

平成25年度セーフティネット支援対策等事業費補助金
社会福祉推進事業

生活困窮者自立相談支援機関の 設置・運営の手引き

平成26年3月



一般社団法人 北海道総合研究調査会

はじめに

1990年代後半以降、構造的な景気低迷が続き、非正規雇用の増大など雇用形態も変化している中、生活困窮者や生活保護受給者の増大に直面している。こうした状況から、生活困窮に直面している特に稼働年齢層に対して、自立を支援する取組が必要の認識が広がり、平成24年8月「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」が設置され、翌年1月に報告書が取りまとめられた。また、社会保障制度改革推進法（平成24年8月）においても、生活困窮者対策と生活保護の見直しに総合的に取り組むべきことが規定された。

こうした提言等を踏まえ、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、平成27年4月から全国で実施されることとなった。

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への支援（第2のセーフティネット）を抜本的に強化するもので、生活困窮者が抱える複合的な課題に対応して包括的な相談支援を行う自立相談支援事業を中心とし、個々の生活困窮者の状況に応じ、居住、就労、家計等の相談や支援を一体的に提供するものである。

本書は、制度の中心となる自立相談支援機関の設置と運営の手引として、「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報告書」（平成25年1月25日）及び「生活困窮者自立促進（社会参加）プロセス構築モデル事業統括委員会報告書」（平成25年3月）を基に、25年度のモデル自治体における先行的な取組事例の紹介を加えるとともにモデル自治体の実務者の意見交換を経て作成したものである。本手引きを作成するにあたっては「自立相談支援機関設置・運営の手引作成研究班」を設置し、5回の研究班会議と2回の小グループミーティングにおける議論を重ねてきた。また、オブザーバーとして出席いただいた厚生労働省とも制度の実施に向けた忌憚のない意見交換を行った。

本手引きは、法施行時に活用できる内容を念頭に作成しているが、必要に応じ、当面26年度のモデル事業における取扱いも分かるよう記載している。想定する読み手としては、生活困窮者自立相談支援事業に関わる行政職員、及び、自立相談支援機関運営を委託等により実施する団体の関係者を想定している。一部、行政職員にのみ向けた記述もあるが、基本的には自立相談支援機関の実施団体や制度の運営に関わる関係者にも理解いただきたい内容である。

なお、本手引きについては、「自立相談支援機関における相談支援プロセスにおけるケアマネジメントのあり方と帳票類の実用化に向けた調査研究」（みずほ情報総研株式会社）、国が行う自立相談支援事業従事者養成研修の指定テキスト（平成26年度当初までに作成される予定）をはじめ、生活困窮者自立支援制度に関する資料等と合わせてご活用いただきたい。

本制度は、福祉事務所設置自治体を主な実施主体としているが、制度を効果的に実施するためには、市町村、都道府県、国が協働し、また、相談支援の現場においては、関係するあらゆる機関の協力が不可欠である。本手引が、制度の円滑な実施に資するとともに、生活困窮者の自立を支え、さらには生活困窮者支援を通じた地域づくりに展開する一助となれば幸いである。

生活困窮者自立相談支援機関設置・運営の手引き作成研究班
座長 駒村康平（慶応義塾大学経済学部教授）

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	14
4. 生活困窮者自立支援制度における対象者の考え方	21
第Ⅱ章 推進体制の整備	24
1. 庁内体制の構築	24
2. 実施方法の検討	27
3. 関係機関との連携体制の確保	43
4. 協議の場の設定	45
第Ⅲ章 自立相談支援機関の業務と支援プロセス	47
1. 自立相談支援機関の業務	47
2. 相談支援プロセスの概要	49
3. 相談支援を始める前に	53
4. 把握・アウトリーチ	55
5. 包括的な相談受付	60
6. 利用申込（本人同意）	62
7. 緊急的な支援と法定サービス利用の手続	65
8. アセスメント	67
9. プラン（案）の作成	74
10. 支援調整会議の開催	77
11. 自治体による支援決定	82
12. 支援サービスの提供	84
13. モニタリング	89
14. プラン評価	92
15. 再プラン	95
16. 終結	96
第Ⅳ章 自立相談支援事業と各法定サービス等との連携	99
1. 各法定サービスとの連携	99
2. 関係機関との連携	102

第Ⅴ章 生活困窮者支援を通じた地域づくり 104

1. 紹介機関等との連携を通じた地域づくり 104
2. 既存の社会資源の把握と活用 105
3. 社会資源の創出 109
4. 住民への理解促進 111

第Ⅵ章 人材の確保と育成 112

1. 国における人材育成の方針 112
2. 自立相談支援機関としての人材育成の必要性 113
3. 人材育成の方法 114
4. 関係機関との合同研修等の方法 116

第Ⅶ章 個人情報の保護・リスクマネジメント 118

1. 個人情報の管理 118
2. 情報の共有・活用 121
3. その他のリスクマネジメント 122

第Ⅷ章 自立相談支援事業の計画的な推進と評価 124

1. 自立相談支援機関の事業計画 124
2. 自立相談支援機関の評価 126
3. 自治体における計画の策定と評価 128

○参考資料

- 参考資料 1：研究班委員名簿 参考 1
- 参考資料 2：『生活困窮者自立相談支援機関の運営の手引き』の作成の流れ 参考 2
- 参考資料 3：自治体アンケート結果・調査票（11 月実施） 参考 3
- 参考資料 4：自治体アンケート結果・調査票（2 月実施） 参考 25
- 参考資料 5：モデル地区実施参考資料 参考 43
- 参考資料 6：本報告書における用語について 参考 47

第 I 章

生活困窮者自立支援制度の構築

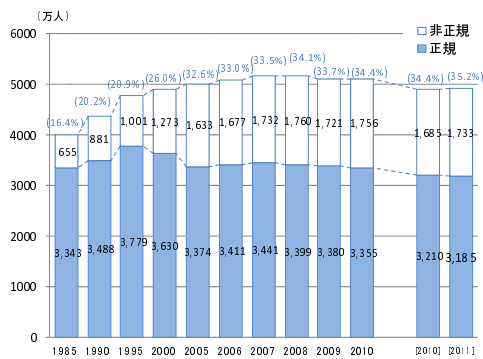
平成 25 年 12 月、生活困窮者自立支援法（平成 25 年法律第 105 号。以下「法」という。）が成立した。本制度は、近年の社会経済構造の変化に対応し、生活保護受給者以外の生活困窮者への支援を抜本的に強化するものである。本章では、生活困窮をめぐる現状と課題、新たな制度の必要性和理念を整理し、生活困窮者自立支援制度の全体像を示す。

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。

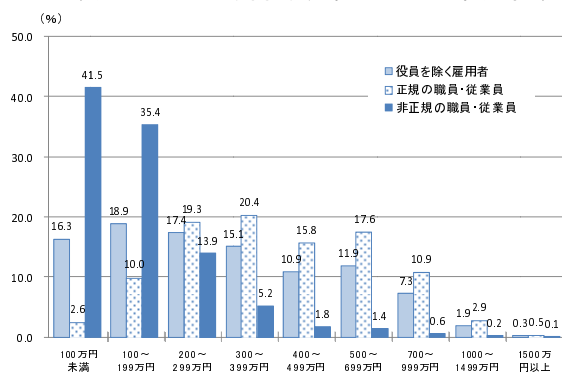
図表 I-1 正規雇用と非正規雇用の労働者の推移



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



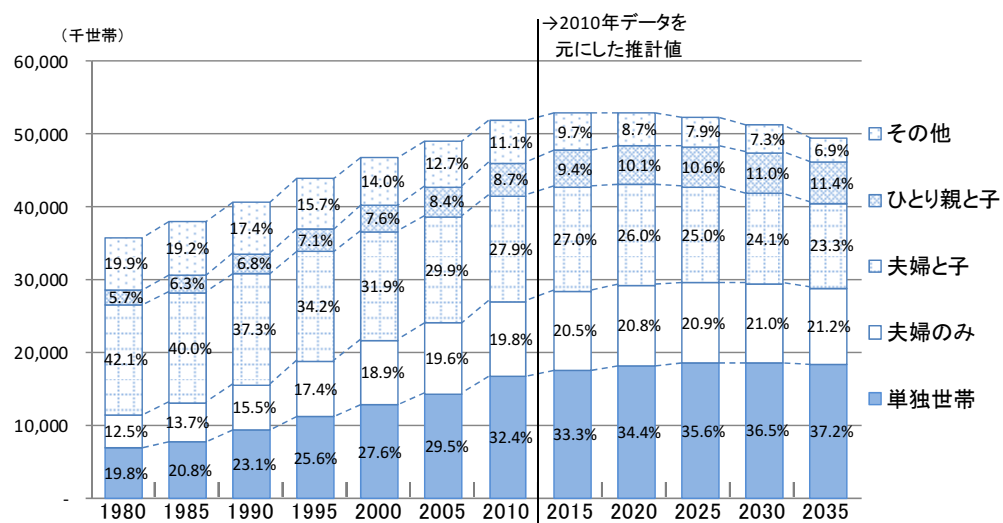
資料：「労働力調査」平成 23 年平均結果より作成

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

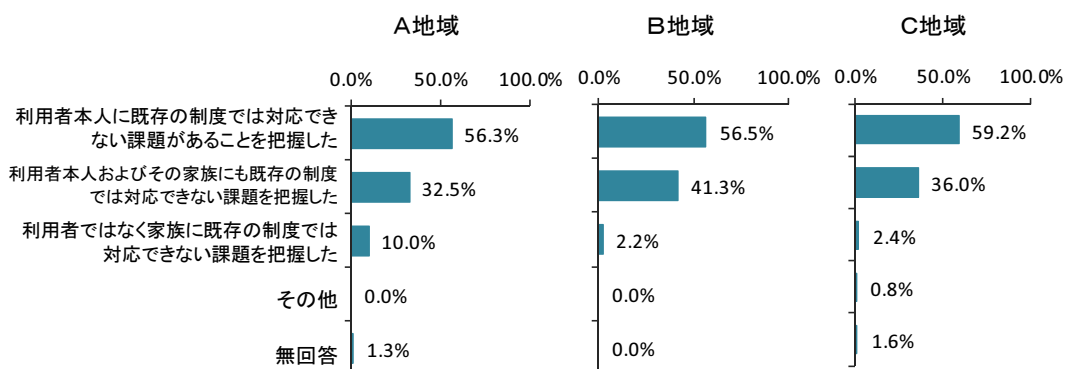


資料：国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計（全国推計）」（平成 25 年 1 月推計）より作成

（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 ヲ所）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

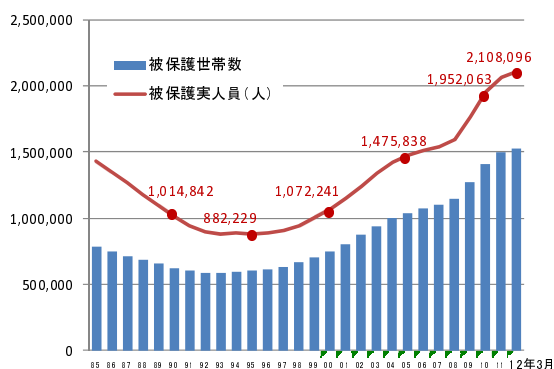


資料：生活困窮者自立促進（社会参加）プロセスに関するツール検証・地域調査報告書（平成 25 年 3 月、一般社団法人北海道総合研究調査会（HIT））

（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

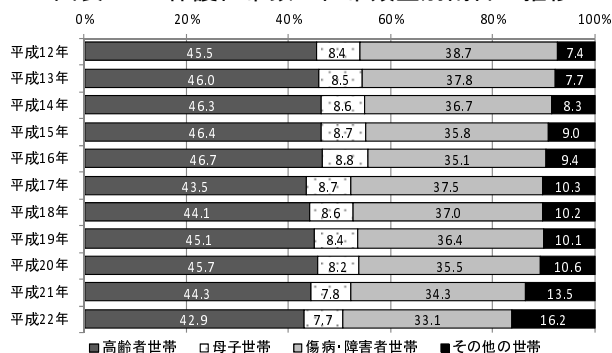


資料：厚生労働省「福祉行政報告例」より作成

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

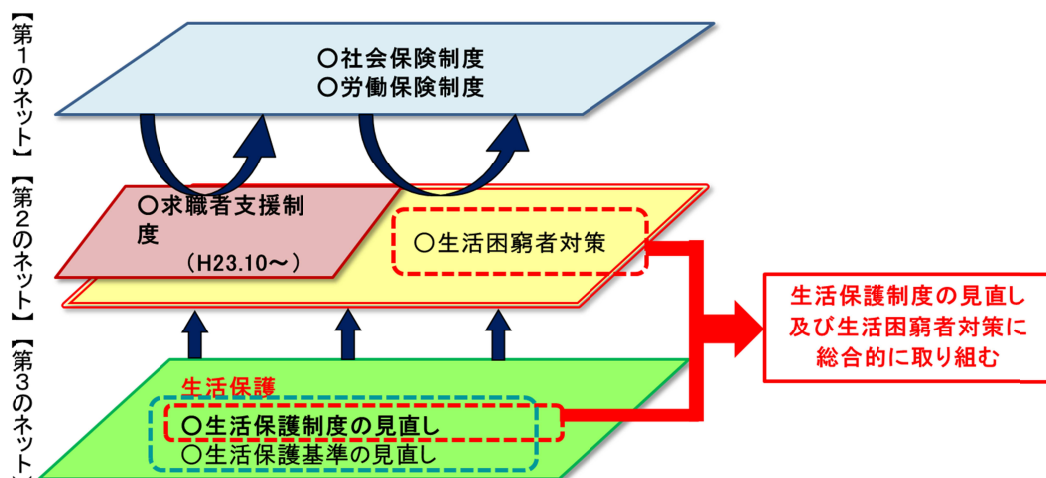
2 生活困窮者自立支援制度の理念

(1) 生活困窮者自立支援制度の意義

①第2のセーフティネットの拡充

- 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 I-8 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



資料：「新たな生活困窮者自立支援制度に関する説明会資料」（平成25年12月10日）

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・サービス事業」を実施し、また、千葉県では、県内に 13 ヶ所の中核地域生活支援センターを設置し、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）が集まってくる傾向にある。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）生活困窮者支援の目標

①生活困窮者の自立と尊厳の確保

- 生活困窮者が目指す自立は一人ひとり異なり、経済的自立のみならず、定時に起床できるようになるなどの日常生活自立、他人とコミュニケーションが図れるようになるなどの社会生活自立を含み、本人が抱えている課題や置かれている環境に応じた自立を見据えることが求められる。

- どのような生活を目指したいか等、自立に向けた様々な決定は、自己選択、自己決定を基本とした主体性を重んじたものであるべきであり、本人が自らの意志で自立に向けて行動しようとすることをサポートすることが効果的な支援と言える。つまり、自立に向けての内面的な意欲や幸福追求に向けた想いを引き出して支援することが重要である。
- また、生活困窮者の中には、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場合があることにも留意し、尊厳の確保にも特に配慮すべきである。本人の尊厳を確保するためには、支援員による一方向の支援ではなく、本人と支援員との間で相互の信頼関係を構築しつつ、一個人として対等な関係性を保つことが重要である。
- 困窮状態を脱した人が、今度は自分と同じように生活に困窮した状態に陥っている人を支援する、つまり「支援される側」から「支援する側」になることも考えられる。そのため、生活困窮者も地域社会の一員としての積極的な役割を果たしていくことが求められ、また、地域において支え合いの輪を広げていくことが重要である。

②生活困窮者支援を通じた地域づくり

- 多様で複合的な課題をもつ生活困窮者の課題を解決するためには、地域においてそれらの課題に応えるために相応の包括的な支援方策を用意することが必要である。それらの分野は多岐にわたり、法に基づく事業のほか、地域の既存の関係機関や制度の動員が必要である。
- これまでも地域では、例えば、民生委員・児童委員や自治会の福祉委員が高齢者等の見守り活動などを行ってきており、また、ホームレス、DV 被害者、在住外国人やセクシャルマイノリティなどの新しい課題に対応してきた市民活動や NPO などが地域に存在する場合もあり、そうした機能との連携（既に連携がある場合は連携強化）を図る必要がある。また、公的な制度だけでは対応できない場合は、ボランティアなどのインフォーマルな支援や地域住民の力も必要となってくる。新制度は、こうした既存の活動を活かしながら、地域福祉の仕組みを再構築することになる。
- 自立に向けた就労や活動の場づくりには、商工労働など福祉以外の分野との協働が欠かせない。また、高齢者への生活支援サービスや農業の人材不足など、地域の課題を解決するという視点をもって、一人ひとりの役割を創ることも必要である。
- このように生活困窮者の支援を通して、様々な分野の既存の社会資源と連携し、また、その活性化を図り、さらに不足している社会資源は新たに創出していくということに、行政・関係機関・地域住民が協働で取り組むことが求められる。生活困窮者支援という観点から「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。

- 本制度が対象とする生活困窮者の中には、自ら支援を求めることをしない、または、できない状況に置かれ、憲法や他の法律等で保障された権利を正当に行使できず、基本的人権が侵害された生活を余儀なくされているケースも予想されます。
- 自立に向けた相談支援を行っていくにあたっては、個人の尊厳を確保していくことが極めて重要であり、そのためには個人の権利を実現するための保護や救済、保障、支援の仕組みへの十分な理解が求められます。
- そこで、ここでは、生活困窮者支援を行っていく上での権利擁護の視点と、権利擁護に関する制度や仕組みについて紹介します。

視点①：複合的な困難を抱える人の生活全体を捉える

相談を通じて家族関係や生育歴、現在の生活がわかってくる中で、例えば、家族の中での虐待が判明するケース、または、悪徳商法等の消費者被害に遭っているケースなど権利侵害の状況が見えてくる場合があります。本人の課題を経済的困窮への対応だけに特化することなく、生活困窮者を幅広い視点で捉えることが重要です。（対象者の考え方については P21 参照）

視点②：積極的なアウトリーチを展開する

法の対象となる人は、生活困窮状態に陥る過程で複合的な課題を抱え、また、生活場面での様々な困難の繰り返しにより、心身ともに疲弊した状態にある場合も想定されます。そのような場合、本人自ら自立相談支援機関へ訪問すること自体がハードルの高い行為と考えられるため、支援員は「待ちの姿勢」ではなく、直接訪問を含むアウトリーチによる積極的かつ丁寧なアプローチを展開する必要があります。これにより、自立相談支援機関において早期に支援を受けることができ、本人の権利擁護にもつながることが期待できます。（アウトリーチの具体的な方法については P55 参照）

視点③：本人と支援方針や内容について常に対等な立場に立って点検する

本制度の対象者の状況は様々であり、一人ひとりの状況に応じた個別支援が行われなければなりません。この点の理解が疎かになると、本人の能力を大きく超える作業等の無理強いや、行き過ぎた指導など、支援員による権利侵害を引き起こす可能性もあります。例えば、プランの策定にあたっては、あくまで本人の参加と同意を前提とし、誰もがかけがえのない存在として尊重され、その人らしく生活する権利があるということを常に念頭に置く必要があります。また、支援員は本人と対等な関係を構築し、さらにそうした関係性が続いているか振り返り点検することも重要です。（モニタリングの方法については P89 参照）

権利擁護に関わる事業や法制度等

事業・法制度	主な対象者	内 容
成年後見制度	認知症、知的障害、精神障害などによって物事を判断する能力が十分ではない人 ①法定後見制度（民法） - 判断能力が不十分になってから家庭裁判所の審判により利用できる制度。 - 本人の判断能力に応じて「後見」、「保佐」、「補助」の3つの類型で利用でき、それぞれ成年後見人、保佐人、補助人（成年後見人等）による支援が行われる ②任意後見制度（特別法） 将来、判断能力が不十分となった場合に備えてあらかじめ契約により決めておく制度 ③親権・未成年後見制度（民法及び児童福祉法） 未成年者のための制度。	（法定後見制度について） - 申立てができるのは、本人、配偶者、四親等以内の親族などに限られるが、本人や親族による申立てが期待できないケース等については市町村長が申立てを行うことができる。 - 後見開始の審判にあたり、本人の判断能力の程度を医学的に確認するため、原則として医師による鑑定を行う。 - 成年後見人等には、家族・親族のほか、司法書士や弁護士、社会福祉士等の専門職、または法人が選任されることがある。 - 成年後見人等の役割は、本人の意思を尊重し、かつ本人の心身の状態や生活状況に配慮しながら、本人にかかわって財産を管理したり、必要な契約を結んだりすることによって本人を保護・支援すること。 - 財産管理や契約などの法律行為に関するものに限定され、介護や日常生活における身の回りの世話等は、一般に成年後見人等の業務ではない。 - 成年後見制度の利用については、高齢者の場合は地域包括支援センター、障害者の場合は、市区町村及び市区町村が委託した指定相談支援事業者が相談窓口。その他、日本司法支援センター（法テラス）や、弁護士会、司法書士会、社会福祉士会等団体に相談できる。
日常生活自立支援事業	一定程度の判断能力を有しているものの、必ずしも十分でない認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等	- 実施主体は都道府県・指定都市社会福祉協議会で、実際の支援は事業の一部を委託された市区町村社会福祉協議会や地域のNPO、当事者組織によって行われる。 - 成年後見制度に比べ簡潔な手続きで日常生活上の様々な支援を行うもので、社会福祉法第81条に規定される福祉サービス利用援助事業のほか、苦情解決制度の利用援助、住宅改造、居住家屋の賃借、日常生活上の消費契約及び住民票の届出等の行政手続きに関する援助、福祉サービスの適切な利用のために必要な一連の援助を行う。 - 国の補助事業として行われているが、サービス利用料は原則として利用者が負担するものとされており、実施主体がその額を定めることとなっている。なお、生活保護受給者のサービス利用料は補助対象。
児童虐待の防止等に関する法律（H12年）	18歳未満の児童	18歳未満の児童に対する虐待について「身体的虐待」、「性的虐待」、「ネグレクト（育児放棄など）」、「心理的虐待」と4つに定義し、関係者に発見・通報を義務づけ。 - H16年の改正では、「児童虐待は著しい人権侵害」と明記し、同時に行った児童福祉法の改正によって市町村の役割を明確化し、要保護児童対策地域協議会の設置など地域における虐待防止対策の推進を図っている。

		・児童の権利について親権との関係でたびたび問題が生じることを受け、民法改正により虐待する親から子どもを守るための親権停止（2年以内）の規定が新たに設けられ、H24年4月から施行。
配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律（H13年）	事実婚を含む夫婦	・暴力の防止と被害者保護を目的にした法律で、一般にDV（ドメスティック・バイオレンス）防止法と呼ばれている。 ・裁判所が、つきまといなどを禁止する接近禁止命令と、自宅から退去させる退去命令から成る保護命令を発令できることとしている。 ・都道府県の配偶者暴力相談支援センターにより相談や一時保護、援助等が行われる。被害者と同居する未成年の子どもに対する接近禁止命令、脅迫を受けた被害者について保護命令、被害者の親族等への接近禁止命令も可能。
高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（H17年）	高齢者	・家庭や介護施設などで高齢者に対する身体的・心理的虐待、介護や世話の放棄・放任等が社会問題化したことに対応した法律。 ・高齢者虐待を、家庭における養護者または施設等の職員による、①身体的虐待（暴行）、②養護を著しく怠ること（ネグレクト）、③心理的虐待（著しい心理的外傷を与える言動）、④性的虐待、⑤経済的虐待（財産の不当処分、不当に財産上の利益を得ること）の5つに定義。 ・高齢者虐待を発見した場合の市町村への通報義務を設けたほか、市町村に養護者の負担の軽減を図るための支援措置を講じることや、地域包括支援センター等との連携協力体制を整備することを求めている。
障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（H23年）	障害者	・障害者を養護する家族や障害者福祉施設の職員、勤め先の経営者による障害者の尊厳を傷つける様々な虐待を防ぐための法律。 ・障害者虐待は、養護者、障害者福祉施設従事者に加え、使用者による障害者への虐待であるとし、定義は高齢者と同じ。 ・国や自治体、施設設置者、事業者等の責務と、早期発見に係る努力義務を規定し、発見から対応までの具体的なスキームを定めること。 ・学校長や保育所長、医療機関の管理者に対して障害者虐待の防止等のための措置の実施を義務付けており、障害者に対する虐待の防止や対応の窓口となる市町村障害者虐待防止センターや、都道府県障害者権利擁護センターが新たに設置されている。

(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

- 多様で複合的な課題を抱える生活困窮者に対して尊厳ある自立に向けた支援を行うためには、本人の抱える心身の不調、知識や技能の課題、家族の問題、家計の破たん、将来展望の喪失などの多様な問題に、包括的に対応することが必要である。
- これまでの福祉制度は、障害、高齢、DV、ひきこもりなど特定の対象者・分野ごとに相談体制が整備されてきた。しかし、相談者が多様で複合的な課題を抱えている場合は、こうした対象者・分野別の相談体制だけではすべての課題に対処することは困難であり、その結果、困窮状態がさらに悪化する場合も見受けられる。
- こうした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、様々な支援施策が一体的に提供されることが重要である。また、問題を抱えた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。
- なお、包括的な支援は、関係機関が連携し、チームとして支援を行うことが重要であり、こうして地域全体で生活困窮者を支援する体制を実現していくことが求められる。

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ながら、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、目標設定は本人の状況に応じて柔軟に検討することが必要であり、例えば、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である。
- 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ことに留意することも必要である。また、生活困窮者は自分の居場所を発見し、他者との心地良いつながりを感じて、初めて次のステップを目指すことができるようになる。このため、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、個々の支援を検討する場合は、既存の制度やサービスに生活困窮者をあてはめるのではなく、生活困窮者のニーズに合った制度やサービスを提供していく視点が大切である。

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。
- 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、さらに場合によっては、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ものである。
- なお、早期的な支援とは、困窮状態にある人をやみくもに就労に追い立てて早期に就労自立を図ろうとするものではないということに留意が必要である。

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、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、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生活困窮者を抱え込むのではなく、地域の支援者を少しずつ発見し包摂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。
- 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、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団体、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が必要である。
- 法は、これまで十分でないとされてきた生活保護受給者以外の生活困窮者への包括的な支援体系と、国と自治体による財政的な枠組みを規定した。この法の趣旨を地域社会で実現するため、地域が主体となって、関係者が真剣に議論し、一つひとつ必要な支援を作り上げていくことが重要である。

3 生活困窮者自立支援制度の全体像

(1) 制度の全体像と実施主体

- 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として制定され、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（※福祉事務所については、都道府県と市に設置義務があり、都道府県が町村部をカバーしている。また、地域によっては町村も福祉事務所を設置している場合がある。）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が必ず実施する事業（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。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、任意事業として「就労準備支援事業」、「一時生活支援事業」、「家計相談支援事業」、「子どもに対する学習支援事業等」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、自治体においては包括的に取り組むことが望ましい。
- また、直ちに一般就労が困難な人に対する支援付きの就労の場としての、「就労訓練事業」（いわゆる「中間的就労」）については、その適正な運営を確保するため、公的な認定制度を創設している。
- 法の対象は、学習支援事業を除き、生活保護受給者以外の生活困窮者であるが、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必要である。
- 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く、例えば、就労支援については、ほかに、ハローワークによる支援や求職者支援制度、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ので、その状況に合わせ、福祉領域に限らず他分野の各種関連制度・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トータルで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、包摂的な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
資料：「新たな生活困窮者自立支援制度に関する説明会資料」（平成 25 年 12 月 10 日）	

（２）制度により創設・制度化される事業とサービス

- 新制度には、生活困窮者の状態に応じた支援事業として、新たな公的サービスの創設、既存のサービスの再編・強化策が盛り込まれている。これらの事業は、生活困窮者の自立支援に不可欠な機能を有しており、その実施を検討することが求められる。

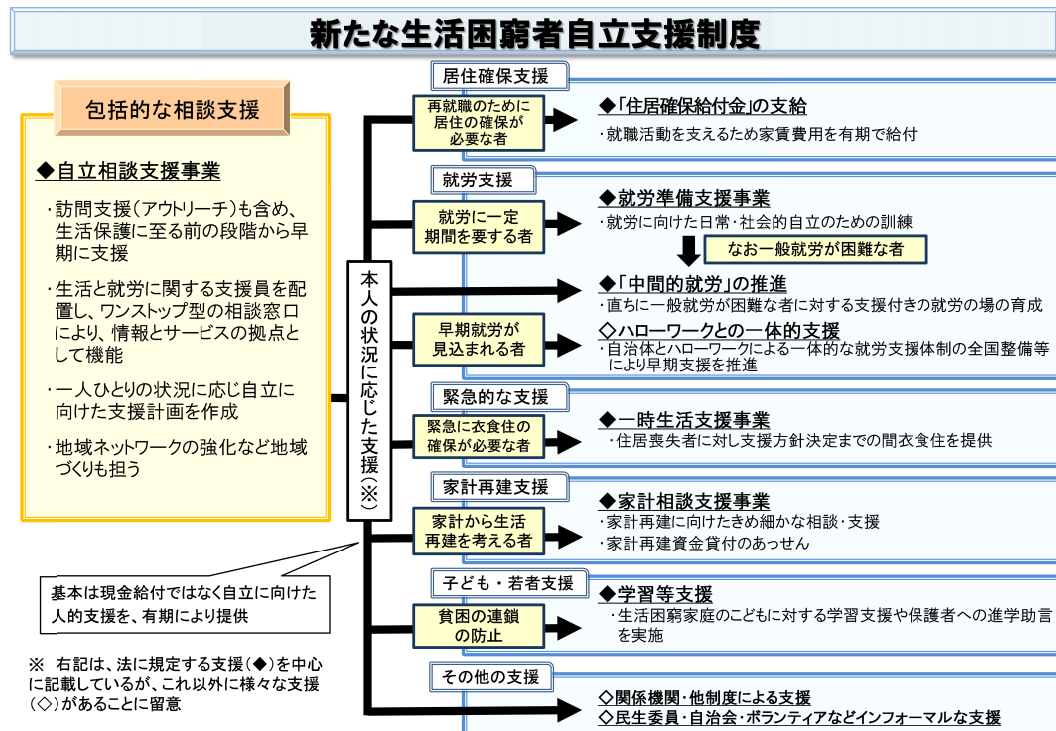
図表 I-10 生活困窮者自立支援法に基づく法定サービス（※）

※本手引きでは、法に基づく以下の事業を「法定サービス」としている。このうち、②～⑥については、利用に当たって行政の支援決定を要することとされている。

- ①自立相談支援事業
- ②住居確保給付金
- ③就労準備支援事業
- ④就労訓練事業（いわゆる「中間的就労」）
- ⑤一時的な生活支援事業
- ⑥家計相談支援事業
- ⑦学習支援事業等

- 一方、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、既存のサービスと連携強化することが必要である。

図表 I-11 制度により創設・制度化される事業メニュー



資料：「新たな生活困窮者自立支援制度に関する説明会資料」（平成 25 年 12 月 10 日）

図表 I-12 各事業の概要

事業名	概 要
自立相談支援事業	・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	・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	・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

図表 I-12 各事業の概要（つづき）

事業名	概 要
就労訓練事業（いわゆる「中間的就労」）	・ 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	・ 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 ヶ月を想定）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	・ 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。 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	・ 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

※各法定サービスと自立相談支援事業との連携については、第Ⅳ章 1 参照。

（３）自立相談支援事業の創設

- 法により、制度の中核となる自立相談支援事業が創設されている。
- 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乗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、第Ⅱ章を参照）

（４）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

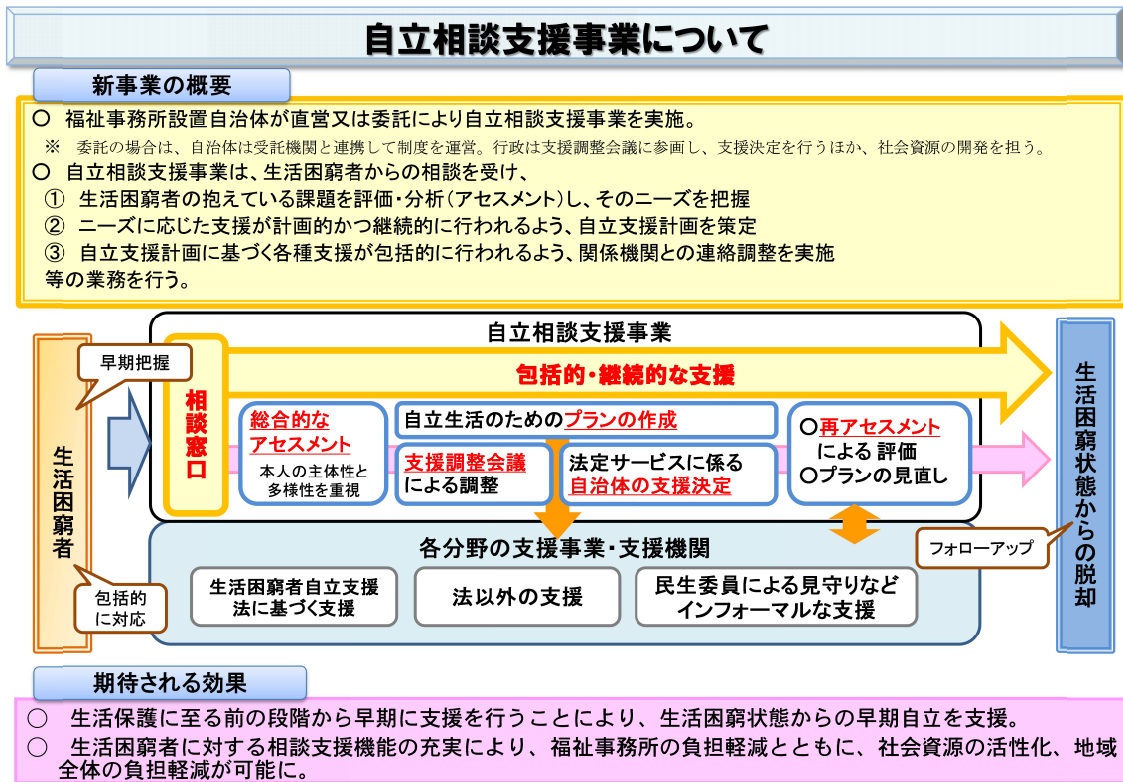
図表 I-13 分野別支援メニューの例（つづき）

分 野	関係機関等	具体的な支援メニュー（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

（５）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、法により新たに創出される事業のほか、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（イメージ）



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>

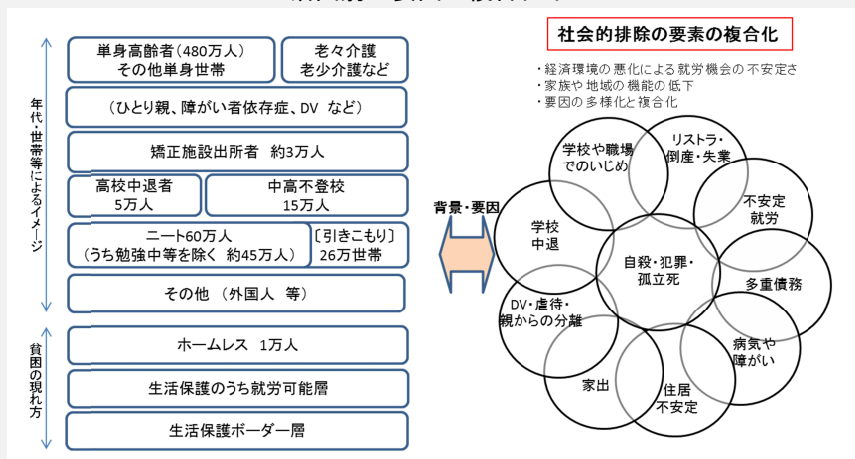
- 制度創設後も、生活保護が必要な人には確実に保護を実施するという生活保護制度の基本的な考え方に変更はなく、法の運用にあたっては、生活保護が必要であると判断される場合は、適切に生活保護につなぐことが必要である。
- 生活保護受給者についても、新制度に基づく生活困窮者への支援と同様の支援が必要な場合がある。例えば、就労準備支援事業に相当する事業は生活保護受給者にも当然考えられるものである。このため、厚生労働省においては、法が施行される際には、

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」：

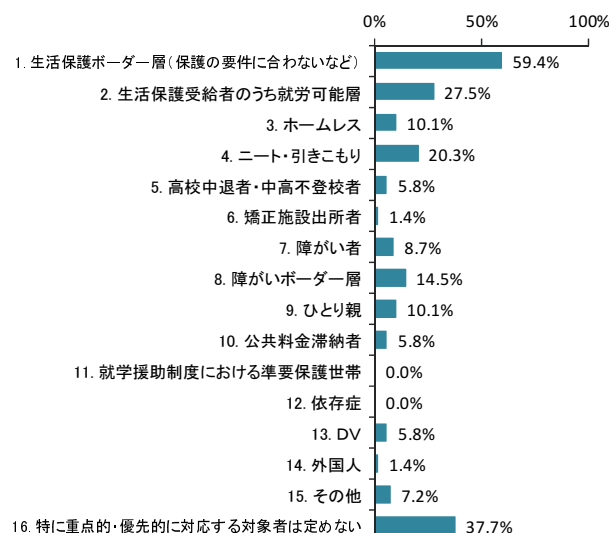
将来、より複雑な形で課題が表出する前に、適切に支援すべき必要性が高い層です。地域若者サポートステーションや、ひきこもりセンター等の若年層に対する支援の仕組みも整備されつつあり、本制度においては、これらの支援機関と連携し、役割分担しながら全体として支援を強化していく必要があります。

<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」「学校の環境等における課題」「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（11月）

◆「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=69）



第Ⅱ章

推進体制の整備

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。

※本章の「1. 庁内体制の構築」、「2. 実施方法の検討」、「3. 庁外体制の関係機関との連携」については、行政職員向けの記述である。また、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。

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
- ⑦ 他の計画・施策等との連動・整合性の確保

- 25 年度のモデル事業実施自治体における主管部局は、68 自治体のうち、53 ヲ所が生活保護を担当している課となっており、その他、地域福祉、商工労働、市民生活等の担当課が主管部局となっている自治体がある。また、平成 27 年度からの制度施行に向けて、新たな担当部門を設置することを検討している自治体もある。

自治体アンケート結果（11 月）

◆平成 25 年度モデル事業における主管部局の設置

担当部署	件数
	62
福祉	
生活保護(※)	15
地域福祉	11
社会福祉	5
高齢者福祉	1
その他	30
雇用・労働	5
その他	1
合計	68

(※) 生活保護：部署名に「保護」または「福祉事務所」と入っている部署

地域福祉：花巻市、船橋市、相模原市、福井県、愛知県、大阪府、大阪市、島根県、徳島県、高知県、大分県

社会福祉：福島県、野田市、香取市、長岡京市、柏原市

高齢福祉：伊賀市（健康福祉部介護高齢福祉課）

雇用・労働：岩手県、長野県、岐阜県、豊中市、山口県

その他：野洲市（市民生活相談課）

◆新たな主管部局の設置

市	担当課・係
北海道旭川市	保護第 1 課自立支援係 ※平成 26 年度より「生活支援課自立支援係」
東京都足立区	福祉部自立支援課 ※平成 26 年度より「生活困窮者担当課」
神奈川県横浜市	健康福祉局保護課生活支援制度準備担当 中区保護課保護係（生活困窮者自立促進支援モデル事業のための専任の係長と職員を配置）
神奈川県川崎市	生活保護課自立支援室
岡山県岡山市	生活保護・自立支援課

（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

取組事例 足立区

- ・相談や就労に関係する事業を実施している4つの所管課を中心に、生活困窮者の支援体制のあり方、体系的な整理に関する検討の場を設置。
- ・4つの所管課とは、生活困窮者支援担当課（新設）、地域のちから推進部絆づくり担当課、産業経済部産業政策課・就労支援課、衛生部こころとからだの健康づくり課。
- ・既存の相談支援事業の連携強化、各相談エリアを繋ぐ仕組みを検討し、生活困窮者を早期に把握し、就労支援事業を再構築することで早期の自立につなげる取組。（参考資料参照）

取組事例 野洲市

- ・平成23年、社会問題化する自殺、生活困窮、人権侵害等の問題に対し、関係課が連携し、問題を解決するための積極的な施策を推進するため、31の課・センターからなる「野洲市市民相談総合推進委員会」を設置し、生活困窮者の早期把握・早期支援を実施。
- ・メンバーとしては、政調整部、総務部、市民部、健康福祉部、都市建設部、環境経済部、教育委員会、地域包括支援センター、子育て支援センター、ふれあい教育相談センター、発達支援センター。（参考資料参照）

2 実施方法の検討

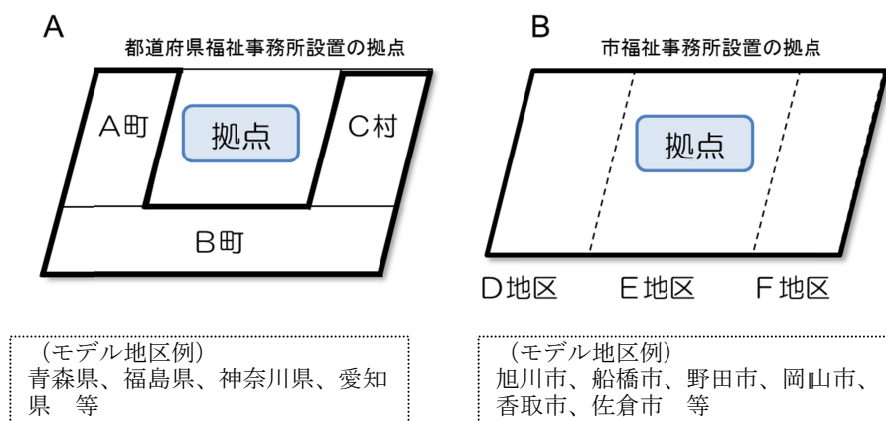
(1) 対象圏域の考え方

- 自立相談支援機関の設置にあたっては、人口規模や面積、運営財源、人材確保の状況等を踏まえ、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。
- なお、下記で紹介する事例については、平成 25 年度モデル事業実施時点の形態であり、平成 27 年度以降の体制については変更がありうる。

①一般的な対象圏域の考え方

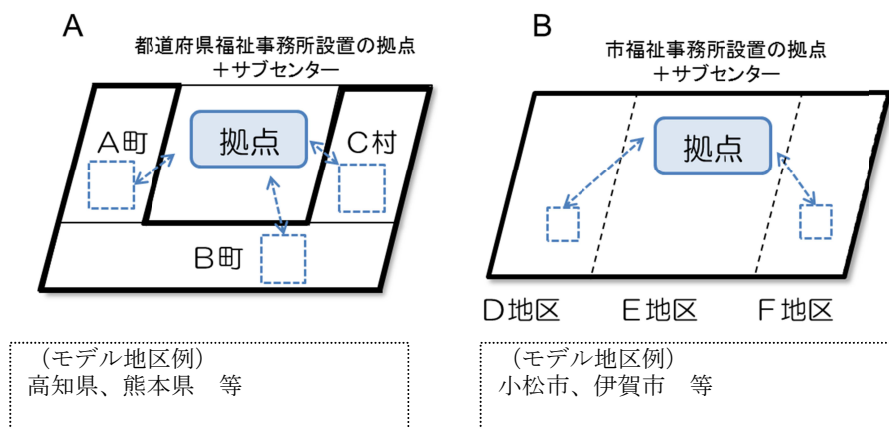
- 福祉事務所設置自治体において、対象圏域や自立相談支援事業の拠点設置の標準的なパターンとしては、1 福祉事務所設置自治体につき、1 つの拠点を置くことが想定される。
- 図表Ⅱ-2 の A は、都道府県の福祉事務所のケースである。福祉事務所が存在する自治体（広域行政圏や振興局の事務所、保健福祉事務所等が立地している自治体）に拠点を設置し、郡部の町村を対象圏域として相談事業に対応するものである。
- B は、市中心部などに自立相談支援機関の中核的拠点を設置し、その拠点が市内全域を対象圏域とするものである。

図表Ⅱ-2 一般的な対象圏域の考え方



- 図表Ⅱ-3のAは、福祉事務所が管轄する郡部を対象圏域とするが、各町村に「サブセンター」機能を持たせるものである。なお、ここでの「サブセンター」には、一次的な相談窓口や中核的拠点の事業を補完する機能を持たせることが考えられる。また、「サブセンター」は、新しく人員を配置するという意味にこだわらず、既に地域に存在しているフォーマルな資源（地域包括支援センター等）や、インフォーマルな資源を位置づけることも想定される。
- Bは、市中心部などに自立相談支援機関の中核的拠点を設置するが、市内の各地区において、サブセンターを設置するものである。
- なお、サブセンターに配置する職員数は、拠点の自立相談支援機関の職員数の内数としてカウントするものである。

図表Ⅱ-3 サブセンター設置の考え方



取組事例 小松市

- ・平成24年6月に総合相談窓口としての「こまつふれあい支援センター」を小松市社会福祉協議会内に設置（委託事業）。平成25年8月には、障害者相談支援事業所（2カ所）、シルバー人材センター、保護司会にも委託し、相談窓口を4カ所増設、合計5カ所体制となる。
- ・5カ所の内訳としては、「アウトリーチ型」3カ所と「取次型」の2カ所。アウトリーチ型では総合相談支援を行う、プラン作成やフォローも行う。「取次型」ではインテークまでを行って「アウトリーチ型」への相談支援へつないでいる。

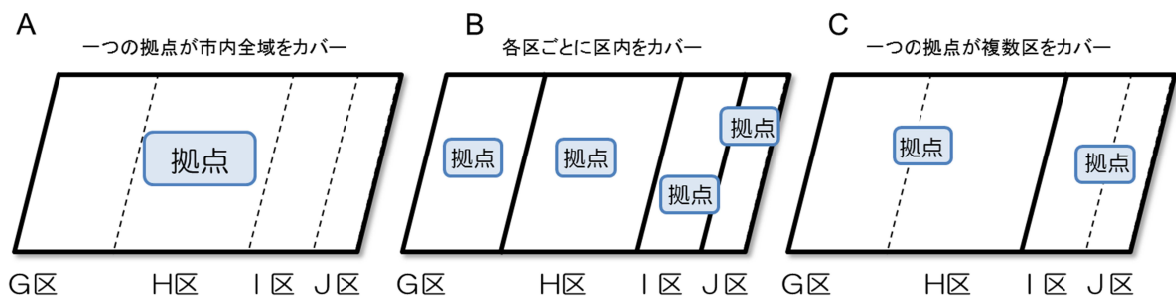
取組事例 伊賀市

- ・伊賀市ではモデル事業実施前まで、社会福祉協議会に委託し、社会福祉士を配置した「福祉相談支援センター」を市内6カ所に設置して相談支援を実践してきた。その実績を踏まえ、モデル事業に参画。
- ・26年度からは、「福祉相談支援センター」は継続しつつ、市内を中・広域的3つの生活圏域に福祉相談に対応する“地域包括支援センター”の設置（直営）を検討し、同センターを統括し、困難課題を担当する“（仮称）総合相談調整課”内に生活困窮者対策を担当するセクションを設ける予定。

②中・大規模都市の場合の考え方

- 中・大規模都市においては、都市部に人口が集中していることもあり、1つの福祉事務所設置自治体につき1つの相談支援機関を設置するという考え方以外にも、いくつかの設置パターンがあると考えられる。ここでは、図表Ⅱ-4に3つのパターンを例示する。
- 1ヵ所で対象地域を広く設定するケース（A）のほか、区ごとを対象圏域とするケース（B）、自立相談支援機関が区をまたがって複数の区を対象圏域とするケース（C）などが考えられる。
- なお、図は省略するが、これら以外にもサブセンターを設置し、きめ細かい把握・アウトリーチを行うケースも想定される。

図表Ⅱ-4 中・大規模都市の自治体内での対象地域の考え方

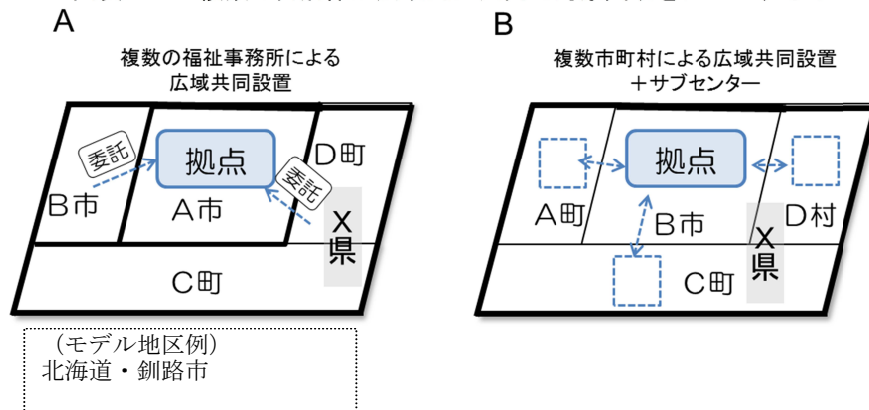


③複数の自治体が広域的に対象圏域を設定する考え方（広域展開）

- 人口規模が小規模な町村部や市においては、地域の社会資源や人材が限られることが想定され、一つの福祉事務所設置自治体が一つの対象圏域を持つことが非効率になる可能性がある。
- そのような場合、図表Ⅱ-5で示すように、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（A）や、複数市町村による広域・共同設置に加えて各町内にサブセンターを設置する（B）などのパターンが考えられる。
- 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、自ら事業実施が可能である。ただし、その場合は、都道府県で条例を定めて事務を委託することが必要となる。この場合、自立相談支援事業の国庫負担基準では町村単独の実施が想定されないため、複数の自治体が共同で実施（例：1市1町、3町村）することが基本になると考えられる。
- 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

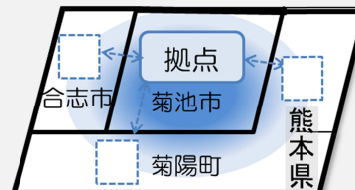
図表Ⅱ-5 複数の自治体が広域的に共同で対象圏域をカバーするイメージ



取組事例 菊池市と合志市、大津町、菊陽町（熊本県）

- ・ 熊本県の菊池市、合志市、大津町、菊陽町は、3つの福祉事務所の管轄地域となっているが、菊池郡市として同じ生活圏域を構成していることを踏まえ、菊池市の自立相談支援機関が、2市2町も対象圏域として自立相談支援事業を展開。

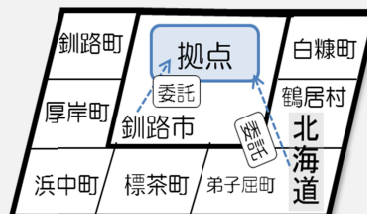
菊池市の拠点が2市2町の圏域をカバー



※2市2町に窓口設置

取組事例 北海道釧路福祉事務所と釧路市の協働

- ・ 釧路総合振興局管内は、釧路市のほか6町1村を所管しているが、管内の主な社会資源は釧路市に集中しており、郡部（町村部）には自立相談支援機関の機能を果たすことができる資源が乏しい状況にある。
- ・ 一方、郡部には、農業・酪農や水産加工など、就労訓練事業等を実施するに当たって活用可能な資源が存在し、市部との機能補完が考えられる。
- ・ 各町村も含め管内全体で協議会等を設置することにより、生活困窮者に関する情報の把握・共有を図り、生活困窮者支援の連携体制を整備する。



- なお、適切な圏域を検討するため、まずは全圏域をカバーする自立相談支援機関を1ヵ所設置し、モデル事業を通じて相談支援体制が軌道に乗った後で、必要な圏域に相談支援機関を細分化（複数ヵ所設置やサブセンター等の配置）することも考えられる。

④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いての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	＜町村を所管する福祉事務所設置自治体＞ ・ 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 ＜広域自治体＞ ・ 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	＜福祉事務所設置自治体＞ ・ 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	＜住民に最も近い相談窓口としての対応等＞ ・ 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

コラム モデル事業で展開している都道府県から自治体への事業移管について

- 25年度モデル事業において、都道府県の取組は21カ所であり、うち全地域をカバーするモデルを検討しているのは6カ所となっています。都道府県が先駆的に取り組むことで、モデル事業に取り組んでいない自治体においても、県の取り組みを参考にすることができ、本格実施にむけた準備が進むことが期待されます。
- しかしその一方、27年度からは福祉事務所設置自治体の実施主体になるため、それら都道府県から各市へ円滑に事業移管することが必要となります。
- 一市の対応では体制づくりが進まないと予想される場合、都道府県が近隣市町村との調整をはかり、対象圏域の設定等について協議することが求められます。また、モデル事業によって培った相談支援のノウハウや関係機関の紹介・連絡会議などのネットワークの移管が考えられます
- そのため、例えば、近隣自治体とともに勉強会等を通じて、制度化以降の支援体制や設置パターン例について早めに協議を行っていくこと等が必要です。

(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	・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	・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	・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	・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、面談室などをとることができるか検討が必要と考えられる。

自治体アンケート結果（2月）

◆平成25年度モデル事業における自立相談支援機関の設置カ所数（n=105）

	カ所	%
役所・役場内	25	23.8%
法人施設内	42	40.0%
公的施設内	12	11.4%
民間事務所ビルに借用	23	21.9%
商業的施設内	3	2.9%
その他	0	0.0%
計	105	100.0%

（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、障害相談支援事業所、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。

自治体アンケート結果（１１月）

◆実施主体と運営形態

	直営	委託	直営+委託	協議会	その他	合計
都道府県	1	19	0	0	1	21
特別区	0	0	1	0	0	1
政令指定都市	1	8	1	0	0	10
中核市	0	4	2	1	0	7
一般市	6	20	3	0	0	29
合計	8	51	7	1	1	68

注）68 モデル地区中

- 直営 10カ所…都道府県1（愛知県）、政令指定都市1（相模原市）、一般市6（野洲市、東近江市、長岡京市、京丹後市、藤井寺市、日置市）
- 直営と委託の組合せ…特別区1（足立区）、政令指定都市1（横浜市）、中核市2（豊中市、奈良市）、一般市3（名張市、土佐清水市、菊池市）
- 協議会（※）…中核市1（高知市：市と社協）
- その他…1（大阪府）

（※）高知市における協議会形式は、高知市と高知市社協とで運営協議会を設立し事業を受託、両者の職員が外向しながら自立相談支援機関を運営することとなっている。

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状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。なお、平成 25 年度モデル事業においては、直営の 13 圏域のうち、生活保護担当部局が 5 ヶ所、生活保護以外の福祉部局が 3 ヶ所、福祉以外の所管が 2 ヶ所などとなっている。
- 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。
- 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。

自治体アンケート結果（11月）

◆実設置形態が「直営」「直営+委託」の場合の窓口担当部署

自立相談支援機関の窓口の設置形態が「直営」「直営+委託」の場合の担当窓口の担当部署としては、生活保護担当部署が5件となっており、その他の福祉担当で3件、福祉以外の担当課が2件となっている。

	件数	%
生活保護担当	5	38.5%
その他の福祉担当	3	23.1%
福祉以外の担当	2	15.4%
一つの窓口ではなく、複数部署（機関）の連携	1	7.7%
その他	2	15.4%
計	13	100.0%

※自治体アンケートにて「直営」または「直営+委託」と回答した13圏域を母数とする

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、障害福祉サービス事業所、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協議会を設置し、自立相談支援事業を担う。この場合、コンソーシアムの設置や出向協定等も可能である。
 - ④自立相談支援事業の異なる機能（相談支援と就労支援等）をそれぞれ担う、複数の関係機関に委託する。
 - ⑤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、モデル事業期間中は必ずしも法人格を必要としないが、平成 27 年度以降の法制度の施行後は、自立相談支援事業を委託する場合、運営主体は法人格を必要とすることが検討されている。このため、法施行後はこの要件を満たすことができるよう体制面の準備を行うことが求められる。

＜委託先を選定するまで必要な周知活動と情報収集＞

- 26 年度のモデル事業以降は、生活困窮者を対象とした相談支援実績を持つ法人がない地域が増えてくることが考えられる。
- 国と県は、早い段階から市や福祉事務所設置自治体に対する周知活動を行うことが必要である。実施主体となる自治体においては、モデル事業に取り組んでいない場合においても、すでに地域で生活困窮者支援に取り組んでいる各種団体・機関を含めた連絡会や勉強会を実施し、またはそれらの団体の活動内容について情報を収集することが求められる。また、そうした取り組みを行っている団体や機関がない、または把握していない場合は、すでに実践している地域の視察や先進事例の実践者を招いての研修会等の実施も考えられる。

＜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Ⅶ章参照。）

＜運営方法を工夫している取組事例＞

取組事例 運営協議会による運営（高知市）

- ・高知市と高知市社会福祉協議会によって、運営協議会を設置して実施にあたっている。
 - ・市内民間ビル内に開設する。同一フロアに、市社協の自立支援グループと地域福祉グループが入居しており、物理的な連携強化を図ることができる。
- （参考資料参照）

取組事例 他機関と連携しワンストップによる相談支援を行う体制（沖縄県）

- ・自立相談支援機関の運営は、パーソナルサポートセンター（沖縄県労働者福祉基金協会）に委託により実施。
 - ・相談窓口については、ハローワーク、沖縄県キャリアセンター、（公社）母子寡婦福祉連合会など様々な相談窓口を集約した「総合就業支援拠点（グッジョブセンター）」内に設置し、生活から就労までをワンストップでサポートできる体制を構築。
- （参考資料参照）

取組事例 他機関と連携しワンストップによる相談支援を行う体制（岩手県内陸南部・沿岸中～南部）

- ・自立相談支援事業を奥州商工会議所（これまでパーソナル・サポート・サービス事業を実施）に委託。
 - ・県とハローワークとの一体的実施の協定締結、奥州市の緊急雇用創出事業の活用など、既存の取り組みとモデル事業との連携を図っており、センター内には自立相談支援事業の相談支援員のほか、ハローワークや社会福祉協議会の職員も配置。
 - ・これにより生活や就労に関する相談を包括的にサポート。
- （参考資料参照）

（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おり、支援員は、この研修を受講することが必須である。ただし、制度創設当初は一定の経過措置が設けられる予定である。
- 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。
- なお、管理者は、主任相談支援員とともに、業務の進捗管理やリスクマネジメントを行うとともに、相談支援の実績管理、相談支援の質の管理を行い、各自の能力に応じた OJT や Off-JT の機会を提供し、相談支援員の資質向上を図ることが必要である。
- 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	○相談支援業務のマネジメント ・個々の支援員に対するスーパーバイズ ・相談支援全体の進捗管理、助言、指導 ・リスクマネジメント ○高度な相談支援 ・困難なニーズを持つ生活困窮者に対する専門的かつ包括的な視点からの相談支援の実施 ○地域への働きかけ ・社会資源の創出・連携 ・地域住民への啓発活動
相談支援員	○相談支援全般 ・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 ・寄り添い型の支援 ・相談支援の経過等記録の管理 ○社会資源の把握と活用 ・資源調査や連携 ・資源の活用と評価
就労支援員	○就労支援 ・就労に向けた各種支援（就職相談、求人情報紹介・マッチング、ハローワークへの同行等） ・地域における就労の場（中間的就労を含む）や就労準備事業所等との連携及び創出に向けた活動 ○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。

<配置数について>

- 相談員の配置基準については、当該自治体における人口規模や生活保護受給者数等を踏まえ、今後、厚生労働省において定められることとなる。

- これは、モデル事業における状況や成果を踏まえ、平成 27 年度予算編成過程において決定されるものである。

＜相談支援員の支援実践例＞

取組事例 社会福祉士（主任相談支援員）の取り組み事例（A 市の場合）

- ・ A 市では、地域包括支援センター、行政等が一体的に対応する総合相談体制を構築し、生活困窮者支援もこのスキームを活用している。
- ・ 地域包括支援センターが情報をキャッチした事例では、息子（20 歳代）から母親（60 歳代）への身体的虐待、ネグレクトの疑いへの対応、行政の判断で介入となった。息子には職がなく、親子は困窮状態にあった。社会福祉士（主任相談支援員）が、困窮状態に陥った背景、本人の潜在的な強み、家族の状況、世帯構成員間の力関係の崩れ等をアセスメントし、多職種による世帯と個人に対する総合的な支援を実践。
- ・ アセスメントの結果、自立相談支援機関が、息子のプランの全体を管理し、支援チームを編成した。息子への支援は、就労支援事業所（NPO 法人）及び病院が担い、相談支援員が定期的なフォローアップを行うこととなった。母親への支援は介護支援専門員と地域包括支援センターがバックアップし、親子の様子は主任相談支援員が見守るようにした。

取組事例 多職種が連携する事例（岩手県）

- ・ 岩手県では、相談支援員として社会福祉士、介護福祉士、社会保険労務士、キャリアアカウンセラー、ファイナンシャルプランナーの有資格者を配置している。
- ・ 相談支援にあたる場合は、相談者の課題によって、その専門性をもった支援員を担当とするのではなく誰もが包括的な支援に精通できるよう、あえてランダムに担当を決定している。また、1 ケースにつき、担当を 2 人体制とし、メインで関わる支援員と補助的な役割をする支援員と分担を決めている。
- ・ 専門的な知識が必要な場合は、週 1 回程度行われるケース会議で議題として挙げ、その専門分野の支援員からアドバイスをもらう等して、互いにスキルアップを図りながら支援を行っている。

取組事例 職員が徐々にノウハウを蓄積していく事例（熊本県玉名郡 4 町）

- ・ 熊本県玉名郡は、玉東町、長洲町、和水町、南関町で構成され、4 町の社会福祉協議会の協同体に自立相談支援機関を委託、各町社協に 1 名ずつ相談支援員を配置している。
- ・ 相談支援員は、社会福祉士資格を持つ（相談支援の現場経験がある）者もいれば、ない者もいるが、各社会福祉協議会の先輩職員が実務的・精神的支援を行うスーパーバイザーとしての役割を担っている。
- ・ 4 人の相談支援員相互の連携及び質の向上を図ることを目的として、「相談支援員会議」を週 1 回各町持ち回りで開催し、ケース内容の共有や各町の社会資源を学び、横断的な支援を目指している。
- ・ なお、「相談支援員会議」に限らず、相談支援員は、所属町内の相談支援に留まることなく、それぞれが連携し、困難事例や参考になる事例の場合は、他町であっても同行することがある。

自治体アンケート結果（11月・2月）

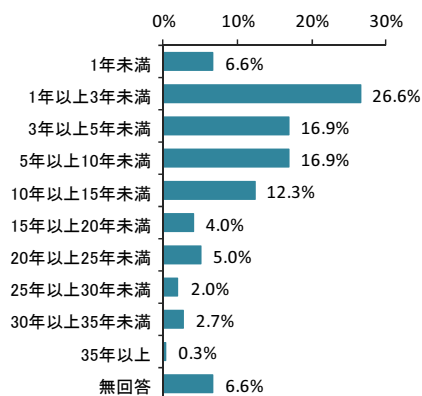
◆1 圏域あたりの平均職員数（職員配置予定に記載のあった 66 圏域について集計、11 月調査）

	職員数 (計)	相談支援に従事する職員		その他の事務職員	
		常勤	非常勤	常勤	非常勤
1 圏域あたり平均職員数	6.3 人	3.7 人	1.7 人	0.6 人	0.2 人

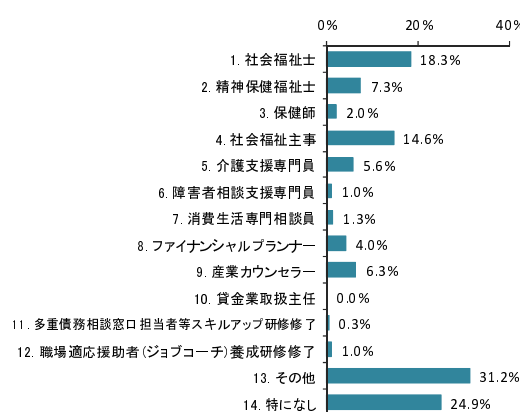
◆1 自立相談支援機関あたりの平均職員数（自立相談支援機関数と職員配置予定に記載のあった 65 圏域について集計、11 月調査）

	職員数 (計)	相談支援に従事する職員		その他の事務職員	
		常勤	非常勤	常勤	非常勤
1 機関あたり平均職員数	4.6 人	2.8 人	1.2 人	0.5 人	0.1 人

◆経験年数（n=301、11 月調査）



◆保有資格（n=301、11 月調査）

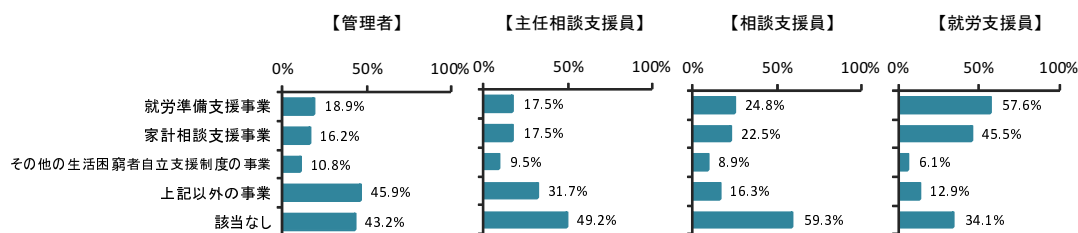


◆職員体制等の工夫（11 月調査）

モデル事業においては、相談支援が円滑に進むよう、職員体制に関し様々な工夫がされており、主なものを以下に紹介する。

- ・ インテークを行う職員を固定し、適切な見極めを行える体制を組んでいる
- ・ 複雑な就労阻害要因を有している相談者については、（外部の）専門家チームにより支援を行うことにより支援体制の機能化を図っている
- ・ 1 人の相談者に対して 2 人体制（主・副）で対応し、個人の負担にならないよう、また支援の偏りが無いよう常に話し合いを持って支援している
- ・ すべての相談者の状況について経過報告等を実施し、スタッフ全員が共有できるようにしている

◆自立相談支援機関に従事する職員の他事業との兼務の状況（記載のあった 490 人分について集計、2 月調査）



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、自立相談支援事業の運営機関、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	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、就労準備支援事業を実施している事業所、中間的就労を実施している事業所、地域若者サポートステーション、職業訓練機関、その他就労支援をしている各種の法人・団体	求人情報紹介・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

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
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 ひきこもり相談支援 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
その他	補助人・保佐人・成年後見人	成年後見制度 等

<広範囲な連携体制の構築例>

取組事例 長野県

- ・連絡会議に県や市の関係部署が入っており、社会福祉関係団体だけではなく、ハローワークや経営者団体、弁護士、NPO 等も参画し、広範かつ多数の地域ネットワークを構築している。

（参考資料参照）

取組事例 豊中市

- ・市の関係各課（税の滞納関係課も含む）をはじめ、府の関係機関、ハローワーク、障害者就業・生活支援センター、障害者福祉サービス事業所、とよなか若者サポートステーション、教育機関のほか、無料職業紹介所を窓口とした商工会議所等の経済団体、地域企業（介護事業所を含む）等と連携。

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) 庁内プロジェクトチームの立ち上げ」、「(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。加えて、こうした場の設定時期としては、事業開始前の方が効果的であると考えられる。

(1) 庁内プロジェクトチームの立ち上げ

- 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。

取組事例 臼杵市

- ・ 庁内で従来から設置されていた「臼杵市協働まちづくり会議」の4つある部会のうち、「安心生活部会」で今回のモデル事業や市民後見人の普及などを検討。
- ・ 福祉課を中心に産業観光課、市民課などを参集、庁外では消防、労働局等も参加。将来的には、水道課、年金課等や他の外部の庁外の関係機関にも関わってもらうことを計画している。

(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。
- モデル事業の開始前の時点で、すでに庁外体制の構築に向けて呼びかけを行っている事例は下記のとおりであり、福祉分野に限らず広く様々な分野における関係機関との連携を目指している。

取組事例 川崎市

- ・ 25年8月、生活困窮者の支援に関係があると考えられる社会福祉法人とNPO法人、あわせて183団体に対し、「川崎市の生活困窮者支援の取組に係る説明会」の開催について案内を送付したところ、44団体から64名が出席した。説明会では、川崎市における生活困窮者の状況、モデル事業の実施内容や目的等を説明し、意見交換を行った。説明会に参加した団体の取り組み分野は、生活困窮者支援、ホームレス支援、障害者支援、依存症者支援、外国人支援、就労支援等多岐にわたることから、それぞれの団体が得意分野を持ち寄ることを提案。それぞれの団体がどのような場面で何ができるのか、整理することとなった。
- ・ その後、「生活困窮者支援ネットワークづくりに向けた準備会」として、前回の説明会の参加者のうち、当該制度に関心がある団体の参加を募り、各団体の活動内容や生活困窮者支援のネットワークづくりに期待することなどの意見発表会を実施した。今後、自立相談支援機関である「川崎市生活自立・仕事相談センター（呼称：だいJOBセンター）」と連携し、全市的な生活困窮者支援のネットワークとして機能する仕組みについて、議論を進める予定。

取組事例 旭川市

- ・25年5月、相談支援に携わる関係団体で私的諮問機関として「旭川市生活困窮者自立促進支援モデル事業検討会議」を設置した。有識者と実務者26人により構成、相談支援、就労促進支援、学習支援等のそれぞれを検討する3つの部会に分かれて、ワークショップの方式により、現状と課題、必要な体制構築について議論した。10月、報告会を実施し、終了する。この間、ニュースレターを発行し、各部会の情報共有に配慮した。
- ・参加機関として、福祉系相談支援関係機関のほか、保護観察所、生活協同組合北海道高齢協、スクールソーシャルワーカーなど。

(参考資料参照)

取組事例 名張市

- ・名張市では、生活困窮者自立促進支援モデル事業の推進にあたり、事業内容等について協議し、広く関係者から意見を求め、国の定める生活困窮者自立支援法の施行にむけ、モデル事業を効果的かつ計画的に行うための提言等を行い、地域の支援体制を構築、推進するために、『生活困窮者自立促進支援モデル事業運営推進協議会』を設置した。
- ・構成メンバーは、学識経験者、まちづくり組織代表者、就労支援協力事業者代表者、民生委員・児童委員の代表、福祉施設代表、市担当者 等

(参考資料参照)

(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、障害者福祉分野の地域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制度実施後には、支援調整会議（P77 参照）として機能することも考えられる。

取組事例 湯沢市

- ・平成20年、高齢者、障害、児童の関係機関が参加し「地域包括支援ネットワーク協議会」を設置、地域のサポーターとして、民生・児童委員や保護司、町内会、水道検針員、サロンや集まりの会員、サポーター協力店として、理美容店、新聞配達員、宅配業者等の幅広い個人・団体を位置づけている。
- ・制度の谷間にいる人は、在宅介護支援センターの機能をベースに、8つの地区で対応し、地域包括支援センターが専門的・全体的アドバイスを行う体制としてきた。
- ・生活困窮者も同じフィールドで支援体制を整備することとし、平成25年度は、「地域課題検討会議」を設置し、地域包括支援ネットワーク協議会参加市町村からの参加者によって、地域課題に関する意見提出や困難ケースの発議を行う。

(参考資料参照)

第三章

自立相談支援機関の業務と支援プロセス

自立相談支援機関には、相談支援や就労支援を行う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・継続的な支援を実施する中核的な機関としての役割が期待される。本章では、自立相談支援機関の業務や支援プロセスの流れとその具体的な方法について整理する。

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

生活困窮者が目指す自立とは、一人ひとり異なるものであり、経済的自立、日常生活自立、社会生活自立を含む。その目標は、本人が自己選択し、受ける支援も自己決定が基本である。自己肯定感を失っている場合もあり、尊厳の確保に特に配慮すべき。

②生活困窮者支援を通じた地域づくり

多様で複合的な課題を持つ生活困窮者の課題を解決するためには、地域において対応する支援方策を用意することが必要。従来の取組を活かしつつ、不足する場合は、新たに創設することが必要。

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

心身の不調、知識や技能の課題、家族の問題、家計の破たん、将来展望の喪失などの複合した問題群に包括的に対応する。包括的な支援は、関係機関が連携し、チームアプローチにより実現する。

②個別的な支援

一人ひとりの状況を個別にアセスメントする。個別に目標を設定したうえで、既存の制度やサービスにあてはめるのではなく、ニーズに応じて制度を活用し、不足の場合は創り出す。

③早期的な支援

早期的なアプローチ・支援を行う。また、生活困窮者は支援を求める気力を失っていることも想定され、「待ち」の姿勢ではなく、地域の関係機関との連携により把握に努める。

④継続的な支援

1度の支援では十分な効果があげられない場合もあり、段階的・継続的に支援する。また、本制度に基づくサービスが終了したあとも必要に応じてフォローする。

⑤分権的・創造的な支援

地域の経済状態や人口構造によって生活困窮者の現れ方が異なり、対応する社会資源も異なる。自治体においては、福祉分野のほか保健、雇用、教育、住宅、産業等の分野との連携を図り、地域づくりを行うことが必要。

（１）相談支援業務

- 多様で複合的な課題を抱える生活困窮者の相談に応じ、その課題を適切にアセスメントし、それぞれの状態にあった自立支援計画（プラン）を本人と協働で作成し、必要なサービスの提供につなげる。【対個人】
- 支援員は就労支援も含め寄り添い型の包括的・継続的支援を行う。また、プランに盛り込まれたサービスを提供する事業所等と連携し、本人の自立を支援する。
- サービス提供を進めつつ、本人の変化からプランを確認・評価し、必要に応じてプラン内容を見直す。本人の目指す自立が達成された場合、相談支援の「終結」とする。その場合でも必要に応じて、その後の状況をフォローする。
- 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、生活保護の適用が必要と考えられる場合には、適切に福祉事務所につなぐことが必要である。

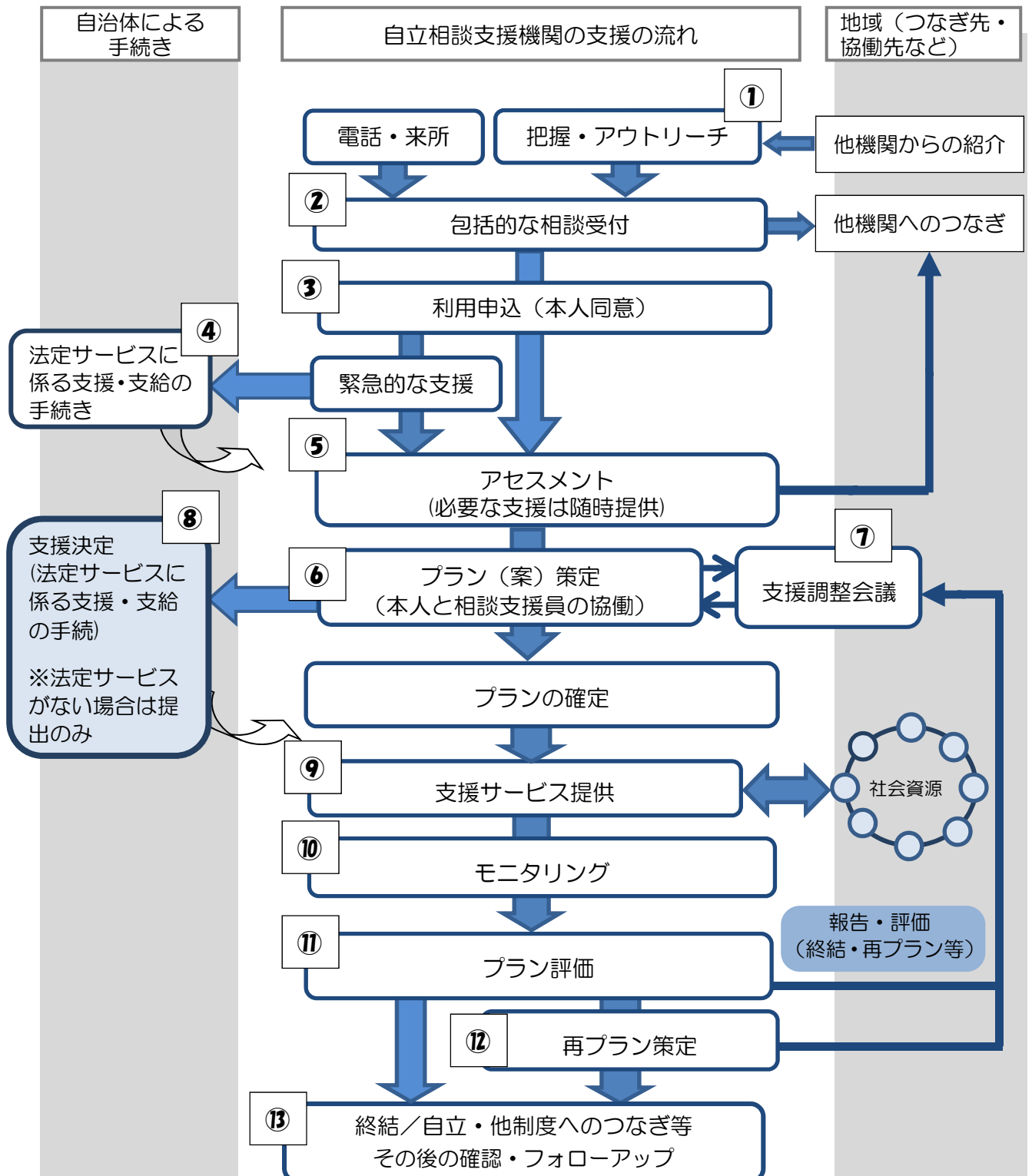
（２）地域づくり・地域連携業務

- 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】
- 生活困窮者が、人との関わりの中で生活していけるよう、個人を取り巻く地域をつくっていく活動を進める。地域との関係づくりを進めるには、生活困窮者一人ひとりの課題を基に、具体的な対応策を検討し、実施することが必要である。
- そのため、地域の社会資源を把握する。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、いつでも相談できる関係性を築いているかが鍵となる。資源がある場合は、連携強化を図り、ない場合は、関係機関と協議し、創出・開発を進めることが必要である。
- 特に、就労訓練事業（いわゆる「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重要である。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大切である。
- こうした取組を進めるためには、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必要がある。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。
- また、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

相談支援のプロセスは図表Ⅲ-1 のとおりである。

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）

適切な相談支援の第一歩は、生活困窮者の早期把握から始まる。早期把握による予防型支援を展開することで、状況の悪化防止につなげ、また、支援が必要な人に対し、必要な情報が効果的に伝わるような仕組みを整備する必要がある。生活困窮者は長期間引きこもっているなど社会的に孤立している場合もあり、自ら支援を求めることが困難な場合も多い。このため、自立相談支援機関は、待ちの姿勢ではなく、積極的なアウトリーチ（訪問支援や関係機関とのネットワークによる情報共有等）により、生活困窮者を把握することが必要である。

2 包括的な相談受付（②）

自立相談支援事業は、生活困窮者に対し、包括的な相談支援を行う。従来の制度や支援システムでは十分に対応できていなかった、生活面・就労面・健康面など多様で複合化した課題を抱える人々に対し、自立相談支援事業において広く受け止めることが重要である。

その上で、自立相談支援機関で相談支援を行うか、他の制度による相談支援につなぐべきかを判断し、振り分ける。自立相談支援機関が対応するのは、主に、経済的困窮の背景に複合的な課題を有し、包括的な支援を必要としている場合などである。

3 利用申込（本人同意）（③）

自立相談支援機関で相談支援を行う場合、本人からの申込を受け、その後の関係者との情報共有も含めて本人の同意を得ることとする。本人が支援を拒否する場合も、相談支援員は、生活困窮に関する課題が存在するということを理解し、相談を継続し、本人の気持ちをほぐすことが必要である。

4 緊急的な支援・法定サービスの利用手続（④）

相談受付時の本人の訴えや状況から、迅速に対応すべき課題があると判断される場合は、プラン策定を待たずに支援を提供する。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」を提供する場合には、迅速に手続を行うことが必要である。

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丁寧に、そして、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。複合する課題を本人と一緒に解きほぐすことで、自立への意欲の回復が期待される。

この段階でスクリーニングした結果、情報提供や相談対応のみで終了してもよいと判断される場合や他の専門機関につなぐことが適切と判断される場合等は、自立相談支援機関における相談支援は終了し、適切に他の機関につなぐ。

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)を策定する。プラン(案)には、本人の課題や目標を整理し、その目標達成に向けた支援方針と支援内容を記載する。

7 支援調整会議 (⑦)

プラン(案)が、課題解決に向けた内容となっているか、サービス提供者は適切か、などについて関係者間で協議し、また、サービス提供者が認識を共有するために支援調整会議を開催する。さらに、個々の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地域に不足している場合は、支援調整会議のメンバーが地域課題として共有し、必要に応じて、資源創出に向けて取り組むことが求められる。

8 支援決定 (⑧)

プラン（案）に法定サービスが含まれている場合、法定サービス提供の可否を行政として決定する（支援決定）。そのため、自治体職員は支援調整会議に参加し、手戻りがないように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)

プランに基づき、本人に必要な支援を提供する。自立相談支援機関の支援員は、必要な就労支援や寄り添い型の支援を行うとともに、本人の状況に応じて様々なサービスを適切に提供できるよう、各サービス提供者と十分に連絡調整を図り、情報共有を進めることが必要である（チーム支援）。

10 モニタリング (⑩)

支援過程において随時または定期的に、サービスの提供状況や本人の変化、目標の達成状況等を確認（モニター）する。モニタリングにおいて、サービスの内容や提供方法が合っていない、本人の目標設定が高すぎたといったことが判明した場合には、プランの内容や目標を変更することが必要である。

11 プラン評価 (⑪)

プラン策定時に期限を決め、その時期がきた場合、または、それ以前に本人の状況に大きな変化があった場合、プランを評価する。プラン評価は、支援調整会議において行い、再プランの策定や支援の終結、または中断を決定する。

12 再プラン (⑫)

新たな目標を定めて支援を継続する場合は、改めて本人の状況等を把握し、再度プランを策定する（再プラン）。

13 終結 (⑬)

本人の自立目標が達成された場合や経済的自立の目途がたった場合、複合的な課題がときほぐされて他の専門機関のみで対応可能となった場合、あるいは本人の転居等があった場合に、自立相談支援機関としての支援の「終結」とする。一定の収入を得られるようになって最低限度の生活以下の困窮がある場合は、生活保護の利用を検討することが必要である。

「終結」の場合は、支援調整会議に報告し、目標の達成状況等について評価を受け、今後のフォローの必要性についても検討する。

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することが必要である。

(1) 制度の理念の確認と関係機関との情報交換

- まず制度を十分に理解し、とりわけ支援の理念を自立相談支援機関が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・内容、方法や面接手法を確認することが必要である。
- 『自立相談支援事業従事者養成研修テキスト』により、機関内で学習会を開催し、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ことも考えられる。

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。
- 会議の参加者には個別に説明し、実際に第1回を開催した後、その後の開催方法について検討することも考えられる。

（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こととされている。
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、適切に保管することとされている。
- 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が良い。
- 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

本制度では様々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

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関わり、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、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、家庭や学校等への訪問支援、当事者が出席しやすい場所での相談会の開催、地域におけるニーズ発見の場や関係づくりなどにより、支援につながるよう積極的に働きかける取組のことであり、具体的には以下の方法を検討する。
- 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、それぞれの地域において、独自にアウトリーチ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。生活困窮者数を推計する方法は、現在確立されていないが、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（定量的な把握）。
 - ① 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）
 - ② 関係機関における生活困窮者把握状況の調査
 - ③ 各種統計からの推計（例えば、国民健康保険や市民税、年金の滞納者数のうち、生活困窮者と想定される数）
- 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、事例調査等により把握することも考えられる（定性的な把握）。
 - ① 上記関係機関における生活困窮者の把握調査の際に、状態像を把握し、事例調査を行う。
 - ② 地域の民生委員等への聞き取りにより、生活困窮者の状態像を整理する。なお、事業開始前に、生活困窮者の状態像を把握することで、地域に必要な支援サービス整備の準備を効率的に行うことが望まれる。

- 実際に平成 26 年度のモデル事業や、27 年度以降の自立相談支援機関の運営において明らかになった利用者像を分析し、そのような状態にある人への把握・アウトリーチ方法を検討することも考えられる。
- なお、これらの実態把握については、委託の場合は委託先の民間事業者のみで検討するのではなく、自立相談支援事業の効果的な推進のため、自治体と協働により取り組む必要がある。

取組事例 関係機関に対する生活困窮事例調査（川崎市）

- ・市内の生活困窮者支援に関連する行政機関・団体にアンケート及び訪問によるヒアリングを行い、支援困難事例について、その状況、課題、支援手法等を含め、詳細な調査を実施。
- ・市内の生活困窮者における状態像の分析や、自立相談支援機関に求められる機能・役割についてとりまとめを行った。

（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、適切な方法で把握することが必要である。
- 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、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、生活困窮者がアプローチしやすい工夫をすることが必要である。

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、27 年度開設当初は、自立相談支援機関が当事者や関係機関に周知され、住民に浸透するまで時間を有すると考えられることから、関係機関からの紹介が多くなることも想定される。
- そのため、関係機関との連携体制をいかに具体的に構築するかが、対象者を早期に把握する大きな要素となる。

①行政機関内の関係部署との連携

- ## 取組事例 「つなぐ」シートの活用（足立区）

- ～あなたの悩みを安心へ～

「つなぐ」シート

相談支援が円滑に受けられるように、私の相談内容を紹介窓口と共有し、足立区役所で保管・集約することとします。

審 名 欄

氏名	年齢	歳	性別 男・女
住所	電話番号 ()		

相談内容・概要

相談受付日	月 日 ()	部署名	担当者
相談内容・概要	相談済の部署 ☐ 仕事() ☐ 多重債務() ☐ 生活() ☐ 介護() ☐ 子育て() ☐ 健康() ☐ その他() ☐ 仕事 ☐ 多重債務 ☐ 生活 ☐ 介護 ☐ 子育て ☐ 健康 ☐ その他 【今回の対応】		
	相談が必要と 思われる部署 ☐ 仕事() ☐ 多重債務() ☐ 生活() ☐ 介護() ☐ 子育て() ☐ 健康() ☐ その他() ●当課の継続相談 ☐ 有り ☐ 無し		
	相談が必要と 思われる部署 ☐ 仕事() ☐ 多重債務() ☐ 生活() ☐ 介護() ☐ 子育て() ☐ 健康() ☐ その他()		

↓

予約日時

予約日時	月 日 ()	AM・PM	:	～	同行	ありなし
名称	担当者			館	階	
住所	電話番号 ()					

相談内容・概要

相談受付日	月 日 ()	部署名	担当者
相談内容・概要	相談済の部署 ☐ 仕事() ☐ 多重債務() ☐ 生活() ☐ 介護() ☐ 子育て() ☐ 健康() ☐ その他() ☐ 仕事 ☐ 多重債務 ☐ 生活 ☐ 介護 ☐ 子育て ☐ 健康 ☐ その他 【今回の対応】		
	相談が必要と 思われる部署 ☐ 仕事() ☐ 多重債務() ☐ 生活() ☐ 介護() ☐ 子育て() ☐ 健康() ☐ その他() ●当課の継続相談 ☐ 有り ☐ 無し		
	相談が必要と 思われる部署 ☐ 仕事() ☐ 多重債務() ☐ 生活() ☐ 介護() ☐ 子育て() ☐ 健康() ☐ その他()		

(ここらより支援助相当付日 月 日)

②関係機関との連携による早期把握

- 庁外関係機関では、庁外の公的関係機関、ライフライン事業者、地域の事業所、地域活動団体や住民団体等が想定される。こうした外部の関係機関と連携して紹介を受けるには、機関によって協定書を結ぶなど、ルールを共有化しておくことが重要である。
- 公的な関係機関との連携の方法として、以下のような場合が考えられる。

図表Ⅲ-3 関係機関と連携方法

関係機関例	紹介例
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、すでに相談窓口として先行的に取り組み、実績をあげている「よりそいホットライン」や自殺予防の電話相談などの相談事業と連携し、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、相談しやすい窓口や相談手法を用意することが必要であり、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	・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	・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

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必要である。
- 相談受付はアセスメントの一部ともなり、本格的なアセスメントにつながる重要な場面である。相談の際には、まずは信頼関係の構築が重要であり、本人に対し受容的な態度を維持しながら、丁寧に状況を確認する。

(2) 相談内容による適切な振り分け

- 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、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、及び④情報を得て自分で適切に解決に向けて動ける人か、といったことを判断する。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人たちである。
- 最初に相談を受け、話を聞く際に、本人の相談内容と同時に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り、他の制度による相談支援の窓口につなぐ場合は、相談内容と本人のコミュニケーション能力を伝え、適切な対応を依頼し、振り分ける。
- 生活困窮者が把握された段階で、例えば、衰弱し栄養状態が悪い、疾患があっても医療機関にかかっていないなど緊急に医療サービスが必要な状況にある場合は、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想定される。また、事件性が疑われるケースなどでは、警察にも協力を依頼することを検討する。このほか、虐待やDVのケースでも緊急的な対応が必要になることがある。
- なお、相談受付時の本人の訴えや状況等から、明らかに生活保護制度へつなぐことが適切と判断された場合は、確実に福祉事務所へつなぐこととする。
- 生活困窮に関わる相談ではないと判断され、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、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、いつでも改めて相談を受け直すという姿勢が必要である（「つなぎ戻し」）。また、場合によっては、他の機関につなぎ直すことも必要である。

- 他の機関に振り分けた場合であっても、可能な限り、相談者のプロフィール、相談内容、紹介先、紹介後の結果を記録しておくこと、また、振り分けた先で適切に対応ができていないか確認する（見届ける）ことが望まれる。

（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ことになる。
- 相談を受けるものの、電話のみで本人が名乗らない等本人が特定できない場合も、相談を継続して受けることとする。ただし、「相談申込・受付票」には起票せず、適宜記録として残し、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と記録

- 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、相談支援員は、生活困窮のニーズがあることを認識し、信頼関係を構築しながら相談を継続するように丁寧に働きかけ、本人の気持ちをほぐすことが必要である。また、本人が当面困っていることについては、迅速に解決につなげることが大切である。

＜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。）
- 「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）

- 「相談申込・受付票」に本人の基本情報を入力する。新規に入力することで、自動的に新たに ID が付与され、以後のデータベースの基本となる。
- 当初の相談の内容（困り事）を提示されている項目から選んで○をつけ、また、支援にあたっての希望を整理する。

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

相談申込・受付票			
ID	※新記録 受付日	平成 年 月 日	受付者
■基本情報			
ふりがな	※性別 ☐ 男性 ☐ 女性 ☐		
氏名	※生年月日 ☐ 大正 年 月 日 ☐ 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	相談者の ご本人と の関係	☐ 家族(本人との続柄) ☐ その他()
電話	() —		
■ご相談の内容(お困りのこと)			
ご相談された内容に○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	
家賃やローンの支払いのこと	医療や介護費の支払いについて	債務について	
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			
☐ ○※ 別紙の「個人情報に関する管理・取扱い規則」に基づいて、相談支援の検討・実施等に必要となる関係機関（※）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			

資料：みずほ情報総研株式会社（2014）「自立相談支援機関使用標準様式～アセスメントシート・プランシート等帳票類～＜改訂版＞」

（３）相談受付時のインテーク・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。（データベース入力）
- 本人の話（主訴）から、本人が最も困っている課題を把握し、また、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真の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、家族や世帯全体の状況も考察し、多角的に分析することが重要である。

図表Ⅲ-7 インテーク・アセスメントシート

【2】 インテーク・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

[illegible]

資料：みずほ情報総研株式会社（2014）「自立相談支援機関使用標準様式～アセスメントシート・プランシート等帳票類～＜改訂版＞」

- 「インテーク・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、行政に対する「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、状況の変化など振り返りに有効である。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。
(データベース入力)
- 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、また、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重要である。なお、関係者が確認することも考慮し、シート上は、100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

【3】支援経過記録シート【スタッフ使用】
 (B, DB入力-C, 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 日	※担当者	
※方法	☐ 電話相談 ☐ 訪問・同行支援 ☐ 面談 ☐ 所内会議 ☐ 支援調整会議(プラン決定) ☐ 支援調整会議(評価実施) ☐ その他の機関との会議(支援調整会議以外) ☐ 他機関との電話相談・協議 ☐ その他()		
※対応相手先	☐ 本人 ☐ 家族() ☐ 関係機関 ☐ 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			

【3】支援経過記録シート【スタッフ使用】
 (B, DB入力-C, 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					
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

8

資料：みずほ情報総研株式会社（2014）「自立相談支援機関使用標準様式～アセスメントシート・プランシート等帳票類～＜改訂版＞」

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、緊急に生活上の支援が必要であるか否かを把握する。それらには、医療や食事、住まいのほか、アルバイトなどの一時的な仕事の提供、多重債務がある場合には債務整理なども含まれると考えられる。これらは、当面の生活を維持するための支援であるとともに、信頼関係を築くためにも必要である。

(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」の欄に記載する。(データベース入力)
- 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。
- また、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や、フードバンクなどにつなぐことも考えられる。
- 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			
☐ なし ☐ あり(具体的な状況: _____)			
※ 緊急支援の内容			
□ 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	
□ 住宅支援給付金	〈申込日〉	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			

資料：みずほ情報総研株式会社（2014）「自立相談支援機関使用標準様式～アセスメントシート・プランシート等帳票類～＜改訂版＞」

(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、手続きの方法等が異なる。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、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適切にとらえ、さらに、ときには家族等の関係者の話、支援員による直接的な働きかけにより引き出された反応や観察された状況等も考慮しながら、客観的に問題の背景・要因等进行分析し、解決の方向を見定めることである。アセスメントは、支援プロセスの一つであり、相談受付の時点から終結までの全てのプロセスに関するものである。
- アセスメントは相談支援を進める上で最も重要であり、適切なアセスメントによ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。本制度において最も重要な目標は本人の尊厳の確保であり、本人の本来持っている力が取り巻く環境の変化の中で向上し、自立の可能性が高まるよう支援していくことが重要である。

②アセスメントの姿勢

- 生活困窮者は様々な課題の中で自立への意思と同時に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、受け止める姿勢が必要である。支援員は、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にもなり支えになることを認識してアセスメントを進める必要がある。
- 課題を解きほぐし、解決の方向を見出す作業は、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にも着目し、課題を解きほぐしながら、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、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必要がある。

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必要がある。そのため、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。

- また、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、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、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である。
- 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。
- 対象者のなかには、表面的にはわかりづらい障害や疾患、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な人や、聴き取った経過や事実がちぐはぐな人もいる。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検討して配慮をもって面接に臨むとともに、言語のみに頼るのではなく、本人をとりまく関係者や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たアセスメントをすすめることが必要である。

②情報収集の領域と視点

- 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、アセスメントする者によって偏りが出ないようにする、関係者が多岐にわたる中で情報の共有を容易にする、などを目的として、アセスメントシートを活用する。場合によっては、帳票類の補助ツールも活用することも可能である。図表Ⅲ-11 は、補助ツールに示されたアセスメントの項目を整理したものである。

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	・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 ・障害者手帳はもっているか など
住まい	・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	・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	・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	・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	・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	・家族や世帯構成とその関係 ・家族の困窮状況
DV・虐待	・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	・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	・日本語か外国語か、日本語の理解力
基礎的な能力	・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	・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	・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	・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を聴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。
- 支援員の面接は概ね自立相談支援機関内と想定されるが、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、住まいの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
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
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である。
- 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人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）本人にとってのアセスメントの意義

- アセスメントは、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。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認識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わかるようになる 等

(4) 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検討結果から、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。（データベース入力）
- 記載内容は、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、理由が明確ではないままに「～と思われる」という記載をしないように心がける。）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、だれが見てもわかりやすくしておくなど工夫することが必要である。

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 ☐ 病気 ☐ けが ☐ 障害（手帳有） ☐ 障害（疑い） ☐ 自死企図 ☐ 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） ☐ 住まい不安定 ☐ ホームレス ☐ 経済的困窮 ☐ （多重・過重）債務 ☐ 家計管理の課題 ☐ 就職活動困難 ☐ 就職定着困難 ☐ 生活習慣の乱れ ☐ 社会的孤立（ニート・ひきこもりなどを含む） ☐ 家族関係・家族の問題 ☐ 不登校 ☐ 非行 ☐ 中卒・高校中退 ☐ ひとり親 ☐ DV・虐待 ☐ 外国籍 ☐ 刑余者 ☐ コミュニケーションが苦手 ☐ 本人の能力の課題（識字・言語・理解等） ☐ その他（ ）

資料：みずほ情報総研株式会社（2014）「自立相談支援機関使用標準様式～アセスメントシート・プランシート等帳票類～＜改訂版＞」

- 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（スクリーニング）。
- 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を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という状態ではないことに留意する必要がある。

- 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）

■スクリーニング

資料：みずほ情報総研株式会社（2014）「自立相談支援機関使用標準様式～アセスメントシート・プランシート等帳票類～＜改訂版＞」

(6) 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、必ずしも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明らかになるニーズに対して、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

- 個々の生活困窮者のアセスメント結果を踏まえ、本人と支援員の協働によりプラン（案）を作成する。
- アセスメント同様、プラン（案）についても一人の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うけながら、あるいは所内のケース検討会議において、アセスメント情報を共有しながら策定していくことが必要である。
- プラン（案）には、本人と一緒に整理した課題と目標を示し、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（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。

（２）プラン（案）に含まれるサービス内容と種類

- プランは本人主体のものであることを念頭に、目標にむ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。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、どのような生活・就労自立を目指していくかを話し合い、その方針とサービス内容を整理する。

＜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」を整理する。「目標」は、支援を受けた結果達成可能な姿を話し合い、「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み、個々の課題に対応する具体的な姿として整理することが必要である。具体的な姿を描くことで、プラン評価の際にも、目標が達成されたかを確認することができる。なお、本人と関係機関・関係者との関わりによって生活が継続することも目標とすることができる。

＜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	- 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	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	- 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」）	- 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	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	- 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。 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	- 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

- ### (3) プランシートへの記載

- 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【本人とスタッフが面談で作成→支援調整会議で協議→行政による支
援決定】※必須 ※B、D8 入力→出力

プラン兼サービス利用申込書

ID		プラン作成日	平成 年 月 日
※作成日	□初回 □再プラン()回目	プラン作成担当者	

ふりがな		性別	□男性 □女性 □()
氏名		生年月日	□大正 年 月 日 □平成 年 月 日 (歳)

■解決したい課題

--

■目標(目指す姿)※ ※本人が設定

長期目標	本プランにおける達成目標

■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

実施すること	備考(関係機関・期間・頻度など)	法に基づくサービス(該当時○)
(本人・家族等・自立相談支援機関・その他関係機関)		

【5】プラン兼サービス利用申込書【本人とスタッフが面談で作成→支援調整会議で協議→行政による支
援決定】※必須 ※B、D8 入力→出力

■法に基づくサービス※

メニュー	利用有無	支援方針(期間・実施機関・給付額等)
1 一時からの居住等の支 援	□有口無	支援期間 年 月 日 ~ 年 月 日 □申込中 □既受給 □申込予定 備考()
2 住宅相談給付金	□有口無	給付期間 年 月 日 ~ 年 月 日 給付額 円() □申込中 □既受給 □申込予定 備考()
3 家計相談支援事業	□有口無	支援期間 年 月 日 ~ 年 月 日 備考()
4 就労準備支援事業	□有口無	支援期間 年 月 日 ~ 年 月 日 備考()
5 就労訓練事業	□有口無	□雇用型 □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	□有口無	

■その他関連する事業等※

メニュー	利用有無	支援方針(期間・実施機関・給付額等)
貸付事業の利用支援	□有口無	
生活保護受給者等就労 自立促進事業	□有口無	

■プランの期間と次回モニタリング(予定)時期

※プラン開始	平成 年 月 日まで	次回モニタリング時期	平成 年 月
--------	------------	------------	--------

■プランに関する本人同意・申込書欄

○□親 私は、 □上記のプランに基づく支援について同意します。 □法に基づくサービス(上記3、4、5)の利用を申し込みます。 平成 年 月 日 本人署名 印 ※印がない場合は署名のみ

<支援調整会議・支援決定>

※支援調整 会議開催日	①平成 年 月 日 ②平成 年 月 日 ③平成 年 月 日	※支援決 定・確認 (決定・確認日:平成 年 月 日)	□支援決定(法に基づくサービス(上記3,4,5)を含む場合) □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)
----------------	-------------------------------------	-----------------------------------	--

<必要添付書類>

□インテーク・アセスメントシート □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)
--

10

11

資料：みずほ情報総研株式会社（2014）「自立相談支援機関使用標準様式～アセスメントシート・プランシート等帳票類～＜改訂版＞」

10 支援調整会議の開催（⑦）

（１）支援調整会議の目的

- 支援調整会議は、以下の４点を主な目的とするものであり、プランを策定する際には必ず開催することとされている。
 - ① アセスメントの結果に照らして、プランの内容が本人の課題解決と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、判断すること
 - ② プランに基づくサービス提供者が、個々のプランに関する支援方針、支援内容、役割分担等について共通認識を醸成し、これを了承すること
 - ③ プラン終結時などにおいて判断を行うこと
 - ④ 不足する社会資源について、地域の課題としてとらえ、検討すること
- このうち、④については、個々のプランを検討する中で把握される情報が土台になると考えられるが、個々のプラン検討の際には、課題の整理と認識の共有にとどめ、別途地域の諸課題について協議する場を設けて対応することも考えられる。その場合においても、新たに協議会を設けるほか、既存の協議の場を活用して地域課題と社会資源創出を検討することも考えられる。

図表Ⅲ-17 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	個々のプランに関わるサービスや支援の提供事業者が、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プラン終結時等の評価	プランに基づく支援の成果を評価し、自立相談支援事業としての支援を終結するかを検討する。なお、必要に応じて、その後の確認を行うか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。

（２）開催方法

- 支援調整会議の開催方法としては、定期開催や随時開催、およびそれらの併用が考えられる。それらは、検討件数や参加者によると考えられる。

図表Ⅲ-18 支援調整会議の開催パターン

開催の考え方		メリットと留意点
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	・関係者が予定を立てられるので、日程調整の必要がなく、欠席が少ないことが期待される。 ・時間の制約により、必要なケースに十分な協議時間をかけられない場合がある。
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	・本人の状況に応じた開催が可能である。 ・日程調整に手間がかかることで適切な開催時期を逃す危険性がある。
定期開催と随時開催の併用	・例えば、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	

(3) 会議のメンバー構成

- 会議は自立相談支援機関が主催することが基本となるが、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。
- 会議のメンバーは、主任相談支援員・相談支援員・就労支援員、自治体担当者、支援を提供するサービス事業者などのほか、本人が参画することも考えられる。
- 本人に関する協議の場であるので、本来は本人が参加することが望まれる、との考え方がある一方、生活困窮者が多くの人に囲まれて議論することに十分に適応することができず、本人の負担が大きいという場合もある。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で関わっていることを前提に、本人の参加は、状況に応じて判断する。本人が参加しない場合は、その結果を伝えることが必要である。
- 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、この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。
- アセスメントの結果、設定された課題を解決するために必要な専門職の出席を求めることが考えられる。ただし、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必要である。
- 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、こうした会議が「支援調整会議」として実施するか否かについては明確化しておくことが求められる。（「支援調整会議」は、前頁に記載した支援調整会議の目的をもって、プランを策定するために実施されるものである。）

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
主任相談支援員・相談支援員・就労支援員	主任相談支援員、または、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
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。
- 担当する支援員は、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	・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	・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	・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	・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。また、参加者についても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」においても（詳細は「11. 自治体による支援決定」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からということをもって、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

- 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専門的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、それぞれの立場で積極的に意見を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。すでにサービスを提供している事業者からは、本人の活動内容を説明することで、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。相談支援員は、それらの情報を的確に関係者に情報を提供することが求められる。
- 支援調整会議の会議録は、独自の議事録を作成する必要がある。また、会議の結果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	・ 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	・ 本人の自立意識の支え、プラン内容の理解
相談支援員	・ 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	・ 自立相談支援機関が提供する就労支援内容を説明

図表Ⅲ-21 支援調整会議における参加者の役割（つづき）

出席者	想定される役割
自治体の担当者	・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	・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	・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）	・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）することなどが考えられる。

②開催要領の作成

- 開催要領を作成し、開催頻度、1回の時間、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。

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。

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

- 支援決定は、法定サービスが公費をかけるものであることや、その内容が適切であるか否かを確認することが特に求められることから、その可否を行政として決定するために行うものである。
- 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

- 自治体は、プラン（案）に盛り込まれた支援内容がその目的に沿ったものになっているかどうかを評価し、法定サービス提供の決定（支援決定）を行う。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る。

(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、及びその内容はどう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、その理由を相談支援員、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ります。
- 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ります。

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	・ 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	・ 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法定サービスを含まないプラン	必要	・ 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

- 実際の支援は、自立相談支援機関自ら、及び他の関係機関によって行われる。自立相談支援機関においては、自ら課題の解決に向けた必要な支援を行うが、一方で、本人が地域で自立した生活を送ることができるよう、地域のフォーマルサービス、インフォーマルサポートに働きかけることが重要である。
- 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、その他の様々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、自ら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

- 相談支援員は、本人主体を前提として、①支援チームの調整役または「司令塔」として、多様な支援機関・支援者間の調整、支援に関する情報集約と情報提供、②本人が適切にサービスや支援を受け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、例えば、新しい住まい探しの支援や起床時の電話など、を行う。
- また、プランに基づく支援を通じて得られる情報は、アセスメントやモニタリング情報として有益なものであり、これらの情報も踏まえ、必要に応じてプランの修正を行うことが求められる（プランの修正とアセスメントの繰り返し）。

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	・本人を中心とした、様々な支援機関・支援者による支援の調整 ・情報集約・提供
本人の行動支援	・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	・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	・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

②就労支援員による支援について

- 就労支援員は、就労を希望する者に対してアセスメントの段階から関与し、どのような支援を受けることが適切であるか、相談支援員と協働で本人と相談しながらプランを作成することが必要である。また、支援開始後は、自ら就労支援を行うほか、他機関での利用状況を定期的・継続的に確認する。
- アセスメントとしては、現在の生活状況や生活困窮となった原因等をはじめ、就労意欲の確認、就労活動に向けての悩みや阻害要因を聞き取り、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の支援（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。
- 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を明確にし、本人の状態に応じて、本人の目標を実現するためのプランを作成する。
- ハローワークや就労準備支援事業所、就労訓練事業者などの就労支援機関につなげる場合、初回に同行し、必要な調整を行うことも考えられる。
- そのほか、履歴書作成の指導や面接対策を行う。
- 職業紹介や個別求人開拓は、できる限り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も満足するよう調整していくことが重要となる。なお、職業紹介を行うためには、所定の手続き（許可又は届出）が必要である。

- また、他の就労支援事業を利用した場合であっても必要に応じて、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。

コラム 本人の状態に応じた就労支援

- 生活困窮者自立支援制度においては、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こととされています。
- 一般的な職業紹介により早期に就労可能な者から生活のリズムが崩れている等の理由により就労に向けた準備が整っていない者まで、その状態像に応じて、就労支援は、①ハローワークの一般窓口の利用、②ハローワークの「生活保護受給者等自立促進事業」の利用、③就労支援員による就労支援、④就労訓練事業による就労・訓練の場の提供、⑤就労準備支援事業による就労支援があります。
- 本人の状態と支援の関係は以下のとおりであり、就労支援員はそれぞれの支援に関与することが必要です。

本人の状態に応じた就労支援の例

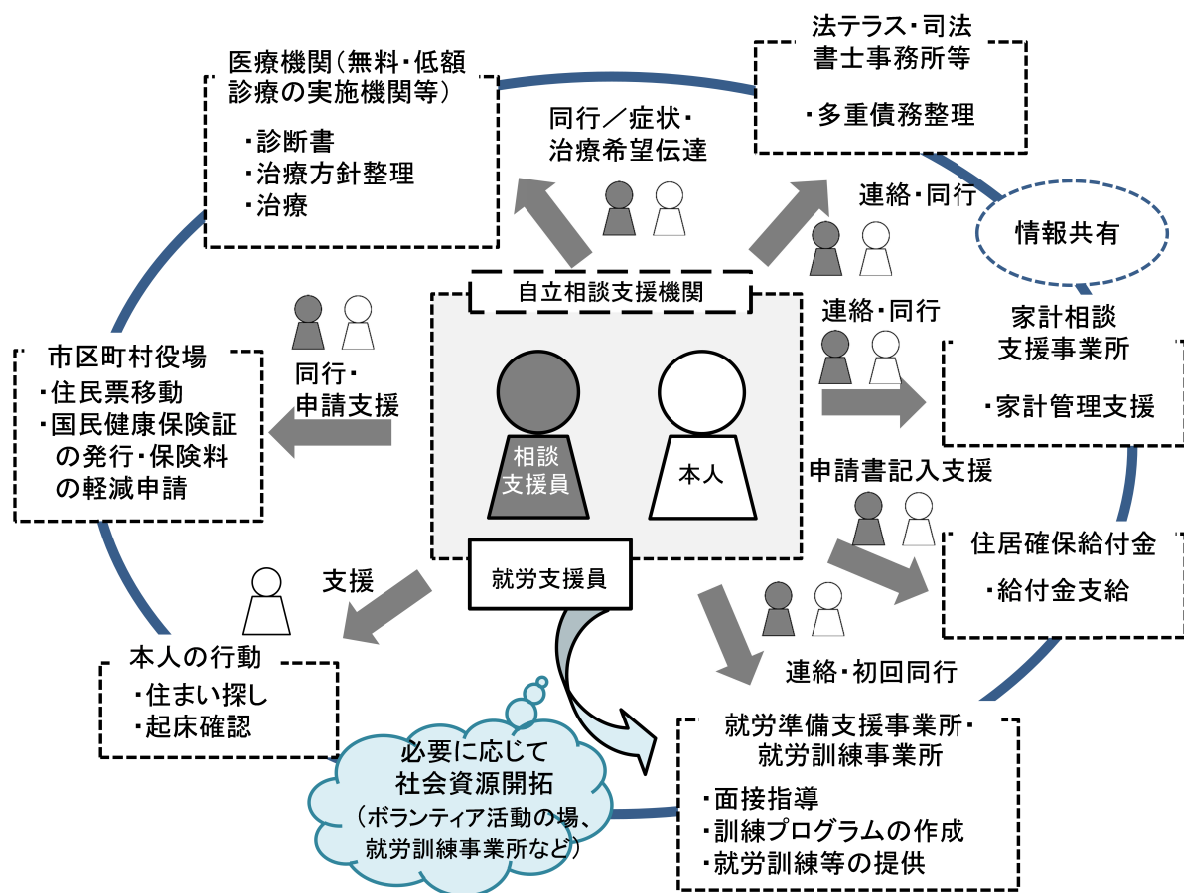
対象者の状態像	対象支援機関／事業	自立相談支援機関の支援内容
一般的な職業紹介により早期に就労が可能な者	ハローワーク ／一般窓口を利用した就職活動 ※公共職業訓練、求職者支援制度も利用	就労支援員は、アセスメントの段階で具体的な職業の選択や通勤可能な範囲、労働時間などを整理し漠然とした就職活動にならないよう支援を行う。
就労に向けた準備が一定程度整っており、個別の支援により早期の就労が可能な者	ハローワーク ／生活保護受給者等自立促進事業	就労支援員は、当該事業の対象者を選定、ハローワークへの支援要請、支援期間中はハローワーク担当者とともに構成される就労支援チームに参加し継続的な支援を行う。
就労に向けた準備が一定程度整っており、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 他の就労支援策が利用できない者	自立相談支援機関／自立相談支援事業	就労支援員が自ら就労支援を行う。 担当者制によるキャリアコンサルティング、履歴書の作成指導、ニーズに応じた職業紹介、個人求人開拓、面接対策、就労後のフォローアップ 等
就労への移行のため柔軟な働き方を認める必要がある者	就労訓練事業所 ／就労訓練事業	就労支援員は、支援付きの就労・訓練の場を確保するため、他の支援員とともに、個別の求人開拓の機会や経営者等が集まる交流会等でのネットワークづくり、商工会議所や商工会等へのアプローチ、地元の人材ニーズの発掘など地域資源に対しアンテナを張る取組を行う。 また、就労訓練事業所に訪問するなど、支援実施状況の定期的な確認を実施する。
生活のリズムが崩れている等の理由により就労に向けた準備が整っていない者	就労準備支援事業所 ／就労準備支援事業	就労意欲の希薄などにより、就労準備支援事業の利用に至らない者に対しては、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など必要な就労支援を行う。

※就労準備支援事業が実施されていない場合、手厚い支援は困難と考えられるが、同様の支援を就労支援員が担うこともあり得ます。

(3) チーム支援によるイメージ

- 自立相談支援機関が自ら支援するだけではなく、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である。自立相談支援機関においては、特に初期に重点的に対応し、本人のエンパワメントや必要な調整を十分図った上で、徐々に他の機関につないでいく。
- プランに記載された支援サービス事業者による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ために、必要な情報提供を行う。そのことによってサービス提供者にチームとして本人に関わるよう意識付けすることができ、本人が信頼感をもってサービスを受けることができると考えられる。
- また、相談支援員は、支援チームの中で調整が必要なことが生じた場合は、調整役として、または「司令塔」としてチームの動きをまとめていくことが必要である。

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

- 法定サービスが提供される場合は、サービスの実施状況、本人の状況等について定期的に本人、又は、関係機関から報告を受けることが望ましい。
- 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 などでも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、双方の調整を図ることとする。

（５）支援経過の記録

- プランに基づく支援開始後、引き続き「支援経過記録シート」に、自立相談支援機関として実施する支援内容や本人の反応等を記録する。
- 本人に対する直接の支援のほか、他の支援者との相談等間接的な支援についても記録する。

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、本人がプランどおりに行動しているか、支援サービスが適切に提供されているか、本人が目標に向けて変化しているかを定期的に、または随時、確認する（モニターする）ことである。

（２）モニタリングの時期

- モニタリングの時期は、①支援直後、②定期、③随時、に整理される。

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取り、面接する。

（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接、サービス提供者からの情報、サービス提供場面の確認を行い、目標達成に向けたものとなっているかを総括する。

＜モニタリングの方法と場面＞

- 本人と面接する
- 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、だれが読んでもわかるように、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C、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	日	※担当者
※方法	☐ 電話相談 ☐ 訪問・同行支援 ☐ 面談 ☐ 所内会議 ☐ 支援調整会議（プラン決定） ☐ 支援調整会議（評価実施） ☐ その他の他機関との会議（支援調整会議以外） ☐ 他機関との電話調整・協議 ☐ その他				
※対応相手先	☐ 本人 ☐ 家族（ ） ☐ 関係機関 ☐ 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C、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					
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					
平成 年 月 日					
平成 年 月 日					

8

資料：みずほ情報総研株式会社（2014）「自立相談支援機関使用標準様式～アセスメントシート・プランシート等帳票類～＜改訂版＞」

(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。連絡なく転居するなどにより完全に連絡が取れなくなった場合のみ、支援を中断することとする。後日、改めて連絡がとれ、支援を再開する場合を想定し、記録等は保存しておく。
- 一時点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、継続支援に向けた努力が必要である。
- なお、支援の中断は、支援調整会議に報告し、会議で確認する。

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するようになりました。
- 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た矢先でした。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いた、とのことでした。そこで、相談支援員から本人に連絡を取ってみたところ、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

- プラン策定時に期限を決め、その時期がきた場合、または、それ以前に本人の状況に大きな変化（法定サービスの支援内容の変更等）があった場合、プランを評価する。本人の行動やサービスの提供状況等を確認し、目標達成に向かっているか等を把握（評価）する。
- 一定のモニタリングを経て、①再プランを策定する場合、および②支援を終結する場合、まず目標が達成されているかどうかを確認し、プランを評価する。目標が達成された要因や達成されていない要因が把握できるように、以下の視点・手順でプラン内容を評価することが考えられる。
- プラン評価の結果は、支援調整会議に提出し、協議する。

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	・ 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	・ 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	・ 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	・ 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	・ 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	・ 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	・ 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	・ 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

- 図表Ⅲ-29 の太枠で囲った目標達成状況や本人の変化を「評価シート」【6】に記載し、その他、必要に応じて残された課題、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。
- 会議によって「終結」「再プラン」を決定し、また、本人と連絡が取れなくなった状況を「中断」として決定し、その結果を記録する（入力する）。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, DB 入力→出力>

評価シート

ID	氏名		
※評価回	□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	
※現れた変化	☐ 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 ☐ 家計の改善 ☐ 債務の整理 ☐ 就労収入増加 ☐ 就労開始(一般就労) ☐ 就労開始(中期的就労) ☐ 就労活動開始 ☐ 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	適算利用実績	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>
☐ プラン策サービス利用申込書

資料：みずほ情報総研株式会社（2014）「自立相談支援機関使用標準様式～アセスメントシート・プランシート等帳票類～＜改訂版＞」

（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、次のよりよ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）再アセスメントと再プランの基本的考え方

- プラン評価の結果、本人の状況が変化し、法定サービス利用の終了や、新規に利用を始めるなどプランの大きな変更や修正の必要があると判断される場合には、改めて包括的な再アセスメントを行い、全体状況を把握し、課題検討を行う。
- それらの課題を踏まえ、本人と支援員が協働で再プランを策定する。

（２）再プラン作成の時期

- プラン評価を経て、プランの変更を必要とするような状況の変化があった場合には、相談支援員が改めてアセスメントを行い、再プランを作成する。

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	・ 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	・ 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、職場になじめず、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（㊤）

（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	・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）	・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。 ※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
③連絡が途絶した場合等	・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。 ・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。 ※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 ※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 ※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

（２）他の専門機関へのつなぎによる「終結」の留意点

- 支援の途中で、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」となるが、福祉事務所でも継続して、包括的な支援を行うことが求められる。
- 生活困窮者自立支援制度により構築される地域の関係機関の連携によって、法定サービス以外のサービスを活用することも可能である。
- 以上のような情報を本人に伝え、適切な機関につなぐことが必要である。

（３）「終結」とその後のフォロー

- 一般に、過去に転職を繰り返している場合や、精神的な不安を持っている場合は、一度、就労しても、再度離職することも散見される。
- そのため、「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 本人の気持ちや状況に変化がないか確認（フォロー）する
 - ② 関係機関と連絡をとって、本人が目指した自立が継続しているか確認する
 - 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。
- 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は、必ずしも本人にこれを伝える必要はなく、いつでも相談に応じることのみを伝えることが望ましい場合もある。

（４）支援調整会議における「終結」の決定

- 具体的な状況は一人ひとり異なり、個々に目標設定が異なるため、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、そのプロセスを適切に行うことが重要である。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。支援調整会議では、上記のいずれかに当てはまることを確認したうえで、「終結」を決定する。

一度できたつながりを途絶えさせないための『ひなた通信』（足立区）

- ・足立区及び自立相談支援機関を委託しているライフリンクでは、個別支援利用者とのつながりを途絶えさせないための連絡ツールとして、『ひなた通信』（以下、通信）と称した事務所便りを定期的に発行。
- ・現在支援を利用している人だけでなく、支援終了となった人に対しても、本人の同意を得た上で送付。一度できたつながりを途絶えさせることなく、必要に応じて適宜フォローできる緩やかな関係を保つのに活用している。

＜通信の内容＞

- ・事務所から一方的に情報発信するのではなく、支援利用者や支援終結者からの投稿（絵や写真などの作品）を積極的に掲載。
- ・「居場所活動」（P107 取組事例参照）と連動させるため、参加者の声や活動の写真も多く掲載。裏面は2か月先までの活動予定を記した「居場所活動カレンダー」掲載。

[illegible][illegible][illegible]

＜通信の効果＞

- ・支援終結後も定期的に通信を送ることで、支援終結者にもつながりの継続を実感してもらい、何かあったときに連絡・相談してもらいやすい関係の構築に役立っている。
- ・生活課題を一通り解決して精神的にも落ち着いてきた支援終結者にとっては、電話やメールよりも通信の方が適度な距離を保てて違和感なくつながれるといった声もある。
- ・「通信で居場所活動の案内を見て参加したくなった」「自分が描いた絵も通信に載せて欲しい」といった連絡が支援終結者から来たことで、その人が新たに別の課題を抱えていることが分かり、速やかに支援につなぐことができたというケースもある。