

第2章 市民の権利擁護と情報共有、相談体制の充実

(1) 人権意識の啓発及び福祉教育の推進

〔基本方針〕

地域における支え合いは、お互いの人権を尊重することが基本となることから、人権意識を高めることが地域福祉の基本といえるので、あらゆる世代に対する効果的な人権意識の啓発に努めます。

また、子どもの頃からの福祉教育は、人権意識の確立に大きな役割を果たすことから、学校教育を通じた福祉教育を展開します。

〔施策〕

① あらゆる場における人権・福祉教育による意識啓発の推進

〔担当課：生涯学習振興課人権教育推進室、指導1課〕

- 幼少期からの人権意識が重要であることから、同和問題をはじめとする女性、子ども、高齢者、障害者、HIV*感染者など様々な人権問題をテーマにした教育・啓発事業を推進し、市民の人権意識の高揚を図ります。
- 新たなテーマとして、いじめ問題や社会的な格差によって生じる問題なども踏まえた人権擁護の普及啓発を促進します。
- 学校教育において、全教職員にボランティア・福祉教育の意義の共通理解を促すとともに、学校教育の中に位置付け、ボランティア・福祉にかかわる教育活動を推進します。
- 児童生徒の実態や発達段階に即して、各教科や道徳、特別活動、総合的な学習の時間などとの関連を重視し、教育活動全体を通して実践的な取組を進めます。

(2) 権利擁護の推進

〔基本方針〕

認知症高齢者、障害者、一人暮らしの虚弱高齢者、ドメスティック・バイオレンスや虐待の被害者、ホームレスなどを含むあらゆる市民が、人間らしい生活を送る権利を保障され、必要な援助を受けることができるよう、権利擁護のしくみを充実し、保健福祉サービスを円滑に利用するための相談体制の整備、緊急時の対応体制の整備などを進めます。

〔施策〕

① 日常生活支援等の推進及び権利擁護ネットワークの充実

〔担当課：福祉総務課（社会福祉協議会）〕

- 認知症高齢者、知的障害者、精神障害者などの中で、判断能力の低下などにより一人で生活していくことが不安な人を定期的に訪問し、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭の支払い等の援助などの支援活動を行う市社会福祉協議会の「日常生活自立支援事業」の充実を支援するとともに、普及拡大を図るためのPRに努めます。
- 権利擁護に関する関係機関と緊密な連携を図るため、ネットワークを構築し、高齢者を狙う悪徳商法や詐欺対策等の情報交換や課題の改善等に向けた協議を行います。

② 成年後見開始の審判申し立ての推進

〔担当課：高齢福祉課・障害福祉課〕

- 身寄りがないなどの理由により成年後見開始の審判の申し立てを行う者がいないときに、市が成年後見開始の審判を申し立てる制度の周知に努めます。
- 高齢・障害者権利擁護センターと地域包括支援センター、障害者生活支援センター等との連携を進め、成年後見制度*の周知と利用の促進を図ります。

③ 障害者の権利擁護の推進

〔担当課：障害福祉課〕

- さいたま市誰もが共に暮らすための障害者の権利の擁護等に関する条例（ノーマライゼーション条例）の周知啓発を図るとともに、障害者への差別の解消と虐待を防止するための取組を実施します。

2. 各論

第2章 市民の権利擁護と情報共有、相談体制の充実

④ 民間賃貸住宅の賃借に関する情報提供の充実と賃貸人への啓発

〔担当課：住宅課〕

- 高齢者や障害者などが容易に賃貸住宅を見つけることができるよう、民間賃貸住宅に関する情報提供を行うとともに、高齢者等を理由として入居機会が制約されないよう、賃貸人に対して啓発に努めていきます。

⑤ ドメスティック・バイオレンス対策の強化

〔担当課：男女共同参画課〕

- 配偶者等からの暴力防止のための啓発事業を行うとともに、男女共同参画推進センター等において、被害に苦しむ女性に対する相談事業を実施します。
- 市の関係部署や関連施設及び県婦人相談センター、県男女共同参画推進センター、警察、民間シェルター*などと連携しながら、予防から自立までのサポート体制を充実させ、迅速・適切な対応が図れるよう努めます。

⑥ さいたま市ホームレス自立支援計画に基づく支援体制の充実

〔担当課：保護課〕

- ホームレスの自立支援に向けて、住居、医療、福祉相談等の支援を総合的に行うため、「ホームレス施策検討推進会議」を継続的に開催し、本市のホームレスに係る問題について、関係部局が共通認識を持ち、連携して取り組んでいきます。
- 「ホームレス自立支援ネットワーク会議」を開催し、ホームレス支援についてネットワークづくりを進め、ホームレスからの脱却の支援とともに、居所を確保した後の支援についても個々の実情に応じた適切な対応を図るよう連携を強化します。

また、ホームレス相談員による巡回相談を重点事業として位置付け、ホームレスのニーズに応じた個別の自立に向けた支援を行うとともに、相談対応のさらなる充実を図るために、ホームレス相談員の相談体制の強化を図ります。

⑦ ひきこもり対策の充実

〔担当課：こころの健康センター〕

- 学校、保健所やこころの健康センター（精神保健福祉センター）などにおいて、相談や情報発信・地域連絡などの機能を充実し、多様化するひきこもり問題に適切に対応します。

⑧ 虐待対策の強化

〔担当課：高齢福祉課・子育て支援課・児童相談所〕

- 高齢者・障害者・子どもへの虐待に関する実態を把握し、対策を進めます。
- 虐待を受けた子どもをはじめとする、保護を要する子どもについての情報交換や、支援を行うための協議を行う要保護児童対策地域協議会を充実させ、関係機関の連携強化を図り、虐待の予防から早期発見、早期対応、地域でのケアを適切に行うとともに、家族再統合*を円滑に図るための体制を整えます。
- 児童虐待防止に向けた啓発活動「オレンジリボンキャンペーン*」を展開し、市民の方に児童虐待について正しい知識と理解を深める機会を提供するとともに、通告義務や相談機関の周知を図ります。
- 高齢者が地域で安全に生活できるように、区役所と地域包括支援センターに通報・相談窓口を設けるとともに、地域の民生委員児童委員、在宅介護支援センター*等の高齢者虐待対応協力者と連携しながら相談や支援を行います。

2. 各論

第2章 市民の権利擁護と情報共有、相談体制の充実

(3) 情報共有の推進

〔基本方針〕

市民が必要とする時に保健福祉サービスに関する情報を容易に入手できるよう、市のホームページなど様々な媒体を活用した情報提供体制の充実に努め、サービス利用の促進を図ります。

〔施策〕

① インターネットを活用した保健・福祉情報提供の充実

〔担当課：健康増進課・地域医療課・子育て支援課〕

- 広報誌やガイドブックに加えて健康・福祉に関する情報をリアルタイムで提供できるよう、市のホームページ上に、市民の健康づくりを応援する情報を発信する「食育・健康なび」、医療機関の情報を提供する「医療なび」や、子育て情報を提供する「子育てWEB*」等のポータルサイト*を掲載し、情報提供体制を整備します。
- 各種ポータルサイトについて、内容のリニューアルや有効なリンクサイト*のリンク貼付け等、内容の充実を進め、利用しやすいように工夫を図ります。

② 高齢者や障害者、支援者への情報提供の充実

〔担当課：障害福祉課〕

- 聴覚障害者の社会参加とコミュニケーション手段の確保と聴覚障害者に対する理解を深めるために、手話通訳者、要約筆記奉仕員要請講習会を実施するとともに、手話通訳者や要約筆記奉仕員（要約筆記者）の派遣を行います。
- ITを活用した情報提供について、NPO法人や民間ボランティア*団体との連携を図る体制整備について検討を進めます。
- 障害福祉ガイドブックの充実を図り、多くの障害者への提供に努めます。

③ 行政情報のない、行政の支援が必要な世帯の早期把握・発見

〔担当課：障害福祉課〕

- 行政情報のない、行政の支援が必要な世帯を早期に把握・発見するために、これまでの地域や、民生委員児童委員の地道な見守り活動に加え、ライフライン*等事業者の協力の下、訪問先で生活の異変に気付いた際の連絡を受け、情報を共有化することで、行政情報のない、行政の支援が必要な世帯を早期に発見し、孤立死*の防止を図ります。

(4) きめの細かい相談・苦情対応の推進**〔基本方針〕**

保健福祉サービスの利用者は、自身の生活ニーズを満たすサービスを、自ら選択することが必要ですが、利用者の中にはサービスの内容への理解が十分でない人や、納得できるサービスが受けられないという人も少なくありません。このため、きめの細かい相談や苦情に対応する体制の充実を図り、適切なサービスの利用を推進します。

〔施策〕**① 専門的相談体制の充実**

〔担当課：福祉総務課（社会福祉協議会）〕

- 保健所やこころの健康センター（精神保健福祉センター）、児童相談所の専門機関における電話や来所による相談体制の充実や、各区の保健センター、福祉事務所、市社会福祉協議会が連携した総合的な相談体制の充実を図ります。
- 身近な地域において専門的な相談が受けられるよう、シニアサポートセンター（地域包括支援センター）、在宅介護支援センター、障害者生活支援センター、子育て支援拠点の相談機能の拡充を図るとともに、これらのセンターと保健所、こころの健康センター（精神保健福祉センター）、保健センター、障害者総合支援センター、福祉事務所、児童相談所との相互の連携を強化し、地域をきめ細かくカバーする体制の確立を図ります。
- （仮称）さいたま市子ども総合センターに、子どもや家族・家庭が抱える多様な問題に感じられる総合相談窓口を設置し、ワンストップ（1箇所での対応）で相談を受け付けます。

また、児童相談所、こころの健康センター、総合教育相談室等、様々な専門相談機関を集積させ、それぞれの経験・ノウハウを共有し、複雑なケースにおいては一つのチームとして対応する等、より強固な連携を行います。

② 心配ごと相談など身近な相談体制の整備

〔担当課：福祉総務課（社会福祉協議会）〕

- 市民の日常生活上のあらゆる相談に応じ適切な助言援助を行う市社会福祉協議会の心配ごと相談事業のより一層の充実を図るため、必要な支援を行います。

③ 女性のための相談事業の充実

〔担当課：男女共同参画課〕

- 女性の抱える精神的・身体的・社会的な様々な悩みや問題に応じた各種相談事業の充実を図るとともに、相談に関する情報の周知に努めます。

2. 各論

第2章 市民の権利擁護と情報共有、相談体制の充実

④ 苦情相談窓口の整備

〔担当課：福祉総務課（社会福祉協議会）〕

- 「福祉サービス苦情相談窓口事業」として相談員を配置し、また、第三者苦情調整機関として「福祉サービス苦情調整委員会」も設置しており、今後も、市社会福祉協議会と十分な連携のもとに、適正な事業の実施を図ります。
- 苦情相談窓口のPR等、利用促進に努めます。

⑤ 相談や苦情・要望受付体制の強化

〔担当課：広聴課〕

- 公的な保健福祉サービスに関する相談や苦情・要望について、引き続き電話や郵便、ファックスや電子メール、来所により、各担当部署で受け付けます。
- 自宅に居ながら、適確な情報提供を受けられるコールセンター*の利用促進を図ります。
- コールセンター（電話相談受付）に寄せられた問い合わせを市民の声として応対履歴システム*に蓄積することにより、今後の事業の推進に役立て、市民本位のサービス提供を目指します。

第3章 総合的に市民の生活を支えるサービスの提供

(1) 効果的・効率的なサービス提供のしくみづくり

〔基本方針〕

保健福祉の専門機関や社会福祉施設、介護サービス事業者などによって提供される専門的なサービスが、市民のニーズに応じて、効果的・効率的に提供されるよう、総合的なサービス提供システムを整備します。

総合的なサービス提供システムについては、支援を必要とする市民を地域の中で支える健康福祉活動との連携にも考慮したものとします。

〔施策〕

① 電子窓口サービスの推進

〔担当課：情報システム課〕

○各種届出や申請などの手続きが、自宅や公共施設のパソコン、携帯電話などを通して簡単にできるシステムを構築し、市民のサービス利用の利便性を高めるとともに、効率的で迅速な対応に努めます。

○市民が、自ら主体的に健康づくりに取り組めるよう、分かりやすい情報・サービスの提供体制の構築に努めます。

② 保健福祉サービスのネットワーク体制の充実

〔担当課：福祉総務課〕

○保健福祉サービスの中心となる機関である各区の保健センターと福祉事務所の連携を強化し、保健分野の各種健診事業や相談事業と福祉分野の各種サービスや相談事業とが一体的に利用できる体制の更なる充実を図ります。

○地域の健康福祉活動を支援するため、食生活改善推進員や地域福祉コーディネーター、民生委員児童委員、主任児童委員との連携・調整のためのネットワーク化を促進します。

③ 各専門機関相互の連携促進

〔担当課：福祉総務課〕

○保健所、こころの健康センター（精神保健福祉センター）、保健センター、児童相談所、障害者更生相談センター、障害者生活支援センター、総合療育センターひまわり学園、福祉事務所、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、子育て支援拠点等、専門機能の充実を進めるとともに、相互の連携強化を図り、市民からの相談に対する専門的・多角的な対応に努めます。

(2) 協働で進める保健福祉サービスの充実

〔基本方針〕

障害者に対する自立支援サービスの提供を図るとともに、障害者福祉サービスに関するネットワークの充実を進めます。

また、高齢者、障害者の介護者への支援のほか、協働のまちづくりの考え方のもとに、公的なサービスと補完・連携した食生活改善等の地域の健康づくり支援や福祉サービスの充実を促進します。

〔施策〕

① 障害者への福祉サービスの充実

〔担当課：障害福祉課〕

○障害者が地域で安心して暮らすことができるよう、訪問系サービス、日中活動系サービス、居住系サービス等、各種福祉サービスが効果的に提供されるよう支援に努めます。

② 障害者福祉サービスに関するネットワークの充実

〔担当課：障害福祉課〕

○障害者（児）が地域において自立した日常生活や社会生活を営むためには、障害福祉サービス提供体制の確保とともに、サービスの適切な利用を支える相談支援体制の構築が不可欠なため、障害者の権利擁護に配慮しながら、中立・公平な立場で適切な相談支援が実施できるよう、学識経験者、障害者生活支援センター（相談支援事業者）、障害福祉サービス事業者、障害者団体、関係行政機関など、障害者福祉の関係者からなる「さいたま市地域自立支援協議会」を設置し、関係機関によるネットワークの構築や社会資源に関する課題の改善等に向けた協議を進めます。

③ 介護者等への支援

〔担当課：高齢福祉課〕

○介護や支援を必要とする高齢者の多くが、自宅で家族などの介護を受けながら暮らし続けることを希望しており、介護者にとって、心身にかかる負担は非常に大きなものとなっているため、介護の社会化を図る介護保険の理念のもとに、経済的・精神的負担を軽減する施策を充実させるとともに、介護家族とシニアサポートセンター（地域包括支援センター）や在宅介護支援センターとの連携体制のあり方について検討を進めます。

○特に、よりきめ細かな対応が必要な認知症高齢者については、医師や介護保険施設等職員、さらに介護経験者などとその介護者との交流の機会を設け、認知症の正しい理解のための知識や介護技術の習得に関する事業を推進します。

④ 食生活の改善及び食環境*の向上

〔担当課：地域保健支援課〕

- 食生活や適切な食事の内容・量・バランスについては、保健センターの各種相談・教室などで引き続き指導・啓発を実施するほか、イベントでのパンフレット配布、市報、ホームページなどによる情報提供を図ります。
- 一般的な知識の普及にとどまらず、食事バランスガイドの活用方法や、BMI*の計算方法など、一人ひとりの体型や、活動量に見合った適切な食事の内容・量を、一人ひとりが判断できるような方法について情報提供を行います。
- 食環境の整備を推進する取組について、積極的に情報発信を行います。

(3) サービスの質の向上と新たなサービスの開発

〔基本方針〕

市民が、毎日を健康に、安心して生活を送ることができるよう、健康づくり・介護予防や福祉サービスなどの充実を目指し、専門的で高度な保健福祉に関する知識・技術を有する人材を養成・確保するとともに、専門的な保健や福祉の関連施設の拡充に努めます。

〔施策〕

① 保健福祉の専門的人材の養成・確保

〔担当課：福祉総務課（社会福祉協議会）・介護保険課〕

- 質の高い福祉サービスの供給を目指し、より高度な保健福祉に関する知識・技術を有する人材の確保に努めていくために、市社会福祉協議会が設置する地域福祉情報・研修センターと連携し、その機能充実に支援します。
- 介護職員などの専門性を高め、より質の高いサービスを提供するため、介護サービス事業所の職員やその管理者、地域包括支援センター職員などを対象とした専門研修を実施します。
また、介護保険サービス事業者連絡協議会や介護支援専門員協会と連携し、人材の養成・確保に努めます。
- （仮称）さいたま市子ども総合センターに、子ども研究センター*を設け、市内の各施設等で個別に高められてきた知見を集約・研究し、地域に還元していくことで、市域全体の子育て支援力の向上を目指します。

② 保健福祉関連施設の計画的整備

〔担当課：福祉総務課〕

- 保健福祉施設の整備については、政令指定都市*としての専門機関の設置、必置施設の整備や各区における保健福祉サービスの基幹となる機関の配置、さらに情報の集約・提供や福祉人材の養成・育成に関して高度な役割を担う施設の整備を推進しており、今後も、公的な施設の整備に関しては、既存施設の有効活用や施設の複合化及びPFI*の活用など、効率的な整備に努めます。
- 福祉施設のうち通所型施設や入所型施設については、民間活力の積極的な導入により整備を促進するとともに、利用型施設については市民ニーズに応じた地区ごとの計画的な整備を推進します。

③ 社会福祉法人の設立認可並びに指導・監督の充実

〔担当課：福祉総務課〕

- 社会福祉法人の設立認可、社会福祉施設整備に際して、本市における施設の整備計画との整合性を図るため、審査委員会を開催し慎重な審議を行います。

○新設法人の設立認可までの指導、既設法人の社会福祉施設整備に際し運営状況を踏まえたうえでの指導を行います。

④ 社会福祉法人・社会福祉施設の指導監査の充実

〔担当課：監査指導課〕

○市内の社会福祉法人や社会福祉施設の適正な運営を確保し、市民に対する福祉サービスの向上を図るため指導監査の充実に努め、その結果を公表します。

○利用者だけでなく、施設職員の処遇についても必要な助言・指導を行い、適切な職員処遇の確保を図ります。

⑤ 高齢者への福祉サービスの充実

〔担当課：高齢福祉課〕

○高齢者とその家族が、地域や家庭の中で安心して快適な生活を送れるよう、関係機関や各種団体と連携し相談体制や介護保険制度を柱とした公的な福祉サービスの充実に努めます。

⑥ 保健福祉サービスの連携強化

〔担当課：高齢福祉課〕

○市民の状況やニーズに応じて、必要とされる保健福祉サービスを総合的、また効果的・効率的に提供するため、児童・高齢者・障害児者などのそれぞれの領域において、保健と福祉と医療の関係機関の連携を図るとともに、公的機関と民間事業者の連携を強化します。

⑦ 医療と介護の連携促進

〔担当課：介護保険課〕

○在宅療養の高齢者や介護者を支えるため、必要な医療・介護サービスの一体的・継続的な提供を図るため、医療と介護の関係者の情報交換や意見交換を通じて連携強化を図ります。

○医療ニーズに対応した「定期巡回・随時対応型訪問介護看護*」「複合型サービス*」などの在宅医療サービス、介護・看護サービスの連携強化を図ります。

