

## 特別部会委員による現地視察について(結果概要)

- 先月21日から30日にかけて、本特別部会の委員が、部会の議論に資することを目的として、以下のとおり、横浜市、新宿区及び千葉県で生活困窮者の支援に取り組んでいる施設等の現地視察を行った。
- その結果概要は以下のとおりである。当日の聴き取りをもとに、厚生労働省でまとめたもの。

### 1. 横浜コース(8月21日)

(参加委員)

宮本部長、岩村部長代理、勝部委員、谷口委員、長谷川委員、藤田委員、堀田委員〔計7名〕

視察先	事業の概要
① K2インターナショナルグループ	20年にわたって不登校、ひきこもり、ニート、家庭内暴力など、社会に馴染みにくい若者の自立を支援。
・にこまるソーシャルファーム	横浜市とK2インターナショナルグループの「NPO法人ヒューマンフェロシップ」が行う、よこはま型若者自立塾の長期合宿就農プログラム。研修生は、農地に隣接するアパートにおいて合宿生活を送り、畑作りや住居の整備等を行いながら生活習慣を改善し働く経験を得た後、横浜市内の企業等での就労体験・就労活動を行い、自立までをサポート。
・アロハキッチン	横浜市立みなと総合高校の学食として運営されており、その場で就労体験を実施。
② 横浜市寿福祉プラザ	日雇いなど常用雇用の経験が少ない寿町の生活保護受給者に対し、生活から就労までの一体的な支援プログラムを実施する「仕事チャレンジ講座」を行い、新たな就労支援に取り組む。
③ 横浜市中区役所 (中区福祉保健センター)	横浜市では、福祉と保健に関する相談からサービス提供までを一体的に対応できるよう、福祉事務所と保健所の機能を持った福祉保健センターを各区役所に設置。社会福祉職や保健師等の専門の職員が福祉・保健に関する相談を受け、必要に応じて各担当が支援等を行う。

## 【各視察先での意見交換の概要】

### ① K2 インターナショナル

#### 〔事業の概況説明(概要)〕

- ・ 相談支援では傾聴も大切だが“情報の抽出”に重きを置いている。本人からの情報のみならず、家族や保護者等からも話を聞いた上で支援の見通しを立てる。
- ・ 本人ではなく家族が抱えている問題が、問題の本質である場合も多い。本人への生活支援を通じて家族支援に介入できることも大切。
- ・ 出口支援も重要だが、入口支援がもっと重要。本人が早く土台にのることが必要なので、そのために様々な場をつくってきた。
- ・ 本人の育ちをもう一度担保するという視点からの育ち直しと、機会の提供が必要。
- ・ 生活スキル、社会スキルを身につける前に、関係づくりや楽しいことをして過ごす充電期間が必要

#### 〔意見交換の概要〕

- 就労支援の受け入れ先である中小企業・自営業等の協力の仕組みや、本人へ支払われるお金の出所など、教えていただきたい。
- 一般企業へのインターンは団体を通じてお願いしている。企業が雇用可能と見極めた上で1か月程度アルバイトとして雇用してもらう。その他、仕事を受託してきて、何人かで取り組むこともある。(例えば、銭湯の浴槽洗いや、ビラ配り等)
  
- 中間就労と一般就労の見極めについて教えていただきたい。
- 最初のアセスメントで本人の生育歴から現在までの話を本人や家族から丁寧に聞き、情報を抽出することである程度現在の問題点が見えてくる。それを踏まえ、本人が集団の中でどのように過ごしているかをスタッフがしっかり確認しながら、本人の意向や家族に相談のうえ、今後の見通しを見極めていく。

## ② 横浜市寿福祉プラザ 〔事業の概況説明(概要)〕

- ・ 仕事チャレンジ講座の内容は、「生活講座」・「社会講座」・「実技講座」からなる。
- ・ 「生活講座」で生活リズムを整え、「社会講座」で就職活動に向けた模擬面接等を経験し、「実技講座」で清掃（床のワックスがけ等）の技能を身につける。
- ・ 講座を受ける前は緊張して不安を抱える者も多いが、講座が進むにつれ、多くの者が不安状態を解消している。
- ・ 個々の受講者に行動予定と行動実績を記録してもらい、予定どおりに行動できなかった原因を考えていただくことで自覚を促すことができる。
- ・ 座学より実技の方が楽しいと感じる受講者が多い。
- ・ 講座を通じて、人とのつながりをつくる、つながりを思い出していただく、自信をもっていただく。
- ・ この事業はケア付きの就労準備として位置づけられるもの。
- ・ 講座では清掃の実技を行うため清掃業に就職する方が多いが、それ以外の職種に就職する場合もある。どんな職種の会社に入っても通用するために、生活講座と社会講座が重要な役割を果たしてくる。

### 〔意見交換の概要〕

- 受講者はケースワーカー（以下「CW」という。）が声かけしているのか、自主的に参加しているのか。
  - 受講者はCWによる声かけによるものが多い。
- 受講者はCWの声かけによる参加が多いとのことだが、受け身でうまくいくのか。中には漢字が読めない者もいるのではないかと思うが、講座はしっかり受けられるか。
  - 経験を踏まえて言えば、はじめは構えている者も多いのは事実だが、講座が始まれば何とかなるもの。字が読めない者もスタッフが支えながら受講している。
- 発達障害のあるに対応できるような専門的なスタッフはいるか。（臨床心理士など）
  - 臨床心理士など心理系などの専門職はいないが、スタッフの多くはホームレス等の相談支援等を経験した者である。

- CWの声かけがあるということは、つまりCWが対象者を判断しているということか。
- CWが判断している。生保受給者の中でも、本人の健康状態や過去の就労経験などを考慮して声をかけている。
  
- もっと対象者を増やしていくことは可能か。補助額を増やす必要はあると思うが。
- 事業受託当初は、寿町の生保受給者が本当に講座に集まるのか不安があったが、いざ事業が始まれば受講者は安定して集まっている。法人としては、次のステップとして、清掃業のほかに介護やパソコンの分野にも裾野を広げていきたいと考えている。

### ③ 横浜市中区役所（中区福祉保健センター）

#### 〔事業の概況説明（概要）〕

- ・ 横浜市全体及び中区の生活保護の現状や就労支援の取組、住宅手当等について説明。

#### 〔意見交換の概要〕

- CW担当者によっては慣習的に引継ぎが行われることが多いが、利用者の状況などしっかりと引き継げるようなマニュアルなどはあるのか。
  - 引継ぎマニュアルのようなものはないが、対人援助技術等をはじめとする研修が充実している。また、福祉職採用の者は対人援助に対するモラルも高い傾向にある。
  
- ハローワーク（以下「HW」という。）との関係は良好か。
  - 「福祉から就労」支援事業が始まり良好になってきている。生保受給者はやる気がないと見られる傾向にあったが、最近は積極的に協力してくれる。
    - HWとの連携に関する個別事例を示されても、HWが遠くて利用しづらいなど、物理的な問題もあるため、スムーズに連携を取れない面もある。意欲喚起についてHWは後ろ向きの印象があったが、以前と比べれば改善している。
      - 市内でも区によってはHWの活用が低調なところもある。
      - HWとしては、保護課とHWの連携を深めていくべきだと考えているし、保護課とHWで上手く役割分担を図り、1+1が2ではなく3になるような取組をしていきたい。
      - 就労意欲を高める取組はHWでも行っている。求職者の交通費の負担を解消するために、HWの出張相談を7月から行っているが、定員をオーバーする予約が入っている。
  
- CW業務の外注に関する考え方についてお伺いしたい。就労支援専門員、教育支援専門員はどのような方か。
  - CWの外注は必要性があれば進めていきたい。調査依頼など、外注できそうな業務の切り分けは必要。
    - 就労支援専門員は、就労相談経験がある者、具体的にはHWのOBなど。

教育支援専門員は24年度から配置。中学生・高校生がいる生活保護受給世帯に高等学校等への進学支援や、高等学校等への通学継続支援を行う。特に資格は設けていない。市内各区の担当者のレベルを合わせるため、充実した研修を用意している。

多問題家庭が増え、生活保護制度も複雑になってきたので、CW1人で対応するのが難しくなっている。担当ケースも80世帯をすぐ越えてしまうため、事務処理などを切り分けないとまわらない。

○ NPO等の団体によっては生活保護や自立に対する考え方が行政と異なる部分もあると思うが、NPO等へのCW業務の外注にあたって、そのあたりの懸念はないか。

→ 就労支援や学習支援などの業務は、それを得意とするNPO等に外注することが考えられる。業務の性格を見ながら見極めていくことが必要だろう。

○ 就労支援にあたって、就労後のフォローについて。仕事に就いたけど辞めた者がどの程度いるか把握しているか。

就労支援にあたって、目標は何かを本人と就労支援専門員、CWで確認し共有を図ることとしているが、本人にサインをもらうという発想はどこから出てきたのか。サインをすることそのものに効果があるのか、目標を共有するプロセスに効果があるのか。

就労支援検討会を実施して、個別ケースの方針見直し等を行うとあるが、PDCAサイクルのスパンはどのくらいか。

保護課に年金相談専門員を設置した理由は。年金の相談であれば年金事務所につなげればよいと思うが、どのような意図があるのか。

→ 就労後、仕事を辞める者はいるが、実態は把握していない。また、すべての者にフォローをできている状況ではないため、そこは課題である。

就労にあたって本人と一つひとつ希望を確認し、一緒に目標を確認・共有していくことが大切。確認した目標について本人がサインすること、また、目標を共有するプロセスのどちらにも効果があると考えている。

就労阻害要因が無いにもかかわらず働かない方には、丁寧に目標を一つひとつ見える化させていくことが必要。一つひとつ目標をこなしていき、ハードルを着実に越えているということをみせていくことが堅実な支援であることを強く実感している。

就労支援の検討にあたっては、3か月程度のスパンで検討を重ねている。特定の仕事にこだわりがなければ、多くは3か月以内で就職できる。就労阻害要因がなく6か月以上かかる者は別の要員が背景にあると判断して対応を検討する。

年金相談専門員は、被保護者の年金受給資格の調査・確認を行う。具体的には過去の職歴などをケースファイルから丁寧に読み込み、年金受給漏れなどがないか確認する。年金事務所ではここまで丁寧なアセスメントは行われなかったため、この作業を経た方が本人も年金事務所に相談に行きやすい。平成23年度には615件（計3億円を超える遡及受給額）を発見している。

○ 生活支援戦略で検討している「就労収入積立制度」について、どう考えているか。

→ 2つ課題があると思う。一つは、長く生保を受けるほど得をする仕組みになってしまうこと、もう一つは、長く働ける人にしか効果がないということ。

保護廃止時に自立支度金のような一時金を出せば、保護受給期間の長さにかかわらず平等になるのではないか。

基礎控除という仕組みは分かりづらく、現場も説明しづらい。働けば損をするイメージがあり、インセンティブとして弱い。

働けば収入が増えることが、もっと分かりやすくなるような仕組みを検討してほしい。

住宅手当は保護運営系の住宅手当支援員が担当しており、保護系のCWとは役割を分けて考えている。

住宅手当とセットになっている社協の資金貸付がなかなか受けられず、多重債務があるだけで対象外となる。償還までを考えれば仕方ない面もあるが、住宅手当+ $\alpha$ の $\alpha$ 部分をしっかり検討しなければならない。

○ 貸付を行って償還ができなければ、そのまま負債を抱えて生保に行ってしまう問題。

→ 住宅手当は自治体の裁量で運営ができるものだが、横浜市は運営にあたって行政組織としてしっかり対応した結果、非常に高い施策効果を得られた。

自治体の中には民間に丸投げしたり、CWが片手間で行っていたり効果があげられないところがある。横浜市では住宅手当支援員を集めて情報やノウハウの共有を図る機会を積極的につくってきたし、組織的にきちっと対応していくことが重要である。

- 住宅手当の体制を手厚くする一方で、社協の貸付体制が追いついていない状況があるのではないか。
- 社協の中でも区によってはよくやっているところもある。そもそも本当に貸付でいいのかという議論も必要ではないか。

## 2. 新宿コース(8月22日)

(参加委員)

宮本部会長、小杉委員、駒村委員、武居委員、藤巻委員〔計5名〕

視察先	事業の概要
① 特定非営利法人 自立支援センター 「ふるさとの会」	生活困窮者が、地域の中で安定した住居を確保し、安心した生活を実現し、社会の中で再び役割や人としての尊厳・居場所を回復するための支援を実施。
② 新宿区ホームレス 拠点相談所	新宿区福祉事務所において、平成18年に建物の1階部分に、ホームレス拠点相談所「とまりぎ」を設置。
③ TOKYOチャレン ジネット	インターネットカフェや漫画喫茶等で寝泊まりしながら不安定な就労に従事する者を対象に、サポートセンターを設置し、生活相談、居住相談・支援、資金貸付、就労支援を実施。

## 【各視察先での意見交換の概要】

### ① 特定非営利法人自立支援センター「ふるさとの会」

#### 〔事業の概況説明(概要)〕

- ・ 事業のモットーは、「認知症になっても、がんになっても、障害があっても、家族や金がなくても、地域で孤立せず、最後までくらするように」。
- ・ ホームレス支援のボランティアグループとして、平成2年に「ボランティアサークルふるさとの会」として活動をスタート。平成11年に特定非営利法人の認証を受け法人格を取得。
- ・ 重層的な生活困難を抱えた単身困窮者（高齢疾病障害者などの非稼働層／若年窮者など稼働層）を主に支援。支援対象者は都内5つのエリアで計1,205名。
- ・ 生活困窮者が、地域の中で安定した住居を確保し、安心した生活を実現し、社会の中で再び役割や人としての尊厳・居場所を回復するための支援を実施。
- ・ 独居高齢者や障害者、地域の高齢者に住居を提供。施設では24時間365日、職員が常駐し、見守りや食事提供等の支援を行う。
- ・ 高齢者等への日常生活支援を通じて、生活相談、宿直、調理などの雇用を創出。就労する者のペースに合わせ、職場内での見守りを通じて就労の「リハビリ訓練」を行う「ケア付き就労」として約100名を「ふるさとの会」で雇用。
- ・ 単身困窮者（ギャンブル依存、パニック障害、犯罪歴ありなど）に対し、生活保護の手前で、居住・就労・生活を支援する「法外シェルター」を設置。

#### 〔意見交換の概要〕

- 委員と都市型軽費老人ホーム「ルミエール新宿」(定員20名)で働いているスタッフとの意見交換
- 施設で働いていて働き甲斐はどうか。働き続けるために、モチベーションをどのように維持するのか。
- 前の仕事をやめてから数ヶ月間、何もしない期間があったが、仕事をするようになり、人とのつながりもできたし、収入もあり、やりがいを感じている。  
施設で暮らしている高齢者の方に、食事や服薬などのお手伝いをしているが支援する方が様々であり、やりがいがある。

- 何か不安なことはないか。
  - 不安はないことはないが、今やっていることを、しっかり続けて行けば自分の身になるし、キャリアアップにつながる。いずれはヘルパーの資格もとりたい。
    - 神社の祭に参加し、地域ともつながりができた。
- 委員と法人との意見交換
- 意見交換した施設のスタッフはとても安定した状態に見え、一般企業の雇用もできるのではないか。
  - 来た当初は、ネットカフェやサウナを転々としており顔色も真っ青だったが、今は元気になった。ギャンブル依存などの問題も抱える。
    - 就労支援に当たって、個々人の働きづらさは、一見してわからない部分もあり、接しながらゆっくりと見えてくるもの。待つ必要がある。
- 事業収入のうち補助金はどの部分に入っているのか。
  - 都市型軽費老人ホームと精神のグループホームには補助金が入っている。
- 生活支援戦略の総合支援窓口のような役割を果たしているが、今後、さらに支援を進めるためには何が必要か。
  - 生活困窮者への相談機能はもちろん重要であるが、もっと重要なのは、その後の受け皿や日常生活の支援。今の制度だと、これらのアフターケアの部分にはお金がつかない。今後の事業継続に当たって、アフターケアにも補助金が出るしくみがあればもっと飛躍できる。
    - 個別に普通の住居に住めるシェルターを制度化してほしい。
- 「就労プログラムを強制的に義務付けろという声をどう思うか。」
  - ケースにより、本人が就労プログラムを受けられる状態になく本人が悲鳴をあげるようなら、良い結果を生まない。まず阻害要因に対応すること、本人が受けられる状態になることを待つことが必要。

## ② 新宿区福祉事務所 〔事業の概況説明(概要)〕

- ・ 新宿区福祉事務所では、平成18年に建物の1階部分に、ホームレス拠点相談「とまりぎ」を設置（東京社会福祉士会に委託して事業を実施。）
- ・ 「とまりぎ」では、社会福祉士を含む4人のスタッフが、訪れるホームレスから、生活や就労などに関する相談に応じている。
- ・ 敷地には、ホームレスが利用できるように、シャワーと洗濯機を設置。

### 〔意見交換の概要〕

- 相談に来るホームレスの就労意識は高いのか。  
→ 相談に来られた方とアセスメントをしているうちに、本人も「やっぱり仕事していかないと生きていけないな。」ということになる。いわば自己解決する形。
- ホームレスは、とまりぎの存在をどのように知って相談に来るのか。  
→ ホームレス同士の口コミで来られる方が多い。
- ハローワークともうまく連携しているのか。  
→ 生活保護受給者等に対し、新宿区とハローワークの一体実施という形で連携して支援を行っており、福祉事務所にハローワークの相談窓口を常設している。  
このような自治体とハローワークの一体実施は、都内では、現在、中野区、墨田区、品川区でも実施している。

## ③ TOKYOチャレンジネット 〔事業の概況説明(概要)〕

- ・ 平成20年に事業開始し、インターネットカフェや漫画喫茶等で寝泊まりしながら不安定な就労に従事する者を対象に、サポートセンターを設置し、生活相談、居住相談・支援、資金貸付、就労支援を実施。
- ・ サポートセンターは、社会福祉法人やまて福社会、東京労働局、東京ジョブステーション、東京都社会福祉協議会が協力して運営。
- ・ 事業の対象者として、都内での住民登録や生活期間が6か月以上あることを要件としている。

※特に意見交換はなし。

### 3. 千葉コース(8月30日)

(参加委員)

柏木委員、野老委員、花井委員※、広田委員、松井委員※、山村委員  
〔計6名〕

◆ 西村厚生労働副大臣も参加。

(※)花井委員の代理で伊藤連合生活福祉局長が、松井委員の代理で古川大阪府福祉総務課長が代理で参加

視察先	事業の概要
①生活クラブ千葉グループ「いなげビレッジ虹と風」 (社会福祉法人生活クラブ)	介護保険サービス等の福祉サービスなどの事業を実施しているが、「ユニバーサル就労」として、今の社会システムでは働きづらい方の就労を実現するための取組を実施。
「虹の街」 (生活クラブ生活協同組合)	「安全・健康・環境」の理念に基づく生鮮食品・一般食品・家庭用品等を供給する消費生活協同組合(生協)であり、生協本部や店舗のバックヤードなどで「ユニバーサル就労」の受入を行っている。
②中核地域生活支援センター 「がじゅまる」	千葉県が委託している中核地域生活支援センターの一つで市川市、浦安市を担当している。中核地域生活支援センターでは、対象者を高齢者、障害者などの特定の対象に限定しない相談事業を実施。

## ① 生活クラブ千葉グループ「いなげビレッジ虹と風」・「虹の街」 〔事業の概況説明(概要)〕

- ・ ユニバーサル就労（さまざまな理由で働きづらい状態にある人たちが働ける仕組み）では、生活クラブ風の村や生活クラブグループの消費生活協同組合などで支援付きの就労を行う。形態は①雇用契約なし（交通費のみ支給）の無償コミューター及び②有償コミューター（1日500円支給）、雇用契約がある③最低賃金保障職員及び④一般賃金職員の4つの段階があり、ステップアップしていく仕組み。
- ・ ユニバーサル就労を行うために、内部就労支援部署（ユニバーサル就労支援室）を設け、個別支援計画を作成し、個別に支援をしている。
- ・ ユニバーサル就労の取り組みを広げていくために、ユニバーサル就労に取り組む事業者、就労者（当事者団体）や家族（家族会）、就労支援組織などを会員とする中間支援団体「ユニバーサル就労ネットワーク千葉」を設立している。
- ・ ユニバーサル就労の対象者には、障害者手帳が取得できない軽度の知的障害や発達障害の方が多いことから、障害者就業・生活支援センターとも連携を図っている。
- ・ ユニバーサル就労を行うにあたっては、事業所の業務を分解をし、個々人の状況に応じた業務を行ってもらっている。業務としては、介護補助、清掃などがあるが、例えば、清掃業務から介護補助や事務補助などに業務を変えてステップアップしていく例もある。
- ・ 風の村で、2011年4月と2012年4月とでユニバーサル就労におけるステップアップの状況を調査したところ、無償・有償コミューターは全員が無償から有償コミューターへのステップアップや最低賃金保証職員へのステップアップをしており、効果が確保されている。

### 〔意見交換の概要〕

- コミューターの給料の財源は何か。経営はうまくいっているのか。
- 社会福祉法人には税の減免があるので、一般法人が課税される場合との差額相当額を地域貢献に充てるために、「地域福祉支援積立金」として積み立てている。コミューターの費用はこの積立金から出している。  
経営としては、ユニバーサル就労の受け入れにより、職場の雰囲気が良い意味で変わった。また、業務分解により生産性が上がっており、うまくいっていると考えている。

- 他の事業所で受け入れができない者をここではなぜ受け入れることができるのか。
  - 本人の希望を聞きながら、その人その人に合わせた仕事を作り出している。マッチングワークショップ(働きにくさを抱える人とユニバーサル就労を進めたい団体の出会いの場)に理解がある団体や人がいる。
  
- ここに辿り着くルートはどうなっているか。また、最賃に達しない就労形態の制度化をどのようにしようかと考えているが、ここでは個別支援計画と第三者の目を入れるということをやっているということか。
  - 雇用で不採用となる人でも不採用としないで、実習を行ったり、無償コンピューターとしている。雇うという一方的な関係ではなく、場合によっては、親も含め、「コンピューター確認書」を交わして合意の下に行っている。千葉労働局にも仕組みの説明をしている。
    - ルートは多様であり、支援団体(ホームレス支援団体等)、家族団体、障害者就業・生活支援センター、若者サポートステーション、パーソナルサポート(柏で法人が実施)経由などである。
  
- 取組を広げていくためには何が必要か。
  - 取組を外に広げていくという意味では、広まっていると思う。企業が取り組むためには何らかのインセンティブが必要である。一定以上の受入れを行っている事業所の表彰なども考えられる。

## ② 中核地域生活支援センター「がじゅまる」

### 〔事業の概況説明(概要)〕

- ・ 事業開始は2006年。中核地域生活支援センターは、地域支援計画の中の要望でできたものであり、基本理念は「たらい回しにしない」、対象者、問題を問わないということ。
- ・ 法人は、元々は知的障害者の通所更生施設が中心であったが、障害児の療育支援の事業などから相談事業も実施するようになった。
- ・ 相談者は延べ1000名を超える。以前来た人などに対応できるようデータベース化をしているところ。相談者は8割が関係機関からで、他は施設関係などとなっている。
- ・ 中核地域生活支援センターには役所のような権限がないため、柔軟にできる面がある。それまでうまくいってなかった関係をつなぎ直すというようなこともできる。

### 〔意見交換の概要〕

- 中核地域生活支援センターによって、対応に差があるのではないか。
  - 中核地域生活支援センター連絡協議会で研修を行ったり、センター長や代表者が県の所管との協議などを行っている。一定の質の確保は必要であり、分野によって、専門性があるセンターにスーパーバイズを求めることもある。県の評価もセンターの良いところを伸ばすというスタンスである。
- より多くの人にアクセスをしてもらうための対応はどうか。生活支援戦略では窓口を広くつくりたいと思っているが、各地域でのセンターの立ち上げにかかる時間や人材育成はどうか。
  - 「がじゅまる」から直接のPRはあまりしていない。以前にテレビで報道されたところ、電話がかなりきたことがある。関係団体には周知をお願いしている。地域支援計画の策定については、タウンミーティングを行ったが、民間も縦割りで各分野で意見が出た。
    - タウンミーティングまで他の障害のことはわからなかったが、知的障害以外に手話通訳の問題があることなどに思い当たった。審議会も自分たちの要望を出すだけだったが、タウンミーティングの準備などで他の障害についても理解できるようになった。
- 24時間対応はどんなことがあるか。
  - 例えば、夜の電話が増えると昼がうまくいっていないというのがわかる。消防などからも話していることがわからないなどの話がある。

いざというときの対応を保障するということはあるが、フルの体制は  
いらないと考えている。ここではシェルターを持っているので、泊めた  
ときにアセスメントをし直すこともある。

- 個人情報了他の機関からもらえないということはあるか。
- 関係機関から個人情報を得る場合には、原則、本人と同行して聞く  
のが基本である。本人との関係を見てとってもらうとともに、ネットワー  
クをつくる、電話だけだと情報提供を拒まれることもある。

以 上