

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あたり、淀川区社会福祉協議会と社会福祉法人みなと奈の共同事業体により事業を実施した。

名称は「淀川区社協・みなと奈共同体」と称した。

① 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

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1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. 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ていく。

2. 活動実績

地域住民への相談窓口周知のため、区広報誌や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う。また、地域民生委員への事業説明及びチラシ配布、区社会福祉施設連絡会にて事業周知、連携確認、チラシ配布を行う。他には、ハローワーク、地域包括支援センター、老人福祉センター、障がい者就業・支援センター、子育てプラザ、こども食堂、警察署等へのチラシ配布及び連携を図った。区社協が主催する福祉大会等の催し時には、可能な限りチラシ配布を行い窓口周知を行った。

3. 周知効果

相談件数は前年度比38名減(約8%減)。昨年度に比べ、新規窓口相談件数は減少したが、関係機関・関係者からの紹介件数が増加した。庁内連携(特に生活支援課、子育て支援担当窓口)をはじめ、ハローワーク、区社協見守り支援員や貸付担当、地域包括支援センターとの連携が増加した。関係機関への周知、連携は、窓口に直接つながらない生活困窮者を新たに見出すことができた。他には、インターネットや人づ

てに窓口を知って相談された方々もおられた。昨年に続き幅広い年齢層からの相談があった。

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。

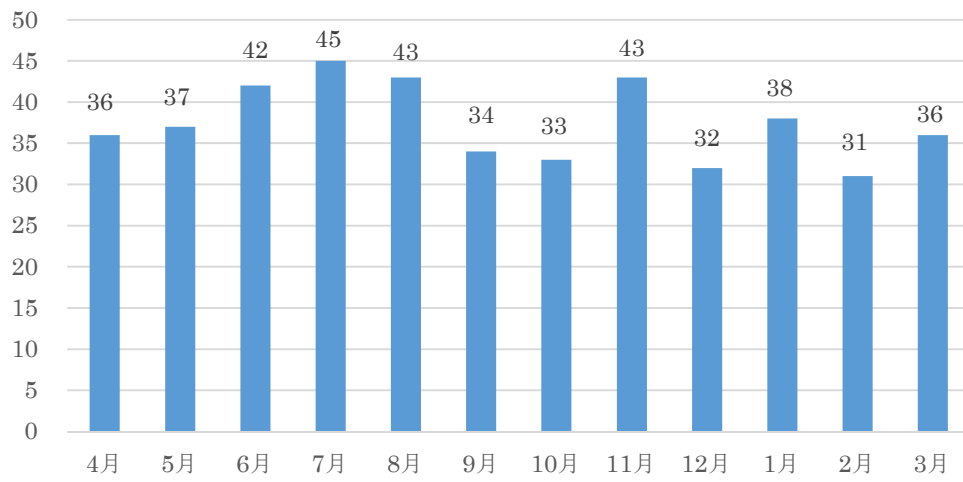
また、必要な支援を総合調整し、それぞれの支援が始まった後も、それらの効果を評価・確認しながら、本人の自立までを包括的・継続的に支えていく。

(2)業務実績

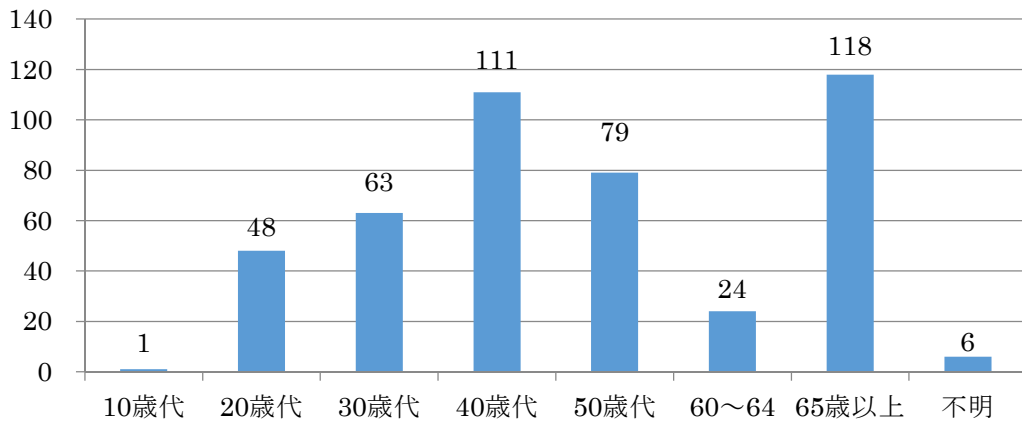
生活困窮者またはその恐れのある者に対し、様々な視点から課題を見出し、制度の狭間に陥らないための支援方法を模索した。相談者それぞれに十分な聞き取りを行い、課題に合わせて必要な情報提供や社会資源の活用に努めた。ハローワークと連携しての仕事探し、弁護士と連携しての債務整理、離婚、DV問題等は昨年に引き続き多くの事例があった。問題解決まで継続的に支援を行い、相談者が前向きな状況になっていくまで見守り、支援することを心掛けた。

平成 29 年度の新規相談受付状況 (450 件) は以下の通りである。

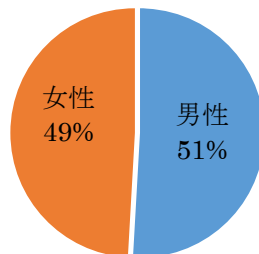
新規相談受付件数(全450件)

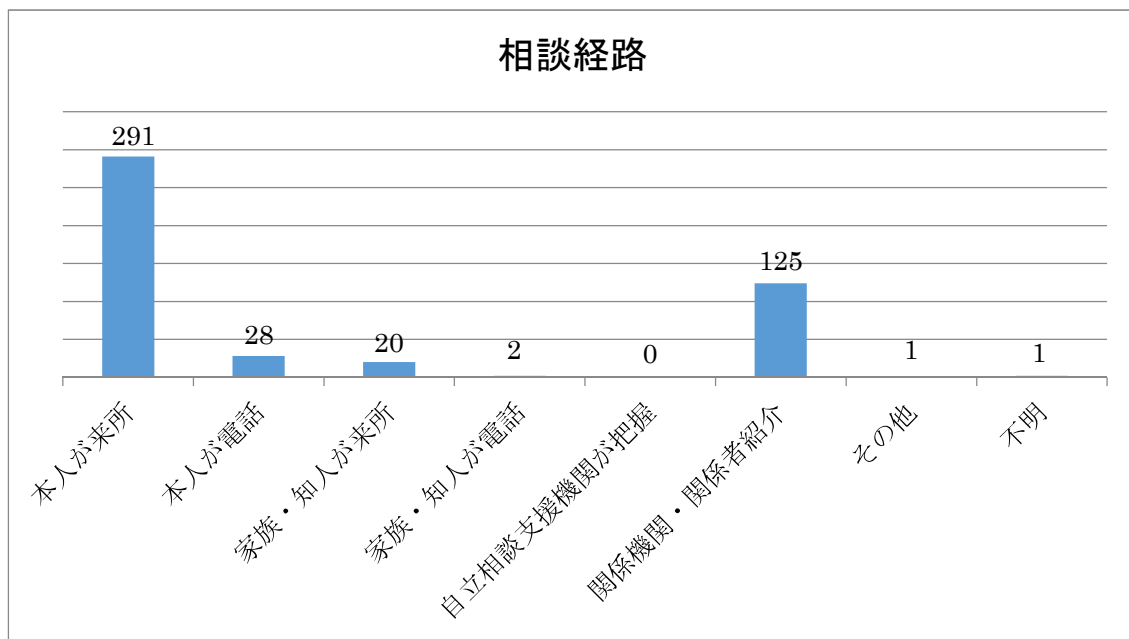


相談対象者の年齢分布



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、「ハローワーク」、「総合就職サポート事業」等を活用する。

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

「生活保護受給者等就労自立促進事業」、「職業訓練」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上で、適切な支援機関へとつなぐ事を心掛けた。窓口相談に来られた方の就職者数は104名(昨年比約1%増)。「生活保護受給者等就労自立促進事業」を利用する機会が多く、昨年に引き続きハローワーク支援員の熱心な就労支援があった。相談後、早期就職を実現した方々が多数おられ、経済的自立だけでなく、精神的な安定をもたらした。「生活保護受給者等就労自立促進事業」を利用した全ての相談者に対しハローワーク初回同行を行い、ハ

ローワーク支援員と共にケース会議を実施、支援方針を決定した。

住居確保給付金を利用した相談者への支援は、相談者の生活、就職活動状況にしっかり目を配り、細やかな相談対応を行った。障がい者雇用については、就職後の状況把握に努め、職場での不安や悩みに対する相談支援を行った。総合就職サポートは利用する機会が限られ、就労準備支援や就労訓練については対象者がおらず、利用するには至らなかった。

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

家計相談の支援決定は2件。1人は84才の高齢女性で、孫から財産や年金の搾取を受けていた方、もう1人は介護が必要な妻のいる64才男性であった。2人とも弁護士の協力を経てそれぞれ債務整理、自己破産手続きを行った。高齢女性の場合は自宅の売却、孫からの金銭搾取を逃れるため弁護士による緊急一時的な金銭管理(現在、安心サポート利用)、自立相談窓口による自宅訪問や電話相談、確定申告の協力等、生活再建に向けて伴走的な支援を行った。自己破産をした64才男性の場合は、自身の国民健康保険料、妻の介護保険や後期高齢者保険料を全く収めていなかった為、滞納分の支払い計画を立て、就労収入や年金で返済していった。ギャンブル依存のような状態であったが、お金の使い方を根本から考え直し、地道に家計簿をつけてもらうことで意識が変化、使用可能な金額で生活できるようになった。

窓口に来られた多くの相談者に対し、経済的困窮に陥った原因を理解してもらえよう、収支現況表に家計を記入してもらった(収支の見える化。)他には、相談者の状況に応じて各種減免手続きに同行したり、弁護士に債務整理をしてもらいながら生活再建を目指した。

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

直接窓口につながらない社会的孤立状態にある方が、窓口につながりやすくなるように各関係機関との連携を図った。特に地域包括との連携では高齢者の経済課題に向き合うだけでなく、気持ちの部分でも前向きになれるような支援に努めた。

家族や知り合い等からの支援依頼もあった。例えば、中学から不登校の28才女性を、母の同僚が窓口へ連れて来られたケース。この28才女性はハローワークを通じて初めて就職活動を行い、清掃業として就労、その後定着し今では清掃業2つを掛け持ちするまでになった。他には、30年余り仕事をしていない49歳兄を心配した弟が窓口へ相談に来られたケースでは、まず49才兄との面談を実現、本人の意向で一般就労を目指した。何度も採用面接に落ちながらも諦めず、最後は警備員として採用され、その後定着していったことがあった。他にも家族からの相談で仕事をしていなかった方が就労に至ったケースがあり、社会的孤立から早期に脱却できるよう支援した。

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、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

今年度も様々な関係機関と連携して相談者支援を行った。社会福祉協議会や大阪府社協の社会貢献事業、地域包括、弁護士、ハローワーク、フードバンク等の機関、庁内では、DVや離婚の事例が多い子育て支援担当、高齢者虐待に関わる保

健福祉課、経済困窮をはじめとする様々な問題に応ずる生活支援課との関わりが多くあった。相談者と十分対話をして課題を見出し、他機関と連携して支援できる方法を模索した。また、他機関とのケース会議や支援調整会議を通じても支援連携を図った。

4. 地域の社会資源の活用・開発について

(1) 業務の目的

生活困窮者の複合的な課題に対応するため、地域の社会資源を活用しながら、相談者の自立支援を行っていくことが重要である。それぞれの社会資源が有する機能や役割に着目し、強みや弱みを補いながら効果的な支援を進めていく必要がある。社会資源は自立相談支援機関のみが活用するのではなく、本人が主体的かつ選択的に活用していくものでもある。そのため、本人が社会資源を上手く活用できるように、社会資源の調整をしていく役割が求められる。

(2) 業務実績

関係機関と信頼関係を築いていくことは、結果として、相談者支援に厚みをもたせ良い結果につながるが多かった。関係機関との円滑な連携があれば、相談者をより包括的に支援していくことができると感じた。今後も、地域の社会資源が相談者にとってどのような支援や役割を果たしてくれるのかを知り、周知活動、開発をして

いきたいと思う。既につながりのある社会資源を有効に活用し、新たな社会資源を見つけていくことで、相談者をより包括的、柔軟に支援していけたらと思う。