

市町村地域福祉計画策定モデル事業

# 高浜市地域福祉計画 中間素案

平成 13 年 11 月 29 日  
(第 2 回策定委員会資料)

# 「高浜市地域福祉計画・中間素案」(モデル)目次

高浜市地域福祉計画の策定にあたり	1
<b>第1章 地域福祉の計画活動</b>	<b>2</b>
1 基本理念づくり	2
(1) 地域福祉の理念	2
(2) 新社会福祉法の理念	4
(3) 高浜福祉からの理念	6
2 地域福祉の計画活動	8
(1) 住民主体の計画づくり	8
(2) 本モデル計画の位置づけ	10
3 計画活動推進の3つの原則	11
(1) パートナーシップ型	11
(2) 次世代型	12
(3) 学習・情報発信型	13
4 計画活動を進める組織主体	14
(1) 3つの主体	14
(2) 「発表祭」	17
(3) (仮称)福祉審議会等の設置	18
<b>第2章 地域福祉の目標と体系</b>	<b>19</b>
1 地域福祉の「活動ひろば」づくり - 当事者の参加支援	19
2 地域福祉サポートサービスの開発・利用 - サービス利用者支援	20
3 福祉でまちづくり	21
(体系図)	22
<b>第3章 地域福祉の「活動ひろば」づくり</b>	<b>23</b>
1 「ボランティアひろばセンター」	23
2 事業者による地域福祉「福祉起業ひろば」	2525
(1) 福祉起業・福祉事業展開への支援	2525
(1) 福祉起業・福祉事業展開への支援	2626
(2) バリアフリー・ユニバーサルデザイン商品の促進	2727
3 「世話やき活動ひろば」	2828
(1) 新しい町内会活動・近所づきあい	2828
(2) 民生委員	3030
4 「心のバリアフリーひろば」	3134
(1) 当事者団体活動の支援・育成	3134
(2) 福祉教育の推進	3232

## 第4章 地域福祉サポートサービスの開発・利用 3434

- 1 地域福祉サポートサービスの体系 3434
  - (1) 地域生活の3つの場所づくり 3434
  - (2) 自立生活支援サービス 3636
  - (3) 緊急支援サービス 3636
  - (4) 居住福祉施策への展開 3737
- 2 サービス利用者の参加と新たな福祉資源づくり 3838
  - (1) 利用者と事業者の対等な関係づくり 3838
  - (2) 新たな質の確保 4545
  - (3) 福祉人的資源づくり 4949
- 3 地域生活志向のケアマネジメント 5252
  - (1) いきいき広場総合相談窓口の充実 5252
  - (2) 専門機関との広域的な連携 5555

## 第5章 福祉でまちづくり 5656

- 1 福祉活動法人と行政との連携 5656
  - (1) 社会福祉協議会との連携 5656
  - (2) 社会福祉法人との連携 5858
  - (3) 特定非営利(NPO)法人との連携 5959
- 2 地域福祉計画と他施策 6060
  - (1) (仮称)福祉のまちづくり条例制定 6060
  - (2) 生涯学習施策との連携 6164
  - (3) その他施策との連携 6262

## 資料編 6363

## 高浜市地域福祉計画の策定にあたり

---

この高浜市地域福祉計画（以下「本モデル計画」という。）は、社会福祉法で平成 15 年 4 月からの施行が規定された「市町村地域福祉計画」のあり方を調査・研究するための全国 7 市町のモデル地域として、本市が全国社会福祉協議会から委託を受け策定したものである。

本モデル計画は、全国社会福祉協議会が実施した「地域福祉計画に関する調査研究事業」の研究内容等を踏まえ、本市の「168人（ひろば）委員会」からの意見をできるかぎり職種横断的な行政職員からなる「プロジェクトチーム」が吸収し、そのチームが自らの手で計画素案づくりを行い、本モデル計画策定委員会における 4 回にわたる審議を経て決定されたものである。さらに、本モデル計画は、平成 13 年 11 月に報告した中間素案段階において策定委員の手による市民向けの説明会が行われるとともに、広報やホームページ等を活用し市民からの意見の公募（パブリックコメント）を行い、可能なかぎりその意見の反映を行ったものである。

また、本モデル計画は、社会福祉法 第 107 条に基づく本市の正式な市町村地域福祉計画の策定（平成 14 年度）を念頭に置いている。本計画の圏域は市全域、計画期間は 5 年である。

計画策定への住民参加手法としては、小・中学生や市職員も一個人として加わった「168人（ひろば）委員会」を立ち上げ、さらには、その委員会のグループリーダーである中学生も策定委員に参画するなど、思い切った独自の取り組みに挑戦した。その体制を裏方で支える組織として、行政と社会福祉協議会職員が一体となった「プロジェクトチーム」を発足し、両者でキャッチボールをしてきた成果が実ったものである。

## 第1章 地域福祉の計画活動

---

### 1 基本理念づくり

>> 地域福祉の理念  
>> 新社会福祉法の理念  
>> 高浜福祉からの理念

#### (1) 地域福祉の理念

「誰もが高浜に住み続けられる仕組みづくり」……………地域に根ざして暮らす

「地域福祉」がクローズアップされてきた背景には、急激な工業化や都市化に伴う人口移動、あるいは高齢化の進展によって福祉需要が普遍化、日常化したことが1つの要因といわれる。すなわち、高齢者や障害者が長年住み慣れた地域で、人間らしい生活を送れるための仕組みづくりが求められている。

「高浜で地域福祉サービスを統合化」……………地域に根ざしたサービスにする

地域福祉の政策や実践においては、統合化の理念が具体化される必要がある。供給されるサービス自体が制度的にバラバラであったり、あるいは供給の仕組みに利用者をトータルな生活者として捉える視点が欠けたりしては、利用者の生活の質も望めない。一人ひとりの生活に提供されるサービスが、利用者に統合化されることによって、より効果的に市民の福祉が実現するものと期待する。

「当事者主体の高浜市民の住民参加」……………これからの地域づくり

さらに、当事者である住民が、主権者として参加するという住民主体の参加が重要な理念である。人権思想や民主主義の基盤が浅い我が国においては、様々な障害をもった当事者が、主体者として参加することがまだまだ定着していない。住民参加が進まないまま地域福祉計画づくりになるならば、単にこれまでのような行政主体の政策にすぎない。あらためて、地域福祉においては、住民主体の参加の理念がいかに重要かを認識する必要がある。

「経済的ニーズだけでなく、人とのつながりも重視」……………これからの福祉

従来の社会福祉施策は、生活保護・年金・手当・低所得者対策などの経済的ニーズに対応するための枠組みが基本となっていた。今後は、対人福祉サービスを重視し、地元企業が参加する地域福祉づくりが重要になってくるものと考えられる。リスク・困難に対し社会連帯で対応し、人と人とのつながりを重視する福祉が大切である。

### 地域福祉の理念

<p>「誰もが高浜に住み続けられる 仕組みづくり」 地域に根ざして暮らす</p> <p>(イメージ写真)</p>	<p>「高浜で地域福祉サービスを統合化」 地域に根ざしたサービスにする</p> <p>(イメージ写真)</p>
<p>「当事者主体の高浜市民の住民参加」 これからの地域づくり</p> <p>(イメージ写真)</p>	<p>「経済的ニーズだけでなく、 人とのつながりを重視」 これからの福祉</p> <p>(イメージ写真)</p>

## ( 2 ) 新社会福祉法の理念

成熟した社会における今日「幸せ」の意味も実に多様なものとなってきており、社会福祉に対する国民の意識も大きく変化している。これからの社会福祉の目的は、従来のような限られた人の保護・救済にとどまらず、生活上の様々な問題が発生し、自らの努力だけでは自立した生活を維持できなくなる場合において、社会連帯の考え方に立った支援を行い、個人が人としての尊厳をもって、家庭や地域の中で障害の有無や年齢にかかわらず、その人らしい安心のある生活が送れるよう自立を支援することにある。

従来の福祉のあり方を定めた「社会福祉事業法」が抜本的に改正された新「社会福祉法」(平成13年4月施行)では、これらのことを明確にしたといえる。個人の尊厳の保持や自立した日常生活支援等の福祉サービスの基本的理念を規定し(第3条)、利用者の意向の尊重、保健医療サービス等の関連サービスとの連携について、事業者による福祉サービス提供の原則を定めている(第5条)。

さらに、国及び地方公共団体の責務として、社会福祉を目的とする事業を営業者と協力して、福祉サービスを提供する体制の確保や福祉サービスの適切な利用の推進に関する施策等の措置を求めている(第6条)。

そして、社会連帯の理念を示したともいえるのが、第4条の地域福祉の推進である。ここでは、福祉サービスを必要とする地域住民が、地域社会を構成する一員として日常生活を営むことができるように、地域住民、社会福祉を目的とする事業を営業者及び社会福祉に関する活動を行う者が、相互に協力して地域福祉を推進することとしている。

このような利用者主体の福祉サービスの提供や地域福祉の推進などが社会福祉法に規定された理念を踏まえ、地域福祉計画を策定するものである。

## 社会福祉法（抄）

第1条（目的） この法律は、社会福祉を目的とする事業の全分野における共通的事項を定め、社会福祉を目的とする他の法律と相まって、福祉サービスの利用者の利益の保護及び地域における社会福祉（以下「地域福祉」という。）の推進を図るとともに、社会福祉事業の公明かつ適正な実施の確保及び社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図り、もって社会福祉の増進に資することを目的とする。

第3条（福祉サービスの基本理念） 福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自律した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない。

第4条（地域福祉の推進） 地域住民、社会福祉を目的とする事業を営業者及び社会福祉に関する活動を行う者は、相互に協力し、福祉サービスを必要とする地域住民が地域社会を構成する一員として日常生活を営み、社会、経済、文化あらゆる分野の活動に参加する機会が与えられるように、地域福祉の推進に努めなければならない。

第5条（福祉サービスの提供の原則） 社会福祉を目的とする事業を営業者は、その提供する多様な福祉サービスについて、利用者の意向を十分に尊重し、かつ、保健医療サービスその他の関連するサービスとの有機的な連携を図るよう創意工夫を行いつつ、これを総合的に提供することができるようにその事業の実施に努めなければならない。

第6条（福祉サービスの提供体制の確保等に関する国及び地方公共団体の責務） 国及び地方公共団体は、社会福祉を目的とする事業を営業者と協力して、社会福祉を目的とする事業の広範かつ計画的な実施が図られるよう、福祉サービスを提供する体制の確保に関する施策、福祉サービスの適切な利用の推進に関する施策その他の必要な各般の措置を講じなければならない。

第107条（市町村地域福祉計画） 市町村は、地方自治法第二条第四項の基本構想に即し、地域福祉の推進に関する事項として次の掲げる事項を一体的に定める計画（以下「市町村地域福祉計画」という。）を策定し、又は変更しようとするときは、あらかじめ、住民、社会福祉を目的とする事業を営業者その他の社会福祉に関する活動を行う者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、その内容を公表するものとする。

- 一 地域における福祉サービスの適切な利用の推進に関する事項
- 二 地域における社会福祉を目的とする事業の健全な発達に関する事項
- 三 地域福祉に関する活動への住民の参加の促進に関する事項



### (3) 高浜福祉からの理念

「福祉インフラづくりの90年代」.....これまでの高浜

本市における福祉への本格的な取り組みは、平成2年に打ち出された「ゴールドプラン（高齢者保健福祉推進十か年戦略）」が出発点であった。当時のキーワードは、高齢化・情報化・国際化であったが、本市は、避けて通れない行政課題として「高齢化」対策に絞り、同時にこの解決を図っていくプロセスこそが市の将来を拓いていくと考えた。

平成4年度からホームヘルパー養成研修に力を注ぎつつ、特別養護老人ホーム等の基盤整備にも取り組み平成5年度には社会福祉法人による特別養護老人ホームがオープンした。介護の基盤整備が大きく進展するなか、平成8年度には「三河高浜駅」前の再開発ビル2階に福祉の拠点となる「いきいき広場」を整備し、本市の福祉部、社会福祉協議会、在宅介護支援センターなどを設置した。同ビル3階には、日本福祉大学高浜専門学校（介護福祉学科・作業療法学科）が誘致されるなど、福祉に対する住民意識が一層高まる契機となった。

「福祉の政策化、受益者負担、オンリーワン」.....“福祉”自治体

市長が、福祉を軸にまちづくりを進める全国的な首長政策集団「福祉自治体ユニット」に加入したことは、トップダウン型の高齢者施策の展開を加速度化させるとともに職員の意識変革をもたらした。

また、住民の経済的な負担については、「何でもタダ」ではなく「応分の負担」（受益者負担）を一定程度していただく考え方を基本に据えた。このことは、市民が福祉サービスに対して権利意識をもつことができるようになっただけでなく、地元の事業者やグループが、地域での福祉的事業に関わる基盤をさらに広げる効果も併せ持っていた。

介護保険制度の施行とともに本市が独自に開始した関連サービスは、「福祉のオンリーワン」のまちづくりを目指した施策の蓄積と継続によって実現したものである。

「地域福祉へ」 .....福祉“自治体”を目指す

一方、平成 12 年 4 月には「地方分権一括法」が施行され、分権時代における住民と行政の関係の新たなあり方が問われた。

本市の福祉分野においても子育て支援策と障害者施策の推進が強く求められ、これまでの対行政の要求・批判型住民スタイルと、国・県に依存してきた行政スタイルからの脱却が問われることとなり、いよいよボトムアップ型ともいえる住民と行政の新しい取り組みが必要となったのである。

経済的・社会的に大きな転換期を迎えている今日、行政と住民は新たなスタイルを必要としている。行政は、福祉・環境・社会教育など地域生活に直接関わる分野における行政事務のスリム化・透明化が要請されている。住民は、行政の意思形成や意思決定の実態を知るとともに、地域社会の自己決定に関与する過程で多様な地域ニーズを整理し、地域資源の活用と配分の公正さを経験しながら、自立した住民になることが求められている。

このような行政と住民の変化と変革なくしては、住民参加を柱とする地域福祉計画の取り組みを語ることができない。

## 2 地域福祉の計画活動

>> 住民主体の計画づくり  
>> 本モデル計画の位置づけ

地域福祉を着実に推進するためには、町内会組織やNPO団体、ボランティアなどをはじめとする住民を地域福祉の推進役として位置づけ、これらと行政、社会福祉協議会が連携して地域福祉の計画活動を実践しなければならない。

計画活動とは、地域福祉計画を策定する段階からの住民参画が計画策定後の地域福祉の推進を大きく左右することから、計画の策定自体を住民参画が連携の場として位置づけ、これを計画活動と定義したものである。本市において、計画活動の推進母体の重要な主体となっているのが、地域で支えあう仕組みについて考え取り組んできた「168人(ひろば)委員会」であった。

### (1) 住民主体の計画づくり

本市に求められていた取り組みとは住民参加型の協働作業による計画づくりであり、計画策定後における協働関係の継続性をいかに構築するかが課題であった。また、介護保険において先駆的な取り組みを行ってきた本市にあっては、高齢者のみならず、障害者や子どもなど「支え」が必要な住民を地域全体で支えていくことが重要である。

「168人(ひろば)委員会」は、本モデル計画の策定委員会の設置に先立ち結成された。5つのグループに分かれ、それぞれの検討課題を掲げ、ワークショップ手法を取り入れて活動を進めてきた。5つのテーマは、

「子どもの権利」

「福祉サービス利用者と福祉サービス事業者」

「住民活動(ボランティア・NPO)」

「行政と社協の役割」

「居場所づくりと支えあいの心」

である。いずれも地域福祉計画に具体的に盛り込むべき施策を、年齢・性別・障害など人々が持つ様々な特性や違いを越え、一般住民・ボランティア・事業者・行政職員・社会福祉協議会職員などが立場を越え一個人として参加し、一緒にな

って課題解決のために勉強を進めてきた。

こうした経緯を踏まえて本モデル計画の策定委員会が設立されるに至った。そのため、本モデル計画の計画内容は、「168人(ひろば)委員会」による課題の整理、研究活動を通じて提言・報告された内容をひろく吸収した内容となっている。

### 「168人(ひろば)委員会」の主な活動経過

- H13. 6. 1 広報による委員の公募
- 6.17 地域福祉フォーラムの開催
  - 講演 「わかるふくし」の発想
  - 講師 木原孝久 先生
- 7.14 第1回168人(ひろば)委員会開催
  - 講演 「168人(ひろば)委員会」に期待すること
  - と
  - 講師 平野隆之 先生
  - 各委員が活動希望グループを選択
- 7.28 グループごとに提言活動開始
  - 以降、全グループ毎月第2・4土曜日活動
  - …
  - …
- 9.22 168人(ひろば)委員会 前期「発表祭」(提言)
- 10.13 グループごとに具体的活動開始
  - …
  - …
- H14. 2・下旬 168人(ひろば)委員会 後期「発表祭」(活動報告)

## ( 2 ) 本モデル計画の位置づけ

これまでに福祉分野で策定した「介護保険事業計画・高齢者保健福祉計画」、「人にやさしい街づくり計画及び障害者計画」、「児童育成計画」(以下「3計画」という。)に基づき、それぞれの分野の福祉事業を着実に実行してきた。特に高齢者分野では宅老所の運営における地域住民との協働・交流など先進的な取り組みも行ってきたところである。

本モデル計画の理念は、地方自治法第2条第4項の規定に基づく基本構想、すなわち「たかはま新世紀計画」(第5次高浜市総合計画)と3計画の中間に位置し、地域福祉を推進する上での共通の理念を定めるものである。それとともに、地域福祉に関する個々の具体的な事業・サービス・制度施策は、3計画と同位置に位置づけられるものであり、今後の「住民参加のまちづくり」にも重要な位置を占めるものとなる。

本モデル計画は、上位計画にあたる「たかはま新世紀計画」の基本計画の1つである「安心と人が支えあうまち」を踏まえ、「**みんなで作ろう、心のひろば、支えあいのひろば**」を基本理念として策定するものである。

### 本モデル計画の位置づけ

(基本構想と3計画、及び地域福祉計画の関係を示すイメージ図)

### 3 計画活動推進の3つの原則

- >> パートナーシップ型
- >> 次世代型
- >> 学習・情報発信型

本市は福祉先進地として全国的に知られるようになった。しかし、これは、介護保険事業・高齢者保健福祉事業の成功によるものであり、行政主導によるトップダウン型で始まったものであり、計画段階から住民が参加する機会が少なかったことは否めない。

そこで、今回、本モデル計画を策定するにあたり、「住民参画」をキーワードとし、次の3つの原則を採用することとした。本市の福祉は、この3つの原則によりトップダウン型からボトムアップ型へ転換を図ることとする。

#### (1) パートナーシップ型

少子高齢化が進み、地方分権の時代を迎える現在、福祉施設を建設し、福祉の充実を図る「ハードの福祉」を推進するのではなく、住民全体でアイデアを出し合い、互いに支えあう工夫を試みる、心の通じ合う「ハートの福祉」を推進する必要がある。

そのためには、行政と住民との協働によるサービスの創出、提供、さらにその評価を含む一連の連携関係が必要となる。また、今まで行政に直接関係することの少なかった子どもや高齢者、障害者等の福祉サービスの受け手となる当事者が地域福祉計画の策定過程を通して意見を発表する機会を得ることにより、今まで気づかなかった点や新たな人材を発掘するなど社会の活性化、新たな社会価値を創出することが期待できる。

このように行政と住民とがパートナーシップを結ぶことにより、行政の一部の人のみが福祉について考えるのではなく、住民が必要としている真のニーズを把握し、住民だけで解決できる問題か、行政が解決しなければならない問題か、住民と行政が協力して解決しなければならない問題かを峻別しながら住民全体で福祉を考えることが可能となる。

## ( 2 ) 次世代型

従来、福祉計画等の策定委員には各団体の会長などがその任に当たり、事務局の用意したシナリオに従い議事を進行し、住民参加のレベルとしては「住民参画」とまでは至らず、時には各団体からの陳情という側面があったことは否めない。

そこで、本市では、地域福祉計画を策定するにあたり、従来型の考え方をできる限り廃することとし、今後 10 年先を見越して高浜の福祉を中核として担うことが期待される人物を策定委員に当て、各委員に各団体の代表としてではなく、一般住民の代表として発言してもらうこととした。

また、本市の地域福祉のあり方を検討するための「168人(ひろば)委員」を募集するにあたっては、小学生以上の住民から参加を募るなど、当事者からの意見を聞くことに重点を置くこととした。

次世代を担う人々は、既存の考えやしがらみにとらわれることなく、新しい、柔軟な思考と創意工夫をもって地域福祉計画を策定し、実行していくことが可能である。

### 地域福祉を語る小中学生

( 写真 )

### (3) 学習・情報発信型

地域福祉計画を策定し、推進するためには、その担い手である行政と住民が共に学習し、情報を交換・共有しながら進める必要がある。また、成熟した住民の育成と情報の双方向化が不可欠の条件となる。

住民からの応募方式を採用し決定した「168人(ひろば)委員」や地域福祉計画モデル事業策定委員ではあるが、必ずしもすべての住民を代表しているとはいえない。したがって、これらの活動から報告された提言や計画案等を住民に対して発信し、住民からの反応により修正を加える機会を設けることが必要となる。

「168人(ひろば)委員会」は5つのグループに分かれ隔週で活動を行ってきたが、各グループの進行状況やグループ内で起きた様々なエピソードなどは、「ひろばにゅーす」にまとめ毎回発行し、インターネットでも情報発信している。

また、「168人(ひろば)委員会」では、各グループがKJ法を使用するなどして約3か月間かけて検討した結果を平成13年9月22日に「前期ひろば発表祭」という委員自身による報告会で住民に対して発表した。さらに、本計画を審議する地域福祉計画モデル事業策定委員会では、平成13年11月に決定した中間報告の段階で、住民に対してパブリックコメントを実施し、可能な限りその意見の反映を行ったところである。

今後、本市においては、地域福祉計画の実現化を推進するため、住民が集い、学習し、情報の発信を行いながら、地域福祉について考え、実行していく「ひろば」型の活動を住民の間に浸透させ、広げていくこととする。

「ひろばにゅーす」

(現物写真)



## 4 計画活動を進める組織主体

- >> 3つの主体
- >> 「発表祭」
- >> (仮称)福祉審議会等の設置

### (1) 3つの主体

計画活動の推進及び検討は、「168人(ひろば)委員会」、策定委員会、プロジェクトチームを中心として実施する。

#### 「168人(ひろば)委員会」

計画の検討に住民の幅広い参加を得るため、地域福祉に関心をもつ住民で構成される組織が必要である。そこで、計画策定委員会に先立ち、地域福祉のあり方を検討していくために設立されたのが「168人(ひろば)委員会」である。

この委員会は「次世代型」を意識し、参加者(応募者)を小学生以上とするとともに、当事者参加を意識し福祉サービス利用者も参加している。また、福祉施設関係職員、ボランティア、民生委員、町内会、NPO団体といった各種団体・組織及び本市職員からの参加もあり、ひとつの公民一体となった協働の場が形成されている。

計画策定だけでなく、計画推進においても住民自身の参加が求められることから、今後も福祉ニーズの把握や住民の意見集約の組織として引き続き存続していく必要がある。なお、この委員会での活動を通じ、新たな地域福祉リーダーの発掘や、新たな地域福祉のコア(核)を形成し地域へ送り出すなど、人材の循環をさらに図っていく必要がある。

グループ活動(ワークショップ)では次のような点に配慮するよう努めた。

1. 先生はいない。
2. お客さんではダメ。
3. 決まった答えはない。
4. 体も使おう。
5. 笑いを取り入れる。

## 策定委員会

地域福祉計画の策定には、幅広く地域住民の意見を反映するため、様々な関係者が参画する「策定委員会」を設置している。委員は、社会福祉法の趣旨を踏まえ、学識経験者、民生委員、市内福祉関係事業者はもちろんのこと、公募による地域住民や新たな地域福祉住民組織である「168人（ひろば）委員会」のグループリーダーで構成する。

しかし、メンバーを今までのような各団体・組織・機関の代表者ではなく、「次世代型」を意識した若い年齢層にすることにより、斬新な発想・アイデアや行動力による計画活動が行われ、承認機関として形骸化されている策定委員会を脱却することも可能である。

## プロジェクトチーム

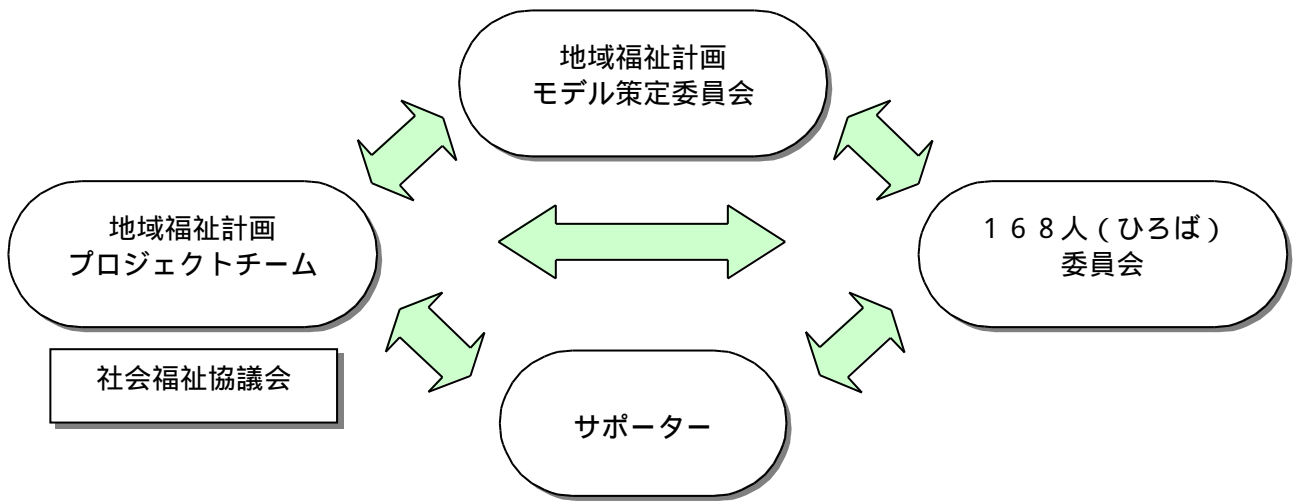
地域福祉計画は、個別の福祉施策を総合的に推進する計画であるとともに、保健・医療やまちづくり、あるいは市民活動・NPOの支援などとの広範な調整が必要である。

そこで、行政内部では関係セクションによる職種横断的な「プロジェクトチーム」を設置し、相互の連絡・調整を行うことで十分な体制を確保した。この「プロジェクトチーム」は福祉部（福祉課、長寿課、保健課）を中心とし、教育委員会（幼育センター）および社会福祉協議会の職員により構成されており、非常に小回りのきくものとなっている。また、学識経験者を指導者として迎え、客観的な立場からの既存の組織にとらわれない新しい発想を学ぶことができた。

しかしながら、（仮称）福祉のまちづくり条例（以下「福祉のまちづくり条例」という。）の制定にあたり、さらに幅広い視点での検討が必要であり、随時、メンバー構成の変更も必要である。

### 3つの主体

(3者の関係を示す図)



## (2)「発表祭」

本市における地域福祉のあり方を検討する「168人(ひろば)委員会」で討議された内容は、普段から住民に十分な情報を公開し、住民に対しての意識啓発を促すとともに、意見を求める必要がある。

情報提供の手法としては、「168人(ひろば)委員会」の様子を伝える「ひろばにゆーす」や本市のホームページなどが挙げられるが、それに加えて委員自らで企画・運営する「発表祭」をひとつの組織主体として捉え、定期的に地域住民に対し検討内容を公表することとする。

この「発表祭」により、住民自身の発表内容に対するアカウンタビリティー(説明責任)、住民の相互協働による意識・知識の向上、住民同士の信頼感や地域への愛情の創出などが図られ、住民の福祉ニーズに合致したよりよい施策の形成が可能となる。

### 発表祭

(写真)

### (3)(仮称)福祉審議会等の設置

福祉分野の審議会としては、介護保険事業に関する「介護保険審議会」と障害福祉分野の「高浜市人にやさしい街づくり及び障害者施策審議会」の審議会を個別に設置している。しかしながら、地域福祉計画の策定に伴い、これからの福祉を総合的に推進していくためには、トータル的な観点から調査・審議を行う機関が必要である。

社会福祉法では、都道府県並びに指定都市及び中核市に対し、社会福祉に関する事項を調査審議するため「地方社会福祉審議会」の設置を規定している。本市には同法に基づく設置義務はないが、新たな附属機関として(仮称)福祉審議会(以下「福祉審議会」という。)を設置し、福祉に関する諸計画の策定等、本市の社会福祉に関する重要事項について調査・審議する。

また、「福祉審議会」には、老人福祉、障害者福祉、児童福祉、地域福祉の各専門分科会を設置することとする。なお、委員構成は各計画の策定委員を中心とし、必要に応じて専門家や学識経験者の任命を行う。

#### 「福祉審議会」の組織イメージ

老人福祉専門分科会  
障害者(身体・知的・精神障害)福祉専門分科会  
児童福祉専門分科会  
地域福祉専門分科会

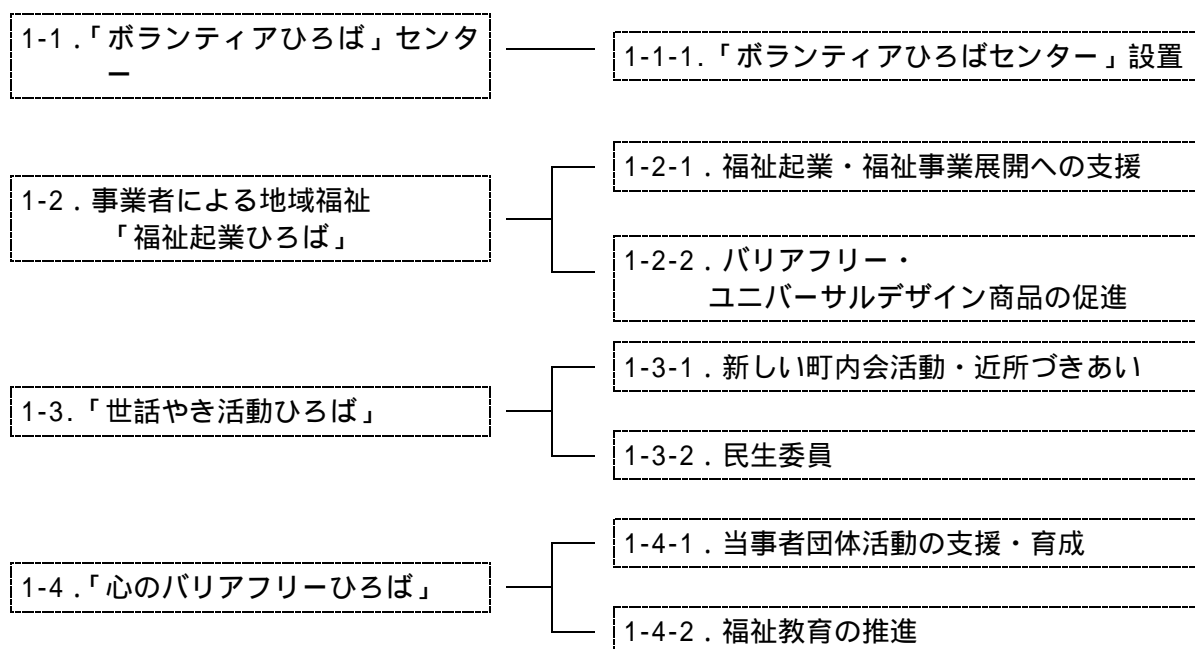
## 第2章 地域福祉の目標と体系

本モデル計画における地域福祉の理念である「ノーマライゼーションの思想の具体化」を実現するためには、当事者である家庭や家族、地域住民の責任に委ねる部分が非常に大きいといえる。したがって、従来の行政主導型の施策ではなく、行政と地域住民の協働作業によらなければ真の実現はありえない。

このため、地域住民と行政とのパートナーシップの基に、地域福祉に対する地域住民の主体的な参画の仕組みづくりを大きな目標とした。

### 1 地域福祉の「活動ひろば」づくり - 当事者の参加支援

地域福祉は「地域」を主体とする福祉であることから、地域に住む住民の支えあいにより成り立つものである。その地域福祉の理念でもある「ノーマライゼーション」を実現させるうえで重要となるのは、ボランティアや地域住民による地域福祉活動であり、地域福祉学習により高められた地域福祉に対する地域住民の理解である。また、地域福祉を進めるうえで生活の基盤となる就労の場の確保又は創出は極めて重要であり、事業者による新たな福祉ビジネスの創出が期待される。こうした、地域の様々な人々がそれぞれの立場で多種多様な活動に参加できる地域福祉の「活動ひろば」づくりを目指す。

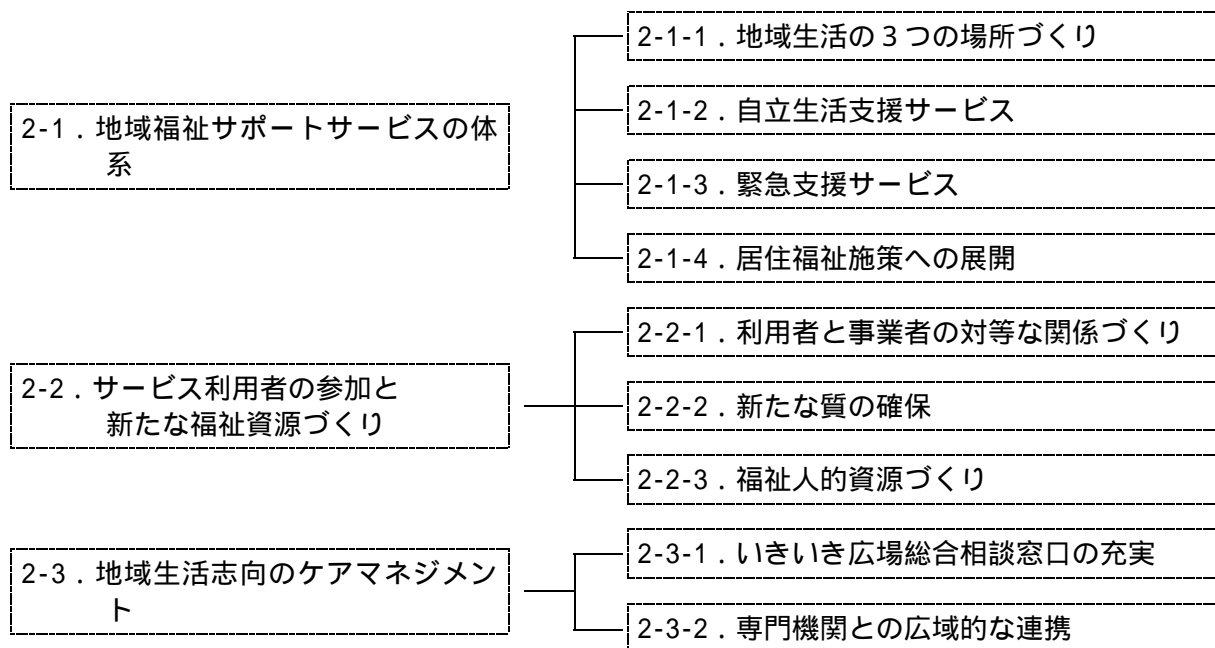


## 2 地域福祉サポートサービスの開発・利用 - サービス利用者支援

今、福祉ニーズは施設福祉から在宅福祉サービスへと変化し、長年生まれ育った地域で福祉サービスを利用しながら、できるかぎり自立した生活を営みたいという要望が高まっており、その選択を可能にする在宅福祉サービスが必要とされている。そのサービスも幅広いニーズに対応できる質の高いサービスであることが、安心して地域での自立生活を可能とするものである。

そのためには、地域福祉サポートサービスを充実し、パートナーシップの基に利用者とサービス提供者の対等な関係づくりを図るとともに、新たな福祉ニーズに対応できる福祉資源づくりを目指す。

また、こうした福祉サービスをより効果的、かつ効率的に利用されるために、窓口の統合化による利用者へのケアマネジメントできるシステムづくりを目指す。

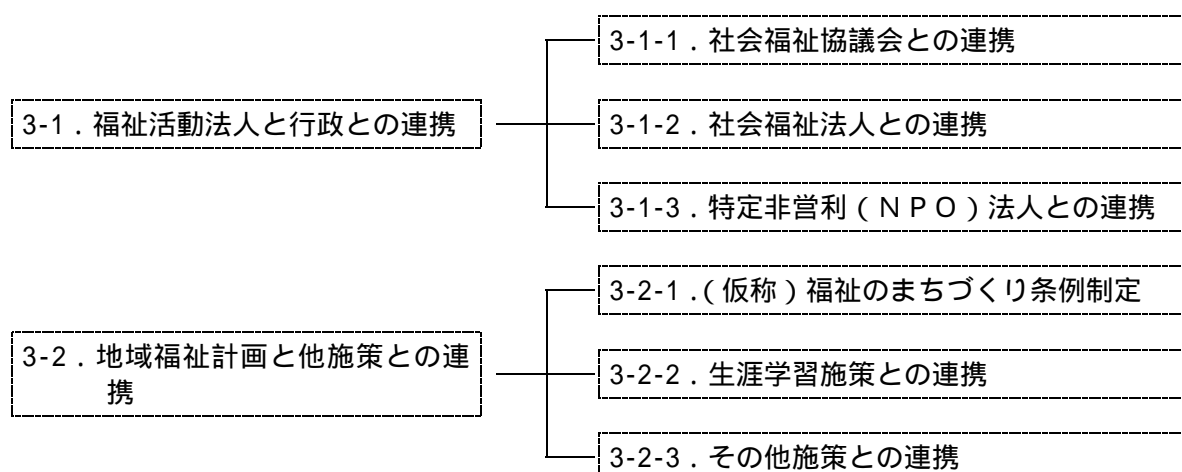


### 3 福祉でまちづくり

地方分権の目標は、可能な限り地域に住む住民が自らの負担において、制約を受けることなく地域経営を行うことができる状態を実現することである。

福祉分野においても、社会福祉を目的とする事業を営む者も、福祉サービスの提供者として、運営のあり方に創意工夫をするとともに福祉のまちづくりへの参画を目指す。

また、福祉のまちづくり条例を制定し、住民参画の地域福祉を総合的かつ計画的に推進するための本市の姿勢を明確にするとともに、生涯学習や防災等の他施策においても、住民の声を施策の内容に反映させるプロセスを重視し、地域福祉の視点に立ったまちづくりへの取り組みを目指す。





( 体系図 )

別ファイル参照

## 第3章 地域福祉の「活動ひろば」づくり

---

### 1 「ボランティアひろばセンター」

21世紀は、地方分権の時代であると言われる。言い替えると、住民の社会参加が必要不可欠ということである。こうした時代背景や現在行われている多種多様のボランティア活動を把握し、利用者との間をコーディネートしていくためには、既存の「ボランティアセンター」をより充実することが重要である。

ようやく見えてきた住民の地道な地域活動..... 《地域福祉の現状》

本市におけるボランティア人口は、社会福祉協議会のボランティアセンターに登録している数で、およそ1,000人である。これは人口比率で約2.6%である。しかし、ボランティアセンターに登録していなくても地域を中心として、環境整備活動をしている団体や会社を軸として地域貢献活動している企業ボランティアがある。また、隣近所での助け合いの活動など、ボランティアと気づいていない身近な活動を含めると、たくさんの住民が助け合いの精神のもとにボランティア活動をしているのが実態である。

行政が把握している地域活動団体のデータ

ボランティアセンターへの期待..... 《地域福祉推進の留意点》

「168人(ひろば)委員会」においても、ボランティアセンターについて、活発な議論が展開された。

地域に開かれたボランティアセンターにするためには、第1に地道な広報活動が重要である。社会福祉協議会はじめ関係機関の広報誌でのPRや、社会福祉協議会のホームページ立ち上げによる情報掲載することなどが大切である。また、十分に住民に認識してもらうためには、上手にボランティアを利用してもらい、口コミでのPRを進めていく必要がある。その一方で、ボランティア人口を拡大していくことも重要な課題である。

第2に、ボランティアセンター運営委員を募り、現在の登録システムやコーディネート方法・運営方法の見直しや新規事業の開発など、より発展的な運営を目指す必要がある。

第3に、ボランティアセンター事業についての自己評価システムを構築することである。常に運営についてチェックするとともに、地域福祉を意識しながら住民のためのセンターであるかを考えていくことが重要である。

地域住民の参加..... 《今後の方向》

今後のボランティア活動においては、住民やNPO団体など民間の活力参入なくしては、発展がないと言える。地域福祉の発展のためにも「ボランティアひろばセンター」が核となり、地域住民の活動への参加を促進する。

このため、「いきいき広場」を拠点とし、住民やNPO団体などの力を積極的に取り入れ、「ボランティアひろばセンター」と親しみやすい名称でPRし、誰もが、気軽に立ち寄ることができ、気軽に活動を依頼することができる環境を整える。

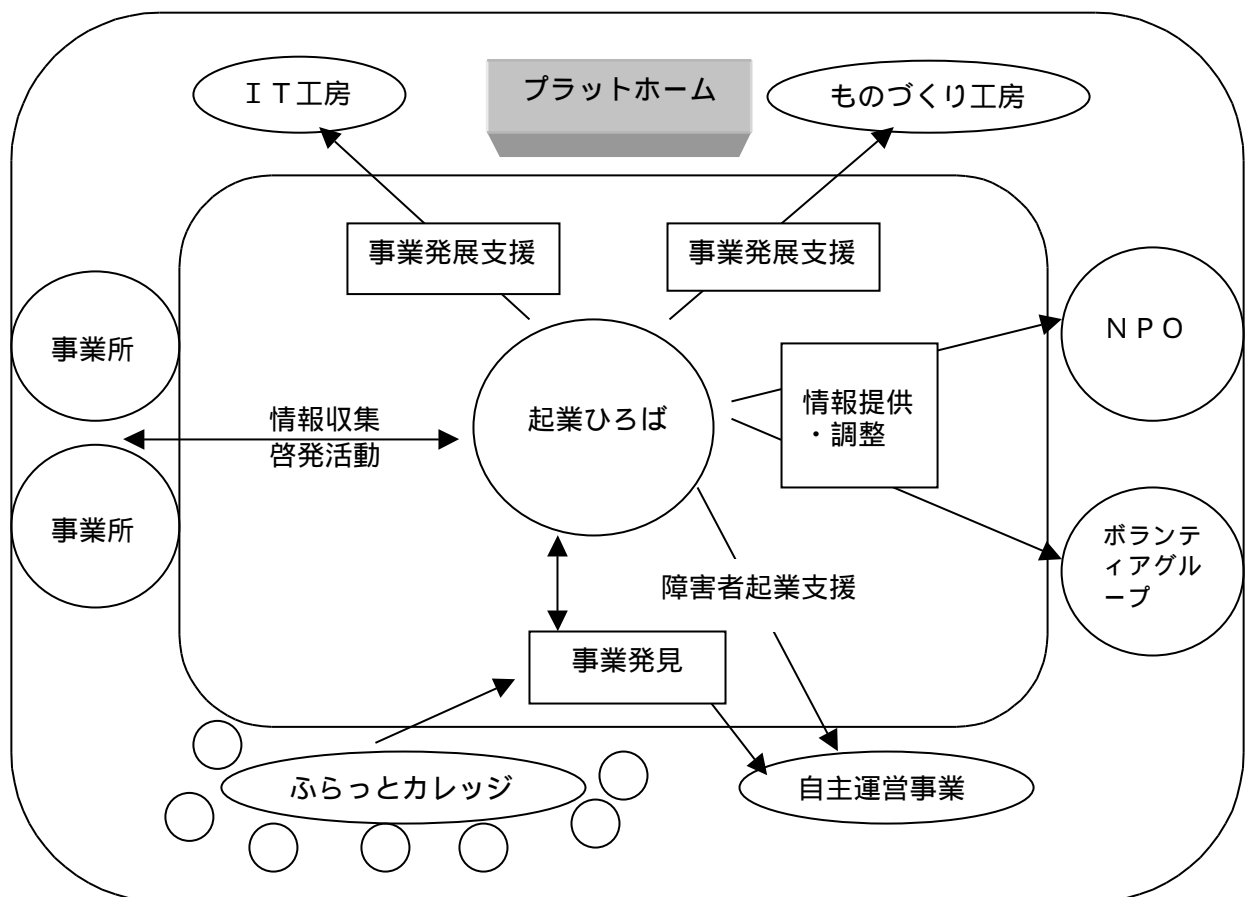
また、「ボランティアひろばセンター」の積極的な情報提供と自己評価システムの構築を進めるとともに、運営委員制度の導入について検討する。

## 2 事業者による地域福祉「福祉起業ひろば」

平成 13 年度「厚生労働白書」では、一般民間企業における障害者の雇用状況は法定雇用率 1.8%に対して実雇用率 1.49%となっている。このように障害者雇用を取り巻く環境は非常に厳しい状況が報告されている。このような状況を見据えたときに、自分たちは何ができるかを考え行動していくことが必要なのではないか。自立生活をしていく上では仕事を欠かすことはできない。ましてや障害をもった人にとっては自分の努力のみでは簡単に解決できない問題がある。こうした状況はそれらを取り巻く状況の整備を図ることにより解決の手立てとしていくことであり、その実現のための拠点としての機能を果たす役割としていきいき広場を1つのプラットフォームとして捉え、そこから発生するニーズから起業へとつなぐことができる役割を構築していくことが必要となる。

### 「起業ひろば」の果たす役割

いきいき広場



## ( 1 ) 福祉起業・福祉事業展開への支援

地域の事業者との取り組み状況..... 《地域福祉の現状》

高齢者施策事業では、給食サービス事業を支えている市内の飲食業や高齢者の住宅改修事業に係わっている愛知県建設組合連合高浜支部(大工さんを中心とした)の活動がある。また、高齢者の能力・技能を再活用できる場として整備したものづくり工房や IT 工房では、そこから生まれる製品が、楽しみの域から事業へと発展できる可能性としての活動が始まっている。まちのお店屋さんとの協同によるふらっとカレッジも地域作りの役割を果たしつつある。

福祉起業・事業の展開..... 《地域福祉推進の留意点》

こうした状況は、地域の財(人の財)との連携により成り立つものと新たな拠点整備によってそこから事業化へと発生することの展開ではあるが、始めから雇用の場を確保するという視点ではなく、結果として雇用に結びついていくという視点に留意しながら展開を図ることが求められる。

起業ノウハウの地域福祉への活用..... 《今後の方向》

いきいき広場をプラットフォームとして位置づけることで、福祉関連に係る情報発信や障害者等の起業コーディネート役としての役割を新たに起こしていくこととなる。

市内の事業者や企業の持っているノウハウを地域との係わりの中に取り入れることは、産業と福祉の交流広場づくりともなる。このような活動を積極的に展開することで、いくつかのすきま仕事などの掘り起こしに繋がることなども想定される。また、こうした活動とあいまって供給主体者の一つとなりえる障害者起業化への足がかりとして個人カルテを整備することも実施していく必要がある。また、まちづくり事業の一つとして実施している「ふらっとカレッジ」は、地域における幅の広い展開が期待できることからより積極的な展開を図る。

## (2) バリアフリー・ユニバーサルデザイン商品の促進

..... 《地域福祉の現状》

バリアフリーの推進は平成 10 年に策定された高浜市人にやさしい街づくり計画に位置づけ取り組んでいるところである。公共施設や鉄道の駅等では障害者専用のエレベーター設置や障害者専用トイレ等の整備が進んできているのを目にするようになってきた。

しかし、その場所は普通に使うには使いづらいような場所であったり、障害者のみの利用に制限されていたりするなど過剰に意識しすぎて誰でも利用できない逆バリアと思えるような状況を見受ける。このような現状を本市の中で改めて検証してみると、駅前再開発に伴い整備した名鉄三河高浜駅に設置されたエレベーターや公共施設トイレ等は障害者のみでなく誰でも利用できるように案内されている。

障害者自身が普通に生活できる環境は、健常者とともに共有し活用できる資源として整備しなければならない。障害者自身が地域の中で安心して生活できる環境は、とりもなおさずライフステージに即して活用できる環境の整備を目指していくことでもある。こうした展開には行政や事業者そして住民の意識を醸成することがなによりも必要となる。本市では、ものづくり工房「あかおにどん」や IT 工房「くりっく」などを拠点として新たに商品を発信できる拠点がある。

..... 《今後の方策》

ユニバーサルデザイン商品の発信を行う

ユニバーサルデザインへの啓発活動を推進する

異業種間の交流の機会を支援する

### 3 「世話やき活動ひろば」

#### (1) 新しい町内会活動・近所づきあい

定着しはじめた町内の福祉的活動..... 《地域福祉の現状》

町内会制度が、平成5年度に発足してから9年が経過する。町内会は、住民の生活課題に対処するため、地域生活に関わる施設やサービスを管理し運営している。児童の健全育成、健康づくり、共同募金への参加など福祉活動も活発である。

町内会は、地域福祉活動を支え協働する基本的な地域集団として子ども会・婦人会・老人クラブなどの年齢階梯集団、商店連盟・経営団体など職能団体、消防団などの行政協力集団などと交流をもっている。

#### 地域団体

(町内会関連団体のあらまし)

「孤立」でない「自立」を目指して..... 《地域福祉推進の留意点》

昔の近所づきあいは、物が不足していたこともあり、おすそわけや井戸端会議などで良好な人間関係が日常の生活の中から生まれ、知らず知らずのうちに助け合い・支え合いや情報交換が日常生活の基盤となっていた。しかし、時が経つにつれ「頼りになるご近所からあいさつを交わすだけのご近所に」へと変化した。

現在の近所づきあいは、ひとりで生活できるようになったという背景があり、子どもを通しての近所づきあいや、動物を通しての近所づきあい、あいさつ程度のつきあいになっている。このため地域の中でのふれあいが欠けており、ひとり暮らし高齢者など社会的に弱い立場の人との意思疎通が不十分な状況にある。

#### ひとり暮らし高齢者の状況

(既存のアンケート結果)

地域福祉サポーターとしての「世話やき」さん..... 《今後の方向》

地域住民の生活が向上発展するためには、住民の生活課題に適切に対応した町内会活動が一層求められる。新しい町内会活動のキーワードは、地域福祉活動である。現に、ある町内会では、高齢者介護を考えるシンポジウム、やさしい介護教室などの活動に取り組み好評を得ている。

一方、地域福祉活動を推進するためには、住民が主体となった活動が重要となる。そのため、町内の「世話やき」さんを町内会の「地域福祉サポーター」と位置づけ、その活動を支援することも大切である。また、町内会館を誰もが気軽に立ち寄れる憩いの場、集う場として活用し、グループ活動や行政・社会福祉協議会からの情報などについての出前講座、出前サービスの場としても活用する。

また、新しい近所づきあいを具体化させるために、子育て、健康づくり、悩みなどを解決するための意見交換の場づくりが必要である。身近な居場所を公募するなど居場所の発掘・発信が課題となる。

## Aさんを取り巻く世話やきサポーター

(事例を図示化)



## (2) 民生委員

「指導」から「友愛」へ.....《地域福祉の現状》

民生委員は、民生委員法第1条の「民生委員は、社会奉仕の精神をもって、常に住民の立場に立って相談に応じ、及び必要な援助を行い、もつて社会福祉の増進に努めるものとする。」との規定に基づき、地域福祉の中心的担い手としてその活動に取り組んでいる。

民生委員活動の内容も時代とともに変化し、「相談・指導」の件数が減少傾向にある反面、「友愛訪問・安否確認のための訪問」の件数が増加しており、地域社会のなかでの住民への支援と見守り活動への期待が高まっている。

本市においても、ひとり暮らし高齢者見守りネットワークの一環として、民生委員と高浜専門学校生とが一緒になって担当地区のひとり暮らし高齢者宅を訪問する「見守りニーズキャッチ運動」を展開している。

### 民生委員活動の状況

(活動状況のあらまし)

地域福祉の世話やき委員.....《地域福祉推進の留意点》

安心して住みつけられる福祉のまちづくりのため、民生委員協議会・町内会・婦人会・子ども会等の地域団体のネットワークを構築し、活動内容等の情報交換が重要である。民生委員は、このネットワークにおける地域福祉活動のコーディネーター役を担い「世話やき活動」の核となることがこれからの民生委員の役割分担として求められている。そのため、住民の視点から福祉サービスを必要とする人に適切なサービスをつなぐことができるよう、各種サービス制度を常に把握する一方で住民情報キャッチのためのアンテナを高く張っていることが必要である。

## 4 「心のバリアフリーひろば」

バリアフリーとは、障害のある人が社会生活をしていく上で障壁（バリア）となるものを除去するという意味で使用されていた。バリアフリーという理念は、障害のある人に対する施策の中から生まれたが、今や障害者施策の理念に止まらず、全ての人の社会参加を困難にしている物理的、社会的、制度的、心理的な全ての障壁の除去という意味で用いられている。

### (1) 当事者団体活動の支援・育成

自主的に活動する当事者団体..... 《地域福祉の現状》

当事者組織、家族会、セルフヘルプグループ等は、特定の共通した状況から生じた諸困難に向かうために、自発的かつ主体的な活動を展開している。本市では、「身体障害者福祉協会」、知的障害児者の家族の「手をつなぐ育成会」等が活動している。また、高浜・碧南両市の精神障害者の家族の「あおみ会」が活動している。

13年度においては、障害者計画の見直しを「高浜市人にやさしい街づくり及び障害者施策審議会」において審議している。その審議会の一部会（Bグループ「女性の視点で見る障害者」）の懇談会では、障害をもつ本人、障害児の親、高齢者の介護者、専門家及びボランティアが率直な意見を述べ合っている。

自身の課題の受容、社会による理解..... 《地域福祉推進の留意点》

当事者・家族（親＋兄弟）の障害の受容のために同じような課題をもつ仲間との出会いが重要である。また、周囲の人々の理解してもらうために外に出ることが重要であり、「障害のある人」を知ってもらい、日常的な偏見や差別を除くため、「当事者がまちに慣れ、まちが当事者を理解する。」ことが重要である。

ネットワークによる支援・育成..... 《今後の方向》

当事者団体活動に関わる地域福祉機関の中核となるのは、社会福祉協議会である。当事者団体活動の支援・育成のため、社会福祉協議会を中心とした当事者団体やボランティアグループのネットワークの構築が必要である。

## (2) 福祉教育の推進

### 《地域福祉の現状》

平成 13 年 7 月に「学校教育法」及び「社会教育法」が改正され、青少年の学校内外におけるボランティア活動など社会奉仕体験活動の促進などが新たに規定された。当市における福祉教育の具体的な取り組みとしては、市内小・中学校が社会福祉協議会と連携し、小学校低学年より、社会福祉協議会と連携し、車椅子等の各種体験を通して思いやりや助け合いについて学んでいる。このように、小さい頃から偏見や差別など意識上の障壁（心のバリア）を除去するための心のバリアフリーを目指した福祉教育が展開されている。

### 《地域福祉推進の留意点》

総合的な学習に備え、各小・中学校では、地域との連携・交流をどのように進めたらよいか模索がなされているが、この総合的な学習の柱の 1 つとして福祉教育が位置づけられる。

この福祉教育は、地域（生活）を基盤とした福祉体験・学習、ボランティア活動でなければ、その意義が薄れてしまう。したがって、福祉教育の担い手は、学校と地域と福祉現場である。単に見学に終わらず、クラスで勉強し、現場体験し、クラスで発表し、学習発表会に父兄や地域の人に参加することにより、生きた福祉教育が実践されるのである。

### 生きた福祉教育の推進.....《今後の方向》

生きた福祉教育の推進のためには、学校、地域と福祉現場の調整を図るコーディネーターの役割が重要となる。その中心的な役割を担うのは、公共的な民間団体である社会福祉協議会をおいていない。社会福祉協議会は、NPO、ボランティアと連携し、積極的にコーディネーターの役割を果たすべきである。

### 「懇談会」の風景

(高浜市人にやさしい街づくり及び障害者施策審議会、

Bグループ「女性の視点で見る障害者」)

### 1 地域福祉サポートサービスの体系

地域で暮らすということは、「いきいき」と「快適」にかつ「安心」して暮らせる環境が整ってこそ実現するものであり、障害をもった人やその家族が「今日は、家族がそれぞれ好きなことをやれた1日だったね」と言える暮らしを目指すものでなくてはならない。

#### (1) 地域生活の3つの場所づくり

##### ア．地域での居場所

かつては街中に、気のあった仲間がいつも集まる家や店などがあり、雑談や情報交換をする光景があった。ここに集まる人たちは、何かをすることを目的に集まるのではなく、ただ居心地のいい場所として集まっている。また、この居場所が安心につながると同時に地域での支えあいの場につながっている。しかし、こうした居場所を地域の中に持てずに、地域へ出ることなく家に引きこもる人が多くなっている。

こうした状況から、高齢者を中心としてすべての人が交流できる居場所として宅老所の整備を進めてきている。しかし、まち全体を居場所のフィールドとして捉えることで、より多くのふれあう場所が可能となるため、このような広がり観点を踏まえ、さらに地域の中に創出する施策の展開が求められている。

例えば……

現在ある居場所の発掘や居場所情報の発信

居場所の公募

福祉マップ(居場所バージョン)づくり

福祉マップ(セルフヘルプグループバージョン)づくり

支えあいにつながる新たな居場所づくり

## イ．地域での働き場所

就労の場は、生活するための収入を得るだけでなく、労働による人間としての充実感を確認できる場でもある。しかし、障害をもった人の就労の場を確保することは、機械化、低コスト化に加え、景気の低迷などによりますます困難な状況にある。こうした状況からも、障害をもった人の働き場所を地域の中で新たに創出することが求められる。

## ウ．地域での学び・活動の場所

障害をもった人もそうでない人も、余暇時間の増大を生涯学習や社会貢献活動に費やす人々の増加が予想される。こうした余暇時間を効果的に活用するためには、それぞれのライフスタイルにあった学び・活動の場所を地域の中で提供し活用できることが必要である。そのためには、高齢者・障害者をはじめ様々な人が持つ能力をより一層磨き活かすことのできるいきがいつくりの場の創出が必要となる。

例えば.....

高齢者・障害者の能力を活用した講座の開設

いきいきひろば朝市の開催

## ( 2 ) 自立生活支援サービス

子どもから高齢者、障害のある方などが、自宅で安心して生活できるよう地域で支えあう福祉のしくみを住民と一緒に一步一步着実につくっていく必要がある。

本市は、いち早く宅老所を設置するなど介護予防・生活支援に取り組んできた。毎日型メニュー選択方式の給食サービスの実施については、他市からの視察が絶えない現状である。平成 12 年度からは介護認定で「自立」の方から利用できる住宅改修費補助事業、徘徊高齢者探知支援サービス、軽度生活援助事業、ひとり暮らし高齢者等見守りシステム、自立支援計画の作成等きめ細やかな施策が展開されており、高齢者が健康で生きがいをもち、安心して自宅で暮らせる社会の実現を着実に進めている。

一方、障害者分野では、グループホームを地域の中に設置し、親元を離れての自立した生活の可能性に 4 名が挑戦している。これをきっかけに、地域の中に障害者の理解が浸透するには町内会とのつながりも重要となる。

今後は、平均寿命の延びにより、増加するであろう高齢者のみ世帯、寝たきり高齢者世帯、痴呆高齢者世帯等の心の癒しのための施策が必要である。そのためには、一番身近な町内会と行政との協働がポイントとなる。

## ( 3 ) 緊急支援サービス

家庭内におけるトラブル等何らかの事情により、緊急避難の対応が必要となった場合、高齢者対策用としては、「ケアハウス高浜安立」のゲストルームを利用し一週間程度のショートステイが可能である。しかし、障害者においては、突然の避難施設がない現状である。

いつ発生するかわからない緊急避難の必要なケースに対処するためには、常時の避難場所の確保が必要と思われる。その方法としては、既存施設の多機能利用の可能性を追求することとする。

#### (4) 居住福祉施策への展開

居住に関しては「たかはま新世紀計画」において居住水準の向上を図る考え方を明記しているが、さらに地域福祉を推進していくには、生活の拠点である住宅という視点に留まらず居住福祉という新たな視点に着目していく必要がある。これは阪神・淡路大震災等を始めとして様々な災害により生活の基盤である居住地域が崩壊する中で、住宅という課題からその取り巻く地域環境を含め居住福祉という視点を捉えた施策として取り組むべき課題として示唆されていることからも言える。

これまでの居住に関する施策では、主に公営住宅の整備や民間の住宅を借り上げての受け皿としてのハードを中心として整備してきた。居住を単なる住宅施策からまちづくりという大きな視野に立って推進することは、安心して住むことのできる居住環境として生活をより高めるものであり、そのための様々な施策を展開することが求められる。

施策推進に当たっては、住民が主体的に居住福祉について認識していく事を基として、地域の資源に着目した状況の把握を始め、これまで以上にバリアフリーへの支援を行い、総体的にはハード的側面からソフト的側面を意識した施策の展開を目指していくことが求められる。こうした状況の展開には、居住に係る情報を的確に提供できる体制整備、民間活力による地域型ケアの集合住宅整備への推進、多様な居住環境の変化による避難的な居住の確保、高齢者の居住の安定確保に関する法律の主旨を尊重した啓発活動等の施策を推進することが必要となる。



## 2 サービス利用者の参加と新たな福祉資源づくり

### (1) 利用者と事業者の対等な関係づくり

#### ア．子どもとおとなのパートナーシップ

必ずしも十分でなかった権利擁護体制……………《地域福祉の現状》

地域福祉の基本的理念であるノーマライゼーションを原点に子どもや障害者を含むすべての人々が安心して人間らしい生活を送ることができるように、子どもや障害者も主権者として参加する住民主体の参加が重要である。本来、こうした社会的弱者を地域の中で支えていくことが大切であるが、現在の社会情勢を振り返ると必ずしも保証されてきたとは言いがたい状況にある。

「“子どもの権利”って初めて知った」……………《地域福祉推進の留意点》

子どもを主なメンバーとする「168人(ひろば)委員会」第1グループからは、「子どもの権利って初めて知った。もっと知りたい」との意見があがり、問題点として「いじめられても相談する人や場所がなく、見て見ぬふりをする人が多い」「子どもを虐待する親がいる」「居場所がない」等、活発な意見が出された。

子どもたちからの提言にも掲げられたように、今、子育て環境の荒廃・閉塞状況が語られている。家庭崩壊や子どもの虐待にむしばまれていく家庭、子どもの荒れや不登校・中退に苦しむ学校、自由な居場所を奪われた地域、どれも解決困難といわれている問題である。

しかし、個別の問題に対処療法を施すのではなく、「縦割り行政」の枠を越え、子どもの健やかな育成のための根幹とも言うべき「子どもの権利」について学習していく中で、子どもの意見を尊重し、子どもと大人が協力して問題解決にあたる中から新たな展望が開かれることを期待し、福祉のまちづくり条例の中に「子どもの権利擁護憲章」を盛り込んでいくものとする。

子どもの権利擁護憲章の策定..... 《今後の方向》

本市では、高齢者の権利擁護憲章については既に制定しているが、高齢者の主体形成に必ずしも結びつかないことから、未来の高浜を担う子どもに関しては、地域福祉計画策定過程の中で子どもの権利擁護憲章を軸に子どもを主人公とし、大人の支援の下で制定することとする。

## イ．苦情解決のシステム

いきいき広場の総合窓口で..... 《地域福祉の現状》

高齢者の介護サービスに係る苦情処理体制については、愛知県の国民健康保険団体連合会が一定の苦情処理を行うこととされている。しかし、本市においては、利用者にとってより身近な場所である「いきいき広場の総合窓口」をはじめとするサービス事業者の各窓口においても、介護サービスご意見箱を設置している。これにより、高齢者の苦情に対する処理については、利用者、事業者の双方が納得できる解決を円滑かつ迅速に処理できる体制が構築されている。

### 苦情申し立て状況

(データ)

子ども分野での体制整備が急務..... 《地域福祉推進の留意点》

市や事業者にあっては、福祉施設、障害者、子どもにおいても、その意見、苦情を聞き的確にサービスに反映させ、質の向上を目指す苦情処理体制の構築が必要である。

特に、事業所における苦情処理体制は、介護サービス分野では整備されつつあるものの、他分野については、遅れている状況であるため、当面の対応として利用頻度の高い子ども分野（保育園）での、苦情等の申出を受付する窓口等の開設が緊急の課題である。

## 苦情解決体制の構築..... 《今後の方向》

体制の仕組み、考え方は介護保険制度の施行とともに先駆的に取り組んでいる高齢者分野の考え方を福祉施設、障害者、子どもにまで拡充する必要がある。すなわち

利用者、事業者間の和解の斡旋・仲裁を基本とする

事業者に対する助言・指導

悪質な事業者については事業者の公表等

これらの体制、処理の適正性を担保するため福祉のまちづくり条例においては、福祉審議会をサービスの特性に応じた中立的な第三者機関として位置づけ、適切な苦情解決の仕組みとすることが必要である。

## 苦情解決体制のイメージ

(図示化)

## ウ．情報システムの整備

利用者への情報は限られていた..... 《地域福祉の現状》

福祉サービスの利用に関する情報の整備については、従来は行政を仲介役として、利用者とサービス提供者が結びつく措置型の情報のやりとりであった。そのため利用者への情報量は、決して多いものではない状況であった。

措置から契約へ、高まる情報ニーズ..... 《地域福祉推進の留意点》

介護保険制度が始まり、高齢者の分野では、従来の措置制度から個人とサービス提供者の個別な契約へと切り替わった。同様に、障害者・子どもの分野においても利用者側からのニーズとしてサービス情報を的確に捉え、利用の選択をすることができるシステムづくりが必要となる。特に障害者の方については、IT(パソコン・コンピュータ等)をコミュニケーションツールとし、意思疎通方法の改善、情報の発信や共有化が期待されており、そういった方々への学習の機会や場の提供、確保が期待される場所である。

また、「168人(ひろば)委員会」の第2グループからは、高齢者・障害者・子どもが気軽に相談できる窓口整備(総合相談窓口体制の整備)、サービス利用者の個人の尊厳と自己選択の保障(福祉サービスについて住民に十分に周知させるとともにサービス提供者側の情報開示、説明責任を義務付けるシステムの整備・福祉マップづくり)、サービス利用者と事業者の対等な関係の構築(苦情解決システムの構築・福祉相談員制度の整備)等が提言されている。一方、第4グループからも効果的・効率的な情報システムをどう作るかについて、市民が記者・編集委員になって広報を作ってみよう、地域の防災マップを作ってみよう、ITに自分たちの活動案内を載せるなど工夫しよう、相談窓口を大きくして満足できる情報を得よう、といった提言がなされているところである。

## エ．地域住民等の相談活動

様々な地域住民相談員..... 《地域福祉の現状》

民生・児童委員は、地域において住民側の立場に立ちながら多種、多様な利用者からの要望等を関係する各機関へ伝える業務や一人暮らし高齢者等の相談など、住民が地域において安心して生活できるような支援者として位置づけられている。

### 分野別にみた相談員

(福祉分野、専門職 - 住民など別にみた相談員のリスト)

相談活動の活性化と連携..... 《地地域福祉推進の留意点》

現在活動している身体障害者相談員、知的障害者相談員、母子相談員等の各種相談員の活性化を図るとともに、主任児童委員についても積極的な活用、研修を図り民生・児童委員との連携の強化も検討する必要がある。

### 各種住民相談員の相談内容

(住民相談員による相談の内容に関するデータ)

既存の各種相談員制度の見直しと強化..... 《今後の方向》

多様化している現代のライフスタイルに的確に対応し相談機能が発揮できるよう、相談員の年齢構成を再検討する必要がある。また、今後設置が期待される福祉相談員、あるいは現状の介護相談員と本来的な役目を担う民生・児童委員との連携の強化も必要である。

在宅介護支援センターを支援している相談協力員の活用や福祉相談員が積極的に地域に出向き地域において相談場所の開設を検討する。

また、障害の有無や年齢にかかわらず、最も身近な住み慣れた地域の中で、社会参加しながら総合的な相談を受けられ、サービスの適切な利用に結びつけ、その人にとってその人らしい生活が送れるよう、それぞれの地域において支えるといった体制の整備を検討する必要がある。そのため人材養成、住民組織の連携、商店の活用等について検討し、地域において、いつでも、誰でも、どんなことでも相談できるアンテナショップ的相談所の開設についても検討する。

## (2) 新たな質の確保

### ア．第三者評価制度の普及

研修を中心に進めてきたサービスの質向上……………《地域福祉の現状》

介護サービスの質的向上については、介護保険事業計画・高齢者保健福祉計画において、介護スタッフの現任研修、職種横断的な総合研修の推進、ケアマネ・ヘルパー研修会の開催等が既に実施されている。

外部による評価、情報公開、事業者間の競争……………《地域福祉推進の留意点》

サービスの質の確保については、サービスの提供事業者が重要な意味を持っている。したがって、適切な人材の養成・確保と併せサービス提供における専門職の役割、位置づけを明確にする必要がある。また、実際のサービスの提供過程、評価など内容に関する基準をつくる必要も出てくる。評価の内容は、サービス提供者が自らの問題点として具体的に把握し、改善していくための有効な手段となり、こうした評価は客観的に行われることが重要であり、第三者機関において行われることが必要である。

利用者は、サービスの選択の際、十分な情報を把握していることが重要であり、事業者はできる限りその提供するサービスについて外部から評価され、事業者自身の改善につなげていくことも求められている。また、質の確保には、利用者の選択を通じた事業者間の競争から質の向上につながるようにする必要がある。

以上のように、本市における介護保険サービス事業者については、第三者評価が実施されているところであるが、さらに介護保険制度の枠内にとどまらず福祉施設、障害者、子どもが利用者となるサービスについても新たな質の確保として第三者評価を実施する必要がある。この場合、同様の国の方針、考え方についても常に細心の注意を払い情報の収集に努めることとする。



## 評価のための指標づくり..... 《今後の方向》

既に実施中の介護保険事業者の第三者評価との調和を図るものとし、市内の各福祉関連の事業者に対して、1年に1回は定期的に評価を受けることとし、各事業者間の連携や市の施策への協力をそれぞれの責務とする。また、その評価は福祉審議会において審議する。

評価項目、基準の作成については、福祉施設、障害者、子どもの分野とも客観的な評価ができるものとし、誰にでも（子どもにも）判りやすくする必要がある。今後、他の先進自治体の調査研究や情報交換、国の動向を捉えながら作成していくものとする。

特に、子どもの分野（保育園）では、国において、平成14年度から第三者評価制度の本格的な実施が見込まれることから、本市においても十分に調査研究し早期に実施できる体制をつくる必要がある。

また、現在、実施している介護サービス事業者の評価項目、基準についても随時、見直しを図ることも必要である。

## 現行の評価項目（介護サービス事業者）

## イ．福祉相談員の整備

問題発生後の対応から、苦情に至る事態の予防へ……………《地域福祉の現状》

介護保険制度下においては、苦情対応の対策が盛り込まれているが、これらは何らかの問題が生じた場合の事後処理的な対応が主なものである。このことから、苦情に至る事態を未然に防止すること及び利用者の日常的な不平、不満、疑問に対応するため、介護相談員の派遣が実施されているところである。

実際にサービスの提供の場を訪れ、利用者との会話の中から利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所の介護サービスの質的向上を図ることを目的としている。

## 介護相談員の活動状況

(データ)

地域づくりの役割も担う……………《地域福祉推進の留意点》

事前対応型の問題発見・問題提案解決型の介護相談員事業の整備拡充として介護サービスだけにとらわれることなく、利用者が必要とする障害者、子どもにおけるサービスにも重点を置き、様々なネットワークを構築し、豊かな地域社会づくりの一旦を担う役割として福祉相談員制度を設ける必要がある。

利用者の代弁者を養成……………《今後の方向》

相談員は、サービス利用者の立場に立った視点、目線で利用者を代弁する役目が重要であり、専門性や資格は必要ないことから、福祉相談員制度構築については、介護保険制度における介護相談員制度との調和を図りつつ制度の導入を図ることとする。したがって行政としては、相談員の養成、定例の相談員連絡会議の開催、相談員の活動の取りまとめと情報提供、サービス向上に関する仲介支援等を行う。

また、平成 12 年度から施行されている任意後見制度については、円滑な事務対応ができるよう調査研究、職員の資質の向上、窓口の一本化等必要な措置を講ずるものとする。

## ウ．福祉サービス事業者間のネットワークの確立

地域情報の共有化..... 《地域福祉の現状》

現在、高齢者の分野ではサービス事業者間の連携として定例的に地域ケア会議が開催されている。また、特定の専門職種に限定しない横断的な研修会の開催も行っているところである。

情報化の分野では、市、市社会福祉協議会、在宅介護支援センターがそれぞれの情報について地域福祉情報システムにより共有化されており、特に福祉カルテについては総合相談窓口での効率的な活用がなされているところである。また、これに加え、保健センターの保有している一部の情報についても共有化を図ることとし、将来的には地域の医療機関との共有化を目指すものである。したがって、こういった高齢者分野での取り組みを障害、子どもの分野にも拡充して行くことが必要である。

### 地域福祉情報システム

(システム図)

### (3) 福祉人的資源づくり

#### ア．福祉人材の育成

有資格者の育成、福祉体験教室..... 《地域福祉の現状》

本市における在宅介護のマンパワー確保については、平成4年度からホームヘルパーの養成講座を行っており、これまでに567名が修了している。また、平成7年度には、市内唯一の県立高校である高浜高校に福祉科が設置され、卒業と同時に、1級のヘルパー資格を取得することになっている。さらに、平成8年度のいきいき広場のオープンと同時に介護福祉学科と作業療法学科からなる日本福祉大学高浜専門学校が開校し、数多くの有資格者が市内外で活躍している。

また、社会福祉協議会では、学校と連携し、市内全小・中学校及び高校を福祉協力校に指定している。これは、車椅子等各種体験教室などを開催することにより、小学校低学年から、思いやりや助け合いといった福祉の心の醸成に役立っている。

学校の外へ、子どもから大人まで..... 《地域福祉推進の留意点》

地域福祉の充実やノーマライゼーションの真の実現を考えると、今後このような体験が社会福祉協議会や学校だけでなく、子どもから大人まで、地域において行うことができるシステムづくりが必要である。いつでも、身近な地域で体験できるということや隣のおじさんやおばさんがボランティア活動していること、また近所に困っている人がいる現実を把握することにより、自然に助け合いの精神を養うことができる。

また、「ボランティアひろばセンター」との連携や地域との密接な協力が必要である。

(仮称)地域福祉活動推進協議会の設置..... 《今後の方向》

地域福祉力を高めていくためには、学校、社会教育団体、地域のNPO、活動受け入れ関係団体・機関などで構成する地域福祉活動推進協議会の設置なども必要である。

## イ．福祉NPO団体の育成支援

### 多様なボランティア団体の存在..... 《地域福祉の現状》

本市には市内唯一の河川である稗田川の環境整備を主な活動としているNPO（特定非営利）法人として、「NPO高浜」がある。また、社会福祉協議会のボランティアセンターには、37のボランティアサークルが登録するほか、ボランティアセンターに登録していなくても、「NPO高浜」のように地域で活動しているグループもたくさんある。

### 継続性、効率性、柔軟性..... 《地域福祉推進の留意点》

今なぜ、NPOが必要なのか。これまでのように、行政が何もかも行うことには限界があり、その隙間を埋めることがNPOに期待されているためである。さらに、法人格を取得したNPOであれば、継続性も保持され、活動自体の信頼性も充分にあるということがいえる。また、民間であることによる柔軟な発想のもとに、効率的な活動が期待できる。地域福祉や地方分権を考えたとき、住民の役割そして責任は非常に大きなものであり、ますますNPOの存在意義は高まっている。

### NPO支援窓口の設置..... 《今後の方向》

「ボランティアひろばセンター」の中にNPO支援窓口を設けることにより、NPO団体が成長するよう積極的に育成支援する。

## ウ．セルフヘルプグループの育成

各グループの特質に合わせた支援の必要性……………《地域福祉推進の留意点》

市民運動の形態としては、セルフヘルプグループと当事者組織がある。いずれも、特定の共通した状況から生じた諸困難に向かうために、自発的かつ主体的に展開される1つの持続的な市民運動である。しかし、厳密に言えば当事者組織は、在宅福祉・地域保健サービスに消費者団体として関わり、制度的ニーズを重視し、サービスの改善や利用促進を進めていくものである。それに対して、セルフヘルプグループは感情の開放や自己管理など内面的な心理的ニーズや、セルフケアの問題を重視しているといわれる。

今までの当事者組織の中には、運営を全面的に機関に依存している団体もある。関係機関は当事者組織に対する古いイメージを捨て、消費者団体としての新しい当事者組織を支援することが重要である。また、セルフヘルプグループの自発性や主体性への深い理解も必要である。

住民主体の活動であることを尊重し支援する……………《今後の方向》

今後、いろいろな面で、住民主体・住民参加ということを考えなければならない。そういった面を含め、心の幸せを考えた真のノーマライゼーションを実現させるためには、セルフケアの部分に重点を置く、セルフヘルプグループを育成して行く必要がある。

セルフヘルプグループを育成支援するには、内面的な心理的ニーズなどで困っている当事者自身が、お互いの情報交換をする意味でも気軽に集まれる環境を整えることが必要となる。

### 3 地域生活志向のケアマネジメント

#### (1) いきいき広場総合相談窓口の充実

保健・福祉が連携する相談窓口を目指して..... 《地域福祉の現状》

平成8年4月福祉のコンビニをイメージしてスタートしたいきいき広場は、より高いサービス体制を目的に、平成11年6月に総合相談窓口を設置した。この総合窓口の役割は、介護保険制度が導入される12年4月以降における高齢者への総合的な相談窓口として、様々なニーズに対応するコーディネート機能を果たすことでもある。その体制は保健婦、介護福祉士、社会福祉士、ケアマネージャー等の専門職を配置し、サービス体制を整えている。

介護保険の対応では、初期相談から要介護認定の手続きの方法やケアプラン作成、福祉サービスの利用といったこと等、すべてのことを一つの窓口において行えるようにしている。これは専門職によるチーム体制としたことで、個々のケースのケアプラン検討など、それぞれの要介護者等の状況に合った適切なサービス提供となっているか等のチェック機能をも持ち合わせている。

一方、介護保険給付の対象とならない自立した高齢者への対応は、保健センターの保健婦を新たに配置し、保健と福祉の連携を強化した体制を整えている。その内容は、加齢や環境変化等によって自立生活への不安を少しでも和らげることなどの相談を始め、健康面・生活面に関する自立支援計画の作成するなどの業務を中心に行っている。

いきいき広場における障害者への支援体制は、福祉課を中心として、総合相談窓口においてもさまざまな相談へのつなぎ役を担うこととしている。このような体制とは別に、障害児の発見には保健センターでの各種健康診断がその役割を果たしている。特に高機能の自閉症疑いやことばの遅れなどの子どもに対しては、小児科医師・保健婦・家庭児童相談員・児童相談所心理判定員・保育士が母親への指導するとともに、必要者には母子通園施設へ繋がないでいく等の連携をとっている。

こうした体制は、不安を抱えている親への支えとなり、その拡がりが高機能自閉症児を持つ親の自主グループとしての活動へと繋がっている。また、発達の遅れなどが見られる子どもに対する情報交換や虐待児にへの対応も家庭児童相談員

を中心とした支援体制を図っている。

総合相談窓口への新たな期待..... 《地域福祉推進の留意点》

このように、高齢者の支援体制は、今後における福祉全般のサービス体制を示しているとも言える。一方、障害者の支援体制では、平成 14 年度からは精神障害者業務が市町村に移管されることとなり、また平成 15 年度からは障害者制度が高齢者制度と同様に、措置から契約へと大きく制度転換されることとなる。

これは、障害者においても高齢者制度と同様にサービスを選択することなど、より本人の意思を尊重した制度への転換である。このことはとりもなおさず市町村の役割が今以上に増すことでもあり、よりきめの細かいサービス体制を整えていく事が求められることともなる。障害者自身もサービスに見合う負担と責任が一方で求められることにもなる。このように障害者への自立した生活環境を支援していくことは、高齢者支援体制として整備した環境を有効に活用するとともに必要な措置を図っていくことである。

さらに、子育ての支援体制においても、住民にわかりやすく利用しやすい体制づくりが求められ、今以上に横断的な連携を必要とする。

..... 《今後の方向》

総合相談窓口の「総合」は、高齢者・障害者に係わらず福祉全般にわたっての相談や調整などに対応できてこそ、始めて総合といえるものになる。高齢者における体制づくりは、さらなるサービス体制のレベルアップを図っていくことは当然のこととして、精神障害者、知的障害者への対応がより細くなるなど、より専門的な対応が求められ、障害者に対する相談体制においては、一層強化していく必要があり、具体的な施策として次の課題について整備を図ることとする。

障害者に対応できるコーディネーター役(ケアマネージャー)の充実

障害者のサービス利用におけるケアマネジメントの導入

障害者のサービス事業者との連携調整機能

## 相談窓口体制の連携

(いきいき広場、総合相談窓口、ケアマネシステム、広域連携の関連図。



場合によっては、児童・高齢・障害別に描く必要がある)

## (2) 専門機関との広域的な連携

..... 《今後の方向》

いきいき広場総合相談窓口の充実には、保健・福祉・医療の連携が鍵となる。保健・福祉の連携は高齢者保健福祉において実証されているが、障害者においても地域の中で自立した生活を送ることができるよう、希望者には個々に合わせたサービスをマネジメントする福祉担当者、保健婦の「チーム方式」が必要となる。

児童については、保育園、幼稚園、学校、保健センター、生涯学習課、福祉課などの連携なしには個々に合わせた支援ができない。定期的にケース検討会の開催を行うとともに、緊急対応ができるシステムづくりがこれからの求められてくる。また、児童相談所、保健所、医療機関などの支援、連携は虐待、障害児、病児などの支援体制が必要である。

高齢者、障害者、児童のサービスはITで結びつけて、わかりやすい情報として提供していくことも地域福祉となる。

### 広域的な専門相談機関

(地図、分担図など)

### 1 福祉活動法人と行政との連携

これまでの福祉のまちづくりにおいては、住民の主体的な活動をベースに行政が自主的・主体的に企画し、積極的に取り組んできたところである。そのため、福祉活動を行う者は現状に満足し、施設やサービスを利用する住民の声が様々な施策に反映されていない傾向にある。

経済的、社会的に大きな転換期にさしかかっている今日、人々の価値観も多様化する中で、「住民」「事業者」「行政」の協働のもと、それぞれが役割や責務を自覚し、高齢者、障害者、児童などすべての人々が生き生きと生活できる「福祉でまちづくり」の実現に取り組むものである。

#### (1) 社会福祉協議会との連携

社会福祉協議会は、単にサービスを提供するだけでなく、常にこの地域づくり、人づくりを視野に入れた総合的な地域福祉を推進していくために、行政にはできないきめ細やかで柔軟な地域福祉推進のシステムづくりを積極的に行うものとする。

社会福祉法により、地域福祉がその基本理念となり、社会福祉協議会は地域福祉の推進役として位置づけられた。その一方で、社会福祉協議会は、地域福祉計画と整合性を持った地域福祉活動計画の策定が必要となる。

今後は、地域福祉の推進の要としての大きな責任を持つことになり、力量を改めて蓄えていくことが必要である。その意味では、社会福祉協議会は行政と連携を強め役割を分担しながら、地域福祉活動や地域交流活動の推進などの事業展開に取り組むとともに、地域に求められる多様なニーズにこたえていくことが必要である。

#### 情報の提供.....

まちづくりを推進していくためには、基になる様々な情報を得ることが必要である。必要な情報を必要な人や団体にきちんと伝わるような、あるいは住民の要望に応じていけるようなシステムをつくっていくことも必要である。そのためには、IT工房「くりっく」等を拠点とした情報の交流や機会づくりが重要となる。

#### 活動拠点の整備.....

様々な福祉活動を推進するためには、活動拠点などの整備が必要となる。既存の公民館、空き教室、空き店舗等の整備により、新たに設備投資したり、建物を作ったりするものではなく、これまでの様々な社会資源を最大限活用する。

#### ワークショップの推進.....

今後、まちづくりを進める上で欠くことのできない手法としてワークショップがある。目標（課題）を設定し、その実現や解決のため集まった人々が勉強しながら、まちづくりや生活環境の整備に取り組んでいく参加体験型の学習、創造活動の推進に努める。

#### 福祉人材の養成・確保の推進.....

多様化する福祉ニーズに的確に対応できるようテーマ別研修の強化を図り、福祉を担うマンパワーの養成確保に努める。

## (2) 社会福祉法人との連携

社会福祉法人は、介護保険法・社会福祉法の施行により、利用者の意向を尊重した質の高いサービスを提供する中心的な役割を担うとともに、効率的・効果的な事業展開が求められるなかで、社会福祉法人本来の公益性と自主性を発揮し、利用者本位の福祉サービス提供体制の整備に努めなければならない。

また、サービス提供者として、行政との協働のもと、住民の福祉への参加の支援や福祉のまちづくりへの参画に努めることも重要である。

### 良質なサービスの提供.....

現状のサービスに満足することなく、常に利用者の立場に立ったサービスを提供するとともに、地域の福祉ニーズに基づく新たなサービスやプログラムの開発を行政の行うサービスと連携を図り、サービスの充実に努める。

### 定期的なサービス評価の体制づくり.....

常に利用者の声に耳を傾け、行政が行う第三者評価だけでなく、事業者自らサービス評価を行う体制づくりに努める。

### 情報提供システムの構築.....

利用者が必要なサービスを選択するためには、各事業者がどのようなサービスを、どのような理念で行っているか、また、サービス供給体制がどの程度であるかなどの的確な情報が、サービスを選択する側に正確に伝わっていることが前提となる。したがって、こうした情報を行政との連携を密にし、各事業者自ら積極的かつ十分に住民に提供できるシステムの構築に努める。

### 苦情処理体制の整備.....

サービスに対する利用者の相談、苦情等を事業者自ら真摯に受け止め、迅速に対応するための苦情処理体制の整備に努める。

### 個人情報保護の整備.....

行政は事業者が、サービス提供に関して知り得た利用者の個人情報を、法令、契約等に基づき運用するとともに、利用者の承諾なくして目的外に利用されることのないよう努めなければならない。

### (3) 特定非営利（NPO）法人との連携

多様化する様々なニーズに対し、公的活動でも営利活動でも対応できない分野を担うことのできる特定非営利活動法人（NPO法人）は、今後の事業展開に欠くことのできない存在である。また、多元的な活動が行えるという特性を持ち、柔軟で地域福祉の推進に対する理解・支援等を通じて地域住民や福祉活動を行う者と同様に、地域福祉の担い手となる。

今後、行政とNPOは、より良いパートナーシップを築くとともに、事業委託も視野に入れ、協働による福祉のまちづくりに努めることが重要である。

## 2 地域福祉計画と他施策

本市の既存の3計画は、対象者別の縦割り計画となっているが、地域福祉計画では、住民参画による地域福祉全体を推進するものであることから、これらの計画や様々な施策との総合的・有機的な連携を図ることが必要である。

### (1)(仮称)福祉のまちづくり条例制定

本市では、「高浜市介護保険・介護予防の総合的な実施及び推進に関する条例」を平成12年4月から施行し、高齢者福祉の増進に努めてきた。

今後は、すべての住民が地域において自立した生活を営むことができるようなシステムとネットワークを構築する必要がある。このため、住民参画による地域福祉をより一層推進し、住民の満足度を高めるための「福祉のまちづくり条例」の制定・施行を目指す。これは、地域福祉を総合的かつ計画的に推進するための本市の姿勢を明確にするためのものである。この条例の内容としては、日常生活空間の施設整備(ハード面)については、平成10年3月に策定された「人にやさしい街づくり計画」などに委ねることとし、福祉制度・施策など(ソフト面)を中心としたものとする。また、行政主導型から住民主体型に転換するための住民参画については、「168人(ひろば)委員会」を中心とし、さらに充実・発展させ、町内会組織、NPO団体、ボランティアなどとの連携を含めた推進体制((仮称)「福祉のまちづくり委員会」)の構築や、福祉施設を運営する社会福祉法人、さらには福祉に理解を示す民間事業者との連携についても積極的に進める内容とする。

## ( 2 ) 生涯学習施策との連携

地域福祉を推進するためには、それを担う人材の発掘と育成が必要である。そのためには、幼少期から生涯にわたる福祉教育の充実に努め、福祉意識の醸成と向上を図らなければならない。

本市では、現在、教育、福祉、保健部門が連携を図って生涯学習を進める生涯学習推進会議を設置している。この組織を積極的に活用し、地域福祉の推進を重点的課題としたメニューを展開することが必要である。また、学習指導要領の改訂により、学校に「総合的な学習」の時間が新たに設けられることに伴い、このカリキュラムを積極的に活用することも必要である。さらには、いきいき広場での生涯学習講座や、社会福祉協議会が実施するホームヘルパー養成研修も引き続き開催し、積極的に福祉人材の育成に努めるとともに、住民を講師に迎え、学校や公民館を利用した講座（(仮称)「チャレンジひろば」）の開催についても検討していく。



### ( 3 ) その他施策との連携

本市の防災計画には、災害時におけるボランティアの受け入れ等について記述されているが、これは、災害後の速やかな自立と復興を進めるためのものである。しかしながら、あらかじめ予測できる風水害については、被災者を出さないためのハザードマップの作成や地域との防災情報の共有化などのシステムを構築しなければならない。そのためには、迅速な対応が大きく期待できる地域住民と行政が十分な連携を図ることが必要である。

また、福祉サービスを必要とする住民は、保健・医療サービスを必要とすることが多いことから、これらのサービスが総合的・有機的に提供されなければならない。このため、相談機関、保健・医療・福祉関係機関などにおける利用者情報の一元化などの情報ネットワークを構築する必要がある。

## 資料編

---

1) 名簿 策定委員会

168人(ひろば)委員会 - 少なくともリーダー・サブリーダー  
プロジェクトチーム&事務局

2) スケジュール全記録