

## 生活困窮者自立支援制度にかかる窓口対応・相談支援ガイドライン改訂にかかる 意見交換会グループワークまとめ

### 1 各課における本制度の活用状況・連携状況

活用状況	連携状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口チラシを配架</li> <li>・来庁者へチラシを配布</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象者に総合相談窓口を紹介</li> <li>・窓口対応や電話対応時に総合相談窓口を案内</li> <li>・生活援護課と生活困窮担当部門で 連絡会議を開催</li> <li>・虐待対応における養護者支援として活用</li> </ul>

### 2 ガイドラインに反映させる内容

対象者像や紹介・連携について追記	項目の追加	Q&Aの作成
<ul style="list-style-type: none"> <li>・Joint-sheetの使用方法(フロー)やデータの格納場所の明示</li> <li>・対象者像を詳細に記載</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フードバンクを利用するまでの流れ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人に支援を断られた時の体制 (本人同意がない場合のつなぎ方)</li> <li>・本庁内で本制度の説明が可能である旨を記載</li> <li>・訪問によるアプローチについて</li> <li>・フードバンクについて</li> </ul>
事例の紹介	用語集の作成	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人が支援を望まない場合に、支援イメージを伝えるような連携のフロー</li> <li>・他団体との事例の紹介</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・項目や専門機関の説明</li> </ul>	

### 3 継続検討事項

生活困窮者自立支援制度の充実	相談しやすい環境づくり	関係機関との連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・若者層(20～30歳代)のひきこもりの人を支援するためのアプローチ方法</li> <li>・アウトリーチによる支援</li> <li>・家計支援の必要性</li> <li>・学習支援を行う場所の増設</li> <li>・生活保護を受給していない非課税世帯へのアプローチ方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「生活困窮」のネーミングを工夫</li> <li>・本庁内に本制度の窓口を設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・教育委員会のスクールソーシャルワーカーとの連携</li> <li>・不登校の生徒に対するアプローチ(教育と福祉の連携)</li> <li>・自殺予防の観点を含めた周知</li> <li>・複数の問題を抱えている人に対し、調整会議など一度で多機関に相談ができる場の設置</li> <li>・ひきこもりの人が集える居場所の設置</li> </ul>

## 生活困窮者自立支援制度にかかる窓口対応・相談支援ガイドライン改訂にかかる意見交換会グループワーク 意見一覧

## 1 各課における本制度の活用状況・連携状況

## ① 活用状況

	内容
1	職員がガイドライン, チラシを持っていて対応時に活用できるようにしている
2	地域まなびの場支援事業について校長会にて周知
3	窓口にチラシを配架している
4	窓口対応の際にチラシを渡している
5	平成29年度は催告書を送付する際に, チラシを同封した
6	毎年7月の福祉センター便り(全戸配布)に総合相談窓口の案内を掲載している
7	窓口にチラシを配架している
8	窓口対応の際, 気づいたらチラシを渡している
9	最初の窓口が住宅管理センターとなり, 指定管理者に配布してもらうこととなる
10	市住の管理人に相談が多いかもしれない(管理人連絡会で周知可能)
11	男女共同参画推進センターの窓口にチラシ配架
12	社会福祉協議会として, 毎年各課(指定管理者会)へ周知等含めてお願いに走る必要がある

## ② 連携状況

	内容
1	ひとり親家庭に対して, 貸付け等の相談があった場合, 社協を紹介することで連携を図っている
2	お困りです課から総合相談窓口への紹介が2月に2~3件あった
3	家庭児童相談室で相談を受け付けた際, その場で必要に応じて総合相談窓口につないだり, 相談対応に同席してもらう
4	給水停止(委託)や集金訪問(委託)時に困っている等がわかれば市職員に連絡してもらい, 訪問し意思確認を行っている
5	相談事業実施時に経済的な相談があれば, 本人了承の上, 窓口につないでいる
6	母子健康手帳交付時アンケートに経済的な困り事がないか聞いているため, 該当すれば窓口につないでいる
7	職務上, 困窮度が高い市民が生活困窮か生活保護に来るので, 電話連絡や同行等連携は取れている考える
8	総合相談窓口を案内(1~2件/週)するが, 実際につながった件数が少ないことに驚いた
9	窓口に対象者が来た時や, 電話で問い合わせがあった際は, 社会福祉協議会へつないでいる
10	利用料を滞納している案件をつなぐ
11	気になる児童をつなぐ
12	電話対応の際に総合相談窓口を案内している
13	持家がある生活困窮者が生活保護を申請した際等, 同一ケースに共同で対応する
14	学習支援に生活保護4世帯7名がつながっている
15	2ヶ月に1回に連絡会議でのケースの共有等を行っている
16	本人希望の場合, 総合相談窓口に直接連絡もしている
17	虐待対応における養護者支援として活用している
18	養護者支援を考える会議に本制度の担当相談員に同席いただき, 意見交換を行っている
19	窓口対応や電話対応時に総合相談窓口を案内している

## 2 ガイドラインに反映させる内容

### ① P.2に追記

	内容
	つないだ事例や支援についてのQ&Aがあればわかりやすい <こんな場合> <対応例> ・光熱費が払えない ⇒ 1 ・出産費用が払えない ⇒ ・食費がない ⇒ ・教育費が払えない ⇒ など
2	フードバンクについて掲載する
3	Joint-sheetの使い方を掲載(フローの作成)
4	Joint-sheetはどこにあるのか(データの格納場所を明示)
5	何を基準につなげば良いのかわからない(全部つなぐと受ける側が困るのでは?とってしまう)

### ② 項目の追加

	内容
1	フードバンクについて

### ③ Q&Aの作成

	内容
1	本人に支援を断られた時の体制(本人同意がなくてもつながる/支援ができる)
2	市役所内に生活困窮の窓口(制度の説明をしてくれる場所)があれば、つながりやすい
3	訪問によるアプローチを受けてもらえるか
4	虐待対応において発見された対象者で、介入を拒否する方への継続したアプローチ
5	フードバンクについて掲載する
6	Joint-sheetは継続するのか ・活用できていない ・本人同意(署名)まで取るのが難しく、社会福祉協議会から本人へ連絡できない

### ④ 事例の紹介

	内容
1	本人に支援の必要があっても、支援を望まない場合に必要性を説明したり、支援イメージを伝えるような連携のフロー
2	どのような方法(他団体との連携)があるのか実例をフィードバックしてほしい

### ⑤ 用語集の作成

	内容
1	項目や専門機関の説明(用語集のページを作成)
2	用語集を添付する(他課は用語の意味がわかりにくい)

## 3 ガイドラインに掲載しないが、今後個別に対応する内容

- ・周知方法の検討(担当者が変わると「知らない」を防ぐ) ⇒ 年度初めに担当者が各窓口をあいさつ回りする

#### 4 継続検討事項

##### ① 生活困窮者自立支援制度の充実について

	内容
1	若者層(20~30歳代)の方に早期の段階で支援できるためのアプローチ
2	自己破産になってしまう等の少し手前で支援に入ることができるよう何かしらの形でアウトリーチできることは理想だと思う
3	家庭に困難を抱える子どもの居場所になってほしい(学習支援)
4	家計管理(家計改善支援事業)を始める時は相談員の人数を増やしてほしい
5	家計支援の必要性
6	家計相談をとる
7	学習支援を行う場所を増やしてほしい(山手(上文や三条)にも)
8	ひきこもり支援を任意事業化にしてほしい
9	家計相談の充実
10	家計相談をとるぜひ社会福祉協議会へ
11	生活保護ではないが非課税世帯へのアプローチ
12	貧困の連鎖

##### ② 相談しやすい環境づくり(ネーミングの工夫、窓口の場所等)について

	内容
1	市民への周知(「生活困窮」というネーミングは使いづらい)
2	市民に幅広く利用できると思うが、なんとなく「生活困窮」という言葉で拒否感を覚える人が多い印象
3	庁内に生活困窮の窓口があれば良いと感じる
4	相談窓口が本庁内にあれば案内しやすい(相談者が相談しやすい)
5	本庁に窓口を！(即効性がない、スピード感がない)
6	市役所に出張所を設置してほしい(社会福祉協議会内で分庁舎での業務も検討します)

##### ③ 関係機関との連携について

	内容
1	ガイドラインにひきこもりの内容も入っているので、構成メンバーに青少年愛護センター(アサガオ)を入れては？
2	教育委員会のスクールソーシャルワーカーとの連携
3	不登校の生徒に対するアプローチ(教育と福祉の連携)
4	発達障がいに関して、経済的に生活に困ってしまう方々(40~50歳代)は、学生時代に発達障がいであることを社会が認知していなかった方々が多い近年放課後デイサービス等において発達障がいの療育が進んできており、連携できることがあるのか？
5	自殺の原因に生活困窮が含まれるため、より未然に予防できるよう自殺予防の観点も含めて周知できればと思う
6	調整会議など、保険料滞納だけでなく複数の問題を抱えている人に対して合同で相談ができる場があれば、効率的かつ効果的である
7	居場所をアサガオにつくる(対象者:ひきこもり)