

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、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社会福祉法人大阪市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6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相談支援員の指導・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

一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5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. 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うえで、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

新型コロナウイルスの影響が長引き、住居確保給付金制度は引き続き要件緩和された。昨年ほどではなかったが、大阪市でも人口の多い淀川区在住者の申請者は今年度も多くいた。特に飲食関係者、フリーランスといった方々は、新型コロナウイルスの影響を大きく受けた。住居確保給付金や社会福祉協議会が実施している特例貸付を利用しても、生活が改善されない、仕事が見つからない方には、生活保護の案内をしていった。

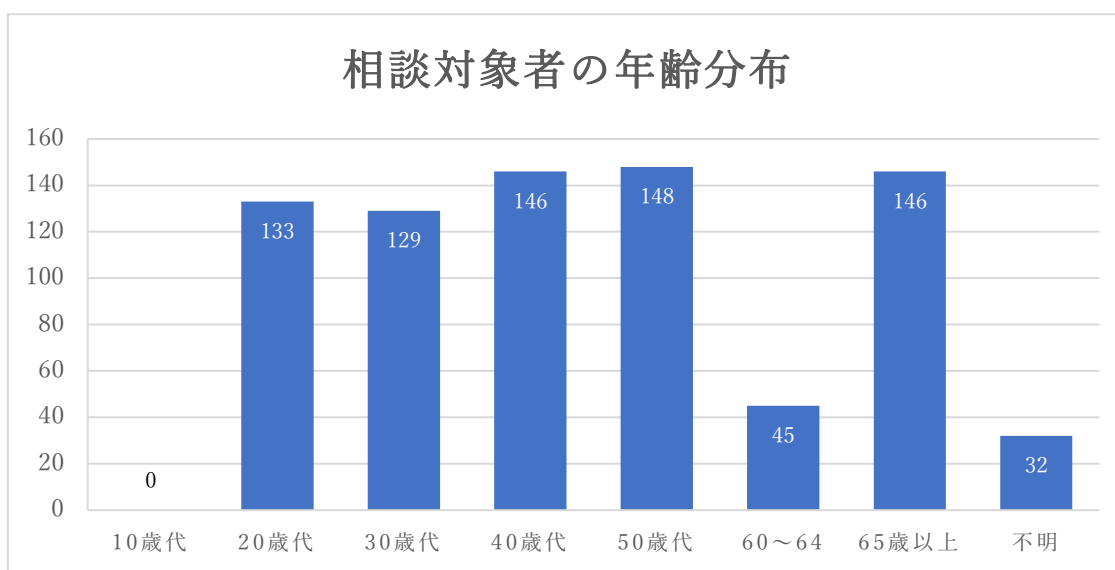
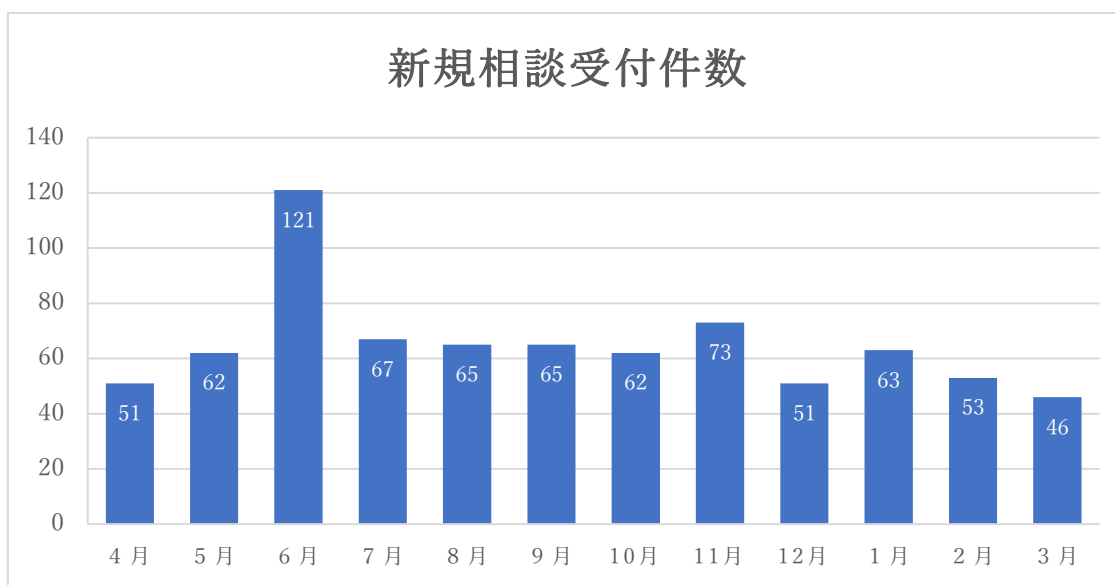
住居確保給付金にまつわる業務は、昨年続き多くあったが、そうではない、複合的問題を抱える相談も多くあった。ゴミ屋敷状態の方の生活立て直し支援や、ひきこもりの方の訪問支援、成年後見制度を利用するまでの段階的な支援など関係機関とも連携を図りながら支援する機会も多くあった。あらゆる視点から、制度の狭間

に陥らないための支援を展開した。

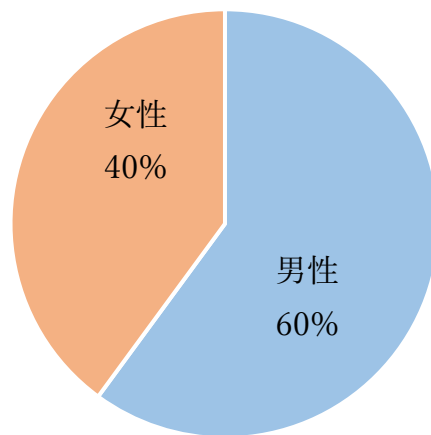
淀川区社協や各地区の包括支援センター、弁護士、社労士などとも積極的に関わり、深い相談支援をすることができた。

ひきこもりなど、社会とのつながりが少ない人たちへの支援の場として、淀川区社協が主催する集いの場「ゆっくりくるり」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したりするなどして、人と人とのつながりを実感できる場を作った。

※令和3年度の新規相談者受付状況（733件）は、以下のとおりである。



相談対象者の性別比



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うえで、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、継続していけるか、本人の気持ちを確認しながら、アドバイス等を行った。

「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ともにケース会議を実施、就労支援方針を決定した。コロナ禍のため就職活動に苦勞する傾向にあったが、就職した方の多くは、職場定着をしていった。

「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、自立していった方もいた。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もの

で、相談者にとっては心強かったと思った。

「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(収支のみ得る化)、経済状況改善のための助言を行った。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(取扱手数料負担)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。

②業務実績

新型コロナウイルスの影響があり、思うように関係機関への窓口周知はできなかったが、区の広報誌や淀川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。福祉のつどいなど地域の行事の際には、窓口周知のためのチラシ配布を行った。

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に、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

淀川区社協見守り相談室をはじめ、包括支援センター、介護支援専門員、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、多く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とおして、各機関との関係性を深めていくことができた。顔の見える関係を意識し、相談者支援の迅速化につなげていくことができた。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、区保健福祉センターが実施主体となる支援会議も実施された。

6.国又は本市の調査・検討への協力

①業務の目的

生活困窮者自立支援制度の適正実施に資するため、国又は本市が行う実態調査や課題検討に係る調査等に協力すること。

②業務実績

依頼のあった各種調査に協力してきました。現場で感じること、実態について、できるだけ現場状況を把握してもらうことを心掛けました。

7.自立相談支援事業従事者養成研修への受講等

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の方法等、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 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

コロナ禍でリモートによる研修が多かったが、できる限り研修に参加できるように努

めた。研修へ参加することで、事業に対する考察を深め、現場業務に活かされたように思う。

ブロック別研修も実施され、コロナ禍の相談状況、取り組み、工夫、苦勞している部分など各窓口と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勞話は多かったが、生活相談に影響が出ない工夫などの意見交換も行った。

事業を受託する所属法人内(淀川区、港区、西区)においても、情報交換会を行い、生活困窮者支援事業の理解を深め合った。

8.事業の評価の実施

①事業の目的

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」等)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事業実績

窓口業務におけるバックアップ体制は、相談員を増員し、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。淀川区社協との共同体としての強みを活かし、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 29 件に対し、64 件。プラン作成件数 15 件に対して 32 件となった。今後も相談者の伴奏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きたい。

9.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ほか、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

高次機能障がいがありながらも商売をしているが、売り上げなく、家賃を払える見込みのない相談者が、生活保護の申請をする時や福祉住宅に入るための手続きの時に支援者が何度も家に足を運んだ。結果、福祉住宅に入り、生活保護を受給、後

見人申請もすることができた。

他には、休職している男性社員の勤め先の保健師から、男性の家がゴミ屋敷となっており、生活環境を整えて欲しいという要望に対して、ゴミ屋敷改善のための業者を入れて、生活環境を改善した。その後も何度も家に足を運び、生活環境の確認を行いながら、社会復帰を果たすことができた。

他には、ひきこもりの青年に対しては、精神科の相談員や医師会医療連携室の職員と訪問して、孤独感の解消や、障がい年金の受給に結び付けた。コロナ禍で関係機関などへの訪問は制限もあったが、可能な限り関係機関に訪問して、切れ目のない支援になるようなケース連携を図った。

淀川区社協が主催するイベントでは、出張相談会という形で生活相談にあたった。

10. オンライン会議参加のための環境整備

①業務の目的

新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の観点から、オンライン会議について、通信機器や通信環境等、参加できるよう環境整備を図ること。

②業務実績

コロナ禍において、会議や研修をオンライン形式で参加できる体制を整えた。特に問題もなかった。

11. 新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金申請希望者及び受給中の者への支援

①業務の目的

区役所に来庁した新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金申請希望者に様式の手交、申請方法の説明、制度説明の問い合わせ先の説明を行うとともに、受給期間中、月 1 回以上の支援の実施により、自立又は生活保護の申請につなげるなど、支援を必要とする方への支援を適切に行うこと。

②業務実績

新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金の申請者、受給中の方々が生活相談を希望されている場合は、対象者に電話をかけるなどして相談対応にあたった。電話の内容次第では窓口に来てもらい、生活保護受付担当につなぐケースもあった。切実に現在の生活苦を話される方が多く、丁寧に状況確認しながら問題点を見出し、助言等を行った。

他には、新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金の申請者に様式の手交、申請方法の説明、制度説明の問い合わせ先の説明を必要に応じて行った。