

参考資料 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）

※本案は現時点の案であり、今後変更等があり得る。

厚生労働省 社会・援護局

地域福祉課生活困窮者自立支援室

目次

第Ⅰ章 生活困窮者自立支援制度の構築.....	1
1. 生活困窮をめぐる現状と課題.....	1
2. 生活困窮者自立支援制度の理念.....	5
3. 生活困窮者自立支援制度の全体像.....	11
4. 生活困窮者自立支援制度における対象者の考え方.....	18
第Ⅱ章 推進体制の整備.....	21
1. 庁内体制の構築.....	21
2. 実施方法の検討.....	23
3. 関係機関との連携体制の確保.....	31
4. 協議の場の設定.....	32
第Ⅲ章 自立相談支援機関の業務と支援プロセス.....	34
1. 自立相談支援機関の業務.....	34
2. 相談支援プロセスの概要.....	36
3. 相談支援を始める前に.....	40
4. 把握・アウトリーチ.....	42
5. 包括的な相談受付.....	46
6. 利用申込（本人同意）.....	48
7. 緊急的な支援と法定サービス利用の手続.....	51
8. アセスメント.....	53
9. プラン（案）作成.....	60
10. 支援調整会議の開催.....	63
11. 自治体による支援決定.....	68
12. 支援サービスの提供.....	70
13. モニタリング.....	78
14. プラン評価.....	81
15. 再プラン.....	84
16. 終結.....	85
第Ⅳ章 自立相談支援事業と各法定サービス等との連携.....	87
1. 各法定サービスとの連携.....	87
2. 関係機関との連携.....	90

第V章 生活困窮者支援を通じた地域づくり	92
1. 紹介機関等との連携を通じた地域づくり	92
2. 既存の社会資源の把握と活用	93
3. 社会資源の創出	97
4. 住民への理解促進	99
第VI章 人材育成について.....	100
第VII章 個人情報保護・リスクマネジメント.....	103
1. 個人情報の管理	103
2. 情報の共有・活用.....	106
3. その他のリスクマネジメント	107
第VIII章 自立相談支援事業の計画的な推進と評価.....	109
1. 自立相談支援機関の事業計画	109
2. 自立相談支援機関の評価.....	111
3. 自治体における計画の策定と評価	113

第1章

生活困窮者自立支援制度の構築

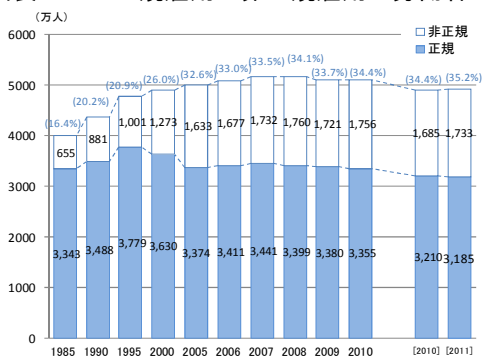
平成25年12月、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号。以下「法」という。）が成立した。本制度は、近年の社会経済構造の変化に対応し、生活保護受給者以外の生活困窮者への支援を抜本的に強化するものである。本章では、生活困窮をめぐる現状と課題、新たな制度の必要性と理念を整理し、生活困窮者自立支援制度の全体像を示す。

1 生活困窮をめぐる現状と課題

(1) 安定した雇用機会の縮小と経済的困窮の拡大

- 1990年代以降、バブル経済の崩壊などを契機として、構造的な景気低迷が続いてきた。さらに、2008年に起こったリーマンショックの影響により、雇用を取り巻く環境が一層厳しくなっている。
- 例えば、全就業者に占める非正規雇用の労働者の割合は増加傾向にあり、2011年で3割を超えている（図表I-1）。また、非正規雇用の労働者の約8割が年収200万円未満となっている（図表I-2）。このように非正規雇用の労働者は正規雇用の労働者に比べ賃金が低いほか、能力開発の機会が十分に提供されていないとも指摘されている。
- 安定した雇用の減少や勤労世代の所得の低下が見られる中、社会保険や労働保険等によるセーフティネットの機能も低下し、安定した経済的基盤や職業キャリアを築くことができず、困窮状態に陥る人々が増加していると推測される。

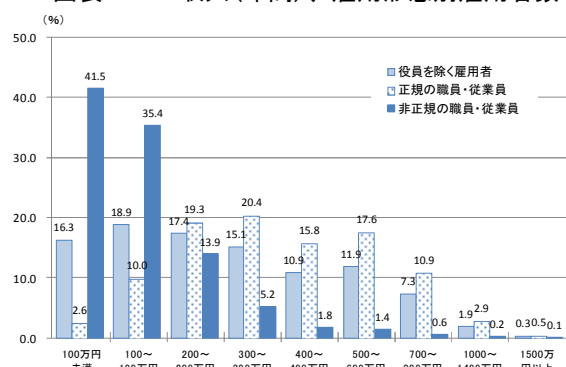
図表 I-1 正規雇用と非正規雇用の労働者の推移



資料：平成24年版 厚生労働白書より作成

注1) 2000年までは総務省「労働力調査(特別調査)」(2月調査)、2005年以降は総務省「労働力調査(詳細集計)」(年平均)による
注2) [2010][2011]: 被災3県を除く全国結果

図表 I-2 収入(年間)、雇用形態別雇用者数



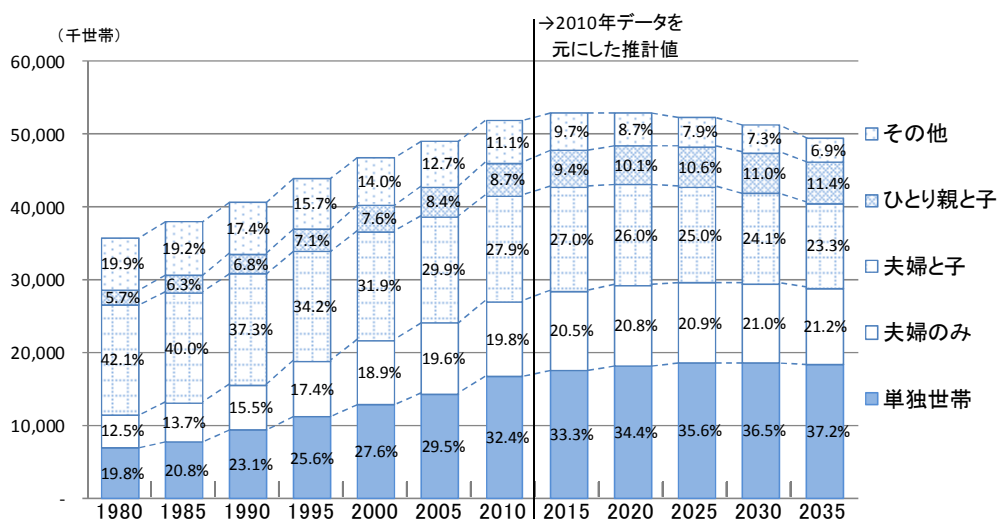
資料：「労働力調査」平成23年平均結果より作成

注1) 被災3県を除く全国の結果
注2) 割合は、仕事からの収入(年間)階級別内訳の合計に占める割合を示す

(2) 家族やコミュニティ機能の低下

- 少子高齢化の進展、単身世帯やひとり親世帯の増加といった世帯構造の変化など、日本の社会構造も大きく変化してきている。特に、高齢単身者の増加や、離婚や未婚による単身者の増加がみられ、将来的にも「単独世帯」の増加が見込まれている（図表 I-3）。
- 過疎化が進んだ地方部では地域コミュニティの維持自体が困難になってきている地域もあり、一方、都市部であっても、地域のつながりや近所づきあいの希薄化などが指摘されている。どちらにおいても、高齢者の介護問題や孤立死、若年無業者などが大きな問題となっており、貧困や生活に困窮するといった問題につながりやすい状況になっている。
- さらに、失業者や非正規雇用の労働者の中には、仕事を通じた人間関係の構築が難しい人も多く、単身者であれば、より孤立状態に陥る可能性がある。
- 日本における自殺の主な要因の一つに、孤立感などからくる精神的な問題が指摘されており、血縁や地縁関係の希薄化や地域のコミュニティ機能の低下による社会的孤立の進行は、社会の大きなリスクとも言える。

図表 I-3 家族類型別一般世帯および割合

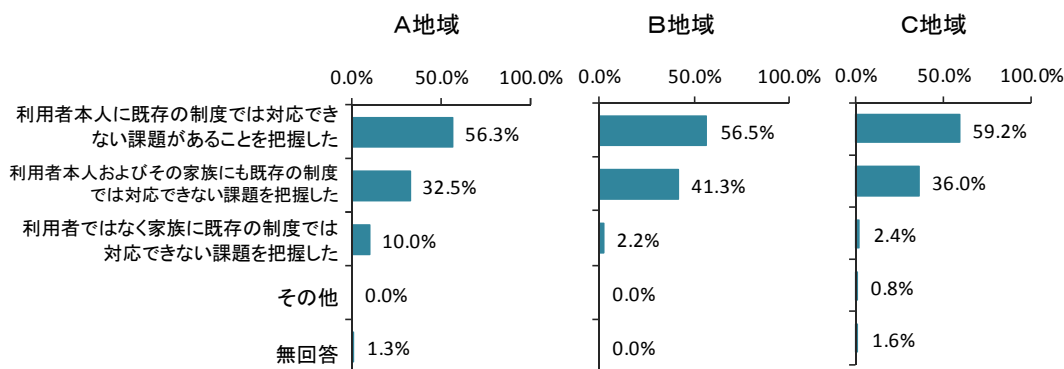


資料：国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計（全国推計）」（平成 25 年 1 月推計）より作成

(3) 複合的な課題を抱えた個人や家族の増加

- 生活に困窮している人には、健康、障害、仕事、家族関係など多様で複合的な課題が存在し、その背景には、複雑な課題を抱えた家族が存在していることもある。
- 平成24年度社会福祉推進事業「生活困窮自立促進（社会参加）プロセスの構築に係るツール検証・地域調査」において、障害者や女性、ホームレス等に対する相談支援機関（3地域合計33カ所）に対して、「既存の制度のみでは対応できない課題を有する人」に関する調査を実施した。その結果、こうした課題を有する人はそれぞれ3～10%であり、一定程度複合的な課題を持っていることがわかった。また、本人のみならず、その家族にも課題がある人がどの地域にも30～40%いることがわかった。
- さらに、本人が複合的な課題を抱えている場合や、その家族にも複数の課題がある場合などは、既存の相談支援体制においては課題に十分には対応できない事態や、課題に対応する連携体制が取られていない場合もあり、困窮状態の悪化が懸念されるケースも確認された。

図表 I-4 複合的な課題を有する世帯の存在

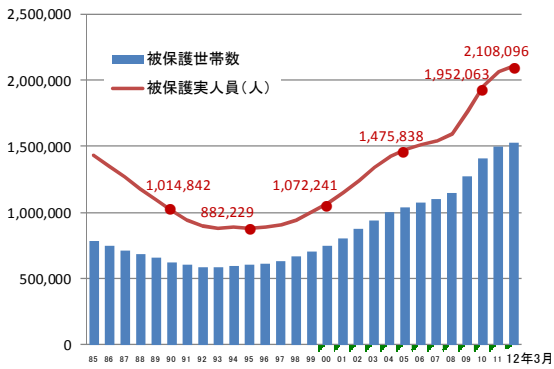


資料：生活困窮者自立促進（社会参加）プロセスに関するツール検証・地域調査報告書（平成25年3月、一般社団法人北海道総合研究調査会（HIT））

(4) 稼働年齢世代を含む生活保護受給者の増加

- 生活保護受給者数は、平成7年（1995年）を境に上昇に転じ、ここ数年では急増し、戦後の混乱期であった制度創設当初の200万人を超え、平成25年4月には約215万人となっている。
- 生活保護受給者の世帯類型をみると、増加に最も影響しているのは高齢者世帯であるが、稼働年齢世代を含む「その他世帯」がここ十年間で3倍強に増加している。
- そのため、生活保護については、これまで同様受給者の生活を支え、同時に、増加傾向にある稼働年齢層に対しても、自立を支援する取り組みが必要となってきた。

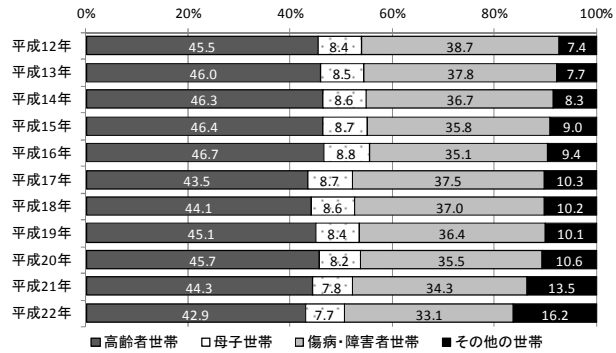
図表 I-5 保護受給世帯数、受給者数の年次推移



資料：厚生労働省「福祉行政報告例」より作成

注1) 平成24年3月分まで確定数
注2) 1ヵ月平均である

図表 I-6 保護世帯数の世帯類型別割合の推移



(資料：国立社会保障・人口問題研究所「社会保障統計年報」より作成)

注1) 1ヵ月平均である
注2) 保護停止中の世帯を含まない
注3) 世帯保護率は、被保護世帯数の各世帯数を「国民生活基礎調査」の各世帯数(世帯千対)で除したものである
注4) 平成19年度以降の世帯保護率・構成比・指数は、国立社会保障・人口問題研究所にて算出

(5) 貧困の世代間連鎖

- ある自治体における生活保護受給世帯を対象とした調査では、生活保護を受給する世帯主の4分の1は、自身が過去に生活保護世帯で育っていることがわかっている。また、OECDの調査によると、2000年代半ばの日本におけるひとり親の子どもの貧困率は先進国の中でも高いという数字もある。
- さらに、特に若年層においては、高校中退を含む中卒者の貧困リスクが高い中、平成23年度には、高校中退者は約5.4万人、中高不登校は15.1万人となっている。
- 生活困窮に至る理由や背景には様々なものが考えられるが、生活困窮の結果、子どもたちの進学機会が奪われてしまうことや、将来の社会を担う若者の力を大きく減少させることのないよう対応していく必要がある。

図表 I-7 生活保護受給世帯の世帯主が、過去の出身世帯においても生活保護を受給していたことを明確に確認された世帯(「貧困の連鎖」が生じた世帯)(A市の例)

調査数		該当世帯	該当割合
390世帯		98世帯	25.1%
うち 母子世帯数	106世帯	43世帯	40.6%

資料：道中隆「保護受給層の貧困の様相—保護受給世帯における貧困の固定化と世代的連鎖」『生活経済政策』2007年8月号、NO127、生活経済政策研究所

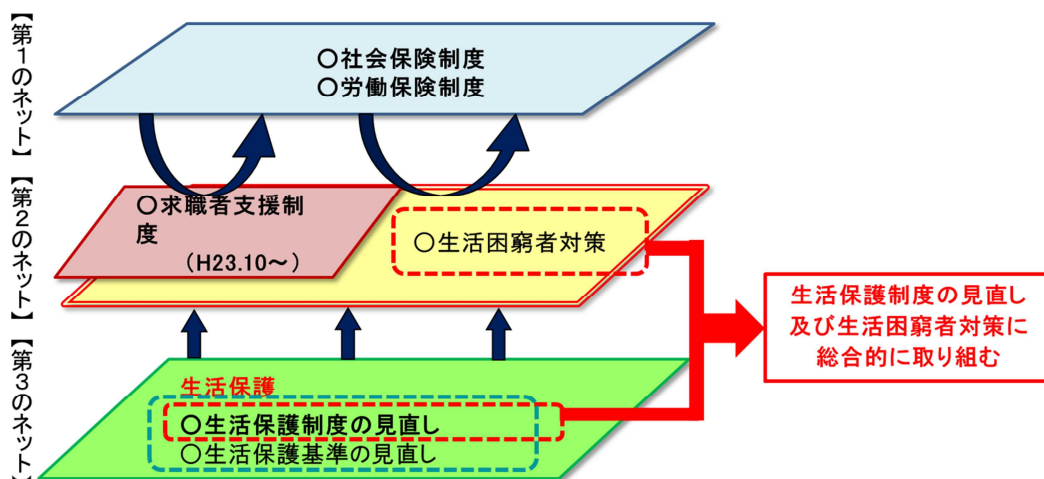
2 生活困窮者自立支援制度の理念

(1) 生活困窮者自立支援制度の意義

①重層的なセーフティネットの構築

- 一般的に、社会保険や労働保険など雇用を通じたセーフティネットは第1のセーフティネット、生活保護は第3のセーフティネット、その間の仕組みは第2のセーフティネットと呼ばれており、生活困窮者自立支援制度は、この中でも第2のセーフティネットを手厚くし、生活保護制度の改革と合わせて重層的なセーフティネット構築を目指す施策である。
- 生活に困窮している人に対し、生活保護受給に至る前の段階で、自立に向けた支援を行うことによって、課題がより複雑化・深刻化する前に自立の促進を図ることが期待されている。
- なお、当然ながら、本制度は生活保護制度の受給を制限するものではなく、生活保護が必要な人に対しては適切につなぐなど、最後のセーフティネットである生活保護制度とは両輪として機能することが求められる。

図表●● 生活困窮者自立支援制度における第2のセーフティネット拡充のイメージ



②これまでの事業や取組を踏まえた包括的な取組

- これまでの福祉制度は、高齢者、障害者、児童といった特定の対象者・分野ごとに展開されてきた。各種の制度・福祉サービスは、当事者の特性や個別のニーズに応じた枠組みとなっており、それぞれ実績をあげている。
- しかし、近年の生活困窮に関する課題は、経済的な問題のみならず社会的な孤立や医療問題など複合的な課題を抱える場合や、本人のみならずその家族にも課題があり、それらが絡み合っている場合もある。
- こうした状況に対し、内閣府では、対象者を限定しない相談支援の仕組みの構築を目指し、平成22年度から3年間「パーソナル・サポート・サービス モデル・プロジェクト」を実施し、また、一部の自治体においても対象者を横断的にとらえた支援が展開されている。このように、

複合的な課題を抱え、いわゆる制度の狭間に置かれている人に対しての支援策の提供が試行されている。

- これらの実践を踏まえ、複合的な課題があり現行の制度のみでは支援することが難しい人に対し、既存の個別的なニーズに対応する制度・福祉サービスを活用しつつ、ワンストップで生活全般に渡る包括的な支援を提供する仕組みづくりが求められている。

③地域の実態に合った展開

- 生活に困窮している人は、自治体の人口規模や経済情勢、社会資源の状況等によって差はあるものの、どのような地域においても存在する。
- 経済活動が盛んな都市部においては、雇用機会も比較的豊富にあり、それを求めて人（求職者）が集まっていく傾向にある。しかしながら、不安定な雇用環境のまま倒産や離職等に陥ることもあり、その結果、生活保護受給者や生活困窮者、ホームレスが多くなるという傾向に繋がる。
- 地方においても、例えば、人口が4,000人に満たない秋田県藤里町でも、18歳以上55歳未満の引きこもりが113人いたと報告されており、都市と共通する課題がある。その一方で、地方においては、住民同士の関係性が維持されていることが、生活に困窮することを予防している可能性はある。しかしながら、高齢化や人口減少などにより、地域コミュニティの維持自体が課題となっている面もある。
- 制度としては、全ての地域において支援体制を展開することが必要であり、かつ、一律の定型的な支援の仕組みではなく、地域の実態に合った形での展開を地域自らが選択し、地域づくりを描きながら導入していくことが重要である。

(2) 生活困窮者自立支援制度の目指す目標

①生活困窮者の自立と尊厳の確保

- 生活困窮者への支援を強化する本制度において、最も重要な目標は、生活困窮者の自立と尊厳の確保である。自立の概念には、健康や日常生活をよりよく保持する「日常生活自立」、社会的なつながりを回復・維持する「社会生活自立」、経済状況をよりよく安定させる「経済的自立」がある。
- ここで、「自立」という概念を構成する最も重要な要素は自己決定、自己選択である。様々なサービスや支援を利用しないようになるということだけではなく、これらを上手に活用しながら自立するということも考えられる。本人の可能性を狭くとらえず目標を高くもちつつも、同時に、本人が抱えている課題や置かれている環境に応じて、自立の形は多様であることを十分理解することが必要である。
- また、本人の主体性を確保すること、すなわち本人が自分の意思で自立に向けて行動しようとするのをどのようにサポートするかという視点をもつことが重要である。本人の内面からわき起こる意欲や幸福追求に向けた想いが主役となり、支援者がこれに寄り添いその想いを引き出してこそ効果的な支援を進めることができると考えられる。本人の意向と異なる支援をむやみに行うのでは逆効果となりかねない。

- そして、生活困窮者支援に従事するすべての人が常に考えなければならないのは、生活困窮者本人の「尊厳の確保」である。これは、「すべて国民は、個人として尊重される」と規定している日本国憲法第13条をもち出すまでもなく、福祉施策においては常に重要な視点であるが、特に生活困窮者支援の分野では、生活困窮者の多くが自信や自己肯定感、自尊感情を失い、傷つきやすくなっていることも考慮する必要がある。
- 効果的な支援を可能とするのは、支援される側と支援する側の相互の信頼関係である。信頼関係を構築していくことは、ときに容易ではないかもしれないが、丁寧に時間をかけながら対応することが重要である。万が一にも、支援の名の下に生活困窮者の尊厳と人権が侵されることであってはならない。また、支援者の専門家としての見識・判断は重要であるが、相談者との間で、一個人として対等な関係性を保つことが重要である。

②生活困窮者支援を通じた地域づくり

- 生活困窮者が自立に向けた歩みを進めていくには、まずは自己肯定感や自尊感情を取り戻すことが不可欠である。そして、自分の居場所を発見し、人との「つながり」を実感できることも必要である。このように、生活困窮者の自立を考えるにあたっては、居場所やつながりの形成など、個人へのアプローチのみならず、地域に向けた取組みが必要となる。また、多様で複合的な課題を有する生活困窮者の課題解決のためには、相応の包括的な支援を用意することが必要である。
- そのためには、様々な分野の動員が必要となる。生活困窮者の早期発見や見守りのためには、地域のネットワークを強化することも大切で、公的な制度だけでは対応できない場合には、インフォーマルな支援や地域住民の力も必要である。これは、これまでも地域福祉の分野で進められてきた取組みで、これらを一層充実していくことが必要である。
- さらに、福祉の枠組みを超えた取組みも必要となる。就労に導く支援はもとより、地域では、生活困窮者の働く場や参加する場も必要になる。その際、生活困窮者の就労を、例えば農業の担い手不足を解決する手法として考え、あるいは、地域産業の維持・振興と結びつけるなど、地域課題を解決するという視点で検討することが大切である。これは、生活困窮者支援という観点から地域づくりをしていくことにほかならない。
- 地域においては、困窮状態から脱却した人が、今度は、自分と同じような困窮状態に陥っている人を支援するといった、「支援される側」から「支援する側」になることもあり、支援する側、される側という関係は固定的なものではないと考えられる。生活困窮者も地域社会の一員として積極的な役割を果たしていくことが望まれる。こうして、それぞれの地域において支え合いの輪を広げていくことが大切である。
- 本制度では、既存の社会資源を生活困窮者支援という新たな視点でつなぎ直し、不足すれば創造していくという作業を進めていくことが必要である。生活困窮者への支援を通して、様々な分野の社会資源の連携を促進し、また、これらの活性化を図り、行政、関係機関、地域住民等が協働で、いわば生活困窮者の支援を通じた「地域づくり」に取り組み、生活困窮者の支援に理解のある参加型包摂社会を創造していくことが重要である。

(3) 生活困窮者支援のかたち

- 本制度は、生活困窮者を早期に把握し、多様で複合的な課題を解きほぐしながら、本人の状況に応じて必要な支援を行うことにより、生活困窮状態からの脱却を図るものである。
- このような本制度の目的を実現するため、具体的な支援の特徴は、「新しい支援のかたち」として以下の5つに整理される。

①包括的な支援

- 生活困窮者本人の尊厳ある自立に向けた支援を行うためには、本人の有する心身の不調、知識や技能の不足、家族の問題、健康の問題、家計の破綻、将来展望の喪失などの多様な問題に、包括的に対応していかなければならない。
- しかし、これまでの福祉制度は、高齢者、障害者、児童、DV、ひきこもりなど特定の対象者・分野ごとに展開されてきた。社会情勢の変化に伴う福祉ニーズの高度化・複雑化に対応するため、制度や機関はその機能を専門分化・細分化して、整備されてきたといえる。これは、これまでの福祉施策の発展過程では有効であったと考えられるが、近年では、複合的な課題を有する生活困窮者に十分に対応することができないという側面もみられるようになってきた。
- 世帯単位で複合的な課題を有している場合も同様で、例えば、就職できない間に自信を失ってひきこもってしまった中高年の離職者と、高齢で体の弱くなった親とが二人で暮らして地域から孤立しているようなケースでは、単一の制度では世帯全体に対する支援が適切に行えず、また、場合によっては、関係者が躊躇して、何ら対応が行われないうことが生じ得る。
- このような状況を改善するため、本制度における支援は包括的なものとする必要がある。また、問題を有する家族について家族単位で支援することも考えることが重要である。
- こうした包括的な支援を実現するためには、生活困窮者が有する複合的な課題に対して、地域の関係機関・関係者が連携することが必要である。このような関係機関には、福祉分野のみならず、保健、雇用、教育、金融、住宅、産業、農林漁業など、さまざまな分野が考えられる。本制度の創設が、新しい縦割りの仕組みをまた一つつくるだけに終わらないよう、それぞれが強みを活かしながら、チームによる支援を行うことが重要である。

②個別的な支援

- 生活困窮者の自立を困難にしている要因は、その人ごとに異なったかたちで複合している。生活困窮者の置かれた状況が多様であることを十分に認識し、それぞれの事情や想いに寄り添いつつ、問題の打開を図る個別的な支援を行うことが重要である。
- 個別支援の前提となるのは、本人に対する適切なアセスメントである。また、目標設定にあたっては、生活困窮者をやみくもに就労に追い立てないということも重要である。社会的自立から経済的自立へと、個々人の段階に応じて最適なサービスが提供されるような支援が必要となる。実際、生活困窮者の多くは、自尊感情や自己有用感を失い、自立に向けた意欲が芽生えてこない状況にある。自分の居場所を発見し、他者との心地よいつながりを感じて、人は初めて

次のステップを目指すことができるようになる。そうしたステップアップを支援することが大切である。

- また、個別の支援を提供するにあたっては、既存のサービスや制度に生活困窮者が合わせるのではなく、生活困窮者に合ったサービスや制度を提供していくという視点が大切である。これまで、制度の設定する要件に合っていないという理由から、適切な支援が受けられなかった生活困窮者がいるということを考えることが必要である。また、こうした視点は、本人中心の支援を行うにあたって大事な考え方であるといえる。

③早期的な支援

- 例えば離職者が次の就職先を探す場合、一定の期間が経過すると、再就職が難しいということが指摘されている。このような例に限らず、人が生活困窮に陥り、社会とのつながりが弱まった時、できるだけ早期にアプローチすることで支援の効果を高めることが期待できる。もちろん、前述のとおり、早期に支援するといっても、やみくもに就労自立を焦ると逆効果になる場合もあるので注意が必要である。
- また、生活困窮者は、ひきこもりなどで地域社会から見えにくくなったり、窓口相談にやってくる気力を失っているという現実がある。このように自らSOSを発することができない生活困窮者に早期の支援を行うためには、「待ちの姿勢」ではなく、地域のネットワークを強化してそこから生活困窮者の情報をいち早く把握し、場合によっては、訪問して支援するなど、支援を行う側が積極的に生活困窮者との接点を見つける努力をすることが必要である。
- さらに、早期的な対応は、予防的な働きかけを行うことも意味しており、生活困窮者の抱える問題が深刻になる前に、積極的な問題解決を図ることも可能になると考えられる。

④継続的な支援

- 生活困窮者の有する課題が複雑であることを踏まえると、一時的・短期的な支援では、十分な効果をあげられない場合が多いと考えられることから、本人の状況に合わせて、支援を切れ目なく段階的・継続的に提供する必要がある。
- また、自立相談支援機関に相談者が来訪した場合、必要があれば確実に生活保護制度につなげたり、逆に生活保護を廃止した人にも必要に応じて切れ目なく本制度で対応することが重要である。
- さらに、本制度の支援メニューの多くは有期によるもので、これは目標を持って自立をめざすという考え方によるが、本制度に基づくサービスが終結した後も、必要に応じて本人をフォローアップしていくべきであることは認識しておく必要がある。
- その際、自立相談支援機関のみで抱え込むのではなく、地域の支援者を少しずつ発見し包括的な支援の輪を増やしていくことにより、地域全体で継続的に支援することを考えることが大切である。

⑤分権的・創造的な支援

- このような生活困窮者支援のかたちを実現するためには、地域が主体となって考えていくことが必要である。
- 生活保護受給者をはじめとした生活困窮者の状況は、経済状況や地域の人口構成などにより異なり、また、生活困窮者に対応する社会資源も、それぞれの自治体によって状況が異なるため、地域ごとに解決策を検討していく必要がある。
- そのため、地域にどのような生活困窮者が存在し、また、それに対応するための社会資源はどの程度存在しているのか適切に把握することが重要である。その上で、社会資源が不足するのであれば、それを積極的に創造していくことも必要であり、例えば、生活困窮者の参加の場や働く場を創造していくことは不可欠と考えられる。
- また、包括的な支援の仕組みを創造していくためには、限定的な機関で対応できるものではないため、官と民、民と民が地域で協働していくことが必要である。生活困窮者本人を中心に置いて、個々人の状況に応じた支援を提供するためには、行政のみならず、社会福祉法人、NPO法人、社会貢献の観点から事業を実施する民間企業、その他の様々な支援組織、さらには、近隣住民やボランティアなどインフォーマルな支援も含め、それぞれの地域に合った柔軟で多様な取組みが必要である。
- こうした取組を進めるための手法として、地域においては、関係者が集まる協議の場をもつことが不可欠になると考えられる。その際、新たな体制を一からつくるよりも、高齢者施策における地域ケア会議や障害者施策における地域自立支援協議会など、既存の体制や枠組みを活用することが効率的で、まずはそれを検討することが考えられる。なお、地域によっては協議の場を新たにつくっていくことも必要となる。

3 生活困窮者自立支援制度の全体像

(1) 制度の全体像と留意点

- 法は、生活保護に至る前の段階の自立支援策を強化するものであり、生活困窮者に対する様々な支援策を用意している。
- 実施主体は、福祉事務所を設置する自治体で、それぞれの事業を直接実施するか、又は委託により事業を実施する。
- 法が定める事業のうち、福祉事務所設置自治体の必須事業が「自立相談支援事業」と「住居確保給付金の支給」である。
- 自立相談支援事業は、本制度の理念を実現するための中核的な事業で、生活困窮者の様々な課題に一元的に対応し、生活困窮者への的確な評価・分析に基づいて支援計画を策定し、関係機関との調整などを行うものである。住居確保給付金は、離職により住居を喪失した、またはそのおそれの高い生活困窮者に対し家賃相当額を支給するものである。
- このほか、法は、福祉事務所設置自治体が地域の実情に合わせて支援を提供できるよう、以下の任意事業を創設している。これらの事業は、生活困窮者を多面的に支援できるよう定められた事業であり、自治体においては地域の実情に応じ包括的に取り組むことが重要である。
 - ・ 就労に必要な訓練を日常生活自立・社会生活自立段階から有期で行う「就労準備支援事業」
 - ・ 住居を持たない生活困窮者に対して、一定期間、宿泊場所や衣食の提供等を行う「一時生活支援事業」
 - ・ 生活困窮者に対して、家計に関する相談支援、家計管理に関する指導、貸付けのあっせん等を行う「家計相談支援事業」
 - ・ 生活困窮家庭の子どもに対する学習支援事業、その他生活困窮者の自立の促進を図るために必要な事業

なお、都道府県、市町村、あるいは地域の関係機関等では、既に類似の取組が行われているものもあり、法が定める事業とそれらの既存のサービスとを連携強化することが必要である。

- また、直ちに一般就労が困難な人に対し、就労の機会と必要な訓練等を提供する「就労訓練事業」（いわゆる「中間的就労」）について、その適正な運営を確保するため、都道府県知事、指定都市市長、中核市市長による公的な認定制度を創設している。
- 法は、学習支援事業を除き、生活保護受給者以外の生活困窮者が対象となるが、生活保護法に基づいて行われる生活保護受給者に対する各種事業と分断されないことがないよう、一体的な事業展開を行うことが必要である。
- 自立相談支援事業の各支援員は、さまざまな制度や関係機関に精通することが大切であるが、生活困窮者への支援は、法に規定するものがすべてではないということに留意しなければならない。例えば、就労支援については、ほかに、ハローワークによるきめ細やかな職業相談・職業紹介や求職者支援制度、地域若者サポートステーションなど様々な制度や機関が存在する。生活困窮者の状況は多様であるため、その状況に合わせ、福祉領域に限らず様々な関連制度・関係機関を上手に活用していくことが重要である。

- また、自治体においては、地域の実情に応じて、地域福祉施策や孤立防止のための施策なども充実させ、こうした施策と法に基づく事業を総合的に考えていくことが求められる。なお、生活困窮者支援という視点から、誰もがその状況に応じて参加する地域社会を実現するための拠点となることも、自立相談支援機関に求められる役割である。

図表 I-9 生活困窮者自立支援法の概要

生活困窮者自立支援法について

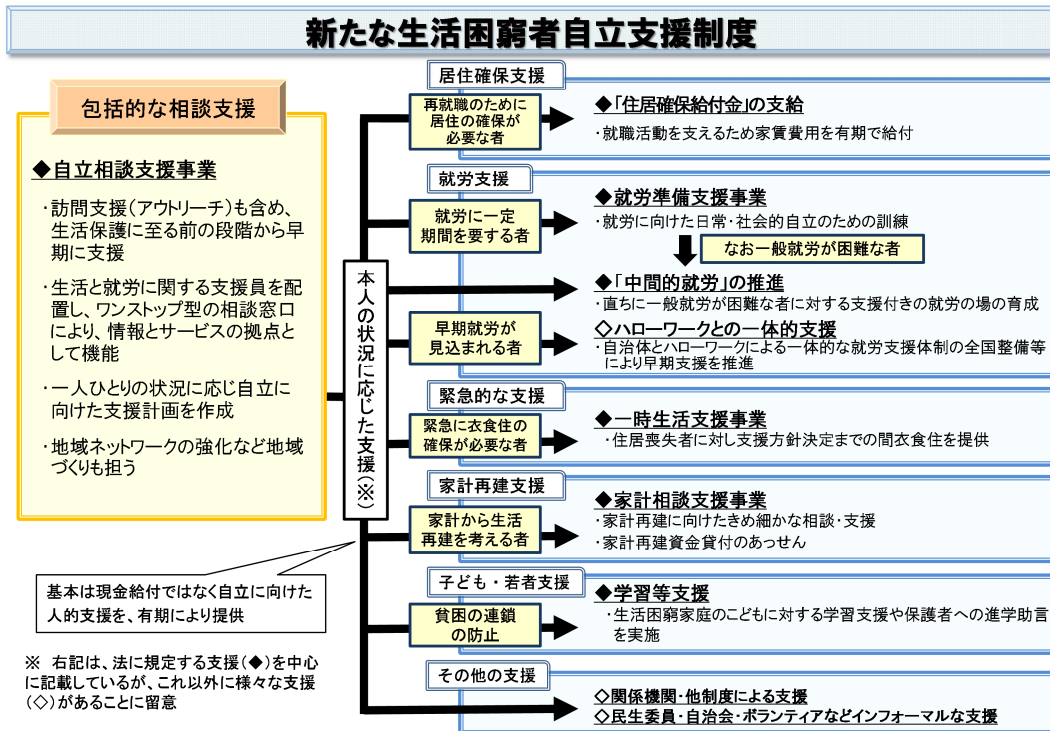
生活保護に至る前の段階の自立支援策の強化を図るため、生活困窮者に対し、自立相談支援事業の実施、住居確保給付金の支給その他の支援を行うための所要の措置を講ずる。

法律の概要

- 1. 自立相談支援事業の実施及び住居確保給付金の支給（必須事業）**
 - 福祉事務所設置自治体は、「**自立相談支援事業**」(就労その他の自立に関する相談支援、事業利用のためのプラン作成等)を実施する。
 - ※ 自治体直営のほか、社会福祉協議会や社会福祉法人、NPO等への委託も可能(他の事業も同様)。
 - 福祉事務所設置自治体は、離職により住宅を失った生活困窮者等に対し家賃相当の「**住居確保給付金**」(有期)を支給する。
- 2. 就労準備支援事業、一時生活支援事業及び家計相談支援事業等の実施（任意事業）**
 - 福祉事務所設置自治体は、以下の事業を行うことができる。
 - ・ 就労に必要な訓練を日常生活自立、社会生活自立段階から有期で実施する「**就労準備支援事業**」
 - ・ 住居のない生活困窮者に対して一定期間宿泊場所や衣食の提供等を行う「**一時生活支援事業**」
 - ・ 家計に関する相談、家計管理に関する指導、貸付のあっせん等を行う「**家計相談支援事業**」
 - ・ 生活困窮家庭の子どもへの「**学習支援事業**」その他生活困窮者の自立の促進に必要な事業
- 3. 都道府県知事等による就労訓練事業（いわゆる「中間的就労」）の認定**
 - 都道府県知事、政令市長、中核市長は、事業者が、生活困窮者に対し、就労の機会の提供を行うとともに、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練等を行う事業を実施する場合、その申請に基づき**一定の基準に該当する事業であることを認定**する。
- 4. 費用**
 - 自立相談支援事業、住居確保給付金：**国庫負担3/4**
 - 就労準備支援事業、一時生活支援事業：**国庫補助2/3**
 - 家計相談支援事業、学習支援事業その他生活困窮者の自立の促進に必要な事業：**国庫補助1/2**

施行期日 平成27年4月1日

図表 I-11 制度により創設・制度化される事業メニュー



図表 I-12 各事業の概要

事業名	概要
自立相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> 生活困窮者の相談に応じ、アセスメントを実施して個々人の状態にあった支援計画を作成し、必要なサービスの提供につなげる 関係機関への同行訪問や就労支援員による就労支援などを行う 関係機関とのネットワークづくりと地域に不足する社会資源の開発に取り組む
住居確保給付金	<ul style="list-style-type: none"> 離職により住宅を失った又はそのおそれが高い生活困窮者であって、所得等が一定水準以下の者に対して、有期で家賃相当額を支給
就労準備支援事業	<ul style="list-style-type: none"> 直ちに一般就労への移行が困難な生活困窮者に対して、一般就労に従事する準備としての基礎能力の形成を、計画的かつ一貫して支援 最長で1年間の有期の支援を想定 生活習慣形成のための指導・訓練（生活自立段階）、就労の前段階として必要な社会的能力の習得（社会自立段階）、事業所での就労体験の場の提供や、一般雇用への就職活動に向けた技法や知識の取得等の支援（就労自立段階）の3段階。事業の形式は、通所によるものや合宿によるもの等を想定
就労訓練事業（いわゆる「中間的就労」）	<ul style="list-style-type: none"> 社会福祉法人、NPO法人、民間企業等の自主事業として実施。利用者の状況に応じた作業等の機会（清掃、リサイクル、農作業等）の提供と併せ、個々人の就労支援プログラムに基づき、就労支援担当者による一般就労に向けた支援を実施 対象者は、就労準備支援事業を利用しても一般就労への移行ができない者等を想定 事業実施に際し、都道府県等が事業を認定する仕組みとする 都道府県等の認定により、法に基づく事業として位置づけられ、立上げ時の初期経費の助成、税制優遇等を検討
一時生活支援事業	<ul style="list-style-type: none"> 住居のない生活困窮者であって、所得が一定水準以下の者に対して、一定期間（3ヵ月を想定）内に限り、宿泊場所の供与や衣食の供与等を実施。 本事業を利用中に、できるだけ一般就労に結びつくよう適切に支援を行う。
家計相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> 債務問題等の家計に関する課題を抱える生活困窮者に対して、以下の支援を実施。 <ol style="list-style-type: none"> ①家計収支等に関する課題の評価・分析と相談者の状況に応じた支援計画の作成 ②生活困窮者の家計の再建に向けたきめの細かい相談支援（公的制度の利用支援、家計表の作成等） ③法テラス等の関係機関へのつなぎ ④必要に応じて貸付のあっせん等を実施
子どもの学習支援事業その他生活困窮者の自立の促進に必要な事業	<ul style="list-style-type: none"> 統合補助金事業により、地域の実情に応じた柔軟かつ多様な取組を支援 例えば、生活困窮者の自立促進のための生活困窮家庭での養育相談や学び直しの機会の提供、学習支援といった「貧困の連鎖」の防止の取組や中間的就労事業の立ち上げ支援や育成支援など生活困窮者の自立の促進のために必要な事業を実施

※自立相談支援事業と法定サービスとの連携については、第IV章1参照。

（2）自立相談支援事業について

- 自立相談支援事業は、①生活困窮者の相談に応じ、アセスメントを実施して個々人の状態にあった支援計画を作成し、必要なサービスの提供につなげる【対個人】
- ②関係機関とのネットワークづくりと地域に不足する社会資源の開発に取り組む【対地域】事業である。

- 自立相談支援機関には、この自立相談支援事業に必要な各支援員を配置して、地域のネットワークを構築しながら生活困窮者への包括的・継続的な支援を体系的に実施する中核的な機関としての役割が期待される。
- なお、自立相談支援事業の実施にあたっては、必ずしも新たな機関を新設する必要はなく、既存の相談支援機関に生活困窮者支援の機能を上乘せして実施することも可能である。また、自立相談支援事業の運営は、福祉事務所設置自治体が自ら運営する（直営）ほか、支援決定など実施自治体が行う事項を除き、事業の全部または一部を民間法人等へ委託することができる。
- 自立相談支援機関の設置については、地域の実態に即して柔軟に対応することが必要である。
（※設置形態の詳細については、自治体事務マニュアル（仮称）を参照）

（3）フォーマル・インフォーマルを含めた支援メニュー

- 生活困窮者の支援にあたり重要なことは、法の定める事業のみで対応するものではないということである。法以外の各種制度、サービスも活用して、地域全体として生活困窮者を包括的に支援することが重要である。
- 法以外のサービスとしては、フォーマルなものほか、インフォーマルなものがある。フォーマルサービスとは、制度に基づくサービスや支援のことであり、例えば、生活保護、ハローワークにおける職業紹介、ひきこもり地域支援センターにおける相談支援、障害者総合支援法に基づく障害者に対する支援サービスなどがある。一方、インフォーマルサービスとは、法制度によらない各種サービスや支援のことであり、例えば、地域のボランティアによる見守り活動や居場所の提供、困窮者に食材等を提供するフードバンクなどのサービスがある。図表 I-13 は、想定される主な支援サービスを分野ごとに整理したものである。
- 地域においてこのように活用可能なサービスや事業、各種の取り組みを洗い出し、整理しておくとともに、生活困窮者支援に必要と考えられる他の専門的な支援機関や各種事業・サービスの実施機関と連携をとることができるようにしておくことが重要である。
- 必要なサービスがない場合、支援調整会議などの協議の場を活用し、行政と民間が協働して地域の中で創り上げていく取組が必要である。

図表 I-13 分野別支援メニューの例

分野	関係機関等	具体的な支援メニュー（例）
福祉相談窓口	市町村本庁	各種支援制度の相談 年金、障害者手帳取得等の各種申請
	福祉事務所	生活保護受給申請
	社会福祉協議会	生活福祉資金貸付 日常生活自立支援事業 ボランティア活動、小地域福祉活動
仕事・就労	ハローワーク、地域若者サポートステーション、職業訓練機関、就労支援をしている各種の法人・団体（就労訓練事業（いわゆる「中間的就労」）の実施主体を含む）	求人情報提供、職業相談・職業紹介・マッチング 求職者支援制度 就職相談、職業訓練、就労の場提供 等

家計	家計相談支援機関、法テラス・弁護士（会）、消費生活センター（多重債務相談窓口）	多重債務等の問題解決 家計からの生活再建支援
経済	商店街・商工会議所等経済団体、農業者・農業団体、一般企業 等	就労の場提供、職業体験、インターンシップ等
医療・健康	保健所、保健センター、病院、診療所、無料低額診療事業を実施する医療機関	健康課題の把握・解決
高齢	地域包括支援センター 居宅介護支援事業所	高齢者の相談支援
障害	障害者相談支援事業所、障害者就業・生活支援センター、障害福祉サービス事業所	障害者の生活および就労等に関する相談支援 障害福祉サービスの提供支援
子育て・教育	家庭児童相談室（福祉事務所）・児童家庭支援センター、児童相談所、地域子育て支援センター・その他子育て支援機関、学校・教育機関、ひきこもり地域支援センター、フリースクール・学習支援機関 等	虐待・DV等の相談支援 子育て支援 ニート・ひきこもりの相談支援 学習支援 居場所 等
ホームレス	ホームレス支援機関	居住や健康などの生活全般および就労等の相談支援、居住確保
刑余者等	更生保護施設・自立支援ホーム、地域生活定着支援センター	刑余者や非行のある少年等に対する自立更生のための相談支援（生活基盤確保、社会復帰・自立支援） 等
地域の関係	民生委員・児童委員、地域住民、町内会・自治会、社会福祉法人、NPO・ボランティア団体、警察、日常生活に関わる民間事業者（郵便・宅配事業者、新聞配達、コンビニエンスストア、電気・水道・ガス等の公共インフラ事業者 等）	対象者の把握・アウトリーチ 見守り 社会参加支援 居場所の提供、ピアサポート 等
その他	補助人・保佐人・成年後見人	成年後見制度 等

（４）新たな相談支援の展開

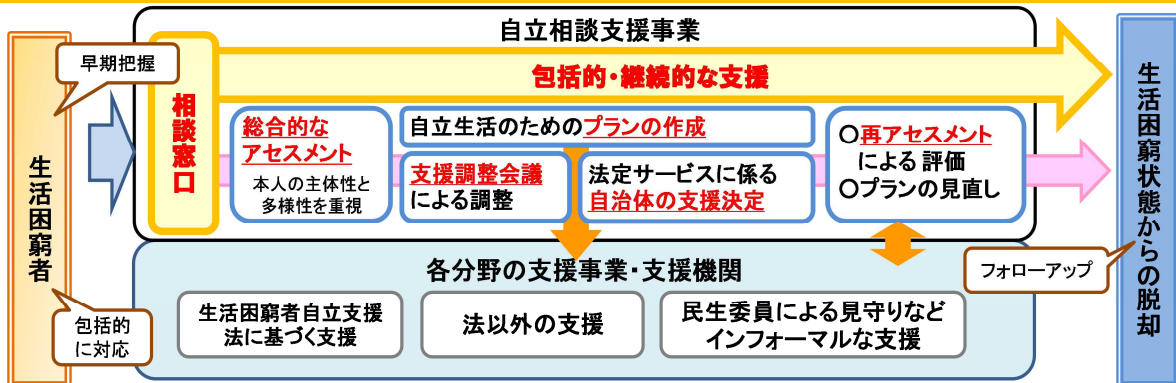
- 図 I -14 は、新制度における相談支援の展開イメージである。新たな相談支援の窓口は、生活困窮者の把握と適切なアセスメントを基本とし、寄り添い型の支援を行うことが求められており、法により新たに創設される事業のほか、地域における既存の仕組みやサービスを活用し、適切な支援を提供する体制を構築することが必要である。
- また、生活困窮者一人ひとりに対して、必要なサービスが一体的に提供されることが重要である。

図表 I-14 新たな相談支援の展開

自立相談支援事業について

新事業の概要

- 福祉事務所設置自治体が直営又は委託により自立相談支援事業を実施。
 - ※ 委託の場合は、自治体は受託機関と連携して制度を運営。行政は支援調整会議に参画し、支援決定を行うほか、社会資源の開発を担う。
- 自立相談支援事業は、生活困窮者からの相談を受け、
 - ① 生活困窮者の抱えている課題を評価・分析(アセスメント)し、そのニーズを把握
 - ② ニーズに応じた支援が計画的かつ継続的に行われるよう、自立支援計画を策定
 - ③ 自立支援計画に基づく各種支援が包括的に行われるよう、関係機関との連絡調整を実施等の業務を行う。



期待される効果

- 生活保護に至る前の段階から早期に支援を行うことにより、生活困窮状態からの早期自立を支援。
- 生活困窮者に対する相談支援機能の充実により、福祉事務所の負担軽減とともに、社会資源の活性化、地域全体の負担軽減が可能に。

4 生活困窮者自立支援制度における対象者の考え方

- 法第2条第1項において、法の対象者となる「生活困窮者」とは、「現に経済的に困窮し、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」とされている。
- その上で、生活困窮者の多くは複合的な課題を抱えていることから、自立相談支援事業の運営に当たっては、できる限り対象を広く捉え、排除のない対応を行うことが必要である。
- 法第1条において、法の目的は、「生活困窮者の自立の促進を図ること」とされている。このため、必要な方にその状態に応じた就労支援を行うなど、包括的な支援により支援効果を最大限高めていくことが必要である。同時に、支援は生活困窮者の状態に応じて個別に検討するとともに、法のめざす自立には、経済的な自立のみならず、日常生活における自立や社会生活における自立も含まれることに留意することが必要である。
- また、生活困窮者が自立するためには、働く場などを拡大していくことも必要であるが、例えば地域から孤立したままでは、課題の解決は困難となることも考えられる。そのため、法の目的である生活困窮者の自立を促進していくためには、生活困窮者支援を通じた地域づくりも目標の一つであり、孤立状態の解消などにも配慮することが重要である。
- 自立相談支援事業においては、まずは、生活困窮者を幅広く受け止めることが求められるが、自立相談支援機関の対応可能な範囲を超えないようにすることも必要である。そのため、全ての課題について当該機関のみで対応するのではなく、法に定める各種事業、法外の関連事業、インフォーマルな取組などと連携することが重要である。
- 相談は幅広く受け付けた上で、その後の支援については、自立相談支援機関が調整機能を適切に担いつつ、他の適切な支援機関につないでいくこと、及びチームとして支援することが重要である。また、既存の社会資源では生活困窮者の課題に対応できない場合には、地域における関係者との協議を通じて、新たな社会資源を開発していくことが求められる。

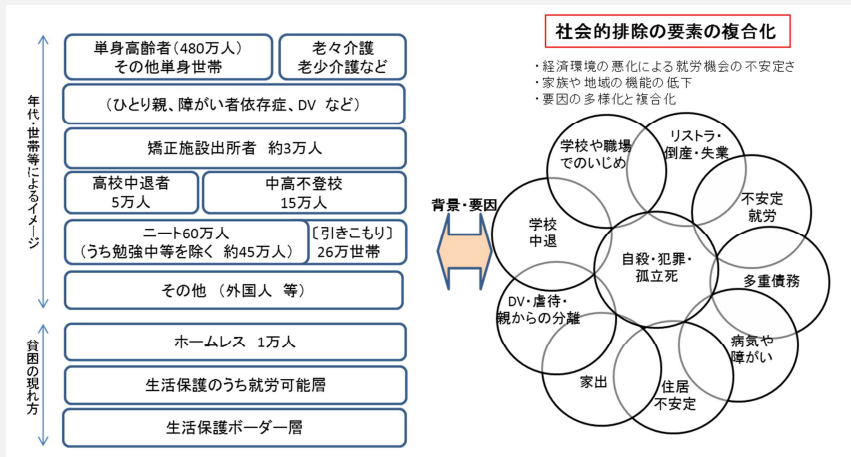
<生活保護制度及び受給者との関係について>

- 制度創設後も、生活保護が必要な人には確実に保護を実施するという生活保護制度の基本的な考え方に変更はなく、法の運用にあたっては、生活保護が必要であると判断される場合は、適切に生活保護につなぐことが必要である。
- 生活保護受給者についても、新制度に基づく生活困窮者への支援と同様の支援が必要な場合がある。例えば、就労準備支援事業に相当する事業は生活保護受給者にも当然考えられるものである。このため、厚生労働省においては、法が施行される際には、生活保護受給者以外の生活困窮者と生活保護受給者に対する事業が一体的に展開できるよう検討することとしている。(なお、モデル事業においては、生活保護受給者に対しても支援が行える取扱となっている。)

コラム 「生活困窮者」の理解

○下の図は、生活困窮者のイメージを参考までに示したもので、図の左側は、対象者の特性を示したものであり、右側は生活困窮に陥る背景・要因を記したものです。なお、これは、対象者像を掴むための例示であり、わかりやすく単純化していることに留意が必要です。

生活困窮の要因の複合化イメージ



資料：生活困窮者支援体系に資する調査・研究事業報告書（生活困窮自立促進（社会参加）プロセス構築モデル事業統括委員会（平成 25 年 3 月、事務局：HIT 一般社団法人北海道総合研究調査会））より一部改変
 (引用資料：社会保障審議会生活困窮者の生活支援の在り方に関する特別部会「中間まとめ」参考資料、第 2 回総合相談・支援プロセス WT（平成 24 年 8 月 9 日、事務局：みずほ情報総研株式会社）岩田委員提出資料)

<特性による主な対象者像の理解>

「生活保護ボーダー層」：

本制度が経済困窮に陥っている人を対象としていることを踏まえると、福祉事務所に生活保護の相談に来訪したものの、要件に合致しない等によって申請に至らなかった人を対象者としてとらえることができます。中でも稼働年齢層については、本制度による支援の効果が期待されます。しかし、窓口に来た人のみを対象にすることではなく、例えば、住民税や公共料金の滞納者の中に困窮者が存在することもあり、自治体においては、そうした人を把握し、適切な支援につなぐことが期待されます。

「ホームレス」：

経済的困窮のみならず社会との関係を喪失している人として「ホームレス」が代表的な層として想定され、自立するための意欲への働きかけや居住支援等も含め、時間をかけて対応することが必要です。また、これまでのホームレス支援法の対象は路上生活者ですが、本制度はいわゆるネットカフェ難民などを含め、より早期に対応していくという考え方に立っています。一方、「生活保護のうち就労可能層」は、本制度と一体的に、生活保護制度の枠組みにおいて支援することが期待されます。

「障害の疑いがある人」：

障害者手帳を所有していないが、発達障害等の疑いがある人に対応していきます。これまで手帳を有していない人の中には適切な支援を受けていなかった人も多くいますが、今後、対応を強化することが可能となります。逆に手帳を有している人の場合には、一義的には障害者施策で対応します。

「その他（例：要介護の親の介護等のため無職になっている稼働年齢層）」：

都市部にも地方にも共通している生活困窮者像に、要介護の親の介護のため無職になっている稼働年齢層（特に男性）の存在が目立ちます。無職期間が長くなればなるほど、就労することが困難になり、自立までの時間が要し、また、家族以外との繋がりが希薄な場合、社会的な孤立状態に陥りやすいため、地域包括支援センター等と連携を取りつつ、早い段階でのアプローチが求められます。

「ニート」「引きこもり」「高校中退者」「中高不登校」「就労未決定者」：

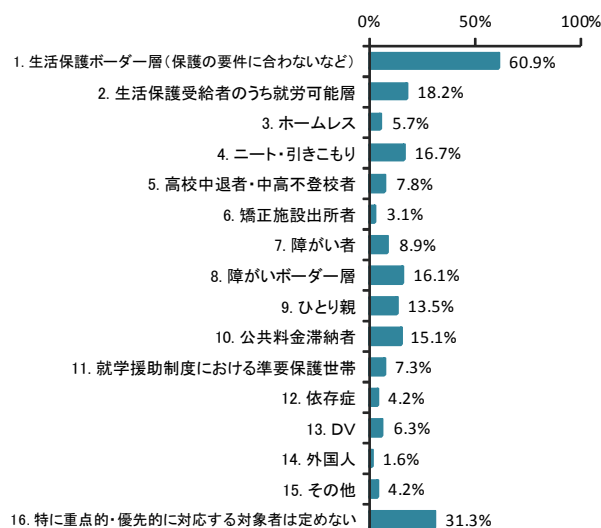
将来、より複雑な形で課題が表出する前に、適切に支援すべき必要性が高い層です。地域若者サポートステーションや、ひきこもりセンター等の若年層に対する支援の仕組みも整備されつつあり、本制度においては、これらの支援機関と連携し、役割分担しながら全体として支援を強化していくことが必要です。

<様々な背景・要因による理解>

- ・生活困窮者の状況を理解し、支援するためには、その背景や要因をとらえることが不可欠です。
- ・その背景・要因は、大きくは「生まれつき持っている本人の障がいや疾病」「幼少期における家庭環境」「学校の環境等にける課題」「就労の場における環境」に整理することができます。こうした背景は、必ずしも表出されず、本人の生活歴に秘められていることがあります。
- ・これらの背景・要因が重複し、課題が長期にわたることで、最悪の場合、自殺や犯罪、孤立死を招くことがあることに留意しなければなりません。
- ・こうした背景・要因を読み解くためには、相談支援員によるアセスメントが重要となります。相談支援プロセスにおけるアセスメントの方法については P67 を参照してください。

自治体アンケート結果 (H26.6)

◆「地域の特性から特に支援対象として考えている対象者像」 (n=192)



第Ⅱ章

推進体制の整備

※第Ⅱ章は、自治体事務マニュアル（仮称）へ移管予定。

実施主体となる福祉事務所設置自治体では、制度の適切かつ円滑な運営を進めるため、自治体内外の関係機関と連携し推進体制を構築することが必要である。本章では、推進体制の整備について、一つひとつ順を追って行えるよう、1. 庁内体制の構築、2. 実施方法の検討、3. 関係機関との連携体制の確保、4. 協議の場の設定について整理する。

1～4の課題の前に、第Ⅰ章で記載している法の理念などの理解を関係者間で共有することがまずは重要である。

平成25年12月、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号。以下「法」という。）が成立した。本制度は、近年の社会経済構造の変化に対応し、生活保護受給者以外の生活困窮者への支援を抜本的に強化するものである。本章では、生活困窮をめぐる現状と課題、新たな制度の必要性と理念を整理し、生活困窮者自立支援制度の全体像を示す。

1 庁内体制の構築

（1）主管部局の選び方・決定方法

- 主管部局の選定の際には、新制度の目標である「生活困窮者の自立と尊厳の確保」や「生活困窮者支援を通じた地域づくり」に向けて取り組むことができ、かつ、包括的な支援体制が構築できるという観点から検討する必要がある。
- 選定された主管部局では、まず、庁内の部局を越えて必要な部署を調整・コーディネートし、庁外の関係機関との連携体制を構築し、さらには、自立相談支援機関を中心とする生活困窮者への相談支援が適切なものとなるよう確認し、支援の評価を行うことが求められる。具体的な役割は、以下のように整理することができる。

- ① 庁内関係部局との連絡調整体制の構築
- ② 地域における生活困窮者の課題の検討・抽出
- ③ 自立相談支援事業・住居確保給付金の運営の検討と実施
- ④ 就労準備支援事業、就労訓練事業等の法定事業の検討と整備方針の決定
- ⑤ 相談支援プロセスへの参加（支援調整会議への参加、支援決定の手続き）
- ⑥ 社会資源の把握・創出、地域ネットワークの構築

(2) 庁内関係部局との連携体制の構築

- いずれの部局が主管部局となった場合でも、庁内での課題の共有化、活用可能な事業の洗い出しを行い、部局横断的な体制を構築することが必要である。
- なかでも、第2のセーフティネットを拡充するという生活困窮者支援制度の目的を踏まえると、生活支援と一体的に就労支援を実施するため、雇用・経済分野の主管部局との連携を強化することに、特に留意する必要がある。
- また、庁内関係部局との連携体制を構築する際には、生活困窮者の早期把握という視点と、具体的な支援の視点という2つの側面から検討することが必要である。
- 図表Ⅱ-1は、それらの例示である。早期把握の視点からは、例えば、税や国民健康保険料などの滞納者から担当窓口が相談を受けて困窮状態が把握されることなどが考えられる。

図表Ⅱ-1 庁内連携の検討の視点の例

庁内連携の視点	担当課	連携する内容
生活困窮者の早期把握	生活保護担当課	福祉事務所に来訪したが、生活保護受給に至らなかった者の把握
	地域福祉担当課	民生・児童委員からの相談・把握
	税務課、上下水道関係課、保険・年金関係課	税金、保険料、公共料金の滞納状況等からの把握
	市民生活関係課	住民相談からの把握
	保健医療関係課	保健師等の活動からの把握
	高齢者福祉担当課、障害者福祉担当課、児童福祉担当課	各相談窓口からの把握
	教育委員会・教育関係課	学校関係の現場からの把握
具体的な支援方法	住宅関係課	公営住宅の手続き
	商工関係課	就労準備支援事業、就労訓練事業（中間的就労）等の就労支援の受け入れ先の開拓
	教育委員会・教育関係課	子どもの貧困の連鎖防止に係る取り組み
	保健医療関係課	健康管理・健康診断
	税務課、上下水道関係課、保険・年金関係課	税金、保険料、公共料金の滞納についての対応
	地域福祉担当課	住民の互助・見守りの仕組み

2 実施方法の検討

(1) 対象圏域の考え方

- 自立相談支援機関の設置にあたっては、人口規模や被保護者数等を踏まえ、効率的にその機能が発揮できるよう対象圏域を検討する。

①一般的な対象圏域の考え方

- 福祉事務所設置自治体において、対象圏域や自立相談支援機関設置の標準的なパターンとしては、1 福祉事務所設置自治体（都道府県等にあつては福祉事務所所管区域）につき、1 つの拠点を置くことが想定される。
- 福祉事務所を設置しない町村については、町村の協力を得て、町村の福祉担当課などが一次的相談窓口機能を担うことが想定される（「③都道府県と市町村の役割について」を参照）。

②複数の自治体が広域的に対象圏域を設定する考え方（広域展開）

- 人口規模が福祉事務所設置自治体においては、効率的な相談支援事業を展開するため、同じ生活圏域で隣接・近隣する市町村との広域・共同設置などの対応が考えられる。
- 福祉事務所を設置していない町村は法定の実施自治体ではないが、都道府県と調整の上、都道府県で条例を定めて、自ら事業実施が可能である。
- なお、自立相談支援機関の広域的な設置を検討する場合、例えば次のような項目について関係機関との協議が必要と考えられる。

- ・ 単独で設置できない課題の整理
- ・ 地域の社会資源や生活困窮者の対象像の把握・整理
- ・ 設置パターンの検討
- ・ 議会、住民等の意向の把握
- ・ 関係者間での連携体制の構築

③都道府県と市町村の役割について

- 制度化に向けて期待される都道府県の役割としては、福祉事務所設置圏域における自立相談支援機関の着実な運営と、相談支援機関設置にかかる広域的な調整機能を担うほか、市町村でのノウハウが少ないと考えられる雇用・就労関連施策の展開、相談支援員をはじめとした人材の育成・研修に関すること、その他市町村への一般的な助言や社会資源のデータベース化等の支援メニュー提供の後方支援等が考えられる。
- 福祉事務所設置自治体の市においても、都道府県の役割と同様に自立相談支援機関等の着実な運営が求められるとともに、近隣地域と連携しての地域支援ネットワークを構築することも考えられる。
- 町村の役割としては、町村民に最も近い自治体であり、生活困窮者を受け止める一次窓口として機能が期待される。また、都道府県よりも住民に関する情報を持っていることから、生活困窮者の早期把握を行い、自治体や自立相談支援機関につなぐことも本制度が効果的に機能して

いくために必要である。さらに、地域づくりの一環として、例えば、生活困窮者が地域産業の担い手として活動できる就労訓練の場や就労の場の創出に取り組むことなども考えられる。

図表Ⅱ-6 都道府県と市町村の主な役割について

区分	求められる主な役割・機能
都道府県	<p><町村を所管する福祉事務所設置自治体></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談支援体制の整備や支援 ・必要な支援メニューの整備や支援 ・必要な地域支援ネットワークの構築 ・体制整備の推進や支援 ・相談事例の他市町村への提供 <p><広域自治体></p> <ul style="list-style-type: none"> ・支援メニューに関する市等への情報提供 ・市等の支援メニュー整備に係る誘導策の実施 ・相談支援員等人材育成に係る研修の実施 ・広域における就労支援策の開拓・情報提供
市	<p><福祉事務所設置自治体></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談支援体制の整備 ・必要な支援メニューの整備 ・必要な地域支援ネットワークの構築 ・広域連携による就労支援先等の開拓
町村	<p><住民に最も近い相談窓口としての対応等></p> <ul style="list-style-type: none"> ・早期把握等アウトリーチ機能 ・一次的な窓口としての展開 ・地域の社会資源の把握・整理・情報提供 ・就労支援先の開拓 ・地域づくりへの参画 ・必要な地域支援ネットワークの構築

(2) 設置場所等

- 自立相談支援機関は、生活困窮者が訪れやすく、連携の強い機関と連絡相談がしやすい場所に設置することが求められる。
- 想定される場所としては、役所・役場内、委託の場合は委託先法人施設内のほか、福祉や雇用に関係する機関が入居する公的施設内、人通りの多い商業地区の施設内などが考えられる。それぞれのメリットや留意点としては図表Ⅱ-7のように整理することができる。
- また、生活困窮者が訪問しやすいように、相談窓口の開設時間、曜日等について配慮することが重要である。
- なお、自立相談支援機関の設置場所には、プライバシーを保つことができる面談室を用意することが必要であり、就労に関する情報を得られるように配慮することも必要である。

図表Ⅱ-7 自立相談支援機関の設置場所のメリット・留意点について

場 所	メリットや留意点
役場・役所内	<ul style="list-style-type: none"> ・住民が幅広い相談に訪れることができる場である一方で、公共料金の滞納や孤立している生活困窮者にとっては訪問しにくい場所でもある。 ・他部署と連携して必要な行政手続を迅速に行うことができる。
委託先法人施設内	<ul style="list-style-type: none"> ・委託先法人内の他の福祉事業との連携がしやすい。 ・同法人内の他の福祉サービス等を受けていた人の中からの把握がしやすい。 ・既にある法人の施設や設備を共用することができる。 ・法人関係者以外も利用しやすいような配慮が必要である。
関係機関が入居する公的施設	<ul style="list-style-type: none"> ・就労支援や福祉機関など他の関係機関と連絡・相談がしやすい。 ・生活困窮者が比較的気軽に訪問することができる。
人通りの多い商業地区など	<ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者が比較的気軽に訪問することができる。 ・一般の住民にも目に触れやすく関心を高めることができることも考えられる。 ・家賃が高いことが多く、面談室等などをとることができるか検討が必要と考えられる。

(3) 設置・運営の方法

①実施主体と運営主体

- 法第4条において、自立相談支援事業は、福祉事務所の設置されている自治体において、実施することとなっている。
- 自立相談支援機関の運営は、実施主体が自ら運営する（直営）以外にも、支援決定など実施自治体が行う事項を除き、事業の全部または一部を民間団体等へ委託することができる。
- 自立相談支援機関は、新しい相談窓口を創設する場合も考えられるが、福祉事務所、地域包括支援センター、基幹相談支援センター（障害者相談支援事業所）、消費者相談窓口等の既存の相談支援機関の機能を拡充して運営することも考えられ、幅広い候補から検討する必要がある。
- また、本事業では、生活困窮者に対し、就労に関する情報や生活支援に関わる情報など、必要な様々な情報をワンストップで提供することが期待されている。そのため、本事業の窓口をハローワークや福祉事務所など、関係機関との総合窓口とすることも考えられる。

②直営と委託の特徴と留意点

- 直営と委託には、それぞれの特徴と留意すべき点がある。それらを十分踏まえたうえで地域の実況にあった運営方法を選択する必要がある。
- 直営の場合、生活保護制度など他の公的制度との一体的運営がしやすいこと、支援調整会議の開催や支援決定を円滑に行えること、行政内部での情報共有など相互連携が図りやすいこと、中長期的な行政職員の人材育成効果が期待できることなどが考えられる。一方で、支援の体制づくりに時間を要する場合があること、柔軟な支援手法がとりづらいこと、定期的な異動があるため信頼関係を構築した相談支援員による継続的な支援が期待しにくいことなども考えられ、留意する必要がある。
- 委託の場合、事業者の持つネットワークや社会資源も活用しながら柔軟に支援を行うことが期待できること、民間の有効な支援ノウハウを活用できること、資格や実践経験を持つ人材を確保しやすいことなどが考えられる。一方で、福祉事務所や他の公的機関との連携などを迅速に行うことが難しい場合があること、関係機関との連携・調整の際に主体的な役割を果たしにくい場合があること、事業の単年度契約により中長期的な人材の確保が難しい場合なども考えられ、留意する必要がある。

③直営の方法

- 自治体が直営で自立相談支援事業を実施する場合においても、主管部局の決定のほか、関係部局との密接な連携体制を検討することが必要である。窓口の設置場所についても検討することが必要であり、当事者が訪れやすい環境を整え、関係部署との連絡をとりやすくすることが必要である。場合によっては、他の相談窓口と併設する形で窓口を設置することも効果的である。
- なお、直営で実施する場合には、職員の配置転換等により個別支援及び支援機関の運営方針の継続性が途絶えることがないように十分に留意する必要がある。

④委託の方法

- 委託の方法については、以下の考え方を参考に検討することが必要である。

<委託先の形態>

- 委託先については、以下の様な形態が考えられる。
 - ①地域によっては、すでに生活困窮者等に対して複合的な課題に対応する相談支援を実施しているところもあり、そうした実績をもつ法人に委託する。
 - ②地域包括支援センター、基幹相談支援センター（障害者相談支援事業所）、地域若者サポートステーションの受託法人や、社会福祉協議会等の既存の相談支援事業を実施している法人に委託し、生活困窮者の相談支援体制を整える。窓口の設置場所については、既存の相談支援機能を活かすよう統合し、どのスタッフでも話をきくことができる体制とすることも考えられる。
 - ③類似の相談支援を行っている複数の機関が、例えば相談支援と就労支援の機能を分担し補完するため複数機関で共同で実施することも可能である。
 - ④直接の委託先から他の法人に事業の一部を再委託して実施することも考えられる。この場合、行政においては、再委託により補助金を経由する意義があるか、また、経由することにより事業実施が非効率となっていないか等を確認する必要がある。なお、交付された補助金を外部に再委託する場合は、交付額の50%未満とすることが必要である。
- なお、自立相談支援事業を委託する場合、運営主体は法人格が必要である（なお、共同で実施する場合は、構成する主体すべてについて法人格を必要とする）。

<自立相談支援事業実施機関に求められる要件>

- 委託先の選定方法としては、随意契約、企画提案型公募、競争入札が考えられる。これらは、各自治体における規定・ルールに則り行われることが必要である。
- いずれにせよ、自立相談支援機関が行う「相談支援業務」と「地域づくり・地域連携業務」の2つの業務（第Ⅲ章で詳述）を適切に実行し、地域における包括的な体制を組むことができる法人を選定することが必要であり、安易な委託先の選定は避けるべきである。
- 公募・随意契約によらず、実施機関先に求められることは、次のように整理される。

【委託先に求められる資質】

①相談支援業務の適切な実行

- ・生活困窮者を広く捉え、包括的・継続的・個別的な支援を展開できること
- ・就労に向けた支援が期待できる、ただし、逆に支援内容が就労支援に偏らないこと

②地域づくり・地域連携業務の適切な実行

- ・相談支援の専門担当者を配置でき、人材育成を継続できること
- ・地域の関連機関との連携手法を有していること
- ・地域資源の把握や創出に関する手法を有していること

<委託先の適切な評価>

- 事業を委託した場合も、いわゆる「丸投げ」とならないように行政は主導的に自立相談支援事業の推進に関わることが必要である。そして、委託先の自立相談支援機関が効果的に事業の成果を上げていくためには、行政と委託先が協働関係を構築し、行政としての適切なバックアップやガバナンス、事業のモニタリングが不可欠である。
- 事業がより効果的に運営されるよう、自治体においては、適切かつ客観的な事業評価が求められる。そのため、委託法人からの実績報告のみの評価は避けるべきである。相談受付件数、プラン件数、就労件数などの評価も踏まえつつ、相談支援の質（アセスメントの質、プランの質、地域支援体制づくりの働きかけ、チームアプローチの状況、他の関係機関・専門職の評価等）についても、適切に評価することが必要である。（委託先を含めた事業全体の評価の方法については、第八章参照。）

（４）支援員の配置

①人員体制

- 自立相談支援機関には、生活困窮者支援の理念を適切に理解し、地域の様々な社会資源をよく知っている支援員を配置することが必要である。支援員は、主に相談支援業務のマネジメントや地域の社会資源の創出と地域連携を行う「主任相談支援員」、相談支援全般にあたる「相談支援員」、就労支援に関するノウハウを有する「就労支援員」の3職種である。このほか、業務全体を管理する管理者、事務を担当する事務員を配置することが考えられる。
- なお、相談支援体制は、自治体の規模、相談件数や相談内容が多様であることから、地域によっては相談支援員と就労支援員が兼務するなども考えられる。
- いずれの支援員も、制度の理念の理解と理念に基づく実践が求められ、個々の生活困窮者に対する包括的・継続的支援と、行政や関係機関との連携を深め、地域のネットワークづくりを行うことが求められる。こうした専門性が高く総合的な視点を持つ支援員の養成については、当面の間は国が研修を実施することが予定されている。

- また、支援員に対する研修は、国の研修のみに頼るのではなく、日頃からの指導やOJT、Off-JT等を実施し、事業所として、あるいは地域において取り組むことが重要である。

②各支援員の役割と体制

- 各支援員に求められる役割は、図表Ⅱ-8のように整理される。主任相談支援員は、自らの業務上の役割を果たしつつ、相談支援員や就労支援員の資質向上や倫理観の涵養についてリーダーシップを発揮することが求められる。このため、特に主任相談支援員は、スーパーバイズ等を通じて各支援員に対して指導的な立場を取ることが想定されることから、一定の資格または実務経験を有する人が望ましい。
- 各支援員が相談を1人で抱え込まないことを基本とし、主任相談支援員からアドバイスを受けることができる体制を構築し、相談者のニーズに応じて、就労支援員との情報交換や意見交換ができる環境を創ることが必要である。

図表Ⅱ-8 自立相談支援事業従事者として配置が想定される職員

職 制	役 割
主任相談支援員	<ul style="list-style-type: none"> ○相談支援業務のマネジメント <ul style="list-style-type: none"> ・支援の内容及び進捗状況の確認、助言、指導 ・スーパービジョン（職員の育成） ○高度な相談支援（支援困難事例への対応等） ○地域への働きかけ <ul style="list-style-type: none"> ・社会資源の開拓・連携 ・地域住民への普及・啓発活動
相談支援員	<ul style="list-style-type: none"> ○相談支援全般 <ul style="list-style-type: none"> ・アセスメント、プランの作成、支援調整会議の開催等一連の相談支援プロセスの実施、記録の管理、訪問支援（アウトリーチ） ○個別的・継続的・包括的な支援の実施 ○社会資源その他の情報の活用と連携
就労支援員	<ul style="list-style-type: none"> ○就労支援（能力開発、職業訓練、就労支援、無料職業紹介、求人開拓など） <ul style="list-style-type: none"> ・○キャリアコンサルティング ○ハローワークや協力企業等との連携

<職員の要件について>

- 生活困窮者の自立支援やソーシャルワーク、コミュニティソーシャルワークの理念を理解し、実践力のある人を職員として配置することが求められる。
- また、法の附帯決議を踏まえ、訪問支援にも積極的に取り組み、関係機関と連携・協力し、漏れのない支援を行うため、支援業務に対し十分な資質を備え意欲ある人を配置し、また、その意欲に応じてステップアップを図る環境を整えることが重要である。

（参考）生活困窮者自立支援法案に対する附帯決議（平成25年12月4日衆議院厚生労働委員会）

自立相談支援事業の相談員については、その責務の一環として訪問支援にも積極的に取り組むこととし、ケースワーカーや民生委員等、関係者間の連携と協力の下、生活困窮者に対し漏れのない支援を行うこと。また、そのために社会福祉士等の支援業務に精通する人員を十分に配置することを検討し、適切な措置を講ずること。

<支援員として従事するための要件について>

各支援員は、国が当分の間、実施する養成研修を受講する必要がある。ただし、制度当初は一定の経過措置が設けられる予定である。また、主任相談支援員については一定の実務経験が必要である。

3 関係機関との連携体制の確保

- 地域全体で包括的な支援体制を確保するため、地域の既存の社会資源ネットワークの活用や磨き上げを行いながら、新たに必要と思われる関係機関を整理し、連携体制を確保し、具体的な協働の仕組みを検討することが必要である。
- 具体的な連携先として、図表Ⅱ-9のような例があげられる。中でも、自立相談支援機関、福祉事務所、ハローワークの3者は特に緊密に連携する体制を構築しなければならない。
- 自立相談支援機関においては、図表Ⅱ-9も参考にそれぞれ独自の連携機関名簿を作成することが重要である。その際、その名簿が形式的なものではない、それぞれの連携先と「顔の見える」関係となるようにする必要がある。
- 連携方法として、①ネットワーク構築によるもの（対象者の把握・紹介・受入れ・つなぎ等）と、②手続きを必要とするもの（サービス提供に関して要件を必要とするもの確認、協定の締結等が必要なもの等）がある。自立相談支援機関は、そうした各種関係機関が要する機能や制度・サービス内容を十分に理解した上で、適切にコーディネートしていく機能が求められる。（なお、主な関係機関との連携方策については、IV章2参照）

図表Ⅱ-9 連携する関係機関等の例

分野	関係機関等	具体的なメニュー等（例）
福祉相談窓口	市町村窓口	各種支援制度の相談 年金、障害者手帳取得等の各種申請
	福祉事務所	生活保護の開始申請
	社会福祉協議会	日常生活自立支援事業、生活福祉資金貸付、ボランティア活動
仕事	ハローワーク、地域若者サポートステーション、職業訓練機関、就労支援を行う各種法人・団体（中間的就労を含む）	求職者支援制度、求人情報提供、職業相談・職業紹介・マッチング、職業訓練、就労の場提供
家計	家計相談支援機関、消費生活センター（多重債務相談窓口）、法テラス、弁護士（会）や司法書士（会）（相談会等）、	多重債務等の問題解決、家計見直しによる生活再建支援
経済	企業、商工会、商店街振興組合、農業者・農業団体	就労の場提供、職業体験、インターンシップ

図表Ⅱ-9 連携する関係機関等の例（つづき）

分野	関係機関等	具体的なメニュー等（例）
医療・健康	保健所、保健センター 病院、診療所、無料低額診療事業実施医療機関	健康課題の把握・解決 医療の提供

高齢	地域包括支援センター 居宅介護支援事業所	高齢者の相談支援、各種介護サービスの利用支援
障害	基幹相談支援センター、障害者相談支援事業所、障害者就業・生活支援センター	障害福祉サービス等の利用支援 障害者の生活および就労等に関する相談支援
子育て	児童相談所、家庭児童相談室（福祉事務所）・児童家庭支援センター、地域子育て支援センター DV相談支援センター、婦人相談所	子育て、児童虐待やDV等の相談支援、ニート、ひきこもりなどの相談支援、子育て支援
教育	学校・教育機関 フリースクール	学校中退者などへの連携支援
ニート、ひきこもり	地域若者サポートステーション、ひきこもり地域支援センター	日常生活や社会生活への自立支援、就労支援
ホームレス	ホームレス自立支援センター、緊急一時宿泊所、ホームレス支援団体	居住、健康など生活全般および就労の相談支援、居住確保支援
刑余者	更生保護施設、自立支援ホーム、地域生活定着支援センター	自立更生のための相談支援等（生活基盤確保、社会復帰・自立支援）
地域との関係	民生委員・児童委員、地域住民、町内会・自治会、社会福祉法人、NPO・ボランティア団体、警察、日常生活に関わる民間事業者（郵便・宅配事業者、新聞配達、コンビニエンスストア、電気・水道・ガス等の公共インフラ事業者等）	対象者の把握・アウトリーチ 見守り 社会参加支援 居場所の提供、ピアサポート等

4 協議の場の設定

- 包括的な支援体制やネットワークを構築するためには、協議の場を設定していくことが必要と考えられる。以下、協議の場の設定に向けた考え方を整理する。

「（１）庁内連携会議の立ち上げ」、「（２）外部を含む場の設定」は、自立相談支援機関を設置する上で、ともに必要なプロセスである。また、「（２）外部を含む場の設定」については、新設、または既存の協議会の活用が考えられる。

（１）庁内連携会議の立ち上げ

- 主管部局を選定することをはじめ、庁内体制の構築に向けた取組が求められる。

（２）事業実施前に外部を含む協議の場の設定

- 事業を開始する前から、地域内での関係機関が集まり、地域内の課題や対象者像について議論していくことは重要である。

(3) 既存の連携体制を継続し機能を付加（強化）

- 外部の関係者も集まる協議の場については既に地域に存在している組織・協議会等を活用することも効果的であると思われる。例えば、地域包括支援ネットワーク協議会を活用している事例もある。また、障害者福祉分野の（自立支援）協議会を活用することも考えられる。
- このような協議の場が支援調整会議（P77 参照）として機能することも考えられる。

第III章

自立相談支援機関の業務と支援プロセス

自立相談支援機関は、複合的な課題を抱える生活困窮者に対して包括的な支援を提供するため、地域のネットワークを構築しながら、チームによる支援を実施する中核的な機関としての役割を果たすことが期待される。本章では、自立相談支援機関の業務や支援プロセスとその具体的な方法について整理する。

※本章において掲載している帳票は、26年度のモデル事業で使用しているものであり、施行後は変更があり得る。

1 自立相談支援機関の業務

自立相談支援機関は、第I章の2で示した2つの目標、5つの支援のかたちを支援の理念とし、第I章の3(3)に記載した2つの業務を行う。

生活困窮者支援の2つの目標（※要点を整理して再掲）

①生活困窮者の自立と尊厳の確保

- ・本人の内面からわき起こる意欲や想いが主役となり、支援員がこれに寄り添って支援する。
- ・本人の自己選択、自己決定を基本に、経済的自立のみならず日常生活自立や社会生活自立など本人の状態に応じた自立を支援する。
- ・生活困窮者の多くが自己有用感、自尊感情を失っていることに留意し、尊厳の確保に特に配慮する。

②生活困窮者支援を通じた地域づくり

- ・生活困窮者の早期把握や見守りのための地域ネットワークを構築し、包括的な支援策を用意するとともに、働く場や参加する場を広げていく。
- ・既存の社会資源を活用し、不足すれば開発・創造していく。
- ・生活困窮者が社会とのつながりを実感しなければ主体的な参加に向かうことは難しい。「支える、支えられる」という一方的な関係ではなく、「相互に支え合う」地域を構築する。

生活困窮者支援の5つのかたち（※要点を整理して再掲）

①包括的な支援

「制度の狭間」に陥らないよう、広く受け止め、就労の課題、心身の不調、家計の問題、家族問題などの多様な問題に対応する。

②個別的な支援

生活困窮者に対する適切なアセスメントを通じて、個々人の状況に応じた適切な支援を実施する。

③早期的な支援

真に困窮している人ほどSOSを発することが難しい。「待ちの姿勢」ではなく早期に生活困窮者を把握し、課題が深刻化する前に問題解決を図る。

④継続的な支援

自立を無理に急がせるのではなく、本人の段階に合わせて、切れ目なく継続的に支援を提供する。

⑤分権的・創造的な支援

主役は地域であり、国と自治体、官と民、民と民が協働し、地域の支援体制を創造する。

(1) 相談支援業務（個人へのかかわり）

- 生活困窮者は、多様で複合的な課題を有していることから、自己有用感や自尊感情を抱けずにいる場合が多いと予想される。したがって、支援員は、本人の思いや気持ちを共感的・受容的に受け止めながら、伴走型の支援を展開していくことが大切である。
- 支援員は、本人の抱える課題や置かれている環境によって、目指す自立の姿は多様であることを十分に認識する必要がある。そのうえで、本人が自分の意思で主体的に、自立に向けた行動をとれるように個別的な支援を実施し、尊厳ある生活の確保を目指していく。
- 本人が制度の隙間に入ってしまうことを防ぐため、支援員は、本人の生活や環境を幅広く受け止め、支援をコーディネートしていくことが求められる。場合によっては、本人だけでなく、世帯や家族全体を支援の対象と位置付け、包括的に対応していくことが求められる。
- なお、生活困窮者が自立相談支援機関に来訪した場合であっても、生活保護制度へつなぐことが適切と判断される生活困窮者については、確実に福祉事務所へつなぐ必要がある。

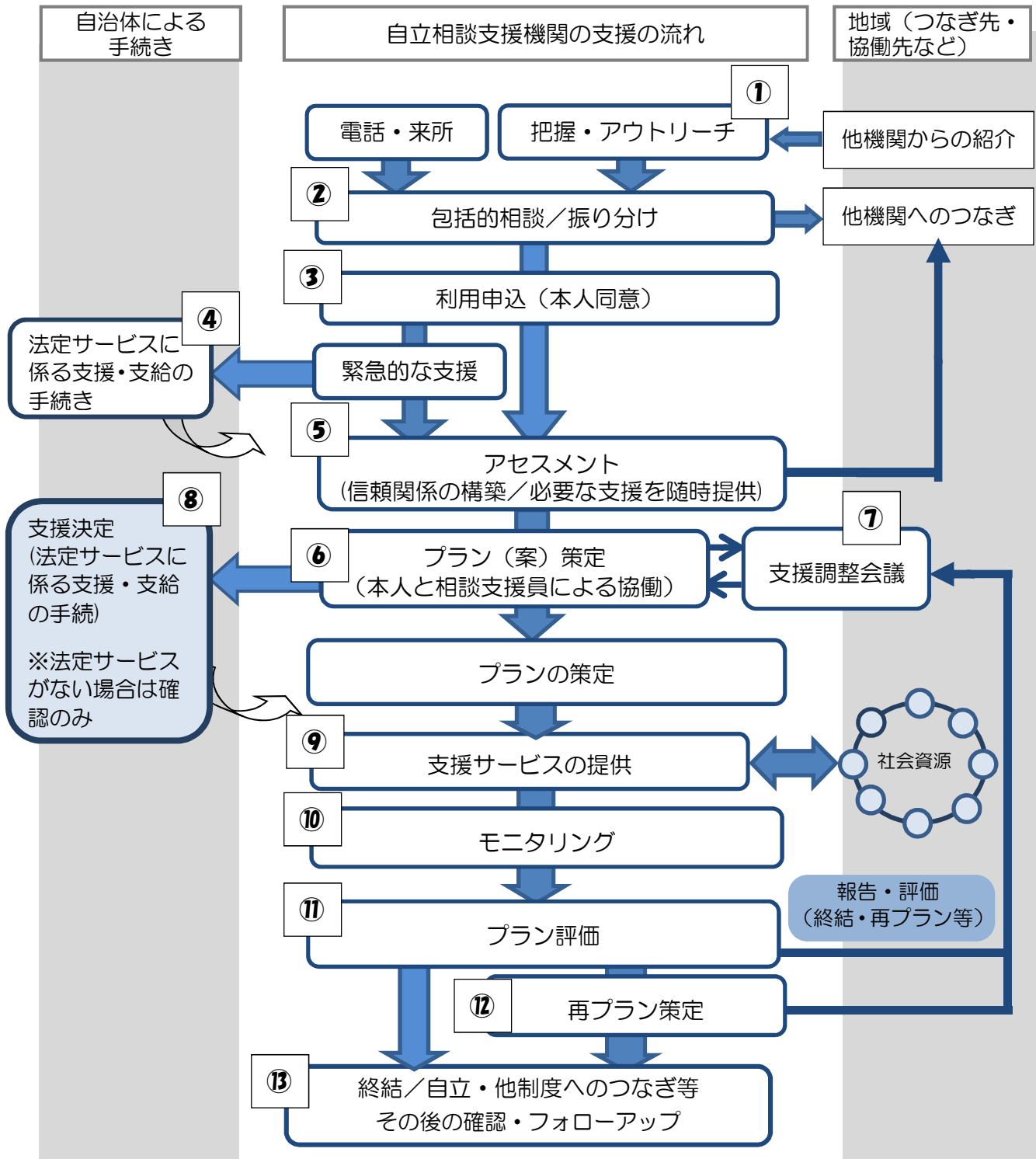
(2) 地域づくり・地域連携業務（地域社会に対する働きかけ）

- 生活困窮者が、地域の中で支え合いながら生活していける「場」を創出していくことが不可欠であり、その中で本人が持つ様々な可能性を発揮できるよう地域を形作っていく必要がある。
- このためには、地域の社会資源を把握することが求められる。支援員が個々のニーズに対応する解決案を提示するためには、その前提として地域で活用できる資源を把握し、関係機関といつでも相談できる関係を築いているかが鍵となる。
- 地域の中に、資源がある場合は連携強化を図り、資源がない場合は、行政や関係機関と協議し、創出・開発を進めることが必要である。
- また、これらの社会資源と連携し、チームによる支援が行えるよう、地域内でネットワークを築いていくことが重要である。
- 特に、就労訓練事業（「中間的就労」）など多様な働き方の場としての「出口」の創出と、社会参加の場づくりは大切である。また、生活困窮者の受け入れに対する企業側の理解の促進を図ることにより、働きやすい環境づくりを目指すことも求められる。
- こうした取組を促進するためには、地域において、中核となる関係者が集まる協議の場を設定することも有益である。その際、まずは、高齢者施策における地域ケア会議や障害者施策における地域自立支援協議会など、既存の協議会等の活用を検討することも考えられる。
- 加えて、支援員や行政職員だけでなく、地域住民や当事者グループ等の多様な担い手が相談・支援活動に参加できるよう働きかけ、地域の課題を地域で解決する仕組みづくりにつなげることが大切である。

2 相談支援プロセスの概要

複合的な課題を抱える生活困窮者に対し適切な支援を実施するため、自立相談支援事業では、主に以下のような流れで支援を行う。なお、以下は、あくまでも基本的な支援の流れであり、緊急に支援が必要な場合など、生活困窮者の状況に応じて臨機応変に支援を行うことが求められる。

図表Ⅲ-1 相談支援プロセスの概要



図の中央は、自立相談支援機関が行う相談支援業務の流れ、左は自治体が行う手続等、右は地域における社会資源に求める役割を示している。

1 把握・アウトリーチ (①)

生活困窮者は複合的な課題を抱えているために、自ら支援を求めることが困難な場合も多く、早期に支援につながりにくい。そのため、自立相談支援機関は、「待ちの姿勢」ではなくアウトリーチを含めた対応を行い、積極的に生活困窮者の把握に努める必要がある。その際には、地域内の関係機関とネットワークの強化を図ったり、ライフライン事業者と連携を図るなど、多様な方法を取り入れて早期把握に向けた効果的な方策を創意工夫により講じる必要がある。

2 包括的相談／振り分け (②)

相談受付時には、相談者が抱える課題を的確に把握し、包括的に相談を受け付ける。その上で、支援員は自立相談支援機関による支援を継続するか、他制度の相談窓口等へつなげるべきかを判断し、振り分ける。

自立相談支援機関において対応するのは、主に、生活困窮者が複合的な課題を有していることから包括的な支援が必要な場合である。振り分けの結果、他制度の相談窓口等へのつながりが適切と判断された場合には、本人の状況に応じて他機関へつなぐこととなるが、その際、「相談のたらい回し」という状況にならないよう、必要に応じて他機関への同行支援や確認・フォローを行い、継続して状況を確認していく。

3 利用申込 (③)

自立相談支援機関による相談支援を継続的に行うことが適当と判断される場合、全国で統一的に用いられる「相談申込・受付票」により、本人から自立相談支援事業の利用申込を受け付ける。なお、家計相談支援事業を実施する場合は、アセスメントの段階から当該事業を実施する機関との連携を図ることが、相談者への適切な支援や負担軽減につながることから「相談申込・受付票」は、家計相談支援事業への相談申込も兼ねた表記にするとともに本人にもその旨の説明を行う。

この「相談申込・受付票」は、原則として本人に記載してもらうか、本人が記載できない場合や本人が進んで記載しようとしなない項目は無理強いせずに、相談支援員が記載を手伝ったり、聞き取ったりしながら記載を代行することも考えられる。

「相談申込・受付票」には、利用申込み欄があり、自立相談支援機関と関係機関とで本人に関する個人情報共有することに同意することを含め、署名をしてもらうことになっている。

4 緊急的な支援・法定サービスの利用手続 (④)

相談受付時には、本人の訴えや状況から、生活上の緊急的な支援が必要であるか否かを判断し、必要である場合には、適切な支援につなげることが必要である。例えば、法定サービスである「住居確保給付金」と「一時生活支援事業」を提供する場合や、生活保護の適用が必要であると判断される場合の中には、迅速に手続を行うことが必要な場合がある。この他には、社会福祉協議会が実施している緊急小口資金貸付事業や、過重・多重債務がある場合には債務整理につなげることも考えられる。

5 アセスメント (⑤)

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（情報収集）し、その中で対応すべき課題領域をとらえ、背景・要因等を分析し、解決の方向を見定めることである。アセスメントを通して、本人や世帯が置かれている状況や取り巻く環境について理解を深め、信頼関係を築いていく。なお、アセスメントは、本人の課題や問題点にばかり目を向けるのではなく、本人の強み（ストレングス）に着目しながら、実施していくことが大切である。

6 プラン(案)策定 (⑥)

アセスメントの結果を踏まえ、本人と相談支援員の協働によりプラン(案)を作成し、自立相談支援機関が主催し関係者が参加する支援調整会議において、目標や支援内容を協議し共有する。プランシートは全国共通の様式が用いられる。

プランに基づくサービスを受けて、目標が達成され、新たに目標を設定することが必要となった場合、または目標達成が困難と判明した場合には、改めて丁寧にアセスメントを行ったうえで、再度プランを作成する（再プラン）。

7 支援調整会議 (⑦)

支援調整会議は、本人と相談支援が協働で作成したプラン(案)が、①本人の状況や設定した目標に対して適切であるか、②課題解決に向けた内容となっているか、③プランが本人の意欲やモチベーションの喚起に繋がっているかといったことについて共有し、プランの適切性を担保するために開催される。

また、プランを検討する中で、本人のニーズに対応する社会資源が不足していないか、開発すべき社会資源はないかなどについても検討する。

8 支援決定 (⑧)

支援調整会議において協議したプラン案にそって法的サービスを実施することを決定する。支援（支給を含む）を行うか否か、どのような支援を行うかの最終的な判断責任は自治体が担う。このため、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。

9 支援サービスの提供 (⑨)

支援調整会議での検討を経たプランや支援決定に基づき、本人に必要な支援を提供する。支援にあたっては、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行う。本人は、自己有用感や自尊感情を抱きにくい状態であることも多いことから、本人の尊厳の確保を念頭に置いた支援を実施する。

また、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するとともに、社会資源が不足している場合には新たに社会資源を創出し、様々な機関や人が参加した形でのチームによる包括的な支援を行う。なお、支援の終結後、本人が地域の中で支え・支えられながら生活できる環境づくりを目指す。

10 モニタリング (⑩)

モニタリングとは、支援過程においてサービスの提供状況を確認し、本人が目標達成に向かって
いるか、サービスは適切に提供されているか等を確認（把握）するものである。プラン作成の際に
は、モニタリングの時期や目標達成の目安（指標）を決めておく。

11 プラン評価 (⑪)

プランの評価は、プラン策定時に定められた期間が終了した場合、もしくはそれ以前に本人の状
況に大きな変化があった場合に、設定した目標の達成度や、支援の実施状況、支援の成果等をみる
ものである。これにより、支援を終結させるか、または再プランを策定して支援を継続すべきかを
判断する。

12 再プラン (⑫)

プラン策定時に定めた期間が経過し、改めて包括的なアセスメントを行うこととした場合や、本
人の状況が大きく変化したためにプランの修正では足りない場合には、再プランを作成する。

13 終結 (⑬)

自立相談支援機関において「終結」を判断する場合には、①生活困窮の状態が改善し、設定した
目標を達成する目途が立った場合、②生活困窮の状態から脱却できていないものの、大きな課題が
ある程度解決され、自立相談支援機関による支援は一旦終了してよいと判断できる場合、③本人か
らの連絡が完全に途絶えた場合が挙げられる。

プランの終結を判断する場合には、終結後に継続して確認（フォロー）する必要があるか否かに
ついて、支援調整会議や本人と協議しなければならない。本人の状況や環境に応じて、フォローの
体制を講じなければならない。

3 相談支援を始める前に

実際に自立相談支援事業を始める前に、支援員は以下の点を確認し、複合的な課題を抱える生活困窮者に対して包括的に支援できる体制を目指さなければならない。

(1) 制度の理念の確認と関係機関との情報交換

- まず生活困窮者自立支援制度を十分に理解するとともに、制度の理念である、意義・目指す目標・具体的な支援の姿を共有することが必要である。
- 対象者の早期把握のためのネットワークや課題解決のためのネットワークを構築し、関係機関と予め必要な情報を交換し、支援の流れを確認することが重要である。
- 住民に対し十分に周知・広報を行う。分かりやすいチラシやパンフレットを作成して地域で住民が入手できる場所に置くなども必要である。

(2) 相談支援プロセスの確認

①相談支援業務の流れ

- 相談支援プロセス全体や相談支援の事例を確認し、各プロセスの意義と実際の相談支援の方法を理解する。
- また、支援員同士で話し合い、これらを共有することが必要である。対象者への相談支援のシミュレーション等により確認することも考えられる。

②アセスメント等相談支援手法の確認

- アセスメントの視点や内容、方法、面接手法を確認する。
- 『自立相談支援事業従事者養成研修テキスト』を確認し、支援の基本や特性に応じた相談支援のポイント等を確認する。また、自立相談支援事業従事者養成研修を受講した後は、受講者は所属する機関や自治体において伝達研修を行い情報の共有を図る。

③支援調整会議の開催方法の確認

- 支援調整会議について、開催方法（定期開催、随時開催、またはその組合せによる開催）、開催時期、協議内容等を確認する。
- 支援調整会議の開催前に、参加者および連携機関同士で調整・共有すべき事項や、情報の共有方法を確認する。
- 支援調整会議において議論を行う際には、全国共通の帳票類を用いて協議を行うか、もしくは独自に作成した様式や書類を用いるかについて確認する。

(3) 使用する帳票類の確認

- アセスメントやプランについては、全国統一の帳票類を使用する。また、自立相談支援機関における支援の一連のプロセスについて記録を残し、適切に保管する。

- このほか、関係機関との情報共有のための連絡票・相談票など、想定される様式・書類は予め整えておくと良い。
- なお、各自治体においては個人情報保護に関するルールや、使用するパソコンのセキュリティのルール等があり、それぞれの運用上の規定を踏まえた上で、本事業におけるデータ管理方法を検討することが必要である。

コラム 記録の重要性

アセスメントやプラン、支援に関わる経過を文書化し、適切に記録しておくことは、以下の5つの意味で重要であり、機関内で認識を統一することが必要です。

①本人のための記録

アセスメントやプラン、支援経過は生活困窮者本人のためのものであり、例えば、本人が転居等により移動する場合にも、次の相談支援機関に引き継ぐなど継続した支援ができるようにしておくことが重要です。（なお、引き継ぐ場合には本人の同意を得ることが必要です。）

②関係者の情報共有及び支援の継続性の担保

本制度ではさまざまな関係者が支援に関与することから、情報共有のため文書化が必要です。また、担当の支援員が不在でも本人の相談に適切に対応できるよう、保管・管理しておくことが必要です。

③支援員の資質向上

アセスメントや支援記録を「見える化」することで、抜け・もれを防止します。さらに、こうした記録は事例検討にも活用できます。また、統一した様式を使用することで、他の地域との比較ができ、全国の支援員の資質向上を図ることができるようになります。

④リスクマネジメントと説明責任

支援の経過において本人や関係者から苦情等があった場合にも記録を残しておくことで、事実を基に対応することができます。

⑤報告書等の作成

月報や年報を作成するためのデータベース化をすることが必要です。なお、全国統一の帳票への入力により自動的に毎月の支援状況が集計されることになっています。

4 把握・アウトリーチ (①)

- 自立相談支援機関は、早期把握・早期発見のためのネットワークづくりに積極的に取り組み、地域の生活困窮者、また本人を取り巻く環境の不安要素などを、地域の社会資源や住民等の参画を得ながら早期に把握し、必要に応じてアウトリーチして、対応する仕組みをつくる必要がある。ここでいうアウトリーチとは、一般的に、積極的に対象者のいる場所に出向いて働きかけることを意味する。加えて、生活上の課題を抱えながらも自ら援助にアクセスできない個人や家族に対して、家庭や学校等を訪問したり、当事者が出ていきやすい場所での相談会の開催などのほか、早期支援につながるよう積極的な地域ネットワークづくりに取り組むことも含まれる。
- なお、生活困窮者の状況は地域によって異なるものであることから、それぞれの地域の実情にあった早期把握・早期発見の仕組みを作ることが求められる。

(1) 生活困窮者の実態等の把握

- 生活困窮者の状況は、地域によって異なると考えられることから、当該地域における全体状況を把握するため、実態調査や各種統計の整理等を行うことが考えられる。
- 地域の生活困窮者数を定量的に推計する方法には、例えば次のような方法によって対象者の特性ごとに概数を把握することが考えられる。
 - ・ 各種統計からの推計（例えば、住民税や国民健康保険料、年金の滞納者数のうち、生活困窮者と想定される数）
 - ・ 関係機関における生活困窮者把握状況の調査
 - ・ アンケート調査等による生活実態把握（例えば、自治体の総合計画や地域福祉計画作成時における住民アンケート、または、住民世論調査における調査項目に、生活上の困難に関する項目を盛り込む）
- また、生活困窮の現れ方も地域によって異なることから、地域にどのような困窮状態の者がいるかについては、インタビューやフィールドワーク等の手法を用いて定性的に把握することも可能である。
 - ・ 関係機関による生活困窮者の把握調査の際に、状態像を個別に把握し、事例調査を行う。

(2) 把握・アウトリーチの基本的考え方

- どのような特性をもった生活困窮者が、どのような経路で自立相談支援機関につながるかを検討し、そのうえで、それぞれの経路において適切に生活困窮者を把握できるよう取り組むことが必要である。
- 生活困窮者が、自立相談支援機関の相談窓口につながる経路は、大きく分けると、①行政機関からの紹介、②行政以外の関係機関からの紹介、③支援員の出張・巡回など生活困窮者の元への訪問による相談受付、④本人が電話・来所による相談、の4つが考えられる。

- そのため、自立相談支援機関は、関係機関との連携を図ることや、生活困窮者がアクセスしやすい経路を設けるなど、多様な方策を講じていくことが必要である。

図表Ⅲ-2 自立相談支援機関につながる経路と方策

経路	方策
①自治体他部署からの紹介	関係部局との連携
②外部関係機関からの紹介	関係機関との連携
③出張・巡回や訪問相談等により相談受付	本人からのアクセスを容易にするための工夫・方策
④本人が電話・来所により相談	

- 生活困窮者は、自ら SOS を発することができない場合も多いことや、特に、自立相談支援機関の開設当初は、当初機関が住民や当事者に周知され、浸透するまで時間を要することも考えられることから、相対的に関係機関からの紹介が多くなることが想定される。
- したがって、関係機関との連携体制をいかに構築するかが、対象者を早期に把握する大きな要素となる。

(3) 把握・アウトリーチの方法

①行政機関からの紹介

- 行政内部では、さまざまな生活困窮者に関する情報を有している。例えば、住民税や国民健康保険料（税）、各種公共料金等の担当部署、住民の相談を広く受ける総合相談窓口等が想定される。
- 滞納状況や相談内容から、支援が必要と考えられる人が速やかに自立相談支援機関を利用できるように、担当部署から自立相談支援機関へつなぐ具体的な紹介ルールを設定するとともに、本人に同じことを何度も質問しないように相談内容を簡潔に記す「相談票」を定めておくことが望まれる。
- なお、都道府県が主体となる場合、住民税や国民健康保険料（税）、各種公共料金等の滞納状況等を把握している管内の町村との連携が必要である。

②行政以外の関係機関との連携による早期把握

- 庁外関係機関では、公的サービスの提供機関、民間のサービス提供事業所、ライフライン事業者その他の民間事業所、地域の活動団体、住民団体等が想定される。支援員は、関係機関の担当者と意識的に交流を図り、こうした関係機関との連携体制を一つひとつ構築していく。
- なお、個人情報の保護には十分な留意が必要であり、基本的には本人の同意が得られてから紹介が来ると考えられる。関係機関によっては、協定書を締結するなどして一定のルールを定めることも有効となる。
- 公的サービスを提供する関係機関との連携方法としては、以下の方法が考えられる。

図表Ⅲ-3 関係機関と連携方法

関係機関例	紹介例
公共職業安定所（ハローワーク）	離職期間が長いことや転職を繰り返すなどのほか、複合的な課題があり、直ちには一般就労に結びつかない場合
社会福祉協議会の相談窓口	生活福祉基金貸付の申込者で、返済のあてが見当たらない、仕事をしていないなどにより困窮している場合
消費者生活センター（多重債務相談窓口）、法テラスや司法書士会等	多重債務や借金返済の相談者で、本人もしくは家族に複合的な課題がある疑われる場合
医療関係機関	治療費や入院費用の支払いに困っている場合、長期入院で職を失い相談できる人がいない等の場合
地域若者サポートステーション	経済的に困窮して生活保護基準を下回るおそれがあり、生活面を含めた支援を必要とする場合
地域包括支援センター、障害者相談支援事業所	サービス利用者の家族の中に、就労しておらず、困窮状態にあることが把握された場合

図表Ⅲ-4 連携が想定される関係機関

分野	関係機関例
ライフライン事業者	・ガス・水道・電気などのライフライン事業者
地域の事業所	・新聞配達所、郵便局、クリーニング店や牛乳配達など戸別訪問により日常生活に関わる事業所 ・公営住宅や民間賃貸住宅の管理人や運営企業
地域活動団体や住民団体等	・よりそいホットライン ・地域の生活困窮者支援団体や当事者団体

- この他、民生委員やボランティアなどのインフォーマルな資源も含めた地域資源と連携することが大切である。
- また、「よりそいホットライン」や自殺予防の電話相談などの電話による相談事業とも連携し、支援の必要な人の幅広い把握に努めることも考えられる。

③自立相談支援機関へのアクセスを容易にする方法

- 自立相談支援機関として、相談者の近くに出向いて相談会を開催することや、相談しやすい窓口を設置したり、広報活動をすることも必要であり、以下の表のような方法を実施することが考えられる。

図表Ⅲ-5 主な相談受付の方法

分類	方法例
出張相談	・市町村庁舎内、ハローワーク等公的機関における出張相談窓口の設置 ・就職セミナー等での相談受付 ・商店街の一角や商業施設等における出張相談窓口の設置 ・学校における出張相談窓口の設置

多様な受付方法・広報	<ul style="list-style-type: none"> ・電話での相談受付 ・メール・FAXでの相談受付 ・HPによるメールフォーム ・TV・ラジオ等を利用した積極的周知・広報活動 ・ホームページ、ブログの開設、SNS等による広報活動 ・行政・関係機関の窓口やネットカフェ等の生活困窮者がアクセスしやすい場所でのチラシ配布・掲示
巡回・訪問	<ul style="list-style-type: none"> ・巡回活動を通じたアプローチ ・相談者の自宅・自宅付近や就労場所（勤務先）への訪問活動

- 本人の来訪や電話だけでなく、他機関からの紹介などにより自立相談支援機関が生活困窮者を把握した場合、必要に応じて、支援員が自宅や学校などを訪問することを検討する。早期発見のネットワークづくりから生活困窮者の居所への訪問まで視野に入れ、支援員は積極的に地域に出て行くことが求められる。

5 包括的な相談受付 (2)

(1) 基本的な考え方

- 複合的な課題を抱え、あるいは多様な状態にある生活困窮者がいわゆる制度の狭間に陥らないよう、自立相談支援機関は、包括的に相談を受け付けることが大切である。
- アセスメントは相談受付から始まるものであり、その後の本格的なアセスメントにつながる重要な場面である。特に、本人との最初の面談や電話は、今後の本人と支援員との信頼関係を構築するうえで大切な機会となる。このため、支援員は、本人の思いに寄り添いながら、共感的な態度で接することが大切である。

(2) 相談内容による適切な振り分け

①振り分けと相談受付のポイント

- 本人の相談を包括的に受け止め、本人の話や可能であれば他の機関から本人に関する必要な情報を得て、相談者の状況と相談内容から、生活困窮に関わる相談内容か、他の相談機関を紹介する内容か、情報等を提供することにより自分で解決できる相談か、などを判断する。自立相談支援機関が対象とするのは、主に、多様で複合的な課題を有するために他の専門機関のみでは十分に対応できない生活困窮者である。
- 最初の相談受付の際には、相談内容だけでなく、本人がどの程度自分で判断し行動できる状況にあるかを把握することが重要である。また、本人を取り巻く状況や、キーパーソンの把握のために重要となる家族構成についても可能な範囲で確認する。
ただし、関係性が構築できていない最初の面談時に、一度に多くの質問を行うことが望ましくない場合もある。したがって、情報の収集は、信頼関係を構築しながら継続的に行うことも考えられる。
- なお、相談受付時の本人の訴えや状況等から、生活保護制度へつなぐことが適切と判断される場合は、確実に福祉事務所へつなぐことが必要である

②ほかの関係機関につなげる場合の留意点

- 他の制度による相談支援につなぐ場合には、適切な機関に対応を引き継ぐ。その際、「相談のたらい回し」という状況にならないよう、単に紹介するにとどめず、相談内容と本人のコミュニケーション能力を伝え、適切な対応を依頼する。場合によっては、本人と一緒に他機関に赴いたり、紹介先の機関に、後日、状況を確認することなども求められる。このため、可能な限り、本人のプロフィール、相談内容、紹介先、紹介後の結果を記録しておくことが望まれる。
- 本人が把握された段階で、例えば、衰弱し栄養状態が悪い場合や、疾患があっても医療機関を受診していないなど緊急に医療サービスが必要な場合は、まず医療機関につなぎ、落ち着いた段階で再度相談に応じることもあり得る。また、事件性が疑われる場合などには、警察に協力を依頼することを検討する。このほか、虐待やDVの場合にも緊急的な対応が必要になる。

(3) 相談受付と起票

- 「相談申込・受付票」は、相談当初、基本的には本人に記載してもらうものであるが、(2)の振り分けにより、自立相談支援機関で継続的に対応すべきと判断された場合は、データを入力し、記録を開始する。ここで、記録されたものが、相談受付件数としてカウントされる。
- 電話のみで本人が名乗らない等の理由で本人が特定できない場合は、相談申込・受付票」には起票せず、適宜記録として残す。その後、本人が特定できた段階で、起票する。
- なお、「相談申込・受付票」に本人の同意（「6. 利用申込（本人同意）」参照）を得られれば、関係機関と個人情報の共有が可能となる。

(4) 相談支援を拒否する場合の対応

- 支援が必要と判断されるものの、本人が「自分でやれる」「他人の力を借りたくない」「構わないでほしい」など支援を拒否する場合もある。それでも、本人には生活困窮に関するニーズが確かに存在するのであれば、むしろこうした事例でいかに信頼関係を構築し継続的な支援につなげられるかが、支援員に求められる重要な役割であると認識する必要がある。相談を継続するように丁寧にかつ慎重に働きかけ、本人の気持ちをほぐすことが求められる。また、本人が当面困っていることに迅速に対応することは、本人からの信頼を得るのに役立つことも忘れてはならない。

<迅速な支援の例>

- ・ 食事を取っていない場合に、フードバンクや地域食堂で温かな食事の提供につなげる
- ・ 生活費に困っている場合に、有償ボランティアなどを紹介する
- ・ 必要書類が書けない場合に、書類の書き方を支援し、窓口に提出する

6 利用申込（本人同意） (3)

(1) 利用申込

- 自立相談支援機関による相談支援を継続的に行うことが適当と判断された場合、①本人から自立相談支援の利用申し込みを受け、また、②今後、関係機関と本人に関する情報共有することを含めて本人の同意を得る。（「■利用申込み欄」に本人の署名をもらう。）
- なお、「相談申込・受付票」の「利用申し込み欄」においては、自立相談支援機関と家計相談支援機関の両方の利用申し込みを行うことが可能である。ただし、家計相談支援事業を実施していない場合には、自立相談支援機関のみの利用申し込みとなる。
- 「相談申込・受付票」にデータを入力したものの、本人から利用申込・同意を得られない場合も、相談受付件数としてはカウントされ、継続して相談を受ける。ただし、同意がない場合には、関係機関との間で情報共有ができないことに留意が必要である。また、同意がないからといって、相談・支援ができないものではないことにも留意する。その上で、本人の同意に向け信頼関係の構築に努めると同時に、他の福祉制度等による支援策がないか、検討する。

(2) 基本情報の入力（記録）

- この相談申込・受付票は、原則として本人に記載してもらうが、本人が記載できない場合や本人が進んで記載しようとしないう項目は無理強いせずに、相談支援員が記載を手伝ったり聞き取ったりしながら記載を代行することも考えられる。

図表Ⅲ-6 相談申込・受付票

【1】相談申込・受付票

- 基本情報
- 相談内容（困り事）
- 利用申し込み

【1】相談申込・受付票【本人等記入→スタッフが追加記入の】
※A. 紙で使用→基本情報等はDB入力、利用申込書として紙で保管※ 必須欄

相談申込・受付票

ID	※初期相談 受付日	平成 年 月 日	受付者
----	--------------	----------	-----

■ 基本情報

ふりがな	性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/>
氏名	出生年月日	<input type="checkbox"/> 未定 <input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成 年 月 日 (歳)
住所	〒	-
電話	自宅 () -	携帯 () -
E-mail		
相談者 *ご本人 以外の場合	氏名 電話 () -	相談者の ご本人との 関係 <input type="checkbox"/> 家族(本人との続柄:) <input type="checkbox"/> その他()

■ ご相談の内容(お困りのこと)

ご相談されたい内容に○をおつけください。複数ある場合は、一番お困りのことに○をおつけください。		
病気や健康、障害のこと	住まいについて	収入・生活費のこと
児童やローンの支払いのこと	税金やお金の管理について	健康について
仕事探し、就職について	仕事上の不安やトラブル	地域との関係について
家族関係・人間関係	子育て・介護のこと	ひきこもり・不登校
DV・虐待	食べるものがない	
その他()		
ご相談されたいことを具体的に書いてください。ご支援にあたっての希望もあればお書きください。		

■ 利用申込み欄

お断り
 別紙の「個人情報に関する管理・取扱い規程」に基づいて、相談支援の検討・実施等に当たり必要となる関係機関（各）と情報共有することに同意の上、自立相談支援機関の利用を申し込みます。

平成 年 月 日 本人署名 _____ 印 _____

(3) 相談受付時のインタビュー・アセスメント

- 相談受付時には、当該相談支援機関で対応することの判断の根拠となる事項を「インタビュー・アセスメントシート」【2】に整理する。
- 本人の話（主訴）から、本人が最も困っている課題を整理し、詳細なアセスメントが必要な課題領域をとらえる。本人の当初の主訴とニーズが異なる場合も多いことに留意する。このため、できる限り課題の背景や要因を把握し、本人との信頼関係の構築に努めることが必要である。また、アセスメントの際は、必要に応じて、家族や世帯全体の状況についても情報を収集し、多角的に分析することが重要である。

図表Ⅲ-7 インタビュー・アセスメントシート

【2】インタビュー・アセスメントシート

■相談経路・相談履歴

■インタビュー時の本人の主訴・状況

【2】インタビュー・アセスメントシート【スタッフ使用】 （※ID入力付随シート以外） インタビュー・アセスメントシート		【2】インタビュー・アセスメントシート【スタッフ使用】 （※ID入力付随シート以外）	
ID	氏名	最終更新日	平成 年 月 日
関連ID	備考		
■相談経路・相談履歴			
<input type="checkbox"/> 本人自ら連絡 → <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 電話 → <input type="checkbox"/> 家族・知人から連絡 → <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 自立相談支援機関がアウトリーチして勧めた <input type="checkbox"/> 関係機関・関係者からの紹介（関係機関・関係者名： <input type="text"/> ） <input type="checkbox"/> その他： <input type="text"/>			
これまでの相談歴の有無(本人や家族に過去にどこかの機関への相談経験があるかを確認) <input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり			
相談歴の経緯／相談経緯（誰がどこにどのような相談をしたかその結果がどうであったかを記載） <input type="text"/>			
■インタビュー時の本人の主訴・状況			
本人の訴えや状況	<input type="checkbox"/> 有（自分を含んで____人） <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 別居の家族 <input type="checkbox"/> 有（ <input type="text"/> ） <input type="checkbox"/> 無		
婚姻状況	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 既婚 <input type="checkbox"/> 離別 <input type="checkbox"/> 死別 <input type="checkbox"/> その他： <input type="text"/>	子ども	<input type="checkbox"/> 有（____人 一扶養 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無）
家族の状況	<input type="checkbox"/> 良い <input type="checkbox"/> 良くないが適応している 適応先： <input type="text"/> 適応先： <input type="text"/>	地域との関係	<input type="checkbox"/> 特家 <input type="checkbox"/> 借家 <input type="checkbox"/> 賃貸アパート・マンション <input type="checkbox"/> 自給自足の貸・借り付き住宅 <input type="checkbox"/> 野宿 <input type="checkbox"/> その他： <input type="text"/>
健康状態	<input type="checkbox"/> 良い <input type="checkbox"/> 良くないが適応している <input type="checkbox"/> 良くないが適応していない <input type="checkbox"/> 適応先： <input type="text"/>	住居	<input type="checkbox"/> 特家 <input type="checkbox"/> 借家 <input type="checkbox"/> 賃貸アパート・マンション <input type="checkbox"/> 自給自足の貸・借り付き住宅 <input type="checkbox"/> 野宿 <input type="checkbox"/> その他： <input type="text"/>
健康保険	<input type="checkbox"/> 国民健康保険 <input type="checkbox"/> 国民健康保険（国保以外） <input type="checkbox"/> 加入していない	課税状況	<input type="checkbox"/> 住民税非課税世帯である <input type="checkbox"/> 住民税非課税世帯ではない
■緊急支援			
<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり(具体的な状況： <input type="text"/>)			
<input type="checkbox"/> 一時的な居住等の支援			
申請日： 平成()年()月()日 支援期間： 年 月 日 ~ 年 月 日			
<input type="checkbox"/> 住宅支援給付金			
申請日： 平成()年()月()日 給付期間： 年 月 日 ~ 年 月 日 給付額： 円/月			
その他緊急支援の実施状況			

- 「インタビュー・アセスメントシート」に記載することで、毎月の対象者一覧表が自動で作成され、行政に提出する「月次報告」が作成される。また、新規の対象者数と月間の対象者数が自動で集計されるため、毎月の変動を把握することができる。記録がそのまま「報告」につながる仕組みであり、報告書作成の手間が省けると同時に、記録の重要性を認識することができるよう工夫されている。

(4) 支援経過記録の開始

- 支援の経過を時系列で記録することは、支援過程を振り返り、本人との関わり方や支援方法を軌道修正するためにも有効なものである。このため、「支援経過記録シート」【3】に相談内容や対応者、対応事項を記録していく。
- 本人に対して、自立相談支援機関として行う直接の支援のほか、他の支援者との打合せ等の間接的な支援も記録する。
- 「支援経過記録シート」は、同意を得なければ入力できないというものではなく、支援プロセス全体にわたり記録をしていくことが重要である。アセスメント・プランについては、正確で客観的な記述が重要であり、関係者が読んですぐに理解できるよう文章を精査することも求められる。なお、関係者が確認することも考慮し、シートの「対応内容記録」には、200字以内で記載することとしつつ、詳細を記録したい場合にも対応できるようになっている。

図表Ⅲ-8 支援経過記録シート

【3】 支援経過記録シート

ID		氏名	
※実施日 平成 年 月 日 ※担当 者			
※方法 <input type="checkbox"/> 電話相談 <input type="checkbox"/> 訪問・同行支援 <input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 所内会議 <input type="checkbox"/> 支援調整会議(プラン策定) <input type="checkbox"/> 支援調整会議(詳細実施) <input type="checkbox"/> その他(職種等との会議(支援調整会議以外)) <input type="checkbox"/> 他機関との電話相談・協議 <input type="checkbox"/> その他()			
※対応相手先 <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族() <input type="checkbox"/> 関係機関 <input type="checkbox"/> その他			
※関与した関係機関・関係者等			
※対応内容記録(100字以内)			
詳細記録(聞き取り事項・確認した事実、対応状況等)			
相談支援員コメント			

ID	氏名				
実施日	担当者	方法	対応相手先	関与した関係機関・関係者等	対応内容記録
平成 年 月 日					
平成 年 月 日					
平成 年 月 日					
平成 年 月 日					
平成 年 月 日					
平成 年 月 日					
平成 年 月 日					
平成 年 月 日					
平成 年 月 日					
平成 年 月 日					
平成 年 月 日					
平成 年 月 日					

7 緊急的な支援と法定サービス利用の手続 (④)

(1) 緊急的な支援の提供

- 相談受付時の本人の訴えや状況から、生活上の緊急的な支援が必要であるか否かを判断し、必要である場合には、適切な支援につなげる。例えば、生活保護の適応が必要であると判断される場合には、適切に福祉事務所につなぐ。このほかにも、医療や食事、住まいに関する支援のほか、社会福祉協議会が実施している緊急小口資金貸付事業や、多重債務がある場合には債務整理につなげることも考えられる。これらは、当面の生活を維持するための支援であることに加えて、信頼関係を築くためにも必要なものである。

(2) 法定サービス等の利用手続

- 法定サービスの中でも、「一時生活支援事業」と「住居確保給付金」は、直ぐにも食事や住まい等の支援を必要とする本人のニーズに対応することも想定しており、自立相談支援機関では、必要に応じて、本人の意向を確認し、迅速にサービスを提供することが求められる。
- 「一時生活支援事業」と「住居確保給付金」を緊急的に提供する場合には、「インテーク・アセスメントシート」の「■緊急支援」の欄に整理し、支援内容について記録する。
- 自立相談支援機関が法定サービスの利用の申込みを受けて、その利用を自治体に依頼する。必要に応じて、自治体や一時生活支援事業の運営機関に、本人と同行することなども検討すべきである。
- さらに、急な雇用・就労の受け入れが可能である事業所を複数有しておくことが有効である。
-

図表Ⅲ-9 インテーク・アセスメントシート（緊急支援）

【2】 インテーク・アセスメントシート

■ 緊急支援

■ 緊急支援			
※ 緊急支援の必要性			
<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり(具体的な状況: _____)			
※ 緊急支援の内容			
<input type="checkbox"/> 一時的な居住等の支援	<申込日>	平成(____)年(____)月(____)日	
	支援期間	____年 ____月 ____日 ~ ____年 ____月 ____日	
<input type="checkbox"/> 住宅支援給付金	<申込日>	平成(____)年(____)月(____)日	
	給付期間	____年 ____月 ~ ____年 ____月 ____ヶ月	給付額 _____ 円/月
その他緊急支援の実施状況			

4

(3) 自治体による手続

- 自治体担当者は、利用申込を受け付け次第、本人の訴えや状況を支援員から聞き取り、各サービスの利用要件を確認し、迅速に利用の手続きを行う。なお、要件については、今後、別に定められる予定である。
- 緊急的な支援は、後述の「11. 自治体による支援決定」とは、手続きが異なる。後述の自治体による支援決定は、支援調整会議における了承を前提とするが、緊急的な支援における手続きは、自立相談支援機関を通じた本人の申請により自治体が判断して行うものである。

図表Ⅲ-10 緊急的な支援として自治体の手続きが必要な事業サービス

事業サービス名	要件
一時生活支援事業	住居がない、所得が一定水準以下 サービスは有期
住居確保給付金	離職により住宅を失った、またはそのおそれが高い、所得が一定水準以下 サービスは有期

8 アセスメント (⑤)

(1) 基本的な考え方

①アセスメントとは

- アセスメントとは、本人が現在置かれている状況や環境、並びに生活困窮に陥った背景・要因を分析し、そのなかで対応すべき課題を適切に捉えて解決の方向を見定めていくことをいう。本人の尊厳の確保を図るといふ本制度における最も重要な理念の実現にむけて、本人の本来持っている力が環境の変化のなかで向上し、本人に合った自立の可能性が高まるよう支援する。
- 状況の把握は、経済状況、健康状況、就労状況、社会参加状況など包括的に行い、時には家族等の関係者の話や、相談支援員の働きかけによって引き出された反応や観察された状況等も考慮に入れることが求められる。
- アセスメントに基づいてプランが作成されることから、アセスメント段階において課題や背景・要因を丁寧に明らかにしていき、今後の支援の方向性を本人と共有していくプロセスが大切となる。
- アセスメントは相談支援を進める上で極めて重要な段階であり、本人と支援員が信頼関係を構築し、本人が設定した目標にむけて意欲を喚起していくことに寄与するものである。

②アセスメントの姿勢

- 生活困窮者は、これまでの背景・経過やさまざまな課題の中で自立への意思や自信も失っている場合が多い。このため、まずは本人の話を傾聴し、受け止める姿勢が求められる。相談支援員が、受容的な態度で丁寧に話を聞くこと自体が、本人にとっては励みや支えになることを認識してアセスメントを進めることが大切である。
- 課題を解きほぐし、解決の方向を見出す作業は、相談支援員と本人が協働で行うものである。このため、信頼関係の構築に力点を置くことが重要である。
- 自立に向けた本人の主体的な意思が最も重要であることから、アセスメントの段階から、本人を支え、本人が自ら考え行動できるよう支援（エンパワメント）する。アセスメントの際には、得意分野、課題解決能力など本人の強み（ストレングス）にも着目し、本人が「これならできる」ということを見出すことも必要である。
- また、アセスメントを通じて、本人が自分の課題や解決の方向を自分で表現できるようになることが重要であり、相談支援員は、本人自身が表現できるように支援する姿勢をもつことが必要である。

③チーム内におけるアセスメントの確認と共有

- アセスメントは、一人の相談支援員の視点からのみで行うべきではなく、関係機関からの情報収集や分析、関係者を含めた所内のケース検討会議を通じて、分析・支援方法の検討を行うことが必要である。

- また、相談支援員のみではアセスメントできない医療や法律などの専門的な知見が必要な場合は、専門家の意見を聞く（専門的なアセスメントをとる）ことも重要である。
- このように、幅広い関係者とともに検討することで、相談支援員のアセスメント能力や支援技術の向上にもつながる効果が期待される。

（２）アセスメントの視点と方法

①アセスメントの流れ

- アセスメントは、情報収集から始まり、収集した情報の分析と課題の抽出、分析結果を踏まえた支援の方向と将来の見通しの検討までの一連の流れを指す。
- 情報収集においては、本人の訴えから聞き始め、訴えの背景や要因を理解できるように会話を進めていくことが基本となる。
- 本人が抱える課題には、すでに表出しているもの、その背景にあって表出していないもの、本人が問題と認識していないものなどが混在し、複雑になっていることがある。そのため、表出している課題のみではなく、その背景にある本質的な課題を把握し、対応することも求められる。
- 対象者は多様で複合的な課題をもつことが多いことから、アセスメントにおいては、本人のみならず家族全体の状況や本人を取り巻く環境を包括的に把握することが重要である。また、現在の状況だけではなく、課題を抱える以前の本人の状況を確認することも重要である。

相談者のなかには、表面的には分かりにくい障害や疾患、被虐待経験等により認知に歪みや偏りが生じていて、言語によるコミュニケーションだけでは適切に状況を伝えることが困難であったり、聴き取った経過や事実に一貫性を欠く説明をする場合もある。このような時に、相談支援員はいたずらに疑心や不信感を抱くのではなく、相談者本人のコミュニケーション能力を十分に配慮して面接に臨むとともに、言語のみに頼るのではなく、本人を取り巻く関係者や相談支援員自身による直接的な関わり等により引き出された本人の反応や観察された状況も含めてアセスメントを進めることが必要である。

②情報収集の領域と視点

- アセスメントにおいては、把握すべき情報（課題領域、背景・要因等）について抜け・漏れがないようにすること、アセスメントする者によって偏りが出ないようにすること、関係者間での情報共有を円滑にすること、などを目的として、所定の「インテーク・アセスメントシート」を活用する。決して、「インテーク・アセスメントシート」をすべて埋めることが目的ではないので、留意しなければならない。
- アセスメントにあたって、「インテーク・アセスメントシート」に含まれる項目以外の項目やより詳細な情報を把握する必要がある場合には、図表Ⅲ-11に掲げる「アセスメントの領域と視点」も参考に、適時追加情報を収集してアセスメントを深める。

図表Ⅲ-11 アセスメントの領域と視点

領域	アセスメントの視点
健康	<ul style="list-style-type: none"> ・体調不良の訴え、うつ傾向がないか ・通院しているか、する必要があるのにしていないか ・健康保険証は持っているか ・障害者手帳は持っているか など
住まい	<ul style="list-style-type: none"> ・住まいは劣悪な環境にないか（雨漏りや冷暖房） ・持家か借家か、誰の名義か ・電気・ガス・水道等は供給されているか など
仕事・就労	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の仕事の内容と賃金 ・過去の就労経験、就労の期間、職位 ・離職の期間（最後に仕事をした時期） ・過去や現在の職場での立場はどうか ・保有している資格、技術 ・雇用保険の加入状況 など
生活管理	<ul style="list-style-type: none"> ・1日の生活リズム、1週間のスケジュール ・食事の採り方、食事の場所 ・金銭管理能力 ・身だしなみ、不衛生な状態にないか ・飲酒、ギャンブルへの依存はないか など
収入・経済状況	<ul style="list-style-type: none"> ・安定した収入はあるか、生活できない金額ではないか ・世帯の収入状況、主な収入は何か ・生活保護受給の経験 ・債務の有無、返済能力 ・家計管理能力（支出の切り詰めや計画的な支出）など
地域との関わり、社会参加	<ul style="list-style-type: none"> ・気楽に声をかけ合える関係の人がいるか ・外出先があるか、活動状況 ・引きこもっているか、どのくらいの期間か など
家族の問題・家族関係	<ul style="list-style-type: none"> ・家族や世帯構成とその関係 ・家族の困窮状況
DV・虐待	<ul style="list-style-type: none"> ・DVや虐待が疑われる兆候はないか ・DVや虐待がある場合、加害者との関係 ・これまでにとられてきた対応策とそれへの反応 など
子どもの状況・子どもの問題	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの年齢や就園・就学の状況 ・子どもが抱えている問題（いじめ、引きこもり、反抗、など） ・子どもが抱える問題の背景や要因 など
国籍・言語	<ul style="list-style-type: none"> ・日本語か外国語か、日本語の理解力
基礎的な能力	<ul style="list-style-type: none"> ・読み書き、簡単な計算等の基礎学力 ・あいさつや社会的マナー など
成育歴・生活歴	<ul style="list-style-type: none"> ・成長過程で困難を感じたこと ・友人や仲間との関係の継続 ・良い思い出 など
本人の力、支援者の有無	<ul style="list-style-type: none"> ・課題に対する理解、向き合おうとする気力、解決しようとする意思 ・本人の理解者、相談にのってくれる人 など
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・その他

資料：みずほ情報総研株式会社（2013）「生活困窮者支援に係る新たな相談支援事業における支援の考え方とプロセスに関する調査研究報告書」の「詳細アセスメント項目例」を参考に作成

③アセスメントにおける情報収集と分析

- アセスメントは、支援員の面接によって本人の話しを聞くことを基本として、いくつかの方法により進めることが考えられる。情報収集の方法としては、図表Ⅲ-12のとおり。アセスメントにおいては、その本人の生活場面での状況把握を重視し、住まい場のほか、就労や活動の場などにおける状況（表情）、振舞いを観ることも重要である。

図表Ⅲ-12 アセスメントに必要な情報収集の方法

情報の経路	方法
相談支援員による面接	・面接による本人との会話 ・本人の表情の読み取り、コミュニケーション能力からの評価
相談支援員による観察	・生活場面での行動や活動を観察（本人の許可や予約のうえ訪問）
関係機関・関係者からの情報収集	・以前に関係していた機関からの情報収集（個人情報の取扱いには留意） ・本人了解のうえ医療機関に同行
サービス事業者からの情報収集	・本人の活動状況についての情報収集（個人情報の取扱いには留意） ・同行して状況を観察

④分析の方法

- アセスメントにおける分析とは、収集した情報から、困窮状態の背景・要因や相互関係を整理し、課題を把握することをいう。
- 困窮状態の背景や要因としてはいくつかの状況が考えられる。例えば、本人の疾病や障害等個々の状態に起因する場合、その疾病・障害が背景となって本人の意思や活動、行動、参加状況が影響する場合、また、本人を取り巻く環境が影響する場合等が考えられ、それらの相互関係を把握し、最も支援が必要な場面や効果的な支援の場面を検討する必要がある。
- 得られた情報を総合的・構造的に分析し、本人が抱える課題の全体像と優先順位をとらえることが重要である。
- さらに、分析結果を踏まえ、現状の困窮状態が改善・回復が期待されるか、悪化の危険性はないかを検討し、改善に向け、または悪化の防止に向けた支援の方針を検討する。

(3) 家計相談支援事業へのつなぎ

- 家計相談支援事業は、家計の状況を明らかにし、家計の視点から相談支援を行う事業であり、アセスメントの段階から自立相談支援機関と連携することが望ましい。そのため、自立相談支援機関でアセスメントを実施し、その内容を分析した結果、家計相談支援機関による支援が必要だと考えられる場合には、本人と協議し同意を得たうえで、家計相談支援機関につなぎ、家計相談の視点からアセスメントを実施する。
- 家計相談支援機関において、的確なアセスメントが行えるよう、また、本人に同じ質問を繰り返すことを避けるため、自立相談支援機関が収集した情報は共有することが望ましい。その際、

自立相談支援機関が記載したインテーク・アセスメントシートを共有することで、効率的に本人の生活状況や家族の様子、置かれている環境等を把握することができる。

- ただし、自立相談支援機関において収集した情報の全てを共有しなければならないというものではない。一旦、自立相談支援機関のみで情報を管理し、本人と家計相談支援員の関係性が構築されたうえで、本人から家計相談支援員に伝えられるよう支援することも考えられ、自立相談支援機関が情報提供を行う際には、どの程度、情報共有すべきであるか精査したうえで適切に行う必要がある。

(4) 本人にとってのアセスメントの意義

- アセスメントは、本人の複合化した課題を解きほぐす中で、本人が自分を理解するためにも有効である。相談支援員は、アセスメントが支援する側にとって必要であると同時に、本人にとっては、自己を認識するためのものであることを理解することが必要である。

【本人にとってのアセスメントの意義】

- ・話を聞いてくれる人がいるということがわかる
- ・困っていることも含めて自分のことについて話をするができるようになる
- ・自分で自分の課題が整理できるようになる
- ・自分が将来どうなりたいかということを描くことになる
- ・そのために自分はどのような行動をしたいのかが分かるようになる 等

(5) アセスメント結果の記録

- 以上のようなプロセスから得られたアセスメント結果から、課題の全体像と優先順位、背景要因を整理し、「インテーク・アセスメントシート」の「■アセスメントの結果の整理」欄に記載する。
- 記録の内容は、支援調整会議などで関係者が共有することになるため、事実に関する部分は客観的な証拠に基づいて記載することが重要である。例えば、根拠が明確ではないままに、「～と思われる」という記載をしないことも大切である。その上で、どのように見通しを立て、判断したかを記載する。
- また、簡潔な文章で、箇条書きにするなど、だれが見ても分かりやすくしておくなど工夫が必要である。

図表Ⅲ-13 インテーク・アセスメントシート（アセスメント結果の整理）

【2】 インテーク・アセスメントシート

■アセスメント結果の整理（課題と背景要因の整理）

【2】 インテーク・アセスメントシート【スタッフ使用】 （B, DB 入力付随シート以外）	
■アセスメント結果の整理（課題と背景要因の整理）	
課題と背景 要因	※概要(100文字以内)
	詳細
※チェック 項目	<input type="checkbox"/> 病気 <input type="checkbox"/> けが <input type="checkbox"/> 障害(手帳有) <input type="checkbox"/> 障害(疑い) <input type="checkbox"/> 自死企図 <input type="checkbox"/> その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など) <input type="checkbox"/> 住まい不安定 <input type="checkbox"/> ホームレス <input type="checkbox"/> 経済的困窮 <input type="checkbox"/> （多重・過重）債務 <input type="checkbox"/> 家計管理の課題 <input type="checkbox"/> 就職活動困難 <input type="checkbox"/> 就職定着困難 <input type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ <input type="checkbox"/> 社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む) <input type="checkbox"/> 家族関係・家族の問題 <input type="checkbox"/> 不登校 <input type="checkbox"/> 非行 <input type="checkbox"/> 中卒・高校中退 <input type="checkbox"/> ひとり親 <input type="checkbox"/> DV・虐待 <input type="checkbox"/> 外国籍 <input type="checkbox"/> 刑余者 <input type="checkbox"/> コミュニケーションが苦手 <input type="checkbox"/> 本人の能力の課題(漢字・言語・理解等) <input type="checkbox"/> その他()

（6）アセスメントに基づくスクリーニング

- 面談やアセスメントを重ねていくうちに、課題の解きほぐしが進み、情報提供のみで終了する場合や、他の専門機関につながることが適切であると判断される場合、あるいはそうした状況に変化する場合がある。プラン策定の前に、改めて自立相談支援機関で対応するか、他機関へ適切につながるか等を判断する。これをスクリーニングという。
- スクリーニングは、以下の5つの状況で判断する。この判断は、支援員個人の判断ではなく、機関内で協議し、機関の組織判断とすることが必要である。
- なお、「情報提供や相談対応のみで終了」は、情報提供後、本人が自分で対応しているかできる限りフォローすることが望まれる。また、「連絡がとれなくなる、転居等により自立相談支援機関の支援を中断・終了する」は、自立相談支援機関から連絡しても全く連絡がとれなくなる状態のことであり、本人が自ら来所も電話もしてこなくなったから直ちに該当するというものではないことに留意する。

情報提供や相談対応のみで終了

他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ

（この時、必要に応じて、当該機関に事前連絡、同行支援を行い、結果をフォローアップする）

（つなぎ先の制度、機関名・連絡先を記録する）

- 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む
- 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する
- 連絡がとれなくなる、転居等により自立相談支援機関の支援を中断・終了する

図表Ⅲ-14 インテーク・アセスメントシート（スクリーニング）

【2】 インテーク・アセスメントシート

■スクリーニング

■スクリーニング	
※ スクリーニング実施日	平成 年 月 日
※ スクリーニング結果	<input type="checkbox"/> 情報提供や相談対応のみで終了 <input type="checkbox"/> 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ （必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする） （→つなぎ先の制度・専門機関： ） <input type="checkbox"/> 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む <input type="checkbox"/> 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する <input type="checkbox"/> スクリーニング判断前に中断・終了（連絡がとれない/転居等）

5

（7）プラン作成前の支援の提供

- 生活困窮者から利用の申込みがあった場合、支援調整会議を経てプランを作成し、当該プランに基づいて各種支援が行われるが、プランがなければ支援ができないということではない。
- アセスメントを進める中でみえてくるニーズに対して、プラン（案）を作成する前にも、本人の状況に応じ必要と考えられる支援を適宜提供することが必要である。そのような支援は、生活の基礎を組み立て直すためにも、信頼関係を築くうえでも必要と考えられるものである。
- その際、住居確保給付金や一時生活支援事業といった法定サービスを提供する場合は、自治体に対して利用手続きを行うことが必要である。

9 プラン（案）作成（⑥）

（1）基本的な考え方

- 個々のアセスメント結果に基づき、本人の目指す姿（目標）や、目標の実現に向けて本人が取り組むこと、支援内容等について、支援計画としてまとめる。これをプランといい、本人の主体性を基礎に、本人と支援員とが協働で作成するものである。
- アセスメント同様、プラン（案）についても一人の相談支援員のみで策定するのではなく、主任相談支援員の助言や指導を受けながら、あるいは所内のケース検討会議で、そして最終的には支援調整会議でアセスメント情報を共有しながらプランを策定していくことが必要である。
- プラン（案）には、本人の課題を整理し、目標を示し、その目標達成に向けた本人の行動と支援内容を記載する。プランの作成は、本人に対するエンパワメントの過程そのものであることから、課題解決にむけた本人への動機づけがなされるよう支援することが重要である。プラン（案）では、すでに提供されている支援なども含めて記載し、関係者が参加する支援調整会議において協議され、支援を提供する関係者が共有することとなる。
- 前述のとおり、プラン策定の前であっても必要な支援は提供することが可能であるが、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、いたずらにアセスメント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である。一方で、本人の自尊感情糖の回復を待ってから新たな方針を立てることが大切な場合もあり、本人の状況に応じてプラン作成のタイミングを検討する。

（2）プラン（案）に含まれるサービス内容と種類

- 本人とともに、本人が解決したい課題を整理し、何を目標に、どのようなサービスを受けながら、どのような自立を目指していくかを話し合い、目標に向けた本人の行動と関係機関による支援の内容を盛り込む。

<課題と目標の設定>

- プランには、本人が「解決したい課題」と「長期目標」「短期目標」を整理し、その上で、目標達成にむけ「本人の行動や支援者の行動（サービス内容）」を整理する。「解決したい課題」は、複合する課題を解決した際の「課題の全体概要」と個々に解決したい「課題」に分類して整理する。
- 「目標」は、支援を受けた結果、達成可能だと思われる姿を「長期目標」と「短期目標」に整理する。
- 目標は、経済的な自立のほか、社会生活自立、日常生活自立をも含むものであることに留意する。本人中心のプランを作成するとの意識を常にもったうえで、本人の主体性を尊重しながら、適切な目標を設定する。

<サービス内容>

- プランには、本人・家族のほか、自立相談支援機関、その他の関係機関、法に基づくサービスの4分類で、それぞれが行うことを記載する。提供されるサービスは、法に基づくサービスに限らず、様々なフォーマル、インフォーマルな支援の一体的な提供が必要である。

- ①本人・家族等
- ②自立相談支援機関
- ③法に基づくサービス※（再掲）
- ④その他の関係機関

図表Ⅲ-15 各事業の概要（図表Ⅰ-13の再掲）

事業名	概要
自立相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者の相談に応じ、アセスメントを実施して個々人の状態にあった支援計画を作成し、必要なサービスの提供につなげる ・関係機関への同行訪問や就労支援員による就労支援などを行う ・関係機関とのネットワークづくりと地域に不足する社会資源の開発に取り組む
住居確保給付金	<ul style="list-style-type: none"> ・離職により住宅を失った又はそのおそれが高い生活困窮者であって、所得等が一定水準以下の者に対して、有期で家賃相当額を支給
就労準備支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・直ちに一般就労への移行が困難な生活困窮者に対して、一般就労に従事する準備としての基礎能力の形成を、計画的かつ一貫して支援 ・最長で1年間の有期の支援を想定 ・生活習慣形成のための指導・訓練（生活自立段階）、就労の前段階として必要な社会的能力の習得（社会自立段階）、事業所での就労体験の場の提供や、一般雇用への就職活動に向けた技法や知識の取得等の支援（就労自立段階）の3段階。事業の形式は、通所によるものや合宿によるもの等を想定
就労訓練事業（いわゆる「中間的就労」）	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法人、NPO法人、民間企業等の自主事業として実施。利用者の状況に応じた作業等の機会（清掃、リサイクル、農作業等）の提供と併せ、個々人の就労支援プログラムに基づき、就労支援担当者による一般就労に向けた支援を実施 ・対象者は、就労準備支援事業を利用して一般就労への移行ができない者等を想定 ・事業実施に際し、都道府県等が事業を認定する仕組とする ・都道府県等の認定により、法に基づく事業として位置づけられ、立上げ時の初期経費の助成、税制優遇等を検討
一時生活支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・住居のない生活困窮者であって、所得が一定水準以下の者に対して、一定期間（3ヵ月を想定）内に限り、宿泊場所の供与や衣食の供与等を実施。
家計相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・債務問題等の家計に関する課題を抱える生活困窮者に対して、以下の支援を実施。 <ol style="list-style-type: none"> ①家計収支等に関する課題の評価・分析と相談者の状況に応じた支援計画の作成 ②生活困窮者の家計の再建に向けたきめの細かい相談支援（公的制度の利用支援、家計表の作成等） ③法テラス等の関係機関へのつなぎ ④必要に応じて貸付のあっせん等を実施
子どもの学習支援事業 その他生活困窮者の自立の促進に必要な事業	<ul style="list-style-type: none"> ・統合補助金事業により、地域の実情に応じた柔軟かつ多様な取組を支援 ・例えば、生活困窮者の自立促進のための生活困窮家庭での養育相談や学び直しの機会の提供、学習支援といった「貧困の連鎖」の防止の取組や中間的就労事業の立ち上げ支援や育成支援など生活困窮者の自立の促進のために必要な事業を実施

- 複合的な課題を有する生活困窮者への支援は、包括的である必要があるため、支援内容を検討する際には、自立相談支援機関が抱え込むのではなく、ネットワークやチームによる支援となるよう心掛ける。

(3) プランシートへの記載

- 全国統一の様式を使用し、「プラン兼サービス利用申込書」【5】に内容を記載する。

図表Ⅲ-16 プラン兼サービス利用申込書

【5】プラン兼サービス利用申込書

<p>【5】プラン兼サービス利用申込書【本人とスタッフが協働で作成→支援調整会議で協議→行政による変 更決定】※必須 (E、DB入カード) プラン兼サービス利用申込書</p>		<p>【5】プラン兼サービス利用申込書【本人とスタッフが協働で作成→支援調整会議で協議→行政による変 更決定】※必須 (E、DB入カード) ※法に基づくサービス※</p>																																																																													
<table border="1"> <tr> <td>ID</td> <td>プラン作成日</td> <td>平成</td> <td>年</td> <td>月</td> <td>日</td> </tr> <tr> <td>※作成理由 <input type="checkbox"/>初回 <input type="checkbox"/>再プラン()回目</td> <td>プラン作成担当者</td> <td colspan="4"></td> </tr> </table>	ID	プラン作成日	平成	年	月	日	※作成理由 <input type="checkbox"/> 初回 <input type="checkbox"/> 再プラン()回目	プラン作成担当者					<table border="1"> <tr> <td>性別</td> <td><input type="checkbox"/>男性 <input type="checkbox"/>女性 <input type="checkbox"/> ()</td> </tr> <tr> <td>ふりがな</td> <td></td> </tr> <tr> <td>氏名</td> <td>生年月日 <input type="checkbox"/>大正 <input type="checkbox"/>昭和 <input type="checkbox"/>平成 年 月 日 (歳)</td> </tr> </table>	性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> ()	ふりがな		氏名	生年月日 <input type="checkbox"/> 大正 <input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成 年 月 日 (歳)	<table border="1"> <tr> <th>メニュー</th> <th>利用有無</th> <th>支援方針(期間・実施機関・給付額等)</th> </tr> <tr> <td>1 一時的な居住等の支 援</td> <td><input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無 支援期間 年 月 日 ~ 年 月 日 <input type="checkbox"/>申込中 <input type="checkbox"/>既受給 <input type="checkbox"/>申込予定 備考()</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2 住宅支援給付金</td> <td><input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無 給付期間 年 月 ~ 年 月 ヶ月 給付額 円/月 <input type="checkbox"/>申込中 <input type="checkbox"/>既受給 <input type="checkbox"/>申込予定 備考()</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3 家計相談支援事業</td> <td><input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無 支援期間 年 月 ~ 年 月 備考()</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4 就労準備支援事業</td> <td><input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無 支援期間 年 月 日 ~ 年 月 日 備考()</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5 就労訓練事業</td> <td><input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無 <input type="checkbox"/>雇用型 <input type="checkbox"/>非雇用型 支援期間 年 月 日 ~ 年 月 日 備考()</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6 自立相談支援事業 による就労支援</td> <td><input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</td> <td></td> </tr> </table>	メニュー	利用有無	支援方針(期間・実施機関・給付額等)	1 一時的な居住等の支 援	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 支援期間 年 月 日 ~ 年 月 日 <input type="checkbox"/> 申込中 <input type="checkbox"/> 既受給 <input type="checkbox"/> 申込予定 備考()		2 住宅支援給付金	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 給付期間 年 月 ~ 年 月 ヶ月 給付額 円/月 <input type="checkbox"/> 申込中 <input type="checkbox"/> 既受給 <input type="checkbox"/> 申込予定 備考()		3 家計相談支援事業	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 支援期間 年 月 ~ 年 月 備考()		4 就労準備支援事業	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 支援期間 年 月 日 ~ 年 月 日 備考()		5 就労訓練事業	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 雇用型 <input type="checkbox"/> 非雇用型 支援期間 年 月 日 ~ 年 月 日 備考()		6 自立相談支援事業 による就労支援	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		<p>■解決したい課題</p> <p>■目標(目指す姿)※ <本人が設定></p> <table border="1"> <tr> <th>長期目標</th> <th>本プランにおける達成目標</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>■プラン※ <法に基づくサービスだけでなく、自立相談支援機関や関係機関等が行うことや、本人が行うことも含めて記入></p> <table border="1"> <tr> <th>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)</th> <th>備考(関係機関・期間・頻度など)</th> <th>法に基づくサービス (該当時○)</th> </tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	長期目標	本プランにおける達成目標			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)	法に基づくサービス (該当時○)																														
ID	プラン作成日	平成	年	月	日																																																																										
※作成理由 <input type="checkbox"/> 初回 <input type="checkbox"/> 再プラン()回目	プラン作成担当者																																																																														
性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> ()																																																																														
ふりがな																																																																															
氏名	生年月日 <input type="checkbox"/> 大正 <input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成 年 月 日 (歳)																																																																														
メニュー	利用有無	支援方針(期間・実施機関・給付額等)																																																																													
1 一時的な居住等の支 援	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 支援期間 年 月 日 ~ 年 月 日 <input type="checkbox"/> 申込中 <input type="checkbox"/> 既受給 <input type="checkbox"/> 申込予定 備考()																																																																														
2 住宅支援給付金	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 給付期間 年 月 ~ 年 月 ヶ月 給付額 円/月 <input type="checkbox"/> 申込中 <input type="checkbox"/> 既受給 <input type="checkbox"/> 申込予定 備考()																																																																														
3 家計相談支援事業	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 支援期間 年 月 ~ 年 月 備考()																																																																														
4 就労準備支援事業	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 支援期間 年 月 日 ~ 年 月 日 備考()																																																																														
5 就労訓練事業	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 雇用型 <input type="checkbox"/> 非雇用型 支援期間 年 月 日 ~ 年 月 日 備考()																																																																														
6 自立相談支援事業 による就労支援	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無																																																																														
長期目標	本プランにおける達成目標																																																																														
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)	法に基づくサービス (該当時○)																																																																													
<p>■プランの期間と次回モニタリング(予定)時期</p> <table border="1"> <tr> <th>※プラン期間</th> <th>平成</th> <th>年</th> <th>月</th> <th>日まで</th> <th>次回モニタリング時期</th> <th>平成</th> <th>年</th> <th>月</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		※プラン期間	平成	年	月	日まで	次回モニタリング時期	平成	年	月										<p>■プランに関する本人同意・申込署名欄</p> <p><input type="checkbox"/>○既 私は、<input type="checkbox"/>上記のプランに基づく支援について同意します。 <input type="checkbox"/>法に基づくサービス(上記3、4、5)の利用を申し込みます。</p> <p>平成 年 月 日 本人署名 印</p> <p style="text-align: right;">※印籠がない場合は署名のみ</p>																																																											
※プラン期間	平成	年	月	日まで	次回モニタリング時期	平成	年	月																																																																							
<p><支援調整会議・支援決定></p> <table border="1"> <tr> <td>※支援開始</td> <td>①平成 年 月 日</td> <td>※支援決 定・確認</td> <td><input type="checkbox"/>支援決定(法に基づくサービス(上記3,4,5)を含む場合) <input type="checkbox"/>確認のみ(法に基づくサービス(上記3,4,5)を含まない場合) (決定・確認日:平成 年 月 日)</td> </tr> <tr> <td>会議開催日</td> <td>②平成 年 月 日</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>③平成 年 月 日</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		※支援開始	①平成 年 月 日	※支援決 定・確認	<input type="checkbox"/> 支援決定(法に基づくサービス(上記3,4,5)を含む場合) <input type="checkbox"/> 確認のみ(法に基づくサービス(上記3,4,5)を含まない場合) (決定・確認日:平成 年 月 日)	会議開催日	②平成 年 月 日				③平成 年 月 日			<p><必要添付書類></p> <p><input type="checkbox"/>インテークアセスメントシート <input type="checkbox"/>その他添付書類(法に基づくサービス等の利用にあたって必要とする添付書類)</p>																																																																	
※支援開始	①平成 年 月 日	※支援決 定・確認	<input type="checkbox"/> 支援決定(法に基づくサービス(上記3,4,5)を含む場合) <input type="checkbox"/> 確認のみ(法に基づくサービス(上記3,4,5)を含まない場合) (決定・確認日:平成 年 月 日)																																																																												
会議開催日	②平成 年 月 日																																																																														
	③平成 年 月 日																																																																														
10		11																																																																													

10 支援調整会議の開催 (7)

(1) 支援調整会議の役割

- 支援調整会議は、大きく分けて次の4つの役割を果たすものである。

なお、本章では、支援調整会議の基本的な考え方、方法を示すが、会議の開催方法などは、地域の実情や諸機関との関係性に応じて多様であり、開催にあたっては自立相談支援機関が創意工夫することが求められる。

① プランの適切性の協議

自立相談支援機関が作成したプラン案について、行政および関係機関が参加して合議のもとで適切性を判断する。プランの内容が、本人の課題解決および目標の実現にむけて適切であるかを、自立相談支援機関以外の関係者も参画する合議体形式で協議し、判断する。

② 支援提供者によるプランの共有

支援提供者が、支援方針、支援内容、役割分担等について共通認識を醸成し、これを了承する。本人が抱える課題と設定した目標を共有し、支援提供者の役割を明確化する。

③ プラン終結時等の評価

プラン終結時等においては、支援の経過と成果を評価し、自立相談支援事業としての支援を終結するかどうかを検討する。

④ 社会資源の充足状況の把握と創出にむけた検討

個々のニーズに対応する社会資源が不足していることを把握した場合には、地域の課題として位置付け、社会資源創出に向けた取り組みを検討する。

- 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、必要に応じて随時行われるものである。支援調整会議として開催する場合は、自立相談支援機関としてプランの案を策定し、それを確定していくために正式に会議に諮るということである。
- 自治体直営の場合であっても、支援調整会議を開催し、その後に支援決定するという手続きが必要である。
- とりわけ、支援調整会議の立ち上げ初期の段階では、社会資源の創出に向けた検討までは至らず、個別ケースについての検討が中心となる傾向がある。しかしながら、社会資源が不足した状態では、複合的な課題を抱える本人のニーズに対応することは難しく、また社会資源の創出の必要性は個別のニーズから見出されるものであることから、上記④の行為は重要である。
- 上記④については、個々のプランを検討する中で把握できていくものと考えられるが、これらについて支援調整会議の中で十分に議論する時間を確保することは困難な場合も考えられる。したがって、支援調整会議においては、課題の整理と認識の共有にとどめ、別途、地域の諸課題と

資源の開発について協議する場を設けて対応することも有用である。この場合においても、新たに協議会を設けるほか、既存の協議の場を活用することも考えられる。

(2) 開催方法

- 支援調整会議の開催方法は、検討件数や参加者によって、定期開催や随時開催、もしくはそれらの併用が考えられる。
- 定期開催の場合は、関係者が予定を立てやすく日程調整などの必要がないなどの利点がある。また、幅広い参加者が期待できるため、多様な視点から課題が検討でき、地域づくりまで含めた議論も行いやすいといえる。
- 随時開催の場合は、本人の状況に応じて迅速に対応できることが期待される。
- 定期開催と随時開催のそれぞれに利点が存在するため、例えば、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などは随時の会議で検討するなど、両者の方法を併用することも考えられる。

(3) 支援調整会議のメンバー構成

- 会議のメンバーは、相談支援員、自治体担当者、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、臨床心理士、精神保健福祉士等）が想定される。
- 構成メンバーにおいては、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。
- 支援調整会議は自立相談支援機関が主催することが基本となる。また、関係者の招集を円滑に行うため、招集について自治体が関与することも考えられる。
- 本人の参加に関しては、本人の状況を十分に考慮したうえで判断する。本人に関する協議の場であることから、本人の参加が本来望ましいともいえるが、多くの人に囲まれて議論することに十分に適応できず、過度な負担となるおそれもある為に留意が必要である。いずれにしても、アセスメントからプラン作成まで本人と相談支援員が協働していることが重要である。
- 自治体職員については、法定サービスの利用について支援決定を行うことから、支援決定が支援調整会議の結論と異なった結果、改めて支援調整会議の開催が必要になるといった事態を避けるようにするため、また、必要な社会資源の創出なども検討することから、原則として参画することが求められる。
- 専門職の出席が求められることもあるが、専門分野についての所見や支援上の留意点等について、予め意見を聞く、または書面で提出してもらう等、工夫することが重要である。
- なお、プラン作成等のために正式に行われる支援調整会議とは別に、関係者との事前の相談や所内ケース検討会などは随時行われることが想定される。特に、他の関係機関・関係者と連絡調整する会議を行う場合は、こうした会議を「支援調整会議」として実施するか否かについて、明確化しておくことが求められる。

図表Ⅲ-19 想定される会議メンバー

想定される会議メンバー	参加の考え方
本人、家族やキーパーソン	状況によって参加
相談支援員・就労支援員	担当の相談支援員は必須、プラン内容に応じて、就労支援員や主任相談支援員が参加
自治体担当者	法定サービスが含まれる場合、基本的には参加
サービス提供事業者	基本的に参加することが望ましい
専門機関、専門職 (例：医師、臨床心理士、精神保健福祉士、MSW、社会福祉士、作業療法士、保健師、弁護士、司法書士、ハローワーク職員 など)	必要に応じて参加または意見提示

(4) 開催時期と主な内容

- 支援調整会議は、プラン作成時、再プラン作成時（プラン評価）、自立相談支援機関としての支援の終結時（プラン評価）、に開催することが考えられる。開催時期と協議内容は、概ね以下の表のように整理される。また、本人との連絡が完全にとれなくなった場合には、「支援の中断」を決定する。
- 自立相談支援機関の担当者は、支援調整会議の開催を関係者や本人に伝え、出欠を確認する。

図表Ⅲ-20 支援調整会議の開催時期

開催時期	主な内容
プラン作成時	<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメント結果に基づく本人の目標、支援方針、プラン内容、及びサービス機関の確認 ・支援提供者および関係機関の役割の明確化 ・目標に応じたモニタリングの時期の検討
再プラン作成時	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の状況変化の確認、評価 ・プラン評価、再プラン内容の確認（上記と同様）
終結の判断時	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の自立達成状況、本人を取り巻く支援者の状況等の確認 ・支援「終結」の評価、フォローアップの必要性や方法の確認
プラン中断の決定時	<ul style="list-style-type: none"> ・本人との連絡が完全に取れなくなった場合など、支援の中断を決定

(5) 自治体直営の場合の支援調整会議と「支援決定」

- 自治体直営の場合においても、支援調整会議を開催してプラン（案）について了承を得て、その後「支援決定」の手続を踏むことが必要である。
- 支援調整会議は、自治体がプラン内容について確認する場であるだけでなく、プランに関わる関係機関・関係者が支援方針について合議体形式で協議し了承する場でもあることから、自治体直営で自立相談支援機関を運営する場合においても、支援調整会議を開催することが必要である。なお、参加者については自治体職員のみとならないように検討すべきである。
- また、「支援決定」に関しても（詳細は 11 参照）、プランの方針について支援調整会議において了承を得た後に、自治体としての支援決定を行うことが必要である。

- 自治体直営により自立相談支援機関を運営する場合、その職員が自治体職員であることをもって、その自立相談支援機関の判断が、そのまま「支援決定」とはならないことに留意が必要である。

(6) プランの協議方法と会議録

- プランの協議にあたっては、インテーク・アセスメントシートを提示して、参加者同士が情報を共有する方法も考えられる。もしくは、会議を円滑に進めるため、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である。いずれの方法にしても、参加者がケースや議題を効率的に把握したり、議論を活発に行えるよう工夫する必要がある。
- 自立相談支援機関の担当者が提出したプラン（案）について、本人の意向を確認し、支援関係者がそれぞれの立場から意見を述べ、支援内容を協議する。
- 参加者は、プランの実効性を高めるため、それぞれの立場や知見に基づいた意見を積極的に述べることが求められる。以下の表は、それぞれの役割を整理したものである。支援調整会議の開催時点で現にサービスを提供している事業所から、本人の活動内容を説明してもらうことで、本人の強みを参加者が確認することもできると考えられる。
- 参加者の意見を踏まえて、プラン(案)の修正が必要な場合は、出来る限りその場で修正し、修正されたプランを参加者が確認することが望ましい。
- 会議で確認されたプランに法定サービスが含まれている場合は、自治体による支援決定を経て、プランに基づく支援が開始されることになる。
- また、関係機関間で、どのタイミングでどのような情報を交換すべきかを確認する。支援過程において、情報の行き違いを防ぐだけでなく、本人の状況の変化などに早期に対応することができ、効率的で効果的な支援を提供することに寄与する。支援調整会議の会議録は作成する必要がある。また、必要な事項は、支援経過記録シートに入力して、保管することとする。

図表Ⅲ-21 支援調整会議における参加者の役割

出席者	想定される役割
本人	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の現状からみた自立目標など意向の表明 ・プラン内容への同意
家族やキーパーソン	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の自立意識の支え、プラン内容の理解
相談支援員	<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメントのポイントを説明 ・プラン原案に基づきサービスの必要性と内容を説明 ・提出された意見に基づき、本人に確認の上、プランを修正 ・今後の情報交換の方法の確認 ・モニタリングの時期や方法の提示と確認
就労支援員	<ul style="list-style-type: none"> ・自立相談支援機関が提供する就労支援内容を説明
自治体の担当者	<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメントの結果と本人の意向、事業者や他の専門家の等意見を聞き、プラン内容が適切か確認 ・本人の自立に向けた内容として疑義がある場合は、説明を求め、修正案についての意見を求める ・会議後、速やかに支援決定の手続き

すでにサービスを提供している事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の行動・活動状況、支援内容の説明 ・今後の目標達成の見込みに関する意見 ・抱えている課題や他のサービス事業者への期待 ・プラン全体の適切性や妥当性についての意見
プランによって新たにサービスを提供する事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供の基本的な考え方や目標の説明 ・アセスメントの結果を踏まえ、プランの適切性や妥当性についての意見 ・自らの役割の認識と関係者との連携方法の共有 ・特に、就労準備支援事業、家計自立相談支援事業などの法定サービスを新たに組み込む場合には、事業所として要件確認も必要
※他の専門機関等からの意見 (必ずしも出席することが前提ではなく、有益な情報を持っている人の意見を予め整理することも考えられる)	<ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて、例えば、医師から健康状態と見通しについて、本人の同意を得た上で状況を説明 ・かつて関わったことのある生活保護のケースワーカーや学校関係者、矯正・更生施設関係者等からの情報がある場合には、アセスメントの一環として相談支援員が予め聞き取り、整理して報告

(7) 支援調整会議を円滑に進めるための工夫

①開催要領の作成

- 開催要領を作成し、開催頻度、1回あたりの時間、開催場所、交通費や日当等の支給の有無等を明確にし、参加者が所属元に説明しやすくするようにする。

②要請文書の発行

- 自立相談支援機関が委託方式の場合、関係者の招集を容易にするため、開催案内に自治体の要請文書を同封（添付）することなども考えられる。

③事前の調整

- プラン（案）に盛り込むサービス事業者に対しては、予めアセスメントの結果を伝え、支援の提供を依頼し、調整する。また、行政担当者や関係機関・関係者等の参加者にも、必要に応じて、事前にプランに盛り込むサービスについて伝え、調整する。
- しかしながら、事前に支援方針やプランに盛り込む内容を調整したことにより、支援調整会議において、プランの内容が適切だという前提で話し合いを進めたり、支援調整会議を形式的なものとして位置づけてしまい、十分な議論を行わないまま支援決定や確認を行うことがないよう留意しなければならない。
- この観点からも、支援調整会議の構成メンバーは、自治体職員や自立相談支援機関の支援員だけでなく、アセスメント内容を専門的な知見から客観的に検証できる者が参加することが望ましい。

11 自治体による支援決定 (8)

(1) 自治体による支援決定の目的と内容

- 策定されたプランに法定サービスが含まれる場合、法定サービスの可否を行政として決定（支援決定）することになる。これは、生活困窮者への支援内容が適切であるか否か、少なくとも法定サービスについては、事業の実施主体である自治体において十分確認することとされたものである。
- ここで支援決定が必要な法定サービスは、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、家計相談支援事業である。自立相談支援事業や学習支援事業等は支援決定の対象とならない。なお、自立相談支援事業は支援決定を必要としないが、本人から当該事業について利用申込を受けた場合、利用者とその基礎情報について自立相談支援機関から自治体に報告されることになるため、自治体はそれをもって利用者を確認するものとしている。

図表Ⅲ-22 支援決定を必要とする法定サービス

支援決定を必要とする法定サービスは以下の5つの事業である。

- ①住居確保給付金
- ②就労準備支援事業
- ③就労訓練事業
- ④一時生活支援事業
- ⑤家計相談支援事業

- なお、プランに法定サービスが盛り込まれていない場合には、自立相談支援機関から報告を受け「確認」を行う。

(2) 支援決定の方法

- 支援決定は、法定サービスの提供が適切か否か、及その内容は本人の状況に即しているかについて判断するものである。また、それぞれの法定サービスの対象者要件を確認することが必要である。

図表Ⅲ-23 支援決定の方法

支援決定の判断基準	判断の方法
適切性の判断	・ 支援調整会議における協議内容から判断する ・ 本人の状態に応じて専門家に確認する
要件確認	・ 各種法定事業に定められた要件を確認する

- 自治体担当者は、支援決定が円滑に行われるよう、支援調整会議の中で疑問点を出し、その時点で解決し、必要なプランを検討することが必要である。

- 何らかの理由により、支援決定がされない場合、自治体は、その理由を支援員、および本人に十分に説明し、代わって活用しうる地域の社会資源を提示することが求められる。
- なお、支援決定に係る通知の様式は、厚生労働省から示されており、これを活用することができる。

コラム プラン策定に必要な手続き

- プランが確定するまでの手続きを改めて整理すると、下表に示した3つのパターンが考えられ、法定サービスがプランに盛り込まれるか否かによって「確定」のタイミングが異なる。
- 法定サービスを含むプランは、行政による支援決定後に確定することになり、法定サービス含まないプランは、支援調整会議で了承後に確定することになる。

プランの内容と支援決定

プランの内容	支援調整会議の了承	支援決定または確認
①法定サービスのみのプラン	必要	<ul style="list-style-type: none"> ・支援決定は必要 ・プランに記された課題と本人の自立目標に対して、法定サービスの提供が適切か判断し、法定サービスによる支援（支給を含む）を行うこと、および支援の内容について決定する
②法定サービスとそれ以外のサービスを含むプラン	必要	<ul style="list-style-type: none"> ・法定サービスについては同上 ・法定サービス以外のサービスについては、自治体の支援決定は行われず。ただし、法定サービス以外のサービス状況は、法定サービスの決定に影響を及ぼす可能性があることから、法定サービス以外のサービスについても内容を確認する。
③法定サービス含まないプラン	必要	<ul style="list-style-type: none"> ・プランの報告を受けるのみ

12 支援サービスの提供 (9)

(1) 支援サービスの提供の考え方

- 自立相談支援機関の支援員は、自ら課題の解決に向けた必要な支援サービスを提供するが、一方で、地域の社会資源によって必要な支援が行われるよう調整することも求められる。
- 例えば、個人の課題に応じ、ハローワーク、生活保護、障害福祉、若年者雇用、その他のさまざまな支援につなげることも必要である。この場合、いわゆる「丸投げ」とならないよう、プランを作成した自立相談支援機関が必要な調整を図り、これが中心となって関係機関間が十分連携することが必要である。
- また、生活困窮者は疾病等により活動を制限されていることも多いことから、生活困窮の背景にある健康面の課題の把握に努め、必要に応じて市町村保健センターによる支援や社会福祉法人等が行っている無料・低額診療事業等につなげることも必要である。
- さらに、生活困窮者は自ら関係機関と適切に調整ができないことも多いと考えられ、必要に応じて関係機関に同行することも想定される（地域における支援メニューの例については図表 I-13 参照）。
- 一方、自立相談支援機関が自ら支援を行う場合、相談支援員と就労支援員は連携の上、それぞれ支援を提供する。

(2) 自立相談支援機関による支援サービス

① 相談支援員による支援

- 相談支援員に求められる役割としては、①支援チームの調整役または「司令塔」としての役割、②本人が必要なサービスを適切に受け取ることができるように、同行や手続申請の支援、③本人が自分で行うべき行動の支援がある。
- また、支援のなかで、あらたな情報が収集できることもあり、これらの情報は有益な情報となる。その結果、プランを修正することが望ましいと判断される場合もあると考えられる。支援過程においては、柔軟に支援を提供するとともに、既存のプランに固執することなく、状況に応じて臨機応変にプランを書き換えていく視点を持ち合わせる必要がある。

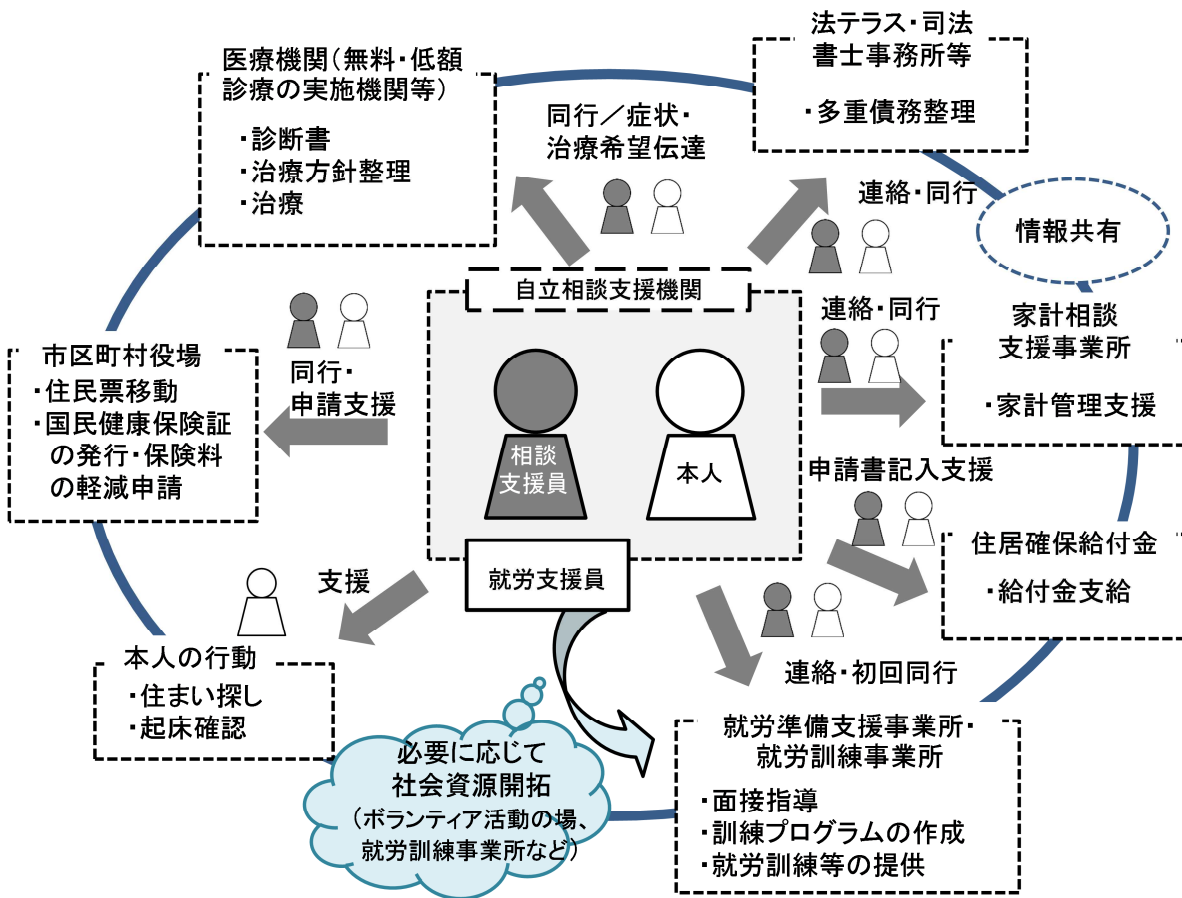
図表Ⅲ-24 支援の例

支援の分類	支援内容例
支援チームの調整	<ul style="list-style-type: none"> ・本人を中心とした、さまざまな支援機関・支援者による支援の調整 ・情報集約・提供
本人の行動支援	<ul style="list-style-type: none"> ・住まいを捜すため、不動産事業者に同行し、物件を見に行く ・朝起きができるよう、電話し、起きたことを確認する ・医師から処方を受けた服薬をしているか確認する ・服を一緒に選びに行く ・食事の支度ができるように簡単な料理を教える
他機関の連絡調整・同行	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関に同行し、本人に代わって症状を説明する、医師の治療方針を聞き、本人に伝える ・司法書士会に連絡の上、同行し、多重債務を説明し、解決にむけた相談をする ・市役所に同行し、国民健康保険証の発行手続や保険料軽減措置の手続きを支援する
家族支援	<ul style="list-style-type: none"> ・家族が支援を必要としている場合、適切な機関に連絡し、つながったかを確認する、場合によっては支援機関と同行訪問する（要介護の場合は地域包括支援センター、障害の疑いがある場合は障害相談支援事業所など） ・子どもの発達に課題があるような場合、相談機関につなぐ

(3) チーム支援によるイメージ

- 複合的な課題を抱える本人に対して、包括的な支援を提供するため、自立相談支援機関は、ハローワーク、福祉事務所、障害福祉の事業所、若者雇用に関する機関など、様々な機関と連携する。また、民生委員のほか、自治会や商店街といったインフォーマルな部門とも協働する。
- 本人に対してチームで支援を行う際には、最初の段階では、自立相談支援機関が本人へのエンパワメントや必要な調整を十分図ることが重要で、その後、時間の経過のなかで徐々に他の機関につないでいくことも考える必要がある。

図表Ⅲ-25 支援サービス提供のイメージ



(4) 情報共有等の方法

- 自立相談支援機関においては、常に関係者との情報共有を図る。特に、法定サービスを提供する機関に関しては、サービスの実施状況や本人の状況等について、定期的に本人または当該関係機関から報告を受けるようにすることが望ましい。
- 本人の課題が解決された場合や新たな変化があった場合は、サービス事業者や関係者に連絡して知らせることが必要である。その際、予め定型的な連絡票を作成しておき、メールやFAXなどで知らせることも考えられる。
- サービスや支援に対する本人からの苦情があった場合は、速やかに当該事業所に連絡し、当事者間の解決をうながすことが求められる。場合によっては、支援員が事実を確認するとともに、双方の調整を図っていかねばならない場面も想定される。

(5) 支援経過の記録

- 支援の実施状況については、「支援経過記録シート」に記録する。記録の際には、支援の経過のなかでみられた本人の状況や気持ちの変化にも着目する。
- また、本人に対する直接の支援のほか、関連機関との連絡・連携状況や、所内あるいは関係機関とのケース会議、支援調整会議の記録も記載する。

- 自立相談支援機関での支援対象とならず、他機関につないだ場合においても、その経過を記録しておくことにより、後に相談があった際に迅速に対応することが可能となる。

(6) 生活困窮者への就労支援

①就労支援の重要性

- これまで、就労支援といえば、公共職業安定所（ハローワーク）を中心とした体制のなかで、早期かつ効率的・効果的に行われてきたが、複合的な課題を有する人への就労支援や基礎的自治体などでの対応は必ずしも十分なものではなかった。しかし、稼働年齢層を含む生活保護受給者やその他生活困窮者が増加するなかで、今後は、直ちに一般就労に至ることが難しい層も含め丁寧な就労支援を行っていくことが必要である。そのためには、自治体の役割も重要となってきた。
- 生活困窮者自立支援法の制定によって、これまで必ずしも支援が行われてこなかった生活困窮者に対する支援が拡充され、生活保護に至る前の段階からの相談支援の充実や、就労準備支援事業・就労訓練事業等の総合的な仕組みが整備されることになった。就労に関する問題は、意欲や能力の有無といった単純なものではなく、生活歴や健康状況、家族関係等多くの背景や課題が複合的に絡み合っており、これらの課題を一つひとつも解きながら、就労が可能な生活困窮者について、より安定した職業に結びつけていくことが求められている。
- 生活困窮者が複合的な課題を有している場合、一般就労への道のりは平坦ではない可能性もあり、その際は、時間をかけて丁寧に、生活支援と組み合わせて就労支援を展開する必要がある。

②生活困窮者の状況に応じた就労支援

- 本制度の最大の目標は「生活困窮者の自立と尊厳の確保」である。ここでいう自立の概念には、健康や日常生活をよりよく保持する日常生活自立、社会的なつながりを回復・維持する社会生活自立、経済状況をよりよく安定させる経済的自立がある。就労は、単に経済的自立のみならず、日常生活自立や社会生活自立にもつながる営みであると考えられる。
- 生活困窮者の状態は多様であり、早期に一般就労が望める人から現時点では直ちに就労に向かうことが難しくみえる人までさまざまであることから、一人ひとりの支援対象者によって、就労支援の目標やかたちは異なる。特に気をつけなければならないことは、拙速に就職をゴールとした支援を支援員主導で行ってしまうことが、かえって、支援対象者のもつ力を損なったり、尊厳の確保から離れた支援をしてしまうことにつながりかねないということである。就労支援を行うにあたっては、長期的な展望をもち、目標とする取組が、支援対象者の将来の生活の安定につながるかどうかを考慮することも重要である。
- 本人の状況に合った就労支援を行うためには、就労支援員はプランの作成時から相談支援員などと相談していくことが大切である。自立と尊厳の確保という理念のもとで、本人が今後どのように自立を目指していくのかを確認し、すぐに一般就労を目指した就労支援を行うのか、または、生活支援等の福祉サービスを活用しつつ中間的就労につくことを目指した就労支援を行うのか、本人の状況に応じてどのような就労支援を行うかなどを考えていく必要がある。

- 例えば、就労に向けて、時間をかけて生活を立て直す必要がある場合は、就労準備支援事業を利用しながら、生活リズムを整え、就労に必要な知識や技術を身につけることを短期目標としつつ、長期目標として一般就労を目指していくプランを提案することも考えられる。また、この場合、就労準備支援事業の利用終了後、直ちに一般就労につくことが困難な場合は、中間的就労の利用を提案するなど、本人の状況に応じて、段階的な就労支援を行うことが重要である。また、就労支援を行うにあたっては、就労支援員のみならず、相談支援員とともに、支援調整会議で議論して決めていく必要がある。
- まずは、支援対象者の希望を受け止め、言語化されないニーズの把握にも努めながら、支援対象者が今後どのように就労に向けて取り組むか、本人自身が自己選択、自己決定できるような、情報提供、提案、働きかけをすることが大切である。そして、本人が求める以上の、豊かな選択肢や方向性を提案することが重要となる。
- また、就労支援員は、直接的な就職支援にとどまらず、就労意欲の喚起、体験講習、ボランティア活動への参加等、就労に向けた準備のための多様な支援策も提供していく必要が出てくる。こうした支援も就労支援員の重要な業務であることを理解しておくことが必要である。

③就労支援員の役割とチームアプローチ

- 就労支援員は、生活困窮者が将来の不安を払拭し、長期的・安定的に働き続けられるよう、時間をかけて生活困窮者のニーズに耳を傾け、個々の状況を理解したうえで、就労に向けた意欲の喚起から就労後のフォローアップまで、一連の活動を支援していく。
- こうした支援は、就労支援員一人ではできないものではなく、チームによる対応（チームアプローチ）が重要であり、自立相談支援機関では、主任相談支援員、相談支援員と連携することが重要である。本人の生活再建のためにどのようなゴールを設定し、就労支援員はそのなかでどのような役割を果たすのかを明確にするとともに、就労支援員以外の支援員は何を行うのか等、支援が全体として包括的なものになるよう、十分に調整することが重要である。
- 就労支援員の役割・業務は、相談支援員、主任相談支援員と重なる場合も多々あることが想定されるため、それぞれの役割を固定化せず、支援対象者の状況に即して、個別に柔軟に調整していくことが求められる。また、関係機関である、ハローワーク、自治体内で就労支援を行う窓口、就労準備支援事業を行う事業所、就労訓練事業（中間的就労）を行う事業所等の連携も重要であり、それぞれの役割分担を明確にしたうえで、全体として支援効果が高まるよう連携していくことが必要である。

④就労支援員の具体的な業務

- 就労支援員は、相談支援員や他の関係機関と連携しながら生活困窮者の就労の実現に向けた支援を行うため、キャリアカウンセリング、履歴書・職務経歴書の作成指導、ニーズに応じた職業紹介、個別求人開拓、面接対策などの支援を行う。また、他の就労支援事業を利用した場合も含め、支援のプロセスにおけるモニタリング、支援の評価、終結に際する支援、就労後のフォローアップ、就労支援機関との連絡調整、就労訓練事業者の開拓などを行う。

(ア) アセスメント

- 就労支援員によるアセスメントは、現状の把握（現在の生活状況や生活困窮となった原因等の聴取、就労意欲の確認、就労していくにあたっての悩みや阻害要因の聴取など）、自己理解への支援（自分の性格、興味、関心、働くことの意義・価値観、職歴や将来の職業生活の希望を考えながら職業選択や将来のキャリア形成を支援（キャリアカウンセリング））、職業理解への支援（労働市場や職業情報の提供）を行う。

(イ) プランの作成

- アセスメントの結果、生活課題と本人の希望する職業や働き方への課題や目標が明確になったら、相談支援員と連携しながら本人の状態に応じ、その目標を実現するためのプランを作成する。

(ウ) 職業紹介、求人開拓

- 職業紹介や個別求人開拓を行う場合は、本人の希望や特性に合った企業を探し出し、マッチングを行う。その際、本人のみならず雇用主の希望を聞きつつ、その理解が得られるよう調整していくことが重要である。
- 就労支援員は、各種経済団体等とも連携しながら、日頃から求人がないか情報を収集し、見込みがありそうな企業や社会福祉法人等の民間事業者がある場合は、当該事業者のニーズや状況の把握に努めることが必要である。なお、求人を出してもらうよう働きかける場合は、求人を出すことにより当該事業者にどのようなメリット・デメリットが考えられるかを伝えるとともに、業務の切り分けなどについて助言したり、本人を雇用するにあたってどのような点に配慮すべきかを継続的に助言していくことが必要である。
- ただし、自立相談支援機関は、職業安定法に規定される所定の手続きを経ずに職業紹介を行うことはできないため、留意が必要である。

(エ) モニタリング

- 支援が開始された後は、定期的に支援対象者との面接の機会を設けて、支援が計画どおりに行われているか、支援対象者がどのような状況にあるかなど、状況を確認する機会をもつことが重要である。あらかじめ、時期を決めておいたり、支援対象者の状況によっては、緊急的に対応することが必要である。

(オ) 支援の評価

- 支援の評価は、支援対象者とともに、実施されてきた就労支援を振り返り、見直したうえで、目標が達成できたかどうかということや、新しい課題があればそれに対する新たな支援を再検討していくプロセスである。ケースカンファレンスや支援調整会議において、チームでモニタリングや支援の評価などを行うことが期待される。評価の結果、支援目標が達成されていれば、支援は終結に向かうことになる。

(カ) 支援の終結

- 就労準備支援事業、中間的就労、一般就労など、本人の状況に応じて設定した就労に関する目標を達成した場合に、就労支援も終結の段階を迎えることになる。目標を達成したところで終結する場合には、支援対象者、就労支援員ともに、一定の達成感を共有しつつ支援を終えることができると考えられる。
- 一方で、支援目標が達成されずに支援を終える場合や、支援対象者と就労支援員との関係性が密になっていた場合には、支援対象者によっては、終結することに不安を覚えることがあり得る。こうした場合には特に、支援を終了しても見通しをもって今後の生活が営めるように、必要な機関や支援者につなぎ、困ったときにはいつでも相談に応じることができることを伝えたりするなど、支援対象者の不安が解消できるような働きかけをすることが大切である。

(キ) フォローアップ

- 支援目標が達成できたところで、支援がすぐに終わるわけではなく、就労支援においては就職後の定着支援などのフォローアップも重要である。支援目標を達成した後の、状況確認などの声かけや働きかけ、見守りが、支援対象者の就労や生活の安定につながる、有効な対応であることを認識することが必要である。

⑤就労支援の種類

- 本制度においては、複合的な課題を抱え多様な状態にある生活困窮者に対して、その状態に応じた就労支援を展開する必要がある。本人の状態に応じた就労支援には、就労支援員による就労支援（ウ）のほかに、（ア）ハローワークの一般窓口の利用、（イ）自治体とハローワークが一体的に行う「生活保護受給者等就労自立促進事業」の利用、（ウ）就労支援員による就労支援、（エ）就労訓練事業による就労・訓練の場を活用した就労支援、（オ）就労準備支援事業を活用した就労支援等がある。

(ア) ハローワークの一般窓口の利用

- 自主的な求職活動により、就労が可能な場合については、ハローワークの一般窓口を利用することになる。その際、就労支援員は、生活困窮者がハローワークを有効に利用できるよう支援を行う。

(イ) 自治体とハローワークが一体的に行う「生活保護受給者等就労自立促進事業」の利用

- 就労に向けた準備が一定程度整っており、個別の支援により早期の就労が可能な場合については、自治体とハローワークが一体的に行う「生活保護受給者等就労自立促進事業」の利用を勧めていく。この場合、就労支援員は、当該事業の対象者を選定し、ハローワークへの支援要請を行い、支援期間中はハローワーク担当者として構成される就労支援チームに参加し、継続的な支援を行う。

(ウ) 就労支援員による就労支援

- (イ)の対象者と比較すると就労に向けた準備が不足しているが、ある程度時間をかけて個別支援を行うことで就労可能な者や、他の就労支援策の適用がない者については、就労支援員が自ら就労支援を行う。

(エ) 就労訓練事業による就労・訓練の場を活用した就労支援

- 就労への移行のため柔軟な働き方をする必要がある場合は、就労訓練事業（中間的就労）の利用ができるよう支援する。このためには、支援対象者を受け入れる就労訓練事業者の確保に努めていくことが重要となる。就労支援員は他の支援員とともにこれを担うものとする。

(オ) 就労準備支援事業を活用した就労支援

- 生活のリズムが崩れているなどの理由により就労に向けた準備が整っていない場合には、就労準備支援事業による支援が適当である。
- ただし、就労意欲が希薄であること等により、就労準備支援事業の利用に至らない場合や、当該自治体において就労準備支援事業が実施されていない場合には、できる限り、就労支援員が意欲の喚起やセミナー、ボランティア、就労体験の場の提供等、必要な就労支援を行うことを検討する必要がある。

13 モニタリング (10)

(1) モニタリングの基本的な考え方

- モニタリングとは、本人の状態や支援の提供状況を定期的に、または随時、確認していくこと（モニターする）をいう。
- モニタリングをおこなう事項としては、プランに沿って全体が進行しているか、目標に向けて本人は前向きに行動できているか、支援サービスは適切に提供されているか、予期せぬ課題や問題は発生していないか、などが考えられる。モニタリングする内容は、状況に応じて変化することから、柔軟に対応していくことが求められる。

(2) モニタリングの時期

- モニタリングは不断に行われるものであるが、下表のとおり、①支援開始直後、②定期、③随時、に分けて考えることができる。

図表Ⅲ-26 モニタリングの考え方

時 期	考 え 方
①支援直後	プランに基づく支援を開始した直後に、最初のモニタリングを行う。プランは、アセスメントに基づき、本人も納得し、関係者も検討した上で作成されるものであるが、実行してみて、不具合がないか、実行直後に確認することが必要である。例えば、プラン実行から1ヵ月後に確認したところ、サービス内容が本人に合っていなかった、ということが起こらないようにすることが必要である。
②定期	定期的に（例えば月1回等）、本人と面談することとし、本人の行動や変化、支援の状況、支援に対する本人の満足度などを聞く。
③随時	必要に応じて、随時、本人や支援者と連絡をとり、面談する。

(3) モニタリングの方法

- モニタリングの方法として、支援相談員が本人との面談、サービス提供者からの情報提供などがあり、場面としては自立相談支援機関や各種支援機関に赴いて行うほか、生活場面での面談（廊下、居室、道端での立ち話も含む）なども考えられる。

<モニタリングの方法と場面>

- 本人と面談する
- 本人の生活場面で話を聞く
- 本人がサービスを受けている現場を確認する
- サービス事業者・サービス提供者と話をする
- プラン評価する

(4) モニタリングの記録

- モニタリングは、「支援経過記録シート」に記載する。
- モニタリングの記録には、その後、誰が読んでも分かるように、本人の行動、支援提供者と内容、本人の変化などを簡潔に記載することが求められる。

図表Ⅲ-27 支援経過記録シート（再掲）

【3】 支援経過記録シート

【3】 支援経過記録シート【スタッフ使用】
 <B, DB 入力用>、一覧で出力

支援経過記録シート（入力用）

ID		氏名	
※実施日	平成	年	月
※担当者			
※方法	<input type="checkbox"/> 電話相談 <input type="checkbox"/> 訪問・同行支援 <input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 所内会議 <input type="checkbox"/> 支援調整会議（プラン策定） <input type="checkbox"/> 支援調整会議（研修実施） <input type="checkbox"/> その他他機関との会議（支援調整会議以外） <input type="checkbox"/> 他機関との電話照会・協議 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
※対応相手先	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族（ ） <input type="checkbox"/> 関係機関 <input type="checkbox"/> その他		
※関与した関係機関・関係者等			
※対応内容記録（100字以内）			
詳細記録（聞き取り事項・確認した事実、対応状況等）			
相談支援員コメント			

7

【3】 支援経過記録シート【スタッフ使用】
 <B, DB 入力用>、一覧で出力

支援経過記録シート（出力用：経過一覧）

ID		氏名			
実施日	担当者	方法	対応相手先	関与した関係機関・関係者等	対応内容記録
平成					
年					
月					
日					
平成					
年					
月					
日					
平成					
年					
月					
日					
平成					
年					
月					
日					
平成					
年					
月					
日					

8

(5) プランの修正

- モニタリングにより、プラン内容に軽微な修正が必要と判断される場合は、本人や関係機関・関係者に確認したうえでプランを修正することが必要である。（大きな修正が必要と判断される場合については、「15. 再プラン」参照）
- 修正内容については、「プランシート」に修正し、機関内で共有することが求められる。

(6) 支援の中断について

- 支援の途中で、連絡がとれなくなる、支援が拒否される、ということも起こると考えられる。本人が突然連絡なく転居してしまったなどの理由により、完全に連絡が取れなくなった場合には、支援を中断することも考えられる。
- 一時的に連絡が取れなくなった場合には、本人の自宅等に連絡票を残す、事情を理解している知人等と連絡を取るなど、継続支援に向けて最大限努力することが必要である。

- なお、支援の中断は、支援調整会議に報告し、中断の可否を確認することが必要である。支援を中断する場合でも、後日、支援を再開する場合を想定し、記録等は保存しておく。

コラム

支援途中で連絡がとれなくなった人への対応方法（50代、失業中の单身男性）

- ハローワークからの紹介で支援をしていた失業中の单身男性がいました。当初、落ち込みもあったのですが、意欲的になり、ハローワークの就労支援により求職活動を行うことになりました。
- しかし、すぐには就職には至らず、焦らずに職を探そうと話をしていて矢先でした。ハローワークの就労支援担当者から、本人が「応募しても決まらない。もういい」と捨て台詞で帰った、との連絡がありました。いつもより身なりも整わず、書類をいれるカバンも持っていなかったなど様子も違って、とのこと。そこで、相談支援員から本人に連絡を取って見たところ、メールにて「未だに仕事も決まらず、失業保険も終了し、すべて無くなりました。いろいろありがとうございました。もう、疲れました」との返信があり、その後連絡がなくなってしまいました。
- しかし、知人等の情報により、本人の居場所を見つけ出し、支援も継続することができました。本人は、失業保険も切れ、別の知人に借金を依頼したものの断られたことも重なり、自殺も考えていたそうです。
- 本人と連絡が取れなくなるケースの中には、うまくいかないと自暴自棄になり支援を断るケースがあります。中高年の男性などは、若い相談員に弱みや辛さを見せたくないというケースもあります。また、うつ状態に陥り「相談しても仕方がない、迷惑がかかるので相談できない」などの理由で本人が相談しなくなるケースや、本人ががんばりすぎて、疲弊するケースもあります。
- こうしたケースは、本人の訴えを鵜呑みにせず、本当に支援を中断してもよい状況であるかを、一人の相談支援員の判断ではなく、支援調整会議に報告して決める必要があります。相談支援員は、本人の訴えがなくても丁寧にじっくりと相談を受け止め、周辺の事情を探り、寄り添う気持ちを持って支援することが必要です。
- 上記の事例では、本人が金銭面の相談を避けていたことが分かりました。本人の課題の全体像を把握する重要性が改めて気づかされる事例でもあります。

14 プラン評価 (11)

(1) プラン評価の基本的考え方

- プラン評価は、プラン策定時に定めた時期が終了した場合、もしくはそれ以前に本人の状況に大きな変化があった場合に、設定した目標の達成度や、支援の実施状況、支援の成果等をみるものである。これにより、支援を終結させるか、または再プランを策定して支援を継続すべきかを判断する。
- 評価の手順に関しては下表の視点と方法を踏むことが求められる。

図表Ⅲ-28 プラン評価の視点

評価の視点		評価の方法
目標達成の確認	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の目標は達成されているか ・ 本人の状況は変化したか ・ 残された課題は何か 	本人と一緒に確認する
本人の行動の確認	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人は自ら決めた活動・行動を実践したか 	本人と一緒に確認する
サービス内容や事業所の評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス内容は適切なものであったか ・ サービス提供事業所は適切であったか 	提供方法内容が適切か、事業所が適切か確認する
目標の評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目標の内容と水準は適切であったか 	目標は本人のスキルや能力と比べて低すぎないか、高すぎないか確認する
期間の評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目標達成期間は適切に設定されていたか 	達成までの期間に無理はないか、もっと早く達成されるか確認する
自尊心・自己有用感の回復	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人が前向きに考え、行動できるようになったか 	客観的な感情指標をとる
満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人は支援内容に満足しているか 	本人に確認する
新たな課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人に新たな課題・ニーズが顕在化していないか。 ・ 新たな課題・ニーズを表出していないか 	本人との会話等の中で確認する

(2) 「評価シート」への記載

- 支援の内容は、図表Ⅲ-29の「評価シート」【6】に記載する。その他、必要に応じて残された課題や、法定サービス利用実績を整理する。
- 「再プラン」の策定に進む場合は、本人にサービス利用の希望を確認する。

(3) 支援調整会議における評価と記録

- 「評価シート」を支援調整会議に報告し、協議により評価する。
- 会議において、支援員は、目標達成状況とその要因として考えられることを整理して説明することが必要である。

- 支援調整会議での協議を踏まえ「終結」「再プラン」「中断」のいずれかを決定する。「中断」に関しては、前述のとおり本人と完全に連絡とれなくなった場合等に判断されるものである。
- 記録することによって、翌月の対象者件数から除かれ、月次の報告が作成されることになる。

図表Ⅲ-29 評価シート

【6】評価シート

【6】評価シート【本人とスタッフが協働で作成→支援調整会議で確認】※必須
 (B, D日入カール)

評価シート

ID				氏名					
※評価日	□初回	□()回目	担当者		評価記入日	平成	年	月	日

■目標の達成状況

※目標の達成状況

※見られた変化

□医療機関受診開始 □健康状態の改善 □障害手帳取得 □住まいの確保・安定
 □生活保護適用 □生活保護廃止 □生活保護減額 □資料の改善 □債務の整理
 □就労収入増加 □就労開始(一般就労) □就労開始(中間的就労) □就職活動開始
 □職業訓練の開始、就学 □社会参加機会の増加 □生活習慣の改善
 □対人関係・家族関係の改善 □自立意欲の向上・改善 □その他()

現在の状況と残された課題

■法に基づくサービスの利用実績等

法に基づくサービス	利用有無	通算利用実績	利用の効果/継続利用の必要性等
一時的な居住等の支援	□有 □無	日	
住宅支援給付金	□有 □無	ヵ月	
家計相談支援事業	□有 □無	ヵ月	
就労準備支援事業	□有 □無	日	
就労訓練事業	□有 □無	日	

■プランの終結・継続に関する本人希望・スタッフ意見

本人の希望	□終結を希望 □継続を希望	スタッフの意見	
-------	------------------	---------	--

<支援調整会議における評価実施>

※支援調整会議開催日	平成	年	月	日	※プラン評価	□終結 □再プランして継続 □中断 (決定日:平成 年 月 日)
------------	----	---	---	---	--------	-------------------------------------

終結後の対応/再プラン時の留意点

<必要添付書類>

□プラン案サービス利用申込書

(4) 利用者の情報の蓄積

- 本人の変化や継続的な支援の方法については、これを適切に評価し、本人とともに成果を共有することが必要である。
- また、自立相談支援機関内外における支援者と情報を共有し、地域における生活困窮者の現状を把握するとともに、次のより良い支援につなげるため、対象者の情報を蓄積し、事例分析を進めることが重要である。

15 再プラン (12)

(1) 再プランの基本的考え方

- プラン策定時に定めた期間が経過し、あらためて包括的なアセスメントを行うこととした場合や、本人の状況が大きく変化しプランの修正では足りないという場合には「再プラン」を作成する。

(2) 再プラン作成の時期

- 再プランを作成する時期としては、「目標が達成され次の目標に向う場合」と、「目標が達成されずアセスメントの段階から見直す必要がある場合」に分けられる。

図表Ⅲ-30 再プランの時期と想定される事例

再プランの時期	想定される事例
目標が達成され、次の目標に向う状況になったため、サービスの利用を変更する場合	<ul style="list-style-type: none">・ 就労準備支援事業により就労に向けた準備が整い、ハローワーク等で就職活動を行うこととなった・ 地域活動を継続していたが、それをみた地域の企業が就労訓練を引き受けてくれることになった
目標が達成されないような状況となり、アセスメントから見直すことが必要な場合	<ul style="list-style-type: none">・ 病気が悪化し、入院したが、退院後には状況が大きく変化し、アセスメントから再度行うこと必要となった・ 就労訓練事業を利用していたが、職場になじまず、就労準備支援事業を利用することとなった

(3) 支援調整会議におけるプラン評価と再プランの検討

- 再プラン策定の際は、支援調整会議において、それぞれの立場から改めて協議する。
- 何度も会議を開催しないよう、「プラン評価」後に、同じ会議で本人と相談支援員が改めて策定した「再プラン」について協議することが考えられる。

コラム 「プラン修正」と「再プラン」

プラン修正と再プランの違いについては以下のとおりの考え方になります。

- プラン修正： モニタリングを継続し、サービス業所等の変更には至らず、支援内容を軽微に修正する。
- 再プラン： プランを評価した結果、サービスを終了する、または、新たなサービス開始が必要になる、といった判断が行われ、新たな段階の支援を開始する場合に、再アセスメントに基づき再プランを策定する。

16 終結 (13)

(1) 自立相談支援機関における支援の「終結」

- 自立相談支援機関による「終結」は、以下の3つの場合が想定される。

図表Ⅲ-31 終結のパターンと概要

終結のパターン	概要
① 困窮状態が解決し、目標としていた自立達成の目途がたった場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ プランで設定した目標が達成された ・ 経済的自立と、そのために必要な社会的自立や日常生活自立など、本人が目標とした自立の目途がたった。例えば、生活基盤が再び崩れないほどの生活スキルを身に付け、就労を継続できる見通しができた ・ 自立相談支援機関の支援がなくても、例えば、障害者手帳を取得する、障害福祉サービス事業所の支援を受ける、当事者グループで支援者として活動するため当該事業実施団体と関わるなど、他の機関の支援や関わりによって自立を継続できる目途がたった ・ 一定収入が得られるようになったが、勤労収入のみでは困窮状態が続くため、生活保護も受給しながら生計を立てるようになった
② 困窮状態の脱却にまでは至っていないが、大きな問題が解消され、自立相談支援機関による関わりから離れて良いと判断できる場合（この場合は特に支援調整会議で議論し、判断する）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 複合した課題が解きほぐされ、他の専門機関のみで対応可能となった。 ・ 就労などに至っていないが、他者との関係を構築でき、居場所も見つけた。 <p>※相談は継続し、生活保護を含む福祉制度の活用を検討する場合もある</p>
③ 連絡が途絶した場合等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人と連絡が取れなくなって「中断」したが、一定期間がたつて再開のめどがたたない。 ・ 本人が行く先を知らせずに転居し、連絡が完全にとれなくなった。 <p>※転居の場合、本人が希望すれば、転居先の自立相談支援機関につなぐ</p> <p>※本人からの連絡・来訪がないということだけで終結判断をしない</p> <p>※本人が再プランによる支援を拒否する場合、支援を再開できることを伝え、その後の状況をフォローし、本人へのアプローチを継続する</p>

(2) 他の専門機関へのつなぎによる「終結」の留意点

- 生活困窮者への支援が途中の段階であっても、生活保護受給による生活基盤の立て直しが必要と判断された場合は、速やかに福祉事務所に相談し、手続きを行う。その場合、自立相談支援機関としての包括的な支援は「終結」となり、福祉事務所による支援へと変わる。
- 支援が終結した後は、本人は地域のなかに居場所を見つけ、支え支えられながら生活をしていくことが望まれることから、地域の関係機関や他制度によるサービスと本人をつなぎ、本人が尊厳をもって生活できる体制を構築しなければならない。

(3) 「終結」とその後のフォロー

- 自立相談支援機関としての支援が終結を迎えた場合、あらためて本人が自信をもって次のステップへと進んでいけるようサポートし、動機付けを行う。
- 「終結」後も、継続して確認（フォロー）することが必要と判断される場合は、支援調整会議において「プラン評価」をする際に協議し、フォローの方法を決めておくこととする。フォローの視点は、次の3点に整理することができる。
 - ①支援終結時の本人の気持ちや生活の状況等に変化がないか確認する
 - ②関係機関と連絡をとり、本人が目指した生活状況を維持できているか確認する
 - ③地域のNPOや民生委員等地域の見守りや居場所等における支援者との、緩やかな関係が継続しているか確認する。

(4) 支援調整会議における「終結」の決定

本人の生活状況や課題等は個々に異なるものであり、設定される目標も一人ひとり違うため、自立相談支援機関などにおいて、「終結」を一律に決めることは難しい。そのため、「終結」を判断する場合には、判断のプロセスを適切に踏むことが重要である。具体的には、本人に意向を確認し、支援調整会議に報告し、終結の評価を求めるといった一連のプロセスが求められる。

第Ⅳ章

自立相談支援事業と各法定サービス等との連携

多様で複合的な課題を抱える生活困窮者への包括的な支援を実現するためには、自立相談支援事業を中核としながら、生活困窮者の状態に応じて、関係機関と連携しながら各種支援を提供していくことが不可欠である。本章では、自立相談支援事業と各法定サービス等との連携について留意点を整理する。

なお、ここでは、法定サービスについてのみ記述するが、包括的な支援を行うため、フォーマル・インフォーマルなものを含め、法定サービス以外の各種サービスを導入することが重要である。

1 各法定サービスとの連携

(1) 住居確保給付金

- 住居確保給付金の詳細については、厚生労働省において、現行の住宅支援給付を参考に検討されているところであるが、住宅支援給付においては、離職後2年以内であることや一定の就職活動を行うことが要件とされており、本給付は離職者の早期就労を支援するものである。
- 住居確保給付金の相談・受付業務は、自立相談支援事業において実施する。アセスメントを行う中で、包括的なプランの策定を待たずに住居確保給付金の支給を行うケースもあり、生活困窮者の状況に応じて対応する。
- 給付金の支給に併せてどのような就労支援を行うことが適切か着実に判断するとともに、ハローワーク等と十分に連携する。
- 住居確保給付金の支給決定は自治体として行う。住居確保給付金の受給者に直接対応するのは、原則として自立相談支援事業の相談支援員等となるため、関連書類を作成する場合、正確な対応が求められる。受付においては、後のトラブルを回避するためにも、留意事項説明を確実にを行い、合意を得る必要がある（特に、中止事項、延長ができること、延長の要件については、トラブルになりやすい）。
- 受給期間中には、受給者が就職活動を誠実にしているか、自治体へ報告するとともに、就職活動条件を満たすよう指導を行う。支給事務を行う自治体担当部局とは、常に綿密な連携をとり、適正かつ効果的な給付金となるよう努める。

(2) 就労準備支援事業

- 自立相談支援事業のアセスメントにおいて、生活リズムが崩れている、他者とコミュニケーションが図れないなどの理由により直ちに一般就労に就くことが困難であると判断される者については、就労準備支援事業が最も適切な就労支援策である。
- 就労準備支援事業の利用者については、当該事業のスタッフ（就労準備支援担当者）が、支援プログラムの作成、就労体験活動の指導、利用者の適正にあった職場探し・求職活動支援等を一貫して実施することになるが、自立相談支援事業者においても支援の実施状況を定期的・継続的に把握するとともに、事業の利用終了後は、ハローワーク等と連携を図りながら、一般就労につなげることが重要である。
- なお、就労準備支援事業が地域において利用できない場合、自立相談支援機関の相談支援員や就労支援員が対応する（この場合、就労準備支援事業と異なり、手厚い対応は難しいと考えられる点に留意）。

(3) 就労訓練事業（いわゆる「中間的就労」）

- 就労準備支援事業を利用してもなお一般就労に結びつかなかった者など、一般就労に就く上で、まずは本人の状況に応じた柔軟な働き方を認める必要がある者については、自立相談支援事業のアセスメントを経て、就労訓練事業を利用することとなる。
- 就労訓練事業を雇用型で開始するか、非雇用型で開始するかについては、本人や受け入れ先の意見も踏まえながら、自立相談支援事業者において判断し、行政が最終的に決定することになる。これは、本人の状況に合ったものとなるよう、適切に行うことが重要である。
- 自立相談支援事業者においては、就労訓練事業の利用開始後、定期的・継続的に利用者の状態の確認を行い、常にその意欲や能力等に応じた適切な支援が行われることを確保するとともに、事業の利用終了後は、ハローワーク等と連携を図りながら、一般就労につなげることが重要である。

(4) 一時生活支援事業

- 一時生活支援事業は、一定の住居を持たず、かつ、資産・収入額が一定額以下である生活困窮者（世帯の収入が住民税非課税相当以下の者）に対して、一時的な生活の場として宿泊場所や食事の提供等の生活支援を行う事業である。本事業の利用対象者として、いわゆるネットカフェ難民やホームレス等の一定の住居を持たない者を想定しており、利用期間は原則として上限3ヵ月間とすることが検討されている。
- 本事業の利用期間中にできるだけ、一般就労に結びつくよう、自立相談支援事業において本人の就業に関する意向に十分に留意し、職歴、技能などの状況を考慮しながら、丁寧にキャリアカウンセリングを行うとともに、就職活動の状況等を見守りながら適宜必要な支援を行うことが重要である。
- なお、就職活動の状況等を踏まえ、直ちに一般就労が難しいと認められる者については、自立相談支援事業のアセスメントを経て、就労準備支援事業や就労訓練事業等の利用を検討することも必要である。

(5) 家計相談支援事業

- 家計相談支援事業は、生活困窮者の家計に関するアセスメントを行うとともに、家計収支の改善に向け、本人の意向も十分に考慮しつつ、家計に関する個別のプランを作成し、これに基づき家計管理に関する指導・助言や他の公的給付等に関する情報提供、貸付のあっせん等を行う事業である。
- 生活困窮者は、家計に何らかの課題を抱えている場合も多いと考えられるほか、自立相談支援事業と家計相談支援事業とでは、相談内容や支援内容を異にしつつも、支援に至る一連のプロセスは共通する部分があることから、両事業は緊密に連携を図りつつ、それぞれの事業内容に沿った支援を実践することが重要である。
- 特に、生活困窮者に対するアセスメントの実施に当たっては、両事業において、それぞれが同じ内容の聴き取りを行うなどにより、生活困窮者に過重な負担を課すことのないよう、本人の同意の下、自立相談支援機関によるアセスメントの結果を家計相談支援機関と共有するなど、適切な支援方法を検討することが望まれる。
- また、自立相談支援機関におけるスクリーニングの段階で明らかに家計に問題を抱えているようなケースについては、後日、改めて面接の機会を設け、自立相談支援機関の相談支援員と家計相談支援機関の家計相談支援員の2人体制でアセスメントを行うなどの対応も考えられる。

2 関係機関との連携

自立相談支援機関は、生活困窮者に包括的な支援が提供されるよう福祉事務所、ハローワークと三者で緊密な連携体制を構築し、さらにその他様々な関係機関とネットワークを形成していく。また、本人が関係機関を訪問する際は、必要に応じて同行し、当該関係機関での利用に関し調整する。

(1) 福祉事務所

- 自立相談支援機関に相談に来る生活困窮者の中には生活保護の適用が必要であると判断される者もいると考えられ、その場合は、福祉事務所と連携を図りながら、確実に生活保護につながる必要がある。一方、生活保護から脱却した者が必要に応じて本制度を利用することも考えられる。
- このように生活保護制度と本制度は一体的かつ連続的に機能させていくことが必要であり、これは本人への継続的な支援の観点からも大切である。

(2) ハローワーク

- 一般就労が可能な者は、ハローワークと連携して就労支援を行う。ハローワークを利用するにあっては、一般相談窓口へ誘導する方法と、ハローワークの特別対策事業の1つである「生活保護受給者等就労自立促進事業」の利用を勧めていく方法とがある。
- 本人自ら一般就労に向けた求職活動が可能と考えられる場合は、ハローワークの一般相談窓口へ誘導する。
- 就労に向けた準備が一定程度整っているが、個別の支援により就労が見込まれる場合に「生活保護受給者等就労自立促進事業」を利用する場合は、ハローワークと実施主体、関係団体との協議の場において、連携方法や事業計画などを協議し協定を結ぶ。一般就労に向けた準備がある程度整った者について、自立相談支援機関からハローワークに対して支援調整会議で了承されたプランを付して支援要請を行う。支援開始後、就労支援員はハローワークのチーム支援の一員として自立相談支援機関側の主担当となる。

(3) 地域若者サポートステーション

- 地域若者サポートステーション事業は、15歳から39歳までの、就労意欲を一定程度持ちつつも一人で求職活動を行えないニート等若年無業者を対象に、キャリアコンサルタントなどがその職業的自立を支援する事業である。
- 一方、本制度の対象者は、経済的に困窮し、生活保護基準を下回るおそれのあるものを対象として、生活面を含めた支援を行うものである。このため、ニート等のうち現時点で困窮していない世帯に属する若者は本制度の支援の対象には含まれず、必要に応じ適切に地域若者サポートステーションにつなぐ。
- 困窮している若者の場合、本制度においては、複合的な課題を抱え、生活面での支援も行いながら困窮状態からの脱却をめざす者が対象となり、就労意欲の比較的高いニートなどについて

は、就労に向けた支援を専門とする地域若者サポートステーションが支援することが適当である。

- なお、若者は他の若者の中で支援を行うことにより効果が高まる場合もあり、その場合には、一人の若者について、生活面や複合的な課題は本制度で支援し、就労支援についてはサポステで行うといったことも可能である。このため、自立相談支援機関と地域若者サポートステーションとの間で、両者の対象者像や連携の在り方を協議しておくことが重要である。

(4) その他連携が求められる関係機関

- 生活困窮者が障害を有している場合は、市町村の障害者相談支援事業や、就労移行支援事業、就労継続支援事業 A 型（雇成型）・B 型（非雇成型）など、障害者福祉に関する制度につながることも考えられる。また、発達障害者については、障害特性の把握とともに、発達障害者支援センターとの連携が重要となる。高齢者の場合は、地域包括支援センターや居宅介護支援（ケアマネ）事業所につながることも考えられる。いずれも、つなげることが「丸投げ」とならないよう必要な調整を図ることが重要である。
- 生活困窮者が何らかの疾病を抱えるなど健康に関する問題を持っている場合は、医療機関や保健所等の関係機関、医師や精神保健福祉士等と連携することも必要である。
- 生活困窮者が多重債務などの問題を抱えている場合は、債務整理等の手続きを進めていくため、弁護士、司法書士や、日本司法支援センター（法テラス）等と連携し、生活困窮者の生活が安定するよう支援していくことが必要である。
- 生活困窮家庭の子どもについては、福祉事務所、小学校・中学校・高等学校等の学校や教育委員会、児童相談所や児童養護施設等の児童関係の施設と連携する。これにより、適切に支援対象者を把握し、自治体が実施する学習支援事業や親の養育支援につなげていくことが重要である。
- 上記のほか、生活困窮者本人の状態に応じて、地域に存在する様々な社会資源を活用し、包括的な支援が展開できるよう関係機関との連携体制を構築していくことが求められる。この場合、制度外のインフォーマルな資源の活用も重要である。

第V章

生活困窮者支援を通じた地域づくり

生活困窮者支援を進めるうえでは、生活困窮者を早期に把握する地域のネットワークづくり（いわば「入口」）、包括的な支援体制づくり、そして自立した生活を継続するための社会資源の整備（いわば「出口」）を創り出すことが必要である。その際、個々人のニーズに対応した支援を提供するため、他分野も含めた地域資源を把握し活用すること、及び資源が不足する場合は新たに創出することが必要である。生活困窮者が排除されることのない地域社会をつくることや、生活困窮者が支えられる側から支える側に回ること、困窮者支援のシステムが地域に根付き地域の多様な課題の解決にも資するものとなること等は、いずれも本制度の重要な目標である。

1 紹介機関等との連携を通じた地域づくり

- 生活困窮者を把握し、自立相談支援機関に紹介する関係機関との連携を強化し、その後も相互の機能を活用して、個々の生活困窮者の支援にあたる必要がある。
- これにより、既存の制度や事業から漏れている生活困窮者の早期把握を達成するとともに、住民にとって、たらい回しの相談をなくし、相談から支援へのつながりが円滑に行えるようになる。
- 具体的な方法については第三章の「4. 把握・アウトリーチ」を参照されたい。これにより、住民の誰もが排除されず、安心して生活できる地域づくりを目指していく。

取組事例 セミナーを通じて地域全体の課題解決能力の向上を目指す取組（沖縄県）

- ・沖縄県においては、支援に必要な知識を獲得し、必要なネットワークを構築することで、地域全体の課題解決能力の向上を目指すため、「就職・生活支援セミナー」、「パーソナル・サポーター養成塾」を恒常的に実施している。
- ・セミナーや養成塾では、地域の相談支援員同士が集まり、相談支援の現場からのニーズに基づいてテーマが設定され、講師による話題提供、事例検討会、グループワーク、意見交換会等を行っている。
- ・セミナーや養成塾を通じて、関係機関とのネットワークが構築され、生活困窮者に対してのアウトリーチの取り組みが進んでいる。加えて、相談者の特性に応じた支援の見立て方などの支援方針の共有化も図られることになり、普段から意識的に行っている支援調整会議等も含めて相談から支援のつながりが円滑に進むという成果が現れてきている。

2 既存の社会資源の把握と活用

(1) 社会資源の把握

- 生活困窮者の支援につながる社会資源は、現在でも様々なものが存在していると考えられるが、今後は、これらを生活困窮者支援ネットワークとしてつなぎ直していく。その上で、不足する社会資源については、行政と民間団体とが協働して、これを開発していくことが重要である。
- そのため、まずは現在地域にある社会資源について把握しておくことが必要であり、また、就労の受け皿となることをも念頭に、福祉関係機関のみならず、保健、雇用、教育、金融、住宅、産業、農林水産業など様々な分野を含めた社会資源との関係を構築しておくことが必要である。
- アウトリーチや見守り活動については、インフォーマル部門との連携が不可欠である。有償ボランティアを含め、これらを実施する地域の人材の把握も重要である。

(2) 社会資源の開拓

①就労先等の開拓

- 地域においては、中小規模の事業所を中心に、ハローワークに求人を出してはいないが、人手を必要としている事業所も存在している。こうした事業所をこまめに発掘していくことが重要である。その際は、ハローワークや無料職業紹介所に情報提供する必要がある。
- 特に、個々の生活困窮者の特性・強みが企業ニーズとも合致する企業を探し出すこと（企業ニーズの発掘、生活困窮者の受入れに対する経営面のメリットの提案等）が重要である。
- 行政と連携して地域の企業や社会福祉法人等への意向調査や、事業所のニーズ把握を行うことも考えられる。
- 体験的就労・インターンシップ等の受け入れ先を開拓することは何より重要であり、就労準備支援事業所とも連携しつつ、就労支援員を中心にこれを行う。

取組事例 社会資源の開拓～就労先の開拓～（豊中市）

- 無料職業紹介をはじめ、地域の民間企業と密接に連携しており、対象者のニーズや状況に応じた訓練や就労先の開拓を、地域企業の協力を得ながら提供している。
- 労働力を必要とする企業の掘り起こしをしつつ、その企業の業務の分析をし、業務の中で利用者が受け入れられるかどうか、また、支援の効果が出るかどうかという見極めと提案を行ってきた。

②就労訓練事業者の確保

- 就労の意思はあっても一般就労は難しいという生活困窮者を受け入れる就労訓練事業者をいかに確保していくかは、自立相談支援機関の重要な役割である。
- この事業は、社会福祉法において、第2種社会福祉事業にも位置づけられており、特に税制優遇措置の手厚い社会福祉法人や公的機関への働きかけから始めることが考えられる。生活困窮者の状況に応じ、非雇用型もあり得ることや自立相談支援機関が適切にフォローすることを丁寧に説明する。
- 既存の障害就労継続支援事業所や小規模作業所等の障害福祉分野の協力を得ることも検討する。
- 民間の事業所等において、一連の作業を分解することで生活困窮者が従事しやすい仕組みを働きかける。場合によっては、生活困窮者が担える事業そのものを提案する。
- その際、地域課題の解決と生活困窮者の働く場を結びつけることも重要である。行政として連携して地域活性化など地域政策の枠組みの中に生活困窮者の支援を組み込む。
- 実際に、農林水産業や介護・高齢者支援などの分野における担い手不足など地域課題の解決に資する取組を展開している自治体や、公園管理、農園ボランティア、リサイクル分別作業等、地域活動との連携・調整を行う自治体もあり、参考になる。

取組事例 生活困窮者の中間的就労の場としての漁網づくり（釧路市）

- 釧路市・厚岸町の基幹産業である漁業の下支えをしている漁網業界の現場（整網作業）では、高齢化が進み担い手不足により業界の存続が危惧されている。
- 漁網を作る整網作業は、機械化するのが困難であり、今後も手作業に頼るしかないのが現状。新たな担い手が生まれない大きな要因は、作業の習熟度が上がらないと、一定の収入が得られないことにある。
- そこで、中間的就労自立の場として、整網作業に取り組み、同時に問題解決を図る取り組みが進められている。生活困窮者が「支えられる側」ではなく、地域を「支える側」に回るという考え方である。これは、生活困窮者自身が自己有用感を回復していくことにも役立っている。

取組事例 地域課題を解決する中間的就労～薪プロジェクト～（東近江市）

- 東近江市では里山保全が課題となっており、整備されていない里山では猿や鹿といった獣によって田畑を荒らされる被害が多くある。
- 里山を整備するためには、雑木の伐採が必要であり、伐採された雑木を活用した事業を行うことで有効活用とコスト削減を検討することとした。
- そこで、プロが伐採した雑木を薪にする事業を行うこととし、薪にする作業は中間的就労として行うことで、作業効率も遜色がなく比較的低いコストで事業が可能であることが分かったため、「薪」をキーとして地域がつながっていくプロジェクトを始めた。
- これにより、里山保全をめぐる課題が解決されるだけでなく、失敗がない薪割作業を通じて多くの若者が「働く自信」を取り戻し、次の就労へのステップとしている。

③様々な社会参加の場づくり・見守り機能

- 直ちに一般就労や就労訓練事業の利用が難しい場合であっても、社会参加による自己有用感の醸成と他者との関係性の構築は、次のステップへの意欲を高めることにつながる。
- 地域で生活困窮者が社会的役割を發揮できる交流の場を開拓することも重要である。例えば、既存のサロン、コミュニティカフェ等の居場所を誰でも気軽に訪れることができる場として活用する。
- ピアサポート活動を行う団体や、各種の生活支援サービスを提供する団体、見守り支援を行う団体等地域で活動する団体に対する支援も考えられる。介護施設におけるボランティア活動への参加も考えられる。

取組事例 「生きてていいんだ」という実感を育む居場所活動（足立区）

- 足立区では、生活課題を解決に導くための継続的な個別支援に加えて、「自分は生きてていいんだ」「生きていたい」という意欲を育むための居場所活動を運営している。
- 具体的には、参加者が役割分担して夕食を作る「一体の実り（いっきゅうのみりのり）」や、貼り絵などの作業を一緒に行う「季節の創作」などを、週に2～3回開催している。生活課題が解決途中の人だけでなく、すでに解決した人でも「居場所活動」には参加できるようにし、参加者が「いつでも自分を歓迎してくれる場所」「いつでも帰れる場所」と感じられるようにしている。
- 居場所活動の設計や運営は、「人と場」の関係性を専門とする作業療法士が中心になって行っている。例えばいくつかのグループに分かれてお好み焼きを作って食べる時などは、あえてソースを1本しか用意せずに、「それ貸して」「ありがとう」「どういたしまして」といったコミュニケーションが自然な形で生まれるような工夫をしたり、グループに加われずに孤立している人がいないかをさりげなく常にチェックしたりと、見えないところでの細やかな配慮を大切にしている。
- 目指しているのは、「息抜きのため」「お腹を満たすため」という理由で参加したのに、気付いたら「人の輪の中で楽しんでいた」「心安らぐ時間を過ごしていた」と思えるような空間づくりである。

コラム 社会資源の把握・発掘と活用について

○地域の社会資源を把握し、活用するためには、関係者と日ごろから積極的に関わりをもつようにすること、また、具体的な連携方法を検討するための場を持つことが必要です。それらは、以下のような方法が考えられます。

①日頃からの関係づくり

- ・いわゆる「顔の見える関係」を築くことが何よりも重要である。このため日頃から、他分野の地域の協議会・連絡会等に参加し「顔見知り」になる。その上で、具体的な連携方を協議する
- ・自立相談支援機関の取組を関係機関等に周知する（報告会の実施等）
- ・勉強会、研修会、合同ケース会議等の意見交換ができる機会を企画・実施する
- ・地域活動等に参加して地域住民やインフォーマル団体等と接する機会を確保する など

②社会資源の活用の方策

- ・基礎調査や関係機関とのワークショップ等により、地域にある既存の社会資源の状況を把握する（就労先、地域のキーパーソン、居場所・サロン等、何が活用できて何が不足しているのか把握）
- ・既存の相談支援の連携体制の状況・課題を把握し、十分に機能できていない状況があれば、その要因を分析し、有効活用できるよう方策を検討する
- ・企業や事業所等への訪問によりニーズを把握し、就労や実習等のマッチングを促進する
- ・住まいや公共インフラ、買い物等の日常生活に関わる民間事業者と連携する
- ・ボランティアサポーターの養成講座を開催する など

○新しいネットワークを築き、社会資源を発掘していく作業は、一朝一夕にできるものではありません。しかし、これを行うことはすべて生活困窮者の支援と地域づくりに役立つ創造的な作業であり、一つひとつステップを踏んで取り組めば良いと考えられます。

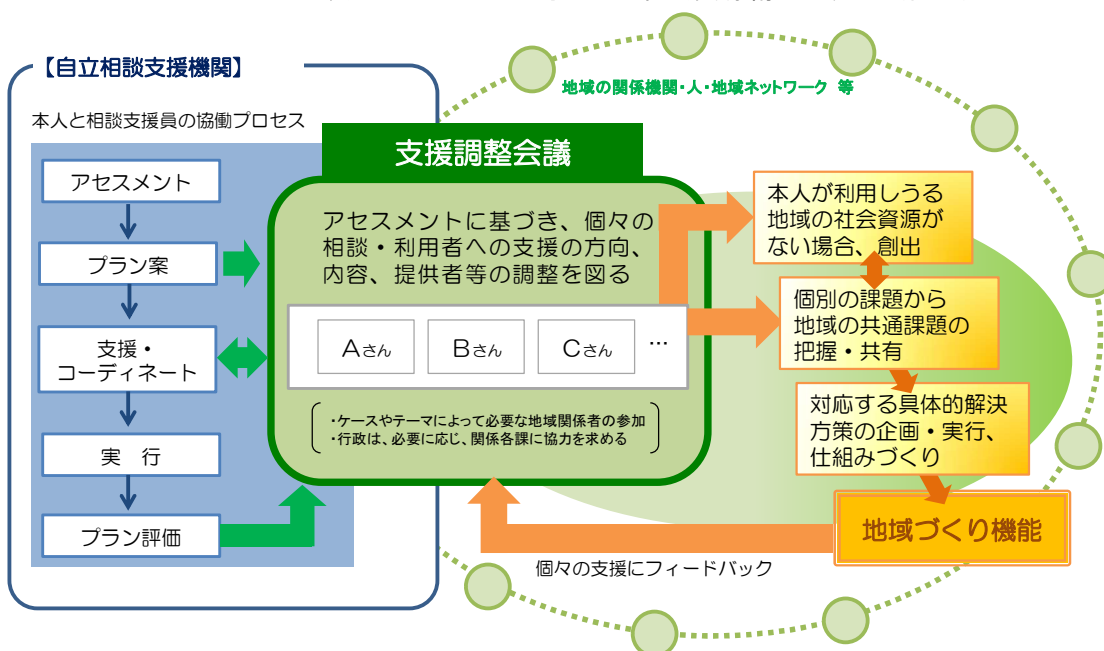
○まずは「顔の見える」関係づくりから始め、しかし、単に「連携している」という表面的な関係ではなく、具体的な行動や成果につなげていきます。

3 社会資源の創出

(1) 社会資源創出の流れ

- 個々の生活困窮者のニーズに合った社会資源が不足する場合には、自立相談支援機関と関係機関が協働で社会資源の創出を検討していくことが求められる。自治体は、地域づくりの観点から、この社会資源の創出に関し適切に役割を果たす必要がある。
- 図V-1は、個々のニーズに対して利用しうる社会資源が地域にない場合の社会資源創出の流れの例を示したものである。
- 本人が利用しうる社会資源がない場合、自立相談支援機関と支援調整会議のメンバーが協力して資源を創出するか、あるいは地域課題として共通認識を持ったうえで既存の地域づくり機能を持つ協議会等において検討し対応することも考えられる。

図表V-1 ニーズに対応した社会資源創出の流れ（例示）



- 一人のニーズの背景には、同様のニーズを抱えた多くの人が潜在しているということがある。サービスが創出されることでニーズが顕在化することもある。これは、新たな事業を起こすことのみを指すのではなく、既存の事業の方法を見直すことで対応可能なこともある。
- なお、創出すべき社会資源の分野は、地域の不足資源の分野によって異なるが、幅広くとらえておくことが必要である。

コラム 農作業と福祉が連携した取り組み（農福連携）について

- 近年、農山漁村や都市近郊などにおいて、高齢者や障害者のためのリハビリ園芸、福祉・介護農園など福祉分野と農業分野の連携の取り組みが注目されています。具体的には、障害者の就労支援事業において農作業を取り入れたり、デイサービスの一環として園芸療法が取り入れられるなどがみられます。
- これらの取り組みでは、農業を単に農産物を生産するための産業としてのみ位置づけるのではなく、生活習慣を回復したり、癒しや楽しさを提供するものとして考えています。そして、高齢者や障害者だけでなく、生活困窮者支援の分野においても、この農福連携の取り組みが期待されているところです。
- このような農福連携の取り組みは、地域とのコミュニティ（障害者、ひきこもりの若者と地域社会との交流の場）を形成することや、後継者不足の農業分野へ参入することにより経済状況が厳しい地方にあって、地域資源を生かした生活困窮者等の雇用機会の創出として期待されています。

（２）行政の果たす役割 ※自治体事務マニュアル（仮称）へ移管予定。

- 行政は、庁内の関係部署等と連携し、自治体計画や諸施策の予算に生活困窮者支援を位置づけることによって、地域づくりの観点から、社会資源の創出に向けて適切にその役割を担うことが期待される。
- 経済の低迷や社会資源が乏しい等の地域事情によっては、社会資源の創出が容易ではない場合もある。そうした場合、新たな社会資源を創出するまでの間、自治体や公の施設における様々な業務（公共施設の清掃や食堂の配膳サービス、駐輪場管理等）の一部を生活困窮者支援として切り出すこともひとつの方策として考えられる。また、他にも、例えば、社会福祉法人等の公益法人や民間企業の社会貢献活動の一環として、居場所づくり・交流活動などの協力を得るなど、多方面に幅広く働きかけることも重要である。
- 生活困窮者自立支援制度では、統合補助金事業によって、就労訓練事業者に対して支援を行うことが想定されている。行政としては、この事業を活用して、新たに就労訓練事業を立ち上げる者への財政的支援やノウハウの提供、地域の事業者に対して研修などの支援を行う組織の設置・運営など様々な取組を行うことも期待される。

4 住民への理解促進

- 生活困窮者や生活困窮者支援に関する地域住民の理解はまだ十分ではないことが指摘されている。このため、地域住民や関係機関に対し、生活困窮に関する問題についての情報発信を行って理解と関わりを促進し、地域の総合的な支援体制・ネットワーク強化を図ることが重要である。
- こうした取組によって、排除のない包摂的な地域社会を住民とともに創造していくことが必要である。

(1) 制度や事業の周知活動

- まずは、地域に対して、自立相談支援機関の存在と役割を知ってもらうことが必要であり、以下のような周知・広報活動を展開することが考えられる。

図表 V-2 周知・広報活動の方法

ツール	方法
①パンフレット・チラシ等の配布、ポスターの掲示	・人の集まる公共施設のほか、日常生活の中で目につきやすいスーパーマーケットや電車、医療機関の待合室など
②行政の広報誌	・行政事業であり、信頼のある相談窓口であることを広報
③機関誌や会報の発行	・本人が特定されないように、生活困窮者の背景から支援経過をストーリー仕立てで掲載 ・本人の理解を得られれば、支援のストーリーとともに本人にとっての相談支援の評価を掲載（実名で掲載することで訴求力が増す）

(2) 成果の広報活動

- 生活困窮者支援は透明性が求められる分野である。成果と課題を明確に伝えることで、住民の信頼感が高くなるとともに、正しい理解が伝わる。そのため、会報やシンポジウムの開催などの方法で広報活動を行うことが考えられる。
- こうした取組により生活困窮者支援への関心を高め、住民の支援活動への参加を促進することにつながることを期待される。

図表 V-3 成果の広報活動の方法

ツール	方法
①定期リポートの発行	・毎年の成果をレポートとして取りまとめ、関係者に配布するとともに、住民向けにわかりやすく解説する
②会報の発行や Web 上での広報	・当事者や支援員の声、関わった地域住民の声を伝える会報を発行する ・Web や SNS などにより、随時、活動状況を報告する
③報告会やシンポジウムの開催	・住民向けのオープンなシンポジウムや報告会を開催し、支援員や当事者の生の声を届ける

第Ⅵ章

人材育成について

- 自立相談支援機関には、相談支援や就労支援にあたる適切な人材を確保・配置し、さらに育成する必要がある。国は、当分の間、自立相談支援事業に従事する各支援員（主任相談支援員、相談支援員、就労支援員）を対象とした、専門的かつ実践的な研修を実施していくこととしているが、ここでは、国の研修とは別に実施することが求められる自立相談支援機関としての人材育成とその方法について整理する。

（１）人材育成の目的

- 本制度は、生活困窮者に対する人的支援を強化するものであり、本制度の成否は人材によるものである。生活困窮者支援に必要な知識や技術は、国が実施する自立相談支援事業従事者養成研修だけで十分に獲得できるものではなく、実践の現場での継続的な育成が不可欠である。
- 自立相談支援事業に従事する支援員の育成の目的は、制度の理念を踏まえた質の高い支援を行うため、これを担う支援員が高い倫理と正しい姿勢を身につけるとともに、生活困窮者支援に必要な知識や技術を習得することで、さまざまな状況に対応できる実践力を磨くことである。
- 支援員の育成を進める上では、制度の理念、基本倫理、基本姿勢を職員が理解し、支援に活かせるようにすることが求められる。その際に重要なことは、そうした理念や基本倫理等を個々の支援員が「知っている」だけでなく、「具体的に実現できる」ことであり、そのためには、各支援員は自らの価値観や倫理観を見直していくことに躊躇しないことが大切である。
- また、支援員は、一人ひとりの支援対象者とのかかわりを通じて、生活困窮者に対する地域の人々の差別や偏見の念を解消し、理解者を増やしていけるよう、一般市民にも制度の理念等が伝わるように取り組むことが必要である。
- 各地方公共団体や自立相談支援機関は、こうした点を十分に踏まえたうえで、自ら積極的に研修の場をつくる必要がある。

（２）人材育成の方法

- 人材育成の方法としては、例えば「OJT」、「OFF-JT」、「自己研修」という形態があり、それぞれの特徴は図表〇〇のとおりである。
- 人材育成を適切に行うためには、各地方公共団体や自立相談支援機関は、これらの方法を活用して計画的な取組みを行うことが重要である。
- なお、「研修」は、研修会や勉強会という形態のみならず、支援員自らが文献を読むことや優れた実践にふれて学習すること、必要とする資格の取得を目指して学習すること等、さまざまな学びの総体を表していることに留意が必要である。

図表〇〇

形態	OJT (職務内教育)	OFF-JT (職務外教育・研修)	自己研修
内容	職場内で行われる、職務を通じた支援員への教育。管理的な立場の支援員や、経験の長い支援員が、部下、新任または経験の浅い支援員に対して行う。このほか、知識や情報をもっている支援員が、それをもたない支援員に行うことも含まれる。	職場の内外で行われる、職務を離れた研修。自立相談支援事業従事者養成研修のほか、外部のさまざまな研修、職場として行われる研修会、先進的な取組みを行う機関で実施する体験・交流型研修なども含まれる。	OJTやOFF-JTによらず、支援員が業務外に自主的に自己研鑽、自己啓発の機会として参加する研修。

(3) 研修計画

- 各支援員の研修は計画的に行うことが必要である。このため、まずは自立相談支援機関内で、研修担当者を明確に定めることが必要であり、多くの場合、これは主任相談支援員が担当すると考えられる。
- そのうえで、自立相談支援機関として、年間を通じて、さらには当該自立相談支援機関におけるキャリアパスも念頭に将来を見据えながら、戦略的な研修計画を立てることが重要である。
- また、自立相談支援機関として取り組む研修計画に加えて、個々の支援員は、自らの研修計画を立てることが必要である。支援員は自分自身の将来像や目標を意識し、現状を踏まえながら、研修の課題を設定していくことが求められる。

(4) 職場づくり

- 職場づくりは、支援員が個々の能力と求められている役割を最大限に発揮し、質の高い支援を行う環境を整えるために不可欠なものである。職場は「働く場」であるが、単に職務を行う場所ではなく、支援員をはじめ自立相談支援機関に従事する職員同士の人間関係のなかで成り立つ空間でもある。生活困窮者への支援は、本人と支援員との間の信頼関係が基礎となることから、まずは職場内での良好な人間関係が確立していなければ、本人との信頼関係を構築することは困難である。
- 風通しのよい職場では、職員同士のコミュニケーションが豊富で、OJTなど日常の人材育成が自然なかたちで行われていくものと考えられる。働きやすい執務環境をつくっていくことはもちろん、人間関係で成り立つ空間としての職場を居心地のよいものとすることは、個々の支援員にとってはもちろん、制度や自立相談支援事業の目的を遂行するためにも不可欠であると考えられる。

(5) 人材育成における都道府県等の役割について

①研修の実施主体について

- 人材育成を目的とした研修は、その参加者の規模や扱うテーマに応じて、自立相談支援事業を実施する自治体や自立相談支援機関が積極的に研修の実施主体となって企画・実施することが必要である。特に、広域行政としての都道府県が主体となって地域の中核となる人材を計画的に育成していくことが、制度の円滑な運営をしていくためには欠かせないものと考えている。
- また、都道府県等が研修を実施する場合は、国が行う自立相談支援事業従事者養成研修事業における主任相談支援員、相談支援員、就労支援員の各研修カリキュラムの内容も十分に踏まえたうえで企画することが望まれる。さらに、国が行う養成研修の修了者は、研修の企画段階から積極的に参画するとともに、研修の講師を務めること等を検討することが重要である。
- 研修内容のテーマとしては、例えば、①制度の説明、②個別ケースの事例検討、③相談支援技術の習得、④社会資源の活用・開発、地域づくりの手法の習得、⑤各地域の取組に関する情報交換のようなものが考えられる。
- なお、特に支援員の中でも主任相談支援員は、同じ自立相談支援機関内の各支援員に対する指導や助言、各支援員が担当する支援状況の把握・管理等を適切に行うことが求められ、不断に自らの技術の向上を図ることが必要であることから、他の機関との合同研修会や研究会等に積極的に参加するとともに、自らも積極的に企画・開催することが重要である。

②合同研修の企画・実施について

- 生活困窮者の自立を支援し、地域づくりを進めるには、自立相談支援機関や、家計相談支援事業や就労準備支援事業等の法に基づく事業を実施する団体、その他関係機関との協働が必要である。関係者が生活困窮者支援に対する共通認識を持ち、その資質を共に向上させていくためには、複数の関係機関で実施する合同研修が有効な手段と考えられる。
- 合同研修の方法として、自立相談支援事業の円滑な運営に必要と考えられる関係者や関係機関を集めて研修会を開催するほか、各自立相談支援機関で集積された知見を持ち寄り、研究会や勉強会等を自主的かつ積極的に企画・実施することが求められる。

第七章

個人情報の保護・リスクマネジメント

※自治体事務マニュアル（仮称）でも記載予定。

本事業の実施にあたり、個人情報の保護は相談者とのトラブルを防ぐためにも重要である。本章では、個人情報の管理や関係機関との共有方法、及びリスクマネジメントについて整理する。なお、モデル事業の実施にあたっては、みずほ情報総研株式会社より示されている「個人情報に関する管理・取扱規程」を基に、個人情報に関する取扱いについて本人の同意を得ることとされている。

1 個人情報の管理

(1) 個人情報保護法等との関係

- 本事業では、生活困窮者の生活全般にわたる様々な個人情報を入手することとなる。また、生活困窮者は、生活上様々な不安や悩みを抱えており、個人情報が自分の知らないところで広がっていくことに不安を感じる場合も多い。こうした観点から、個人情報の保護は、自立相談支援機関のすべての職員が徹底することが必要である。
- 自立相談支援機関の職員には、法上、守秘義務が課されており（法第4条第3項、地方公務員法）、罰則も設けられている。こうした点は、本人にも適切な形で伝えることも重要である。
- また、個人情報保護法は、個人情報取扱事業者が個人情報の適正な取扱いのルールを順守することによって、個人の権利利益の侵害を未然に防止することを定めたものである。第1条で「個人情報の有用性に配慮しながら、個人の権利利益を保護することを目的として」おり、個人情報の「保護」と「活用」のバランスを図ることが求められている。
- 自立相談支援機関では、個人情報保護法の規定に従うとともに、各地方自治体の「個人情報保護条例」に則った対応が必要である。
- また、自立相談支援機関は、厚生労働省による「ガイドライン」に則ることが求められる。現段階では、「福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」（平成16年、厚生労働省）、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」（平成16年、厚生労働省）、「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」（平成25年、厚生労働省）が適用の基本になる。これらは、民間事業者が受託した場合にも適用されるものである。

(2) 個人情報の適切な活用方法

- 生活困窮者支援に協働関係にある組織や担当者が、必要な情報を共有することは、本人に関わるうえで不可欠であり、そのため、以下のように予め活用のルールを定めることが必要である。

①取得・利用目的の特定

- 個人情報取扱事業者は、「利用目的をできる限り特定する」とされており、できる限り本人にわかりやすく具体的なものであることが求められる。
- 利用目的は以下のようなことが想定される。

- 1) 本人の支援のため、センター内や支援調整会議等において検討する。
- 2) センターの事業結果や成果評価のため、氏名、生年月日、住所等の個人情報を削除したうえで、集計する。
- 3) センター職員が事例検討発表に活用する。氏名等は削除する。
- 4) アウトリーチ機能や出口機関の動きを評価し、適切につなぐ。
- 5) 全国的な課題解決のため、研究者が活用する。氏名等は削除する。

②利用目的の通知等

- 本人に対しての通知は、本人が、自立相談支援事業を利用することに合意する際に、『個人情報管理に関する管理・取扱規程』を提示し、合わせて個人情報の利用目的についての同意を得るようにすることで、事務手続きが簡略化されると考えられる。

③個人情報の定義例

- 自立相談支援機関で扱う個人情報の定義を定めておくことが必要である。
- 定義としては、以下のような項目が想定される。

- ◆ 氏名、性別、年齢、住所、電話番号、家族関係等個人の属性に関わる基本的情報
- ◆ 健康状態、疾病、障害、介護等健康に関する情報
- ◆ 就労・通学・通所状況に関する情報
- ◆ 収入、資産、債務等経済状況
- ◆ 福祉制度利用状況
- ◆ その他、生活歴や過去の経験、抱えている課題等、相談業務において知り得た情報

④安全な管理措置

- 個人情報管理の責任者を決めるとともに、従事する職員全員が個人情報管理への意識をもつよう指導し、管理方法を統一し、徹底することが必要である。
- 個人情報をデータベース化する場合には、別途セキュリティに関する規約を定めるものとする。

2 情報の共有・活用

(1) 関係機関による個人情報の共有について

- 本人のプランを作成するために必要な情報を支援調整会議等に提供する場合には、その都度、本人への同意をとることを必要としないよう、予め同意を得ておくことが必要である。
- モデル事業においては、みずほ情報総研株式会社より示されている帳票類において、相談受付時からアセスメントの過程において、「個人情報に関する管理・取扱規程」を提示し、関係機関への情報提供に関して本人の同意を得ることとされている。
- また、必要なときに、必要な関係機関・関係者に適切に情報が届くよう、本人にとって有効に活用されるべき観点から、第三者への提供が必要な場合を想定することが求められる。

◎同意の上で第三者に提供する場合

- ◆ 都道府県、支援調整会議構成員並びに所属機関等との間で、暫定支援や緊急対応の実施、各種支援サービスの利用申込みや支援計画策定に関する調整を行うため
- ◆ 他機関・者が実施するサービス提供を受けるため
- ◆ プランが終了した後に関係機関との連携が必要な場合
- ◆ 各種福祉制度申込時に、当機関から自治体へ事前に本人が特定される形で相談する場合
- ◆ 病気・怪我等の際に医療機関につなぐ場合

◎同意を得ずに第三者に提供する場合（個人情報保護法第23条第1項の定めによる）

- ◆ 法令に基づく場合
- ◆ 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ◆ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ◆ 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

(2) 情報共有の方法

- 個人情報を適切なタイミングで、適切に活用するため、地域の関係機関・関係者との間で、個人情報の共有方法を検討しておく必要がある。

3 その他のリスクマネジメント

(1) 透明性の確保

- 自立相談支援機関においては、個人情報の取扱いに関して十分慎重に行うことが必要であるが、生活困窮者への支援を担う機関として、その運営に関する情報についてはむしろ積極的に開示していくことが必要である。
- 機関としての理念や活動状況、財務情報など運営の透明性を維持することによって地域や関係者からの信頼を得る努力が求められる。
- なお、事業運営の状況のほか、個別の支援が適切であったか、後々に問われることもあり得ることから、その意味でも、機関内で適切に記録を残す習慣をつけることが必要である。

(2) 苦情への対応

- 自立相談支援機関は、必要な体制を整備し、苦情について適切かつ迅速な対応に努めることが必要である。なお、個人情報の取扱いについては、しばしば苦情に結びつくことに留意が必要である。
- その際、苦情は自立相談支援機関の運営が適切な方向に向かうための重要な情報であると認識することが必要である。また、対応を誤ると、生活困窮者・自立相談支援機関の双方にとって大きな問題になり得るものである。
- 必要な体制の整備については、以下のようなことが想定される。

- ① 苦情対応窓口を設置すること。また、担当職員以外の者による相談体制を確保するなど、利用者が相談をしやすい環境を整えること。
- ② 苦情対応の手順を定め、職員に周知すること。
- ③ 苦情対応窓口の担当名、郵送用住所、受付電話番号、メールアドレスなどを利用者に知らせること。 等

- 自立相談支援機関は、個人情報の取扱いなど、法違反又は法違反のおそれが発覚した場合には、以下に掲げる事項を実施することが必要である。

- ①自治体の委託を受け民間事業者が自立相談支援事業を実施する場合において、事実関係を調査した結果、法違反又は法違反のおそれが把握できたときは、速やかに自治体に報告し必要な指示を受けるとともに、密接な連携の下、対応に当たること。
- ②把握した事実による影響がどれほど及ぶのか、その範囲を特定すること。
- ③特に、個人情報の漏洩、滅失、き損など、個人情報の安全管理について違反が認められた場合には、二次被害の発生防止等を図るため、事実関係等について速やかに本人へ連絡し、又は本人が容易に知りうる状態に置くことが望ましいこと。
- ④原因を究明するとともに、再発防止対策を検討し速やかに実施すること。特に、個人情報の漏洩、滅失、き損など、個人情報の安全管理について違反が認められた場合には、他の事業者における類似の法違反の防止等を図るため、事実関係及び再発防止対策等について、速やかに公表することが望ましいこと。

- 生活困窮者の自立支援は、複数の機関の協働の下実施されることから、苦情対応等について、あらかじめ関係機関で十分に共有しておくことが必要である。

(3) ヒヤリハットから学ぶ

- ヒヤリハットとは、法違反などに至らないものであっても、支援を実施するに当たり、ヒヤリとしたりハッと思ったことを記録しておき、当該機関内で共有することである。
- 一つの重大な事件の影に多くの小さな事案が見過ごされていることがあるものであり、こうした重大な事件を引き起こさないための予防的な手法として実践することが考えられる。

第Ⅷ章

自立相談支援事業の計画的な推進と評価

本事業は、自治体が実施主体となっている事業であり、計画的に事業を実施することが求められるとともに、適切に評価する必要がある。本章では、自治体及び自立相談支援機関として、事業を計画的に推進する方法、および評価の考え方について整理する。また、自治体における生活困窮者自立支援計画（仮称）の策定方法の概要について触れる。

1 自立相談支援機関の事業計画

（１）事業計画の作成

- 自立相談支援機関は、事業を効果的に実施し、事業の質を向上させるため、年度ごとに事業の目標と事業の計画を定め、その実施状況や目標の達成状況を評価し、次の事業の改善に活かしていくことが望ましい。すなわち、実施する事業のPDCAサイクルを作り、計画に基づく取組が求められる。
- このような計画策定及び評価のサイクルは、委託先のみならず直営で実施する場合も必要であり、地域の関係者や住民等に対し、自立相談支援事業への理解を高めるためにも重要である。

（２）計画の内容

- 計画する内容は、大きくは、①体制整備・運営計画、②相談支援業務、③地域づくり・地域連携業務、の3つが想定される。
- 機関設置当初は、相談者数や対象者像が明確ではない場合も想定され、モデル事業を実施した人口規模が同様に、経済社会構造が似ている自治体の事業結果や成果等を参考に、初年度の考え方を整理することも考えられる。

図表Ⅷ-1 事業計画の内容

業務分野	計画例
①体制整備・運営計画	<ul style="list-style-type: none"> ・体制と人材配置に関する計画 ・人材育成・教育に関する計画 ・運営・事業収支に関する計画
②自立相談支援業務計画	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者理解の促進、対象者の課題整理 ・関係機関との連携による紹介に関する計画（具体的紹介元や連携方法） ・相談受付のうち相談支援の申込件数（割合）／相談支援の同意の促し方 ・対象者のうち就労自立の数（割合） ・就労受け入れ先企業の開拓とマッチングに関する計画 ・家計相談支援事業や就労準備支援事業へのつなぎの数
③地域づくり・地域連携業務計画	<ul style="list-style-type: none"> ・地域課題に関する協議会等の開催に関する計画 ・地域の関係機関との連携に関する計画 ・地域住民や住民活動団体への働きかけに関する計画

2 自立相談支援機関の評価

(1) 評価の視点

- 年度末の事業評価の視点として、大きくは、①構造評価（人員配置、設備などの外形的評価）、②プロセス評価（取組のプロセスに関する評価）、③成果評価（事業の結果に関する評価）の3つが想定される。
- 事業の計画に対してこれらの視点から具体的な評価事項は以下のように整理することができる。

図表Ⅷ-2 評価の対象

評価の視点	主な評価内容		
	体制整備・運営計画	相談支援業務	地域づくり・連携業務
①構造評価	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の実施要綱や法制度が定める各種の人員配置など設置基準が守られているか ・運営計画の有無 ・個人情報の管理・リスクマネジメントの計画 ・他法・制度との連携状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談支援員の人数、経験年数や保有資格 ・プライバシーに配慮した相談室 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域づくりに関する協議会の有無、参加者数、参加者の分野や範囲 ・社会資源創出の有無 ・社会資源との連携強化の取組状況
②プロセス評価	<ul style="list-style-type: none"> ・体制整備・運営計画の途中評価の有無 ・人材育成プログラムの実施状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談支援プロセスの経過記録の有無と記録内容 ・アセスメントとプランについて関係者間の共有状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関へのアプローチの有無、方法 ・住民へのアプローチの有無、方法
③成果評価	<ul style="list-style-type: none"> ・職員等の満足度や定着率（バーンアウトがない） ・職員の自己効力感 ・職員が相談できる連携先の状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談受付件数、相談申込件数 ・対象者の課題分野と課題数 ・苦情件数と対応方法 ・支援で連携する関係機関の数 ・支援最終数 ・プラン達成状況 ・就労自立数 ・他機関への紹介最終件数 ・生保受給数 ・利用者の満足度 ・本人に関わる支援機関、インフォーマルな支援者数 	<ul style="list-style-type: none"> ・協議会への参加数の増加 ・就労訓練や一般就労受け入れ企業数 ・イベントや報告会への住民参加数 ・具体的な支援に関わった住民数 ・地域における新たな課題の把握

<留意事項>

- ・ 成果評価においては、支援対象者のプランの達成状況や支援終了数、就労率など成果を広く説明できるようにすることが必要である。
- ・ しかしその一方、同時に相談支援件数や就労率を重視することにより、支援がしやすい人だけに注力した支援を行って、本来支援を受けるべき人が後回しになっていないか等にも配慮しなければならない。

(2) 評価の主体と方法

- 自立相談支援機関に対しての評価の主体は、大きく自己評価と外部評価が考えられる。自己評価のほかに、外部からの客観的な評価を含めた多様な視点からの評価を得ることが望ましく、ここでの外部とは、本制度を理解している機関であることが必要である。
- 自己評価としては、本人・当該機関によるもの、外部評価としては、委託の場合は発注者である行政による評価、利用者による評価、地域の関係機関等第三者からの評価等が考えられる。
- 主な評価の方法としては、①データベースからの数値整理、②職員の自己評価、③支援調整会議による評価、④関係機関・者からの第三者評価、⑤利用者からの評価の5つの方法が考えられる。評価の主体と方法は、まとめて図表Ⅷ-3のように整理することができる。

図表Ⅷ-3 評価の主体と方法の例

評価の方法	評価主体	方法等
①データベースからの数値整理	自立相談支援機関・自治体	<ul style="list-style-type: none"> ・ データベースからの自動出力 ・ 管理者と職員および行政による評価 ・ 自立相談支援機関の運営協議会等を設置する場合、協議会に報告し、評価を受ける
②職員の自己評価	支援員	<ul style="list-style-type: none"> ・ プロセスの振り返り ・ 記録の振り返り ・ 自身の相談支援に関する姿勢・知識（能力評価） ・ 職員の自己効力感
③支援調整会議による評価	支援調整会議・自治体	<ul style="list-style-type: none"> ・ ①②をベースに、アセスメントやプラン等の総合的な評価
④関係機関・関係者からの第三者評価	既存の地域づくり協議会、自治体等	<ul style="list-style-type: none"> ・ アンケート調査（チェックリスト等） ・ 面談・ヒアリング調査
⑤利用者からの評価	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の自尊心や自己有用感に対する調査 ・ 面談・ヒアリング調査

3 自治体における計画の策定と評価

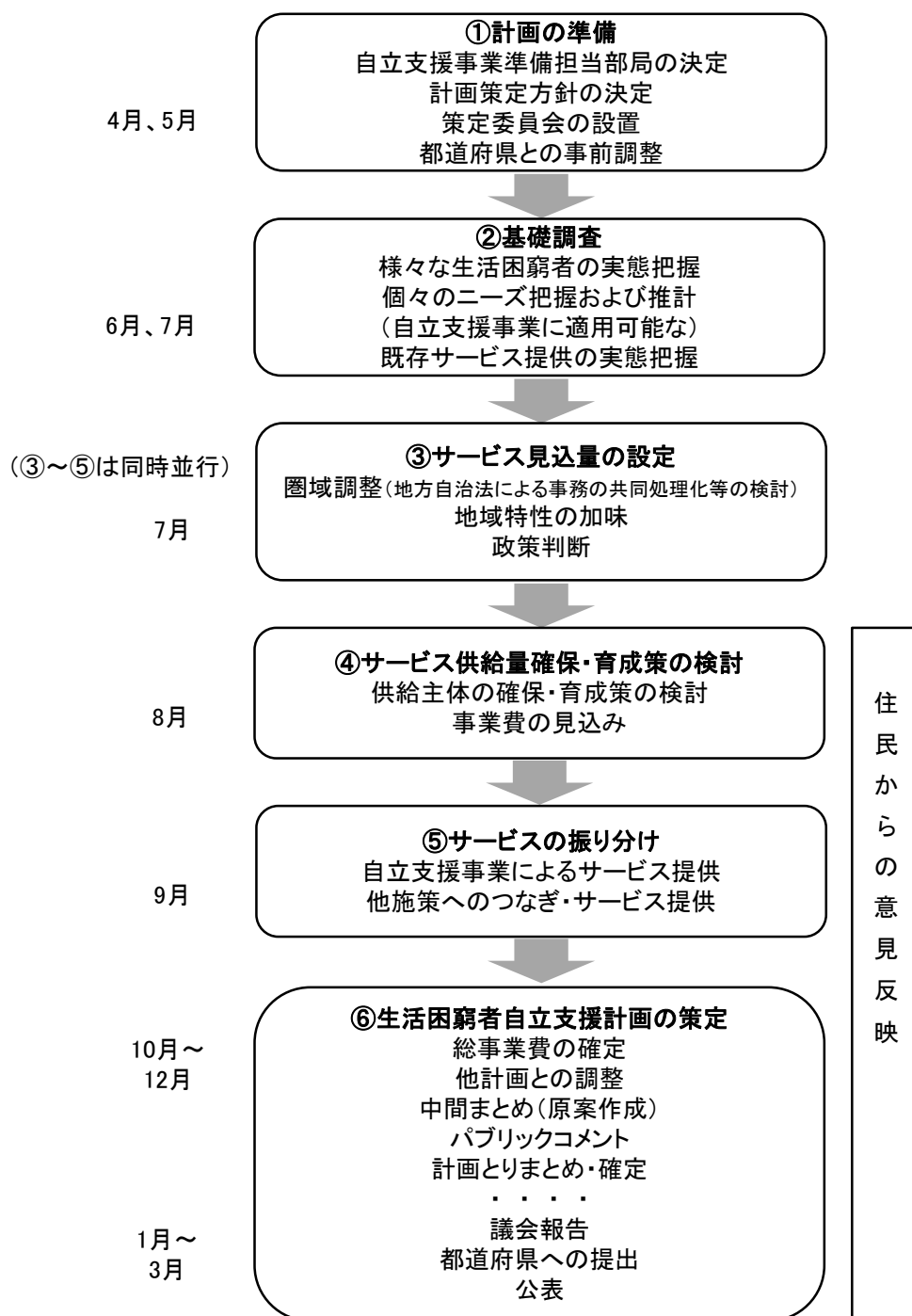
(1) 自治体における計画策定の意義

- 生活困窮者自立支援制度の理念を実現していくためには、各自治体において、自立相談支援期間と各分野の専門機関や住民との連携体制を構築していく必要がある。
- 各自治体においては、地域の実情を踏まえ、他の福祉関連施策と合わせた包括的な地域づくりに取り組む必要がある。
- なお、「市町村生活困窮者自立支援計画（仮称）策定の手引き」（特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク（C2P））報告書においては、「生活困窮者自立支援制度は、地域福祉を拡充し、まちづくりをすすめていく上でも重要であることから、社会福祉法第107条の地域福祉計画のなかに位置づけて計画的に取り組むことが、その施策の推進に効果的である」とされており、詳しくは同報告書を参照されたい。
- 次ページのフロー図は、同報告書からの一部抜粋である。本フロー図は、1年間で計画を策定し、実施体制の整備を図ることを前提に、独立の行政計画として、または地域福祉計画を改定して生活困窮者自立支援を盛り込む場合にも対応するものとして整理されている。

(2) 自治体計画のPDCAサイクル

- 自治体による計画策定、及びその評価プロセスにおいても、自立相談支援機関と同様PDCAサイクル中で、事業の改善、質の向上を目指すことが期待される。
- 自立相談支援事業及びそれに関連する事業を展開していく中で、明らかになった成果、効果、課題等を整理し、次期計画にそれらを反映していくという循環が必要である。
- 自治体及び自立相談支援機関は、計画づくりの過程において、具体的で実践的な支援方策や地域づくり方策を検討し、両者が両輪となって地域における包括的な支援体制の構築を進めることが重要である。

図表Ⅷ-4 自治体における生活困窮者自立支援計画（仮称）策定のおおまかなフロー



資料：特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク「市町村生活困窮者自立支援計画策定の手引き」（平成26年2月26日資料）より作成