

支援現場における新たな相談者層への対応・相談員等への支援体制の現状と今後のあり方に関する調査研究事業

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
(報告書本体：A4版100頁、報告書別冊ハンドブック：A4版28頁)

事業目的

本事業は、個人事業主やフリーランス、外国人、女性、若年者等、新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層に対する支援ノウハウの収集や課題整理を行うこと、及び生活困窮者自立支援に関わる中間支援組織の活動状況を把握することによって、生活困窮者自立支援事業の円滑な実施や、当該事業に係る相談員等（自立相談支援事業の支援員やその他の任意事業の従事者）への支援体制の充実を図ることを目的とする。

事業概要

1. 検討委員会の設置・運営

本事業では、調査の設計や分析について助言を得るため、検討委員会を設置・運営した。

2. アンケート調査

主に以下の3点を目的に調査を実施した。

- ①新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層に対する支援ノウハウや課題、必要とする支援策の把握
- ②相談員等を支援する体制構築、取組状況の把握
- ③中間支援組織の認知度、連携状況の把握

<調査の概要（自治体調査）>

- 調査対象
福祉事務所設置自治体（906）における生活困窮者自立支援制度の主管部局
- 調査方法
電子メールによる配付・回収
- 主な調査項目
 - ・コロナ対応を振り返り、新たな相談者層に対して行った自治体としての対応、課題
 - ・今後同様の事態が起きる場合に備えての留意点、対応しておきたいこと
 - ・個人事業主等における住居確保給付金の課題
 - ・相談員等を支援する取組の現状
 - ・中間支援組織の認知状況、（認知している場合）組織の名称、連携状況 / 等

<調査の概要（相談員等調査）>

- 調査対象
全国の自立相談支援機関の主任相談支援員、及び任意事業の委託事業者の職員
（1事業者につき1人）

○調査方法

電子メールによる配付・回収 ※自治体に調査票の配付（メールの転送）・回収を依頼。

○主な調査項目

- ・コロナ対応を振り返り、新たな相談者層に対して行った対応、奏功事例、課題
- ・新たな相談者層のうち、現在も相談が多い対象者の特性
- ・個人事業主等における住居確保給付金の課題
- ・相談員等を支援する取組の認知・利用状況
- ・あったらよいと思う相談員等を支援する取組 / 等

3. ヒアリング調査

アンケート調査結果の背景を理解するため、また、ハンドブックの素材を集めるため、ヒアリング調査を実施した。調査対象は以下のとおりであった。

（自立相談支援機関等）

くらしサポートセンターみらい（四街道市）、長野県社会福祉協議会

（中間支援組織）

千葉県生活困窮者自立支援ネットワーク、かながわ生活困窮者自立支援ネットワーク、福岡県困窮者支援ネットワークみんなネット

（専門機関・団体）

特定非営利活動法人国際活動市民中心（CINGA）、日本司法支援センター

4. ハンドブックの作成

上記のアンケート調査、ヒアリング調査の結果を踏まえて、多様な相談者の支援に関するハンドブックを作成した。

調査研究の過程

<検討委員会の開催日時>

- ・第1回 2022年9月30日（メール開催） 事業概要について
- ・第2回 2022年10月11日 アンケート調査について
- ・第3回 2023年3月9日 アンケート調査結果、ハンドブック案について

<アンケート調査の実施期間>

令和4年11月30日～12月22日

ただし、回収率向上のため、令和5年1月6日到着分迄を集計対象に含めた。

<ヒアリング調査開催日時>

- ・くらしサポートセンターみらい（四街道市）（令和5年1月6日）
- ・長野県社会福祉協議会（令和5年1月31日）
- ・千葉県生活困窮者自立支援ネットワーク（令和4年12月19日）
- ・かながわ生活困窮者自立支援ネットワーク（令和4年12月14日）
- ・福岡県困窮者支援ネットワークみんなネット（令和4年12月14日）
- ・特定非営利活動法人国際活動市民中心（CINGA）（令和5年2月2日）
- ・日本司法支援センター（令和5年3月9日）

事業結果

アンケート調査結果の概要、及び調査結果（アンケート、ヒアリング）や検討委員会での議論等を踏まえて作成したハンドブックの概要（目次）は以下の通りである。

アンケートにおいて、新たな相談者層への対応に関する奏功事例等、各自治体及び相談員の取組みの詳細が明らかになった。一方、支援者への支援、中間支援組織の取組みについてはまだ取組みが少なく、多くの参考事例を収集することは困難であった。このことを踏まえ、他地域の参考になるよう、ハンドブックには先進事例について、特に立ち上げ当初の経緯を中心に掲載した。

<アンケート調査結果概要>

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で、新規相談件数が増えたと思われる対象者については、自治体の回答、相談員個人の回答いずれにおいても、「非正規労働者」、「個人事業主・フリーランス」の順に割合が高かった。（非正規労働者：自治体72.4%、相談員71.3%、個人事業主・フリーランス：自治体64.8%、相談員65.1%）
- ・現在も新規相談件数が多い対象者については、自治体の回答、相談員の回答いずれにおいても、「非正規労働者」の割合が高かった。（自治体：71.4%、相談員66.0%）
- ・新たな相談者層の支援に関する課題について、自治体の回答では「新たな相談者層の支援に関するノウハウの不足」（51.9%）、「人員・予算の不足」（40.7%）の順に割合が高かった。相談員の回答では、新たな相談者層の支援に関する「ノウハウの不足」（47.1%）や「情報の不足」（43.1%）の割合が高かった。
- ・自治体における相談員等を支援する取組みの実施状況は、「実施している」が28.1%、「現在は実施していないが、実施を予定している」が1.1%だった。
- ・自治体内、あるいは自治体の都道府県内における中間支援組織（相談員同士のネットワーク、相談員等を支援する民間団体の取組み）について、「ある」の回答は10.7%だった。また、その活動内容は「情報共有・ネットワーク構築」が82.1%（32件）だった。
- ・相談員に、所属する自治体内における相談員の支援の取組みについて尋ねたところ、「実施している」が52.1%だった。また、所属する自治体以外の取組みに参加したことがあるのは51.0%だった。取組みの内容は「情報共有・ネットワーク構築」の割合が高い。（所属自治体内81.4%、所属自治体外76.2%）
- ・相談員等を支援する取組みへの参加状況を職種別にみると、「自立相談支援機関（直営）の主任相談支援員」では、「参加したことがない」の割合が69.7%だった。
- ・相談員本人に、相談員等の支援における課題について尋ねたところ、「計画的な能力開発、ネットワークの維持・構築を図ることが難しい」が36.1%、「スキルアップのための機会が少ない」が33.4%だった。

<ハンドブックの目次>

- ・生活困窮の相談窓口の支援者の皆様へ
- ・自治体における生活困窮者自立支援制度所管部局の皆様へ
- ・「生活困窮者」像について
- ・多様な相談者の支援のポイント
 - ①非正規労働者
 - ②個人事業主・フリーランス
 - ③外国人
 - ④若者
 - ⑤女性
- ・多様な相談者の支援のポイント ～家計の観点から～
- ・支援者を支援する取組み
（参考）コロナ禍における多様な相談者の支援の現状
（参考）相談窓口等の一覧

事業実施機関

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
105-8501 東京都港区虎ノ門5-11-2 オランダヒルズ森タワー
TEL : 03-6733-1021