

令和4年度【西区】生活困窮者自立相談支援事業 事業計画

1. 事業の目的

生活困窮者自立相談支援事業（相談支援）は、生活保護に至る前の段階から、生活困窮者を早期に発見・支援することにより、生活困窮状態からの早期自立を支援することを目的とする。

近年、ごみ屋敷や引きこもり、孤独死、8050問題など、複合的な課題を有する生活困窮者への支援ニーズが社会的に高まっており、そういった生活困窮者に対して、包括的な相談に応じたうえ相談者の抱える課題を適切に評価・分析（アセスメント）し、支援計画を策定して自立に向けた伴走支援を展開することが必要である。

また、相談支援にあたっては、相談者の主訴にだけ着目するのではなく、生活基盤の強化を図るためにも家計改善支援の視点にたったアセスメントを実施することが重要であるため、家計改善支援事業にかかる取り組みも強化していく。

さらには、課題が潜在化してしまっているケースへのアプローチも重要である。そういったケースに対しては、地域・関係機関とのネットワークを活用することや、アウトリーチによる早期把握・早期介入をしたうえ、対象者との信頼関係を構築して安心して相談できるような仕組みを作っていく。

支援にあたっては、複数の機関・団体、専門職、地域住民からなるネットワークやチームを形成してすすめることが必要である。これまで相談支援分野で築いてきたネットワークを活用しつつ、区保健福祉センターや総合就職サポート事業、就労チャレンジ事業、就労訓練事業、子ども自立アシスト事業等との連携・協働をより強化し、よりきめ細かな伴走型個別支援が実現していく。そういった支援の一つひとつを積み重ね、地域で支え合う『地域共生社会』の基盤づくりを目指していくことを、本事業の目的とする。

2. 事業主体

本事業について、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、事業を実施する。

名称は「みなと寮・西区社協共同体」と称する。

3. 業務内容

（1）谷間のない包括的な相談支援体制の構築

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複合的な課題を的確に把握することに努める。支援対象者について、生活困窮者を経済的困窮者に限定することなく「複合的なニーズや課題を抱え社会的

孤立の状態にある人」等あらゆる相談を包括的に対応し、相談に訪れることが困難な方等については、アウトリーチによる相談受付も積極的に行なう。

生活困窮者の把握には、西区役所内の庁内連携はもちろんのこと、見守り相談室や民生委員、地域包括支援センター・ブランチ、地域の関係事業所などといった、これまで当共同体が築いてきた地域ネットワークを活用し、積極的なアウトリーチを行ったうえで、早期発見・早期支援を実施する。

相談支援においては、生活困窮者の置かれている状況を把握したうえで複合的課題の適切な分析を行い、本人の意思を十分に尊重ながら、包括的・継続的に支援を行っていく。その際、相談支援業務経験のある主任相談支援員が事業全体の管理をするとともに、相談支援員に対して必要な指導・助言等を行ない、相談支援の質を担保する。

具体的に相談援助関係を構築するにあたっては、相談者との信頼関係を築いていくことが重要になってくることから、受容的・共感的態度で傾聴し、寄り添った支援を心がける。また、深刻な健康状態の悪化やDVが疑われるなど、緊急的な支援が必要と判断した場合は、代表事業者の救護施設等での一時保護を活用するなど、速やかに適切な対応を実施する。

また、課題解決において他の適切な相談窓口等へつなぐ場合もあるが、そういった場合においても、必要な支援の総合調整をしたうえで「他機関へのつなぎ」で終了することなく、積極的にプラン策定をしたうえで、支援効果をしっかりと評価・確認していく。

支援プランを展開するにあたっては、支援（調整）会議を開催したうえで、支援の適切性やサービスの質をしっかりと担保し、関係機関において役割分担・情報共有をおこなっていく。

（２）就労支援

生活困窮者の自立支援における、就労支援の果たす役割は非常に大きいものである。就労が実現し、社会生活面・経済面の自立を図ることは、生活困窮者自立支援法の目指す根本ともいえると考えられる。

そういった就労支援を実施するにあたっては、常に伴走型支援を心がけ、相談者の主体性を尊重しながらそれぞれのステージに合わせた支援をコーディネートすることが重要である。相談者の現状を適切に把握したうえで「総合就職サポート事業」「就労チャレンジ事業」および「認定就労訓練事業」を活用しながら、自立支援機関も必要な総合調整と相談者への伴走を心がけていく。

新型コロナウイルス感染症の拡大による経済的な影響は非常に大きく、複合的な課題を抱える生活困窮者が増加している。離職等またはやむえない休業等により経済的に困窮し、住宅を喪失した方または喪失するおそれのある方に対して、就職に向けた活動をするなどを条件とした「住居確保給付金」を活用しながら、住宅および就労機会の確保に向けた支援を行う。

（３）家計改善支援

家計改善の視点からの専門的な相談支援を実施することにより、相談者の日常生活・社会生活・経済生活の自立を総合的に支援する。

経済的な課題について、相談者とともに整理・理解することにより、そこから見える課題を抽出し、ともに解決へと伴走していくことを心がける。

また、事業実施にあたっては、法律相談、成年後見制度、日常生活自立支援事業等との連携をしっかりと行い、相談者自らが家計改善の重要性を認識したうえで家計管理をできるようになることを支援する。

(4) 事業の周知

区役所と構成員が連携しながら、広報紙、ホームページなど事業周知をこれまで以上に行っていく。また、ポスターやリーフレットを、区内のスーパーマーケット、コンビニエンスストア、郵便局、金融機関に掲示・配架する。同様に、連合振興町会、地域社会福祉協議会、地域活動協議会、区内掲示板や地域会館等に掲示し、リーフレットを配架する。

また、構成員がもつネットワーク（社会福祉施設連絡会、地域支援システム、地域自立支援協議会、居宅事業者連絡会、ケアマネ連絡会、商業施設、病院、企業等）でも広報・啓発活動を実施する。

リーフレットは配架するのみにとどめず、積極的に地域訪問などによる周知を行っていく。民生委員児童委員協議会含む各種団体の会議、地域活動協議会が実施している事業や小地域福祉活動（ふれあい喫茶、高齢者食事サービス、子育てサロンなど）などの地域に出向き、事業説明や広報・啓発活動に引き続き取り組んでいく。

さらに、構成員が主催する講演会等を活用し、幅広く区民に周知し、参加者に協力や支援を呼びかける中で、新たな社会資源や協力者の発掘につなげる。

(5) 関係機関のネットワークづくり、社会資源の開発

孤立させない地域づくりを目指し、各地域に配置している地域見守りコーディネーター、見守り相談室、また各地域で展開している地域ネットワーク委員会、見守りネットワーク会等と共同体が連携し、地域と密着した支援体制の構築に向けた取り組みを行うことにより、地域共生社会の実現を目指す。

地域で支えあう支援体制の構築においては、これまでに構成員が培ってきた小地域における関係機関、団体、ボランティア活動者、商業施設、企業、ライフライン事業者等とのネットワークを活用し、また、不足している社会資源についても、支援（調整）会議や地域ケア会議などでの協議を重ね、新たな社会資源の開発に努める。

(6) 国または大阪市の調査・検討への協力

国または大阪府が実施する実態調査や課題検討に係る調査に、しっかりと協力する。それ以外にも、関係団体等が実施する「生活困窮者自立支援制度の適正実施に資するための課題検討」等に対して、積極的に回答・意見交換等を行うこと

により、本制度のより一層の発展に寄与することができるよう協力する。

(7) 自立相談支援事業従事者への研修

国または大阪府等が実施する自立相談支援事業従事者研修には、今後も積極的に参加をする。そして、時間内外を問わず、業務に資することのできる研修会・勉強会には積極的に参加をし、相談支援員の個々の資質向上に取り組んでいく。

また、個々の資質向上にとどまることなく、それぞれが受講した研修会・勉強会等の情報を事業所内で共有し、組織としてのノウハウの蓄積に資することができるようする。

これまでも、事業受託をしてきた3行政区において、各区の主任相談支援員が集まったうえ月例の連絡会・勉強会を開催し、事例検討・新たな社会資源開発の情報共有・困難事例の対応にかかる検証を実施してきた。今後も、月例連絡会・勉強会を継続しつつ、相談支援員への伝達の強化・法人内研修企画運営委員会での合同研修・eラーニングシステムの構築を実施する。

(8) 事業の評価の実施

事業評価については、自己評価を実施のうえPDCAサイクルを意識して改善に取り組んでいく。支援（調整）会議を活用し、個々の支援についての適切性を担保すること、支援の質について日々検証をすることにより、常に業務改善を意識するよう取り組んでいく。また、単独行政区だけの自己評価にとどまらず、法人内における月例連絡会・勉強会の仕組みを活用し、他行政区の自立相談支援機関と相互評価を実施することにより、より質の高い事業実施、相談援助のスキル向上、業務改善を目指す。

(9) 積極的なアウトリーチ支援の実施

「5. 相談窓口の設置」に定める場所での相談窓口の運営のほか、相談者等（その家族や知人、関係機関も含む）の状況に応じ、①相談者等への家庭訪問や同行相談②相談者が同行しない関係機関訪問を積極的に行い、必要に応じて③出張相談会の開催も実施する。

特に就職氷河期世代を始めとした社会参加に向けてより丁寧な支援を必要とする方を中心に、自らの相談窓口への来所が困難な生活困窮者の存在も踏まえ、来所者のみを支援対象者とすることがないように留意し、メールやSNSの活用による相談受付を実施し、その際の連絡先は常時誰であっても確認できるように広く公開していく。

また、規定の開設曜日や時間外に相談受付及び支援の実施を行った場合の対応件数を大阪市に報告し、前年度に比べてアウトリーチ支援の件数が減少した場合は改善策を講じ、大阪市に報告を行う。

(10) 新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルス感染症対策として、密閉・密集・密接の三つの「密」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透明のビニールシートやアクリル板を設置する。

職員は出勤前に必ず検温を行うとともに、体調を自己確認する。新型コロナウイルスの感染を疑わせる症状が見られた場合は、該当職員の自宅待機、医療機関への受診、保健所への連絡など必要に応じて速やかに行う。また、PCR 検査受検確定になれば大阪市の「生活困窮者自立相談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、研修などもWEBを十分に活用し、支援の質の向上に役立てきた。今後も必要に応じて機器や通信環境等の環境整備に努め、有効なWEB活用を実施していく。

(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

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制度説明や申請支援を行い、大阪市福祉局、自立支援金申請事務センターと連携し、生活相談を希望する方に対する面談、電話対応等を実施する。生活や仕事の悩みを話される方も多く、丁寧な聞き取りを心掛ける中で、状況に応じて生活保護の申請を推奨するケース、自ら生活保護の申請を検討する方もいる。今後も相談者の生活背景が想像できるように、丁寧で柔軟な対応に取り組んでいく。

4. 配置人員

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3名以上の職員配置が必要となる。

(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べく、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名以上配置する。

主任相談支援員兼家計改善支援員は、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う。

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のコーディネーターおよび総合就職サポート事業へつなぐ際の窓口としての役割を果たし、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う。

(2) 相談支援員

自立相談支援事業を遂行するうえで、必要な知識および経験のある職員を常勤換算で2名以上配置する。

相談支援員は、相談受付、生活困窮者のアセスメント、プラン策定を行い、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、相談記録の入力やアウトリーチ（訪問面談等）を行う。

(3) その他の職員

必要に応じて、本事業の実施に付随する業務を行う職員の配置を可能とする（他の事業との兼務を可能とする）。

5. 相談窓口の設置

(1) 場所：大阪市西区役所 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番14号 電話 06-6538-6400

(2) 開設：月曜日～金曜日（土日祝日・年末年始[12月29日～1月3日]を除く）
9時00分～17時30分

6. 契約期間

令和4年4月1日～令和7年3月31日

7. 委託事業者として果たすべき責務・運営にあたっての留意事項

(1) 人権研修の実施

本事業従事者が、基本的人権について正しい認識を持って業務の遂行ができるよう、適切な研修を実施する。

(2) 個人情報の取り扱い

本事業の運営上、多くの個人情報を取り扱うこととなるため、次に掲げる事項を遵守する。

- 事業の実施にあたり、各事業の担当者が互いに情報を共有化し、その活用を図ることが重要であることに鑑み、あらかじめ本人から個人情報を目的の範囲内で利用する旨の了解を得られるよう務める。
- 同一法人内であっても、個人情報が他の職員が自由に閲覧できないよう適切に管理する。
- 個人情報の取り扱いについては、大阪市関係法令(ガイドラインを含む)を遵守したうえで厳重に取り扱うこととし、その保護については遺漏のないよう十分に留意する。

(3) 苦情処理体制の整備

苦情処理にあたっては対応マニュアルの整備、責任者の明示など、適切な体制を整備する。

(4) 再委託の禁止

本事業の実施にかかる業務の全てを、第三者に委託し請け負わせることはできない。

(5) 公正・中立性の確保

業務の遂行にあたっては、公正・中立性を確保する。

(6) 地域における様々な資源の活用と連携・協働

業務の遂行にあたっては、福祉・保健・医療・介護・司法の専門職やボランティアなど、様々な関係者と連携することにより、介護サービス、福祉サービス、医療サービス、ボランティア活動、近隣住民同士の助け合いなど、フォーマルサービス・インフォーマルサービスの積極的な活用を図る。

(7) 職員の資質向上

本事業は、人材の質がサービスの質に直結するものであることから、その職責を果たすことのできるよう、常に職員の資質向上に努めたうえ、地域住民や地域の関係機関から信頼される中核的な相談支援機関であることを目指す。

(8) 事業実施の報告

毎月、大阪市の指定期日までに、指定された様式にて、前月の事業実績および活動状況を、区保健福祉センターおよび大阪市福祉局に報告すること。また、年度終了後速やかに、前年度の事業実績を区保健福祉センターおよび大阪市福祉局に提出する。