

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、生活保護に至る前の段階から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。生活困窮者を早期に発見し把握を行い、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、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。

また、経済的な問題のみではなく複合的な課題を抱えている方など、関係機関との連絡調整や支援状況の確認などを行いながら生活困窮者を広く受け止め支援を行うことが必要となる。

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及び相談支援員の2職種で合計4名の職員を配置した。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3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. 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

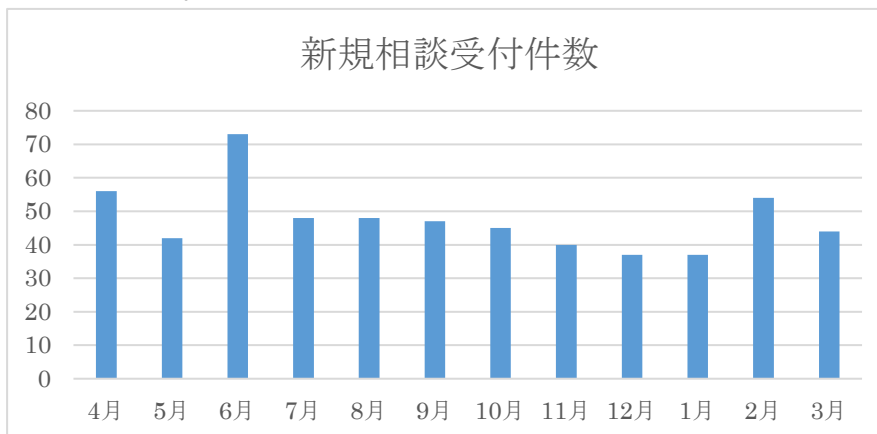
生活困窮者の中には、課題が複合化・複雑化・長期化している方が多く、加えて今年度も新型コロナウイルス感染症の影響でこれまでの生活水準が確保できず相談に来られるケースが相次いだ。

支援を行うにあたり、生活の詳細と主訴を確認し、実施できる支援(住居確保給付金、就労支援、緊急食糧提供など)を行い、当窓口以外に必要な支援(貸付、無料低額診療事業、生活保護申請、介護サービス検討など)は関係機関に協力を求め、情報共有・連携を図った。

新規相談の8割ほどを占める住居確保給付金は、昨年をピークに申請数が緩やかに減少してきているが、離職者も多く特例の再支給(3か月限定)申請者も多い。また住居の強制退去を受けた相談者も来所され、居住支援法人との連携が重要だった。万が一の緊急に対応できるよう、社会貢献支援員とは必要に応じた相談・情報共有を定期的に行い、連携に努めた。

プランは必要に応じて策定、支援の過程を評価しながら相談者の自立を包括的・継

続的に支えていった。



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

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総合就職サポート事業や生活保護受給者等就労自立促進事業への繋ぎを心掛けた。就労決定者には、希望のもと定着支援も実施。生活面での不安などあれば自立支援機関が聞きながら、必要に応じ就労支援員と連携を図った。

今年度もコロナの影響で求職活動に対し(焦りと自信喪失などで)精神的に参っている相談者はおられ、経済面や心情など丁寧な聞き取りを実施。必要に応じて生活保護課や病院への案内など行った。

就労訓練事業及び就労チャレンジ事業においては、相談時に情報提供は行うことはあったが利用希望者はいなかった。

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

今年度は窓口相談者だけでなく、他部署より家計相談の依頼を受けた。

家計に関する悩みを持つ相談者には、1カ月の収支を具体的視覚的に判るよう書

面を作成するなどをして、状況を整理するところから開始。家計を守るために必要な行動(収入増・削減・制度利用など)を助言しながら、相談者自身が選択した方法を出来る限り尊重し、それに見合った専門的な助言・支援を実施した。複数世帯の場合は、相談者のみが家計の課題を抱えていることも少なくなく、家族全体で考えることの大事さも伝えた。

「来所時は管理の出来なさや年齢を相談員にどう思われるか心配だった」と気持ちを話される相談者もあり、安心を持ってもらえる対応を常に心掛けている。

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。周知にあたっては、多様な広報媒体の活用も提案する。

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。

②業務実績

生活相談及び住居確保給付金の窓口として、区保健福祉センターと連携しながら、役所内での案内版掲示・パンフレット設置にて、住民(相談者)がアクセスし易いように周知を行った。

また今年度は数回に渡り区内外の関係部署へ事業説明を行う機会のを設け、昨年より関係部署からの依頼が増えた。

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の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。また、区保健福祉センターが主催する「支援会議」に参画し、十分に連携を図る。

②業務実績

生活困窮者の早期発見及び適切な社会資源へとアクセスできるようにするための「ネットワークづくり・情報共有と連携体制の構築」について。日頃の業務では、無料定額診療事業実施の病院や居住支援法人と強い関係を構築。相談者の世帯に応じて、子育て・年金・健康保険など区役所内部署とも話が出来る環境を整えつつある。当窓口が相談に行くことはもちろん、他部署から相談を受けることも然り。

一方で、新たな社会資源については今後の課題であり、社会情勢や相談内容に沿って開拓していきたい。

地域連携としては、昨年につき CSW スマイルサポーター連絡会、包括支援会議や「つながる場」会議に参加。また今年度は、中央区主催の合同フードパントリー（生活相談窓口の対応として）や防災における話し合いに参加。役割を再確認しながら、多角的な視点で地域連携に努めた。

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。

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

生活困窮者自立支援制度人材養成研修への参加が未だの職員には、積極的な参加に努めた。

各主任相談支援員参加の情報連絡会や、北ブロック会議にも出席し、「顔の見える関係」と業務における情報・こころの共有も行った。また、みなと寮が大阪市より受託している自立相談支援機関（淀川区および港区）主任相談支援員とは、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。（本来は毎月情報交換会の場を設けて実施するが、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で実施ができなかった月もあり、必要に応じ電話や訪問等で対応した）

一般研修には「つながりが希薄な世帯支援」「ひきこもり支援」などの研修に参加。知識の理解と相談者への対応レベルを上げ、柔軟な支援ができるように取り組めた。

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。

②業務実績

令和3年度は、令和2年度の延長線（コロナの影響を受けた相談者の支援）と言える状況だった。昨年に引き続き窓口業務におけるバックアップ体制は、住居確保給付金

の 受付多忙期には法人内から応援職員を派遣してもらうなどして、相談者に円滑な対応が出来る環境の維持ができるよう配慮に努めた。他機関との連携体制は昨年より充実していると思われ、定めていた目標には到達できたと感じている。

今後も実績を出しつつ、より良い形に作っていくよう“改善”に努めていきたい。