

コラム No.9

～社会とつながる、互いにつながる介護サービス～
〈NPO法人WAC清水さわやかサービス〉 (静岡市)

NPO法人WAC清水さわやかサービスは、「はたらく」こと、社会参加を大切にし、介護サービスの提供を行っています。

施設の1階には、利用者本人が望む日常生活を送るため、歩行訓練や食事レクなどを行う高齢者向けのデイサービスがあり、2階には、若年性認知症を抱えながらも、協力してはたらいたり、ボランティア活動などを通じて社会参加をする「WORKWAC」があります。

また、若年性認知症を抱えた本人、その家族がお互いに話し合える家族会を隔月に開催し、家族同士のつながりや様々な協力機関との連携も大切にしています。

WORKWACデイサービス	わくわく亭	家族会SUNSUN
		

「はたらく」の一環として、他の法人に出向いての洗車、広告チラシ等の配布、個人宅での草取りを行います。

子どもから高齢者まで、誰でも参加できる居場所の活動を週5回常設で実施しています。現在は「しぞ〜かでん伝体操」を週3回行っています。

認知症本人やその家族が参加する家族会は、実際に体験したこころし等の配布、個人宅での草取りを行います。

主な取組

(1) 県・市町社会福祉協議会活動の充実

①社会福祉協議会は、社会福祉法において、地域福祉を推進する中心的な団体として定められていることから、市町、関係団体との連携の下、経営基盤の強化や活動の充実を図ります。

②県社会福祉協議会の第五次地域福祉活動推進計画と連携し、市町における地域福祉の推進を支援します。また、市町の地域福祉の取組が官民の連携の下で推進されるよう、市町社会福祉協議会の地域福祉活動計画の策定・推進を支援します。

コラム No.10

～高齢化の先進地が行う居場所活動～

〈浜松市社会福祉協議会天竜地区センター〉 (浜松市)

浜松市北部に位置する天竜区は、市域の中で最も高齢化が進んでいる地域です。中には、高齢化率100%、生まれてくる子どもが0人という小さな単位の自治会もあります。

そのような中、各地区では、高齢者が車を運転できなくなった後の生活を考え、移動販売車を用いた買い物支援活動を開始したり、住民同士が顔を合わせられるサロン活動を行うなど、地域づくりが盛んに行われています。

買い物支援活動 下阿多古地区	笑いっぱいサロン活動 佐久間地区	女性だけの+1サロン活動 龍山地区
		

地区社協が中心となり運営しています。サロン開催日にあわせて移動販売車が訪問する。また、研修医や実習生も積極的に受け入れています。自宅の居間に入れるような居心地の良さです。

「できる人ができる事をやればいい」という考えの下で実施。また、研修医や実習生も積極的に受け入れています。自宅の居間に入れるような居心地の良さです。

高齢化率 64.9%の地区ですが、住民が主体となってサロンの活動を行い、さらに女性だけのサロンの活動も行っています。

(2) 民生委員・児童委員の活動しやすい環境づくり

①住民の立場に立って相談援助活動を行う民生委員・児童委員は、地域活動の重要な担い手であることから、市町、社会福祉協議会等と連携し、県民生委員児童委員協議会とともに、活動環境の整備や担い手の確保を図ります。

②社会福祉制度改正や多様化、複合化する地域の生活課題等に対応し、民生委員・児童委員の資質向上を図るため、研修の充実を図ります。

③民生委員・児童委員活動の指導等を行う民生委員活動指導員の設置等、県民生委員児童委員協議会の運営を支援します。

④民生委員・児童委員活動について、住民の理解を促進し、活動しやすい環境を確保するため、活動の内容や職務の重要性などについて、住民への周知・啓発を行います。

⑤民生委員・児童委員協力員制度による民生委員・児童委員の活動負担の軽減や地区民生委員児童委員協議会の運営補助などを通じ、委員が活動しやすい環境の整備を図ります。

(3) ボランティア・NPO等による地域活動の推進

①県社会福祉協議会と連携し、ボランティア活動の中間支援組織である市町社会福祉協議会や県ボランティア協会などの団体等の活動を支援し、地域のボランティア活動を促進します。

②地域におけるボランティア、市民活動の推進のため、県社会福祉協議会を通じ、ボランティアコーディネーターを養成します。

③ふじのくにNPO活動センターや市町設置のNPO活動支援センターの中間支援機能を充実します。

④継続的な事業主体としてのNPO法人の組織運営力の強化を図るため、会計、労務、資金調達などの研修会を開催します。

⑤子育て支援活動を行うNPO法人など、子育て支援に関する様々な団体の取組を支援します。

⑥地域の中で生活支援等を必要とするひとり親家庭を対象に、児童の養護、生活費等の相談に応じ助言を行う母子・父子福祉協力員に対して、研修や相談対応への助言を行い、活動を支援します。

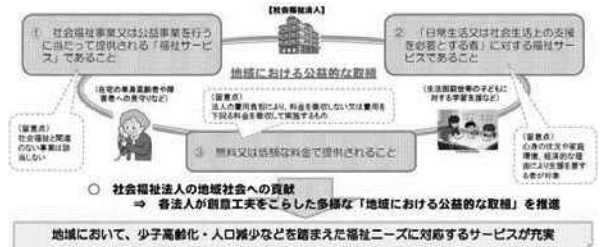
(4) 企業等による地域貢献活動の推進と連携強化

①企業等の地域貢献活動の促進や地域活動への参入促進を図るため、県社会福祉協議会と協働し、寄贈品等の受入れや広報啓発などを行い、企業等の主体的な取組を促進します。

②認知症高齢者の見守り等について、県警、企業、市町等と連携して市町域を越えた広域での見守り体制を構築します。

(5) 社会福祉法人の地域における公益的な取組の推進

市町社会福祉協議会を中核とした地域の社会福祉法人間のネットワークを構築することで、各社会福祉法人が地域課題を共有し、協働により地域貢献事業の実施を推進します。



(6) 寄附や共同募金等への理解と取組の促進

①地域における福祉ニーズに柔軟に対応して共同募金活動が行われ、適切に配分されるよう、社会福祉協議会等の関係機関の協力の下、共同募金運動を周知するなど、県共同募金会の活動への理解促進を図り、取組を支援します。

②地域活動を支える仕組みとして、ふるさと納税や活動団体等への寄附等の理解を図ることにより、地域貢献活動への関心を高め、地域活動への参入促進につなげます。

(7) 多分野連携・協働による地域活動団体への取組の支援

①民間社会福祉団体の活動基盤の強化を図り、主体的な福祉活動を促進します。

②県社会福祉協議会と連携し、地域活動団体の先駆的な取組に対する表彰や助成などにより活動を支援し、広く県民に活動内容の周知を図り、地域活動における多分野との連携や協働を一層推進します。

～社会参加支援の取組 みんなが笑顔で働ける職場づくり～
〈株式会社カクト・ロコ〉 (浜松市)

(株)カクト・ロコでは、サポテンの生産・販売を行っています。従業員のうち9割が女性で、60歳以上の高齢者や障害のある人も積極的に雇用しています。子育て中でも、家庭と仕事との両立ができるよう、働く人に合わせて様々な雇用形態・育休制度を用意し、女性にとって働きやすい環境づくりを行っています。



また、女性にとって働きやすい職場は、高齢者や障がいのある人も働きやすい職場であることから、様々な人の社会参加を促進しています。



家庭に入っていた女性に丁寧に仕事のやり方や仲間作りを教えることで、時間をかけてゆっくりと女性のリーダーも育ててきました。今では、生産、出荷、寄植え、ネット・店舗販売の4部門で女性が責任者となっています。



また、地域との共存共栄として、まちにアーモンドの苗木を植栽する「ふるさと夢M隊」や地域の施設等をつなぐ、マップづくり・新聞づくりをする「都田わくわくし隊」などの活動も行っています。



(マップづくり)

心の醸成を図ります。

- ユニバーサルデザインの考え方に基づく福祉のまちづくりを推進するため、広く県民や事業者等に福祉のまちづくり条例やユニバーサルデザインの普及啓発を図ります。
- 福祉のまちづくり条例に基づく届出が必要な公共施設について、整備基準の適合率向上に向けて、今後、関係機関等と対応を検討していきます。
- 福祉のまちづくりを推進し、全ての人の社会参加を促し、誰もが安全で円滑に利用できるよう、公共施設、鉄道やバス、道路、都市公園等におけるバリアフリー化を促進します。
- 常に利用者の声に耳を傾けながら、誰もが使いやすく、安心して利用できる製品、サービス、多様な手段による情報の提供などを行い、社会の環境整備を進めます。
- 全ての人が自由に活動することを妨げない環境づくりを推進するとともに、お互いを尊重し共生する社会づくりを目指し、ユニバーサルデザインの理念の普及と実践の促進を図ります。
- 聴覚に障害のある人とない人との円滑なコミュニケーションを図ります。

主な取組

(1) 福祉のまちづくり条例の普及啓発

- ①車いす使用者駐車場の適正な利用を推進する取組（「静岡県ゆずりあい駐車場制度」）等により、「思いやりの心（心のユニバーサルデザイン）」の醸成を図ります。
- ②条例基準に基づき、誰もが自由に社会参加できる福祉のまちづくりの普及・定着に努めます。

(2) 誰もが暮らしやすいまちづくりの推進

- ①ユニバーサルデザインを取り入れた建築物の設計促進や身体障害者用駐車場の適正な利用（「静岡県ゆずりあい駐車場制度」）の推進など、誰もが快適に施設等を利用できる環境の整備を促進します。
- ②高齢者対応住宅普及研修会の開催等により、高齢者が安心して安全に過ごすことができる住宅の普及を促進します。

3 ユニバーサルデザインと福祉のまちづくりの推進



- (1) 福祉のまちづくり条例の普及啓発
- (2) 誰もが暮らしやすいまちづくりの推進
- (3) 安心して利用できる製品やサービス・情報の提供
- (4) お互いを尊重し、共生する社会づくり

現状・課題

- 本県では「静岡県福祉のまちづくり条例」や「ふじのくにユニバーサルデザイン行動計画」により、ユニバーサルデザインの理念の普及と実践の促進を図り、住む人も訪れる人も快適に安心して過ごせる地域づくりを進めています。
- 障害のある人や高齢者等、全ての人が社会参加できる福祉のまちづくりの推進や誰もが安全で円滑に利用できる公共施設の整備など、ソフト、ハード面による環境の整備と併せ、気軽に声をかけたり、介助の手をさしのべるなど、ハード面における心のユニバーサルデザインの醸成と実践の促進を図る必要があります。
- 県民、事業者等が、福祉のまちづくり条例やユニバーサルデザインの趣旨を理解し、地域づくりやまちづくりに取り組んでいけるよう普及啓発や情報発信を行っていく必要があります。
- また、東京2020オリンピック・パラリンピックの開催を機に、県民の地域共生やユニバーサルデザインの意識を高め、本県を訪れる様々な人々を思いやり、おもてなしの心を持って温かく迎えるとともに、心のバリアフリーやまちづくりを並行して進めていく必要があります。
- 障害のある人もない人も、相互のコミュニケーションを確保するためには、静岡県手話言語条例に基づいた言語である手話の普及や障害特性に応じたコミュニケーション手段の充実を図る必要があります。

施策の方向

- 車いす使用者駐車場の適正な利用を推進する取組（「静岡県ゆずりあい駐車場制度」）の利用促進や周知を図り、県民がお互いに譲り合い、助け合う思いやりの
- ③幅の広い歩道の整備や歩道の段差・勾配の改善、統一性や連続性及び英語表記を充実させた道路案内標識の整備など、人に優しい歩行空間の整備を推進します。
- ④鉄道駅への障害者対応型エレベーター、多機能トイレ等の設置や超低床バス等の導入を支援し、交通機関等のユニバーサルデザイン化を促進します。
- (3) 安心して利用できる製品やサービス・情報の提供
 - ①高齢者や外国人など利用者の多様なニーズに応じた製品があふれる環境づくりを進めるため、多様なものづくりを支援するとともに、ユニバーサルデザインに配慮された製品の利用を促進します。
 - ②高齢者や障害のある人、外国人、子ども連れの人など、誰もが安心してサービスを受けられるよう、案内看板等の多言語化や「やさしい日本語」による表記など、もてなしの心あふれるサービスや分かりやすい情報の提供を推進します。
- (4) お互いを尊重し、共生する社会づくり
 - ①人々が持つ多様な特性や違いを認め合い、全ての人が自由に活動できるとともに、暮らしの中で思いやりの心に触れ合い、住む人も訪れる人も快適に安心して過ごせる地域を目指し、ユニバーサルデザインの情報発信や普及、実践支援を行います。
 - ②障害のある人の就労支援や、高齢者がいきいきと暮らすことができる環境整備など、全ての人の社会参加を促進します。
 - ③聴覚に障害のある人とない人が、円滑なコミュニケーションを図ることができるよう、ろう者の言語である手話の普及に努めるとともに、手話通訳者、要約筆記者を養成・派遣します。

～地域と連携し、高齢者・障害のある人の
観光をサポート「ラクタビスト」～
〈NPO法人みんなの家〉 (西伊豆町)

NPO法人みんなの家では、西伊豆旅行を希望する、高齢者・障害のある人の旅での不安を解消するため、「ラクタビスト」を運営しています。旅行者から相談があると、バリアフリー情報の提供等を行っています。

また、高齢者・障害のある人の観光をサポートする「旅サポーター」の養成を行ったり、観光事業を担う企業や団体と連携し、地域のユニバーサルデザイン化を進め、誰もが自由に旅行できる環境づくりを行っています。



(福祉用具の貸し出し)



(旅行者の代わりに下見代行)

○本県では、平成28年12月に県社会福祉協議会において、災害発生時に福祉人材を円滑に被災地に派遣できるよう、県内の関係団体と静岡県災害福祉広域支援ネットワークを構築し、災害派遣福祉チーム(静岡DCAT)を編成できる仕組みを整えました。

○平成30年7月の西日本豪雨災害において岡山県からの派遣要請を受けて災害派遣福祉チーム(静岡DCAT)を初めて派遣し、避難所において、要配慮者の心身状況や必要な介護支援の把握、避難生活中の困り事や生活の再建を図るための相談支援などの業務に従事しました。こうした経験を活かし、チーム編成・派遣、支援活動、他の支援団体等との連携が迅速かつ円滑に行われるよう体制整備を進めていく必要があります。

○被災者の生活再建においては、生活の安定を早期に回復するため金銭的な援護が必要となります。

○被災者への救援・支援活動が円滑に行われるためには、災害ボランティア活動が不可欠です。静岡県では、地震や豪雨等による災害対応の経験がない市町が多いため、災害ボランティアの確保や被災者の個々のニーズの把握、支援に必要な機材や物資の確保などの役割を担う市町災害ボランティアセンターの運営体制の強化を図る必要があります。

○新型コロナウイルス感染症などの感染拡大防止のため、新たな生活様式に配慮した避難所運営や要配慮者への支援、災害ボランティア活動などが求められます。

○そのほか、安全・安心に暮らすことができる地域社会の実現に向けて、犯罪や交通事故による被害を防止するため、地域の見守り、支え合い活動等による未然防止対策を一層推進する必要があります。

施策の方向

○地域の自主性を踏まえた活動を促進し、住民、自治会、自主防災・防犯組織、民間事業者、行政などが連携・協働し、地域ぐるみで、防災、防犯の地域づくりを推進します。

○平時からハザードマップ等の情報に基づき、地域の特性に合わせた自主防災活動、避難訓練、ネットワークづくりなどを行い、市町の地域防災活動を強化するよう県地域防災計画に定め、市町の取組を促進します。

○災害弱者である高齢者、障害のある人、乳幼児などの要配慮者への支援に当たっ

4 新しい生活様式を踏まえた防災・防犯の地域づくりの推進



- (1) 地域防災活動の推進
- (2) 災害時要配慮者への支援体制の強化
- (3) 地域防災に係る情報提供の推進
- (4) 災害時の広域支援ネットワークの構築
- (5) 被災後の生活再建への支援
- (6) 災害ボランティア活動の促進
- (7) 安全・安心のまちづくりの推進

現状・課題

○地域のつながりの希薄化が進む中、災害への対策、犯罪や事故の防止等への住民の関心は高く、地域社会における安全、安心の確立が強く求められています。令和元年11月に実施した県民意識調査において、今後、地域で強化が望まれる地域福祉活動として、1番多かった回答は、「災害発生に備えた助け合いの訓練」52.6%、3番目に多い回答が「犯罪被害を未然に防ぐための活動」31.1%でした。

○近年、毎年のように大規模な災害が発生し、特に、高齢者、障害のある人、乳幼児など、特に配慮が必要な方は被害を受けやすい立場にありますが、こうした要配慮者(高齢者、障害のある人、乳幼児など)の状況は様々であり、個々の状況に応じたきめ細かな支援が必要となります。避難所においては、要配慮者に対応した生活環境の整備や医療等の提供体制、健康管理、介助者の確保などが必要です。避難生活の長期化による生活機能の低下や介護度の重度化などの2次的被害も深刻であり、要配慮者を含めた避難者全員の健康被害の防止に努める必要があります。

○災害時には、迅速かつ確かな防災情報の伝達が必要となります。平時から要配慮者情報の把握、地域の支援体制づくり、外国人を含めた県民への防災知識や防災情報(ツール)の普及や啓発などが必要です。

○災害救助法が適用される大規模災害が発生した場合、避難所や福祉避難所において要配慮者を支援するための福祉的ニーズが発生します。しかし、被災地での福祉人材の確保は困難になることから、福祉人材の派遣が円滑に行える体制づくりが求められます。

ては、平時から要配慮者を把握し、地域全体の協働による避難支援体制を整備します。そのため、地域における見守りや支え合い活動の充実を図り、日頃から要配慮者への関わりのある福祉分野の専門職の協力の下、災害時の個別支援計画を作成するなど、分野の垣根を超えた地域の連携強化を図ります。また、避難所においては、要配慮者に配慮した福祉避難所やスペースの確保、要配慮者を含めた避難者の健康被害の防止を図ります。

○外国人を含め、平時の防災知識や防災情報の普及・啓発を図るとともに、災害時には多言語(手話を含む。)による迅速で正確な情報の伝達により、避難等の適切な行動につながるよう情報提供体制の整備を図ります。

○避難所内の生活環境の整備や福祉的な観点から支援を行う災害派遣福祉チーム(静岡DCAT)について、派遣体制の整備や派遣する福祉人材の育成を図ります。また、避難所運営に係る行政、医療関係者、災害支援団体等との相互の連携、情報の共有化を図ります。

○被災後に、被災者が生活の安定を回復するため、金銭の支給や資金の貸付・融資、義援金の募集等を速やかに行います。

○被災者への救援・支援活動が円滑に行われるよう、県が設置し、県社会福祉協議会や県ボランティア協会等が運営する県災害ボランティア本部・情報センターの立ち上げや運営を支援します。また、大規模災害を想定した訓練や災害ボランティアコーディネーターの養成等を行い、市町災害ボランティアセンターの体制強化を図ります。

○市町災害ボランティアセンターにおいては、ボランティアの受入れ、被災者のニーズ把握とボランティアの派遣調整、各ボランティア団体・組織等との連携が円滑に機能するよう、必要な情報の提供や関係機関との調整その他活動の支援を行います。



令和元年19号台風時
小山町災害ボランティアセンターの活動
運営：小山町社会福祉協議会
(赤い羽根共同募金助成事業)

○災害時の新型コロナウイルス感染症対策として、地域の特性や個々の心身の状況を踏まえ、避難所以外への避難も含めた検討を行うよう啓発を行います。避難所においては、手洗いや消毒の徹底、発熱等症状がある人のスペース確保を行うとともに、健康被害や感染拡大などによる2次被害の防止のため、3つの密を避けた適度な運動や健康相談などにより、避難生活における心身の健康を維持し、生活の再建に向けて支援します。また、災害ボランティア活動においては、近隣か

らのボランティアの確保、衛生管理、3つの密を避ける配置など、新しい生活様式を踏まえた運営に配慮するよう災害ボランティアセンターの体制整備を図ります。

○地域における犯罪や交通事故による被害を防止するため、広報・啓発等による防犯意識の向上を図り、地域ぐるみで自主防犯活動や見守り、支え合い活動等を行うなど、安全・安心のまちづくりを推進します。また、新たな生活様式の下、電話・手紙・メールなどの活用を含めた、つながりを途切れさせない創意工夫ある住民等の地域活動により、見守りが必要な方の安否確認や生活への不安等に寄り添い、行政等との連携により必要な支援につなげます。

【静岡DCATとは】

福祉関係団体に所属する福祉施設等の職員で所定の研修を終了した者の中から1チーム5名程度で編成する福祉専門職チームです。被災した市町の指定する避難所や福祉避難所で支援活動を行います。

静岡DCATの支援活動

- ① 福祉的トリアージ
- ② 環境整備
- ③ 移送支援
- ④ 医療支援チームとの連携

静岡DCATのチーム編成

社会福祉士・介護福祉士、介護支援専門員をリーダーに、保育士や精神保健福祉士、生活相談員、介護職員等でチームを編成。1チームの活動期間は、原則7日間。

静岡DCATが活動で大切にしている4つの考え方

- ① 被災者中心
- ② 地元主体
- ③ 協働
- ④ 自己完結

【活動期間】

主な取組

(1) 地域防災活動の推進

- ① 災害発生時に地域で助け合うことができるよう、地域の災害リスクなどを踏まえた効果的な防災訓練の実施に向け、自主防災組織に対し訓練企画のノウハウなど具体的な助言を行い、取組を支援します。
- ② 地域防災の担い手として、県内の小学4年生から高校生までを対象に次世代防

- ③ 静岡県災害福祉広域支援ネットワークと連携し、県内の福祉関係団体等との連絡・情報共有や、ネットワークの支援活動に関する周知啓発を行います。
- ④ 社会福祉施設等で新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生し、職員が不足する事態に備え、県内の施設等が連携して応援職員を派遣する体制を構築します。

(5) 被災後の生活再建への支援

- ① 被災者が、速やかに再起し、生活の安定が回復できるよう、生活福祉資金の貸付、義援金の募集等の実施により、被災者の生活再建を支援します。
- ② 社会福祉施設において被災後に要配慮者等の受入れや支援が速やかに行うことができるようBCP（事業継続計画）の作成を促進します。

(6) 災害ボランティア活動の促進

- ① 災害ボランティアコーディネーター養成研修等により人材を育成するとともに、市町ごとに災害ボランティアセンターの組織体制強化に向けた課題を整理し、県社会福祉協議会、県ボランティア協会と連携して課題解決への取組を支援します。
- ② 平時から災害ボランティアに関する訓練、意見交換会等を実施し、市町災害ボランティアセンターの運営体制の強化を図ります。

(7) 安全・安心のまちづくりの推進

- ① 民生委員・児童委員と住民、自治会、民間事業者などが協力して行う、地域の自主的な防犯活動や交通安全活動を促進します。コロナ禍においても、新たなつながり方の工夫などにより、民生委員・児童委員等が行う地域活動を通じて、高齢者や障害のある人など、支援が必要な人の把握や孤立の防止を図り、関係機関と連携し、必要な支援につなげます。
- ② 子ども会、シニアクラブ等による地域の交通安全推進活動を支援します。
- ③ 高齢者の事故防止対策として、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえたつづ、警察官などが高齢者宅を直接訪問し、交通安全指導を実施します。また、高齢者が運転免許証を自主返納しやすい環境を整備するため自治体等に働きかけるとともに、返納後の生活支援に係る情報の提供を福祉部門と連携して行います。

災リーダーを育成し、地域防災力の維持・向上を図ります。

- ③ 大規模災害、感染症の拡大に係る新たな生活様式を踏まえた地域防災の強化について県地域防災計画に定め、市町の取組を促進します。また、大規模災害対策や避難所等の感染対策について市町に対し財政支援を行います。
- ④ 防災に関する事業所と地域との連携を強化するため、優良事例を収集・情報提供し、啓発を行います。また、自社の防災対策を進めるとともに地域貢献にも積極的に取り組む顕著な功績がある事業所を表彰し、企業防災の取組の促進を図ります。

(2) 災害時要配慮者への支援体制の強化

- ① 自主防災組織と民生委員・児童委員を中心に、地域全体で協働し実効性の高い避難行動要支援者の避難支援体制を確立するための支援を行います。
- ② 市町における福祉避難所の設置をはじめ、指定避難所の一部のスペースを要配慮者の避難生活のために用意する取組を、市町が新型コロナウイルス感染症対策として避難所に導入を進めている発熱等症候がある人などのスペース導入と合わせて取り組むように働きかけていきます。
- ③ 災害弱者とされる高齢者、障害のある人などの要配慮者の避難支援計画の策定の促進と実効性の向上を図るため、防災と福祉が連携した取組を促進します。

(3) 地域防災に係る情報提供の推進

- ① 静岡県総合防災アプリ「静岡県防災」を活用し、外国人を含め、県民の安全・安心を守るため防災情報と災害時の適切な避難行動に関する情報を速やかに提供します。
- ② 大規模災害時に多言語や「やさしい日本語」による行政情報等の提供を行い、正確な情報の伝達に努めます。また、平時の備えとして防災知識・情報の普及を行います。

(4) 災害時の広域支援ネットワークの構築

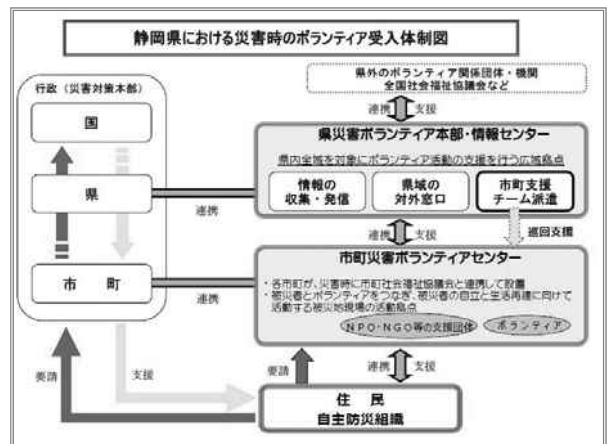
- ① 災害時に避難所（福祉避難所を含む）等の要配慮者を支援するため、災害派遣福祉チーム（静岡DCAT）登録員の資質向上を図るための研修を行います。
- ② 平時から他の支援団体であるDMAT（災害派遣医療チーム）、DHEAT（災害時健康危機管理支援チーム）等との意見交換を行い、被災地での円滑な支援活動ができるよう体制を整備します。

- ④ インターネット等の多様な媒体を活用した広報・啓発等により、県民の防犯意識を高め、自主防犯ボランティア団体、教育機関、事業者による犯罪防止と自主防犯活動の活性化を図ります。また、道路、公園、駐車場、駐輪場、住宅について、犯罪の防止に配慮した構造や防犯カメラの設置等の設備の普及を図ること等により、県民、事業者、行政、警察の協働による「防犯まちづくり」の取組を推進します。

- ⑤ 地域ぐるみの自主的防犯活動の核となる「地区安全会議」等の組織への支援を行います。また、活動を担う人材の育成や県内の大学生、専門学校生、社会人等を構成員として、ヤング防犯ボランティアの活動を支援することにより、地域の防犯まちづくり活動の活発化を図ります。

- ⑥ 若い世代の自主防犯活動への参加促進及び活動を通じた規範意識や防犯意識の向上を図ります。

- ⑦ 交番・駐在所連絡協議会や巡回連絡など各種警察活動を通じ、地域の問題や住民の要望の把握活動を推進します。また、地域の犯罪、交通事故等の発生状況や犯罪防止対策の情報発信を行い、地域の安全・安心につながる活動を地域とともに推進します。



～災害ボランティア団体、社協、行政の3者連携～

〈富士市災害ボランティア連絡会〉(富士市)

富士市災害ボランティア連絡会は、平成11年に富士市と富士市社会福祉協議会の呼びかけで、市内で活動するボランティア団体が集まって結成された団体です。現在は、災害ボランティアコーディネーター、アマチュア無線、バイク隊などの12団体が加盟しています。

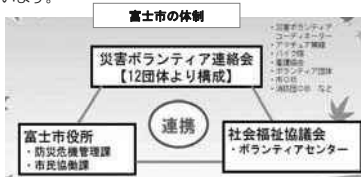
平時の活動は、毎月1回加盟団体と社協、行政が参加する定例会を開催しており、防災に関する情報交換や勉強会を行っています。また、富士市、富士市社会福祉協議会の各種イベントへの参加、災害ボランティア講習会の開催や、毎年1月には災害ボランティア支援本部・支部開設訓練を実施しています。(富士市、富士市社協等と共同開催)



(災害ボランティア支援本部・支部開設訓練の様子)

このように、富士市では、普段から災害ボランティア団体、社協、行政が連携し、顔の見える関係を築くことで、発災時の災害ボランティア体制を強化しています。

普段からの3者連携による体制づくりが、地域防災力の向上・防災のまちづくりの推進に寄与しています。



Ⅲ 福祉の基盤づくり

1 包括的な支援体制構築の推進



- (1) 分野横断的な包括的相談支援体制構築の支援
- (2) 生活・就労・居住支援等の社会参加への支援
- (3) 各福祉分野の包括的な支援施策の推進
- (4) ふじのくに型福祉サービス等の推進
- (5) 難病患者等の広域的な支援が必要な人への取組の推進
- (6) 福祉・保健・医療サービスの一体的な提供の支援

現状・課題

○これまでの福祉サービスは、高齢者、障害のある人、子ども、生活困窮者などの分野別、属性別に充実・発展してきました。しかし、少子高齢化の進行や地域のつながりの希薄化などから、地域の生活課題は、介護、育児、就労、住まい、家族関係、生活困窮などの複数の分野にまたがり「複合化」し、雇用形態やライフスタイルの変化から「多様化」しています。

現在、地域において、8050問題やダブルケア、ヤングケアラー、大人のひきこもり、ごみ屋敷など、これまでの分野別、属性別の制度の枠組みでは課題解決が困難な事案が増加しており、社会的に問題となっています。

【用語説明】

- 8050問題 80代の親と50代のひきこもり状態の子が同居する世帯が抱える問題
- ダブルケア 介護と育児に同時に直面している世帯が抱える問題
- ヤングケアラー 介護が必要な家族の世話や家事を行うことで、通学や仕事に影響が生じている子ども
- ひきこもり 様々な要因の結果として社会的参加を回避し、原則的には6か月以上にわたっておおむね家庭にとどまり続けている状態(他者と交わらない形での外出も含む。)

○こうしたことから、平成29年6月の改正社会福祉法において、分野や属性に関わらず、あらゆる相談を受け止め、生活課題の解決に必要な支援が包括的に提供されるよう、包括的支援体制の構築が市町の責務と位置付けられ、平成30年4月から施行されました。

支援につなげるアウトリーチの実施や、専門職の関与による伴走型支援の実施に努めます。

○参加支援においては、支援を必要とする人の自立を促進するため、就労支援、居住支援、居場所の提供など、個人の能力やニーズに合わせた多様な社会参加に向けた「出口支援」を行う市町の取組を推進します。また、住民が主体的に地域における生活課題の把握を行い、自治会・町内会、地区社会福祉協議会、NPO、社会福祉法人、社会福祉協議会、企業、行政などの地域の多様な主体と連携し、生活課題の解決に向けて取り組み、必要に応じて新たな社会資源やサービス等の開拓を地域に働きかけるなど、地域における創工夫ある取組を推進します。

○地域づくりに向けた支援においては、地域において多様なつながりが育つことを支援するため、住民同士が出会い参加することのできる場や居場所の確保、交流・参加・学びの場のコーディネートなど、地域における交流や多様な活躍の機会と役割を生み出す地域づくりのための支援を推進します。また、地域において、個人・家庭の個別支援や地域支援を行う「地域福祉コーディネーター」と、生活課題を抱えた高齢者の生活環境の整備や地域の組織化を担う「生活支援コーディネーター(地域支え合い推進員)」など、地域づくりを担う人材等との連携が不可欠であることから、各福祉制度間の連携・協働により地域づくりを推進します。

○市町の包括的支援体制の構築のためには、既存の分野ごとの制度の仕組みを活用し、支援体制の充実を図ることが必要であり、福祉分野ごとの包括的な支援施策の一層の推進を図ります。

○高齢者、障害のある人、子ども、生活困窮者などの分野や属性に関わらず、利用することができる「ふじのくに型福祉サービス」や「共生型サービス」の普及を図り、共生による福祉サービスの推進を図ります。

○専門的な医療ケアが必要な人や罪をつぐない社会復帰を目指す人など、誰もが地域で暮らし続けることができるよう、市町における包括的な支援の取組を推進します。市町単独では解決が困難な課題などに関しては、専門的な助言や広域的な支援調整、関係機関とのネットワークづくりなど、県において広域的な見地から市町の取組を支援します。

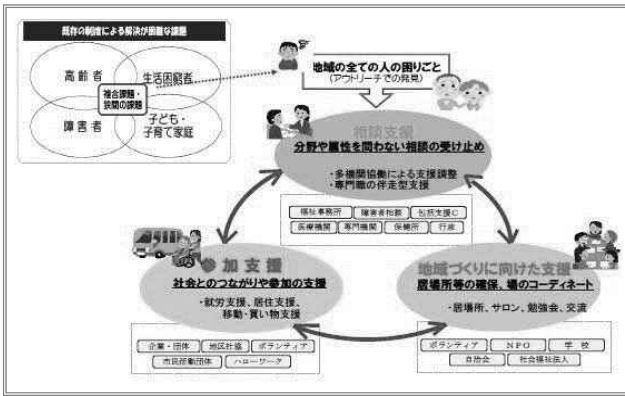
○在宅医療・介護連携の推進など、福祉とともに必要な保健・医療ケアが提供できるよう、福祉と保健・医療の分野との連携体制や継続的な支援調整の仕組みを整備します。

施策の方向

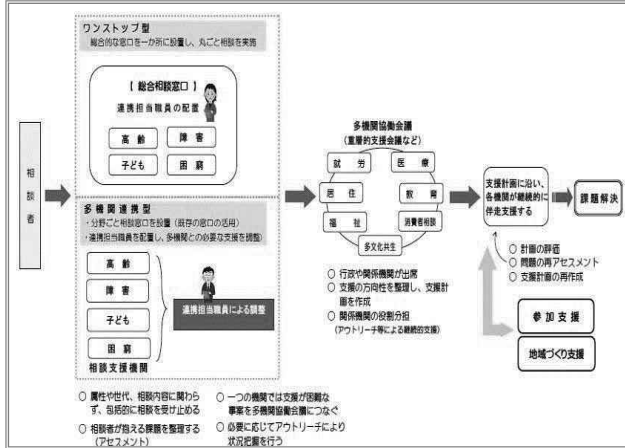
○多様化、複合化する地域の生活課題に対応するため、分野や属性に関わらず、個人や世帯が抱える生活課題の解決に必要な支援が包括的に提供されるよう、市町の包括的支援体制の構築を県社会福祉協議会と連携して支援します。また、市町の体制構築を一層進めるため、高齢者、障害のある人、子ども、生活困窮者の各福祉分野を超えて、相談支援や参加支援、地域づくりに向けた支援を一体的に行う、重層的支援体制整備事業の実施を推進します。

○相談支援においては、市町における分野横断的な包括的相談支援体制の構築を支援します。分野や属性に関わらず、あらゆる相談を受け止め、保健・医療、住宅、就労、司法、教育などの分野を超えて多機関が協働し、課題解決に向けて支援調整を行う体制の整備のため、県アドバイザーの派遣、先進事例の紹介、連携担当職員等の研修などを行います。この相談支援は、既存の各制度の支援体制や機能を活用し、関係機関相互の連携強化により行われるものであり、地域の実状や特性に応じて、市町の取組を支援します。また、支援が必要な人の早期発見・早期

【市町における包括的支援体制のイメージ】



【分野横断的な包括的相談支援体制のイメージ】



主な取組

(1) 分野横断的な包括的相談支援体制構築の支援

- ①市町における分野横断的な包括的相談支援体制の構築を推進するため、県社会福祉協議会と連携し、アドバイザー派遣や先進事例の紹介、研修等を実施し、市町の体制構築を支援します。
- ②多様化、複合化した生活課題を抱える個人や世帯からの相談を包括的に受け止め、課題解決に向けた支援を行うため、市町において、保健・医療、住宅、就労、司法、教育等の多機関協働による支援調整等の仕組みの整備を推進します。
- ③社会とのつながりを再構築するための参加支援や住民同士が交流、活動、参加する居場所などの拠点整備に係る地域づくりに向けた支援など、市町において生活課題の解決に資する支援が相談支援と一体的に提供できる体制の整備を支援します。また、アウトリーチ等による早期支援や寄り添いながら支援を継続する「伴走型支援」の体制を推進します。
- ④市町の分野横断的な包括的相談支援体制の構築に当たり、多機関との連携や調整を行う連携担当職員等の人材育成のため、相談支援に係る知識の習得や多分野との調整に係る相談技術の向上などを目的とした研修を行います。
- ⑤高齢者、障害のある人、子ども、生活困難者などの各福祉分野を超えて、相談支援や参加支援、地域づくりに向けた支援等の事業を一体的に行う、市町の重層的支援体制整備事業の実施を推進します。

コラム No.14

～多職種の特任職の連携から解決へのサポートへ
「医療・福祉・司法 なんでもかんでも相談会」～
＜静岡市清水医師会＞ (静岡市)
平成 30 年度ふじのくに地域共生大賞 奨励賞受賞

「医療・福祉・司法 なんでもかんでも相談会」は、医師や弁護士、社会福祉士など分野が多岐にわたる専門職が一堂に会する、他に類を見ない相談会です。



個人や家族が抱える生活課題は、介護、育児、就労、住まい、疾病、障害、教育、家族関係、生活困難などの生活全般に及んでいます。8050 問題や虐待、親亡き後の障害のある子どもの相談など相談会に見える方の相談内容は、多様化、複合化しています。



1 回の相談で解決の方向性や糸口が見つかるような相談をしたいと思い、平成 28 年 9 月から多職種の専門職が一堂に会して、相談会を開催するようになりました。

関係機関にしっかりと“つなぐ”ことを大切に相談者の抱えている問題や悩みを少しでも解決に導くため、1 件の相談に対して複数の専門職が関わり、助言を行い、解決につながるようサポートします。



(2) 生活・就労・居住支援等の社会参加への支援

- ①高齢者、障害のある人、子ども、生活困難者など、支援を必要とする人やその世帯を取り巻く課題に包括的に対応するため、ライフステージに応じた生活全般に関する相談や体制の充実を図ります。
- ②高齢者、障害のある人、子ども、生活困難者などの地域生活を支えるため、住民、自治会・町内会、地区社会福祉協議会、NPO、社会福祉法人、社会福祉協議会、企業、行政などの多様な主体による生活支援、就労支援、住まいの確保支援等の取組の促進を図り、必要な場合には社会資源の開拓やサービスの充実を市町と協力して促進します。
- ③「障害者働く幸せ創出センター」を拠点に、働くことに関する総合相談や情報収集・共有、企業と障害福祉サービス事業所の連携推進等の各種支援を行います。
- ④農業・農村分野の担い手不足の解消に努めるとともに、障害のある人の農業・農村分野での職域拡大を支援することで、工賃向上及び農業・農村分野での一般就労の拡大を図ります。
- ⑤障害のある人の農業・農村分野での就労機会の拡大や支援人材の育成などにより、農福連携を促進します。
- ⑥就職を希望する障害のある人、または在職中の障害のある人が抱える課題に応じて、雇用及び福祉の関係機関との連携の下、就業面及び生活面の一体的な支援を行います。
- ⑦障害のある人の雇用機会の確保や職業訓練の実施、ジョブコーチの派遣などの就労支援施策に関係機関と連携して取り組みます。
- ⑧精神障害のある人の地域での安心で継続した生活を実現するため、関係機関のネットワーク化を図るとともに、障害当事者などを支援員として育成し、活用を図ります。
- ⑨高齢者の生きがい対策及び社会参加のため、シルバー人材センターによる高齢者への多様な就業機会の提供の充実を図ります。
- ⑩移動支援に係る相談窓口を設置し、移動支援サービスの立ち上げや運営を支援します。また、移動支援サービス関係者間のネットワーク構築や情報提供等に係る支援を行います。

⑩高齢者、障害のある人、生活困窮者、被災者、子育て世帯等の住宅の確保に配慮を要する者に対して、入居を拒まない民間賃貸住宅の情報共有を行うとともに、必要に応じて居住支援や経済的支援を行います。

⑪多様化、複合化した生活課題を抱える生活困窮者等に対し、包括的かつ継続的な相談に応じ、本人や世帯の状況に応じて就労等の支援、住居確保給付金の支給、一時的な住まいの確保等を行い、早期の生活の自立につなげます。

コラム No.15

～地域で取り組む高齢者が安心して暮らせるまちづくり～

《藤枝市西益津地区社会福祉協議会》（藤枝市）

藤枝市西益津地区は人口9,091人で、高齢化率が令和2年4月1日時点で34.6%と、市内で3番目に高い地区です。

このような高齢化が進む地区において、高齢者が安心して暮らせるまちづくりのため、藤枝市西益津地区社会福祉協議会では、平成29年度から「支え合い、住んで楽しい 西益津」を行動目標として、活動しています。

高齢者向けのふれあい活動や、世代を問わずに参加できる居場所の活動を実施するほか、高齢者へのアンケート結果を踏まえ、令和元年度からは高齢者移動支援事業、さらに令和2年12月からは病院への通院サポート事業を開始し、地域のニーズに対応した新たな活動も進めています。

今後も自治会、町内会、民生委員・児童委員との連携を深めて活動を行っています。

ふれあい会食	いざいランド	買い物支援
--------	--------	-------



1人暮らし高齢者を対象とし、高齢者が楽しくふれあい会食で高齢者が楽しくふれあっています。
◎感染対策として飛沫防止樹脂板を設置



高齢者から子どもまで、誰でも自由に参加できる「居場所」を自由に利用できる「居場所」を結成し、毎週5日間実施しています。利用者の反応は好評で、支援隊メンバーもやりがいを感じています。



34名の西益津お出かけ支援隊を結成し、毎週5日間実施しています。利用者の反応は好評で、支援隊メンバーもやりがいを感じています。

69

コラム No.16

～公共施設を活用した複数の相談事業所が連携する相談体制～

《社会福祉法人天竜厚生会 生活困窮者自立相談支援センター》

（浜松市）

浜松市浜北区の公共施設内で、社会福祉法人天竜厚生会が浜松市から受託する生活困窮者の相談窓口である自立相談支援センターが、地域住民の皆さんの生活における困りごとの相談を受けています。

同一建物内に浜松市社会福祉協議会の相談窓口があることで、地域住民の皆さんからは、「同じ建物内で連携し対応してもらえるので、一度に用件が済んで助かります。」「場所がわかりやすく、気軽に相談に行けます。」とお声をいただいています。



新型コロナウイルス感染拡大の影響により、仕事が減少したり、雇用契約が打ち切られるなど、経済的に生活が困窮している世帯が増えており、それぞれの世帯が抱える課題も、多岐にわたり複雑になっています。

各相談機関が連携し、地域の特性を活かしながら、地域住民の皆さんが気軽に相談でき、多様化、複雑化する課題をワンストップで受け止めることができる相談窓口が増えていくことが期待されています。



(4) ふじのくに型福祉サービス等の推進

①障害の有無や年齢などに問わず、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせるような「垣根のない福祉」を理念とする「ふじのくに型福祉サービス」の普及を推進します。

②高齢者と障害のある人が同一事業所でサービスが受けられる共生型サービスの周知を図り、双方の相談支援機関の連携を推進します。

(5) 難病患者等の広域的な支援が必要な人への取組の推進

①地域で生活する難病患者や家族などの日常生活における相談、就労支援や地域交流活動の促進を図り、地域における難病患者や家族等の生きがいづくりや生活の質の向上を図ります。

(3) 各福祉分野の包括的な支援施策の推進

①認知症に対応した介護保険サービスの提供に加え、地域包括支援センターによる地域のネットワークづくりを通じて、医療、介護、福祉との連携をさらに深めるとともに、「認知症サポーター」の育成や認知症介護経験者による電話相談等を行い、認知症の方や家族を地域で支える体制づくりを推進します。

②認知症の鑑別診断や専門医療相談を行う「認知症疾患医療センター」の運営を支援し、地域における認知症疾患の保健医療水準の向上を図るとともに、かかりつけ医や認知症サポート医の協力の下、早期発見、早期治療支援の体制づくりを推進します。

③若年性認知症の人については、医療、介護、福祉に加え、就労面や経済面を含む総合的な支援体制が必要になることから、若年性認知症相談窓口の設置や企業経営者向けのセミナーを開催する等、関係機関が連携した支援体制の整備を図るとともに、若年性認知症に関する正しい知識の普及に努めます。

④高齢者の総合相談窓口である「地域包括支援センター」が、様々な課題に包括的に対応し、多職種協働による個別事例の検討等を行う「地域ケア会議」を実施するよう体制の充実を促すとともに、地域の専門職等の多職種協働による支援体制の確保や解決に向けたサービスの調整、社会資源の開発などに取り組みます。

⑤生活困窮者の早期把握や支援のための包括的な支援体制を構築し、生活困窮者の就労支援や社会参加への支援につなぐ伴走型支援を行うことにより、生活困窮者の状況に応じた早期の自立を目指します。

⑥障害のある人の地域での自立した生活を支えるため、専門的な相談支援の充実や、市町の相談支援体制整備に係る支援を行うことにより、乳幼児期から高齢期に至るまで、様々なライフステージに応じた総合的・一体的な相談支援体制を構築します。

⑦支援を必要とする家庭に対して、乳幼児期からの切れ目のない包括的な支援体制の実現を図ります。

⑧ひとり親サポートセンターの相談員や母子・父子自立支援員等が、親や子どものライフステージに対応した適切な情報提供及び助言を行います。

②犯罪をした人などが、社会で孤立することなく社会復帰ができるよう県民の理解と協力を図るため啓発活動を行います。また、必要な住まい、就労、修学、医療等が円滑に提供され、地域で自立した生活が送れるよう支援します。

③犯罪や非行のない安全・安心な地域づくりを目指す更生保護団体等と協力して、更生保護事業に係る周知・啓発活動を行います。

④犯罪や非行の防止と罪を犯した人たちの更生について、県民の理解・協力を推進し、犯罪や非行のない安全・安心な地域を築くことを目的とした「社会を明るくする運動」を、国や更生保護団体と協働して推進します。

⑤賀茂地域において、人的・財政的に市町単独での消費生活センターの設置が困難であることから、平成28年4月から県及び賀茂地域1市5町により共同設置した「賀茂広域消費生活センター」において、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者への相談対応や消費者教育を実施します。

(6) 福祉・保健・医療サービスの一体的な提供の支援

①誰もが、住み慣れた地域で、安心して暮らしている「地域包括ケアシステム」の構築を推進するため、効率的で質の高い医療提供体制の構築や医療と介護を一体的に提供する在宅医療・介護連携の推進など市町が実施する地域支援事業の促進を図るとともに、サービスの担い手を養成する生活支援コーディネーターの人材育成や住民意識の醸成などに取り組みます。

②高齢者の総合相談窓口である「地域包括支援センター」が、様々な課題に包括的に対応し、多職種協働による個別事例の検討等を行う「地域ケア会議」を実施するよう体制の充実を促すとともに、困難事例について、弁護士や社会福祉士等専門職の支援を受けられるよう取組を支援します。

③患者・家族の在宅での療養を支える、かかりつけ医等の普及定着及び病状急変等に速やかに対応できる支援体制の整備を推進します。

④訪問看護ステーション、居宅サービス事業者等からの適切な看護、介護サービス等の提供を図るため、福祉・保健・医療の連携による在宅ケアの支援体制を充実します。

⑤静岡県地域包括ケア情報システムの活用により、退院調整における円滑な医療・介護情報の共有を図るとともに、効率的な情報共有に取り組む地域に対する支援を行います。

71

72

～地域医療と連動した地域包括ケアの推進

「シズケア*かけはし」～

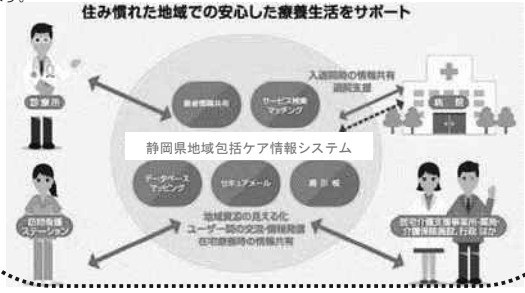
〈静岡県医師会〉 (静岡市)

シズケア*かけはしとは、静岡県医師会が平成 24 年から静岡県内で運用している多職種連携のためのネットワークシステムのことです。

令和 2 年度からは、シズケアサポートセンター（静岡県地域包括ケアサポートセンター）設置に伴い、静岡県地域包括ケア情報システムとして運用しています。

医療・介護等の専門職が、ICT（情報通信技術）を活用して、患者の日常生活の状態や病状の変化などの情報を、多職種・多事業所間で共有し、患者と家族を支えるシステムです。これにより、円滑なサービス提供が可能となり、患者の医療・介護が一体となったケアの充実が図られています。

また、熱海市では、令和元年 10 月に発生した台風第 19 号により水道管が破裂し、市内の 1/3 世帯が断水した際、給水車の配置場所の情報が高齢者にうまく伝わっていなかったため、このシステムの掲示版機能を利用してケアマネジャー等への情報発信を行い、災害時での迅速かつ適切な対応につなげたなどの活用事例があります。



歳代から 60 歳代の中高年がおよそ半数を占めていることに加えて、近年では、若年層の自殺者が増加傾向にあることから、若年層への対策強化が必要となっています。

○内閣府が平成 27 年と平成 30 年に実施した調査では、ひきこもり状態にある人の推計数は、全国で 115.4 万人、本県では 3.2 万人（15 歳～39 歳：1.4 万人、40 歳～64 歳：1.8 万人）とされています。令和元年度に本県が市町と共同で民生委員・児童委員等を対象に実施したひきこもり等に関する状況調査では、民生委員・児童委員が把握している分析が可能なひきこもり状態にある人は 2,082 人となっています。

○8050 問題をはじめ、ひきこもりの背景にある生活課題は多様化、複合化していることから、早期発見、早期支援につながる包括的な相談支援等の体制が市町において整備される必要があります。

○コロナ禍において、高齢者のサロンや子ども食堂などが休止し、これまで受けられていた支援が受けられないなどの状況が生じており、交流の減少や支援の方法の変化などにより、社会的な孤立状態が広がっていることが危惧されます。

施策の方向

○生活支援を必要とする人に、健康で文化的な最低限度の生活を保障するとともに、その自立を促します。

○生活保護や生活困窮により、支援を必要とする人の課題が複合化する中で、解決が困難な状況に至る前に早期に発見し、支援につなげられるよう、地域の民生委員・児童委員、社会福祉協議会、地域包括支援センター、教育委員会、保健所、社会福祉法人等と連携を図り、早期に自立相談支援につなげられるよう体制を整備します。また、相談に来ることができない人へのアウトリーチや専門職（医療、法律、福祉分野）などによる包括的な支援の実施により、自立相談支援の機能強化を図るほか、生活支援、居住支援、就労支援等の充実を図ります。

○子どもの貧困対策においては、「静岡県子どもの貧困対策計画」を策定し、これに基づき教育支援、生活支援、保護者への就労支援、経済的支援など総合的な支援に取り組むとともに、地域の居場所などでの学習支援や食事の提供、様々な体験学習などにより、地域ぐるみで子どもを育てる取組を促進します。

○誰も自殺に追い込まれることのない社会の実現を目指して、生きることへの包括的な支援の推進や関連施策との有機的な連携の強化を図り、市町や関係団体、民

2 希望や自立につなぐセーフティネットの整備



(1)	生活支援を必要とする人への支援の充実
(2)	生活困窮者の自立支援対策の充実
(3)	子どもの貧困対策の推進
(4)	自殺総合対策の推進
(5)	社会的孤立の防止

現状・課題

○本県の生活保護受給世帯数は、令和元年度に 25,215 世帯であり、毎年少しずつ増加しています。本県において、令和 2 年 2 月下旬に初めて感染者が確認された新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響等により、県内の有効求人倍率は、令和元年に 1.48 倍でしたが、令和 2 年 7 月は 0.90 倍と 1 倍を下回り、大変厳しい雇用状況となっています。

○今後、経済や雇用状況の急激な悪化に伴い、生活が不安定になり孤立する人や生活支援を必要とする人が増加することが懸念され、生活保護の相談件数や新規申請件数が増えることが予想されます。

○生活保護に至る前の第 2 のセーフティネットとして平成 27 年度から始まった生活困窮者自立支援制度は、政令市を含む 23 福祉事務所設置自治体と県（郡部 12 町）が実施主体であり、生活困窮者に対する自立相談支援など生活全般に係る包括的な支援を実施しています。

○生活困窮者の課題は、複合的な課題が多く、住まい、就労、税金、家計、債務整理、健康、医療、司法等の生活全般にわたることから、相談支援体制の充実や個々の状況に応じた包括的な支援などセーフティネットの強化が必要です。

○国民生活基礎調査（全国調査）の結果では、平成 30 年の子どもの貧困率（相対的貧困率）は 13.5% で、約 7 人に 1 人の子どもが貧困状態にあります。また、本県の生活保護世帯に属する子どもの高等学校等進学率は、平成 30 年 4 月に 90.1% と全国で 34 位でした。貧困の連鎖防止のため、子どもへの学習支援のほか、貧困率が高いひとり親家庭の保護者への支援も併せて行っていく必要があります。

○本県の自殺者数は、減少傾向にありますが、依然として高い水準にあります。40

間団体等と連携・協働して、総合的な自殺対策に取り組みます。

○ひきこもり対策として、「静岡県ひきこもり支援センター」を設置し、本人やその家族等への相談支援やひきこもり支援従事者の養成、居場所づくりなどを行うとともに、各市町における相談支援体制の充実を促進します。

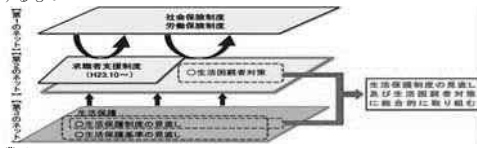
○経済や雇用情勢の悪化などから、誰もが社会的孤立に陥る可能性があり、生活に課題を抱え、地域で孤立する人を早期支援につなげるための体制整備を推進します。

○社会的孤立に対応するため、住民や民生委員・児童委員などによる見守りや声かけなどの地域の活動を推進するとともに、重層的なセーフティネットを構築し、抱えている問題が深刻化し、解決が困難な状態となる前に支援につながるよう、住民、自治会・町内会、地区社会福祉協議会、NPO、社会福祉法人、社会福祉協議会、企業、行政などの地域の多様な主体との連携や支援体制の強化を図っていきます。

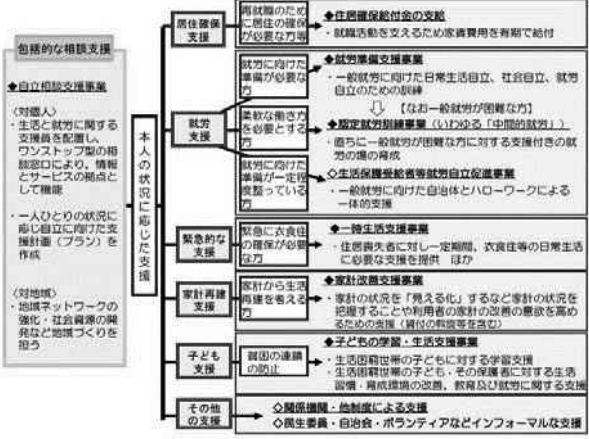
【生活困窮者自立相談支援制度】

○概要

- 生活困窮者自立支援法が平成 27 年 4 月から全国（福祉事務所を設置する自治体）で施行
- 生活保護の対象とならない生活困窮者に対する第 2 のセーフティネットを拡充するもの



○事業メニュー



主な取組

(1) 生活保護を必要とする人への支援の充実

- 生活保護を必要とする人に必要な保護を行い、就労による自立の促進、生活習慣病の予防等の取組強化、子どもの進学支援などにより、経済的、社会的な自立を促進します。
- 失業等により、住宅を喪失した人又は喪失するおそれのある人に対する住宅や就労機会の確保に向けた支援を行います。
- 生活保護受給者の就労促進を主体とした自立を図るため、支援の具体的な内容や実施手順を定めた生活保護自立支援プログラムに基づいた支援を行います。
- ホームレス等の自立を支援するため、巡回相談等を実施し、最適な支援についていきます。

(2) 生活困窮者の自立支援対策の充実

- 生活困窮者に対する支援は、一時的な支援に終わるのではなく、本人の状況に応じ、自立につなげる支援を継続的に行う必要があるため、就労支援をはじめとする個々の状況に応じた自立相談支援や居住確保支援、家計再建支援などの各種支援を実施し、第 2 のセーフティネットの充実を図ります。
- 様々な複合的な課題を抱え、社会的に孤立傾向にある生活困窮者を早期に把握し、支援につなげるよう関係機関との連携強化を図ります。
- ひとり親家庭の自立を支援するための相談や情報提供、講習会を実施します。
- 経済的自立や在宅福祉、社会参加の促進を図るための生活福祉資金貸付事業の周知を図り、低所得世帯、高齢者世帯、障害者世帯等に対する必要な貸付が適正に行うことができるよう県社会福祉協議会と連携し、事業の充実、体制強化を図ります。

コラム No.18

～困った時に困らない 相互扶助の社会づくり～
〈NPO法人 青少年就労支援ネットワーク静岡〉（静岡県）

NPO法人 青少年就労支援ネットワーク静岡は、県内の働きたくても働けない人々に対して、市民のネットワークによる伴走型の就労支援を提供することを通じて、働く喜びを分かち合えるように、傾聴から職場の訪問、通勤手段の応援、面接練習や勉強会といった活動を行っています。

また、相互扶助の社会をつくることを目的に支援対象者と一緒に地域活動へ参加したり、趣味・リフレッシュを一緒に行うなど、生活に寄り添った多種多様な活動も行っています。

福祉の制度や市場からこぼれる人々を、互助の原理で再組織化して地域で支えることを大切に、支援対象者と対等な立場で接することを心掛け、場面や状況により「支える側」「支えられる側」が変わり、誰もが支援者となれる関係を築いています。



（伴走型よりそい支援）



（ボランティア活動）

(3) 子どもの貧困対策の推進

- 静岡県子どもの貧困対策計画に基づき、教育の支援、生活の安定に資する支援、保護者に対する職業生活の安定と向上に資するための就労支援及び経済的支援の4つを重点項目として、貧困の連鎖を断ち切る取組を推進します。
- 様々な課題を抱える生活困窮世帯のうち子どもを有する世帯を対象に、課題に即した個別支援や、通所又は合宿形式による学びの場を提供し、子どもへの支援及び生活困窮世帯の自立支援を図ります。
- 学校や家庭以外で、子どもが安心して過ごすことができる、子ども食堂などの様々な居場所づくりの取組を促進するため、円滑な立ち上げや持続的な活動に向けた支援に取り組みます。

(4) 自殺総合対策の推進

自殺者対策として、ゲートキーパーの養成及び 40 歳未満の若年層を対象とした電話相談やLINE相談など、相談支援体制の強化を図ります。

(5) 社会的孤立の防止

- ひきこもり状態で悩んでいる人を相談支援するとともに、関係機関や団体と連携し、社会参加に向けた継続的な支援体制を整備します。
- 高校生相当年齢から 30 歳代までの「社会的ひきこもり」傾向にある子ども・若者の円滑な社会復帰及びその家族を支援するため、相談機能と交流機能を兼ね備えた場を提供します。
- ひとり暮らし高齢者、生活困窮者、外国人労働者、子育てや介護の課題を抱える世帯など、支援を必要とする人や世帯が必要な支援を受けられるよう住民、自治会・町内会、地区社会福祉協議会、NPO、社会福祉法人、社会福祉協議会、企業、行政などの地域の多様な主体と連携し、相談・支援につながる仕組みやネットワークを構築します。
- 生活に困窮するひきこもり状態にある人に対して、本人の状況に応じ、自立につなげる支援を継続的に行い、自立相談支援や就労支援、家計再建支援などを通じて支援します。

～ひきこもり当事者と家族が安心して暮らせるために～

KHJ静岡県いっぶく会 (静岡市)

KHJ (Kazoku Hikikomori Japan の略称) 静岡県いっぶく会はNPO 法人 KHJ 全国ひきこもり家族会連合会の静岡県支部として、平成 14 年に設立したひきこもりの子どもを持つ親のグループです。

ひきこもり当事者だけでなく、家族も地域から孤立しがちなため、同じ問題を抱える会員同士の交流と支え合う居場所が必要という思いから設立しました。

現在、毎月講師を招いて学習会を開催し、ひきこもりの理解と対応の仕方、親子関係のあり方等を勉強するほか、講師も参加しての交流会を続け、情報交換など家族同士の親交を深めています。また、広報誌を月1回発行し、ひきこもりに関する情報を一般の県民にも広めています。



【家族・当事者が参加する学習会】
(赤い羽根共同募金助成事業)



【家族同士の交流会】

業に従事する専門員や生活支援員等の資質向上や不正防止のための監督機能の強化を図り、事業の信頼性を高めていく必要があります。

○子ども、高齢者、障害のある人の虐待やDV (ドメスティック・バイオレンス) 被害について、相談件数は毎年増加しており、特に、子どもの虐待の相談件数は、令和元年度に3,000件を超え、深刻な状況にあります。

○虐待や暴力は人権に係る重大な問題であり、生命の危険に及ぶような事案もあることから、被害防止に向けてそれぞれの対象者や特性に応じた切れ目ない支援が必要です。また、虐待に対して、弁護士、社会福祉士等の専門職チームの派遣など、専門職の活用促進を図る必要があります。さらに、県民の人権に対する意識を高め、虐待の未然防止や早期発見・早期対応につなげる必要があります。

○特殊詐欺等の消費者被害は、70歳代、80歳代が約8割と高齢者に被害が集中しています。高齢者や障害のある人が地域で権利や財産を侵害されることなく安心して暮らしていることができるよう、被害者の特性に応じた注意喚起や広報、地域の見守りによる未然防止対策が必要です。

施策の方向

○成年後見制度について、どこに住んでいても利用することができ、利用者がメリットを実感できる制度とするため、市町における成年後見制度利用促進に向けた体制構築を支援します。そのため、市町の地域連携ネットワークの構築や中核機関の整備を促進し、単独での整備が困難な場合には、広域での整備も踏まえた支援を行います。

【中核機関の5つの機能等】 ※国の成年後見制度利用促進計画による

中核機関とは、権利擁護支援を行う法律・福祉の専門職団体や関係機関などの多職種による連携協働体制である地域連携ネットワークの中核となる機関(事務局)であり、次のような機能があります。

- ① 広報 ② 相談 ③ 制度利用の促進 ④ 後見人の支援 ⑤ 不正防止効果

○認知症高齢者等の増加により、成年後見制度の利用の増大が見込まれる中、適正な制度の利用を図る上で、権利擁護支援の人材確保が急務であることから、市民後見人を育成し、受任後も親族後見人を含めて後見事務を専門的にバックアップができる体制の強化を推進します。また、権利擁護に関連した複合的な課題を抱える人への多分野・多機関との支援調整や身元保証人の不在等による入院等の課題への対応など権利擁護に係る諸課題については、今後、地域連携ネットワーク等において検討していきます。

3 権利擁護の推進



- (1) 成年後見制度の利用促進
- (2) 日常生活自立支援事業の促進
- (3) 児童、高齢者、障害児者の虐待やDV被害防止対策の推進
- (4) 消費者被害等の防止に向けた取組の推進

現状・課題

○認知症高齢者の増加や障害のある人の地域生活への移行が進む中で、判断能力が十分でない人が地域で安心して生活できる環境づくりが必要です。本県の成年後見制度の利用者は、全国と同様に毎年増加していますが、対象となる人の増加率に比べて、制度利用がそれほど伸びていない現状にあります。このことから、必要の人が適切な利用につながらないといった課題があります。

【成年後見制度とは】

平成 12(2000)年に介護保険制度と同時に施行。
介護保険制度の開始により、福祉サービスの措置から契約に移行する中で、成年後見制度は、判断能力が十分でない人に対し、法的に権限を与えられた後見人等が、財産管理や身の回りの世話のための福祉サービス利用や施設入所の契約締結などの身上保護を行う司法制度です。

○「成年後見制度の利用の促進に関する法律」に基づく成年後見制度利用促進基本計画に係るKPI (重要業績評価指標) では、全市町における中核機関の整備や成年後見制度の利用促進に関する施策についての基本的な計画(市町村計画)の策定などが盛り込まれたことから、KPI 達成に向けた市町の体制構築等の支援が必要です。

○今後、成年後見のニーズ増加に伴い、司法や社会福祉に係る専門職が不足し、ニーズに応えられない地域が生じることが危惧されます。また、財産の多寡に関わらず、必要とする人がどこに住んでいても利用できる制度とすることが必要です。

○成年後見制度のほかに、判断能力が十分でない人が地域において自立した生活を続けるため、金銭管理や福祉サービスの利用について援助する、社会福祉協議会が行う日常生活自立支援事業がありますが、この事業においても利用者は毎年増加し、今後もその傾向は続くことから、事業の充実、強化が必要です。また、事

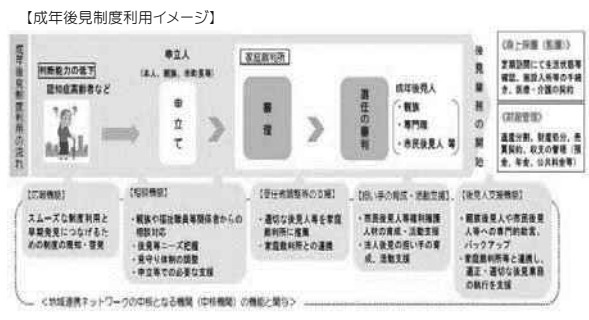
○中核機関には、成年後見制度以外の支援につなげる役割も担うことが求められていることから、地域共生社会の実現に向けた市町の包括的支援体制との有機的かつ効果的な連携を図るよう、市町に働きかけていきます。

○判断能力が十分でない人の金銭管理や福祉サービスの利用相談などの援助を行う日常生活自立支援事業については、実施主体となる県社会福祉協議会とともに持続的かつ円滑な運営が可能となるよう、市町社会福祉協議会の実施体制の充実、強化を図ります。また、事業に従事する専門員や生活支援員等の資質向上や不正防止のための監督機能の強化を図り、事業の信頼性を高めます。この事業において、利用者の状態や意向に応じて、成年後見制度への移行支援など両制度の円滑な連携による利用の適正化を図ります。

○虐待やDV被害に対しては、権利擁護のための意識啓発や通報義務の周知等を図り、虐待の未然防止に努めるとともに、早期発見・早期対応の体制強化を図ります。また、被害当事者の自立支援や心のケア、保護者・養護者等を含む世帯全体への支援を行います。

○現在、高齢者分野において、虐待に係る弁護士、社会福祉士等の専門職の派遣を行っており、他の分野においても、今後、市町のニーズなどを把握して対応を検討していきます。

○高齢者や障害のある人の消費者被害防止のため、世代や特性に応じた消費者教育の推進を図るとともに、周辺住民や福祉関係者が消費者被害に気づき、早期の段階で消費生活相談窓口につなげられるよう、啓発活動を促進し、住民や関係者間での見守り体制づくりを推進します。





赤い羽根共同募金助成事業により作成

主な取組

(1) 成年後見制度の利用促進

- ①判断能力が十分でない人を法律面や生活面で支援する成年後見制度を、どの地域に住んでいても利用できるよう、市町に申立費用の助成などによる制度利用支援事業等の活用を促すほか、県社会福祉協議会と連携して職員の資質向上のための実務研修を実施するなど、市町への専門的な支援を行います。
- ②市町における市民後見人の養成研修や養成後の人材の育成・活用に向けた取組を支援します。
- ③権利擁護支援の地域連携ネットワークや中核機関の整備に向け、弁護士、司法書士、社会福祉士等の専門職、家庭裁判所、市町、市町社会福祉協議会などから構成される協議会を開催し、連携強化を図ります。
- ④権利擁護支援の地域連携ネットワークや中核機関の整備、市町成年後見制度利用促進計画に基づく市町の取組促進のため、相談支援事業により専門職等の派遣や必要な助言等を行います。
- ⑤権利擁護は、地域福祉の課題であることを踏まえ、市町成年後見制度利用促進計画を地域福祉計画に位置付けることなどを含め、研修等を通じて市町の計画の策定を推進します。
- ⑥成年後見制度の適切な利用につなげるため、福祉関係者等に対して制度の理解促進を目的とした研修等を開催します。

- ②特殊詐欺対策として、自治会、金融機関、市町等の関係機関、団体と連携した各種被害防止対策を推進します。

(2) 日常生活自立支援事業の促進

- ①判断能力が十分でない人の金銭管理、福祉サービスの利用相談などの援助を行う日常生活自立支援事業の安定的な財源や必要な人員の確保などにより、体制の充実、強化を図ります。
- ②日常生活自立支援事業から成年後見制度へのスムーズな移行による切れ目のない支援を行うため、専門員や生活支援員等に対する研修を実施し、制度間の円滑な連携を促進します。
- ③日常生活自立支援事業における金銭管理等支援サービスの適正化に向けて、市町社会福祉協議会の管理体制に係る指導や倫理研修を実施します。

(3) 児童、高齢者、障害児者の虐待やDV被害防止対策の推進

- ①子どもの虐待予防のため、市町が実施する乳児家庭全戸訪問事業等の活用を促進します。
- ②複雑で困難な事案に関しては、各児童相談所に弁護士を配置し、法的対応機能の強化を図ります。
- ③高齢者の虐待防止のため、地域包括支援センターの機能を強化し、高齢者権利擁護のネットワーク構築を図ります。
- ④市町や地域包括支援センターからの相談に対応する高齢者の権利擁護窓口を設置します。また、市町を支援するため、県内各地域の事例解決に協力可能な弁護士や社会福祉士と連携し、必要に応じて専門職を派遣します。
- ⑤障害のある人の虐待防止のため、相談窓口となる市町職員や相談支援事業者、障害福祉サービス事業者等に対して研修を実施し、虐待の未然防止に努めます。
- ⑥民間団体を含む関係機関などとの連携によるDV防止ネットワークの設置を促進するとともに、同ネットワークや要保護児童対策地域協議会の運営・活動の充実を支援します。

(4) 消費者被害等の防止に向けた取組の推進

- ①消費者被害防止の観点から、自力で解決するのが難しい高齢者や障害のある人等を家族や地域で見守るため、高齢者等の地域見守りネットワーク（消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」）を活用した見守り体制の整備を促進します。
- また、高齢者本人や見守り者への消費者被害防止に関する啓発に取り組みます。

4 福祉サービスを担う人材の養成・確保



- (1) 福祉・介護人材の確保と定着支援
- (2) 福祉・介護人材養成の推進
- (3) 外国人介護人材の確保
- (4) 県社会福祉人材センターの機能強化

現状・課題

- 少子高齢化の進行や夫婦共働き世帯の増加などによる保育や介護等に対するニーズは多様化、拡大しており、福祉・介護人材の確保への対応が求められています。
- 特に、介護人材については、令和7（2025）年時点で約8,000人不足すると推計されており、人材確保のための対策が喫緊の課題です。
- 福祉・介護分野の令和元年度の有効求人倍率は、全産業が1.48倍であるの比べ、介護関連では4.64倍、保育士等の福祉関連では4.00倍と高く、福祉・介護人材の確保が難しい状況が継続しています。
- 福祉・介護分野の賃金水準や平均勤続年数は、全産業と比べて低く、労働環境の整備が必要です。また、介護福祉士や保育士等の有資格者がその関連業務に就いていないなど人材の有効活用にも課題があります。

施策の方向

- 福祉・介護人材を確保するため、専門資格の取得を支援するとともに、潜在的な有資格者の復職支援に取り組みます。また、専門的な資格を持たない若者、女性、高齢者など多様な人材の活用により、福祉・介護人材の裾野を広げます。さらに、福祉・介護の仕事が人々の暮らしを支える大切な仕事であることや、仕事のやりがいと魅力を広く社会へ発信し、次世代の担い手の確保につなげます。
- 保育士や介護職員が将来展望を持って長く働くことができる職場づくりを推進するため、能力、資格、経験に応じた給与・処遇体系を定める「キャリアパス制度」の導入を支援し、処遇改善につなげます。また、介護ロボットやICT機器

の活用を促進し、業務の効率化による職員の負担軽減を図り、働きやすい職場づくりを進めます。

○県社会福祉人材センターや県保育士・保育所支援センターにおいて、就労支援、マッチング、定着支援を行い、福祉・介護人材の確保を図ります。

○介護、保育、障害のそれぞれの分野において、キャリアに応じた専門的な研修の実施により、利用者本位の質の高いサービスが提供できる人材の育成を図ります。

○外国人介護人材を受け入れる事業所の体制整備を支援し、円滑な受け入れを実現します。また、外国人介護職員に向けた研修の実施により介護職場への定着を支援します。さらに、文化や生活習慣の相違を超えて安心して働くことができるよう相談体制を整備します。

○県社会福祉人材センターの機能強化により、年間1,000人の就職人数を目標に就労支援、マッチング、定着支援を行うほか、福祉・労働・教育施策における人材養成事業を充実し、就労促進と資質の向上を図ります。

主な取組

(1) 福祉・介護人材の確保・定着支援

- ①介護福祉士養成施設の在学学生等に修学資金を貸与し、介護福祉士の資格取得を支援するとともに、県内の社会福祉施設等への就業を促進します。
- ②結婚や出産等により離職した有資格者や介護職経験者に対し、研修や事業所とのマッチングを実施し、復職を支援します。
- ③専門的な資格を持たない方に向けた実務経験や研修受講を通して、新たな人材の就業促進を図ります。
- ④社会福祉施設の見学や体験を通して、小学生、中学生、高校生の介護職に対する理解を深めます。
- ⑤若手介護職員による出前授業や教員訪問の実施、就職ガイダンスへの参加等を通じて介護の魅力を発信し、介護分野への就業を促進します。
- ⑥働きやすい職場づくりに積極的に取り組む介護事業所を表彰するとともに、人材育成の推進や労働環境の改善等の項目で一定基準を満たす介護事業所を認証し、広く情報提供を行うことで、働きやすい介護事業所としての認知度を高めます。

89

- ⑦里親等委託の推進のため新たな里親登録を推進するとともに、里親への包括的な支援環境の整備を図ります。
- ⑧各種の相談支援従事者の研修を充実し、相談支援体制の強化を図ります。
- ⑨サービス管理責任者等の研修を充実し、障害福祉サービスの資質向上を図ります。
- ⑩障害のある人の地域生活を支援するため、強度行動障害支援者、同行援護従事者等の研修を充実します。
- ⑪知的障害のある人の地域での自立と就労の契機とするための知的障害者居宅介護職員養成研修事業を実施します。
- ⑫社会福祉法人経営者協議会の実施する社会福祉法人等への経営指導事業を促進します。
- ⑬離転職者向けの職業訓練の中で介護分野での就職を目指すためのコースを実施します。

(3) 外国人介護人材の確保

- ①外国人介護人材の受入準備のためのセミナー開催や、受け入れの不安を解消するためのコーディネーターの派遣により、介護事業所の受入体制の整備を支援します。
- ②介護事業所で働く外国人介護職員の日本語能力や介護技術向上のための研修を実施し、定着を促進します。
- ③県内の介護事業所での就業を目指す留学生に対して、学費や生活費の一部を助成し、介護福祉士資格の取得及び就業を支援します。
- ④外国人介護職員の仕事上の悩みに対応する巡回相談を実施し、安心して働くことができる環境を整備します。

(4) 県社会福祉人材センターの機能強化

- ①無料職業紹介、就職相談会、インターネットによる職業紹介等の事業を推進し、全国トップレベルの就職者数、就職率等の実績を維持するとともに、キャリア支援専門員を配置して、個々の求職者に最適な職場の開拓、働きやすい職場づくりに向けた指導・助言を実施するなど、更なる事業の充実により機能強化を

91

⑦介護ロボットの導入による介護業務の負担軽減や、ICT機器の活用による事務効率化による生産性の向上等により、職場環境の改善を図ります。

⑧介護職員や保育士等が将来展望を持って長く働くことができるよう、「キャリアパス制度」の導入を支援するなど、介護職員や保育士等の処遇改善による定着率の向上を図ります。

⑨介護職員や保育士等が安心して出産等に専念できるよう、一時的に従事できない介護職員等の代替職員を雇用する事業所を支援します。

⑩長時間労働の是正や多様な人材の活躍が求められているため、経営者等に対する研修やアドバイザーの派遣などにより、仕事と家庭との両立や働きやすい職場環境の整備を支援します。

⑪県が実施主体となる県社会福祉人材センターと県保育士・保育所支援センターを県社会福祉協議会に委託設置し、求職・求人情報の紹介、個別相談支援、人材の掘り起こし、マッチング、定着支援などの各種事業を通じて、福祉・介護人材の確保を図ります。

(2) 福祉・介護人材養成の推進

- ①県社会福祉人材センターや職能団体、介護福祉士養成施設等が行う研修を支援するとともに、独自では教育研修を実施することが困難な小規模事業所の職員を対象とした研修の実施により、資質の向上を支援します。
- ②介護保険制度の要である介護支援専門員向けの実務研修を通じて養成を進めるとともに、専門研修や更新研修等を通じて資質向上を図ります。
- ③訪問介護員等を養成するため、介護職員初任者研修を推進するとともに、訪問介護員に対する現任研修を通じて訪問介護員の資質向上を図ります。
- ④保育士、放課後児童指導員等の研修を充実し、資質向上と子育て支援機能の強化を図ります。
- ⑤多様な子育てに係る事業の担い手等を確保するため、「子育て支援員研修」や「放課後児童支援員認定資格研修」を実施します。
- ⑥「静岡県社会的養育推進計画」に基づき、児童養護施設等の小規模化や地域分散化を進めます。

90

図ります。

- ②福祉サービスの質の向上等を図るため、社会福祉施設職員等への研修事業を充実するとともに、受講者アンケート等から研修内容を評価し、満足度の高い研修の実施に努めます。
- ③福祉・介護人材の確保について、関係機関と課題等について協議、研究する場等を設けるなど、協働・連携の強化に努めます。
- ④WEBやICT機器等を活用し、新しい生活様式に対応した福祉体験や就職相談会、個別就労支援によるマッチング等により、コロナ禍においても就労支援の充実に努めます。

92



職場環境改善部門 ※応募 15 法人 20 事業所

	法人名	事業所名	所在地
①	社会福祉法人七恵会	在宅複合型施設 長上苑	浜松市東区
②	社会福祉法人八生会	介護老人福祉施設 梅香の里	磐田市
③	矢崎総業株式会社	ヤザキケアセンター 紙ふうせん	裾野市

サービスの質向上部門 ※応募 18 法人 21 事業所

	法人名	事業所名	所在地
④	医療法人財団白葉の会	アーマヒリータ	富士市
⑤	特定非営利活動法人和合	デイサービス和合	磐田市
⑥	株式会社アクタガフ	アクタガフ 生活/ハビリ/押切	静岡市清水区
⑦	有限会社在宅支援センターふれあい	グループホームふれあい福荷	裾野市
⑧	社会福祉法人聖啓会	特別養護老人ホーム菜の花	藤枝市

図ります。

○利用者のサービス選択に資する情報が適切に提供できるようサービス情報の公表を行います。

主な取組

(1) 苦情解決体制の整備促進

①苦情受付窓口の設置等、社会福祉事業者の苦情解決を迅速かつ適切に行う体制の整備を促進します。

②運営適正化委員会において、第三者委員による的確・迅速な苦情解決を促進します。

(2) 福祉サービス第三者評価等の推進

受審意欲醸成のための研修会の開催、評価機関及び評価調査者の育成等により、福祉サービス第三者評価を推進します。

(3) 社会福祉事業の健全な運営の確保を図るための指導監査等の実施

①指導監査職員研修の充実、監査実施方法の標準化・統一化等により効果的、効率的な指導監査を実施します。

②介護サービス事業者及びサービス付き高齢者向け住宅事業者への指導監督体制を強化することにより、利用者からの苦情への迅速かつ適切な対応等を通じて、適切なサービス提供を促進します。

(4) 福祉サービスの情報の公表

利用者が適切に事業者を選択できるよう、介護サービス情報の公表制度を推進します。

5 福祉サービスの適切な利用の推進と質の一層の向上



- (1) 苦情解決体制の整備促進
- (2) 福祉サービス第三者評価等の推進
- (3) 社会福祉事業の健全な運営の確保を図るための指導監査等の実施
- (4) 福祉サービスの情報の公表

現状・課題

○福祉サービスの利用に当たり、利用者が社会福祉事業者と対等な立場で、必要なサービスを選択し、利用できることが大切ですが、利用者本位のサービスが提供されなかったり、利用者の尊厳や権利が守られない場合には、公正・中立な機関による苦情処理の仕組みが確保され、適正な利用が妨げられないようにする必要があります。

○社会福祉事業者は、利用者の生活課題に応じ、総合的かつ継続的に必要なサービスが提供されるよう、自ら提供するサービスの質の向上を図ることが重要です。

○行政は、社会福祉事業者が適正にサービスを行うよう指導監督体制の強化を図る必要があります。

○利用者が自らサービスを選択し利用できるよう、サービスの選択に資する情報が適正に公表され、こうした情報について、入手しやすい環境の整備を図る必要があります。

施策の方向

○社会福祉事業者が、事業所内に自らのサービスに対する苦情相談窓口を設置し、自らのサービスの質の改善や向上を図ることができるよう、適正な苦情処理体制の整備を推進します。それでも解決が図られない場合には、公正性・中立性を確保するため、第三者委員で構成された運営適正化委員会を県社会福祉協議会内に設置し、的確・迅速な苦情解決を促進します。

○社会福祉事業者が自ら提供するサービスの評価を行う福祉サービス第三者評価事業を推進するとともに、指導監査等により社会福祉事業の健全な運営の確保を

第5章 計画の推進

1 計画の推進体制

(1) 庁内連携による取組の推進

本計画を実効性あるものとして推進していくため、庁内関係部局で組織する「静岡県地域福祉支援計画策定・推進本部」の開催等を通じ、連携して取組を推進していきます。

毎年、数値目標等を基準に施策の成果や進捗状況を管理し、県ホームページに公表します。

(2) 外部会議等を活用した意見聴取

本計画の「静岡県地域福祉支援計画策定委員会」、学識経験者や社会福祉団体等の代表で構成される「静岡県社会福祉審議会」など、外部の構成員による会議を活用し、必要に応じて進捗状況や成果等を報告し、計画の推進に関して意見聴取を行い、施策や個別の事業に反映します。

(3) 関係機関等との情報交換等による状況把握と取組の支援

市町・市町社会福祉協議会とのブロック会議や住民、民生委員・児童委員、社会福祉関係団体等との意見交換会等を通じて、各市町の地域福祉の現状や地域福祉計画の推進状況等を把握します。また、地域福祉に関する先進事例の紹介、研修会の開催等により、市町の地域福祉の推進に資する情報を積極的に提供します。

2 目標設定と進捗管理

(1) 目標設定

市町における地域福祉計画や静岡県社会福祉協議会の地域福祉活動推進計画による地域福祉施策、関連する各個別計画の施策の内容などを踏まえ、適切な数値目標を設定するとともに、施策の基本方向を明確化します。

なお、関連する各個別計画で定めた数値目標の達成や施策の推進については、それぞれの計画で推進することを基本とし、毎年の進捗状況調査等において数値目標の内容に変更があったときはこれを見直します。

(2) 進捗管理

計画の進捗管理に当たっては、1の計画の推進体制により、策定後も本計画について、調査、分析及び評価を行うよう努め、必要に応じて、本計画を見直すものとします。