

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。

生活困窮者を早期発見・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)を策定し、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になるため、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」と称した。

【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

【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4名の職員を配置した。各相談支援員の主な役割は以下のとおりである。

(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、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、管理者としての職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、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。

家計相談については、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、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

相談者の生活状況や主訴を確認し、課題解決に向けた支援（住居確保給付金、就労支援、緊急食糧提供など）を行った。他、必要な専門支援（貸付、法律相談、生活保護、居住支援など）は関係機関に協力を求め、情報共有・連携を図った。

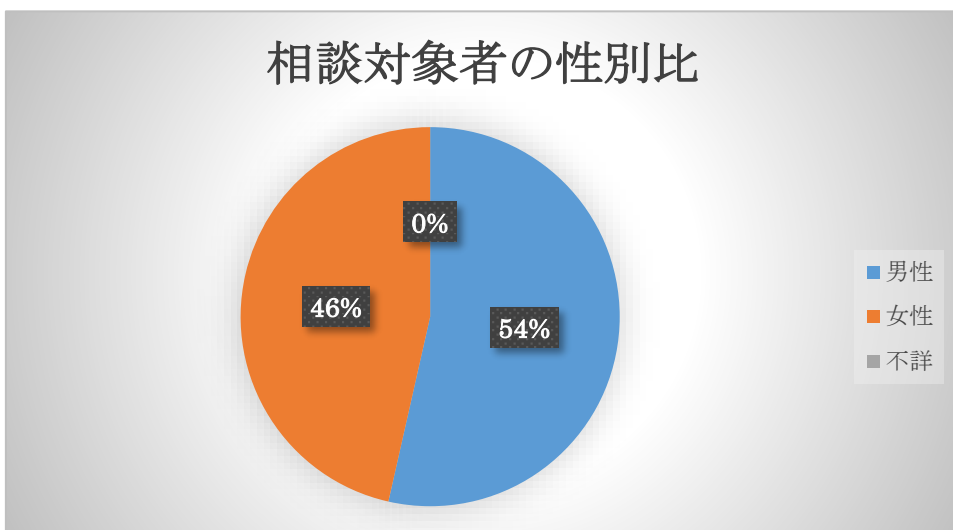
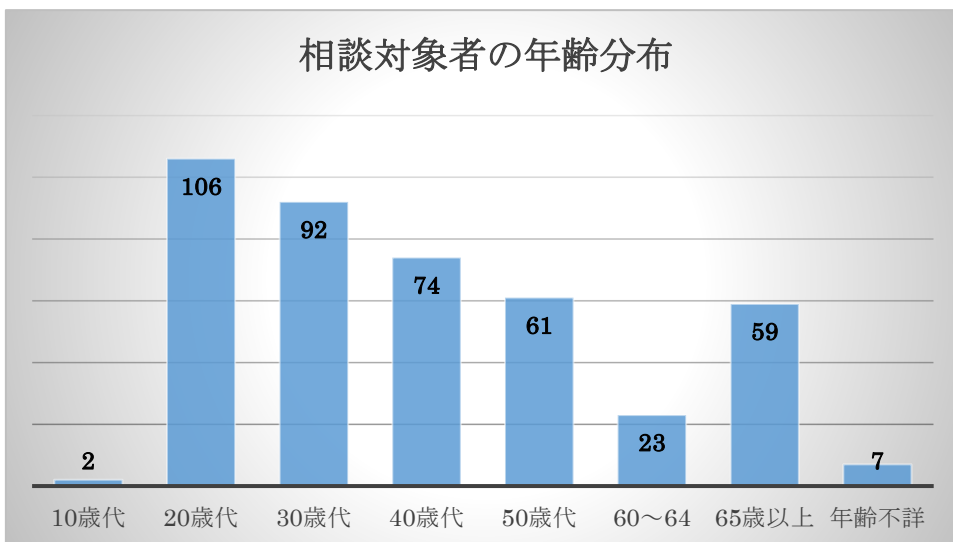
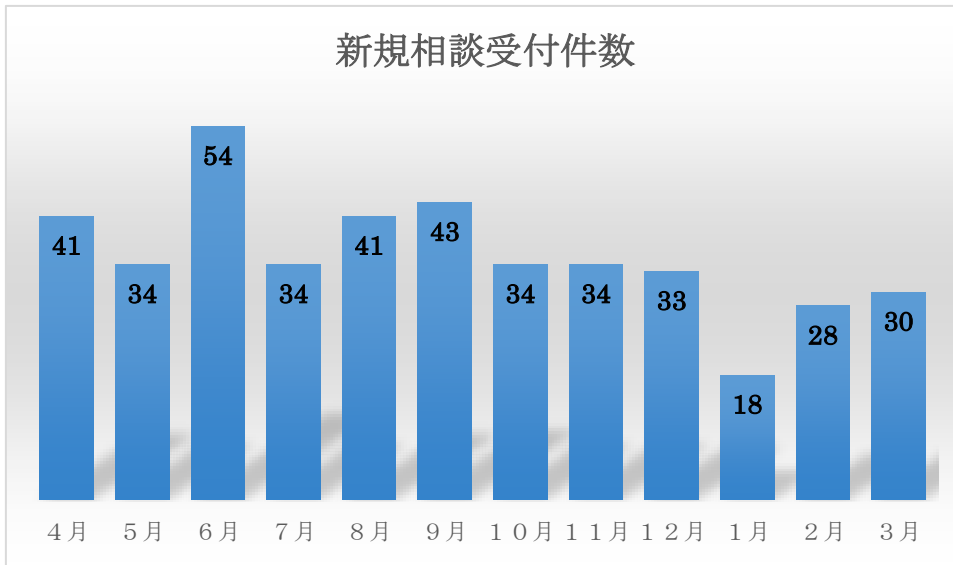
プランは必要に応じて策定、支援の過程を評価しながら、相談者の自立を包括的・継続的に支援した。

前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響から、住居確保給付金の相談が大部分を占めた。特例貸付や生活困窮者自立支援金の受給者の中で、希望者には電話相談も行い、生活状況を確認しながら緊急の度合いに応じた助言、窓口への促し、アウトリーチを行った。

特例貸付が昨年9月、生活困窮者自立支援金が昨年12月に申請終了した影響か、社会福祉協議会の一般貸付の相談が、この頃より緩やかに増えていった。そのため貸付担当職員とは日々の業務にて丁寧な連携を心掛けた。

(高額)家賃やライフラインの滞納、自営業の未回復も多く見られ、状況によっては生活保護の案内・繋ぐ以外の方法が見つからないという相談も増えた。また、年明けを境に一般相談(家族関係、障がい、DVなど)が少しずつ増え始め、今後も引き続き丁寧な対応を心掛ける。

※令和4年度の新規相談受付状況(424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、「生活保護受給者等就労自立促進事業」、「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と、就労を必要とする相談者(昨年秋くらいから離職者が増加)に対して、各々の状況やニーズをアセスメントしたうえで総合就職サポート事業の利用を勧めた。総合就職サポート事業の利用者の多くは、効率的な求職活動方法を知らない様子が見受けられ、その半分以上は助言・指導により就職に至り、定着支援も実施した。就労支援員と相談支援員は日々情報共有を行い、支援を行った。

就労訓練及び就労チャレンジ事業においては、情報提供として案内はしたが、結果的に希望者はいなかった。生活保護受給者等就労自立促進については1名実施。

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

家計改善支援事業の利用者はいなかったが、普段の相談では家計の整理・助言等を行っている。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、それに見合った助言・支援を実施した。複数世帯の場合は、相談者のみで家計の課題を抱えていることも少なくない、家族全体で考えることの大事さも伝えた。

家計相談においては相談者の嗜好や借金、家族に関係する情報などが見えてくることもあり、自ら家計相談を希望する相談者は正直少ない。また、家計支援は「やらされている感」が強ければ続かない。そのため、大切なのは信頼関係の構築と各相談者の能力に応じた支援の提供ができるかどうかであり、来年度も引き続き心がけていきたい。

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。

当部署の窓口アンケートでは、ホームページでこの窓口を知る回答が多かったこともあり、西区ホームページにある住居確保給付金の情報を更新するタイミングで、当部署の紹介をより判り易い内容に変更した。

また今年度は医師会や民生委員新任会で事業説明を行うなど、区内外の関係部署へ事業説明を実施した。

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。

②業務実績

生活困窮者の把握にあたっては、社会福祉協議会や区役所内の各部署で困窮者支援が必要と思われる方がいた場合に、当窓口に関してもらったり当窓口の情報を伝えてもらったりする体制づくりに努めた。西区が実施する「総合的な相談支援体制の充実事業」では、当部署の相談者事例や窓口支援について情報共有を行う場を設けた。

地域内では、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維持し、円滑な支援に繋がった。また今年度より、西区役所・各福祉事業所とともに「西区つながるプロジェクト」を参画し、横の連携強化や社会資源の提案などを目的に、月1回の会議を実施した。

【 西区つながるプロジェクト 参加機関 】

- 1、 障がい者基幹支援相談センター
- 2、 西区地域包括支援センター
- 3、 西区社会福祉協議会
- 4、 西区医師会
- 5、 ひまわり作業所
- 6、 社会福祉法人 亀望会

- 7、 西区役所 地域支援課
- 8、 (株)ウィズ
- 9、 一般社団法人こもれび ぜろひやく相談室
- 10、 生活自立相談ぷらっとほーむ西

6. 国または大阪市の調査・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、国または本市が行う実態調査や課題検討に係る調査などに協力する。

②業務実績

依頼のあった各種調査に協力。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た。

7. 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

今年度は、生活困窮者自立支援制度人材養成研修のうち、「主任相談支援員」「相談支援員」の研修に参加した。

西区は中央ブロックに所属し、中央区、天王寺区、浪速区との4区でブロック会議を4回実施。意見交換・情報共有を行い「顔の見える関係」を継続した。また中央区主催のフードパントリーに協力し、生活相談ブースを担った。

その他、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)主任相談支援員とも、支援困難事例の共有や新たな社会資源の情報共有を実施した。毎月行い、進行、記録を順繰りに務めた。

一般研修では「自殺防止のゲートキーパー」「ひきこもり支援」等に参加。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。

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。

②業務実績

窓口業務におけるバックアップ体制は、緊急事態に備えて法人内から応援職員が派遣できる準備をしてもらうなど、相談者支援に影響が出ない配慮に努めた。事業の取り組みについては、事業計画書に沿った形で概ね取り組めた。

9. 積極的なアウトリーチ支援の実施

①業務目的

「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支援、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。

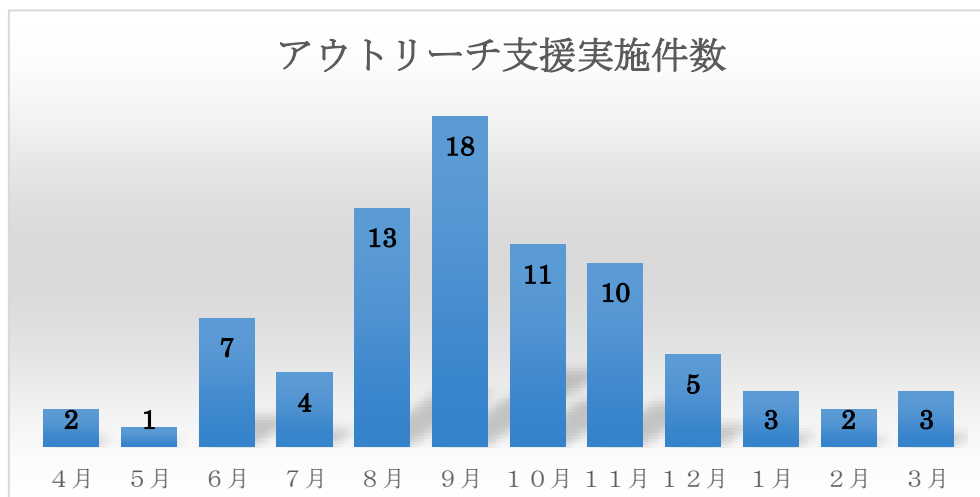
来所者のみではなく、メールやSMSの活用による相談受付を実施。

②業務実績

高齢者、障がい者、ひきこもり状態の方を中心にアウトリーチを実施した。

ひきこもり状態の方で、手紙を残したり、両親・大家と連携したりで会うことが出来、生活保護に繋がった。役所内の窓口(国民健康保険や介護保険など)、市税事務所、法律事務所などの同行では、相談員が入ることで、状況の詳細判明、手続きの進展、段階的な解決に進めることができた。他、(自宅)訪問により、生活環境・体調の確認や家計確認など、各相談者のニーズに合った支援を実施した。

メールでの相談件数は月0~2件ほどで、内容は体調・失業・生活資金など多岐に渡った。



10. 新型コロナウイルス感染症対策

①目的

新型コロナウイルス感染症対策として、密閉・密集・密室の3つの「蜜」を避け、職員は手洗い、うがいによる健康管理、マスクの着用、手指の消毒を徹底する。

不特定の方が触れる箇所及びその周辺の消毒を行い、受付カウンター窓口には感染防止用のビニールシートやアクリル板を設置する。

職員は体調を自己管理し、新型コロナウイルスの感染を疑わせる症状がみられた場合は、自宅待機、医療機関への受診、その他大阪市の「生活困窮者自立支援事業従事者の新型コロナウイルス感染症発症時の対応について」に沿って速やかに対応する。新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、WEB会議を支援の有効手段として取り入れる。

②実績

各職員、新型コロナウイルスのワクチン接種(任意)を含め、体調管理に努めた。濃厚接触者(疑い)については、出勤を控え、簡易キットの検査など対応に努めた。出勤が出来ない期間の業務は引継ぎし、支援に支障が出ない体制を図った。相談ブースにある机、椅子、ペンなど、窓口開始前に必ず消毒を実施。相談対応後も必要に応じて消毒を実施。

WEB会議への環境は整っているため、変更の際の会議参加に問題はなかった。

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者への支援

①業務目的

区役所に来庁した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、支援を必要とする方への対応を適切に行う。

②業務実績

希望者へ書類の手交、制度や申請方法の説明等、必要な対応を行った。

新型コロナウイルス感染症自立支援センターより受給者の電話相談希望の連絡を受けた際は、相談者に連絡、相談事情を聞き、適切な対応(情報提供、他機関連携)を実施した。体裁で希望にチェックした方も多く、本当に支援が必要な人と急がない人の区分けが必要だった。連絡がつかない方もおり、その場合は相談者の相談内容で判断。収入や食糧がない等の緊急なカテゴリーにチェックされていた方には手紙を送ることとした。