

## 令和6年度淀川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、ごみ屋敷やひきこもり、孤独死、8050問題、ヤングケアラー、ダブルケアなど、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型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 大阪市淀川区社会福祉協議会（以下、淀川区社協という。）との共同事業体により、事業を実施する。

名称は「みなと寮・淀川区社協共同体」と称する。

### 3. 相談窓口の設置

(1) 場所：大阪市淀川区役所 3階 生活自立相談窓口

大阪市淀川区十三東2丁目3番3号 電話 06-6195-7851

(2) 開設：月曜日～金曜日 9時00分～17時30分

土日祝日・年末年始[12月29日～1月3日]を除く

## 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、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・育成を行なうとともに、自らも相談支援を行なう。

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なう。

### (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、プラン策定を行ない、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）を行なう。

### (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な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ための包括的な相談支援体制の構築

生活困窮者の自立と尊厳の確保を実現するためには、包括的に相談を受けとめることが重要である。自立相談支援事業の利用者は経済的に困窮した人が中心となる一方、経済的な困窮度は低いが孤立している人などが相談につながりにくくなり、支援対象者が狭窄化しているおそれがある。緊急時においても法の理念を実現する実践ができるよう、コロナ禍から学び、改善につなげていく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、淀川区役所内の庁内連携はもちろんのこと、淀川区

社協見守り相談室や民生委員、地域包括支援センター・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ない、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。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虐待や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、「情報提供・相談のみ」や「他制度・機関へのつなぎ」で終了することなく、食糧支援などでも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。

よい支援を提供する一方でコストにも十分に配慮する。

## （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」、「認定就労訓練事業」および「生活保護受給者等就労自立促進事業」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なう。

## （３）家計改善支援・その他事業

### ア 家計相談支援事業

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。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ない、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。

#### イ 子ども自立アシスト事業

子ども自立アシスト事業においては、「貧困の連鎖」の防止を図るため、子どもを有する生活困窮世帯の抱える課題を早期に把握し、継続的に支援することで世帯の課題解決を目指し、親と子双方の進学意識を高め、将来的には生活保護受給を未然に防止することで子どもの健全育成及び社会的自立を促すことを目的とし、自立相談支援機関は、アセスメントを必要とする世帯であることを確認し、本事業の活用意思を確認の上、支援（調整）会議に図る。

#### ウ 法律相談事業

法律相談事業においては、自立相談支援機関が法律の知識を必要とする支援を実施するにあたり、弁護士が情報提供や助言を行なうことによって、支援の迅速性及び適確性を向上させることを目的とし、実施する。

##### （ア）定例相談

1か月に1回、90分間（対象者1人あたり30分、1回あたり最大3人まで対応）の定例相談会を行なう。

##### （イ）随時相談

自立相談支援機関は、緊急的な対応を行なうにあたり、定例相談会開催日の相談では支障をきたす場合、電話等による依頼を行なうことにより、担当弁護士等から電話及び訪問による情報提供や助言を受けることができる。

#### （4）事業の周知

区役所と連携しながら、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、金融機関などに掲示・配架する。同様に、連合振興町会や地域社会福祉協議会、地域活動協議会など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、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。

また、ただリーフレットを配架するにとどめず、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等の各種団体の会議、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、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、淀川区社協が18地域に配置している見守り支援員、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、生活支援コーディネーター等と共同体として連携し、地域と密着した支援体制の構築に向けた取り組みを行なうことにより、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、生困シェア会議（つながる場）や総合的な相談支援体制の充実事業における施策横断的な連携強化会議（夢ちゃんワンチーム）や地域ケア会議などでの協議を重ね、新たな社会資源等の開発に努める。

#### (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等には、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、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等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相談支援事業連絡会議を開催し、事例検討・勉強会・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などを実施していく。

また、法人内研修企画部での合同研修・事例報告会・eラーニングシステムの構築などへ参加する。

#### (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

「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、以下の方法を実施する。

ア 相談者等への家庭訪問や同行相談

イ 相談者等が同行しない関係機関への訪問

ウ 出張相談会等の開催も実施する。

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のがないよう留意する。

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、大阪市に報告を行なう。

## 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）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、障がいのある人が、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

圏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、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、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. その他特色のある取り組み

### (1) 新型コロナウイルス感染症対策

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」に変更され、大阪市の判断や社会情勢に沿って柔軟に対応を行なう。

## (2) 記録の研修

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。

## (3) 生活福祉資金（緊急小口資金）における連携について

生活福祉資金（緊急小口資金）の取り扱いについては、みなと寮・淀川区社協共同体の連携が必要不可欠である。ただ、お互いの窓口が立地的に離れているため、連携を密にする取り組みを進め、借入れを検討する相談者にとって、援助相談、相談申込、貸付申込がスムーズに行えるように支援する。

## (4) 淀川区社協事業との連携

ア 上記の生活福祉資金（緊急小口資金）における連携の一環として、週1回相談支援員や生活福祉資金担当職員を相互に派遣し、出張面談を開催する。

イ 子どもレスキュー事業、フードドライブ、ボランティア奨励金、サニタリードライブ、学習支援等。

ウ 淀川区ボランティア市民活動センターとの連携。

## (5) SNS を含むオンラインによる支援

通常の窓口相談や、アウトリーチによる早期発見・早期支援でもカバーしきれない生活困窮者にメールや 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。

しかし、相談員において音声通話により生活困窮者の状況を確認する必要があると判断する場合は、生活困窮者の了解を得たうえで、音声通話や面接における相談につなげることも検討する。SNS を活用した相談対応を行なうことの意義は、本来、音声通話や面接における相談に踏み切れない生活困窮者の相談を受け付けることであることを十分に理解し、メリットやデメリットがあることも理解したうえで、対応する必要がある。

## (6) 記録の重要性について

日々の業務で相談受付、アセスメント、プラン策定を行ない、相談記録の入力を行なう。その記録の重要性を理解し、相談支援員は、以下のことに気をつけ、記録を残していく。

ア 記録の標準化（後に他者が見ても内容が伝わるようにする）

イ 記録は我々を守る証拠（言われた内容、聞いた内容を事実に基づき正確に記入するようにする）