

第4章 施策の展開

基本目標1 安心して暮らせる仕組みづくり

(1) 総合的な相談体制の充実

現状と課題

- 福祉や生活に関する相談窓口としては、役場の窓口や保健師、民生委員・児童委員、子育て世代包括支援センター、地域包括支援センター、社会福祉協議会などが対象者や相談内容に応じ、各々の窓口において相談事業を行っていますが、多くの問題を抱えた家族等の場合、1つの機関のみでは十分な対応ができないことも考えられます。
- 今後は、複数の困りごとを抱える方を連携して支援する庁内や関係機関等との連携体制の確立、充実が必要です。

施策の方向性

- 庁内や関係機関等との連携体制を構築し、総合的な相談体制の充実を図ります。
- 各分野、相談窓口で人材の育成や相談スキルの向上に努めます。
- 誰もが気軽に相談できる窓口を目指すと共に、相談から浮き彫りにされる福祉ニーズの把握に努めます。
- ニーズや課題を検討し解決できるような仕組みを目指します。
- 複合的な課題を抱える世帯・生活困窮者・制度の狭間にある人たち等、対象者横断の支援に取り組みます。

期待される役割

◆ 個人や地域で取り組んでほしいこと

- 困ったことが起きたときには、一人で抱え込んだり、家族だけで解決しようとしたりせず、身近な人や相談窓口を利用しましょう。
- 子どもや障がい者、高齢者への虐待、DVなどの話を見聞きしたときは、民生委員・児童委員や町、社会福祉協議会の相談窓口へ連絡しましょう。
- 困りごとや悩みごとを抱えている人がいたら、相談するよう伝え、民生委員・児童委員や町、社会福祉協議会の相談窓口を紹介しましょう。

◆ 社会福祉協議会が取り組むこと

- 地域での生活課題に対応した相談体制の充実を図ります。
- 社会福祉協議会が実施するそれぞれの事業の中で、個々の相談に適切に対応していきます。
- 複合的な相談については、多角的に事業を実施している強みを活かして、社会福祉協議会内や行政をはじめとした関係機関と連携して包括的な対応を図ります。

◆ 町が取り組むこと

- 各分野の相談窓口の周知を図ります。
- 様々な相談内容に対応できるよう、庁内各課、関係機関等との事例情報の共有化、支援方法の検討等を行い、速やかな情報発信、連携体制の充実を図ります。
- 各種研修への参加等により、職員の相談対応のスキルアップに努めます。

具体的な施策

施策名	内容
分野別相談窓口の強化	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 各分野で高度化、多様化する福祉相談に的確に対応するため、必要な相談窓口を整備するとともに、各窓口で利用者の立場に寄り添える相談体制を推進します。 ◆ 様々な相談内容に対応できるよう各種研修への参加等により職員のスキルアップを図り、分野別相談窓口の強化を図ります。
相談窓口の周知	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 支援を必要とする人が、必要な時に、必要な相談窓口につながるができるように、各相談窓口が住民に充分浸透するよう効果的な周知を行います。
相談窓口の連携	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 各分野で整備される様々な相談窓口間で円滑な連携を図り、複合的な地域生活課題に支援機関が連携して対応できる体制を構築していきます。
地域における総合相談・支援体制の拡充	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 地域における相談体制の充実を図るため、身近な相談相手である民生委員・児童委員の活動を支援します。

(2) 情報発信・情報共有の充実

現状と課題

- 福祉サービスに関する情報は、広報誌、ホームページ、防災行政無線、ケーブルテレビをはじめ、各種窓口や関係機関を通じて提供されています。
- 困りごとを抱えている人の中には、広報誌等の書類を見るのが面倒等の理由でサービス情報を知らない人もいます。
- アンケートでは、自分にとって必要な福祉サービスの情報を入手できている人の割合が20%程度と低くなっています。

施策の方向性

- 福祉サービスに関する情報が、それを必要とする人に確実に届くように、様々な情報発信ツールを活用します。
- 福祉サービスに関する情報内容は、きめ細かく、かつ分かりやすいものとなるように工夫します。
- 行政から住民への一方的な情報発信だけでなく、民生委員・児童委員や住民等から提供される身近な情報の共有を図ります。
- 地域福祉活動の理解に向け、知識を深めるための情報の収集や提供を強化します。

期待される役割

◆ 個人や地域で取り組んでほしいこと

- 福祉に関する情報を町や社会福祉協議会の広報誌、ホームページ等から収集しましょう。
- 福祉サービスに関する情報を、地域で共有するよう努めましょう。

◆ 社会福祉協議会が取り組むこと

- 広報誌やホームページ、チラシ等を活用し、定期的な情報発信に努めます。
- SNS を活用した情報発信・情報共有を検討します。
- 地域福祉活動の理解に向け、知識を深めるための情報の収集や提供を強化します。

◆ 町が取り組むこと

- 福祉サービスの利用者の立場から見た、わかりやすいサービス情報の提供に取り組みます。
- 情報の周知を図るために、様々な情報発信ツールの利用を検討・推進します。
- 地域課題やニーズの把握に努めます。

具体的な施策

施策名	内容
わかりやすい福祉情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 支援を必要とする人や福祉サービスを利用する人が、必要とする情報を得ることができるよう、分かりやすくきめ細やかに情報を提供します。 ◆ 必要な人が必要な情報を適切に選択できるよう、広報誌やホームページをはじめ様々な情報発信ツールを活用し、わかりやすい情報提供に努めます。
情報手段の効果的な活用	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 支援を必要とする人が、必要なときに、必要とする福祉情報を得ることができるよう、広報誌やホームページ等を活用し情報を提供します。 ◆ SNS等、利用しやすいツールの活用を検討していきます。
身近なところでの情報共有の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 民生委員・児童委員等への情報提供を強化し、地域での情報提供・共有体制の強化を図ります。 ◆ 地域へのアウトリーチと連携による情報収集・提供体制を強化します。

(3) 福祉サービスの充実

現状と課題

- サービスの内容を知らないために利用につながらない場合や、本人の意識や家庭の事情等により、サービスの利用についての相談や申請ができないことがあります。
- 福祉サービスを有効に活用できるように、サービスを利用すべき人が、適切に利用できる仕組みづくりが大切です。

施策の方向性

- 福祉サービスを必要とする人が、内容を正しく理解して適切な支援計画に基づき利用できるように体制を整えます。
- 高齢者、障がい者、子育て支援といった福祉分野の個別計画に基づき、福祉施策を推進します。

期待される役割

◆ 個人や地域で取り組んでほしいこと

- 福祉サービスについての知識を深めましょう。
- 知りたいこと、必要なこと等は何でも相談しましょう。
- 利用できる福祉サービスについて、適切に利用しましょう。

◆ **社会福祉協議会が取り組むこと**

- 介護保険サービス、障がい者サービス等の公的制度の推進に取り組みます。
- 公的制度外のインフォーマルサービスの周知、利用促進を行う等、関係機関と連携しながらサービスの推進に取り組みます。
- 新たな在宅福祉サービスの開発に向け、実施体制や課題を検証しながら取り組みます。

◆ **町が取り組むこと**

- 福祉的な支援が必要な人が、住み慣れた地域で安心して暮らしていくことができるよう福祉サービスの充実を図ります。
- 福祉サービスの質の確保を図ります。

具体的な施策

施策名	内 容
インフォーマル（制度外）サービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 民生委員・児童委員に適切な情報提供を行い、福祉サービスの情報の周知を図ります。 ◆ 配食サービス等による見守り・訪問活動等を継続します。 ◆ 地域住民や地域組織による自主的な活動が実現するよう支援します。
利用者ニーズに応じたサービスづくり	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 利用者ニーズに応じてサービスの新設、見直しを検討していきます。 ◆ マネジメント機能を強化し、一人ひとりに応じたサービス提供を推進します。
介護・福祉・生活支援サービスの充実と質の確保	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 個別計画に基づき、関係機関と連携してサービスの提供体制の充実に取り組みます。 ◆ 適切なサービス提供が行われるように事業所の指導や苦情解決等に取り組みます。 ◆ サービスの質の向上を図るため、人材の育成に努めます。

(4) 権利擁護の推進

現状と課題

- 認知症や知的、精神障がい等により、判断能力が不十分な方は、契約行為ができないといった理由で福祉サービスが受けられない状況となったり、詐欺等の消費者被害に遭ったりするおそれもあります。
- 誰もが、権利を侵害されることなく、最大限に意思が尊重され、地域で自立した生活が送れるよう権利擁護や意思決定支援、成年後見制度利用の枠組みの整備が必要です。
- 虐待を発見したときはすぐに窓口に通報や相談をするという意識を高めつつ、虐待を未然に防ぐため、地域での虐待の早期発見や虐待防止に取り組む必要があります。

施策の方向性

- 虐待の防止、早期発見や早期解決が図れるよう、関係機関の機能や連携を強化します。
- 成年後見制度や虐待防止をはじめとする権利擁護に関する各制度を必要な方が利用できるよう、周知や利用支援に取り組めます。

期待される役割

◆ 個人や地域で取り組んでほしいこと

- 高齢者や障がい者、子どもたちが不安や悩みがなく安心して生活できる環境をつくりましょう。
- 地域で高齢者や障がい者、子どもたちを温かく見守り、異変に気づいたら行政や民生委員・児童委員に相談しましょう。
- 虐待について正しく理解し、虐待が疑われる場合はためらわず通報しましょう。

◆ 社会福祉協議会が取り組むこと

- 権利擁護事業の推進に向け、関係機関と連携しながら周知を図ります。
- 権利擁護事業の実施者として、利用者を適切に支援します。

◆ 町が取り組むこと

- 判断能力が不十分な方の権利を守るため、町長による後見開始の申立て等により成年後見制度利用を支援します。
- 高齢者、障がい者、子どもの虐待防止に向けた取り組みを強化します。
- 地域福祉の視点から、人権教育や男女共同参画の取り組みを推進します。

具体的な施策

施策名	内容
権利擁護、成年後見制度の周知と利用促進	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 関係機関と連携し、制度の普及啓発を図り、制度の利用につなげます。 ◆ 必要に応じて、成年後見町長申し立てや成年後見人報酬助成を行います。 ◆ 成年後見制度の利用促進のため、専門職による専門的助言等の確保や広報・相談支援等の中核的な機能を担う機関を設置します。
虐待の未然防止と早期発見、早期対応	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 高齢者、障がい者や子どもに対する虐待の防止に向け、住民への意識啓発を行います。 ◆ 関係機関等との連携や情報共有を図りながら、早期発見・早期対応して事件・事故の未然防止に努めます。
人権教育・男女共同参画の取り組み推進	<ul style="list-style-type: none"> ◆ お互いの人権を尊重することの重要性を正しく認識し、他者の人権を十分尊重した行動が取れるように人権教育・人権啓発を推進します。 ◆ 家庭生活や地域での社会活動に男女が対等に参画することができるよう取り組みを推進します。 ◆ 心のバリアフリーにつながる取り組みの推進により地域住民が支え合う理念の周知を図ります。

(5) 配慮が必要な人への支援

現状と課題

- 暮らしにおける人と人とのつながりが弱まることで、社会的に孤立し、困りごとを抱えていても誰にも相談できず、課題が深刻化してしまうケースが増えています。
- 子どもや高齢者を狙った犯罪が多発しています。
- サービスを利用すべき人を早期に発見して、サービスを受けるべき立場であることを伝える取り組みや、サービスを利用するための手続きをやすくする取り組みが必要です。
- 何らかの生活課題を抱えても、誰もが安心して日常生活を営むことができるセーフティネットの充実が必要です。

施策の方向性

- 配慮や支援が必要な人が地域から孤立することなく、必要な支援が受けられるよう関係者間で情報を共有し取り組みを行います。

- 生活困窮者の支援に関し、関係各機関との情報共有に努め、支援体制の連携強化に努めます。
- 高齢者や障がい者、子どもたちを見守るため、見守り活動や注意喚起のための声かけ、防犯情報の提供等、地域が連携した支援体制の充実を図ります。
- 様々な悩みから自死を選択されないよう、お互いの悩みに気づき支え合える地域づくりを目指します。

期待される役割

◆ 個人や地域で取り組んでほしいこと

- 地域の住民同士であいさつを交わしたり、お互いに関心を持ち、顔の見える関係づくりをしましょう。
- 地域に関心を持ち、近所にどのような人が暮らしているか把握しましょう。
- 地域での見守り、声かけ活動を推進しましょう。

◆ 社会福祉協議会が取り組むこと

- 町や関係機関と連携し、生活困窮者に対する取り組みを推進します。
- 配慮が必要な人が発見できる地域づくりを推進していきます。

◆ 町が取り組むこと

- 相談をためらわず、遠慮なく関係機関に相談できるよう啓発を図ります。
- 配慮を必要とする人が適切な支援を受けられるよう、サービスを利用すべき人を早期に発見し、サービス利用につなげます。
- 不審者情報、消費者被害に関する情報の周知を図ります。

具体的な施策

施策名	内容
地域社会からの孤立の防止	<ul style="list-style-type: none"> ◆引きこもり、障がい、ひとり暮らし、ひとり親等についてそれぞれの相談窓口の体制を強化し、当事者意識に立ちながら、対象者が地域社会との繋がりが保てるよう支援していきます。 ◆友愛訪問等のアウトリーチを通して、配慮が必要な人を早期に発見し、必要な支援策に結び付けます。 ◆サロン活動や支え愛マップづくりを通じて、地域づくりを推進していきます。
貧困等で生活が困難な人の生活支援	<ul style="list-style-type: none"> ◆自立した生活が困難に陥っている人を、地域や関係機関と連携して把握し、自立や就労に向けた相談や金銭的支援を行います。

自死予防の推進	◆ 相談体制を強化するとともに、精神疾患やメンタルヘルスについての普及啓発を行い、地域における心の健康づくり推進体制の整備を行います。
子どもの安全の確保	◆ 登下校時の犯罪や事故防止のため、スクールガードリーダーの配置等により、子どもたちの安全を見守ります。
消費者被害の防止	◆ 被害発生情報を速やかに周知するとともに、消費生活相談の解決に向けた助言を行います。 ◆ 相談内容により、他の相談窓口との連携を図ります。

■ 基本目標 1 の成果を図る主な評価指標

評価指標	現 状 (令和3年度)	目 標 (令和8年度)
相談機関ネットワーク会議の開催回数	未実施	年2回
福祉サービスに関する情報の入手状況 「十分できている」、「まあまあできている」と回答した割合	20%	増加
町の福祉施策に対する満足度 「満足している」、「ある程度満足している」と回答した割合	45%	増加
成年後見制度の認知度 「制度内容を含め知っている」と回答した割合	27.9%	増加