

令和5年度 事業報告

社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会

令和5年度事業報告

わが国では、急速な少子高齢化の進展や、地域における人のつながりの希薄化が進み、また、コロナ禍の影響も残るなか、国際情勢等を背景とした物価高騰の影響も受け、困窮状態に陥り生活再建の課題を抱える人や社会的に孤立する人が増えるなど、地域生活課題がより一層、複雑・多様化、深刻化している。

こうした状況のなか、本会では第2期大阪市地域福祉活動推進計画に基づく取組みを各区社会福祉協議会と一体となって着実に推進するとともに、3か年計画の最終年度として、目標の達成状況や成果、今後の課題について検証・総括した。そして、引き続き、つながり・支え合うことができる福祉コミュニティづくりを進めていくため、基本目標として、つながりをつくる「地域づくり」と、暮らしを支える「相談支援」の2つを設定し、その重なる部分に「参加支援」を位置付けた第3期大阪市地域福祉活動推進計画（令和6～8年度）を令和6年3月に策定した。

また、広報・情報発信の強化の一環として、本会の認知度を向上させ、必要な人が容易に情報を取得できるようにするため、ホームページを8年ぶりに全面リニューアルするとともに、本会及び各区社会福祉協議会が担っている役割・事業内容を分かりやすく紹介する「大阪市・各区社会福祉協議会パンフレット（あらまし）」を改訂した。

さらに、安定的・継続的な事業展開に向けた組織基盤強化として、人材の確保・育成等に積極的に取り組むとともに、各区社会福祉協議会の法人運営に関わる職員を対象とした学習会を引き続き実施するなど、区社会福祉協議会の法人運営機能の強化に努めた。

令和6年1月に能登半島地震が発生したことを受け、本会では義援金口座の開設や街頭募金活動を行い、被災者のために少しでも力になりたい市民の想いを届けるとともに、被災地からの要請に基づいて災害ボランティアセンターの運営支援のため、石川県内の社会福祉協議会に職員を派遣した。

本会は、地域福祉を推進する中核的な団体として、多様な活動主体と共に地域福祉を推進するという社協の役割・責務を果たしながら、互いに助け合い・支え合う地域共生社会と「一人ひとりの人権が尊重されるやさしさとぬくもりのある福祉によるまちづくり」の実現に向け、積極的に事業を推進した。

取組み実施状況

1 持続可能で自律した組織基盤の強化

(1) 人材の確保・育成・定着

人材確保に向け、社協の仕事内容や魅力を発信する場として、主に新卒予定者を対象とした法人就職説明会や大学での出張説明会を行うとともに、入職までの期間をサポートするための採用内定者説明会を4回開催した。既卒者採用についても、随時募集の枠組みを拡大するなど積極的に採用活動を進め、新卒者・既卒者をあわせ、合計30人の職員を採用した。

職員の資質向上・定着を図るため、職種別にそれぞれの専門性を高める研修や全職員に対して包括的な支援体制の構築について理解を深める全体研修を実施するとともに、次代を担う職員を育成するため、新規採用職員研修や入職2年目・3年目の職員を対象とした若手職員学習会を開催した。

(2) 財政基盤の強化

本会における主な財政基盤は交付金や補助金、委託金などの公的財源であることから、期中での決算見込みを作成し、各事業の予算の執行管理を徹底するとともに、予算執行状況を複数体制で厳正に精査し、適正化に努めた。

また、適切な会計処理のため、顧問税理士法人の定期的な会計チェックを受け、税務調査にも対応した。

遺贈を含む本会の貴重な自主財源となる寄附の確保に向けて、広報誌やホームページを活用し広報を積極的に行った。

(3) 法人運営機能の強化

令和6年度において給与・人事システムの再構築を進めることができるよう、現行の業務フローを点検し、システム再構築後の業務フローを検討するとともに、入札を実施し、業務委託先となる社会保険労務士法人を選定した。

(4) 組織の透明性と信頼性の確保

組織経営のガバナンス強化及び本会業務の適正な遂行に向け、全職員を対象に、コンプライアンス意識の向上を図る研修を実施した。

また、法人運営の信頼性を高めるため、会計監査人による定期監査を受け、適正な運営である旨の結果を公表した。

(5) 広報・情報発信の強化

本会の認知度を向上させ、求める情報にアクセスしやすいホームページにするため、サイト構成及びデザインを見直し、11月に全面リニューアルした。リニューアルにあたっては、人材確保に資するため、採用特設サイトを新設し、あわせて、市内における福祉の取組みと魅力を広く伝えるため、福祉の情報発信サイト「ふくしる大阪」の運用を本格開始した。

また、より多くの市民・団体等に、本会及び区社会福祉協議会（以下、「区社協」という。）が担っている役割・事業内容を分かりやすく紹介することを目的に、写真や図解・イラストを最大限活用して、「大阪市・各区社会福祉協議会パンフレット（あらし）」を改訂した。

広報誌「大阪の社会福祉」（月1回 28,000部/回発行）では、新たに「活動者の広げ方のススメ」「能登半島地震被災地支援」などのコーナーも設け、本会及び各区社協の取組みを発信した。

さらに、地域福祉活動推進への気運をより一層高めるため、社会福祉大会を開催し、第一部では、社会福祉に功績のあった方々や団体の表彰や、共に地域福祉活動を推進していくことを確認した大会宣言を行うとともに、令和5年度から再開した第二部では、講演等を通じ福祉活動に関わる大切さを共有した。

(6) 区社協への法人運営強化に向けた支援

各区社協が適切に法人運営できるよう、各区社協の法人運営に関わる職員を対象とした学習会を引き続き実施するとともに、社会保険適用拡大等、法改正により法人として対応が必要となる事項について学ぶ労務管理研修や、顧問税理士法人との連携による、令和5年10月から施行された消費税に係るインボイス制度への円滑な対応に向けた研修を実施した。

また、大阪市による交付金監査や生活福祉資金貸付事務事業における会計検査院の検査に適切に対応するため、対象区社協と連携し、資料の整備や監査受入れに向けた準備を進めた。

2 第2期 大阪市地域福祉活動推進計画の推進及び次期計画の策定に向けた取組み

第2期大阪市地域福祉活動推進計画に基づき、本会及び区社協が策定している「推進方針」の取組みを推進し、3か年計画の最終年度として、目標の達成状況や成果、今後の展開に向けた課題について検証・総括した。

社会情勢や地域住民の生活課題、地域福祉活動の状況の変化等もふまえ、行政とも連携し、地域福祉に関わる活動者や区社協職員等の意見を得ながら、第3期大阪市地域福祉活動推進計画を令和6年3月に策定した。

3 地域共生社会の実現に向け地域福祉の推進基盤を担う区社協への支援強化

(1) 事業横断的な取組みの推進

ア 第2期 大阪市地域福祉活動推進計画を受け、区社協が策定している「推進方針」に基づく取組みの進捗状況の把握と推進に向けた助言・調整

各区社協が策定している「推進方針」に基づく取組みについて、計画の最終年度として3年間のふりかえりを行い、目標の達成状況や取組み状況を確認し、計画的な推進を支援した。また、「推進方針」の効果や推進体制等について、重点支援区社協（3区）へのヒアリングを通じて課題を把握し、支援するとともに、「推進方針」の運用方法を検証し、次期計画においての進め方を検討した。

イ グループ管理者会や複数事業合同による研修・情報交換会等を通じた事業間連携の強化

各区社協において事業間連携を強化し、個別支援・地域支援の両面から効果的な事業展開を図ることができるよう、地域支援・生活支援合同グループ管理者会を開催するとともに、複数事業合同による研修等を実施した。

(2) 地域づくりの推進

ア 地域アセスメントに係る業務システムや地域支援の評価様式、本会作成の職員向けテキスト「地域支援の参考書」等を活用した地域支援実践の強化

区社協の地域支援の機能強化に向けて、「地域支援の参考書」の有効活用を促すとともに、各区社協の地域支援担当職員それぞれが地域支援計画・ふりかえり様式を作成する過程を通じて、区社協内での検討や助言・指導、計画的な地域への支援が進むよう取り組んだ。

また、前年度システム上で整備した地域情報等のデータの効果的な活用や継続的な更新を後押しするために、区社協職員が改めて地域アセスメントの意義やポイントを共有できる研修を開催した。

イ 見守り活動の周知や各区見守り相談室と地域の見守り活動者との連携強化など、各区・地域における見守り活動の推進に係る支援

事業を通じた地域における見守り活動の推進に向けて、見守り相談室管理者連絡会を通じて意見交換を実施し、各区における取組みを支援した。

また、各区の取組みを把握・共有するとともに、区社協・福祉局・区役所が参加するブロックごとの担当者連絡会等に参画し、適切に助言した。

ウ 生活支援体制整備事業の2層体制におけるコーディネーターの育成及び事業推進の強化並びに各区社協の取組みの可視化・発信の強化

生活支援コーディネーターが本事業の背景や趣旨を理解したうえで、地域住民や関係機関と連携しながら、介護予防・生活支援に資する資源の創出・継続支援をできるように、コミュニティワークに係る研修や通年で視聴できる動画研修を実施した。

また、2層体制での取組み状況を把握し、各コーディネーターが取組みや支援内容をふりかえることを目的に、重点取組みシートを作成し、連絡会で共有した。

(3) 包括的な相談支援体制の充実

ア さまざまな困りごとや複合的な課題を抱えた方、ケアラー支援も含めた包括的な相談支援体制の充実及び行政・関係機関・地域・民間団体等との連携推進

各区における相談機関の連携強化につながるよう、行政を含めた関係機関との連携状況や課題・工夫等を集約・整理し、各区における相談支援機関の連携を促進するとともに、行政が実施する「総合的な相談支援体制の充実事業」との連携強化に努めた。また、ケアラー支援に対する理解や課題共有のため、関係会議で大阪市の状況や支援の取組みを共有した。

イ 生活福祉資金貸付事業・生活困窮者自立支援事業等を通じて明らかになった生活困窮の諸課題に対する対応力の強化

生活困窮や孤独・孤立等の課題への対応力の強化に向け、生活福祉資金貸付事業の新型コロナウイルス感染症特例貸付のフォローアップ支援に係る各区社協の取組みへの支援や、生活困窮者自立相談支援事業の相談支援員を対象とした情報交換会等を実施した。

また、「各区社協が把握・支援する生活のしづらさを抱える人を支える取組みに関する調査」を実施し、生活のしづらさを抱える人への参加の場づくり、食料・物資等による支援等の取組み事例を収集・発信した。

ウ 本会作成の「見守り相談室のCSWガイドライン」に基づくアウトリーチによる専門的な個別支援の推進

生活課題を抱える住民に対するアウトリーチによる支援において、早期発見・早期支援につなげるため、見守り相談室管理者連絡会で、専門的支援の対応方法やポイントを整理したガイドラインを周知するとともに、事業を通じた個別支援のさらなる推進に向け、アウトリーチにより支援機関や必要なサービスにつながった事例や、参加支援に係る支援実践事例を共有した。

エ 地域包括ケアの推進に向けた総合相談を軸とした地域包括支援センター事業の運営支援

地域包括支援センター事業の運営支援として、ワーキングチームでの検討を経て、地域包括支援センターが進める地区診断をテーマに取組み状況や課題を把握し、包括業務の推進に向けた研修会を開催した。また、日々のシステムへの実績入力において、各地域包括支援センターの正確な入力とシステムを活用した効率的な分析を促進するため、システム開発業者と調整し、システム活用研修動画を作成し、市内66地域包括支援センターに周知した。

4 多様な主体・資源がつながる地域福祉活動の推進

(1) 地域におけるつながりづくりの継続・推進

前年度に実施した「ICTでもつながりづくりプロジェクト」をふまえ、区社協職員を対象とした報告会を開催し、ICT活用ポイント集、動画制作の手引き等の成果物の有効活用を促した。

また、各区における地域福祉活動を推進する一助となるよう、前年度実施した「コロナ禍における地域福祉活動状況調査」に関する報告書を活用し、発信するとともに、地域福祉活動状況調査を継続実施し、活動の再開が進む最新の状況を広報誌等で発信した。

地域や区社協において孤独・孤立や生活困窮などの課題に対する取組みを進めるため、11月に「地域福祉シンポジウム」を開催し、地域福祉活動関係者や社協・施設・行政職員など約100人の参加を得て、実践事例を共有し、取組みの気運を高めた。

(2) 認知症への理解を深める取組みの普及・啓発

ア 認知症サポーター養成講座の開催支援

企業・団体における認知症サポーター養成講座の計画書や開催状況を把握・管理するとともに、養成講座の開催を希望する企業・団体に対して、必要に応じ講師調整や関連グッズの需給調整を行った。

イ オレンジサポーター地域活動促進に係る支援

認知症の人やその家族の生活ニーズと認知症サポーターをつなげる「ちむオレンジサポーター」の立上げを促進するため、その担い手となる「オレンジサポーター」を育成するステップアップ研修を、各区社協や認知症強化型地域包括支援センターの協力を得て、全市レベルで3回実施した。

各区の認知症地域支援コーディネーターが研修を開催しやすいよう研修資料を提供するとともに、活動の推進に向け、チームの立上げ及び立上げ後の支援事例を共有し、支援した。(令和5年度の新規立上げ数：184チーム)

その他、認知症の理解が広がるよう、認知症の人にやさしい取組みをしている企業・団体176団体を新規のオレンジパートナーとしてホームページに掲載した。

ウ キャラバン・メイトの養成、フォローアップ及び組織化の支援

キャラバン・メイト養成研修を2回実施し、地域・企業で活躍するキャラバン・メイトを84人養成した。

キャラバン・メイトが認知症サポーター養成講座を開催するためのスキルアップや、キャラバン・メイト間の連携を図り、より発展的な活動につながるようフォローアップ研修として大阪市キャラバン・メイト情報交換会を開催し、令和5年10月に全国キャラバン・メイト連絡協議会が発行した新版「認知症サポーター養成講

座標準教材・認知症を学びみんなで考える」に新しく盛り込まれた要素について解説するとともに、グループに分かれての意見交換を行う場を設けた。

エ 認知症カフェ運営に係る後方支援

認知症の人と家族、地域住民、専門職等誰もが参加できる「集う場（認知症カフェ）」開催にあたっての講師招聘に関する相談や経費助成の取組みを通じて21団体を支援した。

(3) 多様なボランティア・市民活動の推進・発信

ボランティア活動や社会貢献活動への関心が高まるよう、ボランティア・市民活動情報誌COMVO（年10回 40,000部/回発行）において、主に市内でボランティア・市民活動に取り組む約60団体の活動を掲載し、新たな担い手の参加や企業におけるSDGsの推進に向けた情報発信に取り組んだ。

また、区ボランティア・市民活動センター（以下、「区ボラセン」という。）が多様なニーズに対応することができるよう、区社協職員を対象にした研修において事例検討を実施するとともに、各区ボラセンが抱える課題等を共有する情報交換会を実施した。

(4) 地域こども支援ネットワーク事業の推進

多様化するこどもの居場所活動について情報共有し、活動団体や応援企業、社会福祉施設や中間支援組織、行政など、こどもの支援に関わる団体・機関の連携・協働を促進するため、連絡会を6回開催した。

さらに、こどもの居場所活動に対する理解と支援の輪を広げるため、企業の協力を得てこどもたちが食に関わる仕事の体験イベントを開催するとともに、個人・団体・企業等から提供の申出があった物資（87件）を、社会福祉施設の協力を得ながら延べ1,569団体に提供した。

また、こどもの居場所活動を継続した活動とするためには、身近な区において地域のニーズに応じた丁寧な関わり・サポートが必要であるため、各区社協担当者の情報交換会を実施するなど区社協を中心とした区域のネットワークの立上げに向けた調整を実施した。結果、新たに8区で立ち上がり、区域のネットワークが構築されているのは22区となった。

当事業への登録団体は、令和5年度中に67団体が新たに登録し、累計で352団体となった。

(5) 大阪市ボランティア活動振興基金や助成金、寄附金を活用した民間活動への支援

ア 大阪市ボランティア活動振興基金助成の実施

地域福祉の向上・増進・推進に寄与する福祉ボランティア活動の振興及び活動団

体の自立に向けた支援を目的に156団体に助成した。

阿倍野区民センターにおいて開催した助成金交付式では、前年度の交付団体を代表して2団体から活動報告を行い、活動者同士や各区社協の職員とつながりを強化する交流会を実施した。

また、次年度の助成団体の募集に向け、申請団体が助成金の趣旨及び助成金の使途を容易に理解することができるよう、助成要領において助成対象経費や申請に関する留意事項について明記するとともに、申請団体向けに説明会と説明動画の配信を行った。

イ 善意銀行の運営

市民・団体からの善意の預託（金品・物品）を活用し、地域コミュニティづくりや地域福祉活動の推進を図るため、社会福祉関係の施設・団体・機関等に対し、金品及び物品を合計58件払い出した。助成事業に関しては前年度に引き続き、さまざまな形でのつながりづくりに取り組む団体に対して「地域づくり・つながりづくり応援助成金」事業を実施する等、合計22団体へ助成した。

物品受入れ・払出しに関しては、SDGs等に取り組む企業から物品寄附の相談が寄せられ、企業側の意向に沿いながら、各社会事業施設団体や各区社協への払出しを調整した。

その他、株式会社セブン-イレブン・ジャパンと締結した「商品寄贈による社会福祉貢献活動 寄贈品に関する協定」に基づき、各区社協において、寄贈品を生活困窮者やこども食堂の支援に活用した。

また、地域生活課題に対応した取組みへの支援を効果的に進めるため、令和6年度から新規の助成メニューとして「地域の困りごと支えあい活動応援助成金」を設け、募集を行った。

ウ 共同募金を活用した地域福祉活動への助成

市内で居場所づくり活動に取り組む団体を後方支援するために、共同募金助成金助成事業「居場所づくり支援事業」を実施し、12団体に助成した。新型コロナウイルス感染症の5類への移行を機に、食にまつわる居場所活動や居場所における環境整備、プログラム内容の充実等、地域住民が気軽に参加できる取組みの推進につなげた。

(6) 介護予防ポイント事業の実施

活動登録者を増やすため、区社協の協力を得て登録時研修を74回開催し、172人が新規登録した。また、受入対象の未登録施設にはたらきかけ、新たに介護保険施設及び保育所が計54か所登録した。

事業実施状況などを掲載した「ポイントリレー通信」を4回発行し、活動登録者、新規受講者、受入登録施設、関係機関へ配付するとともに、ブロック別交流会を5

回開催し、活動者や受入施設からの報告を取り入れるなどして、活動が円滑に進むよう活動者間の交流を深めた。

また、活動者の利便性向上に向け、受入れ募集している施設をリアルタイムで検索できるスマートフォンアプリケーションの活用を促した。

さらに、活動者に対し、介護予防ポイント換金分を、本会も含めて自身が希望する団体・機関に寄附が可能であることを周知し、合計34,600円分の寄附申請につながった。

5 地域福祉を支える人材確保及び育成強化

(1) 福祉に関心を持つ人を広げるための啓発・情報発信の推進

ア 情報誌「ウェルおおさか」やホームページを活用した福祉従事者及び市民に向けた地域福祉やボランティア市民活動に関する情報発信

多様な社会福祉に関する情報を、情報誌「ウェルおおさか」（年6回 36,000部/回発行）やホームページ、SNSにより発信するとともに、福祉・介護のイベント「ウェルおおさかはーとフェア」の開催などを通して、福祉従事者や市民に広く発信した。

イ 図書・資料閲覧室の運営及び展示コーナーでの企画展示

福祉関係図書・視聴覚資料（DVD・ビデオ）等の収集・貸出（所蔵資料44,670点を保有）を行うとともに、毎月の新着図書・DVDリストや16分野別の図書・DVD紹介リストを作成し配布した。

また、市民から寄贈された古本・書籍・雑誌等を無料配布する「リサイクルブックフェア」を2回開催した。

さらに、北市民館をはじめとした市民館の資料や大阪の社会事業・社会福祉史年表等を展示した。

(2) 福祉教育の充実

多様な関係者との協働による福祉教育実践を各区で広げるため、全国社会福祉協議会が実施する全国福祉教育推進員研修に若手職員6人を推薦し、地域で福祉教育推進に取り組むための、プログラムの企画立案、実施、評価の手法等について習得させた。

また、各区ボラセンの業務担当者を対象に、福祉教育の推進をテーマとした研修会を実施するとともに、業務担当者による情報交換会で、区の福祉教育の取組みについて共有した。

さらに、福祉教育やボランティア学習の推進のため、学校や地域、企業等に38回教材を貸し出した。

(3) 地域福祉活動の担い手育成

ボランティア・市民活動に関心のある市民からの相談に対し、円滑に安心してボランティア活動を始められるようニーズを丁寧に確認しながら活動団体と調整した。

また、ボランティアや市民活動に関する情報をホームページやメールマガジン等で提供するとともに、本会職員が企業や学校など多様な団体が主催する講座に出向き、ボランティア活動のやりがいや楽しさ、留意点などを伝えた。

さらに、地域福祉活動者向けに、新たな地域福祉活動の展開を目指すための研修や、地域福祉活動を運営していくために必要な人材や資金を集めるための手法を学ぶ研修を実施した。

(4) 福祉専門職の育成・確保

ア 福祉のおしごとと魅力発見ミーティングの実施

福祉分野の学部・学科等をもつ大学・専門学校・高校在学中の学生を対象に、広く「福祉」の魅力と実状を伝え、福祉の仕事を目指す人を増やすことを目的として、11月に「福祉のおしごとと魅力発見ミーティング」を開催した。参加者からは「実際に働いている人の話が聞けて福祉の仕事が具体的にイメージできた」、「自分の知らない職場もあり、新しい発見ができてとても良い機会になった」などの意見があった。

イ 社会福祉施設職員を対象とした福祉従事者研修や認知症介護研修、介護職員研修の実施

社会福祉を支える人材養成に向け、社会福祉施設職員を対象とした福祉従事者研修や認知症介護研修、介護職員研修を実施するとともに、市民の福祉に対する理解を深めることを目的とした多様な研修や実習などを実施した。

ウ 社会福祉施設、事業者への人材の確保・育成・定着支援に向けた研修の実施及び人材育成などに関する相談対応と情報提供

人材の確保・育成・定着支援に向け、効果的な求人情報の提供や発信を学ぶ研修、外国人介護人材を受け入れるうえでの基本的な知識や心構え等を学ぶ研修、福祉職員の階層ごとの横のつながりを創出し、仕事に関する情報交換や悩みを共有する「よこいと座談会」などを実施した。

また、大阪市福祉人材養成連絡協議会が運営する「ウェルふるネット」のメールマガジンにより福祉に関する研修等の情報を発信するとともに、社会福祉施設や事業者等からの研修の講師についての相談などに対応した。

エ 社会福祉に関する調査研究

大阪市内で社会福祉の実践を行うグループや個人の研究活動や実践報告を掲載する研究誌「大阪市社会福祉研究」第46号を発行するとともに、大阪市福祉人材養成連絡協議会総会及び作業部会において、今後の福祉人材の育成、確保に関する課

題解決等に向けた取組みについて検討し、事業展開を図った。

オ アシスタントワーカー導入等における福祉・介護人材支援事業の実施

専門職がより専門性を発揮できる環境づくりを行い、人材の定着・育成につなげるとともに、専門職以外の人材（アシスタントワーカー）の介護分野への参入を促し、人材の裾野を拡げることなどを目的に、新たに3施設、計15施設で事業実施した。

カ 福祉職員のためのメンタルヘルス相談及び出張研修の実施

福祉職員のためのメンタルヘルス相談を、相談者21人に対し、電話・来所あわせて36回実施した。

また、出張研修については、事業所等において2か所で実施した。

6 暮らしの相談支援の充実

(1) 地域包括支援センター連絡調整事業

市内66か所の地域包括支援センター（認知症強化型地域包括支援センター、総合相談窓口（ランチ）含む）の機能強化に向け、管理者会を毎月開催し、事業運営に必要な情報提供や課題解決に向けた情報交換を行うとともに、地域包括ケア推進に向けた地域支援事業の連携に向けた研修、階層別研修を実施した。また、実績入力を行うシステムの入力・活用に向けた研修動画を作成し、各地域包括支援センターに周知した。

さらに、家族介護の会連絡会の事務局として、運営支援や認知症介護者研修会を開催した。

(2) 生活福祉資金貸付事務事業

生活福祉資金貸付事業について、各区社協において円滑に業務を実施できるよう、各区社協の取組み状況を把握し、大阪府社会福祉協議会と連絡調整を行った。

また、新型コロナウイルス感染症特例貸付の借受人へのフォローアップ支援について、各区社協において生活困窮者自立支援窓口をはじめとしたさまざまな相談支援機関と連携し、適切な支援が実施できるよう、借受人への支援の手順・ポイント等を整理し、担当職員を対象とした説明会・情報交換会を開催した。

(3) おおさか介護サービス相談センター

介護保険サービスの質の向上に向け、介護保険サービスの利用者やその家族、サービス提供事業者からの相談や苦情を累計2,506件受け付け、中立的な立場で情報提供や助言を行った。

また、利用者が継続的かつ円滑に介護保険サービスを利用できるよう、地域包括支援センターが対応している支援困難ケースに対する助言とともに、専門相談とし

て介護現場における利用者やその家族からの「介護ハラスメント弁護士相談」を実施した。

さらに、地域における円滑な高齢者支援に資するため、地域福祉活動に取り組む市民を対象とした介護相談研修をオンライン及び会場参加併用で開催し、認知症の理解や災害時の要援護者支援など、地域課題を考える機会の充実に努めた。

(4) 休日夜間福祉電話相談事業

相談支援機関の窓口が閉まっている休日夜間に、障がい者・高齢者の福祉に関する電話相談に応じ、関係機関などの情報提供や問題解決に努めた。

また、「大阪市要援護障がい者・高齢者緊急一時保護事業実施の手引き」に基づき、休日夜間時の障がい者・高齢者の虐待通報、緊急一時保護の連絡窓口として、関係機関との連絡調整を行った。

なお、本事業は、令和6年度から「大阪市休日夜間障がい者・高齢者虐待ホットライン事業」に移行し、令和6年3月31日をもって終了した。

(5) ひとり親家庭高等職業訓練促進資金貸付事業

就職に有利な資格（看護師、介護福祉士等）の取得をめざす、ひとり親家庭の親に対して、養成機関への入学準備金を27件貸し付け、自立を支援するとともに、借受人の状況把握に努めた。

また、平成28年度から実施してきた本事業について、一部の債権管理（返還決定済かつ未完納の借受人8件分）を除いて令和6年3月31日をもって終了し、令和6年度からの新規実施団体である「大阪市ひとり親家庭福祉連合会」に移管・引継ぎを行った。

7 暮らしの安心を支える権利擁護の推進

(1) あんしんさぼーと事業（日常生活自立支援事業）の推進

認知症高齢者、特に精神障がい者、知的障がい者の利用者が増加しているなか、関係機関と連携し、本人の意思を尊重する意思決定支援を基本に事業展開を図り、新規契約の促進や利用希望者の待機解消に努めた（令和5年度末現在の契約者数2,450人）。

また、適切な業務遂行のため全区の実地調査を実施し、内部統制機能を高めるとともに、相談員のスキルアップに向けた研修や連絡会を開催した。

さらに、サービスを必要としている市民等に広く認知されるよう、本会及び各区社協職員が地域住民や施設職員等の支援者に対して直接説明するなど、積極的に事業の周知活動を実施した。

(2) 成年後見支援センター事業の推進

権利擁護支援の地域連携ネットワークにおける中核機関として、専門職団体・関係機関が連携する「協議会」の設置・運営に携わった。「協議会」の「総会」「利用促進部会」「点検・評価部会」では、課題解決に向けた議論や方針の検討、中核機関の業務の進捗状況の確認等が行われたほか、「市民後見人部会」では市民後見人の養成や活動支援について議論がなされた。

「協議会」の各部会における議論を受け、市民からの成年後見制度や権利擁護に関する相談支援、本人を中心とする「権利擁護チーム」への専門職派遣、市民後見人の養成及び専門相談等の活動支援、相談支援機関のスキル向上のための利用促進研修等に取り組んだ。

また、制度の認知度向上やさらなる利用促進のため、啓発講演会やシンポジウムを開催するとともに、2区社協で専門職による出張講演会及び親族相談会を実施した。

8 災害に備えた平時からの取組みの推進

(1) 災害対策の迅速・的確な実施及び社協機能の継続

災害時にも迅速かつ的確に対応し、社協機能が継続できるよう、災害対策本部の立上げ・運用の手順、業務継続の優先度や考え方等について整理し、事業継続計画（BCP）の改訂を進めた。

また、災害発生に備え、システムを活用した備蓄物品の管理を行い、期限のある物品の入替えや必要物品を購入した。さらに、災害時における職員の安否確認や被災状況の把握に向けて、ICTを活用した連絡体制ツールを整備し、訓練時に試行運用するとともに、能登半島地震発災時にも使用した。

(2) 職員の災害時における対応力向上

災害発生時に、各自が社協職員として迅速かつ主体的に行動できるよう、学習会及び災害訓練を実施し、特に初動期における参集や対応について確認し、課題を検討した。

また、災害ボランティアセンター運営支援を経験していない若手職員を対象に、社協が災害ボランティアセンターを運営する意義や役割について学ぶ研修を実施した。

(3) 関係団体との連携強化

災害時において支援団体や民間企業などと広域かつ効果的に連携を図るため、おおさか災害支援ネットワーク（OSN）の世話役団体として参画するとともに、ライオンズクラブ国際協会335-B地区とのより身近な地域での連携体制の強化を

めざし、各区社協と担当ライオンズクラブとの協定締結に向けて調整した。

また、北御堂（浄土真宗本願寺派本願寺津村別院）と「災害時における施設利用に関する協定」を8月に締結し、災害時に届けられる多くの資機材のストックヤードやボランティアの需給調整等に係る災害支援の拠点として利用できるようにした。

（４）能登半島地震への対応

令和6年1月1日に発生した能登半島地震への支援として、1月に本会及び各区社協職員による街頭募金活動を実施するとともに、義援金口座や募金箱を常時開設する等、義援金活動による支援に取り組んだ。令和6年3月31日時点の義援金総額は、2,947,197円となっており、石川県共同募金会や中央共同募金会へ送金した。

また、被災地社協における災害ボランティアセンターの運営を支援するために、近畿ブロック社協と連携し、1月26日から石川県（中能登地域）への職員派遣を開始し、志賀町及び七尾市へ令和6年3月31日までに本会及び各区社協職員14人を派遣した。

義援金の呼びかけや被災地支援の状況について、ホームページに掲載し周知するとともに、現地で支援した職員からの報告や被災状況などを広報誌「大阪の社会福祉」及び「ふくしる大阪」にて発信した。

9 介護保険要介護認定調査・障がい支援区分認定調査事業の実施

指定事務受託法人として、19区の要介護認定及び15区の障がい支援区分認定調査業務を担い、要介護94,656件、障がい8,996件、大阪市以外の市町村からの依頼による市内居住者の認定調査については要介護2,078件、障がい8件を実施した。

調査員の資質向上を目的に、新任調査員にはフォローアップ研修を実施するとともに、大阪市が開催する要介護認定調査員現任研修に全調査員を参加させ、障がい支援区分認定調査については、本会独自のカリキュラムとしてフォローアップ研修、現任研修を実施した。

また、調査体制の拡充に向け、多様な媒体による非常勤調査員の求人活動を積極的に行った。

10 福祉関係機関・団体との連携と協働

（１）大阪市民生委員児童委員協議会との連携

地域における身近な相談相手や見守り役として活動を展開する大阪市民生委員児童委員協議会と連携し、区社協で実施する「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」や地域におけるこどもの居場所づくりや子育て支援等の取組みに

ついて、情報を共有した。

(2) 大阪府共同募金会との連携

共同募金助成金を活用して、こどもの居場所づくりや地域福祉活動の推進・発信に関する事業などを実施したほか、こども支援に取り組む団体の連絡会を開催するなど地域福祉活動の推進に努めた。

また、大阪府共同募金会との連携を図り、10月2日に職員有志による赤い羽根共同募金街頭募金活動を実施したほか、広報誌やホームページで共同募金を周知するなど、募金啓発活動に積極的に取り組んだ。

(3) 大阪市社会事業施設協議会、区社会福祉施設連絡会への活動支援と連携強化

大阪市社会事業施設協議会（児童・保育・高齢・生活保護・地域・障がいの6つの種別団体により構成）の事務局として、要望活動を支援するとともに、「地域における公益的な取組みに関する実態調査」報告書について、各法人・施設に対して発信し、各区社協・区社会福祉施設連絡会での共有に向けてはたらきかけ、学習会を開催した。

また、福祉の仕事を目指す人を広げる・つなげるため、「福祉のおしごと魅力発見ミーティング」を実施し、同取組みの様子をまとめた動画を作成・発信した。

(4) 大阪市社会福祉施設人権活動推進連絡協議会への支援・協働

大阪市社会福祉施設人権活動推進連絡協議会の事務局として、社会福祉施設職員が人権課題への理解を深めるため、人権研修や人権ワークショップをさまざまなテーマで実施し、人権啓発活動を積極的に推進した。

(5) 令和5年度近畿ブロック府県・指定都市社会福祉協議会地域福祉・ボランティア担当部・課・所長会議の開催

近畿ブロックでの地域福祉に係る共通する事業や新たな取組みについて共有し、さらなる事業の推進や展開につなげることを目的に、輪番制により本会が事務局となり地域福祉・ボランティア担当部・課・所長会議を開催した。