

令和7年度住吉区運営方針（案）に対する区政会議委員意見にかかる対応方針

No.	意見者	事前意見	当日回答	担当
①		<p>配付資料⑦-2 令和7年度住吉区運営方針（案）【区独自様式】 「戦略2-1 地域福祉の推進」P21～P23</p> <p>具体的取組「2-1-1 支援が必要な人々へのつながりづくり」のプロセス指標②「地域包括支援センターについて知っている」と回答した割合（P22）、具体的取組「2-1-2 みんなが支えあう豊かなコミュニティづくり」のプロセス指標①地域見守り相談室における相談や支援件数（P23）、②CSWがアウトリーチを行った件数（P23）の令和7年度目標値の設定について、令和5年度の実績より低く設定したのはなぜか？ また、CSWのアウトリーチの対象者は、具体的にどのような人としているのか？ 数字が評価のすべてではありませんが、高齢者の増加、高齢者のみ世帯、高齢者単身世帯などの増加から推測しても、令和5年度より高く設定してもよいのではないのでしょうか？</p>	<p>「地域包括支援センターについて知っている」と回答した割合については、令和4年度からの新指標であり、令和4、5年度に目標値を30%としていましたが、実績を踏まえ、令和6年度より目標値を40%に引き上げたところであり、区民意識調査の結果は、各年度の抽出集団の構成等により変動する可能性があることから、令和7年度につきましては目標値を据え置かせていただきました。</p> <p>「地域見守り相談室における相談や支援件数」並びに「CSWがアウトリーチを行った件数」につきましても、令和5年度の目標値それぞれ5,000件以上並びに700件以上から、実績を踏まえ、令和6年度より目標値をそれぞれ6,500件以上並びに1,500件以上に引き上げたところであり、令和7年度につきましては、目標値を据え置かせていただいたところですが、委員ご指摘を踏まえ、次のとおり修正いたします。</p> <p>①地域見守り相談室における相談や支援件数については令和2年から令和5年までの上昇率の平均11.3%を考慮し、6,500件以上→8,000件以上へ修正 ②CSWがアウトリーチを行った件数については、コロナ禍の影響が大きかった令和3年を除いた令和4、5年の平均値を踏まえ、1,500件以上→1,650件以上へ修正</p> <p>CSWのアウトリーチの対象者は、主に制度のはざまやひきこもりなどにより、支援が必要にもかかわらず支援の届いていない方等であり、地域のボランティアや関係機関等から支援依頼があった方や、災害時要援護者支援台帳登録にかかる意向確認書の未回答者等です。</p>	<p>保健福祉課 （保健福祉）</p>
②	東委員	<p>配付資料⑦-2 令和7年度住吉区運営方針（案）【区独自様式】 「戦略4-2 窓口サービス向上・DX推進」P52～P53</p> <p>ここ数年の取り組みで窓口の待機時間は解消傾向にあると感じており、非常にありがたく思っています。そのうえで、具体的取組「4-2-1 職員の接遇力の向上」（P52）として、窓口サービスの向上について民間事業者による接遇研修が予定されていますが、接遇や説明能力の向上等表面的なスキルアップはもちろんのこととして、追加でお願いがあります。 来庁者の表面的（表出されている）困りごと（必要な手続き）だけでなく、その背景やうまく表現（表出）できない困りごと、本来必要である手続きにも気がつくことができるアセスメント力や区役所職員に必要な感度も向上できるような取り組みを行っていただき、いわゆる「たらいまわし」や二度手間を防ぐような取り組みをお願いしたいです。 高齢者や外国にルーツを持つ方、その他さまざまな生きづらさを抱える方にもやさしい窓口作りをお願いします。</p>	<p>民間委託業者による接遇研修の内容には、身だしなみや言葉遣いに対する研修以外にも、近年増加傾向にある外国人住民や高齢者・障がいのある人などにも、わかりやすい言葉で説明ができるよう、令和4年度より「やさしい日本語研修」を取り入れております。また、それらの研修の成果が身についているか、自身の接遇状況を振り返るために、全職員に対し、年に2回「接遇状況セルフチェック」を実施しております。セルフチェックの結果、できていないという項目があった場合には、各課長より当該職員への個別指導や、朝礼において接遇力向上に向けたメッセージの発信などを行っております。</p> <p>いわゆる「たらいまわし」への対策といたしましては、市民のニーズに合った適切な窓口を案内できるように、相談内容に対応した相談窓口・電話番号がわかる「50音別業務担当一覧表」を作成し、職員全員に情報共有し活用しております。また、この一覧表に関しましては、市民の方もご利用していただけるように、区ホームページにも掲載しております。</p> <p>その他の取組として、住所異動に伴う手続きなど、区役所の窓口で届出をされた方が、引き続き他の窓口でも届出が必要となる場合、最初の窓口で「スムーズパス」をお渡ししています。そのパスには、順次回っていただく窓口番号が記載されており、迷うことなく手続きが必要な窓口へ行くことができます。また、次の窓口において、「スムーズパス」を専用の受付ボックスに投函することで、あらたに番号札をとる必要がなく、次の窓口での待ち時間を少なくできる仕組みとなっています。とりわけ、身近な人が亡くなられた後には、必要な手続きがたくさんあり、区役所はもちろん、区役所以外にも様々な窓口への届出が必要となります。ご遺族のご負担を少しでも和らげるため、死亡届に伴う手続きをまとめた「おくやみ手続き案内」を作成しております。死亡届を提出された方にお渡ししているほか、庁舎案内にも常時配架しており、どなたでもご利用いただけます。</p> <p>今後とも、職員があらゆる人々の立場に立って親切・丁寧な対応ができるよう、接遇研修などを通じ努めるとともに、来庁する皆様にご利用いただきやすい窓口作り尽力してまいります。</p> <p>また、社会的つながりが希薄な世帯の方々への対応については、来庁者の背景や表現できない困りごと等にも、職員が気づく力の向上をめざして、令和5年度より保健福祉センターの各担当や関係機関（保健福祉課子ども若者育成支援事業・子育て相談室・住吉区地域自立支援協議会・住吉区地域見守り相談室・住吉区医療介護連携推進会議）が行う、支援者の感度向上に資する研修情報を職員間で共有し、参加を勧奨しています。令和5年度は、「複合的な課題を持つ世帯の地域支援について」や「児童虐待事案のサインと気づき」等をテーマに7件の研修を実施し、101人の職員が参加しました。また、保健福祉課では職員を対象にした接遇研修の中に、感度向上に資するロールプレイを取り入れるなどの取組を行っており、今後ともこうした取組を充実させていきます。</p>	<p>総務課 保健福祉課 （保健福祉） 保健福祉課 （健康推進） 生活支援課</p>

2 多様性が尊重され、つながりの中で誰もが生きやすい社会の実現

●戦略



2-1 地域福祉の推進

【めざす状態】

誰もがありのままの存在として尊重され、自分に合った居場所や役割を得て、生きがいを持って暮らしている状態

課題認識

- ✓生きづらさを抱えた人々が孤立し、支援の網の目から漏れてしまうことを防ぐためには、支援が必要な人々を相談支援機関・行政・地域が一体となって支える仕組みの充実が必要
- ✓住み慣れた地域で誰かの役に立ちたいという区民の思いを、地域の活動につなげる仕組みが必要である。

主な戦略

- ✓地域と専門職、専門職間のネットワークづくりを進め、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
- ✓地域見守り支援システムの構築に向けた取組
- ✓地域住民や専門機関などが集まり、地域の理想像を共有し、実現に向けて取り組む場などの開催を支援(地域座談会の開催及び小地域福祉計画の策定)

アウトカム指標

「誰もが安心して暮らせるまちと感じる」と回答する割合(区民意識調査)

	R6	R7	R8	R9	R10	目標	R6実績	R5実績
実績						75%以上		R6新指標

● 具体的取組

2-1-1 支援が必要な人々へのつながりづくり

取組内容	R7計画	R7実績	評価
複合的な課題を抱えた要援護者などに対応するために、地域と専門職、専門職間のネットワークづくりを進め、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る。 ・総合的な支援調整の場(つながる場)の開催	年6回以上		
住吉区全体の福祉課題を共有することで、それぞれの立場で果たすべき役割を認識し、連携して課題解決を図る。 ・区実務者代表者会議の開催	年1回以上		
地域包括支援センターの機能や役割についての周知・広報を行う。 ・窓口や区イベントでのリーフレット配付	・窓口(通 ・健康まつり (10月) ・区民まつり (10月)		

プロセス指標

①「住吉区全体の福祉課題について、認識が深まった」と感じた区実務者代表者会議の参加者の割合(参加者アンケート)

②「地域包括支援センターについて知っている」と回答した割合(区民意識調査)

R7目標	R7実績	評価	R6実績	R5実績
①75%以上				未測定
②40%以上				44.6%

2-1-2 みんなが支えあう豊かなコミュニティづくり

取組内容	R7計画	R7実績	評価
<p>地域見守り支援システム構築に向けた取組を行う。</p> <p>①「地域見守り相談室」において次の業務を実施 ・既存の福祉サービスだけでは対応が困難な事案に係る相談業務 ・災害時における要援護者支援台帳への登録受付、名簿の調製、個別支援プラン作成にかかる相談業務等</p> <p>②4つの包括圏域ごとにCSW(コミュニティソーシャルワーカー)を1名配置し、要援護者への積極的な訪問(アウトリーチ)を行い、身近な地域での相談や支援を実施</p>	<p>①相談や支援件数: 6,500 8,000 件以上</p> <p>②アウトリーチを行った件数: 1,500 1,650件以上</p>		
<p>小地域福祉計画の策定に向けた支援を行う。</p> <p>①小地域での話し合いの場として地域座談会(地域住民、企業、NPO、商店、ボランティア等参加)を開催</p> <p>②小地域福祉計画の策定支援</p>	<p>①4地域</p> <p>②2地域</p>		
ICTリテラシーの向上に向けた取組(スマホ相談会)を実施する。	全12地域		

プロセス指標

①地域見守り相談室における相談や支援件数

②CSWがアウトリーチを行った件数

③「地域座談会のような地域の話し合いの場を継続して開催したい」と感じた地域座談会の参加者の割合(参加者アンケート)

R7目標	R7実績	評価	R6実績	R5実績
①6,500 8,000件以上				7,135件
②1,500 1,650件以上				1,605件
③80%以上				R6新指標