

## 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、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、淀川区社会福祉協議会と社会福祉法人みなと奈の共同事業体により事業を実施した。

名称は「淀川区社協・みなと奈共同体」と称した。

#### ① 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

#### ② 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相談支援員、相談支援員の2職種で合計2名以上の職員を配置した。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. 事業の周知

### 1. 目的

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が、生活困窮者の多くは、その抱える課題が複合していることが多いため、適切な相談窓口につながりにくい場合がある。

問題が長期化することにより解決が困難になること、生活困窮者のなかには自ら SOS を発することができない方が多くいることを踏まえ、地域住民や関係機関に対して事業の周知活動を継続的に実施し、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に努めていく。

### 2. 活動実績

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、地域民生委員への事業説明及びチラシ配布、連携確認を行う。他にも、ハローワーク、地域包括支援センター、老人福祉センター、障がい者就業・支援センター、子育てプラザ、こども食堂、郵便局、警察署、薬剤師等へのチラシ配布及び連携を図った。区社協が主催する福祉大会等の催し時にも、可能な限りチラシ配布を行い窓口周知を図った。

### 3. 周知効果

新規相談件数は前年度比 16 名減(約 3%減)。窓口来所数はやや減少したが、支援実施延べ回数では、電話相談や他機関との電話照会・協議数が大きく伸びた。周知活動は勿論、関係機関との信頼・協力関係の中で得られたものと考えている。窓口周知、関係機関との連携は、直接窓口につながらない生活困窮者を新たに発見することにもつながった。前年度に比べ 40 代の相談は減ったが、65 才以上の高齢者層の相談が増加した。制度の狭間におられる幅広い年齢層からの相談に対応できるよう、今後も工夫して窓口周知に努めていきたい。

## Ⅲ. 事業実践報告

### 1. 自立相談支援事業について

#### ①自立相談支援

##### (1)業務の目的

生活困窮者を早期に発見し、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ことを目的に事業を行う。

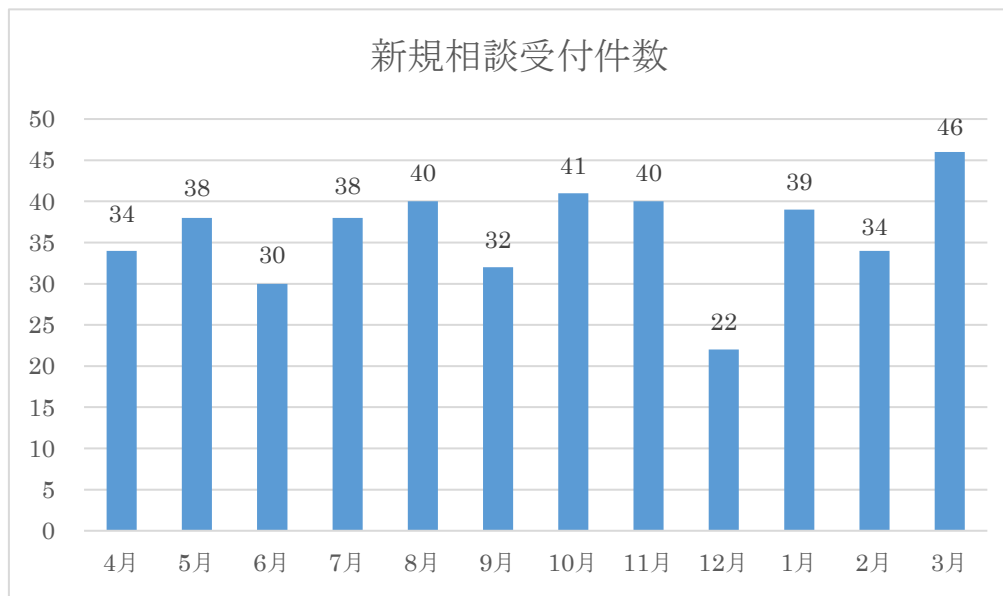
相談内容によっては、相談窓口で継続して支援を行う場合や、他制度の相談窓口等へつなぐ場合があり、複合的な課題を有している場合など継続的に支援を行う場合は、その方の置かれている状況や本人の意思を確認した上でプランを策定する。

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、それらの効果の評価・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。

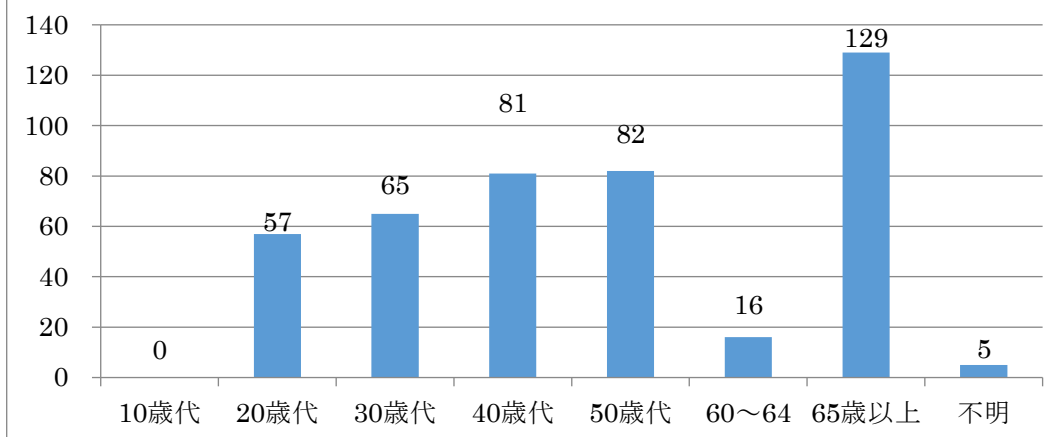
##### (2)業務実績

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に努めた。ハローワークや総合就職サポートを利用しての仕事探し、社協見守り支援員と病院、福祉施設と連携してのゴミ屋敷対策、弁護士と連携しての債務整理、離婚問題等の支援等を行った。相談者の問題解決に向けて包括的、継続的な支援を行い、自立見通しが立つまでの伴走型支援を心掛けた。

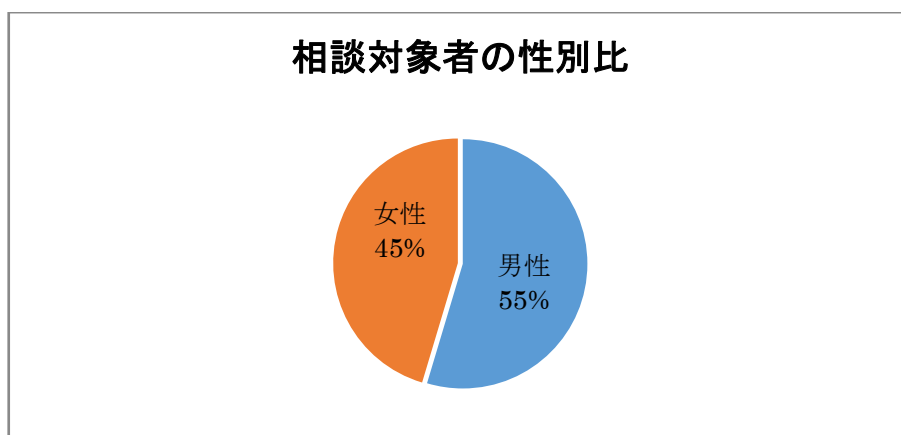
※平成30年度の新規相談受付状況(434件)は以下の通りである。



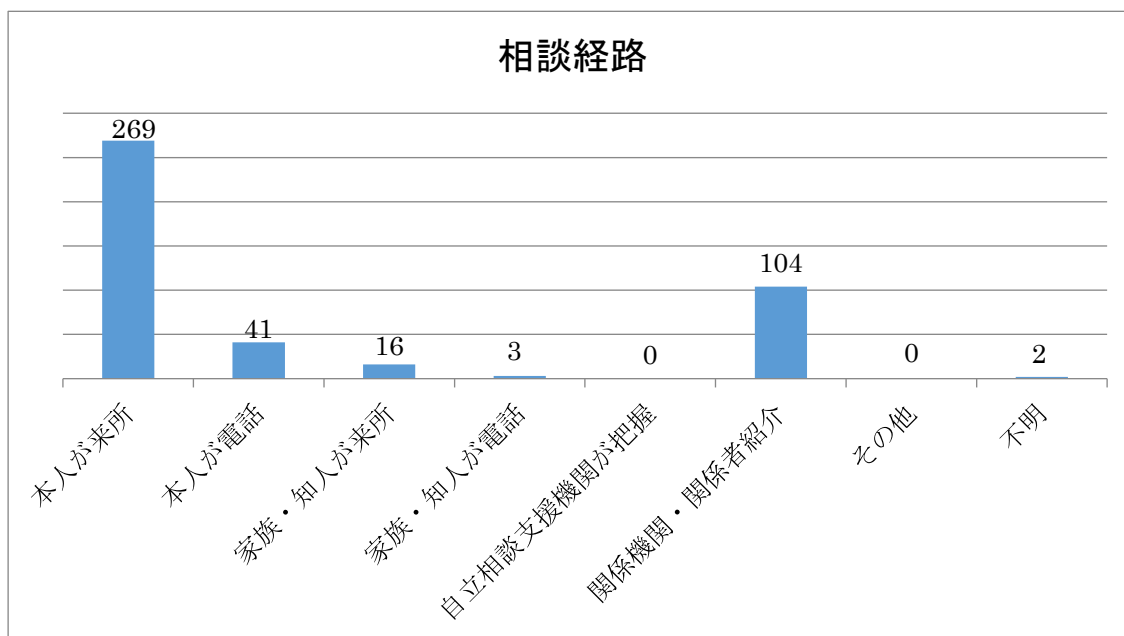
### 相談対象者の年齢分布



### 相談対象者の性別比



### 相談経路



## 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することが重要である。

就労実現させることを目標とする相談者への、包括的な就労支援を実施することを目的に、「ハローワーク」、「総合就職サポート事業」等を活用する。

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支援する。

既存制度では十分な支援を受けられない支援対象者を、柔軟かつ迅速に受け止め、支援対象者が望む自立した生活が送れるように、関係機関との支援調整会議を経て、フォーマル・インフォーマルサービスを分け隔てることなく支援体制を構築し、生活困窮者の自立に向けた相談支援機関としての役割の中枢を担う。

### (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。相談窓口に来られた方の就職者数は 86 名(昨年比約 17%減)。現在は求人倍率が向上しており、過去 2 年に比べると、仕事を求める方の割合が減少した実感がある。求職者には、昨年に引き続き「生活保護受給者等就労自立促進事業」を多く利用していただいた。ハローワークの熱心な就労支援は、多くの方を希望の就労へと導いた。そのことは、経済的自立のみならず精神的な安定をもたらし、全体として良い結果を生み出した。「生活保護受給者等就労自立促進事業」を利用した全ての相談者に対しては、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、支援方針を決定した。

住居確保給付金を利用した相談者への支援は、相談者の生活、就職活動状況にしっかり目を配り、細やかな相談対応を行った。障がい者雇用については、ハローワークの障がい者求人を利用し、就労継続支援事業所へ同行するなどして、伴走的な就職支援を行った。就職後は状況把握に努め、職場での不安や悩みに対する相談支援を行った。総合就職サポートの利用も行い、支援員の熱心な働きかけで就労に至るケースがあった。残念ながら就労準備支援や就労訓練については対象者がおらず、利用するに至らなかった。

## ③家計相談支援

### (1)業務の目的

家計収支の均衡がとれていないなど、家計に課題を抱える生活困窮者からの相談に応じ、相談者とともに家計の状況を明らかにして生活の再建に向けた意欲喚起、必要かつ専門的な助言等を行うことにより、相談者自身の家計管理能力を高め、

早期に生活再建されることを目的に、家計相談支援を実施する。

家計相談を実施するにあたっては、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希望を確認するなど、個々の世帯状況に応じた相談支援を心がけたうえ、家計の再生を支援する。

## (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各窓口への同行支援も実施した。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、家庭訪問や裁判所への同行を行うこともあった。継続した家計相談に対して同意を拒否する方が多く、法に基づく家計相談支援事業としての件数をあげることができなかった。来年度は、家計改善の意識を継続的に持っていただけるような工夫やアプローチが課題である。

## 2. 社会的に孤立した対象者の早期把握への取組

### (1)業務の目的

既存制度の活用の有無に関係なく、必要な支援に自ら辿り着けずにいるケースが多くあり、社会的孤立状態にあれば、社会的・公的サービスへのアクセスが遅れ、貧困・生活困窮へと陥りやすくなり貧困の連鎖へと繋がる可能性が高くなってしまう。そういった社会的孤立状態にある生活困窮者が、適切に必要な社会資源へとアクセスできるようにすることを目的に、生活困窮者の早期発見・把握ができるよう努める。

### (2)業務実績

各機関からの情報提供、家族、知人からの相談の中で、社会的孤立状態にある方々をつながる機会があった。高齢者については地域包括支援センターからのつながりが多く、経済課題に向き合うだけでなく、乱れた生活習慣の改善や家族に対する支援も行った。若年層では精神的な疾患が疑われる方の就労支援や、ひきこもりの方に対する面談や助言を行った。定期的に電話やメール、時には家庭訪問をするなどして寄り添える支援を心掛けた。社会的に孤立した方の情報が入りやすくするため、事業周知の際は情報提供を呼びかけた。

## 3. 関係機関・地域の団体との連携

### (1)業務の目的

相談者の自立支援については、画一的な対応ではなく、相談者の主体性を尊重

し、それぞれのステージに合わせたきめ細かな支援を展開する必要があり、その支援の方向性をしっかりと一貫性のあるものにするためにも、関係機関との連携は必須である。支援調整会議等を密に行うことで、よりスムーズな手続きやサービス移行など、自立支援に対する調整機能が必要となる。

庁内連携に留まらず、地域包括支援センター、障がい者相談支援センター、民生委員、弁護士、病院、福祉施設や大阪府社会福祉協議会と大阪府内の社会福祉法人が実施している社会貢献事業など、広範囲の社会資源との連携を行うことにより、相談者に寄り添うための、より適切な支援体制の構築を目的に活動する。

## (2)業務実績

様々な関係機関と円滑な連携を図ることで、相談者の包括的支援が可能になった。社会福祉協議会や地域包括をはじめ、病院、弁護士、ハローワーク、就労支援事業所、不動産業者、薬局等と連携した。庁内では、子育て支援担当、保健福祉課、生活支援課との関わりが多く、お互いの役割や連携を確認して相談者支援に努めた。多くの相談者は経済的問題だけでなく複合的な問題も抱えており、丁寧に課題を見出しながら他機関との連携を図った。関係機関とのケース会議や支援調整会議を通して、情報共有や役割の確認を行った。

## 4. 地域の社会資源の活用・開発について

### (1)業務の目的

生活困窮者の複合的な課題に対応するため、地域の社会資源を活用しながら、相談者の自立支援を行っていくことが重要である。それぞれの社会資源が有する機能や役割に着目し、強みや弱みを補いながら効果的な支援を進めていく必要がある。社会資源は自立相談支援機関のみが活用するのではなく、本人が主体的かつ選択的に活用していくものでもある。そのため、本人が社会資源を上手く活用できるように、社会資源の調整をしていく役割が求められる。

### (2)業務実績

相談者に対し様々な社会資源を必要に応じて活用、紹介等を行った。相談者支援を通じて新たな社会資源との関わりもあり、自立へのきっかけとなったり、実際に自立へとつながった方もおられた。今後も相談者支援に厚みが持てるよう、活用できる社会資源を把握し、連携強化を図ることで包括的支援を実現させていきたい。

定例で行っている他区(港区、西区)との連絡会では、社会資源の情報交換、活用方法の意見交換を活発に行い、理解を深めていった。