

## ■ 基本目標Ⅲ 多様なサービス提供の仕組みづくり

### 基本施策Ⅲ-1

### 相談体制とサービス提供体制の充実

#### ■ 現状と課題

住み慣れた地域で安心して暮らし続けるためには、生活に関する問題が身近なところで相談できる体制を整備することが必要です。

保健・医療・福祉に関する相談については、市役所の担当課窓口のほか、地域包括支援センター\*などが地域の相談窓口として浸透しつつあります。その役割をさらに充実していくには専門職の育成と確保が必要であり、潜在的なニーズへのアプローチも積極的に行っていくことが必要です。

複雑化、多様化する福祉ニーズに対応するためには、一つのサービス機関だけで解決できない問題が多くあり、関係機関、事業者が有効的に機能・連携し、サービスの提供を総合的に調整する体制の整備が求められます。

また、地域には公的なサービスだけでは補えない日常生活支援や外出支援など、市民ニーズに対応したきめ細かなサービスも必要であり、営利法人を含め、幅広く民間事業者が福祉サービスに参入することにより、質の高いサービス提供が期待できます。さらに、サービスの狭間にある方への新たなサービス開発支援など状況を鑑みながら対応していく必要があります。

#### 市民の声

- 地域包括支援センター\*は高齢者などの色々な相談を受ける万屋的存在です。認知症\*や金銭トラブル、虐待といった家庭内の話は増加しており、家族だけで抱え込んでしまうケースもあるため、いかに支援できるかが課題。その点、包括はすぐに対応してくれるので、大変ありがたい。しかし周知不足なのかまだ認知度が低いと思います。
- 各種相談窓口が多すぎてわかりづらいので一本化できないものか。包括支援センターは高齢者だけでなく、障がい者や児童など全てワンストップで相談できるようになればと思います。民生委員と包括支援センターそれぞれに役割があるが、一緒に廻って地域の状況を知るのもいいのではないのでしょうか。民生委員と連携を取りながら情報把握と相談にのっていただきたいと思います。
- 施設に入りたくても入れない方が沢山います。病院に入院しても3ヵ月で退院させられます。家族の負担が大きくなっています。市が全額負担とは言いませんが、低い年金しかもらっていない高齢者に対し、安心して入れる施設を増やして欲しいと思います。
- これからのデイサービスは高齢者が多様な趣味を持っているので、より個々に特化したサービスが必要です。(既存の施設や下宿だった場所を利用して食堂をつくるなど) 病院

■ 第4章 施策の展開

をすぐ出され、介護も受けられない狭間の人を対象とした施設をつくってはどうか。一番困るのは冬の雪です。最近はいくさん降るのでスノーダンプでも追いつきません。除雪サービスを何とか考えてほしいです。だんだん高齢化してくると買い物も大変になります。買い物へ行くついでに病院へ行けるよう、交通機関を何とかしてほしいと思います。

推進施策Ⅲ-1-(1) 相談体制の充実

①地域での相談窓口の充実 (※重点事業)

事業内容	期間 (年度)	実施主体			
		市	社協	事業者	市民
福祉に関する身近な相談・案内窓口として、市内に7か所ある地域包括支援センター※と、市内に6か所ある障がい者相談支援センター※は、地域の相談窓口として浸透しつつあり、役割が増えています。利用者の利便性を考慮した体制づくり、専門職の育成・確保、潜在的なニーズへの積極的なアプローチなど、相談機能の強化・充実を図ります。また、福祉サービス事業者、医療機関などにも積極的に相談窓口を開設するよう働きかけます。	23→27	◎		○	
	市の所管	社会福祉課 介護福祉課			

【数値目標】

事業名	実績	計画期間(年度)				
		H23	H24	H25	H26	H27
・北見市高齢者保健福祉計画・北見市介護保険事業計画の策定(地域包括支援センター職員体制強化)	有	第5期			第6期	
・北見市高齢者保健福祉計画・北見市介護保険事業計画の推進(地域包括支援センター業務強化)	有	第4期	第5期	第5期	第5期	第6期

②市役所での相談支援体制の充実

事業内容	期間 (年度)	実施主体			
		市	社協	事業者	市民
福祉に関する一般的な相談から苦情相談などの専門的な相談まで、広範囲な相談が受けられるよう、高度な専門知識を有する職員の登用と研修を通じた職員教育を進めます。 また、保健・医療・福祉に関する相談やサービスの利用申請が一箇所で済むよう、市民の利便性を考慮した窓口体制、執務室の配置を検討します。	23→27	◎			
	市の所管	社会福祉課 介護福祉課 職員課			

推進施策Ⅲ-1-(2)

サービス提供体制の充実

① 専門機関、福祉サービス事業者の連携

事業内容	期間 (年度)	実施主体			
		市	社協	事業者	市民
<p>複雑化、多様化する市民の福祉ニーズに対応するためには、一つのサービス機関だけでは解決できない問題が多くあります。</p> <p>このため、保健・医療・福祉分野の複数の専門機関、福祉サービス事業者の連携を促進し、各機関が有効に機能し、要支援者に対する福祉サービスの提供を総合的に調整する体制を整備します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 居宅介護支援事業所等連絡会議</li> <li>・ 地域包括支援センター連絡会議</li> <li>・ 障がい者支援ネットワーク：相談支援ネット会議</li> </ul>	23→27	◎		◎	
	市の所管	社会福祉課 介護福祉課			

② 福祉専門職の資質の向上

事業内容	期間 (年度)	実施主体			
		市	社協	事業者	市民
<p>ケアマネジャー*など福祉専門職を対象にした研修会や講習会を開催し、福祉専門職の資質の適切な向上を図るよう福祉サービス事業者に働きかけます。</p> <p>また、行政が主催する研修会などは、参加者の負担が極力軽減される開催を求めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 北見地域介護支援専門員連絡協議会</li> <li>・ 地域包括支援センター連絡協議会</li> <li>・ 障がい者支援ネットワーク：福祉サービスネット会議</li> </ul>	23→27	○		◎	
	市の所管	社会福祉課 介護福祉課			



推進施策Ⅲ-1-(3)

サービス提供主体の育成

①民間事業者参入の促進

事業内容	期間 (年度)	実施主体			
		市	社協	事業者	市民
<p>複雑化、多様化する市民の福祉ニーズに対応するためには、高い専門性を持つ社会福祉法人※、NPO法人※、営利法人など幅広い民間事業者の福祉事業への参入が必要であり、質の高いサービスにも繋がります。</p> <p>このため、市福祉事業の委託を推進するとともに、福祉サービスに関する情報提供を拡充し、事業者間の連携を支援します。また、国の雇用に関する各種給付金制度などの情報提供を拡充します。</p>	23→27	◎		○	
	市の 所管	社会福祉課 介護福祉課 産業立地労政課			

②福祉サービスの開発支援 (※重点事業)

事業内容	期間 (年度)	実施主体			
		市	社協	事業者	市民
<p>複雑化、多様化する市民の福祉ニーズ、特に少子高齢社会による諸問題に対応するため、公的なサービスだけでは補えない日常生活支援や外出支援、託児所の運営など、市民の生活ニーズに応じたきめ細やかなサービス事業の展開を支援します。</p> <p>また、公的サービスの狭間にある要支援者には、新たなサービスの開発支援など状況を鑑みた対応を検討します。</p>	23→27	◎		○	
	市の 所管	社会福祉課 介護福祉課 子ども支援課			

【数値目標】

事業名	実績	計画期間(年度)				
		H23	H24	H25	H26	H27
・高齢者福祉サービス(介護保険以外)の強化・支援	有	調査 検討	実施	実施	検証 検討	実施

基本施策Ⅲ-2

情報の提供体制の充実

■現状と課題

福祉サービスの多くが選択・契約制に移行するなかで、利用者も自ら情報を集め、選択することが必要です。

本市では、市民の最も身近な情報源である「広報きたみ」をはじめ、各種ガイドブック、ホームページなどを活用した保健・医療・福祉の情報提供を図っています。しかしながら、各種制度が複雑多岐にわたり制度改正も多いことから、どんな種類のサービスがあり、どのように利用できるのか十分な情報や知識を多くの市民が持っていない現状です。

今後は、市民誰もが、いつでも必要な情報や知識が容易に入手できるよう、その提供体制の充実が求められます。

また、高齢者、障がい者などで情報を入手しにくい人達への配慮として、多様な媒体や手段を使った情報提供のバリアフリー※、ユニバーサルデザイン※化が求められています。

市民の声

- 福祉マップ（病院施設など）は、自分の住んでいる地域や小学校区ごとくらいに分けて一目見てわかるような絵的なものが良いと思います。福祉関連の文書が多すぎます。もっと整理して合理化を図るべきです。社会福祉などに寄付をしても、内容はあまり他の人にはわかってもらえません。年に一度位、広報きたみに出してほしいと思います。
- 私達一般市民にまで伝わっていない情報は沢山あります。どんな支援やサービスをしているのかもわからなければ、今一このアンケートにも明確に答えられません。きちんと市民に伝わり、理解が得られてこそと思います。
- 各事業者が各々発行していますが、一元化したほうがわかりやすいです。ガイドブック的なもの、もしくは冷蔵庫などに貼っておけるように一枚ものが多いと思います。各自治区に分かれていたならなお良いと思います。

推進施策Ⅲ-2-(1) 情報の収集・提供体制の充実

①保健・医療・福祉の情報提供の推進

事業内容	期間 (年度)	実施主体			
		市	社協	事業者	市民
<p>福祉サービスの多くが、選択・契約制に移行するなかで、利用者も自ら情報を集め、選択することが必要です。 このため、利用者本位の福祉サービスの提供を目指して、広報紙、各種ガイドブック・パンフレット、ホームページなどの内容を、必要とする情報が容易に検索できる仕組みを充実させ、保健・医療・福祉分野の連携による情報弱者に配慮した分かりやすい情報発信に努めます。 また、地元情報誌などで各種サービス内容や事業者に関する情報を発信できるよう働きかけます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療・福祉マップの更新（インターネット版）</li> <li>・認知症※相談・支援マップの作成</li> <li>・高齢者向け地域資源マップの作成 ほか</li> </ul>	23→27	◎	◎	◎	
	市の所管	社会福祉課 介護福祉課 子ども支援課 健康推進課 地域医療対策室			

推進施策Ⅲ-2-(2) 情報提供のバリアフリー、ユニバーサルデザイン化

①情報提供のバリアフリー、ユニバーサルデザインの推進

事業内容	期間 (年度)	実施主体			
		市	社協	事業者	市民
<p>高齢者や障がい者の利便性を図るため、音声案内・文字拡大に対応したホームページを作成するとともに、点訳※・朗読※などによる情報提供、ひらがなやフリガナなどによる分かりやすい表記に努めます。 また、多様な媒体・手段による情報提供に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・声の広報の発行（カセットテープ・CD対応）</li> <li>・視覚障がい者向けホームページの作成</li> </ul>	23→27	◎		◎	
	市の所管	社会福祉課 市民の声をきく課			

## 基本施策Ⅲ-3

## 利用者主体のサービス実現

## ■現状と課題

選択・契約による福祉サービス利用制度の導入は、利用者とサービス提供者が対等な立場に立つことが前提となっています。

しかし、福祉サービスを必要とする人の中には、認知症<sup>\*</sup>や障がいなどにより、必要なサービスを選択できない人がいます。こうした人達のサービス利用を支援する仕組みとして、日常生活自立支援事業（地域福祉権利擁護事業<sup>\*</sup>）、成年後見制度<sup>\*</sup>の利用促進を、関係機関と連携して図っていく必要があります。

また、実際の福祉サービスの利用にあたっては、利用者が弱い立場に置かれ、介護者やサービス提供者への苦情について言い出しにくい実情があります。福祉サービスの苦情は、サービス提供者が対応することはもちろんですが、サービスの質を向上させるためには、制度の理解を深める出前講座<sup>\*</sup>やパンフレットなどによる周知・啓発を図り、利用者も積極的に発言を行うことが大切です。

さらに、事業者の提供するサービスなどを、公正・中立な機関が専門的に評価する「第三者評価<sup>\*</sup>」の取り組みが広がっています。事業所内の問題を発見し、解決することは、利用者本位のサービスの提供と福祉サービスの質の向上につながることから、今後は、「第三者評価<sup>\*</sup>」に関する事業者の積極的な取り組みが求められています。

また、法令等で評価を必要としない福祉サービスについても、評価検証と改善是正を求めていくシステムづくりが求められています。

## 市民の声

- 社協の高齢者福祉サービスについて思うこと、一人暮らしと二人暮らしの格差に疑問を感じますが、一人でも高額年金受給者、二人で最低額（国民年金）受給者もいること、その生活実態をご存知でしょうか？一人暮らしを優先しますか？
- 老人世帯、一人暮らしの高齢の方は家族に迷惑をかけたくないとお互いがんばって生活しています。そのため、出来ない事があると私達ヘルパーがお手伝いをしているのが現状です。査定が厳しいので、いつ提供を打ち切られるのか心配だと言ってます。利用者さんは元気の様でも年ごとに良くなる訳がないため、心のケア部分に対するボランティアの提供も必要と思います。



推進施策Ⅲ-3-(1)

福祉サービスの利用支援

①日常生活自立支援事業、成年後見制度の利用促進

事業内容	期間 (年度)	実施主体			
		市	社協	事業者	市民
日常生活に不安のある方、判断能力の不十分な高齢者や障がい者などに対して、日常的な金銭管理、様々なサービスの利用援助などを行う日常生活自立支援事業※（地域福祉権利擁護事業）と、財産管理や身上監護※など、本人を不利益から守る成年後見制度※が設けられています。両制度の利用促進を図るとともに、関係機関と連携した普及・啓発に努めます。	23→27	◎	◎		
	市の所管	社会福祉課 介護福祉課			

【数値目標】

事業名	実績	計画期間（年度）				
		H23	H24	H25	H26	H27
・日常生活自立支援事業※研修会の開催	有	1回	1回	1回	1回	1回

◆日常生活自立支援事業（地域福祉権利擁護事業）とは

認知症※の方、知的障がいのある方、精神障がいのある方などで判断能力に不安のある方々が、地域において自立した生活を送れるよう、日常的な金銭管理のサービス、大切な書類の預かりサービス、福祉サービスの利用援助などを行うものです。（事業の詳細は資料編を参照）

◆成年後見制度とは

認知症※の方、知的障がいのある方、精神障がいのある方などで判断能力の不十分な方々は、財産管理や身上監護についての契約や遺産分割などの法律行為を自分で行うことが困難であったり、悪徳商法などの被害にあう恐れがあるため、成年後見人などの第三者の関与を受けることにより、このような判断能力の不十分な方々を保護し支援するのが成年後見制度です。（制度の詳細は資料編を参照）



推進施策Ⅲ-3-(2)

福祉サービス事業者の評価制度の促進

①福祉サービス事業者の第三者評価・自己評価の促進

事業内容	期間 (年度)	実施主体			
		市	社協	事業者	市民
福祉サービスの質を向上・改善させ、適正な福祉サービスが提供できるよう、また、利用者が適切に福祉サービスを選択できるよう、第三者評価※、自己評価の積極的な実施を福祉サービス事業者に働きかけます。 また、利用者本位のサービス提供のため、第三者評価※を行う機関を設置し、法では評価を必要としない福祉サービスについても、福祉サービス事業者の評価検証と改善是正を求めていくようなシステムづくりを検討します。	23→27	◎		◎	
	市の 所管	社会福祉課 介護福祉課			

◆第三者評価とは

サービス利用者でも事業者でもない第三者的組織や人が、事業の内容や質などを客観的に評価し、公表する仕組みのことです。利用者の選択の幅をひろげるほか、事業者間の競争意識を高め、サービスの質の向上を図るねらいがあります。福祉サービスにおいても平成14年度から認知症高齢者グループホームに対し、都道府県が認証した機関による評価が実施されており、今後は様々な福祉サービス事業者に対しても導入が予定されています。

