

自立相談支援機関における支援体制の強化に資する取組に関する調査研究

一般社団法人北海道総合研究調査会 （報告書 A 4 版 106 頁）

事業目的

- 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、自立相談支援機関の相談件数が急増するとともに、個人事業主やフリーランス、外国人、若年層等の多様な相談者層が顕在化した。令和4(2022)年12月にとりまとめられた「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)」、及び令和5(2023)年12月にとりまとめられた「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」において、自立相談支援機関の支援体制の強化が必要と指摘されている。
- 支援体制の強化のため、新型コロナウイルス感染症セーフティネット強化交付金を活用し、相談支援員の加配のほか、オンライン相談等の ICT を活用した支援を行ったり、プラットフォームの設置による民間の支援団体との連携体制を構築したりするなどの実践事例もみられている。
- 他方で、生活困窮者自立支援制度は、生活困窮者のみならず支援者にも十分に知られていないこと、制度に関するわかりやすい説明や情報発信が不十分であることが課題として指摘されている。(注1)
- 自立相談支援事業の運営形態については、約7割の自治体が事業を社会福祉協議会等に委託、または直営と委託を組み合わせで運営している。その委託先の調達方法は、企画提案を考慮して調達している自治体が3割(110 自治体)(注2)で、相談支援の状況をみると、企画提案を考慮していない自治体よりも考慮している自治体の方が、新規相談件数及びプラン作成件数のいずれも平均件数が多い。
- 自立相談支援事業等を含む法に基づく事業は、多様な主体が委託を受けて制度を運用することで地域の社会資源に広がりをもたらし、地域を育てていくことにつながる。委託先の選定にあたっては、多様な主体が選定されるよう、企画提案の内容や支援実績、地域における活動状況等を考慮して選定するほか、複数年度の委託を行うなど、委託先の選定方法や選定基準を含めた委託のあり方について検討する必要がある。(注3)
- 本調査研究事業では、上記のような背景を踏まえ、多様な相談者層の支援ニーズに適切に対応できるよう、自立相談支援機関の支援体制の強化に資するガイドラインの作成や好事例をとりまとめることを目的とする。

(注1)「社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会の中間とりまとめ」(令和4年12月20日)P4

(注2)福祉事務所設置自治体(906カ所)を対象としたアンケート調査に回答のあった536自治体のうち、自立相談支援事業を委託している386自治体において、委託先の調達方法として、企画提案を考慮して「一般競争入札」「指名競争入札」「随意契約」を行っている自治体の数(出典:厚生労働省令和3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「新型コロナウイルス感染症等の影響を踏まえた生活困窮者支援のあり方に関する調査研究事業」)

(注3)「生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理」(令和4(2022)年4月26日)P20

事業概要

- 本調査研究事業では、多様な相談者層の支援ニーズに適切に対応できるよう、自立相談支援機関の支援体制の強化に資する取組のうち、委託先選定に係るガイドラインの作成や好事例をとりまとめることを目的として、各種調査研究に取り組んだ。
- アンケート調査では、全国の福祉事務所設置自治体(907)を対象とし、各自治体の委託先選定の状況やICTを活用した相談支援の取組、制度周知の取組等についての設問を設定、560自治体(回収率61.7%)から回答を受領し、各種分析を行った。
- ヒアリング調査では、14以上の自治体の担当者及び自立相談支援機関の職員に対し、上記アンケート調査からさらに深掘りする形で、具体的な問題意識・取組状況・課題等について調査を実施した。
- これらの情報や、ガイドライン意見交換会及び検討会での議論を踏まえ、ガイドラインを作成した。ガイドラインは全3章で構成されており、自立相談支援機関としての機能を発揮するために求められる選定方法や都道府県の役割についてとりまとめた。自治体事務マニュアルでは「委託先の選定等にあたっては、事業の質の維持の観点から、これまでの事業の評価結果を踏まえたものであること」等の記載はあるが、具体的にその選定方法を示すものはなかったことから、本ガイドラインを作成する意義・成果は一定程度あったと思われる。
- ガイドラインとともに、「ICTを活用した効果的な取組の好事例」や生活困窮者自立支援制度や生活保護制度の「効果的な周知方法の好事例」についてもとりまとめた。ICTの活用については、特に対面での相談が困難である方への対応において有効に機能していることが確認できたほか、支援者同士の交流や、庁内での情報共有においても効果を発揮していることが確認できた。また、インターネットの活用が困難な層への周知の手法としては紙媒体も重要な手段であることや、こども食堂やサロン等の関係者を通じた支援対象者への制度周知も有効であることが確認できた。加えて、生活困窮者自立支援制度と生活保護制度が密接な関係にあることを踏まえ、生活困窮者自立支援を行う機関における生活保護制度の周知の取組もみられた。
- アンケート調査項目の精査やヒアリング先の選定、ガイドラインの作成、好事例のとりまとめに向けた議論・助言を行うことを目的として検討会を設置した。

検討会委員（敬称略）

	氏名	所属・役職
有識者	駒村 康平	慶應義塾大学経済学部 教授
	上原 久	Optim's-pt オプティムズプロジェクト代表
実践者	山本 繁樹	社会福祉法人 立川市社会福祉協議会 総合相談支援課長
	高木 亜希子	中核地域生活支援センター 香取 CCC センター長
自治体職員	池澤 健嗣	茨城県古河市役所 福祉部 福祉推進課 課長
	田中 明子	大阪市福祉局生活福祉部自立支援課 生活困窮者支援担当課長

調査研究の過程

1. 自立相談支援事業等に関するアンケート調査

全国の福祉事務所設置自治体(907)を対象に、以下の3点を目的として、自立相談支援事業に関するアンケート調査を実施した。回収数は560自治体(回収率61.7%)。

【調査の目的】

- 自立相談支援事業の委託先の選定方法に関して、自治体が委託先を募集・評価・選定するにあたって、委託先の選定方法や選定基準の設定(評価の方法)等の実施状況や課題を把握し、ガイドライン作成のための基礎資料とする。
- 各自治体におけるICTを活用した相談等の実施状況、関係機関との連携強化の取組状況等を把握し、好事例をとりまとめるための基礎資料とする。
- SNS等による相談窓口・各種支援制度の周知方法等を把握し、効果的な周知方法に関する好事例を調査する。

アンケート調査による主な調査項目は、以下のとおりである。

【主な調査項目】

- 1) 自立相談支援機関の委託先の選定方法
 - ・自立相談支援機関の委託先の調達方法
 - ・自立相談支援機関の選定基準・選定手続き
 - ・自立相談支援機関との契約期間
 - ・委託先選定にあたっての課題・工夫
- 2) 相談支援や関係機関との連携におけるICTの活用について
 - ・ICTを活用した相談支援の実施
 - ・ICTを活用した関係機関との連携
- 3) 効果的な相談窓口や各種制度の周知
 - ・効果的な相談窓口や各種制度の周知
 - ・その他、インターネットの活用が困難な層への相談窓口や各種制度の周知
- 4) 生活保護制度に関する相談窓口や各種制度の周知
- 5) 「自立相談支援事業の委託に係るガイドライン」に関する意見交換会

2. ヒアリング調査

1のアンケート調査のみでは把握しづらい課題や工夫等について確認するため、主に14カ所に対しヒアリング調査を実施した。主な目的としては以下の3点とした。

【調査の目的】

- 目的1) 質を踏まえた評価を実施し、委託先を選定している自治体にヒアリングを行い、ガイドラインに含むべき事項・内容について確認する。
- 目的2) ICTを活用した効果的な相談支援や関係機関との連携を行っている自治体等にヒアリングを実施し、好事例としてとりまとめる。
- 目的3) 効果的な相談窓口・各種制度の周知を行っている自治体等にヒアリングを実施し、好事例としてとりまとめる。

主なヒアリング先と調査目的

対象自治体	ヒアリング先	調査日	実施方法	目的1)	目的2)	目的3)
茨城県古河市	古河市	2023/12/20	Zoom	◎	◎	○
福岡県久留米市	久留米市	2023/12/26	Zoom		◎	○
北海道釧路市	NPO 法人地域生活支援ネットワークサロン	2023/12/27	現地訪問		◎	
北海道釧路市	(一社)釧路社会的企業創造協議会	2023/12/27	現地訪問		○	◎
大阪府大阪市	大阪市	2023/12/28	Zoom	◎	○	○
大阪府東大阪市	東大阪市	2024/1/17	Zoom	◎		
北海道札幌市	北海道生活困窮者支援ネットワーク(どうねっと)	2024/1/24	電話		◎	
京都府京丹後市	京丹後市	2024/1/25	電話		◎	
鹿児島県	鹿児島県	2024/2/9	電話		◎	○
広島県世羅町	世羅町	2024/2/16	Zoom	◎	○	
鹿児島県姶良市	姶良市 姶良市社会福祉協議会	2024/2/19	Zoom		◎	◎
富山県	富山県	2024/2/27	電話	◎		
富山県黒部市	黒部市	2024/2/29	電話	◎		
東京都墨田区	墨田区	2024/3/1	電話	◎		

◎:特に焦点を当ててヒアリングしたものを◎としている

○:情報収集としてヒアリングしたものを○としている

ヒアリング調査による主な調査項目は、以下のとおりである。

【主な調査項目】

1) 委託先の選定方法

- ・当該自治体の概要
- ・自立相談支援事業等の委託に係る仕様書の内容
- ・委託先の調達方法、選定基準、その他選定にあたって重視している点
- ・これまでの委託先選定にあたって生じた課題(契約、予算、体制等)
- ・委託先選定にあたっての工夫(質を踏まえ、多様な委託先を増やす工夫)、効果
- ・職員の処遇改善(キャリアラダー、キャリアパス制度等)の取組に向けての検討状況

2) ICT を活用した効果的な取組

- ・ICT を活用した相談支援・関係機関との連携等を行うに至った背景・経緯
- ・ICT を活用した取組の具体的な内容
- ・ICT 活用による効果、課題、取組工夫(課題への対応方策等)

3) 効果的な周知方法

- ・インターネットを活用し、もしくはインターネットの活用が困難な層への相談窓口・各種制度の周知を行うに至った背景・経緯
- ・具体的な周知方法、取組の工夫(課題への対応方策等)
- ・インターネットまたはインターネット以外の媒体を活用した周知の効果、課題
- ・生活困窮者自立支援制度と連携して生活保護の周知を効果的に行う工夫、効果、課題等

3. ガイドライン意見交換会の開催

ガイドラインを作成するにあたって、自治体職員・委託先を対象に、委託先選定で工夫していることや課題となっていること等を情報共有・意見交換し、参加者の意見からガイドラインに

含むべき事項・内容等を整理するため、意見交換会を開催し、17 自治体、委託先5団体が参加した。

4. 「自立相談支援事業の委託先選定ガイドライン（案）」の作成

アンケート調査、ヒアリング調査、意見交換会の結果、及び後述する検討会の議論等を通じて、「自立相談支援事業の委託先選定ガイドライン（案）」を作成した。

5. ICT を活用した効果的な取組及び効果的な周知方法の好事例とりまとめ

アンケート調査、ヒアリング調査、及び後述する検討会の議論等を通じて、ICT を活用した効果的な取組及び効果的な周知方法の好事例をとりまとめた。

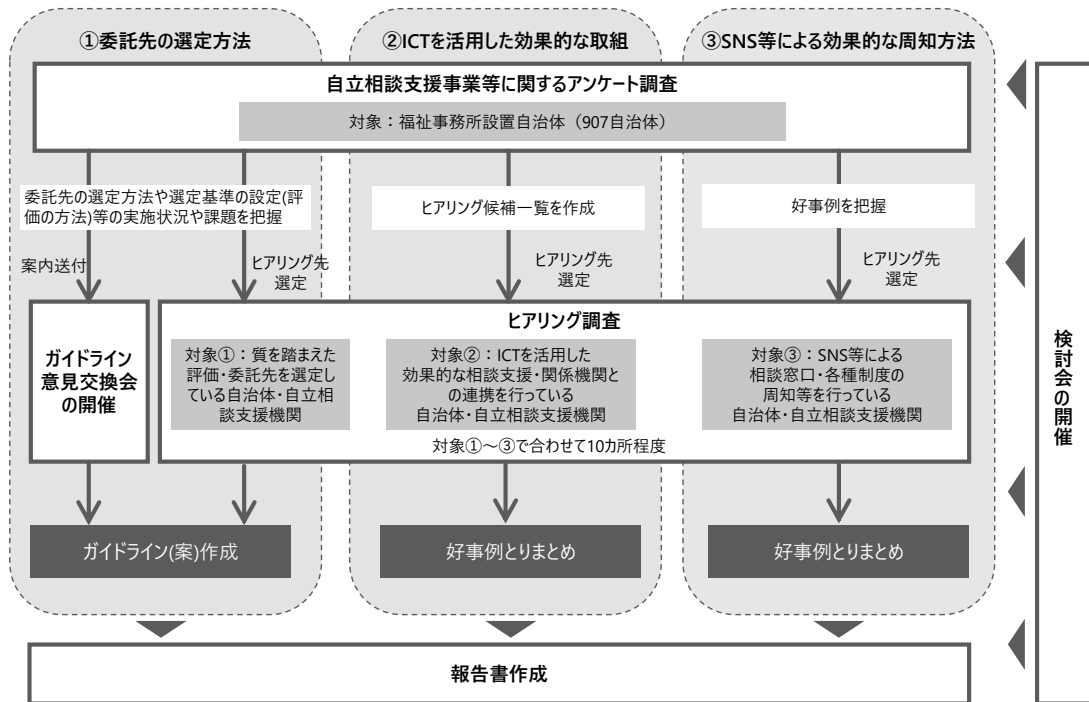
6. 検討会の開催

アンケート調査項目の精査やヒアリング先の選定、ガイドラインの作成、好事例のとりまとめに向けた議論・助言を行うことを目的として検討会を設置した。

検討会開催状況

開催回	内 容
第1回 令和5(2023)年 9月6日(水)	議事 (1) 調査研究の目的・概要 (2) 委託先選定に係る「ガイドライン」について (3) ICTを活用した取組や SNS 等による効果的な広報の好事例について (4) アンケート調査について (5) 今後のスケジュールについて
第2回 令和5(2023)年 12月1日(金)	報告 (1) 第1回検討会の要旨について (2) アンケート調査の回収・集計状況(速報)について 議事 (1) 委託先選定に係る「ガイドライン」について (2) 好事例のとりまとめについて (3) ヒアリング調査の実施について (4) ガイドライン意見交換会の開催について (5) 今後のスケジュールについて
第3回 令和6(2024)年 1月29日(月)	報告 (1) 第2回検討会の要旨について (2) アンケート調査の最終集計結果について (3) ヒアリング調査の実施状況について (4) ガイドライン意見交換会の開催について 議事 (1) 委託先選定に係る「ガイドライン」について (2) 好事例のとりまとめについて (3) 今後のスケジュールについて
第4回 令和6(2024)年 3月8日(金)	報告 (1) 第3回検討会の要旨について (2) ガイドライン意見交換会の開催結果 議事 (1) 委託先選定に係る「ガイドライン」について (2) 報告書について (3) 今後のスケジュールについて

調査研究のフロー



事業結果

1. 事業の結果

- 本調査研究事業では、多様な相談者層の支援ニーズに適切に対応できるよう、自立相談支援機関の支援体制の強化に資する取組のうち、委託先選定に係るガイドラインの作成や好事例をとりまとめることを目的として、各種調査研究に取り組んだ。
- アンケート調査では、全国の福祉事務所設置自治体（907）を対象とし、各自治体の委託先選定の状況や ICT を活用した相談支援の取組、制度周知の取組等についての設問を設定、560 自治体（回収率 61.7%）から回答を受領し、各種分析を行った。
- ヒアリング調査では、14 以上の自治体の担当者及び自立相談支援機関の職員に対し、上記アンケート調査からさらに深掘りする形で、具体的な問題意識・取組状況・課題等について調査を実施した。
- これらの情報や、ガイドライン意見交換会及び検討会での議論を踏まえ、ガイドラインを作成した。ガイドラインは全3章で構成されており、自立相談支援機関としての機能を発揮するために求められる選定方法や都道府県の役割についてとりまとめた。自治体事務マニュアルでは「委託先の選定等にあたっては、事業の質の維持の観点から、これまでの事業の評価結果を踏まえたものであること」等の記載はあるが、具体的にその選定方法を示すものはなかったことから、本ガイドラインを作成する意義・成果は一定程度あったと思われる。
- ガイドラインとともに、「ICT を活用した効果的な取組の好事例」や生活困窮者自立支援制度や生活保護制度の「効果的な周知方法の好事例」についてもとりまとめた。ICT の活用については、特に対面での相談が困難である方への対応において有効に機能していることが

確認できたほか、支援者同士の交流や、市内での情報共有においても効果を発揮していることが確認できた。また、インターネットの活用が困難な層への周知の手法としては紙媒体も重要な手段であることや、こども食堂やサロン等の関係者を通じた支援対象者への制度周知も有効であることが確認できた。加えて、生活困窮者自立支援制度と生活保護制度が密接な関係にあることを踏まえ、生活困窮者自立支援を行う機関における生活保護制度の周知の取組もみられた。

好事例とりまとめの視点

(1) ICT を活用した効果的な取組	(2) 制度の効果的な広報
①相談支援の ICT 化 …メール相談、LINE 相談、オンライン相談 (LINE を除く)、オンライン環境による就労支援のメニュー開発、オンラインによる集い、交流の場づくり、外国籍・多言語対応 ②ICT を活用した関係機関との情報連携 …情報連携・意見交換の効率化、ICT を活用した支援者支援・ネットワークづくり	①SNS等を通じての相談窓口や各種制度の効果的な周知 …自治体 WEB サイト等による制度・相談窓口の周知、SNS の活用、広報動画の公開、インターネット広告の展開 ②インターネットの活用が困難な層への相談窓口や各種制度の周知 …紙媒体等を活用した周知、テレビ・ラジオ、対面イベントや居場所を通じた周知 ③生活困窮者自立支援制度からの生活保護制度の周知 …SNS 等を活用した周知、紙媒体等を活用した周知

2. 今後に向けて

本調査研究事業を実施した中で見えてきた課題を踏まえ、今後取組が期待されることについて、以下に整理する。

(1) 委託先選定ガイドラインや関連資料のブラッシュアップの必要性

本調査研究事業で作成したガイドラインが今後自治体における行政運営で活用されていく中で、ガイドラインをブラッシュアップしていく必要性が出てくると思われる。また、自立相談支援事業以外の任意事業の委託先選定についても、当該ガイドラインを参考とした取組が期待される。

(2) 生活保護制度の周知における工夫

生活困窮者自立支援制度と生活保護制度の相談者は重複するところがあり、どちらの制度の周知についても多様な相談者層が想定されることから、制度の周知には不断の取組が求められ、かつ、様々な媒体を使った取組が今後も期待される。本調査研究事業ではインターネットを活用した周知だけではなく、紙媒体等の周知も重要であることがわかった。一方、これまで以上に様々なツールを活用し発信していくことは、自立相談支援機関の職員に負荷がかかることが想定される。そのためにも、後述するように、業務の効率化や広域連携は欠かせない。他自治体や都道府県とも連携した周知が求められる。

(3) ICT の効果的な活用に向けての期待と留意点

今回 ICT に関する好事例をとりまとめる中で、ICT を活用しないとつながらなかった相談者が多くいることが改めて明らかとなった。特に若者とのつながりだけに限らず、遠方に住んでいる、

ひきこもり状態にある等の理由により、相談窓口を訪れることが難しい相談者や相談者の家族等とのつながりにも ICT が効果を発揮しており、こうした取組が普及することが期待される。

また、業務・支援フロー全体の DX 化や AI の活用による相談支援の効率化、人材育成・定着の効果に着目した事例を集めることも、現場職員の負荷軽減及び自立相談支援機関の体制強化につながることが期待される。

（４）人材育成に向けた広域的サポート

自立相談支援機関の体制強化に向けて最も重要な取組は「人材育成」である。本調査研究事業において委託先選定ガイドラインを作成する中でも、委託先の選定にあたって、必要な人員体制の確保や支援員の処遇改善は重要な観点であることがわかり、人材の定着・質の向上に向けた取組が期待される。国や広域行政である都道府県の取組として、研修に加えて、人材確保・育成を重視した補助体系の見直しや広域的な調達方法の提案等が求められる。また、ICT を活用するにあたっての課題の一つとして、ツールの活用に必要なスキルの不足がアンケート結果であげられていた。そうした課題に対応するためにも、広域的なサポート、スキルアップの取組が期待される。

事業実施機関

一般社団法人北海道総合研究調査会

〒060-0004

札幌市中央区北 4 条西 6 丁目 1 番 1 毎日札幌会館

電話番号：011-222-3669