

第5章 取り組みと役割分担



基本目標 I 誰もが適切な支援を受けられる仕組みづくり

① わかりやすい情報提供と啓発活動の充実

【現状と課題】

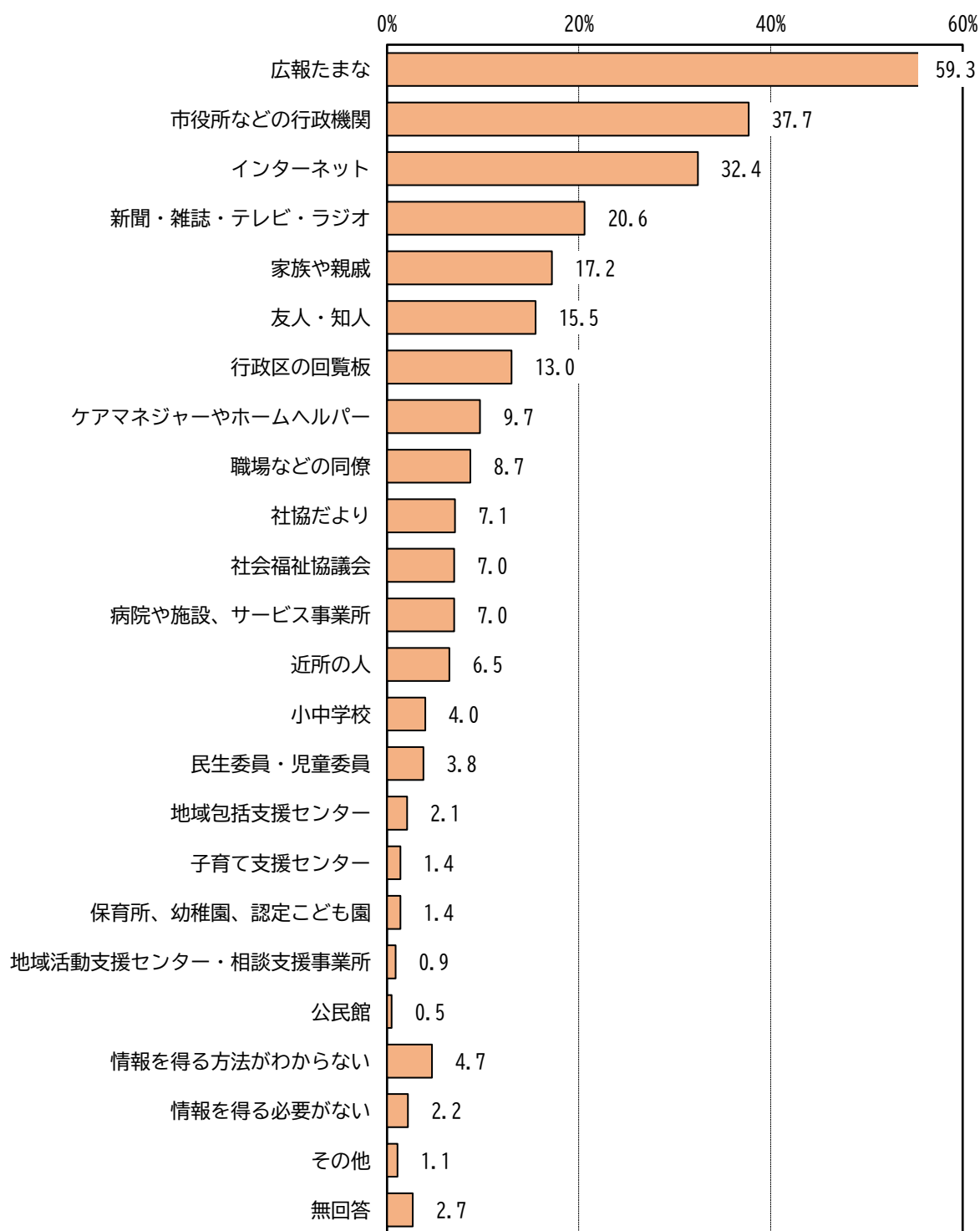
市民アンケートでは、「福祉サービス」に関する情報の入手先は、「広報たまな」が59.3%と圧倒的に多く、「市役所などの行政機関」(37.7%)、「インターネット」(32.4%)と続いています。多くの人が広報誌や、市及び社会福祉協議会のホームページ等から情報を入手していることが分かります(図表 1)。

一方で、福祉サービス利用者が、自分に最適な福祉サービスを選び、安心して利用するため、市役所や社会福祉協議会などがどのようなことに取り組む必要があるかという設問に対して「福祉サービスに関する情報提供を充実する」との回答が最も高くなっており、情報提供に対してさらなる充実が求められています(図表 2)。

現在、広報誌、ホームページ等の既存媒体による情報周知のほか、SNS等を活用した活動周知が広く普及しています。情報を収集する方法が多様化しているなか、情報を受け取る側がいろいろと選択できるようさまざまな媒体を用いて、福祉に関する情報を広く発信していくことが重要です。

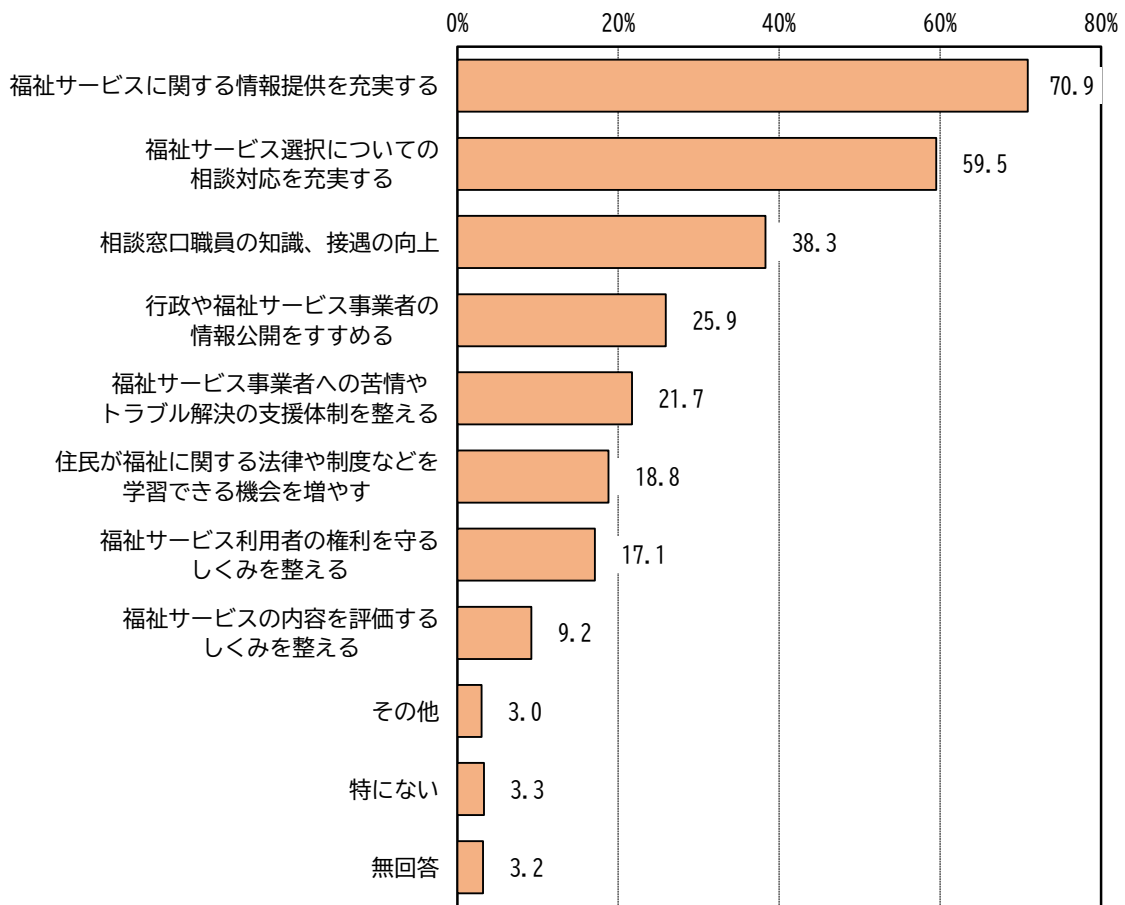


図表 1 「福祉サービス」に関する情報の入手先





計：632人

図表 2 福祉サービスを安心して利用するために必要なこと



計：632人

 <p>市民の声</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・他の地域から玉名に引っ越して来ると病院の情報が何も分からないので一覧などの情報があると助かります。 ・もう少し、広く多くの人々に広報誌だけではない情報の伝え方などを考えていただければと思います。
 <p>関係団体等調査</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や一人暮らしの人が、将来の介護施設や有料老人ホームの入居条件などチェックできる資料があれば助かります。 ・新しい情報の提供があるとよいと思います。 ・玉名の広報で最近できた店や若者向けの情報などを載せてほしいです。

自分や家族が取り組むこと

- ◆ 広報誌や回覧板などをよく読み、福祉に関する支援についての知識を身につけます。
- ◆ 福祉に関する支援についての講演会や研修会などに参加するよう心がけます。
- ◆ 福祉に関する支援について、どのような情報が必要なのかということを周囲に求めると同時に、積極的に発信します。

隣近所が協力して取り組むこと

- ◆ 近所づきあいを大切にし、福祉に関する支援の情報を、お互いに気軽に交換しあえる関係を築きます。
- ◆ 隣近所の人や地域住民が福祉の困りごとを抱えている場合は、本人の意向に沿いながら、行政機関等の専門の相談窓口へつなぎます。

地域の組織や団体に取り組むこと

- ◆ チラシや回覧板などを活用し、必要な福祉に関する支援の情報を伝達します。
- ◆ 福祉に関する支援について、情報交換や意見交換ができる場を設けます。
- ◆ 福祉に関する支援についての講演会や研修会等などを地域で開催します。
- ◆ 行政区や老人クラブ、民生委員・児童委員や福祉協力員などによる見守り活動のなかで、福祉に関する支援の情報を提供します。
- ◆ 民生委員・児童委員など、地域において相談支援に携わる人は、自らの役割について周知します。

事業所などが取り組むこと

- ◆ 福祉サービス事業所では、必要な福祉に関する支援などについての情報を利用者やその家族に対し、十分に説明します。
- ◆ 福祉サービス事業所では、地域の人たちにサービス内容を理解してもらうため、施設見学などを積極的に開催します。

社会福祉協議会が取り組むこと

項目	取り組みの内容
「広報誌きずな」等の情報提供の充実	<ul style="list-style-type: none">◆ 社会福祉協議会の役割や活動内容について幅広く周知します。◆ 「広報誌きずな」で、福祉に関する支援の情報提供の充実を図ります。◆ 「広報誌きずな」やホームページ、パンフレットに掲載する内容を、平易な文章とするなど工夫し、わかりやすい情報提供に努めます。◆ 研修会や講座のなかで、福祉に関する支援や地域での福祉活動についての情報提供を行います。
訪問による相談支援	<ul style="list-style-type: none">◆ 福祉サービスの利用や支援について、情報の入手や理解が困難と思われるところには、訪問するなど、きめ細かい情報の提供に努めます。

行政が取り組むこと

項目	取り組みの内容
広報等の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「広報たまな」で、福祉に関する支援についての情報の提供の充実を図ります。 ◆ 福祉に関する支援の情報提供について、高齢者向けに文字を大きくしたり、障がいのある人向けに音訳したり、外国人向けにはふりがなを表示するなど、情報の受け手の特性に合わせた方法を工夫します。 ◆ ホームページやパンフレットなどについては、見やすく読みやすくなるよう工夫するとともに、インターネットを活用しながら、福祉に関する支援についての情報を提供できるよう努めます。 ◆ 福祉に関する支援の内容や利用の手続きなどの情報を分かりやすくまとめたチラシや冊子などを作成し、対象となる人に配布できるよう努めます。
公の場の活用	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 地域の組織や団体、保育所(園)・幼稚園・認定こども園、小中学校などを通じ、あらゆる機会を活用して、福祉に関する支援制度の浸透に努めます。 ◆ 情報の受け手の対象を絞り、確実かつ効率よく福祉に関する支援についての情報を提供するため、支援の提供や調整役となる福祉専門職や、個別福祉分野の協議会やネットワークを活用します。 ◆ 福祉に関する支援についての説明会を開催するとともに、その会場では、情報保障の観点から求められる配慮に努めます。
相談窓口の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 福祉に関する支援についての情報提供を行う相談窓口では、手話や筆談などによるコミュニケーションの支援が行える体制を整えます。 ◆ 情報の入手が困難と判断される高齢者や障がいのある人などには、その家族に対しても丁寧に説明するなど、情報が行き届くよう努めます。 ◆ 福祉に関する支援の情報窓口では、情報提供のみに留まることなく、必要なサービス利用につながるよう十分に配慮します。
訪問型支援	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 福祉サービスに関する情報の入手や理解が困難と思われるところには、訪問相談支援を行うなど、きめ細かい情報の提供に努めます。

② 相談しやすい体制の構築とアウトリーチの充実

【現状と課題】

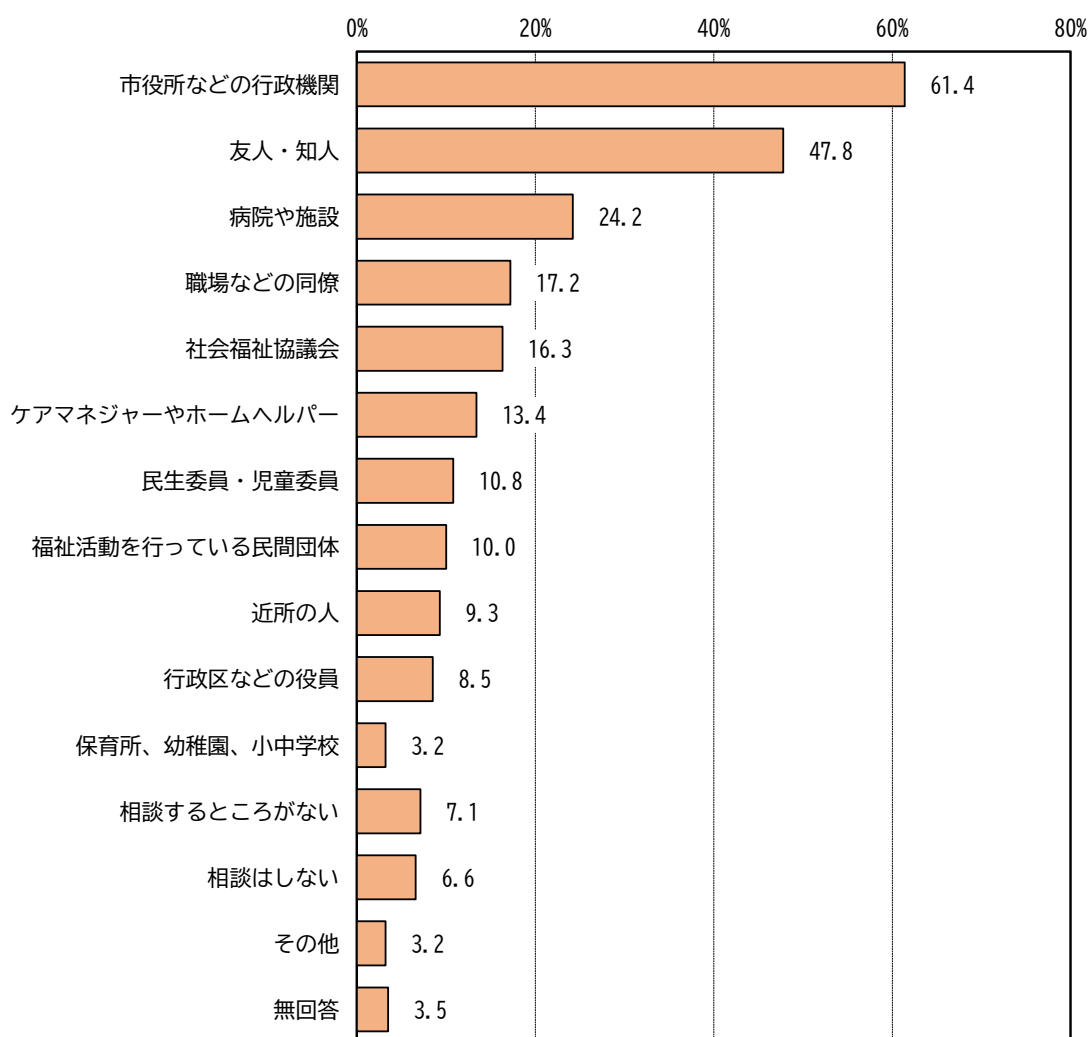
市民アンケートでは、生活上の困りごとを抱えた時の家族以外の相談先として、約6割(61.4%)の市民が「市役所などの行政機関」と回答しており、行政機関が市民から一定の信頼を置かれていることが分かります。

一方で、「相談するところがない」又は「相談はしない」と回答した人が一定数存在することが分かります(図表 3)。

また、住み慣れた地域で安心して暮らしていくためには、どのような福祉のあり方が大切だと思いますかとの設問に対して、「身近なところでの相談窓口の充実」と回答した人の割合が最も多く、41.8%となっていることから、相談に対するニーズの高さがうかがえます(図表 4)。

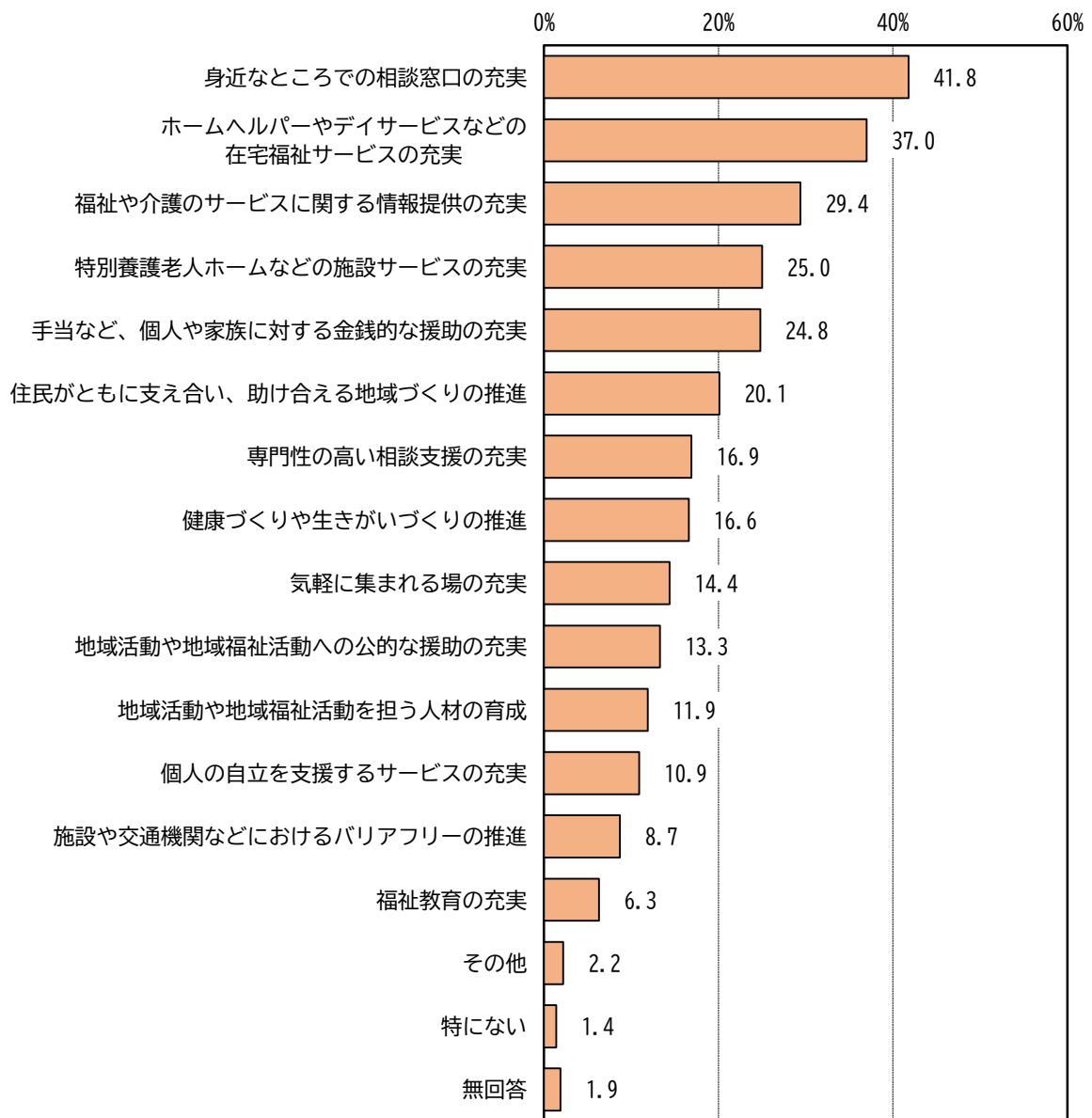
支援が必要な人に対して、早期に応じていく体制づくりと、困ったときに相談しやすい環境をつくと共に、地域社会からの孤立、サービスや支援の拒絶など、必要な支援につながらない人へ積極的なアウトリーチを行っていくことが重要です。

図表 3 生活上の困りごとを抱えた時の家族以外の相談先





計：632人

図表 4 どのような福祉のあり方が大切だと思うか



計：632人

 <p>市民の声</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本当に困ったときに気軽に相談できる体制が整っているとありがたいです。 ・何でも気軽に相談できる窓口がほしいです。 ・困った時に気軽に相談できる場所や人が一番必要だと思いますが、それが一番難しいと思います。「ここに来て相談して下さい」というアピールがもっとあればよいと思います。
 <p>関係団体等調査</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口のPRをしてほしいです。また、総合受付窓口を設置し、そこから専門部署へ紹介する流れを構築してほしいです。 ・妊娠中は妊婦検診などで病院に相談できると思いますが、産後は寝不足や慣れない育児(特に初めての子)で大変だと思います。

自分や家族が取り組むこと

- ◆ 困っているときには悩みをひとりで抱えこまず、地域において相談支援に携わる人たちや地域の相談支援機関などに気軽に相談します。
- ◆ 自分や家族だけで解決していくことが困難な悩みは抱えこまず、積極的に専門的な関係機関の相談窓口を利用するよう心がけます。
- ◆ 家族が困難な問題で悩んでいたら、専門的な関係機関の相談窓口を利用するよう、声をかけます。
- ◆ 必要に応じて、広報やホームページなどを利用して、専門的な関係機関の相談窓口に関する情報を収集します。

隣近所が協力して取り組むこと

- ◆ 近所づきあいを大切にし、お互いに気軽に相談しあえる関係を築きます。
- ◆ 隣近所の人困りごとで悩んでいたら、地域において相談支援に携わる人たちや地域の相談支援機関などに、気軽に話してみるよう声をかけ合います。
- ◆ 隣近所の人の子育てや福祉、介護などのことで悩んでいたら、困りごとを抱え込んでいたら、専門的な関係機関の相談窓口を利用するよう声をかけ合います。

地域の組織や団体が取り組むこと

- ◆ 相談支援に携わる人たちは、日頃から自分のことやその役割について、住民に知らせよう心がけます。また、日頃から地域において信頼関係を築き、相談しやすい雰囲気づくりを心がけるなど、住民にとって気軽に相談できる存在となるよう努めます。
- ◆ 相談支援に携わる人たち同士の情報交換や意見交換の場を設けるなど、連携を強化する仕組みづくりを進めます。
- ◆ 福祉に関する支援についての専門的な関係機関の相談窓口のことを知らせていきます。
- ◆ 生活上での困りごとについて、専門的な支援の必要性が確認できた場合には、行政機関などの専門の相談窓口へつなぎます。

事業所などが取り組むこと

- ◆ 福祉サービス事業所が利用者やその家族にとって、より身近で気軽な相談の場となるよう、相談機能の向上に努めます。
- ◆ 福祉に関する支援についての相談に応じる福祉サービス事業所では、相談員の専門性の向上に努めるとともに、相談者の利便性の向上につながるよう、相談支援体制の充実を図ります。
- ◆ 利用者本人の利益を最優先に考え、本人の自己選択・自己決定を促す丁寧な意思決定支援を実践します。

社会福祉協議会が取り組むこと

項目	取り組みの内容
相談しやすい環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 誰もが気軽に相談できる雰囲気や環境を整えます。 ◆ 相談窓口では、情報提供のみに留まることなく、適正な利用につながるよう十分に配慮します。
相談支援体制の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 相談員の専門性の向上に努めるとともに、相談者の利便性の向上につながるよう、相談支援体制の充実を図ります。 ◆ 地域において相談支援に携わる人たちの知識・技術などの向上を図ります。
アウトリーチによる支援	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 積極的に地域へ出向き、相談窓口に来ることができない人の困りごとにも支援が届く、相談支援の実現に努めます。
関係機関との連携の強化	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 市や各種専門機関と情報交換や連携の強化を図ります。

行政が取り組むこと

項目	取り組みの内容
相談支援機関の周知	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 誰もが必要ときに気軽に相談できるよう、地域において相談支援に携わる人たちや地域の相談支援機関の周知を図ります。 ◆ どのようなことが、どこに行けば相談できるのかを分かりやすくするため、多岐にわたる各種相談窓口をコンパクトに整理しながら、周知を図ります。
アウトリーチによる支援	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 相談支援が、住民にとってより身近なものとなるよう、地域へ出向き、相談に応じながら、福祉に関する支援の利用につないでいくアウトリーチ型の支援を進めます。 ◆ 相談窓口を訪れることが難しい人に対しては、訪問相談支援を行うなど、相談支援の利便性の向上に努めます。
相談支援体制の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 地域包括支援センターや子育て支援センター、地域活動支援センターなどを地域における相談支援の拠点として、その機能充実を図ります。 ◆ 専門性の高い相談支援に対応するため、専門職の配置や専門的な福祉サービス事業所への業務委託などにより、相談支援体制の強化に努めます。また、専門の関係機関や団体との情報交換や連携を強化します。 ◆ 担当する相談窓口が複数箇所にあたるときには、相談者に対し丁寧な案内を心がけるとともに、必要に応じ、同行しながら支援します。

項目	取り組みの内容
相談支援の質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 地域において相談支援に携わる人たちに対し研修を行い、スキルアップを図ります。 ◆ 相談窓口担当職員の知識向上のため、研修などへの参加を促します。
意思決定支援	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 相談者の利益を最優先に考え、必要と思われる福祉サービスを積極的に紹介し、相談者の自己選択・自己決定を促す丁寧な意思決定支援を実践します。





基本目標Ⅱ 生活を支える連携した体制づくり

① 適切な福祉サービスの提供と量や質の充実

【現状と課題】

支援を必要とする人や世帯が、最適な福祉サービスを安心して利用するためには、福祉サービスに関する情報提供の充実を図るとともに、悩みや問題を抱える人々が、どこに相談すればよいかわからず、相談が遅れてしまうといったことのないよう、いつでも気軽に相談することができ、複雑な相談に対してはその内容を整理して、どうすればよいのか、きちんと対応してくれる相談支援体制が必要です。

また、福祉サービスを利用するうえで、認知症高齢者や知的・精神障がい者など、判断能力が不十分な人やコミュニケーション能力に障がいがある人は、その利用手続きを行うことが難しい状況にあります。

今後も、地域で福祉に関する活動を担う人、団体等との連携を図りながら、子どもや子育てをする家庭、高齢者、障がいを持つ人など、さまざまな支援を必要とする人への公的なサービスを適切に提供していくことが重要です。



市民の声

- ・行政で行っている支援サービス(申請すると支給される給付金など)をみんなが利用しやすくなるよう提示を積極的にしてほしいです。
- ・運転ができなくなった高齢者へのサービスをもっと充実させてほしいです。また、現在すでにそういうサービスがあるならば情報を提供してほしいです。
- ・要支援のサービスの種類を増やしてほしいです。

自分や家族が取り組むこと

- ◆ 福祉サービスを利用する際、わからないことは問い合わせ、説明を求めます。
- ◆ 福祉サービスに関する苦情がある場合には、苦情相談窓口などを活用します。
- ◆ 福祉サービスの適切な利用のため、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業を必要に応じて活用するよう心がけます。

地域の組織や団体が取り組むこと

- ◆ 福祉サービス事業所での行事などに積極的に参加し、交流を深めながら、事業所との信頼関係を築きます。

事業所などが取り組むこと

- ◆ 福祉サービス事業所では、利用者の利益を最優先に考えたサービスを提供し、その質の向上に努めます。
- ◆ 福祉サービス事業所での行事などに地域からの参加を求め、交流を深めながら、地域との信頼関係を築きます。

社会福祉協議会が取り組むこと

項目	取り組みの内容
福祉サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 利用者が住み慣れた地域で生活を継続できるように、安心と信頼のできる質の高い福祉サービスを提供します。 ◆ 福祉サービスの利用について、住民から苦情相談があった場合には、苦情相談窓口や第三者委員等の苦情解決制度を説明するとともに、その解決に向けて適切に対応します。
成年後見制度の利用促進	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 成年後見制度の利用促進に向けて周知し、判断する能力が十分でない人の権利を守り、地域で安心して日常生活を送れるよう支援します。

行政が取り組むこと



項目	取り組みの内容
適切なサービスの利用支援	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 福祉サービス事業者の選択には、第三者評価制度による評価内容を活用するよう住民へ啓発します。 ◆ 成年後見制度について、分かりやすく周知・啓発するとともに、その利用促進を図ります。
福祉サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 福祉サービス事業者に対し、福祉サービスの質の向上の必要性や取り組みについて啓発します。 ◆ 福祉サービスの利用について、住民から苦情相談があった場合には、その解決に向けて適切に対応します。また、苦情解決のため、苦情相談窓口や第三者委員等の苦情解決制度について周知します。
福祉サービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 各福祉・介護分野でのそれぞれの行政計画を進めることにより、サービスの質や量の充実を図ります。 ◆ 住民からの求めに的確に対応していくため、近隣市町との連携を深めながら、福祉サービスの充実に努めます。
公共交通等の検討	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 地域公共交通のあり方について検討を進めます。 ◆ 福祉バスの運用については、利用者の利便性を高めるための検討を進めます。

② 包括的な支援の充実

【現状と課題】

市民が抱える問題は、単に一つの要因だけではなく、障がい、介護、傷病、就労などさまざまな要因が絡み合った結果として現れることもあります。このような近年問題として認識されてきた複合的な課題を抱えている人にとっては、対象となる課題毎に複数の窓口が存在することになり、混乱が生じることもあり得ます。

今後、困った時にどこに相談してよいか分からない人や複合的な悩みを抱えている人に対しては、ワンストップで受け止める窓口の設置やどこに相談しても必要な支援につながるようにすることが重要です。

 <p>市民の声</p>	<ul style="list-style-type: none">・玉名市役所に何でも気軽に相談できる窓口があると良いと思います。・もっと若い人が相談などしやすい場所や人を増やしてほしいです。
 <p>関係団体等調査</p>	<ul style="list-style-type: none">・誰でも何でも相談できる総合受付を PR して、そこから専門部署へつなぐ体制づくりを希望します。

自分や家族が取り組むこと

- ◆ 自分や家族の力だけでは解決ができない課題を抱え込まず、専門的な相談窓口を利用するよう心がけます。
- ◆ 自分や家族の力だけでは解決ができない課題を抱え込まず、専門的な関係機関からの支援を求めるよう心がけます。
- ◆ 自分が、家族などから不適切な扱いを受けていると感じるときには、すみやかに誰かに相談し、支援を求めます。
- ◆ 自分の周囲で、子どもや高齢者、障がいのある人などに対する虐待、もしくは虐待と思われる様子に気がついたときには、支援につながるよう、警察や児童相談所、市の担当課へ、すみやかに連絡します。

隣近所が協力して取り組むこと

- ◆ 隣近所の人が複雑かつ多問題化した生活上の課題を抱え込んでいたら、専門的な関係機関の相談窓口を利用するよう声をかけ合います。
- ◆ 隣近所の人が複雑かつ多問題化した生活上の課題を抱え込んでいたら、専門的な関係機関からの支援を求めるよう声をかけ合います。
- ◆ 隣近所で、子どもや高齢者、障がいのある人などに対する虐待、もしくは虐待と思われる様子に気がついたときには、支援につながるよう、警察や児童相談所、市の担当課へ、すみやかに連絡します。

地域の組織や団体が取り組むこと

- ◆ 日頃から、複雑かつ多問題化した生活上の課題に関する専門的な相談窓口のことを知らせていきます。
- ◆ 複雑かつ多問題化した生活上の課題を抱え込んでいることが確認できた場合には、行政機関などの専門の相談窓口へつなぎます。
- ◆ 複雑かつ多問題化した生活上の課題に関する専門的な関係機関からの支援のことを知らせていきます。
- ◆ 複雑かつ多問題化した生活上の課題を抱え込んでいることが確認できた場合には、行政機関などによる専門の支援につなぎます。
- ◆ 高齢者や子ども、障がいのある人に対する虐待を防止するため、気にかかる家庭については、地域において相談支援に携わる人たちと近隣者が協力しながら、声かけや見守りを進めます。

事業所などが取り組むこと

- ◆ 福祉サービス事業所で、利用者が複雑かつ多問題化した生活上の課題を抱えているときには、関係する機関や事業所などと情報を共有し、連携を図りながら、相談支援を進めます。福祉サービス事業所での行事などに地域からの参加を求め、交流を深めながら、同事業所と地域との信頼関係を築きます。

社会福祉協議会が取り組むこと

項目	取り組みの内容
関係機関との連携の強化	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 地域の相談支援に取り組む組織や団体、事業所などと協力や連携を図りながら、生活上の課題を抱える人や世帯の相談支援に応じていく体制づくりを進めます。 ◆ 生活福祉資金貸付事業の利用時だけでなく、相談時点から、必要に応じて、関係機関と情報を共有し、連携を図りながら相談支援を進めます。
包括的支援体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 地域の組織や団体、関係機関、事業所などの理解と協力、参加を求めながら、地域のなかで支援を必要とする人や世帯を包括的かつ継続的に支援できる体制づくりを進めます。
複雑化・複合化する課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 低所得などで生活に困窮する人や世帯に対しては、就労をはじめとする関係機関と連携を図りながら、複雑かつ多問題化している生活上の課題の解決に向けた適切な支援を進めていきます。 ◆ 公的な制度だけでは対応できない人などに対して、自立した生活が送れるよう、新たな事業や取り組みの検討、実施に努めるとともに、住民が抱える生活上の課題に的確に対応していくため、新たなニーズの把握に努めます。

行政が取り組むこと

項目	取り組みの内容
相談機関の連携	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 地域で活動している相談支援窓口のネットワークを構築し、情報交換や情報の共有を図りながら、複雑かつ多問題化した生活上の課題を抱える人や世帯の包括的な相談支援に応じていく体制づくりを進めます。 ◆ 福祉サービス事業者や医療機関などの関係者が、認知症の人や福祉サービス利用者の支援のため、情報共有や連携を強化できるような仕組みづくりを進めます。 ◆ 各福祉分野の協議会やネットワークの横断的な連携を図り、情報交換や情報の共有を図ることで、複雑かつ多問題化している生活上の課題の解決に努めます。

項目	取り組みの内容
新たな地域生活課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 生活に困窮する人や世帯に関わる情報を市役所・支所内で共有することで、すみやかに相談支援につながるよう努めます。 ◆ 低所得などで生活に困窮する人や世帯に対しては、就労をはじめとする関係機関と連携を図りながら、複雑かつ多問題化している生活上の課題の改善に向けた適切な支援を進めていきます。
地域を基盤とした支援体制づくり	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 地域の組織や団体、事業所などの理解と協力、参加を求めながら、地域での生活を送るうえで支援を必要とする人や世帯の生活支援に関する体制づくりを進めます。
支援が必要な人への対応	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 福祉サービスを必要とする高齢者やその家族へのきめ細かい対応のため、地域ケア会議など、支援に関係する組織・団体間の協議の場のさらなる機能充実を図ります。 ◆ 支援を必要とする子どもやその家族へのきめ細かい対応のため、要保護児童対策地域協議会など、支援に関係する組織・団体間の協議の場のさらなる機能充実を図ります。 ◆ 福祉サービスを必要とする障がいのある人やその家族へのきめ細かい対応のため、自立支援協議会など、支援に関係する組織・団体間の協議の場のさらなる機能充実を図ります。
適切な虐待対応	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 虐待問題に対応する相談や連絡の窓口の周知と機能充実を図ります。 ◆ 地域からの虐待に関する連絡に対し、すみやかに対応できる体制づくりとともに、きめ細かいケアや包括的な支援のさらなる充実を図ります。 ◆ 虐待の被害にあった高齢者や障がいのある人などを一時的に保護する施設について、いつでも対応できるよう確保に努めます。また、保護した後は、関係機関と連携しながら、安心安全な生活に向けた包括的な支援の充実を図ります。 ◆ 虐待の加害者に対し、心理的なケアを含めた支援について、関係機関と連携しながら、取り組んでいきます。



基本目標Ⅲ 安心して暮らせる支え合いと助け合いの地域づくり

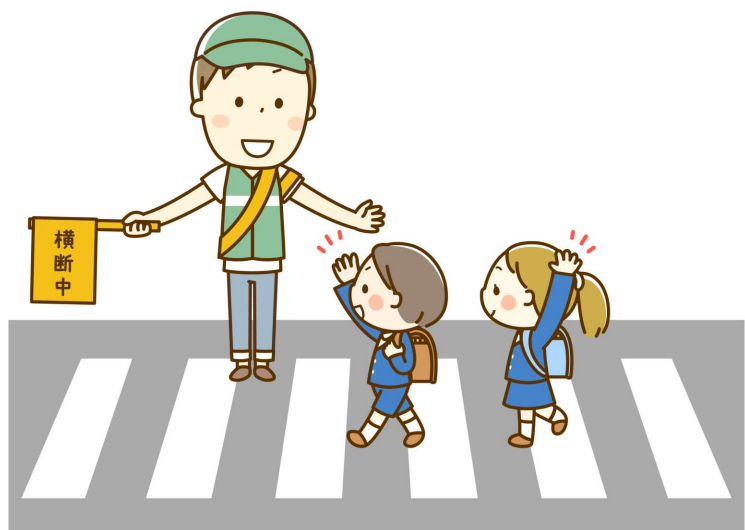
① 地域における支え合いや支援の強化

【現状と課題】

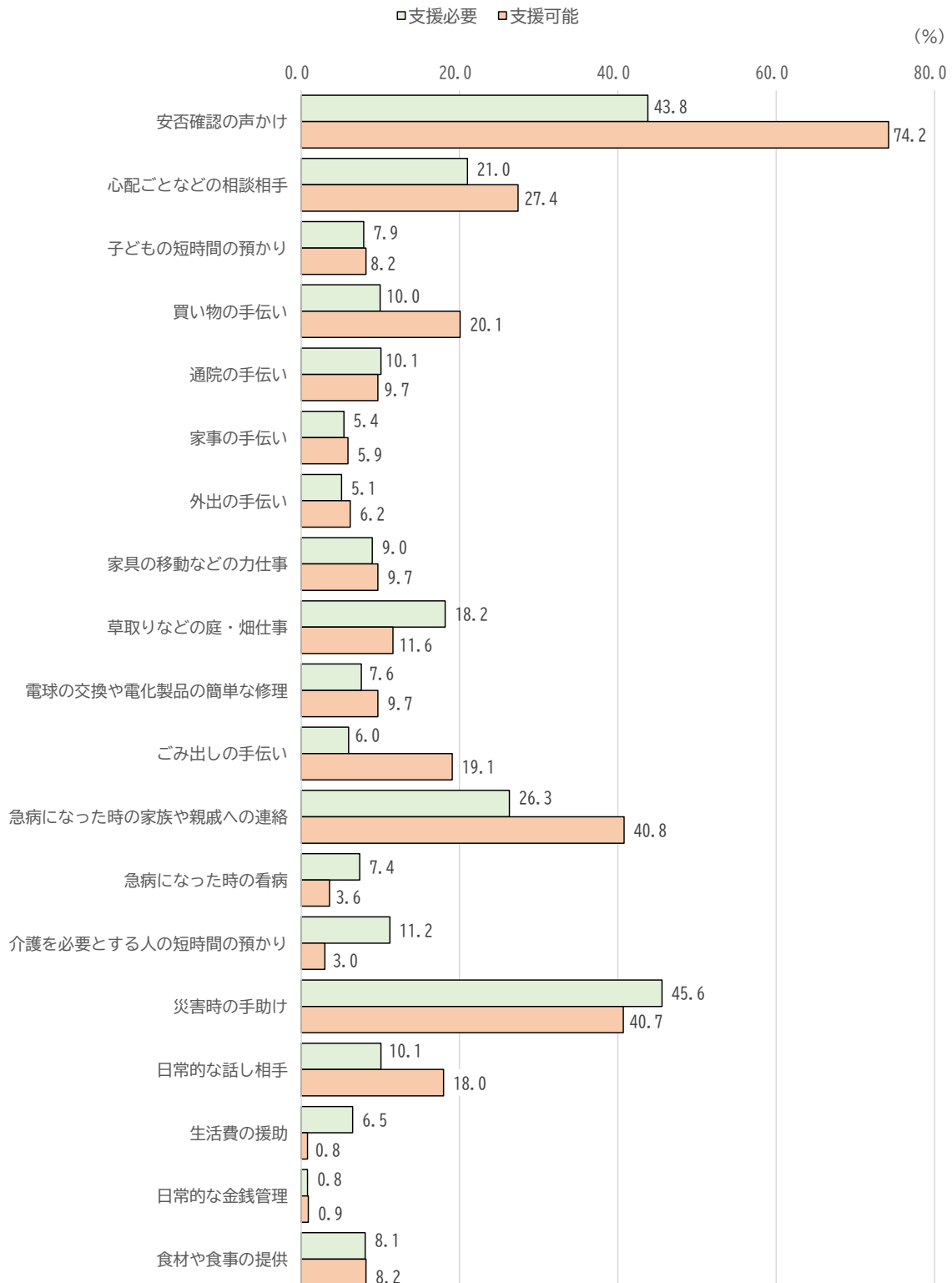
市民の多くは、それぞれ何らかの生活上の困りごとを抱えています。その内容は多岐にわたりますが、地域に存在する「支援して欲しい」というニーズに対して、「支援できる」と考える市民もまた存在します。



市民アンケートでは、普段考えられる代表的な「困りごと」を例に挙げ、それに対して支援してほしい、逆に支援できることについてお聞きしました。「困りごと」として例に挙げた全 19 項目に対し、13 項目について、支援して欲しいという「ニーズ」を、支援できるという「シーズ」が上回っており、本市にある生活課題の多くは、市民相互の力である程度カバーできる可能性が高いことが分かります(図表 5)。

支援ができると考えている人も、機会がないことやどうすればよいか分からない等で行動まではつながらないことも考えられるため、支援する側とされる側をつなげるための取り組みや機会の創出が重要です。



図表 5 地域課題に対する「ニーズ(支援してほしい)」と「シーズ(支援できる)」



 <p>市民の声</p>	<p>・各地域にいらっしゃるお年寄りの話し相手になってほしいです。</p>
 <p>関係団体等調査</p>	<p>・まず、地域が行事を通して仲良くなるのが大切だと思います。コロナのせいでコミュニティが壊れかけていますので、まずはそのリストラクショ ンから始めるべきと思います。</p>

自分や家族が取り組むこと

- ◆ 行政区や老人クラブ、民生委員・児童委員や福祉協力員などによる見守り活動について理解を示し、可能な限り協力するとともに、活動する人たちに対し否定的な姿勢でのぞむことなく、労いの気持ちと言葉かけを大切にします。

隣近所が協力して取り組むこと

- ◆ 隣近所に気にかかる人がいたら、身近なつながりのなかで支援していくために、行政区や老人クラブ、民生委員・児童委員や福祉協力員などによる見守り活動と協力し合います。

地域の組織や団体が取り組むこと

- ◆ 行政区や老人クラブ、民生委員・児童委員や福祉協力員などによるひとり暮らし高齢者や高齢者世帯、子育て世帯、障がいのある人、外国人など、支援が必要な人や世帯の見守り活動を進めます。
- ◆ 行政区などで、地域における福祉課題やその解決に向けた話し合いの場や機会を充実させていきます。
- ◆ ひとり暮らし高齢者や高齢者世帯、子育て世帯、障がいのある人、外国人など、支援が必要な人や世帯に対する見守り活動を充実させるため、住民と行政区、民生委員・児童委員や福祉協力員などの間でコミュニケーションを図り、信頼関係を深めながら、情報の共有を進めます。
- ◆ 民生委員・児童委員などの限られた人たちに過度な負担が強いられない福祉活動のあり方について検討を進めます。

事業所などが取り組むこと

- ◆ 福祉サービス事業所は、地域に開かれた事業活動をめざし、地域における福祉活動に対して、積極的に協力します。
- ◆ 事業者は、その事業活動を行いながら、配達時の声かけや異常を感じたときの通報など、見守り活動に寄与するよう努めます。
- ◆ 買い物支援について、商工会議所・商工会や販売店の事業者などの関係者間で検討を進め、協力関係を築きながら充実を図ります。
- ◆ 事業者は、その事業活動で、買い物支援などのサービスを工夫するよう努めます。

社会福祉協議会が取り組むこと

項目	取り組みの内容
支え合いの仕組みづくり	<ul style="list-style-type: none">◆ 地域の支え合い活動で助け合い、地域全体で解決できる仕組みづくりを進めます。◆ 隣近所の人たちや地域の人たち同士の関わりを深め、お互いに支え合い、助け合うことの大切さを啓発します。
福祉協力員の活動支援	<ul style="list-style-type: none">◆ 福祉協力員について住民に周知し、活動への理解と協力を求めるとともに、福祉協力員の活動を支援します。

行政が取り組むこと

項目	取り組みの内容
地域活動の推進	<ul style="list-style-type: none">◆ 地域福祉活動を進める際の課題となっている個人情報の取り扱いについてのルールづくりを進めます。
見守り体制の充実	<ul style="list-style-type: none">◆ 事業者が、その事業活動を行いながら実施に努める見守り活動について、組織的な取り組みとなるよう関係者間で検討し、調整を図っていきます。
買い物支援	<ul style="list-style-type: none">◆ 買い物支援について、商工会議所・商工会や販売店の事業者などの関係者に対し理解と協力を求める取り組みを進めます。

② 地域ぐるみの見守り体制の充実

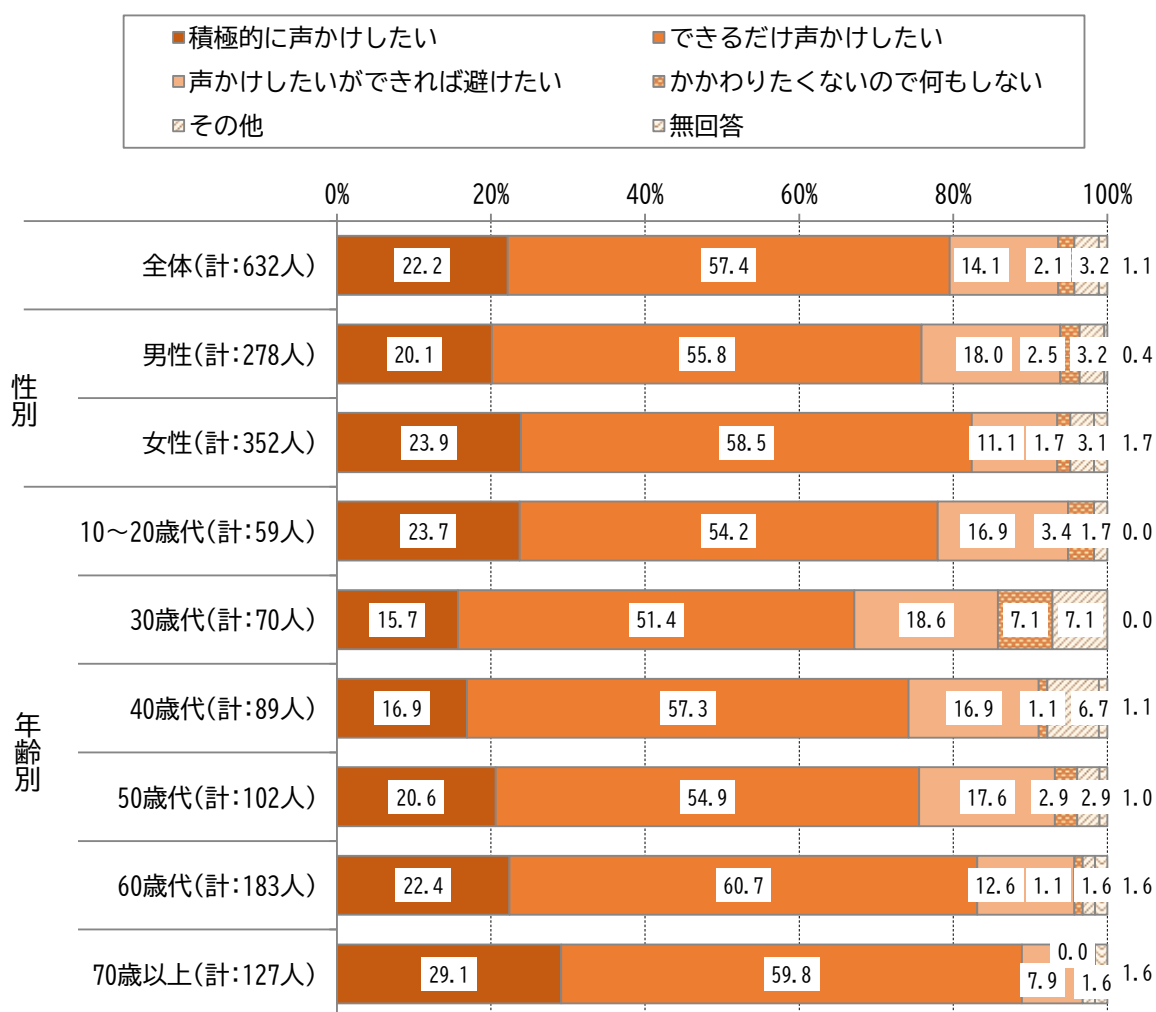
【現状と課題】

近年、社会から孤立した世帯での孤独死や育児、介護疲れ、過労、生活困窮などのさまざまな社会的要因による虐待、自殺が深刻な問題となっています。



市民アンケートでは、認知症と思われる人がまちなかで戸惑っている様子を見かけた時の対応として、「積極的に声かけしたい」「できるだけ声かけしたい」と回答した人の割合は 79.6%となっており、多くの人が地域の中での見守りに協力的な様子が見えられます(図表 6)。

認知症高齢者が一時的に行方不明となる事例においても、日常的な見守りがあれば早い対応、早い発見も可能となります。あいさつや声をかけ合うことから支え合う機会が増えれば、それが犯罪や虐待の防止にも繋がっていきます。支援が必要な人を一人だけが見守るのではなく多くの地域の人たちで見守り、支えることができる体制の構築が求められています。

図表 6 認知症と思われる人を見かけたときの対応



※性別や年齢が不明な方も含まれるため、性別・年齢別の人数の和は全体の人数と一致しない。

 <p>市民の声</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の見守りの充実を図ってほしいです。 ・高齢者の一人暮らし家庭が近年目立つようになり、そのような家庭や人に対する行政からの見守りというか応援のような何らかのバックアップをお願いしたいと要望します。
 <p>関係団体等調査</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・児童と老人の見守りをしてもらいたいです。 ・地域福祉の推進のために見守り、訪問を行っていきたいです。

自分や家族が取り組むこと

- ◆ 積極的にあいさつや声かけをするなど、普段から近所づきあいや地域でのコミュニケーションを大切にします。
- ◆ 地域の活動や行事などに参加するよう心がけます。
- ◆ 自分ひとりでできないことは、隣近所の人たちに支援や手助けをお願いします。
- ◆ 認知症の家族に関する情報について、不慮の事故などを防ぐため、人権を尊重しながら、必要な範囲で隣近所、地域活動や福祉活動を行う人や団体、行政機関に提供します。

隣近所が協力して取り組むこと

- ◆ 隣近所に気にかかる人がいたら、隣近所でお互いに協力し合いながら、見守りを心がけます。
- ◆ 困りごとが生じた場合には、隣近所のなかで、お互いに声をかけ合いながら、支え合い、助け合います。
- ◆ ごみ出し、買い物や通院などの外出といった日常生活のうえでちょっとしたことが十分にできず、困っている人や家族に対し、隣近所で声をかけ合いながら、できる範囲で協力するなど、身近なところで支え合い、助け合います。
- ◆ 隣近所に暮らす認知症を抱える人や家族のことを隣近所の人たちの間で理解し合い、お互いに協力し合いながら支え合い、助け合います。

地域の組織や団体が取り組むこと

- ◆ 犯罪の特徴や発生箇所、さらには不審者の情報等、防犯につながる情報を警察署や防犯協会各支部など関係機関から収集し、地域で情報の共有を図ります。
- ◆ 福祉サービス利用者等を犯罪から守るため、遭遇しやすい犯罪情報を周知します。

社会福祉協議会が取り組むこと

項目	取り組みの内容
住民が交流しやすい環境整備	◆ 住民同士が気軽に相談しあえる環境づくりを進めます。
見守り活動の支援	◆ 身近な地域のなかで、支援が必要な人や世帯の見守り活動を支援します。

行政が取り組むこと

項目	取り組みの内容
支え合い活動の啓発・支援	◆ 隣近所の人たちや地域の人たち同士の関わりを深め、お互いに支え合い、助け合うことの大切さを啓発します。
見守り活動の支援	◆ 行政区や老人クラブ、民生委員・児童委員や福祉協力員などによるひとり暮らし高齢者や高齢者世帯、子育て世帯、障がいのある人、外国人など、支援が必要な人や世帯の見守り活動を支援します。

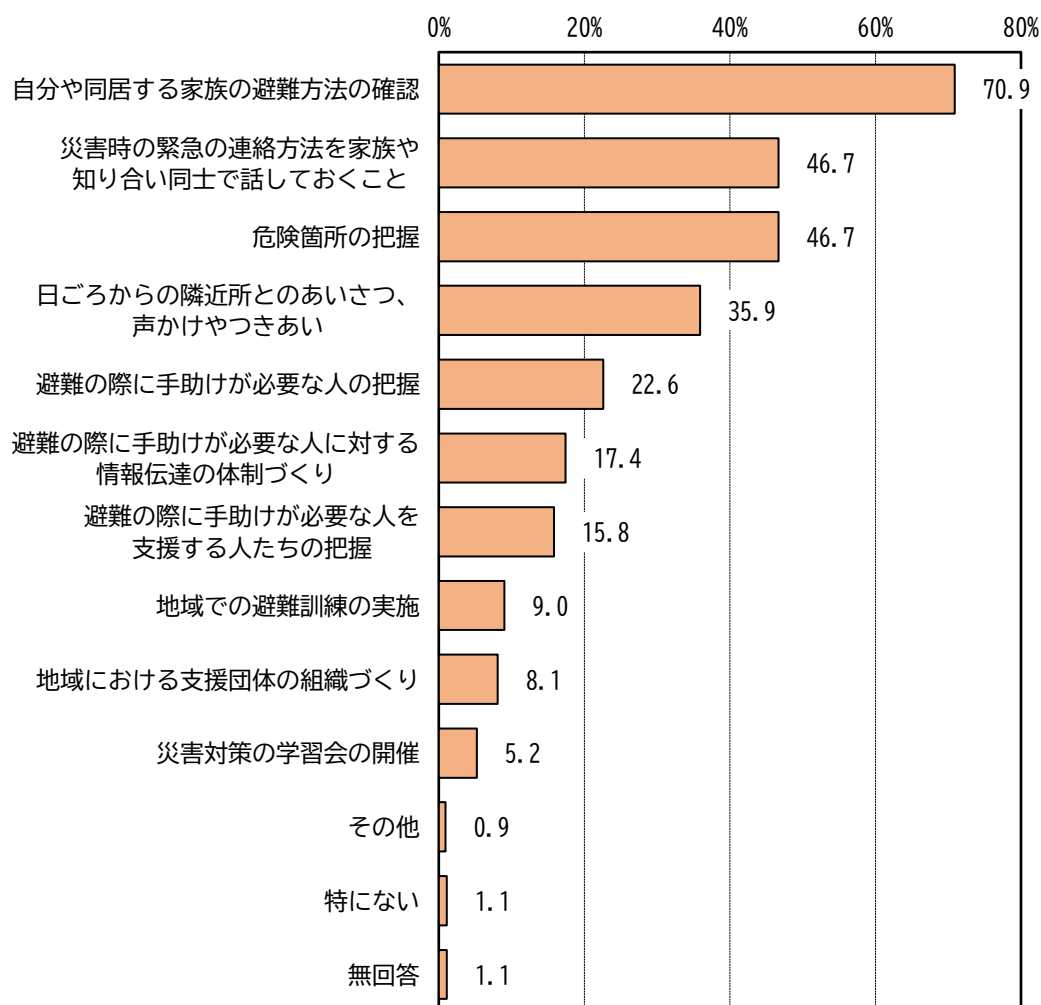
③ 災害に対する備えの強化

【現状と課題】

近年、全国各地で自然災害が頻発しています。市民アンケートでは、地震や台風などの災害時の備えとして重要だと思うこととして、「自分や同居する家族の避難方法の確認」(70.9%)が圧倒的に多くなっています。また、「災害時の緊急の連絡方法を家族や知り合い同士で話しておくこと」「危険箇所の把握」(46.7%)に次いで、「日ごろからの隣近所とのあいさつ、声かけやつきあい」(35.9%)が挙げられており、災害に備えて平時から近所との連携を図る重要性を市民が理解していることが分かります(図表 7)。

災害発生時は、一人暮らし高齢者や障がい者、乳幼児、難病患者など、一人で災害に対応することが困難な人(災害時要援護者)は、特別な支援が必要となります。地域社会全体で防災対策の充実を図ることはもちろん、要援護者の視点での対策もまた、緊急の課題となっています。

図表 7 地震や台風などの災害時の備えとして重要だと思うこと



計：632人



市民の声

- ・大規模な自然災害(地震、洪水、その他)発生により起こる被害軽減のため、防災についての専門的な研究、災害発生時の相互協力や支援のあり方について効果的となるように普段の備え(防災訓練等)が必要だと思います。
- ・周囲の家の地図の把握や災害時の声かけなどができやすいように話し合いが大事だと思います。せめて周囲の災害時マップは必要ではないかと思っています。



関係団体等調査

- ・自然災害の避難や体験などのイベントがあるといいと思います。
- ・地域の問題として、災害時の対応や避難があります。

自分や家族が取り組むこと

- ◆ 災害時にすぐに避難できるよう、防災情報に注意を払い、防災用品、避難経路、避難場所などを確認しておきます。
- ◆ 市が実施する避難行動要支援者名簿の作成や活用などに関わる取り組みについて理解し、可能な限り協力します。
- ◆ 地域での防災や減災に関する取り組みに参加します。

隣近所が協力して取り組むこと

- ◆ 災害時には、隣近所の助け合いが重要になるため、日頃から声をかけあえる関係づくりに努めます。

地域の組織や団体が取り組むこと

- ◆ 防災や減災のための学習会を開催し、地域での防災意識を高めます。
- ◆ 自主防災組織活動を活性化し、災害時に支援しあえる体制を整えます。
- ◆ 災害時、避難行動に支援が必要な人の情報について、個人情報保護に配慮しながら、地域で可能な範囲で共有し、地域全体で対応できる体制を築きます。
- ◆ 災害時、避難行動に支援が必要な人を交え、必要となるさまざまな対応を想定して、防災訓練を実施します。

事業所などが取り組むこと

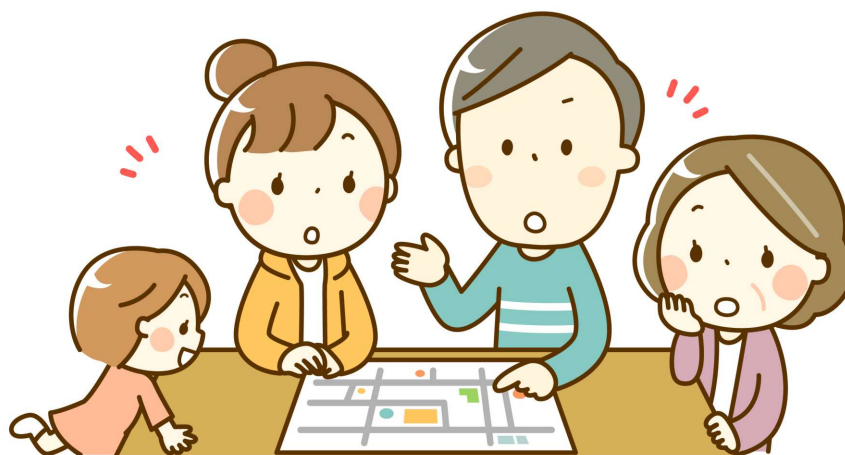
- ◆ 地域で開催される防災訓練等に積極的に参加し、事業所内でできる災害物資の確保や被災者の一時的な受け入れ協力等の検討を進めます。

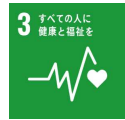
社会福祉協議会が取り組むこと

項目	取り組みの内容
緊急時に備えた見守りの仕組みづくり	◆ 災害などの緊急時に備え、避難行動に際し支援を必要とする人への見守りや声かけが、日頃から行われる仕組みづくりを進めます。
近隣市町との連携強化	◆ 災害時の対応について、近隣市町の社会福祉協議会とのさらなる連携強化を図ります。

行政が取り組むこと

項目	取り組みの内容
避難情報等の周知	<ul style="list-style-type: none">◆ 避難場所や避難経路などについて周知します。◆ 住民の防災意識を高めるよう、広報誌や講座などを通じて防災や減災についての情報提供や啓発の充実を図ります。
地域との連携支援	<ul style="list-style-type: none">◆ 自主防災組織活動の活性化を図るため、自主防災訓練などへの支援を行います。
防災訓練、避難行動要支援者への支援	<ul style="list-style-type: none">◆ 災害時に必要となるさまざまな対応を想定して、避難準備情報などの伝達訓練や防災訓練を行います。◆ 避難行動要支援者名簿の作成や活用などに関わる取り組みについての理解と協力を求める取り組みを進めます。
福祉避難所の確保	<ul style="list-style-type: none">◆ 災害時に一般避難所での生活が困難な高齢者や障がいのある人などの受け入れ先として、福祉施設が十分に活用できるよう、施設側との協議を深めます。





基本目標Ⅳ 地域で気軽につながれる環境づくり

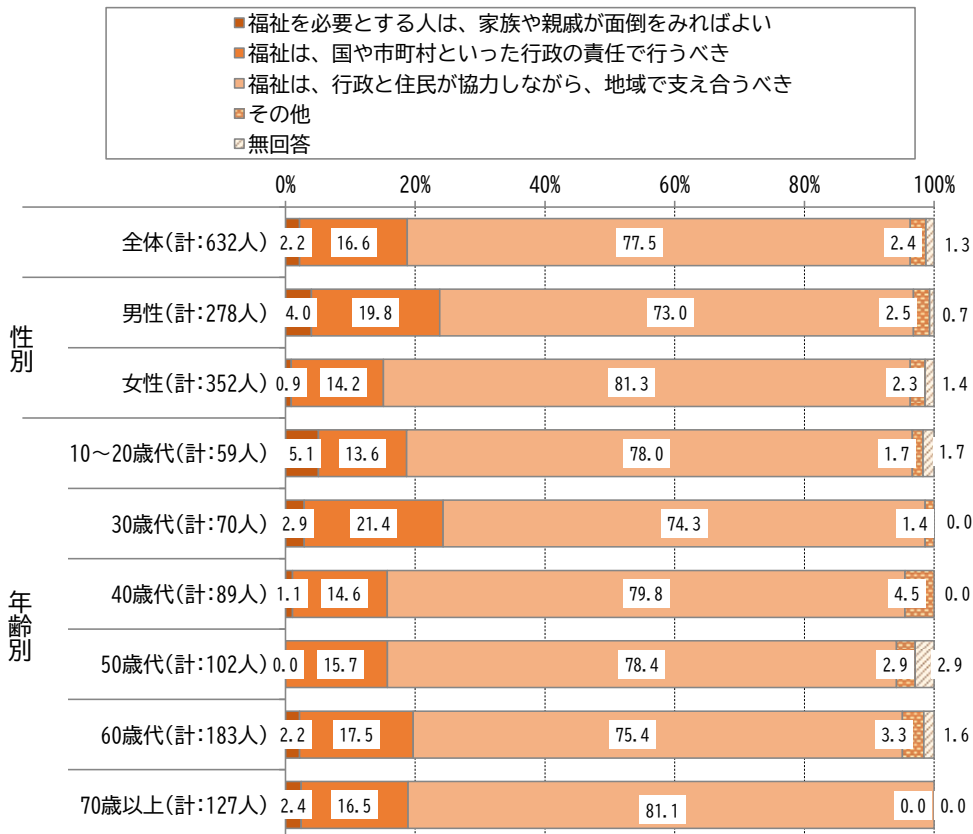
① 共に生きる社会づくり

【現状と課題】



市民アンケートでは、福祉を必要とする人に対して、「家族や親戚が面倒をみればよい」と回答した市民は僅か2.2%と極めて少数派であり、「行政の責任で行うべき」との回答も16.6%に留まっています。また、「福祉は、行政と住民が協力しながら、地域で支え合うべき」と回答した市民の割合は77.5%となっており、多くの市民が福祉について地域で支えていくという意識を持っていることが分かります(図表8)。

地域福祉においては、個性や価値観を認め合う住民相互の連帯が不可欠です。今後も外国人、貧困や失業に陥った人々、障がいのある人々等を社会的に排除するのではなく、地域社会への参加と参画を促し、社会に統合するという「共に生きる社会づくり(ソーシャル・インクルージョン)」の視点に立って、支え合いのまちづくりを推進していく必要があります。

図表8 これからの「福祉」のあり方はどのようなべきだと思うか



※性別や年齢が不明な方も含まれるため、性別・年齢別の人数の和は全体の人数と一致しない。

 <p>市民の声</p>	<p>・安心して暮らしていくには道德教育をもっと充実してほしいと思います。</p>
 <p>関係団体等調査</p>	<p>・福祉内容を高齢者、子どもに教育するといいいと思います。 ・イベントだけではなく福祉活動月間などの長い時間アピールしていくと良いと思います。</p>

自分や家族が取り組むこと

- ◆ 人権や福祉について理解を深めます。
- ◆ 人権や福祉についての学習会などに参加します。
- ◆ 福祉や介護の制度やサービス、育児や子育て不安の解消、介護や支援の方法などに関する学習会などに参加します。

地域の組織や団体が取り組むこと

- ◆ 地域の資源や人材を活かしながら、人権、福祉、介護の制度やサービス、育児や子育て不安の解消、介護や支援の方法などに関する学習会などを開催し、かつ、その継続に努めます。
- ◆ 認知症サポーター養成講座の開催を市へ依頼し、住民に参加を求めます。
- ◆ 保育所(園)・幼稚園・認定こども園や小中学校では、児童生徒のみならず、保護者を含め、福祉や介護の制度やサービス、育児や子育て不安の解消、介護や支援の方法などについての学ぶ機会をつくります。
- ◆ 福祉や介護の制度やサービス、育児や子育て不安の解消、介護や支援の方法に関する学習会などに多くの参加者を募るため、その開催に関する情報伝達を工夫するとともに、会場で乳幼児などを預けることができるよう努めます。

事業所などが取り組むこと

- ◆ 地域から協力依頼されたときは、積極的に協力し、地域住民への学ぶ機会の提供に努めます。

社会福祉協議会が取り組むこと

項目	取り組みの内容
福祉教育の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 福祉への理解と関心を高める場づくりを進めます。 ◆ 児童や生徒を対象とした福祉教育の充実を支援します。 ◆ 住民の福祉力向上のための講座や学習会などを行います。

行政が取り組むこと

項目	取り組みの内容
人権教育及び福祉教育の充実	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 人権や福祉をテーマとした講演会などを開催します。 ◆ 各課で開催を予定している人権や福祉をテーマとした講演会などについて、工夫を凝らすことで、より充実した企画となるよう努めます。 ◆ 福祉や介護の制度やサービス、育児や子育て不安の解消、介護や支援の方法などに関する学習会や出前講座などを実施し、福祉の制度や支援の方法などについての理解を深める取り組みを進めます。 ◆ 地域や学校、住民が訪れる機会が多い事業所において、認知症サポーター養成講座の開催を進めます。
教育に参加しやすい環境整備	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 福祉や介護の制度やサービス、育児や子育て不安の解消、介護や支援の方法に関する学習会などに多くの参加者を募るため、その開催に関する情報伝達を工夫するとともに、会場で乳幼児などを預けることができるよう努めます。

② 交流・ふれあいの促進

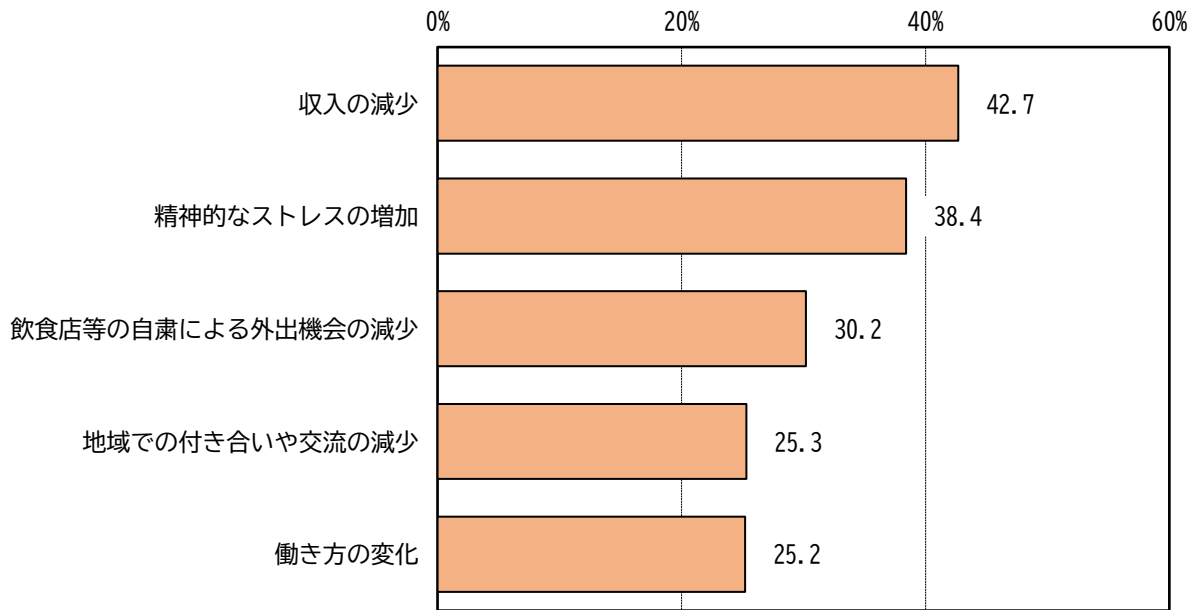
【現状と課題】

少子高齢化や単身世帯の増加などによる家族形態の変化、スマートフォンやインターネットの普及、個人の価値観やライフスタイルの多様化などにより、地域への関心が薄い人や地域との関わりが弱い人、地域社会で孤立する人が全国的に増えている現状があります。また、最近では新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、外出や他人とのコミュニケーションの機会が減り、気持ちが落ち込む、不安になるといった心の不調を抱える人も多くいます。



市民アンケートでは、新型コロナウイルス感染症の地域に与える影響としてはどのようなものがあると思いますかと尋ねたところ、「収入の減少」(42.7%)と回答した人の割合が最も多くなっています。「精神的なストレスの増加」(38.4%)に次いで「飲食店等の自粛による外出機会の減少」(30.2%)や「地域での付き合いや交流の減少」(25.3%)と回答した人の割合も多くなっており、長い時間の自粛生活により、玉名市においても地域や近所での交流は以前にも増して減少していることが考えられます(図表 9)。

今後も、不透明な状況が続くことが予測されることから、ICT(情報通信技術)等を活用した「新しい生活様式」に対応した交流の在り方を模索していくことも重要です。

図表 9 新型コロナウイルス感染症の地域に与える影響



計：632人

 <p>市民の声</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・小さい子どもを通して親世代の交流やつながりを深めることができれば、もっと地域のつながりが濃く末長いものとなっていくのではないかと思います。 ・コロナで近所の人と集まる機会がなくなり、隣にいても3か月も顔をあわせない時があります。 ・地域に高齢者が気軽に集える場所ができればコロナ禍で寂しい思いをされている人の支援になるのではないかと考えます。
 <p>関係団体等調査</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今まで開催してきた入所者との交流がコロナで全て中止となり、開催の要望が強いです。 ・他校や低学年との交流を増やして学生の活気を上げていただきたいです。 ・学校同士の交流、学校と地域の交流を増やしてほしいです。

自分や家族が取り組むこと

- ◆ 可能な範囲で、外出する機会を設けるよう心がけます。
- ◆ 自分や家族が興味関心のある交流の機会について、その情報の収集に努め、参加するよう心がけます。
- ◆ 地域で取り組む高齢者支援のサロン、子育て支援のサロンやサークルなどに参加するよう心がけます。

地域の組織や団体が取り組むこと

- ◆ 行政区の公民館などを活用した身近なところで、気軽に集える機会を積極的に設けます。
- ◆ 地域で取り組む高齢者支援のサロンや子育て支援のサロンやサークルなどへの参加を呼びかけるとともに、誰もが参加しやすいサロンやサークルの内容を工夫します。
- ◆ サロンやサークルの運営について工夫を凝らし、理解と協力を求めながら、ボランティアの確保に努めます。
- ◆ 子育て家族と高齢者など、異年齢・異世代で集い、それぞれの特徴を活かし、交流を深めることができる場や機会の充実を図ります。
- ◆ 高齢者をはじめ、参加する人たちが持つ経験や能力、特技や趣味を活かせるような交流の場や機会をつくり、充実を図ります。

事業所などが取り組むこと

- ◆ 地域のサロンへの人材、アイデア、場所の提供等、可能な範囲で協力し、地域に開かれた事業所づくりに努めます。
- ◆ 積極的に地域における取り組みを検討します。

社会福祉協議会が取り組むこと

項目	取り組みの内容
交流の場の充実	<ul style="list-style-type: none">◆ 地域で取り組むサロンなど、誰もが日常的に集い、交流し、見守り、支え合う活動ができる「場」づくりを支援します。◆ 子育て家族や家族介護者などが、お互いに悩みを語り合い、交流を深めることができる場の充実を図ります。

行政が取り組むこと

項目	取り組みの内容
交流の場の充実	<ul style="list-style-type: none">◆ 地域で取り組む交流の場や機会の活動を支援します。◆ 子育て家族のふれあいや、障がいのある人同士や家族介護者などが、お互いに悩みを語り合い、交流を深めることができる場や機会をつくり、充実を図ります。
公共施設整備	<ul style="list-style-type: none">◆ 公共施設などのバリアフリー化を図っていくとともに、新設の公共施設については、障がいのある人などの意見を取り入れながら整備を進め、交流の場や機会への参加の妨げの解消を図ります。

③ 地域活動の担い手の育成

【現状と課題】

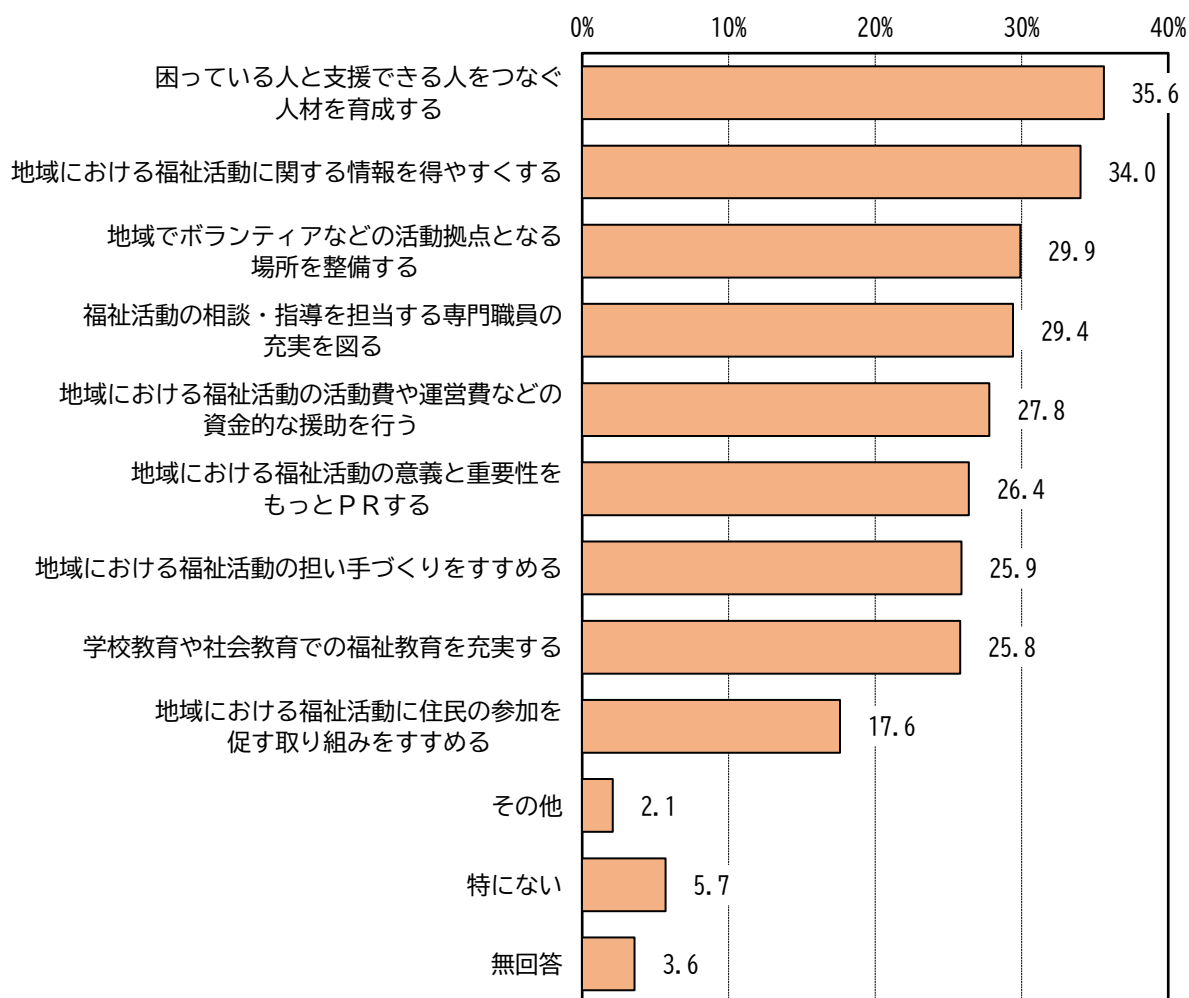
地域で活動する各団体の構成員は、地域福祉を支える重要な担い手であり、多様化する地域課題の解決に寄与する役割が期待されています。

市民アンケートでは、地域における支え合いや助け合いの活動を活発にしていくために重要なこととして、「困っている人と支援できる人をつなぐ人材を育成する」と回答した人の割合が最も高く 35.6%となっています。また、「地域における福祉活動の担い手づくりをすすめる」と回答した人の割合も 25.9%となっています(図表 10)。

また、関係団体等の調査で本市の学生に対して調査を行ったところ、94.3%の学生が、今後も何らかの地域活動やボランティア活動に参加したいと回答しています(図表 11)。参加意欲のある学生とさまざまな地域活動等を上手に結びつけることが重要です。

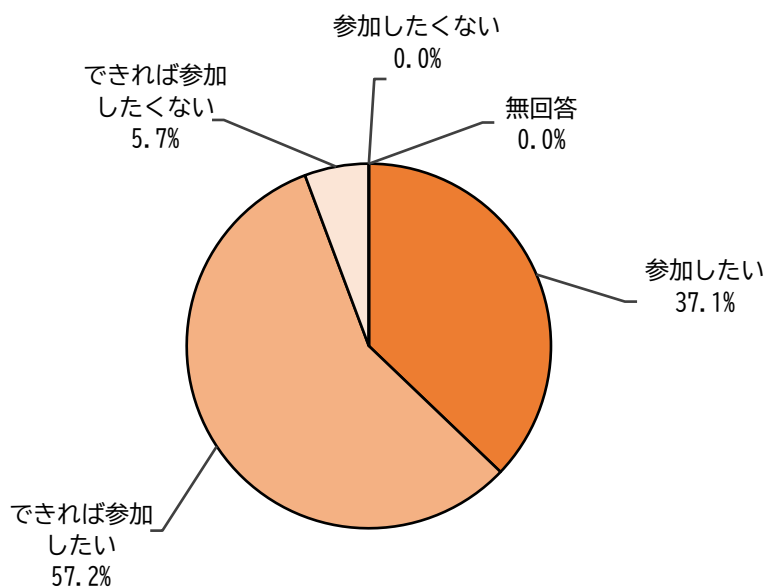
今後も、地域の担い手を育成するために意識の啓発を行っていくとともに、地域活動に参加しやすいような環境の整備や、機会の創出が求められています。

図表 10 地域における支え合いや助け合いの活動を活発にしていくために重要なこと





計：632人

図表 11 今後何らかの地域活動やボランティア活動に参加したいと思うか



計：35人

 <p>市民の声</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各行政区にいる区長を地域づくりの推進旗振り役としての研修を実施してほしい。 ・平日に皆仕事をしていて若い人がなかなか参加しにくい場もあると思います。何か活動をするのであれば土日等を利用し、市やその地区を中心にもっと進めるべきであると思います。
 <p>関係団体等調査</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・時代の流れで最近では70歳近くまで仕事をされる人が多くなっていますが、空いた時間もあると思いますので老人クラブに入会され一緒に健康づくり等に参加されたら良いと思います。 ・年々、消防団員が減少し、団員一人ひとりに掛かる負担が大きくなっています。家族や友人に消防団への加入を積極的にすすめてもらいたいです。 ・今、高齢者の人が行ってくださっている活動を受け継いでいき、地域を盛り上げたいと思います。

自分や家族が取り組むこと

- ◆ 行政区や老人クラブ、子ども会などの活動に関心を持ち、参加するよう心がけます。
- ◆ 地域の行事や地域活動への関心を深め、周囲にも声をかけながら、積極的に参加するよう心がけます。
- ◆ 子どもとともに地域の行事に参加するなど、親子で地域にふれあう機会を大切にします。

地域の組織や団体が取り組むこと

- ◆ 地域や行政区で行われている活動や行事、また、子ども会や老人クラブなどの各種団体の意義について周知し、参加を促します。
- ◆ 地域の活動や行事については、普段あまり関わりのない人同士が交流できる場にもなることから、多様なライフスタイルのあり方を尊重しながら、年齢や障がいのあるなしに関わらず、多くの人たちが参加できるよう工夫します。
- ◆ 誰もが参加しやすいような地域行事を企画し、地域全体の交流が広がる取り組みを行います。
- ◆ 転入してきた世帯に対して地域の活動や行事などを説明し、地域への関心を高めます。
- ◆ 地域活動の拠点となる行政区の公民館について、バリアフリー化に向けた改修などの検討を進めます。

社会福祉協議会が取り組むこと

項目	取り組みの内容
地域活動への支援	<ul style="list-style-type: none">◆ 地域や行政区が実施する福祉に関する活動や取り組みを支援します。◆ 地域の各種福祉団体とつながりを持ち、地域活動の充実と自立した活動が行われるよう支援します。
担い手の育成	<ul style="list-style-type: none">◆ 地域の課題に関心を持ち、主体的に関わろうとする人材を育てる取り組みを進めます。

行政が取り組むこと

項目	取り組みの内容
地域活動の周知・啓発	<ul style="list-style-type: none">◆ 地域や行政区で行われている福祉に関する活動や行事について広く紹介します。◆ 行政区や各種団体などの活動を支援します。
地域活動の担い手の育成	<ul style="list-style-type: none">◆ 地域活動の担い手となる人たちに向けた学習会や研修などの充実を図ります。

④ 地域活動やボランティア活動の推進

【現状と課題】

地域福祉活動の担い手が不足する現在において、ボランティアは、さまざまな問題に対して自主的に活動するとともに大切な人材となります。

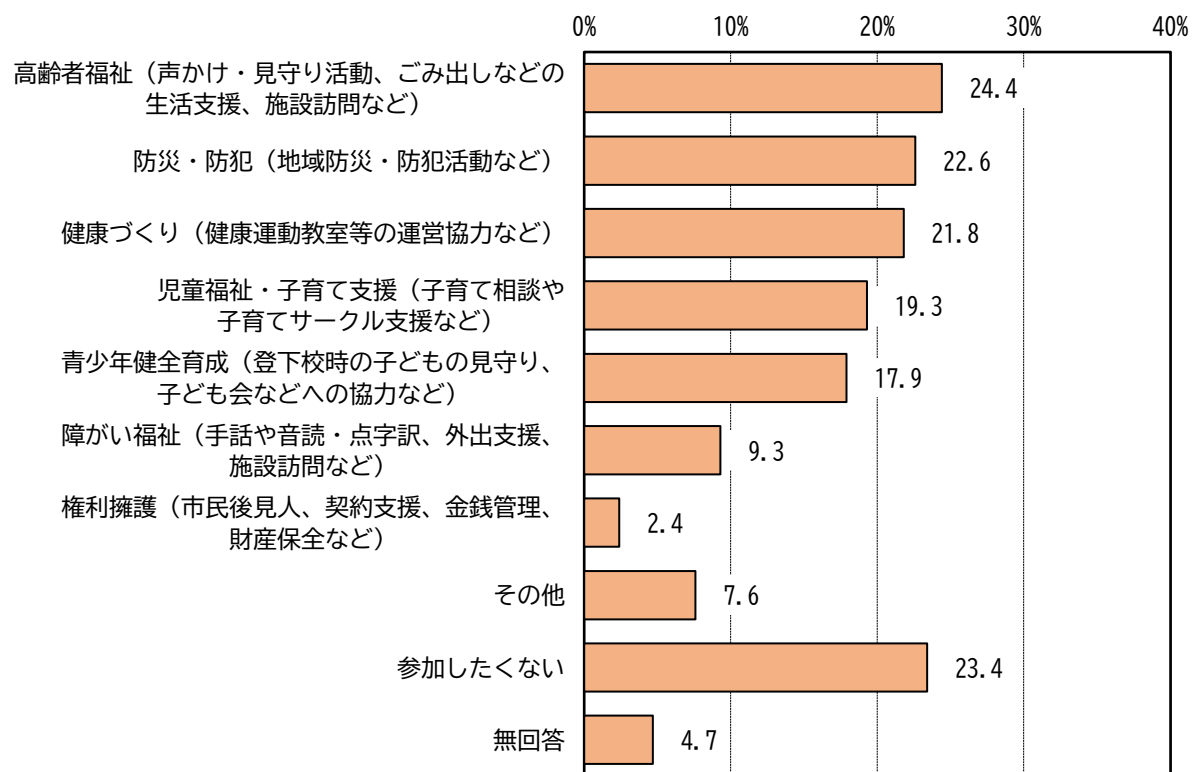
市民アンケートでは、今後、福祉に関わる地域活動やボランティア活動などに参加したいと思いますかと尋ねたところ、何らかの活動に参加したいと回答した人の割合は71.9%となっており、市民の多くが何らかの形で地域に貢献したいという気持ちを有していることが分かります(図表 12)。

その市民の気持ちを行動につなげる橋渡しを、地域や団体、社会福祉協議会等とともに、行政が担っていく必要があります。

また、関係団体等の調査で本市の学生に対して調査を行ったところ、地域活動やボランティア活動に参加する時期や時間帯として「夏休みなどの長期休」「土日、祝日」を挙げた人が圧倒的に多くなっており、平日は勉強や部活等の学生生活活動が忙しく参加したくともなかなか参加できない現状が見てとれます(図表 13)。

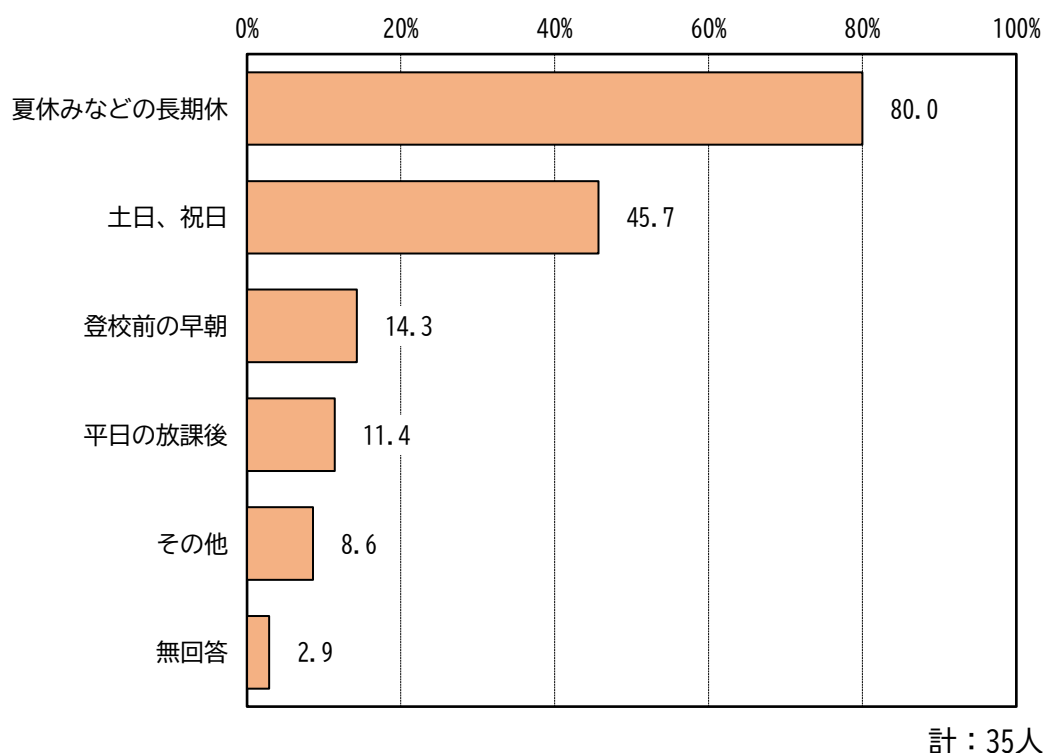
夏休みなどの長期休暇等の期間を上手に活用できるような、地域活動やボランティア活動の情報を学生に提供し、参加を促していくことが大切です。



図表 12 今後、福祉に関わる地域活動やボランティア活動などの参加意向



計：632人

図表 13 地域活動やボランティア活動に参加しやすい時期や時間帯



 <p>市民の声</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域活動やボランティア活動を活性化の中で、つながりを作り、相互扶助の体制を作ることが大事だと思います。 ・ボランティアをしたいと思ってもなかなか自分のできません。町内でミニデイサービスのようなボランティアがあれば良いと思います。
 <p>関係団体等調査</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・学校側が生徒に対して地域活動やボランティアの事を呼びかけてほしいです。学校ごとで地域に貢献できるような活動を実施できれば良いと思います。 ・ボランティア活動は積極的に個人が参加するのが一番ですが、市や学校がみんなにボランティアをしてもらう機会を作ったり、授業の一環として地域のボランティア活動に参加することを増やしたり、みんなに関心を持ってもらうことが良いと思います。

自分や家族が取り組むこと

- ◆ ボランティア活動に参加する気持ちを大切にします。
- ◆ 社会福祉協議会などで開催されている地域の担い手を育成するさまざまな養成講座や講習会に積極的に参加します。
- ◆ 趣味や特技、経験を活かして、ボランティア活動に参加します。

地域の組織や団体が取り組むこと

- ◆ ボランティア団体では、活動の充実を図っていくため、活動内容の周知に努めるとともに、新規のメンバーを増やすための取り組みを進めます。
- ◆ ボランティア団体は、地域での学習会や交流の場において、ボランティアの派遣要請に対し、積極的に応じ、活躍の場を広げます。
- ◆ 地域で開催する学習会や交流の場において、ボランティア団体の活用を積極的に進めます。

社会福祉協議会が取り組むこと

項目	取り組みの内容
ボランティアに関する情報の提供	<ul style="list-style-type: none">◆ 広報誌やホームページでボランティアに関するさまざまな情報を掲載し、活動の活性化を支援します。◆ ボランティア活動をしたい人と、お願いしたい人の相談を受け、支援を必要とする人とボランティアとの橋渡しをします。◆ ボランティア活動の知識や技術を学ぶ講演会などを開催し、ボランティアのきっかけづくりを進めます。
ボランティア団体の連携強化	<ul style="list-style-type: none">◆ ボランティア団体相互の情報交換や交流を促進し、連携強化を図ります。

行政が取り組むこと

項目	取り組みの内容
ボランティア育成支援	<ul style="list-style-type: none">◆ ボランティア活動に参加している人の生の声を伝えるなど、ボランティア活動に関するさまざまな広報活動の充実を図ります。◆ ボランティア育成の取り組みに対し支援を行います。◆ 福祉や介護に関する業務などの委託先として、ボランティア団体も含めるよう検討を進めます。
公共施設の開放	<ul style="list-style-type: none">◆ 公共施設の利用に関して、ボランティア活動での利用が容易になるよう支援します。

玉名市社会福祉協議会の取り組み

4つの基本目標に関連する玉名市社会福祉協議会の主な事業の取り組み。

基本目標Ⅰ 誰もが適切な支援を受けられる仕組みづくり

- ① わかりやすい情報提供と啓発活動の充実
- ② 相談しやすい体制の構築とアウトリーチの充実

事業	取り組み
広報誌発行事業	さまざまな福祉情報を提供する手段として広報誌「きずな」を毎月発行します。
ボランティア情報誌発行事業	幅広くボランティア情報を提供するために、広報誌「きずな」やホームページに活動の紹介や募集、講座情報等を掲載し普及啓発を行います。
ホームページ管理運営	ホームページを開設し、福祉に関する情報や事業内容等を掲載し、必要な情報を必要な時に得ることができるよう情報発信を行います。
心配ごと相談事業	市民の日常生活における心配ごとや困りごとの相談を受け付け、内容に応じた福祉サービスや関係機関へつなぎ、心配ごとの早期対応に取り組みます。
無料法律相談事業	日常生活における悩みの中で法律的な知識を必要とする諸問題について、参考意見の提供を行います。
利用者支援事業 〈市受託事業〉	子育て支援等の情報提供や必要に応じた相談・助言を行うとともに、関係機関との連絡調整を実施します。
地域包括支援センター 運営〈市受託事業〉	地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行い、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援します。

基本目標Ⅱ 生活を支える連携した体制づくり

- ① 適切な福祉サービスの提供と量や質の充実
- ② 包括的な支援の充実

事業	取り組み
ファミリーサポートセンター事業 〈市受託事業〉	子育てのお手伝いをして欲しい方(依頼会員)と子育てのお手伝いをしたい方(協力会員)とをつなぎ、住民同士の相互援助活動により地域の子育てを支援します。
外出支援サービス事業 〈市受託事業〉	身体上又は環境上かつ経済上の理由により、一般の交通機関を利用することが困難な在宅の高齢者等に対し、病院等医療機関への送迎を実施します。
福祉バス運行事業 〈市受託事業〉	路線バスが運行されない地域において、福祉送迎バスを運行して高齢者の交通手段を確保し、市の温泉施設へ送迎を行うことで社会参加を推進します。

事業	取り組み
居宅介護支援事業	要介護認定を受けた人が自宅で介護サービスなどを利用しながら生活できるよう、本人・家族の心身の状況や生活環境、希望等に沿って、居宅サービス計画を作成します。
訪問介護事業	利用者が自宅で自立した日常生活を送ることができるよう、訪問介護員（ホームヘルパー）が訪問し、食事・排泄・入浴などの介護（身体介護）や、掃除・洗濯・買い物・調理などの生活の支援（生活援助）をします。
ふれあい援助事業 （ふれあいサービス）	公的サービスや制度の対象とならない人で、病気やケガ、施設からの一時帰宅等で介護サービスや日中の見守り支援が必要な人に、訪問介護サービスを提供します。
居宅介護・重度訪問 介護事業	居宅介護サービスとして、障がい（身体・知的・精神）のある人に介護サービスを提供します。
障害者移動支援事業 〈市受託事業〉	歩行困難な身体障がい者等に外出時の支援を行うことで、地域で自立した生活と社会参加を促します。
地域福祉権利擁護 事業	認知症や知的障がい、精神障がい等により日常生活を営むのに支障がある人に対し、福祉サービス利用援助を中心として支援を行います。
安心生活支援事業	成年後見制度及び地域福祉権利擁護事業の補完的な事業として、社協独自に利用者と契約し福祉サービス利用援助を中心として支援を行います。
法人後見事業	法人として成年後見人等を受任し、認知症、知的障がい、精神障がい等によって物事を判断する能力が十分でない人の権利を守り、地域で安心して日常生活を送れるよう支援します。
生活福祉資金貸付 事業	低所得者、障がい者又は高齢者の世帯を対象に、資金の貸付けと必要な援助指導を行い経済的自立や社会参加の促進を図り、安定した生活を送れるように支援します。
福祉金庫貸付事業	低所得世帯に対し、緊急かつ一時的に必要とされる資金を貸付け、支援します。
高額療養費等貸付 事業	高額な医療費の支払いが困難な世帯に対して、自己負担額を除いた額の貸付けを行うことで、安心して治療を受けることができるよう支援します。
福祉機器等貸出 事業	介護ベッドや車椅子、歩行器等の福祉機器の使用が必要な人へ貸出しを行い、在宅生活を支援します。
サービス苦情相談窓口 及び苦情解決第三者 委員会設置運営	利用者からの福祉サービスに対する苦情に、適切に対応するとともに第三者委員の助言や立会いを提案するなど苦情の適切な解決に努めます。

基本目標Ⅲ 安心して暮らせる支え合いと助け合いの地域づくり

- ① 地域における支え合いや支援の強化
- ② 地域ぐるみの見守り体制の充実
- ③ 災害に対する備えの強化

事業	取り組み
認知症地域支援推進員等設置促進事業 (市受託事業)	認知症地域支援推進員を配置し、地域における認知症の人とその家族への支援体制を構築します。
生活支援体制整備事業 (市受託事業)	生活支援コーディネーターを配置し、地域ニーズの調査や生活支援の担い手の養成、社会資源の開発等に取り組み、高齢者の生活支援・介護予防サービスの提供体制の充実を推進します。
高齢者世話付住宅生活援助員派遣事業 (市受託事業)	シルバーハウジングに居住する高齢者に、生活援助員を派遣し生活の相談や指導、安否確認、関係機関との連絡対応等のサービスを提供します。
ふれあいネットワーク事業	誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせるまちづくりのために、住民相互による支え合いの体制づくりを推進します。
福祉協力員設置事業	地域で困りごとを抱えた人々の見守り活動を中心に地域福祉活動を支える地域ボランティアとして行政区ごとに50世帯あたりに1人を基本に設置に取り組みます。
たまな生活サポートセンター(地域生活支援活動推進事業)	地域住民による支え合いの体制づくりを推進し、高齢者等が住み慣れた地域で自立した生活が営めるようゴミ出しや買い物等の支援活動を実施します。
災害ボランティアセンター機能強化事業	災害時に開設するボランティアセンターとして、立ち上げ模擬訓練や災害ボランティア講習会等を実施し、災害時に機能できるボランティアセンターの体制づくりを行います。

基本目標Ⅳ 地域で気軽につながれる環境づくり

- ① 共に生きる社会づくり
- ② 交流・ふれあいの促進
- ③ 地域活動の担い手の育成
- ④ 地域活動やボランティア活動の推進

事業	取り組み
総合的な学習の支援	児童や生徒が福祉について、理解しやすい体験学習や講師派遣、地域のボランティア等による学習支援を行います。
親子育ちの応援学級 (発達障害児子育て学習支援事業)	心身に発達の遅れや発達障がいのある子どもとの関わり方を学ぶ場と参加者が交流する機会を提供し、子育てに関する不安や悩みを解消し、自らの育児力を向上させることを支援します。

事業	取り組み
家族教室(ひきこもり支援事業)	不登校やひきこもりで悩んでいる保護者やその家族を対象に、どのように見守り、支えていくかを学ぶ講座と互いの悩みや経験を語り合う場を提供し支援します。
福祉現場実習の受入れ	社会福祉援助技術現場実習や高校生インターンシップなど実習生の希望に沿ったプログラムを提供し、将来を担う人材育成に努めます。
高齢者水中ウォーク教室<市受託事業>	横島総合保健福祉センターの温水プールを活用し、生活機能、運動機能低下を予防するための教室を実施します。また、水中ウォークを広く普及してもらうサポーターの養成を行います。
男性シルバー料理教室	栄養知識と調理技術の習得及び仲間づくりの機会を提供し、自立した生活が送れるよう支援します。
手話体験教室	聴覚障がい(者)を理解し、コミュニケーション手段としての手話を体験する機会を提供します。
救急法等の講習活動	心肺蘇生やAEDの使い方、応急手当などの知識と技術を学ぶ講習会を実施し、事故防止の普及・啓発を行います。
地域福祉団体合同研修会	市内の地域福祉に関わる団体や地域福祉に関心のある人を対象に、地域の中のつながりを見つめ直し、互いに助け合い、安心して暮らせる地域づくりを推進することを目的に地域の課題解決に向けた取り組みや地域福祉の学習の場とする研修会を実施します。
福祉功労者表彰	地域において永年ボランティア活動などの善行を継続して行われている人や高額寄付、金品寄付等の福祉功労者を表彰します。
たまっ子らんど(地域子育て支援拠点事業)<市受託事業>	子育て中の親子が安心して集うことができる場を提供し、育児相談や子育てに関する講習、学習会、子育て関連の情報提供を行います。
夏休み子どもデイサービス	小学1年生から3年生の児童を対象に、学習や遊び、異世代間のふれあい活動を通して、児童の健全な育成を図ります。
ワークキャンプ事業	社会福祉施設での利用者や地域の人々との交流など、さまざまな体験学習を取り入れたプログラムを計画し実施します。
ちびっこ広場遊具の修理	神社の境内や公民館の空き地等に設置されている遊具の修理・撤去に掛かる費用を助成します。
高齢者ふれあい事業	ひとり暮らし高齢者や高齢者世帯の人々へふれあいの場をつくり、お互いの交流と生きがいづくり、社会的孤立の解消に取り組みます。 ・ふれあい会(岱明地域) ・あいあい交流会(天水地域)
高齢者と子どものふれあい事業<市受託事業>	一本松団地周辺住民を対象に高齢者の介護予防や子ども達が安心して遊べる場を提供し、高齢者と子ども達の交流を推進します。
ふれあいいきいきサロン推進事業	公民館等で実施されているふれあいいきいきサロン活動を支援し、活性化を図ります。

事業	取り組み
小学校の空き教室を活用した地域交流活性化事業	小学校の空き教室を住民の交流や世代間交流の場として活用します。
福祉まつり	身近な地域で、地域住民がお互いに支え合い安心して暮らせるまちづくりを目指し、地域福祉活動に携わる団体やグループ、福祉施設等と協働して交流や体験の場を提供し、福祉を身近なものに感じ、関心と理解を深め地域福祉の増進に取り組みます。 ・岱明福祉まつり ・横島ふれあい福祉まつり ・天水福祉まつり
ボランティアセンター運営〈市補助事業〉	ボランティア活動を推進するため、ボランティアについての相談・支援や活動の場を提供します。
福祉協力校事業	市内小・中学校・高校の福祉活動を推進し、福祉の心を育成することを目的に活動費の一部を助成します。
特別支援学級への助成	特別支援学級に必要な機材・備品・教材等の購入費を助成することで障がいのある子どもたちの教育環境の充実を図ります。
福祉団体等との連携と活動支援	各種福祉団体と連携し地域福祉を推進するとともに、充実した活動が図られるよう必要な人的支援や活動費の支援を行います。
指定者管理施設の管理運営〈市受託事業〉	公共施設の管理運営を行います。 ・玉名市福祉センター ・横島総合保健福祉センターゆとりーむ ・天水老人憩の家

その他の取り組み

事業	取り組み
理事会・評議員会運営	地域の福祉関係団体等に理事・評議員に参加していただくことで、地域福祉を目的とした諸事業を効果的で効率的に実施し、地域に根差した法人運営と健全な経営、組織の基盤強化に取り組みます。
社会福祉協議会会員募集事業	住民参加による地域福祉活動を推進し、会員募集と自主財源の確保に努めます。
共同募金運動への協力	地域福祉の推進のため、さまざまな地域の課題解決に取り組む民間団体を支援する募金運動に取り組みます。
日本赤十字社会員募集への協力	日本赤十字社の人道的な活動に賛同し活動を支える会員と活動資金の募集に取り組みます。