

## I.事業の概要

### 1.事業の目的

生活困窮者自立支援事業(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当たり、社会福祉法人みなと寮と社会福祉法人大阪市港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・港区社協共同体」と称し実施した。

#### (1)相談窓口の設置場所

大阪市港区役所内2階くらしのサポートコーナー

大阪府大阪市港区市岡1丁目15番25号電話06-6576-9897

#### (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、常時3名から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うえで、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名の配置を行った。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フォローアップを行った。

家計改善支援事業においては、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常時2名から4名の配置を行った。

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

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。

別紙チラシを作成し、地域住民や関係機関に周知を図った。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、区の掲示板への掲示、不動産事業所、病院などにも、チラシの設置依頼を行うなどの周知活動を行った。そのほか区役所内行政モニターにて窓口の案内を行い、来庁者や庁内関係者にも周知を行った。

また、平成29年より「港区相談機関連絡会（みなまるネット）」に参加し、区内関係機関との連携の維持に努めている。

このように生活困窮者支援に対する理解を深めながら困窮者の発見や支援のためのネットワークづくりに努めた。

### 3. 周知効果

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った。地域住民への周知効果はある程度得られたものと考えられる。

相談経路としては関係機関や地域住民の誘導による相談も多く、自ら相談窓口に来ることが難しい状況にある方が相談窓口につながっているものと考えられる。

また、これまでに支援を受けられ終結した方からの紹介により、窓口に繋がる方も見うけられた。

## 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

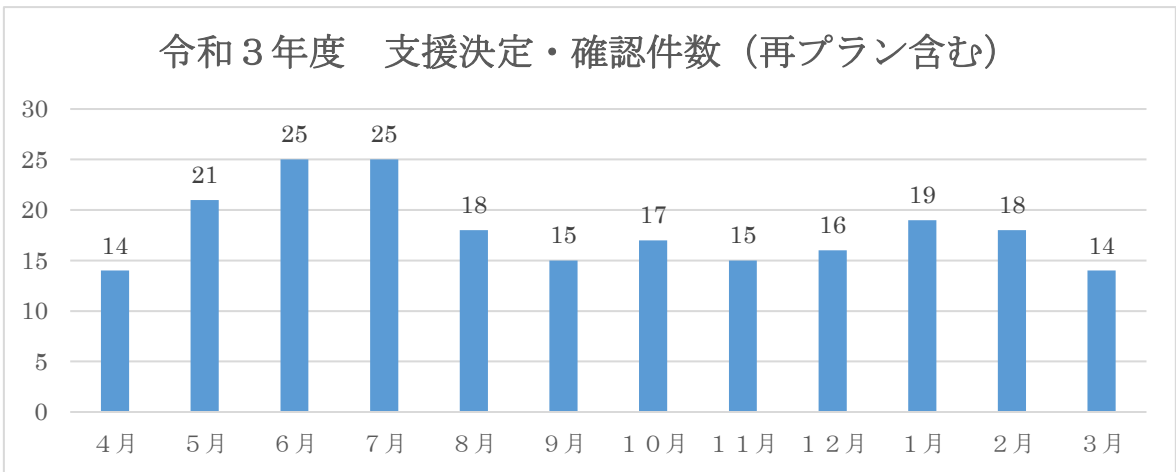
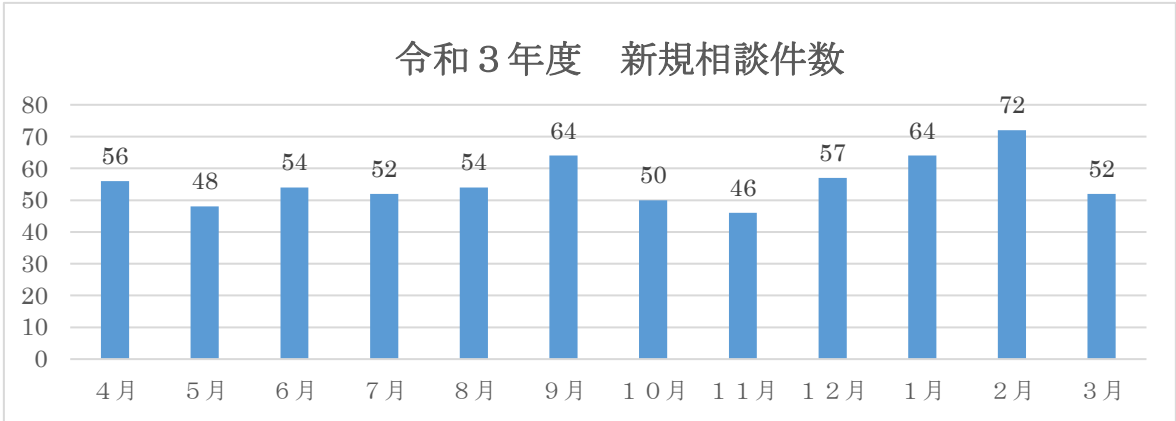
生活困窮者の相談について現に経済的困窮に陥っている方に限定せず、包括的・予防的な観点から、できるだけ幅広く相談対応を行った。生活困窮者の自立に向け、一人ひとり、ケースによっては世帯や家族ごとの生活全体をとらえ、さまざまな生活課題について、制度の狭間を作ることなく必要な支援をコーディネートすることに努めた。

また、自立の方向やそのプロセスは、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分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。本人の尊厳ある生活の確保を、本人自身が獲得できるための支援を心がけた。

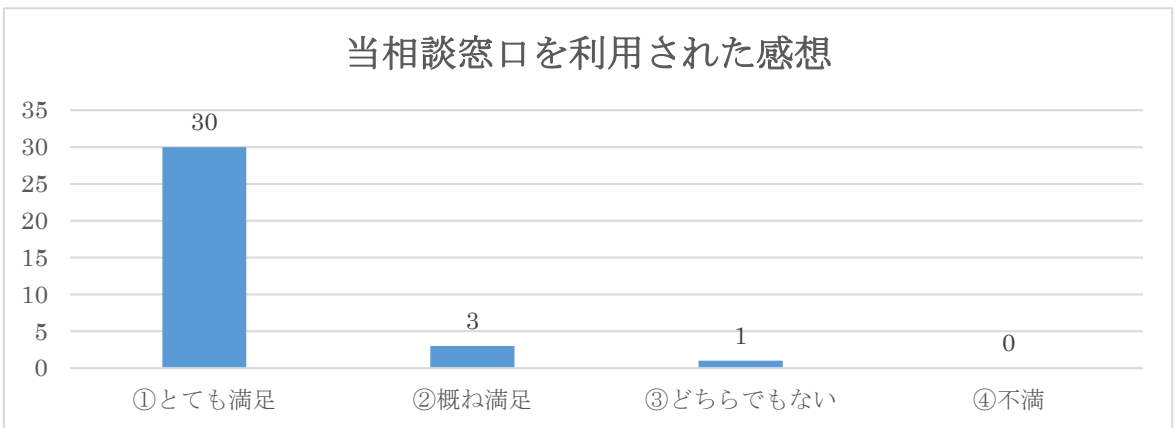
また必要に応じて関係機関との連携を行い、多機関で方針や役割を共有しながら支援をしていくことも大切にした。

令和3年度の新規相談受付は669件でプラン策定をして支援をした件数(再プランを含む)は217件で以下の通りである。支援実施後の評価確認をしたケースは216件あり、多くのケースで、生活の安定に向けた就労開始や住まいの安定、自立意欲の向上、社会的孤立の解消などの効果が見うけられた。

以下は、月別新規相談件数、支援決定確認件数および来所者アンケートや感想の自由記述(抜粋)である。



**【来所者アンケート】**



**【アンケート自由記述(抜粋)】**

- こんなに話を聞いて頂けると思っていなかったの感謝しています。ありがとうございます。
- 皆様が明るく優しく対応して頂いて、とても話しやすく楽しい場で最高です！！
- 港区に来てよかったよー！
- お忙しい中、親身になって相談に乗って下さりありがとうございます。

●安心して転職できました。長かったようで短かった転職機関でした。4ヶ月間苦しくもありましたが、自分で納得のできる仕事に色々遠回りしましたが辿り着けました。ありがとうございます。

## (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、「総合就職サポート事業」等を活用する。

必要に応じて総合就職サポート事業の受託事業者と自立相談支援事業の相談支援員との協働・連携により、切れ目のない支援を行う。

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られるように、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

公共職業安定所の一般窓口だけでなく、生活保護受給者等就労自立促進事業、職業訓練、総合就職サポート事業、認定就労訓練事業や就労チャレンジ事業の案内や利用をすすめるなど、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、より適切な機関へとつなげるべく、丁寧な相談対応を心がけた。

そして、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、よりよい支援を展開していった。

#### 【事例】未成年で住居のない女性に対する就労支援

19歳家出状態で、行くところがなく知人の知り合いの男性のところに身を寄せているが、いつまでも住み続けることができず身の危険も感じているとの相談。保護者への連絡を行い、住まいの確保と総合就職サポート事業による就労の支援を行った。

本人の状況を理解してくれる可能性のある介護関係の事業所に仕事の体験に行き、即日採用されて就労開始。住まいについては、保護者の連絡が取れることを条件に入居できる住まいへ転居し安全の確保をした。そして、就職先での暖かなサポートの元、就労継続しており家族関係も改善してきている。

## (3) 家計改善支援

### 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

支援が必要な方には家計相談支援プランを立てて支援を実施した。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。

### 【事例】発達障害により衝動性の高い方への家計改善支援

発達障害により衝動性を抑えきれないところがあり、多額の債務により生活困難な状況となっていた。

通院や服薬に加えて生活困窮の窓口への相談や環境調整を行いつつ、家計改善支援を行い法律相談事業による弁護士への相談により、浪費が原因ではあるが、免責観察型の管財事件として破産に向けての支援を行った。

当初は、衝動性が抑えられず収支のバランスが崩れていたものの、目的意識の高まりとともに、収支バランスが整い次第に生活が安定していった。

## 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

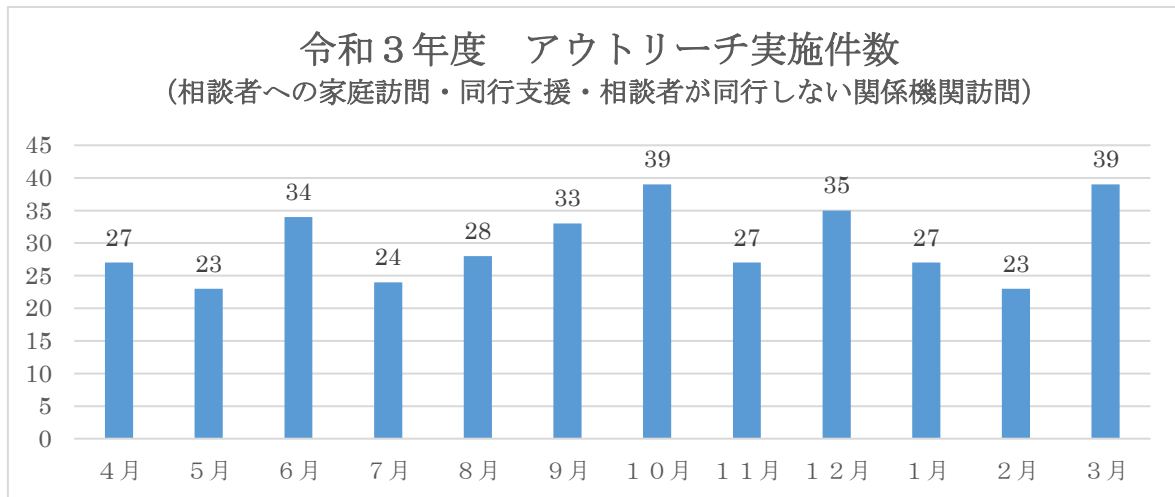
前記(Ⅱ事業の周知)により、生活困窮者の早期把握・早期発見のためのネットワークづくりを行うとともに、相談者本人からのアクセスを容易にするための相談対応を心がけた。

窓口来所を促すだけでなく、積極的な訪問面談や定期的な近況確認(電話をかけるなど)、アフターフォローを行うなど、相談者にとって身近な相談機関となるべく、対応方法の工夫を行った。

そして、これまで支援に結びつかなかった生活困窮者に対して、問題がより複雑化・深刻化する前に早期に支援を開始するという、予防的支援が重要であるとの認識を常

に持ちながら支援を行った。

関係機関からの情報提供があれば、積極的にアウトリーチを行い、相談者だけでなく関係機関とも課題を共有し、ともに課題解決へすすめられるよう努めた。



**【事例】集合住宅強制退去後に住まいのないトランスジェンダーの方**

集合住宅を強制退去となり、野宿状態となるも現実を受け入れられず周囲に対しても心を閉ざしてしまっていたトランスジェンダーの方。何度も声掛けや訪問を行い、近隣住民や関係機関などの協力を得ながら少しずつ関係をつくり、気持ちの変化を促し、生活の安定に向けて支援を行った。

### 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る。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、障がい者基幹相談支援センター、民生委員、弁護士、居住支援協議会、学校、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

さまざまな課題を有する生活困窮者を、地域において早期に発見し、包括的に支援するため、地域資源とのネットワークを構築することに努めた。

ネットワークを構築するために、官公庁だけでなく、民生委員、見守り相談室、地域包括支援センター、居住支援協議会などに対し、個別支援を行うなかで、その都度連携を呼びかけた。

また、支援調整会議については、開催要綱を定めたうえ、定例開催と随時開催を併用して行っている。庁内を中心とした定期開催以外にも、ケースによって行われる随時開催については、課題に応じて対象者本人の参加を含め必要な関係機関(インフォーマルな事業体を含む)にも呼びかけるなどの体制とし、必要に応じて生活困窮者に対する自立の支援を図るために必要な情報の交換等を行う関係機関との会議も行った。

また、相談支援機関連絡会(みなまるねっと)年5回参加し、区内の関係機関での近況報告や事例の共有・意見交換などを行い連携強化に努めた。

相談機関連絡会(みなまるねっと)参加機関
----------------------

- |                                |
|--------------------------------|
| 1障がい者機関相談支援センター                |
| 2港区包括支援センター                    |
| 3港区南部地域包括支援センター                |
| 4みなとオレンジチーム                    |
| 5あんしんさぽーと                      |
| 6港区見守り相談室                      |
| 7大阪府社協社会貢献支援室                  |
| 8港区保健福祉課                       |
| 9港区生活困窮者自立相談支援機関(くらしのサポートコーナー) |

その他、市岡中学校との間では、子ども自立アシスト事業利用者の増加に伴い、学校長や教頭、各担当教員と子ども自立アシスト支援員などが参加して学期ごとに「情報交換会」を実施した。

#### 4. 地域の社会資源の活用・開発について

##### (1) 業務の目的

支援対象者は既存の制度につながらない、また複合的な課題のため様々な制度が重複している場合が多くあるため、福祉関係機関のみならず、他分野の関係機関、地域の社会資源へのアプローチが必要となる。

支援対象者一人ひとりの課題・ニーズに応じた支援体制を構築していくにあたり、新たなサービスの開発も必要になると思われる。そこで、支援調整会議で既存制度の整理や運用方法を検討し、サービスの重複を防ぎつつ最大限に活用出来るよう調整していくとともに、当共同体がこれまで長年にわたり港区で構築してきたネットワークを活用し、分野を超えた支援者・支援機関との連携及び、地域住民と専門職の連携を基盤としたトータルサポートの支援に取り組み、支援の狭間を作らない地域を、住民主体で目指していく。

##### (2) 業務実績



生活困窮者の支援においては、既存の制度だけでは援助できなかった人たちを支援するため「社会資源」を開発することが重要である。自立相談支援機関で把握した困窮者のニーズについて、これまでの困りごとに寄り添う中で社会資源の開発に努めた。

これまでの港区版フードバンクへの取り組みを継続した。「数日間食べ物を食べていない」「制度につながるまでの食糧がない」などの方に対する支援として、地域の社会福祉法人や民間企業や団体などとの連携により食糧の支援をいただける体制づくりの継続に努めた。

また、社会福祉法人の地域貢献として、区内の福祉施設と連携しながら、場所や物品、人的資源の提供を受けることで支援困難事例の解決の糸口が見えてくることもあった。

そして、相談後の支援により生活基盤は安定したが、社会との関わりが必要かつ有効であると考えられる方については、見守り相談室や当事者とともに「居場所づくり」を行った。

当事者主体の身近な居場所づくりを行う過程のなかで、社会との繋がりを回復していくという実験的な試みは3年目となるが、コロナ禍による感染症の拡大や窓口の繁忙状況に伴い、定期的な実施はしたが集団でのグループワークなどについてはできるだけ控えることとした。

また、困窮者支援を通じて多様な主体が関与し、それらが連携することで地域のセーフティーネットの構築がすすめられてきていると感じることができている。

## 5. 事業の推進について

### (1) 区域を超えた関係の構築について

港区内の事業にとどまらず、区域を超えたネットワークづくりや支援員との間で「顔の見える関係」を構築し、効果的な取り組みを共有するために、社会福祉法人みなと寮の職員が従事している生活困窮者自立支援事業(吹田市、大阪市西区、淀川区、港区)の従事者と月1回程度の連絡会開催予定であったが、コロナ禍による感染防止や対応件数増加による窓口の状況などを考慮し、不定期での開催とした。また、WEB会議の活用や電話連絡などにより状況や課題の共有を行いながら効果的な取り組みについての情報交換を行った。9月8については当機関が主催し港区にて実施した。

また、10月5日西ブロック会議(西淀川区欠席、此花区、大正区、港区)を実施、また11月12日に南ブロック会への参加を行った。

### (2) 就職氷河期世代の支援や体制の強化について

就職氷河期世代には、就業状態等に応じ、①不安定な就労状態にある方、②長期にわたり無業の状態にある方、③社会参加に向けた支援を必要とする方等がいるが、就職や社会参加に向け抱える課題は、極めて個別的で多様である。

相談者のそれぞれの状況に応じて、適切な支援や方針の提案ができるような対応を

行うようにし、来所が難しいと感じている方へは家庭訪問や同行支援に加え居場所づくり活動への参加なども含めて丁寧な支援を心掛けた。

また、SNS を活用した支援では、マルチメディアメッセージングサービス(MMS)や携帯電話のショートメッセージサービス(SMS)の機能を活用した対応を行うとともに必要な方には試験的に LINE での相談も可能とした。電話や来所以外でも相談の方法を選択してもらえる体制とした。

(3)大阪府生活困窮者自立支援制度従事者研修に係る研修企画プロジェクトチーム参加による協力(大阪府)

大阪府の生活困窮者自立支援制度従事者研修において、研修企画のあり方について意見交換に参加し、研修プログラムの運営に協力するなどを行った。

(4)大阪市社会福祉審議会臨時委員への出席(大阪市)

大阪市の地域福祉基本計画の策定や推進に関する審議をするため大阪市社会福祉審議会の「地域福祉基本計画策定・推進部会」の臨時委員として参加依頼があり、部会への出席を行った。