

「ワンストップ相談窓口」等の具体的来訪者イメージ（取りまとめ案）

資料3

No.	①主体（どんな人が）	仮分類	インテーク窓口例	②規模（何人くらい/日・月）	③相談内容	③－1 短期的内容（数日～1か月程度）	③－2 長期的内容（1か月以上）	事務局による整理（案→WG内で確認）
1	失業中で所持金も少なく、野宿状態である	ホームレス・困窮者	・西成労働福祉センター ・生活困窮窓口	5人/日	①収入を得たい、②野宿はつらい、③体調も良くない。	①現金収入のある仕事（日雇など）の紹介 ②シェルター利用や緊急宿泊等の検討など ③医療相談や医療機関へつなぐ 緊急的な対応　一時的な生活支援や貸付金も必要	個人差はあるが一定の収入や住居が得られた後の“安定”に向けたメニューの案を相談対応の継続 必要に応じて生活保護（居宅）の申請や生活に向けた支援	現在の「あいりん型」相談の延長線上にある相談と思われる。
2	住むところがない、お金がない、食べ物がない、生活困窮者	ホームレス・困窮者	・生活困窮窓口		お金がなく、泊まれない、食べられない（緊急）	働ける人：日雇紹介、特掃登録、簡宿照会	利用者へのフォロー（定期的～完了まで） 安定雇用への対応	南側窓口のモデルケースのような事例である。
3	<越年相談①> 職住なくお金もなく、年が越せないの で仕事を紹介してほしい。 全国から、最後の所持金を用いてあい りんに来る。 ➡就労可能な年齢・健康状態の場合。	ホームレス・困窮者	・西成労働福祉センター ・生活困窮窓口	年末に8人くらい。		・緊急援護 ・飯場紹介（物品支給・就労交通費貸与） ・一般求人紹介（前貸可・保証人不要等協力事業主）※キャリアアカウンセリング実施の上 ・越年への誘導（年明けに再相談） ・サポーターハウス協議会への協力依頼（安定就労への就活の成功が見込まれる場合）	・飯場生活継続 ・飯場から戻り、安定就労に向けた再相談 ・生活保護を活用して就職活動、常用就職、生活保護脱却	南側窓口のモデルケースのような事例である。ただ、そもそも年末年始にどのような相談体制を取るのかについては、南側窓口の運営体制や越年対策のあり方とセットで検討が必要となる。
4	・様々な事情（借金・DV・浮気がばれた）により、とる物もとらずあえずあいりんに逃げてきた。 ・免許証、通帳、携帯電話等を置き去りにしてきたので再度入手したい（住民票は異動できない、家族には連絡取れない）。	ホームレス・困窮者	・西成労働福祉センター ・生活困窮窓口	月に4名。		・取得支援（取りに帰るための支援・再発行手続き支援） ・帰郷支援（家族等との調整） ・法律相談への誘導（大阪いちょうの会等） ・サポーターハウス協議会への協力依頼 ・区役所への誘導	・その後の展開による。 ・帰郷すれば終結。	将来的に就労による課題解決が見込めるのであれば、南側窓口における支援になじむ。
5	病院受診ができない人	ホームレス・困窮者	・西成労働福祉センター ・生活困窮窓口	80人程度/月	お金がないので治療したいが病院へ行くことができない	・無料低額診療事業実施病院を紹介 ・治療期間中の生活課題への対応→宿泊や食糧等の確保	状況に応じて生活保護申請や貸付制度の利用	応急処置等により就労に結びつくことが前提である。その可能性がなければ、区役所の生保等の相談へつなぐべきである。
6	お金がない、住まいがない、仕事がない	ホームレス・困窮者	・西成労働福祉センター ・生活困窮窓口	2～3人/日、60人前後/月	①働きたいが仕事をクビになって困っている、残金が少ない ②日雇い・土木以外の仕事がしたい ③体調を壊しており体を一定休めたい ④生活保護を再度受給したい	①寮付きの仕事の紹介 ②寮付きの仕事の紹介、生活保護の申請、受給者であれば就労支援 ③生活保護の申請、受診同行 ④生活保護の申請、他の可能性の模索（救護施設等）	①仕事の継続状況の確認、他の求人紹介、生活保護を受けながら求職活動 ②本人の選択に応じた就労支援 ③受診同行、短時間就労の検討等 ④生活保護受給時の課題の把握	南側窓口のモデルケースのような事例である。
7	住まいがない、仕事がない、所持金がない、DVや虐待から逃げている、精神疾患等があるが未治療で病識がない、軽度知的障がい等の人	ホームレス・困窮者	・西成労働福祉センター ・生活困窮窓口	新規相談50～100件/月（ネット相談含む）	・仕事を紹介してほしい ・住まいが欲しいが家賃滞納しており自身で契約ができない ・病気のため、仕事ができない、生活保護を利用したい	・緊急宿泊先（個室） ・相談にきた当日からでも現金収入を得られる仕事 ・食料支援 ・生活保護の決定が出るまでのお金、食料	・長期的に住む住居 ・長期的に働ける仕事 ・障がいや疾患などがある場合は病院受診や障がい判定を受ける ・資格取得（資格取得の間の生活費保障）	南側窓口のモデルケースのような事例である。
8	・アパートを出される、出された。 ・家（実家）を出される。 ・アパートを借りる資金がなし	ホームレス・困窮者	・生活困窮窓口	20～50	・仕事と家が欲しいと言うが普通に就労するのは難しいケース ・就労に困難が生じない人、建設も可というケース	・一時的な居所の確保、相談、就労体験 ・職業紹介	・職業訓練、資質の見極め	・応急処置等により就労に結びつくことが前提である。 ・稼働能力を有する生活保護受給者への支援であれば、広く「西成版サービスハブ構築・運営事業」で対応可能である。

No.	①主体（どんな人が）	仮分類	インテーク窓口例	②規模（何人くらい/日・月）	③相談内容	③－ 1 短期的内容（数日～1か月程度）	③－ 2 長期的内容（1か月以上）	事務局による整理（案→WG内で確認）
9	住むところがない、お金がない、食べ物がない、生活困窮者	ホームレス・困窮者	・生活困窮窓口		お金がなく、泊まらない、食べられない（緊急）	働けない：（高齢、ケガ、障がい者）サポート体制のある住居紹介、食料支援、生活保護申請	利用者へのフォロー（定期的～完了まで）	南側窓口に来訪するという流入層の特性に鑑みると、南側窓口における支援になじむ。
10	日雇いで生計を立てる労働者（実例）その日の求人（現金求人）に応募する労働者、30日以内の雇用契約で宿舎・飯場に入る労働者他 業種：建設業（建設・土木）、警備業、林業、清掃業、造船業、運輸業、特別清掃事業従事者、他	日雇い労働者	・西成労働福祉センター ・生活困窮窓口	・2021年あいりん労働公共職業安定所公表 日雇い労働保険被保険者手帳所持者 565名 ・2021年 センター公表 当日求職相談数 5810件/年 484件/月 約20件/日（日祝除く）		・緊急援護 （実例）三徳寮、シェルター、簡宿組合などの他機関に紹介・協力陽性、場合によっては簡宿の宿泊料金をセンターが負担。簡宿紹介時に非常食も支給。 ・飯場紹介（物品支給・就労交通費貸与） （実例）現場に必要な道具（ヘルメット、安全靴、作業着、長靴等状況に合わせて措置）や寮内で必要な寝間着などの物品支給し建設業などの仕事を紹介 ・一般求人紹介 （実例）住まいがすでに確保されていたので清掃業や警備業へ紹介 ・サポーターティブハウス協議会への協力依頼（安定就労への就活の成功が見込まれる場合）	・飯場生活継続 （例）飯場生活を継続しながら安定就労に向けた相談対応 ・飯場から戻り、安定就労に向けた再相談 （例）飯場で得た所持金を足掛かりに簡宿やアパートにて生活拠点確保。一体的総合窓口を担う職安の求人やNPOやセンターの持つ常用就職先を紹介 求職相談、履歴書添削、技能講習等の支援も受けることが出来る。 ・収入が不安定なシーズンは生活保護を活用して求職活動、常用就職、→生活保護脱却 （例）サポーターティブハウスやアパート、簡宿に居を構え、最低限保証された環境下で技能講習等でスキルアップし、一体的総合窓口を通して幅広い求人の情報収集を行う。	現在の「あいりん型」相談の延長線上にある相談と思われる。
11	刑余者 （実例）保護観察所や保護司から誘導を受けた人、刑期満了後行く先のない人、出所後に紹介されたグループホームなどの施設での生活に馴染めず出て来た人、反社会的な団体の構成員だった人、反社会的団体構成員だったが出所後昔馴染みから距離を取って生活したい人、逮捕歴があるため中々就職に結びつかない人、履歴書に受刑中の空白期間をどのように書けばいいかわからない人、薬物やアルコール依存症の人、無免許運転で摘発された人、他	刑余者	・西成労働福祉センター ・生活困窮窓口	・2019年 10月以降システムにて計上 5名/月1～2名 ・2020年 15件/月約1件 7名来所/2ヵ月1名 ・2021年 16件/月約1件 14名来所/月1名 ・2022年 27件/月約2件 22名来所/月1～2名 ・2023年 13件/月約4件 10名来所/月3～4名 ※正確な数ではなくあくまで最低数		・緊急援護 （実例）センター負担で三徳寮紹介、支援団体に協力要請、場合によっては簡宿の宿泊料金をセンターが負担 ・飯場紹介（物品支給・就労交通費貸与） （実例）安全靴やヘルメット、飯場で必要な寝間着等支給した上で登録事業所に紹介 ・刑余者受け入れが可能な事業所へ一般求人紹介 （実例）前貸し可能か交渉した上で寮付の介護事業所へ紹介 ・サポーターティブハウス協議会への協力依頼（安定就労への就活の成功が見込まれる場合） （実例）過去には安定就労が見込めない高齢の刑余者の受入れあり	・飯場生活継続 （例）飯場生活を継続しながら現場で必要とされる技能をセンターで取得 ・飯場から戻り、安定就労に向けた再相談 （例）飯場で得た所持金を足掛かりに簡宿にて生活拠点確保。早朝の現金求人で生活費を稼ぎ、経歴のブランクを埋めつつ一体的総合窓口を担う職安の求人やNPOやセンターの持つ常用就職先を紹介。求職相談、履歴書添削、技能講習等の支援も受けられる。 ・生活保護を活用して就職活動、常用就職→生活保護脱却 （例）サポーターティブハウスや女性用シェルター、アパートに居を構え、生活保護を受給しながら通院や技能講習等安定した生活の基礎作りをする。また、清掃や介護など短期間の仕事から始めて就労することに慣れていく。	相談内容が多岐にわたるが、就労による課題解決が見込めるのであれば、南側窓口における支援になじむ。
12	<刑余者①> 刑務所を満期出所後、頼る先がないのであいりんで日雇い生活しようとするが、仕事が見つからぬまま無一文になる。3日前から野宿しており、丸2日食事していない。 →就労可能な年齢・健康状態の場合。	刑余者	・西成労働福祉センター ・生活困窮窓口	月に1名 （No.29との合計）		・緊急援護 ・飯場紹介（物品支給・交通費貸与） ・一般求人紹介（前貸可・保証人不要等協力事業主） ※キャリアカウンセリング実施の上 ・サポーターティブハウス協議会への協力依頼（安定就労への就活の成功が見込まれる場合）	・飯場生活継続 ・飯場から戻り、安定就労に向けた再相談 ・生活保護を活用して就職活動、常用就職、生活保護脱却	南側窓口のモデルケースのような事例である。

「ワンストップ相談窓口」等の具体的来訪者イメージ（取りまとめ案）

資料 3

No.	①主体（どんな人が）	仮分類	インテーク窓口例	②規模（何人くらい/日・月）	③相談内容	③－ 1 短期的内容（数日～1か月程度）	③－ 2 長期的内容（1か月以上）	事務局による整理（案→WG内で確認）
13	＜刑余者②＞ 刑務所を満期出所後、頼る先がないのであいいりんで日雇い生活しようとするが、仕事が見つからぬまま無一文になる。3日前から野宿しており、丸2日食事していない。 ➡年齢・健康状態等の理由で、就労による当面の生活課題解決が難しい場合。	刑余者	・西成労働福祉センター ・生活困窮窓口	月に1名 （No.18との合計）		・緊急援助 ・サポーターハウス協議会への協力依頼 ・区役所への誘導	・入院、施設入所、居宅保護による生活	将来的に就労による課題解決が見込めるのであれば、南側窓口における支援になじむ。
14	＜刑余者③＞ 満期出所者で、頼る先がないのであいいりんで日雇い生活しようとするが、自力での就労生活が困難と保護観察所が考え、出所時にセンターに誘導するもの。 ➡対応は年齢・健康状態等により刑余者①②同様に分かれる。	刑余者	・西成労働福祉センター ・生活困窮窓口	月に1名。		No.12・No.13参照。 ただし、上記と異なり出所後速やかに来所するためいくらかの金銭を所持している。	No.12・No.13参照。	基本的には、No.12・No.13に準じる
15	刑余者	刑余者	・西成労働福祉センター ・生活困窮窓口	不明	・多くの刑余者が西成区に生活保護を求めてやってくる。不安と緊張の中、再犯しないと誓って出てくる。 ・再犯を防ぐには安定した住居と支援が必要であると考える。 ・彼らはいくばくかの現金を持っているが少額で少しの間食べることができぐらいの金銭を持っているに過ぎない。 ・すぐに住所の確保と生活保護申請が必要となる。	・泊まる所の確保・生活保護申請の同行・保護決定までの食事や生活に関する必要な備品などの支給が必要 ・生活保護につなぐ伴走支援も必要 ・住居の確保も必要となってくるが電話がないため住居の確保が難しい。 ・このあたりは居住支援の人たちに意見を聞きたい。	・まずは生活保護申請の後、就労ができるのか見極めが必要。（現状誰が見極めているのか疑問がある） ・ここでも薬物依存後遺症や発達障がいや疑う方が多い。 ・障がいの施策につなぐ伴走が必要であるが刑務所や保護司との連携が必要。 ・最近では刑務所での判定や手帳の申請をしてもらっていることが多いが、こぼれている方もいる。	・応急処置等により就労に結びつくことが前提である。 ・稼働能力を有する生活保護受給者への支援であれば、広く「西成版サービスハブ構築・運営事業」で対応可能である。
16	障がいをお持ちの方 （実例）労災被災者、脳梗塞等の後遺症、言語障がい、精神障がい（統合失調症、双極性障がい、躁鬱、他）、発達障がい、等。	障がい者	・障がい者基幹相談支援センター	登録時点で判明しているのは最低83名 （2008年から計上/年5～6人が新規計上時点で判明する）		・緊急援助 （実例）三徳寮などの他機関に紹介・協力要請、場合によっては簡宿の宿泊料金をセンターが負担 簡宿紹介時に非常食も支給 ・飯場紹介（物品支給・就労交通費貸与） （実例）現場に必要な道具や寮内で必要な寝間着などの物品支給し建設業などの仕事を紹介 ・一般求人紹介 （実例）住まいがすでに確保されていたので清掃業や警備業へ紹介 ・サポーターハウス協議会への協力依頼（安定就労への就活の成功が見込まれる場合） （実例）過去には労災被災者や車椅子の男性の受入れあり	・飯場生活継続 （例）飯場生活を継続しながら安定就労に向けた相談対応 ・飯場から戻り、安定就労に向けた再相談 （例）飯場で得た所持金を足掛かりに簡宿やアパートにて生活拠点確保。一体的総合窓口を担う職安の求人やNPOやセンターの持つ常用就職先を紹介 求職相談、履歴書添削、技能講習等の支援も受けることが出来る。 通院が必要な場合は診療依頼書により大阪社会医療センターにつなぐ。 ・生活保護を活用して就職活動、常用就職→生活保護脱却 （例）サポーターハウスやアパート、簡宿に居を構え、生活保護を受給しながら、通院し清掃や介護など短時間の仕事から始めて就労することに慣れていく。	相談内容が多岐にわたるが、就労による課題解決が見込めるのであれば、南側窓口における支援になじむ。

「ワンストップ相談窓口」等の具体的来訪者イメージ（取りまとめ案）

資料3

No.	①主体（どんな人が）	仮分類	インテーク窓口例	②規模（何人くらい/日・月）	③相談内容	③－1 短期的内容（数日～1か月程度）	③－2 長期的内容（1か月以上）	事務局による整理（案→WG内で確認）
17	・地元では雇用がないと言って、全国から来阪する知的・精神障がい者。 ・地元では施設入所もしくは居宅保護を受けているが黙って飛び出してきている。 ・ただちに就労による自立は困難。	障がい者	・障がい者基幹相談支援センター	1・5か月に1名		・緊急援護 ・帰郷支援 ・サポーターハウス協議会への協力依頼 ・区役所への誘導	・地域に居住することになった場合、入院、施設入所、居宅保護による生活	将来的に就労による課題解決が見込めるのであれば、南側窓口における支援になじむ。
18	一見障がいをお持ちとは思えない若年層の方	障がい者	・障がい者基幹相談支援センター	日にちで換算できないが必要性は高い	・ADHD・発達障がいの方で判定を受けていない若年層の障がいの人が多い ・家庭環境が複雑で頼る所がなく、仕事を転々としたり住む場所にも定着できず、支援が必要な場合が多い。 ・子供の頃に判定を受けられていない障がい者概ね、家がない状態で相談となることが多い	・泊まる所の確保・生活保護申請の同行・保護決定までの食事や生活に関する必要な備品などの支給が必要 ・障がいの有無の判断が必要。発達に問題があり、生活がうまくいかないケースが多い。一人では生きずらい。 ・通院の伴走支援も必要	・障がいの有無の判定、病院への通院の手伝い、就労をできるのか見極めが必要。（現状誰が就労指導について判別しているのか疑問がある） ・生活保護の就労指導についても不自信がある。	・生活保護を受けることが前提であれば、生活保護窓口での相談になじむ。 ・なお、直ちに就労を開始することが困難な生活保護受給者への支援であれば、広く「西成版サービスハブ構築・運営事業」で対応可能である。
19	ひきこもり（実例） ・学校卒業後一度も働いたことがない ・学校卒業後ごく短期間働いたことがあるが長続きせずそのままひきこもってしまった ・もともと仕事が長続きせず転々としていたが50代でひきこもりになり60代で来所（今後のイメージ） 新センターの開設により、より広範囲にわたる支援が可能？アウトリーチでひきこもりの若年者や中高年にも支援出来る可能性ありのためあえて主体として挙げた。	ひきこもり	・ひきこもり相談（こころの健康センター）	・2019年 10月以降システムにて計上6件/月2件 3名来所/月約1名 ・2020年 9件 3名来所/年 ・2021年 1件 1名来所/年 ・2022年 2件 2名来所/年 ・2023年 0件 0名来所/年 ※正確な数ではなくあくまで最低数		・緊急援護 ・求職相談（実例）キャリアカウンセリングや就労ナビの機会を提供し、求職スキルの向上に寄与した。 ・求人紹介（実例）警備業、建設業紹介した。（例）製造業、運輸業、清掃業等も紹介可能 ・一般求人紹介 ・サポーターハウス協議会への協力依頼（安定就労への就活の成功が見込まれる場合） ・その他（実例）就労実績の生じた労働者に対して診療依頼書の発行	・飯場生活継続（例）飯場生活を継続しながら安定就労に向けた相談対応 （例）日雇雇用保険の加入や建退共手帳作成。何かあればいつでも相談に乗れる窓口の提供 ・飯場から戻り、安定就労に向けた再相談（例）飯場で得た所持金を足掛かりに簡宿やアパートにて生活拠点確保。一体的総合窓口を担う職安の求人やNPOやセンターの持つ常用就職先を紹介 求職相談、履歴書添削、技能講習等の支援も受けることが出来る。 ・生活保護を活用して就職活動、常用就職→生活保護脱却（例）サポーターハウスやアパート、簡宿に居を構え、最低限保証された環境下で技能講習等でスキルアップし、一体的総合窓口を通して幅広い求人の情報収集を行う。	相談内容が多岐にわたるが、就労による課題解決が見込めるのであれば、南側窓口における支援になじむ。
20	就労できない若者	就職困難	・西成労働福祉センター ・生活困窮窓口 ・地域就労支援センター	数名	・稼働能力はあるように思っても就労ができない。 ・背景には幼少期に受けた虐待や生活環境の影響がある。 ・または、それらを起因としたと思われる精神的な課題などを抱えて生活している。	・生活するための住居、食糧支援。 ・中間就労などの仕事。	・やはり精神的な課題を抱えたままでの生活になるので解決するというよりもサポート ・安定した仕事	・応急処置等により就労に結びつくことが前提である。 ・稼働能力を有する生活保護受給者への支援であれば、広く「西成版サービスハブ構築・運営事業」で対応可能である。
21	外国籍の相談者	外国人	・具体の困りごとについてそれぞれの窓口で対応		失業中だが仕事を探している生活も不安定で困っている	就労可能かどうかの確認（法的に）のうえ、日雇いも含めた現金収入や短期雇用の紹介緊急的な生活支援の提供	相談者によって変わるが、長期的に安定した生活が法的に可能かどうかも含め、専門的な聞き取りや対応が必要	基本的には南側窓口での相談になじむ。しかし、入国管理法等の法令等により就労不可能な場合には対応は困難である。

「ワンストップ相談窓口」等の具体的来訪者イメージ（取りまとめ案）

資料 3

No.	①主体（どんな人が）	仮分類	インテーク窓口例	②規模（何人くらい/日・月）	③相談内容	③－ 1 短期的内容（数日～1か月程度）	③－ 2 長期的内容（1か月以上）	事務局による整理（案→WG内で確認）
22	外国人 （実例）ベトナム、ペルー、韓国、中国、ミャンマー、フィリピン、チュニジア、セネガル、モロッコ、ブラジルからの移住者、出稼ぎ労働者、留学生	外国人	・西成労働福祉センター ・生活困窮窓口	・2019年度42件/年3.5件/月 ・2020年度23件/年14名/月来所 ・2021年度14件/年12名/月来所 ・2022年度4件/月2名/月来所 ※正確な数ではなくあくまで最低数		・緊急援護 （実例）三徳寮などの他機関に紹介・協力要請、場合によっては簡宿の宿泊料金をセンターが負担 簡宿紹介時に非常食も支給 ・飯場紹介（物品支給・就労交通費貸与） （実例）現場で必要な道具や寮内で必要な寝間着などの物品支給し建設業などの仕事を紹介 ・一般求人紹介 （実例）住まいがすでに確保されていたので清掃業や警備業へ紹介 ・サポーターティブハウス協議会への協力依頼（安定就労への就活の成功が見込まれる場合） （実例）過去には労災被災者や車椅子の男性の受入れあり	・飯場生活継続 （例）飯場生活を継続しながら安定就労に向けた相談対応 ・飯場から戻り、安定就労に向けた再相談 （例）飯場で得た所持金を足掛かりに簡宿やアパートにて生活拠点確保。一体的総合窓口を担う職安の求人やNPOやセンターの持つ常用就職先を紹介 求職相談、履歴書添削、技能講習等の支援も受けることができる。 通院が必要な場合は診療依頼書により大阪社会医療センターにつなぐ。 ・生活保護を活用して就職活動、常用就職→生活保護脱却 （例）サポーターティブハウスやアパート、簡宿に居を構え、生活保護を受給しながら、通院し清掃や介護など短時間の仕事から始めて就労することに慣れていく。	相談内容が多岐にわたるが、就労による課題解決が見込めるのであれば、南側窓口における支援になじむ。
23	一般社会からはみ出された人 （生きづらさを抱えてる）	マイノリティ	・人権、LGBT関連の相談は人啓発相談センター ・具体の困りごとについてはそれぞれの窓口で対応	10人未満/日 （現状でのデータなし）	根底の問題解決は別途 寝床の確保 当面の生活 職場について（外見上見えないマイノリティは特に見つからない）	例）ゲイのアウティングで実家も職場も飛び出してきた。数日落ちつくまでの生活の確保（シェルター・サポートハウスの等）安全な職場を見つけるサービスの開始	精神的にダメージが大きい時、生活保護等の支援に移行させるサービスを開始 引き続き、孤立しないサービスに移行、ワンストップ窓口が地域の様々な取り組みにつなげフォローしていく。	「生きづらさ」という要素が決定的な要因であれば、就労阻害要因はなく、就労と福祉の間でケアをすべきと思われる。
24	配偶者・親からの暴力被害者、肉親に頼れず就労先を求めて来所した後期高齢者、高齢のため就労先がなかなか見つからないが専門的スキルのある女性、日雇労働希望の女性、精神的に不安定な女性、等	D V ・障がい・困窮女性	・DV相談 ・生活困窮窓口 ・西成労働福祉センター ・こころの悩み電話相談（こころの健康センター） ・障がい者基幹相談支援センター	・2019年 10月以降システムにて計上4件/月約1回、3件/月約1名 ・2020年 29件/月約2件 10名来所/月約1名 ・2021年 28件/月約2件 13名来所/月約1名 ・2022年 50件/月約4件 18名来所/月約1名 ・2023年 24件/月約8件 7名来所/月約2名 ※正確な数字ではなくあくまで最低値		・緊急援護 （実例）こどもの里、支援機構などの他機関に協力要請、場合によっては簡宿の宿泊料金をセンターが負担 ・飯場紹介 物品支給・就労交通費貸与 ・女性の受入れが可能な事業所へ一般求人紹介 （実例）前貸し可能か交渉したうえで寮付きの介護事業所へ紹介 ・サポーターティブハウス協議会への協力依頼（安定就労への就活の成功が見込まれる場合） （実例）過去には安定就労が見込めない後期高齢女性の受入れあり	・飯場生活継続 （例）飯場生活を継続しながら安定就労に向けた相談対応 ・飯場から戻り、安定就労に向けた再相談 （例）飯場で得た所持金を足掛かりにして簡宿にて生活拠点確保。一体的総合相談窓口を担う職安の求人やNPOやセンターが持つ常用就職先を紹介。求人相談、履歴書添削、技能講習等の支援も受けることができる。 ・生活保護を活用して就職活動、常用就職→生活保護脱却 （例）サポーターティブハウスや女性用シェルター、アパートに居を構え、生活保護を受給しながら清掃や介護等短時間の仕事から始めて就労することに慣れていく。	相談内容が多岐にわたるが、就労による課題解決が見込めるのであれば、南側窓口における支援になじむ。
25	薬物依存、精神疾患、就労が続かない、金銭管理ができない方	薬物依存	・依存症に関する相談（こころの健康センター）	－	・金銭管理ができていない（家賃未納が続いている） ・就労したいが、精神的な波があり就労が続かない ・薬物依存の治療が継続できない	・通院の同伴サービスの導入/日常的な相談ができる支援員とのつながり ・短時間で働けるような就労先のあっせん ・精神疾患があっても働けるような就労先のあっせん ・金銭管理のサポートサービスの導入	・左記のサポートの継続 ・就労継続のサポート ・安定して家賃を払い続けられるようなサポート ・安心して通院できるサポート	・応急処置等により就労に結びつくことが前提である。 ・稼働能力を有する生活保護受給者への支援であれば、広く「西成版サービスハブ構築・運営事業」で対応可能である。
26	主に大阪府下に住む認知症高齢者。家に帰れなくなり、窓口に相談する、もしくは窓口付近で倒れている。	高齢者	・西成労働福祉センター ・生活困窮窓口 ・包括支援センター	2か月に1名		・緊急対応（清拭・食料支給） ・身元確認（シャツの裏等確認） ・帰宅支援（地域包括・区役所・警察等）	特になし	南側窓口に来訪するという流入層の特性に鑑みると、南側窓口における支援になじむ。

「ワンストップ相談窓口」等の具体的来訪者イメージ（取りまとめ案）

資料 3

No.	①主体（どんな人が）	仮分類	インテーク窓口例	②規模（何人くらい/日・月）	③相談内容	③－ 1 短期的内容（数日～1か月程度）	③－ 2 長期的内容（1か月以上）	事務局による整理（案→WG内で確認）
27	生活保護を受けている単身高齢者	高齢者	・包括支援センター	？	最近一人で生活（移動や買い物など）がしづらくなった。施設や病院には入りたくない。	基本的には担当CWの判断となるが、地域の民間支援を受けたり、住環境の変更の必要か？	本人の望みを尊重しつつ行政と地域の協力で安定した生活ができるように連携する。	包括支援センター（ランチ含む）での相談になじむと思われる。
28	家はあるが一人で生活できない、手伝ってほしい	高齢者	・包括支援センター	10人/月	買い物をお願いしたい、風呂を手伝ってほしい	・ケアマネージャーを紹介 ・介護保険、その他制度の申請手続き	各制度のサービス利用開始	包括支援センター（ランチ含む）での相談になじむと思われる。
29	母子家庭（こども：中学生）				・母の精神疾患により不定期で入院→子供の家庭での生活が安定しない ・子どもが引きこもり状態、将来的にも就労に繋がれるか不安	・子どもの進学支援（学習支援）につなぐ<訪問型> ・母の日常的な見守りサービスやカウンセリング的な側面を持つ相談サービスにつなぐ	・上記サービスを安定して継続していくこと ・子どもが中学、高校等を卒業するタイミングでの就労支援、職業訓練（子供の自立支援）	よくあるタイプの生活困窮者から相談であり、生活困窮者自立相談窓口で受け止めることが可能である。
31	母子家庭				・母・精神疾患があり仕事が安定して続けられない。 ・借金が積み重なっている ・子どもの日常の世話ができず、こどもが不登校、十分な食事がとれていない ・医療にかかれていない	・母の経済状況の整理（母の借金など） ・母の通院同伴、家の掃除、食事作りなどの日常支援サービスの導入 ・精神疾患があっても働ける就労先を探す ・子どもの学校の送迎支援、食料提供	・母の安定した通院、服薬管理 ・母の就労を継続していけるようなサポート ・子どもの送迎支援の継続、こどもの居場所の確保	よくあるタイプの生活困窮者から相談であり、生活困窮者自立相談窓口で受け止めることが可能である。
30	安定した収入もなく生活もつらい人			？	・安定した収入がない。 ・いま住んでる家賃も払えなくなっている。 ・このままでは野宿状態となってしまう。	・生活支援のメニューの紹介（緊急的）食・住・就労 ・一時的な就労（現金等）の紹介 ・生活保護制度など施策や支援の紹介	・安定した生活がスタートできるまで対応できるか？ ・支援が必要な分野の連携と相談の継続	よくあるタイプの生活困窮者から相談であり、生活困窮者自立相談窓口で受け止めることが可能である。
32	新生児・乳幼児のいる子育て世帯、親が就労不安定				・保育所にまだ入れないため、あずかり保育の場所を探している。 ・父母ともに就労が不安定・父母に発達障害があるなど、就労相談を求めている。	・こどもを預かってくれる場所につなぐ。 ・父母の就労支援	・こどもの発達を地域で見守りつつ、父母の安定した就労につなげる。	まずは、生活困窮の相談を入口にして、児童福祉や、必要に応じて障がい福祉の窓口へとつなげていくべきである。
33	困っていて相談してみたいんだが…と思っている人				・困っていて相談したいが、最初ちょっと次のようなことを聞いてみたい。 ①足を向けても安心できる地域なんだろうか ②行ってみて安心できる居場所などあるんだろうか ③相談しやすい窓口があるんだろうか ④住むところ、仕事、医療などにきちんとつないでくれるのだろうか ⑤いろいろな制度があると思うが、頼れる身内などいないので、そこにつながるまでを丁寧に手伝ってくれるのだろうか ・あまり人に気を使いたくないので、ボランティアなどではなく、公的支援			不定愁訴については、まずは、生活困窮者自立相談窓口にて相談をうけるべきである。

「ワンストップ相談窓口」等の具体的来訪者イメージ（取りまとめ案）

資料3

No.	①主体（どんな人が）	仮分類	インテーク窓口例	②規模（何人くらい/日・月）	③相談内容	③－1 短期的内容（数日～1か月程度）	③－2 長期的内容（1か月以上）	事務局による整理（案→WG内で確認）
34	外国籍親子				・コロナで仕事が減り、アパート代を支払えない。（家賃4ヶ月分滞納） ・こどもの学校への交通費がない。 ・食費がない。 ※「技人国」ビザで滞在しているが、学校の休講などで就労機会減少、ビザの関係で転職も不可。	・住まいの提供、食料の提供 ・学校等で必要な経費の手助け（貸付）	・住まいの提供、食料の提供 ・こども（家族ビザでアルバイト可能）の就労先の提供 ※滞在資格の関係上、生保適用は困難	困難な事例であるが、入口は生活困窮課題であり、生活困窮者自立相談窓口で受け止めることが可能である。
35	高校を卒業した女性たち				・親（実・義理）との折り合いが悪く、虐待・パワハラがあるため、成人と同時に実家を離れたいが資金がない。（就職予定、進学予定、求職中、療養中など様々）	・住まいの提供、食料の提供 ・弁護士紹介、警察への「家出人不通知願い」提出同行 ・就労支援、就労先紹介 ・病院紹介、同行、金銭管理補助	・住まいの提供、食料の提供 ・支援体制の構築（障がいが疑われる場合、手帳取得やグループホーム入居、サービス利用等） ・生活保護申請	課題は多岐にわたるが、入口は生活困窮課題であり、生活困窮者自立相談窓口で受け止めることが可能である。
36	<越年相談②> 職住なくお金もなく、年が越せないの で仕事を紹介してほしい。 全国から、最後の所持金を用いてあい りんに来る。 ➡年齢・健康状態等の理由で、就労に よる当面の生活課題解決が難しい場 合。			年末に8人くらい。		緊急援助 ・越年への誘導（年明けに再相談） ・サポーターハウス協議会への協力依頼（安定就労への就活の成功が見込まれる場合） ・帰郷支援（家族が存命で、関係回復の可能性がある場合） ・区役所への誘導	・入院、施設入所、居宅保護による生活 ・帰郷先での安定した生活	生活保護を受けることが前提であれば、区役所の生活保護窓口での相談になじむ。ただ「そもそも年末年始にどのような相談体制を取ることができるのか」については、越年対策のあり方とセットで検討が必要となる。
37	課題を抱えた家族			－	母：認知症、癌の手術し経過観察 癌治療のための通院が家族でできず。 長男：不安定就労 長男の保護費の流用 次女：ニート、ひきこもり ひきこもりがちになり、ニートで就労意欲も不明。住居はあるが今後どうするか 不明 ・ケアマネがついたことにより、母の課題を引継ぐことができた。 ・各々が課題があり、安定した家族関係があまりなく、問題が表面化するま	・就労支援 ・生活の安定 ・住居の確保	それぞれの課題がおちつき、安定した家族関係	家族内で複合的な課題を抱えている事例であり、地域福祉窓口における「つながる場」を活用した支援などが想定される。生活保護受給者であれば、ケースワーカーとの連携も必要である。
38	乳幼児～小学校低学年のこども（多子世帯）、親の精神疾患				・母は心身の調子に波があり、こどもの朝の送迎が難しい。 ・こどもの発達に不安がある。（療育サービスを受けられていない。） ・家事に手が回らず家の中が不衛生、母の金銭管理が難しくこどもの日用品や学用品が揃わない、食事が十分に取れていないなど。	・こどもの送迎支援につなげる。 ・訪問介護サービス等につなげ、家の中そうじ、洗濯、食事づくり等をサポート ・手帳の取得・療育サービスなど、こどもの発達支援につなげる。 ・フードバンクの食料提供やこども食堂などにつなぎ、定期的な食糧配布を受けられるようにする。	・こどもが安定して保育所や学校に通えるよう送迎支援を継続・安定して行う。 ・家族が衛生的な環境で健康的な生活ができるように家族サポートや金銭管理サポート、食糧支援等を継続する。	家族内で複合的な課題を抱えている事例であり、地域福祉窓口における「つながる場」を活用した支援などが想定される。生活保護受給者であれば、ケースワーカーとの連携も必要である。
39	依存症を抱える母親とその子たち（アルコールや覚せい剤）				・子がネグレクト状態 ・子が母のケアラーであり、通学の確保を要する。	・病院への同伴 ・精神保健福祉手帳の申請 ・子の遊びの確保とその間の親へのケア	・訪問看護、ヘルパー →母をフォロー ・子の遊び場の提供、相談の場 →子をフォロー ・母の就労相談 ・学校との連携	家族内で複合的な課題を抱えている事例であり、地域福祉窓口における「つながる場」を活用した支援などが想定される。生活保護受給者であれば、ケースワーカーとの連携も必要である。

「ワンストップ相談窓口」等の具体的来訪者イメージ（取りまとめ案）

資料 3

No.	①主体（どんな人が）	仮分類	インテーク窓口例	②規模（何人くらい/日・月）	③相談内容	③－ 1 短期的内容（数日～1か月程度）	③－ 2 長期的内容（1か月以上）	事務局による整理（案→WG内で確認）
40	学童期の子供達中心に幼児から中高生			10～15人/日	・不登校児童の日中の居場所サポート ・保護者就労時間の保育 ・発達障がい児の学習支援・対人関係サポート ・子育てに関する物資の提供 ・放課後や余暇時間の居場所	居場所として門戸を開く	・学習支援：各家庭に沿った相談 ・食事提供：居場所提供	専門性を持った区役所の窓口で相談を受けるべき事例である。
41	父子家庭（子は就学前）			2件あり	・現場仕事で朝が早く、子どもを保育園に送れない。ファミリーサポートを利用していたが、早朝となることなどで利用しづらい。 ・朝の預かりと保育園への送迎願い。	・6時～6時30分に預かる。朝食も用意する。 ・預かり先が子を送迎する。	小学校に入学後、自分で登校できるようになるまでの支援	専門性を持った区役所の窓口で相談を受けるべき事例である。
42	妊婦（若年女性）					・精神科受診、投薬開始（社医セン） ・弁護士紹介、面談同行 ・住まいの提供、食料の提供	・相手との相談 ・出産する病院（精神科要）の決定 ・母子支援機関の検索・連携 ・住まいの提供、食料の提供	専門性を持った区役所の窓口で相談を受けるべき事例である。
43	若年女性たち				・実父からの性被害 ・母親からの売春強制 ・中絶	・弁護士紹介 ・住まいの提供、食料の提供 ・病院紹介、同行	・住まいの提供、食料の提供 ・病院同行継続 ・就労先の検討（試用含む） ・生活保護申請	専門性を持った区役所の窓口で相談を受けるべき事例である。ただし、相談者が成人であり、また、こどもに関する相談もない場合には、生活困窮者自立相談窓口での相談になじむ。
44	既存制度が利用できない要医療者 認知症高齢者 アディクションの課題を抱えている方			－	・コロナなど感染症、本人が窓口相談来所することが難しい。 ・発熱や体調不良などの症状があるが、病院に行くことができない。 ・介護サービス利用していない認知症高齢者の生活破綻 ※本人又は発見者からの通報	・緊急的な医療受診、食料支援、連絡手段の確保 ・一時保護、生活サポート	・既存の制度が利用できるよう各手続きのサポート ・安定した生活が維持できるよう、過不足ない支援体制の構築	区保健福祉センターにおける各窓口での相談になじむと思われる。なお、介護関連であれば包括支援センター（ブランチ）の活用も想定される。
45	野宿生活状態でコミュニケーションがとりづらい人				本人からの相談や訴えはないが、健康状態など放置できない場合→夜まわりや地域で活動、ボランティアをしている側からの相談	・状況によっては緊急対応（入院等）→誰がするか？ ・本人が対応を拒否した場合、多方面からの見回りが必要	状況を改善していくためには長期的にかかわっていく必要がある。様々なアプローチが必要なので、複数の施設、団体のネットワークで支える必要がある（ネットワーク）	野宿生活者支援に長けた支援員の配置が必要である。
46	野宿生活だけれど相談につながらない人（精神疾患？）				高齢、健康の問題も出てくるので野宿→アパート生活につなげたい	・アパートを見つけて生活保護申請 ・通院（病院につなげる）		野宿生活者支援に長けた支援員の配置が必要である。

「ワンストップ相談窓口」等の具体的来訪者イメージ（取りまとめ案）

資料 3

No.	①主体（どんな人が）	仮分類	インテーク窓口例	②規模（何人くらい/日・月）	③相談内容	③－１ 短期的内容（数日～１か月程度）	③－２ 長期的内容（１か月以上）	事務局による整理（案→WG内で確認）
47	路上で警察に保護され、NPOに支援依頼があった				・警察に保護された50代女性。分館にて入院先など探すが受け入れ先なし。そこから住まいの確保、食糧支援、金銭の用意、社会医療センター受診同行、生活保護申請同行。そして日々の身体、生活の支援、見守りなど毎日必要だった。 ・これをボランティアでするしかなかった。 ・さらに生活保護決定後の適切な制度につなぐまでを引き続きボランティアでするしかない。 ・こういったことを公的支援の仕組み			介護保険制度等そのものから生じる課題として、窓口議論とは別途議論すべきである。
48	難民申請中の仮放免の外国人			この間のよろず相談で2名	法律 生活 医療	健康障がい（血圧・糖尿）、歯の痛みなど 医療受診が償還制のため、受診を見送ったり未払い 健康面で不安である	難民申請のめどが立たない 不断に収管の恐れの不安がついている	入管制度等そのものから生じる課題として、窓口議論とは別途議論すべきである。
49	生活保護申請から決定までの間で支援が必要な人			西成区役所で新規生活保護の申請者数	・やっと生活保護の申請をしたが手持ちのお金がなく、申請から決定までの間のお金がない。 ・食べるにも寝るにも布団がないなどの相談が多い ・生活保護の貸付金も少なく生きてゆけない	・決定までの間生活保護の貸付金を増やすか物資支援を行うかしないと、人として扱ってもらっていないような現状がある。（民間の悪徳業者に甘い言葉で誘われてしまう現状がある。たばこやお金、食べ物の支援を行い囲い込み、縛られてしまう）	・生活保護申請から決定までの間の支援が必要 ・現金の貸付金は決まった額はないとのこと（生活保護法） ・区役所の裁量であるならば、もう少し増額できるように対応を考えてほしい	生活保護制度等そのものから生じる課題として、窓口議論とは別途議論すべきである。なお、現在、「西成版サービスハブ構築・運営事業」で、つなぎ資金の確保と稼働能力の判定を兼ねた中間的就労等の機会の提供を実施中である。
50	・身体障がい者手帳の取得やその他、療育手帳、精神保健福祉手帳、発達障がい等 ・判定や手帳取得の必要があるのに、判定及び手帳取得ができない人が多い			・障がい手帳取得希望者の人数を日では換算できないが必要が高い。 ・画像等の診断がないと身体障がい手帳取得等へつながらないし、療育手帳等検査が必要な人も多い。	・寝たきり状態の方でリハビリテーションセンターへ行けない場合もあり、どうしても行けない理由等を書面で記載し、可否の連絡を待ち、断られるケースが多い。 ・手帳取得や等級変更等が必要な状態である方なのに取得や変更ができていないケースが多くある。	・麻痺の状態や寝たきり状態等でどうしてもリハビリテーションセンターへお連れできない場合や相談しても受付してもらえない場合もある。障がい者の麻痺や身体状態に合わせた柔軟な対応が必要である。 ・大阪市では平野区のリハビリテーションセンターでの判定か指定医での判定しか手帳取得ができない状態である。	・リハビリテーションセンターの機能を持った施設を西成区にも置いていただきたい。 ・あいりん総合センター跡地に身体障がい者手帳の判定及び、療育手帳、精神障がい者保健福祉手帳の判定ができる医療機関が必要である。	療育判定等の仕組みそのものから生じる課題として、窓口議論とは別途議論すべきである。
51	・障がい者・児（身体、精神、知的、発達障がい） 難病等の方々 ・高齢者の方々、子育て世代の方々等			人数を日では換算できないが必要が高い	・現在、区役所の窓口で必要な申請や相談等をするにあたって、障がいによって窓口が違う。 ・精神や難病等は2階の地域保健、身体、知的障がい等高齢者の乗車証等は5階の地域福祉、児童や障がい者の医療等に関しては子育て支援の5階の窓口等、細分されていて、内容によってはそれぞれの窓口に行って、その都度相談や申請等をしないといけない状況である。子育てに関しても2階や5階の窓口がある。	・いろんな窓口での相談や申請を行わないといけない状況を改善してゆく必要がある。 ・総合的に受付、聞き取りをしていただき、申請や相談にあたっての必要な窓口の案内および申請や相談にあたって持参しなければならない必要なもの等の案内を実施していただく。（※何度も区役所へ足を運ばなければいけないことがないように）	・総合相談窓口を設置することで、高齢者、児童、障がい者・児、難病の方々等が必要としている相談を受けることができ、申請にあたっての必要な物等を伝えることができる。 ・年に何度も足を運ぶ事もない区役所での申請や相談を身近に感じていただき、安心して相談や必要な申請をすることができる。また、各担当部署に必要な情報共有をしていただくことができる。	区保健福祉センターの窓口の仕組みそのものから生じる課題として、あいりん地域のワンストップ相談窓口等の議論とは別途議論すべきである。
52	外国籍の母子（ひとり親）世帯				・書類の書き方がわからない。 ・手紙の内容がわからない。 （入園・入学・引越、入管等の手続き等）	・書類の書き方を伴走型で説明する。 ・手続き等に同伴する。	日本語の習得に向けての勉強のあっせん	外国籍住民への支援に長けた窓口・資源の検討を要する。