

## 5 利用促進の仕組みづくり

県内では、誰もが気軽に、身近なところで受けられる相談窓口の設置や、福祉サービスをわかりやすく紹介した情報誌の発行などの取組みが行われています。

ここでは、多様な主体による住民相談窓口や情報提供の活動を紹介します。

### (1) 住民相談窓口

県内では、社協による心配事相談所の実施が69ヶ所、総合相談所が19ヶ所行われており、またNPO等による相談援助活動も行われています。

ここでは、身近なところで、いつでも気軽に相談でき、適切なところにつないでくれるような相談活動を紹介します。

#### だっでん利用ふれあい総合相談 ～西原村社協～

法律に関することから病気、子育て、福祉など、身の回りでおこった悩みや問題について、年齢を問わずどなたでもご相談できます。

場所: のぎく・ふれあい相談センター(西原村地域福祉センター)



相談種別	相談員	相談内容
法律相談 ・水曜日毎月1回	弁護士	遺言・離婚・金銭貸借等。その他法律相談
育児・健康相談 ・毎日(8:00~18:00)	保健師等	健康管理、育児、発育等の相談
行政相談 ・第1第2木曜日	行政相談員	行政に関する事
小規模経営・消費生活、 求人情報相談 ・第1木曜日	商工会経営指導員	事業経営上の問題、消費生活 苦情、トラブル・雇用問題
児童相談 ・第2木曜日	教育委員会	児童・青少年関係
人権相談 ・第3第4木曜日	人権相談員	人権に関する事
不動産相談 ・第2第3木曜日	行政書士、司法書士	相続、各種登記、不動産全般、農地転用関係
ペット相談 ・第2火曜日	獣医師	犬猫の健康・美容相談等(牛・馬含む)
心配ごと相談 ・随時	民生委員・児童委員	心配ごと相談
介護・一般常設相談 ・毎日(8:00~18:00)	地域福祉コーディネーター 介護支援専門員 介護福祉士	家庭介護相談、日常生活での悩みごと何でも 相談

## 行政と一体、ふれあい総合相談所「スカっと」 ～西合志町社協～

住み慣れた地域で安心して暮らせるために、役場（健康福祉課）と社協が一体となって、在宅介護支援センターの相談窓口と合わせて各種の相談のための窓口を設けています。

### 法律相談

- 不動産のトラブルや相続・離婚問題
- 日時→毎月1日・10日  
(10:00～15:00)
- 場所→1日:役場南部支所  
10日:役場
- 1日・10日が土日・祝・祭日の場合は翌平日

### 行政・人権・心配ごと相談

- 行政・人権についてや生活上の困りごとを相談したい
- 日時→毎月10日・20日  
(10:00～15:00)
- 場所→10日:役場  
20日:ふれあい館
- 10日・20日が土日・祝・祭日の場合は翌平日

### 子ども相談

- いじめにあって悩んでいる
  - 子育てに悩んでいる
- 日時→毎月第2土曜日  
(10:00～12:00)
- 場所→ふれあい館
- 電話でも相談できます

### 育児相談

- 育児について教えて欲しい
- 日時→毎週第2火曜日  
(9:30～11:30)
- 場所→ふれあい館
- 奇数月は歯科衛生士の相談もあります

### 福祉なんでも相談

- 日常生活上での困りごと・悩み
  - 行政に提出する書類関係について
- 日時→毎週水曜日  
(10:00～12:00)
- 第4水曜日  
(19:00～21:00)
- 場所→ふれあい館

### 障害者（児）相談

- 障害を持つ方の生活上の困りごと、悩みの相談をしたい
- 日時→毎月第3水曜日  
(10:00～12:00)
- 場所→ふれあい館

### 福祉・介護相談

- 介護について相談したい
  - 介護保険の手続きは？
- 日時→毎日（365日）  
(8:30～20:30)
- 場所→ふれあい館

### 消費生活相談

- 消費生活のトラブルや苦情がある
- 日時→毎月第2水曜日  
(10:00～12:00)
- 場所→ふれあい館



## 電話一本で駆けつける出前よろず相談所 ～有明町社協～

今までの心配ごと相談所（週1回）では、対象が高齢者世帯のため、社協に来るまでの交通の問題や安易な相談を気軽に相談できないケース等がありました。

そこで、「電話一本で駆けつける」ことをキャッチフレーズに、社協職員が家庭等に出向く出前方式の相談所とし、高齢者が安心して生活できるよう支援を行っています。

対象者 → 高齢者世帯等

利用日時 → 月～金曜日（8:30～17:00）





## サイバー法律110番 ～芥北町社協～

複雑な相談の増加に対応するため、法律相談専用のコンピュータ「サイバー法律110番」を導入し、各地区相談所開設日に心配ごと相談員の補助機器として活用しています。

操作はタッチパネル式になっているため、誰でも簡単に操作ができ、17分野にわたる法律相談の検索結果や関係する書式・資料なども印刷できます。

通常は、保健センター内に設置しており、誰でも無料で利用できます。

対象者 → 全町民

利用日時 → 月曜日～金曜日(9:00～17:00)



## 県外の事例も紹介

### 商店街のど真ん中、総合相談窓口「げんきワールド」 ～秋田県鷹巣町～

商店街の中心部という好立地条件を活用し、町、社協、たかのす福祉公社が一緒になり、介護保険をはじめとする各種福祉保健サービスの総合相談窓口を運営しています。

介護予防や健康づくりに関するの情報提供や、介護に関する知識・介護技術の普及促進、さらには子どもからお年寄りまで、誰もが気軽に利用できる世代間交流の場、生きがい活動を支援する場として、町民に幅広く利用されています。

#### 【サービスの内容】

##### ① 健康増進プラザ

各種福祉・保健サービスや介護保険のサービス、痴呆予防、福祉用具、介護機器などの情報提供をはじめ、町民の憩いの場、休憩所としても利用されています。

##### ② 相談室、会議室

保健サービスや介護保険サービス、痴呆対策、福祉用具・介護機器などについて、個別相談に応じます。

##### ③ 交流プラザ

世代間交流の場、ボランティア活動の支援の場として幅広い事業展開をしています。

##### ④ 研修・文化プラザ

介護技術講習会や生きがい活動の支援の場として利用されています。

利用日時 → 月曜日から金曜日の平日(8:30～19:15)

土曜日・日曜日・祝日(10:00～18:45)



【相談ルーム】



【商店街にある「げんきワールド」】



## いつでも、どこへでも、身近な場所で総合支援 ～錦町在宅介護支援センター～

高齢者やその家族に対し、身近な場所で介護等に関する相談に応じるとともに、介護予防・生活支援サービスの調整を行って、在宅高齢者に対する総合的な支援を行っています。

当センターの特徴として、在介連絡会議の開催（毎週火曜日）、相談協力員の定期開催（毎月20日前後）、民児協定例会に参加し議題の1つに設定、ボランティア団体「にしきあったか便」定例会（月2回開催）に月1回参加し連携、毎月1日発行の広報「にしき」で広報啓発などがあげられます。

### 【サービスの内容】

#### ① 地域型支援センター

- ・24時間対応の相談
- ・サービス利用の手続き（介護保険、公的保健福祉サービス含む）
- ・インフォーマルサービスの育成支援（ボランティア団体等との連携）
- ・地域高齢者の実態把握（基本台帳の整備）
- ・福祉用具の展示・紹介
- ・介護予防プランの作成

#### ② 基幹型支援センター

- ・地域ケア会議の開催
- ・地域型支援センターの統括・支援
- ・介護サービス機関やケアマネージャーの支援や総合的な調整等
- ・介護予防教室事業
- ・住宅改修の助言・指導、福祉用具の紹介



## 障害を持つ人たちの地域でのくらしを支援

～熊本きぼう生活支援センター（熊本市）～

障害を持つ人たちが地域で当たり前のように暮らしていけるよう、地域交流を通じて行う取組みを行っています。特に、精神障害者の方やそのご家族が生活されていく上で抱えている問題（年金、人間関係、就労、住まい、老後など）の解決に向けて、生活支援を行っています。

平成14年度の実績は、日常生活や就労に関する支援が8,947名、電話や面接による相談が6,067名、夏祭りや地域行事等に参加したのが80回となっています。

### 【サービスの内容】

- ① 各種相談活動 → 生活上の困り事や心配事について電話、面接、訪問等での対応。
- ② 行事関係 → 夕食会や季節毎の茶話会、料理教室、ビデオ鑑賞、レクリエーション等。
- ③ 憩い場の提供 → いつでも誰でもちょっと立ち寄ることのできる居心地の良い空間の提供。
- ④ 当事者活動の支援 → 当事者同士でのサークル活動やグループの立ち上げ支援や紹介。
- ⑤ その他、町内会、商工会、県や市の行事への参加など

利用日時 → 月曜日から金曜日の平日（9:00～21:00）

土曜日・日曜日・祝日（9:00～17:00）

利用方法 → 原則として利用者登録制（登録料は無料、経費の実費は負担あり）



## すべての障害を持つ人に生きる喜びを!

～NPO法人ヒューマンネットワーク・熊本(熊本市)～

「たった一度の人生、自分の思うように生きたい、自分の可能性を最大限に発揮したい…」こんな思いを胸に障害を持った仲間への自立支援と、それに必要な権利擁護を活動の中心に、誰もが安心して生きていける、そんな社会を目指して、173名の会員(うち障害者会員103名)が活動しています。

### 【サービスの内容】

#### ① ピアカウンセリング

障害者の様々な辛い経験や悔しい思いを、同じ経験を持つ仲間が受け止めます。

#### ② 自立生活プログラム

これから自立生活を始める人が、その考え方や手法などを学びます。自立体験室もあります。

#### ③ 介助保障

日常生活で介助が必要な障害者(ヒューマンネットワーク・熊本の会員)に介助スタッフを派遣しています。

利用料 → 一般介助 …… 1時間あたり650円

入浴介助 …… 1時間あたり950円



#### ④ 権利擁護

どんな条件を持っていても誰もが安心して暮らせるよう、権利が侵害されない社会にしていくための啓発活動を続けています。

#### ⑤ 福祉相談室

毎日相談を受け付ける、なんでも話せる、民間ボランティアによる電話相談所です。

#### ⑥ 情報提供

福祉に関する最新の情報は勿論、地域で自立生活をしている障害を持った人達の声や、施設で自立を夢見る仲間の思いなどを掲載した福祉情報誌「ネットワーク・BOX」を発行しています。

#### ⑦ ふれあいキャラバン

保育園から大学までの様々な子ども達、学生たちと、福祉の話、車いすの扱い方、車いすリレー、目の見えない人の体験などの講習を行っています。



子ども達のためだけでなく、障害を持った人たちも、ありのままの自分を胸を張って紹介することで、自分自身を大切にしていくためのかけがえのない場になっています。

#### ⑧ バリアフリー

障害を持った人たちが、地域の中で暮らしていくために、じゃまをしているもの(バリア)を、無くして(フリー)いくため、シンポジウムを開催したり、「バリアフリーデザイン大賞」をバリアフリーデザイン研究会と共に創設・運営する等の活動を行っています。



### 障害者の暮らしや就労を支援します ～NPO法人ともにある会(熊本市)～

障害者の生活や就職の悩みなどに答える「ふれあい相談」を平成3年9月に発足。現在の相談員は医師、弁護士、保健師、職業センター職員ら21人で、熊本市の希望荘において、毎週日曜日の午後に電話や面談での相談を実施しています。

担当者だけでは解決が難しい場合は、その分野に詳しい相談員を交えてケース検討会を開き、解決方を見いだす努力を続けています。

各分野の専門家が揃っており、専門的な相談から、横断的な相談にも対応でき、障害者にとっては、大変利便性の高い相談窓口であり、障害者の自立につながる支援を行っています。

#### 【サービスのプラス1】

知的障害者の人達のために就職のチャンスを少しでも多くしたいという思いから、平成15年度からはホームヘルパー3級講習会も始め、内容をわかりやすくした詳しい解説書を作り、講座の時間を延長するなどの工夫を凝らして年に2回開講しています。



### ピアカウンセリングで脳卒中者支援 ～NPO法人熊本すすらん会～

脳卒中者・障害者が家に閉じこもることがないように、利用者のニーズに応じた「外出の場」をつくり、その外出を援助する「移送サービス」と、それらをつなぐ「相談(ピアカウンセリング)」、さらに多くの人に情報提供する「情報誌」をひとつのシステムとして実施しています。

また、あわせて「家族介護者の集い」を行うことにより、家族介護者の交流と情報交換を図り、孤立やストレスや情報の乏しさを解消することにより、家族介護を支援します。

#### 【活動の内容】

- ① 「脳卒中・障害者就労支援センターすすらん」の運営
- ② 情報誌「すすらん」の発行
- ③ 脳卒中者・障害者の外出支援(移送サービス)
- ④ 介護保険法による訪問介護
- ⑤ 脳卒中者の集い(学習会・リハビリ教室・野外活動・鑑賞会・一泊旅行など)
- ⑥ 脳卒中者・障害者等を対象としたパソコン教室
- ⑦ 希望者による自由参加の集い(うたの会、言語教室、文芸教室、スポーツ教室、グルメの会など)

#### 【スタッフの声】

「すすらんは北国だけの花ではない。熊本にも可憐に咲いている。花言葉は「幸福の復讐」。脳卒中によって身体的自由を奪われた人たちが、もう一度幸せをとりもどそうと活動しています。」





## (2) 情報提供

県内ではNPO法人やボランティアによるサービス提供情報誌が発行されています。

ここでは、地域福祉サービスの概要やサービスの質などを紹介した情報提供の活動を紹介します。

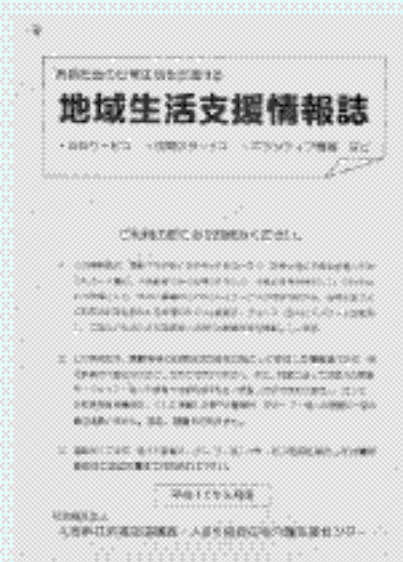
### 地域で暮らしを支える情報誌 ～人吉市社協～

身体が弱くなり外出できないなど、日常生活に不自由を感じておられる一人暮らしの高齢者や高齢者のみの世帯の方に対して、人吉市内の小売店や事業者の方たちが提供できるサービスをまとめた地域生活支援情報誌を発行しています。

この冊子には、行政(介護予防・地域支え合い事業、支援費制度)や社協(給食サービスやミニサロンなど)のサービスだけでなく、趣味の講座や地域にあるコミュニティセンターで開催されている各種の講座の紹介もあります。

また飲食関係事業者や温泉関係事業者、NPO法人やボランティア活動団体などの民間の福祉サービスも紹介しており、高齢者が生活する上で必要な情報を、総合的にまとめているのが特徴です。

これによって、日常生活を保持、継続することが少しでも可能となり、併せて、ボランティアの掘り起こしもできています。



### 老人介護施設の概要が一目瞭然、ガイドブック

～NPO法人ワークショップ「いふ」～

介護保険・施設サービスを利用する際、それぞれの老人介護施設を訪問して実際に自分の目で確かめる前に、少しでも予備知識があれば随分違うと思ひ、福祉と保健、医療の各施設、そしてケアハウス、グループホームなどを一堂に集めた情報誌を発行しています。

施設の概要や機能、特色、各種行事を写真入りで紹介したわかりやすいガイドブックです。



## 生活者の視点、総合情報誌「コモド」 ～熊本市と近郊在住母親グループ～

母親の目で取材、執筆した、子育て総合情報誌「コモド」を発行し、子育てに役立つ情報提供を行っています。

子育て真っ最中のスタッフ10人が「自分が知りたい情報」を基本に、得意分野を生かして情報誌を作りました。

情報誌はB5版、100ページでH14年12月に300部を自主制作しています。

### 【情報誌の概要】

#### ○情報誌の内容

- ・子ども連れが利用しやすい公園や公共施設の紹介
- ・子育て支援センターや病後児保育などの保育サービス情報
- ・お勧めの絵本
- ・子どもの成長記録や体験集 など

○値段 → 1部500円



今度は、どこに  
遊びに行こうかな…。



ねえ、ねえ  
どこに行く…!!

