

# 自立相談支援機関の設置・運営 相談支援プロセスについて

<「自立相談支援機関の設置・運営の手引き」より>

平成26年4月

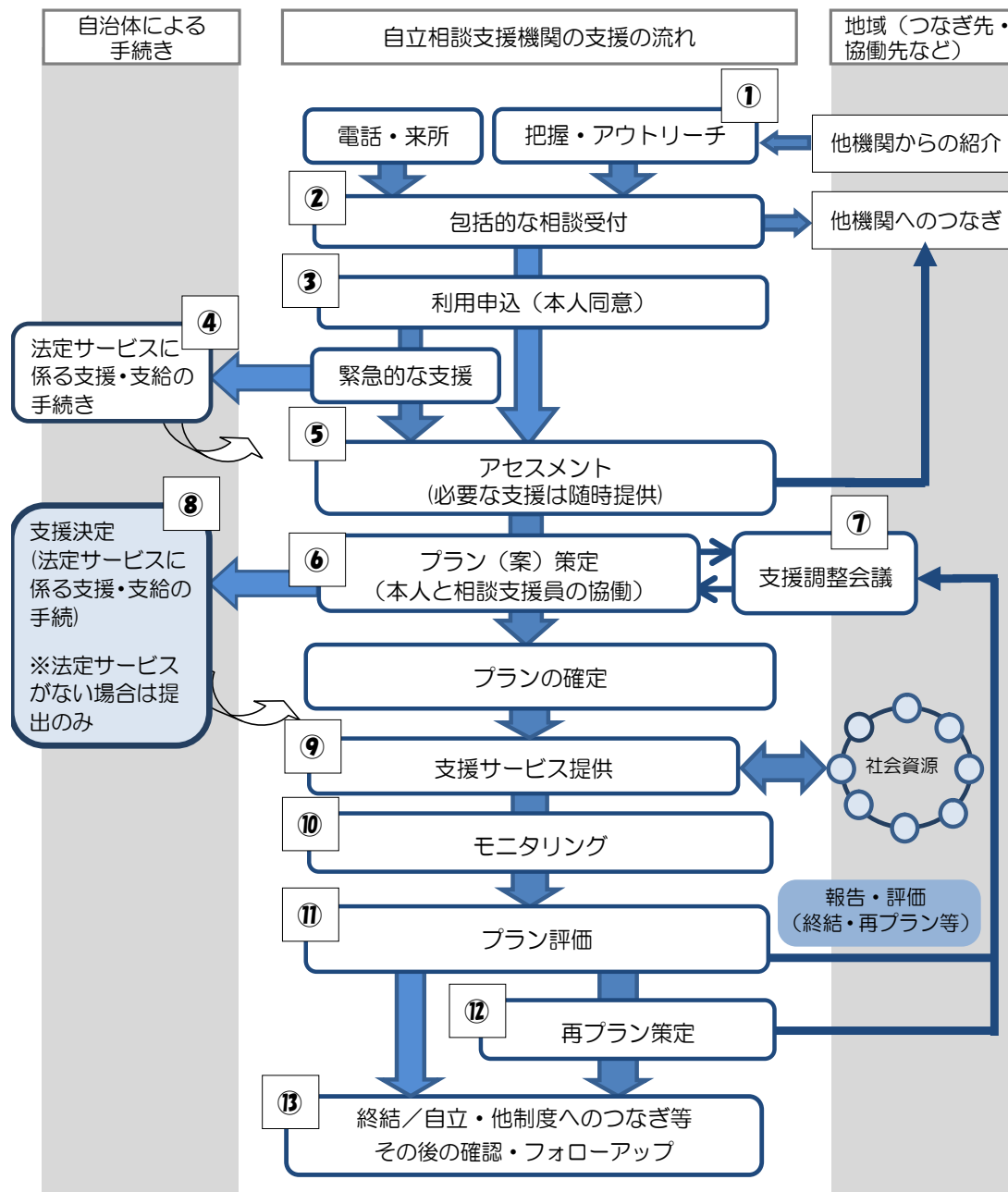
# 目 次

- 1 自立相談支援機関の業務と支援プロセス
- 2 生活困窮者支援を通じた地域づくり
- 3 人材の確保と育成
- 4 個人情報保護・リスクマネジメント
- 5 自立相談支援事業の計画的な推進と評価

※ 本資料は、「自立相談支援機関の設置・運営の手引き」を抜粋・一部改編したものである。同手引きには、このほか、制度構築の背景、庁内外の推進体制の整備、自立相談支援事業と各法定サービス等の連携等が盛り込まれており、自立相談支援事業の実施全般に当たって十分御確認願いたい。

# 1 自立相談支援機関の業務 と 支援プロセス

# 1. 相談支援プロセスの概要



## 2. 相談支援を始める前に

### ◆制度の理念の確認と関係機関との情報交換

- 支援の理念の共有、支援の流れの確認、住民への十分な周知

### ◆相談支援プロセスの確認

- 相談支援業務の流れの確認
- アセスメント等相談支援手法の確認
- 支援調整会議の開催方法等の確認

### ◆使用する帳票類の確認

- アセスメント、プラン等全国统一の帳票類について確認
  - ※ 関係機関との連絡票などの様式についても、必要に応じ準備

#### (参考)アセスメントシート等記録の重要性

- ①支援の質の向上: 抜け・もれの防止等を通じた一定の質の確保
- ②関係者の情報共有: 支援に関わるさまざまな機関・者による情報共有
- ③必要な手続きの確保: 法の求める各種手続のための補助ツール
- ④報告等の作成: データベース化、毎月の支援状況の集計、他地域との比較
- ⑤リスクマネジメント: 苦情等が生じた場合の対応等

### 3. 把握・アウトリーチ

- 生活困窮者は自ら支援を求めることが困難な場合も多く、待ちの姿勢ではなく、積極的なアウトリーチ（訪問支援や地域ネットワークの構築に向けた働きかけ等）により、生活困窮者を早期に把握。
- 把握・アウトリーチの方法は、①自治体他部署からの紹介、②関係機関からの紹介、③当該機関が出張・巡回や訪問相談等により生活困窮者の近くに出向いて相談受付、④本人が電話・来所により相談の4つが主に考えられる。

#### ◆庁内連携による早期把握

担当課例	連携内容
生活保護担当課	福祉事務所に来訪したが、保護受給に至らなかった者の把握
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
教育委員会・教育関係課	学校関係の現場からの把握

#### ◆関係機関との連携による早期把握

関係機関例	紹介例
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	生活福祉資金貸付の申込者で、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など	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と疑われる場合
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等
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

## 4. 包括的な相談受付

- 多様で複合的な課題を抱える生活困窮者が「制度の狭間」に陥らないよう、広く受け止める。
- 相談受付も、本格的なアセスメントにつながる重要な場面であり、信頼関係を構築し、本人に対して受容的な態度を維持しながら丁寧に状況を確認する。

### ◆相談内容による適切な振り分け

- 本人から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、
  - ①生活困窮に関わる相談内容か
  - ②他の相談機関を紹介する内容か
  - ③情報等を提供することにより自分で解決できる相談か
  - ④情報を得て自分で適切に解決に向けて動ける人かといった点を判断する。
- 他の制度による相談支援につなぐ場合、「相談のたらい回し」にならないよう、単に紹介するにとどめず、必要に応じて、他機関への同行や、紹介先の機関に、後日状況を確認するなどが求められる。必要があれば相談を受け直す姿勢も必要。

## 5. 緊急的な支援と法定サービス利用の手続

○ 相談受付時に、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、迅速に適切な支援につなげる。

- 生活保護の適用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、社会福祉協議会が実施している緊急小口貸付事業などにつなぐことも考えられる。
- 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」については、迅速な対応が想定される。自治体での手続きが必要になるため、留意。

### 【迅速な対応が想定される法定サービス】

事業サービス名	要件等
一時生活支援事業	<ul style="list-style-type: none"><li>● 住居がなく、所得が一定水準以下</li><li>● サービスは有期</li></ul>
住居確保給付金	<ul style="list-style-type: none"><li>● 離職により住宅を失った、またはそのおそれが高い者で、所得が一定水準以下</li><li>● サービスは有期</li></ul>



## 6. アセスメント

- アセスメントとは、生活困窮に陥っている状況を包括的に把握し、その中で対応すべき課題をとらえ、客観的に問題の背景・要因等を分析し、解決の方向を見定めること。
- 相談支援員と本人が協働で行う中で、本人の良いところ(ストレングス)に着目し、自尊感情や意欲の回復も支援する(エンパワメント)。
- 相談支援を進める上で最も重要なプロセスであり、表面的な課題にのみ対応するのではなく、本質的な課題解決を目指す。

### ◆チームによるアセスメント

- 一人の支援員の視点からのみで完結させるのではなく、本人の状況に応じて関わる体制を整えることも必要。
- 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)。

### ◆アセスメントに基づくスクリーニング

- 面接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ぐ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ぐか等を判断する(スクリーニング)。

## 7. 支援調整会議の開催

- 支援調整会議は、プランを策定する際には必ず開催する。
- ※ 支援調整会議とは別に、自立相談支援機関内外での事前調整は適宜行う。
- 開催方法としては、検討件数等によって、定期開催、随時開催及びこれらの併用が考えられる。

### ◆支援調整会議の目的

目的	内容
①プランの適切性の協議	アセスメントの結果と照らして、個々のプランが課題解決に向けた内容になっているか、本人の目標達成にむけて適切か、サービスの提供事業者は適切か等を合議体形式により検討する。
②支援提供者によるプランの共有	支援提供事業者が、本人の課題と目標を共有し、それぞれの役割を確認する。
③プランの評価(終結時)	支援の状況、成果を評価し、支援を終結するか、再プランを策定するかについて検討する。なお、必要に応じて、終結後のフォローについても検討する。
④社会資源の充足状況の把握と創出に向けた検討	地域で新たな課題が把握された場合や、個々のニーズに対応する社会資源が地域にないことが把握された場合、地域の課題としてとらえ、地域課題を解決し、資源創出に向けた取り組みを検討する。

### ◆開催頻度

①定期開催	検討件数が多く、参加者がある程度固定されている場合
②随時開催	検討件数が少ない場合や、特に時間をかけて検討する場合
③定期開催と随時開催の併用	定期の会議を基本としつつ、比較的複雑なケースは随時の会議で検討するなど

※ 自治体は、法定サービスの利用についてその後支援決定を行うことや、必要な社会資源の創出などを検討するため、自立相談支援事業が委託方式による場合であっても、原則として支援調整会議に参画。

## 8. 自治体による支援決定

○ 支援決定は、法定サービスについて、その内容が適切であるか否かを確認する等のために、行政として行うものである。

### ◆支援決定を必要とする法定サービス

- 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

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

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

### 【プランの内容と支援調整会議、支援決定】

プランの内容	支援調整会議の了承	行政による支援決定
①法定サービスのみ	必要	必要
②法定サービスとそれ以外のサービスを含む	必要	法定サービスのみ必要、他は報告
③法定サービスを含まない	必要	報告のみ

## 9. 支援サービスの提供 <1>

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

### ◆自立相談支援機関による支援サービス

#### <相談支援員による支援>

- 自尊感情の回復などのエンパワメント
- 直接的な支援(住まいさがし支援、日常生活支援等も含む。)
- 同行や手続き申請の支援
- 支援チームの調整

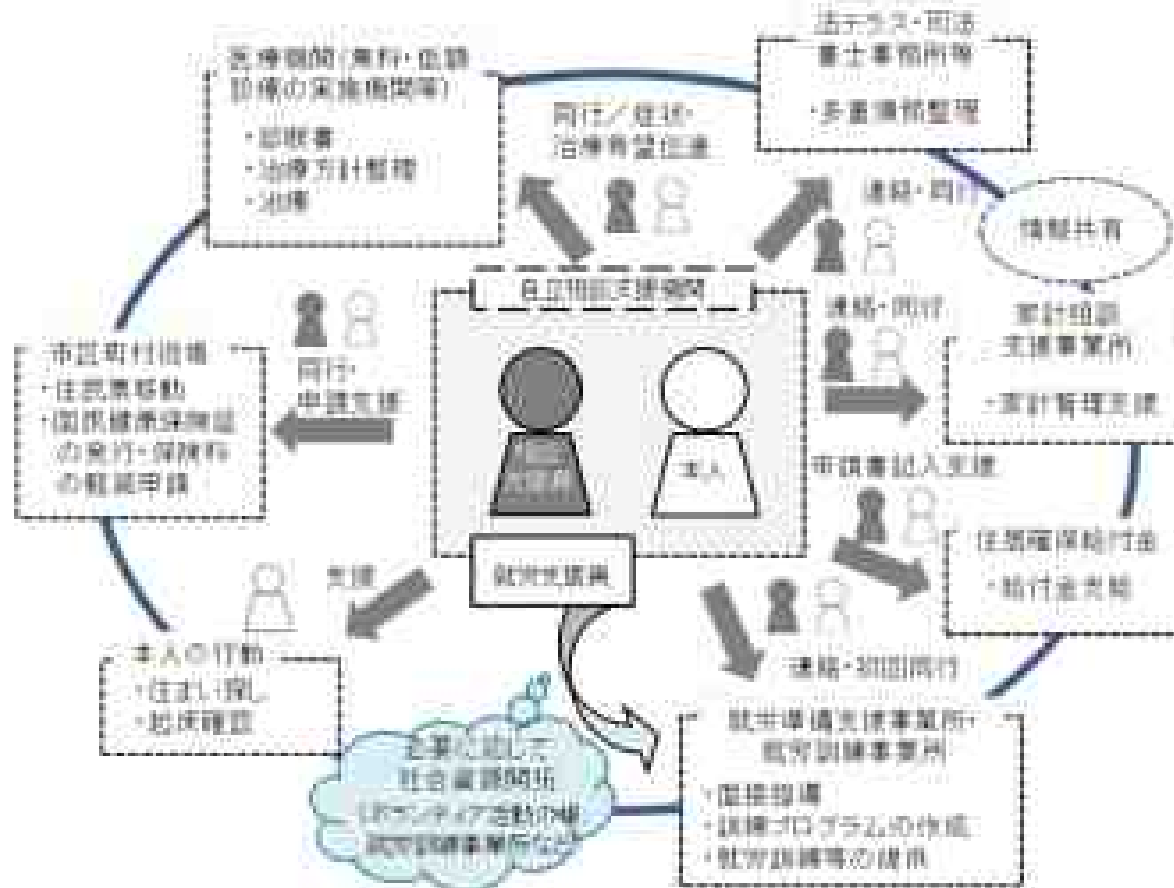
#### <就労支援員による支援>

- 就労意欲や阻害要因の聞取り、職業理解への支援、履歴書作成支援等
- 就労先開拓に関する支援(職業紹介を行うには所定の手続きに留意)

# 9. 支援サービスの提供 <2>

## ◆チーム支援によるイメージ

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



# 10. モニタリング

- モニタリングとは、本人や支援の提供状況を確認すること。支援プロセスの中で不断に行われ、こうした過程を通じて「PDCAサイクル」を回していく。
- ※ なお、これに対して、「プラン評価」はプラン期間終了時などの節目に正式に行うもの。

## ◆モニタリングのタイミング

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。プランを実行してみて、不具合がないか、実行直後に確認することが必要。
②定期	定期的に(例えば月1回等)、本人と面接することとし、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、面接する。

## ◆モニタリングの方法と場面(例)

(方法) 本人との面談やサービス提供者からの情報提供

(場面) 自立相談支援機関内や支援機関で、あるいは本人の生活場面で

### (参考) 支援の中断について

- 支援途中で、完全に連絡がとれなくなった等の場合、「支援の中断」として処理することがある。ただし、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、継続支援に向けた努力が必要である。
- 後日、支援を再開する場合を想定し、記録等は保存する。
- なお、支援の中断は、支援調整会議に報告し確認する。

# 11. プラン評価、再プラン

- プラン評価は、プラン期間終了時やその前に大きな状況変化があった場合に、目標の達成度、支援の実施状況、成果等を見るもの。支援調整会議にかけて行う。
- その結果、「目標が達成され次の目標に向かう場合」、「目標が達成されずアセスメントから見直す場合」には、再プランを策定する。

## ◆再プランとなるケース

再プランとなるケース	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"><li>• 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</li><li>• 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</li></ul>
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"><li>• 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</li><li>• 就労訓練事業を利用していたが、職場になじめず、就労準備支援事業を利用することとなった</li></ul>

## (参考)プランの修正と再プラン

- 「プランの修正」とは、モニタリングの結果、支援内容を軽微に修正する場合をいい、「再プラン」とは、プランそのものを大きく見直すことをいう。

## 12. 終結

- 終結を判断する場合には、本人の意向を確認し、支援調整会議にかける。
- 終結の場合も、他制度へのつなぎやフォローを適切に行う。

終結のパターン	想定される事例
(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"> <li>・プランで設定した目標が達成された</li> <li>・自立相談支援機関の支援がなくても、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。</li> <li>・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</li> </ul>
(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、自立相談支援機関から離れて良いと判断できる場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <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"> <li>・本人と連絡が取れなくなって「中断」したが、一定期間がたって再開のめどがたたない。</li> <li>・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。</li> </ul> <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>

### ◆「終結」後のフォロー（支援調整会議において必要な方法を協議する）

- ・ 本人の気持ちや状況に変化がないか随時確認する。
- ・ 関係機関と連絡をとって、本人が目指した生活が継続しているか、地域の見守り機能や居場所での関係性が継続しているかについて確認する。



## 2 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ネットワークづくり
  - ・包括的な支援体制づくり
  - ・自立した生活を継続するための働く場や居場所の整備 が必要
- 他分野も含め、地域資源を把握し活用する。更に不足する場合には創出する。
- また、生活困窮者が排除されることのない地域社会をつくっていく。

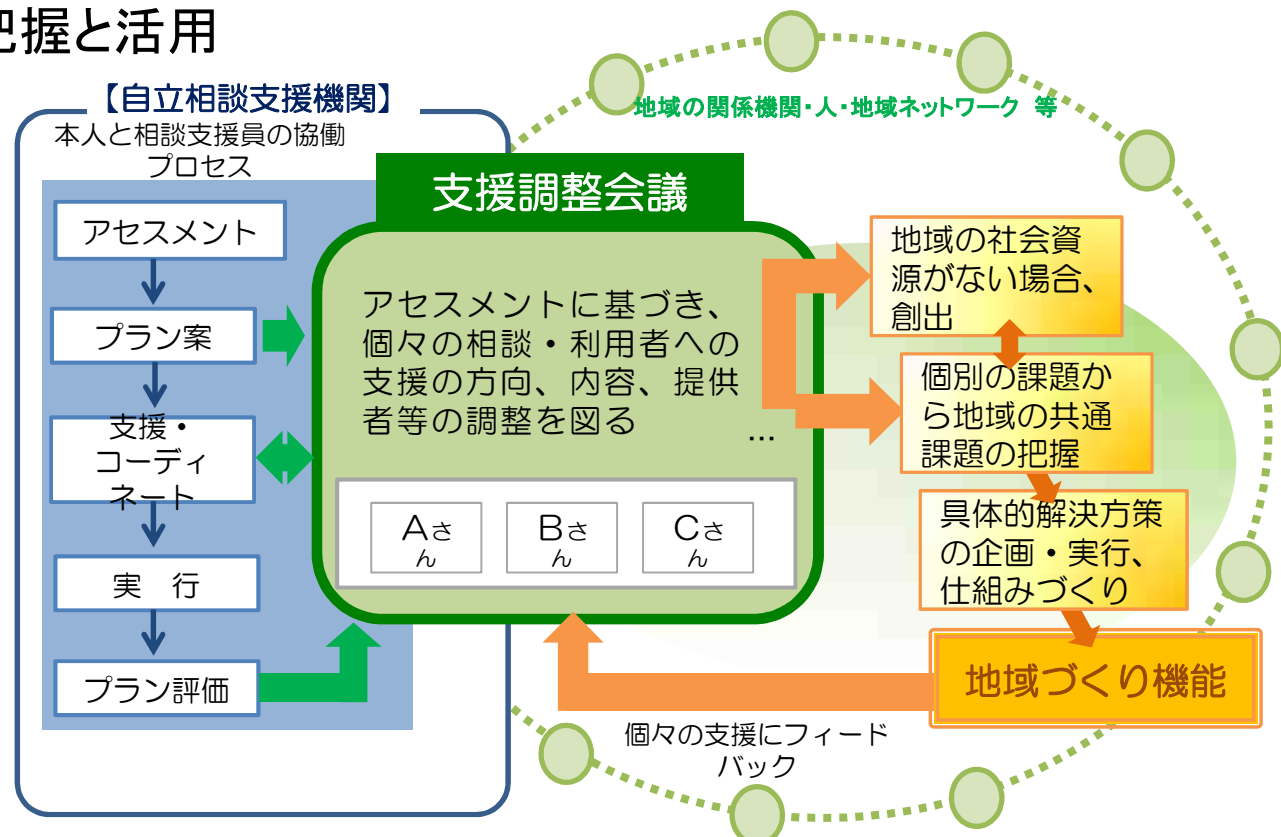
◆ 紹介機関等との連携を通じた地域づくり

◆ 既存の社会資源の把握と活用

- 就労先の開拓や  
就労訓練事業の確保
- 地域課題を解決する  
取組と中間的就労の  
創出を組み合わせる  
例も

◆ 社会資源の創出

◆ 住民への理解促進



# 3 人材の確保と育成

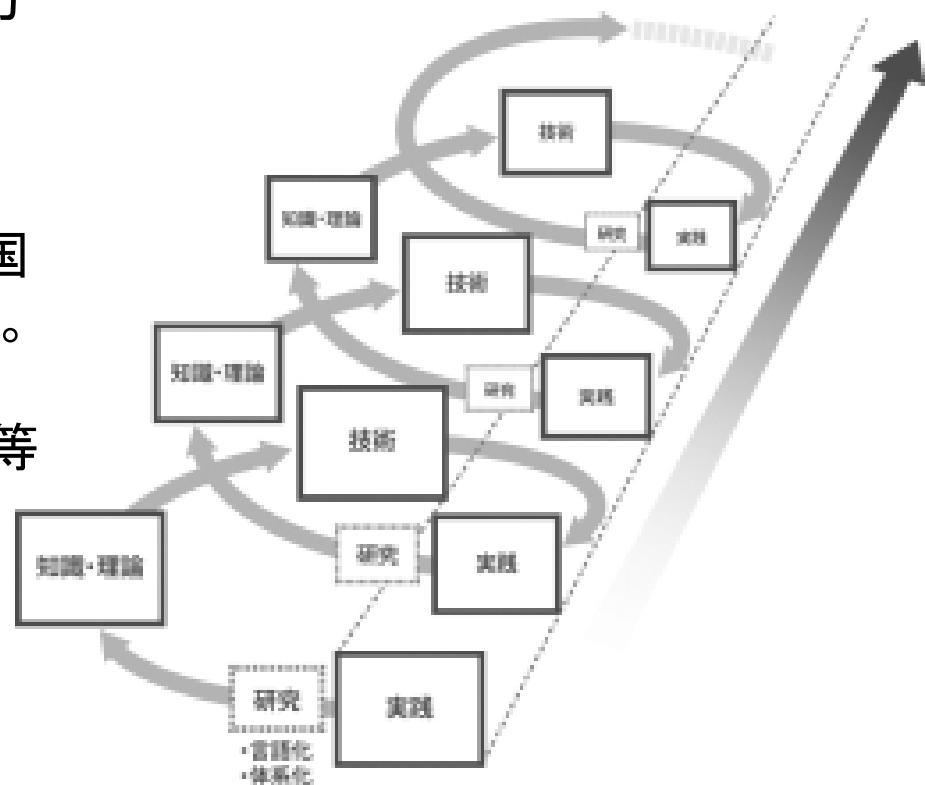
- 今年度から当分の間、国研修を行うこととしており、自立相談支援事業の各支援員は、研修を受講する必要がある。(一定の経過措置を設ける予定)
- 一方、支援員の養成は、国研修だけで十分とはいえず、OJTを含め、地域又は自立相談支援機関における不断の取組が重要。

## ◆人材育成の方法

- ①OJT(On the Job Training)  
業務を通じて職員の技術向上・能力開発を行うもの。
- ②Off-JT(Off-the-Job Training)  
業務を離れた行う研修。地域や全国の他の支援員との情報交換も含む。

※広域又は関係機関と合同で研修会等を実施することも考えられる。

＜人材育成と実践のスパイラルアップ(イメージ)＞



# 4 個人情報情報の保護・リスク マネジメント

# 1. 個人情報の管理

- 本事業ではさまざまな個人情報を入手するため、その保護の徹底が必要。
- 自立相談支援機関の職員には、法律上守秘義務が課されており、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。
- また、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」等に則った対応が必要。

## ◆個人情報の適切な活用方法

- ・ 取得・利用目的の特定
- ・ 個人情報の定義
- ・ 利用目的の通知等
- ・ 安全な管理措置

# 2. 情報の共有・活用

- 本人の情報を関係者と共有するためには、原則として本人同意が必要。これを予め得るため、統一様式の帳票を活用する。

# 3. その他のリスクマネジメント

- ・ 透明性の確保
- ・ ヒヤリハットから学ぶ
- ・ 苦情への対応

# 5 自立相談支援事業の計画的な 推進と評価

# 1. 自立相談支援機関の事業計画

- 自立相談支援機関は、年度ごとに事業の目標と計画を定め、PDCAサイクルに則った取組を行う。
- 事業計画として盛り込む内容としては、①体制整備・運営計画、②相談支援業務、③地域づくり・地域連携業務などが想定。

# 2. 自立相談支援機関の評価

- 評価の視点としては、①構造評価、②プロセス評価、③成果評価が想定。  
※ 評価は、成果を広く説明できるようにする必要がある一方、成果を上げやすい人だけが支援対象となっていないか等にも注意し、総合的に行わなければならない。

# 3. 自治体における計画の策定と評価

- 各自治体においては、事業を計画的に行うため、地域の実情を踏まえ、地域福祉計画をはじめ他の福祉関連施策と合わせた検討を行う。
- 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、PDCAサイクルを意識する。
- 自治体と自立相談支援機関は、計画策定等の中で、官民協働で、包括的な支援体制の構築と地域づくりを行う。