

大阪市社会福祉協議会

中期経営計画

計画期間：平成26年度～平成30年度

社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会

はじめに

近年、住民の福祉・生活課題は多様化するとともに、少子高齢化や核家族化の進行、近隣住民のつながりの希薄化により、住民がともに助け合い、支えあうという相互扶助の機能が低下し、自ら支援を求めることができない人たちが潜在化しています。

また、社会経済の変化にともない生活困窮に至るリスクの高い人や稼働年齢層を含む生活保護受給者が増大し、住民の生活を重層的に支えるセーフティネットの構築が必要とされています。

このような社会状況の中で、地域福祉を推進する団体として、主体的な福祉コミュニティの醸成に積極的に取り組み、支援を必要とする人たちが、長年住み慣れた地域で、「一人ひとりの人権が尊重され、誰もが自分らしく安心して暮らすことができるやさしさとぬくもりのある福祉によるまちづくり」の実現に向けた取り組みを推進していくためには、今後、組織基盤の強化を図ることが必要となっています。

このため、本会の事業方針を明確にするるとともに、経営資源に重点を置いた基本的な方向性について検討を重ね、このたび、団体のあるべき将来像を具現化するための行動指針として、平成26年度から平成30年度までの5年間を計画期間とする「中期経営計画」を策定いたしました。

今後は、役職員一丸となり本計画を積極的に推進いたしますとともに、より一層地域福祉の発展に努めてまいりますので、大阪市をはじめ、社会福祉関係機関・施設・団体、民生委員・児童委員、ボランティア・NPOの皆様におかれましては、引き続き、ご支援・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

なお、本計画策定にあたりまして、貴重なご意見やご提言をいただきました多くの関係者の方々に心からお礼申し上げます。

社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会

会 長 乾 繁 夫

目 次

第1章 中期経営計画策定の趣旨	1
1 計画策定の必要性	1
2 計画の構成	2
3 計画の期間	2
第2章 使命、団体ビジョン、今後の方向性等	3
1 使命	3
2 団体ビジョン	3
3 今後の方向性	3
4 計画の構成図	5
第3章 現状と課題及び今後の取り組み	6
1 市社協として取り組む重点項目	7
(1) 区社協活動・地域福祉活動の推進支援	7
(2) 権利擁護の充実	10
(3) 情報発信・広報の充実	13
(4) 社会福祉にかかわる担い手の育成	16
(5) 災害に備えた体制の強化	23
2 中立・公正な立場にたった事業の展開	26
3 組織基盤の強化	32
(1) 人材の育成	33
(2) 財政基盤の強化	36
(3) 組織の透明性と信頼性の確保	39
第4章 計画の推進	43

第1章 中期経営計画策定の趣旨

1 計画策定の必要性

本会は、「一人ひとりの人権が尊重され、誰もが自分らしく安心して暮らすことができるやさしさとぬくもりのある福祉によるまちづくり」の実現をめざして、住民、行政、社会福祉関係機関・施設、民生委員・児童委員、ボランティア、NPO等と協働し、地域福祉を推進する中核的な団体として各種事業を実施しています。

これまで、市の厳しい財政状況や改正介護保険法の施行等、本会を取り巻く状況や新たな時代の変化に対応するため「市社協組織運営改革計画（平成16年12月）」や「市社協改革計画（平成20年3月）」を策定し、求められる社協像とそれに相応しい事業、及び自律した組織運営体制の構築をめざして、多様な雇用形態の導入や給料表の改定などを行い、事業の効率化や人件費の抑制に努め、経営体質の強化を図るとともに、情報公開や法令遵守を徹底し、組織の透明性と信頼性の確保に取り組んできたところです。

大阪市では、平成24年度に策定された「市政改革プラン」に基づき、全市的な施策から区の特長や課題に応じた施策へと方向転換され、区において地域福祉ビジョンの策定や地域支援システムの再構築が進められています。また、平成27年度には、介護保険制度の改正が予定され、要支援サービスの一部地域支援事業への移行や現在モデル事業となっている生活困窮者自立支援事業が本格的に実施され、多様な福祉ニーズやそれに対応する地域における支えあいのしくみなど、地域福祉を取り巻く状況が変化していく中、今後も、市民の福祉ニーズはもちろん、社会情勢や大阪市の動向も見据え、市民に信頼され、本会としての役割を果たしていくためには、従来以上に自らの責任ある自律した法人運営を行わなければなりません。

現状を適切に分析し、その目標を効果的に達成するため、将来を見据え、計画的な事業活動や人材育成及び財源の確保など組織の透明性を図るとともに、自律した組織基盤の強化を図るため、「中期経営計画」を策定しました。

2 計画の構成

本計画は、最初に本会の「使命」及び「団体ビジョン」を明確にし、「今後の方向性」を示しています。

また、それらの実現に向けて、具体的に取り組むべき5つの重点項目及び社会福祉協議会として中立・公正な立場にたった事業についての現状と課題及び今後の取り組みを掲げています。

さらに、5つの重点項目等を効果的・効率的に進めるために必要不可欠な、3つの組織基盤の強化についても現状と課題を踏まえた今後の取り組みを掲げ、本会が社会福祉法に位置付けられた地域福祉を推進する公共性の高い社会福祉法人として、組織の継続的發展をめざす構成となっています。

3 計画の期間

計画の期間については、策定時より平成30年度までのおよそ5年間とします。

第2章 使命、団体ビジョン、今後の方向性等

1 使命

一人ひとりの人権が尊重され、誰もが自分らしく安心して暮らすことができるやさしさとぬくもりのある福祉によるまちづくり

2 団体ビジョン

市民が抱える福祉課題をふまえ、市域の社協としての特性を活かし、地域福祉推進に向けた事業を展開するとともに、市民に信頼され、自律的な組織をめざします

3 今後の方向性

○地域福祉の推進と組織の持続的な発展をめざし、本計画を策定し、本会の使命である「一人ひとりの人権が尊重され、誰もが自分らしく安心して暮らすことができるやさしさとぬくもりのある福祉によるまちづくり」を実現するため、計画を実行していきます。

○地域においては経済的困窮やひきこもり、孤立、虐待、権利侵害などさまざまな生活課題があり、その予防や早期発見、解決のため、地域住民や地域の各種団体、社会福祉施設等との幅広い連携・協働、しくみづくりなどが必要であり、それらに取り組む区社協の地域福祉推進の総合力を高めていくため、区社協活動・地域福祉活動の推進支援を強化します。

○認知症や知的障がい・精神障がいにより判断能力が十分でない方が、地域において安心して自立した生活を送るためには、判断能力や生活の状況を踏まえた多様な支援が必要であることから、あんしんさぼーと事業や成年後見支援制度を中心とする権利擁護支援体制の充実を図ります。

○地域においては生活課題が深刻化しているとともに、地域福祉活動の担い手が固定化、高齢化しており、今後も住民による地域福祉活動が継続的かつ発展的に展開されるためには、新たな担い手の育成や発掘が重要となっていることから、福祉教育及びボランティア・市民活動の推進を図ります。また、福祉サービスを担う人材の質の確保も課題となっていることから、福祉サービスを提供する法人・施設の人材の育成を支援していきます。

○指定管理施設や委託事業については、地域福祉を推進する団体として本会の使命及び団体ビジョンを果たすために実施することが望ましい事業については、積極的に受託していきます。

○社会福祉協議会は、地域に開かれた組織として住民参加を徹底し、情報公開や説明責任を果たす必要があることから、本会の活動や運営状況を広く市民に理解いただき、信頼を得るため、広報・情報発信機能の充実を図るほか、組織の透明性と信頼性の確保に努めます。

○今後、社会情勢の変化や多様化する福祉ニーズに柔軟かつ迅速に対応し、団体ビジョンに沿った事業を展開していくためには、自主財源の確保が必要なことから、賛助会員の拡大を図るほか、自主財源の確保について検討していきます。

○現在の固有職員の半数以上が50歳以上であり、そのうち約3割が5年以内に退職する職員構成となっていることから、利用者サービスの内容や質を低下させないためにも、退職予定者と事業の運営状況を精査しながら、計画的に新規職員を採用します。また、多様な雇用形態を引き続き導入し、効果的・効率的に事業を推進します。

○本会における全ての業務について、目標を立て実行するだけでなく、業務の成果の評価・分析及び課題・問題点を見出し、状況の変化に応じて計画や方向性を修正することは、継続した業務改善及び改革、業務の効率化、経費の節減を図るためには不可欠なことから、PDCA（計画・実行・評価・改善）サイクルを着実に実施していきま

す。

4 計画の構成図

使 命

一人ひとりの人権が尊重され、誰もが自分らしく安心して暮らすことができるやさしさとぬくもりのある福祉によるまちづくり

団 体 ビジョン

市民が抱える福祉課題をふまえ、市域の社協としての特性を活かし、地域福祉推進に向けた事業を展開するとともに、市民に信頼され、自律的な組織をめざします。

大阪市社会福祉協議会中期経営計画（平成 26 年度～平成 30 年度）

5 つ の 重 点 項 目

区社協活動・地域福祉活動の推進支援

権利擁護の充実

情報発信・広報の充実

社会福祉にかかわる担い手の育成

災害に備えた体制の強化

中立・公正な立場にたった事業の展開

人材の育成

財政基盤の強化

組織の透明性と信頼性の確保

第3章 現状と課題及び今後の取り組み

【大阪市における社会状況】

○大阪市では、地域社会における近隣の住民同士の関係の希薄化など、地域福祉の基盤である地域コミュニティが大きく変わりつつあり、さらに長引く経済不況による雇用の悪化から、貧困、孤立死、虐待、引きこもりなど、様々な福祉課題・生活課題が増大し、複雑化・多様化しています。

○平成25年推計の大阪市の高齢化率は24.0%で、平成22年国勢調査時の22.4%から年々増加していることに加え、ひとり暮らし高齢者の割合が41.1%、高齢者夫婦世帯が25.5%と高齢者のみの世帯が多く占めています。また、平成25年11月末現在での認知症高齢者数も60,534人と年々増加傾向にあります。

○障がい福祉サービス利用者数も平成22年の16,756人から、平成25年4月には20,636人と増加しており、入所施設利用者や入院中の精神障がいのある人の地域移行も進められています。

○大阪市の合計特殊出生率は全国と比較して低くなっており、総人口に占める年少人口、生産年齢人口の割合も減少しています。加えて、子育て層と考えられる30歳代の市民と就学前のこどもが転出超過となっています。

○平成22年国勢調査では世帯規模の縮小が進んでおり、単身者世帯が62万2千世帯と平成22年の32万8千世帯に比べ増加しています。また、平成24年の大阪市における離婚率(2.45%)は大阪府(2.16%)や全国(1.88%)に比して高く、ひとり親家庭も増加しており、家族形態の多様化が見られます。大阪市における生活保護率も、平成26年4月現在で56.0%と、全国値の17.0%を大幅に上回っています。

○このような中、市・区社協は、さまざまな地域福祉活動の推進、身近な地域におけるつながりを活かしたニーズ把握や福祉課題解決のしくみづくりに努めてきました。本会では、区レベルの福祉課題を集約し、先駆的なサービスの検討・実施やそれを全市展開するための取り組み、区社協による地域福祉推進にかかる事業の企画・実施にあたっての助言・情報提供などを支援してきました。

○今後も地域福祉課題の解決に向け、地域福祉推進の中核としての役割を果たし、自律的な組織運営を進められるよう、次の重点項目に取り組んでいきます。

1 市社協として取り組む重点項目

(1) 区社協活動・地域福祉活動の推進支援

【現状と課題】

○大阪市内の各地域では、地域（地区・校下）社会福祉協議会が組織され、各区社協による支援のもと、住民主体の地域福祉活動が長年にわたって取り組まれてきました。現在、大阪市では、ニア・イズ・ベターの方針のもと、全市画一的な施策から各区の特色を活かした施策へと方針転換され、地域活動協議会の設立・運営、区単位での地域支援システムの再構築や福祉施策推進パイロット事業の推進の動きなど、各区・地域における地域福祉を取り巻く状況も変化してきました。

○区社協においては、地域住民が抱える多様な生活課題を受け止め、地域を基盤にして解決につなげる支援やそのしくみづくりを行うことが求められています。とりわけ、経済的困窮やひきこもり、孤立、虐待、権利侵害など深刻な生活課題について、地域住民や地域の各種団体、社会福祉施設、専門機関、ボランティア・NPO団体や行政とともに、地域における幅広い協働・連携の場づくりやしくみづくりを行い、その解決や予防に向けて取り組みを進めていく必要があります。

○区社協では、地域包括支援センター、コミュニティソーシャルワーク推進事業、生活困窮者自立促進支援モデル事業（自立相談支援事業）などの相談事業を実施していますが、事業は公募による受託となっており、継続的・安定的に相談事業に取り組むことが重要です。平成26年度からは生活福祉資金貸付相談事業も各区社協で実施していますが、今後はこれらの事業を通して市民の福祉ニーズを受け止め、市民の福祉向上に必要な事業や活動を検討するためにも、相談事例を積み重ね、その検証も行う必要があります。また、地域を基盤とした個別支援と、一人ひとりの暮らしを支える地域づくりを一体的に行うためには、地域支援担当と相談事業担当との連携や、相談事業相互の連携がより一層重要であり、制度動向などもふまえ、区社協における地域福祉推進の総合力を高めていくことが求められています。

○本会ではこれまで「地域福祉活動計画」や「地域福祉活動をすすめるための大切な視点」などを策定し、市内の区社協活動・地域福祉活動推進に必要な理念・方向性を提示し、活動事例や福祉課題を広く共有するシンポジウムなどを開催してきました。また、区社協に関する各種会議を通して、区を越えた話し合い・情報交換の場をつくり、事例を用いた研修の開催、情報共有のしくみづくりや個別の相談対応などにも取り組み、各区社協の活動を支援してきました。現在、区ごとに特色ある取り組みがすすめられ、区社協内の各事業の連携が一

層重要となる状況をふまえ、これまでの全市的な支援とあわせて、重点的に各区へと出向き、区ごとの特性をふまえたスーパーバイズ機能を果たしていくことが必要となっています。

【今後の取り組み】

●区担当制導入による区社協支援の強化

今後、各区社協が区の特徴に応じた地域福祉推進の中核としての役割を効果的に果たせるよう、「区担当制」を導入し、部門を越えて各区2～3人の担当職員を設置します。

初年度となる平成26年度は、パイロット事業と連動した地域支援など、区社協における地域福祉推進のための重点事業・先駆的事業の支援や、区地域福祉計画やシステムの再構築に関する支援など、各区社協に重点的に関わる内容を定め、うえて支援します。また、区社協と区役所との協議の場にも参加し各区の実情把握に努めます。支援経過や内容については年度末に検証し、次年度の支援へ反映します。そのほか状況把握と各区支援を効果的にすすめるために、福祉局と連携し協議を行います。本会においても、各区社協支援の情報共有や課題整理のため、定期的に区担当者による会議を実施します。

区社協が個別支援・地域支援等の各部門の連携により地域福祉をより一層推進できるよう単年度ごとに希望区を中心に支援対象区を設定し、区社協方針検討の支援を行います。実施にあたり地域福祉活動支援部会と連携し、年度ごとに検証し、次年度の展開へ反映します。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
区担当制の導入による区社協支援の強化	<ul style="list-style-type: none"> 区担当者配置 各区の協議の場への参加 各区の重点項目への支援 支援内容の検証 訪問回数(24区×12か月) 288回	<ul style="list-style-type: none"> 検証をふまえた各区への支援の継続 支援内容の再検証(毎年実施) 288回	288回	288回	288回
福祉局との年間協議回数(政策協議4回・事務協議12回)	16回	16回	16回	16回	16回
区担当会議(年間)	10回	12回	12回	12回	12回

福祉推進方針 検討を支援	平成 25 年度より 3 区社協支援	毎年 2～3 区 (希望区中心)			
-----------------	-----------------------	---------------------	--	--	--

●各種報告書や手引きの作成及び活用による支援

制度動向や区担当等で把握した状況や相談事例の集積などをふまえ、各区に共通した課題や新たな取り組みに関して、各区社協（内容によっては区役所・地域福祉活動の関係者等を含む）を対象として、推進の考え方や方向性をまとめた提言・提案や手引きを毎年度 2 本作成します。作成した提言・提案及び手引きについては、区担当を中心とした支援の場面等に活用し、地域福祉活動や協働・連携の場づくり、しくみづくりの推進を支援します。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
各種報告書や 手引きの作成 及び活用によ る支援	地域福祉推進の ための報告書・手 引きなどのツー ルを作成 生活困窮と社会 的孤立に関する 調査 地域福祉計画、地 域支援システム の再構築にかか る手引き 作成数 2 本	制度動向に応じ たツールの改編 及び作成 社協における個 別支援と地域支 援の連携につい て 動向に応じて	動向をふまえて テーマ設定 2 本	2 本	2 本

(2) 権利擁護の充実

【現状と課題】

○あんしんさぽ一と事業(日常生活自立支援事業)の利用者は、平成17年度に各区社協で事業を開始してから、毎年約300人ずつ増加しており、平成25年度末で約2,800人となっています。今後、認知症高齢者や一人暮らし高齢者の増加、障害者総合支援法の改正等により施設や病院から地域生活へ移行する知的障がい・精神障がい者の増加が見込まれるなか、ニーズの高まりが予想され、事業を遅滞なく効果的・効率的に遂行していくことが課題です。

○成年後見支援センターでは、平成19年より成年後見の申立てに関する相談を行うとともに、地域福祉の視点から、親族以外で後見業務を行う第三者後見人の新たな担い手として「市民後見人」の養成、活動支援を行っており、平成26年7月1日現在、市民後見人バンク登録者が206人で、家庭裁判所より102件の事案に市民後見人が選任されています。

今後市民後見人を養成し、市民後見人バンク登録人数を増やし充実させるとともに、増加する市民後見人バンク登録者や、市民後見人の受任者の支援を継続的に、質を保ちながら行っていくことが必要です。また、市民後見人活動支援相談が成年後見専門相談の8割を越え、一般市民の成年後見申立て支援の相談が入りにくくなっていることも課題です。

また、毎年、家庭裁判所の担当者が変わるたびに、市民後見人の推薦依頼の件数に変動があるため、安定した市民後見人の受任調整を続けていくためのしくみを検討することが必要です。現在、大阪府域で大阪市と同じしくみで市民後見人の養成・活動支援が始まっており、共通する検討課題を協議するために、昨年度から大阪府社協・大阪市社協・堺市社協市民後見人養成・活動支援事業合同事務局会議を開始していますが、そこで安定した市民後見人の受任に関して課題整理したうえで、家庭裁判所や関係機関と協議し、市民後見人養成・活動支援事業を継続的な事業として確立していくことが求められます。

○成年後見制度利用のニーズの増大に対応し、後見人の第三者後見の多様な受け皿が必要となっています。障害者総合支援法の地域生活支援事業において、自治体における法人後見を行う法人の育成、支援が必須事業となり、成年後見支援センターにおいて、今後、社会福祉法人やNPO等の法人後見の状況を把握し、支援、育成を図っていくことも課題です。

○認知症や知的障がい・精神障がいにより判断能力が十分でない方が、地域において安心して自立した生活を送るために、権利擁護支援の体制整備は欠かせないものです。社

協の重要な役割の一つとしてとらえ、あんしんさぽーと事業および成年後見支援制度を中心とする権利擁護支援体制の充実が必要です。

【今後の取り組み】

●あんしんさぽーと事業の効果的・効率的な事業の遂行

あんしんさぽーと事業利用希望者の増加に対応するため、各区に固有職員を1人、契約者数の多い区は複数人数を配置するとともに、嘱託職員を増員します。また、より一層、業務の効率化を図り、今後も成年後見制度への移行を推進し、効果的・効率的に事業を遂行します。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
効果的・効率的な業務の遂行	相談員(嘱託)の増員 18人(82人体制) ・業務の効率化等の検討会 ・成年後見制度へ移行推進 契約件数(年度末) 3,100件	3,400件	3,700件	4,000件	4,300件

●市民後見人バンクの充実及び登録者、受任者への支援

今後も市民後見人を養成し市民後見人バンクを充実させていくとともに、市民後見人バンク登録者、受任者の支援を、質を保ちながら継続的に行い、増加する登録者、受任者への支援体制について検討します。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度

市民後見人の養成及び登録者研修の実施	・市民後見人養成講座					
	・登録者研修会 年8回					
	・受任者懇談会 年6回					
	新規登録者数 40人	40人	40人	40人	40人	40人
	バンク登録数 225人	245人	265人	285人	305人	

●安定した市民後見人受任調整に向けた関係機関との協議

家庭裁判所からの市民後見人推薦依頼の数に変動があるため、市民後見人の受任についての検討事項について、本会及び大阪府社協・堺市社協合同事務局会議において検討を重ねたうえで、家庭裁判所や専門職団体と協議することで、安定した受任調整をめざし、市民後見人養成・活動支援事業が継続可能な事業として確立していけるよう働きかけます。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
安定した市民後見人受任調整に向けた関係機関との協議	3社協合同事務局会議において課題整理 年6回	3社協共通のガイドライン作成			
	3社協合同企画会議(委員参加)の開催1回				
	家庭裁判所との協議 年1回				
	市民後見人選任件数 20件	20件	20件	20件	20件
	累計 114件 実働件数 69件	134件 83件	154件 97件	174件 111件	194件 125件

●法人後見の育成及び支援

法人後見として受任することを検討している組織・団体等に対し相談会を実施し、法人後

見の状況を把握し、市民に必要な法人後見の受け皿の育成、支援を行うとともに、権利擁護支援体制について検討を行います。

(3) 情報発信・広報の充実					
スケジュール及び成果指標					
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
法人後見の育成・支援	相談会の実施・状況把握	状況把握に基づく支援・育成			
	育成団体数	1団体	1団体	1団体	1団体
	相談支援団体数	2団体	2団体	2団体	2団体

【現状と課題】

○本会では、国や市における社会福祉の動向や市域において取り組まれているボランティア・市民活動、施設・NPO等による地域福祉活動などについて、広報紙「大阪の社会福祉」や基幹施設の情報誌、ホームページ等により情報提供していますが、市民の地域福祉への理解を深めていただき、地域福祉活動への参画を推進するためには、より一層内容の充実に努めるとともに、広報の特性や目的、情報を届けたい対象を明確にし、DVDの作成など映像による情報発信やICT（Information and Communication Technology：情報通信技術）の活用など、多様な情報媒体や広報手段について検討していく必要があります。

○これまでの広報紙・情報誌等における情報は、事業や取り組みの報告を伝える内容が比較的多く、一方通行の情報提供でしたが、スマートフォンやタブレット端末の普及によりインターネットを活用して情報を得る人が増加していることから、インターネットの特性である「高い即時性」や「双方向性」に着目した広報手段も検討していかなければなりません。メールマガジン、ブログ、Facebook、ツイッターなどそれぞれの特性・有用性をふまえた情報ツールを活用し、市民が必要としている情報の把握などに努めるとともに、市民が求める正確な情報を、可能な限り速やかに提供していくことが重要です。

○事務局や基幹施設において広報紙やホームページなどにより情報を発信していますが、よりテーマや対象者に見合った情報媒体による効果的・効率的な広報が必要です。また、本会の活動内容を広く市民に理解いただくことで、市民からの信頼をより高め、本会の賛助者を拡大するためにも、本会の運営や活動状況について、常に新しい情報をわかりやすく提供していくことが必要です。

○広報紙・情報誌は印刷媒体として、何度でも読み返すことが可能で、長期間保存ができる等の利点がありますが、月刊・季刊での発行であるため、情報の即時性では限界がある一方、マスメディアを通じた情報発信は、速報性に優れ、市民への浸透性も高いことから、積極的かつタイミングを意識したプレスリリース・情報提供に努めることが重要です。

【今後の取り組み】

●ICTなど多様な媒体を活用した情報発信の強化

地域福祉活動への市民の参画や本会の賛助者をより一層拡大するために、社会福祉に関する情報や本会の取り組みなどについて、図表や動画コンテンツを使用するなど、わかりやすく、誰もがアクセスしやすいWEBページの整備を含めたホームページのリニューアルを行います。また、映像による情報発信の強化に向け、市・区社協の取り組みや役割を紹介するDVDの改編等に取り組みます。

さらに、事務局、ボランティア・市民活動センター、社会福祉研修・情報センターにおいて発信する情報の内容やSNS等の特性や有用性をふまえ、メールマガジン、ブログ、Facebook等を導入するなど、若い層へのアプローチにも努めるとともに、「双方向性」を活かして市民ニーズの把握に努め、市民が求める情報を可能なかぎり速やかに提供します。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
ICTなど多様な媒体を活用した情報発信の強化	事務局 情報発信強化の検討及びICT活用に向けたルール作成	ホームページリニューアル メールマガジン配信			
	HPアクセス数 310,000件	330,000件	350,000件	370,000件	390,000件
	ボランティア・市民活動センター ブログやSNSの機能強化				
	HPアクセス数				

	190,000 件	210,000 件	230,000 件	250,000 件	270,000 件
社会福祉研修・ 情報センター Facebook の 導入 HPアクセス数	4,200,000 件	4,220,000 件	4,240,000 件	4,260,000 件	4,280,000 件
DVD作成・ 発行	DVD改編に向 けた検討 12 回	DVD改編発行			

●広報紙「大阪の社会福祉」の効果的・効率的な発行

市民が必要とする情報を発信していくため、事務局と基幹施設の広報担当者が定期的に連絡会を開催し、情報の内容や情報提供の手法について検討し、効果的・効率的な情報発信に努めます。

また、広報紙「大阪の社会福祉」については、平成25年度に紙面をリニューアルしましたが、さらに特集やコラムに工夫を凝らすなど内容の充実に努めるとともに、適宜発行部数や配付先の見直しを行いながら、効果的・効率的な情報を提供します。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
広報紙「大阪の社会福祉」効果的・効率的な発行	発行部数及び 配付先の検証 発行部数 22,000 部 配付先 550 件	配付先の拡充 30,000 部 600 件	30,000 部 600 件	30,000 部 600 件	30,000 部 600 件

●マスメディアを通じた広報

市民に市・区社協活動や地域福祉の取り組みなどを広く理解していただくため、市・区社協の活動情報を市社協で取りまとめ、集約した情報のうち重点的・先駆的な取り組みなどに

ついて、適宜マスコミ関係者に情報提供するなど、マスメディアを通じた広報に取り組みます。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
マスメディアを通じた広報	各メディア(新聞社・テレビ局等)への情報発信 情報提供件数 24件	50件	55件	60件	66件

(4) 社会福祉にかかわる担い手の育成

【現状と課題】

○地域福祉を推進する主体は住民です。地域では住民が、ボランティアや民生委員・児童委員、地域社協や地域活動協議会などの活動者として、社会福祉法人・施設やNPO等の専門職・団体と連携・協働し、公的福祉サービスでは対応できない地域の生活課題・福祉課題の解決に向けて取り組んでいます。

○住民主体の地域福祉活動が、継続的かつ発展的に展開されるためには、活動の中心となるリーダーの育成とともに新たな担い手の掘り起しも重要です。地域では、高齢者食事サービスや子育てサロン・サークル等の福祉活動やまちづくりの取り組みが住民やNPO、地域団体等の参画・協働により行われています。このような実践は、地域福祉活動のリーダーや活動者の育成・掘り起しの場ですが、活動者の高齢化や後継者不足の現状があります。そのため、定年退職後の時間にゆとりのある層や、多忙な中でも地域活動に関心がある若い層(40～50代、子育て層)の参加を促すボランティア養成講座等の取り組みが求められています。また、中長期的な担い手の育成のため、区社協を中心に小中高校などの教育機関と連携した福祉教育の展開や住民に身近な地域での学習機会づくりを行っていますが、実施内容にバラツキがあるため基本的なプログラムの作成が課題となっています。

○福祉サービスを提供する法人・施設の人材の質が、サービス提供の内容(質)を決定づけ、

利用者満足度や法人・施設への評価に大きな影響を及ぼすことから、「人材」は最も重要な経営資源です。しかし、「業務のため外部研修を受講しにくい」「一施設・事業所だけでは多様な研修が実施できない」「研修体系の整備や職場研修担当者の配置など組織として整備されていない」などの要因から、研修受講をとおした人材育成に取り組みにくい現状と課題があります。

○法人・施設の人材育成のためには、経営者がキャリアパス（Career Pass：キャリア形成の道や展望）を示すとともに、業務を通じた教育・研修の機会を組織的に提供することが重要です。組織として中長期的な視野に立った人材育成の体系を構築し実行することで、職員は将来にわたるキャリア形成の道筋が明らかになることへの安心感が生まれ、職員の定着につながります。また、提供するサービスの質の担保及び向上を図る意味からも、組織の研修体系の整備や職員個々の育成プログラム作成、組織における研修担当者の育成等が課題となっています。

【今後の取り組み】

●福祉教育及びボランティア・市民活動の推進

福祉教育は、自分たちの地域に目を向け、地域を知り、そこに住む人を知ることから始まります。本会では、福祉に対する理解を深めるための福祉教育プログラムを大学ボランティアセンター等と協働して開発及び実施し、モデル事業としても市内の区社協や学校・団体等に発信しながら、区社協による開催の支援もあわせて進めます。また、高等学校・大学・専門学校や企業など、区域を越える組織と連携を取りながら、組織の状況に合わせた福祉教育やボランティア体験プログラムを積極的に提供し、実施します。

さらに、市民による就労支援をめざした「市民ジョブサポーター養成講座」や、社会課題の解決をめざした「おおさか閃き塾」、情報誌 COMVO「市民記者の養成」など、市民参画や社会課題の解決を目的としたボランティア・市民活動養成講座等を開催し、修了者の活動をサポートしながら、市民による活動の醸成を図ります。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度

福祉教育の推進	福祉教育・ボランティア体験事業「ボラ☆チャレ」の分析※1					
	大学ボランティアセンターとの協働による新たな担い手育成プログラムの創出(累計)	1 ケース	2 ケース	3 ケース	4 ケース	5 ケース
	企業や大学、専門学校等、区域を越えた組織への福祉教育プログラムの提供、実施	3 回	5 回	7 回	9 回	10 回
	区社協へのプログラム提供及び開催支援(随時)					
	プログラムの検証・修正				創出したプログラムの分析	

※1：福祉教育・ボランティア体験事業「ボラ☆チャレ」は平成25年度をもって終了。同事業の21年間の取り組みについて分析を行いながら、新たな担い手育成プログラム作成を実施します。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
多様なボランティア・市民活動の推進支援	市民参画や社会課題の解決を目的とした、さまざまなボランティア・市民活動講座の開催 5 講座	市民ニーズに応じたボランティア・市民活動養成講座の開催 5 講座	6 講座	6 講座	7 講座
	各講座修了生の活動支援(修了者の組織化及び新たな担い手による活動の定着)				自立的な活動・グループ運営をめざす

●NPO・ボランティア活動推進の支援

NPO・ボランティア活動を推進するため、本会が運営するボランティアグループや市民活動団体の登録システム「COMVO ネット（大阪市で活動する 1000 以上の団体が登録）」に登録する団体に対し、さまざまな相談に応じ、NPO・ボランティア活動の取り組みを支援します。また、「COMVO ネット」登録団体に対しアンケートを行い、団体の活動における自律性の高まりについて「高まっていると感じる団体の数」を 5 年後には 60%以上とし、自律的な団体の育成をめざします。さらに、COMVO ネットの登録満足度 80%以上を継続することでシステムの活用が有効であることを未登録の団体に示し、登録を促します。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度

NPO・ボランティア活動推進の支援	COMVO ネットに登録する団体に対する市民活動に関する電話や窓口、訪問等による相談支援 (随時)				
	登録団体等へのアンケート実施				
	自律性が高まってきていると感じるボランティア・市民活動団体の割合 (※2) 40%以上	45%以上	50%以上	55%以上	60%以上
	利用満足度(※3) 80%以上 ※満足度 80%以上を維持	80%以上	80%以上	80%以上	80%以上
COMVO ネットへの新規登録団体件数 30件 累計 1,090件	30件 累計 1,120件	30件 累計 1,150件	30件 累計 1,180件	30件 累計 1,210件	

基準) ※2：大阪市「大阪市における市民活動の活性化と多様な協働の推進」における成果指標より
 ※3：受託事業「NPO ボランティア活動推進支援事業」における成果指標より
 満足度 80%以上、また自律性の高まり 60%以上、の継続により「社会全体で公共を支える取り組みや地域課題を解決できる活力ある地域社会の実現」をめざす

●子育て支援ボランティアの育成

地域の子育て支援活動に関心のある方の掘り起しと、活動者の育成のため、6日間・24時間のプログラムで区社協や地域の子育て関係機関と連携して開催します。

主な活動は、市内に 300 余りある就学前の乳幼児とその保護者が集う子育てサロン・サークルのボランティア、住民の相互援助活動であるファミリー・サポート・センター提供会員、地域で活動する保育ボランティア等でプログラム修了者への活動紹介も行います。

実施項目	スケジュール及び評価指標				
	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度

子育て支援 ボランティア の育成	子育て支援 ボランティア 養成講座の 開催				
	養成数（年間） 280 人 (70 人×年4回) 受講者アンケ ートの実施 「講座が役立つ 80%以上」	280 人 (70 人×年4回) 「講座が役立つ 80%以上」	280 人 (70 人×年4回) 「講座が役立つ 80%以上」	280 人 (70 人×年4回) 「講座が役立つ 80%以上」	280 人 (70 人×年4回) 「講座が役立つ 80%以上」

●認知症サポーター及びキャラバンメイトの養成

認知症になっても安心して暮らせるまちづくりをめざして、地域で認知症サポーター（企業・団体含む）を養成する講師役のキャラバンメイトを養成し、フォローアップを行います。

実施項目	スケジュール及び評価指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
認知症サポーターの養成	キャラバンメイト連絡会開催の講座支援 認知症サポーター養成累計数 10 万人	11 万人	12 万人	13 万人	14 万人
キャラバンメイトの養成	養成講座の開催 (80 人×3 回) キャラバンメイト養成累計数 1,920 人	2,160 人	2,400 人	2,640 人	2,880 人

●受講履歴の管理及びキャリア形成支援の現状把握と対策

平成17年9月の大阪市社会福祉審議会の提言「大阪市における福祉人材養成のあり方について」を受けて、大阪市社会事業施設協議会や職能団体、大学等教育機関、大阪市、本会等で構成する「大阪市福祉人材養成連絡協議会」が作成した「福祉関係従事者生涯研修体系図」に基づき、当連絡協議会と協同しながら、「受講履歴管理手帳（〔仮〕キャをリアデザインノート）」を作成・頒布します。専門職一人ひとりが自律してキャリア形成を描きモチベーションを高めていけるよう、受講履歴の管理を支援します。

実施項目	スケジュール及び評価指標
------	--------------

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
受講履歴の管理支援	受講履歴管理手帳の作成	受講履歴管理手帳の頒布 頒布数 100冊	100冊	100冊	100冊

また、法人・施設における職員へのキャリア形成支援策について、現状把握と課題分析を行い、具体策の検討と実施を通して、専門職のキャリアパス構築及び離職防止を支援します。

実施項目	スケジュール及び評価指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
組織における職員のキャリア形成支援に関する調査の実施	(仮)調査検討 委員会の立ち上げと企画検討	調査実施(※) 調査結果の集約及び分析	報告書の作成 具体策の検討	具体策の取り組み支援	追跡調査 具体策の取り組み支援及び評価

※大阪市福祉人材養成連絡協議会を通じて、大阪市社会事業施設協議会加盟施設や介護保険関連事業所、職能団体所属の会員等に協力を依頼し調査を実施します。

●メンタルヘルス対策の推進

これまでの相談者の来室によるメンタルヘルス相談事業を拡充し、法人・施設単位からの要望に応じた出張相談・研修を行うことで、組織単位でのメンタルヘルス対策を推進します。

実施項目	スケジュール及び評価指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度

メンタルヘル ス対策の推進	出張相談・研修 モデル事業の 実施と検証	出張相談・研修 の本格実施				
	利用施設・ 事業所数 (年間) 5施設	10施設	10施設	10施設	10施設	10施設

●福祉従事者の育成・支援

法人・施設が人材育成を進めていくための要となる研修担当者の育成をはじめ、福祉職員キャリアパス対応生涯研修課程や従事者に求められる価値観・知識・技術の習得及びスキルアップのための研修を実施します。

実施項目	スケジュール及び評価指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
福祉従事者の 育成・支援	職場研修担当 者研修、キャリ アパス対応生 涯研修、スキル アップ研修等 の各種研修実 施 福祉従事者対 象研修の受講 者数 (年間) 6,300人	6,350人	6,400人	6,450人	6,500人

(5) 災害に備えた体制の強化

【現状と課題】

○本会は、住民組織やボランティア、社会福祉事業者、行政など市域におけるさまざまな団

体で構成され、かつ、全国に幅広いネットワークを持つ民間組織で、これまでも災害時には区社協や他都市の社協と連携し、被災地への職員派遣や被災地支援のための物品提供、募金活動、被災地支援ボランティアバスの運行などの支援を行ってきました。

○災害発生時には、本会災害応急対策実施要綱に基づき、職員一人ひとりが自らの役割を理解し行動することが必要とされます。そのため、発災初動期における役割などが共有できるように行動マニュアルを作成するとともに、災害対策本部設置訓練などを繰り返し実施し、理解の徹底を図るなど、災害に備えた体制の強化が必要です。

○市内において災害が発生した場合には、大阪市との協定に基づき災害ボランティア活動支援センターを設置・運営し、ニーズの把握・整理を行うとともに、支援活動を希望する個人や団体の調整やマッチングを進めます。また、平成23年に発生した東日本大震災以降、復興を見越したセンターの役割の変化や、津波等地震以外の災害への想定等、これまでの災害ボランティアセンターの運営にかかるマニュアルには想定されていない内容について、時宜にあったものとして見直す必要があります。

○今後、発生が想定される災害に備えて、近畿2府4県における社協関係団体が共通した基本方針を定めるとともに、本会・大阪府社協・堺市社協・大阪ボランティア協会を中心に、生活支援活動等に取り組むNPOやNGO等、多様な支援団体との情報共有や連携・協働のためのネットワークを構築し、大規模災害を含むさまざまな災害対策を講じる必要があります。

○これらの現状をふまえながら、さまざまなネットワークを生かした支援体制を構築し、社協職員全体で災害時に的確な支援が行える体制整備に努めます。

【今後の取り組み】

●災害発生時の組織体制の強化

災害発生時に各職員がとるべき行動や役割を職員間で共有できるように、行動マニュアルを作成するとともに、災害対策本部設置訓練を繰り返し実施し体制の強化を図ります。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
災害発生時の組織体制の強化	マニュアルの内容検討・作成	マニュアル及び災害応急対策実施要綱に基づいた災害本部設置訓練の実施 年1回			

●災害ボランティア活動支援センター運営マニュアルの改正

災害により大阪市内が被災した際に、速やかに災害ボランティアセンターの設置・運営ができる体制を整えるため、「災害ボランティア活動支援センター運営マニュアル」の改正を行い、その内容に基づいた訓練とマニュアルの見直しを行う事で、マニュアルの習熟をめざします。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
災害ボランティア活動支援センター運営マニュアルの改正	災害ボランティア活動支援センター運営マニュアルの見直し及び改訂版の発行	改訂版マニュアルに基づく訓練の実施 年1回	改訂版マニュアルの見直し 年1回	改訂版マニュアルに基づく訓練の実施 年1回	見直しと訓練を1年毎に続けていく事で、5年後のマニュアルの習熟及び速やかな災害VCの設置運営体制の整備をめざす 年1回

●災害ボランティアセンター運営者研修等による職員育成

災害ボランティアセンター運営にあたり、必要な知識やスキルを持った職員を育成するため「災害ボランティアセンター運営者研修」を実施し、運営者としてのスキルを持った職員を育成します。また、毎年開催しているボランティア担当者研修会（区社協職員対象）に災

害ボランティアに関する研修メニューを加え、知識の向上を図ります。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
災害ボランティアセンター 運営者研修 ※市内7人(各ブロックから1人及び本会から2人)しか参加できない	運営者研修への参加 参加人数 7人(5区+市) ※平成25年度実績6人[5区+市] (参加人数累計) 13人[10区+市]	7人(5区+市)	7人(5区+市)	7人(5区+市)	市内全区社協の参加により、運営者としてのスキルを持った職員を配置 7人(5区+市) ※以降、5年で24区+市からの参加を継続させる
災害ボランティア担当者研修の実施	災害ボランティア活動に関する研修の実施 年1回24区対象	年1回24区対象	年1回24区対象	年1回24区対象	災害ボランティア活動に関する知識の向上をめざす 年1回24区対象

●民間企業・NPO・行政等のネットワークの構築

大規模災害の発生に備え、市内はもとより、府下の多様なNPOや企業・団体等と効果的な連携を図ることができる支援ネットワークを本会・大阪府社協・堺市社協・大阪ボランティア協会が中心となって構築し、定期的に情報交換ができる機会をつくります。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
災害をテーマにした民間企業・NPO・行政等が参加できるネットワークの構築	「おおさか災害支援ネットワーク」の構築及び開催 年3回 ※構築における準備会(2回)定例会(1回)	「おおさか災害支援ネットワーク」の定例開催 年3回	年3回	年3回	定期開催を続けることで、災害時に効果的な支援活動が可能な状態をめざす 年3回

2 中立・公正な立場にたった事業の展開

本会は、利用者本位の福祉サービスの実現と地域に根ざした総合的な支援体制の実現に向け、要介護認定・障がい支援区分認定調査事業、地域包括支援センター連絡調整事業、おお

さか介護サービス相談センター事業等を大阪市より受託し、中立・公正な立場に立って積極的に事業を展開しており、今後も各事業と連携をとり地域福祉の推進に取り組んでいきます。

(1) 要介護認定・障がい支援区分認定調査事業

【現状と課題】

○介護保険制度施行の前年、平成 11 年 10 月に介護支援専門員有資格者が要介護認定調査員として各区に配置され、今日まで継続して大阪市から要介護認定調査事業を受託し、調査業務を実施しており、平成 18 年度からは障害者自立支援法に基づいた障がい程度区分認定調査事業（平成 26 年度から障がい支援区分認定調査事業に名称変更）を併せて実施しています。

年々増加する調査件数に対応するため、固有・再雇用嘱託・非常勤と多様な雇用形態により調査業務を行っています。調査業務には介護支援専門員の資格が必要であり、これまでも、人員の確保が困難な状況が続いており、さらに今後の 5 年間で固有職員の半数が定年退職するなど、減員に伴う補充が必要となります。

また、各区に設置している訪問調査員室に、緊急時等の対応を行う管理者の配置が必要です。

○調査にあたっては、調査対象者や家族の人権を常に配慮し、知り得た個人情報や申請書類等の取り扱いについては管理を徹底しています。また、調査に対する苦情については適正な対応を行うよう研修会・連絡会において周知徹底しています。

【今後の取り組み】

●増加する調査件数に対応する体制整備

介護保険法、障害者総合支援法に規定するサービスを提供していない中立な立場で、今後も長年の実績と培った調査技術を活かし、公平・公正な調査を実施するための体制

整備を行います。

各区において効率的な調査業務を実施するためには、24 区に総括調査員と総括を補助する固有職員の配置が最低限必要です。毎年の退職者数に見合った固有職員の補充を図るため、本会職員に介護支援専門員資格取得、更新研修・認定調査員新規研修受講を奨励します。また、非常勤調査員については、本会のホームページ、ハローワーク、福祉人材センターへ依頼するほか、民間の求人情報誌や介護支援専門員協会等を活用して、必要な人員を確保し、遅滞なく調査する体制を確保していきます。

現在市内を5ブロックに分け各ブロックに1人調査員主査を配置していますが、主査を増員し、調査が円滑に実施できるよう調整し、事故・苦情等対外的な対応についても迅速に行います。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
増加する調査 件数に対応す る体制整備	年間調査依頼 件数(見込み) 161,500件	169,700件	178,100件	187,000件	196,400件
	調査員数*				
	205人	210人	220人	230人	240人
	<内訳>				
	固有 55人	固有 48人 (補充 +1人)	固有 48人 (補充 +8人)	固有 48人 (補充 +9人)	固有 48人 (補充 +4人)
	再雇用 29人	再雇用 28人	再雇用 34人	再雇用 39人	再雇用 32人
	非常勤 121人	非常勤 134人	非常勤 138人	非常勤 143人	非常勤 160人
	固有職員のうち 主査配置 6人	8人	12人	18人	24人

調査員の推移 (60歳定年退職者が全員再雇用で採用され、再雇用者が65歳期間満了とした場合)

固有	55人	47人	39人	30人	26人
再雇用	29人	28人	34人	39人	32人

*1日の調査処理件数 24人の総括調査員(3.3件)、その他の調査員(4件)

障がい支援区分認定調査員 15人

●調査員の資質向上

調査員は調査対象者や家族、事業所から信頼され、調査対象者が安心して調査を受けられるよう、専門知識の習得や調査技術の向上を図るための研修を行います。また、調査の苦情が起きないように面接技術・接遇面での研修等を計画的に実施して、調査員の

資質の向上を図ります。さらに、調査において知り得た情報及び申請書類等、個人情報
の取り扱いについては適切な管理を行うことや、調査員一人ひとりが責任を持ち業務に
携わることの重要性を総括連絡会等において周知徹底していきます。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
調査員の資質 向上	研修会開催 ①新任調査員の フォローアップ 研修 eラーニングに よる自己研修 総括連絡会の実 施 1回/2か月	研修会開催 ①新任調査員の フォローアップ 研修 ②接遇研修 eラーニングに よる自己研修	研修会開催 ①②研修の継続 実施		

* eラーニング：厚生労働省要介護認定適正化事業における認定調査員向けのインターネットを利用した学
習システム

* 研修会については、上記の他、大阪市開催の要介護認定調査員現任研修が年1回程度実施されており、調
査員全員を参加させます。

(2) 地域包括支援センター連絡調整事業

【現状と課題】

○平成18年度に地域包括支援センター（以下、包括）が24区24か所に設置され、各区社協
が事業受託し、本会では各包括の業務実績の集約や管理者会議の開催などの連絡調整を担っ

ています。平成21年度より順次複数設置が進み、平成25年度には市内66か所となりました。受託している期間が1年目から9年目までの包括が混在していることや、地域の社会資源の違い等もあり、包括毎で総合相談の対応状況や地域のネットワーク構築に向けた取り組み状況に温度差が生じています。地域包括ケア推進に向けて、先駆的な包括の実践について参考にしあうなど、66包括の取り組みの充実が求められています。

○各包括では認知症高齢者や虐待ケース等の権利擁護に関する支援や、ケアマネの後方支援として苦情対応等を行っています。このようなケースの課題は複合・多様化しており、支援困難なケースが増加しています。包括だけで悩み抱え込むことのないように、市域において包括に対する専門的な後方支援の強化が必要とされています。

【今後の取り組み】

●包括の先駆的取り組みの調査及び分析

各包括の取り組みの充実と強化を図るため、先駆的な取り組みを調査し、そのプロセスやポイントを分析し、全包括に発信します。

●基幹相談窓口との連携体制の構築

包括への多角的な支援体制を実施していくために、本会における基幹相談窓口の連携体制の構築を進めます。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
包括の先駆的な取り組みの調査、分析	訪問による リサーチ 24回(月2回)	24回(月2回)	24回(月2回)	24回(月2回)	24回(月2回)
	マニュアル、 事例集の作成 1冊	1冊	1冊	1冊	1冊
基幹相談窓口との連携体制の構築	基幹相談窓口との情報交換	基幹相談窓口の連絡会開催 年4回以上			

※基幹相談窓口としての事業…地域包括支援センター連絡調整事業、認知症対策連携強化事業、高齢者相談支援サポート事業、権利擁護相談支援サポートセンター事業、おおさか介護サービス相談センター事業

(3) おおさか介護サービス相談センター事業

【現状と課題】

○介護保険サービスにかかる中立・公正な苦情相談窓口として、平成12年10月に設立され、平成20年度より本会が受託運営をしています。この数年で新規の相談件数は減少してきてい

ますが、これは地域包括支援センター（以下、包括）が市内 66 か所に設置され、身近な総合相談窓口として地域に定着してきたことがその要因と考えられます。

○介護や福祉にかかる総合的な相談窓口である包括が抱えている苦情を伴う相談において、当センターが包括と連携をすることで、苦情対応を行なう体制を整えていくことは、住民が安心して相談できることに繋がり、市民サービスの向上とともに、地域包括ケアの推進へと繋がっていきます。

包括で対応している苦情を含む総合相談や解決すべき課題は、複雑化・重層化してきており、当センターの法律・保健・福祉・医療の専門分野の活用を図ることによって、それらの解決に向けた連携体制の構築をすすめていく必要があります。

○市民及び介護保険事業者などへ広く周知し、より多くの方々に活用してもらうことを目的に昨年度から広報紙の増刷と配布先の拡大を行っており、本年度にはホームページの改修を予定しています。今後は、これまでの周知に加え、本会が発行している広報紙や行政の発行物など、広く住民及び事業者が目にしやすい媒体を利用することで周知の拡大を進めます。

【今後の取り組み】

●地域包括支援センターとの連携体制の構築

地域包括支援センターとの連携体制の構築に向けて、当センターの法律・保健・福祉・医療の専門分野の活用を進めます。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
地域包括支援センターとの連携体制の構築	ケースを通じた連携の方針作成 地域包括支援センターからの相談件数 44件 (平成25年度一般相談44件、専門相談1件)	連携体制の整備 66件 (包括設置数)	連携体制の確立 99件 (包括設置数の1.5倍)	132件 (包括設置数の2倍)	132件 (包括設置数の2倍)

●おおさか介護サービス相談センターの周知拡大

改修後のホームページ及び広報紙の内容・発送先の検証とともに、本会が発行している機関紙や行政の発行物など、広く住民及び事業者が目にしやすい媒体を利用することで周知の拡大を進めます。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
おおさか介護サービス相談センターの周知拡大	ホームページの改修及び検証 センター広報紙の発行 年2回 各15,000部 配布先1,200件 ホームページのアクセス件数 年間2,238件 (平成25年度)	センター広報紙の内容・発送先の検証 当会機関紙や行政発行物を利用 しての周知 2,500件	2,750件	3,000件	3,250件

3. 組織基盤の強化

地域の地域福祉を推進する中核的な団体として、本会として取り組む5つの重点項目及び中立・公正な立場にたった事業を展開していくうえで、「人材の育成」、「財政基盤の強

化」及び「組織の透明性と信頼性の確保」の3項目により「組織基盤の強化」を行う必要があります。

まず、「人材の育成」では、本会が重点的に取り組む項目や事業を利用者サービスの質を低下せず確実に実行していくため、必要な職員数の確保については計画的に行っていきます。また、多様な専門性をもった次代を担う職員の育成は組織基盤の強化には欠かせないことから、専門職としての知識や技術の習得のみならず、職階ごとに学ぶべき要素を踏まえた本会独自の研修体系を構築し、計画的に人材育成を行います。

次に、「財政基盤の強化」では、継続性のある自律した組織運営を行うためには、財政基盤の強化を図ることが不可欠であることから、地域福祉を推進していくうえで必要な公募事業については、積極的に応募するとともに、市民のニーズに沿った自主事業を展開していくためにも、自主財源の確保について取り組みます。

さらに、「組織の透明性と信頼性の確保」においては、本会が社会福祉法に位置付けられた公共性の高い社会福祉法人として、市民に信頼され、自律した組織として持続的に発展していくためには、組織の透明性と信頼性の確保が重要であることから、事業の成果や新社会福祉法人会計基準に基づき財務状況をよりわかりやすい方法で公開するなど、情報の公開や提供に努め、市民に対する説明責任を果たすとともに、コンプライアンスに関する職員の意識の徹底や内部監査を引き続き導入し、業務改善等に取り組みます。

(1) 人材の育成

【現状と課題】

○本会では固有職員の半数以上の54.5%が50歳以上であり、とりわけ30歳代と20歳代については、それぞれ7.4%、1.7%と構成割合は極めて低く、5年後には固有職員の約3割が退職することから、組織の中核を担う職員や次世代を担う職員の育成が急務となっています。

○職員の育成に向けては、福祉の専門職として、地域福祉推進に向けた取り組みが展開できるような知識や技術を習得し、課題発見能力や人材育成能力、折衝能力、管理・経営能力など、各職階に応じて必要なスキルを身につけることが必要です。利用者サービスの質の向上を図るとともに、自律した組織運営に必要な力量を発揮するには、全社協で作成された「福祉・介護サービス従事者の職務階層に対応した新たな研修体系」をモデルとして、福祉に関する専門研修のほか、新任職員から管理職員までの職階ごとに学ぶべき要素を網羅した市社協独自の研修体系を構築し、それに基づいた研修の実施や外部研修への積極的な参加を進めていくことが重要です。単に、年度ごとの研修計画に基づいた研修を実施するのではなく、生涯にわたりどのような研修を受講し、知識や技術を習得していくのか、職員自身も知ることで、職員のモチベーションや学習意欲を高めていくことが必要です。

○日常業務のなかで職務を通じて行われるOJT（職場内研修）は、人材育成の基本となることから、OJT推進のためのマニュアル作成や研修を実施することにより、効果的な指導・育成方法が習得できるよう取り組むことが必要です。

○固有職員の定年退職に伴い、専門性のある多様な知識や技術を有する人材の外部登用を行うとともに、積極的に固有職員の管理職への内部登用を行い、新規採用を計画的に行うことで、安定した事業運営ができる職員体制を整備することが重要です。

【今後の取り組み】

●本会独自の研修体系の構築

本会職員で構成している研修検討委員会において、福祉に関する専門研修や、新任職員から管理職員までの職階ごとに学ぶべき要素を網羅した本会独自の研修体系を構築します。

研修体系の検討にあたっては、次世代を担う若手の福祉専門職員を育成するとともにその活力や意見を組織運営に活かしていくことを目的に開催している「若手職員による検討会」での意見も参考にしながら進めます。

また、毎月本会の主催研修以外の研修情報を提供することで、外部研修への積極的な参加を進めます。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
本会独自の 研修体系の 構築	研修体系の検討	研修体系の構築			研修体系見直し
研修体系に 基づく研修の 実施		福祉職員キャリア アパス対応 生涯研修4回 各種研修	福祉職員キャリア アパス対応 生涯研修4回 各種研修	福祉職員キャリア アパス対応 生涯研修4回 各種研修	福祉職員キャリア アパス対応 生涯研修4回 各種研修

※「福祉職員キャリアアパス対応生涯研修」とは、福祉・介護職員が自らのキャリアアップの道筋（キャリアパス）に応じて、それぞれの段階に応じて共通に求められる能力を段階的・体系的に習得するため全社協が開発した研修で、新任・中堅・チームリーダー・管理職員の各階層の職員を対象として実施します。

●OJTの強化

日常業務のなかで職務を通して行われるOJTは人材育成の基本となることから、マニュアルを作成し、研修を実施することにより、OJTの強化を図ります。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
OJTの 強化	マニュアル検討	マニュアル作成	マニュアルに 基づく研修	効果検証に 基づく検証	検証を踏まえた 取り組みの実施

●新規職員の採用と外部及び内部登用

現在の固有職員470人の半数以上が50歳以上であり、そのうち約3割を占める141人が5年以内に定年退職を迎える予定です。新規採用を行わなかった場合、平成31年度当初には固有職員数は330人程度となり、将来の本会を担う20から30歳代の固有職員が1割にも満

たない職員構成となります。

このため、今後の事業運営と退職予定者の状況を精査した結果、市民サービスの質を低下させないためには、現在の固有職員数の9割を確保することが必要となることから、計画的に新規の職員を採用していきます。

特に、これからの本会を担う若い職員層を強化するため、社会福祉士をはじめとした専門の資格を有する、即戦力となる市・区社協嘱託職員の正規職員への道も開いていきます。

また、外部登用にあたっては、福祉関係にとどまらず、専門性のある多様な知識や技術を有する人材を採用することにより活性化を図り、市OB職員のみならず民間出身者も含めて優秀な人材を公募していきます。

さらに、これまでの年功主義的になりがちな固有職員の人事管理については、組織の活性化や職員の向上心を抑制する一因にもなっており、今後の人事管理については、能力開発や業務上の成果を重視し内部登用を行い、活気と魅力ある職場づくりに努めていきます。

(2) 財政基盤の強化

【現状と課題】

○本会は、市内の地域福祉を推進する中核的な役割を担い、住民・福祉関係者・行政の参画により、公共性・公益性の高い事業を非営利で展開していることから、人件費や事業費の多くが「公的財源」で賄われています。

平成 26 年度当初予算の財源構成では、会費、寄付金や共同募金配分金などの「民間財源」が 0.3%、事業収入、利息収入などの「自主財源」が 1.1%、補助金、受託金や指定管理料などの「公的財源」が 40.3%、区社協出向職員人件費などの「負担金収入」が 43.9%、過去の繰越金残高である「前期末繰越金」が 5.6%、積立資産取崩収入など「その他」が 8.8% となっています。

○補助金収入や受託金収入等の「公的財源」は、財政構造の多くを占めており、経営上の重要な財政基盤となっています。しかし、受託金収入や補助事業収入については、地方公共団体等からの特定の事業を請け負うことによる収入であり、その用途については、委託元からの制限を受け、さらに精算義務も生じることから、本会自らの判断で活用することができない自由度の低い財源といえます。また、大阪市においては「市政改革プラン」に基づき、施策や事業について見直しが進められ、委託事業については競争原理がはたらく公募原則が導入されているため、「公的財源」の金額は年々減少しています。

社会情勢の変化や多様化する福祉ニーズに柔軟かつ迅速に対応し、団体ビジョンに沿った事業を展開していくために、「民間財源」や「自主財源」を強化していく必要があります。

○主な支出の構成では、「人件費」が区社協出向職員分も含め 81.2%、事業費支出、事務費支出や助成金支出などによる「事業費・事務費等」が 9.7%、「予備費」が 0.2%となっています。

本会では、自律的な組織運営体制を構築するため、収入に見合った支出を前提に、固有職員の給料表の改正及び管理職手当、賞与の減額など人件費の抑制を図ってきました。また、固有職員を対象にした希望退職者を募集するなど組織のスリム化を図るとともに、職員の減員により市民サービスの低下につながらないように、嘱託職員や非常勤職員など、多様な雇用形態を導入し、効果的・効率的な事業運営に努めてきました。

今後、限られた財源を有効活用するために、経費の節減と管理の強化をよりの確に行っていく必要があります。

【今後の取り組み】

●賛助会員の加入促進

会費は、社会福祉協議会が地域福祉を推進していくための貴重な財源であることから、市民や各種団体、施設、企業へ会員加入の呼びかけを広く行い、本会への理解者、支援者を増

やしていきます。また、会費の活用や使途についても公開し、本会の活動や役割を積極的に市民に伝えていきます。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
賛助会員の加入の促進	企業や関係団体への加入				▶
	呼びかけ	会費の使途の明確化とPR活動の実施			▶
	個人会員 130人	140人	160人	180人	200人
	法人会員 20団体	25団体	30団体	40団体	50団体
	会費収入 10%増 (91万円)	25%増 (103万円)	40%増 (116万円)	60%増 (132万円)	80%増 (149万円)

※会費収入：平成25年度 83万円

●広告料収入の拡大及び充実

本会のホームページ及び広報紙「大阪の社会福祉」等へ広告を掲載する企業・団体を積極的に募集し、広告料の収入増をめざします。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
広告料収入に向けた取り組み	新たな広告掲載先の開拓	ホームページリニューアル バナー広告強化			▶
					▶
	広告料収入 5%増 (740万円)	10%増 (775万円)	20%増 (846万円)	30%増 (916万円)	40%増 (987万円)

※広告料収入：平成25年度 705万円

●コスト意識の徹底及び経費削減

節電やコピー代削減により職員一人ひとりのコスト意識の改善に取り組んできましたが、限られた財源の中で、より効率的に事業活動を進めるため、費用対効果を踏まえた予算の執行について、全職員の意識改革を図ります。

また、基幹施設や在館団体と物品の共同購入を進める等経費削減に努めるとともに、物品調達等の際には指名業者が固定化することのないよう、幅広く参加者の募集を行い、競争性を担保するなど、公平性・透明性の確保に努めます。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
経費削減	物品の共同購入等の推進	公募型見積合せの導入検討	公募型見積合せの試行		

●公募事業への積極的な応募及び事業効果の測定

今後も地域福祉を推進していくうえで必要な公募事業については積極的に応募し、良質なサービスを市民に提供するとともに、安定的な財源の確保に努めます。また、事業の効果測定や、コスト把握などの事業評価を適切に行い、効果的で効率的な自律した経営を行います。

●共同募金増収に向けた取り組み

共同募金配分金については、地域福祉を推進するための貴重な財源となっていることから、大阪府共同募金会と連携し、社会貢献等担当部署を有する企業などへ募金の啓発を行い、共同募金の増収に向けた募金活動の充実に努めます。

●助成団体等からの助成金の積極的活用

財源確保が大きな課題となっている本会にとって、各種助成団体による財政的な支援を活用することは、地域福祉推進活動を進めるうえで有効な手段の一つです。助成団体等の助成案内について情報収集を行い、本会の事業計画に沿うものについては、積極的に活用します。

●自主財源確保に向けた取り組みの推進

自主財源の確保について検討する「自主財源検討委員会(仮称)」を設置し、講師派遣料や研修会受講料、会費の見直しなど収入増に向けた方策を検討します。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
自主財源確保に向けた取り組みの推進	自主財源検討委員会設置に向けた検討	委員会の設置 自主財源の確保 に向けた検討	検討及び実施		

(3) 組織の透明性と信頼性の確保

【現状と課題】

○社協の使命を果たすには、市民をはじめ、地域福祉推進の担い手である幅広い関係機関や団体からの理解や信頼が必要不可欠です。地域に開かれた組織として説明責任を果たし、法人運営の透明性を確保するため、事業や財政状況などの情報を誰にもわかりやすい形で公表することが求められています。また、市民や関係団体からの信頼を得るためには、職員一人ひとりに対し、社協職員としての自覚と高いコンプライアンス意識のさらなる徹底が必要です。コンプライアンス研修を繰り返し実施するなど、職員の意識向上に努めていきます。

○本会にはコンプライアンス委員会や公益通報制度を設けていますが、委員会の機能強化や制度の透明性を確保する観点から、有識者等外部の意見を取り入れることができるしくみづくりの検討も必要です。

○内部統制を強化するため、これまで内部監査を実施し、業務改善等に努めてきましたが、今後も監査項目の見直しや外部監査導入等も検討し、さらなる透明性や信頼性の確保に向け、た取り組みを行うことが必要です。

○個人情報保護規程をはじめ、個人情報を取り扱うコンピューター情報システムの適正な運用管理に関する規程等、各種規程を整備していますが、より具体的な取り扱いのルールを定め、職員に周知徹底することが必要です。

【今後の取り組み】

●情報公開の充実

本会はこれまで事業計画・報告書及び予算・決算書などを公開してきましたが、市民をは

じめ誰もが本会の活動や運営状況を容易に理解いただけるよう、事業の成果や関係書類を含め、わかりやすい方法で公開していきます。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
情報公開の充実	広報担当と連携し、公開内容の検討	平成27年度事業計画及び予算書以降ホームページ等掲載内容の充実			▶

●コンプライアンス意識の向上

職員一人ひとりのコンプライアンス意識を高めるため、管理職をはじめとする職員への研修を毎年1回実施します。各年の研修内容は、コンプライアンス委員会にて検討し、実効あるものとしていきます。また、行動規範や本会のコンプライアンス推進体制などを記載したハンドブックを作成し、業務研修を行うなど、職員への周知徹底を図ります。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
研修の実施	研修の実施 年1回				▶
ハンドブックの作成	ハンドブック 素案検討	ハンドブック 作成・配付 (研修でハンドブックの内容を周知徹底する)	研修後にアンケートによるコンプライアンスに関する意識調査		▶

●組織の透明性の確保に向けたしくみの検討

コンプライアンス委員会に有識者等の外部委員を加えるなど機能強化を図るため、委員会設置要綱の改正について検討します。また、公益通報による改善策を講じる際に外部有識者

からの意見を取り入れることができるしくみを検討します。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
コンプライアンス委員会の機能強化	要綱改正の検討 ・外部委員の導入 ・コンプライアンス推進員の具体的な役割	要綱の改正 ・外部委員の選任 委員会の開催 年1回	委員会において研修アンケート等に基づき、次年度の研修内容検討 年1回		
公益通報者保護要綱の改正	要綱改正の検討 ・外部有識者の意見を取り入れた公益通報による改善策等の検討	要綱の改正			

●内部監査の実施

これまでの内部監査において、指摘のあった事項について改善状況の確認を行うとともに、監査項目を見直し、内部監査を継続的实施することにより内部統制を強化します。

また、第三者による外部監査の導入について検討します。

監査結果や新会計基準への移行をふまえ、各職場において適正な事務が行えるよう経理マニュアルを作成し、業務研修を行うなど、職員への周知徹底を図ります。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
監査の実施	監査項目を見直し、重点的に監査を行う事項及び部署を決定し内部監査を実施 (監査による指摘事項は他の部署へもフィードバック)			外部監査の検討及び実施 (事務局対象)	外部監査の総括及び内部監査項目の見直し 次年度以降の外部監査実施の検討
経理マニュアルの作成	ワーキングによる素案の作成	マニュアルの作成、配付 研修の実施			

●個人情報保護の徹底

本会が保有する個人情報については、「個人情報保護規程」に基づき、記録媒体の流出、滅失等を防止するための対策を講じるとともに、パソコン使用に関するルールを策定するなど、

情報セキュリティ対策を強化します。

実施項目	スケジュール及び成果指標				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
個人情報保護の徹底	個人情報記録媒体の保管等に関する具体的ルール検討	ルール策定 策定したルールに基づき個人情報記録媒体管理状況の確認 年1回			
情報セキュリティ対策の強化	情報セキュリティ対策基準及び実施手順の検討 パソコンのパスワードの変更 年2回以上	情報セキュリティ対策基準及び実施手順の策定			

第4章 計画の推進

本計画では、本会が取り組むべき重点項目や積極的に推進していくために必要な組織基盤の強化について、現状と課題を踏まえ、具体的な取り組みを掲げています。計画の推進については、年次目標を立て、評価・検証しながら、計画的かつ柔軟に取り組むことで、効果的・効率的に事業を推進し、実行性のあるものとしします。

また、本計画を積極的に推進していくための体制を構築し、進捗状況の把握や評価を行い、社会情勢や大阪市の動向なども見据え、計画の見直しが必要な場合は本計画期間内での変更も行います。

本会の使命である「一人ひとりの人権が尊重され、誰もが安心して暮らすことができ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、本計画を実行し、組織の持続的発展をめざします。