

# 令和6年度港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、生活困窮者への早期に支援を行い、生活困窮状態からの自立を支援することを目的とした包括的に相談に応じる窓口である。生活困窮者の抱えている課題を適切に評価・分析（アセスメント）し、その課題を踏まえた支援計画（プラン）を策定しプランに沿って自立に向けた支援を行う。

支援にあたっては、生活困窮者自立支援制度の理念である「生活困窮者本人の尊厳を保持した包括的早期の支援」「生活困窮者支援を通じた地域づくり」を踏まえつつ「地域共生社会」の理念を大切にしながら従来の各制度の分野の枠や「支える側」「支えられる側」といった関係を超えて、人と人、人と社会がつながり、一人ひとりが生きがいや役割をもって、人格や個性を尊重し合いながら、相互に支え合う社会の実現を目指していく。

### 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港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・港区社協共同体」と称する。

### 3. 相談窓口の設置

#### (1) 場所

大阪市港区役所2階 「くらしのサポートコーナー」

住所：大阪市港区市岡1丁目15番25号

電話：06-6576-9897

#### (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、相談支援員の2職種にて、合計3名以上の職員配置を行う。

### (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

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、相談受付や相談者のアセスメント、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）を行う。

### (3) その他の職員

その他、本事業の実施に付随する業務を行う職員の必要があれば配置する。兼務も可能とする。

## 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

生活困窮者の多くは自信や自己有用感、自尊感情を失っており傷つきやすくなっていることに留意するとともに、失業・就職活動や定着の困難・病気・メンタルヘルス・社会的孤立等の様々な課題を複合的に抱えていることから、課題を早期に把握し本人の状況に応じた支援を行う。

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意思を十分に確認の上、支援プランを作成して支援を行い、支援実施後は評価を行う。支援プランの内容や行った支援の評価等にあたり、定例や随時により支援調整会議を開催し内容の適切性について合議体形式で判断を行う。

また、多様で複合的な課題を有する生活困窮者に対する包括的な支援を行っていくためには、地域における福祉・労働・教育・住宅その他の関係機関及び民間団体との緊密な連携や支援体制の整備・構築をしていく。

### (2) 就労支援

相談者の自立支援にあたり、相談者の主体性を尊重し、就労支援が必要な方には、その人に合った就労支援を提案する。

就労支援を実施するにあたっては、相談者の主体性を尊重しながら、ひきこもりや長期間就労することが難しいなど、それぞれの状況や特性に合わせて支援を

コーディネートすることが重要であり、相談者の希望や現状を把握したうえで「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」や「生活保護受給者等就労自立促進事業」等を活用しながら、自立相談支援機関として必要な総合調整と相談者への伴走支援を心がける。

また、離職等により経済的に困窮した者が、就労によって自立するための基盤である居住の場を確保するために家賃相当の支援をする「住居確保給付金」に関する相談や受付を行い、住宅および就労機会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

「家計改善支援事業」は、収入や支出その他家計の状況を適切に把握することや家計の改善の意欲を高めることを支援するものであり、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。また、支援にあたっては、本人の判断能力が不十分な場合などは日常生活自立支援事業や成年後見制度を活用することも考慮する。

「子ども自立アシスト事業」では、事業支援員が生活困窮世帯の子どもに対し特性などの理解とともに寄り添いながら生活面や進路選択などについての支援を行う。当機関として子ども自立アシスト事業支援員と共に支援について検討しながら、世帯全体への支援を実施する。また必要に応じて、学校との連携を行いながら子どもや世帯への支援をすすめていく。

「法律相談事業」では、弁護士が法律の知識が必要な支援者に助言等を受けるために、法律相談事業弁護士と連携し、相談者が不利な判断を行うことを防ぐための助言を受けながら可能な支援を行う。

### (4) 事業の周知

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機関等への周知に努める。周知にあたっては、広報紙、ホームページなどの事業周知やリーフレットを区内の商業施設や金融機関や区内掲示板などに掲示、リーフレットを配架。また個別にポスティングをするなど多様な媒体を活用する。

### (5) 関係機関のネットワークづくり、社会資源の開発

複合的な問題を抱える生活困窮者を早期に把握するために、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、個別支援を行う中で構築された関係の活用や関係機関・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、個別支援をすすめるなかで必要とされるニーズを把握しながら、新たな社会資源等の検討や開発に努める。

### (6) 国又は大阪市の調査・検討への協力

国または大阪市が行う実態調査や課題検討に係る調査に協力する。

### (7) 自立相談支援事業従事者養成研修への受講等

国または大阪府等が行う自立相談支援事業従事者研修等への参加を行う。

区域を越えて相談支援員間で「顔の見える関係づくり」や「機関の質を高める」

ために、情報交換やケース検討等などの制度の推進に資するテーマを設定してブロック会等を実施する。

社会福祉法人みなと寮が事業受託している市内外の生活困窮者自立相談支援事業所と月1回定例の連絡会議を行い、情報や課題の共有、研修、事例検討などを行う。

#### (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。単独機関だけでの自己評価にとどまらず、同法人内における連絡会を活用し、区外の自立相談支援機関と相互評価をすることにより、より質の高い事業実施、業務改善を目指す。

#### (9) 積極的なアウトリーチ支援の実施

相談窓口での対応のほか、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相談者等が同行しない関係機関訪問を積極的に行い、必要があれば③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ことがないように留意し、メールやSNSの活用による相談対応を実施する。

#### (10) WEB会議参加のための環境整備

感染拡大防止の観点などから、WEB会議について機器や通信環境等の参加するための環境を整備する。

## 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

障害を理由とする差別の解消に推進する法律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」を踏まえた環境への配慮に努めるとともに、障害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ち業務の遂行をするよう、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、厳重に取り扱い、その保護に遺漏のないよう留意する。

#### (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

業務の全部を第三者に委託し請け負わせることをしない。

#### (6) 公正・中立の確保

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

業務の遂行にあたり、福祉・保健・医療・介護・司法の専門職やボランティアなどの様々な関係者と連携することにより、介護・福祉・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、インフォーマルサポートの活用を積極的に図る。

#### (8) 職員の資質向上

本業務は人材の質がサービスの質に直結するものであり、地域住民や関係機関から信頼される中核的な相談支援機関としてその責務を果たしていけるよう、常に職員の資質向上に努めていく。

#### (9) 事業実施の報告

毎月、大阪市が指定する期日までに大阪市指定様式により、前月の事業実績、及び活動状況を区保健福祉センター及び大阪市福祉局に報告する。また、年度終了後に大阪市が指定する期日までに、前年度の事業実績を区保健福祉センター及び大阪市福祉局に報告する。

## 8. 特色ある取り組み

### (1) 新型コロナウイルス感染症対策とウイズコロナ・アフターコロナを意識した相談対応

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」に変更されたが、ひきつづき大阪市の判断や社会情勢に沿って柔軟に対応を行なう。

新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により相談者数の増加や相談者層に変化が見られたことで、支援現場の対応や体制についても課題があった。このような経験を踏まえて、アフターコロナを意識しつつ新たな課題への情報収集とリスクの分析・対応検討を継続していく。

### (2) 生活困窮者を支えるための連携への取組

自立相談支援事業を中核として、他制度や関係者と共に連携しつつ状況に応じたきめ細かい支援をすることが重要である。

必要に応じて構成員に守秘義務を設けた「支援会議」の仕組みなどを活用し関係者との情報共有や連携をすすめていく。

また関係機関との連携をすすめるうえで区内の相談機関連絡会「みなまるねっと」による連携強化への取組みを継続する。そして地域で孤立していたり、ひきこもり状態にあり所属に不安を抱える方などについては、当事者ととも居場所の必要性を考える「居場所会議」の取組みを行い、当事者を含めたさまざまな関係者との連携をすすめていくことによりニーズの把握をしながら生活困窮者を支えていく。

### (3) 社会福祉法人の「地域における公益的な取組」を活用した支援の推進

多様な支援ニーズに対応するために、行政機関内で連携を図るだけでなく、NPO や社会福祉法人、民間の関係機関や地域ボランティアなど広く社会資源を活用する事が重要である。これまでも、さまざまな生活に必要な機能を有する社会福祉法人の「地域における公益的な取組」を活用した救護施設などによる生活困窮者を支える取組がすすめられている。

食糧や居住支援や就労訓練の場など緊急的な支援などにおいて地域の生活困窮者を支える取組を活用しながら支援をすすめていく。

### (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。