

受け止めて寄り添う相談支援体制の確立



1 相談支援体制の充実



【現状と課題】

これまで大阪市では、高齢者、障がい者、児童といった各福祉分野や生活困窮者に対する施策の充実を図ってきました。しかし、少子高齢化、単身世帯の増加、地縁・血縁の希薄化などが進み、福祉課題が一層複雑化・多様化・深刻化するなか、複合的な課題を抱えた個人や世帯（以下、「複合的な課題を抱えた人」という）では、既存のしくみだけでは解決できない問題が生じています。

こうした複合的な課題を抱えた人を支援するためには、施策分野を横断的かつ包括的に相談・支援を行う、相談支援体制の充実が求められています。

(1) 複合的な課題等を抱えた人への支援 ● ● ● ● ● ● ●

平成 23 年 3 月の大阪市社会福祉審議会からの提言「大阪市における総合的な相談支援体制の充実に向けて」において、対象者や福祉課題を限定せず、複合的な福祉課題にも対応する機能や、他機関の関わりが必要な場合には途切れないようにつないでいく相談窓口機能の必要性が示されました。

また平成 28 年以降、国においても「ニッポン一億総活躍プラン」「『地域共生社会』の実現に向けて（当面の改革工程）」といった文書において、複数分野の問題や複雑に絡む課題を抱える対象者や世帯に対し、分野を問わない包括的な相談・支援体制を構築する考えが示されました。（P 参照）

大阪市においても、相談支援機関が分野を超えて連携するしくみを全庁的に検討するため、プロジェクトチームを設置し、複合的な課題を抱えた人への対応について検討し、その解決に向けて、平成 29 年度から、大阪市内の 3 区においてモデル事業として、区保健福祉センターが中心となり、各相談支援機関や地域の関係者等が一堂に会する「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・行政が一体となり、複合的な課題を抱えた人を支援する「相談支援体制の整備」に向けて取り組みました。

モデル事業の結果を踏まえて、令和元年度からは全区で「総合的な相談支援体制の充実事業」を実施し、複合的な課題を抱えた人が、どの区におられても適切な支援につながるができる相談支援体制の充実を図っています。

（2）生活困窮者自立支援制度との連携 ● ● ● ● ● ● ● ●

大阪市では、平成 27 年度から相談窓口を全区に設置し、生活に困りごとや不安を抱えている場合は、まずは相談していただくよう呼びかけ、相談があったときには支援員がどのような支援が必要かを相談者と一緒に考えながら、具体的な支援プランを作成するなど、寄り添いながら自立に向けた支援を行っています。あわせて、生活困窮者支援を通して見えてくる地域課題や地域に不足する社会資源の検討など、地域ネットワークづくりを進めています。

対象者の方を早期に把握するため、平成 26 年 2 月から「大阪市生活困窮者自立支援制度プロジェクトチーム会議」を設置し、福祉部局にとどまらない全庁的な連携体制を構築するとともに、大阪市の各部局に自立相談支援事業の利用勧奨の努力義務について周知を図るなど、連携の強化に努めています。

また、これまでの生活困窮者支援における情報共有は、本人同意が原則であることから、本人の同意が得られずに関係者間での情報共有が進まず、深刻な困窮の状態を見逃してしまったり、予防的な措置を取ることが困難であったりすることが問題視されてきました。

平成 30 年の法改正により新たに設けられた支援会議では、会議体の構成員に対して守秘義務をかけることによって、本人の同意が得られない場合であっても、関係機関で気になっている個々の困窮が疑われるようなケースの情報共有が可能となりました。

大阪市では、個々のケースにつき検討を行う担当者会議と、支援に係る地域資源のあり方等の検討を行う全体会議の二層構造を基本とし、令和元年度末までにすべての区において支援会議の運用を開始しています。

生活困窮者自立支援事業の相談者には複合的な課題を抱えた人も多いことから、支援会議を活用し、前述の「総合的な支援調整の場（つながる場）」を通じて解決を図るなど、連携して取り組みを進めています。

（3）こどもの貧困対策との連携 ● ● ● ● ● ● ● ●

大阪市では、こどもの貧困対策について、平成 28 年に「子どもの生活に関する実態調査」を行い、その分析結果をふまえて、平成 30 年 3 月に、平成 30 年度から令和 4 年度の 5 年間の計画期間とする「大阪市こどもの貧困対策推進計画」を策定し、こどもの貧困に対する取り組みを進めています。

実態調査の結果では、こどもを対象とした調査において、困窮度が高い世帯ほど、「おうちのこと」で悩んでいる割合が高く、「いやなことや悩んでいることはない」の割合が低くなっています。

また、保護者を対象とした調査では、困窮度が高い世帯ほど、「相談できる相手がいない」の割合が高くなっています。（P 参照）

さらに、調査結果の分析では、困窮度が高い子育て世帯には、複合的な課題があることや、困窮度が高いにもかかわらず、適切な支援を受けていないケースがあることなどが明らかになっています。

こうした課題を解決するためには、こどもたちが多くの時間を過ごす学校において支援が必要なこどもを発見し、そのこどもを含む世帯全体を、前述の生活困窮者自立支援事業をはじめとする適切な支援につなげることができる、教育分野と福祉分野とが連携したしくみが必要です。

(4) 相談支援体制を支える人材の育成・確保 ●●●●●●●●

複合的な課題を抱えた人を包括的に支援するためには、相談支援機関や区保健福祉センターの職員に対し、さまざまな施策分野の相談支援機関の機能・役割等の広範な知識や、相談支援のノウハウなど専門性が求められることとなります。そのため、スキルアップ向上のための研修等の取り組みが必要です。

また、大阪市では、AI（人工知能）を活用した職員の業務支援を試行的に実施するなど、ICT の活用を積極的に推進していることから、福祉分野の相談支援業務においても、職員の専門性の向上に資するため、先行事例を参考にしながら、AI（人工知能）をはじめとしたICT の活用に向けて検討が必要です。

さらに、社会問題となっている、介護などの現場における福祉人材の確保についても、中長期的な視点をもって取り組みを進めていく必要があります。

(5) 支援課題の解決をめざした地域づくり ●●●●●●●●

複合的な課題を抱えた人の支援に関しては、相談支援機関の専門職による伴走支援だけでなく、社会とのつながりや社会活動への参加への支援も必要です。

また、人と人とのつながりが強い地域では、周囲の人が課題を抱える本人に声掛けをすることなどを通じ、相談支援に早期につながりやすいことも想定されます。

人と人とのつながりそのものがセーフティネットの基礎となることを認識して、課題を抱えた人の支援の場や社会的資源の活用を進めます。

【取り組みの方向性】

- ・様々な相談支援機関が連携することで、相談者の属性・世代・相談内容に関わらず、受け止めることができる相談支援体制の構築をめざします。
- ・複合的な課題を抱えている事例や、制度の狭間に陥りがちな事例に対しては、令和元年度から実施している「総合的な相談支援体制の充実事業」を活用し、様々な相談支援機関が連携して支援するしくみを構築します。
- ・こどもの貧困対策と連携して、こどもたちが多くの時間を過ごす学校において支援が

必要なこどもを発見し、困窮度の高い子育て世帯を、適切な支援につなぐしくみとして、大阪市こどもサポートネットの充実を図ります。

- 相談支援機関の職員や行政職員等の福祉人材の育成・確保の取り組みを進めます。
- 他都市、民間企業及び大阪市のモデル事業における ICT 活用の先行事例を参考に、福祉分野の相談支援業務における活用に向け、関係先と調整を進めます。
- 課題解決の手段として、複合的な課題や狭間のニーズに対応できるよう、多様な主体による地域活動の展開を促進します。

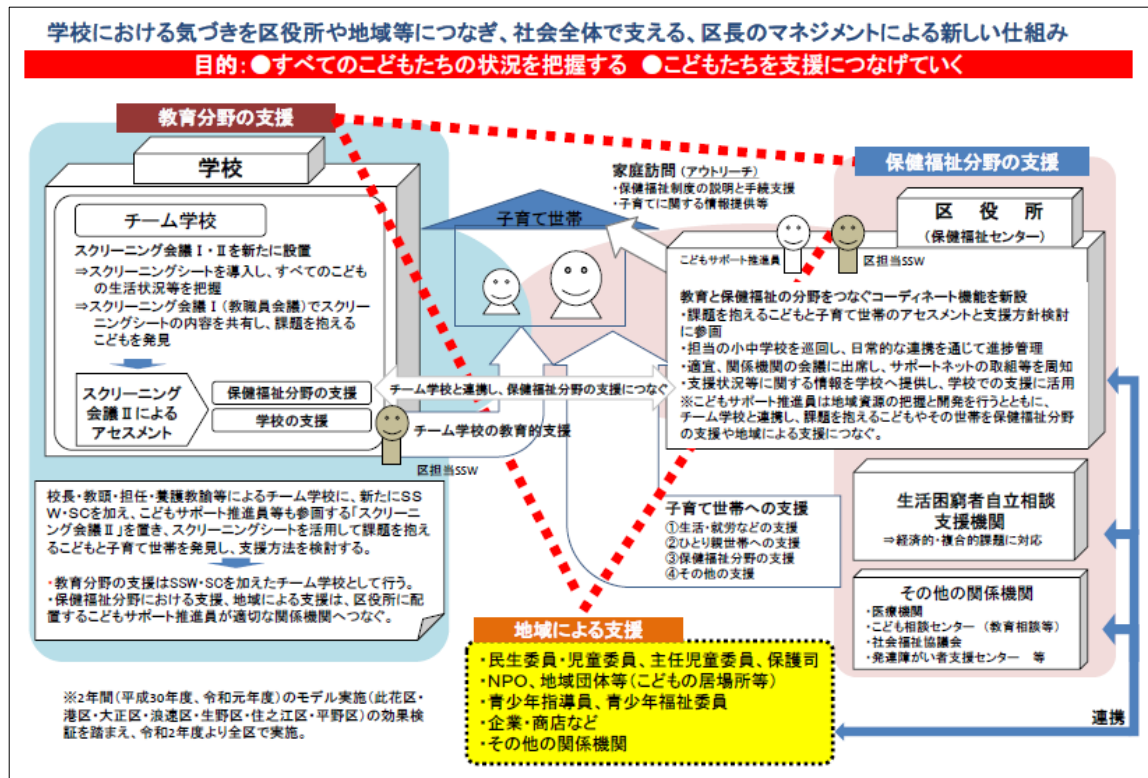
主な取り組み

（主な取り組み）一覧の「取り組み」について、第4章に関連するものには「★」を付加しています。

取り組み	内 容
総合的な相談支援体制の充実★	既存の仕組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」の充実に向けた取組を行います。
福祉人材の育成・確保★ （福祉専門職・行政職員）	相談支援機関の職員や行政職員（各区保健福祉センター職員・福祉職員）等の福祉人材について、多様な福祉ニーズに対する確に対応できるよう、担い手等の育成・確保に努めます。
生活困窮者 自立支援事業	- 各区の相談窓口において、生活困窮者が抱える課題を広く受け止め、課題解決のために必要な生活困窮者自立支援法に基づく支援を提供するとともに、さまざまなサービス等につなぐことにより、生活困窮状態からの早期自立を支援しています。 - 令和2年度以降、いわゆる就職氷河期世代（概ね平成5年～平成16年に学校卒業期を迎えた世代）をはじめとした、社会参加に向けた支援を必要とする状態にある方へのアウトリーチ支援についても積極的に取り組んでいきます。 （法に基づく支援） - 自立相談支援事業 - 住居確保給付金の支給 - 家計改善支援事業 - 法律相談事業 - 就労訓練事業 - 総合就職サポート事業 - 就労チャレンジ事業 - 子ども自立アシスト事業 - 一時生活支援事業 （いわゆる中間的就労）の認定 （その他） 下記の施策・機関との連携 - 生活福祉資金 - 生活保護受給者等就労促進事業（ハローワーク） - 福祉事務所 - 大阪市こどもサポートネット - 大阪市ひきこもり地域支援センター など

取り組み	内 容
窓口業務における ICT の活用	・大阪市こころを結ぶ手話言語条例（平成 28 年 1 月施行）及び手話に関する施策の推進方針（平成 29 年 3 月策定）を踏まえた取り組みの一つとして、区役所窓口におけるタブレット端末を用いた遠隔手話通訳を行っています。 ・また、城東区役所においては、「すべての人と共生するまちづくり」の一環として、タブレット端末を用いた多言語（手話、英語、中国語、韓国・朝鮮語）の通訳サービスの提供も行っています。
聴覚障がい者支援用音声認識アプリ UD トーク導入事業	・大阪市では、音声認識アプリケーション（UD トーク）をインストールしたタブレット端末を複数台数導入し、音声を文字変換することで、聴覚障がいのある職員への情報格差の改善や、周囲の職員とのコミュニケーションを容易にし、日常業務の円滑実施をサポートする取り組みを行っています。
セーフティネット住宅（住宅確保要配慮者円滑入居賃貸住宅）の登録制度	・住宅確保要配慮者の入居を拒まない、セーフティネット住宅（住宅確保要配慮者円滑入居賃貸住宅）の登録制度を実施しています。 ※住宅確保要配慮者とは、低額所得者、高齢者、障がい者、子育て世帯等の住宅の確保に特に配慮を要する方々です。
大阪市こどもサポートネットの構築	・支援の必要なこどもや子育て世帯については、複合的な課題を抱えていることが多く、教育、保健、福祉分野の総合的な支援が必要ですが、各種施策が十分に届いていないといった課題があります。支援の必要なこどもや世帯を学校において発見し、区役所等の適切な支援につなぐしくみを構築し、区長のマネジメントにより、社会全体でこどもと子育て世帯を総合的に支援します。

大阪市こどもサポートネットの概念図



出典：大阪市こども青少年局

【生活困窮者自立支援事業の事業内容について】

自立相談支援事業	支援員が相談を受けて、どのような支援が必要かを一緒に考え、具体的な支援プランを作成し、寄り添いながら自立に向けた支援を行います。
総合就職サポート事業	就労に関して不安や困難を抱えている人に、カウンセリング、ビジネススキルやコミュニケーション能力向上の支援、就職活動の支援、求人情報の提供、就職後の支援など、就労につなげるための支援を総合的に行います。
住居確保給付金の支給	離職等により住居を失った人、または失うおそれのある人に対し、求職活動を行うことなどを条件に、一定の期間家賃相当額を支給し、就労に向けた支援を行います。 ※資産・収入等の要件あり
就労チャレンジ事業	さまざまな事情により、一般的な仕事をするのが難しい人やなかなか仕事に結びつかない人に、専門の支援員による相談や軽作業、就労体験実習など、ご本人の状況に応じた段階的な支援を行います。
家計改善支援事業	収入、支出その他家計の状況を適切に把握すること及び家計の改善の意欲を高めることを支援するとともに、社会福祉協議会の行う生活福祉資金をはじめ、生活に必要な資金の貸し付けのあっせんも行います。
子ども自立アシスト事業	中学生及び高校生世代（高校未進学者、高校中退者）の子どもがいる家庭に専門的知識を有する相談員を派遣し、高校進学などの進路決定や、家庭が抱える問題について、カウンセリングによる個別支援を行います。
一時生活支援事業	住居を持たない人、住居の状態が不安定な人に対して、一時的な宿泊場所や衣食を提供します。
法律相談事業	自立相談支援事業の支援員が法律の知識を必要とする支援を実施するにあたり、弁護士が情報提供や助言を行います。
就労訓練事業（いわゆる中間的就労）の紹介や認定	すぐに一般の就労が難しい人に、支援付きの就労・作業などの場（認定を受けた企業や事業所が行う、就労訓練）を紹介するとともに、訓練の場を提供する事業所の認定を行っています。

2 地域における見守り活動の充実

【現状と課題】

地域における見守り活動の目的は、手助けを必要としている人や気がかりな人を対象とし、地域住民が「あいさつ」や「声かけ」、「生活の様子を気にかける」といった活動を通じて、共に支えあって暮らし続けることができる地域づくりを進めることです。

令和元年度に実施した「大阪市における地域福祉にかかる実態調査」においても、地域とのつながりを感じるときとして最も多かったのが「近所の人とあいさつをするとき」で全体の86.4%を占めるなど、「あいさつ」や「声かけ」といった日常の身近な活動が、住民同士のつながりづくりのひとつとなっていることがわかります。こうした活動の積み重ねにより、地域で暮らし続けたいという気運ははぐくまれ、共に支えあってつながりを実感できる地域となります。

大阪市ではこれまで、民生委員・児童委員による訪問活動をはじめ、ボランティアによる児童の登下校の見守り活動や老人クラブ等の地域住民による友愛訪問活動など地域が主体となった見守り活動への支援に取り組んできました。

しかしながら、近年は、単身世帯の増加や町会等による地縁関係の希薄化が急速に進んでおり、地域における人々のつながりが弱くなっています。令和元年7月に実施した大阪市における高齢者実態調査報告書（本人調査）では、孤立死について「身近に感じる」「やや身近に感じる」を合わせた「身近に感じる」の割合は、ひとり暮らし世帯では約6割となっており、地域内での見守り活動は、ますます重要なものとなっています。（P 参照）

また、大阪市では、65歳以上高齢者を含む世帯のうちでも、単独世帯の割合が全国や他都市に比べて高く（P●参照）、孤立死の防止や、災害時の避難支援を視野に入れた日常的な要援護者情報の共有なども大きな課題となっています。

そのような課題への対応のひとつとして、平成27年4月より実施している「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」（以下「見守りNW事業」という。）においては、①「要援護者情報」の地域との共有、②孤立世帯等への福祉専門職の対応、③認知症高齢者等の行方不明時の早期発見に向けた取り組み等により、社会的孤立の防止や日頃の見守り活動の活発化に努め、地域住民の顔の見える関係づくりを進めています。

さらに、こどもに対する犯罪等の発生が住民に大きな不安を与えており、こどもに対する見守りにも取り組んでいく必要があります。

更新予定（高齢第8期計画 R3～）

また、高齢者に関しては、「徘徊認知症高齢者位置情報検索事業」において、ICTを活用した見守りを実施しており、活動の担い手が不足する中、見守りのツールとしてICTのさらなる活用についても検討していく必要があります。

今後も、要援護者を支援する地域のネットワークを張り巡らせるため、さまざまなツールの活用や、住民主体の重層的な見守り活動の充実に取り組む必要があります。

【取り組みの方向性】

- ・地域における見守りや助け合い活動を支援するとともに、見守りのツールとしてICTの積極的な活用を検討するなど、見守りのネットワークを広げ、市民一人ひとりが地域で支え合う関係づくりに取り組みます。

主な取り組み

(主な取り組み) 一覧の「取り組み」について、第4章に関連するものには「★」を付加しています。

取り組み	内 容
民生委員・児童委員による見守り活動等	・援助を必要とする人に、その人の能力に応じて、自立した日常生活を営んでいただくことができるように、生活に関する相談に応じ、助言その他の援助を行います。 ・地域の児童や妊産婦の方の福祉の増進を図るため、その生活・環境把握に努めるとともに、見守りが必要な児童・家庭への援助を行います。 ・委員のなり手不足、委員の高齢化による活動の負担感が増えており、参加しやすく活動しやすい環境づくりを行います。
地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業★（再掲）	・地域における見守りのネットワークを強化するために、各区にCSWを配置した「見守り相談室」を設置しています。 ・行政と地域が保有する要援護者情報をもとに、地域への提供にかかる同意確認を行ったうえで「要援護者名簿」を作成し、地域の見守り活動につなげるとともに、孤立世帯等を必要な支援につなげるための専門的対応を行っています。また、認知症高齢者等の行方不明時の早期発見等につなげるための取り組みを行っています。
徘徊認知症高齢者位置情報検索事業	・徘徊を伴う認知症高齢者を介護している家族等に対して、位置情報専用端末を利用した発信機器等の貸与や位置情報検索、位置情報の提供を行います。
認知症高齢者等支援対象者情報提供制度	・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、府内の警察署が取り扱った認知症又はその疑いがある高齢者等の情報について、本人又は家族等の同意を得て、各区の見守り相談室に情報提供し、適切な介護保険サービスを利用するための支援や、医療機関への受診勧奨等を行います。
地域の主体的な見守り活動への支援	・市民ボランティアによる児童の登下校の見守り活動や大阪市老人クラブ連合会等の地域住民による友愛訪問活動、消費者被害の未然防止活動を支援します。
市民ゲートキーパーの養成	・市民一人ひとりが、自殺が誰にでも身近にある存在であることにいち早く気づき、早期対応の役割を担うことができるゲートキーパーとしての役割を果たすことができるよう、研修や啓発講座を実施します。

3 権利擁護支援体制の強化

【現状と課題】

すべての人の人格と個性を尊重しつつ、自己実現・自己決定を支援することは地域生活を支えるうえで非常に大切です。

今後、認知症等により判断能力が不十分な人の増加が見込まれることから、権利擁護支援の取り組みの強化が必要となっています。

さらに、子どもや高齢者、障がい者に対する虐待、配偶者などによる暴力（DV）被害の相談件数が増加している現状もあります。

（１）虐待防止の取り組みの推進 ● ● ● ● ● ● ● ●

個人の尊厳を冒す重大な権利侵害である虐待の防止及び早期発見・対応の取り組みは、安心安全な生活を守るしくみとして不可欠であることから、引き続き確実に進めていく必要があります。

国においては、令和元年6月に児童福祉法及び児童虐待防止法を改正し、親権者等による体罰禁止、児童相談所の体制強化及び関係機関間の連携強化等が盛り込まれ、児童虐待防止対策を一層強化することとしています。

（２）成年後見制度等の利用促進 ● ● ● ● ● ● ● ●

福祉サービスが契約に基づいて提供される現在、一人ひとりの住民が質の高いサービスを利用しながら、自らが望む生活を続けていくためには、適切な情報提供、迅速な苦情解決のしくみの整備、契約の際に判断能力が十分でない人への支援等が必須となります。

特に、認知症高齢者の増加や、知的障がい者、精神障がい者の地域移行が進む中であって、こうした人々が地域において安心して自立した生活を送るために、判断能力の程度や生活の状況を踏まえた多様な支援が求められており、成年後見制度や日常生活自立支援事業を中心とする権利擁護支援の枠組みを各地域で整備することが必要です。

平成28年5月に施行された促進法では、個々の基本的人権が保障され、自己決定が尊重され、財産管理のみならず、身上の保護が適切に行われることを重視した、制度・運用をめざすこととされており、地域における具体的な取り組みについて、市町村計画として策定することが規定されています。

権利擁護支援については、行政のもつ法的な権限の適切な発動を意識したうえで、制度利用にあたっての相談、人材養成、地域での理解づくりを含めた地域における権利擁護支援体制の強化に向けて、行政・地域住民・専門職団体や関係機関などさまざまな主体が連携していく必要があります。

【取り組みの方向性】

- ・個人としての尊厳が重んじられその尊厳にふさわしい生活が保障されるよう、認知症や知的障がい、精神障がい等により判断能力が不十分な人の意思決定を支援し、本人が選択できる機会を確保するための取り組みを進めます。
- ・成年後見制度の利用促進や、虐待の専門的対応に向けた取り組みを進めます。

成年後見制度

成年後見制度とは

- 成年後見制度は、認知症や知的障がい、精神障がいなどで判断能力が不十分であるため、自分自身で契約や財産管理などの法律行為を行うことが難しい場合に、家庭裁判所から選任された援助者（成年後見人等）がその人を支援する制度です。
- 成年後見制度には、「法定後見制度」と「任意後見制度」の二つの制度があり、法定後見制度は、判断能力の程度に応じて、後見、保佐、補助の三つの類型に分れています。任意後見制度は、本人が十分な判断能力があるうちに、将来、判断能力が不十分な状態になった場合に備えて、あらかじめ自ら、「誰に」「どんなことを頼むのか」を契約によって決めておく制度です。

成年後見人の役割

- 成年後見人は、本人の意思を尊重しながら、生活状況や心身状況等も考慮し、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等を行うことで、本人の生活や財産を守ります。
- 成年後見人には、日常生活に関する行為を除く、法律行為を本人に代わって行ったり、必要に応じて取り消したりする法的な権限が与えられています。

成年後見人の業務（例）

- 預貯金の管理や支払い手続き等
- 官公庁等への各種手続き
- 本人の見守り活動（定期的な訪問等）
- 福祉サービス利用や入院等の手続き
- 本人が不利益な契約を結んでしまった場合などの取り消し

成年後見人の業務ではないこと

- 介護や家事のような事実行為
- 手術などの医療行為の同意
- 本人の連帯保証人や身元保証人になること
- 葬儀の喪主を務めること など

市民後見人

市民後見人とは

- 家庭裁判所から成年後見人等として選任された一般市民のことで、専門組織による養成と活動支援を受けながら、市民としての特性を活かした後見活動を地域における第三者後見人の立場で展開する権利擁護の担い手のことです。

大阪市の市民後見人活動

- 大阪市では、大阪市成年後見支援センターが、親族以外の第三者後見人として、地域福祉の視点から身近な「市民」という立場で後見活動を行う「市民後見人」を養成し、その活動のサポートを行っています。
- 市民後見人は、家庭裁判所から「成年後見人」として選任され、他の専門職等による成年後見人と同じ権限が与えられています。
また、大阪市の市民後見人活動は、ボランティア・市民活動であり、活動経費を除き報酬を前提とした活動ではありません。



大阪市民後見人のロゴマークです。
後見人の意味の Guardian の頭文字とハートをモチーフにしています。

主な取り組み

（主な取り組み）一覧の「取り組み」について、第4章に関連するものには「★」を付加しています。

取り組み	内 容
虐待防止に関する啓発や虐待防止ネットワークの推進★	・こどもに対する虐待を発見した場合は通告義務、高齢者、障がい者に対する虐待を発見した場合は通報義務があることを周知するとともに、支援の必要な人を見逃さない気づきの充実を図るため、関係機関や専門職団体と連携し、虐待防止ネットワークの更なる構築を推進します。
成年後見制度の利用促進の取り組み★	・認知症や知的障がい、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、本人の意思決定を支援し、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、その人の生活を援助します。 ・成年後見制度の広報啓発を行う際は、制限事項などを含め、制度を丁寧に説明した広報活動を実施します。 ・後見人等の新たな担い手として市民後見人の養成を行います。 ・また、新たに、身近な相談支援機関が本人を中心として福祉・医療・地域の関係者や後見人で「チーム」を形成し、そのチームを法律・福祉の専門職団体や関係機関等が支援する「権利擁護支援の地域連携ネットワーク」の構築を進めます。 ・複合的な課題があり、チームだけでは支援が困難な場合は「総合的な支援調整の場（つながる場）」の機能を活用し対応します。（P 参照）
あんしんさぽーと事業（日常生活自立支援事業）	・認知症や知的障がい、精神障がい等により判断能力が不十分な人が、安心して地域で生活が送れるよう、本人との契約に基づき、区社協において、福祉サービスの利用や日常的な金銭管理を支援します。
福祉サービスの適切な情報提供	・障がい者や高齢者、妊産婦、子育て中の親子、外国籍住民の人など、福祉サービスが必要な人々が、介護予防、認知症予防、生活習慣病予防、消費者被害、子育てに関する情報などの必要な情報を得やすいような情報提供を推進します。
福祉サービス提供事業者への助言・指導	・福祉サービス提供事業者に対し、利用者本位のサービス提供と福祉サービスの質的向上のため、行政として助言、指導を行っています。
苦情解決のしくみの充実	・市民が安心してサービスを利用できるように、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、身近な相談支援機関において円滑に苦情解決が行われるよう、専門的な相談支援を行うなど、効果的な苦情解決のしくみの充実に努めます。