

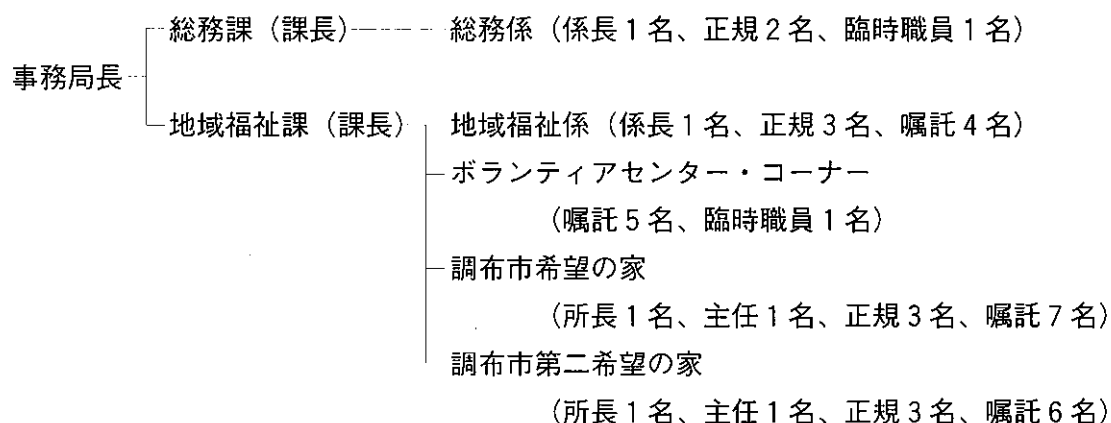
## II 調布市社協における取り組み

### 1 モデル地区の概況

- ▶▶▶▶ 人口：199,150人
- ▶▶▶▶ 高齢化率：14.05%
- ▶▶▶▶ 調布市は東京都のほぼ中心部、多摩地区南東部に位置し、都心へ15kmという近距離にあることから、ベッドタウンとして発展してきた。そのため、人口の定着率が低い。
- ▶▶▶▶ 都営住宅などの集合住宅が多く、特に昭和40年代に建設された当時入居された方々の高齢化が進行している。
- ▶▶▶▶ 市内には、特別養護老人ホーム3ヶ所、高齢者在宅サービスセンター7ヶ所、在宅介護支援センター4ヶ所、老人保健施設3ヶ所、母子生活支援施設1ヶ所、児童養護施設2ヶ所、障害者施設等がある。

#### 【調布市社協の概況】（平成11年4月1日現在）

##### ◆ 組織・人員体制



##### ◆ 主な事業

- ・おはようふれあい訪問
- ・電話訪問
- ・会食サービス
- ・ねたきり高齢者出張理容サービス
- ・各種つどいの開催
- ・福祉機器貸出
- ・手話通訳派遣
- ・障害児(者)作品展
- ・地域福祉懇談会(住民懇談会)
- ・福祉バス(ハンディキャブ)運行
- ・視覚障害者ガイドヘルパー派遣
- ・ふれあいサロン

#### ◆ その他

- 昭和45年度から開設した『心配ごと相談所』や『ふれあい福祉ダイヤル』事業などを通して、見守り活動を柱とした事業を行ってきた。平成4年度にふれあいのまちづくり事業の指定を受け、住民ニーズの把握や、問題解決のためのシステムの確立を目指してきた。
- 平成7年に策定した地域福祉活動計画を推進するなかで、地区ボランティアコーナーを4ヶ所に増やし、それぞれの地区ごとに地域住民の自主的な活動として「ふれあいサロン」や「お茶とおしゃべりの会」などの活動が定着してきている。
- 会食サービスを、65歳以上の外出可能な高齢者を対象に、市内11ヶ所で実施している。サービスの運営は高齢者給食運営協議会に委託し、ボランティア約200名が3～4名ずつグループをつくり、各地区を4つのグループが週1回担当している。
- 調布市社協では介護保険などの状況の変化にあわせて、社協がどのように事業を展開していくのか検討を重ね、平成9年10月「調布市社協のあり方検討会（中間報告）」をまとめた。その中では、在宅介護支援センターや高齢者在宅サービスセンター等の受託を希望し、直接サービス提供者としての方向性を打ち出している。
- 介護保険事業計画の中で提起されている「市民による相談モニター組織」（※）について社協の役割が期待されている。

#### ※市民による相談モニター組織

介護保険事業計画策定の中間報告において、市民、サービス提供事業者、介護支援専門員のそれぞれが主体的に組織する3つの活動体と行政が協働して、高齢者福祉・介護保険を推進するための協議体が構想されている。「市民による相談モニター組織」は、市民主体の組織で、苦情の相談やサービス評価、介護保険等のPR（情報提供）などの役割もっている。

## 2 モデル地区活動のすすめ方

#### ◆ ケース抽出を関係機関に依頼

モデル地区活動の最初の取り組みとして、市内全体の状況をみるために、社協のサービス利用者その他、調布市高齢福祉課、在宅介護支援センター、民生委員、非営利有償ホームヘルプ団体に事例抽出を依頼。内容は、公的サービスだけでは不十分なケースや、サービス不足や内容に問題があるケース、本人が満足していないケース、対応に苦慮しているケース等。その結果、29の事例があげられた。

- ▶▶▶ ホームヘルプやデイサービスをもたない社協にとって、この事例抽出は、地域におけるトータルなケアマネジメントを行うための第一歩となった。
- ▶▶▶ 事例から現行サービスの限界と社協として取り組めることの検討ができた。

#### ◆ 意見交換会

事例抽出で協力していただいた機関との意見交換を行い、事例ごとの問題点や必要と思われる支援内容を検討した。

また抽出された事例の中から見えてくる地域の課題は何か、現在実施している社協の事業がどんな役割を果たし、今後どのような役割、事業が求められるのかを検討した。

- 他機関（担当者）が期待する社協の役割が見えてきた。
  - ・ 問題の発見からサービス提供へのつなぎ役
  - ・ サービスに対する不満や苦情のつなぎ役
  - ・ 地域住民の福祉意識を高める役割
- 関係機関（担当者）と情報交換や問題の共有化をはかることができた。
- 社協に内在する問題点が浮き彫りになった。
  - ・ 社協のサービス利用者にもかかわらず、他機関からの事例抽出で問題を認識した。
  - ・ 個別事例を通じた関係機関との日常的なネットワークがない。
  - ・ 「一人の人をサポートしていく」というケースワークの基本的な姿勢が不足している。

#### ◆ 抽出事例の検討からCCMの開催へ

事例の中から、特に取り組みが必要と思われる事例を選定し、コミュニティケア・ミーティング（以下CCMとする。→34頁参照）を開催した。

事例の選定にあたっては、CCMの開催が初めてであることから、すでに何らかの形で社協との関わりのある事例のなかから選定することにした。

今回の事例選択のポイントとしては、既存のインフォーマルな活動による支援の必要性と、早期の実行可能性が高いものということがあげられよう。

- 抽出事例のすべてに対しCCMを開催することは、事例の内容や、事務局体制の問題から限界がある。また、事例の個別調査や事例を抽出してくれた機関との情報交換も不十分であった。
- CCMにあたり、本人の了解を得ることが困難な事例もある。
- 事務局の課題として、下記の点があげられる。
  - ・ 社協内部での検討会議、関係機関の意見交換会が必要
  - ・ 社協にどのような関わり方ができるのか、専門家も含めて検討する機会がもちづらい
  - ・ TCMの機能や手法についての理解不足

#### ◆ CCMの開催

CCMの基本的なねらいは、地域住民に、具体的なニーズを通して地域における課題を知ってもらうことで、ボランティア活動や小地域福祉活動等の活性化につなげることである。

また、公的サービスの関係機関だけでなく、民生委員やボランティア、小地域福祉活動の関係者等も交えてミーティングを持つことにより、公的サービスに限らない、ボランティア活動や小地域福祉などインフォーマルな活動も含めた総合的なアセスメント、生活支援を展開しようというものである。

### 〔事例の概要〕

ホームヘルプサービス等を利用している妻に対して、夫の暴力的な言動が見られるとして抽出されたケース。その後妻の施設入所に伴い、夫の在宅生活支援ケースに変わってきた。

※本人の状況 本人（男・60歳代）は子どももなく、一人暮らしとなる。他市にいる妹や弟とは連絡をとるものの行き来はない。狭心症とてんかんを抱え服薬が必要な状態。また、本人は旅行にお金をかけすぎてしまい、薬代がツケ払いになったり、食費がなく、食事もきちんととっていないなど、金銭管理に問題がある。入浴や掃除などの衛生面でも問題がある。

※サービス 妻を担当していた在宅介護支援センターが、夫についても不定期訪問している。

### 【CCMのメンバー】

担当民生委員、給食ボランティア、ふれあいのまちづくり事業推進委員会、保健婦、特養ホーム職員、在宅介護支援センター職員、社協職員

### 【CCMで話し合われた支援内容】

- ・ 本人の生活習慣等についてきちんとサポートする人がいれば、本人が理解して状況を改善することは可能。
- ・ 妻の入所している施設とのかかわりが強いので、施設の中のイベントに少しずつ参加してもらうようにしたり、ボランティア的なお手伝いをしてもらうなど、本人のやる気を上手くかみあわせるようにする。
- ・ 本人の健康状態について、かかりつけ医に確認し、必要な対策があれば検討できるようにする。（保健婦）
- ・ 社協の会食サービスについて情報提供し、本人に参加の意思があればサービス利用に結びつける。
- ・ 仲間づくりや食事の面から試行的な受入れをしてみる。（高齢者給食ボランティア）
- ・ CCMを機に、見守りをするとともに、会食会に参加しやすいように援助する。（民生委員）

### 【経過】

- ・ 会食会に参加の意思があり、その後週1回の会食会に参加している。
- ・ 金銭管理に不安があるため、会食サービスの参加費については、2ヶ月分ずつボランティアが管理することとなった。
- ・ 本人が体調を崩した際、CCMを通じてかかわりをもった民生委員に連絡が入り、通院等の介助支援につながった。
- ・ 本人は、これまで毎日のように妻の入所施設を訪れ、昼食をとる等してきた。しかし、最近その施設において本人の受入れ状況が厳しくなっており、本人の行き場、居場所がなくなっている。

## 【浮き彫りになったこと】

- 妻の入所施設が、本人の抱える問題（入浴などの衛生面、早朝からの来訪への対応、規則的な食事機会提供のための食券購入のすすめ、施設内の手伝いの機会提供等）に対し、従来のサービスの枠を超えて親身に対応してきたことが、今まで大きな支えとなっていたことがわかった。
- しかし、こうした場以外での本人の生活のサポートには限界もある。実際に妻の入所施設での受入れが難しい状況になってきたこととあわせ、本人の状態に変化が生じた場合のことを考えると、地域の拠点づくりは重要である。どのように、誰がそれをすすめていくのか、検討と実際の推進が必要。

## 3 課題

モデル地区活動をすすめてきた中で、様々な面からの課題が浮き彫りになった。以下、その段階に沿いながら課題を整理したい。

### 1) 抽出事例の検討から見えてきた課題

#### ◆ インフォーマルな活動にかかわる課題

- インフォーマルな社会資源の開発と、プライバシーについてのルールづくり
  - ・ 抽出された事例の約4分の1が「痴呆のひとり暮らし」という事例である。徘徊や火の始末等の問題もあるなかで、日中の見守りが欠かせないが、現在以上に公的サービスを利用することは難しい状況である。市民の協力を得て、ミニデイホームやグループホーム等を地域の中に開発していくことが必要である。
  - ・ また、住民による見守りを期待する場合、専門機関と市民との間でのケースに関する情報の共有方法やプライバシーの問題についてもルールづくりが必要となる。
- 近隣住民とのつなぎ役の明確化と、近隣住民のできることの整理
  - ・ 近隣の住民が対象者の変化に気づきながらも、どこに相談してよいかわからず放置している状況が見られる。問題が深刻化、潜在化しないように近隣の住民による身近なニーズ発見が不可欠であるので、発見した際のつなぎ先を地域の中で明確にし、住民に知ってもらう必要がある。
  - ・ また、身近な存在である住民には、問題発見の他に、サービス提供者に対する苦情や不満を拾う役割もあわせて期待できるのではないか。
- 身近な存在による福祉サービスの利用支援
  - ・ サービスに対する正確な情報がなく、頭から「利用しない」とサービス拒否をしている事例や、家族に対する遠慮からサービス利用に至らず限界までがまんしてしまう事例も見られる。身近な存在によるサービスの利用支援が必要と思われる。
- 地域の間人関係を結びつける方策
  - ・ 調布市での居住歴が短いといったことも含めて、近隣とのつきあいをほとんど持っていない事例が多い。引きこもりにならないように、また、気軽に相談できるように、日頃から地域の間人関係を結んでいくような取り組みが必要である。

- さまざまな場面でのサポート体制の整備
  - ・ 民生委員やボランティア等が非常に頑張り、何とか対象者を支えている姿が明らかにされた。(例、痴呆症状が見られはじめた人に対し、民生委員が食事のおすそわけをし、その生活をなんとか支えていたという事例など)  
こうした活動をひとりの頑張りに終わらせず、近隣のサポートも含めて、いかにバックアップしていくのか。
  - ・ また、どの時点でどの専門機関につなげていくのか、そのタイミングなどを検討しておく必要がある。

◆ フォーマルなサービス・活動にかかわる課題

- 関係機関のネットワークの強化
  - ・ 自らが提供できるサービスだけでなく、もっと地域全体の社会資源で支えていけるよう、関係機関のネットワークの強化が必要である。特に、保健所との連携や、インフォーマルな活動との連携等を具体化していく必要がある。
- 「苦情」に対する方策づくり
  - ・ 自らの提供するサービスに対しての苦情を、どのように拾いあげられるかが課題となっている。現状では、直接苦情が寄せられるというより、他機関経由で苦情を知ることが多い。地域の中で、サービスについての苦情を受け止めあうネットワークと、苦情内容によって誰がどう動くのかという仕組みやルール化が必要となる。
- 社協と市民との連携の強化によるニーズキャッチ
  - ・ サービス利用が必要にもかかわらず利用に至っていないもの、状況の変化によってすぐにも専門機関の関わりを必要とする事例もある。潜在化しているニーズをどのようにキャッチしていくのか、社協と市民との連携を強めていく必要がある。

◆ 社協の事業・活動にかかわる課題

- 社協は常に問題意識をもって事業をすすめる
  - ・ 社協との関係を持っている対象者であったにもかかわらず、他機関からの指摘ではじめて問題状況を認識した事例もあった。社協として、あらためて「一人の人をサポートしていく」という姿勢を確認し、問題意識を持って個々のケースに関わっていかなければならない。
- 社協内部での連携を再認識して強化をはかる
  - ・ 社協とサービスの担い手であるボランティアとの連携や、事業担当者間での情報交換などがきちんとはとれておらず、縦割りでのサービス提供になり、必要な相談援助活動やマネジメントができていなかった。(例、民生委員が痴呆症状の悪化した会食サービス利用者を公的サービス提供までのつなぎに苦労しながら生活面を支えていたという事例や、一見元気そうなため民生委員が要支援とは考えていなかった電話訪問利用者からの訴えを関係機関につなぎきれていなかった事例など)
  - ・ 事業係とボランティアセンターなどの社協内部でのネットワークをあらためて確認し連携を強化していく必要がある。

- ネットワーク化を視野に入れた活動をする
  - ・ これまで、「在宅介護者のつどい」や「痴呆のお年寄りを地域で支えていくためのつどい」などを、関係機関との協力のもとで実施してきているが、その事業限りの集まりといった感じが強い。日常的な関係機関のネットワーク化につなげていく必要がある。
  - ・ また、当事者や家族の会などの組織化、ネットワーク化も視野に入れていく必要がある。
- 「つなぎ役」としての役割をもつための検討をする
  - ・ 社協が近隣住民の問題発見からサービス提供へのつなぎ役として、また、サービスに対する不満や苦情のサービス提供機関へのつなぎ役としても役割を持つために、どのような事業運営が必要なのか、既存の事業の見直しや組織体制のあり方、事業と事業との連携などを検討していく必要がある。

## 2) CCMの開催から見えてきた課題

CCMでは、個別事例を解決するための取り組みと、事例を通じた地域課題の検討や解決にむけた取り組みという、二つの視点が必要であることを念頭に整理する。

### ◆ 個別事例解決のための取り組みに関する課題

- 社協内部の体制整備と具体的手法の整備
  - ・ 個別事例解決のための取り組みを考えるにあたって、「一人の人をサポートしていく」という社協の姿勢をくりかえし確認しておかなければならない。事例の抱える問題を検討する会議を定期的に行うなど社協内部での意識づけをはかる必要がある。
  - ・ また、事例抽出→問題検討→目標設定→実践→検証という問題解決のためのサイクルを確立する必要がある。
- 関係機関とのネットワークづくり
  - ・ CCMで検討することが難しい事例であっても、関係機関が問題状況についての共通認識をもつことは有意義である。関係機関への事実確認や事前調査、必要に応じて意見交換等を行い、個別事例を通じた関係機関との日常的なネットワークづくりをすすめる必要がある。
- チームによる会議と関係機関へのフィードバックのしかたの検討
  - ・ 事例のあつかい方、メンバーの選定、記録の方法、CCMのもち方などについて共通認識をつくるとともに、情報交換や経過報告を定期的に行うことを確認しておく必要がある。
  - ・ CCMメンバー以外の関係機関にどのような形でフィードバックしていくのか。特に、CCMで検討することが難しい事例を抱える関係機関に対して、事例の検討内容、社協として取り組めることや課題などを投げ返す方法とタイミングを考える必要がある。
- インフォーマルな活動の担い手への働きかけ
  - ・ CCMのメンバーとして参加している活動の代表者から、実際に関わることになる複数の担い手に伝える情報の内容や伝え方を整理しておく必要がある。

#### ◆ 地域課題の検討や解決にむけた取り組みに関する課題

##### ○ CCMの継続

- ・ 現時点では、CCMがケース検討という個別事例解決への取り組みにとどまっている。CCMを継続していくなかで、CCMメンバーが抱えている同様の事例や地域の課題として考えている問題などを検討する機会を迫っていく必要がある。

##### ○ 住民懇談会やニュースを活用した地域課題の共有化

- ・ 抽出事例のなかでCCMを開催できるものは限定されている。事例検討で見えてきた課題を、住民懇談会やニュースを通して、地域住民に直接投げかけていくことも必要となる。その場合、目的や対象に応じて、内容等に配慮する必要がある。

##### ○ 「小地域福祉ネットワークづくり」をすすめる必要性

- ・ 近隣住民の見守りや支えあいなどインフォーマル活動をつくるためにも、また、住民が地域の課題を捉えやすくするためにも、市内全域ではなく、小地域でのネットワークや福祉活動づくりが必要かつ有効と思われる。
- ・ 地域の課題の検討や解決に向けた取り組みにあたっては、すでにある老人クラブの友愛活動やボランティアによるふれあいサロン、ミニデイサービスの活動などと連携をとりつつ、新たな社会資源の開発もすすめていく必要がある。

## 4 今後の展望

#### ◆ 調布市社協におけるTCM機能の確立にむけて

[社協に期待されるもの]

調布市社協ではホームヘルプやデイサービス等を実施しておらず、これまで、在宅介護支援センターなどの関係機関とケースについて検討する機会があまりなかった。しかし、事例抽出を行う中で、社協との関わりを持つ人がこれらのサービスを利用しているケースも多岐にわたることがわかった。

社協事業の中からケースを抽出し検討する中で、現時点の社協の役割として見えてきたのは、「ホームヘルプやデイサービス等のサービスへのつなぎ役」ということである。社協は、ふれあい給食や福祉バスの利用者など、公的サービスの利用には至らないものの、今後サービスを必要とする可能性の高い「予備軍」的な人たちと多くの接点を持っている。

しかし、現在の事業展開をみると、利用にあたっての申込み等については社協の担当者を通すものの、実際の利用段階では給食ボランティアや運転ボランティアに任せている状況である。今回とり上げたケースにおいても、利用者の状況変化にボランティア一人が何とか対応していることが明らかとなった。

社協職員が、ニーズの入口としてこれらの事情をしっかりと認識し、ケースの変化を絶えずモニタリングしたり、関係するボランティアからの報告を受けることで、サービス提供機関にきちんとならぬ役割が期待されている。

また、サービスに対する不満や苦情を受け止め、誰が、どのように対応していくか。地域の中で住民、社協、サービス提供機関、行政などがより連携を深めていきながら、その仕組みやルールづくりをしていく必要があることも見えてきた。社協には、苦情対応やサービス評価・改善活動に関して、第三者的な立場からの役割を果たすことが期待されている。

こうした期待を受け止め、地域住民から信頼され、顔の見える関係を築いていくため、調布市社協の事業全般にわたって、TCM機能をふまえた事業展開をしていかなければならない。



## 〔地域福祉活動計画に反映させた今後の取り組み〕

今後の事業展開において重視すべき点は、地域の間人関係を結びつけ、地域住民と社協との連携を強化するため、モデル地域指定といった方法も活用しながら、できるだけ小地域単位で事業を展開していくことである。現状では、ほとんどの事業が市全域を対象にしたものとなっており、事業の担い手であるボランティアに任せきりとなったり、利用者や住民と社協職員とのつながりが見えにくい関係となってしまう。既存事業を小地域活動の視点から見直す中で、近隣住民の見守りやミニデイサービスなどの新たな活動づくりを一体的に行っていく必要がある。それに見合った社協の体制づくりも進めていかなければならない。

これまで社協では、電話相談やふれあい相談など住民自身が相談員となる総合相談窓口を増やし、相談だけに限らず福祉サービスへの不満や苦情の受け皿の一つとしての機能を発揮してきた。相談事業は、ニーズキャッチのアンテナとして、ますます重要性を増してくるので、これまでに作成した相談マニュアルや資料集なども活用した研修等に積極的に取り組んでいく必要がある。また、介護保険の実施に伴う相談や苦情に対応する新たな市民組織の発足にあたり、社協が事務局として関与してきたが、今後その支援を強化していく必要がある。

新たな取り組みとなる地域福祉権利擁護事業について、現段階では、制度全般や金銭管理に関して関係機関からの問い合わせが主な相談内容である。今回の抽出事例では痴呆のケースも多く、また、社協の運営する知的障害者の作業所の利用者の中にも、グループホームや親から独立した世帯などで地域生活をしている例もあり、潜在的なニーズはあると思われる。社協職員による作業所利用者への生活支援事例も含めて、本事業を活用した地域生活支援の方法を検討しながら、事業を進めていく必要がある。

苦情相談や権利擁護活動をサービス評価・改善活動につなげていくため、市民組織や在宅介護支援センターのボランティア相談員などとも連携協力して、介護保険指定事業者ではない第三者的な立場を活かしたサービス評価の方法や活動を検討していく。

上記の点は、現在見直しをしている地域福祉活動計画に反映させ、計画的に推進していくことになるが、以下、当面の具体的方策について項目ごとに整理し、まとめとしたい。

### ◆ 社協内体制の整備

#### ○ TCM機能の観点から体系づけた既存事業の見直し

- ・ 見守り活動や小地域での活動に関連する事業の連携をはかるため、事業担当者（職員）間、各係間、事業の担い手（ボランティア）と事務局間のそれぞれで、事業や活動における社協の役割と事業運営における目的やルールを確立、確認する。
- ・ 相談記録や申請書など共通様式を作成するとともに、利用者台帳として活用する。また、相談記録情報を集約整理するしくみを確立する。
- ・ 利用者ニーズの把握をもとに、関連する事業担当職員のケース会議を定例的に行う。

#### ○ 組織体制の整備

##### ・ TCM担当部署（専任職員）の位置づけ

地域福祉権利擁護事業、介護保険等相談モニター活動、既存の相談事業の担当部署をTCM担当部署とすることが考えられる。また、できる限り専任職員を配置することが望ましい。

##### ・ 地区担当職員体制の検討

一人の人の個別的なニーズに対応する姿勢と地域住民への責任を明確にし、住民と社協との関係をお互いに顔の見える関係にしていくため、職員の地区担当制を実施する。

その際、担当の地区割りについては、ボランティアコーナー、在宅介護支援センターの配置状況や、市基本計画の地区割りを参考にしながら、調整する必要がある。

- 他機関との連携と役割分担の明確化
  - ・ 求められている社協の役割（公的サービスへのつなぎ役）を事業見直しのなかでモデル的に試行し、その結果をもとに関係機関との意見交換をすすめながら、連携すべき機関・団体との役割分担を確認していく。
- 人材育成の推進
  - ・ 事業をすすめながら担い手を育てる（人材を育てながら事業をすすめる）。
  - ・ ソーシャルワーク、コミュニティワークについて職員の研修を行う。

◆ 権利擁護活動の具体的方策

- 「地域福祉権利擁護事業」への取り組み
  - ・ 基幹的社協として事業を推進していく。
  - ・ 抽出事例を参考に、関係機関との意見交換をしながら、実際に事業が有効に活用できるのか検討する。
  - ・ CCMを通して生活支援員とボランティア、近隣住民との役割を整理する。
- 福祉サービスに対する相談・苦情・代行要望への取り組み
  - ・ 介護保険、高齢福祉サービスへの相談・苦情・代行要望に対応する市民組織の活動を支援する。事務局としての役割、研修事業等も含め、支援事業を行う。

◆ サービス評価・改善活動の方向性

- 「サービス評価活動」についての調査研究
  - ・ 介護保険、高齢福祉サービスへの相談・苦情対応活動の実績を踏まえつつ、第三者機関としてのサービス評価活動を実施するための調査研究を行う。
- 「サービス評価・改善活動の組織」のイメージづくり
  - ・ 上記の調査研究を行うなかで、「サービス評価・改善活動の組織」のあり方を検討し、提案していく。例えば、中核となるメンバー（市民）を中心に、出入りが自由な緩やかな「場（フォーラム）」といった組織形態が考えられる。この「場」に、適切かつ十分な情報提供をすることで、その情報をもとにして市民がサービスを評価する仕組みを採り入れることが有効となるのではないか。

◆ TCM機能の確立・強化につながるサービス提供活動

国による基礎構造改革の動向や地域住民ニーズの変化などに対応し、調布市社協としても新たな取り組みを検討実施する重要性は高まってきている。現行において、ひとり暮らしや歩行困難な高齢者、障害者との継続的な関わりをもっている、高齢者給食や福祉バス運行事業の内容や提供方法を見直し、利用者ニーズにそったサービス提供とケアマネジメントを実践していく。

- 高齢者給食（会食サービス）の見直し
  - ・ 小地域における住民参加型のサービス提供活動として、「ミニ・デイサービス化」の方向で発展させる。その場合、現在11カ所で行われている活動を画一的にとらえて見直しをすすめるのではなく、それぞれの地区ごとの条件にあわせて、柔軟な形で取り組みを展開していく。
  - ・ 当面取り組むべきことは、利用者ニーズやボランティアの意向を把握するための調査、利用対象者のニーズにあわせた活動メニューや方法の開発、担い手の確保、運営体制づくり、財源の調達方法などの検討である。
  
- 福祉バス運行事業（移送サービス）の見直し
  - ・ 外出支援サービスとして、社協事業の福祉バス（ハンディキャブ）に加えて、新たにはじめた施設保護者会運営の施設送迎サービスや通院送迎サービス等を一体的、有機的に運営する方向で発展させる。
  - ・ 当面取り組むべきことは、利用者ニーズと実態を把握するための調査、利用者負担やコーディネートのあるあり方などの検討である。
  
- その他のサービス提供
  - ・ 上記以外のサービスについても、利用者ニーズを把握し、利用者から意見、要望を聴く機会をもつ（例えば、実態調査や利用者懇談会）など、利用者主体の視点からサービスの提供と改善に努める。