

## 第4章 どのように地域福祉を推進していくのか

3つの基本目標に向けて、取り組みを展開していきます。

### ●取り組みの方向

#### 基本目標1

一人ひとりの思いを受けとめ、福祉サービスや支え合い活動を充実する

##### 1 どんな相談でも受けとめる

- (1) 身近な相談の場づくりの推進
- (2) 総合相談支援体制の整備
- (3) 利用しやすい相談窓口づくりの推進

##### 2 必要な情報を必要な人にわかりやすく伝える

- (1) 地域福祉情報の収集・提供システムの整備
- (2) 情報共有機会の充実
- (3) 必要な情報を伝え合う取り組みの推進

##### 3 地域で見守り、地域で生活を支え合う取り組みを開発する

- (1) 課題やニーズに応じた地区の支え合い活動の開発・推進
- (2) 地域福祉の取り組みに合わせた福祉サービスの提供

##### 4 福祉サービスや支え合い活動の質を向上する

- (1) 福祉サービス・支え合い活動に対する評価・提言の推進
- (2) 福祉サービス従事者・支え合い活動の担い手に対する研修・ケアの推進
- (3) 安心して福祉サービスが利用できる制度の活用促進

#### 基本目標2

一人ひとりの思いをつなげ、さまざまな担い手が連携できる仕組みをつくる

##### 1 福祉サービスや支え合い活動を柔軟にコーディネートする

- (1) 地域に密着したコミュニティーワーク体制の整備

##### 2 さまざまな人や組織が連携してニーズに応えられる仕組みをつくる

- (1) 地区団体間の連携協働体制の充実
- (2) 地区を越えた連携協働体制の充実
- (3) 市役所内部の連携協働体制の充実

#### 基本目標3

地域福祉を推進するための基盤をつくる

##### 1 自ら地域で見つけ、きっかけをつくる

- (1) 地域の課題やニーズを発見する取り組みの推進
- (2) 地区における地域福祉活動計画づくりの推進

##### 2 学び合い、認め合い、わかり合う活動を充実する

- (1) 福祉意識・人権意識を高める取り組みの推進

##### 3 地域福祉を推進する人や組織、場や拠点、資金づくりを促進する

- (1) 地域福祉を推進する組織・人材の育成
- (2) 地域福祉推進拠点の整備
- (3) 地域福祉を推進するための資金確保の促進

# 一人ひとりの思いを受けとめ、 福祉サービスや支え合い活動を充実する

## 1 どんな相談でも受けとめる

住民の多様な課題やニーズを受けとめ合うには、身近な地域でも相談ができ、総合的・継続的に解決に導く体制を整えることが大切です。

### ■収集した地域福祉課題の概要

相談に関する地域福祉課題には、「困りごとをどこに相談したらよいのかわからない」「誰もが気軽に相談できる場があるといい」「地域では、福祉全般について誰が取り上げ誰が解決してくれるのか」など、総合的な相談窓口が身近にほしいという声がありました。また、虐待や引きこもりなど、近年身近になってきた課題やニーズについての相談体制が十分でないという声もあげられています。

### ■現在の取り組み状況

近年の福祉に関わる相談内容は多様化する傾向にあり、より専門的な知識や情報が必要となっています。そのため市や福祉関係機関では、高齢者や障害者、児童など対象別の専門相談窓口や相談員を配置し、不安や悩みを解消したり問題の解決につなげています。一方、市社会福祉協議会では、対象を限定せずにさまざまな相談に応じる「きぼう相談」や「総合相談」を開設するとともに、ボランティアによる傾聴電話などを実施し、多様な相談を受けとめています。

なお、複数の制度にまたがる内容の相談については、状況に応じてそれぞれの窓口や関係機関が連携しながら対応していますが、経済的な問題や心身の健康状態なども含め、家族や生活の全体について継続的に相談に応じて支援につなげる体制は十分とはいえません。複雑多様化したニーズに対応するには、総合的に相談に応じる体制を整備することも必要になっています。

### ■これからの取り組み方向

#### (1) 身近な相談の場づくりの推進

日常生活の中でおきる不安や困りごとを、身近な地域で相談に応じることができるよう、相談の場づくりを推進します。

●住民は、地区の身近な相談窓口として「地域福祉よろず相談」の場を設けることが必要です。

※第4章の取り組みの方向で用いる「住民」の語は、単に個人としての「住民」だけでなく、企業や団体などを含めた語として用います。また、さまざまな活動を行うにあたっては、区長会や地区社会福祉協議会など、各種地区団体との関わりの中で取り組むことも必要であることを前提とします。

- ◇市は、「地域福祉よろず相談」では解決できない事項のバックアップ体制の構築、経費の補助等により、「地域福祉よろず相談」の開設を支援します。
- ◇市社会福祉協議会は、相談ボランティア、傾聴ボランティアなど、相談の担い手や聞き手を養成することにより、「地域福祉よろず相談」の開設を支援します。
- ◇社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、「地域福祉よろず相談」では解決できない事項をバックアップすることが必要です。また、事業者としても身近な相談窓口を開設し、地区の総合相談体制の確立に参画することが必要です。

## (2) 総合相談支援体制の整備

多様な課題やニーズを受けとめることができるよう、相談依頼者の家族や生活全体を視野に入れ、総合的に相談支援に応じる体制を整備します。

- 市は、市社会福祉協議会、社会福祉法人等の福祉サービス事業者等と協力して、高齢、障害（身体・知的・精神）、児童など分野を横断するチームを編成し、総合的に相談に応じて支援につなげる体制を構築します。また、福祉分野以外の相談体制との連携を深めます。

## (3) 利用しやすい相談窓口づくりの推進

相談者の視点に立ち、利用しやすい相談窓口づくりを推進します。

- 市、社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、相談窓口で待つだけでなく、ニーズに応じて積極的に出張訪問するなど、相談機会の充実を図ります。
- 市、市社会福祉協議会は、職員をはじめ、民生・児童委員、主任児童委員、福祉推進員が適切に相談に応じることができるよう、専門性を高める研修の充実を図ります。

## 2 必要な情報を必要な人にわかりやすく伝える

住民ニーズが多様化する中で、福祉をはじめ、暮らしに関わるさまざまな分野で新たなサービスがつくられてきています。これらを活用し、安心して暮らしていくためには、必要な情報を適切に伝え合う環境を整えることが大切です。

### ■収集した地域福祉課題の概要

情報提供に関わる地域福祉課題には、「福祉に関する情報は大変多く出されているが、十分に伝わっていないように感じる」「ほしい情報がいつでも手に入る状況でない」「説明には簡単でわかりやすい用語を使ってほしい」などの声がありました。また、子育て中の母親からは「先輩お母さんの声や体験談を聞きたい」など、必ずしも公的制度に限らない多様な情報への期待もありました。

## ■現在の取り組み状況

市では、「広報ながの」や高齢者・障害者福祉施策、子育てに関するガイドブックの発行、インターネットホームページ、市政出前講座などにより、福祉サービスに関する情報を提供しています。

しかし、住民一人ひとりの自立生活を支えるには、隣近所の見守りや支え合い活動など、制度によらないさまざまな取り組みも必要となっています。公的なサービスに加えて、これらの情報を収集・提供する体制を整備し、福祉サービスの利用や支え合い活動の実施に活用できるようにすることも必要です。

また、地域の中には、通常の文字など一般的な手段だけで情報を伝えることが難しい場合もある高齢者や障害のある住民、外国籍の住民も暮らしています。市では、点訳版の「広報ながの」等の発行をはじめ、「ごみ資源物収集カレンダー」を点字や複数の言語で発行するなど、多様な住民に対する配慮を進めています。また、ボランティアや支援団体等による広報や新聞の録音テープ作成、民生・児童委員による福祉サービス情報の伝達など、さまざまな立場での活動が行われています。一人ひとりが安心して暮らしていくためには、多様な住民への一層の配慮とともに、情報を提供するだけでなく、受け手側のニーズもくみ取り、活かすことができる双方向型の取り組みも充実していくことが必要になっています。

## ■これからの取り組み方向

### (1) 地域福祉情報の収集・提供システムの整備

さまざまな地域福祉の取り組みの情報を共有化するため、地域の支え合い活動などの情報を収集・提供する仕組みづくりを推進します。

- 市社会福祉協議会は、地域の支え合い活動等に関する情報を収集・提供する「ボランティア・市民活動情報システム」を整備し、情報の共有化を推進します。

◇市は、情報の提供、経費の補助等により、「ボランティア・市民活動情報システム」の整備を支援します。

### (2) 情報共有機会の充実

地域福祉課題やニーズ、それらに対する支え合い活動の取り組み状況・成果を住民が広く共有できるよう、情報を共有する機会を充実します。

- 住民は、「地域福祉推進会議」等を開催し、支え合い活動などに関する情報を共有する機会を設けることが必要です。

◇市、市社会福祉協議会は、経費の補助、情報の提供等により、「地域福祉推進会議」等の開催を支援します。また、「地域福祉推進セミナー」を開催し、各地区の支え合い活動の担い手や、福祉サービス従事者、当事者など多様な住

民が集い、全市規模で情報を共有する場を設けます。

◇社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、「地域福祉推進会議」「地域福祉推進セミナー」等への参加・協力等により、情報を共有することが必要です。

### (3) 必要な情報を伝え合う取り組みの推進

さまざまな住民が必要な情報を交換できるよう、当事者のニーズに応じて情報を伝え合う取り組みを推進します。

●住民は、手話通訳や言語通訳、要約筆記\*者等の確保、情報誌づくりなど、必要な情報を伝え合う仕組みの整備や活動グループづくりを進めることが必要です。

◇市は、手話通訳や要約筆記者の養成など、必要な仕組みの整備を通じて、情報を伝え合う取り組みを支援します。

●住民は、「地域福祉よろず相談」の場に必要情報を集め、地区の情報収集・発信拠点とすることが必要です。

◇市、市社会福祉協議会、社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、必要な情報の提供等により、地区の情報拠点づくりを支援します。

## 3 地域で見守り、地域で生活を支え合う取り組みを開発する

住民一人ひとりが、その人らしく安心して自立生活を送れるようにするためには、公的な福祉サービスとともに、課題やニーズに沿った多様な支え合い活動を充実することが大切です。

### ■収集した地域福祉課題の概要

支え合い活動や公的な福祉サービスに関する地域福祉課題には、「高齢者に代わり雪かきをしているが、民生・児童委員、福祉推進員だけでは、雪かきの対応が困難になっている」「ゴミ袋など重いものを持ってないので手助けしてくれる人がほしい」「庭の草取りや木の剪定ができない」「公共交通機関など移動手段がない、少ない」などの高齢者に関わる声をはじめ、「介護している家族へのケアや休養対策がもっとあるといい」「精神的に子育てに行き詰まってしまった時に支えてほしい」など、何らかの手助け、支えを必要とする声が多く寄せられました。一方、「お茶のみサロン

#### ■要約筆記

聴覚障害者に、話の内容をその場で文字にして伝える筆記通訳のこと。内容すべてを話す速さに合わせて文字化することはできないことから、要約して筆記する。手話を使いこなすことができない聴覚障害者への情報伝達手段として必要性が高まっている。

に参加し、おしゃべりできて楽しい」など、支え合い活動の良さも寄せられています。

また、「地域では、制度の型通りにいかない場合もある」「身体介護や生活援助など、ヘルパーのできることでできないことが定められているが、生活実態とかみ合わない。目の前にヘルパーがいるのに、別のサービスでヘルパーをお願いしなければいけない」など、制度的な問題点や不満も少なからず指摘されています。

## ■現在の取り組み状況

地区社会福祉協議会等では、高齢者を対象にしたお茶のみサロンをはじめ、心身に障害のある住民や子育て中の親などを対象とした交流事業、介護者やひとり暮らし高齢者などの当事者組織づくり、高齢男性向けの介護や料理教室などを開催しているほか、協力会員が利用会員に対して移送や家事援助サービスを有償で提供する「地域福祉サービス事業」等を実施しています。これらの事業は、地区の課題やニーズを捉えた重要な支え合い活動といえます。また、近隣住民による声かけが孤独感の解消や福祉ニーズの発見につながるなど、日常の小さな配慮も大切な活動になっています。しかし、これらの活動は、地区によって取り組みに差があり、活動を広げていく必要があります。

地域にとらわれない取り組みには、点訳や朗読、手話通訳、外出支援など、心身に障害のある住民に対する支援、子どもの虐待防止、いじめや不登校、引きこもりのサポート、外国籍の住民を対象にした日本語教室や健康診断等に加え、音楽や手芸など、趣味を活かした取り組みも大切な活動となっています。これらは、主にボランティアやNPOにより実施されており、いずれも多様な福祉課題やニーズを捉えた支え合いの活動として、発展・充実することが望まれています。さらに、地区の取り組みとの接点がより一層広がることも期待されています。

法に基づく福祉サービスは、介護保険制度に典型的に示されるように、従来の行政措置を中心とする仕組みから、利用者が選択した福祉サービス事業者と利用契約を結ぶ仕組みへと大きく転換しています。それにともない、行政の役割は、サービス提供体制や仕組みの運営管理へとその比重を移しています。また、市では、地域の諸団体やボランティア、バスやタクシー事業者などと協力し、ふれあい会食や自宅訪問活動事業、緊急時の通報システム、公共交通機関の確保など、さまざまな独自事業を行っています。これらの事業は、今後の地域の取り組みに合わせ、より地域に密着したサービスに移行していくことも必要となってきています。

## ■これからの取り組み方向

### (1) 課題やニーズに応じた地域の支え合い活動の開発・推進

地域の課題を地域に根ざして解決できるよう、課題やニーズに応じた地域の支え合い活動を開発し推進します。

- 住民は、福祉懇談会、福祉マップ\*づくり、アンケート等を通じて地域の課題を出し合う機会をつくとともに、その解決策を話し合う場を設けることが必要です。とりわけ、民生・児童委員、主任児童委員、福祉推進員、「地域福祉よろず相談」の担い手等は、プライバシーに配慮した上で、日常的な相談支援活動を通じて把握した課題やニーズを活かし、解決策の話し合いの場に参加することが必要です。

◇社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、プライバシーに配慮した上で、福祉サービスの提供を通じて把握した課題やニーズを活かし、解決策の話し合いの場に参加することが必要です。

◇市、市社会福祉協議会は、経費の補助等により、課題・ニーズ発見の取り組みを支援します。

- 住民は、高齢者等の雪かきやごみ出し、子育てに対する支援、住民意識の向上など多様な地域の課題やニーズを発見・認識し、それらに応じて、助け合いグループづくり、声かけ・見守り、気軽に集える寄り所づくり、外出支援など、さまざまな支え合い活動を開発し、推進することが必要です。

- 社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、事業者として持つ専門的な知識や技術を活かし、支え合い活動を開発するとともに、地区等での支え合い活動を支援することが必要です。

◇市、市社会福祉協議会は、先進事例の紹介、必要な資源の提供等により、支え合い活動の開発を支援します。

- 支え合い活動の開発にあたっては、コミュニティービジネス\*の視点を取り入れて、配食事業、食料品等の日常生活品販売、喫茶型の子育てサロン、地元商店の商品の配達サービスなどとして事業化し、課題やニーズを解決することも考慮する必要があります。

◇市は、起業支援講座の開催、情報の提供等により、コミュニティービジネスの開発を支援します。

---

### ■福祉マップ

障害者や高齢者が外出する際に役立つ情報を記載した地図。例えば、車いすで利用できる施設やバリアフリーの状況、エレベーター・点字ブロック・障害者用トイレの有無などについて表示する。また、住民が日常的に助け合えるようにするための必要な情報を得るために、住民のふれあいや助け合いの状況を表示する地図もある。

### ■コミュニティービジネス

地域住民等が主体となって、地域の抱える課題をビジネスの手法を活用しつつ、それらを解決していく事業活動。

- 住民は、地区の課題・ニーズに応じた支え合い活動を計画的に推進するための実施計画として、多様な住民の参加によりつくる地区地域福祉活動計画を策定することが必要です。

◇市、市社会福祉協議会は、経費の補助、策定方法等の情報提供、職員の派遣等により、地区地域福祉活動計画づくりを支援します。

◇社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、地区地域福祉活動計画づくりに参画することが必要です。

## (2) 地域福祉の取り組みに合わせた福祉サービスの提供

地域福祉の取り組みの進捗に合わせ、地域の課題やニーズに応じられる福祉サービスとなるよう、既存制度の見直しを進めます。

- 社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、介護サービスの一体的・複合的な提供、高齢者、障害者、児童すべてを対象とした複合的なデイサービスを地域に根ざして実施するなど、地域密着型の福祉サービスを提供することが必要です。

◇市は、情報提供等により、地域密着型をはじめとする多様な福祉サービスが提供しやすくなるよう支援します。

## 4 福祉サービスや支え合い活動の質を向上する

福祉サービスや支え合い活動を安心して利用するためには、サービスや活動の質が確保されるとともに、福祉サービス等の利用を支援する環境を整えることが大切です。

### ■収集した地域福祉課題の概要

福祉サービスや支え合い活動の質の向上に関わる地域福祉課題には、「手続きが取りにくい」「文書を読んだり書類に記入したりすることが難しいので、窓口で援助してくれる人がほしい」「利用者の方を向いていない人が多く、誰のための福祉か、施設かわからない」など、福祉サービスの質を問う不満や苦情の声がありました。また、「民生・児童委員として、さまざまな住民との接し方の勉強をしたい」という、活動の担い手からの積極的な声もありました。

### ■現在の取り組み状況

福祉サービスの質の向上に関する取り組みについては、福祉サービス事業者自らが苦情解決のための仕組みを取り入れることや、自己評価を行うことなどに関する規定が、社会福祉法に定められています。法では、福祉サービスの質の向上のため



に第一義的に取り組むのは、事業者であるとされており、事業者の責任が従来にも増して大きくなっています。今後も、福祉サービス等の質の向上にむけて、サービス評価の仕組みを確立していくとともに、福祉サービス従事者をはじめ、支え合い活動の担い手の研修・学習の機会等を充実し、質の向上を図っていくことが必要です。

今日の福祉サービス利用制度は、契約により利用者と事業者が対等の立場に立つことが前提となっていますが、利用者からすれば、苦情を直接事業者申し出るとは困難な面もあります。福祉サービスに関する苦情については、市や県の担当課でも受け付けているほか、介護保険施設等には、利用者と事業者の橋渡し役として「介護あんしん相談員」を派遣しています。全県レベルでは、「長野県福祉サービス運営適正化委員会」などが相談を受けています。福祉サービス利用者の権利を保障するため、苦情に対処する取り組みをさらに充実していく必要があります。

また、認知症高齢者や知的障害者、精神障害者などの中で自分で十分に判断することができない人が、福祉サービスを利用したり日常的な金銭管理ができるよう支援する仕組みとして、「地域福祉権利擁護安心ネットワーク事業」\*や「成年後見制度」\*などがあります。これらの制度は、まだ広く知られていないため、周知と利用促進を図り、安心して福祉サービスが利用できる環境を整える必要があります。

## ■これからの取り組み方向

### (1) 福祉サービス・支え合い活動に対する評価・提言の推進

福祉サービスや支え合い活動の質を高めるため、サービス・活動に対して評価・提言する取り組みを推進します。

- 社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、福祉サービスの自己評価・第三者評価の実施及びその情報公開を推進することが必要です。

◇市は、事業者への働きかけ等により福祉サービス評価の推進を支援します。

---

#### ■地域福祉権利擁護安心ネットワーク事業

認知症高齢者や知的障害者、精神障害者などの中で、自分で十分に判断できない人のために、福祉サービスの利用などを独力で行うことが困難な人を対象とする支援事業。県社会福祉協議会などが実施主体となり、利用者と契約を結んだ上で、必要とされる支援（福祉サービスの利用手続きの代行や金銭管理の請負など）を行う。家庭裁判所での審判を必要とする成年後見制度と比べて、より簡便な手続きで日常的な支援を受けることができる特徴がある。

#### ■成年後見制度

認知症高齢者や知的障害者、精神障害者などの中で、自分で十分に判断できない人を法的に保護する制度。保護の類型は、本人の能力の程度に応じて「後見」のほか「保佐」「補助」に分かれる。

- 住民は、「地域福祉推進会議」等を開催し、地区の支え合い活動等について意見を交換する場を設ける必要があります。

- ◇市、市社会福祉協議会は、経費の補助、情報の提供等により「地域福祉推進会議」等の開催を支援します。

- ◇社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、「地域福祉推進会議」等の開催に参加・協力する必要があります。

- 市、市社会福祉協議会は、「地域福祉推進セミナー」を開催し、支え合い活動の担い手や福祉サービス従事者、当事者など多様な住民が集い、地域福祉の取り組みについて意見を交換する場を設けます。

- ◇住民、社会福祉法人等の福祉サービス事業者等は、「地域福祉推進セミナー」に参加して、支え合い活動等の推進課題・ニーズの提示、必要施策等について提言・意見交換する必要があります。

- 市は、長野市社会福祉審議会に地域福祉専門分科会を設置し、地域福祉施策の評価・見直しを行い、必要に応じて条例や制度を新設するなど、成果を施策に反映します。

- ◇住民、社会福祉法人等の福祉サービス事業者等は、地域福祉課題やニーズ、地域福祉の推進方策等を提案する必要があります。

## (2) 福祉サービス従事者、支え合い活動の担い手に対する研修・ケアの推進

福祉サービスや支え合い活動の質を高めるため、サービス従事者や支え合い活動の担い手の研修、ケアを推進します。

- 住民は、研修会や事例検討会を開催するなど、担い手を支えるためのケアを推進する必要があります。

- ◇市社会福祉協議会は、心構えや技術の向上、ケアを目的とした研修会等の開催により、支え合い活動の担い手の研修・ケアの取り組みを支援します。

- ◇市は、研修会開催経費の補助等により、支え合い活動の担い手の研修・ケアの取り組みを支援します。

- 社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、福祉サービス従事者の研修及び従事者を支えるためのケアを推進する必要があります。

- ◇市は、福祉サービス事業者を対象とした研修会の開催等により、従事者の研修・ケアの取り組みを支援します。

(3) 安心して福祉サービスが利用できる制度の活用促進

安心して福祉サービスが利用できるよう、福祉サービスの苦情解決制度、福祉サービス利用支援制度等の活用を促進します。

- 社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、社会福祉法の規定による苦情相談窓口の設置等により、適切に苦情を解決することが必要です。

◇市は、事業者へ働きかけるとともに、仕組みの周知により、適切な苦情解決を促進します。

◇住民は、必要に応じて福祉サービス利用者の声を代弁し、適切な苦情解決を促進することが必要です。

- 市、社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、地域福祉権利擁護安心ネットワーク事業、成年後見制度を周知し、両制度の利用を促進します。

**1 福祉サービスや支え合い活動を柔軟にコーディネートする**

多様な支え合い活動を地域に根ざして活発にするには、地域の課題やニーズを捉え、必要な福祉サービスや支え合い活動を地域に密着してコーディネートできることが大切です。

**■収集した地域福祉課題の概要**

福祉サービスや支え合い活動のコーディネートに関わる地域福祉課題には、「地域の住民参加による福祉活動と介護保険サービスとを結びつけることが必要」「地域にボランティアグループがあるが、他の地域に行ってしまう」「相談を受けるが民生・児童委員では対応できないので、地域やグループなどで支え合いができればよいと思う」など、課題やニーズに応じて支え合い活動につなげたり、開発する体制が整っていないことなどがあげられています。

**■現在の取り組み状況**

市社会福祉協議会では、ボランティアセンターにコーディネーターを配置し、ボランティアの依頼と活動を結びつけるとともに、ボランティアグループの支援、活動の開発、ボランティア活動に関わるさまざまな講座の開催等に取り組んでいます。また、地区社会福祉協議会と連携して実施している「地域福祉サービス事業」では、市社会福祉協議会や福祉自動車を持つ地区などに配置されたコーディネーターが事業の調整を行っています。このコーディネーターのもとには、事業に関わる内容以外にも、さまざまなニーズが寄せられており、今後相応の人員配置があれば、多様なニーズを地区の資源につないだり、新たに活動を開発するなど、地域の支え合い活動を活性化することができる状況といえます。

**■これからの取り組み方向****(1) 地域に密着したコミュニティーワーク\*体制の整備**

地域に密着してさまざまな支え合い活動が展開できるよう、「地域福祉よろず相談」や「地域福祉推進会議」、「福祉懇談会」などで見出された地区の課題・ニーズを福祉サービス・支え合い活動につなぐとともに、活動の開発、地域の力の引き出し等ができるコミュニティーワーク体制を整備します。

**■コミュニティーワーク**

地域社会が人々の生活に影響を及ぼす点に着目し、多様な生活課題に対応できるよう、同じ地域社会に生活する個人や集団の相互作用を増進させたり、資源、サービス、参加機会をつくるなど、地域社会の力を強める多彩な方法を指す。

- 住民は、地域に根ざして課題やニーズと福祉サービス・支え合い活動をつなぐとともに、課題やニーズに応じた支え合い活動の開発、住民の参加意欲の引き出し、力づけ等をする「地域福祉ワーカー」を配置することが必要です。

◇市は、経費の補助、支援体制の整備等により、「地域福祉ワーカー」の配置を支援します。

◇市社会福祉協議会は、「地域福祉ワーカー」の養成及びケアするための研修・支援体制の整備等により、「地域福祉ワーカー」の配置を支援します。

- 社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、さまざまな支え合い活動の開発や住民の参加意欲を引き出すなど、福祉サービス利用者の課題やニーズと支え合い活動をつなげる取り組みを推進することが必要です。

◇市、市社会福祉協議会は、「地域福祉ワーカー」、福祉サービス事業者などのコミュニティーワークの担い手相互の連携協力関係の構築等により、福祉サービス利用者の課題やニーズと支え合い活動をつなげる取り組みを支援します。

- 市は、支え合い活動が展開しやすい環境を整えるために、「地域福祉ワーカー」と協力し、必要な仕組みや資源、条件づくりなどを行う地区活動の支援を担当する職員を各地区に配置します。

## 2 さまざまな人や組織が連携してニーズに応えられる仕組みをつくる

多様な地域福祉課題に対応するには、行政・関係機関・事業者・NPO・ボランティア、地区団体等が、それぞれの組織が持つ特性を活かし、連携・協働できる体制を整えることが大切です。

### ■収集した地域福祉課題の概要

人や組織の連携・協働体制に関わる地域福祉課題には、「区、公民館、民生・児童委員…それぞれは機能しているが、横のつながりが十分ではなく、結果として効率的な福祉活動が進められない面がある」「形式的な大きな全体会議をするよりも、個々のケースについて関係諸機関が綿密な連絡を取っていくほうがいい」など、各組織、団体間の横の連携が十分ではなく、効果的な地域福祉の取り組みにつながっていないという意見が少なからず集まりました。

また、「お茶のみサロンをボランティア、福祉推進員、民生・児童委員等が協力し、楽しく運営している。長く続けていけるようにしたい」「ひとり暮らしの高齢者が孤独感を味わうことなく、住み慣れた自分の家で人生を送れるように親族・行政・事業者・地域が“すきま”を作らないよう連携を密にすることが大切だ」というなど、連携することの良さや大切さも表明されています。

## ■現在の取り組み状況

高齢者の介護予防・生活支援の観点から、民生・児童委員、在宅介護支援センター、福祉事務所職員、保健師、訪問看護師、医師会、歯科医師会などが連携して保健福祉サービスの総合調整を行うため、ケア会議が設置されています。また、心身に障害のある住民の生活を支えていくために、身体・知的・精神の各福祉サービス事業者や当事者、行政が連携する「長野市障害ふくしネット」が設立されています。このほか、子どもの虐待防止や不登校児童生徒の支援などさまざまな目的で、行政や民間組織などとの連携体制が形成されつつあります。

地域福祉の視点においても、さまざまな立場や組織がもつ特性、情報、資源を活かした連携協働関係を築くことが必要になっています。

## ■これからの取り組み方向

### (1) 地区団体間等の連携協働体制の充実

地域福祉課題に柔軟に対応できるよう、地区団体間等の連携関係を強化します。

- 住民は、地域福祉課題の解決に向けて柔軟に連携できるよう、地区団体間の関係を強化することが必要です。

### (2) 地区を越えた連携協働体制の充実

地区の支え合い活動では解決できない課題について、複数地区共同の取り組みにつなげたり、全市的な取り組みにつなげることができるよう、地区を越えた連携協働関係を構築します。

- 市社会福祉協議会は、地区社会福祉協議会をはじめ、関係団体等との連携を深め、地区の活動では解決できない課題を他のボランティア活動につなげたり、新たに活動を開発することができるよう、「ブロック別地域福祉ネットワーク会議」、市ボランティアセンターの機能を充実します。

### (3) 市役所内部の連携協働体制の充実

多様な地域福祉課題の解決に向けて、生活に関わるさまざまな分野の業務を横断的に連携・調整できるよう、市役所内部の連携体制を充実します。

- 市は、地域の支え合い活動とともにさまざまな地域福祉課題の解決に取り組むため、生活関連分野の関係課により構成される「地域福祉庁内推進会議」の設置を継続し、必要な連携・調整を行います。

◇市社会福祉協議会は、「地域福祉庁内推進会議」に継続して参画します。

## 1 自ら地域で見つけ、きっかけをつくる

地域の特性に応じて地域福祉を進めていくためには、地域に根ざして課題やニーズを見つけて多様な取り組みにつなげ、推進できることが大切です。

### ■収集した地域福祉課題の概要

地域の課題やニーズを発見することに関わる地域福祉課題には、「受け持ち地域が広い、家庭状況の多様化、プライバシーの問題などですべてを掌握することが困難」という民生・児童委員からの声など、課題やニーズの掘り起しは十分でないとの意見がありました。

また、課題やニーズをもとに支え合い活動につなげることについては、「地域社会とは言われているが、地域があっても同然である。昔のようにまず近所との話し合いが大切ではなからうか」「地域で協力してみんなで話し合い、解決していけるように、小学校区ごとに小地域福祉懇談会を開催してはどうか。そのことにより住民同士の安心の絆を育み、信頼関係を築くことができる」など、地域住民として自らが参加し、話し合う中で、課題解決の方策をみつけることが必要であるとの意見がありました。「地域の特性に即した支え合い活動の充実には、コミュニティーの主体性が大切。小さな単位の『区』に地域福祉活動を移したらどうか」という提案もありました。

### ■現在の取り組み状況

ボランティアやNPOなどでは、それぞれの立場で課題やニーズに沿って、さまざまな活動を開発し実行しています。地区社会福祉協議会等でも、高齢者の交流機会となるお茶のみサロンや、高齢者と子どもとの異世代交流の場をつくるなど、地区の課題やニーズをさまざまな活動につなげてきました。近年では、地区として取り組むべき課題やニーズを明らかにするため、小地区での福祉懇談会を開催している地区もありますが、まだ限られた取り組みとなっています。また、民生・児童委員、主任児童委員の立場でも、さまざまな課題やニーズに沿って支援活動を続けてきていますが、受け持ち範囲すべてを把握することは困難です。現在のところ、地域の課題やニーズを発見する仕組みが十分でなく、地域の中で広く福祉について考えたり話し合い、課題を解決に導く機会がない状況といえます。さらに、見つけた課題から、支え合いの活動へつなげるきっかけをいかにつくるかも、課題といえます。

## ■ これからの取り組み方向

### (1) 地域の課題やニーズを発見する取り組みの推進

地区の課題やニーズに応じた支え合い活動が展開できるよう、地域に密着して課題やニーズを発見する取り組みを推進します。

- 住民は、福祉懇談会、福祉マップづくり、アンケート等を通じて地域の課題を出し合う機会をつくるとともに、その解決策を話し合う場を設けることが必要です。とりわけ、民生・児童委員、主任児童委員、福祉推進員、「地域福祉よろず相談」の担い手等は、プライバシーに配慮した上で、日常的な相談支援活動を通じて把握した課題やニーズを活かし、解決策の話し合いの場に参加することが必要です。(再掲)

◇社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、プライバシーに配慮した上で、福祉サービスの提供を通じて把握した課題やニーズを活かし、解決策の話し合いの場に参加することが必要です。

◇市、市社会福祉協議会は、経費の補助等により、課題やニーズを発見する取り組みを支援します。

### (2) 地区における地域福祉活動計画づくりの推進

地区の支え合い活動を計画的に推進するために、地区の実施計画を策定します。

- 住民は、地区の課題やニーズに応じた支え合い活動を推進するための実施計画として、多様な住民の参加によりつくる「地区地域福祉活動計画」を策定することが必要です。(再掲)

◇市、市社会福祉協議会は、経費の補助、策定方法等の情報提供、職員の派遣等により、「地区地域福祉活動計画」づくりを支援します。

◇社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、「地区地域福祉活動計画」づくりに参画することが必要です。

## 2 学び合い、認め合い、わかり合う活動を充実する

地域福祉を推進し、共に生きる地域社会をつくるためには、多様な住民同士のふれあいやコミュニケーションなどを通じて、住民一人ひとりの相違や共通性を理解し合ったり、お互いの大切さや人権を尊重する心を培うなど、住民としての意識を高めることが大切です。

### ■ 収集した地域福祉課題の概要

住民意識の向上や福祉理解に関わる地域福祉課題には、「地域、家族ともに病気や



障害に対する理解がなかなか得られず偏見がある」「地域のなかで障害児を受け入れていく土壌がない」「精神障害者に対する偏見がなくなってほしい」「不登校というレッテルが貼られてしまい、自分のことを誰もわかってくれない、伝えることができないと思った」「外国籍の住民に対して、文化・生活習慣の違いなどから差別偏見が少なくない」「犯罪被害者は、うわさなどにより近隣住民から二次的被害に遭っている」など、住民の人権意識や福祉意識、心身に障害のある住民への理解不足に起因するさまざまな課題が提起されました。また、それらの背景として、「隣組での交流や会話が少ない」「貸家が多く近所のことがわからない」など、住民相互のコミュニケーションや交流の不足をはじめとする人間関係の希薄さが指摘されています。

## ■現在の取り組み状況

「社会福祉大会」や「人権を考える市民の集い」などの開催により、福祉意識や人権意識の向上、男女共同参画の啓発に向けた各種の事業が地域で取り組まれてきています。また、心身に障害のある住民を支援するボランティアの育成や、障害者施設で制作した作品の対人販売を通じた理解の促進、障害のある住民との交流による相互理解を目的とした「ふれあいまつり」、外国籍の住民への理解を深める「異文化理解講座」の開催など、分野・内容別に全市レベルでの取り組みも行われています。

これらの取り組みにより、意識の向上が図られてきていますが、課題にあげられているとおり、依然として差別や偏見が存在しています。地域福祉を推進するには、さまざまな学習機会に加え、実際の交流や支え合い活動を通じて、一人ひとりと向き合うことができる確かな福祉意識・人権意識を持ち、差別や偏見をなくすことが求められています。

## ■これからの取り組み方向

### (1) 福祉意識・人権意識を高める取り組みの推進

住民の相互理解を促進して差別や偏見を解消するために、福祉意識・人権意識を高める取り組みを推進します。

●住民は、世代間の交流や福祉体験教室の開催、地区行事等へのさまざまな当事者の参加を促進するなど、地区の交流機会、学習機会を充実することが必要です。

◇市は、職員の派遣、情報の提供等により、地区の交流・学習の取り組みを支援します。

◇市社会福祉協議会は、地域の学習の場の開発・提供等により、地区の交流・学習の取り組みを支援します。

◇社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、講師や指導者として職員の派遣、

場の提供等により、地区の交流・学習の取り組みを支援することが必要です。

- 地区社会福祉協議会、支え合い活動の担い手をはじめとした住民、社会福祉法人等の福祉サービス事業者などは、地域の学校へ地域福祉課題やニーズを伝え、地域に根ざした福祉教育を推進することが必要です。

◇市社会福祉協議会は、福祉教育・ボランティア学習普及校の指定等により、福祉教育の推進を支援します。

◇市は、地域の課題やニーズに基づいて、小中学校等の福祉教育を推進します。

- 住民は、人権尊重の視点に立った判断力や行動力を養成するための研修会の開催、啓発活動を推進することが必要です。

◇市は、職員の派遣、指導者の育成等により、研修会の開催、啓発活動を支援します。

### 3 地域福祉を推進する人や組織、場や拠点、資金づくりを促進する

地域で支え合い活動を活発に展開していくためには、活動の担い手となる人や組織を育成し、活動の場や拠点、資金を確保し、活用できる環境を整えることが大切です。

#### ■収集した地域福祉課題の概要

地域福祉を推進する人や組織、場や拠点、資金づくりに関わる地域福祉課題には、「地域のボランティアを育てる場所は、市ボランティアセンターなどで開催する市内1か所の講座ではなく、地区の公民館など、小地区で行ったほうが身近な人を掘り起こせるのではないか」「福祉サービスを受けている人のなかには何かを教える、企画・運営することができる人がいる。そのような人の力を活かしていくことも大切な福祉事業」「町の中のサポートクラブ（ボランティアグループ）などを立ち上げ、民生・児童委員ばかりでなく広く人材育成をはかる。高齢者世帯が頼みごとをしやすいシステムを作れば良いと思う」など、地域福祉を推進する人や組織を育成する必要性が指摘されています。また「気軽に寄り合える場所がほしい」など活動の場や拠点の確保、さらには「公民館分館で乳幼児を抱えた母親達の交流会を実施しているが資金の補助がほしい」「地区で集める共同募金などは、全額地区で使ったらどうか」など、活動に必要な資金の確保等、地域福祉の基盤、資源に関わる課題があげられています。

## ■現在の取り組み状況

民生・児童委員、主任児童委員は、住民の身近な相談・支援者として厚生労働大臣の委嘱を受けており、市内で785人が活動しています。また、市社会福祉協議会や地区社会福祉協議会から委嘱されている福祉推進員は、約1,400人で、地域福祉の推進役として、今後も継続して重要な役割を担うことが期待されています。また、市社会福祉協議会では、ボランティアリーダー等の養成講座を開講しており、活動を企画・推進する人材育成を行っています。

市役所の支所の中では、建物の一部や併設された建物を地区社会福祉協議会や地区のボランティア活動の拠点として使用できる場所があります。しかし、そのような拠点があるのは、25か所の支所・連絡所のうち8か所にすぎず、今後、市有施設等を活用し、地域福祉の取り組みの場や拠点として確保していく必要があります。また、市では、区などが設置している地域公民館の建設等に対する経費の補助を通じて、身近な拠点の整備も支援しています。

支え合い活動等の資金としては、住民自らが地域の課題解決に向けて創意工夫し、提案する活動に対し、市が資金を援助する「ながのまちづくり活動支援事業補助金」制度を設けています。また、市社会福祉協議会でも「長野市ボランティア活動振興基金」をもとに資金援助を行っているほか、企業などが参加する社会貢献活動として、資金や必要機材などの資源を提供し、ボランティアや市民活動を支援する取り組みもはじまっています。

## ■これからの取り組み方向

### (1) 地域福祉を推進する組織・人材の育成

地区の支え合い活動を継続的に推進するために、活動の推進基盤となる組織を充実・強化します。また、活動の担い手を育成します。

- 住民は、地区団体はもとよりボランティアや社会福祉法人等福祉サービス事業者、当事者等を組織に加えるなど、地区社会福祉協議会を支え合い活動の推進基盤となる組織として強化、再編することが必要です。

◇市、市社会福祉協議会は、地区社会福祉協議会等との連携関係を深め、地区社会福祉協議会組織の強化・再編を支援します。

◇社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、地区社会福祉協議会組織に積極的に参画することが必要です。

- 住民は、支え合い活動の担い手を養成する講座の開催、課題・ニーズに合わせた人材バンクづくりなど、活動の担い手となる人材の発掘・育成を推進することが必要です。

◇市社会福祉協議会は、支え合い活動の担い手やそのリーダーを養成する講座の開催、活動の担い手に対する相談支援体制の整備等により、人材育成を支援します。

◇市は、市職員の支え合い活動への参画、公民館活動等と連携した人材育成講座の開催等により、人材の発掘・育成を推進します。

◇社会福祉法人等の福祉サービス事業者は、専門的な知識や技術を活かし、人材を育成することが必要です。

## (2) 地域福祉推進拠点の整備

「地域福祉よろず相談」の場、「地域福祉ワーカー」の活動拠点となるとともに、支え合い活動の担い手等が気軽に集い、打合せや作業等に使うことができるよう、各地区に地域福祉推進拠点を整備します。

●市は、市有施設を活用して地区の地域福祉推進拠点を整備します。

◇住民は、地域福祉推進拠点づくりに参画することが必要です。

◇市社会福祉協議会は、地域福祉推進拠点の運営方法等に関する情報の提供、各地区の地域福祉推進拠点のネットワーク構築等により、地域福祉推進拠点づくりを支援します。

## (3) 地域福祉を推進するための資金確保の促進

さまざまな地域福祉の取り組みが推進できるよう、必要な資金の確保を促進します。

●住民は、支え合い活動を推進するために、会費、募金、寄付などによる独自財源を確保することが必要です。

◇市は、活動の趣旨や内容に応じた経費の補助等により、財源の確保を支援します。また、地区の取り組み等を周知することにより、財源確保に向けた理解の促進を図ります。

◇市社会福祉協議会は、寄付意識の醸成を促進するとともに、活動の趣旨や内容に応じた経費の補助、企業や団体等によるさまざまな助成金情報の提供等により、財源の確保を支援します。

## 第5章 計画の進行管理・評価体制

この計画の進行を管理し、実施成果を評価するために、地域福祉を推進するさまざまな担い手による評価、福祉サービスを利用している住民による評価、外部の客観的・専門的な立場からの評価等を交えた計画の進行管理体制を整備し、必要な事項を施策に反映していきます。

- (1) 「地域福祉推進セミナー」を開催し、施策の実施状況、各地域・団体等の取り組み状況を報告し合うことにより、地域福祉の取り組みに関する情報を共有するとともに、地域福祉の推進課題やニーズの提示、必要な推進策の提案等に関して意見を交換するなど、計画の進行管理・評価に広く住民が参加できる体制を整備します。
- (2) 「長野市社会福祉審議会」に「地域福祉専門分科会」を設置し、施策の実施状況、取り組み成果や課題、推進策の提案など、「地域福祉推進セミナー」での成果をふまえた上で、計画の進行管理及び実施成果の評価を行います。