

目標6 一人ひとりに応じた保健福祉サービスの提供

現状からみた課題

市民一人ひとりが保健福祉サービスに求めるニーズは、年齢やライフスタイル^{(*)1}の多様化によって多岐にわたります。こうしたニーズに柔軟に、かつ効果的に対応するためには、従来のサービスの枠に利用者を当てはめるのではなく、利用者に合わせて最適なサービスを用意するような、利用者本位のサービス提供が求められています。

例えば、介護保険制度で導入されたケアマネジメント^{(*)2}は、利用する人の自立や自己実現のために、最も効果的なサービスをコーディネート^{(*)3}し、サービス提供につなげるしくみです。今後は、介護の必要な高齢者にとどまらず、障害者や子どもなど幅広い市民を対象に、一人ひとりのニーズ、状況に応じてサービスをコーディネートし、きめ細かく対応していくことが望まれます。

また、こうした利用者ニーズへのきめ細かい対応は、行政にとどまらず、市民の生活を支える地域の事業者にも期待されるものです。

さらに、多様なニーズに対応するためには、行政や事業者だけでは限界があるため、市民を含めたさまざまな主体が連携・協力し、多様で柔軟なサービスを提供するしくみが求められます。例えば、子育てを助けてもらいたい家族と助けたい家族どうして支えあうファミリー・サポート・センター事業^{(*)4}のように、市民相互で柔軟かつ多様なサービスをやりとりできるしくみを、高齢者や障害者にも広げるなど、さらに充実する必要があります。

<用語解説>

- (*)1 **ライフスタイル**...生活の仕方、暮らし方。
- (*)2 **ケアマネジメント**...従来の福祉サービスのように、用意されているサービスごとに対象者を募り提供する「サービスありき」のしくみに対して、利用者の日頃の生活のようすなどから必要なサービスを選び、「その人のための」サービスを組み合わせ提供すること。
- (*)3 **コーディネート**...物事を調整し、まとめること。さまざまなものを組み合わせること。
- (*)4 **ファミリー・サポート・センター事業**...一時的に子どもを預かってほしい家族と、子どもを預かることができる家族をあらかじめ登録しておき、急な用事や家族の病気などのときに相互で助けあうしくみ。

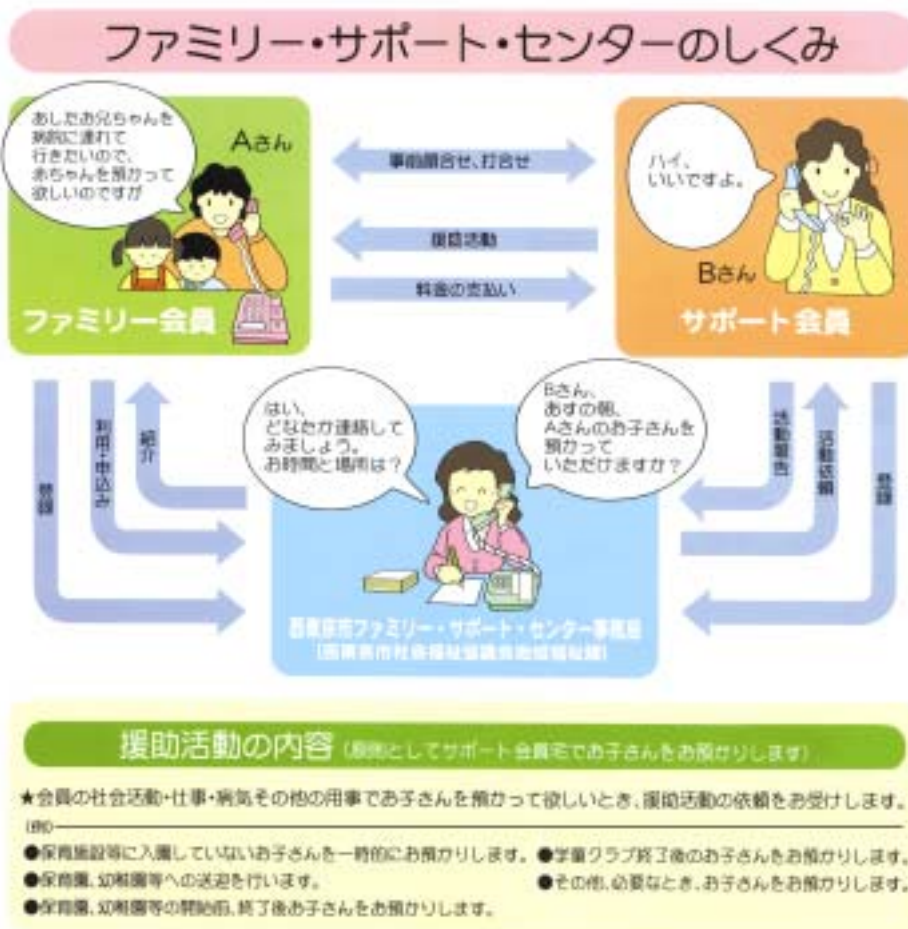
Voice 市民の声

日常、買い物は駅周辺が中心である為、高齢者、足の不自由な人々の為の利用出来るスーパー等を各町に作ってほしい。コール田無のピッコロハウス、ファミリー・サポート・センター事業、たくさんの公立保育園・児童館など既存の素晴らしい財産をこの方向で拡大して頂きたいです。娘がここで育てをする時、私が孫に「西東京市に住んでいて良かったね」と言えるような市であってほしいと思います。

老人世帯です。今はおかげ様で健康に恵まれ自立した生活を営んでおりますが、将来もし介護が必要になった時、安心して頼れる相談相手や施設の充実が一番気になり、望ましいことです。

平成 13 年度市民意識調査自由記入より

ファミリー・サポート・センター事業のしくみ



西東京市ファミリー・サポート・センターパンフレットより

施策の方向

利用する人にあわせたサービス提供

与えられる福祉から選ぶ福祉へ転換する中で、ケアマネジメントによる一人ひとりに応じたきめ細かい支援を進めるほか、高齢者や障害者に対する住まい方や買い物しやすい商店づくり、総合的な子育て支援など、利用する人にあわせたサービス提供を推進します。

市民どうしの柔軟なサービス提供

地域で子育てを支えるファミリー・サポート・センター事業を充実するとともに、高齢者や障害者についても地域で助けあうしくみを検討するなど、市民どうしでの柔軟なサービス提供を推進します。

主体別の取り組み

市民、ボランティア・NPO等の取り組み

は「市の取り組み」欄の各取り組みの番号を示します

ファミリー・サポート・センター事業を理解し、利用や協力を進めます。 (2)-

高齢者や障害者を地域で助けあうしくみづくりに協力します。 (2)-

事業者の取り組み

一人ひとりにきめ細かく対応するケアマネジメントを推進します。 (1)-

グループリビングやコレクティブ住宅^(*)など、新しい住まい方についての研究や商品開発に努めます。 (1)-

高齢者や障害者が利用しやすい入り口や商品陳列の工夫、品揃えなどに努めます。 (1)-

高齢者や障害者を地域で助けあうしくみづくりに協力します。 (2)-

社会福祉協議会と協働する取り組み

ケアマネジメントの充実 (1)-

総合的な子育て支援の展開 (1)-

ファミリー・サポート・センター事業の拡充 (2)-







地域ぐるみの障害者・高齢者の生活支援 (2)-

<用語解説>





(*) グループリビングやコレクティブ住宅...個人や家族単位の居室を確保した上で、食堂や団らん室などの共有空間を持ち、食事やレクリエーションなどを共同で行う、新しい住まいのこと。

市の取り組み

(1) 利用する人にあわせたサービス提供

取り組み内容	展開 (上:前期 下:後期)	協働	総合 化	所管課
<p>ケアマネジメントの充実</p> <p>介護保険制度及び一部の障害者サービスにおいて実施されているケアマネジメントを充実し、介護予防が必要な高齢者、すべての障害者、小学校就学前までの子どもも対象とし、一人ひとりに応じたきめ細かい支援を行っていきます。</p>	充実			介護保険課 高齢福祉課 障害福祉課
	充実			
<p>新しい住まい方の支援《住》</p> <p>ひとり暮らし高齢者や高齢者夫婦世帯等が気のあう者どうしで共同生活を送るグループリビングやコレクティブ住宅など、新しい住まい方についての情報提供などを進めます。</p>	検討			高齢福祉課
	実施			
<p>商店における高齢者・障害者への配慮の促進</p> <p>高齢者や障害者が利用しやすい入り口やニーズに対応した品揃え、商品の陳列がなされるよう、理解と協力を求めています。</p>	実施			高齢福祉課 障害福祉課 産業振興課
	充実			
<p>総合的な子育て支援の展開</p> <p>子育てに関する相談・交流・一時保育・発達支援などを総合的に支援していく、(仮称)こどもの総合支援センターの建設を推進していきます。</p>	実施			子育て支援課
	充実			

(2) 市民どうしの柔軟なサービス提供

取り組み内容	展開 (上:前期 下:後期)	協働	総合 化	所管課
<p>ファミリー・サポート・センター事業の拡充</p> <p>社会福祉協議会で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を図るとともに、会員にとってより使いやすい制度となるよう充実していきます。</p>	<p>充実</p>			<p>子育て支援課</p>
<p>地域ぐるみの障害者・高齢者の生活支援</p> <p>高齢者や障害者のいる世帯で一時的な手助けが必要な時に、市民どうしで助けあう、高齢者・障害者向けのサービス提供のしくみを検討します。</p>	<p>検討</p>			<p>高齢福祉課 障害福祉課</p>
	<p>実施</p>	 		



目標7 サービス利用に結びついていない要支援者への対応

現状からみた課題

これまでの福祉サービスは、行政の判断により提供する「措置制度」に基づいていたこともあり、行政がつくった「枠内」でのサービス提供が基本となっていました。このため、この「枠」の対象とならない市民については、何らかの支援が必要なのにそのサービスがないという状況が生じていました。

しかしながら今日、福祉サービスは市民が自ら必要なサービスを選び、事業者と「契約して利用する制度」へと移行しつつあります。このため、福祉サービスは今までも増して市民ニーズに基づいて構築していくことが必要となっています。

例えば、周囲との関係を持たずに孤立した生活を余儀なくされている人や虐待（食事を与えないような無視を含む）を受けている人、閉じこもりの人など、いわば福祉サービスの対象の「はざま」にいた人々に対しても、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ます。こうした人の発見・対応は、行政のみで実施することは難しいことから、地域の民生委員・児童委員をはじめ、幅広い住民の協力により、支援を必要としている人に気づき、見守り、支えあう取り組みを推進することが必要です。

また、本市で増加傾向にあるひとり親家庭や、広域的に増加傾向にある路上生活者については、関係機関と連携し、自立に向けて生活や就労などを総合的に支援していくことが求められています。

さらに、全国的に家庭内での暴力や児童虐待、自殺者の増加など、緊急な対応を必要とする問題が生じています。本市においても、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です。

Voice 市民の声

高齢者や障害を持った人も積極的に社会へ参加出来る環境を作っていただきたい。

子供のいない老夫婦二人暮らしですので、子供に関するアンケートについてはよくわかりませんが、子供の教育、学習等に地域社会でもっと、他人の子供にも関心を持って、見守ってあげる必要があるかと思います。

老人会があると聞きましたが、参加したいと思っても、どこにどんなクラブがあるのかもわからず、横のつながりもなく、市役所に聞きに行くのも考えてしまいます。こんな情報誌があればよいと思います。

平成 13 年度市民意識調査自由記入より

施策の方向

要支援者の発見と見守り・サービス提供

ひとり親家庭への総合的な支援や地域の見守り・支えあい力の強化などを進めるとともに、これまでの法律や制度では対象になりにくい要支援者、例えば高齢になってからの転入者や路上生活者などに対し、関係機関と連携しながら必要な見守りやサービス提供を行います。

緊急事態への対応

女性や子ども、高齢者などを暴力の被害から守るため、相談や一時避難など必要な対応を関係機関と協力して行うとともに、いじめの防止や自殺の予防、事故後の対応など、緊急事態への対応を進めます。

主体別の取り組み

市民、ボランティア・NPO等の取り組み

は「市の取り組み」欄の各取り組みの番号を示します

- 地域の支えあいネットワークに参加し協力します。(1)-
- 高齢転入者に対し、地域を知り地域に関わりが持てるよう協力します。(1)-
- 家庭内暴力の被害者を一時的に保護するシェルター^(*)などの機能充実に努めます。(2)-

事業者の取り組み

- 地域の支えあいネットワークに参加し協力します。(1)-
- ひとり親家庭に対し、家事援助などの必要なサービスを提供します。(1)-

社会福祉協議会と協働する取り組み

- 地域の支えあいネットワークの形成(1)-
- 高齢転入者への地域デビュー支援(1)-
- ひとり親家庭への総合生活支援(1)-











<用語解説>




(*) シェルター...避難所のこと。

市の取り組み

(1) 要支援者の発見と見守り・サービス提供

取り組み内容	展開 (上:前期 下:後期)	協働	総合 化	所管課
<p>地域の支えあいネットワークの形成（再掲）</p> <p>見守りが必要な高齢者、支えあいが必要な障害者や子育て家庭などを地域で支援していくため、地域の民生委員・児童委員、市民による協力員、介護相談員、ケアマネジャー、ホームヘルパー、社会福祉協議会、町内会・自治会、事業者などによるネットワークの形成を進めます。（高齢者地域見守りネットワーク事業やふれあいのまちづくり事業と連携）</p>	<p>充実</p>			<p>高齢福祉課 障害福祉課 子育て支援課</p>
<p>充実</p>	<p>高齢福祉課</p>			
<p>高齢転入者への地域デビュー支援</p> <p>子どもの呼び寄せなどで西東京市へ転入してきた高齢者に対し、地域の人や施設、サークルを紹介するなど、地域を知り地域に関わりを持てるような支援を行います。</p>	<p>実施</p>			<p>高齢福祉課</p>
<p>充実</p>	<p>子育て支援課 生活福祉課</p>			
<p>ひとり親家庭への総合生活支援</p> <p>日常生活全般にわたって多くの課題を抱えているひとり親家庭に対して、相談と情報提供のしくみを充実するとともに、家事援助などの必要な支援を行います。</p>	<p>充実</p>			<p>子育て支援課 生活福祉課</p>
<p>充実</p>	<p>生活福祉課 関係各課</p>			
<p>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、国や都の方針に基づく支援を検討していきます。</p>	<p>検討</p>			<p>生活福祉課 関係各課</p>
<p>実施</p>				

(2) 緊急事態への対応

取り組み内容	展開 (上:前期 下:後期)	協働	総合 化	所管課
<p>女性・子どもへの暴力に対するホットライン^(*)の構築</p> <p>夫や恋人からの女性に対する暴力(ドメスティック・バイオレンス)や子どもへの虐待などの相談をいつでも受け付ける電話のホットラインを設置します。</p>	検討			生活文化課 子育て支援課 生活福祉課 健康推進課
	実施			
<p>夫や恋人からの女性に対する暴力(ドメスティック・バイオレンス)の防止対策の充実</p> <p>夫や恋人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>	充実			生活文化課 生活福祉課
	充実			
<p>児童虐待の防止対策の充実</p> <p>児童への虐待やいじめなどの子どもの権利侵害を予防するため、児童相談所等の関係機関との連携を強化します。また、児童虐待防止連絡協議会を設置します。</p>	充実			子育て支援課
	充実			
<p>自殺の予防</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>	充実			関係各課
	充実			

<用語解説> _____

(*) ホットライン...直通電話。緊急事態に連絡を受けてすぐに対応できる体制のこと。

目標8 選択できるサービスの質と量の確保

現状からみた課題

社会福祉のしくみが、市民が自らサービスを選び、事業者と「契約して利用する制度」へと移行しつつあり、また同時に、サービスの提供主体も多様化してきています。利用者は、多様な事業者が提供するサービスの中から、自分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らないのです。したがって、利用者が安心して選択できる質の高い福祉サービスを拡充することが必要不可欠となっています。

このような中、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^(*)を積極的に活用し、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する、より多くの事業者に普及・啓発を行うことが必要です。

さらに、サービス提供を行う事業者間での交流の支援のほか、サービスの提供を担う人材や、調整やアドバイスができる専門家の養成・確保、地域の教育機関など社会資源を生かした人材の育成・確保なども求められます。

また、これからは、行政や民間事業者はもとより、NPOやボランティア等の多様な主体がサービス提供の役割を担えるよう人材の裾野を広げ、サービスの量を確保していくことが必要です。そして裾野が広がることにより、事業者による専門的なサービスや、NPO等による柔軟できめの細かいサービスなど、各々の特性や利点を生かしたさまざまなサービスが提供されることによって、市民の多様なニーズにも対応できるようになります。

近年、学校教育や生涯学習においてボランティア活動が取り入れられており、こうした学習経験を実際の社会で生かす機会を増やすことが求められています。このため、子どもから大人まで誰もが参加しやすい地域福祉活動の機会を一層充実し、新たな福祉サービスの提供を担う市民層の裾野を広げていく必要があります。

<用語解説>

(*) **福祉サービス第三者評価システム**... 第三者の評価機関が客観的に福祉サービスの内容や質などを評価し、その結果を公表する東京都独自のしくみのこと。

Voice 市民の声

シルバー向けのパソコン教室を行ってほしい。せめてインターネット、携帯が使用できる位に。

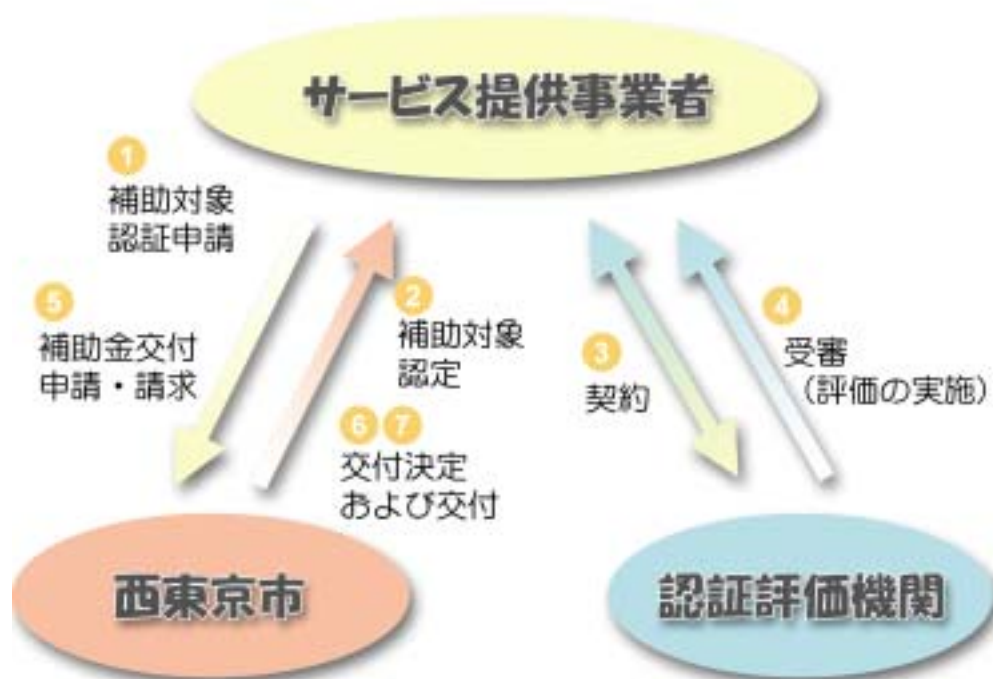
子供をかかえた家庭の人も、地域・文化活動に参加できるような環境の整備を希望します。

地域社会の行事や活動またボランティア活動などに、市民一人一人が自由に参加出来る体制づくりを促進し、市民活動が盛り上がるようになれば良いと思います。

平成13年度市民意識調査自由記入より

西東京市福祉サービス第三者評価受審費補助事業のイメージ

福祉サービス第三者評価 受審費補助事業の流れ



※西東京市では、公立の福祉サービス第三者評価にも積極的に取り組んでいます。

小中学校におけるボランティア活動の事例

保谷小 ボランティア委員会

平成4年に、東京都社会福祉協議会から「ボランティア協力校」の指定を受けて活動したことがきっかけ。

委員は20人 5,6年生（平成14年度）

主な活動

「使用済み切手」や「使用済みテレホンカード」を回収して、市内のボランティアサークルを通じて福祉団体へ寄付。

花いっぱい活動（「保谷小PTA」「西東京花の会」と連携して）

青嵐中 ボランティア部

平成11年に創部。

部員は12人（平成14年度）

主な活動

手話コーラス

障害児施設でお手伝い

西東京市 New チャレンジわくわく未来探検隊へ参加

西東京市子ども家庭データブック p49 より

施策の方向

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、福祉サービスにおいて都の第三者評価システムの利用を促進するとともに、事業者の研修会や相互交流を支援するなど、サービスの質の向上を推進します。

サービスの質を高める専門的人材の確保

地元の大学等、教育機関と連携をして、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図るとともに、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ていきます。

サービスを担う人材の裾野を広げる取り組み

市の講座や研修を受講し一定の知識や技術を身につけた市民を登録・活用するしくみや、日中を市外で過ごす人たちが時間や場所にとらわれず地域に貢献できるしくみなど、工夫を凝らしながら、サービスを担う人材の裾野を広げていくとともに、NPOやボランティア、社会福祉協議会、事業者、行政など、それぞれの特徴を生かした多様性のあるサービスを提供していきます。

主体別の取り組み

市民、ボランティア・NPO等の取り組み

は「市の取り組み」欄の各取り組みの番号を示します

市の各種講座や研修会等を受講するとともに、身につけた知識や技術を生かすよう協力します。(3)-

地域について知り、時間や場所に限定されず参加できる活動を工夫して取り組みます。(3)-

NPOやボランティアの特徴を生かした活動に参加します。(3)-

事業者の取り組み

東京都の福祉サービス第三者評価システムを活用するとともに、質の向上に努めます。(1)-

研修会や事業者どうしの交流会に参加するとともに、適切な情報公開に努めます。(1)-

福祉教育機関の学生の実習を積極的に受け入れるとともに、最新の情報や人材育成についての意見交換に協力します。(2)-

ホームヘルパー養成研修などの人材育成を活用・協力します。(2)-

自らの事業や提供できるサービスの特徴を生かした活動に参加します。(3)-

社会福祉協議会と協働する取り組み

事業者の質の確保と向上 (1)-

地元の大学等、教育機関と連携した福祉人材の育成・確保 (2)-

専門的人材の育成 (2)-





市の講座や研修受講者の登録と活用の促進 (3)-

参加しやすいボランティア活動への工夫 (3)-





多様な主体による効果的・効率的なサービス提供の促進 (3)-

市の取り組み







(1) サービスの質の向上

取り組み内容	展開 (上:前期 下:後期)	協働	総合 化	所管課
重点5 福祉サービス第三者評価システムの活用促進 平成 15 年度より東京都が本格的に実施している福祉サービス第三者評価システムを活用し、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するより多くの事業者に普及・啓発を行います。	充実			保健福祉総合調整課 関係各課
	充実			
重点5 事業者の質の確保と向上 福祉サービスの提供事業者に対して、研修会や事業者どうしの交流会を行うとともに、事業者からの適切な情報公開を促していきます。	充実	 		介護保険課 高齢福祉課 障害福祉課
	充実			

(2) サービスの質を高める専門的人材の確保

取り組み内容	展開 (上:前期 下:後期)	協働	総合 化	所管課
地元の大学等教育機関と連携した福祉人材の育成・確保 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入れや、市や市内の福祉施設で欲しい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育成・確保に努めます。	充実	 		福祉関係各課
	充実			
重点5 専門的人材の育成 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充実します。	充実	 		介護保険課 高齢福祉課 障害福祉課
	充実			

(3) サービスを担う人材の裾野を広げる取り組み

取り組み内容	展開 (上:前期 下:後期)	協働	総合 化	所管課
<p>市の講座や研修受講者の登録と活用の促進</p> <p>市の開催する各種講座や講習会の内容や回数を充実するとともに、受講者を登録し新たな講師や指導者、各種ボランティア活動の担い手など、次のステップにつなげるしくみをつくります。(日本語ボランティア養成講座、在宅介護講習会、手話通訳者養成講習会、ガイドヘルパー^(*)養成研修など)</p>	実施	 市民		生活文化課 高齢福祉課 障害福祉課 社会教育課
<p>参加しやすいボランティア活動への工夫</p> <p>自由な時間に参加できる、在宅で参加できるなど、これまでボランティアに参加したくてもできなかった人たちが積極的に参加できるよう、新しいボランティアのあり方を工夫して取り組みます。</p>	実施	 市民		保健福祉総合調整課
<p>多様な主体による効果的・効率的なサービス提供の促進</p> <p>重点3 NPO、ボランティア、社会福祉協議会、事業者、行政など、多様な主体がそれぞれの特性を生かして、効果的・効率的にサービスを提供していける体制づくりを進めます。</p>	実施	 市民		保健福祉総合調整課
	充実	 事業者  市民		

<用語解説> _____

(*) **ガイドヘルパー**...障害者の外出などを支援する人のことで、歩行や車いすの介助のほか、交通機関や病院などでの障害者の意思伝達など、幅広く手助けする。