

令和5年度 吹田市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自立を支援することを目的とする。
- 当センターは、包括的に相談に応じる窓口である。相談内容を傾聴し、相談者の抱える課題を適切に評価・分析（アセスメント）し、その課題に踏まえた支援計画（プラン）を策定する。プランは、相談者と相談員が課題に対し共通認識であることを確認のうえ、自立に向けた支援を行う。
- アセスメントの実施にあたっては、相談者の主訴を再確認するだけでなく、生活の安定・自立に向けて、相談者が気づいていない視点（将来性、世帯家計など）にも着目し課題の整理を行い、自立に向けた働きかけを行う。
- 主な事業として、当センターを窓口とする一時生活支援事業、生活保護受給者等就労自立促進事業、就労準備支援事業、就労訓練事業、中学生を対象とした学習支援教室事業を展開する。
- 支援のひとつひとつを積み重ね、また地域の関係事業所や支援者（専門職、地域住民など）との連携・協力体制を図り、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が、本事業のもう1つの目的である。

2. 事業主体

本事業について、社会福祉法人 吹田市社会福祉協議会と社会福祉法人 みなと寮との共同事業体により、事業を実施する。
名称は「吹田市社協・みなと寮共同体」と称する。

3. 相談窓口の設置

- (1) 場所：吹田市役所 低層棟 1 階 114 番窓口
生活困窮者自立支援センター
吹田市泉町 1 丁目 3 番 40 号 電話 06-6384-1350
- (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

4. 契約期間

平成31年4月1日～令和6年3月31日

5. 配置人員

相談支援機関として、主任相談支援員と相談支援員、就労支援員の3職種で、合計6名以上の職員を配置する。

(1) 主任相談支援員

- 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。

(2) 相談支援員

- 相談支援事業を遂行する上で必要な知識及び実績のある職員を常勤換算で4名以上配置する。内1名は家計改善支援員として配置する。
- 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) 就労支援員

- 就労支援員は、生活困窮者の就労に関する相談を行い、必要に応じてハローワーク、JOBナビ吹田等の就労支援機関への同行支援を行う。
- 就労支援員は、就労支援機関と連携し、生活困窮者に寄り添った就労支援を行い、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。
- ハローワークが実施する就労自立促進事業のコーディネーターとしての役割を果たす。

(4) 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）。

6. 業務内容

- (1) 生活困窮者の自立と尊厳の確保を実現する為の包括的な相談支援体制の構築

ゴミ屋敷、引きこもり、ホームレス、8050 問題、ヤングケアラーなど、社会との繋がりが希薄な世帯、複数課題を抱えている世帯への支援が必要とされる中、令和 2 年から新型コロナウイルスが流行したことで、これまで生活困窮窓口へ頼ることのなかった世帯からの相談も増加し、相談内容の幅も広がっている。

- 生活困窮者に対し包括的な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孤立の状態にある「社会的困窮者」等、あらゆる相談を包括的に対応する。
- 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行う。
- 生活困窮者の把握には、吹田市役所内各部署の連携はもちろんのこと、民生委員、地域の関係事業所などこれまで築いてきた地域ネットワークを活用・連携し、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(希望・要望などを含む)を十分に尊重ながら、包括的・継続的に支援を行っていく。
また、相談者との信頼関係の構築を大事にして、受容的・共感的態度で傾聴し、寄り添った支援を心がける。
- 緊急的な支援が必要と判断した場合は、生活福祉室と連携し一時生活支援事業を活用するなど、速やかに適切な対応を実施する。
また、生活福祉室など他の相談窓口へつないだ際、食糧支援などの支援協力要請があれば、出来る範囲で対応していく。
- 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・情報共有を行っていく。

(2) 就労支援

令和 2 年から新型コロナウイルスの流行で、失業者・減収者が急速に増加し、住居確保給付金(及び住居確保給付金 特例再申請)の受給者は過去最多となった。令和 4 年終盤にかけて申請件数が落ち着いてきたが、収入が不安定という相談は続いている。

- 「就労」は生活面、経済面、そして心身面の安定・自立に繋がる社会活動である。就労の実現は、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ことから、生活困窮者の自立支援における就労支援(定着支援含む)の果たす役割は非常に大きい。
- 就労支援の実施にあたっては、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ながら「生活保護受給者等就労自立促進事業」や「就労準備事業」「認定就労訓練事業」に繋げる。その際、自立支援機関も必要な調整・情報共有と相談者への伴走を心がけていく。障害サービスを含めた就労機関と連携を図る際も、互いの役割を確認しながら支援を行う。
- 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は、就労支援と「住居確保給付金」を活用しながら、就労機会及び住宅の確保に向けた支援を行う。

(3) 家計改善支援・その他事業

①家計改善支援事業

コロナ特例貸付やそれに関連する給付金が終わった今、収入低下、物価高による家計圧迫、債務などの課題を抱えた相談者が増えている。

- このようなニーズの高まりを受けて、今年度から家計改善支援員を配置し、相談者の生活再生をサポートしていく。
- 家計改善支援は、相談者と共に世帯の家計を視覚化・全体把握することから始まる。そこから見えてくる課題に対し、家計管理の提案や必要に応じて関係部署への同行支援などを実施する。課題とは、金銭使用状況・相談者の思考趣向だけでなく、世帯関係、精神状況などがある。
- 家計改善支援は、相談者に対し貴重品・金銭の預かりは行わない。支払い等の指示も同様だが、差押えや利用停止など緊急を要する状況、また法律相談に伴う弁護士の指示・助言においては、その対応の理解を求め促すことはある。
- 最終は相談者自身で、安定した生活を送るための家計管理能力を身に着けることが目標になる。従って、相談者自らが家計改善の重要性を認識し、取り組む意思が求められる。それを維持するためには、相談員が相談者の事情(相談者の気持ち・能力・精神面・家庭事情など)に配慮し、ニーズやペースを考えた伴走支援が大切に

なる。

尚、成年後見制度、日常生活自立支援事業の利用が必要となれば、専門機関へ相談する。

②学習支援教室事業

前年度は、学習面の課題だけでなく、家庭環境により居場所の確保が必要なケースがあり、家や学校以外の第 3 の居場所として本事業に繋ぎ、庁内他部署や SSW と連携して対応したケースがあった。

- 家庭環境や学習面(学習意欲、進学意欲)に課題のある中学生がいる生活困窮者世帯を対象に、吹田市内 4 箇所で学習支援を行い、高校進学を目指す事業である。尚、本事業の利用希望者が増えている状況を鑑み、本年 6 月を目途に 1 教室を増やす予定である。
- 当センターを窓口(株)キズキの職員が対象生徒と関わり、生徒のペースを大事にしながら、人間関係の構築や進学意識の向上を目指す。支援内容については、当センターが作成する支援プランに基づく。
- 本事業は生徒だけでなく、世帯状況の把握も不可欠であり、必要に応じ当センターで面談を設定し、(株)キズキ職員と共有を行う。また、この事業では多角的視点が必要な場合も多く必要に応じ、子育て支援部署や学校、SSW と連携し課題の解決を図る。

③法律相談事業

債務相談は年々増えており、必要に応じて市の無料法律相談へ繋いだり、法テラスへの同行支援を行った。

- 年々、債務整理のみならず法律の知識を必要とする支援が増えている為、大阪弁護士会と事業委託契約を結び、本年 4 月からパイロット事業として実施し、令和 6 年 4 月からは正式利用を見込んでいる。尚、本事業において大阪弁護士会所属の担当弁護士 2 名が配属される。
- 相談方法は、①当センターにて毎月 1 回、120 分(対象者 1 人あたり 30 分)の定期相談と、②随時相談(電話もしくは法律事務所への訪問相談、出張相談)があり、事前に担当弁護士と連携する。
- 初回相談以降は、基本相談者と弁護士が直接やり取りすることになるが、必要に応じて進展状況を確認する。また、相談者が面談(話の聞き取り及び理解)や、必要

書類(家計簿など)の対応が難しい場合は、法律相談が円滑に進められるよう助言や同行支援を実施する。

(4) 事業の周知

前年度は、当センターの機能・役割を発信すること、地域福祉に携わる団体や機関、関係部署との連携強化を図る目的で『活動事例集』を作成し配布した。
また、11月には市内の各部署に向けて連絡調整会議を主催し、活動報告や情報共有を行った。

- 引き続き、広報紙、ホームページなどで事業周知を行っていく。
- 地域の各所に、リーフレットなどの掲示・配架の協力をお願いする。リーフレットは配架するのみにとどめず窓口の支援内容について伝え、相談が必要だと思われる方に当センターの窓口を案内してもらえるように働きかけていく。
- 事業周知の機会(勉強会や連絡会など)に参加し、新たな社会資源や協力者と繋がれるよう努力をしていく。

(5) 関係機関のネットワークづくり、社会資源の開発

他機関との共同支援においては、役割ごとの支援状況と支援方針の共通認識をもつよう連携に努めている。実際の支援に繋ぐ場合でなくとも、専門性に関わる相談・助言をお互いできるネットワークを構築している。

- 吹田しあわせネットワーク会議、ひきこもり支援部会、子ども・若者支援担当者会議等に参加し、現状や社会資源、取り組みなど情報交換を行うとともに、抱える課題などに対して意見交換を行うことで、生活困窮事業への連携と質の向上を目指す。
- 孤立させない地域づくりを目指し、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。
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) 国または吹田市の調査・検討への協力

前年度、吹田市の実態調査は実施された。今後も支援の実績はしっかり記録に残していくように所見を頂き、その実施に努める。

- 国または吹田市が実施する実態調査や課題検討に係る調査に協力する。
- 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

前年度、事業受託している3区(港区、淀川区、西区)による月例会議に参加し、話し合いをする月と、相談員も参加しケース共有・検討する月に分けて実施した。経験や知識、感情を共有し合う良い機会だった。従事者養成研修については1名が参加した。

- 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、積極的に参加をする。
- 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、相談支援員がさまざまなレベルで生じる複合的な課題を解決できる、高い倫理観と高度な専門的技量を備えた、実践力のある、個々の資質向上に取り組んでいく。また、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。
- 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、みなと寮生活困窮者自立支援事業連絡会議・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行うことにより、常に業務改善を意識するよう取り組んでいく。
- 単独行政区だけで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

前年度は高齢者、引きこもりなど社会との繋がりが希薄な方、身体面・精神面の不調により来所相談に負担がある方を中心にアウトリーチを実施した。目的は他機関への同行、家族面談、住居環境の確認であり、自宅に訪問し会えない場合は、置手紙などを残し、信頼関係構築を図った。その結果、生活保護の申請や就労準備事業などのサービス利用に繋がったケースがある。

- アウトリーチは、「発見のためのアウトリーチ」（関係部署との連携で困窮者の存在について情報を得やすい環境整備が整える）、「アセスメントのためのアウトリーチ」（面接の中だけではなく、直接本人の生活場面の中や本人を知る人から情報を収集し、社会生活スキルや生活基盤を多角的に把握する）、「支援のためのアウトリーチ」（ひきこもりの方を発見した時など、対象者に確実に必要な支援を届ける）がある。
- 「3. 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行う。
- メールによる相談も受け付け、信頼関係の構築を中心に、安心のある相談に努める。

7. 受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) 障がいのある人への合理的配慮の提供

受注者は、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成 25 年法律第 65 号)に基づき大阪市が定めた「大阪市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえ、過重な負担が生じない範囲で、障害のある人が障がいのない人と同等の機会が確保できるよう環境への配慮に努めるとともに、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、個々の場面において必要とする社会的障壁の除去について、合理的な配慮の提供に努めなければならない。

(2) 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。

(3) 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、たうえ嚴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。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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。

(9) 事業実施の報告

毎月、吹田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吹田市に報告すること。また、年度終了後速やかに、前年度の事業実績を吹田市に提出する。

8. その他特色ある取り組み

(1) 新型コロナウイルス感染症対策

前年度は、下記対策を徹底した効果もあり、窓口支援に大きな支障は出なかった。会議は WEB と、3 蜜にならないよう最大限配慮しての対面と、双方を活用した。

本年5月から新型コロナウイルスの類型が(5類に)変更予定であり、前年度とは別の課題に配慮が必要と思われる。

吹田市の判断や社会情勢に沿って柔軟に対応を行う。

(2) 支援の質の向上と運営の効率化

- 日々、生活困窮者に対し支援を実施する相談員は、「人材」であり「人財」である。窓口が継続的に、質の良い支援を提供するためには、相談員 1 人 1 人が技術や経験を積み重ねていくことが必要であり、そのために心身ともに健康であることが大前提にある。従事する職場環境を整えること、社会の“変化”に伴い効率的かつコストパフォーマンスのよい業務に変革していくこともまた、大事な業務内容と考える。
- 支援の質の向上と運営の効率化について、主任相談員と相談員、双方が話し合える環境を常に心がけ、主任相談支援員を中心にセンター運営の向上を図る。