

第2章 武蔵野市地域福祉計画

第1節 地域福祉計画の策定にあたって

第1項 計画策定の背景

少子高齢化の進展

子どもの出生数の減少が続く中、人口の年齢構成から少子高齢化*がこれまで以上の速さで進展し、超高齢社会*の到来が予測されています。

行財政改革の進展

行財政改革の進展に伴い、これまで以上に効率的で創意工夫に満ちた福祉施策が求められています。

市民パートナーシップによる地域福祉の推進

地域において行政と市民の役割分担を明確にし、それぞれの役割を主体的に担い、行政と市民がパートナーとして地域福祉の推進にあたることが求められています。

予防施策への転換

高齢者が住み慣れた地域で自立して生活していくために、病気や要介護状態とならないよう、予防施策が求められています。

福祉サービスのシステムの変化と利用者支援

社会福祉基礎構造改革*に伴い、これまでの行政による「措置」制度*から利用者と事業者間の「契約」制度に、福祉サービスのシステムが大きく変化しました。利用者は多様な事業者と福祉サービスの中から選択し、契約することができるようになったため、行政には、第三者機関によるサービス評価を含めさまざまな情報提供についての支援が求められています。

福祉サービスの向上と利用者の権利擁護

また、この「措置」から「契約」へのシステムの転換に伴い、サービスの質の向上と利用者の権利擁護の拡充が求められています。

* 少子高齢化

出生率の低下と平均寿命の伸びにより、人口全体に占める子どもの割合が減り高齢者の割合が高まる現象。労働力の減少による経済成長の鈍化、公的年金制度などにおける生産年齢人口への負荷の過大化といった問題をもたらすとされる。

* 超高齢社会

高齢化率（人口全体に占める65歳以上人口の割合）が25%を超え、4人に1人は高齢者である社会。高齢化率が7%を超えると「高齢化社会」、14%を超えると「高齢社会」という。

* 社会福祉基礎構造改革

平成12年度から進められた社会福祉の共通基盤制度の改革。増大・多様化が見込まれる国民の福祉需要に対応することを目的に、個人の自立を基本とし、その選択を尊重した制度の確立 質の高い福祉サービスの拡充 地域での生活を総合的に支援するための地域福祉の充実 といった方向をめざすもの。

* 措置制度

福祉サービスの提供者や内容を行政が決定する制度。近年、高齢者介護や障害者福祉で導入された契約による利用者選択制度と対置される。

第2節 武蔵野市の地域福祉をめぐる現状

第1項 少子高齢化の進展と団塊世代の大量退職

少子高齢化が引きつづき進展する中、いわゆる「団塊世代」が60歳に達して大量退職が始まる「2007年問題」*も到来しようとしており、大量の退職者を地域が地域社会の一員としていかに迎え入れ、また福祉のまちづくりへの自主的参加のためのきっかけを作るかが課題となっています。

平成16年2月に実施した「団塊世代市民アンケート調査」(以下「団塊世代アンケート」という。)によれば、武蔵野市の団塊世代の男性の7割が給与所得者であり、女性の5割がアルバイト・会社員・自営業等の仕事を持っている、76.6%が武蔵野市に10年以上住んでいる、現在の生きがいのうち第1位は「仕事」(54.1%)だが、将来は「趣味」が68.6%で第1位となり、「地域活動・NPO活動・ボランティア活動を生きがいにしたい」人が49.5%、地域活動は、「趣味やスポーツ等のサークル活動」を好み(50.8%)、「地域の集会施設等の自主的管理運営」(15%)より「近隣で取り組む防犯活動」(41.3%)に積極的、といった傾向が出ています。

第2項 都市化の進展と地域の福祉力の低下

武蔵野市では、昭和46年に全国に先駆けてコミュニティ構想*を策定し、町内会・自治会ではない地域を単位とした市民による新しいコミュニティづくりを進めてきました。現在も20カ所のコミュニティセンター*(分館などを含む)を中心に、さまざまな住民主体の事業が展開されています。しかし、近年の単身世帯や高齢者のみの世帯の増加、オートロックマンションの増加などに象徴されるように「都市化」のさらなる進展により、地域の福祉力(地域に暮らす人々が連携しながら、さまざまな形でお互いに支え合う力)が低下している面があることは否めません。

* 「2007年問題」

わが国の歴史上突出して出生数の多かった1947(昭和22)年~1949(昭和24)年生まれの、いわゆる「団塊世代」が、2007年に60歳の定年年齢に達して退職し始め、大量の人材と技術・ノウハウなどが失われるのではないかという問題。

* コミュニティ構想

昭和46年、武蔵野市の第一期基本構想・長期計画の一つとして策定された構想。コミュニティセンター(次項参照)の建設を、土地の選定から設計まで市民参加によって行い、さらにセンターの管理運営も地域住民で組織する公共的団体に委ねるというもので、全国でも先駆的な市民参加のコミュニティづくりの取り組み。

* コミュニティセンター

市民の誰もが自由に利用できる総合的な多目的施設。市民のくつろぎの間、勉強部屋、グループ活動の場として利用されている。管理運営は、地域住民の自主的・公益的団体である各コミュニティ協議会が指定管理者として市から委任を受けて行っている。

第3項 地域活性化の動き

平成17年2月に実施した「地域福祉に関するアンケート調査」によれば、組織的な地域活動へ「参加している(したことがある)」割合は37.8%で、その内容は「地域での組織的な活動(自治会、町内会、コミュニティ等)」が39.0%と最も多く、次いで「趣味・スポーツを通しての活動」が38.7%となっています。地域活動に参加していない理由としては、「活動するきっかけがないから」が50.2%で最も多くなっています。したがって潜在的には、きっかけさえあれば地域活動に参加する可能性のある人は少なくないと思われます。

同調査によれば、ボランティア活動への参加について、4割弱の方が「活動経験あり」となっていますが、今後の参加の意向を見ると、「機会があればしてみたい」が6割を超えています。

地域福祉活動推進協議会*（以下「地域社協」という。）地域ボランティア、防災・防犯組織、NPO、地域イベント、見守りネットワーク*、障害のある人と地域との関わり合いが活発になるなど、地域活性化の動きも見られ、団塊世代アンケートの結果に見られるように、ここに経験豊かな団塊世代が参加することにより、さらに地域の活性化が図られることが期待されます。

第4項 国・都の制度改革や財政再建の動き

国は、社会福祉基礎構造改革で「利用者の立場に立った社会福祉制度の実現」と「時代の要請に応える福祉サービスの充実」を訴え、また三位一体改革により地方分権の推進を図っており、これらのもとで市町村には、住民のニーズに合ったきめ細かい福祉サービスを独自に推進・展開していくことが求められています。

一方で、東京都においては、財政再建プランのもとに福祉政策などへの一般財源投入が削減されており、市町村にはより一層効率的で創意工夫に満ちた福祉施策が求められています。

* 地域福祉活動推進協議会

地域の人々のネットワークを広げ、安心して暮らせる地域づくりを行うとともに、いざというときの助けあい、支え合いの体制づくりをめざして設置された組織。市内13地域で結成されている。

* 見守りネットワーク

一般的に、高齢者が地域で安全に安心して生活ができるよう、さまざまな社会資源と連携して一人暮らしや認知症の高齢者を見守るネットワーク。

第5項 現行計画の実施状況

1. とともに生き、ともに支え合うまちづくり

(1) 市民の福祉力の育成

地域社協の活動拠点づくり：地域社協は、コミュニティセンターを中心として地域福祉活動を推進し、コミュニティ協議会との交流に努める中で、約半数の地域社協がコミュニティセンターを連絡先としています。また、市としてもコミュニティセンターにおける地域社協の活動が円滑に行えるよう働きかけを行ってきました。しかしながら、その活動地域が必ずしもコミュニティ協議会の活動地域と一致していないという状況もあり、うまく連携が取れていないところもあります。

地域社協によっては、より充実した活動を推進するために独自の活動拠点を求める声もありますが、この活動拠点の内容については、具体的な場所を示すのか、ネットワークの中心部分としての機能を示すのか、まだ十分議論が尽くされていません。

地域社協への活動支援：市は、社会福祉法人武蔵野市民社会福祉協議会*（以下「市民社協」という。）を通して財政面での支援を継続しています。市民社協は平成16年3月に策定した「第2次武蔵野市地域福祉活動計画」（以下「地域福祉活動計画」という。）において地域社協の目的や基本活動内容が示されたことに伴い、活動の活性化支援に着手しました。また、地域をコーディネートする人材の育成支援は平成18年度実施を予定しています。

市民と行政の役割分担の明確化：「地域福祉活動計画」では、福祉活動における市民の役割を「地域住民組織への参加」、「ボランティア活動への参加」、「寄付や募金への協力」の3通りと定義し、市民社協の役割として活動に参加する市民への情報提供と環境の整備に努めることを決めました。

* 社会福祉法人武蔵野市民社会福祉協議会

武蔵野市民の一人ひとりが地域社会における主役となり、同じ地域に暮らす人々と協力して地域福祉を充実させることを目的として、昭和37年に設立され、昭和53年に社会福祉法人として認可された団体。社会福祉協議会は全国の市町村にあるが、名称に「市民」と入っているのは武蔵野市民社協だけである。

(2) 世代間交流の推進

社会資源との協働の検討：市民社協は、市民と地域のあらゆる団体・組織が相互に理解し合い協働できるよう「みんなが主役 ささえあいのまちづくりをめざして」を地域福祉活動計画の基本理念としました。また、平成 17 年 3 月に 6 カ所目のテンミリオンハウス*として開設した「花時計」では、利用対象者を 65 歳以上の市民、乳幼児（親子）、児童として世代間交流を図っています。

(3) テンミリオンハウス事業の拡充

高齢者計画に記載します。

2. 人にやさしい福祉のまちづくり

(1) 福祉のまちづくり推進体制の確立

福祉のまちづくり地域支援事業の推進：平成 13 年度～平成 15 年度にかけて、東京都の補助事業として、福祉のまちづくり地域支援事業を実施しました。市民による実行委員会方式で活動し、タウンウォッチングの実施とバリアフリー*マップづくり、福祉のまちづくりのためのテキストの発行や講演会を開催しました。

「高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律」(以下「交通バリアフリー法」という。)に基づく基本構想の策定：平成 15 年 3 月に「武蔵野市交通バリアフリー基本構想」(以下「交通バリアフリー基本構想」という。)を策定しました。

バリアフリー化連絡会議の設置：課題ごとに庁内に「バリアフリー化連絡会議」を設置してきました。

(2) 移動自由の確保

高齢者計画に記載します。

(3) こころのバリアフリーの推進

障害者計画に記載します。

* テンミリオンハウス

地域の実情に応じた市民などの「共助」の取り組みに対し、武蔵野市が年間 1,000 万円 (ten-million) を上限とした運営費補助などの活動支援を行っている施設ないし事業。

* バリアフリー

障害のある人が社会生活をしていく上で障壁（バリア）となるものが無い状況、あるいは障壁の除去。もともとは建築用語で建物内の物理的障壁の除去を意味したが、今日ではより広範に、障害のある人の社会生活を困難にしている社会的・制度的・心理的なすべての障壁の除去を意味する。

3. 社会資源を活かしたまちづくり

これまで市では、保健、医療、就労、子育て、まちづくりなど多様な分野において、サービス利用者、地域住民、NPO*、ボランティア、事業者、社会福祉法人、官公署、学校などと連携を図りながら、さまざまな取り組みを進めてきました。テンミリオンハウス事業、子育て事業、ムーバス*および市民参加による公園管理など、地域が持つ貴重な社会資源を活用することにより武蔵野市独自の事業を展開しています。

(1) 福祉教育による人材づくり

教育委員会などとの連携：小中学校におけるボランティア体験学習が盛んになる中で、福祉施設などで体験学習の受け入れを行っています。

ボランティアセンター武蔵野*との連携：ボランティアセンター武蔵野では、平成16年度に地域福祉計画、地域福祉活動計画を上位計画とした基本計画を策定し、その中で「夏！体験ボランティア」「スクール・アクション・プロジェクト」による学校への働きかけを積極的に行う方向性を示し、行政との連携強化を図りました。

(2) 在宅介護支援センターの機能強化やケアマネジメントを支援するシステムづくり 高齢者計画に記載します。

(3) 生活支援センターのネットワークづくりや障害者の生活を支援する人材の育成 障害者計画に記載します。

* NPO

民間非営利団体（non profit organization）。ボランティア活動などの営利を目的としない公益活動や市民活動を行う組織・団体のこと。平成11年にNPO法（特定非営利活動推進法）が成立し、こうした団体が法人格を持てるようになった。

* ムーバス

武蔵野市内を走るコミュニティバス。間隔の短いバス停配置、普通の路線バスが入れないような狭い道路を通る路線、大人・子ども一律100円という低料金などの特長を持つ。現在5路線7ルートで運行。

* ボランティアセンター武蔵野

ボランティア活動を希望する市民を登録し、ボランティアを必要としている市民に紹介する機関。ボランティア活動の内容としては、病院への付き添い、話し相手、障害のある人や子どもの遊び相手、福祉施設での手伝い、緑化・環境活動、外国籍市民との交流、コミュニティ活動、芸術・文化・スポーツ活動など。

4. 利用者支援のシステムづくり

(1) 権利擁護体制の確立

財団法人武蔵野市福祉公社*（以下「福祉公社」という。）との連携強化：福祉公社内の権利擁護センターで行っている権利擁護事業*に対して財政的支援を行い、福祉サービス利用者からの相談に対して、弁護士による対応を含め無料相談を継続しています。平成14年度には年間126件であった相談件数は、平成16年度には316件に増大しました。

また、身寄りのない高齢者などが成年後見人を必要とした場合に備えて、平成15年度より成年後見制度市長申立て*に関する経費を予算化し、これまでに7件の市長申立てを行っています。

成年後見制度などの市民への啓発：コミュニティセンターを利用して市民向けに講座を実施するなど福祉公社で継続的に行っています。

(2) 苦情解決のシステムづくり

サービス調整機能の強化・充実：平成16年度からは、新たに児童福祉分野を含めて、福祉サービスに関する総合的な苦情相談・解決事業を福祉公社で実施しています。

福祉サービスの質の向上：福祉保健部窓口連絡会を設置するなど、サービスの質の向上について検討しています。

5. 子育てプラン武蔵野との連携による施策の推進

(1) 家庭機能の支援

地域福祉活動計画による検討：地域社協の基本活動に「調査活動」として、親子の居場所を把握する居場所マップづくりが盛り込まれ、子育て支援事業や情報交換の場の提供などの事業を始めた地域社協も出てきました。

* 財団法人武蔵野市福祉公社

在宅高齢者や障害のある人に対して、よりよい生きがいと健康づくりの情報や福祉サービスの提供を通じて、新しい福祉機能を開発することにより、地域の福祉サービスを補完し、もって福祉全体のレベルアップを図るとともに、市民福祉の増進に寄与することを目的とした団体。権利擁護センターにおいて権利擁護事業（次項参照）を行っている。

* 権利擁護事業

生活不安を感じている高齢者、身体障害のある人や、判断能力が不十分なため権利侵害を受けやすい軽度の認知症高齢者、知的障害のある人、精神障害のある人の権利を擁護し、安心して自立した地域生活を送れるように日常生活の支援、金銭管理、福祉サービスの利用支援などを行う事業。

* 成年後見制度市長申立て

成年後見制度を利用する市民のうち、身寄りがいないなどの理由で、申立てをする人がいないひととの保護を図るため、市長が代行して家庭裁判所に申立てを行うこと。

第3節 子ども関連施策

第1項 子ども関連分野の位置づけ

武蔵野市では、第三期基本構想・長期計画第二次調整計画と併せて策定された「子育てプラン武蔵野(地域児童育成実施計画)」に基づき、総合的な子ども施策の推進という基本的方針のもとに、地域子ども館「あそべえ」*や子育てSOS支援センター*の設置、公立保育園改革の実施、保育サービスの充実や自然体験事業を推進しました。

「子育てプラン武蔵野」を引き継ぎ四長のアクションプランとして平成17年3月に策定された「子どもプラン武蔵野」は、児童福祉、学校教育、保健衛生、まちづくりなど幅広い分野にわたって子ども関連施策を示すとともに、次世代育成支援対策推進法*に基づく市町村行動計画と一体的に策定したものになっています。

武蔵野市では、公立保育園全園および全学童クラブにおいて、障害のある児童を受け入れていますが、「子どもプラン武蔵野」では、障害のある児童について、「発達障害児や保護者への支援の充実」や「障害児の余暇活動の充実」などの施策を盛り込むとともに、少子高齢化の進展する中で、家庭や地域の子育て力が高まるような多様な施策を行うことにより、親や地域が子育てに喜びを実感できることをめざしています。

なお、武蔵野市の施策の特徴として、子ども関連分野については、「子どもプラン武蔵野」にゆだねることとし、本計画では「子どもプラン武蔵野の基本的考え方・基本目標」を次項に再掲(抄)するにとどめます。また、必要に応じて本総合計画の関連部分において個別施策・事業として子育てに関連する内容を記述していくこととします。

* 地域子ども館「あそべえ」

子どもたちの放課後対策の充実施策の一つとして、保護者を含めた地域社会の構成員が一体となって子どもを育てるという考えに基づき、学校施設などを利用した早朝や放課後・土曜日などの子どもたちの居場所づくりや異年齢児童の交流を目的として、市立小学校12校のすべてで、教室開放、校庭開放、図書室開放を実施している事業。

* 子育てSOS支援センター

児童虐待を防止し、子育てに不安を持つ家庭を支援するため、子育てのこと、家族のことなどで悩んでいる市民の相談を受け付け、市内外のさまざまな機関と連携しつつ、子どもと家庭に一番望ましい支援サービスを紹介・提供する機関。武蔵野市子ども家庭課内に設置。

* 次世代育成支援対策推進法

わが国における急速な少子化などを踏まえ、次代の社会を担う子どもが健やかに生まれ、育成される環境整備を図るよう、地方公共団体および企業における10年間の集中的・計画的な取り組みを促進するため、平成15年に制定された法律。すべての地方自治体と一定規模以上の企業・事業所に「行動計画」の策定が義務づけられた。

第2項 「第二次子どもプラン武蔵野」の基本的考え方・基本目標

1. 基本的考え方

武蔵野市では、これまでも子ども施策の推進を市政の優先施策として位置づけ「全児童対策」と「ファミリーフレンドリー」の理念を掲げて事業を推進してきました。この基本的な考え方が、四長においても継承されました。これを踏まえ、武蔵野市の子ども施策を推進するにあたっての基本的な考え方は次のとおりとします。

(1) 子ども自身のニーズを重視する

次世代を担う子ども自身が本来持っている生きる力、育つ力をより伸ばすことを中心に据えて、子どもの幸せを第一に考え、子どもの利益が最大限に尊重されるよう子ども自身のニーズを重視した施策を展開します。

(2) 家族の絆を深める

家庭は、子どもが親や家族との愛情による絆を形成し、人に対する基本的な信頼感や倫理観、自立心等を身につけていく場です。この視点に立って、子育てをサポートする保育サービスや子育て相談の充実などにより子育てしやすい環境を整備するとともに、親子や家族の絆が太く力強いものとなるよう支援を実施し、すべての家庭が安心して子育てができ、家族のふれあいを深められるよう取り組みを推進します。

(3) 社会全体で子育てを支援する

子育ての基本は家庭にあります。子どもたちが健やかに成長するためには、子育て家庭が安心と喜びをもって子育てにあたれるように、行政はもとより地域、NPO、事業者など、社会全体が、さまざまな人的・物的資源を活用し、それぞれの役割を担いながら連携と協力をもって子どもの健全な育成に関わっていくことが必要です。そこで、子育てを社会全体で支援する視点に立って取り組みを進めます。

(4) 体験を重視する

子どもたちは、さまざまな体験活動を重ねることで、生命や自然などを大切にしている心、自分と異なる考えや文化を理解する姿勢を身につけながら成長します。そこで、子どもたちが多様な体験（生活体験・自然体験・社会体験）を重ねることができるよう取り組みを進めます。

2. 基本目標

基本的な考え方を踏まえ、子ども施策を総合的に推進するため、8つの「基本目標」を設定します。（地域福祉計画関連部分については内容を記述します。）

（1）子育て支援施策の総合的推進

子育て関係機関のネットワークを強化するとともに、それぞれの機関において子育て支援の多様な取り組みを展開します。また、地域でのグループ活動の支援や、多様な保育サービスの拡充を行います。

さらに、子どもの安全を見守るための地域活動などとの連携の充実や、医療費助成の拡充などを実施することにより子育て支援施策の総合的な推進を図ります。

（2）親子のふれあいと家庭への啓発

体験を通じた親子の絆を深められるような事業を実施するとともに、「親性」を育み、子育ての楽しさや喜びについて理解を深めることができる事業を実施します。

また、キャンペーンをはじめ保育園・学校などでの知識の習得体験などを通じて「食」の家庭への啓発事業を進めます。

（3）子育て支援施設の整備

武蔵境圏を中心に0123施設*の新設や既存施設の再編など施設整備の具体的な検討を進めます。

（4）学校教育の充実

（5）青少年施策の充実

（6）出産や子どもの健康な発育を支援

（7）地域で支え合う子育て支援

「共助」の精神に基づき地域の団体などが連携し、市民の誰もが健やかに安心して暮らせる地域社会の実現を図るため、地域社協やNPOへの支援を充実します。

子どもたちが高齢者や障害のある人への理解を深めるためのボランティア講座や体験学習を推進します。

（8）子どもにやさしいまちづくり

* 0123施設

0～3歳までの子どもとその家族が、いつでも自由に遊びに行くことができる施設。子どもの成長と親同士の関わり合いを支援する。

第4節 地域福祉計画の施策体系

地域福祉計画施策の体系図

基本施策	福祉総合計画施策	事業
雇用・自立支援と 生きがい活動の推進	「団塊世代事業」の支援 地域の社会資源を活用した ネットワークづくり	就労支援
		地域活動への参加
地域で支え合う 福祉のまちづくり	地域福祉を支える基盤の 強化	地域の福祉力の育成
		福祉のまちづくりの推進
	福祉の人材育成	専門的な人材の育成
		地域を支える人材の育成
ふれあい・ボランティア 体験の促進	ボランティアセンター武蔵野の強化	
	学校教育におけるボランティア体験 学習の支援 ボランティアセンター武蔵野との連携 による事業の充実	
安心して暮らせる まちづくり	地域の安全・安心の確保	安心助け合いネットワークの充実
	生活弱者への支援	生活困窮者などの自立支援
		ホームレスの自立支援
	災害時の要援護者対策の 検討	災害時要援護者のリスト作成と活用の 検討
		行政内部情報の整備
	健康づくり支援センターを 拠点とした地域の保健施策 の推進	地域ヘルスプロモーション活動の推進
在宅生活を支える新しい 仕組みの検討	既存のサービスの再編 地域社協による新たな見守りサービス の検討	
サービスの質の向上と 利用者の保護	利用者の権利を守るための 仕組みの充実	権利擁護事業の充実
		成年後見制度の普及・啓発
	サービスの質の向上を図る ための仕組みの充実	苦情解決システムの充実
		市民のニーズ把握体制の整備を通じた 相談窓口の充実
		福祉サービス第三者評価の推進
利用者の適切なサービス選 択につながる情報提供の充 実	総合的な情報提供体制の整備	

子育て支援施策の体系図（第二次子どもプラン武蔵野より一部抜粋）

基本施策	福祉総合計画施策	事業
子育て支援施策の総合的推進	地域社会全体で取り組む子育て支援の構築	子育てSOS支援センターにおけるネットワークの強化
		共助を主体とした子育て支援体制の構築
	保育サービスの拡充	保育園における子育て支援事業の充実
		さまざまな主体による多様な保育サービスの展開
		保育ママ制度の拡充
	子育て家庭への支援	子育て支援事業者との連携
		民間幼稚園に対する支援
		自由来所型遊び場提供事業の充実
		出前0123子育て広場事業の実施
		子育て情報誌や啓発資料の発刊
働き方の見直しの啓発などの推進	多様な働き方の実現および働き方の見直しの啓発	
子どもプランの推進	子どもプラン武蔵野の推進	
親子のふれあいと家庭への啓発	体験事業を通じた親子のふれあい	自然体験を通じた親子のふれあい機会の提供
	子育ては親育て	親業についての講座の開設、体験の機会の提供
		子育ては楽しキャンペーンの実施
		子育てグループなどへの支援
	子育て家庭への「食」の啓発	子どもの食環境に関する啓発の推進 食に関する教育の推進
子育て支援施設の整備	子育て支援施設の整備	武蔵境圏への0123型施設の開設 都営武蔵野アパート建替えに伴う子育て支援施設併設の検討
地域で支え合う子育て支援	地域福祉を支える基盤の強化	共助の仕組みづくりの推進
	心のバリアフリーの推進	交流教育・普及啓発活動の推進
	ふれあい・ボランティア体験の促進	学校教育におけるボランティア体験学習の支援
		ボランティアセンター武蔵野との連携による事業の充実
	社会参加の促進	障害者（児）の余暇活動の充実
障害者相談事業の充実	生活支援センターの充実	

第1項 雇用・自立支援と生きがい活動の推進

【現状と課題】

少子高齢化が引きつづき進展する中、昭和22年～昭和24年生まれのいわゆる「団塊世代」が60歳に達して大量退職する「2007年問題」が到来しようとしています。大量の退職者を地域がいかに対応するかとともに、これらの方々が今後も健康で生きがいを持って暮らしつづき、地域福祉の担い手としてどのように活躍していただくかが課題となっています。

「団塊世代アンケート」によれば、将来は地域活動・NPO活動・ボランティア活動を生きがいにしたい方が49.5%、地域活動の中では、趣味やスポーツ等のサークル活動を好む方が50.8%と最も多く、「地域の集会施設等の自主的管理運営」より「近隣で取り組む防犯活動」に積極的、といった傾向が出ています。

平成15年12月に四長テーマ別市民会議「団塊世代の主張」が設置され、平成16年5月に団塊世代の公募市民などによる意見が集約された報告書「団塊力」が、提出されました。その後、この委員が非営利活動団体として「DANKAIプロジェクト」を自主的に結成して報告書の内容に沿った活動を継続し、平成17年3月に「団塊力博覧会」を開催しました。

少子高齢化の進展や人口の減少など社会状況が大きく変化する中、すべての人が、住み慣れた地域社会で自立した生活を送るために、高齢者が長年培ってきた知識、経験、能力を、地域社会の担い手としてNPOやボランティアなどの地域活動の中で生かしていくこと、また、障害のある人が主体的にさまざまな社会経済活動へ参加していくことやそのための環境を整えることなどが求められています。

【取組の方向性】

1. 「団塊世代事業」の支援

報告書「団塊力」には、「これまでに培ってきたキャリアをリタイア後にも生かして、地域社会の福祉と文化向上に貢献したいという意欲を持っている」と記されています。このような団塊世代の社会貢献、地域貢献、生きがいづくりをサポートする仕組みづくりを検討します。

NPOやボランティア活動に対する補助金などによる支援とは別に、行政と協働することにより、よりその効果を高められる地域貢献活動を実践する団体との協働の仕組みづくりを検討します。

ボランティアセンター武蔵野主催の「お父さんお帰りなさいパーティー」*の活動と連携を取りながら、地域活動への参加の仕組みづくりを検討します。

* お父さんお帰りなさいパーティー

退職前後の男性のための地域活動参加のきっかけづくりとしてボランティアセンター武蔵野が催すイベント。地域で活動する団体の紹介や体験発表、仲間づくり懇談会などを行う。

団塊世代は、これまでのアンケートや市民会議の結果から、近所づきあいを核とする地域活動よりは、趣味・スポーツを目的とする地域活動に強い関心を持っていることから、情報提供のあり方を検討します。

2. 地域の社会資源を活用したネットワークづくり

障害のある人や高齢者の就労を支援するため、人材や企業など地域の社会資源を活用します。

【具体的取組】

1. 「団塊世代事業」の支援

就労支援

団塊世代の方々が退職後、企業等で培ってきた専門的知識や経験などを地域社会に還元し、地域社会の活性化を図る人材バンクとしての団塊ナレッジバンクの設立を検討します。

地域活動への参加

団塊世代を対象とした情報提供のあり方を検討し、目的別のよりきめ細やかな地域情報を必要な市民に提供できる仕組みを検討します。

2. 地域の社会資源を活用したネットワークづくり

就労のネットワークづくり

就労の形態に関わらず就労の場の確保を図るとともに、相談、訓練・指導などの就労支援体制の充実を図り、それぞれの希望に合った就労形態を選択できるよう、行政、学校、ハローワーク、シルバー人材センター*、授産施設、民間企業などによるネットワークを構築します。

* シルバー人材センター

一般雇用になじまないが働く意欲を持ち、かつ健康な高齢者（おおむね60歳以上）のために、地域社会との連携を保ちながら、その知識・経験・希望に沿った職業機会を確保し、生活感の充実および福祉の増進を図るとともに、高齢者の能力を生かした活力のある地域社会づくりに寄与することを目的とする機関。会員にふさわしい仕事をシルバー人材センターが請負い、各人の希望に沿って臨時的かつ短期的な仕事に従事する。

第2項 地域で支え合う福祉のまちづくり

【現状と課題】

単身世帯や高齢者のみ世帯の増加、町内会・自治会のない地域性、オートロックマンションの増加などに象徴されるように「都市化」がさらなる進展を見せ、地域の福祉力が引きつづき低下しています。

「地域福祉に関するアンケート調査」によれば、ボランティア活動へ「参加している(したことがある)」割合は4割弱ですが、ボランティア活動への参加意向を見ると「機会があればしてみたい」が6割を超えています。特に女性の20代、30代では8割近くに上っています。また、地域活動への参加経験は、女性の50代、60代で約6割となっており、地域福祉の担い手として期待されます。

年齢、性別、国籍の違いや障害のあるなしに関わらずすべての人々が、住み慣れた地域コミュニティの中でいつまでも健康で安心して暮らしてつづけていくためには、自助・共助・公助の役割分担に基づき、地域社会に暮らす人々がお互いに連携し、ネットワークを形成しながら支え合うことが不可欠です。

平成7年に策定された地域福祉活動計画に基づき展開された地域社協は、市内13地区でそれぞれ市民の方々が主体となって、地域の福祉課題を解決するために見守りネットワーク活動や「災害時支援マップづくり」などの地域活動を実践しています。

地域社協の主な活動は、地域のネットワークづくりともいえますが、その活動内容は、住民の個別ニーズに対応しようとする方向と、団体間の協議、調整を中心に活動しようとする方向とがあります。住民の個別ニーズに対応しようとする方向として、いわゆる見守りネットワーク活動があります。

この計画における「安心助け合いネットワーク」活動とは、地域社協の活動として地域住民の中の希望者を対象に複数のメンバーが行う声掛けや見守りなどの助け合い活動のことと定義します。必ずしも平成14年に桜野地域社協が行った「安心助け合いネットワーク試行事業」と同じ活動を指すものではありません。

高齢化の進展とともに、身近な地域で相談や援助が受けられるサービス供給体制が課題となり、市は、既存の高齢者総合センター*やその後に建設された特別養護老人ホームおよびケアハウスに併設する形で在宅介護支援センターを配置するなど「小地域完結型の福祉サービス」をめざしてきました。平成17年10月には市内6カ所目となる吉祥寺本町在宅介護支援センターが開設され、当初の目標であった中学校区ごとに1つの在宅介護支援センターの配置が完了し、今後は地域内の保健、医療、福祉の連携の中心となって地域福祉のさらなる充実を図ることが

* 高齢者総合センター

デイサービスセンター、在宅介護支援センター、社会活動センター、ケアマネジャー研修センター、補助器具センターが集合した市の高齢者福祉施設。

期待されます。

市内をいくつかの小地域に分ける場合、たとえば小学校区や中学校区、コミュニティ、地域社協、環境美化推進員の配置区分など分野や活動内容によってさまざまな地域割りが存在しています。

市内には行政のほかにも地域福祉の基盤を支えるさまざまな活動の実施主体があります。社会福祉の推進と住民の自主活動の支援を行ってきた市民社協、契約に基づく有償在宅福祉サービスの提供により行政サービスの補完的役割を担ってきた福祉公社、障害者施設や高齢者施設の運営を行う社会福祉法人武蔵野の各法人は、それぞれの目的に応じて市が設置に関わり、財政援助出資団体*として指定されています。しかし、社会福祉基礎構造改革、指定管理者制度、公益法人制度改革など社会情勢の変化の中で、各団体については、その方向性およびあり方を見直す時期に来ています。

平成 15 年 3 月に市内 3 駅を中心とした駅周辺区域のバリアフリー化を図るため策定した「交通バリアフリー基本構想」に基づき、JR やバス事業者などの公共交通事業者、道路管理者、公安委員会が策定したバリアフリー特定事業計画に沿って、まちのバリアフリー化を着実に実施することが必要です。

【取組の方向性】

1. 地域福祉を支える基盤の強化

都市化の進展に伴う地域の福祉力の低下傾向を踏まえ、地域活動の活性化を図るため、まず、市民社協に対しては地域コーディネート機能の強化を、また地域社協に対してはその活動の充実を支援します。その中では特に、一人暮らしの高齢者や障害のある人などの孤立予防を、市と地域社協の連携により推進します。

地域社協は、それぞれの地域特性や活動の積み重ねの相違により画一的な組織活動ではありません。したがって、地域課題についてすべての地域社協がすぐに対応できるとは限らないのが現状です。市は、市民社協と連携して、「福祉でまちづくり」という立場から、それぞれの地域の実情に合った地域社協の活動を一層支援していきます。

福祉、防災、防犯、学校、青少年活動、環境、緑化、まちづくりなど、それぞれの分野で地域活動に参加する市民を「横に」つなぐとともに、行政においても、各担当部署間の連携を図ります。

地域福祉の基盤を支える財政援助出資団体はその目的を的確に達成するために、事業の効率化や団体運営の適正化に努めるよう指導するとともに、団体の再編を

* 財政援助出資団体

「財政援助出資団体指導事務要綱」に定められた、市が出資などを行い、主に財政的援助を継続的に行っている団体のうち、特に指導監督等を要する団体。福祉関係では上記の 3 法人のほか、財団法人武蔵野健康開発事業団、社団法人武蔵野市シルバー人材センターが指定されている。

含めた今後のあり方を検討します。

誰にとっても快適なまちづくりを進めるため、ユニバーサルデザイン*による福祉のまちづくりを推進します。

これらの推進にあたっては、従来の地域社協や民生・児童委員*などの地域割りを尊重しながら、3つの日常生活圏域*を基本として、在宅介護支援センターが日常生活圏域の中心となって関係機関やNPO、ボランティアなどと連携して地域福祉の充実を図ります。

外国籍市民が地域社会に参加しやすい仕組みづくりを推進します。

2. 福祉の人材育成

福祉の専門知識を持つ人材の育成に努めます。

認知症高齢者などの日常生活支援のため、成年後見制度の周知および活用を推進します。東京都の施策との連携を視野に入れながら、成年後見人および後見人を希望する市民を支援します。

地域福祉の推進を図るため、地域内の人材育成を図ります。

3. ふれあい・ボランティア体験の促進

学校教育におけるボランティア体験を支援するための情報提供を推進します。

ボランティアセンター武蔵野が、ボランティアを希望する児童・生徒に福祉関係施設を紹介して、さまざまな活動ができる仕組みを強化します。

【具体的取組】

1. 地域福祉を支える基盤の強化

地域の福祉力の育成

市民社協の充実・強化

地域福祉の中心となるべき市民社協が、地域社協だけではなくさまざまな地域の社会資源の連携の核となって地域福祉の推進をコーディネートできるよう支援します。

* ユニバーサルデザイン

年齢、性別、文化や障害の有無などに関わらず、可能な限りすべての人々に利用しやすいまちや建物、環境、製品、サービスづくりを行っていかこうとする考え方。バリアフリーが現に存在する障害を除去するという発想であるのに対し、ユニバーサルデザインは、モノや制度は本来誰にでも使いやすいように作られているべきであるとの考え方に立つ。

* 民生・児童委員

同じ地域に住む人々の社会福祉に関する相談を受け、関係機関につなぐパイプ役としての住民ボランティア。民生委員法によって設置が定められ、児童委員は児童福祉法によって民生委員が児童委員を兼ねることとなっている。

* 日常生活圏域

武蔵野市を東部、中部、西部と分けた小圏域。P52 参照。

財政援助出資団体のあり方の検討

限られた社会資源を最大限活用しつつ、地域福祉を支える基盤をさらに強化するため、市民社協、福祉公社、社会福祉法人武蔵野の果たしている役割、機能を整理し、有識者による委員会などの設置により、団体の再編を含めた今後の各団体の方向性およびあり方について検討を進めます。

地域社協活動の充実

共助を担う地域の社会資源として、地域社協への期待は大きなものがあります。地域社協活動が他のさまざまなコミュニティ活動と協働しながら福祉、防災、防犯、学校、青少年活動、商店会、緑化、まちづくりなど地域のさまざまな活動との連携を進めやすくするよう支援します。また、高齢者、障害のある人、子育て家庭、外国籍市民などが地域社会に参加しやすくするよう支援するとともに、孤立予防を図るための「安心助け合いネットワーク」づくりを支援します。

コミュニティ施策・防災施策・地域福祉施策などの連携強化

市はさまざまな施策分野で地域ネットワークづくりを進めていますが、総合調整ができていません。そこで、市の担当部署と市民社協による地域福祉ネットワークに関する調整会議の設置を検討します。

地域社協などによる外国籍市民への支援

言葉や生活習慣の相違により地域から孤立している外国籍市民に対して、地域社協と武蔵野市国際交流協会（MIA）*とが連携を図り、生活情報を正しく伝えるなど地域社会に参加しやすい仕組みづくりを支援します。

福祉のまちづくりの推進

交通バリアフリー基本構想の推進

平成15年3月に策定した「交通バリアフリー基本構想」に沿った施策を着実に実施するとともに、誰にとっても生活しやすいユニバーサルデザインによるまちづくりの取り組みを推進します。

福祉のまちづくり条例などに基づく指導

一定規模の都市施設の新設または改修を行う事業者・個人に対しては、東京都福祉のまちづくり条例および武蔵野市福祉環境整備指導要綱に基づく整備基準に適合するよう指導し、高齢者や障害のある人が円滑に施設を利用できるよう努めます。

* 武蔵野市国際交流協会（MIA）

国際平和に寄与する開かれたまちづくりを目的として、市民レベルの国際交流・協力の推進、在住外国人支援を行っている団体。英語名 Musashino International Association。

2. 福祉の人材育成

専門的な人材の育成

実習生・インターンシップの受け入れ強化

市は、福祉医療関連学部などの実習生・インターンシップ*学生の受け入れを積極的に推進します。また、関係福祉団体による受け入れについても支援します。

成年後見人の支援

判断能力が十分でない高齢者や障害のある人などの権利・利益を守るため、成年後見制度の活用を推進することが重要になってきています。そこで、本人の家族・親戚などが安心して成年後見人を引き受けられるよう講習会を開催します。

地域を支える人材の育成

市民社協による地域福祉活動コーディネーターの育成

地域福祉活動計画に基づき、市民社協の職員を地域福祉活動コーディネーター*として育成し、市内を3つのブロックに分けてそれぞれ1名ずつ配置し、地域社協の活動を支える体制づくりを支援します。

地域内の総合調整を行う地域リーダーの養成

地域の特性を生かして、地域における総合調整を行う人材を養成するため、リーダー研修の実施を支援します。

ボランティアセンター武蔵野の強化

ボランティア活動希望者と受け入れ可能な施設や組織との組み合わせを迅速に行うとともに、きめ細かい情報提供を行うよう支援します。

3. ふれあい・ボランティア体験の促進

学校教育におけるボランティア体験学習の支援

子ども版ボランティア情報誌の発行を検討し、児童・生徒が自然にボランティア活動に興味を持てる環境づくりを推進します。

ボランティアセンター武蔵野との連携による事業の充実

小・中学校へ福祉関係施設などへのボランティア活動受け入れ情報を提供し、学校教育においてボランティア活動が身近となる仕組みづくりを支援します。

* インターンシップ

学生が研修生として一定期間企業や国の機関、地方公共団体などで実際に仕事に従事し、就業体験する制度。

* 地域福祉活動コーディネーター（福祉活動専門員）

各地域社協のリーダーや地域専門機関と連携し、在宅福祉活動の企画立案や実施、ボランティア活動の振興など、地域福祉活動を取りまとめる人材。

第3項 安心して暮らせるまちづくり

【現状と課題】

核家族化に伴う単身世帯や高齢者のみの世帯の増加、町内会・自治会のない地域性、オートロックマンションの増加などに象徴されるように「都市化」がさらなる進展を見せ、高齢者などの「孤独死」や高齢者・児童への虐待などが社会問題になっています。

「地域福祉に関するアンケート調査」によれば、8割以上の方が今後もずっと武蔵野市に住みつづけたいと考えており、地域社会で安全・安心に暮らすために重要なのは「医療サービス」(65.3%)と「防犯・防災体制」(64.7%)と考えている方が多くなっています。

生活保護受給世帯数は、高齢世帯の増加や経済の回復が進まない中で著しい増加傾向にあります。平成4年度には532世帯であったものが、平成17年4月には2.4倍の1,255世帯に達し、ここ3年間の平均でも毎年9%、約100世帯が増加しています。受給者の中には十分就労意欲も能力もありながら、経済構造の変化による雇用の不一致のため、就業できずに生活保護を受けている人も少なくありません。

いわゆるホームレスの人々は、東京都と23区の支援施策により23区内では減少傾向にありますが、逆に多摩地区では増加傾向にあります。

プライバシー意識の高まりや個人情報保護法*施行をきっかけとした過剰反応も見られる中で、障害のある人や要介護高齢者などの災害時要援護者の把握が難しくなっています。

いわゆる振り込め詐欺やリフォーム詐欺など高齢者を狙った悪質な犯罪が多発しており、高齢者や障害のある人が地域で安心して暮らせる地域社会づくりが必要です。

武蔵野市健康推進計画に基づき、生涯を通じた保健事業の一体的推進を図ることを目標とし、市と市民が協働して健康なまちづくりを推進する拠点とするために、平成17年7月に健康づくり支援センターを設置しました。

単身世帯が急増している中で、高齢者や障害のある人が、従来家族などから受けていた生活上の援助を第三者が代行する仕組みが必要になってくると思われます。具体的には、行政サービスの諸手続き、公共料金の支払いや買い物などの日常

* 個人情報保護法

個人情報を取り扱いに関連する法律で、個人情報の適正な取り扱いに関する国および地方公共団体の責務などを明示している。事業者が個人情報を取り扱う上で、最低限守らなければならない義務などを定めることにより、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益の保護をすることを目的とする。平成17年4月全面施行。

生活上の活動、服薬管理、通院介助、入退院手続き、入院中のサポートなど、ターミナル期*の医療の選択、葬儀、財産処分などの終末期の身上監護などが考えられます。

【取組の方向性】

1. 地域の安全・安心の確保

一人暮らしの高齢者などの安否確認や日常生活の不安の相談などを、地域の中で連携して解決するため、地域社協が展開している「安心助け合いネットワーク」を支援します。

2. 生活弱者への支援

生活保護受給者が、地域において自立した生活が送れるよう「自立支援プログラム」*を活用した支援を早期に行います。

ホームレスの自立を支援します。

3. 災害時の要援護者対策の検討

内閣府が平成 17 年 3 月に発表した「災害時要援護者の避難支援ガイドライン」に沿って、同意方式（一人ひとり直接会って情報収集する方式）や手挙げ方式（登録希望した者について情報収集する方式）などを組み合わせて、個人情報保護に配慮しつつ災害時要援護者の情報の活用を図ることを検討します。

4. 健康づくり支援センターを拠点とした地域の保健施策の推進

健康づくり支援センターの健康づくり推進員と地域社協が協働して健康なまちづくりを推進します。

5. 在宅生活を支える新しい仕組みの検討

福祉公社が行っている権利擁護事業や成年後見の相談支援事業などを再編成して、家族がいなくても高齢者や障害のある人が、住み慣れた自宅で安心して過ごせるようサポートできる仕組みを検討します。

【具体的取組】

1. 地域の安全・安心の確保

安心助け合いネットワークの充実

地域社協が「地域助け合い活動」として行っている住民の自主的な「安心助け

* ターミナル期

一般的に患者の余命が約 6 カ月以内と推定される時期。終末期。

* 自立支援プログラム

福祉事務所などの生活保護の実施機関が、保護を受ける世帯全体の状況を把握した上で、自立支援の具体的内容や実施手順などについて定めた世帯類型ごとの「個別支援プログラム」に基づいて個々の被保護者に必要な支援を組織的に実施するプログラム。被保護世帯の自立・就労支援のために平成 17 年度から導入された。

合いネットワーク」づくりを積極的に支援し、さらに地域のさまざまな団体、医療機関、社会福祉施設、在宅介護支援センターなどとの連携強化を支援します。

2. 生活弱者への支援

生活困窮者などの自立支援

地域福祉権利擁護事業により認知症高齢者などの日常的金銭管理サービスの活用を図ります。また、生活保護受給者の自立を支援するため、就労指導員を積極的に活用して、生活保護受給開始後早期に就労支援を行います。

ホームレスの自立支援

リストラで職を失うなどやむを得ず路上や公園などで野宿生活をしているホームレスは、積極的に宿泊提供施設に保護したうえで、生活保護法により自立に向けての援助を積極的に行います。また、ホームレスに対する暴行などの犯罪を含む排他的行為を防ぐために、地域社協や民生委員などの連携のもとに、ホームレスに対する偏見や差別をなくして地域社会での理解を深めていくよう啓発を図ります。

3. 災害時の要援護者対策の検討

災害時要援護者のリスト作成と活用の検討

要援護者情報の地域での共有・活用が個人情報保護の観点から事実上棚上げになっており、災害発生時に迅速な避難支援対策が困難な状況にあります。同意方式、手挙げ方式などを組み合わせて、個人情報保護に配慮しつつ災害時要援護者情報が活用できるよう整備します。

行政内部情報の整備

行政内部に分散する日常的に援護を必要とする人の情報を統合・整備して、災害発生時に迅速な避難支援ができる体制づくりを整備します。

4. 健康づくり支援センターを拠点とした地域の保健施策の推進

地域ヘルスプロモーション活動*の推進

市は、武蔵野市健康推進計画に基づき、生涯を通じた保健事業の一体的推進をめざし、市と市民が協働して健康なまちづくりを推進するための拠点として健康づくり支援センターを設置しました。この健康づくり支援センターを拠点に、健康づくり推進員や人材バンク登録者などを中心として、地域社協やコミュニティにおけるサークル活動団体などと連携し、介護予防を視野に入れた地域へ

* ヘルスプロモーション活動

自らの健康を保ち、より健康になれるようにする一連の活動。昭和61年WHO（世界保健機構）が提唱した考え方。

ルスプロモーション活動（地域健康づくり活動）を推進します。

5. 在宅生活を支える新しい仕組みの検討

既存のサービスの再編

福祉公社の権利擁護センターに、東京都の補助事業を活用して「成年後見推進機関」としての業務を追加します。これに合わせて、地域福祉権利擁護事業、福祉公社独自の権利擁護事業、有償在宅サービス、低所得者向けサービスなどを再編し、高齢者や障害のある人が地域で安心して暮らせる地域社会づくりをめざします。

地域社協による新たな見守りサービスの検討

地域社協内に「地域サポーター」を組織し、認知症の方を地域で支える仕組みを検討します。例えば、地域サポーターの方に在宅介護支援センターを中心とする個別処遇計画に参加していただくなど、それぞれの役割について一定の理解のもとに可能な範囲で見守りサービスを行うことを検討します。

第4項 サービスの質の向上と利用者の保護

【現状と課題】

介護保険制度や障害者支援費制度の導入など社会福祉基礎構造改革の流れの中で、サービス提供の形態が「措置」から「契約」へと大きく転換しました。

サービスの質の向上と安定した供給の確保ならびにサービス利用者の保護が行政に期待されることになりました。

そのために苦情解決システムの整備、権利擁護事業の推進、成年後見制度の活性化、また、市民社協が実施している福祉サービス第三者評価*の推進などを図ってきました。

リフォーム詐欺など認知症の高齢者を狙った犯罪が増加しています。一方、身寄りのない高齢者なども増加しているため、市長申立てによる成年後見制度の活用や低所得者に対する成年後見人報酬の助成制度の創設が課題となっています。

福祉公社では、平成12年9月より東京都地域福祉権利擁護事業を実施し、これと並行して、成年後見制度の利用支援や制度に関する相談事業を含む独自の権利擁護事業を実施しています。また、平成15年4月には福祉公社内に権利擁護センターが設置され、地域福祉権利擁護事業と成年後見事業の連携が強化されました。

「地域福祉に関するアンケート調査」によれば、福祉・保健に関する情報の必要性について、「健康づくりに関する情報」が67.4%と最も高く、「地域活動やボラ

* 福祉サービス第三者評価

社会福祉事業者の提供するサービスの質を、当事者である事業者および利用者以外の公正・中立な第三者性を有する機関（評価機関）が、専門的・客観的な立場から評価すること。

ンティア活動に関する情報」54.3%、「高齢者の福祉に関する情報」52.9%と続いています。このことから福祉・保健に関する情報のニーズは非常に高いといえます。

同アンケート調査によれば、これらの情報が十分提供されているか否かについては、福祉・保健に関する情報のすべての項目において6割以上が「不十分である」としています。また、福祉・保健サービスに対する満足度では、約9割の方が満足していますが、不満を感じたときに「サービス提供者に苦情を言った」18.2%、「市に相談した」15.9%を大きく引き離して、「何もしなかった」が63.6%で最も多くなっています。

事業者が提供するサービスの質の向上を図るとともに利用者のサービス選択に資するため、福祉サービス第三者評価制度が実施されていますが、評価結果情報については、利用者に十分届いているとはいえない状況です。

【取組の方向性】

1. 利用者の権利を守るための仕組みの充実

権利擁護事業や成年後見制度の総合的窓口となる権利擁護センターの機能充実を図ります。

地域福祉権利擁護事業、福祉公社独自の権利擁護事業、有償在宅サービス、低所得者向けサービスなどの既存のサービスを再編し、在宅生活を支える新しい仕組みのあり方を検討します。

2. サービスの質の向上を図るための仕組みの充実

総合的な苦情相談窓口のPRを積極的に行い、サービス利用者が利用しやすい環境を整備します。また、相談窓口の機能を強化するため、在宅介護支援センターなどの相談窓口との連携強化を図るとともに、相談窓口から市民ニーズを取り込める仕組みづくりの推進や、窓口業務を支援する福祉総合情報電算システムの構築の検討に取り組みます。

サービス事業者に対しては、サービスの内容に関する福祉サービス第三者評価の受審を促進し、その結果についての公表に努めます。

3. 利用者の適切なサービス選択につながる情報提供の充実

「地域福祉に関するアンケート調査」や地域懇談会で出された「情報が届かない」「PRの方法に工夫がほしい」などの意見に応えるため、総合的な情報提供体制に取り組みます。

情報が個々のサービス利用者の生活課題に役立つよう提供の仕組みを工夫します。具体的には、ケアマネジャーやホームヘルパーなどサービス利用者宅を訪問する人的資源の活用や、ホームページなどの媒体を活用します。

【具体的取組】

1. 利用者の権利を守るための仕組みの充実

権利擁護事業の充実

権利擁護センターの充実

認知症の高齢者や障害のある人の利益を守ることを目的とする権利擁護事業を推進するため、福祉公社の権利擁護センターの体制強化を支援します。

在宅生活を支える新しい仕組みの構築

高齢者や障害のある人が従来家族などから受けていた生活上の援助を第三者が代行する仕組みを、権利擁護事業と連携して構築することを検討します。

成年後見制度の普及・啓発

多様な広報メディアの活用

市報むさしの・市民社協だよりなどの紙媒体、市をはじめとする関連機関のホームページ、むさしのFM・武蔵野三鷹ケーブルテレビなどの放送通信媒体など多様な広報メディアを活用します。

市長申立て制度の活用

法律上の申立て権限を活用して、身寄りのない認知症高齢者などの利益を保護するよう努めます。

措置制度*の活用の検討

緊急を要する場合のほか、成年後見制度の利用との比較を行い、措置制度の利用も選択肢として検討します。

後見費用の助成

一定の要件のもとに成年後見人報酬などを助成する制度の導入を検討します。

任意後見制度の普及・啓発

本人が意思能力のあるうちに自ら契約することにより成立する任意後見制度は、高齢者の権利・利益を守る上で優れており、積極的に普及・啓発を行うとともに、在宅介護支援センターなどの相談業務で対応できる体制づくりを行います。

* 措置制度

福祉サービスの提供者や内容を行政が決定する制度。近年、高齢者介護や障害者福祉で導入された契約による利用者選択制度と対置される。

2. サービスの質の向上を図るための仕組みの充実

苦情解決システムの充実

苦情相談窓口のPR

介護保険以外の福祉サービスについては、福祉公社が総合的な苦情相談窓口となっていますので、まず在宅介護支援センターやケアマネジャーなどへのPRを図り、窓口の連携を強化するとともに、個人情報に配慮しつつ苦情処理の結果を公表する制度の導入を検討します。

サービス調整機能の強化・充実

市および在宅介護支援センターにおいて、介護保険以外の福祉サービスについても調整機能を強化し、利用者が安心して相談できるようサービスの質の向上を図ります。

市民のニーズ把握体制の整備を通じた相談窓口の充実

窓口からニーズを取り込む仕組みづくり

苦情対応など、市の窓口だけでなく市民社協や事業者などの窓口業務の中で、新しい施策や業務改善に結びつくニーズ発見の仕組みづくりを検討します。

福祉保健部窓口連絡会の活用

市の窓口間での情報交換を定期的に行うなど連携を強化して、窓口業務の質の向上と相談機能の充実を図ります。

福祉総合情報電算システムの検討

現在、市が福祉サービス提供のために使用している電算システムは、医療助成や手当などの処理を行うシステム、介護保険の処理を行うシステムと支援費の処理を行うシステムがあります。しかし、統一的に運用されていないため、窓口での一元的な情報検索が困難な場合があります。そこで、「武蔵野市総合情報化基本計画」*に基づき、福祉サービスに関する情報を、総合的に集約し提供する電算システムの再構築の検討を行います。

福祉サービス第三者評価の推進

福祉サービス第三者評価事業の普及・啓発

福祉サービス第三者評価の積極的な受審のために、サービス提供事業者に対して、福祉サービス第三者評価事業受審費補助制度の活用を促進します。

評価結果の公表

利用者の立場に立った情報提供のあり方を検討し、そのうえで評価結果の公表を実施します。

* 武蔵野市総合情報化基本計画

電子市役所の実現による行政サービスの利便性向上を目的として、平成17年6月に策定された計画。

3. 利用者の適切なサービス選択につながる情報提供の充実

総合的な情報提供体制の整備

対象を絞り込んだ広報戦略

年齢層、要介護認定状況、障害の種別状況やニーズごとに細かく対象者を絞り込み、適切な情報を提供する仕組みづくりを検討します。

ケアマネジャー、ホームヘルパー、訪問看護師などを活用した広報活動
利用者宅を定期的に訪問するケアマネジャー、ホームヘルパー、訪問看護師などを活用して双方向性の情報提供を行う仕組みを構築します。

バリアフリー情報の継続的な提供

市民社協が提供するホームページ上のバリアフリー情報を定期的に更新して活用を図ります。

ホームページ上の福祉・保健サービス案内システムの検討

市のホームページ上に、画面に年齢や身体情報など一定の条件を入力することにより、利用できるサービスメニューが検索できるシステムの提供を検討します。
