

## 保健福祉常任委員会行政視察委員長報告

- 1 視察期日 平成21年10月20日（火）から22日（木）
- 2 視察地 北海道札幌市・室蘭市・函館市
- 3 出席委員 金子 眞理子、中村 洋子、桂 祐司、島野 和夫、  
吉住 武雄、黒澤 健一
- 4 視察項目
  - 〔札幌市〕人口190万4,278人（平成21年10月1日現在）
    - ・ 豊平区自立支援ネットワーク会議及び会議作成の「事業所ガイドブック」について
    - ・ 資生館小ミニ児童会館（札幌都心部子ども関連複合施設）について
  - 〔室蘭市〕人口9万5,842人（平成21年10月1日現在）
    - ・ 「高齢者たすけ隊・見守り隊」について
  - 〔函館市〕人口28万4,546人（平成21年10月1日現在）
    - ・ 福祉サービス苦情処理制度について

はじめに札幌市（豊平区）の視察概要から報告いたします。

### （1）豊平区自立支援ネットワーク会議及び会議作成の「事業所ガイドブック」について

豊平区自立支援ネットワーク会議は、障害者が、地域で普通に生活できるノーマライゼーションの実現を目指し、関係者相互が連携・協力し安心して生活ができる地域づくりを目的に、障害者団体、施設、事業所、行政、社会福祉協議会などの関係者により、自主的な任意の組織として、平成18年8月29日に発足しました。

ネットワーク会議では、情報交換・相互交流、研修等の場として、毎月1回の拡大世話役会や例会を開催し、講演会、グループ討議を行っています。毎月の例会の開催等により、お互いの顔が見える関係となり、構成しているメンバーの相互理解や障害者支援についての共通認識が深まるとともに、より円滑に相互の連携ができるようになりました。

このネットワーク会議は、平成21年9月8日に公的な組織である「札幌市地域自立支援協議会豊平区地域部会」へ移行しました。札幌市の附属機関の部会としてスタートしたばかりであり、今後は、円滑な部会運営と上部組織である自立支援協議会との連携が求められているとのことでした。

「事業所ガイドブック」は、豊平区内の障害者の支援や福祉サービスを行う事業所を網羅したもので、ネットワーク会議が自主的に1年がかりで作成し、平成21年2月1日に発行されたものです。

区内の障害者関係事業所を、具体的に紹介することにより、事業所相互の連携を促進し、ひいては障害者の円滑なサービス利用に資する事を目的とし

て作成されました。各事業所（訪問系事業所14か所、日中活動系事業所28か所、居住系事業所9か所、相談支援事業所2か所）の実施サービスや提供時間等のもとより、当該事業所の特徴や運営主体の独自事業等のPRについても、利用者や家族からわかりやすく紹介されています。また、各事業所の所在地について、豊平区内9地区ごとの「所在地マップ」を作成し、他の社会資源と併せて、巻末に掲載されています。

すでに、行政などでは、相談事業所の一覧表的なものは作成されていましたが、実施サービス等により詳しい情報を一冊にまとめたことにより、事業所及び関係機関において相互理解が促進され、相談支援がより円滑に進めることができるようになりました。

## （２）「資生館小ミニ児童会館（都心部子ども関連複合施設）」について

札幌都心部子ども関連複合施設は、小学校、ミニ児童会館、保育園、子育て支援総合センターを一体化した複合施設として、平成16年2月に開設されました。（敷地面積9,142㎡、延べ床面積13,672㎡、鉄骨・鉄骨鉄筋コンクリート・鉄筋コンクリート造地上5階地下1階）

この施設は、ドーナツ化現象により児童が減少した都心部の4小学校を統合し適正規模化すること、少子化対策の一環として0歳児から児童期までの一貫した子育て支援を実現すること、また、地域コミュニティの再構築をめざし地域に開かれた施設づくりをすることなどを目的として建設されたものです。

1階には子育て支援総合センター、ミニ児童会館、1・2階には保育園が配置され、3・4階には教室と廊下との境がないオープンスペース（スライディングウォール）構造の普通教室、5階にはランチルーム及び調理室が配置されています。また、1階には自然な交流が生まれるように広い共用スペースが設けられ、地階には体育館が配置されています。

ミニ児童会館は、資生館小学校に通学する児童が、放課後や土曜日に安全で健やかに過ごす場として、放課後（土曜日・長期休業日は午前8時45分）から午後6時まで開設しています。児童は授業終了後、帰宅せずに教室から直接来館して利用することができます。児童の指導には、5名の職員（専門指導員、児童指導員、臨時指導員）が当たっています。

また館内では、保護者の就労などにより放課後家庭が留守となる児童を対象に児童クラブを開設し、67人の子どもたちが在籍しています。資生館小学校では、学校統合により校区面積が4倍に拡大したことから、スクールバスを導入しています。ミニ児童会館を利用した児童が下校するときにも、このスクールバスを利用しています。

現在、札幌市では児童会館が104館（全中学校区）、ミニ児童会館が55館開設され、財団法人札幌市青少年女性活動協会により運営されています。

次に**室蘭市**の視察概要について報告します。

#### (1) 「高齢者たすけ隊・見守り隊」について

室蘭市では、平成12年に高齢化率が21%を超え、21年には65歳以上の高齢者が27,822人、高齢化率29.03%となっており、18年度に実施された高齢者実態調査では、ひとり暮らし高齢者が6,577人となっています。

「高齢者たすけ隊・見守り隊」は、高齢者を孤独や孤立から守るとともに、生活面で困っていることをサポートすることで、地域において安全で安心して、いきいきと生活が送れるよう、既に地域で実践されている取り組みに加え、民間事業者の協力も得ながら、高齢者を支援していく行動組織として、平成19年12月に創設されました。

この組織は、地域において、高齢者の異変を察知し、地域包括支援センターに連絡する「高齢者見守り隊」と、地域包括支援センターと連携し、高齢者の生活面などをサポートする「高齢者たすけ隊」により構成されます。

高齢者見守り隊は、民生委員・福祉委員をはじめとする地域の方々や、新聞配達・乳飲料販売・電気・水道・バスなどの事業所で構成し、高齢者の異変等を察知した場合、「高齢者見守り隊 異変連絡用メモ」により、市内4か所にある地域包括支援センターに連絡します。現在、約1,400人の協力員がいます。

高齢者たすけ隊では、地域包括支援センターにおいて、地域でのサポートが必要と判断された高齢者について、民生委員へ協力を要請し、たすけあいチームや町会の見守り組織による見守りや社会福祉協議会等と連携し、生活面でのサポートを実施しています。

地域包括支援センターでは、高齢者たすけ隊・見守り隊から、平成19年度は12件、20年度は19件、21年度は7月までに34件の通報（相談）事例がありました。

高齢化の時代に対応した、自助（本人）・共助（地域）・公助（行政）のシステムを構築する必要があり、自助・共助の手段の一つとして、新聞配達店や乳飲料販売店など訪問型の民間事業者の協力を得て、これを民生委員や福祉委員など従来のインフラに組み込んだ点が特徴的です。高齢者見守り隊・たすけ隊は、第3期室蘭市高齢者保健福祉計画の中で掲げる「地域ネットワークの推進」をスローガンとしてだけでなく、経費をかけずにこれを実現するための具体的な仕組みとして創設された組織です。

終わりに**函館市**の視察概要について報告します。

#### (1) 「福祉サービス苦情処理制度」について

「函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例」は、施設や在宅での福祉サービス提供事業者との間における様々な問題などについて、行政のみの判断だけではなく、公正な第三者機関（福祉サービス苦情処理委員）を設置して、公平かつ適正な目で苦情の解決にあたることにより、利用

者の権利利益を守ることのほか、福祉サービスの質の向上を図ることを目的として、平成12年12月に制定され、13年4月から運用されています。

苦情相談に対しては、福祉サービス苦情処理委員として、法律や社会福祉の専門家である2人の委員が就任し、福祉サービスを利用されている方の不満や苦情などの相談を受け、相談者に代わって、苦情の内容を調査し、改善が必要と思われる場合は、市に対して勧告や提言を、また事業者に対しては改善に向けた協力の要請を行います。なお、福祉サービスの中には、市において改善等に係る権限を有していないものもあることから、市が調査等を行う場合については、事業者から同意を得て実施しており、調査においては、より良いサービス提供への協議や意識啓発を通じ、サービスの改善に向けた対応についての協力を要請しています。

改善要請を受けた市の機関や事業者では、苦情が発生するに至った原因・課題を分析し、サービス提供のあり方を見直し、具体的な改善策を検討するなかで、苦情の再発防止と福祉サービスのより一層の質の向上に向けた取り組みがなされています。

平成13年度に制度の運用を開始以来、苦情・相談の受付件数は横ばいを続けていましたが、18年度以降増加傾向を示し、19年度117件、20年度102件となっています。

しかし、福祉サービスに対しての潜在的な苦情は依然として多数存在すると思われるため、広報紙等を活用したPRの強化や委員の出前受付など種々の手法を検討し、福祉サービス利用者からの声なき苦情に対応し、サービスの質の向上につなげて行くことが今後の課題とのことでした。

以上が視察の概要ですが、今後、本市において参考となる事項については、御検討いただきますよう要望し、報告といたします。

なお、詳しい資料は、議長への視察報告書に添付されていますので、必要な方はご覧いただきたいと思えます。

平成21年11月30日

保健福祉常任委員会  
委員長 黒澤健一

北本市議会議長 高橋節子様