

第4章 重点的な取組

重点的な取組1 つながりづくり

重点的な取組2 相談体制づくり

重点的な取組3 情報発信の工夫

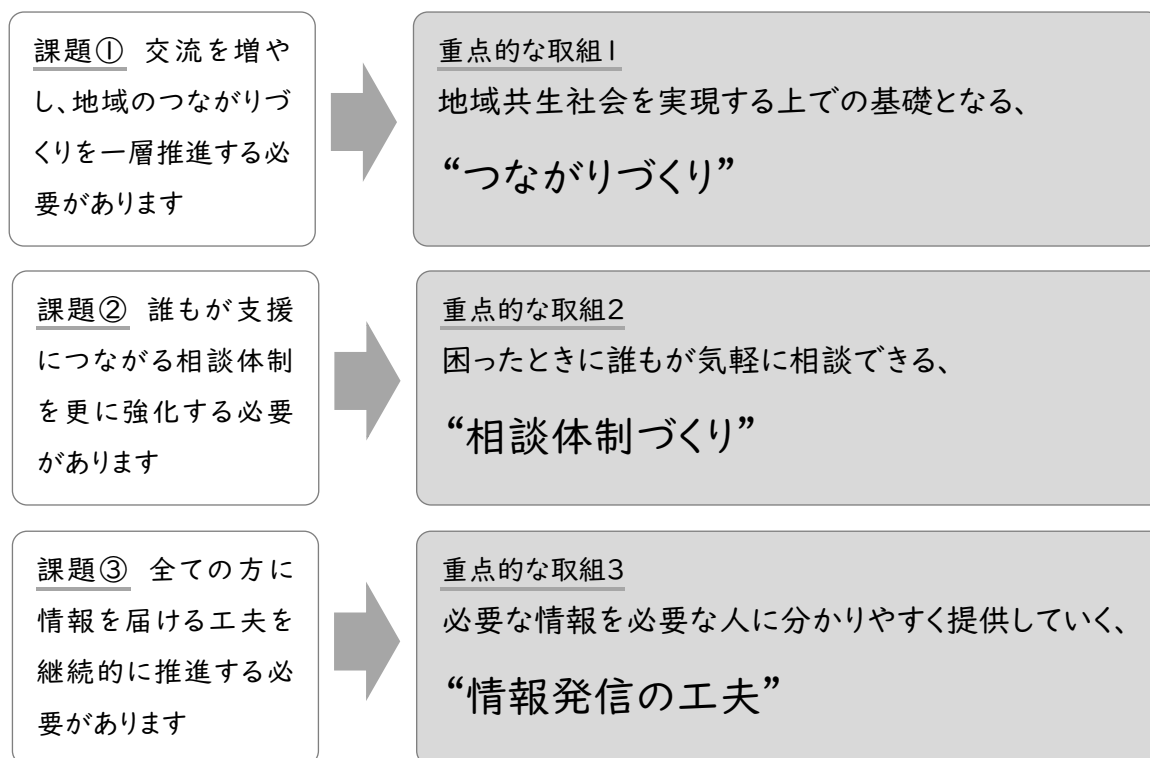


「いこいな」

©シンエイ／西東京市

■重点的な取組の設定

- 本市では、第2期西東京市地域福祉計画策定時の「市内では、福祉に関わる様々な地域活動団体や個人が活動をしているが、相互の連携が十分に確保されているとは言えない現状がある」という課題認識のもと、平成22年から「ほっとするまちネットワークシステム*」を始動させ、地域の力で地域の課題を解決する仕組みづくりに取り組んできました。
- この取組は、地域福祉コーディネーター*への相談件数や活動件数の増加、地域福祉コーディネーター*に協力し、地域福祉の推進に協力する市民ボランティアである「ほっとネット推進員*」登録者の増加等、一定の成果を挙げています。
- 第3期西東京市地域福祉計画において、「西東京市版地域共生社会」の実現を目指し、“つながりづくり”、“相談体制づくり”、“情報発信の工夫”の重点的な取組を軸に、それまでの市の取組を改めて整理し、位置付け、第4期西東京市地域福祉計画においても継続して位置付けました。
- 一方で、現状は、「地域での交流の少なさ」や「市民の相談窓口の認知度が低い」ことが多くの世代に共通して挙げられており、「相談先が分からない困りごとを抱えている」ケースも挙げられています。また、これからの社会は、孤独・孤立の問題等を背景に、複雑化・複合化するニーズに対し、分野横断的に対応していく仕組みがますます重要となっています。
- 「西東京市版地域共生社会」の実現に向けて、本計画では引き続き3つの重点的な取組を設定し、市民とともに取り組んでいくこととします。(※)



※ 第3章 3 地域福祉を推進する上での課題の「課題④ ポストコロナ社会のニーズに適応する地域福祉を推進する必要があります」に関しては、今後、施策を実践する際に、必要に応じて、効果的な取組を検討していきます。

重点的な取組1 つながりづくり

<これまでの成果>

- 本市では、ほっとするまちネットワークシステム*や地域協力ネットワーク*といった仕組みを通じ、地域福祉コーディネーター*等とともに、地域のつながりづくりに早くから取り組んできました。
- その結果、地域づくりに参加する市民、活動団体、関係機関が増えてきたことは大きな成果といえます。

<これからの課題>

- 誰一人取り残さない地域づくりを行うため、ネットワークを重層的に張り巡らしていますが、コーディネーターの役割や地域のネットワークの目的・活動内容等について、市民にとって分かりやすく周知し、有機的な連携体制を推進することが求められています。
- 多様化する地域ニーズに対応するつながりづくりや居場所づくりとして、市民の自主的な活動を更に増やしていく必要があります。また、地域活動の担い手の確保・育成も重要です。

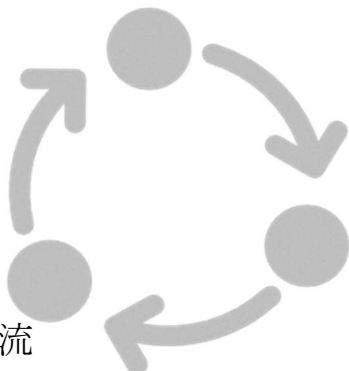
<今後の方向性>

- 地域でのつながりづくりのためのネットワーク、様々なコーディネーターに係る事業や令和2年6月公布の社会福祉法改正で新たに創設された重層的支援体制整備事業を、市民や関係者に分かりやすく周知していきます。
- 身近な地域における交流の場としての居場所の重要性を鑑み、市民主体の地域活動の活性化に向け、市民交流施設、公共施設やサロン*事業の一層の活用、学校を活用した交流等、多様な「つながりづくり」の充実に向け、支援を行っていきます。

多様な「つながりづくり」の充実

ネットワークやコーディネーター事業の周知

学校等を活用した交流



市民交流施設、公共施設やサロン*事業の一層の活用

重点的な取組2 相談体制づくり

<これまでの成果>

- 子ども相談室、困ったときに誰もが気軽に相談できる福祉丸ごと相談窓口、基幹相談支援センター*2か所の開設、障害福祉分野におけるケースワーカー制を導入しました。
- 地域包括支援センター*、子ども家庭支援センターのどか*や地域子育て支援センター*等においても、相談内容に応じ、適切な相談先へつないでいます。
- 相談受付の手段も、窓口における対面相談、電話やメール等による相談対応のほか、地域に出向いての相談も行ってきました。さらに、LINE相談やオンライン相談も始めています。
- コロナ禍も踏まえ、ここ数年で市民が相談しやすい窓口体制と相談方法の多様化が大きく進みました。

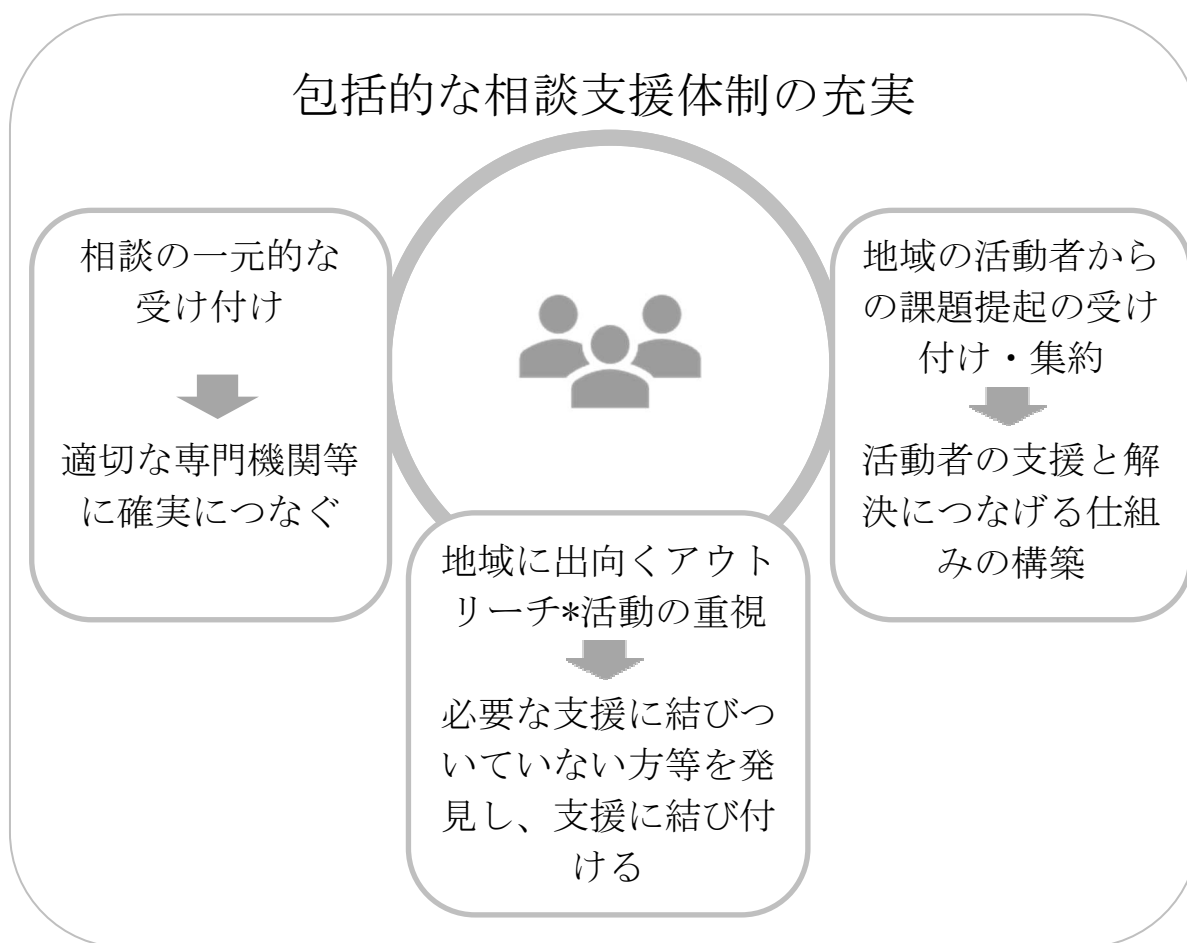
<これからの課題>

- 制度の狭間*の課題を抱えるケース、分野をまたぐ複雑なケースや複合的な課題を抱えるケースが増えてきている中、どこに相談すれば良いか分からない困りごとのある方もいます。
- アンケートや地区懇談会の結果では、地域とのつながりが不十分であることにより、何らかの支援が必要な状況であるにも関わらず、必要な支援に結びついていない方が少なからずいる状況があります。

<今後の方向性>

- 市民からの相談を一元的に受け付け、関係機関等と連携し、適切な専門機関等へ確実につなぐことにより、課題解決を行うことができる相談支援体制及びそれを支える関係機関等の連携体制の構築に取り組みます。
- 包括的な相談支援体制をより効果的に機能させるため、重層的支援体制整備事業を活用しながら、地域に出向くアウトリーチ*活動を重視するとともに、相談支援体制に係る広報を積極的に行うことで、必要な支援に結びついていない方等からの相談や課題を発見し、支援に結び付けていきます。
- 地域を支える住民の活動の重要性を鑑み、ほっとネット推進員*等の地域で活動している方々に対する支援体制について、より一層の充実を図り、地域からの課題提起を受け付け、集約し、解決につなげる仕組みの構築に取り組みます。

包括的な相談支援体制の充実



重点的な取組3 情報発信の工夫

<これまでの成果>

- 本市では、情報取得が困難な方に配慮し、市民等にとって分かりやすい情報発信に努めてきました。
- アクセシビリティ(情報利用のしやすさ)に配慮した市報及び市ホームページの編集、多言語によるパンフレット作成、SNS*の活用等、情報発信の多様化が進みました。

<これからの課題>

- アンケートでは、依然として「分かりやすい情報の提供」への要望が多くなっており、また、地区懇談会においては、市のサービスや相談窓口等の情報が必要なときに得られにくいとの声が挙げられています。
- ボランティア活動や居場所等、より身近な地域の中での情報を共有する手段の少ないことが、市民の地域活動への参加につながっていない一因となっている状況があります。

<今後の方向性>

- これまでも市民に分かりやすい情報発信に努めてきましたが、引き続き多様な媒体を活用した情報発信の方法を工夫していきます。
- デジタル・デバイド(インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差)を解消するため、年代や属性、情報入手する上での障害の有無等、情報の受け手側の立場に立った視点での情報提供に努め、誰でも必要なときに必要な情報入手することができるよう、きめ細やかな情報提供の検討を行います。
- より身近な地域の中の情報については、地域内におけるロコミ、掲示板等の活用、地域における情報発信の機会・場の提供やデジタル技術の活用等、地域内の情報共有の促進に取り組みます。



市民に分かりやすい情報発信の充実



多様な媒体の活用

情報を受ける側の
立場に立った、
きめ細やかな情報
提供

地域内の情報共有
の促進
(ロコミや掲示板
の活用等)