

|                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1. ①                               |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                       | 介護の申請や相談については、懇切丁寧に対応すること。         |
| <p>(回答)</p> <p>介護保険に関する相談については、窓口等に相談に来られた被保険者の状況をお聞きし、その方の状況に応じて、申請方法や制度等についてのご案内を行っています。</p> <p>また、介護保険の認定申請が初めての方には、申請から決定、サービスの利用までの流れを分かりやすく説明し、保険料に関する相談には、その方の状況に応じて保険料段階の説明や軽減の制度についてのご案内などを行っているところです。</p> <p>今後も引き続き、区民の皆さまのご相談については、懇切丁寧に対応するように努めてまいります。</p> |                                    |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                       | 阿倍野区役所 保健福祉課（介護保険） 電話：06-6622-9859 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1. ②                                                       |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 介護保険料の滞納者・未納者については、無理な取り立てや滞納処分をせず、換価の猶予など理解と納得を得た対応を行うこと。 |
| <p>(回答)</p> <p>介護保険制度は、被保険者の皆様が保険料を負担し、相互に助けあう社会保障制度です。</p> <p>介護保険料の滞納は、歳入の確保といった介護保険運営上の問題にとどまらず、被保険者間の負担の公平性を損なうものであることから、滞納被保険者に対する粘り強い納付督促を行いながら、滞納保険料の圧縮・解消に努めているところです。</p> <p>介護保険料については、介護保険法第144条により、「地方自治法第231条の3第3項に規定する法律で定める歳入とする」と規定されており、地方自治法第231条の3第3項に規定される歳入については、納期限までに納付がない場合、期限を指定して督促を行い、督促による納付期限までにその納付すべき金額の納付がない場合には、地方税の滞納処分の例により処分することができると規定されています。</p> <p>本市では、納付期限までに介護保険料の納付がない場合、あらためて納付期限を定め、督促状を送付し納付をお願いしているところです。</p> <p>また、督促状送付後においても、お電話や文書の送付、必要に応じて訪問を行うなど、きめ細かに納付のお願いをしているところですが、納付困難の相談対応時に、生活の困りごと等を把握した場合には、適切な相談支援機関を案内するなど、丁寧な対応を行っているところです。</p> |                                                            |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 福祉局 高齢者施策部 介護保険課（保険給付グループ） 電話：06-6208-8059                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1. ③                                                           |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 介護保険料の内訳別減免者数を明らかにし、チラシを決定通知書に同封したり、広報誌に掲載するなど、制度を広く告知し、活用すること |
| <p>(回答)</p> <p>令和5年度の決算時点での本市の減免者数の内訳は、給付制限減免が89件、災害減免が51件、所得減少減免が2,431件、生活困窮者減免が5,014件となります。</p> <p>本市では、介護保険料決定通知書を送付する際に同封するチラシに、減免制度についての情報を記載し、毎年すべての被保険者へ周知しております。また、本市のホームページに情報を掲載するほか、介護保険パンフレット（ハートページ）に記載し、市役所・区役所・その他関係機関の窓口に着用しています。加えて、減免制度の説明ビラを各区窓口に設置し、来庁者に案内しております。</p> <p>さらに、65歳に到達した方や市外からの転入者など、新たに被保険者資格を取得する方へ介護保険被保険者証を送付する際、減免制度を記載した介護保険ハンドブックを同封することで、被保険者へ情報を周知できるよう努めております。</p> |                                                                |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 福祉局 高齢者施策部 介護保険課（保険給付グループ） 電話：06-6208-8059                     |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 番号 | 1. ④                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 項目 | <p>介護認定は法令通り一か月以内に速やかに認定出来るように必要な措置を講ずること。また、がん患者など「緊急を要する者」については、迅速に認定するよう催促すること。</p> <p>(回答)</p> <p>要介護認定申請に対する処分は、介護保険法第 27 条に基づき当該申請を受理してから 30 日以内に行う必要があり、また、その遵守に向けた注力は保険者としての務めであると考えております。</p> <p>本市におきましては、申請受領後結果が出るまでの期間の短縮のため、要介護・要支援認定事務を委託している事業者に対し、申請受領後速やかに調査依頼及び意見書作成依頼を行うとともに、依頼後 15 日を経過しても回答がない場合には速やかに督促を行うなど、進捗管理の徹底を指示しています。</p> <p>認定調査業務の委託事業者については、これまで大阪市社会福祉協議会にのみ認定調査の委託を行っていましたが、令和 3 年度から、新たな法人にも参入いただくなど、調査体制の強化を図ってきております。</p> <p>なお、末期がん等の方など要介護・要支援認定を迅速に行う必要がある方につきましては、認定申請受付時に各区保健福祉センター介護保険担当、または認定事務センターから各訪問調査員室に認定調査を至急で行っていただくよう電話連絡を行っております。各訪問調査員室は、認定調査依頼書の到着を待たずに、被保険者等申請者へ訪問日の日程調整を行い、迅速な認定調査を行っております。また、認定申請時に末期がん等で、至急対応の対象とした被保険者については、一次判定日より直近の審査会当日に至急案件として追加で審査判定を行う等迅速な認定が行えるような体制を構築しております。</p> <p>引き続き法定期間で適正な要介護認定を行うよう取り組んでまいります。</p> |
| 担当 | 福祉局高齢者施策部介護保険課（認定グループ）      電話：06-4392-1727                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1. ⑤                                                                                       |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 訪問型サービス（生活援助）が、幅広く利用できるよう地域包括支援センターと連携して改善すること。                                            |
| <p>（回答）</p> <p>本市では、要支援１・２の方が利用できる介護予防サービスのうち、訪問介護と通所介護は、平成２９年４月から、介護予防・日常生活支援総合事業（以下「総合事業」という。）のサービスとしてそれぞれ訪問型サービス、通所型サービスとして実施しています。</p> <p>訪問型サービスのうち生活援助型サービスについては、令和３年度では１１５,２３９件、令和４年度では１２１,５０７件、令和５年度では１２６,２４４件の利用実績があり、今後の見込みにつきましては、第９期計画におきまして、令和６年度が１２６,３９１件、令和７年度が１２６,２５４件、令和８年度が１２６,１９９件を推計しております。</p> <p>なお、総合事業における介護予防ケアマネジメントについては、介護予防及び生活支援を目的として、適切なアセスメントにより利用者の状況を踏まえた目標を設定し、利用者本人が理解した上で、目標の達成に取り組むよう促すとともに、利用者の個々の状態に応じた多様なサービスを適切に利用することについて検討し、ケアプランを作成することが重要となります。</p> <p>ケアマネジャーの専門性がこれまで以上に重要になると考えられたことから、本市では、サービス利用対象者に対して適切なサービスが提供されるよう、介護予防ケアマネジメントを行う際に、訪問型サービスの決定プロセスを標準化し、客観的に判断するための指標を設けています。訪問型サービスの選択にあたっては、地域包括支援センター・指定居宅介護支援事業者が当該指標に沿った振分を行い、利用者の状態に応じた適切な訪問型サービスを利用いただいています。</p> |                                                                                            |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 福祉局高齢者施策部介護保険課（管理グループ） 電話：０６-６２０８-８０２８<br>福祉局 高齢者施策部 地域包括ケア推進課（地域包括ケアグループ） 電話：０６-６２０８-８０６０ |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1. ⑥                                                                                   |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 虐待・孤立・近隣とのトラブル・サービス拒否等の「支援困難者」の支援については、サービス利用者に任せにせず、区役所と地域包括支援センターが連携してケアマネジメントを行うこと。 |
| <p>(回答)</p> <p>地域包括支援センターでは、個々の高齢者等の状況や変化に応じた包括的・継続的なケアマネジメントを実現するため、地域の介護支援専門員が抱える支援困難事例について、他の職種や地域の関係者、関係機関と連携し、助言等を行うこととしています。</p> <p>複合的な課題を含む相談については、地域包括支援センターが様々な関係機関と連携・協力して対応していますが、既存のしくみでは解決できない場合には、各区において、総合的な相談支援体制の充実事業を活用し、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支援方針等を話し合う「総合的な支援調整の場（つながる場）」を開催するなど、支援が困難な事例の解決に向けて取り組んでいるところです。</p> |                                                                                        |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 福祉局 高齢者施策部 地域包括ケア推進課（地域包括ケアグループ） 電話：06-6208-8060<br>福祉局 生活福祉部 地域福祉課 電話：06-6208-7973    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1. ⑦                                                                   |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 高齢者が外出したり、地域で活動・交流できるように、「老人憩の家」が活用できるように、財政や人的支援の施策を行うこと。             |
| <p>(回答)</p> <p>本市では、高齢者の外出機会の増加等を図るため、Osaka Metro や大阪シティバスを 50 円で乗車できる敬老優待乗車証を交付しているほか、高齢者自身の自主的な活動組織で地域におけるの社会参加促進等の活動を行っている老人クラブの育成を図るための補助を行っております。また、高齢者の地域における生きがいをづくりの拠点施設として、百歳体操や教養講座などの実施、高齢者の地域福祉活動や自主的な活動を支援する老人福祉センターを各区に設置するなど高齢者福祉施策を進めております。</p> <p>老人憩の家につきましては、令和 2 年 3 月 31 日付け老人憩の家制度廃止に伴い、令和 2 年 4 月 1 日から地域集会所と老人憩の家が一本化され、各地域で自主的に運営されております。</p> |                                                                        |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 福祉局 高齢福祉課・いきがいグループ 電話：06-6208-8054<br>阿倍野区役所 保健福祉課（福祉） 電話：06-6622-9857 |

|                                                                                       |                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 番号                                                                                    | 2. ①                                      |
| 項目                                                                                    | コロナやインフルエンザなどの感染症については、区民の要望や声に丁寧に対応すること。 |
| <p>(回答)</p> <p>今後も各区保健福祉センターと保健所の役割分担と相互連携はもとより、大阪府などの関係機関と連携しながら、感染症対策に努めてまいります。</p> |                                           |
| 担当                                                                                    | 健康局 保健所 感染症対策課 電話：06-6647-0656            |

|                                                                                                                                                                                                                                              |                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                           | 2. ②                                     |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                           | 無料低額診療医療制度を広く啓発し、利用をはかること。               |
| <p>(回答)</p> <p>「無料低額診療事業」は、社会福祉法に基づく第二種社会福祉事業として、生計困難者のために無料又は低額で診療を行う事業であり、本市内では 15 箇所の病院、33 箇所の診療所にて本事業が実施されています。(令和 6 年 10 月 1 日現在)</p> <p>当該事業の周知については、大阪市ホームページのほか、市民の皆さんの暮らしに役立つ情報をまとめた生活ガイドブック「大阪市くらしの便利帳」に当該事業の概要に関する記事を掲載しています。</p> |                                          |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                           | 福祉局 総務部 総務課 (法人監理グループ) 電話 : 06-6241-6541 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3. ①・②                                                                                                                                    |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>① 国保料の滞納者や納入困難者への相談は、「支払い可能な」優しい対応をおこなうこと。</p> <p>② 滞納者については、給与などの差し押さえは極力避けて、「滞納処分の停止」などの処置を躊躇することなく活用すること。また、換価の猶予、納税の猶予を活用すること。</p> |
| <p>(回答)</p> <p>国民健康保険料収入の確保は単に財政面だけでなく、被保険者の負担の公平性を確保する観点からも重要であり、適切な収納対策は保険者としての責務であると認識しております。</p> <p>本市では、保険料滞納世帯に対しては、文書送付や電話などにより接触を図り、納付相談、納付指導を行う中で、個々の事情の把握に努めるとともに、必要に応じて減免制度をお示しするなど、日頃からきめ細かく丁寧な対応を行っています。</p> <p>保険料を納めていただけない世帯に対しては、関係法令に基づき財産調査を行い、その結果財産が判明した場合には、判明した財産が差押禁止財産に該当しないことやその財産の状況などを慎重に審査した上で、まず差押予告を行い、保険料滞納世帯との接触を図り、個々の事情を十分お聞かせいただくとともに自主的な納付を促しております。</p> <p>それでもなお、特別な事情がないにもかかわらず、保険料を納めていただけない場合は、関係法令に基づき適正に差押え等の滞納処分を行っております。</p> <p>また、滞納処分を行う財産がないなどの理由により、納付能力がないと本市が判断したときは、関係法令に基づき、納付能力が回復するまで滞納処分の停止等を行っております。</p> |                                                                                                                                           |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 福祉局 生活福祉部 保険年金課（収納グループ） 電話：06-6208-9872                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                | 3. ③                                                                 |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                | 一区役所窓口でもポスターを貼るなど一部負担金減免制度の広報を行い、区民が制度をまず知り、丁寧な説明のもと実際に活用できるようにすること。 |
| <p>(回答)</p> <p>一部負担金減免制度の制度周知につきましては、これまでも「区役所窓口等へのビラの配架」のほか、保険証送付の際に同封する「国保だより」や、該当する世帯に2か月毎に送付する「医療費のお知らせ」、「大阪市の国民健康保険（パンフレット）」、といった紙媒体による周知や、「大阪市ホームページ」において情報発信を行ってきたところです。ホームページにつきましては一部負担金減免を案内するページに、よりアクセスしやすくなるよう関連するページでの制度案内、リンクの増設などの充実を図っております。</p> |                                                                      |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                | 福祉局 生活福祉部 保険年金課（給付グループ） 電話：06-6208-7967                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4. ①                                                                                                                                                    |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p><u>特定健診については統一国保となった現時点では他自治体並みに受診率 40%とするよう様々なこれまでとはちがう努力を行うこと。制度内容を充実させるよう本庁に強く要請すること。他自治体が行っているようにポイントやクーポンなどインセンティブを付与し無理なく受診できるようにすること。</u></p> |
| <p>(回答)</p> <p>大阪市国民健康保険では、特定健康診査をより受診しやすいものとするため、特定健康診査の受診費用を無料にするとともに、対象者全員に受診券を送付し、身近な医療機関で受診ができる個別健診と、区役所や小学校等で受診ができる集団健診を実施しています。さらに、健診機会の確保のために受診者の利便性を考慮して、個別健診では市内 1,600 か所だけでなく府内 2,700 か所の取扱医療機関で受診できるようにしており、集団健診では年間約 300 回実施し、特定健康診査とがん検診の同時実施や休日開催を実施しています。また、各区役所と連携した特定健診の周知・啓発、未受診者全員への SMS や受診勧奨はがきの送付、大阪府医師会と連携したかかりつけ医からの受診勧奨等を実施し、特定健診の受診率向上に努めております。令和 6 年度からは新たに、特定健診の受診項目を含む 1 日人間ドックの無料対象者への受診勧奨はがきの送付、おおさか健活マイレージ「アスマイル」の市町村独自ポイントの付与を実施し、より効果的な受診勧奨となるよう努めています。これからも事業の分析や評価を行い、特定健診の受診率向上に向けて取り組んでいきます。</p> <p>(下線部について回答)</p> |                                                                                                                                                         |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 福祉局 生活福祉部 保険年金課（保健事業グループ） 電話：06-6208-9876                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4. ②                                                                                                                |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>市民健診であるガン検診は低所得者・年金生活者・非正規労働者等の生活困難な市民が受ける検診であることから、費用負担をゼロにし、受診者にはお米券やポイントなどを付与すること。個別受診推奨者数と受診者数を明らかにすること。</p> |
| <p>(回答)</p> <p>本市がん検診は、次に該当する方について、受診者負担金を免除しております。①後期高齢者医療被保険者証の対象者、②高齢受給者証の対象者、③生活保護法による被保護世帯に属する方、④中国在留邦人等支援給付の受給世帯に属する方、⑤市民税非課税世帯に属する方。さらに、今年度、「大阪・関西万博『いっとこ！がん検診キャンペーン』』として、おおさか健活マイレージ「アスマイル」を活用し、令和6年4月以降に大阪市がん検診を1種類以上受診された方に、電子マネーに交換可能な「大阪市ポイント」1,000ポイント（1,000円相当）をプレゼントする取組を実施しております。</p> <p>また、令和4年度の本市がん検診対象者数は、胃・大腸・肺がん：1,611,513人、子宮頸がん：1,214,517人、乳がん：849,555人であり、受診者数は、胃がん：20,210人、大腸がん：63,351人、肺がん：53,422人、子宮頸がん：57,625人、乳がん：29,020人です。</p> |                                                                                                                     |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 健康局 健康推進部 健康づくり課 電話：06-6208-9943                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                  |                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                               | 4. ③                                    |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                               | 生活保護利用者での「受診票」を申請制でなく速やかに送付し受診しやすくすること。 |
| <p>(回答)</p> <p>本市では、40 歳以上の生活保護受給者を対象に、健康増進法に基づく市町村業務として大阪市健康診査を実施しており、ホームページや広報紙を活用した制度周知などを行ってきたところです。なお、生活保護受給者であっても、社会保険に加入している方や入院中である方、また、お勤め先等で健康診断を受診できる方等につきましては、大阪市健康診査の対象外となるため、まず、受診の申込をしていただき、資格確認を行ったうえで、受診券や個人票を発送することとしています。</p> |                                         |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                               | 健康局 健康推進部 健康づくり課 電話：06-6208-9943        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4. ④                                     |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 乳幼児健診の未受診者児童については、根気よくゼロになるよう努力すること。     |
| <p>(回答)</p> <p>本市では、3 か月児、1 歳 6 か月児、3 歳児健康診査を各区保健福祉センターにおいて集団方式で実施しております。</p> <p>未受診児童へは、各区保健福祉センターより郵送による再通知や電話・訪問等による受診勧奨を根気よく行い、受診勧奨の取組みに努めております。取組みを行ってもなお未受診で連絡が取れない家庭については、保健師による訪問に加え、通所施設等への状況確認や、民生委員・児童委員・主任児童委員による見守り等を実施し、現状の把握や乳幼児健康診査の受診勧奨に努めております。</p> <p>引き続きあらゆる手法を用いて受診勧奨に努めてまいります。</p> |                                          |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | こども青少年局子育て支援部管理課母子保健グループ 電話：06-6208-9967 |

|                                                                                                               |                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                            | 5. ①                                                                                                        |
| 項目                                                                                                            | <p>受付面接員およびケースワーカーの研修を行い、生活保護手帳・問答集の内容から著しく逸脱した言動を行わないこと。窓口で「水際作戦」でパワハラ、セクハラ発言で、申請を思い留まらせるような言動は行わないこと。</p> |
| <p>(回答)</p> <p>ケースワーカーや受付面接担当職員等に対しては、生活保護法や実施要領等に基づいた保護の実施となるよう新任向けの研修や実践的な研修等を行っており、引き続き資質の向上に努めてまいります。</p> |                                                                                                             |
| 担当                                                                                                            | 福祉局生活福祉部保護課 電話： 06-6208-8014                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5. ②                                                    |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                           | 窓口では、懇切丁寧に聞き取り、要領よく説明し、面談記録を他の相談員にも共有するなど、気持ちよい応対をすること。 |
| <p>(回答)</p> <p>「生活保護行政を適正に運営するための手引について」(平成 18 年 3 月 30 日 社援保発第 0330001 号 厚生労働省社会・援護局保護課長通知)において「面接相談や保護の申請時においては、懇切丁寧に法の趣旨や制度概要を説明するとともに、他法他施策について専門的な立場からの助言を行う等適切な援助を行うことが必要である。」とされています。適切な面接相談となるよう受付面接担当者等に対し、研修等を実施しているところです。また、面接記録については課内で共有し、保護の適正な実施に努めております。</p> |                                                         |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                           | 福祉局生活福祉部保護課 電話： 06-6208-8014                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 5. ③                           |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 意味のない「扶養照会」を強要しないこと。廃止を具申すること。 |
| <p>(回答)</p> <p>扶養援助を受けることができる方は、この援助を最低限度の生活の維持のために活用することが保護に優先するとされており、扶養援助を受けることができると思われる方については、扶養義務者の方に援助の可否をお伺いし、援助をお願いしています。ただし、これまでの生活歴等から扶養援助が期待できない方、扶養援助をお願いすべきではない方に対し、一律に扶養をお願いするということではなく、個々の状況から判断して行っています。なお、生活保護法による保護の実施要領等については、国により定められることとなっており、地方自治体に裁量の余地はありません。</p> |                                |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 福祉局生活福祉部保護課 電話： 06-6208-8012   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5. ④                                                                                                      |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 貸付「つなぎ資金」は速やかに認可すること。CW（ケースワーカー）の対応の仕方が悪い例があります。区役所でも、研修や指導を徹底すること。                                       |
| <p>(回答)</p> <p>大阪市緊急援護資金貸付制度は、生活福祉資金等の公的給付又は公的貸付から支給決定を受けた者が、その支払日までに緊急に資金を必要とする場合に、その世帯の援護を目的として行う資金のことであり、申込書の提出があった時から、必要に応じて借受資格等について調査等を行い、貸付を実施しております。</p> <p>ケースワーカーに対する研修については、福祉局が実施する生活保護制度に関する研修に加え、当区の生活支援担当としても研修を実施しているところです。また、ケースワーカーへの指導も必要に応じ適宜行っているところです。</p> <p>なお、区民サービス向上をめざした接遇研修については、ケースワーカーを含めた区役所全職員を対象として実施しております。</p> |                                                                                                           |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 福祉局 生活福祉部 地域福祉課 電話：06-6208-7951<br>阿倍野区役所 保健福祉課（生活支援） 電話：06-6622-9872<br>阿倍野区役所 総務課（区政企画） 電話：06-6622-9683 |

|                                                                                                                                |                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 番号                                                                                                                             | 5. ⑤                             |
| 項目                                                                                                                             | シングルマザー宅への訪問は必ず女性ケースワーカーが同行すること。 |
| <p>(回答)</p> <p>ケースワーカーは、家庭訪問において被保護者の状況を理解したうえで、自立助長を図るとともに、信頼関係を築くよう努めております。なお、DV 被害者など配慮が必要とされる方に対しては、状況に応じて対応しているところです。</p> |                                  |
| 担当                                                                                                                             | 福祉局生活福祉部保護課 電話： 06-6208-8014     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5. ⑥                                                               |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 医療券については他自治体が行っているように受給者が区役所に取りにいかずともケースワーカーから医療機関に連絡し医療券を送っておくこと。 |
| <p>(回答)</p> <p>医療扶助による診察、医学的処置、手術等の診療の給付は、医療扶助運営要領において、被保護者の申請に基づき被保護者に対する医療の必要性を認めた場合に行うものとされており、保護変更申請書（傷病届）の提出が必要であることから、原則、区役所への来所を求めています。</p> <p>ただし、被保護者本人が身体状況等により来所が困難な場合や、急迫した事由が認められる場合については、電話連絡等により状況を確認のうえ、職権により医療扶助を決定し、指定医療機関等へ医療券を送付することが可能です。</p> <p>また、傷病の治療のため継続受診が必要として、医療要否意見書により一定期間治療の必要性を確認、承認している場合、承認期間中は被保護者に来所を求めることなく、医療券を指定医療機関へ送付しております。</p> |                                                                    |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 福祉局生活福祉部保護課 電話： 06-6208-8021                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5. ⑦                                |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 生活保護手帳に基づき、鍼灸における4km以上の往療料算定を認めること。 |
| <p>(回答)</p> <p>「生活保護法による保護の基準」(昭和38年4月1日厚生省告示第158号)は、要保護者の年齢別、性別、世帯構成別、所在地域別その他保護の種類に応じて必要な事情を考慮した最低限度の生活の需要を満たすに十分なものであって、かつ、これをこえないものでなければならないとされ(生活保護法第8条第2項)、当該基準の別表第4において、施術のための費用は、「生活保護法による医療扶助運営要領について」(昭和36年9月30日社発第727号厚生省社会局長通知)第3の別紙第4号の1から第4号の4の内容を基準とするとされています。</p> <p>また、上記運営要領の第3の7(1)及び(3)アにおいて、医療扶助における施術は、要保護者の申請に基づき、その希望をきいて指定施術機関を福祉事務所が選定した上で、原則として、必要最小限度のものを現物給付するとされています。</p> <p>そのため、本市においては、要保護者の疾病や個別の事情等を踏まえ、施術の給付内容や往療料等に係る費用が、「最低限度の生活の需要を満たすに十分なものであって、かつ、これをこえないものであるか」、「必要最小限度のものとなっているか」の観点から、各区保健福祉センターが、要保護者の希望を確認した上で、指定施術機関を選定し、給付の可否を決定しています。</p> |                                     |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 福祉局生活福祉部保護課 電話：06-6208-8021         |

|                                                                                                                            |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 番号                                                                                                                         | 5. ⑧                             |
| 項目                                                                                                                         | 「生活保護は権利です」のチラシやポスターを作成して活用すること。 |
| <p>(回答)</p> <p>大阪市においてはホームページへの掲載等により、生活保護制度の概要について周知するとともに、生活に困窮されている方や保護の受給を希望される方は、ためらわずに各区保健福祉センターに相談されるよう案内しています。</p> |                                  |
| 担当                                                                                                                         | 福祉局生活福祉部保護課 電話： 06-6208-8012     |

|    |                                                                                 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|
| 番号 | 6. ①                                                                            |
| 項目 | 2023 年度及び 2024 年度直近の認可保育所への年齢別定員数と応募者数、利用保留児童数と内訳別数を明らかにし、保留児童解消の具体的な対策を提示すること。 |

(回答)

・2023 年度及び 2024 年度直近の認可保育所の利用定員は次のとおりです。

利用定員

|         | 0 歳児  | 1 歳児  | 2 歳児  | 3 歳児  | 4 歳児  | 5 歳児  | 計      |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| R5.4.1  | 3,478 | 7,244 | 8,448 | 9,092 | 9,240 | 9,058 | 46,560 |
| R6.10.1 | 3,404 | 7,150 | 8,303 | 9,001 | 9,171 | 8,927 | 45,956 |

・令和 6 年 4 月 1 日現在の国の定義に基づく待機児童数及び利用保留児童数は次のとおりです。

| 区 分                                              | 令和6年4月 | 令和5年4月 | 増 減  |
|--------------------------------------------------|--------|--------|------|
| 新規利用申込数(保育認定者のみ) (A)                             | 14,058 | 13,983 | 75   |
| 利用決定児童数 (B)                                      | 11,267 | 11,294 | ▲ 27 |
| 転所希望 (C) *1                                      | 340    | 348    | ▲ 8  |
| 利用保留児童数 (D) = (A) - (B) - (C)                    | 2,451  | 2,341  | 110  |
| 一時預かり等対応幼稚園 (E)                                  | 22     | 20     | 2    |
| 企業主導型保育事業 (F)                                    | 172    | 180    | ▲ 8  |
| 育休中 (G) *2                                       | 1,080  | 949    | 131  |
| 求職活動休止中 (H) *3                                   | 208    | 127    | 81   |
| 特定保育所希望等 (I) *4                                  | 967    | 1,061  | ▲ 94 |
| 待機児童数<br>(J) = (D) - (E) - (F) - (G) - (H) - (I) | 2      | 4      | ▲ 2  |

(説 明)

利用決定児童数には、調査日時点で保育施設等の利用内定を受けているものを含まず。  
利用保留児童数のうち、こども家庭庁の基準により待機児童数から除外する項目ごとに計上しています。

\*1 転所希望

保育所等を現在利用しているもののうち、第1希望の保育所等でない等の理由により他の保育所等への転所を希望しているもので、現保育所等を継続して利用するもの

\*2 育休中

4月1日現在において育休を取得しているもの(利用予約的に申込んだもののほか、利用保留により育休期間を延長するなど、結果として育休中となったものも含む)のうち、復職の意思がないことが確認できたもの

\*3 求職活動休止中

4月1日現在において、保護者が求職活動を行っていることが確認できないもの

\*4 特定保育所希望等

他に利用可能な保育所等があるにもかかわらず、特定の保育所等を希望し待機しているものや、利用可能な保育所等のあっせんに応じなかったもの

本市では、待機児童を含む保育を必要とする全ての児童の入所枠の確保を図るため、認可保育所等の整備を進めているほか、保育人材確保、保育所等における障がい児の受入れ等、様々な取組を実施し、引き続き待機児童を含む利用保留児童の解消をめざしています。

|    |                                                                                                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 担当 | <p>こども青少年局幼保施策部幼保企画課環境整備グループ<br/>電話：06-6208-8041</p> <p>こども青少年局幼保施策部幼保企画課認可給付グループ<br/>電話：06-6208-8018</p> <p>こども青少年局幼保施策部保育所運営課<br/>電話：06-6684-9317</p> |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 7. ①                                                                             |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 生活困窮者に対するフードバンク・フードパントリー・お弁当配布などの民間団体の取り組みについては、会場の無償提供および会場費補助やチラシ配架などの支援を行うこと。 |
| <p>(回答)</p> <p>本市では、生活保護に至る前の段階の第2のセーフティネットとして、生活困窮者自立相談支援窓口を各区役所に設置しております。</p> <p>生活困窮者支援を通じて、関係機関・関係者のネットワークを構築し、「食」支援も含んだ他事業やインフォーマルな支援の活用を行いながら、対象者の自立までを包括的・継続的に支援できる地域づくりを進めています。</p> <p>また、本区では、今年度の「あべのカーニバル(区民まつり)」会場にて、阿倍野区社会福祉協議会の協力のもとフードバンクを行いました。合わせて、生活困窮者自立相談支援窓口にて、フードバンクの受け入れを常時行っております。</p> <p>要望のありました、民間団体への上記事業等に対しての会場費等補助に関しては、予算確保が困難なため現時点では検討しておりません。チラシ配架などの支援につきましては、阿倍野区役所「区民情報コーナー」チラシ等設置取扱要領の基準に則り対応してまいります。</p> |                                                                                  |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 福祉局 生活福祉部 自立支援課 電話：06-6208-7959<br>阿倍野区役所 保健福祉課（福祉） 電話：06-6622-9857              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 8. ①                                                                      |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 避難所の開設の情報、停電時の支援、 <u>要支援者の安否確認</u> など、地域での救援・救助活動がスムーズに出来るように、指示し、援助すること。 |
| <p>(回答)</p> <p>避難所の開設状況は、大阪防災アプリやおおさか防災ネットで公開し、避難がスムーズにできるよう努めています。</p> <p>大阪市避難行動要支援者避難支援計画（全体計画）において、災害発生時における避難行動要支援者の安否確認は、自主防災組織があらかじめ収集した情報を基に行うことを基本としていますが、自主防災組織では収集できない情報もありえることから、区本部は自主防災組織の協力を得て、小学校区域ごとに整理しておいた「大阪市避難行動要支援者名簿」に基づき、避難行動要支援者の避難状況を確認し、安否が未確認の場合は自主防災組織に迅速な安否確認を依頼し、必要に応じて救出・救護、避難誘導等を指示することとしています。</p> <p>(下線部について回答)</p> |                                                                           |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 危機管理室室危機管理課（減災対策担当） 電話：06-6208-7378・9687                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 8. ②                                                                                                        |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>各区の避難所数と飲食・毛布備蓄数、避難所利用予想数、避難所の洋式トイレ率、要避難支援者数と対策、生活弱者・障がい者への支援策、マンション居住者対策、津波対策、福祉避難所数などの避難計画を明示すること。</p> |
| <p>(回答)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・阿倍野区内の災害時避難所は小中学校を中心に 26 か所あり、当区では 300 人分程度の飲料水や毛布などの日用品を備蓄しております。各災害時避難所の収容可能数や備蓄物資概要は区役所ホームページに掲載しております。</li> <li>・災害時避難所開設時には、「大阪市避難所運営にかかる備蓄計画」に基づき、物資の必要数を市本部と調整したうえで、市内の備蓄拠点から供給されることになっております。</li> <li>・備蓄の簡易トイレは洋式便座型となっております。また、施設のトイレが和式の場合においても、洋式化できる簡易トイレも備蓄しております。</li> <li>・要避難支援者対策としては、災害時避難行動要支援者名簿の整備と、地域と共有する要援護者見守りネットワーク事業名簿の要介護 5 または身体障がい者 1 級を対象者とした個別避難計画の作成を進めております。</li> <li>・現在区内 11 の高齢者施設などで福祉避難所の協定を結んでおり、引き続き協定施設の拡充に向けて取り組んでまいります。</li> <li>・マンション住民に対して在宅避難を基本とする備えやマンション内の防災計画について、出前講座などで周知向上を進めており、とりわけ、マンション防災計画については、令和 4 年に作成したマンション防災計画作成に向けたリーフレットを活用してマンション内での災害時対応のルール作りを推奨しております。</li> <li>・当区は津波浸水想定がないので、津波避難ビル等の津波対策は実施しておりませんが、防災出前講座などで、湾岸エリアでの被災を想定する必要性や、外出先の避難所確認に有効な大阪市防災アプリの紹介などを行っております。</li> </ul> |                                                                                                             |
| 担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 阿倍野区役所 市民協働課（市民協働） 電話：06-6622-9734                                                                          |

|                                               |                                                    |        |         |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------|---------|
| 番号                                            | 9. ①                                               |        |         |
| 項目                                            | 市営住宅の総戸数、空き家戸数、政策空き家戸数、昨年 1 年間の募集戸数と応募者数を明らかにすること。 |        |         |
| (回答)                                          |                                                    |        |         |
| 大阪市営住宅の行政区別管理戸数及び空家戸数、政策空家戸数については、以下の表のとおりです。 |                                                    |        |         |
| 行政区                                           | 管理戸数                                               | 一般空家戸数 | 政策空家戸数  |
| 北                                             | 1, 775                                             | 86     | 165     |
| 都島                                            | 2, 136                                             | 136    | 50      |
| 此花                                            | 4, 037                                             | 286    | 365     |
| 中央                                            | 222                                                | 10     | 0       |
| 港                                             | 4, 221                                             | 253    | 165     |
| 大正                                            | 4, 895                                             | 184    | 919     |
| 天王寺                                           | 919                                                | 60     | 16      |
| 浪速                                            | 3, 826                                             | 252    | 241     |
| 西淀川                                           | 3, 277                                             | 226    | 106     |
| 淀川                                            | 4, 695                                             | 238    | 529     |
| 東淀川                                           | 14, 231                                            | 1, 487 | 1, 497  |
| 東成                                            | 83                                                 | 4      | 1       |
| 生野                                            | 856                                                | 37     | 131     |
| 旭                                             | 3, 183                                             | 251    | 132     |
| 城東                                            | 6, 064                                             | 301    | 374     |
| 鶴見                                            | 8, 833                                             | 906    | 229     |
| 阿倍野                                           | 1, 527                                             | 72     | 178     |
| 住之江                                           | 9, 053                                             | 1, 312 | 166     |
| 住吉                                            | 8, 250                                             | 698    | 255     |
| 東住吉                                           | 1, 885                                             | 246    | 97      |
| 平野                                            | 24, 565                                            | 2, 135 | 3, 052  |
| 西成                                            | 3, 463                                             | 241    | 595     |
| 合計                                            | 111, 996                                           | 9, 421 | 9, 263  |
| ※令和 6 年 11 月末時点（除却対象住戸を含む）                    |                                                    |        |         |
| 令和 5 年度の募集戸数及び応募件数は以下のとおりです。（随時募集を除く）         |                                                    |        |         |
| 募集戸数                                          | 4, 731                                             | 応募件数   | 20, 516 |
| 担当                                            | 都市整備局住宅部 管理課入居契約担当 電話：06-6208-9264                 |        |         |

|                                                                                                       |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 番号                                                                                                    | 9. ②                                                 |
| 項目                                                                                                    | 区内の全老人憩いの家の運営状況(運営団体・運営費・規約・費用等)を明らかにし区民が使いやすいものとする。 |
| <p>(回答)</p> <p>老人憩の家につきましては、令和2年3月31日付け老人憩の家制度廃止に伴い、令和2年4月1日から地域集会所と老人憩の家が一本化され、各地域で自主的に運営されています。</p> |                                                      |
| 担当                                                                                                    | 阿倍野区役所 保健福祉課（福祉） 電話：06-6622-9857                     |