

## 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、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5名の職員を配置した。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4名配置した。

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

コロナウイルスの影響で住居確保給付金制度の要件が緩和された今年度は、例年とは大きく異なる業務内容となり繁忙を極めた。特に5月、6月は、緊急事態宣言やサービス業を中心とした休業、時短営業の影響もあり、住居確保給付金申請を目的とした方が連日多く窓口に来られた。これらの対応をするため応援職員の派遣により何とか急場を切り抜けた。要件が緩和されたこと自体は良かったが、自営業者やフリーランス、会社員等も含めて、現行の仕事が続けたい方が多く、求職活動報告を求められることに不満や違和感を持つ方が大勢おられた。要件緩和等の取り扱いの変更により家賃補助の色合いが強くなってしまったため、求職活動を前提とした制度趣旨を理解してもらうのに大変苦労した。また、申請する際の提出書類が多いこと、申請要件が複雑でわかりづらいといった不満の声も多々あった。窓口職員は数多くの申請対応だけでなく、様々な不満の声にも対応していかなければならず、精神的に追い込まれ疲弊していった。（住居確保給付金窓口申請実績・令和3年3月末時点 401件）

先行きが見えない中、失業、減収していく方と数多く向き合う中で、コロナウイルス

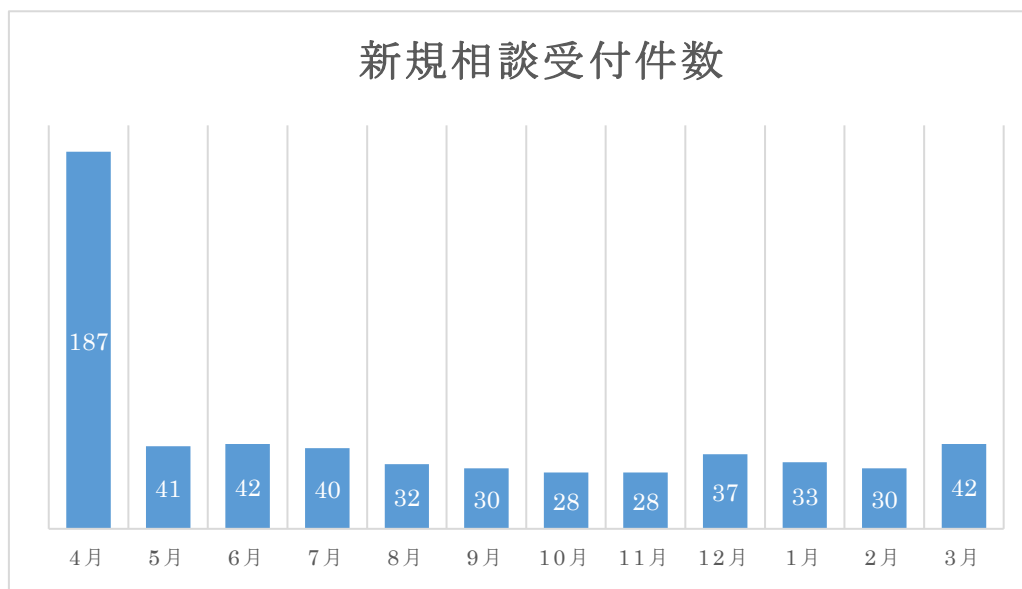
の影響による社会の混乱を多大に感じる1年となった。

住居確保給付金にまつわる業務が多い1年であったが、複合的な問題を抱える相談も多くあった。関係機関との連携を図りながら支援する機会も多く、あらゆる視点から、制度の狭間に陥らないための支援方法を模索した。相談者の抱える課題に合わせ、必要な情報提供や社会資源の活用、時にはアウトリーチをしながら相談者を支えていった。

区社協、各地域の包括支援センターとは日常的に連携し、相談者の課題対応をおこなった。他にも、弁護士、社労士、障がい者基幹相談支援センター、地域医療連携室等と関わりながら、包括的に相談者の課題抽出をおこなった。支援プロセスの中で、周りの状況や相談者の心境も変化していったが、その時々に応じて柔軟な対応を心掛け、エンパワーメントの向上も促した。また、生活保護担当、子育て支援担当など、区役所内の各課とも、相談者の状況に応じて連携を図っていった。

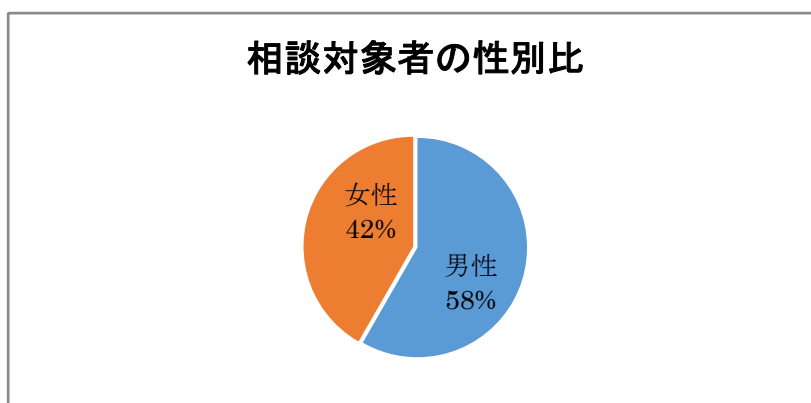
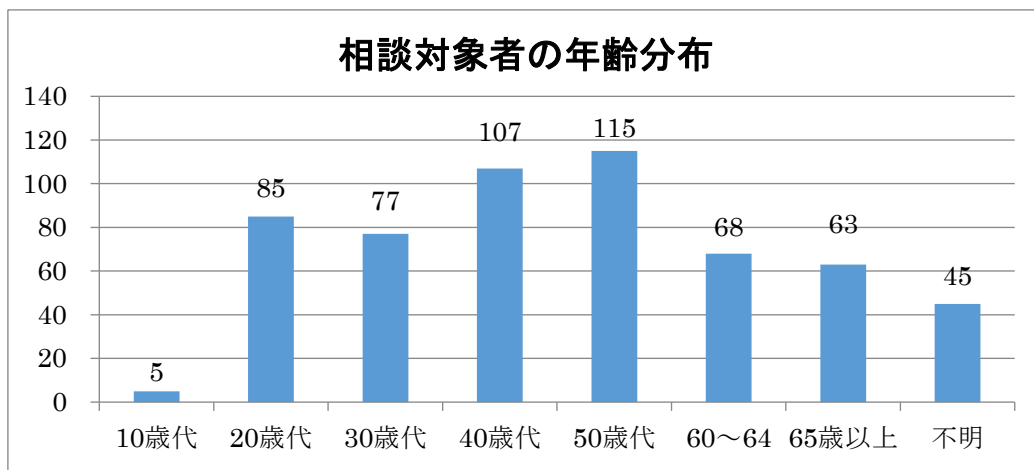
ひきこもりなど、社会とのつながりが少ない人達への支援の場としては、区社協が主催する集いの場「ゆっくりくろり」を開催した。コロナ禍で開催は限られたが、当事者やボランティアの方々が楽器を使って演奏したり、出席者全員が参加できるゲームをするなどして、人と人とのつながりを実感できる場を作った。

※令和2年度の新規相談受付状況(570件)は以下の通りである。



※5月11日以降、住居確保給付金申請者は、新規相談受付人数には含まれていません。

※令和2年度 住居確保給付金申請者 ～ 窓口申請者 401名 ・ 郵送申請者 287名 ・ 再申請者 22名 合計 710名



## 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げることを心掛けた。就労後の定着支援は、職場環境に慣れていくことに時間を要することを念頭におきながら、本人の揺れる気持ちを確認し、アドバイスしていくことを行った。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支援を行い、ハローワーク支援員と共にケース会議を実施、就職

支援方針を決定した。例年に比べ生活保護受給者等就労自立促進事業を利用するケースは減少。コロナ禍のため就職活動に苦勞する傾向にあったが、就職された方の多くは職場定着していった。

「総合就職サポート」については、昨年に引き続き更生保護施設からの相談で対応するケースが多くあった。仕事が続かないケースもあったが、職場定着し、自立していかれた方もおられた。定着支援については、総合就職サポート事業者が中心となって行った。就労初期段階は誰かが見守ってくれている状況をつくることが重要なので、相談者にとっては心強かったように思えた。

「就労チャレンジ事業」については対象者がおらず、今年度も利用することがなかった。

### 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などして、家計改善点を見出し(収支の見える化)、経済状況改善のための助言をおこなった。税金滞納者、消費者金融からの借り入れ、日常的なキャッシュカード利用者も多く、家計の見える化の中で今後のお金の使い方を考えた。債務整理が必要な方で自身で行動できる方に対しては法テラスの利用を促した。

### 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

コロナの影響があり、思うように関係機関への窓口周知はできなかったが、区の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いながら窓口周知に努めた。包括支援センターが主催する薬剤師会や課題抽出ケア会議を通して関係機関への事業説明、チラシ配布も行った。他にはハローワー

ク、老人福祉センター、子育てプラザ等へのチラシ配布を行い、情報交換も交えながら関係構築を図った。

## 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、区 18 地域の見守り支援員、地域包括、ケアマネ、医療機関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連携により、多数の相談者支援を実施するに至った。現在つながりのある社会資源、新しくつながった社会資源からの相談を通して、各機関との関係性を深めていくことができた。顔の見える関係が深まるにつれて連携しやすくなり、相談者支援の迅速化につながった。相談者の社会的孤立状態からの脱却は、それぞれの機関で情報共有、役割分担をしながら支援を行った。関係機関との連携、支援継続の中で新たな社会資源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は行ったが、保健福祉センターが実施主体となる支援会議は実施されなかった。

## 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

今年度はリモートによる研修がほとんどであったが、主任相談支援員研修、相談支援員研修、ひきこもり、家計改善等の研修に積極参加した。これらの研修へ参加することで、事業に対する考察を深め、現場業務に生かされた。1 年目の相談員も多かったが、研修からの学びは事業意識の向上にもつながった。

今年度はブロック別研修を 2 回行った。コロナ禍の相談状況、取り組み、工夫、苦

労している部分など各窓口の情報交換を行った。例年とは違い、いずれの窓口も住居確保給付金に関する苦労話は多かったが、生活相談に影響がでない工夫などの意見交換も行った。生かせそうな意見は積極的に窓口でも取り入れていった

事業を受託する所属法人(淀川区、港区、西区)においては、例年、毎月1回の情報交換会を行っていたが、コロナ禍ということもあり、開催回数を減らして実施した。情報交換の場は、窓口体制や業務に取り組む意識を高めていくことにつながった。

## 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、コロナ禍の混乱の中、所属法人から状況に応じて随時、応援職員が派遣される体制を作った。区社協との共同体としての強みも生かし、密に連携しながら、様々な問題に対応していった。

PDCAサイクル実施に際し、国が設定する目安値に対する実績として、新規相談件数目安値28件に対して48件。プラン作成件数14件に対して15件となった。今後も相談者の伴走的支援を目的として、可能な限りプラン作成を行っていきたい。

## 8. 積極的なアウトリーチ支援の実施

### ①業務の目的

「実施場所」に定める場所での窓口相談の運営の外、相談者等(その家族や知人関係者等も含む)の状況に応じ、1.相談者への家庭訪問や同行訪問、2.相談者等が同行しない関係機関等訪問、3.出張相談会等の開催(「実施場所」以外での相談受付の実施)を積極的に行うこと。

### ②業務実績

コロナ禍により積極的なアウトリーチはできなかったが、相談者の必要に応じて、家庭訪問や同行支援などを行った。

関係機関との連携も頻繁に行い、支援対象者に対する切れ目のない支援を心掛けた。家を失ったり、転居しなければならないケースが増えたが、生活保護課や不動産業者と連携しながら、生活再建への道を切り拓いていった。