

生活困窮者自立相談支援事業における 個別支援及び体制構築・地域づくり事例集

平成27年3月



はじめに

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)が成立し、平成27年4月から「生活困窮者自立支援制度」が全国で実施されることになりました。制度の中核的事業として創設された自立相談支援事業は、個々人へのアプローチ(個人への支援)のみならず、地域に対する働きかけ(生活困窮者支援を通じた地域づくり)の2つの目標を達成するための機能を担います。「個人への支援」は、インテーク・アセスメントからプラン作成を経て、支援の提供と評価のプロセスを基本とするものであり、さまざまな生活課題について、制度の隙間なく必要な支援をコーディネートすることが必要とされています。また、「地域に対する働きかけ」は、関係機関や地域住民を含めた多様な社会資源の協力を得て、生活困窮者の早期把握や、包括的な支援の提供を行うこと、さらに生活困窮者の働く場や参加する場をつくる、地域の産業振興と結びつけるなどに取り組むことが必要とされています。この2つの目標を達成するには福祉の枠組みを超えた取組も必要と考えられますが、事業を支える相談支援のノウハウや体制構築の実績の蓄積は十分とはいえない実情があります。

他方、国においては今後の急速な人口減少・高齢化という人口構造の変化に直面し、社会保障制度改革の議論が進みました。平成27年度は、介護保険制度をはじめ社会保障・地域福祉の分野で、地方への権限移譲が一層加速する年になり、今後各自治体では、医療、介護、福祉など様々な担い手の連携体制を構築し、「地域福祉」を通じた地域コミュニティの再生や地域課題の解決等につなげる地域づくりの取組を一層充実していくことが重要と考えられます。そして、同じく平成27年度から本格実施される生活困窮者自立支援制度においても、多様で複合的な課題を有する生活困窮者の課題解決のため、包括的で横断的な取組が求められています。これまでも地域福祉の分野で進められてきた取組や地域の社会資源を生活困窮者支援という新たな視点でつなぎ直し、不足していれば創造していくという作業を進め、地域づくりに取り組むことが必要です。

制度の本格施行に先立ち、平成25～26年度の2カ年に「生活困窮者自立促進支援モデル事業」(以下、「モデル事業」という。詳細はP5)が実施されました。本書はそのモデル事業の実践を通じて、生活困窮者の自立に向けた個別支援の具体的な実践例や、支援を支える地域の体制構築の展開方法、そしてその積み重ねの中から見えてきた地域課題の解決・地域づくりに向けたアプローチ、それらのヒントとなるような事例について、とりまとめたものです。本書を作成するにあたっては、モデル事業実施自治体へヒアリング調査を行い、それを基に学識経験者やモデル事業実施自治体の実務者と、5回の検討委員会・ワーキングチームをそれぞれ開催し、議論を重ねました。

ここで取り上げた事例は、モデル事業実施時の情報を基に整理しており、平成27年度以降の取組と異なる場合があることにご留意ください。しかしながら、モデル事業を通じた各地域の試行錯誤の取組からは、アセスメント力の向上、支援方策の開発促進などの成果がみられています。

本書が、平成27年度の本格的な制度施行に向けて、各地域における検討の一助になれば幸いです。

自立相談支援機関運営検討委員会
委員長 駒村康平(慶應義塾大学経済学部教授)

目次

はじめに

第1章 本書の目的と構成	1
1. 本書の目的	1
2. 事例集の作成プロセス	1
3. 本書の全体構成	6
第2章 個別支援を支える体制構築及び地域づくりの基本的な考え方	7
1. 生活困窮者自立支援制度創設の背景・目的	7
2. 自立相談支援事業	8
3. 個別支援を支える地域の体制構築と地域づくり	12
第3章 個別支援の実践事例	13
事例1 支援により本人の意識が高まり、本人に合った方向性が引き出された事例	14
事例2 個別支援と地域づくりをつなげて支援を展開した事例	34
事例3 地域力とネットワークをコーディネートして家族支援を行った事例	52
第4章 相談支援のワンポイント実践例	62
1. 把握・アウトリーチ	63
2. 包括的な相談受付	69
3. 緊急的な支援	73
4. アセスメントとプラン（案）策定	78
5. 支援の提供	83
第5章 体制構築と地域づくり事例	90
1. 事例の概要	90
2. 体制構築と地域づくりの実践事例	92
第6章 総括	142
1. まとめ	142
2. 新制度の本格施行に向けて	150

第1章 本書の目的と構成

1. 本書の目的

平成27年4月から「生活困窮者自立支援法」が施行され、全国の福祉事務所設置自治体が実施主体となって、自立相談支援事業、住居確保給付金の支給、就労準備支援事業、一時生活支援事業、家計相談支援事業、学習支援事業等が展開されます。

本書は、そのうち制度の理念を実現するための中核的な事業である「自立相談支援事業」が効果的に運用されるよう、自立相談支援事業に関わる自治体職員、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、またこれから新たに生活困窮者自立支援制度の運営に関わる関係者の方々が、①制度の理念や自立相談支援事業に基づく相談支援プロセスを展開する上での共通理解を得ていただくこと、②地域の支援体制の構築及び生活困窮者支援を通じた地域づくりに取り組む上での重要な視点や留意事項などをご理解いただき、実践に活かしてもらうこと、を目的として具体事例を交えつつ解説しています。

なお、自立相談支援事業の運営にあたって必要な基本的事項は、厚生労働省が策定した「自立相談支援事業の手引き」(「生活困窮者自立支援制度に関する手引き」(別添1))に示されていますので、ご参照ください。

2. 事例集の作成プロセス

(1)「自立相談支援機関運営検討委員会」及び「事例検討WG」の設置

事例調査の取りまとめについて検討するため、有識者による「自立相談支援機関運営検討委員会」を設置しました。また、収集した事例の具体的な整理や解説にあたっては「事例検討ワーキングチーム」(以下、WGという)を設置し、事例集の作成に向けた検討を行いました。

なお、検討委員会及びWGについては、別冊にまとめた支援調整会議の開催事例を紹介する「生活困窮者自立相談支援事業における支援調整会議設置・開催事例集」の作成のための検討と合同で行う形で開催しました。

図表1-1 「自立相談支援機関運営検討委員会」及び「事例検討WG」構成員

氏 名		所 属 等	備 考
検討委員・WG	朝比奈 ミカ	千葉県中核地域生活支援センター がじゅまる	
	岩間 伸之	大阪市立大学大学院生活科学研究科教授	
	奥田 知志	認定NPO法人抱樸（旧 北九州ホームレス支援機構）	
	駒村 康平	慶應義塾大学経済学部教授	※検討委員会座長
	土屋 幸己	富士宮市福祉総合相談課 参事	
	藤川 雄一	特定非営利活動法人埼玉県相談支援専門員協会	
WG	田中 千枝子	日本福祉大学社会福祉学部教授	※WG座長(検討委員)
	小野 直樹	岩見沢市健康福祉部保護課 管理グループ担当主査	
	河合 喜久子	滋賀県東近江市福祉総合支援課 くらし相談支援グループ	
	仲宗根 哲治	沖縄県子ども生活福祉部福祉政策課 地域福祉班	
	守屋 紀雄	堺市生活・仕事応援センター すてっぷ・堺 センター長	

(五十音順、敬称略)

図表1-2 開催概要

	開 催 日	概 要
第1回委員会	平成26年5月28日	○調査の全体像について ○本事例集作成における事例選定の視点について ○ヒアリング調査実施計画案について
第2回委員会	平成26年8月7日	○ヒアリング調査の経過報告及び意見交換 ○事例集の目次構成案について ○今後の進め方について
第3回委員会	平成26年10月2日	○ヒアリング調査結果について ○前回の議論を踏まえた事例集の構成について ○今後の進め方
第1回WG	平成26年10月29日	○ワーキングチームにおける検討課題と進め方について ○事例集（たたき台）について
第2回WG	平成26年12月16日	○事例集（たたき台）の修正案について ○今後の作業内容の確認
第3回WG	平成27年2月2日	○事例集原案について ○今後の作業内容の確認
第4回委員会 ／第4回WG 合同会議	平成27年2月10日	○事例集の取りまとめについて ○今後の作業内容の確認
第5回委員会 ／第5回WG 合同会議	平成27年3月10日	○事例集についての最終確認

（２）事例ヒアリング調査の実施

平成26年度生活困窮者自立促進支援モデル事業実施自治体のうち12ヶ所を対象に、「①体制構築・地域づくりに関するヒアリング調査」、「②個別相談支援事例に関するヒアリング調査」を実施しました。

図表1－3 調査対象自治体

No.	調査対象	No.	調査対象	No.	調査対象
1	神奈川県相模原市	5	石川県小松市	9	熊本県菊池市
2	大阪府堺市	6	京都府京丹後市	10	新潟県
3	滋賀県東近江市	7	秋田県湯沢市	11	岐阜県
4	北海道岩見沢市	8	大分県臼杵市	12	沖縄県

①体制構築・地域づくりに関するヒアリング調査

モデル事業実施主体としての自治体、自立相談支援機関を対象に、以下の項目にそって訪問ヒアリング調査を実施しました。

図表1－4 ヒアリング項目

・モデル事業の実施体制	・関係機関との連携状況
・自治体と自立相談支援機関の連携状況	アウトリーチの工夫／他機関と調整して用意している支援メニュー／他機関への「つなぎ」の方法（ルール）／出口づくり（就労先、就労以外）の工夫／地域づくり（産業、住まい政策等）との関係／関係機関との情報共有の方法 等
・体制構築の検討プロセス	
・運営方法の考え方	
・（委託の場合）委託先の選定理由	

②個別相談支援事例に関するヒアリング調査

すでに関わっている個別相談支援の3事例を、以下のような選定条件に基づき提供してもらいました。次頁に示す「タイムラインシート」を事前に送付して記入してもらい、それをもとにヒアリング調査を実施しました。

- 生活困窮の課題分野（背景・要因）ができるだけ異なる事例（終結の有無はどちらでもかまわない）
- 支援プロセスにおいて、既存の地域の社会資源を積極的に活用した事例、課題解決のために地域ネットワーク構築や新たな社会資源の創出を試みた事例ができるだけ含まれるよう選定
- 必ずしも解決につながらなかった事例でも可。残されている課題（○○の資源が不足、関係づくりが不十分等）を整理

タイムラインシート【記入事項記載例】

記入日	実施機関	記入者	ID	性別	年代
-----	------	-----	----	----	----

成育歴（最初のコンタクト前のことを把握している範囲で）

※だれが、いつ（どの段階で）、どのように（誰から）把握したか

年月日	本人の状況	アセスメントの結果 （支援者の見立て）	支 援	
			支援者・当該機関	地域その他機関
	支援者が初めて本人とコンタクトする、本人が初めてセンターを訪れる （だれが、いつ、どのような経緯で相談につなげたか）			
	転機 1			
	転機 2			
現在	● 現在の状況と解決された課題（何がポイントで解決につながったか） ● 残されている課題（何が不足か、アセスメント不足、資源不足、関係づくりが不十分、など） ● 地域ネットワークによる支援の体制と内容			

※欄が足りない場合、適宜追加してご記入願います。

生活困窮者自立促進支援モデル事業について

①目的

本書でいうモデル事業とは、平成27年度から実施される生活困窮者自立支援制度を見据えて実施されたモデル事業（「生活困窮者自立促進支援モデル事業」）のことです。生活困窮者が困窮状態から早期に脱却することを支援し、本人の状況に応じた相談支援の実施などを通して地域における自立・就労支援などの体制構築を目指します。

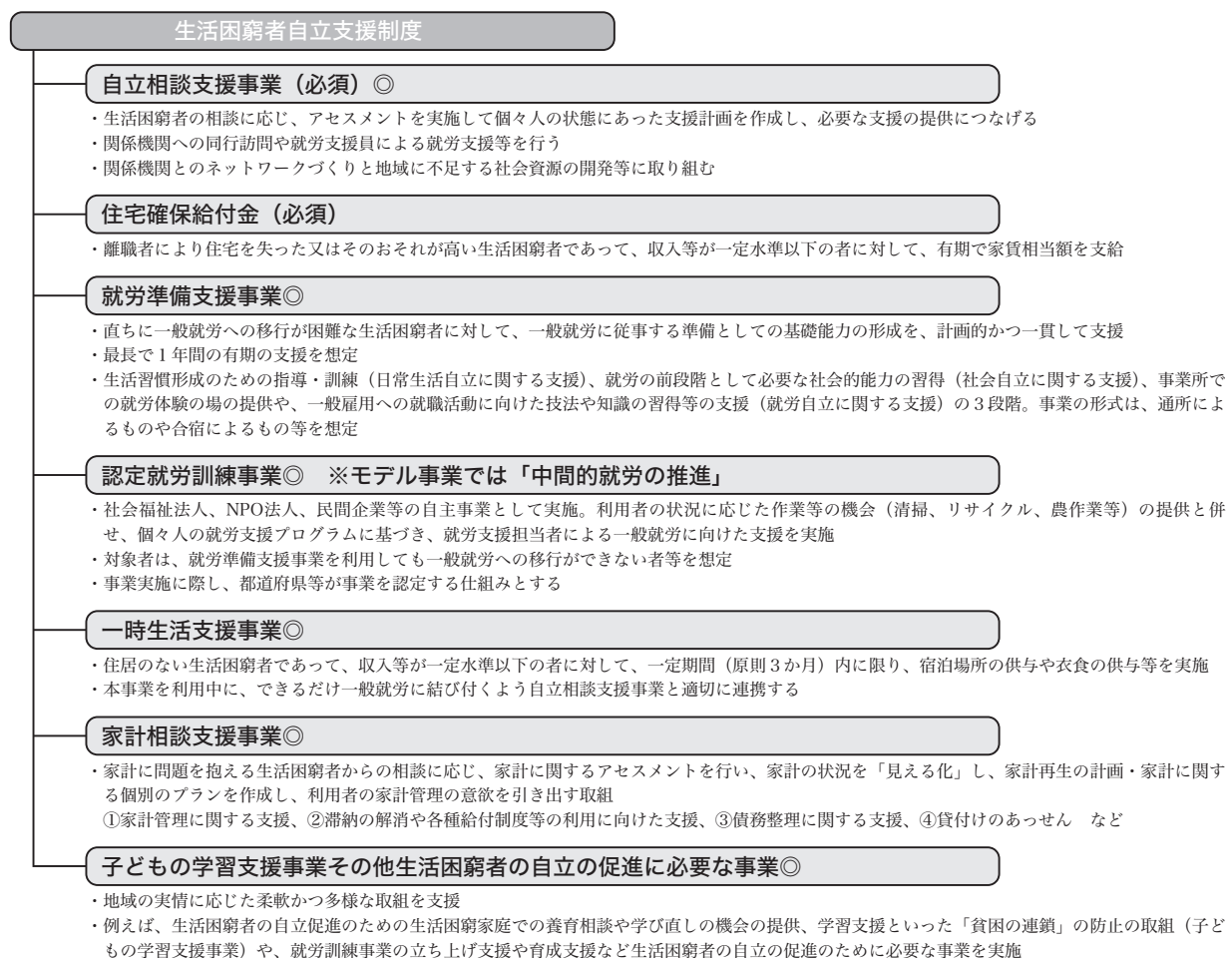
②実施主体

指定都市、中核市、市区町村(福祉事務所設置自治体に限る)、都道府県が実施主体となります。モデル事業の実施については、実施主体が自ら実施する（以下、直営という）ほか、事業の全部または一部を団体等に委託する（以下、委託という）方法があります。なお、委託にてモデル事業を行う場合、支援決定など、実施主体となる自治体が行うべき事務は委託内容から除きます。

③事業の種類

生活困窮者自立支援制度は、下記の通り、2つの必須事業と5つの任意事業に分類されます。下記のうち◎印のついたものが、モデル事業の対象事業です。

図表1－6 生活困窮者自立支援制度の事業の種類



（厚生労働省「自立相談支援事業の手引き」を基に作成）

3. 本書の全体構成

本書の全体構成は、以下のとおりです。

図表 1－7 本書の全体構成

第1章 本書の目的と構成	P 1～5
第2章 個別支援を支える体制構築及び地域づくりの基本的な考え方 制度の理念と全体像、自立相談支援事業の概要、地域の体制構築及び地域づくりについての基本的な考え方をまとめています。 ※詳しくは「自立相談支援事業の手引き」をご参照ください。	P 7～12
第3章 個別支援の実践事例 調査対象地域から提供を受けた個別支援の実践事例から3事例を抽出し、 相談支援プロセスの全体の流れと重要なポイントを確認できるよう紹介しています。	P13～61
第4章 相談支援のワンポイント実践例 個別支援の実践事例等の中から、「把握・アウトリーチ」「包括的な相談受付」「緊急的な支援」「 <u>アセスメントとプラン（案）策定</u> 」「 <u>支援の提供</u> 」のそれぞれについてのワンポイント実践例を紹介しています。 ※支援調整会議については、別冊「生活困窮者自立相談支援事業における支援調整会議設置・開催事例集」にまとめましたので併せてご活用ください。	P62～89
第5章 体制構築と地域づくり事例 モデル事業実施地域から人口規模や運営方法等の異なる12ヶ所の自治体の取組をとりあげ、紹介しています。 ＜1. 事例の概要＞ 事例として取り上げた自治体の基礎情報を一覧でまとめています。 ＜2. 体制構築と地域づくりの実践事例＞ 各自治体のモデル事業実施体制や運営形態、検討プロセス、体制構築の特徴を紹介しています。	P90～141
第6章 総括	P142～150

第2章 個別支援を支える体制構築及び地域づくりの基本的な考え方

1. 生活困窮者自立支援制度創設の背景・目的

(1) 生活困窮者自立支援制度創設の背景

1990年以降、バブル経済崩壊などを契機として、構造的な景気低迷が続き、雇用を取り巻く環境は厳しさを増しています。また、雇用形態も変化しつつあり、非正規雇用の労働者の増加といった安定した雇用機会の縮小や勤労世代の所得の低下に伴い、将来の見通しがもてない生活困窮者が増加していると推測されます。そのことに加えて、核家族化や少子高齢化による家族やコミュニティの機能低下などの社会構造の変化により、社会的に孤立するリスクが拡大しているといわれています。こうした中、貧困の世代間連鎖など、現役世代を含めた生活困窮の問題は多様化しています。

これらの背景を受け、社会保険や労働保険など雇用を通じた第1のセーフティネットと、第3のセーフティネットである生活保護の間の仕組みである第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の構築を目指す施策として「生活困窮者自立支援制度」は成立しました。

(2) 生活困窮者自立支援制度の目的

「生活困窮者自立支援制度」は、社会経済の構造的な変化に対応し、これまで「制度の狭間」に置かれてきた生活保護受給者以外の生活困窮者に対する支援を強化するものです。

制度の目標としては、以下の2つがあります。

<生活困窮者自立支援制度の目指す目標>

①生活困窮者の自立と尊厳の確保

最も重要な目標は、生活困窮者一人ひとりの自立と尊厳の確保です。ここでの「自立」の概念には、経済的自立のほか、日常生活自立、社会生活自立を含むものであり、自立にあたっては自己決定、自己選択が重要です。

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のさまざまな支援を用意することが必要となります。それらは、就労、生活、住まい、健康など多様な分野にわたることから、すでに地域で活動している組織や団体と連携（連携強化）することが求められます。また、必要な支援が不足している場合や、ない場合は、新たに創出することも必要となってきます。

2. 自立相談支援事業

(1) 自立相談支援事業について

自立相談支援事業は、生活困窮者自立支援制度の理念を実現するための中核的な事業で、生活困窮者のさまざまな課題に一元的に対応し、生活困窮者への的確な評価・分析に基づいて自立支援計画を策定し、関係機関との調整などを行います。

自立相談支援事業

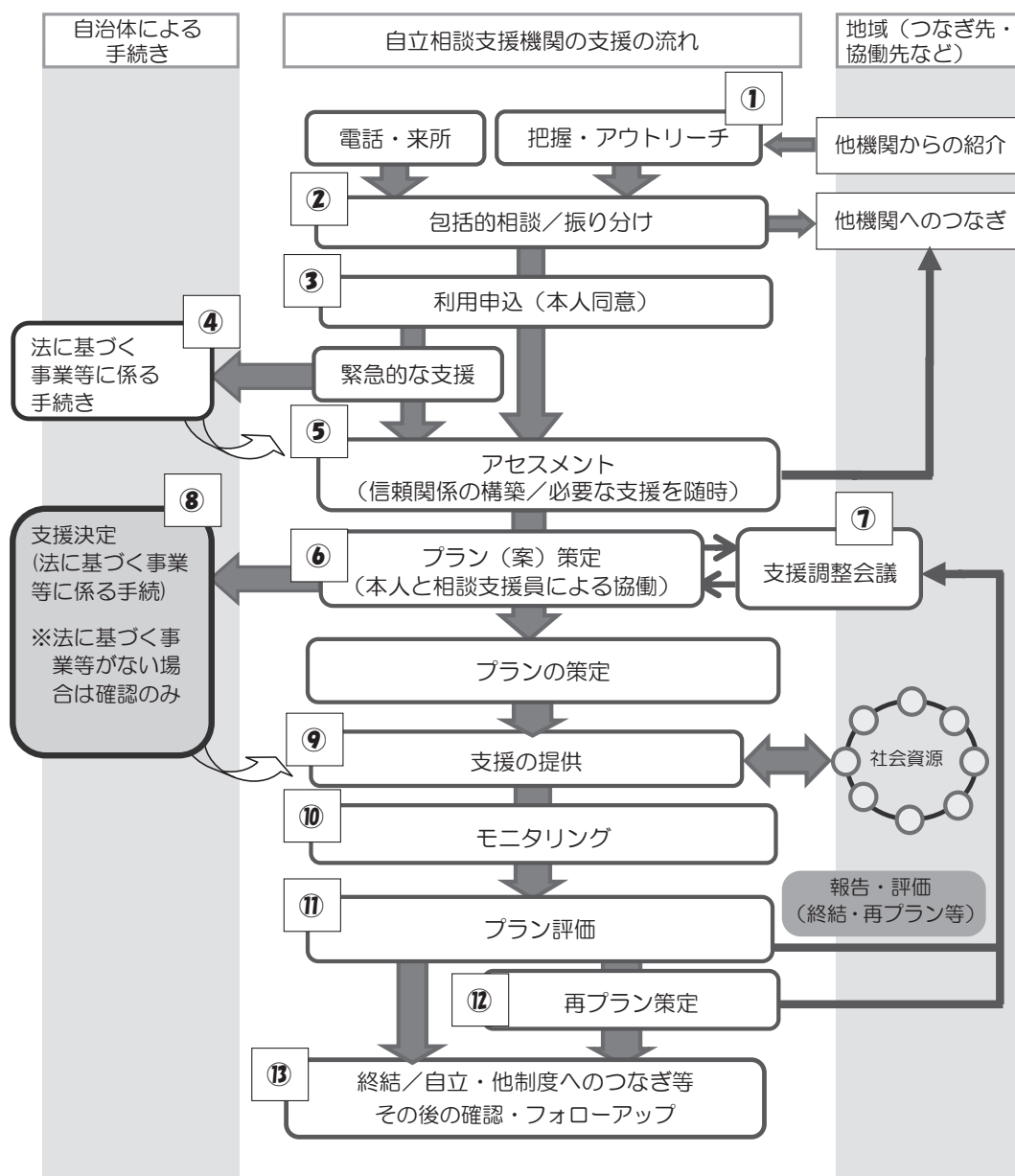
- ①生活困窮者の相談に応じ、適切にアセスメントを実施して一人ひとりの状態にあったプランを作成し、必要な支援の提供につなげる【対個人】
- ②関係機関とのネットワークづくりと地域に不足する社会資源の開発等に取り組む【対地域】

(2) 自立相談支援事業における支援の流れ

自立相談支援事業では、以下のプロセスを踏まえた支援を行います。

なお、本プロセスは、あくまでも基本的な支援の流れであり、緊急に支援が必要な場合など、本人の状況に応じて臨機応変に対応することが求められます。

図表 2-1 相談支援プロセスの概要



1) 把握・アウトリーチ (①)

- 生活困窮者は複合的な課題を抱えているため、自ら支援を求めることが困難な場合も多く、早期の支援につなぐににくい。そのため、自立相談支援機関は、「待ちの姿勢」ではなく、積極的にアウトリーチを行い、生活困窮者の把握に努める必要がある。
- その際、ライフライン事業者と連携を図るなど多様な方法を取り入れて早期把握に向けた効果的な方策を創意工夫により講じる必要がある。こうした潜在的なニーズを具体的な支援につな

げる取組を継続的に行うことが極めて重要である。

2) 包括的相談・振り分け (②)

- 相談受付時には、相談者が抱える課題を的確に把握し、包括的に相談を受け付ける。その上で、支援員は自立相談支援機関による支援を継続するか、他制度の相談窓口等へつなげるべきかを判断し、振り分ける。
- 自立相談支援機関において対応するのは、主に、生活困窮者が複合的な課題を有していることから包括的な支援が必要な場合である。振り分けの結果、他制度の相談窓口等へのつながりが適切と判断された場合には、本人の状況に応じて他機関へつなぐこととなるが、その際、相談の「たらい回し」という状況にならないよう、必要に応じて他機関への同行支援や確認・フォローを行い、継続して状況を確認していく。

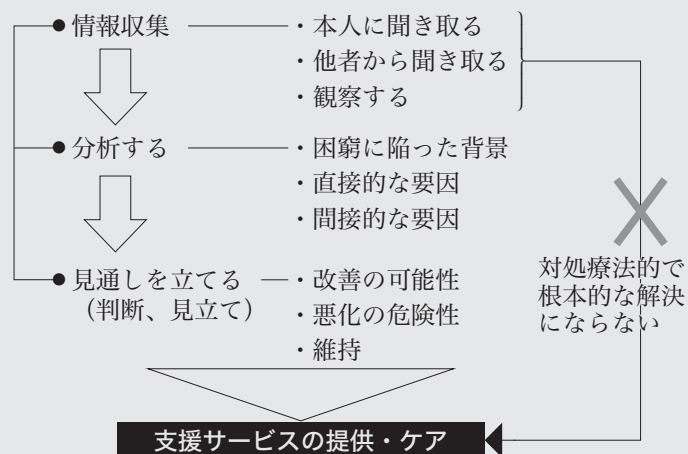
3) アセスメント (⑤)

- アセスメントとは、生活困窮に陥っている状況を包括的に把握（情報収集）し、その中で対応すべき課題をとらえ、それらの背景・要因等进行分析し、解決の方向を見定めることである。
- アセスメントを通して、本人や世帯が置かれている状況や取り巻く環境について理解を深め、信頼関係を築いていく重要な過程である。なお、アセスメントは、本人の課題や問題点にばかり目を向けるのではなく、本人の強み（ストレングス）に着目しながら行うことが大切である。

ワンポイントアドバイス

アセスメントの構造（イメージ）

アセスメントは、プランを作成するための根拠となるものであり、相談支援過程において重要なものです。また、相談受付から終結までのすべてのプロセスにおいて、本人の状況や環境の変化も考慮して継続的に行うものであり、情報収集から始まり、分析と課題の抽出、分析結果を踏まえた見通しの検討までの一連のプロセスを繰り返すことによって、深化していきます。



4) プラン (案) 策定 (⑥・⑫)

- 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を作成し、自立相談支援機関が主催し関係者が参加する支援調整会議において、目標や支援内容を検討し共有する。

- プラン策定時に定めた期間が経過し、あらためて包括的なアセスメントを行う場合や、本人の状況が大きく変化したためにプランの修正では足りない場合には、再プランを作成する。

5) 支援調整会議 (⑦)

- 支援調整会議は、プラン(案)が、① 本人の状況や設定した目標に対して適切であるか、② 課題解決に向けた内容となっているか、③ プランが本人の意欲やモチベーションの喚起に繋がっているかといったことについて共有し、プランの適切性を担保するために開催される。
- 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不足していないか、開発すべき社会資源はないか等についても検討する。

6) 支援決定 (⑧)

- 支援調整会議において検討したプラン案にそって法に基づく事業等の実施を自治体が決定する。支援（支給を含む）を行うか否か、どのような支援を行うかの最終的な判断は自治体が担う。このため、自治体の担当者は、原則として支援調整会議に出席し、本人の意向や支援内容を確認する。

7) 支援の提供 (⑨)

- 支援調整会議での検討を経たプランや支援決定に基づき、本人に必要な支援を提供する。支援にあたっては、本人を主体にして、支援者が本人と向き合いながら支援を行う。本人は、自己有用感や自尊感情を抱きにくい状態であることも多いことから、本人の尊厳の確保を念頭に置いた支援を実施する。
- 多様な支援者や支援機関、社会資源等がネットワークを構築するとともに、社会資源が不足している場合には新たに社会資源を開発しながら、一人ひとりの状況に応じた包括的な支援を行う。

8) モニタリング (⑩)

- モニタリングとは、支援過程においてプランに基づく各種支援の提供状況を確認し、本人が目標達成に向かっているか、支援は適切に提供されているか等を確認（把握）するものである。
- プラン作成の際には、モニタリングの時期や目標達成の目安（指標）を決めておく。

9) プラン評価 (⑪)

- プランの評価は、プラン策定時に定められた期間が終了した場合、もしくはそれ以前に本人の状況に大きな変化があった場合に、設定した目標の達成度や、支援の実施状況、支援の成果等を見るものである。これにより、支援を終結させるか、または再プランを策定して支援を継続すべきかを判断する。

10) 終結 (⑬)

- 自立相談支援機関において「終結」を判断する場合には、① 生活困窮の状態が改善し、設定した目標を達成する目途が立った場合、② 生活困窮の状態から脱却できていないものの、大きな課題がある程度解決され、自立相談支援機関による支援は一旦終了してよいと判断できる

場合、③ 本人からの連絡が完全に途絶えた場合等が挙げられる。

- プランの終結を判断する場合には、終結後に継続して確認（フォロー）する必要があるか否かについて支援調整会議や本人と検討し、本人の状況やその環境に応じて、適切にフォローできるようにする必要がある。

（厚生労働省「自立相談支援事業の手引き」より）

3. 個別支援を支える地域の体制構築と地域づくり

生活困窮者が自立に向けた歩みを進めていくためには、自己肯定感や自尊感情を取り戻すことがまずは不可欠です。そして、自分の居場所を発見し、人との「つながり」を実感できることも必要です。このように、生活困窮者の自立を考えるにあたっては、居場所やつながりの形成など、個々人へのアプローチのみならず、地域に向けた取組が必要となります。

また、多様で複合的な課題を有する生活困窮者の課題解決のためには、相応の包括的な支援を用意することが必要です。

そのためには、さまざまな分野の動員が必要となります。生活困窮者の早期発見や見守りにおいては、地域のネットワークを強化することも大切で、公的な制度だけでは対応できない場合には、インフォーマルな支援や地域住民の力も必要です。これは、これまでも地域福祉の分野で進められてきた取組で、これらを一層充実していくことが必要です。

さらに、福祉の枠組みを超えた取組も必要となります。就労に導く支援はもとより、地域では、生活困窮者の働く場や参加する場も必要になります。その際、生活困窮者の就労を、例えば農業の担い手不足を解決する手法として考えたり、地域産業の維持・振興と結びつけたりなど、地域課題を解決するという視点で検討することが大切です。これは、生活困窮者支援という観点から地域づくりをしていくことにほかなりません。

地域においては、困窮状態から脱却した人が、今度は、自分と同じような困窮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」になることもあり、支援する側、支援される側という関係は固定的なものではないと考えられます。生活困窮者も地域社会の一員として積極的な役割を果たしていくことが望まれます。こうして、それぞれの地域において支え合いの輪を広げていくことが大切です。

本制度では、既存の社会資源を生活困窮者支援という新たな視点でつなぎ直し、不足すれば創造していくという作業を進めていきます。生活困窮者の支援を通して、さまざまな分野の社会資源の連携を促進し、また、これらの活性化を図り、行政、関係機関、地域住民等が協働で、いわば生活困窮者の支援を通じた「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す。

（自立相談支援事業従事者養成研修テキスト編集委員会「自立相談支援事業従事者養成研修テキスト」中央法規出版、10頁、2014.より抜粋）

第3章 個別支援の実践事例

自立相談支援事業では、生活困窮者に対する支援を実施するため、P 9に示す相談支援プロセスに基づき支援を行います。これはあくまで基本的な支援の流れであり、実際の個別支援の現場では、生活困窮者の状況に応じて必要な制度や多様な社会資源と連携して柔軟な支援が行われており、また地域の特性等によってもその具体的な支援の方法はさまざまです。

ここでは、個別支援の実践事例を3ケース抽出し、相談支援プロセスの全体像をイメージしながら重要なポイントを確認できるよう整理しました。

図表3-1 個別支援の実践事例

	抽出事例	タイトル	掲載頁
事例1	支援により本人の意識が高まり、本人に合った方向性が引き出された事例	いくつかの仕事につくも派遣切りなどで失業し、路上生活に陥った40代男性に対する本人の生き方再発見の寄り添いを重視した支援	P 14
事例2	個別支援と地域づくりをつなげて支援を展開した事例	中学卒業後にひきこもりとなった20代男性が、地域活動と連携した社会参加や就労体験プログラムの参加を重ねて就職・終結に結びついたケース	P 34
事例3	地域力とネットワークをコーディネートして家族支援を行った事例	住民の気づきにより発見した社会的孤立の状態にあった世帯に対して専門機関・地域関係者のチームアプローチによって家族支援を行ったケース	P 52

留 意 点

- 内容は、事例が特定されないように一部加工しています。
- 生活困窮者自立支援法においては、「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（法第2条第1項）」が対象（要保護者以外の生活困窮者）です。モデル事業では、生活保護受給者も支援の対象として生活保護法との一体的な実施が行われていたため、事例には生活保護を受給する人のケースが含まれています。平成27年法施行以降は、対象者を明確に分けることが必要であり、自立相談支援機関で対応した相談者のうち生活保護が必要な場合は、適切に生活保護につなぐことが重要です。
- 次頁以降の事例の解説の中で、参考のために「アセスメントシート」「プランシート」を掲載しています。これらは、平成26年度モデル事業実施自治体において使用することとされていた「自立相談支援機関標準使用標準様式（アセスメントシート・プランシート等帳票類）」をもとに作成しています。平成27年度以降に生活困窮者自立支援制度で使用されるものとは異なることにご留意ください。

事例1：支援により本人の意識が高まり、本人に合った方向性が引き出された事例

いくつかの仕事につくも派遣切りなどで失業し、路上生活に陥った 40代男性に対する本人の生き方再発見の寄り添いを重視した支援

1. 事例の概要

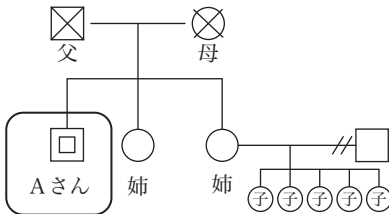
県立の工業高校の定時制を卒業し、いくつかの仕事につくが派遣切りなどで失業。両親と3人で暮らしていたところに姉が離婚して子ども5人連れで帰ってきた。Aさんが稼ぎ手となり頑張るが、借金のため家は差し押さえ、リフォームローンが残る状況となり、両親も他界。姉と子どもは生活保護を受給し別に暮らすこととなる。Aさんは少しお金が入るとパチンコに使ったり詐欺にあったりして、住むところも失い、路上生活となり倒れているところを発見され、緊急入院となった。

入院先の医療ソーシャルワーカー（MSW）が事情を聞き取り、生活保護受給の申請の支援と家探し、契約手続きを行い、住居については生活保護費により確保した。3ヶ月後に失業手当がおりるため、支給期間は生活保護が停止される。生活保護の担当ケースワーカーは、体調が回復すれば就労支援によって生活保護を早期に廃止することができるだろうと考えた。一方、債務があることや、これまで働いても支出が多かったことから、お金のやりくりをできるようにし、再び生活保護にならないよう家計の相談が必要と考え、自立相談支援機関にAさんの今後の支援について相談した。結果、失業手当の決定後、自立相談支援機関が関わり、債務の整理、家計の相談を含む総合的な支援を行うこととなった。

弁護士との相談によりリフォームローンは債務整理ができ、失業手当がおりたことで生活は少し安定に向かった。そこで、就労に向けた動きを支援するため企業面接を受け始めるが、不採用が続き、Aさんは自信を失う。このため、「就職」を最優先したプランを見直し、社会参加から始めて徐々に収入を増やしていく支援に切り替えた。

家計管理では、家計相談支援事業の委託先である社会福祉協議会の相談員との面談を重ね、毎日の生活費のめどや今後の支払いを考慮してお金の使い方を自力で考えられるようになり、自らパソコンの家計簿をつけて面談日に提出するなど、進展がみられるようになった。

2. 本人の状況等

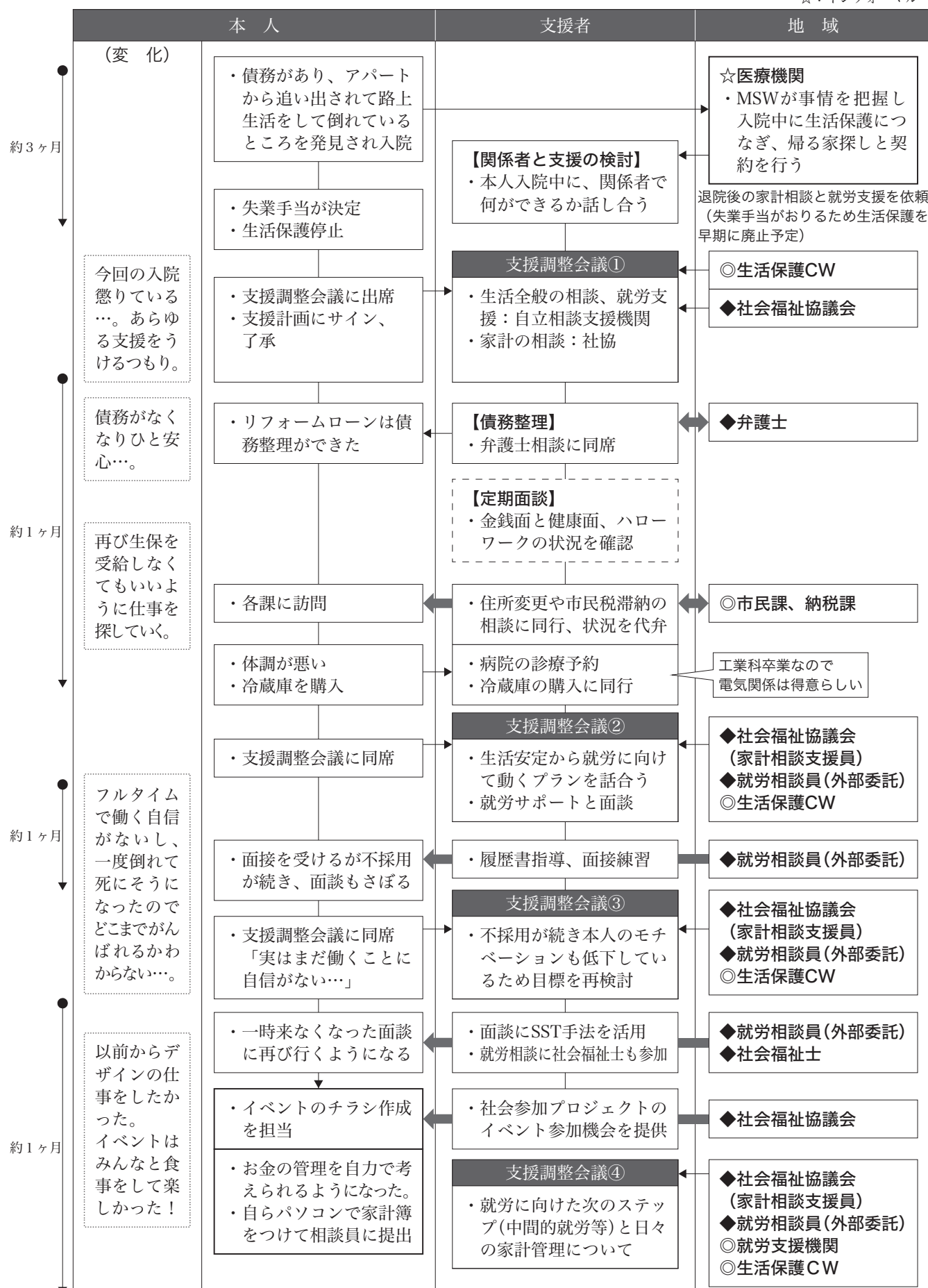
年 代	50代	性 別	男性
家族関係	〔家族構成図〕  同居していた両親は他界。姉と5人の子どもが離婚して実家に戻り同居していたが、家の差し押さえに伴い別居。		
地域特性	○一般市 ○自立相談支援機関は直営、市内に1ヶ所設置 ○関係する社会資源： 医療機関、福祉事務所、市役所、社会福祉協議会（家計相談支援事業の委託先）、弁護士、障害者就労支援機関、就労相談員（外部委託）、社会福祉士		

3. 支援の経過

◎：行政・フォーマル

◆：民間

☆：インフォーマル



4. アセスメントとプラン作成

P 29～33に、モデル事業実施時に使用した「アセスメントシート」「プランシート」を参考例として掲載しています。

自立相談支援機関は、Aさんが入院中に生活保護ケースワーカーから相談を受けました。失業手当がおりた後、生活保護の早期の廃止が見込まれます。体調の回復を待って、自立相談支援機関が主に債務整理と家計の相談に対応しつつ、生活保護との切れ目のない支援を行うため、体調管理を含めて生活全般の支援を引き受けることとなりました。

(1) Aさんとのかかわりはじめ

①アセスメントの経過

プロセス	アセスメント	
	情報収集・関わる中での本人の様子	判断・見立て
Aさんの入院先MSWを通して、担当の生活保護CWから自立相談支援機関に相談があった。 失業手当が決定	- 生活保護CWから話を聞いた。 3ヶ月後に失業手当がおりるため、支給期間は生活保護が停止される。派遣など不安定就労とはいえ、これまで仕事をしていた人なので、体調が回復すれば就労支援によって生活保護を早期に廃止することができるだろうとのこと。 - 債務があり、本人はこれまでお金が入るとパチンコに使ったり詐欺にあったりしていた。	- 話を聞く限り自立可能な人であり、体調の回復を待って就労支援ができると思われる。 - 身体を悪くして入院し、病み上がりのため、体調管理を含めた生活面での支援と、自分の収入の範囲内で生活ができるように家計の相談が必要と思われる。

約3ヶ月

プラン①作成 支援調整会議① 本人同席のもと、支援調整会議を開催。 お金を切り詰める必要があるため、お米など緊急物資を渡した。 また、体調回復のため食生活について助言。	- 支援内容を簡単に書いた「紙（メモ）」を手渡して本人に読んできかせたところ、スムーズに同意してくれた。 「債務が多くて働いても支出が多かったということですね」と言うと、本人は笑って「間違いないですか」と聞くと「おっしゃる通りです」と返事をした。	関係性をうまく築けば、支援を受け入れるような人柄である。 POINT 1 ▶P24
---	--	--

②支援調整会議の実施とプラン作成

Aさんが入院中に、自立相談支援機関、生活保護ケースワーカー、社会福祉協議会の関係者で集まり、何ができるか話し合い、プラン案を作成しました。

Aさんが退院し、失業手当がおりた後、Aさんも同席して関係者3者で支援調整会議を開催しま

した。プランの内容を簡単に書いた「紙」をAさんに見せて読み上げて説明したところ、Aさんは、スムーズにプランに同意をしてくれました。

■支援調整会議で確認されたこと

参加者…Aさん、生活保護CW、社会福祉協議会、自立相談支援機関

○自立相談支援機関及び関係者からプラン内容を説明

「不必要な出費があるようなので、支援を受けながら家計の相談を受けましょう」、「体調を整えて仕事にいけるよう、体調管理や治療の継続のための相談は×××にしてください」、「Aさんにあった仕事を見つけていきましょう」

○Aさんの気持ち

「今回の入院で懲りており、あらゆる支援を受けるつもりでいる。とにかく体調を回復したいし、生活を安定させたい。」

■プランの主な内容

- 債務整理、家計の相談を受ける
- 病気の治療や体調管理をしっかり行う
- 自分に合う仕事を見つけられるよう相談する

(2) 具体的支援の開始

①アセスメントの経過

プロセス	アセスメント	
	情報収集・関わる中での本人の様子	判断・見立て
【債務整理】 弁護士との相談を予約し、話し合いに同席。リフォームローンは弁護士相談により解決。	・債務のことを本人がとても心配していたが、相談により解決したため、元気を取り戻した様子。	・失業手当の支給に加え、債務の整理ができたことで当面の生活費は一定の目途がたったと思われる。
【定期面談の開始】 週1回、定期面談を行い、金銭面と健康面、ハローワークでの状況を確認。	・借金やお金のやりくりについての話題は、「忘れた」「覚えていない」などの応答が多く見受けられ、系統だった話は聞けていない。 ・手続きの書類などを一緒に確認した際、書かれている漢字を読んだり、意味を理解したりすることに難しさを感じている様子が見受けられる。書いてあることを嘯み碎いて説明すると、本人は理解し、ほっとしたような表情がみられた。	・コミュニケーションや手続関係においては、文章理解や漢字の読み書きに困難さを感じており、本人にわかりやすい提示方法や言葉選びが求められる。

プロセス	アセスメント	
	情報収集・関わる中での本人の様子	判断・見立て
	家計相談員との面談場面では、相談員が「1週間のお金の使い方教えてもらえないか」と頼むと「わかった」と同意ととれる応答をする。しかし、その後の面談では「忘れた」と言ったり、レシートを持ってくるように伝えても持参しなかったりする場面が度々みられた。	どのような方法が本人にとって理解しやすいか、詳しく見極める必要がある。場合によっては専門機関の協力を視野に入れる必要があると思われる。
	まずは、その日もらったレシートを1日の終わりに決めた箱に入れることから始めようと提案すると、レシートについては箱にためるようになった。次に、一緒に箱に入った1週間分のレシートをノートに貼りながら面談をし、1日どのような生活をしているのか、どのような場面でお金を使っているかを含めて話をすることにした。	当初は、本人に合う職があればすぐ働くことができると考えていたが、現段階では、課題の所在が複数想定され、時間をかけて関わる必要があるのではないかと。
【手続の同行支援】 住所変更ができていない、市民税の滞納があるという連絡を受け、 <u>本人に同行し、関係課に訪問。</u>	- 本人には直接納税課の職員から税金とはこういうものだという説明をしてもらい、「今は払えないが本来は働いて支払えるようになったら払ってくださいね」と説明。 - 本人がお金を払えない今の状況を担当職員に説明しないので代弁した。	手続関係では他者の手助けが必要と思われる。
【体調管理】 体調が悪いと言われ、症状を聞くと立ちくらみがするという事なので、 <u>受診券を用意してもらい病院の診療予約を取った。</u>	緊急入院していた病院を退院するときには「治ったのでもう来なくてもよいですよ」「もし体調が悪かったら来てくださいね」と言われたようで、あいまいな表現がわからないため、どの程度の体調になれば病院に行けばよいかわからないとのこと。 POINT 3 ▶P25	- 病み上がりなので、再度検査を受けて体調を確認した方がよいと思い、受診した方がよいと本人に伝える。 - 体調を良くすることを優先する必要がある。
【買い物に同行】 冷蔵庫がないため、購入することにし、一緒に電気屋に冷蔵庫選びに行った。	<u>電気屋と一緒に冷蔵庫選びに行った。</u> 「とにかく安くて良く冷えるものがないか」と言ったところ、本人は「××製はこういう点で駄目なのだ。△△はこういう点で良いのだ」と、普段あまり積極的に話をしないが、電気製品のことになるといろいろな意見を述べた。よくよく聞くと電気工業科を出ていたので、電気や研磨などが得意だという。本人の持つ知識・スキルを知ることができた。 POINT 2 ▶P24	- 電気関係等、Aさんの知識やスキルを活かすことのできる仕事を見つけられるとよいのではないかと。 - 人から勧められると、ついお金を払ってしまう性格のようで、これが不必要な支出・借金につながっていたと考えられる。

プロセス	アセスメント	
	情報収集・関わる中での本人の様子	判断・見立て
約1ヶ月	・自分の興味のあること（電気製品など）になると相手の反応にかかわらず一方的に話をするが、興味のない話には、こちらから話しかけても返事がない場面が度々みられた。 ・冷蔵庫を決めた後、支払いや冷蔵庫の搬入手続きなどを本人に任せると、店員から「3年間の保険はどうですか」と勧められて支払ったようだった。	・家計の相談では、本人にとって理解しやすく受け入れやすい方法で日々のお金の使い方について丁寧に話をしていくことが必要と思われる。

プラン②作成 支援調整会議② 身体を整える、生活の立て直しをするという段階から、自立に向けて就労のために動き出すプランを話し合った。	・初回プラン後は、体調を気にして生活していた。債務と生活費に一定の目途がついた頃、本人に仕事の話を向けたところ、もう一度、仕事に就きたいとのことであつた。	・週1回、外部委託している就労相談員とともに就労のための面談を行うことにする。
---	---	---

②支援調整会議の実施とプラン作成

退院後の支援により、体調の回復と生活費について一定の目途がついたことから、支援調整会議を開催し、自立に向けて就労のために動き出すためのプランを話し合いました。

■支援調整会議で確認されたこと

参加者…Aさん、生活保護CW、就労相談員、社会福祉協議会、自立相談支援機関

①就労に向けた具体的な動きをはじめめるための支援

- 外部委託している就労相談員をAさんに紹介して顔合わせ
- 今後は、就労相談員が中心となってハローワークへの同伴、履歴書作成指導等を行う
- 毎週1回就労のための面談をしましょう

②金銭的に安定して生活するための支援

- 日々の金銭の管理を自分でできるよう、継続して支援（助言）を受けましょう
- 金銭関係や仕事で騙されないよう、お金のことで何かあればすぐ相談しましょう

③仕事を継続するための健康管理のための支援

■プラン②（再プラン）の主な内容

- ハローワークへの同伴で仕事を見つける
- 履歴書の書き方などの支援を受ける
- 自分に合う仕事が何か相談にのってもらう
- 日々の家計の管理を自ら行い、チェックと助言を受けられる
- お金が必要な場合や請求書など届いた時には相談ができる
- 仕事が継続できる体力の増進のため、健康面での調整ができる
- 就労について困ったことは何でも相談できる

（3）再プランの実施・モニタリング

①アセスメントの経過

プロセス	アセスメント	
	情報収集・関わる中での本人の様子	判断・見立て
【就労支援】 就労相談員と仕事を探し ては、一緒に決めた会社 の面接を受けた。	・ 1ヶ月仕事を探し、いろいろな会社の面接を受けたが、全部落ちてしまった。 ・ 次にまた面接を受ける際、本人に「履歴書を書いて持ってきてください。一緒に相談しましょう」と伝え、定期面談に来なくなった。 ・ 仕事のことを頻繁に話題に出して急かしてしまったかと思い本人に話をしてみると、「実はまだ自信がない。いろいろなところに行ってみたけれどもフルタイムで働く自信もないし、一度倒れて死にそうになったのでどこまで頑張ることができるのかわからない。」「いざ面接になるとドキドキする。以前に仕事をしていた時につらくなったことがあり、思い出して苦しかった。」とのこと。 ・ <u>Aさんの技術を活かすことができそうな仕事を探して何社か受け、本人は「いい感触だった」という感想を述べるのに結局は不採用になってしまうのはどうしてか。就労相談員や社会福祉協議会の担当者とも話し合った結果、技術的なことではなく、Aさんが人の言うことを理解するのに時間がかかることや、対人関係のスキルを身につけられていないことが原因ではないかという意見が出された。</u>	・ 以前も働いていたという点だけで、すぐに職につけると思い込んでいたが、就労に対する本人の気持ちが追い付いていない。 ・ 現実的に仕事に就こうとすると、以前就労していた時に感じた精神的負荷を感じるため、負荷がかかったときの対処方法を身につけ、心身とも安定することが大事と思われる。 ・ 就職するにあたって対人関係のスキル、ストレスの対処法等を身につけることが大事と思われる。

POINT
4 ▶P25

約1ヶ月

プロセス	アセスメント	
	情報収集・関わる中での本人の様子	判断・見立て
プラン③作成 支援調整会議③ 就労ありきのプランを見直し、社会参加から始めて徐々に収入を増やしていくことができるプランに変更。	・支援調整会議を開催し、本人に今までの就労ありきのプランを考え直すことを伝えた。 ・「仕事をがんばらせ過ぎてごめんね」と言っていると、「ちょっと不安でした」と素直に気持ちを明かしてくれた。 POINT 4 ▶P25	・面談でも、Aさんの気持ちを推し量ることを大事にしたい。

②支援調整会議の実施とプラン作成

相談支援員は、就労については、以前も働いていたことがあるという安心感や、電気工業科を出ており機械関係の知識があるためそれを活かす仕事につけるのではないかと考えていました。それなのに、技術を活かす仕事を何度受けても不採用が続くのは、コミュニケーションが苦手でものごとを理解するのも時間がかかるのでは、とあらためて考えはじめました。就労相談員は、もともとハローワークや会社の管理職をしていた人材であったこともあり、「とにかく働かなくては」ということを優先していました。このとき、相談支援員は、支援者側に思い込みがあり、次から次に仕事を紹介していたことに気がついたのです。こうしたことが、Aさんにとってはかなりの負担となっていました。

相談支援員は、支援経過を振り返って、Aさんはあまりしゃべらない人で、2～3回の面接だけで気持ちを推し量ることが難しかったと感じました。このため、相談支援員は、就労ありきの面談ではなく、ソーシャルスキルトレーニング（SST※）の手法を活用した面接シートを利用し、読んだ本の感想を語り合うなどの方向にチェンジしました。また、就労を押しすぎる支援から、社会参加から始めて徐々に収入を増やしていくことができる支援という方向に切り替えるため、支援調整会議を開催しました。

支援調整会議では、Aさんが就労について負担を感じていることから、Aさんが他者と気軽に話ができるようになる準備を進めていくことを確認しました。また、Aさんのような人は他にもいて、「コミュニケーションスキルを身に着けないと仕事を紹介するだけでは駄目なのではないか」という意見が出されました。そして、社会福祉協議会から「就労支援のもっと前の段階で、Aさんのような人たちが気軽に集まり社会とのつながりを楽しめるような場を作ってみよう」という提案があり、まず第1回目として、みんなで食事を作って食べるイベントを開催することとなりました。

※ソーシャルスキルトレーニング（SST）：

SSTとはエス・エス・ティ、社会生活技能訓練などとも呼ばれることがあり、前節の認知行動療法と社会学習理論を基盤にした支援方法の一つである。

社会の中で、相手から自分の望むような反応（望むような回答、理解など）を得るためには、一定の認知や行動（言動）のスキルが必要である。たとえば、親しくなりたいと思うクラスメートへ話しかけたときに、相手も同じように自分と親しくなりたいと思い、それを表現してくれるような結果が得られる話しかけなどは、人によっては何の苦もなくできることであるが、一部の若者にとっては、一定の知識を得て、訓練をして、初めてできるようになることである。そのようなときに、必要な知識（どのような言動が望ましいかなどの情報）を与え、練習（行動リハールなど、ロールプレイなどを通して実際にやってみる体験）できるように支援の順序とコツを定め、構造化した支援の方法がSSTである。

（「ユースアドバイザー養成プログラム（改訂版）」より）

■支援調整会議で確認されたこと

参加者…Aさん、生活保護CW、就労相談員、社会福祉協議会、自立相談支援機関

①就労支援の前の段階として「社会参加」の場の活用

- 「現実的に仕事に就こうと思うと、以前仕事をしていたときの苦しい思いが蘇って精神的負荷を感じている」というAさんの気持ちを確認
- 就労を最優先して支援を進めてきたが、目標を考え直す必要があると参加者で話し合う
- 社会福祉協議会から、「コミュニケーションスキルを身に着けないといくら仕事を紹介しても駄目ではないか」、「就労支援のもっと前の段階で、Aさんのような人たちが気軽に集まり社会とのつながりを楽しめるような場を作ってみよう」と提案

②金銭的に安定して生活するための支援

- 日々の金銭の管理を自分でできるよう、継続して支援（助言）を受けましょう
- 金銭関係や仕事で騙されないよう、お金のことでは何かあればすぐ相談しましょう

③仕事に対する精神的負荷があったときに対処する力を身につけていきましょう

■プラン③（再プラン）の主な内容

- 心身ともに安定し、ストレスへの対処方法、対人関係のスキルを身に着ける
- 金銭管理と金銭トラブルに巻き込まれないよう相談する
- 自分に合う仕事を相談する

（４）支援の継続

①アセスメントの経過

プロセス	アセスメント	
	情報収集・関わる中での本人の様子	判断・見立て
【社会参加活動】 社協が企画・開催した社会参加活動・居場所サロンに参加。	・第1回のイベント企画のことをAさんに持ちかけると、自らイラスト作成やウェブデザインをしたいと言い出したのでチラシを作成してもらった。 ・就労の面談も、就労相談員だけではなく社会福祉士と一緒にいて、仕事をするためだけではなく、Aさんの気持ちや能力を知るためにSSTの手法を活用して面接シートを作ることにしたところ、また週1回の面談に来るようになった。 ・Aさんが参加する活動の場に同席。この日は参加者でカレーや肉じゃがを作ることであり、Aさんは調理班になった。大勢と一緒に料理や食事をするのもないため、「すごく楽しかった」とのこと。	・次のステップとして、フルタイムで働くことを目標に、就労の準備をするため中間的就労の場を利用し、段階的に訓練していくことが必要と考えられる。

	・ 2回目は、網戸張りのボランティア活動を行い、作業後はみんなでお弁当を食べた。表情よく仕事をしていた。	
【家計相談】 日々の家計の管理が自分でできるよう、月1回程度の相談を継続。	・ 家計相談員が、「1週間分のレシートを集めておいて、一緒にお金の使い方を見直しましょう」と、繰り返し粘り強くAさんに伝えたところ、徐々にレシートを持参してくれるようになった。 ・ 次に、紙に1週間分の使い道を書いてきてくださいと伝えると、自分でパソコンに打ち込んで面談日に報告してくれるようになった。今ではパソコンの画面を見ながら家計管理の助言を受けているという。 ・ 一方、社会福祉協議会から、6回にわたり総合支援金約65万円を借りていたことが判明した。本人は「覚えていない」とのことだった。	・ <u>日々の金銭の管理は支援を受けることで、少しずつ自力で考えられるようになってきている。</u> ・ ただし、本人の記憶が定かでない借金が判明するなどしたため、滞納の整理と併せて、引き続き、家計の相談を受け、自分の収入の範囲で生活できるようになること、金銭トラブルに巻き込まれないよう支援することが必要と思われる。

約1ヶ月

プラン④作成 支援調整会議④ プランの見直し後、Aさんの状況と、今後の支援の方向性を確認するため支援調整会議を開催。	・ 段階的な就労の準備として、中間的就労の場を活用していくこと、引き続き家計の相談を受けること、健康面のチェックなどを行うプランを確認。	
---	--	--

②支援調整会議の実施とプラン作成

相談支援員や関係者は、就労と就労が継続する前提として、Aさんが地域と関わりを持つこと、心のよりどころとなる居場所が必要であることを考えました。Aさんの事例をきっかけに創出した居場所事業は、Aさんのような人たちが就労のもっと前の段階として、生活支援のネットワークをつくるための新しい社会資源になっています。

今後は、フルタイムで働くことを目指し、段階的な就労の準備・訓練を受けるとともに、家計の相談を継続してもらい、自分の収入の範囲で生活できるようになること、金銭トラブルに巻き込まれないよう支援することが必要と考えました。

以上のことを確認し、今後の支援を継続するため、支援調整会議を開催しました。

■支援調整会議で確認されたこと

参加者…Aさん、生活保護CW、就労相談員、社会福祉協議会、就労支援機関、
自立相談支援機関

①段階的な就労支援

○就労支援機関と連携して、Aさんの希望を聞きながら、中間的就労のプログラムや職業体験・見学等を行っていきましょう

②金銭的に安定して生活をするための支援

○日々の金銭の管理を自分でできるよう、継続して支援（助言）を受けましょう

○債務や滞納を整理しましょう

③健康や仕事のことはもちろん、困ったときはいつでも相談しましょう

■プラン④（再プラン）の主な内容

○就労の準備として中間的就労の場を利用する

○日々の家計の管理が自らできるようになる

○健康面の相談など、どこに相談していいかわからないこと、困ったことは相談できる

○地域の中で他者との関わりをもつ、ボランティア活動等を通じて仕事に対する精神的負荷をやわらげる

5. 支援のポイント

（1）「本人との関係づくり」のポイント《対個人》

POINT 1

支援の内容やサポート体制を本人に分かりやすく伝える

この事例の支援調整会議では、本人が出席する形をとっています。まだその方法は試行錯誤ですが、一番大事にしたことは、「本人にわかりやすく」ということです。このため、初回では①体調を整えて仕事にいけるよう準備をしましょう、②不必要な出費があるため家計の相談を受けましょう、③Aさんに合った仕事を見つけていきましょう、ということを説明し、各支援の担当者・連絡先を書いた「紙（メモ）」を渡しました。そして、支援に関する同意を得ました。

「これからは困ったときに頼ることができる人がいる」ということを顔がみえる場で伝え、理解してもらうことは、Aさんにとっての安心感につながったと思われます。また、こうした可視化ツールを使うことは、チーム支援を行う関係者間の役割の共有にも効果的です。

POINT 2

相談室を出て、本人の生活場面でアセスメントする

相談支援員の面接は概ね自立相談支援機関内と想定されますが、アセスメントの過程においては、本人の生活場面で状況（表情）、振る舞いなどを観察することも重要です。

この事例では、Aさんが冷蔵庫を持っていなかったのも、一緒に冷蔵庫を買いに行く場面がありました。相談支援員は、電気店で一緒に冷蔵庫選びをする中で、ふだん積極的に話をしないAさんが、

電気についての専門的な知識を披露する場面があり、工業科卒業のため電気等に関する詳しい知識があることがわかりました。

また、自分の興味のあること（電気製品など）になると相手の反応にかかわらず一方的にしゃべりたてるのに、興味のない話には返事がないといった行動から、コミュニケーションが苦手なのではないか、と考え始めました。この気づきは、後に就労支援の段階で、Aさんが技術を活かす仕事を何度受けても不採用が続いた時に、「コミュニケーションが苦手でものごとを理解するのに時間がかかることに原因があるのではないか。」という分析につながりました。

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の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ます。

POINT 3

債務の相談や手続申請等の同行を通じて信頼関係を構築する

支援開始時のAさんの一番の心配ごとは、債務や滞納、当面の生活費をどうするかという問題でした。相談支援員は、まず弁護士に連絡し、解決に向けた相談をしました。結果、リフォームローンは弁護士のアドバイスに基づいて整理ができ、Aさんはひとまず安心しました。続けて、住所変更や市民税の滞納についてAさんに同行し、担当部署に対して今は払える余裕がない状況を説明し、待ってもらえるよう相談しました。また、体調が悪いという連絡を受けると、本人に代わって受診のための予約をとりました。

こうした支援を通じて、Aさんは支援者に信頼を寄せ、困ったことがあると相談してくれるようになっていきます。

POINT 4

相談員1人の視点からのみでなく組織としてアセスメントを検討する

生活の安定から就労に向けた具体的な動きにつなげるプランを実行すると、しばらくしてAさんが面談に来なくなるということがありました。相談支援員は、これまでAさんが働いていたことがあるという点だけで、すぐに職につけると思い込んでいましたが、就労に対する本人の気持ちが追い付いていなかったことに気がつきました。また、就労準備のもっと前の段階として、対人関係のスキルやストレスの対処法等を身に着けることが必要ではないかと考え始めました。

相談支援員は、この当初の見立ての間違いを見直すため、支援調整会議を開催し、関係者の意見を聞き、他の関係者も同じような意見を持っていることを確認しました。これにより、プランを修正し、よりAさんの状況を踏まえた再プランを作成することができました。

相談支援員の個人のアセスメントを、自立相談支援機関が組織としてケース検討会議等で確認することや、この事例のように支援調整会議の場を利用して関係者の意見を聞くといったプロセスは、相談支援員の「思い込み」や「抱え込み」を防ぐためにも重要といえます。また、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ます。

(2)「体制構築と地域づくり」のポイント《対地域》

①個別支援を通じた体制構築のステップ

自立相談支援機関が、Aさんの支援を通じて、地域の関係機関等とどのような体制を組みながら課題の解決に向けて取り組んできたかを、支援の段階ごとにみていきます。

<ステップⅠ>

「かかわりはじめ～

生活安定のための支援」の段階

<ステップⅡ>

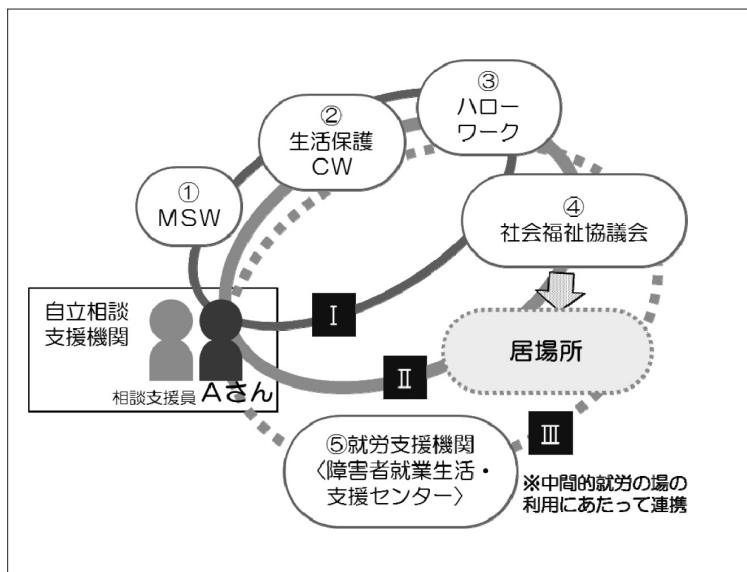
「就労支援の導入と、その前準備

の社会参加の場づくり」の段階

<ステップⅢ>

「地域の居場所を活用しつつ

中間的就労の開拓」の段階



ステップⅠ	■連携の目的 生活保護の支給、体調管理・治療継続のための助言、家計の相談による当面の生活の安定化	■連携機関 ①MSW ②生活保護CW ③ハローワーク ④社会福祉協議会	■Aさんの状況変化 保護費の支給、失業手当の決定、債務整理により当面の生活への安堵。仕事探しに向けて同意。
ステップⅡ	■連携の目的 就労へのストレスの解消、社会参加を通じて自己肯定感や自身の強みに気づいてもらう場の提供	■連携機関 ②生活保護CW ③ハローワーク ④社会福祉協議会	■Aさんの状況変化 地域で他者と関わりながら楽しく過ごす場ができたことによる心身の安定。表情がよくなった。
ステップⅢ	■連携の目的 日々の家計管理指導、居場所づくり、段階的な就労準備のため、中間的就労の場の利用	■連携機関 ②生活保護CW ③ハローワーク ④社会福祉協議会 ⑤就労支援機関	■Aさんの状況変化 自ら日々の金銭の管理を考えられるようになった。本人にあった就労への道筋に納得し、動き出す。

②「体制構築と地域づくり」のポイント

☆地域の中に、医療機関（MSW）から生活保護担当CW、自立相談支援機関につながる生活困窮者の把握・つなぎのための関係ができていました。

☆支援調整会議において、Aさんの事例を含め、これまでもコミュニケーションが苦手なためになかなか就労に結びつかない人たちの個別支援の課題について協議されました。そこで、「社会とのつながりを楽しめる場＝地域の居場所・サロンをつくろう」という提案が出され、企画を実行しました。

☆地域の中に、中間的就労の場が少ないという課題から、これまで障害者を中心とする就労支援の成果を有する就労支援機関（障害者就業生活・支援センター）を活用し、障害者就労支援事業所や農林業、商業センター、高齢者支援施設等と相談・協議しながらAさんの状況に応じた中間的就労の場を開拓しています。

6. 支援内容の一覧

分類

A:生活困窮者自立支援法に基づく支援サービス B:その他の制度サービス C:インフォーマルサービス
D:自立相談支援機関が自ら支援 E:その他

	支援内容	サービス提供機関	分類
1	生活保護受給申請	生活保護CW	B
2	求人情報紹介、就職相談	ハローワーク	B
3	体調管理・治療継続のための支援	自立相談支援機関	D
4	弁護士相談の予約・同行	自立相談支援機関	D
5	債務整理	弁護士	C
6	住所変更の手続き支援・同行、市民税滞納の代弁	自立相談支援機関	D
7	病院診療予約	自立相談支援機関	D
8	買い物への同行	自立相談支援機関	D
9	家計の相談、家計管理指導	社会福祉協議会	A
10	ハローワークへの同行、就職相談、履歴書作成・面接の準備支援	就労相談員	E
11	社会参加支援（居場所づくり）	社会福祉協議会	C
12	中間的就労の場の提供	障害者就労支援機関	B

委員コメント

<幅広いアウトリーチの視点>

- ・ P14の「1. 事例の概要」の冒頭の「県立の工業高校の定時制を卒業し」という一節だけでも、自立相談支援機関として、定時制の高校へアプローチできているか？といったアウトリーチの取組に対する気づきが得られます。
- ・ このように、個別事例には、地域で支援を展開する上でのエッセンスが詰まっていることから、1つひとつの支援を通じて垣間見える「支援の課題」、「地域の課題」に着目することも重要です。

<個々の判断・見立てを可視化する>

- ・ 個々の事例に対し、相談支援員が自らの判断や見立てを「見える化（可視化）」することが重要です。可視化することによって、自立相談支援機関内での日常のケース会議等を通じて、アセスメントや支援の方向性等について確認することができます。
- ・ 相談支援員一人ひとりがいくら専門性を持っていると思っても決して十分なものではないと考え、主任相談支援員をはじめ複数の相談支援員が関わり、情報やノウハウを共有することが重要であり、相談支援の質を高めること、職員の人材育成にもつながります。

<個別事例から地域づくりへの展開>

- ・ この事例では、Aさんという個別事例から、社会資源を創出しようという取組が行われました。本人に対して何が必要かという視点と、地域として何を準備すべきかという視点、両方の視点から地域の社会資源の必要性を検討していくことが重要です。

<出口を見据えた支援のアプローチ>

- ・ 就労から距離がある人に対しての支援においては、自立までのステップアップに時間がかかることが想定されます。自立相談支援機関が寄り添い、本人の内面からわき起こる意欲を引き出していく役割を担うことが期待されますが、自立相談支援機関が中心的存在となり支援し続けるだけでは自立にはつながりません。相談者が生活する地域のネットワークの中で、本人の居場所や他者との関係性をつくっていく必要があります。
- ・ そのためには、相談者の居場所や社会の中で役割を果たすさまざまな就労の場等となり得る社会資源を見出し、そこに結び付けることを当初より見据えてプランを作っていくことが重要と考えられます。

インテーク・アセスメントシート

3枚目

■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) 不安定就労を繰り返すうち路上生活となり、緊急入院した病院から生活保護につながった。債務があり、働いても支出が多かったことから、就労支援とともに、債務整理と家計相談、生活全般の支援が必要
	詳細 ・3ヶ月後に失業手当がおおりるため、体調の回復を待って早期に保護を廃止する予定で就労の支援ができ と思われる。 ・これまで不安定就労を繰り返しており、債務やローンを抱えるほか、働いても少し収入があるとパチン コに使うなど支出が多かった。収入の範囲で家計を上手にやりくりできるよう家計相談の利用でフォロー が必要。 ・コミュニケーションや手続関係においては、文章理解や漢字の読み書きに困難さを感じており、本人に わかりやすい提示方法や言葉選びが求められる。また、どのような方法が本人にとって理解しやすい か、詳しく見極める必要がある。場合によっては専門機関の協力を視野に入れる必要があると思われ る。
※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(生活保護からの脱却)

■スクリーニング

※スクリーニング実施日	平成 25年12月16日
※スクリーニング結果	☐ 情報提供や相談対応のみで終了 ☐ 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ (必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする) (→つなぎ先の制度・専門機関：) ☐ 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む ☒ 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する ☐ スクリーニング判断前に中断・終了(連絡がとれない/転居等)

自立支援計画（プラン①） - 初回

プラン兼サービス利用申込書

ID	プラン作成日	平成 26年1月6日
※作成回	■ 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 ■ 昭和 □ 平成 昭和 ●●年●●月●●日 (● 歳)

■解決したい課題

① 不必要な支出をなくし、自分の収入の範囲内で生活できるようになる
② 治療や体調管理をつかりやすい病気の悪化を防ぐ
③ 仕事が見つかり自立した生活ができる

■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 ・ 支援を受けながら収入の範囲内で自立した生活ができる ・ 生活保護から脱却する ・ 身体の不調が良くなる

■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 (本人・家族等・自立相談支援機関・その他関係機関)	備考(関係機関・期間・頻度など) 社会福祉協議会にて3ヵ月間・週1回 法に基づくサービス (該当時○)
病気の治療や体調管理をつかり行う	自立相談支援機関にて3ヵ月間・週1回
自分に合う仕事を見つけられるよう相談する	ハローワークにて随時

■法に基づくサービス※		支援方針(期間・実施機関・給付額等)	
1 一時的な居住等の支援	利用有無 □ 有 ■ 無	支援期間 □ 申込中 □ 既受給 □ 申込予定 備考()	
2 住宅支援給付金	□ 有 ■ 無	給付期間 □ 申込中 □ 既受給 □ 申込予定 備考()	円/月
3 家計相談支援事業	■ 有 □ 無	支援期間 平成 26年1月 ~ 平成26年3月 備考(社会福祉協議会)	
4 就労準備支援事業	□ 有 ■ 無	支援期間 備考()	
5 就労訓練事業	□ 有 ■ 無	□ 雇用型 □ 非雇用型 支援期間 備考()	
6 自立相談支援事業による就労支援	□ 有 ■ 無		

■その他関連する事業等※		支援方針(期間・実施機関・給付額等)	
貸付事業の利用支援	□ 有 ■ 無		
生活保護受給者等就労自立促進事業	□ 有 ■ 無		

■プランの期間と次回モニタリング(予定)時期	
※プラン期間	平成 26年3月31日 まで 次回モニタリング時期 平成 26年3月
■プランに関する本人同意・申込署名欄	
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)の利用について申し込みます。 平成 年 月 日 本人署名 印 ※印鑑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 26年1月6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) (決定・確認日: 平成 年 月 日)

＜必要添付書類＞	
■ インデック・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の利用にあたって必要とする添付書類)	

自立支援計画（プラン②） - 再プラン（1回目）

プラン兼サービス利用申込書

ID	プラン作成日	平成 26年2月4日
※作成回	□ 初回	■ 再プラン(1)回目
		相談支援員 ▲▲
ふりがな	●●●●	性別
		■ 男性 □ 女性 □ ()
氏名	●●●●	生年月日
		□ 大正 ■ 昭和 □ 平成
		昭和 ● 年 ● 月 ● 日 (● 歳)

■解決したい課題

- ①失業保険支給満了までに仕事を見つける
- ②仕事ができるよう体調を整える
- ③金銭的に安定して生活ができる

■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
・仕事をしながら収入の範囲内で自立した生活ができる	・自分にあった仕事を見つける
	・心身の調子が安定させて仕事をするための体調を整える

■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を行うことや、本人が行うことも含めて記入>

(本人・家族等・自立相談支援機関・その他関係機関)	備考(関係機関・期間・頻度など)	法に基づくサービス(該当時○)
自分に合う仕事が見つかる	就労相談員/2か月間・週1回	
ハローワークの同伴で仕事を見つける	就労相談員/2か月間・随時	
履歴書の書き方などの支援を受ける	就労相談員/2か月間・随時	
日々の家計の管理を自ら行い、チェックと助言を受ける	社会福祉協議会にて2か月間・週1回	○
お金が必要な場合や請求書等が届いた時に相談できる	社会福祉協議会にて2か月間・随時	○
仕事が続けられるよう体力増進のため健康面での調整ができる	自立相談支援機関にて随時	
就労についてや困ったことがあれば相談できる	自立相談支援機関にて随時	

■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 一時的な居住等の支援	□ 有 ■ 無	支援期間 □ 申込中 □ 既受給 □ 申込予定 備考()
2 住宅支援給付金	□ 有 ■ 無	給付期間 □ 申込中 □ 既受給 □ 申込予定 備考()
3 家計相談支援事業	■ 有 □ 無	平成 26年2月 ~ 平成26年4月 備考(社会福祉協議会)
4 就労準備支援事業	□ 有 ■ 無	支援期間 備考()
5 就労訓練事業	□ 有 ■ 無	□ 雇用型 □ 非雇用型 支援期間 備考()
6 自立相談支援事業による就労支援	■ 有 □ 無	就労支援の担当者とは通関に1回、就労相談を行い、就職活動を進める

■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 ■ 無	
生活保護受給者等就労自立促進事業	□ 有 ■ 無	

■プランの期間と次回モニタリング(予定)時期

※プラン期間	平成 26年3月31日	まで	次回モニタリング時期	平成 26年3月
--------	-------------	----	------------	----------

■プランに関する本人同意・申込署名欄

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)の利用について申し込みます。

平成 ____ 年 ____ 月 ____ 日 本人署名 _____ 印

※印鑑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 26年1月6日 ② 平成 26年2月7日 ③	※支援決定・確認 ■ 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) (決定・確認日: 平成 ____ 年 ____ 月 ____ 日)
------------	-----------------------------------	---

<必要添付書類>

■ インターネット・アクセスメントシート
□ 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)

自立支援計画（プラン③） - 再プラン（2回目）

プラン兼サービス利用申込書

ID	プラン作成日		平成 26年3月3日
※作成回	□ 初回	■ 再プラン(2) 回目	相談支援員 ▲▲

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

■解決したい課題

働かなくてはという思いはあるが、仕事探しと面接を繰り返しても採用にならず、次のような課題がある。

- ・現実的に仕事に就くと思うと、以前就労していた時に感じた精神的負担が思いおこされ、前へ進めない。
- ・面接で聞かれたことに答えることや、自分の思いを相手に伝えることが苦手。
- ・どんな仕事ができるのかわからない、働ける自信がない。

■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
・仕事をしながら収入の範囲内で自立した生活ができる ・フルタイムで働くようになる		

■プラン※ <法に基づき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)	法に基づきサービス(該当時○)
(本人・家族等・自立相談支援機関・その他関係機関)	自立相談支援機関のスキルを身に着ける	自立相談支援機関にて2週間に1回	
心身ともに安定し、ストレスへの対処方法、対人関係のスキルを身に着ける	居場所、サロン/随時		
地域の中で他者と関わりながら楽しく過ごす。ボランティア活動等を通じて仕事に対する精神的負担をやわらげる	社会福祉協議会にて2週間に1回		○
金銭管理と、金銭トラブルに巻き込まれないよう相談する	就労相談員/週1回		
自分に合う仕事を相談する			

■法に基づきサービス※

メニュー	利用有無	支援方針(期間・実施機関・給付額等)
1 一時的な居住等の支援	□ 有 ■ 無	支援期間 □ 申込中 □ 既受給 □ 申込予定 備考()
2 住宅支援給付金	□ 有 ■ 無	給付期間 □ 申込中 □ 既受給 □ 申込予定 備考() 円/月
3 家計相談支援事業	■ 有 □ 無	支援期間 平成 26年3月 ~ 平成26年4月 備考(社会福祉協議会)
4 就労準備支援事業	□ 有 ■ 無	支援期間 備考()
5 就労訓練事業	□ 有 ■ 無	□ 雇用型 □ 非雇用型 支援期間 ~ 備考()
6 自立相談支援事業による就労支援	■ 有 □ 無	就労支援の担当者と定期的に就労に向けた相談を行う

■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 ■ 無	
生活保護受給者等就労自立促進事業	□ 有 ■ 無	

■プランの期間と次回モニタリング(予定)時期

※プラン期間	平成 26年3月31日	まで	次回モニタリング時期	平成 26年4月
--------	-------------	----	------------	----------

■プランに関する本人同意・申込署名欄

私は、
■ 上記のプランに基づく支援について同意します。
■ 法に基づきサービス(上記3、4、5)の利用について申し込みます。

平成 年 月 日 本人署名 印

※印鑑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 26年1月6日 ② 平成 26年2月7日 ③ 平成 26年3月3日	※支援決定・確認 ■ 支援決定 (法に基づきサービス(上記3.4.5)を含む場合) □ 確認のみ (法に基づきサービス(上記3.4.5)を含まない場合) (決定・確認日: 平成 年 月 日)
------------	--	---

<必要添付書類>

■ インターワーク・アセスメントシート
□ その他添付書類(法に基づきサービス等の利用にあたって必要とする添付書類)

自立支援計画（プラン④）

- 再プラン（3回目）

プラン兼サービス利用申込書

ID	プラン作成日	平成 26年4月3日
※作成成回	□ 初回	■ 再プラン(3)回目
		相談支援員 ▲▲

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

■解決したい課題

- ①段階的な就労の準備を進める
- ②心身共に安定する、対人関係のスキルを身につける
- ③日々の家計の管理が自らできるようにする

■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
・仕事をしながら収入の範囲内で自立した生活ができる	・精神的に安定する
・フルタイムで働くようになる	・就労の準備をする

■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>

(本人・家族等・自立相談支援機関・その他関係機関)	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○)
就労の準備として中間的就労の場を利用する		就労支援機関の紹介を受けて随時	
地域の中で他者と関わりながら楽しく過ごす、ボランティア活動等を通じて仕事に対する精神的負担をやわらげる		居場所、サロン/随時	
日々の家計の管理が自らできるようにする		社会福祉協議会にて3か月間・週1回	○
健康面の相談など、どこに相談していいかわからないこと、困ったことは相談できる		自立相談支援機関にて随時	

■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 一時的な居住等の支援	□ 有 ■ 無	支援期間 □ 申込中 □ 既受給 □ 申込予定 備考()
2 住宅支援給付金	□ 有 ■ 無	給付期間 □ 申込中 □ 既受給 □ 申込予定 備考() 円/月
3 家計相談支援事業	■ 有 □ 無	支援期間 平成 26年4月 ~ 平成27年6月 備考(社会福祉協議会)
4 就労準備支援事業	□ 有 ■ 無	支援期間 備考()
5 就労訓練事業	□ 有 ■ 無	□ 雇用型 □ 非雇用型 支援期間 備考() ~
6 自立相談支援事業による就労支援	■ 有 □ 無	就労支援機関と相談しながら中間的就労の場を探し、その利用状況をみながら就労準備を進める

■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 ■ 無	
生活保護受給者等就労自立促進事業	□ 有 ■ 無	

■プランの期間と次回モニタリング(予定)時期

※プラン期間	平成 27年6月30日	まで	次回モニタリング時期	平成 27年6月
--------	-------------	----	------------	----------

■プランに関する本人同意・申込署名欄

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)の利用について申し込みます。

平成 ____年 ____月 ____日 本人署名 _____ 印

※印鑑がない場合は署名のみ

<支援調整会議・支援決定>

① 平成 26年1月6日	■ 支援決定 (法に基づくサービス(上記3.4.5)を含む場合)
※支援調整会議開催日	□ 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)
② 平成 26年2月7日	※支援決定・確認
③ 平成 26年3月3日	(決定・確認日: 平成 ____年 ____月 ____日)
④ 平成 26年4月3日	

<必要添付書類>

■ インターク・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)

事例2：個別支援と地域づくりをつなげて支援を展開した事例

中学卒業後にひきこもりとなった20代男性が、地域活動と連携した社会参加や就労体験プログラムの参加を重ねて就職・終結に結びついたケース

1. 事例の概要

Bさんは、中学校から不登校気味で、卒業後、ひきこもりとなった。20代になり、弟が仕事を始めたことに触発され、自分も就職しなければと思い、母親と一緒にハローワークに通いはじめた。企業に応募を繰り返すが、なかなか就職に結びつかず、ハローワークの担当者に相談した。話を聞いたハローワークの担当者は、Bさんの履歴書を見て、書けない漢字があることを知り、また、会話がつかないことも感じた。就職活動の前に、基礎的な学習や他者とのコミュニケーション能力を身につけることが必要ではないかと考え、自立相談支援機関に支援を依頼した。

Bさんは自立相談支援機関に訪れ、「弟が仕事を始めたので、兄としても仕事をしなくちゃと思った。」「今は、家事手伝いで忙しくしている。」といったこと話した。また、いろいろな活動に参加してみたいという意向もあり、支援を開始した。Bさんは、就労準備支援事業の一環として、清掃作業等の就労体験プログラムやボランティア活動に参加し、次第に「仕事ができる」という自信をつけていった。また、読み書きや文章理解を進める就労準備支援プログラムにも参加し、履歴書作成等の指導を受けるようになった。

Bさんは、いくつかの就労準備支援プログラムを経て、外へ出て働くための気力や体力を身に付け、周囲との交流を徐々に重ねていくにつれ、就労への意欲を高めていった。結果、警備員の求人に応募したところ採用となった。初めての就労となるため、仕事を継続していけるよう支援を行い、状態が安定してきたことから終結と判断した。その後も連絡を取り、事務所に顔を出してもらいつつ見守りを行っている。

また、相談支援員は、面談をするうちに、Bさんの同居する弟や妹は知的障害があり、障害者相談支援事業所が関わっていることも把握した。Bさんはいずれ家から独立したいという希望をもっており、家族との関係性を考慮し、障害者相談支援事業所と情報共有を続けている。

2. 本人の状況等

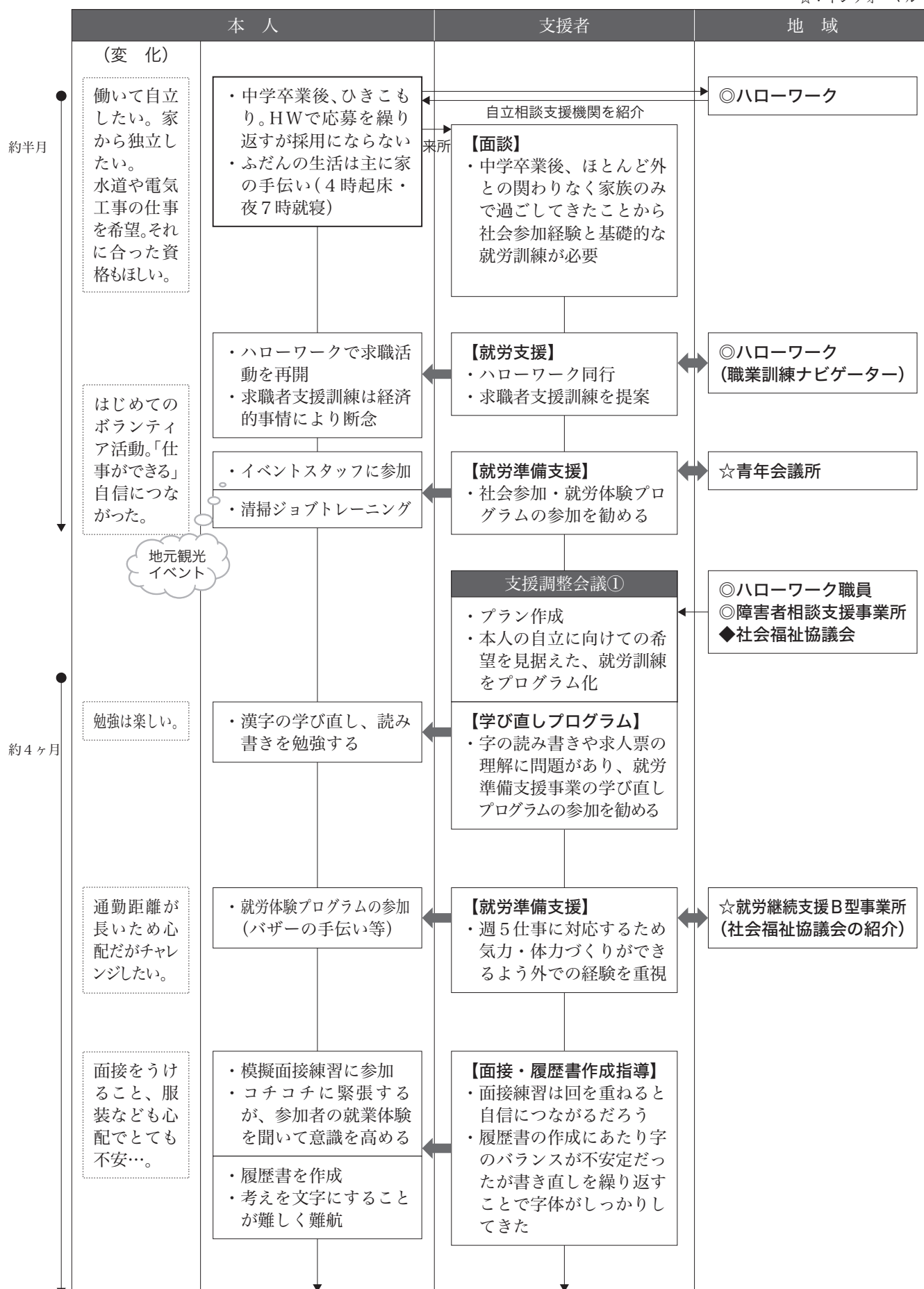
年 代	20代	性 別	男性
家族関係	〔家族構成図〕 <pre> graph TD F[父] --- M[母] F --- B[Bさん] F --- B1[弟] F --- B2[弟] F --- S[妹] M --- B M --- B1 M --- B2 M --- S </pre> 母と兄弟4人で暮らす。 中学校から不登校気味で、中学卒業後、引きこもりとなる。 次男は中卒・知的障害の疑い、三男は高卒・療育手帳B保持、父違いの妹は小学校通学中（特別支援学級）・療育手帳B保持。		
地域特性	○一般市 ○自立相談支援機関はNPO法人に委託、市内に1ヶ所設置。任意事業は就労準備支援事業を自立相談支援機関の受託先法人に委託して実施。 ○関係する社会資源： ハローワーク、社会福祉協議会、青年会議所、障害者相談支援事業所、就労継続支援B型事業所、商店街		

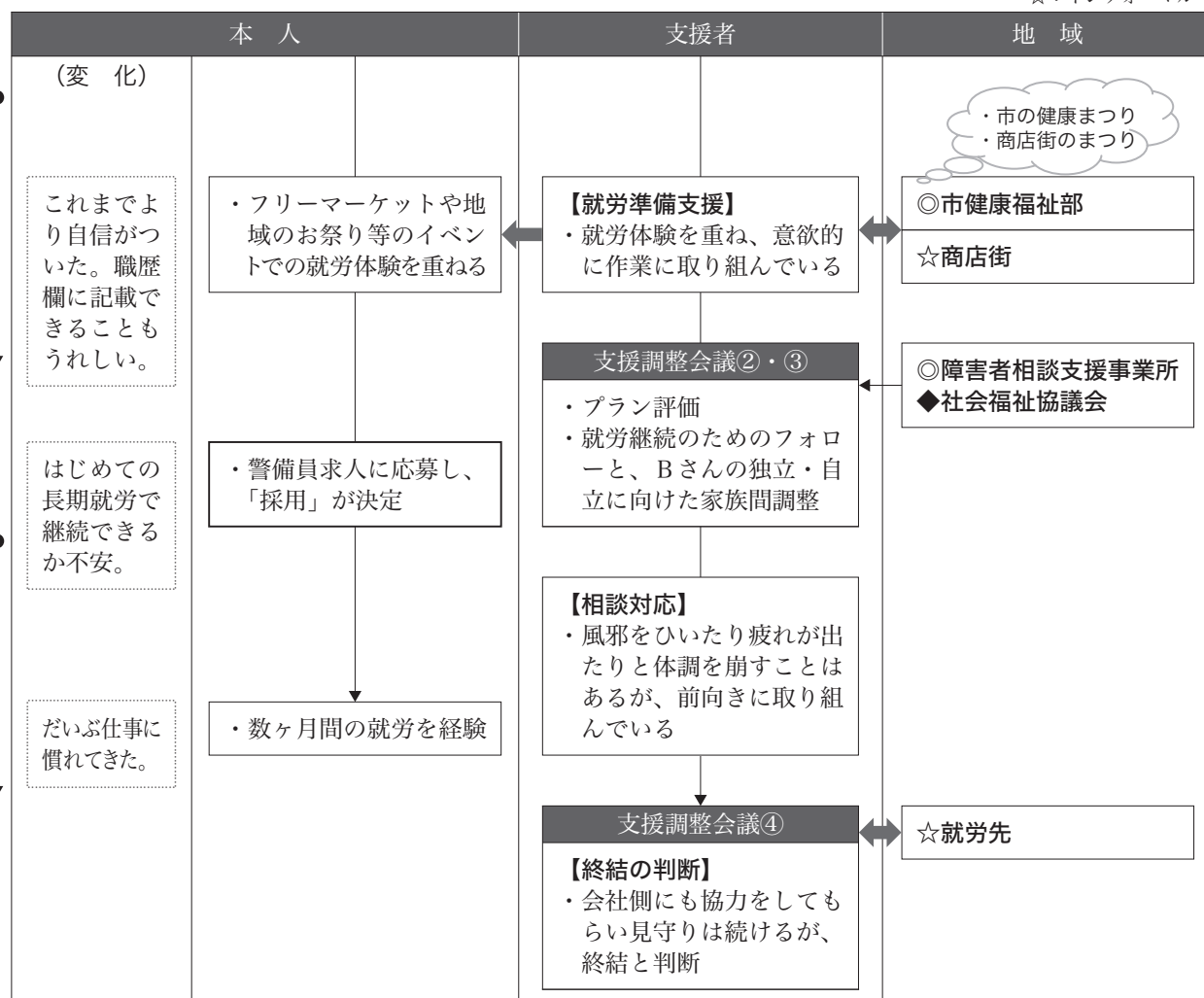
3. 支援の経過

◎：行政・フォーマル

◆：民間

☆：インフォーマル





4. アセスメントとプラン作成

P48～51に、モデル事業実施時に使用した「アセスメントシート」「プランシート」を参考例として掲載しています。

ハローワークから紹介を受け、Bさんは母親と自立相談支援機関に訪れて面談を行いました。初回の親子での面談では、主に母親が話をする場面が多く、Bさん自身の言葉を聞くことができなかったため、後日にBさんとの個別の面談を行いました。

(1) Bさんとのかかわりはじめ

①アセスメントの経過

プロセス	アセスメント	
	情報収集・関わる中での本人の様子	判断・見立て
Bさんが、ハローワークで自発的な求職活動に限界を感じていると相談。話を聞いた担当職員は、就労体験等により一般就労につなげる段階的な支援が必要と判断し、Bさんに自立相談支援機関を紹介。面談につながった。 【面談】 初回面談には、Bさんと母親が来所。	・面談により、本人と母親から話を聞いた。 ・中学校を卒業後不登校となり、家で引きこもっていた。過去、求人に応募した経験があるが、県外も視野に入れて探していきたいとのこと。本人は、就職活動がうまくいかないのは、あまり読み書きができないからという。 ・末弟が昨年よりスーパーマーケットのバックヤードで働いており、これに刺激を受け、「自分も長男なのだから何とか頑張りたい」と言う。 ・普段の生活は主に家の手伝い。朝4時起床、買い物、茶碗洗い等、夜は7時就寝ということとかなり自分の時間がないような状況で生活しているということである。 ・お父さんのお手伝い程度の仕事をしたことがあると本人が言っており、警備員の仕事を希望したので、なぜかと聞くと、そのお父さんの仕事を見て「警備員の仕事なら自分でもできると思った」とのこと。	・求人検索程度の知識しかなく、就職活動に行き詰まった。また、<u>読めない漢字も多いようで、求人票の理解、履歴書の記載も苦手なため就職活動に行き詰ったと思われる。基礎学力の向上が必要ではないか。</u> ・<u>社会経験が相当不足しており、仕事に関するイメージも持てていない。ジョブトレーニングやボランティア活動の参加によって、外との関わりの中で他者とのコミュニケーション能力や就労意欲を向上させることが必要と思われる。</u>
【就労体験プログラム】 市の観光イベントでのボランティア活動や、清掃ジョブトレーニングに体験参加。	・<u>来所時から、いろいろな活動の場に参加したいという意欲があり、実際にボランティア活動に参加することによって「自分でもやればできる」という経験につながった。</u> ・<u>清掃のトレーニングにもお試し参加し、「自分は清掃の仕事もできるのだ」と就労に向けての意欲が高まった様子。</u>	POINT 1 ▶P43

プロセス	アセスメント	
	情報収集・関わる中での本人の様子	判断・見立て
【ハローワークに同行】 ハローワークに同行し、職業訓練ナビゲーターに話を聞いた。	・求職者支援制度、公共職業訓練についてナビゲーターより簡単な説明を受けた。Bさんは、電気制御エンジニアに興味があるということであった。 ・体験参加すると「仕事ができる」という自信をもてていたが、ハローワークで求人票を一緒に見たり、制度に関連する書類等を受け取った時の様子をみたりしていると、字の読み書きや記載内容を理解することがなかなか難しい様子であった。	・仕事に対するモチベーションは高まったが、仕事に就くためには履歴書を書くこと、字の読み書きが必要なため学び直し支援が必要と思われる。

約半月

プラン①作成 支援調整会議① 体験参加による意識の変化を踏まえてプランを作成し、支援調整会議を開催した。	・関係者とプランについて話し合った。	・中学卒業後、ほとんど外との関わりもなく家族のみで過ごしてきたため、急激な意識の変化に体調や気持ちがついてくるか、慎重にプログラムを提供していくことが必要と思われる。
--	--	---

②支援調整会議とプラン作成の実施

相談支援員は、Bさんと母親との面談から、社会と離れている期間がかなり長く、Bさんが仕事に関するイメージも全く持っていないことがわかりました。また、家族のうちBさんの弟や妹が療育手帳を保持していることから、Bさんの就労能力の見極めや、家族に対する支援の必要性も視野に入れ、障害者相談支援事業所に協力を依頼し、支援調整会議にも参加してもらうことにしました。

Bさんに対しては、まずはジョブトレーニングやボランティア活動に参加してもらい、他者との関わりを経験しながら仕事に対する希望や意欲を引き出したいと考えました。相談支援員がBさんに就労体験プログラムの参加を提案したところ、Bさんは「参加してみたい」と答え、ボランティア活動と清掃ジョブトレーニングに体験参加しました。Bさんは、就労体験プログラムの参加を通じて仕事することに自信がつき、働く意欲も強くなった様子がうかがえました。しかし、中学卒業後、ほとんど外との関わりもなく家族のみで過ごしてきたことから、急激な意識の変化に対して気持ちや体力がついていくか不安があるため、引き続き就労体験プログラムを続けながら慎重に様子をみていく必要があると考えました。

一方、作業に入ると「仕事ができる」と自信をもったBさんでしたが、字の読み書きや求人票の理解に間違いが多いことがわかったため、今後の就職活動に向けて履歴書作成等を行うために必要な基礎的な学び直し支援を行うことをプランに盛り込みました。

さらに、就労体験を重ねてある程度の作業ができてきた段階で、並行して実際の就職活動に向けた応募書類の作成や面接練習等の支援を行うことを考えました。

これらのアセスメントを踏まえ、就労準備支援事業により、学び直し・就労体験・就職活動準備の段階的支援を行うプラン案を作成し、支援調整会議で関係者と確認しました。

■支援調整会議①で確認されたこと

参加者…自立相談支援機関、ハローワーク、社会福祉協議会、障害者相談支援事業所、市

①プランの実行について

- 就労準備支援事業により、学び直し・就労体験・就職活動準備の段階的支援を行う
- 就労体験プログラムへの参加によって働く意欲が強くなり、自信につながった様子だが、急激な意識の変化に対して気持ちや体力がついていくか確認しながら慎重に進めることが必要

②就労体験プログラムの提供にあたっての検討

- 市の主催イベントや××商店街のお祭りなど、Bさんが参加できるよう調整していく

③Bさんのコミュニケーション能力等を詳しく見極めることと、家族の状況確認について

- 障害者相談支援事業所と情報共有しながら支援を進める

■プラン①の主な内容

- 基礎学習の学び直しプログラムに参加する
- 就労体験プログラム（ジョブトレーニング、ボランティア活動等）に参加する
- 就職活動準備プログラムに参加する

(2) 具体的支援の開始～プラン評価～終結

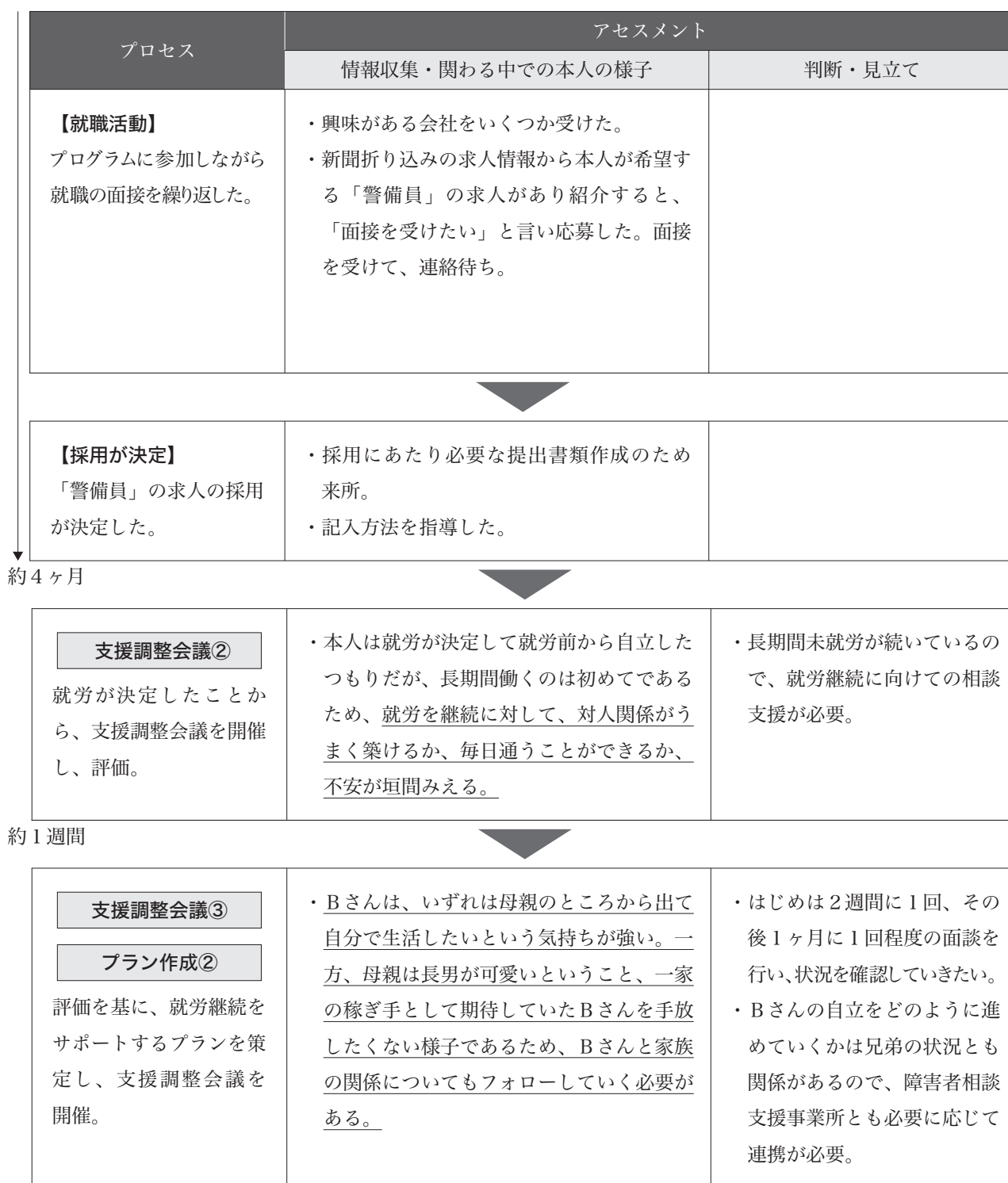
①アセスメントの経過

プロセス	アセスメント	
	情報収集・関わる中での本人の様子	判断・見立て
【学び直しプログラムの参加】 漢字の読み書きなど基礎学習の学び直しを行った。	・小3の読み書きから始めたが、音読み・訓読み・字画もきちんと理解できない様子。解らない漢字があると担当に質問し、辞書の引き方を教えると自分で調べることができるようになった。 ・最初は、読み書きについてあまり必要がないというような意識だったが、<u>読み書きの練習や履歴書作成等を行うと、やはり壁にぶつかるため本人も必要性を感じ始めた。</u> <u>「勉強は楽しい」と言ってくれるようになった。</u>	・基本を理解し正しく覚え、字をバランスよく書けるようになると、「書けない・書きたくない」の拒否が解消されるであろう。履歴書の作成をはじめ就職活動の自信につながると思われる。

POINT
2

▶P43

プロセス	アセスメント	
	情報収集・関わる中での本人の様子	判断・見立て
【面接・履歴書作成支援】 就職活動のため、履歴書の作成方法の支援、模擬面接練習などを行った。 POINT 2 ▶P43	- 履歴書の作成にあたり字のバランスが不安定だったが、書き直しを繰り返すことで字体がはっきりしてきた。<u>志望動機について考えや思いを文字にすることが難しく難航したが、こちらのアドバイスを聞き真剣に取り組む、意識を高めた。</u> - 模擬面接練習ではコチコチに緊張してあがってしまっている様子が伝わってきた。	履歴書の作成や面接練習は回を重ねることで前進している。練習を繰り返すことで自信につながり、徐々に本人の不安が解消されると思われる。
【就労体験プログラム】 随時、フリーマーケットや市主催の健康まつり、観光イベント等にスタッフとして参加。	- ボランティア活動や就労体験によって自信がつき、また履歴書の職歴欄に記載することができるよう嬉し様子。アルバイトにも応募したいと言っており、定期的な面談でも「早く就労しなくちゃ、やらなくちゃ」という気持ちが強くなっていることが伝わってきた。 - イベントのボランティアスタッフとして参加しているところを観察すると、他の参加者と一生懸命に作業に取り組んでおり、わからないことをそのままにしないで担当者に聞いてくる場面がみられた。また、フリーマーケットでは、笑顔で自分から進んでお客さんに声をかけている姿がみられ、その後の打ち上げでも参加者と交流しながら楽しく過ごせた様子。徐々に他者とのコミュニケーション力が身についてきている。 - 市主催のイベントでは、外の会社（イベント会社）の人と一緒に十分に動くことができ自信につながった様子。経験を重ねるごとに難しい作業にも対応できるようになってきた。	- 週1～2回の就労体験プログラムでは、Bさんのこれ以上の変化を見込むことは難しいと思われる。 - 一般就労を目指して週5の勤務ができるよう気力・体力づくりが必要なため、外での就労経験の場を提供していくことが必要と思われる。 - 就労体験プログラムに参加した成功体験から、ますます就労への意欲が高まっている。 - 求人情報から本人が希望する職種があれば紹介し、履歴書作成、面接練習等の支援をあわせて行っていくことで就労に結び付けられると思われる。



約4ヶ月

約1週間

プロセス	アセスメント	
	情報収集・関わる中での本人の様子	判断・見立て
【就労継続】 警備の会社に勤めた。	・就労は継続され、市外の出張もこなすなど、会社からの信頼も厚くなってきている。 ・一方、たまに体調を崩して欠勤や遅刻することもあり、体力的には十分とは言えない模様。その場合にも事前に会社に連絡をしているという。	・仕事にも慣れてきて、家を出る気持ちは強まってきているが、安定した仕事があることで、少し気持ちに余裕が出て、家族関係についても性急に対応しようとしていない。
約3ヶ月	POINT 3	
支援調整会議④ プラン評価を行い終結を判断。	・社内での友人もできて、会社に行くことへの不安は大幅軽減され、会社からの信頼も厚くなってきている。 ・家を出たい気持ちは日に日に強まってきているが、母親の理解はまだ得られていない。	・<u>終結を判断</u>。ただし今後も関係性が途切れないように配慮。 ・就労先企業には、いつでもサポートできる体制があることを伝える。

②支援調整会議の実施とプラン評価

Bさんは、プランに基づく「学び直しプログラム」に参加し、読み・書きの練習に参加するとともに、面接・履歴書作成にも取り組み、相談支援員から助言を受けながら回を重ねました。並行して、イベントのボランティアスタッフを中心とした就労体験プログラムに参加し、次第に表情がよくなり、他者ともコミュニケーションをとりながら仕事ができるようになってきました。

この就労体験プログラムでの成功体験によって、Bさんの就労への意欲はますます高まりました。いくつか興味のある会社に応募することを始めてしばらく、Bさんが希望する警備員の求人があり相談支援員が情報提供すると、Bさんは「面接を受けたい」と言い応募しました。

結果、採用が決まり、自立相談支援機関は支援調整会議（②）を開催し、そこでこれまでのBさんへの支援の振り返りと、今後の方針についてメンバーで確認してプラン評価を行い、就労準備支援事業を終了とし、今後のフォローアップの必要性を確認しました。

■支援調整会議②で確認されたこと

参加者…自立相談支援機関、社会福祉協議会、障害者相談支援事業所、市

①Bさんの自立達成状況とプラン評価について

○学び直しプログラムで自身の苦手を克服しようと努力し、就労体験プログラムでボランティア参加を通じて仕事に自信を深め、就職活動準備プログラムで実際に一般就労開始となり、「就労準備支援事業」の継続利用は不要と判断

○未就労状態が長期化した上での一般就労開始であることから、一般就労を継続していけるような相談支援が必要と考えらえる

②今後の就労継続と、Bさんの自立に関して家族関係の調整におけるフォローアップの必要性

■プラン②の主な内容（支援調整会議③）

参加者…自立相談支援機関、社会福祉協議会、障害者相談支援事業所、市

○就労継続に向けての相談支援

○家族を通しての相談対応

■支援調整会④で確認されたこと

参加者…自立相談支援機関、社会福祉協議会、障害者相談支援事業所、市

○支援終了（終結）と今後の方針について確認（詳細はポイント3参照）

5. 支援のポイント

（1）「本人との関係づくり」のポイント《対個人》

POINT 1

アセスメントの段階から「できること」と「可能性」を見出し、勇気づける

初回面談において、相談支援員は、Bさんが中学卒業後、ほとんど外との関わりなく家族のみで過ごしてきたことから、社会参加経験と基礎的な就労訓練が必要と考えました。

このため、アセスメントの段階において、地元観光イベントのボランティアスタッフとして社会参加の機会を提供したり、清掃業務でのジョブトレーニングを実施したりすることで、Bさんの自立に向けた意思を確認しました。

Bさんは、相談支援員が提供した就労体験プログラムに参加することで、「仕事ができる」という自信につながり、続けて提案したジョブトレーニングも「参加して働く能力を身につけたい」と意欲的に取り組みました。

支援においては、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、ときには相談支援員による直接的な働きかけにより、本人が「これならできる」ということを見出し、本人の可能性を引き出すことも必要です。

POINT 2

前向きな変化を重視して支援を進める

実際の就労体験や作業に入ると「仕事ができる」という自信をもっていたBさんですが、字の読み書きや求人票の理解に課題があるなど、就労に向けて基礎的学力の向上が必要であることがわかりました。そこで、自立相談支援機関が実施する学び直しプログラムに参加してもらい、漢字の学び直し、読み書きの勉強をしました。Bさんは、書き順や音読み・訓読みもわからず、学習はなかなか進みませんでしたが、辞書の引き方から丁寧に指導すると、次第に「書けない・書きたくない」が解消され、「勉強は楽しい」と取り組んでくれるようになりました。

また、実際に企業面接を受ける段階になると、面接にふさわしい服装の指導から履歴書作成指導、模擬面接を行いました。模擬面接では、コチコチに緊張し、本番で面接官と上手くいくか不安になっていましたが、同じように模擬面接を行う仲間の就業体験を聞くことにより、就労への意識を高めているようだと相談支援員は感じました。

Bさんにとって、これまで勉強や面接、履歴書記入は「できないこと」「苦手なこと」で不安も大きかったのですが、Bさんのペースに合わせて1つひとつ課題を解消していくことで、自ら前向きに捉え、行動する力を引き出していくことにつながりました。

POINT 3 終結の判断

一般就労を実現したBさんですが、当初は体力的・精神的な不安がありました。そのため、すぐには「終結」とせず、しばらくの間、就労継続に向けて定期的な面談を行うこととしました。

3ヶ月ほど時間をかけてBさんの様子を観察し、風邪をひいたり疲れが出たりと体調を崩すことはありますが、安定的に状態が推移してきていると相談支援員は考えるようになりました。また、障害者相談支援事業所を通じて家族の状況についても情報共有を続けています。

「自立相談支援事業の手引き」においては、自立相談支援機関における支援の「終結」を判断する場合のひとつとして、「困窮状態が解決し、目標としていた自立達成の目途が立った場合」が想定されています。相談支援員は、Bさんがその状態に近いのではないか、と考えました。

もともとBさんが就職した会社が相談支援員やハローワーク職員の顔見知りの会社であったことで情報交換がしやすいこともあり、Bさんの終結を判断することとしました。そこで、支援調整会議（4回目）においてプラン評価（2回目）を行い、Bさんの終結を判断することとし、今後の確認（フォロー）の体制について情報共有しました。

(2)「体制構築と地域づくり」のポイント《対地域》

①個別支援を通じた体制構築のステップ

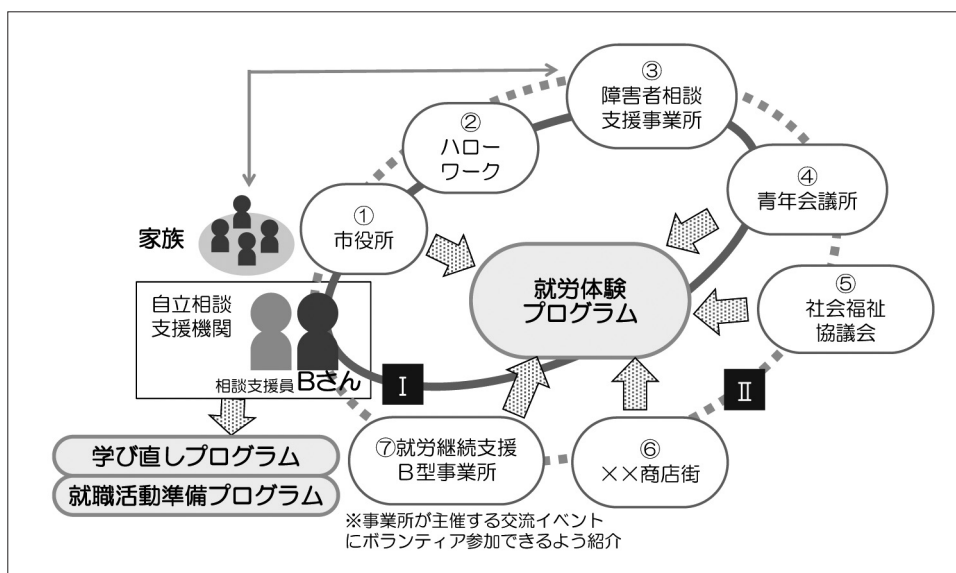
自立相談支援機関が、Bさんの支援を通じて、地域の関係機関等とどのような体制を組みながら課題の解決に向けて取り組んできたかを、支援の段階ごとにみていきます。

<ステップⅠ>

「かかわりはじめ～就労体験による意欲喚起」の段階

<ステップⅡ>

「学び直し・就職活動準備により苦手を克服し、就労体験を重ねて仕事への自信と他者とのコミュニケーション力を身に着ける」の段階



ステップⅠ

■連携の目的

Bさんと家族の状況確認、求職活動のための情報提供、社会参加・就労体験プログラムの提供

■連携機関

- ①市役所
- ②ハローワーク
- ③障害者相談支援事業所
- ④青年会議所

■Aさんの状況変化

仕事に対する自信とモチベーションの向上

ステップⅡ

■連携の目的

Bさんの参加意欲や状況変化に応じたさまざまな就労体験プログラムの場の提供
→就労継続フォロー、家族間調整のための見守り

■連携機関

- ①市役所
- ②ハローワーク
- ③障害者相談支援事業所
- ④青年会議所
- ⑤社会福祉協議会
- ⑥商店街
- ⑦就労継続支援 B型事業所

■Aさんの状況変化

読み書きや面接練習などの苦手の克服、就労体験による仕事への意欲の高まり、他者とのコミュニケーション力の向上
→就職決定

②「体制構築と地域づくり」のポイント

☆就労体験プログラムの受け皿として、青年会議所による観光イベント、市主催の各種イベント、商店街のお祭り、就労継続支援B型事業所が主催するバザー等の地域活動イベントを探し、利用者が参加できるよう関係機関の理解と協力を得ていました。

福祉関係機関のみならず、さまざまな分野の社会資源との関係づくりを進めています。

☆地域で人手に困っていること、地域活性化施策などと絡めて、受け皿となる関係機関・企業等のニーズと生活困窮者の就労支援をマッチングする形でプログラム開発を行っています。

☆自立相談支援機関が実施する「学び直しプログラム」は、ケースワーカー経験もある市担当職員が、生活困窮者の自立支援において必要なケースが多いということでアイデアを出したものです。また、関係課に協力を呼びかけ、就労体験の受け皿として市主催のイベントを積極的に活用しています。自立相談支援事業を委託で行う場合にも、市が主体的に関わることで、地域づくりと連動した支援が展開しやすくなっています。

☆Bさんの就労継続の支援とともに、障害者相談支援事業所とも連携して、必要に応じて家族間の調整ができるよう見守りを行っています。

6. 支援内容の一覧

分類

A:生活困窮者自立支援法に基づく支援サービス B:その他の制度サービス C:インフォーマルサービス
D:自立相談支援機関が自ら支援 E:その他

	支援内容	サービス提供機関	分類
1	ハローワークへの同行	自立相談支援機関	D
2	就労体験プログラムの提供（清掃ジョブトレーニング）	自立相談支援機関	A
3	家族への相談支援	障害者相談支援事業所	B
4	学び直しプログラムの提供	自立相談支援機関	A
5	就職活動準備の支援（履歴書作成、面接練習）	自立相談支援機関	A
6	求人情報紹介、就職相談	ハローワーク	B
7	就労体験プログラムの提供	青年会議所	A
8	就労体験プログラムの提供	× × 商店街	A
9	就労体験プログラムの提供	市役所	A
10	就労体験プログラムの提供	就労継続支援B型事業所	A
11	就労体験受入れ先の情報提供	社会福祉協議会	A
12	就労継続のためのフォローアップ 家族との調整、見守り	自立相談支援機関	D

委員コメント

＜自治体の積極的な関与＞

- ・この事例では、自立相談支援機関はNPO法人への委託により運営されています。また、同じ法人に就労準備支援事業も委託しており、相談支援事業と一体となった就労支援が行われています。自治体が2つの事業を委託しつつも、例えば就労準備支援事業のプログラムとして市が主催するイベントを用意するなど、企画から実施に至るまで積極的に関わっていることがうかがえます。
- ・自立相談支援機関は、アウトリーチ、アセスメント、プランの策定、支援の適切な実施、評価等の一連のケアマネジメントはもとより、関係機関とのネットワークづくりや地域に不足している社会資源の開発といった幅広い業務を担います。さらに、任意事業や他の制度・施策等との連携も必要です。委託であっても、自治体が自立相談支援事業や他の任意事業等に積極的に関わることは、地域の生活困窮者支援の実効性を高めるために不可欠といえます。

アセスメントシート

※「インテーク・アセスメントシート」3枚目のみ掲載

■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) 中学卒業後、引きこもりとなり家族とともに過ごしてきた。社会経験が不足しており、仕事に関するイメージも持っていない。同居する母、知的障害をもつ兄弟の状況把握を含めた支援が必要。
	詳細 ・中学卒業後、父親や知人の農家手伝いを何度かしたが、家族以外との関わりはほとんどなく過ごしてきた。 ・昨年4月から末弟がスーパーマーケットで就労したのをきっかけに、「自分も働かなくては」という気持ちが高まり、就労に向けて動き出そうとハローワークに通うようになったが、自力での就職活動に行き詰まった。 ・現在本人が希望する職種は、別居中の父親がこれまで就いてきた職種で、「それなら自分でもできると思った」とのこと、仕事に関するイメージを持っていない。読めない漢字も多く、小学校3年生程度の算数も難しい状況である。そのため、求人票の理解はもちろん、履歴書の記載も困難であると予想される。また、本人の希望を適切に伝えきれない場面もこれまでの面談や関わりを通じて多々みられた。 ・同居する弟や妹は知的障がいを持ち、障がいの支援機関との連携も図りながら家族全体を含めた詳細のアセスメントが必要。
※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(生活保護からの脱却)

■スクリーニング

※スクリーニング実施日	平成 26年2月17日
※スクリーニング結果	☐ 情報提供や相談対応のみで終了 ☐ 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ (必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする) (→つなぎ先の制度・専門機関:) ☐ 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む ☒ 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する ☐ スクリーニング判断前に中断・終了(連絡がとれない/転居等)

自立支援計画（プラン①）

プラン兼サービス利用申込書

ID	プラン作成日	平成 26 年 2 月 17 日
※作成回	■ 初回 □ 再プラン()回目	主任相談支援員 ▲▲

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

■解決したい課題

①働きたいが、ハローワークで応募を繰り返してもなかなか採用にならない。求人票を読んでも理解することや履歴書を書くことが苦手で自信がない。

②中学卒業後、ほとんど外との関わりもなく家族のみで過ごし、普段の生活は家の家事手伝いだけのため、仕事に就けるよう資格や経験を身につけたい。

③就職してお金を貯めて独立・自立したいが、家族（母親）の意向とは異なるため相談が必要。

■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
・仕事に誇り（希望職種：事務員、スーパーマーケットやホームセンターのバックヤード）	・基礎学習の学び直しや履歴書作成等の練習を行い、就職活動のための自信をつける	・ジョブトレーニングやボランティアを行い、家族以外の人々と働くスキルや経験を身に付ける
・お金を貯めて独立・自立する	・希望する仕事を探して就職する	

■プラン※ <法に基づき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>

(本人・家族等・自立相談支援機関・その他関係機関)	実施すること	備考（関係機関・期間・頻度など）	法に基づきサービス（該当時○）
相談支援員と定期的な面談を行い、目標を確認する。		自立相談支援機関にて3ヵ月間・2週間に1回	
漢字の読み書きなど基礎学習の学び直しプログラムに参加する。		自立相談支援機関にて3ヵ月間・週1回	○
ジョブトレーニングで仕事の経験を積む。		自立相談支援機関にて3ヵ月間・週2回	○
就労体験プログラム（ボランティア活動）に参加する。		自立相談支援機関にて3ヵ月間・随時	○
履歴書の作成方法等を学び、就職活動や面接に生かす。		自立相談支援機関にて3ヵ月間・週1回	○

■法に基づきサービス※

メニュー	利用有無	支援方針（期間・実施機関・給付額等）
1 一時的な居住等の支援	□ 有 ■ 無	支援期間 □ 申込中 □ 既受給 □ 申込予定 備考()
2 住宅支援給付金	□ 有 ■ 無	給付期間 □ 申込中 □ 既受給 □ 申込予定 備考()
3 家計相談支援事業	□ 有 ■ 無	支援期間 備考()
4 就労準備支援事業	■ 有 □ 無	支援期間 平成 26 年 2 月 24 日 ~ 平成 26 年 5 月 31 日 備考(就労準備支援プログラムの各種メニューに参加する)
5 就労訓練事業	□ 有 ■ 無	□ 雇用型 □ 非雇用型 支援期間 備考()
6 自立相談支援事業による就労支援	■ 有 □ 無	2週間に1回程度の定期的な面談を行い、現状把握及び目標を確認しながら支援を進めていく。

■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 ■ 無	
生活保護受給者等就労自立促進事業	□ 有 ■ 無	

■プランの期間と次回モニタリング（予定）時期

※プラン期間	平成 26 年 5 月 31 日	まで	次回モニタリング時期	平成 26 年 6 月
--------	------------------	----	------------	-------------

■プランに関する本人同意・申込署名欄

私は、
■ 上記のプランに基づき支援について同意します。
■ 法に基づきサービス（上記3、4、5）の利用について申し込みます。

平成 ____ 年 ____ 月 ____ 日 本人署名 _____ 印 _____

※印鑑がない場合は署名のみ

<支援調整会議・支援決定>

① 支援調整会議開催日	平成 26 年 2 月 19 日	※支援決定・確認	■ 支援決定（法に基づきサービス（上記3.4.5）を含む場合） □ 確認のみ（法に基づきサービス（上記3.4.5）を含まない場合） (決定・確認日: 平成 26 年 2 月 24 日)
-------------	------------------	----------	--

<必要添付書類>

■ インターク・アセスメントシート
□ その他添付書類（法に基づきサービス等の利用にあたって必要とする添付書類）

自立支援計画

(プラン②)

プラン兼サービス利用申込書

ID	プラン作成日	平成 26年7月2日
※作成回	■ 初回 □ 再プラン()回目	主任相談支援員 ▲▲

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

■解決したい課題

これまで長期就労を経験していなかったため、今回の就職で継続して就労していけるか、体力的にも、精神的にも不安。

■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
お金を貯めて独立・自立する	・長期間就労できるようにする

■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 (本人・家族等・自立相談支援機関・その他関係機関)	備考(関係機関・期間・頻度など) 法に基づくサービス(該当時○)
仕事を続けられるよう、困ったことなどがあれば相談する	自立相談支援機関にて3ヶ月間・当初は2週間に1回、状況を見て月に1～2回程度

■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 一時的な居住等の支援	□ 有 ■ 無 支援期間 □ 申込中 □ 既受給 □ 申込予定 備考()	～
2 住宅支援給付金	□ 有 ■ 無 給付期間 □ 申込中 □ 既受給 □ 申込予定 備考()	～
3 家計相談支援事業	□ 有 ■ 無 支援期間 備考()	～
4 就労準備支援事業	□ 有 ■ 無 支援期間 備考()	平成 年 月 日 ～ 平成 年 月 日
5 就労訓練事業	□ 有 ■ 無 □ 雇用型 □ 非雇用型 支援期間 備考()	～
6 自立相談支援事業による就労支援	□ 有 □ 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 ■ 無	
生活保護受給者等就労自立促進事業	□ 有 ■ 無	

■プランの期間と次回モニタリング(予定)時期

※プラン期間	平成 26年9月30日	まで	次回モニタリング時期	平成 26年10月
--------	-------------	----	------------	-----------

■プランに関する本人同意・申込署名欄 殿

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)の利用について申し込みます。

平成 年 月 日 本人署名 印

※印鑑がない場合は署名のみ

<支援調整会議・支援決定>

① 支援調整会議開催日	平成 26年2月19日	※支援決定・確認	■ 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)
②	平成 26年7月4日	(決定・確認日)	平成 26年7月7日
③			

<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)

評価シート①・②

ID		氏名	●●●●
※評価回	■ 初回 □ () 回目	担当者	▲▲
	平成 26 年 6 月 24 日		

■目標の達成状況

プラン(1)~(3)

※目標の達成状況

(1)基礎学習の学び直しや履歴書作成等の学習 (2)就労準備支援プログラムに参加 (3)一般就労に向けた就職活動名をしっかり行い、それぞれの目標は達成できた。とくに、(株) #ビルサービスに警備員として採用が決まり、7月17日から就労開始している。

□ 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 □ 債務の整理 □ 生活保護廃止 □ 生活保護減額 □ 家計の改善 □ 就労開始(中間的就労) ■ 就職活動開始 □ 就労収入増加 ■ 就労開始(一般就労) □ 就労開始(中間的就労) ■ 就職活動開始 □ 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 □ 自立意欲の向上・改善 □ その他()

■ 対人関係・家族関係の改善 ■ 自立意欲の向上・改善 □ その他()

就労準備支援プログラムの中で、支援対象者が自身の力を適切に把握していないと見受けられる場面があった。今回、現在の状況と一般就労が決まったが、初めての就職のために「継続していく」という点では課題が残るため、今後も引き続き相談支援を要する。

■法に基づきサービスの利用実績等

法に基づきサービス	利用有無	通算利用実績	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	カ月	
家計相談支援事業	□ 有 □ 無	カ月	
就労準備支援事業	■ 有 □ 無	34 日	学び直しプログラムで自信の苦手を克服しようとしたが、就労体験プログラムでボランティア参加を通じて仕事に自信を深め、就職活動準備プログラムで実際に一般就労開始となった。一般就労開始となつたことから、継続利用は不要と判断する。
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	スタッフの意見
□ 終結を希望 ■ 継続を希望	現在まで未就労状態が長期継続したうえででの一般就労開始であることから、一般就労を継続していきけるような相談支援も必要であり、今後も月1~2回程度の面談を行いたい。

<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 26 年 6 月 25 日	※プラン評価	□ 終結 ■ 再プランして継続 □ 中断 (決定日: 平成 26 年 6 月 25 日)
終結後の対応／再プラン時の留意点	・ 一般就労中、本人の能力と会社側からの要求のバランスがとれているか本人の話を聞いていく。		

<必要添付書類>

■ プラン兼サービス利用申込書

ID		氏名	●●●●
※評価回	□ 初回 ■ (2) 回目	担当者	▲▲
	平成 26 年 10 月 3 日		

■目標の達成状況

7月17日から就労開始。当初は体力的・精神的に不安を示したが、相談支援を重ねていく上で徐々に今の仕事に自信を持ちつつある状況。2回ほど体調を開けて会社を休んだようだが、市への出張もこなすなど、就労継続ができている。

※目標の達成状況

□ 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 □ 債務の整理 □ 生活保護廃止 □ 生活保護減額 ■ 家計の改善 □ 就労開始(中間的就労) ■ 就職活動開始 □ 就労収入増加 ■ 就労開始(一般就労) □ 就労開始(中間的就労) ■ 就職活動開始 □ 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 □ 自立意欲の向上・改善 □ その他()

■ 対人関係・家族関係の改善 ■ 自立意欲の向上・改善 □ その他()

現在の状況と一般就労が決まったが、初めての就職のために「継続していく」という点では課題が残るため、今後も引き続き相談支援を要する。

■法に基づきサービスの利用実績等

法に基づきサービス	利用有無	通算利用実績	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	カ月	
家計相談支援事業	□ 有 □ 無	カ月	
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	スタッフの意見
■ 終結を希望 □ 継続を希望	未就労が長期に及んでいたが、7月から3か月程度就労が継続、目標のある程度達成したといえる。はじめての最初の就労ということで、体力的・精神的不安は依然感じているようだが、就職先は相談支援員や支援調整会議に参加するHW職員がよく知っている企業であり、個人的なつながりもあることから、今後不安定要素があれはすべく対応できる見込みであり、ここで一旦終結したい。

<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 26 年 10 月 2 日	※プラン評価	■ 終結 □ 再プランして継続 □ 中断 (決定日: 平成 26 年 10 月 3 日)
終結後の対応／再プラン時の留意点	一般就労中、本人にとって何か不安要素が大きくなつたら相談対応する。また、会社側に對しても、本人に對しての異変があれば連絡をもらうようにする。		

<必要添付書類>

■ プラン兼サービス利用申込書

事例3：地域力とネットワークをコーディネートして家族支援を行った事例

住民の気づきにより発見した社会的孤立の状態にあった世帯に対して
専門機関・地域関係者のチームアプローチによって家族支援を行ったケース

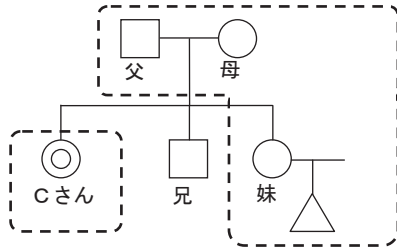
1. 事例の概要

Cさんは20代で家族から離れて1人暮らしするも、非正規雇用での転職を繰り返し定職につけず、不安定な生活を送っていた。数年前から気にかけてくれていた近隣住民に勧められ、自立相談支援機関の相談支援員が巡回する「出張相談窓口」に来所したことがきっかけとなり、相談支援が開始した。

当初、Cさんの就労支援を中心課題に据えていたが、アセスメントを進める中で、家族が複合的な課題を抱えており、Cさんは自身の生活の維持と求職活動に加えて、家族への対応に追われている状況であることが分かった。

Cさんの家族は、高齢の父親、母親、母子家庭の妹と子の4人がワンルームマンション1室に暮らし、また、知的障害の兄が累犯によって更生保護施設に入所中であり、経済的困窮、家計管理の必要性、母親の不就労、累犯障害、子育て環境の不全など、世帯の抱える課題が山積している状況であることが把握された。Cさんの家族が抱える複合課題を解きほぐすため、家族それぞれに応じた専門機関につなぎ、自立相談支援機関はCさんの支援を中心に对应しつつ総合調整役を担い、チームアプローチを実践した。関係機関とともに家族への支援をはじめて間もなく、妹が窃盗を犯したため、子どもを児童養護施設につなぐなどの緊急対応も必要となった。支援過程においては、Cさんの状況変化とともに家族の状況変化をモニタリングし、家族それぞれが安定して暮らしていくため、近隣住民との関係づくりや、間もなく出所する兄の支援体制の確保、妹の子どもの学校生活のためのネットワークづくりなどの環境整備を見据えながら支援を行っている。

2. 本人の状況等

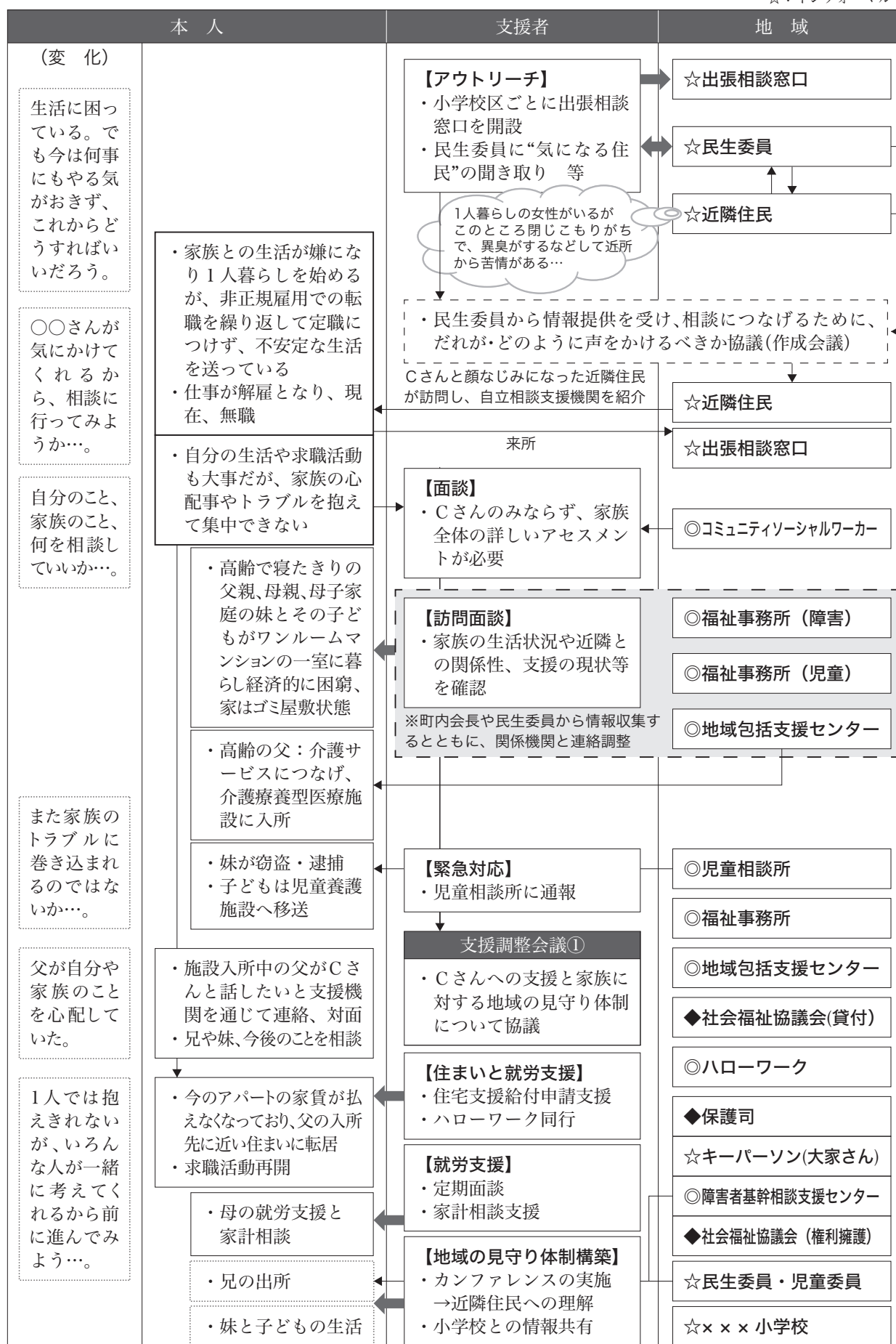
年 代	30代	性 別	女性
家族関係	〔家族構成図〕  父：60代／年金受給 母：50代／不就労、家計担うも苦手 兄：30代／療育手帳B、累犯、刑期終え出所 妹：20代／障害疑い、未婚で子を出産 子：小学生／療育手帳B、不登校気味 Cさんは、世帯での暮らしが嫌になり5年前から一人暮らし、現在無職		
地域特性	○政令市 ○自立相談支援機関は社会福祉協議会に委託、市内に1ヶ所設置 ○関係する社会資源 民生委員・児童委員、社会福祉協議会（CSW、日常生活自立支援事業、権利擁護サポートセンター、貸付）、市福祉事務所（児童、障害、高齢）、障害者基幹相談支援センター、地域包括支援センター、住宅支援給付、保護司、更生保護施設		

3. 支援の経過

◎：行政・フォーマル

◆：民間

☆：インフォーマル



4. 支援のポイント

①個別支援を通じた体制構築のステップ

自立相談支援機関が、Cさんの支援を通じて、地域の関係機関等とどのような体制を組みながら課題の解決に向けて取り組んできたかを、支援の段階ごとにみていきます。

<ステップⅠ>

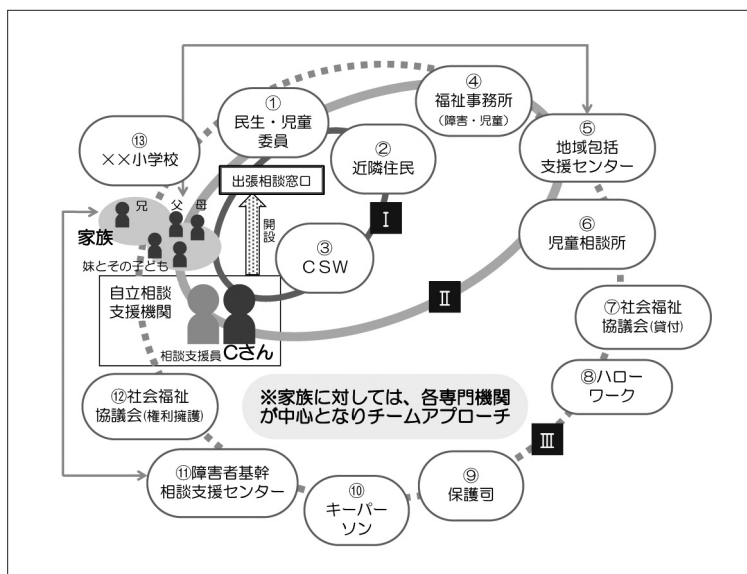
「アウトリーチ（住民の気づきから支援につなぐ）～かかわりはじめ」の段階

<ステップⅡ>

「家族へのアプローチと緊急対応」の段階

<ステップⅢ>

「本人と家族が暮らしていくための地域の見守り体制構築」の段階



ステップⅠ	■連携の目的 地域の生活困窮者を早期把握し、支援につなげるための地域ネットワークの構築	■連携機関 ①民生・児童委員 ②近隣住民 ③CSW	■Cさんの状況変化 Cさんの自立相談支援機関（出張窓口）への来所。背景にある家族全体が抱える課題を見つめ直す。
ステップⅡ	■連携の目的 Cさんの家族それぞれへのアプローチと具体的支援の実施	■連携機関 ①民生・児童委員 ②近隣住民 ③CSW ④福祉事務所(障害・児童) ⑤地域包括支援センター ⑥児童相談所	■Cさんの状況変化 自分のこと、家族のこと、何を相談していいかわからなかったことが、少しずつ解きほぐされてきた。
ステップⅢ	■連携の目的 自立相談支援機関はCさんと母親に対する支援を中心としつつ、家族それぞれには各専門機関が支援を担い、家族が地域で暮らすための環境整備。	■連携機関 ①民生・児童委員 ②近隣住民 ③CSW ④福祉事務所(障害・児童) ⑤地域包括支援センター ⑥児童相談所 ⑦社会福祉協議会(貸付) ⑧ハローワーク ⑨保護司 ⑩キーパーソン ⑪障害者基幹相談支援センター ⑫社会福祉協議会(権利擁護) ⑬××小学校	■Cさんの状況変化 自分や家族のことをいろいろな人が一緒に考えてくれることによる孤立感の解消。自立に向けた気持ちの芽生え。

②支援ネットワークの形成プロセス

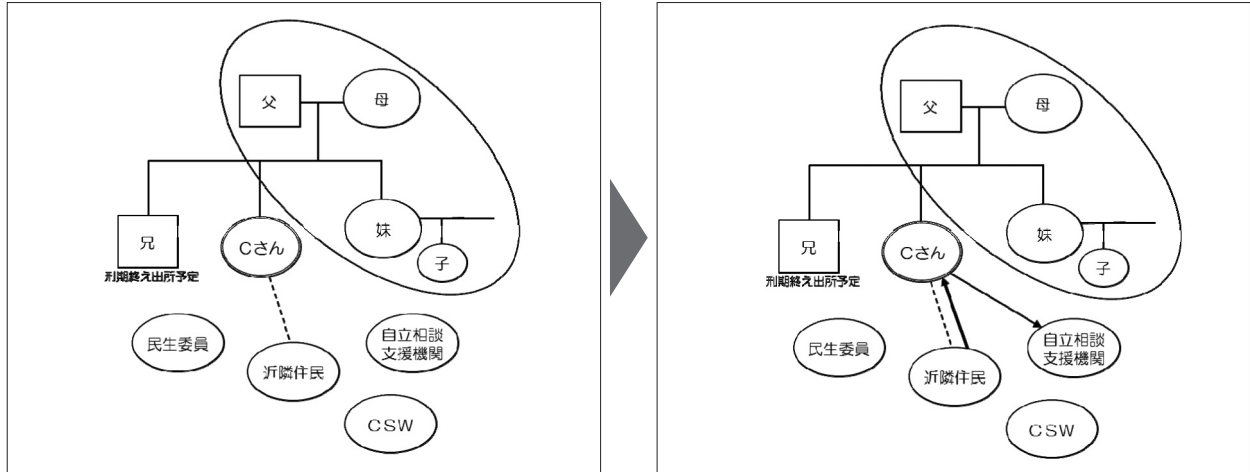
本事例では、Cさんの相談が入口でしたが、アセスメントの過程で、別居する家族も障害や困窮課題を抱え、それぞれに支援が必要であることが明らかになりました。ここでは、前述の支援のステップⅠ～Ⅲの各段階において、複合的な課題をもつ家族に対してどのように支援ネットワークを形成してきたかを詳しくみていきます。

<ステップⅠ>

「アウトリーチ（住民の気づきから支援につなぐ）～かかわりはじめ」の段階

プロセス	本人・家族／地域の状況	自立相談支援機関の働きかけ
◆潜在的な課題の発見	【近隣住民の気づきから、自立相談支援機関に相談】 ・Cさんが暮らすアパートの隣人が、Cさんとは挨拶程度の声かけをしている間柄で、以前から気にかけていたところ、民生委員と話す機会があり、Cさんのことを相談。 ・情報を受けた民生委員が、<u>自立相談支援機関に相談をつないだ。</u>	【出張相談窓口の開設と周知】 ・小学校区ごとに、自立相談支援機関の相談支援員が巡回する「出張相談窓口」を開設。仕事や暮らしの困りごとについて身近に相談できる場があることを住民に周知。 【民生委員への聞き取り】 ・民生委員に、「地域の中で気になる住民はいませんか」と声かけをしてきた。
◆支援に結びつけるためのアプローチ	【近隣住民からCさんに声かけ】 ・近隣住民がCさんと顔を合わせた際、「何か悩み事があるなら、毎週〇曜日に、△△自治会館で相談会があるので行ってみてはどうか」と度々声かけをした。 ・その時は気乗りがしない様子のCさんだったが、「〇〇さんが気にかけてくれているなら…。△△自治会館なら近いので一度くらい行ってみようか」と考え、出張相談窓口に行ってみることにした。	【支援につなげるための方策を検討】 ・Cさんの相談へのつなげ方について検討するため、情報を伝えてくれた民生委員と近隣住民に集まってもらい協議した。 ・結果、まずは顔なじみの近隣住民からCさんに声かけをするのが良いのではないかとということになった。
◆面談・アセスメント	【Cさんの来所から相談へ】 ・窓口に来たCさんは、これまで非正規雇用での転職を繰り返していたこと、勤めていた会社を解雇になってからは、何事にも無気力になり、家に閉じこもってカップ麺などの食事で生活していたことなどを少しずつ話した。 ・貯蓄も残り少なくなって再就職をしなければと思うが、同じ時期、別に暮らす家族との関係でさまざまなトラブルが出てきて、その対応にストレスを感じて求職活動にも前向きになれない、とのこと。	【面談を通じて、家族関係を把握】 ・Cさんの思いを受け止めつつ、Cさんの生活状況の把握を行い、家族に関する心配事も一緒に考えていくことを伝えた。 ・Cさんの就労に向けた阻害要因として家族関係のトラブルが大きいことが考えられたため、Cさんの家族の状況について詳しく情報収集することにした。

【エコマップ】



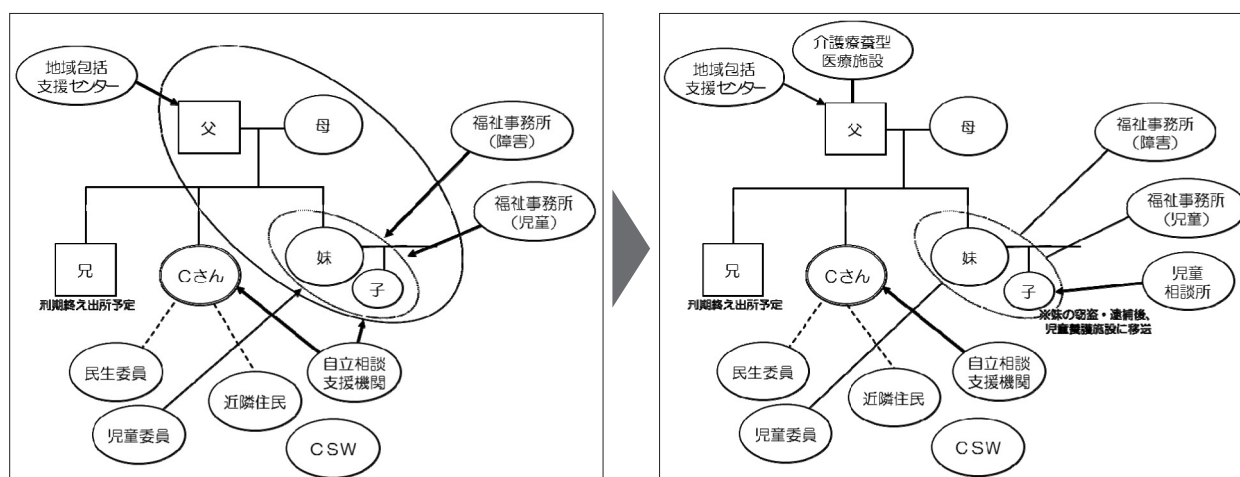
<ステップⅡ>

「家族へのアプローチと緊急対応」の段階

プロセス	本人・家族／地域の状況	自立相談支援機関の働きかけ
◆家族関係の把握	【民生委員による情報提供】← - 前々から家族の状況について心配をしていたことを自立相談支援機関に伝える。「小さい子どもがいるが、養育が足りていない様子もうかがえる」「何度か訪問してみたが、誰も出てこない」 【Cさんの思い】 - 面談では、Cさんは「家族との関係では面倒なことばかりに巻き込まれる」「できるなら今後も家族とは関わりになりたくない」と話す。 【Cさん家族の状況】 - 家族が暮らすワンルームマンションは玄関からゴミが大量にあり足の踏み場もない状態になっていた。 - その中に、高齢の父が寝たきりになって身動きのできない状況にあり、体力も低下している様子。母親はパチンコに通っているという。兄は障害をもち、窃盗を繰り返し更生保護施設に入所中で家にはいない、近々出所する予定とのこと。 - 妹とその子どもは、様子をうかがいながら何をするでもなく過ごしていた。	【家族が生活する地域の関係者から情報収集】 - Cさんの家族が暮らす地域の民生委員に話を聞き、家族の状況やこれまでの経緯などわかる範囲で間接的に情報を収集した。 【Cさん家族が暮らすマンションを訪問し、生活状況を確認】 - 家族と昔馴染みの民生委員とともに、家族が暮らすマンションを訪問。Cさんには、家族に会いに行くことを事前に伝えた。 - 主にCさんの父親から話を聞いた。体力が低下している父親は早急に治療が必要と考え、医療機関に連絡を取り緊急入院してもらうことの了解を得た。 - 家族システムを視野に入れた支援を行えるよう、父親、母親、兄、妹とその子ども、それぞれについて関係機関とチームで支援・対応していく必要があると考えた。

プロセス	本人・家族／地域の状況	自立相談支援機関の働きかけ
◆問題解決のための関係機関とのネットワーク構築	【父親の介護サービス申請と介護療養型医療施設への入所】 ・地域包括支援センターの職員は、介護支援専門員と相談支援員とともに入院先の父親を訪ねた。 ・父親の介護認定の申請を行い、介護サービスにつなげた。要介護5の認定を受け、介護療養型医療施設へ入所することとなった。	【関係機関とのチームづくり】 ・まず入院した父親の介護ニーズへの対応のため、地域包括支援センターに支援を依頼した。 ・妹とその子どもへの対応にあたり、児童委員、福祉事務所（障害、児童）の担当者に支援を依頼し、次の訪問の際に同行してもらうこととした。 ・民生委員には、家族の状況を見守ってもらえるよう協力を依頼した。
◆緊急対応	【家族トラブルの発生（妹の窃盗）】 ・Cさんの妹は知的障害があるようだが、家事も仕事もしない母親に代わり、決して十分ではないものの父親の介護をしていた様子。その父親がいなくなり、食事も子どもの世話もどうしていいかわからなくなり、近くのコンビニで万引きしたところを警察に通報された。 ・子どもは児童相談所から児童養護施設へ移送されることとなった。	【緊急対応】 ・福祉事務所の障害・児童の担当ケースワーカーとともに家族宅を訪問しようとしていた矢先、民生委員から、「妹が万引きをして捕まった」という連絡を受けた。 ・子どもの対応が必要なため、児童相談所に通報するとともに、警察に出向き、妹に子どもの対応について説明した。

【エコマップ】



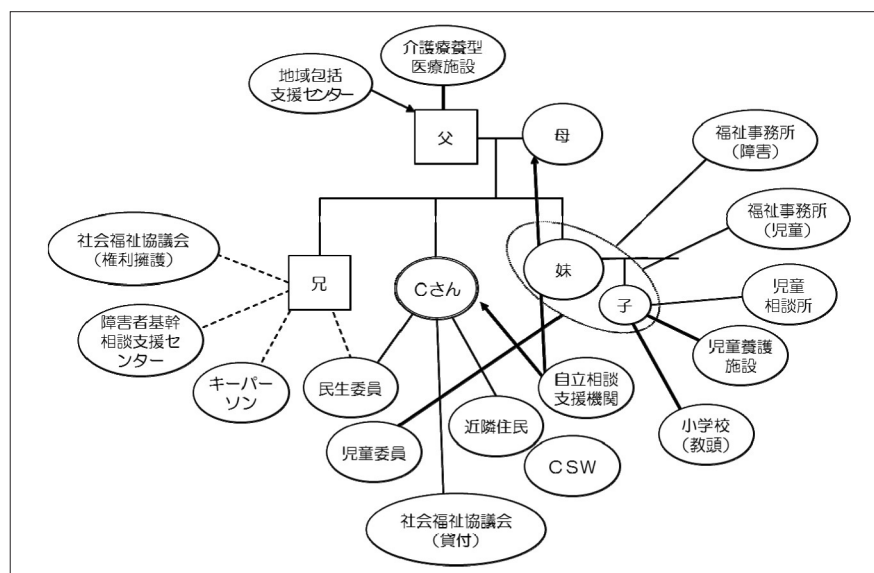
<ステップⅢ>

「本人と家族が暮らしていくための地域の見守り体制構築」の段階

プロセス	本人・家族／地域の状況	自立相談支援機関の働きかけ
◆家族関係の調整	【Cさんの戸惑い・不安】 ・状況に戸惑いつつ、「これ以上家族のことで面倒なことに巻き込まれたくない」「そちらで何とかしてもらえないか」と消極的な態度であった。 ・家族との関わりを極力避けてきたCさんであったが、兄の出所やマンションの保証人の問題等、次々に避けられない状況が出てきた。Cさんと家族が大きく変換していく時期に直面していた。	【Cさんへ連絡をとる】 ・Cさんに連絡を取り、父親の介護施設への入所、妹の逮捕と子どもの対応などの家族の状況を説明した。 ・父親から、Cさんに面会したいという要望を聞いていたこと、一度様子を見に来てほしい旨を伝えた。 ・Cさんは後ろ向きな感じではあるが、家族の状況については引き続き情報提供していくことを伝えた。
◆問題解決のための関係機関とのネットワーク構築	【支援調整会議の開催】 ← ・家族に複数のニーズがあることから、行政の関係各課に適宜連絡を入れながら、必要な機関との連携を図り、現状報告と今後の対応、支援の方向性を一致させるため、支援調整会議を開催。 ・家族のそれぞれの課題に対応する高齢、障害、児童の各関係機関が参加し、課題の整理を行い、役割分担を確認した。 【地域でのカンファレンスの開催】 ← ・専門機関の介入と併せ、社協のCSWのコーディネートによって地域向けのカンファレンスを開催した。 ・Cさんとその家族の支援にあたり、民生委員・児童委員をはじめ、近隣住民や学校等が地域の見守り機能を支える大切な支援者であることを伝え、支援チームとしての認識を深めた。	【支援チームの形成】 ・支援にあたり、家族それぞれについて必要な関係機関につなぐ必要があり、すでに連携を図りはじめていた機関に加え、兄の出所を控え、障害者基幹相談支援センター、社協の権利擁護サポートセンター、保護司との連携を図っていった。 ・一方、Cさんや家族が地域で暮らしていくための見守り体制を構築するため、民生委員（Cさんのことを相談しに来てくれた人、Cさんの家族宅と一緒に訪問してくれた人）、児童委員とともに、社協のCSWの協力を得て、Cさんの家族と関係をもっていた地域のキーパーソン（大家さん）にも声をかけた。また、妹の子どもが通っていた小学校にも連絡をとったところ、教頭先生が相談にのってくれた。小学校には、自立相談支援機関が把握している家族情報を伝え、学校生活に馴染んでいけるよう支援を依頼した。
◆自立相談支援機関としての支援	【Cさんと家族との関係性の変化、求職活動の再開】 ・家族のトラブルが表出し出してから、自立相談支援機関との連絡も途絶えがちなCさんであったが、今のアパートの家賃が払えなくなって困ったことから再び自立相談支援機関に相談に来た。	【Cさんの生活と仕事の支援】 ・Cさんからの相談に対し、住宅支援給付の申請に同行して住まいの問題に対応した。まだ求職活動に気乗りのしないCさんであったが、ハローワークに同行しつつ、家族の近況について話をした。

プロセス	本人・家族／地域の状況	自立相談支援機関の働きかけ
	- 相談支援員から、家族全体の支援システムについての説明を受け、徐々にこれまでのように家族のことを1人で抱え込み、振り回される状況ではなくなっていることを感じた。 - 相談支援員から父親との対面を促され、会いに行くことにした。父親が自分や家族のことを心配していることを知り、家族で助け合っていた頃を思い出した。 - すぐに家族に対して何かできるわけではないが、まず自分の生活の立て直しを再出発しようという気持ちになってきた。 - 今のアパートを出た後、父親の入所先に近い住まいに転居することにした。	- 相談支援員は、Cさんに対して、家族の問題をジェノグラムやパターン図などを用いて視覚化しながら、さまざまな関係者とともに支援ネットワークを構築していることを伝えた。 - 再度、Cさんの父親がCさんに会いたがっていることを伝え、父親とCさんとの対面につなげた。 - Cさんの求職活動が軌道にのるよう、定期的に面談することを提案し、継続して支援にあたることとした。

【エコマップ】



③「体制構築と地域づくり」のポイント

☆小学校区単位に出張相談窓口を設置して身近な相談拠点をつくるとともに、近隣住民が生活困窮の可能性のある人に気づいた際、民生委員を通じて情報提供できるよう、自立相談支援機関が地域の“つながりづくり”をバックアップしていました。（社協を通じた地域交流事業や、C S Wの介入により生活課題の発見と地域力によって解決する成功体験の蓄積等）

☆Cさんの「相談してみよう」という気持ちを引き出すために、だれが、どのように声をかけるべきか、作戦会議を開いて協議しました。結果、まずは顔見知りの近隣住民にCさん宅を訪問してもらうことにして、Cさんの相談窓口への来所につなげました。

☆Cさんの相談から、Cさんの家族が抱える複合課題を把握し、その課題を解きほぐすため、家族それぞれに応じた専門機関につなぎ、チームアプローチを実践しました。また、自立相談支援機関は総合調整役を担い、Cさんの状況変化とともに家族の状況変化をモニタリングし、家族が暮らしていくための環境整備を行っています。

☆個人情報保護の観点から、Cさんの家族情報については、支援に関わる専門機関間で適切に管理しました。家族が暮らすための見守り等のインフォーマルなネットワーク構築にあたっては、自立相談支援機関の相談支援員やC S Wが地域向けのカンファレンスを実施するなどのプロセスの中で、排除につながらないよう慎重な働きかけをしてきました。

5. 支援内容の一覧

分類

A:生活困窮者自立支援法に基づく支援サービス B:その他の制度サービス C:インフォーマルサービス
D:自立相談支援機関が自ら支援 E:その他

	支援内容	サービス提供機関	分類
1	支援チームの調整	自立相談支援機関	D
2	家族支援（適切な専門機関への連絡、同行訪問等）	自立相談支援機関	D
3	家族支援（父親）	地域包括支援センター	B
4	家族支援（妹とその子ども）	福祉事務所（障害、児童）	B
5	家族支援（妹とその子ども）	児童相談所	B
6	家族支援（妹とその子ども）	××× 小学校	C
7	家族支援（兄）	保護司	C
8	家族支援（兄）	キーパーソン（大家さん）	C
9	家族支援（兄）	障害者基幹相談支援センター	B
10	家族支援（兄）	社会福祉協議会（権利擁護）	B
11	家族支援（母）※面談と家計相談	自立相談支援機関	A
12	申請支援（住宅支援給付）	自立相談支援機関	D
13	住宅支援給付	市役所、社会福祉協議会（貸付）	B
14	ハローワーク同行	自立相談支援機関	D
15	地域の見守り体制構築	自立相談支援機関	D
16	地域の見守り体制構築	民生委員、児童委員	C
17	地域の見守り体制構築	近隣住民、キーパーソン	C

委員コメント

<支援につなぐための方策>

- ・この事例では、生活困窮者を支援につなげるため、ひとつには自立相談支援機関が地域の身近な場所に出張相談窓口を開設して相談しやすい環境をつくるという物理的な方策が講じられています。もうひとつ、物理的な拠点を設けるとともに、地域の民生委員をはじめ住民との関係性を築き、地域の中から相談が上がってくるような働きかけを行っています。
- ・こうした土台を前提に、Cさんと顔見知りであった近隣住民と、民生委員の協力を得て、Cさんが相談に行ってみようと思う動機付けを促しました。また、本人の支援につなげるだけでなく、家族の抱える課題を引き出したことも重要なポイントといえます。

<チームアプローチ（他の制度・サービスとの連携）>

- ・この事例のように、Bさんだけでなく、その家族も複合的な課題を抱えている場合、支援にあたって誰を中心に置き、その支援の主担当はどこか、というチーム支援における連携・役割分担が重要となります。特に、他の制度・サービスには、それぞれに対応する相談員が地域の中にいることから、支援に関わる関係機関同士の役割を明確にしつつ、情報共有し、支援方策を検討することが求められます。

第4章 相談支援のワンポイント実践例

支援プロセスの全体像を理解した上で、それぞれの地域の実情に応じて、どのような具体的な方法によって実践していくかを検討する必要があります。

本章では、調査対象地域から提供いただいた個別支援事例や、ヒアリング調査により把握した取組事例などから「ワンポイント実践例」をピックアップし、自立相談支援事業の実践に参考となるよう紹介します。

なお、基本的な考え方と方法論については「自立相談支援事業の手引き」に掲載していますので、ここでは、さまざまな地域でどのように実践されているかを具体事例として掲載することで、取組のヒントになるよう取り上げています。

【1】把握・アウトリーチ	掲載事例・・・P63
【2】包括的な相談受付	掲載事例・・・P69
【3】緊急的な支援	掲載事例・・・P73
【4】アセスメントとプラン（案）策定	掲載事例・・・P78
【5】支援の提供	掲載事例・・・P83

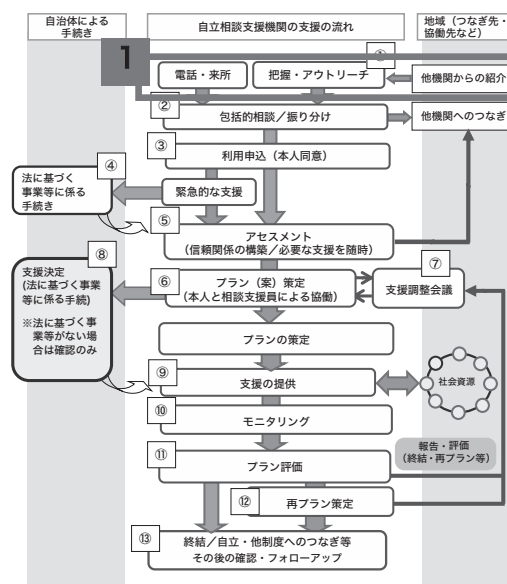
※相談支援プロセスには、アセスメント結果を踏まえたプラン案が、課題解決に向けた内容になっているか、サービス提供者は適切かといったことについて関係者間で協議し、認識を共有するため「支援調整会議」という仕組みが盛り込まれています。支援調整会議は、さらに、個々のプランを検討する中で不足している社会資源について把握した場合には、地域課題として位置づけ、社会資源の開発に向けた取組を検討するという機能も有することから大変大事な仕組みといえます。このため、支援調整会議については別冊「生活困窮者自立相談支援事業における支援調整会議の設置・開催に関する事例集」にまとめましたのであわせてご参照ください。

1. 把握・アウトリーチ

本制度が対象とする生活困窮者は、課題が複合化して個別分野の相談窓口につながりにくい場合や、地域から孤立し自らSOSを発することができない人も多いことが考えられ、より問題が長期化して解決が困難になる前に早期に把握することが大変重要なポイントです。

そのため「待ちの姿勢」ではなく、支援が必要な人のところに積極的に出向いて支援につなげる「アウトリーチ」を含めた対応が必要です。

生活困窮者の状況は地域によって異なるため、それぞれの地域において、効果的な方策を創意工夫により講じることが重要といえます。



➡ 手引きの内容

●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と考えられることから、①当該地域における全体状況を把握するための実態調査や各種統計の整理等を行う（定量的な把握）、②地域にどのような困窮状態の人がいるかについて、事例調査等により把握する（定性的な把握）ことも考えられます。

●把握・アウトリーチの基本的考え方

- 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、大きく以下の4つが考えられ、関係機関との連携を図ること、生活困窮者がアクセスしやすい経路を設けるなど、多様な方策を講じていくことが必要です。

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用意するための工夫・方策
④本人が電話・来所により相談	

実践事例1 | さまざまな現場から自立相談支援機関につなぐ

早期把握のために特に重要なのは、さまざまな現場が生活困窮者の存在に気付いた際、自立相談支援機関に「つなぐ」ことができる仕組みです。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がかかることが考えられるため、関係機関からの紹介が多くなることも想定されます。このため、関係機関との連携体制をいかに具体的に構築するかが、対象者を早期把握する大きな要素といえます。

事例紹介 | 自立援助ホームの受け入れ年齢を過ぎ、児童相談所から支援につながる

幼少期より母と一緒に生活と複数の児童養護施設での入所生活を交互に繰り返してきたDさん（10代・男性）。中学卒業後すぐに就職し、児童養護施設を退所して自立援助ホームに居を定めました。しかし、仕事は長く続かず離職。ホームの費用が払えなくなり、住居と仕事の両面での支援が必要となりました。児童相談所は緊急的な対応を行いつつ、まもなく20歳になろうとするDさんの今後のことを自立相談支援機関に関わってほしいと連絡を入れ、関わりがはじまります。自立相談支援機関において、就労準備に向けたさまざまなプログラムへの参加を通じて児童相談所を出て日々活動する居場所を地域にみつけました。

＊＊市は、庁内関係課長会議の開催によって全庁的な連携を呼びかけるとともに、特に関連が強いと思われた、子ども、雇用部局とは、ともに施策の検討を行ってきました。また、「子ども・若者育成支援推進法」の施行に伴い、平成24年に「＊＊市子ども・若者支援協議会」が設置されたこともあり、こうした関連する協議会に周知と協力依頼を進めています。このような庁内連携のための動きや、庁外の関係協議会等へのアプローチが、Dさんの自立相談支援機関への紹介につながったといえます。

事例紹介 | 母の受診先病院のMSWから民生委員に紹介され、支援につながった母子困窮

祖母・母・本人の3人暮らし。Eさんは大学（通信制）を中退して母子で祖母の介護をしていましたが、その祖母が他界。何もする気がしないまま、預貯金が底をつき、家賃・光熱費の滞納、食べるものにも困り、Eさんのわずかなアルバイト収入では足りず、消費者金融からの借金も重ねるようになり、困窮していきました。過去10年間に生活保護書類を2回ほど受け取っていますが、記入の仕方がわからず申請できていませんでした。母（70代）の受診先病院の医療ソーシャルワーカーが気につけ、地域の民生委員に相談。民生委員が訪問したところ、家はゴミ屋敷状態となっており、母子とも大家から退去を命じられているということがわかり、自立相談支援機関への支援を要請しました。

実践事例2 地域の「発見ネットワーク」を構築する

これまで対応する支援制度がない、つなぐ先がなかったために見過ごされてきた人たちを発見し、支援につなぐネットワークを地域でつくる必要があります。地域には、例えば、ライフライン事業者その他の民間事業所、地域の活動団体、住民団体などがあります。相談支援員は、日頃から関係機関の担当者と意識的に交流を図り、連携体制を一つひとつ構築していくことが重要です。また、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て、地域のあらゆる社会資源を遍く紡ぎ合わせて連携を図っていくことが大切です。

事例紹介 | ライフライン事業者等の民間事業者の協力により見守りの輪を広げる

相模原市では、94ページに記載しているとおり、ネットワークの構築に当たっては、関係機関など1つ1つ連携を進めていますが、「要保護者の把握のための関係部局・機関等との連絡・連携体制の強化の徹底について」(平成22年10月1日社援保発1001第1号厚生労働省社会・援護局保護課長通知)を踏まえ、生活保護においては、電気、ガス、水道の事業者に対して、「生活にお困りの方は福祉事務所にご相談ください」というリーフレットを配布し協力依頼をしていました。これに、新法での取組を踏まえ、あらためて協力依頼を進めています。

また、神奈川県において、ライフライン事業者等の団体と「地域見守り活動に関する協定」を締結しています。これは、事業者が顧客宅を訪問している際に、新聞や郵便物が異常にたまるなど、日常生活の異変を察知し、本人や家族とも連絡が取れない場合に、市の福祉部局や消防署等へ通報してもらうという内容です。更には、市においても、高齢部局が、高齢者等の見守り活動の更なる強化のため、JA（2組合）、信用金庫、ガス事業者（3社）、生命保険会社の7事業者と同様の協定を締結しています。

これらは、生活困窮者の把握のための地域のリソースとしても活用される予定です。

事例紹介 | 民生委員のワークショップにより地域の見守り活動の中から課題を見つける事例紹介

高松市では、社会福祉協議会の「コミュニティソーシャルワーク実践研究」を活用して、民生委員のワークショップを行い、地域の見守り活動の中から課題を見つけ出そうという取組をはじめています。昨年は約120名が集まり、今年は200人を予定（市内は44地区に分かれており、1人2地区ずつ担当）。ワークショップは生活困窮に限ったことではありませんが、民生委員が直接支援できること、抱え込まずに自立相談支援機関につなぐことを広めていきたいと考えています。

昨年のワークショップでは、「介護と困窮」「障害と困窮」の複合した課題があることや、地域包括支援センターからは、「親の介護のために離職を余儀なくされている中高年の事例を支援しており、多職種・多機関の連携が重要である」といった意見が出され、課題が共有されました。

事例紹介 | 「小地域ケア会議」の蓄積が地域のSOSの発見、見守り活動に役立っている

総社市は、平成17年の3市村合併にあたり、「総社地域ケアシステム研究会」を立ち上げました。検討を行う中で、既存の地域ケア会議に加えて、概ね小学校圏域で「小地域ケア会議」を設置しました。この「小地域ケア会議」では、より小さな圏域での地域課題を集約し、さらに地域ケア会議との二重構造をとることによって全市的な社会資源開発や困難事例の検討を行っていくこととしています。

「小地域ケア会議」は、毎月開催され、民生委員、福祉委員、婦人会、消防団等のさまざまな地域関係者が参加し、地域の困りごとについて議論し合っています。地域によっては、全戸訪問をしたり、防災グッズや見守りカードを配布したりと、課題の解決のための積極的な取組が進められ、これが生活困窮者の発見や見守り活動に役立っています。

実践事例3 積極的に地域に出向く（出張相談、訪問活動等）

生活上の課題を抱えながら自ら援助にアクセスできない個人や家族に対し、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、相談手法を用意することが重要です。また、必要に応じて、早期把握のために、学校や生活困窮者の居所へ訪問活動を行うことも考えられます。これには、訪問先との信頼関係が必要であり、身構えられたりすることがないように工夫とアイデアが求められます。

事例紹介 | 地域の「生活の場」に相談員を派遣して週2回出張相談窓口を開設

堺市は、現在市内1ヶ所に自立相談支援窓口を開設していますが、将来的にはより住民に近い場に窓口を置きたいと考えています。また、モデル事業において試験的に、ひとつの小学校区の自治会館に週2回、相談員を派遣して出張相談窓口を開設しています。地域の中に積極的に出向いていくことで、支援対象者の把握と相談支援に取り組みました。

事例紹介 | 閉じこもりがちの人を支援につなげるため、飛び込みで地区を訪問

小松市では、相談拠点として社会福祉協議会に自立相談支援事業を委託しているほか、連携して生活困窮者の把握・相談に対応する窓口として、サブセンターを4ヶ所開設しています。このうちの1つ、シルバー人材センターでは、市役所の退職者2名を、週2日で雇用しました。元市職員は、「今日はこの地区をまわろう」と決めて、飛び込みで地区を訪問します。目的は、「シルバー人材センターに登録して、少しでも仕事をしませんか」という勧誘ですが、ついでに、「困っていることはないか」といろいろと話を聞き、生活困窮の課題が把握された場合、自立相談支援機関につなげています。

最初から困窮や困りごとの相談ではなく、仕事の登録という切り口から入ることで日常の課題を聞き出すことに成功しています。

委員コメント

アウトリーチを行っていく上では、コミュニティにおいての「見守りのネットワーク」をつくることが重要な視点となります。

ただし、「見守り」が行き過ぎて、地域住民が、隣近所の「異変」に敏感になり、同じ地域住民を「異物」と捉えるようになることは、いわゆる「社会的排除」の状況に陥る可能性があります。この「社会的排除」の問題は、実は地域の課題とも密接につながっています。例えば、安定した仕事がない、幼い頃に虐待を受けた、病気がちである、そして、近隣住民も含めて人とのつながりがない…。近隣住民を迷惑な「異物」として捉えて通報するだけでは、解決しません。もしかしたら通報した人が、逆にいつか通報されるかも、社会的排除にはそうしたリスクも潜んでいるのです。

自立相談支援機関が展開する適切なアウトリーチとは、社会的な排除をしないこと（社会的包摂）で住みやすい地域を作っていくことを意識し、また、社会的な孤立は経済的な困窮とも密接に関わることを意識した上で、各制度の狭間に陥っている人たちへ関わっていくことが求められています。

虐待が行われているおそれのある場合の介入方法も参考に!?

たとえ生活困窮者支援の対象となる人がいるとわかっていても、面識のない相談員が自宅を訪問することは容易ではありません。同じようなことが、虐待が疑われる世帯への介入においてもいえます。生活困窮者のアウトリーチに、これらの工夫点を活用することができるかもしれません。

高 齢 者 虐 待

例えば、近隣住民から地域包括支援センターに高齢者虐待が疑われると相談があった場合、職員は①民生・児童委員と一緒に訪問する、②家族から拒否をされた場合、近隣住民にさりげなく情報収集し、家族の不在時間を把握して本人と直接話す機会をつくる、さらに、③近隣住民に虐待に対する正しい理解と観察の視点を伝えるために「虐待予防講座」を開催し、ゆるやかな見守りネットワークをつくる、といった取組ケースがあります。

(参考：東京都福祉保健局「高齢者虐待防止に向けた体制構築のために―東京都高齢者虐待対応マニュアル―」)

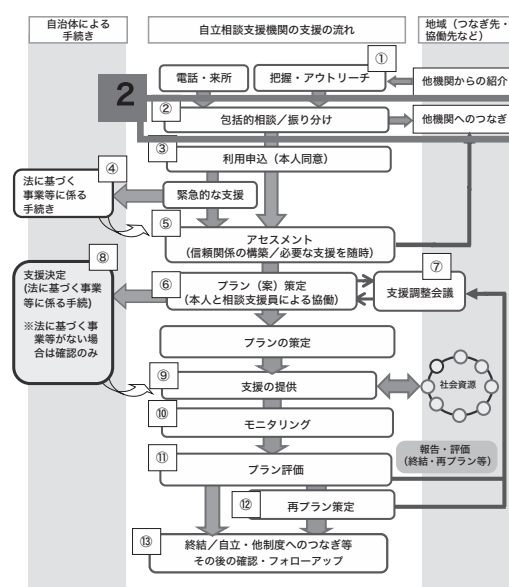
児 童 虐 待

児童虐待では、児童相談所と関係機関・専門職種等が連携して、各機関の特色を生かしながら気になる親子へのアプローチが図られています。例えば、医療機関が保護者の同意を得て連絡をする場合、『「お母さんもお疲れだと思うので、お子さんを預けられるよう子ども家庭支援センターにお伝えしますね」など、子どもを心配し、保護者の支援を行うという姿勢での語りかけが、連絡の同意を得やすい説明です。このような形で同意を得ると、連絡を受けた機関も支援の糸口がつかみやすくなります。』(医療機関のための子育て支援ハンドブック「気になる親子に出会ったら」より)。また、学校が家庭訪問により虐待を確認する際には、「家庭訪問を拒否する保護者(家族)に対しては、短時間で家庭訪問をこまめに行い、会えなければ「お会いできなくて残念です」「またお話しできる機会があるといいですね」などのメッセージカードを置いて帰るなど、根気強く関わるとともに、関係機関と連絡を取り、生活の様子の把握に努める。」(子供たちを児童虐待から守るために―養護教諭のための児童虐待対応マニュアル―/公益財団法人日本学校保健会)といったことが示されています。

2. 包括的な相談受付

多様で複合的な課題を抱えた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付けることが大切です。

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、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相談か、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、などを判断します。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生活困窮者です。



➡ 手引きの内容

●振り分けと相談受付のポイント

- ・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す。特に、本人との最初の面談・電話は、信頼関係を構築する上で大切な機会となるため、本人に対して共感的・受容的な態度で接し、丁寧に状況を確認します。その上で、自立相談支援機関が継続的に関わっていくべきであるか否か、適切な振り分けを行います。
- ・相談受付時の本人の訴えや状況から、生活保護制度につながることが適切と判断される場合は、確実に福祉事務所につながることが必要です。
- ・話を聞く際、相談内容だけでなく、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す。

●関係機関につなげる場合の留意点

- ・他の制度による相談支援につなぐ場合には、「相談のたらいまわし」という状況にならないよう、適切な機関に対応を引き継ぐことが必要です。
- ・単に紹介するだけでなく、可能な限り相談内容と本人の状況を伝え、適切な対応を依頼します。また、必要であれば、いつでもあらためて相談を受け直すという姿勢も大切です。さらに、場合によって他の機関につなぎなおすことも必要です。

●相談受付と起票

- ・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切と判断される場合、全国で標準的に使用される「相談受付・申込票」により、本人から自立相談支援事業の利用申込を受け、また、今後、関係機関と本人に関する情報を共有することを含めて本人の同意を得ます。

実践事例1 「総合相談」機能と他窓口で適切につなぎ合う仕組みをつくる

制度の対象者は、生活保護に至る可能性のある経済的困窮者と位置付けられていますが、自立相談支援機関では、経済的困窮以外の相談も含めて、まずは包括的に相談を受付けることとなります。このため、自立相談支援機関だけで相談を抱え込むことなく、総合的な支援体制を構築し、排除のない相談体制の流れをつくる必要があります。

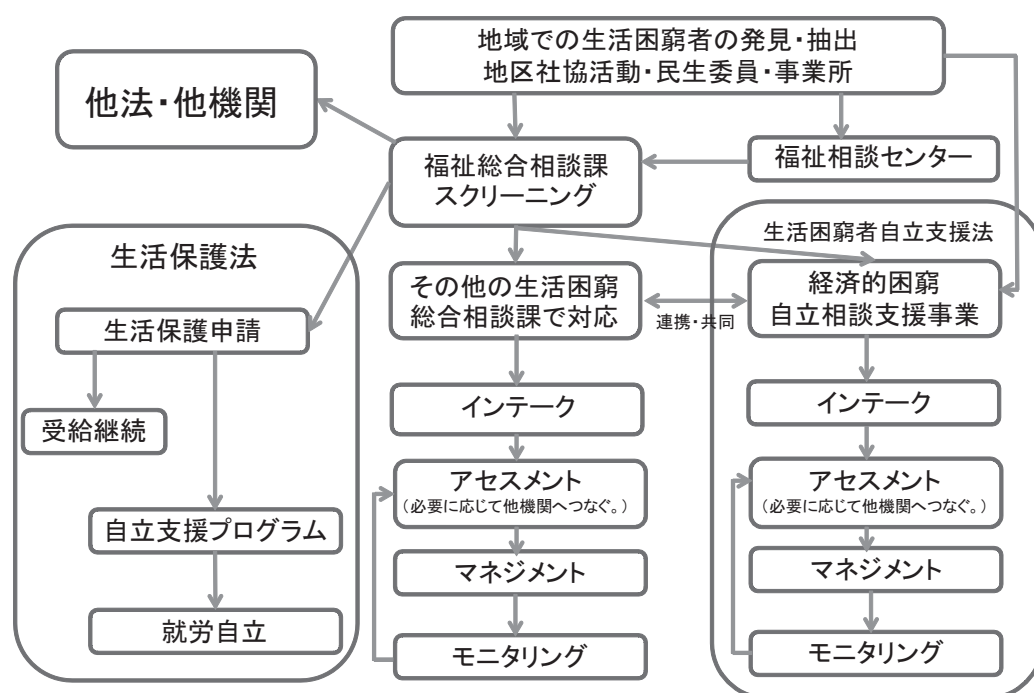
事例紹介 | 自立相談支援機関とともに既存の「福祉総合相談課」が支援をつなぎ合わせる

富士宮市では、平成18年から地域包括支援センターにおいて福祉総合相談を開始し、相談から個別支援、地域支援まで高齢者に限らず、障害・児童・生活困窮なども見据えて実践的な取組を展開してきました。

モデル事業では、自立相談支援事業、家計相談支援事業を社会福祉協議会に委託、就労準備支援事業を就労支援の実績があるNPOに委託して実施しています。自立相談支援事業に関しては、インテーク、アセスメントからマネジメント、モニタリングまで一貫して寄り添い型の支援が求められるため、公的機関より民間組織である社会福祉協議会が実施する方が支援しやすいと判断しました。また、生活困窮者を地域で支える仕組みづくりや社会資源開発も社会福祉協議会の役割であることから、運営は社会福祉協議会が一体的に行っています。

各方面からの生活困窮に関わる相談は、「福祉総合相談課」を介して、経済的困窮の場合には自立相談支援事業、その他の生活困窮はそのまま「福祉総合相談課」、もしくは生活保護、他法・他機関への適切に対応がなされる仕組みがつくられています。

生活困窮者相談の流れ図

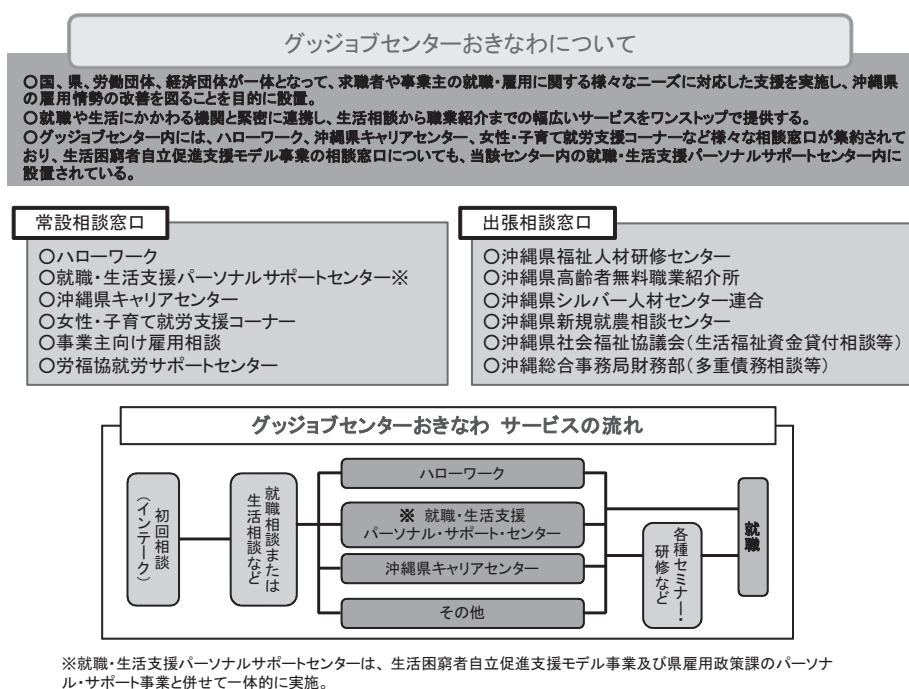


実践事例2 幅広く受け付けて連携する「ワンストップ窓口」をつくる

複合的な課題を抱える生活困窮者は、「どこに相談していいかわからない」場合も多いと考えられます。まずは生活困窮の可能性を含む人たちからの相談を包括的に受け止めるため、ワンストップ窓口を設置するという方法もとられています。

事例紹介 | 総合受付によって、課題解決に適した支援機関やサービスに適切につなぐ

沖縄県では、生活から就職までをワンストップでサポートする「グッジョブセンターおきなわ」を開所し、自立相談支援機関はそこに入所する形となっています。来所した相談者は、まずは「総合受付」において登録と相談をし、専門のコーディネーターが課題解決に適した支援機関やサービスを案内します。



【総合窓口の体制】

求職者等の相談者に対し初回面談を行い、本人の要件（要望）や置かれている状況などから必要な支援は何かを判断し、適切な支援機関へとつなぐインテーク業務を行っています。現在の体制は、一定の資格をもった窓口相談員5名体制で、うち1人は女性・子育て就労支援コーナーとの兼務となっています。この業務が、ワンストップサービスを機能させる重要な役割を担っています。

【効果】

一元化された総合窓口の存在により、適切な支援に迅速につなぐことができ、利用者の利便性、支援機関選択がより向上したとともに、適切な支援機関に直接つなげることで支援の質（きめ細かさ）の向上にも結びつきました。また、グッジョブセンターおきなわ内においては、各機関の利用実績や就職者数にも窓口が貢献していると考えられています。

生活保護制度へのつなぎ

モデル事業では、生活保護受給者を含めた事業実施が可能でしたが、平成27年度以降は相談者が生活保護受給者となった場合、ケースワーカー等へ適切に引き継ぐことが重要となります。この場合、可能な限り、本人のプロフィール、相談内容等、自立相談支援機関において聞き取った内容をまとめておき、生活保護担当のケースワーカーに情報提供・依頼することが重要です。例えば、川崎市では、下記のような書類を作成し、引き継ぎの際に福祉事務所に提出することとしています。

福祉事務所 御中		連絡票		だいJOBセンター 川崎市生活自立・仕事相談センター	
当センターの次の利用者について状況の聞き取り等を行ったところ、要保護者であると見込まれますので、次のとおり連絡いたします。					
送付者	フリガナ		生年月日	S・H	年 月 日
	氏 名	(才)	電話番号		
住所又は居所	□賃貸 (家賃 円) □その他 ()				
経歴・職歴	学 歴	□中・高 校 □高 専 □卒業・修了 □肄業等 □訓練 □専修・専門 科目・内容 ()			
	職 歴	□短大 □大学 □大学院 □中退 □在学 □受給歴 □各種学校 受講期間 年～ 年			
	職 種 ()	年 月～ 年 月			
	内 容				
相談内容	職 種 ()	年 月～ 年 月			
	内 容				
	職 種 ()	年 月～ 年 月			
	内 容				
相談内容	相談の概要				
	生活保護 □無 □有 (直近) 年 月～ 年 月 福祉事務所 ()				
	受給歴 □品川区外で品川区福祉事務所での受給歴 □無 □有 年 月～ 年 月 福祉事務所 ()				
	世帯費の状況 □失業給付 (年 月～ 年 月) □住宅支援給付 (年 月～ 年 月) □年金 (種別 年額 円) □障害者手帳 () □児童扶養手当 □その他 ()				
	預貯金・現金等の保有状況		資産 □無 □有 □生命保険 □自動車 □不動産 □その他 ()		
	ライフラインの停止・滞納状況		国保等の滞納状況		
	特記事項				
	送付資料 □相談申込・受付票 □インテーク・基礎アセスメントシート □その他 ()				
	平成 年 月 日				
	川崎市生活自立・仕事相談センター (だいJOBセンター) 担当 電話 044-245-5120 (開設時間 月～金曜日 10:00～18:00)				

連絡票 (相談者用)		だいJOBセンター 川崎市生活自立・仕事相談センター	
川崎市生活自立・仕事相談センター (だいJOBセンター) 御中 FAX 245-0710 【送付の際は本人同意書にマスキングをお願いします】			
当福祉事務所の相談者より、貴センターでの相談の希望があったことから、次のとおり連絡します。			
【本人同意書】 ※だいJOBセンター宛てFAX送信される際は本欄をマスキングしてください			
福祉事務所長 様 相談支援の検討、実施等に当たり必要となる範囲内で、私の個人情報(川崎市生活自立・仕事相談センター (だいJOBセンター) 及び 福祉事務所との間で相互利用されることについて)を承知します。			
(自署又は本人署名)			
氏名		生年月日 年 月 日	
住所			
電話番号			
経歴・職歴	学 歴	□中・高 校 □高 専 □卒業・修了 □肄業等 □訓練 □専修・専門 科目・内容 ()	
	職 歴	□短大 □大学 □大学院 □中退 □在学 □受給歴 □各種学校 受講期間 年～ 年	
相談内容	職 種 ()	年 月～ 年 月	
	内 容		
	職 種 ()	年 月～ 年 月	
	内 容		
相談内容	相談の概要		
	生活保護 □無 □有 (直近) 年 月～ 年 月 福祉事務所 ()		
	受給歴 □品川区外で品川区福祉事務所での受給歴 □無 □有 年 月～ 年 月 福祉事務所 ()		
	世帯費の状況 □失業給付 (年 月～ 年 月) □住宅支援給付 (年 月～ 年 月) □年金 (種別 年額 円) □障害者手帳 () □児童扶養手当 □その他 ()		
	預貯金・現金等の保有状況		資産 □無 □有 ()
	ライフラインの停止・滞納状況		国保等の滞納状況
	特記事項		
	送付資料 □相談申込・受付票 □インテーク・基礎アセスメントシート □その他 ()		
	平成 年 月 日		
	川崎市生活自立・仕事相談センター (だいJOBセンター) 担当 電話 044-245-5120 (開設時間 月～金曜日 10:00～18:00)		

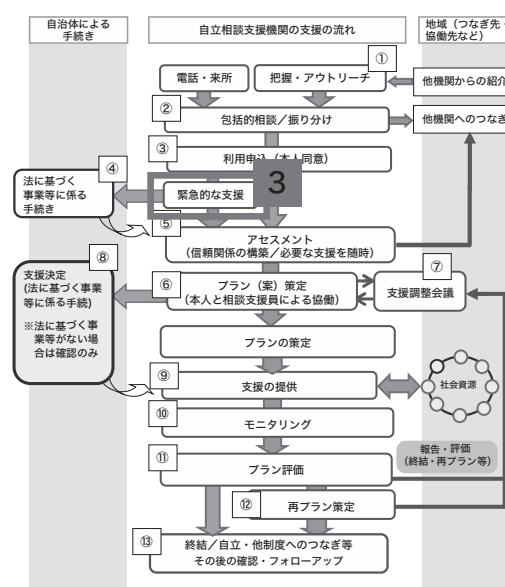
※ 聞き取りで把握しなかった内容については空欄としてください

3. 緊急的な支援

相談受付時の本人の訴えや状況から、生活上の緊急的な支援が必要であるか否かを判断し、必要である場合には、適切な支援につなげることが必要です。

例えば、医療や食事、住まいに関する支援のほか、社会福祉協議会が実施している緊急小口資金貸付事業（緊急小口資金）や、過重・多重債務がある場合には債務整理につなげることも考えられます。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ぎます。

これらは、当面の生活を維持するための支援であることに加えて、信頼関係を築くためにも必要なものです。



➡ 手引きの内容

●法に基づく事業等の利用手続

- ・法に基づく事業等の中でも、「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ものであるため、自立相談支援機関は、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ます。
- ・自立相談支援機関が法に基づく事業等の利用申込を受けて、その利用を自治体に依頼します。
- ・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す。

●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、生活困窮者自立支援法施行規則（平成27年厚生労働省令第16号）や、自治体事務マニュアルに基づき、各サービスの利用要件を確認し、迅速に利用の手続を行います。
- ・緊急的な支援は、「自治体による支援決定」とは、手続の方法等が異なります。「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しますが、緊急的な支援における手続は、自立相談支援機関を通じた本人の申請により自治体が直接支援決定を行うものです。

緊急的な支援として自治体の手続が必要な事業等

事業名	要件
一時生活支援事業	・住居がない ・収入等が一定水準以下 ・利用期間は有期
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 ・収入等が一定水準以下 ・支給期間は有期

実践事例1 住居を持たない生活困窮者に衣食住を提供する

これまでSOSを出せなかった生活困窮者は、支援につながった時点で、生活上の緊急支援が必要な場合が少なくありません。特に、衣食住は、生命や安全の確保に関わる重要な問題となるため、迅速にサービスを提供する必要があります。

このため、急な食糧提供や住まい（シェルター等）の利用が可能な社会資源を把握して、いざという場面で連携することができる体制をとることが重要です。

事例紹介 | 車上生活の30代男性がシェルター生活から職業訓練受講を経て就職

Fさんは、高校卒業後、派遣などの不安定な就労を繰り返していました。帰郷して実家に戻って生活していたところ、父親が死亡し、兄夫婦が実家に入ったことから居場所がなくなり家に帰りづらく、仕事をしながら断続的に車上生活をするようになりました。

しばらくして仕事が解雇となつてしまい、希死念慮を抱えながら車上生活を続けるようになりました。「少しでもいいから建物の中で休みたい」と保健所に相談に行ったところ、対応した保健師が自立相談支援機関にシェルターの利用について連絡し、3者で面談を行うことになりました。面談後、Fさんは自立相談支援機関による支援を受けることに同意し、当面、民間支援団体が運営するシェルターに入所することになりました。Fさんは数日間宿泊し、少し落ち着くことができ、今後のことを考えられるようになりました。

自立相談支援機関の相談支援員は、Fさんには生活保護の申請が必要と考え、車両を売却することを提案したところ、Fさんは決意し、車両を売却処分してアパートの費用を工面することとなりました。Fさんはしばらく車両売却代金で生活しながら市内でアパートを探しました。その間、自立相談支援機関は、精神保健福祉士への相談に同行するほか、フードバンクからの差し入れをしてシェルターでの生活を見守っていました。アパートが決まった頃、生活保護申請を行い、職業訓練受講（ヘルパー訓練）も決まり受講し始めました。Fさんは順調に受講し、訓練を終えて就職することができました。

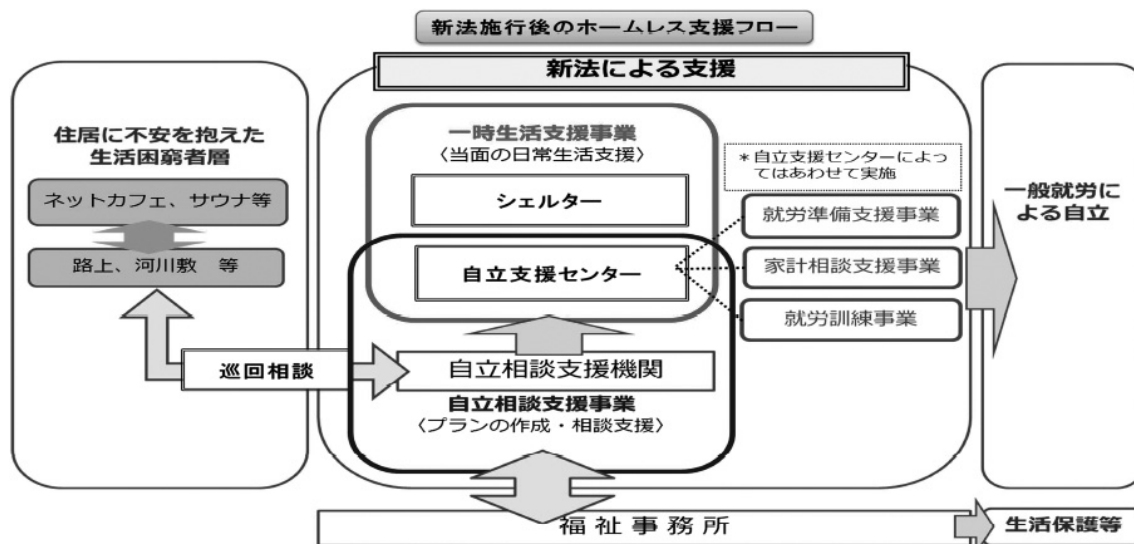
<生活困窮者自立支援法における「一時生活支援事業」>

一時生活支援事業と深いつながりがある制度として、ホームレス対策があげられます。

2002（平成14）年にホームレスの自立の支援等に関する特別措置法が施行され、①ホームレス総合相談推進事業（巡回相談や住居移行後のアフターケア等）、②ホームレス緊急一時宿泊事業（シェルター事業）、③ホームレス自立支援事業（自立支援センター）、④ホームレス能力活用推進事業、⑤NPO等民間支援団体が行う生活困窮者支援事業などが実施されてきました。

現在、ホームレス対策として各自治体において実施されている自立支援センター、緊急一時宿泊事業等の事業は、生活困窮者自立支援法施行に伴い、恒久的な制度として「一時生活支援事業」に移行されます。一時生活支援事業の支援内容は、衣食住の提供であり、「福祉事務所設置自治体は、住居のない生活困窮者であつて、所得が一定水準以下の者に対して、省令で定める期間内に限り、宿泊場所の供与や衣食の供与等を実施」するものと示されています。

図表4-1 ホームレス対策を生活困窮者自立支援法に組み入れた場合の支援イメージ



(出典：厚生労働省「一時生活支援事業の手引き」)

これまでのホームレス関連施策において、緊急一時宿泊事業、いわゆるシェルター事業は、都道府県単位など広域で実施する取組も多くありました。これは、路上生活者が確認されていない地域においても、DV被害等で家に帰ることができないケースや、派遣切り等で仕事と住まいを同時に失うケースなど支援現場の実態やニーズを踏まえたものといえます。生活困窮者自立支援法においては、福祉事務所設置自治体単位での実施となることから、自治体が広域でシェルター事業を実施している取組事例も参考になると思われます。

事例紹介 | 複数自治体がNPO等団体に委託して広域でシェルター運営を実施

静岡県では、ホームレス等貧困・困窮者の絆再生事業により、ホームレス等が地域社会で自立し安定した生活を営めるよう支援するため、NPO等団体に委託してシェルター運営を実施しています。法施行後は、シェルターの存在する富士市を中心に、静岡県内の7つの自治体が集まり、実績のあるNPO法人等団体に委託して広域で実施することが検討されています。

実践事例2 ライフラインストップに対する緊急支援

生活困窮者の中には、収入が少ないために水道・電気・ガス等の滞納があり、ライフラインの停止に追い込まれる状況があります。こうした切迫した状況では、本人もパニックになる場合もあるため、自立相談支援機関が他の関係機関との連携のもとに緊急的な対応を行うことが求められます。

事例紹介 | 支払が滞り、電気・水道を止められ、真冬にストーブもたけない状況に…

Gさんは、非正規雇用で断続的に仕事をする中で借金がかさんでいたところ、難病と診断され、病気のため就労できない状態が続いていました。生活のため、指定の難病でも利用できるようになった障害福祉サービスの就労継続支援A型の就労に就きましたが、月5万弱の収入しか得られません。同居する高齢母の年金も限られ、弟も不安定就労が続き、世帯収入が少なく家計が追いつかない状況となりました。そんな中、地域の福祉関係ネットワークが実施する相談会を知り、Gさんと母親が参加したことから自立相談支援機関との関わりが始まりました。

Gさんは電気・水道等の滞納があり、これまでも供給停止とその度に最低限度の額を支払い、復旧を繰り返していました。面談後しばらくして、電気が止められ、生活費が底をつき、食費や冬場に灯油もないという窮地に追い込まれてしまったのです。

滞納のために急に電気を止められてしまったとGさんから相談を受け、相談員は生活保護申請も視野に入れましたが、自動車がなくなると兄弟双方の生活の足が失われ、就労の継続も難しくなると考えました。そこで、そのことをGさんに確認した上で、保証人のいない社会福祉協議会生活福祉資金の申請を支援しました。

また、パニックでうまく話せなくなったGさんに代わって電力会社と交渉を行いました。真冬のことで命に係わるため、具体的に今どのくらいの滞納があり、いくら支払えば供給再開してもらえるのか電力会社と話しました。緊急小口資金貸付が入る日がわかっていたので、「いつにいくら支払う」という約束をして、夜のことでしたが、その日のうちに再開してもらうことができました。

その後、Gさん、弟との面談を再開。今より収入を得る企業への転職が困窮から脱する最短の方法と判断し、就労準備支援事業と連携した就労支援を行うこと、借金返済計画と家計支援を行うことをプランに盛り込みました。Gさんは、ハローワークや障害の就労支援事業所等を通じた企業面接ではうまくいかない状況が続きましたが、地域ネットワークによりつながった地元ホテルから、就労体験を経ての採用計画が得られ、就職が決定しました。就労前まで、就労準備支援事業所でパソコンの基本的な操作を学んでいます。

今後は、就労が順調に継続されることを確認しつつ、借金返済の計画と、同居する不安定収入の弟の支援（転職指導等）を開始し、家計全体の安定を図ることとなります。

実践事例3 支援中の状況変化に応じた緊急支援

緊急的な状況は、最初のアセスメントにおいて早い段階に把握される場合もあれば、支援経過の本人の体調や本人を取り巻くさまざまな状況変化等によってあらわれる場合もあります。その場合には、相談員が、本人の不安感や危機感を適切に聞き取り、選択肢を説明することや、緊急性に対応するサービスの提供、必要に応じて手続の支援等を丁寧に行うことが重要です。

事例紹介 | 就職するも体調不良により退職。再就職の活動中にケガ、所持金は10万円…

高校を卒業し、22歳で結婚、3人の子どもを授かったHさん。家事・育児とともに夫の家業（製菓業）を手伝っていましたが、家業は販売不振により負債を抱えていたため、スーパーでのパートを掛けもちし、毎日深夜まで働きつめの毎日を送っていました。9～10年前から腰の骨髄炎、続いてストレスによる心療内科受診など体調を崩すことが多くなっていたのです。そのような生活から離婚を決意し、離婚成立時に転居して新しい生活をスタートさせる予定となりましたが、Hさんは仕事の経験が乏しく、今後の生活についての不安から男女平等推進室に相談に行き、そこで自立相談支援機関を紹介され電話をして相談につながりました。

就労面では、ハローワークでの求職活動とともに就労経験の少なさを補うため求職者支援訓練を受講しました（無遅刻無欠席で修了し、ワード・エクセルの資格を取得）。その後、ハローワークの就労支援ナビゲーターによるマンツーマン指導の成果もあり、Hさんは結婚式場の仕事に就くことができました。しかし、しばらくして重い荷物を運び、腰を痛めてしまい退職、所持金が10万円しかなくなり、さらに次の仕事探しを急ぐあまり、就職活動中に自転車で転倒、骨折という事態に追い込まれました。

ここで、相談員はHさんが再び就職活動に向かうことができるよう、当面の生活費を工面するため、生活福祉資金の貸付、住宅手当の申請に同行し、母子寡婦貸付申請についても検討し、区担当窓口に相談しました。生活福祉資金の貸付の申請にあたっては、自営業者の家族労働は給与が支払われないため就労認定ができず貸付条件に合わないという状況がありましたが、「自立相談支援機関が支援を行い3ヶ月以内に仕事を見つけること」を条件に特例として貸付を認めてもらいました。

利用者自身がこうしたさまざまな制度サービスを使いこなすことは難しいため、相談員がその橋渡し役として適切な情報を提供し、具体的な手続き等に同行するなどして本人が活用できるよう働きかけることが重要です。

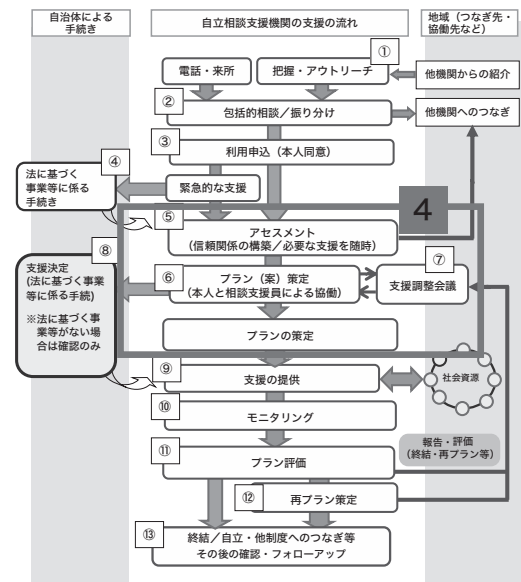
しばらくして、ハローワークの求人情報検索により、某大学病院の看護助手の求人を見つけた相談支援員がHさんに情報提供し、就職が決まりました。今後は、健康面に留意しながら就労を継続すること、貸付金の返済を進めることが必要です。仕事を始めてひと月経過頃、Hさんから1枚の礼状が届き、就労訓練により規則正しい生活をして職業的スキルを学べたおかげで仕事を続けられているということです。

4. アセスメントとプラン（案）策定

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、背景・要因を分析した上で、その中で対応する課題を適切にとらえ、解決の方向性を見定めることをいいます。

アセスメントの結果に基づき、本人の目標や、目標実現に向けた支援方針と支援内容等を支援計画としてまとめます。これを「プラン」といい、本人と相談支援員の協働で作成します。

アセスメントは、プランを作成するための根拠となるものであり、ここでの課題と背景・要因の見定めが相談支援プロセスにおいて最も重要であるといえます。



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き、右は地域における社会資源に求める役割を示している。

➡ 手引きの内容

●アセスメントの姿勢

- 生活困窮者は、さまざま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あります。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す。相談支援員が受容的な態度で接し丁寧に話を聞くこと自体が本人にとって励みになり支えにもなります。
- 課題を解きほぐし、解決の方向を見出す作業は、相談支援員と本人が協働で行うものです。このため、まずは信頼関係の構築に力点をおくことが重要です。
- 自立に向けた本人の意思が最も重要であることを意識し、アセスメントの段階から本人を支え、本人自ら考え行動できるよう支援（エンパワメント）します。これには、本人の得意分野や強みに着目し、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す。

●プラン（案）策定の基本的な考え方

- 個々のアセスメント結果に基づき、本人の目指す姿（目標）や、目標の実現に向けて本人が取り組むこと、支援内容等について、プランとしてまとめます。プランは、本人の主体性を尊重し、本人と支援員とが協働で策定します。
- アセスメント同様、プランについても1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、あるいは所内のケース検討会議で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す。
- プランには、本人の課題を整理し、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します。プランの策定は、本人のエンパワメントの過程そのものであることから、課題解決に向けた本人への動機づけがなされるよう支援することが重要です。

●プラン策定前の支援の提供

- ・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ことが基本ですが、プランがなければ支援ができないということではありません。
 - ・アセスメントを進める中でみえてくるニーズに対して、プランを策定する前にも、本人の状況に応じて必要と考えられる支援を適宜提供することが必要です。そのような支援は、生活の基礎を組み立て直すためにも、信頼関係を築く上でも重要と考えられます。
- ※その際、「住居確保給付金」や「一時生活支援事業」といった法に基づく事業等を提供する場合は、自治体に対して利用手続を行うことが必要です。

ワンポイントアドバイス

プラン策定前の支援を実施する場合の留意点

プラン策定前の支援を実施する場合も、アセスメント結果を踏まえて計画的に支援していくことが必要であり、いずれはプランの策定につなげていくことが求められます。

本人の状況や得られる情報には常に変化がありますが、それを理由にプランの策定を先延ばしにすることや、プランを策定しないまま支援が続いているといったことがないように留意すべきです。このため、プラン策定前の支援においても、自立相談支援機関内で情報を共有し、支援方針を確認・協議しながらチームアプローチのもとで進めることが大切です。

その際、主任相談支援員は、適切にスーパーバイズすることによりプランの策定につなげることや、問題が深刻化するなどして職員1人ではなかなかプランが作成できない場合に、ケース検討会議を活用するなどして、「みんなで考えて一緒にプランをつくる場」を設けることも有効です。

実践事例1 アセスメントにより、本人と本人を取り巻く環境の課題に対応

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ります。このため、背景にある本質的な課題を把握し、対応することが求められます。また、本人を取り巻く環境が影響している場合もあり、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包括的に把握することが重要となります。

事例紹介 | 70代女性の困窮相談から把握された世帯困窮（子が病気で失業）

Iさんは、夫の死後、家業の縫製業により子ども2人を育てました。2人とも別居し、現在は1人暮らしです。年金が月4万円程度、縫製業による収入が月3～5万円で、家のローンも抱えて「生活が苦しい…」と悩んでいたところ、広報で自立相談支援機関のことを知り、相談のため来所しました。

初回の面談で、家のローンという課題と、縫製家業を継続したいという意思がはっきりしていました。相談支援員は、縫製業のみで生活を立てることは困難なため、生活保護につなげるべき事案と考えましたが、家のローンの支払いにこだわっている背景を知ることが必要と判断しました。そのため、まずは生きがいとしている仕事を続けられるよう、近所の洋服の手直しなどを引き受けることを提案し、市内縫製業者との顔つなぎや、町内会に声をかけ、チラシの配布に協力してもらいました。同時に、生活保護の必要性を視野に入れ、福祉事務所に適宜、情報をいれました。

相談を進めるうちに、次男が双極性障害（躁うつ）を発症して仕事をやめ、近くで車上生活をしていることが把握され、あわせて支援を開始することとなりました。そして、家のローンの支払いにこだわっている背景を本人から話を聞くことが出来ました。Iさんは、夫が亡くなった後、障害をもつ息子たちの将来を心配し、息子に土地と家を残したいと考えていたのでした。土地と家の名義は、すでに長男としていました。

そこで、相談支援員は、長男とも話をして売却に同意してもらった上で、不動産業者と交渉し、土地と家を売却した上で賃貸住宅として元の家に住み続けることができるようにしました。これを聞いてIさんも納得し、土地と家の売却を決意しました。その後、生活保護に関しても相談支援員の説明を受けて申請を決意したのです。

現在、Iさんは近所の口コミで仕事を続けながら、何かあると、相談支援員が顔つなぎをした民生委員に相談しながら生活をしています。次男は、支援開始後に窃盗により保護観察となりましたが、身元引受人である知人先で就職しました。今後、次男は精神科治療と就労が継続するよう知人と保護司が見守りを行い、自立相談支援機関はIさんのフォローとともに関係者と連絡を取り合い一家全体のコーディネートを担います。

最初から「完璧なプラン」でなくてもいい?!

現在、支援の現場ではプランについて文書化されていない場合もありますが、本制度ではさまざまな関係者の関与・情報共有が必要であり、自立相談支援機関内でも記録がないと担当の支援員が不在の場合などに適切に対応できないなどの問題もあります。また、本制度では各自立相談支援機関の相談支援員が統一的な様式（プランシート）を用いることで、地域比較を可能とし、全国的に支援の質を向上させていくことにつながります。

相談支援員の中には、「きちんとプランを作らなければ」という思いが強ければ強いほど、日々の現場の支援に追われるうちにプランを文書化することを後回しにしてしまうことがあるかもしれません。しかし、相談支援のプロセスは、常に変化していく利用者や利用者を取り巻く環境に対応していく動的なプロセスであるため、修正や変更のない「完璧」なプランが最初から作成できることはありません。むしろ緊急性のある支援の実施や利用者との関係性をつくる過程、支援提供後のモニタリング等によりアセスメントが深まり、支援方針の軌道修正やプランの微修正を行うことが少なくありません。

特に、初期対応では本人や関係者から得られる情報が少ない中で支援を始めることになりますが、情報がないからプランを立てられない、となると支援が始まりません。とにかく、利用者の気持ちをじっくり確認し、支援を通して得られる限りの必要な情報収集を行い、適切なタイミングでプランを作成すること、自立相談支援機関内では、職員が一緒になって作成されたプランを見極める作業を繰り返していく流れをつくることが重要です。

実践事例2 プラン策定のタイミングを地域の実情に応じて設定する

生活困窮者の状況が日々変化する中で、どのタイミングで支援調整会議を開催し、プランを策定するかについては、判断が難しい場合もあり得ます。プラン作成のタイミングとしては、本人と支援者の間で信頼関係が構築され、本人とともに課題の整理や目標の設定、支援方針を共有することができた時点ということが望ましいですが、そのためには一定の時間を要することも考えられます。一方、プランを作成することによって、本人の状況や課題を総合的に整理し、支援の見通しを「見える化」することができ、支援者自身だけでなく関係者も情報を確認することができるようになります。これにより、自立相談支援機関内で視点や対応の抜け・漏れを防ぐことや、関係機関と連携した支援を計画的に進められるというメリットがあります。

こうしたことから、各地域では、プラン策定のタイミングに独自にルールを設けているところもあります。一概にどのタイミングがよい、ということは難しいですが、地域の実情に合った形で試行錯誤していくことも必要と考えられます。

事例紹介 | 初回面談から2週間以内までにプランを作成する

岩見沢市が委託する自立相談支援機関では、「とにかく、早く迅速に対応すること」をモットーに、最初のプランは相談を受けてから2週間後までに作成するということを決めています。「2週間」というのは、生活保護が申請から決定まで2週間と定められていることから、それに準じて設定しました。生活保護と同様、困っている人には早く何かをしなければならないという認識から、まず得られた情報で期間内にプランをつくり、変化があればその都度プランを見直しするという形をとっています。このため、支援調整会議は、毎週1回、約1時間の定期開催とし、相談者のアセスメント結果を報告しながら支援方針と支援内容を議論しています。

事例紹介 | 利用者との接点から1ヶ月以内に2つの条件を前提にプランを作成する

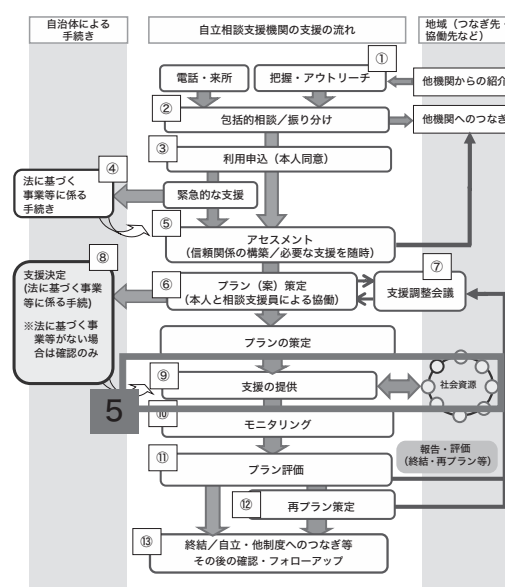
堺市社会福祉協議会が運営する自立相談支援機関においては、「本人と出会ってから1ヶ月以内」にプランを作成することを基本にしています。事業開始当初、「プラン作成のタイミングが難しい」という相談員の声もありましたが、①2～3回目の面談までのアセスメント情報に基づき、②分かりやすい表現で、という条件をつけて、とにかく早期にプランを作成しています。

5. 支援の提供

自立相談支援機関の支援員は、自ら課題の解決に向けた必要な支援サービスを提供しますが、一方で、地域の社会資源によって必要な支援が行われるよう調整することも求められます。

例えば、個人の課題に応じて、ハローワーク、生活保護、障害者福祉、若年者雇用、その他のさまざまな支援につなげることも必要です。この場合、いわゆる「丸投げ」とならないよう、プランを策定した自立相談支援機関が中心となって関係機関と十分調整し連携することが必要です。

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ます。



➡ 手引きの内容

●自立相談支援機関による支援

- ・相談支援員に求められる役割としては、①支援チームの調整、またはキーマンとしての役割、②本人が必要なサービスを適切に受けることができるように、同行や手続申請の支援、③本人が自ら行うべき行動への支援があります。

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、さまざまな支援機関・支援者による支援の調整 ・情報集約・提供 など
本人の行動への支援	・住まいを探すため、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 など
他機関の連絡・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、解決に向けた相談をする など
家族への支援	・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 など

●チーム支援によるイメージ

- ・複合的な課題を抱える本人に対して、包括的な支援を提供するため、自立相談支援機関は、ハローワーク、福祉事務所、障害福祉サービスの事業所等、さまざまな機関と連携します。また、民生委員のほか、自治会や商店街といったインフォーマルな部門とも協働します。

実践事例 フォーマル・インフォーマルなさまざまな支援の提供例

第3章で掲載した個別支援の各事例から、支援の段階ごとに提供したさまざまな支援サービスの一覧を再掲します。これらは、生活困窮者支援において考えられる支援サービス及び社会資源のほんの一例であり、実際には地域によって存在する社会資源やその数は大きく異なります。それぞれの地域ごとに活用可能な社会資源を整理し、具体的な連携を図ることができるよう関係機関等との関係づくりを進めていくことも重要です。

事例1 | 支援により本人の意識が高まり、本人に合った方向性が引き出された事例

支援の概要

いくつかの仕事につくも派遣切りなどで失業し、路上生活に陥ったAさん（40代男性）。失業手当の決定後、自立相談支援機関が関わり、体調回復から債務の整理、家計の相談を含む生活全般の支援を行うこととなった。いざ就職活動の段階になると、Aさんはいくつかの会社の面接を受けるものの不採用が続いてしまう。相談支援員は、アセスメントから、Aさんはコミュニケーションが苦手であることや、仕事をしていた時の苦しい思いが蘇り精神的負担を感じてしまうことなどを把握し、社会参加活動から自らの居場所・生き方を再発見しながら徐々に仕事に気持ちが向くよう、寄り添いを重視した支援を展開した事例。

支援の段階に応じたサービス提供の流れ

ステップⅠ：「かかわりはじめ～生活安定のための支援」の段階

失業手当が支給されるまでの当面の生活安定のため、生活保護を申請（入院先のMSWが事情を聞いて対応）。退院後は、治療継続や体調管理、弁護士相談、各種の申請、買い物への同行等、自立相談支援機関が中心となって生活安定に向けた支援を行うとともに、今後の生活の見通しのための家計相談、仕事を見つけるための相談ができるよう関係機関につないだ。



ステップⅡ：「就労支援の導入と、その前準備の社会参加の場づくり」の段階

体調の回復と当面の生活費について一定の目途がついたことから、自立に向けて就労のために動き出すプランに移り、就労相談員が加わり就職活動を支援。面接を受けるも不採用が続き落ち込むAさんの状況を支援調整会議で話し合った結果、Aさんのような人が社会とのつながりを楽しみながらコミュニケーションスキルを身に着けたり、心身の安定を図ることができたりする「社会参加の場」が必要ではないか、と提案があり、社会福祉協議会が居場所・サロン活動を展開。



ステップⅢ：「地域の居場所を活用しつつ中間的就労の開拓」の段階

Aさんの就労と就労が継続する前提として、地域との関わりを持つこと、心のよりどころとなる居場所が必要であることを確認。再び心身の安定が図られてきたAさんに対し、段階的な就労の準備・訓練を受けられるよう、就労支援機関の協力を得て「中間的就労」への参加を促した。

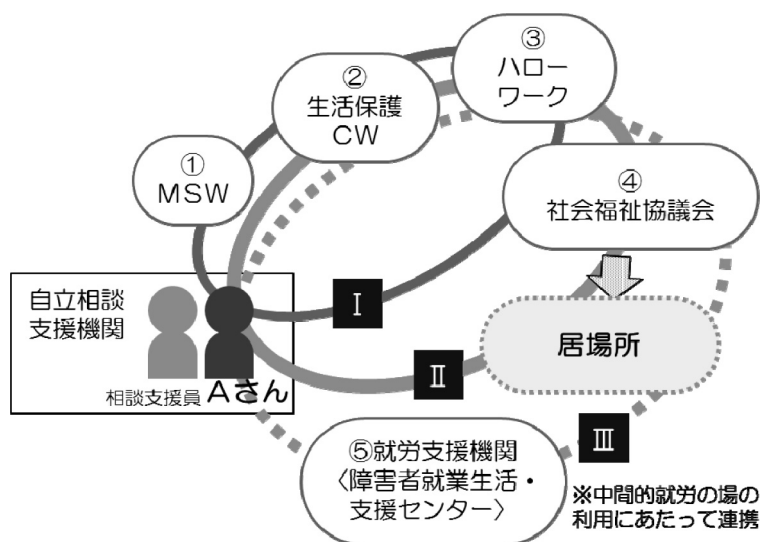
家計については自ら日々の金銭の管理を考えられるようになってきたが、自分の収入の範囲で生活すること、金銭トラブルに巻き込まれないようにするため家計相談を継続。自立相談支援機関はAさんが必要なときに相談ができる場として徐々に後方支援に移行。

図表4-2 支援サービス一覧及び各支援段階におけるサービス提供のための連携体制イメージ（再掲）

分類

A：生活困窮者自立支援法に基づく支援サービス B：その他の制度サービス C：インフォーマルサービス
D：自立相談支援機関が自ら支援 E：その他

	支援内容	サービス提供機関	分類
1	生活保護受給申請	生活保護CW	B
2	求人情報紹介、就職相談	ハローワーク	B
3	体調管理・治療継続のための支援	自立相談支援機関	D
4	弁護士相談の予約・同行	自立相談支援機関	D
5	債務整理	弁護士	C
6	住所変更の手続き支援・同行、市民税滞納の代弁	自立相談支援機関	D
7	病院診療予約	自立相談支援機関	D
8	買い物への同行	自立相談支援機関	D
9	家計の相談、家計管理指導	社会福祉協議会	A
10	ハローワークへの同行、就職相談、履歴書作成・面接の準備支援	就労相談員	E
11	社会参加支援（居場所づくり）	社会福祉協議会	C
12	中間的就労の場の提供	障害者就労支援機関	B



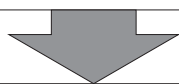
支援の概要

中学卒業後、ひきこもりとなったBさん（20代男性）。自発的な就職活動に限界を感じ、ハローワークの職員に相談。話を聞いたハローワークの担当者は、Bさんの履歴書を見て、書けない漢字があることを知り、また、会話がつかないことも感じた。就職活動の前に、基礎的な学習や他者とのコミュニケーション能力を身につけることが必要ではないかと考え、自立相談支援機関に支援を依頼した。自立相談支援機関において、就労準備支援プログラムの一環として、地域の観光イベントや商店街のお祭など、地域づくりの活動を積極的に活用した就労体験プログラム等を提供し、Bさんの気力や体力、自信づくりにつなげた結果、一般就労の採用が決定した事例。

支援の段階に応じたサービス提供の流れ

ステップⅠ：「かわりはじめ～就労体験による意欲喚起」の段階

相談支援員は、ハローワークに同行してBさんの就職活動の状況を確認するとともに、社会と離れている期間がかなり長いことから、ジョブトレーニングやボランティア活動に参加してもらい、他者との関わりを経験しながら仕事に対する希望や意欲を引き出すことを目指した。また、Bさんの同居する弟や妹は知的障害があり、障害者相談支援事業所が関わっていることも把握したため、支援にあたって情報共有を行うこととした。



ステップⅡ：「学び直し・就職活動準備により苦手を克服し、就労体験を重ねて仕事への自信と他者とのコミュニケーション力を身に着ける」の段階

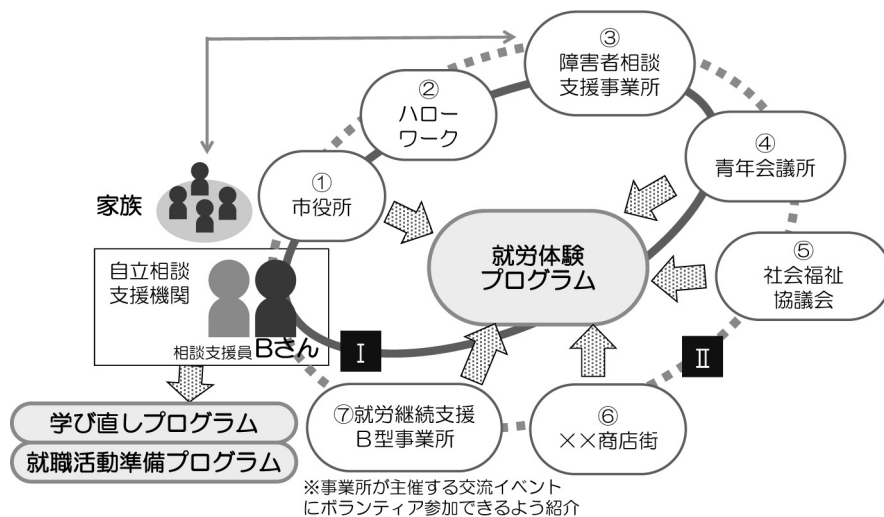
いくつかの就労準備支援プログラムを経て、「自分もやればできる」という自信につながった。一方、字の読み書きや求人票の理解に間違いが多いことなどがわかったため、今後の就職活動に向けて必要な学び直しプログラムの提供、応募書類の作成や面接練習等の支援を行い、Bさんの苦手意識を克服できるようにした。就労体験を重ねるにつれ、Bさんの仕事への意欲は高まり、活動を通じて他者とのコミュニケーション能力も身についてきた。Bさんの希望職種である警備員の求人があり紹介し、応募したところ、就労が決定。自立相談支援機関としては、就労継続に向けて定期的な面談を行い、3ヶ月ほど様子を観察した結果、「終結」を判断し、支援調整会議において今後のフォローの体制を確認した。

図表4-3 支援サービス一覧及び各支援段階におけるサービス提供のための連携体制イメージ（再掲）

分類

A：生活困窮者自立支援法に基づく支援サービス B：その他の制度サービス C：インフォーマルサービス
D：自立相談支援機関が自ら支援 E：その他

	支援内容	サービス提供機関	分類
1	ハローワークへの同行	自立相談支援機関	D
2	就労体験プログラムの提供（清掃ジョブトレーニング）	自立相談支援機関	A
3	家族への相談支援	障害者相談支援事業所	B
4	学び直しプログラムの提供	自立相談支援機関	A
5	就職活動準備の支援（履歴書作成、面接練習）	自立相談支援機関	A
6	求人情報紹介、就職相談	ハローワーク	B
7	就労体験プログラムの提供	青年会議所	A
8	就労体験プログラムの提供	× × 商店街	A
9	就労体験プログラムの提供	市役所	A
10	就労体験プログラムの提供	就労継続支援B型事業所	A
11	就労体験受入れ先の情報提供	社会福祉協議会	A
12	就労継続のためのフォローアップ 家族との調整、見守り	自立相談支援機関	D



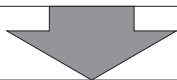
支援の概要

一人暮らしのCさん（30代、女性）は非正規雇用での転職を繰り返す不安定な生活を送っていたところ、数年前から気にかけてくれていた近隣住民の勧めで、自立相談支援機関の相談支援員が巡回する「出張相談窓口」に来所したことから支援が開始した。相談支援を進める中で、別に暮らす家族が、経済的困窮、累犯障害、子育て環境の不全などの複合課題を抱えており、Cさんは、自身の生活の維持と求職活動に加え、家族トラブルの対応に追われていることがわかった。Cさんの就労の阻害要因となっている家族の問題については、それぞれに応じた専門機関につなぎ、自立相談支援機関はCさんの支援を中心に対応しつつ総合調整役を担い、民生委員や地域住民等のインフォーマルな社会資源との関係づくりなどの環境整備を図りつつ支援を展開した事例。

支援の段階に応じたサービス提供の流れ

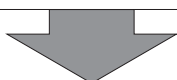
ステップⅠ：「アウトリーチ（住民の気づきから支援につなぐ）～かかわりはじめ」の段階

出張相談窓口を開設して地域を基盤とする相談拠点を設けた。また、気になる住人について民生委員に聞き取りを行うなどし、地域の生活困窮者を早期発見し、支援につなげるための地域ネットワークの構築を行った。近隣住民から民生委員への情報提供によりCさんのことが自立相談支援機関につながった。Cさんを相談につなげるための方策を一緒に協議した結果、近隣住民からCさんに声かけをしてもらい、Cさんの出張相談窓口への来所につながった。



ステップⅡ：「家族へのアプローチと緊急対応」の段階

Cさんと面談をしていくうちに、Cさんの家族全体が課題を抱えていることが判明。高齢、障害、児童等の関係機関と連携しながら訪問面談などを行った。支援をはじめてまもなく、Cさんの妹が窃盗で逮捕されたことから、自立相談支援機関は妹の子どもの身柄について児童相談所に通報する緊急対応をとり、子どもは児童養護施設へ移送されることとなった。



ステップⅢ：「本人と家族が暮らしていくための地域の見守り体制構築」の段階の段階

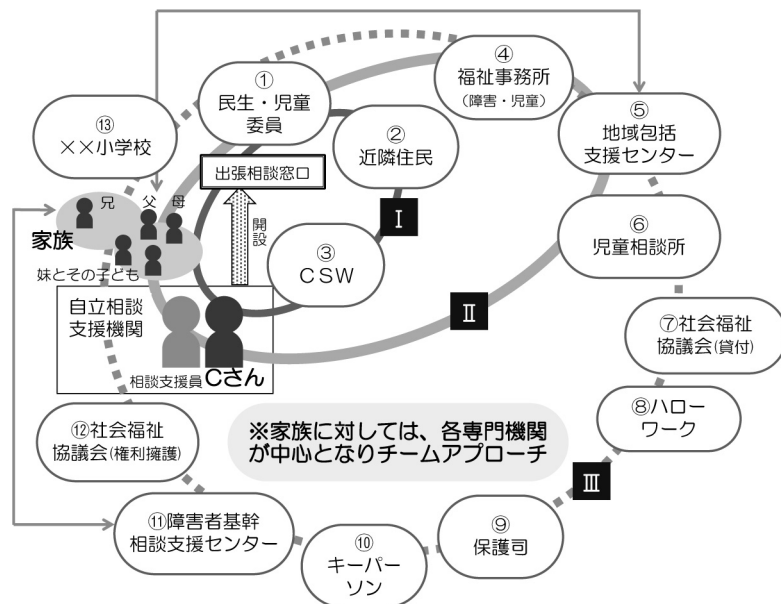
自立相談支援機関はCさんと母親に対する支援を中心としつつ、家族それぞれには各専門機関が支援を担うチームアプローチの体制が整ってきた。家族が地域で暮らすための環境整備として、地域の見守り体制の構築が重要となるため、CSWにコーディネートに入ってもらいながら地域向けのカンファレンスを実施。近隣住民への理解促進に努めた。支援機関の関わりによってCさんの孤立感も解消され、自立に向けて前向きな気持ちになっている。

図表4-4 支援サービス一覧及び各支援段階におけるサービス提供のための連携体制イメージ（再掲）

分類

A：生活困窮者自立支援法に基づく支援サービス B：その他の制度サービス C：インフォーマルサービス
D：自立相談支援機関が自ら支援 E：その他

	支援内容	サービス提供機関	分類
1	支援チームの調整	自立相談支援機関	D
2	家族支援（適切な専門機関への連絡、同行訪問等）	自立相談支援機関	D
3	家族支援（父親）	地域包括支援センター	B
4	家族支援（妹とその子ども）	福祉事務所（障害、児童）	B
5	家族支援（妹とその子ども）	児童相談所	B
6	家族支援（妹とその子ども）	×××小学校	C
7	家族支援（兄）	保護司	C
8	家族支援（兄）	キーパーソン（大家さん）	C
9	家族支援（兄）	障害者基幹相談支援センター	B
10	家族支援（兄）	社会福祉協議会（権利擁護）	B
11	家族支援（母）※面談と家計相談	自立相談支援機関	A
12	申請支援（住宅支援給付）	自立相談支援機関	D
13	住宅支援給付	市役所、社会福祉協議会（貸付）	B
14	ハローワーク同行	自立相談支援機関	D
15	地域の見守り体制構築	自立相談支援機関	D
16	地域の見守り体制構築	民生委員、児童委員	C
17	地域の見守り体制構築	近隣住民、キーパーソン	C



第5章 体制構築と地域づくり事例

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す。また、生活困窮者が暮らす生活の基盤としての地域をよりよくし、自立生活ができるような地域をつくるという観点から、個別支援とともに「地域づくり」につながる仕組みを地域で創造していくことが大切です。

ひとことに体制構築や地域づくりといっても、規模も地域性も異なる自治体に取り組む際、その実施方式は一様ではありません。そのため、ここでは、これから事業を実施しようとする自治体にも参考となるよう、できる限り規模や地域特性、取組方法がさまざまなモデル事業実施自治体を取り上げ、その体制構築の手法や特徴的な取組等を紹介します。

1. 事例の概要

体制構築と地域づくりの実践事例として、次の12ヶ所の自治体の取組をとりあげました。

図表5-1 体制構築と地域づくり実践事例一覧

区 分	運 営	地域の概略	任意事業					所管部署	自立相談 支援機関 委託先
			準備	訓練	家計	学習	他		
大都市 (政令 指定 都市)	直 営	(1)神奈川県相模原市 → P 92 相談窓口の開設：H25年11月＝南区 H26年7月＝緑区、中央区 対象圏域：南区、緑区、中央区 圏域内人口：721,178人	○	○	○	○	○	健康福祉局 福祉部 地域福祉課	—
	委 託	(2)大阪府堺市 → P 96 相談窓口の開設：H26年6月 対象圏域：市全域 圏域内人口：848,154人	○		○			健康福祉局 生活福祉部 生活援護管理課	社会福祉 協議会
中規模 都市	直 営	(3)滋賀県東近江市 → P 99 相談窓口の開設：H25年10月 対象圏域：市全域 圏域内人口：115,758人			○	○		健康福祉部 福祉総合支援課	—
	委 託	(4)北海道岩見沢市 → P 103 相談窓口の開設：H25年10月 対象圏域：市全域 圏域内人口：86,655人	○	○		○		健康福祉部 保護課	NPO法人
		(5)石川県小松市 → P 107 相談窓口の開設：H25年8月 対象圏域：市全域 圏域内人口：108,750人	○			○		ふれあい 福祉課	社会福祉 協議会

区 分	運 営	地域の概略	任意事業					所管部署	自立相談 支援機関 委託先
			準備	訓練	家計	学習	他		
小規模 都市	直 営	(6)京都府京丹後市 → P 111 相談窓口の開設：H23年4月 対象圏域：市全域 圏域内人口：58,881人	○		○	○	○	健康長寿 福祉部 生活福祉課	—
	委 託	(7)秋田県湯沢市 → P 115 相談窓口の開設：H25年10月 対象圏域：市全域 圏域内人口：49,459人	○		○	○		福祉保健部 福祉課	社会福祉 協議会
		(8)大分県臼杵市 → P 119 相談窓口の開設：H23年4月 対象圏域：市全域 圏域内人口：41,300人	○	○	○		○	福祉保健部 福祉課	社会福祉 協議会
		(9)熊本県菊池市 → P 124 相談窓口の開設：H25年10月 対象圏域：菊池圏域 圏域内人口：179,626人	○		○			健康福祉部 福祉課	社会福祉 法人
都道府県	委 託	(10)新潟県 → P 129 相談窓口の開設：H26年4月 対象圏域／圏域内人口： ①下越圏域（8市） 人口：475,369人 ②中越圏域（4市） 人口：194,657人	○		○			福祉保健部 福祉保健課	一般社団 法人 新潟県労働 者福祉協議 会
		(11)岐阜県 → P 132 相談窓口の開設：H25年4月 対象圏域／圏域内人口 ①岐阜圏域（6市3町） 人口：802,141人 ②西濃圏域（2市9町） 人口：376,488人 ③東濃圏域（5市） 人口：339,281人 ④中濃圏域（5市7町1村） 人口：374,150人 ⑤飛騨圏域（3市1村） 人口：151,718人	○	○	○	○	○	商工労働部 労働雇用課	NPO法人
		(12)沖縄県 → P 137 相談窓口の開設：①H25年4月 ②H25年8月 対象圏域／圏域内人口： ①北部・中部圏域 （3市4町12村） 人口：485,078人 ②南部・宮古・八重山圏域 （7市7町7村） 人口：842,325人	○					子ども生活 福祉部 福祉政策課	公益財団 法人 沖縄県労働 者福祉基金 協会

■地域の概略について

※図表5－1及び次頁以降「2. 体制構築と地域づくりの実践事例」(1)～(12)の「①地域の概略」の出典は右記のとおり。

面 積	km ²
人 口	人
高齢化率	%
保 護 率	%

【出典】

- ・面積：平成25年全国都道府県市区町村別面積調
- ・人口（圏域内人口）：住民基本台帳（平成26年4月1日現在）
- ・高齢化率：平成25年3月31日住民基本台帳年齢別人口（市区町村別）平成25年3月時点
- ・保護率（%）：保護率の算出は、各自治体による平成26年4月の被保護実人員を上記人口（平成26年4月1日現在）で除した。
※（9）菊池圏域は人口、高齢化率、保護率とも平成25年12月1日現在

2. 体制構築と地域づくりの実践事例

(1) 神奈川県相模原市【直営】

①地域の概略



面 積	328.8km ²
人 口	721,178人
高齢化率	21.2%
保 護 率	18.7‰

②モデル事業の状況

所 管 課		健康福祉局福祉部地域福祉課
自立相談支援事業		直営 (※就労支援員(相談兼務)は、民間人材派遣会社への委託により職員派遣)
自 立 相 談 支 援 機 関	運営主体	相模原市
	名 称	自立相談支援窓口
	窓口開設	平成25年11月1日(南区)、平成26年7月1日(中央区、緑区)
	設置形態	南区、中央区、緑区の3区にそれぞれ1ヶ所設置 (南区、中央区は福祉事務所設置施設内に併設、緑区は総合就職支援センター内)
任 意 事 業	就労準備支援事業	直営、委託
	就労訓練事業	委託
	家計相談支援事業	直営、委託の中で実施
	学習支援事業	委託

③モデル事業の実施体制

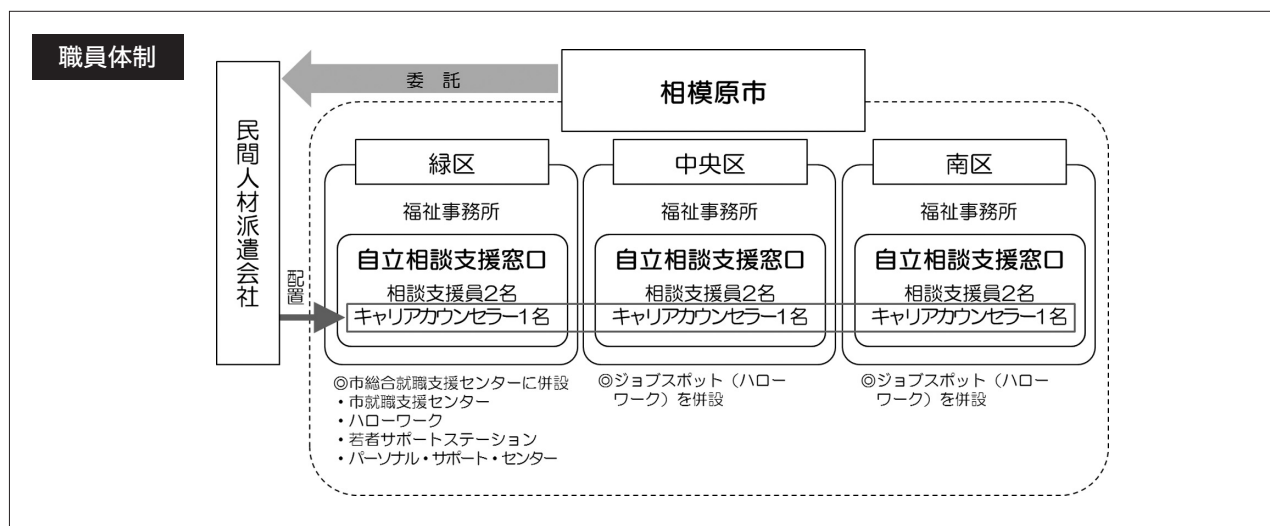
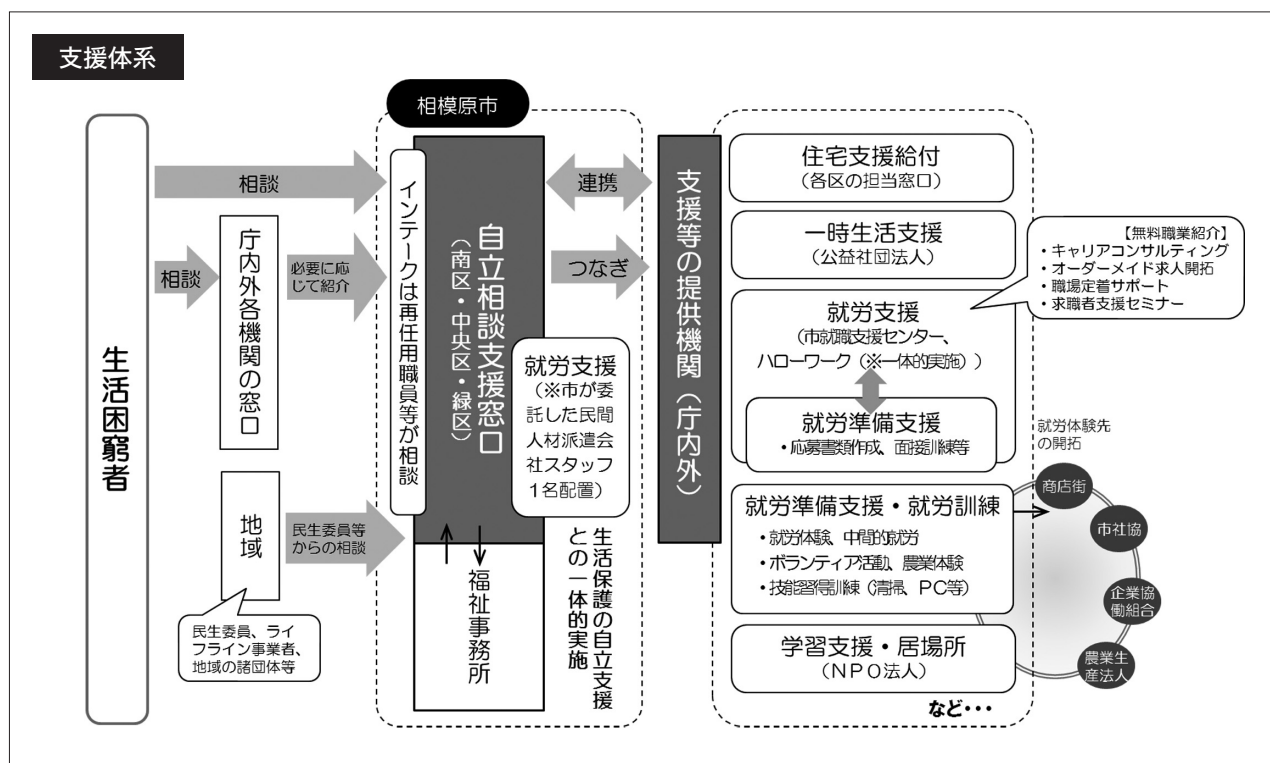
自立相談支援窓口は、市内3ヶ所(南区、中央区、緑区)に設置し、南区、中央区は福祉事務所設置施設内に併設、緑区は総合就職支援センター内に設置し、生活保護の自立支援事業を活用しながら効率的な実施を図っています。また、緑区は市総合就職支援センター、南区と中央区はハローワークのジョブスポットを併設しています。

職員体制は、各区とも福祉等の資格を有する自立支援相談員2名と、民間人材派遣会社への委託により、キャリアカウンセラー1名を配置しています。相談窓口では、はじめに生活保護の再任用職員等が聞き取りを行い、自立相談支援機関による支援が必要な場合、自立支援相談員につなぐ形をとっています。この流れは、併設する福祉事務所との連携を図ること、生活保護制度をはじめとする他法制度・施策を適切に活用すること、他の相談窓口への案内をわかりやすくすることなどの

狙いがあります。さらに、自立支援相談員によるアセスメントによって生活状況や課題を整理した上で、すぐに就職可能な人には、市就職支援センターやハローワークと連携しながら職業紹介等の支援を行うとともに、自らではなかなか就職に結びつかない人に対して、キャリアカウンセラーとセットの相談体制をとり、就労意欲喚起から就労、就労後のフォローまで個々の状況に応じてきめ細やかな支援を行います。

なお、支援につながる入口として、①生活保護の相談窓口を訪れたものの、生活保護につながらなかった人、②行政の各相談窓口からのつなぎ、③地域からのつなぎ、④広報を見た本人や家族からの相談を想定しており、窓口体制の特色から、現在は①が自立相談支援機関による支援者全体の約半数を占めています。

図表5-2 モデル事業の実施体制イメージ



④モデル事業の検討プロセス

相模原市では、生活保護受給者の増加、特に被保護世帯の構成として、母子世帯・その他世帯の割合が全国平均や神奈川県・県内他都市と比べて高い傾向があり、稼働年齢層への就労支援の必要性が高まっていました。そのような背景から、政策決定を受け、市の施策として生活保護自立支援プログラムの取組を進めてきた経緯があります。

具体的には、平成16年度から福祉事務所において社会福祉士の資格を有する専門の相談員（生活保護自立支援相談員）を配置、平成17年に「相模原市就職支援センター」を開所し、生活保護受給者・母子世帯・障害者など就職が困難な人への無料職業紹介事業を開始、平成18年「生活保護自立支援プログラムの取組方針」を策定し、自立・就労支援のために活用すべき支援プログラムの整備、ハローワーク等の関係機関との連携などを進めてきました。また、平成21年から、引きこもり・高校中退等の若者に対する日常生活や就労に向けた支援として、NPOへの委託や大学ボランティアとの関わりによる学習・進路支援や居場所づくり、平成24年から「高齢者等日常生活自立支援事業」にも取り組んできました。

こうした取組を通じて、福祉事務所のケースワーカーと自立支援相談員、市就職支援センターを運営するキャリアカウンセラー等の多職種による相談支援体制の土台ができています。また、自立支援プログラムの受け皿として、地元中小企業を中心とする求人事業所の開拓・掘り起しや、地域の就労体験・社会参加等の場づくりが進められています。モデル事業は、この生活保護受給者に向けた自立支援のスキームを活用して展開することとし、さらに子ども・若者事業の拡充（勉強会や居場所の開設等）、商店街など地域の資源を活用した就労体験と居場所機能の充実等を図ることとしています。

これらの取組を推進するための関係機関等との連携においては、市担当部署による周知、委託事業者による地域開拓に取組中での周知、社会福祉協議会を通じた周知の3つをベースにしています。市では、市役所・各区のいくつもの相談窓口をはじめ、庁外の関係機関等のうち、日頃から連携している社会福祉協議会、就労支援機関、地域包括支援センター、民生委員等から周知・説明を行い、地域の諸団体、商工会議所やライフライン事業者等と、徐々に輪を広げています。また、関係する協議会等に個別に出向いて説明や依頼を行っています。

なお、市では既存に就労関係や子ども・若者に関連した協議会などがいくつもあることから、重複して同じような会議体を新たに設置することを避け、当該事業の会議体としては、庁内で組織する関係課長会議を活用しています。

◆運営方法（直営・委託）の考え方

市の施策として全庁的な位置づけにより取り組んできた生活保護受給者に向けた自立支援のスキームを活用するため、市直営の支援体制をベースとすることにしました。

自立支援相談員と就労支援の専門・キャリアカウンセラーがセットの相談体制

自立支援プログラムの取組をはじめた時点より、生活困窮者が抱える問題は多様であり、福祉等の資格を有する相談員が適切に課題を解きほぐし、必要な支援につなげることと、就労支援を進めるにあたって、個々の状況に応じてきめ細かく対応することが両輪として考えられてきました。

このため、モデル事業で設置した相談窓口では、社会福祉士等の資格を有する自立支援相談員2名と、市就職支援センターを受託運営する民間人材派遣会社への委託により、キャリアカウンセラー1名が配置され、連携して相談に対応しています。キャリアカウンセラーは、福祉の専門職だけではカバーしきれない就労に向けたきめ細やかなカウンセリングに対応し、また地域の社会資源（就労体験・居場所等）と連携した就労体験・ボランティア活動等の支援メニューのコーディネーター、総合就職支援センター、ハローワーク等との連携による職業紹介、面接練習等の個別支援を行います。

地域のニーズ開拓により就労体験や居場所等のプログラムを豊富に用意

これまで生活保護受給者を対象とした自立支援プログラムを地域の社会資源と協働で開発してきた流れから、無料職業紹介事業を行う市就職支援センターを運営する法人への委託により、すでに約160ヶ所の中間的就労を含めた福祉的就労先を確保しています。もともと、平成23年より、先行して南区にて就労体験やボランティア等の社会参加の場の受け皿となるNPOや法人・企業の開拓のため、元ハローワークの求人開拓員を2名配置し、企業等への説明や依頼といった営業活動を行っていました。しかし、自治体が企業等に説明等を行ってもなかなか理解が得られずうまくいきませんでした。そこで、生活保護世帯の自立支援のための事業として、すでに市就職支援センターにおいて独自に地域に根差した求人開拓を行ってきたノウハウを活かし、市全域で委託事業を実施し、日常生活を含めた就労の前段階の支援から、就労体験、就労訓練、就労支援までを一体的な取組として展開できるよう取り組んできました。

その他、市の資源循環推進課、NPOと連携し、生活困窮者と生活保護受給者を対象として、ごみの分別の啓発活動をボランティア活動の場とする事業を実施しています。また、地元NPOが地域課題として西門商店街の活性化が望まれていることを感じ取り、「商店街活性化補助金」を活用し、商店街の協同組合と協力して居場所・活動場所としての特産物の販売などの店をオープンしました。隣には、委託事業により、商店街の空き店舗を活用して、地域の方も含めた居場所として喫茶店を立ち上げました。そこが拠点となり、清掃活動、各商店の手伝い、相模原建築協会から受託した椅子の修理作業のスペースとして活用されています。市観光協会と協力してイベント時の店頭販売ボランティアを行うこともあります。

相模原市のこうした取組は、個別ケースが出てきてから活動先を見つけるのではタイムラグが発生することを見越し、常に300人日分程度の就労準備支援の活動プログラムを用意することを前提に開発されてきました。さまざまな「出口」を豊富に用意しておくということが、相談窓口からワンストップで就労支援まで行うための工夫点であり、市の生活困窮者支援の強みとなっています。

(2) 大阪府堺市（委託）

①地域の概略



面 積	150.0km ²
人 口	848,154人
高齢化率	24.0%
保 護 率	30.9‰

②モデル事業の状況

所 管 課		健康福祉局生活福祉部生活援護管理課
自立相談支援事業		委託（※就労支援員は民間人材派遣会社への委託により職員派遣）
自 立 相 談 支 援 機 関	運営主体	（社福）堺市社会福祉協議会
	名 称	堺市生活・仕事応援センター すてっぷ・堺
	窓口開設	平成26年6月16日
	設置形態	市内に1ヶ所（（社福）堺市社会福祉協議会に併設）
任 意 事 業	就労準備支援事業	—
	就労訓練事業	—
	家計相談支援事業	委託（委託先：（社福）堺市社会福祉協議会）
	学習支援事業	—
	その他	—

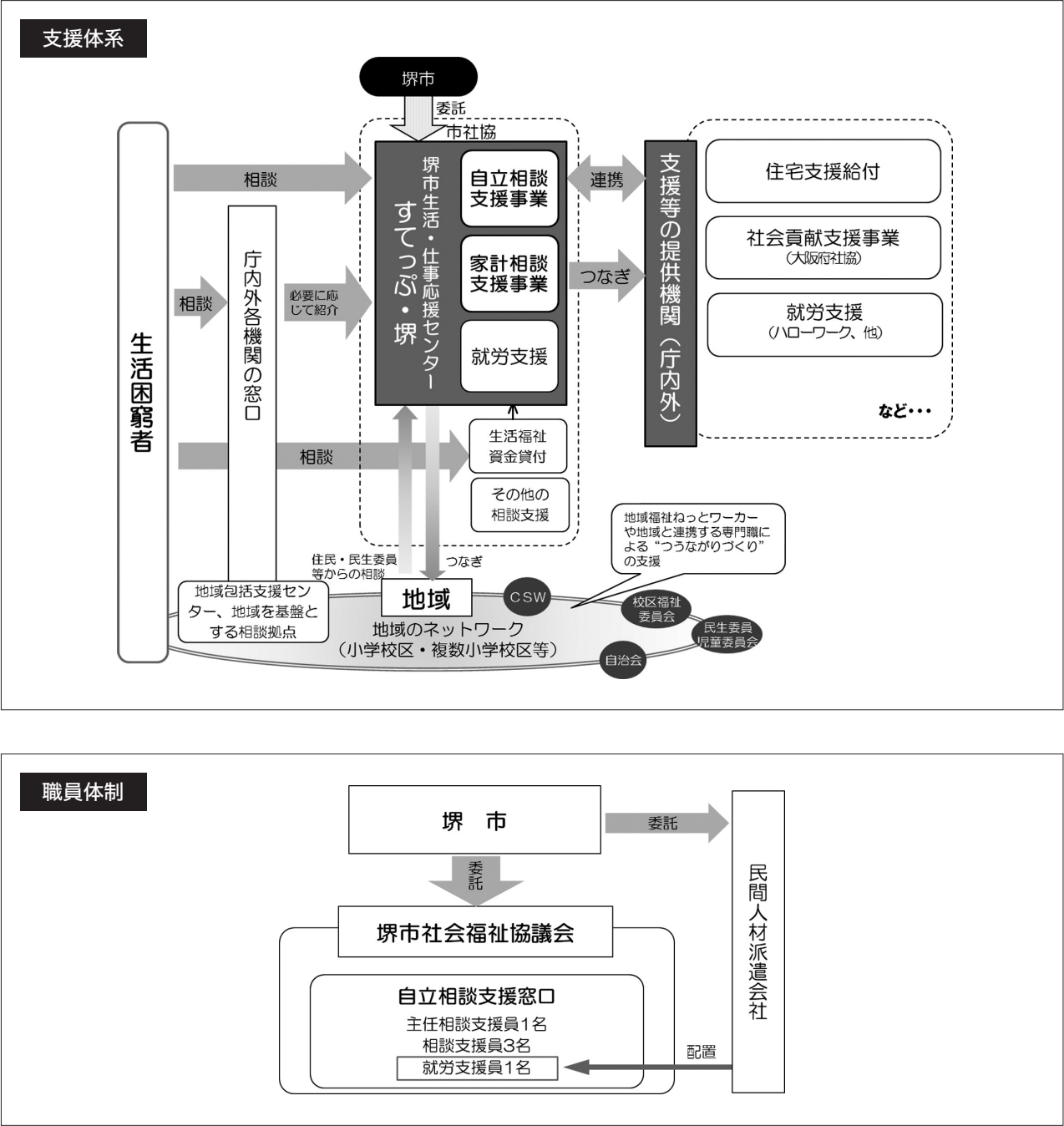
③モデル事業の実施体制

自立相談支援機関の運営は、地域との連携を重視した相談機能を培ってきた堺市社会福祉協議会に委託しています。併せて、就労支援員については、支援ノウハウを有する民間人材派遣会社に委託し、職員1名を配置しています。

実施体制としては、センター長兼主任相談支援員1名、相談支援員3名、就労支援員1名（委託先より派遣）、事務スタッフ1名の計6名でスタートしました。

現在、相談窓口は市内1ヶ所（社会福祉協議会に併設）ですが、平成26年9月より市内の1つの小学校区（人口：約7千人、約3千世帯）の協力を得て「地域を基盤とした相談拠点」を試験的に設置し、週2回、相談員を派遣し自治会館で巡回相談を実施しています。地域の中に積極的に出ていくことで支援対象者の把握に努めています。

図表 5－3 モデル事業の実施体制イメージ



④モデル事業の検討プロセス

自立促進支援モデル事業に取り組むにあたり、庁内・庁外の体制を構築するため、庁内では関係課を集め「生活困窮者自立支援の在り方検討会議」を平成25年度より開催しました。庁外では、民生委員児童委員、自治会組織、校区福祉委員会等に事業の説明を行いました。また、堺市と堺市社会福祉協議会が合同策定した「堺あったかぬくもりプラン3（第3次堺市地域福祉計画・第5次堺市社会福祉協議会地域福祉総合推進計画）」の重点的な取組として、生活困窮者支援を位置づけています。

◆運営方法（直営と委託）の考え方

市の生活困窮者支援のコンセプトは、地域のネットワークを育て、身近な地域での課題解決の共有や連携をベースに包括的・継続的な支援体制を構築することです。このため、自立相談支援事業は地域に密着した取組実績を有する社会福祉協議会に委託し、行政は「仕組み化」のための政策的な支援や体制整備の役割を担うこととしました。

◆委託先の選定理由

社会福祉協議会では、福祉・ボランティア活動、生活福祉資金貸付、日常の金銭管理、権利擁護など、地域福祉に関するさまざまな相談支援の実績がありました。また、『地域との連携を重視した相談機能』をめざすという点で、各区事務所（「地域福祉ねっとワーカー（CSW）」）による地域活動団体と密着・連携した相談支援や、訪問活動、交流サロン等の身近な地域でのつながりづくり等の社協の“強み”を活かした生活困窮者支援を実施することを目的に委託しました。

⑤体制構築・地域づくりの特徴

「地域との連携＝社協」、「就労支援＝民間人材派遣会社」。委託先の強みを総合的に活かす

堺市のモデル事業では、すでに福祉の相談窓口として機能し、また地域との連携を重視してきた社会福祉協議会に自立相談支援事業を委託し、生活困窮者の早期把握や地域ネットワークによる課題の解決、サロンや見守り等の地域の活動等と連携した支援を進めることに取り組んでいます。また、生活保護受給者をはじめとした生活困窮者に対する就労支援のノウハウと実績を有する民間人材派遣会社に就労支援を委託しています。

堺市としては、2つの委託先の強みを総合的に活かした、ワンストップ型の相談拠点の整備をめざしています。

地域の中で、相談の「入口」を置き、地域の力を借りて解決できる支援の仕組みをめざす

堺市の生活困窮者支援は、“個を地域で支え、個を支える地域をつくる”という理念に基づいた実践に取り組み始めたばかりです。その実践においては、大都市ならではのニーズのキャッチと、社協のネットワークを活かした地域福祉の推進が大きな柱となると考えます。このため、相談支援の「入口」をできる限り地域に身近なところに置くとともに、課題の解決や1人ひとりの「出口」も地域の力を借りて対応していく仕組みづくりをめざしています。

具体的に、相談支援の拠点は将来的に各区に置くことを想定しており、地域の中にいかに人材を配置するかというソフト面のモデル事業にも取り組み、人材育成とともに推進することを検討しています。出口づくりとしては、例えば子育てサロンや居場所としてのカフェ運営活動など、各地域活動の場を広げていくことで、そこがきっかけとなり地域の中に戻る場となることが考えられています。

(3) 滋賀県東近江市（直営）

①地域の概略



面 積	388.58km ²
人 口	115,758人
高齢化率	22.0%
保 護 率	6.47%

②モデル事業の状況

所 管 課		健康福祉部福祉総合支援課
自立相談支援事業		直営
自 立 相 談 支 援 機 関	運営主体	東近江市
	名 称	くらし相談支援グループ
	窓口開設	平成25年10月1日
	設置形態	市内に1ヶ所（市役所内）
任 意 事 業	就労準備支援事業	—
	就労訓練事業	—
	家計相談支援事業	委託（委託先：東近江市社会福祉協議会）
	学習支援事業	委託（委託先：東近江市社会福祉協議会）
	その他	—

③モデル事業の実施体制

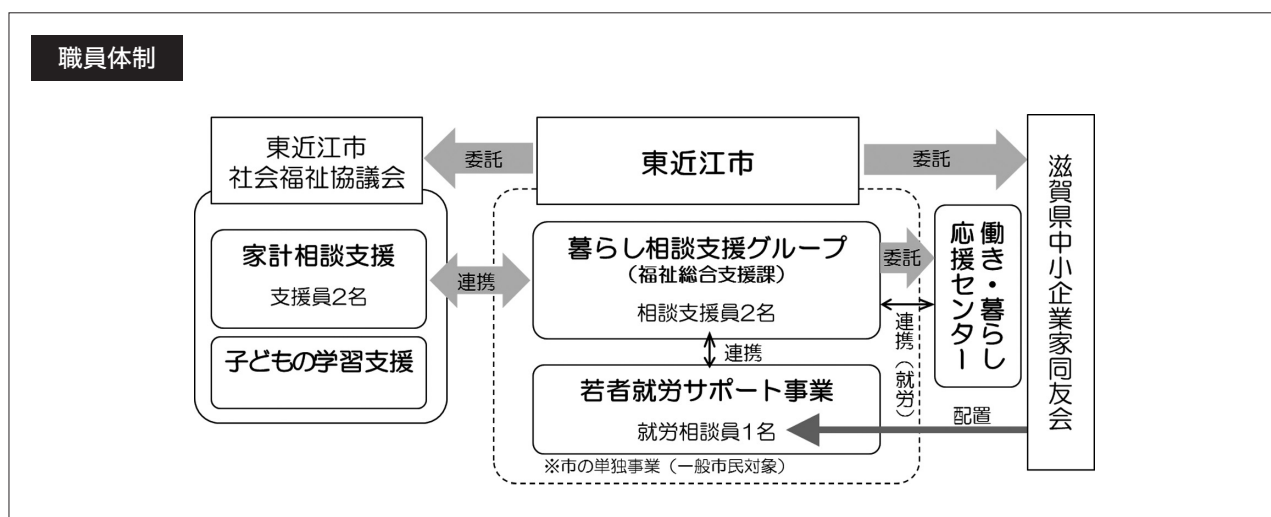
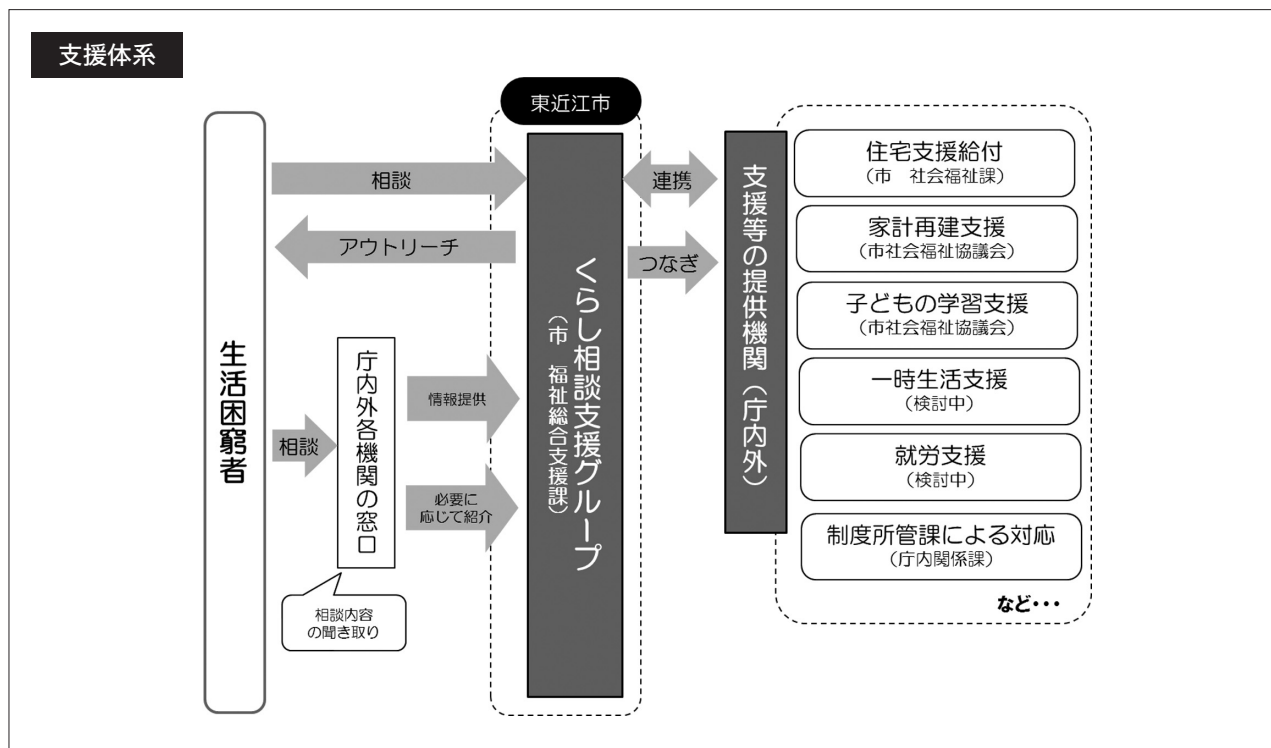
自立相談支援体制として、市福祉総合支援課内に新たに「くらし相談支援グループ」を設置し、自立相談の窓口体制を構築しました。もともと、高齢者と障害者の相談窓口が地域包括支援センターの中に位置づき、福祉の総合相談としての機能を有しており、そこに困窮者支援の窓口を追加した形になります。基本的には、既存の窓口がすでに把握や支援を行っており、このネットワークを活かすことを想定しています。このため、相談者は直接「くらし相談支援グループ」に来ることもありますが、多くは、既存の窓口において相談に対応し、機関間の連携が必要な人や、担当窓口が明確でなく寄り添い型の支援が必要な人について情報提供を受け、相談を担う形で支援体制を構築しています。

家計相談支援・学習支援は社会福祉協議会に委託し、共同実施しています。子どもの学習支援事業は、市内2ヶ所で実施（週1回、1回2時間）しており、教えるのは、市社協が募集して集まった市内在住の大学生であり、所属する大学はさまざまであるということです。なお、地元学生が積

極的に参画する背景の一つとして、社会福祉協議会が例年、高校生とともに「地域の未来を考える会議」を開催しており、そうしたイベントを通じたネットワークが、地域貢献の意識の醸成に影響しているとも考えられます。

就労支援については、就労支援担当窓口を外部委託予定としています。それとともに、県内に若者サポステがあるものの、地理的な要因等により支援が長続きしないという課題があるため、市の単独事業として県のサポステ事業を行っている法人に委託し、本市に特化した形で若者就労サポート事業を行っています。

図表5-4 モデル事業の実施体制イメージ



④モデル事業の検討プロセス

平成24年10月、国から生活困窮者自立支援に関するモデル事業を受託したことを受け、庁内外の関係機関の担当者を委員とする「東近江市地域生活支援計画検討委員会」を設置しました。この委員会において、市の特徴を活かした生活困窮者自立支援の在り方について検討し、平成24年度は計画骨子を定め、平成25年度は10月からのモデル事業の開始に伴い具体的な検討を進めました。

計画策定作業においては、行政の福祉部門及び生活保護部門への相談実績等から生活困窮者の実態把握も試行しています。市社協も実態把握から積極的に参画しており、市内14地区の民生委員・児童委員に対し、各担当地区に、寝たきり、不登校のいる世帯や生活困窮世帯がどの程度いるかについての調査を実施し、個人情報に抵触しない範囲で市との情報共有を行っています。

なお、平成26年度中に「東近江市地域生活支援計画」を策定し、3年後に改定する地域福祉計画に、この生活支援計画を盛り込む（統合する）予定です。

◆運営方法（直営と委託）の考え方

自立相談支援事業については、既存のネットワーク（生活保護担当課や地域包括支援センター等）との連携を重視し、直営で実施することを前提としました。任意事業である家計相談支援事業と学習支援については、市社会福祉協議会へ委託しています。ただし、市社協も年度計画の中で生活困窮者支援を掲げており、社会資源の創出やケースの紹介・引受など、任意事業のみならず、行政と一体となって事業を推進しています。

⑤体制構築・地域づくりの特徴

計画策定の作業プロセスを経て、庁内外の関係者による支援体制を構築

「東近江市地域生活支援計画検討委員会」は、有識者、ハローワーク、社会福祉協議会、少年センター、他庁内関係機関で構成され、平成24年度は、制度の理解・研究・各相談支援の現場からの報告や提案・視察等が行われました。平成25年度では、作業部会を設置し、各機関が支援している事例の整理を通じて「生活困窮者とは」を検討し、また相談支援の窓口の設置やネットワークについて議論しました。これらの作業の成果を活かし、平成26年度に「地域生活支援計画」の策定に取り組んでいます。

この一連の協議の場には、健康福祉部、市民環境部、教育委員会、産業振興部、企画部等の多様な分野の庁内部署・職員の参加に加え、相談部門の中心的な担当者が作業委員会メンバーとして参加し、積極的な発言が行われました。施策やシステムを構想する自治体の担当と、相談現場の双方の実務者レベルが協働できる運営を実施したことにより、単なる「構想」ではなく、実際の支援プログラムの実施における協力関係が成立し、また中間的就労の創出等の地域課題について、具体的な施策に結びつける成果を生み出しています。

まちづくりと一体となった出口支援、仕事づくりへの支援

計画策定のための検討会では、「まずは出口をしっかり作って、入口を強化（間口を広げる）していくことが順番として正しいのではないか」という考え方が合意されました。これを受け、生活困窮者自立支援法において重要な出口の1つでもある中間的就労に着目し、市において「就業・生活支援センター」(働き・暮らし応援センター) による支援実績を活かしつつ、地域づくりやまちづくりとの連続性を持つことを目指しています。

具体的には、山林面積が多く、放置林の対策という環境保全の取組と絡め、間伐作業とそこから出た原木を薪にする作業、さらにそれを薪ストーブにするという取組の中で、障害者や生活困窮者が中間的就労の場として作業を担う「薪プロジェクト」を実施しています。

また、まちづくり担当課による「地域完結型まちづくりモデル事業就労支援プロジェクト会議」(主管：まちづくり協働課) とタイアップし、部会として「就労支援プロジェクト会議」を設けて検討を進めました。福祉部局と雇用部局とで中間的就労の場づくりについて積極的に意見交換が行われ、中小企業や農業の現場の人手不足に対し、生活困窮者をはじめとした就労から距離のある人の出口という双方のニーズに基づき、農産物加工の作業等の仕事づくりについての提案が出されています。なお、こうした取組は、「地域生活支援計画」にも位置づける方向で議論を進めています。

(4) 北海道岩見沢市（委託）

①地域の概略



面 積	481.1km ²
人 口	86,655人
高齢化率	29.4%
保 護 率	26.2%

②モデル事業の状況

所 管 課		健康福祉部保護課
自立相談支援事業		委託
自 立 相 談 支 援 機 関	運営主体	特定非営利活動法人コミュニティワーク研究実践センター
	名 称	岩見沢市生活サポートセンターりんく
	窓口開設	平成25年10月31日
	設置形態	市内に1ヶ所（民間事務所ビルに借用）
任 意 事 業	就労準備支援事業	委託（委託先：特定非営利活動法人コミュニティワーク研究実践センター）
	就労訓練事業	委託（委託先：特定非営利活動法人コミュニティワーク研究実践センター）
	家計相談支援事業	—
	学習支援事業	委託（委託先：公益社団法人岩見沢市シルバー人材センター）
	その他	—

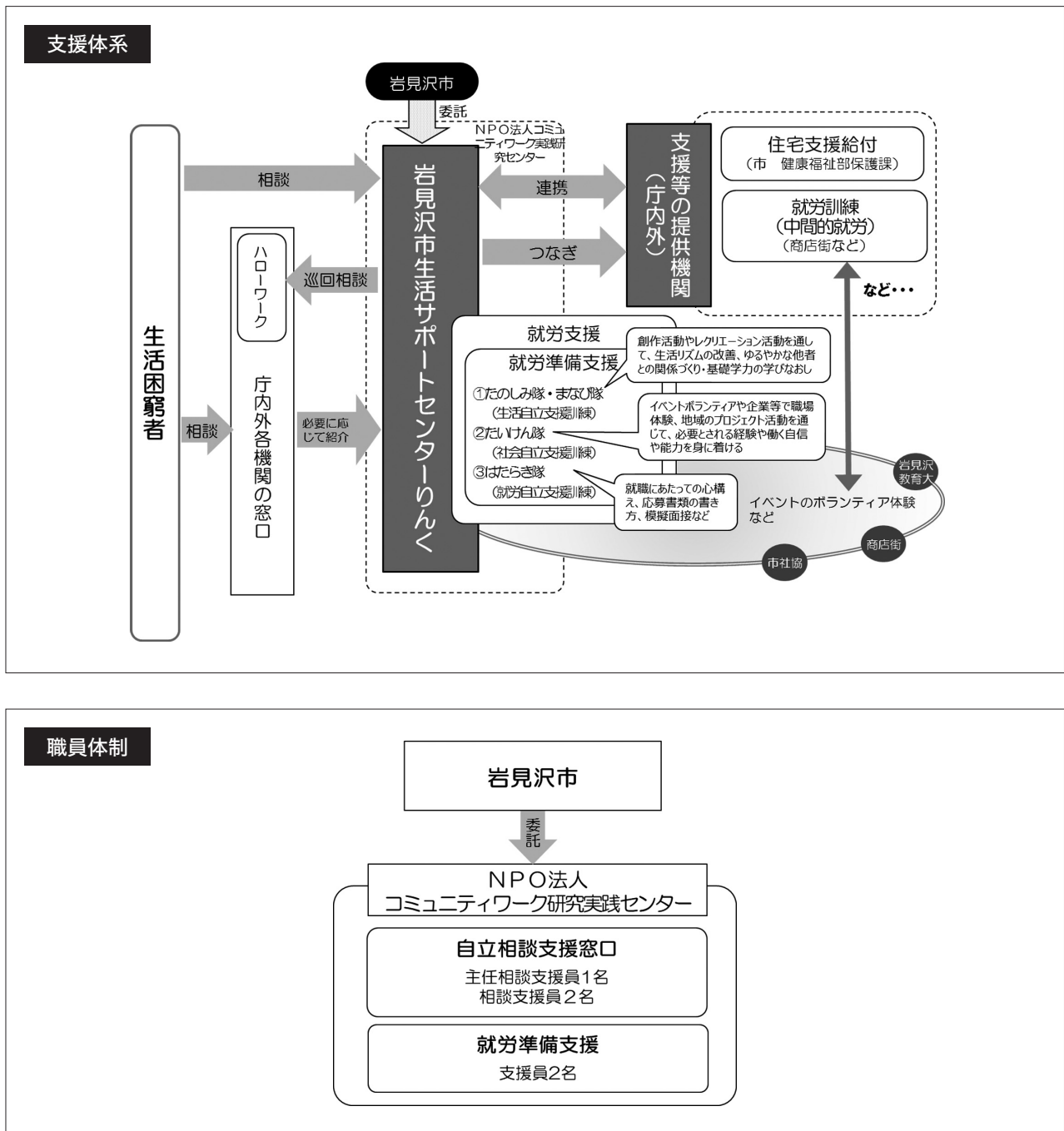
③モデル事業の実施体制

自立相談支援事業をはじめ、就労準備支援事業、就労訓練事業の推進は、主に若者の就労支援、特に一般就労に困難を抱える若者の働く体験の場作りのためのプロジェクトを展開してきた「特定非営利活動法人コミュニティワーク研究実践センター」に委託しています。また、学習支援事業については、生活保護世帯の中学生を対象に、「公益社団法人岩見沢市シルバー人材センター」に委託して実施しています。

相談窓口は市内に1ヶ所、中心市街の商店街の中にある2階建て建物を賃貸しており、市役所から徒歩20分程度のところに位置します。

上記相談窓口に直接来所するルートのほか、庁内関係部局から必要に応じて相談者をつなぐことができるよう庁内連携を進めています。相談者をつなぐ際には、まずはそれぞれの課でよく話を聞き、生活困窮の課題があると判断された場合、自立相談支援機関「岩見沢市生活サポートセンターりんく」を紹介します。相談者が「行ってみよう」と言えば、相談を受けた課の職員が、担当課である保護課、もしくは自立相談支援機関に直接電話をかけて、相談を引き継ぐようにしています。

図表5-5 モデル事業の実施体制イメージ



④モデル事業の検討プロセス

モデル事業を実施するにあたって、まず保護課が担当することが決まり、次に庁内連携をどうするかということになり、当初は、保護課と福祉課、商工労政課の3課で話し合いをはじめました。その後、市民連携室、子ども課、教育委員会に連携を広げています。事業開始から約1年が経ち、今年度からは、税務課（市民税や国保料の滞納者の中に生活困窮者がいる可能性がある）、建築課（市営住宅の家賃滞納者）、水道部業務課（水道料金滞納者）に拡大しました。これには、庁内で年に1度、各部局の徴収部門が集まる会議があり、そこで生活困窮者支援の協力依頼をしたことから広がったといいます。税務課では、生活困窮の可能性のある人がいれば紹介できるように、「りんく」のパンフレットを持って課内の係に説明をしました。実際に、税務課と建築課からは早速相談者の依頼があったということです。

◆運営方法（直営と委託）の考え方

急激な人口減少・少子高齢化への対応が求められる中、生活困窮者の問題にどう対応するか、どのような体制によって生活困窮者支援を実施するかについて庁内の関係部局と話し合った結果、人口約10万人規模の市で実践するにあたっては、健康福祉部保護課と、民間の類似実績のあるNPO法人とが一体となり事業を実施することが有効と判断されました。

◆委託先の選定理由

NPO法人コミュニティワーク研究実践センターが、ホームレス支援、引きこもり支援、若者支援等の類似事業の実績をもっていたことによります。同様に、学習支援事業を受託するシルバー人材センターは、独自事業として子ども向けの補修教室（個別指導）や水泳教室などを実施していたことから、そのノウハウを活かして展開することにしました。

⑤体制構築・地域づくりの特徴

庁内外の連携会議（ネットワーク会議）は、情報交換の必要性に応じて2層構造をとる

事業の推進にあたり、庁内・庁外の関係者による「自立支援ネットワーク会議」を開催しています。ネットワークは、情報共有や体制構築、事例を通じて見えてきた地域課題への対応等について議論する場であり、①支援調整会議プラスアルファ（情報交換を密にする関係機関）、②いわゆる関係機関（事例によって連携することがあるが、全体の情報交換までは必要ないと思われる機関）の2層構造をとっています。

設置当初の支援調整会議は庁内関係部局が中心でしたが、庁外の関係機関に対して、保護課の職員が特別な用事がなくてもできるだけ顔を出して事業の説明をし、参加を呼びかけてきました。そうしたことを繰り返すうちに、半年後には社会福祉協議会が、さらに半年後にはハローワークが参加するようになり、徐々に会議体としての体裁が整ってきたといいます。

ネットワーク会議も、事業を走らせながらの運営でした。まず初回は法制度の説明から始め、2回目以降は具体的な事例も紹介して話し合いを行いました。そこでは、「本人が自分は障害者であるということを受け入れることが難しい場合、どのように支援を進めていますか」ということを福祉課に相談することもあれば、「〇〇さんという中高年の方の就労場所をどこか探すことができないか」と相談することもありました。具体的な事例と相談の投げかけが行われると、関係機関からも徐々に自発的な意見・提案が出されるようになったといいます。

ネットワーク会議を2層構造にしている理由として、ひとつに「支援のスピード」の重視があげられます。市では、困っている人には早く適切な対応が必要であることから、初回プランは概ね2週間以内に作成して支援調整会議にかけることを方針としています（プランは、その後の支援経過に応じて見直し・修正等が行われます）。こうしたことから、常に情報共有が必要な会議体はできるだけコンパクトにまとめ、それ以外は開催頻度等を分けて運営する方法がとられています。

地域づくり（商店街の活性化等）と仕事づくりをリンクする

「岩見沢市生活サポートセンターりんく」は、栄通り商店街という中心市街の小売店舗が多く立地する商店街の中に開設されています。自立相談支援機関の受託法人自体がこの事業のために札幌から岩見沢に移ったばかりということもあり、地域との連携はこれからという面もありますが、センター長が商店街の理事に就任するなど、支援者も相談者とともに地域の輪に入っていくこと、地域との接点をたくさん持つことを重視し、そこから支援の輪を広げていくよう取り組んでいます。

例えば、就労体験プログラムとして、「麦酒祭」や「ドカ雪まつり」等の市の観光イベントや、北海道教育大学岩見沢校が実施する「あそびプロジェクト」(音楽・美術・スポーツの原点である「あそび」をテーマに学べる、大学・地域が一带となったプロジェクト)にボランティアスタッフとして参加する、成人式の配布物の詰め込み作業を行うなどの地域のプロジェクト活動との連携が行われています。こうした取組を通じて、生活困窮者の職場体験（ジョブトレーニング）を「受け入れてもいいよ」という店舗からの理解を得ることもつながっているといいます。就労体験は、適性テストを実施し、その人に合った職場体験を実施するよう努めているため、受け入れ先をその都度探すことになりますが、商店街に立地しているため個別にいろいろな相談をして受け入れ先を確保しています。

なお、就労準備支援事業では、生活自立・社会自立・就労自立のそれぞれの段階に対応するプログラムを作っていましたが、実施していく中で、「段階的なプログラムはあるが、一つの目的を持って、既存のプログラムを関連させた中期的なプログラムがあってもよい」との意見があったことから、既存のプログラムを系統しつつ、各プログラムを横断的に取り組む「ワンストップ型のプログラム」の実行に取り組んでいます。また、就労体験等の利用者の「現状評価」をする企業目線の共通基準も必要ではないかということから、「働く能力と資質の評価基準」を作成し、関係者の共通言語を作成することもはじめています。

(5) 石川県小松市（委託）

①地域の概略



面 積	371.1km ²
人 口	108,750人
高齢化率	24.9%
保 護 率	3.95%

②モデル事業の状況

所 管 課		市民福祉部ふれあい福祉課
自立相談支援事業		委託
自 立 相 談 支 援 機 関	運営主体	（社福）小松市社会福祉協議会
	名 称	こまつふれあい支援センター
	窓口開設	平成25年8月1日
	設置形態	市内に1ヶ所（法人施設内）
任 意 事 業	就労準備支援事業	委託（委託先：社会福祉法人石川整肢学園 障害者支援施設 小松陽光苑） ※平成26年10月より開始
	就労訓練事業	—
	家計相談支援事業	—
	学習支援事業	直営※平成26年10月より開始
	その他	—

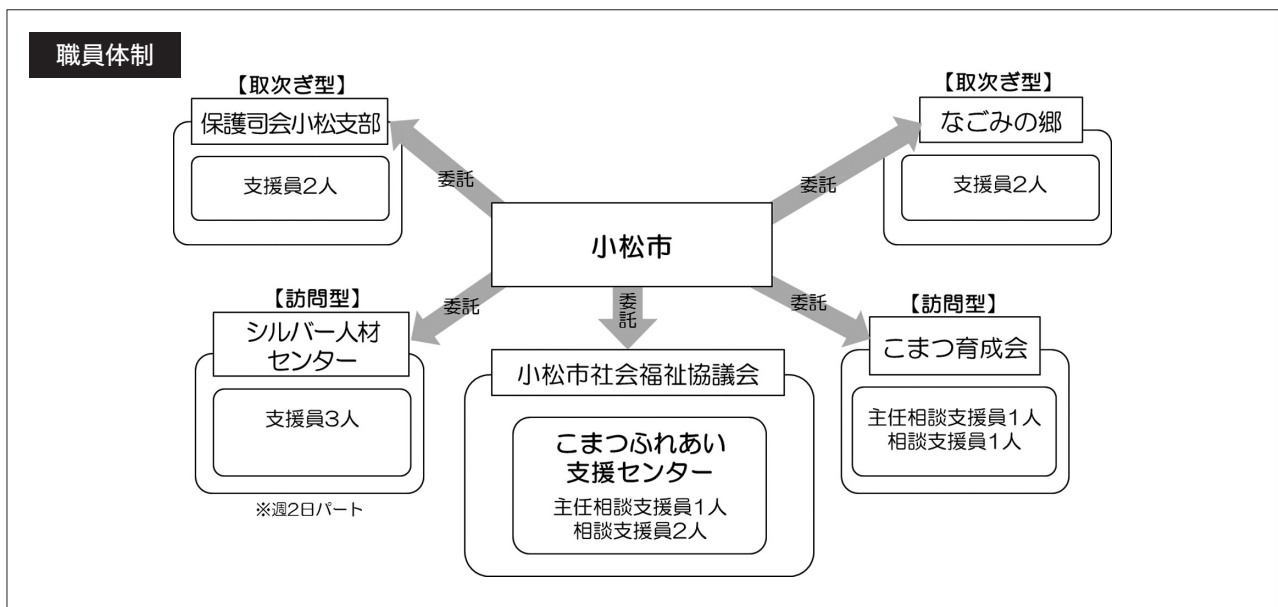
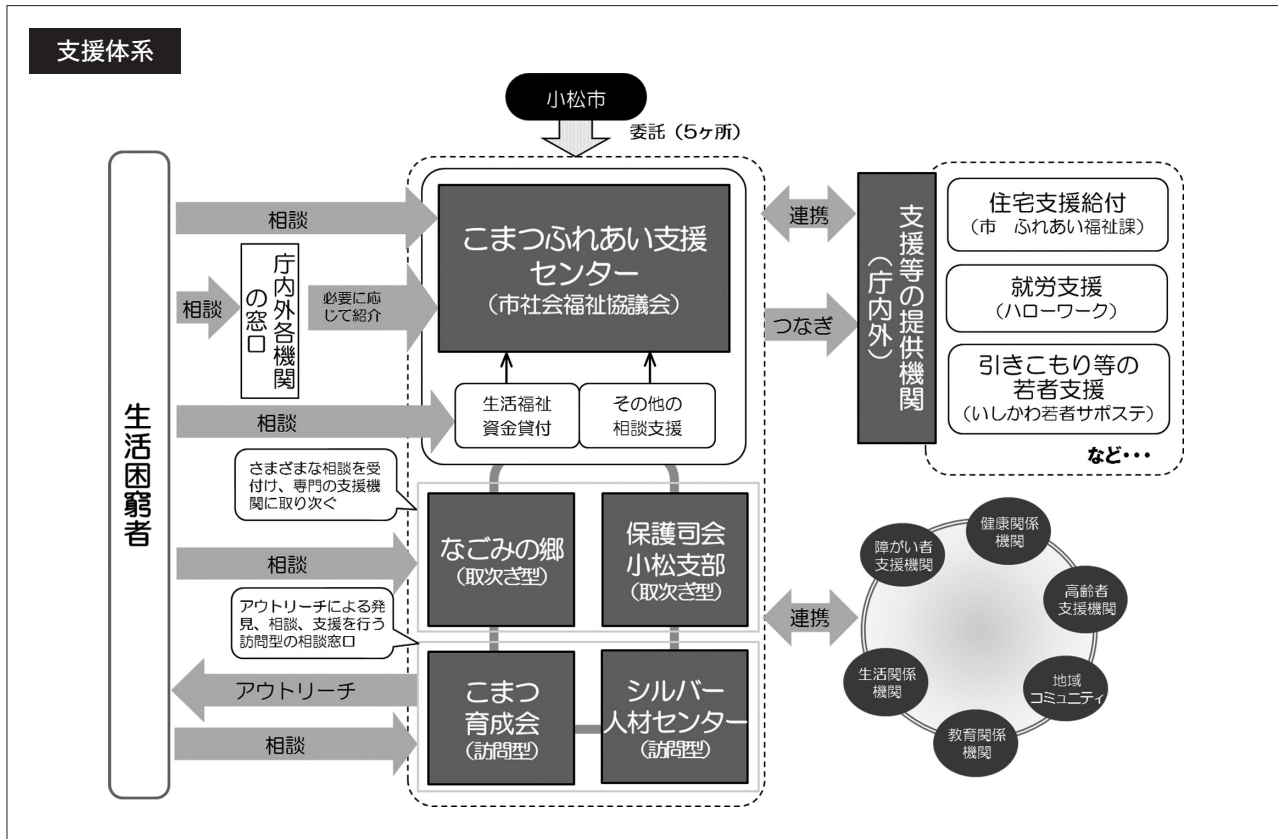
③モデル事業の実施体制

庁内体制は、ふれあい福祉課、長寿介護課、あんしん相談センターの3課で情報共有を行っており、今後、産業や教育等の部署との連携を図っていくことを考えています。

相談窓口として、委託先の社会福祉協議会内に「こまつふれあい支援センター」を開設しています。その他に、障害者相談支援事業所2ヶ所（こまつ育成会、なごみの郷）、シルバー人材センター、小松能美保護区保護司会小松支部（以下、「保護司会」という）の4ヶ所に相談窓口を開設し、多種多様な相談に対応する体制になっています。

4ヶ所のうち、2ヶ所（なごみの郷、保護司会）は、相談を受けて「こまつふれあい支援センター」や他の必要な機関につなぐ『取次ぎ型』の機能を担い、もう2ヶ所（こまつ育成会、シルバー人材センター）は訪問型の相談窓口で『アウトリーチ型』として、アウトリーチによる発見・相談・支援を行います。

図表5-6 モデル事業の実施体制イメージ



④モデル事業の検討プロセス

「こまつふれあい支援センター」の構想は、民間出身で更生保護司もしている市長が、刑余者の生活や就労支援の必要性を課題に感じていたことから、ニートや引きこもりといった若者への支援を地域で展開することを含め、当時の福祉課長と検討し、平成24年度中に作られたものです。それが、生活困窮者自立支援制度のスキームとかなり近いということで、モデル事業を活用して動かし始めたという経緯があります。このため、生活困窮者の掘り起しの切り口として、当初の主な対象者像を「閉じこもり」「ひきこもり若者」として体制構築を進めました。

まず、平成24年6月に、社会福祉協議会内に専門の相談員を配置し、総合相談窓口「こまつふれあい支援センター」を開設しました。実際に相談支援を行う中で難しさを感じたのは、ひきこもりの問題であったといいます。相談窓口があっても、当事者からも家族からもなかなか支援を求める声が上がらないうえに、地域住民も存在を把握することが難しく、支援につなげるまでに時間がかかるケースが多いということです。つまり、待ちの姿勢ではなく「アウトリーチ」が必要ということですが、社協がすべてに対応することは難しく、市としても支援の場所を広げたいという考えがありました。そこで、対象者像に対応する多機能な相談窓口を用意するため、もともと障害者の相談支援を行っていた事業者や、高齢者の相談支援を行っていたシルバー人材センターを選定し、それらの事業所に趣旨説明を行い、理解を得てきました。

「こまつふれあい支援センター」開設の翌年の8月には、その他の相談窓口4ヶ所が開設されました。

◆運営方法（直営と委託）の考え方

「こまつふれあい支援センター」の構想が、「閉じこもり」「ひきこもり」の支援を地域の連携で展開することを基本に考えられていたため、もともといくつもの相談事業を行ってきた社協を中心に、関係・専門機関とネットワークを組んで取り組む体制を整備するにあたり、複数団体への委託という形を選びました。

◆委託先の選定理由

金銭管理、生活福祉資金貸付、その他、生活困窮者支援に関わる類似の相談実績を有することと地域とのネットワークを活用するという点で、中核となる相談窓口の対応は社会福祉協議会に委託をしました。

アウトリーチによる発見、相談、支援を行う窓口として、ひきこもり若者を中心に支援を行う窓口と、閉じこもり高齢者を中心に支援を行う窓口に分けて委託をしました。前者は「こまつ育成会」であり、障害の相談支援事業所を運営し（「就業・生活支援センター」を併設）、ひきこもり若者の就職や生活全般の相談にも対応していることから委託を決めました。後者は「シルバー人材センター」で、元看護師や保健師のスタッフがいるなど高齢者からの信用を得やすいという点が選定理由ということです。

また、取次ぎ型の相談窓口は、やはり障害者支援団体で、ひきこもり若者の相談も受ける「なごみの郷」と、刑余者の切り口から生活困窮の若者や高齢者までを把握するという観点から「保護司会」への委託を行うこととしました。

⑤体制構築・地域づくりの特徴

相談窓口を「アウトリーチ型」「取次ぎ型」に機能を分け、計5ヶ所に委託して開設

小松市では、特に将来、生活困窮に陥る可能性が高い「閉じこもり・ひきこもり」(相談窓口に来所出来ない人)を生活困窮者全体の掘り起しにつなげるための入口として対象者像に位置付け、モデル事業をスタートさせました。その具現化に向けてつくられたのが、地域の相談支援機関等5ヶ所への委託による体制です。

事業の全部委託は、メインの相談窓口を担う社会福祉協議会と、「アウトリーチ型」として発見・相談・支援を行うこまつ育成会、シルバー人材センターの3ヶ所です。他の2ヶ所、なごみの郷と保護司会は、インテークまでを行う「取次ぎ型」の相談窓口となり、一部委託となっています。

そもそも、把握・アウトリーチが困難で、相談につなげるまでに時間のかかる「閉じこもり・ひきこもり」を支援する体制をつくろうと考えた背景に、地域若者サポートステーションが金沢市にあるものの通うのが大変で実際には活用できないという実状もありました。そこで、より地域の身近なところで住民の「困りごと」をキャッチし、地域ネットワークによって相談支援を行おうという取組を試行させています。

ここで重要なことは、委託先団体及び関係機関との情報共有です。開設してしばらくは、委託先との打ち合わせを支援調整会議の場で一括して行っていました。運営全体に関わる事務的な打ち合わせも個々のケースに関する相談支援員を交えた打ち合わせもひとつの同じ会議の場で行っていたのです。効率性を考えて実施したその方法でしたが、実際には必ずしも会議の参加者全員で話し合う必要がない場合も同席しなければならず、本来業務との負担も考慮して、翌年からはそれぞれ別に行うようになりました。

閉じこもりがちの人を支援につなげるためのアウトリーチの工夫

モデル事業を実施して1年目は、なかなか相談が上がってこないという状況がありました。これには、1年目は市民向けの広報を活発に展開しすぎると、相談体制を試行・整備途中に相談者が急増して対応できなくなるのではないかという考えから、広報を一部に限定していたということがあります。また、市では初めから全域を対象とするのではなく、平成26年度のモデル事業を「小学校区」を基本単位として一部のモデル地区から順に体制整備を進め、徐々に広域展開にもっていくという考えがありました。

1年目の状況を受け、平成26年度は、市民向けPRの強化とともに、「アウトリーチ」の積極化を図ることとしています。具体的に、毎月のデータを独自に集計し、委託先団体それぞれがどのように相談者を掘り起しするかを検討しています。例えば、シルバー人材センターでは、職員として、市役所の退職者2名を、週2日のパートで雇用してもらい、体制を改めました。元市職員は、「今日はこの地区をまわろう」と決め、飛び込みで地区を訪問し、シルバー人材センターに登録して少しでも仕事をしませんか、という生きがいづくりの勧誘を行うとともに、ついでに困っていることがないか、いろいろと話を聞くというスタイルをとっています。困りごとから相談に入ると本人も身構えてしまうところがあり、シルバー人材センターの登録というきっかけから気軽に各家庭と話をする場をつくるという工夫を行っています。

こうした取組を重ね、相談件数としては伸びがみられたとともに、10月より就労準備支援事業を開始したことから、就労可能な人への支援もより厚くなってきたと考えられています。

(6) 京都府京丹後市（直営）

①地域の概略



面 積	501.8km ²
人 口	58,881人
高齢化率	31.4%
保 護 率	9.9%

②モデル事業の状況

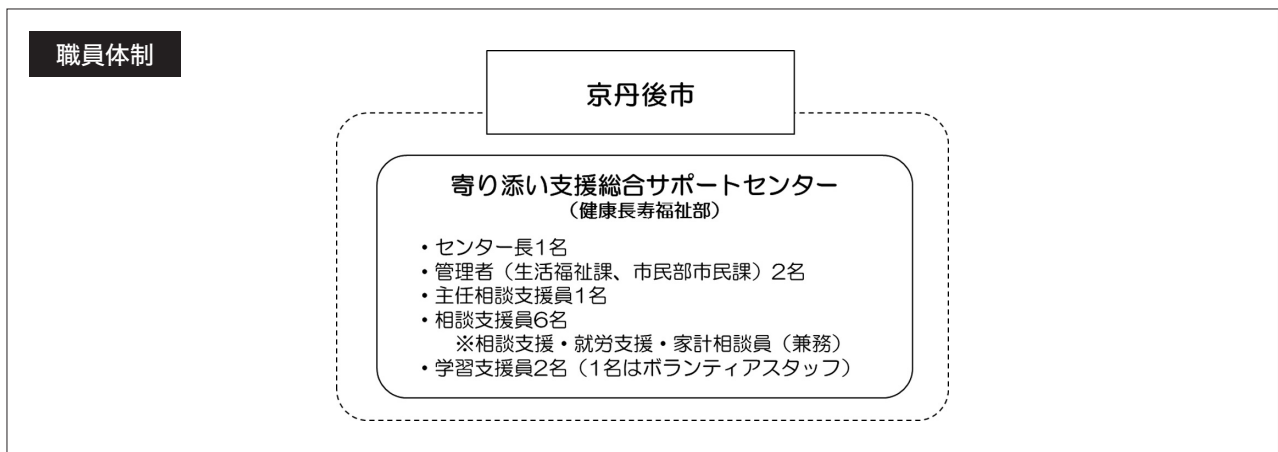
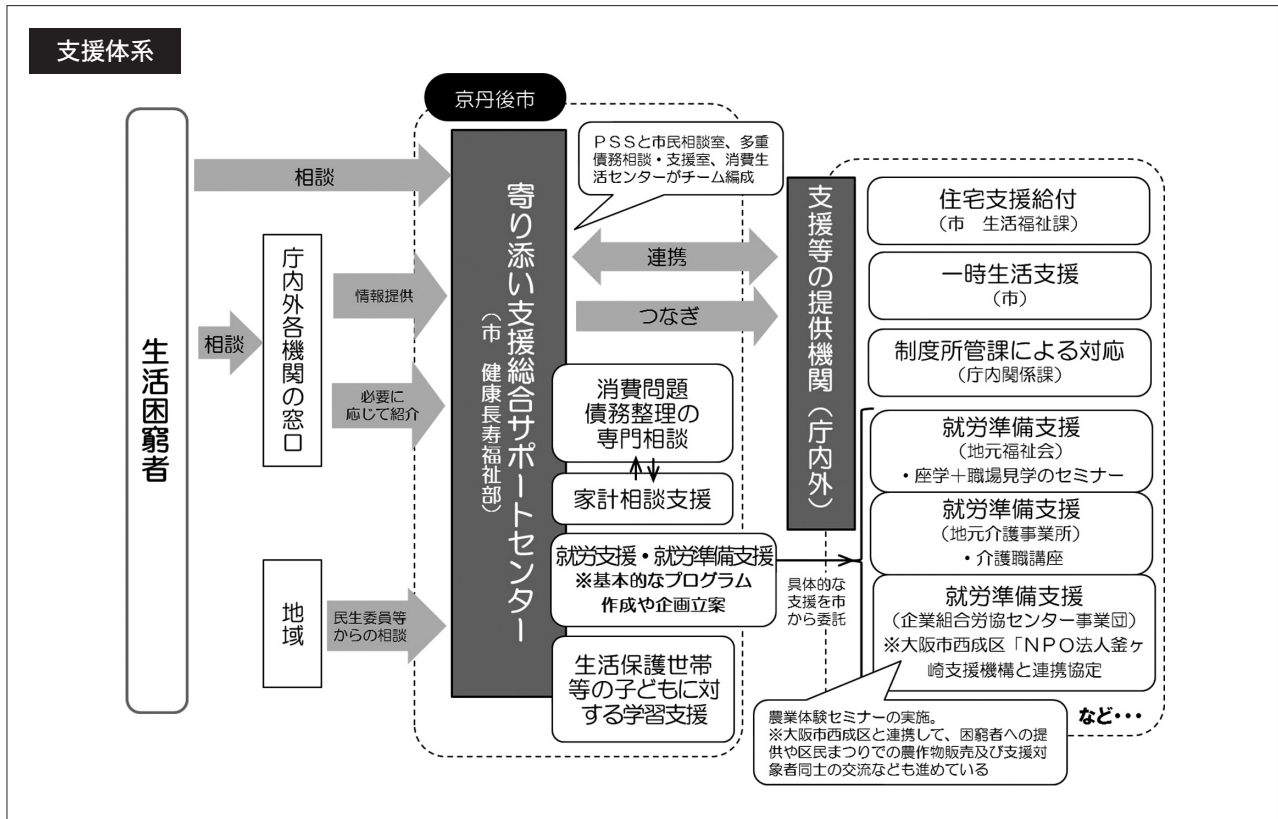
所 管 課		健康長寿部生活福祉課
自立相談支援事業		直営
自 立 相 談 支 援 機 関	運営主体	京丹後市
	名 称	寄り添い支援総合サポートセンター
	窓口開設	平成23年4月20日
	設置形態	市内に1ヶ所（市役所内）
任 意 事 業	就労準備支援事業	基本的なプログラム作成や企画立案は市が直営、実際の支援（社会生活技能訓練実施や就労体験の指導等）については、民間事業者（社会福祉法人よさのうみ福祉会と企業組合労協センター事業団）へ委託
	就労訓練事業	直営
	家計相談支援事業	直営
	学習支援事業	直営
	その他	—

③モデル事業の実施体制

現在の「寄り添い支援総合サポートセンター」の前身は、内閣府のパーソナル・サポート・サービスモデル事業を活用して平成23年4月に設置した「『くらし』と『しごと』の寄り添い支援センター」です。平成25年度に、市民の利便性の向上と各機関の連携強化のため、この「『くらし』と『しごと』の寄り添い支援センター」と同じく、市直営の市民相談室、多重債務相談・支援室、消費生活センターを1ヶ所に集め「寄り添い支援総合サポートセンター」として、生活困窮者自立促進支援モデル事業を実施しています。

任意事業のうち、就労準備支援事業は、社会福祉法人よさのうみ福祉会と企業組合労協センター事業団に委託しています。ただし、委託の内容はセミナーの運営が中心であり、カリキュラムの構築や日常生活自立に向けた声かけなどは自立相談支援機関の職員が相談支援の一環として行っています。また、家計相談支援事業は、直営となる自立相談支援機関・多重債務相談担当課・消費生活担当課によるチームで対応しています。

図表5-7 モデル事業の実施体制イメージ



④モデル事業の検討プロセス

京丹後市は、平成16年に6町が合併した人口6万人弱の自治体です。近年、絹織物製造業、農業、機械金属製造業、観光業といった主要産業が、産業構造の変化や人口の流出及び高齢化の影響を受ける中で、4～5年前まで京都府内でも自殺率が高い地域となるなどの状況がみられました。こうした現状を受け、平成18年には市長決意により「自殺ゼロ」「1人の自殺もないまちづくり」を掲げ、「だれ1人決して置き去りにされないまち」の実現を目指し自殺予防に関する庁内外の組織体制等を構築してきました。こうした取組を経て、複雑な問題を抱える人に対して、制度横断的な問題対応を行うため、平成23年度からはパーソナル・サポート・モデル事業(以下、「P S 事業」という)を受託し、市が直接事業実施を行ってきました(P S 事業において市が直営で実施していたのは全国27地域中2地域のみ)。

生活困窮者自立促進支援モデル事業は、これら一連の積み重ねを経て作り上げられてきた庁内連

携と支援体制をもとに一体的に取り組む形で進められています。

◆運営方法（直営と委託）の考え方

前身のPS事業時より市長のリーダーシップのもと直営で実施してきており、ノウハウ・人材が自治体内にも蓄積されていることから直営で実施する流れとなりました。任意事業の一部については、民間事業者の専門性やノウハウを活用するためプログラムの運営部分を委託という形をとりました。

⑤体制構築・地域づくりの特徴

市の直接事業を主とする連携体制

現在、モデル事業の実施機関となっている「寄り添い支援総合サポートセンター」が、PS事業による「『くらし』と『しごと』の寄り添い支援センター」、同じく市直営の市民相談室、多重債務相談・支援室、消費生活センターを統合しており、さらに福祉部局（健康長寿福祉部）が所管しているため福祉関係の連携が図りやすく、障害や介護、年金、納税相談、債務相談、市が実施している「暮らしの資金」貸付制度（京都府が各市町村への補助金を分配）といった生活面の支援が一体的かつスムーズに行われています。

一方、就労に関しては、これまでハローワークとの連携のほか、面談での助言や就労体験の実施、障害を持つ人に対しては本人の理解が得られた場合、障害の就労支援につなぐ等の対応をとってきましたが、働く場や就労体験・就労訓練等の場としての出口が地域内に限られているという課題がありました。地域規模として企業やNPO等の社会資源が限られているということも踏まえ、市では、障害福祉サービスの事業所と協力して、基礎的な就労スキル・ノウハウの座学、職場体験等を行う「仕事力アップ講座」を企画・実施することや、京都府の実施する就職支援セミナーと連携することなどを進めています。

また、これまで商工労働観光の部局とは、直接的な連携はまだなく、個別のケースを通じて連携するという状況でした。そのため、平成26年からは、市内及び市外の団体で構成される協議会を設置し、ここには市内関係として、商工観光部も参加し、今後の出口づくりや地域づくりにおける連携を目指すこととしています。なお、市外関係は、社会福祉協議会、ハローワークのほか障害者生活・就業支援センター、隣町である兵庫県豊岡市で地域若者サポートステーションを展開している事業者等が参加しています。

都市と地方連携により「支えられた人が支える側に」の循環を、地域を超えて展開

京丹後市では、生活困窮者が就労訓練として市内の農家のもとで農業体験を行い、収穫した農作物を、同じくモデル事業の指定を受けている大阪市西成区のホームレス支援団体に無料提供することや、西成区の支援者が京丹後市に訪れ、合宿型で就労訓練を行うという取組を展開しています。無料提供の農作物を届ける際に、西成区で販売することができれば、その収入を支援対象者に渡すことも想定しています。

市は、この「農業体験セミナー」を企業組合労協センター事業団に委託して実施しており、企業

組合労協センター事業団と、西成区がモデル事業を委託するNPO法人釜ヶ崎支援機構が連携協定を締結して運営しています。

(7) 秋田県湯沢市（委託）

①地域の概略



面 積	790.7km ²
人 口	49,459人
高齢化率	32.6%
保 護 率	16.4%

②モデル事業の状況

所 管 課		福祉保健部福祉課
自立相談支援事業		委託
自 立 相 談 支 援 機 関	運営主体	湯沢市社会福祉協議会
	名 称	総合相談室
	窓口開設	平成25年10月1日
	設置形態	市内に1ヶ所（法人施設内）
任 意 事 業	就労準備支援事業	委託（委託先：特定非営利活動法人 湯雄福祉会）
	就労訓練事業	—
	家計相談支援事業	—
	学習支援事業	委託（委託先：トータルサポートスクール リード学舎）
	その他	—

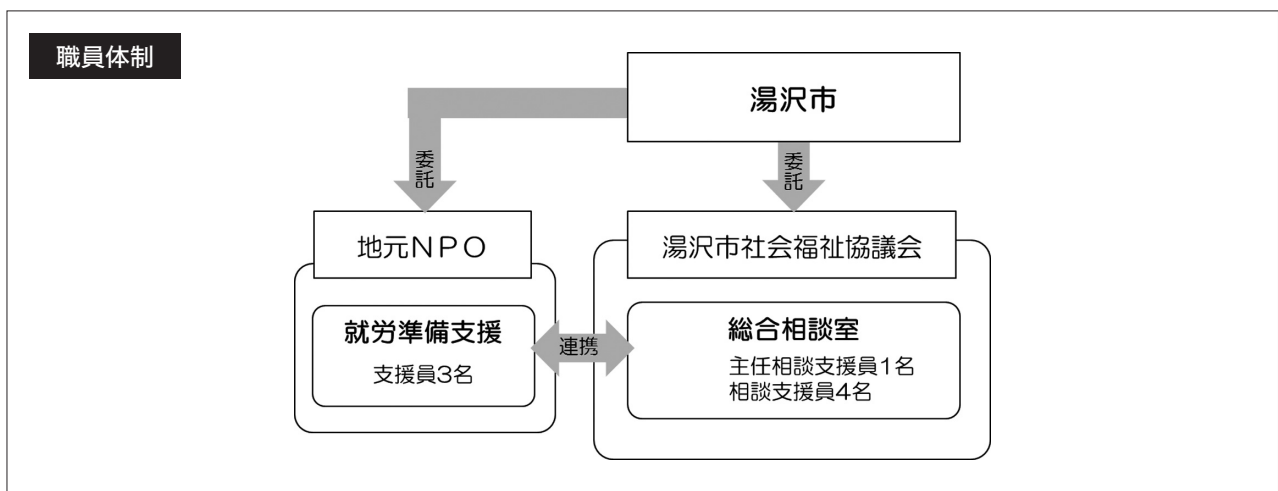
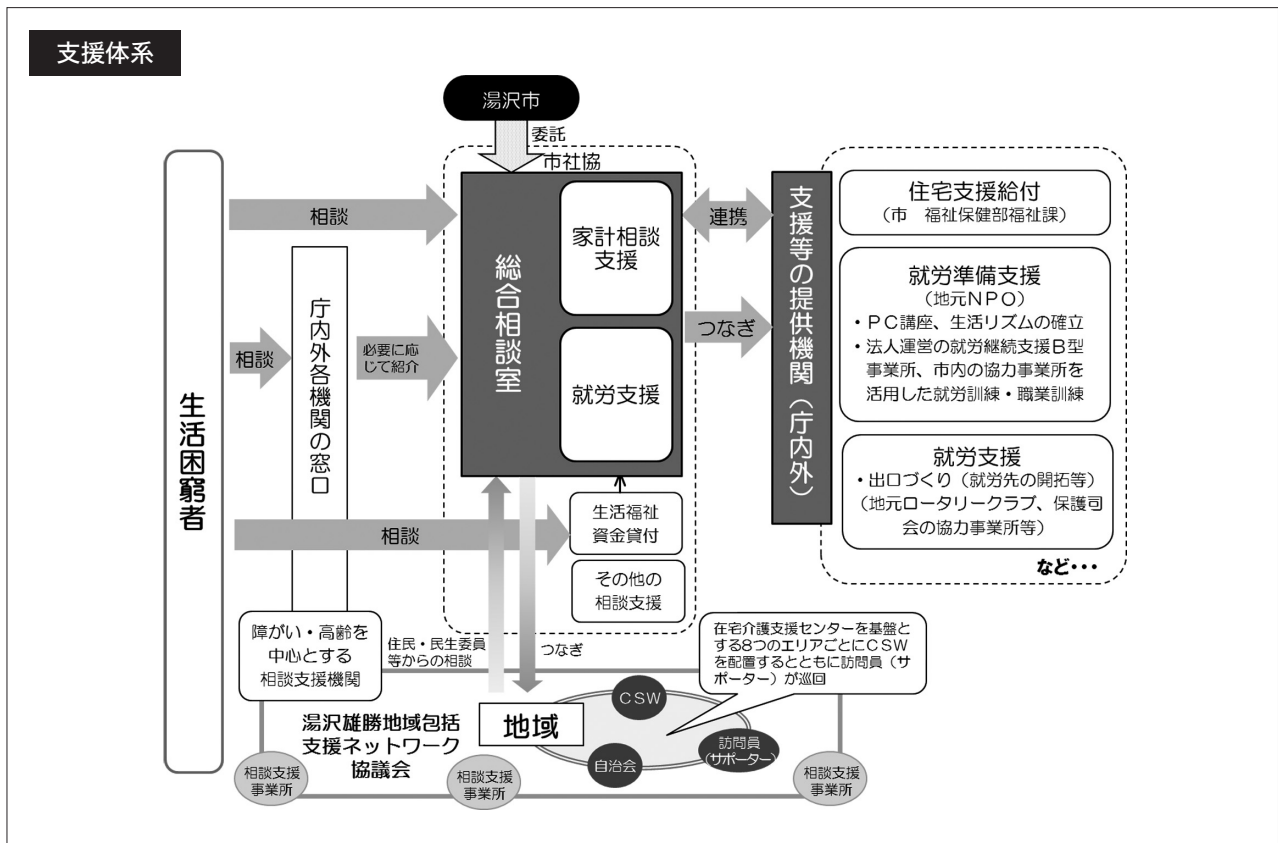
③モデル事業の実施体制

自立相談支援事業は、湯沢市社会福祉協議会に委託、就労準備支援事業は特定非営利活動法人湯雄福祉会に委託して実施しています。自立相談支援機関の職員は専属で4名、兼務で1名おり、社会福祉士または社会福祉主事の資格を有しています。

庁内体制としては、関係各課に継続的に話をしているところであり、今後、具体の事例を通じた連携を試行し、時間をかけて各課との協力関係を構築していきたいという考えで進められています。

湯沢市は、地域自立支援協議会を「湯沢雄勝地域包括支援ネットワーク協議会」に改称し、障害者関係機関に加えて地域包括支援センターなどの多分野機関を含めることで、制度や年齢に関係なく地域を包括して支援するネットワークを構築してきました（平成20年～）。庁外体制としては、この既存の「湯沢雄勝地域包括支援ネットワーク協議会」の専門部に「生活困窮者対策部会」を新たに設置し、支援調整会議に関係メンバーが参加することや、困難ケース、地域課題が把握された場合に、その解決に向けた協議を行う場として活用することを試行しています。

図表5-8 モデル事業の実施体制イメージ



④モデル事業の検討プロセス

「湯沢雄勝地域包括支援ネットワーク協議会」は、制度別・年齢別の枠組みを超えて「地域を包括して支援するネットワーク」として、湯沢市・羽後町・東成瀬村の生活圏域約8万人をカバーする協議会として設立されました。もともと地域自立支援協議会がベースとなっており、障害の指定相談支援事業所連絡協議会の民間主導型の提案に自治体も協力し、負担金・補助金を交付する形でスタートしました。その後、「安心生活創造事業」(平成21年度～24年度)や、地域包括ケア推進事業(平成22年度～23年度)等の事業に採択され、仕組みづくりを推進してきた経緯があります。

具体的には、在宅介護支援センターを基盤とする8つのエリアごとに、在宅介護支援センター、社会福祉協議会の職員をチーフとして配置し、さらに各エリアに訪問員(サポーター)をお願いし、この方々が地域の情報をチーフに提供することにより、顔見知りの関係性による連携を図りな

がら、福祉サービスやその他の相談支援に取り次ぐ仕組みを実践しています。

この仕組みづくりを行う中で、これまで把握できなかった課題について、地域に入り込めるようになったことで、制度の間で暮らす人、制度では対応できないケースが見えるようになったといえます。

こうした経緯から、生活困窮者支援においても、社会福祉協議会の相談窓口と「湯沢雄勝地域包括支援ネットワーク協議会」が連携して事業を実施することを想定しています。ただし、ネットワークが障害分野中心であることから、生活困窮者と重ならない部分もあり、運用の中で効果的な連携方法を模索しているところといえます。

◆運営方法（直営と委託）の考え方

「湯沢雄勝地域包括支援ネットワーク協議会」は、制度や年齢に関係なく地域を包括して支援するという地域の相談支援の仕組みとして機能してきていたため、当初からこの枠組みを生かすことができる事業所に委託を行う方向で検討がなされてきました。

◆委託先の選定理由

「湯沢雄勝地域包括支援ネットワーク協議会」において、生活困窮者自立支援事業について説明しつつ、「どこでやるべきか」という話し合いを行いました。結果、社会福祉協議会では専門的な人材が確保されており、地域でのネットワークが豊富であること、これまで取り組んできた福祉関係の事業の集大成となるという認識でメンバーの理解があり、市からの随意契約という形で事業の委託が行われました。

なお、「社会福祉協議会に事業を渡したので、後は知らない」という話にならないよう、生活困窮者支援の中で必要な社会資源が出てきた場合には、ネットワークのみんなで考えて協力し合おうということを進めているということです。

⑤体制構築・地域づくりの特徴

既存事業の実施成果を活かしたアウトリーチ

現在は、庁内で最も連携が進んでいる生活保護担当からの直接の相談が多いですが、民生委員等から地域の相談が上がってくる場合もあります。また、「安心生活創造事業」によって、要支援者マップを作成しており、町内会に入って見守りが必要な方々に印をつけ、生活困窮も色分けされています。それを使って訪問員が定期的に各地区を巡回し、そこからケースが上がってくる場合があります。主にこれらがアウトリーチ機能を果たしています。その他、社会福祉協議会ではコミュニティソーシャルワーカーを配置しており、各方面から受けたケースで問題があったときにはすぐに対応することが可能となっています。

訪問員が一定頻度で訪問することにより、孤立している方の寂しさ・不安から安心につながることや、馴染みがあるという信頼から相談しやすく、実態把握と関係づくりにおいて有効と考えられています。民生委員の活動もありますが、あえて自分の地区の民生委員には相談したくないという人もいるため、訪問員が民生委員と重層的に地域に入っていることはプラス面に捉えられているようです。併せて、市民には、平成20年度から毎年開催している「湯沢市地域福祉セミナー」(年3回

～5回開催）を通して、湯沢市が取り組んでいる地域福祉について具体の説明や報告を行い、意識の共有と地域の支え合いの啓発を行っています。

これまでの高齢・障害中心のネットワークを広げ、就労支援のための新たなつながりを模索

地域でのこれまでの取組が高齢・障害をメインにスタートしており、自立相談支援事業を受託している社会福祉協議会としても「就労」のための社会資源の活用・創出には苦勞しているといえます。このため、ひとつには地元ロータリークラブのネットワークを活用することにより、就労先を開拓しているところです。また、就労準備支援事業の委託先である特定非営利活動法人湯雄福祉会の構成員がもともと保護司会で活動していた経緯から、保護司会の協力事業所（多くは、建設・土木関係）にアプローチするという切り口も試みられています。

地域づくりとの連携では、豪雪地帯であることから、雪かき作業を生活困窮者や引きこもりの方などを対象に就労訓練のプログラムとして活用できないか検討されています。これまでシルバー人材センターが除雪業務を請け負っていましたが、担い手の不足や、雪が降るたびに行って、しかも短時間できれいにしなければ苦情がくるという状況でとても受けきれずやめてしまったという経緯があります。そうした地域課題をうまく生活困窮者支援と絡められないかというアイデアが出されているのです。

(8) 大分県臼杵市（委託）

①地域の概略



面 積	151.8km ²
人 口	41,300人
高齢化率	33.7%
保 護 率	12.7%

②モデル事業の状況

所 管 課		福祉保健部福祉課
自立相談支援事業		委託
自 立 相 談 支 援 機 関	運営主体	臼杵市社会福祉協議会
	名 称	
	窓口開設	平成23年4月1日（安心生活創造事業の総合相談窓口として）
	設置形態	市内に1ヶ所（法人施設内）
任 意 事 業	就労準備支援事業	委託（委託先：臼杵市社会福祉協議会、再委託：ワーカーズコープ）
	就労訓練事業	委託（委託先：臼杵市社会福祉協議会、再委託：ワーカーズコープ）
	家計相談支援事業	委託（委託先：臼杵市社会福祉協議会、再委託：グリーンコープ）
	学習支援事業	—
	その他	—

③モデル事業の実施体制

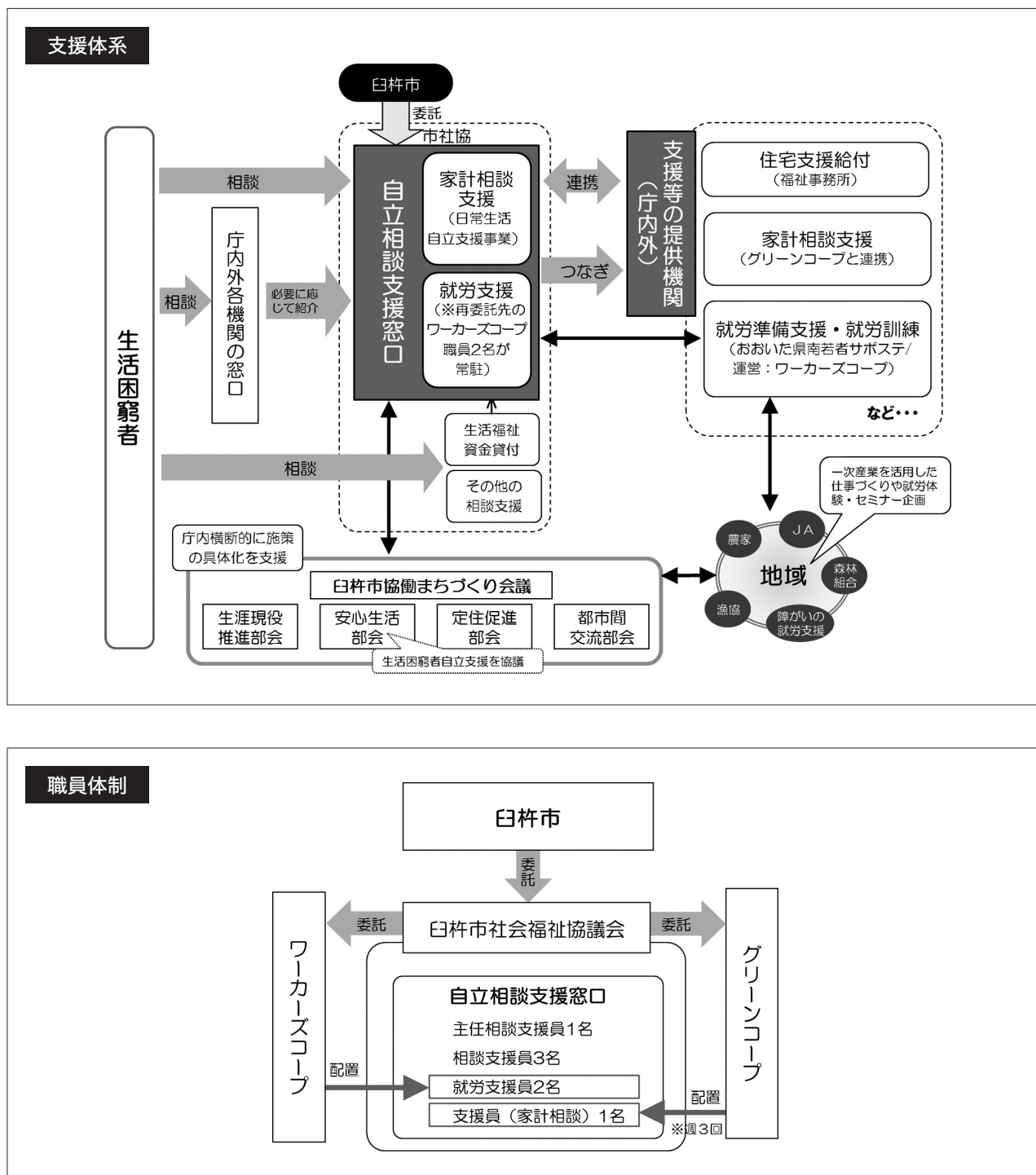
自立相談支援事業は、社会福祉協議会に委託して実施しています。市社協は、合併前の旧臼杵市地区と、旧野津町の各地区に1名ずつ相談員を配置し、対応しています。

庁内体制としては、平成25年に設定された「臼杵市協働まちづくり会議」という庁内横断的に地域振興に関する諸施策を議論する枠組みの中で、生活困窮者支援モデル事業の議論も行うこととして位置づけ、具体的な検討テーマに応じて関連部署や庁外関係機関を巻き込む体制をとっています。例えば、「納税対策につながる生活困窮者支援」では、税務課や上下水道管理課、「中間的就労の場づくりの検討」では、市の産業観光課と農業振興課及び庁外機関として市社協、大分労働局、ワーカーズコープ等がメンバーとして参加しています。また、「子どもの貧困連鎖防止のための取組」では、学校教育課、子育て支援室、保健健康課などが参加しています。

任意事業については、就労準備支援事業と就労訓練事業をワーカーズコープと連携して行っています。また、家計相談支援事業はこれまで社会福祉協議会が行ってきた日常生活自立支援事業の「あんしんサポート」事業や生活福祉資金貸付事業を活用しつつ、必要に応じてグリーンコープの

生活再生事業を利用することとしています。具体的には、社会福祉協議会からワーカーズコープ（就労準備支援事業と就労訓練事業）、グリーンコープ（家計相談支援事業）にそれぞれ再委託という形をとっています。相談窓口においては、就労支援のため、ワーカーズコープから職員2人が毎日、市社協に常駐しています。また、家計相談支援はグリーンコープから職員1人が週3回、市社協に派遣され、自立相談支援事業の相談支援員とともに相談対応にあたっています。

図表5-9 モデル事業の実施体制イメージ



④モデル事業の検討プロセス

臼杵市では、平成25年度より、市の重要施策を他部局連携で行っていくための場として、庁内で横断的に議論する「臼杵市協働まちづくり会議」を設置しました。会議には、4つの重要施策を掲げ、「生涯現役推進部会（地域コミュニティ・子ども子育てを議論）」、「安心生活部会」、「定住促進部会（空き家対策・定住促進）」、「都市間交流部会（都市間交流・観光戦略）」を設置しています。生活困窮者自立支援についても、市が積極的にリーダーシップをとって事業を推進しており、4つの部会のうち「安心生活部会」において、概ね月1回のペースで議論が行われています。

市の考え方として、これまで地域福祉の分野で取り組んできた諸施策・事業を活用しつつ、既存制度では対応しきれなかった人を排除することなく包み込む（ソーシャルインクルージョン）仕組みと、そこに人口減少・高齢化が進む町の仕事づくり等の活性化策を連動させようという方向性を打ち出しています。

既存の事業の1つとして、平成22年度からの「安心生活創造事業」があり、市では高齢者や障害者などの見守りが必要な人に“万が一の時”に備えて「安心生活お守りキット（※）」を配布して、集めた情報を台帳化し、庁内（コミュニティ担当・高齢者担当・福祉担当・防災担当）、消防署、ほか社会福祉協議会、地域の自治会の区長及び民生児童委員と情報を共有しています。そこで、高齢者の貧困や消費生活上の課題が見えてきており、生活困窮者支援を考えるきっかけになっているということです。

なお、臼杵市では、現在の地域福祉計画が平成24年～28年度の計画となっているため、次期の見直しの際に生活困窮者支援を盛り込む予定としています。このため、平成26～28年度の3年間分は、暫定版の「臼杵市生活困窮者自立支援計画」を平成25年度に策定し、平成26年度以降、内容を適宜精査しながら見直しを行い、事業を実施することとしています。

※高齢者や障害者などの見守りが必要な人を対象に、救急活動に必要な情報をプラスチック製の容器にいれ、自宅の冷蔵庫の中に保管しておく、というもの。

◆運営方法（直営と委託）の考え方

臼杵市内には、地域に定着した包括的な相談支援を行う組織として、社会福祉協議会があります。社協では、平成22年度から取り組んだ安心生活創造事業の中で、専門スタッフを配置し、市と協力してすべての生活課題を受け止めるための総合相談窓口が設置され、現在では市民の認知度も高くなっています。この総合相談窓口は、日常的な困りごとに対して地域の相談窓口の拠点となっており、社協の豊富な相談実績、生活困窮者が相談しやすい環境を活かして本事業を推進することが出来る体制が構築できるものと考え、委託方式としました。

◆委託先の選定理由

自立相談支援事業はこれまでの実績、地域とのネットワークがある市社協に随意契約としました。就労準備支援事業、就労訓練事業については、市としても一次産業への就労を促すため、JA、森林組合、漁協等に働きかけることや、地場産業の協力、障害者の就労支援を実施する施設等へ働きかけることを考えており、就労支援を専門とするワーカーズコープのノウハウを享受しながら進めていくこととしました。家計相談支援事業は、貸付等のノウハウを持っているグリーンコープの協力を得て、家計管理・家計再建の相談事業を受け持ってもらおうこととしました。

⑤体制構築・地域づくりの特徴

既存の庁内検討の枠組みを活用・拡充しつつ、新たな生活困窮者支援の事業を展開

「臼杵市協働まちづくり会議」の前身である「生涯現役のまちづくり会議」という庁内横断的な会議による重要施策を議論する場がありました。これによって、枠組みを少し改変して設置した「臼杵市協働まちづくり会議」において、生活困窮者支援に関して速やかに庁内や庁外の関係機関とともに議論を行い、「臼杵市生活困窮者自立支援計画」の策定までを行うことができたといえます。行政がリーダーシップをもって生活困窮者支援施策に取り組む体制があることによって、これまでの「安心生活創造事業」等の関連する既存事業の成果を活かすことや、福祉サービスの充実、地域コミュニティの活性化策、産業振興等の「地域づくり」につながる諸施策と生活困窮者支援を関連づけて推進することにつながっているといえます。

住民の近い場で生活困窮者支援の体制をつくるという点では、平成21年から市内の概ね小学校区単位（現在11）で「地域振興協議会」を設定しており、これを地域ネットワークのインフラとして整備できないかということも検討されています。現在、協議会が実際に取り組んでいる内容としては、祭りや子どものふれあいサロン、料理教室、認知症サポーター講座等が中心ですが、将来的に生活困窮者の把握から自立に向けた見守りなどの受け皿になってほしいと考えています。ただし、協議会が有効に動くためには、公民館などの拠点がある、リーダーがいる、事務局機能がある、といった条件が必要であろうと想定しています。すでにエリア内で、「困っている人を助けられる人がサポートする」という動きが少しずつ出てきているため、ボランティアポイント制度を導入して、これに生活支援のサポートも組み込み、協議会内で運用できないか、などの構想があり、今後もしそうしたアイデアを実現するステップが期待されます。

生活困窮者支援と「地域づくり」を連動させる

地方部の地域課題として雇用創出があり、臼杵市においても「この町そのものの仕事づくり」が重要課題と捉えられています。生活困窮者支援を行うにあたり、さまざまな就労支援のための道筋を用意する必要があるため、特に中間的就労の場の創出に関して、一次産業への就労開拓をメインに取り組んでいくことを想定しています。具体的には、農業の人手不足のニーズと生活困窮者の就労支援のマッチングがあげられます。市がこれまで推進してきた有機農業のための「土づくりセンター」や、グリーンツーリズム協力農家（約40戸）、JAの選別作業等が検討されているところで

す。実際に、ひきこもりの若者が家計相談を受けながら農作業を始めたという支援事例があり、これが大分合同新聞に掲載され、自立相談支援機関の存在を広く知ってもらうきっかけとなりました。

ただし、こうした構想の実現にあたり、生活困窮者を受け入れてもらう農家を拡大していくためには農家側の負担感や理解を得ることが難しいという課題もあり、今後さらに検討を進めていく段階にあるといえます。

他方、就労準備支援事業の一環として「生活力向上セミナー」というものを開催しており、地域の特産品の収穫や調理実習等を通じて、まずは生活の基礎を体験すること、中でも食を重視し、参加者同士の交友関係を広げることにより、孤立を防ぐことを目的としています。こうしたプログラムにも、地域の一次産業の積極的活用が図られているのです。

(9) 熊本県菊池市（委託）

①地域の概略（平成25年12月1日現在）



1) 菊池市

面 積	276.7km ²
人 口	50,795人
高齢化率	28.9%
保 護 率	19.7‰

2) 合志市

面 積	53.2km ²
人 口	58,142人
高齢化率	20.9%
保 護 率	8.55‰

3) 大津町

面 積	99.1km ²
人 口	33,427人
高齢化率	19.4%
保 護 率	11.0‰

4) 菊陽町

面 積	37.6km ²
人 口	39,248人
高齢化率	17.5%
保 護 率	12.3‰

②モデル事業の状況

所 管 課		健康福祉部福祉課
自立相談支援事業		委託
自 立 相 談 支 援 機 関	運営主体	社会福祉法人 菊愛会
	名 称	ソーシャルライフサポートセンター
	窓口開設	平成25年10月7日
	設置形態	市内に1ヶ所（民間事務所ビルに借用） ＋サブセンター4ヶ所（役所・役場内）※4市町ごとに出張所
任 意 事 業	就労準備支援事業	委託（委託先：社会福祉法人 菊愛会）
	就労訓練事業	—
	家計相談支援事業	委託（委託先：グリーンコープ生活協同組合くまもと）
	学習支援事業	—
	その他	—

③モデル事業の実施体制

菊池市、合志市、大津町、菊陽町の2市2町が連携した形で総合相談窓口を共同設置し、一体的に生活困窮者支援に取り組んでいます。

自立相談支援事業を社会福祉法人菊愛会に委託、法人の事務所にソーシャルライフサポートセンター（以下、「SLSC」という）を設置し、2市2町の担当者を配置しています。SLSCには5人の

常勤職員が相談支援員として配置されており、1人が全体の統括的な役割を担い、残る4人は1人1自治体を受け持つエリア担当制となっています。困難事例があった場合は支援の方向性について本部のSLSCに相談を持ち帰り対応することとなります。

ヒアリング時における4自治体の窓口体制は、次のとおりです。

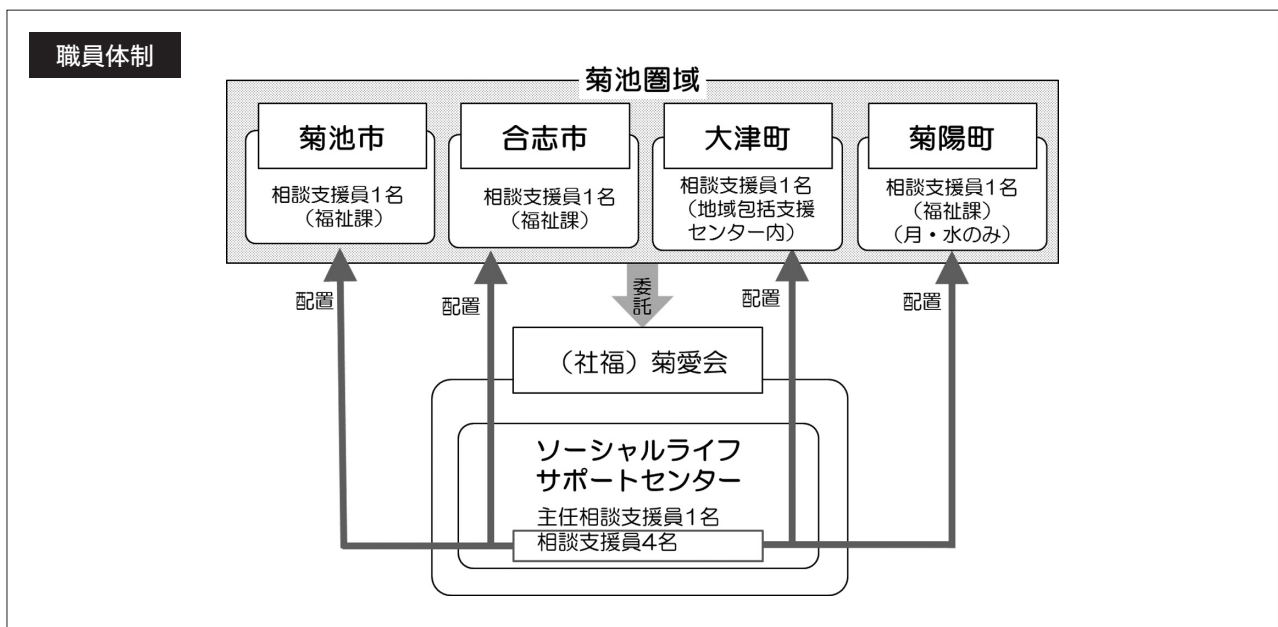
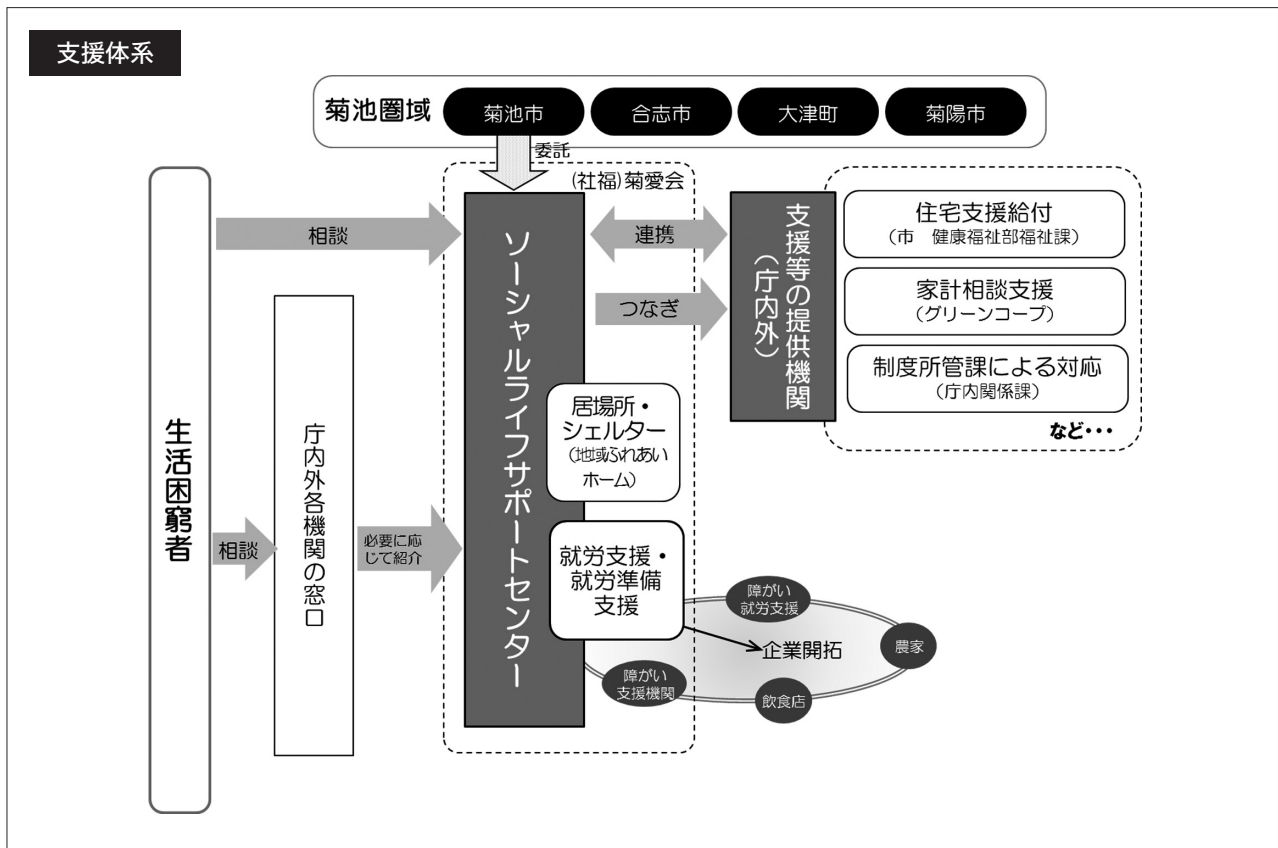
図表5-10 平成26年度菊池圏域2市2町窓口体制

圏域	職員配置	窓口対応曜日	窓口対応時間
ソーシャルライフ サポートセンター	菊池市総合福祉センター内に窓口を設置 5名配置	月～金 (平日)	8:30～17:30
菊池市	市福祉課内に1名配置	月～金 (市役所開庁日)	10:00～16:00
合志市	市福祉課内に1名配置	月～金 (市役所開庁日)	10:00～15:00
大津町	地域包括支援センター内に窓口を設置 1名配置	月～金 (町役場開庁日)	9:30～16:00
菊陽町	町福祉課内に月・水のみSLSC職員1名が常駐し、それ以外の曜日は町職員が簡単な聞き取りを行い、複合的な課題の人をSLSCにつなぐ	月・水	9:00～16:00

任意事業のうち、就労準備支援事業は自立相談支援事業の受託団体である菊愛会に委託、家計相談支援事業はグリーンコープに委託しています。家計相談支援事業は、該当する案件が出てきた際に、その都度グリーンコープの相談員が訪問する形をとっています。

実績報告や実施上の課題等について意見交換するための場として、2市2町と熊本県菊池福祉事務所、SLSCの担当者が出席する「菊池圏域担当者連絡会議」を設置し、数ヶ月に1回程度開催しています。

図表5-11 モデル事業の実施体制イメージ



④モデル事業の検討プロセス

2市2町は、以前から介護保険の認定調査（二次審査）や障害者自立支援、消防・火葬・ゴミ処理等の分野で連携して行政サービスを提供してきた背景があります。また、リーマンショックの頃から生活保護の相談・受給者が増加傾向にあり、特に家族構成や精神面等の複合的な課題を抱える人も多く把握されるようになってきたという状況の変化がありました。従来から高齢者福祉や障害者福祉等の分野において圏域全体で取り組む素地ができていたことに加え、生活困窮に関する課題が共通していたといえます。

そこに、国や熊本県からモデル事業に関する情報提供を受け、「菊池圏域」として協議した結果、平成25年10月から一体となって生活困窮者支援に取り組むことで合意をしました。実施にあたっては、圏域内の2市2町及び熊本県菊池福祉事務所の間でモデル事業実施に伴う事務手続きに関する協定書を締結し、菊池市が一括して各種予算措置等を行い、事務局業務を担うこととなっています。

なお、菊池市では、地域福祉計画を平成25年に改定しており、生活困窮者支援の位置づけはあるものの事業に落とし込むまでは至っておらず、次期計画に盛り込む予定としています。

◆運営方法（直営と委託）の考え方

菊池市では市町村合併を経て職員数が以前と比べ100人以上減少しており、他の自治体もマンパワーの不足に悩んでいたことから、各自治体が直営で生活困窮者支援の事業を実施するのは難しいという状況がありました。加えて、複数自治体による共同設置のため、圏域を一体的にカバーすることができるよう、外部の団体への委託を検討しました。

◆委託先の選定理由

菊愛会は、菊池圏域において障害者支援施設（相談支援事業所、熊本県北部障害者就業・生活支援センター等）や介護事業所の運営、熊本県が実施している「自立支援プログラム」の相談所の運営受託をはじめ広範囲に事業を展開していることから自立相談支援事業及び就労準備支援事業の委託先として決定されました（随意契約）。なお、菊池市では委託先から毎月「事業報告書」の提出を受けています。

家計相談支援事業の委託先であるグリーンコープは、家計をベースにした生活再建のノウハウをもち、かつ貸付等の事業があることから随意契約となりました。

⑤体制構築・地域づくりの特徴

複数自治体による自立相談支援機関の共同設置モデル

「菊池圏域」としてのモデル事業の取組は、複数自治体で生活困窮者支援事業を実施しようとする自治体にとっての参考例になると思われます。菊池圏域の場合、これまで各種の行政サービスの提供において連携していたという実績が、スムーズに実施に至ることができた要因となっていますが、以下にその他に体制構築にあたっての工夫を取り上げます。

（実施体制）

- 自立相談支援事業の展開において、限られた予算の中でどのように効率的に人員配置するかということが、ひとつの検討事項になります。菊池圏域では、菊池市と合志市には庁内のモデル事業担当課に相談員の席を設け、1名配置しています。人口規模により相談件数が少ないと想定される大津町、菊陽町は、基本的に自治体職員がインテークまでを行い、必要に応じて自立相談支援機関につなぐという形がとられています。
- 任意事業のうち家計相談支援事業については、ノウハウを有するグリーンコープに委託をし、常駐ではなく相談が上がった時に対応するという形で試行しています。（平成26年8月末時点では、菊池市だけで家計相談の件数は5件）。

(情報共有)

- 2市では、市内の担当課内に自立相談支援機関の相談支援員の席があるため、委託であっても相談支援の状況を把握しやすいといいます。
- 毎月10日にスクリーニング状況報告会を実施しており、そこに実績報告があがってくることで情報共有を図っています。

モデル事業の成果 —生活保護CWの負担軽減

菊池市では、さまざまな住民の経済的な相談は、すべて「保護係」にきて、保護係が担当課へ「つなぐ」ことを含めて、生活保護受給者以外の相談に対しても支援を行ってきたことから、保護係職員の作業量が膨大となり、労働環境の改善が大きな課題となっていました。

今回のモデル事業に取り組むことによって、制度の狭間にあるような相談が保護係から離れたことにより、保護係の本来業務やケースワークに集中することができるようになったということです。

自立相談支援機関の受託団体や各地域の特性を生かした就労先の開拓の試み

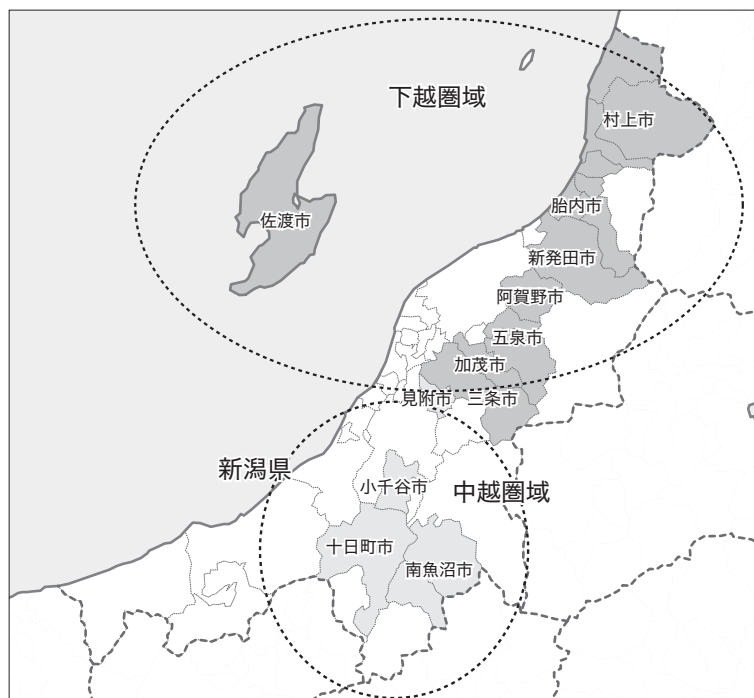
菊池圏域では、全国の中でも障害福祉サービスの就労継続支援A型事業所が多いことや、自立相談支援事業の受託先である菊愛会のネットワークにより障害分野を中心とする出口はある程度の道筋がたてられていると考えられています。また、就労準備支援事業において、稼働年齢層の生活保護受給者に対しては、同じく菊愛会が受託し熊本県北部をカバーする自立支援プログラムで対応しています。それ以外の就労先の確保のためには、さらなる受け入れ企業の開拓が必要と認識されています。このため、飲食業界や、温泉地であることから宿泊業界等の関係企業、郊外に農村部を有することから農家等へアプローチを試みており、平成26年8月時点で72件訪問し、うち9件が地域協力企業となっています（うち5件が農家、4件が飲食業）。

広域展開における今後の展望

当初の想定としては、支援調整会議も含めて広域で共同展開し、ケースにおいても情報共有を行っていくことを目指していました。しかし、実際に支援を行っていく上で、支援決定は各自治体が行わなければならないこと、関係者は同じ自治体内にすることが多いこと、社会資源は身近なものから活用しようとするなどから、「各自治体において支援調整会議を行う方が効率的」という判断がなされ、支援調整会議は自治体ごとに行っています。ただし、自治体間における情報共有や職員研修などは合同で行っています。

(10) 新潟県（委託）

①地域の概略



1) 下越圏域（8市）

構成市町村	村上市、新発田市、胎内市、阿賀野市、五泉市、加茂市、三条市、佐渡市
人口	475,369人

2) 中越圏域（4市）

構成市町村	見附市、小千谷市、南魚沼市、十日町市
人口	194,657人

②モデル事業の状況

所管課		福祉保健部福祉保健課
自立相談支援事業		委託
自立相談支援機関	運営主体	一般社団法人新潟県労働者福祉協議会
	名称	1) 下越パーソナル・サポート・センター 2) 中越パーソナル・サポート・センター
	窓口開設	平成26年4月1日
	設置形態	各圏域に1ヶ所（民間事務所ビルに借用）
任意事業	就労準備支援事業	委託（委託先：一般社団法人新潟県労働者福祉協議会）
	就労訓練事業	—
	家計相談支援事業	委託（委託先：一般社団法人新潟県労働者福祉協議会）
	学習支援事業	—
	その他	—

③モデル事業の実施体制

平成25年度のモデル事業開始時は、福祉保健部福祉保健課が担当となり、県が全県を対象にモデル事業を実施しましたが、同時に相談者にとって、より身近な自治体である市で相談支援が行えるような体制整備に向けた取組も進めています。

平成26年度のモデル事業は、新潟県のほか7市（新潟市、長岡市、柏崎市、燕市、妙高市、上越市、魚沼市）が実施しており、モデル事業を実施していない13市と、残りの6町4村について、県が担当しています。

モデル事業を実施している7市のうち、人口規模が大きく相談者の多い新潟市、長岡市、上越市

の3市は、新潟県労働者福祉協議会に委託しており、それぞれ「新潟市パーソナル・サポート・センター」、「長岡パーソナル・サポート・センター」、「上越パーソナル・サポート・センター」として相談窓口を開所しています。柏崎市と魚沼市は市社協に委託、燕市と妙高市は直営で実施しています（燕市は社会福祉課、妙高市は福祉介護課が窓口）。

モデル事業を実施していない下越地域（8市）、中越地域（4市）、糸魚川市の13市は、これら地域を対象とする相談支援事業分として2名の人件費を県から新潟県労働者福祉協議会への「委託」で確保し、新潟市パーソナル・サポート・センターと長岡パーソナル・サポート・センターに併設という形で職員を1名ずつ配置しています。任意事業については、就労準備支援事業と家計相談支援事業を実施しており、自立相談支援事業の相談支援員が兼務しています。

町村部は、新潟県社会福祉協議会に一括して委託し、「新潟県生活支援・相談センター」の名称で6月に開設したところです。実際の相談の受付は各町村社協または町村役場で受付し、県社協は出張相談を行うこととしています。

④モデル事業の検討プロセス

平成24年度に内閣府の「パーソナル・サポート・サービス」モデル事業を新潟県労働者福祉協議会に委託して実施していました。その流れを引き継いで生活困窮者支援のモデル事業に移行し、平成25年度は同じく県労福協に委託して「新潟県パーソナルサポートセンター」として県が全県をカバーする形で相談支援を継続していました。

これまでの相談実績から、相談者の多くは、人口規模の大きい新潟市、長岡市、上越市の3市がほとんどでした。県では、本格施行に向けて、まずは3市に平成26年度のモデル事業に手をあげてもらえるよう平成24年時点から各市役所に出向き、話し合いを行ってきました。結果的に3市とも労福協に委託することとなったため、PSから継続して相談支援を実施することとなりました。

町村部については、モデル事業の開始前に委託団体である県社会福祉協議会が主体となって、町村毎に説明会を実施し、町村役場、町村社協、県福祉事務所、地域包括支援センター、障害者相談支援事業所等の担当者が出席しました。これまで県全域でモデル事業を実施してきた経緯はあるものの、相談拠点を置いていた市から遠距離の町村も多く、モデル事業に馴染みの薄い地域もあったことから、個別の説明会は、関係団体から協力を得るために有益なものであったといえます。

⑤体制構築・地域づくりの特徴

県と市の事業が一体となった相談体制

新潟市と長岡市はどちらも市が実施主体となり労福協に委託して相談窓口を開設していますが、県内モデル事業未実施の市・町村をカバーするための人件費が県から委託の形で確保され、相談体制が組まれています。

具体的に新潟市では、相談支援員4名が配置されており、このうち1名は中越圏域と兼務、1名は就労支援員と兼務、1名は就労準備支援員と兼務、1名は家計相談支援員と兼務、その他、市と県の事業の事務職が1名という体制になっています。

これに対し、毎月新規の相談ケースが新潟市、新潟県の分も各10例ほど、合計20例ほどを抱える状況にあります。現在の職員数ではこれが限界と考えられており、データ管理ソフトを活用することや、支援調整会議では新規を含む相談者一覧表を作成し、各ケースを0～5段階のレベルに分けて変

化を追い、常に相談ケースの状況を把握しやすいようにするなどの工夫が行われています。

本格施行に向けた市への移行と町村部における展開

県では、制度の本格実施に向けて、平成24年頃から、人口規模が大きく相談者の多い新潟市、長岡市、上越市をはじめ、市との協議を進めてきました。市と周辺市町村が連携して「圏域」として実施する形も想定されましたが、平成26年のモデル事業開始時では、市として実施する自治体と、その他、未実施の市及び町村部は県がカバーするという形になっています。

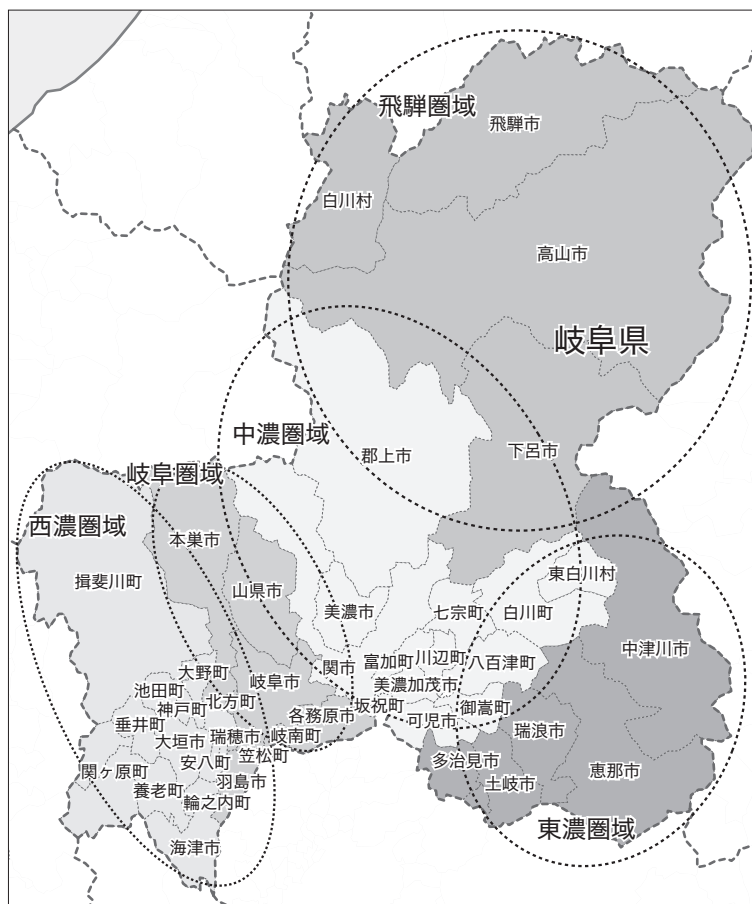
未実施の市においても、一部の市では、県内で先行してモデル事業に取り組んでいる自治体に視察に行くなどして平成27年以降の方向性を検討している状況のようです。

残りの町村部は飛び地のような形となり「圏域」という区分になじまず、モデル事業開始時点では生活困窮者の実態の把握が難しかったこともあり、1次窓口を町村社協におき、県社協は出張相談という形で始めました。実施してみると、町村部が県内に広域に広がっているため、現行の出張相談は長時間の移動を要し、その分支援に割く時間が少なくなっている等の課題が把握されました。次年度においては、町村部のより身近な場所に相談支援員を配置できるかどうかについて、検討されているところです。

加えて、これまで県が都市部でモデル事業を展開してきた際には、かなりの割合で自ら電話で相談してきたケースが多かったことに比べると、町村部では相談者自らが電話をしてくることや、自ら相談に出向くことは少なく、町村役場や町村社協、地域包括支援センター等の関係機関からの紹介で支援につながるケースが多くなっています。このような都市部と町村部の違いもモデル事業から明らかになり、町村役場をはじめとする関係機関との更なる連携が必要と考えられています。また、就労支援にあたっては、就労体験、居場所等の支援プログラムを互いに離れた町村部のみで開拓することが困難であったため、今後は近隣自治体と連携し、広域的な調整も検討していく必要があると考えられています。

(11) 岐阜県（委託）

①地域の概略



1) 岐阜圏域（6市3町）

構成市町村	岐阜市、各務原市、瑞穂市、羽島市、本巣市、山県市、羽島郡岐南町、羽島郡笠松町、本巣郡北方町
人口	802,141人

2) 西濃圏域（2市9町）

構成市町村	大垣市、海津市、安八郡神戸町、安八郡安八町、安八郡輪之内町、揖斐郡揖斐川町、揖斐郡池田町、揖斐郡大野町、不破郡垂井町、不破郡関ヶ原町、養老郡養老町
人口	376,488人

3) 東濃圏域（5市）

構成市町村	多治見市、中津川市、恵那市、土岐市、瑞浪市
人口	339,281人

4) 中濃圏域（5市7町1村）

構成市町村	関市、可児市、美濃加茂市、郡上市、美濃市、加茂郡東白川村、加茂郡富加町、加茂郡坂祝町、加茂郡七宗町、加茂郡川辺町、加茂郡八百津町、加茂郡白川町、可児郡御嵩町
人口	374,150人

5) 飛騨圏域（3市1村）

構成市町村	高山市、下呂市、飛騨市、大野郡白川村
人口	151,718人

②モデル事業の状況

所 管 課		商工労働部労働雇用課
自立相談支援事業		委託
自立相談支援機関	運営主体	特定非営利活動法人ぎふNPOセンター
	名 称	1) 岐阜本所・岐阜相談室 2) 西濃相談室・揖斐相談室 3) 東濃支所・恵那相談室 4) 美濃加茂相談室・関相談室・可児相談室 5) 高山出張所
	窓口開設	平成25年4月1日
	設置形態	1) 1ヶ所（公的施設）＋1ヶ所（民間事務所ビルに借用） 2) 2ヶ所（公的施設） 3) 2ヶ所（公的施設） 4) 1ヶ所（役所・役場内）＋2ヶ所（公的施設） 5) 1ヶ所（民間事務所ビルに借用）
任 意 事 業	就労準備支援事業	委託（委託先：特定非営利活動法人ぎふNPOセンター）
	就労訓練事業	委託（委託先：特定非営利活動法人ぎふNPOセンター）
	家計相談支援事業	委託（委託先：特定非営利活動法人ぎふNPOセンター）
	学習支援事業	委託（委託先：特定非営利活動法人仕事工房ポポロ）
	その他	居場所事業【委託】（委託先：特定非営利活動法人ぎふNPOセンター）

③モデル事業の実施体制

商工労働部労働雇用課が担当となりモデル事業を実施しており、平成27年からは地域福祉国保課の担当となる予定です。

平成26年度は、各務原市のみがモデル事業を実施しており（社会福祉協議会へ委託）、岐阜県としては、その他の県内市町村を対象に5つの圏域に分けてモデル事業を展開しています。

自立相談支援事業及び任意事業の就労準備支援事業、就労訓練事業、家計相談支援事業を全て「ぎふNPOセンター」に委託しています。学習支援事業は別途、外部に委託しており、岐阜市で2ヶ所、恵那市で1ヶ所、多治見市で1ヶ所実施しています。

自立相談支援機関の相談窓口は、岐阜圏域に2ヶ所（圏域全体を対象とする本所＋岐阜市内対象のサブセンター）、西濃圏域に2ヶ所（圏域全体を対象とする本所＋揖斐郡対象のサブセンター）、東濃圏域に2ヶ所（圏域全体を対象とする本所＋恵那市内対象のサブセンター）、中濃圏域に3ヶ所（サブセンター）、飛騨圏域に1ヶ所（サブセンター）の計10ヶ所に開設されています。

④モデル事業の検討プロセス

平成23年度から、労働雇用課が担当となり、内閣府「パーソナル・サポート・サービス」のモデル事業を実施してきた経緯があります。

開始当時のPSの受託先は民間人材派遣会社でしたが、地域ネットワークの構築にあたり現在の自立相談支援機関の受託先であるぎふNPOセンターも連携先として関わっていました。

ぎふNPOセンターは、もともと県内のファミリー・サポート・センター事業を実施し、その活動の中で子ども世代の貧困の問題、ニートやひきこもりなどの若者支援に関わってきたことから、

「子ども・若者支援ネットワーク岐阜」の事務局を担っています。また、「よりそいホットライン」事業も一般社団法人社会包摂サポートセンターから受託しています。こうした実績から、岐阜県が平成24年度もパーソナル・サポート・モデル事業を継続する際、ぎふNPOセンターが受託することとなりました。

同年には、労働雇用課と「子ども・若者支援ネットワーク岐阜」が共同で、内閣府の新しい公共の場づくりモデル事業として社会的居場所づくり事業も開始しました。この事業は、PSが伴走型支援を行っても、課題を抱えた人が再び企業社会に放り込まれ、再び孤立を深めることにならないよう、社会とつながりながらも居場所となる「社会的居場所」づくりが必須と考え、ぎふNPOセンターから岐阜県に提案して実現したものでした。この事業によって、地域で活動するさまざまなNPO法人を中心に支援のネットワークを広げ、各地域の居場所となる資源が掘り起こされたといえます。

こうしてみると、ぎふNPOセンターは、入口（よりそいホットライン）から相談支援（PSS）、出口（社会的居場所事業・中間的就労）までの事業を一貫して展開してきたことがうかがえます。この実績とノウハウを評価され、自立相談支援事業を受託する経緯となりました。

一方、県としては、今後も経済・雇用情勢の悪化が懸念されることから、緊急雇用創出事業臨時特例基金事業の終了に伴い平成24年3月末をもって終了となった「岐阜県求職者総合支援センター（ジョブライフぎふ・ジョブライフたじみ）」を引き継ぐものとして、生活相談から職業紹介までをワンストップで提供する「ジョブステーション」を平成24年4月に開設しました。パーソナル・サポート・センター本所（岐阜市）と東濃支所（多治見市）にそれぞれ併設させ、県による生活・就労相談業務、ジョブトレーニング先等の開拓業務及び委託訓練受講者に対する就職支援業務を実施しました。また、厚労省の「一体的実施事業」予算を活用し、職業相談・職業紹介等を行い、パーソナル・サポート・モデル事業とも連携して実施する体制を整備してきました。

岐阜県の場合、岐阜市の約40万人が突出しており、他の市町は10万人規模、あるいはそれ以下となっています。県内全域を各自治体の地域と人口割合を考慮にいれ、もともとパーソナル・サポート・センターを設置していた5圏域をそのまま自立相談支援機関の設置単位としてモデル事業に取り組みました。

⑤体制構築・地域づくりの特徴

NPO活動が核となりさまざまな社会資源をネットワーク化

自立相談支援機関の運営を受託したぎふNPOセンターが、地域の課題解決のために活動している支援団体の育成や、学生ボランティア・地域活動の促進といった幅広い事業を展開しています。生活困窮者支援においても、各種事業で培ったネットワークや、地域活動の芽・人材を活かして各種資源の掘り起しと開拓につなげているといえます。

こうした社会資源とのネットワークが有効に機能しているひとつには、緊急時の支援サービスがあげられます。今晚の住居、今すぐ必要な食糧、金銭貸与といった場合に、行政サービスだけでは対応が困難な場合が少なくありません。ぎふNPOセンターでは、県内各地におけるフードバンクの設立、他NPOと協力して緊急時シェルターの整備・対応を試みています。

また、支援形態としても、フォーマルな資源を活用しつつ、個々人に応じたインフォーマル資源を組み入れる重要性が捉えられており、入口から出口までの社会資源の事業化を試行・実践しています。例えば、PSモデル事業から派生してインフォーマル資源のひとつとして新たに設立された

NPO（つむぎの森）では、家族問題・不登校・ひきこもり・発達障害・生活相談等の「こころの相談室」や、傾聴サークル、フリースクールの開設から、社会的居場所の運営（週1回程度）、就労体験活動の場づくり（農作業、リサイクル活動等）を行っており、それぞれについて、地域の他の支援団体、自治会等と協力し合っています。

なお、平成26年度は、独立行政法人福祉医療機構（WAM）助成事業により、生活困窮者等、生きづらさや人との関わりに困難を抱えている人たちが気軽に集まることができ、そこで出会う当事者間のピアサポートを核に、地域の人たちとふれあう機会やくつろぎ・学びの場を提供するため、岐阜駅より徒歩10分ほどに立地する柳ヶ瀬商店街の空き店舗を居場所として運営する事業をスタートしています。

一方、現行ではぎふNPOセンターのネットワークも、岐阜圏域を中心に人口規模の大きい地域に偏っているため、今後本制度実施においては、各自治体が中心になって、社会資源の創出に発展させていきたいという考えを持っています。そのために今年度は支援調整会議を各圏域で実施し、圏域の自治体等の職員にも積極的に参加してもらい、来年度以降の実施の仕方について説明しているところです。

生活困窮者の「仕事づくり」＝「地域づくり」

岐阜県では、就労準備支援事業とともに就労訓練事業も実施しています。利用者の多様な生き方を応援し、地域で自立的に生きる出口を整備するにあたり、特に「中間的就労の場」づくりにおいては、一次産業があり自然資源が豊かな郡部での展開にも重点を置き、農業や環境系のNPOと連携し、中間的就労の場の創出を試行しています。主な働き方としては、多業としての就農、6次産品の生産・流通、資源の循環（間伐材の利用等）などがあり、農産物・食品加工作業所や製造加工場等の理解を得て、現場見学や就労体験の場を提供しています。

町村部における生活困窮者支援体制についての今後の展開

平成27年新法の本格施行後については、県が町村部を受け持つこととなり、モデル事業を担当した労働雇用課から地域福祉国保課に所管が移ります。

委託による実施を想定しており、①岐阜地域（岐阜市）、②西濃地域（大垣市）、③揖斐地域（揖斐川町）、④中濃地域（美濃加茂市）の4ヶ所、いずれも県庁舎内に相談窓口を設置することとしています。この4地域は、モデル事業時の圏域のうち、市のみで構成される東濃圏域と、市を除くと一村のみとなる飛騨圏域以外の圏域を踏襲しています。白川村については、役場が窓口となって生活困窮者の相談を受け、必要に応じて自立相談支援機関につなぐ形をとります。

また、モデル事業において任意事業をそれぞれ実施した結果、就労支援に関しては郡部においてニーズがあまり見られず、どちらかというと家計相談の必要性が把握されたといいます。このため、まずは自立相談支援事業を相談拠点4ヶ所で展開し、町村部をカバーする形を軌道にのせていくことが必要と考えられています。モデル事業の委託を受けて支援に携わった相談支援員は、特に町村部においては、地域性もあり、表だって生活困窮の問題を相談しづらい状況があることや、生活困窮に陥っている人を支援するキーマン・団体が少ないといった側面を課題として捉えています。今後、町村役場等と連携し、地域の人たちにうまく支援に参加してもらおう働きかけが必要と考えられています。

(12) 沖縄県（委託）

①地域の概略



1) 北部・中部圏域（3市4町12村）

構成市町村	宜野湾市、名護市、沖縄市、国頭村、大宜味村、東村、今帰仁村、本部町、恩納村、宜野座村、金武町、伊江村、読谷村、嘉手納町、北谷町、北中城村、中城村、伊平屋村、伊是名村
人口	485,078人

2) 南部・宮古・八重山圏域（7市7町7村）

構成市町村	那覇市、石垣市、浦添市、糸満市、豊見城市、宮古島市、南城市、西原町、与那原町、南風原町、渡嘉敷村、座間味村、粟国村、渡名喜村、南大東村、北大東村、久米島町、八重瀬町、多良間村、竹富町、与那国町
人口	842,325人

※うるま市は、市がモデル事業を実施（委託）

②モデル事業の状況

所 管 課		子ども生活福祉部福祉政策課
自立相談支援事業		委託
任 意 事 業	就労準備支援事業	委託（委託先：公益財団法人沖縄県労働者福祉基金協会）
	就労訓練事業	—
	家計相談支援事業	—
	学習支援事業	—
	その他	—
自 立 相 談 支 援 機 関	運営主体	公益財団法人沖縄県労働者福祉基金協会
	名 称	1) 就職・生活支援パーソナル・サポート・センター中部支所 2) 就職・生活支援パーソナル・サポート・センター南部事務所
	窓口開設	1) 平成25年8月9日 2) 平成25年4月1日
	設置形態	1) 1ヶ所（民間事務所ビルに借用） 2) 1ヶ所（公的施設）

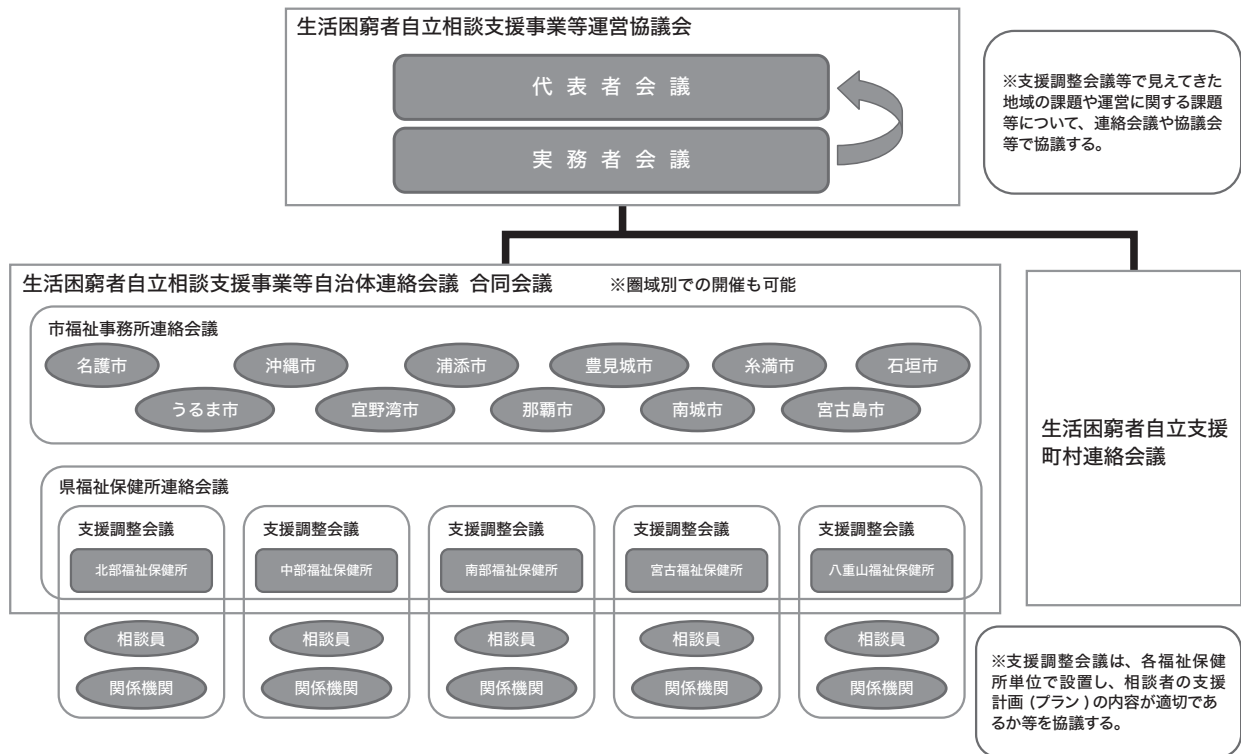
③モデル事業の実施体制

現在、子ども生活福祉部福祉政策課が担当となり、自立相談支援事業、就労準備支援事業を公益財団法人沖縄県労働者福祉基金協会に委託して県全域（市でモデル事業を実施しているうるま市を除く）を対象に実施しています。自立相談支援機関の相談窓口は、2ヶ所に設置しており、ひとつは南部（那覇市内）にある生活から就職までをワンストップで支援する総合的な就業支援拠点「グジョブセンターおきなわ」内にあり、もうひとつは中部（沖縄市内）に設置しています。

県では、平成27年度からの法施行に向けて庁内外の連携体制の構築や広域連携等について、連絡会議等を設置し検討しているところです。具体的には、①自立相談支援事業等自治体連絡会議（市福祉事務所連絡会議及び県福祉保健所連絡会議）、②町村連絡会議、③自立相談支援事業等運営協議会（庁内の関係部局、庁外の関係機関で構成）の3つを設置し、検討しております。

平成27年度以降についても、各福祉事務所単位で設置した支援調整会議等で見えてきた地域課題や運営に関する課題等について、連絡会議や協議会等で議論することとしています。

図表 5-12 沖縄県生活困窮者自立相談支援事業等運営体制



④モデル事業の検討プロセス

沖縄県は、全国で最も失業率が高く、また、非正規雇用者の割合や年収200万円以下の給与所得者の割合も高いなど、経済情勢や雇用状況等県民生活を取り巻く環境は厳しい状況にあります。その一因としては、経済・産業・社会構造が他府県と比較して大きく異なることがあり、地域特性にふさわしい生活支援と就職支援を一体的に行う体制の構築が求められていました。

こうした課題に対処するため、平成21年より沖縄県のふるさと雇用再生特別基金事業を活用した「就職支援センター」、緊急雇用創出事業等臨時特例基金を活用した「沖縄県求職者総合支援センター」を設置しました。翌22年には、緊急雇用創出事業等臨時特例基金を当面の財源とした内閣府の「パーソナル・サポート・サービス」のモデル事業がスタートしたため、県は「沖縄県求職者総合支援センター」の機能を拡充して、生活困窮者、就職困難者の総合相談支援を開始しました。

平成25年には、県単独事業として、生活から就職までをワンストップで支援する総合的な就業支援拠点「グッジョブセンターおきなわ」を開所し、先行入所していた就職・生活支援パーソナル・サポート・センターや沖縄県キャリアセンター、ハローワークのほか、マザーズハローワークコーナー、事業主向け雇用相談（助成金など）などが加わり、体制を整備してきました。

これまで、県の雇用関係部局が中心となり体制を整備してきましたが、平成25年度からは、生活困窮者自立促進支援モデル事業を県の福祉関係部局が実施することになり、福祉と雇用の一体的な支援体制の構築に向けて取り組んでいます。

ワンストップ窓口の設置と総合的な就業支援拠点のネットワーク構築

グッジョブセンターでは、一元化した総合窓口で専門のコーディネーターを配置して求職者の相談内容を把握し、適切な支援機関のつなぎや関係機関の情報提供等を行う体制が整備されています。施設整備だけでなく、センター入居機関職員を対象とする研修やセミナーを開催し、職員の資質向上が図られています。これは、機関内で相談者を抱え込むのではなく、他の団体とシェアすることによって、さまざまな課題を抱える生活困窮者への対応力を向上させることにつながるという意図もあり、ソフト面の取組も重視されています。

また、就労支援の取組として、就職・生活支援パーソナル・サポート・センターにおいては、企業実習の受け入れ企業の開拓を積極的に行っています。企業実習としては、大きく①採用見込みのある企業、②実習のみの企業（未経験分野での職業体験・意欲喚起・就労能力の確認と就労能力の引き出し）、③オーダーメイド型企业開拓（就職阻害要因の多い方には、企業開拓チームがオーダーメイド型で企業開拓）にアプローチしています。平成25年度の実績では、企業実習に参加した相談者の就職率は56.7%と効果をあげています。

離島を含む県全域での実施方式の検討（次年度以降の体制づくり）

県では、5つの福祉事務所で30の町村を管轄しており、その内、離島の町村が13町村、また、その他の町村においても、福祉事務所から遠隔地にある町村が少なくありません。そのような中、県では生活困窮者に対してきめ細かな対応をするためには、住民に最も身近な町村との連携・協力体制が必要不可欠であると考え、町村との連絡会議等をとおして、連携・協力体制の構築に向けて取り組んでいます。

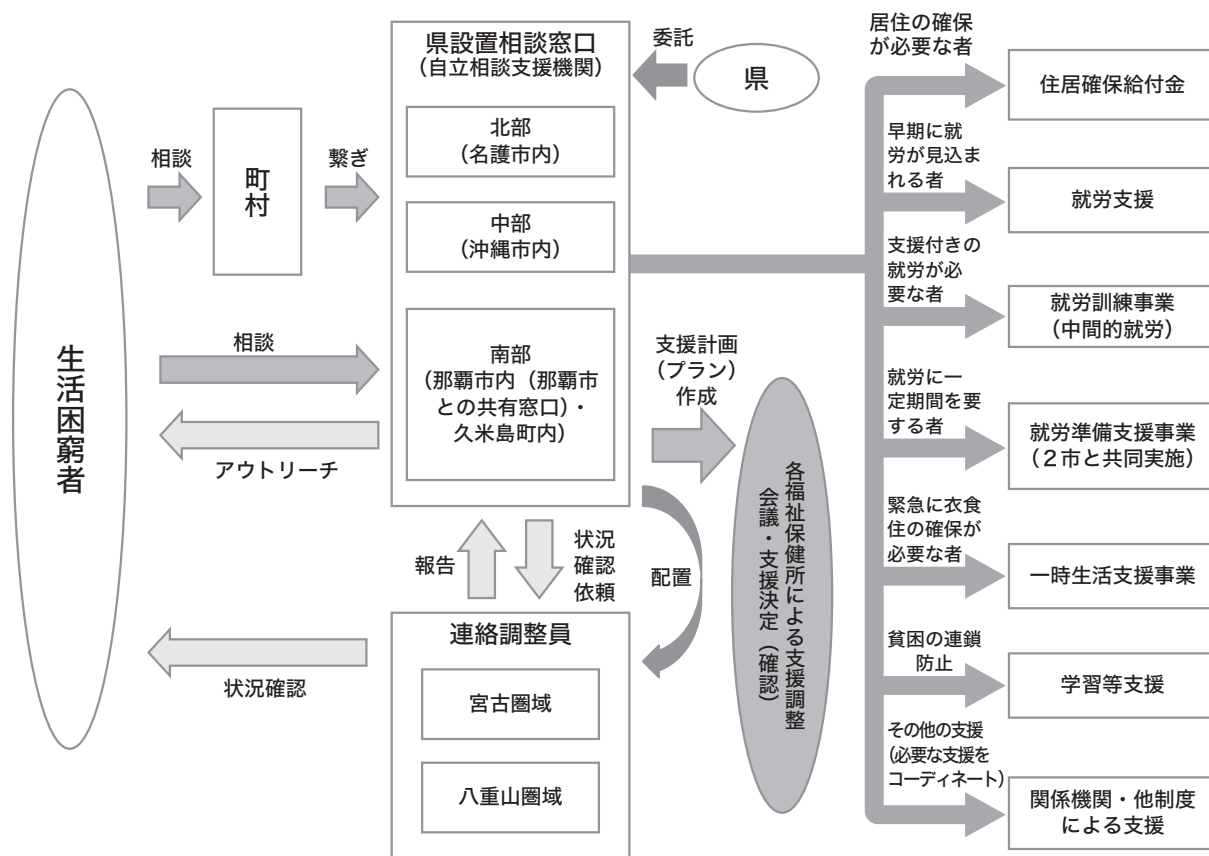
町村との連携としては、町村に担当者（町村職員）の配置を依頼し、自立相談支援機関への生活困窮者の繋ぎや状況確認、町村の施策と連携した支援、地域づくり等の連携・協力を依頼しています。また、生活困窮者ができる限り多く自立相談支援機関につながるよう、町村の税・保険料や公共料金の担当部署とも連携して取り組んでいく予定です。

一方、県における相談窓口の設置については、北部（名護市内）、中部（沖縄市内）、南部は那覇市内及び久米島町内（離島の町村で1番人口が多い）の合計4箇所に相談窓口を設置する予定としています。なお、那覇市内の相談窓口については、上述のグッジョブセンターおきなわの活用を検討しており、那覇市が設置する相談窓口と共有して使用する予定です。また、宮古と八重山圏域の町村については、本島から直接行けない地域も多いことから、生活困窮者の状況確認や繋ぎ、関係機関との連絡調整等を行う連絡調整員の配置を別途予定しています。

さらに、次年度、相談者のニーズの見極めを行い、生活困窮者が比較的多い町村については、巡回相談窓口の設置について、年度の途中からでも検討したいと考えています。

県では、就労準備支援事業についても実施する予定ですが、町村部でどれほどのニーズを見込むことができるか、また町村からの通所が可能か等、難しい課題がありました。そのため、広域的に事業を実施した方がスケールメリットがあると考え、県と市の共同実施及び被保護者就労準備支援事業との一体的実施を11市に提案し、その結果、2市から合意が得られたため、共同実施及び被保護者就労準備支援事業との一体的実施に向けて作業を進めているところです。

図表 5-13 沖縄県生活困窮者自立相談支援事業等実施体制



第6章 総 括

1. まとめ

以下では、これまで各章でまとめた「体制構築・地域づくり」における実践事例のポイントを振り返りながら、まとめと考察を行います。

(1) 個別支援事例からはじまるスモールステップ

第3章「個別支援の実践事例」では、3つの事例について、アセスメントからプラン作成、それらに基づく支援の経過を詳しく追ってみてきました。そこでは、相談者を中心におき、個々の状況や支援の段階に応じて、自立相談支援機関が調整を図りながら必要な関係機関に声をかけ、課題解決のための支援策を検討・実施するプロセスが浮かび上がりました。

生活困窮者支援においては、さまざまな連携体制と社会資源の開発が重要と言われますが、一足飛びにはなかなかできないことです。一つひとつの個別事例を積み重ねることで問題共有の輪を広げながら解決に向けて話し合うというスモールステップが、地域の支援体制の構築と生活困窮者支援を通じた地域づくりにつながることを再認識できたと考えます。

以下に、スモールステップを有効なものとするために大事にしたい視点をまとめます。

①「既存の制度や福祉関係機関等との総合調整」を十分図る

自立相談支援機関は、包括的・総合的に捉えたアセスメントの上で、提供するサービスの総合調整の役割を担います。事例のように、相談者や世帯が抱える課題が複合的であればあるほど、その全てを自立相談支援機関が抱えようとする支援自体が機能しなくなってしまう。

高齢、障害、児童等の既存の他制度の関係機関等とそれぞれの役割を十分に調整し、地域の他の支援策と組み合わせることが重要です。さらに、そのことが、自立相談支援機関の地域における役割（立ち位置）をはっきりさせることにもつながると考えられます。

②「問題共有」から社会資源開発の一步を踏み出す

第3章で紹介した「事例1」では、コミュニケーションが苦手なためになかなか就労に結びつかないAさんの支援をどうすればよいか、ということが支援調整会議において協議されました。その中で、Aさん以外にも同じような課題を抱える人が少なからずおり、「就労支援の前の段階として社会との関係性をつくる場が必要ではないか」という提案がなされ、実際に企画・実行されることとなりました。

地域の関係する人たちとともに社会資源を開発しようとするときには、「必要だから」と形式的に投げかけても、関係者を巻き込む原動力、動機づけにはなりづらいと思われれます。個別の事例を検討していく中で「問題共有」し、その必要性を共感してもらうこと、それが一人のニーズではなく、地域社会のニーズだということに気づいてもらう説得力が求められます。その観点から、支援調整会議

を活用し、まずは参加メンバーと問題共有することが重要といえます。

③「中間的就労」を通じて地域への貢献につなげる

生活困窮者のおかれた状況はさまざまであり、それぞれが目指す自立の在り方は異なりますが、就労が可能な人についてはできるだけ就労による自立を目指して支援を行っていくことになります。その際、就労に困難を抱えていてすぐには一般の事業所で働くことができない人に対しては、「中間的就労」の利用の機会を提供することが考えられます。

自立相談支援機関は、自治体とともに、「中間的就労」を担う地域の事業者を創出・開拓することが重要です。「事例2」では、自立相談支援機関が商店街や障害福祉分野の事業所等に個別にアプローチすることに加え、自治体が市役所の他部署で企画されている地域振興のイベント等を生活困窮者支援のプログラムとして活用できるよう働きかけています。生活困窮者支援を通じた地域づくりという観点からは、地域の課題やニーズをくみ取り、それに対応する事業は何かを検討し、規模は小さくても地域に貢献する「仕事」を生み出していく発想が重要です。

(2) ネットワークを構築するプロセス

新制度では、これまで特定の対象者・分野ごとに展開されてきた福祉制度を、生活困窮者の課題の状況に応じてつなぎ合わせることで、また、福祉分野にとどまらない、雇用、住宅、産業等のさまざまな分野の部署・地域関係者等とのネットワークを構築していくことが必要になります。

事例対象のモデル事業実施主体におけるネットワーク構築のための取組を整理すると、P145図表6-1のようであり、それぞれの地域のおかれた状況によっても異なります。ネットワークを構築するために重要なポイントである「組織化」を促していくためには、大きく2つの方法が考えられます。

ひとつは、要綱等を作成して組織体（〇〇協議会、〇〇連絡会）をつくっていく手法です。これは、堺市、東近江市、岩見沢市、京丹後市などが新規に設置しているほか、湯沢市、臼杵市などでは既存の庁内や庁外のネットワーク組織に生活困窮者支援の枠組みを加える方法で取り組まれています。推進組織をつくることで、参加者の呼びかけや運営がしやすいということが考えられますが、形骸化しないよう、実務者も参加する、具体的な動き方を検討する、会議を開催すること自体が負担にならないような運営方式にする、等の工夫がなされています。

また、相模原市では、他の数多くある協議体等と重複しないよう、庁内体制の構築には「関係課長会議」を活用し、その他の幅広い連携においては、個別に周知を図るほか、委託先の事業所等を通じてネットワークの構築を進める方法がとられています。その他、京丹後市では、小規模自治体の特性を生かし、庁内連携を図りやすいよう関係部局の組織体制そのものを一体化しています。

もうひとつは、固定的な「組織化」を行わず、個別事例に応じて連携の輪を広げていく、という方法です。特に、地域住民へのアプローチにおいては、なかなか形式立てた組織化や会議体では浸透しづらいことが考えられます。堺市では、委託先の社会福祉協議会がより住民に近い場に相談体制（出張相談、CSWの配置等）をつくることで、できる限り地域で受けた相談を、その地域の力を借りて解決するよう、現場でケースカンファレンスを開催するなどの取組を進めています。また、庁内関係課に対しては、単に「協力してほしい」と呼びかけるだけでは、連携のイメージがつかみにくいため、個別の事例を通じて、具体的にどのような連携が必要なのかを実感してもらうことが必要という声もあります。

また、就労支援のためのネットワークを構築するには、個別に地域の事業者にアプローチを試みる

ほか、それぞれの委託先団体を通じて地域開拓が行われている事例も多く、民間人材派遣会社、障害福祉の就労支援機関など、委託先の得意分野が活かされるものと考えられます。

各自治体において、行政担当者、自立相談支援機関、地域関係者等と一緒に「どのようなネットワークが必要か」「そのためにどのような手法がよいのか」を考え、選択し、実践していくことが重要といえます。

※ネットワーク機能については、「自立相談支援事業従事者養成研修テキスト」(中央法規) 第5章『生活困窮者支援を通じた地域づくり』第4節地域づくりとネットワーク (P 205) において、以下の3つに整理されています。次頁「機能」欄は、これを参考として、①～③の3つに分けて標記しています。

「①発見・予防ネットワーク」：生活困窮者を早期に発見・把握するために必要

「②支援・対応ネットワーク」：生活困窮者を包括的に支援するために必要

「③地域づくりネットワーク」：生活困窮者支援を通じた地域づくりに取り組むために必要

図表6-1 対象自治体における地域ネットワーク構築の取組

	自治体	連携	ネットワーク構築の主な方法	機能
大都市 (政令指定都市)	相模原市 (直営)	庁内	○他の既存の協議体と重複しないよう「関係課長会議」を活用 ○各区では、福祉事務所施設内の機関をベースとした会議体を設置	①②③
		庁外	○地域の関係する相談支援機関や協議会、民生委員、商工会議所、ライフライン事業者等に対する説明・協力依頼	①②③
			○委託事業所(就労支援)による地域開拓に取組中での周知	②③
			○社協のネットワークを通じた連携	①②③
	堺市 (委託)	庁内	○関係課で「生活困窮者自立支援の在り方検討会議」を設置・開催	①②③
		庁外	○委託先の社協を通じたネットワークを活用。民生委員、自治会組織、校区福祉委員会等での説明・協力依頼 ○より住民の近い場に相談窓口を設置(巡回相談を段階的に実施中)	①②③
中規模都市	東近江市 (直営)	庁内	○「地域生活支援計画」策定のプロセスにおいて、庁内外の幅広い部署・関係機関の現場レベルがモデル事業を試行しつつ協議する委員会を運営 →今後、この「東近江市地域生活支援計画検討委員会」を発展的解消して地域づくりに関する議論を行う会議体として活用することも想定	①②③
		庁外		
	岩見沢市 (委託)	庁内	○困難ケース等において、既存の庁内会議体「東近江市セーフティネットワーク会議」と連携する仕組み	②③
		庁外		
	小松市 (委託)	庁内	○庁内・庁外の関係者による「自立支援ネットワーク会議」を設置し、情報共有と体制構築、事例を通じて把握した地域課題への対応等を協議 ※①支援調整会議+α(情報交換を密にする関係機関)、②幅広い関係機関、の2層構造をとり、状況に応じて効率的に運営	①②③
		庁外	○モデル事業の所管課、長寿介護課、安心相談センターの3課でまず情報共有を行い、今後、産業や教育等の部署との連携を図っていく予定	①②③
小規模都市	京丹後市 (直営)	庁内	○市直営のPSセンター、市民相談室、多重債務相談・支援室、消費生活センターを統合して自立相談支援機関を設置。福祉部局とこれら関係課の連携が図りやすい組織体制を構築	①②③
		庁外	○これまで商工労働関係の部局とは直接的な連携が少なかったことを踏まえ、平成26年から庁内・庁外の関係課で構成する「協議会」を設置 ○障害関係の事業所と共同で就労準備支援事業のセミナー開催	②③
	湯沢市 (委託)	庁内	○関係課に継続的に連携を呼びかけ。連携を進めるには、個別の事例を通じて、具体的にどのような協力が必要なのか理解してもらうことが必要	①②③
		庁外	○既存の「湯沢雄勝地域包括支援ネットワーク協議会」の専門部会に「生活困窮者対策部会」を新たに設置し、支援調整会議、困難ケース、地域課題の協議を行う場として活用	①②③
	臼杵市 (委託)	庁内	○庁内横断的に地域振興に関する諸施策の議論を行う既存の枠組み「臼杵市協働まちづくり会議」の中で生活困窮者支援の議論も行うこととし、必要なテーマに応じて関連部署や庁外関係機関が参加して議論する仕組み	①②③
		庁外		
		庁外		
	菊池圏域 (委託)	庁内	○高齢者や障害者等の見守りが必要な人の情報を台帳化し(安心生活創造事業)、庁内関係課と消防署、社協、自治会、民生児童委員等と情報共有	①
		庁外	○概ね小学校区単位で設定した「地域振興協議会」の活用を検討	①②③
		庁外	○出口づくりとして地場産業や障害の就労支援事業所等へ働きかけ	②③
	菊池圏域 (委託)	庁内	○個別ケースに応じて関係課・機関と連携	①②③
		庁外	○委託先の事業所等を通じた福祉系のネットワークを活用	①②③
		庁外	○民生委員、地域福祉委員、ケアマネ等には研修を通じて周知	①②③
		庁外	○就労準備支援プログラムの受け皿として企業開拓(農家、商店等)	②③

（３）包括的な支援と就労に向けた支援の両方ができる体制

新制度は、生活保護受給者以外の生活困窮者の自立支援策を強化し、第２のセーフティネットを拡充するものです。このため、自立相談支援機関の体制を組むにあたって、包括的な支援と就労に向けた支援の両方ができる体制を検討することが重要です。

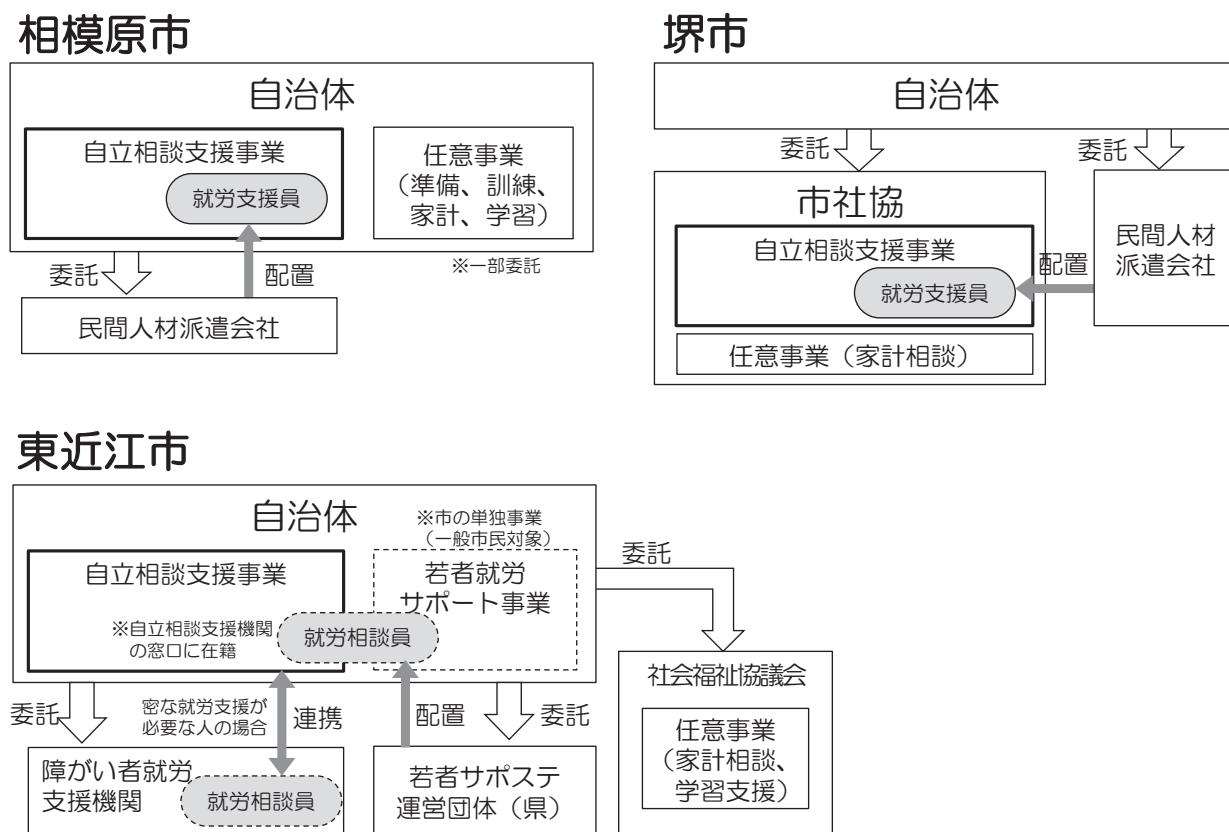
事例の対象となったモデル事業実施主体の取組から、大きく以下の４パターンに整理しました。

①自立相談支援事業のうち就労支援員の機能を外部委託

第１は、相談支援業務のうち、「就労支援員」の役割を外部に委託するパターンです。東近江市では、市の単独事業「若者就労サポート事業」による就労相談員が自立相談支援機関内に在籍するほか、「働き・暮らし応援センター（障害者就業・生活支援センター）」の協力を得て、市の生活困窮者支援に携わる相談員の人件費分を委託により確保し、密な就労支援が必要な人に対して「働き・暮らし応援センター」の相談員が自立相談支援機関の職員と連携して対応することができる体制をとっています。

こうした体制は、自立相談支援機関内で相談支援員と就労支援員が役割を補完し合いながら密接に連携して支援を行うことができ、また、委託先の団体の就労支援のノウハウが活かされるというメリットが考えられます。

図表６－２ イメージ図

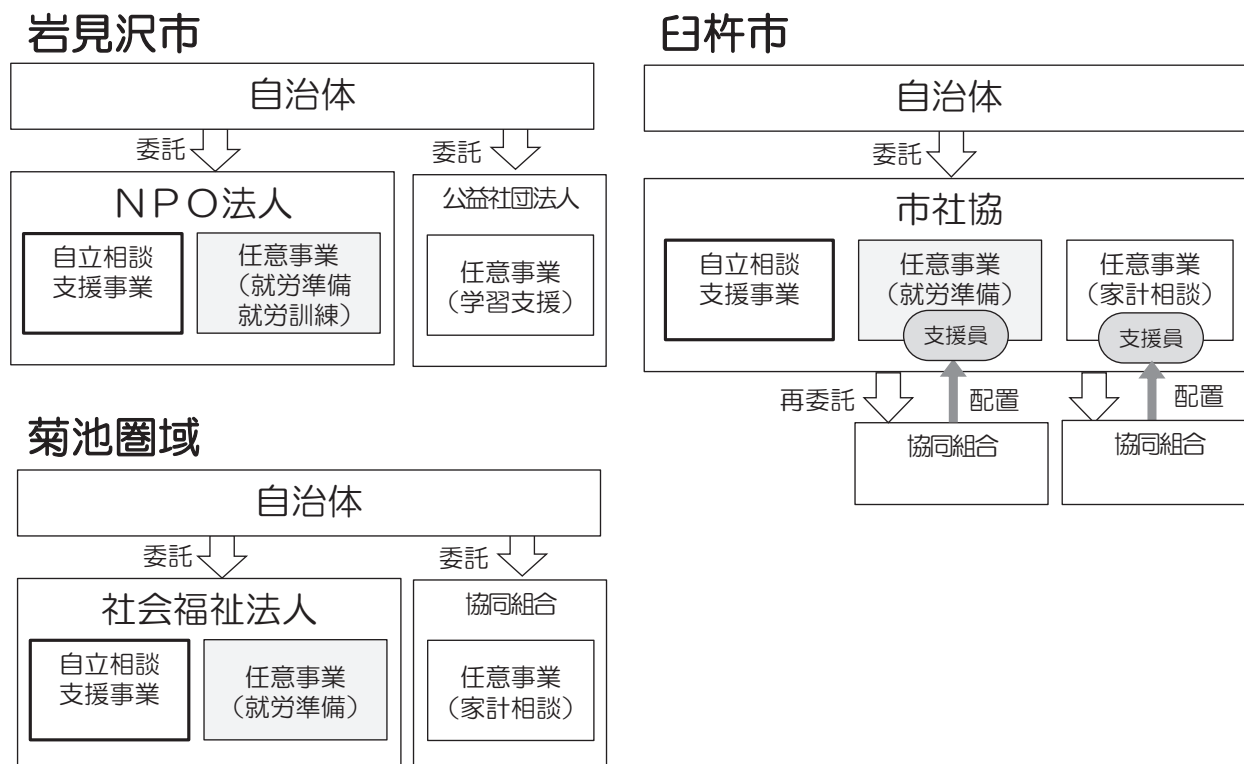


②自立相談支援事業と就労準備支援事業を同じ法人に委託

第2は、自立相談支援事業と就労準備支援事業を同じ法人に委託し、連携体制を構築するパターンです。委託先の法人内で対応するため、プラン作成にあたり就労支援のステップを組みやすいこと、プログラムのスムーズな実施と参加状況確認等が可能であることがメリットとして考えられます。

一方、プログラム開発等にあたり、委託先の努力だけでは幅広い地域の社会資源との連携を図ることが難しい場合もあり、法人内で完結することなく、自治体と協働で地域の訓練先の開拓や出口づくりに取り組むことが重要と考えられます。

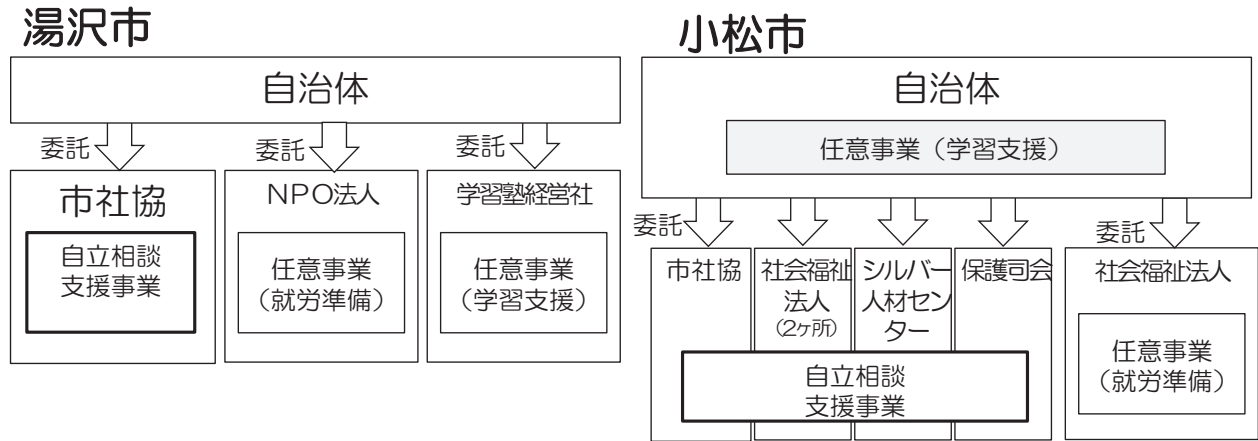
図表6-3 イメージ図



③自立相談支援事業と任意事業それぞれを別法人に委託

第3は、各事業内容を得意とする複数の法人に委託し、その上で連携体制を構築するパターンです。それぞれの事業に対し、委託先の法人のノウハウが活かされることが一番のメリットと考えられます。一方、委託先の選定と、委託した後、それぞれの事業が密接に連携して相談支援を展開することができるよう、実施自治体が各委託先の調整、情報共有を図るとともに、支援調整会議等で十分に現状把握と進行管理を行うことが重要といえます。

図表6-4 イメージ図

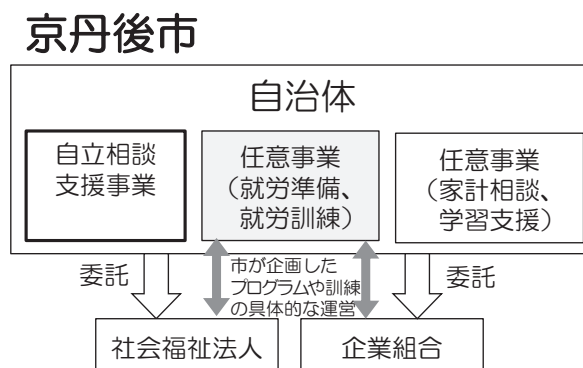


④自立相談支援事業と任意事業すべてを直営で実施

第4には、庁内連携を強化して、自立相談支援事業と任意事業すべてを直営で実施し、具体的なプログラムの実施にあたり、運営を外部に委託するというパターンです。事例では、京丹後市があげられ、市のリーダーシップとPSモデル事業を通じた生活困窮者支援のノウハウの蓄積、小規模自治体ならではの機動性の良さなどが活かされているといえます。また、就労支援のほか家計相談支援、学習支援等の事業について、必要とする相談者数や相談内容に応じた体制を組んでいることもポイントと考えられます。

なお、就労支援では、就労体験・訓練等の場が地域内に限られているという課題を踏まえ、障害福祉サービスの事業所と協力し、基礎的な就労スキルやノウハウの座学、職場体験等を行うセミナーを市が企画し、実際のプログラムの実施や体験、訓練の指導は民間事業所に委託するという形がとられています。

図表6-5 イメージ図



(4) 自治体に求められる役割

新制度の取組は、福祉事務所設置自治体で実施することとされています。そこで、調査対象地域の取組事例を踏まえ、福祉事務所設置自治体、及び、福祉事務所のない町村部の実施主体となる都道府県に期待される役割について、以下に整理します。

①福祉事務所設置自治体の役割

自立相談支援機関による相談支援業務（個人へのかかわり）、地域づくり関連業務（地域への働きかけ）が効果的に実施されるためには、直営・委託のいずれの場合であっても、福祉事務所設置自治体が積極的に庁内・庁外の支援体制の構築に取り組むことが重要です。

多様で複合的な課題を抱える生活困窮者を支援するためには、さまざまな支援メニューを用意し、包括的で分野横断的な支援を創造的に行っていくことが求められます。個人へのかかわりにおいては、相談支援員の専門性や経験等によって対応が可能な領域もありますが、地域における対象者の把握や、他の制度事業との横断的な展開、就労先の開拓と支援に必要な社会資源の開発、住民の生活困窮者支援に対する理解と取組参加等、地域づくりにつながる視点の取組を実践するためには自治体の関与が不可欠です。

このような新たな地域の体制を構築することは容易ではないかもしれませんが、本制度が目標に掲げる生活困窮者支援を通じた地域づくりを実践するためにも、自治体が他の計画・施策等との連携を図りながら積極的に取り組むことが重要です。

②都道府県の役割

福祉事務所のない町村部での自立相談支援事業の実施においては、都道府県が実施主体となり広域的に展開されます。実施主体としての役割は、事業の実施に関わる町村や県福祉事務所等との調整、対象圏域の検討、実施体制の決定、相談窓口の設置・職員配置、任意事業の実施の検討、就労支援策や社会資源の開発等の広域的な展開、人材の確保・育成等が考えられます。

都道府県の実践事例をみると、平成27年度以降の体制づくりに向けて、個別に市や町村との協議を進めて圏域の在り方を検討することや、町村との連絡会議等を設置し、連携・協力体制の構築に向けて取り組むなどの準備が行われていました。こうした検討や準備を行う中で、町村部が広域にわたることや飛び地のような形となり、拠点となる相談窓口から遠隔地となるため、出張相談や巡回相談を含めた自立相談支援機関の設置の検討・調整が難しいことがあげられています。また、任意事業に関して町村部でどれほどのニーズが見込まれるか見極めが難しいといった課題も共通しており、任意事業については広域展開のスケールメリットがあることから、市と共同実施することの必要性について検討されています。

一方、町村部は、地域住民に最も身近な自治体として、町村がもつ住民の情報等により生活困窮者の早期把握につなげる役割や、生活困窮者を受け止める一次窓口としての機能、住民の生活圏域できめ細やかな支援を行うための関係機関との連携体制の構築等が期待されます。

広域でのネットワークを構築するため、町村との連携・協力体制を築き、周辺市部との連携も含め、相談支援や地域づくりのための推進体制を整備することが必要です。

2. 新制度の本格施行に向けて

平成27年の新制度の本格施行に向けて、調査対象自治体等におけるモデル事業の実践事例を踏まえ、課題と今後の展開について整理します。

①総合的な支援体制の構築（地域にある相談機関同士の連携・役割分担）

生活困窮者自立支援制度ができる以前の、障害、高齢、児童、生活保護等の他の福祉の法・制度においても地域の相談体制の構築が進んでおり、地域にはその分野における相談に対応する職員・体制が存在します。生活困窮者への支援は、これら既存の他法・他制度や地域の多様な社会資源を活用してチームによって行うことが必要です。

調査対象自治体の実践的な取組では、関係機関等が参加する会議体を設置する、関連する既存の協議会等に参加して周知・協力を呼びかけることなどをはじめ、個別事例を通じて徐々に関係機関同士の連携や役割を明確化している状況がうかがえます。

自立相談支援事業では「包括的に相談を受け付け」、「制度の狭間なく必要な支援をコーディネート」することが求められます。このため、地域の既存の社会資源の役割・意義を見直しながら、生活困窮者の支援におけるルールづくりにより共通理解を得るなどの方法も含め、総合的な支援体制を構築していくことが重要です。

②行政と民間の連携により、多様な支援方策と出口の「選択肢」を用意

新制度では、法が定める事業のうち、必須事業である自立相談支援事業と住居確保給付金の支給のほか、地域の実情に合わせて支援を提供できるよう、任意事業が創設されています。任意事業の実施においては、地域のニーズを踏まえてどのような取組が必要か、担い手は誰か、関係機関とともに検討することが必要です。

取組事例をみると、地域の実情に応じて、就労支援、一時生活支援、家計相談等、それぞれの分野を得意とする社会資源と連携して体制を整備する自治体も多く、行政と民間との連携が一層重要となると考えられます。その際、例えば就労や家計相談等の任意事業を受け持つ相談支援機関から自立相談支援機関につながるケースなどがみられ、自立相談支援事業と各任意事業が一体的に行われるよう情報共有の仕組みをつくり、連携強化することが重要といえます。

また、生活困窮者の多様な支援方策、就労を含めたさまざまな出口の「選択肢」を用意するためには、本制度の枠に収まらず、雇用、産業、労働等の他の制度・施策を巻き込んで、地域づくりと関連付けながら展開することが有効です。生活困窮者の就労先や地域での「役割」を創出する観点から、幅広く地域の社会資源の開発・活性化に取り組むことが重要です。

③広域自治体での実践・ノウハウの蓄積

福祉事務所設置のない町村部をはじめ、広域的に事業を展開する場合、あるいは人口規模が小さい地域で事業を展開する場合、単独の自治体で自立相談支援事業ほか任意事業を推進するには、人材の確保や、社会資源の確保・開発、就労先の開拓等において工夫が必要と考えられます。調査対象の都道府県における取組では、生活困窮者の把握や自立相談支援機関へのつなぎ、支援における状況確認の体制に関して町村と協力・連携することや、任意事業の共同実施について調整するなど、広域的な実施に向けた取組を進めています。複数の自治体が連携して広域展開により生活困窮者支援に取り組む実践・ノウハウを蓄積していくことは、今後、新制度を推進していく上で重要な視点といえます。

厚生労働省 平成26年度 セーフティネット支援対策事業(社会福祉推進事業)

生活困窮者自立支援体制の構築事例と相談支援事例に関する調査

生活困窮者自立相談支援事業における 個別支援及び体制構築・地域づくり事例集

平成27年3月発行

発行 **一般社団法人北海道総合研究調査会**

〒060-0004 札幌市中央区北4条西6丁目 毎日札幌会館3階

TEL : 011-222-3669 FAX : 011-222-4105

東京事務所／〒105-0003 東京都港区西新橋3丁目8番2号 新橋ウエストビル6階

TEL : 03-5472-7337 FAX : 03-5472-8330