

第4章 地域福祉の推進

1 誰もが安心して福祉サービスを利用できる環境づくり

(1) 相談・情報提供体制の充実

【現状と課題】

地域の中では、行政、民生委員・児童委員、社会福祉法人、NPO法人など、様々な主体による福祉サービスが行われており、支援を必要としている人たちの生活や活動を支える重要な役割を果たしています。しかし、従来のような対象者ごとや縦割り型のサービス提供体制では、相談窓口や情報、対応もバラバラになりがちで、利用者にとっては分かりにくく、利用しにくいという側面があります。

アンケート調査（P25：図2-26参照）によると、福祉に関する情報を十分に得られているかでは、「情報をほとんど入手できていない」（33.9%）、「情報をまったく入手できていない」（13.0%）を合わせると46.9%が情報を入手できていないと回答しています。

福祉サービスは、利用者本位という考え方に立ち、サービスを必要とするすべての人が、自分に適した、質の高いより良いサービスを自らの意思で選択・利用できるようにしていくことが重要です。そのためには、まず、福祉サービスに関する情報提供の充実を図るとともに、悩みや問題を抱える人々が、いつでも気軽に相談することができる相談体制の構築が必要です。

また、アンケート調査（P23：図2-22参照）によると、日常生活の不安や悩みの相談先は、「同居の家族」が63.6%で最も多く、次いで「友人・知人」が42.4%、「同居していない家族」が32.9%、「親戚」が21.8%で近親者や身近な人が上位を占めており、身近な人が相談先となることが多いことから、こうした相談する人が適切な対応をとれるように、福祉サービスなどに関する情報提供を幅広く行う必要があります。

さらに、サービス利用者からの相談の中には、専門的・横断的な対応が必要な場合や、既存の公的サービスや民間サービスだけでは対応が難しい場合もあります。地域住民の潜在的なニーズを把握し、公的なサービスのほか、地域住民やボランティア団体、NPO法人などの多様な主体による生活支援サービスの提供体制の構築が求められます。

【今後の取組】

区分	取組内容
一人ひとりができること (自 助)	<ul style="list-style-type: none"> ● 広報紙やパンフレットなどに目を通し、福祉サービスに関する情報の把握と制度の理解に努めましょう。 ● 民生委員・児童委員のみならず、住民一人ひとりが身近な相談窓口として相談に乗り、支援を必要としている人の把握など、地域における情報の収集に努めましょう。 ● 悩みをひとりで抱えず、身近にいる相談支援に携わる人や、行政・関係機関の相談窓口を利用しましょう。 ● 地域で情報が届きにくい人に対しては、普段からコミュニケーションをとるよう心掛け、必要な情報を伝達しましょう。
地域でできること (共 助)	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業者自らが福祉サービスに関する情報発信を行うとともに、行政や社会福祉協議会などの相談窓口と積極的に情報交換しましょう。 ● 人が集う機会を利用し、福祉サービスについて情報交換ができる場を設けましょう。 ● 身近な悩みごと・困りごとに対し、専門的な支援が必要な場合には、各種相談窓口へつなぎましょう。
行政が推進していくこと (公 助)	<ul style="list-style-type: none"> ● 広報紙やホームページの工夫や活用、民生委員・児童委員との連携などにより、福祉制度やサービス提供の仕組み、サービス事業者の情報など、必要な情報が必要な人に行き届くよう努めます。 ● 専門的かつ複合的なサービスのニーズにも対応できるよう、研修などを通じて職員の資質向上に努めるとともに、関係機関と連携し、相談支援体制の充実を図ります。

【評価指標】

評価指標	現状 (平成 27 年度)		目標 (平成 32 年度)
福祉に関する情報を十分に得られているかで「十分な情報を入手できている」、「十分ではないが、ある程度の情報を入手できている」と回答した割合 (アンケート調査)	51.4%		62.0%

(2) 福祉サービスの充実

【現状と課題】

少子高齢化社会の到来、家庭や地域機能の変化、生活様式や趣味嗜好の多様化などに伴い、福祉サービスに対するニーズは多様化しています。

本市では、高齢者やその家族に対する保健福祉サービスや介護サービスを始め、子どもや子育て家庭に対する福祉サービス、障害者やその家族に対するサービスなど、それぞれの個別計画に基づき、様々なサービスの充実を図り提供してきました。

しかし、子育てに関するニーズは複雑・多様化しており、今後さらに高齢者や認知症の人が増えていくことや、障害者の自立支援を進める観点から、よりきめ細やかなサービスの充実が求められています。

アンケート調査（P31：図 2-36 参照）によると、市の福祉施策の充実のために重要な取組みでは、「安心して子どもを産み育てられる子育て環境を充実させる」が 42.6%で最も多い回答となっています。こうしたサービスは、それぞれのニーズに合わせてサービス提供の基盤整備を進め、必要とされるサービスが必要としている人に行き届く体制を整えることが重要です。

特に、居住地域によるサービス利用の格差が発生しないように、移動困難者への移動支援サービスを行うなどして、サービス利用の地域間格差の解消に努める必要があります。また、アンケート調査（P30：図 2-34 参照）によると、日常生活に支援が必要な人が、十分なサービスを受けているかでは、「十分な福祉サービスを受けているとは思えない」が 26.3%と決して少なくない回答が得られています。

福祉サービスは「介護保険法」や「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」（通称：障害者総合支援法）のサービスのよう、利用者がサービスを自由に選ぶことができる仕組みに変わりましたが、サービスの内容や利用方法が分からないなど、必ずしも利用者のニーズに合ったサービスが適切に利用されているとは限りません。そのため、適切なサービスを選ぶための情報提供や利用者へ不利益とならないように、福祉サービスの質を向上させることや苦情への対応など誰もが安心してサービスを利用できる仕組みづくりが必要です。

アンケート調査（P30：図 2-35 参照）によると、福祉サービスを充実させるために必要なものは、「福祉サービスに関する情報提供窓口を増やす」が 25.8%で最も多い回答として挙げられています。

さらに、誰もが住み慣れた自宅や地域での生活を望んでおり、高齢者介護における、医療・介護・保健・住まい・生活支援サービスを一体的に連携して提供する「地域包括ケアシステム」の考え方に基づいた安心できる在宅福祉サービスの展開が望まれています。

【今後の取組】

区分	取組内容
一人ひとりができること (自 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●サービスに関する情報を積極的に入手し、適切な利用に努めましょう。 ●身近に支援を必要とする人がいる場合には、民生委員・児童委員や行政機関などへとつないで、サービス利用を勧めましょう。
地域でできること (共 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●ボランティア団体、NPO 法人などは、地域の福祉ニーズに対応したサービス、事業の展開を検討しましょう。 ●利用者が住み慣れた地域で生活を継続できるよう、質の高い在宅福祉サービスの提供に努めましょう。
行政が推進していくこと (公 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●市で策定した各種福祉計画の円滑な実施を推進し、各種福祉サービスの拡充に努めます。 ●サービス提供事業者や関係機関との連絡調整を密にし、サービス利用に関する相談や苦情の受付と迅速な対応を目指します。 ●必要なサービスを提供するため、福祉施設の広域利用など、近隣市町との連携を図ります。 ●新たな福祉ニーズの把握に努め、その対応策を検討します。

【評価指標】

評価指標	現状 (平成 27 年度)		目標 (平成 32 年度)
日常生活に支援が必要な人が、十分なサービスを受けているかで「十分な福祉サービスを受けていると思う」、「ある程度満足できる福祉サービスを受けていると思う」と回答した割合（アンケート調査）	28.5%		35.0%

(3) 権利擁護の推進

【現状と課題】

認知症高齢者や知的・精神障害者など、判断能力が不十分な人が住み慣れた地域で安心して暮らせるように、日常生活を支援する制度として、民法上の成年後見制度のほか、福祉サービスの利用手続きの援助や日常的金銭管理などを行う日常生活自立支援事業が社会福祉協議会によって実施されており、今後も引き続き、事業の普及啓発を図り、利用の促進に努める必要があります。

また、福祉サービスを利用した場合、事前に聞いていた内容と違っていたり、思いもかけない対応に不快になったり、不満を感じたりすることも考えられます。

このような苦情は、まず、サービスを提供している事業者との話し合いで解決していくことが望まれますが、中には事業者との話し合いで解決できない場合や、直接苦情を伝えるににくいなど、話し合いができない場合も考えられます。そのような場合には、県社会福祉協議会に設置されている「青森県運営適正化委員会」に相談して解決を求めることが可能です。また、介護保険サービスについては、市や県国民健康保険団体連合会に苦情の申し出をすることも認められています。

このような苦情解決体制が整備されていることを周知し、迅速な問題解決に努めるとともに、サービスの質の向上を図ることが望まれます。

【今後の取組】

区分	取組内容
一人ひとりができること (自 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●社会福祉協議会のホームページなどを通じて、日常生活自立支援事業の内容について理解を深めましょう。 ●必要に応じて、権利擁護のための制度を活用しましょう。 ●日常生活の困りごとのある人に対し、相談窓口などの活用を勧めましょう。
地域でできること (共 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●日常生活の困りごとがある人を地域で把握し、市や社会福祉協議会、民生委員・児童委員など、関係機関へつなげましょう。 ●社会福祉協議会との連携のもと、判断能力に不安を持つ人の人権を守るため、福祉サービス利用援助、日常的金銭管理、証書などの書類預かりなどの支援を行う日常生活自立支援事業の周知を図りましょう。
行政が推進していくこと (公 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●広報紙やホームページなどで、成年後見制度や日常生活自立支援事業、さらには苦情解決の仕組みの周知を図り、適切なサービス利用を促進するとともに、問題発生時には迅速な解決に努めます。 ●サービス提供事業者や関係機関との連絡調整を密にし、サービス利用に関する相談や苦情の受付など迅速な対応に努めます。

【評価指標】

評価指標	現状 (平成 27 年度)		目標 (平成 32 年度)
市の福祉サービスについてどの程度知っているかで「ほとんど知らない」と回答した割合 (アンケート調査)	59.4%		47.5%

（４）生活困窮者自立支援対策の推進

【現状と課題】

近年、社会経済環境の変化に伴い、非正規雇用労働者や低所得者が増加し、生活困窮に陥る人や稼働年齢世代にある人を含めて生活保護を受給する人が増えています。

これまで、安定した雇用を土台として、社会保障制度や労働保険制度が機能し、最終的には生活保護制度が包括的な安心を提供してきましたが、近年の雇用状況の変化などにより、これらの仕組みだけでは安心した生活を支えることが難しくなっており、生活保護に至る前の段階から早期に支援を行い、重層的に支えていくことが求められています。

平成 25 年 12 月に「生活困窮者自立支援法」が成立し、平成 27 年 4 月から施行されています。この法律では、生活保護に至る前の段階の自立支援策の強化を図るため、生活困窮者に対し、自立相談支援事業の実施、住居確保給付金の支給その他の支援を行うための所要の措置を講ずるものとされています。

法において生活困窮者とは「現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者」とされており、生活保護受給者以外の生活困窮者で、失業者、多重債務者、ホームレス、ニート、引きこもり、高校中退者、障害が疑われる者、矯正施設出所者など、複合的な課題を抱え、これまで「制度の狭間」に置かれ必要な支援を受けられない状態にある人たちを対象としています。

本市においては、市役所内に「自立相談支援窓口」を設置し、相談対応を行い、適切な支援機関を紹介するなど自立に向けた様々な取組みについてサポートしています。

また、地域において、自ら生活困窮者自立支援制度を利用することが難しい生活困窮者を早期に把握し支援することができるよう、地域住民、行政、民生委員・児童委員、地域包括支援センター、社会福祉協議会、ハローワークなどが連携し、地域の状況に応じた見守り体制を構築することが必要です。

【今後の取組】

区分	取組内容
一人ひとりができること (自 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●生活困窮者への支援制度について理解を深めましょう。 ●一人で悩まず相談しましょう。
地域でできること (共 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●地域で孤立しがちな人を、地域の人同士で気づき合える環境をつくりましょう。 ●支援が必要な人に対し、町内会や民生委員・児童委員、社会福祉協議会との連携のもと、相談を始め、公的支援制度への適切な利用につなげましょう。
行政が推進していくこと (公 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●広報紙やホームページなどで、生活困窮者自立支援制度について、広く周知を図ります。 ●福祉だけでなく、健康や教育など、多様な分野が連携し、既存の各種相談事業や訪問事業などを通して、生活困窮状態にある人の早期把握・早期発見に努めます。 ●生活保護に至る前の段階の失業者など、経済的支援を必要とする生活困窮者を早期に支援するため、ハローワークと連携し、就労、その他の自立に関する相談支援を行います。 ●生活困窮者から相談があった場合、各種福祉サービスや支援事業、成年後見制度などの公的支援制度の適切な利用につなげます。

【評価指標】

評価指標	現状 (平成 27 年度)		目標 (平成 32 年度)
生活困窮に関する相談から就労・増収につながった件数（十和田市自立相談支援窓口）	25.0%		40.0%

(5) 人にやさしいまちづくりの推進

【現状と課題】

「人にやさしいまちづくり」とは、高齢者や障害者を始など、誰もが安心して暮らし、生活できる「まち」をつくっていくことです。

しかしながらこれまでの「まちづくり」は効率性や合理性、利便性などが優先されてきました。このため、これからのまちづくりは少子・高齢化がますます加速する中で、誰もが安心して暮らし、生活できる空間の整備が必要です。

例えば、歩道などの安全な歩行空間の確保や多くの市民が利用する公共公益施設の改善・整備、住宅のバリアフリー化などユニバーサルデザインに向けた整備が必要です。

アンケート調査（P31：図2-36参照）によると、市の福祉施策の充実のために重要な取組みで、3番目に多い回答に「交通の利便性の確保を進める」が32.2%と挙げられており、また、「道路の段差解消など、バリアフリー化を進める」が22.8%と回答しており、整備に対する要望も少なからず挙げられています。

「人にやさしいまちづくり」は、環境の整備・改善・改修などだけでは十分ではありません。市民一人ひとりが決して他人事ではなく、自分にも関わる大事なことでありと自覚し、互いに助け合い、理解し合う心のバリアフリー化も重要です。

このように「人にやさしいまちづくり」の取組みは、行政のみで実現できるものではなく、市民一人ひとりの理解と協力が不可欠です。地域全体で高齢者や障害者などを支え、協力し合いながら、「人にやさしいまちづくり」の実現に向け、推進して行くことが必要です。

【今後の取組】

区分	取組内容
一人ひとりができること (自 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●地域で危険箇所を発見した時は町内会や行政に情報提供をしましょう。 ●杖や車いすを利用する人にとって移動の大きな妨げになる違法駐車や駐輪を行わないようにしましょう。 ●互いに支え合い、助け合い、心のバリアフリーを実践しましょう。
地域でできること (共 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●研修会や会議、キャップハンディ体験学習などを通じてバリアフリーの重要性を認識し、ユニバーサルデザインの理念を啓発しましょう。 ●地域で不便な箇所などについて把握し、その改善策について検証してみましょう。 ●地域で心のバリアフリーに取り組みましょう。
行政が推進していくこと (公 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●「人にやさしいまちづくり」、「ユニバーサルデザイン」について、広報紙やホームページなどを通じて啓発に努めます。 ●公共施設や道路について、改修や新設の機会を活用して、バリアフリー化、ユニバーサルデザインによる整備を推進します。

【評価指標】

評価指標	現状 (平成 27 年度)		目標 (平成 32 年度)
十和田市は暮らしやすいまちかで「暮らしやすいと思う」、「まあまあ暮らしやすいと思う」と回答した割合（アンケート調査）	78.8%		95.0%

※キャップハンディ体験：障害などのハンディキャップを持った人の状況を疑似体験すること

(1) 地域での交流、ふれ合いづくり

【現状と課題】

近年、地域への関心がない人や地域とのかかわりを持たない人が増加し、身近な地域における交流の機会が減少しています。

アンケート調査（P21：図 2-19 参照）によると、近所の人との交流や付き合いは、「会うとあいさつをする程度の人がいる」が 33.5%で最も多く、次いで「立ち話をする程度の人がいる」が 28.0%、「困ったときに助け合う親しい人がある」が 15.9%、「お互いに訪問し合う人がある」が 12.1%となっており、「ほとんど近所の付き合いはない」という回答も 1 割程度ありました。

また、アンケート調査（P22：図 2-21 参照）によると、地域の中で問題と思うものでは、2 番目に多い回答に「近所付き合いが減っていること」が 34.9%と挙げられています。

地域での支え合いを推進するためには、身近な地域に暮らす住民同士のふれ合いや交流活動が活発に行われていることが重要なことから、世代を超えたふれ合いの機会を充実させるなど、地域での交流活動に参加しやすい地域づくりが必要です。

また、地域における住民のふれ合いや交流活動は、強制されるものではないことから、地域住民一人ひとりが、自ら行動を起こす意思や気持ちを行動へとつなげていくためにも、気軽に集い、日常的な交流を図ることができる場づくりが必要です。

さらに、アンケート調査（P24：図 2-23 参照）によると、近所の人困っている時にできることは、「安否確認の声かけ」が 43.6%、「話し相手」が 43.5%、「緊急時の通報や看病」が 22.4%と比較的多い回答として挙げられています。また、アンケート調査（P24：図 2-24 参照）によると、逆に困っている時に近所の人にしてもらいたいことでは、「緊急時の通報や看病」が 25.4%、「安否確認の声かけ」が 24.9%、「話し相手」が 19.6%と多い回答となっています。

今後、地域で手助けしてほしいことや地域でできることが日常的に行われ、高齢者の孤立死といった悲惨なケースが起こることのないよう、子どもから高齢者まで誰もが地域福祉の担い手として活動できる地域づくりを推進します。

【今後の取組】

区分	取組内容
一人ひとりができること (自 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●隣近所や地域住民同士が日常生活の中で集まり、話し合いや楽しむ場を持つように心がけましょう。 ●地域での行事やイベントのときには、隣近所で声をかけあうなど、誰もが参加しやすい雰囲気づくりに努めましょう。 ●地域の行事やイベントなどに、積極的に参加しましょう。
地域でできること (共 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●子どもと高齢者を対象とした世代間交流など、様々な交流の場を企画してみましょう。 ●地域の子どもたちが通う学校での行事に参加するなど、学校を通じて交流を図っていきましょう。 ●公民館や集会施設などを地域の交流の場として活用しましょう。
行政が推進していくこと (公 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●地域子育て支援センターなどで、地域の親同士の交流、ネットワークづくりの場を提供します。 ●住民の交流の現状や情報などを広報紙やホームページを通じ広く周知を図り、交流を促進します。 ●高齢者や障害者のみならず、多世代が気軽に楽しめる交流の機会づくりに努めます。

【評価指標】

評価指標	現状 (平成 27 年度)		目標 (平成 32 年度)
近所付き合いで「ほとんど近所の付き合いはない」と回答した割合 (アンケート調査)	10.2%		8.0%

(2) 社会参加の促進と生きがいづくり

【現状と課題】

住み慣れた地域で自立した生活を送るためには、身体的な健康のみならず、心身ともに健康であることが必要です。身体的な健康維持、介護予防などの取組みはもちろんですが、自分らしく生き生きと暮らしていくため、心の健康を満たす大きな要素である「生きがい」を地域の中でどのように感じていけるかが大きな課題となります。

アンケート調査（P26：図 2-27 参照）によると、地域での活動に参加しているかは、「参加していない」が 55.5%と回答しています。

また、アンケート調査（P26：図 2-28 参照）によると、参加している地域活動は、「町内会活動（総会、定例会議など）」が 65.7%で最も多く、次いで「清掃・美化活動」が 64.3%、「募金への協力活動」が 37.8%、「イベントへの参加（各種スポーツ大会、祭りなど）」が 30.4%の回答として挙げられています。

これらの社会参加活動は、生きがい活動につながり、それぞれの活動を通して、「生きがい」を感じることができます。その点からも、生きがいづくりは、地域福祉活動の推進に極めて意義のあることといえます。

また、平成 19 年より団塊の世代の退職が始まり、平成 28 年までの 10 年間で、団塊世代の約半数が退職するといわれています。労働力不足や若い世代への技能継承問題のほか、自分自身が退職後のライフスタイルを確立していかなければならないという課題があります。地域福祉活動にとどまらず、生涯学習や就労など、自らの知識や経験、能力、技術を生かし、生きがいを感じることでできる機会を増やしていくことも重要となっています。特に、高齢者の豊かな知識と経験を地域社会の様々なニーズに生かすことは、高齢者自身の生きがいにつながるとともに、地域福祉の充実と地域コミュニティの活性化に結びつく活動となります。

そのため、社会福祉協議会、町内会などの地域団体と連携し、地域福祉の担い手として、高齢者の生きがいづくりの場を提供するとともに、高齢者が地域社会の一員として、生き生きとした活動が行えるための場づくりが重要となります。

また、生きがいづくりは、保健・医療・福祉の施策の範囲を超える大きな課題でもあることから、市の関係各課の連携はもちろんのこと、住民や関係機関などとも連携・協働により、生きがい活動の促進を図る必要があります。

【今後の取組】

区分	取組内容
一人ひとりができること (自 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●自らの意思で、生涯学習や就労など、生きがいつくりにならめましょう。 ●自らの知識や技術、経験を広く地域に伝えるために積極的に行動しましょう。
地域でできること (共 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●各種講座の開催など学習の機会を提供しましょう。 ●社会福祉協議会、町内会などの地域団体が連携し、地域福祉の担い手として、高齢者の生きがいつくりの場を提供しましょう。
行政が推進していくこと (公 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●講演会やイベントなどの開催情報や地域活動などを広く住民に情報発信します。 ●高齢者の仲間づくりや生きがいつくりを推進するため、地域の団体や老人クラブなどによる活動を支援します。 ●すべての住民が文化・スポーツ活動に親しむことができるよう、各種教室・イベントなどを開催しながら、活動の普及・推進を図ります。

【評価指標】

評価指標	現状 (平成 27 年度)		目標 (平成 32 年度)
地域活動に参加しているかで「参加している」と回答した割合 (アンケート調査)	43.7%		53.0%

(3) 地域福祉のネットワークづくり

【現状と課題】

地域福祉を推進するためには、地域ごとの組織づくりや人材の確保、それらを含む地域資源のネットワーク化が不可欠となります。

地域では、従来から民生委員・児童委員が社会奉仕の精神を持ち、高齢者、障害者、子育て家庭などの支援が必要な人への訪問や情報提供、相談活動などに取り組んでいますが、今日の福祉ニーズの増大、多様化などにより、その活動にも限界があります。

アンケート調査（P35：図 2-42 参照）によると、地域の民生委員・児童委員を知っているかは、「地域の民生委員・児童委員さんも活動内容も知らない」が 52.6%で最も多く、「地域の民生委員・児童委員さんも活動内容も知っている」という回答は1割程度にとどまっており、自分の地域の民生委員・児童委員を知らない人が多数を占めています。

また、地域には町内会や婦人会、老人クラブなど、様々な福祉活動を行う団体、組織があり、それぞれが独自の目的を持って活動しています。各組織・団体間は連携を図り活動していますが、ネットワーク化はされていないため、きめ細かな地域福祉活動にはつながりにくいという現状があります。

アンケート調査（P38：図 2-45 参照）によると、団体の取組みとして、今後どのようなことが必要かでは、「他の団体や関係機関との交流の機会を持つ」が 51.3%で最も多く、次いで「町内会など、地域団体と連携して、活動の場を広げる」が 50.0%となっており協働の必要性について高い認識があります。また、アンケート調査（P29：図 2-32 参照）によると、福祉活動を充実させていく上で望ましい住民と行政の関係は、「福祉の充実のために、住民も行政も協力し合い、ともに取り組む必要がある」が 39.3%で最も多い回答となっています。

こうしたことから、住民の一人ひとりが、地域の問題を自分の問題として受けとめ、町内会、社会福祉協議会、民生委員・児童委員、NPO法人、ボランティア団体、福祉施設、医療機関などが連携し合い、一体となって問題を解決していくためのネットワークを地域で作り上げていくことが大切です。

【今後の取組】

区 分	取組内容
一人ひとりができること (自 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●住民一人ひとりが社会福祉協議会や民生委員・児童委員の支援活動に関心を持ちましょう。 ●社会福祉協議会、民生委員・児童委員などの役割を理解し、活動やイベントへの参加や協力を努めましょう。
地域でできること (共 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●複数の町内会や地域の団体、社会福祉協議会が合同で、見守りや子育て支援、イベントを実施するなど、地域間の連携を深めましょう。 ●住民同士、町内会の役員、民生委員・児童委員などの間でコミュニケーションを図り、地域の情報を共有しましょう。
行政が推進していくこと (公 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●社会福祉協議会、民生委員・児童委員などの役割について、広く周知を図ります。 ●社会福祉協議会や地域の福祉活動団体の情報提供などを行い、団体間の交流・連携を促進します。 ●町内会、民生委員・児童委員などとの連携を支援します。

【評価指標】

評価指標	現状 (平成 27 年度)		目標 (平成 32 年度)
十和田市社会福祉協議会を知っているかで「名前も活動も知っている」と回答した割合 (アンケート調査)	19.1%		23.0%
地域の民生委員・児童委員を知っているかで「地域の民生委員・児童委員さんも活動内容も知っている」と回答した割合 (アンケート調査)	11.3%		14.0%

(4) 要支援者支援の推進

【現状と課題】

近年、地震や台風などの大規模自然災害が日本各地で発生し、防災の気運もこれまでにないほど高まっています。

災害時要支援者といわれる障害者、高齢者などは、災害に対して特別な備えを必要としています。そのため、地域全体で防災対策の充実を進める必要があるとともに、こうした人の視点での対策も急務となっています。

本市では、「十和田市地域防災計画」に基づき、自主防災組織の育成や活動の充実、情報伝達のための環境づくりなど、必要な基盤整備を図るとともに、地域住民、町内会、関係機関の協力を得ながら、自力では避難できない障害者や高齢者などの「災害時要支援者名簿」の整備を進めています。

アンケート調査（P33：図 2-39 参照）によると、災害時に一人で避難できない人がいるか知っているかでは、「知っている」が 26.1%となっています。また、アンケート調査（P34：図 2-40 参照）によると、一人で避難することができない人と一緒に避難することができるかでは、「できる」が 75.5%となっています。

また、災害時の避難所生活において、身体的ケアやコミュニケーション支援など特別な配慮を必要とする高齢者や障害者などが、安心して避難することができるよう平成 27 年 12 月末現在、市内で社会福祉施設などを運営している 20 事業者（39 施設）と福祉避難所の確保に関する協定を締結し、迅速に支援することができる体制を整備しています。

アンケート調査（P34：図 2-41 参照）によると、災害発生時に困ることで、「必要な治療が受けられない」が 18.0%、「介助や支援が受けられない」が 10.9%という回答も少なからず挙げられています。

今後も災害時における安否確認や情報提供などが迅速かつ的確にできるよう防災体制の充実を図り、災害時要支援者の把握に努めるとともに、要支援者ごとに避難を支援してくれる人を定めるなど、日頃の隣近所の付き合いの中から災害時に助け合いができる仕組みを整えておくことや、避難所での生活を総合的に支援できる体制の確保が重要となります。

【今後の取組】

区 分	取組内容
一人ひとりができること (自 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●災害発生時には、隣近所の助け合いが重要になるため、日頃から声をかけ合える関係づくりに努めましょう。 ●災害発生時にすぐに避難できるよう防災用品・避難場所・避難経路を確認しておきましょう。 ●自力では避難できない障害者や高齢者は、「災害時要支援者名簿」に登録しましょう。
地域でできること (共 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●災害発生時などの緊急時に支援を必要とする人の情報を地域で共有し、地域全体で対応できる体制を築きましょう。 ●自主防災組織を組織し、災害発生時や緊急時に支援し合える体制を整えましょう。 ●高齢者や子ども、障害者などの支援の必要な人を交えて避難訓練を実施し、地域で防災意識を啓発しましょう。
行政が推進していくこと (公 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●広報紙やホームページ、啓発冊子などにより、避難場所や避難経路、避難時の心構えなど防災知識の普及・啓発に努めます。 ●地域と協働して災害時要支援者制度の普及、啓発を図ります。 ●ヘルパーや手話・点字通訳者などのネットワーク化を図り、災害時、避難場所における高齢者や障害者などの意思疎通支援ができる体制づくりに努めます。 ●要支援者が安心して避難生活ができるよう社会福祉施設などと連携し、福祉避難所の取組みを推進します。 ●災害発生時などの緊急時に必要となる様々な対応を想定して、防災訓練を行います。

【評価指標】

評価指標	現状 (平成 27 年度)		目標 (平成 32 年度)
災害時の避難場所を知っているかで「知っている」と回答した割合（アンケート調査）	55.5%		67.0%

(5) セーフコミュニティの推進

【現状と課題】

本市は、平成 21 年 8 月に世界で 159 番目、国内で 2 番目にセーフコミュニティの認証を取得し、「事故やケガは偶然の結果ではなく、予防できる」という国際的な考え方に基づいて、行政、地域団体、住民など、多くの方々の協働により、セーフコミュニティ推進懇談会、外傷サーベイランス懇談会、8つの領域別対策部会を設置し、外傷予防を目的に、すべての住民が安全・安心に暮らすことができるまちづくりを推進しています。

子どもや高齢者などが事故や犯罪に巻き込まれないようにするには、警察などによる防犯対策とともに、私たちの日常生活の中で、日頃からの付き合いなどを通じ、地域の連携に基づいた防犯力を高めていくことが必要です。

アンケート調査（P32：図 2-37 参照）によると、安心して生活するために取り組むべき課題では、3番目に多い回答に「防災・防犯活動（地域の見守り・パトロールなど）」が 32.7%として挙げられています。

ドメスティック・バイオレンス(DV)、児童虐待や高齢者虐待などの人権侵害は表に出ることなく、家庭内の問題として潜在化する傾向があります。各種相談機関や相談窓口もありますが、被害者が子どもや高齢者、障害者などの場合、自ら通報すること自体が困難な場合もあります。

配偶者からの暴力、子どもや高齢者などに対しての家族や施設などにおける虐待は、暴力や虐待を受けている人に対する重大な人権侵害行為であり、いち早く発見、通報できるよう地域との連携を密にするとともに、通報があった場合は、安全確保のために迅速な対応が必要です。

また、平成 18 年に自殺対策基本法が成立し、国全体で自殺対策に取り組んできましたが、平成 15 年の 34,427 人をピークに減少傾向で推移しているものの、平成 25 年の自殺者数は 27,283 人となっています。本市の平成 25 年の自殺死亡者数は 17 人で、人口 10 万人当たりで見ると、26.4 人となっており、国 (20.7 人)、県 (23.3 人) と比べて高い状況にあります。自殺の背景には、うつ病などの心の病気があることも指摘されていることから、その予防に取り組むことが必要です。

今後も、住民、行政、関係機関の協働・連携によるセーフコミュニティの取組みを推進し、虐待や自殺、交通事故などによる事故やケガを予防する安心・安全なまちづくりに努めていくことが重要です。

【今後の取組】

区 分	取組内容
一人ひとりができること (自 助)	<ul style="list-style-type: none"> ● 防犯知識を身につけ、自らの安全確保をはじめ身近な子どもや高齢者が犯罪、交通事故に巻き込まれないように気を配りましょう。 ● 防犯のための地域活動やボランティア活動への理解を深め、積極的に参加しましょう。 ● DVや虐待などに関心を持ち、虐待の疑いがある場合には、速やかに関係機関に通報するように努めましょう。 ● うつ病などの心の病気について学び、心の健康づくりに努めましょう。
地域でできること (共 助)	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域で子どもや一人暮らしの高齢者、障害者などに声をかけ、見守りましょう。 ● 犯罪の特徴や発生箇所、不審者の情報など、防犯につながる情報を行政や警察などから収集し、地域で情報共有を図りましょう。 ● DVや虐待に関する情報があった場合には、速やかに関係機関へ連絡しましょう。
行政が推進していくこと (公助)	<ul style="list-style-type: none"> ● セーフコミュニティの普及・啓発に努めます。 ● 若者や高齢者などを狙った特殊詐欺の手口や被害についての情報提供や、被害の予防意識の啓発を進めます。また、地域や団体などでの学習の機会を利用して知識の普及・啓発に努めます。 ● DV、児童や高齢者の虐待などの防止・早期発見・早期対応に向けて、住民に周知と協力の啓発を行い、防止体制の強化を図ります。 ● 保健・医療・関係機関と連携し、自殺やうつ病に関する相談支援体制の充実を図るとともに、講座や教室を開催し、住民の認識を高め、自殺予防に努めます。

【評価指標】

評価指標	現状 (平成 27 年度)		目標 (平成 32 年度)
子どもと高齢者の虐待通告件数 (福祉課調べ)	子ども 件 高齢者 件		

(1) 福祉意識の醸成

【現状と課題】

近年、少子高齢化の進展、核家族化、個人の価値観やライフスタイルの多様化などによって、地域のつながりが希薄化し、地域の中で助け合うという「共助」の意識が薄れつつあります。

本市では、昔ながらのつながりや支え合いの構図が残っている部分もありますが、以前に比べ、その希薄化が進んでいることは多くの住民が実感しています。

アンケート調査（P25：図 2-25 参照）によると、地域に支えられたと感じたことがあるかでは、「ない」が 57.4%と回答しています。

身近な地域で、困難や課題を抱える人たちに気付き、何らかの支援につなげていくことができる地域を実現するためには、お互いの立場や価値観を理解し合い、支え合いながらともに地域で暮らしていくという福祉意識の醸成を図ることが重要です。

アンケート調査（P28：図 2-31 参照）によると、地域の助け合い活動を活発にするために重要なことでは、2 番目に多い回答に「地域における福祉活動の意義と重要性をもっと周知する」が 26.6%、次いで「困っている人と、支援できる人との調整を図る人材を育成する」が 26.0%と回答しています。

住民一人ひとりが福祉の考え方を理解し、福祉とは決して特別なことではなく、身近な存在であることを認識し、地域での支え合いやお互いに助け合うことができるよう、行政、社会福祉協議会、学校、家庭などが連携し、様々な広報活動や啓発活動をとおして、住民の福祉意識の醸成を図ることが重要です。

【今後の取組】

区 分	取組内容
一人ひとりができること (自 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●あいさつや声かけなどを行い、隣近所とのかかわりを大切にしましょう。 ●地域での助け合い・支え合いという地域福祉の意識を持ちましょう。 ●誰もが暮らしやすいまちになるよう、身近な福祉活動に関心を持ちましょう。 ●地域でのイベントや各種ボランティア活動などに関心を持ち、参加しましょう。 ●地域福祉に関心を持ち、研修会などに積極的に参加しましょう。
地域でできること (共 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●地域の行事やイベントで地域福祉に関わる内容を盛り込むなど、福祉意識の啓発を図りましょう。 ●地域の行事やイベントでは、時間や曜日設定を工夫し、誰もが参加しやすいよう配慮しましょう。 ●学校において、地域とのかかわりを持ちながら、児童生徒が地域福祉に理解を深めるよう努めましょう。
行政が推進していくこと (公 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●広報紙やホームページを活用して、支え合い、助け合いの意識を高めるための情報を発信します。 ●生涯学習や各種講座の開催などにより、隣近所との関係の重要性や地域福祉推進の必要性・重要性についての意識啓発に努めます。 ●市が主催する行事に誰もが参加できるようにするとともに、障害の有無や種別、程度にかかわらず集い、理解を深めることができる各種イベントを開催します。

【評価指標】

評価指標	現状 (平成 27 年度)		目標 (平成 32 年度)
地域に支えられたと感じたことがあるかで「ある」と回答した割合（アンケート調査）	39.6%		48.0%

(2) 地域福祉を支える人材確保と育成

【現状と課題】

地域で行われる様々な活動や地域福祉活動を推進していくためには、地域で生活する多くの人たちの参加と地域においてリーダーとなる人材の確保が必要ですが、高齢化社会の進行により、地域活動の担い手の減少や役員などの後継者不足など、地域における福祉活動を担う人材の確保が課題となっています。

アンケート調査（P22：図 2-21 参照）によると、地域の中で問題と思うものでは、「地域活動への若い人の参加が少ないこと」が 35.0%で最も多い回答となっています。また、アンケート調査（P37：図 2-44 参照）によると、活動を行う上での問題点・課題は、「スタッフの高齢化が進んでいる」が 65.4%で最も多く、次いで「後継者がいない・育たない」が 46.2%、「スタッフが不足している」が 43.6%となっており、回答の上位では、人材に関する課題が挙げられています。

町内会、地域の団体をはじめとして、人材を必要としている組織や場は数多くあることから、地域が必要としている人材のニーズを的確につかみ、求められる適切な人材を育成するため、地域資源の活用を図りながら、住民講座や研修事業を通じ広く福祉に関する意識を持った人材を育成していくことが必要です。

また、地域福祉の推進のためには、地域住民や社会福祉事業の経営者、社会福祉に関する活動を行う団体がそれぞれの特性を生かしながら、相互の役割を分担し、連携した取組みを行うことが必要なことから、育成された人材が、町内会で活躍したり、NPO法人やボランティアグループを組織化したりするなど、地域で活躍できるような仕組みづくりが求められます。

【今後の取組】

区 分	取組内容
一人ひとりができること (自 助)	<ul style="list-style-type: none"> ● 仕事や趣味などで培ってきた技術や特技を地域活動に役立てましょう。 ● 地域福祉を担う人材の一人として、自身のできる範囲で地域活動に参加しましょう。 ● 生涯学習など福祉に関する学習機会を利用して、専門的な知識や技術の習得に努め、地域活動に活かしましょう。
地域でできること (共 助)	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域福祉活動に関心のある人や専門的な知識、技術を持っている人を発掘し、活動への参加を勧めましょう。 ● 地域福祉の担い手となる人材を発掘し、若いリーダー・後継者の育成に努めましょう。 ● 団塊の世代が地域の福祉活動の担い手として活躍できる機会をつくりましょう。
行政が推進していくこと (公 助)	<ul style="list-style-type: none"> ● 各団体や関係機関との連携体制を強化し、人材育成やボランティア活動、社会活動に関する情報の収集・提供に努めます。 ● 様々な経験や知識を持った地域の人材を登録、活用できる仕組みの構築を進めます。 ● 地域活動やボランティア活動などに取り組むメンバーやリーダー不足を解消できるよう、養成講座の開講日時への配慮などにより、幅広い年齢層の人材の育成に努めます。 ● 各団体と情報交換などを行い、各種研修会や専門講座などの開催を充実させ、人材の育成に努めます。

【評価指標】

評価指標	現状 (平成 27 年度)		目標 (平成 32 年度)
団体の構成員の平均年齢で「30 歳～40 歳代」と回答した割合 (アンケート調査)	17.9%		22.0%

(3) ボランティア活動の促進

【現状と課題】

ボランティア活動は、課題を抱える地域住民を手助けし、地域福祉を支える貴重な担い手であり、また、見方を変えれば、社会貢献を通じた自己実現、生きがいつくりにつながります。

本市では、十和田市社会福祉協議会のボランティアセンターにおいて、住民のボランティア活動への参加促進と支援に努めています。

アンケート調査（P27：図 2-29 参照）によると、ボランティア活動へ参加したことがあるかでは、「参加したことがない」が 69.7%となっています。

また、アンケート調査（P27：図 2-30 参照）によると、参加したことがない理由では「仕事が忙しく、参加する時間が取れない」が 51.7%、次いで「活動の内容や参加方法がわからない」が 29.2%、「身近に一緒に参加する知り合いがいない」が 15.8%、「参加したい活動がない」が 13.6%となっており、比較的多い回答として挙げられています。

このことから、ボランティア活動をしたことがない人にも潜在的な参加意欲があることから、活動時間や参加できる活動内容への工夫などの条件整備とともに、活動内容や募集に関する情報提供などにより、参加者の拡大が期待できます。

今後も、十和田市社会福祉協議会と連携を取りながら、ボランティア活動に関する情報発信の強化や参加条件の工夫を図るなど、住民のボランティア活動への参加を促進するとともに、地域福祉の担い手となるボランティアリーダーを育成する必要があります。

【今後の取組】

区 分	取組内容
一人ひとりができること (自 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●各種講座などに参加し、ボランティアに対する理解を深め、ボランティアの大切さを認識しましょう。 ●ボランティア活動に、気軽に参加してみましょう。 ●ボランティア活動の楽しさを周りの人に伝えましょう。
地域でできること (共 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●ボランティア団体は、住民への積極的な情報発信とともに、町内会や行政との連携を図りましょう。 ●子どもがボランティア活動に参加できる機会をつくりましょう。 ●団体の活動を継続していくため、後継者の育成に努めましょう。 ●地域で活動している個人・ボランティア団体同士の連携の場をつくり、情報共有や交流促進に取り組みましょう。
行政が推進していくこと (公 助)	<ul style="list-style-type: none"> ●様々なボランティア講座を開催し、ボランティア活動に関する学習の場を提供するとともに、ボランティアの育成を推進します。 ●ボランティア講座や各種教室の開催日時に配慮し、幅広い年齢層や立場の方の参加を促します。 ●各学校を通じ、学生ボランティアの育成を図るとともに、各関係機関と連携して地域活動への参加機会を提供します。 ●ボランティア団体やNPO法人が積極的に活動できるよう、活動支援の充実に努めます。

【評価指標】

評価指標	現状 (平成 27 年度)		目標 (平成 32 年度)
社会福祉協議会ボランティアセンター登録者数 (十和田市社会福祉協議会)	3,378 人		4,054 人