

## ■ 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、生活課題の解決について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や障がい者相談支援センターなどが地域の相談窓口として浸透してきております。

その役割をさらに充実していくには専門職の育成、確保と共に相談支援体制の整備が必要であり、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は解決できない問題が多く、複数の専門機関や関係機関、事業者、民生委員児童委員等が有機的に連携し、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新規参入することや現在ある民間事業所の安定した事業展開により、質の高いサービス提供が期待できます。さらに、サービスのすき間にい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と共に、サービスの情報を様々な媒体・方法を用いて提供していく必要があります。

#### 市民の声

- 気軽に相談できる場を作ってほしいです。今後、高齢化も進むし、障がいをもつ人も高齢となった際、どうなっていくのか不安に感じます。
- 高齢者や障がい者の一人暮らしや、単身者が多くなることで、まず最初にどこへ相談をしたらよいかかわからない。相談窓口を一つにし、どこへ相談にいけばよいかわかる窓口を作ってほしいです。
- 高齢者相談支援センターに勤めているが、認知症の方も多く、さまざまな病気の方もたくさん相談に来るが、人手も充実しているとは言えず、限られた時間の中で相談を受けて支援をするというのはかなり大変です。センターの職員だけでなく、市役所、町内会や関係団体などの方が連携して皆で支えあっていくことが大事だと思います。
- 在宅介護を受けている人と関わったことがあります。ヘルパー等の助けを借りて、知らないサービスがたくさんあるのを知りました。訪問介護の行き届いたサービスに心強く思いましたので、今後もサービスの充実を望みます。

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
<p>福祉に関する身近な事柄から複合的、専門的な相談・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4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てきており、役割や重要性が増しています。利用者の利便性に配慮し、地域住民や民生委員児童委員、消防、警察、関係機関との連携を考慮した体制づくり、総合的な相談を受けられることができる専門職の育成・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、相談支援体制の充実と市の様々なサービスや制度の周知を図ります。</p> <p>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ると共に、今後予定されている子育て包括支援センター設置に向け推進してまいります。</p>	28→32	◎	○	◎	○
	市の所管	社会福祉課 介護福祉課 保育課			

【数値目標】

事業名	実績	計画期間(年度)				
		H28	H29	H30	H31	H32
・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7期			第8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6期	第6期	第7期	第7期	第7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
<p>福祉に関する相談に適切に対応するため、広範囲で高度な専門知識を有し、相談内容により所管部署との連携が行える職員育成から総合的な相談体制の充実を図ります。</p> <p>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。</p>	28→32	◎			
	市の所管	社会福祉課 介護福祉課 職員課 人材育成主幹 総務課 子ども支援課			

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 (※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なっています。</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や民生委員児童委員、関係機関等が連携して問題解決が行えるよう、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>	28→32	◎	○	◎	○
	市の 所管	社会福祉課 介護福祉課 健康推進課 子ども支援課			

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※、社会福祉士、精神保健福祉士や介護福祉士などの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、参加者や、地域の実情を踏まえ、参加者の負担軽減と共に、地域での研修格差が起こらない開催とするよう検討します。</p>	28→32	◎	○	◎	
	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新規参入や、現在ある民間事業者の安定した事業展開が必要であり、質の高いサービスに繋がるものと考えられます。</p> <p>このため、市による福祉事業の委託を推進すると共に、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や、各種助成制度に関する情報提供を推進します。</p>	28→32	◎	○	◎	
	市の 所管	社会福祉課 介護福祉課 商業労政課 子ども支援課			

②福祉サービスの支援

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すると共に、サービス事業の情報提供を推進します。</p> <p>また、公的サービスのすき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>	28→32	◎	○	○	○
	市の 所管	社会福祉課 介護福祉課 子ども支援課			

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・福祉の情報提供に取り組んでいます。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、サービスの種類や利用方法について十分な情報や知識を市民が把握できていないのが現状です。

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、多様な周知方法と興味を持てるような情報の在り方が課題となっています。

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活用した情報提供のバリアフリー、ユニバーサルデザイン化、入手しにくい方々の要望などを反映できるような仕組みづくりが求められています。

市民の声

- 包括支援センターが各地区にあるがどのような事を行っているところなのか知らない人が多いと思います。周知にもっと力を入れてほしいと思います。
- 制度を知らない住民がいるのは事実です。広報等利用して周知が必要だと思います。例えば、耳の不自由・マタニティ等のマークが分からない人が多いですが、みんなが見たくなるような広報やパンフレットなどを作ったらいいと思います。
- 様々な情報が不足しており且つ活用されていない感があります。介護の仕事に従事しておりますが、皆様が上手に介護サービスを使っているとは思えず、又制度自体を知らない方が多勢おり、正直びっくりです。広報活動も行政が行っていますが、それでも知らない、どこに相談したらいいの？という方を見ると不十分では？と思ってしまう。一方的な告知ではなく、双方向な共有が必要だと思います。

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。</p> <p>このため、利用者の視点にたった福祉サービスの提供を目指し、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に充実させ、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ると共に、多様な周知方法や興味を持てる内容への見直しを検討します。</p> <p>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するよう働きかけます。</p>	28→32	◎	◎	◎	○
	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>視覚障がい者や聴覚障がい者の情報アクセシビリティ※を高めるため、音声案内・文字拡大に対応したホームページの作成、携帯電話（メール）の活用に努めると共に、点訳ボランティアや手話通訳団体などによる取り組みを支援してまいります。</p> <p>また、障がい者が抱える情報バリアの課題を明らかにするとともに、障がい者情報提供施設などの先進事例に関する情報収集を図り、情報技術を活用した環境整備に取り組むと共に、多様な媒体・手段、公共施設などでの情報提供に努めます。</p>	28→32	◎	○	◎	○
	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、高齢、認知症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<sup>\*</sup>、成年後見制度<sup>\*</sup>の利用促進と制度の周知等を、関係機関と連携して進めていく必要があります。

平成27年4月より非正規労働者やニート、ひきこもりなどの様々な理由で十分な収入を得られず、自立した生活が難しい方たちを早期に見つけ出し、個々の状況に応じ包括的かつ継続的な支援を行う、「生活困窮者自立支援制度<sup>\*</sup>」が始まりました。関係機関と連携を図りながら支援することで、生活困窮者の自立を促します。

また、介護保険制度の改正に伴い、平成29年4月に介護予防給付のうち、「訪問介護」並びに「通所介護」が地域支援事業に移行されます。サービスを充実化させ、要支援状態からの自立の促進や、要介護状態になる人を減少させることで、同時に費用の効率化が図られます。そのためにも、事業を進める体制づくりと関係機関との連携をさらに推進することが求められます。

実際の福祉サービスの利用にあたって、利用者は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ミント宅配便や研修会、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と、利用者が弱い立場に置かれないような環境づくりが大切です。

さらに、事業者の提供するサービスなどを、事業所内で評価する「自己評価」と共に、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、「自己評価」も継続的に行うと共に「第三者評価」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

- 私の関わっている人で高齢の方が居ますが、お金の使い方のバランスが悪く、早い段階で無くしてしまうことがあります。使い方や金銭管理の指導等があればいいと思います。

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、認知症の方などに対して、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と、財産管理や身上監護 <sup>※</sup> 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。両制度の利用促進や制度の周知、講習会等による制度の理解促進を図るとともに、市民後見人研修の受講を促し市民後見人を増やしていくなど、関係機関と連携した普及・啓発に努めます。	28→32	◎	◎	○	○
	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）				
		H28	H29	H30	H31	H32
・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）



②生活困窮者自立支援事業の実施

事業内容	期間 (年度)	実施主体			
		市	社協	事業者	市民
<p>生活困窮者自立支援制度が始まり、生活保護に至る前の段階の自立支援策強化を図るため、生活困窮者に対して包括的、個別的、早期的、継続的支援を行うもので、本市においては、必須事業*と任意事業*を実施しております。</p> <p>生活困窮者を早期に把握するために、庁内担当部局や北見市社会福祉協議会、民生委員児童委員、教育機関などのさまざまな関係機関、地域の相談窓口を担っている地域包括支援センターや障がい者相談支援センター等と連携を図りながら実施すると共に、広報紙等をはじめとする様々な媒体を用いて制度の周知、住民理解の促進に努めます。</p>	28→32	◎	◎	○	○
	市の所管	保護課			

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

(※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>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、自己評価の積極的かつ継続的な実施を福祉サービス事業者に働きかけます。</p> <p>自己評価や第三者評価の必要性などを事業者に対し研修会等を開いて啓発を行うことを検討し、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の設置を検討し、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。</p>	28→32	◎		◎	
	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。