

## 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、「吹田市社会福祉協議会」と「社会福祉法人みなと寮」との共同事業体により事業を実施した。

#### 相談窓口の設置場所

吹田市役所低層棟 1階 114番 相談窓口  
吹田市泉町1丁目3番40号 電話06-6384-1350

#### 業務の運営体制

相談支援機関として、主任相談支援員、相談支援員、就労支援員の3職種で合計5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

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。

#### (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3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。

### (3) 就労支援員

就労を希望する者に対して支援を実施するうえで、必要な知識及び経験のある職員を1名配置した。

就労支援員は、就労を希望する者に対してアセスメントの段階から関与し、相談支援員と協働で本人と相談しながらプラン作成を行い、ハローワーク等と連携しながらプランに沿った就労支援を行った。

## II. 業務内容

### 1. 切れ目のない継続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。

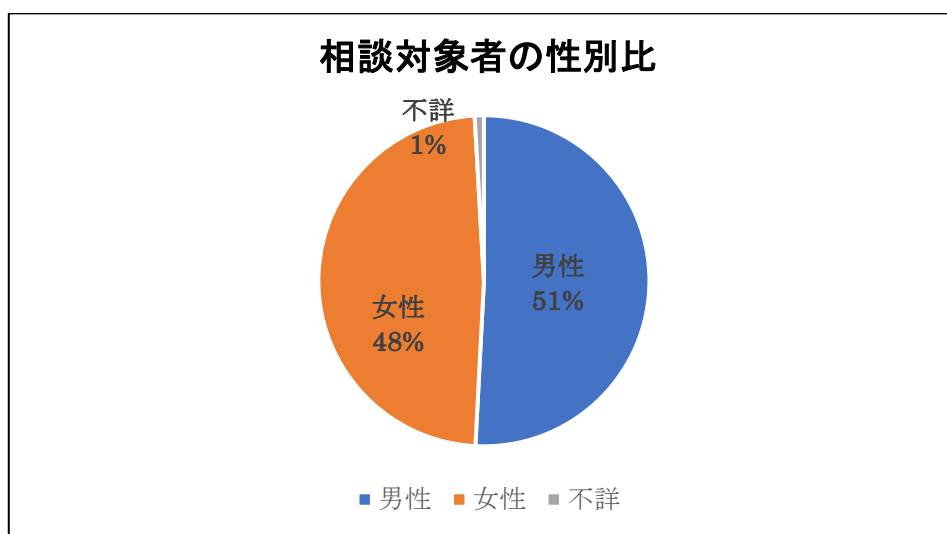
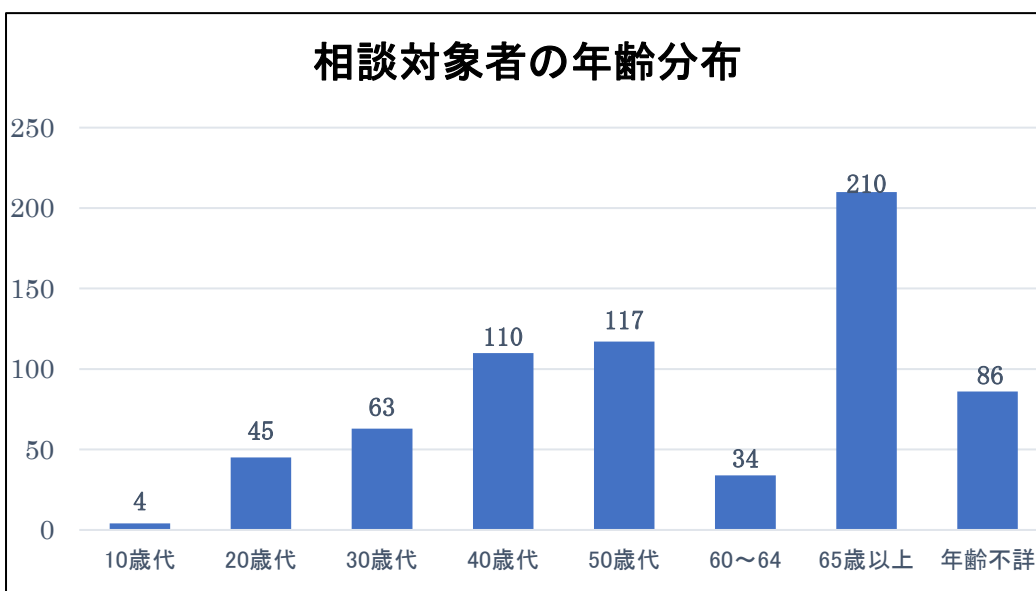
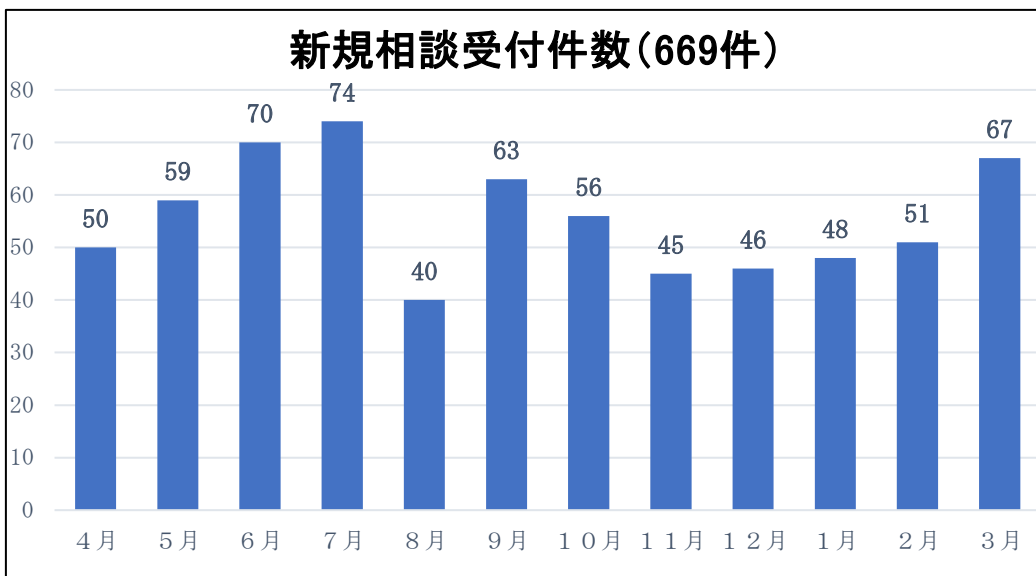
また、必要な支援を総合調整し、それぞれの支援が始まった後も、それらの効果を評価・確認しながら、本人の自立までを包括的、継続的に支えていく。

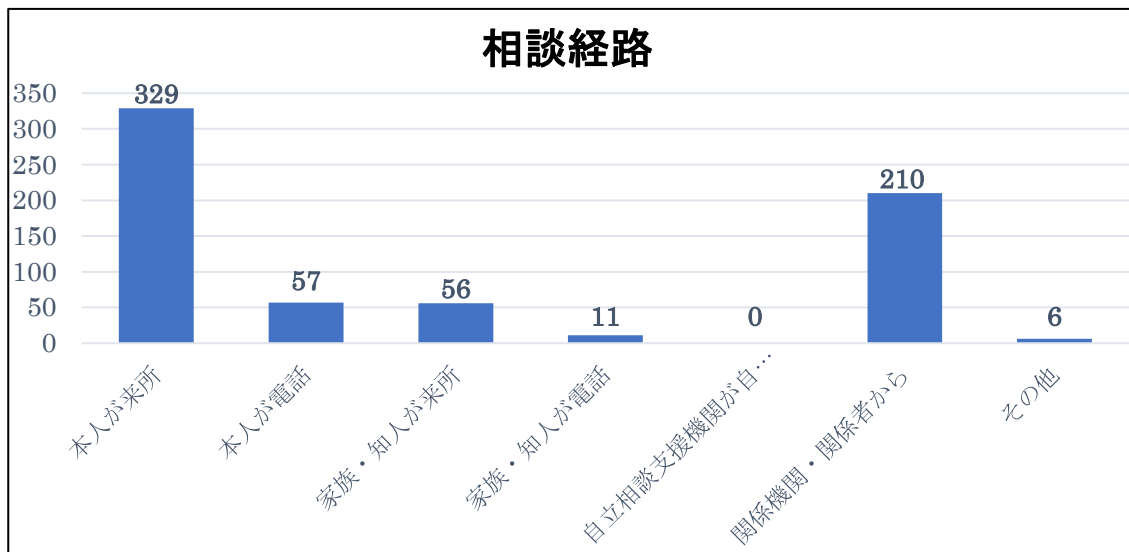
#### ②業務実績

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周知活動を行った。別紙広告紙を作成し、会議や地域の集いなどにおいて事業説明を行うとともに、地域包括支援センター等の関係機関に設置を依頼するなど周知を図った。

生活困窮者の相談について、現に経済的困窮に陥っている人に限定せず、包括的・予防的な観点から、できるだけ幅広く相談対応を行った。複合的な問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。地域包括支援センターや社協CSWと連携しての相談者支援、ハローワーク淀川やJOBナビ吹田等を利用しての仕事探し等、関係機関と連携し包括的に相談者の課題解決に取り組んだ。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。

※平成31年度（令和元年度）の新規相談受付状況（669件）は以下の通りである。





## 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、「ハローワーク」、「JOB ナビすいた」、「吹田市就労準備支援事業」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」、「職業訓練」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、個々の状況に応じた支援機関等へ繋ぎ、必要な際はハローワークや面接の同行を行った。就職後も状況把握に努め、職場での不安や悩みに対するアフターフォローを行った。

また、吹田市就労準備支援事業は、共同体構成員である社会福祉法人みなと寮が運営する救護施設千里寮がバックアップをしており、救護施設のノウハウや施設設備を活用し全面的な協力の下、連携を図った。千里寮は就労訓練事業の認定を受けているため、職場体験先だけでなく認定就労訓練事業へ繋ぐことで、非雇用型、支援付き雇用型、そして、一般就労へとステップアップを図った。

さらに、吹田市社協のネットワークを活用することで、地域社会に密着した支援が可能となり、アウトリーチの幅が広がった。

住居確保給付金を利用した相談者への就職支援は、就労支援員と協働し、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心がけ、伴走型の支援を行った。

### 3. 子ども健全育成生活事業

#### ①業務の目的

貧困の連鎖を防止する為、主に子ども健全育成生活支援員と連携し、子どもの成長段階に応じて、日常生活支援、養育支援、教育支援の3つの支援を行い、子どもの健全育成を図る。

#### ②業務実績

対象者は、生活保護世帯を含む生活困窮者世帯の0歳～18歳までの子どもとその保護者である。

積極的に家庭訪問や電話相談を行い、SOSを発することができない家庭の様子を把握し支援を行う。困難を抱える家庭の生活指導、不登校やひきこもり状態の子どもへの働きかけ、高校進学や奨学金に関する支援などを行った。

### 4. 学習支援教室事業

#### ①業務の目的

貧困の連鎖を防止する為、学習面や意欲に課題のある中学生に対して学習支援を行い、高校進学を目指す。また、本事業を通し、他の生徒や講師との関わりの中で社会性や協調性を育み、円滑な学生生活を過ごせるように支援を行う。尚、対象者は、生活保護世帯を含む生活困窮者世帯の中学生である。

本事業は、受託事業者(NPO法人あつとすくーる、株式会社キズキ)が行うが、自立相談支援機関は吹田市及び受託事業者と情報共有を行い、必要によってはSSW、学校など関係機関と連携し課題の解決を図る。

#### ②業務実績

市内4カ所の公共施設で、週2回、1回2時間程度、各教室20名を定員として実施。子供の学習状況に合わせた個別指導形式で行った。

生活保護世帯を優先的に選定しており、生活困窮者世帯では18名が利用した。

### 5. 事業の周知

#### ①業務の目的

事業内容や制度について、市福祉事務所と連携して市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、市広報誌や吹田市社協情報誌への掲載、庁舎内でのチラシ配布を行った。また、関係機関や地域の諸団体を対象に事業内容についての説明会を実施し、広報・周知を図った。また、吹田市社協が主催する様々な催し時においても、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。CSWや民生・児童委員と連携を図り個別相談・個別訪問等によりニーズの掘り起こしを進めた。

## 6. 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、市生活福祉室が主体となるため、市の方針を踏まえて業務にあたること。

### ②業務実績

吹田市社協では地域福祉委員会の見守り声かけ活動、CSWによる個別相談、民生・児童委員による訪問とCSWとの連携、地域のサロンやふれあい昼食会など地域でのネットワークを活かして相談しやすい関係を構築してきており、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。

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。

## 7. 自立相談支援事業従事者への研修

### ①業務の目的

国及び大阪府、吹田市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。

業務遂行にあたり、支援員の質の向上を図るため、必要不可欠な知識や技術の習得に努めるようにすること。

### ②業務実績

事業受託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、各分野への研修にも積極的に参加した。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。

事業の共同体である法人施設(救護施設千里寮)での、情報交換会を行い、知識の共有や地域との関わり方等の学習を行い、事業内容や支援の理解を深めていった。

## 8. 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基づいて設定した計画数値については、窓口業務の中で意識しながら取り組んだ。実績としては、新規相談件数は計画数値575件に対して699件、プラン作成件数は100件に対して104件であった。就労支援対象者就職割合は計画数値60%に対して69%という結果であった。