

## 第Ⅱ部 各 論

### 第3章 サービス利用がしやすいしくみづくり

誰もが安心して地域で暮らすことができるよう、地域福祉に関わる方々、行政、社会福祉協議会、各種の専門機関、事業者等が連携して、身近な相談窓口の充実などサービス利用がしやすいしくみづくりに取り組みます。

#### (1) 身近な相談窓口

##### ①現状

- 現在、福祉事務所、保健センターは専門的な相談窓口としての一定の役割を果たしており、また、高齢者に関しては地域包括支援センター<sup>(注)</sup>、障害者に関しては相談支援事業所、子どもに関しては子育て支援センターでの相談窓口、夜間子育て相談ダイヤルなどの身近な相談窓口の環境整備を進めてきました。また、行政サービスセンターでは、市民生活に関する相談窓口を設置しています。
- これまで民生委員・児童委員<sup>(注)</sup>、校区福祉委員会<sup>(注)</sup>、自治会、母子福祉推進委員<sup>(注)</sup>などが市民の身近な相談窓口となってきましたが、平成17年度からはコミュニティソーシャルワーカー<sup>(注)</sup>※（以下、「CSW」と記述します）が地域課題の発見・相談対応の窓口としての機能を担い、これらの方々との連携を図っています。CSWは、地域の社会福祉施設などに設置している「いきいきネット相談支援センター」において相談業務を行っています。
- しかし、アンケートによれば、身近な相談窓口を知らないという人も多くなっています。また、窓口を知らない人やこれまで相談したいと思ったことがない人でも、身近に窓口があった方がよいという声が多くなっており、身近にあって気軽に相談できる窓口のニーズは高いと言えます。
- 地域懇談会においても、相談窓口について多くの意見が出されており、相談する側として、相談内容によってどこに相談するか迷ったり、時間帯、相手との距離感などの理由で相談したくてもできないといった声も聞かれました。また、個人や家庭のプライバシーによって、身近な人や相談機関への相談を考えるとなく悩んでいる人も多くなっています。

##### ②課題

- 相談窓口については、行政における窓口は一定の環境整備が進んでいますが、地域における課題が多様化、また複雑化する状況のもと、高齢者、障害者、子育て中の方などの

分野別の窓口において、より専門的な対応を行っていく必要があります。また、分野を越えた一元的な福祉相談窓口はCSWが担っているものの、十分とは言えない状況です。

- アンケート等を見ると、窓口を知らない、どこに相談してよいのかわからないという人は依然として多く、窓口についての周知方法の工夫や相談しやすい環境づくりなどに引き続き取り組んでいく必要があります。

### ③ 施策の展開

#### ■ 相談窓口の機能の強化

福祉事務所や保健センターをはじめ分野別の相談対応を行っている窓口が、地域における多様化、複雑化する課題に対して、職員の専門性の向上を図ることにより、個々の相談窓口としての機能を強化していきます。

#### ■ 相談窓口の周知の強化

高齢者、障害者、子育て中の方、外国籍の住民等が身近に相談できる窓口について、わかりやすくまとめた内容の相談窓口情報を作成し、市政だより、社協だより、ホームページなど多様な手段を活用して、その情報提供の機会の拡大を図ります。また、相談窓口として市民からの相談にも応じるCSWが、民生委員・児童委員、校区福祉委員会、自治会などと関係機関、専門的な相談先との間にたつたつなぎの役割を果たしていることについて周知の強化を図ります。

## (2) 小地域ネットワーク活動

---

### ① 現状

- 小地域ネットワーク活動は、概ね小学校区を単位として、地域での見守りや支援が必要な方を対象に、地域住民と関係機関が協働で進める支え合いの活動です。地域における多様な生活ニーズへの的確な対応を図るうえで、個人が主体的に関わり、支え合う、地域における「新たな支え合い」（共助）の領域の拡大と強化を図るため、小地域ネットワーク活動を校区福祉委員会活動の核として位置づけています。
- 社会福祉協議会が実施主体となり、校区福祉委員会を中心として声かけ・見守り活動などの個別援助活動や、ふれあい会食会、いきいきサロン、世代間交流などのグループ援助活動が実施されています。また、これらの日常的な活動のほか、介護予防教室、認知症サポーター養成講座、災害時に備えての防災訓練など、様々な取り組みが進められています。
- 小地域ネットワーク活動は、地域の創意工夫を活かし、地域の身近な場所で支え合いの関係をづくり、問題の発見や援助をサポートする活動にもなっていますが、まだまだ地域によってはその活動に差が生じています。

## ②課題

- 地域社会から孤立する人をなくし、地域全体で支え合い、助け合う福祉のまちづくりを推進するため、関係機関と連携しながら見守り・声かけ活動等の個別援助活動やグループ援助活動をより一層充実するとともに、介護予防事業などの健康づくりや災害時の支援体制づくりなど、様々な取り組みを進めていく必要があります。
- 地域の特性をふまえた地域活動を推進するため、地域別に担当する社会福祉協議会の職員が地域との連携を深めて、各地域の活動を活発化していく必要があります。

## ③施策の展開

### ■住民の組織化への支援

小地域ネットワーク活動は、住民主体で行われることが基本です。社会福祉協議会の職員による地域担当の位置づけを明確にし、行政と社会福祉協議会が連携して、このような住民による主体的な組織を支援していきます。

### ■個別援助・グループ援助活動の充実

校区福祉委員会の協力のもと、要援護者の早期発見に努め、声かけ・見守り訪問の対象者や訪問回数を増やすなどして個別援助活動を充実していきます。また、高齢者に偏りがちな取り組みを子育て中の人や障害者など多様な人の交流の場を提供するため、世代間交流などの取り組みに広げていき、グループ援助活動をより一層充実させていきます。さらに、関係機関と連携しながら、介護予防事業などの健康づくりや災害時の支援体制づくりなど、取り組みの多様な展開を図ります。

### ■地域活動の活発化

社会福祉協議会の地域担当職員がより積極的に地域に出向くことにより、地域との連携を強化し、地域の特性に応じた活動を企画・推進し、地域活動の活発化を図っていきます。

## (3) サービスから漏れる対象になりやすい人等への対応と権利擁護

---

### ①現状

- サービスの存在を知らない人、適切なサービス利用ができていない人、各種制度の谷間でサービス提供が難しい人、閉じこもってサービスを受け付けない人など地域にはいろいろな人が暮らしています。
- 本市では、外国籍住民施策基本指針を策定し、多様な民族と文化がともに生きるまちづくりを進めており、外国籍住民の抱える課題を把握し、解決を図っていくために外国籍住民施策懇話会を設置しています。また、国際情報プラザ<sup>(注)</sup>では、市政に関する多言語での情報発信や相談対応、通訳の派遣を行っています。加えて、多くの中国帰国者が生活する地域の行政サービスセンターでは、中国語通訳の配置を行っています。

- 本市は、外国籍住民に対する日本語教室をNPO法人の協力を得て開催するとともに、多文化理解・国際交流を図る活動を支援しています。
- 経済・雇用情勢等を背景として野宿生活を送らざるを得ない人、いわゆるホームレスへの対応として、大阪府において「ホームレス自立支援推進協議会」が設置され、関係機関と連携してホームレスの状況確認や自立への取り組みを進めています。
- 福祉サービスを提供する機関においては、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないとされており、多くの機関では苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員が置かれ、苦情解決を図っています。また、事業者で解決が困難な事案に対する相談等について、必要な助言や相談、調査、あっせん等を行う運営適正化委員会が大阪府社会福祉協議会に設置されています。
- 本市では、市民等から介護保険担当課に寄せられた苦情相談に対して、その内容によっては大阪府と連携して対応するとともに、大阪府国民健康保険団体連合会の介護サービス苦情処理委員会への申立ての援助を行っています。また、公正かつ中立的な立場で指導や助言を行うために、介護保険不正防止・検証・制度円滑推進協議会の中に弁護士や学識経験者で構成する介護保険サービス苦情相談部会を設置しています。
- 日常生活自立支援事業(旧名称・地域福祉権利擁護事業)<sup>(注)</sup>の利用者は増加し続けており、現在も契約を希望する人が多くいます。
- 成年後見制度<sup>(注)</sup>は、市民や関係機関での認知度が高まっていることで申立て件数は増加傾向にあります。対象となる人に身寄りがいない場合など当事者による申立てが期待できない場合、市長申立てを行っています。
- 地域包括支援センターでは、成年後見制度についての相談、情報提供、専門機関へのつなぎ等の支援を行っています。また、大阪後見支援センターでは認知症の高齢者などの権利擁護を行う電話相談や弁護士等による面接相談を実施しています。
- 地域懇談会では、閉じこもりなど地域の中で孤立しがちな人への支援について様々な意見が出され、民生委員・児童委員、校区福祉委員会、自治会などが各地域で地道な訪問を繰り返して信頼関係をつくるなどの対応に努めています。

## ②課題

- サービスが必要な人の発見や早期対応において、地域の果たす役割は大きく、民生委員・児童委員、校区福祉委員会、自治会などの身近なひと同士の支え合いが必要となります。
- 約60カ国の外国籍住民の様々な課題やニーズ等をより的確に把握するとともに、相談対応の充実を図っていくことが必要です。
- ホームレス巡回相談員による巡回相談を実施しているものの、その存在が把握されない人もあり、地域と行政との連携がより必要となります。
- 福祉サービスを提供する機関においては、苦情解決体制があることを市民に周知していく必要があります。
- 日常生活自立支援事業の利用ニーズは今後も増えていくことが予想され、対応できる体制が必要となります。

- 成年後見制度において、親族のほか弁護士、司法書士、社会福祉士といった人が後見人等になりますが、今後も制度の利用者が増加していくと後見人等が不足することになり、新たな担い手が必要となります。

### ③施策の展開

#### ■セーフティネットの充実

地域において困難や課題を抱える人を早期に発見し、必要なサービスにつなげていくため、地域の人材や施設などの資源を有効に活用しながら、重層的なセーフティネットの充実を図ります。

#### ■近隣住民による支え合いの強化

住民と民生委員・児童委員、校区福祉委員会、自治会などの身近なひと同士の支え合いを強化し、小地域ネットワーク活動の見守り、声かけ、訪問といった個別援助活動や、ふれあい会食会、いきいきサロン、世代間交流などのグループ援助活動につなげていきます。

#### ■外国籍住民への情報提供・相談対応の充実

行政の関係部局との連携を図り、相談窓口に寄せられる外国籍住民の相談内容や、地域で外国籍住民とともに生活する市民から寄せられる課題やニーズを随時把握し、外国語による情報提供や相談の機会の拡充などを図ります。

#### ■ホームレスへの自立支援

ホームレスに対して、地域住民への配慮をしつつ、住宅への入居や医療面でのケアなどの相談支援を行っていくことにより自立を促進します。

#### ■苦情解決体制についての周知

サービス利用者等からの苦情に対する適切な解決を図るために、福祉サービスを提供する機関において苦情解決体制があることを市民に周知していきます。

#### ■権利擁護の強化

日常生活自立支援事業では、増加するニーズに対応できる体制についての検討を行います。また、成年後見制度がより活用されるよう、制度の周知・啓発に一層努めるとともに、市民後見人の育成などについても検討していきます。