

## 《振り返り》これまでの検討の流れと今後の予定

あいりん地域 まちづくり会議  R2.3.23	あいりん地域 まちづくり会議  R2.10.14	福利・にぎわい 検討会議  R3.10.20	就労福祉健康 専門部会  R4.11.21	ワンストップ 相談窓口等 検討にかかる ワーキンググループ R5.3～R6.11 (第1回～第8回)	就労福祉 専門部会  R6.12.19	労働施設検討会議 福利・にぎわい 検討会議  R7.2頃予定	あいりん地域 まちづくり会議  R7.3予定
<ul style="list-style-type: none"> <li>●ワンストップ相談窓口に関して次のとおり地域意見があったことを確認した</li> <li>・住民の福利における、ワンストップ相談窓口</li> <li>・労働における、ワンストップ相談窓口</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各テーマにある「ワンストップ」のキーワードとしては共通の言葉では出ているが、各々お持ちのイメージが、多様であるため、ワンストップの議論を深める場を作ることを今後検討することとした</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●住民の福利におけるワンストップ相談窓口については、就労福祉健康専門部会において検討を進めることを確認した</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●専門的見地から検討を行うため、<b>ワーキンググループを設置</b>することとした</li> <li>●ワーキンググループには、<b>各分野の実務担当者</b>の出席を求めることとした</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ワーキンググループを立ち上げ、支援を求める方の具体的なイメージについて、必要とする（求められる）相談窓口・機能等の検討をおこなった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ワーキングの検討結果を報告                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・検討結果にもとづいたワンストップ相談窓口等のイメージ案を事務局より提示</li> </ul> </li> <li>●ワーキンググループ案を元にした検討を行い、ワンストップ相談窓口等のイメージを確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●それぞれの検討会議で、就労福祉専門部会において確認されたワンストップ相談窓口等のイメージの報告を受ける</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●就労福祉専門部会において確認されたワンストップ相談窓口等のイメージの報告を受ける</li> </ul>

## 《経過報告》ワーキンググループの設置目的

### ○ 目的

- ・ あいりん総合センター跡地等において、国・府が有する「就業支援機能」、大阪市が有する「福祉支援機能」を活用して「ワンストップ相談窓口」を設置することが求められており、この内容を具体的・専門的な見地から検討し、「ワンストップ相談窓口」を設置する目的に則した効率的・効果的な運用に資する案を策定していくために、ワーキンググループを開催する。
- ・ また、このような国・府・市による「就労と困窮者支援等のワンストップ相談窓口」に加えて、「各種福祉支援等にかかる新たな福祉相談窓口」も、このワーキンググループで検討する。

### ○ その他

- ・ このワークショップで得られた内容は、「エリアマネジメント協議会就労福祉・健康専門部会」へと報告する。
- ・ 各窓口の議論については、「近隣施設との連携・集約化」に関する議論も踏まえて実施していく。

## 《経過報告》ワーキンググループによる議論の経過

### ▶ 参加者より具体的な来訪者イメージを募り、事例ごとの検討を実施

日雇い労働者、ホームレス・困窮者、障がい者、刑余者、薬物依存、就職困難、ひきこもり、DV、高齢者、困難を抱えた女性、外国人、性的マイノリティなど  
28事例を中心に検討

※集約した具体的事例全52事例のうち、専門窓口で受け止める内容や専門窓口へ引継いだ先での支援内容にかかる24事例については、一旦は窓口で受け止める前提としたうえで、28事例を中心に議論をおこなった。

### ➡ 議論において提起された意見を元に、対象者に必要な対応・支援もしくは仕組みを整理（資料3参照）

- ・ 28事例のうち26事例について、就労と困窮者支援が問題解決の糸口になりうる = 南側窓口での支援になじむものとして整理。
- ・ 2事例についてはあいりんランチでの支援になじむものとして整理。

### ➡ さらに、ワンストップ相談窓口等（※）として必要とする機能を整理（資料4-1、2参照）

#### ワンストップ相談窓口等として必要とする機能

- ・ 40項目にとりまとめ

※ワンストップ相談窓口等：「就労・福祉のワンストップ相談窓口」及び「あいりん地域の特性に合わせた相談支援窓口」

## 《経過報告》ワーキンググループから就労福祉専門部会への報告

### ○ 必要とする（求められる）相談窓口・機能等について

#### ① 課題に応じて必要な機能に連携をおこなう

- ・ 常に新規相談者が来訪する窓口という性格上、ある程度の対応以降は連携先に繋ぎ、新規の方への対応をする必要がある。
- ・ そのため、目的とする機能が他所にある、より専門的な機能をもつ主体が他にある、長期間の対応が必要な事項は相談窓口での解決ではなく、適切な主体にリファーすることでの解決をめざす。
- ・ 相談窓口の対応としては、対応方向や連携先を見極めるための丁寧な聞き取り・相談や、連携先との調整、必要に応じて連携先への同行をおこなうなどを想定。

## 《経過報告》ワーキンググループから就労福祉専門部会への報告

### ○ 必要とする（求められる）相談窓口・機能等について

#### ②相談窓口の設置

- ・ 具体的来訪者イメージとして提起された事例の大半（28事例中26事例）は就労と困窮者支援が問題解決の糸口になりうる
  - 南側施設 = 新労働施設における支援になじむものと考えられる
- ・ 2事例についてはあいりんランチでの相談になじむもの
  - 北側施設に居場所機能などを求める提案あり

#### ③組織としての取組み・体制の構築

- ・ 相談員間の情報共有や地域の支援主体等を含めた連携が可能となるようなネットワーク構築を想定
  - （仮称）あいりんサポートネットワーク

#### ④窓口の設計に関する事柄

- ・ 来訪者の訪れやすさや窓口担当者等の安全に配慮した設計

## 相談者



- ・仕事を求めてあいらん地域に来たが仕事に就くことができない
- ・地域での生活にあたりなんらかの困難を抱えている

生活に困って相談

他の課題を抱えている場合もある

- ・病気
- ・障がい
- ・薬物依存
- ・ひきこもり
- ・外国人
- ・困窮した女性
- ・DV など

## ワンストップ相談窓口



窓口で丁寧に状況を聞き取り、課題を見極める

それぞれの課題について、解決に向けて必要なことを確認する

困窮者の支援相談

課題の解決に必要な機能を有する支援主体に連携する

再相談  
フィードバック

## さまざまな支援主体

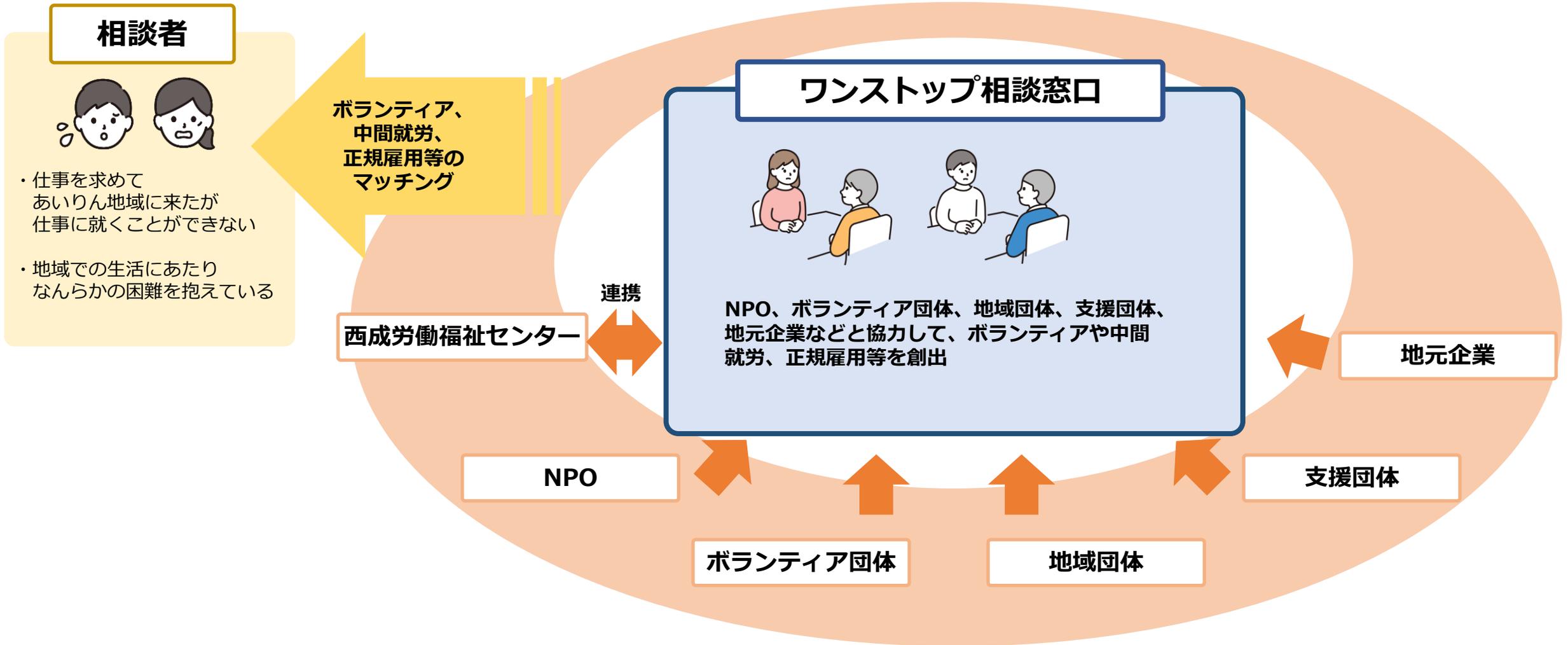
- ・西成労働福祉センター
- ・あいらん労働公共職業安定所
- ・大阪ホームレス就業支援センター
- ・地域の支援主体
- ・医療機関
- ・はぎさぼーと
- ・ケアセンター
- ・あいらんランチ
- ・西成区役所
- ・市役所各所属 など

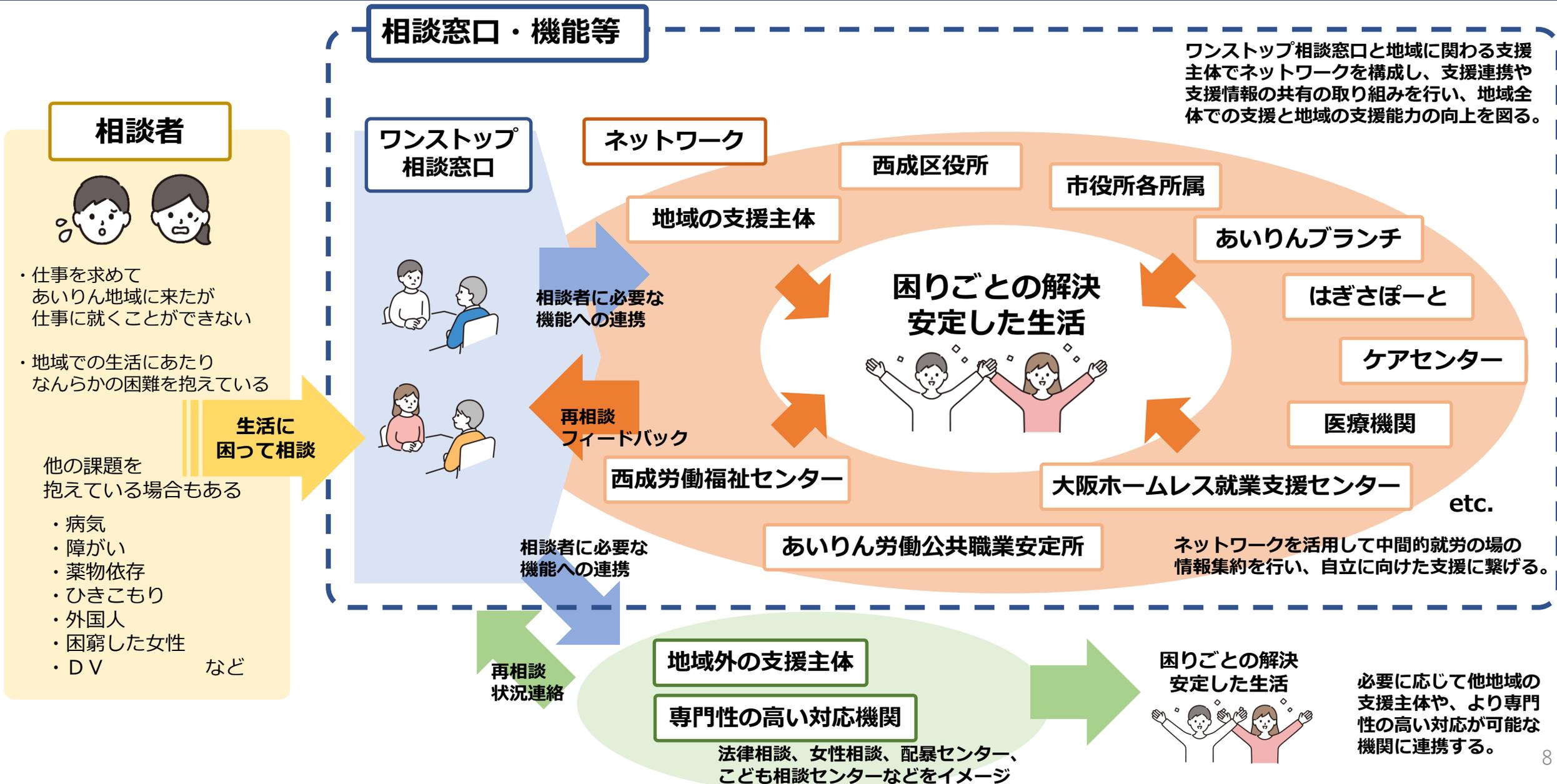
相談者に対して必要な支援を実施する



支援を受けながらそれぞれの課題の解決をめざす

緊密な連携、フィードバックが図れるよう、ネットワークを形成する





## 《経過報告》ワーキンググループから就労福祉専門部会への報告

### ○ワーキンググループからの意見（詳細は意見のポイント整理（資料5）をご覧ください）

#### ▶ 相談窓口の機能・役割に関する追加的意見

- ・アウトリーチ、同行支援、相談員へのケア・育成、窓口の設計に関する意見など

#### ▶ 居場所機能を求める意見

#### ▶ 北側施設における機能の分担について

- ・南側施設のワンストップ相談窓口とは別に居場所機能を北側施設に配置し、幅広い受け止めを求める意見

#### ▶ 相談窓口を南側施設へ集約することに対する懸念

#### ▶ 南側施設への提案

- ・南側施設に生活保護の窓口、結核健診の機能（分館の機能）の配置を求める提案

#### ▶ 北側施設への提案

- ・北側施設に隣保事業（相談機能）の配置を求める提案

## 《経過報告》ワーキンググループから就労福祉専門部会への報告

### ○ワーキンググループからの意見（詳細は意見のポイント整理（資料5）をご覧ください）

#### ▶ 相談窓口と地域との連携について

- ・ 窓口と地域の団体が連携して対応を考える場や、窓口の人員と地域の支援者がともに技術や知識の向上を図ることができる場を求める意見など

#### ▶ 他都市での居場所機能事例の紹介

- ・ 尼崎にある子育て支援の例、名古屋にあるソーシャルカフェの例

#### ▶ その他の意見

- ・ 対象者を医療機関に連携する際に配慮すべき事項など

## 《報告》今後の取り扱いについて（労働施設、福利・にぎわい検討会議への申し送り）

### ▶ 南側施設：ワンストップ相談窓口などについて

→ 労働施設検討会議で詳細の検討を進める（労働施設検討会議に申し送り）

- ・相談窓口の内容（就労と困窮者支援）
- ・福祉的支援機能（生活保護相談窓口・結核健診機能の配置可否） など

### ▶ 北側施設：居場所機能などについて

→ 福利・にぎわい検討会議で詳細の検討を進める（福利・にぎわい検討会議に申し送り）

- ・居場所機能（ゆるやかな関わり）などの内容
- ・配置場所 など

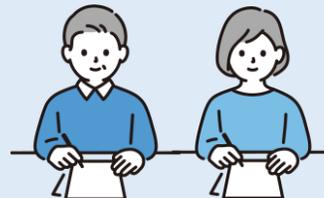
## 困りごとが 明確な人

具体的に困っている事柄  
がある・困りごとを認識  
している方



## 南側施設

- ・ワンストップ相談窓口
- ・西成労働福祉センター
- ・あいりん労働公共職業安定所
- ・大阪ホームレス就業支援センター
- ・生活保護相談窓口
- ・結核健診機能



## 北側施設

- ゆるやかな関わりの中で関係性を構築する
- ・居場所機能
  - ・こどもの居場所・子育て支援機能
  - ・実演の場・地域の歴史の伝承など
  - ・多目的ホール
  - ・図書施設



南側施設と北側施設のトータルで  
幅広いニーズに対応する

## 困りごとを 自覚していない人

具体的に困っている事柄  
がない・困りごとを認識  
していない方

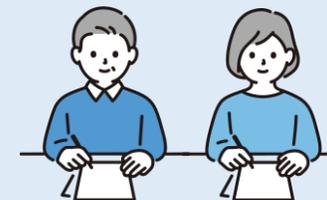


- ・関わりの中で、隠れていた困難や  
ニーズが見つかった場合、南側の  
相談窓口等に連携する
- ・ワンストップ相談窓口にとっての  
アウトリーチ機能的な役割

## ワンストップ相談窓口：南側施設

**グッジョブセンターおきなわ（沖縄県那覇市）** <https://www.gjcenter.jp/>

グッジョブセンターおきなわは、生活に関する不安やお困りごと、仕事探しに関するお悩みについて相談できます。センター内には、求人情報があるハローワークや、お仕事探しのサポート窓口、生活相談窓口、労働相談窓口、事業主向け助成金相談窓口などがあり、ワンストップで相談・支援を行います。ご相談内容に適した窓口・専門機関へのご案内や、情報提供を行います。



## 居場所機能：北側施設

**あまがさき・ひと咲きプラザ（兵庫県尼崎市）** <https://www.city.amagasaki.hyogo.jp/kosodate-kyoiku/afterschool/1016894/index.html>

子どもから大人まですべての市民が生涯にわたって、学び、育つことのできる総合拠点。市民の学びや育ちに関する総合拠点として、多様な組織や機関が集まり、連携しながら機能している場所。プラザ内のユース交流センターでは、ネット完備のオープンラウンジや180人収容可能なホール、バンド練習に適した音楽スタジオ、イベント会場にも利用できる多目的室、図書コーナーや自習室など、様々な活動をサポートする環境を整えている。子どもの育ち支援センター「いくしあ」は子どもや子育てに関して課題や困難を抱える子どもたちと子育て家庭に寄り添い、様々な関係機関が連携しながら、切れ目なく継続的に支援を行っている。

