

令和6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）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。

継続支援が必要な際は、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。

- 生活困窮者支援を通じて、市役所各部署、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・協力体制を整える。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（※令和6年7月に名称及び場所の変更予定）

（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

令和6年4月1日～令和10年3月31日

5. 配置人員

自立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

- 自立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。
- 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

- 本事業の実施に付随する業務を行う職員（他の事業との兼務も可能）の必要があれば配置する。

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

- 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。また吹田市役所内各部署の連携はもちろんのこと、これまで築いてきた地域ネットワークを活用し、民生・児童委員などの地域福祉に携わる団体や機関などと連携の上、早期支援を実施する。

- 相談支援は、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支援を行っていく。その際は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。
- 相談内容によって当センターを窓口とする事業(一時生活支援事業、生活保護受給者等就労自立促進事業、就労準備事業、認定就労訓練事業、中学生を対象とした子どもの学習・生活支援事業)に繋ぐ。
- 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する。
- 支援中の関係機関との連携においては、役割分担・情報共有を大事に行っていく。また他の相談窓口へつなぐ際、支援協力依頼ができればできる範囲で対応していく。
- 近年では8050問題や生活保護基準より少し上回る収入で生活している高齢者など、生活福祉室との連携が必要と思われる相談も少なくない。世帯の生活再建を考慮したうえで適切と考えられる場合は、生活保護の部署に案内、相談、連携をしていく。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。

(2) 就労支援

- 「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、自立相談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。障害福祉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

- 相談者と共に世帯の家計を視覚化し全体を把握する。そこから見えてくる課題に対し、家計管理の提案や必要な支援機関に繋いで、生活(経済面)を整えていくことを目指す事業である。
対応は、主任相談支援員及び相談支援員が、自立相談支援事業と兼務する。
- 本事業は、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。
- 最終は相談者自身が家計管理能力を身に着けることが目標だが、成年後見制度、日常生活自立支援事業の利用の必要性が出れば、専門機関へ相談し、適切に繋ぐ。
- 世帯の家計の把握は、金銭使用状況・相談者の思考趣向だけでなく、世帯関係、精神状況などの情報も含まれている。これらに配慮しながら、相談者の気持ちや意思に寄り添い、伴走支援を展開する。

②子どもの学習・生活支援事業

- 家庭環境や学習面(学習意欲、進学意欲)に課題のある生活困窮者世帯の中学生を対象に、吹田市内5箇所で学習支援教室を実施。高校進学を目的とし、個別に学習指導・生活面のサポートを行う事業である。
- 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。(株)キズキの職員とは、支援の状況、方向性や課題を日々共有していく。
- 本事業は生徒だけでなく、世帯の状況把握及び支援も大事になる。多角的視点が必要な場合が多く、子育て給付課、学校、スクールソーシャルワーカー(教育委員会)や家庭児童相談室など既に関わっている支援機関がいれば、対象世帯了解のもと個人情報保護法に基づき、必要な情報と支援方針の共有に努める。

③法律相談事業

- 法律の知識を必要とする生活困窮者を対象に、弁護士が情報提供や助言を行うことによって、生活の立て直しや安定に繋げていく事業である。昨年パイロット事業として実施。本年から大阪弁護士会と事業委託契約締結にて実施となる。(大阪弁護士会所属の担当弁護士2名が配属)
- 相談方法は①定期相談(当センターにて毎月1回、120分(対象者1人あたり30分)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)がある。
- 相談者の能力に配慮し、状況把握、必要書類(家計簿など)の準備などの支援を行い、

法律相談が円滑に進められるよう弁護士と連携する。必要に応じて家計改善支援事業の活用も検討する。

(4) 事業の周知

- 令和6年7月より、センターの名称、窓口設置場所の変更(予定)に伴い、改めて生活困窮者自立支援事業の広報・周知の強化に取り組む。
- 地域の諸団体や関係機関を対象に説明会を実施、また諸団体や関係機関が開催する勉強会や連絡会などで周知の機会を依頼し、地域住民や関係機関との連携体制を整える。相談が必要だと思われる方を当センターに案内してもらえるように協力依頼を行っていく。
- 各所にリーフレットなどの掲示・配架の協力願いや、市報やホームページなど市民が情報を拾いやすい媒体も事業周知を検討する。

(5) 関係機関のネットワークづくり、社会資源の開発

- 福祉、医療、生活、就労、家計、住まいなど、複合的な課題を抱える世帯の支援に取り組むにあたり、行政の専門窓口をはじめ、ハローワーク、福祉関係機関・団体、社会福祉施設や企業等との幅広いネットワークづくりに努め、総合相談力の向上を目指す。
- 吹田しあわせネットワーク会議、吹田市居住支援協議会団体部会、子ども・若者支援担当者会議等にも参加し、情報交換や抱える課題などに対して意見交換を行うことで、連携強化や質の向上を目指す。
- 不足する社会資源については地域の課題として支援(調整)会議などで議題に挙げ、検討・新たな資源の開発に努める。
- 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。

(6) 国または吹田市の調査・検討への協力

- 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依頼があれば協力する。

(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、積極的に参加をする。
- 業務に資することのできる研修会・勉強会に受講した際は、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。
- 社会福祉法人みなと寮が事業委託している大阪市内外の生活困窮者自立支援事業

所と月1回の定例連絡会議を行い、情報の共有、研修、例検討を行う。

(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。
- より質の高い事業実施、相談援助のスキル向上、業務改善を目指すため、単独行政市だけでの自己評価にとどまらず、他行政市の自立相談支援機関の運営実施評価の情報も参考とする。

(9) 積極的なアウトリーチ支援の実施

- 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。
- 相談窓口での対応のほか、相談者(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。
- 来所が難しい相談者が繋がりやすいようメールによる相談も受け付ける。

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、吹田市個人情報保護条例を遵守したうえ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苦情対応マニュアルに沿って、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・インフォーマルサポート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。また、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

- 新型コロナウイルスの類型が5類に変更されたが、感染症の対策は今後も吹田市の

判断に沿って柔軟が対応を行う。

(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と共に、心身ともに健康であることが大前提にある。主任相談支援員を中心に相談支援員・就労相談支援員と意見を重ねながら、従事する職場環境を整えていく。その際はコストパフォーマンスにも配慮する。

(3) 共同体の強みを活かした運営

- 当センターの相談に対する支援は、各共同体が持つ事業や公益的取り組み（生活福祉資金貸付、緊急食糧支援、一時生活支援事業、居住支援(協議会事務局)、就労準備支援、認定就労訓練事業、ホームレス支援事業など）と連携することで、より効果的な支援を展開することができている。今後も吹田市社会福祉協議会・千里寮・千里サテライト・千里サポートステーション・ドミニオン豊津との連携を強化し、吹田市の地域及び福祉に貢献できるよう努めていく。

(4) みなと寮生活困窮者自立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繋げていく。