

「一般社団法人 大阪市老人福祉施設連盟」との協議等議事録（要旨）

福祉局

- 1 日 時 令和6年9月20日（金） 10：00～11：00
- 2 場 所 大阪市役所 地下1階 第1共通会議室
- 3 団 体 名 一般社団法人 大阪市老人福祉施設連盟
- 4 協議等の趣旨 「令和7年度制度・政策及び予算要望について」に関する要望
- 5 出 席 者
（団体側）
代表者 他 14 人
（本 市）
福祉局 4 人

6 議 事

(1) 人材確保について（項目番号3（1）（2））

団体要望概要

- ・福祉読本があっても、学校の先生は忙しく、生徒に福祉を理解させることができていない。
- ・大阪市社会福祉研修・情報センターで人材の確保・育成等しているが、具体的な動きがない、就職セミナーや大学へのオリエンテーションなどをやっていくべきである。その中で福祉への興味がない市民の方に興味を持ってもらうことが必要である。（要望のみ）
- ・アシスタントワーカー事業について、点ではなく面で展開できるような仕組みが必要である。また、区単位でイベントやセミナーを開催するなどして広がるようにしていただきたい。
- ・介護の魅力を伝える仕組みづくりを一緒に考えて行けたらと考える。
- ・施設の近くの人が働きに来てもらえるような周知やアピールをしていただきたい。
- ・外国人人材の方々が離職しないように、外国人人材向けの研修を実施するなど、定着も含めて考えていくべきである。

※団体からの意見・要望のみで本市からの説明はなし

(2) カスタマーハラスメントについて（項目番号5（1））

団体要望概要

- ・エッセンシャルワーカーは非常にクレームが多い職場であるが、今は、条例もないので現場でトラブルになっても民事不介入で来てくれない。東京都のように条例化し、警察も介入してくれるよう仕組みがないと職員を守れず、若手職員から敬遠される職場になっている。他の分野以上に、生活保障分野では相談とカスハラとの線引きが曖昧で、毅然とした対応が難しいのでしっかりと検討してほしい。カスハラ条例は福祉だけでは難しいと思うが、福祉局がまず声上げてほしい。例えば、リーフレットを作ってもらいことはできないのか。
- ・大阪市社会福祉研修・情報センターが行うメンタルヘルス相談と研修を生かした一体的な仕組みが必要である。階層別の研修を実施し、メンタル相談につなげていく仕組みづくりが必要である。(要望のみ)

本市説明概要

- ・カスハラは、大阪市の社会福祉の現場において非常に重大な問題であると認識している。一方で、国・府・市にはそれぞれ役割があり、カスハラは、東京都と同じように、まずは労働行政を担う都道府県が検討してもらおうべきと考えている。カスハラ対象施設には、介護施設や措置施設以外にもたくさん対象があり、大変難しい課題ではあるが、福祉局として出来ることから考えていきたい。リーフレットについては、過去にどこがしていたか確認し検討したい。