

I. 事業の概要

1. 事業の実施方針について

生活困窮者とは「就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事情により、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恐れのある者」とされている。相談支援の対象となる方には、現に経済的に窮迫している方だけでなく、引きこもりや介護、子育てなどといった複合的な課題を抱え、社会的に孤立状態となっている方が多くおられた。

そういった方々が、地域において「支え・支えられながら」より豊かな生活を営めるよう、関係機関と連携・協働を図りながら、包括的・継続的な伴走型支援を実施した。

相談支援を展開するにあたっては、次の(1)～(5)を基本方針として、事業に取り組んだ。

- (1) 早期発見・包括的な支援の実施
- (2) 就労支援の促進・伴走型支援の徹底
- (3) 家計改善支援の推進と専門性の向上
- (4) 地域共生を目指した地域ネットワークづくり・社会資源開発
- (5) 研修・事業評価の実施

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 ぷらっとほーむ西

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2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1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. 事業実践報告

1. 谷間のない包括的な相談支援体制の構築

生活困窮者自立相談支援事業では、多様な生活困窮者からの相談を「排除することなく幅広く対応すること」が必要である。生活困窮者の多くは、その抱える課題が複合・複雑化していることがあり、適切な相談窓口につながりにくい状況となっている。

そうして、課題が解決しないまま（適切な支援につながらないまま）長期化することにより、課題解決がより困難になることがあるのである。

また、生活困窮者のなかには、引きこもりの方や障がいなどの生きづらさを抱えている方など「自らSOSを発することができない方」も多くいるのである。

そこで、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(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いては、関係機関との相互調整が重要となる。そういった関係機関との協働では、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。

(1) 事業実績について

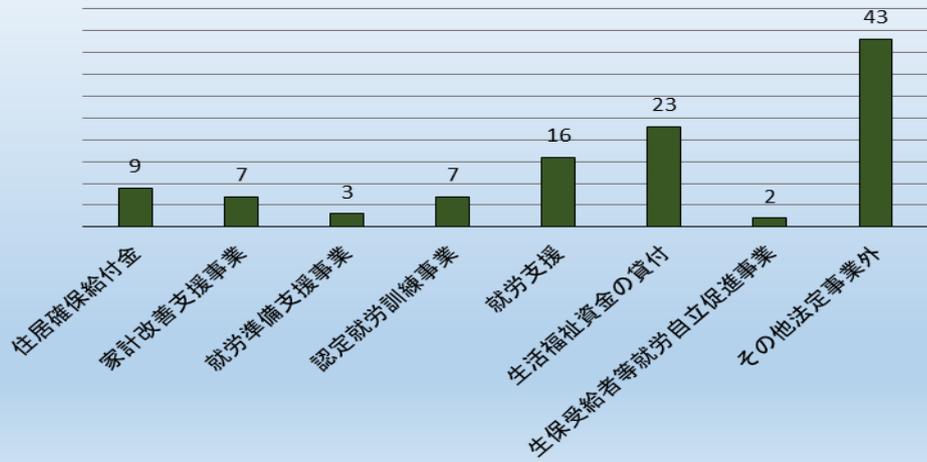
生活困窮者の相談を幅広く受け止めるとともに、生活困窮者の自立に向け、一人ひとり、ケースによっては世帯や家族ごとの生活の全体像をとらえ、さまざまな生活課題について「制度の狭間」を作ることのないよう、必要な支援をコーディネートすることに努めた。その際には、就労自立にのみとらわれることなく、どのような相談も幅広く受け止めるよう心がけた。その結果、支援プランのうち半数以上(約56%)は法定事業外での支援であった。制度の狭間にあり、法定事業以外の支援も必要な方に対しても、懇切丁寧な支援を心がけた結果といえるのではないかと考えられる。

それは、自立の姿やそのプロセスは、本人の抱える課題やおかれている環境によってさまざまであり、あくまでも本人が「自らの意思で自立に向けた行動をとることをサポートすること」が重要であると考えたためである。「自身の尊厳ある生活の確保を、自身が獲得できるための支援」を常に心がけ、生活困窮者の状況やペースに合わせながら「寄り添った支援」を展開した結果である。

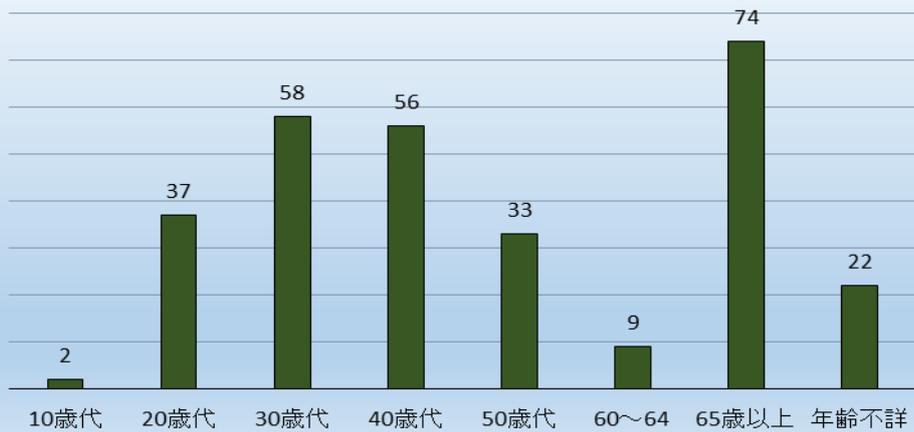
平成30年度における、相談受付状況の詳細につきましては、次のグラフのとおりである。



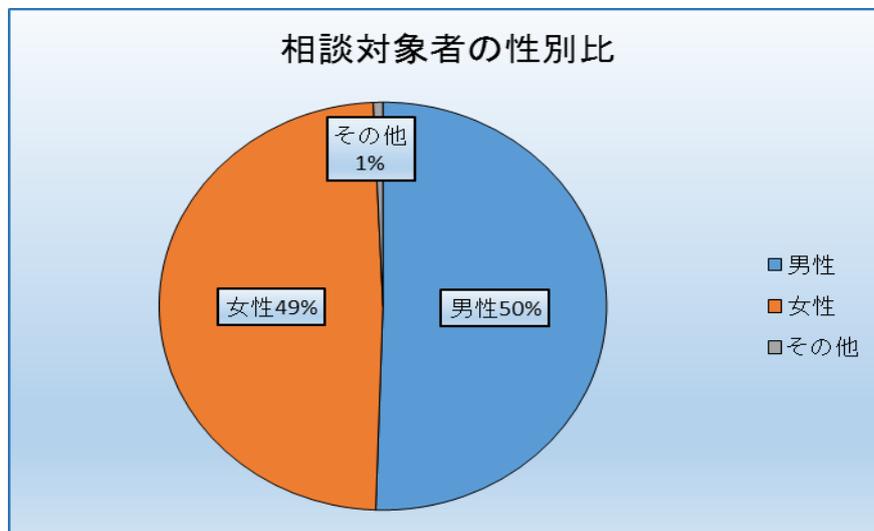
プランの内容

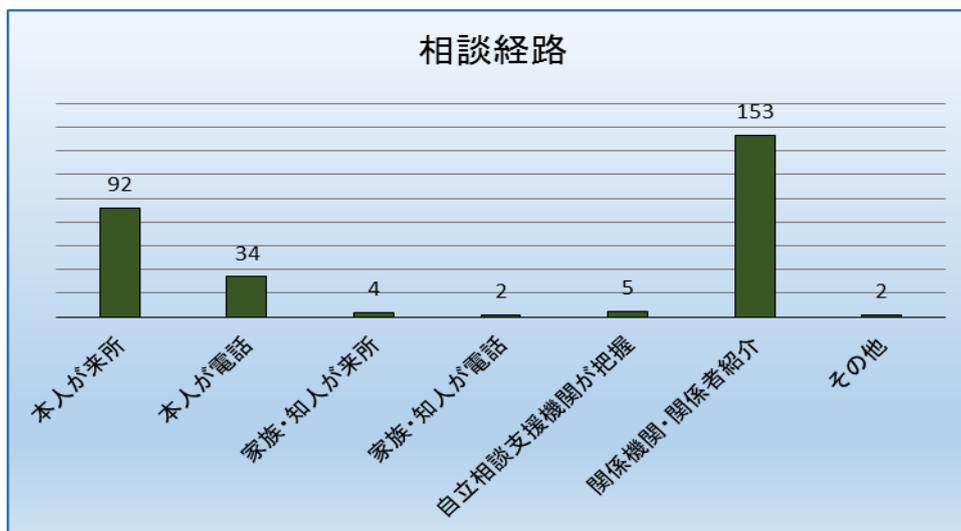


相談対象者の年齢分布



相談対象者の性別比





(2) 今後について

支援の展開にあたっては、延べ支援実績数にもあるとおり、懇切丁寧な伴走型支援が実践できたと考えている。

しかしながら、アウトリーチを中心に、生活困窮者への働きかけをしているものの、就労支援などのプラン策定に結びつかないものが多くあったのも事実である。

今後については、生活困窮者のニーズに応じた包括的支援を継続するとともに、生活保護受給者等就労自立促進事業や総合就職サポート事業の活用など、経済的自立の重要性をよりいっそう意識した、就労支援の展開・プラン策定を実施していく必要があると考えている。

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することが重要である。そういった中でも、就労を実現させ、社会的・経済的に自立することを目標におくことは、生活困窮者の自立した生活を獲得するうえで非常に重要である。

そういった相談者への、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。そのことにより、結果として就労にかかる課題だけでなく、就労以外の課題についても、包括的で切れ目のない支援展開をすることができたのである。

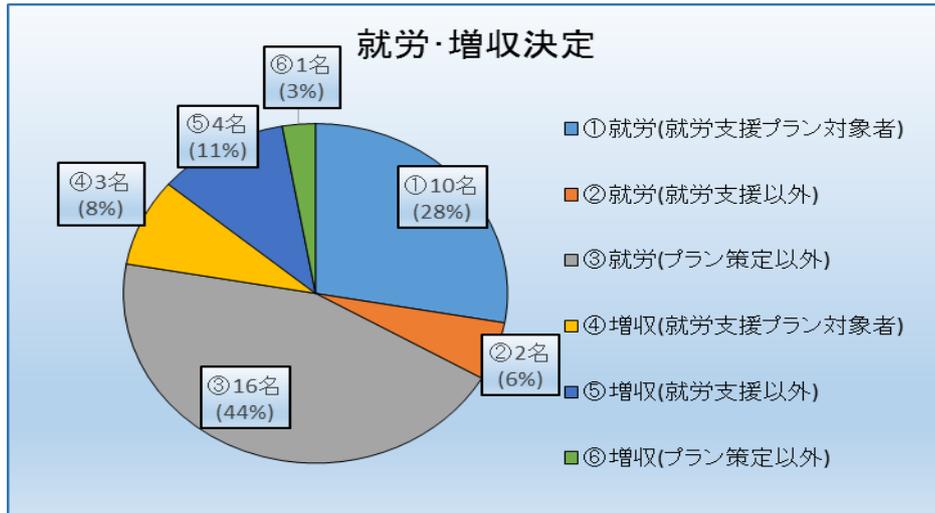
また、すぐに一般就労に就くことが困難な方に対しては、社会参加機会の増加や生活リズムの立て直しなど(日常生活自立・社会生活自立に向けた取り組み)を目標に「就労チャレンジ事業(就労ファーストステップ事業・認定就労訓練推進事業)」との連携を積極的に行った。

(1) 事業実績について

公共職業安定所への同行、生活保護受給者等就労自立促進事業の活用、求職者支援訓練の利用勧奨、総合就職サポート事業や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)の活用など、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、就労意欲が低下している相談者に対しては「相談援助のプロセスそのものが支援である」という観点を大切にし、じっくりと根気よく、寄り添った支援を展開した。

平成30年度の支援においては、結果として36名の就労・増収を実現することとなった。前年度と比較すると就労・増収者数が減少しているが、これは、認定就労訓練事業や就労ファーストステップ事業の活用など、これまで以上に就労困難者への支援を重視した結果である。



(2) 今後について

長期にわたり引きこもりをしていた方への支援など、就労支援が長期化する事例が増えてきているが、一般的な就労支援ニーズが消失したわけではないと考えている。

困難事例の解決に尽力することも重要であるが、一方で、全ての生活困窮者に、広く支援を届けるといった視点もまた重要であると考えている。

そのためにも、今後はより一層、就労支援に力を注ぎ、より多くの方が経済的自立を実現できるよう、就労自立を意識した相談援助が必要である。

3. 家計改善支援

家計改善支援事業では、家計に関する悩み(債務超過や家計収支バランスなど)を抱えている生活困窮者の相談に対応し、相談者とともに入計の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。

事業実施にあたっては、相談者自身の課題解決力・家計管理能力を高めることが重要であると考えた。そういった視点を常に意識したうえで、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、家計改善を目指すにあたっては、経済的な側面のみをアセスメントするのではなく、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た。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。

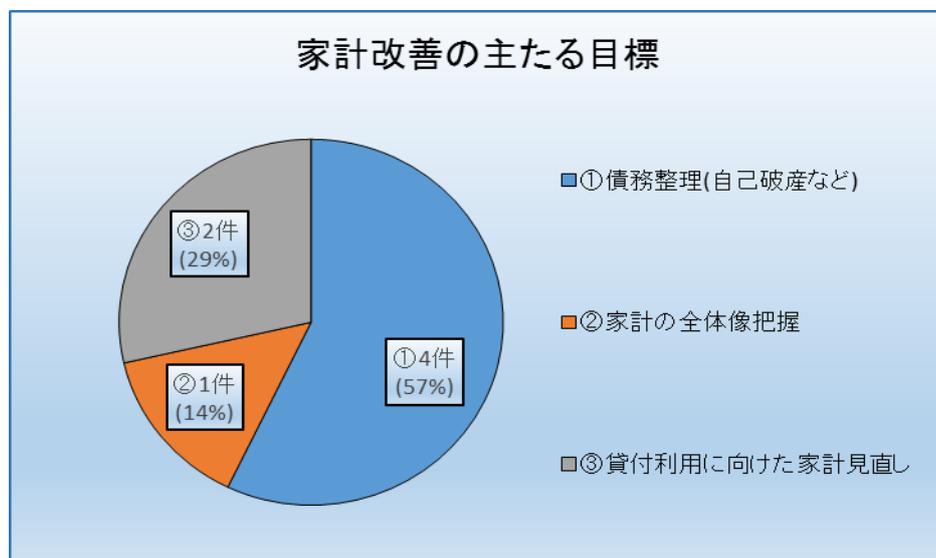
(1) 事業実績について

平成30年度においては、計7件の家計改善支援プランを実施した。

また、支援決定によらないケースにおいても、家計相談の視点をもって支援を展開することを心がけた。

前年度と比較して、結果的に支援プランの策定件数が減少することとなった。家計改善プランの主たる目標については、前年度と同様に「債務整理(自己破産など)」が中心であったが、それ以外にも「リバースモーゲッジの利用を見据えた、家計収支状況の把握を支援したケース」「貸付との連携を前提に、生活設計を見直したうえで、当座の生活維持を支援したケース」など、より幅広い支援展開をしてきた。

家計改善支援では、相談者自身のエンパワメントが非常に重要である。支援の過程において、相談者自身が課題から逃げ出したいくなるような状況になることもある。そういった時でも、自立相談支援機関が「常に相談者にとって身近な相談機関」であることを心がけ、諦めずに寄り添い続けることを実践してきた。



(2) 今後について

自立相談支援においても、家計改善の視点に立った支援を展開することが大半であるにも関わらず、家計改善支援事業によるプラン策定ができていなかった事例も多くあったのではないかと考えている。

例えば、家賃抑制のための転居支援や、障害年金の裁定請求と就労支援を同時並行的に行った支援などの場面では、常に家計収支目標を念頭に置いた支援を展開してきた。それにも関わらず、家計改善支援プランの策定にまで至らなかった事例が多くあったのである。

今後は、プラン策定することをより強く心がけ、相談者の家計に対する意識に、具体的な働きかけができるよう心がけていく必要がある。

4. 事業の周知

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。

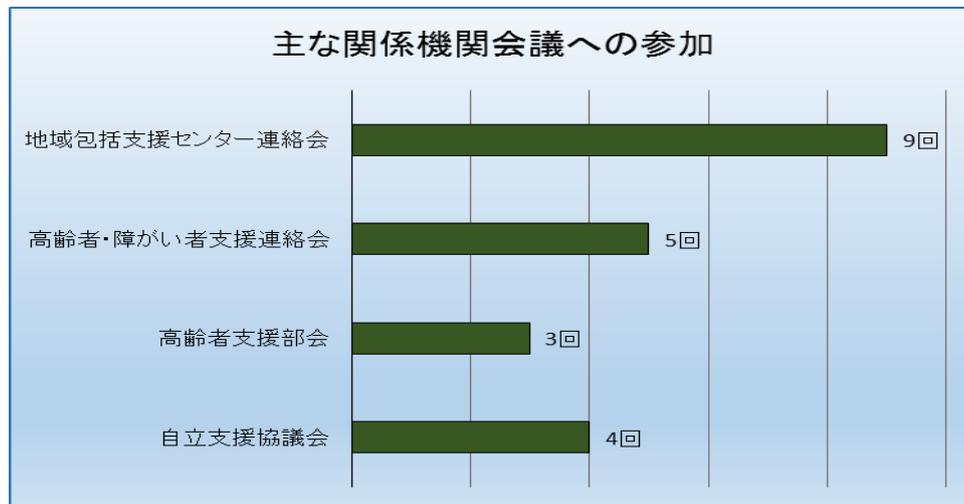
事業周知用のチラシ(別添資料を参照)を作成し、地域住民や関係機関に周知を図るとともに、関係機関の会議や地域の集いなどにおいて事業説明を行った。

チラシについては、官公庁はもとより、より地域住民に身近な相談窓口となるべく、地域のスーパーマーケットやコンビニエンスストア、病院、金融機関などにも、チラシを設置させていただいた。

(1)事業実績について

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。

また、区役所内を中心とした関係機関経由の相談が、新規相談全体の53%となっており、関係機関においても「相談しやすい窓口」「つなぐことで課題解決に資することのできる窓口」であるとの認識が広がってきているものと考えられる。



(2)今後について

地域住民への広報活動および区役所内各部署への事業周知ならびに関係事業所への事業周知について、これまである程度の実施をしてきたのだが、十分とまでは言えないと考えている。

広報周知活動については、より一層の積極的・継続的な取り組みが必要であり、また、庁内連携や関係機関連携についても「定期的な事業説明会の開催」「支援会議や“つながる場”を活用した関係機関連携の強化」を推し進めていく必要があると考えている。

5. 関係機関のネットワークづくり、社会資源の開発

生活困窮者の多くは、必要な支援に自ら辿り着けずにいるものである。

そういった社会的孤立状態にある方については、公的サービスや社会保障制度

へのアクセスが遅れ、貧困・生活困窮へと陥りやすくなってしまふのである。また、複雑な家族関係などを背景に、貧困の連鎖がさらに広がってしまう可能性もある。

そういった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。

(1) 事業実績について

前記(4. 事業の周知)により、生活困窮者の早期把握・早期発見のためのネットワークづくりを行うとともに、相談者本人からのアクセスを容易にするための相談対応を心がけた。

関係機関との連携・ネットワークづくりについては、制度開始後4年が経ち、多くの協働事例を積み重ねることによって「積極的にアウトリーチを行ってくれる窓口である」「複合的な課題・広範囲の機関連携のノウハウがある相談機関である」との認識が広がり、関係機関からの信頼も醸成することができた。

これまで実践してきた支援は、地域住民の方や相談者自身だけでなく、関係機関にも広く伝わっている様子であり「相談しやすい担当者」「身近な相談機関」ととらえていただけるようになってきたのである。

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というものは、簡単に実現するようなものではなかったのだが、具体的な関係機関との協働事例を通じて、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ふことにつながり、「こういった支援や強みのあるサービスがあるのに、地域資源として活用されてこなかった」といった資源が掘り起こされ、情報共有などを経て、より活用されるようになってきたのである。

社会資源については「ただ知っている」だけではなく「制度を理解し、その担当者と具体的につながりを持つ」ことで、初めて活用することができるものである。そこで重要なのは、事例を通じてでしかつながり得ない「人と人との関係」である。

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・新たな支援ネットワークが生まれ、また、強化されることとなったのである。

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。

(2) 今後について

まず何よりも「相談しやすい窓口であること」を、今後も徹底する。困りごとを相談するということは、非常に勇気のいることである。様々な課題を抱えている生活困窮者にとっては、より敷居の高いものになってしまうのである。

そのためにも、特に初動介入の手法として、積極的なアウトリーチを心がけ、相談

者や関係機関にとって「相談しやすい窓口であること」を継続し、定着させられるよう事業実践していく必要がある。また、支援終了後も、地域や関係機関に丸投げしてしまうことには絶対にならないよう、しっかりとアフターフォロー（電話をかける、近くを訪問した際に立ち寄るなどをして定期的な近況確認を実施）をする必要がある。

そういった継続的な伴走支援を実践していくことにより、相談者が再び困窮状態となった場合などにおいても、早期発見・早期介入することのできる関係性を維持することができ、再び関係機関・地域住民と連携・協働をすることにより、互いに支えあることができる「地域共生社会」を実現させることができるのだと考えているためである。今後も「支援の狭間を作らない地域」を、住民主体で目指すことのできるよう、地域へと働きかけを継続していくこととする。