

生活困窮者自立支援制度における 「支援者支援」について

「北海道生活困窮者ネットワーク」のあり方に関する検討委員会

委員長 菊地 英人

(北海道根室振興局保健環境部社会福祉課)



～生活困窮者支援の孤立を防ぐ～ 続・後方支援プロジェクト

厚生労働省
生活困窮者及びひきこもり支援に関する民間団体活動助成事業

実施主体：特定非営利活動法人コミュニティワーク研究実践センター



～生活困窮者支援の孤立を防ぐ～続・後方支援プロジェクト

○ 北海道内で生活困窮者支援者の孤立を防ぐため生活困窮者支援機関の情報交換の場を作り【Ⅰ】、孤立する生活困窮者が支援情報に用意にアクセスできる仕組みを構築【Ⅱ】、後方支援メニューを試験提供し社会資源の不足を補う【Ⅲ】、生活困窮者支援機関の後方支援を行う中間支援事業。各事業から出てきた困りごとを集約し課題を整理。北海道内の生活困窮者支援ネットワークの構築を目指す。

ネットワークづくり・ニーズ把握・人材育成・政策提言

Ⅰ 情報交換会・シンポジウムの実施

行政機関も含めた生活困窮者支援機関同士の情報交換会を行い顔の見える関係性づくりを目指す。Ⅱ・Ⅲの事業の情報提供も行き、現場の困りごとやニーズをタイムリーに拾う場の構築
日常的な情報交換の場も検討していく

<参加対象>・全道・国行政・生活困窮者支援機関・社協等

社会資源の開拓・支援情報集約・アウトリーチ・コロナで孤立する相談者支援

Ⅱ 情報集約・情報提供体制の構築

「北海道支援情報ナビ」の開発(LINEBOT活用)



LINEの自動応答機能を使い、生活・仕事・家計・家族関係などの困りごとに対して、北海道内の支援団体、相談窓口の情報を自動的に案内するナビゲーションツールの開発・行政のオープンデータとも連携していく。

Ⅲ 後方支援メニューの試験実施・ノウハウ提供

- ① 「北海道NPOのデジタル化相談事業」
- ② 「SNS相談窓口の開設支援」
- ③ 「シェルター広域連携推進事業」
- ④ 「心のSOSカウンセリング事業」
- ⑤ 「オンライン就労準備支援事業」
- ⑥ 「地域ジョブコーチ育成プログラム」
- ⑦ 「フードバンク窓口連携支援事業」

・社会資源の開拓支援
・ノウハウ提供・人材育成
・アウトリーチ機能

ニーズ把握・ノウハウ提供・社会資源の開拓・支援機能の強化

コロナで孤立する相談者支援
・支援機能の強化

コロナで孤立する相談者支援
ノウハウ提供・社会資源の提供

ニーズ把握人材育成・ノウハウ提供

仕組み・社会資源・ノウハウの提供・支援機能の強化・アウトリーチ

Ⅳ 連携・後方支援の効果検証・実態調査

Ⅰ参加者へのヒアリング Ⅱの情報収集 Ⅲの効果検証

ネットワークづくり・政策提言

北海道生活困窮者ネットワークのあり方に関する検討委員会

課題：ネットワークづくりには時間がかかり単年度事業では出来ることに限界がある・国や都道府県等行政機関と連携しながら民間の立場から中間支援を行う事が重要・人材育成や情報交換の機会提供などの要望が多く集まっている。ニーズに対する支援者支援には予測困難なコストが掛かる。

「北海道生活困窮者ネットワーク」のあり方に関する検討委員会

情報交換会や道内の後方支援を効果的に行うことを検討した結果、北海道内における生活困窮者支援の今後20年続くつながりづくりを目的とした「北海道生活困窮者ネットワーク」の構築に向けた、助言及び提言等を行うための委員会を設置した。【地域課題の把握・論点整理】

<部会>

部会を設置し各事業の運営フォローを実施

- ・情報交換会運営部会
- ・北海道支援情報ナビ部会

<活動>

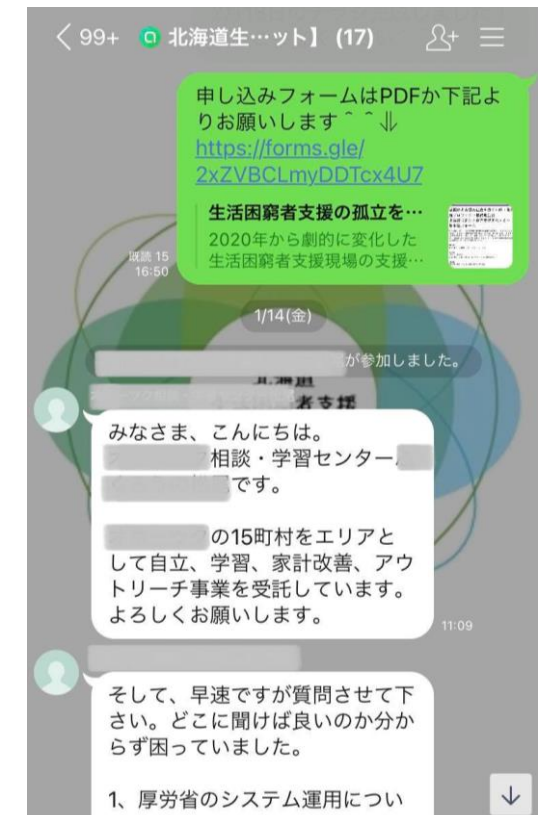
- ・北海道生活困窮者支援ネットワーク会議
- ・日常的な情報交換の場の構築

※北海道生活困窮者ネットワークLINEオープンチャット（25名参加）

対象：生活困窮者支援機関（自立・任意事業）＋自治体担当（現時点）

利用方法

- 1) わからない事をお互いに相談しあい、困りごとの共有
- 2) 事務局が「回答」ではなく、お互いに答えあう相互フォロー
- 3) ケースの相談は個人情報特定されないように
- 4) 集まった情報はノートに保存



～道央圏 生活困窮者自立支援事業 担当者情報交換会～

生活困窮者自立支援制度が発足し、各自治体困窮担当者が右も左もわからない中、自分たちが行っていることが本当に正しいのか？他の自治体ではどんな取り組みを行っているのか？の共有テーマに道央圏を中心に情報交換会がスタート。第3回から北海道庁にも周知協力を依頼し、北海道全域から参加。次の自治体にバトンを渡す形でリレー方式にて続いてきた。各困窮者支援現場の担当者が困っている事や知りたい事などをテーマにシンポジウム+懇親会を実施してきていたが、**コロナ禍でバトンが止まる。**

- 第1回【平成28年6月】 in江別
- 第2回【平成28年11月】 道研修会終了後の懇親会として実施
- 第3回【平成29年2月】 in小樽
- 第4回【平成29年9月】 in苫小牧
- 第5回【平成30年9月】 in岩見沢
- 第6回【平成31年（令和元年）】 in千歳
- 第7回【令和2年度】 in北広島（コロナ禍で中止）



I. 情報交換会・シンポジウムの実施

コロナ禍にて、支援機関同士の情報交換の機会も難しく、特例対応を行っている現場に余裕もない。行政機関も含めた支援機関同士の意見交換の場を提供、ネットワークを促進

- 情報交換会の実施 **合計 述べ247名**(内は人数)
- ・ 第1回 6月4日 27名 (14機関：団体9 (13)・自治体4(4)・厚労省(10))
 - ・ 第2回 7月15日 49名 (35機関：団体27(31)・自治体7(8)・厚労省(10))
 - ・ 第3回 10月15日 90名 (52機関：団体42(67)・自治体9(13)・厚労省(6))
 - ・ 第4回 12月17日 69名 (47機関：団体39(54)・自治体7(10)・厚労省(1))
 - ・ 第5回 2月24日 12名 (9機関：子どもの学習・生活支援機関のみ補完実施)

各情報交換会のレポートはこちらから⇒URL <https://onl.la/e7Fe3Mb>

- シンポジウムの実施 10月15日 (第3回情報交換会と同時開催)

シンポジウム動画はこちらから⇒ https://youtu.be/rzk8lFoAp_4

- 最終報告会 2月18日

最終報告会動画はこちらから⇒ <https://www.youtube.com/watch?v=Jst1ptXY2RM&t=9813s>

I. 情報交換会・シンポジウム参加者からの意見

続後方支援プロジェクト参加団体及び自治体にアンケートを実施。
情報交換会や支援者支援・後方支援に何を期待するかなどを参加者アンケートを行った。

●情報交換会継続の希望（毎月～1～2回/年）

- 他地域の取り組みを知れる機会が助かる
- 任意事業や主任同士などテーマを設けた情報交換 ⇒第4回をテーマ別に
- シンポジウム後にそれぞれと連絡を取り合える仕組み ⇒オープンチャットへ
- 直接会って交流したい！

●支援者支援に期待すること

- 現場の困りごとを国（行政）に伝える【報告・提言機能】
- 支援者同士をつなげる役割
- 支援者が困ったときに相談できる場所
- 各地域の支援情報や取り組みをまとめ・把握・事例集
- 支援者スキルをバックアップする研修及び人材育成の機能

Ⅳ 続・後方支援プロジェクトの効果検証

目的：

今回のプロジェクトの効果検証を目的に各プロジェクトに対する効果検証のためのアンケートを実施した。

調査対象：

情報交換会の案内を送付した道内の福祉事務所設置自治体（35市+14振興局=49自治体）

情報交換会に参加した生活困窮者自立支援事業受託団体

回収：自治体15、受託団体32の合計47団体から回答を得た。

情報交換会に参加した多くの自治体・団体から回答をいただいた。

情報交換会に不参加の一部自治体・団体からも回答をいただいている。

情報交換会に1回でも参加したことがある団体は37/47団体となっており

うち、自治体7/15、受託団体30/32 である。

自治体で参加しているのは、直営のところが多く、不参加の自治体の多くは委託元の部署となっている。

情報交換会の評価

(アンケート結果)

- 情報交換会に一度でも参加したことのある自治体・団体の再参加率は高い。
- 実際に相談支援を行っている団体（受託団体もしくは直営自治体）が参加のほとんどを占める。
- **9割以上が役に立った**と回答
- **8割以上が継続希望**

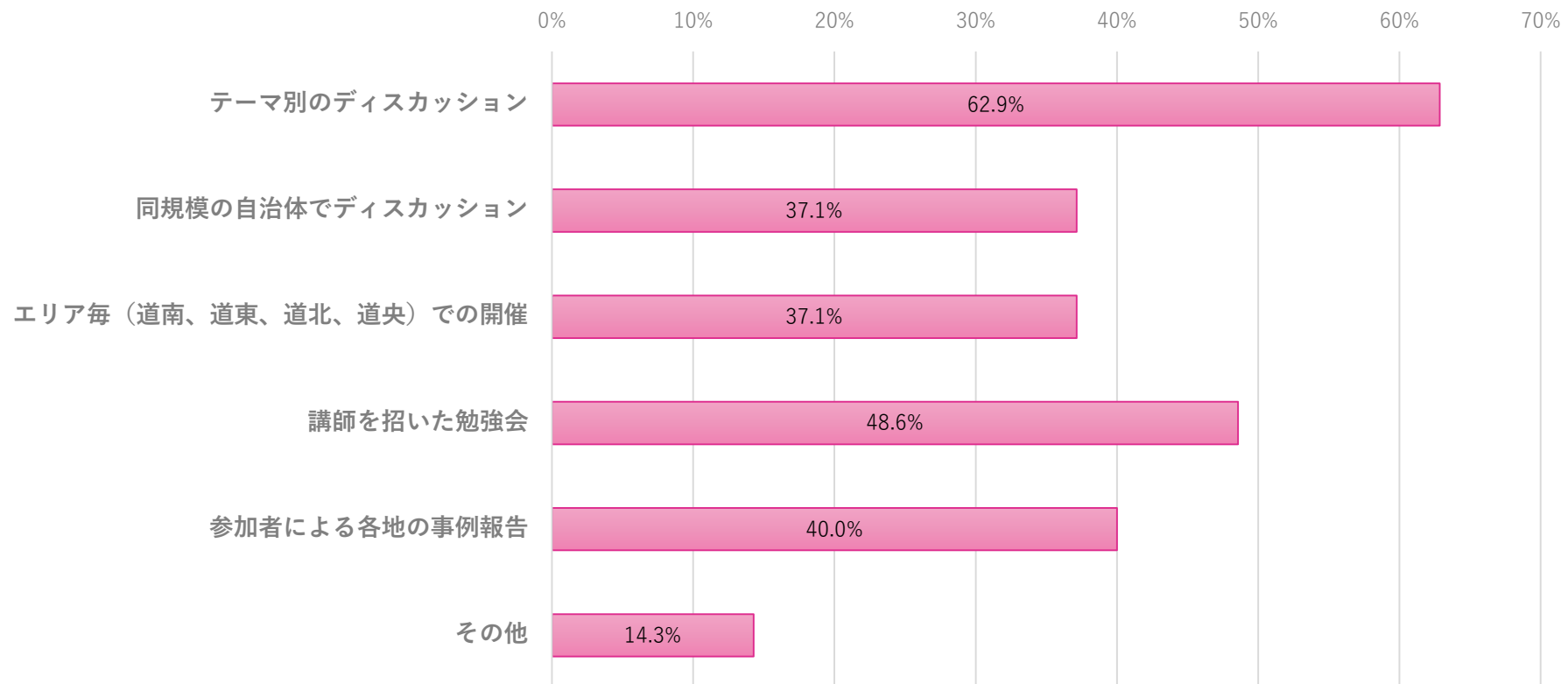
(主な意見)

- 主任相談支援員同士のつながりが欲しい。
- 初任者の相談員同士の場があるとよいのではないか。
- 学習支援、一時生活の話ができる場がありそれぞれ情報交換できるとよい。
- 各地域の就労や生活、住居等の社会資源の実情を知りたい。
- 他市町村の取り組み状況や課題を伺い情報を共有することができて非常に有意義でした。

情報交換会への希望

- テーマ別のディスカッションが最も多く62.9%
- 講師を招いた勉強会が48.6%などとなった。
- その他としては「経験年数が近い人たちでの情報交換」「事業別テーマ設定」と同様の状況にある他機関の相談員との情報交換が求められている。

開催内容についての希望



アンケート総括（情報交換会関係）

- 情報交換会のニーズは非常に高かった。**リピート率が非常に高い。**
- 情報交換会を通じて、**道全域の自治体・支援団体間で支援実態がはじめて共有された**といえる。他地域の状況を知ることは、**確実に支援のボトムアップにつながっていく**と考えられる。
- 今回は参加が少なかったが、今後、一時生活や就労準備等の任意事業の実施、予算化等を考えていくには、**委託元となる自治体担当者の意識も高める工夫が必要**である。
- **一つ一つの困りごとを「わからない」と聞ける場づくりが必要**。先進事例を追いかけることが難しい地域の支援者も置いてきぼりにならない仕組みを。
- 他地域での取り組みがわかればより効果的な情報交換ができるが、支援者支援に関するデータベースがない。

続・後方支援プロジェクトの機能

官民の協働・一緒にやる

| 続・後方支援プロジェクト | 1 情報共有ネットワーク構築 | 2 ニーズ把握 | 3 論点整理政策提言 | 4 人材育成 | 5 支援者向けスーパーバイズ | 6 ノウハウ提供 | 7 社会資源の開拓 |
|----------------------|-------------------|----------------------|--------------------|------------|----------------|-----------------|----------------------|
| I 情報交換会・シンポ・検討委員会 | 情報交換会 オープンチャット | 情報交換会 アンケート | 情報交換会 検討委員会 | 情報交換会 | 情報交換会 | 情報交換会 | — |
| II 情報集約・情報提供体制の構築 | 北海道支援情報ナビ | — | — | — | — | 北海道支援情報ナビ | 北海道支援情報ナビ |
| III 後方支援メニュー | 実施を通じて連携強化 | 1～7 の後方支援メニュー | 1～7 の報告より分析 | 事業を通じた人材育成 | 事業を通じたスーパーバイズ | 事業の実践を通してノウハウ提供 | 1～7 の後方支援メニュー |
| IV 連携・後方支援の効果検証・実態調査 | — | アンケート調査 | 分析・報告書作成 | — | — | — | — |

本プロジェクトでは(1)～(7)を一体的に実施。支援者支援を「提供」ではなく一緒に考える

本プロジェクトを通して考える 生活困窮者支援における支援者支援の機能

官民の協働・一緒にやる

※都道府県だけでは難しい※共同で実施

| 項目 \ 機能 | 1 ※ 情報共有 ネットワーク構築 | 2 ※ ニーズ把握 | 3 ※ 論点整理 政策提言 | 4 ※ 人材育成 | 5 ※ 支援者向け スーパーバイズ | 6 ※ ノウハウ 提供 | 7 ※ 社会資源の 開拓 |
|----------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| 実施主体 | 都道府県 ※支援者支援 機関 | 都道府県 | 都道府県 国 | 都道府県 国 | 都道府県 国 | 支援者支援 機関 | 困窮実施機関 |
| 実施方法 | 情報交換機会 の提供等 | 1 及び調査等 | 課題を整理・ 分析論点整理 の場の位置づ け→国に集約 | 研修及び5～ 7を通じた育 成事例集等 | 4 及び6～7を 通じたスーパー バイズ | 1 及び4～ 7を通じた 支援・事例 集等 | 各地域の生活 困窮者支援機 関を主体とし てフォロー※ |
| 支援者支援 機関の役割 | 調整・運営・ 相互フォロー | ニーズを丁寧 に聞取 | 現場を把握し た提言4～7 に振分 | 企画・運営の フォロー | 情報提供・仕組 み作り | 情報集約・ 整理・提供 | 6 及び仕組み 仕掛け作り |
| 既存の機能 と現状 | 有志にて実施 現場に余裕が なければ出来 ない | — 個々人が実 施・断片的把 握・偏る | — 国単位で数年 に一度 | ※・都道府県 ・ブロック別 研修等 | — 個々人実施・断 片的で偏る | — 個々人実 施・断片的 で偏る | 困窮実施機関 が各地域内で 開拓には限界 がある |
| コスト | 運営費・人 | 調査費・人 | 分析・人 | 運営・人 | 人 | 人・調整 | 人・調整・支援 |

(1)→(3)で課題整理(4)～(7)へ振り分け課題解決を目指す循環を作る。人・調整に事務局コストが課題

生活困窮者支援における支援者支援の役割

官民の協働・一緒にやる

一体的な実施が重要

国
地方
自治体

制度改善のための 支援者支援

- ・ 実態調査
- ・ 論点整理
- ・ 政策提言

新規事業
のヒント



効果検証



支援体制整備のための 支援者支援

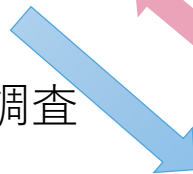
- ・ 社会資源の開拓
- ・ ノウハウの提供
- ・ ニーズへの支援と
スーパーバイズ

NPO
企業等
の社会
資源

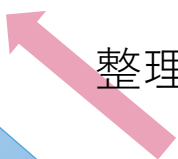
支援者を孤立させ ない支援者支援

- ・ 官民を繋げる
ネットワーク
- ・ ニーズ把握
- ・ 人材育成
(スーパーバイズ含)

調査



整理



開拓



地域との連携



生活困窮者支援機関

一体的に行うことで、官民協働の仕掛けづくりを行う。協働促進のための仕掛人。すべてバラバラに委託・実施すると、相互連携効果が生まれない。丸投げにしない事で支援者同志の意識を高めあう事が大切。困窮者法の理念を大切にしていける仕組みづくりを。

続・後方支援プロジェクトからの提案等（支援者支援について）

- 官民協働で各々の地域における支援力の向上について検討していく場を位置付ける。
（都道府県単位等で官民協働で構成するネットワーク）
- 支援者自身が孤立しない関係性（ネットワーク）づくり
災害時等の支援現場へのバックアップ機能につながる。
- 生活困窮者支援機関で要求される支援スキルの担保（重複的課題への対応のフォローアップ）
- 生活困窮者の支援者支援 1～7 の機能に対し「地域の生活困窮者支援機関と共同で、一緒に考える。」
長期的・広域的に地域の支援力の向上を支援する。（中間支援と直接的支援の専門性の違い）
- 地域に合わせた支援体制整備（地域づくり）には時間がかかる
支援者支援に対する「孤立させない支援・生活困窮者支援を通じた地域づくり（生活困窮者法の理念）」
- 都道府県の役割を明確化し、**具体的な支援者支援の実施に向けたフォローアップ**を。

生活困窮者自立支援制度における都道府県職員の役割

1 【担当職員の知識】

- ①生活困窮者自立支援制度の理解（制度の仕組み、理念、支援方法等）
- ②制度・施策等の都道府県内関係者への伝達

2 【都道府県内の体制整備】

- ①管内自治体の状況把握（実施体制・実施状況、課題、好事例等の把握）
- ②困難事例等へのスーパーバイズや助言ができるバックアップ体制の整備、情報提供

（都道府県担当者自らが全てのスーパーバイズを行うのではなく、支援の質を高めるために必要な情報を市町村に提供する）

- ③人材育成、研修体制の構築
- ④生活困窮者自立支援に関わる関係者、関係機関とのネットワークの構築
（市町村の支援員同士のネットワーク構築）
- ⑤任意事業実施促進に向けた働きかけ
- ⑥就労体験、就労訓練の受け入れ先の開拓
- ⑦生活困窮者自立支援についての必要な施策の立案

3 【広域実施主体としての取組】

- ①町村部における生活困窮者支援