

## 目標2 利用者支援の体制整備

### 現状からみた課題

社会福祉のしくみは、行政の判断で福祉サービスを提供する「措置制度」から、市民が自らサービスを選び、事業者と「契約して利用する制度」へと移行しつつあります。このため、さまざまな福祉サービスについて、利用者が気軽に相談したり、容易に情報を得られるようにしていくことが必要です。

本市では、高齢者、障害者、児童などの対象者ごとに相談窓口を設けるとともに、窓口での相談業務が適切かつ迅速に行われるよう福祉相談システムを導入してきましたが、今後はさらに総合的な相談の窓口機能を充実していくことが必要です。また、市内の保健・福祉等の公共及び民間の施設など市民生活の身近な場所でも相談できるようにすることが望まれます。

また、多様なサービスの提供と円滑な利用を進めるためには、サービスに関する必要な情報がわかりやすく提供されることが必要です。本市では、市報や市のホームページ、情報公開コーナー、エフエム放送、各種パンフレットなどによる情報提供のほか、ホームページの情報を電話機で聴ける「西東京市テレホンウェブ」を開設しました。今後もさらに多様な手段・媒体で情報を提供するとともに、情報を入手できる人とできない人との間で不公平を生じさせないよう配慮することが必要です。また、総合的な情報提供サービスを進めるためには、市内においても、関連する情報をネットワークしていくことが望まれます。なお、こうした情報のネットワーク化を進めていく際には、個人情報保護条例に基づき、適切に情報を管理することが重要です。

さらに、「契約して利用する制度」のもとでは、利用者が実質的に事業者と対等の関係を築くために、利用者のサービス利用を支援する地域福祉権利擁護事業<sup>(\*)</sup>や成年後見制度<sup>(\*\*)</sup>の整備・充実が不可欠です。このため、本市では「権利擁護センターあんしん西東京」を設置するとともに、利用者の苦情や要望に迅速かつ適切に対応するため、「保健福祉サービス苦情調整委員会」を設置しました。しかしながら、これらの事業や制度の内容を知っている高齢者はまだわずかであることから、今後周知し、活用を促進していく必要があります。また、福祉サービスをより一層利用しやすくするために、社会福祉協議会と連携して一体的に対応できる体制を構築することが必要です。

#### <用語解説>

- (\*) **地域福祉権利擁護事業**...判断能力が十分でない人（痴呆性高齢者、精神障害者、知的障害者など）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、介護保険の利用、福祉サービスの利用援助等を行う事業。
- (\*\*) **成年後見制度**...病気や障害のため判断能力が十分でない人を法律的に保護するための制度。後見とは生活、療養介護、財産管理に関する事務を代行、援助すること。自分の意思で後見人を選任する任意後見と、家庭裁判所に後見人、保佐人、補助人の選任を申し立てる法定後見がある。

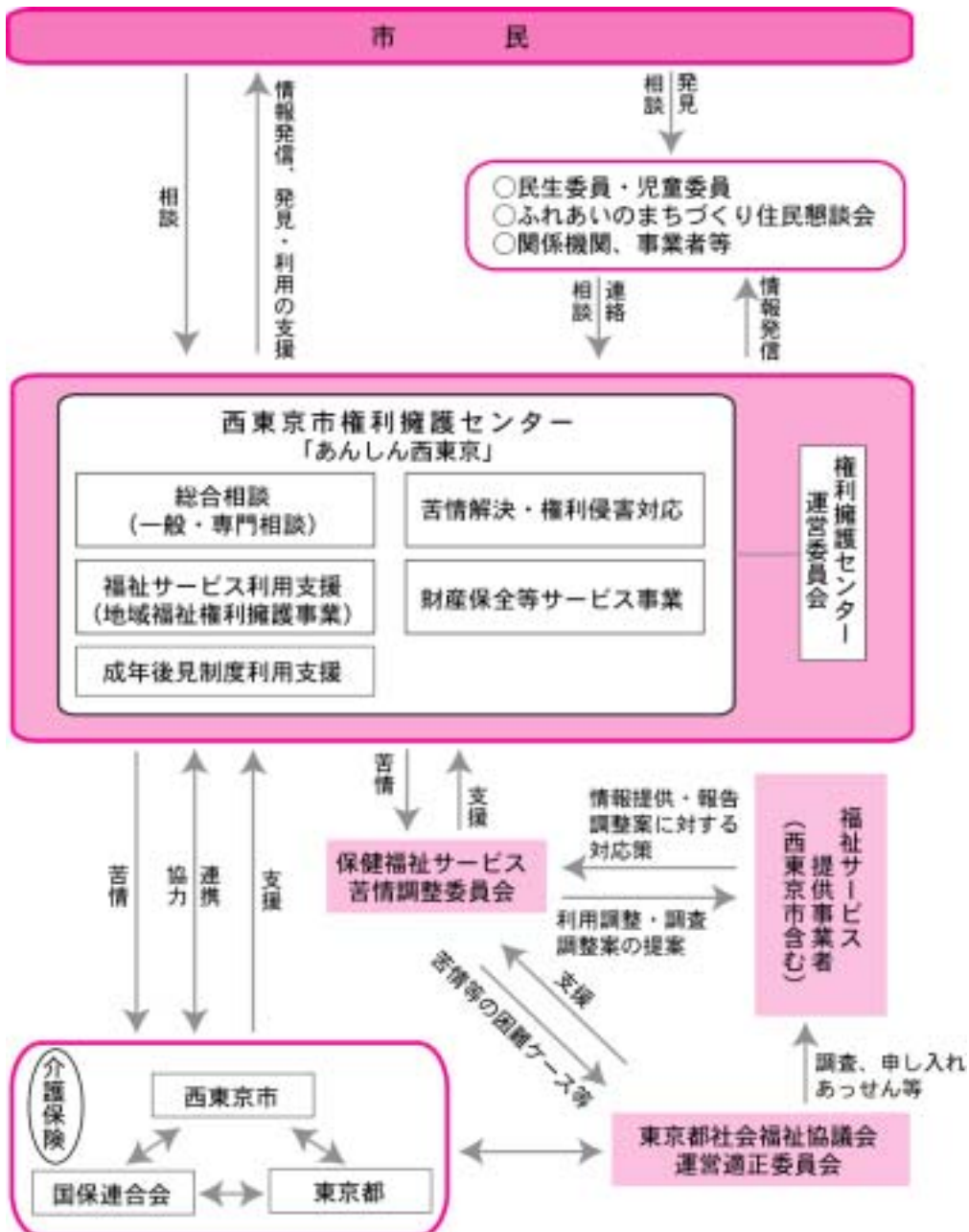
## Voice 市民の声

行政として、もっと市民に情報を提供できる場があって、市民も自由に発言できる場がほしいと思います。

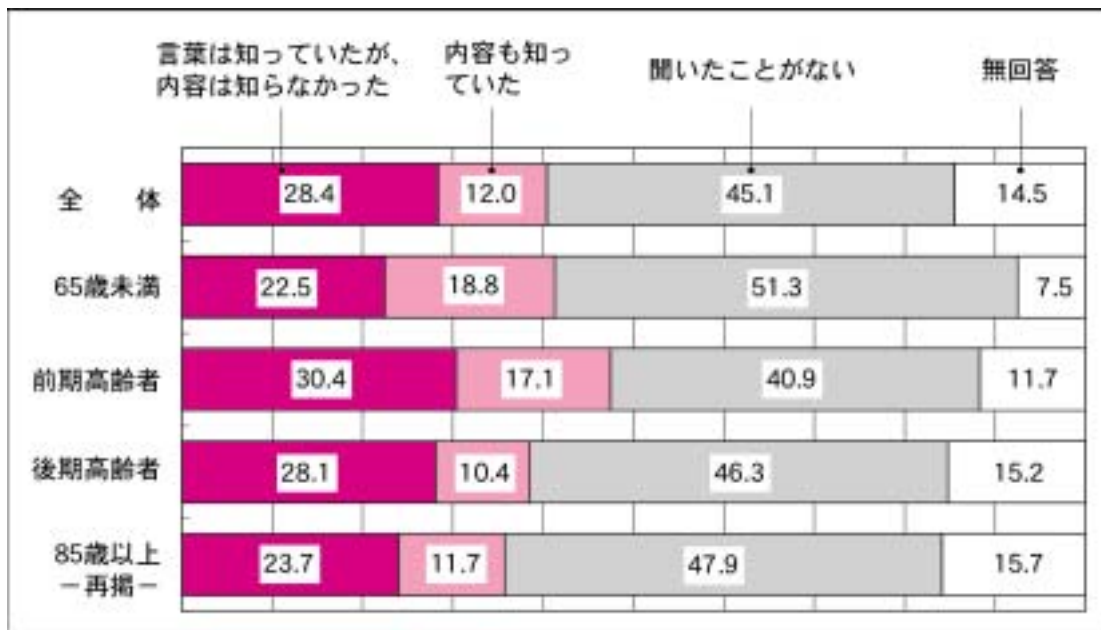
あらゆる面で高齢者が理解し易い環境にしてほしいです。

平成13年度市民意識調査自由記入より

西東京市における権利擁護事業の利用イメージ



## 成年後見制度の認知



西東京市地域福祉計画策定のための市民アンケート調査報告書(平成14年3月) p128より

## 施策の方向

### ニーズの的確な把握と相談体制の充実

専門的な相談の充実や多様な媒体・手段を使った相談や身近な地域での相談体制の整備などを通じて、対象者ごとに多様なニーズに対応する相談体制を充実します。

### わかりやすく入手しやすい情報発信

福祉サービスをはじめ市民に必要な情報を総合的・体系的に提供するため、ホームページやパンフレット、エフエム放送などを活用しながら、わかりやすく入手しやすい情報発信を進めます。

### 個人の尊厳を守るためのしくみづくり

介護保険制度や支援費制度が開始され、個人の選択と責任による契約によって福祉サービスを利用するしくみが浸透しつつあります。今後も円滑なサービス提供・利用が進むよう、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度の普及・活用、専門的な苦情相談窓口の整備など、判断能力が不十分な人たちの尊厳を守るためのしくみづくりを推進します。

## 主体別の取り組み

### 市民、ボランティア・NPO等の取り組み

は「市の取り組み」欄の各取り組みの番号を示します

市のホームページや市報、パンフレット、エフエム放送などから情報収集に努めます。  
(2)-

### 事業者の取り組み

専門性を生かした、対象者ごとのきめ細かい相談を実施します。(1)-

在宅介護支援センターでの相談窓口を充実します。(1)-

市の福祉情報総合ネットワークに連携した情報提供に努めます。(2)-

多様な媒体を活用したわかりやすい情報提供に努めます。(2)-

### 社会福祉協議会と協働する取り組み

対象者ごとのきめ細かい相談の充実(1)-

多様な媒体・手段による相談の実施検討(1)-

地域での相談体制の整備・充実(1)-

福祉施設等への訪問相談の充実(1)-

福祉情報総合ネットワークの構築(2)-







多様な媒体による情報提供(2)-

地域福祉権利擁護事業・成年後見制度の普及と活用(3)-







専門的な苦情相談窓口の充実(3)-

市の取り組み

(1) ニーズの的確な把握と相談体制の充実


取り組み内容	展開 (上:前期 下:後期)	協働	総合 化	所管課
<p>対象者ごとのきめ細かい相談の充実</p> <p>対象者ごとの専門的な知識に基づく迅速な対応を図るとともに、同じ立場の人が相談を受けアドバイスするピア・カウンセリングの導入など、対象者に応じたきめ細かい相談を推進します。 (各種健康相談、子育て・育児相談、身体障害者・知的障害者相談、女性相談など)</p>	<p>充実</p>			<p>関係各課</p>
<p>多様な媒体・手段による相談の実施検討</p> <p>電子メールや電話、ファックス、ホームページの掲示板など多様な媒体を利用して、高齢者、障害者、子育て支援、健康づくりなどに関して、情報収集や相談が双方向で出来るしくみづくりを検討します。</p>	<p>検討</p>			
<p>地域での相談体制の整備・充実</p> <p><b>重点4</b> 在宅介護支援センターの相談窓口の充実を図り、身近な地域での相談・情報提供体制の強化に努めます。また、ケアマネジャー、介護相談員、民生委員・児童委員などを含む地域での相談ネットワーク体制を高齢者地域見守りネットワーク事業の展開と合わせて検討・構築します。</p>	<p>充実</p>			
<p>福祉施設等への訪問相談の充実</p> <p>施設入所者等の相談ニーズに対応するため、傾聴ボランティアの派遣による訪問相談を充実します。</p>	<p>充実</p>			

(2) わかりやすく入手しやすい情報発信

取り組み内容	展開 (上:前期 下:後期)	協働	総合 化	所管課
<p><b>重点 4</b></p> <p>福祉情報総合ネットワークの構築</p> <p>福祉サービスや健康づくりに関する情報を市民一人ひとりに総合的・体系的に提供するため、福祉関連各課のホームページを充実します。また、福祉の総合窓口に向けたシステムを検討・構築することによって、相談体制を充実させ、総合的な福祉情報総合ネットワークを構築します。</p>	<p><b>検討</b></p>			<p>保健福祉総合調整課 関係各課</p>
<p><b>重点 4</b></p> <p>多様な媒体による情報提供</p> <p>音声による情報提供に対応した市報やホームページ、点字による各種パンフレット、エフエム放送など、多様な媒体により情報提供を行うとともに、文字や図表に工夫を凝らしたわかりやすい表現に努めます。</p>	<p><b>充実</b></p>			<p>広報広聴課 関係各課</p>
<p><b>重点 4</b></p> <p>音声による情報提供に対応した市報やホームページ、点字による各種パンフレット、エフエム放送など、多様な媒体により情報提供を行うとともに、文字や図表に工夫を凝らしたわかりやすい表現に努めます。</p>	<p><b>充実</b></p>			<p>広報広聴課 関係各課</p>



(3) 個人の尊厳を守るためのしくみづくり

取り組み内容	展開 (上:前期 下:後期)	協働	総合 化	所管課
<p>地域福祉権利擁護事業・成年後見制度の普及と活用</p> <p>痴呆性高齢者など判断能力が不十分な人が適正なサービスを利用できるよう、「権利擁護センターあんしん西東京」を中心に、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度の普及と活用に努めます。</p>	<p><b>充実</b></p>			<p>高齢福祉課</p>
<p>専門的な苦情相談窓口の充実</p> <p>保健福祉サービスに関する解決困難な苦情に対して「権利擁護センターあんしん西東京」の苦情相談窓口で対応するほか、専門性・第三者性を持つ「保健福祉サービス苦情調整委員会」による苦情解決に努めます。</p>	<p><b>充実</b></p>			

