

第2章 安心して生活できるしくみづくり【ささえあう】

第1節 相談・サービスを利用しやすくしましょう

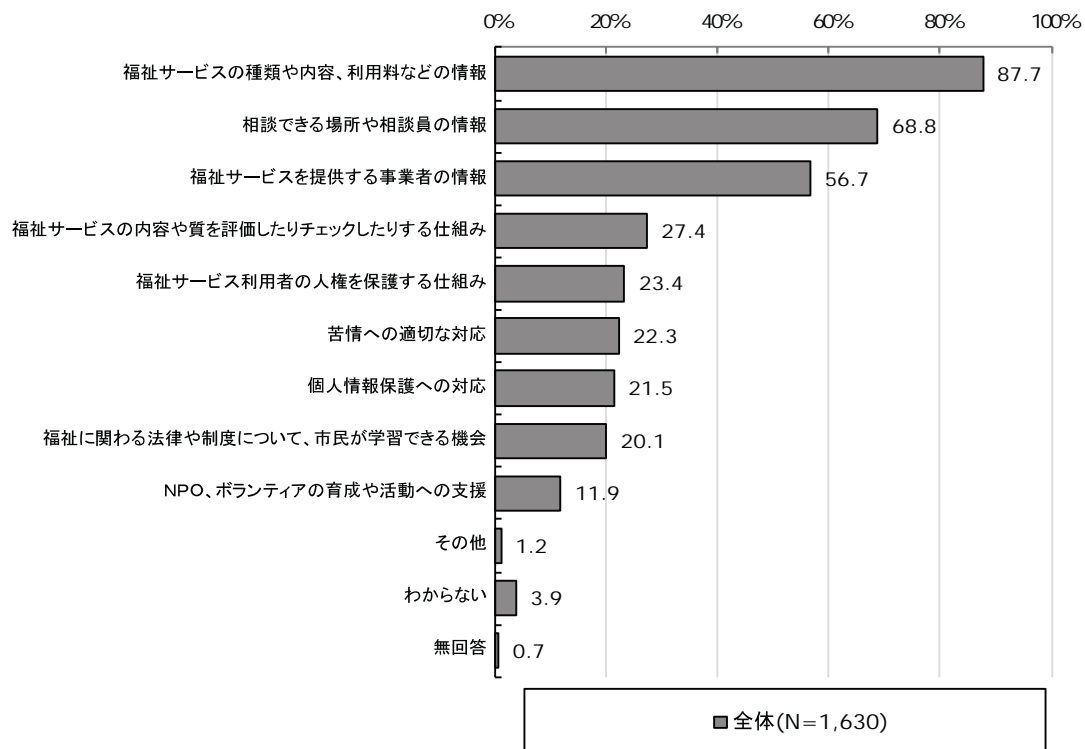
現状と課題

地域における福祉ニーズは多様化し、公的サービスだけでは解決できない課題や高齢者、障害のある人、児童という対象別の枠組みだけでは対応できない問題が増えています。

また、相談内容の複雑化などで窓口やサービスにたどり着くことができない人や物理的な理由で相談窓口に行くことができない人などもあります。

市民アンケートから、福祉サービスを利用できる状況づくりに必要なこととして、しくみや対応よりもサービスに関する情報が必要だということがわかります。

問 福祉サービスを安心して利用できる状況をつくるため、どのようなことが必要だと思いますか。
(複数回答あり)



住民が必要な相談窓口やサービスを利用できるように、十分な情報提供を行う必要があります。

また、住民のさまざまな悩みや不安に応じるため、関係機関との連携を強化するとともに、より良いサービスを提供できるよう、サービス内容の充実や相談員の資質向上を図っていくことも大切です。

地域においても、圏域の特性を活かした「隣近所の見守り・声かけ活動」により、身近な人が話を聞いて必要な相談窓口へつなげることができる環境づくりが大切となります。

今後の主体別の取組

①相談窓口の充実

市民・団体・事業者は・・・

- 支援が必要な人がいたら、相談機関へ相談・連絡します。
- 問題を家族・個人で抱え込まず、積極的に相談します。

行政は・・・

- 高齢者の抱えるさまざまな問題に、身近な地域で対応できるよう「★地域包括支援センター」と「★高齢者地域支援窓口」が連携して活動します。
- ★障害者相談支援事業所では、福祉サービスの利用援助、★ピアカウンセリング、権利擁護のために必要な援助を行います。
- 住民に身近な幼稚園・保育園・認定こども園において子育て支援事業を行います。
- 民生委員・児童委員は、身近な相談者としてさまざまな相談を受け必要な機関へつなぎます。

民生委員・児童委員 相談内容

- ・在宅福祉に関すること ・子どもの地域福祉に関すること
- ・子どもの教育、学校生活に関すること ・家族関係 ・生活の相談 等

- 生活相談や就職相談などワンストップ型窓口を設置し、必要な支援につなぎます。
- 関係機関で意見交換・情報共有などを行い、相談内容に応じて必要な支援につなぎます。

【主な相談窓口】

- ・高齢者に関する相談 [地域包括支援センター
高齢者介護支援課]
- ・障害のある人の相談 [障害者相談支援事業所
障害福祉課]
- ・子育てに関する相談 [家庭児童相談室・子育て支援センター
こども家庭課・こども未来課]
- ・健康に関する相談 [健康対策課]
- ・女性のための相談 [男女共同参画センター]
- ・外国人のための相談 [国際交流ラウンジ]
- ・消費に関する相談 [消費生活センター]
- ・DVの相談 [配偶者暴力相談支援センター]
- ・困難を抱える若者の相談 [青少年相談センター]
- ・福祉相談 [社会福祉協議会]
- ・生活に困っている人の相談 [社会福祉協議会]
- ・就労に関する相談 [就労総合支援センター、f きやる]



若者相談窓口<ココ☆カラ>

概ね15歳から39歳までの二
ートやひきこもり等の悩みを
抱えた若者やその家族を対象
に、個別の相談や、就労に向
けた伴走支援、若者の居場
所、家族会の開催、若者を支
援するサポーターの養成など
の取組を行っています。

② サービス利用に関する情報提供

市民・団体・事業者は・・・

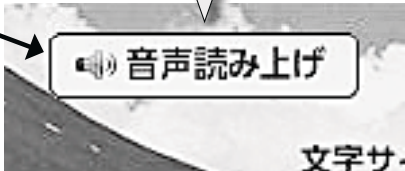
- 広報紙や回覧などをよく読み、関心を持って情報を得るようにします。
- サービスを必要とする人に対して、知っている情報を提供します。

行政は・・・

- 高齢者・障害のある人・子育てといったそれぞれの福祉サービスについて、利用方法や施設情報などを掲載した冊子（パンフレットや利用の手引き等）を発行し、サービス利用者や関係者へ配布します。
- ウェブサイトを積極的に活用し、高齢者、障害のある人、子育てといった福祉に関するサービス、施設情報やその他各種の情報提供を行います。
- 年齢や障害の有無などに関係なく、提供されている情報を利用できるよう、わかりやすいウェブサイトの構築・運用を進めます。



視覚障害のある人がウェブページの内容を理解できるようにするための音声読み上げ機能



- 外国人のために、外国語のページを設け、住まい、教育、年金、医療等の生活情報の提供を行います。

③ サービスの質の向上

市民・団体・事業者は・・・

- 市やサービス提供事業者に対して、サービスについての要望や意見を伝えます。

行政は・・・

- 関係団体と連携した研修・講座等を開催し、サービス提供事業者の資質向上を図ります。
- サービス提供事業者、利用者の家族、地域住民などとの連携を進め、サービスの質が向上するよう支援します。
- 利用者の相談・苦情に対する適切な対応や解決を図るため、サービス提供事業者の苦情相談体制を整えます。
- 市の相談窓口において、苦情解決が図られるよう関係機関と連携しながら対応します。

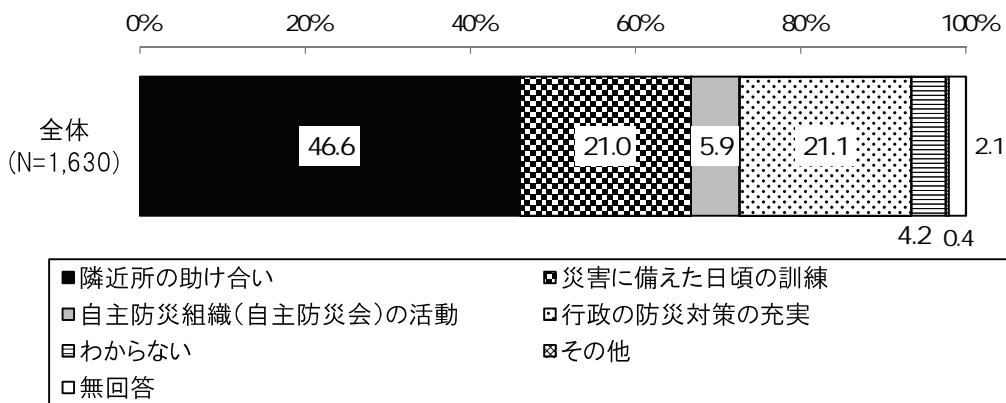
第2節 災害時に支えあえるまちにしましょう

現状と課題

近年、全国各地で地震や局地的な豪雨など自然災害が多発しています。大規模災害時には自助・共助・公助の連携で被害軽減につながると言われていますが、災害発生直後、公助は十分に機能しきれないことから、共助が重要視されています。

市民アンケートから災害が起きた時に大事なものは『隣近所の助け合い』と答えた割合が一番多くなり、地域ぐるみの災害への備えの重要性を感じていることがわかります。

問 あなたは、災害に対して地域で最も重要だと思うものは何ですか。



(注)市民アンケートの比率はすべて百分比で表し、小数点以下第2位を四捨五入するため、百分比の合計が100%にならないことがあります。

被害を最小限にとどめるためには、地域における防災力を高め、市民一人ひとりの防災に対する意識の向上が必要です。

そのためには、日常的な地域のつながりや備えが重要です。

また、災害が発生してしまった時、高齢者、障害のある人、乳幼児などの福祉的な配慮が必要な人に対する支援や理解を進めることにも取り組んでいく必要があります。

今後の主体別の取組

①災害時の協力体制の充実 ※重点的な取組※

市民・団体・事業者は・・・

- 自分たちの地域は自分たちで守るという意識を持って、自主防災活動や防災訓練に積極的に参加します。
- 日頃から地域の行事などを通じて交流を図り、顔の見える関係をつくります。また、災害・緊急支援情報キット（災害支援キット）の申請者名簿を利用して、要援護者の方とも、日頃から隣近所とのつきあいを大切にします。
- 地域では、高齢者や障害のある人などを把握し、安否確認や避難誘導など、取るべき行動を確認します。

行政は・・・

- あらゆる機会を活用して、要援護者支援の必要性、災害への備えなど「防災・減災」についての考え方を周知します。
- 地域、福祉団体、福祉サービス事業者、民生委員・児童委員などと協力して、災害時要援護者（避難行動要支援者）の把握及び情報の共有を進めます。
- 要援護者の支援は、地域と要援護者との関係づくりが重要となるため、日頃からの見守り活動や諸行事などを通じて地域交流を図り、緊急時には遠慮なく連絡ができるといった日常生活における関係づくりを支援します。
- 要援護者の把握のため、災害・緊急支援情報キット（災害支援キット）の普及・啓発に努めます。



災害・緊急支援情報キット（災害支援キット）

災害支援キットは、地域に住んでいる要援護者の把握、地域での情報共有、顔の見える関係づくりを進めるしくみとして考えられたものです。平成24年度から町内会（区）の協力を得て、募集・配付を行っています。

- 福祉的な配慮が必要な人のために、福祉避難所の整備に努めます。

「福祉避難所」とは、一般の避難所で共同生活が困難な高齢者、障害のある人、妊産婦、乳幼児、病弱者などの災害時要援護者（避難行動要支援者）が安心して避難生活ができるよう、配慮がなされる避難所のことです。

本市では、東部市民プラザ、鷹岡市民プラザ、広見荘、田子浦荘、富士特別支援学校の5か所を福祉避難所に指定しています。

また、福祉避難所での対応が難しい人の避難先として、民間社会福祉施設とも協定を結んでいます。



福祉避難所設営訓練の様子

- 社会福祉協議会と連携して、災害ボランティア連絡会を支援します。



訓練の様子

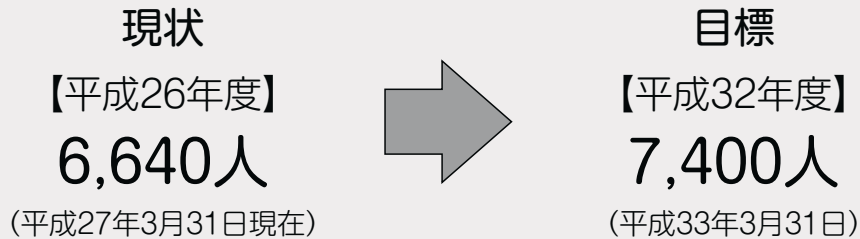
富士市災害ボランティア連絡会構成団体

- ・富士市災害救援バイク隊 ペガサス
- ・富士市アマチュア無線非常通信協力会
- ・災害ボランティアコーディネーター富士
- ・静岡県市町村職員年金者連盟富士支部
- ・富士市ボランティア連絡会
- ・静岡県看護協会富士地区支部
- ・富士RB
- ・富士市まとい会
- ・百歩の会
- ・富士市赤十字奉仕団
- ・家具やしめ隊
- ・常葉大学ハルシオン

災害発生時には、ボランティア支援本部が開設され、ボランティアの受入や調整などを行います。

重点的な取組の指標

災害・緊急支援情報キット（災害支援キット）利用者数



災害・緊急支援情報キット（災害支援キット）って何？

体の状態、かかりつけの医療機関や服薬内容、緊急連絡先などを記入した災害・緊急支援情報カードを保管容器に入れ、冷蔵庫で保管します。

災害時や救急時などの緊急時には、救急隊や地域の支援者等が、災害支援キットの情報を確認し、救急活動や被災後の生活支援などに活用します。

個人情報、自宅の冷蔵庫に保管するので安心です。



どこに申請するの？

町内会（区）長（自主防災会長）さん又は組長・班長さんに申請します。

申請書の情報をもとに、町内会（区）で災害支援キット申請者名簿を作成し、地域で要援護者の把握をします。

災害支援キット申請者名簿は、地域の支援者等と共有し、日頃の見守りや災害時の安否確認に活用できます。