配付資料

③－２

**○経営課題１【安全で安心して暮らせるまちづくり】**

和田委員からのご意見

**１．災害時要援護者支援について**（様式２　P.４）

**＜意見要旨＞**

・災害時要援護者支援台帳に基づき見守り活動を実施している中で、災害が起こった時の対処として提供された台帳の登録申請書兼同意書に、「避難が必要な時は知らせてほしい」という項目がある。

この項目にチェックされている要援護者について、行政としてはどのように対処されるのか。

**＜対応方針＞地域課**

・災害時には、大阪市危機管理室と区役所が連携して、その時点で活用できる広報手段により、迅速に広報を行い、要援護者をはじめ区民の皆様へリアルタイムに情報をお伝えできるよう努めます。

地震であれば、発災後に地震の規模や津波到達予想時間、避難所の開設状況等を、風水害であれば、事前に気象情報や大和川ライブカメラ等を確認し、避難情報（警戒レベル３・４）、避難所の開設状況等を広報していきます。

大阪市危機管理室からは、市全体の情報として同報系防災行政無線や大阪市防災アプリ、おおさか防災ネット、ガス警報器、Ｌアラートを通じてテレビやラジオ等により情報が伝達されます。

区役所からは、主に区内に特化した情報を住吉区ホームページ、Twitter、広報車等で発信します。

また、テレビのデータ放送ではリモコンのｄボタンを押すことで、各地域の情報収集が可能です。

要援護者への避難の伝達につきましては、区役所から地域活動協議会会長へ「避難情報」や「避難所開設状況」等の重要な情報についてご提供させていただきますので、地域活動協議会会長から町会長や地域見守り支援相談員・支援員、近隣の方への伝達を行っていただき、要援護者の安否確認や情報提供にご協力いただきたいと考えています。

**○経営課題２【高齢者、障がい者等だれもが心地よく暮らせるまちづくり】**

東委員からのご意見

**２．地域福祉の推進について**（様式２　P.13）

**＜意見要旨＞**

・戦略の中で、「地域包括支援センターとＣＳＷ（コミュニティソーシャルワーカー）、区役所が密接な連携を図りながら…」とある。

これまでも個別ケース支援で必要に応じて、三者で協力体制は取ってきた。この三者が中心となったネットワークづくりについての主体や責任、進捗管理は区役所という解釈でよいのか。区役所であれば、どの部署が担うことになるのか。

「高齢者・障がい者・児童…」とあるので、部署を横断して調整できる人材をお願いしたい。

また、障がいの分野までネットワークづくりを視野に入れるのであれば、住吉区障がい者基幹相談支援センターも加えた方がよいと思う。

**＜対応方針＞保健福祉課**

・今後、地域共生社会の実現に向け、地域福祉を推進していくうえで、地域を支援していく体制として、地域包括支援センターとコミュニティソーシャルワーカー、区役所の密接な連携が必要と考えています。地域福祉の推進は行政としても責任を持って進めていくものであり、担当課として区役所保健福祉課が担っており、各部署を横断した調整も行っています。

また、今後のさらなる展開では、障がい分野までネットワークを広げていく必要があると考えており、委員ご指摘のとおり、住吉区障がい者基幹相談支援センターとの連携も図っていきます。

**○経営課題３【安心して子育てができ地域の実情にあった教育が展開されるまちづくり】**

和田委員からのご意見

**３．子ども食堂について**（様式２　P.20～33）

**＜意見要旨＞**

・子ども食堂はなぜ地域の実情に入っていないのか。

住吉区子ども食堂連絡会が発足して日は浅いが、現在13カ所で運営し、こどもたちのために日々向かい合っている。

山之内子ども食堂も、学校と連携をとり、気になるこども達に支援をつなげている。

子ども食堂に集まるこどもだけでなく、住吉区のこども達の育成のためにと常に思っている。

住吉区子ども食堂連絡会は行政の支援が必要である。

**＜対応方針＞保健福祉課（健康推進）**

・住吉区地域・子ども食堂連絡会の皆さまには、日ごろから住吉区の地域・子ども食堂の運営に多大なるご尽力を賜り、深く敬意を表するところです。また、子育て相談室をはじめ区役所各課とも緊密に連携し、こどもたちや子育て世帯を温かく見守っていただいていますことにも、厚く御礼申し上げます。

地域・子ども食堂は地域におけるこどもたちの居場所として重要な役割を果たしていただいており、運営方針の経営課題３「安心して子育てができ地域の実情にあった教育が展開されるまちづくり」にはなくてはならない存在であることから、運営方針（案）において「具体的取組３－２－３　児童・生徒等の支援（様式２　P.30）」の「当年度の取組内容」に「◉住吉区地域・子ども食堂連絡会と、会議への参加や福祉的課題等をかかえるこども及びその家庭への支援などを通じて連携協力（通年）」と追記します。

今後とも皆さま方と意思疎通を図りながら、支援の充実に向けて取り組んでいきます。

東委員からのご意見

**４．ヤングケアラーについて**（様式２　P.20～33）

**＜意見要旨＞**

・ヤングケアラーについての記載がなかったように思う。

ヤングケアラーへのアプローチについては、部署を横断して対応することで解決しないといけない。

区としてはどの部署が主体的に取り組む予定なのか。

**＜対応方針＞保健福祉課（健康推進）**

・ヤングケアラー問題については、本年10月、保健福祉課子育て相談室に相談窓口を設置し、現在区ホームページ、LINE、広報すみよし等で周知に努めているところです。

また、ヤングケアラー問題の理解や関わり方などについて理解を深めるため、子育てに関わる地域の皆さまや区役所各部署を対象に研修を実施し、ヤングケアラーには地域の方や周囲からプラスの関わり体験を積み重ねることが大切と学びました。

今後とも、区役所各部署、学校等関係機関、地域が連携しながらヤングケアラー一人ひとりに寄り添うサポートをめざしていきます。

なお、ヤングケアラー問題は、運営方針の経営課題３「めざす成果及び戦略３－２　学校教育等への支援（様式２　P.27）」の「戦略」における「福祉的課題等」に含めておりましたが、その内容をより分かりやすく具体的に表現するために、運営方針（案）において「学校、地域と連携し、こどもの学ぶ力、生きる力を育む事業を実施するとともに、**ヤングケアラー、こどもの貧困、不登校などの**福祉的課題等をかかえるこどもやその家庭への支援を行う」に変更（太字部分を追記）します。

東委員からのご意見

**５．こどもサポートネット事業について**（様式２　P.30）

**＜意見要旨＞**

・介入に当たり、学校からの依頼という受動的なニーズキャッチしかできない仕組みになっていると聞いた。

個人情報や同意の問題はあると思うが、能動的に介入できる仕組みにはできないのか。

**＜対応方針＞保健福祉課（健康推進）**

・こどもサポートネット事業は、学校の「気づき」を活かし、さまざまな課題を抱えたこども及び子育て世帯を発見し、支援につなぐというシステムであり、スクリーニング会議を通じて、課題を抱えたこども及び子育て世帯の情報を学校と区役所が共有することになります。その時点ですでに区役所として関わりを持っているこども及び子育て世帯もありますが、新たに家庭訪問等のアウトリーチが必要となった場合には、学校が当該家庭に連絡し、家庭訪問等の趣旨を説明して訪問の同意を得ることとされています。実際には、学校と保護者との関係等によりアプローチが難しい場合もありますが、区役所としても、さまざまな機会や関係などを探して、可能な限り自然なアプローチに努めているところです。しかしながら、支援につながりにくいこどもや家庭は多くあり、現在こども青少年局等で設置され課題整理を進めている「こどもサポートネットワーキンググループ」においても、ご意見を反映していきます。

**○経営課題６【区政改革の推進】**

東委員からのご意見

**６．窓口等におけるサービスの向上について**（様式２　P.57）

**＜意見要旨＞**

・窓口の待ち時間が15分以内の割合：70.6％（令和２年度）とあるが、窓口ごとに待ち時間のムラがあると感じている。

窓口ごとに分析し、突出して待ち時間が長い窓口については改善策を講じてほしい。

プロセス指標において、待ち時間と職員の対応を一緒にして「適切であると感じる来庁者の割合」を求めようとしているが、それぞれ分けて割合を求めた方が、よりサービス向上につながると思われる。

**＜対応方針＞総務課・住民情報課**

・区役所では特に来庁者の多い住民情報課（転出入届や証明書発行等の手続きに来庁された方）において、アンケートを実施し、待ち時間短縮に向け取り組んでいます。手続きの内容によっては必要な説明に時間を要する場合もあり、委員のご指摘を踏まえ、運営方針（案）において「待ち時間が適切であると感じる来庁者の割合」と「職員の対応が適切であると感じる来庁者の割合」に分けることにします。

・住民情報課以外の窓口については、保険年金課では、年間を通じて来庁者の多い22番窓口（保険資格・給付・年金に関すること）は、３名体制で対応していますが、待ち人数や待ち時間が長くなった際にはバックヤードで事務作業している職員（１～２名）が応援に入る体制を組んでいます。また、特に来庁者が集中し混雑が予想される時期は、通常の窓口（21番・22番）に加えて特設窓口を設けています。

・保健福祉課では、26番窓口(子ども・ひとり親・障がい者に関すること)は３名体制、27番窓口（高齢者支援・介護保険・医療助成に関すること）は２名体制で対応していますが、待ち人数や待ち時間が長くなった際には事務室内の職員（26番窓口は３名・27番窓口は１～２名）が窓口の応援に入る体制を組んでいます。

・その他、住民情報課、保険年金課、保健福祉課ではフロアマネージャーを配置し、申請書類の記載案内を行うなど窓口での受付時間短縮にも努めるとともに、日々の窓口混雑状況（呼出状況、待ち人数）については、ホームページで公開し、パソコンやスマートフォンからタイムリーにご確認していただけるようにしており、引き続き待ち時間短縮に努めていきます。また、将来的には予約システムやオンライン申請なども活用し、待ち時間の短縮をはじめとする窓口サービスの向上に取り組んでいきます。