

自立相談支援事業の手引き

目 次

第1章 生活困窮者自立支援制度の構築	1
1. 生活困窮者自立支援制度の理念	1
2. 生活困窮者自立支援制度の全体像	8
3. 生活困窮者自立支援制度における対象者の考え方	14
第2章 自立相談支援機関の業務と支援のプロセス	17
1. 自立相談支援機関	17
2. 自立相談支援機関の業務	20
3. 相談支援プロセスの概要	21
4. 相談支援を始める前に	25
5. 把握・アウトリーチ (①)	26
6. 包括的な相談受付 (②)	30
7. 利用申込 (本人同意) (③)	31
8. 緊急的な支援と法に基づく事業等の利用手続 (④)	33
9. アセスメント (⑤)	34
10. プラン (案) 策定 (⑥)	38
11. 支援調整会議の開催 (⑦)	39
12. 自治体による支援決定 (⑧)	45
13. 支援の提供 (⑨)	47
14. モニタリング (⑩)	49
15. プラン評価 (⑪)	51
16. 再プラン (⑫)	52
17. 終結 (⑬)	53
第3章 生活困窮者への就労支援	56
1. 就労支援の重要性	56
2. 生活困窮者の状況に応じた就労支援	56
3. 就労支援員の役割とチームアプローチ	57
4. 就労支援員の具体的な業務	58
5. 就労支援の種類	59
第4章 自立相談支援事業と法に基づく事業等との連携	61
1. 法に基づく事業等との連携	61
2. その他の関係機関との連携	67
第5章 生活困窮者支援を通じた地域づくり	72
1. 紹介機関等との連携を通じた地域づくり	72
2. 既存の社会資源の把握と活用	72
3. 社会資源の開発	73
4. 住民への理解促進	74
第6章 人材育成について	76

第7章 個人情報の保護・リスクマネジメント	79
1. 個人情報の管理	79
2. 情報の共有・活用	80
3. 支援会議	81
4. その他のリスクマネジメント	82
第8章 自立相談支援機関の運営計画と評価	84
1. 自立相談支援機関の運営計画	84
2. 自立相談支援機関の評価	85

第1章 生活困窮者自立支援制度の構築

平成25年12月、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号。以下「法」という。）が成立した。本制度は、近年の社会経済構造の変化に対応し、生活保護に至る前の段階の生活困窮者への支援を抜本的に強化するものである。法施行3年後の検討を経て、平成30年6月8日に公布された生活困窮者等の自立を促進するための生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律（平成30年法律第44号。以下「改正法」という。）による改正後の法では、基本理念や「生活困窮者」の定義について、生活困窮者支援に関わる関係者間の共通理解を深めるべく、明確化が図られた。

本章では、こうした目指すべき制度の理念や生活困窮者の定義も含め、制度の全体像を示す。

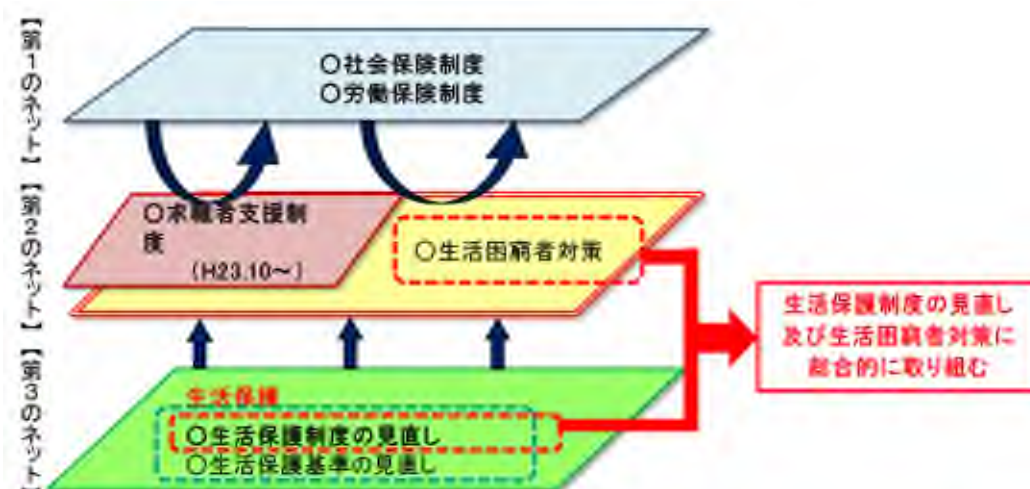
1. 生活困窮者自立支援制度の理念

（1）生活困窮者自立支援制度の意義

①重層的なセーフティネットの構築

- 一般的に、社会保険や労働保険など雇用を通じたセーフティネットは第1のセーフティネット、生活保護は第3のセーフティネット、その間の仕組みは第2のセーフティネットと呼ばれており、生活困窮者自立支援制度は、この中でも第2のセーフティネットを手厚くし、生活保護制度の改革と合わせて重層的なセーフティネット構築を目指す施策である。
- 生活に困窮している人に対し、生活保護に至る前の段階で、自立に向けた支援を行うことによって、課題がより複雑化・深刻化する前に自立の促進を図ることが期待されている。
- なお、当然ながら、本制度は生活保護制度の受給を制限するものではなく、生活保護が必要な人に対しては適切につなぐなど、最後のセーフティネットである生活保護制度とは両輪として機能することが求められる。

図表1 生活困窮者自立支援制度における第2のセーフティネット拡充のイメージ



②これまでの事業や取組を踏まえた包括的な取組

- これまでの福祉制度は、高齢者、障害者、児童といった特定の対象者・分野ごとに展開されてきた。各種の制度・福祉サービスは、当事者の特性や個別のニーズに応じた枠組みとなっていており、それぞれ実績をあげている。
- しかし、近年の生活困窮に関する課題は、経済的な問題のみならず社会的な孤立や医療問題など複合的な課題を抱える場合や、本人のみならずその家族にも課題があり、それらが絡み合っている場合もある。
- こうした状況に対し、一部の自治体においても対象者を横断的にとらえた支援が展開されるなど、複合的な課題を抱え、いわゆる制度の狭間に置かれている人に対しての支援策の提供が試行されている。
- こうした実践を踏まえ、複合的な課題があり現行の制度のみでは支援することが難しい人に対し、既存の個別的なニーズに対応する制度・福祉サービスを活用しつつ、ワンストップで生活全般に渡る包括的な支援を提供する仕組みづくりが、本制度である。

③地域の実態に合った展開

- 生活に困窮している人は、自治体の人口規模や経済情勢、社会資源の状況等によって差はあるものの、どのような地域においても存在する。
- 経済活動が盛んな都市部においては、雇用機会も比較的豊富にあり、それを求めて人（求職者）が集まってくる傾向にある。しかしながら、不安定な雇用環境のまま倒産や離職等に陥ることもあり、その結果、生活保護受給者や生活困窮者、ホームレスが多くなるという傾向に繋がる。
- 地方においても生活困窮者は存在するが、住民同士の関係性が維持されていることが、生活に困窮することを一定程度予防している可能性はある。しかしながら、高齢化や人口減少などにより、地域コミュニティの維持自体が課題となっている面もある。
- 制度としては、全ての地域において支援体制を展開することが必要であり、かつ、一律の定型的な支援の仕組みではなく、地域の実態に合った形での展開を地域自らが選択し、地域づくりを描きながら導入していくことが重要である。

（２）生活困窮者自立支援制度の基本理念

生活困窮者自立支援制度の目指すべき目標については、従来より、運用上、後述する「生活困窮者の自立と尊厳の確保」と「生活困窮者支援を通じた地域づくり」の二つの目標を掲げ、生活困窮者に対する支援の具体的な特徴として、「②生活困窮者支援のかたち」における五つの支援（包括的な支援、個別的な支援、早期的な支援、継続的な支援、分権的・創造的な支援）を示してきた。

しかしながら、生活困窮者に対する支援は、その実施主体である福祉事務所設置自治体やその委託を受けた者で完結するものではなく、生活困窮者の生活と関わりのある事業を行う関係機関、民間団体、地域住民といった様々な支援者との連携及びこれらの者からの協力によって実施されるものであり、そのような多数かつ他分野にわたる関係者間において、これまで運用で示してきた目標や支援のかたちをより一層共有していく必要がある。

このため、改正法による改正後の法第2条において、

- ・ 生活困窮者に対する自立の支援は、生活困窮者の尊厳の保持を図りつつ、生活困窮者の就労の状況、心身の状況、地域社会からの孤立の状況その他の状況に応じて、包括的かつ早期に行われなければならない。（第1項関係）
- ・ 生活困窮者に対する自立の支援は、地域における福祉、就労、教育、住宅その他の生活困窮者に対する支援に関する業務を行う関係機関（以下単に「関係機関」という。）及び民間団体との緊密な連携その他必要な支援体制の整備に配慮して行われなければならない。（第2項関係）

と規定し、これまで運用で示してきた目標等を基本理念として法律上明確化を図ることにより、生活困窮者の支援に関わる多数かつ他分野にわたる関係者間において、当該基本理念を共通認識とすることでより一層の効果的な支援を図ることとした。

この明確化された基本理念については、これまで運用で示してきた「生活困窮者自立支援制度の目指す目標」や「生活困窮者支援のかたち」の内容と同様であり、その内容は以下のとおりである。

①生活困窮者自立支援制度の目指す目標（生活困窮者の自立と尊厳の確保）

- 生活困窮者への支援を強化する本制度において、最も重要な目標は、生活困窮者の自立と尊厳の保持である。自立の概念には、健康や日常生活をよりよく保持する「日常生活自立」、社会的なつながりを回復・維持する「社会生活自立」、経済状況をよりよく安定させる「経済的自立」がある。
- ここで、「自立」という概念を構成する最も重要な要素は自己決定、自己選択である。様々なサービスや支援を利用しないようになるということだけではなく、これらを上手に活用しながら自立するということも考えられる。本人の可能性を狭くとらえず目標を高くもちつつも、同時に、本人が抱えている課題や置かれている環境に応じて、自立の形は多様であることを十分理解することが必要である。
- また、本人の主体性を確保すること、すなわち本人が自分の意思で自立に向けて行動しようとすることをどのようにサポートするかという視点をもつことが重要である。本人の内面からわき起こる意欲や幸福追求に向けた想いが主役となり、支援者がこれに寄り添いその想いを引き出してこそ効果的な支援を進めることができると考えられる。本人の意向と異なる支援をむやみに行うのでは逆効果となりかねない。

- そして、生活困窮者支援に従事するすべての人が考えなければならないのは、生活困窮者本人の「尊厳の確保」である。これは、「すべて国民は、個人として尊重される」と規定している日本国憲法第13条をもち出すまでもなく、福祉施策においては常に重要な視点であるが、特に生活困窮者支援の分野では、生活困窮者の多くが自信や自己有用感や自尊感情を失い、傷つきやすくなっていることも考慮する必要がある。この点については、改正法による改正後の法第2条第1項の規定において「生活困窮者の尊厳の保持を図りつつ」として明示している。
- 効果的な支援を可能とするのは、支援される側と支援する側の相互の信頼関係である。信頼関係を構築していくことは、ときに容易ではないが、丁寧に時間をかけながら対応することが重要である。万が一にも、支援の名の下に生活困窮者の尊厳と人権が侵されることがあってはならない。また、支援者の専門家としての見識・判断は重要であるが、相談者との間で、一個人として対等な関係性を保つことが重要である。

(生活困窮者支援を通じた地域づくり)

- 生活困窮者が自立に向けた歩みを進めていくには、まずは自己有用感や自尊感情を取り戻すことが不可欠である。そして、自分の居場所や役割を発見し、人との「つながり」を実感できることも必要である。このように、生活困窮者の自立を考えるにあたっては、居場所やつながりの形成など、個々人へのアプローチのみならず、地域に向けた取組みが必要となる。また、多様で複合的な課題を有する生活困窮者の課題解決のためには、相応の包括的な支援を用意することが必要である。
- そのためには、様々な分野の動員が必要となる。生活困窮者の早期発見や見守りのためには、地域のネットワークを強化することも大切で、公的な制度だけでは対応できない場合には、インフォーマルな支援や地域住民の力も必要である。これは、これまでも地域福祉の分野で進められてきた取組で、これらを一層充実していくことが必要である。
- さらに、福祉の枠組みを超えた取組も必要となる。就労に導く支援はもとより、地域では、生活困窮者の働く場や参加する場も必要になる。その際、生活困窮者の就労を、例えば農業の担い手不足を解決する手法として考え、あるいは、地域産業の維持・振興と結びつけるなど、地域課題を解決するという視点で検討することが大切である。これは、生活困窮者支援という観点から地域づくりをしていくことにほかならない。
- 地域においては、困窮状態から脱却した人が、今度は、自分と同じような困窮状態に陥っている人を支援するといった、「支援される側」から「支援する側」になることもあり、支援する側、される側という関係は固定的なものではないと考えられる。生活困窮者も地域社会の一員として積極的な役割を果たしていくことが望まれる。こうして、それぞれの地域において支え合いの輪を広げていくことが大切である。

○ 本制度では、既存の社会資源を生活困窮者支援という新たな視点でつなぎ直し、不足すれば創造していくという作業を進めていくことが必要である。生活困窮者への支援を通して、様々な分野の社会資源の連携を促進し、また、これらの活性化を図り、行政、関係機関、地域住民等が協働で、いわば生活困窮者の支援を通じた地域共生社会の実現に向けた「地域づくり」に取り組み、生活困窮者の支援に理解のある参加型包摂社会を創造していくことが重要である。

○ この点については、改正法による改正後の法第2条第2項の規定において「地域における福祉、就労、教育、住宅その他の生活困窮者に対する支援に関する業務を行う関係機関及び民間団体との緊密な連携その他必要な支援体制の整備に配慮して行われなければならない」として明示している。

②生活困窮者支援のかたち

○ 生活困窮者の多くは、失業、知識や技能の不足等による就職活動・定着の困難性、病気、メンタルヘルス、社会的孤立等様々な課題を複合的に抱えている。

○ 本制度は、こうした課題を抱えた生活困窮者を早期に把握し、多様で複合的な課題を解きほぐしながら、本人の状況に応じて必要な支援を行うことにより、生活困窮状態からの脱却を図るものである。

○ このような本制度の目的を実現するため、具体的な支援の特徴は、以下の5つに整理される。

○ この点については、改正法による改正後の法第2条第1項の規定において「生活困窮者の就労の状況、心身の状況、地域社会からの孤立の状況その他の状況に応じて、包括的かつ早期に行われなければならない」として明示している。

(包括的な支援)

○ 生活困窮者本人の尊厳ある自立に向けた支援を行うためには、本人の有する心身の不調、知識や技能の不足、家族の問題、健康の問題、家計の破綻、将来展望の喪失などの多様な問題に、包括的に対応していかなければならない。

○ これまでの福祉制度は、高齢者、障害者、児童、DV、ひきこもりなど特定の対象者・分野ごとに展開されてきた。社会情勢の変化に伴う福祉ニーズの高度化・複雑化に対応するため、制度や機関はその機能を専門分化・細分化して、整備されてきたといえる。これは、これまでの福祉施策の発展過程では有効であったと考えられるが、近年では、複合的な課題を有する生活困窮者に十分に対応することができないという側面もみられるようになってきた。

○ 世帯単位で複合的な課題を有している場合も同様で、例えば、就職できない間に自信を失ってひきこもってしまった中高年の離職者と、高齢で体の弱くなった親とが二人で暮らして地域から孤立しているようなケースでは、単一の制度では世帯全体に対する支援が適切に行えず、また、場合によっては、関係者が躊躇して、何ら対応が行われないということが生じ得る。

- このような状況を改善するため、本制度における支援は包括的なものとする必要がある。また、問題を有する家族について家族単位で支援することも考えることが重要である。
- こうした包括的な支援を実現するためには、生活困窮者が有する複合的な課題に対して、地域の関係機関・関係者が連携することが必要である。このような関係機関には、福祉分野のみならず、保健、雇用、教育、金融、住宅、産業、農林漁業など、さまざまな分野が考えられる。本制度の創設が、縦割りの仕組みをつくるだけに終わらないよう、それぞれが強みを活かしながら、チームによる支援を行うことが重要である。

（個別的な支援）

- 生活困窮者の自立を困難にしている要因は、その人ごとに異なったかたちで複合している。生活困窮者の置かれた状況が多様であることを十分に認識し、それぞれの事情や思いに寄り添いつつ、問題の打開を図る個別的な支援を行うことが重要である。
- 個別支援の前提となるのは、本人に対する適切なアセスメントである。また、目標設定にあたっては、生活困窮者をやみくもに就労に追い立てないということも重要である。社会的自立から経済的自立へと、個々人の段階に応じて最適なサービスが提供されるような支援が必要となる。実際、生活困窮者の多くは、自己有用感や自尊感情を失い、自立に向けた意欲が芽生えてこない状況にある。自分の居場所や役割を発見し、他者との心地よいつながりを感じて、人は初めて次のステップを目指すことができるようになる。そうしたステップアップを支援することが大切である。
- また、個別の支援を提供するにあたっては、既存のサービスや制度に生活困窮者が合わせるのではなく、生活困窮者に合ったサービスや制度を提供していくという視点が大切である。これまで、制度の設定する要件に合っていないという理由から、適切な支援が受けられなかった生活困窮者がいるということを考えることが必要である。また、こうした視点は、本人中心の支援を行うにあたって大事な考え方であるといえる。

（早期的な支援）

- 例えば離職者が次の就職先を探す場合、一定の期間が経過すると、再就職が難しいということが指摘されている。このような例に限らず、人が生活困窮に陥り、社会とのつながりが弱まったとき、できるだけ早期にアプローチすることで支援の効果を高めることが期待できる。もちろん、前述のとおり、早期に支援するといっても、やみくもに就労自立を焦ると逆効果になる場合もあるので注意が必要である。
- また、生活困窮者は、ひきこもりなどで地域社会から見えにくくなっていたり、窓口相談にやってくる気力を失っているという現実がある。このように自ら SOS を

発することができない生活困窮者に早期の支援を行うためには、「待ちの姿勢」ではなく、地域のネットワークを強化してそこから生活困窮者の情報をいち早く把握し、場合によっては、訪問して支援するなど、支援を行う側が積極的に生活困窮者との接点を見つける努力をすることが必要である。

- さらに、早期的な対応は、予防的な働きかけを行うことも意味しており、生活困窮者の抱える問題が深刻になる前に、積極的な問題解決を図ることも可能になると考えられる。

（継続的な支援）

- 生活困窮者の有する課題が複雑であることを踏まえると、一時的・短期的な支援では、十分な効果をあげられない場合が多いと考えられることから、本人の状況に合わせて、支援を切れ目なく段階的・継続的に提供する必要がある。
- また、自立相談支援事業を実施する機関（以下「自立相談支援機関」という。）に相談者が来訪した場合、必要があれば確実に生活保護制度につなげたり、逆に生活保護を廃止した人にも必要に応じて切れ目なく本制度で対応することが重要である。
- さらに、本制度に基づく事業等の多くは有期によるもので、これは目標を持って自立をめざすという考え方によるが、期限が到来した後も、必要に応じて本人をフォローアップしていくべきであることは認識しておく必要がある。
- その際、自立相談支援機関のみで抱え込むのではなく、地域の支援者を少しずつ見出し包括的な支援の輪を増やしていくことにより、地域全体で継続的に支援することを考えることが大切である。

（分権的・創造的な支援）

- このような生活困窮者支援のかたちを実現するためには、地域が主体となって考えていくことが必要である。
- 生活保護受給者をはじめとした生活困窮者の状況は、経済状況や地域の人口構成などにより異なり、また、生活困窮者に対応する社会資源も、それぞれの自治体によって状況が異なるため、地域ごとに解決策を検討していく必要がある。
- そのため、地域にどのような生活困窮者が存在し、また、それに対応するための社会資源はどの程度存在しているのか適切に把握することが重要である。その上で、社会資源が不足するのであれば、それを積極的に創造していくことも必要であり、例えば、生活困窮者の参加の場や働く場を創造していくことが不可欠と考えられる。
- また、包括的な支援の仕組みを創造していくためには、限定的な機関で対応できるものではないため、官と民、民と民が地域で協働していくことが必要である。生活困窮者本人を中心に置いて、個々人の状況に応じた支援を提供するためには、行政のみならず、社会福祉法人、NPO 法人、社会貢献の観点から事業を実施する民間企業、そ

の他の様々な支援組織、さらには、近隣住民やボランティアなどインフォーマルな支援も含め、それぞれの地域に合った柔軟で多様な取組が必要である。

- こうした取組を進めるための手法として、地域においては、関係者が集まる協議の場をもつことが不可欠になると考えられる。その際、新たな体制を一からつくるよりも、高齢者施策における地域ケア会議や障害者施策における地域自立支援協議会など、既存の体制や枠組みを活用することが効率的で、まずはそれを検討することが考えられる。なお、地域によっては協議の場を新たに一つっていくことも必要となる。

2. 生活困窮者自立支援制度の全体像

(1) 制度の全体像と留意点

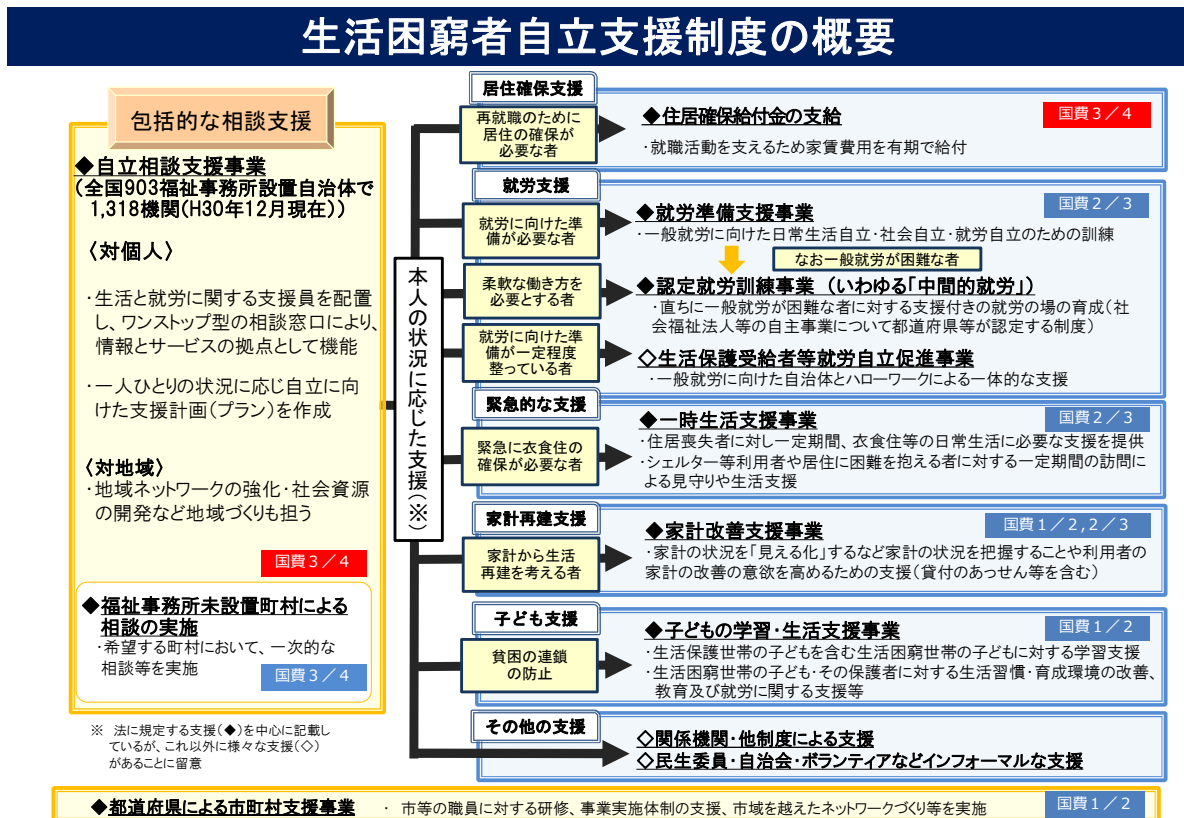
- 法は、生活保護に至る前の段階の自立支援策を強化するものであり、生活困窮者に対する様々な支援策を用意している。
- 実施主体は、福祉事務所を設置する自治体で、それぞれの事業を直接実施するか、又は委託により事業を実施する。
- 法が定める事業のうち、福祉事務所設置自治体の必須事業が「自立相談支援事業」と「住居確保給付金の支給」である。
- 自立相談支援事業は、本制度の基本理念を実現するための中核的な事業で、生活困窮者の様々な課題に包括的に対応し、生活困窮者への的確な評価・分析に基づいて自立支援計画（以下「プラン」という。）を策定し、関係機関との連絡調整などを行うものである。住居確保給付金は、離職により住居を喪失した、又はそのおそれの高い生活困窮者に対し家賃相当額を支給するものである。
- このほか、法は、福祉事務所設置自治体が地域の実情に合わせて支援を提供できるよう、以下の任意事業を規定している。これらの事業は、生活困窮者を多面的に支援できるよう定められた事業であり、自治体においては地域の実情に応じ包括的に取り組むことが重要である。
 - ・就労に必要な訓練を日常生活自立・社会生活自立段階から有期で行う「就労準備支援事業」
 - ・住居のないもしくは住居を失うおそれのある生活困窮者であって、所得が一定水準以下の者に対して、一定期間内に限り、宿泊場所の供与、食事の提供と、衣類その他の日常生活を営むのに必要となる物資を貸与又は提供するとともに、自立支援センター等を退所した者、居住に困難を抱える者であって地域社会から孤立した状態にある者等に対し、日常生活を営むのに必要となる支援等を行う「一時生活支援事業」
 - ・生活困窮者に対して、家計の収支状況の適切な把握や家計改善の意欲を高める支援、貸付けのあっせん等を行う「家計改善支援事業」

- ・生活困窮家庭の子どもやその保護者に対して、学習の援助や生活習慣・育成環境の改善に関する助言等を行う「子どもの学習・生活支援事業」
- ・都道府県が市等の職員に対して研修等を行う「都道府県による市町村支援事業」
- ・福祉事務所を設置していない町村において一次的な相談支援を実施する事業
- ・その他の生活困窮者の自立の促進を図るために必要な事業

なお、就労準備支援事業及び家計改善支援事業については、改正法による改正後の法において、その実施を努力義務としている。また、都道府県、市町村、あるいは地域の関係機関等では、既に類似の取組が行われているものもあり、法に基づく事業等とそれらの既存のサービスとの連携・強化が必要である。

- また、直ちに一般就労が困難な人に対し、就労の機会と必要な訓練等を提供する「就労訓練事業」（いわゆる「中間的就労」）について、その適正な運営を確保するため、都道府県知事、指定都市市長、中核市市長による公的な認定制度を設けている。
- 法は、子どもの学習・生活支援事業を除き、生活保護受給者以外の生活困窮者が対象となるが、生活保護法に基づいて行われる生活保護受給者に対する各種事業と分断されることがないように、一体的な事業展開を行うことが必要である。
- 自立相談支援事業の従事者として配置される主任相談支援員、相談支援員及び就労支援員（以下「支援員」という。）は、様々な制度や関係機関に精通することが大切であるが、生活困窮者への支援は、法に基づく事業等がすべてではないということに留意しなければならない。例えば、就労支援については、ほかに、ハローワークによるきめ細かな職業相談・職業紹介や求職者支援制度、地域若者サポートステーションなど様々な制度や機関が存在する。生活困窮者の状況は多様であるため、その状況に合わせ、福祉領域に限らず様々な関連制度・関係機関を上手に活用していくことが重要である。
- また、自治体においては、地域の実情に応じて、地域福祉施策や孤立防止のための施策なども充実させ、こうした施策と法に基づく事業等を総合的に考えていくことが求められる。なお、生活困窮者支援という視点から、誰もがその状況に応じて参加する地域社会を実現するための拠点となることも、自立相談支援機関に求められる役割である。

図表 2 制度により創設・制度化される事業メニュー



図表 3 各事業の概要

事業等名	概 要
自立相談支援事業	- 生活困窮者及び生活困窮者の家族その他の関係者からの相談に応じ、アセスメントを実施して個々人の状態にあったプランを作成し、必要なサービスの提供につなげる - 関係機関への同行訪問や就労支援員による就労支援などを行う - 認定就労訓練事業の利用のあっせんを行う - 関係機関とのネットワークづくりと地域に不足する社会資源の開発等に取り組む
住居確保給付金	離職により住居を失った又はそのおそれが高い生活困窮者であって、収入等が一定水準以下の者に対して、有期で家賃相当額を支給
就労準備支援事業	- 直ちに一般就労への移行が困難な生活困窮者に対して、一般就労に従事する準備としての基礎能力の形成を、計画的かつ一貫して支援 1年間を基本とした計画的・集中的な支援を想定 - 生活習慣形成のための指導・訓練(日常生活に関する支援)、就労の前段階として必要な社会的能力の習得(社会自立に関する支援)、事業所での就労体験の場の提供や、一般雇用への就職活動に向けた技法や知識の取得等の支援(就労自立に関する支援)の3段階。事業の形式は、通所によるものや合宿によるもの等を想定
就労訓練事業(いわゆる「中間的就	社会福祉法人、消費生活協同組合、NPO法人、株式会社等の自主事業として実施。就労支援プログラムに基づき利用者の状況に応じた就労の機会(清掃、リサイクル、農作業等)の提供と併せ、就労支援担当者による一般就労に向けた支援を実施

「労」を行う事業)	・対象者は、就労準備支援事業を利用しても一般就労への移行ができない者等を想定 ・事業実施に際し、都道府県知事等による認定を受ける仕組 ・（自治体によるその他事業として）立上げ時の初期経費の助成や税制優遇等が実施される ・国及び地方公共団体に対し本事業を行う事業所の受注機会の増大を図る努力義務を規定
家計改善支援事業	・家計に問題を抱える生活困窮者からの相談に応じ、家計に関するアセスメントを行い、家計の状況を「見える化」し、家計再生の計画・家計に関する個別のプランを作成し、利用者の家計管理の意欲を引き出す取組 ① 家計管理に関する支援 ② 滞納の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援 ③ 債務整理に関する支援 ④ 貸付けのあっせん など
一時生活支援事業	・住居のない生活困窮者であって、収入等が一定水準以下の者に対して、一定期間（原則３月）内に限り、宿泊場所の供与や衣食の供与等を実施 ・本事業を利用中に、できるだけ一般就労に結びつくよう自立相談支援事業と適切に連携する ・自立支援センターやシェルターの退所者、居住に困難を抱える者であって地域社会から孤立した状態にある者や、終夜営業の飲食店や知人宅など、屋根のある場所と路上を行き来する不安定な居住状態にある者に対し、訪問による見守り・生活支援など、日常生活を営むために必要な支援を実施
子どもの学習・生活支援事業	・「貧困の連鎖」を防止するため、生活保護受給世帯を含む生活困窮世帯の子どもを対象に学習・生活支援事業を実施 ・日々の学習習慣の習慣づけ、授業等のフォローアップ、高校進学支援や高校中退防止の取組を含む学習支援 ・居場所での相談支援、日常生活習慣の形成や社会性の育成に関する助言、体験活動及び保護者に対する養育支援等を通じた子どもの生活習慣・育成環境の改善 ・子ども及び保護者に対する進路選択に関する相談、進学に必要な公的支援の情報提供等 ・各自治体が地域の実情に応じ、創意工夫をこらし実施（地域資源の活用、地域の学習支援ボランティアや教員ＯＢ等の活用等）。
その他生活困窮者の自立の促進に必要な事業	・地域の実情に応じた柔軟かつ多様な取組を支援・例えば、就労訓練事業の立ち上げ支援や育成支援等生活困窮者の自立の促進のために必要な事業を実施
福祉事務所未設置町村による相談の実施	・希望する福祉事務所未設置町村において、町村が都道府県と連携しながら生活困窮者からの相談に応じるなど一次的な相談支援を実施
都道府県による市町村支援事業	・都道府県が市町村に対して必要な助言、情報提供等の援助を行う取組を支援 ・例えば、生活困窮者自立支援事業に従事する者等に対する人材養成研修や、関係者機関等を対象としたシンポジウム・勉強会の実施、単独で任意事業を実施するのが困難な市町村への共同実施の働きかけ、支援が困難な事例等について市域を越えて経験豊富な相談員へ支援手法の相談の実施やケース検討する場の構築などの取組を実施

※自立相談支援事業と法に基づく事業等との連携については、第４章参照

（２）自立相談支援事業について

- 自立相談支援事業は、①生活困窮者及び生活困窮者の家族その他の関係者からの相談に応じ、適切にアセスメントを実施して一人ひとりの状態にあったプランを作成し、必要な支援の提供につなげる（対個人）、②関係機関とのネットワークづくりと地域に不足する社会資源の開発等に取り組む（対地域）事業である。
- 自立相談支援機関には、自立相談支援事業に必要な支援員を配置して、地域のネットワークを構築しながら生活困窮者への包括的・継続的な支援を体系的に実施する中核的な機関としての役割が期待される。
- なお、自立相談支援事業の実施にあたっては、必ずしも新たな機関を設置する必要はなく、既存の相談支援機関に生活困窮者支援の機能を上乗せして実施することも可能である。また、自立相談支援事業の運営は、福祉事務所設置自治体が自ら運営する（直営）ほか、支援決定など実施自治体が行うこととされている事項を除き、事業の全部または一部を民間法人等へ委託することができる。
- 自立相談支援機関の設置については、地域の実態に即して柔軟に対応することが必要である。（※設置形態の詳細については、別に定める「自治体事務マニュアル」参照）
- なお、これまで、ホームレス対策として実施されてきたホームレス及びホームレスになるおそれがある者に対する巡回相談や生活困窮者・ホームレス自立支援センター等における相談支援については、自立相談支援事業において実施する。

（３）フォーマル・インフォーマルを含めた支援メニュー

- 生活困窮者の支援にあたり重要なことは、法に基づく事業等のみで対応するものではないということである。法以外の各種制度やサービスも広く活用しながら地域全体として生活困窮者を包括的に支援することが重要である。
- 法以外のサービスとしては、フォーマルなもののほか、インフォーマルなものがある。フォーマルサービスとは、制度に基づくサービスや支援のことであり、例えば、生活保護、ハローワークにおける職業紹介、ひきこもり地域支援センターにおける相談支援、障害者総合支援法に基づく相談支援や障害福祉サービスなどがある。一方、インフォーマルサービスとは、法制度によらない各種サービスや支援のことであり、例えば、地域のボランティアによる見守り活動や居場所の提供、食材等を提供するフードバンクなどのサービスがある。（想定される主な支援メニューは図表４を参照）
- 地域においてこのように活用可能なサービスや事業、各種の取組を洗い出し、整理しておくとともに、生活困窮者支援に必要と考えられる他の専門的な支援機関や各種事業・サービスの実施機関と連携をとることができるようにしておくことが重要である。
- 必要なサービスがない場合、支援調整会議などの協議の場を活用し、行政と民間が協働して地域の中で創り上げていく取組が必要である。

図表4 分野別支援メニューの例

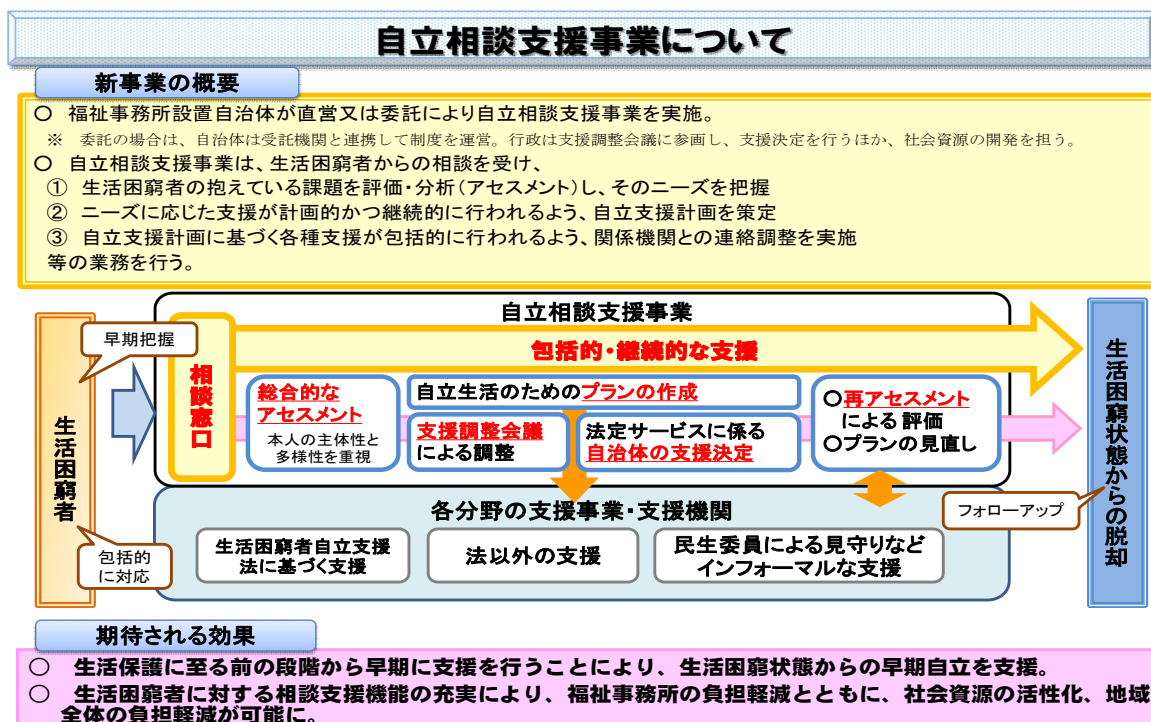
分 野	関係機関等	具体的な支援メニュー（例）
福 祉 相 談 窓 口	自治体本庁	各種福祉制度等の相談、年金、障害者手帳取得等の各種申請等
	福祉事務所	生活保護制度の相談
	社会福祉協議会	生活福祉資金貸付事業、日常生活自立支援事業、ボランティア活動等
仕事・就 労	ハローワーク、地域若者サポートステーション、職業訓練機関、就労支援をしている各種の法人・団体（認定就労訓練事業の事業所を含む）等	求人情報提供、職業相談・職業紹介求職者支援制度、職業訓練、就労の場の提供等
家 計	家計改善支援機関、日本司法支援センター（法テラス）、弁護士（会）、消費生活センター（多重債務者等相談窓口）等	多重債務等の問題解決、家計からの生活再建支援等
経 済	商店街・商工会議所、農業者・農業団体、一般企業等	就労の場の提供、職業体験、インターンシップ等
医療・健 康	保健所、保健センター、病院、診療所、無料低額診療事業を実施する医療機関	健康課題の把握・解決等
高 齢	地域包括支援センター、居宅介護支援事業所等	高齢者の相談支援等
障 害	障害者相談支援事業所、障害者就業・生活支援センター、障害福祉サービス事業所等	障害者の生活および就労等に関する相談支援、障害福祉サービスの提供支援等
子育て・ 教育	家庭児童相談室、児童家庭支援センター、児童相談所、地域子育て支援センター、その他子育て支援機関、学校、教育機関、ひきこもり地域支援センター、フリースクール、学習支援機関、子ども食堂等	虐待・DV等の相談支援、子育て支援、ニート・ひきこもりの相談支援、学習支援、居場所の提供等
刑 余 者 等	更生保護施設、自立準備ホーム、地域生活定着支援センター等	刑余者や非行のある少年等に対する自立更生のための相談支援（生活基盤確保、社会復帰・自立支援）等
地 域	民生委員・児童委員、地域住民、町内会・自治会、社会福祉法人、NPO、ボランティア団体、警察、日常生活に関わる民間事業者（郵便・宅	対象者の把握・アウトリーチ、見守り活動、社会参加支援、居場所の提供、ピアサポート等

	配事業者、新聞配達、コンビニエンスストア、電気・水道・ガス等の公共インフラ事業者）等	
--	--	--

（４）相談支援の展開

- 図表５は、自立相談支援事業における相談支援の展開イメージである。自立相談支援機関の相談支援の窓口は、生活困窮者の把握と適切なアセスメントを基本とし、寄り添い型の支援を行うことが求められており、法に基づく事業等のほか、地域における既存の仕組みやサービスを活用し、適切な支援を提供する体制を構築することが必要である。
- また、生活困窮者一人ひとりに対して、必要なサービスが一体的に提供されることが重要である。

図表５ 相談支援の展開



３．生活困窮者自立支援制度における対象者の考え方

- 法の対象者となる「生活困窮者」とは、改正法による改正後の法第３条第１項において、「就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事情により、現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者」とされた。

- 今回の改正の趣旨は、これまでの生活困窮者支援の実践を踏まえ、経済的な困窮に至る背景事情として「就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事情により、」を追加し、その明示を図ることにより関係者間において共有を進めるものであり、早期的・予防的な観点からの支援を含め、適切かつ効果的な支援の展開につなげていくものである。
- 今回の改正により法の対象者となる「生活困窮者」の考え方を変えるものではなく、その考え方は以下に示すとおりである。

(法の対象となる「生活困窮者」の考え方)

- 法は、平成 27 年 4 月の施行当初から、法の生活困窮者の定義のもとで、「断らない相談支援」が実践されているが、縦割りの制度で対応できなかった複合的な課題を抱える人を広く対象としていくことが必要である。
- また、法第 1 条において、法の目的は、「生活困窮者の自立の促進を図ること」とされているため、必要な方にその状態に応じた就労支援を行うとともに、家計改善支援や住まいの確保など包括的な支援により支援効果を最大限高めていくことが必要である。同時に、支援は生活困窮者の状態に応じて個別に検討するとともに、法のめざす自立には、経済的な自立のみならず、日常生活における自立や社会生活における自立も含まれることに留意することが必要である。
- また、生活困窮者が自立するためには、働く場などを拡大していくことも必要であるが、例えば地域から孤立したままでは、課題の解決は困難となることも考えられる。そのため、法の目的である生活困窮者の自立を促進していくためには、生活困窮者支援を通じた地域づくりも目標の一つであり、孤立状態の解消などにも配慮することが重要である。
- 自立相談支援事業においては、まずは、生活困窮者を幅広く受け止めることが求められるが、自立相談支援機関の対応可能な範囲を超えないようにすることも必要である。そのため、全ての課題について当該機関のみで対応するのではなく、法に基づく事業等のほか様々な関連事業やインフォーマルな取組等と連携することが重要である。
- 相談は幅広く受け付けた上で、その後の支援については、自立相談支援機関が調整機能を適切に担いつつ、他の適切な支援機関につないでいくこと、及びチームとして支援することが重要である。また、既存の社会資源では生活困窮者の課題に対応できない場合には、地域における関係者との協議を通じて、新たな社会資源を開発していくことが求められる。

(生活保護制度との関係について)

- 生活保護が必要な人には確実に保護を実施するという生活保護制度の基本的な考え方に基づき、法の運用にあたっては、生活保護が必要であると判断される場合は、福祉事務所と連携を図りながら確実に生活保護につなぐことが必要である。一方、福祉事務所に相談したが保護の要件を満たさなかった者や生活保護から脱却した者が必要に応じて本制度を利用することも考えられる。このように、生活保護制度と本制

度は連続的に機能させていくことが必要であり、これは本人への継続的な支援の観点からも大切である。

- このため、改正法による改正後の法第 23 条においては、生活困窮者の窓口において、要保護者となるおそれが高いと判断した場合、生活保護制度に関する情報提供、助言等の措置を講ずること、一方、改正法による改正後の生活保護法第 81 条の 3 においても、保護の実施機関において、生活保護受給者が保護から脱却する際、生活困窮者に該当する場合には、生活困窮者自立支援制度についての情報提供、助言等の措置を講ずる努力義務が設けられている。
- 各自治体においては、生活保護の実施機関である福祉事務所と一層の連携強化を図ることで、生活困窮者自立支援制度と生活保護制度の「連続的かつ一体的な支援」の実施に努める必要があり、これは本人への継続的な支援の観点からも重要である。

第2章 自立相談支援機関の業務と支援のプロセス

自立相談支援機関は、複合的な課題を抱える生活困窮者に対して包括的な支援を提供するため、地域のネットワークを構築しながら、チームによる支援を実施する中核的な機関としての役割を果たすことが期待される。本章では、自立相談支援機関の業務や支援プロセスとその具体的な方法について整理する。

1. 自立相談支援機関

(1) 自立相談支援機関

- 生活困窮者等からの相談に応じ必要な情報の提供や助言、関係機関との連絡調整等を行い、認定就労訓練事業の利用のあっせん、プランの作成等の支援を包括的に行う自立相談支援事業を実施する機関を自立相談支援機関という。
- 自立相談支援機関の人員・設備等について、法令上の基準は設けられていないが、3職種の支援員（人員）の配置（小規模自治体等においては兼務は可能）と面談室等の相談支援を実施するために適切と考えられる設備が必要である。

(2) 設置場所等

- 自立相談支援機関は、利用者の利便性を考慮し、また、関係機関と連絡・調整を円滑に行うことができる場所に設置することが求められる。
- 想定される場所は、役所・役場内のほか、委託の場合は委託先法人施設内、福祉や雇用に関係する機関が入居する公的施設内、商業地区の施設内等が考えられる。（それぞれの設置場所の留意点は図表6のとおり）
- また、生活困窮者が訪問しやすいように、相談窓口の開設時間や曜日等について配慮することが重要である。
- その他、面談室はプライバシーを保つことができるようにすることや、自立相談支援機関内で就労に関する情報を得られるようにすること等の配慮が必要である。
- 設備については、事業の実施に支障がない場合は、他の事業の用に供するものと共用することは差し支えない。

図表6 自立相談支援機関の設置場所の留意点について

場所	留意点
役場・役所内	・幅広い相談に対応できる ・他部署との連携が図りやすく、必要な行政手続きを迅速に行うことができる ・公共料金の滞納者等が訪問しづらいことが考えられる
委託先法人施設内	・法人内の他の福祉事業等と連携が図りやすい ・法人内の他の福祉事業等の利用者の中から本制度の対象と考えられる者を早期に把握できる ・法人の施設や設備を共用することができる ・法人関係者以外も利用しやすいような配慮が必要である

関係機関が入居する公的施設内	・他の関係機関と連絡・調整が行いやすい ・利用者が比較的気軽に訪問することができる
商業地区の施設内	・利用者が比較的気軽に訪問することができる ・人通りが多く一般の住民にも目に触れやすいため、関心を高めることができる ・一般的に家賃が高いことが多い

(3) 支援員の配置

①人員体制

- 自立相談支援機関には、生活困窮者支援の理念を適切に理解し、地域の様々な社会資源を熟知している支援員を配置することが必要である。支援員は、主に相談支援業務のマネジメントや地域の社会資源の開発等を行う「主任相談支援員」、相談支援全般にあたる「相談支援員」、就労支援に関するノウハウを有する「就労支援員」の3職種を配置することを基本としている。
- なお、相談支援体制は、自治体の規模、相談件数や相談内容が多様であることから、事業の実施に支障がない限り、地域によっては相談支援員と就労支援員が兼務することも妨げないこととしている。
- なお、法及び改正法の附帯決議を踏まえ、支援員としての資質を十分に備えた人材を配置することが重要である。
- 生活困窮者自立支援制度は、人が人を支える制度であり、支援員の配置が最も重要であることから、自治体において、自立相談支援事業を行うために適切な人員配置を促進する必要がある。実際に、支援実績の高い自治体の自立相談支援事業の支援員の配置状況をみると、おおむね、全自治体平均と比較して配置数が多くなっている現状がある。これらを踏まえ、改正法による改正後の法では、自治体に対し、必要な人員配置の努力義務を設ける（第4条第5項関係）ことで、人員体制の整備を促している。
- この努力義務と併せて、自治体における適切な人員配置を促進していくために、
 - ・支援実績の高い自治体を補助に当たって適切に評価することで、全国的な人員配置の充実・支援実績の向上を図るとともに、
 - ・人員配置の状況を全国との比較で客観的に把握できる仕組みを設けることで、人員配置の手薄い自治体の底上げを促している。

(生活困窮者自立支援法案等に対する附帯決議)

- 法の審議に際しては、平成25年12月4日衆議院厚生労働委員会で、「自立相談支援事業の相談員については、その責務の一環として訪問支援にも積極的に取り組むこととし、ケースワーカーや民生委員等、関係者間の連携と協力の下、生活困窮者に対し漏れのない支援を行うこと。また、そのために社会福祉士等の支援業務に精通する人員を十分に配置することを検討し、適切な措置を講ずること。」との附帯決議がなされた。また、改正法の審議に際しては、平成30年5月31日参議院厚生労働委員会で、「生活困窮者自立支援制度を担う支援員が安心と誇りを持って働けるよ

う雇用の安定と処遇の改善を図るとともに、研修の充実などスキルの向上を支援するための必要な措置を講ずること。」との附帯決議がなされている。

(社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会報告書(平成29年12月15日)(抜粋))

- 平成25年に成立した法や生活保護法の施行状況等も踏まえ、これら制度の一体的な見直しに向けて、平成29年5月に社会保障審議会の下に設置された「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」において、生活困窮者自立支援制度は、「人が人を支える制度であり、支援員の配置が最も重要であることから、自治体において、自立相談支援事業を行うために適切な人員配置を促進するため、新たな取組を行う必要がある。その際、人員配置が手厚く実績も高い自治体がさらに取組を進めることができるようにするとともに、人員配置が十分ではなく実績も上がっていない自治体により積極的な取組を行うことができるよう、画一的ではなく柔軟性のあるものとする」と求められる。」との報告がなされた。

②各支援員の役割と体制

- 各支援員に求められる役割は、図表7のように整理される。主任相談支援員は、地域への働きかけを含め、自らの業務上の役割を果たしつつ、相談支援員や就労支援員の資質向上や倫理観の涵養についてリーダーシップを発揮することが求められる。このため、特に主任相談支援員は、スーパーバイズ等を通じて各支援員に対して適切な助言や指導を行う立場であることから、一定の資格または実務経験を有する人が求められる。
- 各支援員が相談を1人で抱え込まないことを基本とし、主任相談支援員から助言を受けることができる体制を構築し、相談者のニーズに応じて、他の支援員同士で情報交換や意見交換ができる環境をつくる必要がある。

図表7 各支援員の役割

職種	役割
主任相談支援員	○相談支援業務のマネジメント ・支援の内容及び進捗状況の確認、助言、指導 ・スーパービジョン(職員の育成) ○高度な相談支援(支援困難事例への対応等) ○地域への働きかけ ・社会資源の開拓・連携 ・地域住民への普及・啓発活動
相談支援員	○相談支援全般 ・アセスメント、プランの作成、支援調整会議の開催等一連の相談支援プロセスの実施、記録の管理、訪問支援(アウトリーチ) ○個別的・継続的・包括的な支援の実施 ○社会資源その他の情報の活用と連携
就労支援員	○就労意欲の喚起を含む福祉面での支援

	○担当者制によるハローワークへの同行訪問 ○キャリアコンサルティング ○履歴書の作成指導 ○面接対策 ○個別求人開拓 ○就労後のフォローアップ 等
--	--

２．自立相談支援機関の業務

- 自立相談支援機関は、第１章の１の（２）の生活困窮者自立支援制度の基本理念の内容を、折りに触れて関係機関とも共有しながら業務を行う。（第１章の１参照）

（１）相談支援業務（個人へのかかわり）

- 生活困窮者は、多様で複合的な課題を有していることから、自己有用感や自尊感情を抱けずにいる場合が多いと予想される。したがって、支援員は、本人の思いや気持ちを共感的・受容的に受け止め、寄り添いながら支援を展開していくことが大切である。
- 支援員は、本人の抱える課題や置かれている環境によって、目指す自立の姿は多様であることを十分に認識する必要がある。そのうえで、本人が自分の意思で主体的に、自立に向けた行動をとれるように個別的な支援を実施し、尊厳ある生活の確保を目指していく。
- 本人が制度の狭間に陥ることを防ぐため、支援員は、本人の生活や環境を幅広く受け止め、支援をコーディネートしていくことが求められる。場合によっては、本人だけでなく、世帯や家族全体を支援の対象と位置付け、包括的に対応していくことが求められる。

（２）地域づくり関連業務（地域への働きかけ）

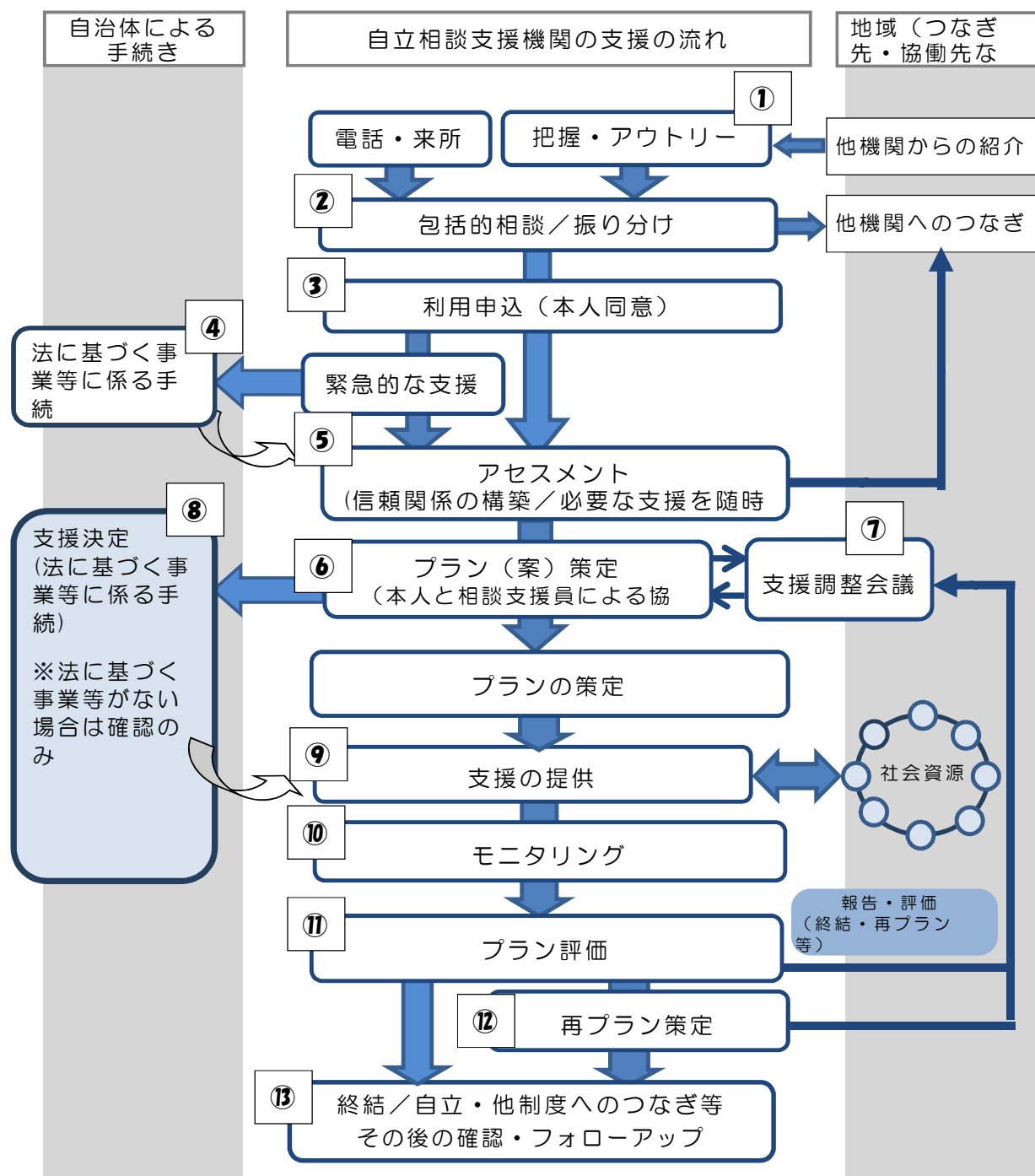
- 生活困窮者が、地域の中で支え合いながら生活することができる「場」をつくり、その中で本人が持つ様々な可能性を十分に発揮できるよう地域への働きかけを行っていく必要がある。
- このためには、地域の社会資源を把握することが求められる。支援員が一人ひとりのニーズに対応する解決案を提示するためには、その前提として地域で活用できる社会資源を把握するとともに、関係機関といつでも相談できる関係を構築することが鍵となる。
- 地域に様々な社会資源がある場合は、それらをいつでも活用できるようにしておくことや、必要な社会資源が不足する場合は、自治体や関係機関と検討し、開発することが必要である。
- また、これらの社会資源と連携し、適切にチームによる支援が行えるよう、日頃から地域の中で関係機関・関係者とネットワークを築いていくことが重要である。
- 特に、認定就労訓練事業など多様な働き方の場としての「出口」の開拓と、社会参加のための場づくりは大切である。また、生活困窮者の受入れに関する企業側の理解の促進を図ることにより、働きやすい環境づくりを目指すことも求められる。

- こうした取組を促進するためには、地域において、中核となる関係者が集まる協議の場を設定することが有益である。その際、まずは、高齢者施策における地域ケア会議や障害者施策における地域自立支援協議会など、既存の協議会等の活用を検討することも考えられる。
- 加えて、支援員や自治体職員だけでなく、地域住民や当事者グループ、NPO等の多様な担い手が相談・支援活動に参加できるよう働きかけ、地域の課題を地域で解決する仕組みづくりにつなげることが大切である。

3. 相談支援プロセスの概要

- 複合的な課題を抱える生活困窮者へ適切な支援を実施するため、自立相談支援事業では、図表8のプロセスを踏まえた支援を行う。なお、本プロセスは、あくまでも基本的な支援の流れであり、緊急に支援が必要な場合など、本人の状況に応じて臨機応変に対応することが求められる。

図表 8 相談支援プロセスの概要



図の中央は、自立相談支援機関が行う相談支援業務の流れ、左は自治体が行う手続等、右は地域における社会資源に求める役割を示している。

（１）把握・アウトリーチ（①）

生活困窮者は複合的な課題を抱えているため、自ら支援を求めることが困難な場合も多く、早期の支援につながりにくい。そのため、自立相談支援機関は、「待ちの姿勢」ではなく積極的にアウトリーチを行い、生活困窮者の把握に努める必要がある。その

際、ライフライン事業者と連携を図るなど多様な方法を取り入れて早期把握に向けた効果的な方策を創意工夫により講じる必要がある。こうした潜在的なニーズを具体的な支援につなげる取組を継続的に行うことが極めて重要である。

こうした観点から、改正法による改正後の法では、生活困窮者に対するアウトリーチによる支援の強化を図るため、自治体の福祉、就労、教育、税務、住宅等の関係部局において生活困窮者を把握した場合に、生活困窮者本人に対し、生活困窮者自立支援制度の利用勧奨を行う努力義務の創設（第8条関係）や、生活困窮者支援に関わる関係者間で、支援を必要とする方について情報共有を行うための会議体（以下「支援会議」という。）の創設（第9条関係）を行っている。

（２）包括的相談／振り分け（②）

相談受付時には、相談者が抱える課題を的確に把握し、包括的に相談を受け付ける。その上で、支援員は自立相談支援機関による支援を継続するか、他制度の相談窓口等へつなげるべきかを判断し、振り分ける。

自立相談支援機関において対応するのは、主に、生活困窮者が複合的な課題を有していることから包括的な支援が必要な場合である。振り分けの結果、他制度の相談窓口等へのつながりが適切と判断された場合には、本人の状況に応じて他機関へつなぐこととなるが、その際、相談の「たらい回し」という状況にならないよう、必要に応じて他機関への同行支援や確認・フォローを行い、継続して状況を確認していく。

（３）利用申込（③）

自立相談支援機関による相談支援を継続的に行うことが適当と判断される場合、別紙の「自立相談支援機関使用標準様式」（以下「帳票類」という。）の「相談受付・申込票」により、本人から自立相談支援事業の利用申込を受け付ける。なお、家計改善支援事業を実施する場合は、アセスメントの段階から当該事業を実施する機関との連携を図ることが、相談者への適切な支援や負担軽減につながることから「相談受付・申込票」は、家計改善支援事業への相談申込も兼ねた表記にするとともに本人にもその旨の説明を行う。

この「相談受付・申込票」は、原則として本人に記載してもらうか、本人が記載できない場合や本人が進んで記載しようとししない項目は無理強いせずに、相談支援員が記載を手伝ったり、聞き取ったりしながら記載を代行することも考えられる。

「相談受付・申込票」には、利用申込み欄があり、自立相談支援機関と関係機関とで本人に関する個人情報共有することに同意することを含め、署名をしていただくことになる。

（４）緊急的な支援・法に基づく事業等の利用手続（④）

相談受付時には、本人の訴えや状況から、生活上の緊急的な支援が必要であるか否かを判断し、必要である場合には、適切な支援につなげることが必要である。例えば、法に基づく「住居確保給付金」と「一時生活支援事業」を提供する場合や、生活保護の適用が必要と判断される場合は、迅速に手続を行うことが必要な場合がある。この他、

社会福祉協議会が実施している生活福祉資金貸付事業（緊急小口資金）や、過重・多重債務がある場合には債務整理につなげることも考えられる。

（５）アセスメント（⑤）

アセスメントとは、生活困窮に陥っている状況を包括的に把握（情報収集）し、その中で対応すべき課題をとらえ、それらの背景・要因等を分析し、解決の方向を見定めることである。（アセスメントは、帳票類の「インテーク・アセスメントシート」を使用する）

アセスメントを通して、本人や世帯が置かれている状況や取り巻く環境について理解を深め、信頼関係を築いていく重要な過程である。なお、アセスメントは、本人の課題や問題点にばかり目を向けるのではなく、本人の強み（ストレングス）に着目しながら行うことが大切である。

（６）プラン(案)策定（⑥）

アセスメントの結果を踏まえ、本人と相談支援員の協働によりプランを作成し、自立相談支援機関が主催し関係者が参加する支援調整会議において、目標や支援内容を検討し共有する。（プランの策定は、帳票類の「プラン兼事業等利用申込書」を使用する）

（７）支援調整会議（⑦）

支援調整会議は、プラン(案)が、①本人の状況や設定した目標に対して適切であるか、②課題解決に向けた内容となっているか、③プランが本人の意欲やモチベーションの喚起に繋がっているかといったことについて共有し、プランの適切性を担保するために開催される。

また、プランを検討する中で、本人のニーズに対応する社会資源が不足していないか、開発すべき社会資源はないか等についても検討する。

（８）支援決定（⑧）

支援調整会議において検討したプラン案にそって法に基づく事業等の実施を自治体が決定する。支援（支給を含む）を行うか否か、どのような支援を行うかの最終的な判断は自治体が担う。このため、自治体の担当者は、原則として支援調整会議に出席し、本人の意向や支援内容を確認する。

（９）支援の提供（⑨）

支援調整会議での検討を経たプランや支援決定に基づき、本人に必要な支援を提供する。支援にあたっては、本人を主体にして、支援者が本人と向き合いながら支援を行う。本人は、自己有用感や自尊感情を抱きにくい状態であることも多いことから、本人の尊厳の確保を念頭に置いた支援を実施する。

また、多様な支援者や支援機関、社会資源等がネットワークを構築するとともに、社会資源が不足している場合には新たに社会資源を開発しながら、一人ひとりの状況に応じた包括的な支援を行う。

(10) モニタリング (⑩)

モニタリングとは、支援過程においてプランに基づく各種支援の提供状況を確認し、本人が目標達成に向かっているか、支援は適切に提供されているか等を確認（把握）するものである。プラン作成の際には、モニタリングの時期や目標達成の目安（指標）を決めておく。

(11) プラン評価 (⑪)

プランの評価は、プラン策定時に定められた期間が終了した場合、もしくはそれ以前に本人の状況に大きな変化があった場合に、設定した目標の達成度や、支援の実施状況、支援の成果等を見るものである。これにより、支援を終結させるか、または再プランを策定して支援を継続すべきかを判断する。（プランの評価は、帳票類の「評価シート」を使用する）

(12) 再プラン策定 (⑫)

プラン策定時に定めた期間が経過し、改めて包括的なアセスメントを行う場合や、本人の状況が大きく変化したためにプランの修正では足りない場合には、再プランを作成する。

(13) 終結 (⑬)

自立相談支援機関において「終結」を判断する場合には、①生活困窮の状況が改善し、設定した目標を達成する目途が立った場合、②生活困窮の状況から脱却できていないものの、大きな課題がある程度解決され、自立相談支援機関による支援は一旦終了してよいと判断できる場合、③本人からの連絡が完全に途絶えた場合等が挙げられる。

プランの終結を判断する場合には、終結後に継続して確認（フォロー）する必要があるか否かについて支援調整会議や本人と検討し、本人の状況やその環境に応じて、適切にフォローできるようにする必要がある。

4. 相談支援を始める前に

- 相談支援事業を始めるに当たって、複合的な課題を抱える生活困窮者に対して包括的に支援することができるよう支援員は以下の点を確認する必要がある。

(1) 制度の理念の確認と関係機関との情報交換

- 本制度を十分に理解するとともに、制度の基本理念である意義・目指す目標・具体的な支援のかたちを共有することが必要である。
- 対象者の早期把握や課題解決のためのネットワークを構築し、関係機関と予め必要な情報を交換し、支援の流れを確認することが重要である。
- 住民に対し十分に周知・広報を行うため、分かりやすいチラシやパンフレットを作成して、住民が容易に入手できる場所に置くことなども必要である。

（２）相談支援プロセスの確認

①相談支援業務の流れ

- 相談支援プロセス全体や相談支援の事例を確認し、各プロセスの意義と実際の相談支援の方法を理解する。
- また、支援員同士で話し合い、これらを共有することが必要である。対象者への相談支援のシミュレーション等により確認することも考えられる。

②アセスメント等相談支援手法の確認

- アセスメントの視点や内容、方法、面接手法を確認する。
- 『自立相談支援事業従事者養成研修テキスト』を確認し、支援の基本や特性に応じた相談支援のポイント等を確認する。また、国が行う自立相談支援事業従事者養成研修を受講した後、受講者は所属する機関や自治体において伝達研修を行い情報の共有を図る。

③支援調整会議の開催方法の確認

- 支援調整会議について、開催方法（定期開催、随時開催、またはその組合せによる開催）、開催時期、協議内容等を確認する。
- 支援調整会議の開催前に、参加者および連携機関同士で調整・共有すべき事項や、情報の共有方法を確認する。
- 支援調整会議において検討を行う際は、帳票類を用いて検討を行うか、又は帳票類に加えて独自に作成した書類等も活用するか等について確認する。

（３）使用する帳票類の確認

- 相談支援を行う際は、帳票類を使用する。また、自立相談支援機関における支援の一連のプロセスについて記録を残し、適切に保管する。
- このほか、関係機関との情報共有のための連絡票・相談票など、帳票類のほかに使用する様式・書類等がある場合は予め整えておくことが望まれる。
- なお、各自治体においては個人情報保護に関するルールや、使用するパソコンのセキュリティのルール等があり、それぞれの運用上の規定を踏まえた上で、本事業におけるデータ管理方法を検討することが必要である。

５．把握・アウトリーチ（①）

- 自立相談支援機関は、地域の生活困窮者や生活困窮者を取り巻く環境の不安要素等を、地域の社会資源や住民等の参画を得ながら早期に把握し、必要に応じてアウトリーチを行うことができる仕組みをつくる必要がある。ここでいうアウトリーチとは、一般的に対象者のいる場所に積極的に出向いて働きかけることを意味する。加えて、生活上の課題を抱えながらも自ら相談に訪れることができない個人や家族に対して家庭や学校等を訪問すること、相談者が訪問しやすい場所で相談会を開

催すること、また、早期支援につながるよう積極的な地域ネットワークづくりに取り組むこと等も含まれる。

- なお、生活困窮者の状況は地域によって異なるものであることから、それぞれの地域の実情にあった早期把握・早期発見の仕組みをつくることが求められる。

（１）生活困窮者の実態等の把握

- 生活困窮者の状況は、地域によって様々であると考えられることから、当該地域における全体状況を把握するため、実態調査や各種統計の整理等を行うことが有益であると考えられる。
- 地域の生活困窮者数を定量的に推計する方法には、例えば次のような方法によって対象者の特性ごとに概数を把握することが考えられる。
 - ・各種統計からの推計（例えば、住民税や国民健康保険料、年金の滞納者数のうち、生活困窮者と想定される数）
 - ・関係機関における生活困窮者把握状況の調査、ホームレスに関する概数調査
 - ・アンケート調査等による生活実態把握（例えば、自治体の総合計画や地域福祉計画作成時における住民アンケート、または、住民世論調査における調査項目に、生活上の困難に関する項目を盛り込む）
- また、生活困窮の現れ方も地域によって異なることから、地域にどのような状態の者がいるかについては、インタビューやフィールドワーク等の手法を用いて定性的に把握することも可能である。
 - ・関係機関による生活困窮者の把握調査の際に、状態像を個別に把握し、事例調査を行う。

（２）把握・アウトリーチの基本的考え方

- 生活困窮者がどのような経路で自立相談支援機関につながるかを検討し、考えられる様々な経路において適切に把握できるようにすることが必要である。
- 生活困窮者が、自立相談支援機関につながる経路は、主に①自治体他部署からの紹介、②自治体以外の関係機関からの紹介、③支援員の出張・巡回など生活困窮者の元への訪問による相談受付、④本人からの電話・来所による相談などが考えられる。
- そのため、自立相談支援機関は、関係機関との連携を図ることや、生活困窮者がアクセスしやすい経路を設けるなど、多様な方策を講じていくことが必要である。

図表 9 自立相談支援機関につながる経路と方策

経 路	方 策
①自治体他部署からの紹介	関係部局との連携
②自治体以外の関係機関からの紹介	関係機関との連携
③出張・巡回や訪問相談等により相談受付	本人からのアクセスを容易にするための工夫・方策
④本人が電話・来所により相談	

- 生活困窮者は、自ら SOS を発することができない場合も多いことや、特に、自立相談支援機関の開設当初は、機関が住民や当事者に周知され、浸透するまで時間を要することも考えられることから、相対的に関係機関からの紹介が多くなることが想定される。
- したがって、関係機関との連携体制をいかに構築するかが、対象者を早期に把握する大きな要素となる。

（３）把握・アウトリーチの方法

①自治体他部署からの紹介

- 自治体内部では、さまざまな生活困窮者に関する情報を有している。例えば、住民税や国民健康保険料（税）、各種公共料金等の担当部署、住民の相談を広く受ける総合相談窓口等が想定される。
- これらの関係部署等との連携を強化する観点から、改正法による改正後の法では、自治体の福祉、就労、教育、税務、住宅その他の関係部局において、生活困窮者を把握したときは、生活困窮者本人に対して生活困窮者自立支援制度の利用の勧奨等を行うことが努力義務とされたところである（第８条関係）。
- 滞納状況や相談内容から、支援が必要と考えられる人が速やかに自立相談支援機関を利用できるように、担当部署から自立相談支援機関へとつなぐ具体的な紹介ルールを設定するとともに、本人に同じことを何度も質問しないように相談内容を簡潔に記す「相談票」を整えておくことが望まれる。
- なお、都道府県が主体となる場合、住民税や国民健康保険料（税）、各種公共料金等の滞納状況等を把握している管内の町村と適切に連携することが必要である。

②自治体以外の関係機関からの紹介

- 自治体以外の関係機関では、公的サービスの提供機関、民間のサービス提供事業所、ライフライン事業者その他の民間事業所、地域の活動団体、住民団体等が想定される。各支援員は関係機関の担当者と意識的に交流を図り、連携体制を一つひとつ構築していくことが重要である。
- なお、都道府県社会福祉協議会が実施する生活福祉資金貸付制度（相談窓口業務は市区町村社会福祉協議会が委託実施）の資金種類のうち、就労支援をはじめ包括的な支援が必要な総合支援資金や緊急小口資金、臨時特例つなぎ資金の貸付けにあたっては、原則として自立相談支援事業の利用が要件とされているため、市区町村社会福祉協議会と連携した体制を構築する必要がある。（第４章の２（３）参照）
- なお、個人情報の保護には十分な留意が必要であり、基本的には本人の同意が得られてから紹介が来ると考えられる。関係機関によっては、協定書を締結するなどして一定のルールを定めることも有効となる。
- 公的サービスを提供する関係機関への紹介例は、以下の方法が考えられる。

図表 10 関係機関への紹介例

関係機関	紹介例
公共職業安定所（ハローワーク）の一般職業相談窓口	自主的な求職活動により就労が可能と考えられる場合
社会福祉協議会の相談窓口	生活福祉資金貸付の申込者で、就労支援や家計改善支援をはじめ包括的な支援が必要と考えられる場合
消費者生活センター（多重債務相談窓口）、法テラス、司法書士会等	多重債務等のため借金返済が困難であり、債務整理等が必要と考えられる場合
医療関係機関	治療費や入院費用の支払いに困っている場合、長期入院で職を失い相談できる人がいない等の場合
地域包括支援センター、障害者相談支援事業所	利用者の家族に介護又は障害福祉サービスの利用が必要と考えられる者がいる等、家族に多様な課題が存在しており、家族単位で包括的な支援が必要と考えられる場合

図表 11 連携が想定される関係機関の例

分野	関係機関の例
ライフライン事業者	・ガス、水道、電気等の供給事業者
地域の各種事業所	・新聞配達所、郵便局、クリーニング店や牛乳配達など戸別訪問により日常生活に関わる事業所 ・公営住宅や民間賃貸住宅の管理人や運営企業
地域の活動団体や住民団体	・よりそいホットライン ・生活困窮者支援団体や当事者団体

- この他、民生委員やボランティア等のインフォーマルな社会資源と連携することも大切である。
- また、「よりそいホットライン」や自殺予防の電話相談等による相談事業とも連携し、支援が必要な人を幅広く把握することに努めることも考えられる。

③自立相談支援機関へのアクセスを容易にする方法

- 自立相談支援機関として、相談者の近くに出向いて相談会を開催することや、相談しやすい窓口を設置すること、広報活動をする必要もあり、図表 12 のような方法を実施することが考えられる。
- なお、改正法による改正後の法においては、生活困窮者自立支援制度が国民の生活にとってより身近な仕組みとなるよう、国や地方公共団体において制度の広報や周知を行う努力義務が設けられている（第 4 条第 4 項関係）。

図表 12 相談受付の方法例

分類	方法例
出張相談	・自治体庁舎内等公的機関における出張相談窓口の設置 ・就職セミナー等での相談受付 ・商店街の一角や商業施設等における出張相談窓口の設置 ・学校における出張相談窓口の設置
多様な受付方法・広報	・電話での相談受付 ・メール、FAXでの相談受付 ・HP（ホームページ）によるメールフォーム ・TV・ラジオ等を利用した周知・広報活動 ・ホームページ、ブログの開設、SNS等による広報活動 ・行政、関係機関の窓口やネットカフェ等でのチラシ配布・掲示
巡回・訪問	・巡回活動を通じたアプローチ（地域の実情に応じて、ホームレス等が多く生活する河川等を巡回しての面接相談を含む。） ・相談者の自宅や就労場所（勤務先）への訪問活動

- 本人の来所や電話だけでなく、支援会議の開催や他機関からの紹介などにより自立相談支援機関が生活困窮者を把握した場合、必要に応じて、支援員が他機関とも連携しながら自宅や学校などを訪問することを検討する。早期発見のネットワークづくりから生活困窮者の居所への訪問まで視野に入れ、支援員は積極的に地域に出て行くことが求められる。

6. 包括的な相談受付（②）

（1）基本的な考え方

- 多様で複合的な課題を抱えた生活困窮者が制度の狭間に陥らないよう、自立相談支援機関は包括的に相談を受け付けることが大切である。
- アセスメントは相談受付から既に始まっているものであり、特に、本人との最初の面談や電話は、今後の本人と支援員との信頼関係を構築するうえで大切な機会となる。このため、支援員は、本人の思いに寄り添いながら、共感的な態度で接することが重要である。

（2）相談内容による適切な振り分け

①振り分けと相談受付のポイント

- 本人の相談を包括的に受け止め、また、可能であれば他の機関から本人の支援に関する必要な情報を得ることも考えられる。本人の状況と相談内容から、他の相談機関を紹介する内容か、必要な情報を提供することにより自分で解決できる内容か等を判断する。

- 最初の相談受付の際は、相談内容だけでなく、本人がどの程度自分で判断し行動できる状況にあるかを把握することが重要である。また、本人を取り巻く状況や、キーパーソンの把握のために重要となる家族構成についても可能な範囲で確認する。

ただし、関係性が構築できていない最初の面談時に、一度に多くの質問を行うことが望ましくない場合もある。したがって、情報の収集は、信頼関係を構築しながら継続的に行うことに考慮する必要がある。

- なお、相談受付時の本人の訴えや状況等から、生活保護制度へつなぐことが適切と判断される場合は、適切に福祉事務所へつなぐことが必要である。

②関係機関につなげる場合の留意点

- 他の制度による支援につなぐ場合には、適切な機関に対応を引き継ぐ。その際、相談の「たらい回し」という状況にならないよう、単に紹介するにとどめず、本人同意を得た上で、相談内容と本人の状況を伝え、適切な対応を依頼する。また、必要に応じて本人と一緒に他機関に赴いたり、紹介先の機関任せにしないためにも、後日、状況を確認することなども求められる。このため、可能な限り、本人のプロフィール、相談内容、紹介先、紹介後の結果を記録しておくことが望まれる。
- 本人の状況が把握された段階で、例えば、衰弱し栄養状態が悪い場合や、重篤な疾患等により急迫した状態にあるなど緊急に医療が必要な場合は、まず医療機関につなぎ、落ち着いた段階で再度相談に応じることもあり得る。また、事件性が疑われる場合などには、警察に協力を依頼することを検討する。このほか、虐待やDVを受けている場合にも緊急的な対応が必要になる。

（３）相談支援を拒否する場合の対応

- 支援が必要と判断されるものの、本人が「自分でやれる」、「他人の力を借りたくない」、「構わないでほしい」など支援を拒否することも考えられる。このような場合においても、本人に支援ニーズが確かに存在するのであれば、こうした事例でいかに信頼関係を構築し継続的な支援につなげられるかが、支援員に求められる重要な役割であると認識する必要がある。相談を継続するように丁寧かつ慎重に働きかけ、本人の気持ちをほぐすことが求められる。また、本人が当面困っていることに迅速に対応することは、本人からの信頼を得るのに役立つことも忘れてはならない。

7. 利用申込（本人同意）（③）

（１）利用申込

- 自立相談支援機関による相談支援を継続的に行うことが適当と判断された場合、
①本人から自立相談支援の利用申し込みを受け、また、②今後、関係機関と本人に関する情報を共有することを含めて本人の同意を得る。（「相談受付・申込票」の「利用申込み欄」に本人の署名をもらう。）

- なお、「相談受付・申込票」の「利用申込み欄」においては、自立相談支援機関と家計改善支援機関の両方の利用申し込みを行うことが可能である。ただし、家計改善支援事業を実施していない場合には、自立相談支援機関のみの利用申し込みとなる。
- 「相談受付・申込票」に必要事項を記載したものの、本人から同意を得られない場合も考えられる。この場合、関係機関との間で情報共有ができないことに留意が必要である。また、同意がないからといって、相談・支援ができないものではないことにも留意する。その上で、本人の同意に向け信頼関係の構築に努めると同時に、他の福祉制度等による支援策がないか検討する。

（２）基本情報の記録

- 「相談受付・申込票」は、原則として本人に記載していただくものであるが、本人が記載できない場合や本人が進んで記載しようとししない項目は無理強いせずに、相談支援員が記載を手伝ったり聞き取ったりしながら記載を代行することも考えられる。

（３）相談受付時のインテーク・アセスメント

- 相談受付時には、自立相談支援機関で対応することの判断の根拠となる主訴事項を「インテーク・アセスメントシート」に整理する。
- 本人の話（主訴）から、本人が最も困っている課題を整理し、詳細なアセスメントが必要な課題領域をとらえる。また、本人の当初の主訴とニーズが異なる場合も多いことに留意する。このため、できる限り課題の背景や要因を把握し、本人との信頼関係の構築に努めることが必要である。なお、アセスメントの際は、必要に応じて、家族や世帯全体の状況についても情報を収集し、多角的に分析することが重要である。

（４）支援経過記録の開始

- 支援の経過を時系列で記録することは、支援過程を振り返り、本人との関わり方や支援方法を軌道修正するためにも有効である。このため、帳票類の「支援経過記録シート」に相談内容や対応者、対応事項を記録していく。
- 「支援経過記録シート」には、本人の支援プロセス全体にわたり記録をしていくことが重要である。記録の際には、支援の経過の中でみられた本人の状況や気持ちの変化にも着目する。
- また、本人への直接の支援のほか、関連機関との連絡・調整状況や、自立相談支援機関内又は関係機関とのケース検討会議、支援調整会議の記録等も記載する。
- 自立相談支援機関から他の機関につないだ場合においても、その経過を記録しておくことにより、その後、本人から相談があった際に迅速に対応することが可能となる。

（５）記録の重要性

- 本制度は、多様な関係機関や支援者が連携することから、情報共有のための文書化が必要である。例えば、本人が転居等により移動する場合には、記録を活用して次の

自立相談支援機関に引き継ぐことができ、支援の継続性を担保することが可能となる。また、担当の支援員が不在の場合でも、記録が保管・管理されていれば他の支援員が適切に対応することができる。

- 記録を残すことで、支援経過やアセスメント状況が「見える化」できるため、客観的に本人の状況の把握ができ、支援における視点の抜け漏れを未然に防ぐことができる。また、支援終了後に、支援の振り返りをする際にも役立つものである。
- 相談者等から問い合わせや苦情等があった場合に、記録を残しておくことで、事実に基づいた対応が可能となり、説明責任を果たす役割も担うものである。

8. 緊急的な支援と法に基づく事業等の利用手続（④）

（１）緊急的な支援の提供

- 相談受付時の本人の訴えや状況から、生活上の緊急的な支援が必要であるか否かを判断し、必要である場合には、適切な支援につなげる。例えば、生活保護が必要であると判断される場合には、適切に福祉事務所につなぐ。このほかにも、医療や食事、住まいに関する支援のほか、社会福祉協議会が実施している生活福祉資金貸付事業（緊急小口資金）や、多重債務がある場合には債務整理につなげることも考えられる。これらは、当面の生活を維持するための支援であることに加えて、信頼関係を築くためにも必要なものである。

（２）法に基づく事業等の利用手続

- 法に基づく事業等の中でも、「一時生活支援事業」と「住居確保給付金」は、すぐにも食事や住まい等の支援を必要とする本人のニーズに対応するものであるため、自立相談支援機関は、必要に応じて、本人の意向を確認し、迅速に事業等を提供することが求められる。
- 自立相談支援機関が、前述の法に基づく事業等の利用申込を受けて、その利用を自治体に依頼する。必要に応じて、自治体や一時生活支援事業の運営機関に、本人と同行することなども検討すべきである。
- さらに、急な雇用・就労の受け入れが可能である事業所を複数有しておくことが有効である。

（３）自治体による手続

- 自治体担当者は、利用申込を受け付け次第、本人の訴えや状況を支援員から聞き取り、生活困窮者自立支援法施行規則（平成 27 年厚生労働省令第 16 号）や、別に定める自治体事務マニュアルに基づき、各サービスの利用要件を確認し、迅速に利用の手続きを行う。
- 緊急的な支援は、後述の「12. 自治体による支援決定」とは手続きが異なる。後述の自治体による支援決定は、支援調整会議における了承を前提とするが、緊急的な支援における手続きは、自立相談支援機関を通じた本人の申請により自治体が直接支援決定を行うものである。

図表 13 緊急的な支援として自治体の手続きが必要な事業等

事業等	要 件
一時生活支援事業	・ 住居がない ・ 収入等が一定水準以下 ・ 利用期間は有期
住居確保給付金	・ 離職により住宅を失った、またはそのおそれが高い ・ 収入等が一定水準以下 ・ 支給期間は有期

9. アセスメント (⑤)

(1) 基本的な考え方

①アセスメントとは

- アセスメントとは、本人が現在置かれている状況や環境、並びに生活困窮に陥った背景・要因を分析し、そのなかで対応すべき課題を適切に捉えて解決の方向を見定めていくことをいう。
- 状況の把握は、経済状況、健康状況、就労状況、社会参加状況など包括的に行い、時には家族等の関係者の話や、相談支援員の働きかけによって引き出された反応や観察された状況等も考慮に入れることが求められる。
- アセスメントに基づいてプランが作成されることから、アセスメント段階において課題や背景・要因を丁寧に明らかにしていき、今後の支援の方向性を本人と共有していくことが必要である。
- また、アセスメントは相談支援を進める上で極めて重要な段階であり、本人と支援員が信頼関係を構築し、本人が設定した目標にむけて意欲を喚起していくことに寄与するものである。

②アセスメントの姿勢

- 生活困窮者は、これまでの背景・経過やさまざまな課題の中で自立への意思や自信も失っている場合が多い。このため、まずは本人の話を傾聴し、受け止める姿勢が求められる。相談支援員が、受容的な態度で丁寧に話を聞くこと自体が、本人にとっては励みや支えになることを認識してアセスメントを進めることが大切である。
- 課題を解きほぐし、解決の方向を見出す作業は、相談支援員と本人が協働で行うものである。このため、信頼関係の構築に力点を置くことが重要である。
- 自立に向けた本人の主体的な意思が最も重要であることから、アセスメントの段階から、本人を支え、本人が自ら考え行動できるよう支援（エンパワメント）することが重要である。アセスメントの際には、本人の得意分野、課題解決能力など本人の強み（ストレングス）にも着目し、本人が「これならできる」ということを見出すことも必要である。

- また、アセスメントを通じて、本人が自分の課題や解決の方向を自分で表現できるようになることが重要であり、相談支援員は、本人自身が表現できるように支援する姿勢をもつことが必要である。

③チーム内におけるアセスメントの確認と共有

- アセスメントは、相談支援員個人の視点からのみで行うべきではなく、関係機関からの情報収集や分析、関係者を含めた所内のケース検討会議を通じて、分析・支援方法の検討を行うことが必要である。
- また、相談支援員のみではアセスメントできない医療や法律などの専門的な知見が必要な場合は、専門家の意見を聞く（専門的なアセスメントをとる）ことも重要である。
- このように、幅広い関係者とともに検討することで、相談支援員のアセスメント能力や支援技術の向上にもつながる効果が期待される。

（２）アセスメントの視点と方法

①アセスメントの流れ

- アセスメントは、情報収集から始まり、収集した情報の分析と課題の抽出、分析結果を踏まえた支援の方向と将来の見通しの検討までの一連の流れを指す。
- 情報収集においては、本人の訴えから聞き始め、訴えの背景や要因を理解できるように会話を進めていくことが基本となる。
- 本人が抱える課題は、すでに表出しているもの、その背景にあって表出していないもの、本人が問題と認識していないものなどが混在し、複雑になっていることがある。そのため、表出している課題のみではなく、その背景にある本質的な課題を把握し、対応することも求められる。
- 生活困窮者は多様で複合的な課題をもつことが多いことから、アセスメントにおいては、本人のみならず家族全体の状況や本人を取り巻く環境を包括的に把握することが重要である。また、現在の状況だけではなく、課題を抱える以前の本人の状況を確認することも重要である。
- 生活困窮者のなかには、表面的には分かりにくい障害や疾患、被虐待経験等により認知に歪みや偏りが生じていて、言語によるコミュニケーションだけでは適切に状況を伝えることが困難であったり、聴き取った経過や事実に一貫性を欠く説明をする場合もある。このような時に、相談支援員はいたずらに疑心や不信感を抱くのではなく、本人のコミュニケーション能力を十分に配慮して面接に臨むとともに、言語のみに頼るのではなく、本人を取り巻く関係者や相談支援員自身による直接的な関わり等により引き出された本人の反応や観察された状況も含めてアセスメントを進めることが重要である。

②情報収集の領域と視点

- アセスメントにおいては、把握すべき情報（課題領域、背景・要因等）に抜け・漏れがないようにすること、アセスメントする者によって偏りが出ないようにするこ

と、関係者間での情報共有を円滑にすること等を目的として、帳票類の「インテーク・アセスメントシート」を活用する。なお、「インテーク・アセスメントシート」は順番に沿ってすべて埋めることが目的ではないことに留意しなければならない。

- アセスメントにあたって、「インテーク・アセスメントシート」に含まれる項目以外の項目や、より詳細な情報を把握する必要がある場合には、帳票類の補助ツールも活用し、適時追加情報を収集してアセスメントを深めていくことも大切である。

③アセスメントにおける情報収集

- アセスメントは、相談支援員の面接によって本人の話を聞くことを基本として、いくつかの方法により進めることが考えられる。（情報収集の方法例は図表 14 のとおり）
- アセスメントにおいては、本人の日常的な生活場面における状況の把握を適切に行うことが必要である。例えば、住まいや、就労等の様々な活動の場面等における本人の表情や振舞い等を冷静に観察することも重要である。

図表 14 アセスメントに必要な情報収集の方法例

情報の径路	方法
相談支援員による面接	・ 本人との会話 ・ 本人の表情の読み取り、コミュニケーション能力の評価
相談支援員による観察	・ 生活場面における本人の行動や表情を観察
関係機関・関係者からの情報収集	・ 関係機関からの情報収集（個人情報の取扱いに留意） ・ 本人了解の上、医療機関に同行
支援提供事業者からの情報収集	・ 本人の状況についての情報収集（個人情報の取扱いに留意） ・ 同行して本人の状況を観察

④分析の方法

- アセスメントにおける分析とは、収集した情報から、困窮状態に至った背景や要因等を整理し、課題を適切に把握することをいう。
- 困窮状態に至った背景や要因としては、例えば、本人の疾病や障害等個々人の状態に起因する場合、その疾病・障害が要因となって本人の意思や行動等に影響を与える場合、また、本人を取り巻く環境が変化する場合等の状況が考えられ、こうした背景や要因を把握し、一人ひとりに合った支援の方法を検討する必要がある。
- 得られた情報を総合的・構造的に分析し、本人が抱える課題の全体像をとらえて、優先順位を整理することが重要である。
- さらに、分析結果を踏まえ、現状の困窮状態の改善が期待されるか、また、悪化の危険性はないかを丁寧に検討し、改善に向け、または悪化の防止に向けた支援の方針を検討する。

（３）家計改善支援事業へのつなぎ

- 自立相談支援機関でアセスメントを実施し、その内容を分析した結果、家計改善支援機関による支援が必要だと考えられる場合には、本人と協議し同意を得たうえで、家計改善支援機関につなぎ、家計相談の視点からアセスメントを実施する。
- 家計改善支援機関において、的確なアセスメントが行えるよう、また、本人に同じ質問を繰り返すことを避けるため、自立相談支援機関が収集した情報は共有することが望ましい。その際、自立相談支援機関が記載した「インタビュー・アセスメントシート」を共有することで、効率的に本人の生活状況や家族の様子、置かれている環境等を把握することができる。
- ただし、自立相談支援機関において収集した情報の全てを共有しなければならないというものではない。一旦、自立相談支援機関のみで情報を管理し、本人と家計改善支援員の関係性が構築されたうえで、本人から家計改善支援員に伝えられるよう支援することも考えられ、自立相談支援機関が情報提供を行う際には、どの程度、情報共有すべきであるか精査したうえで適切に行う必要がある。

（４）本人にとってのアセスメントの意義

- アセスメントは、本人の複合化した課題を解きほぐすものであるが、これは本人が自分自身の状況を理解するためにも有効なものである。そのため、相談支援員は、アセスメントは支援する側にとって必要なものであると同時に、本人にとっても、自己を認識するために必要なものであることを理解することが重要である。

【本人にとってのアセスメントの意義】

- ・話を聞いてくれる人がいるということがわかる
- ・困っていることも含めて自分のことについて話をするができるようになる
- ・自分で自分の課題が整理できるようになる
- ・自分で気づいていない強み、可能性に気づくきっかけ作りになる。
- ・自分が将来どうなりたいか、そのために何をすればよいのかについて考えることとなる 等

（５）アセスメント結果の記録

- 記録の内容は、支援調整会議などで関係者が共有することになるため、事実に関する部分は客観的な証拠に基づいて記録することが重要である。例えば、根拠が明確ではないままに、「～と思われる」という記録をしないことも大切である。その上で、どのように見通しを立て、判断したかを記載する。
- また、簡潔な文章で、箇条書きにするなど、だれが見ても分かりやすくするなど工夫が必要である。

（６）アセスメントに基づくスクリーニング

- 面談やアセスメントを重ねていくうちに、課題の解きほぐしが進み、情報提供のみで終了する場合や、他の専門機関につなぐことが適切であると判断される場合、又は

そうした状況に変化する場合がある。プラン策定の前に、改めて自立相談支援機関で対応するか、他機関へ適切につなぐか等を判断する。これをスクリーニングという。

- スクリーニングは、以下の5つの状況で判断する。この判断は、支援員個人の判断ではなく、機関内で検討し、機関の組織判断とすることが必要である。
- なお、情報提供や相談対応のみで終了する場合には、情報提供後、本人が自分で適切に行動できているかをできる限りフォローすることが望まれる。
- また、スクリーニング判断前に中断・終了する場合は、自立相談支援機関から連絡しても全く連絡がとれなくなる状態のことであり、本人が自ら来所も電話もしてこなくなったから直ちに該当するというものではないことに留意する。

- ☐ 情報提供や相談対応のみで終了
- ☐ 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ
- ☐ 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む
- ☐ 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する
- ☐ スクリーニング判断前に中断・終了

(7) プラン策定前の支援の提供

- 生活困窮者から利用の申込みがあった場合、支援調整会議を経てプランを策定し、当該プランに基づいて各種支援が行われることが基本であるが、プランがなければ支援ができないということではない。
- アセスメントを進める中でみえてくるニーズに対して、プランを策定する前にも、本人の状況に応じ必要と考えられる支援を適宜提供することが必要である。そのような支援は、生活の基礎を組み立て直すためにも、信頼関係を築くうえでも必要と考えられるものである。
- その際、住居確保給付金や一時生活支援事業といった法に基づく事業等を提供する場合は、自治体に対して利用手続きを行うことが必要である。

10. プラン（案）策定（⑥）

(1) 基本的な考え方

- 個々のアセスメント結果に基づき、本人の目指す姿（目標）や、目標の実現に向けて本人が取り組むこと、支援内容等について、プランとしてまとめる。プランは、本人の主体性を尊重し、本人と支援員とが協働で策定する。
- アセスメント同様、プランについても一人の相談支援員のみで策定するのではなく、主任相談支援員の助言や指導、あるいは所内のケース検討会議でアセスメント情報を共有しながらプランを策定していくことが必要である。
- プランには、本人の課題を整理し、目標を示し、その目標達成に向けた本人の行動と支援内容を記載する。プランの策定は、本人に対するエンパワメントの過程そのものであることから、課題解決にむけた本人への動機づけがなされるよう支援するこ

とが重要である。プランには、既に提供されている支援等も含めて記載し、関係者が参加する支援調整会議において検討され、支援を提供する関係者が共有することとなる。

- 前述のとおり、プラン策定の前であっても必要な支援を提供することが可能であるが、一定の目標を共有しながら、次のステップに向かっていくためには、いたずらにアセスメントに時間をかけるのではなく、時宜を得てプランを策定することが重要である。一方で、本人の自尊感情等の回復を待ってから新たな方針を立てることが大切な場合もあり、本人の状況に応じてプラン策定のタイミングを検討する。

（２）プラン（案）に含まれる支援内容と種類

- 本人とともに、解決したい課題を整理し、何を目標に、どのような支援を受けながら、どのように自立を目指していくかを話し合い、目標に向けた本人の行動と関係機関による支援の内容を盛り込む。

（課題と目標の設定）

- プラン策定に当たっては、本人が「解決したい課題」、「長期目標」、「短期目標」を整理し、その上で、目標達成に向け「本人の行動や支援者の行動（サービス内容）」を整理する。「解決したい課題」は、複合する課題を解決した際の「課題の全体概要」と個々に解決したい「課題」に分類して整理する。
- 「目標」は、支援を受けた結果、達成可能だと思われる姿を「長期目標」と「短期目標」に整理する。
- 目標は、経済的な自立のほか、社会生活自立、日常生活自立を含むものであることに留意する。本人中心のプランを作成するとの意識を常に持ち、本人の主体性を尊重しながら適切な目標を設定する。

（支援内容）

- プランには、本人やその家族のほか、自立相談支援機関、その他の関係機関、法に基づく事業等についてそれぞれが行うことを記載する。提供される支援は、法に基づく事業等に限らず、様々なフォーマル、インフォーマルな支援が一体的に提供されることが必要である。

（３）プラン兼事業等利用申込書への記載

- プランの策定に当たっては、帳票類の「プラン兼事業等利用申込書」を使用する。

1 1．支援調整会議の開催（⑦）

（１）支援調整会議の役割

- 支援調整会議は、大きく分けて次の４つの役割を果たすものである。
- なお、本項では、支援調整会議の基本的な考え方、方法を示すが、会議の開催方法などは、地域の実情や諸機関との関係性に応じて多様であり、開催にあたっては自立

相談支援機関が創意工夫することが求められる。また、支援調整会議は、プラン件数等の経年的な変化に伴い、会議の開催・進行方法も変わるものと考えられる。

①プランの適切性の協議

自立相談支援機関が作成したプラン案について、自治体及び関係機関が参加して合議のもとで適切性を判断する。プランの内容が、本人の課題解決および目標の実現に向けて適切であるかを、自立相談支援機関以外の関係者も参画する合議体形式で検討し、判断する。

②支援提供者によるプランの共有

支援提供者が、支援方針、支援内容、役割分担等について共通認識を醸成し、これを了承する。本人が抱える課題と設定した目標を共有し、支援提供者の役割を明確化する。

③プラン終結時等の評価

プラン終結時等においては、支援の経過と成果を評価し、自立相談支援事業としての支援を終結するかどうかを検討する。

④社会資源の充足状況の把握と開発にむけた検討

個々のニーズに対応する社会資源が不足していることを把握した場合には、地域の課題として位置付け、社会資源の開発に向けた取り組みを検討する。

- 支援調整会議という形式を取らずに、所内でのケース検討会議や関係機関との相談・調整は、必要に応じて随時行われるものである。支援調整会議として開催する場合は、自立相談支援機関としてプランの案を策定し、それを確定していくために正式に会議に諮るということである。
- 自治体直営の場合であっても、支援調整会議を開催し、その後に支援決定するという手続きが必要である。
- とりわけ、支援調整会議の立ち上げ初期の段階では、社会資源の開発に向けた検討までは至らず、個別ケースについての検討が中心となる傾向がある。しかしながら、社会資源が不足した状態では、複合的な課題を抱える本人のニーズに対応することは難しく、また社会資源の開発の必要性は一人ひとりのニーズから見出されるものであることから、上記④の行為は重要である。
- 上記④については、個々のプランを検討する中で把握できるものとするが、これらについて支援調整会議の中で十分に議論する時間を確保することは困難な場合も考えられる。したがって、支援調整会議においては、課題の整理と認識の共有にとどめ、別途、地域の諸課題と社会資源の開発について協議する場を設けて対応することもある。この場合、新たに協議会を設けるほか、既存の協議の場を活用することも考えられる。

（２）開催方法

- 支援調整会議の開催方法は、検討件数や参加者によって、定期開催や随時開催、もしくはそれらの併用が考えられる。
- 定期開催の場合は、関係者が予定を立てやすく日程調整などの必要がないなどの利点がある。また、幅広い参加者が期待できるため、多様な視点から課題が検討でき、地域づくりまで含めた議論も行いやすいといえる。
- 随時開催の場合は、本人の状況に応じて迅速に対応できることが期待される。
- 定期開催と随時開催のそれぞれに利点が存在するため、例えば、定期の会議を基本としつつ、早急に対応する必要があるケースなどは随時の会議で検討するなど、両者の方法を併用することも考えられる。

（３）支援調整会議の参加者

- 会議の参加者は、相談支援員、自治体職員、サービス提供事業者、専門機関、専門職（弁護士、医師、社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士等）が想定される。
- 参加者は自治体職員や支援員だけでなく、アセスメントの方法や課題の整理の方法等が適切であるかを客観的に検証することができる者が望ましい。
- また、家計改善支援事業や就労準備支援事業の支援と自立相談支援事業の支援との間には連続性があること、また、それぞれの専門性に基づく多角的な視点からプラン案の妥当性等を検討することにより、三事業間の相互補完的・連続的な支援が可能になるものと考えられることから、両事業を実施している自治体においては、可能な限り家計改善支援事業、就労準備支援事業の実施者の参画を求めることが必要である。

図表 15 想定される支援調整会議の参加者

参加者	参加に当たっての考え方
本人、家族、キーパーソン	必要に応じて参加
主任相談支援員、相談支援員、就労支援員	担当の相談支援員は必須、プラン内容に応じて、就労支援員や主任相談支援員が参加
自治体職員	法に基づく事業等が含まれる場合、原則として参加
支援の提供事業者	基本的に参加することが望ましい
専門機関、専門職 （弁護士、医師、社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、作業療法士、保健師、司法書士、ハローワーク職員等）	必要に応じて参加または意見提示

- 支援調整会議は自立相談支援機関が主催することが基本となる。また、関係者の招集を円滑に行うため、招集について自治体が関与することも考えられる。

- 自治体職員については、法に基づく事業等の利用について支援決定を行うことから、支援決定が支援調整会議の結論と異なった結果、改めて支援調整会議の開催が必要になるといった事態を避けるようにするため、また、必要な社会資源の開発なども検討することから、原則として参画することが求められる。
- なお、プラン案の中に、生活福祉資金の貸付けが含まれる場合には、可能な限り生活福祉資金担当者も会議に参加することが望ましい。
- 本人の参加は必須ではないが、一方で支援プロセスの過程で本人の主体性を担保することが重要であることから、本人の状況を十分に考慮したうえで判断することもある。その際、相談者によっては、多くの人の前で話をするに慣れていないことがあること、精神状態が不安定なことがあること等から無理に参加を求められないよう留意しなければならない。
- 専門職の出席が求められることもあるが、専門分野についての所見や支援上の留意点等について、予め意見を聞く、または書面で提出してもらう等、工夫することが重要である。
- なお、プラン策定等のために正式に行われる支援調整会議とは別に、関係者との事前の相談や所内ケース会議などは随時行われることが想定される。特に、他の関係機関・関係者と連絡調整する会議を行う場合は、こうした会議を「支援調整会議」として実施するか否かについて明確化しておくことが求められる。

（４）開催時期と主な内容

- 支援調整会議は、プラン策定時、再プラン策定時、自立相談支援機関としての支援の終結時、支援の中断時に開催する。（開催時期と協議内容は図表 16 参照）
また、本人との連絡が完全にとれなくなった場合には「支援の中断」を決定する。
- 自立相談支援機関の支援員は、支援調整会議の開催を関係者や本人に伝え、出欠を確認する。

図表 16 支援調整会議の開催時期とその内容

開催時期	主な内容
プラン策定時	・ アセスメント結果に基づく本人の目標、支援方針、プラン内容、及び支援提供事業者の確認 ・ 自立相談支援機関、支援提供事業者及び関係機関の役割の明確化 ・ モニタリングの時期の検討 等
再プラン策定時	・ 本人の状況変化の確認、評価 ・ 現プラン評価 ・ 再プラン内容の確認（プラン策定時の内容と同様）
終結の判断時	・ 本人の目標達成状況、本人に関わる支援者の状況等の確認 ・ 支援終結の評価、フォローアップの必要性やその方法の確認

支援中断の決定時	・ 本人との連絡が完全に取りえなくなった場合等における、支援の中断の決定
----------	--------------------------------------

（５）自治体直営の場合の支援調整会議と支援決定

- 自治体直営の場合においても、支援調整会議を開催し、プラン（案）について了承を得て、その後「支援決定」の手続を踏むことになる。
- 支援調整会議は、自治体がプラン内容について確認する場であるだけでなく、プランに関わる関係機関・関係者が支援方針について合議体形式で検討し了承する場合でもあることから、自治体直営で自立相談支援機関を運営する場合においても、支援調整会議を開催することになる。なお、参加者については自治体職員のみとならないように留意すべきである。
- また、プランの内容について支援調整会議において了承を得た後に、自治体としての支援決定を行うことになる。
- 自治体直営により自立相談支援機関を運営する場合、その職員が自治体職員であることをもって、その自立相談支援機関の判断が、そのまま支援決定とはならないことに留意が必要である。

（６）プランの検討方法と会議録

- 支援調整会議におけるプランの検討にあたっては、インテーク・アセスメントシートを提示して、参加者同士が情報を共有する方法も考えられる。もしくは、会議を円滑に進めるため、独自に本人の情報やケースの概要をまとめたシートを用意することも有効である。いずれの方法にしても、参加者がケースや議題を効率的に把握したり、議論を活発に行えるよう工夫する必要がある。
- 自立相談支援機関が提出したプランについて、本人の意向を確認し、会議の参加者がそれぞれの立場から意見を述べ、支援内容を検討する。
- 参加者は、プランの実効性を高めるため、それぞれの立場や知見に基づいた意見を積極的に述べることが求められる。（それぞれの役割については図表 17 参照）
また、支援調整会議の開催時点で現に本人への支援を提供している事業所から、本人の様子を説明してもらうことで、本人の状況等を参加者が確認することもできると考えられる。
- 参加者の意見を踏まえて、プランの修正が必要な場合は、出来る限り会議の場で修正し、修正されたプランを参加者が確認することが望ましい。
- 会議で確認されたプランに法に基づく事業等が含まれている場合は、自治体による支援決定を経て、プランに基づく支援が開始されることになる。
- また、関係機関間で、どのタイミングでどのような情報を交換すべきかを確認する。支援過程において、情報の行き違いを防ぐだけでなく、本人の状況の変化などに早期に対応することができ、効率的で効果的な支援を提供することに寄与する。
- 支援調整会議の会議録を作成するとともに、必要な事項を適宜帳票類の「支援経過記録シート」に記録して保管する。

図表 17 支援調整会議における参加者の役割

参加者	想定される役割
本人	・ 自分の現状からみた自立目標など意向の表明 ・ プラン内容への同意
家族、キーパーソン	・ 本人の自立意識の支え、プラン内容への理解
主任相談支援員、相談支援員	・ アセスメントのポイントを説明 ・ プラン案に基づく各支援の必要性とその内容を説明 ・ 参加者の意見に基づき、本人に確認の上、プランを修正 ・ 今後の情報交換の方法の確認 ・ モニタリングの時期や方法の提示と確認
主任相談支援員、就労支援員	・ 自立相談支援機関が提供する就労支援の内容を説明
自治体職員	・ アセスメントの結果と本人の意向、事業者や他の専門家の意見を聞き、プラン内容が適切か確認 ・ 本人の自立に向けた内容として疑義がある場合は説明を求める ・ プランの修正案について意見を求める ・ 会議後、速やかに支援決定の手続きを行う
既に支援を提供している事業者	・ 本人の様子や抱えている課題、提供している支援の内容の説明 ・ 今後の目標達成の見込みに関する意見 ・ 他の支援提供事業者への期待等についての意見 ・ プラン全体の適切性や妥当性についての意見
プランに基づき新たに支援を提供する事業者	・ 支援に当たっての基本的な考え方や目標の説明 ・ プランの適切性や妥当性についての意見 ・ 自らの役割の認識と、関係者との連携方法の共有 ・ 就労準備支援事業、家計改善支援事業等の法に基づく事業を利用する場合には、利用要件を確認
※他の専門機関等からの意見 (必ずしも出席することが前提ではなく、有益な情報を持っている者の意見を予め整理することも考えられる)	・ 必要に応じて、例えば、医師から健康状態と見通しについて、本人の同意を得た上で状況を説明 ・ かつて関わったことのある生活保護のケースワーカーや学校関係者、矯正・更生施設関係者等からの情報がある場合には、アセスメントの一環として相談支援員が予め聞き取り、整理して報告

(7) 支援調整会議を円滑に進めるための工夫

①開催要領の作成

- 開催要領等を作成し、開催頻度、1回あたりの時間、開催場所等を明確にし、参加者が所属元に説明できるようにする。

②自治体の要請文書の発行

- 事業を受託する自立相談支援機関が支援調整会議を開催する場合、参加者の招集を容易にするため、開催案内に自治体の要請文書を添付することもある。

③事前の調整

- プランに盛り込む支援提供事業者に対しては、予めアセスメントの結果を伝え、支援の提供を依頼し調整する。また、自治体職員や関係機関・関係者等の参加者にも、必要に応じて事前にプランに盛り込む支援内容について説明し調整する。
- ただし、事前に支援方針やプランに盛り込む内容を調整したことにより、支援調整会議において、プランの内容が適切だという前提で話し合いを進めたり、支援調整会議を形式的なものと位置づけてしまい、十分な議論を行わないまま支援決定や確認を行うことがないよう留意しなければならない。
- この観点からも、支援調整会議の参加者は、自治体職員や自立相談支援機関の支援員だけでなく、アセスメント内容を専門的な知見から客観的に検証できる者に参加していただくことが望ましい。

12. 自治体による支援決定（⑧）

（1）自治体による支援決定の目的と内容

- 策定されたプランに法に基づく事業等が含まれる場合、法に基づく事業等の利用の可否を行政として決定（支援（支給）決定）することになる。これは、生活困窮者への支援内容が適切であるか否か、少なくとも法に基づく事業等については、事業の実施主体である自治体において十分確認することとされたものである。
- ここで支援決定が必要な法に基づく事業等は、住居確保給付金、就労準備支援事業、認定就労訓練事業、一時生活支援事業、家計改善支援事業である。自立相談支援事業や子どもの学習・生活支援事業等は支援決定の対象とならない。なお、自立相談支援事業は支援決定を必要としないが、本人から当該事業について利用申込を受けた場合、利用者と利用申込の際に得られた情報について自立相談支援機関から自治体に報告されることになるため、自治体はそれをもって利用者について確認するものとしている。
- なお、プランに法に基づく事業等が盛り込まれていない場合には、自治体は自立相談支援機関から報告を受けて確認を行う。

（2）支援決定の方法

- 支援決定は、法に基づく事業等の提供が適切か否か及びその内容は本人の状況を十分に踏まえたものになっているかについて判断するものである。また、それぞれの法に基づく事業等の対象要件を確認することが必要である。

図表 18 支援決定の方法

支援決定の判断基準	判断の方法
適切性	・ 支援調整会議における検討内容から判断 ・ 必要に応じて専門家に確認
利用要件	・ 各種法定事業に定められた要件を確認

- 自治体職員は支援決定が円滑に行われるよう、支援調整会議の中でプランに関する疑問点を解決することが必要である。
- 何らかの理由により支援決定がされない場合、自治体はその理由を支援員、および本人に十分に説明し、代わって活用しうる社会資源を提示することが求められる。
- なお、支援決定に係る通知の参考様式は、別に定める「自治体事務マニュアル」の「支援提供通知書」を活用することができる。
- プランが確定するまでの手続きを改めて整理すると、図表 19 に示した 3 つのパターンが考えられ、法に基づく事業等がプランに盛り込まれるか否かによって「確定」のタイミングが異なる。
- 法に基づく事業等を含むプランは、自治体による支援決定後に確定することになり、法に基づく事業等を含まないプランは、支援調整会議で了承後に確定することになる。

図表 19 プランの内容と支援決定

プランの内容	支援調整会議の了承	支援決定または確認
①法に基づく事業等のみのプラン	必要	・ 支援決定は必要 ・ プランに記載された課題と本人の自立目標に対して、法に基づく事業等の提供が適切か判断し、法に基づく事業等による支援（支給を含む）を行うこと、および支援の内容について決定する
②法に基づく事業等とそれ以外の支援を含むプラン	必要	・ 法に基づく事業等については上記①と同様 ・ 法に基づく事業等以外の支援については、自治体の支援決定は行われず、ただし、法に基づく事業等以外の支援の提供状況は、法に基づく事業等の決定に影響を及ぼす可能性があることから、法に基づく事業等以外の支援についても内容を確認する。

③法に基づく事業等を含まないプラン	必要	・自治体へのプランの報告
-------------------	----	--------------

1 3 . 支援の提供（⑨）

（1）支援の提供の考え方

- 自立相談支援機関の支援員は、本人の課題の解決に向け必要な支援を自ら提供するが、一方で、地域の社会資源を活用して必要な支援が行われるよう調整することも求められる。
- 例えば、一人ひとりの課題に応じ、ハローワーク、生活保護、障害者福祉、その他の様々な支援につなげることも必要である。この場合、いわゆる「丸投げ」とならないよう、プランを策定した自立相談支援機関が中心となって関係機関と十分調整し連携することが必要である。
- また、生活困窮者は疾病等により活動を制限されていることも多いことから、一人ひとりの健康面の課題の把握に努め、必要に応じて自治体保健センターや保健担当部署による支援や、社会福祉法人等が行っている無料・低額診療事業等につなげることも必要である。
- さらに、生活困窮者は自ら関係機関と適切に調整ができないことも多いと考えられ、必要に応じて自立相談支援機関の支援員が関係機関に同行することも想定される。
- 一方、自立相談支援機関が自ら支援を行う場合、相談支援員と就労支援員は連携の上、それぞれ支援を提供する。

（2）自立相談支援機関による支援

- 支援員に求められる役割としては、①支援チームの調整、又はキーマンとしての役割、②本人が必要な支援を適切に受けることができるように、同行や手続申請の支援、③本人が自ら行うべき行動への支援がある。
- また、支援の過程で、新たな有益な情報が収集できることもある。その際に、プランを修正することが望ましいと判断される場合もあると考えられる。支援過程においては、柔軟に支援を提供するとともに、既存のプランに固執することなく、状況に応じて臨機応変にプランを書き換えていく視点を持ち合わせる必要がある。

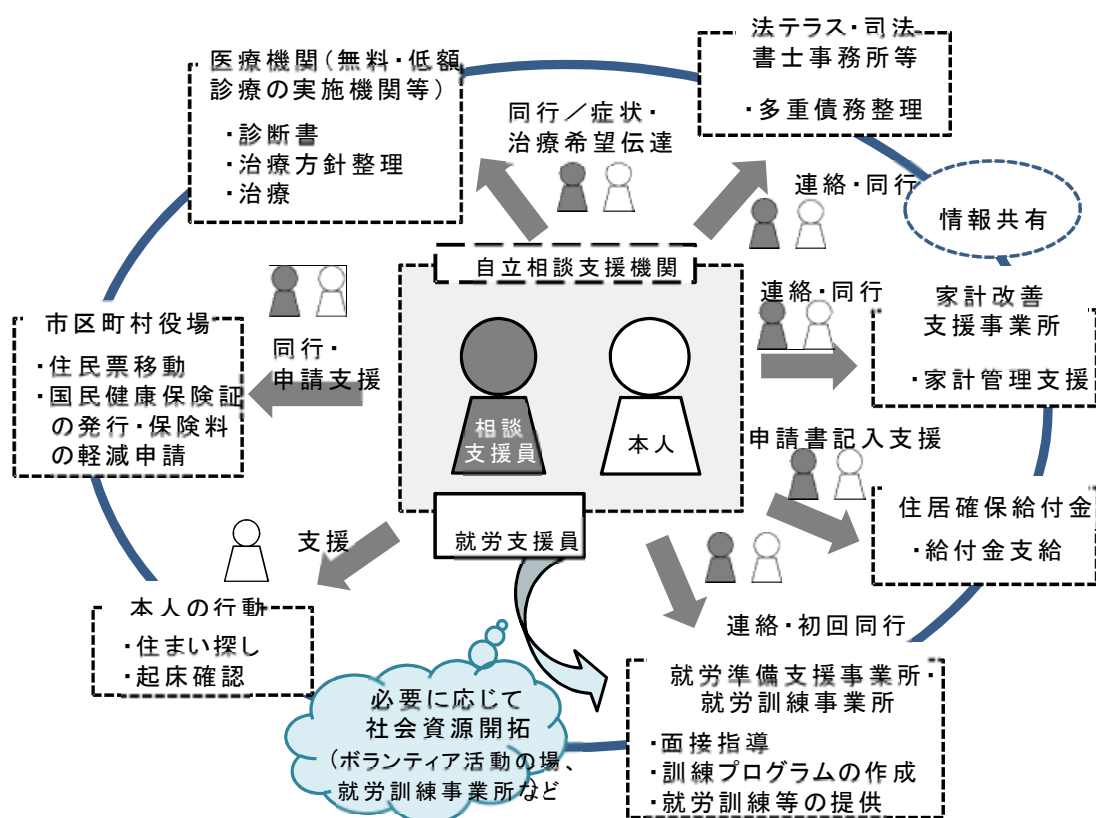
図表 20 自立相談支援機関による支援の例

支援の分類	支援内容例
支援チームの調整	・様々な支援機関・支援者による支援の調整 ・支援に必要な情報の集約及び提供
本人の行動への支援	・住まいを探すため、不動産業者に同行し、物件を見に行く ・朝起きができるよう、電話し、起きたことを確認する ・医師から処方を受けたとおりに服薬をしているか確認する ・食事の支度ができるように簡単な料理を教える
関係機関との連絡調整、各種手続きの支援	・医療機関に同行し、必要に応じて本人に代わって症状を説明する ・多重債務の解決にむけた相談をするため、司法書士会に連絡の上、同行する ・市役所に同行し、国民健康保険証の発行手続や保険料軽減措置の手続きを支援する
家族への支援	・家族が支援を必要としている場合、必要な支援が提供できる機関に連絡し、適切につなげる（介護が必要な場合は地域包括支援センター、障害の疑いがある場合は障害者相談支援事業所等） ・子どもの発達に課題がある場合、適切な相談機関につなぐ

（３）チーム支援によるイメージ

- 複合的な課題を抱える本人に対して、包括的な支援を提供するため、自立相談支援機関は、ハローワーク、福祉事務所、障害福祉サービスの事業所等、様々な機関と連携する。また、民生委員のほか、自治会や商店街といったインフォーマルな部門とも協働する。
- チームで支援を行う際には、最初の段階では、自立相談支援機関が本人へのエンパワメントや必要な調整を十分図ることが重要であり、その後、時間の経過のなかで徐々に他の機関につないでいくことも考える必要がある。

図表 21 支援提供のイメージ



(4) 情報共有等の方法

- 自立相談支援機関は、支援に必要な情報を関係機関や関係者と適切に共有することが重要である。特に、法に基づく事業を提供する事業者から、事業の実施状況や本人の利用状況等について、定期的に報告を受けるようにすることが望ましい。
- 本人の課題が解決された場合や、本人の状況に新たな変化があった場合は、関係機関や関係者に連絡して知らせることが必要である。その際、予め定型的な連絡票を作成しておき、メールやFAXなどで知らせることも考えられる。
- 支援に対する本人からの苦情があった場合は、速やかに当該支援を提供している事業所に連絡し、当事者間の解決を促すことが求められる。必要に応じて、支援員が事実を確認するとともに、双方の調整を図っていかなければならない場面も想定される。

1 4. モニタリング (10)

(1) モニタリングの基本的な考え方

- モニタリングとは、プランに基づく支援を通じて、本人や本人を取り巻く環境の変化等を把握し、決められた支援が適切に提供されているかどうかを定期的に、または随時確認していくことをいう。
- モニタリングの内容は、プランに沿って全体が適切に進行しているか、目標に向けて本人は前向きに行動できているか、支援は適切に提供されているか、予期せぬ課題や問題は発生していないか等が考えられる。また、モニタリングの内容は、本人等の状況に応じて柔軟に検討することが求められる。

（２）モニタリングの時期

- モニタリングは不断に行われるものであるが、①支援開始直後、②定期、③随時に分けて考えることができる。（図表 22 参照）

図表 22 モニタリングの時期とその考え方

時 期	考え方
① 支援開始直後	・プランに基づく支援を開始した直後に最初のモニタリングを行う。プランを実行してみて不具合がないか、実行直後に確認することが必要である。例えば、プラン実行から 1 ヶ月後に確認したところ、支援内容が本人に合っていなかったという事態が起こらないようにすることが必要である
② 定期	・定期的に（例えば月 1 回等）本人と面談し、本人の行動や状態の変化、支援の状況、支援に対する本人の満足度等を確認する
③ 随時	・本人や支援者と連絡をとり、必要に応じて面談する。

（３）モニタリングの方法

- モニタリングの方法として、支援員による本人との面談、支援提供者からの情報提供等があり、自立相談支援機関内や各種支援機関に赴いて行うほか、日常的な生活場面での面談（廊下、居室、道端での立ち話も含む）等も考えられる。

（４）モニタリングの記録

- モニタリングは、「支援経過記録シート」に記載する。
- モニタリングの記録は誰が読んでも分かるように、本人の行動、支援提供者と支援内容、本人の変化等を簡潔に記載することが求められる。

（５）プランの修正

- モニタリングにより、プラン内容に軽微な修正が必要と判断される場合は、本人や関係機関・関係者に確認した上でプランを修正することが必要である。（大きな修正が必要と判断される場合については、「16. 再プラン」参照）
- 修正内容は「プラン兼事業等利用申込書」に修正し、自立相談支援機関内で共有することが求められる。

（６）支援の中断について

- 支援の途中で、連絡が取れなくなる、支援を拒否されるということも起こることが考えられる。事前の連絡もなく本人が突然転居してしまった等の理由により、完全に連絡が取れなくなった場合には支援を中断することも考えられる。
- 一時的に連絡が取れなくなった場合には、本人の自宅等に連絡票を残す、本人の知人等に連絡を取る等、継続的な支援に向けて最大限努めることが必要である。
- なお、支援の中断は支援調整会議に報告し、中断の可否について確認することが必要である。支援を中断することにした場合でも、支援を再開する場合があることを想定し、記録等は適切に保存することが必要である。

１５．プラン評価（⑪）

（１）プラン評価の基本的な考え方

- プラン評価は、プラン策定時に定めた期間が終了した場合、もしくはそれ以前に本人の状況に大きな変化がみられた場合に、設定した目標の達成度や、支援の実施状況、支援の成果等を確認するものである。プラン評価により、支援を終結させるか、または再プランを策定して支援を継続すべきかを判断する。
- なお、評価の視点と評価の方法は図表 23 を参照すること。

図表 23 プラン評価の視点と評価の方法

評価の視点		評価の方法
目標達成	・ 目標は達成されているか ・ 目標の内容と水準は適切であったか ・ 本人の状況は変化したか ・ 残された課題は何か	・ 本人と一緒に確認する ・ 目標は本人のスキルや能力と比べて低すぎないか、もしくは高すぎないか確認する
本人の行動	・ 本人自ら決めた活動、行動を実践したか	本人と一緒に確認する
支援内容や事業所	・ 支援内容は適切なものであったか ・ 支援の提供事業所は適切であったか	支援の内容が適切か、事業所が適切か確認する
プラン期間	・ プラン期間は適切に設定されていたか	目標達成までの期間が短すぎないか、もしくは長すぎないかを確認する
自尊心・自己有用感の回復	・ 本人が前向きに考え、行動できるようになったか	客観的な感情指標をとる
本人の満足度	・ 本人が支援内容に満足しているか	本人に確認する
新たな課題	・ 新たな課題やニーズが顕在化していないか	本人との会話等の中で確認する

（２）「評価シート」への記載

- 目標の達成状況は、帳票類の「評価シート」に適切に記載する。また、本人の現在の状況や残された課題、法に基づく事業等の利用実績等を記載する。
- 「再プラン」の策定に進む場合は、本人に事業等の利用の希望を確認する。

（３）支援調整会議におけるプラン評価

- 「評価シート」の内容を支援調整会議において十分に検討し、適切に評価する。
- 支援調整会議において、支援員は目標の達成状況とその要因として考えられることを整理して説明することが必要である。
- 支援調整会議における検討を踏まえ、「終結」、「再プラン」、「中断」のいずれかを決定する。「中断」に関しては、前述のとおり本人と完全に連絡が取れなくなった場合等に判断されるものである。

（４）利用者の情報の蓄積

- 本人の変化や継続的な支援の方法については、これを適切に評価し、本人とともに成果を共有することが必要である。
- また、自立相談支援機関内外における支援者と情報を共有し、地域における生活困窮者の現状を把握するとともに、次のより良い支援につなげるため、対象者の情報を蓄積し、事例分析を進めることが重要である。

16. 再プラン（⑫）

（１）再プランの基本的な考え方

- プラン策定時に定めた期間が経過し、改めて包括的なアセスメントを行うこととした場合や、本人の状況が大きく変化しプランの軽微な修正では足りないという場合には「再プラン」を策定する。

（２）再プラン策定の時期

- 再プランを策定する時期としては、現プランの目標が達成され次の目標を設定する場合と、目標が達成されずアセスメントの段階から見直す必要がある場合が考えられる。

図表 24 再プラン策定の時期と想定される事例

再プラン策定の時期	想定される事例
現プランの目標が達成され次の目標を設定する場合	・ 就労準備支援事業により就労に向けた準備が整い、ハローワーク等で就職活動を行うこととなった ・ ボランティア活動や就労訓練を継続してきた結果、地元の認定就労訓練事業者で就労することが決まった

目標が達成されずアセスメントの段階から見直す必要がある場合	・病気が悪化し入院したが退院後には状況が大きく変化し、アセスメントから再度行うことが必要となった ・認定就労訓練事業を利用していたが職場になじめず利用を中止し、就労準備支援事業を利用することに決まった
-------------------------------	---

（３）支援調整会議におけるプラン評価と再プランの検討

- 再プランの策定は、支援調整会議において、現プランを適切に評価した上で検討する。
- 支援調整会議において現プランの評価後に、続けて再プランについて検討することによって、円滑に再プラン策定の手続きを行うことができる。

図表 25 プラン修正と再プラン策定の違い

プラン修正	・モニタリングの結果、支援の提供事業所等の変更には至らず、支援内容を軽微に修正する
再プラン策定	・現プランを評価した結果、法に基づく事業の支援を終了、又は新たに開始する等の判断が行われる場合に、改めてアセスメントを行い再プランを策定する

１７．終結（⑬）

（１）自立相談支援機関における支援の「終結」

- 自立相談支援機関による「終結」は、図表 26 のように 3 つの場合が想定される。

図表 26 終結のパターンと概要

終結のパターン	概 要
① 困窮状態が解決し、目標としていた自立達成の目途がたった場合	・プランで設定した目標が達成された ・経済的自立と、そのために必要な社会的自立や日常生活自立など本人が目標とした自立の目途がたった。例えば、生活基盤が再び崩れないほどの生活スキルが身に付き、就労を継続できる見通しができた ・自立相談支援機関の支援がなくても、例えば、障害者手帳を取得する、障害福祉サービス事業所の支援を受ける、当事者グループで支援者として活動するため当該事業実施団体と関わるなど、他の機関の支援や関わりによって自立を継続できる目途がたった ・一定収入が得られるようになったが、勤労収入のみでは経済的な困窮状態が続くため、生活保護も受給しながら生計を立てるようになった

②困窮状態の脱却にまでは至っていないが、大きな問題が解消され、自立相談支援機関による関わりから離れて良いと判断できる場合（この場合は特に支援調整会議で検討し、判断する）	・複合した課題が解きほぐされ、他の専門機関のみで対応可能となった ・就労などに至っていないが、他者との関係を構築でき、居場所も見つけた ※相談は継続し、生活保護を含む福祉制度の活用を検討する場合もある
③連絡が途絶した場合等	・本人と連絡が取れなくなり「中断」し、その後も一定期間本人との連絡が取れず再開のめどがたたない ・本人が行く先を知らせずに転居し、連絡が完全にとれなくなった ※転居の場合、本人が希望すれば、転居先の自立相談支援機関につなぐ ※本人からの連絡・来訪がないということだけで終結判断をしない ※本人が再プランによる支援を拒否する場合、支援を再開できることを伝え、その後の状況をフォローし、本人へのアプローチを継続する

（２）他の専門機関へのつながりによる「終結」の留意点

- 生活困窮者への支援が途中の段階であっても、生活保護受給による生活基盤の立て直しが必要と判断された場合は、速やかに福祉事務所に相談し、手続きを行う。生活保護を受給する場合、自立相談支援機関としての包括的な支援は「終結」となり、引き続き福祉事務所による支援へと変わる。
- 支援が終結した後も、必要に応じて地域の関係機関や他制度によるサービスと本人とをつなぐなど、本人がいつまでも尊厳をもって生活できるように地域の支援体制を構築していくことが重要である。

（３）「終結」とその後のフォロー

- 自立相談支援機関としての支援が終結を迎えた場合、改めて本人が自信をもって次のステップへと進んでいけるようサポートし、動機付けを行う。
- 終結後も、継続して確認（フォロー）することが必要と判断される場合は、支援調整会議においてプラン評価をする際に併せて検討し、フォローの方法を決めておくことが重要である。なお、フォローの視点は次の３点に整理することができる。
 - ・支援終結時の本人の気持ちや生活の状況等に変化がないか確認する。
 - ・関係機関と連絡を取り、本人が目指した生活状況を維持できているか確認する。
 - ・地域のＮＰＯや民生委員等の地域で見守り活動等を行う支援者等との緩やかな関係が継続しているか確認する。

特に、かつてホームレスであった者に対しては、再度、路上（野宿）生活に戻ることをないように適切にフォローを行うことが重要である。

（４）支援調整会議における「終結」の決定

- 本人の生活状況や課題等は個々に異なるものであり、設定される目標も一人ひとり違うため、自立相談支援機関において終結を一律に決めることは難しい。そのため終結を判断する場合には、判断のプロセスを適切に踏むことが重要である。具体的には、本人の意向を確認し、支援調整会議の場で終結の評価を求めるといった一連のプロセスが求められる。

第3章 生活困窮者への就労支援

1. 就労支援の重要性

- 現在、就労支援の中核を担っているのはハローワークであり、今後ともこれを大いに活用していくことが重要である。一方で、一般就労から距離のある者に対する就労支援は、生活困窮者自立支援法が施行されるまでは十分に組み込まれているとはいえない状況にあった。今後の人口、とりわけ、現役世代の減少を見据えれば稼働年齢層を含む生活保護受給者やその他生活困窮者が一定数存在するなかで、直ちに一般就労に至ることが難しい層も含め丁寧な就労支援を行っていくことが必要である。そのためには、自治体の役割も重要となってきた。
- 生活困窮者自立支援法の制定によって、これまで必ずしも支援が行われてこなかった生活困窮者に対する支援が拡充され、生活保護に至る前の段階からの相談支援の充実や、就労準備支援事業・認定就労訓練事業等の総合的な仕組みが整備されることになった。就労に関する支援は、意欲や能力の有無といった単純なものではなく、生活歴や健康状況、家族関係等多くの背景や課題が複合的に絡み合っており、これらの課題の一つひとつも解きながら、就労が可能な生活困窮者について、より安定した職業に結びつけていくことが求められている。
- 生活困窮者が複合的な課題を有している場合、一般就労への道のりは平坦ではない可能性もあり、その際は、時間をかけて丁寧に、生活支援と組み合わせて就労支援を展開する必要がある。

2. 生活困窮者の状況に応じた就労支援

- 本制度の最大の目標は「生活困窮者の自立と尊厳の確保」である。ここでいう自立の概念には、健康や日常生活をよりよく保持する日常生活自立、社会的なつながりを回復・維持する社会生活自立、経済状況をよりよく安定させる経済的自立がある。就労は、単に経済的自立のみならず、日常生活自立や社会生活自立にもつながる営みであると考えられる。
- 生活困窮者の状態は多様であり、早期に一般就労が望める人から現時点では直ちに就労に向かうことが難しく見える人までさまざまであることから、一人ひとりの状態によって、就労支援の目標やかたちは異なる。特に気をつけなければならないことは、拙速に就職をゴールとした支援を支援員主導で行ってしまうことが、かえって、本人のもつ力を損なったり、尊厳の確保から離れた支援をしてしまうことにつながりかねないということである。就労支援を行うにあたっては、長期的な展望をもち、目標とする取組が、本人の将来の生活の安定につながるかどうかを考慮することも重要である。
- 本人の状況に合った就労支援を行うためには、就労支援員はプランの作成時から相談支援員などと相談していくことが大切である。自立と尊厳の確保という理念の

もとで、本人が今後どのように自立を目指していくのかを確認し、すぐに一般就労を目指した就労支援を行うのか、または、生活支援等の福祉サービスを活用しつつ中間的就労につくことを目指した就労支援を行うのか、本人の状況に応じてどのような就労支援を行うかなどを考えていく必要がある。

- 例えば、就労に向けて、時間をかけて生活を立て直す必要がある場合は、就労準備支援事業を利用しながら、生活リズムを整え、就労に必要な知識や技術を身につけることを短期目標としつつ、長期目標として一般就労を目指していくプランを提案することも考えられる。また、この場合、就労準備支援事業の利用終了後、直ちに一般就労につくことが困難な場合は、認定就労訓練事業の利用を提案するなど、本人の状況に応じて、段階的な就労支援を行うことが重要である。また、就労支援を行うにあたっては、就労支援員のみならず、相談支援員とともに、ケース会議等で議論して決めていく必要がある。
- まずは、本人の希望を受け止め、言語化されないニーズの把握にも努めながら、本人が今後どのように就労に向けて取り組むか、本人自身が自己選択、自己決定できるような、情報提供、提案、働きかけをすることが大切である。そして、本人が求める以上の、豊かな選択肢や方向性を提案することが重要となる。
- また、就労支援員は、直接的な就職支援にとどまらず、就労意欲の喚起、体験講習、ボランティア活動への参加等、就労に向けた準備のための多様な支援策も提供していく必要が出てくる。こうした支援も就労支援員の重要な業務であることを理解しておくことが必要である。

3. 就労支援員の役割とチームアプローチ

- 就労支援員は、生活困窮者が将来の不安を払拭し、長期的・安定的に働き続けられるよう、時間をかけて生活困窮者のニーズに耳を傾け、一人ひとりの状況を理解したうえで、就労に向けた意欲の喚起から就労後のフォローアップまで、一連の活動を支援していく。
- こうした支援は、就労支援員一人でするものではなく、チームによる対応（チームアプローチ）が重要であり、自立相談支援機関では、主任相談支援員、相談支援員と連携することが重要である。本人の生活再建のためにどのようなゴールを設定し、就労支援員はそのなかでどのような役割を果たすのかを明確にするとともに、就労支援員以外の支援員は何を行うのか等、支援が全体として包括的なものになるよう、十分に調整することが重要である。
- 就労支援員の役割・業務は、相談支援員、主任相談支援員と重なる場合も多々あることが想定されるため、それぞれの役割を固定化せずに、対象者の状況に即して、個別に柔軟に調整していくことが求められる。また、関係機関である、ハローワーク、自治体内で就労支援を行う窓口、就労準備支援事業を行う事業所、認定就労訓練事業（中間的就労）を行う事業所等との連携も重要であり、それぞれの役割分担を明確にしたうえで、全体として支援効果が高まるよう連携していくことが必要である。

4. 就労支援員の具体的な業務

- 就労支援員は、相談支援員や他の関係機関と連携しながら生活困窮者の就労の実現に向けた支援を行うため、就労意欲の喚起を含む福祉面での支援とともに、担当者制によるハローワークへの同行訪問、キャリアコンサルティング、履歴書の作成指導、面接対策、個別求人開拓などの支援を行う。また、他の就労支援事業を利用した場合も含め、支援のプロセスにおけるモニタリング、支援の評価、終結に際する支援、就労後のフォローアップ、就労支援機関との連絡調整、認定就労訓練事業者の開拓などを行う。

(1) アセスメント

- 就労支援員によるアセスメントは、現状の把握（現在の生活状況や生活困窮となった原因等の聴き取り、就労意欲の確認、就労していくにあたっての悩みや阻害要因の聴き取りなど）、自己理解への支援（自分の性格、興味、関心、働くことの意義・価値観、職歴や将来の職業生活の希望を考えながら職業選択や将来のキャリア形成を支援（キャリアコンサルティング））、職業理解への支援（労働市場に関する情報や職業情報の提供）を行う。

(2) プランの作成

- アセスメントの結果、生活課題と本人の希望する職業や働き方への課題や目標が明確になったら、相談支援員と連携しながら本人の状態に応じ、その目標を実現するためのプランを作成する。

(3) 職業紹介、求人開拓

- 職業紹介や個別求人開拓を行う場合は、本人の希望や特性に合った企業を探し出し、マッチングを行う。その際、本人のみならず雇用主の希望を聞きつつ、その理解が得られるよう調整していくことが重要である。
- 就労支援員は、各種経済団体等とも連携しながら、日頃から求人がないか情報を収集し、見込みがありそうな企業や社会福祉法人等の民間事業者がある場合は、当該事業者のニーズや状況の把握に努めることが必要である。なお、求人を出してもらうよう働きかける場合は、求人を出すことにより当該事業者にどのようなメリット・デメリットが考えられるかを伝えとともに、業務の切り分けなどについて助言したり、本人を雇用するにあたってどのような点に配慮すべきかを継続的に助言していくことが必要である。
- また、自立相談支援機関は、職業安定法に規定される所定の手続きを経た上で職業紹介を行うことが必要である。

(4) 支援の終結

- 就労準備支援事業、認定就労訓練事業（中間的就労）、一般就労など、本人の状況に応じて設定した就労に関する目標を達成した場合に、就労支援も終結の段階を迎

えることになる。目標を達成したところで終結する場合には、対象者、就労支援員ともに、一定の達成感を共有しつつ支援を終えることができると考えられる。

- 一方で、支援目標が達成されずに支援を終える場合や、本人と就労支援員との関係性が密になっていた場合には、本人によっては、終結することに不安を覚えることがあり得る。こうした場合には特に、支援を終了しても見通しをもって今後の生活が営めるように、必要な機関や支援者につなぎ、困ったときにはいつでも相談に応じることができることを伝えたりするなど、本人の不安が解消できるような働きかけをすることが大切である。

(5) フォローアップ

- 支援目標が達成できたところで、支援がすぐに終わるわけではなく、就労支援においては就職後の定着支援などのフォローアップも重要である。支援目標を達成した後の、状況確認などの声かけや働きかけ、見守りが、対象者の就労や生活の安定につながる、有効な対応であることを認識することが必要である。

5. 就労支援の種類

- 本制度においては、複合的な課題を抱え多様な状態にある生活困窮者に対して、その状態に応じた就労支援を展開する必要がある。本人の状態に応じた就労支援には、本項(3)就労支援員による就労支援のほかに、(1)ハローワークの一般窓口の利用、(2)自治体とハローワークが一体的に行う「生活保護受給者等就労自立促進事業」の利用、(4)認定就労訓練事業による就労・訓練の場を活用した就労支援、(5)就労準備支援事業を活用した就労支援等がある。

(1) ハローワークの一般窓口の利用

- 自主的な求職活動により、就労が可能な場合については、ハローワークの一般窓口を利用することになる。その際、就労支援員は、生活困窮者がハローワークを有効に利用できるよう支援を行う。

(2) 自治体とハローワークが一体的に行う「生活保護受給者等就労自立促進事業」の利用

- 就労に向けた準備が一定程度整っているが、個別の支援により就労が見込まれる場合については、自治体とハローワークが一体的に支援を行う「生活保護受給者等就労自立促進事業」の利用を勧めていく。この場合、就労支援員は、当該事業の支援候補者を選定し、ハローワークへの支援要請を行い、支援期間中はハローワーク担当者として構成される就労支援チームに参加し、継続的な支援を行う。

(3) 就労支援員による就労支援

- (2)の対象者と比較すると就労に向けた準備が不足しているが、ある程度時間をかけて個別支援を行うことで就労可能な者や、他の就労支援策の適用がない者については、就労支援員が自ら就労支援を行う。

(4) 認定就労訓練事業による就労・訓練の場を活用した就労支援

- 一般就労への移行のため柔軟な働き方をする必要がある場合は、認定就労訓練事業(中間的就労)の利用ができるよう支援する。このためには、対象者を受け入れる認定就労訓練事業者の確保に努めていくことが重要となる。就労支援員は他の支援員とともにこれを担うものとする。

(5) 就労準備支援事業を活用した就労支援

- 生活のリズムが崩れているなどの理由により就労に向けた準備が整っていない場合には、就労準備支援事業による支援が適当である。
- ただし、就労意欲が希薄であること等により、就労準備支援事業の利用に至らない場合は、就労準備支援担当者と協力して、事業参加を促すことが必要である。また、当該自治体において就労準備支援事業が実施されていない場合には、できる限り、就労支援員が意欲の喚起やセミナー、ボランティア、就労体験の場の提供等、必要な就労支援を行うことを検討する必要がある。

第4章 自立相談支援事業と法に基づく事業等との連携

多様で複合的な課題を抱える生活困窮者への包括的な支援を実現するためには、自立相談支援事業を中核としながら、生活困窮者の状態に応じて、関係機関と連携しながら各種支援を提供していくことが不可欠である。本章では、自立相談支援事業と法に基づく事業等との連携について留意点を整理する。

なお、ここでは、法に基づく事業等についてのみ記述するが、包括的な支援を行うため、フォーマル・インフォーマルなものを含め、法に基づく事業等以外の各種支援を導入することが重要である。

1. 法に基づく事業等との連携

(1) 住居確保給付金の手続き

①概要

- 住居確保給付金の目的は、離職等により経済的に困窮し、住宅を喪失した者又は住宅を喪失するおそれのある者に対し、家賃相当分の給付金を支給することにより、これらの者の住居及び就労機会の確保に向けた支援を行うことである。
- 住居確保給付金は、給付金の支給と就労支援等を組み合わせて実施することにより、生活困窮者の就労自立を効果的に支援するものである。現金給付であることから、特に適正で正確な事務を行う必要がある。

図表 27 住居確保給付金の概要

(1) 目的 離職等により経済的に困窮し、住居を失った又はそのおそれがある者に対し、住居確保給付金を支給することにより、安定した住居の確保と就労自立を図る。	③ 受給期間中の就職活動要件 ・ 自立相談支援機関の相談支援員等による面接等（月4回以上） ・ ハローワークでの職業相談（月2回以上） ・ 原則週1回以上の求人先への応募等 その他、 <u>自立相談支援機関の作成するプランに基づき就労支援を受ける。</u>
(2) 支給対象者 ○ 申請日において65歳未満であって、離職等後2年以内の者 ○ 離職等の日に<u>おいて</u>世帯の生計を主として維持していたこと ○ ハローワークに求職の申し込みをしていること ○ 国の雇用施策による給付等を受けていないこと ○ 暴力団員でないこと	
(3) 支給要件 ① 収入要件 申請月の世帯収入合計額が、基準額(市町村民税均等割の非課税となる収入額の1/12)+家賃額 以下であること。家賃額は、住宅扶助特別基準額が上限。(東京都1級地の場合)単身世帯：13.8万円、2人世帯：20.0万円、3人世帯：24.2万円 ② 資産要件 申請時の世帯の預貯金合計額が、基準額の6カ月分(ただし100万円を超えない額)以下であること。(東京都1級地の場合)単身世帯：50.4万円、2人世帯：78.0万円、3人世帯：100万円	(4) 支給期間 原則3か月間 ただし、一定の要件を満たす場合、3か月ごとに延長可能(最長9か月間)
	(5) 支給額 賃貸住宅の家賃額（上限額は住宅扶助特別基準額）（東京都1級地の場合） 単身世帯：53,700円、2人世帯：64,000円
	(6) 再支給 常用就職の後、解雇された場合に限る (7) その他 給付金と併せて、自立相談支援機関によるアセスメントに基づき、個々の状況に応じた就労支援を実施することにより、包括的かつ効果的な支援を行う

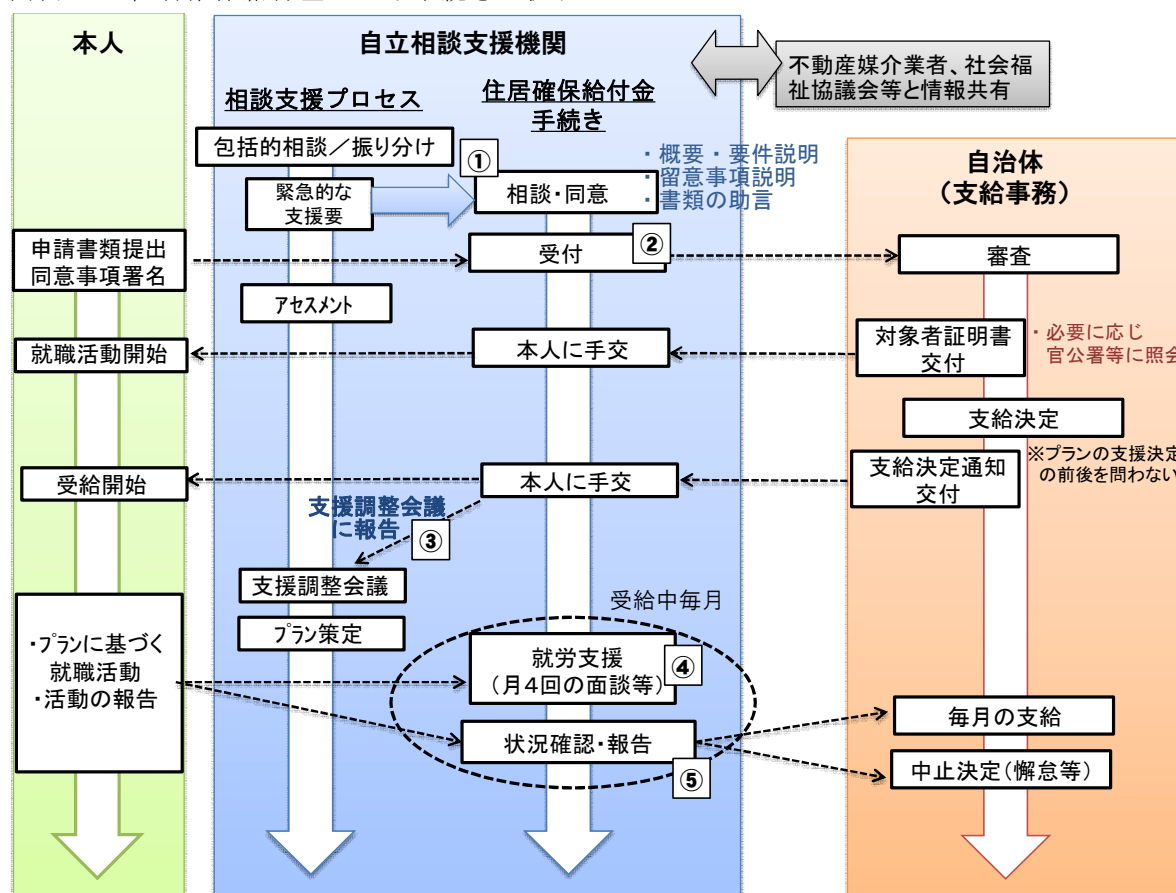
②実施体制

- 住居確保給付金の支給事務（支給審査及び支給決定、支給の業務）は実施主体である福祉事務所設置自治体が行う。（委託は不可）
- 一方、相談・受付業務、受給中の面接業務等については、自立相談支援機関において実施する。
- 住居確保給付金の申請手続きは必ず自立相談支援機関を通して行い、自立相談支援機関において自己の状況や課題についてのアセスメントを受け、プランが策定される。自立相談支援機関が窓口になることにより、住居確保給付金の支給と併せて包括的な支援を実施し、より効果的な自立の促進を図る。

③手続き

- 住居確保給付金の手続きと並行して、自立相談支援機関における相談支援を進める。以下は、主な手続きの流れである。手続きの詳細については、別に定める「自治体事務マニュアル」及び「住居確保給付金事務の手引き」を参照すること。

図表 28 住居確保給付金の主な手続きの流れ



(ア) 包括的相談・受付等 (①、②)

- 住居確保給付金の支給が必要であると判断される場合、本人が受給希望する場合には、自立相談支援機関において住居確保給付金の趣旨、概要、要件等を説明した上で、申請の有無を確認する。
- 受給希望者に対しては、以下の住居確保給付金の支給に関する説明事項を丁寧に説明し、同意を得た上で申請書を受け付けることが、後のトラブル回避のためにも非常に重要である。

(住居確保給付金に関する説明事項)

- ☐ 受給中、就職活動要件を満たすこと
- ☐ 申請内容に偽りがあった場合、返還義務があること
- ☐ 申請者及び申請者と生計を一にする同居親族が暴力団ではないこと
- ☐ 支給中止になる場合について
- ☐ 延長の条件について
- ☐ 初期費用、共益費、管理費等は対象外であることや、家賃額の一部支給の場合があること 等

- 自立相談支援機関は、申請書その他必要書類を一式揃え、速やかにかつ確実に自治体へ送付する。
- 緊急的な支援として行われる場合があることから、申請書の記入方法、必要書類についての助言などの申請に係る支援を行い、早期に支給決定できるよう努める。

(イ) 支給決定等 (③)

- 住居確保給付金の手続きと並行して、自立相談支援機関においてアセスメント、プラン策定を進める。住居確保給付金の支給は、法に基づく事業等であることからプランに基づいて支援調整会議を経て支給決定されることが必要であるが、緊急的な支援としてプラン作成前に住居確保給付金の支給を自治体が個別に決定し、支給を開始することも可能である。
- 住居確保給付金の支給については、プランに盛り込まれる。また、プラン策定前に緊急的に支給が行われた場合にも支援調整会議へ事後に報告すること。
- プラン策定前に支給決定された場合、利用者は住居確保給付金受給中の要件である就職活動を開始しているが、アセスメントの結果を踏まえて、その利用者の状況に適した就労準備支援事業等の就労支援を新たに行うことが可能である。
- また、公共職業訓練や就労準備支援事業等を一定期間集中的に行うことが早期就職につながると判断される場合には、就職活動要件を留保することも可能であるが、その場合であっても、月4回の自立相談支援機関における面談等は必ず行うものとする。

(ウ) 受給中の就職活動 (④)

- 住居確保給付金の受給中には就職活動要件を充足する必要があるが、その一つである自立相談支援機関における支援員等による面談等においては、受給者から就職活動に関する報告を受けるほか、本人の状況に応じ必要な就労支援を行うものである。例えば、履歴書の書き方や面接の受け方の指導、ハローワークへの同行訪問等を行うことを想定している。

（住居確保給付金受給中の就職活動要件）

- ☐ 月 4 回以上自立相談支援機関の相談支援員等による面接等を受ける
- ☐ 月 2 回以上 ハローワークでの職業相談を受ける
- ☐ 原則週 1 回以上の求人先への応募等を行う

（エ）受給中の状況確認・報告（⑤）

- 上記の就職活動について、誠実に実施されているか、その具体的な状況を面談等の際に併せて確認する。また、必要に応じハローワークに情報を求める。
- 就職が決まっていない場合であって、就職活動要件を誠実に満たしており、かつ、対象者要件を満たす場合は、延長の申請が可能であるため、延長の申請について説明する。
- 延長の申請についても当初の申請と同様に相談、書類の受付は自立相談支援機関で行い、申請書類一式を確実に自治体へ送付する。
- 就職活動を怠る場合は、就職活動要件を満たすよう、粘り強く指導する。
- 指導に従わず就職活動を行わない場合には、それらの状況を自治体へ報告する。それを受けて自治体において支給中止の処分を行うため、報告は確実に行う必要がある。この場合、怠けているように見えること、態度が悪いこと等の主観的な判断ではなく、ハローワークの職業相談の確認印、自立相談支援機関へ面談に来た記録、電話で催促した回数等といった客観的な書類をもって報告する。

④不動産媒介業者との連携

- 住居確保給付金は、他の目的に使われることを防ぐため、利用者に直接給付するのではなく、不動産媒介業者等（家主、家主から委託を受けた事業者、管理会社等）に振り込む等による代理受領の方法をとる。
- 申請手続きには、不動産媒介業者等が作成する入居住宅の状況に係る通知書を必要としており、これを基本的に申請者が取得することとしているが、円滑な申請のため必要に応じ自立相談支援機関から不動産媒介業者等に直接問い合わせ、助言等することや同行支援することにも必要になる。
- また、支給額の変更、支給の中止、延長、延長できない場合等、状況が変わる場合には、自立相談支援機関から不動産媒介業者等へ情報提供を確実に行う。また不動産媒介業者等からも、受給者の住居、生活の状況などの情報が得られるよう、日頃から連携しておくことが望ましい。

（２）就労準備支援事業

- 自立相談支援事業のアセスメントにおいて、生活リズムが崩れている、他者とコミュニケーションが図れないなどの理由により直ちに一般就労に就くことが困難であると判断される者については、就労準備支援事業が最も適切な就労支援策である。
- 就労準備支援事業の利用者については、当該事業のスタッフ（就労準備支援担当者）が、支援プログラムの作成、就労体験活動の指導、利用者の適正にあった職場探し・求職活動支援等を一貫して実施することになるが、自立相談支援機関においても支援の実施状況を定期的・継続的に把握するとともに、事業の利用終了後は、ハローワーク等と連携を図りながら、一般就労につなげることが重要である。
- なお、就労準備支援事業が地域において利用できない場合、自立相談支援機関の相談支援員や就労支援員が対応する（この場合、就労準備支援事業と異なり、手厚い対応は難しいと考えられる点に留意）。

（３）認定就労訓練事業

- 就労準備支援事業を利用してもなお一般就労に結びつかなかった者など、一般就労に就く上で、まずは本人の状況に応じた柔軟な働き方をする必要がある者については、自立相談支援事業のアセスメントを経て、認定就労訓練事業を利用することとなる。
- 認定就労訓練事業を雇用型で開始するか、非雇用型で開始するかについては、本人や受け入れ先の意見も踏まえながら、自立相談支援機関において判断し、自治体が最終的に利用のあつせんを決定する（支援決定）。これは、認定就労訓練事業が本人に合った形で利用されるよう、適切に行うことが重要である。なお、生活困窮者に対して、雇用型の認定就労訓練事業の利用についてあつせんを行うことは、職業安定法上の職業紹介に該当するため、自治体が直営で自立相談支援事業を実施する場合は当該自治体が職業安定法第 29 条の規定に基づく無料職業紹介の通知を行う必要があり、委託により実施する場合は委託先事業者が同法第 33 条の規定に基づく許可を受ける必要がある。
- 認定就労訓練事業の利用に際しては、認定就労訓練事業所の就労支援担当者が、利用者ごとに、就労の実施内容、目標等を記載した就労支援プログラムを作成する。自立相談支援機関は、本人に対する継続的な支援を行う観点から、その作成や見直し・更新の際に、適切に関与する必要がある。また、利用者が認定就労訓練事業において、適切な配慮の下、就労を行うためには、認定就労訓練事業所の責任者や他の従業員の理解が欠かせないことから、自立相談支援機関は、利用者のあつせんに当たって、関係者に制度の趣旨・目的を十分に説明するとともに、利用者本人の同意を得た上で、プライバシーの保護に十分に配慮しつつ、受け入れに当たっての留意事項を伝達する。
- 自立相談支援機関は、認定就労訓練事業の利用開始後、定期的・継続的に利用者の状態の確認（モニタリング）を行い、常にその意欲や能力等に応じた適切な処遇や支

援が行われることを確保する。モニタリングの頻度については個々の利用者の状況に応じて異なるが、例えば、前述の就労支援プログラムの設定期間（3～6か月程度）も参考にしながら、モニタリングの期日を設定することも考えられる。特に、非雇用型の利用者については、労働関係法令の適用がないことも踏まえ、適正な支援の実施を確保する観点から、比較的高い頻度でモニタリングを行うことが必要である。モニタリングを行うに当たっては、事業所を訪問し、自らの目で支援の現場を確認する。また、これと併せ、事業者や利用者から直接話を聞くことで、就労支援プログラムに基づく支援の実施状況や今後の支援に関する意向を把握し、それらを踏まえ、事業者や利用者に助言等を行うことで、支援の適切な実施を確保する。なお、モニタリングは、事業所訪問の際にのみ行えばよいというものではなく、必要に応じて、電話等により積極的に状況等の把握に努めるとともに、利用者や事業者がいつでも相談できる環境を整えておくことが重要である。

- また、事業の利用終了後は、ハローワーク等と連携を図りながら、一般就労につなげることが重要である。

（４）一時生活支援事業

- 一時生活支援事業は、一定の住居を持たず、かつ、資産・収入額が一定額以下である生活困窮者に対して、一時的な生活の場として宿泊場所や食事の提供等の生活支援を行う事業である。本事業の利用対象者として、深夜営業のインターネットカフェ等の施設を起居の場所としている者やホームレス等の一定の住居を持たない者を想定しており、利用期間は原則として３ヵ月間である（ただし、個々人の状況を踏まえ上限６ヵ月間まで延長が可能）。○ 本事業の利用期間中にできるだけ、一般就労に結び付くよう、自立相談支援事業において本人の就業に関する意向に十分に留意し、職歴、技能などの状況を考慮しながら、丁寧にキャリアコンサルティングを行うとともに、就職活動の状況等を見守りながら適宜必要な支援を行うことが重要である。
- また、改正法では、ホームレス状態にある者や、地域社会から孤立した状態にある者や不安定居住者については、複合的な課題を抱えているため、自ら支援を求めることが困難な場合も多く、早期の支援につながりにくいことから、自立支援センター等を退所し、集合住宅等で自立した生活を始める者、地域から孤立した状態にある者や屋根のある場所と路上を行き来する不安定な居住状態にある者が、地域で継続的・安定的な居住の場を確保できるよう、一定期間、日常生活を営むのに必要となる支援などを行う機能を拡充したところである。
- なお、就職活動の状況等を踏まえ、直ちに一般就労が難しいと認められる者については、自立相談支援事業のアセスメントを経て、就労準備支援事業や認定就労訓練事業等の利用を検討することも必要である。

（５）家計改善支援事業

- 家計改善支援事業は、生活困窮者の家計に関するアセスメントを行い、家計の状況を「見える化」し、家計再生プランやキャッシュフロー表、家計計画表等を作成し、

相談者本人の家計の改善意欲を引き出すとともに家計管理に関する支援や滞納の解消・各種給付制度の利用に向けた支援、債務整理に関する支援、貸付けのあっせん等を行う事業である。

- 生活困窮者は、家計に何らかの課題を抱えている場合も多いと考えられるほか、自立相談支援事業と家計改善支援事業とでは、相談内容や支援内容を異にしつつも、支援に至る一連のプロセスは共通する部分があることから、両事業は緊密に連携を図りつつ、それぞれの事業内容に沿った支援を実践することが重要である。なお、家計改善支援を行う場合には、自立相談支援機関において作成されるプランに位置づけることが必要である。
- 特に、生活困窮者に対するアセスメントの実施に当たっては、両事業において、それぞれが同じ内容の聴き取りを行うなどにより、生活困窮者に過重な負担を課すことのないよう、本人の同意の下、自立相談支援機関によるアセスメントの結果を家計改善支援機関と共有するなど、適切な支援方法を検討することが望まれる。
- また、自立相談支援機関におけるスクリーニングの段階で明らかに家計に問題を抱えているようなケースについては、後日、改めて面接の機会を設け、自立相談支援機関の相談支援員と家計改善支援機関の家計改善支援員の２人体制でアセスメントを行うなどの対応も考えられる。

２．その他の関係機関との連携

- 自立相談支援機関は、生活困窮者に包括的な支援が提供されるよう福祉事務所、ハローワークと三者で緊密な連携体制を構築し、さらにその他様々な関係機関とネットワークを形成していく。また、本人が関係機関を訪問する際は、必要に応じて同行し、当該関係機関での利用に関し調整する。
- 自立相談支援機関の主導による把握だけではなく、その他関係機関が生活困窮の端緒となる事象を把握した場合に、自立相談支援機関における相談に確実につなげていくことが必要であることから、改正法による改正後の法では、自治体の福祉、就労、教育、税務、住宅等の関係部局において生活困窮者を把握した場合に、生活困窮者本人に対し、生活困窮者自立支援制度の利用勧奨を行う努力義務の創設を行った。
- 生活困窮者に関する情報を関係者間で共有するためには、原則、本人から同意を得ることが必要であるが、改正法による改正後の法により、福祉事務所設置自治体が組織できるとされた「支援会議」では、会議の構成員に守秘義務を設けることで、本人の同意がない場合であっても、構成員同士で情報を共有することができるようにするとともに、生活困窮者に関する情報の交換等を行うために必要がある場合は、関係機関等に対して「生活困窮者に関する資料又は情報の提供、意見の開陳その他必要な協力を求めること」を可能としたところである。
- 各自治体においては、これらの改正内容も踏まえつつ、より多くの生活困窮者が相談窓口につながるように取り組んでいただきたい。

（１）福祉事務所

- 自立相談支援機関に相談に来る生活困窮者の中には生活保護の適用が必要であると判断される者もいると考えられ、その場合は、福祉事務所と連携を図りながら、適切に生活保護につなぐことが必要である。一方、生活保護から脱却した者が必要に応じて本制度を利用することも考えられる。
- このように生活保護制度と本制度は一体的かつ連続的に機能させていくことが必要であり、これは本人への継続的な支援の観点からも大切である。
- 改正法による改正後の法では、こうした取扱を法律上明確化するとともに、必要な者には確実に保護を実施するという生活保護制度の基本的な考え方をより実効的なものとするために、生活困窮者の窓口において、要保護者となるおそれが高いと判断した場合、生活保護制度に関する情報提供、助言等の措置を講ずること、一方、改正法による改正後の生活保護法においても、保護の実施機関において、生活保護受給者が保護から脱却する際、生活困窮者に該当する場合には、生活困窮者自立支援制度についての情報提供、助言等の措置を講ずる努力義務が設けられたところである。

(2) ハローワーク

- 一般就労が可能な者は、ハローワークと連携して就労支援を行う。ハローワークを利用する場合は、一般相談窓口へ誘導する方法と、ハローワークの特別相談窓口の1つである「生活保護受給者等就労自立促進事業」の利用を勧めていく方法とがある。
- 本人自ら一般就労に向けた求職活動が可能と考えられる場合は、ハローワークの一般相談窓口へ誘導する。
- 就労に向けた準備が一定程度整っているが、個別の支援により就労が見込まれる場合については、地方自治体とハローワークが一体的に支援を行う「生活保護受給者等就労自立促進事業（同事業を利用する場合は、ハローワークや関係団体との協議の場において、連携方法や事業計画などを協議し協定を結ぶことが必要）」の利用を勧めていく。利用にあたっては、自立相談支援機関からハローワークに対して支援調整会議を経て地方自治体により同事業の活用について、確認と了承がなされたプランの写しを付して支援要請を行う。支援開始後、就労支援員はハローワークのチーム支援の一員として自立相談支援機関側の主担当となる。

(3) 生活福祉資金貸付制度

- 生活福祉資金貸付制度は、貸付と必要な相談支援を行うことにより、低所得世帯等の自立促進を図る制度であり、各都道府県社会福祉協議会が実施主体となり、各市区町村の社会福祉協議会に相談窓口が設置されている。
- 生活福祉資金貸付制度は、法に規定されていないものの、自立相談支援機関や家計改善支援機関と連携して貸付を行うことにより生活困窮者の効果的・効率的な支援が可能となるものであり、当該制度の利用の有無は自立相談支援機関が策定するプランの支援内容の一つとなっている。

- また、生活福祉資金のうち、総合支援資金や緊急小口資金、臨時特例つなぎ資金の貸付にあたっては、原則として自立相談支援機関の利用が要件とされているため、市区町村社会福祉協議会と連携した体制を構築する必要がある。
- 具体的には、相談段階から相談者の情報やアセスメント情報の共有を図り、連携して貸付けを含めたプランを作成していくこととなる。なお、上記の資金種類以外の貸付希望者であっても、その者の状況に応じて自立相談支援事業の利用につなぎ、連携した支援を行うことが必要である。
- とりわけ、家計改善支援事業の利用により、貸付希望者にとって過剰な貸付とならないよう必要最低限の貸付額を把握することや貸付決定後の償還計画を踏まえた家計表の作成等を行うことは、更なる状況悪化の未然防止や本人の経済的自立・生活意欲の助長を促す観点から、全ての資金種類に共通して有効な取組である。
- 特に、今後、年金担保貸付事業の廃止の方向性の中で、生活を行う上でやむを得ない一時的な資金需要が生ずる低所得の高齢者のうち、年金収入だけでは生活費を賄えないなど一時的な資金需要に対応するだけでは本質的な解決につながらない家計に課題を抱えた高齢者等に対しては、生活福祉資金の貸付と併せて家計改善支援でしっかりと受け止めて行くことが重要である。
- 住居確保給付金については、毎月の賃貸住宅の家賃額の支給を行うものであるため、契約の際に必要な敷金・礼金等の初期費用、共益費・管理費などは対象外である。ただし、初期費用については、社会福祉協議会の生活福祉資金の貸付の申請が可能な場合があり、必要に応じて利用の案内を行う。
- 住居確保給付金の支給額の変更、支給の中止、延長、延長できない場合等、状況に変化がある場合には自立相談支援機関から社会福祉協議会へ決定書の写しを送付することで情報共有を確実に行う。

(4) 地域若者サポートステーション

- 地域若者サポートステーション事業は、15歳から39歳までの、就労意欲を一定程度持ちつつも一人で求職活動を行えないニート等若年無業者を対象に、キャリアコンサルタントなどがその職業的自立を支援する事業である。
- 一方、本制度の対象者は、経済的に困窮しているものを対象として、生活面を含めた支援を行うものである。このため、ニート等のうち現時点で困窮していない世帯に属する若者は本制度の支援の対象には含まれず、必要に応じ適切に地域若者サポートステーションにつなぐ。
- 困窮している若者の場合、本制度においては、複合的な課題を抱え、生活面での支援も行いながら困窮状態からの脱却をめざす者が対象となる。一方で、困窮しておらず、就職に向けた意欲が認められるニート等のうち、1人ではハローワーク等を利用した就職活動が困難である者については、職業的自立支援を行う地域若者サポートステーションへ誘導することが適当である。
- このように、本制度と地域若者サポートステーション事業が、適切な役割分担の下、それぞれの専門性を十分に発揮しながら、支援を行っていくことが重要である。

その中で、若者がそれぞれの状況に応じて適切な支援を受け、真に自立することができるよう、自立相談支援機関と地域若者サポートステーションとの間で、両者の対象者像や連携の在り方を協議しておくことが重要である。

(5) その他連携が求められる関係機関

- 生活困窮者が障害を有している場合は、市町村の障害者相談支援事業（基幹相談支援センター等）や、就労移行支援事業、就労継続支援事業 A 型（雇用型）・B 型（非雇用型）など、障害者福祉に関する制度につなぐことも考えられる。また、発達障害者については、障害特性の把握とともに、発達障害者支援センターとの連携が重要となる。高齢者の場合は、地域包括支援センターや居宅介護支援（ケアマネ）事業所につなぐことも考えられる。いずれも、つなげることが「丸投げ」とならないよう必要な調整を図ることが重要である。
- 生活困窮者が何らかの疾病を抱えるなど健康に関する問題を持っている場合は、医療機関、保健所、精神保健福祉センター等の関係機関、医師や精神保健福祉士等と連携することも必要である。
- 生活困窮者が多重債務などの問題を抱えている場合は、債務整理等の手続きを進めていくため、弁護士、司法書士や、法テラス等と連携し、生活困窮者の生活が安定するよう支援していくことが必要である。（家計改善支援事業を実施している場合は、家計改善支援事業を行う機関を中心に連携を図る。）
- 生活困窮者に対する貸付は、上述の生活福祉資金貸付制度の他、母子父子寡婦福祉資金貸付金制度や各種奨学金制度がある。また、地域によっては消費生活協同組合等の民間の貸付機関も生活困窮者や多重債務者への貸付を行っており、これらの機関とも連携した支援が展開できるようネットワークを構築していくことが必要である。（家計改善支援事業を実施している場合は、家計改善支援事業を行う機関を中心に連携を図る。）
- 生活困窮家庭の子どもについては、福祉事務所、小学校・中学校・高等学校等の学校や教育委員会、児童相談所や児童養護施設等の児童関係の施設と連携する。これにより、適切に支援対象者を把握し、自治体が実施する子どもの学習・生活支援事業や親の養育支援につなげていくことが重要である。
- また、母子及び父子並びに寡婦福祉法（昭和 39 年法律第 129 号）に基づくひとり親家庭の子どもに対する生活・学習支援事業や社会教育法（昭和 24 年法律第 207 号）に規定する学習の機会を提供する事業（地域未来塾）その他関連する施策との連携を図るよう努めることが必要である。
- 上記のほか、生活困窮者本人の状態に応じて、地域に存在する様々な社会資源を活用し、包括的な支援が展開できるよう関係機関との連携体制を構築していくことが求められる。この場合、公的制度ではないインフォーマルな社会資源の活用も重要である。
- また、関係機関との連携体制を構築していく際は、図表 4（P 13）も参考にしながら、それぞれ独自の連携機関名簿を作成することが重要である。その際、その名簿が

形式的なものではない、それぞれの連携先と「顔の見える」関係となるようにする必要がある。

第5章 生活困窮者支援を通じた地域づくり

生活困窮者支援を進めるうえでは、生活困窮者を早期に把握する地域のネットワークづくり（いわば「入口」）、包括的な支援体制づくり、そして自立した生活を継続するための社会資源の整備（いわば「出口」）を行うことが重要である。その際、一人ひとりのニーズに対応した支援を提供するため、他分野も含めた地域資源を把握し活用すること、及び社会資源が不足する場合は新たに開発することが必要である。生活困窮者が排除されることのない地域社会をつくることや、生活困窮者が支えられる側から支える側に回ること、生活困窮者支援の仕組みが地域に根付き地域の多様な課題の解決にも資するものとなること等は、いずれも本制度の重要な目標である。

1. 紹介機関等との連携を通じた地域づくり

- 生活困窮者を把握し、自立相談支援機関に紹介する関係機関との連携を強化し、それぞれの役割を明確にして、一人ひとりの生活困窮者の支援にあたる必要がある。
- これにより、既存の制度や事業から漏れている生活困窮者の早期把握を達成するとともに、住民にとって、たらい回しの相談をなくし、相談から支援へのつながりが円滑に行えるようになる。

2. 既存の社会資源の把握と活用

（1）社会資源の把握

- 生活困窮者の支援に活用できる社会資源は、現在でも様々なものが地域に存在していると考えられるが、これらを生活困窮者支援のために効果的に活用することができるようネットワークとしてつなぎ直していくことが必要である。その上で、地域に不足する社会資源については、行政と民間団体とが協働して開発していくことが重要である。
- そのため、まずは現在地域にある社会資源について把握しておくことが必要であり、また、就労の受け皿となることをも念頭に、福祉関係機関のみならず、保健、雇用、教育、金融、住宅、産業、農林水産業など様々な分野を含めた社会資源との関係を構築しておくことが必要である。
- アウトリーチや見守り活動を効果的に展開するためには、インフォーマルな支援との連携が重要であり、地域で活動する様々な人材を把握しておくことも重要である。

（2）社会資源の開拓

①就労先等の開拓

- 地域においては、中小零細規模の事業所を中心に、ハローワークに求人を出してはいないが、人手を必要としている事業所が存在していると考えられる。こうした事業所を丁寧に把握していくことが重要である。

- 特に、一人ひとりの生活困窮者の性格や強みが企業のニーズとも合致する企業を探し出すこと（企業ニーズの発掘、利用者の受入れに対する経営面のメリットの提案等）が重要である。
- 自治体と連携して、地域の企業や社会福祉法人等への利用者の受入れ等に関する意向調査や、事業所のニーズ把握を行うことも考えられる。
- 体験的就労・インターンシップ等の受入れ先を開拓することは、本制度の効果を高める上で重要であり、就労準備支援事業所とも連携しつつ、就労支援員や主任相談支援員が中心となって行うことが考えられる。

② 認定就労訓練事業者の確保

- 就労の意思はあっても一般就労は難しいという利用者を受け入れる認定就労訓練事業者をいかに確保していくかは、自立相談支援機関の重要な役割である。
- この事業は、社会福祉法において、第2種社会福祉事業にも位置づけられており、特に税制優遇措置の手厚い社会福祉法人や公的機関への働きかけから始めることが考えられる。利用者の状況に応じ、自立相談支援機関が認定就労訓練事業者を適切にフォローすることについて丁寧に説明することが大切である。
- 既存の就労継続支援事業所や地域活動支援センター等の障害福祉分野の協力を得ることも検討する。
- 民間の事業所等において行う一連の業務を分解することにより、認定就労訓練事業の利用希望者が利用しやすくなるような工夫を働きかけることも大切である。また、利用者の状況に応じて個別の業務を提案することも考えられる。
- 地域の課題解決と生活困窮者の働く場を結びつけて検討することも重要である。自治体と連携して地域活性化等の政策の枠組みの中に生活困窮者の支援を組み込むことも考えられる。

③ 社会参加の場づくり

- 直ちに一般就労や認定就労訓練事業の利用が難しい場合であっても、社会参加による自己有用感の醸成と他者との関係性の構築は、次のステップへの意欲を高めることにつながる。
- 本人が自身の役割を発揮できる交流の場を地域で開拓することも重要である。例えば、既存のサロン、コミュニティカフェ等の居場所を気軽に訪れることができる場として活用する。

3. 社会資源の開発

- 一人ひとりの利用者のニーズに合った社会資源が不足する場合には、自立相談支援機関と関係機関が協働で社会資源の開発を検討していくことが求められる。自治体は、生活困窮者支援を通じた地域づくりの観点から、この社会資源の開発に関し適切に役割を果たす必要がある。

- 本人が利用しうる社会資源がない場合、自立相談支援機関と支援調整会議の参加者が協力して社会資源を開発するか、又は地域の課題として共通認識を持った上で既存の協議会等において検討し対応することも考えられる。
- 一人のニーズの背景には、同様のニーズを抱えた多くの人が潜在しているということがある。また、新たな施策が開始されることでニーズが顕在化することもある。こうしたニーズは既存の事業の方法を見直すことで対応できることもある。
- なお、開発すべき社会資源は、地域で不足する社会資源の状況も十分に踏まえつつ、幅広く検討することが重要である。特に福祉分野に限らず、高齢者支援や農業等の様々な分野を横断して開発する社会資源には付加価値が生まれることが多いことが考えられる。

4. 住民への理解促進

- 生活困窮者への支援に関する地域住民の理解が不十分な場合、効果的な支援が展開できないことも考えられる。このため、地域住民や関係機関に対し生活困窮者支援に関する説明等を通じて積極的な情報発信を行い、本制度の理解を促進し、地域の支援体制のより一層の強化を図ることが重要である。
- こうした取組によって、排除のない包摂的な地域社会を住民とともに創造していくことが必要である。

(1) 制度の周知活動

- まずは、自立相談支援機関の存在と役割を知ってもらうことが必要であり、図表29のような周知・広報活動を展開することが考えられる。また、支援を必要とする人の中には、行政機関へ相談することが心理的な抵抗感のある人もいることを踏まえた上で、支援を必要とする人に対して支援できる取組を検討していくことが重要であり、支援を必要とする人が確実に本制度を利用することができるよう、住民に対する制度の広報、自治体の職員への研修等を通じた制度の周知により、本制度の認知度を高めていく必要がある。このため、改正法による改正後の法では、国及び都道府県等に対し、広報等の制度の周知に関する努力義務が新たに規定されている。

図表 29 周知・広報活動の方法

媒体等	方法
①パンフレット、チラシ等の配布、ポスターの掲示	・ 公共施設のほか、日常生活の中で目につきやすい場所（スーパーマーケット、電車、医療機関の待合室等）
②自治体による広報誌の発行	・ 自治体が行う事業であり、信頼のある相談窓口であることを周知
③自立相談支援機関による機関誌や広報誌の発行	・ 本人の同意の上、本人が特定されないように、利用者本人の相談に至った背景から支援経過を掲載 ・ 本人の了解が得られた場合、本人が行う相談支援の評価を掲載（実名で掲載することで訴求力が増すことも考えられる。）

（２）成果の広報活動

- 生活困窮者支援は透明性が求められる分野であり、事業の成果と課題を明確に伝えることで、住民の信頼感が高くなるとともに、正しい理解が伝わる。そのため、広報誌やシンポジウムの開催などの方法で広報活動を行うことが考えられる。
- こうした取組により生活困窮者支援への関心を高め、住民参加を促進することにつながることを期待される。

図表 30 成果の広報活動の方法

媒体等	方 法
①定期レポートの発行	・毎年の成果をレポートとして取りまとめ、関係者に配布するとともに、住民向けにわかりやすく解説する
②広報誌の発行や Web 上での広報	・当事者や支援員の声、関わった地域住民の声を伝える広報誌を発行する ・Web や SNS などにより、随時、活動状況を報告する
③報告会やシンポジウムの開催	・住民向けのオープンなシンポジウムや報告会を開催し、支援員や当事者の生の声を届ける

第6章 人材育成について

自立相談支援機関は、相談支援や就労支援にあたる適切な人材を確保・配置し、さらに育成する必要がある。ここでは、自立相談支援機関としての人材育成とその方法について整理する。

（１）人材育成の目的

- 本制度は、生活困窮者に対する人的支援を強化するものであり、本制度の成否は人材によるものである。生活困窮者支援に必要な知識や技術は、国が実施する自立相談支援事業従事者養成研修だけで十分に獲得できるものではなく、実践の現場での継続的な育成が不可欠である。
- 自立相談支援事業に従事する支援員の育成の目的は、制度の理念を踏まえた質の高い支援を行うため、これを担う支援員が高い倫理と正しい姿勢を身につけるとともに、生活困窮者支援に必要な知識や技術を習得することで、さまざまな状況に対応できる実践力を磨くことである。
- 支援員の育成を進める上では、制度の理念、基本倫理、基本姿勢を職員が理解し、支援に活かせるようにすることが求められる。その際に重要なことは、そうした理念や基本倫理等を一人ひとりの支援員が「知っている」だけでなく、「具体的に実現できる」ことであり、そのためには、各支援員は自らの価値観や倫理観を見直していくことに躊躇しないことが大切である。
- また、支援員は、一人ひとりの支援対象者との関わりを通じて、生活困窮者に対する地域の人々の差別や偏見の念を解消し、理解者を増やしていけるよう、一般市民にも制度の理念等が伝わるように取り組むことが必要である。
- 各自治体や自立相談支援機関は、こうした点を十分に踏まえたうえで、自ら積極的に研修の場をつくる必要がある。

（２）人材育成の方法

- 人材育成の方法としては、例えば「OJT」、「OFF-JT」、「自己研修」という形態があり、それぞれの特徴は図表32のとおりである。
- 人材育成を適切に行うためには、各自治体や自立相談支援機関は、これらの方法を活用して計画的な取組を行うことが重要である。また、自立相談支援機関の人員体制にに応じて、OFF-JTや自己研修を効果的に組み合わせて行うことが大切である。
- なお、「研修」は、研修会や勉強会という形態のみならず、支援員自らが文献を読むことや優れた実践にふれて学習すること、必要とする資格の取得を目指して学習すること等、様々な学びの総体を表していることに留意が必要である。

図表 31 人材育成の方法の例

形態	OJT (職務内教育)	OFF-JT (職務外教育・研修)	自己研修
----	----------------	----------------------	------

内容	職場内で行われる、職務を通じた支援員への教育。管理的な立場の支援員や、経験の長い支援員が、部下、新任または経験の浅い支援員に対して行う。このほか、知識や情報をもっている支援員が、それをもたない支援員に行うことも含まれる。	職場の内外で行われる、職務を離れた研修。自立相談支援事業従事者養成研修のほか、外部のさまざまな研修、職場として行われる研修会、先進的な取り組みを行う機関で実施する体験・交流型研修なども含まれる。	OJTやOFF-JTによらず、支援員が業務外に自主的に自己研鑽、自己啓発の機会として参加する研修。
----	--	---	---

(3) 研修計画

- 各支援員の研修は計画的に行うことが必要である。このため、まずは自立相談支援機関内で、研修担当者を明確に定めることが必要であり、多くの場合、これは主任相談支援員が担当するものと考えられる。
- その上で、自立相談支援機関として、年間を通じて、さらには当該自立相談支援機関におけるキャリアパスも念頭に将来を見据えながら、戦略的な研修計画を立てることが重要である。
- また、自立相談支援機関として取り組む研修計画に加えて、一人ひとりの支援員は、自らの研修計画を立てることが必要である。支援員は自分自身の将来像や目標を意識し、現状を踏まえながら、研修の課題を設定していくことが求められる。
- なお、研修の実施にあたり、職場づくりも重要な要素となる。職場は「働く場」であるが、単に職務を行う場所ではなく、支援員をはじめ自立相談支援機関に従事する職員同士の人間関係のなかで成り立つ空間でもある。
- 風通しのよい職場では、職員同士のコミュニケーションが豊富で、OJTなど日常の人材育成が自然なかたちで行われていくものと考えられる。働きやすい執務環境をつくっていくことはもちろん、人間関係で成り立つ空間としての職場を居心地のよいものとすることは、一人ひとりの支援員にとってはもちろん、制度や自立相談支援事業の目的を遂行するためにも不可欠であると考えられる。

(4) 人材育成における自立相談支援機関の役割について

① 研修の実施について

- 研修内容のテーマとしては、例えば、①制度の説明、②個別ケースの事例検討、③相談支援技術の習得、④社会資源の活用・開発、生活困窮者支援を通じた地域づくりの手法の習得、⑤各地域の取組に関する情報交換が考えられる。
- 人材育成を目的にした研修は、その参加者の規模や扱うテーマに応じて、自立相談支援事業を実施する自立相談支援機関や自治体が研修の実施主体となって企画・実施することが求められる。

- 特に、広域行政としての都道府県が主体となって、地域の中核となる人材を計画的に育成していくことが、制度の円滑な運営においては重要となる。改正法による改正後の法においても、都道府県の市等の職員に対する研修等、市等を支援する事業を努力義務として明記したところである。都道府県等が研修を実施する際には、国研修の修了者が講師を務め国研修で学んだ知識や技術を広く伝達すると共に、①研修企画チームを作り企画立案をする、②参加型の形式を取り入れる、③制度の理念と基本姿勢を伝えることを前提として、研修を企画することが必要である。

②合同研修の企画・実施について

- 生活困窮者の自立を支援し、効果的に地域づくりを進めるには、自立相談支援機関や、家計改善支援事業や就労準備支援事業等の法に基づく事業を実施する団体、その他関係機関との協働が必要である。関係者が生活困窮者支援に対する共通認識を持ち、その資質を共に向上させていくためには、複数の関係機関で実施する合同研修が有効な手段と考えられる。
- 合同研修の方法として、自立相談支援事業の円滑な運営に必要と考えられる関係者や関係機関を集めて研修会を開催するほか、各自立相談支援機関で集積された知見を持ち寄り、研究会や勉強会等を自主的かつ積極的に企画・実施することが求められる。

第7章 個人情報の保護・リスクマネジメント

生活困窮者への支援に当たり、個人情報の保護は必要不可欠であり、相談者とのトラブルを防ぐためにも重要である。本章では、個人情報の管理や関係機関との共有方法、及びリスクマネジメントについて整理する。

1. 個人情報の管理

(1) 個人情報保護法等との関係

- 生活困窮者への支援の過程では、相談者の生活全般にわたる様々な個人情報を入手することとなる。また、相談者は、生活上様々な不安や悩みを抱えており、個人情報が自分の知らないところで広がっていくことに不安を感じる場合も多い。こうした観点から、個人情報の保護は、自立相談支援機関のすべての職員が徹底することが必要である。
- 自立相談支援機関の職員には、法上、守秘義務が課されており（法第4条第3項、地方公務員法）、罰則も設けられている。こうした点は、本人にも適切な形で伝えることも重要である。
- また、個人情報保護法は、個人情報取扱事業者が個人情報の適正な取扱いのルールを順守することによって、個人の権利利益の侵害を未然に防止することを定めたものである。第1条で「個人情報の有用性に配慮しながら、個人の権利利益を保護することを目的として」おり、個人情報の「保護」と「活用」のバランスを図ることが求められている。
- 自立相談支援機関では、個人情報保護法の規定に従うとともに、各地方自治体の「個人情報保護条例」に則った対応が必要である。
- また、自立相談支援機関は、厚生労働省による「ガイドライン」に則ることが求められる。現段階では、「福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」（平成16年、厚生労働省）、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」（平成16年、厚生労働省）、「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」（平成25年、厚生労働省）が適用の基本になる。これらは、民間事業者が受託した場合にも適用されるものである。

(2) 個人情報の適切な活用方法

- 生活困窮者支援において協働関係にある組織や担当者が、必要な情報を共有することは、本人に関わるうえで不可欠であり、そのため、以下のように予め活用のルールを定めることが必要である。

① 取得・利用目的の特定

- 個人情報取扱事業者は、「利用目的をできる限り特定する」とされており、できる限り本人にわかりやすく具体的なものであることが求められる。

- 利用目的は以下のようなことが想定される。
 - ・ 本人の支援のため、センター内や支援調整会議等において検討する。
 - ・ 自立相談支援機関の事業実施状況の統計作成や事業の成果の評価を行うため、氏名、生年月日、住所等の個人情報を削除したうえで、集計する。
 - ・ 自立相談支援機関の支援員が事例検討発表に活用する。氏名等は削除する。

②利用目的の通知等

- 本人に対しての通知は、本人が、自立相談支援事業を利用することに合意する際に、帳票類の「個人情報に関する管理・取扱規程」（各自治体の個人情報保護担当部署と協議し決定したもの）を提示し、併せて個人情報の利用目的についての同意を得る。

③個人情報の定義例

- 自立相談支援機関で扱う個人情報の定義を定めておくことが必要である。
- 定義としては、以下のような項目が想定される。
 - ・ 氏名、性別、年齢、住所、電話番号、家族関係等個人の属性に関わる基本的情報
 - ・ 健康状態、疾病、障害、介護等健康に関する情報
 - ・ 就労・通学・通所状況に関する情報
 - ・ 収入、資産、債務等経済状況
 - ・ 福祉制度利用状況
 - ・ 生活歴や過去の経験、抱えている課題等、相談業務において知り得た情報 など

④安全な管理措置

- 個人情報管理の責任者を決めるとともに、従事する職員全員が個人情報管理への意識をもつよう指導し、管理方法を統一し、徹底することが必要である。
- 個人情報をデータベース化する場合には、別途セキュリティに関する規約を定めるものとする。

2. 情報の共有・活用

（1）関係機関による個人情報の共有について

- 本人のプランを作成するために必要な情報を支援調整会議等に提供する場合には、その都度、本人への同意をとることを必要としないよう、予め同意を得ておくことが必要である。
- 帳票類において、相談受付時からアセスメントの過程において、「個人情報に関する管理・取扱規程」を提示し、関係機関への情報提供に関して本人の同意を得ることとされている。

- また、必要なときに、必要な関係機関・関係者に適切に情報が届くよう、本人にとって有効に活用されるべき観点から、第三者への提供が必要な場合を想定することが求められる。

(2) 情報共有の方法

- 個人情報を適切なタイミングで、適切に活用するため、地域の関係機関・関係者との間で、個人情報の共有方法を検討しておく必要がある。

① 同意の上で第三者に提供する場合

- ・ 都道府県、支援調整会議の参加者並びに所属機関等との間で、緊急支援の実施、各種支援の利用申込やプラン策定に関する調整を行うため
- ・ 関係機関・関係者が実施する支援の提供を受けるため
- ・ プランが終了した後に関係機関との連携が必要な場合
- ・ 各種福祉制度申込時に、自立相談支援機関から自治体へ事前に本人が特定される形で相談する場合
- ・ 病気・怪我等の際に医療機関につなぐ場合

② 同意を得ずに第三者に提供する場合（個人情報保護法第 23 条第 1 項の定めによる）

- ・ 法令に基づく場合
- ・ 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ・ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ・ 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

3. 支援会議

- 支援会議は、会議の構成員に対する守秘義務を設けることで、構成員同士が安心して生活困窮者に関する情報の共有等を行うことを可能とするものであり、地域において関係機関等がそれぞれ把握している困窮が疑われるような個々のケースの情報の共有や地域における支援体制の検討を行うものである。

○

- 支援会議における個人情報の取扱等の詳細については、「生活困窮者自立支援法第 9 条第 1 項に規定する支援会議の設置及び運営に関するガイドラインについて」（平成 30 年 10 月 1 日付社援地発第 1001 第 15 号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知）を参照すること。

4. その他のリスクマネジメント

(1) 透明性の確保

- 自立相談支援機関においては、個人情報の取扱いに関して十分慎重に行うことが必要であるが、生活困窮者への支援を担う機関として、その運営に関する情報についてはむしろ積極的に開示していくことが必要である。
- 機関としての理念や活動状況、財務情報など運営の透明性を維持することによって地域や関係者からの信頼を得る努力が求められる。
- なお、事業運営の状況のほか、個別の支援が適切であったか、後々に問われることもあり得ることから、その意味でも、機関内で適切に記録を残す習慣をつけることが必要である。

(2) 苦情への対応

- 自立相談支援機関は、必要な体制を整備し、苦情について適切かつ迅速な対応に努めることが必要である。なお、個人情報の取扱いについては、しばしば苦情に結びつくことに留意が必要である。
- その際、苦情は自立相談支援機関の運営が適切な方向に向かうための重要な情報であると認識することが必要である。また、対応を誤ると、利用者、自立相談支援機関の双方にとって大きな問題になる可能性がある。
- 必要な体制の整備については、例えば以下のようなことが想定される。
 - ・苦情対応窓口を設置すること。また、担当職員以外の者による相談体制を確保するなど、利用者が相談をしやすい環境を整えること。
 - ・苦情対応の手順を定め、職員に周知すること。
 - ・苦情対応窓口の担当名、郵送用住所、受付電話番号、メールアドレスなどを利用者に知らせること。
- 自立相談支援機関は、個人情報の取扱いなど、法違反又は法違反のおそれが発覚した場合には、以下に掲げる事項を実施することが必要である。
 - ・自治体の委託を受け民間事業者が自立相談支援事業を実施する場合において、事実関係を調査した結果、法違反又は法違反のおそれが確認できたときは、速やかに自治体に報告し必要な指示を受けるとともに、密接な連携の下、対応に当たること。
 - ・確認した事実によって、どの程度影響が及ぶのかその範囲を特定すること。
 - ・特に、個人情報の漏洩、滅失、き損など、個人情報の安全管理について違反が認められた場合には、二次被害の発生の防止等を図るため、事実関係等について速やかに本人へ連絡し、又は本人が容易に知りうる状態に置くことが望ましいこと。
 - ・原因を究明するとともに、再発防止対策を検討し速やかに実施すること。特に、個人情報の漏洩、滅失、き損など、個人情報の安全管理について違反が認められた場合には、他の事業者における類似の法違反の防止等を図るため、事実関係及び再発防止対策等について、速やかに公表することが望ましいこと。

- 生活困窮者の自立支援は、複数の機関の協働の下実施されることから、苦情対応等について、あらかじめ関係機関で十分に共有しておくことが必要である。

(3) ヒヤリハットから学ぶ

- ヒヤリハットとは、法違反などに至らないものであっても、支援を実施するに当たり、ヒヤリとしたりハッと思ったことを記録しておき、当該機関内で共有することである。
- 一つの重大な事件の影に多くの小さな事案が見過ごされていることがあるものであり、こうした重大な事件を引き起こさないための予防的な手法として実践することが考えられる。

第8章 自立相談支援機関の運営計画と評価

本事業が必須事業として実施されることについて、事業の質を担保するため、自治体において計画的に事業を実施し、適切に評価を行うこととしている。本章では、自治体における事業計画と評価に係る取組を踏まえ、自立相談支援機関として事業を計画的に運営する方法及び評価の考え方について整理する。

なお、事業を計画的に実施し、その評価を行うこと（PDCAの観点）は重要であるが、その具体的な実施方法については、以下を参考に、地域の実情等に応じ検討されるべきものである。

1. 自立相談支援機関の運営計画

（1）運営計画の作成

- 自立相談支援機関は、事業を効果的に実施し、その質を向上させるため、年度ごとに事業運営の目標とそれを達成するための計画を定め、その実施状況や目標の達成状況を評価し、次年度以降の運営の改善に生かすことが求められる。すなわち、実施する事業のPDCAサイクルを作り、計画に基づく取組が必要である。
- このような計画策定及び評価のサイクルは、委託先のみならず直営で実施する場合も必要であり、地域の関係者や住民等に対し、自立相談支援事業への理解を高めるためにも重要である。

（2）運営計画の内容

- 計画する内容は、例えば、①体制整備、②相談支援業務、③地域づくり関連業務、といったものが考えられる。
- 特に重要となるのは、相談支援業務のうち、地域の実情を考慮して定められる、相談件数、プラン作成件数、就労・増収者数（率）などの支援実績であり、これらを達成するための計画を策定することが必要である。

図表 32 運営計画の内容（例）

内容	計画例
①体制整備	・体制と人材配置に関する計画 ・人材育成、教育に関する計画 ・運営方法、事業収支に関する計画 等
②相談支援業務	・関係機関との連携による紹介に関する計画 （具体的な紹介元や連携方法） ・相談件数、相談件数のうち事業の利用申込件数（割合） ・相談支援の同意の促し方 ・プランの策定件数 ・一般就労を目標とする者の数 ・就労・増収者の数（率） ・就労受入れ先企業の開拓とマッチングに関する計画 等

③ 地域づくり関連業務	・地域の課題に関する協議会等の開催に関する計画 ・地域の関係機関との具体的な連携方法に関する計画 ・地域住民への働きかけに関する計画 等
-------------	--

2. 自立相談支援機関の評価

(1) 評価の視点

- 自立相談支援機関において、策定した運営計画に基づき、その達成状況の評価を行う。その評価の視点として、例えば、①体制面の評価（人員配置、他制度との連携状況などの外形的評価）、②中間評価（取組のプロセスに関する評価）、③成果評価（事業の結果に関する評価）、といったものが考えられるので、参考にされたい。

図表 33 評価の視点と評価事項（例）

評価の視点	計画の内容		
	体制整備	相談支援業務	地域づくり関連業務
① 体制面の評価	・事業の実施要綱に基づく体制や、人員配置の考え方が守られているか ・運営計画の有無 ・個人情報管理、リスクマネジメントの計画 ・他制度との連携状況	・支援員の人数、経験年数や保有資格 ・プライバシーに配慮した環境整備	・地域づくりに関する協議会の有無、参加者数、参加者の分野や範囲 ・社会資源開発の有無 ・社会資源との連携強化の取組状況 ・支援会議の設置状況
② 中間評価	・体制整備計画の途中評価の有無 ・人材育成の取組状況	・支援プロセスの経過記録の有無と記録内容 ・アセスメントとプランについて関係者間の共有状況	・関係機関へのアプローチの有無とその方法 ・住民へのアプローチの有無とその方法
③ 成果評価	・職員等の満足度や定着率（バーンアウトがない等） ・職員の自己有用感 ・職員が相談できる連携先の状況	・相談件数、プラン件数、一般就労を目標とする者の数、就労・増収者数（率） ・支援対象者のうち、自立に向けての改善が見られた者の割合 ・対象者の課題の改善状況 ・支援対象者の「自立意欲」、「自己肯定感」、「社会参加」に関する改善状況 ・他機関・制度へつないだ件数	・協議会への参加者数の増加 ・認定就労訓練や一般就労受入れ企業数 ・イベントや報告会への住民参加者数 ・具体的な支援に関わった住民数 ・地域における新たな課題の把握

		・他機関等からつながれた件数 ・苦情件数と対応方法 ・連携ルールを決めている関係機関の数 ・支援終結数 ・プラン達成状況 ・生活保護受給者数、開始者数 ・利用者の満足度	
--	--	--	--

（留意事項）

- 成果評価においては、利用者のプランの達成状況や支援終結数、就労率など成果を広く説明できるようにすることが必要である。
- ただし、相談支援件数や就労率を重視することにより、支援を行いやすい人だけに注力し、本来支援を受けるべき人が後回しになっていないか等にも十分に配慮しなければならない。

（２）評価の方法と主体

- 自立相談支援機関に対しての評価は、自己評価と外部評価が考えられる。自己評価に加えて、外部の客観的な評価を含め多様な視点から評価を行うことが望ましい。また、外部評価は本制度を十分に理解している機関（者）であることが必要である。
- 自己評価は利用者や自立相談支援機関によるもの、外部評価は委託の場合は発注者である自治体による評価、地域の関係機関等第三者からの評価が考えられる。
- なお、評価方法とそれぞれの評価主体は、図表 34 のとおりである。

図表 34 評価方法と評価主体（例）

評価方法	評価主体	内容
① データベース等に基づく数値整理	自立相談支援機関・自治体	・相談支援業務の計画で設定した各種数値目標がどの程度達成されているかについての評価 等
② 職員の自己評価	各支援員	・支援プロセスの振り返り ・記録の振り返り ・支援に関する姿勢・知識（能力評価） ・職員の自己有用感
③ 支援調整会議による評価	支援調整会議、自治体	・①②をベースに、アセスメントやプラン等の総括的な評価
④ 第三者による評価	関係機関、関係者、既存の協議会、自治体等	・アンケート調査（チェックリスト等） ・面談、ヒアリング調査

⑤ 利用者からの評価	利用者	・ 本人の自尊心や自己有用感に対する調査 ・ 面談、ヒアリング調査
------------	-----	--------------------------------------

(3) PDCAサイクルの実施に際して国が設定する目安値

- 複合的な課題を抱える生活困窮者の中には、自ら自立相談支援機関を訪問することが難しいケースもある。このようなケースも含め、生活困窮者の相談を広く受け付ける等の取組を評価するために、新規相談受付件数やプラン作成件数等の目安値を設定している。
- 事業の評価は、本来、実施自治体において地域の実情も踏まえて設定した事業目標に対して行うものであるが、生活困窮者自立支援制度が比較的新しい制度であることをかんがみて、厚生労働省において目安値を設定した。
- この目安値を参考として、各自治体が適切な目標を定め、それを達成するための計画的な取組を行い、その成果を評価することが重要である。

図表 35 国の目安値（人口 10 万人・1 ヶ月当たり）新経済・財政再生計画改革工程表 K P I

	2019 年度 目安値	2020 年度 目安値	2021 年度 目安値	K P I
新規相談受付件数	16 件(※)	16 件(※)	16 件(※)	年間 25 万人(2021 年度) →人口 10 万人・1 ヶ月当たり に換算すると 16 件
プラン作成件数	8 件	8 件	8 件	新規相談件数の 50% (毎年度)
就労支援対象者数	5 件	5 件	5 件	プラン作成件数の 60% (毎年度)
就労・増収率	75%	75%	75%	75%(毎年度)
自立に向けての改善 が見られた者の割合	85%	90%	90%	90%(2021 年度)

※人口 10 万人未満の自治体については、人口規模別に目安値を設定

(4) その他の評価指標

- 生活困窮者自立支援制度を通じた生活困窮者の自立支援の効果を把握するため、①自立相談支援機関において継続的支援している支援対象者の状態像の変化、②プランを策定せずに他機関・制度につないで対応を一旦終了するケースの実態、について調査している。