

## 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、生活保護に至るおそれのある生活困窮者に対し、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。

生活困窮者の早期発見・把握をし、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)したうえで、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。

なお、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ることが必要となるため、関係機関との連絡調整や支援状況の確認なども継続的に行う。

### 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淀川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・淀川区社協共同体」と称した。

#### 相談窓口の設置場所

大阪市淀川区役所内 3階 生活自立相談窓口

大阪市淀川区十三東2丁目3-3 電話06-6195-7851

#### 業務の運営体制

相談支援機関として、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。相談支援員等の主な役割は以下のとおり。

#### (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上で、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った。

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支援した。

家計相談については、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）を行った。

## 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。

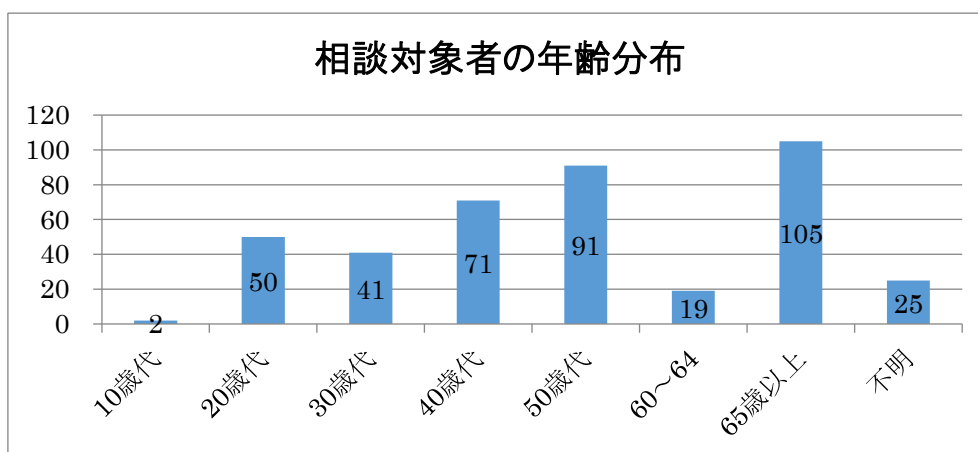
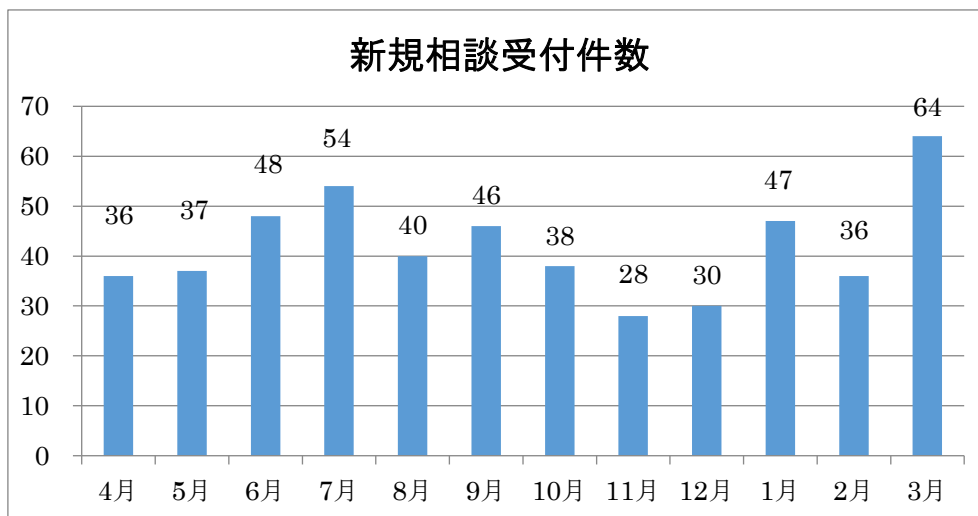
相談内容によっては、相談窓口で継続して支援を行う場合や、他制度の相談窓口等へつなぐ場合があり、複合的な課題を有している場合など継続的に支援を行う場合は、その方の置かれている状況や本人の意思を十分に確認した上でプランを策定する。

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。

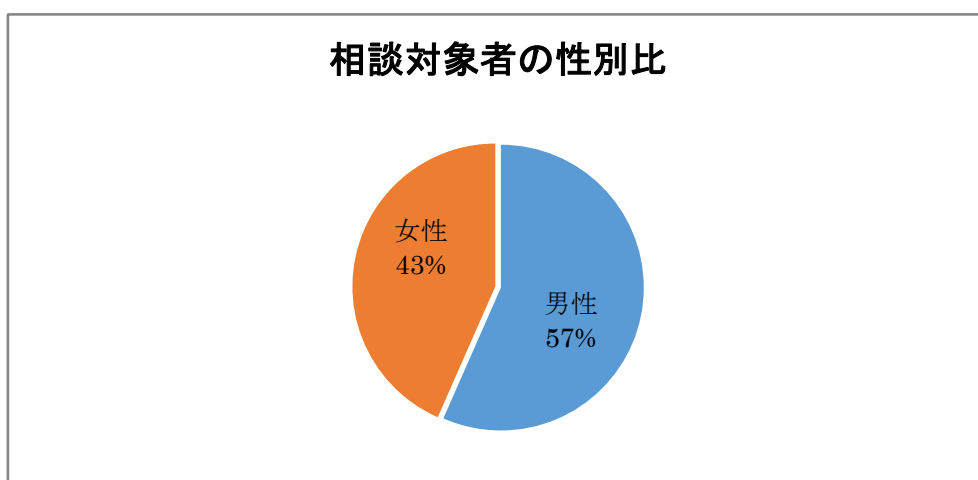
#### ② 業務実績

複合的な課題を抱えている生活困窮者に対し、様々な視点から課題を見出し、制度の狭間に陥らないための支援方法を模索した。相談者それぞれに十分な聞き取りを行い、課題に合わせて必要な情報提供や社会資源の活用を努めた。ハローワークや総合就職サポートを利用した仕事探し、社協見守り支援員や包括支援センター職員と連携した相談者支援、他にも民生委員、地域住民、病院、弁護士、障がい者基幹相談支援センター、地域の医療連携室等と関わりながら、包括的に相談者の課題解決を行った。課題に向き合うプロセスの中で、相談者の状況や心境も変化していったが、その時々に応じて柔軟な対応、支援を心掛けた。また、区役所内の各課とも、相談者の課題に応じて連携を図ることができた。

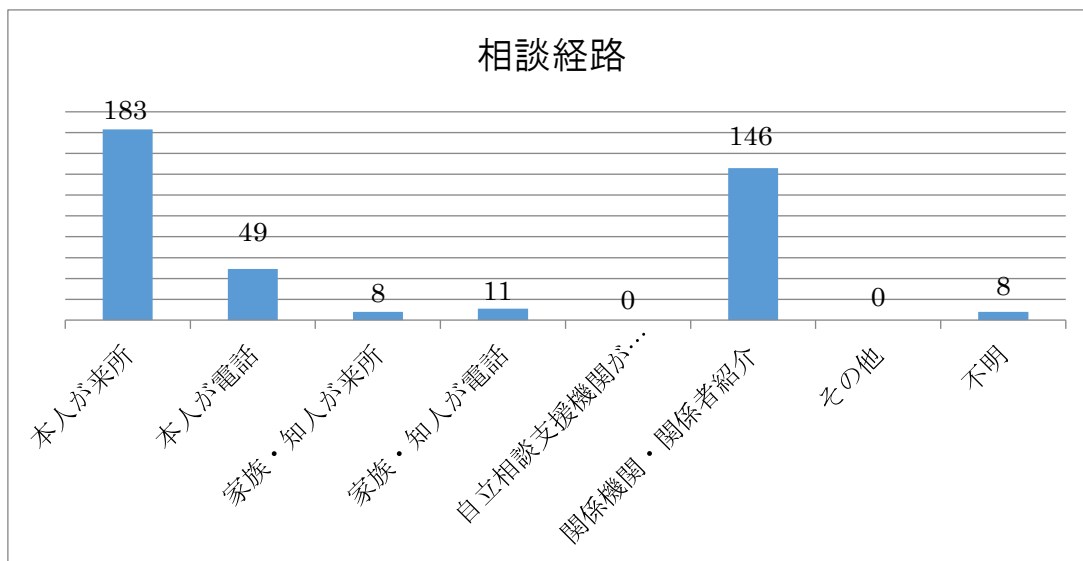
※平成 31 年度(令和元年度)の新規相談受付状況(504 件)は以下の通りである。



※(2020 年 1 月末時点でのデータ)



※(2020 年 1 月末時点でのデータ)



※(2020年1月末までのデータ)

## 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

「生活保護受給者等就労自立促進事業」、「総合就職サポート」への促し等、就労を希望する相談者の状況やニーズをアセスメントした上で、適切な支援機関へつなぐ事を心掛けた。障がいのある方に対しては、就労継続支援事業への同行を行い、本人の条件や感性の合う場所を選択することができるように側面から支えた。就労後の定着支援は、仕事の効率、環境に慣れることなど、誰もが時間を要することを支援者として年頭に置き、本人の心境を確認することに重きを置いた上でアドバイスしていくことを心掛けた。精神的な安定や前向きな気持ちを支えることを重視した結果、経済的な自立につながることもあった。

「生活保護受給者等就労自立促進事業」を利用した相談者に対しては、ハローワークへの初回同行を行い、ハローワーク支援員と共にケース会議を実施し、就職支援方針を決定した。

「総合就職サポート」については、今年度は更生保護施設職員からの相談で対応するケースが多くあった。住居確保給付金を利用した相談者への就職支援は、総合就職サポート職員とともに、相談者の生活、就職活動状況にしっかり目を配り、細やかな相談対応、伴走型の支援を行った。

### 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

窓口独自で作成した収支表を利用する等して家計の改善点を見出し(収支の見える化)、生活立て直しのための助言をおこなった。市税滞納などの税金滞納者も多く、滞納状況の確認や分割支払ができるように市税事務所や各窓口への同行支援を実施した。家賃滞納による計画的な支払いや債務整理が必要な方へは、家庭訪問や法律事務所への同行を行うこともあった。だが、問題解決した後も継続して家計相談に応じる方がおらず、法に基づく家計相談支援事業としての件数を上げることができなかった。普段から、家計改善の意識を継続的に持ってもらえるような助言は行ったが、今後、法に基づく家計改善支援の実績を作れるように工夫していきたい。

### 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こと。

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こと。

#### ②業務実績

地域住民への相談窓口周知のため、区広報誌や区社協情報誌への掲載、庁舎内でのチラシ配布やエレベーター内広告を行う。また、地域民生委員長会や障がい者自立支援協議会、での事業説明及びチラシ配布を行い、連携の確認を行う。他には薬剤師会、地域のケアマネジャー等へも同様のことを行い、包括的支援ができるように連携を図った。他には、ハローワーク、地域包括支援センター、老人福祉センター、子育てプラザ、こども食堂等へのチラシ配布を行い、情報交換をしながら関係性を深めつついった。また、淀川区各地区で開催した見守りワークショップでは、振興町会や地域社協の会長、女性会などに周知を行った。区社協が主催する様々な福祉大会等においても、可能な限りチラシ配布を行い、窓口周知を図ることに努めた。

## 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こと。また、区保健福祉センターが主催する「支援会議」に参画すること。

### ②業務実績

区社協見守り相談室をはじめ、各地域に配置されている地域見守りコーディネーター、また各地域で展開している地域ネットワーク委員会、地域包括、ケアマネ、民生委員等と共同体が連携し、地域密着型の支援体制構築を目指した。各機関からの情報提供や家族、知人からの相談は、社会的孤立状態からの脱却に結び付き、それぞれの機関が情報共有、役割分担をしながら支援を行った。そうすることで関係機関との連携を深め、新たな社会資源への開発にもつながった。

包括支援センターが主体となる地域ケア会議や、保健福祉センターが実施主体である支援会議を通じても顔の見える関係を多く持つことができ、課題の共有、支援の具体策を深めることができた。今後も関係機関とのつながりの中で、孤立した状態の方を救える社会資源の開発を進めていきたい。

## 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こと。

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

相談支援員2名が1年目ということもあり、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ることができた。主任相談支援員も可能な限り研修に参加し、固定概念を持たずに柔軟な支援ができるように意識した。

今年度は4回のブロック研修を行ったが、各回で自立相談支援に関するテーマを設定し、情報交換、情報共有、知識の蓄積を図ることができた。ブロック研修での意見交換は、実践での迷いや疑問を解消できる場にもなった。 4回のブロック会

は、それぞれの会で企画する担当区を変え、様々な視点からの課題考察を行った。また、顔の見える関係を深めていくことで、普段から疑問点などを聞き合う、風通しの良い関係にも発展していった。

事業を受託する所属法人(淀川区、港区、西区)内においても、毎月1回の事例検討を含む情報交換会を行い、知識の共有や地域との関わり方等の勉強をして事業内容や支援の理解を深めていった。

## 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、発注者が別に示す時期、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こと。

### 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約28件に対して42件。プラン作成件数は約14件に対して8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、淀川区では82%という結果であった。