

令和5年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金(社会福祉推進事業分)

福祉事務所における新たな支援に係るケースワーカーと関係機関との

効果的な連携方策のあり方に向けた調査研究事業

報告書



令和6年3月

PwC コンサルティング合同会社

目次

I. 本事業の概要	1
1. 本事業の背景・目的	1
2. 本事業の全体像	3
1) アンケート調査	3
2) インタビュー調査	3
3) 他法他施策の制度調査	3
4) 関係機関との効果的な連携方策のあり方に関する検討	3
3. 本事業の設計・推進に係る研究会の設置	4
4. 倫理審査委員会の設置	4
II. アンケート調査結果	5
1. アンケート調査の概要	5
1) 調査対象	5
2) 回収数	5
3) 調査方法	5
4) 調査期間	5
5) 用語の定義	5
2. アンケート調査結果	6
1) 福祉事務所の職員体制	6
2) 現在の関係機関との連携について	12
3. 関係機関との連携することのメリット及び課題	24
1) 関係機関との連携することのメリット	24
2) 関係機関との連携についての課題	25
4. 会議体について	37
1) 関係機関等が主催する会議体	37
2) ケースワーカーが主催する会議体	39
III. インタビュー調査結果	42
1. インタビュー調査の概要	42
2. インタビュー調査結果	43
1) 福祉事務所A（指定都市）	43
2) 福祉事務所B（一般市）	44
3) 福祉事務所C（一般市）	45
4) 福祉事務所D（中核市）	46

IV. まとめ	47
1. 福祉事務所のケースワーカーと関係機関の連携に関する現状	47
1) アンケート調査から分かったこと	47
2) インタビュー調査から分かったこと	50
2. 関係機関との効果的な連携方策のあり方（新たな会議体について）	52
1) 会議体設置の意義	52
2) 会議体で取り扱うケース	54
3) 会議開催の流れ	55
4) 関係機関との連携及び会議開催に当たっての留意事項など	58
（参考）関係機関の役割分担を含めた計画の作成について	60
（参考）「新たな会議体」の活用事例	61
1) 事例その1	61
2) 事例その2	63
3. 今後の検討課題	65
1) ケースワーカーの資質向上による支援の質の向上	65
2) 特に支援が困難なケースへの対応	65
参考資料 1 支援に関する既存の会議体についての調査結果	69
参考資料 2 支援に関する既存の様式についての調査結果	73
①生活困窮者自立支援制度（自立相談支援機関使用標準様式）	73
②重層的支援体制整備事業（多機関協働事業用の様式）	75
③障害福祉制度（サービス等利用計画・モニタリング報告書）	76
④介護保険制度（居宅サービス計画書標準様式など）	76
参考資料 3 アンケート調査票	77

<本報告書で用いている言葉・表現について>

用語	説明
ケース	主に「事例」の意味で用いている ¹ 。
支援	ケースワーカーあるいは関係機関が被保護者に対して実施する援助や支援を総称して「支援」と表記している。ただし、アンケート調査の調査票では回答者にとっての分かりやすさの観点から「援助・支援」を用いた。
自立	経済的自立・日常生活自立・社会生活自立の「3つの自立」を指す。

¹ マネジメント対象は「ケア」であって本人（ケース）ではないという観点から支援の現場において「ケース」という言葉を用いることが適切ではないという議論もあるが、本報告書では分かりやすさの観点から「ケース」を用いている。

I. 本事業の概要

1. 本事業の背景・目的

- 福祉事務所のケースワーカーは、最低生活保障としての保護費の支給と、自立助長に向けた相談援助・自立支援等の一体的な実施を担っている。その中では、個々の被保護世帯の課題に応じてより適切な支援が行われるように、ケースワーカーは、関係機関との連携を図りつつ、各種調査や保護の決定実施に加え、被保護世帯への相談・助言や、指導・指示等を通じ、必要な各種支援やサービスが利用できるよう総合調整（コーディネート）する役割を担っている。
- 被保護世帯は経済的困窮以外にも傷病や障害その他様々な課題を抱えていることが多く、世帯員のそれぞれが異なる課題を抱えているなど同一世帯内に多くの課題が存在する場合も見受けられている。このように多様で複雑な課題を抱える被保護世帯に対して個別の専門的な支援を行うためには、福祉事務所やケースワーカーが、関係機関と連携しながら支援に取り組むことが不可欠であるが、平成 29 年度にケースワーカーを対象として実施されたアンケート調査（社会福祉推進事業「自治体の社会福祉行政職員の業務や役割及び組織体制等の実態に関する調査研究事業」（一般財団法人日本総合研究所））では、業務負担と感じる内容として「他法他施策に関する知識の不足」と回答したケースワーカーが 52.0%と過半数となっており、このような調査結果からも関係機関との連携の必要性が窺われる。
- 社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会における「生活困窮者自立支援制度及び生活保護制度の見直しに関するこれまでの議論の整理（中間まとめ）」（令和 4 年 12 月 20 日）（以下「中間まとめ」という。）では、現状の課題として「他法他施策や関係機関との連携に当たり、必ずしも十分な協力が得られていないと感じているケースワーカーが多く、被保護者及びケースワーカーの双方が個別の専門的な支援の枠組みから取り残されてしまうおそれがある」、「被保護者に対する指導をケースワーカーのみが行うことを関係機関から求められることが少なくない」と記載があることから、関係機関との間で多角的なケース検討に基づく支援の調整や情報共有を十分に行えるようにするため、会議体を設置できるようにする方向で検討を進めていくことが必要であるとされたところである。
- さらに、社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会における「生活困窮者自立支援制度及び生活保護制度の見直しに関する最終報告書」（令和 5 年 12 月 27 日）（以下「最終報告書」という。）では、当該会議体の構成員に対しては、守秘義務を設けることにより、適切な情報共有と支援を可能とすることが適当であることや、当該会議体の設置に当たっては、地域課題を関係者が理解・共有した上で対応の検討を行うことも視野に入れつつ、生活困窮者自立支援制度の支援会議と一体的に運営することを推進すべき旨の意見があったところである。
- 本事業では、上記の背景を鑑み、福祉事務所におけるケースワーカーと関係機関との連携の実態を把握するための調査を実施し、その調査結果を踏まえながら、効果的な連携方策のあり方（関係機関との間での支援の調整や情報共有を行うための会議体のあり方、関係機関間での役割分担を明確化した被保護世帯の援助に関する計画のあり方）を整理することを目的として検討を行った。

表 1 「生活困窮者自立支援制度及び生活保護制度の見直しに関するこれまでの議論の整理
(中間まとめ)」における取りまとめ内容 (被保護者に対する自立支援について)

①ケースワーカーの役割及び関係機関との連携

(現状と課題)

- 生活保護制度におけるケースワーカーは、最低生活保障としての保護費の支給と、自立助長に向けた相談援助・自立支援等の一体的な実施を担っている。
- その中では、個々の被保護者の課題に応じてより適切な支援が行われるように、ケースワーカーは、関係機関との連携を図りつつ、各種調査や保護の決定・実施に加え、被保護者への相談援助・自立支援等を通じ、必要な各種支援やサービスが利用できるよう総合調整（コーディネート）する役割も担っている。
- 現在、生活保護受給世帯が抱える課題は多岐にわたり、また複数の課題を抱える場合も多いが、他法他施策や関係機関との連携に当たり、必ずしも十分な協力が得られていないという課題を感じているケースワーカーも多い。このため、多様で複雑な課題を抱える被保護者に関する全て家族的機能や個別課題解決のための専門的な相談支援) をケースワーカーが抱え込まざるを得ず、結果として、被保護者及びケースワーカーの双方が個別の専門的な支援の枠組みから取り残されてしまうおそれがある。
- また、被保護者に対する指導をケースワーカーのみが行うことを関係機関から求められることが少なくないことも指摘されている。

～中略～

(対応の方向性)

- 多様で複雑な課題を抱える被保護者に対して個別の専門的な支援を行うためには、福祉事務所やケースワーカーが、関係機関と円滑に連携し、適切に役割分担をしながら支援に取り組むことが不可欠である。こうした連携を今後改善、強化していくためには、福祉事務所と関係機関との役割を確認し、情報共有を適切に行った上で、計画的に支援に取り組んでいけるようにしていくことが重要である。
- このため、多様で複雑な課題を抱える被保護者について、関係機関間での役割分担を明確化した上で、被保護者の援助に関する計画を作成できるようにすることや、計画の作成を始め、関係機関との間で多角的なケース検討に基づく支援の調整や情報共有を十分に行えるようにするため、生活困窮者自立支援法や社会福祉法に基づく支援会議の例を参考に、会議体を設置できるようにする方向で検討を進めていくことが必要である。
- なお、計画の作成や会議体での情報共有の対象となる被保護者の範囲については、その趣旨を踏まえ、複数の関係機関による緊密な連携による援助が必要と福祉事務所が判断した被保護者とする考えられる。
- その際、福祉事務所のケースワーカーは、単にそれぞれの専門的支援を担う職員を含む関係機関に支援を依頼するにとどまらず、被保護世帯の各人の課題を把握し、誰に対してどのような支援を行うべきかを判断した上で、関係機関と調整し、その後の状況を把握し、状況の変化に応じて適切な支援・サービスにつなげていくという、実質的なコーディネート機能を適切に果たしていくことが必要である。なお、こうした計画の作成や会議の開催に関しては、関係機関とケースワーカーの双方がお互いの業務を理解し、連携の重要性を理解してもらうことが重要である。
- この計画や会議体については、導入の目的も踏まえつつ、計画に記載すべき事項、会議体の運営方法、被保護者の同意のあり方を含め、どのような運用上の工夫をすべきか等、制度化に向けては引き続き更に具体的な検討を進めていくことが必要である。
- あわせて、計画の作成や会議の開催に当たり、事務を実施するケースワーカーや自治体の業務負担に配慮する観点から、制度上の取組を求める程度や、社会福祉法上の支援会議等の既存の取組をどこまで活用することが可能かといった点についても、各種の取組事例等も踏まえつつ、検討を進めていくことが必要である。

2. 本事業の全体像

本事業の全体像は以下のとおりである。

1) アンケート調査

福祉事務所のケースワーカーと関係機関の連携・役割分担の実態及び課題を把握することを目的として、アンケート調査を実施した。調査結果はⅡ章に掲載。

2) インタビュー調査

関係機関との連携の実態や連携における課題の把握を目的として、福祉事務所に対するインタビュー調査を実施した。調査結果はⅢ章に掲載。

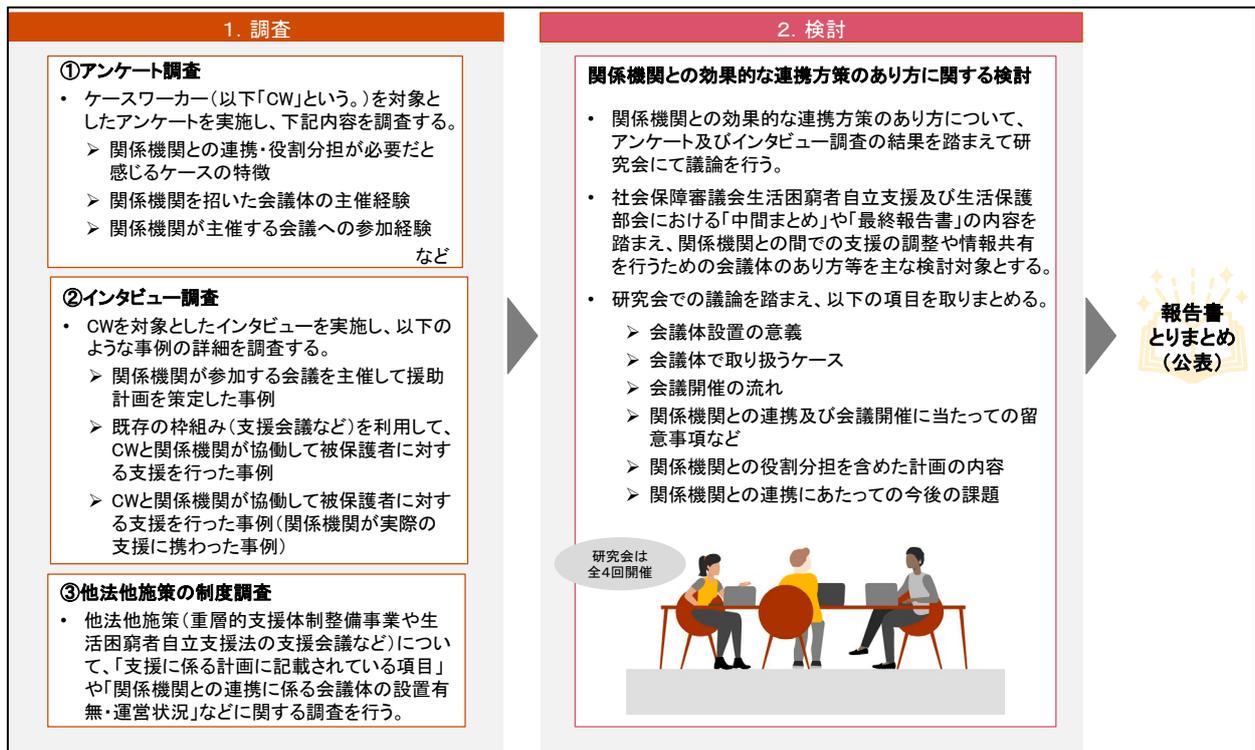
3) 他法他施策の制度調査

関係機関との効果的な連携方策のあり方について検討を行う際の参考とするため、他法他施策で設置されている会議体及び他法他施策で用いられている様式について調査を行った。調査結果は参考資料1及び2に掲載。

4) 関係機関との効果的な連携方策のあり方に関する検討

関係機関との効果的な連携方策のあり方について、アンケート及びインタビュー調査の結果を踏まえて研究会にて議論を行い、その内容を取りまとめた。なお、中間まとめや最終報告書の内容を踏まえ、関係機関との間での支援の調整や情報共有を行うための会議体のあり方等を主な検討対象とした。取りまとめ結果はⅣ章に掲載。

表 2 事業の全体像



3. 本事業の設計・推進に係る研究会の設置

本事業の設計・推進に関して有識者より助言を得ることを目的として、研究会を設置した。研究会の委員構成・各回の議題は以下のとおりである。

表 3 研究会委員・参加者名簿（敬称略）

	氏名	所属
委員	池谷 秀登	立正大学 社会福祉学部 社会福祉学科 教授
	◎ 岡部 卓	明治大学公共政策大学院 ガバナンス研究科 専任教授
	中村 健	新潟大学歯学部口腔生命福祉学科 准教授
	朝比奈 ミカ	市川市よりそい支援事業がじゅまる＋ 市川市サポートセンターそら 総合センター長
	加藤 恵	半田市社会福祉協議会 障がい者相談支援センター センター長
	岡本 慎	福岡県 福祉労働部 保護・援護課長
	岩本 洋介	神戸市 福祉局 くらし支援課 係長
	佐藤 友仁	福島市 健康福祉部 生活福祉課 保護第一係長兼査察指導員
	大川 優生	ふじみ野市 地域福祉課 福祉総合支援チーム リーダー
オブザーバー	横溝 豊	厚生労働省 社会・援護局 保護課 保護事業室 室長補佐
	川那辺 昌治	厚生労働省 社会・援護局 保護課 保護事業室 自立助長専門官
	堀井 健一	厚生労働省 社会・援護局 保護課 保護事業室 自立推進指導官
事務局	安田 純子	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 シニアマネージャー
	初見 歌奈子	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 マネージャー
	熊本 奈那子	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 シニアアソシエイト
	福村 舞	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 アソシエイト

※委員は五十音順、◎は座長。

表 4 研究会開催概要

回数	開催日	主な議題
第1回	令和5年 9月4日	<ul style="list-style-type: none"> 調査研究の目的・内容の共有 支援に関する既存の会議体・様式についての報告 アンケート調査・インタビュー調査項目に関する検討
第2回	令和5年 10月24日	<ul style="list-style-type: none"> 自治体委員からの取組事例についての報告 援助計画の作成・会議体の対象となる事例の検討 援助計画・会議体のあり方の検討
第3回	令和5年 12月8日	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査結果の報告 インタビュー調査結果の報告① 報告書とりまとめ内容の検討①
第4回	令和6年 1月12日	<ul style="list-style-type: none"> インタビュー調査結果の報告② 報告書とりまとめ内容の検討②

4. 倫理審査委員会の設置

本事業で実施するアンケート調査、インタビュー調査について、倫理審査委員会（社外有識者含む4名により構成）による倫理審査を行った。

アンケート調査及びインタビュー調査は倫理審査委員会からの助言を踏まえて実施及び結果のとりまとめを行った。

Ⅱ. アンケート調査結果

1. アンケート調査の概要

福祉事務所のケースワーカーと関係機関の連携・役割分担の実態及び課題を把握することを目的として、アンケート調査を実施した。

1) 調査対象

全国の福祉事務所に勤務しているケースワーカー（約2万人²）

2) 回収数

2,282件（WEBサイトを開いた方3,864名のうち、約57.5%が回答）

3) 調査方法

WEBアンケート調査

（自治体経由で福祉事務所宛てにURLを展開し、ケースワーカー個人に回答いただいた。）

4) 調査期間

令和5年9月25日（月）～10月20日（金）

5) 用語の定義

アンケート調査において用いた用語の定義は以下のとおりである。

表5 アンケート調査にて用いた用語の定義

用語	定義
援助・支援	ケースワーカーによる相談援助や関係機関による支援
自立	経済的自立・日常生活自立・社会生活自立

² 厚生労働省「福祉事務所人員体制調査」（平成28年）より。

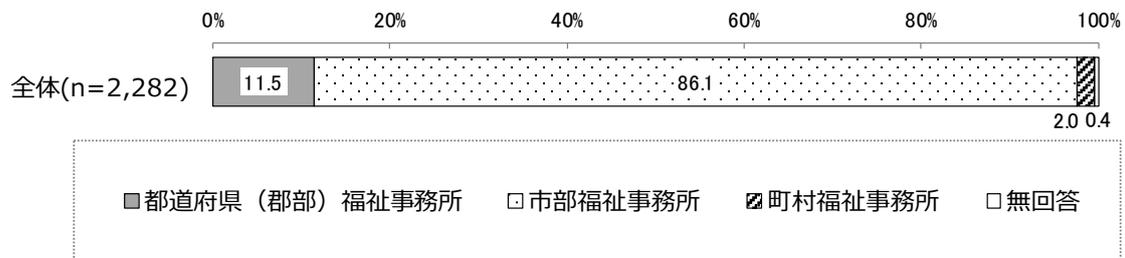
2. アンケート調査結果

1) 福祉事務所の職員体制

① 所属している福祉事務所（問1）

全体では、「都道府県（郡部）福祉事務所」が 11.5%、「市部福祉事務所」が 86.1%、「町村福祉事務所」が 2.0%であった。

図 1 所属している福祉事務所



② 年齢（問2）

全体では、「20～29歳」が 35.5%と最も高く、「30～39歳」が 35.1%、「40～49歳」が 19.0%であった。また、福祉事務所の種別ごとにみると都道府県（郡部）福祉事務所、市部福祉事務所、町村福祉事務所の順でケースワーカーの年齢が低い傾向があった。

図 2 年齢

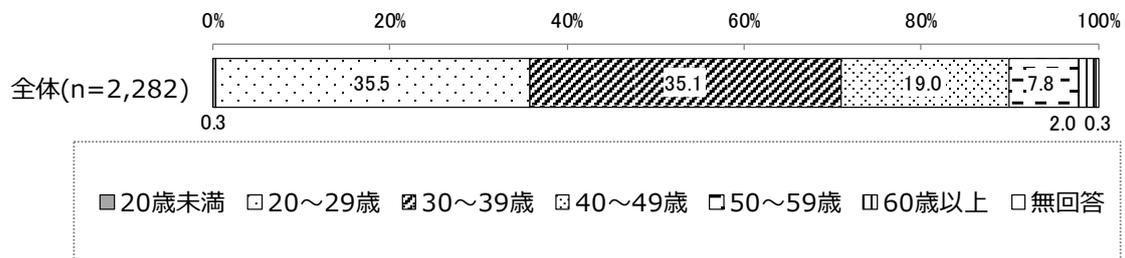
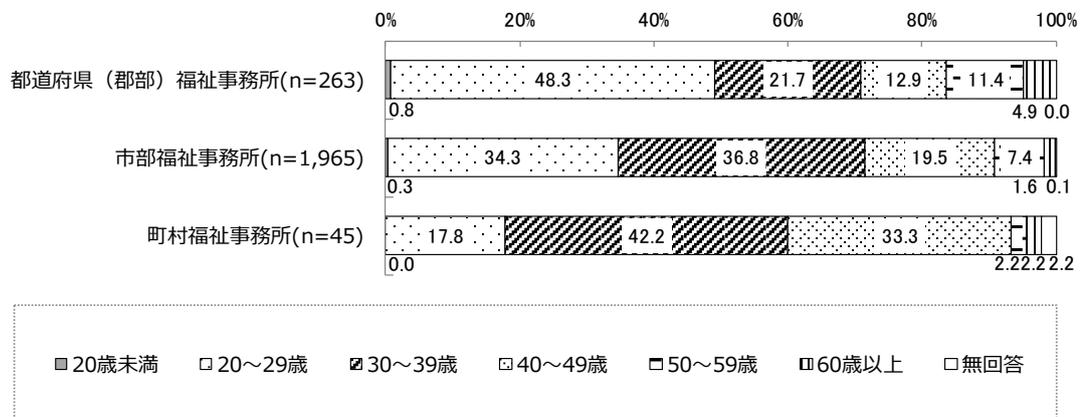


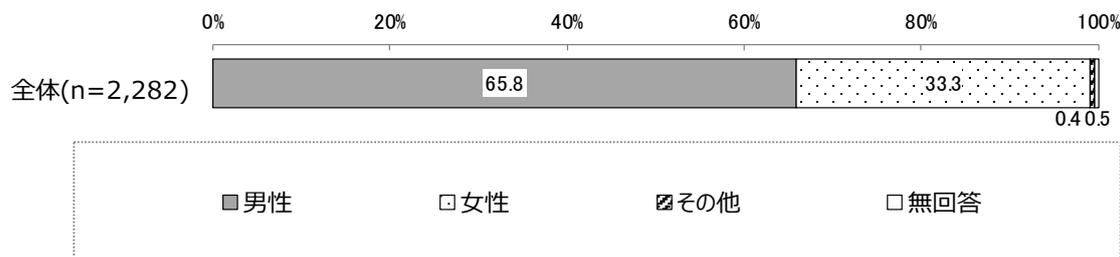
図 3 福祉事務所の種別 × 年齢



③ 性別（問3）

全体では、「男性」が65.8%、「女性」が33.3%であった。

図4 性別



④ 入庁前の職務経験（問4）

全体では、「職務経験なし」が58.8%と最も高く、「職務経験あり（その他の分野）」が22.1%、「職務経験あり（福祉分野）」が15.7%であった。また、入庁時の採用区別にみると一般行政職では福祉職に比べて「職務経験なし」と回答した人の割合が29.5pt高かった。

図5 入庁前の職務経験（複数回答）

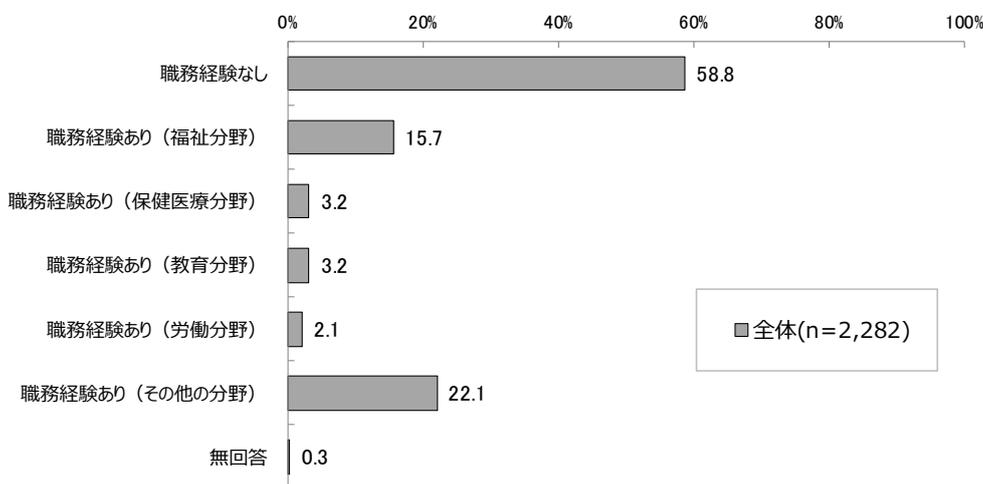
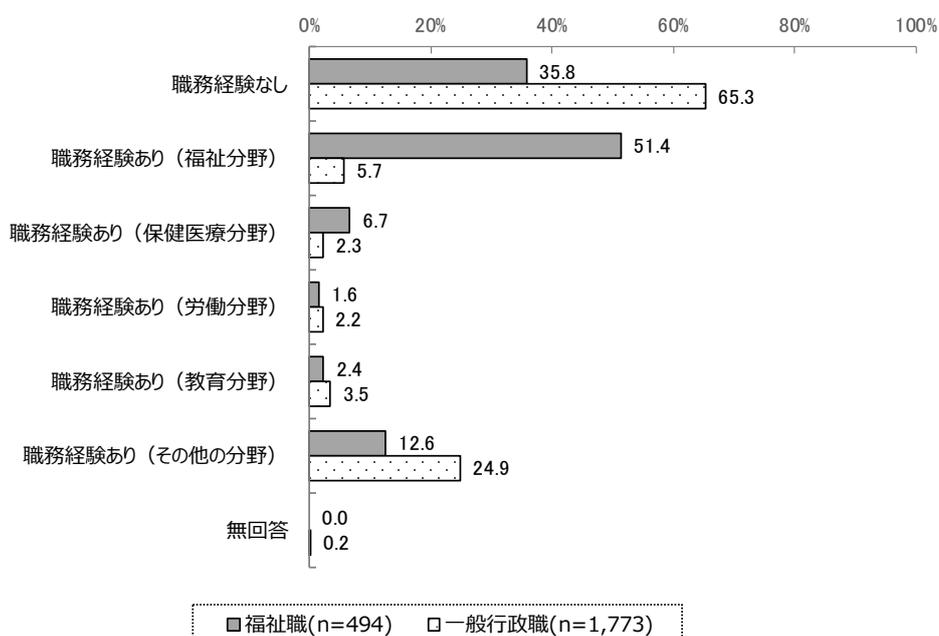


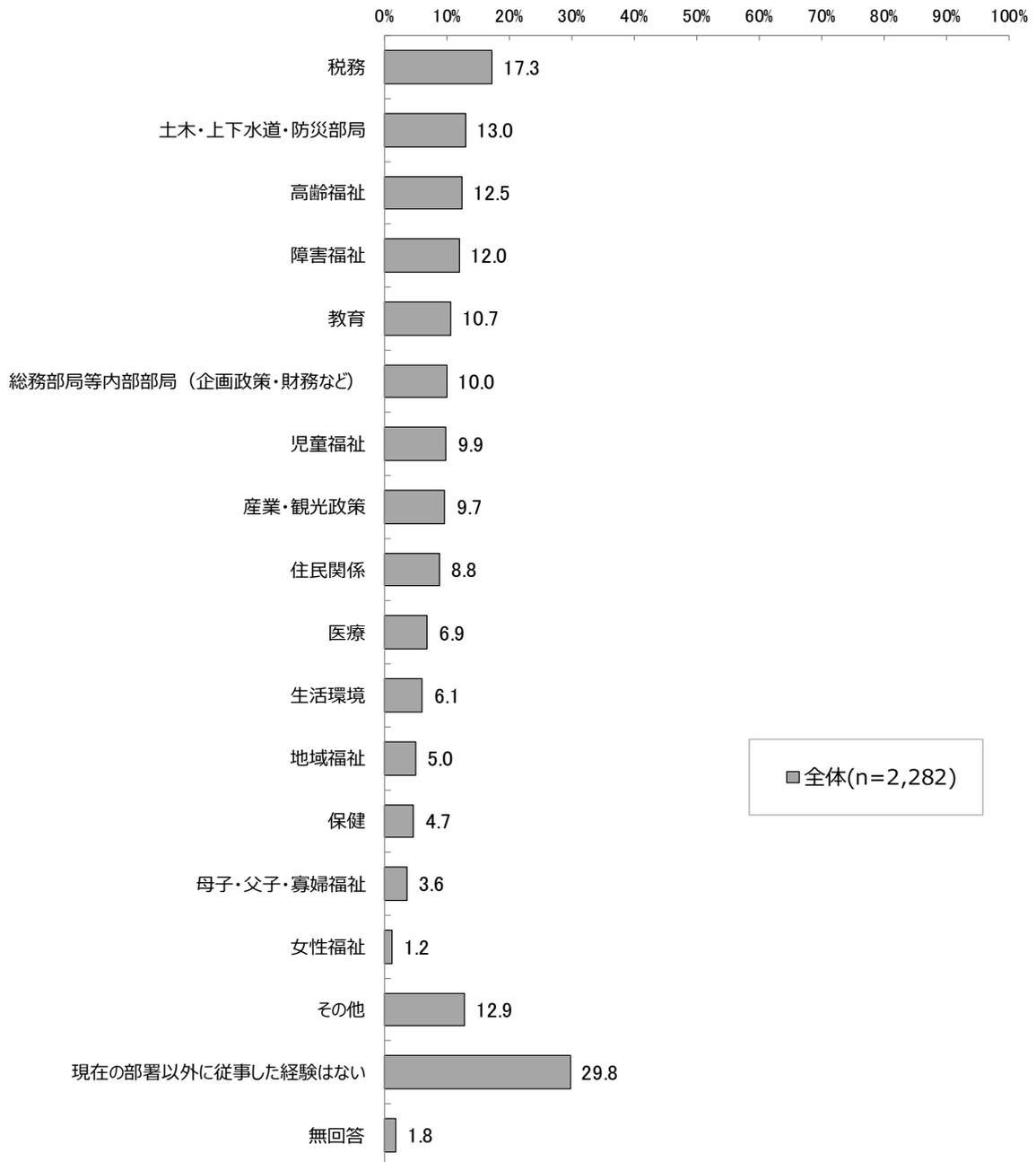
図6 入庁時の採用区分 × 入庁前の職務経験（複数回答）



⑤ 過去に従事したことのある部署（問5）

全体では、「税務」が 17.3%と最も高く、「土木・上下水道・防災部局」が 13.0%、「高齢福祉」が 12.5%であった。また「現在の部署以外に従事した経験はない」が 29.8%であった。

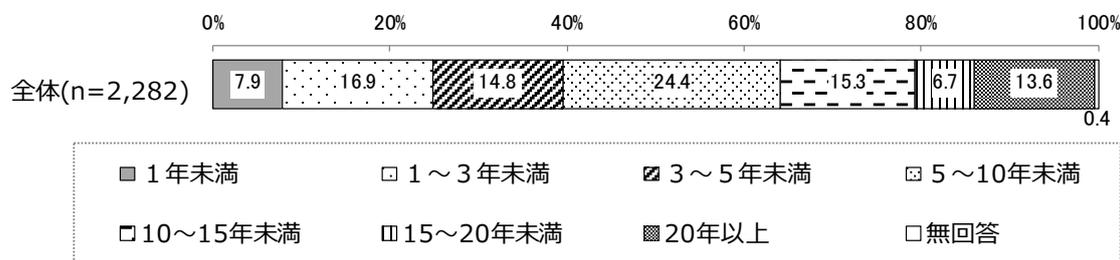
図 7 過去に従事したことのある部署
（複数回答）



⑥ 公務員としての勤務年数（問6）

全体では、「5～10年未満」が24.4%と最も高く、「1～3年未満」が16.9%、「10～15年未満」が15.3%であった。

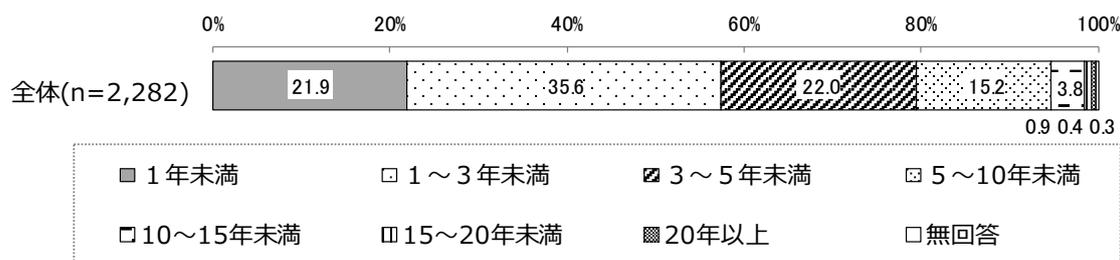
図8 公務員としての勤続年数



⑦ 生活保護業務のケースワーカーとしての経験年数（問7）

全体では、「1～3年未満」が35.6%と最も高く、「3～5年未満」が22.0%、「1年未満」が21.9%であった。

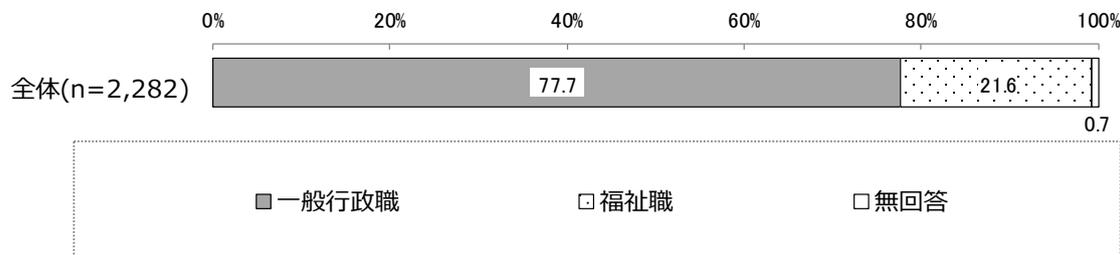
図9 生活保護業務のケースワーカーとしての経験年数



⑧ 入庁時の採用区分（問8）

全体では、「一般行政職」が77.7%、「福祉職」が21.6%であった。

図10 入庁時の採用区分



⑨ 保有資格（問9）

全体では、「保有資格なし」が45.0%と最も高く、「その他の資格」が25.6%、「社会福祉士」が24.0%であった。また、福祉職では73.1%が「社会福祉士」の資格を保有していた。

図 11 保有資格
(複数回答)

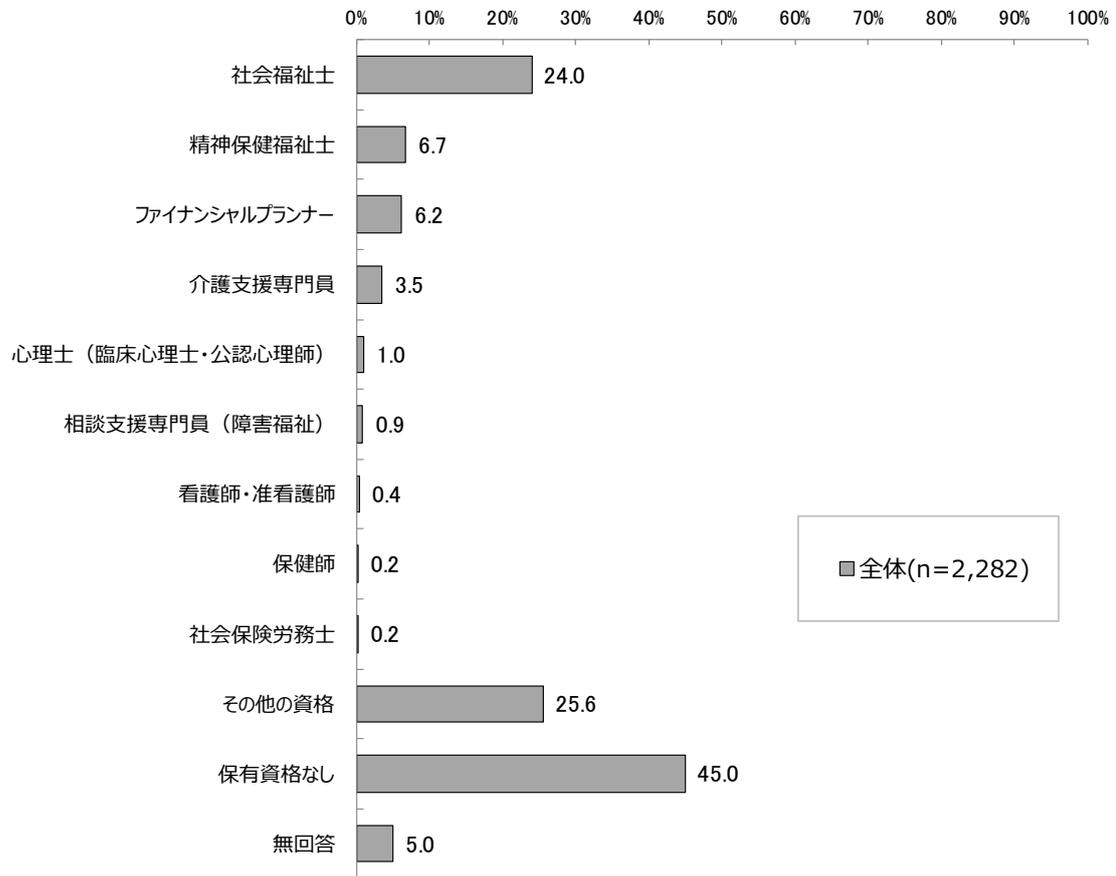
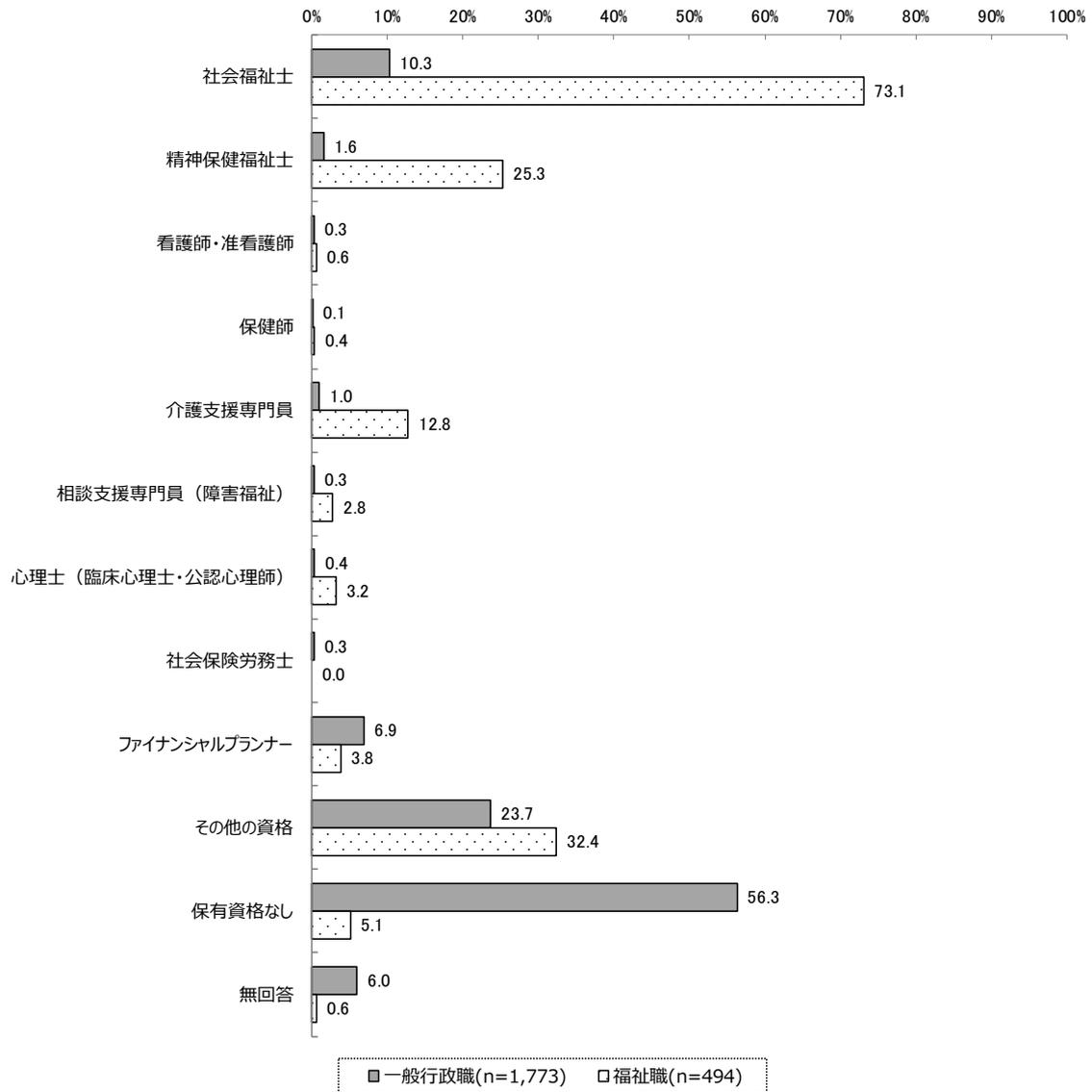


図 12 入庁時の採用区分 × 保有資格（複数回答）



2) 現在の関係機関との連携について

① 現在担当している世帯数 (問 10)

全体では、「81～100 世帯」が 35.2%と最も高く、「66～80 世帯」が 21.5%、「101 世帯以上」が 21.5%、「51～65 世帯」が 10.8%、「50 世帯以下」が 10.3%であった³。また、福祉事務所の種別ごとに見ると、市部福祉事務所に所属するケースワーカーの担当世帯数が都道府県福祉事務所、町村福祉事務所に比べて福祉事務所内全体で多い傾向に見られた。

図 13 現在担当している世帯数

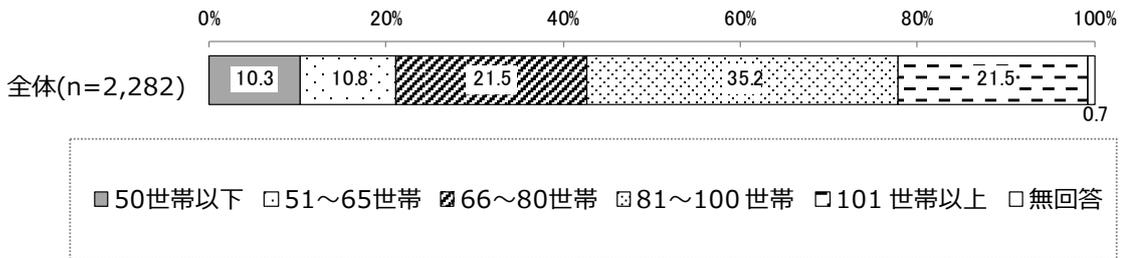
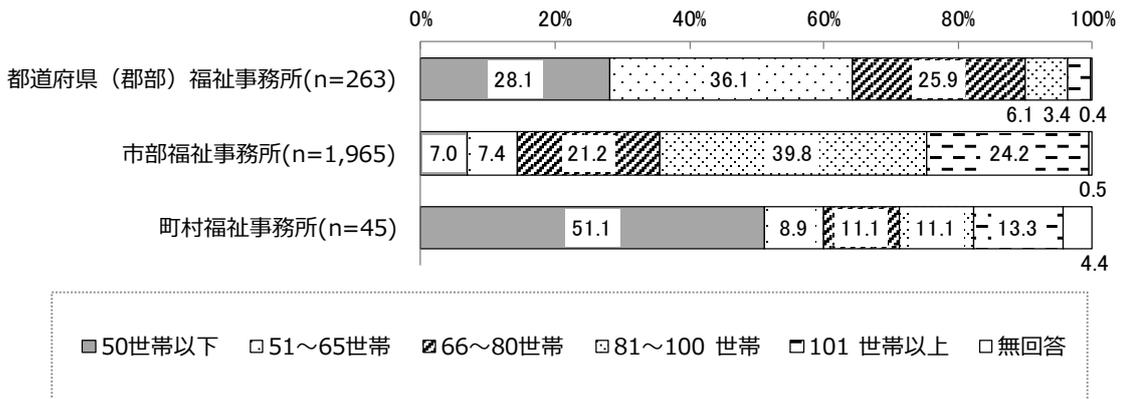


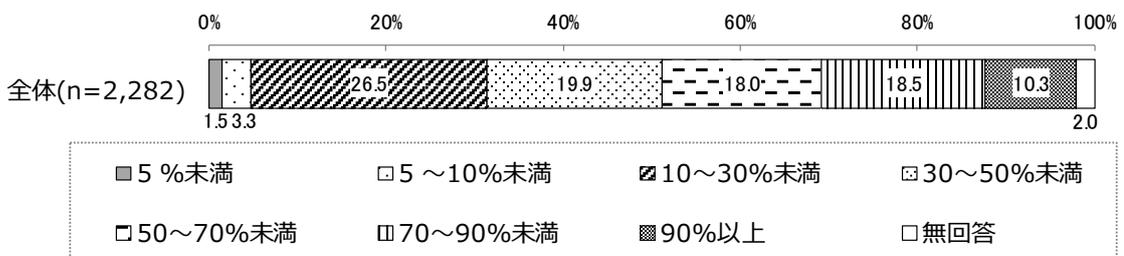
図 14 福祉事務所の種別 × 現在担当している世帯数
(被保護世帯数 80 世帯につき 1 人 (市町村) 又は 65 世帯に 1 人 (都道府県) 標準数)



② 担当世帯のうち関係機関との連携が必要だと感じる世帯の割合(問 11)

全体では、「10～30%未満」が 26.5%と最も高く、「30～50%未満」が 19.9%、「70～90%未満」が 18.5%であった。また、平均値は 45.8%、中央値は 40.0%であった。

図 15 関係機関との連携が必要だと感じる世帯の割合



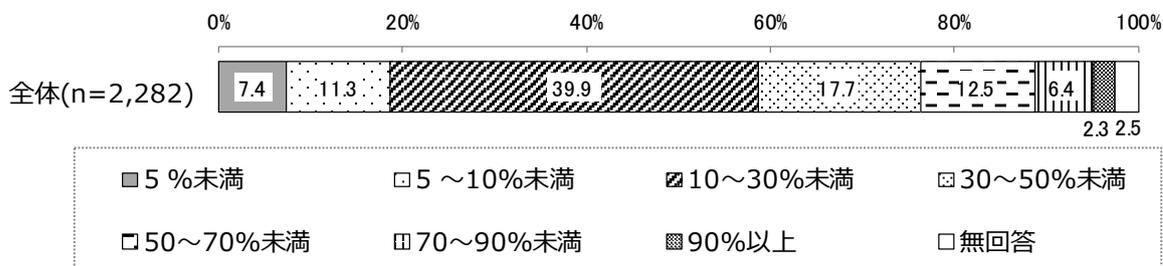
³ ケースワーカーの定数は、被保護世帯数 80 世帯につき 1 人 (市町村) 又は 65 世帯に 1 人 (都道府県) が「標準」として定められている。

③ 担当世帯のうち自立に向けた支援において関係機関の関わりがある世帯の割合（問 12）

全体では、「10～30%未満」が 39.9%と最も高く、「30～50%未満」が 17.7%、「50～70%未満」が 12.5%であった。

また、平均値は 26.7%、中央値は 20.0%であった。

図 16 担当世帯のうち関係機関との関わりがある世帯の割合



④ 関係機関との連携意向（問 13）

全体では、積極的に連携したいと「思う」が 43.6%、「ある程度思う」が 47.2%、「あまり思わない」が 4.4%、「思わない」が 4.1%であった。

また、入庁時の採用区別にみると、福祉職では一般行政職に比べて、積極的に連携したいと「思う」と回答した人の割合が 11.9pt 高かった。

図 17 関係機関と積極的に連携したいと思うか否か

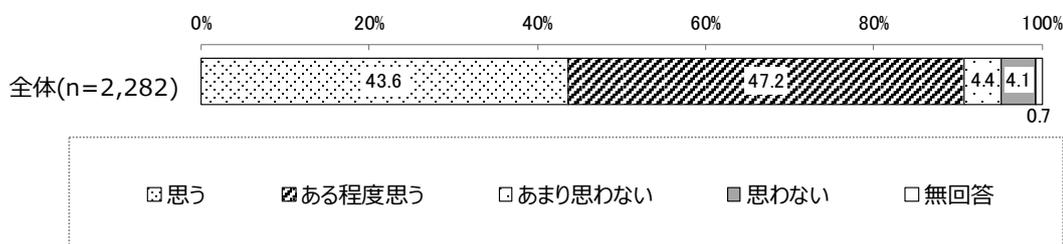
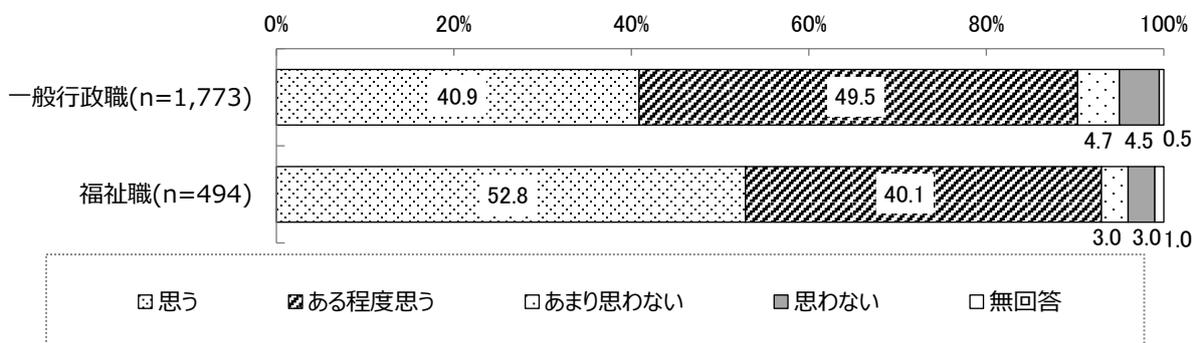


図 18 入庁時の採用区分 × 関係機関と積極的に連携したいと思うか否か



⑤ 担当世帯が抱える課題のうち解決のために関係機関との連携が必要だと感じるもの（問 14）

全体では、「要介護者（認知症含む）」が 79.3%と最も高く、「障害者（精神疾患者含む）」が 73.0%、「金銭管理困難者」が 72.6%であった。また、「関係機関との連携が必要だと感じる課題はない」は 0.3%であった。

図 19 課題解決のために関係機関との連携が必要だと感じるもの（複数回答）

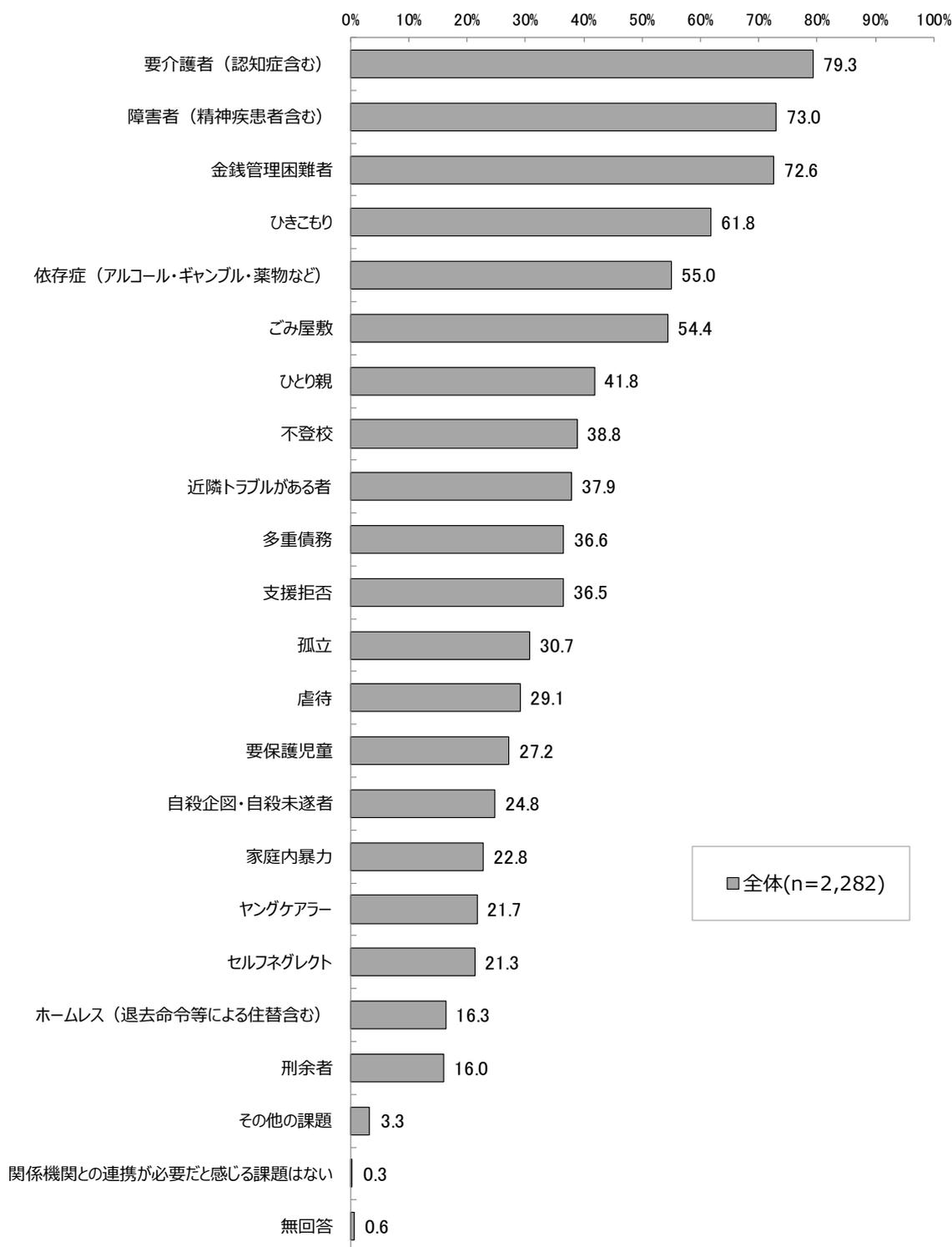


表 6 「その他の課題」の主な内容

生活状況を申告しない・粗暴

- 粗暴でケースワーカー・その他に対し暴力的な者（4件）
- 実態把握が困難な未申告収入、虚偽申告がある世帯など（3件）
- 長期無断外泊
- 車両使用等の違反行為取り締まり

就労

- 就労支援（10件）
- 就労意欲がない人（4件）

病識のないもの・病気についてグレーゾーンの者

- 精神知的障害グレーゾーンの方(病識、通院なし)
- 病識のない者（2件）
- 病識がなく、通院していない精神疾患者（4件）
- 障害者手帳取得に該当しないが、独居困難な者
- 認知症疑い

医療拒否

- 医療拒否、医療不信（2件）

難病患者、長期入院者

- 難病患者
- 疾病による入退院の繰り返し
- 全世界帯が長期入院患者のため病院との連携が必要不可欠である

介助

- 通院介助
- 更年期障害・メニエール・抗癌剤の副作用がある方のよりそい

介護・障がい者施設

- 介護及び障害者施設入所者
- 住宅型有料老人ホーム入居者が95%以上の受け持ちのため施設生活について

老々介護

- 8050（2件）
- 老老介護

多頭飼育

- ペット等の多頭飼育・飼育崩壊（5件）

家族

- 家族関係が悪く支援が望めないケース、身寄りなしのケース（4件）
- 親族の大半が生活保護（祖父母、父母、兄弟）

居場所、ライフライン

- 居住実態が不明な者
- 住居の無い者
- 電話を持っていない、ネット環境がない
- 交通手段が限られている者
- 迷惑行為等に基づく大家からの退去命令により転居を繰り返す者

法律・事務手続き

- 相続などの法的問題
- 孤独者の死後事務
- 債務を抱えている人
- 賃貸借契約

犯罪

- 自覚のない特殊詐欺被害者
- 元ヤクザ
- 犯罪行為、法令義務違反
- 不正受給疑い・暴力団加入歴あり 等の対応

外国人

- 外国籍や日本語に不自由がある人への情報提供など（3件）

その他

- 隠れて車の使用
- 彼氏の同居
- その他不都合な事実を認めない
- 宗教2世
- 教育
- 未就学児
- 若年者
- 被害妄想
- そもそも選択肢のようなカテゴライズに違和感あり。上記は関係機関との連携が自明の課題。選択肢に列挙されているような重い課題がなくても、誰しも生活保護に陥るリスクはあり、例えば離職者に対する労働関係機関との連携などが行われている
- 関係機関との連携がないとケースワーカーにとってはかなりの負担
- 生活保護の事務は、世帯の課題解決よりも、保護の適正実施（定期訪問、収入申告等）が優先されている

⑥ 担当世帯の自立に向けた援助・支援における関係機関との連絡方法（問 15）

全体では、「電話」が94.9%と最も高く、「関係機関が開催する会議への出席」が57.6%、「個別打ち合わせ（対面・オンライン）」が53.9%であった。また、「関係機関との連絡は行っていない」が1.0%であった。

図 20 関係機関との連絡方法
(複数回答)

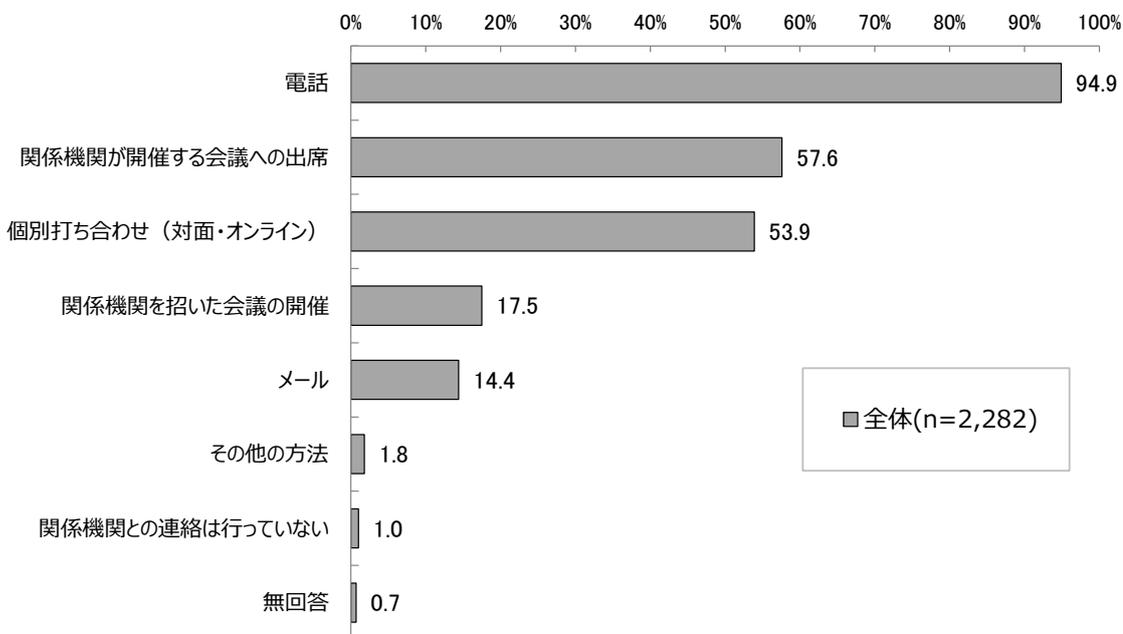


表 7 「その他の方法」の主な内容

- 手紙 (5 件)
- 書面
- FAX (2 件)
- SMS
- 関係機関訪問 (2 件)
- 定期的な報告会
- 各種セミナー、研修会への参加を通じての関係性の構築
- 市役所関係課を通じた連携
- 家庭訪問調査の同席・同行 (26 件)
- 病院、GH 入所者のケースワーカーなので、訪問時は病院の相談員付き添いのもと面談をしている

⑦ 担当世帯の自立に向けた援助・支援において関係機関と連携しながら実施したこと（問16）

全体では、「課題を抱える世帯に関する情報の共有」が93.9%と最も高く、「個別ケースの支援方針の検討・確認」が66.1%、「個別ケースに支援に係る役割分担の決定」が49.6%であった。また「関係機関と連携しながら実施したことはない」は1.3%であった。

図 21 援助・支援において関係機関と連携しながら実践したこと
(複数回答)

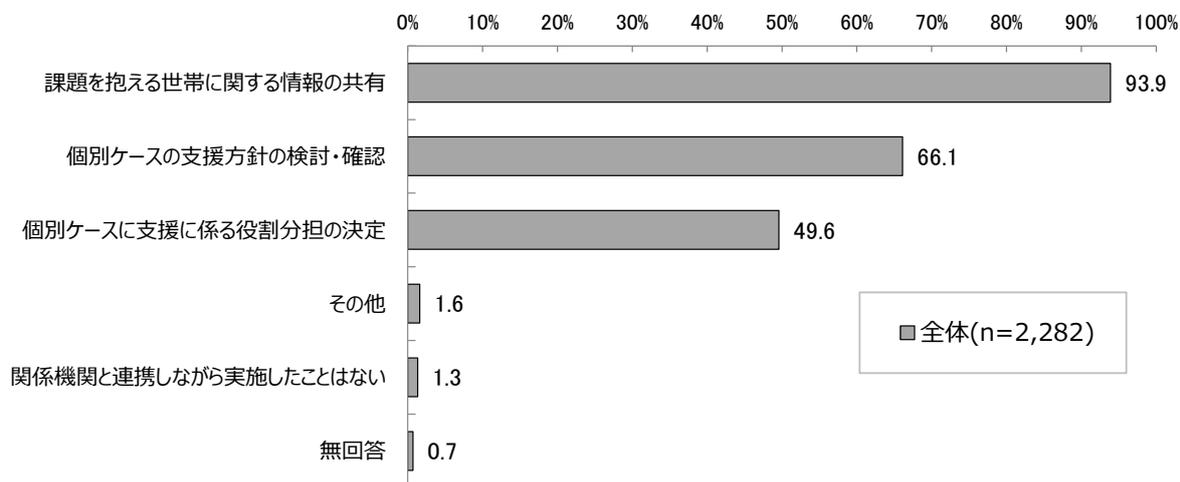


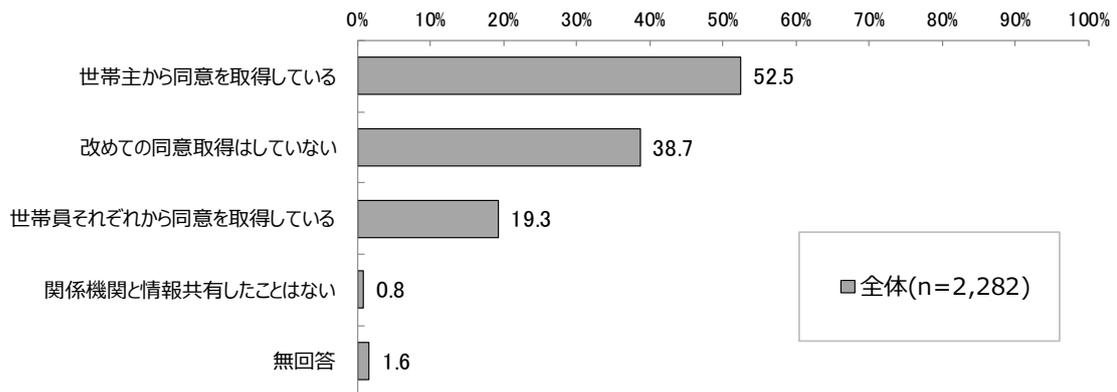
表 8 「その他」の主な内容

<p>訪問同行</p> <ul style="list-style-type: none"> 家庭訪問の同行（16件） 主と関係機関を含めて直接面談 <p>日常生活ケア</p> <ul style="list-style-type: none"> 引っ越しの手伝い 見守り（2件）、片付け・ごみ処分（3件）、金銭管理などの生活支援・援助 看取り <p>病院</p> <ul style="list-style-type: none"> 入院・転院・退院支援（2件） 病院同行（付き添い（2件）・手術立会い） 受診等支援 <p>施設入所</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設入所（3件） <p>就労</p> <ul style="list-style-type: none"> 職業斡旋 障がい者を有する受給者に対し、障害者就業・生活支援センターを紹介し、就労につなげようとしたが、本人が拒否した <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 居宅斡旋 他法活用支援 各種申請 年金受給手続き 借入金の申込 関係機関が抱える悩みへの傾聴 関係機関のモチベーションアップ

⑧ 担当世帯に関する情報共有を関係機関と行う際の個人情報の共有について、被保護者・世帯からの同意の有無（問 17）

全体では、「世帯主から同意を取得している」が 52.5%と最も高く、「改めての同意取得はしていない」が 38.7%、「世帯員それぞれから同意を取得している」が 19.3%、「関係機関と情報共有したことはない」が 0.8%であった。

図 22 個人情報共有について被保護者・世帯からの同意の有無
（複数回答）



⑨-1 福祉事務所のみでは援助・支援に限界があると感じる世帯の特徴（問 18）

全体では、「障害や疾病など心身の状態が重度化している世帯」が 76.3%と最も高く、「判断能力が十分でない世帯（日常生活自立支援事業・成年後見制度の対象となる方など）」が 72.9%、「ケースワーカー・支援関係者に対して攻撃的である世帯」が 60.7%であった。また、「支援が特に難しいと感じている世帯はない」は 0.6%であった。

図 23 担当世帯のうち、福祉事務所のみでは援助・支援に限界があると感じる世帯の特徴（複数回答）

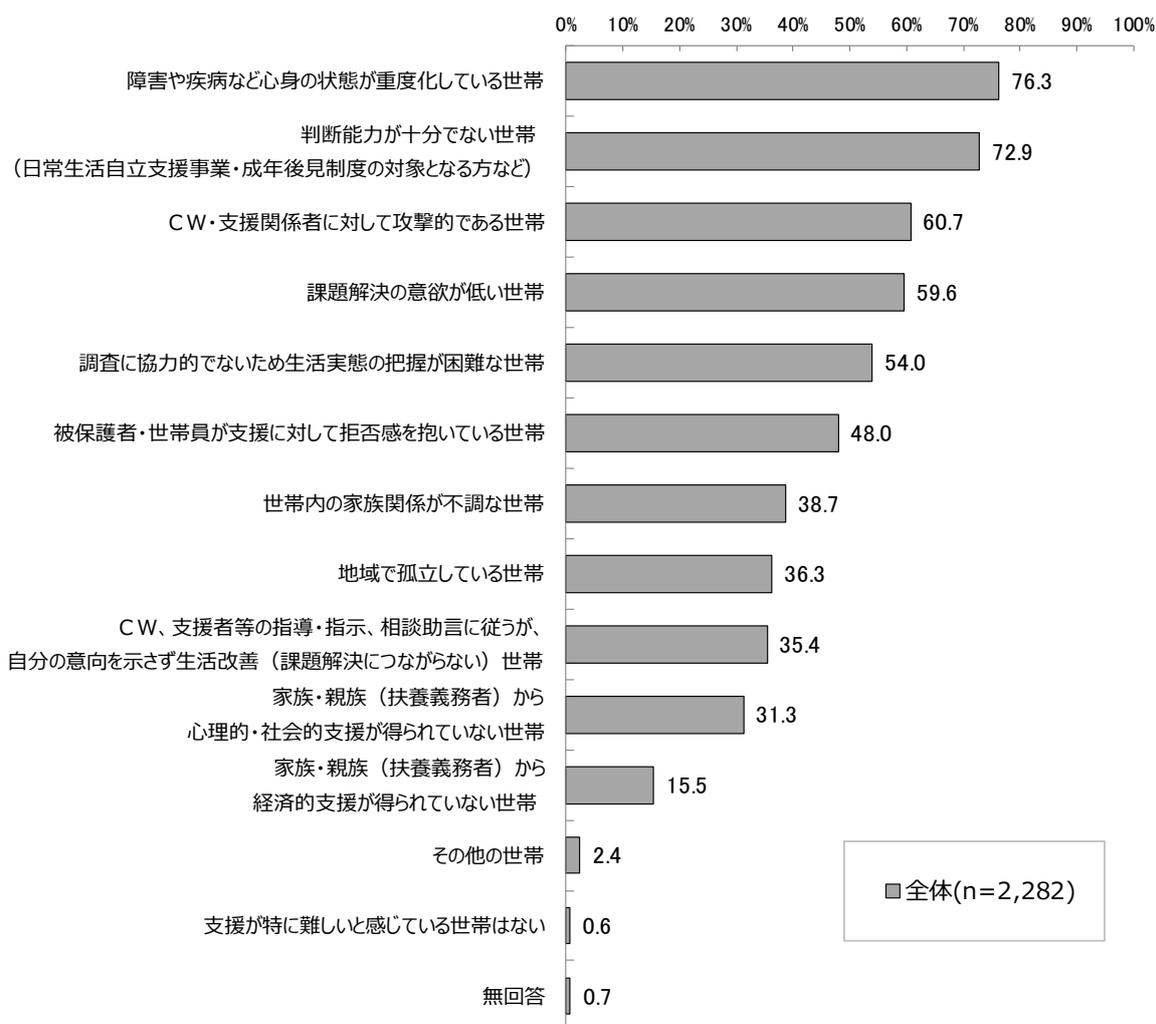


表 9 「その他の世帯」の主な内容

他社会制度との兼ね合いが難しい課題を持つ世帯、グレーゾーンの世帯

- 各制度やサービスの適用条件に当てはまらないが、金銭管理等ができない世帯
- 金銭管理を要するが地権等の利用に時間がかかるため破綻する
- 既存の社会資源だけでは十分な支援が提供できない世帯
- 年金、雇用保険等、専門的知識を必要とする世帯
- 手帳未取得（グレーゾーン）など自立は困難だが他の制度活用もできない世帯（2件）
- 戸籍がない者（失踪宣告取消申立や就籍許可申立が必要な世帯）
- 賃貸借契約や相続など、解決のためケースワーカーが法的権限を持っていない問題を抱えている世帯
- 保護受給者死亡時の対応。町村の生活保護制度への理解が全くなく、生活保護についてはすべて福祉事務所での対応に任せられる

ひとり親世帯

- 母子世帯
- 子が多い母子世帯

医療拒否・病識がない世帯

- 医療拒否世帯
- 精神障害者の通院拒否（2件）
- 病識が乏しく未受診の者
- 病識のない精神障害（4件）
- 判断能力不足や自身の病識が無く、かつ孤立した世帯（客観的に支援が必要だが本人が望まない）

身寄りがない世帯

- 家族、親族が存在しない、身寄りがない世帯（5件）
- 親族等がおらず、認知症あるいは精神疾患により判断力を喪失しかけている単身世帯
- 親族から絶縁された高齢者世帯の施設入所、転居

就労しない、できない世帯

- 就労への意欲が乏しく求職活動が不十分な世帯（2件）
- 障害者・高齢者枠ではないが就労できない世帯
- 世帯員に引きこもりがいる世帯に対する就労指導

その他

- 未成年の子に問題のある親がいる世帯
- 更年期障害・メニエール・抗癌剤の副作用がある世帯
- 外出が困難で、ひきこもり状態になっている世帯
- 日本語が不自由
- LGBTQ
- ゴミ屋敷
- 刑余者世帯
- 犬猫を飼っている
- 親族の大半が生活保護（祖父母、父母、兄弟）それぞれ個別世帯、働かなくてもなると認識や精神科に通院。特定の事業者がネットを活用し、所有するマンションに失業者等を誘致し生活保護を申請。退去すれば直ちに他の者を新規申請
- 依存症（アルコール・ギャンブル・薬物など）（2件）
- 外国人ケース（2件）
- 精神的疾患があり、居所を転々とするケース
- 保護世帯に関わることを任されることが多く、あらゆる場面において限界を感じる

⑨-2 福祉事務所のみでは援助・支援に限界があると感じる点（問 19）

全体では、「当該世帯の援助・支援にかかる時間・体制を十分に確保すること」が 64.0%と最も高く、「課題解決の糸口を発見すること」が 63.7%、「他法他施策等の具体的な活用方法について検討すること」が 53.3%であった。また、「福祉事務所のみでは援助・支援に限界があると感じる点はない」は 0.4%であった。

図 24 担当世帯のうち、福祉事務所のみでは援助・支援に限界があると感じる世帯について
福祉事務所のみでは援助・支援に限界があると感じる点
(複数回答)

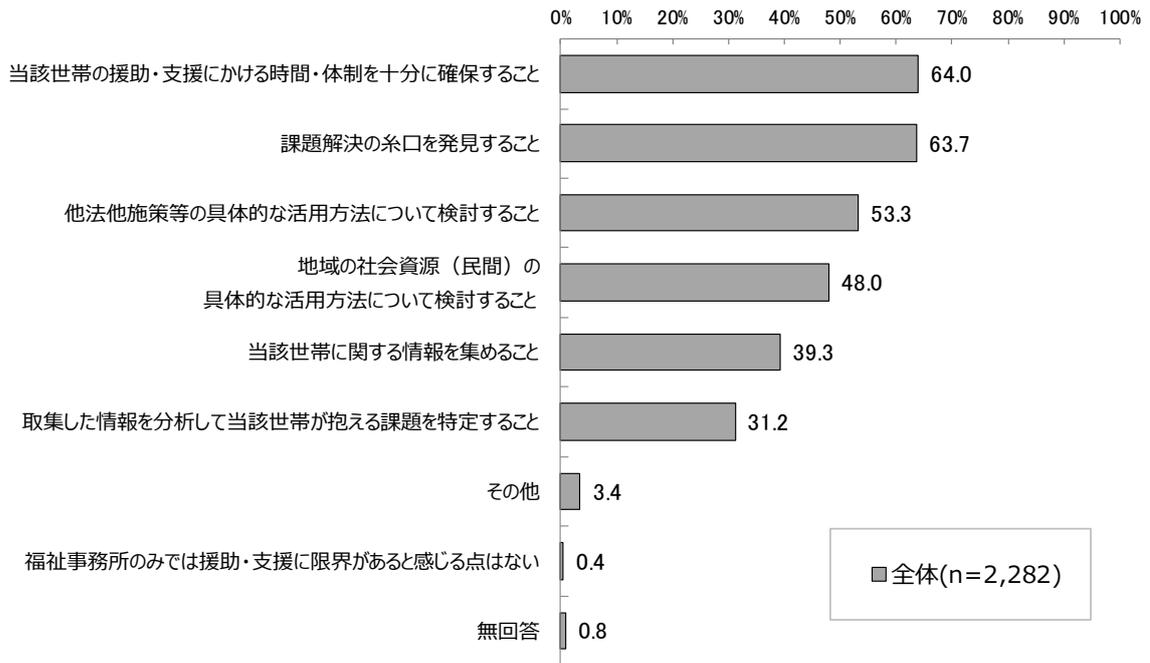


表 10 「その他」の主な内容

<p>権限がない</p> <ul style="list-style-type: none"> 法的権限がなく、ケースに対して必要な支援を行う強制力もないため、ケースワーカーが問題を解決することが出来ない点（12件） 福祉事務所として生活保護制度の範囲内で上記世帯の自立を促す指導をしていくこと <p>被保護者とのコミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ケースの話を傾聴すること 本人が援助、支援に応じない（6件） 課題解決に向けて本人に実際に行動してもらおうこと（3件） 通院拒否に対する対応（2件） 福祉事務所やケースワーカーに対して攻撃的な世帯への対応（4件） 該当世帯を適切な社会資源の利用に導くこと（利用する気にさせること） 実際に支援のために動いてくれる協力者がいないため、進展がない 悪質な不正受給を繰り返す世帯 <p>他機関の無理解、業務範囲</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係機関の福祉事務所に対する無理解や仕事の押し付け、非協力的な態度（5件） 精神疾患を抱える方へ福祉事務所が主となり支援している現状が多々あり、専門機関である保健所が主体的に支援していく仕組みを構築する必要があると考える どこまでが所管かの判断 病院、不動産屋などから親族代わりに対応や支援を求められること
--

- チーム支援が必要である複合課題世帯が多い（単純な単一課題ではない）
- 障害・高齢など利用できるサービスがない層への支援

具体的な行動をとること

- 自立に向けた具体的な対応・活動に至らない（5件）

保証人

- 身元保証や延命同意
- 身体的安全確保
- 施設入所や入院にかかる保証人を探す（2件）

社会資源が足りない

- 社会資源が無い（3件）
- 精神科の予約が取れない
- プライバシーが守られるような施設がない。強制入院にならないような程度の精神病者の行き場がない

知識・経験の不足

- 行政職であるケースワーカーには専門的な知識、対人援助技術が足りない（2件）
- 専門の見地から課題解決方法について助言を受ける・検証すること
- 多角的視点のアセスメント

金銭管理

- 借金等の資産を把握する詳細な体制
- 世帯の収入
- お金の問題
- 外国人（生活保護法に準じる）

生活保護の制度自体

- 一定の指導を行っても生活保護が最後のセーフティネットであり、再申請をすることで何度も生活保護に戻って来られる点。若年層（20代）などは障害手帳等を取得していなければ、生活保護の受給は年金の加入期間の半分までなど一定の上限を定めてもらいたい。保護受給までは働いていたが保護後は急に働けないとし、精神科への通院が見受けられる
- 生活保護の事務は、世帯の課題解決よりも、保護の適正実施（定期訪問、収入申告等）が優先されている

3. 関係機関との連携することのメリット及び課題

1) 関係機関との連携することのメリット

① 自立に向けた援助・支援において、関係機関と連携することのメリット（問 20）

全体では、「様々な視点から援助・支援の方法を考えることができる」が 76.8%と最も高く、「多面的な情報を収集できる」が 75.5%、「解決の糸口を見出しやすい」が 62.8%であった。また「関係機関と連携するメリットは感じない」は 0.4%であった。

図 25 自立に向けた援助・支援において関係機関と連携することのメリット
(複数回答)

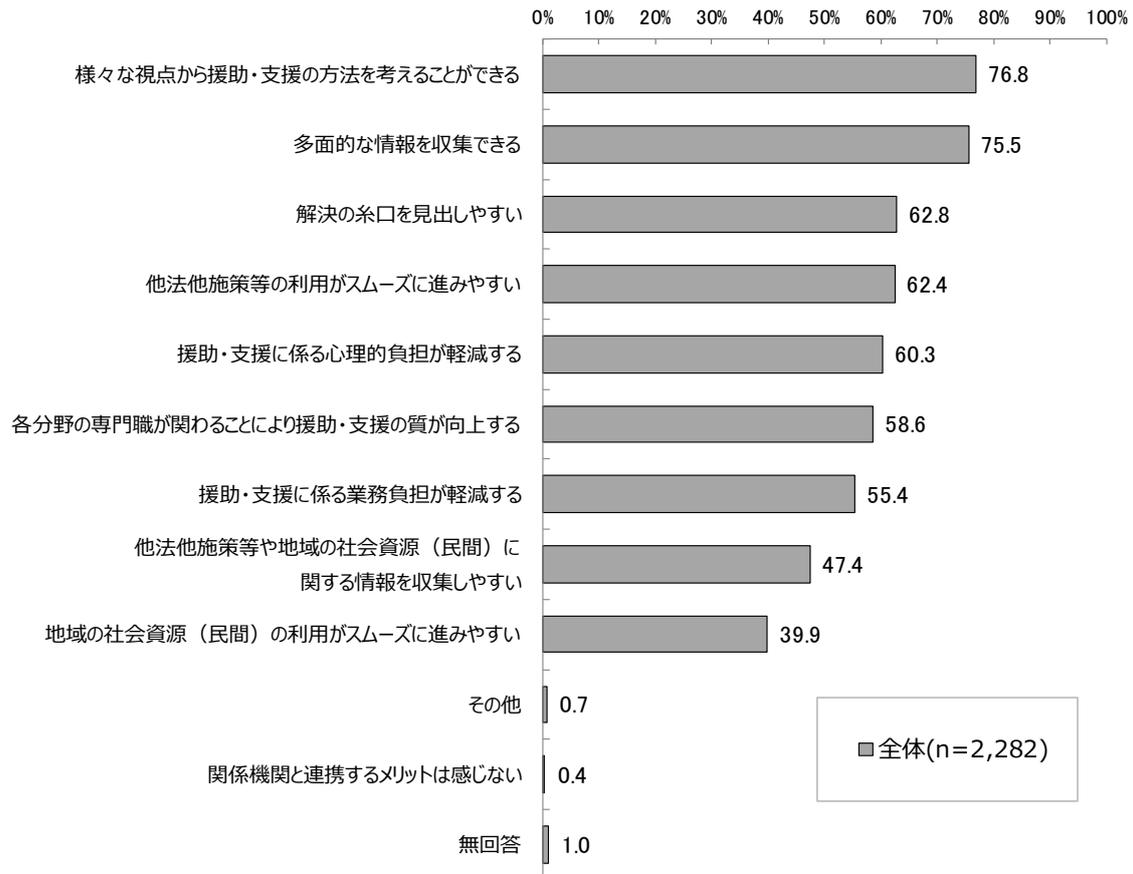


表 11 「その他」の主な内容

- ケースの心理的な安定
- ケースワーカーになると自分の扶養家族が 100 人増える感覚。連絡・調整・会議などの事務量は増すが、少なくとも、放置されることはないという心理的な負担は軽減されると考える
- ケースワーカー業務が軽減する
- 各機関との役割分担が明確になる
- 福祉事務所にしかできない仕事に集中できる
- 被保護者に対して指導、支援の両立がしやすくなる
- 依存症回復支援施設職員が、依存症に苦しむ被保護者の視点に立った助言をしてくれる
- 生活実態の把握の頻度が上がる
- 被保護者の相談先となる候補が増える
- 対象者にとって相談できる相手が増え、1 人ではないと感じてもらえる
- 特に受給者との関係性が悪化している場合など、現業員が把握していない情報を得られることがある
- 統一した方向性で支援ができ世帯にも混乱が少ない
- 有事の際に適切な機関が主体的に動ける

2) 関係機関との連携についての課題

① 自立に向けた援助・支援において、関係機関と連携を始めるにあたって感じている課題（問 21）

全体では、「どの関係機関と連携をすればよいのか判断することが難しい」が52.5%と最も高く、「関係機関と情報共有や総合調整を実施するために割く時間・労力がない」が45.6%、「関係機関に連携を要請・相談しても、実際の支援まで関わってもらえない」が40.4%であった。ケースワーカーの経験年数別にみると、経験年数が長くなるにつれて「どの関係機関と連携すればよいのか判断することが難しい」と感じている人の割合が低くなる傾向があった。

図 26 関係機関と連携を始めるにあたって感じている課題（複数回答）

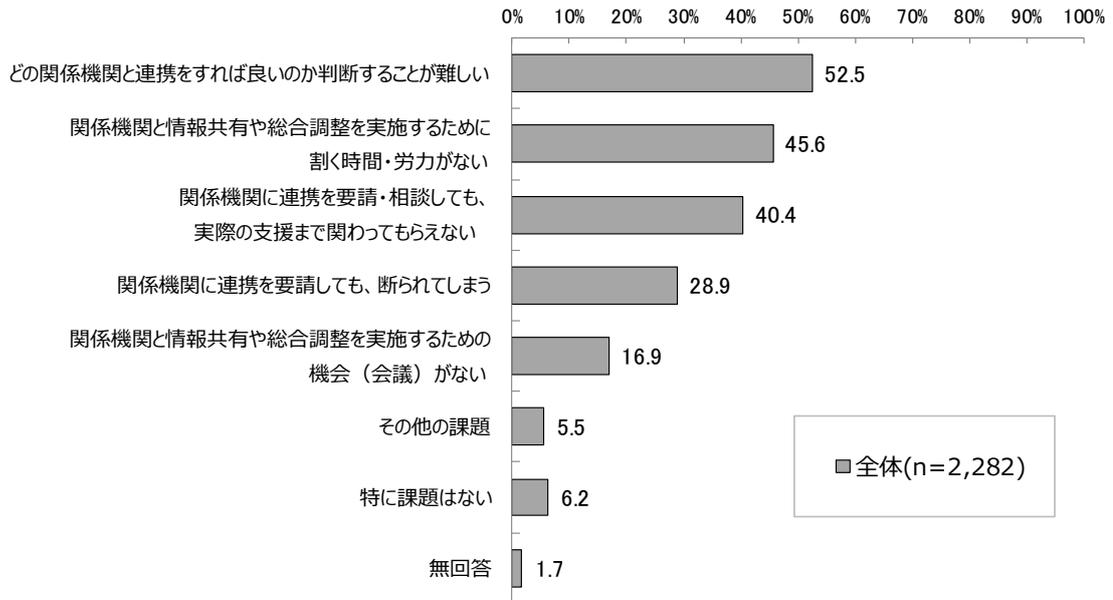


表 12 「その他の課題」の主な内容

ケースワーカーへの業務の押し付け・範囲越え・丸投げ

- 生活保護を受けているというだけで、関係機関がすべき仕事や面倒な役割を福祉事務所に押し付けてくることが多い（23件）
- ケースワーカーの業務、権限の範疇を超えたこと（家族並みの支援など）を求められる（8件）

押し付け合い・消極的・だれもやりたがらない

- 役割の押し付け合いになる（3件）
- 誰も助けたがらないような、問題のある世帯に対しては、どこも極力かわらないようにする傾向がある（2件）

グレーゾーン・役割分担・制度の狭間

- グレーゾーンのサポート機関がない・わからない。ケースワーカーの役割や関係機関との役割分担が明確でない（12件）
- 役割を確認していたのに、問題が起きた時に役割どおりに動いてくれなかった
- 各関係機関の持っている情報を集約し、会議の開催など事務的な部分を担う機関をどのように選定するか
- 関係機関との負担バランス。最終的に時間、労力の増加になり得る
- 保護者の意向優先のため、関係機関を紹介しても利用せず、課題解決ならない
- 高齢・障害などの福祉部局においても、それぞれ制度の要件を満たさなければサービスの利用ができない＝連携ができず、福祉事務所のみでの対応になってしまう

支援者による考え方の違い

- 各機関それぞれの目的を共有することが難しく意見が対立したり、支援に一貫性がなくなったりすることがある（6件）
- 支援者への支援に対する考え方や温度感の差（8件）

人手・時間・資源が足りない

- 業務が恒常的に忙しいため、時間の確保が困難（4件）
- 支援に関わろうとしてもらえるが、関係機関も多くのケースを抱え積極的な動きが取れないことがある（4件）
- 現地で一緒にあう時間を作るのが難しい

業務負担が増える

- 所定の様式等がなく、資料作成に特に時間を要する
- 相談方法の手順や慣行を調べるのに時間を要する関係機関との連絡調整等で逆に業務負担が増える
- 繋ぐことによる心理的負担増（支援拒否、方向性の相違など）

被保護者による支援拒否

- 関係機関の支援を被保護者が拒否することがあり、支援を要請できなかつたり、途中で打ち切られたりする（8件）
- 本人のやる気がない

個人情報

- 個人情報保護法により情報共有が容易でない（可能でも書面はメールでなく郵送等非効率な面が多い）（6件）

情報共有

- 情報の伝達がうまくいかないことがある
- 情報共有のみで終わってしまう
- 情報漏洩
- また、相手が知りたい情報がわからないことも要因と考える
- 情報提供を断られる

関係機関の能力不足

- 連携したい関係機関においても、その力が乏しい（4件）

どのように連携したらいいかわからない

- どの機関と連携すればいいのか判断するというよりは、まずどの機関にどんな視点があるのかなど、経験の浅いケースワーカーには分からない。視点がないので気づきようがない（2件）
- どのタイミングで機関と連携するべきか迷う
- どの様に支援を依頼していいのか分からない。繋がりを一度持てれば簡単だが、そこに至るまでにどうしたらいいのか分からない

福祉事務所の性質

- 部署全体に連携の意識がなく、課内で答えを出そうとする
- 福祉事務所側が関係機関との線引きをしている場合
- 福祉事務所側の知識、経験、意識が平準化されていないため、個々の現場での信頼関係構築に時間を要する
- 課内・係内に実績がないと、他機関との連携に消極的な印象があり、一介のケースワーカーから連携しづらい。縦割り行政の、課同士の関係性などによっては、連携しづらい
- 各機関への依頼がケースワーカー個別対応となっており、組織的なつながりを感じない

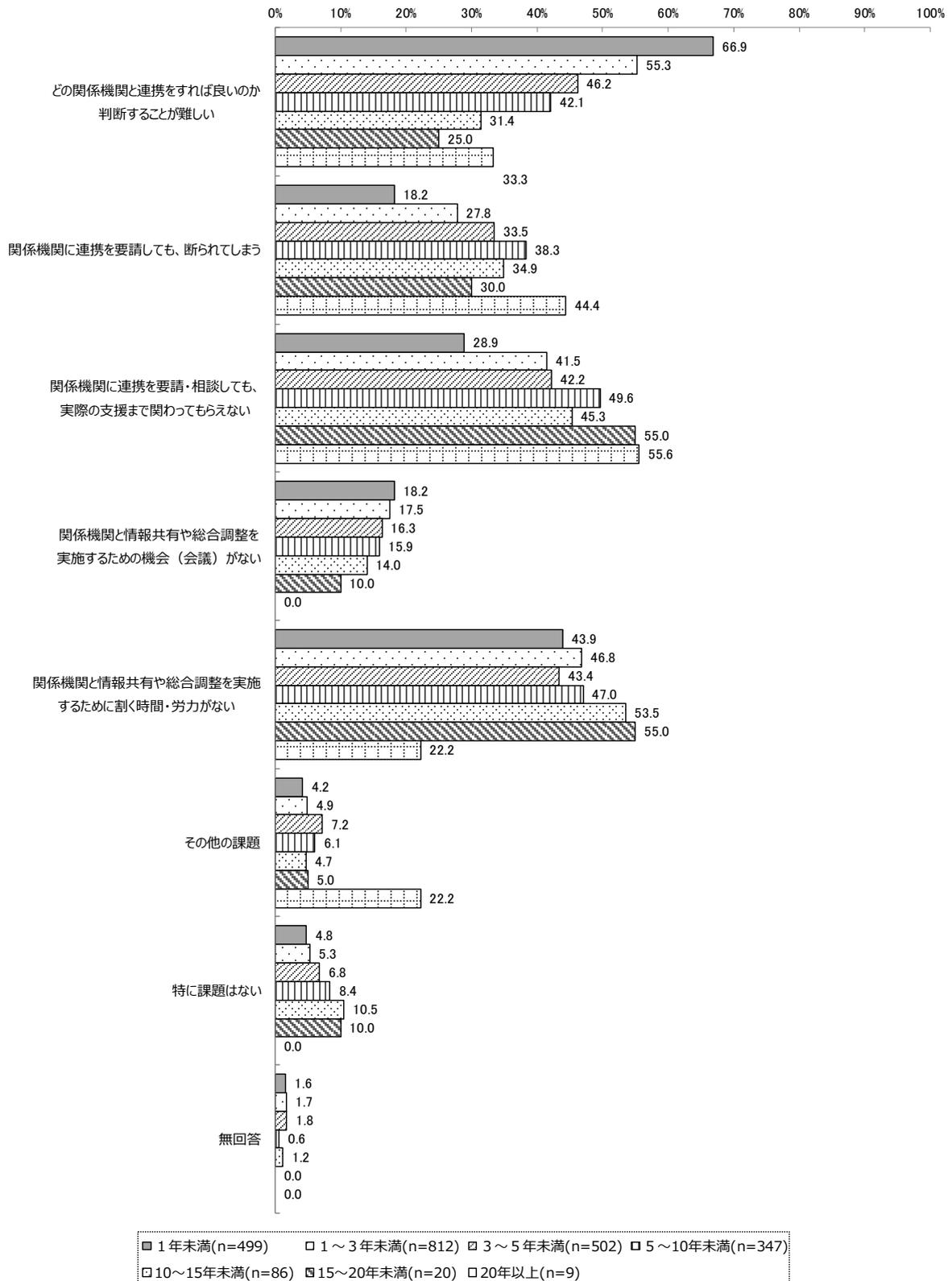
連携できる関係機関がない

- 問題解決のために連携できる関係機関がない（2件）

その他

- 医療機関に通院していないケースの場合、次の支援につなげることが難しい
- 生活保護ケースワーカーが本人に強制力を持っていると誤解される
- 長期間にわたる支援の場合、人事異動による交代が連携に影響する場合がある

図 27 ケースワーカーとしての経験年数 × 関係機関と連携するにあたり感じている課題
(複数回答)



② 自立に向けた援助・支援において関係機関との連携をするなかで感じている課題（問 22）

全体では、「本来であれば関係機関が中心になって進めるべき事項（被保護者や家族との連絡、他法他施策の利用に関する手続き等）もケースワーカーが対応することになる」が 68.4%と最も高く、「被保護者に対して過度な援助・支援を実施することを関係機関から求められる（被保護者の「家族」や「保証人」のような扱いをされるなど）」が 59.7%、「援助・支援の方針や役割分担について、関係機関の間で合意形成をすることが難しい」が 36.6%であった。また、「特に課題はない」は 4.0%であった。ケースワーカーの経験年数別にみると、経験年数が 20 年以上のケースワーカーでは「本来であれば関係機関が中心になって進めるべき事項（被保護者や家族との連絡、他法他施策の利用に関する手続き等）もケースワーカーが対応することになる」と感じている割合が高かったが、そのほかの課題については経験年数の違いによる大きな差はみられなかった。

図 28 関係機関との連携をするなかで感じている課題（複数回答）

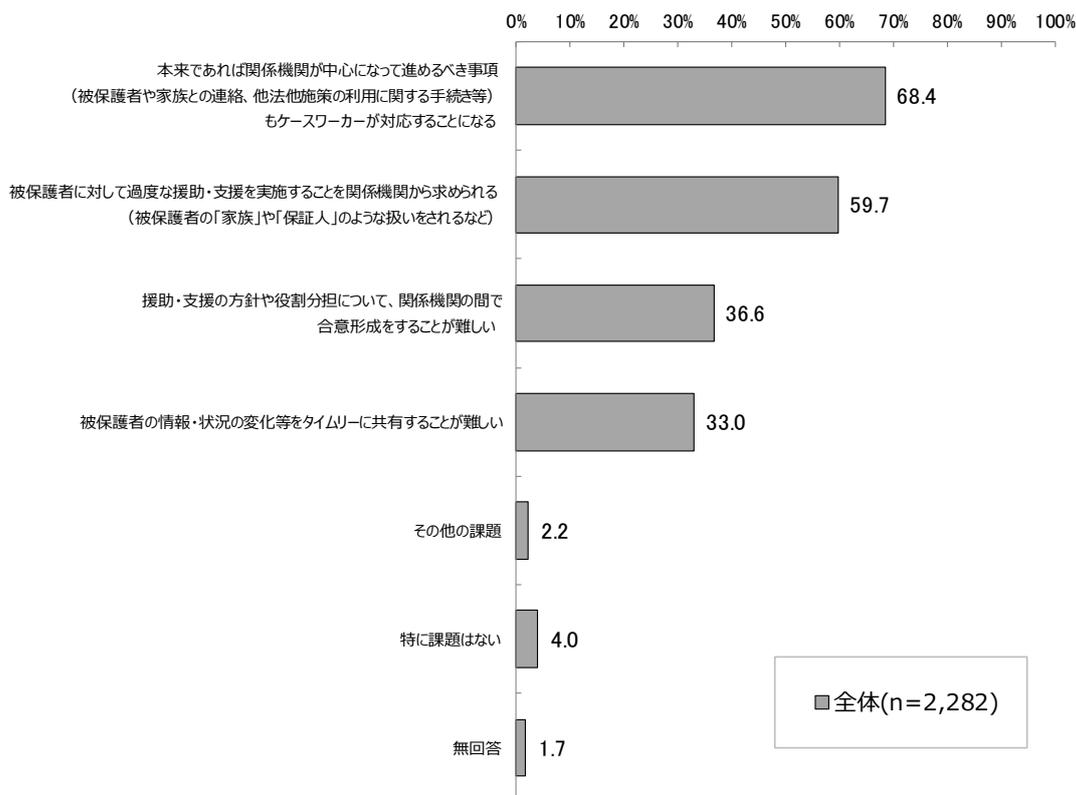


図 29 ケースワーカーとしての経験年数 × 関係機関との連携をするなかで感じている課題
(複数回答)

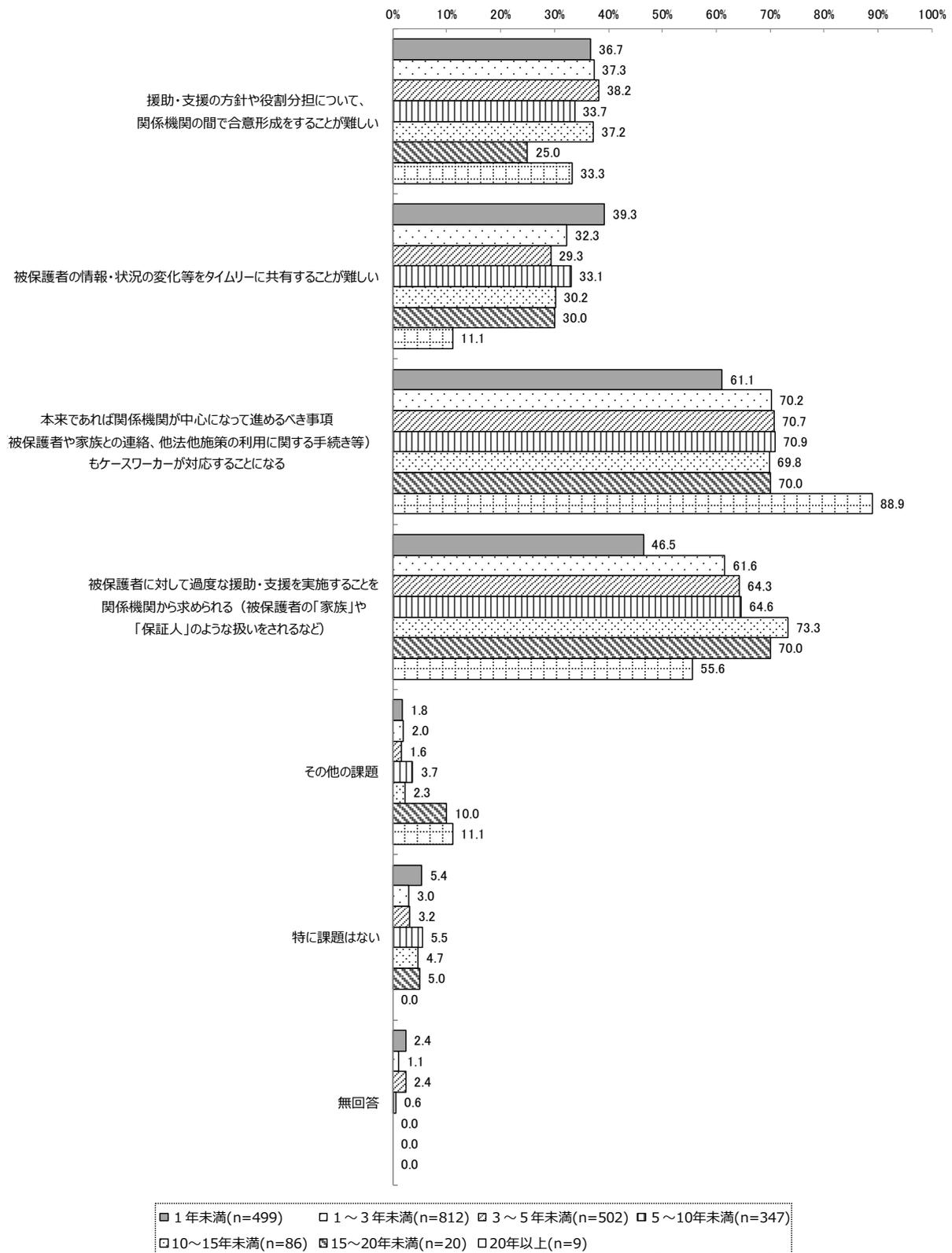


表 13 「その他の課題」の主な内容

関係機関が積極的でない、コミュニケーションがうまくいかない

- 関係機関が積極的に支援に参加しない（5件）
- 関係機関が保護・ケースワーカーありきの考えをもっており、専門職でも意外と理解、意識が低い（2件）
- 他事務所の振る舞いが適切でないことがある（2件）
- 関係機関で勝手に手続きを進め、事後報告になることが多い
- 関係機関との温度差がある。人の支援のため、支援者によって対応が異なる
- 各機関の得意分野を過不足なく生かし切るのが難しい
- 関係機関の機能と役割を相互理解できておらず過度な役割期待が生まれることや、そもそも相互理解のための時間を業務で取ることができない。そのため相互にモヤモヤが溜まって関係が少し悪化する
- 特に建物が同じ別組織との連携が難しい時がある。生活保護現業員の仕事内容が伝わりづらく、時間にゆとりがあってかわりに動く人、または仕事を増やす人だと思われる。困窮者をたくさん支援していることが伝わらない

役割の範囲・押し付け合い

- 全てにおいて明確な役割分担があるわけではないので、ケースワーカーとして何をどの程度行うことがベストなのか、見極めが難しい（3件）
- 支援の押し付け合い（2件）
- 関係機関でも担えない部分があり、行政頼みとなってしまう
- 受給者自身が複合的な問題を抱えている場合は、関係連携との連携によっても問題を解決できないことが多い

人手・時間が足りない

- 互いに業務量が多く連携するために相談する十分な時間を確保することが難しい（3件）
- 抱えている世帯数が多いため、業務が追い付かなくなる（2件）
- 関係機関とケースワーカーのスケジュール調整が難しい

個人情報

- 被保護者の情報・状況をどこまで共有してよいかの判断が難しい（2件）

被保護者が非協力的

- 支援者が攻撃的な人が多く、合意形成以前に話し合いができないことが多い
- 自立を目指せる保護者が少ない。保護者の意向優先となり援助とならないケースが多い

ケースワーカーの知識、スキル不足

- 時間も労力も専門知識も不十分な中、課される役割が大きい
- 全てのケースワーカーがベテランでないのに、難題を抱えざるを得なくなっている。上司も知識豊富とは言い難い

その他

- 福祉事務所側の知識、経験、意識が平準化されていないため、個々の現場での信頼関係構築に時間を要する
- その課題に対応する適切な関係機関が本市に存在しない
- 法律相談をしたいが機会がない

③ 自立に向けた援助・支援において、関係機関との連携に困難を感じる分野（問 23）

全体では、「障害分野」が 54.1%と最も高く、「高齢・介護分野」が 41.6%、「こども分野」が 33.1%であった。また「関係機関との連携に困難を感じる分野はない」が 6.3%であった。

図 30 自立に向けた援助・支援において関係機関との連携に困難を感じる分野（複数回答）

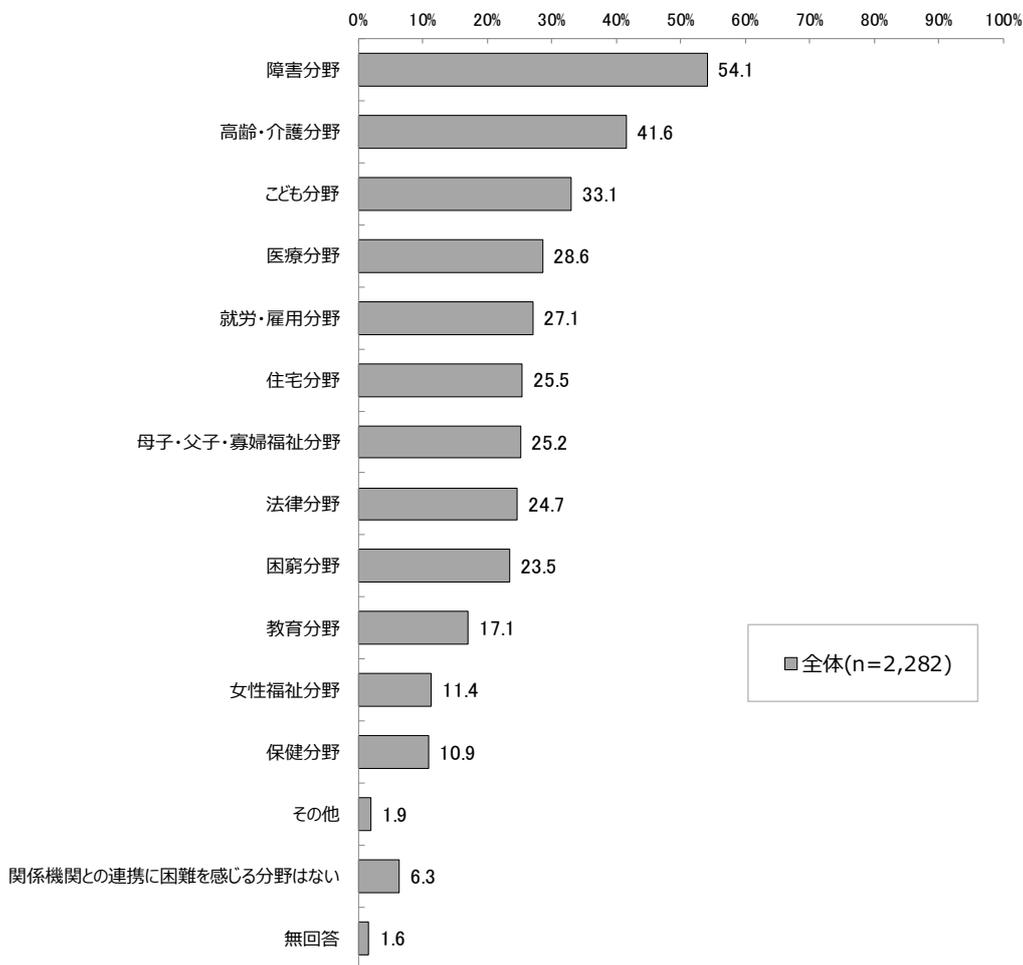


表 14 「その他」の主な内容

- ひきこもり（4件）
- 警察関係（3件）
- 事故（保険会社、警察）
- 知的障害、認知症、精神疾患による判断力低下
- 障害（特に精神疾患を抱える方）分野（2件）
- 自傷他害（アルコール性も含む）があったり、何度も救急依頼をする人に対して、措置や医療保護入院といった対応をとってくれない
- 依存症
- 高齢世帯でなく、障害の認定も受けておらず病識のない地域から孤立した問題世帯への対応
- 地域権利擁護事業（2件）
- 地域社会（2件）
- 成年後見制度
- 金銭管理支援（2件）
- ホームレスの住居確定
- 外国籍
- 虐待関係のみ
- 攻撃的な世帯
- 女性福祉分野における同じ立場に立つものが男性である場合
- 税務分野
- 養護老人ホーム担当部局の受け入れ拒否
- 地域包括支援センター

④ 自立に向けた援助・支援において、連携に課題を感じる関係機関

④-1 【庁内】（問 24）

全体では、「障害関連部局」が 34.4%と最も高く、「高齢関連部局」が 31.4%、「保育・こども関連部局」が 28.7%であった。また、「連携に課題を感じる関係機関（庁内）はない」が 28.6%であった。

図 31 自立に向けた援助・支援において、連携に課題を感じる関係機関（庁内）（複数回答）

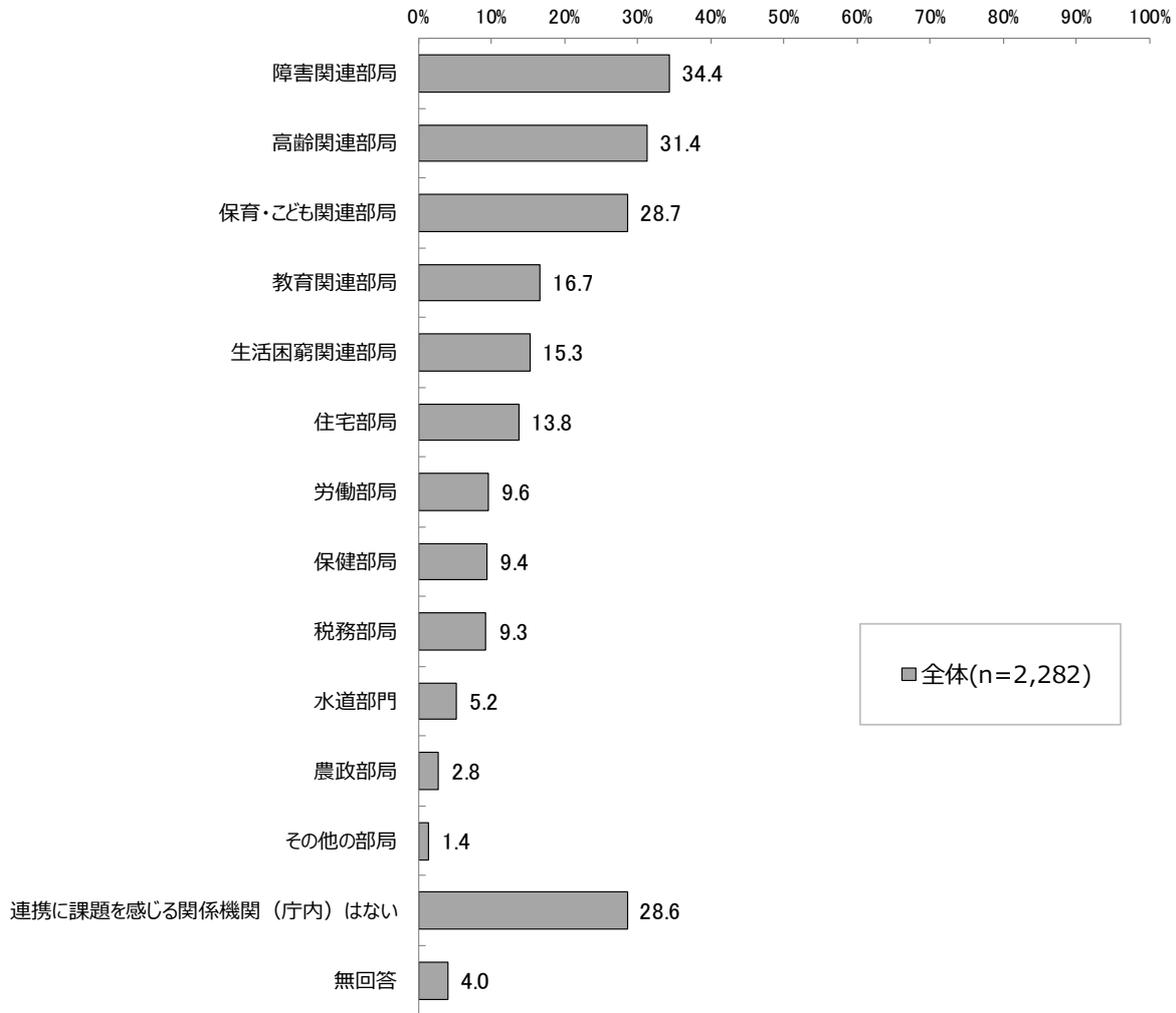


表 15 「その他の部局」の主な内容

- 年金部局（4件）
- 市民の生活の困りごとの総合相談の部局（こちらに繋いだら丸投げされる）
- 市民部局（2件）
- 戸籍担当部局（3件）
- DV
- 片親
- ひきこもり
- 国保
- 介保資格審査
- 住登関係
- 社会福祉協議会
- 他福祉事務所
- 男女平等推進センター
- 保健所
- 法務（役所の顧問弁護士）

④-2 【庁外】（問 25）

全体では、「医療機関」が 29.9%と最も高く、「他自治体の福祉部門」が 27.5%、「地域包括支援センター」が 26.2%であった。また「連携に課題を感じる関係機関（庁外）はない」は 14.3%であった。

図 32 自立に向けた援助・支援において連携に課題を感じる関係機関（庁外）（複数回答）

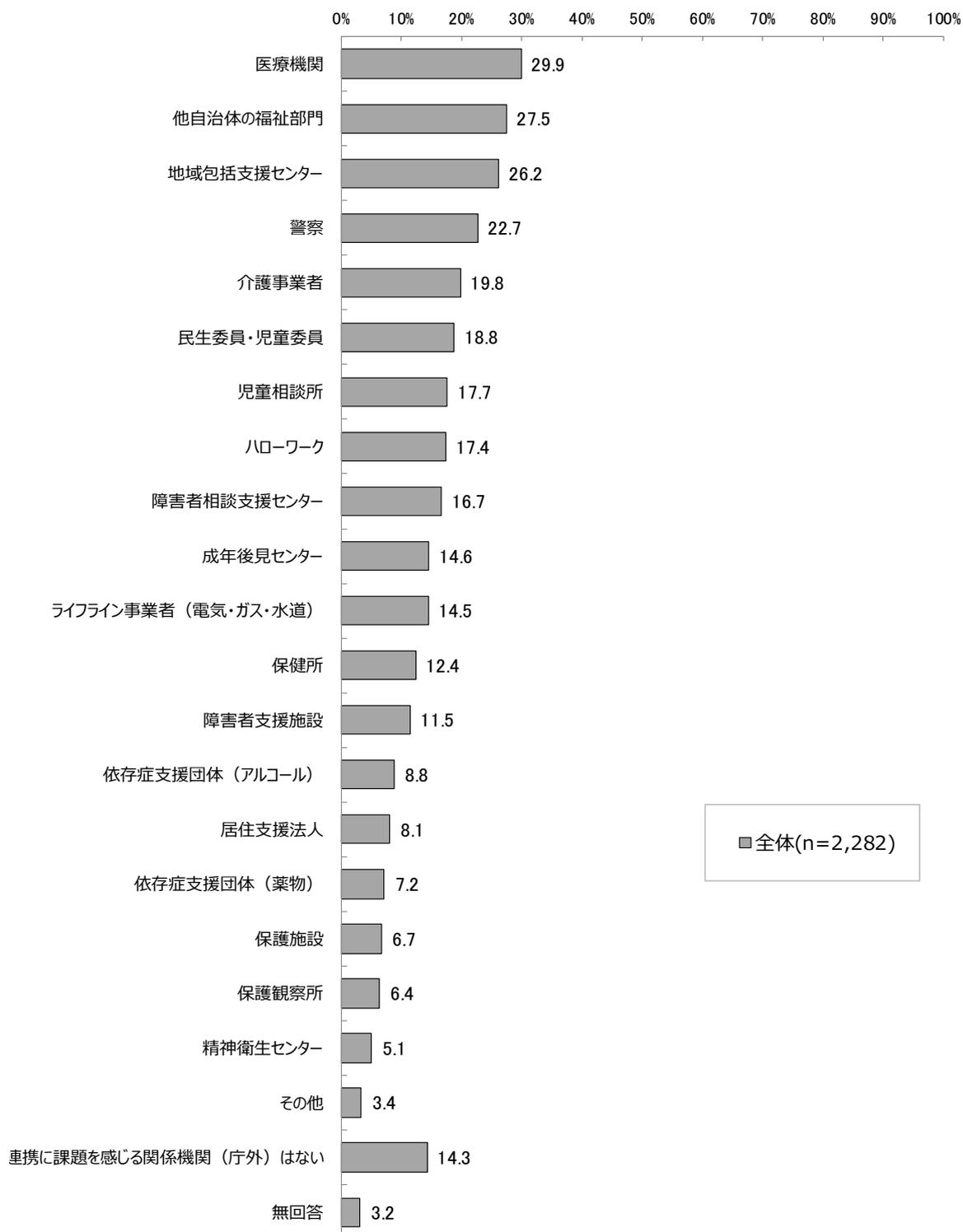


表 16 「その他」の主な内容

- 社会福祉協議会（19件）
- 不動産会社（10件）
- 不動産仲介業者（2件）
- 賃貸管理会社（家賃滞納の解決を求めてくる）（2件）
- 賃貸物件の大家（3件）、家主（3件）、管理者
- 日本年金機構（4件）
- 年金事務所（2件）
- 金融機関
- 銀行、特に楽天銀行を筆頭とするネットバンク
- 公共性の低い民間事業者は基本的に連携が難しい。例えば、不動産会社、携帯電話会社、ライフライン事業者（水道除く）などは理解が低く、連携の前に話し合いに応じてもらえない
- 高齢者向け施設
- サ高住、有料老人ホーム等の入居施設
- 弁護士等
- 法テラス
- 法務
- 小学校
- 保育園
- 地方検察庁の再犯防止担当部門
- 地方裁判所
- 町村役場（2件）
- 若者サポートセンター
- 引きこもり支援団体
- 生活困窮者施設
- 動物愛護団体
- NPO 法人
- 自立相談支援機関

⑤ 自立に向けた援助・支援において、福祉事務所内での連携に関して感じている課題（問 26）

全体では、「忙しすぎて SV・同僚等に相談する時間がない」が 30.7%と最も高く、「SV や同僚に相談しても実際の支援までは関わってもらえない」が 22.7%、「その他の課題」が 8.4%、「職場に相談できる人がいない」が 6.0%であった。また、「特に課題はない」が 44.3%であった。

図 33 自立に向けた援助・支援において、福祉事務所内での連携に関して感じている課題（複数回答）

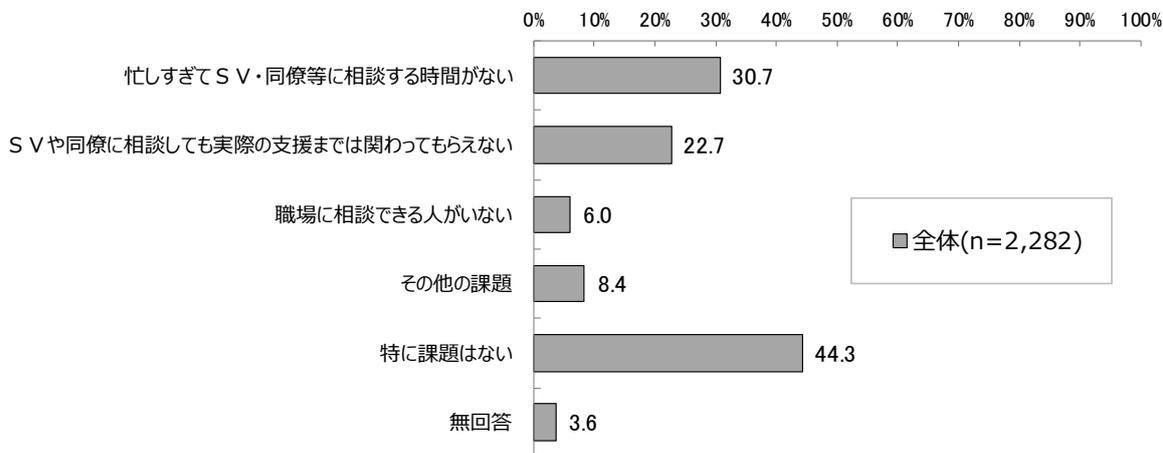


表 17 「その他の課題」の主な内容

ケースワーカーが足りない・業務量が多い

（人が足りない）

- ケースワーカーの人手がそもそも足りてない（14件）
- 職員数が少なく業務が多いため対応がスムーズにいかない
- 人員、パソコン、職場スペースが足りないが、予算不足で解決に至らない。休職者が出てても人員補充してくれない

（業務量が多い）

- 担当ケース数が多すぎる（11件）
- ケースワーク以外の業務が多く、ケースへの支援に集中できない（4件）

（忙しい・時間がない）

- 忙しい（12件）
- 業務内容が多すぎる（11件）
- ケース検討する時間がない（3件）
- 取り扱う範囲が生活全般で広過ぎる
- 一部職員に負担が集中しており、そのマネジメントが適正にされていない

ケースワーカーの知識・経験不足

- 経験が少ない職員が多く、相談相手がない・問題解決までの糸口が見つからない（9件）
- ケースワーカー自身の知識、経験不足（7件）
- 人の入れ替わりが多く、専門職採用もないため、熱意があっても経験年数を積んでいる人が少ないので、所としての知識や経験を体系的に積み上げられていない（7件）
- 援助技術の共有や継承ができず、能力に差が生じるため援助の連携が困難となっている（4件）
- 経験豊富なケースワーカーや経験者が在籍していないため、判断や相談者への説明に苦慮する場面がある（2件）
- 能力が低い職員を集められる
- 個々の能力の差が大きい
- 他法について詳しくないため、保護者に対し十分な説明ができない事がある
- ケース検討できる時間がなく、個々のスキルアップに繋がらない
- 対象者が少ないことの経験不足
- 福祉事務所側の知識、経験、意識を向上させるだけの研修期間、実務期間を確保困難

課題・解決策が分からない・相談しても解決しない・相談しにくい

- 相談できても解決策が見つからない・解決まで至らない（6件）
- 相談、支援の援助は受けられるが、時間的な余裕がない（4件）
- 相談しにくい雰囲気がある（4件）
- 経験がなく、何をどのように誰に相談すればよいのかわからない（3件）
- 何が課題かわからず、何を相談してよいかわからない（2件）
- レアケースにあたると誰も答えが分からず手探りで進めるしかない（2件）
- 最後はケースワーカーが一人で考え動かなくてはならず、何から始めればよいのか分からない（2件）

福祉事務所・組織内（ケースワーカー/組織内の温度差、組織内他課との連携）

- ケースワーカーによって考え方や温度感の差が大きい（11件）
- 組織内での指揮統制や方針が統一されていない（7件）結局ケースワーカーが主となって行動することになる・負担が増える（6件）
- 福祉事務所内での生活保護業務と他施策・他部署との連携・認識のすり合わせが難しい（6件）
- ケースワーカーだけでなく、どの機関も多くの相談ケースを抱えており、余裕がない現状がある（2件）
- 施設探しや相談に乗るためのノウハウが、一つの関係機関だけでは網羅できていない
- 緊急を要する場合であっても主担当の不在により対応できない事案がある
- 担当者が把握していない、または課題として認識できていない問題から、トラブルに発展する場合がある
- 生活保護以外の部署（高齢、障害、児童等）にも関わりがあるケースについて、どの部署が中心となって対応をするのか、選定が難しい
- 生活保護世帯は、保護の実施において、複数の課題や問題を抱えていることが多く、他機関の連携以前に生活保護業務に時間を要し、連携は二の次になってしまう
- 困難事例等への対応について、係員全体への共有が難しい

査察指導員の問題

- 査察指導員に対応力がない（4件）
- 査察指導員の経験・知識不足（3件）
- 査察指導員が忙しすぎて、面接の同席や訪問を依頼しづらい、機能していない（2件）
- 査察指導員がケースワーカーに任せすぎ（2件）
- 査察指導員に自分で考えろと言われ、相談しにくい雰囲気がある
- 査察指導員の了承を得ても所属長の了承が得られない場合がある
- ケースワーカーが踏み込もうとしても査察指導員がブレーキをかけ、関係機関にさせるべきだと責任回避のスタンスとなる

職場環境・働き方

- メンタル不調を起こす職員の多さ（その場合の業務増加）（4件）
- 休職者分の世帯に関わる連携を誰がどこまで行うのか不明瞭
- 繁忙職場とはみなされず超勤縮小
- 子育て世帯の配置増など就労環境が悪い
- 複雑な支援について話し合いをしているのに、雑談が多いと言われる
- 自分の意見が通らないことがある

上司との関係

- 組織、上司として体面を気にするだけで、ケースワーカーを守らない
- 上司の個人的思考が強い場合がある
- 課長がケースワーカー未経験で、現場の雰囲気を理解できていない

世帯との問題

- 本来は支援に関わってほしい親族が、支援はせずに干渉してくることや、理解に乏しいことがある
- 福祉事務所に過大な要求や支援を要望する世帯に毅然とした態度で臨めない
- 支援の拒否、進展のない援助によりケースワーカーのモチベーションが低下する

4. 会議体について

1) 関係機関等が主催する会議体

① 関係機関等が主催する会議への参加経験の有無（問 27）

全体では、「高齢・介護分野の会議」が60.6%と最も高く、「障害分野の会議」が50.7%、「子ども分野の会議」が44.7%であった。また、「関係機関等が主催する会議への参加経験はない」が15.5%であった。

図 34 関係機関等が主催する会議への参加経験の有無（複数回答）

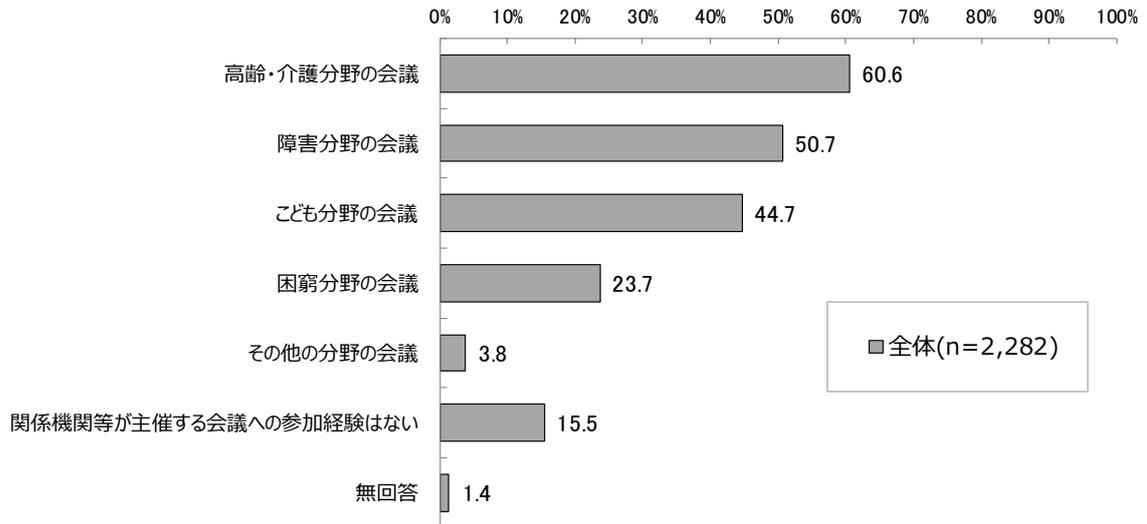


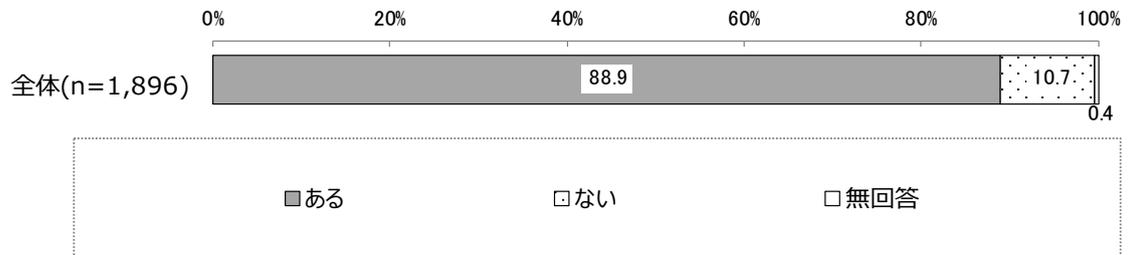
表 18 「その他の分野の会議」の主な内容

- 医療分野の会議（27件）
- 就労分野（7件）
- 高齢保護者が就労できる仕事関係の会議
- 社会復帰
- DV・虐待（5件）
- ネグレクト
- 学校・教育分野（5件）
- 警察・犯罪分野（5件）
- アルコール依存（4件）
- 薬物依存（4件）
- 精神保健福祉研修
- ひきこもり（4件）
- 片親
- 母子（3件）
- 障害者未満の保護者、無職期間の長い保護者
- 民生委員・児童委員協議会（4件）
- 重層的支援会議（3件）
- 自殺対策分野（3件）
- 被保護者の成年後見人受任調整会議（2件）
- 地域ケア会議
- 地域福祉
- 女性相談所での会議（2件）
- 障害世帯で、過去に交際していた相手とのトラブル関係
- 不当要求
- 保護観察所
- 金銭管理関係
- 保健機関

①-1 関係機関が主催する会議において、被保護者・世帯の援助・支援に関する困りごとなどについて情報共有や相談をした経験（問 28）

全体では、「ある」が 88.9%、「ない」が 10.7%であった。

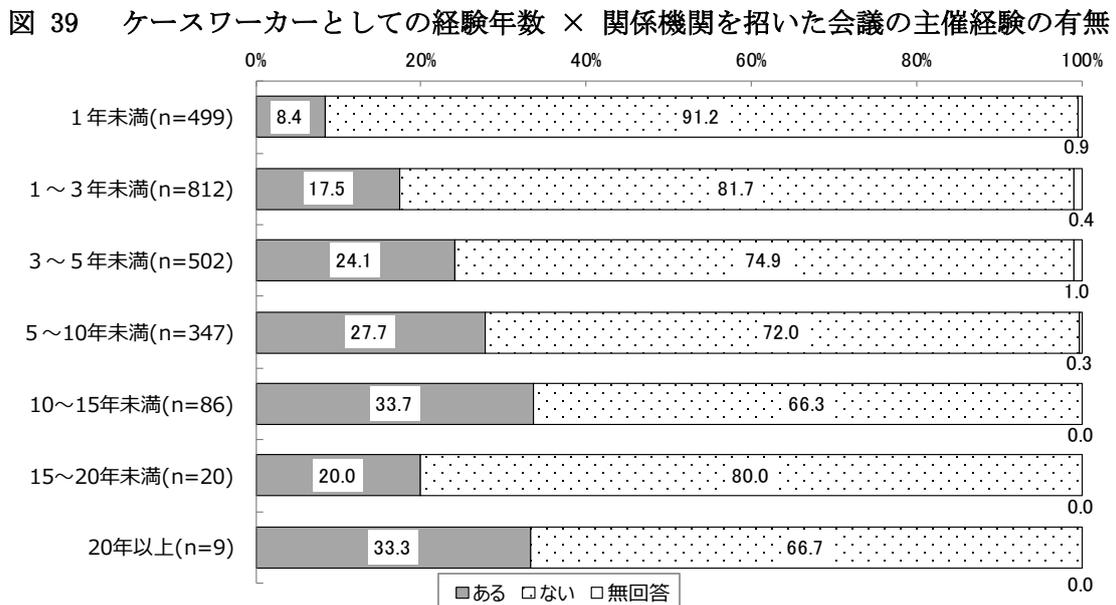
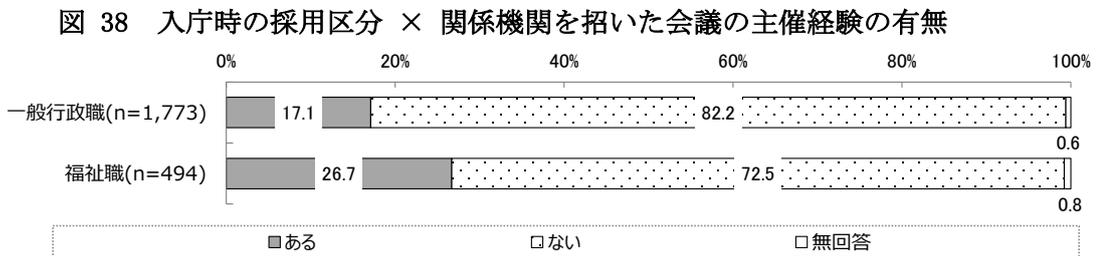
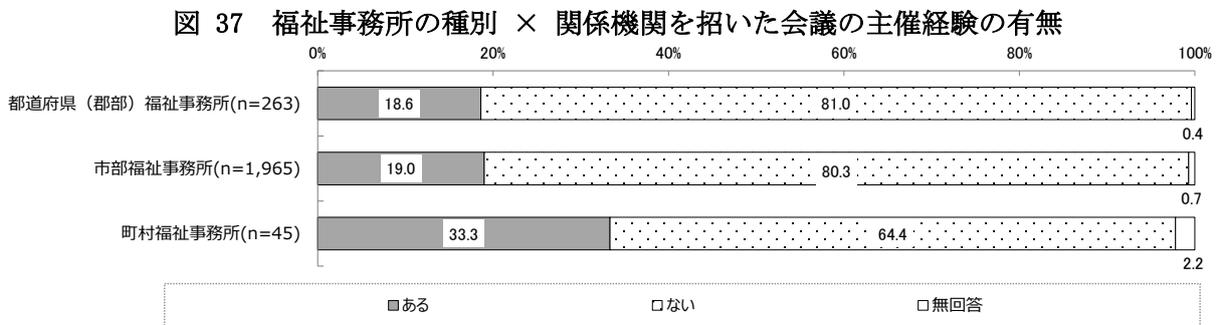
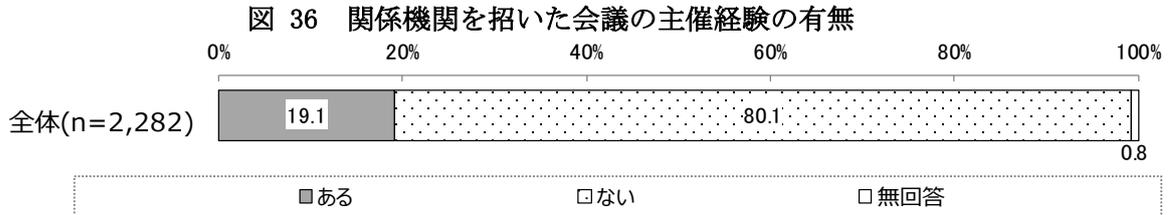
図 35 関係機関が主催する会議において、被保護者・世帯の援助・支援に関する困りごとなどについて情報共有や相談をした経験（問 27 で関係機関等が主催する会議に参加したことが「ある」と回答した方のみ対象）



2) ケースワーカーが主催する会議体

① 被保護者への援助・支援を目的とした関係機関を招いた会議の主催経験の有無（問 29）

全体では、「ある」が 19.1%、「ない」が 80.1%であった。福祉事務所の種別でみると、町村福祉事務所に所属しているケースワーカーは、都道府県福祉事務所、市部福祉事務所に比べて会議主催経験のある割合が高かった（それぞれ 33.3%、18.6%、19.0%）。また、ケースワーカーの採用区分別にみると、福祉職では会議を主催したことがあるケースワーカーの割合が 26.7%と一般行政職（17.1%）に比べて 9.6pt 高かった。さらに、ケースワーカーの経験年数別にみると経験年数が長いほど主催経験がある割合が高い傾向にあった。

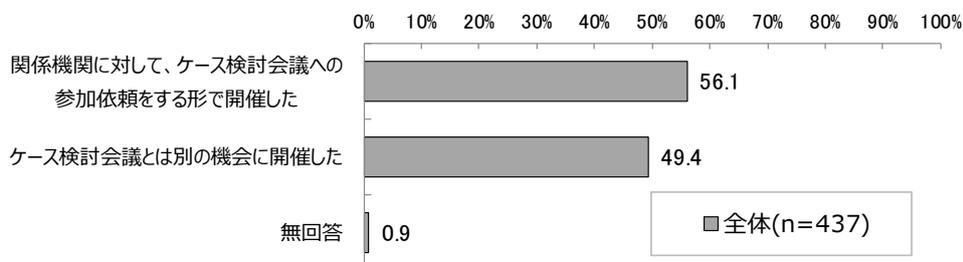


①-1 関係機関を招いた会議の開催方法（問 30）

全体では、「関係機関に対して、ケース検討会議への参加依頼をする形で開催した」（56.1%）、「ケース検討会議とは別の機会に開催した」（49.4%）であった。

図 40 関係機関を招いた会議の開催方法(複数回答)

(問 29 で関係機関が参加する会議を主催したことが「ある」と回答した方のみ)



①-2 どのような枠組みで、関係機関を招いた会議を開催したか（問 31）

全体では、「特に利用した枠組み（法定化された会議体）はない」が 81.5%と最も高く、「生活困窮者自立支援制度の枠組みを利用した」が 11.1%、「重層的支援体制整備事業の枠組みを利用した」が 8.8%、「その他の枠組み（法定化された会議体）を利用した」が 2.3%であった。

図 41 どのような枠組みで、関係機関を招いた会議を開催したか(複数回答)

(問 29 で関係機関が参加する会議を主催したことが「ある」と回答した方のみ)

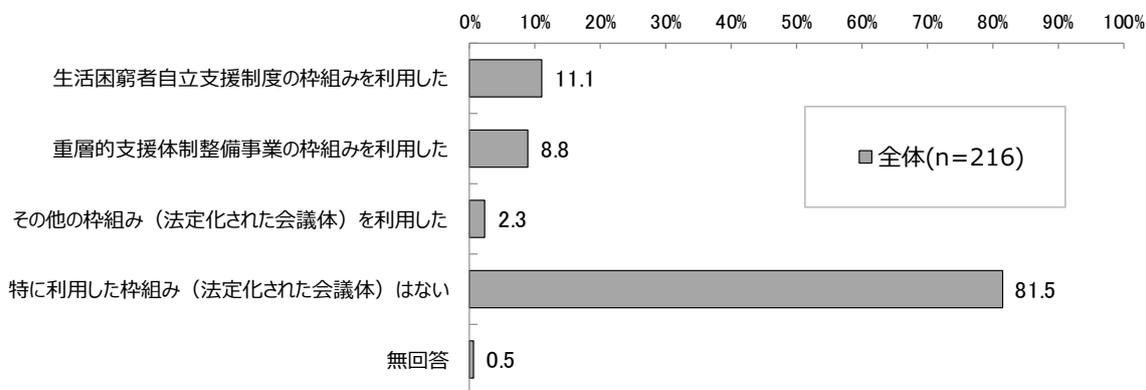


表 19 「その他の枠組み（法定化された会議体）を利用した」の主な内容

- SV 向けの研修会として開催した
- 介護担当者会議
- 高齢者虐待関連会議を利用した

①-3 関係機関を招いた会議の議題（問 32）

全体では、「個別ケースの支援方針の検討・確認」が 77.3%と最も高く、「困っている世帯に関する情報の共有」が 73.2%、「個別ケースの支援に係る役割分担の決定」が 64.8%であった。

図 42 関係機関を招いた会議の議題（複数回答）

（問 29 で関係機関が参加する会議を主催したことが「ある」と回答した方のみ）

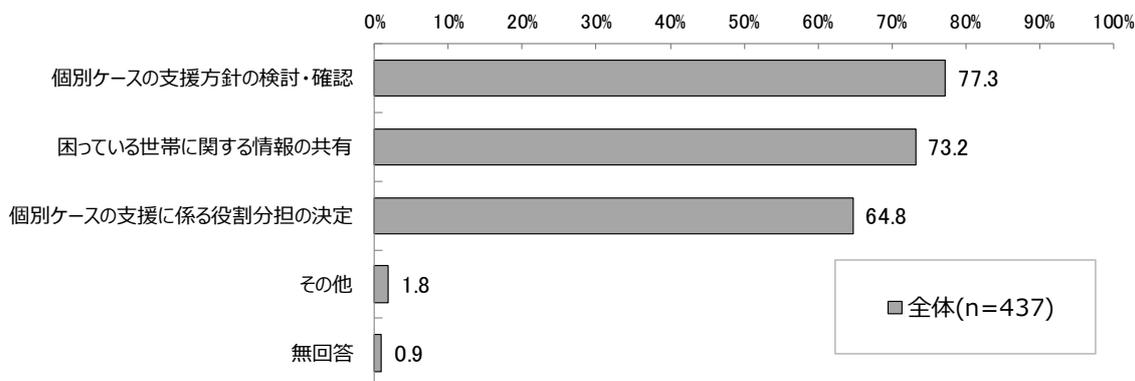


表 20 「その他」の主な内容

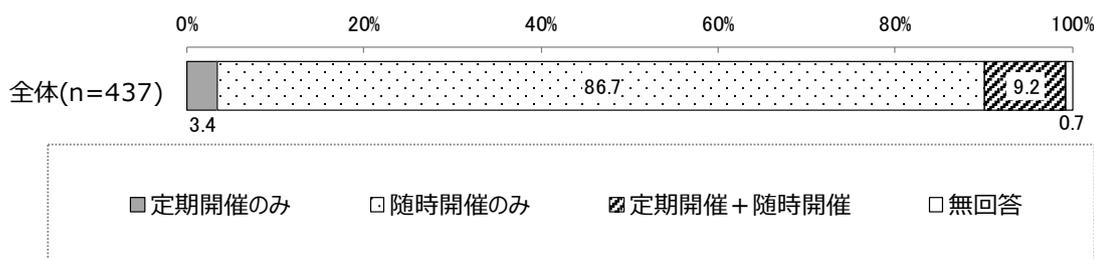
- ケース周辺の人間関係の共有
- 関係機関（支援者）の安全確保
- 関係者一同の前での本人意向の確認
- 警察と消防への迷惑行為について
- 身寄りのいないケースで死後や緊急時の取り扱いに関する検討
- 成年後見人制度に関する会議
- 第三者請求（交通事故）に係る賠償請求
- 貧困ビジネスのような業者がかかわっており排除に向けてケースワーカーが動き始めると業者から苦情が入り、その苦情を受ける形で、関係機関（市社協、包括センター）とその業者で会議を開催した。アンケート主体が想定されている内容とは少し異なるかもしれない

①-4 関係機関を招いた会議の開催頻度（問 33）

全体では、「定期開催のみ」が 3.4%、「随時開催のみ」が 86.7%、「定期開催+随時開催」が 9.2%であった。

図 43 関係機関を招いた会議の開催頻度

（問 29 で関係機関が参加する会議を主催したことが「ある」と回答した方のみ）



Ⅲ. インタビュー調査結果

1. インタビュー調査の概要

関係機関との連携の実態や連携における課題の把握を目的として、福祉事務所に対するインタビュー調査を実施した。

調査対象は福祉事務所4か所である。アンケート調査において「インタビュー調査に協力可能」と回答いただいたケースワーカーに対して個別連絡し、当該ケースワーカーが所属する福祉事務所にてインタビュー調査にご協力いただいた。

インタビューでは主に、関係機関との連携の現状、関係機関との連携において感じている課題についてインタビューを行った

表 21 インタビュー対象リスト

No.	対象	実施時期	インタビュー方法	備考
1	福祉事務所A	令和5年11月	訪問	指定都市
2	福祉事務所B	令和5年12月	オンライン	一般市
3	福祉事務所C	令和6年1月	オンライン	一般市
4	福祉事務所D	令和6年1月	オンライン	中核市

2. インタビュー調査結果

各インタビュー調査の結果は次の1)～4)のとおり。

1) 福祉事務所A（指定都市）

① 関係機関との連携の状況

- 関係機関との連携が必要だと判断したケースについては、ケースワーカーから連携を要請しており、場合によっては支援方針の検討や情報共有のための会議も開催している。
- 会議を開催する際、日程調整などの開催準備はケースワーカーや査察指導員が担っている。会議開催の準備自体にはそこまで負担感を感じていない。ただし、関係機関と一緒に被保護世帯に訪問することになった場合、その日程調整は（公用車の確保などの観点から）大変である。

② 関係機関との連携において感じている課題

- 関係機関に連携を打診しても断られてしまうことがある。
- ケース診断会議を起点とした連携以外にも色々取り組んでいるが、支援に対しての本人同意が得られていない場合は、関係機関に連携を求めても拒否されてしまうことが多い。訪問に同行してもらえるケースもあるが、支援に対する本人同意が得られない場合や、何らかの理由で本人と会話ができない場合などは実際の役割分担・支援につながらない。
- 被保護者が自ら積極的に支援を求めるケースは稀であるが、本人が支援拒否をしているからといって支援をしなくてよいわけではない。関係機関は「自分たちが支援しなくても、生活保護のケースワーカーがついているから大丈夫」と思っているのではないかと危惧している。
- 一筋縄ではいかないケースが多く、最初は関係機関が連携に前向きだったケースでも、被保護者に振り回されるうちに「もう付き合いきれない」と言って連絡が途絶えてしまう場合がある。しかし、生活保護のケースワーカーは被保護者がどれだけ支援拒否しようとも、向き合い続ける必要がある。
- 障害を持っていると思われる方であっても手帳を保有していない場合は関係機関に対応してもらえないことがある。手帳未取得の方への対応は同じ関係機関の中でも職員によって異なっている。
- 特に支援が大変だと感じるのは、被保護者がひきこもりのケースである。客観的にみて、稼働能力があるとはいえない方が多い。また、本人と会話をすることが難しいケースもある。保護費を窓口支給に切り替えても受け取りにこない場合など、生存確認が困難なケースもある。
- 会議に関係機関（庁内の他部署）を招集することについて、「福祉事務所の仕事を他部署に押し付けていると思われるので止めるように」と上層部より指示を受けたことがある。庁内の連携の場合、福祉事務所から依頼をするよりも外部から依頼があった時の方が関係機関（庁内の他部署）の動きが良い。
- 会議体を作ったとしても、関係機関に会議の出席や一定の対応を求めるような強制力を持たせなければ、意味のある仕組みにはならないのではないかと。
- 当自治体では、地域共生社会や重層的支援体制整備事業など包括的な相談体制の構築が謳われているが、その枠組みの中に生活保護が明確に位置付けられていないことに疑問がある。

2) 福祉事務所B (一般市)

① 関係機関との連携の状況

- 保護の申請があった時点で関係機関との連携が必要なのかどうかを見極めている。連携が必要だと感じた場合は、その都度関係機関に話をしている。専門性が求められる部分は関係機関に依頼し、福祉事務所は生活改善に係る指導や関係機関が「本人に言いづらい」と感じていることを伝える役(調整役)をしている。
- 関係機関と連携する際、最初は会議の場を設け、それ以降はメールや電話で話を進めていくことがほとんどである。支援が始まったばかりの頃は関係間と頻繁に連絡を取り合うが、落ち着いてくれば連絡の頻度は減る。
- 当自治体では、重層的支援体制整備事業の枠組みで様々な関係機関が集う会議が月1回ほど開催される。こどもやDVの関係に関係したケースが多く、福祉事務所から議題となる案件を上げることは少ないが、関係機関から上がってきたケースが保護につながることはある。

② 関係機関との連携において感じている課題

- 関係機関との連携で一番困っているのは医療機関への対応で、入院時の保証人を求められることがある。ケースワーカーが保証人になることはできないため入院を拒否されることがあるが、そういった場合は理解がある医療機関に対応を依頼している。医療機関や介護施設から家族的機能(洗濯物回収など)を要求された場合には査察指導員と相談する。相談内容を踏まえて、家族に連絡をとったり、(家族が誰もいない場合は)福祉事務所で対応したりする。
- 現在は関係機関と良い関係を構築できていることもあり、冷たい対応をされることはない。一方で、その関係性を大切にしたいことから、関係機関に無理に何かをお願いするのではなく福祉事務所が折れる場面もある。関係機関との関係性がこじれない程度に頼っている。最初に訪問に同行してもらった際に本人と上手く話が進まなかった場合、それ以降は関係機関が関わってくれなくなることもある。
- 支援を拒否される方については、手帳取得や医療機関の受診に至るまでに時間がかかることがある。最初に福祉事務所が信頼関係を構築し、本人とある程度の話ができるようになってから手帳取得や医療機関の受診を促している。また、後輩には「本人が困っていることを見つけたときは関係構築のチャンス」だと伝えている。本人の困りごとを解決できると心を開いてもらえる。
- 「制度の狭間」の課題をお持ちの方については、どのような支援が必要なのか見当をつけて、何とか関係機関にも関わってもらえるよう工夫している。しかし、専門家から見た時に「大丈夫」と判断された方については、関係機関側での支援につながらないことがある。
- 精神疾患が疑われるが病識がない方への支援は難しい。誰が説得しても納得してもらえず、医療機関の受診もしないため、症状がどんどん悪化してしまう。こういった方への支援が上手くできるようになるとよいと思っている。

3) 福祉事務所C (一般市)

① 関係機関との連携の状況

- 関係機関との連携が必要だと判断した場合、生活保護の受給が決定した後に担当課のほうに連携を依頼する。逆に関係機関から「(現在支援している世帯が) 保護になったので連携して欲しい」と依頼が来ることもある。
 - 当自治体では基幹相談支援センターなど他分野の関係機関(部署)が同じ建物内にあるため、顔の見える関係が構築できており、何かあればすぐに相談することが可能である。また、庁外の関係機関(児童相談所など)については当該分野の管轄部署(児童相談所であれば役所内の子ども関連の部署)を通して連携を図っている。
- 関係機関との連携のための会議を福祉事務所が主催することはほとんどなく、基本的には関係機関に主催してもらっている。会議調整や進行も主催者が担っている。ケースワーカーが主催する場合、ケース検討会議とは別に開催する。関係機関が集まる会議は方針決定のタイミングに加え、支援の振り返りのタイミングで実施する。子育て支援における子どもへの支援の際には3か月～半年に1回くらい開催することもある。
 - 関係機関が主催する会議のうち、要保護児童対策地域協議会は定期的で開催されるため毎回出席している。生活困窮者自立支援制度などの会議は生活保護に関係がある場合には出席するようにしている。このように関係機関が主催する会議に出席することによって、被保護世帯の状況を報告できるだけでなく、生活保護になりそうなケースの情報を事前にキャッチすることができる。
- 関係機関と連携した支援によって世帯の状況が変わった場合には援助方針を更新する。

② 関係機関との連携において感じている課題

- 関係機関との連携に関して現時点で難しさを感じている点は殆ど見当たらない。強いて言うならば学校との連携に少し難しさを感じる。教育の場として独特の雰囲気がある。
- また、関係機関の職員も熱い想いを持っている方が多く、当該ケースに関わっている関係機関が多い場合は支援方針を決める際に意見をまとめるのが大変な時がある。
- 昔(5～10年以上前)は関係機関から福祉事務所に丸投げされることが多かったようである。しかし、当時の査察指導員が福祉事務所の担うべき業務範囲の線引きをしたり役割を見直したりして、関係機関との調整を重ねていった結果、関係機関から福祉事務所に丸投げされるようなことはなくなった。調整に当たっては揉めることもあったようである。現在はケースワーカーの業務範囲外の対応は基本的に実施しないことにしており、それで関係機関と揉めることは現状ではない。身寄りのない方が医療機関に入院する場合、保証人や洗濯物の管理などは医療機関と相談して対応を決める。
- 支援が難しいと感じるのは、いわゆる「その他世帯」である。求職活動をしていても就労に至らない方がいるが、そもそも就職活動に取り組みず他に課題を抱えていることもある。支援が難しいと感じるケースについては、関係機関(障害部局や地域包括支援センターなど)に声をかけて相談し、ヒントをもらうようにしている。訪問に同行してもらうこともあるし、相談先の関係機関につながらなくとも別のルートを発見できることもある。そういった対応を経ても支援の方向性が見いだせない場合は福祉事務所のほうで様子を見ている。

4) 福祉事務所D (中核市)

① 関係機関との連携の状況

- ケースワーカーが関係機関による支援が必要だとケースワーカーが判断したケースについては、関係機関への情報提供をしている。また、関係機関から会議出席の要請があるケースもあるが多忙により出席することが難しい場合がある。関係機関が開催する会議に出席する機会は月1回ほどである。ケースワーカー主催の会議はほとんど開かない。

② 関係機関との連携において感じている課題

- ケースワーカー1人当たり約110世帯近く担当しており、とにかく忙しい状況が続いている。ケースワーカー主催で関係機関との会議を開くこととなった場合、発起人であるケースワーカー側が会議ロジを担ったり、役割分担を主導したりすることになる。そのため、ケースワーカーに余力がない場合は関係機関を集めた会議開催を提案することは難しく、情報提供だけに留まる。
- 関係機関との連携において互いの役割分担を協議した結果、ケースワーカーの業務範囲を超えている対応（病院への付き添いや被保護者宅の片付けなど）をケースワーカーが担わざるを得ないことがあった。どの関係機関の本来業務でもないが対応が必要な事項はケースワーカーが持ち帰ることが多い。
- 経験豊富なケースワーカーの場合は、自分の余力を考えながら「本来業務ではないが自分がやった方がスムーズに進む」と感じるものがあれば引き取ったり、そうでないものは断ったりするなどの判断ができる。しかし、経験の浅いケースワーカーの場合、その場の空気へのまれてしまいケースワーカーの本来業務の範囲を大幅に超えたタスクを引き受けてしまうことがある。その場合は福祉事務所に帰ってきてから査察指導員と相談して「やっぱり対応できない」と関係機関に連絡することもある。さらに福祉分野の経験が浅い査察指導員の場合、ケースワーカーがどこまで対応すべきか査察指導員も判断しかねているのではないかと感じる。
- これ以上業務範囲が広がることは懸念材料である一方、キーパーソンのいない被保護者に対して、例えば、緊急時限定でキーパーソンの権限が役所名義で付与されるなどの制度があれば、遺品整理や入院などはスムーズに進む可能性がある。
- 庁内の部署は同僚職員がいるため顔が見える関係があり、連携しやすい。一方で、保健所や警察、精神科の病院など庁外の関係機関は連携しづらい。精神疾患が疑われるケースの対応はケースワーカー単独では難しいと感じており、関係機関にも一緒に対応して欲しいが実際につなぐ前に色々と質問されることが多く、関係機関としては引き受けたくないのではないかと感じる事例があった。また、精神疾患やアルコール依存症などが疑われる場合も本人に治療の意思がなければ関係機関からは対応を断られたり、「何かあればまた連絡してください」と言われて終わったりしてしまう。
- 保健所は被保護世帯以外にも多くのケースを担当していると考えられるため、既にケースワーカーという支援者がいる世帯（被保護世帯）の優先順位は下がってしまっているのではないかと感じる。
- 被保護者が居住している家の大家、不動産会社、シェアハウスの管理人など「被保護者にとって生活に密接した関係先であるが、公的機関ではない方々」と連携して支援していきたいと思っても個人情報保護の観点から情報共有ができずに難しさを感じる。構成員に守秘義務が課された会議を開けるようになれば活用される可能性はあるが、その場合でも個人情報はむやみに共有すべきものではないため、どの範囲の情報を共有すればよいのか判断に迷ったり、共有自体を躊躇ったりしてしまうという課題は出ると思う。
- 一般職の場合は2～3年で異動となるが、つなぐべき関係機関を見極める力や調整力は2～3年では培うことが難しいと思う。また、ケースワーカーだけでなく査察指導員の資質も重要である。福祉職の査察指導員の場合は福祉関連の他制度の知見を有している。

IV. まとめ

<本報告書で用いている言葉・表現について（再掲）>

用語	説明
ケース	主に「事例」の意味で用いている ⁴ 。
支援	ケースワーカーあるいは関係機関が被保護者に対して実施する援助や支援を総称して「支援」と表記している。ただし、アンケート調査の調査票では回答者にとっての分かりやすさの観点から「援助・支援」を用いた。
自立	経済的自立・日常生活自立・社会生活自立の「3つの自立」を指す。

1. 福祉事務所のケースワーカーと関係機関の連携に関する現状

本事業では、全国のケースワーカーを対象としたアンケート調査⁵及び福祉事務所4か所に対するインタビュー調査を実施した。これらの調査結果のうち、主要なポイントは以下のとおりである。

1) アンケート調査から分かったこと

(1) 関係機関と連携して援助・支援を行っている世帯の割合

- ケースワーカーが担当世帯のうち関係機関との連携が必要だと感じている世帯の割合は平均45.8%である。カテゴリ別に見ると「10～30%未満」が26.5%と最も高く、「30～50%未満」が19.9%、「70～90%未満」が18.5%であった。(p.12)
- 担当世帯のうち自立に向けた支援において関係機関の関わりがある世帯の割合は平均26.7%である。カテゴリ別に見ると「10～30%未満」が39.9%と最も高く、「30～50%未満」が17.7%、「50～70%未満」が12.5%であった。(p.13)

(2) 関係機関との連携が必要な世帯の特徴

- 福祉事務所のみでは援助・支援に限界があると感じる世帯の特徴は、「障害や疾病など心身の状態が重度化している世帯」が76.3%と最も高い。また、「判断能力が十分でない世帯（日常生活自立支援事業・成年後見制度の対象となる方など）」(72.9%)や、「ケースワーカー・支援関係者に対して攻撃的である世帯」(60.7%)、「課題解決の意欲が低い世帯」(59.6%)、「調査に協力的でないため生活実態の把握が困難な世帯」(54.0%)も過半数に達していた。(p.20)
- また、上記のような世帯について福祉事務所のみでは援助・支援に限界を感じる点としては「当該世帯の援助・支援にかかる時間・体制を十分に確保すること」が64.0%と最も高く、「課題解決の糸口を発見すること」(63.7%)、「他法他施策等の具体的な活用方法について検討すること」(53.3%)も半数を超えている。(p.22)

⁴ マネジメント対象は「ケア」であって本人（ケース）ではないという観点から支援の現場において「ケース」という言葉を用いることが適切ではないという議論もあるが、本報告書では分かりやすさの観点から「ケース」を用いている。

⁵ アンケート調査の調査客対数は3,864人（アンケートのWEBページを開いた人の数）、有効回答数2,282人（WEBページを開いた人のうち、約57.5%）である。

(3) 被保護世帯の自立に向けた援助・支援における関係機関との連携に関する課題

- 関係機関との連携を積極的に実施していきたいか否かについては、積極的に実施していきたいと「思う」が43.6%、「ある程度思う」が47.2%であった。(p. 13)
 - 関係機関と連携するメリットとして感じることは、「様々な視点から援助・支援の方法を考えることができる」が76.8%と最も高く、「多面的な情報を収集できる」が75.5%、「解決の糸口を見出しやすい」が62.8%であった。(p. 24)
- 関係機関と連携を始めるに当たって感じている課題は、「どの関係機関と連携をすればよいのか判断することが難しい」が52.5%と最も高く、「関係機関と情報共有や総合調整を実施するために割く時間・労力がない」が45.6%、「関係機関に連携を要請・相談しても、実際の支援まで関わってもらえない」が40.4%であった。ケースワーカーの経験年数別にみると、経験年数が長くなるにつれて「どの関係機関と連携すればよいのか判断することが難しい」と感じている人の割合が低くなる傾向があった。(p. 25)
- 関係機関との連携を進めるなかで感じている課題は、「本来であれば関係機関が中心になって進めるべき事項（被保護世帯や家族との連絡、他法他施策の利用に関する手続き等）もケースワーカーが対応することになる」が68.4%と最も高く、「被保護世帯に対して過度な援助・支援を実施することを関係機関から求められる（被保護世帯の「家族」や「保証人」のような扱いをされるなど）」が59.7%であった。(p. 28)
- 連携に課題を感じる機関について、庁内では「障害関連部局」が34.4%と最も高く、「高齢関連部局」が31.4%、「保育・こども関連部局」が28.7%であった。また、「連携に課題を感じる関係機関（庁内）はない」が28.6%であった。庁外では、「医療機関」が29.9%と最も高く、「他自治体の福祉部門」が27.5%、「地域包括支援センター」が26.2%であった。また「連携に課題を感じる関係機関（庁外）はない」は14.3%であった。(p. 32, 33)

(4) 被保護世帯の自立に向けた援助・支援における福祉事務所内での連携に関する課題

- 福祉事務所内での連携に関して感じている課題は、「忙しすぎて査察指導員・同僚等に相談する時間がない」が30.7%と最も高く、「査察指導員や同僚に相談しても実際の支援までは関わってもらえない」が22.7%であった。また、「特に課題はない」が44.3%であった。(p. 35)

(5) 担当世帯の自立に向けた援助・支援における関係機関との連携方法

- 関係機関との連携方法は、「電話」が94.9%と最も高く、「関係機関が開催する会議への出席」(57.6%)、「個別打ち合わせ（対面・オンライン）」(53.9%)も半数を超えている。(p. 17)
- 関係機関と連携しながら実施したことは、「課題を抱える世帯に関する情報の共有」が93.9%と最も高い。また、「個別ケースの支援方針の検討・確認」(66.1%)や「個別ケースに支援に係る役割分担の決定」(49.6%)を実施したことがあるケースワーカーは約5～6割である。(p. 18)
- 関係機関等が主催する会議への参加経験について、過去に参加した会議としては「高齢・介護分野の会議」が60.6%と最も多く、「障害分野の会議」が50.7%、「こども分野の会議」が44.7%であった。また、「関係機関等が主催する会議への参加経験はない」が15.5%であった。(p. 37)
 - 関係機関等が主催する会議への参加経験があるケースワーカーのうち、会議の中で被保護世帯・世帯の援助・支援に関する困りごとなどについて情報共有や相談をした経験は、「ある」が88.9%、「ない」が10.7%であった。(p. 38)

- 関係機関を招いた会議の主催経験は、「ある」が 19.1%、「ない」が 80.1%であった。また、町村福祉事務所に所属しているケースワーカーは、都道府県福祉事務所、市部福祉事務所に比べて会議主催経験のある割合が高かった（それぞれ 33.3%、18.6%、19.0%）。(p. 39)
 - 会議の開催方法は、「関係機関に対して、ケース検討会議への参加依頼をする形で開催した」が 56.1%、「ケース検討会議とは別の機会に開催した」が 49.4%であった。(p. 40)
 - 開催頻度は、「定期開催のみ」が 3.4%、「随時開催のみ」が 86.7%、「定期開催＋随時開催」が 9.2%であった。(p. 41)
 - 会議開催に当たって利用した枠組みについては、「特に利用した枠組み（法定化された会議体）はない」が 81.5%と最も高く、「生活困窮者自立支援制度」が 11.1%、「重層的支援体制整備事業」が 8.8%、「その他の枠組み（法定化された会議体）」が 2.3%であった。(p. 40)
 - 会議の議題は、「個別ケースの支援方針の検討・確認」が 77.3%と最も高く、「困っている世帯に関する情報の共有」が 73.2%、「個別ケースの支援に係る役割分担の決定」が 64.8%であった。(p. 41)

2) インタビュー調査から分かったこと

(1) 関係機関との連携に当たっての課題

- 支援に対する本人同意が得られていない場合、関係機関に連携を求めても拒否されてしまうことが多い。訪問に同行してもらえるケースもあるが、支援への本人同意が得られない場合や、本人と会話ができない場合などは実際の役割分担につながらない。
- 関係機関との連携が必要なケースは、支援が一筋縄ではいかないケースが多い。最初は関係機関が連携に前向きだったケースでも、被保護者に振り回されるうちに「もう付き合いきれない」と言われて関係機関の関わりが途絶えてしまう場合がある。しかし、生活保護のケースワーカーは被保護者がどれだけ支援拒否しようとも向き合い続ける必要がある。関係機関も多くのケースを抱えている場合、既にケースワーカーという支援者がついている被保護世帯の優先順位は低くなってしまう可能性がある。
- 医療機関から入院時の保証人を求められることがあるが、ケースワーカーが保証人になることはできないため入院を拒否されることがある。そういった場合は理解がある医療機関に対応を依頼している。このように関係機関から家族的機能（洗濯物回収など）を要求された場合には査察指導員と相談しながら対応を考えるが、身寄りがいない方などへの支援では福祉事務所で対応せざるを得ないこともある。
- ケースワーカーの担当世帯数が標準数を大きく超えている場合には、業務負担が重くなる傾向にあり、関係機関との連携に対して充分に取り組むことが難しい。
- 庁外の関係機関（保健所や警察など）は日常での接点が少なく、顔の見える関係ではないため連携しづらさを感じやすい。
- 被保護者が居住している家の大家、不動産会社、シェアハウスの管理人など「被保護者にとって生活に密接した関係先であるが、公的機関ではない方々」と連携して支援していきたいと思っても個人情報保護の観点から情報共有ができない場合がある。構成員に守秘義務が課された会議を開けるようになれば活用される可能性はあるが、その場合でも個人情報はむやみに共有すべきものではないため、どの範囲の情報を共有すればよいのか判断に迷ったり、共有自体を躊躇ったりしてしまうという課題は残る。
- 地域共生社会や重層的支援体制整備事業など包括的な相談体制の構築においては、各自治体の設置が進んできているところではあるがその中に、しばしば「高齢・障害・児童・生活困窮の4分野」という分類が用いられる。そのため、重層的支援体制実施整備事業を実施している自治体であっても、包括的な相談体制の中で生活保護が明確に位置づけられていないことがある。
- 自治体の組織体制の考え方として、職員は2～3年で異動となることが多いが、つなぐべき関係機関を見極める力や調整力を2～3年では培うことは難しい。

(2) 関係機関との連携のポイント

- 庁内の他部署との連携の場合、福祉事務所から依頼をするよりも外部から依頼があった時の方が関係機関（庁内の他部署）の動きが良いことがある。
- 重層的支援体制整備事業など、他制度の会議体などで関係機関と定期的に顔を合わせる機会がある場合、福祉事務所と関係機関との間で顔が見える関係を構築でき、それにより被保護世帯についての連携に関する関係機関への相談しやすさが向上する。同様に、関係機関が主催する会議（要保護児童対策地域協議会など）に出席することによって、被保護世帯の状況を報告できるだけでなく、生活保護になりそうなケースの情報を事前にキャッチすることができる。
- 支援が難しいと感じるケースについては、関係機関に声をかけて相談することで、訪問への同行につながったり、相談先の関係機関につながらなくとも別のアプローチを発見できたりすることがある。

(3) ケースワーカーが支援に困難を感じるケースの特徴

インタビューにおいて、支援に困難を感じるケースの特徴として挙げた点は以下のとおりである。また、これらの課題の複数に該当したうえで他の課題も抱えている場合など、複雑化・複合化した課題を抱えている被保護世帯については特に支援が困難であるとの声もあった。

①身寄りがないケース

- 親族など身の回りのことを頼れる人がいない場合、家族的機能（通院への同行や部屋の片づけの立会、入院時の洗濯物の管理など）をケースワーカーが担わざるを得ず、ケースワーカーにかかる負担が大きい。

②精神疾患が疑われるが病識がないケース

- 誰が説得しても納得してもらえず、医療機関の受診もされない場合、症状がどんどん悪化して日常生活が破綻してしまうことがある。

③支援を拒否しているケース

- 他法他施策の利用が支援に必要であると判断される場合でも、他法他施策は本人の同意がなければ利用が難しいため支援が進まない。

④ひきこもりのケース

- 支援拒否の方が多い。また、明確な疾病や障害がなくとも、社会経験の極端な不足や自尊感情の喪失から、稼働能力が低いと思われる方が多い。

⑤「その他世帯」のケース

- 求職活動をしていても就労に至らない方がいる。
- 就職活動に取り組めず他に課題を抱えていることもある。

2. 関係機関との効果的な連携方策のあり方（新たな会議体について）

関係機関との効果的な連携方策のあり方について、アンケート及びインタビュー調査の結果を踏まえて研究会にて議論を行い、その内容を取りまとめた。なお、中間まとめや最終報告書の内容を踏まえ、関係機関との間での支援の調整や情報共有を行うための会議体のあり方等を主な検討対象とした。

1) 会議体設置の意義

(1) 会議体設置の目的

- 福祉事務所やケースワーカー主導で関係機関を招集し、支援に関する情報共有や福祉事務所及び関係機関の役割分担決めを行う場（新たな会議体）が新たに制度上に位置づけられることで、福祉事務所やケースワーカーが必要性を感じた際に関係機関を招集することができるようになる。それにより、組織を超えて被保護者の自立に向けた支援を実施できるようになることから、支援の質の向上が期待できる。
 - 「新たな会議体」では構成員に守秘義務を設けるため、会議を通じた関係機関との連携を密にすることができ、他法他施策や個別の専門的な支援の活用が進む点も被保護世帯の自立に向けた支援の質の向上につながる。
 - また、「新たな会議体」を通じた関係機関との連携によって、ケースワーカーは自身が支援に対して感じている困難性を関係機関と共有できる。そのため、「新たな会議体」の設置することで、ケースワーカーの心理的・物理的負担の軽減や孤立の防止、モチベーションの向上を期待することができる。
 - さらに「新たな会議体」は他機関との相互理解の機会でもあり、関係機関同士の信頼関係を構築する効果がある。そして、これまでの支援の経過を振り返る機会にもなり得るため、ケースワーカーと関係機関が互いの取組に関する相互評価を行う場としても機能する。

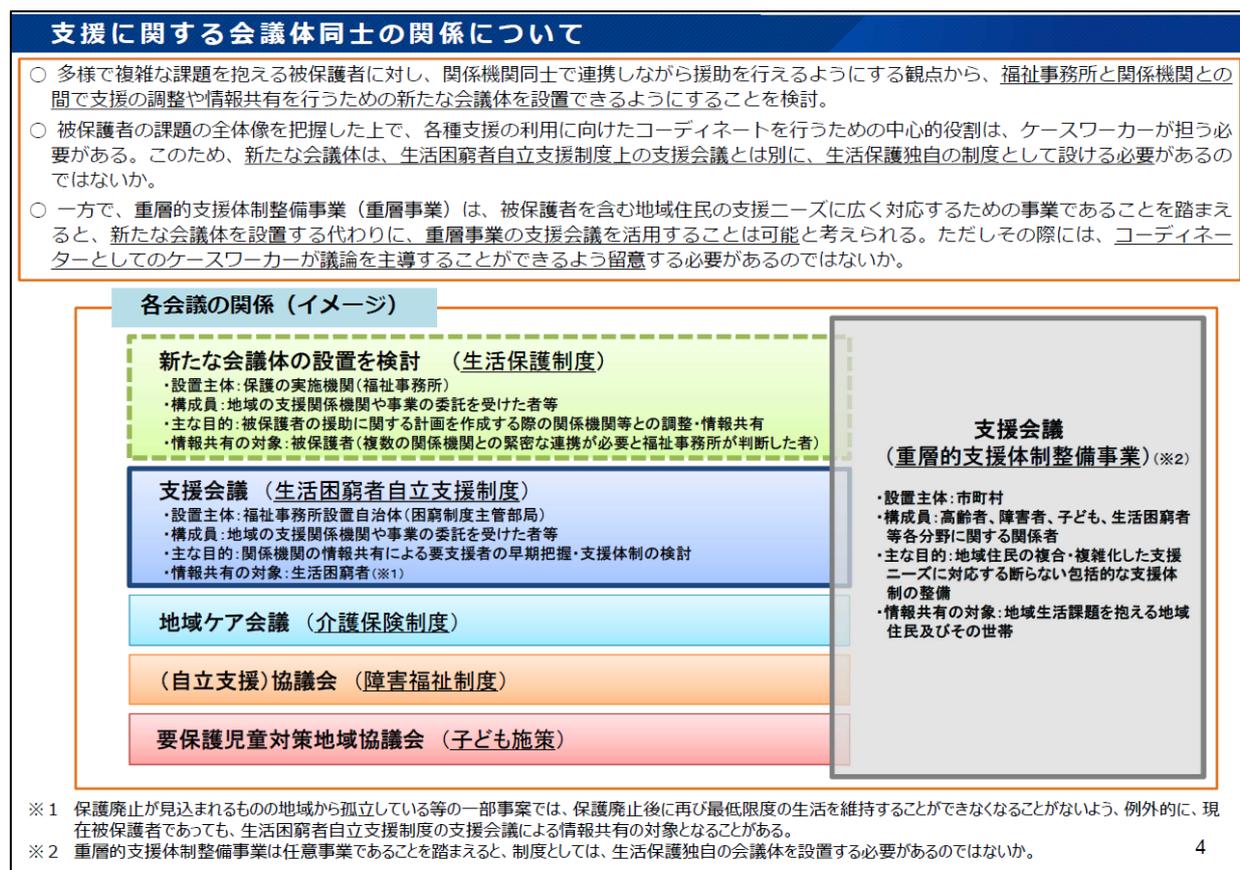
表 22 「新たな会議体」の運営上のポイント

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">□ 関係機関を招いた会議の開催要否を判断する際には「当該被保護世帯の自立（経済的自立・日常生活自立・社会生活自立）に向けてどのような支援体制が望ましいのか」や「更なる支援の質の向上により自立が助長されることが見込まれるのか否か」を主軸に検討すること。また、その際には福祉事務所が対応に困っているケース以外のケースも幅広く検討対象とすること。□ 関係機関への出席依頼時には、会議の趣旨や参加の意義を明確に伝え、各参加者が自身に求められる役割を事前に理解できるよう努めること。□ 次回の会議・情報共有のタイミングが曖昧なままにならないよう、会議をどれくらいの期間・回数で開催するのか予め見通しを立てておき、関係機関と認識を共有すること。□ 会議内で被保護世帯が抱えている課題の解決方法について明確な方針が立たなかった場合や、その時点での介入が難しいと判断された場合でも、被保護世帯との関係構築の方法や距離の取り方、見守り方法、状況に変化が起きた際の具体的な動き方などについて協議を行い、必要なタイミングで支援を前に進められるよう備えること。□ 個別の専門的な支援が必要なケースにおいて関係機関が行う支援に対し、いわゆる「丸投げ」にすることなく関わりを続けていくこと。□ 会議の結果や会議内で得られたノウハウを福祉事務所内に共有し、福祉事務所全体としての支援の質の向上につなげること。 |
|--|

(2) 会議体設置の背景

- 下記の図 44 にも示されているように、現在の生活保護制度には生活保護（福祉事務所・ケースワーカー）が主体となって複数の関係機関を集め、支援に関する情報共有や支援の調整を行うための制度上の枠組みが設けられていない。そのため、ケースワーカーが関係機関に対して連携を求める場合、現状では電話等による個別連絡という手段が一般的となっている。
- また、アンケート調査結果からは、関係機関との連携について「様々な視点から援助・支援の方法を考えることができる」や「多面的な情報を収集できる」といったメリットを感じているケースワーカーが多い一方、「どの関係機関と連携をすればよいのか判断することが難しい」や「本来であれば関係機関が中心になって進めるべき事項もケースワーカーが対応することになる」といった課題を感じているケースワーカーも多いことが明らかとなった。
- 「中間まとめ」及び「最終報告書」では、被保護世帯が抱えている課題は多様化、複雑化しており、ケースワーカー（福祉事務所）が単独で対応方針を検討することが困難なケースが存在していることから、関係機関等が連携して対応する体制を整備するとともに、地域における支援体制を検討するための枠組みを作ることが重要とされている。
- 上記の背景を踏まえ、本事業では福祉事務所やケースワーカー主導で関係機関を招集して開催する「新たな会議体」について検討を行った。
 - なお、一部の福祉事務所では重層的支援体制整備事業における支援会議等を活用して関係機関を招集している事例などもあることから、必ずしも福祉事務所において会議体の設置をする必要はなく、既存の会議体を活用することも考えられる。

図 44 支援に関する会議体同士の関係について



出典：厚生労働省 第21回社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会「生活困窮者自立支援制度と生活保護制度の連携のあり方について」p. 4より抜粋。

2) 会議体で取り扱うケース

(1) 会議開催要否の判断軸

- 担当している被保護世帯への支援について関係機関を招集した会議を実施する必要があるか否かを福祉事務所内で判断する。関係機関を招いた会議の開催要否を判断する際には「当該被保護世帯の自立（経済的自立・日常生活自立・社会生活自立）に向けてどのような支援体制が望ましいのか」や「更なる支援の質の向上により自立が助長されることが見込まれるのか否か」を主軸に検討する。また検討の際には、既に表出している課題についてのみ考えるのではなく、その課題を抱えるに至った背景を分析することが重要である。

なお、関係機関との連携は「他法他施策などの活用が想定され、それを前に進めるための連携」と「(支援の見通しを立てること自体が難しいケースなどで) どのように支援していけばよいかを考えるための連携」に大別される。前者の場合は連携先や連携の進め方がある程度分かりやすいが、後者の場合は支援に携わるべき関係機関や支援方針そのものから検討が必要である。

表 23 関係機関を招集した会議で取り扱うケースの例

<p>【他法他施策などの活用が想定され、それを前に進めるための連携が必要な世帯】</p> <ul style="list-style-type: none">□ 障害・疾病等で心身の状態が重度化している、ライフステージの節目を迎えているなど、各分野の専門的な支援が必要であると判断される世帯<ul style="list-style-type: none">➢ 例①：精神疾患の症状が強くて出ている様子だが通院に至っていないケース➢ 例②：介護サービスの利用が必要だと見受けられるが要介護認定を受けていないケース➢ 例③：高校生の子どもがおり、進学に向けた支援が必要だと見受けられるケース など <p>【どのように支援していけばよいかを考えるための連携が必要な世帯】</p> <ul style="list-style-type: none">□ 既存の分野・制度にあてはまるか否かが曖昧な課題（制度の狭間の課題）を抱えている世帯<ul style="list-style-type: none">➢ 例：ごみ屋敷で近隣住民とのトラブルが絶えないケース□ 抱えている課題への対応方針が見えづらい、支援のきっかけを掴みづらい世帯<ul style="list-style-type: none">➢ 例①：課題解決の意欲が低くアプローチの方法が見えないケース➢ 例②：精神疾患が疑われるが本人・家族ともに病識がないケース□ そのほか、福祉事務所単独では対応に困難を感じている世帯<ul style="list-style-type: none">➢ 例①：福祉事務所に対する不信感が強く支援を拒否しているケース➢ 例②：世帯内で虐待が疑われるが当該分野の関係機関につながっていないケース など

→具体的な活用事例は「(参考)「新たな会議体」の活用事例」(p. 61~64)に掲載。

(2) 会議開催要否を判断する際の留意点

- 会議体で取り扱うケースを検討する際、福祉事務所が単独で対応することに限界を感じているケースが会議開催要否の検討対象になりやすいことが想定される。一方で、福祉事務所側が「対応に苦慮していない」と感じているケースであっても関係機関と連携することで支援の質が高まるケースがあると考えられる。そのため、福祉事務所が直近で困りごとを抱えているケースだけでなく、幅広いケースについて会議開催の要否を検討する必要がある。
- 生活保護制度は他法他施策と異なり、保護を実施することに伴い被保護世帯に対するケースワークによる支援を行うこととなる。被保護世帯の立場からみると、ケースワーカーは保護費の給付に係る権限を持った存在と見られる可能性もあり、そのことがケースワーカーと被保護世帯の関係性に一定の緊張感をもたらしていると考えられる。そのことから被保護者はその立場上、ケースワーカーには伝えづらい潜在的なニーズを抱えている可能性があり、それを勘案したうえで関係機関との連携が必要か否かを検討すべきである。
- また、既存制度の枠組みにあてはまらない課題（制度の狭間の課題）を抱えている被保護世帯について、被保護世帯が会議開催要否検討前の段階で関係機関につながっていない場合は、関

係機関が支援をリードすることは考えにくいいため、福祉事務所主導で関係機関間の調整・役割分担を行っていく必要がある。

- なお、「新たな会議体」は自治体の実情に応じて柔軟に運用することが望ましいため、生活困窮者自立支援制度や重層的支援体制整備事業などの他法他施策で開催される会議体を活用することも可能である。具体的には、ケースワーカーから関係機関に対して会議の開催を要請して当該被保護世帯に関する検討の場（他法他施策で位置づけられている会議）を開いたり、定期的で開催されている既存の会議に諮るケースの一つに当該被保護世帯のケースを追加したりすることが考えられる。

(3) 会議開催要否を検討するタイミング

- 各被保護世帯について会議開催要否を検討するタイミングは、担当ケースワーカーが必要と判断した時に加え、保護決定時や査察指導員から会議開催について助言があった時、関係機関から連携依頼があった時などが考えられる。

3) 会議開催の流れ

(1) 会議開催準備

①招集する関係機関の選定

- 福祉事務所内で「関係機関を招集した会議を開催することが望ましい」と判断した場合、どの関係機関に参加を依頼するかを検討する。なお、庁内・行政の関係機関だけでなく、民間の関係機関（社会福祉協議会、社会福祉法人、NPO 法人など）に参加を依頼することも可能である。
- 基本的には、各個別ケースへの支援において連携の可能性がある関係機関を招集することが想定されるが、連携すべき関係機関の判断自体に迷っているケースなどでは幅広く関係機関を招集することも考えられる。
 - 本調査で実施したアンケート調査では、関係機関と連携を始めるに当たって感じている課題として「どの関係機関と連携をすればよいのか判断することが難しい」が 52.5%と最も多く挙がっていた。被保護世帯が抱えている課題が明確で、高齢・障害・こども分野など既存制度（他法他施策）で用意されているメニューの利用が適切であることが明らかな場合は、福祉事務所は連携すべき関係機関を判断しやすく、さらに関係機関への連携依頼も行いやすい。一方で、被保護世帯が抱えている課題の特定が難しい場合、あるいは被保護世帯が抱えている課題が既存制度（他法他施策）の対応範囲か否かが曖昧な場合は、福祉事務所単独では連携すべき関係機関の判断が難しい可能性がある。
 - このように福祉事務所単独では対応が難しいと感じているものの連携すべき関係機関の判断に迷うようなケースや、一見すると連携先が無いように思われるケースについても、福祉事務所内で抱え込むことはせずに「新たな会議体」に諮る対象とすることで、幅広い機関に「関係機関」として会議へ参加をしてもらい、支援に関する情報共有・相談を行うことが可能である。
- また、個人情報保護の観点から、「新たな会議体」では構成員に対して守秘義務を設ける必要がある。（詳細は「4）関係機関との連携及び会議開催に当たっての留意事項など（p. 58）」にて後述。）

表 24 連携先となる関係機関の例
(主な関係機関を「○」、関連する関係機関を「△」として表記している。)

主な相談機関・相談先		概要	主な課題										
			要 介 護 者	障 害 者	金 銭 管 理 困 難 者	ひ き こ も り	依 存 症	こ み 屋 敷	ひ と り 親	不 登 校	近 隣 ト ラ ブ ル	支 援 拒 否	
生活 福祉	民生委員・児童委員	民生委員：常に住民の立場に立って相談に応じ、必要な援助を行い、社会福祉の増進に努める方々（児童委員を兼ねる） 児童委員：子どもたちを見守り、子育ての不安や妊娠中の心配ごと等の相談受付・支援等を行う方々	○	△	○	○	○	○	○	○	○	△	△
	社会福祉協議会	民間の社会福祉活動を推進することを目的とした組織。基本的単位である市町村社会福祉協議会では、主に住民福祉活動、市民活動の支援、地域での生活支援に向けた相談・支援活動、情報提供や連絡調整等を行う。また、福祉サービス利用手続きや日常的な金銭管理の支援を目的とした日常生活自立支援事業を実施している	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	△
障害 福祉	基幹相談支援センター	障害者(児)とその家族に対する相談支援における中核的な役割を担う機関		○	△	△	△					△	△
	身体障害者福祉センター	身体障害者に関する相談に応じ、身体障害者に対し、機能訓練、教養の向上、社会との交流の促進及びレクリエーションのための便宜を総合的に提供する施設		○	△								
	精神保健福祉センター	精神保健及び精神障害者福祉に関する総合的技術センター。地域精神保健福祉活動の拠点となり、精神保健及び精神障害者の福祉に関する知識の普及、調査研究、複雑困難な相談受付、保健福祉事務所・保健所・市町村等に対する技術指導、技術援助を行う機関		○	△	○	○	△		○	△	△	△
	発達障害者支援センター	発達障害児(者)への支援を総合的に行うことを目的とした専門的機関		○	△	△	△	△			△	△	△
	特別支援教育センター	特別な教育的支援や適切な学びの場に関する、就学の相談を行う機関		○								△	
	障害者就業・生活支援センター	障害者の身近な地域において、就業面及び生活面における一体的な支援を行い、障害者の雇用の促進及び安定を図る機関		○	△								
	相談支援事業所	計画相談支援として、サービス等利用計画の作成やモニタリングの実施、地域相談支援として、地域移行支援や地域定着支援等を行う事業所		○	△	△	△	△			△	△	△
高齢 福祉	地域包括支援センター	地域の高齢者の総合相談、権利擁護や地域の支援体制づくり、介護予防に必要な援助などを行い、高齢者の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する機関	○		△	△	△	△					△
	居宅介護支援事業所	ケアマネジャーが、利用者の心身の状況や置かれている環境に応じた介護サービスを利用するためのケアプランを作成し、そのプランに基づいて適切なサービスが提供されるよう、事業者や関係機関との連絡・調整を行う事業所	○		△	△	△	△					△
	老人介護支援センター	高齢者が住み慣れた地域でできるだけ安心して暮らし続けられるよう、各種相談を受け、助言や連絡調整、援助を行う機関	○					△					
	指定事業所	居宅サービスや居宅介護支援等をおこなう、介護保険法の指定を受けた事業所	○										
母子 福祉	母子健康包括支援センター	保健師等の専門スタッフが、妊娠・出産・子育てに関する相談に応じる機関									△		
	母子・父子福祉センター	ひとり親家庭、寡婦の方等を対象に、生活・離婚前後・法律・面会交流・養育費等に関する各種相談、ヘルパー派遣、就職やキャリアアップに向けた支援等を行う機関									○		
	母子家庭等就業・自立支援センター	一貫した就労支援サービスを提供するとともに、地域生活や養育費に関する専門的な相談を行うなど、総合的な支援を実施し、ひとり親等の自立を支援する機関									○		
	児童相談センター・児童相談所	原則として18歳未満の子に関する相談や通告を受け付け、家族等を援助し、ひとり親等の自立を支援する機関									△	○	
	児童家庭支援センター	相談員や心理担当職員など専門的職員が、子育てや家庭に関するさまざまな相談を受け、解決に向けた支援を行う機関									△	○	
その他	医療施設	病院、診療所、歯科診療所	△					○					△
	学校	幼稚園、小学校、中学校、高等学校、大学、専門学校、盲学校、聾学校、養護学校等									△	○	
	保健所	疾病の予防、衛生の向上など、地域住民の健康の保持増進に関する業務を行い、地域住民の健康を支える中核となる施設								△	△		△
	警察	個人の生命、身体及び財産の保護、犯罪の予防、公安の維持、他の法令の執行等を行う機関								△			
	家庭裁判所	夫婦や親族間の争いなどの家庭に関する問題を家事審判や家事調停、人事訴訟などによって解決するほか、非行をした少年について処分を決定する機関	△	△									△
	公共職業安定所	求職者や求人事業主の方に対してさまざまなサービスを無償で提供する、国が運営する総合的雇用サービス機関											○
	中核機関 (権利擁護センター、成年後見センター等)	認知症や知的障害で意思決定が難しい人の財産管理などを支える成年後見制度で、利用者の相談窓口として家庭裁判所など関係機関との調整役を担う機関			○								
	ひきこもり支援センター	ひきこもり・不登校でお悩みのご本人、ご家族等からの相談窓口				○							△
	居住提供・支援者	賃貸物件所有者、管理会社、居住支援を提供する社会福祉法人やNPO法人等		△					○				○

②日程調整等

- 福祉事務所にて選定した関係機関に会議への出席を依頼し、日程調整を行う。会議で取り扱うケースによって参加する関係機関・関係者は異なることが想定されるため、関係機関への出席依頼時には会議の趣旨や参加の意義を明確に伝えることが重要である。各参加者が自身に求められる役割を事前に理解しておくことで、会議に参加する心構えができ、より円滑かつ効果的な会議の運営につながる。
 - 日程調整など会議調整の実施に当たっては、ICT（オンラインの日程調整ツールなど）を活用することで会議調整に係る負担の軽減が期待できる。
 - また、会議の開催準備及び運営に当たっての関係機関との連絡調整などは、必ずしもケースワーカーや査察指導員が行わなければならないものではない。具体的には、開催準備の一部や会議運営の補助を福祉事務所勤務経験者（OB）などの会計年度任用職員や関係機関に依頼したりする可能性が考えられる。
- 会議の開催頻度は、取り扱うケースの状況によって柔軟に設定することが想定される。ただし、一回限りの開催とするのではなく、支援開始後もモニタリングや情報共有の機会を適宜持つことが望ましい。また、会議をどれくらいの期間・回数で開催するのか予め見通しを立てておき、関係機関と認識を共有することで次の会議・情報共有のタイミングが曖昧なままにならないよう留意する必要がある。
 - 会議の主な開催方法は対面またはオンラインが想定される。
 - 会議は開催月や開催曜日等を予め設定する定期開催と非定例で行う随時開催の片方または両方で開催することができる。定期開催のメリットとしては、構成員が予定を立てやすく日程調整の手間が随時開催に比べて少なくなること、定期的に関係機関が集まる機会が生まれるため相談を持ち込みやすい環境となることが挙げられる。一方で、随時開催のメリットとしては、対象世帯や関係機関の状況を踏まえて柔軟な開催を行うことができる点が挙げられる。これらの2つの方法の特徴を踏まえたうえで、開催方法を定めることが望ましい。

③会議資料の準備

- 会議において準備が必要な資料は取り扱うケースによって異なるが、ケースの概要を説明する資料や過去の支援経過などを会議内で共有できるように準備することが望ましい。また、会議内で関係機関に情報提供を求める場合や、会議前に予め検討しておいてほしい事項がある場合は、事前にその旨を伝えておくことで会議を円滑に進行することができると考えられる。

（2）会議当日（支援における役割分担に関する調整）

- 会議内では、取り扱うケースに関する情報共有や、関係機関を含めた支援に関する調整を実施する。関係機関を含めて検討を行うことで、多角的にケース検討を行うことができるとともに、他法他施策や個別の専門的な支援の活用が進み、被保護世帯の自立に向けた支援の質の更なる向上につながることを期待される。
- 関係機関を含めた支援について調整する際には各関係機関が担う役割（具体的な支援の内容）を明確にすることが必要である。また、会議内での調整を受け、必要に応じて援助方針の更新を行う。
- なお、被保護世帯が抱えている課題の解決方法について会議内で明確な方針が立たなかった場合や、その時点での介入が難しいと判断された場合でも、被保護世帯との関係構築の方法や距離の取り方、見守り方法、状況に変化が起きた際の具体的な動き方などについて協議を行い、必要なタイミングで支援を前に進められるよう備えておくことが望ましい。
 - 例えば、被保護者が他法他施策の利用に対して拒否感を抱いており会議開催時点ではサービスの利用や医療受診につなげることが難しいと判断された場合などにおいて、将来的に被保護者が制度利用に対して前向きな意向を示した際に、ケースワーカーがどの関係機関に連絡し、連絡を受けた関係機関がどのように動くのかを予め話し合っておくことなどが想定される。

(3) 会議開催後

- 会議にて調整した内容について、各々の会議体の実情を踏まえて、会議に参加した関係機関（会議の構成員）に共有する。また、支援の状況や効果などを定期的にモニタリングし、必要であれば再度会議を開催して関係機関との情報共有等を行うことが望ましい。
 - 関係機関による支援を開始するに当たっては、被保護者と関係機関をつなぐ必要があるため、家庭訪問や医療機関受診への同行や相談対応時の同席などを関係機関に依頼することが考えられる。
 - また、支援を通して保護の廃止に至った場合、当該ケースはケースワーカーが主催する会議（新たな会議体）の対象から外れるが、関係機関での支援が継続するようであれば必要に応じて当該関係機関への助言・フォローをすることが望ましい。
- さらに、会議の結果や会議内で得られたノウハウを福祉事務所内に共有することで福祉事務所内に知見が蓄積し、会議体に諮ったケースと類似したケースが新たに出てきた際に対応がスムーズになるなど、福祉事務所全体として支援の質を向上させることができる。

4) 関係機関との連携及び会議開催に当たっての留意事項など

(1) 個人情報の取り扱い

- 会議で取り扱うケースの対象となる被保護世帯に対して、関係機関との会議の実施に係る個人情報共有の同意取得を行う場合、同意が得られない場合には会議が開催できず、支援が進まなくなることが懸念される。
- そのため、「新たな会議体」では生活困窮者自立支援制度の支援会議などと同様に、本会議の事務に従事する者または従事していた者（構成員含む）に守秘義務を課すことで本人同意が取得できないケースであっても、支援に関する会議を開催可能とすることが望ましい。
 - 守秘義務は、会議で共有された情報を被保護世帯の生命、身体、財産の保護などの正当な理由なしに会議外に漏洩することを禁じるものである。
 - 会議で共有された情報の漏洩が生じないように、会議を主催する福祉事務所はもとより、構成員においても情報管理を確実に行う必要がある。例えば、会議で配布された個人情報が記載された書類は、会議終了後、その場で廃棄することを原則とするか、あるいは、施錠可能な場所で保管し、必要な場合に限り取り出して利用する等の適切な方法により管理することが求められる。
 - また、構成員の秘密保持義務と情報管理方法は書面化して展開し、構成員への守秘義務の周知徹底を図ることが望ましい。
- なお、今般の「新たな会議体」において各関係機関による役割分担を調整した後、被保護世帯は、福祉事務所の援助等に加え、関係機関の支援を受けながら自立に向けて取り組んでいくことになるため、本人の同意を得ているか否かはその後の支援を本人が受け入れるか否かに関わってくると考えられる。そのため、「新たな会議体」において関係機関間の役割分担を調整するに当たっては、（構成員への守秘義務が設けられるものの）個人情報の共有に関して可能な限り本人の同意を得ておくことが望ましい。

(2) 他の会議の活用

- 各地域には、重層的支援会議のほか、生活困窮者自立支援法に基づく支援会議、児童福祉法に基づく要保護児童対策地域協議会、介護保険法に基づく地域ケア会議など様々な他の会議体が存在している。
- 関係機関を含めた会議を実施する必要があると判断した被保護世帯について、上記に挙げたような既存の枠組みを活用して会議を開催することも可能であると考えられる。また、福祉事務所内で実施している「ケース検討会議」に関係機関を招集することも可能である。

- その場合には、構成員に対する守秘義務など、それぞれの会議体の目的及び役割、運営方法等を十分に理解した上で、適切な運営がなされるよう配慮する必要がある。

(3) 福祉事務所と関係機関の関係構築

- アンケート調査の結果、関係機関との連携に関する課題として「関係機関に連携を要請・相談しても、実際の支援まで関わってもらえない」(40.4%)や、「本来であれば関係機関が中心になって進めるべき事項(被保護者や家族との連絡、他法他施策の利用に関する手続き等)もケースワーカーが対応することになる」(68.4%)、「被保護者に対して過度な援助・支援を実施することを関係機関から求められる(被保護者の「家族」や「保証人」のような扱いをされるなど)」(59.7%)といった点が挙げられていた。
- しかし、「中間まとめ」でも指摘されているように、多様で複雑な課題を抱える被保護者に関する全て(家族的機能や個別課題解決のための専門的な相談支援)をケースワーカーが抱えてしまうと、被保護者及びケースワーカーの双方が個別の専門的な支援の枠組みから取り残されてしまい、被保護者の自立の助長につながらないリスクがある。そのため、必要に応じてケースワーカーと関係機関が情報共有・連携をしながら支援を進めていくことができるよう、顔の見える関係構築や相互理解のためのネットワーク構築が重要である。
- 関係機関との連携に当たっては、単に会議を開催して情報共有を行うだけではなく、ケースワーカーと関係機関の双方がお互いの業務を理解して連携の重要性を理解すること、そして個別の専門的な支援が必要なケースでは関係機関が行う支援に対してケースワーカーがいわゆる「丸投げ」をすることなく関わりを続けていく必要がある。
- また、被保護世帯の経済的状況を把握できる点や、家庭訪問の権限がある点など、ケースワーカーには他の関係機関にはない強みがある。ケースワーカー自身がその強みを自覚することで、関係機関から期待されている役割についての理解を深めることができ、各関係機関の強みを生かした役割分担につながる。
- ケースワーカーと関係機関との相互理解を促進するためには、ケースワーカー個人だけでなく福祉事務所の組織としての姿勢も重要となることから、事例検討会の開催や関係機関との相互理解の機会の創出など、連携を進めるための仕組みづくりに対し、福祉事務所として組織的に取り組むことが望ましい。

(参考) 関係機関の役割分担を含めた計画の作成について

- 「新たな会議体」で取り扱ったケースについて、関係機関の役割分担を明確化した「支援計画（仮称）」を作成し、関係機関に展開する場合も想定される。また、上記計画は援助方針において定めている内容を、関係機関との連携及び役割分担の観点から補完する位置づけのものである。
- 「支援計画（仮称）」を作成する際に記載する項目は、下表（表 25）を参考にされたい。

表 25 計画への記載が想定される項目（特に重要な項目は下線部）

No.	項目名	記載事項
1	基本情報	<p>①被保護世帯（世帯）に関する情報</p> <ul style="list-style-type: none"> • 氏名、性別、年齢（生年月日）、住所、連絡先 • 家族・地域関係・住まいの状況 （家族の状況、住居、地域との関係） • 健康・障害の状況 （通院状況、健康保険の状況、障害手帳の保有状況） • 収入・公的給付・債務等の状況 （家計の収支、課税状況、滞納・債務の状況、受給中の公的給付、生活保護の状況） • 職業・職歴等 （就労状況、最終学歴等、直近の離職後年数、資格・技術、希望職種等） • 地域との関係 など <p>②その他</p> <ul style="list-style-type: none"> • 計画作成担当者名、計画作成（更新）日 • 次回モニタリング予定日
2	支援の計画	<p>①支援の目的</p> <ul style="list-style-type: none"> • 解決すべき課題、計画の期間 <p>②<u>福祉事務所及び関係機関が実施すること（役割分担）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>支援に関わる関係機関名、担当者名</u> • <u>福祉事務所及び各関係機関が実施すること</u> <ul style="list-style-type: none"> ➢ <u>支援の目的</u> ➢ <u>支援の対象者、内容、機関、頻度など</u> <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> • 福祉事務所及び関係機関による会議の開催日
3	支援の評価	<ul style="list-style-type: none"> • 評価担当者、記入日 • 支援によって見られた変化 （経済面、日常生活面、社会生活面） • 今後解決すべき課題 • 計画変更の必要性

(参考)「新たな会議体」の活用事例

1) 事例その1

本事例のキーワード🔑

- 社会的孤立、8050問題、認知症、知的障害、受診拒否、多頭飼育

本事例のポイント💡

- 会議開催を通じて、対応すべき課題に優先順位をつけることができたため、多機関で役割分担を行い、支援を前に進めることができた。
- すぐに解決することが難しい課題（Bさんの自立）についても、何かあった時にはすぐに対応できるよう体制を整え、タイミングを見て支援につなげるための準備ができた。

(1) 事例の概要

- 80代女性（Aさん）と60代の長男（Bさん）の2人世帯であり、頼れる親族や友人はいない。Aさんのアルバイトの収入で生計を立てていたが、Aさんが骨折したことをきっかけに収入がなくなり、保護に至った。
- 当該世帯の金銭管理や家事全般はAさんが担当しているが、直近数か月でAさんの認知症が疑われるような事案が複数発生しており、1週間ほど前には調理時の火の消し忘れによるボヤ騒ぎが起きた。認知症が疑われるため、ケースワーカーが病院受診を勧めているが、本人は「まだ大丈夫」と言っており受診拒否の状態である。
- 長男のBさんは数十年にわたってひきこもり状態であり、ケースワーカーが世帯訪問をしても滅多に自室から出てこない。たまに自室から出てきた際にケースワーカーから話しかけたことがあるが、会話による意思疎通に困難があり、何らかの障害があるのではないかと疑われた。Bさんの精神科受診をAさんに提案したが「うちの子は病院なんて必要ない」と強く拒否され、それ以降はBさんに関する話に取り合ってもらえない。
- 当該世帯は一軒家（借家）に住んでいるが、猫の多頭飼育（飼育崩壊）が起きているため、大家からケースワーカーに対して苦情が来ている。
- 当該世帯とつながっている支援機関は福祉事務所のみである。

(2) 支援の経過

① ケースワーカーが感じていた課題

- 認知症、ひきこもり、多頭飼育など、世帯の中に様々な課題が存在しており、すべての課題に同時並行的に対処することが難しいため、関係機関からの協力を得たいと考えている。
- 過去にいくつかの関係機関に対して連携の打診をしたことがあるが「本人が拒否しているのであれば対応は難しい」と言われてしまった。
- Bさんのことについて、ひきこもり支援センターや保健所など、どこに相談してよいか分からない。

② 関係機関と連携した対応の経過

(会議の開催準備)

- 当該世帯への支援について査察指導員と相談したところ、「世帯内に複数の課題があるため、関係機関を一度に招集して支援方針を協議することが望ましい」との結論に至りケースワーカーが関係機関を招集した会議を主催することとした。ケース検討会議に関係機関を呼ぶ方法も検討したが、招集する関係機関の数が多いため、別途会議を開くこととした。

- 参加を依頼した関係機関は表 26 のとおり。対象世帯が抱えている課題に関係すると考えられる関係機関に声をかけ、会議への参加を依頼した。参加依頼の際には当該世帯の状況を簡潔に伝えたほか、各関係機関に特に助言・協力を依頼したい点を説明した。

表 26 会議への参加を依頼した関係機関（事例その 1）

関係機関の名称	招集した目的
地域包括支援センター	<ul style="list-style-type: none"> • A さんに認知症の疑いがあるが、本人が受診拒否をしているため、今後の対応について相談すること。
社会福祉協議会	<ul style="list-style-type: none"> • A さんに認知症の疑いがあるため、日常生活自立支援事業の利用について相談すること。
中核機関（成年後見センター）	<ul style="list-style-type: none"> • A さんの認知症が進行した時に備えて、成年後見制度の利用について相談すること。
基幹相談支援センター	<ul style="list-style-type: none"> • B さんの医療機関受診、手帳取得について相談すること。
ひきこもり支援センター	<ul style="list-style-type: none"> • B さんの社会復帰について相談すること。
医療機関	<ul style="list-style-type: none"> • A さん、B さんの状況について、医療面で専門的な助言を得ること。
保健所	<ul style="list-style-type: none"> • B さんの医療機関受診、手帳取得について相談すること。 • 多頭飼育の対応策について相談すること。
動物担当部署	<ul style="list-style-type: none"> • 多頭飼育の対応策について相談すること。
NPO 法人（動物愛護）	<ul style="list-style-type: none"> • 多頭飼育の対応策について相談すること。

（会議後の支援経過）

- 関係機関が揃った場で世帯の状況を改めて共有したことで、「一定程度の緊急性をもって対応すべき」との認識が揃った。直近でボヤ騒ぎが起きたことも踏まえ、まずは A さんの医療機関受診を優先させ、タイミングを見て B さんにも接触して支援を進めるという方針となった。
- A さんについては、地域包括支援センターから認知症集中支援チームに情報共有し、認知症初期集中支援チームが家庭訪問に同行した。そこで軽度の認知症の疑いがあると判断され、要介護認定につながった。現在はデイサービスの利用について本人と相談中である。金銭管理の支援については、社会福祉協議会、中核機関（成年後見センター）と連携して日常生活自立支援事業や成年後見制度の利用を検討していくこととなった。あわせて、社会生活自立の促進を目指し、社会福祉協議会から A さんに地域の認知症カフェを紹介する予定である。
- B さんについても接触を試みたが、A さんに阻止されて会えない状況が続いている。そのため、A さんがデイサービスに通うようになった後、A さんがデイサービスに行っている時間に訪問してコミュニケーションを図ることを検討している。また、基幹相談支援センター・ひきこもり支援センター・保健所と当該世帯に関する情報共有を行い、緊急時には速やかに支援をして欲しい旨を伝え、合意を得た。

また、多頭飼育の件についても A さんの支援が落ち着いたタイミングで NPO 法人が家庭訪問のうえで対応策を考えることとし、大家にもその旨を説明して了解を得た。

2) 事例その2

本事例のキーワード🔥

- 社会的孤立、身体障害、知的障害、精神疾患、アルコール依存症、認知症、高齢者虐待

本事例のポイント💡

- 会議を開催したことにより、当該世帯の支援において優先すべき点や重要な点について関係機関間での認識が揃い、多機関でチームを組むような形で支援を実施できるようになった。
- 多機関が連携したことにより、各世帯員が抱える課題について役割分担をしながら同時並行で対応できるようになった。

(1) 事例の概要

- 80代男性(Cさん)と妻である70代女性(Dさん)、長男の40代男性(Eさん)の3人世帯であり、頼れる親族や友人はいない。
- 父親のCさんは高次脳機能障害によって寝たきり状態となっており、身体障害者手帳を取得している。言語障害もあるため会話が困難である。デイサービスを週5日利用している。
- 母親のDさんはアルコール依存症であり、直近数か月では認知機能の低下も見られはじめた。以前医療機関にかかっていたことがあるが「医師と合わない」という理由で通院を止めてしまった。また、持病により生活機能が低下しているため、訪問介護を週3日利用している。
- 長男のEさんは知的障害があり、障害年金を受給中である。家族と喧嘩して物を投げたり、深夜に室内を走り回ったりするなど、警察沙汰になることもある。直近で父親のCさんに対して暴力を振るって怪我をさせ、警察が家に来ることがあった。
- 当該世帯は集合住宅(賃貸)に住んでいるが、大家からの一定の理解が得られているため苦情や退去勧告は受けていない。また世帯内は「ごみ屋敷」に近い状態であり、衛生環境が悪い。
- 世帯の収入は保護費及び障害年金。金銭管理は主に母親のDさんが担っているが、酒の購入をはじめとした浪費が多く、月途中で保護費を使い切ってしまうことがある。
- 当該世帯とつながっている支援機関は福祉事務所のほかに、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)、障害者相談支援事業所などがある。

(2) 支援の経過

①ケースワーカーが感じていた課題

- 既に世帯構成員のそれぞれが障害福祉制度、介護保険制度などのサービス利用につながっており、関係機関でも個々人の支援については対応が進められている。しかし、常に不穏な状況が続いていることから世帯全体の状況について関係機関の間で話し合った方がよいのではないかと感じている。

②関係機関と連携した対応の経過

(会議の開催準備)

- 長男のEさんが父親のCさんに暴力を振るってCさんが救急搬送された際に、病院から地域包括支援センター(Cさんの支援者)に連絡があった。それを受け、地域包括支援センターがケースワーカーに対して、当該世帯に対する支援の調整を要請した。
- ケースワーカーと査察指導員が相談し、「当該世帯には多くの支援者がいるが各関係機関が各世帯員に対して個別で支援をしている状況であるため、関係機関が集まって世帯全体への支援方針を協議する場を持った方がよいこと」及び「現在十分に対応しきれていない課題(金銭管理・アルコール依存)があるため、今後の支援の見通しについて改めて協議した方がよいこと」の2点を主な理由として、関係機関を招集した会議の開催が望ましいとの結論に至った。

- 会議の開催方法については、ケース検討会議に関係機関を呼ぶ方法も検討したが、招集する関係機関の数が多いため、別途会議を開くこととした。
- 参加を依頼した関係機関は表 27 のとおり。対象世帯が抱えている課題に関係すると思われる関係機関に声をかけ、会議への参加を依頼した。参加依頼の際には当該世帯の状況を簡潔に伝えたほか、各関係機関に特に助言・協力を依頼したい点を説明した。

表 27 会議への参加を依頼した関係機関（事例その2）

関係機関の名称	招集した目的
地域包括支援センター	<ul style="list-style-type: none"> • Cさん、Dさんの支援方針について相談すること。
居宅介護支援事業所	<ul style="list-style-type: none"> • 同上
高齢福祉課	<ul style="list-style-type: none"> • 同上
障害者相談支援事業所	<ul style="list-style-type: none"> • Eさんの支援方針について相談すること。
障害福祉課	<ul style="list-style-type: none"> • 同上。
保健所	<ul style="list-style-type: none"> • Dさんのアルコール依存症について相談すること。
医療機関（精神科）	<ul style="list-style-type: none"> • 同上。
社会福祉協議会	<ul style="list-style-type: none"> • Dさん、Eさんの日常生活自立支援事業の利用について相談すること。
中核機関（成年後見センター）	<ul style="list-style-type: none"> • Dさん、Eさんの成年後見制度の利用について相談すること。

（会議後の支援経過）

- 関係機関を交えた会議では、「特に長男のEさんから父親のCさんへの暴力行為を防ぐ点について緊急性をもって対応すべき」との認識が揃い、Cさんの安全確保策について優先的に検討することとなった。まず、地域包括支援センター・居宅介護支援事業所が中心となって、Cさんが緊急避難的にショートステイを利用できるよう手配した。
- 長男のEさんについては、より良い環境で必要な支援を受けながら生活するためにはグループホームへの入居が良いのではないかと考えられたため、グループホーム入居についてEさんに検討してもらうための意思決定支援会議を相談支援専門員主催で開催した。Eさんからは「（グループホームが）どんなところか分からないから怖い」や「好きに暮らせないのは嫌だ」との発言があったため、その後も相談支援専門員及びグループホームのサービス管理責任者が訪問してグループホームに関する説明を重ねた。徐々に信頼関係も構築でき、グループホームにも興味を持ち始めた様子であったため実際に見学してもらったところ「悪くないかも」と前向きな意向が見られるようになった。その後、意思決定支援会議を再度開催し、本格的にグループホームへの入居手続きを進めることとした。さらに、社会福祉協議会や成年後見センター（中核機関）と協力して日常生活自立支援事業や成年後見制度などの活用を進め、自らの障害年金で生計を立てられるよう支援していくほか、Eさんが新しい環境で孤立しないよう、地域で利用可能な社会資源に関する情報提供を継続的に実施する方針である。
- 母親のDさんについては、「医師と合わない」という理由でアルコール依存に関する治療が停滞してしまっていたため、以前通っていた医療機関とは別の医療機関に通うことをケースワーカーから提案した。当初は受診を拒否していたが、Eさんがグループホームで暮らすことが決まった後に心境に変化があったと見られ、数週間後に受診に至った。担当する医師からは「自助グループに参加してみてもよいのではないか」という話があったようだが、本人は迷っている様子である。引き続き、当該世帯に訪問する機会のある支援者（ケースワーカー、ケアマネジャー、訪問介護員など）が見守りや声掛けをするとともに、何か変わった様子が見られた場合は情報共有をすることとしている。

3. 今後の検討課題

福祉事務所と関係機関の連携における今後の検討課題として、研究会では以下の点が挙げられた。

1) ケースワーカーの資質向上による支援の質の向上

- 被保護世帯の支援に係る総合調整の実施に当たっては、査察指導員やケースワーカーの知識・スキルが重要となる。アンケート調査では、関係機関との連携を始めるに当たっての課題として「どの関係機関と連携をすればよいのか判断することが難しい」という回答が52.5%で最も多く挙がっており、特に経験年数が短いケースワーカーにおいて、上記の課題感を持っている人の割合が高かった。
- 連携すべき関係機関の判断は連携の最初のステップであり、連携を進めるうえで欠かせないものであるため、特に経験年数が短いケースワーカーに対しては、先輩職員のフォローやスキルアップの機会を与え、専門性を高めることが重要である。また、連携すべき関係機関の判断のために要する知識・スキルは福祉事務所内で事例検討などを行うことで一定程度の向上が見込めるため、査察指導員やケースワーカー個人だけでなく、福祉事務所として組織的に関係機関との連携を円滑にするための仕組みづくりをしていくことが望ましい。そして、福祉事務所内や関係機関との連携によってケースワーカーの孤立を防ぐことは、ケースワーカーの負担軽減につながり、ひいては質の高い支援を継続的に実施することにもつながるといえる。
 - 上記のようにケースワーカーの専門性向上という観点では、職種や資格の保有状況にかかわらず知識やスキルを身に着けることができる仕組みづくりが重要である。一方で、関係機関との連携に当たって必要な専門性の範囲やレベルについては今後の検討事項である。

2) 特に支援が困難なケースへの対応

ケースワーカーが「特に支援が困難である」と感じるケースの特徴として、以下の3つが挙げられる。また、下記に記載されている課題に複数該当するケースや、下記の課題に加えて他の課題も抱えているケースなど、複雑化・複合化した課題を抱えている被保護世帯も多く、その場合は特に支援が困難であると考えられる。

(1) 身寄りがない被保護者のケース

- アンケート調査やインタビュー調査では、福祉事務所が「誰の業務でもない支援の分担」や「家族機能の代替」などの対応に苦慮していることが窺えた。こういった課題は身寄りがない被保護者のケースにおいて頻繁に発生し、ケースワーカーが大きな負担感を感じる要因の一つである。対応に手間がかかるという点だけでなく、「自身が対応してよいものなのか判断しづらい、自信が持てない」といった感覚を持ちやすいことも負担感の原因になっている。
- このように「本来誰の仕事でもないが、対応しなければならないもの」が発生した場合には、ケースワーカーと関係機関が互いの状況を共有しながら対応方針を協議していくことが望ましい。自分の業務の範囲外に見える課題を抱えている方の支援を求められた際には、「自分の本来業務の範囲外だから何もできない」と放置するのではなく、その課題が発生した背景に目を向けて支援の可能性を探ることが重要である。
- 一方で、家族的機能の代替となる対応について負担感を感じているケースワーカーが多いことから、どこまでをケースワーカーの業務の範囲内・範囲外として整理すべきなのか今後の議論が必要である。

(2) 支援に対する拒否感が強い被保護者のケース

- 関係機関との連携に当たって苦慮するケースのうち代表的なものとして、他法他施策の活用や関係機関からの支援に当たって本人同意が得られないケースが挙げられた。
- また、インタビュー調査では「本人に病識がない精神疾患のケースでは、通院拒否により症状が悪化し続けてしまう」や「被保護者のうち、支援に対して前向きな方は稀である」との意見もあった。本人同意が得られない場合、関係機関が実際に支援を行うことは困難であり、福祉事務所が抱え込まずるを得ない状況が生まれている。
- しかし、生活上の課題などは保護の要件に関わらないことも多く、不利益処分を背景とした指導・指示で解決できるものではないため、被保護者への支援に対してケースワーカーが課題感を感じることも少なくない。
- 「新たな会議体」が設置されることにより、本人が支援拒否をしても支援を進めるための方法について関係機関を交えながら協議することが可能となる。しかし、それでもなお支援に対する拒否がみられるケースにおいては、本人が支援に対して前向きな意向を示したり、緊急で支援が必要な事項などが発生したりした際に、どの関係機関がどのように対応するか予め関係機関の間で検討し、認識合わせをしておくことが重要である。

(3) 「制度の狭間の課題」を抱えた被保護者のケース

- ひきこもりや、近隣トラブル、手帳取得には至らない程度のメンタルヘルス上の課題など、既存のどの制度に該当するかが明確ではない課題（制度の狭間の課題）を抱えた被保護者のケースでは、利用すべき既存制度が明確なケースに比べ、ケースワーカーが支援の進め方に悩むことが多い。
- このようなケースでは、被保護者が抱える課題が既存のどの制度に該当するかが明確ではないが故に、連携すべき関係機関の判断が難しいことや、関係機関に連携を打診しても実際の支援（他法他施策の利用）までつながりにくいことが支援を進める上でのハードルとなる。
- そのため「制度の狭間の課題」を抱えた被保護者への支援では、関係機関同士で当該世帯全体の状況を共有して認識を合わせたうえで、各関係機関が「自身の所管する制度の利用についてのみ対応する」といった意識ではなく、多機関のチームとして支援に参加する姿勢を持つことが重要である。

- これら（1）～（3）のようなケースが抱えている課題は、被保護世帯以外の地域住民も抱える可能性があるといえる。そのため、これらの課題は生活保護制度だけの課題ではなく地域全体の課題であるとも捉えられることから、福祉事務所が単独で背負うのではなく、地域の中でどのように連携の仕組みを作り、住民のあらゆる相談を誰が受け止め支援していくのかを関係機関も交えながら自治体全体で考えることが望ましい。
 - 被保護世帯への支援者には行政だけでなく、民間の団体も含まれる。インタビュー調査では「民間の関係機関に対して、どこまで情報共有をしてよいのか判断が難しい」という意見が出ていたが、今後は居住支援など民間が大きく支援に関わる分野の支援ニーズも高まることが想定される。そのため、地域全体で支援の仕組みを作るに当たっては、連携先の一つとして民間事業者も想定した仕組みづくりを行う必要がある。
- また、これらの課題を抱える方への支援においては短期間で課題を解決することが難しい場合もあるが、そういった場合でも福祉事務所や関係機関が関わりながら伴走型支援を継続する状態を維持すること自体に意味があると考えられる。

参考資料

参考資料 1 支援に関する既存の会議体についての調査結果

	生活困窮者自立支援制度	
	支援会議	支援調整会議
設置根拠	生活困窮者自立支援法第9条第1項	法令の根拠なし 実施要項、自治体マニュアルに運用事例の記載有
設置義務	任意 ※法第9条第1項抜粋 ～により構成される会議(以下この条において「支援会議」という。)を組織することができる。	明記無し
設置主体	都道府県及び市(特別区を含む。)及び福祉事務所を設置する町村 ※法第9条第1項抜粋 都道府県等は、(中略)により構成される会議(以下この条において「支援会議」という。)を組織することができる。	自立相談支援機関 ※自治体マニュアルp36抜粋 支援調整会議は、(中略)基本的に自立相談支援機関が開催する。
支援対象者	生活困窮者 ※法第3条第1項抜粋 この法律において「生活困窮者」とは、就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性等の他の事情により、現に経済的に困難し、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をいう。	自立相談支援機関が支援決定したケース ※令和4年6月17日付社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会(第15回)資料「生活困窮者に対する自立相談支援のあり方について」抜粋
参加者	関係機関、第五条第二項(第七条第三項において準用する場合を含む。)の規定による委託を受けた者、生活困窮者に対する支援に関係する団体、当該支援に関係する職務に従事する者その他の関係者 ※法第9条第1項抜粋 ・関係機関(法第二条第2項に規定する「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」) ・都道府県及び第五条第二項(第七条第三項において準用する場合を含む。)の規定による委託を受けた者 ・生活困窮者に対する支援に関係する団体 ・当該支援に関係する職務に従事する者その他の関係者	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) ※自立相談支援事業の手引きp40抜粋 ・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。 ・家計改善支援事業や就労準備支援事業の支援(中略)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。
開催頻度	年一回以上、必要に応じて開催 ※通知	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(定期・随時・定期随時併用可) ※自立相談支援事業の手引きP42抜粋 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。
開催方法・開催の流れ	他制度との共同開催、分科会形式の設置・開催等も可 ※通知抜粋 改正法による改正後の法第9条第1項の規定における福祉事務所設置自治体が組織できることとした支援会議(平成30年10月1日施行)があるが、例えば、小規模な自治体では介護保険制度における協議体等との間で構成員の重複等も考えられるところ。このため、地域の事情に応じ、各々が別々に会議を設置・開催するのではなく、分科会形式の設置・開催とすることや、共同設置・開催とすることといった方法により会議を効率的に開催することが考えられる。	①プラン案の適切性の協議 ②支援提供者によるプランの共有 ③プラン終結時等の評価 ④社会資源の充足状況の把握と開発に向けた検討 ※自治体マニュアルp36抜粋
設置要綱の有無	有(会議体ごと) ※実態あり	有(会議体ごと) ※実態あり
情報共有に係る本人同意の要否	不要 ※通知P50 「また、改正法による改正後の法第9条の規定において、都道府県等は、関係機関等により構成される会議(支援会議)を組織することができることとされ、その構成員に対する守秘義務を課すことにより、支援会議において、生活困窮者に対する自立の支援を図るために必要な情報の交換等を行うことが可能となっている。(略)」	必要 ※令和4年6月17日付社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会(第15回)資料「生活困窮者に対する自立相談支援のあり方について」抜粋
構成員の守秘義務	有り(法定) ※法第9条第5項抜粋 「支援会議の事務に従事する者又は従事していた者は、正当な理由がなく、支援会議の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。」	明記無し

	介護保険制度	障害者福祉制度
	地域ケア会議	(自立支援)協議会
設置根拠	介護保険法115条の48	障害者総合支援法第89条の3
設置義務	努力義務 ※法第115条の48第1項抜粋 ～により構成される協議会を置くように努めなければならない。	努力義務 ※法第89条の3抜粋 ～により構成される協議会を置くように努めなければならない。
設置主体	市町村 ※法第115条の48抜粋 市町村は、(中略)により構成される会議(以下この条において「会議」という。)を置くように努めなければならない。	地方公共団体(単独または共同して) ※法第89条の3抜粋 地方公共団体は、単独で又は共同して、(中略)構成される協議会を置くように努めなければならない。
支援対象者	要介護被保険者、居宅要支援被保険者等、その他市町村が支援が必要と認める被保険者 ※支援対象被保険者の範囲(厚生労働省令第140条の72の3抜粋) 一 要介護被保険者 二 居宅要支援被保険者等 三 その他市町村が支援が必要と認める被保険者	障害者若しくは障害児 ※法第89条の3抜粋 地方公共団体は、単独で又は共同して、 <u>障害者等への支援</u> の体制の整備を図るため、(中略)協議会を置くように努めなければならない。
参加者	介護支援専門員、保健医療及び福祉に関する専門的知識を有する者、民生委員その他の関係者、関係機関及び関係団体 ※法第115条の48抜粋 (会議の目的に応じ、)行政職員、センター職員、介護支援専門員、介護サービス事業者、保健医療関係者、民生委員、住民組織等の中から、必要に応じて出席者を調整する。 ※通知抜粋	関係機関、関係団体並びに障害者等及びその家族並びに障害者等の福祉、医療、教育又は雇用に関連する職務に従事する者その他の関係者 ※法第89条の3抜粋
開催頻度	明記無し	明記無し
開催方法・開催の流れ	明記無し	明記無し
設置要綱の有無	有(会議体ごと) ※実態あり	有(会議体ごと) ※実態あり
情報共有に係る本人同意の要否	明記無し ※通知抜粋 「市町村は、要援護者の支援に必要な個人情報を、個人情報の保護の観点にも十分留意しつつ、支援関係者間で共有する仕組みや運用について、センターと連携して構築することが望ましい。」	明記無し
構成員の守秘義務	有り(法定) ※法第9条第5項抜粋 「会議の事務に従事する者、又は従事していた者は、正当な理由がなく、会議の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。」	明記無し

	重層的支援体制整備事業	
	支援会議	重層的支援会議
設置根拠	社会福祉法第106条の6	法令の根拠なし 実施要項、自治体マニュアルに運用事例の記載有
設置義務	任意 ※法第106条の6抜粋 へにより構成される会議(以下この条において「支援会議」という。)を組織することができる。	明記無し
設置主体	市町村 ※法第106条の6抜粋 市町村は、(中略)により構成される会議(以下この条において「支援会議」という。)を組織することができる。	多機関協働事業者 ※重層的支援体制整備事業に係る自治体マニュアルp28抜粋 重層的支援会議は、多機関協働事業者が主催する。
支援対象者	直接の規定なし (目的の一つが「重層的支援体制整備事業の円滑な実施を図るために必要な情報の交換を行う」※1なので、重層的支援体制整備事業の支援対象者を含むと捉えられ「地域生活課題を抱える地域住民及びその世帯」※2) ※1 法第106条の6第2項 ※2 法第106条の4第2項	直接の規定なし (目的の一つが「重層的支援体制整備事業の円滑な実施を図るために必要な情報の交換を行う」※1なので、重層的支援体制整備事業の支援対象者を含むと捉えられ「地域生活課題を抱える地域住民及びその世帯」※2) ※1 法第106条の6第2項 ※2 法第106条の4第2項
参加者	支援関係機関、第百六条の四第四項の規定による委託を受けた者、地域生活課題を抱える地域住民に対する支援に従事する者その他の関係者 ※法第106条第1項抜粋 「支援関係機関、第百六条の四第四項の規定による委託を受けた者、地域生活課題を抱える地域住民に対する支援に従事する者その他の関係者(中略)により構成される会議(以下この条において「支援会議」という。)を組織することができる。」	多機関協働事業者、市町村職員、包括的相談支援事業者、アウトリーチ等継続支援事業事業者、参加支援事業者、その他、事例の内容に応じて、関係する支援機関(生活保護の実施機関、就労等の支援機関、学校や教育委員会など ※参加が本人にとって有益な場合には、本人) ※重層的支援体制整備事業に係る自治体マニュアルp29、30
開催頻度	定期開催・随時開催・定期随時併用可 ※通知P4 支援会議の開催は、開催月や開催曜日等を予め設定する定例開催と非定例で行う随時開催の方法がある。	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(定期・随時・定期随時併用可) ※重層的支援体制整備事業に係る自治体マニュアルp30
開催方法・開催の流れ	①参加者(構成員)への出席依頼 ②取り上げる事例の選定 ③資料の準備等 ④会議後対応(アウトリーチ、モニタリング等) ※通知P5、6	①プランの適切性の協議 ②支援提供者によるプランの共有 ③プラン終結時等の評価 ④社会資源の充足状況の把握と開発にむけた検討 ※重層的支援体制整備事業に係る自治体マニュアルp28
設置要綱の有無	有 ・厚労省発出/重層的支援体制整備事業実施要綱 ・会議体ごと/例:〇〇市重層的支援体制整備事業実施要綱 ※実感あり	明記無し
情報共有に係る本人同意の要否	不要 ※通知 「法令に基づく場合」は、これらの規定は適用されないこととされており、社会福祉法第106条の6第3項の規定に基づく協力要請に応じる場合は、この「法令に基づく場合」に該当するものであり、個人情報保護法に違反することにもならないものと解される。	必要 ※重層的支援体制整備事業に係る自治体マニュアルp29 ※質疑応答集p19
構成員の守秘義務	有り(法定) ※法106条の6 「支援会議の事務に従事する者又は従事していた者は、正当な理由がないのに、支援会議の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。」	明記無し

	子ども施策	孤独・孤立対策
	要保護児童対策地域協議会	孤独・孤立対策地域協議会
設置根拠	児童福祉法第25条の2	孤独・孤立対策推進法第15条の1
設置義務	努力義務 ※法第25条の2抜粋 ～により構成される要保護児童対策地域協議会(以下「協議会」という。)を置くように努めなければならない。	努力義務 ※法第15条の1抜粋 ～により構成される孤独・孤立対策地域協議会(以下「協議会」という。)を置くよう努めるものとする。
設置主体	地方公共団体(単独または共同して) ※法第25条の2抜粋 地方公共団体は、単独で又は共同して、(中略)要保護児童対策地域協議会(以下「協議会」という。)を置くように努めなければならない。	地方公共団体(単独または共同して) ※法第15条の1抜粋 地方公共団体は、(中略)を図るため、単独で又は共同して、(中略)により構成される孤独・孤立対策地域協議会(以下「協議会」という。)を置くよう努めるものとする。
支援対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・要保護児童 ※第三十一条第四項に規定する延長者及び第三十三条第十項に規定する保護延長者を含む。 ・要支援児童 ・特定妊婦 ※法第25条の2抜粋 	孤独・孤立の状態にある者及びその家族等 ※法第15条の1抜粋 地方公共団体は(中略)当事者等※1に対する支援(中略)に関連する(中略)関係機関等」という。)により構成される孤独・孤立対策地域協議会(以下「協議会」という。)を置くよう努めるものとする。 ※1 法第2条の2抜粋 孤独・孤立の状態にある者及びその家族等(以下「当事者等」という。)
参加者	関係機関、関係団体及び児童の福祉に関連する職務に従事する者その他の関係者 ※法第25条の2抜粋	当事者等に対する支援に関係する機関及び団体、支援に関係する職務に従事する者その他の関係者 ※法第15条の1抜粋
開催頻度	明記無し	明記無し
開催方法・開催の流れ	①相談、通報受理 ②緊急度判定会議(緊急受理会議)の開催 ③調査 ④個別ケース検討会議の開催 ⑤関係機関による支援 ⑥定期的な個別ケース検討会議の開催 ※要保護児童対策地域協議会設置・運営指針「第3章 要保護児童対策地域協議会の運営」	明記無し
情報共有に係る本人同意の要否	有(会議体ごと) ※法第25条の4 ※実態あり 不要 ※要保護児童対策地域協議会設置・運営指針から抜粋 「法令に基づく場合」は、これらの規定は適用されないこととされており、児福法第25条の3に基づく協力要請に応じる場合は、この「法令に基づく場合」に該当するものであり、個人情報保護法に違反することにもならないものと考えられる。	明記無し (法第16条の1、法第17条の3)
	有り(法定) ※法第25条の5 「次の各号に掲げる協議会を構成する関係機関等の区分に従い、当該各号に定める者は、正当な理由がなく、協議会の職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。 一 国又は地方公共団体の機関 当該機関の職員又は職員であつた者 二 法人 当該法人の役員若しくは職員又はこれらの職にあつた者 三 前二号に掲げる者以外の者 協議会を構成する者又はその職にあつた者」	有り(法定、法第18条)

参考資料2 支援に関する既存の様式についての調査結果

①生活困窮者自立支援制度（自立相談支援機関使用標準様式）

様式名	項目名	項目No.	詳細	
相談受付・申込票	受付情報	1	受付機関、ID、初回相談受付日、受付者	
	基本情報	2	氏名、性別、生年月日、住所、電話番号、メールアドレス、来談者の氏名・連絡先・本人との関係（本人以外が相談に来た場合）	
	相談内容	3	困っている内容、相談したいこと（詳細）、希望すること	
	相談申込・情報共有への同意	4	自立・家計改善支援への申込み及び 関係機関との情報共有に関する同意	
インテーク・アセスメントシート	受付情報	5	受付機関、ID、氏名、最終更新日、サブ区分フラグ、関連するID、過去の相談者ID、担当者、備考	
	相談経路・相談歴	6	当初相談経路（来談者、面談場所・方法、相談のきっかけ）、 これまでに相談歴がある機関 、支援会議での検討の有無、生活困窮者自立支援制度の相談歴の有無、相談歴の概況/相談経緯	
	本人の主訴・状況	概要	7	—
		(1)家族・地域関係・住まい	8	家族の状況、住居、地域との関係
		(2)健康・障害	9	通院状況、健康保険の状況、障害手帳の保有状況
		(3)収入・公的給付・債務等	10	家計の収支状況、課税状況、滞納・債務の状況、受給中の公的給付、生活保護の状況
		(4)職業・職歴等	11	①概況 就労状況、最終学歴等、直近の離職後年数、資格・技術、希望職種等 ②現在の職業 職業、業務内容、雇用形態、勤務年数、月収、賞与の有無・回数等、賞与（年間） ③過去の職歴 勤務期間、雇用形態、月収、職業・業務内容 ④職業・職歴等の特記事項
	(5)その他特記事項	12	—	
	緊急支援	13	緊急支援の必要性、緊急支援の内容、その他緊急支援の実施状況	
	アセスメント結果の整理と支援方針の検討	14	課題と背景要因、課題のまとめと支援方針、相談者に関わる課題と特性	
	スクリーニング	初回	15	スクリーニング実施日、対応結果・方針、 つなぎ先の機関 、初回面談時の状態像（自立意欲/自己肯定感/社会参加の段階）
		2回目以降	16	スクリーニング実施日、対応結果・方針、 つなぎ先の機関 、スクリーニング後の確認事項（生活保護へのつなぎ後の状況、状況の確認先・確認日）、対応重要度
	就労増収者確認欄	17	確認日、相談者の就労状態（就労の開始や増収があったか否か）	
ジェノグラム	18	—		
エコマップ	19	—		
支援経過記録シート	受付情報	20	ID、氏名、実施日、担当者、状況の確認方法、対応相手先	
	関係機関	21	関与した関係機関・関係者等	
	対応内容	22	対応内容の概要、詳細（聞き取り事項・確認した事実、対応状況等）、支援員コメント	
	点検フラッグ	23	（高・中・低のいずれか）	
プラン兼事業等利用申込書	基本情報	24	ID、作成日、作成回、主担当者、支援対象者の氏名・性別・生年月日	
	解決したい課題	25	—	
	目標（目指す姿）	26	長期目標、本プランにおける達成目標 ※本人が記載	
	プラン	27	実施すること（本人・家族等・自立相談支援機関・その他関係機関）、備考（関係機関・期間・頻度など）、法に基づく事業等か否か	
	法に基づく事業等	28	各メニューの利用有無、 各メニューに関する支援方針（期間・実施機関・給付額等）	
	その他関連する事業等	29	各メニューの利用有無、 各メニューに関する支援方針（期間・実施機関・給付額等）	
	プランの機関と次回モニタリング（予定）時期	30	プラン期間、次回モニタリング時期	
	プランに関する本人同意・申込欄	31	—	
	その他	支援調整会議・支援決定	32	支援調整会議開催日、支援決定・確認のステータス、支援決定・確認日
		備考	33	—
		必要添付書類	34	—
その他		35	一般就労達成の目標設定状況、 プランの実施に係る関係機関・関係者	

※赤字：関係機関との連携や役割分担に関連する項目

評価シート	基本情報	36	ID、支援対象者氏名、評価回、評価担当者、評価記入日	
	目標の達成状況	37	概要、見られた変化(生活面、社会面、その他)、相談者に関わる課題と特性への対応状況、現在の状況と残された課題、評価日現在の状態像(自立意欲/自己ご提案/社会参加)	
	法に基づく事業等の利用実績等	38	各事業の利用有無・通算利用実績・利用の効果/継続利用の必要性等	
	プランの終結・継続に関する本人希望・スタッフ意見	39	本人の希望、スタッフの意見	
	支援調整会議における評価	40	支援調整会議開催日、 プラン評価(終結/再プラン/中断、終結の場合は他機関へのつなぎの有無、決定日) 、終結後の対応/再プラン時の留意点、終結後の対応/再プラン時の留意点	
	終結時のつなぎ先情報	41	つなぎ先の機関、特記事項、生活保護へのつなぎの状況	
個人情報に関する管理・取り扱い規定			42	取組方針、個人情報の取得方法、利用目的、個人情報の内容、 第三者への提供の制限 、保存期間、安全管理措置、継続的改善、 関係機関・関係者等の例
補助ツール (詳細アセスメント項目例)	基本情報	43	ID、支援対象者氏名	
	健康面について	44	疾病・傷病、健康上の課題の具体的な内容、通院先、服薬状況、健康保険の状況、納付状況、障害の状況・程度、要介護認定の状況、利用している福祉・介護サービス、備考	
	住まいについて	45	住民票、電気・ガス・水道の状況、家賃・地代の支払状況(賃貸の場合)、備考	
	収入や経済状況について	46	世帯収入、本人と家族の収入、本人の年金加入状況及び年金種類、世帯の毎月の生活費と内訳、貸付・債務(世帯)、滞納、その他資産(世帯)、備考	
	仕事について	47	現在の求職活動状況、職業訓練や支援付就労の経験状況、雇用保険の加入状況、雇用保険の失業等給付の受給状況、備考	
	生活管理	48	1日のタイムスケジュール、1週間のタイムスケジュール、生活管理能力(課題の有無、気になる点)、備考	
	地域との関係・社会参加について(ひきこもりを含む)	49	外出頻度・行先等、ひきこもり等社会参加に係る課題、交友関係、備考	
	生活歴(ライフヒストリー)	50	過去の課題、生活歴で留意すべきこと、備考	
	家族のこと	51	家族関係で気になること、家族が抱える課題、備考	
	DV・虐待について	52	DV・虐待の恐れの有無、被害者の属性、加害者の属性、DV・虐待の状況、 これまで関わりがあった機関 、保護・措置、保護命令、備考	
	子どもの状況／子どもが抱える課題	53	就学・就園段階、子どもが抱える課題、子どもが抱える課題の背景要員等、備考	
	国籍・言語について	54	国籍、言語	
本人の能力	55	話を聞いて理解する力、言語能力、書く力(識字力)、人とのコミュニケーション、本人が得意なこと、本人が苦手と感じていること、担当者としての印象や気になる点等		
参考ツール	課題整理シート (支援対象者本人が記入)	基本情報	56	ID、支援対象者氏名
		解決したいこと	57	今の状況(困っていること、変えたいこと)、その原因や背景、今後どのようにしていきたいか、自分としてやっていきたいこと、支援を求めたいこと
		自分のこと	58	これまでにあった主な出来事(よかったこと、つらかったことなど)、周囲の支え・助けになるかわかり(かわりの状況など)、自分の強み・得意なこと、苦手なこと
	振り返りシート (支援対象者本人が記入)	基本情報	59	ID、支援対象者氏名
		振り返り内容	60	振り返り実施日、これまでの取組の振り返り(自分の取組、周囲の取組、当初目標の達成度、現在の幸せ度)、今後どのように取り組んでいきたいか(自分としてやっていきたいこと、支援を求めたいこと)

②重層的支援体制整備事業（多機関協働事業用の様式）

※赤字:関係機関との連携や役割分担に関連する項目

様式名	項目名	項目No.	詳細	
インテーク・アセスメントシート	受付情報	5	受付番号、氏名、相談受付日、主担当者、備考	
	相談経路・相談歴	6	相談経路、これまでに相談歴がある機関、相談歴の概況/相談経緯	
	本人の主訴・状況	概要	7	—
		(1)家族・地域関係・住まい	8	家族・世帯の状況、住居、地域との関係
		(2)健康・障害	9	通院状況、健康保険の状況、障害手帳の保有状況
		(3)収入・公的給付・債務等	10	家計の収支状況、課税状況、滞納・債務の状況、受給中の公的給付、生活保護の状況
		(4)職業・職歴等	11	①概況 就労状況、最終学歴等、直近の離職後年数、資格・技術、希望職種等
	(5)その他特記事項	12	—	
	緊急支援	13	緊急支援の必要性、緊急支援の内容、その他緊急支援の実施状況	
	アセスメント結果の整理と支援方針の検討	14	課題と背景要員、課題のまとめと支援方針、相談者に関わる課題と特性、ジェノグラム	
エコマップ	19	—		
多機関協働事業のプラン兼事業等利用申込書	基本情報	24	受付番号、紹介日・相談受付日、作成回、主担当者、支援対象者の氏名・性別・生年月日	
	解決したい課題	25	—	
	目標(目指す姿)	26	長期目標、本プランにおける達成目標 ※本人が記載	
	プラン	27	実施すること(本人・家族等・自立相談支援機関・その他関係機関)、備考(関係機関・期間・頻度など)、法に基づく事業等か否か	
	法に基づく事業等	28	各メニューの利用有無、各メニューに関する支援方針(期間・実施機関等)	
	プランの機関と次回モニタリング(予定)時期	30	プラン期間、次回モニタリング時期	
	プランに関する本人同意・申込欄	31	—	
	その他	重層的支援会議・支援決定	32	重層的支援会議開催日、支援決定・確認のステータス、支援決定・確認日
備考		33	—	
評価シート	基本情報	36	受付番号、支援対象者氏名、評価回、評価担当者、評価記入日	
	目標の達成状況	37	概要、見られた変化(生活面、社会面、その他)、現在の状況と残された課題	
	プランの終結・継続に関する本人希望・スタッフ意見	39	本人の希望、スタッフの意見	
	重層的支援会議における評価実施	40	重層的支援会議開催日、プラン評価(終結/再プラン/中断、終結の場合は他機関へのつなぎの有無、決定日)、終結後の対応/再プラン時の留意点	
	終結時のつなぎ先情報	41	つなぎ先の機関、特記事項	

③障害福祉制度（サービス等利用計画・モニタリング報告書）

※赤字：関係機関との連携や役割分担に関連する項目

様式名	項目名	項目 No.	詳細
サービス等利用計画・障害児支援利用計画	基本情報	1	利用者氏名(児童氏名)、障害程度区分、相談支援事業者名、障害福祉サービス受給者証番号、利用者負担上限額、計画作成担当者、地域相談支援受給者証番号、通所受給者証番号
	計画の作成日・期間など	2	計画作成日、モニタリング期間(開始年月)、利用者同意署名欄
	援助方針	3	利用者及びその家族の生活に対する意向(希望する生活)、総合的な援助の方針(概要、長期目標、短期目標)
	利用するサービス	4	利用する各サービス等について下記を記載。 一解決すべき課題(本人のニーズ)、達成時期、福祉サービス等の種類・内容・量(頻度・時間)、提供事業者名(担当者名・電話)、課題解決のための本人の役割、評価時期、その他留意事項
	週間計画	5	③各サービス等利用の週間スケジュール、サービス提供にあって実現する生活の全体像
モニタリング報告書(継続サービス利用支援・継続障害児支援利用援助)	基本情報	6	利用者氏名(児童氏名)、障害程度区分、相談支援事業者名、障害福祉サービス受給者証番号、利用者負担上限額、計画作成担当者、地域相談支援受給者証番号、通所受給者証番号
	計画の作成日・期間など	7	計画作成日、モニタリング実施日、利用者同意署名欄
	利用サービスの状況	8	利用する各サービス等について下記を記載。 一支援目標、達成時期、サービス提供状況(事業者からの聞き取り)、本人の感想・満足度、支援目標の達成度(ニーズの充足度)、今後の課題・解決方法、計画変更の必要性(サービス種類の変更/サービス量の変更/週間計画の変更)、その他留意事項

④介護保険制度（居宅サービス計画書標準様式など）

※赤字：関係機関との連携や役割分担に関連する項目

様式名	項目名	項目 No.	詳細	
居宅サービス計画書	基本情報	1	作成日、計画書作成回数(初回/紹介/継続)、要介護認定の申請状況、利用者の氏名・生年月日・住所、計画作成者氏名、居宅介護支援事業者名・所在地、計画作成(変更)日、初回居宅サービス計画作成日、認定日、認定の有効期間、要介護状態区分	
	利用者及び家族の生活に対する意向を踏まえた課題分析の結果	2	—	
	介護認定審査会の意見及びサービスの種類の指定	3	—	
	総合的な援助の方針	4	—	
	生活援助中心型の算定理由	5	—	
	居宅サービスの利用計画	全体	6	生活全般の解決すべき課題(ニーズ)、目標(長期目標・期間、短期目標・期間)、援助内容(サービス内容・保険給付対象か否か、サービス種別・提供事業所、頻度、期間)
		週間サービス計画表	7	各サービス等利用の週間スケジュール
サービス担当者会議の要点	基本情報	8	利用者の氏名、居宅サービス計画作成者(担当者)氏名、会議開催日・開催場所・時間・回数	
	出席者	9	出席者(所属・職種、氏名)、利用者・家族の出席状況	
	検討内容・結果	10	検討した項目、検討内容、結論、残された課題(次の開催時期)	
居宅介護支援経過	基本情報	11	利用者の氏名、居宅サービス計画作成者氏名	
	居宅介護サービスの利用状況	12	利用した日時・項目・内容	

参考資料3 アンケート調査票

厚生労働省 令和5年度社会福祉推進事業

「福祉事務所における新たな支援に係るケースワーカーと関係機関との効果的な連携方策のあり方に向けた調査研究事業」アンケート調査票

<回答期限>
令和5年10月20日（金）
正午

I. 回答への同意取得

<本調査に関する説明>

<調査の背景と目的>

- 生活保護受給世帯が抱える課題は多岐にわたり、また複数の課題を抱える場合も多いことが指摘されています。そのため、他法他施策や関係機関との連携が必要となる状況が生じていると考えられますが、必ずしも十分な協力が得られていないと感じているケースワーカーも多いことが指摘されています。
- このような実態を把握するため、全国の福祉事務所に所属するケースワーカーの方々を対象としたアンケート調査を行います。アンケート調査では、以下のような事項についてうかがいます。
- ▶「支援が困難」と感じる世帯はどのような世帯なのか。
- ▶関係機関とどのように連携しているか。
- ▶連携において感じている課題は何か。
- ご多用のところ誠に恐縮ですが、生活保護に関する援助・支援の現場で皆様のご苦心なされている事項に関し、関係機関との連携を円滑にするための政策の検討に役立てていくため、ご協力をお願い申し上げます。
- なお、本調査は厚生労働省より令和5年度社会福祉推進事業「福祉事務所における新たな支援に係るケースワーカーと関係機関との効果的な連携方策のあり方に向けた調査研究事業」の採択を受けてPwCコンサルティング合同会社 が実施するものです（※）。
- ※厚生労働省HP「令和5年度社会福祉推進事業の採択団体について」：https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000206134_00012.html

<調査の概要>

調査対象： 全国の福祉事務所（悉皆）に所属する全てのケースワーカー
 回答期限： 2023（令和5）年10月20日（金） 正午
 本調査に関するお問合せ先：PwCコンサルティング合同会社 公共事業部（担当：安田、初見、熊本、福村）
 TEL：☎120-654-054（9/25(月)より受付開始、平日9:00～18:00）
 E-mail：jp_cons_hogo2023@pwc.com

<調査で収集したデータの取り扱いについて>

- 本アンケート調査は匿名の調査として行います。回答された内容は、個人が特定されないよう統計的に処理し、集計表・グラフ等としてとりまとめた上で分析を行いますので、ご回答いただいた方にご迷惑をおかけすることはありません。
- 本アンケートは皆様の自由意思（任意）のもとにご協力をお願いするものです。調査全体または一部設問に協力しなかった場合も、そのことにより皆様に何らかの不利益が生じることはありません。
- 調査・分析結果は、報告書としてとりまとめ、令和6年4月以降、弊社のホームページにて公表します。また、厚生労働省が設置し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等、生活保護に関連する政策を検討する会議の資料等として提供することを想定しています。

問1 上記の説明を読み、調査への協力を同意します	1 同意する →問1へ 2 同意しない →回答は終了です。	
------------------------------------	----------------------------------	--

全員にお伺いします。

II. 回答者属性

問2 所属されている福祉事務所 ※あてはまるものを1つお選びください	1 都道府県（郡部）福祉事務所 2 市部福祉事務所 3 町村福祉事務所	
問3 年齢 ※あてはまるものを1つお選びください	1 20歳未満 2 20～29歳 3 30～39歳 4 40～49歳 5 50～59歳 6 60歳以上	
問4 性別 ※あてはまるものを1つお選びください	1 男性 2 女性 3 その他	
問5 入庁前の職務経験 ※あてはまるものをすべてお選びください	1 職務経験なし 2 職務経験あり（福祉分野） 3 職務経験あり（保健医療分野） 4 職務経験あり（労働分野） 5 職務経験あり（教育分野） 6 職務経験あり（その他の分野）	

<p>問6 過去に着任したことがある部署 ※あてはまるものをすべてお選びください</p>	1 高齢福祉	
	2 障害福祉	
	3 児童福祉	
	4 母子・父子・寡婦福祉	
	5 女性福祉	
	6 地域福祉	
	7 保険	
	8 医療	
	9 総務部局等内部部局（企画制作・財務など）	
	10 税務	
	11 住民関係	
	12 土木・上下水道・防災部局	
	13 生活環境	
	14 産業・観光政策	
	15 教育	
	16 その他	
	17 現在の部署以外に着任した経験はない	
<p>問7 公務員としての勤務年数 ※現在の職場に入庁する前の経験も含めてご回答ください。 ※あてはまるものを1つお選びください</p>	1 1年未満	
	2 1～3年未満	
	3 3～5年未満	
	4 5～10年未満	
	5 10～15年未満	
	6 15～20年未満	
	7 20年以上	
<p>問8 生活保護業務のケースワーカーとしての経験年数 ※現在の職場に入庁する前の経験も含めてご回答ください。 ※あてはまるものを1つお選びください</p>	1 1年未満	
	2 1～3年未満	
	3 3～5年未満	
	4 5～10年未満	
	5 10～15年未満	
	6 15～20年未満	
	7 20年以上	
<p>問9 入庁時の採用区分 ※あてはまるものを1つお選びください</p>	1 一般行政職	
	2 福祉職	
<p>問10 保有資格（業務に関連するもの） ※自動車運転免許は除く ※あてはまるものをすべてお選びください</p>	1 社会福祉士	
	2 精神保健福祉士	
	3 看護師・准看護師	
	4 保健師	
	5 介護支援専門員	
	6 相談支援専門員（障害福祉）	
	7 心理士（臨床心理士・公認心理士）	
	8 社会保険労務士	
	9 ファイナンシャルプランナー	
	10 その他の資格	
	11 保有資格なし	

Ⅲ. 関係機関との連携（基礎情報）

全員にお伺いします。

問11 現在の担当世帯数（総件数）		
問12 現在担当されている世帯のうち、関係機関との連携が必要だと感じる世帯の大きな割合（%）	(0~100の整数で回答)	
問13 現在担当されている世帯のうち、自立に向けた支援において関係機関との関わりがある世帯の大きな割合（%） ※被保護者の自立に向けて関係機関が実際に自立に向けて動いている世帯についてご回答ください。 ※自立：日常生活自立、社会生活自立、経済的自立	(0~100の整数で回答)	
問14 関係機関との連携を積極的に実施していきたいと思えますか ※あてはまるものを1つお選びください	1 思わない 2 あまり思わない 3 ある程度思う 4 思う	
問15 現在担当されている世帯が抱えている（抱える可能性がある）課題のうち、解決のために関係機関との連携が必要だと感じるもの ※あてはまるものをすべてお選びください	1 要介護者（認知症含む）	
	2 ひきこもり	
	3 ひとり親	
	4 不登校	
	5 ホームレス（退去命令等による住替含む）	
	6 家庭内暴力	
	7 虐待	
	8 多重債務	
	9 依存症（アルコール・ギャンブル・薬物など）	
	10 刑余者	
	11 支援拒否	
	12 セルフネグレクト	
	13 ごみ屋敷	
	14 障害者（精神疾患患者含む）	
	15 金銭管理困難者	
	16 近隣トラブルがある者	
	17 孤立	
	18 自殺企図・自殺未遂者	
	19 要保護児童	
	20 ヤングケアラー	
	21 その他 「21 その他」に✔した場合→（詳細をご記入ください）	
問16 現在担当されている世帯の自立に向けた援助・支援における関係機関との連絡方法 ※自立：日常生活自立、社会生活自立、経済的自立 ※あてはまるものをすべてお選びください	1 電話	
	2 メール	
	3 個別打ち合わせ（対面・オンライン）	
	4 関係機関が開催する会議への出席	
	5 関係機関を招いた会議の開催	
	6 その他の方法	
	7 関係機関との連絡は行っていない 「6 その他の方法」に✔した場合→（詳細をご記入ください）	
問17 現在担当されている世帯の自立に向けた援助・支援において、関係機関と連携しながら実施したこと ※自立：日常生活自立、社会生活自立、経済的自立 ※あてはまるものをすべてお選びください	1 課題を抱える世帯に関する情報の共有	
	2 個別ケースの支援方針の検討・確認	
	3 個別ケースの支援に係る役割分担の決定	
	4 その他	
	5 関係機関と連携しながら実施したことはない 「6 その他」に✔した場合→（詳細をご記入ください）	

問18 担当世帯への援助・支援のために関係機関と情報共有を行う際、 個人情報の共有について被保護者・世帯から改めて同意を取っていますか ※あてはまるものをすべてお選びください。	1 世帯主から同意を取得している		
	2 世帯員それぞれから同意を取得している		
	3 改めての同意取得はしていない		
	問19 現在担当されている世帯のうち、福祉事務所のみでは援助・支援に限界があると感じる世帯の特徴 ※あてはまるものをすべてお選びください	1 障害や疾病など心身の状態が重度化している世帯	
		2 世帯内の家族関係が不調な世帯	
		3 地域で孤立している世帯	
		4 判断能力が十分でない世帯（日常生活自立支援事業・成年後見制度の対象となる方など）	
		5 調査に協力的でないため生活実態の把握が困難な世帯	
		6 被保護者・世帯員が支援に対して拒否感を抱いている世帯	
		7 CW・支援関係者に対して攻撃的である世帯	
		8 課題解決の意欲が低い世帯	
		9 CW・支援者等の指導・指示、相談助言に従うが、自分の意向を示さず生活改善（課題解決につながらない）世帯	
		10 家族・親族（扶養義務者）から経済的支援が得られていない世帯	
11 家族・親族（扶養義務者）から心理的・社会的支援が得られていない世帯			
12 その他の世帯			
13 支援が特に難しいと感じている世帯はない			
「12 その他の世帯」に✓した場合→（詳細をご記入ください）			
問20 上記のような世帯について、福祉事務所のみでは援助・支援に限界があると感じる点 ※あてはまるものをすべてお選びください。	1 当該世帯に関する情報を集めること		
	2 収集した情報を分析して当該世帯が抱える課題を特定すること		
	3 課題解決の糸口を発見すること		
	4 他法他施策等の具体的な活用方法について検討すること		
	5 地域の社会資源（民間）の具体的な活用方法について検討すること		
	6 当該世帯の援助・支援にかかる時間・体制を十分に確保すること		
	7 その他		
	「7 その他」に✓した場合→（詳細をご記入ください）		

IV. 関係機関との連携（良かったこと・課題）

問21 自立に向けた援助・支援において、関係機関と連携することのメリットとして感じるもの ※自立：日常生活自立、社会生活自立、経済的自立 ※あてはまるものをすべてお選びください。	1 多面的な情報を収集できる	
	2 様々な視点から援助・支援の方法を考えることができる	
	3 解決の糸口を見出しやすい	
	4 他法他施策等や地域の社会資源（民間）に関する情報を収集しやすい	
	5 他法他施策等の利用がスムーズに進みやすい	
	6 地域の社会資源（民間）の利用がスムーズに進みやすい	
	7 各分野の専門職が関わることで、援助・支援の質が向上する	
	8 援助・支援に係る心理的負担が軽減する	
	9 援助・支援に係る業務負担が軽減する	
	10 その他	
「10 その他」に✓した場合→（詳細をご記入ください）		
問22 自立に向けた援助・支援において、関係機関と連携するにあたって感じている課題 ※自立：日常生活自立、社会生活自立、経済的自立 ※あてはまるものをすべてお選びください。	1 どの関係機関と連携をすれば良いのか判断することが難しい	
	2 関係機関に連携を要請しても、断られてしまう	
	3 関係機関に連携を要請・相談しても、実際の支援まで関わってもらえない	
	4 関係機関と情報共有や総合調整を実施するための機会（会議）がない	
	5 関係機関と情報共有や総合調整を実施するために割く時間・努力がない	
	6 その他の課題	
	7 特に課題はない	
「6 その他の課題」に✓した場合→（詳細をご記入ください）		
問23 自立に向けた援助・支援において、関係機関と連携をするなかで感じている課題 ※自立：日常生活自立、社会生活自立、経済的自立 ※あてはまるものをすべてお選びください。	1 援助・支援の方針や役割分担について、関係機関の間で合意形成することが難しい	
	2 被保護者の情報・状況の変化等をタイムリーに共有することが難しい	
	3 本来であれば関係機関が中心になって進めるべき事項（被保護者や家族との連絡、他法他施策の利用に関する手続き等）もケースワーカーが対応することになる	
	4 被保護者に対して過度な援助・支援を実施することを関係機関から求められる（被保護者の「家族」や「保証人」のような扱いをされるなど）	
	5 その他の課題	
	6 特に課題はない	
「5 その他の課題」に✓した場合→（詳細をご記入ください）		

<p>問24 自立に向けた援助・支援において、関係機関との連携に困難を感じる分野</p> <p>※自立：日常生活自立、社会生活自立、経済的自立 ※あてはまるものをすべてお選びください</p>	1 高齢・介護分野	
	2 障害分野	
	3 困窮分野	
	4 こども分野	
	5 母子・父子・寡婦福祉分野	
	6 女性福祉分野	
	7 教育分野	
	8 医療分野	
	9 保険分野	
	10 就労・雇用分野	
	11 住宅分野	
	12 法律分野	
	13 その他	
	「13 その他」に✔した場合→ (詳細をご記入ください)	
<p>問25 自立に向けた援助・支援において、連携に課題を感じる関係機関（庁内）</p> <p>※自立：日常生活自立、社会生活自立、経済的自立 ※あてはまるものをすべてお選びください</p>	1 高齢関連部局	
	2 障害関連部局	
	3 保育・子ども関連部局	
	4 教育関連部局	
	5 生活困窮関連部局	
	6 労働部局	
	7 住宅部局	
	8 水道部門	
	9 保険部局	
	10 税務部局	
	11 農政部局	
	12 その他の部局	
	「12 その他の部局」に✔した場合→ (詳細をご記入ください)	
<p>問26 自立に向けた援助・支援において、連携に課題を感じる関係機関（庁外）</p> <p>※自立：日常生活自立、社会生活自立、経済的自立 ※あてはまるものをすべてお選びください</p>	1 他自治体の福祉部門	
	2 パロウワーク	
	3 地域包括支援センター	
	4 介護事業者	
	5 成年後見センター	
	6 障害者相談支援センター	
	7 障害者支援施設	
	8 児童相談所	
	9 民生委員・児童委員	
	10 居住支援法人	
	11 保護施設	
	12 警察	
	13 保護観察所	
	14 医療機関	
	15 保健所	
	16 精神衛生センター	
	17 依存症支援団体（アルコール）	
	18 依存症支援団体（薬物）	
	19 ライフライン事業者（電気・ガス・水道）	
	20 その他	
「20 その他」に✔した場合→ (詳細をご記入ください)		
<p>問27 自立に向けた援助・支援において、福祉事務所内での連携に関して感じている課題</p> <p>※自立：日常生活自立、社会生活自立、経済的自立 ※あてはまるものをすべてお選びください</p>	1 職場に相談できる人がいない	
	2 忙しすぎてSV・同僚等に相談する時間がない	
	3 SVや同僚に相談しても実際の支援までは関わってもらえない	
	4 その他の課題	
	5 特に課題はない	
	「4 その他」に✔した場合→ (詳細をご記入ください)	

V. 会議体①（関係機関主催）

問28 関係機関等が主催する会議への参加経験（参加したことがある会議） ※あてはまるものをすべてお選びください	1 高齢・介護分野の会議	
	2 障害分野の会議	
	3 こども分野の会議	
	4 困窮分野の会議	
	5 その他の分野の会議	
	6 関係機関が主催する会議への参加経験はない →問30へ	
「5 その他の分野の会議」に✔した場合 → (詳細をご記入ください)		

問28で関係機関等が主催する会議に参加したことが「ある」と回答された方にお伺いします。

問29 関係機関が主催する会議に参加した際に、被保護者・世帯の援助・支援に関する困りごとなどについて、会議の中で情報共有や相談をしたことがありますか ※あてはまるものを1つお選びください	1 ある 2 ない	
--	--------------	--

VI. 会議体②（CW主催）

問30 被保護者への援助・支援を目的として、関係機関を招いた会議を主催したことがありますか ※関係機関に会議の開催を要請し、当該会議の運営・進行において中心的な役割を担った場合を含む ※あてはまるものを1つお選びください	1 ある →問31へ 2 ない →回答は終了です	
--	-----------------------------	--

問30で関係機関が参加する会議を主催したことが「ある」と回答された方にお伺いします。

問31 関係機関を招いた会議の開催方法 ※あてはまるものをすべてお選びください	1 関係機関に対して、ケース検討会議への参加依頼をする形で開催した →問33へ 2 ケース検討会議とは別の機会に開催した →問32へ	
--	---	--

問31で「②ケース検討会議とは別の機会に開催した」と回答された方にお伺いします。

問32 どのような枠組みで、関係機関を招いた会議を開催したのか ※あてはまるものをすべてお選びください	1 重層的支援体制整備事業の枠組みを利用した	
	2 生活困窮者自立支援制度の枠組みを利用した	
	3 その他の枠組み（法定化された会議体）を利用した（自由記述）	
	4 特に利用した枠組み（法定化された会議体）はない	
	「3 その他の枠組み」に✔した場合 → (詳細をご記入ください)	

問30で関係機関が参加する会議を主催したことが「ある」と回答された方にお伺いします。

問33 関係機関を招いた会議の議題 ※あてはまるものをすべてお選びください。	1 困っている世帯に関する情報の共有	
	2 個別ケースの支援方針の検討・確認	
	3 個別ケースの支援に係る役割分担の決定	
	4 その他	
「4 その他」に✔した場合 → (詳細をご記入ください)		

問34 関係機関を招いた会議の開催頻度 ※あてはまるものを1つお選びください	1 定期開催のみ 2 随時開催のみ 3 定期開催＋随時開催	
---	-------------------------------------	--

Ⅶ. インタビュー対象の抽出

問30で関係機関が参加する会議を主催したことが「ある」と回答された方にお伺いします。

<インタビュー調査に関する説明>

<インタビュー調査へのご協力をお願い>

- あなたが直近3年程度の間に主催した会議（関係機関とともに、被保護者の援助・支援についての情報共有や援助方針の検討などを行うための会議）の概要に関するインタビュー調査にご協力頂けないでしょうか。
- インタビュー調査は、ケースワーカーが担当する被保護世帯の援助・支援のために、関係機関と連携した事例について調査することを目的としたものです。インタビュー調査では、以下のような内容についてうかがいます。
- ▶関係機関が参加する会議をケースワーカーが主催したきっかけ
- ▶関係機関が参加する会議の開催の流れ、当日の議題、会議後の動き
- ▶関係機関が参加する会議体を開催して良かったこと、大変だったこと

○インタビュー調査は皆様の自由意思（任意）のもとにご協力をお願いするものです。インタビュー調査への協力に同意されなかった場合も、そのことにより皆様に何らかの不利益が生じることはありません。

<調査で収集する情報の取り扱いについて>

- インタビュー調査にご協力頂ける場合は、日程調整などのご連絡のため、ご連絡先情報をおうかがいしますが、アンケート調査結果の分析のために個人情報を使用することは一切ございません。
- 一方で、インタビュー調査の事前準備の目的で、アンケート調査の項目のうち、以下の4項目についてのみ、記載頂いた連絡先情報と紐つけて管理します。インタビューにご協力可能と表明いただいた方が多数いらっしゃった場合に、下記5項目の情報をもとに、インタビューを打診させていただく方を選定させていただきますが目的です。
- ▶問30 関係機関が参加する会議の主催経験
- ▶問31 関係機関との会議の主催方法
- ▶問32 関係機関との会議を開催する際に利用した枠組み
- ▶問33 関係機関との会議における議題
- ▶問34 関係機関との会議の開催頻度
- ご連絡先等の個人情報は、本調査研究が完了する令和6年3月末をもって消去します。
- 多くの方から「ご協力可能」とお返事をいただいた場合は、連絡先を記載いただいた場合でもインタビュー調査をお願いしないこともございます。インタビュー調査をお願いする場合のみご連絡いたします。

<インタビュー調査に御協力いただく際の留意事項>

- インタビュー調査において、個別の世帯の状況等を明らかにすることは目的としておりません。インタビュー調査の中で、関係機関との連携が必要となった背景などをうかがうことがありますが、世帯や個人が特定されるような情報はお話しいただかないようお願いいたします。
- 本事業で実施した調査の結果は、報告書としてとりまとめ、令和6年4月以降、弊社のホームページにて公表します。また、厚生労働省が設置し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等、生活保護に関連する政策を検討する会議の資料等として提供することを想定しています。
- インタビュー調査で伺った内容は、関係機関との連携の流れやポイント・課題に焦点をあてて、ポイントとなる点を分析して整理し、報告書内に掲載することを予定しています。とりまとめの際は、自治体名やケースワーカー名、さらには援助・支援の対象となる世帯・個人が特定されないよう十分に配慮し、内容をご確認頂きます。内容をご確認いただいた段階で、気になる表現等がありましたら、協議の上、情報の一部を削除したり、抽象化したりする等、ご回答いただいた方にご迷惑をおかけすることがないよう、十分に留意致します。

<p>問35 インタビュー調査にご協力いただけますか</p>	<p>1 上記の説明を読み、インタビュー調査への協力に同意する。 →問35へ 2 インタビュー調査には協力しない。 →回答は終了です。</p>	
------------------------------------	---	--

問35で「①インタビュー調査に同意する」と回答された方にお伺いします。

<p>問36 インタビュー調査に関するご連絡先を教えてください (福祉事務所名、氏名、電話番号、メールアドレス)</p>	<p>(ご連絡先をご記入ください)</p>
--	-----------------------

ご回答いただき、誠にありがとうございました。

令和5年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金(社会福祉推進事業分)
福祉事務所における新たな支援に係るケースワーカーと関係機関との
効果的な連携方策のあり方に向けた調査研究事業
報告書

令和6年3月
PwC コンサルティング合同会社
〒100-0004 東京都千代田区大手町1-2-1 Otemachi One タワー
TEL : 03-6257-0700 (代表)

[JOB コード : Y220]

