

## I.事業の概要

### 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。

生活困窮者の早期発見・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、その課題を踏まえた支援計画(以下「プラン」という。)を策定、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となるため、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.事業の実施体制

本事業を実施するにあたり、「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した。

#### 相談窓口の設置場所

吹田市役所低層棟1階 114番 相談窓口  
吹田市泉町1丁目3番40号 電話06-6384-1350

#### 業務の運営体制

相談支援機関として、主任相談支援員、相談支援員、就労支援員の3職種で合計6名の職員を配置した。相談支援員等の主な役割は以下のとおり。

##### (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上で、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、管理者としての任務遂行能力を有する職員を常勤で1名配置した。

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、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った。

##### (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4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) 就労支援員

就労を希望する者に対して支援を実施するうえで、必要な知識及び経験のある職員を1名配置した。

就労支援員は、就労を希望する者に対してアセスメントの段階から関与し、相談支援員と協働で本人と相談しながらプラン作成を行い、ハローワーク等と連携しながらプランに沿った就労支援を行った。

## II. 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

#### 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(当センターで継続支援を行う、他制度の相談窓口等へつなぐ等)によっては、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。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

生活困窮者の相談について、現に経済的困窮に陥っている人に限定せず、包括的・予防的な観点からできるだけ幅広く相談対応を行った。窓口はもちろん、必要に応じてアウトリーチも実施した。

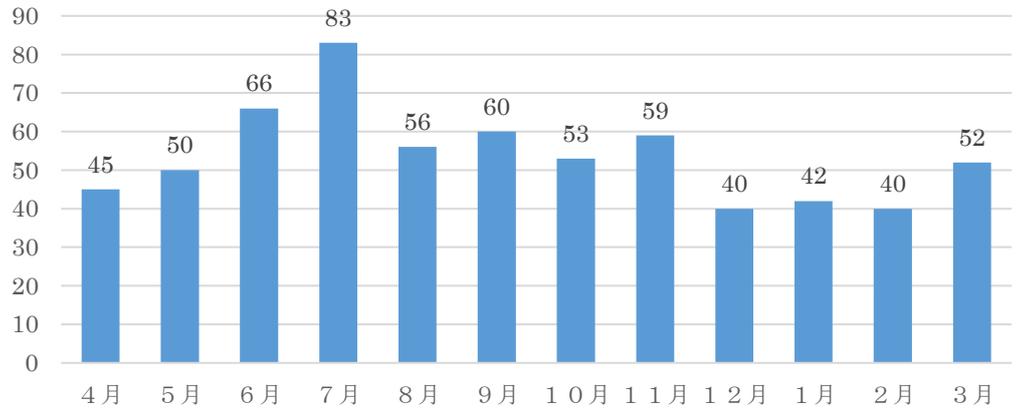
令和5年度は、新型コロナウイルスの影響による緊急対応は概ね落ち着いている。一方で新型コロナウイルスの影響後の課題として、貯えがない、多重債務がある、失業・転職により収入額が減った、高額家賃が払えない等を抱えた方の相談が増加した。状況に応じて生活保護制度への繋ぎを実施したり、住まいの喪失により一時生活支援事業を利用したりするケースも一定数存在した。

プラン策定は就労関係や住居確保給付金など法に基づく事業については必須とし、それ以外の内容については課題に向き合う相談者の状況や心境にも配慮しながらタイミングを見計らい、必要に応じて作成に努めた。支援方針の確認は支援調整会議にて協議するほか、日頃からセンター職員の意見を聞きながら進め、課題の解決に向けて柔軟な対応と伴走を心掛けた。

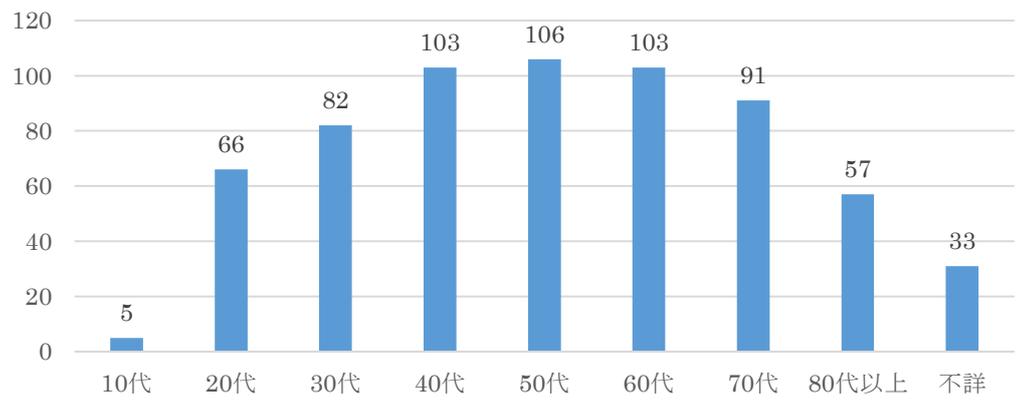
課題に合わせて情報提供、社会資源の活用、そして他機関との連携に努め、支援に取り組んだ。庁内の各部署をはじめ、地域諸団体や就労・医療・保険・法律・住まいなどの機関とも必要に応じて連携し、多角的視点での支援に努めた。

令和5年度の新規相談受付状況(646件)は以下の通りである。

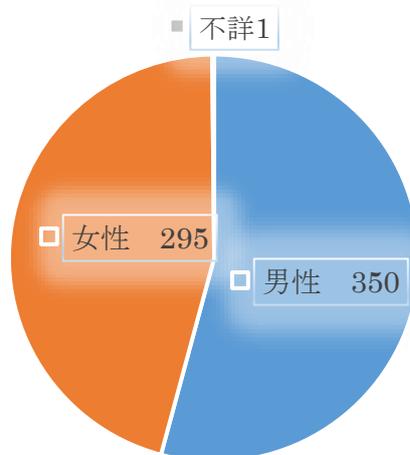
令和5年度 新規相談受付件数

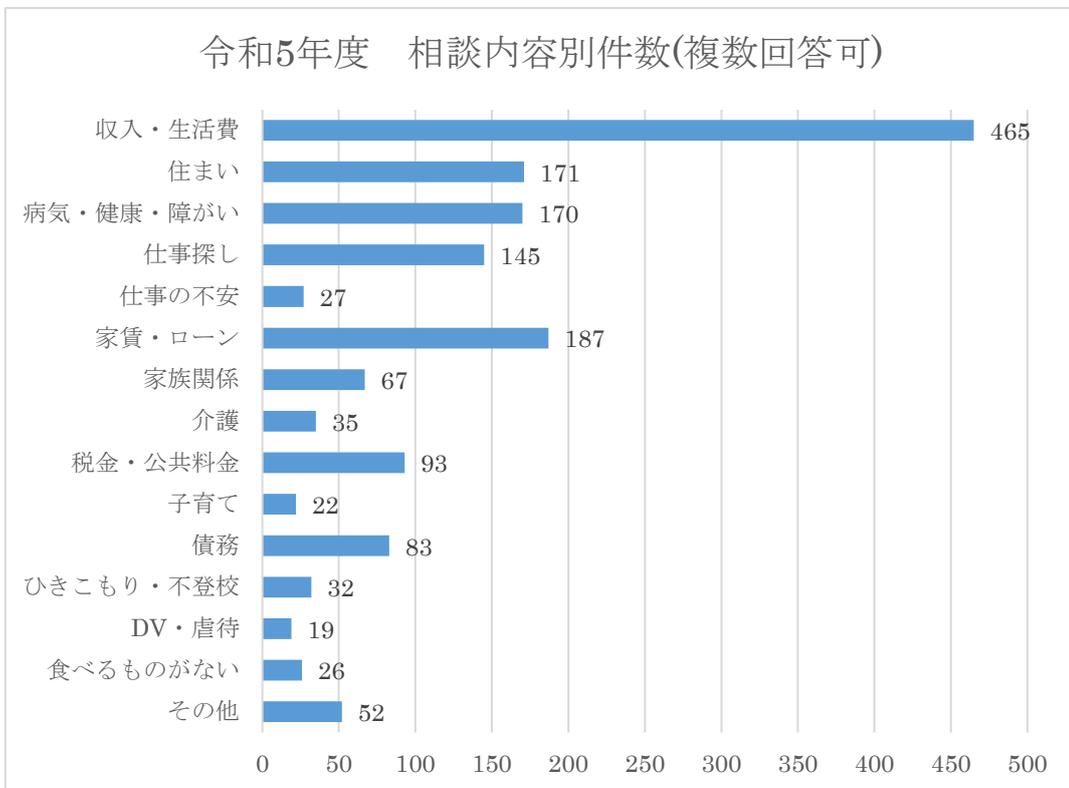
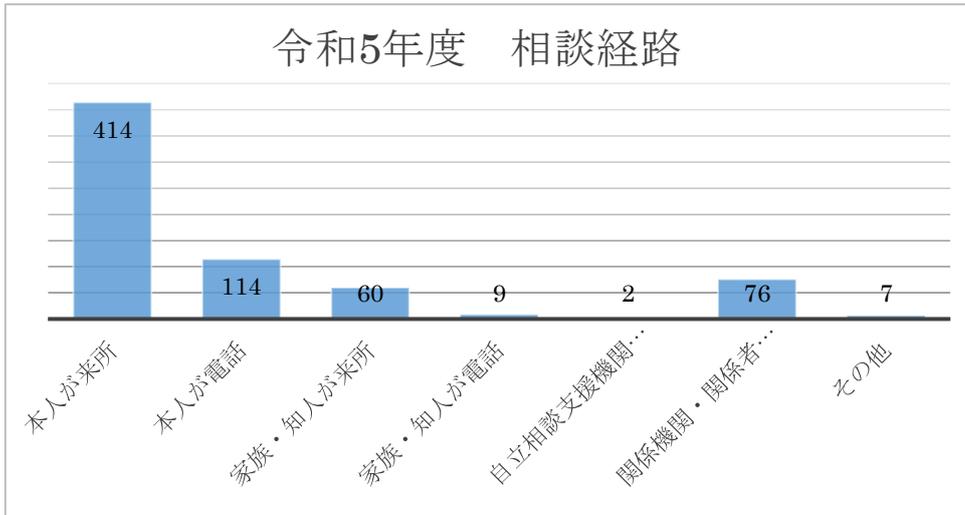


令和5年度 相談対象者の年齢比



令和5年度 相談対象者の性別比





## 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、「ハローワーク」、「JOB ナビすいた」、「吹田市就労準備支援事業」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

求職活動が必要な相談者は多く、就労支援員を中心に「生活保護受給者等就労自立促進事業」、「職業訓練」の説明・促しを実施し、希望する相談者の状況やニー

ズをアセスメントした上で事業などにつなぐ事を心掛けた。

住居確保給付金申請者に対しては、当センターからの就労に関する助言や生活状況の確認を行い、就労機関(訓練機関)との共有・支援方針の確認を行った。

高齢者、障がい者や外国の方には、個々の状況に応じた支援機関等の情報提供も行った。就職後も状況把握に努め、職場での不安や悩みに対するアフターフォローを行った。

吹田市就労準備支援事業は、今年度4名の方が通所された。千里寮の就労訓練事業(非雇用型、支援付き雇用型)については、情報提供の機会はあったが今年度利用される方はおられなかった。

### **3. その他の事業**

#### **家計改善支援事業**

##### **①事業目的**

相談者と共に世帯の家計を視覚化・全体把握し、見えてくる課題に対し、家計管理の提案を行う。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が必要となれば、専門機関へ繋ぐ。

##### **②業務実績**

近年は複雑な課題をもつ世帯が多いため、個人の家計管理能力のみならず家計全体の把握が必要な相談ケースが増えている。その中で世帯若しくは個人が抱えている課題を明確化し、相談者がどの視点から家計を整えていきたいか(浪費、債務、やり繰り見直しなど)意向を聞いて、家計の助言や法律相談に繋げるサポートを行った。

実績としては、現生活水準を変えることが難しいと考える相談者が多く、気持ちが固まるまでは寄り添いの実施を行うことが多い(ただ寄り添うことで信頼関係が徐々に構築され将来に繋がるメリットはあると感じている)。また支援経過の中で疾病により金銭管理が難しいと判断し、専門機関に相談することもあった。

#### **学習支援教室事業**

##### **①事業目的**

家庭環境、学習面や個人能力など課題をもつ中学生が、自分のペースを大事にしながら、高校進学や社会性・協調性を育むことを目指す。学校や家庭の状況把握も大切であり、子育て支援部署や学校、SSW などとの連携にも取り組む。

##### **②業務実績**

昨年より1か所増え、市内5ヵ所の公共施設で週2回、1回2時間程度で子供の学習状況に合わせた個別指導形式で行った。今年度は3月末時点で17名が利用した。SSW や家庭児童相談室からの相談では、相談者の了解を得たうえで、必要な情報共有を行い、円滑な支援になるように心がけている。

高校進学に伴い支援終了となっていたが、高校中退防止の見守りを兼ねて来年度より高校進学後の支援も実施することになった。また、当センターと、実施の受託事業者(株式会社キズキ)にて、支援強化を目的とした協議を実施。お互いの支援の役割を再確認し、来年度に向けて支援体制を整えた。

## **法律相談事業**

### **①業務の目的**

安定した生活基盤を整えるにあたり法律の専門知識が必要な方に対し、大阪弁護士会所属の担当弁護士2名に繋げ、支援を展開していく。必要に応じて家計改善支援事業を併用する。

### **②業務実績**

毎月の定期相談では、1～4名の相談者が利用。その後継続して弁護士と契約した方については、弁護士と連携しながらサポートを実施した。臨時相談(電話相談、事務所訪問、出張相談)も必要に応じて弁護士に対応いただいております。相談者が時間の経過で不利に陥らないよう対応した。令和6年4月からは正式に事業として実施開始する。

## **4. 事業の周知**

### **①業務の目的**

事業内容や制度について、市生活福祉室と連携して市民や関係者等への周知に努め、周知にあたっては、多様な広報媒体の活用も提案する。当センターが主体となり、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**

今年度は青少年室や地域包括支援センター主催の連絡会含め、事業説明を4回実施した。来年度は当部署の名称や場所が変更予定されているため、その時に改めて市民や関係者への周知を行うための準備をしている。

## **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、地域での見守り体制構築や関係機関と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に努める。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、市生活福祉室が主体となるため、市の方針を踏まえて業務にあたる。

### **②業務実績**

これまで構築してきた関係機関とのネットワークを活かし、地域密着型の支援体制構築を目指した。普段からケース相談や会議などで顔を合わすことを心掛けており、お互い相談しやすい関係の構築に努めている。相談ケースによっては社会資源の

不足が見られるが、当センターのみで作り上げられるものは殆どなく、専門の関係機関と検討・連携しながら開発していくことが求められる。例えば吹田市しあわせネットワーク連絡会では事例ケースと共に社会資源について検討する機会の場を設けている。

来年度は支援調整会議にて、市生活福祉室と社会資源の検討・開発が進められるような体制を改めて整える方針である。

## 6. 国または吹田市の調査・検討への協力

### ①業務の目的

本制度のより一層の発展に寄与することができるよう、調査・検討の依頼があれば協力する。

### ②業務実績

今年度は下記の調査・検討への依頼を受け、協力を実施した。

- ・「生活困窮者自立支援制度近畿ブロック会議に係る議題回答について」
- ・「自治体における住まいに不安を抱える生活困窮者の効果的な把握手段及び居住支援の効果を高める連携手法等のある方に関する調査研究事業におけるアンケート調査」(厚生労働省)
- ・「吹田市子ども計画(子ども・若者計画分)策定に係る支援機関(子ども・若者支援地域協議会)向けアンケート調査 ヒアリング調査」(吹田市青少年室)

## 7. 自立相談支援事業従事者への研修

### ①業務の目的

国及び大阪府、吹田市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。業務遂行にあたり、支援員の質の向上を図るため、必要不可欠な知識や技術の習得に努めるようにする。

### ②業務実績

生活困窮者自立支援制度人材養成研修(オンライン参加・オンデマンド動画視聴)や生活困窮者自立支援全国研究交流大会(オンライン参加)の他、一般の研修(居住支援、トラウマインフォームドケア、子ども若者支援、依存症、ひきこもりなど)、各職員が必要に応じて技術向上を目的に参加した。研修内容は、後日部署内で観覧している。

また月1回、みなと寮生活困窮者自立支援事業連絡会議に参加。他市の動向や事例ケースの共有、支援員同士の相談(メンタルケア含む)などを行った。

## 8. 事業の評価の実施

### ①業務の目的

体制評価(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、自己評価を実施のうえ、PDC A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、受託事業者で常に対応できる体制は整えていたため、業務に支障は出なかった。

事業の運営や窓口の在り方は、主任相談支援員が事業計画書や吹田市の意向に沿いながら形作っていくことができた。

支援プランの評価実施については、概ね当初立てた目標が達成されている。目標に至らなかったプラン(生活保護を申請した、金銭自己管理が難しく成年後見人を立てた等)もあるが、支援経過において相談者の状況に応じて適切に制度へ繋ぐこととなった。

## 9. 積極的なアウトリーチ支援の実施

### ①事業の目的

相談窓口の運営以外に、相談者等の状況に応じアウトリーチを行い、必要な支援を届ける。

### ②業務実績

病院や地域包括支援センターなど他機関と共に相談者のもとへ訪問したり、状態や生活状況の把握及び法律相談などの同行を支援したり、ケース会議や退院カンファなどに参加したりするなど、積極的な対応を実施した。

メールによる相談にも適切な返信を行うことで、来所に繋がった相談者もいた。

## Ⅲ. 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

昨年の5月から「5類」に変更して以降も、面談機のガラス板設置やマスクの着用など職員側の対策は継続した。その効果もあり、業務は円滑に実施することができた。

### 2. 支援の質の向上と運営の効率化

主任相談支援員と相談支援員双方が、支援内容や部署内の意見などについて話し合える職場環境にあり、主任相談支援員を中心に円滑な運営ができていた。

必要に応じて使用機材の交換を行い、業務に支障が出ないように整えられていた。