

第2章 安心して暮らせるまちづくり

市民一人ひとりが安心して暮らせるよう、その必要な仕組みを市民と行政が連携して作っていきます。

1 障壁のないまちづくり

道路の段差、道路上の障害物や放置自転車などは、まちを安心して自由に行き交うことを妨げています。道路だけでなく、住宅や駅、公共施設などにもこのような移動、動作の障害となる様々なバリアがあります。移動などのバリア以外にも、わかりにくい看板や各種の案内表示をはじめ、情報のバリアもまちには存在しています。高齢者や障害者だけでなく、乳幼児を連れた人や妊娠中の人、子どもたちなどすべての市民が安心して暮らし、社会参加を可能にしていくには、このようなバリアを取り除く、まちのバリアフリー化が大切です。

現状と課題

市内には鉄道が6路線、23の駅があります。階段を使わなければならない駅もあることから、市民からは最寄駅のバリアフリー化を求める声があります。また車椅子やベビーカーが通りやすいような道路の改善も求められています。市民センターをはじめ公共施設についてもエレベーターのない施設が多く、改善について市民懇談会などでも意見が出されています。

施策の方向

平成6年に、「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律（ハートビル法）」、平成12年に、「高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律（交通バリアフリー法）」が制定され、建築物や旅客施

設等のバリアフリー化が進められてきました。本市においては、平成１７年に「松戸市交通バリアフリー基本構想」を策定しました。重点整備地区とした松戸駅と新松戸・幸谷駅周辺をはじめ、バリアのないまちづくりをすすめていきます。また今後は、ユニバーサルデザイン の考え方に基づいた、すべての市民が暮らしやすいまちづくりが望まれます。

それぞれの役割

- | | |
|-----|--|
| 個人は | ○ 違法駐車・違法駐輪をしない
○ 電車・バスで席をゆずる |
| 地域は | ○ 事業者は駐車場・駐輪場を整備する
○ 事業者施設のバリアフリー化
○ 道路の清掃、整理
○ 看板、商品を道路に置かない |
| 行政は | ○ 「松戸市交通バリアフリー基本構想」に基づく施策の推進
○ 放置自転車等の撤去
○ 路上障害物撤去の指導 |

ユニバーサルデザイン

あらゆる年齢や性別、体型、障害の有無・レベルにかかわらず、誰にでも使いやすい製品等をデザインすること。特定の障壁を解消するというバリアフリーから一歩進んだ発想。さまざまな商品やサービス、ファッション、建物、設備、街、交通機関など、あらゆる分野に通用する。

2 快適な生活環境づくり

誰もが生活の中で四季を感じられ、うるおいや安らぎなどの精神的な豊かさを実感できるような、人と自然が共生できる環境にやさしいまちづくりが望まれています。

「松戸市環境計画」では、目指すまちづくりの姿を、「人と生きものが共存しているまち（生態系という視点）」「健康的な日々を過ごすための環境が整ったまち（健康的な市民生活の視点）」「地球の環境にやさしいまち（地球規模の環境への貢献の姿の視点）」の3つとしています。

現状と課題

市の中央部には、21世紀の森と広場があり、さまざまな野鳥が飛来するなど生物環境がよくなっています。

しかし、子ども達の遊び場や近隣住民の憩い場として、日常集える公園が少ない地域もあります。

また、ごみの問題は、他市に先駆けて分別収集を開始し、現在では8分別収集を行うなど、ごみの減量化、資源化に取り組んできました。

しかしながら、地域では、集積所のカラス対策や分別収集が徹底されないなどの問題や、路上喫煙やごみのポイ捨て、公衆電話や電柱のチラシ・ポスター、壁の落書きなどの問題もあります。

施策の方向

松戸市では、春と秋の「市民ぐるみでクリーンデー」や「江戸川

クリーン作戦」に多くの市民が参加して、まちの美化に努めています。自分の住む地域の環境に関心を持つことは大切なことです。ひとりでも多くの市民が参加し、住みよいまちをつくっていくことが望まれます。

また、良好な水辺空間の維持と水辺環境の活用を図るため、「水辺の健康エコロードづくり」として、江戸川にウォーキングなどを支援する施設の整備を進めています。

国では、未来を担う子どもたちが自主的に環境活動・学習を行うことを支援する「こどもエコクラブ事業」を平成7年度から実施しています。松戸市内では、平成16年度末23団体が登録し、活動しています。次の世代を担う子どもたちが、環境問題に興味を持ち、活動していくことは、快適なまちづくりの第一歩となるものです。今後も多くの子どもたちの参加、活動の充実が期待されます。

松戸市に住んで良かったと感じるような生活環境を目指します。

それぞれの役割

- | | |
|-----|---|
| 個人は | <ul style="list-style-type: none">○ごみの分別の徹底○犬のふんを放置しない○ごみを持ちかえる |
| 地域は | <ul style="list-style-type: none">○緑化、生垣、花壇を整備する○公園の清掃○ごみの集積所をきれいに保つ○クリーンデーなどに参加する |
| 行政は | <ul style="list-style-type: none">○「松戸市環境計画」、「松戸市緑の基本計画」、「地球温暖化防止実行計画」の推進○「松戸市地域新エネルギービジョン」、「松戸市地域省エネルギービジョン」の推進 |

3 健康づくり

すべての人が生涯を通じてその持てる能力を発揮し、豊かな人生を送るために、健康はその前提となる重要なものです。

すべての人が健康であるためには、まず、自分の健康を自分で守り、つくる努力をすることが必要です。そして身近な人の健康にも配慮しなくてはなりません。病気にかかったり、障害を持つことになっても、誰もがその人の能力や置かれている状況に応じて生き生きとした生活を営むことができるような地域づくりが求められます。そのためには、保健医療の関係団体・機関、市民の自主活動組織、行政など地域の多くの協力と行動が不可欠になります。

現状と課題

国は、健康を増進し、発病を予防する一次予防に重点を置いた国民健康づくり運動「健康日本21」を平成12年にスタートさせました。本市においては、平成14年に「健康松戸21」を策定し、「たばこと健康」「休養・心の健康」「アルコール」「栄養・食生活」「運動・身体活動」「歯と歯ぐきの健康」に母子保健分野の「育児支援」「思春期保健」を加えた8つを課題として、地域のすべての人々が自分で努力し、互いに支え合い、すべての市民がその置かれている状況に応じて、楽しく健康的な生活を営める地域社会の実現を目指しています。

施策の方向

「健康松戸21」策定にあたっての市民アンケート調査（平成1

3年)からは、約8割の市民が自分が健康だと感じているという結果が出ていますが、定期的に健康診断を受け、積極的に自分の健康状態を理解し、自分の健康を自分で守る努力が必要です。特に、学校や勤務先での健康診断がない主婦や自営業者などは未受診の人が比較的多いので、人間ドックや、行政の実施している健康診査や各種検診を積極的に受診してほしいものです。平成17年の介護保険制度の改正では、予防重視型システムへの転換が図られましたが、高齢社会を迎え、要介護状態にならないための予防対策の重要性はますます高まっています。

食生活や運動、休養に気を配ることは、生活習慣病をはじめとする多くの病気の予防になるだけでなく、健康の増進にも欠かせません。平成17年には「食育基本法」が制定され、生涯にわたり健全な食生活を実現することで、健康の増進と食文化を通した豊かな人間形成を図るため、食育の推進に取り組む必要があるとされました。仲間と語り合い、スポーツや食事をともにするなど、日常の楽しいひとときを持つことは、心身の健康につながっていきます。気軽にできること、楽しいことから健康づくりを始めることが大切です。

それぞれの役割

- | | |
|-----|---|
| 個人は | ○健康診断を受診する
○バランスの取れた食生活を送る
○たばこの害を正しく理解する |
| 地域は | ○医療機関と連携した医療、健康講座等の開催
○事業者は受動喫煙防止に努める |
| 行政は | ○「健康松戸21」の推進、実行 |

4 地域医療の充実

地域の中で、安心して暮らすためには、介護や生活支援などの福祉サービスはもとより安心して受診することができる医療機関等による医療サービスの充実が求められます。病気や障害があっても住み慣れた家で暮らし続けるためには、在宅医療、訪問看護の充実も必要になります。

住民の誰もが身近な地域で症状に応じた適切な医療が受けられるようにするため、日頃から「かかりつけ医」を持つことは大切です。

現状と課題

松戸市内には、東葛飾北部地域の中核的医療機関である国保松戸市立病院を始めとして20の病院があり、診療所を含めると565の施設があります。しかし、地域ごとでは、ばらつきもあります。(件数は平成16年度事業年報：松戸健康福祉センター)

「松戸市次世代育成支援行動計画」策定にあたってのアンケート調査では小学生の子を持つ保護者から自治体に望む支援策として「いつでも必要な時に受診できるような小児医療のサービス体制を確立すること」が上位にあげられています。

施策の方向

近年、多種多様化する医療ニーズに対応するためには、医療機関の相互の連携を強化していくとともに福祉・保健・医療の連携を推進し進めることが大切です。

少子化の影響を受け、小児科等の医療機関は減少する傾向にあり

ます。松戸市では、平成16年4月に夜間急病診療所から小児科を専門とした夜間小児急病診療所にするなど、小児医療対策に取り組んでいます。今後も、更に小児医療の充実に努めていきます。

それぞれの役割

- | | |
|-----|--------------------------|
| 個人は | ○ かかりつけ医を持つ |
| | ○ 日頃から、休日・夜間等の医療体制を知っておく |
| 地域は | ○ 医療機関での障害者への理解を深める |
| 行政は | ○ 医療機関マップなど地域医療情報の提供 |

5 地域での防犯・防災・安全対策

一人ひとりの市民が、「自分たちの地域は自分で守る」という意識を持ち、お互いに協力することは、防犯・防災・安全活動にはなくてはならないものです。

現状と課題

松戸市の刑法犯罪認知件数（警察が発生を認知した件数）は平成11年から14年まで13,000件台と高い水準にありましたが、その後、平成16年中には約12,200件と減少傾向にあります。しかしながら、10年前の件数に比べると1.5倍と高い水準で発生しているのが現状です。「ひったくり」、「空き巣狙い」、「振り込め詐欺」、特に幼児や小・中学生を狙った「車への引き込み事案」、最近では高齢者を狙った「住宅リフォーム契約を強引に結ばせる悪質な事案」が多発しています。

「松戸市次世代育成支援行動計画」策定にあたってのアンケート調査では、小学生の子を持つ保護者から自治体に望む支援策として「子どもを犯罪から守る対策」が多く挙げられました。子どもからは「自由に出入りでき、ボール遊びができる広場」や「安心して外で遊んだり、通学をしたりすることができるようにすること」が望まれ、同時に行った一般市民調査でも「治安、防災対策」への高いニーズがありました。子どもたちが不審者などにあった時に逃げ込める「こども110番の家」のプレート設置協力者が地域で増えることが期待されます。

松戸市における、町会・自治会・管理組合等の自主防災組織結成率は、国・千葉県平均に比べ大変高く、地域防災に対する意識が高

いということができます。隣に誰が住んでいるかわからないという所では、災害が起きたときの安否の確認や避難誘導がうまくいかないのではないかと心配されます。高齢者や障害者など災害時に自力での避難などが困難で援護が必要な人は、不安を抱えています。高齢化が進むほど、その不安はより大きくなるでしょう。

「松戸市交通安全計画」のなかでは、高齢者に対する交通安全教育の必要性を述べています。最近の事故傾向をみても、高齢者の事故を防止する取り組みは重要と考えます。

施策の方向

平成14年度に制定された「松戸市セーフティーネットワーク」は、地域の防犯体制を確立し、犯罪を抑制するために市民、行政、警察などが相互に連携し合いながらパトロールなどの活動を行っていくもので、地域対策本部を各支所に置いています。各地域の特性を生かした防犯活動を基本に、自主防犯活動を行っているボランティアも含めた地域のネットワークづくりが必要となっています。

阪神・淡路大震災では地域住民の防災活動の重要性が高く認識されました。松戸市でも従来会場型で行っていた総合防災訓練を、実践的な地域分散型訓練に転換し、より多くの市民が参加できるよう、日曜に開催するようになりました。

自主防災組織の結成促進、充実強化を図るため、市では補助を行っていますが、今後も地域では、各自主防災組織単位でのきめ細やかな防災活動とあわせて、地域防災リーダー、地域防災協力員による防災に関する知識、情報の提供など、一人でも多くの市民が防災意識を身につけるような取り組みが求められます。災害時に援護が必要な人に対しても、このような地域での防災活動を通じて、地域

社会全体で見守り、手助けしていくことが必要とされます。

松戸市では青色灯のパトロールカーをいち早く導入して市民の安全に対応しています。平成16年には「松戸市安全で快適なまちづくり条例」を定め、公共の場所でのポイ捨て、落書きなどを禁止しています。重点推進地区内では過料徴収を行っています。

それぞれの役割

- | | |
|-----|---|
| 個人は | <ul style="list-style-type: none">○ 防災訓練に参加する○ 住宅の耐震診断を受ける○ 防災知識を身に付ける○ 防災グッズを用意しておく○ 非常用の水や食べものの準備をしておく○ 路上喫煙をしない |
| 地域は | <ul style="list-style-type: none">○ 自主防災組織、防犯組織を立ち上げる○ 防犯灯を設置する○ 登下校時の見守り、誘導○ 「こども110番の家」のプレートを設置する○ 消防団への参加、協力○ 防犯ボランティア活動の実施 |
| 行政は | <ul style="list-style-type: none">○ 「松戸市セーフティーネットワーク」の充実、強化○ 「松戸市地域防災計画」の推進○ 防災訓練の実施○ 自主防災組織の立ち上げ、活動への支援○ 災害時要援護者への支援体制の検討○ 「松戸市安全で快適なまちづくり条例」の推進○ 「松戸市交通安全計画」の推進 |

6 ニーズ把握の場づくり

地域福祉という考え方は、すべての人が尊厳をもって家庭や地域の中で安心して暮らせるような地域づくりのために、助け合いや支え合いなどの市民による福祉活動と、行政などの公的なサービスを連結させ、行政の力だけでは解決できない生活課題全体の解決をめざし、地域社会を構成する一人ひとりの市民、ボランティアやNPO、各種の団体、行政がお互いに連携・協力していこうというものです。

そのためには、地域住民、町会・自治会、社会福祉協議会、民生委員・児童委員、ボランティア団体、NPO法人、社会福祉法人、老人クラブ、福祉・保健・医療分野の従事者、医療機関だけでなく、就労、教育、防災、防犯をはじめとする福祉以外の各分野の人々が、従来の枠組みを超えて、その地域における課題を共有・検討し、その地域の特性に応じた地域づくりのあり方、取り組み方を共に考えていく必要があります。

現状と課題

市民懇談会では、「地域を良くするために団体同士の横のつながりを深め、皆で話し合い、意見を出し合ってはどうか」、「各団体で持っている情報を地域全体のものにしていく方法はないか」、「地域に関わるさまざまな人々や団体が存在するが、その活動が孤立していて、有機的な活動になっていない」等の地域内の連携・協力について、問題点を指摘する意見がありました。

施策の方向

「千葉県地域福祉支援計画」では、このような従来の地域の枠組みを超えて出来るだけ多くの人々・団体が参加し、地域社会づくりを進める「地域福祉フォーラム」の設置を提案し、その設置及び設置後の初期費用の助成を行っています。地域福祉推進の中心的役割を担っていく組織である松戸市社会福祉協議会、14の地区社会福祉協議会が、これまで地域福祉を担ってきた団体と新たな地域福祉の担い手を結び付け、地域のニーズを把握する場をつくっていくことが求められます。

それぞれの役割

- | | |
|-----|--|
| 個人は | ○ 参加する
○ 問題意識を持つ |
| 地域は | ○ 参加する
○ 開催する
○ 課題を共有し、検討する
○ 場をつくる |
| 行政は | ○ 支援する |

7 相談援助・情報提供の仕組みづくり

地域でその人らしい生活を送るためには、必要な情報を地域の中で得ることができ、困った場合にも、いつでも相談や必要なサービスが受けられるシステムがあることは大切なことです。

現在の各種制度は、複雑多岐にわたっており、他の制度との関連もあるため、制度の内容を理解し、利用していくことは、高齢者ばかりでなく、一般の市民にとっても容易ではありません。

わかりやすい情報をいかに正確に伝えていくかは、情報を発信する側にも大変大事なことで、各種情報を集約し、インターネット等を活用して、スピーディーかつわかりやすい情報を伝達できることは、ますます重要になってきています。

必要な人に、必要なときに必要な情報が得られ、気軽に相談のできるような、地域での窓口の設置が望まれています。

現状と課題

松戸市には、基幹型1か所、地域型11か所の在宅介護支援センターがあり、それぞれの地域でおおむね65歳以上の介護を必要とする人及び日常生活に何らかの支援を必要とする人、またその介護者に対し、介護、介護保険、生活支援、介護予防など日常生活での各種相談を受け、福祉・保健・医療サービスの総合調整を行っています。

千葉県が設置した中核地域生活支援センターは、すべての市民を対象とした24時間体制の相談窓口業務を行っています。

施策の方向

地域社会における様々なニーズに対応した生活支援、相談、権利擁護等に関する業務を進めるためには、対応できる広域的な資源を一元的に把握し、サービスを必要とする側と提供する側の両者をコーディネート（調整・組立・支援）していくことが重要になります。そして、子ども・障害者・高齢者といった対象ごとのサービス・資源を横断的に把握し、異なる窓口間での連携や共通の認識を図り、一人ひとりが地域で生活していくために役立つサービスを組み立てる、地域の総合コーディネートが求められています。そのための人材、地域総合コーディネーターの育成が必要となります。

それぞれの役割

個人は ○困ったときに、どこへ行けばよいか知っておく

行政は ○わかりやすい情報提供をする

在宅介護支援センターと地域包括支援センターについて

在宅介護支援センターは、おおむね65歳以上の介護を必要とする人及び日常生活に何らかの支援を必要とする人、またその介護者に対し、介護、介護予防に関する総合的な相談を受けています。必要に応じ家庭訪問し、適切な福祉・保健・医療サービスが受けられるよう関係機関との連絡調整等を行っています。

介護保険法改正（平成18年4月施行）により、新たに「地域包括支援センター」が設置され、在宅介護支援センターの機能が引き継がれます。

地域包括支援センターは、

介護予防ケアマネジメント事業（新予防給付と介護予防事業）

総合相談支援事業

権利擁護事業（成年後見、虐待防止）

包括的・継続的マネジメント事業（ケアマネジャー支援、ネットワークづくり）を実施し、地域住民すべての心身の健康の維持、生活の安定、福祉・保健・医療の向上と増進のために必要な援助、支援を包括的に担っていきます。

8 利用者本位のサービスの提供・福祉サービスの質の向上

福祉に関する制度やサービスは、子ども、高齢者、障害者、生活福祉、保健、医療など多分野にわたり、かつ複雑多岐にわたっているため、利用者にわかりにくいといわれています。福祉を取り巻く社会経済状況も大きく変化し、日本の社会福祉の共通基盤であった措置制度が、利用者自身が自らの判断でサービスを選択、利用する契約制度への転換が進んでいます。またサービス提供者も行政中心から事業者やNPOなど多様な民間事業者が競い合って事業を展開するシステムに変わってきています。

利用者本位のサービスシステムが機能するために、サービスを必要とする人が、安心して、多様なサービスの中から必要なサービスを主体的に選択できるよう、身近なところに、福祉サービスに関する総合的な情報提供はもとより、福祉サービスに関する利用相談、苦情、権利侵害の相談などができる総合的な相談体制などの仕組みをつくる必要があります。また、福祉サービス利用者を尊重したサービス提供の実現とサービスの質の確保が大切なことです。

福祉サービス事業者は、提供するサービスへの利用者からの苦情の適切な解決に努めなければならないとされ、苦情受付担当者や苦情解決責任者、中立・公正な立場の第三者委員の設置など苦情解決体制づくりを進めています。

介護や福祉サービスの多くが事業者と利用者が対等な立場で契約する制度になりましたが、こうした中、従来のような、福祉サービスの質を法律で定めた最低基準に達しているかどうかをチェックするという行政による指導監査体制だけではなく、利用者が求めている福祉サービスを提供できているかということについて、第三者が福祉サービスの評価を行うことは大きな意味があります。第三者評

価は、福祉サービスの質の向上を促すためのシステムのひとつであり、苦情解決制度等、他の仕組みと組み合わせられることによって、一層の福祉サービスの質の向上が図られます。

社会福祉法では、社会福祉事業の経営者に対し、自らが提供するサービスの質を自己評価等の措置を講ずるよう努めなければならないとするとともに、国に対しては、第三者評価機関の育成等、社会福祉事業の評価の取り組みを支援するよう規定しています。

現状と課題

人々の生活上生じる福祉・保健・医療等のどのような相談にでも応じる身近な総合相談窓口、24時間対応ができる在宅介護支援センター、24時間対応の看護・介護の訪問サービスが受けられる訪問看護ステーションやヘルパーステーション、救急時対応する往診医や入院・入所施設、障害者や高齢者の参加や活動を促進し、介護家族の自己実現をうながし、在宅介護を豊かにするための通所施設や入所施設、そして、近隣、ボランティアによる支援などいつでも安心して生活できるようなフォーマルとインフォーマルのサービスが整備され、総合的に、包括的にサービスを提供する仕組みが必要です。

千葉県は、子ども、障害者、高齢者を含めたすべての住民を対象とした、24時間・365日体制で、「地域生活支援」「相談」「権利擁護」の機能を担う「中核地域生活支援センター」を市内に設置しました。

施策の方向

松戸市では、地域の高齢者を支援する福祉・保健・医療等のネットワークの構築により、効果的な介護予防・生活支援サービスの提供体制を地域で確立するために、「高齢者支援連絡会」を地区社会福祉協議会の地区ごとに設置を進めています。今後は高齢者だけでなく、障害者、子どもの支援も視野に入れたシステムに発展させることを検討していきます。

千葉県では、中立・公平な第三者機関が様々な角度から専門的に福祉サービスの評価を行うことで、福祉サービスの質の向上と利用者の良質なサービスの選択を支援するため、第三者評価システムの構築に向け取り組みが進められています。

これからは、社会福祉事業者に対して第三者評価を受ける意義の啓発や利用促進、また利用者への情報提供などを進めていくことが必要です。

それぞれの役割

- | | |
|-----|---|
| 個人は | ○ 問題点や課題を指摘する |
| 地域は | ○ サービス提供者は苦情解決体制をつくる
○ 第三者評価を受ける |
| 行政は | ○ 高齢者支援連絡会の対象者拡大を検討する
○ 苦情解決制度、第三者評価の周知等に努める
○ 千葉県による第三者評価システムの確立 |

「高齢者支援連絡会」については、第7章 今後の計画の推進のために で紹介しています。

苦情解決の流れについて



