

事業名

生活困窮者自立相談支援事業等（生活困窮者自立相談支援事業費等負担金関係）

外部有識者のコメント

○事業の課題や問題点

・自律相談支援事業の担い手が限られる中、地域社会での孤独、孤立対策、子どもの貧困対策等、各種支援機関との連携について、各種制度と重なるところを整理して、効果的に実行できるようにすべきではないか。

・長期アウトカムとして就労、増収した者の割合を見ているが、経済状況の改善が必ずしも本人のウェルビーイングの改善につながらない場合も考えられることから、何らかの客観的指標により生活全体の改善を把握することが求められるのではないか。

・当該事業は、生活に困窮する者に対する第2のセーフネットとして、平成27年に始まり、特にコロナ禍においては多くの方を対象に事業が行われたところである。日本の少子化、労働力不足が顕著になっている一方で、職に就けず生活に困窮する者を居住支援しながら相談支援し、最終的には職に導き、生活困窮状態からの脱却を達成することは、労働力不足の解消にもつながることでもあり、国として継続的に取り組んでいくべき事業と考える。

・自立相談支援事業においては、資産、収入に関する具体的な要件は設けず、幅広く相談対応を行っているが、相談後のアセスメント、支援プラン作成、実行につなげていくためにもこの相談窓口利用件数を増加させることが必要である。この事業の目的を考えると、長期アウトカムとして「自立相談支援事業利用者のうち、就労、増収した者の割合が前年度実績を超えること」としていることは妥当と考える。

・住居確保給付金は求職活動中における安定した住まいの確保を支援するためのものであるが、その目的達成のために現在の支給額、支給期間が実態に合った妥当なものとなっているか検証が必要と考える。当給付金新規支給決定件数をKPIとすることや、当給付金受給者のうち離職、廃業等による者の常用就職した者の割合を長期アウトカムとして設定す

・相談数や相談内容に意識が向くが、相談に来る状況が生まれてしまっている理由やきっかけとして見えにくい社会の課題としての孤独、孤立があると気づかせてもらえる事業だと思うので、KPIの設定と達成だけで終わらず、他機関や他事業との連携を強めることが大事だと考える。

・単身高齢者世帯の増加等を受けた「生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律」も踏まえ、高齢者の支援が本事業でも重要となってくる。高齢者の場合、「自立」の意味が若中年者とは異なり、必ずしも就労支援等が必要なわけではない。そうした被支援者の変化に対応した事業の展開と指標の見直しが必要なのではないか。

・国では縦割りで事業計画が立てられているが、地方の現場では一つの部署でいろいろな行政サービスを一緒に提供している。住居確保給付金のように、数値化して判断できるものは、物価高等を考慮しつつ補助額等を検討し相談にのればよいとしても、生活が困窮した自立支援の相談者の多くは、多様な問題を抱えて行政窓口相談にいらっている。すると、窓口職員のスキルのレベルにより、サービス提供の差異が生じるという問題があると考え。

・視察した現場では一定のスキルをもった者が長年相談支援に取り組んでおり、相談者に寄り添う支援を行っていた模様である。しかし、住んでいる地域で、行政サービスの差が生じている可能性があるため、自治体による大幅な地域差が生じないような施策を講じ、そうした施策を評価すべきではないか。

・本事業の成果指標である「自立相談支援事業利用者のうち就労、増収した者の割合が前年度実績を超えること」は、一連の行政サービスの中の一部を抜き取った数値であり、それ以外の指標を設けるという点も含めて、成果指標の再検討が必要ではないか。就労状況そのものは景気に左右されるため、景気が良ければ比較的就労、増収しやすく、不景気だと就労は難しいため、この点からも、他の成果指標がよいのではないか。

- ・現場の担当者の努力には頭が下がる。また現場では他の部署との適切な連携が出来ていることを伺うことができた。この点も高く評価されるべきである。これが特定の自治体だけでなく、広く行われているのかは、厚生労働省で確認し、もしそうならないければそれを促す施策も考える必要がある。
- ・この現場の士気を損なわないように、負担を増やさないように、成果指標の変更、追加には慎重な検討が必要だが、一方で客観的に長期的な自立支援に役に立った比率などを、何らかの形で評価出来ないか検討すべきである。

○改善の手法や事業見直しの方向性

- ・人材確保は急務であるが、本事業に約110億円の人件費をかけていることについて、効果的な使用方法になっているかは、エビデンスをもって説明ができるようにすべきと考える。
- ・複数年度契約にする等の制度の工夫は、できないか。
- ・地域の担い手を確保する必要性は高いと思われるが、少子高齢化の中で人材不足は不可避であり、他の事業でも実質的には共通の目的に取り組んでいるものもあることから、ソーシャルキャピタルを高めて支援を行う政策を総合的に再整理し、効果的、効率的に予算を振り分けていくことが必要であると考え。
- ・他制度、他機関へのつなぎや情報提供のみで終了した案件について、最終的に適切な解決に至ったか（問い合わせに対する対応が適切であったか）を事後的にフォローする試みが必要ではないか。
- ・自立相談支援事業に関しては、まず入口のところを増やすことが生活困窮からの脱却、自立する人数を増やすことになるので、新規相談受付件数増加をKPI（短期アウトカム）とするとともに、そのための周知等に関するさらなる施策を講じることが必要と考える。
- ・相談窓口利用者に関する生活困窮からの脱却、自立も含めた事後の調査やフォローアップをどの程度やっていけるかもこの事業の成否にかかわる要素になるのではないかと考える。
- ・住居確保給付金については、給付額、給付期間が目的達成のために妥当なものかの再検証を行うことが望ましいと考える。
- ・生活困窮者は多様な課題をかかえており、福祉や医療の専門家による相談支援が重要となる。そうした専門職を雇い、育て、そうした職員による相談支援が行われている現場を評価するような指標を構築してはどうか。例えば、福祉の現場の経験が浅い職員が業務対応している窓口もあるため、まずは、社会福祉職の配置を増やすといった、適正な人的配置を検証し、各自治体に適正な指針を示し、それを実現した自治体を評価する必要があるのではないか。
- ・要支援者に高齢者が増加しつつあることも含めて、「自立」の意味は要支援者ごとに異なる。要支援者それぞれの自立の形を支援する寄り添い方の事業であるという点を重視し、必ずしも就労や増収を目標としない、各人にあった自立のプランを作成し、それをサポートしていく必要があると考える。そのうえで、そうした各人の目標の達成率を評価指標としてはどうか（例えば、高齢者にとっては、減収を受け入れるための相談支援をすることが自立への道である場合もある）。
- ・他制度との連携は進めていくべきであり、これを成果指標においても評価すべきではないか。
- ・相談をした者で必要のある者が適切に継続的な相談支援に結びつく必要がある。そこで、最初の相談で適切に処理されたかを検証する手続を設けるとともに、問い合わせを適切にその後の相談に誘導できたかといった点も検証し、評価していくべきではないか。
- ・客観的な成果指標を考える必要がある。一定期間後の対象者の状況を調査する方法がないか検討すべきである。
- ・事業の性質から、自立過程で自治体をまたいで転居することも多いと予想されるが、この自治体間の連携が体系的にできないか、上記の目的のための調査が出来ないか等を検討する余地があるのではないか。
- ・成功事例を自治体間で共有できるような、ある種の研修を整備することは出来ないか。
- ・成果目標に関しては前年度実績を超えたとの目標は前年の実績が低ければ自動的に翌年の目標値が下がってしまい、必ずしも説得力がないと考える。

○その他（特筆すべき事項）

・ふらっとホーム世田谷の視察は非常に衝撃を受けた意義深い機会となった。相談員の皆様にそれぞれモチベーションを伺った際「社会の最前線だと感じられること」という言葉をいただいたことが印象的だった。また、社会の課題が何なのかを実感できるお仕事であること、ついつい課題に目がいくが相談に来てくださるその方ご本人に意識を向けることの大切さを語っていただいた。

この相談員の方のウェルビーイングは非常に重要であり、是非このことを国として認識しておいていただきたい。