

I.事業の概要

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ている。生活困窮者を早期に発見し把握を行い、包括的に相談に応じることのできる窓口として、生活困窮者の抱えている複合的な課題を適切に評価・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、経済的な問題のみではなく複合的な課題を抱えている方など、関係機関との連絡調整や支援状況の確認などを行いながら生活困窮者を広く受け止め支援を行うことが必要となる。

2. 事業の実施体制

本事業を実施するにあたり、社会福祉法人みなと寮と社会福祉法人大阪市西区社会福祉協議会との共同事業体により、事業を実施した。

名称は「みなと寮・西区社協共同体」と称し実施した。

① 相談窓口の設置場所

大阪市西区役所内 3階 生活自立相談 ふらっとほーむ西
大阪府大阪市西区新町4丁目5-14 電話06-6538-6400

② 業務の運営体制

自立相談支援機関に、主任相談支援員兼家計改善支援員、相談支援員の2職種で合計 3 名以上の職員を配置した。各支援員の主な役割は次のとおりである。

(1)主任相談支援員兼家計改善支援員

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必要な見識(地域福祉をはじめとする社会福祉全般に関する見識)及び管理者としての職務遂行能力を有する職員を、常勤で1名配置した。

主任相談支援員は、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、相談支援員の指導・育成を行いながら、自らも相談支援を行った。さらには、日々の相談記録の管理(相談支援員の記録の確認含む)も適切に行い、その集計や報告なども実施した。

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った。

家計改善支援事業では、家計改善支援員として、相談者の家計に関する課題を適切にアセスメントし、債務に関する法律相談の活用や、各種減免制度の適用など、継続的な関わりの中で家計改善を支援した。

(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名以上配置した。

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伴走型支援を展開した。また、相談者の個々の状況に応じてアウトリーチ(訪問・同行支援等)も実施した。

II. 業務内容

1. 谷間のない包括的な相談支援体制の構築

① 業務の目的

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。

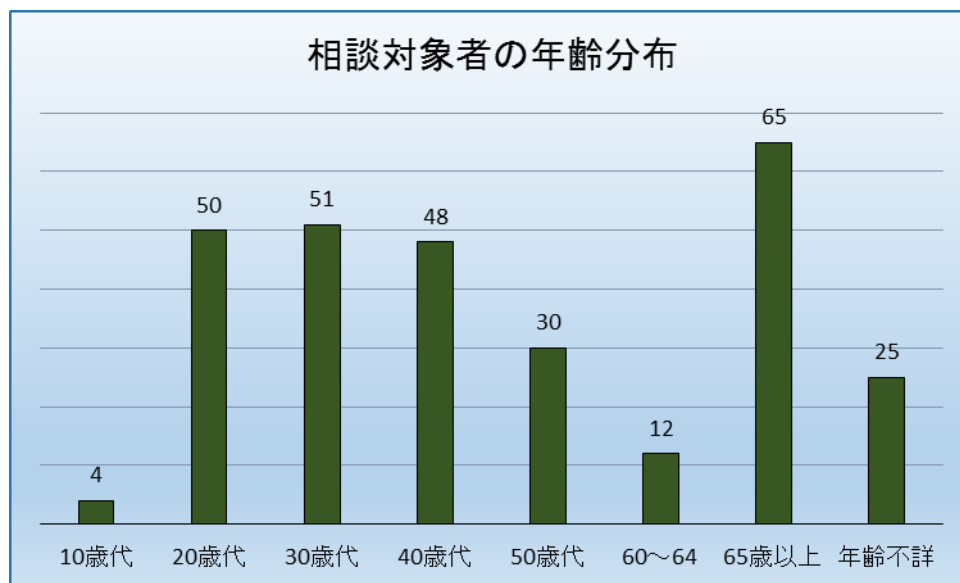
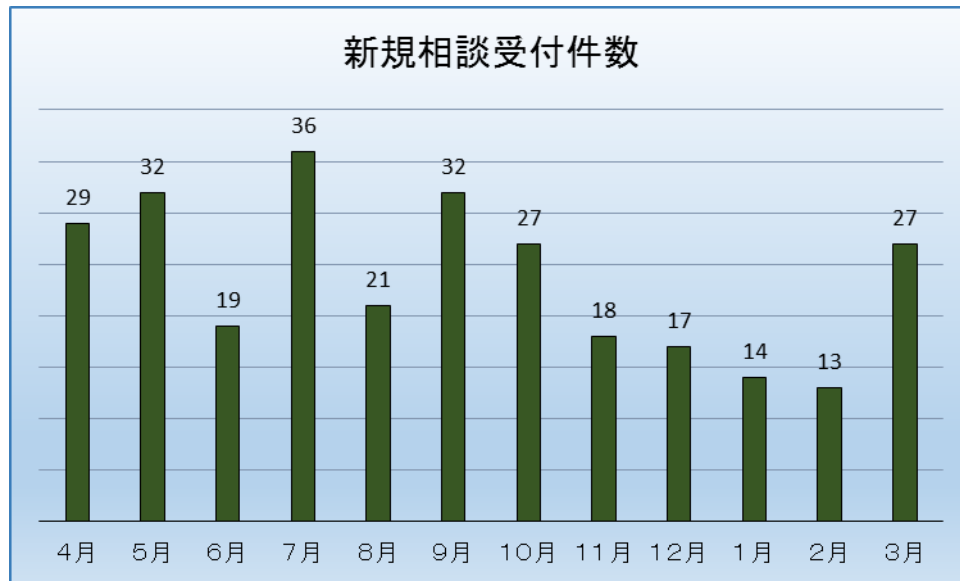
② 業務実績

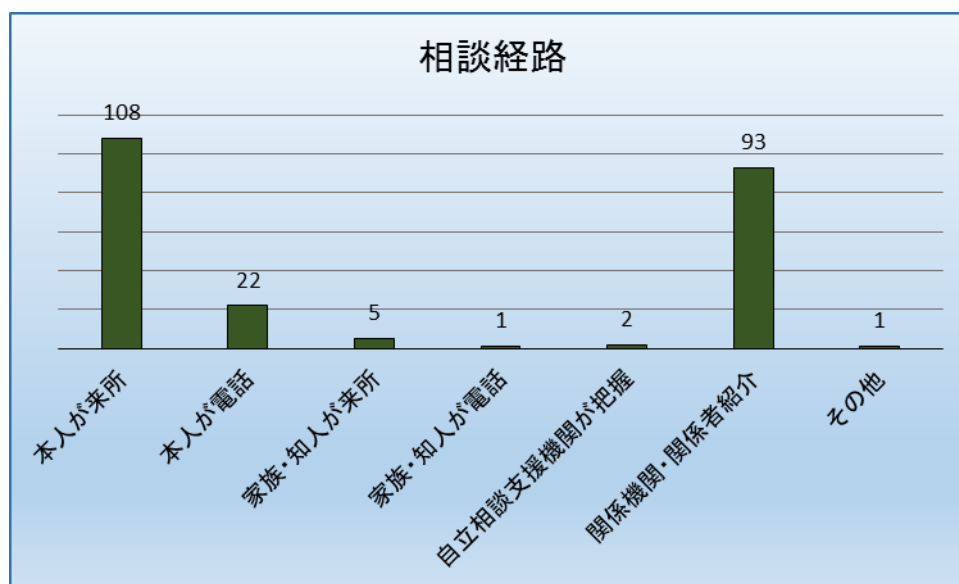
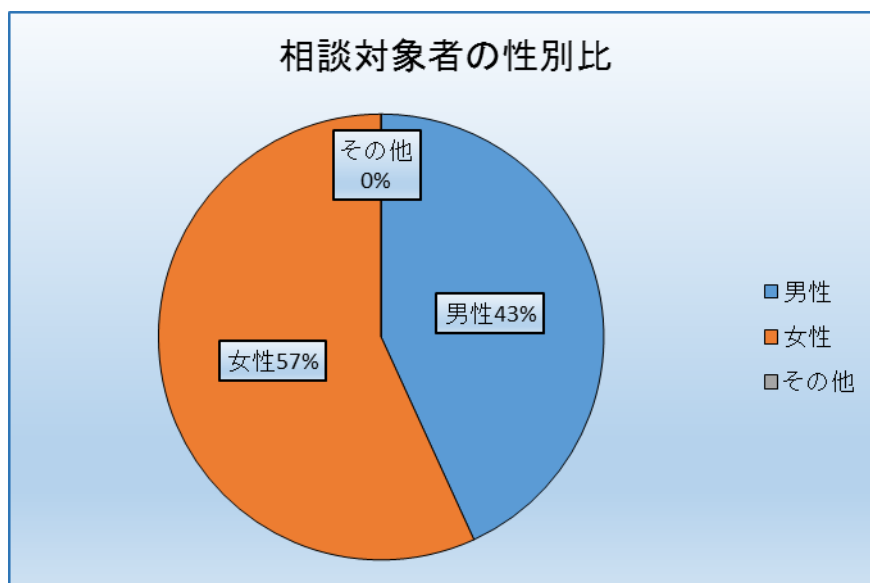
生活困窮者の中には、課題が複合化・複雑化・長期化している方がいたことから、地域住民や関係機関に対する事業周知活動や、協働事例を通じた関係構築などを実践することにより、生活困窮者の早期発見・把握ができるネットワークづくり、かつ、生活困窮者がアクセスしやすい相談機関づくりに努めた。

また、支援を展開するプロセスにおける関係機関との相互調整及び協働では、支援全体をコーディネートする役割を果たし、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、本人の自立を包括的・継続的に支えていった。

平成31年度(令和元年度)における、相談受付状況の詳細については、次のグ

ラフのとおりである。





2. 就労支援

①業務の目的

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」、「就労チャレンジ事業」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。

②業務実績

相談者の自立支援にあたり、主体性を尊重し、包括的な就労支援を実施することを目的に「総合就職サポート事業」等との連携を中心とした就労支援を実施した。

必要に応じて総合就職サポート事業の受託事業者と情報共有を図り、日頃より協働・連携できるような関係性づくりを実践した。

就労を希望する相談者それぞれの状況やニーズをしっかりとアセスメントしたうえで、丁寧な相談対応を心がけた。また、すぐに一般就労に就くことが困難な方に対しては、社会参加機会の増加や生活リズムの立て直しなどにより、日常生活自立及び社会生活自立を目標に「就労チャレンジ事業(就労ファーストステップ事業・認定就労訓練推進事業)」との連携を積極的に行った。

3. 家計改善支援

①業務の目的

家計の視点からの専門的な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。

②業務実績

家計に関する悩みについて、相談者とともに状況を明らかにしたうえで、早期に生活再建することを支援してきた。相談者自身の課題解決力・家計管理能力を高める視点をもって、生活再建に向けた意欲喚起、専門的な助言などを実施した。

また、経済的な側面のみではなく、家族の状況やライフステージに合わせた「本人の思い・希望」を確認することにも着目し、個々の世帯状況に応じた相談支援を心がけ、家計の再生を支援した。

4. 事業の周知

①業務の目的

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者等への周知に努める。周知にあたっては、多様な広報媒体の活用も提案する。

自立相談支援機関が主体となり、地域の関係機関等を対象とした勉強会を開催することで、事業内容や制度の周知に努めるとともに地域のネットワークづくりに貢献する。

②業務実績

事業内容や制度について、より多くの地域住民や関係機関等に知っていただけるよう、区保健福祉センターと連携して周知活動を行った。

事業周知用のチラシ(別添資料を参照)を作成し、地域住民や関係機関に周知を図るとともに、関係機関の会議などにおいて事業説明を行った。

多角的な周知活動により、さまざまな経路から幅広い年齢層の方が相談窓口につながるようになった。

5. 関係機関のネットワークづくり、社会資源の開発

①業務の目的

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。とりわけ、生活困窮者の支援に関する新たな社会資源の開発に関する検討は、区保健福祉センターが主体となるため、区の方針を踏まえて業務にあたる。また、区保健福祉センターが主催する「支援会議」に参画し、十分に連携を図る。

②業務実績

社会的孤立状態にある生活困窮者が、適切な社会資源へとアクセスできるようにするために、生活困窮者の早期発見・把握ができるような仕組み・ネットワークづくりに努めた。

社会資源の開発については、新たな制度構築や社会資源開発は容易ではないが、具体的な協働事例を通じて、関係機関や地域に働きかけ続けた結果、地域に不足する社会資源を共有してもらうことにつながり、既存の地域資源の活用が強化された。そういった既存の資源を活用し“つながりを強化”することで、関係機関や社会資源同士が有機的なつながりを持つこととなり、結果的に新たな資源と支援ネットワークが生まれた。

6. 自立相談支援事業従事者への研修

①業務の目的

国又は大阪府等が行う自立相談支援事業従事者研修等には、可能な限り積極的に参加する。

区域を越えて相談支援員間で「顔の見える関係」を構築するため、情報交換やケース検討、他都市状況の研究、地域づくりの効果的な取り組み方法等、制度の推進に資するテーマを設定し、ブロック会議等を実施すること(概ね年 4~5 回程度開催するものとし、年間最低 1 回は企画又は講師を勤めるものとする)。

②業務実績

自立相談支援事業の総合的な研修はもちろん、各分野への研修に積極参加した。研修へ参加することで、事業への理解と相談者への実践対応レベルを上げ、柔軟な支援ができるように取り組めた。

さらには、法人内他区自立相談支援機関(淀川区および港区)主任相談支援員と、毎月定例で情報交換会の場を設けた。そこでは、支援困難事例の共有や新た

な社会資源の情報共有などを実施した。

7. 事業の評価の実施

①業務の目的

体制評価(受注者の本業務に対するバックアップ体制等)、中間評価(事業計画書の実施状況等)、結果評価(国の示すKPI達成度、支援プランの評価実施における「支援の結果、見られた変化」など)の3つの観点を踏まえ、発注者が示す時期、方法により、事業の取り組み状況について自己評価を実施のうえ、PDCAサイクルを意識して常に改善に取り組むよう努める。

②業務実績

窓口業務におけるバックアップ体制は、支援員が病気で欠勤した場合などを想定し、受託事業者が常に人員補充できる体制を取った。共同体としての強みも生かし、幅広い業務の中、1年間を通して連携を取り合うことができた。

PDCAサイクルの実施に際して、国が設定する目安値については、窓口業務の中で意識しながら取り組んだ。実績としては、新規相談件数は目安値192件に対して285件。プラン作成件数は目安値96件に対して56件であった。プラン作成者の60%が就労支援対象者の目安値であったが、20%という結果であった。