

## (2) サービスを利用しやすいしくみづくり

だれもが地域で安心して暮らしていくためには、福祉サービスが必要となったときに、必要なサービスを選択でき、適切に利用できることが必要です。

大阪市では、市民が主体的に福祉サービスを利用できるしくみづくりを進めます。

### 相談体制の充実

福祉サービスが必要となった場合、相談窓口においては、相談のあった生活課題を一面的に検討するのではなく、現在から将来にかけての生活を踏まえて、総合的かつ継続的な視野で検討し、適切なサービスにつなぐことが必要です。

また、福祉サービスの利用者の相談だけでなく、福祉サービスを提供する社会福祉事業従事者への相談支援体制を充実し、福祉サービスを適切に提供できる環境を整えることも重要です。

大阪市では、市民が必要なサービスを適切に利用できるよう、総合的な相談支援体制の充実を図ります。

### ■ア 総合的な相談体制の検討

#### 第1期計画

市民にとって身近な市政の窓口である区の保健福祉センターにおいては、健康と福祉に関する総合的な相談に応じており、一層の充実に努めます。

また、地域での生活を支援する総合的な相談体制として、高齢者を支援する区在宅サービスセンター、障害のある人を支援する障害者生活支援事業、障害児(者)地域療育等支援事業、精神障害者地域生活支援センターなどがあり、各機能の充実に努めます。

さらに、関係機関との連携強化とともに、利用者が利用しやすい総合的な相談体制のあり方を検討します。

#### ▶ 経過と現状

- ・区ごとの地域包括支援センター及びおおむね中学校区ごとに設置された総合相談窓口(ランチ)における高齢者支援にかかる総合相談の実施(平成18年度~)
- ・委託相談支援事業者による身体障害、知的障害、精神障害の三障害を一元的に対応した相談支援の実施(平成18年度~)
- ・区社会福祉協議会におけるあんしんさぽーと事業や地域生活支援事業を通じた相談の実施(平成17年度~)
- ・区保健福祉センターにおけるDV(ドメスティック・バイオレンス)相談の実施
- ・区保健福祉センターに総合的な子育て相談の窓口である子育て支援室を開設(平成18年度~)
- ・大阪市立子育ていろいろ相談センターにおける子育て相談の実施
- ・こころの健康センターにおける相談の実施(こころの悩み電話相談、自死遺族相談等)

- ・大阪市社会福祉研修・情報センターにおける総合相談・専門相談（平成17年度～）
- ・大阪市立男女共同参画センター（クレオ大阪）各館における女性のための相談（一般相談・からだの相談等）や同センター中央館（クレオ大阪中央）におけるDV（ドメスティック・バイオレンス）専門相談の実施
- ・大阪市社会福祉研修・情報センターにおける在日外国人福祉相談の実施
- ・大阪市立子育ていろいろ相談センターにおける外国語による子育て電話相談の実施
- ・市役所及び大阪国際交流センターにおける外国籍住民相談窓口の設置及び区役所における外国籍住民相談専用電話の設置

### ▶ 課題

- ・多様化する相談（複合的な課題を抱える事例など）に対応できる総合的な相談支援体制の構築

### ▶ 今後の取り組み

地域ネットワーク委員会と地域での生活を支援する各分野での専門性を備えた身近な相談支援機関等が連携し、健康と福祉に関する総合的な相談に対応できるよう状況の把握を行うとともに、身近な相談支援機関から、より専門性の高い専門相談支援機関につなげていけるよう連携の強化に努めます。

## ■ イ 身近な地域の相談体制の充実

### 第1期計画

民生委員・児童委員や主任児童委員、地域ネットワーク委員会委員、身体障害者相談員、知的障害者相談員など、地域において市民の相談活動などを行う人への研修の充実など、支援に努めます。

また、社会福祉施設が地域の相談窓口や情報提供の役割を果たすなど、社会福祉施設などの社会資源が地域と連携し、地域福祉を推進できるよう支援していきます。

### ▶ 経過と現状

- ・地域ネットワーク委員会活動の対象を高齢者からすべての住民に拡大（平成18年度～）
- ・地域生活支援ワーカーによる地域に出向き働きかける手法を活用した相談の実施（平成17年度～）
- ・民生委員・児童委員及び主任児童委員による地域での相談の実施
- ・認知症を早期に発見し、保健・医療・福祉の連携した支援体制の構築を図るための、「認知症サポート医」の養成（平成17年度～）や「かかりつけ医認知症対応力向上研修」の実施（平成18年度～）
- ・保育所地域子育て支援センター事業、つどいの広場事業の実施
- ・育児支援家庭訪問事業の実施〔虐待のおそれやリスクのある家庭への保健師・助産師による専門的家庭訪問やエンゼルサポーターによる相談や家事援助〕（平成

17年度～、平成18年度に対象を妊婦にも拡大)

- ・巡回相談員が市内各所を巡回して野宿生活者を支援するホームレス巡回相談事業の実施
- ・保育所や幼稚園における育児相談の実施

#### ▶ 課題

- ・身近な地域での相談支援機能の充実
- ・地域の社会資源と地域の連携促進の支援

#### ▶ 今後の取り組み

民生委員・児童委員や主任児童委員、地域ネットワーク委員会委員、身体障害者相談員、知的障害者相談員など、地域において市民の相談活動などを行う人がきめ細やかな相談や情報提供ができるよう、研修の充実に一層努めます。また、民生委員・児童委員の地域福祉における積極的役割について検討します。

身近なところで気軽に相談できる場として、社会福祉施設、医療機関等が地域の相談窓口や情報提供の役割を果たすなど、社会資源と地域の連携を促進します。

### ■ ウ 必要なときに相談できる体制の充実

#### 第1期計画

高齢者や障害のある人の生活に関する相談や子育て、こころの悩みに関する相談などを、電話でも受け付けており、一部の事業については、業務時間外の受け付け体制の整備に努めています。また、子育ての相談については、インターネットによる受け付けも行っています。

必要なときに相談に応じられる体制づくりは重要であり、市民の実情に応じた相談体制の充実に努めます。

#### ▶ 経過と現状

- ・高齢者24時間電話相談の実施
- ・こころの健康センターで、24時間体制による精神科救急医療の利用などの電話相談に応じる「こころの救急相談」の実施
- ・児童家庭支援センターによる24時間365日の相談・通報体制の整備

#### ▶ 課題

- ・市民の相談・ニーズに応じた多様な相談体制の充実

#### ▶ 今後の取り組み

電話やインターネット等も含めた多様な相談機能や情報提供の充実に図り、必要なときに相談に応じられる体制の充実に努めます。

## ■エ 当事者による相談の場の充実

### 第1期計画

世代や障害の有無、国籍など、同じ立場の人同士が悩みや不安などを一番理解し合える存在であることから、介護者を含め、当事者による相談の場を充実します。

#### ▶経過と現状

当事者や介護者が同じ立場の仲間として相談に応じる「ピアカウンセリング」や同じ立場の人同士の交流事業の中で相談につなげる取り組みとして、

- ・ 自立生活支援センター・ピア大阪等、委託相談支援事業者における障害者ピアカウンセリングを実施
- ・ 小児慢性特定疾患児ピアカウンセリングを実施（平成20年度～）
- ・ 障害のある人や高齢者の家族等による取り組み（精神障害のある人、認知症患者、難病患者の家族会など）

#### ▶課題

- ・ 当事者、家族による相談、交流の場の充実
- ・ 活動の担い手の養成

#### ▶今後の取り組み

世代、障害や病気の有無、介護や子育て、国籍など、同じ立場で共通する課題や悩みをもつ人たちが、各々の経験を活かして相談に応じる当事者による相談、交流の場の充実を図ります。

また、ピアカウンセラー等活動の担い手を養成するなど当事者や家族の活動を支援します。

### 虐待防止施策の推進【新規】

身体的虐待や心理的虐待、性的虐待、経済的虐待、育児・介護放棄などの虐待に対しては、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（高齢者虐待防止法）の施行や児童福祉法・児童虐待防止法の改正等により行政権限が強化されるなど、行政による対応が求められています。虐待問題は一層深刻化しており、第2期計画では、虐待防止施策について、早急に取り組むべき地域福祉の課題として新たな項目の柱に位置づけ、虐待の発生予防、早期発見、通報、虐待を受けた当事者の安全確保、再発防止など、各段階において適切な対応と支援を行うため、施策の充実に取り組めます。

## ■ア 虐待防止への取り組みの充実【新規】

### ▶ 経過と現状

- ・区保健福祉センター及び地域包括支援センターを高齢者虐待の通報・届出窓口として位置づけ（平成18年度）
- ・市及び各区に「高齢者虐待防止連絡会議」の設置
- ・中心的役割を果たす区保健福祉センターの後方支援を行う「高齢者虐待対応支援チーム」の設置（平成20年度）
- ・児童家庭支援センターによる24時間365日の相談・通報体制の整備
- ・中央児童相談所に設置する児童虐待対策班を、児童虐待対策室として発展的に改組（平成17年度）
- ・区保健福祉センターに子ども家庭支援員を配置し、軽度な虐待経験のある家庭へ派遣
- ・虐待のおそれやリスクのある家庭への保健師・助産師による専門的家庭訪問やエンゼルサポーターによる相談や家事援助を行う「育児支援家庭訪問事業」を実施（平成17年度～、平成18年度に対象を妊婦にも拡大）
- ・区保健福祉センターに総合的な子育て相談の窓口である子育て支援室を開設（平成18年度）
- ・市及び各区の児童虐待防止連絡会議を法に規定する「要保護児童対策地域協議会」として位置づけ（平成18年度）
- ・主任児童委員・市民ボランティアを対象とした「大阪市児童虐待予防地域協力員」の養成を完了（平成19年度）

### ▶ 課題

- ・虐待の発生予防、早期発見
- ・虐待防止に向けて、市民に対して知識・理解の普及・啓発や通報窓口の周知
- ・虐待防止や虐待を受けた当事者を支援するための市、区、地域のネットワークや医療機関等の関係機関との連携体制の構築
- ・虐待があったときの必要性に応じた緊急一時保護のあり方の検討
- ・要保護児童対策地域協議会の機能強化

### ▶ 今後の取り組み

虐待の発生予防、早期発見には、地域住民が虐待についての知識を深めることが重要であることから、知識・理解の普及・啓発や通報窓口の周知等に努めるとともに、養介護施設・事業所の従事者等に対する研修等にも取り組みます。

また、要保護児童対策地域協議会の機能を強化するため、事務局職員の専門性強化などにも取り組むとともに、「地域支援システム」において区を単位として設置されている実務者会議に位置づけられる高齢者虐待防止専門部会などの各部会において、情報の共有化を図り、身近な地域での虐待の発生予防、早期発見・対応、見守り等の取り組みを推進します。

さらに、虐待を受けた高齢者の緊急一時保護については、医療的なケアも視野に入れ、医療機関との連携方策も含めて、そのあり方を検討します。

## **情報提供の充実**

福祉サービスを適切に利用するためには、必要な情報を得られる環境が整備されている必要があります。

特に、介護保険制度や障害者自立支援法における障害福祉サービスなど、福祉制度は市民が自ら福祉サービスを選択し、契約により利用する制度に変わってきており、市民がサービスを適切に選択し、利用するために必要な情報の充実が求められています。

また、高齢者や障害のある人、こども、ひとり親家庭をはじめ、社会的援護を必要としている人も、外国籍住民も、市民のだれもが必要な情報を簡単に得ることができ、理解できるようにしていく必要があります。そのためには、情報媒体や提供方法だけでなく、地域での見守りや相談支援体制など、利用者の立場に立った多様な要望にきめ細かく対応できるしくみづくりが求められます。

大阪市では、市民が福祉サービスを適切に利用できるよう、情報提供の充実を図ります。

### **■ア 情報提供の充実**

#### **第1期計画**

大阪市では、市政だよりやくらしの便利帳の発行、市・区のホームページの開設など、情報提供の充実に努めています。また、大阪市社会福祉研修・情報センターや子育てしている相談センターなどさまざまな相談機関において必要な情報提供を行っており、今後関係機関との連携により、一層の充実に努めます。

#### **▶ 経過と現状**

- ・大阪市総合コールセンター（なにわコール）の開設（平成19年度～）
- ・大阪市社会福祉研修・情報センターの情報誌「ウェルおおさか」を月刊化（平成19年度）
- ・大阪市福祉人材養成連絡協議会でホームページ「ウェルふるネット」を開設し、メールマガジン配信で情報提供（平成19年度～）
- ・「大阪市ホームページ」や「携帯版サイト」、「市政だより」、「くらしの便利帳」、「エンジョイ・オオサカ（外国語版生活情報冊子）」等での情報提供
- ・「福祉のあらまし」や「子育てしている便利帳」等の発行

#### **▶ 課題**

- ・市民が必要としている情報を、いつでも簡単にわかりやすく提供できる方法の検討

## ▶ 今後の取り組み

特に市民の関心の高い健康や福祉に関する多様な情報を効果的に提供していくよう、市政だより、くらしの便利帳をはじめとする各種ガイドブックやパンフレット、広報番組、ホームページなど多様な媒体を活用し、多言語対応を含めた効果的な情報提供の充実に努めます。

## ■イ 利用者の立場に立った効果的な情報提供の充実

### 第1期計画

市民が必要とする情報を、世代の違い、障害の有無、国籍の違い、その他さまざまな生活上の違いにかかわらず、だれもが適切に得られるよう、情報提供の一層の充実に努めます。また、インターネットをはじめさまざまな提供媒体を視野に入れた効果的な情報提供のあり方を検討します。

## ▶ 経過と現状

- ・「子ども安全メール」による情報発信（平成17年度～）
- ・子育て活動支援事業におけるホームページを活用した情報提供（平成18年度～）
- ・子育て・両立支援携帯メールマガジン「私も子どもも育（はぐく）める」の配信（平成19年度～）
- ・団塊の世代向けに、インターネット上での情報交換ができるホームページを作成し、「地域デビュー」をするきっかけの提供（平成20年度）
- ・外国籍住民に対する情報提供
- ・健康福祉局ホームページに、大阪市内の公共的施設、駅などのバリアフリー情報を掲載（平成18年度～）
- ・「子育て安心ダイヤル」「子育て応急ダイヤル」により電話で24時間情報提供（自動音声）

## ▶ 課題

- ・世代の違い、障害の有無、国籍等の違いなどにかかわらず、だれもが適切に得られるような情報提供の充実

## ▶ 今後の取り組み

世代の違い、障害の有無、国籍等の違い、その他さまざまな生活上の違いにより、希望する情報は異っており、それぞれの利用者が自らの希望にあった情報を得ることによって、サービスを的確に選択して利用できるよう、インターネットをはじめとしたさまざまな提供媒体を活用し、効果的な情報提供に努めます。

## ■ウ 身近な地域の情報提供のしくみの検討

### 第1期計画

地域に密着した幅広い情報の充実は、地域での暮らしをより豊かなものにします。市民、NPO、企業などの協力を得た、個性豊かな地域づくりを支援する情報収集及び提供のしくみのあり方について、関係機関や地域とともに検討します。

#### ▶ 経過と現状

- ・ 地域情報化指針の策定（平成17年度）
- ・ 地域活動におけるつながりづくりのヒントとなるよう、各地域の取り組み事例や豆知識などを紹介した「おおさか“ええまち読本”」を作成（平成19年度）
- ・ 市民局ホームページに地域活動に役立つ支援情報や地域活動の取り組みに関する情報の掲載（平成19年度～）

#### ▶ 課題

- ・ 地域における情報提供拠点や情報ボランティア活動などによる市民が利用しやすい有効な情報提供

#### ▶ 今後の取り組み

地域づくりが豊かなものとなるよう支援するためには、地域福祉をはじめ市民活動全般について情報の収集及び提供が必要です。地域に密着した情報収集及び提供のしくみについて、充実に努めます。

## ■エ 福祉サービスの適切な選択と利用を支援する情報提供のしくみの検討

### 第1期計画

介護保険制度や支援費制度に見られるように、市民が自ら福祉サービスを選択し、契約により利用する制度へと転換される中、福祉サービス提供者や福祉サービスの第三者評価機関など関係機関と協力し、市民が福祉サービスを適切に選択し、利用できるよう、情報提供の充実を図ります。

#### ▶ 経過と現状

- ・ 健康福祉局ホームページと「大阪府介護サービス情報公表センター」ホームページとをリンクさせた介護保険サービスにかかる情報提供
- ・ 認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護にかかる外部評価結果について、事業所所在区の保健福祉センター、地域包括支援センター及び健康福祉局介護保険担当での公開と、健康福祉局ホームページと福祉保健医療情報ネットワークシステム「WAM-NET（ワムネット）」とをリンクさせた情報提供
- ・ 委託相談支援事業者による障害のある人への福祉サービス利用の支援、情報提供

### ▶ 課題

- ・施設・事業所一覧等の既存の情報と、第三者評価等の情報を含め、サービス選択のための利用しやすい情報提供の充実

### ▶ 今後の取り組み

市民が自らの希望にあった福祉サービスなどを的確に選択し、利用できるよう、事業者によるサービス情報や第三者評価の情報について、評価機関などの関係機関とも協力して、インターネットなどの媒体を活用して情報提供の充実に努めます。

## ■ オ 社会福祉研修・情報センターの機能充実と関係機関との連携強化

### 第1期計画

大阪市社会福祉研修・情報センターの機能を充実し、関係機関との連携も含めた、総合的で効果的な情報提供のあり方について、関係機関とともに検討します。

### ▶ 経過と現状

- ・ホームページでの福祉に関する情報提供
- ・情報誌「ウェルおおさか」を月刊化（平成19年度）
- ・定期・不定期刊行物の発行（市社会福祉研究など）
- ・専門職をはじめ、市民の福祉への理解と参加を推進するための多様な講座、研修の実施
- ・介護用品、福祉用具を紹介する展示ギャラリーの設置

### ▶ 課題

- ・効果的な情報の集約・提供のしくみ

### ▶ 今後の取り組み

福祉に関する情報の中核機関として、大阪市社会福祉研修・情報センターにおいて、福祉関連情報の集約・提供に一層取り組むとともに、大阪の社会福祉にかかる歴史資料のアーカイブ（書庫）としての機能を発揮するための情報を収集、蓄積します。

また、行政、社会福祉関係団体、大学などの研究機関と連携しながら、効果的で充実した情報提供のあり方について検討します。

## サービスへつなぐしくみの充実

だれもが地域で安心して暮らすためには、地域での支え合いや主体性の向上、相談体制・情報提供の充実とともに、地域での見守りと適切な相談窓口や福祉サービスへつなぐことが重要です。

地域では、支援が必要でありながら、相談できずに困っている人もいます。また、

児童虐待や家庭内暴力などの表面化しにくい課題があります。

大阪市では、すべての人の人権が尊重され、地域で安心して暮らせるよう、地域での見守り、課題の早期発見、適切な相談窓口や福祉サービスにつなぐしくみを充実します。

また、一人ひとりが必要とするサービスは多様であり、その人にとって最も適切な福祉サービスを利用できることが求められます。そのためには、その人の生活全体を考えて検討することや、保健・医療・福祉の連携をはじめ、教育、住宅などさまざまな生活関連分野との連携を図ること、公的な福祉サービスに限らず、ボランティアやNPOの活動など、公私のさまざまな福祉サービスや活動を適切に調整することが必要です。

大阪市では、一人ひとりが必要なサービスを利用できるよう、福祉サービスを適切に調整するしくみを充実します。

## ■ ア 地域支援システムの充実

### 第1期計画

地域支援システムは、市民をはじめ、民生委員・児童委員や地域組織、保健・医療・福祉関係者など地域の関係者のネットワークにより、高齢者を対象とした、地域での見守り、課題発見、専門機関へのつなぎ役、事例検討によるサービス調整や地域支援のあり方検討（地域ケア会議）よりよい地域づくりのための取り組みの実施及び開発、関係先への提言を行うしくみです。このシステムは、市、区、小学校区を単位とする3層5段階からなるネットワークにより高齢者を支援しています。

このシステムが、高齢者だけでなく、障害のある人や子どもをはじめ、すべての市民を対象とするよう検討を進めます。

また、小地域ネットワーク活動をはじめ、地域における地域福祉を進めるためのさまざまな取り組みと、このシステムのあり方を検討するとともに、地域での取り組みの円滑な実施を支援します。

### ▶ 経過と現状

- ・地域支援システムを、すべての住民が対象となる方向で再構築（平成17年度～順次）〔各区の高齢者サービス調整チームを地域支援調整チームに改称、地域支援調整チームにおける実務者会議のもとに障害者専門部会、子育て支援専門部会、高齢者虐待防止専門部会の設置など〕

### ▶ 課題

- ・対象者の拡大や地域支援機関の再編・整備等に対応した「地域支援システム」のあり方
- ・実務者会議〔事務局：区社会福祉協議会〕と実務者会議のもとに設置する各専門部会〔事務局：区保健福祉センター〕の役割の明確化と連携
- ・複合した課題を抱える事例への対応など「地域ケア会議」の運営のあり方

- ・ 援護を必要としている人を発見し、相談から適切なサービスにつなぐために必要な個人情報の、関係機関における共有のあり方

### ▶ 今後の取り組み

「地域支援システム」は、地域におけるニーズの発見から地域の生活課題の解決に向けた社会資源の提供、開発にいたるまでの3層5段階のシステムとして、地域全体で取り組むためのしくみとして構築されました。「地域レベル」、「区レベル」、「市レベル」の重層的なネットワークで地域福祉の取り組みを一層充実させるとともに、各種団体・機関等が参画するこのシステムを活かし、市民のニーズをきめ細かく把握し、必要な支援に的確につなげていく取り組みを支援します。

また、援護を必要としている人に関する情報を、地域支援システムにおけるつなぎやサービス調整の過程で関係機関等が共有することは、適切なサービスにつなぐうえで重要であることから、個人情報保護法、大阪市個人情報保護条例の趣旨を踏まえ、適切な個人情報の共有のあり方について検討します。

さらに、「地域支援システム」がより有効に機能するよう、区保健福祉センターと区社会福祉協議会（実務者会議、地域ケア会議）の役割や連携、運営のあり方について、検討を進めます。

## ■イ 公私協働による総合的なサービスを調整する体制の検討

### 第1期計画

介護保険制度や支援費制度におけるサービス計画は各制度ごとのしくみにおいて行われていますが、市民の多様な生活課題を一層適切に解決するためには、公的なサービスだけでなく、NPOやボランティアなどのさまざまなサービスや取り組みを含め、幅広い調整が必要です。

今後、各制度におけるサービス調整機能を一層充実するとともに、公私協働による総合的なサービス調整体制のあり方を検討します。

### ▶ 経過と現状

- ・ 区社会福祉協議会に配置した地域生活支援ワーカーが地域に出向き、個別の援助とそれに連動した住民主体の地域福祉活動の支援を行う「地域生活支援事業」の実施（平成17年度～）

### ▶ 課題

- ・ 地域における公私協働による総合的なサービス調整機能の充実

### ▶ 今後の取り組み

地域での生活の支援に関する多様なニーズにきめ細かく対応していくには、公的な福祉サービスを基盤としつつ、柔軟かつ多様に展開される市民等の主体的な地域

福祉活動の連携が不可欠です。さまざまなニーズへの対応を進めるNPOやボランティアの活動などへの多様な市民の参加を得ながら、効果的に協働した支援ができるよう、関係機関、団体等と連携して取り組みます。

また、地域生活支援ワーカーが、地域におけるさまざまなニーズへの対応を地域の多様な力を活かして進める「コミュニティソーシャルワーカー」としての役割を一層担えるよう、区社会福祉協議会において、チーム体制による地域福祉活動支援の充実を図り、公的サービスと地域福祉活動の効果的な連携や、新たなサービスの開発なども含めて、多様なニーズに迅速に対応できるセーフティネットを構築していきます。

## サービスの利用支援

福祉サービスは、市民が自らサービスを選択し、契約により利用する制度であることから、本人の主体性が尊重されるとともに、その利用は本人の責任にゆだねられています。

しかし、福祉サービスが必要な人でも、自分ではなかなか気づかないことや、気づいても福祉サービスの利用をためらってしまう場合も多くあります。このような人々を早期に発見するしくみや、だれもが福祉サービスを主体的に利用できるしくみづくりが必要です。

また、認知症や知的障害、精神障害などで判断能力が不十分な人にとっては、主体的に福祉サービスを選択し、利用することが困難な場合が多くあり、支援するしくみが必要です。

さらに、福祉サービスを適切に利用するためには、社会福祉法人などの福祉サービス提供者が常にサービスの質を高めるよう努めることや、利用者が福祉サービス提供者と対等な立場でサービス改善を求めることができる環境であることが必要です。

大阪市では、だれもが安心して福祉サービスを選択し利用できるよう支援するしくみづくりを進めます。

## ■ア 主体形成の支援

### 第1期計画

生活課題の発生を未然に防ぐ予防的な取り組みや福祉サービスなどを必要なときに自ら適切に利用するなど、よりよい生活を自らつくりあげていこうとする主体形成が重要です。主体形成を支援するため、相談窓口での対応における啓発や当事者同士の相談の場の充実、教育と福祉の連携による啓発などに努めます。

### ▶ 経過と現状

- ・高齢者の介護予防や健康づくり対策〔平成18年度～介護保険制度に介護予防事業が導入〕
- ・「食」に関する知識と「食」を選択する力を身につける食育の取り組み〔大阪市食育推進計画を策定（平成20年3月）〕

- ・障害のある人の地域での自立生活の推進〔入所施設利用者の地域移行〕
- ・自立生活支援センター・ピア大阪による自立生活体験事業の実施

### ▶ 課題

- ・地域でのよりよい生活を自らつくりあげていこうという意識形成の支援
- ・福祉サービスを必要とするときに主体的に利用する意識づくり

### ▶ 今後の取り組み

市民がよりよい生活を自らつくりあげていこうという意識形成のため、未然に生活課題を発見し、防ぐという予防的な取り組みを支援します。また、ライフスタイルやライフステージ等個人のそのときどきの状況に応じ福祉サービスなどを必要なときに自ら適切に利用するなどの自発的な取り組みを支援します。

## ■ イ 権利擁護関連施策の充実（「後見的支援事業の充実」から変更）

### 第1期計画

認知症や知的障害、精神障害などにより判断能力が不十分な人が、福祉サービスを適切に利用できるよう、大阪市あんしんさぼーとセンターにおいては、本人の意思に基づき、福祉サービスの利用支援や日常的な金銭管理サービスなどにより生活を支援する地域福祉権利擁護事業を実施しています。また、権利侵害や財産管理等の生活上の権利擁護に関する幅広い相談に応じる権利擁護相談事業を実施し、相談からサービスの提供まで一体的に実施することにより、権利擁護の充実に努めています。

また、認知症や知的障害、精神障害などにより判断能力が不十分な人で、財産管理や施設入所契約などの法律行為を自分で行うことができない人を支援する民法上の成年後見制度について、リーフレットの作成などにより適切な活用の推進に努めています。認知症や知的障害、精神障害により判断能力が不十分な人で成年後見制度の活用が必要な場合であっても、身寄りがないなどで家庭裁判所に申し立てができない人には、市長が審判の申し立てをすることにより支援するとともに、市長申し立てにより選任された後見人等への報酬が負担できない人への助成制度を設けています。

地域福祉権利擁護事業と成年後見制度は、補完しあいながら後見的支援により市民の権利を擁護する制度であり、両制度の効果的な活用と支援の質の向上、関係機関や身近な地域での取り組みなどとの連携など、より効果的な支援のあり方を検討します。

### ▶ 経過と現状

- ・大阪市社会福祉協議会が行っているあんしんさぼーと事業（平成19年度に国庫補助の事業名称が「地域福祉権利擁護事業」から「日常生活自立支援事業」に変更）について、市内5か所のあんしんさぼーとセンターでの実施から、各区社会福祉協議会での実施に変更（平成17年度）
- ・あんしんさぼーと事業の効果的な事業推進を図るため、市民から公募した「あんしんさぼーと生活支援員」を試行的に導入（平成20年度～）

- ・市民後見人の養成開始（平成18年度）
- ・成年後見制度に関する啓発、広報、相談を実施するとともに市民後見人の養成及び活動を支援する大阪市成年後見支援センターを開設（平成19年度）
- ・家庭裁判所の選任による市民後見人の活動開始（平成19年度～）

### ▶ 課題

- ・あんしんさぼーと事業や成年後見制度の適切な活用のための周知
- ・支援を必要とする人を円滑に適切なサービスへつなぐしくみづくり
- ・あんしんさぼーと事業や成年後見制度の対象者の増加に伴う事業運営のあり方

### ▶ 今後の取り組み

あんしんさぼーと事業や成年後見制度の利用を促進するため、その制度の啓発周知に努めます。また、地域において支援を必要とする人を発見し、円滑に適切なサービスの利用につなげるしくみの充実に努めます。今後、権利擁護関係の制度利用がますます増加することが予想されることから、安定的、継続的な事業運営ができるよう事業の充実に向け検討します。

## ■ウ 苦情解決のしくみの整備

### 第1期計画

大阪市では、各福祉サービス提供者が利用者の苦情を適切に解決できるよう、社会福祉法人・施設監査において苦情解決のしくみの整備の推進を指導しています。

また、介護保険サービスにおいては、中立的な立場で迅速に課題を解決するとともに、サービスの質の向上を図る第三者機関である「おおさか介護サービス相談センター」が設置されています。

福祉サービス利用において適切な苦情解決が図られるよう、関係機関と連携をしながら実情を把握するとともに、より効果的なしくみの充実に努めます。

### ▶ 経過と現状

- ・おおさか介護サービス相談センターにおける苦情処理の取り組み
- ・大阪府社会福祉協議会の運営適正化委員会における苦情処理の取り組み

### ▶ 課題

- ・福祉サービス提供者における利用者からの苦情解決の取り組みの充実

### ▶ 今後の取り組み

市民がよりよいサービスを利用できるようにするために、福祉サービス提供者がサービス等の利用に関する苦情解決に対し、一層積極的に取り組むよう指導するとともに、相談窓口等と連携して利用者の意見を伝えるなどの支援を推進します。

また、おおさか介護サービス相談センターや大阪府社会福祉協議会の運営適正化委員会等と連携しながら、効果的な苦情解決のしくみの充実に努めます。

### (3) サービス提供の充実のためのしくみづくり

地域で安心して暮らしていくための多様なニーズに応えるためには、各種の福祉サービスの確保とともに福祉サービスの質の向上が重要です。

また、福祉サービスの提供にあたっては、本人の意向を尊重し、福祉サービスが地域での生活の質の向上につながるよう支援する視点を常にもつことが重要です。例えば、施設サービスであっても、施設での生活支援の範囲だけではなく、地域生活、在宅生活につなぐという視点からのサービス提供が重要です。社会福祉施設は在宅生活と対極にある社会資源ではなく、市民の生活の場であり、連続したものとして地域に溶け込み、市民の生活を支援することが、福祉コミュニティの充実につながります。

さらに、福祉サービスを提供するさまざまな主体が協力することによって福祉サービスの充実を図ることや、必要に応じた新しい福祉サービスを創出していくことも今後ますます期待されます。

大阪市では、市民が適切な福祉サービスを利用できるよう、福祉サービスの提供の充実のためのしくみづくりを進めます。

#### サービスの質の向上

社会福祉法その他関係法令等による社会福祉法人の運営、事業の経営についての指導事項について監査を行い、運営全般について積極的に助言、指導を行うことによって、適正な法人運営と円滑な社会福祉事業の経営の確保を図っています。

福祉サービス提供者が、人権意識の向上、福祉サービスの向上などに研鑽を重ねることや、福祉サービスを評価し、見直すこと、さらに、苦情解決のしくみで得られた利用者からの意見を福祉サービスの質の向上につなげていくことが重要です。

大阪市では、福祉サービス提供者と協力しながら、市民が質の高い福祉サービスを受けられるしくみづくりを進めます。

#### ■ア 社会福祉法人・施設などの監査・指導

##### 第1期計画

社会福祉施設や社会福祉事業の運営に関する相談に適宜応じるとともに、社会福祉施設に対して定期的な監査により適切な指導を行っています。

##### ▶ 経過と現状

- ・介護保険事業者に対する規制の強化（平成18年度、20年度）に伴う事業者指導体制の強化

### ▶ 課題

- ・大阪市が行う監査・指導の効果的な実施

### ▶ 今後の取り組み

集団指導や個別の実施指導、監査などを通じ、サービス提供がより一層適正に行われるよう適切な指導に努めます。

## ■ イ 福祉サービス提供者の研修の充実

### 第 1 期計画

福祉サービス提供者に対して、施設や事業の運営、人権などに関する研修会を開催しており、大阪市社会福祉研修・情報センターでは、福祉サービスの提供に従事する職員の研修を行っています。

福祉サービスの質の向上に資するため、福祉サービス提供者への研修会や必要な情報提供の一層の充実に努めます。

### ▶ 経過と現状

- ・大阪市社会福祉研修・情報センターでの福祉事業者研修事業の実施
- ・大阪市福祉人材養成連絡協議会における福祉人材養成等に関する検討
- ・大阪市福祉人材養成連絡協議会のホームページ「ウェルふるネット」を開設（平成19年度～）

### ▶ 課題

- ・福祉サービス提供者やその従事者の評価向上につながるような研修メニューの開発
- ・研修に関する情報提供の充実
- ・メンタルヘルスに関する研修の充実

### ▶ 今後の取り組み

福祉サービスを提供する人々の技術や知識を一層高めていくために、大阪市福祉人材養成連絡協議会を通じて関係機関・団体等との連携を図りながら、大阪市社会福祉研修・情報センター等において、一層効果的な研修メニューづくりを実施し、継続的にスキルアップを図るための研修等に福祉サービス提供者や専門職団体、従事者自身が取り組めるよう支援します。

また、大阪市社会福祉研修・情報センターの情報蓄積、発信機能を活かして研修に関する情報提供の充実に努めます。

## ■ウ 自己評価、利用者評価、第三者評価の推進支援

### 第1期計画

福祉サービスの質を向上するため、福祉サービス提供者が自ら提供する福祉サービスを自己評価することが必要です。また、利用者の意見を適切に聴く利用者評価を実施したり、客観的な評価を得るため第三者機関が行う評価を活用する必要があります。

福祉サービスの質の向上を図るため、福祉サービス提供者が適切な評価を行うとともに、必要な情報提供を行えるよう、また、第三者評価事業の適切な活用が推進されるよう、必要な環境整備のあり方を検討します。

### ▶経過と現状

- ・介護保険サービス利用者が適切な事業者を選択できるよう、平成18年度からすべての介護サービス事業者に「介護サービス情報の公表」が義務化され、健康福祉局ホームページと大阪府介護サービス情報公表センターのホームページとをリンクさせた情報提供
- ・認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護にかかる外部評価結果について、事業所所在区の保健福祉センター、地域包括支援センター及び健康福祉局介護保険担当での公開と、健康福祉局ホームページと福祉保健医療情報ネットワークシステム「WAM-NET(ワムネット)」とをリンクさせた情報提供
- ・大阪府における第三者評価事業推進の取り組み〔第三者評価機関の大阪府による認証や評価結果の公表、「福祉サービス第三者評価システム推進支援会議・大阪」の取り組み〕

### ▶課題

- ・福祉サービス提供者によるサービスの質の向上、利用者の福祉サービス選択の支援に向けた取り組みとして、福祉サービスの評価及び結果の公表の推進

### ▶今後の取り組み

大阪府における第三者評価に関する取り組みとも連携しながら、福祉サービスの適切な評価及び公表を推進し、事業者によるサービスの質の向上、利用者の福祉サービス選択の支援に努めます。

### 多様な福祉サービス提供者の育成・支援

福祉サービスの充実のためには、福祉サービス提供者に対する技術的支援や情報提供などにより、多様な福祉サービス提供者が育ち、発展できるよう支援することが求められます。

大阪市では、多様な福祉サービス提供者の育成・支援のための環境づくりを進めます。

## ■ ア 社会福祉事業者などへの技術的支援

### 第1期計画

社会福祉施設や社会福祉事業の運営に関する相談に適宜応じており、一層の充実に努めます。

特に、介護保険制度や支援費制度においては、社会福祉法人などに加え民間事業者が参入できるようになり、民間事業者が円滑に新規参入できるよう必要な情報提供に努め、福祉サービスの充実につながるよう努めます。

### ▶ 経過と現状

- ・ 介護保険法の改正や障害者自立支援法の施行等により、新たな福祉サービスが創出され、社会福祉法人などに加え、福祉サービス提供者が多様化

### ▶ 課題

- ・ 福祉サービスの充実のため、民間事業者の新規参入に必要な情報提供の充実

### ▶ 今後の取り組み

市民のニーズに対応した福祉サービスを的確に提供していくために、分野ごとの計画等に基づいて、民間事業者が円滑に新規参入できるよう関係機関とも連携しながら必要な情報提供に努めます。

## ■ イ NPO、ボランティアなどの活動への支援

### 第1期計画

多様な生活課題を解決するために、公的な福祉サービスだけでなく、NPOやボランティアなどの活動が大きな力となっており、活動の一層の充実と公的な福祉サービスとの協働、さらにはさまざまな提供主体の協働による新たな事業の開発などが期待されるところです。

大阪市ボランティア情報センターや大阪ボランティア協会、大阪NPOセンターなどの活動支援機関との連携により、NPO、ボランティアなどの活動の充実を支援します。

### ▶ 経過と現状

- ・ 大阪市市民活動推進基金による支援（平成19年3月創設）〔基金に積みたてられた市民、企業等からの寄付金を活用し、市民活動団体が行う公益的な事業に対して助成。平成20年12月より区役所に対する寄付金の受付を開始し、区役所が市民活動団体活動等と協働して行うまちづくり事業に活用〕
- ・ 大阪市ボランティア活動振興基金による支援〔寄付金と大阪市の出資金を積み立て、その運用益により福祉ボランティア活動に対し助成〕
- ・ NPOや民間団体などから事業提案を募集し、事業委託や助成等を行う事業展開

の広がり（ホームレスの自立の支援に関する民間公募型自立支援協働事業など）

### ▶ 課題

- ・ N P O、ボランティアなどの活動を、地域社会全体で支えていくための調整・支援機能の充実

### ▶ 今後の取り組み

新たな福祉サービスの提供主体として、N P O、ボランティア等が公的な福祉サービスと協働できるよう、大阪市ボランティア情報センターや大阪ボランティア協会、大阪N P Oセンターなどの活動支援機関と連携し、地域のニーズ等の情報収集、提供を充実し、N P Oやボランティア等の活動の場が広がるよう支援します。

## ■ウ 福祉人材の育成

### 第1期計画

大阪市社会福祉研修・情報センターでは、介護技術の習得のための講習などを実施するとともに、市民をはじめ、ボランティア、N P Oなどに情報や研究スペースの提供を行っています。

市民の多様な生活課題に適切に応じていくためには、担い手の確保と質の向上、幅広い視野での専門性が一層求められるところであり、民間での取り組みと連携し、福祉人材の育成の一層の充実に努めます。

### ▶ 経過と現状

- ・ 多様な福祉人材を養成し、市民が安心して生活できる地域社会づくりをめざし、大阪市、社会福祉事業者、専門職団体、大学等の養成機関により、「大阪市福祉人材養成連絡協議会」を組織化し、さまざまな取り組みを実施（平成18年度～）
- ・ 大阪市社会福祉研修・情報センターにおいて、体系的な研修等を実施するほか、市民や団体、事業者等の自主的な研修等の場として、貸館業務を実施（平成20年度より介護実習室も供用開始）
- ・ 介護・福祉職の待遇や活動意欲の向上に向けた支援や表彰等を実施
- ・ 福祉業務に従事する大阪市職員の専門性の向上に向けた研修を実施

### ▶ 課題

- ・ 地域福祉の担い手としての市民の養成・確保
- ・ 福祉専門職の養成・確保
- ・ 公私協働の地域福祉を推進・支援する組織・団体・施設等への支援
- ・ 行政における専門性の確保

## ▶ 今後の取り組み

地域社会における支援活動の担い手の養成・確保をするため、教育分野との連携強化を進めるとともに、団塊の世代の「地域デビュー」への支援など地域福祉の担い手の養成・確保を推進します。また、地域の活動が市民から信頼されるよう、ガラス張りの事業運営をめざした意識的な取り組みが図れるよう支援していきます。

福祉専門職の養成・確保については、福祉現場における従事者の確保の課題が顕在化するなか、市の役割を果たせるよう検討し、あわせて、福祉の仕事への市民の理解と評価を向上させるための取り組みを推進します。

公私協働により地域福祉を推進・支援する組織・団体・施設等の取り組みは欠かすことのできないものであり、こうした取り組み事例の情報提供に努めるとともに、新たな取り組みの開発・誘導支援のため、地域におけるニーズ等について、大阪市社会福祉協議会や大阪市ボランティア情報センターと連携して情報提供するなど一層の支援を強化します。

区保健福祉センターでは、「市民のセーフティネット」として業務の重要性や困難性が増しており、専門性の確保に関わる課題などについて、その対応策を検討するとともに、早期に具体化を図ります。

## 協働による多様なサービスの創出

市民の多様なニーズに応えていくためには、既存の公的な福祉サービスやNPO、ボランティア団体などによる活動、さまざまな地域福祉活動などを、市民の生涯にわたる生活支援という視点から、必要に応じて柔軟に組み合わせたり、一体的に提供したりすることにより、効果的な支援をめざすしくみが求められます。さらに、さまざまな提供主体が協働することにより、これまで対応できなかった支援やよりきめ細かい福祉サービスの提供を行うことが期待されます。

大阪市では、多様な提供主体が協働して、一人ひとりに合ったよりよい福祉サービスを創り出していく取り組みを支援します。

## ■ ア 多様な提供主体の協働によるサービスの創出と地域づくりの支援

### 第1期計画

市民の多様な生活課題を解決するため、公的な福祉サービスやボランティア、NPOなどの活動の充実とともに、さまざまな提供主体の協働、さらには新たな事業を開発することが期待されます。

また、地域や社会の課題を、住民主体で事業を起こして解決するという新しい手法として「コミュニティ・ビジネス」が、注目されつつあり、地域福祉の推進を図る観点から、関係者と調整しながら、コミュニティ・ビジネスのあり方について検討します。

さらに、すべての人が利用しやすいよう、すべての人に配慮した環境、建物、製品等のデザインをしていこうという「ユニバーサルデザイン」の考え方も、だれもが暮らしやすい地域づくりの観点から欠かせない視点です。

## ▶ 経過と現状

- ・地域のニーズや課題解決のため、継続したサービスを有償で提供するコミュニティビジネスへのアドバイスなどを行うコミュニティビジネス支援事業を実施（平成20年度）
- ・企業等とNPO等をつなぎ、ニーズの需給を調整する地域貢献活動マッチングシステムの構築・運用（平成20年度～）

## ▶ 課題

- ・福祉サービス提供者、NPO、ボランティアをはじめ、さまざまな主体の活動を支援するための調整機能の充実と、コミュニティビジネスの事業化を促進していくための支援機能の充実
- ・多様なサービス提供主体の検討

## ▶ 今後の取り組み

公的な福祉サービスと地域福祉活動が連携したきめ細かな活動がなされるよう、ボランティアやNPOなどの活動、コミュニティビジネス等を促進するため、関係機関・団体等と連携して、活動を充実するために必要な情報提供を行うとともに、NPO等が主体性を活かしながらコミュニティビジネスの起業や経営改善を図れるよう支援に努めます。また、継続可能なサービス提供者として、有償ボランティア等の活用を検討します。

## 社会資源の有効活用

大阪市には、社会福祉施設をはじめこれまで培ってきたさまざまな社会資源があります。時代の変化とともに、必要とされる社会資源も変化します。このため、既存の社会資源を柔軟かつ効果的に利用して、時代の求める社会資源として活用する工夫が求められます。

大阪市では、既存の社会資源を有効に活用し、今求められる市民ニーズに柔軟に対応できるようなくみづくりを進めます。

## ■ ア 社会福祉施設などの有効活用方法の検討

### 第1期計画

社会福祉施設などの福祉サービス提供者は、利用者へ適切に福祉サービスを提供する役割と責務を担うとともに、福祉サービス提供者同士の情報交換などによる相互の福祉サービスの充実が期待されます。さらに、民間事業者やNPOなどさまざまな福祉サービス提供者により多様な福祉サービスが提供される状況の中で、社会福祉法人などの社会福祉施設や専門職が、これまでの実績を踏まえ、地域のさまざまな社会資源を先導し、地域福祉を推進する役割が期待されます。

また、地域には、老人憩の家や地域集会所、老人福祉センター、勤労青少年ホーム、

特別養護老人ホーム、障害者福祉作業センター、精神障害者小規模作業所、障害者会館、保育所、人権文化センターなど、さまざまな社会資源があり、それぞれの役割を果たすとともに、従来からも地域の实情に応じて地域と連携し、地域での自立支援やよりよい地域づくりに貢献してきました。

これまでの地域での実践を踏まえながら、だれもが暮らしやすい地域づくりのために、地域の大切な社会資源である社会福祉施設などの施設設備や空間、専門的知識や技術、人的な資源を柔軟かつ有効に活かす方法を検討します。

### ▶ 経過と現状

- ・ 市民利用施設の空間や設備を活用した事業実施（老人福祉センターを活用した自主活動の支援など）
- ・ 子育てに関する専門的な相談、支援の拠点としての保育所の活用

### ▶ 課題

- ・ 社会福祉施設等の有効活用による拠点づくり支援
- ・ 社会福祉施設等のネットワーク、地域との連携

### ▶ 今後の取り組み

地域のさまざまな力を活かして地域福祉を推進していくうえで、専門性をもつ社会福祉施設などの福祉サービス提供者やその従事者が、行政や社会福祉協議会等と連携して先導的な役割を担い、地域福祉を進める拠点としての機能や専門的な支援を提供していくよう、効果的な連携や各々の取り組みへの支援を推進します。

## ■ イ その他社会資源の有効活用方法の検討

### 第1期計画

地域には、社会福祉関係の施設に限らず、空き店舗などの空間、企業などの社会貢献活動など、多様な社会資源があります。さまざまな社会資源を発見し、有効に活かす方法を検討します。

### ▶ 経過と現状

- ・ 商店街の空き店舗活用も含めて地域商業の活性化に向けた支援を実施
- ・ 市営住宅団地の再生に向け、市営住宅の1階空き住戸を活用し、地域の活性化につながる活動を行うNPO等の団体を対象とした「コミュニティビジネス等導入プロポーザル」を実施（平成20年度）
- ・ 地域福祉活動以外にも、まちづくりや地域活動に対するさまざまな支援施策を実施（平成18年度）
- ・ 企業等とNPO等をつなぎ、ニーズの需給を調整する地域貢献活動マッチングシステムの構築・運用（平成20年度～）

- ・すこやかパートナーの募集〔「すこやか大阪21」の推進・健康づくり意識の高揚〕  
(平成20年度～)

#### ▶ 課題

- ・企業、学校、その他地域における社会資源に対する社会貢献への働きかけ
- ・社会資源と地域福祉活動とを結びつける機会の提供

#### ▶ 今後の取り組み

地域にある社会福祉施設をはじめとする施設設備や空間、専門的知識や技術、人的な資源や活動など、多様な社会資源を、地域全体で地域福祉を進めるうえでの資源として効果的に活用していくよう、関係団体や学校、医療機関、企業等のさまざまな主体に対して働きかけるとともに、これら社会資源の社会貢献と地域福祉活動をコーディネートするしくみづくりに取り組みます。