

## 第4章

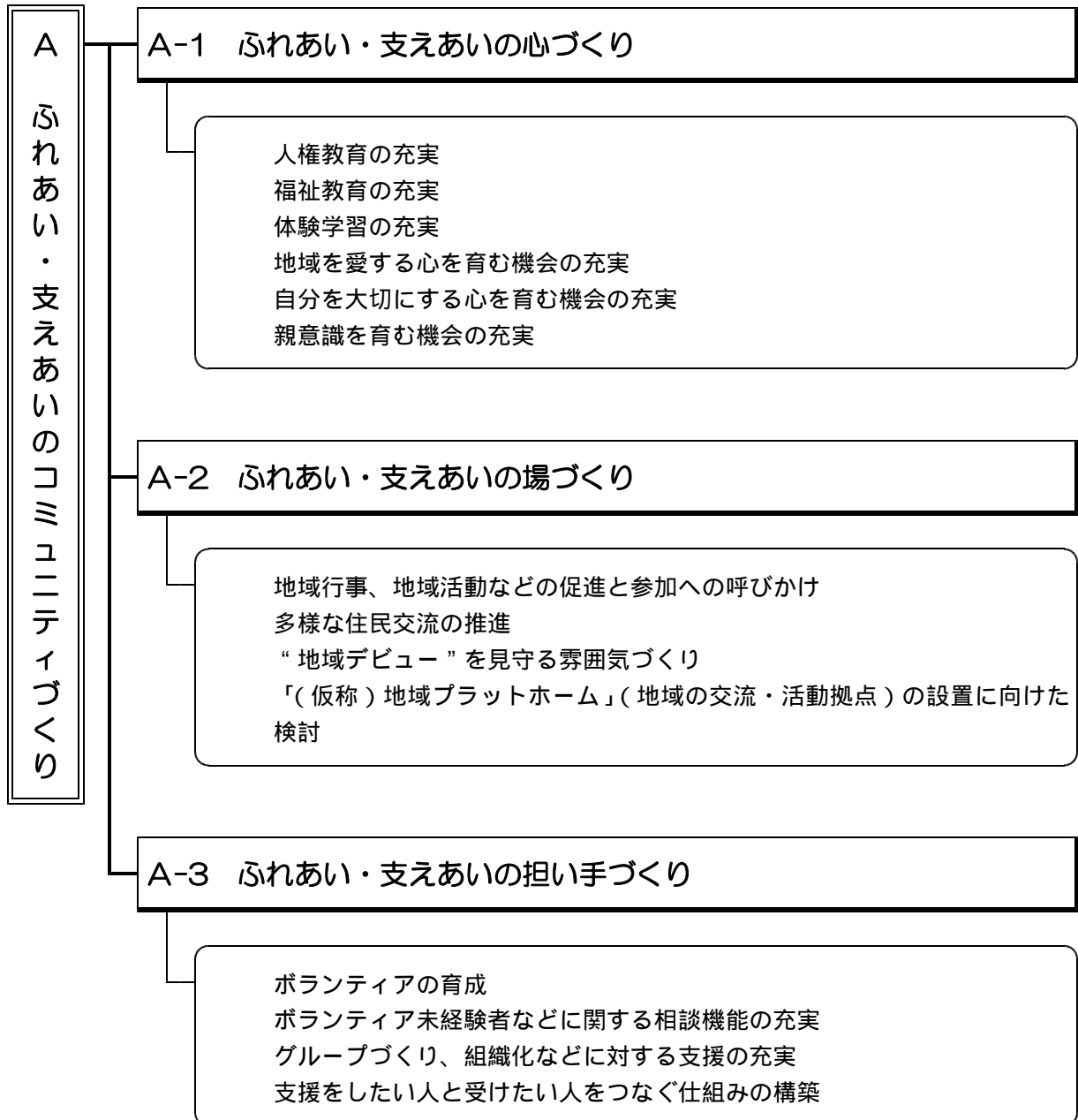
---

## 施策の展開



基本目標A ふれあい・支えあいのコミュニティづくり

【施策の体系】



### A-1 ふれあい・支えあいの心づくり

#### 【現状と課題】

「一人ひとりの人権を最大限に尊重し、それを実現していく」ことは、地域福祉を推進していく上で最も大切な視点の1つです。

しかし、計画委員会やサポート会議での意見、関係団体アンケート調査結果をみると、同和地区出身者に対する差別や偏見が学校教育、就職活動、結婚などさまざまな場面において見られるほか、外国人市民、障害者、難病患者などに対する差別や偏見、無理解などに関する事例がいくつも指摘されています。最近では、いじめや児童虐待、高齢者虐待、配偶者からの暴力などの人権に関わる問題や、引きこもり、高齢者の孤独死、ホームレスなどが、富田林市においても大きな社会問題となっています。

富田林市では、世界人権宣言や憲法の理念を具体化すべく、平成13(2001)年7月に、市民一人ひとりの人権が尊重される潤いのある豊かなまちの実現をめざした「富田林市人権尊重のまちづくり条例」を施行し、さまざまな人権にかかわる施策に取り組んでいます。また、平成13(2001)年には富田林市教育委員会人権教育基本指針を策定し、これまでの同和教育の成果を踏まえ、さらに総合的な人権教育を推進しているところです。今後も、人権の実現に向けて、人権教育に積極的に取り組んでいく必要があります。

また、富田林市社会福祉協議会では、地域住民が障害者や高齢者などの抱えるさまざまな生活課題に気づき、理解することなどを目的として、学校や施設などでのボランティア学習への支援（情報提供、ボランティア活動などとのつなぎ役、講師派遣など）やキャップハンディ体験<sup>(注)</sup>などを行っています。今後は、こうした福祉教育や体験学習が地域住民の気づきや理解、そして行動へとつなげていくために効果的な方法を工夫していく必要があります。

サポート会議では、「(子ども安全見守り隊に関して)保護者の中には、見守り活動をしている人は好きでやっているから」といった地域福祉活動に対して感謝の気持ちが感じられない人々や、活動に参加している人の中にも「してやっている」といった意識があるという意見もあります。

地域福祉活動は、人権の尊重と人権の実現という意識や態度を基本とし、地域、人間、そして自分を大切に作る心、お互い様とおかげ様という心で成り立っていくものと考えます。今後は、こうした心を育てていくような取り組みが必要になってきます。

(注) キャップハンディ体験

キャップハンディ体験とは、障害を持たない人が「障害のある状態」を疑似体験し、障害を持つ人の身体状況や気持ちの一端を理解する「気づき」を目的とした取り組み。

【具体的な取り組み】

人権教育の充実

富田林市人権尊重のまちづくり条例、富田林市教育委員会人権教育基本方針、同人権教育推進プランに基づき、学校教育や社会教育の場をはじめ、さまざまな場において人権教育、人権啓発活動などを進めます。

特に、市職員、教職員、地域福祉活動に関わる人々に対しては、人権の実現に向けて主導的な役割を担う存在であるという自覚を促すことなどを目的とした人権教育を進めます。

福祉教育の充実

地域のだれもが、支援を必要とするときには助けを求められることができ、地域住民がそれを受け止めることができるよう、学校教育、社会教育、家庭教育の場において、また、ボランティア活動などを通じて、“おたがい様”と“おかげ様”の気持ちなどの福祉意識の高揚を図ります。

また、富田林市社会福祉協議会と連携して、学校や施設などで行われる福祉教育に対して、情報提供、学習企画、担当者に対する教育・研修などの支援を行います。

体験学習の充実

福祉教育の中の体験学習については、富田林市社会福祉協議会と連携して、多くの市民がキャップハンディ体験、ボランティア体験学習などに参加できるよう努めます。特にキャップハンディ体験については、非日常的な体験に終わらせることなく、体験を通して得られた“気づき”が“理解”や“行動”にまで深められるよう、例えば、キャップハンディ体験を導入しようとする（又は、キャップハンディ体験を実際に経験する）施設や市民などに対して、体験の目的、体験の成果の生かし方などの指導・支援を、事前に、確実に行うよう努めます。

地域を愛する心を育む機会の充実

自分の暮らしている地域を愛する心を育むため、それぞれの地域の歴史、伝統、自然、景観などについて学んだり、地域社会や地域住民が抱えている課題について理解を深めたりすることができる機会の充実に努めます。

### 自分を大切にすることを育む機会の充実

近年、さまざまな理由から自ら命を絶つ人が増えています。市民一人ひとりが、命の大切さ、健康であることの大切さを、もう一度見つめ直すことができるよう、あらゆる機会を捉えて、自分を大切にすることができるような心の育成と、人と人との支えあう関係づくりに努めます。

### 親意識を育む機会の充実

子どもたちが親の世代になったとき、子育てに関して不安を抱いたり、児童虐待などを引き起こしたりしないよう、子どもを持ち、育てることの楽しさや喜びなどを子どもたちに伝えていくために、乳幼児とのふれあい体験などを進めるとともに、子育て中の家庭に対しては、安心して子育てを行っていただけるように支援します。

## A-2 ふれあい・支えあいの場づくり

### 【現状と課題】

富田林市は、地域ごとに、地域住民の年齢構成や居住年数などに違いが見られたり、また、戸建て住宅の多い地域や集合住宅の多い地域があるなど、地域特性が異なっています。こうした地域特性などを背景にして、近所付き合いの程度にも違いが見られ、比較的親しい付き合いが行われている地域もあれば、核家族化、都市化などの影響を受けて希薄化している地域もあります。

現在、各地域では、祭りや運動会などのイベントが行われたり、清掃活動、防犯・交通安全活動などの地域活動が行われたりしています。しかし、こうした地域住民の交流を深める活動が盛んな地域もあれば、そうでない地域もあります。

また、サポート会議では「集会所や自治会館などが無い地域では、住民交流活動や地域福祉活動の拠点となる場所がない。」などの意見が寄せられています。

地域住民がお互いに支え合う地域社会をつくっていくためには、日常生活の中で、地域住民どうしがふれあい、交流することで、お互いのことを知り、理解し合うことが重要です。

### 【具体的な取り組み】

#### 地域行事、地域活動などの促進と参加への呼びかけ

地域住民のふれあい・交流の機会として、それぞれの地域において、祭り、地蔵盆、運動会、親睦会、清掃活動などが取り組まれています。そこで、多くの地域住民に、こうした行事や活動に参加してもらうため、行事や活動の“役”を順番制にすることで参加を促したり、子どもを対象にした行事を実施することでその保護者の参加を促したりするなど、それぞれの地域に応じた活動が活発になるように努めます。

#### 多様な住民交流の促進

さまざまな市民と交流し、お互いのことを知り、理解を深めるために、関係機関の協力を得ながら、世代間の交流、障害児・者との交流、外国人市民との交流などを進めます。

### “地域デビュー”を見守る雰囲気づくり

新しく転入してきた人、仕事を引退した人、閉じこもりがちな人などが近所付き合いを始めたり、地域活動などに参加したりするときには、少なからず抵抗感があると考えられます。こうした“地域デビュー”が温かな雰囲気の中で円滑に行われるようにするため、地域福祉活動団体等に対して、地域福祉活動団体等から対象とする地域住民にアプローチするよう、働きかけます。

### 「(仮称)地域プラットフォーム」(地域の交流・活動拠点)の設置に向けた検討

「(仮称)地域プラットフォーム」は、駅のプラットフォームのように、さまざまな地域住民が気軽に集まり、交流することができるような場所であり、また、地域福祉活動団体等がそれぞれの活動を展開するときの拠点としても活用できる場所です。このような「(仮称)地域プラットフォーム」の確保について、既存施設の有効活用を含め、費用対効果の結果などを勘案しながら検討します。

また、子どもたちの交流・遊びの場を確保するため、子どもの居場所事業などを進めるほか、空いている田んぼの借り上げなどについても、費用対効果の結果などを勘案しながら検討します。



### A-3 ふれあい・支えあいの担い手づくり

#### 【現状と課題】

地域住民の抱える生活課題が多様化・複雑化していく中で、こうした生活課題に適切に対応していくためには、公助だけでなく、自助努力を含め互助や共助が不可欠です。

しかし、関係団体アンケート結果によると、実際に地域福祉活動を行っている組織や団体などでは「仕事や生活上の都合から、活動時間が十分にとれない」、「新規メンバーの加入が少ない、メンバーが固定化している」、「若い世代がなかなか参加しにくい、年齢構成に偏りがある」といった活動の担い手に関わる問題点が指摘されています。

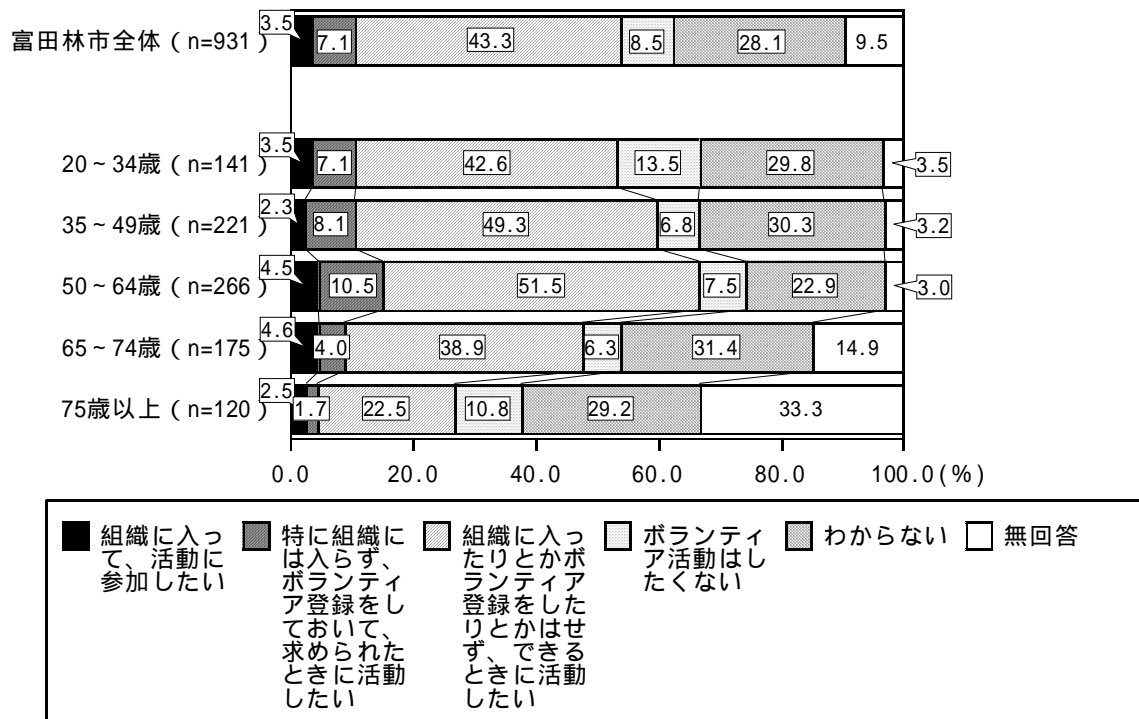
一方、市民意識調査結果によると、今後ボランティア活動をしてみたいという人は、市全体では53.9%と過半数を占め、特に団塊の世代を含む50～64歳では66.5%と、3分の2の人がボランティア活動をしてみたいと考えています。また、支援を受けたい人と支援をしたい人をつなぐシステムを利用したいという人は、支援を受けたいときに利用したい人や支援をしたいときに利用したい人も含めると、55.5%と過半数を占めます。

富田林市では、富田林市社会福祉協議会の「ボランティアセンター」と、富田林市が設置した「市民公益活動支援センター」がボランティアやNPOなどに対するさまざまな支援活動を行っています。

今後は、多様な主体が地域福祉活動に参加できる環境づくりを進めるとともに、地域福祉活動を行っている組織や団体などがより充実した活動を展開できるよう、組織や団体などに対する支援を強化していく必要があります。

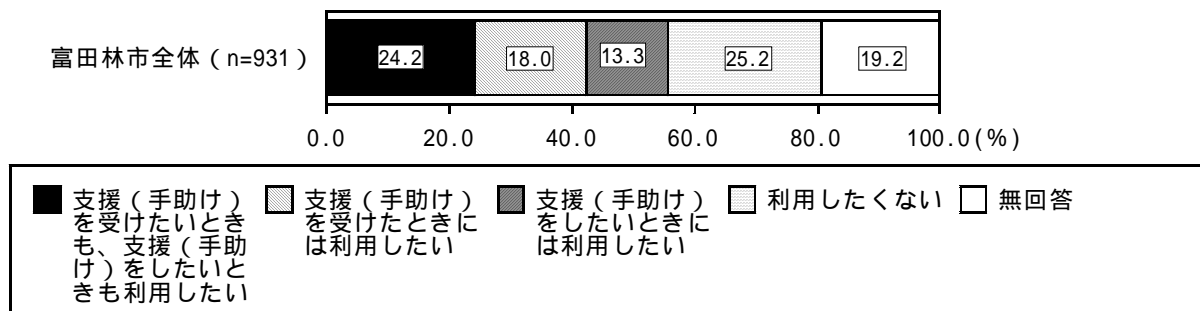
## 第4章 施策の展開

図4.1 今後のボランティア活動の実施意向〔全体、年齢別〕



資料：「富田林市地域福祉計画」策定に関する市民意識調査

図4.2 支援を受けたい人と支援をしたい人をつなぐ仕組みの利用意向〔全体〕



資料：「富田林市地域福祉計画」策定に関する市民意識調査

【具体的な取り組み】

ボランティアの育成

ボランティアを育成するため、ボランティア活動に必要な基本知識や技能などを習得する機会として、富田林市社会福祉協議会に対して、ボランティア養成講座などの充実を働きかけるとともに、関係各課においても、ボランティアの育成に努めます。

ボランティア未経験者などに関する相談機能の充実

富田林市では、ボランティアセンターのボランティアコーディネーターがボランティアに関する相談を日々受け付けているほか、ボランティアセンターと市民公益活動支援センターが連携し、2か月に1度、出張ボランティア相談を実施しています。

今後は、ボランティア経験がない（又は、少ない）市民の中で、なんとなくボランティアをしてみたいという人が気軽に相談できるようにするため、富田林市社会福祉協議会及び市民公益活動支援センターに対して、相談機能の充実とそのPRの強化を働きかけます。また、関係各課においても、市民からの相談に対応できる体制づくりを進めるとともに、受け付けた相談情報をボランティアの活性化などにつなげていくため、個人情報の取扱いに十分配慮しながら、関係機関での共有化を進めます。

グループづくり、組織化などに対する支援の充実

富田林市社会福祉協議会に対し、ボランティアセンターに集められた情報などをもとに、ボランティアとボランティアの引き合わせを進めるなどの仲間づくり・グループづくりに対する支援の充実を働きかけます。

また、関係各課においては、同じ生活課題を抱えている人々による当事者グループづくりを支援するため、当事者と当事者との橋渡しなどを進めます。

さらに、市民公益活動支援センターでは、引き続き、NPO法人化に対する支援を行います。

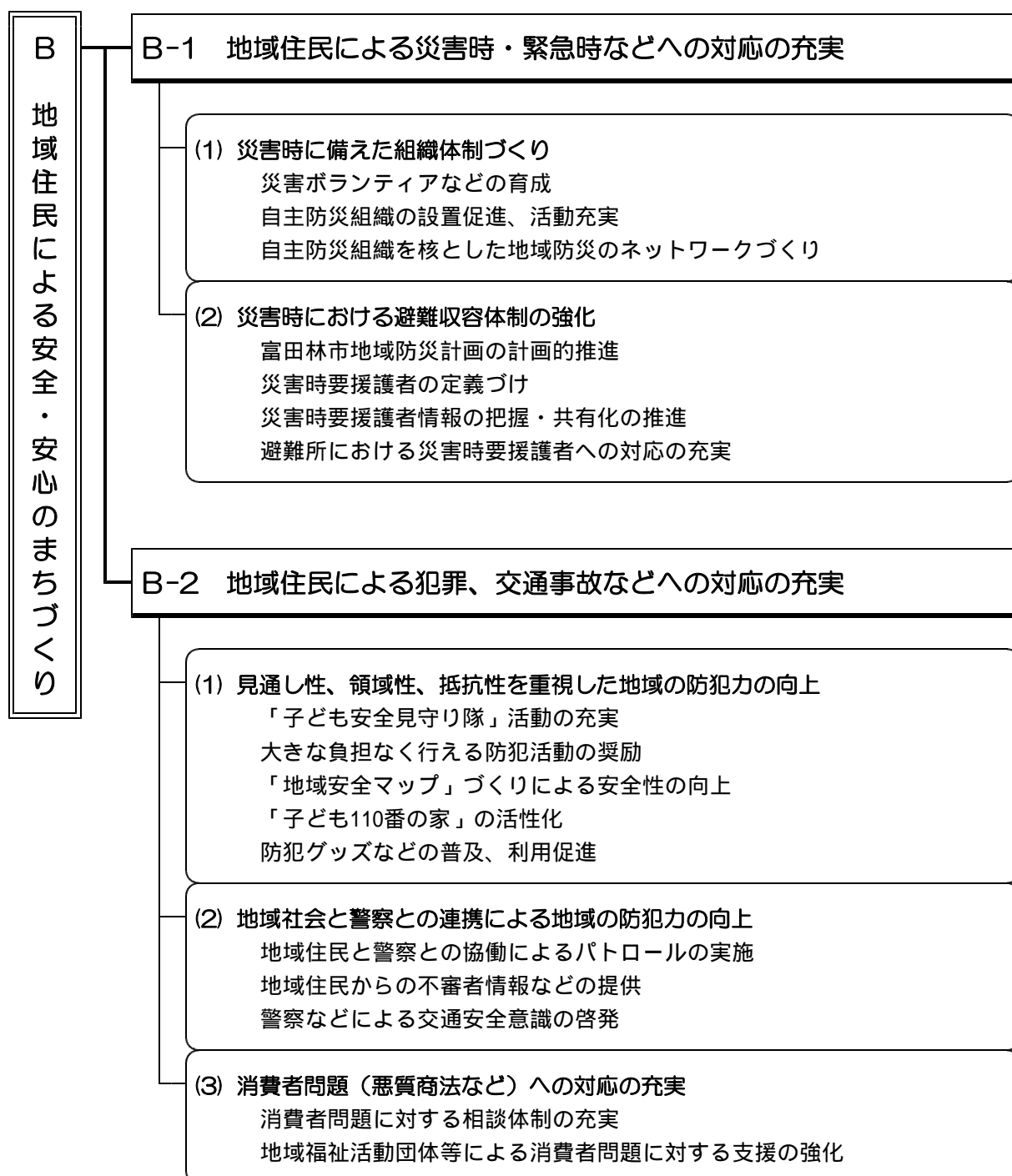
支援をしたい人と受けたい人をつなぐ仕組みの構築

支援をしたい人と受けたい人のマッチングを行う仕組みづくり、マッチングなどを担当するコーディネータの育成などについて、富田林市社会福祉協議会と連携して取り組みます。

なお、このマッチングの仕組みにおいては、可能なかぎり、電話、ファックス、メール、インターネットなど多様な媒体で登録・閲覧・検索などができるものとします。また、登録内容に関する個人情報の保護には十分に配慮するものとします。

基本目標B 地域住民による安全・安心のまちづくり

【施策の体系】



## B-1 地域住民による災害時・緊急時などへの対応の充実

### 【現状と課題】

我が国では、台風や集中豪雨、それに伴う洪水や土砂災害などの災害が毎年のように発生し、尊い人命や財産が失われています。また、過去に大きな被害をもたらした東南海・南海地震<sup>(注)</sup>は、今世紀前半にも発生する可能性があると言われており、「東南海・南海地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法」(平成14(2002)年7月26日)に基づき、富田林市は、東南海・南海地震が発生した場合に著しい地震災害が生ずるおそれがあるため、地震防災対策を推進する必要がある地域として指定されています。

富田林市では、富田林市地域防災計画に基づき、災害に強いまちづくりとして、建築物の耐震診断に対する支援、浸水対策などを実施しているほか、災害応急対策・復旧対策への備えとして、同報系防災無線の導入、防災倉庫の設置、防災資機材の整備・食料や生活必需品などの備蓄、指定避難所・一時避難地などの周知活動なども実施しています。また、地域防災力の向上を図るために、ハザードマップの作成、自主防災組織の育成などにも取り組んでいます。

富田林市民生委員児童委員協議会では、災害時要援護者への支援として、地域に居住する高齢者の把握とその台帳づくりを進めています。

平成18(2006)年12月末現在で、自主防災組織を組織している町会(自治会)は17組織にとどまっています。また、富田林市民生委員児童委員協議会が進めている災害時要援護者情報の把握は、その対象が高齢者に限られているため、障害者その他の要援護者は未着手の状態です。さらに、防災訓練などを実施している地域もごくわずかというのが実情です。

今後は、富田林市をはじめ公的な防災関連機関による防災対策の充実だけでなく、地域の防災力をより一層向上していくことが重要です。特に災害発生初期などにおいては、地域住民の自助、互助などによる対応が中心とならざるを得ないため、地域社会や地域住民一人ひとりの防災意識や地域連帯感の醸成を図るとともに、組織体制を強化していく必要があります。

(注) 東南海・南海地震

東南海・南海地震とは、遠州灘西部から熊野灘及び紀伊半島の南側の海域を経て土佐湾までの地域並びにその周辺の地域における地殻の境界を震源とする大規模な地震をいいます。(「東南海・南海地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法」第二条第一項)

### 【具体的な取り組み】

#### B-1-(1) 災害時に備えた組織体制づくり

---

##### 災害ボランティアなどの育成

富田林市社会福祉協議会などと連携し、災害ボランティアの確保・育成、登録者の組織化、災害時要援護者への支援マニュアルなどの作成に努めます。

##### 自主防災組織の設置促進、活動充実

すべての町会（自治会）での自主防災組織の設置に向けて、未設置の町会（自治会）に対し、自主防災組織の必要性の啓発、既設置の自主防災組織の取り組み事例の紹介などを行います。また、既設置の自主防災組織に対し、指導、助言などの支援を行います。

##### 自主防災組織を核とした地域防災のネットワークづくり

災害の発生に備え、それぞれの地域において、自主防災組織を核に災害ボランティア、地域福祉活動団体等が連携・協働するネットワークづくりを進めるとともに、ネットワークの方針に基づいて、災害ボランティアや地域福祉活動団体等が日常の業務や活動などを通じて、地域住民に対して、防災意識の高揚、個々人の備えの徹底、災害時における災害時要援護者への支援準備の徹底などを働きかけることができるよう、関係機関と検討します。

また、地域防災のネットワークの中に、各地域の事業所（店舗、工場、事務所など）を参加してもらえよう、働きかけます。

#### B-1-(2) 災害時における避難収容体制の強化

---

##### 富田林市地域防災計画の計画的推進

富田林市地域防災計画に基づき、災害時要援護者を含むすべての市民に対する避難収容体制の整備に努めます。

##### 災害時要援護者情報の定義づけ

富田林市地域防災計画において、国のガイドラインなどを参考にしながら、災害時要援護者に関する定義付けを行います。

### 災害時要援護者情報の把握・共有化の推進

災害時要援護者の支援を効果的に進めるためには、災害時要援護者に関する情報を事前に把握しておく必要がありますが、情報入手にあたっては個人情報の提供に対する抵抗感が予想されるため、行政から災害時要援護者に対し、個人情報提供に関して協力を要請します。

収集した災害時要援護者情報は、個人情報の管理に十分に留意しながら、台帳又はマップなどのかたちで管理し、関係機関間で共有するものとします。

なお、地域に対しては、災害時要援護者情報などをもとに、地域単位での防災訓練の実施などを働きかけます。

### 避難所における災害時要援護者への対応の充実

避難所での生活が困難な災害時要援護者について、富田林市地域防災計画では「本人の意思を確認したうえで、デイサービスセンターなどの社会福祉施設などへ搬送する」としてはいますが、これらの社会福祉施設などの理解と協力を得て、これらを「福祉避難所」として位置づけることにより、人的・物的な支援の強化を図るとともに、災害時要援護者に対して「福祉避難所」の存在を積極的に広報します。また、避難所の一区画を「福祉避難室」として確保することについても検討します。

さらに、避難所における災害時要援護者の情報伝達方法などについても富田林市地域防災計画の内容の具体化について検討します。

いわゆる「災害時要援護者」とは、必要な情報を迅速かつ的確に把握し、災害から自らを守るために安全な場所に避難するなどの災害時の一連の行動をとるのに支援を要する人々をいい、一般的に高齢者、障害者、外国人、乳幼児、妊婦等があげられている。要援護者は新しい環境への適応能力が不十分であるため、災害による住環境の変化への対応や、避難行動、避難所での生活に困難を来すが、必要なときに必要な支援が適切に受けられれば自立した生活を送ることが可能である。

なお、要援護者情報の収集・共有に取り組んでいくに当たっては、現在の市町村の取組状況に関する次の～の例などを参考に、対象者の考え方（範囲）を明らかにし、重点的・優先的に進めていくことが重要である。

<例>

介護保険の要介護：要介護3（重度の介護を要する状態：立ち上がりや歩行などが自力でできない等）以上の居宅で生活する者を対象としている場合が多い。

障害程度：身体障害（1・2級）及び知的障害（療育手帳A等）の者を対象としている場合が多い。

その他：一人暮らし高齢者、高齢者のみの世帯を対象にしている場合が多い。

資料：災害時要援護者の避難支援ガイドライン（災害時要援護者の避難対策に関する検討会（内閣府）、平成18年3月）

### B-2 地域住民による犯罪、交通事故などへの対応の充実

#### 【現状と課題】

近年、我が国では、子ども、女性、高齢者などが被害を受ける犯罪が多く報道されています。富田林市内においても、子どもに対する不審者などの声かけ事例、女性や高齢者などを狙ったひったくり事例や悪徳商法などによる消費者問題などが報告されています。交通安全に関しては、全国的に、飲酒運転、暴走などの違法行為が後を絶たない状況にあります。

こうした状況を受けて、大阪府警察本部では、平成18(2006)年から、犯罪発生情報や防犯対策情報を電子メールでリアルタイムに知らせるサービス「安まちメール」を実施しています。富田林市では、防犯灯の増設などの防犯対策のほか、消費者問題に関しては消費生活専門相談員による「消費者相談」などを実施しています。また、地域社会においては、子どもの登下校時に「子ども安全見守り隊」の活動が多く地域で展開されているほか、市内各所には「子ども110番の家」に協力いただいている店舗や家庭が存在しています。

犯罪に関しては、その発生の要因を、犯罪者自身に求める「犯罪原因論」と犯罪を引き起こす場所に求める「犯罪機会論」という2つの考え方があり、防犯対策などにおいては両方の考え方が大切であると言われていたのですが、我が国では、これまで「犯罪原因論」が重視されてきたと言われていました。関係団体アンケート調査では「ある商業施設で、犯罪に関して外国人に対する偏見を助長する張り紙があった」という事例が寄せられていましたが、こうした事例の背景の1つには、「犯罪原因論」を歪曲して解釈し、犯罪の発生要因を、犯罪者の属性ではなく、犯罪者の属する集団の属性に求めてしまったこともあると考えられます。

地域福祉を推進する上では、「犯罪原因論」よりもむしろ「犯罪機会論」の立場に立ち、犯罪を起こさせない地域づくりを進めることが有効であると考えられます。そのためには、地域が一丸となって、見通し性<sup>(注)</sup>、領域性<sup>(注)</sup>、抵抗性<sup>(注)</sup>の視点から、地域の防犯力を高めていくことが重要です。

(注)見通し性、領域性、抵抗性

「見通し性」とは、周囲から犯罪者が物理的・心理的に見えやすいことであり、監視性ともいいます。「領域性」とは、犯罪者の力が及ばない範囲を明確にすることであり、「抵抗性」とは、犯罪者から加わる力を押し返そうとすることです。



**B-2-(1) 見通し性、領域性、抵抗性を重視した地域の防犯力の向上**

「子ども安全見守り隊」活動の充実

「子ども安全見守り隊」活動がすべての校区で実施されるよう、未実施の校区に対し、「子ども安全見守り隊」の効果、既に実施している校区での取り組み事例の紹介などを行います。また、「子ども安全見守り隊」活動は、今後も引き続き実施されるよう取り組むとともに、特に死角となる場所を中心に見守り活動を行うなど活動内容の充実に働きかけます。

大きな負担なく行える防犯活動の奨励

地域住民が大きな負担を負うことなく実施できる「“ながら”パトロール（散歩や買い物などのついでに行うパトロール）」や「深夜などにおける自宅外灯の点灯運動」などを積極的に奨励します。

「地域安全マップ」づくりによる安全性の向上

地域住民の危機管理・危機回避能力の向上を図るため、地域住民自らが地域内を踏査し、防犯や交通安全などの視点から「地域安全マップ」を作成する活動を、積極的に奨励します。

また、地域安全マップづくりで明らかになった問題箇所など（特に通学路）については、必要に応じて改善を図ります。

「子ども110番の家」の活性化

「子ども110番の家」に協力している店舗や家庭に対して、実際に事案が発生したときに、その機能を発揮できる状況になっているかどうか（形骸化していないか）などに関する調査を行うとともに、「子ども110番の家」と、学校・PTA・児童生徒との交流を深める機会を設けることで、いざという時に有効に機能するよう努めます。

防犯グッズなどの普及、利用促進

家庭や学校などに対して、防犯グッズ（防犯ブザー、刺股、など）の普及を図るとともに、実際に不審者などに遭遇したときに、防犯グッズを適切に使用できるように、定期的な訓練や試用などを働きかけます。

### B-2-(2) 地域社会と警察との連携による地域の防犯力の向上

---

#### 地域住民と警察との協働によるパトロールの実施

地域内にある防犯上注意を要する箇所などについては、交番や駐在所に対して定期・不定期のパトロールを要請するとともに、警察官によるパトロールが難しい時間帯などについては、地域住民によるパトロールを実施するよう働きかけます。また、交番や駐在所の警察官と地域住民との交流を深め、防犯上の重要情報などを交換できる関係づくりに取り組むよう働きかけます。

#### 地域住民からの不審者情報などの提供

不審者などを目撃したり、遭遇したりした場合には、速やかに警察に通報するよう、さまざまな機会を捉えて地域住民に啓発します。

#### 警察などによる交通安全意識の啓発

警察や民間機関などが実施する交通安全教室などを推進するとともに、こうした機会への地域住民の参加を呼びかけていきます。

### B-2-(3) 消費者問題（悪質商法など）への対応の充実

---

#### 消費者問題に対する相談体制の充実

弁護士や司法書士などの司法関係者・関係機関の協力を得ながら、被害を未然に防止する、事後の法的な対応も含めた支援を行うなどの視点から、相談機能の充実に図ります。

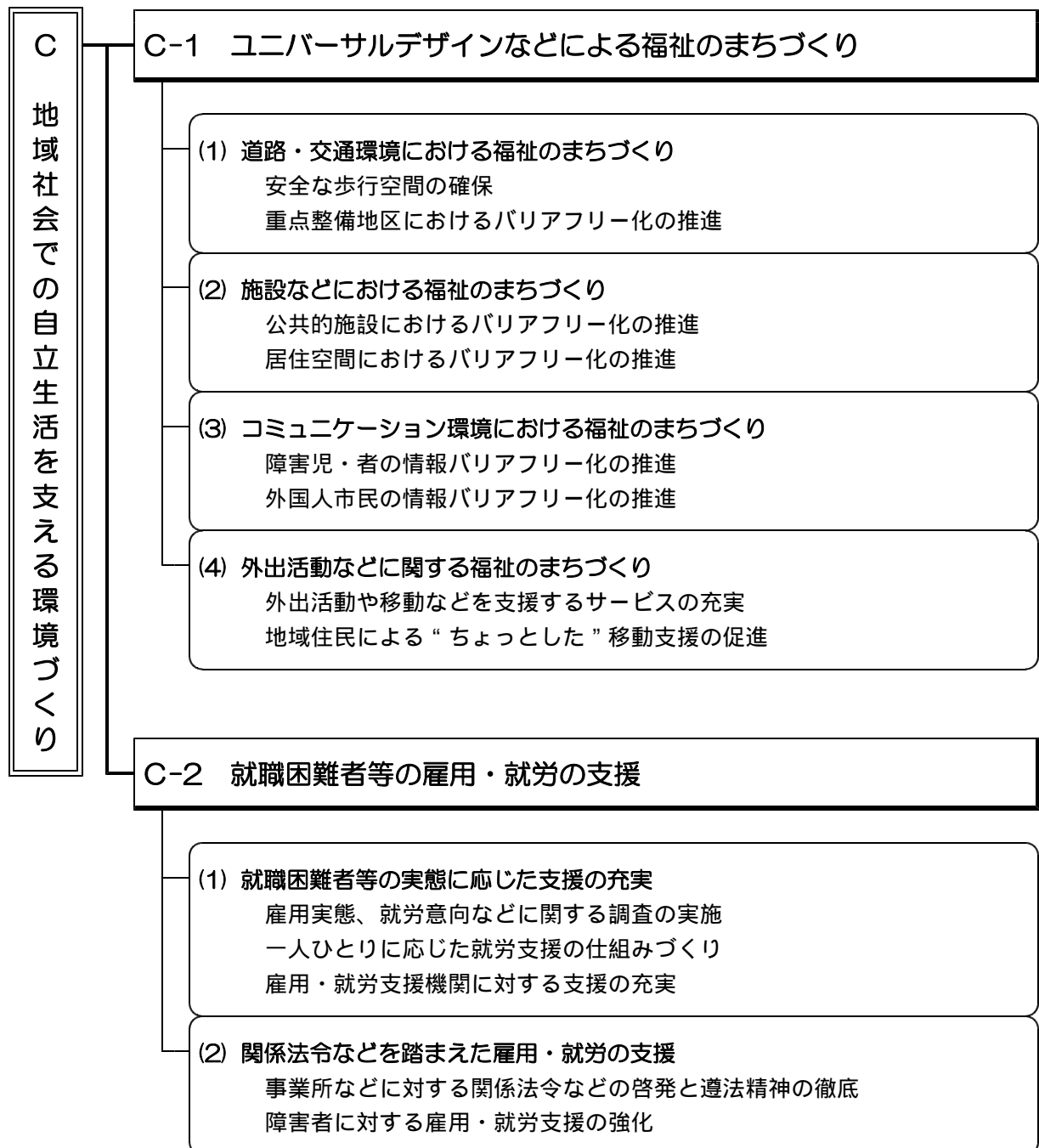
#### 地域福祉活動団体等による消費者問題に対する支援の強化

地域住民の中には、悪質商法などに関する知識不足などの理由から、実際に被害に遭った（又は、遭いそうになった）場合でも、それに気付かなかったり、気付いたとしても司法関係者・関係機関への相談までには至らなかつたりすることが予想されます。

そのため、日頃から地域住民と接する機会が多い地域福祉活動団体等のメンバーが、福祉サービスの利用者である地域住民が悪質商法などの被害に遭っていないかどうかについて気を配るとともに、必要に応じて、司法関係者・関係機関に相談することを助言するなど福祉サービスの提供を通じた支援の強化を、地域福祉活動団体等に働きかけます。

基本目標C 地域社会での自立生活を支える環境づくり

【施策の体系】



### C-1 ユニバーサルデザインなどによる福祉のまちづくり

#### 【現状と課題】

道路の歩行空間に関して、サポート会議では「歩道がない」、「歩道に段差がある」などの問題点が指摘されています。富田林市では、市内全域の歩道段差の解消に向けて順次取り組んでいるほか、平成19(2007)年3月に策定した富田林市交通等バリアフリー基本構想に基づいて、今後、近鉄富田林駅・富田林西口駅周辺地区の整備を計画的に進めていきます。また、サポート会議では「歩道上に障害物があり、歩行が困難な場合がある」などの問題点も指摘されましたが、放置自転車などについては「富田林市自転車等の放置に関する条例」に基づき、厳しく対処していくとともに、はみ出し看板などについては、行政だけでなく地域住民なども参加して、関係者・関係団体などに働きかけていくことも重要です。

建築物などに関しては、富田林市では、関係法令や「大阪府福祉のまちづくり条例」に基づき、移動の円滑化に向けた整備や、だれもが安全・快適に利用できるトイレ、駐車場などの施設整備を進めています。特に住宅に関しては、サポート会議において「公営住宅では、入居者の加齢に伴って、移動などで支障が出ている」などの問題点が指摘されているほか、全住宅数に占める公的賃貸住宅の比率が高いという地域特性も考慮して、公営住宅のバリアフリー化も進めていく必要があります。

富田林市内には、坂道の多い地域、公共交通機関の便が良くない地域などがあり、地域活動に参加したり、買い物に行ったり、通院・通所したりするのに困難を伴う場合があります。サポート会議では「加齢に伴って、外出が困難になってきたため、住み慣れた地域を離れる人も出てきている」という問題点も指摘されています。現在、民間機関においてガイドヘルパー、介護タクシーなどの外出支援サービスを行っており、今後も引き続き、その充実を図っていく必要があります。

視覚障害、聴覚障害、知的障害、発達障害などの障害のある人ではコミュニケーションなどにおいて困難さを抱えています。富田林市では、これらの市民の情報環境を改善するため、手話通訳者・要約筆記者の派遣、視覚障害者用「広報とんだばやし」(カセットテープに録音したもの)の発行、ボランティアの協力による対面朗読サービス(市立総合福祉会館、市立図書館)、市役所や出先機関の窓口への「耳マーク」の設置などを実施しています。今後も、大阪府や民間機関による支援も含めて、より一層の充実を図っていく必要があります。

また、関係団体アンケート調査結果によると、外国人市民など日本語以外の言語を母語とする市民の中には「日本語での日常会話はできても、学校での勉強にはついていけない子どもがいる」とか「病院などで言葉が通じず、通訳してもらえずに困っている」などコミュニケーションにおいて困難さを抱えている人がいます。富田林市では、ホームページ上に「がいこくご」ページを開設したり、とんだばやし国際交流協会と協働で、住民として暮らす防災パッケージ（多言語による防災マップなど）の作成、在住外国人とともにつくる「ユニバーサル・ウェルカムパッケージ」（住民情報、教育・医療・福祉情報などを「やさしい日本語」で書いたもの）の作成などに取り組んでいます。また、とんだばやし国際交流協会などの民間機関では「日本語よみかき教室」を開催しています。今後も、こうした取り組みのより一層の充実を図っていく必要があります。

【具体的な取り組み】

C-1-(1) 道路・交通環境における福祉のまちづくり

安全な歩行空間の確保

歩行空間における段差の解消、歩道整備などを進めていくとともに、他機関が管理する道路については関係機関に計画的な改善を要請します。また、歩道上にある駐車・駐輪車両、はみ出し看板などに関しては条例などに基づく対応を強化するほか、地域住民の協力を得ながら、マナー向上などに向けた啓発活動を行います。

重点整備地区におけるバリアフリー化の推進

近鉄富田林駅・富田林西口駅周辺地区に関しては、富田林市交通等バリアフリー基本構想に基づき計画的に整備を進めます。また、他地区に関しても、同構想の理念などに基づき、バリアフリー化について関係機関に要請します。

### C-1-(2) 施設などにおける福祉のまちづくり

---

#### 公共的施設におけるバリアフリー化の推進

関係法令や「大阪府福祉のまちづくり条例」に基づき、公共的施設のバリアフリー化を進めます。また、市民がよく利用する施設（商業施設、娯楽施設、など）のバリアフリー化についても関係機関に要請します。

#### 居住空間におけるバリアフリー化の推進

関係法令や「大阪府福祉のまちづくり条例」に基づき、市営住宅のバリアフリー化を進めるとともに、富田林市内にある府営住宅に関してもバリアフリー化について大阪府に要請します。また、民間住宅のバリアフリー化に関しては、住宅改造の補助に関する事業の広報に努め、その利用促進を図ります。

### C-1-(3) コミュニケーション環境における福祉のまちづくり

---

#### 障害児・者の情報バリアフリー化の推進

視覚障害者の情報バリアフリー化として、印刷媒体における墨字の点字化を進めるほか、聴覚障害者の情報バリアフリー化として、手話通訳者・要約筆記者の養成・派遣などを進めます。また、知的障害者、発達障害者などの情報バリアフリー化として、ピクトグラム<sup>(注)</sup>表記など視覚支援による情報提供にも努めます。

#### 外国人市民の情報バリアフリー化の推進

外国人市民など日本語以外の言語を母語とする市民の情報バリアフリー化として、富田林市内に暮らす外国人市民の実態などに合わせて、外国語表記を行う言語の充実、外国語表記による情報提供の拡充などを図ります。また、生活相談や会議などにおける通訳派遣なども引き続き推進します。

---

(注)ピクトグラム

ピクトグラムとは、絵文字のことです。言葉でなく、一見して理解できるよう記号化されたもの。現在では、国際的にも標準化され利用されているものも多くあります。

C-1-(4) 外出活動などに関する福祉のまちづくり

外出活動や移動などを支援するサービスの充実

高齢者や障害者などが自分の意思でさまざまな活動に参加できるようにするため、ガイドヘルパー、介護タクシーなどの移動支援などのサービスの広報に努め、その利用促進を図ります。

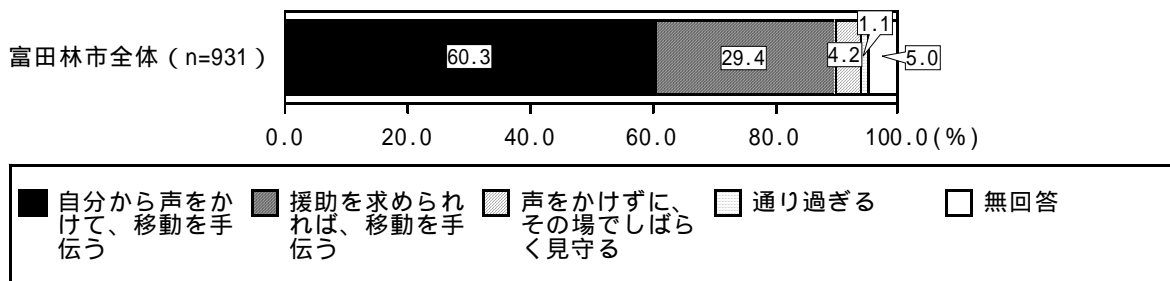
また、利用条件などの制約が比較的少なく、より利用しやすい移動支援のあり方について、関係機関と協議し、検討します。

地域住民による“ちょっとした”移動支援の促進

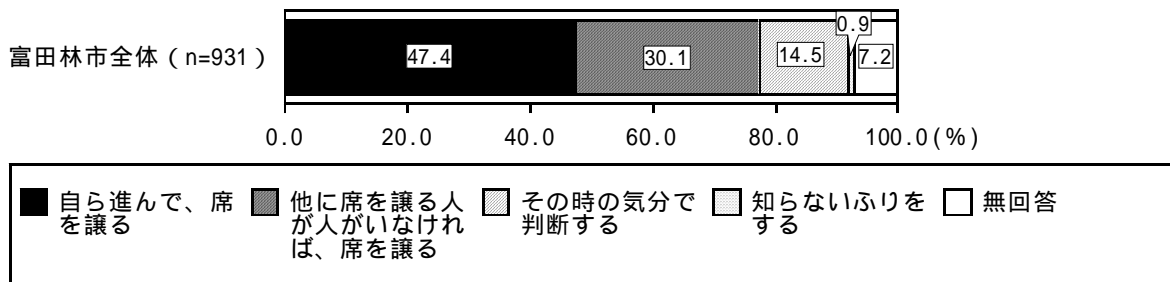
町中で車いすの人や白い杖の人などを見かけたときに手を差し伸べたり、交通機関の中で席を譲り合ったりするなど、地域住民が“ちょっとした”移動支援を日常的に行えるよう、さまざまな機会をとらえて啓発に努めます。

図4.3 ちょっとしたボランティアの実施状況〔全体〕

車いすの人、白い杖の人などが移動に困っていた場合の対応



交通機関の中で席に座っているとき、高齢者や障害者などが乗車してきた場合の対応



資料：「富田林市地域福祉計画」策定に関する市民意識調査

### C-2 就職困難者等<sup>(注)</sup>の雇用・就労の支援

#### 【現状と課題】

我が国の景気は、長期にわたる低迷期を終え、ようやく回復したと言われていますが、就職困難者等の雇用失業情勢は依然として厳しいものがあります。

富田林市では、人権文化センター内に富田林市就労支援センターを設置し、就労支援コーディネータを配置して、就職困難者等に対する支援を行っています。また、各種の就労支援相談を実施しているほか、生涯学習活動において、職業能力の開発、就労につながる資格取得のための講習会などを開催しています。また、障害者の就業支援に関しては、市役所における障害者就業・生活相談のほか、富田林市を含む地域を活動エリアとする南河内南障害者就業・生活支援センター（運営主体：社会福祉法人大阪府障害者福祉事業団）が設置されています。

しかしながら、全国的には、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づく障害者雇用率を達成していない事業所が依然として多いほか、関係団体アンケート調査では「就職活動の面接で、統一応募用紙に記載されていない事項まで質問（特に、いわゆる違反質問）を受けている事例がある」という問題点も指摘されるなど、事業所の中には、依然として、関係法令などに関する知識・理解が不足していたり、企業の社会的責任（CSR）として法令を遵守するという精神（コンプライアンス）が希薄化していたりするところがあると言わざるを得ません。

また、就職困難者等の中でも特に障害者については、我が国では、その雇用に関して「機会の均等」ではなく「結果の平等」という立場をとっており、「障害者の雇用の促進等に関する法律」においても障害者雇用率制度を導入し、事業主に対し障害者の雇用義務を課しています。また、平成18(2006)年4月から施行された「障害者自立支援法」では、障害者が地域で自立した生活を送るうえで障害者に対する就労支援は重要であるという考えのもと、障害者の就労支援を1つの柱としています。そのため、富田林市においても、障害者の雇用・就労への支援に関しては、より一層の取り組みが求められています。

(注) 就職困難者等

本計画書における「就職困難者等」とは、障害者、ひとり親家庭の保護者、中高年齢者、同和地区出身者、外国人市民の中で、働く意欲がありながら、さまざまな就労阻害要因があるため、雇用・就労を実現できない人と、雇用・就労に関する意識が低い若年無業者（ニート）を含むものとします。



【具体的な取り組み】

**C-2-(1) 就職困難者等の実態に応じた支援の充実**

雇用実態、就労意向などに関する調査の実施

就職困難者等に対する支援の在り方などを検討するための基礎資料を得るため、富田林市内の就職困難者等を対象に、雇用実態、就労意向、抱えている問題点などを把握する調査を実施します。

一人ひとりに応じた就労支援の仕組みづくり

富田林市就労支援センターの就労支援コーディネーターを中心に、就職困難者等一人ひとりに応じた支援メニューを提供することにより、就労阻害要因を克服し、就労に関する意識・意欲を助長して、個々の自立・就労を支援する仕組みづくりを行います。

雇用・就労支援機関に対する支援の充実

富田林市就労支援センター及び南河内南障害者就業・生活支援センターに関する広報を推進するとともに、各センターの活動（相談、情報の収集・提供、など）に対する支援を充実します。また、大阪府や民間機関などの就労支援機関との連携に対する支援を行います。

**C-2-(2) 関係法令などを踏まえた雇用・就労の支援**

事業所などに対する関係法令などの啓発と遵法精神の徹底

「職業安定法」、「障害者の雇用の促進等に関する法律」、「母子家庭の母の就業の支援に関する特別措置法」、「雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律」、「高年齢者等の雇用の安定等に関する法律」などについて、事業所、関係機関などに対する啓発を強化し、法令の遵守を図ります。

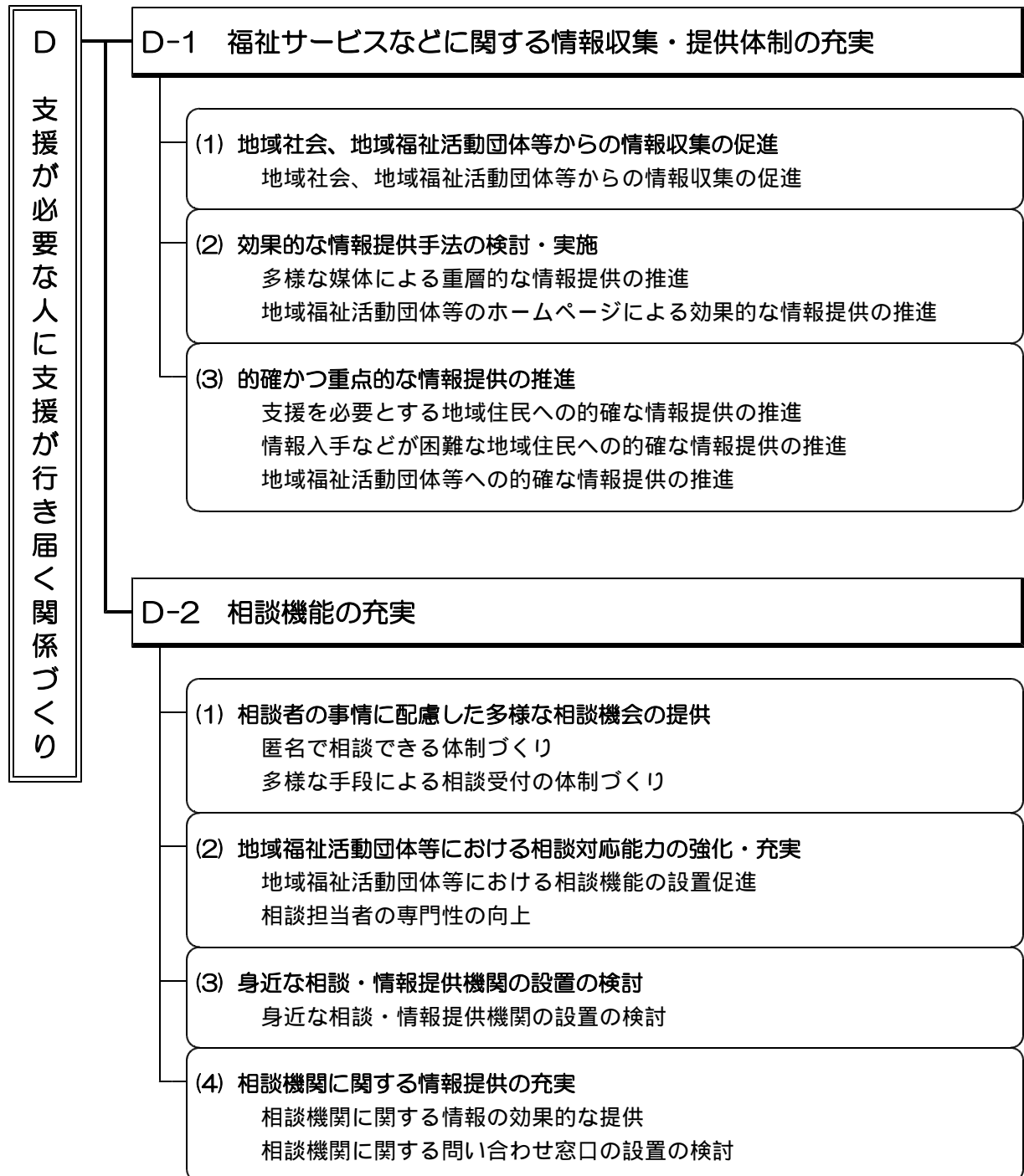
### 障害者に対する雇用・就労支援の強化

「障害者自立支援法」の施行により、障害者の雇用・就労を取り巻く環境は大きく変化しました。この環境変化が、障害者の自立に支障をきたすことのないよう、福祉部局と労働部局が連携し、福祉的就労に対する支援継続に向けた検討、関係機関・関係各課（南河内南障害者就業・生活支援センター、社会援護課、商工観光課、など）による連携の強化などに取り組めます。

また、行政機関では障害者雇用率は概ね達成していますが、雇用されている障害者のほとんどは身体障害者というのが実情です。こうした状況を踏まえ、行政機関において、特に知的障害者、精神障害者などの働く場の確保について検討します。

基本目標D 支援が必要な人に支援が行き届く関係づくり

【施策の体系】



## D-1 福祉サービスなどに関する情報収集・提供体制の充実

### 【現状と課題】

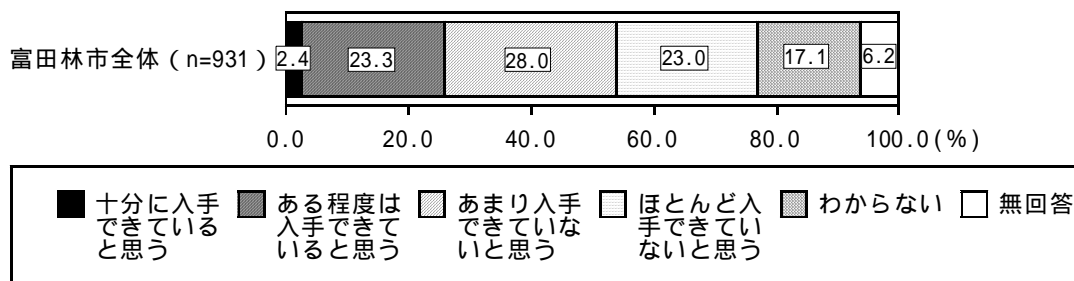
富田林市では、福祉サービスに関する情報を、広報とんだばやし、市のホームページなどを通じて提供しているほか、「福祉の手引き」や「子育てガイド」などを作成し、各種窓口や関係機関を通じて配布しています。

市民意識調査結果では、福祉サービスに関する情報の主な入手先として「広報とんだばやし」を挙げる人が62.3%で最も多く、他の入手先を大きく上回っています。また、福祉サービスに関する情報の入手程度を評価してもらったところ、「入手できている」という人は25.7%と4分の1強にとどまり、「入手できていない」や「わからない」という人は68.1%と7割弱を占めます。

また、サポート会議では、「地域福祉活動を行っている組織・団体などにおいても、福祉サービスに関する情報が不足している」という問題点が指摘されています。

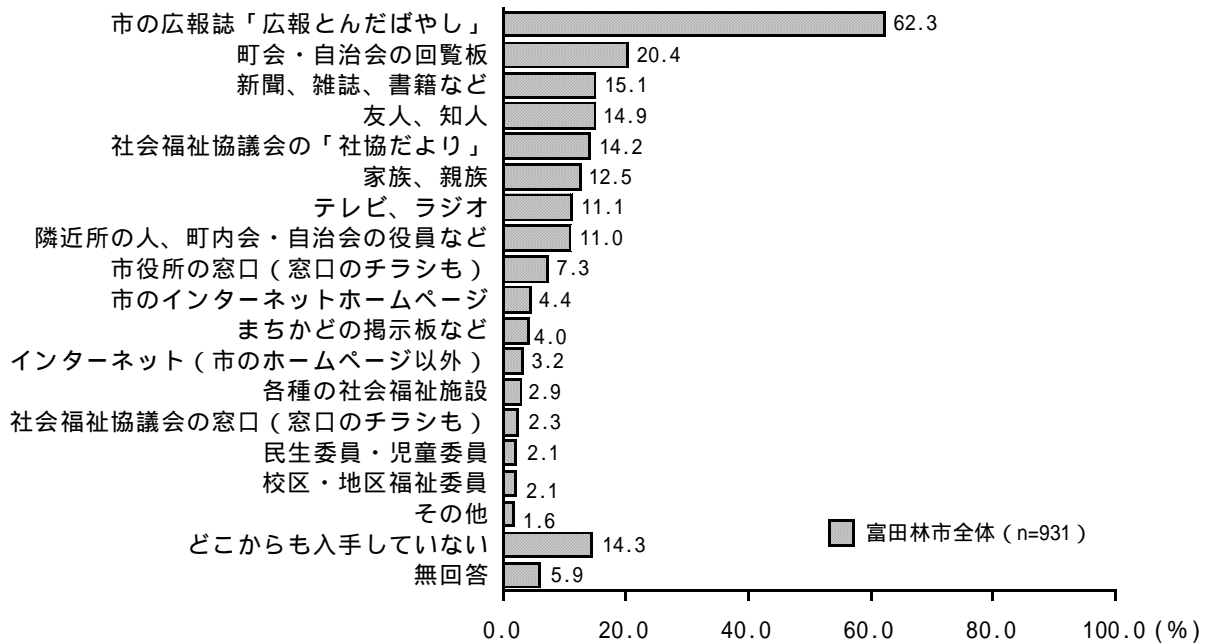
今後は、官民を問わず福祉サービスに関する情報の収集と提供を、きめ細かく行っていく必要があります。特に、情報提供においては、個々の情報提供手段の持つ強みと弱みを踏まえ、地域住民どうしの口コミによる提供、関係機関などを通じた提供、印刷物による提供、IT（情報技術）を活用した提供など多様な手段を効果的に組み合わせる必要があります。また、地域住民に広く情報を提供するだけでなく、支援を必要としている人、情報入手などに困難が予想される人、地域福祉活動を行っている組織・団体などに対しては重点的に情報を提供することも重要です。

図4.4 福祉サービスに関する情報（内容）の入手程度〔全体〕



資料：「富田林市地域福祉計画」策定に関する市民意識調査

図4.5 福祉サービスに関する情報の主な入手先〔全体〕



【具体的な取り組み】

D-1-(1) 地域社会、地域福祉活動団体等からの情報収集の促進

地域社会、地域福祉活動団体等からの情報収集の促進

福祉サービスに関する情報をきめ細かく提供するためには、情報収集にあたって、地域住民や地域福祉活動団体等から広く情報を提供してもらう必要があります。そのため、関係各課の職員は、地域住民や地域福祉活動団体等と交流する機会には積極的に参加し、情報収集に努めます。

D-1-(2) 効果的な情報提供手法の検討・実施

多様な媒体による重層的な情報提供の推進

福祉サービスに関する情報が地域住民に確実に届くようにするため、それぞれの情報提供媒体が有している強みと弱みを見極め、多様な媒体の効果的な組み合わせを検討し、実施します。

### 地域福祉活動団体等のホームページによる効果的な情報提供の推進

IT（情報技術）を活用した情報提供は、今後、ますます重要になると考えられます。しかし、地域福祉活動団体等においては、知識や技術の不足などにより、ホームページの立ち上げが進んでいないところも多々見られます。そこで、民間機関などを活用しながら、地域福祉活動団体等におけるホームページの立ち上げや更新などを支援します。また、地域住民による情報検索を容易にするため、ホームページ間での効果的なリンクを働きかけます。

### D-1-(3) 的確かつ重点的な情報提供の推進

---

#### 支援を必要とする地域住民への的確な情報提供の推進

支援を必要としている人、将来支援を必要とする可能性のある人などが集う場所や機会を捉えて、印刷媒体の設置・配布による情報提供を進めます。また、これらの人々が利用する福祉サービス提供機関などにおいて、スタッフなどから口頭で説明してもらうよう働きかけます。

#### 情報入手などが困難な地域住民への的確な情報提供の推進

情報入手などに困難が予想される障害者、外国人市民、非識字者（読み書きに不自由している人）などに対しては、前述の基本目標C-1-(3)に基づき、それぞれの人に適した手段などによる情報提供に努めます。

#### 地域福祉活動団体等への的確な情報提供の推進

行政及び地域福祉活動団体等が、福祉サービスに関する情報をお互いに共有できるよう、情報提供にあたっては、地域住民だけでなくこれらの団体などにも提供するよう働きかけます。特に行政は、会議やイベントなどさまざまな機会を捉えて、地域福祉活動団体等への情報提供に努めます。

## D-2 相談機能の充実

### 【現状と課題】

地域住民の抱える不安や悩みは、市民意識調査結果をみると「自分又は家族の健康や老後のこと」が上位を占めますが、これ以外にも「家計や経済的なこと」、「災害や地域の安全（防犯、交通安全など）のこと」などにも2割以上の方が不安や悩みを抱えています。また、比較的若い世代では「子育て、子どもの教育や将来のこと」や「自分の仕事のこと」に、比較的年輩の世代では「看護や介護のこと」に不安や悩みを抱えている人が多く見られます。逆に、「特に不安や悩みは感じていない」は12.0%と1割強にとどまり、ほとんどの地域住民がなんらかの生活課題を抱えており、しかもその生活課題は多様化していると考えられます。

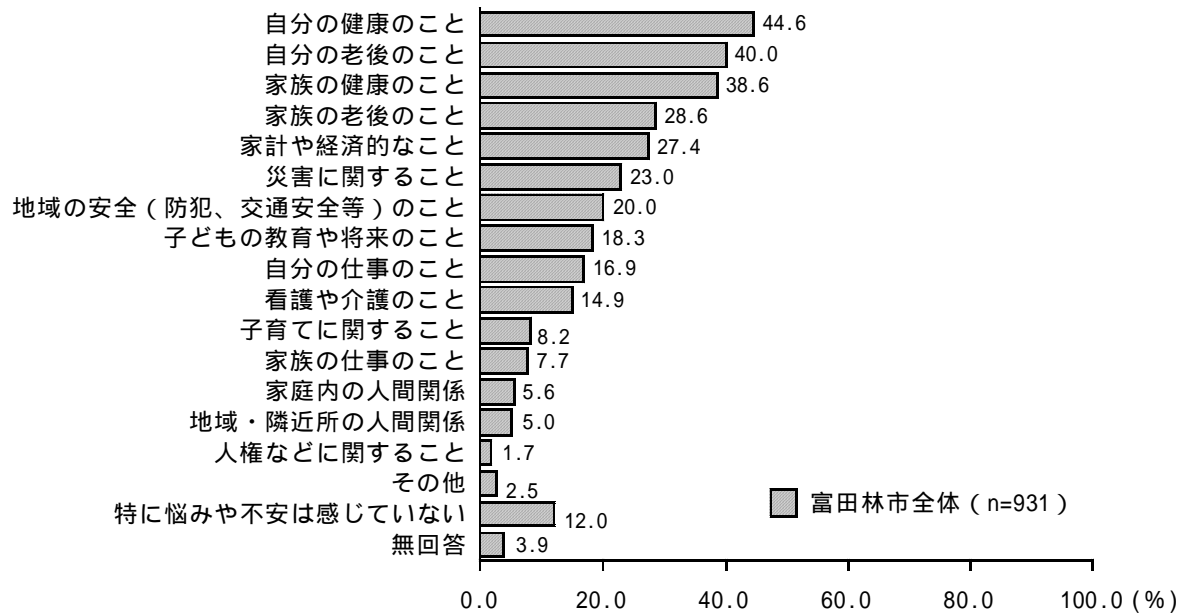
一方、不安や悩みを相談できる場所としては、関係各課における相談受付、各分野における専門の相談員などによる各種相談のほか、高齢者の介護などに関しては地域包括支援センターや在宅介護支援センターにおいて、子育てに関しては保育園、子育て支援センター、幼児教育センター、幼稚園、つどいの広場などにおいて、それぞれ相談を受け付けています。子どもの虐待に関する通報相談機関としては、子育て支援課、富田林子ども家庭センター（児童相談所）、チャイルドレスキュー110番（大阪府警察本部内）があります。地域社会には概ね中学校区に1人のコミュニティソーシャルワーカー（CSW）が配置されており、いきいきネット相談支援センターなどにおいて多様な生活課題などに関する相談を受け付けています。さらに、小学校区や町会（自治会）などでは、民生委員・児童委員、校区・地区福祉委員会などが相談活動を行っているほか、医療・保健・福祉、その他の専門機関やNPO法人やボランティア団体などでも地域住民の相談に応じているところがあります。

市民意識調査結果をみると、不安や悩みの相談先としては「家族、親族」や「友人、知人」といった身近な人々が圧倒的に多く、上記のような相談機関を挙げる人はあまり多くありません。相談者の状況をみると、話を聞いてくれるだけでよいという人もいれば、何らかの対応をすぐに求めている人もいます。また、相談内容を地域住民にも広く知ってもらって共有化したいという人もいれば、相談内容はなるべく秘密にしておきたいという人もいます。

このような相談内容や相談者の多様化などに対応するためには、相談先に関する問い合わせのワンストップ化と各相談機関の専門性などの強化を図っていくとともに、相談手段の多様化にも取り組む必要があります。また、身近な地域で相談できる体制を強化するため、既存機関の強化を図るとともに、既存機関を補完する新たな機関の設置についても検討する必要があります。

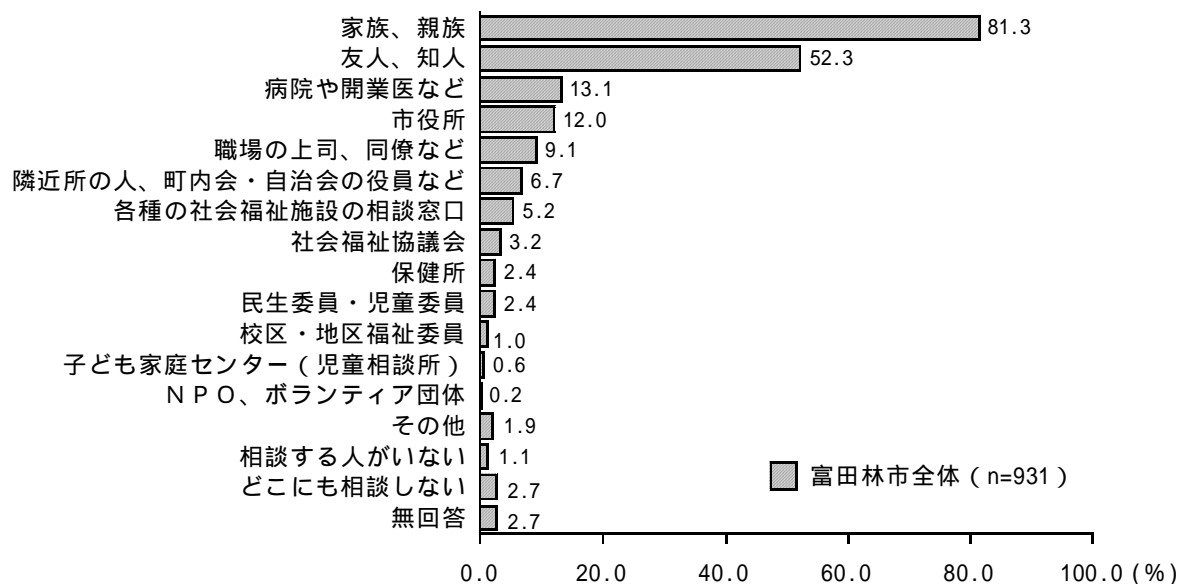
## 第4章 施策の展開

図4.6 日々の暮らしの中で感じている不安や悩み、困っていること〔全体〕



資料：「富田林市地域福祉計画」策定に関する市民意識調査

図4.7 日々の暮らしの中で不安や悩みを抱えたときの相談先〔全体〕



資料：「富田林市地域福祉計画」策定に関する市民意識調査



【具体的な取り組み】

**D-2-(1) 相談者の事情に配慮した多様な相談機会の提供**

匿名でも相談できる体制づくり

相談者の中には“内緒”で相談したいとか、“内緒”でなければ、相談したいことがあっても相談できないといった人がいます。こうした傾向は、相談内容が複雑であったり、深刻であったりする場合にも見られます。そのため、行政をはじめ相談機能を有する地域福祉活動団体等においては、電話番号非通知でも相談可能な相談体制をつくとともに、そのことを広く広報するよう働きかけます。

多様な手段による相談受付の体制づくり

相談内容や相談者が抱える事情などは多様であるため、行政をはじめ相談機能を有する地域福祉活動団体等においては、窓口相談、出張相談、訪問相談、電話・メール相談、ネット相談など、多様な手段・媒体での相談受け付けの体制づくりに取り組むよう、働きかけます。

**D-2-(2) 地域福祉活動団体等における相談対応能力の強化・充実**

地域福祉活動団体等における相談機能の設置促進

地域福祉活動団体等の中には、相談活動を未だ行っていない団体等もあることから、可能なかぎり相談活動への取り組みを行ってもらえるよう働きかけるとともに、既に実行している先進団体の事例紹介を行うなど支援を行います。

相談担当者の専門性の向上

相談機関における相談担当者の専門性の向上を図るため、研修機会を充実するとともに、民間機関などで実施する研修に関する情報提供などを行います。

### D-2-(3) 身近な相談・情報提供機関の設置の検討

#### 身近な相談・情報提供機関の設置の検討

地域では、民生委員・児童委員などが地域住民の各種相談などに対応しています。このような既存の相談機関の活動を補完する新たな相談機関（人的資源）の設置を進めます。現在、富田林市の事業として中学校区に1名の配置を進めているコミュニティソーシャルワーカー（CSW）は、既存の相談機関や専門機関などと連携を図りながら、支援を必要とするあらゆる人の相談に対応するとともに、地域住民に対して福祉サービスなどに関する情報の提供も行っていきます。

さらに、地域住民に身近なところにおいて、同様の機能を担っていく新たな相談機関の設置について検討します。新しい相談機関は、概ね小学校区単位又は町会（自治会）単位に設置するものとします。

### D-2-(4) 相談機関に関する情報提供の充実

#### 相談機関に関する情報の効果的な提供

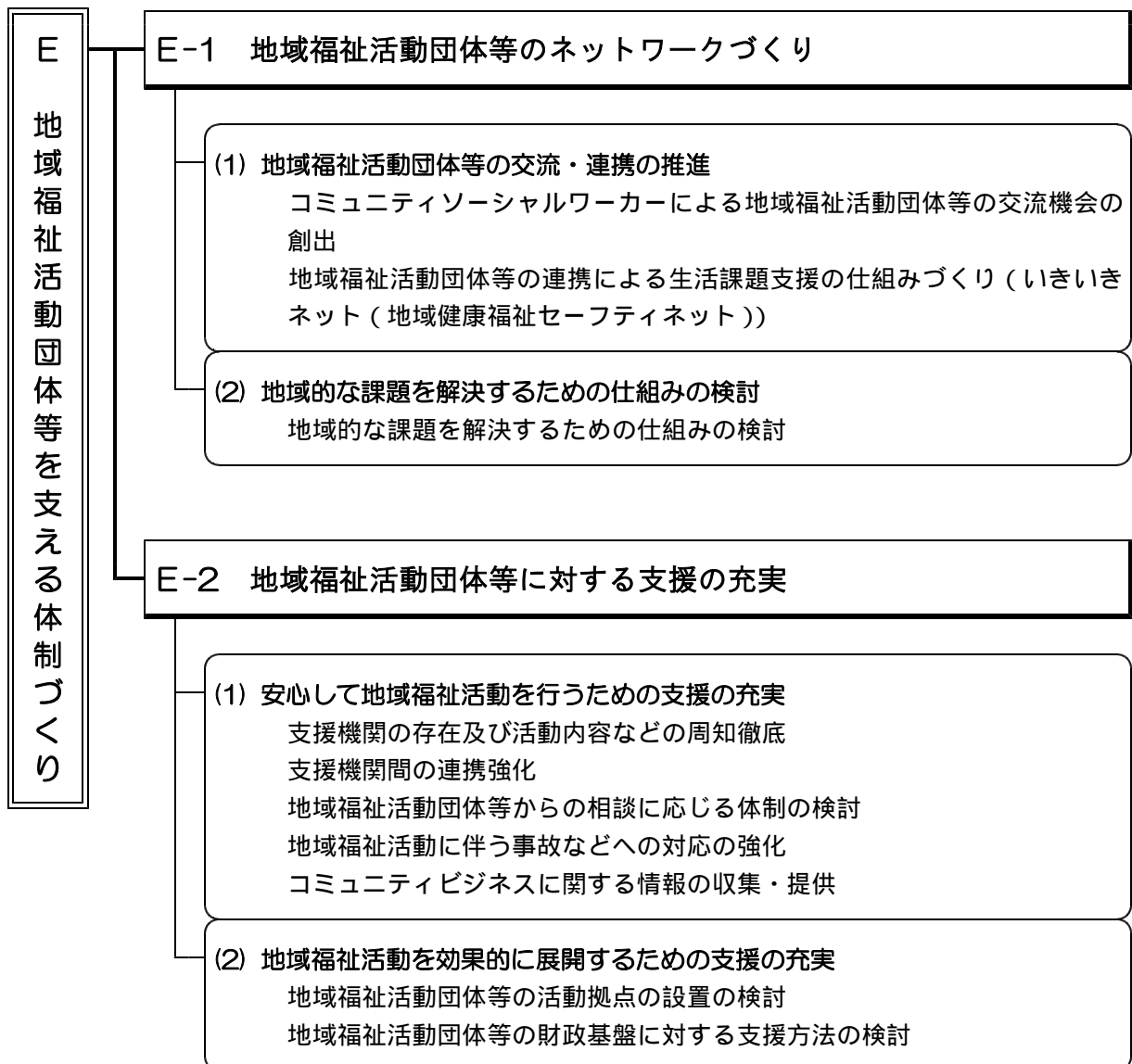
相談機関に関する情報について、先述した「福祉サービスなどに関する情報の提供」（前述の基本目標D-1を参照）と同様に、効果的、的確かつ重点的に提供します。

#### 相談機関に関する問い合わせ窓口の設置の検討

自分が抱えている相談先があるのかどうか、どこにあるのか、などの疑問にワンストップ（1か所、又は、1回）で対応するため、市民から問い合わせに対して、多様な生活課題のそれぞれに関する相談機関の連絡先などの情報を伝えることができる窓口（（仮称）相談先なんでも問い合わせ窓口）の設置について検討します。

基本目標E 地域福祉活動団体等を支える体制づくり

【施策の体系】



### E-1 地域福祉活動団体等のネットワークづくり

#### 【現状と課題】

富田林市内の多くの地域では、町会（自治会）、子ども会、老人クラブ、校区・地区福祉委員会、PTAなどの地域ごとに組織される団体や、中学校区に配置されるコミュニティソーシャルワーカー（CSW）、町会（自治会）単位に設置される民生委員・児童委員などの人的資源が活動しています。一方、ボランティア団体、NPO、当事者団体などのように、活動目的などを同じくする人々が集まり、地域を超えて活動を行っている団体などもあります。

これらの団体や人的資源は、それぞれ独自の目的を持って、地域住民の抱えるさまざまな生活課題に対応しており、いずれも富田林市の地域福祉を推進していくうえで重要な役割を担っています。

しかし、生活課題の多様化や複雑化が進む中で、個々の団体や人的資源だけでは対応しきれない場合も出てきており、これらの団体や人的資源の間での連携の必要性が高まっています。関係団体アンケート結果によると、現状においても、個々の課題に対して連携がとられている場合もありますが、「団体や人的資源の間では意識や考え方に差がある」とか「地域での連携がとりにくい」などの意見も寄せられています。

このような状況を踏まえると、今後は、地域福祉活動団体等の交流を深めるとともに、連携の必要な生活課題が生じたときには、課題解決に向けて、地域福祉活動団体等の間で円滑な連携体制を構築できるよう、意識の共有と仕組みづくりを進めておく必要があります。また、そのためには、交流・連携のまとめ役となる人的資源を位置づけておくことが重要であり、必要に応じて、市職員も連携に関わることで、行政と民間機関との協働で取り組むことができる仕組みが重要です。

【具体的な取り組み】

E-1-(1) 地域福祉活動団体等の交流・連携の推進

コミュニティソーシャルワーカーによる地域福祉活動団体等の交流機会の創出

コミュニティソーシャルワーカー（CSW）の主催によって、地域福祉活動団体等が集い、担当者どうしが顔見知りになり、お互いにどのような活動を行っているのかを知るとともに、情報を交換したり、日頃の活動に伴って生じる不安・悩み、問題点などを相談しあったりできる交流の場（関係づくりの場）を、各地域ごとに設置できるよう、取り組みます。この交流の場には、町会（自治会）、校区・地区福祉委員会、民生委員・児童委員などの地域型組織だけでなく、可能なかぎり、当事者グループ、ボランティアグループ、NPO法人などのテーマ型組織も参加してもらうよう、働きかけます。

地域福祉活動団体等の連携による生活課題支援の仕組みづくり（いきいきネット（地域健康福祉セーフティネット））

個々の地域住民が抱える生活課題に対しては、基本的には、相談を受けたり、支援を求められたりした地域福祉活動団体等において対応するものと考えられますが、生活課題の内容によっては、窓口となった地域福祉活動団体等だけでは対応が困難な事例も発生することが考えられます。

そこで、こうした対応が困難な事例に対しても、自助・互助・共助・公助による支援に円滑につなげていくことができるよう、コミュニティソーシャルワーカー（CSW）がコーディネートし、関係者が参加する「（仮称）生活課題支援会議」の開催に向けて、取り組みます。

E-1-(2) 地域的な課題を解決するための仕組みの検討

地域的な課題を解決するための仕組みの検討

多くの地域住民が共通して抱えている課題（例えば、違法駐車・駐輪、歩道の凸凹や段差、不審者などの出没、など）に対しては、地域全体で解決に向けて取り組むことが重要になります。

そこで、こうした課題の解決に向けて、実態の調査、解決策の検討、解決策に対する合意形成などを、地域全体で取り組むことができるよう、関係する地域住民や地域福祉活動団体のほか、必要に応じて、関係する市職員が参加して開催する「（仮称）地域課題検討会議」の設置について検討します。

## E-2 地域福祉活動団体等に対する支援の充実

### 【現状と課題】

地域福祉活動を行っている団体や人的資源が、富田林市の地域福祉の向上に向けて、さらに活発な活動を展開していくためには、いわゆる組織運営に必要な4大資源（人、物、金、情報）を充実していくことも重要です。

「人」に関しては、基本目標Aで述べたとおり、地域福祉の担い手づくりを充実していく必要があります。

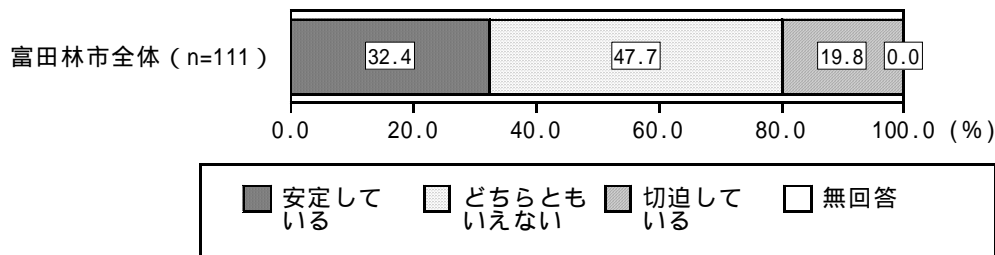
「物」に関しては、サポート会議や関係団体アンケートでは、集会所や自治会館などの無い地域から「活動場所の確保が難しい」という意見が寄せられており、活動拠点の確保について検討する必要があります。

「金」に関しては、関係団体アンケート調査結果では、団体の財政状況に関して「切迫している」は19.8%と2割を占め、「安定している」は32.4%と約3分の1を、「どちらとも言えない」は47.7%と半数弱をそれぞれ占めます。また、サポート会議では「市からの助成金は、新しい活動をするときにはあるが、活動継続に対してはほとんどない」、「市から予算がつくと、地域社会から認められたことになり、やり甲斐につながる」、「福祉委員会や老人クラブでは町会（自治会）から助成金をもらって活動しているため、財政が安定しない」などの問題点が指摘されています。こうしたことから、財政支援の在り方についても検討する必要があります。

「情報」に関しては、基本目標Dで述べたとおり、地域福祉活動を行っている団体や人的資源に対して的確に情報を提供する必要があります。

その他、サポート会議や関係団体アンケートでは「地域福祉活動を行っている団体などの不安や悩みを相談できる場所がない」という意見や、「地域福祉活動をしているときに、要支援者（利用者）に事故があった場合の保険や責任の所在がはっきりしていないため、不安である」という意見も寄せられています。これらの意見も、今後、富田林市において地域福祉を推進するうえで重要な課題と考えられます。

図4.8 団体の財政状況〔全体〕



資料：「富田林市地域福祉計画」策定に関する関係団体アンケート調査

【具体的な取り組み】

E-2-(1) 安心して地域福祉活動を行うための支援の充実

支援機関の存在及び活動内容などの周知徹底

地域福祉活動団体等への支援を行っているボランティアセンター、市民公益活動支援センターの存在、及び、それぞれのセンターにおける活動内容などについて、富田林市社会福祉協議会と連携のもと、地域福祉活動団体等に広報し、その周知を図ります。

支援機関間の連携強化

富田林市社会福祉協議会と連携のもと、ボランティアセンターと市民公益活動支援センターのそれぞれが行っている事業・活動のうち、類似したものについては、お互いに協力するとともに、その他の事業・活動についても情報の共有化や役割分担などを進めます。

地域福祉活動団体等からの相談に応じる体制の検討

地域福祉活動団体等が抱える不安や悩み、問題などの解決を図るため、富田林市社会福祉協議会と連携して、地域福祉活動団体等からの相談に対応する体制づくりについて検討します。

地域福祉活動に伴う事故などへの対応の強化

地域福祉活動（特に、対人サービス活動）を行ったときに発生した事故などへの対応策の1つである保険制度（ボランティア保険など）について、その普及と利用促進を図ります。また、地域福祉活動団体等とともに、被害にあったサービス利用者への対応方針（責任の在り方など）について検討します。

### コミュニティビジネスに関する情報の収集・提供

地域福祉を推進していくためには、多様な主体が地域福祉活動に参加することは重要であり、その1つとして、コミュニティビジネスの可能性にも注目が集まっています。そのため、先進事例、関係法令、ノウハウなどのコミュニティビジネスに関する情報の入手に努めるとともに、必要に応じて、市内にある企業や地域福祉活動団体等に提供します。

## E-2-(2) 地域福祉活動を効果的に展開するための支援の充実

---

### 地域福祉活動団体等の活動拠点の設置の検討

地域福祉活動団体等の活動基盤を整備するため、空き教室、空き店舗、公共施設の空きスペースを活用するなど、活動拠点となる場所の確保について、費用対効果の結果などを勘案しながら検討します。なお、地域福祉活動団体等の活動拠点は、地域住民の交流拠点として利用することが可能なものとします（基本目標A-2- を参照）。

### 地域福祉活動団体等の財政基盤に対する支援方法の検討

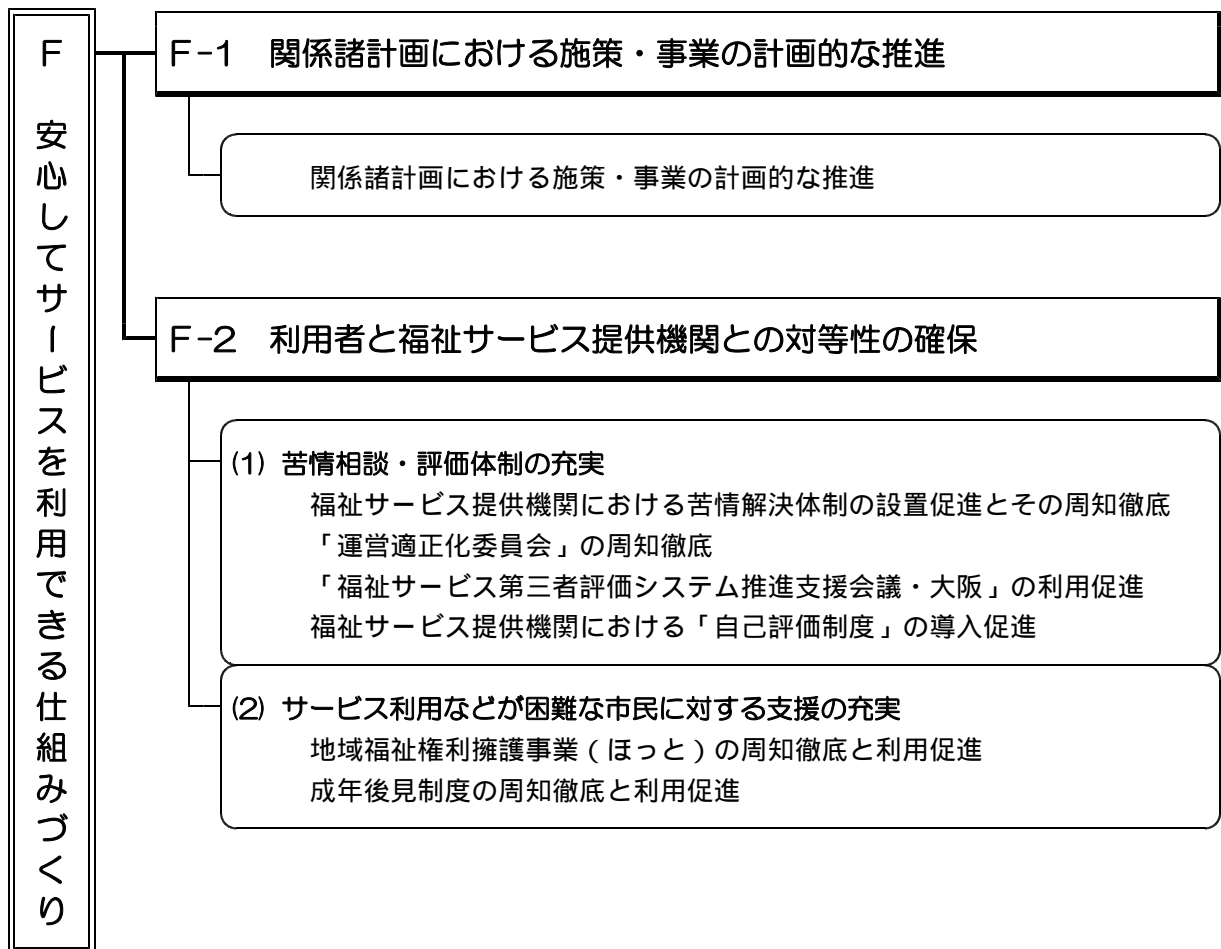
地域福祉活動団体等の財政基盤を整備するため、地域福祉活動団体等の自主財源確保の取り組みに対して、事例紹介、ノウハウの提供などの支援を行います。

また、公費による支援については、現在の“団体又は事業単位の支給”から、“地域を単位とした支給”への移行の可能性や問題点などについて検討するとともに、それぞれの地域に対しては、団体又は事業単位の支給された公費の“集約と優先度別再分配”の可能性や問題点などについて検討するよう働きかけます。



基本目標F 安心してサービスを利用できる仕組みづくり

【施策の体系】



### F-1 関係諸計画における施策・事業の計画的な推進

#### 【現状と課題】

富田林市では、第4次富田林市総合計画をはじめ、地域福祉に関する計画などとして、富田林市次世代育成支援行動計画、富田林市高齢者保健福祉計画及び介護保険事業計画、富田林市障害福祉計画・障害者長期計画、健康とんだばやし21、「人権教育のための国連10年」富田林市行動計画、富田林市男女共同参画計画、富田林市地域防災計画、富田林市交通等バリアフリー基本構想、富田林市市民公益活動推進指針などを策定して（又は、策定に向けて取り組んで）います。

また、本計画では、福祉サービスの提供に関する資源や仕組み、福祉サービスの利用に関する支援などについてとりまとめているほか、関連諸計画ではあまり取り上げていない生活課題への対応などについてとりまとめています。

富田林市において地域福祉を推進するためには、本計画だけでなく、関連諸計画の施策・事業が計画的に推進される必要があることは言うまでもありません。また、関連諸計画の改正などにあたっては、第4次富田林市総合計画及び本計画との整合を図り、行政全体として一貫性のある地域福祉施策・事業が展開されなければなりません。

#### 【具体的な取り組み】

##### 関係諸計画における施策・事業の計画的な推進

自助・互助・共助・公助による支援のうち、公助に関して中心的な役割を担う機関として、地域福祉に関連する行政計画（富田林市次世代育成支援行動計画、富田林市高齢者保健福祉計画及び介護保険事業計画、富田林市障害福祉計画・障害者長期計画、健康とんだばやし21、「人権教育のための国連10年」富田林市行動計画、富田林市男女共同参画計画、富田林市地域防災計画など）における施策・事業を計画的に推進します。

## F-2 利用者福祉サービス提供機関との対等性の確保

### 【現状と課題】

我が国では、平成12(2000)年の社会福祉基礎構造改革により、福祉サービスの供給体制は、従来の「措置制度」から「利用(契約)制度」を中心とした制度に大きく転換しました。利用(契約)制度では、福祉サービスの利用者と事業者は対等な関係にあり、利用者は福祉サービスを選択できることになっています。

しかし、一般的には、福祉サービスに関する情報の量や内容は事業者の方が優位であり、利用者はなかなか十分に知りうる事ができない(情報の非対称性)と言われています。そのため、事業者に対する評価制度を充実し、結果を市民に公表することが重要です。

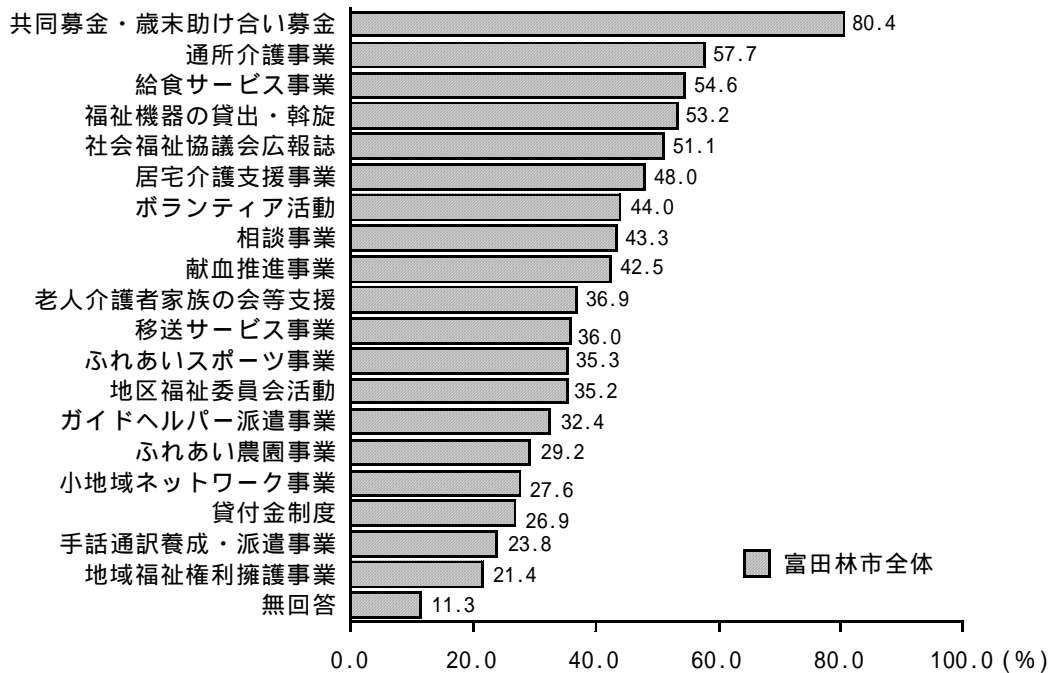
また、対等な関係といっても、現実的には、利用者は事業者よりも弱い立場に置かれることが少なくなく、苦情を抱いてもそれを言いにくいという実情があります。そのため、事業者には、苦情解決体制として苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の設置に取り組むことが求められています。また、大阪府社会福祉協議会には、苦情を適切に解決するなどの目的で「運営適正化委員会」が設置されています。

こうした苦情解決の取り組みは利用者の権利擁護という意味だけでなく、苦情は事業所にとってもサービス向上に向けた重要な情報であるため、各事業者に対して苦情解決体制の設置を積極的に働きかけていくとともに、市民への周知を図っていくことも必要です。

さらに、高齢者や障害者の中には、判断能力に不安があり、福祉サービスの選択や事業者との契約締結などにおいて困難が予想される利用者もいます。このような利用者を支援する事業として、地域福祉権利擁護事業、成年後見制度があります。地域福祉権利擁護事業は、富田林市では、富田林市社会福祉協議会が「ほっと」という事業名で実施しています。また、家庭裁判所に申し立てを行う成年後見制度については、高齢介護課で、制度利用にあたって支援を行っているほか、身寄りがないなどの理由で申し立てをする人がいない市民には、本人に代わって市長が申し立てを行うことができます。

しかし、富田林市社会福祉協議会が実施した地域住民アンケートによると、地域福祉権利擁護事業を知っているという人は21.4%と2割強にとどまっているため、これらの事業・制度について、市民への周知を図り、より一層利用しやすくする必要があります。

図4.9 富田林市社会福祉協議会が実施している事業・活動の中で知っているもの



### 【具体的な取り組み】

#### F-2-(1) 苦情相談・評価体制の充実

福祉サービス提供機関における苦情解決体制の設置促進とその周知徹底

福祉サービス提供機関では、苦情解決体制として、苦情解決責任者<sup>(注)</sup>、苦情受付担当者<sup>(注)</sup>、第三者委員<sup>(注)</sup>を設置することが求められています。そのため、福祉サービス提供機関に対して苦情解決体制の設置を働きかけます。また、福祉サービス提供機関にはこのような苦情解決体制が設けられていることを、さまざまな機会を捉えて、広く市民に広報し、その周知を図ります。

### 「運営適正化委員会」の周知徹底

利用者からの苦情に対して、利用者と福祉サービス提供機関の双方で話し合っても解決できない場合、また、事情があって、福祉サービス提供機関の責任者や担当職員に直接言いにくい場合、苦情を申し出ることができる機関として、大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会があります。

そこで、大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会の存在、運営適正化委員会における苦情解決の仕組みなどについて、さまざまな機会を捉えて、広く市民に広報し、その周知を図ります。

### 「福祉サービス第三者評価システム推進支援会議・大阪」の利用促進

大阪府における第三者評価事業の推進組織として、福祉サービス第三者評価システム推進支援会議・大阪（社会福祉法人大阪府総合福祉協会）があります。ここでは、福祉サービス第三者評価<sup>(注)</sup>を行う評価機関（福祉サービス提供機関と利用者以外の公正・中立な第三者）の認証に係る事務、福祉サービス第三者評価の評価基準や評価手法の策定・更新、評価結果の公表などを行っています。

そこで、福祉サービスを利用する際、事業所などの選択を行うにあたって、「福祉サービス第三者評価システム推進支援会議・大阪」を活用することにより、福祉サービス第三者評価の評価結果を入手できることを、さまざまな機会を捉えて、広く市民に広報し、その周知と利用促進を図ります。

### 福祉サービス提供機関における「自己評価制度」の導入促進

福祉サービス提供機関自身が自らの福祉サービスを評価（自己評価）し、自己評価結果と福祉サービス第三者評価結果とを比較分析し、自らの福祉サービスを見直すことで、福祉サービスの質の向上が図られると考えられます。そのため、福祉サービス提供機関に対し、自己評価制度の導入を働きかけます。

---

（注）苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員

苦情解決責任者は、苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とします。

苦情受付担当者は、サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から任命します。また、苦情受付担当者は、利用者からの苦情の受付、苦情内容、利用者の意向等の確認と記録、受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告、を行います。

第三者委員は、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、設置します。第三者委員の要件は、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること、世間からの信頼性を有する者であること、です。

（注）福祉サービス第三者評価

福祉サービス第三者評価とは、福祉サービスを提供している事業所と利用者以外の公正・中立な第三者（＝評価機関）が、当該事業所が提供している福祉サービスの質などについて、専門的かつ客観的な立場から行う評価のことです。

### F-2-(2) サービス利用などが困難な市民に対する支援の充実

#### 地域福祉権利擁護事業（ほっと）<sup>(注)</sup>の周知徹底と利用促進

地域福祉権利擁護事業を知ってもらい、理解してもらうため、富田林市社会福祉協議会と連携し、さまざまな機会を捉えて、事業の内容や利用方法などについて広く市民に広報し、その周知と利用促進を図ります。

#### 成年後見制度<sup>(注)</sup>の周知徹底と利用促進

成年後見制度を知ってもらい、理解してもらうため、弁護士や司法書士など司法関係機関などの協力を得ながら、さまざまな機会を捉えて、事業の内容や利用方法などについて広く市民に広報し、その周知と利用促進を図るとともに、富田林市社会福祉協議会と連携し、地域福祉権利擁護事業に関する広報とあわせて、成年後見制度の広報にも努めます。

また、高齢介護課が制度利用にあたっての支援（相談への対応など）を実施していること、市長による申立てがあることなどについての広報にも努めます。

---

（注）地域福祉権利擁護事業

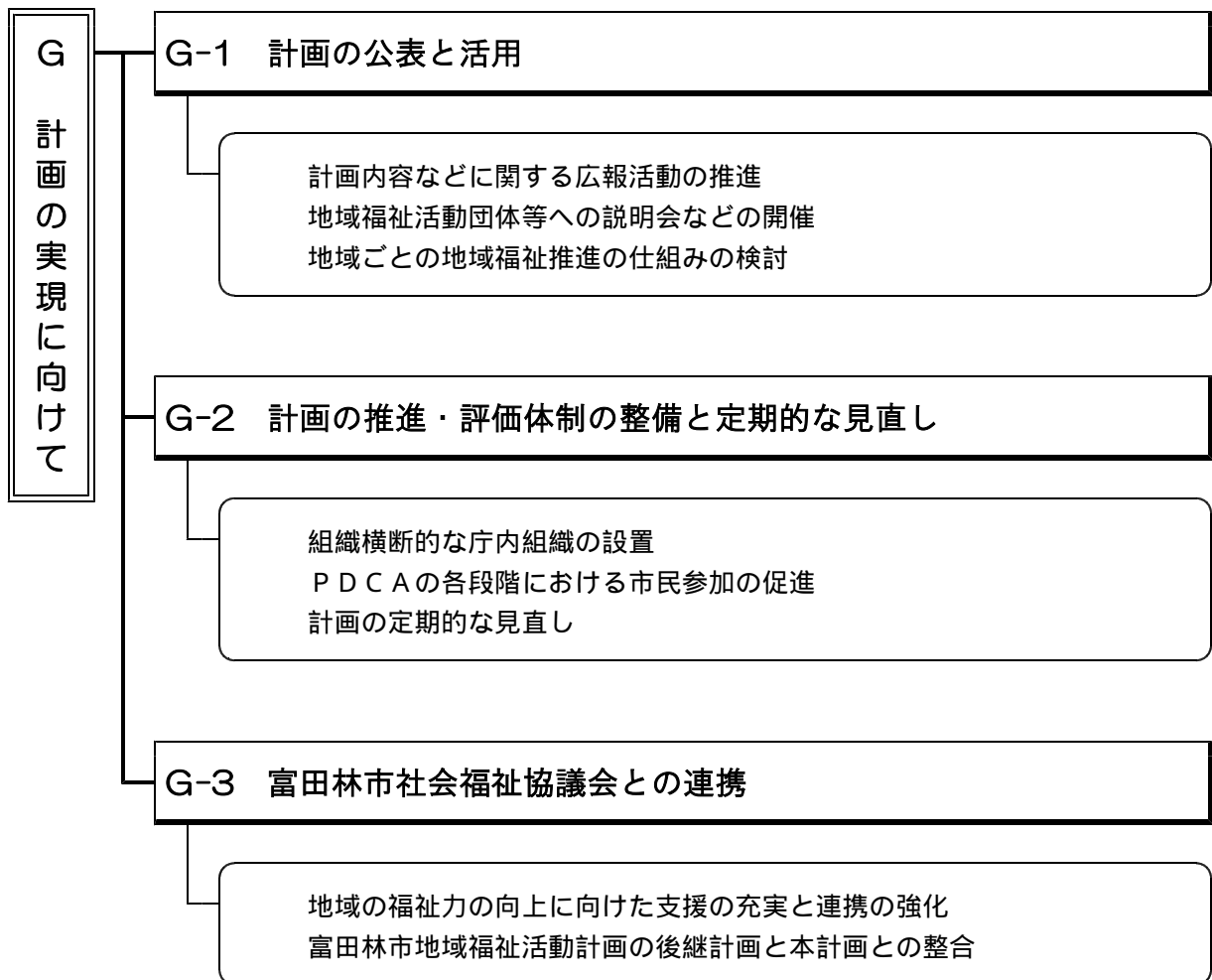
認知症、知的障害、精神障害等により判断能力が不十分な人が自立し、地域で安心した生活が送れるよう、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理サービスなどの生活支援を行う事業。「ほっと」は富田林市社会福祉協議会における同事業の名称。

（注）成年後見制度

認知症、知的障害、精神障害等により判断能力が不十分になった本人に代わり、家庭裁判所が選任した後見人などが財産管理や身上監護を行い、本人が安心して生活できるよう保護支援する制度。法定後見人制度と任意後見人制度があります。

基本目標G 計画の実現に向けて

【施策の体系】



### G-1 計画の公表と活用

---

#### 計画内容などに関する広報活動の推進

一人でも多くの市民に、本計画の基本理念、基本視点、施策内容などを知ってもらい、理解してもらうために、広報とんだばやし、市のホームページなどを活用して広報を行います。また、本計画の概要版（小冊子）も作成します。

#### 地域福祉活動団体等への説明会などの開催

地域福祉活動団体に、本計画の基本理念、基本視点、施策内容などを知ってもらい、理解してもらうとともに、富田林市における地域福祉の推進に向けて協力などをお願いするため、地域福祉活動団体等を対象にした説明会などを開催します。

#### 地域ごとの地域福祉推進の仕組みの検討

本計画の基本理念、基本視点などを共有しつつ、それぞれの地域において、地域特性を考慮した地域福祉推進の仕組みづくりが検討されるよう、働きかけます。

### G-2 計画の推進・評価体制の整備と定期的な見直し

---

#### 組織横断的な庁内組織の設置

本計画における施策・事業には、庁内のほぼすべての部が関わっているため、本計画の推進及び評価にあたっては、組織横断的な組織を立ち上げて、取り組めます。

#### P D C A<sup>(注)</sup>の各段階における市民参加の促進

本計画の計画立案（Plan）、実施（Do）、評価（Check）、見直し（Action）の各過程において、さまざまな立場の市民が参加し、行政と協働で取り組むことができるよう、行政と市民の間での情報の共有化を図るとともに、市民参加の機会の拡充に努めます。

---

（注）P D C A

P D C Aは、一般的には、計画立案（Plan）、実施（Do）、検証・評価（Check）、見直し（Action）の頭文字を取ったもので、特に行政機関においては、政策、施策・事業などの計画策定から見直しまでのサイクルを示しています。



### 計画の定期的な見直し

本計画の計画期間は5年ですが、我が国の社会福祉政策や社会経済環境など大きく変化していることを考慮して、概ね3年後をめどに、地域特性や市民意識などの変化、施策・事業の進捗状況や評価結果などを考慮しながら、本計画の見直しを行います。

## G-3 富田林市社会福祉協議会との連携

---

### 地域の福祉力の向上に向けた支援の充実と連携の強化

富田林市における地域の福祉力の向上を図るため、地域福祉推進の中核機関である富田林市社会福祉協議会に対し、組織運営、事業展開などにおいて必要な支援を行うとともに、より一層の交流・連携を進めます。

### 富田林市地域福祉活動計画の後継計画と本計画との整合

富田林市社会福祉協議会では、平成17(2005)年9月に地域福祉活動計画(富田林市社会福祉協議会の計画)及び地域福祉行動計画(校区・地区福祉委員会の計画)の両方を盛り込んだ富田林市地域福祉活動計画Vol.1を作成しています。今後、策定又は改定される「地域福祉活動計画」や「地域福祉行動計画」については、本計画の基本理念、基本視点などを共有しつつ、富田林市社会福祉協議会、各校区地区福祉委員会の個別性を尊重した計画となるよう、必要な支援を行います。