

第 5 章 地域で必要な人に最適な支援が届く仕組みをつくる

1 必要な情報を発信・入手できる仕組みをつくる

(1) 「地域健康福祉支援センター」の創設（再掲）

市内 3 地域に設置する地域健康福祉支援センターについては、健康福祉に関する地域の身近な相談窓口として、また健康福祉情報を発信または入手できる場としての役割を担います。

(2) 多様な情報伝達手段の活用

健康、福祉、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発信または入手できるよう、多様な情報伝達手段の活用を図ります。

市の広報紙、ラジオ広報、自治会等の地域掲示板、その他情報媒体の活用を図るとともに、地域の商店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア等地域住民の集まる場所への掲示依頼や掲示板の設置等を検討します。

また、近年の情報通信技術の進展や、携帯電話の普及、インターネットの利用者の増加といった状況を踏まえ、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拡充を図り、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の導入を検討します。

さらに、身近な地域での相談や助言をとおして、地域住民が健康福祉に関する情報の発信や入手ができるよう、地域の民生委員・児童委員、在宅介護支援センター、各相談支援センター、保育所等の役割について広報を強化し周知に務めます。

2 地域生活を支援するためのネットワークをつくる

(1) 「支え合いマップ」づくり支援（再掲）

「支え合いマップ」は、地域において支援が必要な当事者を把握し、またその当事者に関わる住民等や地域の支え合いの状況を確認するためにも作成され、地域における課題としてまとめられます。

(2) 「支え合いの輪づくり」支援

この計画において「支え合いの輪づくり」とは、「支え合いマップ」からわかる社会資源等をもとに、地域の様々な課題の解決のため、地域の関係者を中心にあらたに住民による支え合いを生み出していくことを表します。

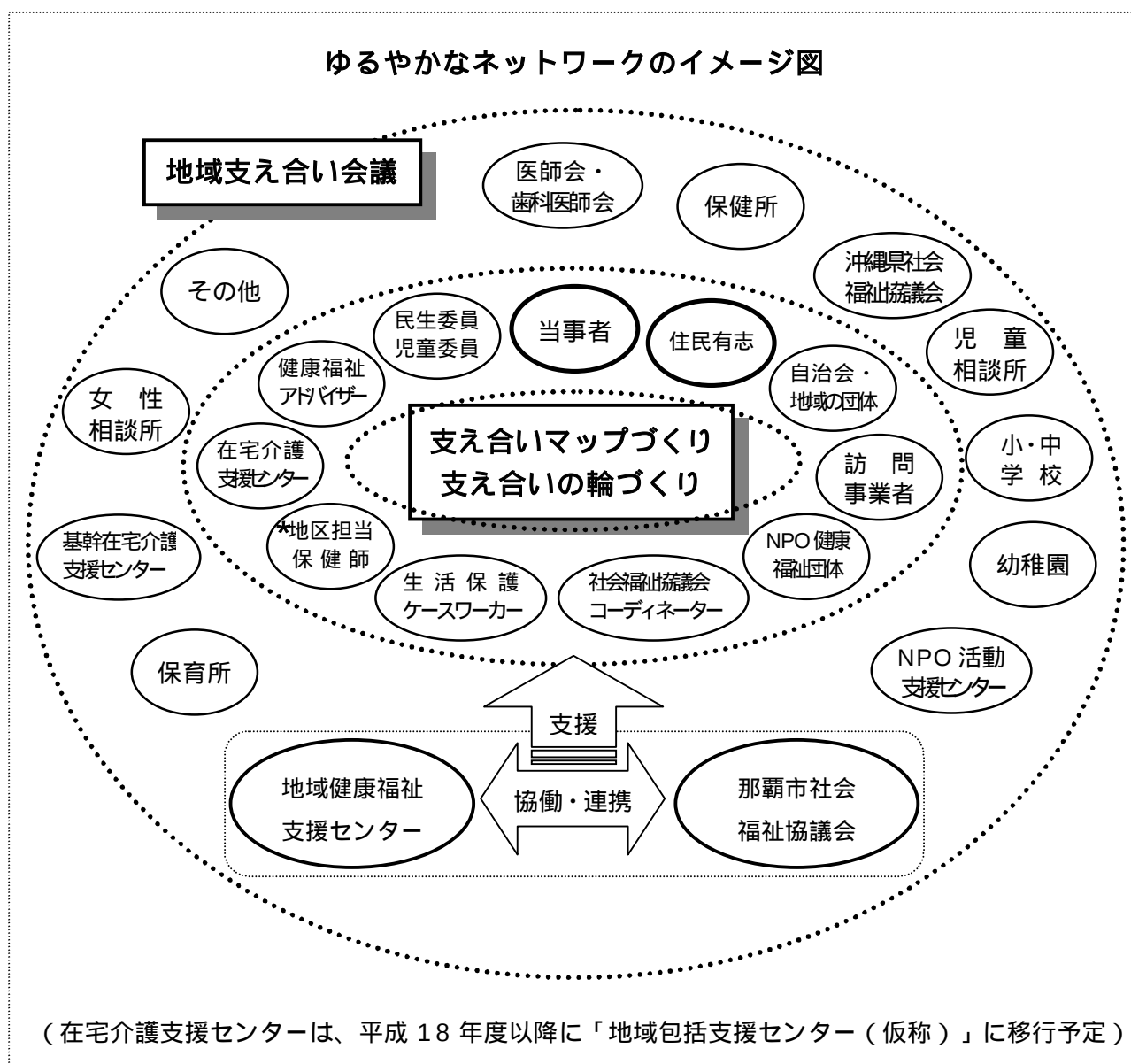
マップでわかる地域住民のさりげない支え合いの流儀をもとに、地域健康福祉支援センターと社会福祉協議会の福祉コーディネーターとが必要に応じて社会資源の調整を行い、住民等による「支え合いの輪づくり」につなげます。

また、マップづくりから地域住民同士や地域関係者との顔がつながりゆるやかなネットワークが生まれることを支援し、このネットワークをもとに地域で支援が必要な当事者の課題を地域で解決できるよう調整を図り、住民等による「支え合いの輪づくり」につなげます。

(3) 「地域支え合い会議」の設置

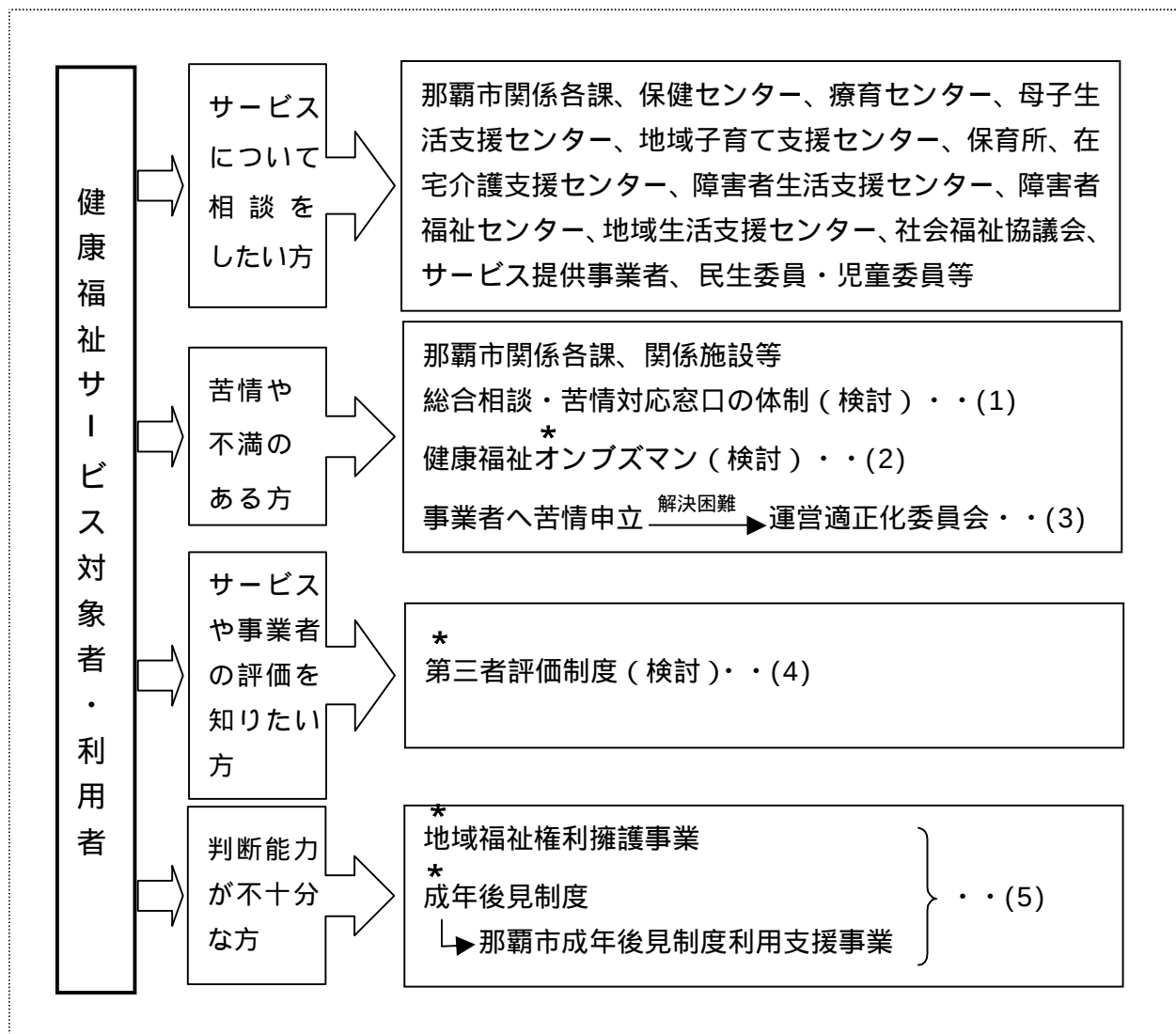
「支え合いの輪づくり」において解決が困難な事案について、専門家等で協議する「地域支え合い会議」を開催し、支援が必要な当事者にとってよりよい解決策を創出します。

ゆるやかなネットワークのイメージ図



印の重点施策については、24～29 ページで詳しく説明しています。

3 利用しやすい相談体制を確立してサービスの質を高める仕組みをつくる



(1) 相談・苦情解決体制の確立

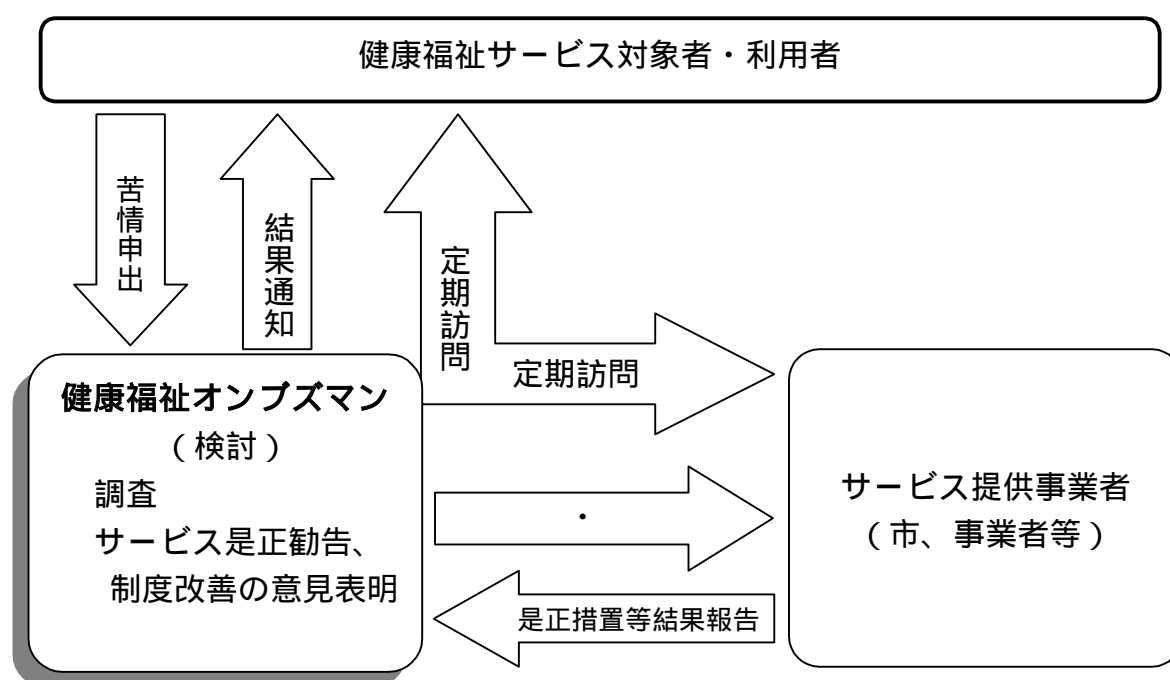
住民一人ひとりが抱える悩みや生活課題は多岐にわたっているため、その当事者の立場に立って、個別の制度の利用のみならず様々なサービスや資源を組み合わせ総合的に対応する必要があります。

このため、相談に訪れた住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よう、健康福祉サービス全般の知識と意識の向上を図るため、地元大学の協力を得た職員の研修を充実強化します。また、市の健康福祉サービスに関する相談や苦情がある場合の対応は各課毎に異なるため、統一的に相談や苦情に対応し、市の健康福祉サービスの改善につなげる仕組みづくりを検討します。

(2) 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等との協働により、健康福祉サービスの対象者や利用者の権利擁護を進めていきます。その上で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「健康福祉オンブズマン制度」の導入を検討します。

那覇市健康福祉オンブズマン制度のイメージ



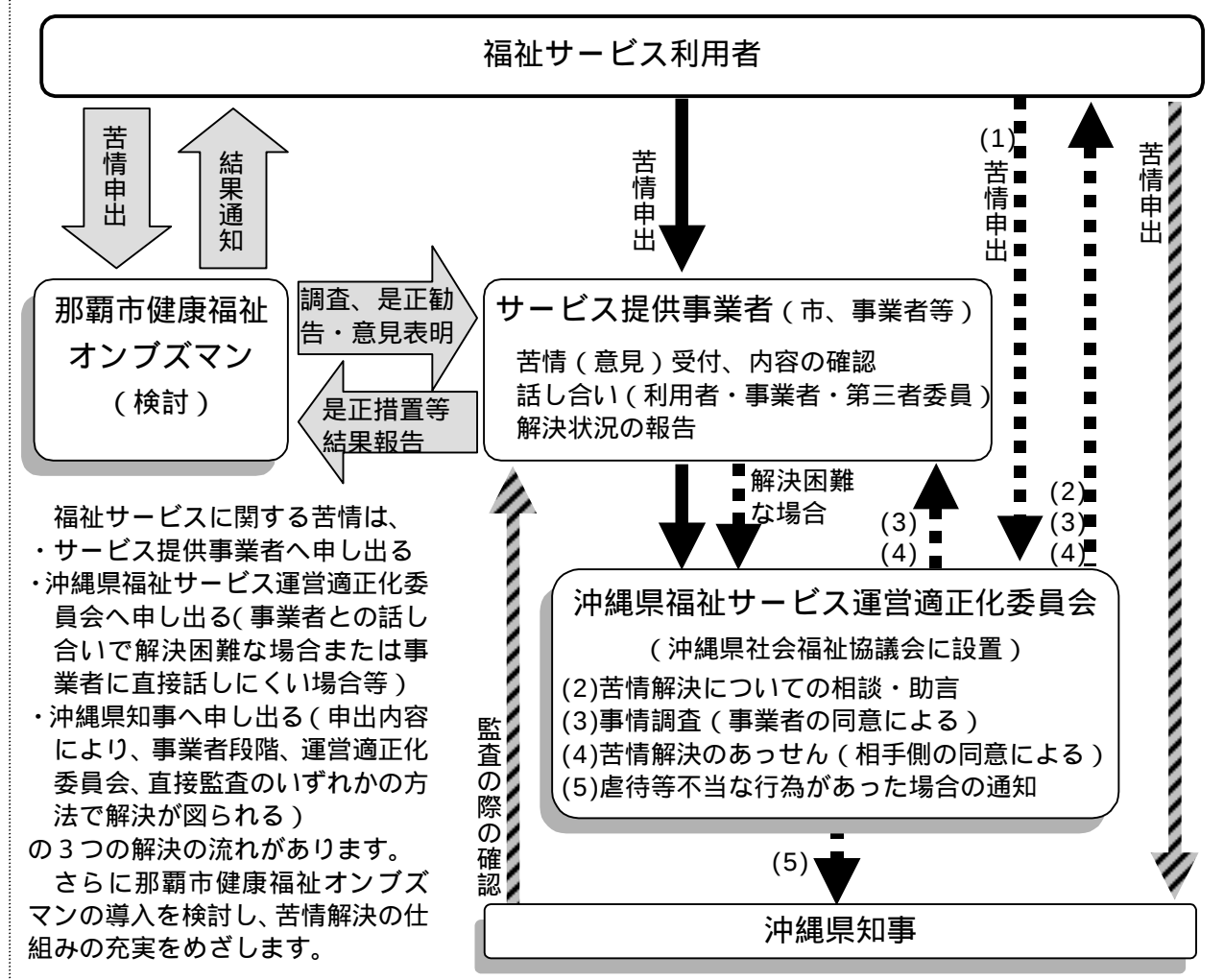
(3) 運営適正化委員会との連絡調整

福祉サービスに関する苦情が生じた場合は、利用者とサービス提供事業者との間での解決を促すとともに、事業者が選任した第三者委員が関与しても解決できない問題については、沖縄県福祉サービス運営適正化委員会（沖縄県社会福祉協議会内）で解決を図る苦情処理の流れをつくります。

(4) 第三者評価制度の検討

現在、沖縄県社会福祉協議会が進めている福祉サービス第三者評価制度に関する調査研究や試行事業の動向を踏まえながら、事業者によるサービスの質の向上や経営の透明性を推進し、サービス利用者が適切なサービスをより主体的に選択できるような情報公開のあり方もあわせて検討します。

福祉サービスに関する苦情解決の仕組み



(5) 地域福祉権利擁護事業及び成年後見制度利用支援事業の周知

地域福祉権利擁護事業の周知

認知症（痴呆症）や知的障害、精神障害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よう援助するため、南部地域福祉権利擁護センター（那覇市社会福祉協議会内）が実施している「地域福祉権利擁護事業」の周知に努め、利用を促進します。

成年後見制度利用支援事業の周知

精神上的障害によって判断能力が十分ではない人（認知症（痴呆性）高齢者や知的障害者、精神障害者等）を保護し支援するための成年後見制度の周知に努めるほか、福祉サービスを利用する際に成年後見制度を利用したくても、申立てる親族がいなかったため利用できない人、さらに申立費用や後見人等の報酬が負担できない人の利用を支援するため、市長が親族に代わって後見人等の申立てを行うとともに、申立費用や後見人等の報酬を支援する「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。