

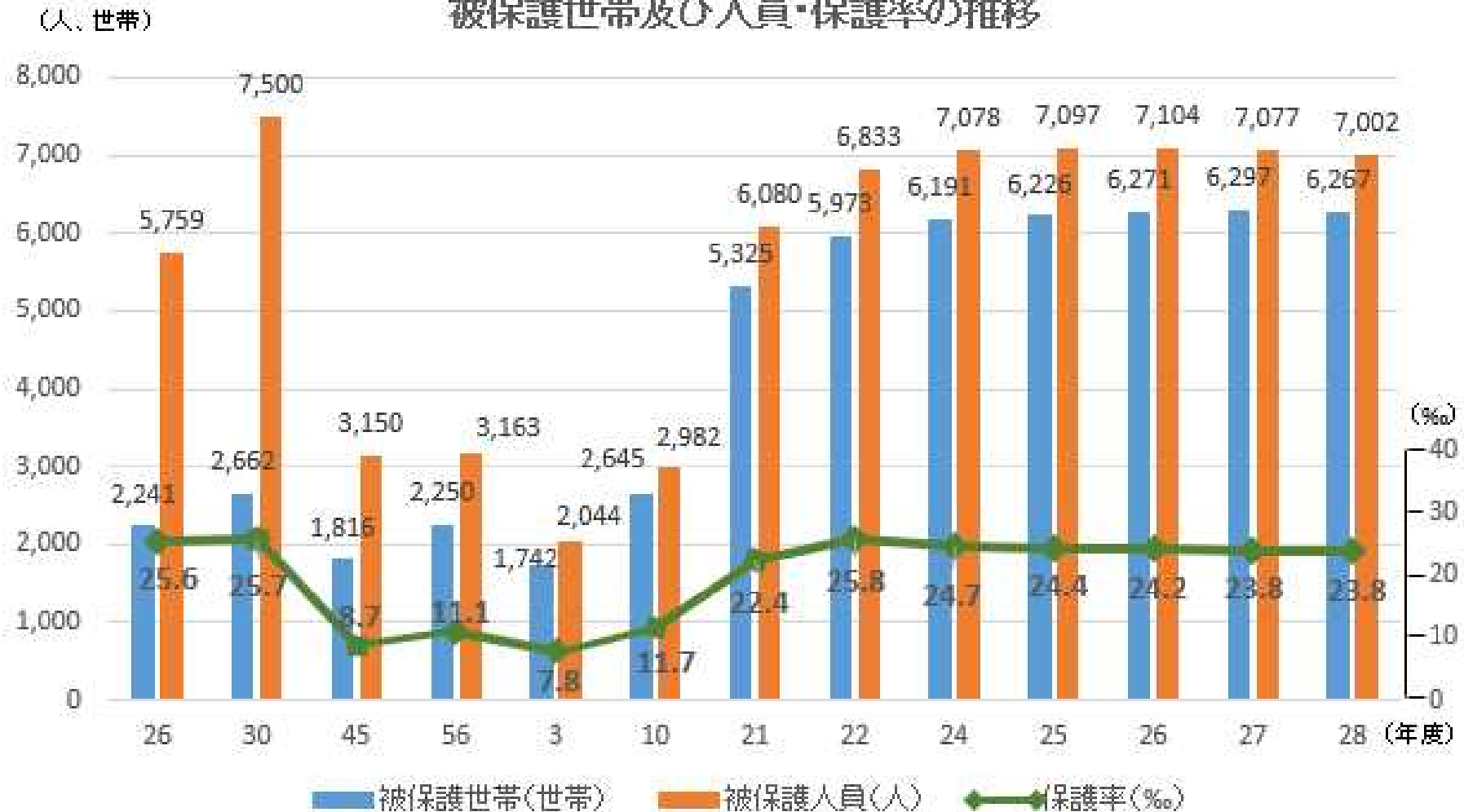
豊島区における一体的支援の取り組みについて



豊島区 保健福祉部福祉総務課

豊島区生活保護の状況

被保護世帯及び人員・保護率の推移



- H28年度の保護率は23.8%。(23区中10位)
- 全国的に「高齢者世帯」が増加傾向、「その他世帯」は減少傾向で従来の状況に戻りつつある。

生活困窮者支援のこれまでの取り組み

- **平成26年4月 生活困窮者自立支援制度担当の専管組織を設置**
 - ・ 課長1名、主査1名、係員2名の4名（専任）体制
 - ・ 制度設計・全体計画、庁内及び地域推進体制の構築、総合調整等を所掌
- **平成26年6月 生活困窮者自立支援事業モデル事業を実施**
 - ・ 豊島区民社会福祉協議会に委託し、相談支援員2名体制で実施
 - ・ 窓口名を「くらしと仕事の相談窓口」と称しスタート
- **平成26年9月 「ワークステップとしま」設置**
 - ・ 「豊島区、東京労働局及び池袋公共職業安定所が生活保護受給者等に対して就労支援を一体的に実施するための協定」を締結し、豊島区役所内にハローワークの付属施設である「ワークステップとしま」を設置
- **平成27年4月 生活困窮者自立支援法施行**
 - ・ 本区では必須事業に加えて任意事業もすべて実施
（開始時に任意事業を全て実施した自治体は**全国で4%**）
委託事業者：豊島区民社会福祉協議会、ヒューマンリソシア株式会社、
特定非営利活動法人 インクルージョンセンター東京オレンヂ
- **平成27年5月 豊島区役所新庁舎へ移転**
 - ・ 「くらし・しごと相談支援センター」を区役所4階に設置

各事業支援の特徴

区分	事業名	運営事業者	支援の特徴
必須事業	自立相談支援事業 (相談支援)	社会福祉協議会	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉士の有資格者による寄り添い支援 ・相談者の状況によりアウトリーチ（家庭訪問）を実施 ・強みである地域や関係団体との連携によるスムーズな支援を実施
	自立相談支援事業 (就労支援)	民間人材派遣会社	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の条件に合った求人を個別に創り上げる（個別求人開拓） ・家計状況から収支を計算し、安定した生活を送るための求人提供 ・就労開始後の環境等を雇用主と調整する定着支援を実施
	住居確保給付金	(申請受付) 社会福祉協議会 (就活管理) 民間人材派遣会社 (審査・支給) 区	<ul style="list-style-type: none"> ・各事業者の強みを活かし、明確な役割分担のもと常用就職を開始するための支援を実施
任意事業	就労準備・社会参加 支援事業	特定非営利活動法人	<ul style="list-style-type: none"> ・集団プログラムに押しこめるのではなく、相談者ごとの課題に応じたオーダーメイドの支援プログラムを作成し支援している。 ・本法人独自のノウハウによる困難を抱える若者に対する支援プログラムを実施 ・中高年を含めた対象者とその親御さんも含めた家庭全体の引きこもり支援を実施（8050問題に対応）
	一時生活支援事業	自立支援センター豊島寮 ⇒ 常駐するハローワーク職員でも対応できない入寮者については、民間人材派遣会社の就労支援を実施	
	家計相談支援事業	社会福祉協議会	<ul style="list-style-type: none"> ・収支状況を把握するための「家計の見える化」を実施し適切な助言を行う ・豊島区内の弁護士事務所に所属する有志の弁護士先生をネットワーク化し、初回無料の相談体制を整えている
	子どもの学習等支援	社会福祉協議会	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の無料学習支援団体を束ねた「としま子ども学習支援ネットワーク」を事務局である社協が運営
	その他事業	区	<ul style="list-style-type: none"> ・効果的な講演会及びセミナーを開催
	就労訓練支援事業	東京都認定事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都が認定する就労訓練事業所へ、条件が合った就労準備支援対象者を繋げている。

平成29年度 実績

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均	
新規相談者数	100	81	89	102	111	106	96	94	91	98	101	99	1,168	97.3	
利用申込者数	55	50	48	60	68	49	56	54	58	53	55	42	648	54.0	
支援プラン 決定数	24	28	46	26	36	43	35	35	42	28	28	37	422	35.1	
就労決定者数	15	17	18	24	22	16	23	25	10	18	27	13	228	19.0	
相談対応延べ件数	738	807	852	828	958	817	844	798	829	798	795	875	9,939	828.3	
任意事業	就労準備・社会参加支援事業	2	6	4	4	3	6	6	4	9	8	5	13	70	5.8
	一時生活支援事業 (自立支援センター)	15	16	17	13	15	16	14	17	13	12	19	16	183	15.2
	家計相談支援事業	5	4	12	9	13	17	8	5	12	6	7	10	108	9.0
	子ども支援事業 ※生活保護受給者 対象事業除く	8	10	5	6	9	6	3	5	10	6	6	2	76	6.3

平成29年度 実績

		23区	豊島区	千代田区	中央区	港区	新宿区	文京区	台東区	墨田区	江東区	品川区	目黒区	大田区	世田谷区	渋谷区	中野区	杉並区	北区	荒川区	板橋区	練馬区	足立区	葛飾区	江戸川区
新規 相談 受付	件数 (累計)	17,990	1,168	240	350	418	1,395	213	648	326	667	383	460	1,486	2,223	643	531	838	586	331	953	710	1,453	711	1,257
	目安値 達成率 ※1	67.9%	145%	142%	85%	59%	145%	35%	117%	43%	46%	35%	59%	72%	87%	102%	57%	53%	60%	54%	60%	34%	74%	55%	64%
	達成率 順位	—	1	3	7	13	1	21	4	20	19	21	13	9	6	5	15	18	11	17	11	23	8	16	10
プラン 作成	件数	5,381	422	100	62	67	462	90	249	144	375	138	101	572	421	204	144	136	148	124	285	137	381	290	329
	目安値 達成率 ※2	40.6%	104%	119%	30%	19%	96%	30%	90%	38%	52%	25%	26%	56%	33%	64%	31%	17%	30%	41%	36%	13%	39%	44%	33%
	達成率 順位	—	2	1	16	21	3	16	4	11	7	20	19	6	13	5	15	22	16	9	12	23	10	8	13
就労 支援 対象 者数	対象者数	3,825	357	78	44	47	350	67	180	111	235	115	73	376	354	148	125	87	84	88	178	64	235	235	194
	目安値 達成率 ※3	49.5%	151%	159%	37%	23%	125%	38%	112%	50%	56%	36%	32%	63%	48%	80%	46%	19%	29%	50%	38%	11%	41%	62%	34%
	達成率 順位	—	2	1	16	21	3	14	4	9	8	17	19	6	11	5	12	22	20	9	14	23	13	7	18

※1 新規相談受付件数 目安値達成率:新規相談件数/(10万人あたり24件/月)

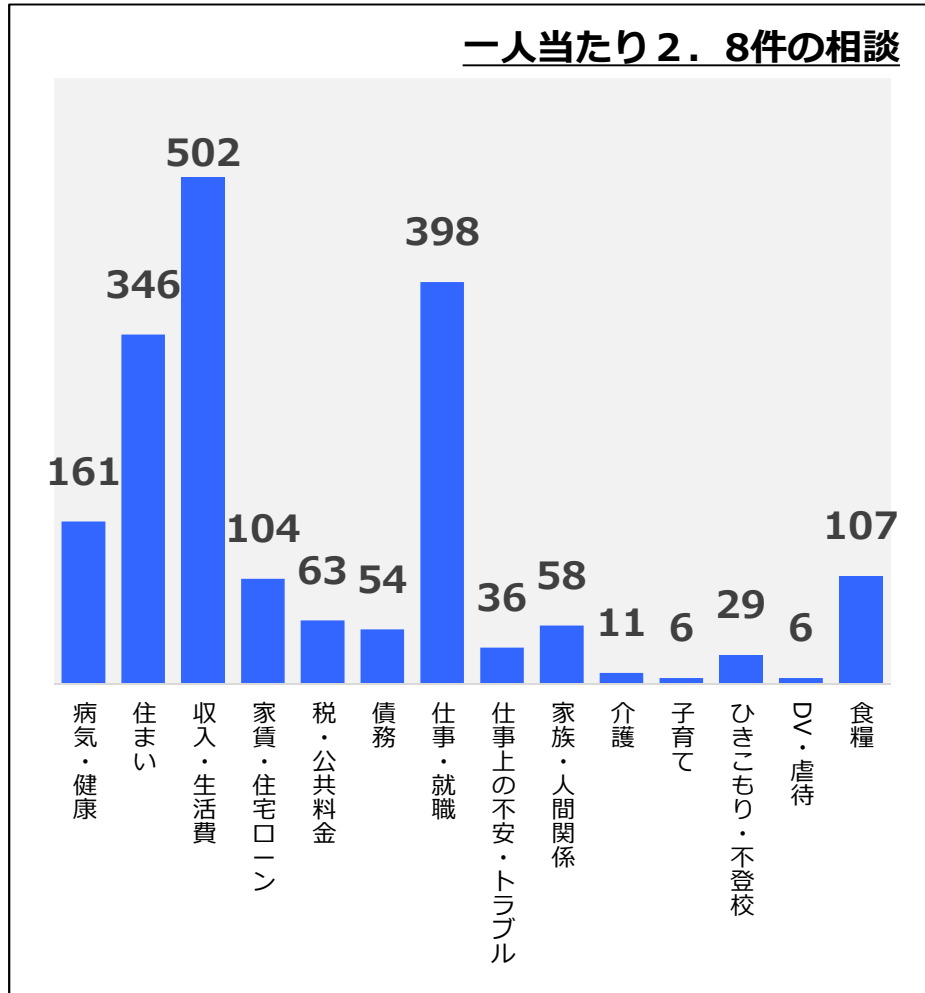
※2 プラン作成件数 目安値達成率:新規相談件数/(10万人あたり12件/月)

※3 就労支援対象者数 目安値達成率:新規相談件数/(10万人あたり7件/月)

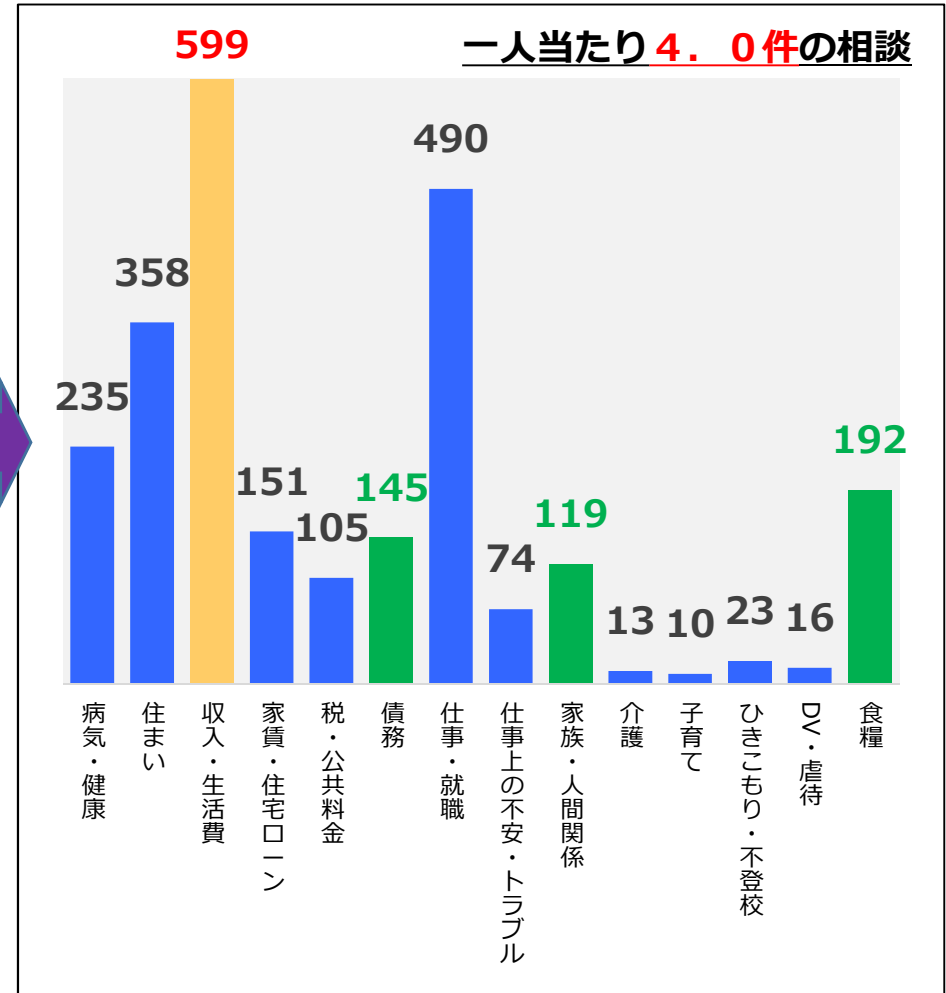
- 新規相談者数 (1位/23区)、支援プラン決定数 (2位/23区)、就労支援数 (2位/23区)
家計相談支援事業 (1位/23区)、就労準備支援事業 (2位/23区) 【厚労省発表数値】
- 新規相談者数の対目標値が23区中1位となった。引き続き、地域との連携を強化し、制度周知の徹底を図る。

相談内容

● H28 相談内容(対象674人、複数回答)



● H29 相談内容(対象648人、複数回答)



- 収入・生活費の相談が599人（91.0%）、仕事・就職の相談が490人（75.6%）、住まいの相談が358人（55.2%）となっている。この順は平成27年度以降変わらない。
- 相談の中でも債務（268%）、家族・人間関係（205%）、仕事上の不安・トラブル（205%）食糧（179%）の相談が特に増加傾向にある。

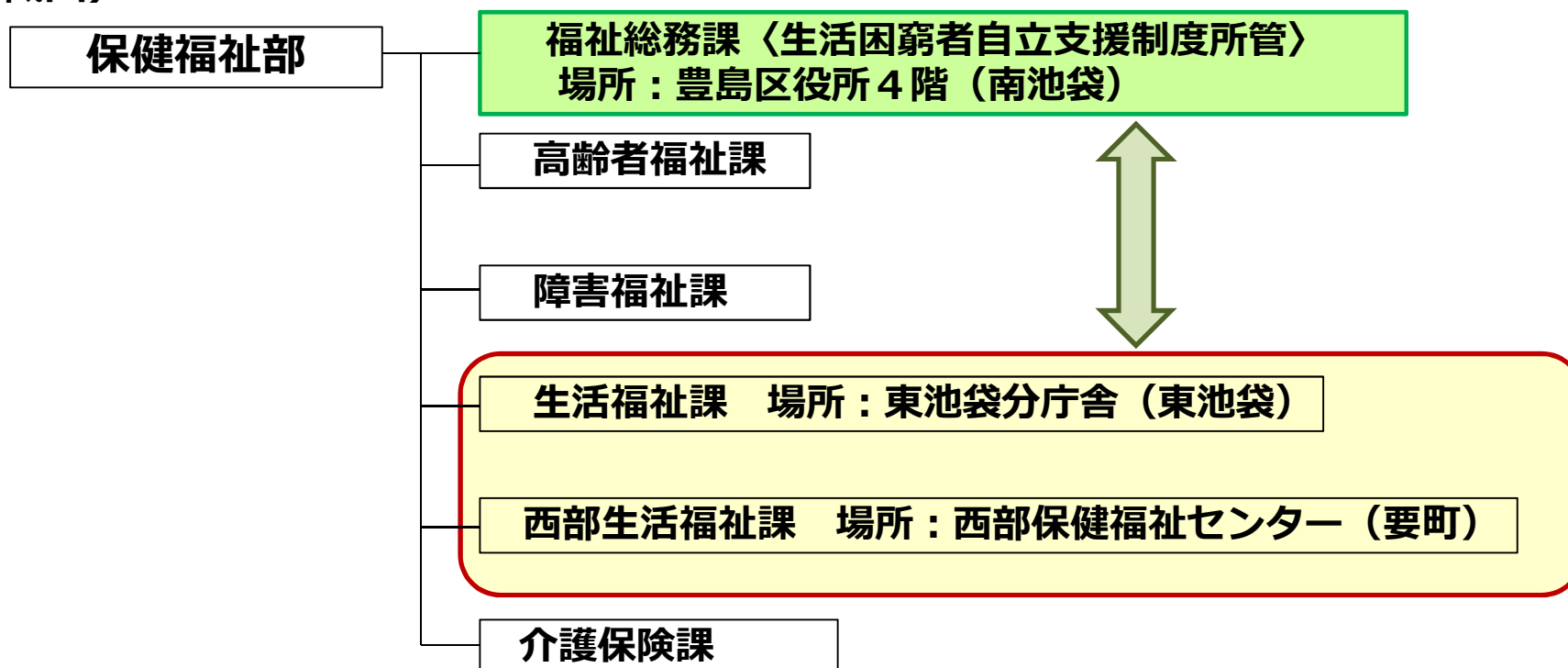
豊島区の支援の特徴(強み①)

① 生活困窮者自立支援制度と生活保護制度の所管を明確に分離

(理由)

- 法施行に先んじて平成26年度からモデル事業を実施し、相談者のニーズを把握したところ、「生活保護制度」の申請を拒否する方が予想以上に多かった。
- 窓口を明確に分けることで、“気軽に相談できる窓口”を目指した。
- 生活保護受給者と生活困窮者の状態・阻害要因が異なる中で、分野ごとに専門的できめ細かい、“一体的な寄り添い支援体制”を構築した。

(組織図)



豊島区の支援の特徴(強み②)

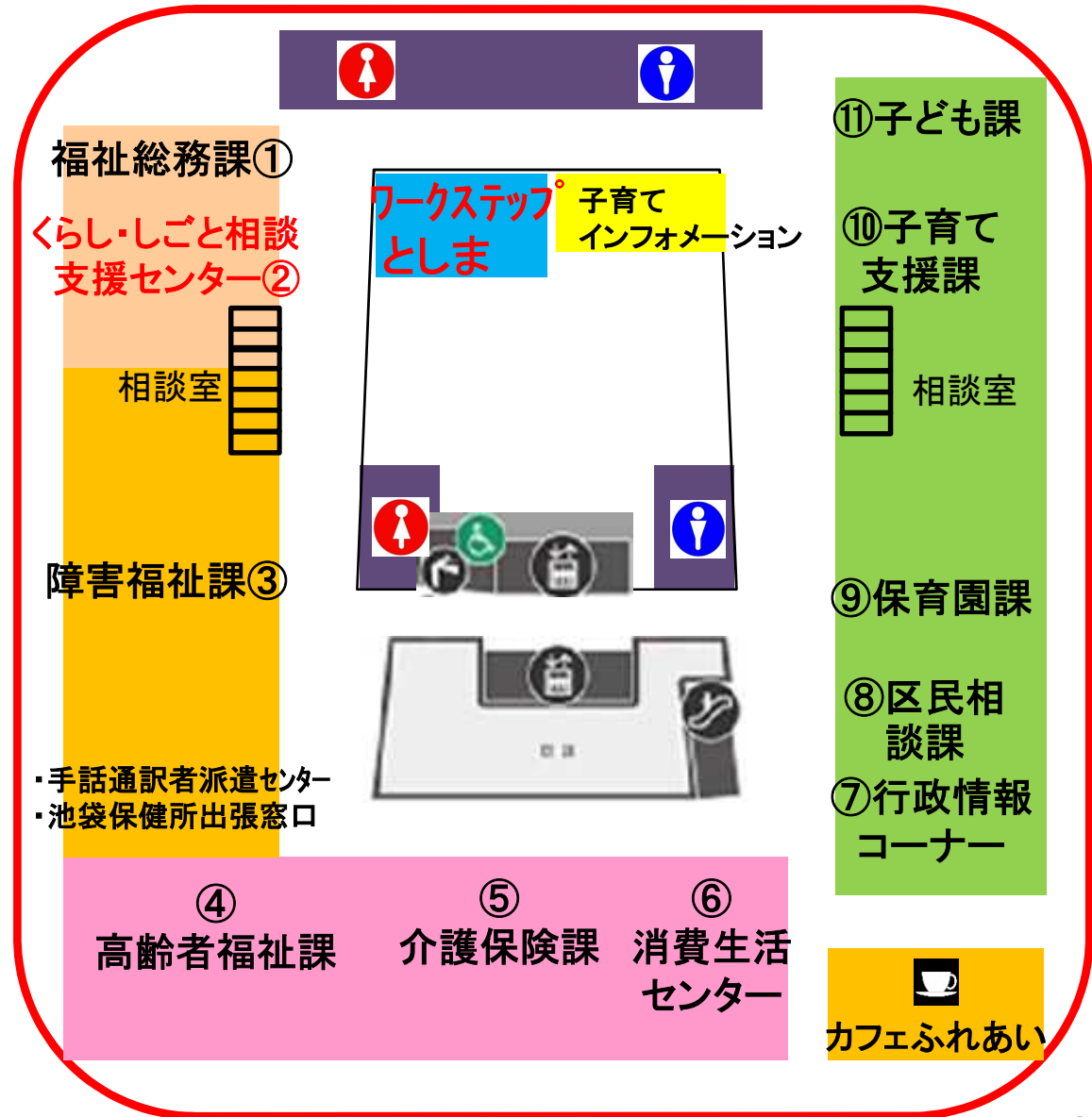
② 4階福祉総合フロアへの関連部署の集約配置

(特徴)

○福祉全般の相談にワンストップで対応するため、区役所4階に**関連部署を集約配置**し、相談者の利便性を高めた。

○関連部署を集約した結果、どこに問い合わせればよいかわからないが“役所の4階に行ってみよう”との**動機付け**に結びつき、多くの相談者が来庁している。

- 暮らし・しごと相談支援センター



豊島区の支援の特徴(強み③)

③ すべての任意事業も含めセンター内で一体的に支援

豊島区暮らし・しごと相談支援センター

(利用者に応じて一体的な支援を実施)

ワークステップとしま

(ハローワーク池袋の附属施設)

- 自立相談窓口等から支援要請があった生活困窮者等に対し、求人情報の提供、公的職業訓練の受講あっせん、応募書類の添削、面接対策、職業相談・紹介等を実施



自立相談支援事業(相談支援・就労支援)

(社会福祉協議会・人材派遣会社)

- 相談支援員が困りごとを整理したうえで、それぞれの方にあった支援プランを作成
- 他の関係機関などと連携し、課題解決に向けた支援を実施
- 仕事さがしや、就労の支援を実施

相談内容に応じて、下記事業と組み合わせる支援

就労準備支援事業

(特定非営利活動法人)

- 「離職期間が長期にわたる」などの理由で早期の就労が困難な方に対して、相談、セミナー、職業体験などを通じて自立に向けた支援を実施

家計相談支援事業

(社会福祉協議会)

- 家計収支見直しや債務整理のアドバイス(弁護士ネットワーク利用等)、貸付制度の紹介などを通して、暮らしの再建に向けた支援を実施

住居確保給付金

(区等)

- 離職により家賃の支払いにお困りの方に対し、就職に向けた活動を行うことを条件に、一定期間の家賃相当額(上限あり)を支給

子どもの支援事業

(社会福祉協議会)

- 子どものいる世帯に対し、生活面のアドバイス、活用できる制度や事業、地域の学習支援活動の紹介などを実施

自立相談支援機関とハローワークによる**同一フロアによる一体的支援**

「ワークステップとしま」における就職支援

生活保護、児童扶養手当等受給者の方々の経済的自立に向けた就労支援をするため、豊島区とハローワークとの一体的実施事業として平成26年10月8日より豊島区役所の庁舎内において業務を開始。

ハローワークの全国ネットを活用した求人情報の提供、公的職業訓練の受講あっせん、応募書類の添削、面接対策、職業相談・紹介等の支援を行います。

ハローワーク池袋

「ワークステップとしま」相談窓口

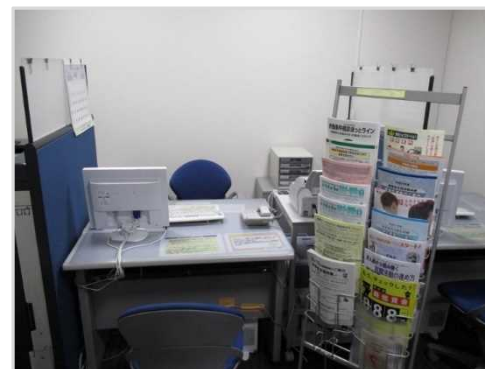
就労支援ナビゲーターによる予約担当制の個別支援の実施（原則6か月以内）

- 求人情報の提供
- 公的職業訓練の受講あっせん
- 応募書類の添削
- 面接対策の実施
- 職業相談・紹介 等

就職

- 就職後のフォローアップ

● ワークステップとしま



豊島区の支援の特徴(強み④)

④ すべての関係者を集めた各種会議体を定期的に実施

- 相談者の支援プランを決定し、関係者の責任の所在を明確にするため、関係者が集まる会議体を定期的に開催。
- 主任会議では区を含め本センターの事業者（主任）が集まり、**効果的な一体的支援体制**について協議し、課題把握と解決策の検討を行っている。

会議体	開催頻度	参加者	目的
支援調整会議	定例月2回+随時	<ul style="list-style-type: none"> ・豊島区福祉総務課 ・本センター受託事業者 ・ハローワーク池袋 ・自立支援センター豊島寮 ・庁内関係課 ・関係事業者 	相談者の支援プランを決定するため、関係者が集まり、意見交換と責任の所在を明確にする
主任会議 (業務報告検討会議)	週1回	<ul style="list-style-type: none"> ・豊島区福祉総務課 ・本センター受託事業者 	事業者との連携を強化するため、本センターの課題の共有と個別ケースの進捗状況等を精査する
就労 ミーティング	週1回	<ul style="list-style-type: none"> ・ハローワーク池袋 ・豊島区民社会福祉協議会 ・就労準備受託事業者 	ワークステップとしまへつないでいる相談者を中心に支援方針及び進捗状況の確認を行う
個別 ミーティング	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・本センター受託事業者 ・庁内関係課 ・関係事業者 	緊急性が高い相談者が発生した際、情報共有、支援方針、責任の所在の明確化を行う

● 支援調整会議



● 個別ミーティング



【豊島区の強みのまとめ】

- 複合的な課題をもつ相談者に対し、**分野ごとに専門的できめ細かい“一体的な寄り添い支援体制”を構築した。**
- 区役所4階に**関連部署を集約配置**したことにより、複合的な課題をもつ相談者に対しワンストップで対応できるようになり、**相談者の利便性を高めた。**
- 自立相談支援事業、就労準備支援事業、家計相談支援事業の**各分野の専門家が参画した協議**により、課題解決に向けて**多角的な視点**から相談者の状態を分析し、**効果的な支援を継続的に実施**できる体制としている。

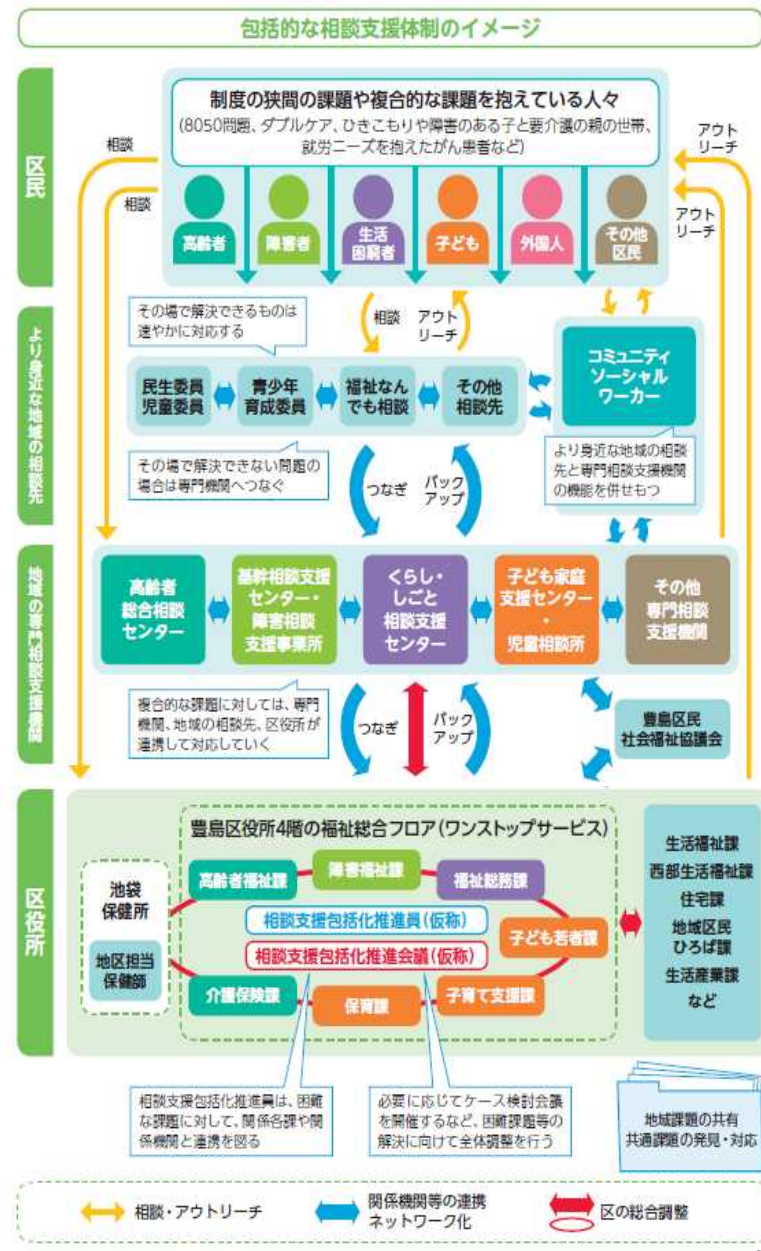
地域保健福祉計画（H30年度～H35年度）への反映

包括的な相談支援体制の確立に向けた分野横断・連携の強化

- 区の関係各課の連携強化に向け、組織再編を含めた検討を行い、豊島区役所4階「福祉総合フロア」におけるワンストップ相談支援体制を確立します。
- 既存の組織で対応が困難な制度の狭間の課題や複合的な課題を抱える相談者等に対する関係各課、関係機関によるチームアプローチをコーディネートするため、福祉総合フロアに「相談支援包括化推進員(仮称)」を配置します。
- 相談支援包括化推進員(仮称)は、単独の組織では対応が困難な複雑・複合的な課題に対して、関係各課や関係機関と連携を図りながら、必要に応じてケース検討会議等を開催するなど、課題解決に向けた全体調整を行います。
- 既存の会議体を再編して庁内に「相談支援包括化推進会議(仮称)」を設置し、関係各課との連携強化、包括的相談支援体制の推進を図ります。



■ 豊島区の地域特性にあった、豊島区ならではの地域共生社会を実現するための方向性を示した。



【 一体的支援による事例 】

(必須事業) 自立相談支援事業

(任意事業) 家計相談支援事業 + 就労準備支援事業

自立相談支援事業(相談支援・就労支援)

(社会福祉協議会・人材派遣会社)

- ・ 相談支援員が困りごとを整理したうえで、それぞれの方にあった支援プランを作成
- ・ 他の関係機関などと連携し、課題解決に向けた支援を実施
- ・ 仕事さがしや、就労の支援を実施

就労準備支援事業

(特定非営利活動法人)

「離職期間が長期にわたる」などの理由で早期の就労が困難な方に対して、相談、セミナー、職業体験などを通じて自立に向けた支援を実施

家計相談支援事業

(社会福祉協議会)

家計収支見直しや債務整理のアドバイス(弁護士ネットワーク利用等)、貸付制度の紹介などを通して、くらしの再建に向けた支援を実施

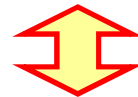


生きづらさを抱えたニート(若年無業者) 20代男性のケース

相談者の状況

- ・母と相談者の2人で来所。母曰く「安倍総理大臣の答弁を聞き、うちの子をなんとかしてくれる窓口ができたことを知り来所した。」とのこと。
- ・通信制高校に進学するが、その進学を父が反対し5年間引きこもり。その後大学に進学し、1年留年するも卒業できた。学芸員資格を取得している。
- ・卒業後は、短期アルバイトの経験のみで、サポステ等の支援を受けたが就職には至らなかった。現在は無職である。
- ・他県出身で豊島区内にある叔母宅に居候。よって家賃は発生していない。生活費は母から月35,000程度もらっている。
- ・コミュニケーションが苦手と訴える。

⇒ **主訴(母) : なんとか働くようになってほしい。**



支援員からみた課題感

- 言葉が出ず挨拶もままならず場面緘黙もある。極度の緊張(大量の汗)がある。
- 文字を読む際の素振りから視力が相当悪い可能性がある。
- 重度のアトピー性皮膚炎であるが、医療機関に極度の苦手意識があり受診していない。
- このままだと将来は生活保護を受給するしか策がない状態になる。

⇒ **生きづらさの要因を把握し、医療機関への受診等を含め将来の可能性を見い出す。**

支援方針

自立相談支援事業(相談支援・就労支援)

- 母から幼少期からの生き立ちをヒアリングし、プラン策定の材料を得る。
- 支援後は、各支援の調整役となり、全体をコーディネートした。
- 家計相談支援の過程で、母と生活費について交渉した。
- 定期的に支援評価を行い、再プランを策定した。

相談者

・大学卒業のプライド
=障がいの受容なし
⇒就労支援のみを支援希望

一体的な支援
⇒変化が起きる!

就労準備支援事業

- 安心して失敗できる場所・環境の提供
⇒パン工場や芸術劇場清掃等の体験就労支援
- 地域参加支援の実施
⇒人と関わる場を提供し、自分の生きづらさを認識
- 障害福祉サービスの利用支援
(就労移行支援事業所の選定援助)
- 就労開始に向けた病院同行・栄養指導

家計相談支援事業

- 収支状態を見える化し、現状を把握
⇒自分でエクセルの家計表を毎月作成
- 消費を気にしすぎる点があり、栄養不足の状況を把握
⇒1か月のお金の動きを把握することで、消費しても良い現状を理解
- スーツ、メガネ購入のための支出管理を実施
⇒そのためにはいくらの収入が必要か検討

就労準備支援事業の支援方針

特徴

特定の通所場所が無く、決め打ちの時間割も無い。そのため、本人の状態像に応じた多様で柔軟な支援メニューをオーダーメイド出来る。

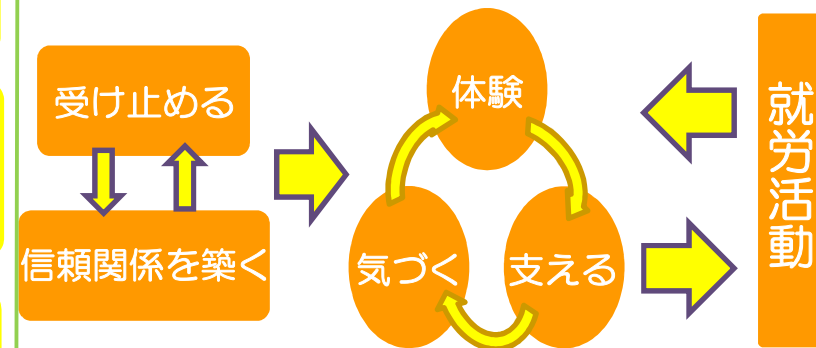
方針

“勇気付け” をすることで、自信回復・自己肯定感・自己有用感を醸成していく。

手法

“ワクワク感” “責任感” “連帯感” “短期間” の4つの装置を各プログラムの中にプロデュースすることで、自発的な好奇心・創意工夫・コミュニケーション・集中力を誘発する。

支援サイクル



相談者に障がいの疑いが出てきた場合、本人に「あなたには障がいがあるかもしれない」と告知をする場面があります。この一言を口にするためには、時間と工数を掛けて信頼関係を構築して行くしか方法はありません。

相談者の状態像の複雑さと多様さに対応するために、面談室での過程の繰り返しに行ってきました。また、人馴れしていない相談者も急激に増え、エンカウンター的な体験型のプログラムが立てづらく、よりきめ細やかに一人一人に応じたオーダーメイド支援が必要とされてきました。一方で、時間・人的な面には制限もあり、限られた資源の中で最良のパフォーマンスを発揮していくことが、今後の最大のテーマとなります。

就労準備支援・地域参加について

学びを体得するには、興味や必要性が重要になります。そのため、ここでもオーダーメイドは大切な要素となっており、面談の中で出た需要をいかに拡大し、複数の参加者で共有できるのかが鍵となります。

常に複数のアイデア持ち合わせることで、適切なタイミングで開催をしていくことが運営のポイントです。

声出し講座



コミュニケーションを苦手にする気落ちを様々な視点から克服するため、音楽室を借りて声出し講座を開催しました。台本を用意し、腹から声を出すことで、声出しそのものの苦手意識を払拭できました。

体験就労



単に清掃作業ではなく、場所を劇場にすることでそこにワクワク感をもたせ、単なる就労以外の要素も加えます。また、地図が読めないという思いから、ポスティング業務も体験しました。

にゅ〜盆踊り



にゅ〜盆踊りでは、当日の振り付けのお手本と、人の輪を作る誘導係として活躍をする「しゃー隊」という130人からなる運営ボランティアに挑戦をしました。しゃー隊は豊島区内で7地域に分かれ振り付けの練習をします。私たちは巣鴨しゃー隊に参加をし、当日は5,000人の人出を仕切りました。

ふくし健康まつり



ふくし健康祭りに参加をさせて頂き、テントの装飾準備から当日の店番、品物の補給、呼び込みまで、それぞれの参加者に役割＝責任を持ってもらい、自発的に創意工夫しながら役割を遂行しました。今年度はあいにくの雨模様でしたが、参加をした皆さんは最後まで役割を果たすことができました。

家計相談支援事業

収入		支出			
費目	現在の金額【1】	収入に対する割合	理想の金額【2】	差額【1】-【2】	
基本生活	家賃	円	28%	円	円
	飲食費(①)	円	18%	円	円
	電気代	円		円	円
	ガス代	円	6%	円	円
	水道代	円		円	円
	被服・理美容	円	3%	円	円
	日用品・消耗品費	円	3%	円	円
通信・車	電話・携帯・ネット	円	6%	円	円
娯楽	新聞・本・雑誌	円	4%	円	円
	娯楽費用	円		円	円
その他①	酒代/酒飲食交際費(②)	円	5%	円	円
	たばこ代	円		円	円
保険	生命保険料	円	4%	円	円
その他②		円		円	円
		円	6%	円	円
		円		円	円
		円		円	円
		円		円	円
	家へ	円	0%	円	円
	貯蓄	円	17%	円	円
当月支出合計		円	100%	円	円
エンゲル係数 飲食費支出(①+②)÷総支出			%	平均:22.3%	

家計相談支援事業は、相談者と支援員との信頼関係があることをベースに、家計表から見える“消費の癖”を本人に気づいてもらうことが目的です。

この相談者は、親からの生活費の仕送りに対し、必要以上に消費を制限してしまう“癖”が家計表から見い出され、「もっと食費を増やして良いんだ」という気づきを与えることができました。



家計からの逆算により、いくら稼げば生活が出来るのかを客観的に算出し、その金額から見い出される職種も選択肢の1つとなり、将来の可能性が広がった。

支援結果

- 療育手帳を取得し生きづらさの克服と就労支援事業所を経て、現在は本区でチャレンジ雇用支援事業にて就労を開始した。引き続き、1年後の正規職採用を目指し支援する。
 - 障がいの受容により医療機関へも定期的に診察している。また、皮膚炎の治療も開始し、現在は見た目にはほとんど問題ない状態になった。
 - 人との関わりも増え、コミュニケーション能力も上がったことで、趣味をもつことができた。生活の質が向上した。
 - 両親も現状を喜び、親子関係の改善も見られた。家族の中で立ち位置を確立した。
- = 支援回数:97回 関係機関協議会数:39回(一旦、支援終結)

【豊島区の強みのまとめ】

- 複合的な課題をもつ相談者に対し、**分野ごとに専門的できめ細かい“一体的な寄り添い支援体制”を構築した。**
- 区役所4階に**関連部署を集約配置**したことにより、複合的な課題をもつ相談者に対しワンストップで対応できるようになり、**相談者の利便性を高めた。**
- 自立相談支援事業、就労準備支援事業、家計相談支援事業の**各分野の専門家が参画した協議**により、課題解決に向けて**多角的な視点**から相談者の状態を分析し、**効果的な支援を継続的に実施**できる体制としている。