

# 令和6年度西区生活困窮者自立相談支援

## 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。

当機関は、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（以下、プランと記載）を策定する。プランは相談者と相談員が課題に対し、共通の認識をしていることを確認のうえ、自立に向けた支援を行っていく。

相談支援の実施にあたっては、相談者の主訴に対応することに加え、相談者が気づいていない視点（将来性、世帯家計など）にも着目し課題を整理することで、より生活基盤の強化を図れることも多い。主訴に焦点をあてながら、相談者には相談者の持つ全体課題への理解・把握をして頂く働きかけを大事にしていく。

細やかな支援を実施していくために、制度の中の各種事業（就労チャレンジ事業・認定就労訓練事業・総合就職サポート事業・子ども自立アシスト事業・法律相談事業・家計改善支援事業）、区役所、地域の関係事業所（地域住民含む）との連携・協働をより強化し伴走型個別支援を実現していく。

“個別支援”と“地域へのアプローチ”を一体的に捉えて支援することは、相談者の生活基盤である地域をより良くしていくことに繋がっていく。地域の問題として関心を持ってもらうことで、地域の福祉力が高まったり、社会参加の場や居場所になる場が創られたりして、地域が豊かになっていく。そんな「生活困窮者支援を通じた地域づくり」をしていくことを、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. 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

## 4. 契約期間

令和4年4月1日～令和7年3月31日

## 5. 配置人員

相談支援機関として、主任相談支援員兼家計改善支援員と、相談支援員の2職種で、合計3名以上の職員を配置する。

### (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。

### (2) 相談支援員

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）。

## 6. 業務内容

### (1) 生活困窮者の自立と尊厳を実現するための包括的な相談支援体制の構築

生活困窮者の背景は様々、引きこもり、8050問題、ヤングケアラー、社会との繋がりが希薄な世帯、などの課題を複合的に抱えていることから、包括的な相談に応じる窓口として、課題を早期・的確に把握することに努め、本人の状況に応じた支援、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、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・プランチ、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とも連携し、困りごとを抱えている方を把握すれば当機関につなぐ発見の連携、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上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)を十分に尊重しながら、

包括的・継続的に支援を行っていく。信頼関係の構築は重要であり、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、(住む場所がない等)緊急的な支援が必要と判断した場合は、地域の社会福祉法人の公益的な取り組みを活用して、生活に必要な様々な支援を受けられるよう対応する。

課題解決に向けて他の適切な相談窓口等へつなぐ場合は、必要な支援の総合調整をしたうえで「情報提供・相談のみ」「他制度・他機関へのつなぎ」で終了するが、食糧支援の他、総合調整において就労支援・法律相談や、引継ぎ期間が要る場合などは支援効果をしっかり評価・確認すべきものについては支援プランを策定する。支援終了後も引継ぎ機関より協力要請等あれば、出来る範囲で応じていく。

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

「就労」は生活面、経済面、心身面の安定・自立に繋がる社会活動であり、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ため、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り、相談者の現状を適切に把握しながら「総合就職サポート事業」「生活保護受給者等就労自立促進事業」や、「就労チャレンジ事業」および「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、相談者への伴走支援を心がけていく。

地域の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。離職等またはやむを得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・子ども自立アシスト事業・法律相談事業

### ①家計改善支援事業

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等の指示・助言においては、その対応の理解を求め促すことはある。

最終目標は、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。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に取り組む。

尚、成年後見制度、あんしんさぽーと事業の必要性があれば、専門機関へ相談する。

## ②子ども自立アシスト事業

本事業は、子どもだけでなく保護者の理解や協力も不可欠であり、必要に応じて当機関で面談の設定を行う。また、多角的視点が必要な場合も多いので、子どもサポートネットや子育て支援、学校との連携も行い、本人(世帯)状況、役割分担や支援方針の共有をしていくことに努める

相談窓口は当機関が担い、支援は子ども自立アシスト事業支援員が実施する。対象の子どもと関わり、子ども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。

## ③法律相談事業

法律の知識を必要とする支援において、大阪弁護士会所属の担当弁護士と連携をする。相談方法は、①定期相談(西区・港区・大正区役所にて相談、毎月実施で場所は巡回)と、②随時相談(相談必要時に担当弁護士に連絡。電話もしくは法律事務所へ訪問にて相談)があり、事前に担当弁護士へ相談票を提出する。

## (4) 事業の周知

相談者が当窓口に来るきっかけとなったツールは「ホームページ」が圧倒的に多く、「区役所内からの案内」「他機関からの案内」「親、友人から」と続く。

区役所と連携しながら、広報紙、ホームページなどで事業周知を行い、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、例えば病院、市税事務所や福祉事業所などでは、具体的な窓口の支援内容を説明し、相談が必要と思われる方に伝えてもらえるよう留意したい。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っていけ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や、支援方針の共通認識を共有するように連携に努めている。「総合的な相談支援体制の充実事業」においては、生活困窮のケース事例を共有し、相談しやすい環境を整えている。

孤立させない地域づくりを目指し、見守り相談室等と連携して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、これまでに培ってきた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する。また、不足している社会資源についても、新たな社会資源の開発に努める。

他区の生活困窮者自立支援窓口からの出張依頼などあれば協力する。

## (6) 国または大阪市の調査・検討への協力

国または大阪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

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、積極的に参加を行う。また、業務に資することのできる研修会・勉強会へも積極的に参加し、個々の資質向上に取り組んでいく。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するための、高い倫理観、専門的技量を備えた実践力を身に付け、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。

西区は中央ブロック会議(中央区・浪速区・天王寺区との4区)に所属する。各区の現状、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。

#### (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み、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。

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

「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、を行い、必要に応じて③出張相談会の開催を実施する。

「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)を実施していく。

## 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

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る。

### (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。

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

### (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い。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、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。

## 8. 特色ある取り組み

#### (1) 新型コロナウイルス感染症の対策

令和5年5月から新型コロナウイルス感染症の類型が「5類」に変更、大阪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に努める。

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(必要に応じて法人本部と話し合いながら)部署運営の向上を目指す。

#### (3) 西区つながるプロジェクトへの参画

西区の地域福祉をよりよいものにしていくため、各福祉事業所と区役所が連携＝“つながる”ことを意識し多機関での連携を強化、それにより可能となる支援を模索・実施している。当機関として生活困窮者支援からの視点や意見を共有、現在は「災害」をテーマに掲げ、意見交換や(福祉関連職員が参加できる)シンポジウムの企画・実施の活動を通して顔が見える関係の強化を図っている。

#### 〈参加機関〉

一般社団法人こもれび ぜろひゃく相談室  
株式会社ウィズ

社会福祉法人 亀望会  
障がい者基幹相談支援センター  
生活自立相談ぷらっとほーむ西  
西区地域包括支援センター  
西区社会福祉協議会  
西区医師会  
西区役所 地域支援課  
ひまわり作業所

(4) みなと寮生活困窮者自立相談支援事業連絡会議における研修

みなと寮生活困窮者自立相談支援事業連絡会議の勉強会として、「記録」に関する研修を実施する。職員間の情報共有やクレーム対応などの観点から、記録に関する認識を深めていき、日常業務や支援の質の向上につなげていく。