

目標 2

地域で必要な人に最適な支援が届く仕組みをつくる

最適な支援や必要な情報が届くようにするために、地域で生活を支援する仕組みや住民と地域の福祉関係者とのネットワークをつくるとともに、行政と事業者の連携だけでなく住民の積極的参加を求め、健康や福祉に関する相談支援体制を確立し、各種サービスの質の向上を図ります。

2-1 情報の入手

2-1-(1)住民が情報を入手できる仕組みづくり

適切なサービスを利用するためには、福祉、健康、安全、その他行政や地域に関する情報について、より多くの住民等が入手または発信できることが必要です。

取り組み

＊ 様々な媒体を活用した情報のやりとり ＊

- **【秘書広報課・他関係各課】**

本市の持つラジオ、広報紙、ホームページなどの媒体を利用し、情報発信を更に充実させます。また、テレビ、新聞などマスコミとの連携を密にし、積極的な情報提供に努めます。コミュニティ放送での口こみ情報などを活用して地域の情報発信を働きかけます。

- **【総務課[市民防災室]・市民協働推進課・那覇市自治会長会連合会】**

防災行政無線を地域の情報発信にも活用するよう各課や自治会へ利用促進していきます。

- **【市民協働推進課・福祉政策課】**

市のホームページにおける健康福祉情報を充実させるとともに、インターネット上で相談や問い合わせが可能な電子相談システムの改善を図り、定期的に希望者へ健康・福祉・安全等の情報を配信する電子メールマガジンサービスを充実させます。

- **【福祉政策課・他関係各課】**

那覇市医師会、南部地区歯科医師会と連携し、病院受診する患者さんへ、個々に合わせた地域の相談窓口を案内するなど福祉情報を提供していきます。また、それぞれの会の広報誌等を通じて情報提供の協力を呼びかけていきます。

- **【那覇市社協】**

地域ボランティア活動など、地域の福祉団体が情報交換する場を提供します。

2-2 相談支援体制の整備

2-2-(1)市役所内での相談支援体制の強化

住民一人ひとりが抱える悩みや生活課題は多岐にわたっています。また、厳しい経済状況からホームレス化する人も増えています。それらの当事者の立場に立って、個別の制度の利用のみならず様々なサービスや資源を組み合わせる総合的に対応する必要があります。そのため、適切なサービスに繋がられる仕組みづくりが大切です。

取り組み ＊ スムーズな相談ができる市役所づくり ＊

- **【市民協働推進課・保護課[福祉相談室]・平和交流男女参画室（なは女性センター）・子育て応援課[子育て支援室]・他関係各課】**
多重債務、生活保護、虐待やDV（夫婦間・パートナー間の暴力）といった複雑な悩みを抱えた市民がいます。そのような悩みを抱えた市民を職員が率先して適切な窓口やサービスにつなげられる取組みを検討していきます。
- **【人事課・福祉政策課・こども政策課】**
健康福祉サービス全般の知識と意識の向上を図るため、職員研修を充実強化します。また、専門性を高めるため、今後も社会福祉士等の専門職を採用する取組みを行っていきます。
- **【地域包括支援センター[地域相談センター]・子育て応援課[子育て支援室]・障がい福祉課[委託相談支援事業所】**
解決困難な事案に対応するために「地域ケア会議²⁶」「要保護児童対策地域協議会²⁷」「障がい者自立支援協議会²⁸」の活動を充実させていきます。
- **【障がい福祉課】**
専門コーディネーターを配置し、発達障がい者の支援をしていきます。
- **【健康推進課】**
保健師による生活習慣病、妊産婦の健康、乳幼児の育児、予防接種などの健康相談を今後も行っていきます。
- **【福祉政策課】**
ホームレスなど地域で暮らすことが困難な人に対し、ホームレス支援団体と連携して相談に対応していきます。

【他関係各課・団体】

保護課・チャーがんじゅう課・障がい福祉課・こどもみらい課・子育て応援課・納税課・国保長寿医療課・生涯学習課・学校教育課・市営住宅室

2-2-(2) 地域における相談支援体制の充実

市内には、地域相談センターをはじめとして、地域子育て支援センター、障がい者委託相談支援事業所など、それぞれ対象者ごとの拠点があり相談支援を行っています。相談内容が多岐にわたり複雑化しているため、それらに対応するため関係団体や地域との連携を深め、相談支援体制を充実することが重要です。

取り組み ＊ 地域の相談窓口の活動充実 ＊

- **【こどもみらい課・子育て応援課】**
地域子育て支援センター、つどいの広場や育児支援訪問事業をとおして、専門的な観点から子育て相談・指導を行います。
- **【地域包括支援センター【地域相談センター】】**
地域相談センターにおいて、民生委員・児童委員とともに高齢者およびその家族の相談に対応していきます。
- **【障がい福祉課【委託相談支援事業所】】**
委託相談支援事業所は地域の中で問題を抱えた障がい者の相談に対応し、様々なサービスにつなげていきます。
- **【健康推進課【市保健センター】】**
保健センター、北保健センターにおいて、保健師等による乳幼児から高齢者まですべての市民が健康で生き生きと過ごすための健康相談や健康づくりのお手伝い、また臨床心理士によるストレス解消等のこころの健康相談を今後も行っていきます。
その他、必要に応じて保健師や助産師が家庭を訪問し、妊婦や育児の相談、生活習慣病の予防などの保健相談・指導を行います。
- **【那覇市社協】**
ふれあい福祉相談室にて一般相談及び司法書士による法律相談を行います。

【他関連各課・団体】

保護課・納税課・国保長寿医療課・生涯学習課・学校教育課・市営住宅室・沖縄弁護士会・
沖縄県司法書士会・ホームレス支援団体

2-3 権利の擁護

2-3-(1)日常生活自立支援事業²⁹（地域福祉権利擁護事業）の推進

認知症や知的障がい、精神障がい等により判断能力が不十分な人について、福祉サービスを適切に利用できることが重要です。

取り組み ＊ 日常生活自立支援事業の待機者解消 ＊

- 【南部地域福祉権利擁護センター《那覇市社協内》】
日常生活自立支援事業を関係機関と連携し、待機者解消を図ります。

【他関係各課・団体】 福祉政策課・保護課

2-3-(2)成年後見制度利用支援事業³⁰の推進と法人後見への対応

認知症や知的障がい、精神障がい等により判断能力が十分ではない方を擁護することが不可欠です。

取り組み ＊ 成年後見制度の周知拡大と法人後見の実施 ＊

- 【チャージんじゅう課・障がい福祉課・福祉政策課】
「成年後見制度」の周知に努めるとともに、福祉サービスを利用しており「成年後見制度」を申し立てる親族がいないため利用できない人に対しては、市長が親族に代わって後見人等の申し立てを行い、申立て費用や後見人等の報酬の利用を支援する「成年後見制度利用支援事業」の周知と利用の促進を図ります。
- 【那覇市社協・福祉政策課】
法人後見事業³¹を開始し、関係機関との連携、運営体制について整えます。

2-3-(3)健康福祉オンブズマン制度の導入

福祉に関するオンブズマン活動をしている NPO 等と協働しながら、健康福祉サービスの対象者や利用者の権利を擁護することが重要です。そのためには「健康福祉オンブズマン制度」の導入が必要です。

取り組み

＊健康福祉オンブズマン制度の導入＊

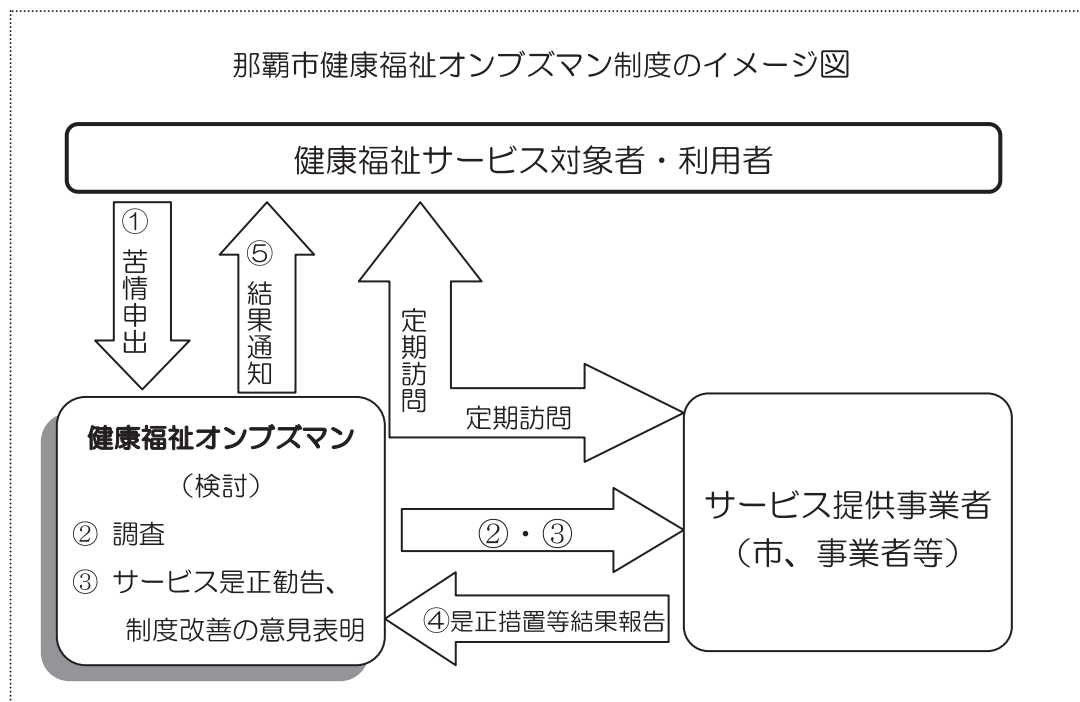
- 【福祉政策課】

施設などを訪問し利用者の声を聴くために、「健康福祉オンブズマン制度」の導入を検討していきます。

【他関係各課・団体】

ちやーがんじゅう課・障がい福祉課・保護課・こども政策課・こどもみらい課・子育て応援課

那覇市健康福祉オンブズマン制度のイメージ図



健康福祉オンブズマン制度とは

住民の利益を守るため、市や事業者が提供する健康福祉サービスに関する苦情や不満を受け付けて、公正かつ中立な立場で住民に代わって調査し、必要な場合は市や事業者等のサービス提供事業者にサービス内容の是正を勧告し、制度改善のための意見表明を行う制度です。