

第4章 地域福祉推進策の総合的展開

1. 市民の主体的な参画と協働による地域福祉を推進します

基本目標1 地域の底力づくり

現状と課題

(行政主導のまちづくりから市民との協働によるまちづくりへの転換)

- 今、本市では新しいまちづくりが進められています。それは、ふれあいのまちづくりやささえあいネットワークなどに代表されるように、「地域の問題は地域で解決する」という住民自治意識の高まりとともに、まちづくりの取り組み方も行政主導から市民との協働へと変わりつつあります。

(市民一人ひとりの「共に暮らすまちづくり」意識の醸成)

- 「地域の底力づくり」とは、福祉をテーマとして地域を活性化していこうという積極的な意思を表しています。福祉による地域の活性化を図るためには、市民一人ひとりの心にも「共に暮らすまちづくり」の意識が必要です。
- 市民の福祉や福祉に関する諸問題、高齢者や障害のある人などへの正しい理解と認識を深めるため、市報をはじめ多様な媒体を活用した啓発・広報活動を充実することが必要です。また、誰もが安心していきいきと暮らせるよう市民の「思いやりの心」を醸成するため、子どもに対する福祉教育を充実するとともに、家庭・学校・職場・地域社会などのあらゆる場において、福祉教育を推進することが必要になっています。

(人材の確保)

- さまざまな地域住民が協力して、地域福祉を推進していくためには、さまざまな福祉に関わる人々が、地域福祉を「地域づくり」という視点で捉え、実践する力を身につけた人材を確保することや、市民の多様な経験や知識を地域福祉活動に活かすことが必要です。
- 今後とも、地域ぐるみで地域の福祉活動に興味や関心を持っている人材の発掘に取り組むとともに、市民協働推進センターや社会福祉協議会西東京ボランティア・市民活動センターの充実、地域の福祉活動に関心を持っている市民が興味を持ち、行動につながるようなイベントの開催とPR活動を進めることが必要になっています。

(活動拠点の確保)

- 活動拠点については、現在地区会館や小学校等を活動拠点としてふれあいのまちづくりが展開されています。今後、より小地域での活動が行われるよう、地域ぐるみで地域に埋もれている空き店舗や空き家など地域福祉活動の拠点として活用できる場の発掘に取り組むとともに、福祉施設については、サービス提供事業者の理解と協力を

求めながら、施設の地域開放を進めることが必要になっています。

(多様な主体によるサービスの提供)

- 今後ますます多様化し、増え続けることが予想される福祉ニーズに 대응していくためには、公的なサービスを充実するだけでなく、地域の特性にあった福祉サービスを提供することが必要になっています。地域では、従来からの自治会・町内会活動や民生委員・児童委員活動、ふれあいのまちづくりの活動、ささえあいネットワークの活動に加えて、ボランティア活動やNPO法人などによる市民活動が活発に展開されています。
- 一方、「市民意向調査結果」によると、ボランティア活動に“参加したい”と回答した人は約7割を占めていました。今後、より多くの市民がそれぞれの関心に応じた活動に参加できるよう、さまざまな媒体を通して活動情報を提供し、市民の福祉活動のすそ野を拡大することが必要になっています。

施策の方向

(1) 福祉教育の充実

高齢者や障害のある人などへの正しい認識を育むとともに、相手の立場や心情を思いやり、協力し合う精神や態度を養うため、小・中学校における福祉教育の充実を図ります。

また、市民一人ひとりが高齢者や障害のある人などへの正しい理解と認識を深めるため、生涯学習における福祉教育の充実を図ります。

(2) 人材の確保

社会福祉協議会や（仮称）地域福祉コーディネーターとの連携のもとで、身近で福祉活動を行う人材を発掘するとともに、市民一人ひとりが持つ資格や職能、特技を地域で発揮し、地域福祉に活用するためのしくみを充実します。

(3) 活動拠点の整備

地域の実情にあった拠点づくりを進めるため、引き続き地区会館等の利用を進めながら、より小地域での活動が行われるよう、地域ぐるみで地域に埋もれている空き店舗や空き家など地域福祉活動の拠点として活用できる場の発掘を促進します。

また、事業者の理解と協力を求めながら、福祉施設の地域開放を促進します。

(4) NPO・ボランティア等の活動促進

活力ある地域づくりと市民福祉の向上を目的に、NPO・ボランティアなどの活動環境の改善や運営の安定化を図るための支援策を充実します。また、社会福祉協議会西東京ボランティア・市民活動センターの機能充実に向けた取り組みを行うとともに、市民の多様な活動とまちづくりの拠点として、市民協働推進センターを設置するほか、市民との協働事業を公募するなど協働による福祉のまちづくりを進めます。

推進計画

(1) 福祉教育の充実

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① 啓発・広報活動の充実</p> <p>広報や各種行事などを活用して福祉や生活課題などについての啓発・広報活動を推進するとともに、高齢者や障害のある人を含むすべての人が、その人らしく生活しながら、共に暮らし、共に生きていくというノーマライゼーション^(※4)の理念や、特定の対象者を社会的に排除するのではなく、差異や多様性を認め合い、地域全体で包み込み支え合うというソーシャル・インクルージョン^(※5)の考え方について、市民の理解を深めるよう努めます。</p>	秘書広報課 生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課
<p>② 心のバリアフリーの推進</p> <p>障害のある人をはじめ、社会的に弱い状況や立場にある人に対する偏見や差別等を解消し、理解を深めるだけでなく、思いやりの心を持った心のバリアフリー^(※6)を推進し、市民、事業者、行政の意識啓発に努めます。</p>	生活福祉課 障害福祉課 教育指導課 社会教育課 公民館
<p>③ 福祉教育の充実</p> <p>市民の福祉や福祉に関する諸問題、高齢者や障害のある人などへの正しい認識を深めるとともに、地域でできることについて、一人ひとりが考え行動するきっかけづくりになるよう、学校教育や生涯学習などと連携して福祉教育を充実します。</p>	教育指導課 社会教育課 公民館
<p>④ 出前講座の活用</p> <p>市の福祉施策について市民が理解を深められるよう、出前講座のメニューの充実とPRに努めます。</p>	企画政策課

※4 ノーマライゼーション……大人も子どもも、高齢者も、障害のある人もない人も、すべての人が平等に、社会を支えている大事な一員である、という考え方。

※5 ソーシャル・インクルージョン…貧困者や失業者、路上生活者、閉じこもりがちな高齢者等を社会的に排除するのではなく、公的扶助や職業訓練、就労機会を提供し、再び社会に参入することを目指す考え方。

※6 心のバリアフリー……障害のある人等に対する誤解、偏見など心のバリア(障壁)を取り除くこと。

(2) 人材の確保

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① 地域の支え合い活動への参加促進</p> <p>社会福祉協議会や（仮称）地域福祉コーディネーターとの連携を図り、ふれあいのまちづくりやささえあいネットワークの活動について広く地域住民へ周知するとともに、地域で実践している地域活動のチラシなどを活用し、若年層に対し自治会・町内会活動やふれあいのまちづくりやささえあいネットワークの活動への参加を促進します。</p>	<p>生活福祉課 高齢者支援課</p>
<p>② 人材の発掘</p> <p>地域における支え合い活動が活発に展開されるよう、社会福祉協議会の地区担当や（仮称）地域福祉コーディネーターが有する地域の情報をもとに、地域の福祉活動に興味や関心を持っている人材の発掘に努めます。</p>	<p>生活福祉課</p>
<p>③ 西東京ボランティア・市民活動センターの人材バンクの充実</p> <p>担い手を確保するため、社会福祉協議会西東京ボランティア・市民活動センターの活動をPRし、西東京ボランティア・市民活動センターの周知に取り組むとともに、保健・医療・福祉の有資格者や職能・特技を持つ市民を掘り起こし、その人々を登録する西東京ボランティア・市民活動センターの人材バンクを充実します。</p>	<p>生活福祉課</p>
<p>④ 地域デビューの支援</p> <p>地域で行われているさまざまな地域活動を市民に紹介しながら、子育てや福祉、まちづくり、環境等の地域活動の視点に立った講座を実施することで、地域デビューを支援します。</p>	<p>生活福祉課 公民館</p>

(3) 活動拠点の整備

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① 地区会館等の活用</p> <p>地域における支え合い活動が活発に展開されるよう、引き続き地区会館やコミュニティセンター、公民館などを活動拠点としての利用を進めます。</p>	生活福祉課 公民館
<p>② 空き店舗・空き家等の発掘</p> <p>より小地域での活動が行われるよう、社会福祉協議会や（仮称）地域福祉コーディネーター等との連携を図り、地域に埋もれている空き店舗や空き家など地域福祉活動の拠点として活用できる場を発掘するとともに、所有者や経営者などの申出や協力の承諾があった場合の福祉的活用のしくみを検討します。</p>	生活福祉課 産業振興課
<p>③ 福祉施設の地域開放</p> <p>福祉施設が福祉教育実践の場として、また、地域との交流の場としてその機能を発揮させるよう、サービス提供事業者の理解と協力を求めながら、施設の地域開放を進めます。</p>	生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課

(4) NPO・ボランティア等の活動促進

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① NPO・ボランティア等の活動支援</p> <p>社会福祉協議会や既存の団体との連携を図り、NPO・ボランティア等の情報を収集、整理、公開を進めます。また、ボランティア養成講座の開催や身近なボランティア活動の機会の提供、活動を行う際のノウハウやNPO法人設立のための相談などの活動を拡充します。</p>	生活福祉課
<p>② 市民協働推進センターの設置と西東京ボランティア・市民活動センターの機能充実のための支援</p> <p>市民協働推進センターを設置し、地域における交流や情報交換、連携する仕組みづくりを行うなど、ハードとソフトの両面から市民の活動を支え、協働の促進を図ります。また、市民やNPO・ボランティア等による地域福祉の推進拠点となる社会福祉協議会西東京ボランティア・市民活動センターの機能充実のための支援を行います。</p>	企画政策課 生活福祉課

基本目標2 みんなで支え合う地域づくり

現状と課題

（地域のつながりの希薄さ）

- 高齢者や障害のある人などが望んでいる支援の内容は、保健福祉サービスだけでなく、話し相手や外出時の付き添い、ゴミ出しや電球交換など、隣近所の支え合いがあれば解決できることが少なくありません。しかし、地区懇談会から“自治会・町内会がなく、隣近所との付き合いがない。つながりがなかなかつukれない”“隣の人にしかあいさつをしないので、近所の人でもどんな人なのかわからないことがある。進んであいさつをすることが必要ではないか”など地域のつながりを深めることの必要性についての意見が多く出されました。

（地域活動団体のネットワークづくり）

- 本市では、社会福祉協議会が中心となって、市内の小学校通学区域を対象に「ふれあいのまちづくり」を進めています。現在、市内すべての小学校区でふれあいのまちづくりに取り組んでおり、各地区では毎月1回住民懇談会を開催し、地域に即した活動について話し合い、地域の美化活動やサロン活動などの実践活動が展開されています。
- また、高齢者が地域の中で安心して暮らせるよう、緊急を要する場合の早期発見、連絡、対応をスムーズに行ったり、高齢者や介護者、家族が抱える困っていることや相談に応じたり、あるいは閉じこもりがちな高齢者や要介護状態に陥りそうな高齢者などが必要な支援やサービスを受けられるよう、地域住民、事業所、民生委員、地域包括支援センター及び市が相互に連携して進める本市独自の「ささえあいネットワーク」の活動が行われています。
- しかし、これらの地域活動団体は個別に活動しており、地域活動団体相互の連携が確保されていないことから、今後は、地域活動団体や関係機関、事業者、社会福祉協議会の地区担当などとのネットワークを形成し、小域福祉圏域における支え合い活動の推進体制を確立することが必要になっています。

（福祉圏域ごとの推進体制の確立）

- さまざまな地域住民が協力して地域福祉を推進していくためには、地域におけるニーズや生活課題を把握し、その解決に向けて知恵を出し合い、具体的な支え合い活動に結びつけていくことが重要です。そのためには、各地域活動団体の活動の活発化を促進するとともに、団体相互の連携を確保するため、小域福祉圏、基幹福祉圏、市域の3つの福祉圏域ごとに地域福祉推進組織を設置し、（仮称）地域福祉コーディネーター及び（仮称）地域福祉推進員が地域活動を支援するような地域福祉推進のしくみを構築することが必要になっています。

(地域の支え合い活動につなげるしくみづくり)

- 「市民意向調査結果」によると、近所の人とのつきあいは、「顔を合わせれば、あいさつする」程度と回答した人が7割を超えており、また、地域における人とのつきあいや関わりが“必要だと思う”と回答した人が9割を占めていました。
- 今後、こうした機運を更に高めつつ、市民が主体となった地域福祉を推進していくためには、地域福祉に関するさまざまな情報を提供するとともに、市民一人ひとりが自らの生活を取り巻く諸問題に気づき、地域の中で解決していくための方策を考える学びや話し合いの機会を、社会福祉協議会や(仮称)地域福祉コーディネーターなどとも連携しながら確保し、地域における支え合い活動につなげていくようなしくみを構築することが必要になっています。

施策の方向

(1) 地域における連携体制づくり

保健・医療・福祉の連携はもとより、まちづくりや環境、教育、防災防犯、市民や事業所、社会福祉協議会など、多様で幅広い分野と連携し、それぞれの主体の特徴と果たすべき役割を踏まえながら、地域福祉推進の体制づくりを推進します。

(2) 出会いの場、話し合いの場づくり

さまざまな地域住民が協力して、地域福祉を推進していくためには、取り組みの過程が重要な鍵となることから、(仮称)地域福祉推進員をはじめ、地域住民が、地域におけるニーズや生活課題を把握し、その解決に向けて知恵を出し合うことが必要です。そして具体的に活動し、評価しながら、地域づくりを進められるよう、社会福祉協議会や(仮称)地域福祉コーディネーターと連携を図りながら、「出会いの場」「協働の場」「協議の場」という3つの場を確保し、参加者を地域における支え合い活動につなげていきます。

(3) 地域における支え合い活動の促進

誰もが住み慣れた家庭や地域で安心していきいきと暮らしていけるよう、地域での人と人のつながりを大切にし、お互いに助けたり、助けられたりする関係を築き、共に支え合い、助け合うしくみを充実します。

推進計画

(1) 地域における連携体制づくり

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① (仮称)ほっとするまちネットワークシステム総合推進会議の設置</p> <p>市や社会福祉協議会、ふれあいのまちづくりの代表、(仮称)ほっとするまちネットワークシステム地区推進会議の代表、福祉施設の代表、(仮称)地域福祉コーディネーター等で構成する(仮称)ほっとするまちネットワークシステム総合推進会議を設置し、(仮称)ほっとするまちネットワークシステムが機能するよう総合的な支援を行います。</p>	生活福祉課
<p>② 地域ケアシステムの充実</p> <p>地域包括支援センターとささえあいネットワークの連携や、地域包括支援センター相互の連携を強化し、支援を必要とする高齢者に、効果的・効率的に介護サービスや介護予防、健康づくり、生活支援サービスが提供できる地域ケアシステムを充実します。</p>	高齢者支援課
<p>③ 保健・医療・福祉をはじめ多様な分野の連携強化</p> <p>子どもから高齢者まで、ライフステージに対応した保健・医療・福祉をはじめとする各種サービスを関係機関と連携して提供します。</p>	健康年金課 生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課 子ども家庭支援センター
<p>④ 地域活動団体との連携への支援</p> <p>社会福祉協議会との連携を図り、地域活動団体の地域ネットワークづくりに対して支援を強化し、柔軟で先駆的な福祉サービスの展開を促進します。</p>	生活福祉課
<p>⑤ NPO等との協働</p> <p>地域の課題を解決するため、市民協働推進センターが中心となって、NPO等との協働によるまちづくりを一層推進します。また、市内で活動しているNPO等の団体が相互に連携し、新たな事業を展開できるよう、フォーラムや交流会の開催などの支援を行います。</p>	企画政策課 生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課

(2) 出会いの場、話し合いの場づくり

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① 出会いの場の確保</p> <p>社会福祉協議会や（仮称）地域福祉コーディネーターとの連携を図り、地域住民が地域の多様性を理解し、共感する能力を高めるために、地域住民がワークショップや体験を通じて地域で暮らす多様な人々の生活のしづらさや生活上の課題について話し合い、相互に学習できる出会いの場を確保します。</p>	生活福祉課
<p>② 協働の場の確保</p> <p>出会いの場で共有された情報を基本として、地域住民のそれぞれの役割を合意し、役割分担しながら生活上の課題を解決するための具体的な活動を展開する協働の場を確保します。</p>	生活福祉課
<p>③ 協議の場の確保</p> <p>地域住民どうしの協働を生み出すための話し合いの場や活動・プログラム間での情報や課題の共有を図るための話し合いの場、さらには、地域住民どうしの協働だけでは解決できない地域の生活課題を、他の多様な主体間で共有し、解決に向けて話し合う場としての協議の場を確保します。</p>	生活福祉課

(3) 地域における支え合い活動の促進

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① (仮称)ほっとするまちネットワークシステムの構築</p> <p>支え合う地域社会の形成を図るため、小学校通学区域では、地域活動団体や事業者、そして社会福祉協議会、(仮称)地域福祉コーディネーター、市等が一堂に集まり地域の課題とその解決方法を話し合い、相互に情報交換する中で、団体同士のマッチング・情報交換を行います。また、日常生活圏域では、圏域ごとに設置する(仮称)ほっとするまちネットワークシステム地区推進会議を設置し、関係機関と連携を図りながら小域福祉圏における活動の活発化を促進するための支援を行います。さらに、全市では(仮称)ほっとするまちネットワークシステム総合推進会議を設置し総合的な支援を行う、(仮称)ほっとするまちネットワークシステムの構築を推進します。</p>	生活福祉課
<p>② 地域における支え合い活動のネットワークの拡大と活動の充実</p> <p>市内の小学校通学区域において地域住民が主体となって進めているふれあいのまちづくりがプラットフォーム^(※7)として機能するように、ふれあいのまちづくり及び(仮称)地域福祉推進員が中心となって、地域の民生委員・児童委員、ささえあいネットワーク、福祉施設、NPO法人、ボランティア団体、自治会・町内会等への参加を呼びかけ、ふれあいのまちづくりの活動の輪を広げながら、課題解決へ向けての活動を展開できるようネットワークの拡大を促進します。</p> <p>また、地域住民が主体となって地域の生活課題の解決に取り組めるよう、社会福祉協議会や(仮称)地域福祉コーディネーターとの連携を図りながら、サロン活動や交流活動から見守り・支援活動や小地域における支え合い活動に活動内容の充実を図ります。</p>	生活福祉課 高齢者支援課
<p>③ ファミリー・サポート・センター事業の充実</p> <p>社会福祉協議会に委託し実施している地域での子育て支援のしくみであるファミリー・サポート・センター事業の周知に努めるとともに、提供会員を確保し、地域の中での相互扶助のしくみの拡充を図ります。</p>	子ども家庭支援センター

※7 プラットフォーム……………一般的には、人が自由に乗り降りする「駅」のことですが、ここでは駅のように関係者が自由に出たり、入ったりできる検討の場を意味している。

2. 適切なサービスが安心して利用できるためのしくみを充実します

基本目標3 サービスを利用しやすいしくみづくり

現状と課題

(措置制度から契約して利用する制度への転換)

- 平成12年に社会福祉法が施行され、個人が尊厳を持ってその人らしい自立した生活を送ることを支えるといった理念に基づき、それまでの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」への転換が図られました。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することが求められています。

(相談支援体制の充実)

- 本市では、子どもと家庭、高齢者、障害のある人などの対象者ごとに相談窓口を設け、福祉に関するさまざまな相談に応じています。また、子どもから高齢者まで、子ども家庭支援センターや地域包括支援センター、こどもの発達センターをはじめ、市内の福祉関係機関においても専門的な相談に応じており、地域の民生委員・児童委員も身近なところでさまざまな相談に応じています。
- 近年、相談内容が複雑かつ多岐にわたってきていることから、各課における相談窓口の連携を強化するとともに、関係機関が各々の役割を明確化した総合的な相談体制の確立や地域における相談体制の充実、さらには、適切なケアマネジメント^(※8)ができる専門性を有する人材を確保し、相談者へのきめ細かな対応を図ることが必要になっています。

(情報提供の充実)

- 一方、情報提供については、市報や市のホームページ、情報公開コーナー、各種パンフレットなどを通して情報を提供していますが、地区懇談会において、“情報不足、広報だけでなく別の情報手段が必要”といった意見も出されています。また、高齢者や障害のある人にとっては、人を介した情報の方がより信頼性の高いものと受け止める人も少なからずみられます。一方、若い世代ではパソコンによる情報入手が有効であるという意見もみられ、情報の受け止め方や入手方法は世代によってさまざまです。
- このような現状を踏まえ、必要な人が必要な情報を入手することができるよう、引き続ききめ細かな情報を提供するとともに、今後は、地域や市、社会福祉協議会などにあるさまざまな情報のうち、相互に利用できるものを整理し、共有するしくみをつくることも必要になっています。

※8 ケアマネジメント……………要介護者等のサービス利用者に対して、そのニーズを満たす保健・医療・福祉サービスを適合させるために必要な系統だった連携・調整・統合の一連の活動。

(サービス利用者の権利を擁護するしくみの充実)

- 福祉サービスを「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成年後見制度^(※9)や地域福祉権利擁護事業^(※10)の周知が不可欠です。
- 本市では、権利擁護センター「あんしん西東京」を設置し、成年後見制度のPRや福祉サービスの利用に関する相談、福祉サービスの利用や日常的な金銭管理などを行っていますが、制度を知らない高齢者等も多く、今後、あらゆる機会を通じて制度の周知に努めていく必要があります。

※9 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。

※10 地域福祉権利擁護事業……………判断能力が十分でない人(認知症高齢者、知的障害のある人、精神障害のある人など)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、介護保険のサービス、福祉サービスの利用援助等を行う事業。

(1) 相談支援体制の充実

専門的な相談の充実や多様な媒体・手段を使った相談、身近な地域における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できる相談体制を充実するとともに、身近な地域での福祉の総合相談をはじめ、各種相談窓口におけるワンストップサービスの実現に努めます。

特に、ケアマネジメントによる一人ひとりに応じたきめ細かな相談支援に努めるとともに、身近なところで相談が受けられるよう、子ども家庭支援センターや地域包括支援センターの相談機能を充実するとともに、ケアマネジャー、介護相談員、民生委員・児童委員、(仮称)地域福祉コーディネーター、(仮称)地域福祉推進員などを含む地域での相談ネットワーク体制を、地域で支え合うネットワークの展開と併せて構築します。

(2) 情報提供の充実

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提供に努めます。

(3) サービス利用者の権利を擁護するしくみづくり

介護保険制度や障害者自立支援法が施行され、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が、今後も円滑なサービス提供・利用が進むよう、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の普及・活用など、判断能力が不十分な人たちの権利を擁護するしくみの周知に努めます。

推進計画

(1) 相談支援体制の充実

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① 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充実します。</p>	生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課
<p>② 多様な媒体・手段による相談の充実</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、高齢者や障害のある人、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できるしくみを充実します。</p>	生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課 関係各課
<p>③ 地域での相談体制の整備・充実</p> <p>子ども家庭支援センターや地域包括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、(仮称)地域福祉コーディネーター、(仮称)地域福祉推進員などを含む地域での相談ネットワーク体制を、地域で支え合うネットワークの展開と併せて検討・構築します。</p>	生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課 関係各課
<p>④ 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>	生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課
<p>⑤ ケアマネジメントの充実</p> <p>一人ひとりの相談に適切に対応できるよう、ケアマネジメントができる専門性を有する人材を確保し、介護予防や介護サービスが必要な高齢者や障害のある人、小学校就学前までの子どもを対象に、一人ひとりに応じたきめ細かな支援を行います。</p>	高齢者支援課 障害福祉課 子育て支援課 子ども家庭支援センター

(2) 情報提供の充実

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① 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、身近な地域で福祉の総合相談が受けられるような体制を検討・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>	秘書広報課 生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課
<p>② 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、点字やSPコード^(※11)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>	秘書広報課 生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課

(3) サービス利用者の権利を擁護するしくみづくり

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① 成年後見制度・地域福祉権利擁護事業の普及と活用</p> <p>認知症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、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の普及と活用に努めます。</p>	生活福祉課

※11 SPコード……………専用の読み取り機を使用すると、音声で内容を読み上げる2次元コード。

基本目標4 サービスへつなぐしくみの充実

現状と課題

(サービス利用につなぐしくみの充実)

- 福祉サービスは、措置制度によって提供されてきたというこれまでの経緯や、サービスを必要とする人々が社会的に弱い立場に置かれがちであるという実態を踏まえると、ニーズを顕在化させ、サービスの利用に結びつけていくための支援が不可欠となっています。

(制度の狭間にいる人々への対応)

- 例えば、リストラや倒産により失業した人、将来への不安やストレスから引きこもっている人、言葉や文化の違いに戸惑っている外国籍の人など、地域の中には、いろいろな悩みを抱えた人たちがいます。また、天気がいいから散歩をしたいとか、仲間と話がしたいと思っても誰かの手助けがないとできない人もいます。こうした制度の狭間にいる人々に対しても、個人のプライバシーに配慮しながら、必要な支援を行うことが求められています。
- こうした人の発見・対応は、行政だけで実施することが難しいことから、地域の民生委員・児童委員をはじめ、地域住民や福祉団体、事業者等との連携を確保し、支援を必要としている人に気づき、見守り、支え合う取り組みを充実することが必要です。

(多様な生活課題への対応)

- 制度の狭間にいる人々の問題以外にも、これまで社会問題となっている家庭内暴力や子ども・高齢者等への虐待に加えて、孤独死や消費者被害に遭っても自覚がない認知症の一人暮らし高齢者の問題や、要介護の保護者と障害のある子どもが生活している世帯など複合的な問題を抱えた家庭への支援、ニートや路上生活者といった新たな貧困を含む低所得者の問題、福祉施設や病院から地域生活へ移行する障害のある人たちを支えるしくみづくりなど多様な生活課題が顕在化しつつあります。今後、専門家を含む関係機関と連携しながら、こうした問題の発生予防と発生後の対応に取り組んでいくことが必要になっています。

施策の方向

(1) サービスに結びつけるしくみづくり

誰もが地域で安心して暮らせるよう、地域での見守り、課題の早期発見、適切な相談窓口や福祉サービスにつなぐしくみを充実します。

また、一人ひとりが必要とするサービスは多様であり、その人にとって最も適切な福祉サービスを利用できるよう、その人の生活全体を考えて検討することや、保健・医療・福祉の連携をはじめ、教育、住宅などさまざまな生活関連分野との連携を図ること、公的な福祉サービスに限らず、NPOやボランティアの活動など、公私のさまざまな福祉サービスや活動を適切に調整することが必要になることから、福祉サービスを適切に調整するしくみを充実します。

(2) 多様な生活課題への対応

子どもや高齢者、障害のある人への虐待を防止するため、関係機関と連携して虐待の防止対策を進めるとともに、自殺や地域における高齢者等の孤立を予防するため、民生委員・児童委員やふれあいのまちづくり参加者が閉じこもりがちな一人暮らしの高齢者宅等を訪問し、見守るなどの取り組みを充実します。

また、路上生活者については、関係機関と連携して必要な見守りやサービス提供を行います。

推進計画

(1) サービスに結びつけるしくみづくり

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① 地域における支え合い活動のネットワークの拡大と活動の充実 (再掲)</p> <p>市内の小学校通学区域において地域住民が主体となって進めているふれあいのまちづくりがプラットフォームとして機能するように、ふれあいのまちづくり及び(仮称)地域福祉推進委員が中心となって、地域の民生委員・児童委員、ささえあいネットワーク、福祉施設、NPO法人、ボランティア団体、自治会・町内会等への参加を呼びかけ、ふれあいのまちづくりが多くの地域住民を巻き込みながら、課題解決へ向けての活動を展開できるようネットワークの拡大を促進します。</p> <p>また、地域住民が主体となって地域の生活課題の解決に取り組めるよう、社会福祉協議会や(仮称)地域福祉コーディネーターとの連携を図りながら、サロン活動や交流活動から見守り・支援活動や小地域における支え合い活動に活動内容の充実を図ります。</p>	生活福祉課
<p>② 総合的なサービスを調整する体制の充実</p> <p>市民の多様な生活課題を適切に解決するためには、公的なサービスだけでなく、NPOやボランティアなどのさまざまなサービスや取り組みを含め、幅広い調整が必要になっていることから、介護保険制度や障害者自立支援法など各法制度におけるサービス調整機能を一層充実します。</p>	生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課

(2) 多様な生活課題への対応

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① 地域における支え合い活動のネットワークの拡大と活動の充実 (再掲)</p> <p>市内の小学校通学区域において地域住民が主体となって進めているふれあいのまちづくりがプラットフォームとして機能するように、ふれあいのまちづくり及び(仮称)地域福祉推進員が中心となって、地域の民生委員・児童委員、ささえあいネットワーク、福祉施設、NPO法人、ボランティア団体、自治会・町内会等への参加を呼びかけ、ふれあいのまちづくりが多く地域住民を巻き込みながら、課題解決へ向けての活動を展開できるようネットワークの拡大を促進します。</p> <p>また、地域住民が主体となって地域の生活課題の解決に取り組めるよう、社会福祉協議会や(仮称)地域福祉コーディネーターとの連携を図りながら、サロン活動や交流活動から見守り・支援活動や小地域における支え合い活動に活動内容の充実を図ります。</p>	生活福祉課
<p>② 子どもや高齢者、障害のある人への虐待の防止対策の充実</p> <p>子どもや高齢者、障害のある人への虐待や子どものいじめなど子ども等の権利侵害を予防するため、児童相談所や地域包括支援センター等の関係機関との連携を強化し、子どもや高齢者、障害のある人への虐待の防止対策の推進するとともに、いじめの防止に努めます。また、児童虐待については、子ども家庭支援センター「のどか」を中心とした相談ネットワークも充実します。</p>	高齢者支援課 障害福祉課 子ども家庭支援センター 教育指導課
<p>③ 自殺や高齢者等の孤立の予防</p> <p>関係機関と連携して自殺予防のための普及・啓発や教育を実施するとともに、自殺を防ぐためのホットライン(東京都のいのちの電話等)の情報提供を推進します。また、自殺が生じてしまった場合は遺された家族等に対する相談・支援を行います。特に、職場や学校でのメンタルヘルスケアの充実を進めます。</p> <p>地域における高齢者等の孤立については、ふれあいのまちづくりやささえあいネットワークの活動の充実に併せて、閉じこもりがちな一人暮らしの高齢者等の見守りなど、地域での支え合い活動の取り組みを支援・充実します。</p>	関係各課

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>④ 女性に対する暴力（ドメスティックバイオレンス）の防止対策の充実</p> <p>夫やパートナーからの女性に対する暴力（ドメスティックバイオレンス）を予防し、早期に発見するための啓発活動を充実するとともに、警察・病院等の関係機関との連携を強化します。また、民間シェルター等を運営するNPO等への支援を行います。</p>	生活文化課
<p>⑤ 外国籍市民の社会参加の促進</p> <p>市民と外国籍市民とが共に暮らすことのできる地域社会を形成するため、人権問題に関する普及・啓発活動を推進するとともに、国際交流や異文化理解を深める事業を推進し、外国籍市民の社会参加への支援に努めます。</p>	生活文化課
<p>⑥ 路上生活者への自立支援</p> <p>路上生活者の自立に向けて、施設の管理者をはじめ関係機関との連携と、国や東京都の方針に基づく支援を進めます。</p>	生活福祉課

基本目標5 サービス提供の充実のためのしくみづくり

現状と課題

（質の高いサービスの確保）

- サービス利用のしくみの転換に伴い、利用者は、多様な事業者が提供するサービスの中から、自身が必要とする適切なサービスを自己責任で選ばなければなりません。サービス利用者が安心してサービスを選択できるよう、質の高いサービスを確保することが必要になっています。

（サービスの評価と介護サービス情報公表制度の周知）

- 利用者がサービスを選ぶ際の判断材料として、また、事業者が自らサービスの質の改善を図る指標として、国及び東京都では、福祉サービスを事業者や利用者以外の公正・中立的な第三者評価機関が、専門的、客観的に評価するシステムを構築しています。西東京市においても、利用者の立場に立った福祉サービス第三者評価システムを活用し、サービスの評価を進めるとともに、市内でサービスを提供する事業者に普及・啓発することが必要になっています。
- また、平成17年度の介護保険法の改正で、介護サービス事業者や施設の開設者に対して、「介護サービス情報」の公表が義務づけられました。今後、要介護者等が適切かつ円滑に介護サービスを利用できるよう、東京都における介護サービス情報公表制度の周知に取り組んでいくことが求められています。

（苦情解決システムの周知）

- 本市では、保健福祉サービスの利用に伴う苦情や要望を幅広く汲み上げ、迅速かつ適切に対応しサービスの改善を図るため、権利擁護センター「あんしん西東京」に相談受付窓口を設置しています。さらに、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」において、困難な苦情の解決を図っていますが、サービス利用者で制度を知らない人が多いことから、今後周知に努めていく必要があります。

（地域生活や在宅生活につなぐという視点からの施設サービスの提供）

- 福祉サービスの提供にあたっては、本人の意向を尊重し、福祉サービスが地域での生活の質の向上につながるよう支援することが重要です。施設サービスであっても、施設での生活支援の範囲だけでなく、地域生活や在宅生活につなぐという視点からのサービス提供が求められています。
- 福祉施設は、在宅生活と対極にある社会資源でなく、市民の生活の場であり、連続したものとして地域に溶け込み、市民の生活を支援することにより、支え合う地域社会の形成にもつながります。

（サービス基盤の整備）

- 介護保険制度や障害者自立支援法の施行により、市の役割はそれまでのサービス提供主体から調整主体へと変化しています。市民が福祉サービスを自ら選択し、自ら決定するためには、必要なサービス量を確保することが必要になります。
- 今後とも、福祉サービスを計画的に提供できるよう、できるだけ多くの民間事業者やNPO法人等が事業主体として参入できる環境を整備するなど、福祉に関連する事業を育成し、発展させることが求められています。

施策の方向

(1) サービスの質の向上

利用者が安心してサービスを選択し利用できるよう、東京都福祉サービス第三者評価システムの受審を奨励するとともに、事業者の研修会や相互交流を支援し、サービス提供事業者の質の確保に努めます。

また、サービス利用者がサービス提供事業者と対等な立場でサービスを選択できるよう、苦情解決システムの周知に努めるとともに、迅速かつ適切な対応ができるよう充実を図ります。

(2) 福祉人材の確保・育成

市内の大学等と連携し、最新の知識や技術を身につけた学生と市内の福祉施設での交流を進めるとともに、ホームヘルパーの養成研修などを充実し、サービスの質を高める専門的人材を確保します。

また、民生委員・児童委員の研修の充実ととも、地域で支え合うネットワークの形成や地域の生活課題を解決するための資源の開発や地域福祉推進の担い手の発掘や養成などを行う専門家としての（仮称）地域福祉コーディネーターと地域活動を推進する地域リーダーとしての（仮称）地域福祉推進員を確保・育成し、福祉圏域に配置します。

(3) 多様な福祉サービス提供事業者の育成

良質な福祉サービスの安定的な供給を確保するため、事業者との連携や事業者相互の情報交換の場を拡充しながら、本市における福祉サービスに関する各種の情報を提供し、民間事業者やNPO法人等に対して、サービス規模の拡大や幅広い事業主体の福祉関連事業への新規参入を促進します。

推進計画

(1) サービスの質の向上

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① 福祉サービス第三者評価システム受審の奨励</p> <p>利用者が安心して利用できる良質なサービスを確保するため、東京都福祉サービス第三者評価システムの受審を奨励し、市が提供しているサービスの評価を進めるとともに、市内でサービスを提供しているより多くの事業者には福祉サービス第三者評価システム受審の普及・啓発を行います。</p>	<p>生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課 保育課</p>
<p>② 介護サービス情報の公表</p> <p>東京都における「介護サービス情報の公表制度」による情報により、要介護者等が適切かつ円滑に介護サービスを利用できるよう制度の周知に努めます。</p>	<p>高齢者支援課</p>
<p>③ 事業者の質の確保と向上</p> <p>福祉サービスの提供事業者に対する研修会や事業者どうしの交流会を開催するとともに、事業者からの適切な情報公開を促進します。</p>	<p>生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課</p>
<p>④ 苦情解決システムの充実</p> <p>サービス利用者がサービス提供事業者と対等な立場でサービスを選択できるよう、権利擁護センター「あんしん西東京」の周知に努めるとともに、保健福祉サービスに関する解決困難な苦情に対して「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>生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課</p>

(2) 福祉人材の確保・育成

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① 地元の大学等と連携した福祉人材の確保・育成</p> <p>最新の知識や技術を身につけた学生の市内の福祉施設での実習受け入れや、市や市内の福祉施設で必要とする人材や技術についての意見交換など、地元の大学等と連携した福祉人材の確保・育成に努めます。</p>	<p>生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課</p>
<p>② 専門的人材の育成</p> <p>保健福祉サービスを支える優秀な人材を育成するため、ホームヘルパー養成研修等を実施します。</p>	<p>生活福祉課 高齢者支援課</p>
<p>③ 民生委員・児童委員の研修の充実</p> <p>民生委員・児童委員の研修機会を充実し、民生委員・児童委員の資質の向上に努めるとともに、現在定数に満たない民生委員・児童委員を補充し、民生委員・児童委員活動の充実を図ります。</p>	<p>生活福祉課</p>
<p>④ (仮称)地域福祉コーディネーターの確保・育成</p> <p>(仮称)地域福祉コーディネーターは、市及び社会福祉協議会の地区担当と連携を確保し、(仮称)ほっとするまちネットワークの形成を目指して、地域で支え合うネットワーク構築の支援、地域福祉の担い手の発掘や養成、ニーズの発見システム構築の支援、新たな福祉活動の開発や活動の支援など、生活課題の解決に向けた提案などを行うコーディネーターとしての役割を果たすとともに、市や社会福祉協議会、関係機関との連絡・調整を行えるよう支援します。</p>	<p>生活福祉課</p>
<p>⑤ (仮称)地域福祉推進員の確保・育成</p> <p>(仮称)地域福祉推進員は、(仮称)地域福祉コーディネーターと連携を確保し、地域住民による地域福祉活動を促進するとともに、解決できない問題に直面した場合には、地域福祉コーディネーターと相談・連携する役割を担います。</p>	<p>生活福祉課</p>

(3) 多様な福祉サービス提供事業者の育成

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① 民間事業者参入のための情報提供の推進</p> <p>民間事業者やNPO法人など幅広い事業主体の福祉サービスへの参入を促進するため、本市が進める福祉施策やサービスの利用状況などに関する情報提供を積極的に行います。</p>	高齢者支援課 障害福祉課 保育課 児童青少年課
<p>② 福祉分野の事業領域の見直し</p> <p>現在、市が行っている福祉分野の事業について、民間事業者やNPO法人などが担うことが可能かどうかという視点から事業領域の見直しを検討します。</p>	生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課 子育て支援課 保育課 児童青少年課 子ども家庭支援センター

3. 地域で安心して快適に暮らせる環境づくりを進めます

基本目標6 災害や犯罪から市民を守るまちづくり

現状と課題

(災害や犯罪から市民を守るまちづくり)

- 高齢者や障害のある人を含めて誰もが安心して地域生活を送るためには、火災、地震などの災害による被害を防ぐ防災対策や犯罪を未然に防ぐ防犯対策を積極的に展開することが求められています。

これら防災・防犯対策では、一人ひとりが知識や行動力を高めることとともに、近隣や地域ぐるみでの協力、地域と関係機関との連携・協働が大きな力となります。

(災害時要援護者の安全確保策の確立)

- 本市では、平成20年3月に『西東京市地域防災計画』を策定するとともに、平成20年5月に「西東京市災害時要援護者登録制度に関する庁内検討会」を設置し、災害時要援護者の対応について検討を進めています。
- 「市民意向調査結果」によると、地域福祉の分野で優先的に市が取り組むべきこととして、「災害や犯罪から市民を守るまちづくり」と回答した人が最も多くあげられていました。また、地区懇談会においても、“災害時の対策が不十分である。災害時に、高齢者に対して誰がいつ、どう手を差し延べるのか見えてこない”“災害時、特に地震が起こったときのことが心配である。自治会がなくなり、「向こう三軒両隣」の意識がなくなってきている。災害が発生したその瞬間、隣どうしが声を掛け合って避難所までどうやって動くかという仕組みづくりが大切である”など災害時の対応を求める意見が多く寄せられています。
- 特に、地域における災害時要援護者の状況を的確に把握することが重要な課題となっていることから、今後、防災知識の普及、災害時の情報提供、地域における高齢者や障害のある人など災害時要援護者の把握、災害時の避難誘導など関係機関との協議を進めるとともに、福祉施設等における安全対策や災害時におけるサービスの確保など、災害時要援護者の安全確保策を確立することが必要になっています。

(犯罪を未然に防止する地域ぐるみの取り組み)

- 安全は、社会の豊かさの基盤となるものですが、最近、安全について改めて考えさせるような事件が相次いで発生しており、安全の価値が再認識されるようになってきています。一方、都市化や情報化の進展などによる社会構造の変化に伴い、地域住民の連帯感の希薄化が進み、地域社会が伝統的に有している犯罪を抑える機能が低下しているとの指摘もあります。
- こうした状況の中で、犯罪のない安全な地域社会を実現するため、今後とも関係機関との連携を強化し防犯体制の充実を図るとともに、犯罪を未然に防止するため、子

どもや高齢者、障害のある人など支援が必要な人々が犯罪に巻き込まれないよう、地域での見守りなど地域ぐるみの取り組みが求められています。

(1) 防災対策の充実

大規模な災害に備え、防災知識の普及、地域における協力体制づくり、災害時の情報提供、高齢者や障害のある人など要援護者の把握、災害時の避難誘導など関係機関との連携を確保し、要援護者に配慮したきめ細かな防災対策を推進します。

また、被災した要援護者等に対し、居宅、避難所、仮設住宅等において、サービス提供事業者と協力して在宅福祉サービスの継続的な提供に努めるとともに、福祉施設等における安全対策や災害の発生後速やかに平常の福祉活動が実施できるよう応急対策を進めます。

併せて、日常における火災や事故、急病等にも備えた情報の伝達、訓練の実施、各種防災機器システムの普及等を進めます。

(2) 防犯対策の充実

犯罪を未然に防止するため、ひったくりや盗難、振り込め詐欺等悪質な詐欺事件や訪問販売などの被害の防止など、防犯対策の充実を図ります。

推進計画

(1) 防災対策の充実

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① 防災コミュニティづくりの推進</p> <p>防災市民組織及び地域や事業所等の防災体制を強化するとともに、市民や事業所、ボランティア、NPO、行政等との相互連携に努めます。また、福祉施設や自治会・町内会、防災市民組織、事業所、ボランティア等による「消防のふれあいネットワークづくり」を推進し、地域で助け合う防災コミュニティづくりを進めます。</p>	<p>危機管理室</p>
<p>② 災害時要援護者の安全確保策の推進</p> <p>高齢者や障害のある人等の災害時要援護者の安全を確保するため、手あげ方式と同意方式を組み合わせた「災害時要援護者登録制度」を確立するとともに、災害時要援護者の個人情報の取扱いに十分配慮しながら、民生委員、警察署、消防署などが共有する一元的な情報管理システムを構築します。妊産婦や乳幼児については、災害時の医療機関とのネットワーク及び情報連絡体制の整備を図ります。</p> <p>また、災害時要援護者登録制度の対象者一人ひとりの「災害時要援護者支援プラン」を策定し、安否確認や避難支援など地域における協力体制の整備をはじめ、二次避難所活用方法、重度の要援護者の確認や避難先の確保、サービス提供等の体制を確保するとともに、ひとり暮らしの高齢者や重度の身体障害のある人の安全を確保するため、緊急通報システムの利用を促進します。</p> <p>併せて、災害時要援護者も参加する実効性の高い防災訓練の実施及び災害時要援護者のニーズを捉えた防災機器等の普及、設置を進めます。</p>	<p>危機管理室 健康年金課 生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課 子ども家庭支援センター 生活文化課</p>

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>③ 福祉施設等における安全対策と応急対策の促進</p> <p>関係機関と連携し、スプリンクラーや消防機関と直結する火災通報装置などの設置、自衛消防隊等による防災行動力の向上、事業所、自治会・町内会等及び施設相互間における災害時応援協定の締結などを促進するとともに、市の総合防災訓練に福祉施設における訓練項目を設け、地域住民等の協力による避難活動や初期消火訓練等を実施します。</p> <p>また、災害の発生後速やかに平常の福祉活動が実施できるよう、福祉被災状況の把握や施設設備の応急復旧、代替建物の確保など必要な支援を行います。</p>	<p>危機管理室 生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課</p>
<p>④ 災害時におけるサービスの確保</p> <p>災害時要援護者が避難所等で生活する上で必要とする福祉機器や日常生活用具を確保するため、調達先等について検討します。</p> <p>また、被災した要援護者等に対し、居宅、避難所、仮設住宅等において、関係団体やボランティア等の協力を得て、福祉サービスに関する情報を提供しながら、サービス提供事業者と協力して在宅福祉サービスの継続的な提供に努めるとともに、デイサービスやショートステイ等の早期再開を支援し、災害時要援護者に対する福祉サービスの継続的な提供に努めます。</p> <p>さらに、居宅、避難所等では生活が困難な要援護者等について、市内の社会福祉法人等との間で緊急入所についての協定を事前に締結するとともに、本人の意思のもと、サービス提供事業者等の協力を得て、福祉施設への緊急入所の手続きを迅速に進めます。</p>	<p>危機管理室 生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課</p>
<p>⑤ 外国籍市民の安全確保と災害時における外国籍市民への支援</p> <p>外国籍市民に対し、防災意識の高揚と防災行動力の向上を図るため、外国語版の防災パンフレットを作成するとともに、避難等の情報確認のため、語学ボランティアと連携したシステムづくり、避難場所等の掲示板に多国語表記の検討、各種防災関連行事や防災訓練への参加を促進します。</p> <p>また、災害時に外国籍市民に対して、東京都が開設する外国人災害時情報センター、東京都災害ボランティア（語学ボランティア）等との連携を確保するとともに、災害ボランティア・センター等と協力的確な情報提供に努めます。</p>	<p>危機管理室 生活文化課</p>

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>⑥ 災害・事故・急病等の緊急時に対応できる救急医療、福祉・医療情報提供の充実</p> <p>医療機関、保健所、消防署等と連携し、また、近隣市民等の協力を得ながら、高齢者や障害のある人等の災害、事故、急病等に対応できる救急医療、福祉・医療情報提供の充実に努めます。</p> <p>また、新型インフルエンザ等の新たな脅威から市民を守る情報提供の充実に努めます。</p>	<p>危機管理室 健康年金課</p>

(2) 防犯対策の充実

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① 防犯対策の充実</p> <p>西東京市犯罪のない安全なまちづくり条例に基づき、ひったくりや空き巣などの犯罪被害にあわないよう、安心・安全なまちづくりを進めます。</p>	<p>危機管理室</p>
<p>② 悪質な詐欺事件や訪問販売被害の防止</p> <p>高齢者や障害のある人をはじめ、市民が悪質な事業者の勧誘などにより消費者被害にあわないよう、情報・啓発冊子等の発行や市報に消費者相談のコーナーを掲載するなど情報を提供するとともに、東京都や国民生活センターなど関係機関と連携し、消費者センターでの相談体制の充実に努めます。</p>	<p>生活文化課</p>

基本目標7 誰もが快適に暮らせるまちづくり

現状と課題

（誰もが快適に暮らせるまちづくり）

- 高齢者や障害のある人をはじめ、すべての市民が社会参加できるよう、誰もが安心して利用でき、安全に移動できるまちや施設の整備が求められています。

（人にやさしいまちづくりの推進）

- 本市では、鉄道駅周辺において人にやさしいまちづくり事業や市街地再開発事業を推進し、エレベーターの設置や段差の解消などを進めています。
- 今後とも、すべて人々が不自由なく日常生活を過ごすことができ、平等に社会参加ができるよう、市民、企業等と連携してバリアのないまちづくりを総合的に進めることや、また、年齢、性別、国籍、障害の有無など人々が持つさまざまな違いをお互いに認め合いながら、誰もが利用しやすいように配慮した施設や設備の整備などを推進するため、ユニバーサルデザインの考え方を積極的に進めることが必要になっています。

（移動手段の確保）

- 高齢者や障害のある人が安全で快適に移動し、その生活活動範囲を拡大するためには、円滑に利用できる交通環境の整備とともに、移動手段を確保することが必要です。本市では、市民の交通利便性の向上を図るため、コミュニティバス「はなバス」を運行していますが、地区懇談会において“はなバスが地域包括支援センターを通っていないので利用しづらい”など「はなバス」の利便性の向上を求める意見が出されました。
- 特に、公共交通の空白地域に居住する高齢者や障害のある人など移動に制約がある人の円滑な移動を確保するため、市民の協力を得ながら「はなバス」の路線を見直すことが求められています。

（高齢者や障害のある人の就労環境の整備）

- 本市においても高齢者人口は年々増加していますが、その多くは元気な高齢者です。健康でいきいきと暮らし、充実した生活を送ることは誰もの願いです。生涯現役社会を目指していくためにも、高齢者が自らの能力を生かす就業機会を充実することが求められています。
- また、障害のある人にとっても、自身の自立を図るために就業は大きな課題です。障害のある人が自立した生活を送り、自己実現を図るためには、障害の特性を踏まえた条件を整備し、障害のある人が十分に能力を発揮できるよう、職業能力の向上を支援する必要があります。

施策の方向

(1) 人にやさしいまちづくりの推進

鉄道駅や人の多く集まる場所でのバリアフリーはもとより、市民や事業者と協働しながら、誰もが快適に利用できる人にやさしいまちづくりを推進します。

(2) 移動手段の確保

高齢者や障害のある人、子どもや妊婦など、さまざまな人が利用できるコミュニティバスや介助を備えた移動サービス、安全で歩きやすい歩道の整備、外出時の付き添いをするガイドヘルパーの派遣するなど、安全に移動できる手段の確保を進めます。

(3) 高齢者や障害のある人の就労環境の整備

就労意向を有する高齢者や障害のある人に対して、シルバー人材センターや障害のある人の就労支援センターなどを通じて必要な技術や能力を身につけられるよう支援します。

また、公共職業安定所等と連携しながら、就職が可能な職域、職種の開拓を進めるとともに、障害のある人が可能な限り一般就労できるよう、障害の特性に応じたきめ細かな就労支援策を推進します。

(1) 人にやさしいまちづくりの推進

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① ユニバーサルデザインの普及・啓発</p> <p>人にやさしいまちづくり条例に基づき、既存施設のバリアフリーを進めるとともに、誰もが快適に過ごせるユニバーサルデザインの施設・まちづくりを進めます。また、市民や事業者に対してもユニバーサルデザインの普及・啓発に努めます。</p>	<p>関係各課</p>
<p>② 心のバリアフリーの推進（再掲）</p> <p>障害のある人をはじめ、社会的に弱い状況や立場にある人に対する偏見や差別等を解消し、理解を深めるだけでなく、思いやりの心を持った心のバリアフリーを推進し、市民、事業者、行政の意識啓発に努めます。</p>	<p>生活福祉課 障害福祉課 教育指導課 社会教育課 公民館</p>
<p>③ 交通バリアフリー新法^(※12)に基づくまちづくりの推進</p> <p>交通バリアフリー新法に基づき、公共交通機関、道路、建築物のみならず、公園、路外駐車場を含め、障害のある人等をはじめ誰もが安心して外出できるよう、日常生活において利用する施設や経路を一体的にとらえた総合的なバリアフリーのまちづくりを進めます。</p>	<p>みどり公園課 都市計画課 道路建設課 道路管理課 再開発課</p>
<p>④ 人にやさしいイスによるまちづくり</p> <p>市民がちょっと休むための憩いの場として、いごちの良いイスをまちのあちこちに設置し、人にやさしいイスによるまちづくりの事業を、市民や事業者等と協働して取り組みます。</p>	<p>生活福祉課 産業振興課 みどり公園課 都市計画課</p>

※12 交通バリアフリー新法……………平成 18 年 12 月に「高齢者、障害のある人等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（交通バリアフリー新法）が施行され、公共交通機関、道路、建築物のみならず、公園、路外駐車場を含め、障害のある人等が日常生活等において利用する施設や経路を一体的にとらえた総合的なバリアフリー化を推進することとなった。

(2) 移動手段の確保

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① コミュニティバス「はなバス」の利便性の向上</p> <p>市内の公共交通の空白地域を運行している「はなバス」のルート等の見直しを検討し、より一層の利便性の向上を図ります。</p>	都市計画課
<p>② 高齢者や障害のある人の外出支援</p> <p>介助員を配置したリフト付福祉車両等を用い、外出の支援を行う高齢者等外出支援サービスや、障害のある人の外出を支援する移送サービスや移動支援事業の充実を図ります。</p>	高齢者支援課 障害福祉課
<p>③ 安全な歩道の整備</p> <p>誰もが安全に通行できる歩道の整備を進めます。また、放置自転車や看板の不法な路上占有や点字ブロック上の障害物が解消するよう普及・啓発を進めます。</p>	道路建設課 道路管理課

(3) 高齢者や障害のある人の就労環境の整備

取 り 組 み 内 容	所 管 課
<p>① シルバー人材センターの支援</p> <p>シルバー人材センターにおいて、職種や職域の開拓を促進するとともに、個人の技術や能力を高めるための技能訓練を実施するなど、高齢者の就労を支援します。</p>	<p>生活福祉課 高齢者支援課</p>
<p>② 障害のある人の就労支援の充実</p> <p>障害のある人の就労を支援するため、ライフステージに応じた支援策の展開、就労支援センター機能の充実、福祉的就労の活性化と工賃アップの検討、関連機関のネットワークの構築、障害のある人のスキルアップ支援などを行います。また、ジョブコーチの派遣など障害のある人の就労を支援する各種手法を検討・実施します。</p>	<p>障害福祉課</p>
<p>③ 関係機関との連携</p> <p>公共職業安定所（ハローワーク）、東京都高齢者就業相談所、東京都高齢者技術専門学校、特別支援学校、障害者就労支援センターなどとの連携を図り、高齢者や障害のある人の就労を促進します。</p>	<p>生活福祉課 高齢者支援課 障害福祉課 産業振興課</p>