

(4) サービスを利用しやすい仕組みづくりと総合的支援のネットワーク

住民のいのちと暮らしを守っていくには、保健・福祉サービスを利用しやすい仕組みが用意されていなければなりません。介護保険制度※や障害者自立支援法※におけるサービス提供に見られるように、サービス利用者である市民が自分に適したサービスを選択する制度への転換が進んでおり、利用者の選択の原則・自己決定の原則が強調されている今日、真に選択権が保障されるような仕組みづくりが問われています。

また、制度の狭間にあってサービス利用が難しい人、家族との関係に問題があってサービス利用に結びついていない人、サービス利用に拒否的であったり消極的であったりしてサービス利用に結びついていない人たちが、適切にサービスを利用できるように支援していくことも必要です。

①情報提供の充実

現 状 と 課 題

- くらしや福祉に関するさまざまな制度やサービスなどについては、市の広報紙やホームページ、各種パンフレットやリーフレットなどによる広報活動、説明会の開催や出前講座※などによって、市民への周知に努めています。しかしながら、福祉サービスの内容や利用の手続きなどについて、サービスの必要な人に必要な情報が十分に伝わっていない、また、制度やサービスの内容が、特に高齢者や外国人にわかりにくい、といった声を聞きます。
- 介護保険制度や障害者自立支援法におけるサービス提供に見られるように、サービスの利用者が自ら選択し契約によってサービスを受ける制度となってきたため、サービスの利用について十分な情報提供がなされなければなりません。
- 地域へ出向いての講座の開催や市民による学習会等への支援、地域と連携した身近な相談体制づくりなど、積極的に地域に出向いて、福祉サービスを必要としている人に必要な情報がわかりやすい内容で提供される仕組みをつくっていくことが求められています。そのため、事業者や地域福祉活動を進める団体・ボランティア等の協力も得ながら、福祉サービスや地域福祉活動に関する情報の収集に努めることも必要です。

実態調査から…

- 介護保険や社会福祉サービス（行政サービス）を「利用していない理由」として、「利用方法がわからないから」「どのような社会福祉サービスがあるか知らないから」があり、福祉サービスの利用に関する情報の提供が求められています。

地域検討会(地区の福祉を語るつどい)の意見から…

- 保健・福祉に関する勉強会などの情報提供の充実を
- 福祉のいろんな制度をわかりやすく知らせてほしい
- 介護保険制度の説明をしてほしい
- 児童に関する研修会（関わり方など）をしてほしい
- 福祉ガイドを作成してほしい
- 高齢者福祉関連提供パンフレットの作成・配布
- 福祉施設などの情報が各家庭にまで行き渡るよう、活動を記した機関紙等の発行を
- 福祉よろず相談窓口のPR
- 行政の出前講座、地域の福祉団体と共催で、地域住民向け講座を開催してほしい

施 策 の 方 向**24)福祉サービスの利用に関する情報提供の充実**

市の広報紙やホームページ、各種パンフレットやリーフレット等のさまざまな情報媒体を活用し、保健・福祉サービスの利用に関する情報提供の充実に努めるとともに、わかりやすい情報提供となるよう、方法を工夫します。必要な情報に円滑に接することができるよう、インターネット等の情報通信機器の活用についても研究します。また、聴覚や視覚に障害のある人へのコミュニケーション支援の充実にも努めます。

また、講座（出前講座※を含む）や講演会等を開催して、健康づくりや福祉制度、ボランティアに関する情報提供を行うとともに、市民団体・グループが自主的に開催する学習会等への情報提供や職員派遣を行うなどの協力と支援に努めます。

さらに、地域のさまざまな団体や事業者の協力を得ながら、きめ細かな地域情報の収集・整理に努め、その提供を行うとともに、関係機関や地域の関係団体、ボランティア・NPO、事業者などと連携して、地域のネットワークを活かした身近な地域での情報交流・情報発信の方法を検討します。

	市	ブロック	中学校区	小学校区	近隣(自治会)
整備エリア	□	□			
担い手	国・府	市	社協	事業者	市民
		◎	○	○	○

②身近な総合相談・支援体制の充実

現状と課題

ア. 相談の増加と内容の多様化・深刻化

高齢者や障害のある人の介護や生活に関する相談、子育ての不安やひとり親家庭の生活の相談、生活困窮の相談等が増えています。また、児童虐待、高齢者虐待、配偶者への暴力やひきこもりといった新たな社会問題についての相談も見られ、相談内容も多様化・深刻化しています。

イ. 相談支援窓口の現状

《地域の相談・支援の拠点施設：地域保健福祉センター》

○本市では、高齢者や障害のある人の在宅での生活を支える地域の拠点施設として、地域保健福祉センターをコミュニティセンターの中に整備しています。現在、JR以南地域を担当する内本町地域保健福祉センターと山田・千里丘地域と五月が丘地区を担当する亥の子谷地域保健福祉センターの2か所が整備されています。

○地域保健福祉センターは、援助の必要な対象者の発見・把握、身近な相談の実施、サービスの提供、健康づくり・介護予防の取り組みの支援、地域福祉活動や介護者家族などの支援、関係機関との連絡・調整などの機能を持ち、高齢者や障害のある人及びその家族への相談・支援を推進する地域の拠点となっています。そして、その中の相談窓口機能としては、介護保険や市の保健福祉サービス（高齢者福祉、障害者福祉、保健事業）に関する相談、サービスの申請受付、福祉サービスの紹介等情報の提供、必要な手続きや関係機関等との連絡・調整などを行っています。

《高齢者等の介護の身近な相談窓口：在宅介護支援センター》

身近な相談窓口として、おおむね中学校区単位に在宅介護支援センターを設置しており（12か所）、介護保険や市の福祉サービスなど介護に関する相談、サービスに関する情報提供、必要な手続きや関係機関等との連絡・調整などを行っています。

《その他の相談窓口》

○障害のある人のための地域生活支援センターでは、障害のある人の相談の受付や専門機関・福祉サービスの紹介、情報提供などを行っています。（6か所）

○地域子育て支援センターとして位置付けられている保育所では、蓄積された保育のノウハウや経験を活かし、子育て相談にも取り組んでいます。（25か所）

○そのほか、市の保健・福祉関係各課、保健センター、総合福祉会館、また、府の機関である保健所、子ども家庭センター[※]等の関係行政機関の相談窓口、さらに、社会福祉協議会の心配ごと相談等の各種相談など、さまざまな相談窓口があります。

○住民による地域の身近な相談窓口としては、民生委員・児童委員の相談活動や地区福祉委員会の小地域ネットワーク活動を通じての取り組みがあります。

ウ. 地域包括支援センターの整備

改正介護保険法の施行に伴い、新たな介護予防事業の創設とともに、「地域包括支援センター」を設置しました。地域包括支援センターは、①「高齢者やその家族への総合的な相談・支援や権利擁護事業」②要介護状態が軽度の高齢者に対する「介護予防のためのマネジメント」③「介護支援専門員（ケアマネジャー）※への支援や地域福祉のネットワーク形成などの包括的・継続的なマネジメント」などを行う、高齢者の生活を総合的に支援するための地域の中核的機関です。当面、市の6つのブロックを基本に設定した「サービス整備圏域※」を単位として、段階的に設置を進めています。

エ. 身近な所での相談体制の充実

市民からは、近くで気軽に相談にのってくれる所がほしい、との声を聞きます。相談に足を運ばない人への対応や相談から適切なサービスにつないでいく仕組みも含めた、身近な所で気軽に相談できる体制の一層の充実が求められています。またそのためにも、今日の相談内容の多様化・深刻化にも対応できるような専門的な相談員の確保や、相談員の専門性を高める研修の充実が求められています。

実態調査から…

- 「安心して暮らせるまちづくりをすすめる上で何とかしなければならないと思っていること」で「行政に取り組んでほしいこと」として、「行政の施策をわかりやすく住民に知らせる」（36.7%）、「くらし・健康や福祉に関する相談窓口を充実する」（25.7%）の比率が高く、わかりやすい情報提供や身近な相談窓口が求められています。

地域検討会(地区の福祉を語るつどい)の意見から…

- 福祉のなんでも相談室が必要
- 総合的な相談窓口の設置と支援・指導制度を確立してほしい
- 福祉相談窓口の専門職員が少ない、福祉の相談ができる人を増やしてほしい
- 福祉について、行政の指導・アドバイスがほしい
- 巡回の相談窓口がほしい
- 困ったことを市へ気軽に相談できる関係づくり
- 高齢者の相談室の設置
- 医療・福祉の相談場所がない

施策の方向

25) 保健・福祉の相談・支援体制の充実

ア. 地域保健福祉センター(地域包括支援センターの機能も備えた)の段階的整備

保健・福祉制度利用の入口となる相談・支援機能及び包括的・継続的マネジメントは公正性と中立性が要求され、公共性が高く、それらを担保できる行政機関が担っていくことが基本となり、市の責任で進めていく必要があります。

保健・福祉の地域拠点として、地域包括支援センターの体制を整えた内本町地域保健福祉センター及び亥の子谷地域保健福祉センターの2つのセンターの相談・支援機能及び包括的・継続的マネジメント機能を強化していきます。地域保健福祉センターが未整備の他の4地域については、当面の対応として、平成18年度(2006年度)4月から総合福祉会館及び市役所(高齢福祉課)に地域包括支援センターを設置し、総合福祉会館については千里ニュータウン・万博・阪大地域、片山・岸部地域、豊津・江坂・南吹田地域の3圏域を担当、市役所(高齢福祉課)については千里山・佐井寺地域を担当しています。

今後の地域保健福祉センター(地域包括支援センターの機能も備えた)の整備については、高齢化等の進行状況を考慮しながら、公共施設の整備計画の中での整備や既存施設の活用などを検討していきます。

イ. 在宅介護支援センター等の身近な相談窓口の充実

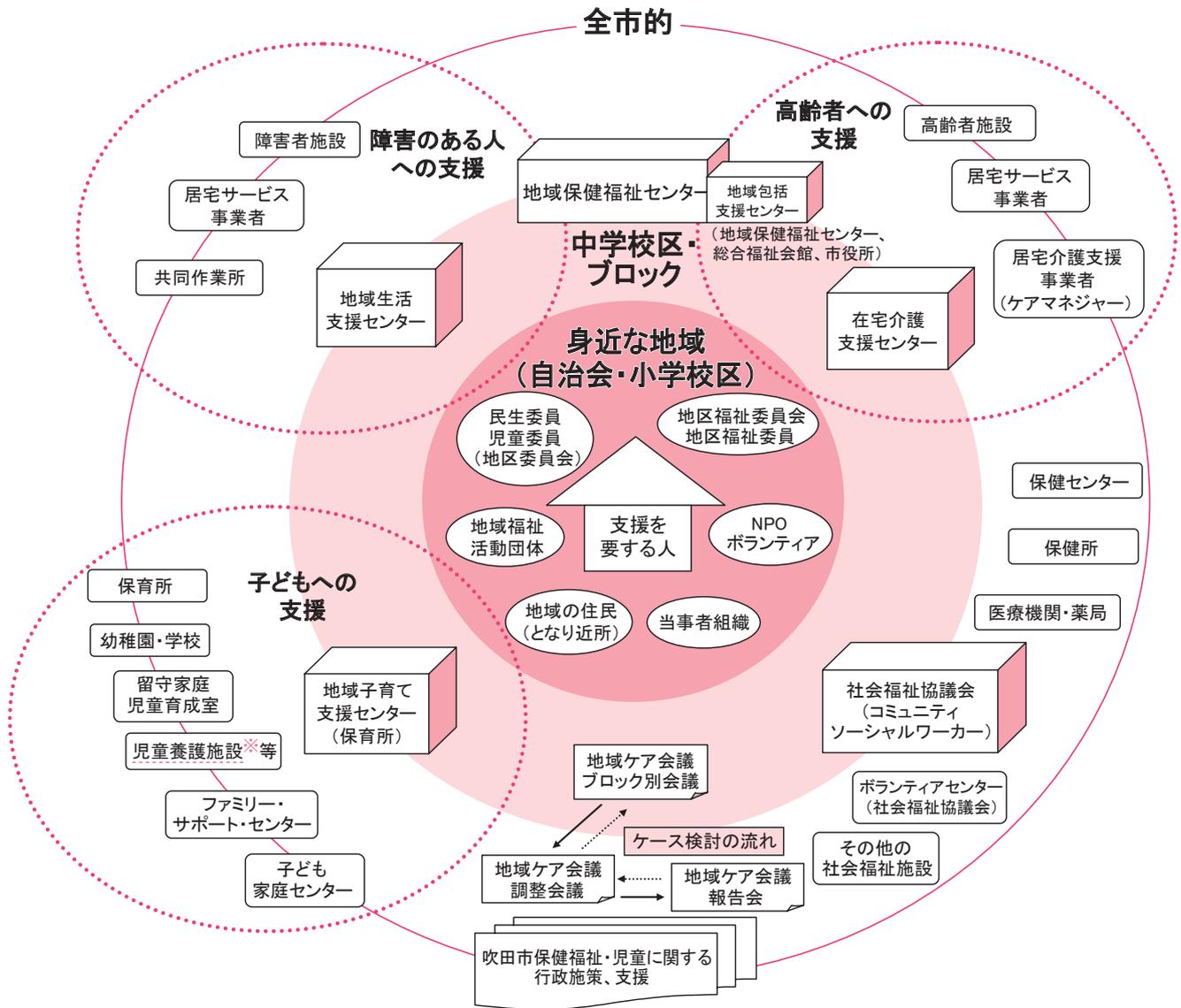
地域の身近な相談窓口として、在宅介護支援センターや障害のある人のための地域生活支援センター、また地域子育て支援センター(保育所)の充実を図ります。

ウ. 相談・支援のネットワークの整備

当面6つの「サービス整備圏域」を単位として整備された地域包括支援センターを核として、在宅介護支援センターや地域生活支援センター、大阪府の子ども家庭センターや保健所、医療機関などの各種相談機関、また居宅介護支援事業所のケアマネジャー、社会福祉施設の相談員や大阪府社会福祉協議会が社会福祉施設に配置した社会貢献支援員[※]、社会福祉協議会コミュニティソーシャルワーカー、社会福祉協議会ボランティアセンター、さらに地区福祉委員会、民生委員・児童委員、ボランティア・NPO等の行う身近な相談・支援活動との連携を密にし、地域の相談・支援のネットワークの強化を図ります。

	市	ブロック	中学校区	小学校区	近隣(自治会)
整備エリア		□	□	□	
	国・府	市	社協	事業者	市民
担い手	○	◎	○	○	○

図Ⅲ-6 相談・支援体制のネットワーク



③福祉サービスの利用支援と権利擁護

現 状 と 課 題

- 近年スタートした介護保険制度や障害者自立支援法におけるサービス提供は、事業者と本人との契約制度であり、認知症や知的障害・精神障害などのために福祉サービスの利用手続きがわからない、あるいはサービスの利用を拒否するなど、利用手続きに支障のある人にとってはなじみにくい制度となっています。市民が安心して適切なサービスを選択し利用できることが大切です。
- 福祉サービスの多くが利用者と事業者との直接契約方式に移行することに伴って、平成12年（2000年）の民法改正により成年後見制度が設けられ、また、これを補完する制度として、利用者本人の権利を擁護するための地域福祉権利擁護事業[※]が社会福祉協議会の福祉サービス利用援助事業として設けられていますが、これらの制度の利用は必ずしも進んでいる状況とはいえません。
- 市民が安心してサービスを利用できるよう、介護保険に関する相談窓口や介護相談員[※]、また福祉サービスに関する大阪府社会福祉協議会の「運営適正化委員会[※]」などの苦情解決制度の周知・普及を図ることも必要です。さらに、サービス提供事業者とも連携して、事業者の自己評価や、公正・中立的な立場でサービス利用者からの苦情解決を図る第三者評価などによってサービスの質の確保と向上を図ることが必要です。
- 平成12年（2000年）7月から市の行う福祉・保健サービスに係る市民の苦情を公正・中立的な立場で迅速に処理するための福祉オンブズパーソン[※]（福祉保健サービス苦情調整委員）制度を整備しています。

実態調査から…

- 介護保険や社会福祉サービスを「利用していない理由」として、「行政の世話になりたくない」、「利用方法がわからない」などの回答が多くあり、サービスの利用に結びついていない要支援者への支援が必要です。

地域検討会(地区の福祉を語るつどい)の意見から…

- 高齢者に介護保険の内容や利用手続きについて、もっとわかりやすくする
- 介護保険制度・支援費制度などの福祉サービスの手続きの簡素化

施策の方向

26)福祉サービスの利用に結びついていない要支援者への相談・支援体制の充実

認知症などがあって利用手続きに支障のある人や、さまざまな理由でサービスの利用に結びついていない人に必要なサービスが適切に提供されるよう、サービス利用について支援を必要としている人に対する相談・支援体制の充実を図っていきます。

	市	ブロック	中学校区	小学校区	近隣(自治会)
整備エリア	□	□			
	国・府	市	社協	事業者	市民
担い手		◎	○	○	○

27)福祉サービス利用者の権利擁護の推進

認知症や知的障害・精神障害などがあって福祉サービス等を利用する上で判断能力が十分でない人などに対して、福祉サービスの利用の援助や助言を行う、成年後見制度や社会福祉協議会による地域福祉権利擁護事業の周知に努めるとともに、これらの制度の利用促進を図り、サービス利用者の権利擁護を推進していきます。また、身寄りがないなどの理由で成年後見制度の後見等の審判の申立てができない人については、市長が本人に代わって審判の申立てを行うなどの利用支援を行います。

	市	ブロック	中学校区	小学校区	近隣(自治会)
整備エリア	□				
	国・府	市	社協	事業者	市民
担い手	○	◎	○		

28)福祉サービスの質の確保

市の福祉オンブズパーソン（福祉保健サービス苦情調整委員）制度の周知・普及に努めます。また、介護保険に関する相談窓口や介護相談員、大阪府社会福祉協議会の「運営適正化委員会」などの苦情相談の窓口について周知・普及に努めます。

「第三者委員[※]」の設置などをサービス提供事業者に働きかけます。事業者が提供するサービスを民間の第三者機関が公正・中立的な立場で評価し、その結果を市民に公開する「第三者評価制度」については、国、府での検討状況を見ながら、その周知・普及に努めます。これらを通じて、サービス提供事業者と利用者の対等な関係づくりを進めるとともに、サービスの質の確保を図ります。

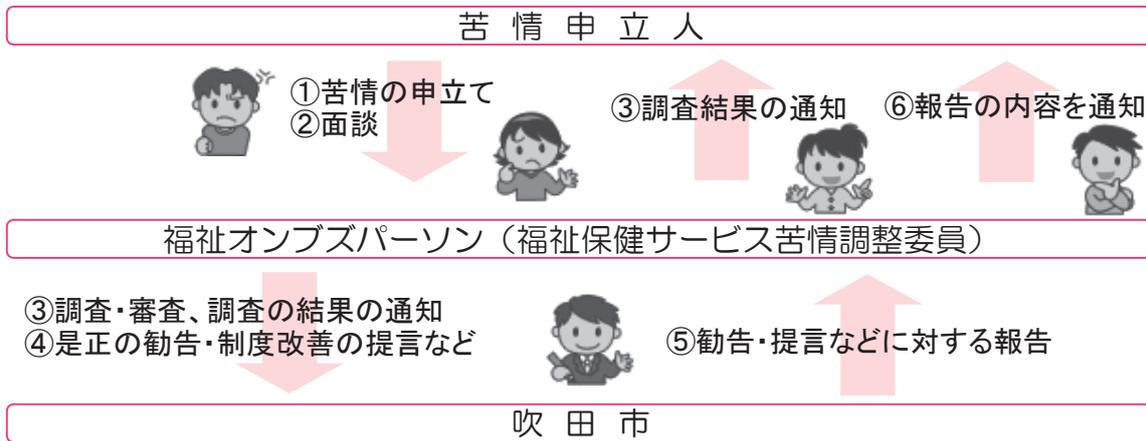
	市	ブロック	中学校区	小学校区	近隣(自治会)
整備エリア	□				
	国・府	市	社協	事業者	市民
担い手		○		○	

コラム 7

福祉オンブズパーソンって知ってますか？

「こんな不公平やん」「ぜったい納得でけへん！」など市が行った福祉保健サービスに対する苦情は、福祉オンブズパーソン（弁護士などの苦情調整委員）が公正・中立的な立場で調査し、必要であれば、サービスの内容や制度の改善などを求めます。

苦情処理の流れ



苦情申立ての受付 06-6384-1803（福祉保健部地域福祉室福祉総務課）

イラスト出典：イラスト工房（<http://www.illustration-factory.com/>）

コラム 8

地域福祉権利擁護事業(吹田市社会福祉協議会)

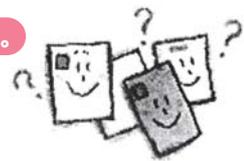
ご存知ですか？ 地域福祉権利擁護事業



福祉サービスを使いたいけどどうすればよいかわからない。

計画的にお金を使いたいけどいつも迷ってしまう。

通帳など大事な書類の管理に不安がある。



毎日の暮らしの中にはいろいろな不安や疑問、判断に迷ってしまうことがたくさんあります。吹田市社協では、日常生活の判断に不安のある高齢者・障害者の方が、住みなれた地域で安心して生活できるように、地域福祉権利擁護事業というサービスを行っています。

利用できる方	吹田市在住の認知症高齢者、知的障害者、精神障害者など
サービス内容	①福祉サービスの利用援助（利用の手続き、利用料の支払いなど） ②日常的な金銭管理（預貯金の出し入れ、家賃の支払いなど） ③書類等の預かり（通帳や実印、権利証などの預かり）
利用料	相談は無料。福祉サービスの利用手続き、金銭管理などのサービスを利用する際は所得階層に応じた年会費・利用料がかかります。

このサービスを利用する場合には社会福祉協議会と「契約」を結ぶこととなりますので、ご本人にある程度の判断能力が必要となります。

社協だより第63号（平成17年12月15日）より抜粋

お問い合わせは……

地域福祉権利擁護事業担当
☎6339-1205

まで



④総合的なケアマネジメント体制の整備に向けて

現 状 と 課 題

- 住み慣れた地域で、安心して暮らし続けていくためには、支援を必要としている人が適切なサービスを選択し利用できることが必要です。そのためには、相談体制の整備・充実とあわせて、保健・医療・福祉の関係機関やサービス提供事業者、地域福祉活動諸団体が相互に連携してネットワーク化を図り、身近な相談窓口から適切なサービスの活用へとつないでいくための総合的なケアマネジメント体制の整備が必要です。
- ケアマネジメントは、介護保険制度においては制度化されており、相談受付、アセスメント（生活課題及び社会資源[※]の把握）、ケアプラン[※]の作成、ケアプランに基づくサービス利用のためのサービス提供事業者との連絡・調整、ケアプランの実施、サービス提供の管理・運営などの一連の流れの中で、さまざまな専門職、関係機関・事業者等が関わって行われています。支援を必要としている人の個々の生活課題に対応して適切なサービスの活用へとつないでいくだけでなく、福祉サービスの提供に必要な地域の社会資源の充実を図ることも必要となっています。
- 平成18年（2006年）4月から地域包括支援センターを2つの地域保健福祉センター及び総合福祉会館、市役所（高齢福祉課）の4か所に設置し、6つのブロック（サービス整備圏域）単位に高齢者の生活を地域で支えるための地域支援事業を展開しています。
- 保健・福祉サービスや地域ケアの総合調整を通して関係機関相互の連携を図り、支援を必要としている人を中心としたネットワークをつくること、同時にさまざまな関係機関・関係団体等のネットワークの形成を図ることを目的として、「地域ケア会議」を設置しています。地域ケア会議では、6つのブロックごとでのブロック別ケア会議（2か月に1回程度開催）、総合調整機能を持つ地域ケア会議調整会議（随時開催）、全体での地域ケア会議報告会（年1回開催）を開催しています。
- 障害のある人の福祉・保健・医療・教育・就労などの多様なニーズに対応して、必要なサービスに適切に結びつけるとともに、地域のさまざまな社会資源を活用して、地域生活を総合的に支援していくためのケアマネジメント体制の整備・充実が求められています。
- 子どもの分野では、被虐待児童やひきこもり児童などの支援を必要としている子どもや家庭の援助に向けて、保健、医療、福祉、教育、警察等の関係機関や関係団体で組織された児童虐待防止ネットワーク会議（要保護児童対策地域協議会）が結成されています。

地域検討会(地区の福祉を語るつどい)の意見から・・・

- 地域ケア会議を強化してほしい

施策の方向

29)総合的なケアマネジメント体制の整備に向けて

市民から寄せられる生活上の課題の解決に向けて、地域レベルでの保健・医療・福祉の関係機関やサービス提供事業者、地域福祉活動団体等の連携を密にしてネットワークづくりを進め、相談の受付からサービスの利用調整、適切なサービス提供や地域での支援につなぐ、総合的・継続的なケアマネジメント体制の整備をめざします。

ア. 地域保健福祉センター等の機能充実と地域ケア体制の整備

地域ケアに関わる包括的・継続的ケアマネジメントの拠点として、2つの地域保健福祉センターにおいて、高齢者や障害のある人及びその家族に対して、介護予防、在宅介護、地域生活支援などに関する総合相談を行うとともに、サービスの総合調整、地域のケアマネジャーや事業所等への指導・助言を行い、さらに、社会福祉協議会コミュニティソーシャルワーカーとも連携しながら関係機関・団体・事業者等のネットワークづくりを進めるなど、地域ケア体制の整備を図ります。あわせて、介護予防の総合的なケアマネジメントの拠点として、地域（圏域）の特性に応じた介護予防の仕組みづくりを進めます。

地域保健福祉センターの未整備の他の4つの地域（圏域）については、整備までの間、総合福祉会館及び市役所（高齢福祉課）に設置した地域包括支援センターにおいて、それぞれの担当地域（圏域）の高齢者の地域ケアに関わる拠点としての役割を担います。

イ. 「地域ケア会議」の充実

6つのサービス整備圏域を単位として設置された「地域ケア会議」の充実に努め、高齢者や障害のある人の保健・福祉サービスの総合調整を行うとともに、居宅介護支援事業者等の指導・支援等を進め福祉サービスの質の向上を図ります。

ウ. 障害のある人に対するケアマネジメント体制の整備

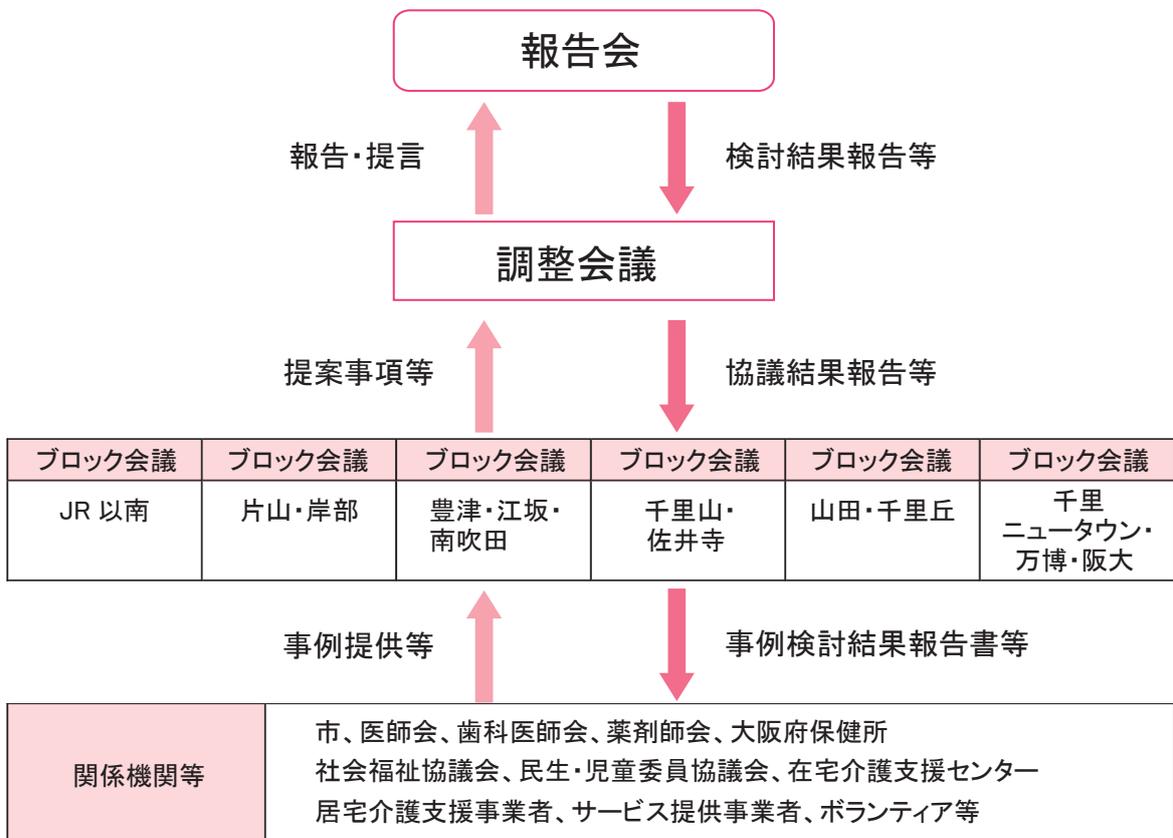
障害のある人の生活のニーズをくみ取り、サービス利用の調整をして適切なサービスに結びつけるために、障害者生活支援センター等へのケアマネジャーの配置を促進するなど、障害のある人に対するケアマネジメント体制の整備に努めます。

エ. 子どもの分野の取り組み

子どもの分野においても、被虐待児童やひきこもり児童などの支援を必要としている子どもとその家庭の援助に向けて、関係機関・団体で児童虐待防止ネットワーク会議（要保護児童対策地域協議会）が組織されており、総合的なケアマネジメント体制づくりの一環としてその活動の充実を図ります。

	市	ブロック	中学校区	小学校区	近隣(自治会)
整備エリア		□			
	国・府	市	社協	事業者	市民
担い手		◎	○	○	○

図Ⅲ-7 地域ケア会議



ブロック別ケア会議の役割
 事例検討、情報の提供・交換等を通じて

- ① 保健・医療・福祉サービスの総合調整
- ② 居宅介護支援事業者等の指導・支援
- ③ 解決困難な事項についての調整会議への提案 等を行う