

<平成 27 年度>

福祉部の取り組み実績

福祉総務課
生活福祉室
障害福祉室
福祉指導監査課
臨時福祉給付金課

I 重点施策・事業

◆地域福祉の推進

住民が安心して暮らすことができ、住み続けたいまちと感じられる地域づくりを目指し、多様化、複雑化する生活課題を抱える人々への支援体制の充実や、不足する地域福祉活動の担い手の育成支援などに取り組みます。

実績

- ・市内にコミュニティソーシャルワーカーを配置し、各種相談を受け付けた。今年度は延べ 6,636 件の相談支援を行った。また、枚方市社会福祉協議会と連携して、いきいきサロンや子育てサロンといった小地域ネットワーク活動のために、市職員を派遣するほか活動場所の確保などの支援を行った。

◆生活困窮者の自立支援対策

生活困窮者自立支援事業として、自立相談支援事業、住居確保給付金の支給、就労準備支援事業、一時生活支援事業を実施します。

また、生活保護受給世帯を含む生活困窮者を対象に、市役所内に設置したハローワークの常設窓口と連携し、よりきめ細かな就労支援を実施します。



実績

- ・自立相談支援センターを生活福祉室内に設置。専門の相談支援員を 4 名配置し、464 件の新たな相談を受け、延べ 2,170 件の相談支援を行った。困窮の状況に応じ、住居確保給付金の支給（5 件）、就労準備支援事業（19 名）、一時生活支援事業（2 名）及び関係機関・他制度による支援等を行った。また、2 月から週 1 回、市内公共施設 1 か所において、困窮家庭等の中学生を対象とした学習教室を実施し、延べ 123 名の参加があった。
- ・生活困窮者 92 名、生活保護受給者 239 名に対しハローワーク常設窓口と連携した就労支援を実施。このうち生活困窮者 45 名、生活保護受給者 143 名が就職に至った。

◆障害者差別解消の推進

平成 23 年の障害者基本法改正により、障害者差別の禁止が明文化されるなど、差別の解消と地域移行の取り組みが進められています。さらに、障害を理由とする差別解消の推進については、平成 28 年度からの障害者差別解消法の施行により、雇用、教育、医療、公共交通機関等、社会のあらゆる分野で不当な差別的取扱いが禁止され、合理的配慮の提供が必要となります。国の基本方針に基づき、取り組みを進めます。

実績

- ・枚方市障害者差別解消支援地域協議会の設置に向けた協議を行ったほか、窓口における障害のある市民に対する配慮マニュアルを作成し、全職員へ周知した。

◆指導監督業務の適正な執行

障害者、高齢者、児童等の福祉制度においては様々な改正が進められています。利用者が安心してサービスを楽しむことができるよう、指導監督業務を通じ、福祉施設等が適正な管理・運営体制を確保することで、福祉サービスの質の向上を図ります。

実績

- ・利用者が安心して福祉サービスを楽しむことができるよう、社会福祉施設の指導監督業務などを実施し、不正事業者に対する行政処分を行うなど、福祉サービスの質の確保及び適正化に努めた。

また、社会福祉法人の情報開示や新会計基準への全面移行の制度改正、介護保険・障害福祉関連制度の改正に対応し、所要の条例改正などに取り組んだ。

◆臨時福祉給付金の円滑な支給

消費税率 10%増税が延期されたことに伴い、生活必需品への軽減対策等も延期となったことから、平成 27 年 10 月分から平成 28 年 9 月分の増税分の影響緩和策として、今年度も臨時福祉給付金の支給が実施されます。制度について市民への周知に努め、円滑に支給事務を進めます。

実績

- ・平成 27 年 8 月 3 日から平成 28 年 2 月 3 日まで申請受付を行った。この間、支給対象者に申請書を送付するとともに、広報ひらかた、ホームページへの掲載及び自治会へのチラシの回覧など、様々な手法で制度周知に努めた。その結果、支給対象者 77,462 人のうち 64,421 人から申請を受け付け、申請率 83.16%に繋げることができた。支給決定者については、申請が集中する時期は 60 日以内、ほかの時期はおおむね 30 日以内に臨時福祉給付金を支給した。

II 行政改革・業務改善

<行政改革実施プラン（前期）の改革課題>

改革課題	取り組み内容・目標
12. 地域防災体制の強化	災害時要援護者支援事業について、今後も地域住民への周知とともに更なる取り組みの強化を行う。

実績

- ・避難支援体制が構築されていない校区へ他の校区の取り組みの紹介を行うなど災害時の要配慮者に対する支援体制の充実に向けて取り組んだ。

改革課題	取り組み内容・目標
25. 生活保護制度の適正な運用	引き続き、ケースワーカーの適正配置と育成に努め、実施体制の充実を図るとともに、不正受給の防止や電子レセプトを活用した医療扶助の適正化などに取り組む。

実績

- ・ケースワークを行う上で基本となる知識・技能等を習得するため、在職 1 年目の職員 14 名を対象に育成研修を 7 回実施した。
- ・課税調査の徹底、適正化推進チームを中心とした不正受給に対する迅速な調査等により、保護費の適正な執行に努めた。
- ・電子レセプトから後発医薬品の切り替え可能者を抽出し、健康管理支援員が後発医薬品使用促進活動を行った。平成 27 年度末の数量シェアは、前年度比 4.78 ポイント増の 69.56% となり、医療扶助の削減につながった。

改革課題	取り組み内容・目標
44. 総合福祉センターについて、耐震工事及びリニューアル工事を実施したうえで、平成 27 年度中の有料化をめざす。	平成 27 年 2 月に耐震工事及びリニューアル工事を完了し、同年 4 月から施設の有料化を開始した。

実績

- ・リニューアル後の平成 27 年度実績は、11,592 件の利用があり、利用料収入は 4,789,000 円だった。



リニューアル後の総合福祉センター

<改革・改善サイクルに係る対応>

事務事業	取り組み内容・目標
難病患者等の地域生活支援事業	平成 27 年 1 月の難病法施行に合わせ、見舞金制度の対象疾病を拡大した。また、支給対象については、新たに医療費の負担が生じることとなった市民税非課税世帯に限定して実施。本制度は、医療費助成制度の経過措置期間を踏まえ、3 年後に廃止する。
実績	・平成 27 年度実績は、対象者 916 名で決算額は 26,276,800 円だった。

<業務改善のテーマ・目標>

テーマ	取り組み内容・目標
満足度の高い窓口対応	窓口アンケートの実施や窓口マニュアルの活用による研修を通じて市民満足度の向上に努める。
実績	・窓口マニュアルを職場で共有し、窓口対応の向上を図るとともに、新規配属職員への各業務の基本的な手続き等の研修にも活用した。 ・生活福祉室では、窓口アンケートを実施した結果、待ち時間などに不満があるとの回答が

- あったことから、改めて窓口の混雑時における対応について朝礼等で共有した。
- ・福祉指導監査課では、事業者に事前予約での来庁を周知し、円滑な窓口対応に繋げた。
- ・臨時福祉給付金課では、申請受付及びコールセンター等の業務を民間委託としたほか、窓口番号呼出機の整備などにより、効率的な事務執行に努めた。

Ⅲ 予算編成・執行

- ◆一般会計では、市の予算額約 1266 億円のうち福祉部の予算額は、約 285.5 億円（約 22.6%）です。
- ◆障害児の通所サービス関係費を増額する一方、総合福祉センターのリニューアル工事が完了したことから工事費を減額したほか、臨時福祉給付金の支給額の変更及び生活保護の医療扶助の適正化等により、対前年度費約 10.8 億円（3.6%）の減額となっています。

実績

- ・障害児の通所サービスのうち、放課後等デイサービス事業については、ニーズが非常に高く、利用者数、利用日数及び事業所数が増加となった。
- ・総合福祉センターは平成 26 年度中に工事が完了し、平成 27 年 4 月よりリニューアルオープンした。
- ・臨時福祉給付金は、支給対象期間が 1 年 6 か月間から 1 年間に変更となったことと、特定の年金・手当受給者への加算がなくなったことから給付金支給額が減少した。
- ・生活保護扶助費は医療扶助費の増加等により、134.3 億円（前年比 0.4%増）となった。
- ・福祉指導監査課では、一部の指定事務について、申請事業者から事務手数料を徴収し、財源確保につなげた。

IV 組織運営・人材育成

- ◆各業務の繁閑に応じて効率的・流動的な組織運営を工夫します。

実績

- ・事務の繁忙期には部内・職場内での流動的な応援体制を整えたほか、効率的な事務委託や繁忙時期の臨時職員の雇用などにより、市民サービスを低下させないように対応した。
- ・福祉指導監査課では、各専門分野に特化したチームごとに、情報収集・指導監査のレベルアップを図りながら、チーム間における横断的な支援体制もとれる組織運営に努めた。

- ◆人材育成については、特定の知識や経験が求められる業務を中心に職場内研修に取り組むほか、専門研修へ職員を派遣し、知識の習得や技術の向上を図ります。

実績

- ・生活福祉室では、生活保護業務に従事する査察指導員（SV）及び地区担当員（CW）の4名を全国研修会に派遣し、業務のスキルの向上に努めるとともに、全国の自治体職員との交流を深め情報共有を図った。また、職員の技能向上・育成を目的として、全体研修、育成研修及び新任研修を実施した。
- ・福祉指導監査課では、職場研修のほか、大阪府や府内市町村との連携会議やワーキング、関係法令ごとの専門研修への参加により、職員のスキルアップを図った。
- ・新規配属職員を対象とした業務内容の研修のほか、窓口対応職員を対象に市民対応力の向上をめざし、職場内研修を行うなどスキルの習得に努めた。

- ◆職場の課題や懸案事項等は、職場会議や朝礼等を通じて全職員が共有し、その解決等に向けて組織的に取り組みます。

実績

- ・生活福祉室では、監督者会議、査察指導員会議及び全体会議をそれぞれ月2回開催し、生活保護業務に関する課題、対応策等の共有化を図った。
- ・職場における朝礼や、グループやチーム単位で適時開催する会議、メールの個別配信などにより情報を共有するとともに、課題の達成に取り組んだ。

- ◆災害時の緊急対応については、初期応急対策等の課題を検証し、災害対応体制の見直しを図ります。

実績

- ・災害時の緊急対応については、「災害時避難行動要支援者名簿」を整備するとともに、災害発生時のタイムテーブルを精査することにより非常時優先業務にかかる業務継続計画（BCP）の見直しを進めた。

V 広報・情報発信

<ホームページ・情報発信の充実>

- ◆広報ひらかた、市のホームページ、エフエムひらかた、CATV及びリーフレット等様々な媒体を活用した情報発信を行います。

実績

- ・広報ひらかたやホームページにて、「特別弔慰金」や「地域福祉計画」などの記事を掲載したほか、総合福祉センターでのイベント等の情報発信を行った。
- ・「自立相談支援センター」に関することについて、ホームページやエフエムひらかたの「安心安全ひらかた」での紹介に加え、広報ひらかたの1月号では、2月から始まった学習支援事業への生徒募集の記事も掲載した。
- ・法・制度改正に伴う情報や感染症発生などの緊急情報を事業者に伝達する際には、文書発出やファックスのほか、随時ホームページによるタイムリーな情報発信に努めた。

- ◆ホームページの特性を生かし、分かり易くタイムリーな情報を発信します。

実績

- ・事業者種別のページ構成での情報発信を行い、より分かりやすく、スピーディーに情報が得られるよう工夫した。
- ・逐次、情報を更新し、新着情報に揭示するなどタイムリーな情報発信に努めた。

- ◆臨時福祉給付金など期間や期限が定められた業務については、迅速かつ繰り返し情報を発信することにより、申請率の向上を図ります。

実績

- ・臨時福祉給付金の支給対象見込み者へ個別勧奨を行った。また、申請受付期間中は、広報ひらかたに周知の記事をほぼ毎月掲載し、市ホームページ等様々な媒体を活用するとともに、地域包括支援センター、民生委員・児童委員協議会など関係機関の会議にも出席し、制度周知及び協力依頼を行った。さらに、校区コミュニティ協議会を通じて市内500余りの自治会にチラシの供覧などを実施することにより申請率の上昇に繋げることができた。