Ⅳ　施策の方向

１　共に支え合う地域づくりの推進

住民やボランティア・ＮＰＯ等をはじめとする地域福祉推進の担い手が行政と連携・協働しながら、地域での支え合い、助け合いやネットワークづくりなどの地域づくり活動を推進していく取組を支援します。

地域福祉推進の担い手

- 住民
- 自治会・町内会、老人クラブ、地縁型組織等
- 企業、商店街等
- 民生委員・（主任）児童委員、福祉委員、愛育委員、栄養委員等
- 地区社会福祉協議会
- 身体障害者相談員、知的障害者相談員等
- ボランティア、ボランティア団体、当事者団体
- ＮＰＯ、住民参加型在宅サービス団体等
- 学校関係者、ＰＴＡ
- 農業協同組合、消費生活協同組合等
- 社会福祉法人
- 社会福祉従事者（民間事業者を含む）
- 福祉関連民間事業者
- その他の団体等

（１）支え合いの精神の醸成

年齢、性別、障害の有無などに関係なく、すべての人が「支える人」、「支えられる人」であり、地域に暮らす一人ひとりをかけがえのない存在として、お互いの人権や個性を尊重しあうという意識を育てていくとともに、ノーマライゼーションの理念を更に浸透させていく必要があります。

また、「福祉は行政が行うもの」という意識から抜け出て、地域の構成員全体がパートナーシップの考えを持ち、自らの問題として福祉への理解と関心を高め、地域の課題に自発的に取り組む「共に支え合う」精神を育んでいくことが大切です。

■　普及・啓発

住民の各層に多様な福祉体験やイベントを通じた学習の機会を提供するとともに、広報・啓発を行う等により広く福祉の心の醸成を図ります。

■　学校教育での推進

学校教育においては、総合的な学習（探求）の時間や特別活動等において、子どもたちの豊かな心を育み、福祉活動やボランティア活動に自ら進んで取り組もうとする態度を育成します。

■　多様な交流の推進

子どもから高齢者までの世代、障害の有無、国籍の違いなど、相互理解を育める機会と場を提供できるよう、支援します。また、地域に開かれた福祉施設づくりを支援し、住民やボランティア等との交流を進めます。

（２）住民参加の地域福祉活動の推進

一人ひとりの住民が、どうすれば住みやすい地域になるかなどの問題について、自らの問題として、考え、語り合い、協力し、多様な課題に地域全体で取り組んでいく活動を盛んにしていく必要があります。

こうした地域活動を進めていく上では、核となるリーダーやキーパーソンが大きな役割を果たします。

そうした人材を育成するとともに、若年層や団塊の世代なども含めた幅広い年齢層の人々や様々な団体等が、広く地域福祉活動に参加することができる環境をつくる必要があります。

■　住民参加の地域福祉活動の支援

住民や町内会、自治会等による地域に根ざした主体的な交流活動や、幅広い地域資源の協力も得た支え合い、助け合い、見守りのためのネットワークづくりなどの地域福祉活動を支援します。

■　地域福祉活動を支えるリーダーの育成

地域において福祉活動を支えるキーパーソンを掘り起こし、地域活動のリーダーとして活動できる人材の育成を図ります。

■　高齢者の力の活用

今後の地域福祉活動を推進していく上では、高齢者の経験や能力は必要不可欠です。

これらの方々が年齢を重ねても、地域福祉活動に参画でき、その経験や能力を発揮できるよう、活動の基盤づくりを進めていきます。

（３）ボランティア・ＮＰＯ等の民間団体の活動の支援

地域において福祉の充実を図っていくためには、住民のニーズを捉え、多様なサービスや地域づくり活動などを展開しているボランティア・ＮＰＯの活動を促進するとともに、「新しい公共」の担い手として育成していく必要があります。

また、社会的課題が多様化する中、住民やＮＰＯ等が主体となって、継続的な活動を行っていくためには、地域課題をビジネスの手法を用いて取り組むコミュニティ・ビジネスも今後の地域福祉の推進に向けて重要な役割を担うことが期待されることから、支援機関と連携して、こうした新たな取組を支援していく必要があります。

さらに、企業等は、障害者差別解消法において「合理的配慮の提供」が求められると同時に、地域の一員として、福祉の視点に立って、雇用の場の提供や社会貢献活動を行うことが望まれます。

（ボランティア活動）

多くの住民がボランティア活動への参加を希望していますが、現実には、時間的余裕がない、情報がない、身近に適当な活動組織・団体がないことなどが参加に対する妨げとなっています。

ボランティアについて、気軽に相談できる窓口の整備、ボランティア情報の収集・提供のシステムづくり、ボランティア・コーディネーターの育成、リーダー人材の育成、ボランティア受入れ側の体制整備やボランティア活動の場を増やしていくことなど、参加したいという意欲を、地域のニーズに即した実際の活動に結びつける仕組みや体制を整備していく必要があります。

（ＮＰＯの活動）

ＮＰＯは、組織として社会貢献活動を行うもので、個人で行うボランティアに比べ、継続した活動、専門的な活動などが行いやすくなります。

個性ある地域づくりや多様な福祉サービスの提供を進める上で、行政や住民とのパートナーシップの関係のもと、地域福祉の担い手としても自発的、主体的に取り組まれるＮＰＯの柔軟できめ細かい活動への期待は、大きくなっています。

一方、会員やスタッフ、活動資金や運営ノウハウ、活動の拠点など活動基盤が脆弱である場合も多いことから、その活動の促進のための環境づくりを一層進めていく必要があります。

（愛育委員、栄養委員等の活動）

本県では、全国的にも知られた乳幼児から高齢者までの健康づくりと子育てを支援するボランティアである愛育委員や食生活を中心に住民の健康づくりを支援するボランティアである栄養委員が、各地域で活発に組織的な活動を行っており、その輪がさらに広がっていくことが期待されます。

また、地域全体で子育てを支援していくため、親子及び世代間の交流促進や児童養育を支援する母親クラブの地域活動の重要性も高まっています。

■　住民が参加しやすい環境づくり

普及・啓発やボランティア体験、講座、福祉教育等により、住民のボランティア・ＮＰＯ活動についての理解を促進し、働きながらも活動に参加しやすい環境づくりを進め、ボランティア・ＮＰＯ人口の裾野の拡大を図ります。

また、住民のボランティア・ＮＰＯ活動への参加意欲を実際の活動に結びつけるため、相談窓口の充実、ボランティア・ＮＰＯ情報の収集・提供、企業への啓発、ボランティアコーディネート機能の充実等の取組を進めるとともに、ボランティア・ＮＰＯによる活動の場の拡大を図ります。

■　活動促進のための環境づくり

幅広い年齢層の多くの住民が活動に参加でき、地域づくりや福祉サービス、さらには「新しい公共」の担い手として大きな力となるよう、ボランティア・ＮＰＯの自立性・自発性に留意しながら、活動の促進のための環境づくりに取り組みます。

■　活動拠点の機能の充実

ボランティア・ＮＰＯと住民、民間団体、行政等が協働して地域福祉を推進することのできる総合拠点としての「岡山県総合福祉・ボランティア・ＮＰＯ会館（愛称：きらめきプラザ）」や「岡山県ボランティア・ＮＰＯ活動支援センター（愛称：ゆうあいセンター）」について、県内各市町村や社会福祉協議会が整備しているボランティア・市民活動の拠点施設や福祉センター等との連携を図り、活動拠点としての機能の充実を図ります。

■　愛育委員・栄養委員等の活動の支援

地域に根ざしたボランティア団体である愛育委員や栄養委員、母親クラブを育成・支援します。

■　地域課題解決型ビジネスの支援

地域の多様で複雑な社会課題を解決するためには、住民や共通の問題意識を共有する様々な組織（ＮＰＯや株式会社等）が主体となって、ビジネスの手法を用いて取り組む地域課題解決型ビジネスを積極的に活用することも有効です。

こうしたビジネスは、地域の活性化や雇用創出、多様な社会参加に資することも期待されており、継続的な地域福祉活動の実施主体として、その起業や安定的経営を支援します。

■　協働による福祉の推進

ボランティア・ＮＰＯ等の民間団体からの政策提言や、問題提起について定期的な場を設け、十分耳を傾けるとともに、タイムリーな情報提供等により、ボランティア・ＮＰＯ等の民間団体との協働・連携を推進します。

また、地域において、企業や事業所等が果たすべき役割は大きく、高齢者や障害者等の雇用・就業機会の創出に努めたり、子育てや介護等の家庭生活と両立できる雇用環境を整備することなどが期待されています。そのため、企業等の有する人材や施設等を地域福祉に活用する

など、地域貢献活動に積極的に取り組んでもらえるよう民間企業等との連携を深めていきます。

（４）民生委員・（主任）児童委員活動の充実

民生委員・（主任）児童委員は、厚生労働大臣の委嘱を受けて、地域において、住民の立場に立って相談に応じるとともに必要な援助活動を行っています。

社会環境の変化に伴い、民生委員・（主任）児童委員だけでは対応しきれないケースも増えており、日頃から関係機関等との連携を図ることが必要になっています。

また、個別のケースに対応する役割とともに、地域福祉の推進のリーダー的存在として幅広く地域福祉活動を進めていく役割も期待されています。

引き続き、民生委員・（主任）児童委員の活動に対する県民への周知・理解を図るとともに、委員が活動しやすくなるよう支援します。

■　研修の充実と連携の強化

民生委員・（主任）児童委員を対象とした研修について、より実際の活動に即した内容にするなど充実を図ります。

また、民生委員・（主任）児童委員と市町村、県民局（保健所）、児童相談所をはじめ、福祉施設、地域包括支援センター、社会福祉協議会、福祉委員、愛育委員、栄養委員、町内会・自治会など関係機関・団体とのネットワークの強化を促進します。

（５）社会福祉協議会の活動の充実

社会福祉協議会は、誰もが家庭や身近な地域で安心していきいきと豊かに暮らせる地域づくりに向けた推進・調整の中核的な役割を担っており、その役割は今後一層期待されていることから、多様な主体との連携のもと組織や活動を充実・強化していく必要があります。

■　社会福祉協議会への支援

市町村社会福祉協議会が、地域福祉推進の中核団体として多様な主体と連携・協働して、個別支援から地域づくりへつなげていくコミュニティ・ソーシャルワークの推進に取り組めるよう支援します。

また、多様な関係機関・団体等と連携・協働のもと、地域福祉の基盤整備に取り組み、市町村社会福祉協議会をはじめ、関係機関・団体の活動支援に取り組む岡山県社会福祉協議会の広域的な活動を支援します。

（６）総合的・分野横断的な支援の展開

地域住民が抱える生活課題が多様化・複雑化・複合化しており、個人や世帯単位で複数の課題を抱え、複合的な支援を必要とするといった状況が見られるなど、既存の「縦割り」で整備された公的支援制度の下では、対応が困難なケースが浮き彫りとなっています。また、地域や

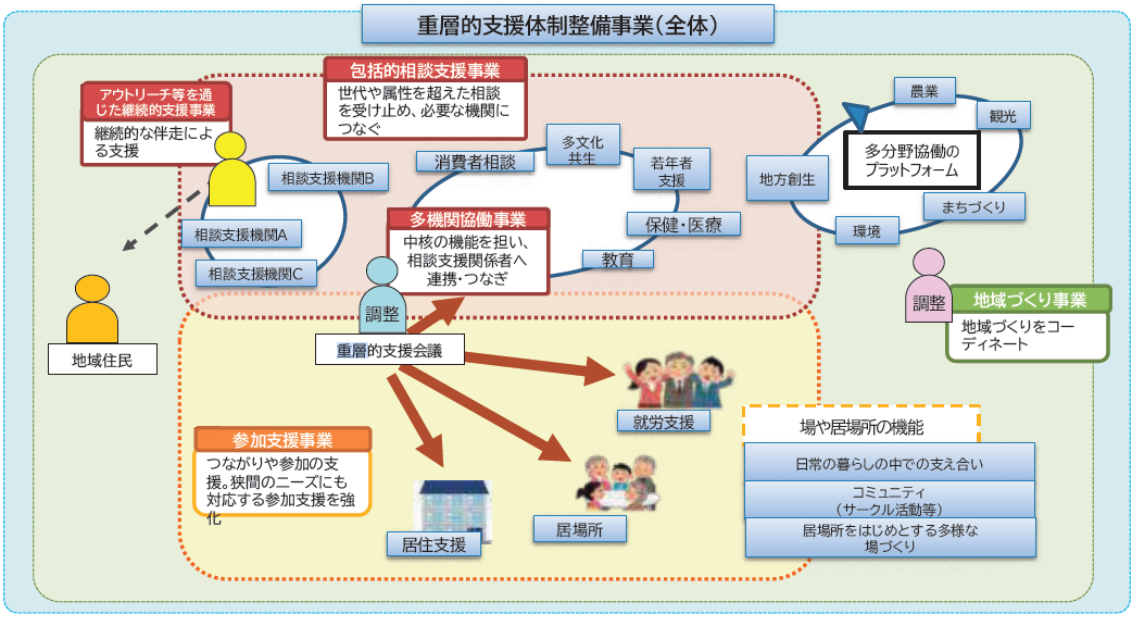
家族などのつながりの弱まりを背景に、「社会的孤立」、公的支援制度の受給要件を満たさない「制度の狭間」の課題などが表面化しています。

こうした地域における多様な支援ニーズに的確に対応していくためには、属性を問わない包括的な支援体制によって、個人や家庭が抱える様々な課題に対し、分野をまたがって総合的に対応していく必要があり、社会福祉協議会やＮＰＯ、ボランティア団体等民間の活動との連携・協力による支援も重要となります。

■　重層的支援体制構築のための市町村への支援

市町村における包括的な支援体制として、市町村全体の連携により、「属性を問わない相談支援」、「多様な社会参加に向けた支援」、「地域づくりに向けた支援」を一体的に行い重層的支援体制の構築が適切に図られるよう、市町村や市町村社会福祉協議会等を対象とした研修及び連絡会を行い、各市町村の取組状況や課題等の把握、情報共有及び市町村間の交流を図るなど、体制整備の取組を支援します。

また、市町村が整備を進める包括的な支援体制の仕組みは様々であるため、市町村ごとの実情に合わせ、専門職や先行自治体の職員等のアドバイザーを派遣し、体制整備における課題解決のための技術的助言や支援を行います。



（出典：厚生労働省社会・援護局資料）

■　孤独・孤立対策の推進

人口減少や少子化・高齢化の進行等により支援を要する方が増加する中、新型コロナウイルス感染拡大の影響も加わり、全国的に、「孤独・孤立」問題の深刻化や自殺者数の増加、ヤングケアラーやひきこもりの問題、生活困窮、高齢者の福祉サービスや交流機会の減少による弊害など、様々な課題が顕在化しました。

孤独・孤立対策は、問題が深刻化する前に、支援を必要としている方の状況に応じた適切な相談・支援を行っていくことが重要となることから、孤独・孤立の問題を抱える当事者や

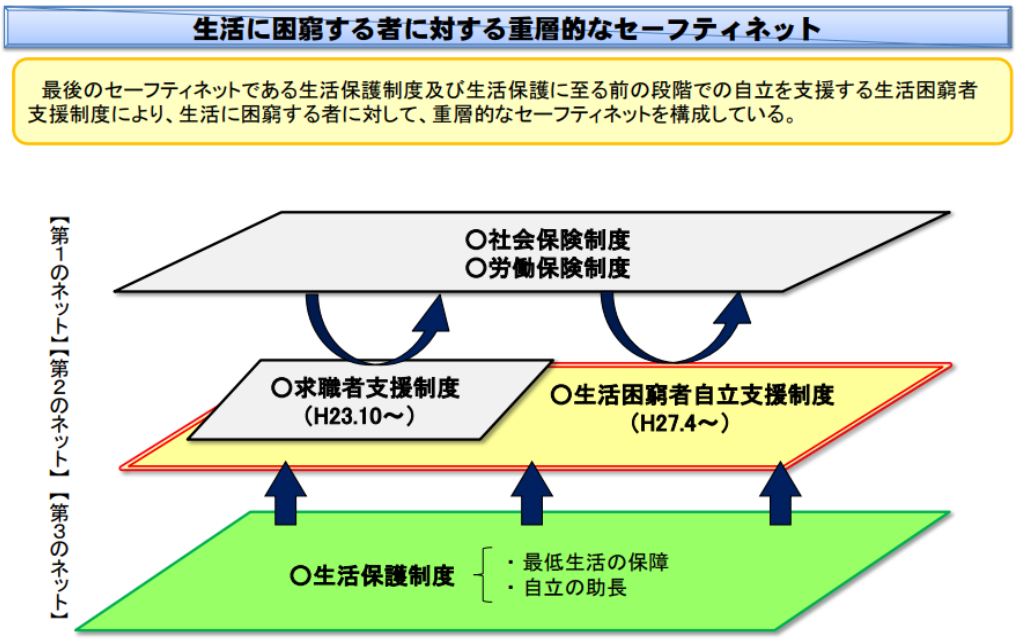
その家族が、支援を求めやすい地域社会の実現に向け、気運の醸成を図ります。

■　医療的ケア児等に対する支援体制の充実

岡山県医療的ケア児支援センターを核に、身近な地域で必要な支援を受けられるよう、県、各圏域等において、保健、医療、障害福祉、教育等の関係機関等の連携促進を図るとともに、各圏域において、保健、医療、障害福祉などの関連分野の支援を調整するコーディネーターの配置を進めるなど、総合的な支援体制を整備します。

■　生活困窮者の自立のための支援

生活困窮者自立支援制度は、生活保護に至る前の第二のセーフティネットとして、生活困窮者の自立の促進を図ることを目的とした制度です。本県では、福祉事務所設置自治体が生活困窮者の状況に応じて、地域包括支援センター等既存の地域福祉施策と連携しながら、包括的な支援を行っています。



（出典：厚生労働省社会・援護局資料）

生活困窮者自立支援制度では、生活困窮者支援を通じた地域づくりも課題となっています。地域づくりには、市や県が行う生活困窮者自立支援法に基づく事業だけでなく、市町村社会福祉協議会、社会福祉法人、ＮＰＯ、民生委員・（主任）児童委員、自治会、地域住民や様々なボランティア等が協働して生活困窮者に対する支援を行い、支援を通じて地域住民が地域の問題として認識し、解決に向けて取り組むことが重要です。

生活困窮者の早期発見のため、市町村においては、生活保護に関する情報等生活困窮者の把握に必要な情報を得るために、税務や公共料金の担当と連携を密にすることや、ハローワークなどの関係機関に協力を依頼することも重要です。また、県は市町村に対して、生活困窮者自立支援事業が適正かつ円滑に行われるよう、必要な助言や情報提供等を行います。

■　子どもの貧困対策

子どもの貧困問題が社会問題化する中、子どもの現在及び将来が生まれ育った環境によって左右されることがあってはならないことです。児童の権利に関する条約の精神に則って、貧困の連鎖を断ち切り、子どもの貧困対策を進めていきます。

家庭の事情により、家庭内で保護者などと過ごす時間が短い子どもに、家庭の代わりに地域の住民やボランティア、ＮＰＯ等が関わりあい、遊びや食事、落ち着いた学習環境を提供するなど、地域のすべての子どもが安心して継続的に過ごすことのできる子ども食堂等、様々な形態の居場所づくりの促進や、それに取り組む民間団体への育成支援など、関係団体と連携し、すべての子どもの健やかな成長を図ります。

また、子どもの貧困の解消に向けた対策の推進に関する法律により、計画策定が市町村の努力義務とされていることから、県内全域で対策が進むよう、市町村の取組を支援します。

■　居住に課題を抱える住民への支援

住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律に基づく県居住支援協議会を設立し、高齢者、障害者、子育て世帯、低額所得者等の住宅確保に特に配慮を要する方（住宅確保要配慮者）が民間賃貸住宅に円滑に入居できるよう支援します。

また、住宅確保要配慮者を対象に入居に係る情報提供・相談、見守りなどの生活相談業務を公平かつ的確に行う法人を居住支援法人として指定します。

■　保健医療、福祉等の支援を必要とする犯罪をした者等への社会復帰支援

県地域生活定着支援センターにおいては、保護観察所、矯正施設、市町村等と連携しながら、再犯防止の観点を踏まえ、犯罪をした者等のうち、保健医療、福祉等の支援を必要とする高齢者又は障害のある者に対し、必要な保健医療・福祉サービス、住まい、就労、その他生活困窮への支援等を適切に提供し、地域での生活を可能とする施策を総合的に推進します。

■　困難な問題を抱える女性への支援

配偶者からの暴力（ドメスティック・バイオレンス。以下「ＤＶ」という。）も含め、性的な被害、家庭の状況、地域社会との関係性等、女性の抱える問題が多様化、複雑化している中、適切な支援を包括的に提供し、女性が安心かつ自立して暮らせる社会の実現に寄与することを目的としている「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」が、令和６年４月から施行されました。

さまざまな事情により日常生活・社会生活を営む上で困難な問題を抱える女性が、安全・安心の下で自立して暮らせるよう、各種相談支援窓口相互の連携や関係団体等との連携を密にし、包括的な支援を切れ目なく実施します。

■　ケアラーへの支援

ケアラーについての認識・理解を深め、支援者それぞれの立場から、困難を抱えている子どもや家庭などの状況にいち早く気づき、必要な福祉サービス等の支援につなげるため、福

祉・保健・教育関係者やＮＰＯ等の民間団体を対象とする研修会の開催や、各種の相談窓口の周知等に取り組みます。

■　安全・安心の確保に向けた取組の推進

豊かで快適な生活を営む上で、生活の安全・安心の確保を図ることは、重要な課題であり、地域福祉活動を推進していく上でも、「安全・安心」は重要なキーワードの一つになっています。

この分野への住民ニーズの高まりを踏まえ、住み慣れた家庭や地域で安心して生活ができるよう、「地域の安全は地域で守る」という意識を醸成し、子どもの見守り活動をはじめとした防犯ボランティアの活動支援や促進を図るとともに、地域の教育力の向上を図るため、各種団体が青少年健全育成をテーマに開催する講演会等に専門的知識を有する講師を派遣し、次世代の健全育成に取り組んでいます。

また、自主防災組織の活動が活性化されるよう、自主防災リーダーの育成を行うほか、災害時に自力での避難が困難な要配慮者の避難を支援するなど、市町村や防災・福祉関係者と連携しながら、支援していきます。

さらに、福祉避難所の設置・運営については、市町村に対しては設置・運営に関するマニュアル作成や訓練等の支援を行い、福祉避難所になる社会福祉施設関係者等に対しては研修を行い、福祉避難所の円滑な設置・運営や災害時における要配慮者支援への理解が深まるよう支援していきます。

■　寄附や共同募金等により地域福祉を支援する取組の推進

地域福祉の活動を支える資金については、地域福祉の推進という目的のもと、こうした資金需要に応えるため行われている共同募金や市町村の基金、クラウドファンディングの活用なども考えられます。そのため、広報などの呼びかけのほか、様々なイベントなどを通じて寄附への理解を深め、寄附文化の定着を図るとともに、社会福祉法人による公益的な取組や企業の社会貢献活動との協働等に取り組みます。

■　災害時の支援

災害時には、それぞれの環境の中で安心した日常生活を営むことができるよう、被災者の孤立防止等のための見守りや日常生活上の相談支援のための訪問活動、住民同士の交流機会の提供、地域社会への参加促進など、被災者に対する支援の一体的提供体制を支援します。

また、今後の大規模災害の発生を想定し、平時から、岡山県、市町村行政、社会福祉協議会、関係機関・団体が連携して、災害福祉支援に取り組む体制整備を図ります。

さらに、市町村における個別避難計画の作成を促進するなど、災害時における避難行動要支援者の支援体制の充実を図ります。

２　利用者本位の福祉サービスの提供体制の整備

福祉サービスは、人々が尊厳を保ち、役割を持って、安全・安心に暮らせる地域を支えていく上で不可欠のものであり、家庭や身近な地域の中で利用者の立場に立った質の高い適切なサービスが受けられるようその提供体制の整備を支援します。

（１）福祉サービスの基盤の整備

利用者自らの判断により、必要なときに適切な福祉サービスを選択して受けられるための前提として、質・量ともに十分なサービス基盤、情報提供、判断能力が不十分な人に対するサポート体制が確保されている必要があります。

このため、県では、岡山県障害者計画（岡山県障害福祉計画・岡山県障害児福祉計画）、岡山県高齢者保健福祉計画・介護保険事業支援計画、岡山いきいき子ども・若者プランなどの分野別計画により、社会福祉施設や在宅福祉サービス等のサービス基盤について目標を掲げた計画的な整備が必要です。

また、福祉サービスへのニーズが増大し、複雑・多様・重複化している中、利用者の視点に立ち、より質の高いサービスを提供していくためには、豊かな人間性と専門知識・技術を有する専門職の養成・確保と資質の向上が重要です。

このため、福祉サービスに従事する人材の養成・確保に関する事業や知識・技術の向上を図るための研修、新たな福祉サービス従事者の育成体制を充実していくことが必要です。

■　分野別計画に基づくサービス基盤の整備

分野別計画に掲げられた目標に沿って、社会福祉施設や在宅福祉サービス等のサービス基盤整備を促進し、必要なサービス量を確保します。

■　共生型サービスの推進

高齢者と障害者（児）等が同一の施設・事業所でサービスを利用しやすくする共生型サービスの周知を図り、ニーズに応じたサービスの提供につなげます。また、介護保険、障害福祉、児童福祉等のサービスを組み合わせて提供する際のメリットや課題を整理し、情報提供や普及啓発を図ることにより、共生型サービスを推進します。

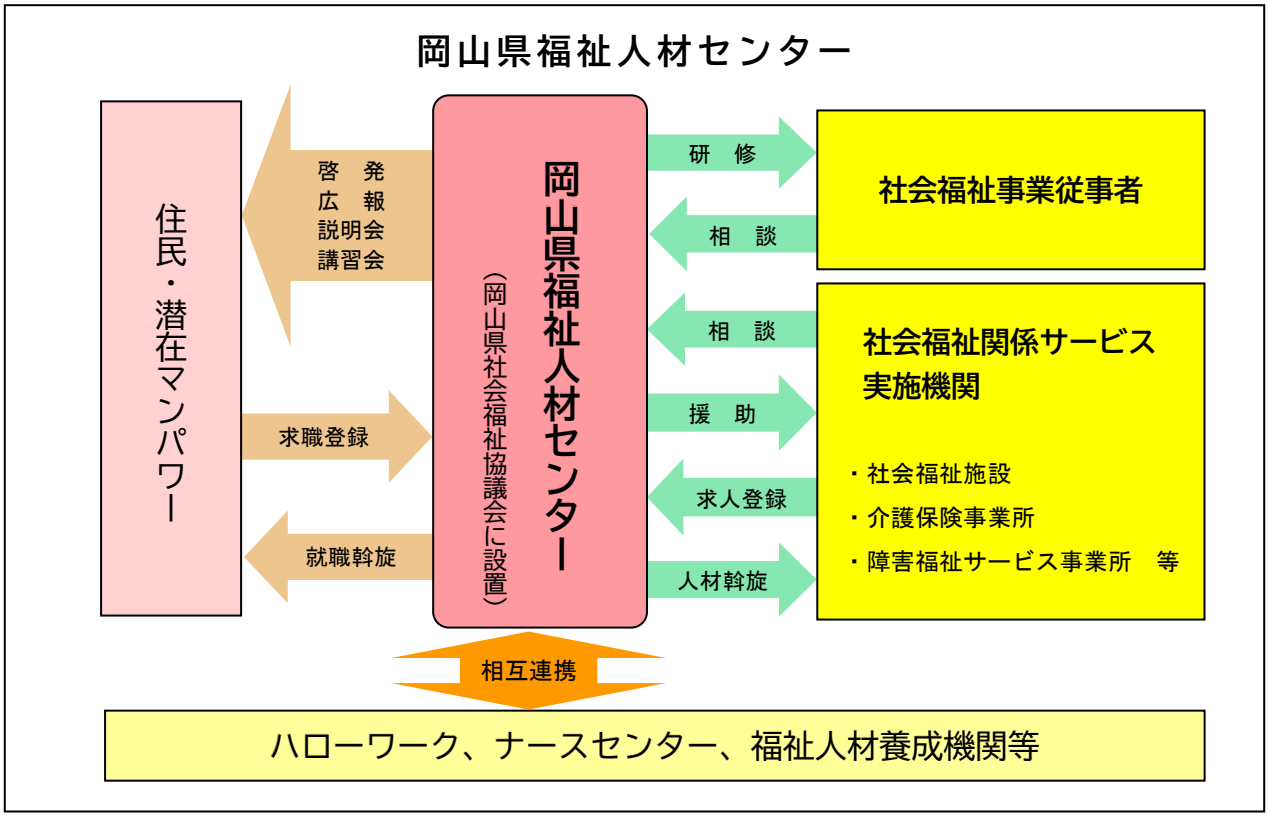
■　福祉職場への就業・定着の促進

豊かな人間性を備えた質の高い人材の福祉職場への就業と定着を促進するため、「岡山県福祉人材センター」と関係機関・団体が連携した広報、相談、情報提供、職業紹介等の充実を図ります。

また、福祉職場の人材確保・定着を図るためには、労働環境の改善等も重要であり、県内の福祉・介護事業所が、自ら人材育成や就業環境の改善など、働きやすい職場環境づくりに積極的に取り組む事業所であることを登録し、その内容を公表する認証・評価制度などの取組を推進していきます。

■　福祉人材の育成・資質の向上

福祉サービスに従事する専門職の養成と資質の向上に努めるとともに、「岡山県福祉人材センター」等において、従事者の職種や経験の程度などに応じた体系的な研修を実施します。



（２）市町村における包括的な相談支援体制の整備

地域における相談に広域的、専門的に対応できるよう、県民局（保健所）、精神保健福祉センター、福祉相談センター（中央児童相談所、女性相談支援センター、身体障害者更生相談所、知的障害者更生相談所）、児童相談所等の相談窓口の充実を図るとともに、これらの機関と市町村、関係機関・団体との連携を強化します。

特に、児童虐待、貧困、ＤＶ、ひきこもり、自殺、孤立死などに的確に対応するための相談体制の充実を図るほか、単独の市町村では解決が難しく専門的な支援を必要とする、医療的ケアを要する状態にある児童、難病・がん患者や、刑務所出所者等に対する支援体制の構築を進めていきます。

また、市町村の総合的な相談体制の充実のため、研修や講習会等により人材の育成を支援します。

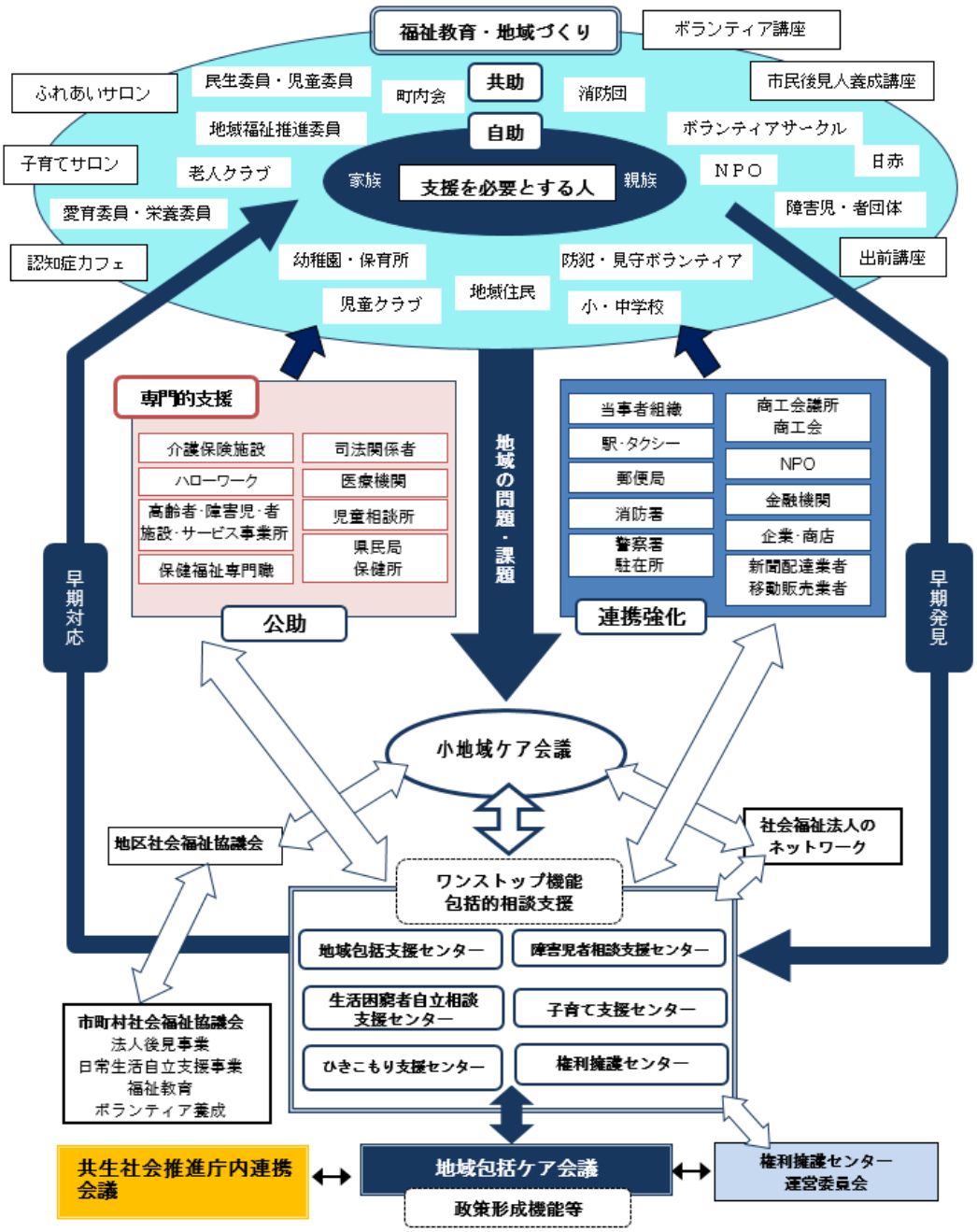
■　岡山県版地域包括ケアシステムの推進

岡山県内の複数の自治体において、高齢者、障害者（児）、母子、子育て等の複雑・多様・重複化する生活課題を抱える人を総合的に支援するため、社会福祉協議会を中心に作成した地域包括ケアシステムのイメージ図を地域の実態に合った形に組み替えたものが活用されていますが、本県では、この基本的な図を岡山県版地域包括ケアシステム（イメージ図）として

推奨します。

これからの地域支援は、単に個別の支援やその人の問題の解決にとどまるのではなく、個別の支援を通して、支え合いの精神の醸成を行いながら地域のネットワーク化を図るとともに、把握した地域生活課題を、地域住民みんなの課題として、早期発見・早期対応するための分野を超えた総合的な支援体制づくりにつなげていく取組が大切です。

■岡山県版地域包括ケアシステム（イメージ図）



■　小さな拠点の形成促進

平成の市町村合併前の旧町村や中学校区など、一定エリア内の拠点的地域において、行政窓口や郵便局、診療所、商店など日常生活に必要なサービス機能を集約し、周辺集落との交通ネットワークを確保することで、生活サービス機能の維持・確保を図る小さな拠点の形成に向けた市町村の取組を支援します。また、空き家や空き店舗等を地域交流施設や事業所等に活用したり、放置されている土地などを、地域住民等の福祉又は利便の増進のために活用する取組を支援します。

■　地域における見守り・相談

支援を必要とする住民が、確実に福祉サービス等を利用できるよう、住民の支え合い、見守り活動に加えて、電気、ガス、水道などのライフライン事業者等地域と関わりの深い企業と見守り協定を結ぶことによって、日常的な分厚い見守り活動を行うことにより、隠れたニーズを発見、把握していく仕組みづくりを促進するとともに、訪問相談体制の充実に努めます。

（３）福祉サービス情報の提供

福祉サービス利用者が、自分にとって最適なものを選択し、事業者の特徴やサービスの質を見極めるために、「情報」の重要性が飛躍的に高まっています。

このため、福祉サービス利用者が必要な情報を容易に得られるように、事業者は、提供している福祉サービスに関し、利用者の多様性を考慮し、利用者へ正確でわかりやすい情報の提供に努める必要があり、また、県や市町村も、福祉サービスや施設、事業者等に関する様々な情報を蓄積し、積極的に利用者に提供していく必要があります。

情報は、必要とする人に届き、理解されることが大切であり、そのためには、いわゆる「情報弱者」も意識して、受け取る側に配慮した方法で提供することが必要です。

■　事業者による情報提供

事業者に対して、パンフレット、機関誌、インターネットなど様々な媒体・手段により、提供するサービス内容等について、正確でわかりやすい情報の提供を積極的に行うよう働きかけます。

■　行政による情報提供

行政においては、サービス利用者をはじめ誰もが、福祉サービス等に関する情報を、様々な方法でできるだけ容易にかつ利用しやすい形で入手できるよう努めます。

特に、ＩＴの活用を図り、高齢者や障害のある人等にとっての利用しやすさに配慮しながら、県のホームページや独立行政法人福祉医療機構が提供するＷＡＭ ＮＥＴ（ワムネット）の活用等により、福祉サービス等に関する適切な情報提供に努めます。

（４）福祉サービスの質の確保

（健全な事業運営の確保）

県・市では、社会福祉法等関係法令・基準に基づき事業者や施設を対象に指導監査を行っています。指導監査において、運営等に問題がある場合については、重点的かつ継続的な改善指導を行うなど厳正な実施に努めていますが、今後も引き続き適正な指導の徹底を図っていく必要があります。

また、利用者が安心して継続的に利用できるよう経営面においても指導していく必要があります。

（福祉サービスの評価・点検）

利用者本位の質の高いサービス提供のためには、各事業者は、自ら提供するサービスについて点検し改善していく必要があり、これまで県内では、高齢者、児童、障害のある人の入所施設や認知症高齢者のグループホームなどで自己評価が実施されてきました。

こうした自己評価は大切な取組ですが、これのみでは事業者間の比較が困難であることや、サービス改善に向けた取組の差など、利用者にとって十分な客観性を有した情報とならない面もあり、一定の限界も考えられます。

そこで、さらに進んで、サービスの質の評価の結果が利用者の選択のための情報になり、事業者の客観的な事業点検とサービス水準の向上につながるような評価の仕組みとして、民間の第三者が専門的・客観的な立場から適正に評価を行う福祉サービス第三者評価事業の普及・定着に努める必要があります。

（苦情解決の仕組みの整備・充実）

サービスを契約により利用する制度では、利用者が事業者と対等の立場に立って、安心してサービスを利用できるよう、利用者がサービス内容等に対する苦情や要望を述べたり、それらの苦情等の解決が図られる仕組みの整備が必要です。

苦情解決の第一段階の仕組みとして、事業者に苦情解決責任者、苦情受付担当者や中立公正の立場から解決を図る第三者委員を置くなどの苦情処理体制をとることとされています。

さらに、解決が困難な苦情等に対応するため、第二段階の仕組みとして、県社会福祉協議会が「運営適正化委員会」を設置し、福祉サービスに関する苦情解決事業を実施しています。

また、介護保険制度では、保険者である市町村や国民健康保険団体連合会が介護サービスの苦情相談にあたっています。

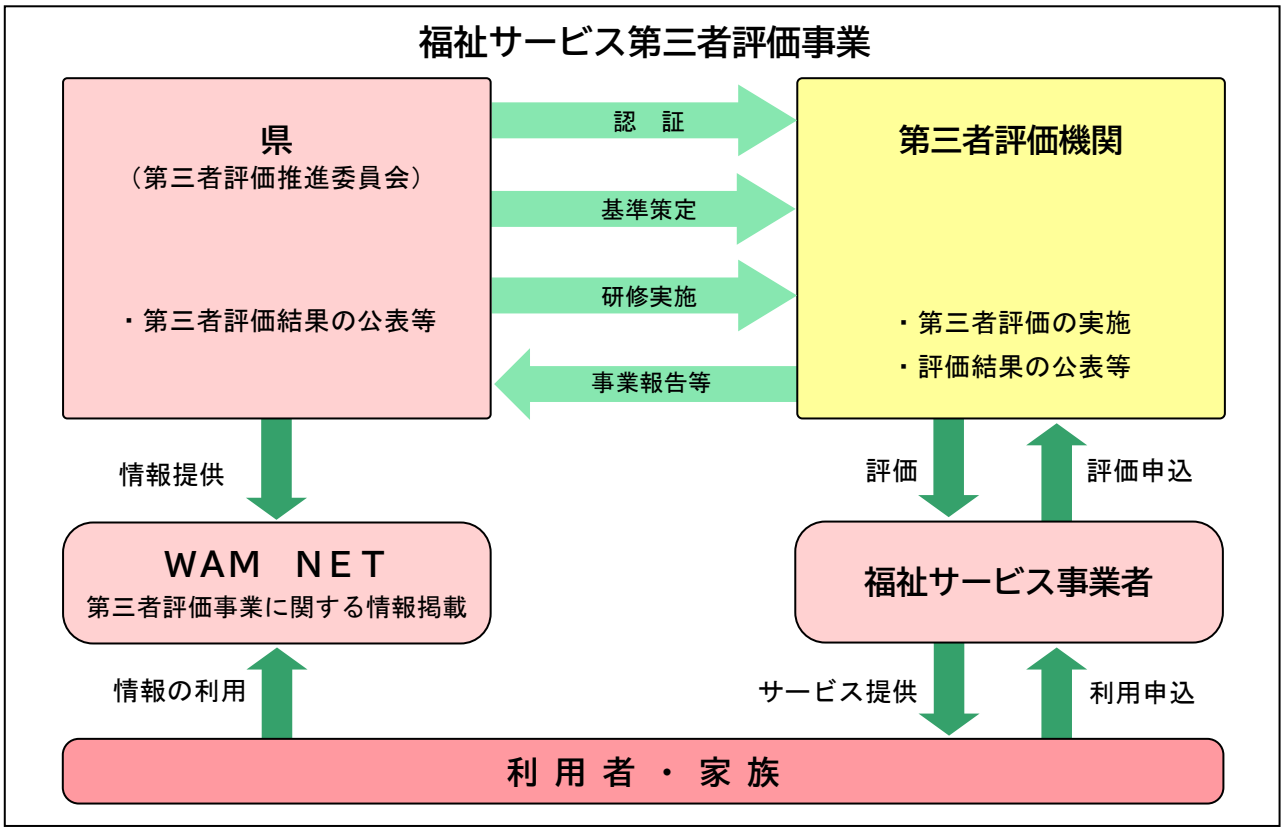
サービスの質の向上や利用者の権利を護るため、事業者も含めて苦情解決体制の整備・充実を推進するとともに、制度の周知を図っていく必要があります。

■　指導監査の実施

研修等により指導監査を実施する職員の資質の向上を図り、利用者の立場に立った厳正な指導監査を実施します。

■　福祉サービスの評価・点検の推進

継続して自らの事業内容等について評価・点検し、サービスの質の向上を図るよう事業者を指導するとともに、公正中立な立場からサービス内容等を評価する福祉サービス第三者評価事業等の普及・定着に取り組みます。



■　苦情解決の仕組みの整備と周知

利用者等の苦情に迅速、的確に対応できるよう、事業者において、苦情解決担当者の任命や第三者委員の設置などの苦情を解決する仕組みの整備を図るよう指導します。

（５）福祉サービスの利用援助

認知症高齢者、知的障害のある人、精神障害のある人等で判断能力が十分でない人が、安心して適切に福祉サービスを選択し、利用できるようにするために、必要な手続の代行や相談、助言などの援助を行う福祉サービス利用援助事業として、県社会福祉協議会により「日常生活自立支援事業」が実施されています。

この事業の利用を促進していくため、広報・普及とともに、ニーズの把握、実施方法やサービス内容の工夫、専門員・生活支援員の資質の向上など事業内容の充実や関係機関・団体の連携強化を図っていく必要があります。

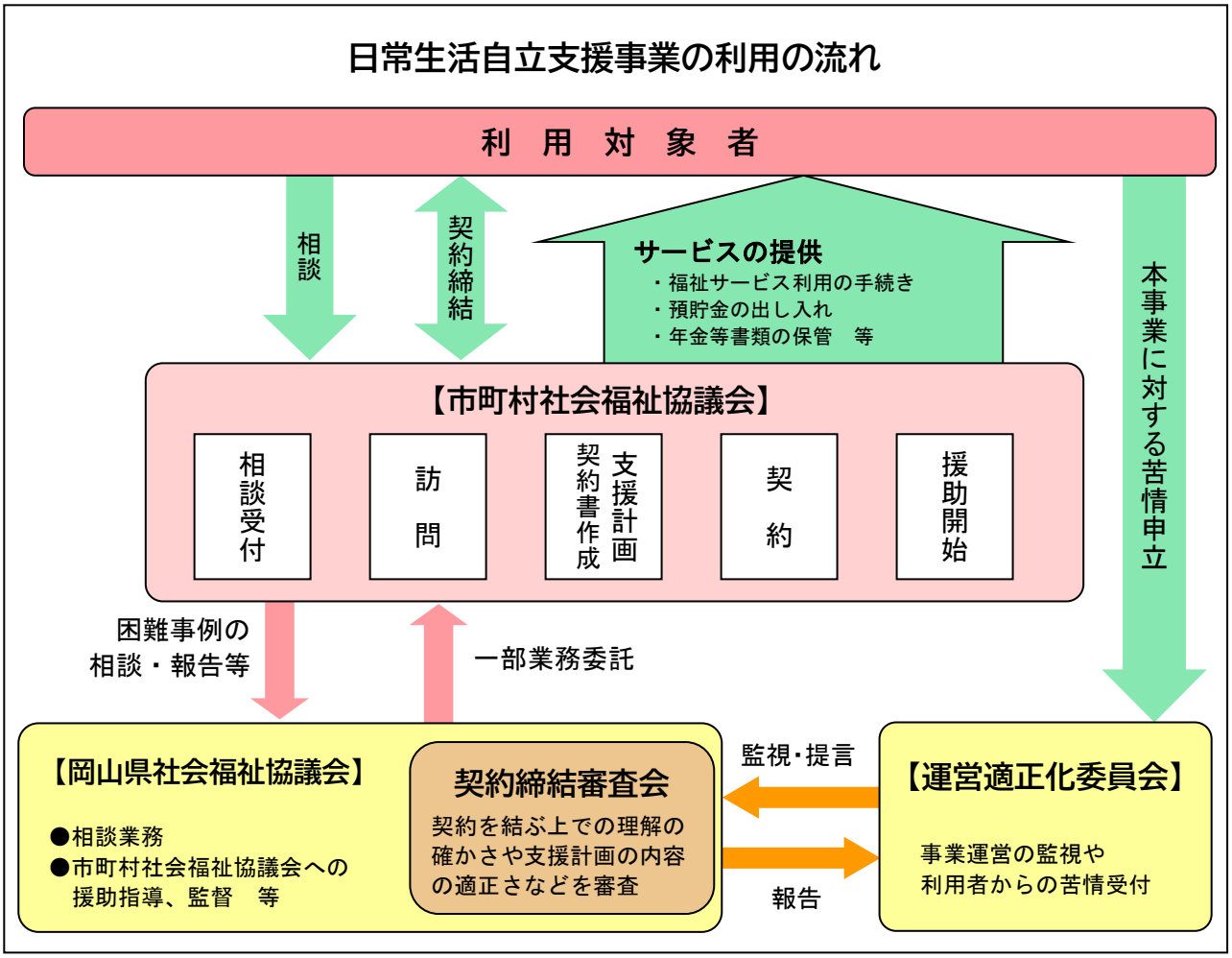
なお、日常生活自立支援事業の対象となっていない財産管理に関する契約などの法律行為に対しては、民法及び任意後見契約に関する法律による「成年後見制度」が実施されていますが、今後、認知症高齢者や単独世帯の高齢者の増加が見込まれる中、成年後見制度の利用の必

要性が高まっていくと考えられることから、県内のどの地域においても制度の利用を必要とする人が、尊厳のある本人らしい生活を継続することができる体制の整備を目指す必要があります。

■　日常生活自立支援事業の周知・普及等

認知症高齢者、知的障害のある人、精神障害のある人等のうち判断能力が不十分な方が地域において自立した生活が送れるよう、利用者との契約に基づき、福祉サービスの利用援助等を行う日常生活自立支援事業について各方面への一層の周知・普及を図ります。

また、日常生活自立支援事業の実際の業務に当たる専門員や生活支援員の資質の向上のための研修、当事者団体や裁判所等関係機関との連携の強化、より利用しやすい制度とするための調査研究など社会福祉協議会による事業のより一層の充実のための取組を支援します。



■　成年後見制度の利用促進

「成年後見制度の利用の促進に関する法律」及び「第二期成年後見制度利用促進基本計画」に基づき、地域共生社会の実現に向け、成年後見制度を利用する人が尊厳のある本人らしい生活を継続し、地域社会に参加できる体制を県内全市町村が整備・強化できるよう、関係機関等で構成された成年後見制度利用促進協議会の設置や市町村職員向け研修等の実施などにより市町村の成年後見制度利用促進の体制整備を支援します。

また、市町村や関係機関等と協働し、市民後見人養成研修の実施や法人後見実施団体連絡会の開催などにより後見事務等の担い手の確保・育成等を促進します。

（６）バリアフリー・ユニバーサルデザイン（ＵＤ）の推進

県では「福祉のまちづくり条例」を制定し、「心」「情報」「物」の３つのバリアフリーによる福祉のまちづくりを進めていますが、ソフト・ハード両面にわたり、今後一層推進していく必要があります。

さらに進めて、年齢、性別、能力、国籍などにかかわらず、はじめからすべての人にとって安全・安心で利用しやすいというユニバーサルデザイン（ＵＤ）の考え方が、身近なものとして定着するとともに、まちづくりやものづくり、情報・サービスの提供など、生活のあらゆる面において広く行き渡るＵＤ社会の実現が求められています。

■　心のバリアフリーの推進

障害の特性を理解し、自分にできる配慮や支援を行うことにより、障害の有無にかかわらず、互いに人格を尊重し合いながら共生する社会を目指す、あいサポート運動や障害者週間等におけるイベントでの普及啓発により、障害のある人への差別解消及び心のバリアフリーを推進します。

■　情報のバリアフリーの推進

高齢者、障害のある人等をはじめ、すべての住民が、安全で快適な生活に必要な情報を円滑に入手し、伝達できるように情報の提供、利用環境の整備を進めます。

■　物のバリアフリーの推進

高齢者、障害のある人等をはじめ、すべての住民が、安全で円滑に利用できるように建物、道路などの生活関連施設、交通環境等の整備を進めるとともに、過疎地域や中山間地域等における地域の特性に適した交通手段の確保を推進します。

■　ユニバーサルデザイン（ＵＤ）の推進

ＵＤ社会を実現するためには、建物や設備、道路、交通機関などの新設・改修といったハード整備と併せ、一人ひとりの個性や特徴を理解し、互いに思いやるというＵＤマインドを誰もが持つことが重要であることから、ユニバーサルデザイン（ＵＤ）の考え方を理解してもらい、定着させるため、ＮＰＯ等との協働などにより普及啓発に取り組みます。

（参考：バリアフリーとユニバーサルデザイン（ＵＤ）の違い）
障害のある人や高齢者が社会生活を送る上で、障害・障壁（バリア）を取り除くという「バリアフリー」に対し、ユニバーサルデザイン（ＵＤ）は、年齢、性別、能力、国籍など個人の特徴にかかわらず、すべての人にとって安全・安心で利用しやすいように、はじめからデザインするものです。つまり、最初からバリアが取り除かれていることを目指すというところがバリアフリーとは大きく異なります。