第Ⅳ章

自立相談支援事業と各法定サービス等との連携

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

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

1 各法定サービスとの連携

（1）住居確保給付金

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

●受給期間中には、受給者が就職活動を誠実に行っているか、自治体へ報告するとともに、就職活動条件を満たすよう指導を行う。支給事務を行う自治体担当部局とは、常に綿密な連携をとり、適正かつ効果的な給付金となるよう努める。

（2）就労準備支援事業

●自立相談支援事業のアセスメントにおいて、生活リズムが崩れている、他者とコミュニケーションが図れないなどの理由により直ちに一般就労に就くことが困難であると判断される者については、就労準備支援事業が最も適切な就労支援策である。

●就労準備支援事業の利用者については、当該事業のスタッフ（就労準備支援担当者）が、支援プログラムの作成、就労体験活動の指導、利用者の適正にあった職場探し・求職活動支援等を一貫して実施することになるが、自立相談支援事業者においても支援の実施状況を定期的・継続的に把握するとともに、事業の利用終了後は、ハローワーク等と連携を図りながら、一般就労につなげることが重要である。

●なお、就労準備支援事業が地域において利用できない場合、自立相談支援機関の相談支援員や就労支援員が対応する（この場合、就労準備支援事業と異なり、手厚い対応は難しいと考えられる点に留意）。

（3）就労訓練事業（いわゆる「中間的就労」）

●就労準備支援事業を利用してもなお一般就労に結びつかなかった者など、一般就労に就く上で、まずは本人の状況に応じた柔軟な働き方を認める必要がある者については、自立相談支援事業のアセスメントを経て、就労訓練事業を利用することとなる。

●就労訓練事業を雇用型で開始するか、非雇用型で開始するかについては、本人や受け入れ先の意見も踏まえながら、自立相談支援事業者において判断し、行政が最終的に決定することになる。これは、本人の状況に合ったものとなるよう、適切に行うことが重要である。

●自立相談支援事業者においては、就労訓練事業の利用開始後、定期的・継続的に利用者の状態の確認を行い、常にその意欲や能力等に応じた適切な支援が行われることを確保するとともに、事業の利用終了後は、ハローワーク等と連携を図りながら、一般就労につなげることが重要である。

（4）一時生活支援事業

●一時生活支援事業は、一定の住居を持たず、かつ、資産・収入額が一定額以下である生活困窮者（世帯の収入が住民税非課税相当以下の者）に対して、一時的な生活の場として宿泊場所や食事の提供等の生活支援を行う事業である。本事業の利用対象者と

して、いわゆるネットカフェ難民やホームレス等の一定の住居を持たない者を想定しており、利用期間は原則として上限 3 ヵ月間とすることが検討されている。

- 本事業の利用期間中にできるだけ、一般就労に結び付くよう、自立相談支援事業において本人の就業に関する意向に十分に留意し、職歴、技能などの状況を考慮しながら、丁寧にキャリアカウンセリングを行うとともに、就職活動の状況等を見守りながら適宜必要な支援を行うことが重要である。
- なお、就職活動の状況等を踏まえ、直ちに一般就労が難しいと認められる者については、自立相談支援事業のアセスメントを経て、就労準備支援事業や就労訓練事業等の利用を検討することも必要である。

（5）家計相談支援事業

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

2 関係機関との連携

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

（1）福祉事務所

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

（2）ハローワーク

- 一般就労が可能な者は、ハローワークと連携して就労支援を行う。ハローワークを利用するにあっては、ハローワークの特別対策事業の 1 つである「生活保護受給者等就労自立促進事業」の利用を勧めていく方法と一般相談窓口へ誘導する方法とがある。
- 「生活保護受給者等就労自立促進事業」を利用する場合は、ハローワークと実施主体、関係団体との協議の場において、連携方法や事業計画などを協議し協定を結ぶ。一般就労に向けた準備がある程度整った者について、自立相談支援機関からハローワークに対して支援調整会議で了承されたプランを付して支援要請を行う。支援開始後、就労支援員はハローワークのチーム支援の一員として自立相談支援機関側の主担当となる。
- 上記によることなく本人自ら一般就労に向けた求職活動が可能と考えられる場合は、ハローワークの一般相談窓口へ誘導する。

（3）地域若者サポートステーション

- 地域若者サポートステーション事業は、15 歳から 39 歳までの、就労意欲を一定程度持ちつつも一人で求職活動を行えないニート等若年無業者を対象に、キャリアコンサルタントなどがその職業的自立を支援する事業である。
- 一方、本制度の対象者は、経済的に困窮し、生活保護基準を下回るおそれのあるものを対象として、生活面を含めた支援を行うものである。このため、ニート等のうち現

時点で困窮していない世帯に属する若者は本制度の支援の対象には含まれず、必要に応じ適切に地域若者サポートステーションにつなぐ。

- 困窮している若者の場合、本制度においては、複合的な課題を抱え、生活面での支援も行いながら困窮状態からの脱却をめざす者が対象となり、就労意欲の比較的高いニートなどについては、就労に向けた支援を専門とする地域若者サポートステーションが支援することが適当である。
- なお、若者は他の若者の中で支援を行うことにより効果が高まる場合もあり、その場合には、一人の若者について、生活面や複合的な課題は本制度で支援し、就労支援についてはサポステで行うといったことも可能である。このため、自立相談支援機関と地域若者サポートステーションとの間で、両者の対象者像や連携の在り方を協議しておくことが重要である。

（4）その他連携が求められる関係機関

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

第Ⅴ章

生活困窮者支援を通じた地域づくり

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

1　紹介機関等との連携を通じた地域づくり

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

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

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

2 既存の社会資源の把握と活用

（1）社会資源の把握

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

（2）社会資源の開拓

①就労先等の開拓

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

取組事例　社会資源の開拓～就労先の開拓～（豊中市）

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

②就労訓練事業者の確保

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

取組事例　生活困窮者の中間的就労の場としての漁網づくり（釧路市）

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

取組事例　地域課題を解決する中間的就労～薪プロジェクト～（東近江市）

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

③様々な社会参加の場づくり・見守り機能

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

取組事例　「生きてていいんだ」という実感を育む居場所活動（足立区）

・足立区では、生活課題を解決に導くための継続的な個別支援に加えて、「自分は生きてていいんだ」「生きていたい」という意欲を育むための居場所活動を運営している。
・具体的には、参加者が役割分担して夕食を作る「一休の実り（いっきゅうのみのり）」や、貼り絵などの作業を一緒に行う「季節の創作」などを、週に 2～3 回開催している。生活課題が解決途中の人だけでなく、すでに解決した人でも「居場所活動」には参加できるようにし、参加者が「いつでも自分を歓迎してくれる場所」「いつでも帰れる場所」と感じられるようにしている。
・居場所活動の設計や運営は、「人と場」の関係性を専門とする作業療法士が中心になって行っている。例えばいくつかのグループに分かれてお好み焼きを作って食べるときなどは、あえてソースを１本しか用意せずに、「それ貸して」「ありがとう」「どういたしまして」といったコミュニケーションが自然な形で生まれるような工夫をしたり、グループに加われずに孤立している人がいないかをさりげなく常にチェックしたりと、見えないところでの細やかな配慮を大切にしている。
・目指しているのは、「息抜きのため」「お腹を満たすため」という理由で参加したのに、気付いたら「人の輪の中で楽しんでいた」「心安らぐ時間を過ごしていた」と思えるような空間づくりである。

コラム　社会資源の把握・発掘と活用について

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

①日頃からの関係づくり

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

②社会資源の活用のための方策

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

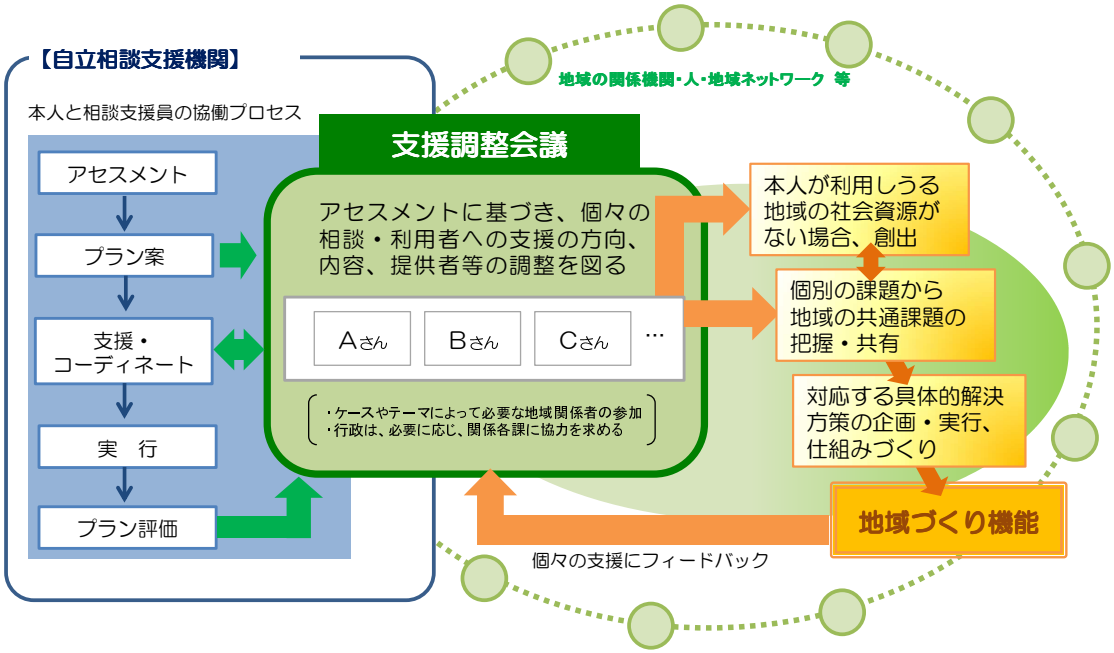
○新しいネットワークを築き、社会資源を発掘していく作業は、一朝一夕にできるものではありません。しかし、これを行うことはすべて生活困窮者の支援と地域づくりに役立つ創造的な作業であり、一つひとつステップを踏んで取り組めば良いと考えられます。
○まずは「顔の見える」関係づくりから始め、しかし、単に「連携している」という表面的な関係ではなく、具体的な行動や成果につなげていきます。

3 社会資源の創出

（1）社会資源創出の流れ

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

図表Ⅴ-1　ニーズに対応した社会資源創出の流れ（例示）



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

コラム　農作業と福祉が連携した取り組み（農福連携）について

○近年、農山漁村や都市近郊などにおいて、高齢者や障害者のためのリハビリ園芸、福祉・介護農園など福祉分野と農業分野の連携の取り組みが注目されています。具体的には、障害者の就労支援事業において農作業を取り入れたり、デイサービスの一環として園芸療法が取り入れられるなどがみられます。

○これらの取り組みでは、農業を単に農産物を生産するための産業としてのみ位置づけるのではなく、生活習慣を回復したり、癒しや楽しさを提供するものとして考えています。そして、高齢者や障害者だけでなく、生活困窮者支援の分野においても、この農福連携の取り組みが期待されているところです。

○このような農福連携の取り組みは、地域とのコミュニティ（障害者、ひきこもりの若者と地域社会との交流の場）を形成することや、後継者不足の農業分野へ参入することにより経済状況が厳しい地方にあって、地域資源を生かした生活困窮者等の雇用機会の創出として期待されています。

（2）行政の果たす役割

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

4 住民への理解促進

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

（1）制度や事業の周知活動

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

図表Ⅴ-2　周知・広報活動の方法

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

（2）成果の広報活動

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

図表Ⅴ-3　成果の広報活動の方法

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

第Ⅵ章
人材の確保と育成

自立相談支援機関には、相談支援にあたる適切な人材を確保・配置し、さらに育成する必要がある。本章では、国の養成研修とは別に実施することが求められる自立相談支援機関としての人材育成とその方法について整理する。

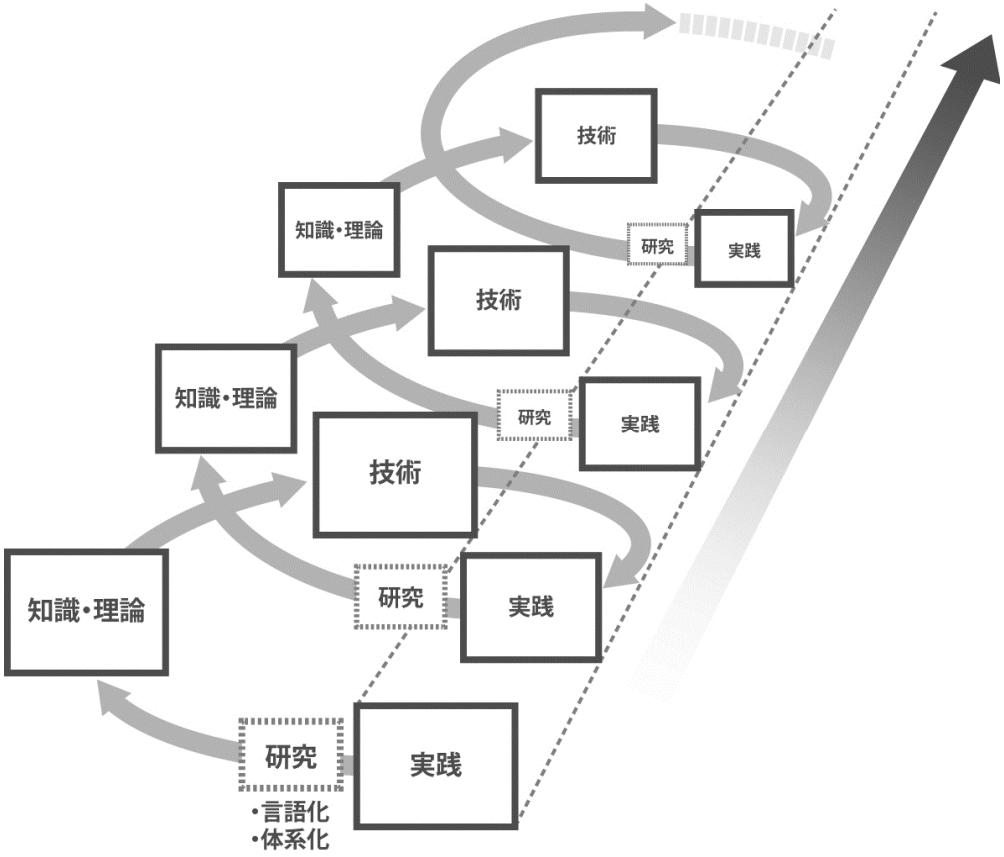
1 国における人材育成の方針

- 自立相談支援事業の実施に当たっては、多様で複合的な課題を有する生活困窮者に対し、包括的な支援が適切に行えるよう、支援員（主任相談支援員、相談支援員、就労支援員）は十分な専門性を持つことが必要である。
- このため、平成 26 年度から当分の間、国において直接、計画的な養成研修を行うこととしており、当該研修の実施状況も踏まえながら、一定期間経過後に、都道府県単位でこれを実施することについて、検討することとされている。
- なお、自立相談支援事業に従事する各支援員は、養成研修を受講する必要がある。（制度施行段階においては、一定期間、研修を受講していない場合でも業務に従事することができるよう、経過措置が設けられる予定である）。

2 自立相談支援機関としての人材育成の必要性

- 本制度は、生活困窮者に対し現金給付もさることながら人的支援を中心に強化するものである。本制度の成否は人材によるものであり、そのノウハウは、国の養成研修で十分に獲得できるものではなく、実践の現場での継続的な育成が不可欠である。
- また、生活困窮者や対応する社会資源の状況は地域ごとに異なること、さらに時代とともに変化することも考えられることから、相談支援にあたる支援員は、自立相談支援機関として、必要な知識や技術を身につける機会を提供することが責務であると言える。
- 支援員は、生活困窮者支援の理念に基づき、知識や理論を基本とする技術の向上を目指し、現場における実戦力の向上につなげていくことが期待される。
- そのため、自立相談支援機関は、自ら研修の場を創るとともに、共同で研究・研修の機会を創ることが必要である。

図表Ⅵ-1　人材育成・資質向上のサイクルと実践のスパイラルアップ（イメージ）



3 人材育成の方法

- 自立相談支援機関としてその機能を高め、地域課題を解決する機関としての役割を果たすため、人材育成は不可欠な要素である。
- 人材育成の方法としては、職場において実際の業務を通じて行われる OJT と職務を離れ新たな知識や技術を学ぶ Off - JT の 2 つの方法を検討することが必要である。

（1）OJT（On the Job- Training）

- 自立支援機関内の職場における業務を通じて、職員の技術向上・能力開発を行うものである。一定期間中（半年、1 年など）に達成すべきそれぞれの職員の目標を定め、目標に対して、どのように業務を通じて訓練をしていくか、計画を立てる。業務を通じての研修であり、業務に流されずに、訓練であるという意識を持つことが必要である。
- なお、図表Ⅳ-2 は新人の相談支援員の OJT の目標を例に示したものである。
- 主には、主任相談支援員が指導に当たることが想定され、計画に基づき、目標と評価の方法を検討し、一定期間が経過した時に、評価する。評価は、自己評価、指導する主任相談支援員による評価、さらに管理者による評価の 3 段階が考えられ、評価の結果によって次の研修計画に進むことが考えられる。

図表Ⅵ-2 新人相談支援員の OJT 目標の例

テーマ・分野	1 年目	2 年目	その後
面接・アセスメント	・課題が比較的明確な人を担当する ・面接記録を作成し、主任または外部専門家からのスーパービジョンを受ける	・複合的な課題をもつ人を担当する ・面接記録から自分で見直すことができる	・後輩を指導できるようになる ・地域で発言の機会を得て、ネットワークを広げる
プラン作成・サービス調整	・相談支援員が必要と判断するサービス内容を本人と調整する ・内容に見合うサービス事業者を調整する ・本人の状況とサービス内容をモニタリングし、評価する	・本人の状況から不足のサービスを考え、地域に創出することを企画する	
支援調整会議	・アセスメントの結果とプラン内容を説明する	・会議を進行する	
事例検討会	・事例を整理して発表し、講評を受ける。それを基に、他の事例整理に活かす	・事例検討を整理し、雑誌等に投稿する。 ・事例検討の際にグループスーパービジョンを受ける	

コラム　スーパービジョンについて

○対人支援の専門職を育成することを目的にスーパービジョンを用いることが有効であることは広く知られています。特に、課題が複合化している生活困窮者に対する支援を実施する支援員は、支援の困難さに直面し、成果があがらないことに焦りを感じることもあると想定されます。このような場合に支援員に対する効果的な育成手法がスーパービジョンです。スーパービジョンを経験することで支援員は、適切な支援を行うことができる実践力を身につけ、それは間接的に生活困窮者の支援につながることが想定されます。

○スーパービジョンとは、直接支援を実践する者（スーパーバイジー）と、その実践を支援する者（スーパーバイザー）との一種の契約関係の中で行われます。先輩が後輩を指導するという意味にとどまらず、「一定の時間内に、支援者の悩みについてスーパービジョンを行う」ことを明確にしたうえで、バイザーは、支持的な姿勢でバイジーが困っていることを質問形式で、紐解いていきます。やり取りの中で、バイジー自身が、支援を困難にしていた要因に気が付くことがスーパービジョンの目的です。

○スーパービジョンは、1 対 1 で行われることもあれば、1 対多（グループスーパービジョン）で行われることもあります。自立相談支援機関の立ち上がり当初は、スーパービジョンができる主任相談支援員も多くないことが想定され、グループスーパービジョンや主任相談支援員同士でスーパービジョンを実施することも考えられます。

（2）Off-JT（Off- the Job- Training）

- 自立相談支援機関の内外で業務を離れて行う研修（Off-JT）は、日常業務から離れ研修に集中できる環境に身を置き、能力の向上や新たな知識や技術を学ぶことを目的として実施されるものである。
- また、継続的に地域（または全国）の相談支援員が顔を合わせ、情報交換や自らの取組を整理し、発表することも研修の一環と考えることができる。日常を離れて研修を受けることは、本人にとって刺激になり、仕事に向うモチベーションの向上につながることが期待される。研修目標を立て、計画的に実施することが必要である。なお、図表Ⅳ-3 は、その Off-JT の目標と方法の例を示したものである

図表Ⅵ-3　Off-JT 目標と方法の例

テーマ（目標）	方法
日頃の業務に対する理論的整理 相談支援技術の向上 新たな知識や技術の習得	○業務を離れた研修会を開催 ○他機関において実習 ○第 1 人者による講演等を含む講習会やセミナーに参加 ○継続的に地域の関係者と事例検討会を開催 ○自治体が主催する各種の社会福祉や地域づくりの研修会に参加 など

4 関係機関との合同研修等の方法

●生活困窮者の自立を支援し、地域づくりを進めるには、自立相談支援機関と法に基づく事業実施団体、その他関係機関の協働が必要であり、関係者が共通認識を持ち、資質を向上させるため、合同研修は有効な手段と考えられる。合同研修の方法としては、同じ地域の関係機関が集まる研修会の開催のほか、各地域で集積された知見を持ち寄り、研究会等を自主的に企画・実施することが求められる。特に、主任相談支援員は、同じ機関内の各支援員に対する指導や、各支援員が担当する支援状況の把握・管理等を適切に行うことが求められ、不断に自らの技術の向上を図ることが必要であることから、他の機関との合同研究会や研修会に積極的に参加し、または自主的に企画・開催することが必要と考えられる。

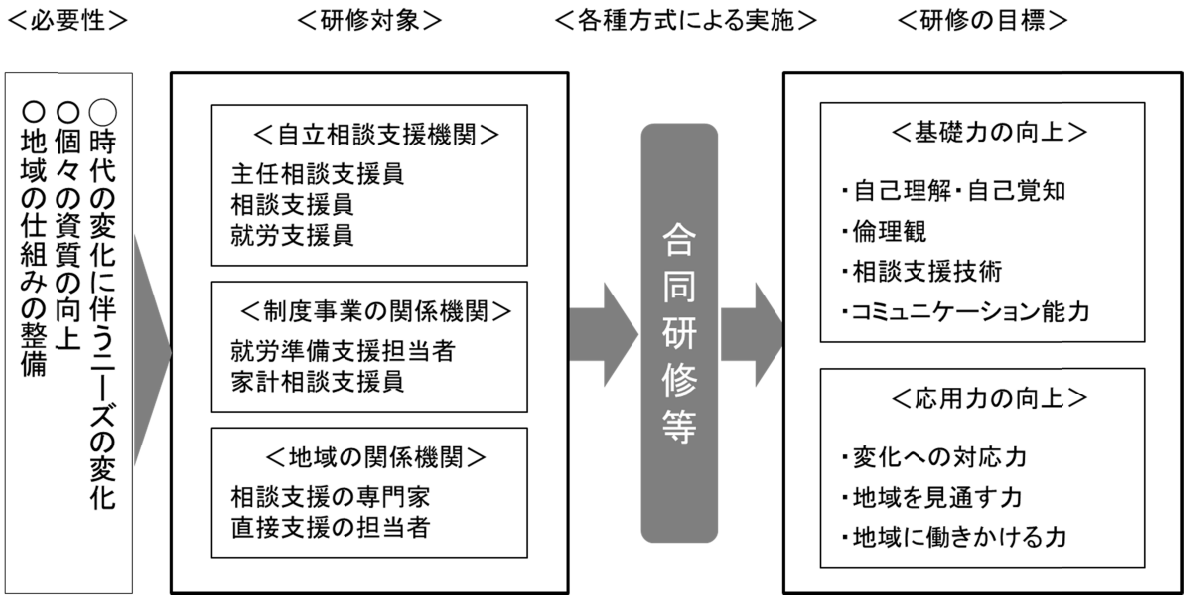
●共同で開催する研修会等のテーマとしては、以下のようなものが考えられる。

①事例検討
②対人援助手法と地域づくり手法
③各地域の情報交換
④地域の資源開発と地域づくり
⑤研究発表会

●研修会等の実施方法としては、図表Ⅳ-4 のようなものが考えられる。なお、プログラムの目的によって適切に組み合わせることが必要である。

①講義
②事例持ち寄り・グループワーク
③ワークショップ方式

図表Ⅵ-4 広域または関係機関と合同で実施する研修会企画の枠組み例



＜地域中核人材の育成と都道府県の役割＞

- 一つひとつの自立相談支援機関で人材を育成する以上に、合同で研修することで支援員の力が高くなることが期待される。そのため、広域行政としての都道府県が、主体となって地域の中核となる人材を育成し、中核人材を中心に、支援員の学習の場を持つことが求められる。
- その際、全国の各地域がばらばらに取り組むことが、人材の地域格差を広げることにもなりかねないため、地域が横の連携のもと、人材育成に取り組むことが求められる。
- また、こうした人材が生活困窮者支援の現場で力を付けると同時に、キャリアとしてステップアップすることも求められ、制度上における対応が今後の課題と言える。

第Ⅶ章

個人情報の保護・リスクマネジメント

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

1 個人情報の管理

（1）個人情報保護法等との関係

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

（2）個人情報の適切な活用方法

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

①取得・利用目的の特定

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

●利用目的は以下のようなことが想定される。

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

②利用目的の通知等

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

③個人情報の定義例

●自立相談支援機関で扱う個人情報の定義を定めておくことが必要である。

●定義としては、以下のような項目が想定される。

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

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　記入要綱～＜改訂版＞」

④安全な管理措置

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

2 情報の共有・活用

（1）関係機関による個人情報の共有について

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

◎同意の上で第三者に提供する場合
- ◆都道府県、支援調整会議構成員並びに所属機関等との間で、暫定支援や緊急対応の実施、各種支援サービスの利用申込みや支援計画策定に関する調整を行うため
- ◆他機関・者が実施するサービス提供を受けるため
- ◆プランが終了した後に関係機関との連携が必要な場合
- ◆各種福祉制度申込時に、当機関から自治体へ事前に本人が特定される形で相談する場合
- ◆病気・怪我等の際に医療機関につなぐ場合

◎同意を得ずに第三者に提供する場合（個人情報保護法第 23 条第 1 項の定めによる）
- ◆法令に基づく場合
- ◆人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ◆公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ◆国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

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　記入要綱～＜改訂版＞」

（2）情報共有の方法

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

3 その他のリスクマネジメント

（1）透明性の確保

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

（2）苦情への対応

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

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

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

①自治体の委託を受け民間事業者が自立相談支援事業を実施する場合において、事実関係を調査した結果、法違反又は法違反のおそれが把握できたときは、速やかに自治体に報告し必要な指示を受けるとともに、密接な連携の下、対応に当たること。

②把握した事実による影響がどれほど及ぶのか、その範囲を特定すること。

③特に、個人情報の漏洩、滅失、き損など、個人情報の安全管理について違反が認められた場合には、二次被害の発生の防止等を図るため、事実関係等について速やかに本人へ連絡し、又は本人が容易に知りうる状態に置くことが望ましいこと。

④原因を究明するとともに、再発防止対策を検討し速やかに実施すること。特に、個人情報の漏洩、滅失、き損など、個人情報の安全管理について違反が認められた場合には、他の事業者における類似の法違反の防止等を図るため、事実関係及び再発防止対策等について、速やかに公表することが望ましいこと。

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

（3）ヒヤリハットから学ぶ

● ヒヤリハットとは、法違反などに至らないものであっても、支援を実施するに当たり、ヒヤリとしたりハッと思ったことを記録しておき、当該機関内で共有することである。

● 一つの重大な事件の影に多くの小さな事案が見過ごされていることがあるものであり、こうした重大な事件を引き起こさないための予防的な手法として実践することが考えられる。

第Ⅷ章

自立相談支援事業の計画的な推進と評価

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

1 自立相談支援機関の事業計画

（1）事業計画の作成

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

（2）計画の内容

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

図表Ⅷ-1 事業計画の内容

業務分野	計画例
①体制整備・運営計画	・体制と人材配置に関する計画 ・人材育成・教育に関する計画 ・運営・事業収支に関する計画
②自立相談支援業務計画	・対象者理解の促進、対象者の課題整理 ・関係機関との連携による紹介に関する計画（具体的紹介元や連携方法） ・相談受付のうち相談支援の申込件数（割合）／相談支援の同意の促し方 ・対象者のうち就労自立の数（割合） ・就労受け入れ先企業の開拓とマッチングに関する計画 ・家計相談支援事業や就労準備支援事業へのつなぎの数
③地域づくり・地域連携業務計画	・地域課題に関する協議会等の開催に関する計画 ・地域の関係機関との連携に関する計画 ・地域住民や住民活動団体への働きかけに関する計画

2 自立相談支援機関の評価

（1）評価の視点

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

図表Ⅷ-2　評価の対象

評価の視点	主な評価内容		
	体制整備・運営計画	相談支援業務	地域づくり・連携業務
①構造評価	・事業の実施要綱や法制度が定める各種の人員配置など設置基準が守られているか ・運営計画の有無 ・個人情報の管理・リスクマネジメントの計画 ・他法・制度との連携状況	・相談支援員の人数、経験年数や保有資格 ・プライバシーに配慮した相談室	・地域づくりに関する協議会の有無、参加者数、参加者の分野や範囲 ・社会資源創出の有無 ・社会資源との連携強化の取組状況
②プロセス評価	・体制整備・運営計画の途中評価の有無 ・人材育成プログラムの実施状況	・相談支援プロセスの経過記録の有無と記録内容 ・アセスメントとプランについて関係者間の共有状況	・関係機関へのアプローチの有無、方法 ・住民へのアプローチの有無、方法
③成果評価	・職員等の満足度や定着率（バーンアウトがない） ・職員の自己効力感 ・職員が相談できる連携先の状況	・相談受付件数、相談申込件数 ・対象者の課題分野と課題数 ・苦情件数と対応方法 ・支援で連携する関係機関の数 ・支援終結数 ・プラン達成状況 ・就労自立数 ・他機関への紹介終結件数 ・生保受給数 ・利用者の満足度 ・本人に関わる支援機関、インフォーマルな支援者数	・協議会への参加数の増加 ・就労訓練や一般就労受け入れ企業数 ・イベントや報告会への住民参加数 ・具体的な支援に関わった住民数 ・地域における新たな課題の把握

＜留意事項＞

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

（2）評価の主体と方法

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

図表Ⅷ-3　評価の主体と方法の例

評価の方法	評価主体	方法等
①データベースからの数値整理	自立相談支援機関･自治体	・データベースからの自動出力 ・管理者と職員および行政による評価 ・自立相談支援機関の運営協議会等を設置する場合、協議会に報告し、評価を受ける
②職員の自己評価	支援員	・プロセスの振り返り ・記録の振り返り ・自身の相談支援に関する姿勢・知識（能力評価） ・職員の自己効力感
③支援調整会議による評価	支援調整会議･自治体	・①②をベースに、アセスメントやプラン等の総括的な評価
④関係機関・関係者からの第三者評価	既存の地域づくり協議会、自治体等	・アンケート調査（チェックリスト等） ・面談・ヒアリング調査
⑤利用者からの評価	利用者	・本人の自尊心や自己有用感に対する調査 ・面談・ヒアリング調査

3 自治体における計画の策定と評価

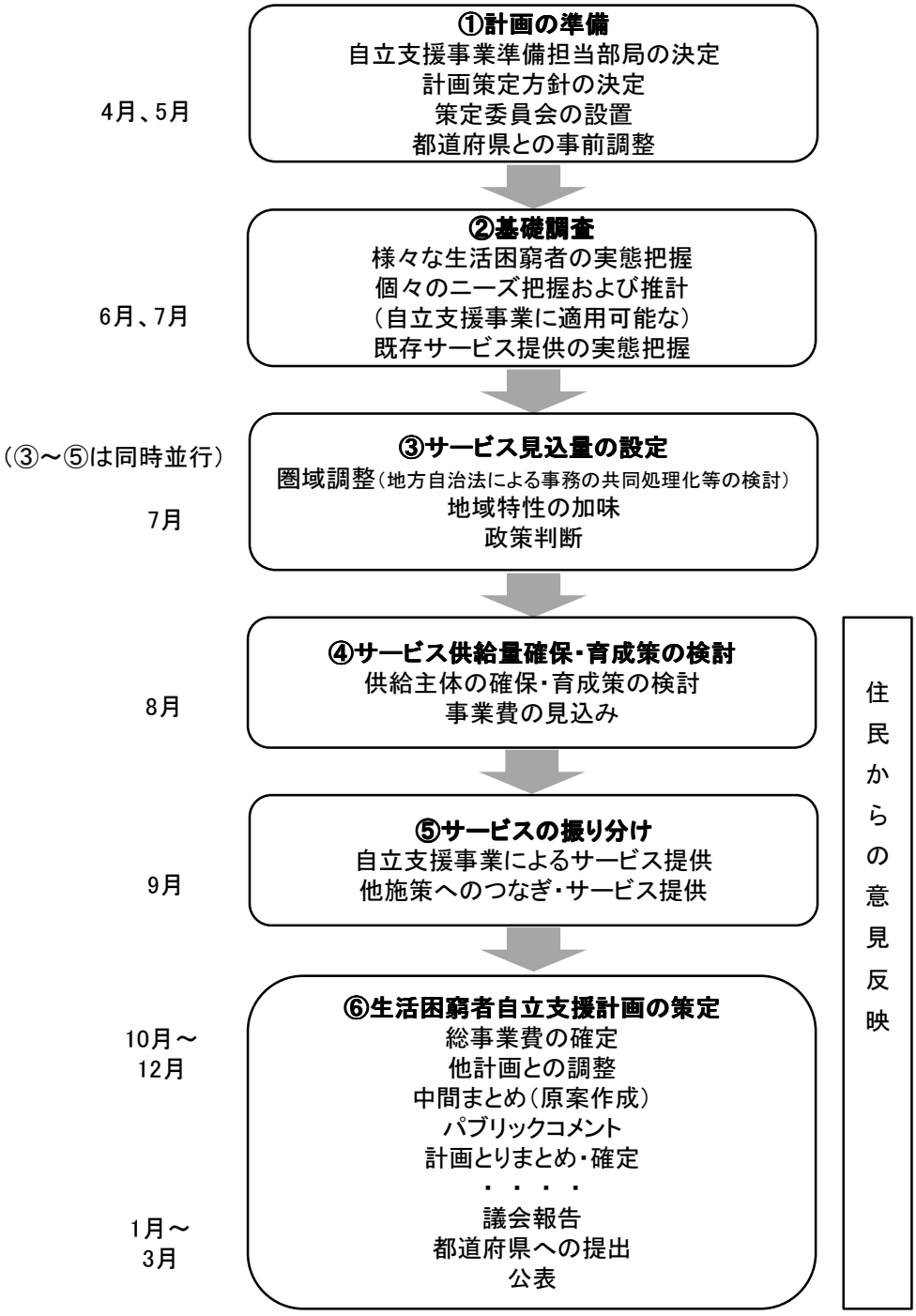
（1）自治体における計画策定の意義

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

（2）自治体計画の PDCA サイクル

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

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



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