

5 サービスの利用支援

高齢者が住み慣れた地域で自分らしく安心して暮らしていくためには、社会全体で相互に支えあうしくみと、自らが生活課題を解決していこうとする主体性が求められます。そのため、高齢者やその家族にとって必要なサービスについて主体的に選択できるよう総合的な相談体制の整備や情報提供を行うとともに、福祉サービスを提供する人材の確保やサービスの質の向上・確保に向けた取組みを行います。

とりわけ、文化や生活習慣の違いなどにより、地域において孤立しがちな外国人高齢者など、支援を要する高齢者に対して、地域の特性や住民ニーズに応じた支援ができるよう検討を進めます。

(1) 相談体制と効果的な情報提供・啓発

必要なサービスを高齢者が主体的に選択するために、介護保険給付サービスをはじめ、保健、医療、福祉、就労、学習、住宅及び生活環境等様々な分野にわたる総合的な相談体制の整備、多様な情報の効果的な提供に向けた施策の充実を図ります。

〔 重点的な課題と取組みは、1 高齢者の地域包括ケアの推進 参照 〕

ア 総合相談体制の充実

保健・福祉サービスについての多様な市民ニーズに応じるため、*区保健福祉センターに総合相談窓口を設置し、保健・福祉の担当職員による相談援助を行う他、様々な窓口を通じて、地域の実情に応じて、高齢者が安心して暮らせるように相談体制の充実に努めます。

- 地域包括支援センター
- 総合相談窓口（ランチ）

高齢者やその家族から介護、福祉などに関する相談を総合的に受け付け、必要に応じて訪問して実態を把握し、必要なサービスに適切に繋がります。

○ 地域生活支援事業

(※ 1 地域包括ケアの推進 (1) 在宅生活支援 ア 生活支援サービス 参照)

○ 地域ネットワーク委員会

概ね小学校区毎に設置され、高齢者をはじめとした全ての住民から身近な相談、適切な機関へのつなぎを行っており、併せて見守り活動や地域活動への参加の呼びかけを通じて、地域におけるささえあい活動を行います。

*を付している語句については、巻末の用語解説に掲載しています。

○ 大阪市消費者センターにおける消費生活相談員による相談事業及び情報提供・啓発

高齢者をはじめとするすべての消費者に、講座などによる消費者教育・啓発を行い、また、商品・サービスの利用について、利用者と事業者間の相談や苦情を受け付け、解決のための助言やあっせんなどを行います。

《 実績 》

○ 地域包括支援センター			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度
設置数	24か所	27か所	38か所
相談件数	延71,360件	延77,978件	延109,693件
○ 総合相談窓口（ランチ）			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度
設置数	112か所	109か所	98か所
相談件数	延28,780件	延26,831件	延24,256件
○ 地域ネットワーク委員会の相談事業			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度
実施委員会	289委員会	297委員会	303委員会
相談延件数	21,788件	24,162件	18,468件
○ 大阪市消費者センターにおける消費生活相談員による相談事業			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度
相談件数	22,223件	20,048件	20,901件

イ 多様な情報の提供

高齢者に対する保健・福祉に関する制度・施策などの情報については毎月発行する大阪市政だよりや区の広報紙、大阪市ホームページ等を活用し必要な広報を行っている他、*大阪市社会福祉研修・情報センターでは、高齢者に限らず広く社会福祉に関することや様々な取組みについてホームページや情報誌「ウェルおおさか」によって総合的に情報提供を行います。

非識字の高齢者やその家族に対する利用しやすい方法での情報提供やコミュニケーションに障害のある高齢者への点字など個々の障害の状況に適した情報提供を行います。

○ 「大阪市高齢者施策のあらし」の作成

大阪市の高齢者施策の内容についてわかりやすく説明した冊子を作成します。

○ 「高齢者在宅福祉サービス一覧」の作成

大阪市の在宅福祉サービス事業に対する理解を深めていただくため、市民周知に努めます。

*を付している語句については、巻末の用語解説に掲載しています。

○ 生活ガイドブック「くらしの便利帳」に高齢者のための情報を掲載し配付

2年に1回、市内全世帯に「くらしの便利帳」を配付するとともに、市外からの転入者には区役所窓口で配付します。

○ パンフレット等による介護保険制度全般についての情報提供

介護保険制度全般に関して、各種広報媒体、ホームページの活用や、市民向けのパンフレットを作成するなど、広く市民にわかりやすく情報が伝わるように努めます。

○ A T Cエイジレスセンター事業

福祉機器や介護機器用品の展示・紹介コーナーを設置するとともに、アクティブシニア向け各種イベント・セミナーを開催することで集客を図り、福祉関連産業の育成・振興に努めます。

所在地 住之江区南港北2-1-10 A T C I T M棟 11階

《 実績 》

○ 「大阪市高齢者施策のあらまし」の作成	平成20年度	平成21年度	平成22年度
作成部数	35,000部	35,000部	35,000部
○ 「高齢者在宅福祉サービス一覧」の作成	平成20年度	平成21年度	平成22年度
作成部数	30,000部	17,000部	60,000部
○ 生活ガイドブック「くらしの便利帳」に高齢者のための情報を掲載し配付	平成20年度	平成21年度	平成22年度
作成部数	—	160万部	—
○ 介護保険制度の市民向けのパンフレットの作成	平成20年度	平成21年度	平成22年度
日本語版	220,000部	220,000部	220,000部
点字版	470部	470部	470部
○ A T Cエイジレスセンター事業	平成20年度	平成21年度	平成22年度
来場者数	133,287人	135,214人	163,166人

*を付している語句については、巻末の用語解説に掲載しています。

ウ 外国籍の高齢者などに対する情報提供

外国籍の高齢者が、高齢者に対する保健・福祉サービスの利用に必要な情報を、利用しやすい方法で入手できるよう、効果的な情報提供に努めます。

○ 介護保険制度の外国語によるパンフレットの作成

韓国・朝鮮語、英語、中国語、ポルトガル語及びスペイン語（5言語）を作成し、外国籍の高齢者へ制度の内容が伝わるよう周知に努めます。

○ 外国籍住民のための7言語による市政・区政相談、法律相談

市役所市民相談室と*大阪国際交流センターの2か所において、7言語で法律相談を行っています。また、市役所市民相談室と区役所に外国籍住民のための相談専用電話を設置し、市政、区政についての問い合わせや相談、地域情報の提供等を大阪国際交流センターの通訳機能を利用して7言語で行います。

○ 「エンジョイ・オオサカ」に記事掲載及び多言語による「外国人のための相談窓口」の運営

外国人向け生活情報冊子「エンジョイ・オオサカ」（5言語）や多言語生活情報ホームページ「リビング・インフォメーション」（5言語）に各種専門相談機関を掲載して周知に努めているほか、市政情報に加え各種生活情報に関する問い合わせなどに対応するため、外国人のための生活情報提供窓口として多言語による「外国人のための相談窓口」（7言語）を開設しています。

《 実績 》

○ 介護保険制度の外国語によるパンフレットの作成			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度
韓国・朝鮮語	3,500部	3,500部	3,500部
英語・中国語	各700部	各700部	各700部
スペイン・ポルトガル語	0部	各500部	0部
○ 外国籍住民のための7言語による市政・区政相談、法律相談			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度
市政・区政相談	2,055件	2,108件	1,504件
法律相談	73件	72件	71件

*を付している語句については、巻末の用語解説に掲載しています。

○ 「エンジョイ・オオサカ」に記事掲載及び多言語による「外国人のための相談窓口」の運営
(エンジョイ・オオサカ)

	平成20年度	平成21年度	平成22年度
英語	2,410部	2,410部	1,300部
中国語	2,000部	2,000部	1,750部
韓国・朝鮮語	1,030部	1,030部	700部
スペイン語	440部	440部	250部
ポルトガル語	460部	460部	250部

(多言語による「外国人のための相談窓口」)

	平成20年度	平成21年度	平成22年度
言語別取扱件数			
英語	757件	425件	316件
中国語	386件	215件	176件
韓国・朝鮮語	194件	139件	99件
スペイン語	164件	129件	93件
ポルトガル語	49件	45件	32件
タイ語	4件	0件	1件
インドネシア語	2件	0件	0件
日本語	512件	469件	331件

エ 高齢社会の理解と高齢期へ向けての啓発

高齢者福祉月間をはじめ、高齢社会の理解を深めるための取組みを推進するとともに、生活習慣病予防の取組み等、若いときから高齢期を意識した生活を営むよう啓発に努めます。

また、*認知症などにより判断能力が不十分になった場合に備え、判断能力がある間に財産管理や介護のあり方を依頼する*成年後見制度のひとつである任意後見制度を活用するよう、*地域包括支援センターなどで啓発を進めます。

○ 高齢者福祉月間

昭和40(1965)年度から、毎年9月を「高齢者福祉月間」として、市長の老人福祉施設訪問、高齢者福祉大会、高齢者囲碁将棋・俳句大会、高齢者に関する講演会及び各区において関連行事等を実施するとともに、高齢者の福祉や高齢期のあり方について、理解と関心を深める情報発信を行っています。

《 実績 》

○ 高齢者福祉月間

	平成20年度	平成21年度	平成22年度
高齢者福祉大会	約2,500人	約2,000人	約900人
高齢者囲碁将棋大会	719人	659人	688人
高齢者俳句大会	923人	875人	733人

*を付している語句については、巻末の用語解説に掲載しています。

オ 高齢者と他の世代との交流

高齢社会は、若い世代を含め、すべての世代の生き方についての問題であることから、子どもたちに高齢者についての正しい理解や思いやりの心を育てる学習が望まれています。老人福祉センターにおいて、文化伝承活動や世代間交流事業を推進するほか、保育所や児童館等において地域の高齢者を季節的行事などに招待する活動を行っています。市立小・中学校及び幼稚園の「体験学習推進事業」において、地域の老人福祉施設などでの交流や、地域の高齢者から昔の遊びやわらべ歌を教えってもらうなど、高齢者とのふれあいを大切に活動を実施します。

○ 全国健康福祉祭（ねんりんピック）への参加者の派遣

全国から高齢者をはじめ多くの人々が集う中、スポーツや文化を通じ、世代や地域を超えて交流を深めます。

○ 折り紙教室等世代間交流事業

(※3 生きがいづくりと健康づくり・介護予防 イ生涯学習・文化活動の推進 参照)

《 実績 》

○ 全国健康福祉祭（ねんりんピック）への参加者の派遣			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度
参加者数	152人	149人	143人
○ 折り紙教室等世代間交流事業			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度
開催回数	60回	52回	87回
参加者	966人	769人	3,036人

*を付している語句については、巻末の用語解説に掲載しています。

(2) 福祉人材の確保等

福祉人材の確保については、平成 19 (2007) 年 8 月に厚生労働省により示された
新人材確保指針（「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基
本的な指針」）における地方公共団体が担うべき役割を踏まえつつ、多様化する福
祉・介護ニーズに的確に対応できる人材を安定的に確保できるよう取り組みます。

人材の養成にあたっては、研修等の実施により介護サービス事業などの従事者の
資質向上につとめ、また豊かな人権感覚をもつ多彩な人材の養成や、人権・権利擁
護意識の啓発に取り組みます。

なお、具体的には、*大阪市社会福祉研修・情報センターにおける福祉人材の養
成等に引き続き取り組むとともに、今後、福祉現場における人材不足の解決に向け、
福祉人材の養成と確保のための施策検討を行います。

近年の少子高齢化の急速な進行のもと、子どもの頃から「共生」「福祉」など人
間の基本的なあり方を身近に感じる機会や大阪が誇りとする社会福祉の歴史を学
ぶ機会を提供することなどを通じて、福祉の心を育成し、地域福祉の担い手として
将来につないでいくために、大阪市では「ふくし読本」並びに小中学生向けの福祉
教材を作成しました（平成 21 年度～23 年度）。今後は「ふくし読本」等を活用し、
福祉のイメージアップと正しい理解の促進に取り組みます。

また、介護人材の活用のため、在宅、介護保険施設等において、*介護福祉士等
が、たんの吸引や経管栄養といった日常の「医療ケア」を実施できるよう、「社会
福祉士及び介護福祉士法」が一部改正され、平成 24 (2012) 年度より介護福祉士及
び一定の研修を修了した介護職員等は、一定の条件のもとにたんの吸引や経管栄養
の行為を実施できることとなりました。

○ 栄養士の養成

大阪市立環境科学研究所附設栄養専門学校では、栄養士の養成を行います。

○ 大阪市社会福祉研修・情報センターにおける福祉人材の養成

地域福祉の推進を目的として、体系的な研修を企画・実施するなど、福祉社会を支え
る人材を幅広く育成しています。市民や*ボランティアが、日常の家族介護等で必要な
介護技術を学べるよう介護実習講座等を実施し、また、認知症高齢者に対する介護サー
ビスの充実を図るため、認知症介護の実務者や介護サービス事業の管理者に対して、認
知症介護研修を実施します。

*を付している語句については、巻末の用語解説に掲載しています。

(公立大学法人大阪市立大学における人材育成)

公立大学法人大阪市立大学では、医学部においては、資質の高い医師を、大学院の医学研究科においては、学問の高度化と学際領域の発展に対応できる高度な研究者を、医学部看護学科においては、医療の高度化・専門化に対処できる資質の高い看護職者の養成を、大学院の看護学研究科においては、高度な看護実践者並びに教育者・研究者の育成が行われています。生活科学部においては、ケアマネジメントの能力を有する資質の高い人材として*社会福祉士などのソーシャルワーカーを育成し、また管理栄養士の養成も行われています。大学院の生活科学研究科においては、総合福祉・心理臨床科学講座を設置して、臨床心理士等を育成しており、また長寿社会総合科学講座を設置し、高齢社会で活躍する指導者の育成が行われています。

○ 「ふくし読本」等の活用

学校教育等で「ふくし読本」等を活用し、福祉のイメージアップと正しい理解の促進に取り組めます。

《 実績 》

○ 栄養士の養成			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度
養成人数	33人	35人	33人
○ 大阪市社会福祉研修・情報センターにおける福祉人材の養成			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度
研修室使用件数	1,837件	2,067件	2,577件
研修等参加人数	延22,176人	延15,274人	延14,617人
図書資料貸出件数	3,339件	3,765件	3,855件

*を付している語句については、巻末の用語解説に掲載しています。

(3) 介護サービスの質の向上と確保

高齢者が、自分らしく安心して暮らしていくため、介護サービスの質の向上と確保を図る取組みを行います。

ア 介護サービス情報の公表と福祉サービスの評価

利用者が適切な事業者を選択できるよう、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」が義務化されております。この制度は都道府県事務として運営されており、大阪府ではホームページを通じて情報提供を行います。

また、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は、事業所が所在する*区保健福祉センター及び*地域包括支援センター、市役所介護保険課で公開します。

イ 介護サービスの適正化

介護サービスの適正化について、平成 20（2008）年 3 月に大阪府と市町村が作成した「大阪府介護給付適正化計画」（第 1 期）に引き続き、要介護（要支援）認定の適正化、ケアマネジメントの適正化、事業者のサービス提供並びに*介護報酬請求の適正化等取組みをより一層推進するため、平成 23（2011）年 10 月に「第 2 期大阪府介護給付適正化計画」を作成し、計画に定めた目標に沿って、より良いサービスが提供されるよう事業者を指導します。悪質な事例や不正請求に対しては、実態把握を行い厳正に対処します。

○ 介護保険住宅改修費適正給付事業

介護保険サービスの一つである住宅改修（手すりの取付け、床段差の解消など）の保険給付については、一定件数を抽出し、建築士の資格を有する調査員による工事内容の確認・調査を行い、適正な給付に努めます。

○ 介護給付費支払実績点検（縦覧点検）

介護給付明細書から作成した給付実績の縦覧点検データのうち活用頻度の高い帳票について、*大阪府国民健康保険団体連合会に業務委託を行い、縦覧点検データに基づき事業者への照会を行い、不適正な請求について返還を求めます。

*を付している語句については、巻末の用語解説に掲載しています。

○ ケアプランチェック（適正給付）

*ケアプラン（居宅サービス計画）に偏りがある*居宅介護支援事業所を訪問し、個別の利用者に係るケアプランの点検・指導を実施します。

○ 給付費通知の送付

介護保険サービス利用者に、各月の給付内容を通知しています。

これにより、被保険者が利用したサービス内容の確認や、支払った費用について容易に確認できるようになるとともに、サービスの伴わない*介護報酬への請求に気付くことができます。

○ 介護給付と医療給付との支払実績突合点検（医療情報との突合）

事業者からの介護保険給付と医療機関からの医療保険給付に係る支払実績の突合点検データに基づき、各事業者へ照会を行い、不適正な請求について返還を求めます。

《 実績 》

○ 介護保険住宅改修費適正給付事業			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度
調査件数	938件	937件	955件
内、適正	909件	908件	910件
要注意	8件	17件	18件
改善指導	21件	15件	16件
○ 介護給付費支払実績点検（縦覧点検）			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度
点検件数 （国保連委託）	2,212件	4,895件	2,534件
○ ケアプランチェック（適正給付）			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度
訪問事業所数	56件	73件	79件
○ 給付費通知の送付			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度
送付件数	178,664件	97,245件	100,357件
○ 医療情報との突合			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度
照会件数	—	—	152件
※平成22年度から独自絞り込みリストに基づき調査開始			

ウ 介護支援専門員の質の向上

高齢者の自立支援の観点からは、適正な*ケアプラン（居宅サービス計画）に基づいたサービス提供が必要であり、ケアプランを作成する*介護支援専門員の果たす役割は大変重要となっていることから、介護支援専門員の資質・専門性の向上の

*を付している語句については、巻末の用語解説に掲載しています。

ために事業所ごと、*介護支援専門員ごとに届出を義務付ける二重指定制度や資格の更新制とともに体系化された研修を各都道府県で実施します。

また、*地域包括支援センターには、*主任介護支援専門員を配置し、地域の介護支援専門員に対する日常的個別相談や支援困難事例等への対応を行い、地域での*ケアマネジャーのネットワークの構築に取り組み、各区の居宅支援事業者連絡会などを通じ、介護支援専門員と医療関係者との連携を図りつつ、*包括的・継続的マネジメント事業を展開しています。

エ 公平・公正な要介護（要支援）認定

介護保険制度では、要支援・要介護度によって保険給付の限度額が異なるため、公平・公正な要介護（要支援）認定を行うことがきわめて重要であり、要介護（要支援）認定の基礎となる認定調査が公平・公正に行われるよう大阪府の指定を受けた指定市町村事務受託法人に*認定調査業務を委託して実施するとともに、介護認定審査会において全国一律の基準により審査・判定します。

また、平成 24（2012）年に「*大阪市認定事務センター」を開設し、要介護（要支援）認定業務をより効果的・効率的に実施するとともに、認定申請にかかる申請者の利便性の向上を図ります。

○ 公平・公正な要介護（要支援）認定調査

大阪府の指定を受けた指定市町村事務受託法人に認定調査業務を委託し、公平・公正な認定調査を実施します。

○ 保健師の同行訪問

要介護（要支援）認定調査の実施にあたり、難病や*認知症などにより専門的判断を行う必要がある場合は*区保健福祉センターの保健師が同行します。

○ 介添事業

認定調査の実施にあたり、不安を抱く人、聴覚障害等により意思疎通が難しい人に介添人や手話通訳者等を派遣します。

○ 介護認定審査会

各区に認定審査を行う合議体を設置し、保健・医療・福祉の専門家などが認定調査の結果と主治医意見書をもとに、どの程度の介護が必要かを全国一律の基準により審査・判定します。

*を付している語句については、巻末の用語解説に掲載しています。

○ 認定調査員に対する研修の実施

全国一律の基準により公平・公正な認定調査を行うために、*認定調査員に対して、継続的に研修を実施し、資質の向上をはかります。

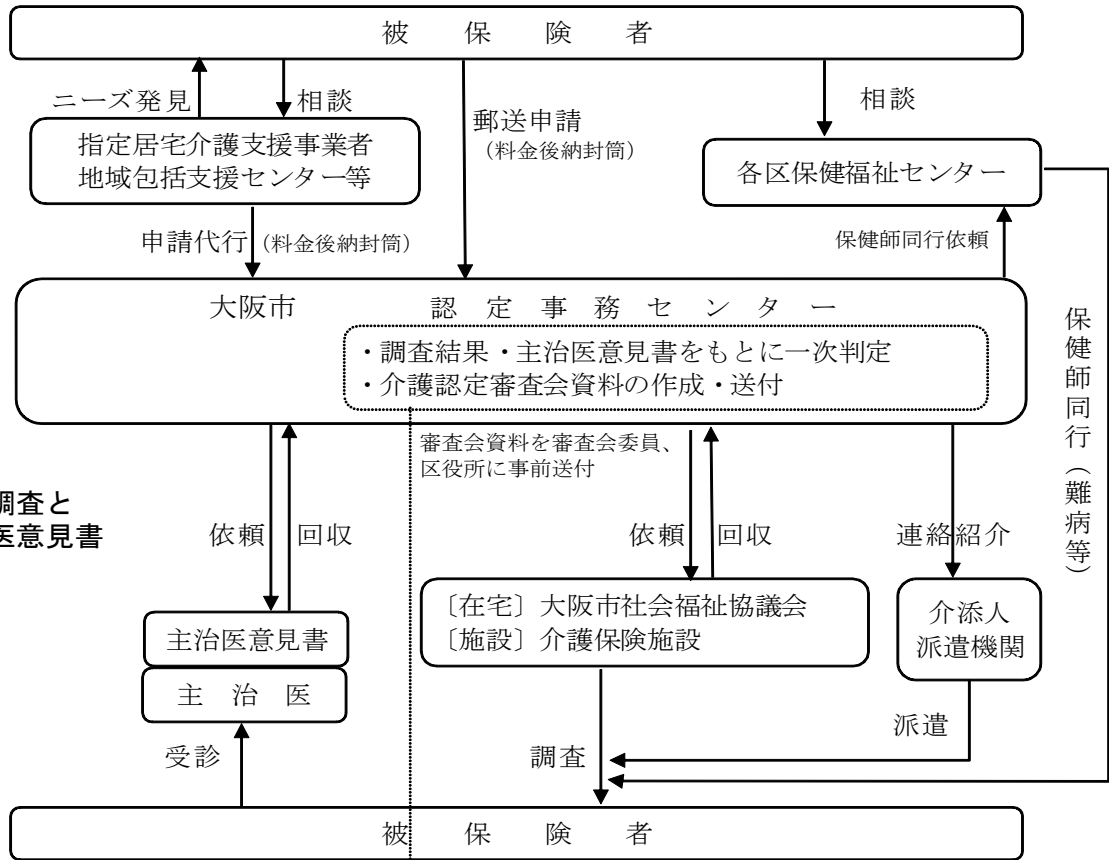
《 実績 》

○ 公平・公正な要介護（要支援）認定調査			
件数	平成20年度 145,463件	平成21年度 149,156件	平成22年度 160,140件
○ 保健師の同行訪問			
件数	平成20年度 459件	平成21年度 353件	平成22年度 222件
○ 介添事業			
手話通訳派遣回数	平成20年度 70回	平成21年度 79回	平成22年度 86回
外国語通訳派遣回数	0回	4回	2回
介添人派遣回数	92回	80回	96回
○ 介護認定審査会			
合議体数	平成20年度 197合議体	平成21年度 196合議体	平成22年度 196合議体
委員数	1,081人	1,072人	1,069人
審査会開催数	4,301回	4,228回	4,497回
審査判定件数	142,345件	141,212件	157,589件
○ 調査員に対する研修の実施			
現任研修	平成20年度 3回	平成21年度 3回	平成22年度 3回

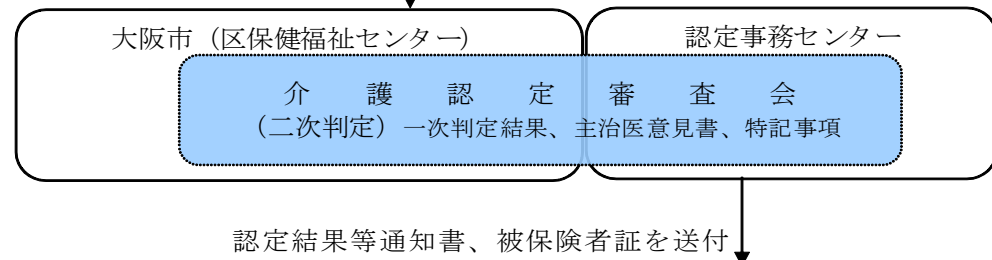
*を付している語句については、巻末の用語解説に掲載しています。

<要介護（要支援）認定の流れ>

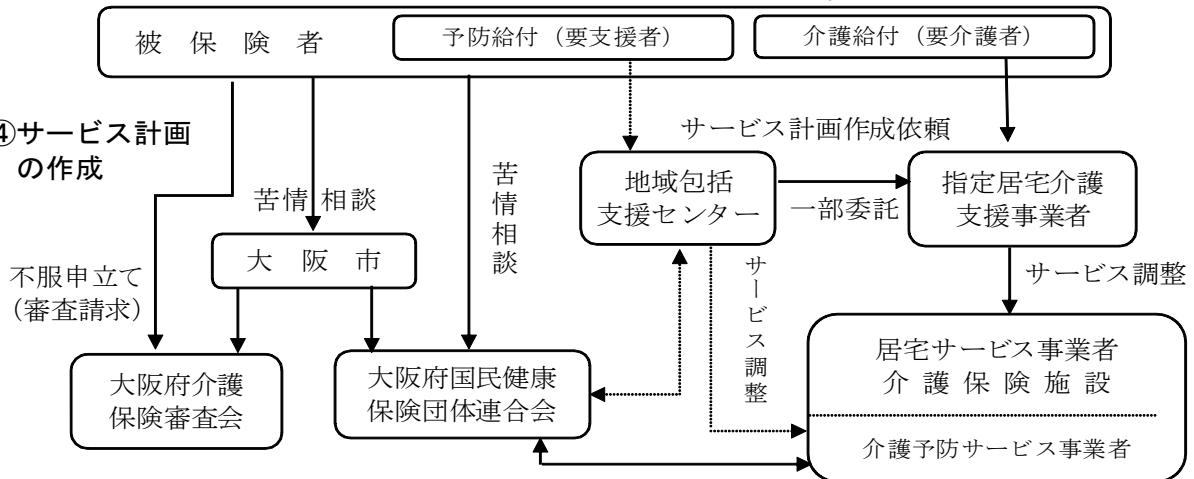
①申請・相談から受付



③認定審査会



④サービス計画の作成



*を付している語句については、巻末の用語解説に掲載しています。

オ 介護サービスの苦情相談

介護保険制度全般への相談や苦情は、*区保健福祉センターにおいて、迅速に対応するとともに、介護保険サービスの内容に関して当事者間で問題が発生した場合は、おおさか介護サービス相談センターにおいて利用者・事業者から中立的な立場で迅速に問題を解決し、介護保険サービスの質の向上を図ります。また、介護保険サービスへの相談や苦情は*大阪府国民健康保険団体連合会においても対応することとなっています。

○ おおさか介護サービス相談センター

介護保険サービスについての相談や苦情を受け付け、一般相談のほか、保健・医療・福祉及び法律等の専門家による専門相談を行い、利用者・事業者から中立的な立場で、あっせん・調停などにより迅速な問題の解決を行います。

所在地 天王寺区東高津町 12-10 (大阪市立社会福祉センター)

《 実績 》

○ 介護保険制度における苦情相談			
	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
大阪市 (区役所・局)	293 件	249 件	186 件
○ おおさか介護サービス相談センター			
	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
相談件数	7,108 件	6,687 件	6,968 件

カ 事業者の指定・指導について

○ 事業者の指定・指導

平成 23 (2011) 年の介護保険法の一部改正に伴う、大都市特例により大阪府が実施している指定居宅サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、指定介護老人福祉施設等及び指定介護予防サービス事業者の指定及び指導監督権限が平成 24 (2012) 年度から大阪府に移譲されることになりました。

今後大阪府は保険者の立場に加えて、居宅サービス、施設サービス及び地域密着型サービス等介護サービス全般についての指定・指導監督権限を持つこととなるので、これらの権限を有効かつ効果的に行使するべく各介護事業にかかる指定を適切かつ迅速に行い、また、事業者への集団指導や個別の実地指導・監査の強化にも取り組み、大阪府・府内各市町村と連携し介護保険事業がより一層適正に行われるよう努めます。

《 実績 》

○ 事業者の指定			
	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
指定件数 (うち介護予防)	27 件 (25 件)	26 件 (25 件)	38 件 (34 件)
※ 件数は、事業者数。() 内は、そのうち介護予防もあわせて指定している件数。			
○ 事業者の指導			
	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
実地指導件数	59 件	45 件	59 件
※ 件数は、事業者数。			

*を付している語句については、巻末の用語解説に掲載しています。