

## 4. 分かりやすい情報のしくみづくり

### 4-1. 分かりやすい情報と利用しやすい窓口の充実

#### 【現状と課題】

市民は利用できるサービスの情報やどのようなサービスがあり、どこに申請すればよいのかという情報を求めています。

情報発信の方法として、広報紙やホームページが情報媒体として大きな役割を果たしていますが、高齢者や障害者には情報が届きにくいいため、誰もが必要な情報を手軽に受け取れるように配慮する必要があります。

個人情報の保護が求められる現在、相談者のプライバシーが保護される必要があります。相談窓口においても周囲に知られたくない事柄があることを理解し、プライバシーに配慮した取り組みを行う必要があります。

多様化している福祉に関する相談に対応するためには、福祉サービスに関する窓口の一元化に努めるなど相談機能の充実を図り、組織的な相談体制づくり、情報提供を推進する必要があります。

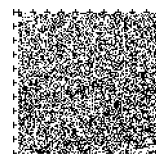
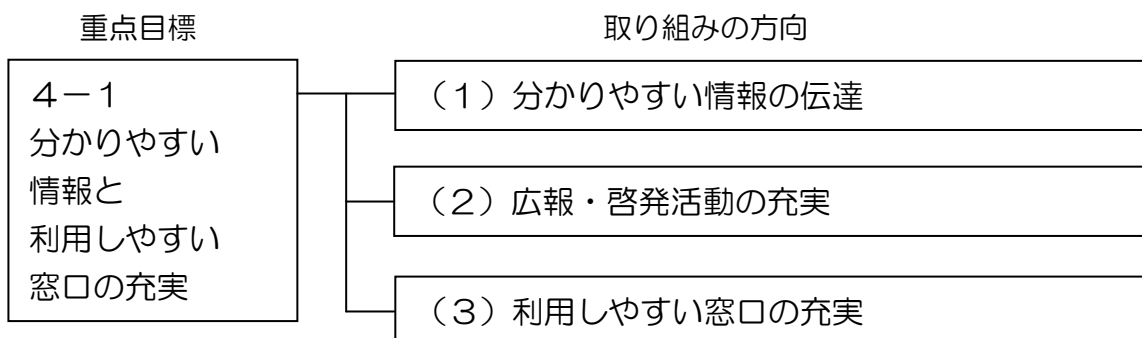
#### 【市民の声】

- ・ 情報が必要になったときに、どこに相談に行ったらよいか分からない。
- ・ 人に知られたくない相談は、どこに行ったらよいか分からない。
- ・ ホームページ音声読み上げ・番組の文字スーパー表示など、障害者への情報配信サービスが不足している。
- ・ ワンストップで手続きができるサービスをのぞむ。

#### 【施策の方向】

誰もが手軽に情報を受け取れるように、わかりやすい情報の伝達に努めます。多様化している相談に対応し、利用しやすい窓口の充実を図ります。

#### 【施策の体系】



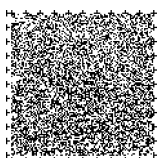
【主な実施方策】

4-1-1 (1) 分かりやすい情報の伝達	
誰もが分かりやすい情報提供の充実を図ります。	
内 容	主体となる機関等
① 相談の窓口を広げます。 ・ 社会福祉協議会や福祉関係事業者等の情報も提供するなど相談の窓口を広げます。(ホームページのリンク、広報紙等への掲載など)	市(福祉部、健康こども部) 市社協 福祉関係事業者等
② 窓口一覧表の作成・配布を行います。 ・ 窓口情報の特集や保存版の窓口一覧表の作成・配布を行い、相談・申請窓口の明確化を図ります。	市(福祉部、健康こども部)

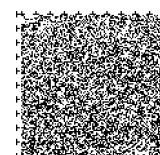
4-1-1 (2) 広報・啓発活動の充実	
広報・啓発活動の充実を図ります。	
内 容	主体となる機関等
① 広報活動の質の向上を図ります。 ・ 広報紙やホームページなどの掲載方法を工夫し、高齢者や障害者等の必要としている情報の提供に努めます。 ・ ホームページの文字拡大、音声読み上げなど機能とサービスの質の向上を検討します。	市(企画政策部、福祉部、健康こども部)
② <b>手話通訳<sup>81</sup></b> 、 <b>要約筆記<sup>82</sup></b> の利用しやすい体制づくりに努めます。 ・ 手話通訳・要約筆記者の派遣についての周知を図り、障害者が必要な時に利用しやすい体制づくりに努めます。	市(福祉部)

<sup>81</sup> 聴覚に障害のない方たちの音声の言葉を手話に置き換え、聴覚に障害のある方たちの手話を音声の言葉に置き換えることで互いの意思の疎通を図ること。

<sup>82</sup> 聴覚障害者への情報保障の一つで、話している内容を要約し、文字として伝えること。要約筆記の方法にはノートテイクなど書字による要約筆記、OHP要約筆記、パソコン要約筆記などがある。



4-1-(3) 利用しやすい窓口の充実	
窓口への誘導や説明方法の工夫など、利用しやすい窓口に向けた検討をします。	
内 容	主体となる機関等
① プライバシーに配慮した相談窓口の整備に努めます。 ・ 相談窓口カウンター上に簡易間仕切りを取り入れるなど、相談者のプライバシーへの配慮に努めます。	市（福祉部、健康こども部） 市社協
② 分かりやすい説明のための工夫に努めます。 ・ パンフレットを用いるなどして、誰にでも分かりやすい説明に努めます。	市（福祉部、健康こども部） 市社協
③ 窓口への誘導方法を工夫します。 ・ 目印をつけるなど、誰でも分かりやすく確実に目的の窓口に行けるよう工夫します。	市（福祉部、健康こども部） 市社協
④ ワンストップサービスの相談体制の整備に向けて検討します。	市（福祉部、健康こども部） 市社協



## 4. 分かりやすい情報のしくみづくり

### 4-2. 安全を守る情報のしくみづくり

#### 【現状と課題】

近年台風や地震などによる大規模災害が各地で発生しています。いざというときに身の安全を確保するためには、日頃から防災意識を持って生活することが大切です。

各地域で防災活動の中心となる自主防災組織の設立を支援し、避難所の運営体制の確立と避難所への要援護者受け入れ体制の確立を行う必要があります。またボランティア、NPO等の活動受け入れなど実際を想定した訓練を行い、地域住民の防災意識を高めることが大切です。

要援護者は自力での避難が困難であるとともに、避難場所で生活するうえでも、なお一層不便になることが想定されます。そのため、地域内で要援護者の避難体制の確立するしくみと避難場所の確保が必要です。

要援護者への的確な支援と安全な避難が行えるように、災害情報や支援の方法、避難経路などの情報提供を地域住民向けの確に行う必要があります。

#### 【市民の声】

- ・自治会、町内会をベースにした自主防災組織の体制づくりを進める。
- ・避難場所における要援護者の受け入れと登録方法の不明確。
- ・障害者が災害時にどのようにしたら良いか分からない。
- ・「災害時要援護者支援の手引き」を市民に公表し啓発する。

#### 【施策の方向】

地域の自主防災組織の設立を支援するとともに、災害時要援護者支援体制の充実を図ります。

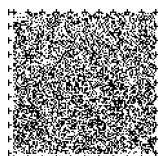
#### 【施策の体系】

重点目標

取り組みの方向

4-2  
安全を守る情報のしくみづくり

(1) 災害時要援護者支援体制の充実



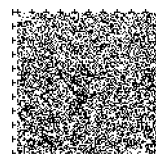
【主な実施方策】

4-2-(1) 災害時要援護者支援体制の充実	
地域における災害時要援護者支援体制の充実を図るため、自主防災組織の設立を支援し、情報提供の充実を図ります。	
内 容	主体となる機関等
① 自主防災組織の設立を促進します。 ・ 自治会・町内会等への自主防災組織の設立促進を図ります。 ・ 自主防災組織の活動支援を行います。 ・ 自主防災組織等を中心とした住民組織が避難所の運営を行います。	市（市民部） 自治会・町内会等 ボランティア団体等
② 要援護者支援を実際に想定した避難訓練を実施します。 ・ 避難訓練、要援護者支援、災害ボランティア <sup>83</sup> ・NPO等の活動（受入れ体制の整備）を想定した訓練を実施します。	市（市民部） 地区社協 ボランティア団体等
③ 要援護者への情報提供の充実を図ります。 ・ 防災行政無線 <sup>84</sup> の代替えとして実施されているメール配信サービス <sup>85</sup> やケーブルテレビを活用した緊急情報放送を活用するとともに、その周知・PRを図ります。	市（市民部）
④ 災害時に障害者も必要な生活情報が得られるしくみづくりを検討します。	市（市民部、福祉部）

<sup>83</sup> 災害発生時に被災者の生活支援と被災地の復旧支援を目的に活動するボランティア。

<sup>84</sup> 佐倉市では、市内の学校や公園など94箇所に防災行政無線（屋外子局）を整備している。災害時の避難勧告等の防災情報をはじめ、平常時には市からの行政情報（光化学スモッグや行方不明者等の情報）などを放送している。

<sup>85</sup> 防災行政無線を補完するシステムとして、市からの緊急のお知らせを、携帯電話などにメール機能を利用し、文字情報として配信するサービス。



## 4. 分かりやすい情報のしくみづくり

### 4-3. 権利擁護（成年後見制度）の利用促進

#### 【現状と課題】

意思の自己決定は誰にとっても重要な権利であり、当然に保障されるべき社会が望まれます。

高齢化や障害により判断能力が不十分であると、福祉サービスを十分に活用できないという問題や、身の回りのことや金銭管理ができないなどの生活上の課題があります。

このため、判断能力が不十分な方であっても、不利益を受けないようしくみづくりを行っていく必要があります。行政・地域住民が支え合うことにより、誰もが心豊かに生活できる社会を形成することが望まれます。

成年後見制度についての情報提供や活用方法などの支援を行い、誰もが分かりやすく使いやすいものにしていく必要があります。

#### 【市民の声】

- ・ 成年後見制度について、市と社会福祉協議会が役割を明確化し、必要な支援を講じていく。
- ・ 日常生活自立支援事業について社会福祉協議会に対し実施体制を整備するための支援を行う。

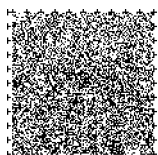
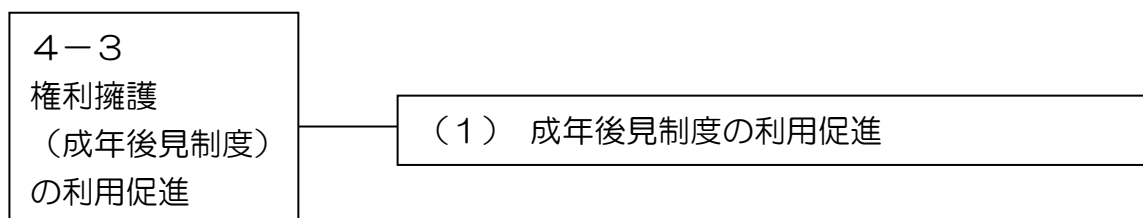
#### 【施策の方向】

成年後見制度の利用促進を図ります。

#### 【施策の体系】

重点目標

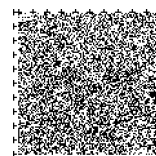
取り組みの方向



【主な実施方策】

4-3-(1) 成年後見制度の利用促進	
判断能力が不十分な方であっても安心して自立した暮らしをおくれるように、権利擁護体制の充実を図ります。	
内 容	主体となる機関等
<p>① (仮称) 成年後見支援センターを設置します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 認知症高齢者や知的障害・精神障害などにより判断能力が不十分な方々が不利益を被らないためのしくみづくりや関係機関との連携を円滑に進めるため(仮称) 成年後見支援センターを設置します。</li> <li>・ 後見人の支援を行い、担い手の確保を図ります。</li> <li>・ 市民後見人の養成を行い、後見制度を身近なものにします。</li> </ul>	<p>市(福祉部)</p> <p>市社協</p> <p>弁護士会</p> <p>司法書士会</p> <p>行政書士会</p> <p>社会福祉士会等</p>
<p>② 成年後見制度を活用する場合の支援を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 成年後見制度に関する相談、手続き等の支援を行い、市民にとって分かりやすく使いやすいものにします。</li> <li>・ 成年後見制度の利用を促進するための、申し立て費用、後見費用の助成を検討します。</li> </ul>	<p>市(福祉部)</p> <p>市社協</p> <p>地域包括支援センター</p> <p>中核地域生活支援センター</p> <p>相談支援事業所</p> <p>民生委員・児童委員等</p>
<p>③ ソーシャルワーク<sup>86</sup>機能の充実を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ニーズにあった支援を行うため、さまざまな制度とともに成年後見制度を活用します。そのためのソーシャルワーク機能を充実させます。</li> <li>・ 関係機関と成年後見制度のネットワークを構築し、一貫した支援体制を整えます。</li> </ul>	<p>市(福祉部)</p> <p>市社協</p> <p>弁護士会</p> <p>司法書士会</p> <p>行政書士会</p> <p>社会福祉士会</p> <p>地域包括支援センター</p> <p>中核地域生活支援センター</p> <p>相談支援事業所</p> <p>民生委員・児童委員等</p>

<sup>86</sup> 社会福祉の制度などのもとで、人々が社会生活上の課題をみずから解決し、豊かな暮らしを可能にすることを旨とするために、福祉の専門技術の知識をもつ人によって展開される実践活動及び援助技術の総称。



## 第4章 どのように地域福祉を推進していくのか

