

## 【港区】生活困窮者自立相談支援事業 事業計画

### 1. 事業の目的

生活困窮者自立相談支援事業（相談支援）は、生活保護に至る前の段階から早期に支援を行うことにより生活困窮状態からの早期自立を支援することを目的とし、生活困窮者を早期に把握し、包括的に相談に応じる窓口として、生活困窮者の抱えている課題を適切に評価・分析（アセスメント）し、その課題を踏まえた支援計画（以下「プラン」という。）を策定、プランに沿って自立に向けた支援を行う。

また、経済的な課題を抱えている方には、家計の見える化など家計相談支援事業を行う。

さらに、関係機関との連絡調整や支援状況の確認なども行う。

したがって、経済的な問題のみならず、複合的な課題を抱えている方など、生活困窮者を広く受け止め支援を行う。

### 2. 事業主体

本事業を実施するに当たり、社会福祉法人みなと寮と社会福祉法人大阪市港区社会福祉協議会との共同事業体により、事業を実施する。

名称は「みなと寮・港区社協共同体」と称する。

### 3. 業務内容

生活困窮者自立相談支援事業（相談支援）においては、概ね次の業務を行う。

#### （1）谷間のない包括的な相談支援体制の構築

生活困窮者を早期に把握し、包括的に相談に応じる窓口として、生活困窮者が抱える課題を的確に把握する。

相談内容によっては、相談窓口で継続して支援を行う場合や、他制度の相談窓口等へつなぐ場合があり、複合的な課題を有している場合など継続的に支援を行う場合は、その方の置かれている状況や本人の意思を十分に確認した上でプランを策定する。

また、必要な支援を総合調整し、それぞれの支援が始まった後も、それらの効果を評価・確認しながら、本人の自立までを包括的・継続的に支えていく。以下、これらの支援を行う機関を「自立相談支援機関」という。

#### （2）就労支援

相談者の自立支援にあたっては、相談者の主体性を尊重し、就労支援が必要な相談者には、「総合就職サポート事業」、「就労ファーストステップ事業」及び「就労訓練事業」を活用しながら自立相談支援機関においても必要に応じて連携した支援を行う。就労支援につなぐか否かの判断の際には、総合就職サポート事業の受託事業者と調整を図り総合的に判断するとともに、就労支援につないだ後も、随時、対象者の就労支援状況を把握する。

なお、生活困窮者に対する具体的な就労支援（就労意欲の喚起、履歴書の書き方や面接の受け方指導、就職相談、求人情報紹介・マッチング、ハローワークやその他の公的な職業紹介事業への同行訪問などの支援）は、総合就職サポート事業の受託事業者が行う。

(3) 家計相談支援

家計の視点から相談支援を実施することにより、経済的な問題の背景にある根源的な課題を相談者とともに理解し、そこから見える課題を把握することで家計の再生に向けた具体的な方針を立て、自ら家計管理ができるようになることを支援する。

(4) 子どもサポートネット

「こどもの生活実態調査」から、支援の必要なこどもや世帯は複合的な課題を抱えていることが多く、総合的な支援が必要であるが、各種支援が十分に届いていないことが明らかとなったため、今年度よりモデル事業として新設される。具体的な支援方法としては、学校園等で行われる全児童生徒の生活状況を把握するための「スクリーニング会議」で発見された、福祉的・複合的課題を抱える子どもや世帯に対して、相談支援員1名を配置し、関係機関の紹介、情報提供等を行いつつ、支援プランを作成し対象者に寄り添った支援を実施する。

(5) 事業の周知

事業内容や制度について、区保健福祉センターと連携して区民や関係機関等への周知に努めること。周知にあたっては、多様な広報媒体の活用も提案する。ただし、全市的な広報については、福祉局が行う。

(6) 関係機関のネットワークづくり、社会資源の開発

複合的な課題を抱える生活困窮者を早期に把握するため、地域での見守り体制構築や関係機関のネットワークづくりを行うとともに、地域に不足する社会資源の開発を行う。

(7) 国又は本市の調査・検討への協力

生活困窮者自立支援制度の適正実施に資するため、国又は本市が行う実態調査や課題検討に係る調査等に協力する。

(8) 自立相談支援事業従事者養成研修への受講等

国が行う「自立相談支援事業従事者養成研修」には、可能な限り積極的に参加する。

#### 4. 支援対象者

区内に居住する、生活困窮者等

生活困窮者とは、現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者をいう。ただし、生活困窮者の多くは、経済的困窮のみならず、複合的な課題を抱えている場合や社会的にも孤立している場合が考えられることから、自立相談支援事業の実施にあたっては、できる限り対象を広く捉え、排除のない対応を図る。

## 5. 配置人員

相談支援機関として、主任相談支援員兼家計相談支援員、相談支援員の2職種で合計3名以上の職員が必要。

### (1) 主任相談支援員兼家計相談支援員

相談支援員を統括し、関係機関との連絡調整の役割を担ううえで、地域福祉をはじめとする社会福祉全般に関して見識を有するとともに、管理者としての任務遂行能力を有する職員を常勤で1名以上配置する。

主任相談支援員兼家計相談支援員は、自立相談支援機関における相談業務全般のマネジメントや他の支援員の指導・育成を行うとともに、自らも相談支援を行う。

また、ハローワークが実施する生活保護受給者等就労自立促進事業におけるコーディネーター及び総合就職サポート事業へつなぐ場合の窓口の役目を果たし、就労に結びついた後も必要に応じてフォローアップを行う。

### (2) 相談支援員

自立相談支援事業を遂行するうえで、必要な知識及び実績のある職員を常勤換算で2名以上配置する。

相談支援員は、生活困窮者へのアセスメント、プランの作成を行い、様々な社会資源を活用しながらプランに基づく包括的な相談支援を実施するとともに、相談記録の管理やアウトリーチ（訪問支援等）を行う。

### (3) その他の職員

必要に応じて、本事業の実施に付随する業務を行う職員の配置を可とする（他の事業との兼務を可とする。）

## 6. 相談窓口の設置

場所：大阪市港区役所内 2階 くらしのサポートコーナー

大阪府大阪市港区市岡1丁目15-25 電話06-6576-9872

## 7. 開設曜日・時間

月曜日～金曜日（祝日・年末年始（12月29日～1月3日を除く）9時～17時30分

## 8. 契約期間

平成30年4月1日～平成31年3月31日

## 9. 委託事業者として果たすべき責務・運営にあたっての留意事項

### (1) 人権研修の実施

委託事業者は、従事者が基本的人権について正しい認識を持ち業務の遂行をするよう、適切な研修を実施する。

### (2) 個人情報の取り扱い

運営上、多くの個人情報を取り扱うこととなるため、次に掲げる事項を遵守する。

- ・事業の実施にあたり、各事業の担当者が互いに情報を共有化し、その活用を図ることが重要であることに鑑み、あらかじめ本人から個人情報を利用する旨の了解を得ておく。
  - ・同一法人であっても個人情報が他の職員に自由に閲覧できないよう適切に管理する。
  - ・個人情報の取り扱いについては、本市関係法令(ガイドラインを含む)を遵守し、厳重に取り扱うこととし、その保護に遺漏のないよう十分に留意する。
- (3) 苦情処理体制の整備  
苦情処理にあたっては対応マニュアルの整備、責任者の明示など適切に体制を整備する。
- (4) 再委託の禁止  
業務の全部を第三者に委託し請け負わせることはできない。
- (5) 公正・中立性の確保  
業務の遂行にあたっては公正・中立性を確保する。
- (6) 地域における様々な資源の活用と連携・協働  
業務の遂行にあたっては、福祉・保健・医療・介護・司法の専門職やボランティアなど様々な関係者と連携することにより、介護サービス、福祉サービス、医療サービス、ボランティア活動、近隣住民同士の助け合いなどフォーマルサービス・インフォーマルサポートの積極的な活用を図る。
- (7) 職員の資質の向上  
本業務は人材の質がサービスの質に直結するものであることから、地域住民や地域の関係機関から信頼される中核的な相談支援機関としてその責務を果たしていけるよう、常に職員の資質向上に努める。
- (8) 事業実施の報告  
毎月、10日までに大阪市指定の様式により、前月の事業実績、及び活動状況を区保健福祉センター、及び大阪市福祉局に報告すること。また、年度終了後、4月中に前年度の事業実績を区保健福祉センター及び大阪市福祉局に提出する。

## 委託事業者として果たすべき責務・運営にあたっての留意事項

### (1) 人権研修の実施

委託事業者は、従事者が基本的人権について正しい認識を持ち業務の遂行をするよう、適切な研修を実施すること。

### (2) 個人情報の取り扱い

運営上、多くの個人情報を取り扱うこととなるため、次に掲げる事項を遵守すること。

- ・事業の実施にあたり、各事業の担当者が互いに情報を共有化し、その活用を図ることが重要であることに鑑み、あらかじめ本人から個人情報を目的の範囲内で利用する旨の了解を得ておくこと。
- ・同一法人であっても個人情報が他の職員に自由に閲覧できないよう適切に管理すること。
- ・個人情報の取り扱いについては、本市関係法令(ガイドラインを含む)を遵守し、厳重に取り扱うこととし、その保護に遺漏のないよう十分に留意すること。

### (3) 苦情処理体制の整備

苦情処理にあたっては対応マニュアルの整備、責任者の明示など適切に体制を整備すること。

### (4) 再委託の禁止

業務の全部を第三者に委託し請け負わせることはできない。

### (5) 公正・中立性の確保

業務の遂行にあたっては公正・中立性を確保しなければならない。 - 10 -

**(6) 地域における様々な資源の活用と連携・協働**

業務の遂行にあたっては、福祉・保健・医療・介護・司法の専門職やボランティアなど様々な関係者と連携することにより、介護サービス、福祉サービス、医療サービス、ボランティア活動、近隣住民同士の助け合いなどフォーマルサービス・インフォーマルサポートの積極的な活用を図ること。

**(7) 職員の資質の向上**

本業務は人材の質がサービスの質に直結するものであることから、地域住民や地域の関係機関から信頼される中核的な相談支援機関としてその責務を果たしていけるよう、常に職員の資質向上に努めること。

**(8) 事業実施の報告**

毎月、10日までに本市指定の様式により、前月の事業実績、及び活動状況を区保健福祉センター、及び大阪市福祉局に報告すること。また、年度終了後、4月中旬に前年度の事業実績を区保健福祉センター及び大阪市福祉局に提出すること。

**(9) 契約期間満了に係る業務の引き継ぎ**

契約期間満了時には、本事業で支援途中の対象者が不安にならないよう、また、本事業が円滑に支障なく実施できるよう、本市が指定する事業者に対して速やかに引き継ぎなどを行うこと。なお、引継ぎに係る費用については、受託事業者の負担とする。

**(10) 事業開始時点で継続した支援が必要な者への対応**

大阪市生活困窮者自立促進支援モデル事業で支援を受けており、平成27年4月1日以降も引き続き継続的な支援が必要とされる者、及び平成26年度中に住宅支援給付の支給決定を受けた者のうち、平成27年4月1日以降も引き続き同給付を受給する者を本事業の対象者として受け入れること。

ただし、住宅支援給付の対象者の就労支援は総合就職サポート事業の事業者が