

2021 年度  
船橋市「保健と福祉の総合相談窓口」さーくる  
事業計画書

I. 全体の理念・基本姿勢

さーくるは以下の理念や基本姿勢のもと運営し、各事業の活動を一体的に行います。

【理念】

ソーシャルワークを通して、ひとりひとりが安心できる「暮らし・しごと」を  
ともに考え、つくります

【さーくるの基本姿勢】

1. 相談を断りません  
たらい回しにせず、制度の狭間の相談もまず受け止めます
2. 意思決定を尊重し、ともに考えます  
権利・人権を守るため行動し、自己決定権を守ります
3. 取り巻く生活環境に、はたらきかけます  
家庭・職場・地域などの環境も視野に入れた支援をします
4. 多機関・多分野との連携を、コーディネートします  
地域で協力事業主を増やし、就労先や就労体験先を開拓します  
多分野の協力関係を築き、調整します

【相談員の基本姿勢】

1. 相談者や支援者の話をしっかりと聞きます
2. 一人で抱え込まず、チームを組みます
3. 地域づくりのため、他機関と良好な関係を作ります
4. 自己理解を深め、自己研鑽に努めます
5. メンバーとして、事業全体に参画します

## Ⅱ．総合相談窓口事業

### 基本的な考え方と姿勢

#### ・総合相談窓口として

「総合相談窓口」とは、自分では解決できないという思いやどうしたらいいかわからない、何かしらのサポートを受けたいという市民の声を受け止める機関で、「総合案内」とは異なります。特にさ一くるでは以下のような方々が対象となります。

- ・制度の狭間にある方
- ・多くの問題を抱えている方
- ・SOSを出せない方
- ・どうしたらいいかわからないという方
- ・人や支援者とうまくつながれない方
- ・生活困窮者自立支援事業利用希望者

以上のように、障害者、稼働年齢層、といった属性ではなく、「このような状態にある方」を対象にしています。その一方、市内や県内には属性での対象者をもつ相談機関があります。障害者や高齢者、児童、女性などを切り口にした形です。

相談者の状況によっては、属性で対象にしている機関とさ一くるとで、かかわりが重なる場合があります。その場合には、どちらかを選ぶのではなく、連携や協議をしていくことを目指し、専門の相談機関の利用が望ましい場合は、他機関へきちんと繋がります。

#### ・相談者への対応について

「相談する」ということは簡単なことではありません。何を話せばいいのか、どのくらい話す必要があるのか、どんな人が対応してくれるのか…。多かれ少なかれ、不安を抱えて相談する人がほとんどです。まずは、不安な気持ちを受け止め、相手が話してもいいんだと思えるようなメッセージを伝えるとともに、まずはお話をお聞きするという姿勢を大切にします。

また、今見えている問題を解決したとしても、根本的な課題が残っていればまた困りごとが生まれてしまう恐れがあります。相談者がその課題へのアプローチを望むか望まないかは様々ですが、相談員として根本的な課題への視点は持つ意識を大切にします。

そのうえで、今後どのような希望や不安があるか、さ一くるとしてどんな支援や提案ができるかをご本人と一緒に考えていきます。

最終的には相談者自身が今後の生き方の選択をしますし、私たちがずっと付いていくことはできません。さ一くるとしての提案や支援などを行ったうえで、ご本人の選択を尊重し、さ一くるが困ったときに繋がれる場所であることを伝えていくこと大切にします。

### (1) 相談事業・自立支援事業

#### 1. 相談支援

制度の狭間にある方や新たな社会問題を抱えている方、複数の課題を抱えている方など、対象者を限定せず、「どこに相談したらよいかかわからない」と思われる既存の制度や窓口での対応が難しい方々の相談を受け止め、生きづらさに寄り添い、相談者ご本人の自己決定を尊重しながら相談支援を行います。

複数の困りごとを抱えていたり、権利を侵害されているような場合、相談すること自体が難しい場合があります。そういった「声なき声」にも耳を傾け、積極的にかかわり、信頼関係の

構築や生活環境改善のための方策を複数機関と協議し検討します。

また相談内容によって、生活困窮者自立相談支援事業上の支援が検討できる場合、積極的に各事業の活用を図り、早期の生活の立て直しや課題の整理が行えるよう、市や関係機関等と連携を取りながら支援を行っていきます。

また、地域の支援機関や行政窓口で市民への対応に苦慮する場合、間接的にできるサポート（情報提供や支援策の検討など）を実施します。

#### 【さーくるで対応が想定される相談内容】

- ・ひきこもり状態にあり、直接会うことが困難な方
- ・成人した息子からの暴力に悩まされている親
- ・16～19才の子どもと大人の狭間にある方
- ・医療との繋がりが必要と思われる方で未受診の方
- ・刑務所出所後に住まいも仕事も身寄りもない状態の方
- ・退職後、再就職がうまくできず困っている方
- ・失業後、家賃の支払いが困難な方
- ・「8050」といわれるような長くひきこもっていて、社会参加に踏み出したい方
- ・生活苦のため抱えた借金の返済に追われている方
- ・一つの仕事が続かず、転職を繰り返す方
- ・過重な労働環境下で心身を病んでしまう方
- ・「ダブルケア」と言われる親の介護と子育てに追われる母親
- ・「ヤングケア」と言われる家族の介護を担う児童や若者

## 2. 年々増加する相談件数への対策

さーくるでは年々相談件数が増加しており、電話がつながりにくい事態にもなっています。制度の狭間にある相談から、ちょっとした問い合わせや他機関での対応が望ましい案件など、多様な相談があるため、以下の対応を行い、対応可能な相談件数となるよう調整します。

○他機関からの紹介やつなぎ方を、より効率的でスムーズに行うため、「連絡票」の活用やつなぐ際の事前連絡などを他部署と実施できるよう促します。

○さーくるを紹介された紹介元へ紹介した経緯や意図について照会し、先方で対応可能なことや同席などの検討や課題の整理を行います。

○関係機関から相談があった際、対応策のアドバイスや社会資源の情報提供など、直接的な支援ではなく、間接的なサポートで課題の整理を図れるよう努めます。

○「制度の狭間にある方の支援」という事業内容の周知・啓発をしていきます。

○支援機関同士のネットワーク構築を図り、スムーズな連携を図ります。

## (2) コーディネート事業

### 1. 地域のネットワークの構築

現在、「重層的支援体制」という考え方が推し進められています。多様な相談を地域にある多様な団体が受け止め、チームとして動いていくというものです。

さーくるにおいても、さまざまな提案や連携を実践するため、関係機関や行政各課とのネットワーク構築を強化していきます。また、複合的な困りごとを抱えている場合などは、「たらい回し」とならないよう、各部署との連携を「連絡票」の活用や事前の連絡、事後の報告などをお互い取るような仕組みを発信していきます。また、既に地域で草の根活動を行っている団体も複数あるため、積極的に足を運び、関係構築を図るとともに、できるサポートを行います。このような活動を実践するため、福祉分野にとどまらず、下表のような分野と幅広く顔の見える関係づくりに努めます。

司法	弁護士、司法書士、社会保険労務士、刑務所、保護観察所、保護司
教育	小中学校、高等学校、スクールソーシャルワーカー、学習支援事業
住まい	不動産店、居住支援協議会、居住支援法人
医療	無料低額診療事業、訪問看護、往診医
食料・食事	こども食堂、フードバンク
税・保険・年金	税・保険・年金担当部署、年金事務所
外国籍	外国人総合相談窓口、弁護士、行政書士、入国管理局
就労	ハローワーク、ふなばし地域若者サポートステーション、労働基準監督署、協力企業

また、ネットワーク構築の一環として、以下の会議を開催し、さーくるの活動内容を発信するとともに、地域の支援機関や一般企業と意見交換情報交換を実施します。

- 地域連絡調整会議の開催（年間6回）
- 庁内連絡調整会議の開催（年間1回）
- ケース会議の開催（適宜）

### 2. 啓発・情報の発信

制度のはざまにある相談事例や多分野との連携事例などを広く発信し、困っている方を地域で支えるためのつながりを構築し、当事業の啓発や理解促進のため、各種会議等での説明や要望を受けての出張説明会を実施します。また、広報誌を発行するとともに、さーくる独自のホームページやメーリングリストにて、情報発信を行います。

- 広報誌「広報さーくる」（年2回）
- ホームページ開設・更新（随時）

### 3. 専門的なネットワークへの参画

制度の運用実態や国の動きなどの情報共有を図り、最新の動向を踏まえた運営を図るため、中核地域生活支援センター連絡協議会や千葉県生活困窮者自立支援実務者ネットワークに参画します。

## (3) 権利擁護事業

### 1. DV・虐待への適切な対応

DVや虐待、差別の疑われる相談があった際は、速やかに担当部署と連携し、対応方法についてアドバイスを受けます。また、日ごろより障害者や高齢者、女性、児童、司法などの専門

の権利擁護機関とは顔の見える関係を築きます。

## **2. 成年後見制度支援機関との連携**

成年後見制度に関する相談を受けた際は、既存の成年後見制度支援機関と連携を図り、適切な情報提供や支援を実施します。

## **3. 相談につながりづらい方への対応**

困っている方の中には、相談することを選択できない方がいます。そういった方が相談に繋がれるよう、メールやオンライン、多言語化での対応を検討します。また、ホームページでの情報発信やパンフレットの配布などの掘り起こしを図ります。

## **(4) 就労支援事業**

### **1. 就労支援の基本姿勢**

就労支援に関わるコーディネートを就労支援員が担当し、自立相談支援員や就労準備支援員と連携しながら相談者の就職活動等が円滑に進むことができるよう支援します。

### **2. 広域での支援ネットワークの構築および情報共有**

近隣市の生活困窮者自立支援事業所と就労支援について情報共有を行うネットワーク構築を図ります。また、求人事業所や就労体験受入れ事業所について広域で連携していくことを検討します。

千葉県生活困窮者自立支援実務者ネットワークの開催する生活困窮者自立支援事業実務者ミーティングに積極的に参加し、最新の情報を獲得し、他市の支援内容の共有を図ります。

### **3. 企業との連携強化およびイベントの開催**

コロナ禍において、失業者からの相談が増加しています。一方で人材を求めている会社からの問い合わせも増えています。両者をつなぐ機会をより多くの相談者へ提供するためオンラインによる企業説明会の開催を検討します。

中間的就労や認定就労訓練、業務分解、在宅ワークなどに関心の高い企業を中心に連携を図ります。併せて、企業向けの事業説明パンフレットの作成を検討します。

関心の高い企業については、無料職業紹介事業への登録の提案、職場見学・就労体験受け入れの可否についての確認、状況に応じて認定就労訓練事業の提案を行います。

商工振興課・地域福祉課等、船橋市役所を通じて船橋商工会議所や船橋青年会議所と連携し、協力事業所の拡大を目指します。

以下の機関と連携し、企業開拓に関わるイベント（地域連絡調整会議）を実施します。さーくると協力事業所が連携してきた中での柔軟な働き方の有効性について発信し、協力事業所を開拓します。

千葉県中小企業家同友会の障害者問題委員会に積極的に参画し、同友会と連携しながら就労支援対象者のニーズに即した企業の開拓や企業見学の機会を提供していきます。

### **【連携先】**

行政機関	・地域福祉課    ・商工振興課    ・ハローワーク
相談・就労支援機関	・ふなばし地域若者サポートステーション ・障害者就労移行支援事業所    ・障害者就業・生活支援センター
企業団体	・船橋青年会議所    ・船橋商工会議所    ・千葉県中小企業家同友会

#### **4. 無料職業紹介事業**

無料職業紹介を活かした企業開拓を行い、企業側の担当と就労支援員がお互い顔の見える関係での職業紹介並びに就労後の定着支援を行っていきます。現在、登録のある建築土木や福祉業界等に限らず、多くの業種の求人も意識して開拓を行います。

#### **(5) その他**

##### **1. フードバンクとの連携強化**

船橋市においては、全県を対象としているフードバンクちばに加えて、子どものいる世帯を対象としたフードバンクふなばしという2団体が活動されています。さーくるとしても、できる限りのサポートをすべく、フードドライブの窓口設置やさーくる内での食料保管・配布を引き続き実施してまいります。

##### **2. 10代後半世代（ハイティーン世代）やダブルケア世帯への支援ネットワーク構築**

昨今、課題として注目されているヤングケアやダブルケア世帯、また児童養護施設出身の若者などは、公的なサポートが薄く、その多くの内容は、「どこに相談したらよいかわからない」という制度の狭間にあるものが多くなっています。日ごろより、家庭児童相談室や児童養護施設、アフターケア事業所、スクールソーシャルワーカーとの連携を深められるよう取り組みます。また、生活困窮者自立支援制度上の学習支援受託団体とも連携する機会を模索し、ネットワーク構築を図ります。

##### **3. 住まいにかかわるネットワーク強化**

住まいがない方や家賃滞納している方、離婚後に別居を希望している方など、住まいに関する相談を受けた場合、船橋市居住支援協議会住まいるサポート船橋や居住支援法人との連携を図るとともに、不動産店との直接のネットワークについても構築を図ります。また、緊急性の高いケースなどの場合、民間のシェルター機関とも連携を図ります。

##### **4. 弁護士・行政書士との連携強化**

法的な内容を含む相談（債務、離婚、触法、ビザなど）を受けた場合、相談員としての基本的な知識を備えることと、専門家に速やかに相談ができるネットワークを構築するため、弁護士事務所や行政書士事務所とのネットワーク構築を図ります。

#### **5. 年間数値目標**

	目標
新規相談受付数	1200 件
プラン作成件数	240 件
就労支援対象者数	144 名
就労・増収率	75%
協力事業所開拓数	12 件

## Ⅲ. 住居確保給付事業

### 1、住居確保給付事業の基本姿勢

住居確保給付事業では、その事業の特性上、相談者は離職や住居喪失の恐れといった重大な課題を抱えており、大きな不安を抱えながら相談に来られる方も少なくありません。まずは、相談者の不安な気持ちを受け止めながら、丁寧な聞き取りを行います。

また、こういった課題の裏には生活面や健康面などに悩みを抱えている場合もあるため、住居や仕事のことに限らず、相談者の生活歴や家族関係など生活全体に関心をもって支援を行います。

### 2、住宅確保支援

住宅喪失者については、住宅の確保について不動産業者と連携しながら支援していきます。また、船橋市社会福祉協議会と連携し、入居資金や家財の購入、給付が出るまでの生活資金の必要性など状況に応じて総合支援資金貸付制度の情報提供を行い、支援していきます。

相談者の希望に寄り添いながら、本事業を利用することで自立ができるかどうかを見極め、相談者への提案を行っていきます。

### 3、申請等支援

住居確保給付金の対象者条件の確認や申請に必要な書類の提出について説明し、離職証明書類の確保など本人だけでは対応が難しい場合は、状況に応じてハローワーク等と連携して支援します。また、必要に応じて、不動産業者との調整も行います。

申請に当たっては、他市で既に受けている可能性がある場合は他市への照会や、ルームシェア、同居者の有無などの居住状況の実態を確認していきます。

### 4、各事業および住居確保給付金臨時窓口との一体的支援

「さーくる」の各事業と連携し、一体的な支援を目指します。

本事業の利用に至った生活全体の課題を捉え、一時的な家賃の補助に終わることがないよう、自立相談支援事業において生活の根本的な立て直しに向けた支援を行います。

就労支援については、1日も早い就労を目指すため、就労自立促進事業や状況に応じて無料職業紹介事業も併用し、相談者の希望に沿った就労ができるよう支援していきます。また、模擬面接や応募書類の添削、就労後については定着支援を必要に応じて行っていきます。

本事業の利用に至った経緯の中で家計管理の課題がある方については、家計改善支援事業の利用も提案し、就職活動中のやりくりのアドバイスや再就職後の家計収支の目標設定を行い、相談者が今後の生活に対して明確なビジョンを持つことができるよう支援していきます。

また、コロナ渦の中で住まいの確保に不安を抱えている方が急増しています。住居確保給付金臨時窓口と密に連携を取り、住居確保給付金のスムーズな利用促進とその方に合わせた支援を行います。

### 5、個別支援から世帯支援へ

本事業の利用を希望する相談者の家族にも課題がある場合には、自立相談支援事業において相談者本人を含めた世帯支援を行っていきます。

## IV. 就労準備支援事業

### 1、就労準備支援事業支援対象者について

本事業の対象者は、生活に困窮している、もしくは将来その恐れのある方で、生活習慣、社会参加能力の形成・改善が必要な方や就労の意思が希薄である、または就労に関する能力が低いために直ちに就労が困難な方々です。生活困窮者に対して就労支援を行う上で重要なことは、相談者が就労に関して抱えている課題が一様ではないため、それぞれの課題に応じた支援が必要となります。

### 2、各自立段階に応じた支援プログラムの実施

以下のような自立支援訓練を個別の就労準備支援プログラムによる自立段階に沿って実施していきます。

#### (1) 日常生活自立支援訓練

社会参加の機会が少ないことで、生活リズムが不規則になりがちな方には、グループワークやボランティアなど、定期的開催される場所への参加を促します。また、集団活動が難しい場合は、個別に対応します。

グループワークでは、ストレスコントロール、睡眠、食事、金銭管理など、生活に必要なスキルを高めるためのプログラムを実施します。

個別対応では、交通機関の利用方法がわからない。不安がある。という方に利用方法の確認などの支援を行います。

#### (2) 社会自立支援訓練

グループワークやボランティア活動など、他者と関わる場に参加することが社会自立の一つの訓練と捉え参加を促します。居住地近郊での活動を希望する場合、ボランティアコーディネーターと連携し、相談者の意向に沿った場所や内容で参加できるように留意します。

グループワークでは、自己理解、コミュニケーションスキルの向上、リフレイン、アサーションなどのプログラムを行い、社会の中で起こる様々な場面に適応していくための訓練を行います。また、ボランティア活動では、社会貢献の役割を認識することで、自己有用感を高めるきっかけづくりをしていきます。

#### (3) 就労自立支援訓練

就労準備支援事業は、一般的な就職活動だけでは就労することが難しい状況にある方を対象として訓練を行います。対象者の殆どが、仕事に就くことへの不安を抱えています。グループワークのプログラムでは、事業所見学の機会を設け、実際の仕事のイメージを高めていきます。就職する気持ちが高まった相談者に対して、就労体験の機会を作り、実際の職場での経験を次のステップにつなげられるよう支援します。

また、就職に近い状況にある相談者には、ビジネスマナーや面接指導、応募書類の作成など、実際の就職に向けた具体的な支援を行います。

地域で行われる企業説明会や合同面接会の情報を提供し、必要な場合は、同行支援を行います。

#### (4) 就労準備支援プログラムの作成

上記支援を開始するに当たっては、個別に「就労準備支援プログラム」を相談者と一緒に作成し、課題の把握や支援方針について共有し、適宜振り返りを行います。

### 3、アウトリーチと訪問型支援について

就労準備支援事業の対象者の中には、ひきこもり状態ではあるが自立をしていきたい、将来が不安であるという方がいます。また、外出は特に問題ないが経済的に「さーくる」まで通えないという方もいます。このように支援を受けたいという気持ちはあるものの「さーくる」まで通うことができない場合、自宅や自宅近くまで訪問して相談に応じたり、公民館等を借りて



グループワークのプログラムを行うなど、自立相談支援員と連携しながら就労準備支援事業を受けることができる環境をめざしていきます。

#### 4、就労体験場所の開拓

就労支援員と連携し、就労体験の実施に協力してくれる事業所の開拓を行っていきます。また、商工振興課・地域福祉課と連携し、企業開拓に関わるイベント（地域連絡調整会議）を実施していきます。企業開拓をしていく中で、就労体験から採用するような柔軟な働き方を実施する事業所も併せて開拓していきます。

#### 5、生活困窮者自立支援事業各事業との連携について

就労準備支援を行った結果、就職活動を開始した人の中で、ハローワークと連携することが有効である方については、就労自立促進事業の利用を相談者や就労支援員と一緒に検討し、プラン策定を行っていきます。また、残念ながら就労準備支援期間が1年経っても一般就労に至らなかった方については認定就労訓練事業の利用を相談者や就労支援員と一緒に検討し、プラン策定を行っていきます。

#### 5、年間数値目標

利用者数	20 件
ボランティア実施回数	60 回
就労体験場所の開拓	4 件

## V. 家計改善支援事業

### 1、家計改善支援事業の基本姿勢

家計改善支援事業は、相談者とともに家計の状況を理解し、「家計を管理しよう」と意欲を引き出すこと、相談者が家計を管理できるようになること、家計が安定することを目指し、再び生活困窮状態に陥ることを予防します。

「家計」は、人によっては他者に知られたくない情報であることがあります。また非常に生活に密着した部分でもあります。デリケートな部分であることを十分に認識しながらの聞き取りを行います。また、家計の裏には相談者の抱えている悩みや課題が隠れていることがあります。単にお金の話だけを聞き取るのではなく、これまでの生活歴や家族関係、相談者の思いなどについても丁寧な聞き取りを行います。

その点にきちんと留意しながら本人に寄り添い、信頼関係を築きながら必要に応じて家計改善支援事業を提案していきます。

### 2、家計管理に関する支援

相談者と共に家計表やキャッシュフロー表等を活用して家計に関する課題を「見える化」し、家計収支の均衡を図るなどの出納管理の支援を行います。

### 3、滞納の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援

アセスメント段階で聞き取った相談者の家計状況、滞納状況等の把握に努め、消費生活相談窓口、多重債務窓口各種制度の利用に向けた支援を行います。

### 4、債務整理の支援

多重債務等により債務整理が必要な場合は、弁護士や司法書士等と連携し、場合によっては、同行により課題解決に向けた支援を行います。

### 5、貸付の斡旋

船橋市社会福祉協議会が実施している生活福祉資金貸付制度や民間の貸付機関の貸付を効果的に実施することにより、家計の立て直しを図ります。船橋市社会福祉協議会と日頃より密な連携を取り、スムーズな支援を行います。

### 6、他市町村の家計改善支援との連携について

県内の家計改善支援事業を実施している団体によるネットワークに積極的に参加し、情報交換を行います。

### 6、年間数値目標

利用者数	30件
評価時に課題改善した利用者の割合	90%