



各区に共通する課題等への具体的な取り組み

第1章でも述べたように、大阪市のサービス提供の基本となる単位は区であることから、区は、独自の地域福祉計画等を策定し、区の実情や特性に応じた地域福祉を推進しています。

一方で、本計画の2つの基本目標である、「気にかける・つながる・支え合う地域づくり」、「だれでも・いつでも・なんでも言える相談支援体制づくり」に沿って実施するさまざまな取り組みの中には、各区に共通した福祉課題への対応として、最低限実施する基礎的部分となるしくみや、市全域で中長期的な視点をもって進めていくことが必要な取り組みもあることから、第4章では、そのような事業の具体的なしくみや機能等を示していきます。

【取り組み】

1 相談支援機関・地域・行政が一体となった総合的な相談支援体制の整備	1-1 複合的な課題を抱えた人への支援体制の充実 1-2 要援護者の発見と地域における見守り体制の強化
2 福祉人材の育成・確保	2-1 地域福祉活動への参加促進 2-2 福祉専門職の育成・確保 2-3 行政職員の専門性の向上
3 権利擁護の取り組みの充実	3-1 虐待防止に向けた地域連携の推進 3-2 成年後見制度の利用促進

1 相談支援機関・地域・行政が一体となった総合的な相談支援体制の整備

大阪市では、令和元年度から、一つの相談支援機関だけでは解決できない複合的な課題を抱えた人や世帯に対し、各相談支援機関や地域住民、行政等が分野を超えて連携し、支援することができる総合的な相談支援体制の充実に向けて、全区において「総合的な相談支援体制の充実事業」を実施しています。

また、自ら助けを求めることができず、地域社会から孤立しがちな人を支えるしくみとして、平成27年度から「見守り相談室」を設置し、見守りNW事業を実施しています。

こうした専門的な相談支援機関による支援と地域における見守り活動による支援の取り組みにより相談支援機関・地域・行政が一体となった総合的な相談支援体制の整備を進めます。さまざまな取り組みの相乗効果により「地域の福祉力」の向上を図り、高齢者、障がい者、こどもといった対象者にかかわらず、問題が深刻化する前に支援が必要となる人に目が行き届き、早期の把握・早期の対応ができる「予防的なアプローチ」が可能となる地域づくりをめざします。

1-1 複合的な課題を抱えた人への支援体制の充実

(1) 現状と課題 ● ● ● ● ● ● ●

「総合的な相談支援体制の充実事業」では、既存のしくみでは解決できない複合的な課題を抱えた人や世帯に対し、区保健福祉センターが中心となり、関係者が一堂に会して支援方針を話し合う「総合的な支援調整の場（つながる場）」を開催するなど、「相談支援機関・地域・行政が一体となった総合的な相談支援体制」の充実を図っています。

また、これらの取り組みを進めるにあたっては、区役所内の分野横断的な連携を進めていくことや、関係機関等を調整する役割の区職員については福祉施策に関する幅広い知識や調整力等のスキルアップが必要となります。

① 「総合的な支援調整の場（つながる場）」の開催

複合的な課題を抱えた人を支援するためには、本人や世帯全体の複合的・複雑化したニーズを捉え、課題を整理するとともに、複合的なニーズに対応するさまざまな支援をコーディネートすることが必要です。

「総合的な支援調整の場（つながる場）」は、区保健福祉センターが「調整役」となり、様々な分野の相談支援機関や地域の関係者等が一堂に会し世帯全体の支援方針を検討・共有するとともに、支援にあたっての役割分担を明確にするための場として活用されています。

音声コード

たとえば、区保健福祉センターでの事例では、認知症のある80代の母が50代の障がいのある息子の将来について悩んでいましたが、母と息子のそれぞれにかかわる支援者らが会し、情報と支援方針をともに共有したことにより、母も息子も社会的孤立に陥ることなく在宅生活を継続することをめざすことができました。

このように、これまで関わっていた高齢者の相談支援機関に加えて、障がいに関する相談支援機関等が「総合的な支援調整の場（つながる場）」に参加することで、いわゆる「8050問題」とよばれるような世帯全体の課題をとらえ、支援することが可能となり、相談支援機関においては、「総合的な支援調整の場（つながる場）」の開催を契機に関係者との連携が深まるなど、事業の効果が表れています。

② 専門家等（スーパーバイザー）による支援

学識経験者や相談支援の実務者、職能団体のスーパーバイザーが、各区において複合的な課題を抱えた人に対し的確に対応できるよう、また各区が円滑に連携体制を構築できるよう専門的見地から助言を行います。

「総合的な支援調整の場（つながる場）」への参加のほか、事例のアセスメント実施時において判断に迷う場合や事例の課題整理の際に相談を行うほか、区内の相談支援機関や区の職員等を対象とする研修会の企画立案への参加、情報連携のためのツールづくり及び対応事例集の作成の指導等を行い、連携の強化や関係者のスキルアップに取り組んでいます。

③ 地域における見守り活動との連携の強化

自ら相談できない、あるいは孤立死のリスクが高い人や世帯に対しては、「見守り相談室」のCSWがアウトリーチを行っています（P121参照）、そのような人や世帯の中には制度の狭間に陥り支援につながっていないケースや複合的な課題を抱えているケースもあり、課題解決のために「総合的な支援調整の場（つながる場）」が活用されることがあります。

たとえば、「近隣住民が、いわゆる『ごみ屋敷』状態となっている世帯のことが気になっており、そこに暮らす高齢者には精神疾患が疑われていた」、といった事例では、CSWと民生委員が連携し、この住人との関係づくりを行ったことで、日常的に会話をすることが可能になり、把握したニーズに基づいて「総合的な支援調整の場（つながる場）」が開催されました。当初は関わりを拒否していた住人との関わり方を共有することにより、近隣住民の理解も深まり、地域での見守り活動を深めることができました。

このように、CSWが地域の関係者と連携して、より身近な地域で早期に課題を発見し、「総合的な支援調整の場（つながる場）」を活用して適切な支援につなげるなど、地域における見守り活動と連携して取り組むことが必要です。

音声コード

(2) 取り組み目標 ● ● ● ● ● ● ●

専門的な相談支援機関がそれぞれの分野を超えて連携するしくみの充実を図るとともに、地域の見守り活動と連携した支援体制の充実に向けて取り組みを進めます。

① 支援をコーディネートするためのしくみづくり

分野ごとの相談支援機関、地域だけでは解決できない課題を抱えた人に対して、区保健福祉センターが中心となって、適切にアセスメントを行い、複合的なニーズに対応するさまざまな支援をコーディネートするしくみの充実を図ります。

② 相談支援を行う機関や人を支えるしくみづくり

区保健福祉センターや相談支援機関が連携して、複合的な課題を抱えた人に対する確に支援を行っていくことができるよう、また、区保健福祉センターや相談支援機関等がスキルアップできるよう、スーパーバイザーによる助言や研修等ができるしくみを引き続き実施します。

③ 地域における見守り活動と連携するしくみづくり

複合的な課題を抱え、自ら助けを求めることができない人が、必要な支援を受けながら地域で安心して暮らせるよう、地域における見守り活動との連携を進めます。

1-2 要援護者の発見と地域における見守り体制の強化

(1) 現状と課題 ● ● ● ● ● ● ●

見守り NW 事業では、孤立死の防止などに向け、各区社協に「見守り相談室」を設置して、行政と地域が保有する要援護者情報をもとに「要援護者名簿」を作成し、地域の日常的な見守りにつなげるなど、地域において支援を必要としている人を発見し、適切な支援につなげるネットワークの強化を図るとともに、災害時の避難支援にもつながるような日ごろからの顔の見える関係づくりに取り組んできました。

① 地域の見守り活動への支援

・「要援護者名簿」の提供

「要援護者名簿」は、対象となる要援護者ご本人に対して、地域への個人情報の提供に関する同意確認をしたうえで作成しています。同意確認は、同意書の郵送や訪問による説明等により行っていますが、この個別訪問の際に、支援が必要な状況にある世帯を発見することも多くあったことから、平成 30 年度からは、同意確認のための訪問を福祉専門職の CSW が行う体制を整備しており、生活や心身の状況の把握等を通して、必要に応じて支援につなげることができるよう、取り組みを強化して

音声コード

また、作成した名簿は、地域においていかに活用されるかが重要です。そのため、地域が要支援者の情報を把握し、日頃の見守り活動等を通じて、顔の見える関係づくりを行うことの重要性を地域に理解していただけるよう取り組みを進めてきました。結果、令和元年度末には、市内の全 333 地域へ名簿提供を行うことができ、約 8 万 2 千人分の要援護者情報が地域で把握されることとなりました。

・見守り活動への支援

地域における見守り活動については、活動者が課題や悩みを持ちよれる場や意見交換の場を設けることなどにより、活動の活性化につながるよう支援を行ってきました。また、それぞれの活動について発表する場などを設けることによりモチベーション向上に取り組んでいる地域もあります。

このような日頃からの見守り活動は、平成 30 年 6 月の大阪北部地震の際、地域において自主的に、気になる方などへの安否確認が行われるなどの行動につながっており、日頃からの住民同士の関係づくりが、いざという時の対応にもつながることが再認識できました。

地域の見守り活動は、個別に自宅訪問するものや、いきいき百歳体操や趣味等の活動を地域住民が集って行う「集いの場」などを活用するものなど、さまざまな手法で行われています。また、複数の団体により見守りが行われる地域も増えてきており、今後、さまざまな団体やその活動の連携を進めていくこと等により、さらに地域における住民同士のつながりの輪も広げていく視点も重要となってきます。

また、見守り活動の継続や拡大に向けては、新たな人材の発掘も重要です。活動に参加することが負担とならないよう、相互に支え合うしくみづくりなどを通して、地域の活動に参加しやすい工夫を行っていく必要があります。

② 孤立世帯等への専門的対応

支援が必要な状況にあるにも関わらず、自ら相談することができない状態にある世帯等に対しては、丁寧に本人との関係を築きながら、本人の置かれている状況を把握し、きめ細やかな支援を行う必要があります。また、地域とのつながりが薄い世帯においては、孤立死のリスクも高まります。このような世帯等に対しては、CSW が、ねばり強くコミュニケーションをとり、関係を構築する働きかけ（アウトリーチ）を行い、福祉サービス等の利用や地域の見守り活動につなげてきました。

また同時に、ガスや新聞販売所などのライフライン事業者等と連携協定を締結し、新聞がたまっているなど孤立死につながるような異変を感じた場合には通報をいただき、区役所と見守り相談室が連携して安否確認を行う取り組みも進めてきました。各区においては、地域とつながりのある配食サービス事業者や保険会社などとの独

自の協定締結が進められるなど、支援の輪はひろがっています。

また、地域における見守り活動が進むにつれ、相談支援機関や必要な福祉サービスにつながっておらず表面化していなかった要援護者の掘り起こしも進んできており、CSWの専門的な支援を必要とするケースも増えています。また、近年では、8050問題や、長期間のひきこもり事例など、支援を必要とする世帯等の抱える課題は、複雑化・多様化・深刻化しています。そのため、適切な支援機関がすぐに見つからなかったり、関係機関との密な連携が必要な場合など、課題の解決に結びつけるまでに相当な時間を要する場合も多く、対応が長期化する事案も増えてきていることから、専門的なノウハウをもって取り組む必要があるほか、支援機関同士のネットワーク強化を図りながら横断的な支援を行っていく必要があります。

③ 認知症高齢者等の行方不明時の早期発見

また、認知症高齢者等の行方不明時の早期発見のための取り組みについては、これまで、認知症高齢者等を介護する家族等に対して位置情報探索機器（GPS）を貸与する事業（認知症高齢者位置情報探索事業）などを実施してきました。見守りNW事業では、認知症高齢者等が行方不明になった場合において、行方不明者の早期発見や事故の未然防止の一助となるよう、警察による搜索の補完的な役割を担うものとして、事前に登録いただいている地域団体や民間事業者等の「協力者」に対して、行方不明者の身体的特徴などの情報をメールで配信する事業を実施しています。

今後も、行方不明の未然防止・再発防止や早期に身元を特定するための見守りネットワーク体制の構築を進めます。

以上の課題や、これまでの取り組みの検証を踏まえ、だれもが安心して暮らすことのできる地域づくりを進めていくため、さらなる見守り体制の強化を図っていきます。

（２）取り組み目標 ● ● ● ● ● ● ● ●

引き続き、孤立死の防止や災害時の避難支援等にもつながるよう、日頃から見守り活動の活発化に向けた支援等を通して、地域における顔の見える関係づくりに取り組みます。

「見守り相談室」が地域と連携し、自ら相談できない人を発見するとともに、地域包括支援センターや区障がい者基幹相談支援センターなどの相談支援機関と連携し、適切な支援につなげます。

また、認知症高齢者等の行方不明や事故等を防止するしくみの充実に取り組みます。

さらに、事業を進めるにあたっては、地域の状況に応じ、区が独自に配置している地域福祉活動の推進役である地域福祉コーディネーター等との連携も含め、取り組みを進めます。

音声コード

① 地域における見守り活動の活発化にかかる支援

- ・見守り活動に関する発表の場やねぎらいの場を設けるなど、見守りの活動者が、自らの活動についてやりがいや手ごたえを感じながら活動を継続することができるよう支援します。
- ・また、見守り活動に関する発表の場は、同時に地域住民への貴重な周知・啓発の場ともなるため、見守り活動に関心をもつ人が増え、活動の輪が広がるよう取り組みます。
- ・個別訪問や集いの場など、さまざまな手法による見守り活動を重層的に組み合わせることにより、さらにきめ細かい見守りを行うことができるよう、地域資源の把握、開発等に取り組む生活支援コーディネーター等との連携強化を図るとともに、見守りを行っている対象者や活動内容の情報共有のしくみづくり等、見守り活動を行う団体間の相互連携を支援します。
- ・また、集いの場などに集まる参加者同士が、お互いに気を掛け合い、助け合うといった「支援する側」「支援される側」に区分されることのない、自然な見守り合いの活動を広げることなどにより、地域における見守り活動を住民全体に広げることができるよう取り組みます。
- ・普段からの取り組みが災害時への対応にもつながることから、見守り NW 事業が行う日頃の見守り活動と、防災担当における取り組みとの連携・共有等を進めることにより、さらなる地域住民同士のネットワーク強化につなげます。

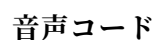
② 孤立世帯等への取り組み強化

- ・多岐な内容にわたる支援困難事例に対して適切かつ円滑な対応を行うことができるよう、各区の CSW が互いに課題解決へつながった事例の検証やノウハウにかかる情報共有等を行うことにより、CSW のさらなるスキルアップに努めます。
- ・制度の狭間や複合的な課題を抱える事例に対しては、令和元年度より市内全域に展開した「総合的な支援調整の場（つながる場）」の機能を活用して対応を進めます。
(P119 参照)

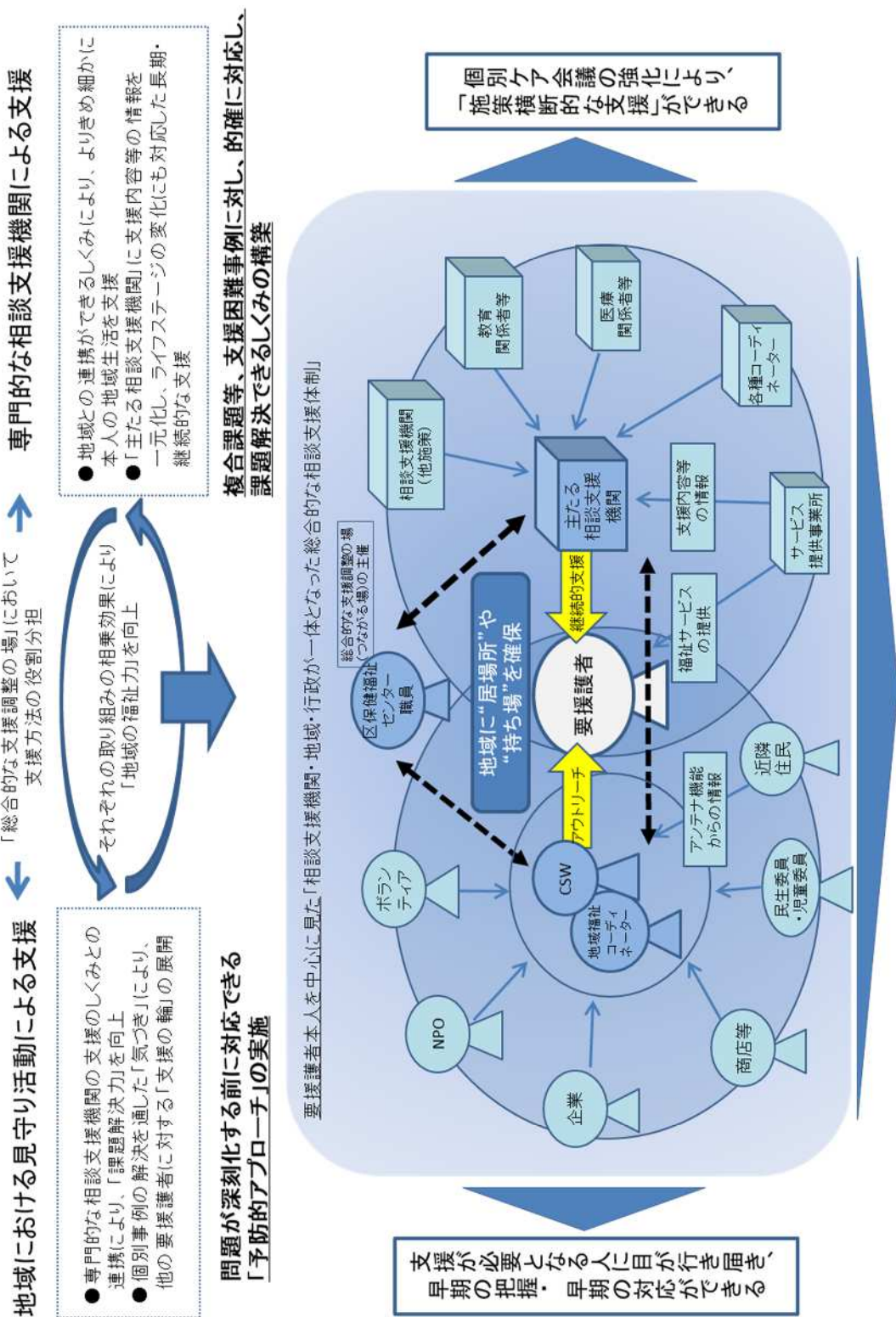
③ 認知症高齢者等を見守るための体制の強化

- ・認知症高齢者等の行方不明事案等の再発を防止するため、警察と連携して、保護された本人の同意又はその家族からの相談をもとに「見守り相談室」への事前登録や医療機関への受診の勧奨を行うとともに、介護保険サービスを利用するための支援等を行う取り組みを進めます。
- ・「見守りシール」等の配付を行うことにより、早期に身元を特定するための取り組みを進めます。また、認知症高齢者位置情報探索事業を引き続き実施するとともに、「認知症アプリ」により認知症に関する正しい知識について広く普及・啓発を行うなど、ICT を活用した取り組みも進めます。

【複合的な課題を抱えた人への支援】



「相談支援機関・地域・行政が一体となった総合的な相談支援体制」がめざす地域像



だれもが自分らしく、安心して暮らせる地域共生社会の実現

2 福祉人材の育成・確保

高齢者、障がい者、子育て世代など、だれもが地域で自分らしく安心して暮らしていくためには、福祉人材の育成・確保が極めて重要となります。

地域福祉活動に参加する市民、福祉サービスの提供や専門的な相談支援に応じることができる福祉専門職、虐待への対応や複合的な課題に対応するため相談支援機関の連携を主導する役割を担う行政職員、それぞれにおいて、地域福祉を推進するために人材の育成・確保の取り組みを進めていきます。

2-1 地域福祉活動への参加促進

(1) 現状と課題 ● ● ● ● ● ● ●

地縁による地域福祉活動については、参加する人の減少やその固定化・高齢化が深刻な課題となっています。

そのため、あらゆる世代が地域福祉に関心を持ち、活動の輪が広がるよう取り組むことが重要です。

退職年齢に達する世代などは、それまでの職域中心の生活から地域中心の生活へと移ることから、新たに地域福祉活動に参画する世代として期待されます。これまでの知識や技能を活かして地域で活躍することは、新たなやりがいの発見となるほか、自己実現にもつながります。

また、将来の地域福祉活動の発展に向け、子どもたちを対象とした中長期的な視点による取り組みも重要です。

平成29年度には、こどものころから福祉に親しみ関心を持つことができるよう、小学生向け福祉読本「ふだんのくらしを しあわせに」を作成し、平成30年度から新小学3年生になる児童を対象に配付する取り組みを行っています。さらに、学校の授業等において学習教材として活用しやすくするため、教師向け指導用副教材も併せて配付しています。令和元年度に実施した市立小学校へのアンケート調査では、福祉読本を活用した小学校教員の92%が「児童の福祉へのなじみや理解が深まった」と回答しており、福祉の理解促進に向けた一定の効果が認められています。

引き続き、地域福祉活動のさらなる活性化に向け、さまざまな年代の人が活動に興味を持ち、やりがいと充実感を持つことができるよう、取り組みを進めていく必要があります。

音声コード

(2) 取り組み目標 ● ● ● ● ● ● ● ●

① 地域福祉活動をはじめるきっかけとなる情報発信

- ・地域の行事や取り組みなどの地域活動、ボランティアに関する先駆的・先進的な事業や実践事例などの情報を発信し、気軽に地域福祉活動に参加できるようなきっかけづくりを行います。
- ・情報発信に際しては、より広い世代が情報を受け止め、地域福祉活動へ参加する意欲を高めることができるよう、広報誌やホームページ、SNS など、ICT を含めた多様な媒体を積極的に活用します。
- ・市社協（大阪市ボランティア・市民活動センター）や区社協（区ボランティア・市民活動センター（ボランティアビューロー））が行うボランティア活動に関する情報発信等についても、地域福祉活動に参加するきっかけづくりとしてさらに推進していきます。

② 福祉に関する広報啓発

地域福祉活動への参加促進に向け、世代に応じた取り組みを進めます。

- ・小学生向け福祉読本「ふだんの 暮らしを しあわせに」については、引き続き配付を行い、小学生の福祉の理解促進に取り組みます。また、机上学習だけでなく、障がい当事者や福祉施設等との交流等の機会を設けるとともに、区社協が地域の実情等に応じ実施する車いす体験、地域行事へのボランティア参加などの体験型学習と合わせ、福祉を身近に感じることができる機会となるよう取り組みます。
- ・社会福祉施設や企業、大学、専門学校などが行う社会貢献活動や地域福祉に関する取り組み等を積極的に支援することにより、さまざまな活動主体の参画を促します。
- ・大阪市社会福祉研修・情報センターにおいて開催している地域福祉に関する講習会・講演会等をさらに身近で魅力あるメニューにするとともに、ICT 等を効果的に活用してライフスタイルに合わせて参加しやすい工夫を行う等により、退職年齢に達する世代をはじめ、さまざまな世代の方が、地域福祉活動に関心をもち、参加するためのきっかけづくりを行います。

2-2 福祉専門職の育成・確保

(1) 現状と課題 ● ● ● ● ● ● ● ●

団塊の世代のすべてが 75 歳以上の後期高齢者となる令和 7 年が目前にせまる中、福祉・介護サービスのニーズはますます増加し、多様化することが確実であり、それらを担う人材の育成・確保は全国的に重要な課題となっています。

「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」（平成 19 年厚生労働省告示第 289 号。以下、「人材確保指針」という。）においては、国と地方公共団体それぞれの役割が示されており、国においては、介護

報酬の設定等、都道府県は、就業状況の把握や市町村では実施が困難な人材確保の取り組み等、市町村では、研修やネットワークの構築などを行うこととされています。

大阪市においては、大阪市社会福祉研修・情報センターを福祉・介護人材の確保・定着・育成に関する中核施設と位置付け、さまざまな取り組みを行っています。福祉専門職の育成・定着に向けては、キャリア研修やスキルアップ研修等を行うほか、平成30年度からは、施設・事業所に勤務する職員同士が、各職場での取り組みなどについて情報共有や意見交換を行い、横のつながりを作る場「よこいと座談会」を開催し、専門職として働き続けることへのモチベーションの向上や職場への定着を図る取り組みを新たに実施しています。

人材の確保に向けては、職に就いていない有資格者への復職支援研修や子どもと一緒に参加できるセミナーを新たに開催し、子育て世代にも福祉・介護の仕事に興味を持っていただけるよう取り組みを進めており、そのほかにも、大阪府と連携した「福祉の就職総合フェア」の共催や、永年にわたって社会福祉事業に従事し、大阪市の福祉の向上に貢献された人に対して、市長感謝状、表彰状を授与する取り組み等も行っています。

また、平成30年度からは、施設・事業所で働く方々から、仕事の魅力が伝わるエピソードを募集し、優秀作品を表彰する「みおつくし福祉・介護のきらめき大賞（以下「きらめき大賞」という。）」を実施しています。エピソードは、多くの人に福祉・介護の仕事の魅力ややりがいに触れていただくことができるよう、よりわかりやすく伝える手段として、専門学校の協力を得ながら漫画作品化し、ホームページで公開するほか、冊子を作成しています。

同じく平成30年度より、将来の職業選択を考えるキャリア教育が実施される中学生を対象として、福祉のことや福祉・介護の仕事を身近に感じていただけるきっかけとなるようさまざまな取り組みを進めており、「きらめき大賞」の冊子の配付を行うとともに、福祉に携わる若い職員や大学生など、中学生にとって身近な存在が指南役となり、福祉についての語りや体験学習を支援する福祉教育プログラムを実施しています。

今後ますます多様化・増大化していく福祉ニーズに対応するためには、新たな人材の確保に向けた取り組みを進めるとともに、福祉専門職が誇りをもって働き続けることができるよう、モチベーションの向上等につながる取り組みをさらに強化していく必要があります。

加えて、近年では、外国人介護人材の参入が全国的な広がりを見せています。これまでの経済連携協定（EPA）や技能実習制度に基づく受け入れのほか、平成31年4月からは在留資格「特定技能1号」が創設され、外国人人材の受け入れが人材不足への対応策のひとつとして位置付けられることとなりました。

本市において令和元年に実施した施設調査（高齢者実態調査（施設調査）、障がい福祉サービス等事業者調査）では、外国人人材の受け入れ検討状況について、

音声コード

「すでに受け入れている」と答えた割合が高齢者施設等で 18.4%、障がい者施設等で 10.4%となっている一方、「わからない」「無回答」を合わせた割合は、それぞれ 48.4%、47.7%と、およそ半数を占める結果となりました。今後も引き続き、国の動向に注視しながら、福祉現場の実態に即した支援を検討する必要があります。

(2) 取り組み目標 ● ● ● ● ● ● ● ●

福祉・介護の仕事は、依然として「身体的、精神的に大変」といったマイナスイメージが先行していますが、実際に働く方々は、日々、この仕事に魅力ややりがいを感じながら従事しておられます。引き続き関係機関とも連携しながら、このような現場の方々の姿を広く市民に周知する取り組みを推進し、福祉・介護の仕事に対する理解促進やイメージアップに取り組みます。

また、現場で働く方々が、専門性を発揮し、福祉専門職としての誇りを持ち続けながら働くことができるよう、スキルアップやモチベーション向上につながる取り組みをさらに推進するとともに、人材のすそ野の拡大に取り組みます。

① 福祉専門職の育成・定着を図る取り組み

- ・社会事業施設協議会・福祉専門職団体・養成校協会・市社協・市立大学等で構成する「大阪市福祉人材養成連絡協議会」における情報交換をさらに充実させるとともに、福祉専門職の育成・確保等に関する調査研究機関として、現場のニーズや実態を踏まえた企画や提案を積極的に行っていきます。
- ・福祉専門職がもつ仕事への誇りややりがいを伝える「きらめき大賞」等の取り組みについて、市民への周知方法や周知の場等について検討を進め、より効果的なものとなるよう取り組みを進めます。

② 新しい人材の参入に向けた取り組み

- ・これまで福祉専門職が担っていた業務のうち、介護の周辺業務を担当する「介護助手（アシスタントワーカー）」の参入を促進し、福祉専門職が専門性の高い業務に専念できる環境を整備するとともに、新たな人材の確保にもつなげます。
- ・将来の職業選択につなげるため、小学生向け福祉読本の配付や中学生向け福祉教育プログラム等の中長期的視点によるアプローチについても、より魅力的な内容となるよう工夫を行い、福祉・介護の理解促進やイメージアップに取り組みます。

2-3 行政職員の専門性の向上

(1) 現状と課題 ● ● ● ● ● ● ● ●

地域社会における福祉課題は一層複雑化・多様化・深刻化しており、加えて、行財政改革や法律・制度の相次ぐ改正等により福祉を取り巻く環境も大きく変動しています。

そのなかで、本市福祉行政に携わる職員には、行政の役割を理解した上で、法や制度を理解し運用する能力や、必要な施策を企画立案する能力、分野をまたがる広範な知識、対人援助技術等を備えていることなど、さまざまな能力・知識等が求められており、さらに、深刻な虐待事案等権利擁護に関する対応、セーフティネット機能としての対応等、行政としての判断や高度な技術を用いた対応も必要となっています。

こうした分野横断的な知識・技術や高度な判断力等は、短期間で習得できるものではなく、福祉行政に携わる職員の人材育成を組織的、体系的に実施し、質の高い福祉行政を推進していく必要があります。

(2) 取り組み目標 ● ● ● ● ● ● ● ●

分野横断的な知識、技術等を備え、関係機関との緊密な連携のもと、市民ニーズを的確に把握し対応することができる職員を育成し、もって福祉行政の推進を図るため、次の取り組みを進めます。

とりわけ、福祉行政を牽引する役割を担う福祉職員に対しては、**大阪市「福祉職員」人材育成基本方針（令和2年10月策定）**に基づき、専門的な知識、技術等の習得に関する研修を実施するなど、より高度な専門性の確保に向けた取り組みを進めます。

① 研修の充実

- ・住民に最も身近な福祉の行政機関である各区保健福祉センター職員に対する知識、技術等の向上に向けた研修を実施します。
- ・福祉職員が専門職としての基礎となる能力等を計画的に習得することができるよう、経験年数に応じた専門研修等を実施します。

② ジョブローテーションの推進

- ・福祉職員をはじめ、福祉行政に携わる職員が必要な経験や専門性を蓄積できるよう、計画的な人事異動や配置換えによる人材育成（ジョブローテーション）を推進します。

音声コード

3 権利擁護の取り組みの充実

大阪市においては、すべての人の権利を尊重しつつ、自己実現・自己決定を支援する取り組みを進めています。

しかしながら、高齢者や障がい者、児童に対する虐待の相談件数が増加するなど、個人の権利、利益が侵害され、安心安全な生活が脅かされている現状があり、虐待防止に関する取り組みをさらに推進します。

また、認知症や知的・精神障がいにより判断能力が低下した人が、地域で自分らしく安心して暮らすために、成年後見制度の利用促進に関する取り組みを推進します。

3-1 虐待防止に向けた地域連携の推進

(1) 現状と課題 ● ● ● ● ● ● ● ●

虐待は重大な権利侵害であり、自らの権利を主張しにくい立場にある、高齢者や障がい者、児童の権利利益を擁護していくためには、虐待の防止や早期発見及びその適切な対応について、さまざまな取り組みを実施していくことが重要です。

虐待防止については、虐待を受ける人の属性により虐待者や状況が異なるため、それぞれの特性に応じて対策を講じる必要がありますが、共通しているのは被虐待者が自らSOSを発信できない、あるいは発信が難しい状況にあることから、すべての人が虐待防止の意識をもち、身近な虐待の兆候にいち早く気づき、適切な機関に相談・通報することが重要であるということです。

しかしながら、現在の虐待相談の経路は、本来、虐待を早期に発見できる立場にある地域住民からよりも、警察や福祉・教育等の関係機関が多くなっていることから、虐待についての知識・理解の普及啓発に取り組むとともに、虐待を未然に防止し早期に発見するために、地域において情報を共有し、連携協力できるネットワークの構築が必要です。

また、施設従事者等に対して、研修や事例検討会・講演会等を行い、意識の向上を図る必要があります。

さらに、虐待対応に関する法的権限と責務を有する行政職員については、専門性の向上が求められています。

(2) 取り組み目標 ● ● ● ● ● ● ● ●

虐待を未然に防止し早期に発見するために、地域において虐待についての知識・理解を深めるとともに、地域住民、警察や福祉・教育等の関係機関、行政機関が連携して支援できるようネットワークの構築を進めます。

また、施設従事者に対して研修等を行い、虐待防止の意識の向上を図ります。

音声コード

① 地域における虐待についての知識・理解の普及啓発

虐待を早期に発見できる立場にある地域の人々が虐待についての知識・理解を深めるため、すべての年齢層の地域住民、高齢者や障がい者、児童に関わる機会のあるあらゆる関係機関を対象に、相談・通報（児童虐待については通告）・届出先等、窓口周知の徹底を目的に、普及啓発を行い、虐待は、重大な権利侵害であること、地域での関わりが虐待の未然防止・早期発見につながることを広く周知します。

・高齢者、障がい者虐待

引き続き、地域の課題に即した講演会や研修等を実施するとともに、虐待の相談窓口等を広く周知するためのポスターやチラシを作成・配布します。

・児童虐待

引き続き、虐待の相談窓口等を広く周知するためのポスターやチラシの作成・配布等を行うとともに、特に11月を児童虐待防止推進月間とし、重層的な広報活動などに取り組みます。（オレンジリボンキャンペーン）

② ネットワークの構築

虐待事例の支援に対して適切かつ迅速に対応するためには、地域住民、警察や福祉・教育等の関係機関、専門職等の関係団体、行政機関の連携は非常に重要です。

・高齢者、障がい者虐待

高齢者と障がい者の虐待防止連絡会議において、関係機関が高齢者、障がい者を取り巻く状況や考え方を共有し、機能するよう連携協力します。

・児童虐待

要保護児童の早期発見や適切な保護・支援を図るための要保護児童対策地域協議会において、関係機関、関係団体及び児童の福祉に関する職務に従事する人、その他関係者が、児童虐待に関する情報や考え方を共有し、適切な連携のもとで対応します。

また、要保護児童対策地域協議会での支援対象児童となる前の段階で、『こどもサポートネット』や地域でのさまざまな支援活動等により虐待の未然防止につなげます。

③ 施設従事者等の意識の向上

介護保険サービス・障がい福祉サービス事業者等への集団指導において、施設従事者等の通報義務を周知徹底します。

また、虐待を未然に防止する予防的取り組みとして、実地指導を通じて、不適切なケア・不適切な施設運営等への指導を強化するなど、将来の虐待の芽を摘むために取り組むとともに、施設従事者の意識の向上を図ります。

④ 虐待対応に従事する行政職員の専門性の確保

虐待対応において、適切かつ迅速に対応するため、職員の経験年数に応じた階層別研修等を行います。

音声コード

・高齢者、障がい者虐待

高齢者虐待の対応を担当する区役所職員及び地域包括支援センター、総合相談窓口職員、障がい者虐待の対応を担当する区役所職員及び障がい者基幹相談支援センター職員それぞれを対象とする研修、事例検討会等を計画的に実施します。

・児童虐待

児童虐待の対応を担当する区役所職員及びこども相談センター職員に対する研修を計画的に実施します。

3-2 成年後見制度の利用促進

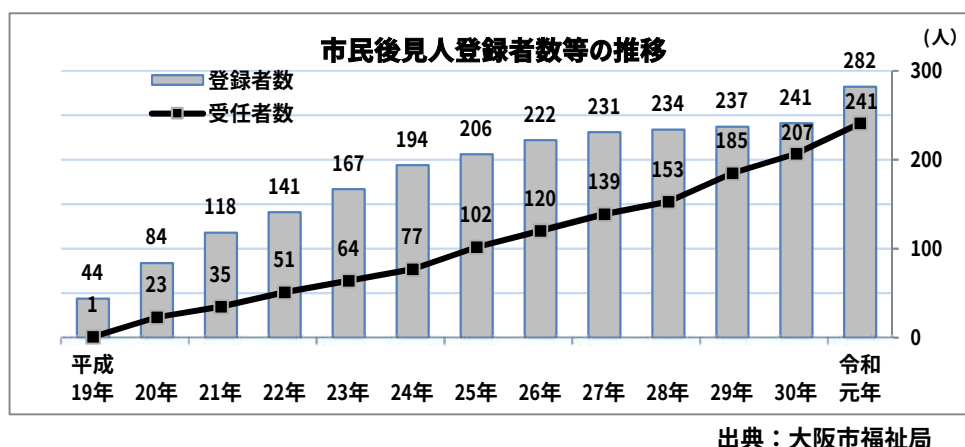
(1) 現状と課題

成年後見制度とは、認知症高齢者や知的障がい、精神障がい等により判断能力が不十分な人に対し、法的に権限を与えられた成年後見人等が、本人に代わって福祉サービスの利用契約や適切な財産管理を行うことで、その人の生活を支援する制度です。

法定後見制度は、対象者の判断能力の程度に応じて、判断能力が欠けているのが通常の状態である「後見」、判断能力が著しく不十分である「保佐」、判断能力が不十分である「補助」の三つの類型に分かれていますが、現状では「保佐」「補助」の利用が少なく、「後見」が大半を占めており、社会生活に大きな支障が生じるまでの間に制度が利用されていないことや、財産管理を中心とした支援となっており、意思決定支援や身上保護等の福祉的な視点に乏しい運用となっていること等が課題となっています。

大阪市では、平成12年の成年後見制度開始以降、市長申立事務を各区保健福祉センターで実施するとともに、「成年後見制度利用支援事業」として、市長申立事案における申立費用および後見人報酬の助成を行っており、令和2年度からは、後見人報酬の助成対象を本人及び親族等による申立事案にも拡大しました。

さらに、平成19年6月に、大阪市成年後見支援センター（以下「後見センター」という。）を開設し、制度に関する広報啓発・関係機関との連携等を行うとともに、制度利用に関する専門的な支援や、第三者後見人の新たな担い手としての市民後見人の養成、支援について積極的に取り組んできました。



音声コード

平成28年5月、促進法が施行され、国において成年後見制度の利用の促進に関する施策を総合的かつ計画的に推進することが定められるとともに、地方公共団体に対しても、本制度の利用の促進に向けて自主的かつ主体的に、地域の特性に応じた施策を策定し、実施する責務が定められました。市町村は成年後見制度利用促進基本計画（以下「国計画」という。）を勧告して、当該市町村の区域における成年後見制度の利用の促進に関する施策についての基本的な計画（以下「市町村計画」という。）を定めることが努力義務であると促進法で規定しています。

大阪市では、後見センターを中核機関として広報・相談・制度利用促進・後見人支援等の各機能を充実し、市内のどの地域においても必要な人が成年後見制度を利用できるよう、国計画の目標の一つである「権利擁護支援の地域連携ネットワークの構築」のためのしくみづくりを進めます。

（2）取り組み目標 ● ● ● ● ● ● ● ●

成年後見制度の利用促進のために、平成30年度から「権利擁護支援の地域連携ネットワーク」の構築を進めてきました。後見センターを中核機関として、専門職団体・関係機関が連携協力する「協議会」を設置・運営し、本人を中心とする「チーム」を支援するしくみを引き続き整備します。

また、今後、権利擁護支援を必要とする人がますます増加することに対応するため、市民として地域で後見活動を行う「市民後見人」の養成・支援の強化などに取り組みます。

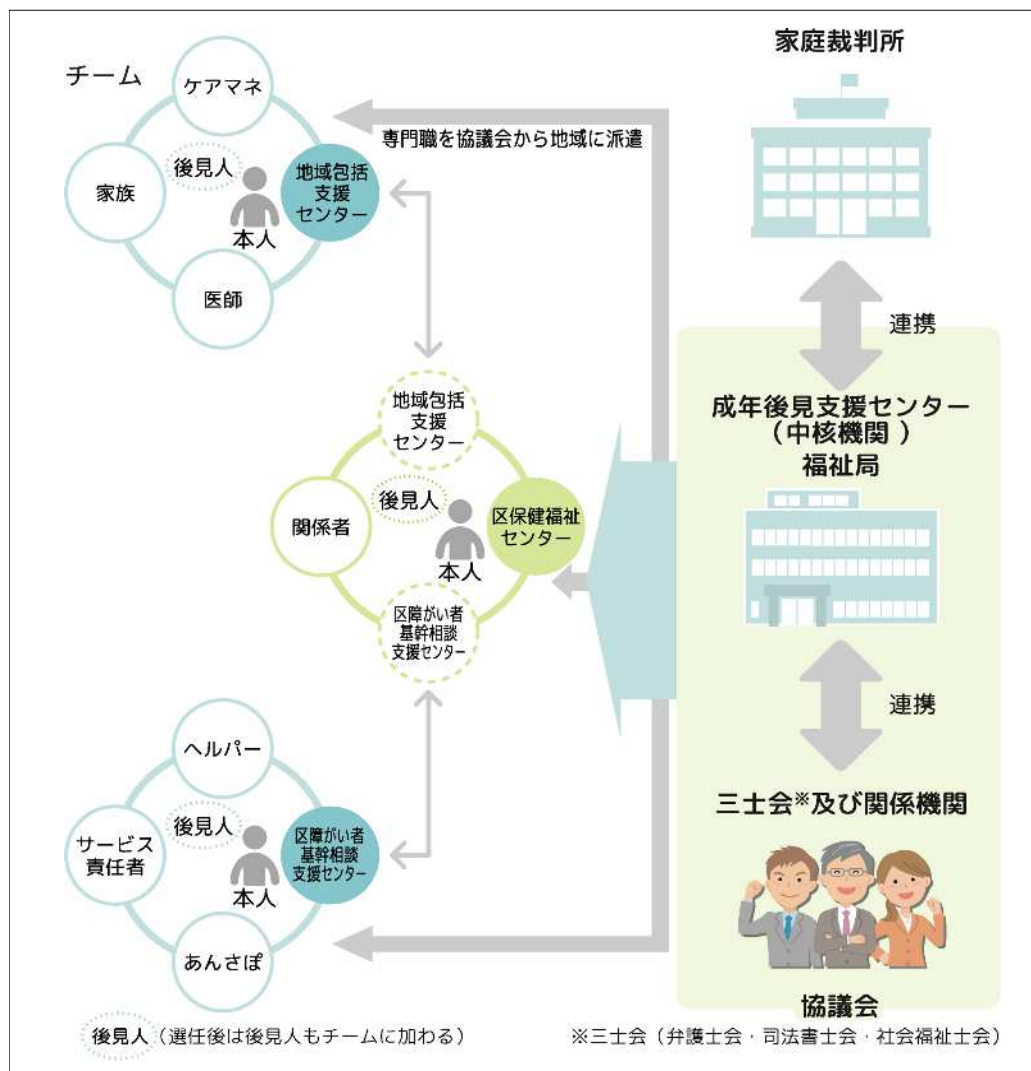
① 地域連携ネットワーク構築の推進

地域全体の見守り活動の中で、権利擁護支援が必要な人を地域において発見し必要な支援に結びつけることが重要です。大阪市内には、権利擁護の身近な相談窓口として、区保健福祉センターをはじめ、地域包括支援センター（ランチ含む）、区障がい者基幹相談支援センター、地域活動支援センター（生活支援型）など多くの相談支援機関が存在します。これらの相談支援機関が権利擁護支援を必要とする人を発見し、本人を中心とする「チーム」を形成し、権利擁護支援にあたります。成年後見人等が選任された後も本人支援が必要な場合は、後見人とともにチームとして支援を行います。

平成30年度以降、計画的に整備してきた「権利擁護支援の地域連携ネットワーク」が円滑に機能するよう、引き続き、専門職団体、家庭裁判所等関係機関と連携協力し、成年後見制度の利用促進や後見人支援の取り組みを進めます。また、相談支援機関職員に対する継続的な研修の実施等、相談機能の充実に努めます。

音声コード

大阪市における権利擁護支援の地域連携ネットワークのイメージ



② 成年後見制度の普及啓発の推進

本人の意思決定を支援しながら、生活の質の向上のために財産を積極的に利用することも成年後見制度で実現できることであり、制度利用のメリットでもあります。さらに、近年、社会問題化している消費者被害から、判断能力が低下した人を守ることにもなります。また、判断能力の低下の比較的早い段階から制度を利用し、保佐人・補助人が人生の伴走者として本人の心身の状況変化に寄り添いながら、自分らしい生活を実現するという制度利用の方法もあります。

そのため、引き続き、効果的な広報手法等を検討し、本人や支援者が成年後見制度の内容やメリットを理解して、必要な支援を受けることができるよう、わかりやすい説明に努めます。また、制度の普及啓発を通じて、任意後見、保佐・補助類型も含めた成年後見制度の早期利用を促進します。

③ 市民後見人の養成・支援

大阪市では市内在住又は在勤で、一定の研修を受講した人を市民後見人候補者としてバンク登録し、家庭裁判所からの選任を受けて無報酬で活動する「市民後見人」を養成しており、令和2年7月現在249人をバンク登録しています。今後高齢化の進展が見込まれ、市民としての特性を生かし地域において後見活動を行う市民後見人活動の需要は、さらに高まるものと考えています。

市民後見人のバンク登録者を増やすため、市民後見人の活動を広く周知することにより知名度を向上させるとともに、一人でも多くの市民にご協力を得ることができるよう養成方法（養成会場やカリキュラム）を工夫します。また、市民後見人は身近な地域におけるきめ細かな見守りや訪問活動を前提としていることから、市内全域に分散することが望ましいと考えています。

市民後見人の活動は、判断能力が不十分な人の生活を支援するという直接的な効果だけでなく、ボランティア精神に基づく地域福祉活動の一つとして、住民主体の福祉コミュニティづくりにつながるという間接的な効果が期待できるものです。

身上監護を中心とする市民後見人の活動を拡大するとともに、その活動をサポートする中核機関の機能充実を図ります

音声コード