

平成28年度 西区生活困窮者自立相談支援事業 事業報告書

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当たり、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 ふらっとほーむ西

大阪府大阪市西区新町4丁目5-14 電話06-6538-6400

② 業務の運営体制

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職種で合計2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名以上配置を行った。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。

家計相談支援事業においては、家計相談支援員として、相談者の家計に関する

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1名以上配置を行う。

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)を行う。

II. 事業の周知

1. 目的

生活困窮者自立相談支援事業では、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る。

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り、会議や地域の集いなどにおいて事業説明を行った。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、地域のスーパーマーケットやコンビニエンスストア、病院、金融機関などにも、チラシの設置依頼を行った。

また、地域のふれあい喫茶や民生委員会など、地域住民等との会合にも積極的に足を運び、事業説明をするなど、周知活動に努めた。

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。中には「スーパーで、ふらっとほーむ西のチラシを手にして、話だけでも聞いてもらおうと思って」と来所される方もおられ、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。

また、民生委員を含めた関係機関経由での相談が、新規相談全体の約39%となっており、前年度(約19%)と比較しても、大幅に増加していることから、相談者だけで

なく、関係機関においても「相談しやすい窓口」であるとの認識が広がってきているものと考えられる。

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。

プラン策定においては、法定事業であるか否かにとらわれすぎず、本人を主体とした支援プランの策定を心がけた結果、前年度と比較して約5.7倍の増加となった。

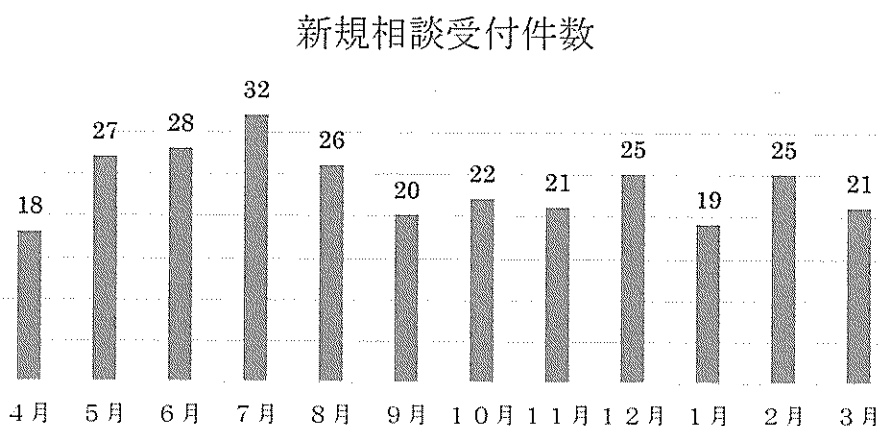
また、必要な支援を総合調整し、それぞれの支援が始まった後も、それらの効果を評価・確認しながら、本人の自立までを包括的に・継続的に支えていった。

(2)業務実績

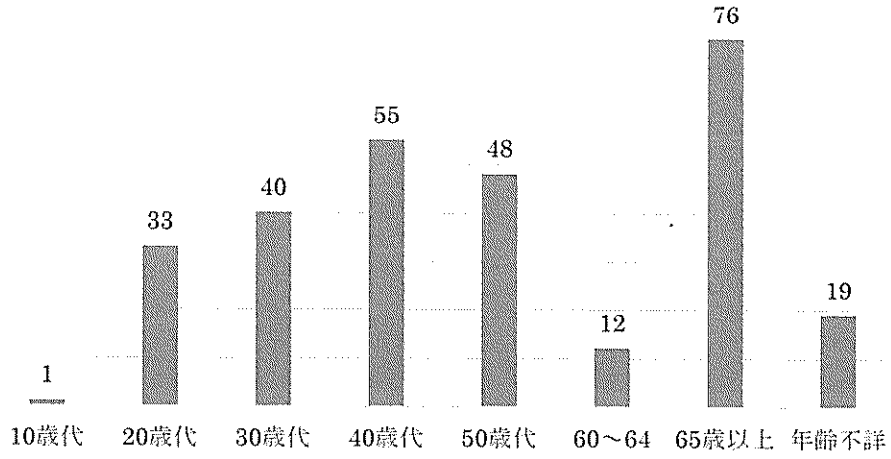
生活困窮者の相談について幅広く受け止めるとともに、生活困窮者の自立に向け、一人ひとり、ケースによっては世帯や家族ごとの生活の全体をとらえ、さまざまな生活課題について、制度の狭間を作ることなく必要な支援をコーディネートすることに努めた。

また、自立の姿やそのプロセスは、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ため、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。

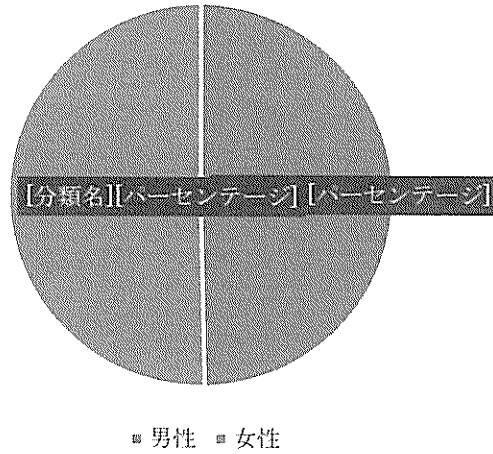
平成28年度の新規相談受付状況(284件)は以下の通りである。



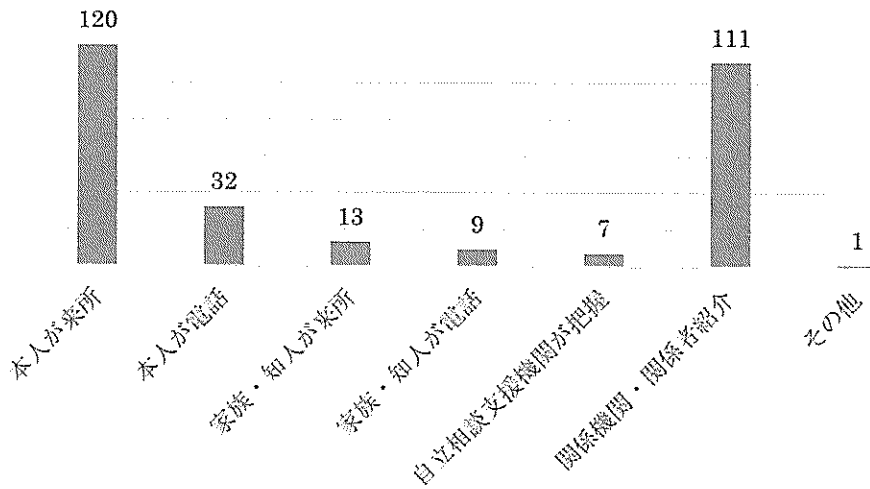
相談対象者の年齢分布



相談対象者の性別比



相談経路



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を送られるように、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や認定就労訓練事業への誘導など、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、よりそい支援を展開していった。

③家計相談支援

(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、相談者とともに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

計13件の家計相談支援プランを実施した。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。

具体的事例については「求職活動しているものの、なかなか就労決定できずにいた方について、実は多重債務があるため、収入条件を高く設定しすぎた生活設計をしていたケース」「年金収入はあるものの、多重債務の返済に追われ、十分な生活ができていないケース」など、就労支援や生活保護制度だけでは解決できない課題・要素のある相談者について、法律相談や家計に関する助言、場合によっては、障害年金の裁定請求を支援することなどにより、家計改善が図れることもあった。家計相談を展開する課程においては、自立相談支援機関だけの対応で完結せず、年金事務所、国保担当、弁護士、生活保護担当等と協働しながら、各機関それぞれの強みを活かして支援をすることを心がけた。そのような中で、自立相談支援機関が総合的に支援調整を図る役割を担い、支援の中心である生活困窮者自身が自立するまで寄り添い続けることを実践した。

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、敷居の低い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、ともに課題解決へと歩を進められるよう努めた。

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り、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、障がい者相談支援センター、民生委員、弁護士、病院や福祉施設など、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、地域連合会館などに対し、周知・事業説明をするなかで、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、定例開催と随時開催を併用して行うこととした。定期開催には、区保健福祉課および自立相談支援機関、区社会福祉協議会や総合就職サポート事業者が参加し、ケースによって行われる随時開催については、その課題に応じた区内関係機関(インフォーマルな事業体を含む)にも呼びかける体制とした。

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渡り西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の支援するため「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を、具体的な事例を通じて「周りの人たちに共感してもらう」ことから始めた。

事業周知、事例報告などの場で、地域に不足する社会資源を共有してもらうことで、地域課題の解決に向けた話し合いを実施。行政だけでなく、柔軟な対応に強みを持つ民間団体やインフォーマルな事業体との協働により開発を行った。

また、新たな社会資源・地域資源の開発に偏重しすぎることなく、既存の資源を改めて見つめ直す機会を創ることに重きを置いた。特に、生活困窮者支援の場において、社会資源となりうる各種事業所、団体、制度や事業などについて、各々のサービスメニューについては承知しているものの、事業所間や制度間での情報共有・相互協働が不十分であったため、適切な社会資源の活用につながっていないこともあったのではないかと感じられる。

そのような既存の資源を出来る限り活用することにより、結果的に地域資源の開発につながったこともあった。

具体的な事例として「精神障がい疑われていたが、手帳等を未取得であり、各種サービス利用をしておらずに長年引きこもっておられたケースへの協働」があった。

障害サービスを利用していない状況で引きこもっており、精神疾患の病識もない状況下において、手帳取得や受給者証取得をすること自体が、本人の社会的自立の第一歩を遠のけてしまっていた。そのような中、制度利用の手続きにとらわれずに障害事業所が柔軟に受け入れてくれた結果、家族においても障害者支援制度の必要性を考慮してもらうきっかけとなったケースがあった。

制度の壁を越えて、それぞれの支援機関が出来ることを全力で協働することにより、家族を含めた、本人を取り巻く支援の輪が整い、結果として新たな地域資源としての機能が構築されることとなった。