

令和6年度西区生活困窮者自立相談支援事業拠点 事業報告書

1. 事業の目的

生活困窮者自立相談支援事業（相談支援）は、生活保護に至るおそれのある生活困窮者に対し、早期に支援を行うことにより、生活困窮状態からの早期自立を支援することを目的としている。

生活困窮者を早期発見・把握をし、包括的に相談に応じることのできる窓口として、生活困窮者の抱えている複合的な課題を適切に評価・分析（アセスメント）したうえで、その課題を踏まえた支援計画（以下「プラン」という）を策定し、プランに沿って自立に向けた支援を行う。

なお、経済的な問題のみならず、複合的な課題を抱えている方など、生活困窮者を広く受け止めることが必要になるため、関係機関との連絡調整や支援状況の確認なども継続的に行う。

2. 事業主体

本事業を実施するにあたり、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した。

名称は「みなと寮・西区社協共同体」と称した。

【相談窓口の設置場所】

大阪市西区役所内 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5-14
電話 06-6538-6400

【業務の運営体制】

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4名の職員を配置した。各相談支援員の主な役割は以下のとおりである。

（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うえで、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名の配置を行った。

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、相談支援員の指導・育成を行うとともに、自らも相談支援を行った。

家計相談については、相談者の家計に関する課題を適切にアセスメントし、債務に関する法律相談の活用や、各種減免制度の適用など、継続的な関わりの中で家計改善を支援した。

（２）相談支援員

自立相談支援事業を遂行するうえで、必要な知識及び実績のある職員を常勤換算で３名配置した。

相談支援員は、生活困窮者へのアセスメント、プランの作成を行い、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、相談記録の管理やアウトリーチ（訪問支援等）を行った。

3.業務内容

（１）谷間のない包括的な相談支援体制の構築

①業務の目的

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課題を的確に把握する。

相談内容によっては、相談窓口で継続して支援を行う場合や、他制度の相談窓口等へつなぐ場合があり、継続的に支援を行う場合はその方の置かれている状況や本人の意思を十分に確認した上でプランを策定する。

また、必要な支援を総合調整し、それぞれの支援が始まった後も、それらの効果を評価・確認しながら、本人の自立までを包括的、継続的に支えていく。

②業務実績

昨年同様、新型コロナウイルス感染症が２類相当から５類に変更されて以降、新型コロナウイルス感染症を起因とした住居確保給付金や貸付の相談も減少傾向。

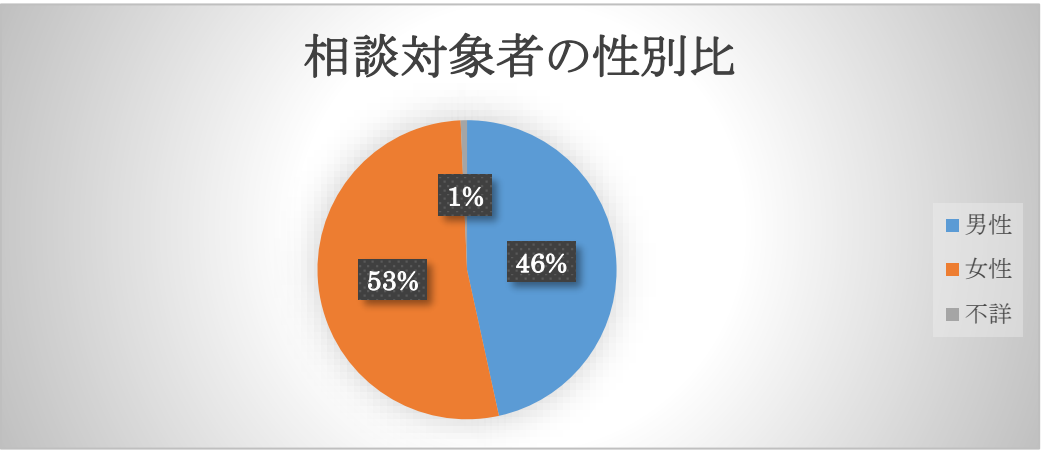
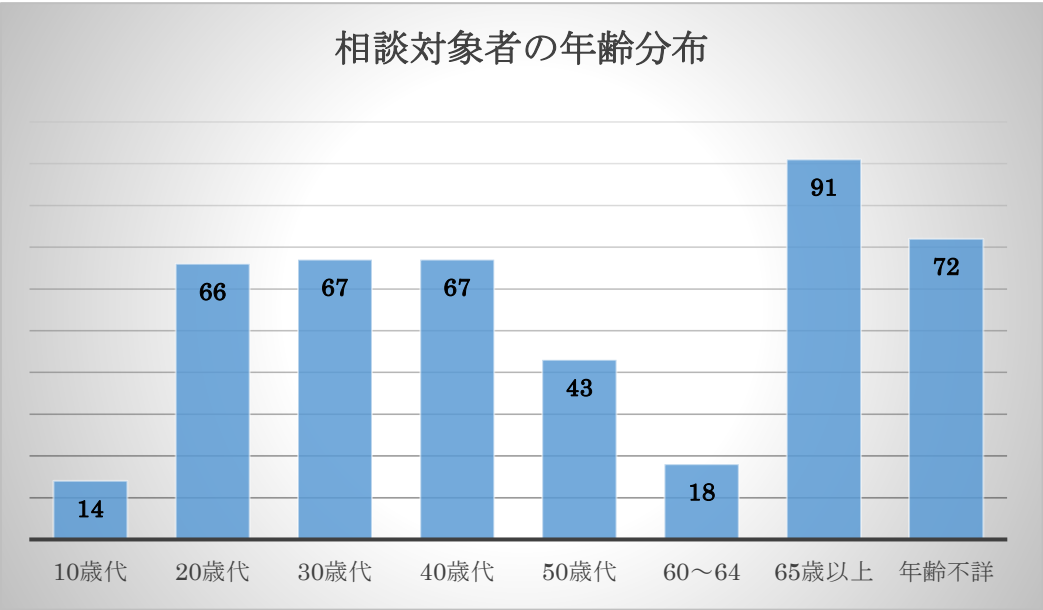
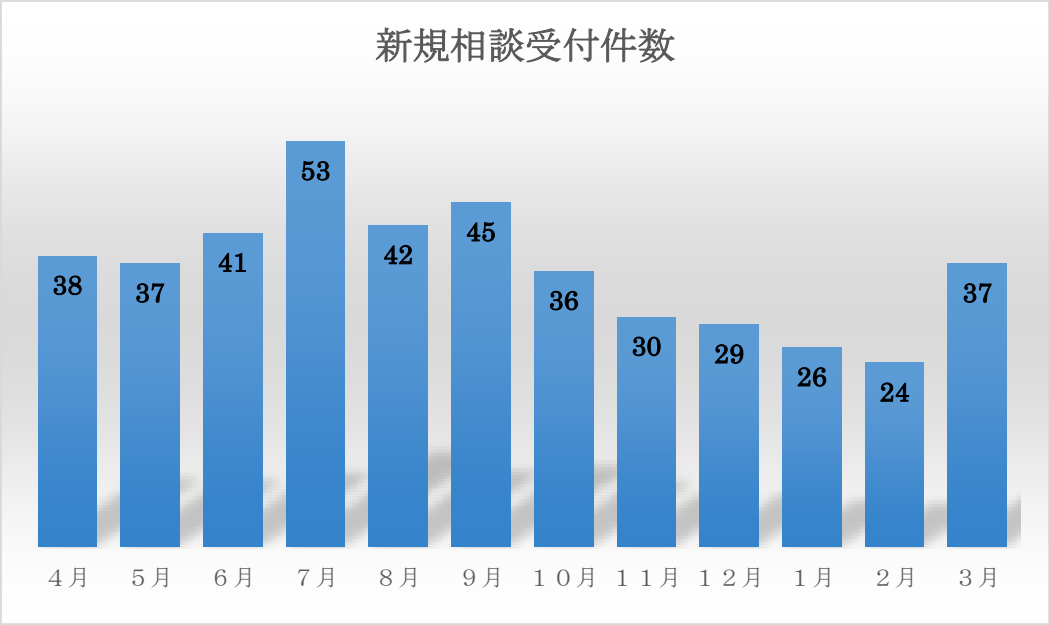
相談者の主訴や生活状況を確認しながら緊急の度合いに応じた助言、窓口への促し、アウトリーチを行い課題解決に向けた支援（住居確保給付金、就労支援、緊急食糧提供など）を行った。他、必要な専門支援（貸付、法律相談、生活保護、居住支援など）は関係機関に協力を求め、情報共有・連携を図った。

プランは必要に応じて策定、支援の過程を評価しながら、相談者の自立を包括的・継続的に支援した。

新規相談受付は４３８件で、プランを策定して支援した件数は９０件である。新規相談受付、プラン策定数ともに増加している。

住居確保給付金の申請件数は令和６年度は８件で令和５年度と比べても大して変わらない。その他、本人の状況において経済的困窮が７割弱、住まいの不安定が４割弱、家計管理とメンタルヘルスの課題が３割強等の相談内容である。複合的な問題を抱える相談者、メンタルヘルスの課題を抱えている方などへは関係機関と連携を図り、丁寧な関わりを心掛けた。

※令和６年度の新規相談受付状況（４３８件）は以下の通りである。



(2) 就労支援

①業務の目的

相談者の自立支援にあたっては、相談者の主体性を尊重し、就労支援が必要な相談者には、「生活保護受給者等就労自立促進事業」、「総合就職サポート事業」、「就労チャレンジ事業」及び「就労訓練事業」を活用しながら、自立相談支援機関においても必要に応じて連携した支援を行う。

②業務実績

就労を希望する相談者と、就労を必要とする相談者に対して、各々の状況やニーズをアセスメントしたうえで総合就職サポート事業や生活保護受給者等就労促進事業、地域就労支援センターなどの事業や支援機関へ繋げた。

総合就職サポート事業の利用者の多くは、効率的な求職活動方法を知らない様子が見受けられ、多くは助言・指導により就職に至り定着支援の実施となるが、こだわりが強くなかなか就労に結びつかない方などへは、就労支援員と相談支援員が日々情報共有を行い、支援を持続し粘り強い対応を重ねた。

就労訓練及び就労チャレンジ事業においては、情報提供として案内するも、結果的に事業利用には至らなかった。

(3) 家計改善支援

①業務の目的

家計の視点からの専門的な相談支援を実施することにより、経済的な問題の背景にある根源的な課題を相談者とともに理解し、そこから見える課題を把握することで家計の再生に向けた具体的な方針を立て、自ら家計管理ができるようになることを支援する。

②業務実績

今年度、家計改善支援事業の利用者は2名。1ヶ月の収支を具体的・視覚的に判るよう書面を作成するなどをして、状況を整理するところから開始。家計を守るために必要な行動（収入増・削減・制度利用など）を助言しながら、相談者自身が選択した方法を出来る限り尊重し、それに見合った助言・支援を実施した。その結果、具体的な支払い計画を示しながら各所で相談することができた。また、家族とも家計について話し合いの場を持つとする行動の変化も見られた。

家計管理に課題がある相談者も多い状況だが、家計相談においては相談者の嗜好や借金、家族に関係する情報などが見えてくることもあり、自ら家計相談を希望する相談者は少ない。また、家計支援は「やらされている感」が強ければ続かない。そのため、大切なのは信頼関係の構築と各相談者の能力に応じた支援の提供ができるかどうかであり、来年度も引き続き心掛けていきたい。

(4) 事業の周知

①業務の目的

事業内容や制度について、区保健福祉センターと連携して、区民や関係者等への周知に努める。周知にあたっては、多様な広報媒体の活用も提案する。

自立相談支援機関が主体となり、地域の関係機関等を対象とした勉強会を開催することで、事業内容や制度の周知に努めるとともに地域のネットワークづくりに貢献する。

②業務実績

生活相談及び住居確保給付金の窓口として、区保健福祉センターと連携しながら、役所内での案内版掲示・パンフレット設置にて、住民（相談者）がアクセスし易いように周知を行った。

また今年度はケアマネ連絡会で事業説明を行うなど、関係部署へ事業説明を実施した。

(5) 関係機関のネットワークづくり、社会資源の開発

①業務の目的

複合的な課題を抱える生活困窮者を早期に把握するために、地域での見守り体制構築や関係機関のネットワークづくりを行うとともに、地域に不足する社会資源の開発を行う。とりわけ、生活困窮者の支援に関する新たな社会資源の開発に関する検討は、区保健福祉センターが主体となるため、区の方針を踏まえて業務にあたる。

②業務実績

生活困窮者の把握にあたっては、社会福祉協議会や区役所内の各部署で困窮者支援が必要と思われる方を発見した場合、当窓口に繋いでもらったり当窓口の情報を伝えてもらったりする体制づくりに努めた。西区が実施する「総合的な相談支援体制の充実事業」では、当部署の相談者事例や窓口支援について情報共有を行う場を設けた。その結果、今年度で2回つながる場の開催に至った。

地域内では、無料定額診療事業実施の病院や居住支援法人（不動産会社も含め）と強い関係を維持し、円滑な支援に繋がった。また昨年度より、西区役所・各福祉事業所とともに「西区つながるプロジェクト」に参画し、横の連携強化や社会資源の提案などを目的に、定期的に会議を実施。大規模災害を想定した日頃からの準備や備えについて学びを深めるために、災害時の連携を考えるシンポジウムを開催した。

【 西区つながるプロジェクト 参加機関 】

- 1、 障がい者基幹支援相談センター
- 2、 西区地域包括支援センター
- 3、 西区社会福祉協議会
- 4、 西区医師会
- 5、 ひまわり作業所
- 6、 社会福祉法人 亀望会
- 7、 西区役所 地域支援課
- 8、 (株)ウィズ
- 9、 一般社団法人こもれび ぜろひゃく相談室
- 10、 生活自立相談ぷらっとほーむ西

(6) 国または大阪市の調査・検討への協力

①業務の目的

生活困窮者自立支援制度の適正実施に資するため、国または本市が行う実態調査や課題検討に係る調査などに協力する。

②業務実績

依頼のあった各種調査に協力。現場で感じることや実態について等現場状況を把握してもらうことを心掛けた。

(7) 自立相談支援事業従事者への研修

①業務の目的

国又は大阪府等が行う自立相談支援事業従事者研修等には、可能な限り積極的に参加する。

区域を越えて相談支援員間で「顔の見える関係」を構築するため、情報交換やケース検討、他都市状況の研究、地域づくりの効果的な取り組み方法等、制度の推進に資するテーマを設定し、ブロック会議等を実施すること（概ね年4～5回程度開催するものとし、年間最低1回は企画又は講師を勤めるものとする）。

②業務実績

今年度は、生活困窮者自立支援制度人材養成研修のうち、「家計改善支援員」の研修に参加した。

その他一般研修へも出来る限り参加できるように努め、知識の習得と相談者へ対人技術を上げ、柔軟な支援ができるように取り組めた。

西区は中央ブロックに所属し、中央区、天王寺区、浪速区との4区でブロック会議を4回実施。意見交換・情報共有を行い「顔の見える関係」を継続した。

みなと寮が大阪市より受託している自立相談支援機関（淀川区および港区）主任相談支援員とも、支援困難事例の共有や新たな社会資源の情報共有を実施した。毎月行い、進行、記録を輪番で務めた。

（８）事業の評価の実施

①業務の目的

体制評価（受注者の本業務に対するバックアップ体制等）、中間評価（事業計画書の実施状況等）、結果評価（国の示すKPI達成度、支援プランの評価実施における「支援の結果、見られた変化」など）の３つの観点を踏まえ、発注者が別に示す時期、方法により、事業の取り組み状況について自己評価を実施のうえ、PDCAサイクルを意識して常に改善に取り組むよう努める。

②業務実績

窓口業務におけるバックアップ体制は、緊急事態に備えて法人内から応援職員が派遣できる準備をしてもらうなど、相談者支援に影響が出ないように配慮に努めた。事業の取り組みについては、事業計画書に沿った形で概ね取り組めた。

（９）積極的なアウトリーチ支援の実施

①業務目的

「実施場所」に定める場所での窓口相談の運営のほか、相談者等（その家族や知人関係者等も含む）の状況に応じ、１．相談者への家庭訪問や同行支援、２．相談者等が同行しない関係機関等訪問、３．出張相談会等の開催（「実施場所」以外での相談受付の実施）を積極的に行うこと。

来所者のみではなく、メールやSMSの活用による相談受付を実施。

②業務実績

高齢者、障がい者、ひきこもり状態の方を中心にアウトリーチを実施した。

役所内の窓口（国民健康保険や介護保険など）、市税事務所、法律事務所などの同行では、相談員が入ることで、状況の詳細判明、手続きの進展、段階的な解決に進めることができた。他、（自宅）訪問により、生活環境・体調の確認や家計確認など、各相談者のニーズに合った支援を実施した。

アウトリーチ支援実地件数

