

## 第2章 第3次計画の取組

### 1. 第3次計画における取組の状況と課題

前計画では、基本目標「ぬくもりのある福祉のまちづくり」と、その実現のための基本方針「1. 安心・快適な暮らしの推進」「2. 連携・協働による福祉サービスの提供」「3. 参加と支え合い」に基づき各施策を推進しました。それらの取組の状況を検証し、課題を明らかにします。

#### 基本方針1. 安心・快適な暮らしの推進

##### 基本項目1-1. 総合的な相談体制の確立

めざすもの	誰もが適切な福祉サービスを受けることができるようにしたい
実施項目	1-1-1. 相談窓口の充実・連携
	1-1-2. 情報提供体制の充実

##### 取組の状況と課題

- ・ 複雑化・複合化した課題を抱える対象者に、関係機関が相互に連携・協働しながら総合的に対応できる体制づくりに市と市社協がともに取り組んでいます。
- ・ 令和2年度(2020)から開始した福祉総合相談支援事業では、分野ごとに整備されている様々な相談窓口を最大限に活用しながら、関係機関の連携・調整を行う「相談支援コーディネーター」(7ページ参照)を配置し、対象者が抱える課題が重度化・長期化することを防ぐ体制を構築しました。少子高齢化や地域におけるつながりの希薄化による孤立などが社会的に課題となる中、引き続き取組を推進する必要があります。
- ・ 情報提供体制については、SNS<sup>注1</sup>やチャットボット<sup>注2</sup>の運用などインターネットの活用や、子育てガイドブック、「福祉のしおり」など紙媒体によるもの、また、声の広報や点字広報による情報提供など、広報媒体の多様化を図っています。あらゆる人々に必要な情報を届けるために、今後も継続して推進します。



<sup>注1</sup> SNS: Social Networking Service (ソーシャルネットワーキングサービス) の略称で、Facebook、Twitter、Instagram、LINE など、インターネット上で個人同士が繋がれるような場所を提供しているサービスの総称。

<sup>注2</sup> チャットボット: 「対話(chat)」する「ロボット(bot)」という2つの言葉を組み合わせたもので、テキストや音声を通じて会話を自動的に行うプログラム。

## 基本項目1-2. 地域生活の支援

めざすもの	だれもが自分らしく生き生きと自立してくらしていけるようにしたい
実施項目	1-2-1. 自立の支援
	1-2-2. 社会参加・就労支援
	1-2-3. 生活困窮者の自立支援

### 取組の状況と課題

- ・ 町内会活動の活性化の取組、健康づくり推進員による地区の健康づくり活動や各種健診受診の推進など、健康で自立した生活を支援するための取組を実施しています。
- ・ 地域におけるサロン活動や子育てサークルなどの取組や、障がい者の一般就労を支援するために「就労支援ネットワーク会議」において組織横断的に企画運営を実施するなど、社会参加の機会の創出を推進しています。また、令和4年(2022)3月に出雲市再犯防止推進計画を策定し、自立した生活への支援を体系的に実施しています。
- ・ 医療費助成や生活福祉資金の貸付、住居確保給付金の支給等、また、生活改善に向けた相談支援などを通して、生活困窮者の生活再建を支援しています。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の社会的な影響が継続する中で、年齢や障がい、家庭の状況等にかかわらず、誰もが住み慣れた地域で自分らしく生活するために、各種支援に継続して取り組む必要があります。

## 基本項目1-3. 市民の権利の実現

めざすもの	支援が必要な人たちが安心して暮らしていけるようにしたい
実施項目	1-3-1. バリアフリーの推進
	1-3-2. 権利擁護体制の充実
	1-3-3. 成年後見制度の利用促進

### 取組の状況と課題

- ・ あいサポート事業の推進、ヘルプマーク、マタニティマークの周知啓発など、相互理解を深める環境づくりに向けた取組を推進しています。
- ・ いずれも権利擁護センターにおける日常生活自立支援事業等を通じて、財産管理や福祉サービスの利用援助などの支援を行っています。また、子どもや障がい者、高齢者等への虐待や差別、DV 等についての相談支援を行うとともに、平成31年(2019)4月に子ども家庭相談室(子ども家庭総合支援拠点)を設置し、児童相談体制の強化を図りました。
- ・ 市、いずれも権利擁護センター、出雲成年後見センターが連携し、成年後見制度に関する相談対応や制度の周知を行っています。また、市民後見人を育成し、第三者後見の担い手確保に努めています。さらに、低所得者等への制度利用に要する費用支援を通じて、確実に制度を利用できるよう支援を行っています。
- ・ 令和7年(2025)には、団塊の世代が後期高齢者となり、認知症高齢者や一人暮らし高齢者に向けた成年後見制度の役割はより一層重要になります。
- ・ ハード面、ソフト面からのバリアフリーに係る取組及び権利擁護に係る取組を継続して進めていく必要があります。

## 基本方針2. 連携・協働による福祉サービスの提供

### 基本項目2-1. 福祉関連機関の連携推進

めざすもの	福祉サービスを効果的・効率的に提供したい
実施項目	2-1-1. 地域包括ケアシステム <sup>注3</sup> の構築
	2-1-2. 福祉課題や福祉ニーズの把握
	2-1-3. 福祉ニーズとサービスのマッチング

#### 取組の状況と課題

- ・ 地域ケア会議（個別ケース会議、地域ネットワーク会議）を開催し、地域課題の把握と解決に向けた取組を実施しています。
- ・ アンケート調査により、地域福祉に関する課題や、市民の満足度、意識変化等の把握に努めました。また、関係機関が連携し多様な福祉ニーズに迅速・的確に対応できる体制の構築や、民生委員・児童委員等との連携により、福祉サービスの周知に努めています。
- ・ 地域住民の福祉ニーズが多様化する中、高齢者のみならず、障がい者、子ども等を含め、あらゆる世代・属性において地域包括ケアシステムの深化を中心とした地域共生社会の実現に向けた体制づくりをさらに推進します。
- ・ 各種会議等の機会を地域における福祉課題や福祉ニーズを把握することができる機会として捉え、その課題やニーズに向けた福祉サービスを提供することができる体制を整えていく必要があります。

### 基本項目2-2. 社会福祉事業の推進

めざすもの	福祉サービスの質や量を向上させたい
実施項目	2-2-1. 福祉事業者等の振興・参入
	2-2-2. 福祉サービスの向上
	2-2-3. 福祉サービス評価と内容の公開

#### 取組の状況と課題

- ・ 障がい福祉計画・障がい児福祉計画、高齢者福祉計画・介護保険事業計画、子ども・子育て支援事業計画などの関連する個別計画に基づき、福祉サービスの基盤整備を行いました。関連個別計画の見直し・改定時には、利用者のニーズを把握しながら、必要とされる福祉サービスの基盤整備を推進する必要があります。
- ・ 説明会・研修会等を通じて福祉サービスの質の向上を図るとともに、福祉サービスの人材確保に向けてホームページや SNS<sup>注4</sup>を活用した情報発信や、各種補助を行っています。福祉サービスの人材確保は全国的な課題であり、人々の多様な福祉ニーズに対応するために、引き続き福祉人材の確保・育成、定着に向けた取組を推進します。

<sup>注3</sup> 地域包括ケアシステム：団塊の世代が75歳以上となる令和7年（2025）を目途に、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される体制を構築するもの。

<sup>注4</sup> SNS：16ページ参照

## 基本方針3. 参加と支え合い

### 基本項目3-1. 地域福祉活動への参加促進

めざすもの	より多くの市民に参加してほしい
実施項目	3-1-1. 地域福祉活動への支援
	3-1-2. 福祉活動拠点の充実強化

#### 取組の状況と課題

- ・ 地区社会福祉協議会等で実施する福祉活動に対して助成を行い、地域住民が相互に交流する場を拡げ、福祉サービスを必要としている人や世帯について相談支援機関等につないでいく仕組みづくりを推進しています。
- ・ ボランティア活動への関心を高め活動への参加促進を図るため、出雲市総合ボランティアセンター及びボランティアまちづくりセンターを設置し、ボランティア活動に関する相談、情報提供、必要に応じた調整等を行っています。
- ・ 地域福祉活動により多くの市民の参加を促進するために、各取組を継続して実施するとともに、効果的な広報を行うなど、地域福祉活動への理解と関心を高めるため取組を推進する必要があります。

### 基本項目3-2. 地域福祉活動を担う人材育成

めざすもの	地域福祉活動を担う人材を育成したい
実施項目	3-2-1. 地域や事業所等での人材育成
	3-2-2. 地域福祉にふれる機会の創出
	3-2-3. 住民福祉活動の担い手育成

#### 取組の状況と課題

- ・ 地域福祉活動にふれることによって、活動をより身近に感じてもらうために、学校や地域、企業等において福祉教育を推進しています。
- ・ 技術ボランティアの養成や、誰もが気軽に取り組むことができるボランティアの講座、各種出前講座等を通じて、地域福祉活動を担う人材の育成に取り組んでいます。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響により、実際に体験したり交流する機会が減少するなど効果的な取組が制限されている状況ですが、自然環境保護や文化・スポーツなど福祉以外の分野の活動とも連携し、地域福祉活動の活性化と担い手育成を図る必要があります。

### 基本項目3-3. 地域社会の支え合いの推進

めざすもの	だれもが孤立することなく安心して暮らしていけるようにしたい
実施項目	3-3-1. 支え合いを通じた孤立防止
	3-3-2. 防災・防犯対策の推進

#### 取組の状況と課題

- ・ 市民一人ひとりが尊重される「誰も自死に追い込まれることのない出雲市」を目指し、平成31年(2019)3月に出雲市自死対策総合計画を策定し、関係機関と連携して支援事業を実施しています。家族間や地域における関係性の希薄化が社会的に課題となる中、地域社会における孤立・孤独対策は急務となっています。
- ・ 全国で頻発する大規模災害を教訓に、防災行政無線整備事業、防災ハザードマップの更新・配布、市や地域における防災訓練などを実施しています。市と地域が連携して地域の防災・減災力を高めていくとともに、犯罪を抑止することができる地域づくりを進めていく必要があります。



## 2. 市民アンケート調査からみた現状と課題

市民の地域における福祉活動等に関する意識や、福祉関連施策に対する重要度・満足度を把握し、計画の進捗確認を行うために、平成29年度(2017)から令和3年度(2021)に市民アンケート調査を実施しました。この市民アンケート調査結果から見えた地域福祉に関する現状と課題は次のとおりです。(個別の調査結果は資料編に記載します。)

### 調査の概要

調査実施時期	平成29年度(2017)～令和3年度(2021)の6～7月
主な調査内容	<ul style="list-style-type: none"><li>福祉関連施策の満足度・重要度</li><li>日常生活での困りごと</li><li>地域福祉活動</li><li>地域活動や近所づきあい</li></ul>
調査対象者	出雲市在住の18歳以上(平成29年度(2017)、平成30年度(2018)は20歳以上)の方から毎年度1,500名を無作為抽出
回答率	38.2%(5年間平均)

#### <重要度・満足度の指標について>

アンケートにおける15項目の福祉関連施策の重要度と満足度に関する回答を、「重要である(満足している):2点」、「どちらかと言えば重要(満足):1点」、「どちらかと言えば重要(満足)でない:-1点」、「重要でない(満足していない):-2点」、「わからない:0点」として数値化しました。次ページ以降にニーズマップとして示しています。

### 福祉関連施策の重要度について

福祉関連施策の重要度については、医療施設の充実、消防・救急体制及び防災体制の充実・強化など、生活基盤に直結する項目の数値が高くなっています。

また、地域福祉施策、町内会・自治会、NPO・ボランティアなど、助け合いや支え合いに関連する項目の数値が第3次計画期間中に上昇しています。身近な地域における助け合いや支え合いが重要視されていると考えられます。

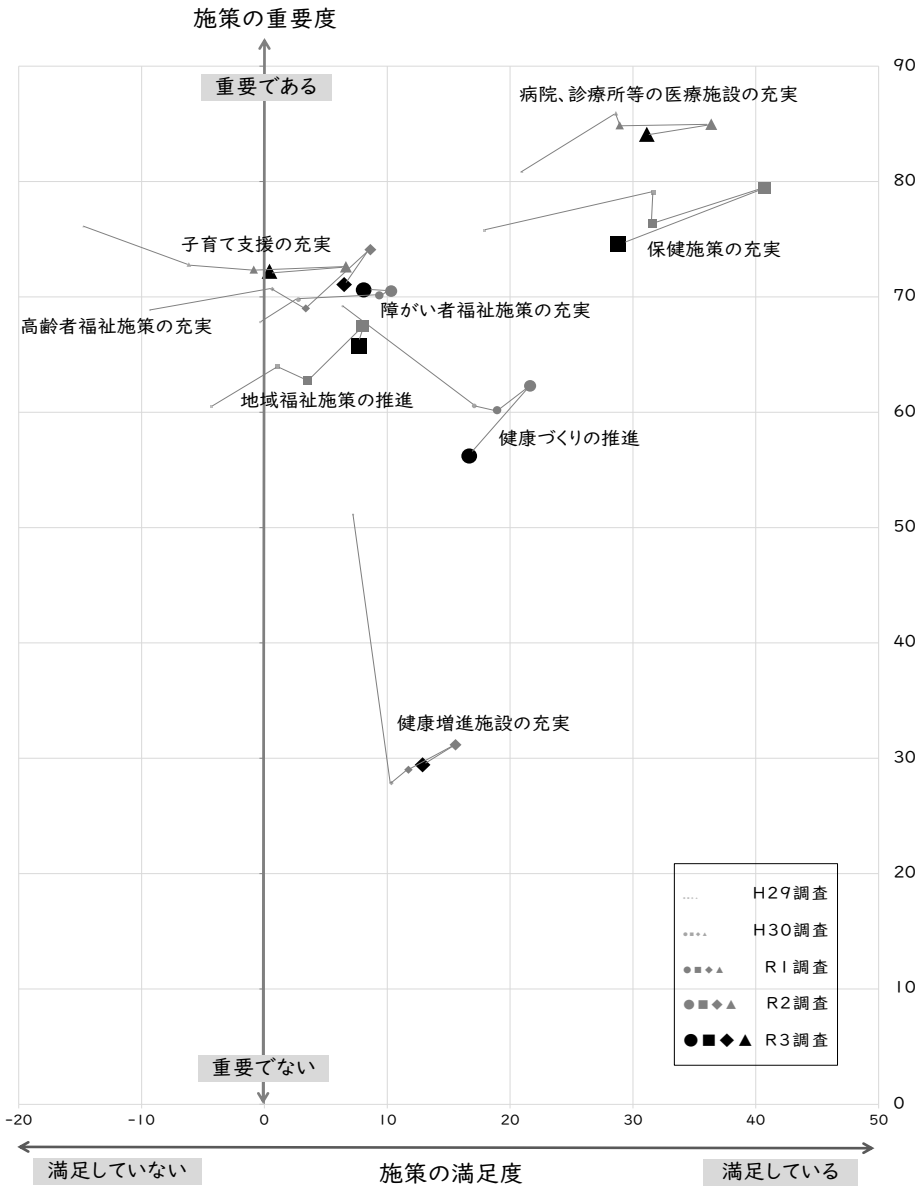
### 福祉関連施策の満足度について

福祉関連施策の満足度については、全体的に上昇傾向にあります。マイナスであった地域福祉施策、障がい者福祉施策、子育て支援、高齢者福祉施策については第3次計画期間中にプラスに転じています。

令和3年度(2021)は多くの項目で満足度が下降しましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、公共施設の利用や対面で行う施策等を制限せざるを得ない状況であったことが要因として考えられます。

# 【福祉関連施策のニーズマップ(平成29年度(2017)~令和3年度(2021))】

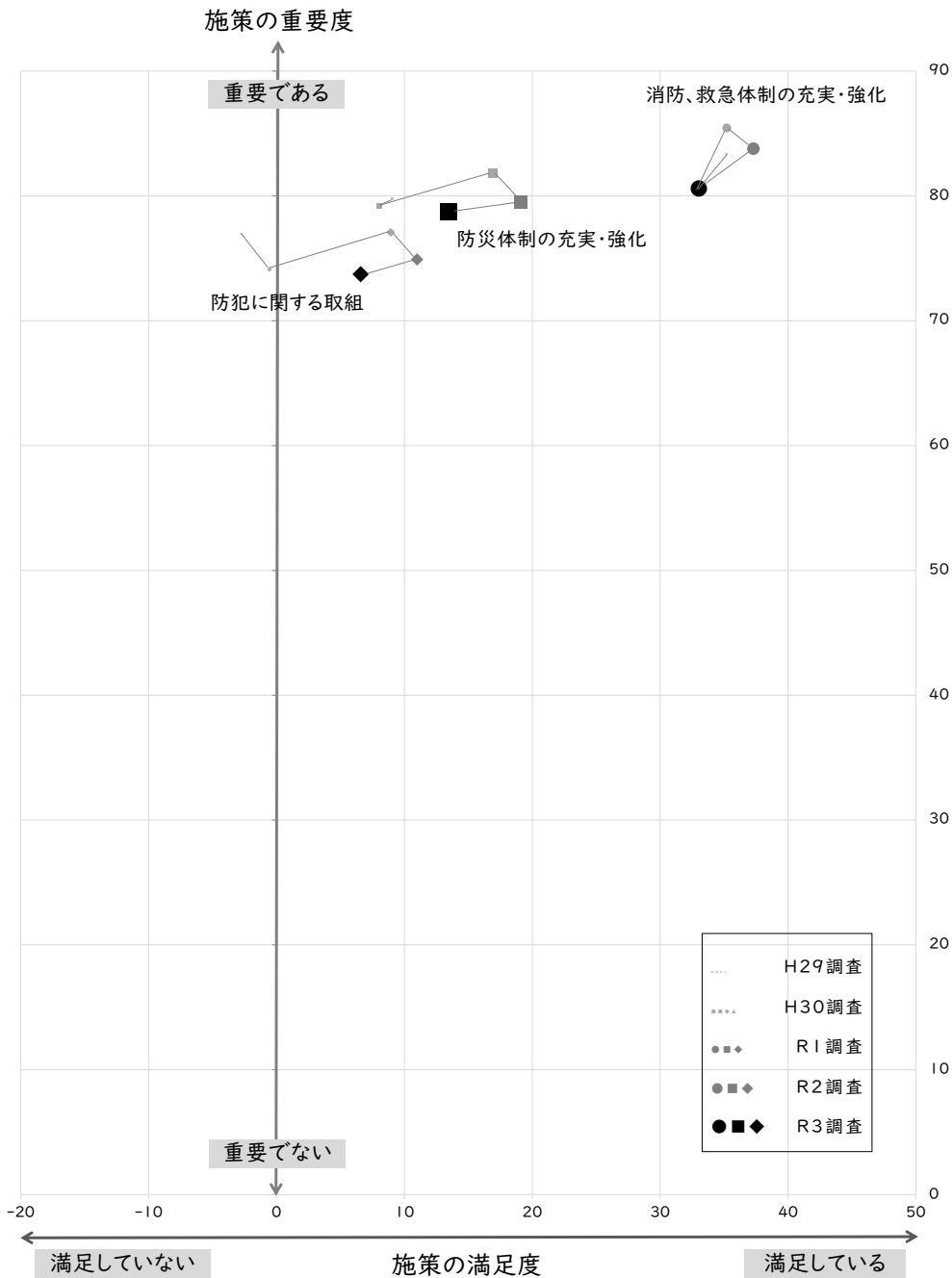
## 健康・福祉に関する項目



項目	重要度					満足度				
	H29	H30	R1	R2	R3	H29	H30	R1	R2	R3
健康づくりの推進	69.2	60.5	60.2	62.3	56.2	6.4	17.1	18.9	21.6	16.7
保健施策の充実	75.8	79.0	76.4	79.4	74.6	17.9	31.7	31.6	40.7	28.8
健康増進施設の充実	51.1	27.8	29.0	31.2	29.4	7.2	10.3	11.7	15.6	12.9
病院、診療所等の医療施設の充実	80.8	85.9	84.9	85.0	84.1	21.0	28.6	28.9	36.4	31.1
障がい者福祉施策の充実	67.8	69.8	70.1	70.5	70.6	-0.3	2.8	9.3	10.3	8.1
地域福祉施策の推進	60.5	63.9	62.8	67.4	65.7	-4.3	1.1	3.5	8.0	7.7
高齢者福祉施策の充実	68.9	70.7	69.0	74.1	71.1	-9.3	0.6	3.4	8.6	6.5
子育て支援の充実	76.1	72.8	72.4	72.6	72.2	-14.7	-6.1	-0.9	6.6	0.4

生活基盤に直結する施策であり、ほぼ全ての項目で重要度が高い水準にあります。「病院・診療所等の医療施設の充実」では、圏域として急性期から慢性期までの医療機能が確保されていることが、重要度・満足度が高い水準となった要因として考えられます。満足度については全体として上昇傾向にあり、各施策を継続して推進します。

## 安心・安全に関する項目

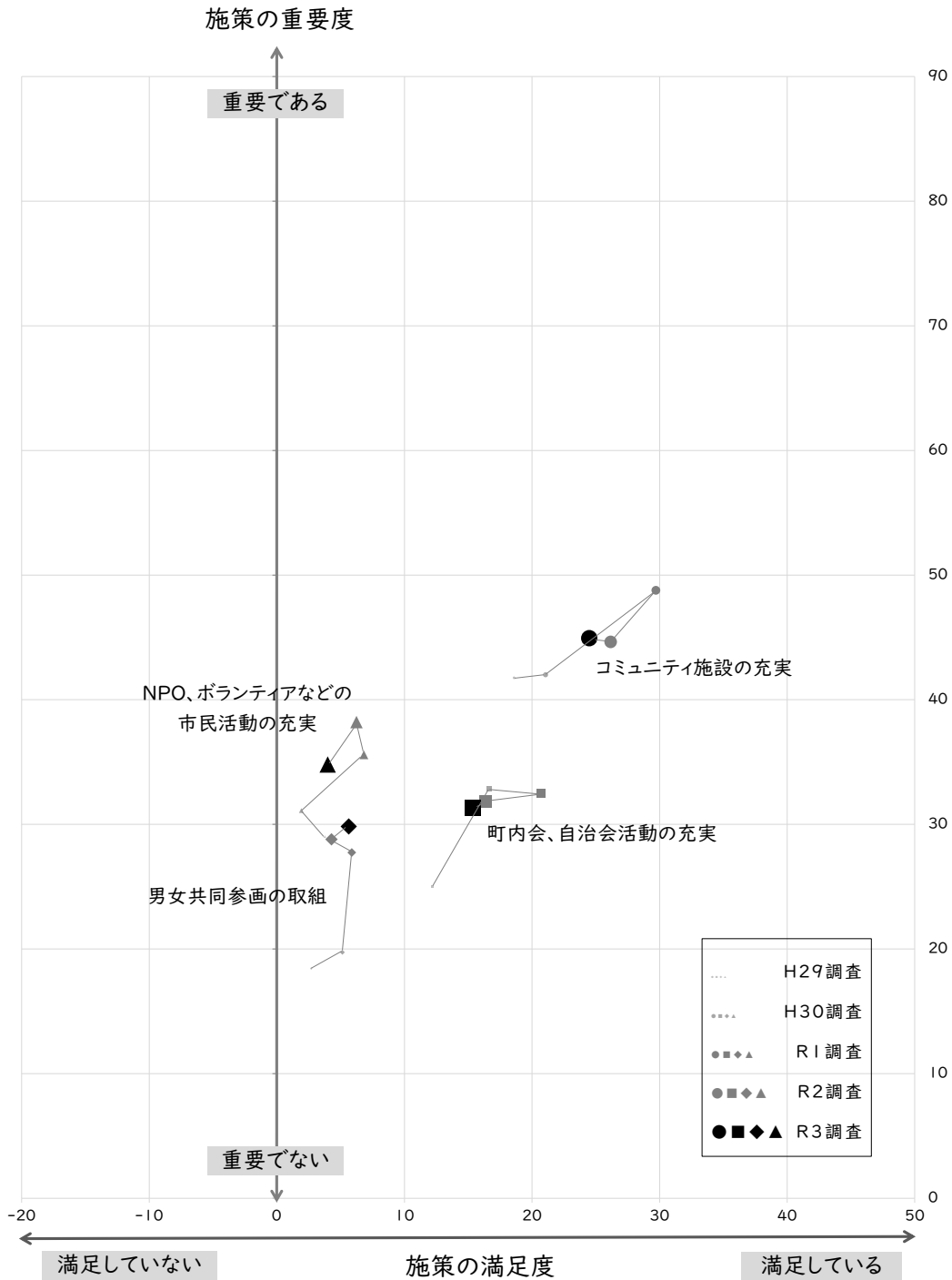


項目	重要度					満足度				
	H29	H30	R1	R2	R3	H29	H30	R1	R2	R3
消防、救急体制の充実・強化	83.4	80.6	85.4	83.8	80.6	35.2	32.7	35.2	37.3	33.0
防災体制の充実・強化	79.8	79.2	81.8	79.5	78.7	9.0	8.1	16.9	19.1	13.5
防犯に関する取り組み	76.9	74.1	77.1	74.9	73.7	-2.8	-0.5	8.9	11.0	6.6

全国各地で大規模災害が発生するなか、すべての項目で重要度が極めて高い水準にあります。市民の安心・安全を守るため、日常における消防・救急体制の充実や防犯対策の強化はもとより、大規模災害に備えたあらゆる対策が必要とされています。



## まちづくり・行政サービスに関する項目



項目	重要度					満足度				
	H29	H30	R1	R2	R3	H29	H30	R1	R2	R3
コミュニティ施設の充実	41.8	42.0	48.8	44.6	44.9	18.6	21.1	29.7	26.2	24.5
町内会、自治会活動の充実	25.0	32.8	32.5	31.8	31.3	12.2	16.6	20.7	16.4	15.4
男女共同参画の取り組み	18.4	19.7	27.7	28.8	29.8	2.7	5.1	5.9	4.3	5.6
NPO、ボランティアなどの市民活動の充実	29.0	31.1	35.6	38.2	34.8	3.8	1.9	6.8	6.3	4.0

他の項目と比較して重要度は高い水準にありませんが、まちづくりに関する各施策は地域福祉を推進するうえで中心的な役割を担っています。各地区の特性を生かしたまちづくりの支援に継続して取り組めます。

## 地域福祉に関する課題

市民アンケート調査では、日常生活での困りごと、地域福祉活動、近所づきあいに関する調査を行い、これらの結果を総合的に分析すると2点の主な課題が見えてきました。

この課題に対応するために、本計画第3章の計画の体系において実施項目として位置付けます。

### 課題① 地域での孤立化

関係する調査結果	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 悩み事・相談事を相談する相手が「特にいない」人が令和3年度（2021）では約7人に1人でした。</li><li>・ 近所づきあいが「ほとんどない」人で、自分が困ったときに近所の人に助けてもらいたいことは「特にない」人が令和3年度（2021）では約3人に1人でした。</li></ul>
調査結果に基づく考察	<p>家族構成の多様化やつながりの希薄化により、困りごとや悩みを抱えた場合に、情報を収集する手段や相談相手がないため、解決しないまま深刻化する事態が想定されます。</p> <p>そのため、身近な人以外にも相談先があることを知ってもらうための周知や、相談を必要とする人を相談窓口につなげる取組が必要です。</p> <p>また、地域において日常的な関わりが少ないと関係性が希薄となり、そこから孤立化しやすく、悩みや課題を抱えた場合に、解決されずに長期化・重度化することが想定されることから、地域の中で孤立しない・させない取組が必要です。</p>

### 課題② 地域福祉活動の活性化

関係する調査結果	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 地域福祉活動をこれまでにしたことがない人が半数以上ありました。「忙しくて時間がない」「きっかけや機会がない」などが地域福祉活動への参加の妨げになっている主な要因でした。</li><li>・ 地域福祉活動をこれまでにしたことがない人は、活動につなげてくれる人材や、情報提供、研修会・講習会等を求めている傾向がみられました。</li><li>・ 地域福祉活動への参加動機としては、友人や家族に誘われた、職場・学校・団体などで参加する機会があったという人が多くありました。</li></ul>
調査結果に基づく考察	<p>地域福祉活動の活性化には、「人とのつながり」、「情報発信（インターネット、広報紙など様々な媒体の活用）」の両要素が特に必要であり、地域福祉活動を実践する人から地域で呼びかけてもらうなど、より効果的と考えられる取組を進めていく工夫が必要となります。</p>