

資料3

26.9.26 生活困窮者自立支援制度
全国担当者会議

自立相談支援事業の手引き(案) について

※手引き(案)は現時点でのものであり、今後変更があり得る。

(参考)「生活困窮者自立相談支援機関の設置・運営の手引き」(平成26年3月、一般社団法人北海道総合研究調査会)からの主な変更点

○支援調整会議について、モデル事業の実施状況を踏まえて加筆修正。〔第三章 10. 支援調整会議の開催〕

○自立相談支援事業における就労支援員の業務について加筆。〔第三章 12. 支援サービスの提供〕

○人材育成について加筆修正。〔第六章 人材育成について〕

○自治体における実務に関する事項は、自治体事務マニュアル(仮称)へ移管予定(具体的には以下のとおり)。

- ・推進体制の整備〔第二章〕
- ・地域づくりの一部(自治体向けの記載部分)〔第五章3(2)〕
- ・人材育成(自立相談支援機関における人材育成は引き続き手引きに記載)〔第六章〕
- ・事業計画と評価(受託機関としての計画や評価は引き続き手引きに記載)〔第八章3〕

※ 全体的に、行政としての文書として整理するとともに、「自立相談支援事業従事者養成研修テキスト」の記載を参考に修正。

自立相談支援事業の目的

- 生活困窮者自立支援制度の「理念」を実現するための中核となる事業。
- 個人への支援を通じて地域をつくり、また、地域づくりによって個人を支えるという相互作用を通じて効果的な事業展開を目指す。

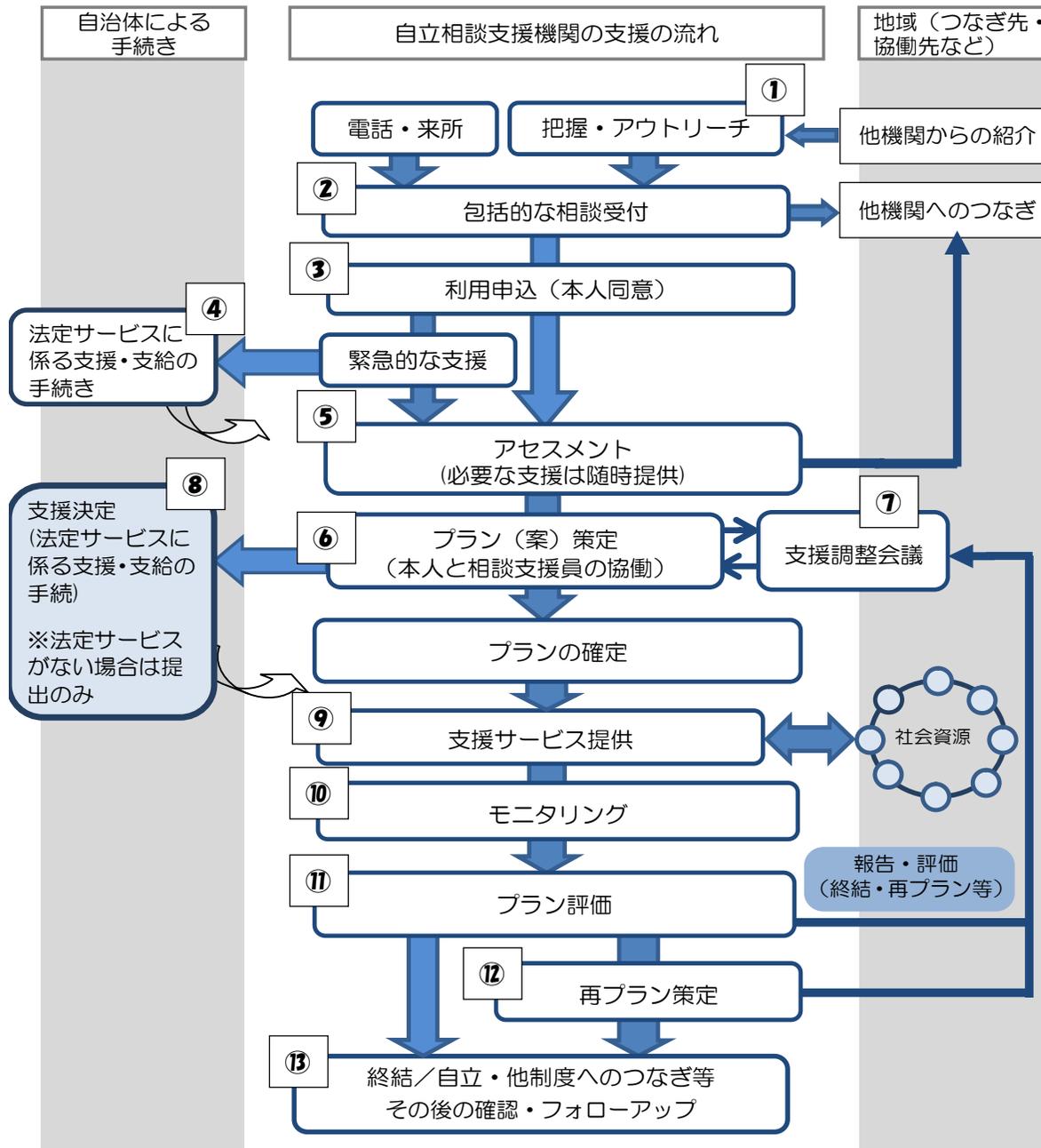
個人へのかかわり（相談支援業務）

- ・ 本人を主体に据え、支援者が本人と向き合いながら、支援を実施する。
- ・ 生活困窮者は、自己有用感や自尊感情を抱きにくい状態にあることも多い。尊厳の確保を念頭に置いた支援を実施する。
- ・ 自立の姿は多様であり、本人の置かれている状況に応じた丁寧で柔軟な対応を行う。

地域社会に対する働きかけ（地域づくり・地域連携業務）

- ・ 多様な支援者や支援機関、社会資源等がネットワークを構築し、チームアプローチによる包括的な支援を行う。
- ・ 社会資源が不足している場合には、新たに社会資源を開拓したり創出していく。
- ・ 支援終了後、本人が地域のなかで支え・支えられながら生活していくことができる環境づくりを目指す。
- ・ 地域の課題を地域で解決する仕組みをつくるため、地域住民や当事者グループなどの様々な支援の担い手の参加を促す。

相談支援プロセス



※以下は、基本的な支援の流れを示したもの。
 例えば、緊急に支援が必要な場合は、状況に応じて臨機応変に支援を行うことが大切。

把握・アウトリーチ (①)

- 自立相談支援機関は、
 - (1) 問題が長期化することにより解決が困難となる場合があること、
 - (2) 生活困窮者の中には、自ら助けを求めることができない者も多いこと、などを踏まえて生活困窮者の早期把握に努めなければならない。
- 地域や関係機関とのネットワークづくりや、本人のいる場所に出向くなどの、積極的なアウトリーチを行う。

包括的相談／振り分け (②)

- 複雑な課題を抱える生活困窮者に対して、包括的に相談を受け付ける。
- 相談者が抱える課題を的確に把握し、自立相談支援機関による支援か、他制度の相談窓口等につなげるべきかを判断する（振り分け）。

アセスメント (⑤)

- アセスメントとは、生活困窮の状況を把握し、背景・要因を分析したうえで対応すべき課題を適切にとらえ、解決の方向性を見定めることである。
- アセスメントを通じて、信頼関係を構築し、支援員と本人が協働で、世帯がおかれている状況や環境について理解を深めていくことを目指す。
- アセスメントは、プランを作成するための根拠となるものであり、相談支援過程において重要なものである。

プラン策定（⑥、⑫）

- プランとは、アセスメントの結果に基づいて、本人の目指す姿（目標）や、本人が取り組むこと、支援内容などについてまとめたものである。本人の主体性を尊重し、本人と支援員が協働で作成する。
- プランに基づくサービスを受けた後、新たな目標設定が必要となった場合等には、再度プランを作成する（再プラン（⑫））。

支援調整会議（⑦）

- プラン案が、課題解決に向けた内容になっているか、サービス提供者は適切か等について合議のもとで判断する。
- プランを作成する際には必ず開催するものであり、また原則として行政も参加することとされている。

支援決定（⑧）

- 協議したプラン案に沿って住居確保給付金、就労準備支援事業などの法定サービスを提供することを決定する。
- 自治体が、支援の可否や提供する支援内容に関する最終的な判断責任を負うものである。

支援サービスの提供 (9)

- 支援の提供にあたっては、地域社会との相互のかかわりのなかで、利用者一人ひとりの役割が発揮されるよう、地域のさまざまな関係機関・サービス（社会資源）を活用した支援を提供していく。

モニタリング (10)

- 支援経過においてサービスの提供状況や、設定した目標の到達状況を確認し、現状を把握する。
- このため、プラン作成の際には、モニタリングの時期や目標達成を図る評価の目安（指標）を定めることが重要となる。

終結 (13)

- プラン終結を決定する場合には、本人の意向を確認し、支援調整会議に報告し、その評価を求めるといった、一連のプロセスを経る。
- ただし、プラン終結をもって支援が終わるのではなく、本人と支援提供機関との協議によりフォローの必要性を検討し、必要に応じて当該体制を講じなければならない。

アセスメントについて

- アセスメントとは、生活困窮に陥っている状況を包括的に把握し、その中で対応すべき課題をとらえ、客観的に問題の背景・要因等を分析し、解決の方向を見定めること。
- 相談支援を進める上で最も重要なプロセスであり、アセスメントという過程そのものが本人への重要な支援となる。
- ※ アセスメントは、相談受付から終結までの一連のプロセスの中で、本人や環境の変化も考慮して継続的に行う。

◆アセスメントのポイント

- ・ 相談支援員が一方的に行うものではなく、本人が主体的に参加し、理解を共有しながら進める。まずは信頼関係の構築に力点を置く。
- ・ このため、まずは本人の話を傾聴し受け止める。自尊感情を喪失している生活困窮者にとって、「話を聞いてもらえた」が次のステップにつながる。
- ・ 表面的な課題にのみ対応するのではなく、本質的な課題を検討する。本人のみならず家族の状況や本人を取り巻く環境、さらには本人のこれまでの状況を包括的に把握する。
- ・ 相談支援員と本人が協働し、本人の良いところ(ストレングス)に着目するとともに、本人が自ら考え行動できるよう、自尊感情や意欲の回復を支援する(エンパワメント)。

プラン策定について

プラン策定の意義

- 本人と自立相談支援機関との間で、目標や支援内容を文書で共有するため
- 見通しをもって支援を計画的に進めるため
- 本人の課題解決力や自立に向けた意欲を高めることに寄与するため など

※ プラン作成前であっても、必要な支援を提供することは可能であるが、一定の目標を共有しながら、次のステップに向かっていくためには、いたずらに時間をかけるのではなく、時宜を得てプランを作成することが重要。

※ なお、法に基づくサービスの利用手続き上、プラン策定が必要とされている。

◆ プラン策定に必要な手続き

プラン内容	本人 同意・申込	支援調整会議の 協議・了承	行政による支援決定
法に基づくサービスの 利用申込みのみ	同意・申込	必要	「支援決定」を実施
法に基づくサービスと それ以外のサービスを含む	同意・申込	必要	「支援決定」は法に基づくサービスのみ、それ以外は「確認」
法に基づくサービスを含まない	同意のみ	必要	「確認」のみ

◆ 再プラン

プランに基づくサービスを利用している中で、新たな目標設定が必要となった場合、もしくは目標達成が困難と判明された場合には、改めて状況を把握したうえで「再プラン」を作成する。

- ◆ 記録は、一貫性のある支援を行うために重要なもの(本人のための記録)であり、また関係者間で情報共有を図るとともに、説明責任を果たす役割も担うものである。
- ◆ なお、アセスメントシートやプランシートは、全国统一の様式を用いることとしている。
- ◆ これは、本制度がまったく新たな制度であるという点にも鑑み、支援の内容などを「見える化」して評価できるようにするもの。

【統一様式としたポイント】

- ・ 視点や対応の抜け、漏れを防ぐ。
- ・ 本制度では多数の関係者が関与。支援調整会議などで、情報の共有を図ることが重要であり、また、シートを活用することで支援内容やその根拠を評価することも可能となる。
- ・ 統一様式に入力することで、基礎的なデータが統計的に処理され、全国的な状況の把握や地域比較など可能となる。
※ なお、統一様式には、同意書や申請書、行政への報告様式など手続き上必要な書類が含まれる。

- ◆ 統一様式により記録を行うことは、単なる手続上の問題ではなく、支援の質を高めるために不可欠なもの。苦情等があった場合のリスクマネジメントにも重要。
- ◆ 一方で、業務が記録に忙殺されることは適当ではない。シートを埋めることを目的化せず、また一度に全ての空欄を埋めようとするのではなく、支援過程の中で継続的に記録することが大切。

支援調整会議について

- 支援調整会議は、プラン策定をする際には必ず開催する。
- 支援調整会議という形式を取らずに、所内でのケース検討会議や関係機関との相談・調整は、必要に応じて適宜行う。

※支援調整会議として開催する場合には、自立相談支援機関として、プランの案を作成し、それを確定していくために、正式に合議に諮るということ。

◆ 支援調整会議の役割

- 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プランの終結時等の評価、④社会資源の状況の把握と創出に向けた検討

※ プランの協議にあたっては、独自に本人の情報やケースの概要をまとめたシートを用意することも有効。

◆ 支援調整会議の開催方法

※検討件数や参加者によって以下のような開催方法が考えられる。

定期開催	・関係者が予定を立てやすく日程調整などが不要 ・幅広い参加者が期待でき、多様な視点からの検討が可能となり、地域づくりまで含めた議論が行いやすい
随時開催	本人の状況に応じて迅速に対応できることが期待できる
定期開催と随時開催の併用	定期の会議を基本としつつ、早急に対応する必要があるケースは随時の会議で検討

◆ 支援調整会議の開催時期

- ①プラン作成時、②再プラン作成時、③終結の判断時、④プラン中断の決定時

※ 構成メンバーについて、自治体職員や支援員だけでなく、アセスメントの方法や課題の整理の方法等が適切であるかを客観的に検証することができる者の参加が望ましい。

※ プランの関係者と必要に応じて事前にサービス内容等の調整を行うが、事前に調整したことにより、プランの内容が適切であるという前提で議論を進めるなど、支援調整会議が形骸化しないように留意。

自治体による支援決定について

- 支援決定は、法定サービスについて、その内容が適切であるか否かを確認する等のために、行政として行うものである。
- 自治体の担当者は、原則として支援調整会議に出席し、本人の意向や支援内容を確認する。

◆ 支援決定を必要とする法定サービス

- 住居確保給付金
- 就労準備支援事業
- 就労訓練事業
- 一時生活支援事業
- 家計相談支援事業

※ 住居確保給付金と一時生活支援事業については、他の事業と別途の利用手続きとなる予定。

※ 自立相談支援事業については支援決定を必要としないが、利用者とその基礎情報に関して自立相談支援機関から自治体に報告することになる。

支援サービスの提供について

- 自立相談支援機関は、自ら課題の解決に向けた必要な支援を行うとともに、地域の関係機関・関係者に働きかけてチームによる支援を行う。
- その際、いわゆる「丸抱え」や「丸投げ」とならないようにする。自立相談支援機関は、支援チームの中で必要な調整を図ることが期待される。

自立相談支援機関による支援サービス

- ◆ 相談支援員による支援
 - ◇ 支援チームの調整役または「司令塔」としての役割
 - ◇ 同行や手続き申請の支援
 - ◇ 直接的な支援(住まいさがし支援、日常生活支援等も含む)
 - ◇ 自尊感情の回復などのエンパワメント
- ◆ 就労支援員による支援
 - ◇ 本人の状況に応じた段階的な就労支援
 - ◇ 就労意欲や阻害要因の聞き取り、職業理解への支援、履歴書作成の支援等
 - ◇ 就労先の開拓(各種経済団体等とも連携し、日頃から情報収集を行うとともに、事業者のニーズ把握を行う。なお、職業紹介を行うには所定の手続きに留意)
 - ◇ ハローワークや就労準備支援事業所などの就労支援機関への同行

チームによる支援

- ◆ 地域におけるフォーマル・インフォーマルの支援機関等がチームを組んで、包括的な支援を行う。
- ◆ 自立相談支援機関は、その中で総合調整を行い、また、サービスが開始されたあとは、関係者間の情報共有を促進しアフターフォローを図る。