

平成 27 年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業）

自立相談支援機関等におけるタイムスタディ及び  
職員配置等に関する調査研究

**報 告 書**

**【概要版】**

平成 28 年 3 月

一般社団法人北海道総合研究調査会



# 目 次

第Ⅰ章 調査の概要 .....	1
1 調査の目的.....	1
2 調査の内容.....	1
3 研究班の設置.....	2
第Ⅱ章 自立相談支援機関タイムスタディ調査の概要.....	3
1 調査の流れ.....	3
2 タイムスタディ調査の方法.....	3
第Ⅲ章 タイムスタディ調査・分析結果のまとめ.....	5
1 調査対象について.....	5
2 タイムスタディ調査結果の概要.....	7
3 タイムスタディ調査・分析結果の概要.....	9
4 調査の今後の課題.....	19
第Ⅳ章 生活福祉資金貸付従事時間アンケート調査.....	20
1 調査の概要.....	20
2 調査の留意点について.....	20
3 調査結果のまとめ.....	21
第Ⅴ章 おわりに.....	23



# 第 I 章 調査の概要

## 1 調査の目的

生活困窮者自立支援制度の中核事業である自立相談支援事業は、個人へのアプローチ（個人への支援）と、個別支援から必要な地域へのアプローチ（生活困窮者支援を通じた地域づくり）が重要とされている。自立相談支援機関では、この2つの業務を的確に行い、生活困窮者に対して包括的な支援を提供するため、地域のネットワークを構築しながらチームによる支援を実施する支援員を配置することが必要である。

また、生活福祉資金貸付制度は、さまざまな生活課題を抱える低所得者世帯などが必要に応じて活用でき、多重債務の未然防止や生活保護に至らないためのセーフティネット機能の役割として利用促進が図られてきたところである。平成27年4月からの生活困窮者自立支援制度の施行に伴い、総合支援資金および緊急小口資金については自立相談支援事業の利用が貸付の要件となるなど、今後も生活困窮者自立支援制度と連携していくことが求められている。

しかし、生活困窮者自立支援制度においては施行初年度であるため、生活困窮者のニーズ量や適切な相談支援を行うために必要な人員配置については、十分に把握されているとはいいがたい状況にある。また、生活福祉資金貸付制度においては、各相談窓口の人員体制や、どのような業務にどの程度の時間をかけているかといった実態は可視化されていない。

そこで、本調査研究では、自立相談支援機関の職員ごとの業務実態についてタイムスタディ調査により把握し、また、自立相談支援事業との連動が期待される生活福祉資金貸付にかかる人員配置・体制等の概況についてアンケート調査により把握し、それぞれの人員配置・業務量を整理、効果的な業務体制の構築や効率的な業務の進め方について検討することとする。

## 2 調査の内容

### (1) 自立相談支援機関における人員配置・担当ケース数等の概況把握調査

厚生労働省社会・援護局が平成27年4月に実施した「生活困窮者自立支援制度の事業実施状況調査」の結果データ等を基に、各自治体の人口規模や、任意事業の実施状況、モデル事業の実施有無等の分類ごとに人員配置状況を整理した。

⇒「(2) 自立相談支援機関タイムスタディ調査」対象候補選定のための基礎資料とした。

### (2) 自立相談支援機関タイムスタディ調査

上記の調査を踏まえ、74カ所の福祉事務所設置自治体を選定した。4機関においてプレテストを行った上で、調査協力を得られた49自治体の自立相談支援機関において、①事業所調査、②利用者調査、③職員全員を対象にした業務実態調査（タイムスタディ調査）を実施した。

### (3) 自立相談支援におけるタイムスタディ妥当性調査（アンケート・ヒアリング）

#### 1) 妥当性に関するアンケート調査

タイムスタディの集計結果が妥当なものかを評価するため、分析対象となった39カ所の自立相談支援機関に対して、当該機関ごとに集計された業務時間が現場の実感と合致しているかを聞いた。また、集計された業務時間から、今後、効率化したい業務、より時間をかけるべき業務を聞きいた。

#### 2) ヒアリング調査

タイムスタディ調査終了後、上記アンケートにも回答した5カ所の自立相談支援機関を対象に、タイムスタディ調査やアンケート調査結果の内容について確認を行い、記入された業務の具体的な内容、地域特性、今後の業務改善意向等についてヒアリングを実施し、タイムスタディ結果を補完した。

### (4) 生活福祉資金貸付にかかる人員配置・体制等の概況把握調査

自立相談支援機関のタイムスタディ調査対象となっている自治体の市区町村社会福祉協議会（生活福祉資金貸付担当部署）を対象に、生活福祉資金貸付事業に係る平均的な業務量を把握するため、担当者従事時間アンケート調査を実施した。

### (5) 生活福祉資金貸付アンケート調査における妥当性調査（ヒアリング）

アンケート調査を回収できた社協のうち、自立相談支援機関タイムスタディ調査のヒアリングも踏まえて3カ所選定し、一般的な相談ケースにおける業務実態や相談体制等における課題を把握し、アンケート調査結果を補完した。

## 3 研究班の設置

学識経験者、自立相談支援機関の職員等をメンバーとして「研究班」を設置し、調査方法・内容の精査、タイムスタディによる調査項目の整理方法、各種調査結果とりまとめ等について検討した。

図表 I-1 研究班委員名簿

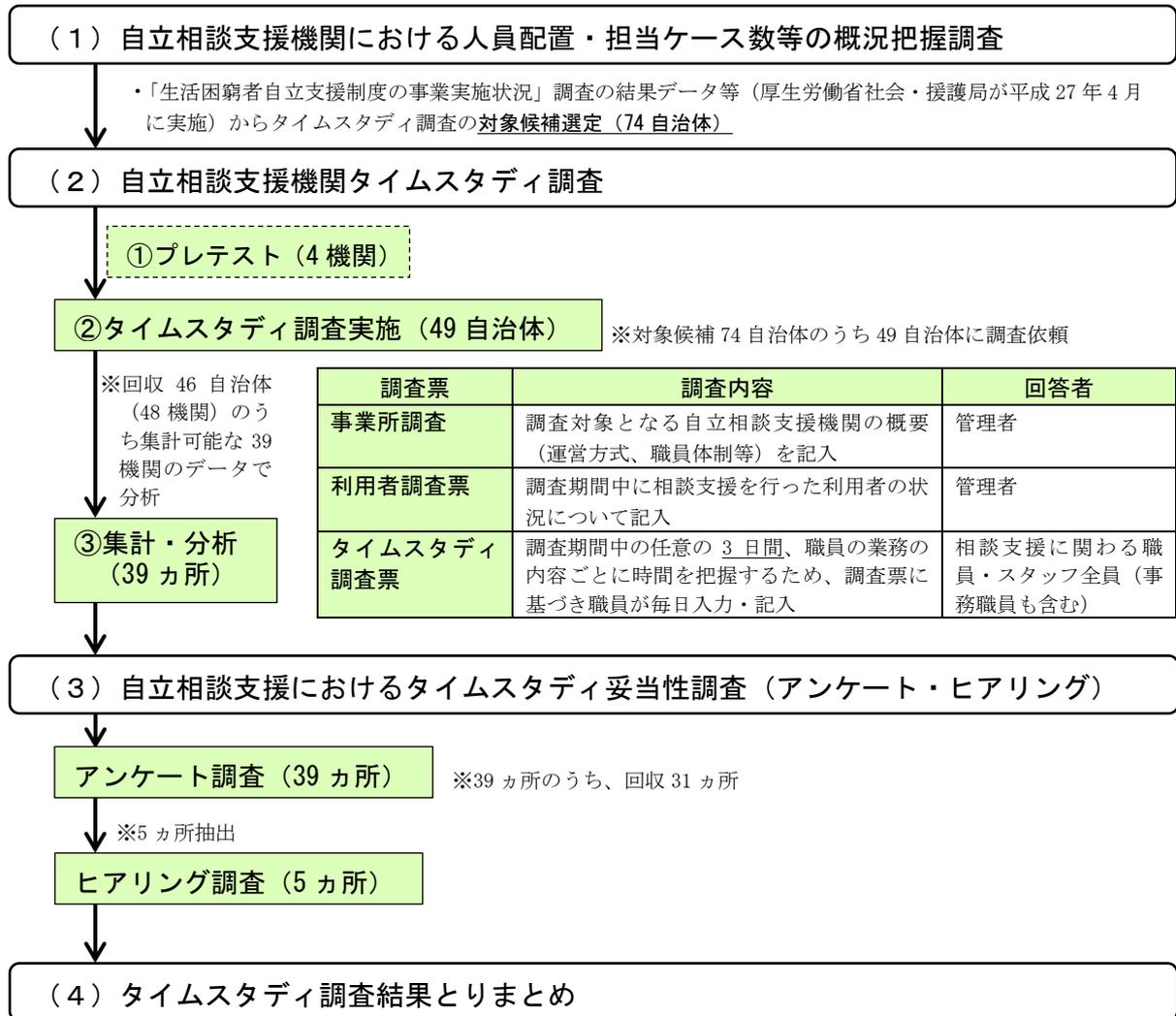
氏名	所属・役職
上原 久	社会福祉法人 聖隷福祉事業団 浜松市生活自立支援センターつながり 所長
高橋 誠一	東北福祉大学総合福祉学部教授
田中 千枝子	日本福祉大学社会福祉学部教授
濱里 正史	公益財団法人 沖縄県労働者福祉基金協会 沖縄県 就職・生活支援パーソナルサポートセンター南部 所長

(敬称略、五十音順)

## 第二章

# 自立相談支援機関タイムスタディ調査の概要

### 1 調査の流れ



### 2 タイムスタディ調査の方法

#### (1) タイムスタディ調査の具体的な方法について

##### 1) 記入方法

記入者の活動・行動の内容をある程度想定した「タイムスタディ調査 業務コード表」を参照し、調査期間中の通常勤務日3日間、どのような業務にどの程度の時間を要したかを「タイムスタディ調査票」に記録していただいた（自記式）。

記入者が、毎日の始業時刻から就業時刻まで、業務を実行しながら、ご自身が実施した業務内容・時間を記録していただいた（※早出や残業等の時間も含めて記入を依頼）。

図表Ⅱ-1 主な業務分類

区分	業務分類	コード
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-1 個別の相談者に時間を割り振れる業務 自立相談支援機関への相談者に対して、面談・電話相談・訪問・同行支援等の個別の相談支援、またそれに伴うプラン作成や会議、利用申請、他機関との調整等に係る時間。	A~J
	1-2 個別の相談者に時間を割り振れない業務 自立相談支援機関の職員としての業務を行う時間で、個別の相談者に割り振れない業務。生活困窮者支援のための外部との社会資源との連携に係る活動、その他事業所内作業等。	K~M
2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務	生活困窮者支援制度の任意事業を同機関・法人内で受託・兼務している場合や、生活困窮者支援事業以外の業務（自法人内他事業）を実施している場合、自立相談支援事業以外のそれら兼務業務を行う時間。	N~T
3. その他	休憩・食事等の上記に含まれない時間。	U~X

## (2) タイムスタディ調査期間

平成27年10月13日（火）から平成27年10月30日（金）まで

## (3) タイムスタディ調査実施日の設定

各事業所において、調査期間内に該当する通常勤務日3日間を任意に設定してもらった。3日間は、必ずしも連続していなくても可とし、なるべく日程が空き過ぎないように、また、事業所内で、対象職員のタイムスタディ実施日を一致させるように依頼した(全員が同一の日にちに実施)。なお、やむを得ず欠勤の職員がいる場合でも構わないこととした。

### 調査実施日設定の主な留意事項

- ・事業所が開所している曜日であり、特別な行事や予定などがない
- ・大多数の職員が事業に係る各担当業務に従事している
- ・「支援調整会議」の開催予定日、また、支援調整会議の準備が必要となる開催予定前の日程をできる限り避けて設定。ただし、「支援調整会議」の開催方式が定まり、通常業務の一部として実施されている場合には、開催日を含めていただいてもかまわないこととする。(※例えば試行段階にあり、開催ごとに、その準備や調整等に係る時間が通常業務に大きく影響が出るような場合は、調査日から外すよう依頼)

# 第三章 タイムスタディ調査・分析結果のまとめ

本調査研究では、自立相談支援機関がどのような業務にどの程度の時間をかけているかを把握するため、人口規模や職員配置状況等を踏まえて抽出した※1自治体に対して「タイムスタディ調査」への協力を依頼した結果、46自治体から回答をいただき、そのうちデータの不備がなく※2データ集計が可能な39自立相談支援機関の調査結果を集計・分析した。

## 1. 調査対象について

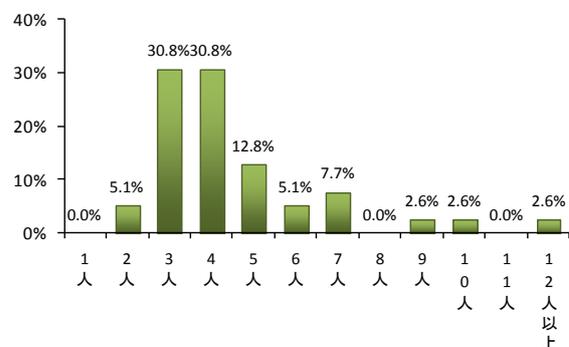
### (1) 調査対象機関の概要

- 人口規模の構成は、「5万人以上10万人未満」が約5割。
- 運営方式では、「直営」が約4割、「委託」が約5割、「直営+委託」が約1割。
- 職員数は、3名、4名がそれぞれ約3割と最も多い。
- 調査対象機関における4～10月の新規相談受付件数（7ヶ月合計）の1機関あたり平均件数は141.0件、終結件数は、47.7件であり、新規受付件数に比べ終結件数は少なく、各機関の抱えるケース数は増加傾向にあることがうかがえる。

図表Ⅲ-1-1 対象機関の構成

	運営方法			全体
	直営	委託	直営+委託	
人口規模	5万人未満	2	1	3
		40.0%	40.0%	20.0%
	5万人以上10万人未満	9	11	20
		42.9%	52.4%	4.8%
10万人以上30万人未満	5	2	7	
		62.5%	25.0%	12.5%
30万人以上	0	4	4	
		0.0%	80.0%	20.0%
全体	16	19	4	39
		41.0%	48.7%	10.3%

図表Ⅲ-1-2 対象機関の職員数の分布



図表Ⅲ-1-3 新規相談受付件数（4～10月合計）

人口規模	平均件数
5万人未満	54.2件
5万人以上10万人未満	87.0件
10万人以上30万人未満	146.5件
30万人以上	445.6件
全体	141.0件

図表Ⅲ-1-4 終結件数（4～10月合計）

人口規模	平均件数
5万人未満	15.2件
5万人以上10万人未満	32.9件
10万人以上30万人未満	29.3件
30万人以上	168.8件
全体	47.7件

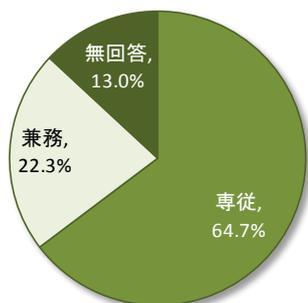
※1 本調査研究では、限られたサンプルで、901自立相談支援機関における標準的な業務量の可視化を試みるため、調査対象機関の選定にあたっては、1)人口規模別の分布層が厚い自治体を重点的に抽出、2)業務時間の平均を算出するにあたり、スタッフ個人によるバラつきがあることを考慮し、(職員配置数の分布を確認の上)職員配置数の多い機関・自治体を優先的に抽出、3)ある程度、支援ノウハウや取組が進んでいると思われるモデル事業実施自治体から抽出、4)「平均的」な層をメインとしつつ、大都市や都道府県の状況も把握するため、対象として一部追加、といった複数の条件を設定した。

※2 記入された業務コードが、個別の相談者に該当しない欄に「個別の相談者に時間を割り振れる業務」の業務コードが入っていた場合や、個別の相談者のIDの記載がなかったデータについては自立相談支援機関の総量の業務が集計できないため、確認のため問合せをしたが、期日までに返答が得られなかった自立相談支援機関については集計から除いた。

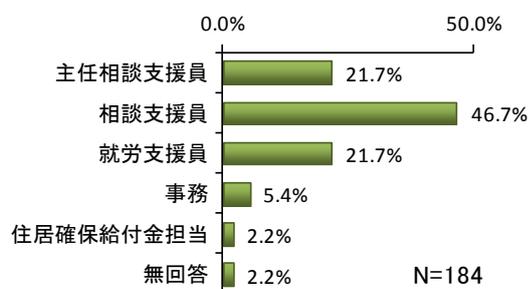
## (2) 調査対象職員の概要

- 調査対象の 39 自立相談支援機関において、タイムスタディ調査を実施した職員数は 184 人。
- 勤務形態では「正規」と「非正規」が概ね 5 : 5、専従兼務の状況は、約 6 割が「専従」。
- 職種としては、相談支援員が約 5 割、主任相談支援員と就労支援員が同数でそれぞれ約 2 割。

図表Ⅲ-1-5 専従兼務



図表Ⅲ-1-6 主な職種



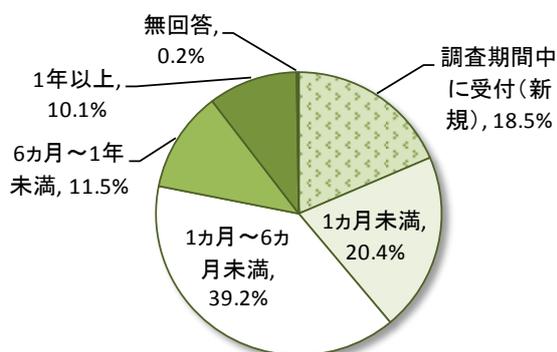
## (3) 調査対象利用者（相談者）の概要

- 39 自立相談支援機関における調査実施 3 日間での対象利用者数は、合計で 1,225 人。
- 調査実施 3 日間の 1 事業所あたりの平均利用者数は 34.4 人であり、人口規模が大きくなると平均利用者数が多くなる。
- 新規相談受付からの期間は、「1 ヶ月～6 ヶ月未満」が最も多く約 4 割、次いで「調査期間中に受付（新規）」「1 ヶ月未満」がいずれも約 2 割程度。

図表Ⅲ-1-7 調査実施 3 日間での利用者数  
(1 事業所あたり平均)

		平均人数
人口規模	5万人未満	16.0人
	5万人以上10万人未満	22.4人
	10万人以上30万人未満	24.9人
	30万人以上	95.0人
全体		34.4人

図表Ⅲ-1-8 新規相談受付からの期間



## 2 タイムスタディ調査結果の概要

### (1) 業務量の全体像

- 職員1人あたり・1日あたりの平均従事時間は、ほぼ9時間(539.3分)。そのうち休憩等を含む「その他」が1.2時間ほど(73.3分)、実際に業務に従事する時間は8時間弱(466.0分)。
- このうち、「自立相談支援事業に関する業務」に約7時間(418.4分)、「自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」に約50分(47.6分)費やされている。さらに、「自立相談支援事業に関する業務」は、「個別の相談者の相談支援に直接関わる業務」(以下、「**直接業務**」)と「個別の相談者に割り振れない業務」(以下、「**間接業務**」)に分けられる。
- 1日あたり総従事時間(約9時間)を、「直接業務」、「間接業務」、「自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」、「その他」の4つに区分してみると、それぞれ、約4時間(253.4分)、約3時間弱(165.0分)、約50分(47.6分)、約1.2時間(73.3分)となる。

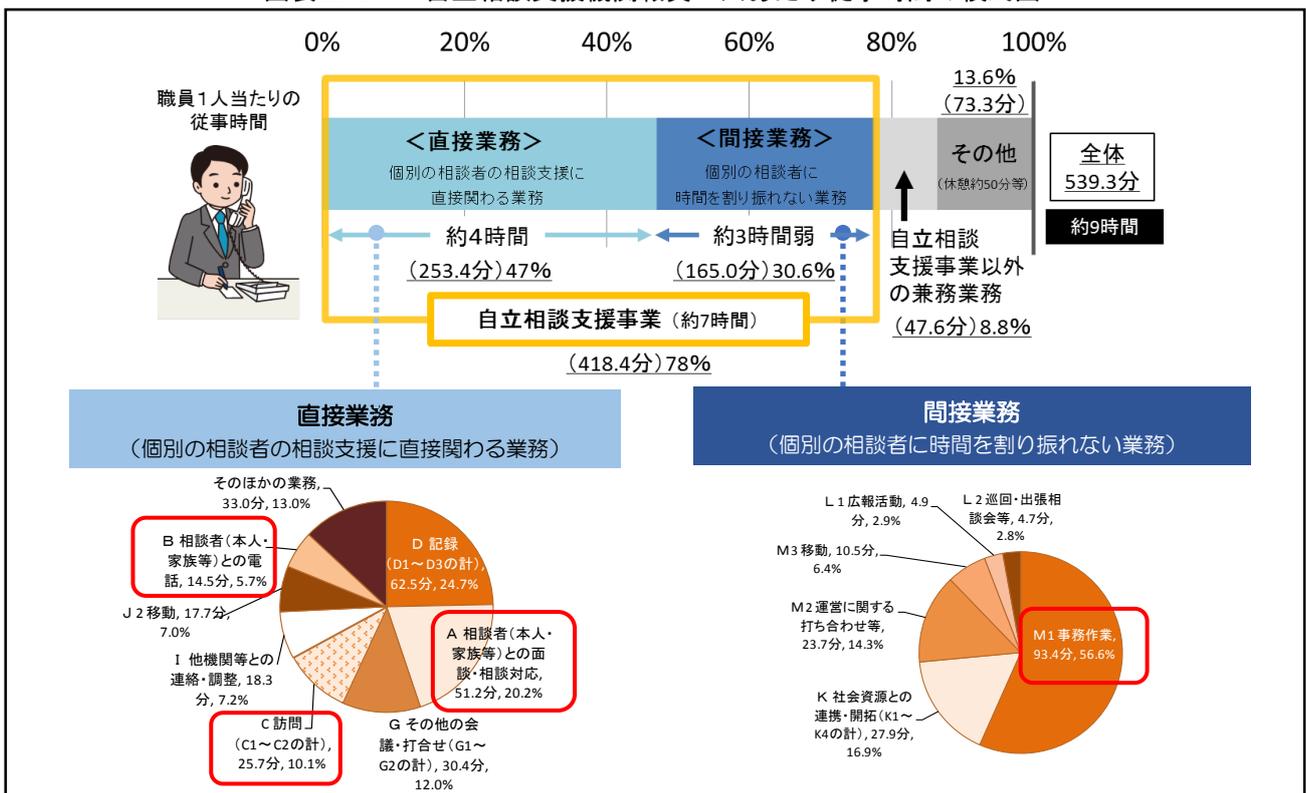
### (2) 「直接業務」(約4時間)の内訳―「面談/電話/訪問」1/3以上、「記録」1/4

- 面談や電話、訪問等による個別支援、またそれに伴う記録や会議、他機関等との調整などに係る「直接業務」の時間のうち、直接顔を合わせ、あるいは声を聞くことでの相談対応となる「面談」「訪問」「電話」の時間は、あわせて約1.5時間(91.4分)、1/3以上を占める。
- インテーク・アセスメントシートやプラン、支援記録等の作成・記入・入力に係る「記録」の時間は、約1時間(62.5分)、1/4程度を占める。

### (3) 「間接業務」(約3時間弱)の内訳―「事務作業」1/2強、次いで「社会資源との連携・開拓」等

- 個別の相談者と直接関わらない、自立相談支援機関の職員としての業務を行う「間接業務」の時間のうち、「事務作業」が約1.5時間(93.4分)と大きな割合を占めている。
- そのほか「社会資源との連携・開拓」が16.9%、「運営に関する打ち合わせ等」が14.3%。

図表Ⅲ-2-1 自立相談支援機関職員1人あたり従事時間の模式図



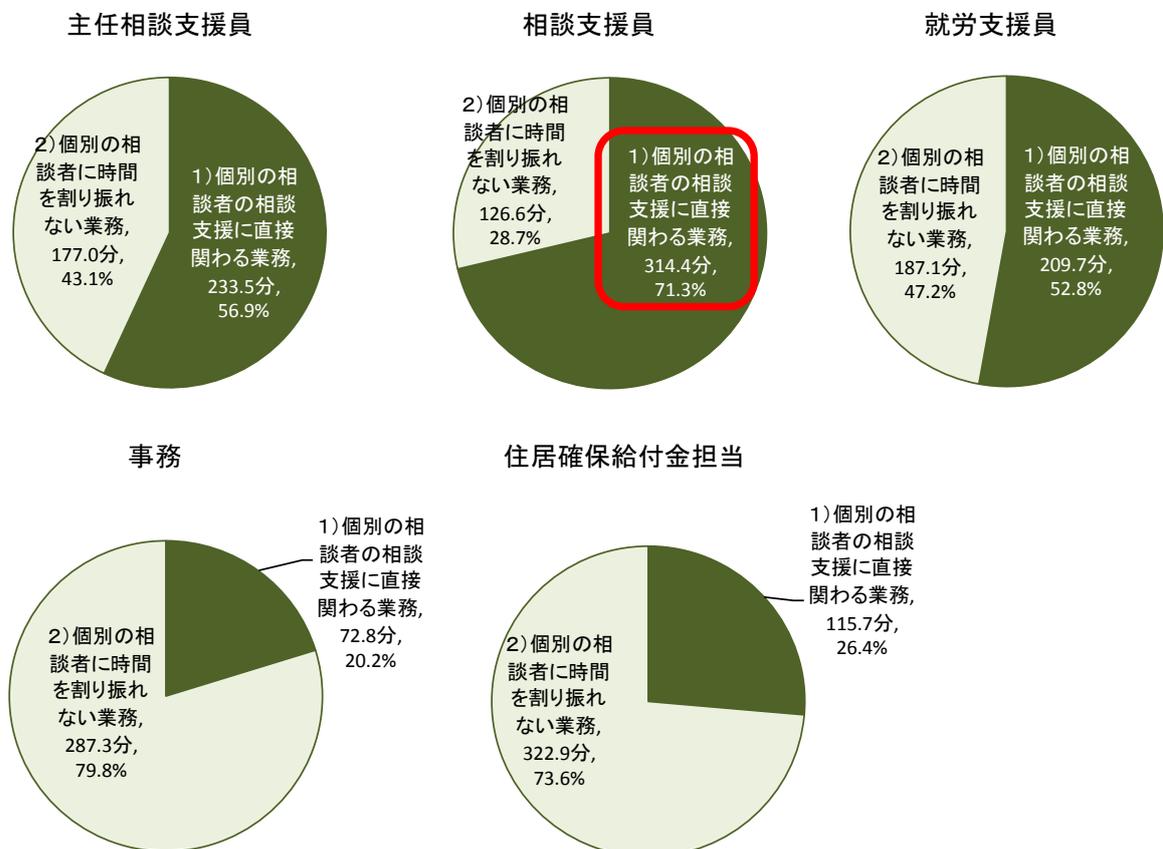
#### (4) 職種別の業務量

- 平均従事時間は、主任相談支援員の約9.6時間（577.6分）が最も長い。休憩や研修・講演・出張等を含む「その他」の時間が、他職種では、ほぼ1時間（約60分）であるのに対し、主任相談支援員では1.7時間（約100分）と多いことによる。
- 「自立相談支援事業に関する業務」時間が最も長いのは相談支援員で、そのうち「直接業務」が約7割を占め、他の職種に比べると大幅に個別の相談者の支援にかかる時間が大きい。

図表Ⅲ-2-2 職員別 職員1人あたり・1日あたり平均従事時間



図表Ⅲ-2-3 職種別 自立相談支援機関に関する職員1人あたり・1日あたり業務の平均割合



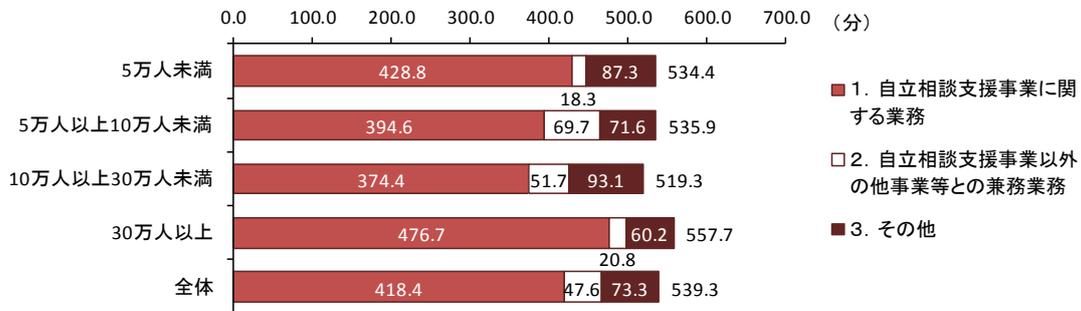
### 3 タイムスタディ調査・分析結果の概要

#### (1) 人口規模や運営方式（直営・委託）の違いによる業務量の傾向

##### 1) 人口規模別

- 全体の平均従事時間のうち、「自立相談支援事業に関する業務」時間は、「30万人以上」では約8時間（476.7分）と、全体の約7時間（418.4分）よりも1時間程度時間数が多い。
- その内訳をみると、「30万人以上」では、「来所（面談）」のほか、個別の相談者に時間を割り振れない業務として「普及啓発・広報活動」「事務作業」「移動」などで他の規模よりも多くの時間をかけている。
- 一方、「5万人未満」の小規模自治体では、「訪問」や、個別の相談者に時間を割り振れない業務「社会資源との連携・開拓」に比較的多くの時間を要している。

図表Ⅲ-3-1 人口規模別 職員1人あたり・1日あたりの平均従事時間



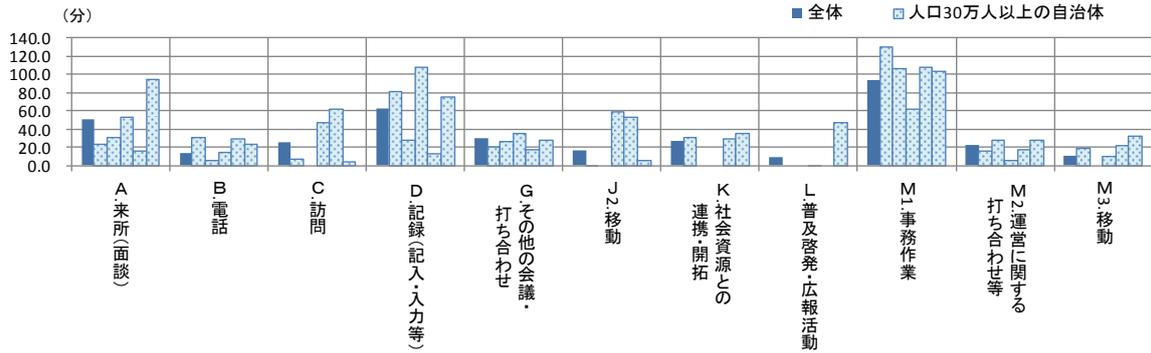
図表Ⅲ-3-2 「自立相談支援事業に関する業務」の主な業務における人口規模別の平均時間（職員1人あたり・1日あたり）

人口	人数	1. 自立相談支援事業に関する業務（主な業務）											1. 自立相談支援事業に関する業務（全体）
		1) 個別の相談者の相談支援に直接関わる業務						2) 個別の相談者に時間を割り振れない業務					
		A	B	C	D	G	J2	K	L	M1	M2	M3	
全体	184	51.2	14.5	25.7	62.5	30.4	17.7	27.9	9.5	93.4	23.7	10.5	418.4
5万人未満	17	33.1	9.3	49.4	48.2	47.8	25.8	58.9	3.5	85.0	21.9	9.8	428.8
5万人以上10万人未満	82	42.7	11.2	26.4	60.4	29.3	17.2	24.9	2.6	96.8	29.7	4.5	394.6
10万人以上30万人未満	31	56.5	11.9	25.6	63.9	31.1	14.5	19.5	1.6	74.6	10.4	2.3	374.4
30万人以上	54	66.7	22.7	17.3	69.3	26.3	17.9	27.3	26.6	101.8	22.6	24.5	476.7

#### (参考)

- 30万人以上の自治体の特徴をより把握するため、39機関全体の業務時間平均と、30万人以上の自治体5つのそれぞれの平均業務時間を縦棒グラフにしたのが次の図表である。

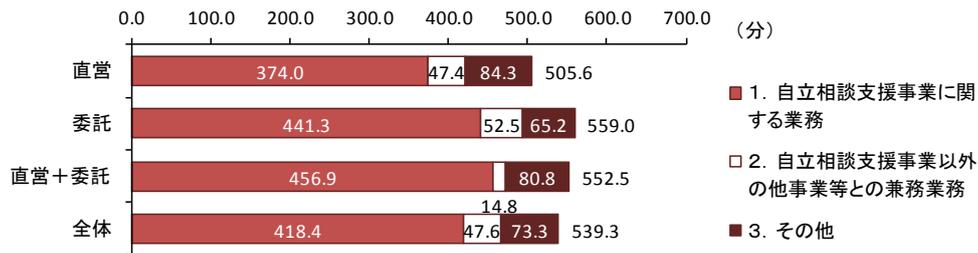
図表Ⅲ-3-3 「自立相談支援事業に関する業務」の主な業務における平均時間と「30万人以上」自治体5カ所の業務時間



2) 運営方法別(直営・委託)

- 「直営」では、全体の平均従事時間、及び、そのうちの「自立相談支援事業に関する業務」時間ともに、「委託」よりも1時間程度少なくなっている。
- 「自立相談支援事業に関する業務」時間の全体従事時間に占める割合は、「直営」で74.0%、「委託」で78.9%、「直営+委託」で82.7%と大きな差はない。
- 「直営」では、支援調整会議などの運営や、庁内連携にあたり同じ市役所内で物理的な距離が近いなどの要因が、「自立相談支援事業に関する業務」に要する時間の短縮につながる事が想定される。
- また、職員1人あたり・1日あたりの平均担当利用者数をみると、「直営」では「委託」よりも2名程度担当利用者数が少ないことから、対応件数の違いが業務時間に影響していることも考えられる。

図表Ⅲ-3-4 運営方法別 職員1人あたり・1日あたりの平均従事時間



図表Ⅲ-3-5 運営方法別 職員1人あたり・1日あたりの平均従事時間

	人数	1. 自立相談支援事業に関する業務		2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務		3. その他		合計			
		人数	時間(分)	割合	人数	時間(分)	人数	時間(分)	人数	時間(分)	
全体	184	418.4	77.6%	253.4	165.0	47.6	8.8%	73.3	13.6%	539.3	100.0%
直営	66	374.0	74.0%	230.4	143.6	47.4	9.4%	84.3	16.7%	505.6	100.0%
委託	103	441.3	78.9%	266.8	174.6	52.5	9.4%	65.2	11.7%	559.0	100.0%
直営+委託	15	456.9	82.7%	263.3	193.6	14.8	2.7%	80.8	14.6%	552.5	100.0%

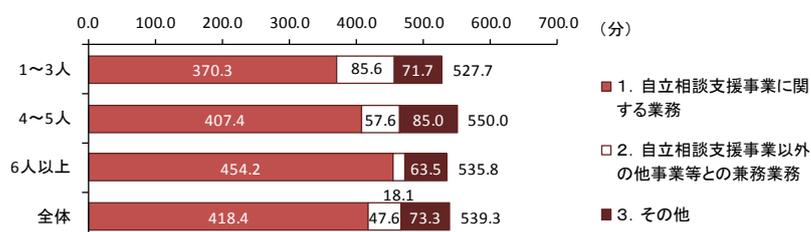
## (2) 職員配置数・体制の違いによる業務量（時間・内容）の傾向

- 人口規模別の職員配置数は、「5万人以上10万人未満」と「10万人以上30万人未満」は、それぞれ4.2人、4.1人とほぼ同じ。「5万人未満」は3.4人、「30万人以上」は11.4人。人口規模が大きくなるに応じて、職員配置数も多くなる。
- 職員数別に平均従事時間をみると、業務時間全体に大きな違いはないが、「自立相談支援事業に関する業務」時間は、人口規模が小さいほど少なく、その分「自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」が多くなっている。職員数が少ないと、他事業等との兼務体制とならざるを得ないことも想定され、その分、自立相談支援事業にかける時間が少なくなっている可能性がある。

図表Ⅲ-3-6 人口規模別 職員配置数

		平均人数
人口規模	5万人未満	3.4人
	5万人以上10万人未満	4.2人
	10万人以上30万人未満	4.1人
	30万人以上	11.4人
全体		5.0人

図表Ⅲ-3-7 職員数別 職員1人あたり・1日あたり平均従事時間



図表Ⅲ-3-8 職員数別 専従兼務の状況

		専従	兼務	無回答	合計
職員数	1~3人	20 50.0%	10 25.0%	10 25.0%	40 100.0%
	4~5人	46 66.7%	18 26.1%	5 7.2%	69 100.0%
	6人以上	53 70.7%	13 17.3%	9 12.0%	75 100.0%
合計		119 64.7%	41 22.3%	24 13.0%	184 100.0%

### 1) 専従兼務

- 全体の平均従事時間は、主任相談支援員以外の職種では、「専任」の方が1時間ほど長い。
- 「自立相談支援事業に関する業務」時間は、「専任」の方が長く、どの職種でも全体の約8割を占めるのに対し、「兼務」では4~6割になっている。
- 専従職員の配置数は、支援の業務時間に大きく影響することがうかがえる。

図表Ⅲ-3-9 専従兼務別・職種別 職員1人あたり・1日あたり平均従事時間

		人数	1. 自立相談支援事業に関する業務		2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務		3. その他		合計			
			1) 個別の相談者の相談支援に直接関わる業務	2) 個別の相談者に時間を割り振れない業務								
全体		184	418.4	77.6%	253.4	165.0	47.6	8.8%	73.3	13.6%	539.3	100.0%
専従兼務×職種	専任 主任相談支援員	19	492.5	86.6%	278.4	214.1	20.2	3.5%	56.0	9.8%	568.7	100.0%
	相談支援員	62	471.2	87.4%	336.9	134.3	15.5	2.9%	52.7	9.8%	539.3	100.0%
	就労支援員	29	455.3	84.5%	234.2	221.1	18.5	3.4%	64.8	12.0%	538.7	100.0%
	兼務 主任相談支援員	14	280.1	48.5%	149.3	130.8	111.8	19.4%	185.6	32.1%	577.5	100.0%
	相談支援員	12	301.5	62.5%	206.9	94.6	78.8	16.3%	102.0	21.1%	482.3	100.0%
	就労支援員	8	232.8	51.8%	121.5	111.3	157.6	35.1%	58.8	13.1%	449.1	100.0%

※事務員、住宅確保給付金担当を除く

## 2) 事務職の有無

- 「事務職」が配置されているのは、調査対象の39 自立相談支援機関のうち15カ所。1ヶ所あたりの事務職の配置は1名がほとんどである。
- 事務職の配置有無別に平均従事時間をみると、事務職のいる事業所の方が全体の業務時間が10分程度長く、特に「自立相談支援事業に関する業務」時間は1時間程度長い。
- 事務職のいる事業所の主任相談支援員、相談支援員の「自立相談支援事業に関する業務」のうち「直接業務」の時間・割合とも、事務職のいない事業所よりもやや高く、事務職の配置が個別相談支援への投入時間に影響している可能性も考えられる。

図表Ⅲ-3-10 専従兼務別・職種別 職員1人あたり・1日あたり平均従事時間

(分)

	人数	1. 自立相談支援事業に関する業務				2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務		3. その他		合計	
				1) 個別の相談者の相談支援に直接関わる業務	2) 個別の相談者に時間を割り振れない業務						
全体	184	418.4	77.6%	253.4 (60.6%)	165.0 (39.4%)	47.6	8.8%	73.3	13.6%	539.3	100.0%
事務職のいない事業所	94	385.8	72.7%	244.8 (63.5%)	141.0 (36.5%)	67.7	12.8%	77.4	14.6%	531.0	100.0%
主任相談支援員	26	371.5	65.2%	201.9 (54.3%)	169.6 (45.7%)	77.9	13.7%	120.2	21.1%	569.7	100.0%
相談支援員	45	410.0	79.1%	288.1 (70.3%)	121.9 (29.7%)	50.5	9.7%	58.0	11.2%	518.5	100.0%
就労支援員	17	342.4	69.0%	228.4 (66.7%)	114.0 (33.3%)	89.2	18.0%	64.8	13.1%	496.3	100.0%
事務職のいる事業所	90	452.5	82.6%	262.5 (58.0%)	190.0 (42.0%)	26.5	4.8%	69.0	12.6%	548.0	100.0%
主任相談支援員	14	482.8	81.5%	292.1 (60.5%)	190.7 (39.5%)	44.6	7.5%	64.9	11.0%	592.3	100.0%
相談支援員	41	475.1	86.6%	343.3 (72.3%)	131.8 (27.7%)	10.6	1.9%	63.0	11.5%	548.8	100.0%
就労支援員	23	437.0	82.3%	195.8 (44.8%)	241.1 (55.2%)	32.6	6.1%	61.2	11.5%	530.8	100.0%
事務	10	360.1	67.9%	72.8 (20.2%)	287.3 (79.8%)	54.0	10.2%	116.1	21.9%	530.2	100.0%

※住宅確保給付金担当を除く

※( )は、「1. 自立相談支援事業に関する業務」に対する割合(%)

### (3) 職員1人あたり・1日あたりの平均担当利用者数

- 職員1人あたり・1日あたりの担当利用者<sup>※3</sup>は4.9人。
- 人口規模別が大きくなるほど、職員1人あたり担当利用者が多くなる傾向にある。中でも、「調査期間中に受付（新規）」「1ヵ月未満」「1ヵ月～6ヵ月未満」の比較的相談期間の短い利用者数が多い。
- 運営方法別では、「直営」が3.6人、「委託」が5.6人と2名程度担当利用者が多い<sup>※4</sup>。
- 職種別に専従職員の担当利用者数をみると、相談支援員が最も多く6.6名、次いで主任相談支援員が5.8人、就労支援員が4.8人。

図表Ⅲ-3-11 1日平均・職員1人あたりの担当利用者数

		件数	1日平均担当利用者数							
			うち 初回相談受付日別 利用者数					無回答		
			調査期間中に受付（新規）	1ヵ月未満	1ヵ月～6ヵ月未満	6ヵ月～1年未満	1年以上			
全体		184	4.9人	0.9人	1.2人	1.9人	0.5人	0.5人	0.02人	
人口規模	5万人未満	17	4.0人	0.7人	1.3人	1.1人	0.4人	0.4人	0.00人	
	5万人以上10万人未満	82	4.2人	0.6人	0.8人	1.1人	0.6人	0.7人	0.02人	
	10万人以上30万人未満	31	4.7人	0.6人	1.4人	1.9人	0.5人	0.2人	0.02人	
	30万人以上	54	6.4人	1.4人	1.5人	2.6人	0.4人	0.4人	0.02人	
運営方法	直営	66	3.6人	0.4人	1.0人	1.2人	0.5人	0.5人	0.01人	
	委託	103	5.6人	1.1人	1.3人	2.2人	0.5人	0.5人	0.03人	
	直営+委託	15	5.5人	0.8人	1.2人	2.0人	0.7人	0.9人	0.00人	
運営方法	直営	5万人未満	6	2.4人	0.2人	0.8人	0.9人	0.2人	0.3人	0.00人
		5万人以上10万人未満	40	3.4人	0.4人	0.7人	1.1人	0.4人	0.7人	0.01人
		10万人以上30万人未満	20	4.4人	0.5人	1.4人	1.6人	0.7人	0.2人	0.02人
		30万人以上	-	-	-	-	-	-	-	-
	委託	5万人未満	9	5.4人	1.0人	1.9人	1.4人	0.6人	0.6人	0.00人
		5万人以上10万人未満	38	5.0人	0.8人	0.9人	1.9人	0.6人	0.8人	0.04人
		10万人以上30万人未満	8	4.0人	0.7人	1.1人	1.5人	0.4人	0.3人	0.04人
		30万人以上	48	6.4人	1.5人	1.5人	2.8人	0.4人	0.2人	0.02人
	直営+委託	5万人未満	2	2.3人	1.0人	0.3人	0.8人	0.2人	0.0人	0.00人
		5万人以上10万人未満	4	4.1人	0.7人	0.3人	1.0人	1.7人	0.4人	0.00人
		10万人以上30万人未満	3	8.4人	1.2人	1.7人	5.4人	0.1人	0.0人	0.00人
		30万人以上	6	6.0人	0.6人	1.7人	1.2人	0.4人	2.1人	0.00人
職種別	主任相談支援員	40	4.4人	0.8人	0.9人	1.6人	0.5人	0.6人	0.03人	
	相談支援員	86	5.9人	1.0人	1.5人	2.2人	0.6人	0.5人	0.02人	
	就労支援員	40	4.2人	0.6人	1.0人	1.5人	0.4人	0.6人	0.01人	
	事務	10	2.0人	0.7人	0.4人	0.6人	0.3人	0.1人	0.00人	
	住居確保給付金担当	4	5.3人	0.9人	0.9人	2.4人	0.5人	0.6人	0.00人	
職種別	専従	主任相談支援員	19	5.8人	1.1人	1.3人	2.2人	0.7人	0.3人	0.05人
		相談支援員	62	6.6人	1.2人	1.7人	2.6人	0.6人	0.4人	0.02人
		就労支援員	29	4.8人	0.7人	1.3人	1.8人	0.6人	0.4人	0.01人
		事務	6	2.4人	1.2人	0.3人	0.6人	0.2人	0.1人	0.00人
		住居確保給付金担当	2	7.5人	1.8人	1.8人	2.5人	0.8人	0.5人	0.00人
	兼務	主任相談支援員	14	3.1人	0.3人	0.5人	1.1人	0.3人	1.0人	0.00人
		相談支援員	12	4.0人	0.3人	0.7人	1.4人	0.4人	1.2人	0.03人
		就労支援員	8	2.2人	0.2人	0.2人	0.7人	0.0人	1.2人	0.00人
		事務	3	2.0人	0.0人	0.7人	0.8人	0.6人	0.0人	0.00人
		住居確保給付金担当	1	2.3人	0.0人	0.0人	2.0人	0.3人	0.0人	0.00人

※3 新規相談も継続ケースも全て含み、来所（面談）・電話・訪問など手段に関わらず1日に対応した利用者数。（「タイムスタディ調査票」（シート3）に記録されたIDごとの利用者数をカウントしているため、記録やケース会議等を行ったことで入力・記録された利用者も含む。）

※4 人口30万人以上の自治体は、全て委託の事業所となっていることから、人口規模によるのか、あるいは運営方法別によるかは注意が必要である。なお、「5万人未満」「5万人以上10万人未満」では、全体の傾向と同様に、いずれも直営よりも委託の方が、2名程度職員1人あたり担当利用者が多くなっている。

#### (4) 人員配置

- 「人口 30 万人未満」(39 事業所のうち、人口規模 30 万人以上を除く 35 事業所) における自立相談支援機関の職員配置数は、専従兼務を含めて平均 4.1 人、兼務の職員 1 人=0.5 人換算した場合、平均 3.4 人。
- 「人口 30 万人未満」では、職員 1 人が 1 日に対応する相談者数は 4.3 人。これと、平均職員配置数から、自立相談支援機関が 1 日に対応する平均相談者数を試算すると、17.6 人(※事業所ごと 1 日あたり平均相談者数による算出結果は平均 24.5 人)。兼務の職員 1 人=0.5 人換算した場合では、14.6 人となる。
- 一方、「人口 30 万人以上」の職員配置数は、専従兼務を含めて平均 6.8 人、兼務の職員 1 人=0.5 人換算した場合、平均 6.4 人とほぼ同数。職員 1 人が 1 日に対応する相談者数は 6.0 人なので、自立相談支援機関が 1 日に対応する平均相談者数の試算は 40.8 人。(※事業所ごと 1 日あたり平均相談者数による算出結果は平均 26.5 人)
- 新規相談受付件数について国が示している目安値は、人口 10 万人あたり月 20 件であり、厚生労働省によると、現状では約 7 割の水準にとどまっているという。水準に達しない背景として、制度初年ということから、広く相談に結びつけるための取組を推進しきれていないことが考えられる。また、後述する「業務の効率化」に向けた改善にも検討の余地がある。さらに、人口規模や相談件数に対する職員配置数の適切性については、専従兼務の構成を含めて引き続き検討していくことが重要と考えられる。

図表Ⅲ-3-12 職員配置 (兼務 1 人=1.0 人)

	主任相談支援員	相談支援員	就労支援員	事務員	住居確保給付金担当	全職員
人口規模						
5万人未満	1.00人	1.40人	0.80人	0.00人	0.20人	3.40人
5万人以上10万人未満	1.05人	1.81人	0.62人	0.43人	0.14人	4.19人
10万人以上30万人未満	1.00人	1.38人	0.88人	0.63人	0.25人	4.13人
30万人以上	1.00人	3.00人	1.25人	0.75人	0.50人	6.75人
全体	1.03人	1.79人	0.76人	0.45人	0.21人	4.34人

注) 人口規模「30 万人以上」は、人口 100 万人以上自治体を除く

#### 【人口 30 万人未満のみ】

	主任相談支援員	相談支援員	就労支援員	事務員	住居確保給付金担当	全職員
30万人未満	1.03人	1.65人	0.71人	0.41人	0.18人	4.06人

図表Ⅲ-3-13 職員配置 (兼務 1 人=0.5 人換算)

	主任相談支援員	相談支援員	就労支援員	事務員	住居確保給付金担当	全職員
人口規模						
5万人未満	0.80人	1.40人	0.70人	0.00人	0.20人	3.10人
5万人以上10万人未満	0.86人	1.62人	0.52人	0.36人	0.12人	3.55人
10万人以上30万人未満	0.75人	1.31人	0.88人	0.44人	0.00人	3.38人
30万人以上	1.00人	2.75人	1.38人	0.75人	0.25人	6.38人
全体	0.84人	1.65人	0.71人	0.37人	0.12人	3.75人

注) 人口規模「30 万人以上」は、人口 100 万人以上自治体を除く

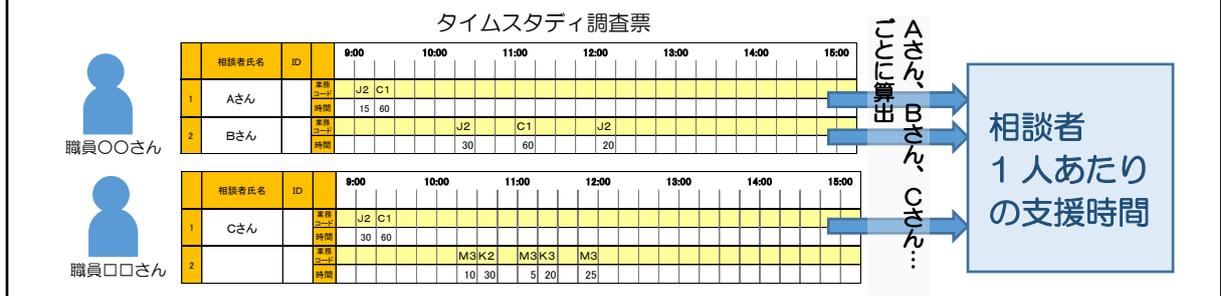
#### 【人口 30 万人未満のみ】

	主任相談支援員	相談支援員	就労支援員	事務員	住居確保給付金担当	全職員
30万人未満	0.82人	1.52人	0.63人	0.32人	0.10人	3.44人

## (5) 相談者1人当たり・1日あたりに受けた支援時間

＜相談者が受けた支援時間について＞

- ・「タイムスタディ調査票」では、各職員が相談者ごとに支援にかかった時間を記入しており、その相談者1人あたりの時間を積み上げた値が、「相談者が受けた支援時間」である。
- ・相談者1人が受けた支援時間は、複数の職員から受けた時間の合計である。また、調査期間は3日間であり、1日目と3日目に同じ人物に対応した場合、集計の都合上、それぞれの日で別に集計している。

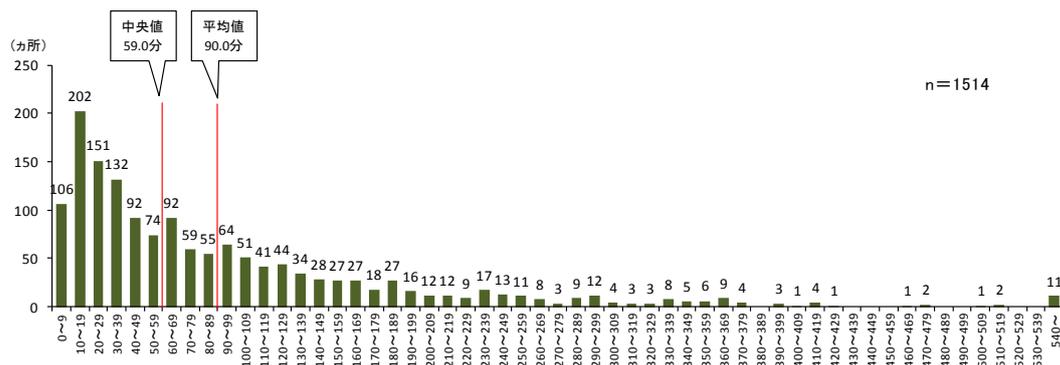


- 個別の相談者1人あたり・1日あたりに受けた支援時間は、平均すると90.0分。
- なお、平均支援時間の分布をみると、中央値は59.0分で、平均値より30分ほど短い。長く時間がかかっている人がいることが、平均を押し上げていることがわかる。このことは、以下でも同様の傾向があり、「相談者一人当たりが受けた平均支援時間」をみる場合には、留意が必要である。
- 受けた支援時間を職種別にみると、相談支援員からが51.8分（約6割）、主任相談支援員からは18.2分（約2割）と続いている。
- 男女別に受けた支援時間をみると、女性の方が男性よりも支援時間がやや長く、年代別にみると、20代の時間が最も長く113.5分（次頁図表【相談者1人あたり・1日あたりに受けた平均支援時間（相談者の男女別、年代別）】参照）。

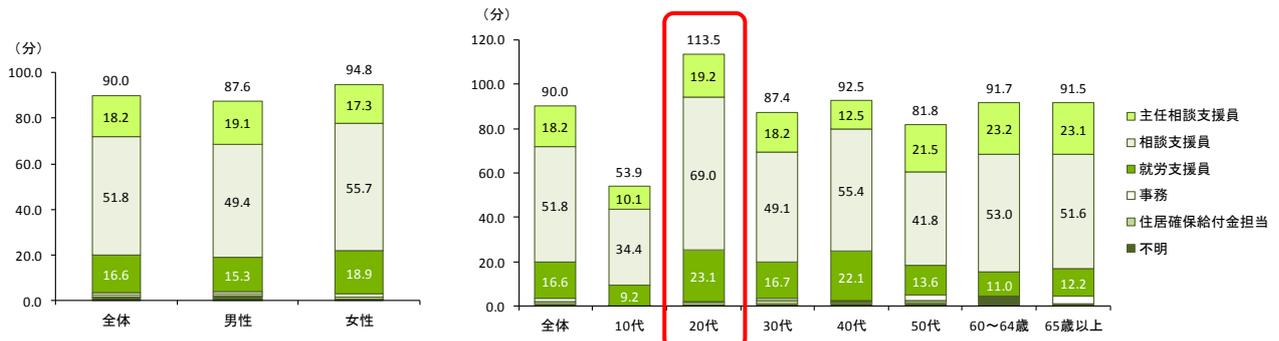
図表Ⅲ-3-14 相談者1人あたり・1日あたりに受けた平均支援時間（職種別）

	関わった職種						合計
	主任相談支援員	相談支援員	就労支援員	事務	住居確保給付金担当	不明	
個別の相談者の相談支援に直接関わる業務	18.2分	51.8分	16.6分	1.2分	0.9分	1.3分	90.0分
	20.3%	57.5%	18.4%	1.3%	1.0%	1.5%	100.0%

図表Ⅲ-3-15 相談者1人あたり・1日あたりに受けた平均支援時間の分布



図表Ⅲ-3-16 相談者1人あたり・1日あたりに受けた平均支援時間（相談者の男女別、年代別）



(6) 新規相談受付からの期間別による、相談者1人が1日あたりに受けた支援時間の違い

- 新規相談受付からの期間別に、相談者1人が受けた支援時間をみると、「1ヵ月未満」が112.7分、「調査期間中に受付」が103.3分、次いで「6ヵ月～1年未満」、「1年以上」と続く。
- 受付から時間が経過すると、就労支援員から受けた支援時間の割合が高くなる。
- 業務別の時間をみると、「調査期間中に受付」では「来所（面談）」の時間が最も長いほか、その後にあたる「1ヵ月未満」とともに「記録」にも多くの時間を要している。一方、受付から時間が経過した「1年以上」では、「訪問」の割合も高くなっており、待ちの姿勢だけではなかなか前進が難しいことがうかがえる。

図表Ⅲ-3-17 相談者1人あたり・1日あたりに受けた平均支援時間（相談者の受付日別）

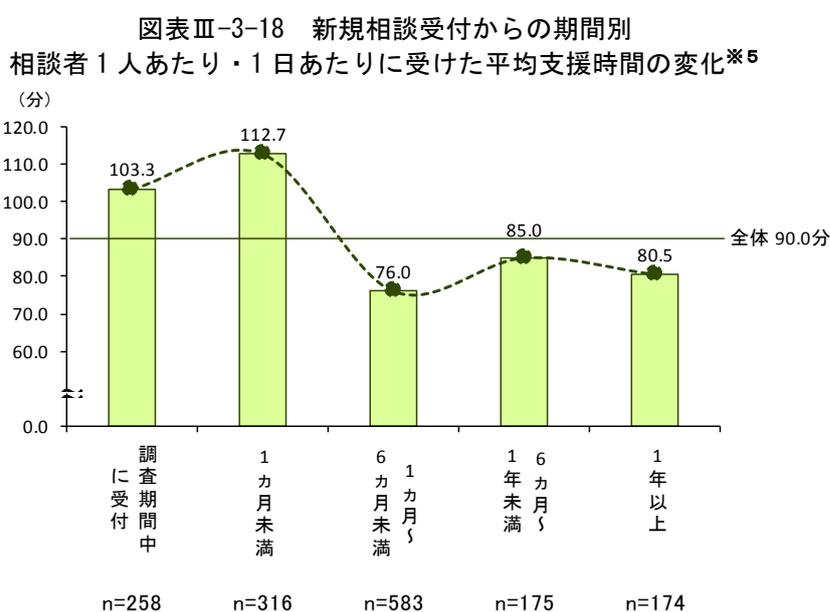
		関わった職種						合計
		主任相談支援員	相談支援員	就労支援員	事務	住居確保給付金担当	不明	
全体		18.2分	51.8分	16.6分	1.2分	0.9分	1.3分	90.0分
		20.3%	57.5%	18.4%	1.3%	1.0%	1.5%	100.0%
受付日	調査期間中に受付	22.2分	62.6分	15.9分	1.0分	1.3分	0.4分	103.3分
		21.4%	60.6%	15.4%	0.9%	1.2%	0.4%	100.0%
	1ヵ月未満	15.5分	73.4分	20.4分	1.1分	0.5分	1.9分	112.7分
		13.8%	65.1%	18.1%	1.0%	0.4%	1.7%	100.0%
	1ヵ月～6ヵ月未満	15.2分	42.8分	13.7分	1.2分	1.2分	1.9分	76.0分
		20.0%	56.3%	18.0%	1.6%	1.6%	2.5%	100.0%
6ヵ月～1年未満	24.6分	37.4分	18.8分	3.0分	0.7分	0.4分	85.0分	
	29.0%	44.0%	22.1%	3.6%	0.8%	0.5%	100.0%	
1年以上	21.7分	39.2分	18.4分	0.0分	0.5分	0.7分	80.5分	
	27.0%	48.7%	22.8%	0.0%	0.6%	0.8%	100.0%	

「自立相談支援事業に関する業務」のうち『個別の相談者の相談支援に直接関わる業務』についてみると…

	人数	個別の相談者の相談支援に直接関わる業務																	全体		
		A	B	C	D			E	F	G	H					I	J				
		来所（面談）	電話	訪問	記録（記入・入力等）			生活「住居確保給付金」の活用申請	支援調整会議	打ち合わせ	就労支援					他機関等との連絡・調整	その他				
		D1	D2	D3	書類等の記入（帳票類等）	相談者の支援記録（帳票類等）の記入	履歴書等作成指導	個別ニーズに応じた職業紹介・求人開拓等	採用面接対策等	その他の就労支援	H1	H2	H3	H4	H5						
全体	1514	18.1	5.2	9.0	22.3	5.1	2.8	14.4	0.9	4.0	10.8	5.7	1.2	0.4	2.5	0.2	1.5	6.5	7.5	90.0	
		20.1%	5.8%	10.0%	24.7%	5.7%	3.1%	16.0%	0.9%	4.4%	12.0%	6.3%	1.3%	0.5%	2.7%	0.2%	1.6%	7.2%	8.4%	100.0%	
受付日	調査期間中に受付	258	35.6	4.7	5.5	26.9	11.6	2.3	13.0	1.9	2.5	11.7	2.8	0.9	0.1	1.0	0.1	0.6	6.6	5.2	103.3
			34.5%	4.5%	5.3%	26.0%	11.2%	2.3%	12.6%	1.8%	2.4%	11.4%	2.7%	0.9%	0.1%	1.0%	0.1%	0.6%	6.4%	5.0%	100.0%
	1ヵ月未満	316	17.7	4.7	10.8	30.4	8.8	4.4	17.2	0.7	4.5	18.4	8.9	1.4	1.4	3.3	0.4	2.5	7.4	9.3	112.7
			15.7%	4.1%	9.6%	27.0%	7.8%	3.9%	15.2%	0.6%	4.0%	16.3%	7.9%	1.2%	2.9%	0.3%	2.2%	6.6%	8.2%	100.0%	
	1ヵ月～6ヵ月未満	583	12.2	5.7	7.9	17.4	2.5	2.1	12.8	0.8	4.2	8.6	6.0	1.4	0.2	3.0	0.1	1.4	5.7	7.5	76.0
		16.1%	7.5%	10.5%	22.8%	3.3%	2.7%	16.8%	1.1%	5.5%	11.3%	7.8%	1.8%	0.2%	3.9%	0.1%	1.8%	7.6%	9.9%	100.0%	
6ヵ月～1年未満	175	14.2	4.7	10.2	22.9	2.3	3.3	17.2	1.0	3.1	6.5	8.1	1.9	0.7	3.3	0.1	2.3	7.5	6.8	85.0	
		16.7%	5.5%	12.0%	27.0%	2.8%	3.9%	20.3%	1.2%	3.6%	7.6%	9.6%	2.2%	0.8%	3.8%	0.1%	2.7%	8.8%	8.0%	100.0%	
1年以上	174	17.0	6.0	12.6	15.5	0.5	2.2	12.8	0.0	4.9	8.2	1.1	0.0	0.1	0.7	0.2	0.2	6.3	8.9	80.5	
		21.2%	7.4%	15.6%	19.2%	0.6%	2.8%	15.9%	0.0%	6.1%	10.2%	1.4%	0.0%	0.1%	0.9%	0.2%	0.2%	7.8%	11.1%	100.0%	

## (7) 支援が長期化した利用者が受けた支援時間

- 新規相談受付からの期間別の「相談者1人あたり・1日あたりに受けた平均支援時間」を点線でつなげると、「1ヵ月未満」と「6ヵ月～1年未満」とで2つの山を確認できる。その後、「1年以上」ではやや減少するものの「1ヵ月～6ヵ月未満」を下回るほどには減少しない。
- 支援が長期化している相談者に対して、支援時間が容易に短縮できないことを推測することができる。
- 支援が1年以上と長期化する前に、アセスメントに基づく適切なゴールを見立てることが必要である。また、長期化が予想される場合にも、自立相談支援機関だけで抱え込むのではなく、社会資源の開拓を進めることで徐々に利用者が地域の中で自立に向かえる環境整備を行うことが重要と考えられる。



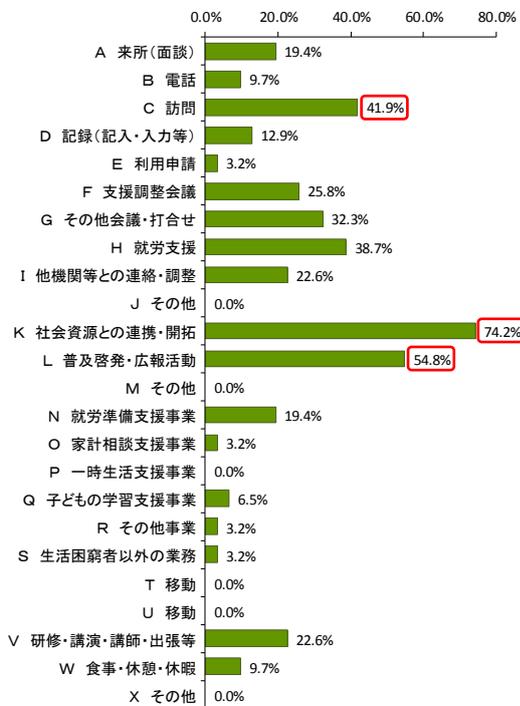
## (8) 業務の効率化に向けた意向

- タイムスタディ調査結果から得られた各業務時間が、調査を実施した職員にとって妥当かどうか等を把握するため、アンケート調査を実施したところ、39調査対象機関のうち31機関から回答を得た(回収率79.5%)。
- 「時間を確保したい業務」と「時間を削りたい業務」を訪ねたところ、「時間を確保したい業務」は、「社会資源との連携・開拓」、「普及啓発・広報活動」、「訪問」が多くあげられ、一方、「時間を削りたい業務」では、約半数の機関から「記録」という回答を得た。
- 「記録」は、「直接業務」の約1/4を占める。ヒアリング調査によると、システムの使用感の課題(一定時間離れるとタイムアウトになる、入力できる台数が限られているため効率が悪い等)を指摘する声がある一方、相談支援員のスキル(アセスメント結果の言語化、とりまとめ能力)が向上し、慣熟度があがるにつれて記録にかかる時間は削減されると思われる。

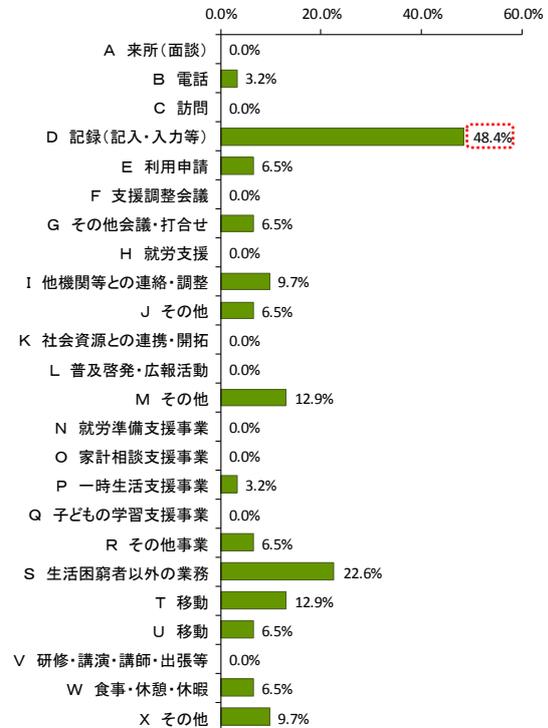
※5 それぞれの期間の利用者は同一人物ではないので、1人の利用者が受けた支援時間の推移ではないことに注意が必要である。

●制度の重要な視点である早期把握やアウトリーチ、及び社会資源の連携・開拓にかかる時間を確保したいとの意向がうかがえる。

図表Ⅲ-3-19 時間を確保したい業務（複数回答）

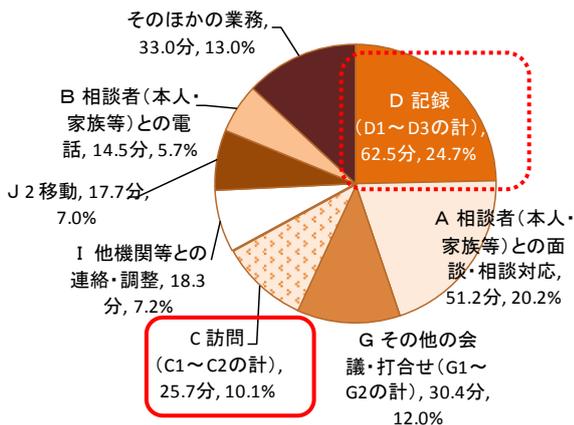


図表Ⅲ-3-20 時間を削りたい業務（複数回答）

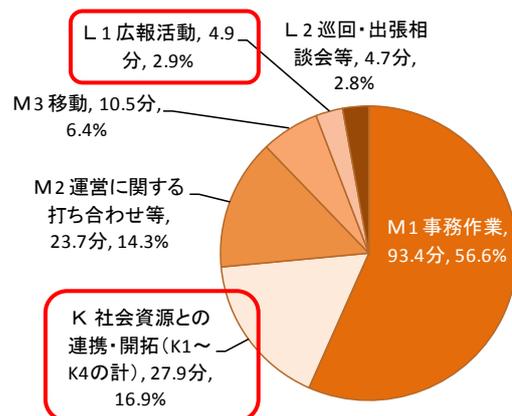


(※再掲※)

個別の相談者の相談支援に直接関わる業務



個別の相談者に時間を割り振れない業務



## 4 調査の今後の課題

本調査研究では、自立相談支援機関における標準的な業務量の可視化を試みた。調査対象機関の選定の際、1) 人口規模別の分布層が厚い自治体を重点的に抽出、2) スタッフ個人によるバラつきを考慮し、職員配置数の多い機関・自治体を優先的に抽出、3) モデル事業実施自治体から抽出、4) 「平均的」な層に加え、大都市や都道府県を対象として一部追加、等の複数の条件を設定した。これにより、ある程度の平均的な業務実態を可視化できた一方、以下のような今後の課題が残る。

### (1) 制度の定着状況に応じた定期的な調査

今年度は、制度施行初年度ということもあり、新規事業の準備にかかる時間や、新規スタッフの習熟度など、今年度調査であるがゆえの特殊な部分が含まれる可能性がある。また、まだ社会資源の開拓が不十分な地域も、今後、地域内の連携が進むことによって、支援に要する時間にも影響が出てくることが予想される。

制度の効果的な運用という成果を考察する上でも、定期的にタイムスタディを実施し、従事時間がどのように変化するかを追跡調査することも大きな意義があると考えられる。

### (2) より大規模な調査による分析の必要性

39 機関の中でも、人口規模のほか、直営・委託等の運営方式の違い、任意事業の受託状況や他事業との兼務状況等の要因によって、時間の使い方にばらつきがみられた。さらに細かく分析するためには、調査対象数が不足であった。今後は、大都市や町村部における業務分析を進めるためにも、より大規模な調査必要である。

### (3) 支援の質・支援成果による分析の必要性

本調査結果では、業務時間の可視化に焦点をあて、どのような業務にどのくらいの時間を投入したかを調査したが、それに対しての支援成果はどうであったか、ということを加味できていない。限られた人的資源や事業費でいかに効果的な業務運営や相談体制を構築し、支援の質をあげるか、という視点も重要であり、かかった業務時間だけでなく、その支援成果との対応を分析することも重要と考えられる。

### (4) 利用者像の違いによる支援時間への影響の分析

相談支援員等の業務時間は、相談者の課題が複合化しているほど長くなると考えられ、状態像によって異なると考えられる。ヒアリング調査によると、例えば障がいのボーダー層では、相談者とのコミュニケーションに時間をかけなければならず、出口までつなげる支援の過程、出口の開拓、出口に繋いだ後のフォローについても時間を要するという意見があった。

男女別・年代・家族構成、背景課題等のさまざまな要因による利用者像の違いは、支援時間に大きな影響を及ぼすことが想定され、利用者像ごとの適切な支援のための業務実態を分析することも重要である。

## 1. 調査の概要

### (1) 調査の目的

自立相談支援機関との連動が期待される生活福祉資金貸付事業について、人員体制や業務量の概況を把握し、今後の効果的な相談支援体制の構築に向けた課題等を整理するための基礎資料とすることを目的として、市区町村社会福祉協議会を対象に生活福祉資金貸付業務の従事時間に関するアンケート調査を実施した。

### (2) 調査対象

自立相談支援機関のタイムスタディ調査対象となった 48 自治体の社会福祉協議会の生活福祉資金貸付担当部署を対象とした。

### (3) 調査方法

郵送によるアンケート調査（回答のあった 3 ヶ所にヒアリング調査を実施。）

### (5) 調査期間

平成 26 年 12 月 7 日～12 月 21 日

### (6) 回収状況

40 自治体（55 市区社協）から回答があり、回収率は 83.3%であった。

## 2 調査の留意点について

### (1) 調査対象について

本調査は、主担当者 1 名が、すべての職員を代表して大まかに平均的な従事時間を記入する方式をとった。そのため、以下の点について留意が必要である。

- ・調査対象は、条件付き・かつ限られたサンプル数であるため、必ずしも全国的な平均業務量を代表するものではない。（社協ごとの面談回数や時間のばらつきが相当程度ある）
- ・市区町村社協が受託している生活福祉資金貸付業務は、内容及び実施方法がそれぞれで異なるため、個々の業務への従事時間はあくまで目安となるものである。
- ・雇用形態により業務時間・内容が大きく異なることが一般的であり、本調査はあくまで各貸付担当者が「平均的」と考える目安値から業務量を推計した結果である。

### (2) 資金別の業務内容について

生活福祉資金貸付においては、資金種類ごとに発生する業務が異なるが、全体の業務量を推計するにあたり統一の業務内容での設問となっている。このため、資金別に異なる業務の詳細すべてが必ずしも設問（従事時間）への記入に反映されているとはいえない。

### (3) 総業務時間の試算について

本調査では、アンケート調査結果から得られた支援プロセスごとの「相談者1人あたりにかかる平均的な業務時間」「1ヵ月あたり相談者1人あたり・支援段階ごとの平均日数」を算出し、これらをもとに1機関1ヵ月あたりの生活福祉資金貸付事業に係る総時間を試算した。

試算に使用した件数は平成27年10月の取扱件数を用いたが、実際には、資金種類によっても、月ごとの貸付件数が大きく変化することに留意が必要である。

また、「申請に至らなかった」件数については、平成27年4月～9月の上半期の相談件数と貸付決定件数の差から1ヵ月あたり件数を算出したが、相談件数については延べ件数でしか把握されないため、差し引きした件数は実際よりも多く見積もられている可能性がある。

## 3 調査結果のまとめ

### (1) 貸付担当の業務体制

生活福祉資金貸付事業に関わる相談員の体制としては、平均職員数は3.9人であり、生活福祉資金貸付事業の業務比率をみると、全体の平均は35.9%である。

人口規模が小さいほど、社協の限られた職員（正規）が他事業と兼務で（場合により非正規職員を配置して）貸付事業を担当し、比較的大都市の規模の大きい社協では、正規職員ほか、専従を含む非正規職員も多く配置して、事業を担っていることがうかがえる。

### (2) 貸付実績について

調査対象の社協における平成26年度の貸付件数は1ヵ所あたり平均47.5件であり、内訳をみると、「教育支援資金」が22.6件、次いで「福祉資金（緊急小口資金）」が11.5件、「総合支援資金」が6.7件、「福祉資金（福祉費）」が6.3件などとなっている。

### (3) 貸付・相談支援プロセスごとの平均的業務時間

生活福祉資金貸付における相談・貸付から償還までの各プロセスで、相談者1人あたり・「どのような業務を」「どのくらいの時間」かけているか、について平均的なケースの状況をたずねたところ、資金別・プロセスごとの大まかな業務時間を可視化することができた。

#### 1) 相談・借入申込までの期間に最も時間を要する

相談者1人あたり（申請に至った場合）にかかる平均業務時間は、いずれの資金においても、「相談～借入申込」までの期間に最も時間を要し、「借入申込書提出～貸付決定」以降の平均業務時間は、「相談～借入申込」の半分程度となっている。「相談～借入申込」までの業務としては、約半分が「面談」に費やされており、約3割が「事務処理」となっている。

## 2) 貸付に至らなかったケースへの対応とかかる業務時間

貸付の相談を受けても貸付の対象になり得ず申請に至らないケースが、地域ごとのばらつきは想定されるものの、相当程度存在する。1 機関あたり 1 ヶ月あたりの生活福祉資金貸付事業にかかる総業務時間を試算したところ、総業務時間 169 時間 38 分のうち、「貸付に至らなかった相談者にかかる時間」が 80.3%という結果であった。

## 3) 貸付期間中、面談等による相談支援が行われるのは「総合支援資金」が中心

貸付期間中になると、ほとんどの資金で業務時間が最も短くなる。業務内容としては「事務処理」等が中心となり「面談」は業務割合では 10~30%となるが、「総合支援資金」においては、「面談」が 43.2%と多くなっている。

## 4) 据置期間・償還期間中の相談支援

据置期間・償還期間中の業務の実績としては、調査対象社協の約 8 割が、何らか「償還に関する取組を実施している」と回答し、その業務内容の内訳としては、資金による差はあるものの、「事務処理」、「電話・メール等による相談・連絡」「関係機関との連携、調整」の時間となっている。

## (4) 生活困窮者自立相談支援制度との連携の課題

生活困窮者自立相談支援制度との連携で運用上の大きな課題はない、という回答がある一方、「課題がある」とする意見も多くうかがえた。「大きな課題はない」と回答した社協では、「定期的に情報交換、意見交換する場を設けている」など、日頃から担当者同士の情報共有に努めている様子がうかがえた。一方、「課題がある」とする意見には「連携・情報共有の不足」が多く、主なものとして、お互いの制度を十分に理解できていない、それぞれの実施機関との情報共有が不足（支援内容、課題の共有、貸付後の支援経過等）、等があげられた。

## (5) 調査の課題

本年 4 月より総合支援資金及び緊急小口資金の貸付においては、原則として自立相談支援事業の利用が要件となり、相互の連携に係る業務時間がいくらか生じていることが想定される。

本調査では、自立相談支援機関タイムスタディ調査に付随する「概況把握調査」の位置づけから、これまで可視化されることのなかった生活福祉資金貸付の業務量について一定程度の目安値を得ることができた。一方で、調査対象・客体数をはじめ、制限のある調査設計であるため、より詳細の実態を把握するにあたってはさらなる検討が必要である。

また、今回の調査では、償還率や事務費について考慮していないが、職員体制（職員数や専従兼務等）だけでなく、償還率や事務費の状況など客観的データにより業務量の評価・検討を行うことにも意義がある。

## 第V章 おわりに

自立相談支援機関の効果的な運用にあたって必要な人員配置の基準等については、実践を通じて徐々に整理されていくものと考えられる。そうした課題認識のもと、本調査研究では、タイムスタディ調査を行い、39 自立相談支援機関における支援時間の実態把握を試みた。それにより、職員1日当たり平均従事時間（約9時間）の5割弱に相当する4時間程度が自立相談支援事業における利用者の個別相談支援に充てられている等、サービス供給側の資源配分（従事時間の業務別投入時間）の実態が可視化された。

また、分析対象となった自立相談支援機関に対して、アンケート及びヒアリング調査を実施し、タイムスタディ集計結果の妥当性と併せて、今後の業務改善要望を確認した。ここからは、記録時間を中心とする事務作業の短縮化（効率化）、訪問活動や社会資源との連携・開拓、普及啓発・訪問活動へのさらなる時間投資への希望が多数を占めることが明らかとなった。現状では、制度として重視されているアウトリーチや社会資源との連携等の取組に力を入れたいと考えつつ、実際にはうまくできていない実態がうかがわれた。そうしたことも踏まえ、本調査研究結果は、全体平均とともに、可能な限り、人口規模や運営形態別などに集計を試みており、全国の自立相談支援機関の職員それぞれの職場において、業務効率化・改善に向けた参考になれば幸いである。一方、限られたサンプル数で、3日間の調査ということもあり、人口規模や運営体制等による業務時間のばらつきを考慮した業務量の標準化を精査する上では、さらに多くのサンプル数での調査分析が必要と考えられた。また、制度本格施行当初ということもあり準備段階の作業も多く盛り込まれていたといった課題もある。制度の効果的な運用という成果を考察する上でも、定期的にタイムスタディを実施し、従事時間がどのように変化するか、また、職員配置数に対する相談件数等から、職員の適正配置等を追跡調査することには大きな意義があると思われる。

「生活福祉資金貸付にかかる人員配置・体制・従事時間の概況把握調査」では、調査対象・客数をはじめ、制限のある調査設計ではあるものの、これまで可視化されることのなかった生活福祉資金貸付の業務量について一定程度の目安値を得ることができた。

また、生活困窮者自立支援制度と連携した貸付を行うため、生活福祉資金貸付制度の見直しに伴い、総合支援資金と緊急小口資金の貸付にあたって、原則、自立相談支援事業の利用が貸付の要件に組み込まれたことによる相互の連携における課題も浮かび上がった。

大きなこととしては、本来の趣旨として、制度として一体的に運用することによって、低所得世帯等の自立に向けて生活福祉資金が効果的に活用されるとともに、自立相談支援機関が伴走型の支援を行うことで、社協職員だけでなく協力体制の上で、個々のプランに応じ、貸付利用者が償還まで至る可能性を高め、適切に自立に導くことが期待される。しかし、現段階では、自立相談支援機関の相談支援員、社協の貸付担当者の双方で意識のずれが生じている場合もあり、「要件」として手続き上、やり取りをしているにとどまっている状況、情報共有等がうまくいわず適切な連携が図れていないなどの状況もうかがえる。両制度の効果的な活用の実績は徐々に蓄積されてくると思われるため、そうした「好事例」を収集し、発信していくことも重要と考えられる。

また、生活福祉資金貸付制度だけでなく、社協の独自事業として、生活困窮者に対して現物支

給や基金からの緊急的な少額費用の支給等を行っているところもある。事実、制度を利用できるまでの初期支援の「つなぎ」として有効に活用されている事例もあるため（例えば、一時生活支援事業の利用と緊急小口資金、住居確保給付金の併用等）、今後これらとの連携も重要であろう。

社協においても、限られた人員で、相談から貸付、償還までの業務に十分時間をかけられていない状況もあることから、自立相談支援機関との連携促進によって個々の相談者に対する業務を分担しながら、生活福祉資金貸付制度の効果的・効率的な運用が広まることに期待したい。

平成 27 年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業）

**自立相談支援機関等におけるタイムスタディ及び  
職員配置等に関する調査研究 報告書【概要版】**

平成 28 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