こし

これらの現状から、相談を受けた際に、家族や友人などがある程度の相談に応じられることがとても大切であり、そのためには、相談を受ける方が、問題の解決につながる知恵や情報を持っていることが必要です。このことから、いざという時の緊急対応体制の確保とともに、ゆるやかな見守りの機能を地域に整備していくことが必要です。

取組み 地域ニーズ把握の多様な手段の確保

緊急対応体制としては、情報が迅速に収集され、適切な機関に伝達されていく仕組みと、専門的な対応の取れる体制を整えていきます。

また、ゆるやかな見守りの機能としては、従来のような訪問による高年者の見守りに加え、登下校する子どもの見守りなど、市民が主体的に関わることのできるような仕組みづくりを行います。

取組み	内容	
支援が必要な人への緊急対応の確立	在宅介護支援センターによる相談支援体制の市民への周知(拡)	市内10か所の在宅介護支援センターでの介護に関する相談、サービスの利用支援、調整業務、および基幹型在宅介護支援センターでの地域ケア会議の活動などを市民にPRしていく。
	民生委員・児童委員、主任児童委員の活用と専門組織との連携(拡)	福祉サービスを適切に利用するための必要な情報提供に加えて、地域福祉の推進に資する民生委員・児童委員、主任児童委員のより効果的な活動のあり方について、検討会を開催する。
ゆるやかな見守り体制の充実	多様な主体による広場的な見守り体制づくり(拡)	子育て自主サークルの支援、シルバー人材センターの子育て事業への参加など、各課で個別に実施されている子育て支援活動のネットワーク化をはかり、地域ぐるみでの子育て支援事業の充実を図る。
	地域での見守りネットワークづくり(新)	地域の町会・自治会や地域まちづくり団体とともに、子育てや高年者についての定期的な安否確認などの見守り体制について、検討を行う。

(拡)：既存事業の拡充 (新)：新規事業 (無印)：現行事業継続



参 考

草加市の取組み

親子のひろば のび～すく ～ 商店街の空き店舗・シルバー人材を活用した「地域の子育てひろば」～



のび～すくは、「子どもがのびのび遊べる場」そして「お父さんお母さんがほっと一息つける場」です。シルバー人材センターが運営にあたり、シルバー人材に登録しているスタッフが研修を受けて、子どもたちやお母さんと接していること、また、商店街の空き店舗を利用していることが特徴となっています。月 1,200 円の会費を払い、会員となれば、毎週火曜日から日曜日の午前 10 時から午後 4 時まで、いつでも自由に利用できますし、お子さんだけを預けてお母さんが買い物や美容院に行くという「のびママサポート わたしのじかん」も利用できます。また、会員でなくとも 1 日 300 円で 1 DAY 利用もできます。

働いているスタッフもこれまでの子育て経験を活かして、お母さんたちの相談にのったり、工作が得意なシルバー人材の方が“おもちゃの病院”（月 1 回）を開いて、ボランティアでおもちゃを修理したりと、「高年者の社会参加の広がり」にも寄与しています。

さらにのび～すくには、保育士の資格を持ったスタッフが 2 名います。お子さんの心身の発達の遅れなど、お母さんが抱える不安にアドバイスをしたり、専門家とのつなぎ役となって活躍しています。

出入りは自由なので、朝来て遊んで、お昼ご飯を食べに外出して、戻ってきてまた遊ぶこともできます。お昼のお弁当を求めて、お財布を片手に出かける若いお母さんたちによって「商店街の活性化」にもつながっています。

「子どもたちがのびのびすくすくできる場」として、また「子育てで孤立しがちなお母さん同士が交流したり、先輩ママに相談したり、のびのびできる場」として、今後も地域で共に育つ取組みに注目が集まります。

（参照）<http://www.nobi-suku.com/>
草加市旭町 4-8-11 電話：048-942-7141



他市町村の取組み

京都市上京区春日地区 ~町ぐるみで安心のすみか~

老後は不安だけど、やはり住み慣れた家から離れたくない。京都市上京区の春日地区では、そんな問題を解決し、町ぐるみで理想の「終のすみか」を作り上げています。100人を超える市民ボランティアが、高年者の家庭訪問や手作りの「デイサービス」などで、高年者の暮らしを支えています。こうした取組みによって、病院や施設に入っていた高年者の方が再び自宅で一人暮らしを始めたり、閉じこもりがちだった人が積極的に地域活動に参加するなど、さまざまな成果を上げています。

成功の鍵は.....

ポイント(1)「情報を届ける」

高年者が不安になる原因の一つは情報不足。そこでボランティアが高年者の家庭を訪問し、安否を確認しながら、行政サービスの最新情報などを直接伝えています。

ポイント(2)「素早い手助け」

何かお困りごとがあれば、ご近所さんが手助け。

例えば足腰が弱くなった人には、自宅のリフォームを格安で提供しています。

ポイント(3)「お年寄りが集まれる場所を作る」

春日地区では、廃校になった小学校の1室を使って、市民手作りの「デイサービスセンター」を設置。ゲームや歌を楽しみながら健康管理までしてくれるデイサービスは大好評で、今や地域の社交場に。デイサービスに通い始めてからすっかり元気になったという高年者も多いです。



第三者サービス評価等による質の向上

現状 第三者評価制度の動きと市民の期待

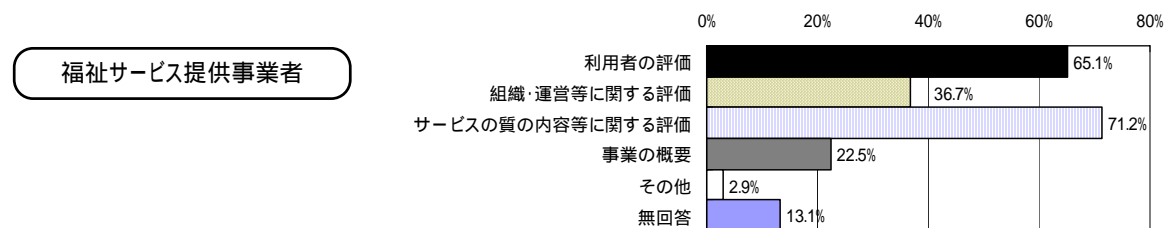
福祉の制度が、措置からサービスの利用へと変化するなかで、民間を中心とした多様な事業者が福祉の分野に参入しています。「行政なら安心だけど民間は不安」という声は少なくありませんが、すべてを行政が担っていくことはできません。こうしたなか、民間福祉サービスの質の維持・向上をめざして、福祉サービスの質を一定の基準に沿って評価し、その評価結果を利用者の選択に活かすという仕組みが、本格的に動きだしています。これは、福祉サービスの第三者評価制度と呼ばれるものです。先行している東京都では、平成15年度から独自の第三者評価制度をたちあげ、現在600程度の福祉サービスの評価が実施され、その結果を公開しています。

課題 事業者選択に資する情報の提供

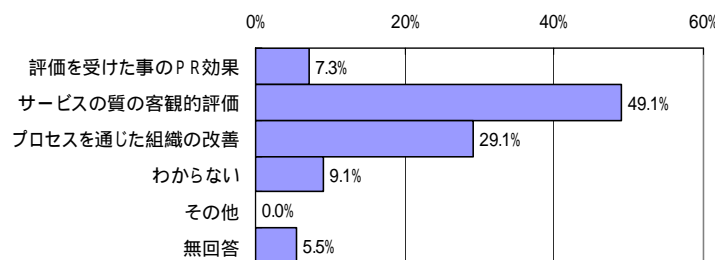
平成15年度の市民アンケートの結果では、事業者を選択する際に第三者評価の結果を利用したいという声が多く聞かれました。特に、「サービスの質の内容」や「利用者の評価」に関する情報が期待されていることがわかります。一方で、事業者は第三者評価を受けることにより、「サービスの質の客観的評価」が得られることを期待しています。

利用者みずからが福祉サービスを選択する時代を迎え、選択に役立つ「サービスの質に関する客観的な情報提供」が課題となっているといえます。

問24 福祉サービス事業者を選ぶときにどのような情報があればよいと思いますか(複数回答)(N=1119)



問15 第三者評価事業によって事業者のサービスを評価するとしたら特にどのような効果を期待しますか(N=55)



資料：平成15年度草加市地域福祉計画策定に係る実態調査報告書

取組み 第三者評価の実施体制づくりと市民への周知

福祉サービス第三者評価の仕組みは、地域福祉を支える基盤となる事業であり、市が担うべき重要な役割の一つといえます。実施体制づくりに向けて、県や近隣市町村とも協議を行い、第三者評価などの仕組みを市民に広く周知し、福祉サービスの質の向上に取り組んでいきます。

取組み		内容
福祉サービス 第三者評価制度 の実施体制づく り	実施体制づくりの継続 的検討(新)	事業者や当事者団体も交え、福祉サービス第三者評価制度の実施についての体制づくりを検討していく。
	近隣市町村との連絡調 整会議の開催(新)	第三者評価制度の導入について、近隣市町村との連絡調整を行い、一体的な地域での実施を促進する。
第三者評価の 実施に関する情 報の周知	市民向けパンフレット の作成(新)	利用者である市民に対する、第三者評価の周知をはかるため、市民向けパンフレットを作成する。
	事業者に対する勉強会 の開催(新)	第三者評価への理解を広めるため、事業者に対する第三者評価の勉強会を開催する。

(拡)：既存事業の拡充 (新)：新規事業 (無印)：現行事業継続



福祉人材の育成

現 状 利用者の主体性への認識の弱さ

福祉制度は、これまでの措置制度から利用制度へと大きく変化しています。新しい福祉制度においては、利用者の主体性が重要視されるとともに、利用者ニーズに応えられる質の高いサービスを提供する能力が求められています。

利用者自身の主体性を尊重していくためには、周囲の支援や配慮は欠かせません。しかし、現実には福祉の現場において、そうした利用者の権利が守られるどころか、権利意識の低さや知識不足のために、虐待が引き起こされる事態も少なからず報告されています。

さらには、利用者が必要としている支援を優先するあまり、利用者の生活全般における質や満足度が満たされないというケースがあります。

課 題 福祉の専門性向上と市民への対応力の向上

まずは、利用者のニーズに応じたサービス提供を行えるような福祉専門職の質の向上が必要と思われま。特に、今後利用の広がる知的障がい者や精神障がい者への支援においては、人権意識と高い資質を備えた人材の確保が欠かせません。

また、地域で福祉サービスの橋渡し役を担っている、民生委員・児童委員、主任児童委員についても、市民のニーズに応えられるための対応能力の向上が求められます。

さらに今後、福祉・保健・医療などの連携の流れが強まっていくことを考えると、関係機関同士で連携し、互いの専門性を高めていく仕組みも必要になります。

取組み 福祉サービスを支える人材の育成

専門家のさらなる質の向上を図るために、埼玉県などと協力し、社会福祉従事者・各種相談員への養成研修の参加を促進します。

福祉・保健・医療の連携の必要性をふまえ、福祉・保健・医療の施設の横断的研修の実施を進めていきます。

また、民生委員・児童委員、主任児童委員に対して、市民ニーズへの対応力を高める研修などを行うほか、ボランティア・NPOが、地域の福祉の担い手としての能力を高められるよう、教育機関との連携による研修の実施を図ります。

取組み		内容
専門家のさらなる質の向上	社会福祉従事者・各種相談員の育成	埼玉県と協力し、施設職員に対する体系的研修や、介護支援専門員養成研修など、専門的な知識と技術をもった人材育成を進める。
福祉・保健・医療の連携	福祉・保健・医療の横断的体系的研修の実施	県と協力し、福祉・保健・医療の連携を促進するために、地域福祉の視点からの知識と技術の向上を図るよう、関係機関で実施している研修カリキュラムと調整しながら、横断的な研修を実施していく。
市民の対応力の向上	民生委員・児童委員、主任児童委員の資質の向上	ひきこもりの高年者などの安否確認への対応や、深刻化する児童虐待などの事態に対応するための専門的な研修を行う。
	教育機関との連携による研修の実施	ボランティア・NPOや広く市民に対して、地域に身近な教育機関と連携し、地域福祉の担い手を育成するための講座やプログラムを開発、実施する。

(拡)：既存事業の拡充 (新)：新規事業 (無印)：現行事業継続

多様なサービス提供主体の確保

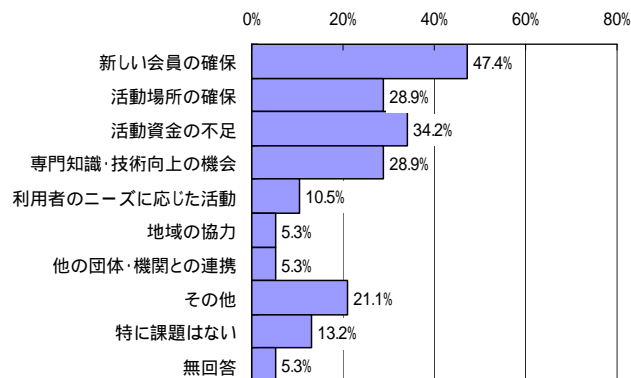
現 状 サービス提供主体が抱える活動上の問題

これまでの福祉サービスは、行政や、福祉施設などの社会福祉法人、社会福祉協議会などが主に担ってきました。福祉の分野でもさまざまな行政改革が進められ、NPOや民間企業などが事業者として参入できる途が開かれました。また、こうした多様な事業主体が参入することで、福祉サービスが充実し、利用者の選択の幅も広がっています。

しかし、サービス提供主体の活動の実態をみると、その継続的、安定的な運営に向けて、いろいろなハードルを抱えているところも少なくありません。市民アンケートの結果では、ボランティア・NPO団体については、「新しい会員の確保」「活動資金」「専門性・技術力の向上の機会確保」が活動上の問題としてあげられています。また、社会福祉法人などの福祉サービス提供事業者も、今後の課題として「多様なサービス提供能力の強化」をあげています。

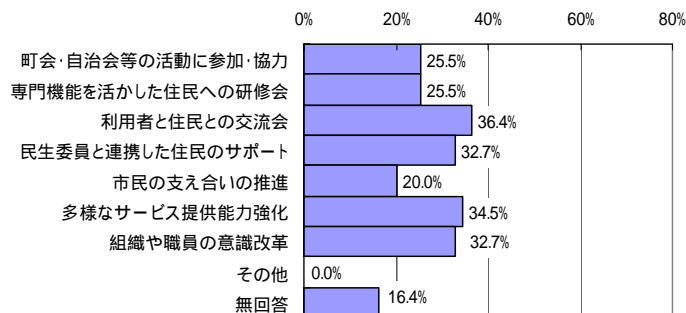
ボランティア・NPO団体

問18 貴団体が活動をするうえで、何か課題と
なっていることはありますか(複数回答)(N = 38)



福祉サービス提供事業者

問13 地域に拠点を持つ活動団体として、今後、地域社会においてどのような役割を担っていきべきだと思いますか
(複数回答)(N = 55)



資料：平成15年度草加市地域福祉計画策定に係る実態調査報告書

課題 多様なサービス提供主体の確保

今後、NPOや民間企業などが多様なサービス提供主体として参入し、福祉サービスの担い手として活動していくためには、資金や人材確保など組織の運営や技術の支援が必要であるといえます。

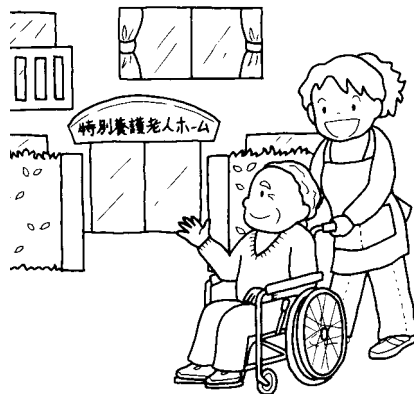
福祉サービス提供事業者においても、「多様なサービス提供能力の強化」という課題を抱えており、NPOと社会福祉法人が連携して事業を行うことも、将来的には視野にに入れておく必要があります。

また、社会福祉協議会には、多様なサービス提供主体間を調整するコーディネート機能が期待されています。

取組み 多様なサービス提供主体の育成支援と連携強化

こうしたことから、多様な提供主体の確保を図るために、NPOなどの新たな担い手を開発するとともに、市や社会福祉法人など福祉サービス提供事業者との協働を進めていきます。

すでに草加市では、市とNPOとの協働を形成する事業として、「あんしんケアサポート24」事業を実施し、NPOに事業を委託して、柔軟な福祉サービス提供を行っていますが、今後、こうした市民との協働事業の拡充を図っていきます。



取組み		内容
NPOや民間企業など新たな提供主体の育成支援	NPO運営支援(研修機会の提供など)	NPO運営相談やふるさとまちづくり応援基金による助成事業を実施する。
		活動団体への活動情報の提供や団体事業の広報を支援する。
		障がい者の社会活動を支え、交流の場としての機能をもつ活動団体への事業費を補助する。
	活動場所の確保(拡)	コミュニティセンターの整備事業の継続や、子育て支援関連施設の開設に伴う市民活動場所を確保する。
		身近な地域単位での市民活動スペースの把握、利用の調整・連携の仕組みづくりに取り組む。
	事業者リストの作成と公開	認証NPO法人についての活動情報を公開する。
地域貢献活動を行う団体の登録制度を作り、その情報を公開する。		
市民との協働事業の展開	市民との協働体制づくり	そうか子育てガイドブックを市民との協働により作成する。 子育て支援ネットワーク連絡会において市民提案の吸い上げを行う。
	市民と行政による協働事業の展開	民間事業者やNPO団体などにおいて、行政との協働事業を検討するとともに、多様な福祉サービスに広めていく。(事例 あんしんケアサポート24)

(拡)：既存事業の拡充 (新)：新規事業 (無印)：現行事業継続 : 重点事業

参 考

草加市の取組み

あんしんケアサポート24

～保健福祉分野の複合的サービス提供事業～

作業所の運営、障害者のレスパイト事業^{*14(82参照)}、自立高年者のショートステイ事業、24時間の障害者地域生活相談事業、知的障害者生活体験事業など、保健・福祉分野の総合的なサービスを市民に提供する福祉事業を実施する法人に対し、一定の補助を行う事業を平成16年度から実施している。

多様な事業主体を育成する手段として、今後の展開が期待されています。

目標2 住み慣れた地域で必要な支援を受けられる仕組みづくり

目標2 住み慣れた地域で必要な支援を受けられる仕組みづくり

福祉サービスを利用すべき人が利用していないということがまだまだ多くあります。今後は、市民の関心が高い情報について、内容及び提供方法を工夫していくとともに、利用者の主体的なサービス選択を支援するため、権利擁護事業の充実を図ります。また、地域のなかで障がいの有無や、年齢等でサービスを受ける場所や内容が区分されることなく、必要なサービスや支援を受けられることが理想的な姿です。こうしたことから、高年者福祉等での経験をもとに、障がい者や子育て支援を含めた総合的な地域福祉ケアマネジメント体制づくりの検討を行います。また、これらのサービス提供の担い手側として高年者や障がい者の参加を促進します。

取組みのポイント

身近なサービス情報提供体制の構築

総合的な福祉の相談体制の充実、身近な地域での情報収集・提供の仕組みづくり、身近な支えあいの場づくり

権利擁護の推進

権利擁護事業の充実、施設などの苦情処理体制の機能強化、オンブズマン制度の充実

就労・生きがい支援

社会的支援を必要としている人に対する雇用機会の拡大、社会参加のための雇用機会の創出、若年世代の職業観の育成

地域ケアマネジメント体制の整備充実

地域福祉センター機能の検討、ケアマネジメント能力の向上

身近なサービス情報提供体制の構築

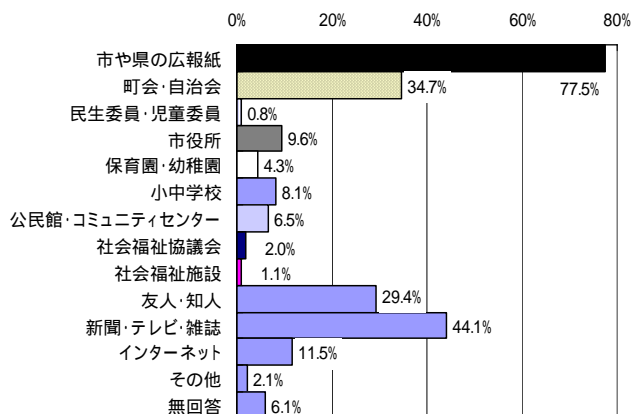
現 状 行政の広報紙を主体とした福祉サービス情報の提供

市民が抱える生活課題を早期に発見し、深刻な事態を避けるには、相談のあり方がとても大切です。現在の相談体制は、対象者や課題ごとに分けられており、相談をする人が判断して窓口を選択しなければなりません。しかし、相談する人の立場になれば、状況が深刻な人ほど、抱えている生活課題が複雑で整理できていないことが少なくありません。

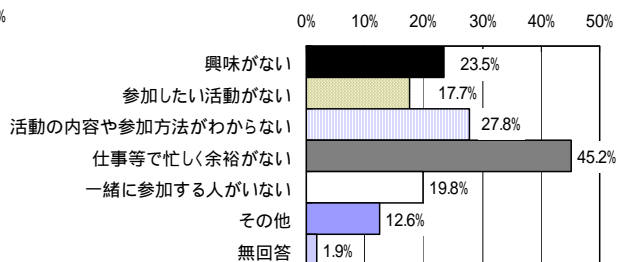
市民アンケートの結果をみると、福祉サービスの情報の入手先は、主に市の広報紙などの行政情報に頼っていることがわかります。行政情報は、使用の目的がはっきりしている場合に使われることが一般的であり、特に明確なニーズがない場合、その情報は見過ごされがちです。行政としては、きちんと情報を発信しているのですが、必要な時にはわからないというミスマッチが起きていると考えられます。

また、地域で行われているきめ細かな活動については、市全体を対象とした広報紙で取り上げていくことには限界があります。一方で、市民の側からは、地域活動に参加したくても「活動の内容や参加の仕方」がわからないという声がアンケートのなかにもみられます。

問20 地域や生活に関する情報をどのように入手していますか(複数回答)(N = 1119)



問13-5 活動に参加していない理由は何ですか(複数回答)(N = 756)



資料：平成15年度草加市地域福祉計画策定に係る実態調査報告書

課題 身近でわかりやすい情報提供体制の構築

今後求められる相談体制のあり方としては、相談者から状況を聞き、課題の整理を行い、適切な窓口や最適な相談機関につなげていく機能が必要です。

また、支援が必要でも相談しにくい、あるいは相談したくないと考えている人に対しては、こちらから出かけていく、あるいは相談に行ってみようと思えるような場所の設置も大切です。

福祉サービスの情報発信については、行政に限らず多様な組織が行うことで、身近な生活圏の情報を充実させていくことが求められています。

取組み 総合的な福祉の情報提供体制づくり

こうしたことから、行政の福祉分野の窓口の総合化を進め、窓口業務の効率化を図ります。また、身近な地域でサービスが受けられるような体制を整えていきます。さらに、一方的な相談だけでなく、地域に関する情報の伝達や情報交換がスムーズに図られるよう、生活に密着した情報伝達手段を充実していきます。

こうした総合的な情報提供センターとして、ふらりと立ち寄れるような居場所の機能をもった施設の整備を進めます。

取組み		内容
総合的な福祉の 相談体制の充実	福祉分野の総合相談 体制の構築に向けた検 討(新)	庁内における福祉に関する相談体制づくりについて検討を行う。また、市民が身近な地域で気軽に、安心して相談できる場所として、地域ごとの総合相談窓口の開設も検討する。地域においては、場所の確保や相談員の体制について合わせて検討する。
	相談の体制づくり(新)	相談を受ける側の人材育成や職員に対する相談業務の研修を実施する。
	地域での気軽な相談場 所の開設(新)	民生委員・児童委員、主任児童委員や市民活動団体などの協力により、商店街の空き店舗などを利用した市民による協働運営での相談窓口を開設について検討する。

(拡)：既存事業の拡充 (新)：新規事業 (無印)：現行事業継続 : 重点事業

取組み		内容
身近な地域での 情報収集・提供の仕 組みづくり	商店街への掲示板設置 (拡)	高年者などの情報弱者になりやすい人たちが情報を収集できるよう、日頃足を運ぶことの多い商店街での「情報伝達・交換の仕組み」を検討する。既存の掲示板の活用、スーパーなどの伝言板の活用なども念頭におき、地域にとって使いやすい掲示板の運用の方法を検討する。
	地域単位での定期的な 連絡会議での情報共有 化(新)	地域における福祉の問題などを地域に関わる団体で共有するため、町会・自治会、NPO、社協、民生委員・児童委員、主任児童委員などの連絡協議会の開催を行う。
身近な支えあいの 場づくり	高年者福祉センターの 活用	高年者福祉センターに施設全体で交流機能を持たせるため、1階を「であいの場」、2階を「まなびの場」、3階を「くつろぎの場」として高年者同士及び幅広い世代との交流が図れるような施設としていく。
	子育て支援の広場事業	子育て支援分野では、公共施設の空きスペース、商店街の空き店舗などを活用して、親子が気軽に集える「つどいの広場」を地域に複数設置することを計画中であり、子育て支援コーディネータを配置し、情報提供と相談と交流の場としていく。

(拡)：既存事業の拡充 (新)：新規事業 (無印)：現行事業継続



権利擁護の推進

現 状 利用者主体を支える権利意識の高まり

利用者みずからが福祉サービスを選択する時代を迎え、利用者の主体性を確保する仕組みづくりが進められています。現在、社会福祉協議会では、地域福祉権利擁護事業^{*15(83頁参照)}として、高齢者や障がい者を中心に、利用者の生活資金の管理や福祉サービスの利用の支援が行われています。また、子育て支援の分野では、子どもの権利条約についての理解が広まりつつあります。福祉施設においても、利用者の権利を守るために苦情処理窓口などを設置しています。

社会福祉協議会では、「あんしんサポートねっと」という名称で、福祉サービスの利用援助や、日常生活の手続き援助、金銭管理の支援、書類などを預かるサービスを実施しています。

課 題 権利擁護の普及と充実

現在実施されている地域福祉権利擁護事業の特徴としては、ある程度判断能力がある人の利用に限られているため、そうではない利用者に対する成年後見制度への対応も必要になっています。また、施設などで利用者が事業者に対して、直接苦情を申し出るとは実際にはなかなか難しい面があるため、事業者と利用者をつなぐ第三者委員^{*16(83頁参照)}のような存在が必要です。

さらには、このような利用者の権利をチェックする仕組みが、施設内にとどまらず、一定の地域全体を見渡せるような仕組みとなっていくことが期待されます。

取組み 権利擁護の推進

権利擁護事業の推進としては、まず社会福祉協議会などの実施する「権利擁護事業」について、市民への理解と普及を図ることが必要です。また、施設などについては、苦情処理窓口の設置を進めると同時に、仕組みが効果的に機能するよう、第三者委員の設置を進めるなどの目配りをしていく必要があります。将来的には、福祉の質を向上させる仕組みを、施設や狭い地域にとどまらず、草加市全体で進めていくような仕組みに発展させていきます。

取組み		内容
権利擁護事業の充実	地域福祉権利擁護事業の市民への普及・啓発	社会福祉協議会における権利擁護事業の普及パンフレットの作成や、ホームページなどでPRする。
	成年後見制度の支援	身寄りがなく判断能力が不十分な人に対し、家庭裁判所に成年後見制度の後見などの審判の請求を申し立て、財産管理や身上監護ができるよう支援する。
施設などの苦情処理体制の機能強化	第三者委員の設置促進(新)	公的福祉施設における第三者委員の設置や、苦情処理体制整備について検討する。
オンブズマン制度の充実	地域オンブズマン制度の展開(新)	地域の施設に対して、利用者本位の福祉サービスの向上を目的とした、ネットワークオンブズマン制度などの体制づくりについて検討する。 (事例NPO湘南ふくしネットワークオンブズマン)

(拡)：既存事業の拡充 (新)：新規事業 (無印)：現行事業継続



参 考

他市町村の取組み

NPO湘南ふくしネットワークオンブズマン ～地域全体を見渡すオンブズマンの仕組み～

湘南ふくしネットワークは、地域に根ざした権利擁護運動を展開していくことを目的として2001年5月より特定非営利活動法人(NPO)を取得し、活動を行っています。もともとは、地域内の9つの施設が共同してオンブズマン組織(第三者組織)を設置したことが発足の経緯。現在その活動は広がりをみせ、21名の福祉オンブズマンによって、毎月、県内19か所の施設に訪問を行っています。複雑な問題については、オンブズマンの会議のなかで対応策が検討され、形式的になりがちな第三者委員の仕組みから一歩踏み込み、地域のネットワークによって権利擁護を推進する仕組みが特徴となっています。

また、近年は、権利擁護の対応だけでなく、市民セミナー、市民オンブズマン養成基礎研修、地域支援研修、各地での講演などの活動も行っており、神奈川県内では湘南ふくしネットワークの活動をきっかけに、多くの地域型オンブズマン組織が生まれています。

