

令和3年度事業報告

社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会

令和3年度事業報告

わが国では、急速な少子高齢化の進行や地域コミュニティの希薄化により、孤立し生きづらさを抱える人が増えるなど、地域生活課題は多様化・複雑化・深刻化している。

また、新型コロナウイルス感染は収束することなく、地域福祉の推進に大きな影響を与えており、福祉に関わるさまざまな活動主体が連携した、地域での見守り、相談支援の体制づくりや互いに助け合い・支えあう地域づくりが求められている。

本会は令和3年度に設立70周年という節目の年を迎え、これまで担ってきた役割、実績をふりかえり、将来につなげていくため、70周年記念の大阪市社会福祉大会を開催するとともに、記念誌や活動PR動画、事業紹介パンフレットを作製し、社協活動を広く情報発信した。

また、令和3年度は、本会が策定した「第2期 大阪市地域福祉活動推進計画」の初年度にあたり、市・区社協が実施すべき具体的な取組みとその目標を記載した推進方針の推進を図った。

とりわけ、新型コロナウイルスの感染状況下にあっても、地域でつながりを絶やさないようにするため、ICTを活用することで地域福祉活動の継続・再開支援につながるようICTマニュアルを作成し、周知した。また、定期的に地域福祉活動状況調査を実施し、コロナ禍での活動状況や、事業内容を工夫しながら実践している事例などを広報誌やホームページで発信した。

さらに、区社協事業の支援、機能強化にも注力し、全区共通のシステムを用いた地域アセスメントの促進、見守り相談室の機能強化に向けた業務ガイドライン及び生活支援体制整備事業の円滑な実施を目的とした実践ヒント集の作成、コロナ禍における生活福祉資金特例貸付の適正な実施に向けた関係機関との調整など、多角的に支援した。

本会は、設立70周年を機に、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・責務を再確認したうえで、どのような状況下においても、地域での人とのつながりを大切に、見守り・気にかけて、助け合うことで孤立を防ぎ、誰もが生きがいや役割をもち、支え合いながら暮らしていくことのできる地域共生社会の創出、「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、事業を積極的に推進した。

取組み実施状況

1 自律的な事業運営に向けた組織基盤の強化

(1) 人材の確保・育成

人材確保に向けた法人就職説明会や内定者説明会を、オンラインも活用しながら開催し、新卒及び既卒者を32人採用した。

職員の資質向上を図るため、研修計画に基づき、全職員を対象とした福祉の基礎理解、コンプライアンス研修のほか、管理職研修や経験に応じたキャリアパス研修、職種別研修を実施した。

また、次代を担う職員を育成するため、社会人に必要なビジネススキルを習得する内容を新たに取り入れた新規採用職員研修や、就職2年目・3年目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、委託料収入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、寄附制度について広報誌やホームページで広報し、本会への寄附の確保に努めた。

(3) 組織基盤の強化

ア 透明性の確保

コンプライアンス意識の向上を図るため全職員を対象とした研修を実施するとともに、「内部管理体制の基本方針」に基づき、組織経営のガバナンスの確保と本会業務の適正な遂行に努めた。

また、法改正や通達に基づき、職員就業規則、経理規程、個人情報保護規程などの各種規則・規程を改正し、法令遵守に努めた。

さらに、公募により新たな会計監査人を選定し、予備調査及び定期監査を通じて、適正に経理事務を執行した。

イ 広報・啓発活動

情報発信・情報共有を組織全体で推進するため、プロジェクトチームを立ちあげ、社協事業の周知に向け、市・区社協の事業が一目で分かるパンフレットを作成した。

また、ICTを活用した地域活動の取組みを紹介するなど、コロナ禍においてもつなぐを絶やさないよう、より多くの活動実践をホームページや広報誌で発信した。

2 設立70周年記念への取組み

(1) 70周年記念誌の作成

70年の歴史と実践について、地域福祉活動推進の重要性を再確認するとともに、これまでの実績を未来に継承していくため、令和3年11月に「大阪市社会福祉協議会 設立70周年記念誌」を発刊した。

変化の大きかった直近10年間のあゆみを中心にまとめ、設立からの歴史や各区社協の特長ある取組みなども掲載した。

(2) PR動画の製作

市・区社協の活動が多くの人にとって身近な存在となり、活動に賛同していただけるよう、本会の認知度向上を目的にPR動画を製作し、ホームページで配信するとともに、設立70周年記念大阪市社会福祉大会で上映するなど、情報発信の媒体として活用した。

また、リクルート用動画も製作し、法人就職説明会やホームページで配信し、人材確保に努めた。

(3) 設立70周年記念大阪市社会福祉大会の開催

新型コロナウイルス感染症への対策を万全にしながら、大阪市社会福祉大会を2年ぶりに開催した。社会福祉に対する功労者への表彰に加え、優良社会福祉協議会表彰の要件を見直し、校下社会福祉協議会が実施する他の範となる優秀な活動を表彰するとともに、70周年を機に地域福祉をさらに推進していく大会宣言を採択した。

3 「第2期 大阪市地域福祉活動推進計画」(令和3年度～5年度)の推進

「第2期 大阪市地域福祉活動推進計画」の推進にあたり、市民・関係団体に対する周知・啓発に向け、広報誌やホームページなどを通じて計画を紹介するとともに、「概要版」を作成し、地域福祉シンポジウムなどで配付した。

計画の推進に向け、地域福祉活動推進委員会の意見をふまえつつ、市・区社協ごとに具体的な取組みと目標を掲げた「推進方針」を策定するとともに、職員全体研修において計画内容を共有し、取組み状況についてはPDCAサイクルをふまえた進捗管理を徹底した。

また、区社協に対しては推進方針に関する合同ヒアリングの実施や、重点支援区社協を設定するなど、計画的な推進に向け支援した。

4 地域共生社会の実現に向けた区社協事業及び法人運営強化に向けた支援

(1) 社協活動を通じた地域づくりの推進

ア 地域アセスメントの整備促進

区社協向けのコミュニティワーク研修に地域アセスメントの要素を取り入れ、地域支援の具体的な手法・ツールとして浸透を図った。

また、令和3年度に共通の地域アセスメントシステムを各区社協に導入し、地域支援担当情報交換会、ワーキング検討会（年6回、7～11月）及び区社協ヒアリングの場で、活用不十分な区社協に対して助言するなど支援した。（市内326地域中、285地域の地域アセスメントデータを整備済み）

イ 地域支援に関する視点・手法の共有と実践強化

区社協職員が積極的に地域に出向き、地域情報や活動状況を把握するため、地域支援担当をはじめとする新任職員を対象に、本会が作成した「地域支援の参考書」を活用して、具体的な支援の視点や手法を学ぶコミュニティワークの基礎研修を開催した。

ウ コロナ禍でのつながりづくりの継続・推進

ICT活用を促進し、地域福祉活動の継続・再開及び新たな活動への支援につながるため、大阪府福祉基金地域福祉振興助成を活用し、「ICTでもつながりづくりプロジェクト」を実施した。市・区社協の全部署を対象にしたラウンドテーブルの開催や、プロジェクトチームを結成して、社協職員のICTの知識・スキル向上のための「社協職員のためのICTマニュアル」「市・区社協の動画作成の事例集」を作成し、区社協職員に周知した。

また、コロナ禍における地域福祉活動状況調査を3回実施し、市内の地域福祉活動の状況を広報誌やホームページで発信した。

さらに、地域福祉活動の活性化に向け、コロナ禍とその先を見据えた安心・安全な活動の継続・再開とICT活用を含む新たな取組みにつながるよう、地域福祉シンポジウムを開催し、活動者の新たな発想や工夫による活動再開に向けた取組み事例を共有した。

エ 区ボランティア・市民活動センターの活性化

各区ボランティア・市民活動センターの利用促進を図るため、区センターの取組みやボランティア活動支援に対する担当者の思い、ボランティア・市民活動センターの役割などについて、市ボランティア・市民活動センター所長と各区社協の職員がオンラインによる座談会を実施し、ボランティア・市民活動情報誌COMVO（4万部／回・年10回発行）に掲載した。

また、ボランティア担当者の資質向上を目的に、ボランティアコーディネーション

研修を開催するとともに、各区ボランティア・市民活動センターの登録ボランティアグループをホームページで一元的に発信できるよう情報を集約した。

オ 多発する自然災害に備えた取組みの強化

災害支援が未経験な職員に向けて、区社協主催の災害ボランティアセンター設置運営訓練などで、社協が多様な機関と連携・協働して災害ボランティアセンターを運営する意義や、平時からのつながりを活かして、多様なニーズに対応していく必要性など、災害支援に対する意識啓発を図った。

カ 地域福祉推進に向けた関係機関・団体との連携強化

地域のニーズ把握や身近な活動団体との関係構築に向けた支援、各区における活動団体とのネットワークを構築するため、こどもの居場所活動に関する調査を区社協を通じて地域に向けて実施した。

また、身近な区や地域での連携を強化するため、企業などからの活動応援の申し出や相談を受け、区社協と調整し活動団体への支援につなげた。

(2) 総合相談支援体制の強化に向けた取組み

ア 区社協事業実施体制の強化

関連する事業を大きく3つのグループに束ね、グループ内事業を有機的に連携させ、推進することにより、区社協事業の実施体制を強化した。

また、事業の連携強化を図るため、グループ管理者会において区社協が有する多様な相談機能を再確認し、新体制での取組み事例などを共有した。

イ 見守り相談室の機能強化

(ア) 機能強化に向けた取組み

見守り相談室管理者会を定期的開催し、自らSOSを出せない方など支援を必要としている方々に対する特長的な取組みを共有し、事業展開につなげた。

また、福祉局と区役所、区社協が参加する担当者連絡会で、各区の状況や課題を把握し、区社協に対して適切に支援・助言した。

(イ) 「CSWの業務ガイドライン」の作成

要支援者を早期発見し、支援につなぐことができるよう、また見守りに対する地域住民の理解を深め、地域で支え、支えられるしくみづくりを推進するため、各区社協のCSWの業務内容を明確にし、専門的な対応や見守り活動を実施していくうえでの考え方やポイントなどをまとめた「CSWの業務ガイドライン」を作成した。

ウ 地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業と生活困窮者自立相談支援事業の連携強化

見守り相談室と生活困窮者自立支援事業窓口の共通課題である、ひきこもりの方々への支援に向けた研修会を合同で開催し、各事業の役割について共通認識を深め、今後の事業間連携を図る機会とした。

また、事業を越えた連携の意識醸成に向け、研修会、連絡会、ブロック連絡会などの機会を通じて、見守り相談室の管理者が支援調整会議において相談の初期段階から意識的に関わっていくよう、課題の把握や助言するなど支援した。

エ 複合的な課題を抱えた世帯などへの見守りに係る地域づくりの強化

見守り相談室管理者会や生活困窮者自立相談支援事業に係る情報交換会を開催し、相談支援機関などと協働して実施した地域づくりの事例や情報を共有し、各区の事業展開につなげた。

(3) 多様な社会参加の実現に向けた取組み

ア 生きづらさを抱える人を支える取組み

各区で広がっているフードドライブやフードパントリーの取組みにおいて、本会の善意銀行の預託物品を各区社協の窓口などで配付することで、困りごとや生きづらさを抱える方々への支援につながる機会とした。

また、外国につながる市民が増加し、国籍や在留資格なども多様化・複雑化してきている中、区社協ではコロナ禍における生活福祉資金特例貸付など多くの相談を受け、支援につなげた。今後、外国につながる市民を支援し、多文化共生社会を推進していくため、各区での外国人支援団体の活動状況や区社協との関わりを調査し、全区で情報の共有を図った。

さらに、「多文化共生実践講座」を大阪国際交流センターと共催し、地域住民との相互理解を深める機会とした。

イ 社会参加のきっかけづくりの取組み促進

コロナ禍において、地域福祉活動が制限される中、ICTを活用した地域福祉活動の事例を広報誌やホームページで広く発信するとともに、地域福祉シンポジウムを通じて、地域福祉活動の継続や再開支援につなげている活動者の新たな発想や工夫を広く周知するなど、社会参加の機会とした。

(4) 法人運営強化に向けた支援

区社協の法人運営強化に向け、会計事務の平準化及び質の向上を図るため、各区社協の顧問税理士を一本化し、本会が顧問税理士からの状況の報告を受け、適宜区社協

に対し指導・助言するとともに、管理職・経理担当者別の研修を開催した。

また、法令遵守に向け、各種法改正に伴う規則・規程の整備、働き方改革関連法への対応についても支援した。

さらに、新たに各区社協を巡回指導する担当職員を本会に配置し、年2回の実地調査により法人運営・会計処理状況を把握するとともに、共通した改善事項や統一すべき事項を指導・助言し、各区社協の法人運営の平準化に取り組んだ。

5 地域包括ケアシステムの深化・推進に向けた支援

(1) 認知症への理解を深めるための普及・啓発の推進

ア 認知症サポーター養成講座の開催支援

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・団体への支援として、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」の立ちあげを図るため、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、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、会場を分散し、オンラインを活用して実施した。

また、各区の認知症地域支援コーディネーターを対象とした連絡会を開催し、ち〜むオレンジサポーターの立ちあげ事例を共有し、活動の推進に向け支援した。(令和3年度立ちあげチーム数：53チーム)

その他、認知症の人にやさしい取り組みをしている企業・団体をオレンジパートナーとしてホームページに掲載し、認知症の理解が広がるよう取り組んだ。(令和3年度新規掲載企業・団体数：530団体)

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・メイトがコロナ禍でも柔軟に対応できるよう、オンライン型認知症サポーター養成講座の開催手法を学ぶ体験型研修、講座内容を学びなおす聴講型研修などを実施し、資質向上を図った。

また、組織化支援として、キャラバン・メイト連絡会へ加入を希望するキャラバン・メイトの名簿を作成し、各連絡会へ情報提供した。

エ 認知症カフェ運営に係る後方支援

認知症の方と家族、地域住民、専門職など、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の相談や経費を助成するなど支援した。

(2) 地域包括支援センター事業に係る支援

ア 地域包括支援センター（認知症強化型包括支援センター含む）及びブランチ（総合相談窓口）に対する後方支援

地域包括支援センターからの支援困難事例や認知症高齢者への支援についての課題に対して助言し、必要に応じて地域ケア会議へ出席し、地域包括支援センターの事業課題の解決に努めた。

また、地域包括支援センター職員必須研修を開催し、資質向上に努めるとともに、毎月1回地域包括支援センター管理者会で意見交換するなど、必要な情報共有に努めた。

イ 事業実績集計、分析、フィードバック

活動状況を把握・分析し、大阪市地域包括支援センター運営協議会や地域包括支援センター管理者会で報告した。

また、ワーキングメンバーの協力により業務マニュアルの一環として、活動事例集「地域包括ケアの推進～事業間連携について～」を作成し、市内全地域包括支援センターと共有した。

ウ 介護家族の会への支援

大阪市介護家族の会の事務局として、幹事会や研修会の開催支援を通じて、介護での不安や孤独感を軽減し、介護家族を地域で支える取組みを支援した。

(3) 生活支援体制整備事業の推進支援

各区社協が受託・推進する生活支援体制整備事業において、令和3年度から第2層生活支援コーディネーターが配置されたことを踏まえ、「2層体制での事業推進に関するワーキング会議」（幹事会）を設置し、連絡会・情報交換会や研修会を開催した。

また、「生活支援コーディネーター実践ヒント集」を作成するなど、2層体制での事業展開に向けて支援した。

(4) 高齢者の社会参加促進に向けた介護予防ポイント事業の実施

区社協の協力を得て登録時研修を58回開催し、新規登録が111人、新たな受入登録施設は介護保険施設54ヶ所、保育所26ヶ所、計80ヶ所であった。

事業実施状況などを周知するため、「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、各区保健福祉センターなどの関係機関へ配付した。その他、ブロック別交流会を4回開催し（延べ86人が参加）、活動が円滑に進むよう活動者間の交流を深めた。

また、受入れ募集している施設をリアルタイムで検索できるよう、新たにスマート

フォンアプリケーションを開発し、活動者の利便性を向上させた。

さらに、活動者の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・機関に寄附が可能となるよう大阪市に働きかけた結果、合計29,900円分の寄附申請につながった。

6 地域福祉推進のための担い手育成強化

(1) 地域福祉活動の担い手育成

ア ボランティア・市民活動の担い手育成

地域福祉やボランティア・市民活動に関わる担い手の育成と活動推進につながるよう、活動者を養成する講座を開催するとともに、各種団体が実施するボランティア講座や学習会で、講師として活動の意義やポイント及び魅力などを紹介した。

また、学生ボランティアについては、新型コロナウイルス感染予防の観点から、積極的な活動の調整や連絡会などの情報共有の機会は控えたものの、各大学へのチラシ配付や情報誌による周知により、20人の新規登録を行った。

イ 福祉教育・ボランティア学習の推進

全国社会福祉協議会（以下、「全社協」という。）が主催する全国福祉教育推進員研修に区社協職員が参加し、研修終了後、参加職員が区社協ボランティアコーディネーション研修、法人発表会及び施設向けの学習会において、実践の手法・ポイントや施設と協働した実践事例を報告することで、効果的な福祉教育・ボランティア学習の実践につなげた。

(2) 大阪市社会福祉研修・情報センターによる福祉専門職の育成・確保

ア 社会福祉施設職員を対象とした研修の実施

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し、社会福祉を支える人材養成に努めるとともに、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映像資料を活用した実習などを実施した。

イ 社会福祉施設、事業者からの人材育成などに関する相談対応及び情報提供

社会福祉実践の質的向上及び現場職員の資質向上のため、福祉の現場でスーパービジョン（専門的な助言や指導）を実践できる人材の養成を目的にした研修を実施した。

福祉に関する研修情報の配信及び相談対応や福祉職員の自律的なキャリア形成を支援するための「キャリアデザインノート受講履歴管理手帳」を販売するとともに、手帳の普及活用状況や今後の方向性について意見交換した。

また、大阪市社会福祉研修・情報センターが実施する研修情報を大阪市社会事業施設協議会加盟施設に提供し、受講促進を図った。

ウ 社会福祉に関する調査研究

研究誌「大阪市社会福祉研究」第44号を発行するとともに、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 3万6000部/回発行）やホームページなどを通して、市民、福祉関係者に広く発信した。

エ 「介護の職場 担い手創出事業」の実施

専門職がより専門性を発揮できる環境をつくり、人材の定着・育成につなげるとともに、専門職以外の介護分野への参入を促し、人材の裾野を広げることを目的に、令和2年度に引き続き「介護の職場 担い手創出事業」を特別養護老人ホームなど9施設で実施し、人材確保・定着の手法や効果を検証した。

オ 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）などの収集・貸出を行った。
（図書約18,700点、雑誌及び紀要約13,500点、資料約9,200点、視聴覚資料約1,500点、計42,900点を保有）

その他、毎月の新着図書・DVDリストの作成、15分野別の図書・DVD紹介リストを作成し、ホームページで発信したほか研修受講者に配付した。

また、大阪府立市民館設立100周年記念事業として、北市民館をはじめとした市民館の資料を展示した。

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

福祉職員が心の健康に不安を抱いたときに、継続して専門的な相談を受けられることで福祉人材の確保と定着に寄与するとともに、福祉サービスの質の向上を図ることを目的として、福祉職員のためのメンタルヘルス相談を電話・来所含めて28回実施した。

また、社会福祉法人1施設で、出張研修を実施した。

キ 大阪府立市民館設立100周年記念に係る事業への支援

大阪府立市民館設立100周年を記念し、大阪社会福祉史研究会との共催により、「大阪における市民館100年の歩み」と題して講演会を開催し、1階展示スペースで関連資料を展示した。

ク オンライン研修、会議などに対応するWEB設備の充実

個室型オンラインブースの設置やパソコンの増設などWEB設備を充実させることで、動画によるオンデマンド配信研修の推進など、WEBによる研修や会議を積極的に実施した。

7 大阪市ボランティア活動振興基金や助成金などによる民間活動への支援

(1) 大阪市ボランティア活動振興基金を活用した福祉ボランティア活動の支援

地域におけるさまざまな福祉課題の解決や、ボランティア活動の振興及び地域福祉の向上・増進・推進に寄与する福祉ボランティア活動を支援するため、164団体へ助成した。助成団体に対してアンケートを行った結果、団体の身近な相談先である区社協による支援が必要ながことが明らかになり、基金の申請時期に合わせて区社協向けの説明会を開催した。

また、より広く基金が活用されるよう、新規申請団体を対象に申請時の留意点などを伝える説明会も開催した。

さらに、助成金交付団体の活動を取材し、情報誌COMVOに掲載して、基金の活用状況を広く市民に周知した。

(2) 共同募金を活用した地域福祉活動の支援

市内で居場所づくり活動をしている団体を対象に、NHK歳末たすけあい助成金を活用した「居場所づくり支援事業助成金」を12団体に交付した。地域住民が集える場（各世代が交流できる場、社会参加できる場、役割を感じられる場、学習支援やこどもの居場所など）づくりにおいて活用され、感染症対策や新たなアイデアを取り入れた活動の推進につながった。

(3) 善意銀行による支援

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をはじめ、地域福祉活動の推進や大阪の社会福祉に関する社会福祉施設・団体・関係機関などに助成した。令和3年度から「地域づくり・つながりづくり応援助成金」を創設し、コロナ禍の状況下にあっても、各区・地域においてつながりを保ち続けるための取組みを含め、金品及び物品を合計200件払い出した。

また、コロナ禍において、特に衛生物品（アルコール消毒剤、マスクなど）の寄附が増加したことに伴い、各社会福祉団体を中心にマッチングした。

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、コロナ禍での緊急支援として寄贈品を生活困窮者の支援やこども食堂に活用した。

8 災害に備えた取組みの推進

(1) 職員の災害への危機管理意識の醸成

災害発生時に、迅速かつ適切に対応できるよう、市・区社協合同災害対策本部設置訓練を実施し、特に初動期における市・区社協間での情報共有や連携の重要性を改めて確認した。

また、災害ボランティアセンター運営支援の経験がない若手職員を対象に、社協がセンターを運営する意義や役割について学ぶことを目的として、災害ボランティアセンター運営者研修を実施した。

(2) 災害時に組織運営を継続する環境整備

地震だけでなく風水害時にも対応できる動員体制やBCP（事業継続計画）をより実効性のあるものとするため、内容を検討するとともに、備蓄物資を整理・補充し、市・区社協間における備蓄状況の共有を目的に物資の管理・更新が可能なシステムを導入した。

また、災害時ボランティア活動支援積立金の充実を図った。

(3) 他機関との連携協働の推進

災害時における民間企業やNPOなどと広域かつ効果的な連携を図るため、おおさか災害支援ネットワーク（OSN）に世話役団体として参画するとともに、「災害時のボランティア活動支援に関する協定書」に基づくライオンズクラブ国際協会335-B地区との平時からの連携を強化するために、市内のライオンズクラブ代表者と区社協事務局長との懇談会を開催した。

また、災害発生時に、近畿ブロックの府県・指定都市社協間において相互に支援できるように、災害支援研修の企画に参画した。

9 暮らし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

認知症高齢者や地域で暮らす知的障がい・精神障がい者への日常生活支援の必要性は年々高まり、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中、関係機関と連携し、本人らしい生活を送ることができるよう自己決定の尊重を基本に事業展開を図り、新規契約や利用者へ支援した。（令和3年度末現在の契約者数2,585人）

また、適切な業務遂行のため、内部統制の一環として、業務マニュアルに基づき事業実施されているかを確認するため、契約全件の金銭出納状況及び預かり物品の管理状態などを実地調査した。

さらに、管理職や相談員、生活支援員を対象に研修を実施し、待機件数解消に向け取り組んだ。

(2) 成年後見支援センター事業の推進

大阪市地域福祉基本計画の中で成年後見制度の利用促進の中核機関と位置付けられたことから、従来の機能に加え、専門職団体・関係機関が連携協力する「協議会」

の設置・運営や、本人を中心として支援策を検討する「チーム」への専門職の派遣、「あんしんさぼーと事業（日常生活自立支援事業）」から成年後見制度への移行支援、親族後見人の支援など、「権利擁護支援の地域連携ネットワーク」構築に向けた事業を実施した。

また、第15期市民後見人養成講座を開催し、養成講座修了者が登録する市民後見人バンクを設置・運営するとともに、成年後見人等候補者検討会議に市民後見人を推薦し、選任後はセンター、専門職により活動を支援した。令和3年度末現在市民後見人バンク登録者は282人、令和3年度に家庭裁判所から選任された市民後見人は20人（累計296人）となった。

さらに、成年後見制度や市民後見人活動への理解を深めるため、ホームページの充実を図った。

10 多様な相談窓口の充実

(1) ボランティア・市民活動センター事業

市民や企業からのボランティア・市民活動や社会貢献活動などの相談を受け、情報提供や需給調整を行った。

また、メールマガジンや情報誌COMVOなどで、ボランティア募集、講座・イベントなど活動団体の情報を発信した。

さらに、他機関が実施した講座や研修で、ボランティア活動に関心を持ってもらえるよう、本会職員が講師として活動の意義や魅力を伝えた。

(2) おおさか介護サービス相談センター事業

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家族及びサービス提供事業者からの苦情や相談を受け（令和3年度末累計2,194件）、中立的な立場で情報提供や助言を行った。

また、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して助言するとともに、大阪府社会福祉協議会（以下、「大阪府社協」という。）運営適正化委員会及び大阪府国民健康保険連合会との意見・情報交換などを通じて連携を深めた。

さらに、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については、オンライン及び会場参加の併用で実施し、認知症の理解と支援などの学習機会を設け、福祉人材の育成を図った。

(3) 休日夜間福祉電話相談事業

休日夜間における障がい者や高齢者の福祉及び権利擁護に関する電話相談を実施し、内容に応じて関係機関との連携を図るなど、課題解決に努めた。

また、障がい者や高齢者の虐待通報、緊急一時保護の連絡窓口として、虐待対応の

セーフティネットとしての役割を担った。

(4) 生活福祉資金貸付事業

新型コロナウイルスの影響により、令和2年3月から実施している生活福祉資金特別貸付の申請期間が、国の方針で延長が続いている中、本会では区社協において円滑かつ効果的に業務が実施できるよう、対応・状況を随時把握し、全社協、大阪府社協、大阪市と連携しながら、情報提供・連絡調整を行うとともに、対応する職員の確保に努めた。

また、生活困窮者自立支援事業や民生委員児童委員協議会との連携を強化するなど、包括的相談支援体制の構築に努めた。

(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、介護福祉士など）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48件貸し付け、ひとり親家庭の自立を支援した。

1.1 中立・公正な立場にたった事業の展開

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

新型コロナウイルスの影響により認定期間延長措置を大阪市が継続したため、依頼件数は当初の見込件数から大きく減少し、要介護認定訪問調査事業は19区で91,792件、障がい支援区分認定調査事業は市全域で9,958件の調査を実施したほか、他市町村からの依頼により2,545件を調査した。

また、調査対象者一人ひとりの個性や人権に配慮しながら、調査するとともに、訪問調査員の資質向上に向け、各調査員室において研修会や新任者へのフォローアップ研修も開催した。

円滑な調査に向け、タブレット端末を導入予定であったが、大阪市が認定調査システムを開発することになったため、次年度からの導入となった。

令和4年度以降については公募選定の結果、要介護認定調査事業は19区で令和6年度までの3年間、障がい支援区分認定調査事業は市全域で1年間の受託事業者として選定された。

1.2 福祉関係機関・団体との連携と協働

(1) 民生委員・児童委員との連携

日ごろから、高齢者への継続的な見守り活動や安否確認、こどもの見守りや子育て世帯への支援活動に取り組む民生委員・児童委員、主任児童委員と連携を図るため、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」や地域で

の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、情報提供や協力関係づくりを進めた。

(2) 共同募金運動への協力

令和3年度の助成金に基づき、こどもの居場所づくりや地域福祉活動の推進・発信に関する事業を実施したほか、「地域のこどもの福祉のための助成」を受け、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を一層推進した。

赤い羽根共同募金運動が始まる10月1日には、有志職員による街頭募金活動、広報誌やホームページへの掲載など、募金啓発活動に積極的に取り組み、大阪府共同募金会とより緊密な連携を図った。

(3) 大阪市社会事業施設協議会活動の推進

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。以下、「施設協」という。）の事務局として、コロナ禍における公益的な取組みの推進に向けて、学習会や調査を実施した。

また、福祉の仕事を目指す人を広げる・つなげるため、学生と施設職員との懇談会の実施、ホームページを通じた情報発信を支援した。

(4) 大阪市社会福祉施設人権活動推進連絡協議会活動の推進

本会と施設協との共催により、年間を通して人権研修や人権ワークショップをオンライン配信またはオンラインにて実施し、社会福祉施設職員が人権課題への理解を深めるよう、人権啓発活動を積極的に推進した。