

① 来訪者パターンごとの意見まとめ（第3回～第7回のまとめ資料より転記）	▶▶▶ ② 意見の整理	▶▶▶ ③ 対象者に必要な対応・支援もしくは仕組み	▶▶▶ ④ ③のうち、「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」における対応として必要とする機能（案）
【マイノリティ】			
・寮などの集団生活でのトラブルがある。 ⇒ハードの問題もあり、なかなか難しい。ソフト面でどこまで対応するのがポイント。 ⇒ワンストップ窓口からのつなぎ先が重要。今でも釜ヶ崎は女性の受け入れは苦手。	・対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・緊急一時的な生活場所の確保 ・住居の確保 ・専門相談窓口による対応（女性相談、人権相談など）	・住居確保の支援機能に連携ができること ・緊急一時的な生活場所への連携ができること ・専門相談窓口への連携（女性相談、人権相談など）ができること
・具体的な事例ゲイのカップルについて ⇒1人が来釜。アルコール依存症あり。時々スリップするが、支援を続けられた。 ⇒住むところを見つめながら、就労継続支援B型を利用するために手帳取得を支援。ここまでが大変であった。 ⇒サポーターティブハウスに緊急的な対応の部分を担ってもらい、金銭管理なども実施した。	・対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・住居の確保 ・障がい者手帳の取得 ・地域資源への連携 ・金銭管理	・住居確保の支援機能に連携ができること ・地域資源への連携ができること ・障がい者手帳取得を支援する主体に連携ができること ・金銭管理ができる支援主体への連携ができること
【ホームレス・困窮者】			
・居場所（ふるさとの家）で昼間は過ごしてくれるが、夜は路上に帰ってしまう。	・対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・緊急一時的な生活場所の確保	・緊急一時的な生活場所への連携ができること
・ワンストップで対応できる（すべき）なのか、十分に検討が必要。	・ワンストップ相談窓口等のあり方についての意見		
・病院受診ができない人、事例ではお金がないから受診ができないという例が書かれているが、病識がない、自分は病気だという事が分からない方は難しいという話になった。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・病院の受診	・必要な医療への連携ができること
・自分は病気だと病識はあっても受診を拒む方もおられる。	・対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・病院の受診	・必要な医療への連携ができること
・病識がなく、お金がないのに生活保護の申請を拒まれるような方の場合、ケガや病気をされたときは支援のチャンス。そのようなときは支援を受け入れてくれる。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・継続的な見守り ・生活保護	・見守り機能への連携ができること ・生活保護申請窓口の案内
・ずっと叫んでいるような方、家にいることができない、定着ができない、生活保護を受けたりどこかで暮らすことができないといったルールに乗れない方が立ち寄ることができる場所が何か所かあることが大事ではないか。居場所になるようなところが必要になる。	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。ワンストップ相談窓口等においては連携を検討する。	・日常的な居場所の確保 ・生活保護	・居場所機能への連携ができること ・生活保護申請窓口の案内
・眼科と耳鼻科は大阪社会医療センターにないので診てもらえるところがない。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・近隣にはない医療機関の受診	・必要な医療への連携ができること
【外国人】			
・外国籍の方に労働センターで職業紹介したことがある。住まいの確保が大変。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・住居の確保	・住居確保の支援機能に連携ができること
・緊急対応したとして、その後の対応（アパートなど）が重要。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・住居の確保	・住居確保の支援機能に連携ができること
・言葉がわからないからトラブルが起きているのか、或いは別の課題（援助のプロセスや仕事先でのトラブルなど）なのか、なかなかわかりにくい場合もある。	・対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・課題の整理	・生活全般の相談対応ができること
・スムーズにご本人が希望されるお仕事に結びつく例も少なくない。	・対象者の傾向に関する意見であり、汲むべき困難さは含まれていない。		
・ほとんどの現場の方が、ポケトークやスマホのアプリを使って、何とか意思疎通を図っておられる。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・多言語への対応	・日本語・英語以外の言語での意思疎通手段があること
・英語だけではなく、ベトナム、ミャンマー、エチオピア、カメルーンなど、何語を話されるか分からない方々も多くこのエリアに来ておられるということが分かった。	・対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・多言語への対応	・日本語・英語以外の言語での意思疎通手段があること
・外国の方の場合は、言葉だけではなく、食生活やお祈りなど宗教上のしきたりなどもあり、現場での対応が難しい場合がある。	・対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへについては窓口としての機能というよりは相談員の知見や認識に関するものであり経験の積み重ねによる対応力の向上が主となる。	・異なる習慣への対応	・スーパービジョン、グループスーパービジョンの仕組み（スタッフの教育・ケア） ・スーパーバイズができる者の関わり
・他の現場や医療機関では、対応してもらえない場合がある。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントについては第三者の対応方針に関するものであり窓口の機能ではない。		
・難民申請の方は非常に慎重な対応が必要。ビザが切れてる方は、そのような難しさも抱えることになる。他の地域で対応していただけないような「超対応困難」な方が、何らかの情報により釜ヶ崎に来ておられるだろうということも、お話を伺ってきて浮き彫りになった。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・難民申請に関する対応	・難民をサポートする機関との連携

① 来訪者パターンごとの意見まとめ（第3回～第7回のまとめ資料より転記）	▶▶▶ ② 意見の整理	▶▶▶ ③ 対象者に必要な対応・支援もしくは仕組み	▶▶▶ ④ ③のうち、「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」における対応として必要とする機能（案）
【DV・障がい・困窮女性】			
・地域においても、女性の相談者が増えている。 ⇒それに見合うだけの支援の仕組みや体制を構築する議論が不足している（進んでいない）。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・女性特有の困難への対応	・女性特有の困難への相談対応ができること
・緊急宿泊施設の確保、就労機会の確保、精神疾患を抱えている女性の対応が必要。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・緊急一時的な生活場所の確保 ・就労の支援 ・公衆衛生の視点を持った対応	・女性に対応した一時的な生活場所への連携ができること ・就労支援機能へ連携できること
・同じ女性でも抱えている課題（子どもの有無など）が違ふ。 ⇒課題を区別しながら、見合う支援や体制を検討していく必要がある。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・女性特有の困難への対応 ・子育てに関する困難への対応	・子育てに関する専門機関への連携ができること
・夜間にDVで逃げてきた方が施設などの関係先につながるまでの間の場所（寝場所など）の資源の確保が必要。	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。ワンストップ相談窓口等においては連携を検討する。	・緊急一時的な生活場所の確保	・女性に対応した一時的な生活場所への連携ができること
・特徴としてメンタルに課題を抱えている方が多い想定で議論が進んだ。 ⇒そのような方が緊急的にこの地域に流入してきた時に受止める資源が不足している。 ⇒緊急的施設が個室でないことがあげられる。また、家族であっても受止められるような緊急宿泊施設が必要。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。 ・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。ワンストップ相談窓口等においては連携を検討する。	・緊急一時的な生活場所の確保 ・公衆衛生の視点を持った対応	・女性に対応した一時的な生活場所への連携ができること
・男性のなかでも、ハラスメントを受けて病院に通院されていることも多くみられる。 ⇒精神的なフォローもしっかりできる体制も合わせて作っていく必要がある。	・対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへについては窓口としての機能というよりは相談員の知見や認識に関するものであり経験の積み重ねによる対応力の向上が主となる。	・公衆衛生の視点を持った対応	・スーパービジョン、グループスーパービジョンの仕組み（スタッフの教育・ケア） ・スーパーバイズができる者の関わり
・緊急宿泊として簡易宿泊所を利用する場合、居住空間として壁が薄く近隣の音が気になり安心できない訴えが多い（特に精神的に不安定な方） ⇒安心できる居住空間を構築する必要がある。	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。ワンストップ相談窓口等においては連携を検討する。	・緊急一時的な生活場所の確保	・女性に対応した一時的な生活場所への連携ができること
・緊急対応する場合、シャワーやお風呂が利用できれば支援がスムーズに進む。 ⇒身なりを整えることができれば、次の受け皿にもつなぎやすくなる。 ⇒新しく設けるのか、既存の施設を活用していくなど方法はある。	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。ワンストップ相談窓口等においては連携を検討する。	・緊急一時的な生活場所の確保	・女性に対応した一時的な生活場所への連携ができること
・課題を抱える女性に対する資源が不足していることは共通認識としてあった。 ⇒緊急対応できる体制や施設を設け、状況にもよるがアセスメントを行う時間を確保していきたい。（ハウジングの重要性について確認した。）	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。ワンストップ相談窓口等においては連携を検討する。	・緊急一時的な生活場所の確保	・女性に対応した一時的な生活場所への連携ができること
【刑余者】			
・この地域に刑余者が多くおられるのは共通認識 ⇒刑余者を区別して支援をしていく必要があるのかとの意見（刑余者の有無で支援が変わることはない。） ⇒一方で刑余者の支援の仕組みがあり、法務省を中心とした支援の仕組み（更生保護）があるが、その仕組みを活用しているかとなれば、そうではない。 ⇒その仕組みを活用して、これまでインフォーマルな支援をしてきたがフォーマルな支援も活用できるものは使っていくほうが持続可能ではないか。	・対象者の傾向に関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。 ・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。ワンストップ相談窓口等においては連携を検討する。	・法務省等のフォーマルな支援への連携 ・生活保護	・法務省等のフォーマルな支援との連携ができること ・生活保護申請窓口の案内
・何かから逃げているような人は公的な支援を正常なルートで受けられないのではないか。	・対象者の認識に関する意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
・収監された時期を履歴書に書くことができなくて、就労がうまくいかなかったという例があった。	・経験に基づく意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
・刑余者だから特別ということはさほどないと思う。	・対象者の認識に関する意見であり、汲むべき困難さは含まれていない。		
・緊急対応（その日に泊まる場所、当面の食事など）をどうするのかというところで苦労する。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・緊急一時的な生活場所の確保	・緊急一時的な生活場所への連携ができること
・保護の決定までの間、社協さんの貸付金だけでは持たず、やりくりが大変である。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・緊急一時的な生活場所の確保	・緊急一時的な生活場所への連携ができること

① 来訪者パターンごとの意見まとめ（第3回～第7回のまとめ資料より転記）	▶▶▶ ② 意見の整理	▶▶▶ ③ 対象者に必要な対応・支援もしくは仕組み	▶▶▶ ④ ③のうち、「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」における対応として必要とする機能（案）
【障がい者】			
・障がいを持っていると診断されていないが、グレーゾーンの方への支援は難しい。	・対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへについては窓口としての機能というよりは相談員の知見や認識に関するものであり経験の積み重ねに ・対象者の認識に関する意見。具体的な検討事項は含まれていない。	・グレーゾーンを理解した対応	・スーパービジョン、グループスーパービジョンの仕組み（スタッフの教育・ケア） ・スーパーバイズができる者の関わり
・刑余者の方と障がいを持ってる方は関連していると感じる。			
・障がいを持っていて収監された方が出てきたときに必要な治療を受けられないという課題がある。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・適切な医療	・障がい（特に知的障がいと精神障がい）に対応した社会資源への連携ができること
・犯した犯罪の内容によっては、住まいの問題が難しかったりする。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・住居の確保	・住居確保の支援機能に連携ができること
・そのような方々の支援をするときに、怒りの矛先が支援者に向くような例がある。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・支援者の安全	・窓口担当者等の安全に配慮した設計
・障がい者の方が働こうとした際に、昔あったようなシンプルな古紙回収のような働き方が減ってしまっており、福祉的な支援の就労ではない、働いてるんやでと胸を張れるようなことが少なくなってるのではないか。	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
・色々な人が流入してくる中で、働く、保護、作業所、グループホーム等、色々な人の地域での居場所が必要だという話が出た	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。ワンストップ相談窓口等においては連携を検討する。	・居場所の確保 ・生活保護	・居場所機能への連携ができること ・生活保護申請窓口の案内
・リファーマについては、きちんと繋げることができればどこでも良いのではないか。	・対象者の認識に関する意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
・これまで繋がりのない団体さんの取り組みの中には知られていないものもあると思う。地域団体の繋がりで、どこがどのようなことをやっているのかという理解を深めて広げていけば地域の対応力は上がっていくのではないか。	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。ワンストップ相談窓口等においては連携を検討する。	・支援主体間の連携	・地域の支援主体との関係構築
・精神面での障がいでは本人に自覚がない場合、通院や服薬が望ましいと思われる場合でも、本人の理解が得られず、医療という資源に結びつける難しさを感じる。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・適切な医療	・精神科医療への連携ができること
・この地域には精神科の医療につなげることが専門の方もおられる。地域でトータルで見れば精神面の障害をお持ちの方々に適切な対応ができるという方はおられる。問題はそういう方に、どうやったら結びつけられるか。	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。ワンストップ相談窓口等においては連携を検討する。	・地域の支援主体への連携手段の確保	・地域の支援主体との関係構築
・日頃から見守ったり、或いは場合によっては医療機関に同行し、色々な手続きに同行したりというような、日常的に見守ったり伴走できたりするようなサポーターティブハウスの方々の役割はとても大きくありがたい。	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
【ひきこもり】			
・ひきこもりという環境が、親が亡くなる、家族から追い出される、家族喧嘩で飛び出すなど、何らかの理由で崩れ、行くところが無くなった場合に相談に来られるのではないか。	・対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・緊急一時的な生活場所の確保 ・生活習慣の改善	・緊急一時的な生活場所への連携ができること ・生活習慣の改善を支援する機能と連携ができること
・基本的には目先の緊急対応をしながら本人の相談を聞く環境を確保し、その後どうするのかをそれぞれの相談を受けているところで難しくれば他所にリファースするということになる。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・緊急一時的な生活場所の確保 ・生活習慣の改善 ・専門的な支援機関への連携	・緊急一時的な生活場所への連携ができること ・生活習慣の改善を支援する機能と連携ができること ・専門的な支援機能への連携ができること
・生活保護を受けている方の場合、ケースワーカーからサービスハブに連絡が入ることもありそこから関係を作っていくことができる。	・経験に基づく意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
・実際の相談数としては少なく、ここ数年で減ってきている印象がある	・対象者の認識に関する意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
・本人が就労したいと求めているのであれば南側機能（就労支援機能）で問題ない。	・対象者の認識に関する意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
・一般的には親が相談にくる場合が多く、そのようは相談の場合は南側機能（就労支援機能）になじまないこともあると思うが、あいりんという地域に親の収入でひきこもりという環境を維持できている方はそれほどいないと思う。	・対象者の認識に関する意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
・いろいろな課題を抱えてひきこもっていた人が西成に来て相談を受け、一旦生活保護を受けながらサービスハブを利用し、その関わりの中で労働福祉センターの履歴書相談を受けるなどして就労に至り続いている方もいる。いろいろな形で地域で受け止めることも十分にできている実績があるのではないか。	・経験に基づく意見。具体的な検討事項は含まれていない。		

① 来訪者パターンごとの意見まとめ（第3回～第7回のまとめ資料より転記）	▶▶▶ ② 意見の整理	▶▶▶ ③ 対象者に必要な対応・支援もしくは仕組み	▶▶▶ ④ ③のうち、「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」における対応として必要とする機能（案）
・ ひきこもりの大きい課題として、つながりがないということがある。何よりも大事なのはつながりを増やしていくことである。就労もつながりの一つだが、なかなか就労につながりにくい人もいる。	・ 対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ 就労の支援 ・ つながりの確保・維持	・ 就労支援機能への連携ができること ・ 居場所機能への連携ができること ・ 見守り機能への連携ができること
・ 実際に就労支援をしようとすると、就労時間徐々に増やしていくなどハードルを上げるような支援になりがちだが、あまり拙速に負荷を増やしていくのではなく、少しゆっくりしたスパンで支援をしていくことも重要ではないか。	・ 支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ 就労の支援 ・ 中間的就労	・ 就労支援機能への連携ができること ・ 中間的就労機能への連携ができること
・ ひきこもり環境が崩れて他の地域から流れてこられた方については、中長期的に見れば帰った方が良いという場合もあり、帰郷を支援するという選択肢も整理しておくと思う。	・ 支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ 帰郷という選択肢	・ 帰郷を含めた支援検討と支援主体への連携ができること
・ ひきこもっていた人が西成に来て、最初にどこの機関と出会うかで大きく変わる。囲い屋と言われるような悪徳な不動産屋などに関わってしまったから相談に来るケースも多い。	・ 対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ 不適切な団体との接触を防ぐ	・ 内容を問わない相談対応 ・ 困りごとを抱えた方（及び関係者）をターゲットとした広報活動
・ なんでも相談できる場所がここにあるという事を正しく伝えることができるよう地域が整備されることで、悪徳な業者の活動も沈静化するのではないか。	・ 支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ 不適切な団体との接触を防ぐ	・ 内容を問わない相談対応 ・ 困りごとを抱えた方（及び関係者）をターゲットとした広報活動
・ ひきこもり傾向のある方は非常に多く、それぞれの現場で出くわしている。	・ 経験に基づく意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
・ 不定愁訴、原因はよくわからないが体の具合が悪いという訴えをしばしば聞くが、しかるべき医療機関に繋げようとしても乗らない方も多く支援に非常に苦労する。	・ 支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ 適切な医療	・ 精神科医療への連携ができること
・ 話を聞いて欲しい、関わりを持ちたいと思われる方もいる一方で全く関わりを持ちたくないという方もおられる。後者の方の支援が特に大変。前者についても一人のキーパーソンだけで対応するのではなく、複数の方がそれぞれの専門性のもとに、点的ではなく面的な関りを作っていく関りの場を増やしていくという支援が必要。	・ 支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ 複数の支援主体による対応	・ 複数の相談員による対応を可能とする体制
・ ひきこもりの方の困難の背景は非常に複雑・多様なきちんと理解するための専門性は必要。実際に支援の場で支援者自身が悩むこともよくある。	・ 対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへについては窓口としての機能というよりは相談員の知見や認識に関するものであり経験の積み重ねによる対応力の向上が主となる。	・ 専門的な知識を有する支援主体の関り	・ スーパービジョン、グループスーパービジョンの仕組み（スタッフの教育・ケア） ・ スーパーバイズができる者の関わり
・ 支援する側も元気でなければならないが、ひきこもりの方の支援をしていくと支援する側も疲弊しがちである。	・ 支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ 支援者を支える仕組み	・ 相談員をバックアップする機能
・ ワンストップ相談窓口の仕組みにスーパービジョン、グループスーパービジョンを行う環境、関係性を配置することが重要。	・ 支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ スーパービジョン、グループスーパービジョンの仕組み（スタッフの教育・ケア）	・ スーパービジョン、グループスーパービジョンの仕組み（スタッフの教育・ケア） ・ スーパーバイズができる者の関わり
・ ひきこもりの方はSOSを出すことが難しく、ワンストップの相談窓口をに相談員が待っているだけではなく、別にアウトリーチする必要がある。	・ 支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ アウトリーチによる支援とのつながり	・ アウトリーチのきっかけとなる兆候の連携・共有
・ アウトリーチにおいても色々な立場の人が行うことが 様々な背景を持ったひきこもりの方とつながりを持つという意味において重要。	・ 支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ アウトリーチによる支援とのつながり	・ アウトリーチのきっかけとなる兆候の連携・共有
・ 地域の中での色々な職種の間が集まって議論できる場所をワンストップ相談窓口の仕組みの中に作っていく必要があるのではないか。	・ 支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ 支援主体間の連携	・ 地域の支援主体との関係構築
・ 実際にひきこもりの支援をしていく中でうまくいったケースが十分に地域の中で共有されていないという実態があるのではないか。	・ 支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ 支援主体間の連携	・ 地域の支援主体との関係構築
・ ひとつの団体の中ではうまくいった事例がシェアされていても、地域でシェアされていないという事であればもったいない。ワンストップ相談窓口の仕組みの中で好事例をきちんと学ぶ、あるいは一人の人を支援する中でも色々な人たちが面的に支援するためにも、多職種ネットワークのようなものを作っていくことが重要ではないか。	・ 支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ 支援主体間の連携	・ 地域の支援主体との関係構築
・ ワンストップ相談窓口の仕組みの中で多職種連携ができ、そこで事例が共有され、スーパービジョンがきちんとできる環境が整えば、支援のスキルが高くなっていくのではないか。	・ 支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ 支援主体間の連携	・ 地域の支援主体との関係構築
・ ワンストップ相談窓口の作り方の重要なポイントとして、机と椅子を置いて困難があるときにどうぞというのではなく、困りごとを抱えている人も含めて、人がなんとなくしに集えるような場所があることがすごく重要ではないか。これまでの労働施設検討会議でもしばしば議論されてきたことではあるが、空間の作り方の工夫も必要。	・ 支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・ 訪れやすい窓口	・ 訪れやすさに配慮した設計

① 来訪者パターンごとの意見まとめ（第3回～第7回のまとめ資料より転記）	▶▶▶ ② 意見の整理	▶▶▶ ③ 対象者に必要な対応・支援もしくは仕組み	▶▶▶ ④ ③のうち、「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」における対応として必要とする機能（案）
【日雇い労働者】			
・日雇いで働き口、就労を求めているということであればそのまま南側機能（就労支援機能）で良いのではないか	・対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・就労の支援	・就労支援機能への連携ができること
・住むところがない等の付随した相談があった場合には労働福祉センターから他の所に繋ぐことも出来るのではないか。	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。ワンストップ相談窓口等においては連携を検討する。	・就労の支援	・就労支援機能への連携ができること
・ふるさとの家に休憩に来る方を見ていると特別清掃のような働く場を作っていくという事が大事だと感じた。	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。ワンストップ相談窓口等においては連携を検討する。	・特別清掃等の働く場	・特別清掃等の機能への連携ができること
【薬物依存】			
・依存とは薬物だけではない。アルコール、ギャンブルなど様々ある。	・対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・様々な依存に関する支援	・様々な依存についてそれぞれの支援機能への連携
・病院、就労支援、デイケアなどとの連携がとても大事。	・支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・適切な医療 ・就労の支援 ・デイケア	・必要な医療への連携ができること ・就労支援機能への連携ができること ・デイケア機能への連携ができること
・自由時間があると、お酒を飲んでしまったりギャンブルに行ってしまったりなど依存先につながってしまう。仕事も含め、居場所を作ることがとても大切。	・支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・就労の支援 ・居場所の確保	・就労支援機能への連携ができること ・居場所機能への連携ができること
・アルコール依存は病院でそのような診断があって分かりやすい面もあるが、特にギャンブル依存は、そのような診断がない方でも実は依存であるという方が多くいるのではないか。	・経験に基づく意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
・ギャンブル依存の方をどのように安定した生活にもっていくかと考えたとき、やはり金銭管理が必須ではないかという意見があった。	・支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・金銭管理	・金銭管理を行っている支援主体への連携
・金銭管理を行っている公的な機関ではあんしんさぼーとがあるが、現状では利用者が多く、新規の方をお願いしても、開始までに数カ月かかるという状況となっている。受け入れが拡充されればワンストップ相談窓口に来られた場合にすぐに繋ぐことができる。	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
・崩れたタイミングを狙って支援に入れば良いという意見もあった。しかし、日々の関わりがないとその方が崩れているかどうか分からない。	・支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・継続的な見守り	・見守り機能への連携ができること
・ワンストップ相談窓口だけでは解決できないので、各社会資源とどのように繋がっていけるかという事が一番重要なのではないか。	・支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・支援主体間の連携	・地域の支援主体との関係構築
・薬物依存については、西成に居続けるということは誘惑が多いのではないか。他所に避難するというか住まいを移してしまうという事も一つの手段ではないかという話があった。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・地域外の支援主体による支援	・地域外の支援主体との関係構築
・依存症の方が抱えている課題はすぐには分からない。関わりを続ける中で分かるのでワンストップ相談窓口の時点ではなかなか分からないという点が大きい。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・継続的な見守り	・見守り機能への連携ができること
・繋ぎ先でそのような課題が見えた際に、ワンストップ相談窓口と繋がった機関で共有し、どのような対応をしたらよいかというスーパーバイズの機能があると良い。	・支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・スーパービジョン、グループスーパービジョンの仕組み（スタッフの教育・ケア）	・スーパービジョン、グループスーパービジョンの仕組み（スタッフの教育・ケア） ・スーパーバイズができる者の配置
・挙げられている事例（薬物依存。精神疾患、就労が続かない）のような方が相談窓口に突然来られてできることはそうそうないと思う。	・対象者の認識に関する意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
・基本的に事例に挙げられているほとんどが、じっくり関係性を作っていく中でどうにか見えてくるかもしれないという事柄なので、ここまでワンストップ相談窓口で受け止める前提とする必要はないのではないか。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・継続的な見守り	・見守り機能への連携ができること
・かつて薬物依存であった方が就労を希望して来られた場合はワンストップ相談窓口で受けて仕事に繋ぐという流れはありえる。仕事潰けになれるようなところで働くなど切れた依存関係が復活することのないような対応が考えられる。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・就労の支援	・就労支援機能への連携ができること
・薬物依存中の方は支援の窓口を経由しないままに軽犯罪、薬物刑務所を繰り返しながら、釜ヶ崎で生活しているというケースがあるのではないか。このような場合はまずは医療ではないか。薬物依存を判定する機能に繋げる必要がある。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・適切な医療	・精神科医療への連携ができること
・ワンストップ相談窓口には依存の傾向がある方もおられるので、最初のアセスメントの段階で依存の可能性を把握できる方が対応するという事が重要ではないか。そして早い段階で適切なおところに振り分けるというやり方で良いのではないか。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・様々な依存に関する支援	・様々な依存についてそれぞれの支援機能への連携

① 来訪者パターンごとの意見まとめ（第3回～第7回のまとめ資料より転記）	▶▶▶ ② 意見の整理	▶▶▶ ③ 対象者に必要な対応・支援もしくは仕組み	▶▶▶ ④ ③のうち、「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」における対応として必要とする機能（案）
【就労困難】			
・就労できない若者と言っても色々な段階がある。	・対象者の認識に関する意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
・例で挙げられているように幼少期に受けた虐待や生活環境の影響があるなどトラウマを抱えている方もいる。	・対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへについては窓口としての機能というよりは相談員の知見や認識に関するものであり経験の積み重ねによる対応力の向上が主となる。	・過去の背景に配慮した対応	・スーパービジョン、グループスーパービジョンの仕組み（スタッフの教育・ケア） ・スーパーバイズができる者の関わり
・他には抑うつや免疫力など、色々な要因で就活までこぎつけることができない方もいる。	・対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・適切な医療	・精神科医療への連携ができること
・サービスハブでは時間就労ということで段階を分け、最初はボランティア参加から始め、社会参加できるようになってきたら段階を進めて中間就労に就かれている。	・対象者の傾向に関する意見が中心。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・中間的就労	・中間的就労機能への連携ができること
・そのように進めていく中で前向きになられたり回復された状態になったときに、労働福祉センターでキャリアカウンセリングを受けて就労に向けて再出発されるという形はルートとしてはあり得る。	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
・サービスハブに関わっていて、精神的な理由で就労ができないというケースが多いと感じる。	・支援の困難さに関する意見。困難さを指摘されているポイントへの対応を検討する。	・適切な医療	・精神科医療への連携ができること
・西成労働福祉センターでキャリアコンサルタントの方によるサポートや履歴書の書き方支援などされているが、若者の不定愁訴やひきこもり気質な方に対してもケアできるような、アップデートをしていただければありがたい。	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
・仕事が長続きしなかったり応募しても落ち続ける方というのは、発達障害や軽度の知的障害がある可能性があると思うので、センターを通じて心理検査やGATB（一般職業適性検査）を受けることができればこの街で就労支援をしている者としては大変ありがたい。	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。具体的な検討事項は含まれていない。		
【高齢者】			
・家に帰れなくなり窓口に相談に来る、窓口付近に倒れているようなケースについては、その窓口では緊急対応くらいしかできないのではないか。	・支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・警察、救急医療等	・警察、救急医療等への連携ができること
・最終的に警察にお願いせざるを得ないのではという話の中で、警察から地域包括ケアにつながり、そこから養護老人ホームに入ったというルートもあったということなので、そのような「流れ」に載せられる窓口があれば良いのではないかという意見があった。	・支援のノウハウに関する意見。指摘されているポイントへの対応を検討する。	・支援主体間の連携	・地域の支援主体との関係構築
・No. 27、28の事例についてはあいりんランチで対応できるのではないか。	・ワンストップ相談窓口等とは別の機能に関する意見。ワンストップ相談窓口等においては連携を検討する。	・あいりんランチによる対応	・あいりんランチに連携できること

分類	「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」として必要とする機能（案）
基本的な相談受け入れ態勢 まずはどのような話題でも傾聴し、課題を整理する。	・ 内容を問わない相談対応
	・ 生活全般の相談対応ができること
	・ 日本語・英語以外の言語での意思疎通手段があること
	・ 女性特有の困難への相談対応ができること
課題に応じて必要な機能に連携 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。	・ 就労支援機能への連携ができること
	・ 中間的就労機能への連携ができること
	・ 特別清掃等の機能への連携ができること
	・ 必要な医療への連携ができること
	・ 精神科医療への連携ができること
	・ 警察、救急医療等への連携ができること
	・ 住居確保の支援機能に連携ができること
	・ 生活保護申請窓口の案内
	・ 障がい者手帳取得を支援する主体に連携ができること
	・ 緊急一時的な生活場所への連携ができること
	・ 女性に対応した一時的な生活場所への連携ができること
	・ 子育てに関する専門機関への連携ができること
	・ 専門相談窓口への連携（女性相談、人権相談など）ができること
	・ 専門的な支援機能への連携ができること
	・ 居場所機能への連携ができること
	・ 生活習慣の改善を支援する機能と連携ができること
	・ 様々な依存についてそれぞれの支援機能への連携
	・ 障がい（特に知的障がいと精神障がい）に対応した社会資源への連携ができること
	・ 地域資源への連携ができること
	・ デイケア機能への連携ができること
	・ 見守り機能への連携ができること
	・ 金銭管理ができる支援主体への連携ができること
	・ あいりんランチに連携できること
	・ 帰郷を含めた支援検討と支援主体への連携ができること
	・ 法務省等のフォーマルな支援との連携ができること
	・ 難民をサポートする機関との連携
組織としての取組み・体制 相談員間のバックアップや地域の支援主体等を含めたグループスーパービジョンが可能となるような体制構築を想定。	・ 複数の相談員による対応を可能とする体制
	・ スーパーバイズができる者の配置
	・ スーパービジョン、グループスーパービジョンの仕組み（スタッフの教育・ケア）
	・ 相談員をバックアップする機能
	・ 地域の支援主体との関係構築
	・ 地域外の支援主体との関係構築
	・ アウトリーチのきっかけとなる兆候の連携・共有
	・ 困りごとを抱えた方（及び関係者）をターゲットとした広報活動
窓口の設計に関する事柄	・ 訪れやすさに配慮した設計
	・ 窓口担当者等の安全に配慮した設計