

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

平成 28 年 3 月

一般社団法人北海道総合研究調査会

はじめに

生活困窮者自立支援法が平成 27 年 4 月に施行され、全国 901 の福祉事務所設置自治体に生活困窮者への相談窓口である自立相談支援機関が設置されるとともに、各種の任意事業と併せて包括的な支援が進められている。厚生労働省の発表によると、全国に 4,000 人以上の支援員が配置され、制度の施行から平成 27 年 12 月までの 9 ヶ月間で約 17 万件の相談があり、そのうち約 4 万件は継続した支援が必要とされ、それぞれの対象者に応じたプランに基づき支援が行われているところである。

こうして本制度が着実に施行されてきている中、「制度の目指す目標」である①生活困窮者の自立と尊厳の確保、②生活困窮者支援を通じた地域づくり、を 5 つの支援のかたち（包括的、個別的、早期的、継続的、分権的・創造的な支援）を通じて実現していくためには、その担い手となる相談支援員の適正な配置及び効果的な業務体制の構築等が重要である。これまで高齢・障がい・児童等の他分野の制度においては、何らかの形で的人员基準等が示されているところであるが、本制度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。

他方、生活困窮者自立支援制度と連携した貸付を行うため、これまでもさまざまな生活課題を抱える低所得者世帯等が必要に応じて活用できるセーフティネット機能の役割を担ってきた生活福祉資金貸付制度の見直しが行われた。これにより、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るなど、両制度の効果的な運用が求められているところである。この生活福祉資金貸付制度の窓口を担う市町村社会福祉協議会等の体制整備にかかる経費については、経過措置として一定の基準のもとで貸付原資の一部の取り崩しにより対応がなされているところであり、事業の運営状況の分析等を行った上で、その適正な体制等の在り方を検討することが必要となる。

本調査研究は、そうした課題認識のもと、自立相談支援機関の職員配置状況や業務量の可視化を試み、適正配置に関わる基礎資料とするとともに、今後、全国の自立相談支援機関において効果的な業務体制を構築していくにあたり、参考となるよう取りまとめたものである。併せて、包括的な支援の観点から、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にかかる人員配置・体制等の概況、両制度の連携の課題等について検討し、取りまとめている。

本報告書が、各地域における効果的な相談体制等の構築に向けた検討の一助になることを期待する次第である。

目 次

第Ⅰ章 調査の概要	1
1 調査の目的.....	1
2 調査の流れ・内容.....	1
3 研究班の設置.....	5
第Ⅱ章 自立相談支援機関タイムスタディ調査の対象機関と調査概要.....	6
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.....	6
2 調査方法の概要.....	9
3 対象機関の概要<シート1 事業所調査票>.....	18
4 対象機関の相談支援件数について.....	19
5 対象機関の職員体制について.....	20
6 対象機関の支援調整会議実施状況.....	21
7 タイムスタディ調査の対象利用者（相談者）の属性について<シート2 利用者調査票>.....	22
第Ⅲ章 タイムスタディ集計結果.....	24
1 職員1人当たり・1日当たり平均従事時間.....	24
2 職員1人当たり・1日当たりの平均担当利用者数.....	37
3 相談者1人当たり・1日当たりに受けた平均支援時間.....	38
4 人員配置と業務時間.....	45
5 タイムスタディ妥当性調査について.....	49
第Ⅳ章 タイムスタディ調査・分析結果のまとめ.....	58
1 調査対象について.....	58
2 タイムスタディ調査結果の概要.....	60
3 タイムスタディ調査・分析結果の概要.....	62
4 調査の今後の課題.....	72
第Ⅴ章 生活福祉資金貸付従事時間アンケート調査.....	74
1 調査の概要.....	74
2 調査の留意点について.....	77
3 調査対象の概要について.....	79
4 貸付担当の人員体制・業務比率.....	80

5	生活福祉資金貸付の実績	85
6	貸付・相談支援プロセスごとの平均的業務時間	88
7	生活困窮者自立相談支援制度との連携について	104
8	各プロセスにおける業務量の分析	107
9	まとめ	112

第Ⅵ章 おわりに..... 117

資料編..... 119

1.	自立相談支援機関タイムスタディ調査 調査票	119
	事業所調査票 <シート1>	119
	利用者調査票 <シート2>	120
	タイムスタディ調査 <シート3>	121
	タイムスタディ妥当性調査	123
2.	生活福祉資金貸付従事時間アンケート調査 調査票	124
3.	自立相談支援機関タイムスタディ調査 集計結果（シート1・シート2）	129

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、個々人へのアプローチ（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。

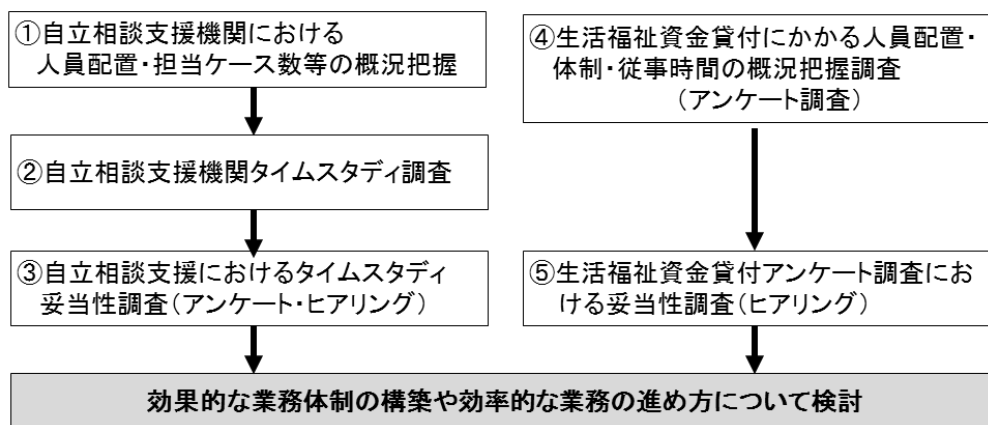
また、生活福祉資金貸付制度は、さまざまな生活課題を抱える低所得者世帯などが必要に応じて活用でき、多重債務の未然防止や生活保護に至らないためのセーフティネット機能の役割として利用促進が図られてきたところである。平成27年4月からの生活困窮者自立支援制度の施行に伴い、総合支援資金および緊急小口資金については自立相談支援事業の利用が貸付の要件となるなど、今後も生活困窮者自立支援制度と連携していくことが求められている。

しかし、どちらにおいても、どのような業務にどの程度の時間をかけているかは可視化されておらず、実践を通じて徐々に整理されることが見込まれる。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する。それぞれの人員配置・業務量を整理し、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 調査の流れ・内容

本調査の業務の流れは次のとおり。

図表 I-2-1 調査の流れ



(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

「(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」から、人口規模や職員配置が平均的な自治体である 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うえで、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、職員全員を対象に、業務実態調査（タイムスタディ調査）を実施した。調査票の回収のあった 46 自治体の中から、データの不備がなかった 39 カ所を本調査の分析対象とした。

<調査内容・方法>

- ・各機関の職員が、3 日間、どのような業務にどの程度の時間を要したかを記録。
- ・支援対象者（ID）ごとに、どの程度時間を要したかがわかるように記録。
- ・実際の計測にあたっては、プレテストを実施した。また、本格実施の前には、記入者の意識に齟齬が出ないように各項目の定義や記入の仕方などを整理した記入要領を作成した。また、調査説明会を東京で 1 回（2 会場）開催した。

図表 I-2-2 調査票の種類・内容等

調査票	調査内容	回答	記入部数
1) 事業所調査票	調査対象となる自立相談支援機関の概要（運営方式、職員体制等）を記入	管理者	1 機関につき 1 部
2) 利用者調査票	調査期間中に相談支援を行った利用者の状況について記入	管理者	1 機関につき 1 部
3) タイムスタディ調査票	調査期間中の任意の 3 日間、職員の業務内容ごとに業務時間を把握するため、調査票に基づき職員が毎日入力・記入	相談支援に関わる職員・スタッフ全員	職員 1 人につき 1 部×3 日分

<調査実施期間>

- ・平成 27 年 9 月：プレテスト（調査対象自治体の中から 4 機関の協力を得て 1 日実施）
- ・平成 27 年 10 月 7 日・8 日：調査説明会
- ・平成 27 年 10 月 13 日（火）～10 月 30（金）：本調査（任意の 3 日間）

(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、今後の業務改善の方向を質問し、31 機関から回答を得た。

【主な調査項目】

- ・各自立相談支援機関のタイムスタディ調査結果の数字と現場担当者との実感
- ・今後時間を削減したい業務
- ・今後時間を増やしたい業務
- ・上記の理由

2) ヒアリング調査

タイムスタディ調査終了後、上記アンケートの回答のあった自立相談支援機関のうち5ヵ所を対象に、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し、効率化や時間を削減すべきと記入のあった業務についての具体的な内容、運営体制等による業務への影響の有無、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。

【主な調査項目】

- ・タイムスタディ集計結果の確認（各業務時間の妥当性や全体集計結果との比較等）
- ・タイムスタディ調査期間内での突発的な事象の発生の確認
- ・今後「時間を削減したい業務」、「時間を増やしたい業務」の内容及びその理由についての確認
- ・具体的な利用者像

(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。

<調査実施期間>

- ・11月下旬～ 調査票発送
- ・12月21日（月）調査票返送締切

【主な調査項目】

- ・貸付担当の人員体制、従事時間割合
- ・貸付の実績、直近の取扱い件数
- ・貸付・相談支援のプロセスごとの平均的な業務時間
- ・自立相談支援機関との連携の課題

(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）

アンケート調査の回収のあった社協のうち、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ヵ所選定し、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。

【主な調査項目】

- ・貸付業務における一般的な相談ケースの流れと業務実態（アンケート調査の補完）
- ・資金別の利用者像（利用者の傾向）、業務内容・時間の違い
- ・相談支援体制の現状と課題
- ・関係機関との連携状況（民生委員、福祉事務所、ハローワーク等）
- ・生活困窮者自立支援制度施行に伴う関係機関との連携状況
（※自立相談支援機関、家計相談支援機関等との連携体制のあり方を中心に）

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-3-1 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)

図表 I-3-2 開催経過

	日時	検討内容
第1回	平成27年 7月16日(木)	・調査の進め方について
第2回	平成27年 9月1日(火)	・調査候補地の選定について ・調査票類について
第3回	平成27年 10月5日(月)	・プレテストの結果及び本調査の実施について ・社会福祉協議会(生活福祉資金貸付担当部署)へのアンケートについて
第4回	平成28年 1月15日(金)	・タイムスタディ調査の集計結果(速報版)について ・社会福祉協議会(生活福祉資金貸付担当部署)へのアンケート実施経過について ・報告書とりまとめについて
第5回	平成28年 3月4日(金)	・タイムスタディ調査の追加分析等について ・生活福祉資金貸付従事者アンケート調査結果について ・報告書の最終取りまとめに向けて

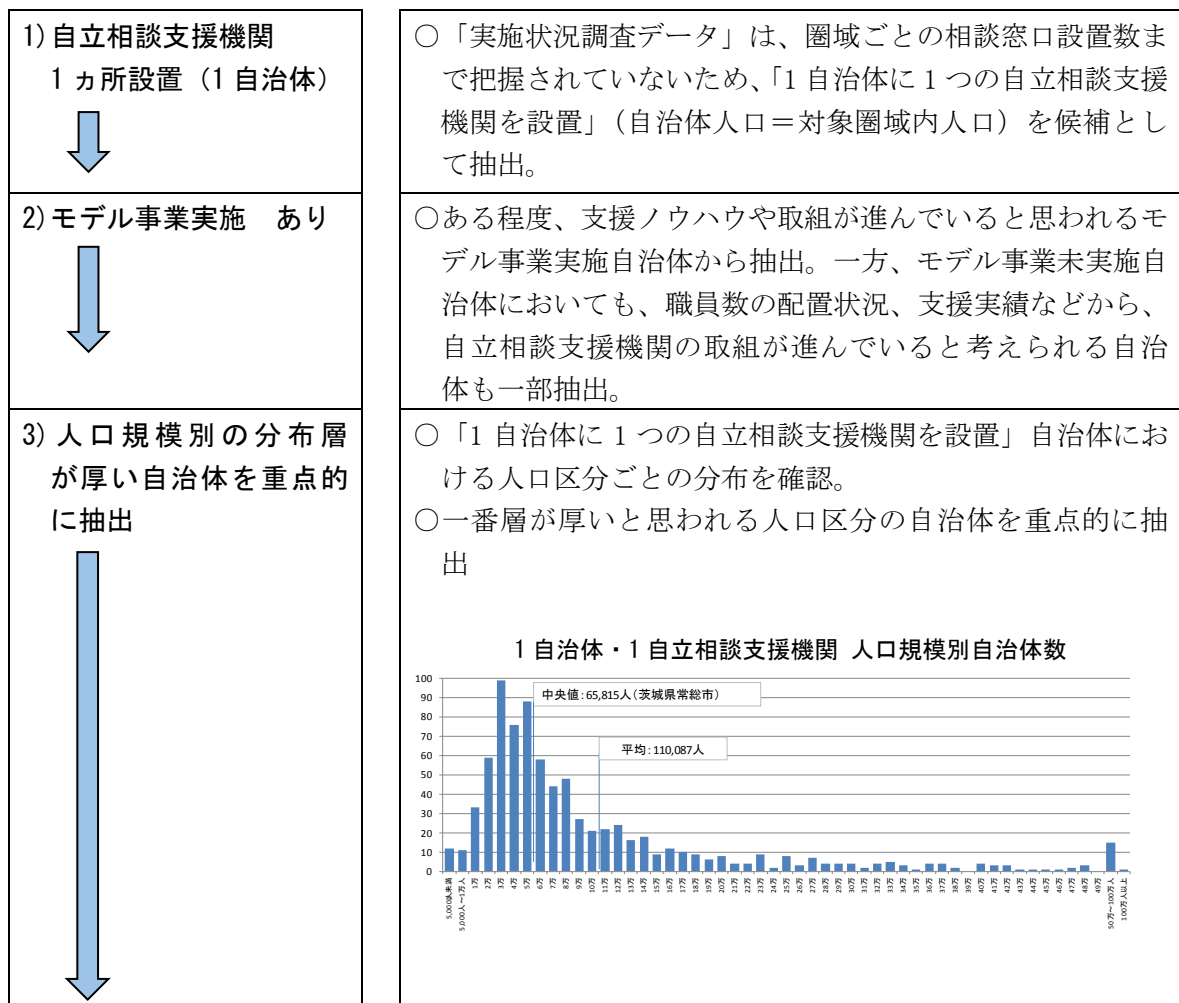
1 自立相談支援機関における人員配置・担当ケース数等の概況把握

(1) 調査対象候補の抽出

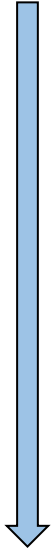
自立相談支援機関の設置に関する情報（厚生労働省より提供を受けた「生活困窮者自立支援制度の事業実施状況調査」データ）に基づき、人口規模や職員配置状況等のバランスを踏まえることとした。

具体的には、可能な限り「平均的」な自立相談支援機関を整理し、その層を厚く抽出することとした。その際の平均的とは、相談員数、運営方式（直営／委託）、相談件数等が全国平均に近くなるように考慮するとともに、その層に合致しない自治体の調査も踏まえることとした。

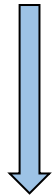
最終的に30～40カ所程度でタイムスタディ調査を実施することを目安として、下記のプロセスにおいて調査候補自治体を抽出した。



4) 配置職員数の多いところを優先的に抽出



5) 任意事業の実施 あり

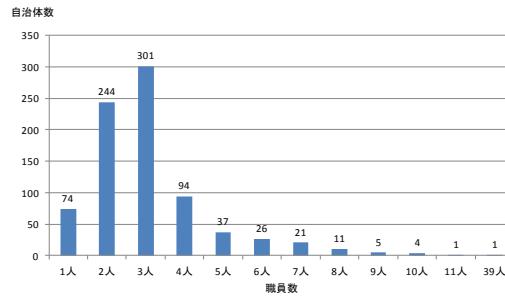


6) 人口規模別の分布の条件（※3）から外れる自治体から任意に抽出・追加

○「1自治体に1つの自立相談支援機関を設置」自治体における職員配置状況の分布を確認。

○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出ることを考慮し、職員数3名以上〜かつ、その中でも職員配置数の多い機関・自治体を優先的に抽出。

1自治体・1自立相談支援機関 職員数別自治体数



○今後さらに任意事業や他事業等との連携を進めて効果的な支援を展開する上では、任意事業実施の条件もとの業務実態を把握することが有効と考えられる。

○ただし、小・中規模自治体の多くでは、任意事業の実施「無」が全体の半数弱（※4月調査時点）のため、「無」自治体も一部条件に応じて候補リストに入れることとした。

○上記抽出条件では、1自治体内に複数ヵ所設置の地域（主に大都市、都道府県郡部等）が対象外となるため、条件にあてはまらない中核市・政令指定都市の中からも、協力いただける地域に調査を依頼した。

(2) 調査対象機関

前述「(1) 調査対象候補の抽出」に基づき、対象候補として74自治体を抽出した。それらの自治体に対し、郵送と電話にて調査を依頼し、49自治体(53自立相談支援機関)から承諾を得た。実際に調査票の回収のあった46自治体(48自立相談支援機関)のうち、データに不備があったもの(※)については集計から除外した結果、タイムスタディ調査データの集計が可能な自立相談支援機関は39カ所であった。

(※) データの不備の内容

記入された業務コード(P12・13)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。

図表Ⅱ-1-1 タイムスタディ参加自治体(46自治体)

	自治体名		自治体名		自治体名		自治体名
1	北海道札幌市	13	千葉県八街市	25	三重県名張市	37	広島県廿日市市
2	北海道小樽市	14	東京都国立市	26	三重県伊賀市	38	愛媛県宇和島市
3	北海道旭川市	15	東京都狛江市	27	滋賀県東近江市	39	福岡県糸島市
4	北海道室蘭市	16	神奈川県相模原市	28	京都府福知山市	40	熊本県菊池市
5	北海道岩見沢市	17	新潟県新潟市	29	京都府舞鶴市	41	熊本県宇土市
6	北海道北広島市	18	石川県小松市	30	京都府京丹後市	42	大分県中津市
7	青森県五所川原市	19	山梨県山梨市	31	大阪府堺市	43	宮崎県日向市
8	岩手県盛岡市	20	岐阜県岐阜市	32	大阪府門真市	44	沖縄県
9	岩手県花巻市	21	岐阜県土岐市	33	大阪府藤井寺市	45	沖縄県那覇市
10	秋田県湯沢市	22	静岡県浜松市	34	兵庫県豊岡市	46	沖縄県沖縄市
11	福島県会津若松市	23	静岡県御殿場市	35	奈良県奈良市		
12	千葉県鴨川市	24	愛知県高浜市	36	島根県浜田市		

2 調査方法の概要

(1) 調査対象者

対象自治体における、自立相談支援機関の相談支援に関わる職員・スタッフ全員を対象とし、事務職員であっても、相談者に関わる場合は、調査対象とした。

(2) 調査実施日の設定

各事業所において、調査期間内の下記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。

主な留意事項としては次の通り。

- 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）

(3) 調査の種類・内容

1) タイムスタディ調査

タイムスタディ調査は、次の 3 種類の調査票とした。

図表 II-2-1 調査票の種類・内容等

調査票	調査内容	回答	記入部数
事業所調査票 【シート 1】	調査対象となる自立相談支援機関の概要（運営方式、職員体制等）を記入	管理者	1 機関につき 1 部
利用者調査票 【シート 2】	調査期間中に相談支援を行った利用者の状況について記入	管理者	1 機関につき 1 部
タイムスタディ 調査票 【シート 3】	調査期間中の任意の <u>3 日間</u> 、職員の業務量・時間を把握するため、調査票に基づき職員が毎日入力・記入	相談支援に関わる職員・スタッフ全員	職員 1 人につき 1 部×3 日分

2) 妥当性に関するアンケート調査

タイムスタディ調査終了後、調査票の回収のあった自治体に対し、自立相談支援機関ごとに集計・分析された数値が、現場の担当者の実感と合致しているか、また、それらの数字を踏まえての業務改善に向けての感想等について把握した。

3) ヒアリング調査

タイムスタディ調査終了後、上記アンケートの回答のあった自立相談支援機関のうち5ヵ所を対象にヒアリング調査を実施した。ヒアリング調査では、タイムスタディ結果について情報提供するとともに、相談体制や支援に係る連携の実態等の詳細を把握し、タイムスタディ結果を補完することとした。

(4) 調査期間

調査期間は、平成27年10月13日(火)から平成27年10月30日(金)までとし、調査実施日は、調査期間中の通常勤務日3日間とした。なお、この3日間は連続していなくても構わないこととした(記入・入力の済んだ調査票については、11月6日(金)までに返送依頼)。

(5) 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」(以下、「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、実施した業務内容・時間を記録した(※早出や残業等の時間も含めて記入を依頼)。

2) 時間計測について

調査票への記入については、2つの方法を提示し、可能な限り、自立相談支援機関の全記入者が同じ方法を用いるよう依頼した。

【方法1】勤務中に「タイムスタディ調査票」を持ち歩き、活動を行った際に直接「時間」を記入する方法

【方法2】勤務中にメモなどに時間を記録しておき、「タイムスタディ調査票」にそれを書き写す方法

なお、勤務が終了したら、「業務時間」を合計し、合計した時間が、自分の勤務時間の±30分以内になるように確認を依頼し、合致しない場合は別途問い合わせ・確認を行った。

3) 業務コード分類

業務を大きく「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」に分類し、「1. 自立相談支援事業に関する業務」はさらに「1-1 個別の相談者に時間を割り振れる業務」、「1-2 個別の相談者に時間を割り振れない業務」とした。さらに、それぞれの業務を細かく分類した。なお、業務の分類については、研究班の議論を経て、プレテストによって業務の分類が適切に割り振れているかを確認した。

調査票への記入は、業務ごとに予め用意された「業務コード表 (P12・13)」の中から、実際に行った業務に当てはまるものを選び、業務に従事した時間と併せて記入を依頼した。

図表Ⅱ-2-2 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

図表Ⅱ-2-3 全体業務コード

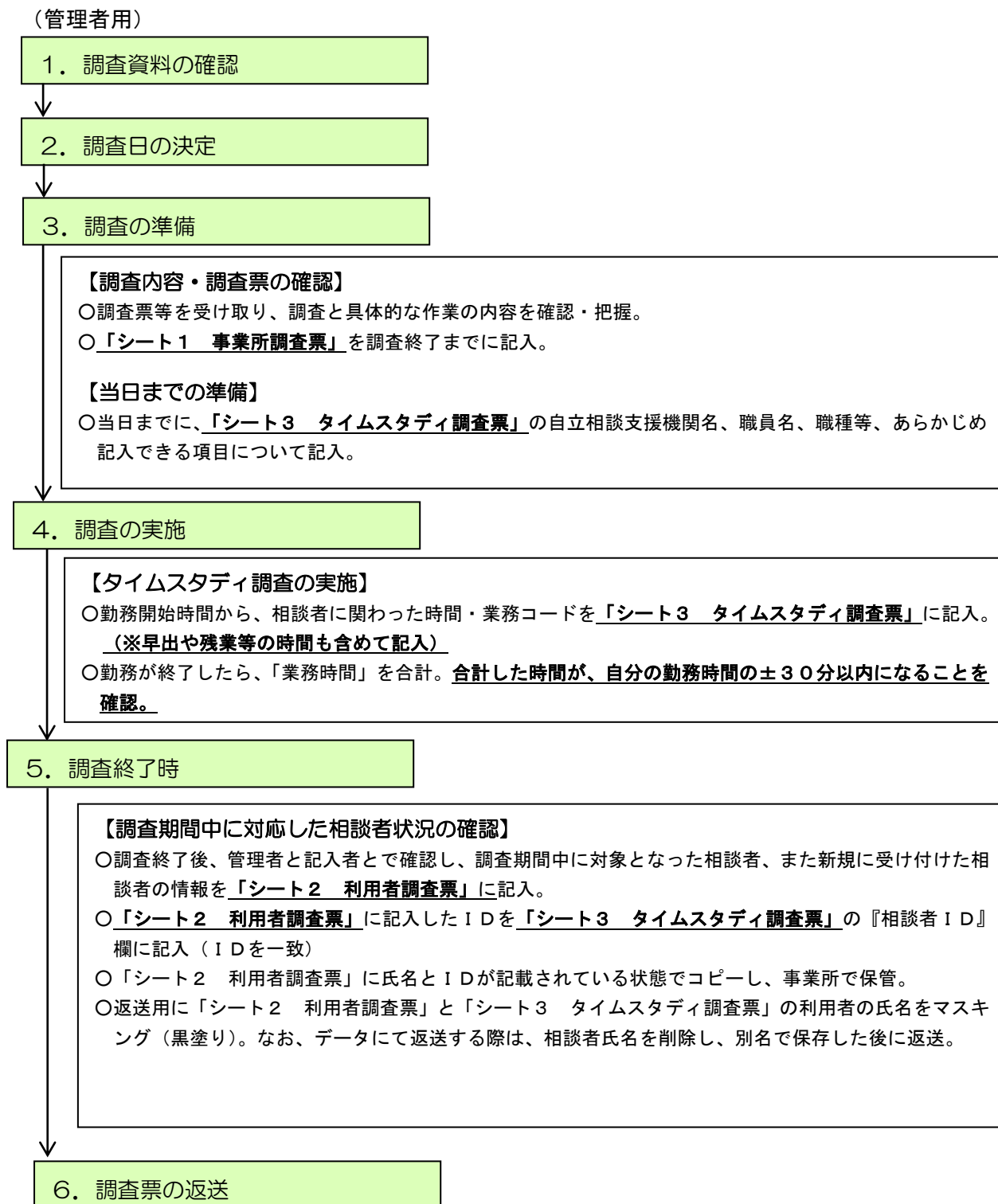
1. 自立相談支援事業に関する業務		
1-1 個別の相談者に時間を割り振れる業務		
A 来所(面談)		
A	相談者(本人・家族等)との面談・相談対応	来所による相談者(本人・家族等)との面談等に係る時間。面談に係る準備作業も含む。また、利用申込の説明や情報提供、プランについて本人に説明し、同意を得るための時間等も含める。 ※ただし、他機関等との連絡・調整に関するものは「J1」に含めてください。
B 電話(FAX、E-mail、手紙等を含む)		
B	相談者(本人・家族等)との電話	相談者(本人・家族等)の電話対応、行動支援、フォローアップ等のための電話連絡・相談に係る時間。電話をかけた場合、電話がかかってきた場合のいずれも含む。 ※ただし、他機関等との連絡・調整に関するものは「J1」に含めてください。
C 訪問		
C1	相談者(本人・家族等)の居所等への訪問	相談者(本人・家族等)のアセスメント・モニタリング(面談、生活場面での行動観察等)や、行動支援、フォローアップ等のために、自宅・居所や勤務先、学校等への訪問活動に係る時間。 ※ただし、他機関等との連絡・調整に関するものは「J1」に含めてください。移動・待機時間は「J2」に含めてください。
C2	相談者(本人・家族等)の同行支援	医療機関への受診、司法書士会での多重債務解決に向けた相談、行政機関での諸手続等のため相談者に同行した時間。また、スクリーニング(振り分け)の結果、他制度の相談窓口機関等へのつながりが適切と判断された場合に、必要に応じて、他機関への訪問(同行支援)、フォロー等を行った時間を含める。 ※ただし移動・待機時間は「J2」に含めてください。
D 記録(記入・入力等)		
D1	インテーク・アセスメントシートの記入	インテーク・アセスメントシートの作成に係る時間。記入のために調べものをした時間も含める。
D2	プランシート・評価シートの記入・作成	プランの作成・記入・入力等を行った時間。プラン作成のために調べものをした時間も含める。モニタリング・評価に基づくプラン修正作業も含む。
D3	相談者の支援記録(帳票類等)の記入	事業所内(外)の支援記録(帳票類等)や記録作成のため、調べものをしたり、事業所内外に連絡や確認を取るなどした時間も含む。
E 「住居確保給付金」「一時生活支援事業」の利用申請		
E1	住居確保給付金に係る支給申請	住居確保給付金の利用が必要と判断された相談者に対する支給(利用)申請書類の作成や必要書類が整っているかの確認等の事務作業に係る時間。 ※ただし、申請に係ることでの本人との面談、電話、もしくは訪問等については「A」～「C」に、他機関等との連絡・調整に係る時間は「J1」に含めてください。
E2	一時生活支援事業の利用申請	一時生活支援事業の利用が必要と判断された相談者に対する利用申請に係る事務作業を行った時間。 ※ただし、申請に係ることでの本人との面談、電話、もしくは訪問等については「A」～「C」に、他機関等との連絡・調整に係る時間は「J1」に含めてください。
F 支援調整会議		
F1	支援調整会議の準備・事後処理	「支援調整会議」開催の準備を行った時間。関係機関等との調整、資料作成・コピー、会議記録の作成等も含める。
F2	支援調整会議の開催	「支援調整会議」を行った時間(会場設営等も含む)。支援調整会議の場所が、自立相談支援機関内・他機関(事業所外)のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※ただし、支援調整会議の出席のための移動時間は「J2」に含めてください。
G その他の会議・打ち合わせ		
G1	事業所内の報告・連絡・相談・検討	個別の相談者について、職員間で立ち話程度の検討・相談を行った場合や、事業所内でケースカンファレンス等を行った場合などの時間。 ※ただし、個別の相談者に関わらない内容についての打ち合わせや会議(定例ミーティング等)については、「M」に含めてください。
G2	事業所外の関係機関等との会議	個別の相談者について、自立相談支援機関と関係機関等で合同ケース会議等を行うなどした時間。開催場所が、自立相談支援機関内・他機関(事業所外)のいずれの場合も含めてください。
H 就労支援		
H1	ハローワーク等就労支援機関への同行支援	ハローワークでの求人情報検索・登録支援や、生活保護受給者等就労自立促進事業、就労訓練事業、就労準備支援事業等の利用のための同行支援、及びその後のフォローアップ等に係る時間。
H2	履歴書等作成指導	履歴書等の作成指導に係る時間。電話(FAX、E-mail、手紙等を含む)や、本人が来所・もしくは本人宅に訪問等により指導した時間も含める。
H3	個別ニーズに応じた職業紹介・求人開拓等(求人情報等の収集)	個別の相談者について、ハローワークやインターネット・求人情報誌等による職業情報の収集、就職先企業・実習先等への訪問・ニーズ聴取及びそのための事務作業等に係る時間。これらの活動に伴う電話(FAX、E-mail、手紙等を含む)や、訪問等の時間も含める。
H4	採用面接対策等	採用面接に向けたトレーニング等に係る時間。衣類の準備や整容チェック等も含む。電話(FAX、E-mail、手紙等を含む)や、本人が来所・もしくは本人宅に訪問等により指導した時間も含める。
H5	その他の就労支援	H1～H4以外の、個別の相談者についての就労支援に係る時間。

I 他機関等との連絡・調整		
I	他機関等との連絡・調整 (面談打合せ・電話・ 本人を伴わない他機関訪問)	個別の相談者の支援に関わるフォーマル・インフォーマルなさまざまな関係機関・関係者等による支援の調整や、相談者に関わる報告・連絡・情報提供・相談等に対応した時間。関係機関・関係者等を訪問(または関係機関等が来所)した時間や、電話(電話をかけた場合、かかってきた場合のいずれも含む)をした時間も含める。
J その他		
J1	その他の業務	A~Iの業務以外の内容を実施した時間。例えば、緊急的な支援の提供や、各種申請書の作成、作成代行等に要した事務作業の時間など。 ※ただし、「住居確保給付金」及び「一時生活支援事業」に係る事務作業についてはそれぞれ「E1」、「E2」に含めてください。
J2	移動	訪問面談や同行支援のための移動など、個別の相談者に係る移動の時間及び移動準備(荷物を詰める、地図確認等)の時間。 ※なお、同行支援「C2」のため、目的地まで利用者と一緒に移動した場合の時間も含めてください(「C2」には、目的の場所で行った同行支援に係る時間のみを記入します。)
1-2 個別の相談者に時間を割り振れない業務		
K 社会資源との連携・開拓		
K1	公的な関係機関等との連携・会議等	他分野の協議会・連絡会等への参加や、その他行政機関、福祉・医療機関、雇用、産業等、公的な社会資源との連携や調整に係る時間。関係機関等説明会の開催(関係会議の参加)等による事業周知活動等を行った時間も含める。また、公的な機関との連携・調整業務に付随する資料作成の時間も含める。
K2	地域住民等との関係構築	民生委員、地域住民、ボランティア、自治会・町内会等、インフォーマルな社会資源との連絡・交流に係る時間。(地域イベント等への参加・協力等を含む)
K3	就労の場の確保に関わる活動	企業等の就労先や就労体験・実習・見学等の受入先の開拓、就労訓練事業所や就労準備支援事業所の確保等に向けた活動(電話・訪問等)、情報収集、連絡調整等に係る時間。 ※ただし、個別ニーズ(個別の相談者)に応じた就労の場の確保に関わる活動については、「H1~H5」に含めてください。
K4	その他の活動	K1~K3以外の、社会資源との連携や開拓に係る時間。
L 普及啓発・広報活動		
L1	広報活動	パンフレット・チラシの作成・配布やホームページ、ブログの開設、SNS等による幅広い広報活動等を行った時間。 ※ただし、生活困窮者支援に関わる他機関・行政機関・会議体等(障害・高齢・子育て・収納対策・産業等)への説明会・事業周知活動は、「K1」に含めてください。
L2	巡回・出張相談会等	市町村庁舎内、ハローワーク、商業施設等における出張相談会の開催(窓口の設置)、巡回活動を通じた不特定多数の生活困窮者へのアプローチ等の取組を行った時間。 ※ただし、この活動を通じて、新規相談者(本人・家族等)の相談対応を行った場合は、「1-1」の業務コードに含めてください。ただし、相談や問い合わせ対応・情報提供のみでその場で支援対象者とならない場合は、ここに含めてください。
M その他		
M1	事務作業	国・自治体等から求められる、個別の相談者のみに関わらない支援実績報告・事業報告等の作成や、経費精算、社内文書作成、資料作成などの事務作業は全てここに含める。また、日常的に行っているメールチェック等の時間もここに含めてください。
M2	運営に関する打ち合わせ等	個別の相談者に関わらない内容についての打ち合わせや朝礼・終礼等あるいは、スケジュール確認等を行った時間。機関の運営に関する会議等に参加した場合もここに含めてください。
M3	移動	K~Mの「個別の相談者と直接関わらない業務」に伴う移動の時間及び移動準備(荷物を詰める、地図確認等)の時間。
2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務(記入者が下記の業務を兼務している場合のみ記入)		
N	就労準備支援事業	
O	家計相談支援事業	
P	一時生活支援事業	
Q	子どもの学習支援事業	
R	上記以外のその他事業	
S	生活困窮者支援事業以外の業務	
T	移動	N~Sの「自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」に伴う移動の時間及び移動準備(荷物を詰める、地図確認等)の時間。
3. その他		
U	移動	J2、M3、T以外の業務で要した移動(通勤・帰宅を除く)及び移動準備(時刻表確認・地図確認等)の時間も含む。
V	研修・講演・講師・出張等	生活困窮者支援に関する研修を受けた時間、講演会・研修会等の講師・パネリスト等として出張した時間など。研修時に求められる資料作成の時間もここに含める。
W	食事・休憩・休暇	休憩・食事等に要した時間。(休暇を取得した場合や欠勤の場合は、終日このコードを記入)
X	その他	上記以外の活動

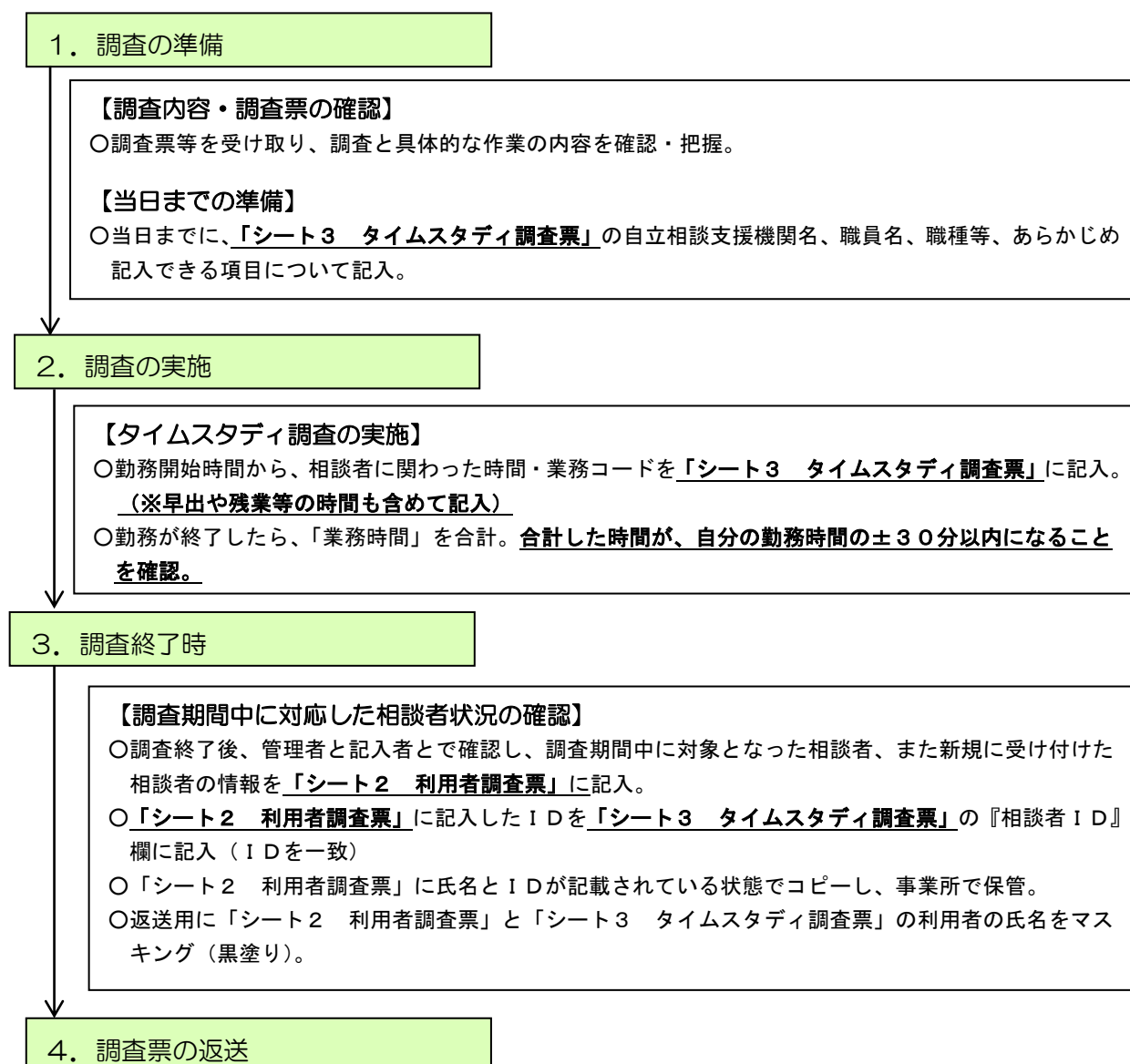
(6) 調査の流れ

タイムスタディ調査の流れは次のとおり。図表Ⅱ-2-4では管理者、図表Ⅱ-2-5では職員（相談員）向けに進め方を記載している。

図表Ⅱ-2-4 調査の流れ（管理者用）



図表Ⅱ-2-5 調査の流れ（職員（相談員）用）



(7) 調査票の記入における留意点

1) 複数の支援員が同じ相談者（1人または複数）に対して同時に業務を行う場合について

「個別の相談者に時間を割り振れる業務」については、相談者ごとにかかった時間を記録することとした。中には、以下に例示するように「F2：支援調整会議の開催」、「G：その他の会議・打合せ」においては、複数の支援員が、同じ相談者（1人または複数人）に対して同じ時間帯、一緒に協議することとなるが、この場合、対象が複数人であれば、それぞれの相談者に大まかにかかった時間を按分して記入を依頼した。また、できる限りその同業務を行った支援員全員が、個々の相談者に同じ時間配分を記入する（揃える）ように依頼した。

(例1) 支援員 a と支援員 b が相談者 A さんについて5分間情報共有をした。
→支援員 a、支援員 b それぞれが自分の調査票の A さんの欄に G 1（5分）と記載。

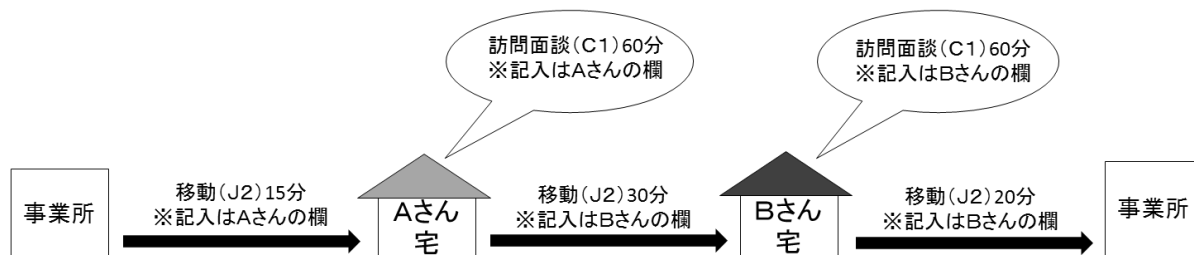
(例2) 支援員 d、e、f が支援調整会議に出席。支援調整会議では相談者 B さんについて30分、C さんについて10分話し合った。
→支援員 d、e、f それぞれが自分の調査票に相談者氏名 B さんの行と C さんの行を設け、B さんの行に F 2（30分）、C さんの行に F 2（10分）と記入。

2) 「移動」の扱いについて

業務時間中に発生した移動に関しては、それぞれの業務区分ごとに記入するよう依頼した。

2人続けて訪問した場合や、「個別の相談者に時間を割り振れる業務」とあわせて「個別の相談者に時間を割り振れない業務」を実施して移動した場合などは、次頁の例を参考にしてもらった。

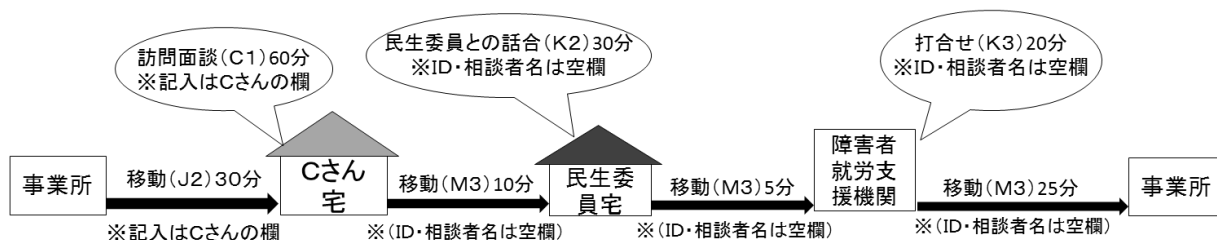
例) Aさん宅とBさん宅に訪問相談した後、事業所に戻った。



【調査票への記入例】

	相談者氏名	ID	9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		15:00	
			業務コード	時間	業務コード	時間	業務コード	時間	業務コード	時間	業務コード	時間	業務コード	時間	業務コード	時間
1	Aさん		J2	C1												
			15	60												
2	Bさん				J2	C1	J2									
					30	60	20									

例) Cさん宅に訪問相談した後、〇〇地区の民生委員宅に訪問して生活困窮者の把握に関する話し合いを行い、続けて同地区の障害者就労支援機関で就労体験の場づくりに関する打合せを行った後、事業所に戻った。



【調査票への記入例】

	相談者氏名	ID	9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		15:00	
			業務コード	時間	業務コード	時間	業務コード	時間	業務コード	時間	業務コード	時間	業務コード	時間	業務コード	時間
1	Cさん		J2	C1												
			30	60												
2					M3	K2	M3	K3	M3							
					10	30	5	20	25							

3 対象機関の概要<シート1 事業所調査票>

調査対象自治体は 49 自治体（53 自立相談支援機関）、回収自治体は 46 自治体（48 自立相談支援機関）。うち、データの不備がなく（※）、タイムスタディ調査データの集計が可能な自立相談支援機関は 39 ヲ所であった。

（※）データの不備の内容

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 I D 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

39 調査対象機関の構成としては、直営が約 4 割、委託が約 5 割、直営＋委託が約 1 割となっている。また、任意事業の実施状況としては、「実施なし」が約 2 割であった。実施している任意事業（複数回答）としては、「就労準備支援事業」が約 60%と最も多く、次いで「子どもの学習支援事業」が約 36%、「家計相談支援事業」が約 30%などとなっている（資料編 P130・131 参照）。全ての自立相談支援機関が月曜～金曜の 9 時から 17 時の間は開所しており、また、8:30 から開所しているところも 8 割ある。さらに、24 時間対応が 3 ヲ所あり、うち土日祝を含めた対応も 2 ヲ所で行われている（資料編 P129・130 参照）。

図表 II-3-1 39 調査対象機関の構成（人口規模別運営方法）

		運営方法			全体
		直営	委託	直営＋委託	
人口規模	5万人未満	2 40.0%	2 40.0%	1 20.0%	5 100.0%
	5万人以上10万人未満	9 42.9%	11 52.4%	1 4.8%	21 100.0%
	10万人以上30万人未満	5 62.5%	2 25.0%	1 12.5%	8 100.0%
	30万人以上	0 0.0%	4 80.0%	1 20.0%	5 100.0%
全体		16 41.0%	19 48.7%	4 10.3%	39 100.0%

◆全国との比較◆

- ・901 自治体の運営種別においても、「直営」が約 4 割、「委託」が約 5 割、「直営＋委託」が約 1 割であり、タイムスタディ調査対象機関とほぼ同様。
- ・全国の任意事業の実施別では、「実施なし」が 45.3%であった。各任意事業の実施割合は、「就労準備支援事業」が 28.1%、家計相談支援事業が 22.8%、一時生活支援事業が 19.1%、子どもの学習支援事業が 33.3%となっている。
- ・タイムスタディ調査対象機関は全国平均に比べて任意事業を実施している割合が高い（あえて任意事業実施自治体を中心に抽出していることなどによる）。

（出典：厚生労働省「生活困窮者自立支援制度の事業実施状況調査」（平成 27 年 4 月））

4 対象機関の相談支援件数について

(1) 継続的な相談支援を行っているケース数

タイムスタディ調査データの集計が可能な自立相談支援機関 39 ヶ所の中で、調査時点（平成 27 年 11 月時点）において、1 自立相談支援機関が継続的に支援を行っているケース数としては、平均で 60.5 件。人口規模別にみると、「5 万人未満」が 26.8 件、「5 万人以上 10 万人未満」が 34.3 件、10 万人以上 30 万人未満が 42.3 万人、30 万人以上が 228.4 件と人口規模が大きくなると継続的なケース数が多くなり、30 万人以上となると大幅に多くなる。

図表Ⅱ-4-1 継続的な相談支援を行っているケース数
【39 自立相談支援機関の平均ケース数】

		平均件数
人口規模	5万人未満	26.8件
	5万人以上10万人未満	34.3件
	10万人以上30万人未満	42.3件
	30万人以上	228.4件
全 体		60.5件

(2) 新規相談受付件数（4～10 月合計）

4～10 月の新規相談受付の 7 ヶ月合計の件数の平均は、141.0 件となっている。人口規模別にみると、「5 万人未満」が 54.2 件、「5 万人以上 10 万人未満」が 87.0 件、「10 万人以上 30 万人未満」が 146.5 件、「30 万人以上」が 445.6 件と、人口規模が大きくなると新規相談件数が多くなる。

図表Ⅱ-4-2 新規相談受付件数（4～10 月の 7 ヶ月間合計）
【平均件数（1 事業所あたりの件数）】

		平均件数
人口規模	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

(3) 終結件数 (4~10月合計)

終結ケース数は全体での平均件数では 47.7 件となっている。人口規模別にみると、「5 万人未満」が 15.2 件、「5 万人以上 10 万人未満」が 32.9 件、「10 万人以上 30 万人未満」が 29.3 件、「30 万人以上」が 168.8 件となっており、ここでも人口規模が大きくなると終結件数が多くなる傾向はあるが、「10 万人以上 30 万人未満」だとやや落ちこみ、「30 万人以上」になると大幅に多くなる。

図表Ⅲ-4-3 終結件数 (4~10月合計)

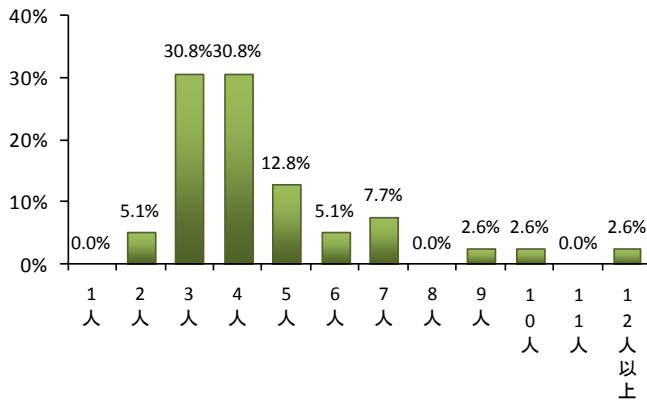
【平均件数】

		平均件数
人口規模	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

5 対象機関の職員体制について

- ・職員数では 3 名、4 名が同数で最も多く約 3 割となっている (合わせると 6 割)。
- ・人口規模別にみると、「5 万人以上 10 万人未満」と「10 万人以上 30 万人未満」とが、それぞれ 4.2 人、4.1 人であり、ほぼ同じ人数となっている。

図表Ⅱ-5-1 職員数の分布 (n=39)



図表Ⅱ-5-2 職員体制【平均人数】

		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

- ・タイムスタディのデータが存在する 39 ヶ所において対象となる職員数は 195 人であり、うち、タイムスタディ未実施職員を除くと、対象職員数は 184 人となる。
- ・勤務形態では正規と非正規は概ね 5 : 5 となっている。なお、非正規・非常勤は全体の約 2 割となっている。
- ・専従兼務の状況を見ると、約 6 割が専従となっている。
- ・主な職種でみると、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 割となっている。
- ・類似業務の経験年数は、「5 年以上 10 年未満」が最も多く、次いで「1 年以上 3 年未満」、「10 年以上 15 年未満」となっている。
- ・保有資格では社会福祉士が最も多く、次いで社会福祉主事となっている。

(資料編 P138、139 参照)

◆全国との比較◆

- ・職種別の専任の割合は、主任相談支援員が約 5 割、相談支援員が約 4 割強、就労支援員が約 2 割であり、タイムスタディ調査実施自治体は全国より専従の相談員の割合が高くなっている。
- ・職種別支援員数は、相談支援員が約 2,300 人と最も多い。主任相談支援員は、その半数程度の約 1,200 人、就労支援員は、その 7 割程度の約 1,700 人となっている。タイムスタディ調査実施自治体においては、相談支援員が全体の約 5 割を占め、主任相談支援員と就労支援員はほぼ同数で、相談支援員の半数以下という結果である。
- ・支援員の保有資格における全国の平均では、社会福祉主事が最も多く、次いで社会福祉士が続く。主任相談支援員、相談支援員、就労支援員の別は問わず同様の結果であった。

(出典：厚生労働省「生活困窮者自立支援制度の事業実施状況調査」(平成 27 年 4 月))

※上記出典において、職種別支援員数については、同一者が各職種を兼務している場合はそれぞれにカウントされている。

6 対象機関の支援調整会議実施状況

- ・支援調整会議の開催方法を複数回答でたずねたところ、「定期的で開催」が約 74%、「随時開催」が約 60%であり、定期開催と随時開催を併用しているところもある。
- ・4 月から概ねの開催回数は、「定期開催」では 5~9 回が最も多く約 5 割、「随時開催」では 1~2 回と 15~19 回がほぼ同数で約 2 割となっている。
- ・1 回当たりの取扱いケースの概ねの件数をみると、「定期開催」では 5~9 回が最も多く約 5 割、「随時開催」では 1~2 件が最も多く約 7 割となっている。
- ・1 回あたりの所要時間としては、「定期開催」では 2~2.5 時間が最も多く約 4 割、「随時開催」では 1~1.5 が最も多く約 3 割となっている。

(資料編 P134、135 参照)

7 タイムスタディ調査の対象利用者(相談者)の属性について<シート2 利用者調査票>

(1) タイムスタディ時の利用者属性 (1,225 人)

- ・タイムスタディのデータが存在する 39 ヲ所で対象となった利用者数は、調査した 3 日間の合計で、1,225 人となる。
- ・1 事業所当たりの平均利用者数は 34.4 人であり、これを人口規模別にみると、「5 万人未満」が 16.0 人、「5 万人以上 10 万人未満」が 22.4 人、「10 万人以上 30 万人未満」が 24.9 人、「30 万人以上」が 95.0 人と、ここでも人口規模が大きくなると 1 事業所あたりの平均利用者数が多くなる。

図表Ⅱ-7-1 調査実施 3 日間での利用者数【1 事業所当たりの平均人数】

		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

- ・1,225 人の中で、男性は約 6 割、女性は約 4 割であり、年齢階級別にみると、40 代が最も多く、次いで 50 代、30 代、65 歳以上と続く。40 代以上をあわせると全体の 7 割弱となっている（資料編 P136 参照）。これは、全国の利用者の構成と類似している。

◆全国との比較◆

- ・みずほ情報総研株式会社が、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（調査対象指定自治体）121 自治体を対象に、帳票類標準様式（試行版）を試用の上、各自立相談支援機関において蓄積されるケースデータ（アセスメント情報等）を匿名化した形で集約し、集計分析した調査結果によると、新規相談者の性別内訳は「男性」57.3%、「女性」41.6%、不明 1.1%である。年齢別にみると、「40 代」が最も多く、21.3%を占める。次いで「50 代」、「65 歳以上」、「30 代」と続く。全体の約 7 割を 40 歳以上が占めており、タイムスタディ調査実施自治体とほぼ同様の傾向と言える。

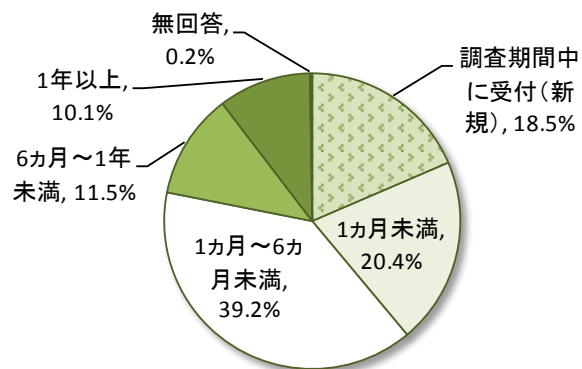
（出典：みずほ情報総研株式会社「自立相談支援機関のケースデータを用いた支援実績及び対象者像に関する調査研究 報告書」（平成 27 年 3 月））

(2) タイムスタディ時利用者の状況 (1, 225 人)

1) 新規相談受付からの期間

- ・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「1 ヶ月未満」、
「調査期間中に受付（新規）」がどちらも約 2 割程度となっている。

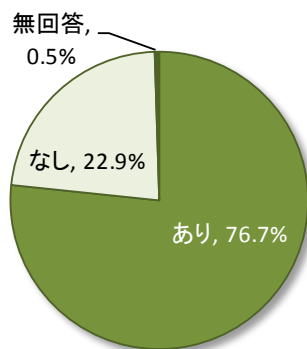
図表 II-7-2 新規相談受付からの期間



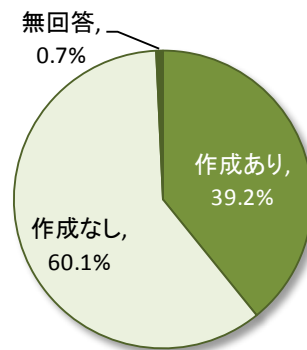
2) 利用申し込みやプラン作成の有無

- ・利用申し込みの有無としては、約 8 割弱が「あり」、約 2 割が「なし」となっている。
- ・プラン作成の有無では、約 4 割が「作成あり」、約 6 割が「作成なし」となっている。

図表 II-7-3 利用申し込み



図表 II-7-4 プラン作成の有無



第三章 タイムスタディ集計結果

1 職員1人当たり・1日当たり平均従事時間

タイムスタディ調査のデータが存在する39の自立相談支援機関において、職員1人当たり・1日当たりにおいて、どのような業務に従事したか、人口規模別や運営方法別等種類別に整理したのが図表Ⅱ-1-1及び図表Ⅱ-1-2である。また、職員1人あたりの1日あたり平均従事時間は539.3分である。そのうち、「1. 自立相談支援事業に関する業務」に418.4分、「2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」に47.6分となっている。

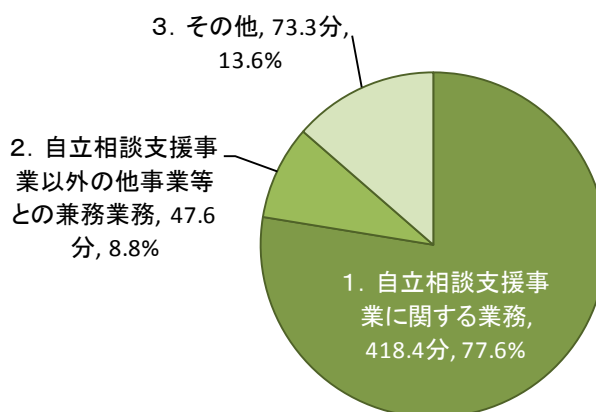
図表Ⅲ-1-1 職員1人当たり・1日当たりの従事時間

		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	253.4	165.0	47.6	73.3	539.3
人口	5万人未満	17	428.8	249.6	179.2	18.3	87.3	534.4
	5万人以上10万人未満	82	394.6	235.9	158.6	69.7	71.6	535.9
	10万人以上30万人未満	31	374.4	266.0	108.4	51.7	93.1	519.3
	30万人以上	54	476.7	273.9	202.8	20.8	60.2	557.7
	運営方法	直営	66	374.0	230.4	143.6	47.4	84.3
	委託	103	441.3	266.8	174.6	52.5	65.2	559.0
	直営+委託	15	456.9	263.3	193.6	14.8	80.8	552.5
職員数	1~3人	40	370.3	245.5	124.9	85.6	71.7	527.7
	4~5人	69	407.4	250.1	157.3	57.6	85.0	550.0
	6人以上	75	454.2	260.8	193.5	18.1	63.5	535.8
任意事業	任意事業なし	23	349.8	218.3	131.5	105.4	98.3	553.4
	就労準備のみ	21	349.8	233.3	116.5	89.2	68.1	507.1
	就労準備+他の事業	83	428.7	259.5	169.2	30.8	59.1	518.6
	就労準備以外の事業	57	456.4	266.2	190.2	33.4	85.9	575.7
職種	主任相談支援員	40	410.5	233.5	177.0	66.3	100.9	577.6
	相談支援員	86	441.0	314.4	126.6	31.4	60.4	532.9
	就労支援員	40	396.8	209.7	187.1	56.6	62.8	516.2
	事務	10	360.1	72.8	287.3	54.0	116.1	530.2
	住居確保給付金担当	4	438.6	115.7	322.9	1.7	61.7	501.9
専従兼務×職種	専任	119	466.5	284.9	181.7	16.6	59.3	542.4
	主任相談支援員	19	492.5	278.4	214.1	20.2	56.0	568.7
	相談支援員	62	471.2	336.9	134.3	15.5	52.7	539.3
	就労支援員	29	455.3	234.2	221.1	18.5	64.8	538.7
	事務	6	409.1	86.7	322.4	8.9	105.1	523.1
	住居確保給付金担当	2	453.0	109.7	343.3	0.0	55.0	508.0
	兼務	41	290.4	152.8	137.6	117.2	116.9	524.4
	主任相談支援員	14	280.1	149.3	130.8	111.8	185.6	577.5
	相談支援員	12	301.5	206.9	94.6	78.8	102.0	482.3
	就労支援員	8	232.8	121.5	111.3	157.6	58.8	449.1
	事務	3	323.9	69.4	254.4	162.2	60.0	546.1
	住居確保給付金担当	7	(498.3)	(23.3)	(475.0)	(0.0)	(76.7)	(575.0)
経験年数	1年未満	16	380.2	230.1	150.1	44.5	96.0	520.7
	1~3年未満	41	467.8	291.2	176.6	40.7	56.0	564.5
	3~5年未満	22	406.2	238.8	167.4	46.4	53.7	506.3
	5~10年未満	53	405.1	258.1	147.0	52.8	78.5	536.4
	10年以上	38	399.3	242.6	156.7	57.1	86.4	542.8

(1) 全体の従事時間について

- ・職員1人当たり・1日当たりの平均従事時間としては、539.3分とほぼ9時間の従事時間。
- ・1日の従事時間を、「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」の3つの分類で分けると、「自立相談支援事業に関する業務」では418.4分で約7時間となっている。1日の業務時間のほとんど(77.6%)を、自立相談支援事業への従事時間として費やしている。

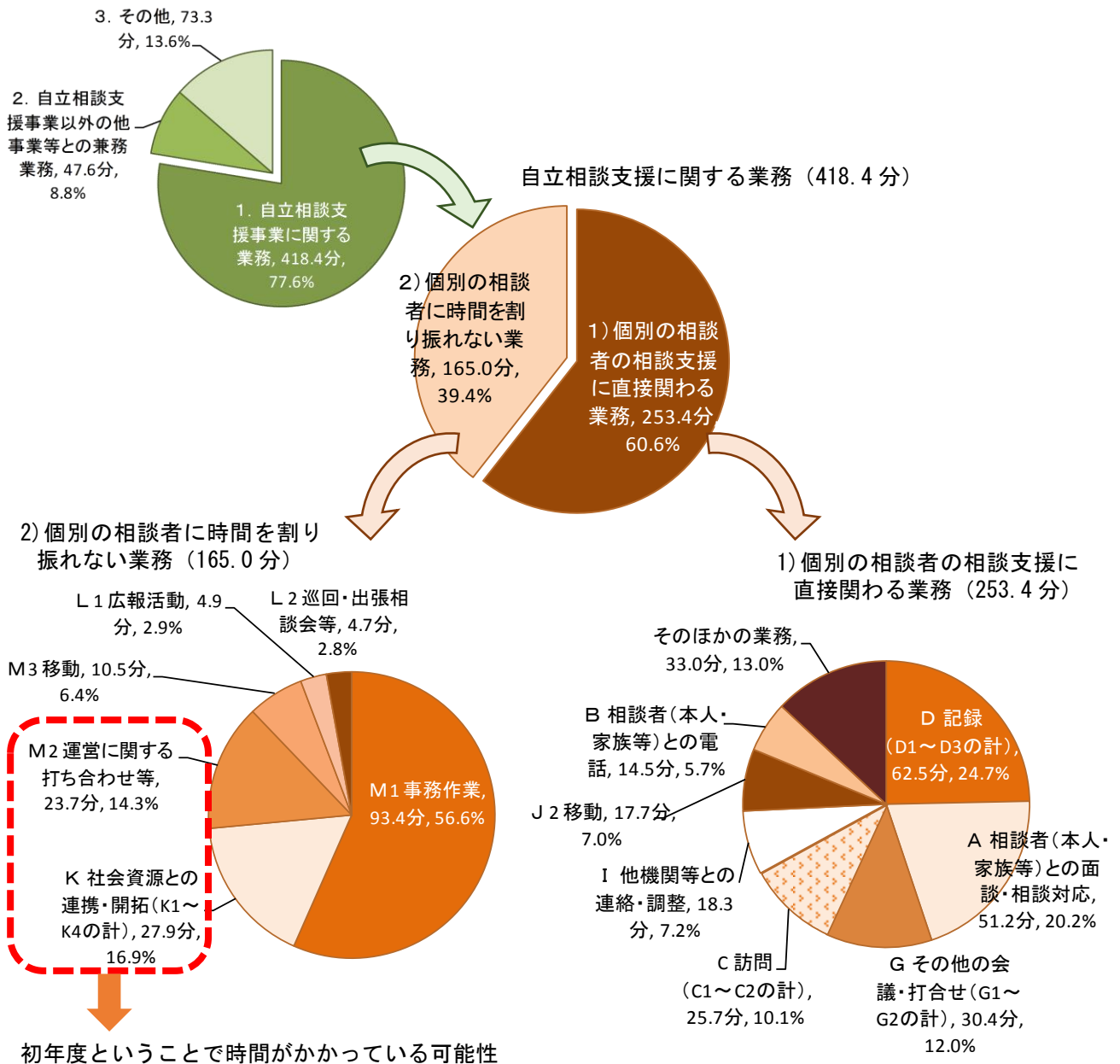
図表Ⅲ-1-3 職員1人当たり・1日当たりの従事時間の分類 (539.3分の内訳)



- ・「1. 自立相談支援事業に関する業務」については「個別の相談者の相談支援に直接関わる業務」と「個別の相談者に時間を割り振れない業務」の2つに分類できる。個別の相談者に時間を割り振れる業務が253.4分と4時間強、個別の相談者に時間割り振れない業務が165.0分と3時間弱となっている。
- ・「個別の相談者の相談支援に直接関わる業務」のうち、「来所」「訪問」「電話」を合わせると、91.4分であり、直接顔を合わせ、または声を聞きながら個別の相談に対応している時間は、3分の1以上を占めている。また、「記録」にかかる時間が個別支援の約1/4を占めている。
- ・一方、「個別の相談者に時間を割り振れない業務」では、全体で165.0分のうち、「事務作業」(93.4分)、「社会資源との連携・開拓」(27.9分)などとなっており、「事務作業」が大きな割合を占めている。
- ・なお、「事務作業」については、ヒアリング調査結果によると、具体的には、経理作業、翌年度に向けた予算作成、委託先であれば行政に提出する報告書類作成等があげられた。また、「社会資源との連携・開拓」に関しては、制度本格施行初年度ということで、支援体制の構築に向けた足固めのために行っていることもヒアリングで確認できており、制度開始当初の特徴と考えることもできる。

図表Ⅲ-1-4 自立相談支援事業に関する業務にかかる従事時間について

職員 1 人当たり・1 日当たりの従事時間の分類 (539.3 分の内訳) ※再掲

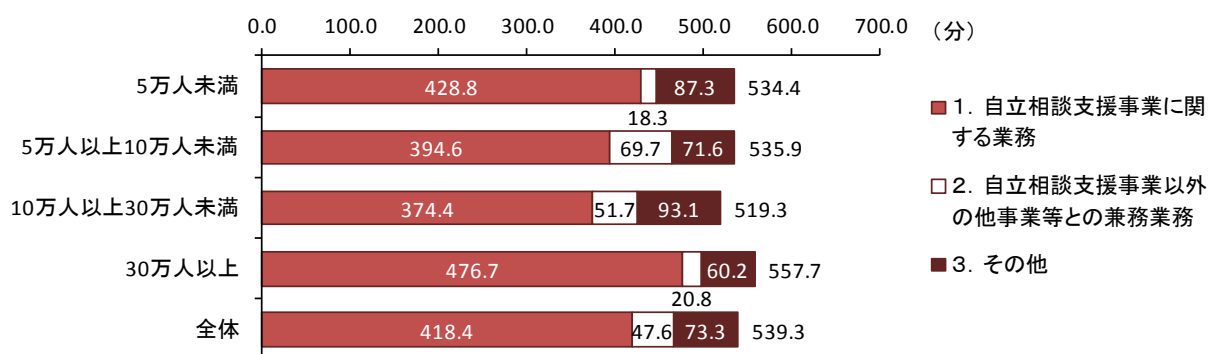


- ・図表Ⅲ-1-2によると、「2. 自立相談支援事業以外の他事業との兼務業務」は、47.6分となっており、そのほとんどが「生活困窮者支援事業以外の業務」(38.7分)となっている。また、「3. その他」は、全体で73.3分となっており、そのうち「食事・休憩・休暇等」が51.8分となっている。
- ・なお、兼務の職員においては、全体の業務時間が524.4分、うち「自立相談支援事業に関する業務」が290.4分であるのに対し、「2. 自立相談支援事業以外の他事業との兼務業務」が117.2分と全体平均よりも大幅に兼務業務の時間が多くなっている。

(2) 人口規模別

- ・全体に比べて、「10万人以上30万人未満」が519.3分とやや少ない一方、「30万人以上」が557.7分と全体よりも20分以上多い。

図表Ⅲ-1-5 人口規模別 職員1人当たり・1日当たり平均従事時間



- ・「1. 自立相談支援事業に関する業務」(全体：418.4分)を人口規模別にみると、「30万人以上」では476.7分と全体よりも1時間程度多くの時間を費やしており、その中身として「普及啓発・広報活動」(26.6分)に他の規模の自治体よりも大幅に多くの時間を費やしているほか、「来所(面談)」(66.7分)や「移動」(24.5分)に時間がかかっている。
- ・「5万人未満」の自治体については、428.8分と全体よりも10分程度多く費やしており、中でも個別の相談者に時間を割り振れない業務の時間が他よりも多く、特に「社会資源との連携・開拓」(58.9分)に比較的時間を要している。
- ・「事務作業」をみると、全体で93.4分となっている中で、「30万人以上」が101.8分と最も多く、「10万人以上30万人未満」で74.6分と最も短い。

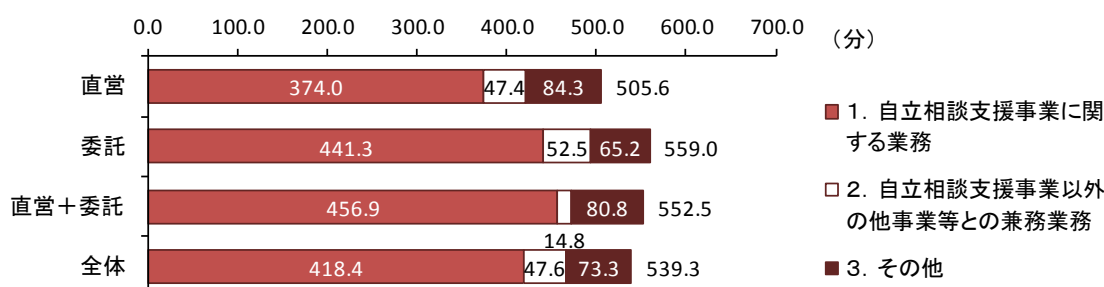
図表Ⅲ-1-6 人口規模別 「1. 自立相談支援事業」に関する
主な業務の職員1人当たり・1日当たり平均時間

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

(3) 運営方法別

- ・運営方法別にみると、「直営」では505.6分、「委託」では559.0分、「直営+委託」では552.5分となっており、直営の従事時間は少なく、委託が関わると全体よりも従事時間が長くなっている。

図表Ⅲ-1-7 運営方法別 職員1人当たり・1日当たり平均従事時間



- ・「1. 自立相談支援事業に関する業務」（全体：418.4分）を運営方法別にみると、平均従事時間の合計と同じく、全体と比べて直営では時間が少なく、委託では時間が長くなっている。特に、直営では、「1. 自立相談支援事業に関する業務」の時間が、委託と比べて1時間以上短く、その差をみると、「来所（面談）」（40.8分）で委託より約20分短く、また、「支援調整会議」（3.9分）にかかる時間も短くなっている。
- ・個別の相談者に時間を割り振れない業務では、「社会資源との連携・開拓」（20.9分）において、直営の方が10分程度短い時間となっており、支援全般において、直営の方が、委託と比べて平均従事時間が短い。
- ・「事務作業」では、直営+委託が115.4分と最も時間がかかっている。

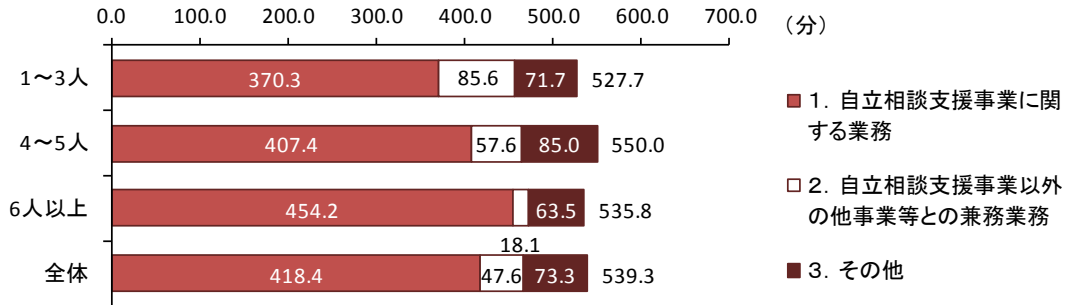
図表Ⅲ-1-8 運営方法別 「1. 自立相談支援事業」に関する
主な業務の職員1人当たり・1日当たり平均時間

運営方法	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 来所（面談）	B 電話（FAX、E-mail、手紙等を含む）	C 訪問	D 記録（記入・入力等）	G その他の会議・打ち合わせ	F 支援調整会議	J2 移動	K 社会資源との連携・開拓	L 普及啓発・広報活動	M1 事務作業	M2 運営に関する打ち合わせ等		M3 移動
全体	184	51.2	14.5	25.7	62.5	30.4	10.9	17.7	27.9	9.5	93.4	23.7	10.5	418.4
直営	66	40.8	11.2	27.6	61.4	28.4	3.9	13.4	20.9	3.6	96.5	19.9	2.6	374.0
委託	103	60.3	16.0	23.0	62.7	32.3	14.6	20.2	30.1	14.5	88.3	26.2	15.5	441.3
直営+委託	15	34.0	18.9	36.2	66.1	26.2	17.1	19.8	43.3	1.3	115.4	22.4	11.2	456.9

(4) 職員数別

- ・職員数別でみると、「4～5人」が550.0分と、全体平均の539.3分よりもやや多い。

図表Ⅲ-1-9 職員数別 職員1人当たり・1日当たり平均従事時間



- ・「1. 自立相談支援事業に関する業務」(全体：418.4分)を職員数別にみると、職員数が多くなればなるほど、所要時間が長くなっており、職員数「6人以上」では、「1～3人」と比べて80分以上時間がかかっている。この差をみると、「事務作業」で「1～3人」が67.8分、「6人以上」で106.4分となっており、また、「M3. 移動」で「1～3人」が5.4分、「6人以上」が18.1分となっており、職員数が多くなると個別の相談者に時間を割り振れない業務、中でも「事務作業」の時間が多くかかっている。

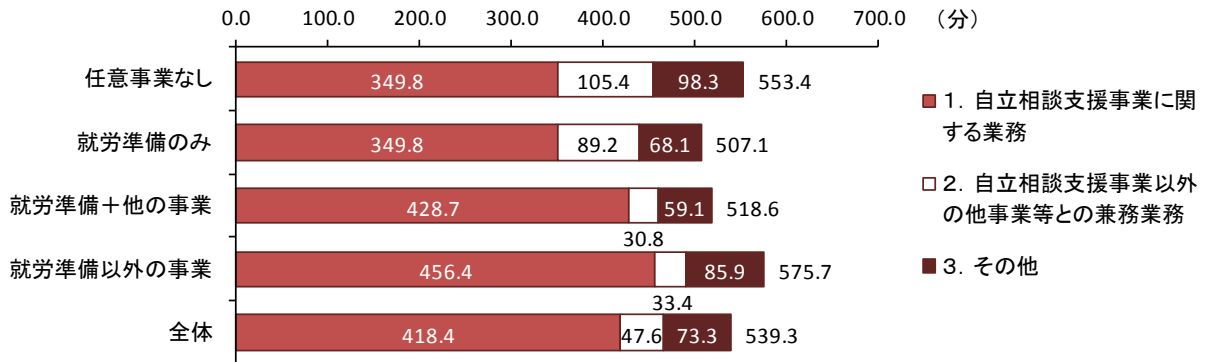
図表Ⅲ-1-10 職員数別 「1. 自立相談支援事業」に関する
主な業務の職員1人当たり・1日当たり平均時間

職員数	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
1～3人	40	49.4	11.4	39.1	58.3	25.9	11.1	23.0	2.8	67.8	25.8	5.4	370.3
4～5人	69	44.3	10.1	28.1	61.1	34.8	22.8	30.2	2.2	94.2	25.6	5.2	407.4
6人以上	75	58.4	20.3	16.4	66.0	28.8	16.6	28.3	19.9	106.4	20.8	18.1	454.2

(5) 任意事業の実施有無別

- ・調査対象の自立相談支援機関が立地する自治体での任意事業の実施有無別でみると、「任意事業なし」が553.4分、「就労準備以外の事業」が575.7分と全体よりも高い一方、「就労準備のみ」または「就労準備+他の事業」の自治体では、それぞれ507.1分、518.6分と全体よりも少ない。
- ・「1. 自立相談支援事業に関する業務」(全体：418.4分)を任意事業実施別にみると、任意事業を実施していない自治体と、就労準備支援事業のみ実施している自治体とでは、ほぼ同じで、「就労準備以外の事業」の自治体が最も多く456.4分となっている。逆に、「2. 自立相談支援事業以外の他事業等の兼務業務」では、「任意事業なし」が105.4分と最も多い。

図表Ⅲ-1-11 任意事業の実施有無別 職員1人当たり・1日当たり平均従事時間



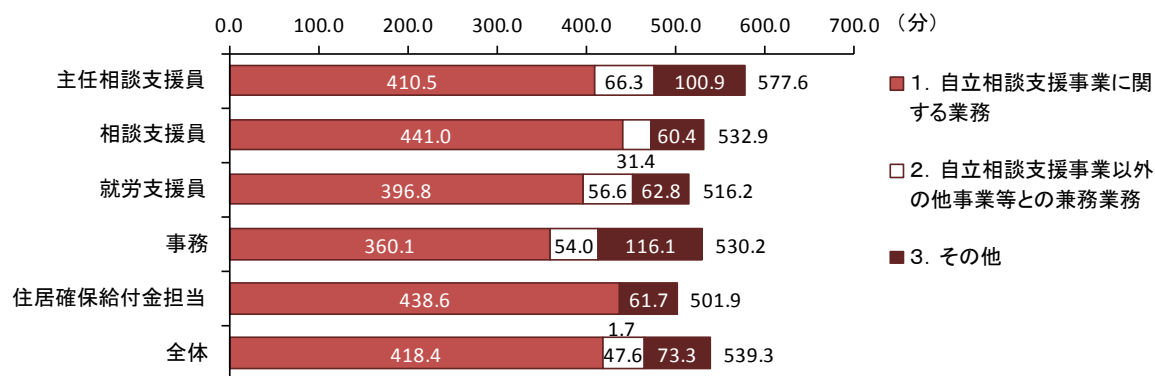
図表Ⅲ-1-12 任意事業の実施有無別 「1. 自立相談支援事業」に関する
主な業務の職員1人当たり・1日当たり平均時間

	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き振れない業務							
		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	
任意事業	任意事業なし	23	34.5	9.5	29.7	40.1	18.3	22.6	24.3	0.0	70.5	28.6	8.1	349.8
	就労準備のみ	21	45.5	11.6	44.7	50.8	26.8	16.8	11.7	1.1	80.1	22.7	1.0	349.8
	就労準備+他の事業	83	38.5	14.5	26.9	68.4	36.0	23.2	32.3	2.3	101.8	24.5	8.4	428.7
	就労準備以外の事業	57	78.5	17.7	15.4	67.3	28.6	8.1	28.8	27.0	95.5	20.9	18.1	456.4

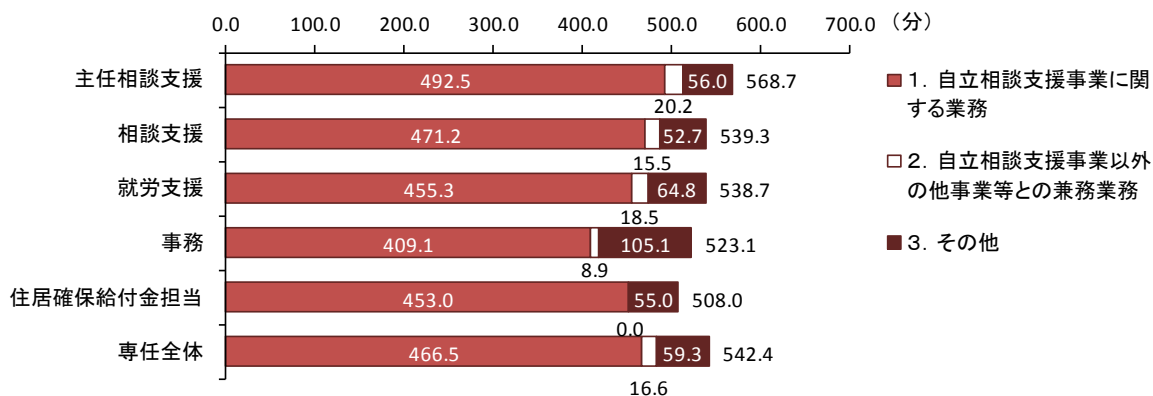
(6) 職種別

- ・職種別にみると、主任相談支援員が577.6分と全体よりも多くの時間を費やしており、次いで相談支援員（532.9分）、事務（530.2分）と続いている。
- ・専任・兼務別の職種別の傾向をみると、「1. 自立相談支援事業に関する業務」において、専任の方が多く時間を費やしている。
- ・兼務の主任相談支援員、相談支援員、及び就労支援員は、概ね5～6割程度を自立相談支援事業の時間に費やしている。

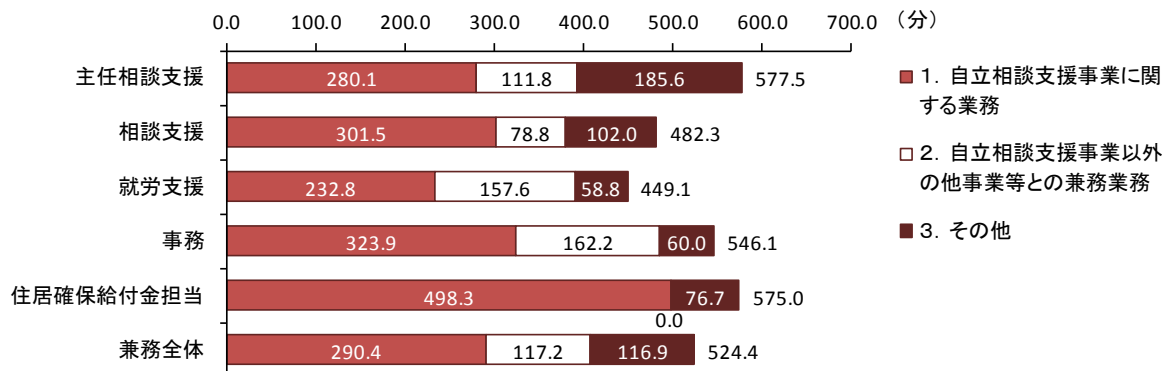
図表Ⅲ-1-13 職員別 職員1人当たり・1日当たり平均従事時間



図表Ⅲ-1-14 職員別【専任】 職員1日当たり平均従事時間

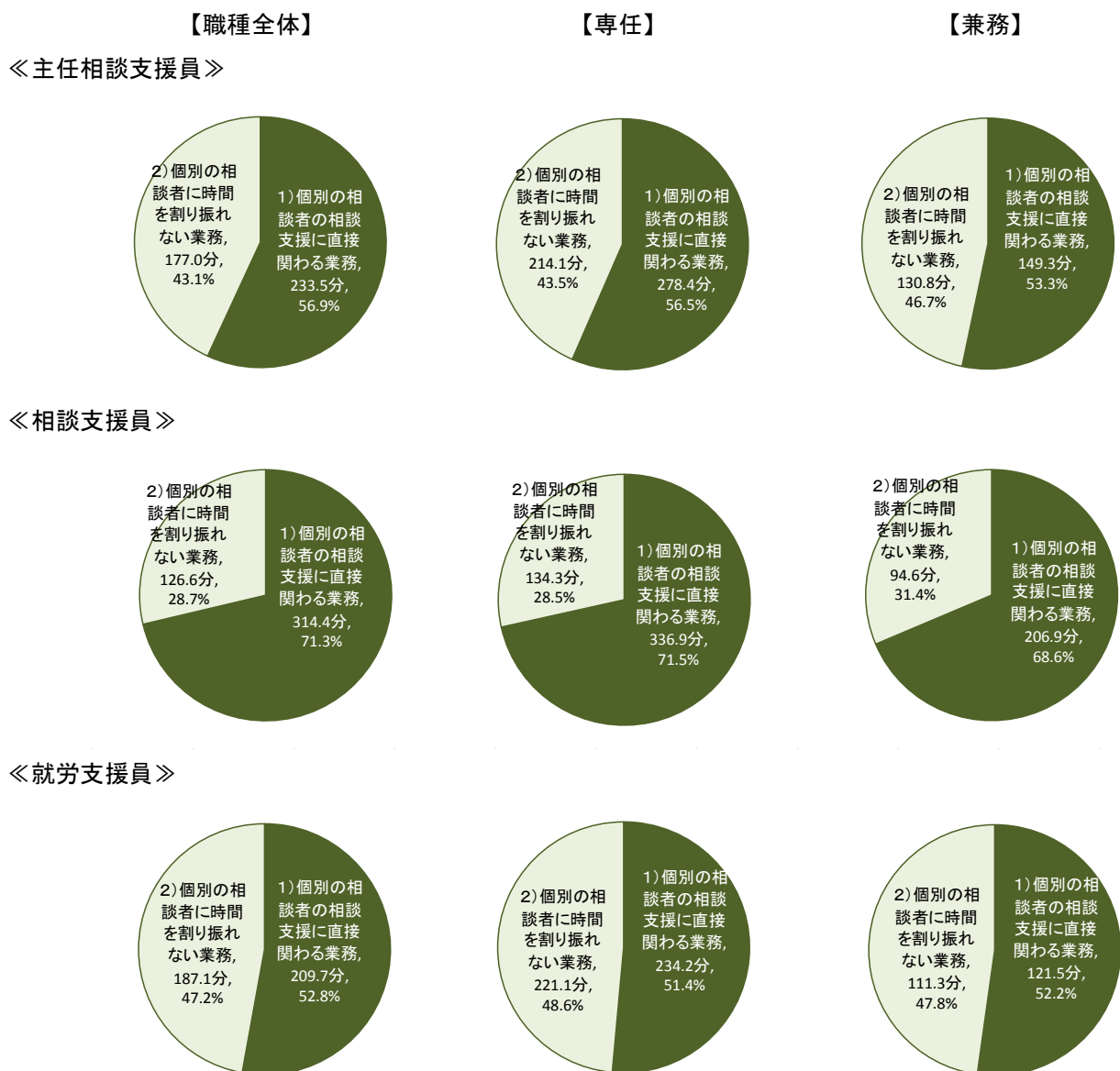


図表Ⅲ-1-15 職員別【兼務】 職員1日当たり平均従事時間



- ・「1. 自立相談支援事業に関する業務」(全体：418.4 分)を職種別にみると、最も時間が多いのは相談支援員で441.0分となっている。相談支援員の従事時間の中で、「個別の相談者の相談支援に直接関わる業務」時間は314.4分となっており、これは「個別の相談者に時間を割り振れない業務」時間(126.6分)の約2.5倍となっており、相談支援員は他の職種に比べ大幅に個別の相談者へかける時間が大きい。
- ・一方、主任相談支援員や就労支援員は「個別の相談者に時間を割り振れない業務」の時間が、相談支援員よりも長くなっており、さらに事務や住居確保給付金担当は「個別の相談者に時間を割り振れない業務」時間の方が多い。この傾向は、専任や兼務でも同様となっている。

図表Ⅲ-1-16 職種別 自立相談支援に関する職員1人当たり・1日当たり業務の平均割合

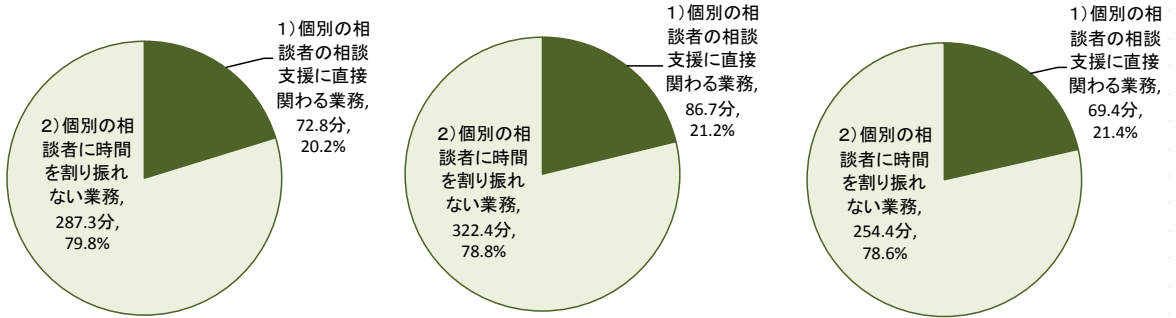


【職種全体】

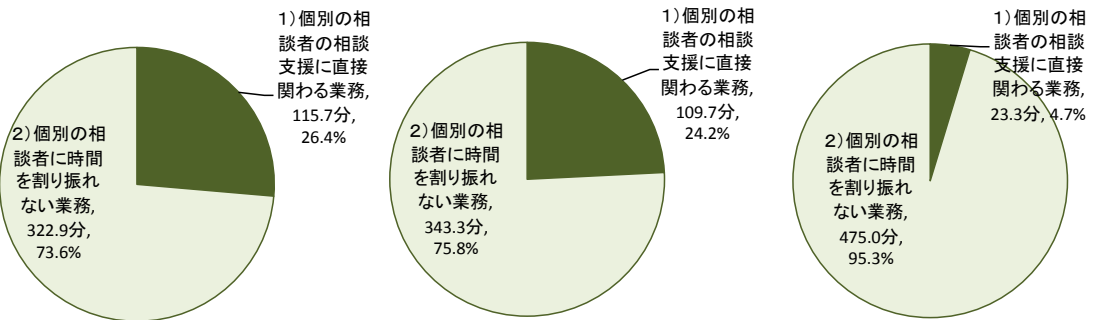
【専任】

【兼務】

《事務》



《住居確保給付金担当》



図表Ⅲ-1-17 職員別 「1. 自立相談支援事業」に関する
主な業務の職員1人当たり・1日当たり平均時間

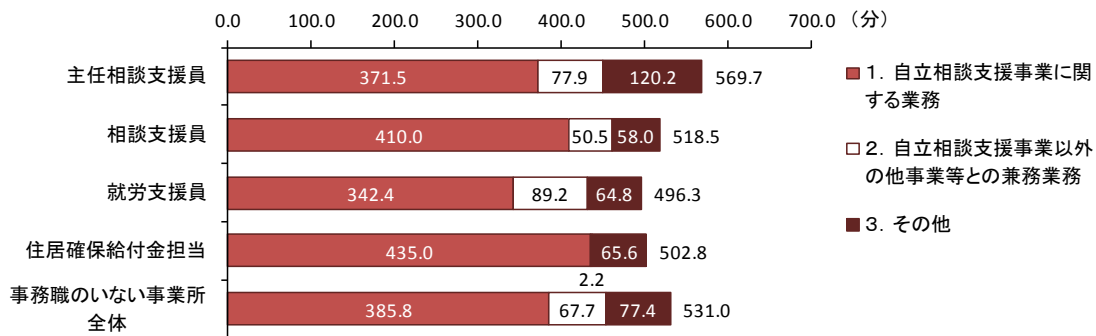
人数	1. 自立相談支援事業に関する業務 (主な業務)												1. 自立相談支援事業に関する業務 (全体)	
	1) 個別の相談者の相談支援に直接関わる業務						2) 個別の相談者に時間を割り振れない業務							
	A	B	C	D	G	J2	K	L	M1	M2	M3			
全体	184	51.2	14.5	25.7	62.5	30.4	17.7	27.9	9.5	93.4	23.7	10.5	418.4	
職種	主任相談支援員	40	36.0	14.3	43.4	41.6	31.6	23.6	43.0	2.6	93.6	29.4	8.4	410.5
	相談支援員	86	73.2	19.3	27.4	85.3	34.5	18.4	15.5	4.2	81.3	21.4	4.2	441.0
	就労支援員	40	34.2	8.2	12.6	50.8	25.4	16.1	36.4	29.2	75.3	19.0	27.2	396.8
	事務	10	12.6	0.7	7.8	25.7	11.7	1.7	10.0	12.3	228.4	32.6	3.9	360.1
	住居確保給付金担当	4	19.2	19.0	0.0	29.2	30.4	0.0	59.6	0.0	216.7	35.0	11.7	438.6
専任兼務×職種	専任 主任相談支援員	19	37.9	18.9	46.2	58.5	38.1	21.5	52.3	4.2	114.5	32.0	11.1	492.5
	相談支援員	62	76.6	22.3	26.9	93.5	38.1	20.0	17.6	4.8	84.2	22.5	5.2	471.2
	就労支援員	29	31.7	8.1	11.7	61.1	31.3	19.5	46.7	40.3	75.2	22.0	36.9	455.3
	事務	6	17.6	1.1	8.8	35.3	9.2	0.0	4.2	0.0	287.7	28.5	2.1	409.1
	住居確保給付金担当	2	35.0	16.3	0.0	25.0	23.3	0.0	63.3	0.0	212.5	44.2	23.3	453.0
	兼務 主任相談支援員	14	25.0	8.0	31.5	19.8	21.7	21.7	38.3	1.4	64.9	20.7	5.5	280.1
	相談支援員	12	54.0	11.5	13.5	42.6	24.8	8.6	7.6	4.6	67.1	12.6	2.8	301.5
	就労支援員	8	40.6	7.0	18.3	20.5	3.8	5.4	5.0	0.0	95.2	9.6	1.5	232.8
事務	3	6.7	0.0	8.3	15.0	20.6	5.6	25.0	41.1	127.8	51.7	8.9	323.9	
住居確保給付金担当	1	(0.0)	(11.7)	(0.0)	(3.3)	(3.3)	(0.0)	(111.7)	(0.0)	(320.0)	(43.3)	(0.0)	(498.3)	

(7) 事務職員の有無別

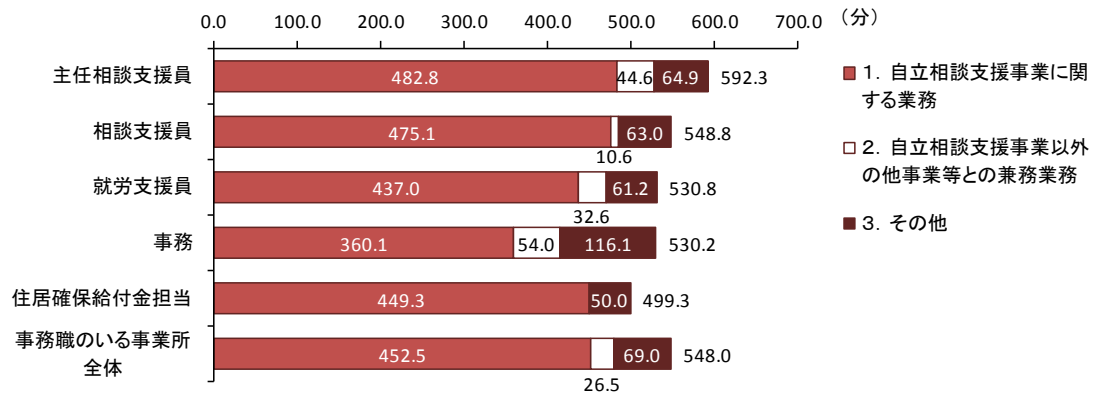
- ・事務職の有無別にみると、事務職のいる事業所は全体で 548.0 分、事務職のいない事業所は全体で 531.0 分となっており、事務職のいる事業所の方が全体の時間は長い。また、「1. 自立相談支援事業に関する業務」についても、事務職のいる事業所の方が長く、452.5 分となっている。
- ・職種別にみても、事務職のいる事業所の方が「1. 自立相談支援事業に関する業務」にかかる時間が長くなっており、主任相談支援員では 482.8 分となっている。

図表Ⅲ-1-18 事務職員の有無別 職員 1 人当たり・1 日当たり平均従事時間

【事務職のいない事業所】



【事務職のいる事業所】



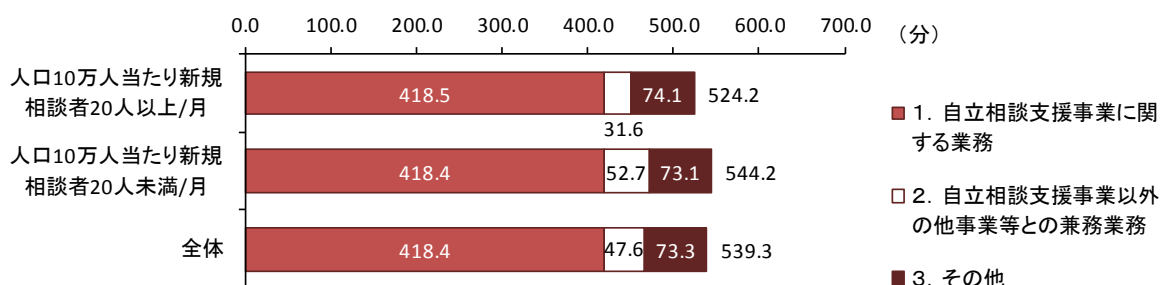
図表Ⅲ-1-19 事務職員の有無別 「1. 自立相談支援事業」に関する主な業務の職員 1 人当たり・1 日当たり平均時間

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	F	J2	K	L	M1	M2	M3		
全体	184	51.2	14.5	25.7	62.5	30.4	10.9	17.7	27.9	9.5	93.4	23.7	10.5	418.4
事務職のいない事業所	94	45.4	11.7	28.2	57.9	10.8	34.8	15.8	28.3	1.5	84.6	21.7	5.0	385.8
主任相談支援員	26	26.7	10.0	38.6	39.5	11.2	30.2	16.7	39.7	2.1	92.8	27.3	7.8	371.5
相談支援員	45	61.8	13.4	29.4	71.2	11.1	39.6	16.8	17.1	1.9	80.2	20.5	2.3	410.0
就労支援員	17	37.0	11.3	17.7	59.9	10.0	28.4	15.4	26.9	0.0	71.6	11.4	4.2	342.4
住居確保給付金担当	3	25.6	14.4	0.0	38.9	0.0	40.6	0.0	68.9	0.0	172.2	40.6	10.0	435.0
事務職のいる事業所	90	57.1	17.5	23.2	67.3	11.0	25.8	19.8	27.3	18.0	102.7	25.8	16.3	452.5
主任相談支援員	14	53.2	22.3	52.5	45.5	12.7	34.3	36.3	49.2	3.6	95.2	33.2	9.5	482.8
相談支援員	41	85.7	25.8	25.2	100.7	17.6	28.8	20.1	13.7	6.7	82.6	22.5	6.3	475.1
就労支援員	23	32.1	5.9	8.8	44.1	4.1	23.2	16.7	43.5	50.8	78.0	24.7	44.2	437.0
事務	10	12.6	0.7	7.8	25.7	0.0	11.7	1.7	10.0	12.3	228.4	32.6	3.9	360.1
住居確保給付金担当	1	0.0	32.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	31.7	0.0	350.0	18.3	16.7	449.3

(8) 人口10万人あたり20人/月新規相談者数の有無別

- 厚生労働省では、全国の自立相談支援機関に対し、新規相談受付件数の一つの目安として、人口10万人当たり20人/月を提示している。そこで、月別に自立相談支援機関から国へ報告されている支援実績のデータ(4~8月)を元に、今回対象となった39の自治体が、その基準を満たしているかどうかでの従事時間を整理することとした。
- 人口10万人あたりの新規相談者数が20人以上/月の有無別でみると、「2. 自立相談支援事業以外の他業務等の兼務業務」の時間は、20人以上/月を満たしている機関では31.6分、20人未満/月の機関が52.7分と20分程度の差があるほかは、いずれも全体と比べて大きな差は見られなかった。

図表Ⅲ-1-20 人口10万人あたり20人/月新規相談者数の有無別
職員1人当たり・1日当たり平均従事時間



図表Ⅲ-1-21 人口10万人あたり20人/月新規相談者数の有無別

「1. 自立相談支援事業」に関する主な業務の職員1人当たり・1日当たり平均時間

	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けない業務						
		A	B	C	D	G	F	J2	K	L	M1	M2		M3
全体	184	51.2	14.5	25.7	62.5	30.4	10.9	17.7	27.9	9.5	93.4	23.7	10.5	418.4
人口10万人あたり新規相談者20人以上/月	45	51.5	14.8	26.9	64.6	5.9	32.7	19.1	30.9	5.1	98.0	21.1	6.1	418.5
人口10万人あたり新規相談者20人未満/月	139	51.1	14.5	25.3	61.8	12.6	29.7	17.3	26.9	11.0	92.0	24.5	11.9	418.4

2 職員 1 人当たり・1 日当たりの平均担当利用者数

- ・職員 1 人当たり・1 日当たりの担当利用者数（※）としては 4.9 人となっている。
- ・人口規模別にみると、規模が大きくなればなるほど担当利用者が多くなっている。
- ・運営方法別みると、直営より委託の方が、2 人程度担当利用者が多い。委託・直営別、人口規模別にみても、人口「5 万人未満」、「5 万人以上 10 万人未満」では、いずれも委託の方が 2 人程度多くなっている。
- ・専従の職種別にみると、専従の職員のうち 3 職種においては、相談支援員が最も多く 6.6 人、次いで主任相談支援員が 5.8 人、就労支援員が 4.8 人となっている。
- ・初回受付日別の担当者数をみると、「調査期間中に受付（新規）」が全体で 0.9 人であり、人口規模 30 万人以上が 1.4 人と最も多い。この「調査期間中に受付（新規）」について、運営方法別にみると、委託が 1.1 人と直営の 0.4 人よりも多い。

（※ここでの「担当利用者数」とは、「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おり、利用申込前の相談から継続的ケースまで全てを含む。また、個別の相談者に時間を割り振れる業務として面談や電話相談等のほか、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。）

図表Ⅲ-2-1 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						無回答	
			調査期間中に受付（新規）	うち 初回相談受付日別 利用者数						
				1か月未満	1か月～6か月未満	6か月～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 相談者1人当たり・1日当たりに受けた平均支援時間

本節では、自立相談支援機関の職員が個別に対応した「相談者（※）」に焦点を当てて、相談者1人が受けた1日当たりの平均支援時間を、支援者の職種別、支援の業務別に分析する。

なお、相談者1人が受けた支援時間は、複数の職員から受けた支援時間の合計である。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。

※ここでの「相談者」とは、前頁で示した「担当利用者数」と同じ「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（以下、「相談者」という）に基づくものである。このため、個別の相談者に時間を割り振れる業務として、面談や電話相談等のほか、記録やケース会議等を行ったことで入力・記録された相談者も含む。以降の調査結果における「相談者」についても、上記の方法で集計した。

（1）支援者の職種別

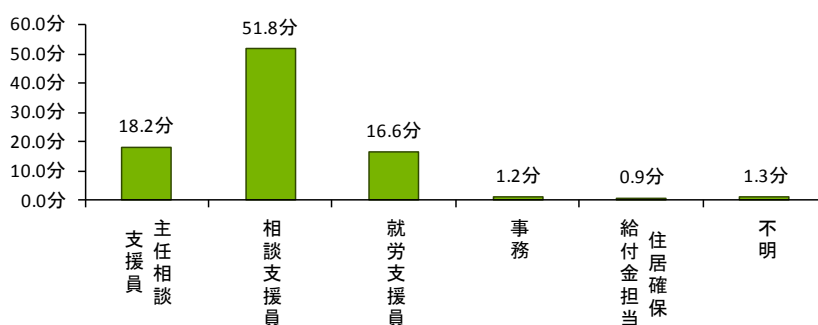
1）全体

- ・個別の相談者1人が1日当たりに受けた全体の支援時間は90.0分となっている。
- ・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分であり、主任相談支援員からは18.2分と続いている。

図表Ⅲ-3-1 相談者1人当たり1日当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-3-2 相談者1日当たり平均支援時間（職種別）



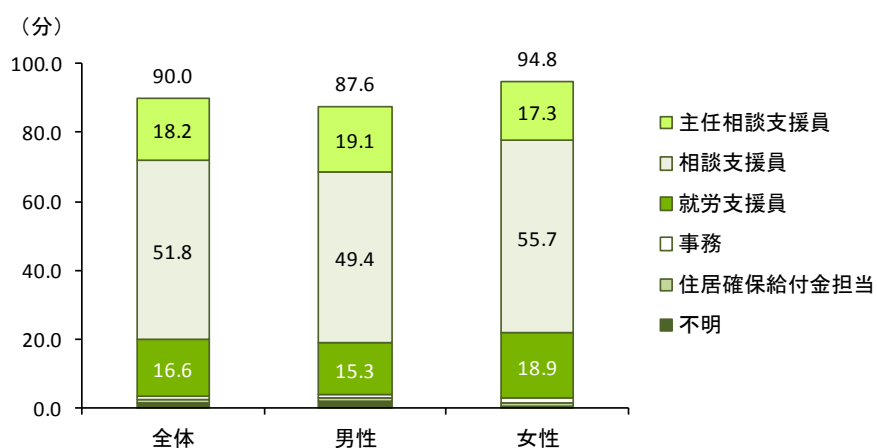
2) 男女別・年代別属性

- ・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、94.8分となっている。
- ・年代別にみると、20代の時間をもっとも長く113.5分となっており、次いで40代、60代前半、65歳以上と続いている。
- ・50代以上になると主任相談支援員から受けた支援時間の割合が25%を超えている。また、40代では就労支援員から受けた支援時間の割合が他の年代よりも最も高く23.9%となっている。

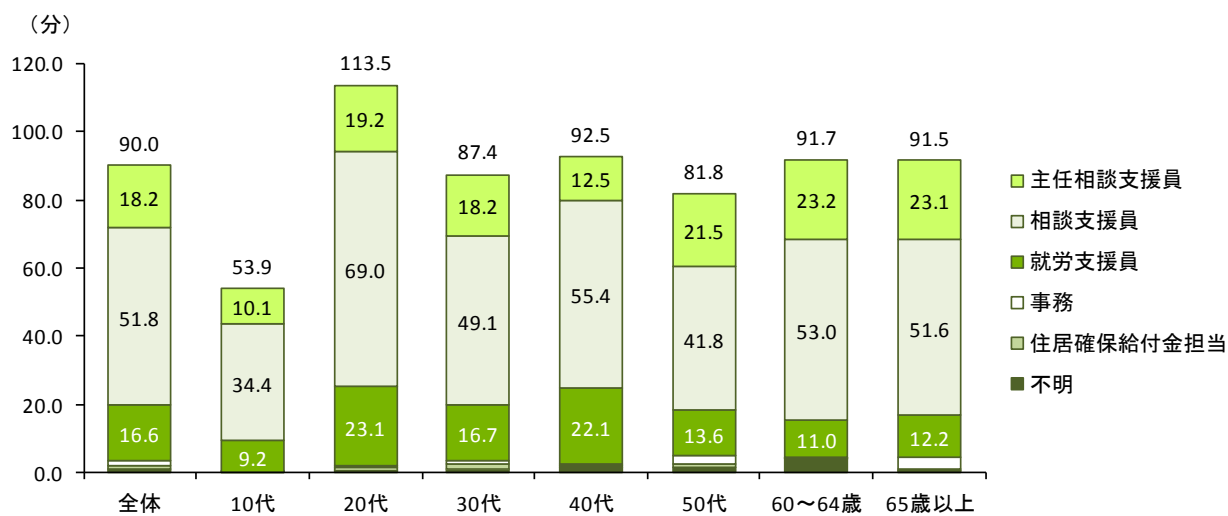
図表Ⅲ-3-3 相談者1人当たり1日当たりに受けた平均支援時間（相談者の男女別、年代別）

		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 20.3%	51.8分 57.5%	16.6分 18.4%	1.2分 1.3%	0.9分 1.0%	1.3分 1.5%	90.0分 100.0%	
性別	男性	19.1分 21.8%	49.4分 56.4%	15.3分 17.4%	1.0分 1.2%	1.0分 1.2%	1.8分 2.0%	87.6分 100.0%	
		女性	17.3分 18.2%	55.7分 58.7%	18.9分 20.0%	1.5分 1.6%	0.8分 0.8%	0.7分 0.7%	94.8分 100.0%
	不明		8.8分 47.6%	7.4分 40.4%	2.2分 12.0%	0.0分 0.0%	0.0分 0.0%	0.0分 0.0%	18.4分 100.0%
		年齢	10代	10.1分 18.7%	34.4分 63.9%	9.2分 17.2%	0.0分 0.0%	0.1分 0.2%	0.0分 0.0%
	20代		19.2分 16.9%	69.0分 60.8%	23.1分 20.4%	0.6分 0.5%	0.7分 0.6%	0.8分 0.7%	113.5分 100.0%
	30代		18.2分 20.8%	49.1分 56.2%	16.7分 19.1%	0.8分 0.9%	1.7分 2.0%	0.9分 1.1%	87.4分 100.0%
40代	12.5分 13.5%		55.4分 59.8%	22.1分 23.9%	0.2分 0.3%	0.8分 0.8%	1.5分 1.6%	92.5分 100.0%	
50代	21.5分 26.3%		41.8分 51.1%	13.6分 16.6%	2.0分 2.5%	1.4分 1.7%	1.4分 1.7%	81.8分 100.0%	
60～64歳	23.2分 25.3%		53.0分 57.8%	11.0分 12.0%	0.3分 0.3%	0.4分 0.5%	3.9分 4.2%	91.7分 100.0%	
65歳以上	23.1分 25.2%		51.6分 56.4%	12.2分 13.4%	3.7分 4.0%	0.1分 0.1%	0.8分 0.8%	91.5分 100.0%	
不明	11.1分 25.8%		29.7分 68.7%	1.3分 3.0%	0.6分 1.4%	0.5分 1.2%	0.0分 0.0%	43.2分 100.0%	

図表Ⅲ-3-4 相談者1人当たり1日当たりに受けた平均支援時間（相談者の男女別）



図表Ⅲ-3-5 相談者1人当たり1日当たりに受けた平均支援時間（相談者の年代別）



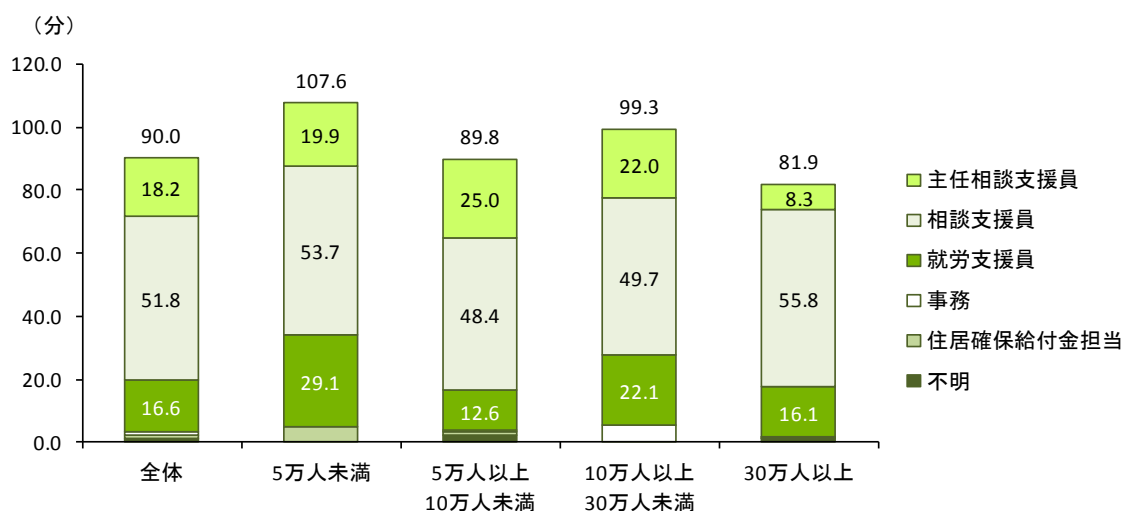
3) 自治体の人口規模別

- 自治体の人口規模別に相談者1人当たり・1日当たりに受けた支援時間をみると、「5万人未満」では107.6分であるが、「30万人以上」では81.9分となっており、「5万人未満」と比べて約25分短くなっている。
- 主任相談支援員から受けた支援時間は、30万人未満ではいずれも20分程度となっているが、「30万人以上」では8.3分となっている。
- 就労支援員から受けた支援時間は、「5万人未満」では27.1%と割合が最も高いが、「30万人以上」では19.6%、「5万人以上10万人以上」では14.0%となっている。

図表Ⅲ-3-6 相談者1人当たり1日当たりに受けた平均支援時間（人口規模別）

	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 20.3%	51.8分 57.5%	16.6分 18.4%	1.2分 1.3%	0.9分 1.0%	1.3分 1.5%	90.0分 100.0%	
人口	5万人未満	19.9分 18.5%	53.7分 49.9%	29.1分 27.1%	0.0分 0.0%	4.9分 4.5%	0.0分 0.0%	107.6分 100.0%
	5万人以上 10万人未満	25.0分 27.9%	48.4分 53.9%	12.6分 14.0%	0.4分 0.4%	1.1分 1.3%	2.3分 2.6%	89.8分 100.0%
	10万人以上 30万人未満	22.0分 22.2%	49.7分 50.0%	22.1分 22.3%	5.5分 5.5%	0.0分 0.0%	0.0分 0.0%	99.3分 100.0%
	30万人以上	8.3分 10.1%	55.8分 68.1%	16.1分 19.6%	0.5分 0.6%	0.2分 0.2%	1.1分 1.3%	81.9分 100.0%

図表Ⅲ-3-7 相談者1人当たり・1日当たりに受けた平均支援時間（人口規模別）



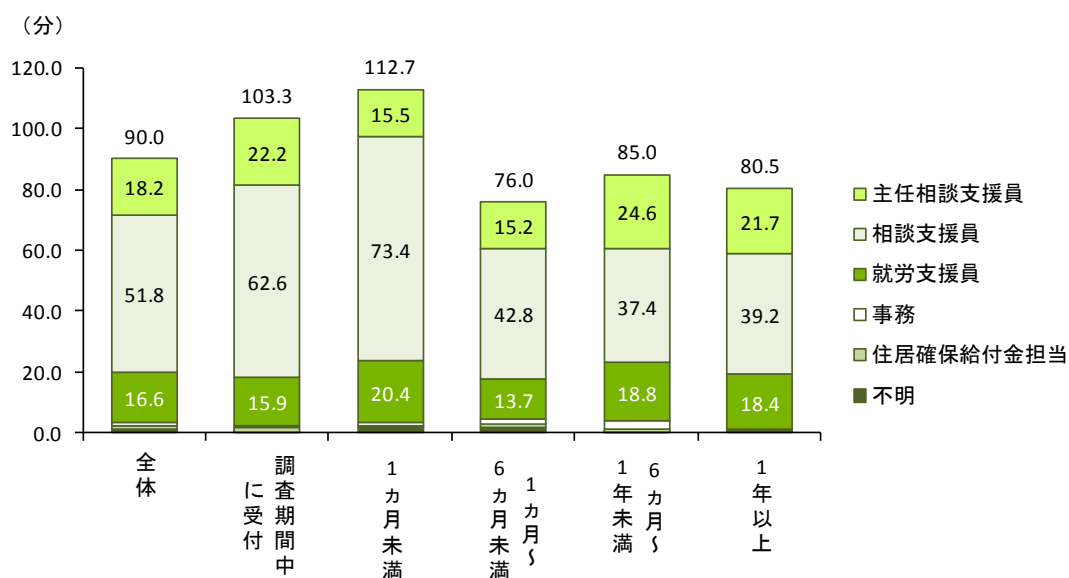
4) 新規相談受付からの期間別

- ・新規相談受付からの期間別に、相談者1人が1日に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(新規)」が103.3分となっており、次いで「6ヶ月～1年未満」、「1年以上」と続いている。
- ・受付から時間が経過すると就労支援員から受ける支援の割合が高くなっている。

図表Ⅲ-3-8 相談者1人当たり1日当たりを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 20.3%	51.8分 57.5%	16.6分 18.4%	1.2分 1.3%	0.9分 1.0%	1.3分 1.5%	90.0分 100.0%
受付日	調査期間中に受付	22.2分 21.4%	62.6分 60.6%	15.9分 15.4%	1.0分 0.9%	1.3分 1.2%	0.4分 0.4%	103.3分 100.0%
	1ヵ月未満	15.5分 13.8%	73.4分 65.1%	20.4分 18.1%	1.1分 1.0%	0.5分 0.4%	1.9分 1.7%	112.7分 100.0%
	1ヵ月～6ヵ月未満	15.2分 20.0%	42.8分 56.3%	13.7分 18.0%	1.2分 1.6%	1.2分 1.6%	1.9分 2.5%	76.0分 100.0%
	6ヵ月～1年未満	24.6分 29.0%	37.4分 44.0%	18.8分 22.1%	3.0分 3.6%	0.7分 0.8%	0.4分 0.5%	85.0分 100.0%
	1年以上	21.7分 27.0%	39.2分 48.7%	18.4分 22.8%	0.0分 0.0%	0.5分 0.6%	0.7分 0.8%	80.5分 100.0%

図表Ⅲ-3-9 相談者1日当たりを受けた平均支援時間(相談者の受付日別)



(2) 支援を受けた業務別

1) 全体

- ・相談者1人の1日あたりに受けた支援時間90.0分の内訳をみると、「記録」が22.3分、「来所（面談）」が18.1分、「その他の会議・打ち合わせ」が10.8分となっている。
- ・さらに「記録」にかかる22.3分の内訳を見ると、「D3.相談者の支援記録の記入」が14.4分と最も多い。

2) 男女別・年齢別

- ・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いなかで、「来所（面談）」や「記録」などの時間が男性よりも長くなっている。
- ・年代別でみると、20代の時間が最も長くなっており（113.5分）、中でも、「来所（面談）」、「その他の会議・打ち合わせ」が全体よりも多い。また、30代、40代、65歳以上では「記録」の時間が全体よりも多い。

図表Ⅲ-3-10 相談者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）

上段:分、下段:%

	人数	個別の相談者の相談支援に直接関わる業務																			全体
		A 来所（面談）	B 電話	C 訪問	D 記録（記入・入力等）			E 生活「住居確保給付金」一時生活支援事業の利用申請	F 支援調整会議	G 打ち合わせ その他の会議・	H 就労支援					I 他機関等との 連絡・調整	J その他				
					D1 インタビュー・アセスメントシート の記入	D2 プリントシート・評価シート の記入・作成	D3 相談者の支援記録（帳票類等） の記入				H1 ハローワーク等就労支援 機関への同行支援	H2 履歴書等作成指導	H3 個別ニーズに応じた職業紹介・求人開拓等	H4 採用面接対策等	H5 その他の就労支援						
																		人数	分	%	
全体	1514	18.1 20.1%	5.2 5.8%	9.0 10.0%	22.3 24.7%	5.1 5.7%	2.8 3.1%	14.4 16.0%	0.9 1.0%	4.0 4.4%	10.8 12.0%	5.7 6.3%	1.2 1.3%	0.4 0.5%	2.5 2.7%	0.2 0.2%	1.5 1.6%	6.5 7.2%	7.5 8.4%	90.0 100.0%	
性別	男性	910	16.4 18.7%	5.0 5.7%	10.3 11.8%	20.3 23.2%	4.3 4.9%	2.2 2.5%	13.8 15.8%	0.9 1.1%	5.4 5.4%	9.7 11.1%	5.8 6.6%	1.1 1.3%	0.3 0.4%	2.4 2.8%	0.2 0.2%	1.9 1.9%	6.2 7.1%	8.2 9.4%	87.6 100.0%
	女性	588	21.2 22.3%	5.5 5.8%	6.8 7.2%	25.4 26.8%	6.5 6.9%	3.6 3.8%	15.2 16.1%	0.9 0.9%	2.9 3.1%	12.8 13.5%	5.8 6.1%	1.3 1.4%	0.6 0.7%	2.6 2.7%	0.2 0.2%	1.1 1.2%	7.0 7.4%	6.6 7.0%	94.8 100.0%
	不明	9	0.0 0.0%	9.4 51.2%	0.0 0.0%	1.6 8.4%	0.0 0.0%	0.0 0.0%	1.6 8.4%	0.0 0.0%	0.0 0.0%	0.6 3.0%	0.0 0.0%	0.0 0.0%	0.0 0.0%	0.0 0.0%	0.0 0.0%	0.0 27.1%	5.0 10.2%	1.9 10.2%	18.4 100.0%
年齢	10代	33	4.7 8.7%	2.7 5.0%	18.3 34.0%	7.2 13.4%	3.7 6.9%	0.0 0.0%	3.5 6.5%	0.0 0.0%	0.0 0.0%	4.6 8.5%	4.7 8.7%	4.7 8.7%	0.0 0.0%	0.0 0.0%	0.0 0.0%	0.0 0.0%	6.4 11.9%	5.2 9.7%	53.9 100.0%
	20代	178	24.0 21.2%	4.9 4.3%	9.7 8.6%	21.7 19.1%	5.8 5.1%	4.1 3.6%	11.8 10.4%	1.3 1.2%	3.5 3.1%	18.8 16.6%	8.8 7.7%	0.8 0.7%	0.0 0.0%	3.9 3.4%	0.3 0.3%	3.8 3.3%	7.7 6.8%	13.0 11.5%	113.5 100.0%
	30代	252	16.5 18.9%	4.4 5.0%	6.1 6.9%	24.8 28.4%	5.0 5.7%	4.4 5.0%	15.4 17.6%	0.8 0.9%	4.3 4.9%	13.5 15.4%	6.5 7.4%	1.3 1.4%	1.0 1.1%	2.9 3.3%	0.2 0.2%	1.2 1.3%	5.9 6.8%	4.6 5.3%	87.4 100.0%
	40代	377	20.1 21.7%	5.7 6.1%	6.9 7.4%	24.0 25.9%	4.8 5.2%	2.3 2.5%	16.8 18.2%	0.8 0.8%	5.1 5.5%	9.7 10.4%	7.2 7.7%	1.6 1.7%	0.4 0.4%	3.6 3.9%	0.3 0.3%	1.3 1.4%	7.0 7.6%	6.2 6.7%	92.5 100.0%
	50代	297	18.8 23.0%	5.9 7.2%	11.0 13.4%	18.3 22.3%	3.7 4.5%	2.2 2.6%	12.4 15.2%	1.0 1.2%	2.3 2.8%	8.0 9.7%	5.5 6.7%	1.6 1.9%	0.7 0.8%	1.7 2.0%	0.0 0.0%	1.6 1.9%	4.2 5.1%	7.0 8.5%	81.8 100.0%
	60～64歳	127	13.2 14.3%	5.4 5.9%	9.9 10.8%	19.7 21.5%	5.2 5.7%	1.4 1.5%	13.2 14.3%	2.6 2.9%	4.1 4.5%	10.3 11.2%	4.4 4.9%	0.8 0.9%	0.0 0.0%	1.8 1.9%	0.0 0.0%	1.9 2.1%	9.4 10.2%	12.6 13.8%	91.7 100.0%
	65歳以上	213	17.4 19.1%	4.9 5.3%	10.5 11.5%	27.5 30.1%	8.1 8.8%	2.7 2.9%	16.8 18.4%	0.0 0.0%	5.2 5.7%	9.7 10.6%	1.8 1.9%	0.1 0.2%	0.3 0.4%	1.0 1.1%	0.2 0.2%	0.1 0.2%	7.6 8.4%	6.9 7.5%	91.5 100.0%
不明	29	5.9 13.6%	6.5 15.0%	7.6 17.5%	7.6 17.5%	1.0 2.4%	2.1 4.8%	4.4 10.3%	0.0 0.0%	3.0 6.9%	2.6 6.0%	0.0 0.0%	0.0 0.0%	0.0 0.0%	0.0 0.0%	0.0 0.0%	0.0 3.6%	1.6 20.0%	8.7 100.0%	43.2 100.0%	

3) 自治体の人口規模別

- 自治体の人口規模別に相談者1人が1日に受けた支援時間をみると、「10万人以上30万人未満」「30万人以上」では「来所（面談）」の時間が約20分となっており、「5万人未満」「5万人以上10万人未満」と比べて長くなっている。
- 「訪問」については、「5万人未満」では19.3分と、他の人口規模と比べて最も長く、「30万人以上」では5.1分であった。
- 「その他の会議・打ち合わせ」については、「5万人未満」では21.2分と最も長く、「30万人以上」では7.8分であった。

4) 新規相談受付からの期間別

- 新規相談受付からの期間別に業務別の時間をみると、「調査期間中に受付」では「来所（面談）」の時間が長く、「訪問」については「1年以上」が最も長い時間を要している。
- 「記録」については「1ヶ月未満」が最も時間を要しており、次いで「調査期間中に受付」が続いている。
- 「就労支援」については「1ヶ月未満」が最も多く、「1年以上」が最も少ない。

図表Ⅲ-3-11 相談者1日あたりに受けた平均支援時間（人口規模別、相談者の別）

上段:分、下段:%

	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）			生活支援事業「利用申請」	支援調整会議	その他の会議・打ち合わせ	就労支援					連絡・調整等の	その他				
					D1 インタビュー・アセスメントの記入	D2 プランシート・評価シート等の記入・作成	D3 相談者の支援記録（帳票類等）の記入				H1 ハローワーク等就労支援機関への同行支援	H2 履歴書等作成指導	H3 個別ニーズに応じた職業紹介・求人開拓等	H4 採用面接対策等	H5 その他の就労支援						
全体	1514	18.1 20.1%	5.2 5.8%	9.0 10.0%	22.3 24.7%	5.1 5.7%	2.8 3.1%	14.4 16.0%	0.9 1.0%	4.0 4.4%	10.8 12.0%	5.7 6.3%	1.2 1.3%	0.4 0.5%	2.5 2.7%	0.2 0.2%	1.5 1.6%	6.5 7.2%	7.5 8.4%	90.0 100.0%	
人口	5万人未満	115	14.5 13.5%	4.1 3.8%	19.3 18.0%	21.4 19.9%	5.0 4.6%	5.1 4.8%	11.3 10.5%	0.2 0.2%	0.1 0.1%	21.2 19.7%	7.1 6.6%	1.2 1.1%	0.0 0.0%	2.3 2.1%	0.0 0.0%	3.6 3.4%	6.0 5.6%	13.5 12.5%	107.6 100.0%
	5万人以上 10万人未満	623	16.3 18.2%	4.3 4.8%	9.9 11.1%	23.0 25.6%	5.5 6.1%	1.9 2.1%	15.6 17.3%	0.6 0.7%	5.8 6.4%	11.2 12.4%	4.2 4.7%	1.2 1.4%	0.4 0.4%	1.5 1.6%	0.2 0.2%	0.9 1.0%	7.2 8.0%	7.3 8.1%	89.8 100.0%
	10万人以上 30万人未満	244	21.0 21.1%	4.5 4.6%	9.5 9.6%	23.4 23.6%	4.3 4.4%	4.1 4.1%	15.0 15.1%	1.9 1.9%	0.1 0.1%	11.8 11.9%	8.6 8.7%	1.0 1.0%	0.9 0.9%	4.4 4.4%	0.2 0.2%	2.1 2.1%	9.5 9.6%	8.9 8.9%	99.3 100.0%
	30万人以上	527	19.7 24.0%	6.8 8.4%	5.1 6.2%	20.8 25.4%	5.0 6.2%	2.6 3.2%	13.1 16.0%	0.9 1.1%	4.5 5.5%	7.8 9.5%	5.9 7.2%	1.3 1.5%	0.4 0.5%	2.8 3.4%	0.2 0.2%	1.3 1.6%	4.4 5.4%	6.0 7.3%	81.9 100.0%
		調査期間中に 受付	258	35.6 34.5%	4.7 4.5%	5.5 5.3%	26.9 26.0%	11.6 11.2%	2.3 2.3%	13.0 12.6%	1.9 1.8%	2.5 2.4%	11.7 11.4%	2.8 2.7%	0.9 0.9%	0.1 0.1%	1.0 1.0%	0.1 0.1%	0.6 0.6%	6.6 6.4%	5.2 5.0%
受付日	1ヶ月未満	316	17.7 15.7%	4.7 4.1%	10.8 9.6%	30.4 27.0%	8.8 7.8%	4.4 3.9%	17.2 15.2%	0.7 0.6%	4.5 4.0%	18.4 16.3%	8.9 7.9%	1.4 1.2%	1.4 1.2%	3.3 2.9%	0.4 0.3%	2.5 2.2%	7.4 6.6%	9.3 8.2%	112.7 100.0%
	1ヶ月～6ヶ月 未満	583	12.2 16.1%	5.7 7.5%	7.9 10.5%	17.4 22.8%	2.5 3.3%	2.1 2.7%	12.8 16.8%	0.8 1.1%	4.2 5.5%	8.6 11.3%	6.0 7.8%	1.4 1.8%	0.2 0.2%	3.0 3.9%	0.1 0.1%	1.4 1.8%	5.7 7.6%	7.5 9.9%	76.0 100.0%
	6ヶ月～1年未 満	175	14.2 16.7%	4.7 5.5%	10.2 12.0%	22.9 27.0%	2.3 2.8%	3.3 3.9%	17.2 20.3%	1.0 1.2%	3.1 3.6%	6.5 7.6%	8.1 9.6%	1.9 2.2%	0.7 0.8%	3.3 3.8%	0.1 0.1%	2.3 2.7%	7.5 8.8%	6.8 8.0%	85.0 100.0%
	1年以上	174	17.0 21.2%	6.0 7.4%	12.6 15.6%	15.5 19.2%	0.5 0.6%	2.2 2.8%	12.8 15.9%	0.0 0.0%	4.9 6.1%	8.2 10.2%	1.1 1.4%	0.0 0.0%	0.1 0.1%	0.7 0.9%	0.2 0.2%	0.2 0.2%	6.3 7.8%	8.9 11.1%	80.5 100.0%

4 人員配置と業務時間

39 事業所の平均相談者数とそれに対応した人員配置および業務時間は以下のように整理することができる。

(1) 39 事業所全体の人員配置と業務時間

調査時点で継続的に相談支援を行っている件数は平均 60.5 人、職員配置数は平均 5.0 人で、主任相談支援員が 1.0 人、相談支援員が 2.2 人、就労支援員が 1.0 人であった。また、1 日あたりの相談者数は平均 41.1 人で、職員 1 人が 1 日に対応した相談者数は平均 4.9 人であった。

※なお、ここでの「相談者」とは、P38 で示したとおり「タイムスタディ調査票」(シート 3) に記録された ID ごとの利用者に基づくものであり、利用申込前の相談から継続的ケースまで全てを含む。また、個別の相談者に時間を割り振れる業務として、面談や電話相談等のほか、記録やケース会議等を行ったことで入力・記録された相談者も含む。

図表Ⅲ-4-1 39 事業所の平均相談者数と平均職員配置数

	平均人数
調査時点で継続的に相談支援を行っている件数	60.5 人
1日あたりの相談者数	41.1 人
職員配置	5.0 人
主任相談支援員	1.0 人
相談支援員	2.2 人
就労支援員	1.0 人
事務	0.5 人
住居確保給付金担当	0.2 人
職員1人が1日に対応する相談者数	4.9 人

職種ごとの 1 日あたり 1 人あたり平均業務時間は、以下のようになっている。

図表Ⅲ-4-2 39 事業所の職種別業務時間

職種	職員1人が1日に対応する相談者数	職員の1日当たり業務時間					合計
		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		
		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				
主任相談支援員	4.4人	410.5分	233.5分	177.0分	66.3分	100.9分	577.6分
相談支援員	5.9人	441.0分	314.4分	126.6分	31.4分	60.4分	532.9分
就労支援員	4.2人	396.8分	209.7分	187.1分	56.6分	62.8分	516.2分
事務	2.0人	360.1分	72.8分	287.3分	54.0分	116.1分	530.2分
住居確保給付金担当	5.3人	438.6分	115.7分	322.9分	1.7分	61.7分	501.9分
全体平均	4.9人	418.4分	253.4分	165.0分	47.6分	73.3分	539.3分

(2) 人口規模別の人員配置と業務時間

人口規模別にみると、調査時点で継続的に相談支援を行っている件数は、人口規模が大きくなるにつれ多くなっている。人口が「5万人以上10万人未満」「10万人以上30万人未満」では、職員数は4.2人、4.1人とほぼ同数で、職員1人が1日に対応した相談数では4.2人、4.7人となっており、大きな差はない。

図表Ⅲ-4-3 39事業所の人口規模別の平均相談者数と平均職員配置数

	平均人数	人口規模別				【※参考】 30万人以上
		5万人未満	5万人以上10万人未満	10万人以上30万人未満	30万人以上	
調査時点で継続的に相談支援を行っている件数	60.5人	26.8人	34.3人	42.3人	228.4人	149.8人
1日あたりの相談者数	41.1人	11.1人	19.0人	14.7人	72.1人	26.5人
職員配置	5.0人	3.4人	4.2人	4.1人	11.4人	6.8人
主任相談支援員	1.0人	1.0人	1.0人	1.0人	1.0人	1.0人
相談支援員	2.2人	1.4人	1.8人	1.4人	6.2人	3.0人
就労支援員	1.0人	0.8人	0.6人	0.9人	2.8人	1.3人
事務	0.5人	0.0人	0.4人	0.6人	0.8人	0.8人
住居確保給付金担当	0.2人	0.2人	0.1人	0.3人	0.4人	0.5人
職員1人が1日に対応する相談者数	4.9人	4.0人	4.2人	4.7人	6.4人	6.0人

※参考：100万人以上自治体除く

人口規模別の職種ごとの1日あたり1人あたり平均業務時間は、以下のようになっている。

図表Ⅲ-4-4 39事業所の人口規模別の職種別業務時間

人口規模	職種	職員1人が1日に対応する相談者数	職員の1日当たり業務時間				合計	
			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		
			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				
5万人未満	主任相談支援員	2.6人	369.7分	170.7分	199.0分	33.3分	163.5分	566.5分
	相談支援員	4.0人	483.0分	293.9分	189.1分	1.4分	49.0分	533.5分
	就労支援員	5.1人	400.8分	286.7分	114.2分	33.8分	65.8分	500.4分
	事務	-	-	-	-	-	-	-
	住居確保給付金担当	6.3人	456.7分	186.7分	270.0分	0.0分	60.0分	516.7分
5万人以上10万人未満	主任相談支援員	4.0人	414.8分	238.1分	176.7分	87.3分	64.8分	566.9分
	相談支援員	5.0人	412.8分	281.5分	131.3分	48.1分	62.0分	522.8分
	就労支援員	3.7人	332.2分	201.0分	131.2分	104.8分	69.0分	505.9分
	事務	0.5人	335.8分	18.8分	317.1分	13.3分	203.3分	552.5分
10万人以上30万人未満	住居確保給付金担当	3.2人	424.2分	121.7分	302.5分	3.3分	68.3分	495.8分
	主任相談支援員	4.2人	348.3分	224.2分	124.2分	62.3分	184.8分	595.4分
	相談支援員	5.9人	422.9分	341.2分	81.7分	22.7分	53.9分	499.5分
	就労支援員	4.2人	346.7分	224.8分	121.9分	43.3分	72.7分	462.7分
30万人以上	事務	2.5人	323.9分	186.9分	136.9分	162.2分	60.0分	546.1分
	住居確保給付金担当	-	-	-	-	-	-	-
	主任相談支援員	8.4人	531.8分	290.8分	241.0分	13.3分	62.3分	607.5分
	相談支援員	7.4人	475.5分	351.5分	124.0分	20.5分	63.9分	559.8分
	就労支援員	4.5人	478.4分	188.6分	289.8分	28.1分	51.2分	557.7分
全体平均	事務	3.6人	428.7分	30.8分	397.8分	0.0分	55.8分	484.5分
	住居確保給付金担当	8.7人	449.3分	32.7分	416.7分	0.0分	50.0分	499.3分
	全体平均	4.9人	418.4分	253.4分	165.0分	47.6分	73.3分	539.3分

【参考】人口 30 万人未満の人員配置と業務時間

39 事業所のうち、人口規模 30 万人以上の自治体は 5 ヶ所であった。調査対象候補の抽出にあたり、可能な限り全国の自立相談支援機関の平均的な層を厚く選定しつつ、そこから外れる大都市や町村部等の実態も把握するために調査対象として追加したものである。この 5 ヶ所の人口規模には差があり、また、実際の調査結果から、人口 30 万人未満の自立相談支援機関とは職員配置数も大きく異なることが把握された。

このため、以下では、39 事業所のうち、人口規模 30 万人以上を除く 35 事業所について、継続的に相談支援を行っている件数、職員配置、平均業務時間を整理することとした。

調査時点で継続的に相談支援を行っている件数は平均 35.1 人、職員配置数は平均 4.1 人で、主任相談支援員が 1.0 人、相談支援員が 1.6 人、就労支援員が 0.7 人であった。また、職員 1 人が 1 日に対応する相談者数は平均 4.3 人であった。

図表Ⅲ-4-5 人口規模別の平均相談者数と平均職員配置数

	平均人数
調査時点で継続的に相談支援を行っている件数	35.1 人
1日あたりの相談者数	24.5 人
職員配置	4.1 人
主任相談支援員	1.0 人
相談支援員	1.6 人
就労支援員	0.7 人
事務	0.4 人
住居確保給付金担当	0.2 人
職員1人が1日に対応する相談者数	4.3 人

職種ごとの 1 日あたり 1 人あたり平均業務時間は、以下のようになっている。

図表Ⅲ-4-6 人口規模別の職種別業務時間

職種	職員1人が1日に対応する相談者数	職員の1日当たり業務時間					合計
		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		
		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				
主任相談支援員	3.8人	393.1分	225.3分	167.9分	73.9分	106.4分	573.4分
相談支援員	5.1人	423.5分	295.6分	128.0分	37.0分	58.7分	519.2分
就労支援員	4.1人	347.8分	222.3分	125.5分	73.8分	69.7分	491.2分
事務	1.4人	330.7分	90.8分	239.9分	77.1分	141.9分	549.8分
住居確保給付金担当	4.2人	435.0分	143.3分	291.7分	2.2分	65.6分	502.8分
全体平均	4.3人	394.2分	244.9分	149.3分	58.7分	78.8分	531.7分

(3) 職員配置（兼務人数の換算）

職員配置は全体で平均 5.0 人であるが、その人数は兼務の職員も含まれている。そこで、兼務の職員 1 人を 0.5 人として換算した結果は下記のとおりである。

兼務の職員 1 人=1.0 人換算では、全職員数は全体で 5.00 人（人口 100 万人以上自治体を除くと 4.34 人）、また、人口 30 万人未満のみでの集計結果は 4.06 人である。

これを、兼務の職員 1 人=0.5 人換算した場合、全職員数は全体で 4.41 人（人口 100 万人以上自治体を除くと 3.75 人）、また人口 30 万人未満のみでの集計結果は 3.44 人となっている。

図表Ⅲ-4-7 職員配置（兼務人数の換算：兼務 1 人=1.0 人）

【人口規模別】（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	6.20人	2.80人	0.80人	0.40人	11.40人
	30万人以上【※参考】	1.00人	3.00人	1.25人	0.75人	0.50人	6.75人
全体		1.03人	2.23人	0.97人	0.46人	0.21人	5.00人
全体【※参考】		1.03人	1.79人	0.76人	0.45人	0.21人	4.34人

※参考：100 万人以上自治体除く

【人口 30 万人未満のみ】（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
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-4-8 職員配置（兼務人数の換算：兼務 1 人=0.5 人）

【人口規模別】（兼務 1 人=0.5 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	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	5.90人	2.90人	0.80人	0.20人	11.00人
	30万人以上【※参考】	1.00人	2.75人	1.38人	0.75人	0.25人	6.38人
全体		0.85人	2.08人	0.92人	0.39人	0.12人	4.41人
全体【※参考】		0.84人	1.65人	0.71人	0.37人	0.12人	3.75人

※参考：100 万人以上自治体除く

【人口 30 万人未満のみ】（兼務 1 人=0.5 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
30万人未満		0.82人	1.52人	0.63人	0.32人	0.10人	3.44人

5 タイムスタディ妥当性調査について

タイムスタディ調査結果から得られた各業務時間が、各機関の職員にとって妥当かどうか等を把握するため、タイムスタディ調査の集計に活用した 39 の自立相談支援機関に対してアンケート調査を行った。なお、アンケート依頼の際には、自らの自立相談支援機関のタイムスタディ集計結果と全体の集計結果の双方の情報についてフィードバックした。

また、アンケートの回答の合った機関のうち、5 機関には直接訪問し、アンケート調査を補足する形でヒアリング調査を行った。

(1) アンケート調査概要

1) 対象機関

- ・タイムスタディ調査にデータを活用した 39 の自立相談支援機関

2) アンケート調査期間

- ・平成 28 年 1 月 29 日～2 月 10 日

3) アンケート回収状況

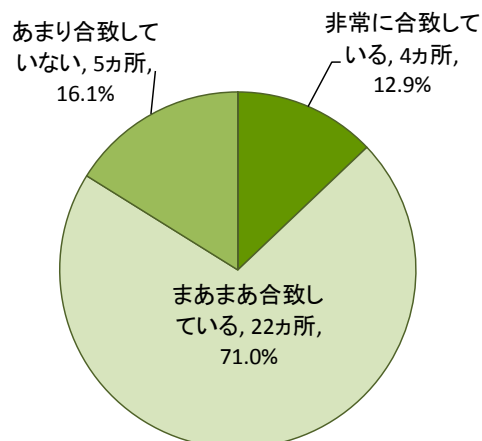
- ・回収数は 31 機関で、回収率は 79.5%だった。

(2) アンケート調査結果

1) タイムスタディ調査結果について

今回集計したタイムスタディの調査結果について、自らの自立相談支援機関の数値を確認していただき、現場の感覚と合致しているかどうかを尋ねた所、「まあまあ合致している」が 22 カ所 (71.0%)、「非常に合致している」が 4 カ所 (12.9%) と、8 割以上の自立相談支援機関において、現場の感覚と近いと回答している。

図表Ⅲ-5-1 タイムスタディ調査結果について



「あまり合致していない」と回答した5カ所に関して、改めてどの業務時間が合致していないか聞いたところ、「1-1)個別の相談者の相談支援に直接かかわる業務」と「1-2)個別の相談者に時間を割り振れない業務」では、「短く感じる」が2カ所、「長く感じる」が1カ所、「2 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」では、「短く感じる」が1カ所、「長く感じる」が2カ所であった。

また、合致していない理由としては、限られた日数での調査のため、日常の業務時間とは異なる結果が出てしまったとの意見が見られた。

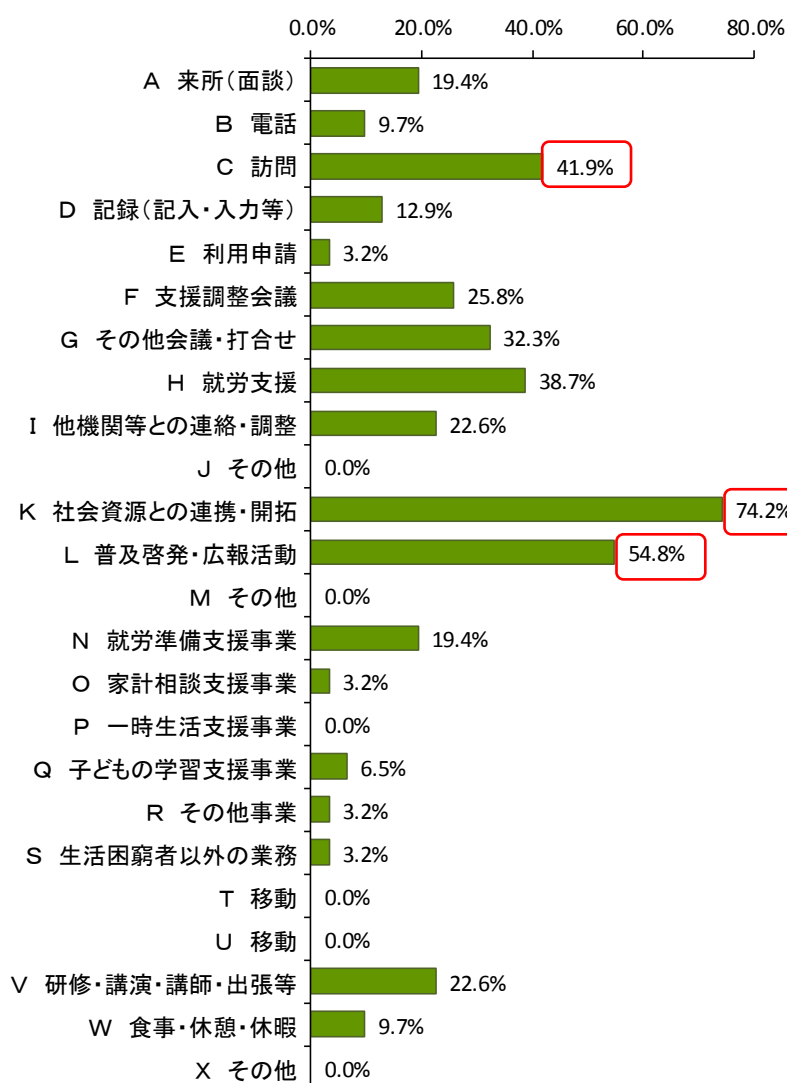
図表Ⅲ-5-2 実際の業務時間と合致していない業務

	実際の業務時間と比べてどう感じたか			合致していない具体的な理由
	1-1)個別の相談者の相談支援に直接かかわる業務	1-2)個別の相談者に時間を割り振れない業務	2 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務	
自治体1	短く感じる	短く感じる	長く感じる	・相談員計4名体制で、1名は常に兼務だが、残り3名のうち2名はNPO全体の兼務業務、特に他地域への指導(研修)が重なったため。また、調査時に祝日が入り、相談支援が控えめであったと思われる。
自治体2			長く感じる	・3法人による共同事業体のため、たまたま該当する法人の研修へ職員が参加したことによるもの。 ・被保険者就労支援事業の実施によるもの。
自治体3	短く感じる	短く感じる		・限定された調査日のため、就労支援が少なく報告された。実労では就労支援等時間を要する日が多い。
自治体4	長く感じる			・支援調整会議をあえてはずしていた。調査日が相談件数の比較的少ない日であった。同行支援がたまたまない日であった。
自治体5		長く感じる	短く感じる	・自立相談支援事業と限定されているが、兼務に近い状況で業務を実施しているので、実際に反映されにくい。

2) 時間を確保したい業務

タイムスタディ結果を踏まえ、もっと時間を確保したいと回答した業務をみると、「社会資源との連携」が最も多く 74.2%、次いで、「普及広報」が 54.8%、「訪問」が 41.9%と続いている。これらについては後述する「時間を削りたい業務」では 0%となっており、総じてほとんどの自治体において重要と認識している業務と考えられ、アウトリーチ、または支援の出口においての時間を投入する必要があると考えている自治体が多いと考えられる。

図表Ⅲ-5-3 時間を確保したい業務（複数回答）



図表Ⅲ-5-4 時間を確保したい業務の具体的な内容

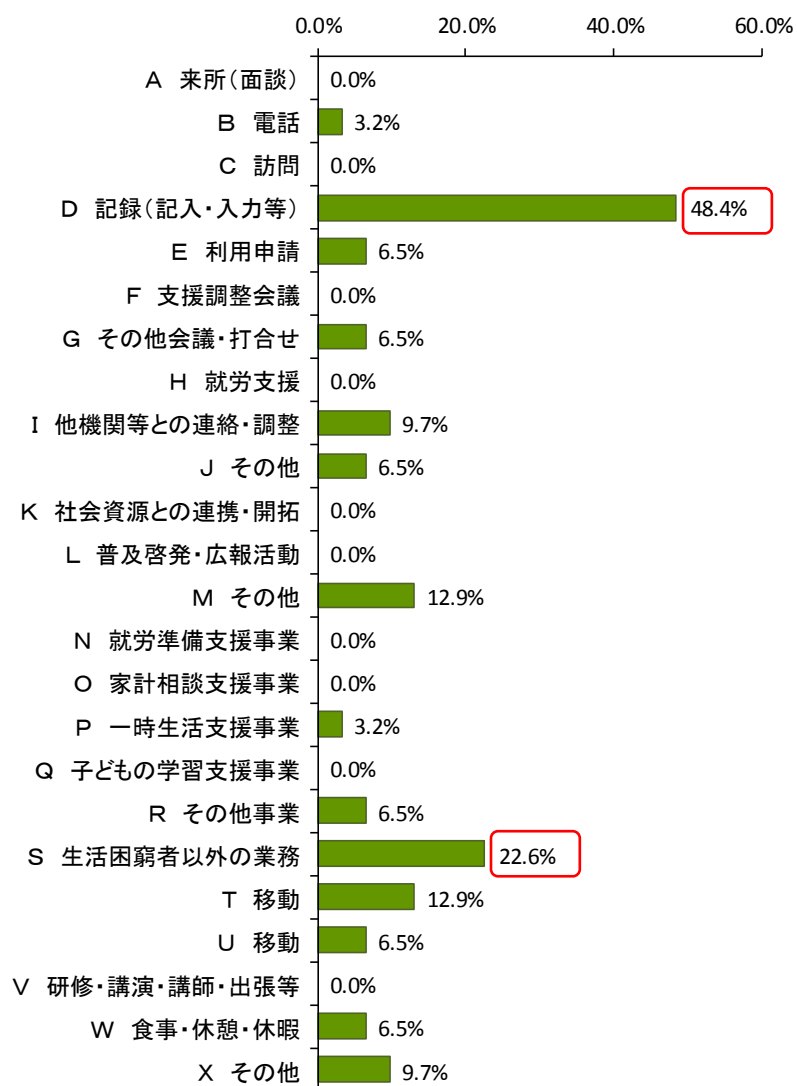
項目	時間を確保したい業務の具体的な内容（主な意見）
1-1. 個別の相談者の相談支援に直接かかわる業務	
A. 来所（面談）	<ul style="list-style-type: none"> ・個別の面談に時間をとりたい。 ・面談に時間を取りたい。一度の面談で本音前引き出すのは無理だが、時間をかけることにより、以降かける時間が省けると思われる。
C. 訪問	<ul style="list-style-type: none"> ・ケース訪問による信頼関係の構築。 ・訪問(アウトリーチ)をもっとしていかなければと感じる。 ・対象者の掘り起し。課題が大きくなってからの支援開始が多いため、地域とのつながりを強化して早期支援を行いたい。 ・窓口に来ることができない(来る「きっかけ」がない)方々にも支援を届けるため、訪問支援の時間を取りたい。 ・SOSが出せない方の把握。来所はできないが、訪問で相談できる、という方々のためのアウトリーチ。
D. 記録（記入・入力等）	<ul style="list-style-type: none"> ・突発的な相談等により、記録の時間が削られがちである。 ・相談記録等を記入する時間が足りない
F. 支援調整会議	<ul style="list-style-type: none"> ・ケース検討が主になり、支援調整会議開催に至らないことが多いため、的確に開催、定期開催したい。現状は、日時は定めてあるものの、ケース検討会議に近い。 ・ケース検討を含めた会議の時間が必要。
G. その他の会議・打ち合わせ	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所内の相談・検討の時間を増やしたい。 ・突発的な相談等により、時間が削られがちである。 ・朝礼は定期的に行っているものの、各ケースの相談については随時している状態である。会議や打ち合わせについてももう少し時間をとって情報共有を図り、チームとして支援を行っていききたい。 ・部署内での情報共有、支援方法の検討にしっかり時間を取り、困難ケースの状況を打開していききたい。 ・ケーススタディなどの勉強会、成果の分析や研究等、業務改善などの打合せや活動に時間を割きにくい。
H. 就労支援	<ul style="list-style-type: none"> ・個別的就労支援。 ・中間的就労の開拓をする時間が足りない。 ・現状はハローワークと連携しての支援であるが、今後はキャリアカウンセリングの深化や個別求人開拓など就労支援に力を入れていききたい。
I. 他機関等との連携・調整	<ul style="list-style-type: none"> ・他機関との連携を図り、具体的支援を強化したい。 ・他機関との協議力を入れていききたい。

項目	時間を確保したい業務の具体的な内容（主な意見）
1-2. 個別の相談者に時間を割り振れない業務	
K. 社会資源との連携・開拓	<ul style="list-style-type: none"> ・地域づくりや社会資源開拓のための活動。 ・環境資源開拓、特に就労出口開拓に努めたい。 ・社会資源の開拓等に力を入れていきたい。 ・他機関や社会資源の一層の開拓、既存連携先との手法の深耕。 ・任意事業に関するニーズ、利用可能な社会資源の把握・開拓など。 ・社会資源の開拓のための社協コミュニティーワーカー、地域住民との連携。 ・社会資源の開拓は、大きな課題だと思っているので、今後ますます時間をかけたい。 ・現在は支援ネットワーク（ハローワーク等）を構築して定期的に会議を開催し、「顔の見える関係」を構築して勉強を行っている。今後も地域住民等や公的な関係機関等との連携・会議等を重ねて連携を行っていきたい。 ・個別支援にもっと時間をかけたいと同時に社会資源の開拓にもより一層時間をかけるべきと認識している。まだまだ福祉以外の社会資源と連携が不十分だと認識している。
K. 社会資源との連携・開拓 及び L. 普及啓発・広報活動	<ul style="list-style-type: none"> ・広報のための関係機関訪問。 ・制度、相談機関の周知・普及啓発。就労の場・居場所づくり。 ・地域づくり・仕組みづくり ・「自立相談支援機関」のPR(関係者向け、市民向け両方)。 ・まだまだ、社会資源との連携・開拓、普及啓発・広報活動が必要な状態。 ・関係機関や企業を訪問し、制度の周知活動を含めた情報交換等を行う。 ・就労準備や地域での支援のためにも社会資源との連携・開拓の必要性を感じている。事業の啓発・広報活動がまだまだ不十分だったと感じる。 ・困窮者の早期発見のための普及啓発活動、広報活動及び早期支援のための社会資源との連携・開拓に一層力を入れたい。 ・就労支援や地域住民等との関係構築、普及啓発、広報活動等についてはもっと時間を取りたいと思っているが、なかなか時間がとれないのが現状。 ・就労とつながる社会資源の開拓、開拓を開発された社会資源との連結のための業務。研修講師、講演会やシンポジウムの開催のために時間を使いたい。
2. 自立相談支援事業以外の他事業との兼務業務	
N. 就労準備支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・就労準備支援の講座実施 ・支援が滞留しているケースを前に進めるため、社会的居場所づくりと就労準備へ時間を取っている。
3. その他	
V. 研修・講演・講師・出張等	<ul style="list-style-type: none"> ・事例検討・ケース会議・伝達研修の実施 ・スタッフのスキルアップのための勉強会、情報収集。 ・参加したい研修があっても、業務の都合で望み通りにならない場合もある。
W. 食事・休憩・休暇	<ul style="list-style-type: none"> ・相談業務は重たく、気持ちの切り替え等休みが欲しいと感じることが多い。精神的にしんどくなることも多い。 ・休憩をしっかり取りたい。

3) 時間を削りたい業務

同じくタイムスタディ結果を踏まえ、もっと時間を削って効率的に行いたいとする業務をみると、「記録」が最も多く 48.4%、次いで、「生活困窮者以外の業務」が 22.6%と続いている。直接的な支援にかかわらない部分について、効率化を考える声が目立っている。

図表Ⅲ-5-5 時間を削りたい業務（複数回答）



図表Ⅲ-5-6 時間を削りたい業務の具体的な内容

項目	時間を削りたい業務の具体的な内容（主な意見）
1-1. 個別の相談者の相談支援に直接かかわる業務	
B. 電話	<ul style="list-style-type: none"> ・電話での相談が長時間化することが度々ある。
D. 記録（記入・入力等）	<ul style="list-style-type: none"> ・記録を整理整頓する時間 ・日々の記録および文章・データ整理 ・記録はポイントを要領よくまとめて効率的に行いたい。 ・日々の相談記録に時間がかかってしまうため、効率的に記録を入力したい。 ・訪問、面談の経過記録を端的にわかりやすい記述で効率化を図る。 ・支援調整会議の準備や記録等、事務にかかる時間をより効果的に使っていきいたい。 ・記録（記入・入力等）二重に行っている。より効率的な処理法が見つからない。 ・日頃から相談対応等に時間を費やしてしまい、記録の記入や入力等に時間を要してしまうのが現状である。効率的に支援もできるような個人に偏ることがないように業務改善を図りながら取り組んでいきたい。 ・記録については、支援の時間がかかればかかるほど、記録も多くなるので重要な支援内容にしばらく記入するようできるだけ簡素化に努めているが、入力の内容や方法をもっと削ることで効率化を図りたい。 ・現在、「入力・支援ツール」が記録ツールなため、進捗管理等のデータを別途作り運営中。一つのデータで業務管理できるツールの実現を要望する。時短にとどまらず、業務の均一化が進み、効果が見込めると考える。 ・介護保険のケアプランのようにトリガーからほぼ自動的にプランが作成されるシステムを採用すると良い。
J. その他	<ul style="list-style-type: none"> ・書類（特に報告、調査、アンケート）作成
1-2. 個別の相談者に時間を割り振れない業務	
M. その他	<ul style="list-style-type: none"> ・内容を精査して削りたい。 ・運営に関すること、市への報告事項等については削減していきいたい。
2. 自立相談支援事業以外の他事業との兼務業務	
T. 移動	<ul style="list-style-type: none"> ・ハローワークや他関係先への同行支援に係る時間を効率的にし、複数の同時同行も可能であれば考えていきいたい。
そのほかの意見	<ul style="list-style-type: none"> ・もっと時間を削って効率的に行うに越したことはないが、4人中3人が非常勤職員をしていて、今の職員体制では無理があると思われる。

(3) ヒアリング調査結果

1) 調査対象機関

アンケートの回答の合った機関のうち、5 機関には直接訪問し、アンケート調査を補足する形でヒアリング調査を行った。対象自治体のプロフィールは以下のとおり。

図表Ⅲ-5-7 ヒアリング対象自治体プロフィール

NO	自治体	人口規模	運営方法	任意事業					
				就労準備	家計相談	一時生活	学習支援	就労準備 被保護者	その他
1	A市	5万人以上10万人未満	委託	○					
2	B市	5万人以上10万人未満	委託	○			○	○	
3	C市	5万人以上10万人未満	直営+委託						
4	D部	30万人以上	委託	○		○	○	○	○
5	E市	30万人以上	委託						○

2) 主な調査項目

ヒアリング先での主な調査項目は次のとおり。

- ・タイムスタディ集計結果の確認（各業務時間の妥当性や全体集計結果との比較等）
- ・タイムスタディ調査期間内での突発的な事象の発生の確認
- ・今後「時間を削減したい業務」、「時間を増やしたい業務」の内容及びその理由についての確認
- ・具体的な利用者像

3) ヒアリング結果概要

◆集計データの確認

集計データを確認していく中では、「標準的な1日」を選定する難しさに関しての意見が目立った。具体的には、調査期間中に、突発的に長い相談、休前日などの駆け込み相談、急に入ったケース会議及びその準備等による業務時間への影響があり、もともと取り扱う分野や対象者が多岐にわたり、かつ、緊急的な対応も適宜求められることから、標準的な1日を選定していくことの難しさがあるとのことだった。

また、全体的に「個別に割り振れない業務」の中での「M1. 事務作業」が約90分と多くの時間を費やされていることから、それぞれの機関において、具体的にどのようなことがあったかを確認したところ、次年度計画のための見積、地域住民への研修会の準備、市担当課への報告書類の作成等があげられた。とくに全体平均である90分より多くの時間を費やしていた地域においては、研修準備、出張報告等の通常行うルーティン業務ではない業務があげられた。

◆記録・事務を減らして社会資源開拓に向けた取り組みを求める

アンケートの回答結果と同様、「記録」や「事務作業」についての時間をより削減し、「訪問」あるいは「社会資源との連携・開拓」等の時間を増やし、アウトリーチ活動や出口の創出につなげたいと考える自立相談支援機関がほとんどであった。タイムスタディ調査結果において、全体よりも「社会資源との連携・開拓」に多く時間を割いている機関であっても、同様の感想をもっていた。

記録・事務の時間の削減については、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PCの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、とりまとめの能力）が向上すればより短縮できるだろうという声もあげられた。

社会資源の開拓に向けては、商工関係など福祉関係以外への連携の幅を広げたいという意向や、地域住民の見守り意識を向上するために住民へのアプローチをより活発化したいとする意向が把握された。

◆時間を要する利用者像

それぞれの機関において、具体的にどのような属性の利用者に支援の時間をかけているかを尋ねたところ、全ての機関において「障がいボーダー層」との回答が多くあった。コミュニケーションに時間がかかることや、出口の確保、出口につな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。

また、それ以外にも、複合的な課題を持っている相談者、高齢者を介護する中高年の社会的孤立問題、若年者の引きこもり者等の利用者像があげられた。

これらの相談者に対しては、ある程度時間をかけないと自立へ向かうことができないということであり、そうした相談者の傾向は、都市も地方においても同様であった。

第Ⅳ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。

本章では、主な集計・分析結果をまとめる。

1. 調査対象について

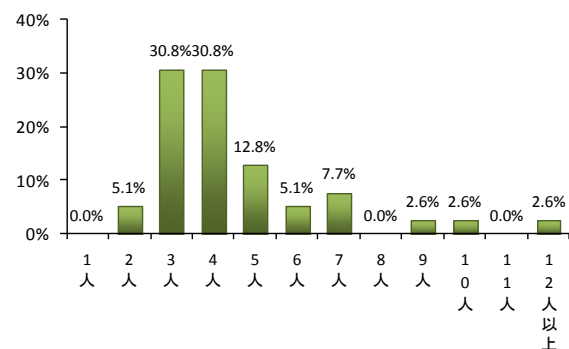
(1) 調査対象機関の概要

- 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Ⅳ-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	
	41.0%	48.7%	10.3%	

図表Ⅳ-1-2 対象機関の職員数の分布



図表Ⅳ-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Ⅳ-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

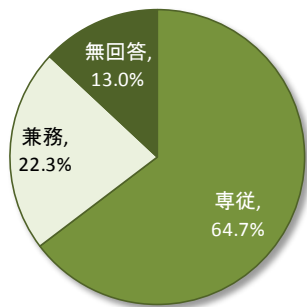
※1 本調査研究では、限られたサンプルで、901自立相談支援機関における標準的な業務量の可視化を試みるため、調査対象機関の選定にあたっては、1)人口規模別の分布層が厚い自治体を重点的に抽出、2)業務時間の平均を算出するにあたり、スタッフ個人によるバラつきがあることを考慮し、(職員配置数の分布を確認の上)職員配置数の多い機関・自治体を優先的に抽出、3)ある程度、支援ノウハウや取組が進んでいると思われるモデル事業実施自治体から抽出、4)「平均的」な層をメインとしつつ、大都市や都道府県の実況も把握するため、対象として一部追加、といった複数の条件を設定した。

※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。

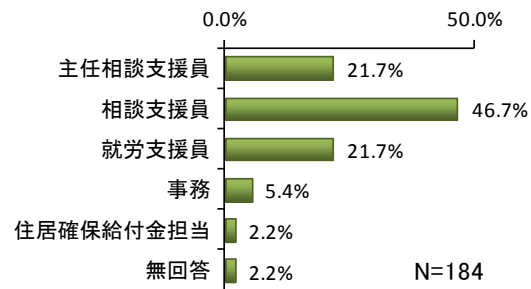
(2) 調査対象職員の概要

- 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IV-1-5 専従兼務



図表IV-1-6 主な職種



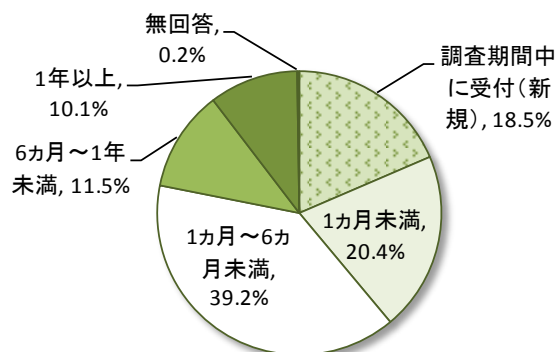
(3) 調査対象利用者（相談者）の概要

- 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IV-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IV-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。

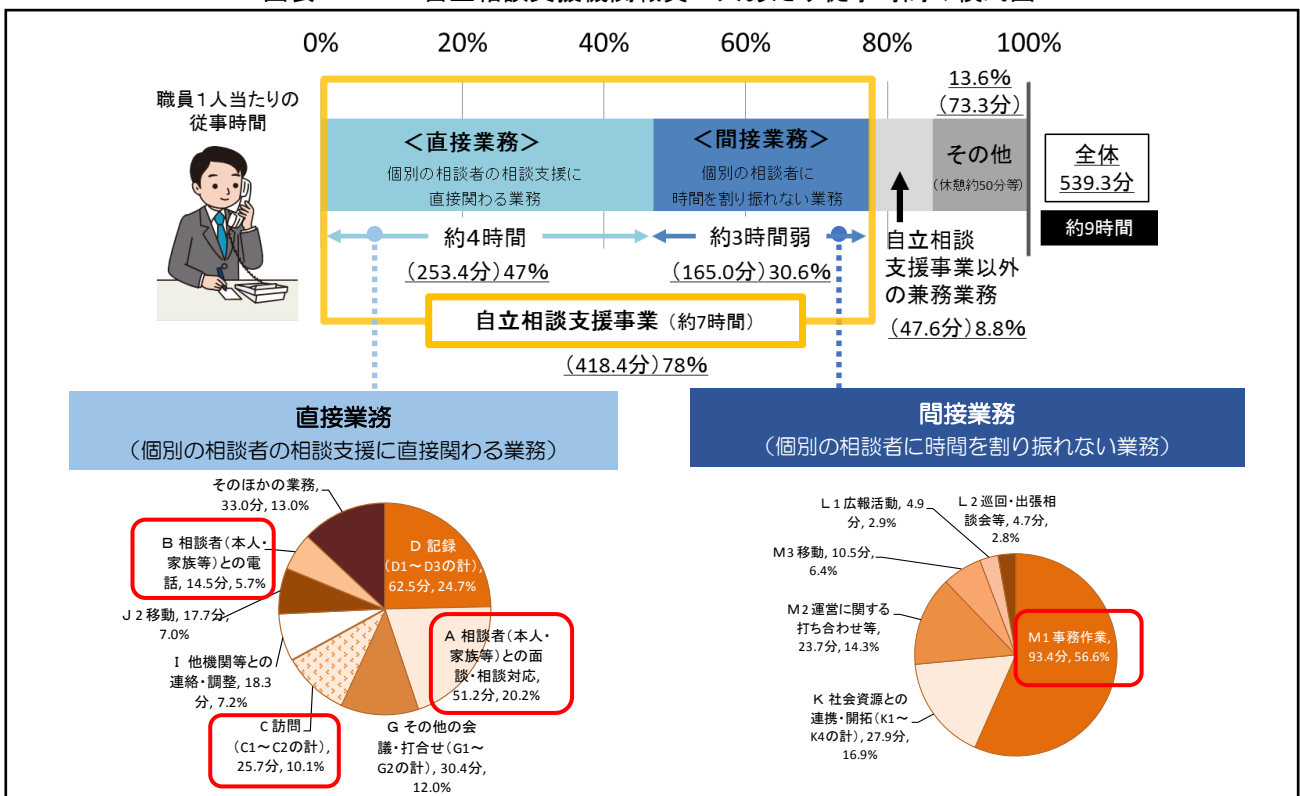
(2) 「直接業務」(約4時間)の内訳―「面談/電話/訪問」1/3以上、「記録」1/4

- 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%。

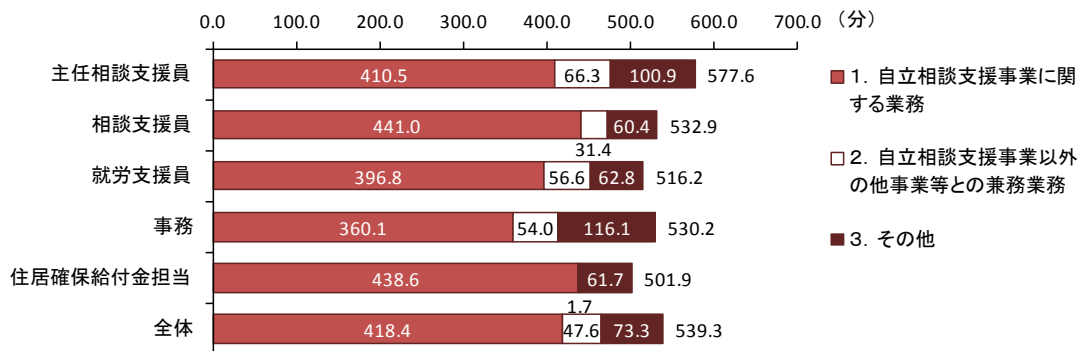
図表IV-2-1 自立相談支援機関職員1人あたり従事時間の模式図



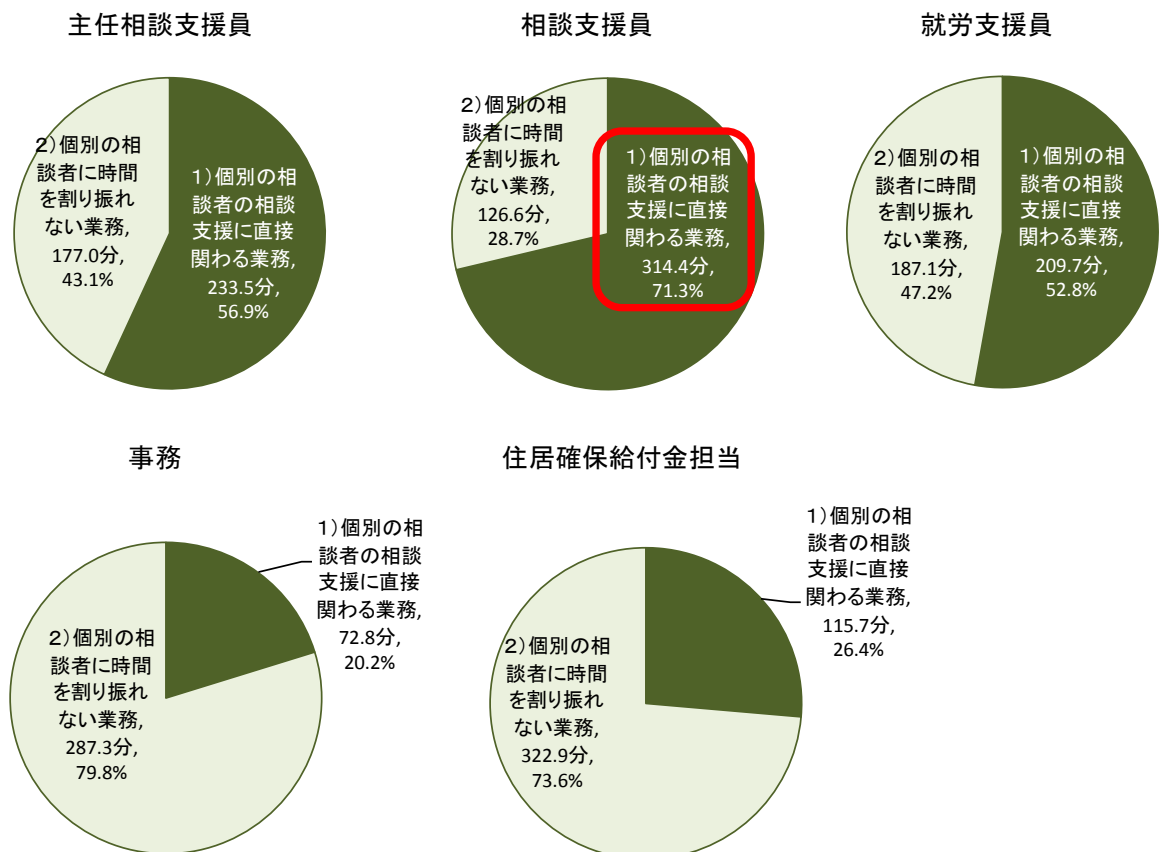
(4) 職種別の業務量

- 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IV-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IV-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



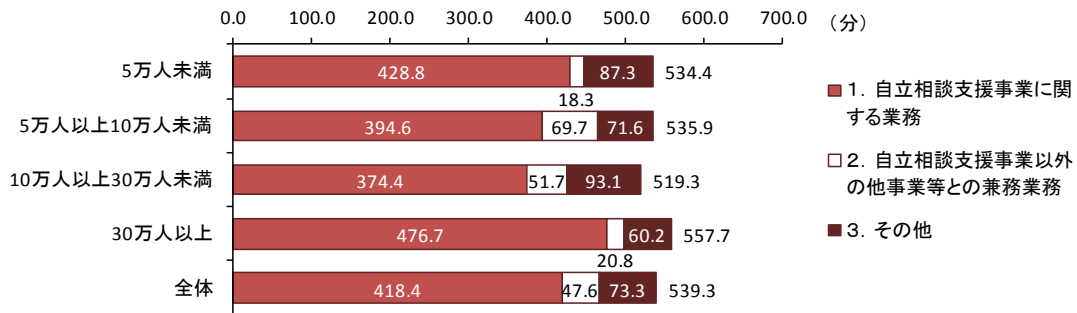
3 タイムスタディ調査・分析結果の概要

(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IV-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



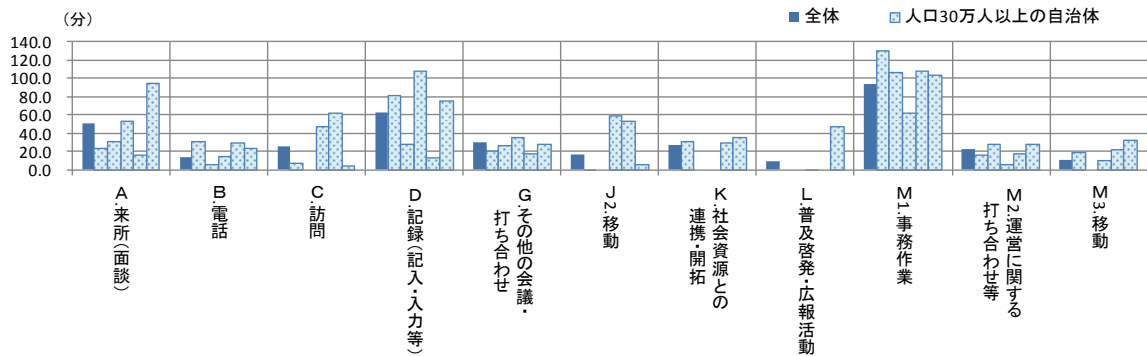
図表IV-3-2 「自立相談支援事業に関する業務」の主な業務における人口規模別の平均時間（職員1人あたり・1日あたり）

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。

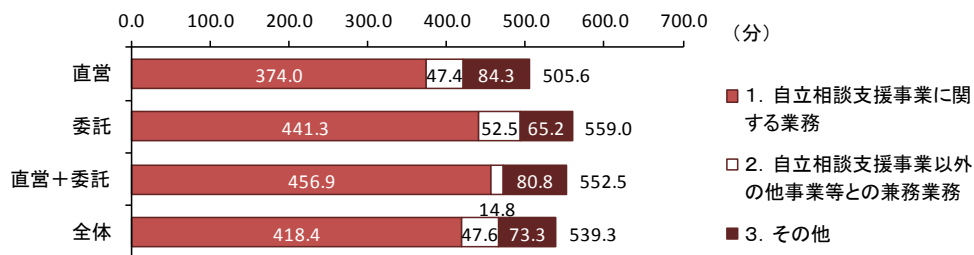
図表Ⅳ-3-3 「自立相談支援事業に関する業務」の主な業務における平均時間と「30万人以上」自治体5カ所の業務時間



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(P37 図表Ⅲ-2-1 参照)、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Ⅳ-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Ⅳ-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)	割合	時間(分)	割合
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%

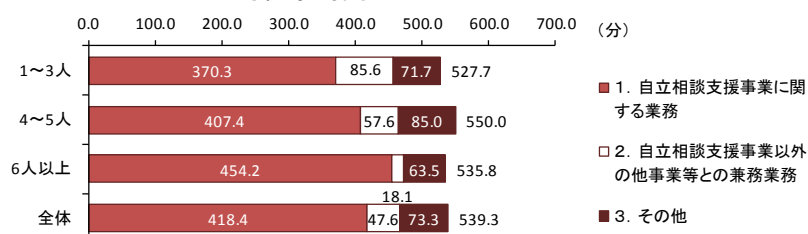
(2) 職員配置数・体制の違いによる業務量（時間・内容）の傾向

- 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IV-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IV-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IV-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IV-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IV-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^{※3}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^{※4}。
- 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IV-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							
			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	無回答		
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 (P47 参照)。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 (P46 参照) 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IV-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IV-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

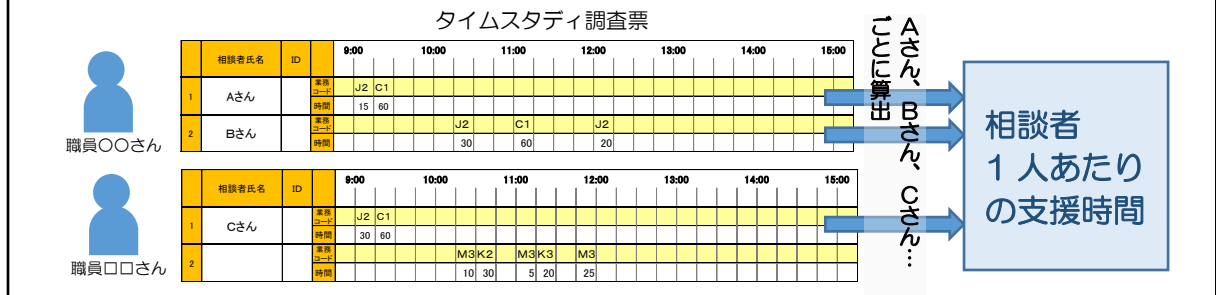
【人口 30 万人未満のみ】

		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人あたり・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。

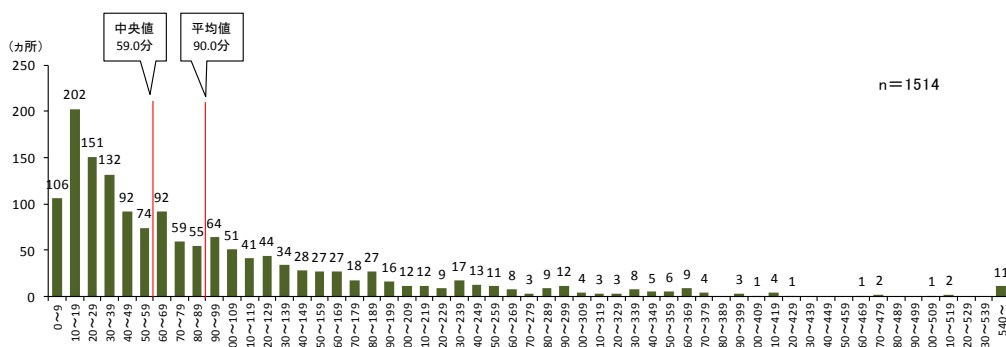


- 個別の相談者1人あたり・1日あたりに受けた支援時間は、平均すると90.0分。
- なお、平均支援時間の分布をみると、中央値は59.0分で、平均値より30分ほど短い。長く時間がかかっている人がいることが、平均を押し上げていることがわかる。このことは、以下でも同様の傾向があり、「相談者一人あたりが受けた平均支援時間」をみる場合には、留意が必要である。
- 受けた支援時間を職種別にみると、相談支援員からが51.8分（約6割）、主任相談支援員からは18.2分（約2割）と続いている。
- 男女別に受けた支援時間をみると、女性の方が男性よりも支援時間がやや長く、年代別で見ると、20代の時間が最も長く113.5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

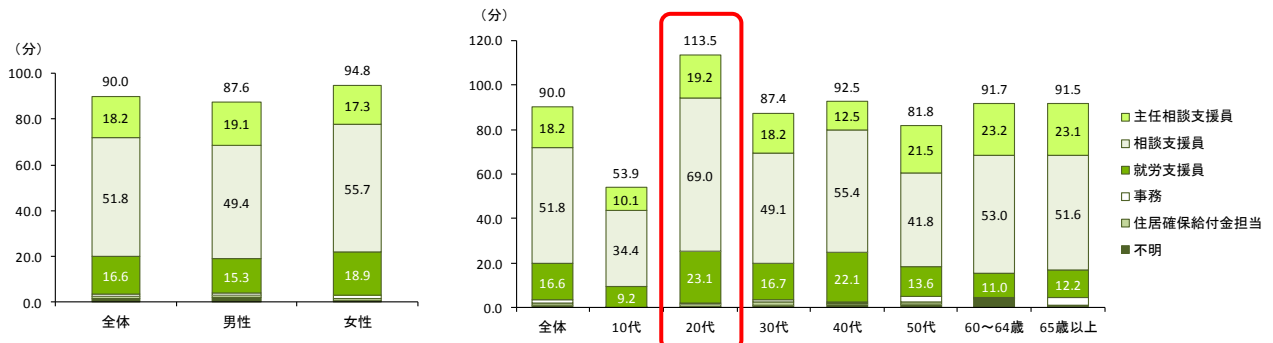
図表IV-3-14 相談者1人あたり・1日あたりに受けた平均支援時間（職種別）

	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IV-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IV-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IV-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）

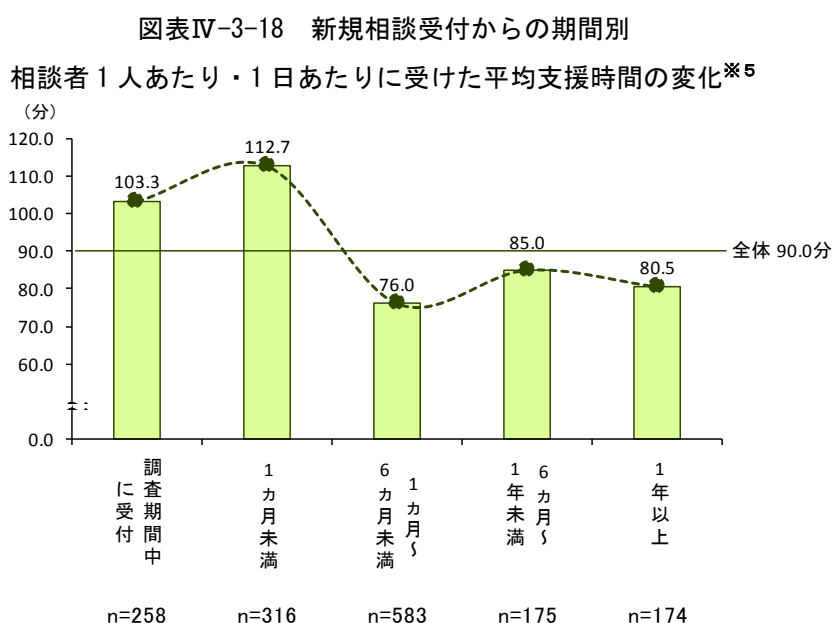
		関わった職種						合計
		主任相談支援員	相談支援員	就労支援員	事務	住居確保給付金担当	不明	
全体		18.2分	51.8分	16.6分	1.2分	0.9分	1.3分	90.0分
		20.3%	57.5%	18.4%	1.3%	1.0%	1.5%	100.0%
受付日	調査期間中に受付	22.2分	62.6分	15.9分	1.0分	1.3分	0.4分	103.3分
		21.4%	60.6%	15.4%	0.9%	1.2%	0.4%	100.0%
	1ヵ月未満	15.5分	73.4分	20.4分	1.1分	0.5分	1.9分	112.7分
		13.8%	65.1%	18.1%	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）			生活支援事業への利用申請	支援調整会議	打ち合わせ	就労支援					他機関等との連携・調整	その他			
		D1	D2	D3	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%
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。



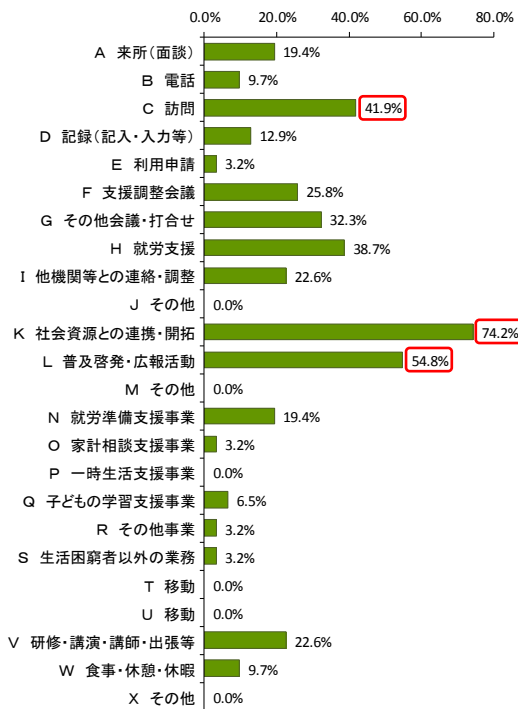
(8) 業務の効率化に向けた意向

- 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。

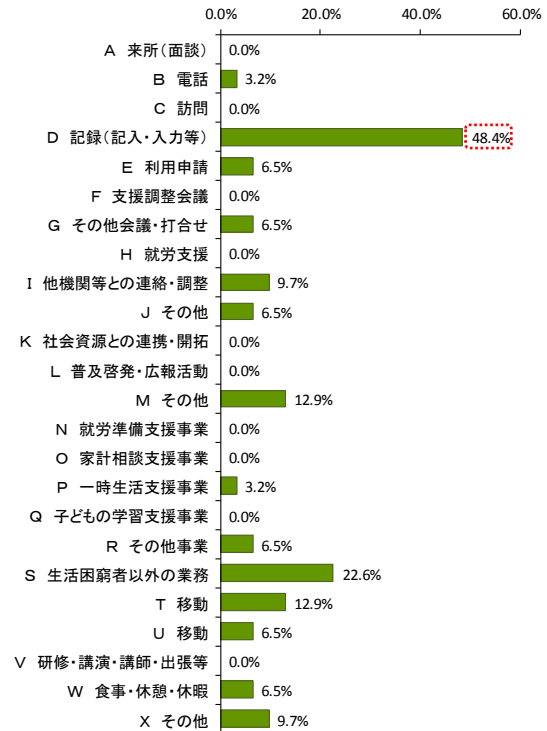
※5 それぞれの期間の利用者は同一人物ではないので、1人の利用者が受けた支援時間の推移ではないことに注意が必要である。

●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IV-3-19 時間を確保したい業務（複数回答）

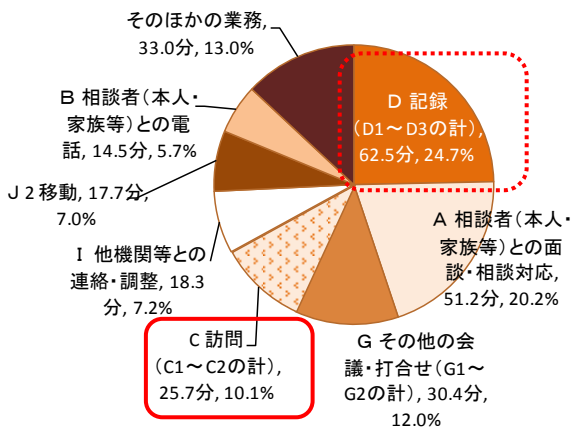


図表IV-3-20 時間を削りたい業務（複数回答）

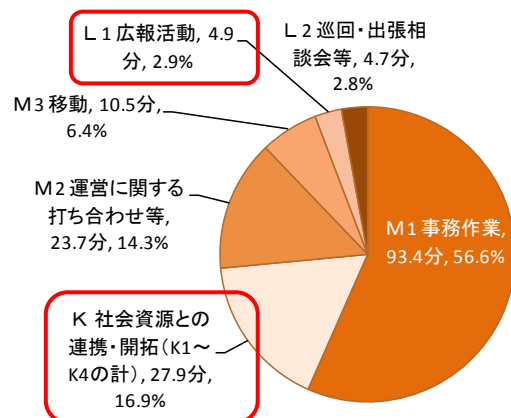


(※再掲※)

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、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た。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出ることを考慮し、(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態も把握するため、対象として一部追加、といった複数の条件を設定した。このことにより、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、モデル事業実施の自治体であっても新規の体制をとってのスタートということも少なくなく、生活困窮者支援を軌道に乗せるため準備にあたる業務(関係機関との調整や連携体制の構築、事業の周知活動等)などに時間がかかっている可能性がある。その他、現在の支援記録の入力システムについて、新規スタッフが不慣れなために時間がかかることや、スタッフが記入したものを主任相談支援員等がチェックすることで時間がかかっている、といった意見もあり、今年度調査であるがゆえの特殊事項な部分が含まれる可能性がある。

個別ケースを積み重ねることで職員の経験値が上がり、関係機関等との連携が進むことが期待され、また、会議の効率的運営など組織として業務改善が行われることなどを通して、業務時間の使い方には変化があらわれるものと考えられる。特に、支援が長期化している相談者にかかる時間が容易に短縮できない背景のひとつは、就労先や居場所等の社会資源の開拓が十分でないことも考えられ、こうした地域内の連携が進むことによっても、支援に要する時間に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、時間の使い方には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、より大規模な調査が必要である。

(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。

■ 「生活福祉資金」とは■

生活福祉資金貸付制度は、低所得者や高齢者、障害者の生活を経済的に支えるとともに、その在宅福祉および社会参加の促進を図ることを目的とした貸付制度で、都道府県社会福祉協議会が実施主体として、市区町村社会福祉協議会が窓口となり実施している。

【貸付対象】

低所得世帯	資金の貸付けにあわせて必要な支援を受けることにより独立自活できると認められる世帯であって、必要な資金を他から借り受けることが困難な世帯（市町村民税非課税程度）。
障害者世帯	身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳の交付を受けた者（現に障害者総合支援法によるサービスを利用している等これと同程度と認められる者を含みます。）の属する世帯
高齢者世帯	65歳以上の高齢者の属する世帯（日常生活上療養または介護を要する高齢者等）

○生活困窮者自立支援制度と連携した貸付

平成27年4月からの生活困窮者自立支援法の施行に伴い、より効果的に低所得世帯等の自立支援を図るため、生活困窮者自立支援制度と連携した貸付を行うこととして、生活福祉資金貸付制度の見直しが行われた。具体的には、総合支援資金と緊急小口資金の貸付にあたっては、就労支援をはじめ包括的な支援が必要であることから、就職が内定している者等を除いて生活困窮者自立支援制度における自立相談支援事業の利用を貸付の要件とすることになった。

利用の流れとしては、最初に市区町村社協の窓口で相談した場合、資金借受希望等を社協職員が聞き取り、自立相談支援機関の利用につなぐ。また、先に自立相談支援機関において支援が行われている場合、個々の状況に応じたプランの検討とあわせ、生活福祉資金（総合支援資金、緊急小口資金）の利用の可能性が考えられる場合に、市区町村社協において要件等を確認・相談の上、申請手続きを行う。

【生活福祉資金の種類】

資金の種類			貸付条件		
			貸付限度額	据置期間	償還期間
総合支援資金	生活支援費	・生活再建までの間に必要な生活費用	(二人以上)月20万円以内 (単身)月15万円以内 ・貸付期間:原則3月(最長12月)	最終貸付日から6月以内	据置期間経過後10年以内
	住宅入居費	・敷金、礼金等住宅の賃貸契約を結ぶために必要な費用	40万円以内	貸付けの日(生活支援費とあわせて貸し付けている場合は、生活支援費の最終貸付日)から6月以内	
	一時生活再建費	・生活を再建するために一時的に必要かつ日常生活費で賄うことが困難である費用、就職・転職を前提とした技能習得に要する経費、滞納している公共料金等の立て替え費用、債務整理をするために必要な経費等	60万円以内		
福祉資金	福祉費	<ul style="list-style-type: none"> ・生業を営むために必要な経費 ・技能習得に必要な経費及びその期間中の生計を維持するために必要な経費 ・住宅の増改築、補修等及び公営住宅の譲り受けに必要な経費 ・福祉用具等の購入に必要な経費 ・障害者用の自動車の購入に必要な経費 ・中国残留邦人等に係る国民年金保険料の追納に必要な経費 ・負傷又は疾病の療養に必要な経費及びその療養期間中の生計を維持するために必要な経費 ・介護サービス、障害者サービス等を受けるのに必要な経費及びその期間中の生計を維持するために必要な経費 ・災害を受けたことにより臨時に必要となる経費 ・冠婚葬祭に必要な経費 ・住居の移転等、給排水設備等の設置に必要な経費 ・就職、技能習得等の支度に必要な経費 ・その他日常生活上一時的に必要な経費 	580万円以内 ※資金の用途に応じて上限目安額を設定	貸付けの日(分割による交付の場合には最終貸付日)から6月以内	据置期間経過後20年以内
	緊急小口資金	・緊急かつ一時的に生計の維持が困難となった場合に貸し付ける少額の費用	10万円以内	貸付けの日から2月以内	据置期間経過後12月以内
教育支援資金	教育支援費	・低所得世帯に属する者が高等学校、大学又は高等専門学校に修学するために必要な経費	<高校>月3.5万円以内 <高専>月6万円以内 <短大>月6万円以内 <大学>月6.5万円以内 ※特に必要と認める場合は、上記各上限額の1.5倍まで貸付可能	卒業後6月以内	据置期間経過後20年以内
	就学支援費	・低所得世帯に属する者が高等学校、大学又は高等専門学校への入学に際し必要な経費	50万円以内		
不動産担保型生活資金	不動産担保型生活資金	・低所得の高齢者世帯に対し、一定の居住用不動産を担保として生活資金を貸し付ける資金	<ul style="list-style-type: none"> ・土地の評価額の70%程度 ・月30万円以内 ・貸付期間 借受人の死亡時までの期間又は貸付元金(元金)が貸付限度額に達するまでの期間。 	契約終了後3月以内	据置期間終了時
	要保護世帯向け不動産担保型生活資金	・要保護の高齢者世帯に対し、一定の居住用不動産を担保として生活資金を貸し付ける資金	<ul style="list-style-type: none"> ・土地及び建物の評価額の70%程度(集合住宅の場合は50%) ・生活扶助額の1.5倍以内 ・貸付期間 借受人の死亡時までの期間又は貸付元金(元金)が貸付限度額に達するまでの期間 		

(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。

図表 V-1-1 調査対象自治体 (48 自治体)

自治体名		自治体名		自治体名		自治体名	
1	北海道札幌市	13	千葉県鴨川市	25	静岡県浜松市	37	兵庫県豊岡市
2	北海道小樽市	14	千葉県八街市	26	静岡県御殿場市	38	奈良県奈良市
3	北海道旭川市	15	東京都国立市	27	愛知県高浜市	39	島根県浜田市
4	北海道室蘭市	16	東京都狛江市	28	三重県名張市	40	広島県廿日市市
5	北海道岩見沢市	17	神奈川県川崎市	29	三重県伊賀市	41	愛媛県宇和島市
6	北海道北広島市	18	神奈川県相模原市	30	滋賀県東近江市	42	福岡県糸島市
7	青森県五所川原市	19	新潟県新潟市	31	京都府福知山市	43	熊本県菊池市
8	岩手県盛岡市	20	新潟県長岡市	32	京都府舞鶴市	44	熊本県宇土市
9	岩手県花巻市	21	山梨県山梨市	33	京都府京丹後市	45	大分県中津市
10	秋田県湯沢市	22	石川県小松市	34	大阪府堺市	46	宮崎県日向市
11	福島県会津若松市	23	岐阜県岐阜市	35	大阪府門真市	47	沖縄県那覇市
12	埼玉県鶴ヶ島市	24	岐阜県土岐市	36	大阪府藤井寺市	48	沖縄県沖縄市

(3) 調査方法

郵送によるアンケート調査を実施した。また、アンケートに回答のあった社会福祉協議会のうち 3 ヶ所にヒアリング調査を実施した。

(4) 調査内容

アンケート調査の主な項目は、以下のとおりである。アンケート調査への回答は、生活福祉資金貸付事業を主な業務として担当している職員（主担当者）1 名が記入するものとした。

【主な調査項目】

- ・貸付担当の人員体制、従事時間割合
- ・相談件数・貸付実績、直近 1 ヶ月（平成 27 年 10 月）の取り扱い件数
- ・貸付・相談支援のプロセスごとの平均的な業務時間



(1) 相談～借入申込、(2) 借入申請書提出～貸付決定（契約完了）、(3) 貸付期間中、(4) 据置期間・償還期間中、に対応する支援の段階において、相談者 1 人あたりに対する、各業務の平均的な実施回数や要する時間を記入。

- ・自立相談支援機関との連携の課題（自由記入）

(5) 調査期間

平成 26 年 12 月 7 日～12 月 21 日

(6) 回収状況

調査の対象となった 48 自治体のうち、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、今後効果的な連携が期待される生活福祉資金貸付事業を担当する社協の人員体制等の「概況」の可視化を試みることを目的としている。調査対象については、①自立相談支援機関と社協の双方に対して連携に関する課題を把握しやすい（ヒアリングの実施等）、②自立相談支援機関タイムスタディ調査対象と、全国市区社協の人口分布の厚い自治体層が大きくは異なる、といったことから、タイムスタディ調査の実施自治体における社協を対象とした。

また、生活福祉資金貸付事業の担当職員は、兼任職員が約 8 割を占め、貸付事業の従事割合が 20%以下という職員も半数程度いる状況である。調査対象社協の職員全員にアンケート調査の記入を依頼することは難しく、また、業務の関わり方・従事時間のばらつきが相当程度あることが予想されるため、「概況把握調査」という位置づけから、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。

以上のことから、以下の点について留意が必要である。

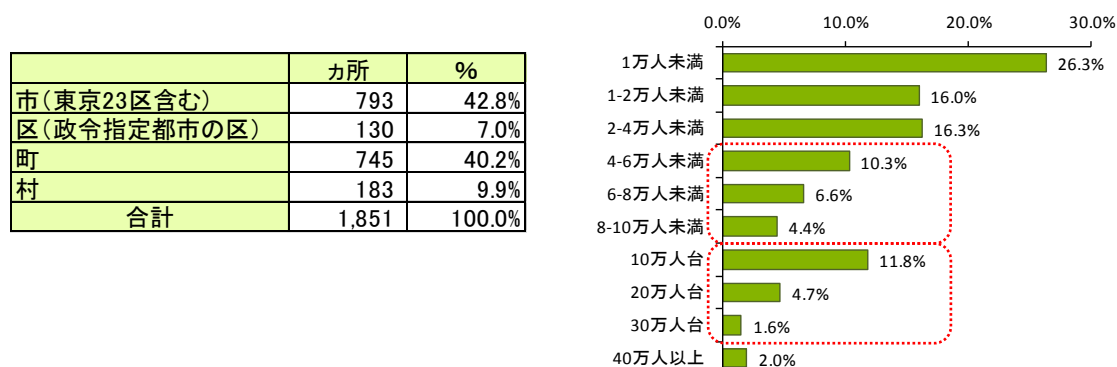
- ・調査対象は、条件付き・かつ限られたサンプル数であるため、必ずしも全国的な平均業務量を代表するものではない。（社協ごとの面談回数や時間のばらつきが相当程度ある）
- ・市区町村社協が受託している生活福祉資金貸付業務は、内容及び実施方法がそれぞれで異なるため、個々の業務への従事時間はあくまで目安となるものである。
- ・雇用形態により業務時間・内容が大きく異なることが一般的であり、本調査はあくまで各貸付担当者が「平均的」と考える目安値から業務量を推計した結果である。

平成 26 年度に全国社会福祉協議会が実施した「市区町村社会福祉協議会職員状況調査」によると、平成 26 年 4 月 1 日時点に存在する全市区町村社会福祉協議会は 1,851 ヲ所であり、市区町村の人口分布ごとにとみると、「6 万人未満」が 68.9%、「6 万人以上 10 万人未満」が 11.0%、「10 万人以上 30 万人未満」が 16.5%、「30 万人以上」が 3.6%となっている。

本調査の対象となった 55 社協（市社協 36 カ所、区社協 19 ヲ所）を自治体の人口分布で見ると（P 79 参照）、「5 万人以上 10 万人未満」「10 万人以上 30 万人未満」がともに 40.0%と全体の 8 割を占め、「30 万人以上」と「5 万人未満」がそれぞれ約 1 割という構成であった。

全国市区町村社協においては、町村社協が全体の半数を占めるため、人口分布としては、本調査の対象よりも小規模自治体の割合が多くを占めている。

図表 V-2-1 平成 26 年 4 月 1 日時点の全市区町村社会福祉協議会のカ所数と人口分布



(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。このため、業務量の記入にあたっては資金ごとに回答する形としたが、全体の業務量を推計するにあたり統一の業務内容①～⑥（資料編 P125～127 参照）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 ヶ月あたり相談者 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 ヶ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。

ここで、1 ヶ月あたりの取扱いの「実件数」をかけ合わせるため（※年度ごとの相談件数等について市区町村社協で整理されているのは「延べ件数」のみであるため）、直近の平成 27 年 10 月の取扱い件数を用いた。実際には、資金種類によって、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、直接の実数値が把握されているわけではないため、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 ヶ月あたり件数を算出した。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 調査対象の概要について

(1) 市区社協別回答数

回答のあった 55 社協の内訳は、市社協が 36 カ所 (65.5%)、区社協が 19 カ所 (35.5%) であった。

(2) 人口規模別

人口規模別には、「5 万人以上 10 万人未満」「10 万人以上 30 万人未満」がともに 22 カ所 (40.0%)、「30 万人以上」が 6 カ所 (10.9%)、「5 万人未満」が 5 カ所 (9.1%) であった。

市社協では、「5 万人以上 10 万人未満」が 18 カ所、「区社協」では「10 万人以上 30 万人未満」が 14 カ所であった。

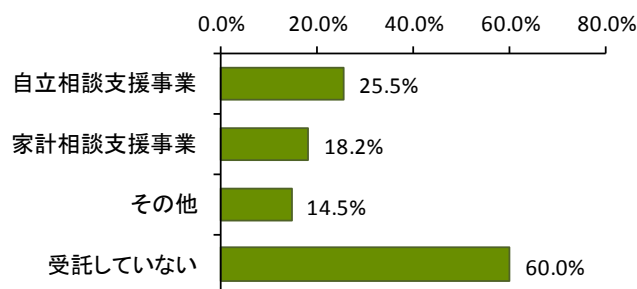
図表 V-3-1 人口規模別 回答数

	5万人未満	5万人以上 10万人未満	10万人以上 30万人未満	30万人以上	合計
市社協	4 11.1%	18 50.0%	8 22.2%	6 16.7%	36 100.0%
区社協	1 5.3%	4 21.1%	14 73.7%	0 0.0%	19 100.0%
合計	5 9.1%	22 40.0%	22 40.0%	6 10.9%	55 100.0%

(3) 自立相談支援事業等の受託状況

社会福祉協議会内での自立相談支援事業等の受託状況については、6 割が「受託していない」となっており、「自立相談支援事業」が 25.5%、「家計相談支援事業」が 18.2%、「その他」が 14.5% であった。

図表 V-3-2 自立相談支援事業等の受託状況 (複数回答)



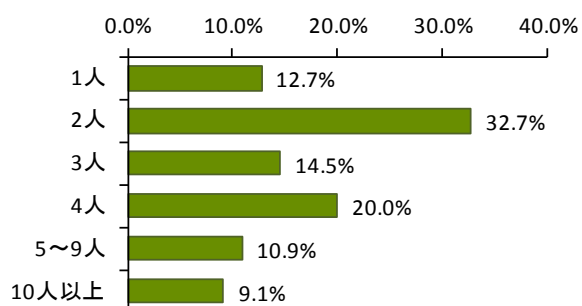
4 貸付担当の人員体制・業務比率

(1) 職員数

生活福祉資金貸付事業に関わる相談員の体制についてみると、「2人」の割合が最も多く32.7%、次いで「4人」が20.0%であった。平均職員数は3.9人であった。

人口規模別にみると、「5万人以上10万人未満」では、平均職員数が2.7人と最も少なく、「5万人未満」が4.0人、「10万人以上30万人未満」が4.4人、「30万人以上」が6.3人となっていた。

図表V-4-1 職員数の分布



図表V-4-2 職員数の分布（人口規模別）

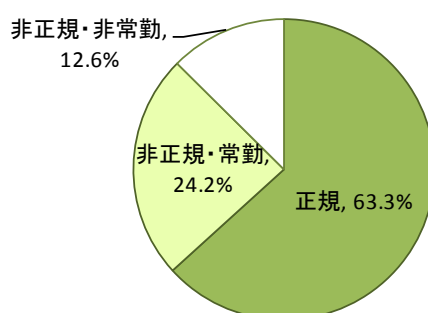
	1人	2人	3人	4人	5～9人	10人以上	合計	平均
5万人未満	1 20.0%	2 40.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	5 100.0%	4.0人
5万人以上10万人未満	6 27.3%	6 27.3%	2 9.1%	6 27.3%	2 9.1%	0 0.0%	22 100.0%	2.7人
10万人以上30万人未満	0 0.0%	9 40.9%	4 18.2%	4 18.2%	3 13.6%	2 9.1%	22 100.0%	4.4人
30万人以上	0 0.0%	1 16.7%	1 16.7%	1 16.7%	1 16.7%	2 33.3%	6 100.0%	6.3人
合計	7 12.7%	18 32.7%	8 14.5%	11 20.0%	6 10.9%	5 9.1%	55 100.0%	3.9人

(2) 勤務形態

回答のあった全職員 215 人の勤務形態についてみると、「正規」が 63.3%、「非正規・常勤」が 24.2%、「非正規・非常勤」が 12.6%であった。

人口規模別にみると、「5 万人未満」では「正規」の割合が 9 割を超えているが、「5 万人以上 10 万人未満」「10 万人以上 30 万人未満」では 6 割強、「30 万人以上」では 4 割未満であった。一方、「30 万人以上」では「非正規・常勤」が 39.5%、「非正規・非常勤」が 23.7%と他の人口規模よりも割合が高くなっていた。

図表 V-4-3 勤務形態



図表 V-4-4 勤務形態（人口規模別）

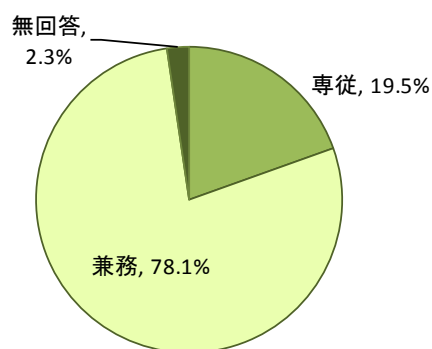
	正規	非正規・常勤	非正規・非常勤	合計
5万人未満	18 90.0%	2 10.0%	0 0.0%	20 100.0%
5万人以上10万人未満	39 65.0%	14 23.3%	7 11.7%	60 100.0%
10万人以上30万人未満	65 67.0%	21 21.6%	11 11.3%	97 100.0%
30万人以上	14 36.8%	15 39.5%	9 23.7%	38 100.0%
合計	136 63.3%	52 24.2%	27 12.6%	215 100.0%

(3) 専従・兼務

専従・兼務の状況については、「専従」が19.5%、「兼務」が78.1%と、約8割が兼務であった。

人口規模別にみると、「5万人未満」では全員が「兼務」であり、「5万人以上10万人未満」「10万人以上30万人未満」でも約8割が「兼務」であった。「30万人以上」では「専従」の割合が高く、36.8%であった。

図表V-4-5 専従・兼務



図表V-4-6 専従・兼務（人口規模別）

	専従	兼務	無回答	合計
5万人未満	0 0.0%	20 100.0%	0 0.0%	20 100.0%
5万人以上10万人未満	10 16.7%	46 76.7%	4 6.7%	60 100.0%
10万人以上30万人未満	18 18.6%	78 80.4%	1 1.0%	97 100.0%
30万人以上	14 36.8%	24 63.2%	0 0.0%	38 100.0%
合計	42 19.5%	168 78.1%	5 2.3%	215 100.0%

(4) 週当たり勤務時間

週当たりの勤務時間については、平均36.0時間で、人口規模別には「5万人未満」が最も長く39.8時間であった。

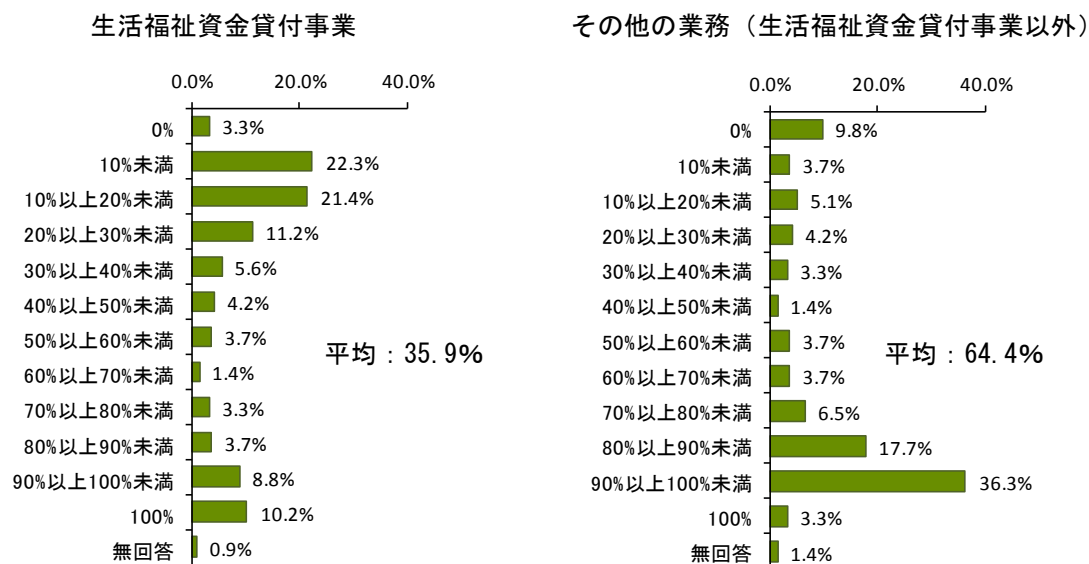
図表V-4-7 週当たり勤務時間（人口規模別）

	10時間未満	10時間以上20時間未満	20時間以上30時間未満	30時間以上40時間未満	40時間以上	無回答	合計	平均
5万人未満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 20.0%	16 80.0%	0 0.0%	20 100.0%	39.8時間
5万人以上10万人未満	2 3.3%	0 0.0%	4 6.7%	27 45.0%	18 30.0%	9 15.0%	60 100.0%	36.2時間
10万人以上30万人未満	7 7.2%	0 0.0%	6 6.2%	75 77.3%	9 9.3%	0 0.0%	97 100.0%	35.2時間
30万人以上	0 0.0%	0 0.0%	5 13.2%	22 57.9%	11 28.9%	0 0.0%	38 100.0%	36.0時間
合計	9 4.2%	0 0.0%	15 7.0%	128 59.5%	54 25.1%	9 4.2%	215 100.0%	36.0時間

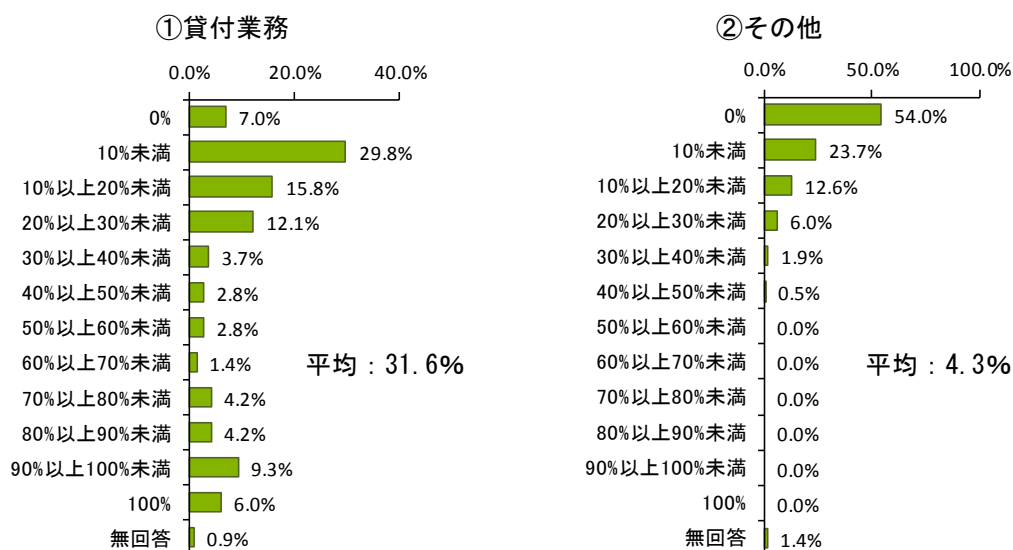
(5) 業務比率

生活福祉資金貸付事業に関わる相談員 215 人の業務比率をみると、「生活福祉資金貸付事業」は平均 35.9%で、「その他の業務（生活福祉資金貸付事業以外）」は 64.4%であった。

図表 V-4-8 生活福祉資金貸付事業にかかる業務比率の分布



生活福祉資金貸付事業のうち、



①貸付業務：貸付業務及び資金交付後の償還業務（書類送付等）を含む、相談者に係る業務全般のこと。

②その他：①以外の生活福祉資金貸付事業に係る業務で、例えば資金の広報や、特定の相談者に関わらない他機関との連絡調整に関する会議への出席等

生活福祉資金貸付事業のうち、相談者に係る業務全般については平均 31.6%、それ以外の広報や特定の相談者に関わらない業務については平均 4.3%であった。

また、業務比率の平均を人口規模別にみると、人口規模が小さいほど「生活福祉資金貸付事業」にかかる比率が低く、「5万人未満」では 12.7%であった。一方、「30万人以上」では「生活福祉資金貸付事業」にかかる比率が 72.5%と 7割を超えていた。

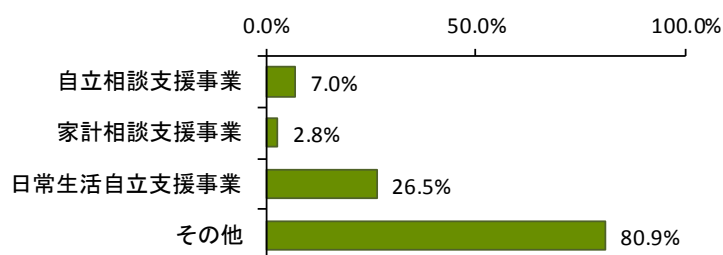
図表 V-4-9 生活福祉資金貸付事業にかかる業務比率（平均）

	生活福祉資金貸付事業			その他の業務(生活貸付資金以外)
		①貸付業務	②その他	
5万人未満	12.7%	6.8%	6.3%	87.3%
5万人以上10万人未満	28.5%	24.4%	4.1%	71.3%
10万人以上30万人未満	30.7%	26.0%	4.7%	70.0%
30万人以上	72.5%	70.0%	2.5%	27.5%
全体	35.9%	31.6%	4.3%	64.4%

(6) 生活福祉資金貸付以外の兼務業務の内訳

生会福祉資金貸付事業以外の兼務業務の内容については、「日常生活自立支援事業」が 26.5%、「自立相談支援事業」が 7.0%、「その他」が 80.9%であった。

図表 V-4-10 生活福祉資金貸付以外の兼務業務の内訳（複数回答、n=215）



5 生活福祉資金貸付の実績

(1) 相談件数（過去の実績）

生活福祉資金貸付の相談件数（延べ人数）についてみると、平成26年度は1ヵ所あたり平均805.4件、平成27年度の4月～9月では平均412.8件であった。

人口規模別にみると、平成26年度は「5万人未満」で74.6件、「5万人以上10万人未満」で270.2件、「10万人以上30万人未満」で993.3件、「30万人以上」で2718.5件であった。

また、1ヵ月当たりの件数をみると、平成26年度は67.1件、平成27年度（4～9月）は68.8件となっており、ほぼ同数であった。

図表V-5-1 相談件数（延べ人数）の実績（人口規模別）

	平成26年度		平成27年度 (4月～9月)	
		1ヵ月あたり		1ヵ月あたり
5万人未満	74.6件	6.2件	31.8件	5.3件
5万人以上10万人未満	270.2件	22.5件	148.4件	24.7件
10万人以上30万人未満	993.3件	82.8件	375.4件	62.6件
30万人以上	2718.5件	226.5件	1679.3件	279.9件
全体	805.4件	67.1件	412.8件	68.8件

(2) 貸付決定件数（合計・内訳）

平成26年度の貸付決定件数をみると、1カ所あたり平均47.5件であった。内訳をみると、「教育支援資金」の「教育支援費」が11.9件、「福祉資金」の「緊急小口資金」が11.5件、「教育支援資金」の「就学支援費」が10.7件であった。

平成27年の4月～9月の貸付決定件数は、1カ所あたり16.2件で、「福祉資金」の「緊急小口資金」が6.2件、「福祉資金」の「福祉費」が3.9件、「教育支援資金」の「教育支援費」が2.1件であった。

図表V-5-2 平成26年度の貸付決定件数の実績（人口規模別）

	平成26年度	人口規模別				
		5万人未満	5万人以上 10万人未満	10万人以上 30万人未満	30万人以上	
貸付決定件数(合計)	47.5件	5.6件	22.0件	45.6件	183.0件	
総合支援資金	生活支援費	4.8件	0.0件	1.1件	5.6件	19.8件
	住宅入居費	0.6件	0.0件	0.0件	0.3件	4.3件
	一時生活再建費	1.3件	0.0件	0.3件	0.8件	8.2件
福祉資金	福祉費	6.3件	1.6件	3.2件	6.0件	22.2件
	緊急小口資金	11.5件	2.2件	8.5件	12.6件	26.5件
教育支援資金	教育支援費	11.9件	0.6件	4.6件	10.6件	52.3件
	就学支援費	10.7件	1.2件	4.3件	9.0件	48.0件
不動産担保型 生活資金	不動産担保型生活資金	0.1件	0.0件	0.0件	0.1件	0.3件
	要保護世帯向け不動産担 保型生活資金	0.4件	0.0件	0.0件	0.6件	1.3件

図表V-5-3 平成27年度（4月～9月）の貸付決定件数の実績（人口規模別）

	平成27年度 (4月～9月)	人口規模別				
		5万人未満	5万人以上 10万人未満	10万人以上 30万人未満	30万人以上	
貸付決定件数(合計)	16.2件	2.5件	7.9件	15.1件	59.8件	
総合支援資金	生活支援費	2.0件	0.3件	0.4件	2.3件	8.0件
	住宅入居費	0.2件	0.0件	0.0件	0.1件	1.2件
	一時生活再建費	0.4件	0.0件	0.0件	0.2件	2.5件
福祉資金	福祉費	3.9件	1.0件	2.1件	3.2件	15.2件
	緊急小口資金	6.2件	1.3件	3.9件	6.0件	21.0件
教育支援資金	教育支援費	2.1件	0.0件	0.8件	1.8件	9.8件
	就学支援費	1.3件	0.0件	0.6件	1.3件	4.5件
不動産担保型 生活資金	不動産担保型生活資金	0.1件	0.0件	0.0件	0.1件	0.2件
	要保護世帯向け不動産担 保型生活資金	0.2件	0.0件	0.0件	0.2件	1.0件

(3) 平成27年10月の相談件数と貸付対応件数

平成27年10月の相談件数(延べ人数)についてみると、1カ所あたり平均87.3件であった。また、平成27年10月の貸付決定件数は平均2.7件、貸付期間中の件数は平均5.6件、据置期間・償還期間中の件数は平均35.4件であった。

図表V-5-4 平成27年10月の相談件数と貸付対応件数

	相談件数 (延べ人数)	貸付決定件数	貸付期間中	据置期間・ 償還期間中
5万人未満	4.8件	0.3件	0.0件	21.5件
5万人以上10万人未満	26.7件	1.2件	0.8件	17.1件
10万人以上30万人未満	111.0件	2.0件	5.1件	48.1件
30万人以上	267.5件	11.8件	28.0件	61.5件
全体	87.3件	2.7件	5.6件	35.4件

(4) 各資金別の貸付対応件数

貸付の対応状況を資金別にみると、「教育支援資金」は、いずれの期間においても最も件数が多く、「貸付決定件数」で1.4件、「貸付期間中」で4.8件、「据置期間・償還期間中」で17.1件であった。

図表V-5-5 各資金別の貸付対応件数

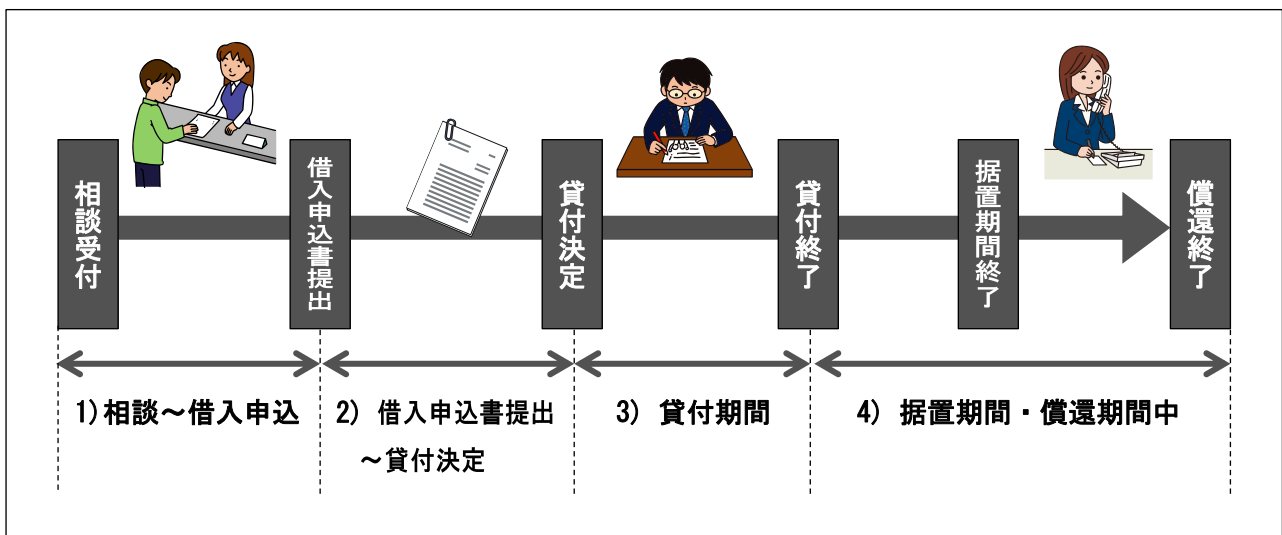
	貸付決定件数	貸付期間中	据置期間・ 償還期間中
合 計	2.7件	5.6件	35.4件
A) 総合支援資金	0.5件	1.6件	7.5件
B) 福祉費	0.6件		8.8件
C) 緊急小口資金	1.0件		6.7件
D) 教育支援資金	1.4件	4.8件	17.1件
E) 不動産担保型生活資金	0.0件	0.6件	0.3件

6 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いて、相談・貸付から返済（償還）までの各プロセスで、相談者に対してどのくらいの時間をかけているか、資金ごとに平均的な面談の実施回数や支援に要する時間について尋ねた。（なお、資金については、「A. 総合支援資金」「B. 福祉費」「C. 緊急小口資金」「D. 教育支援資金」「E. 不動産担保型生活資金（「要介護世帯向け不動産担保型生活資金」を含む）」の5つについて尋ねた。）

支援のプロセスは、1) 相談～借入申込、2) 借入申込書提出～貸付決定、3) 貸付期間、4) 据置期間・償還期間中の4段階とした。各プロセスのイメージは下記のとおりである。

図表V-6-1 支援プロセス（4段階）のイメージ図



(1) 申請に至った相談者の平均的業務時間

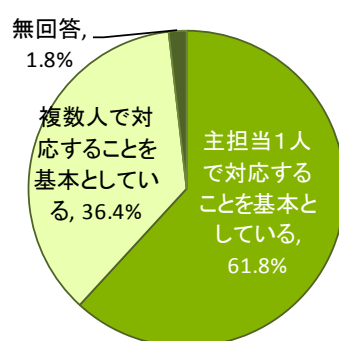
1) 相談・借入申込

①相談支援等の体制

相談・借入申込期間の相談支援等の体制については、「主担当1人で対応することを基本としている」が61.8%、「複数人で対応することを基本としている」が36.4%であった。

「複数人で対応することを基本としている」と回答した場合の対応人数については、平均で2.3人であった。

図表V-6-2 相談～借入申込期間の相談支援等の体制について



②相談者1人あたりの平均的業務時間

相談・借入申込期間の相談者のうち、申請に至った相談者1人あたりに要する平均的な面談回数は、「E. 不動産担保型生活資金」が2.1回、「A. 総合支援資金」が2.2回、「C. 緊急小口資金」が2.3回、「B. 福祉費」と「D. 教育支援資金」が3.0回であった。また、面談1回あたりの平均時間は、「A. 総合支援資金」「B. 福祉費」「C. 緊急小口資金」「D. 教育支援資金」が平均50分以上、「E. 不動産担保型生活資金」が平均40.0分であった。

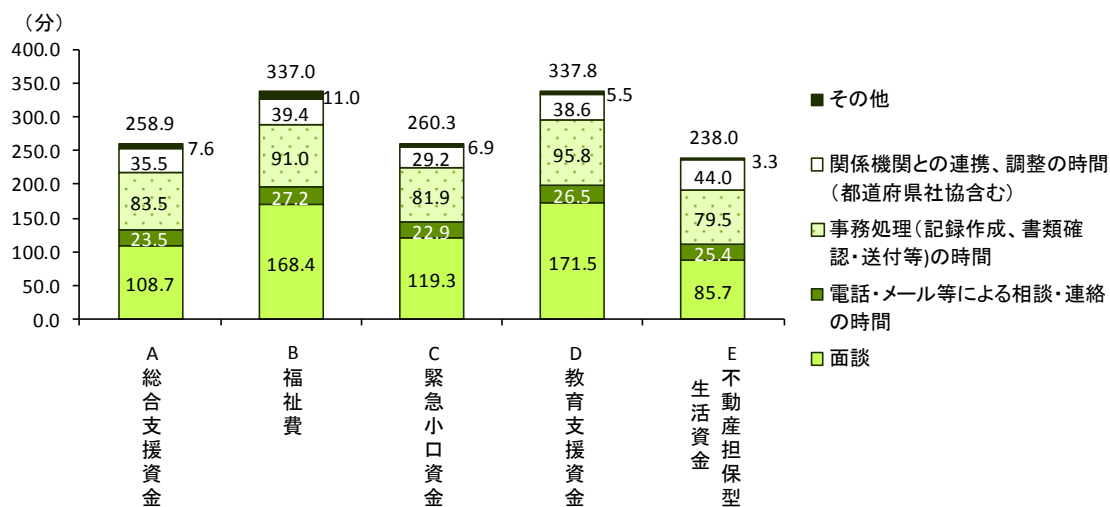
受付から借入申込までに要する期間としては、「C. 緊急小口資金」が平均6.0日、「A. 総合支援資金」が8.7日、「E. 不動産担保型生活資金」は最も長く21.4日であった。

面談や事務処理等、各業務にかかる相談者1人あたりの平均的な業務時間から、相談・借入申込期間における全業務時間をもとめると、「B. 福祉費」「D. 教育支援資金」は300分を超え、それぞれ337.0分、337.8分、「E. 不動産担保型生活資金」は最も短く、238.0分であった。

図表 V-6-3 相談・借入申込期間の相談者 1 人あたりの平均的業務時間

	A) 総合支援資金	B) 福祉費	C) 緊急小口資金	D) 教育支援資金	E) 不動産担保型生活資金
①面談回数	2.2回	3.0回	2.3回	3.0回	2.1回
②面談1回あたりの平均相談時間	50.4分	55.4分	52.0分	56.3分	40.0分
③電話・メール等による相談・連絡の時間	23.5分	27.2分	22.9分	26.5分	25.4分
④事務処理(記録作成、書類確認・送付等)の時間	83.5分	91.0分	81.9分	95.8分	79.5分
⑤関係機関との連携、調整の時間(都道府県社協含む)	35.5分	39.4分	29.2分	38.6分	44.0分
⑥その他	7.6分	11.0分	6.9分	5.5分	3.3分
⑦受付から借入申込みまでに要する期間	8.7日	15.1日	6.0日	14.6日	21.4日
(①×②)+③+④+⑤+⑥ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓					
相談・借入申込期間における全業務時間	258.9分	337.0分	260.3分	337.8分	238.0分

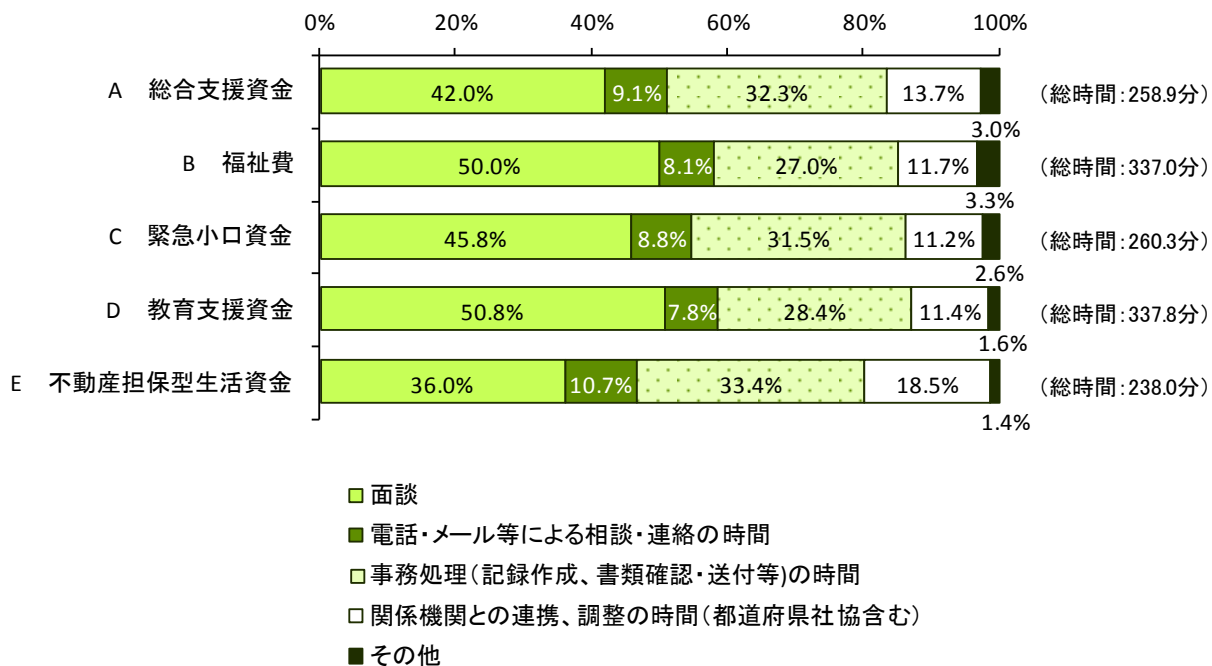
図表 V-6-4 相談・借入申込期間の相談者 1 人あたりの平均的業務時間



③相談者 1 人あたりの平均的業務の割合

相談・借入申込期間の相談者 1 人あたりの平均的業務の割合をみると、「B. 福祉費」「C. 緊急小口資金」では「面談」が 50%以上であった。「E. 不動産担保型生活資金」では「面談」は 40%未満であったが、「関係機関との連携、調整の時間」が他の資金よりも割合が高く 18.5%であった。

図表 V-6-5 相談・借入申込期間の相談者 1 人あたりの平均的業務の割合



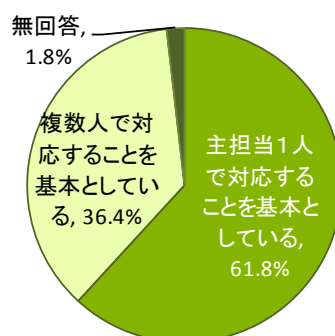
2) 借入申込書提出～貸付決定

①相談支援等の体制

借入申込書提出～貸付決定までの相談支援等の体制については、「主担当1人で対応することを基本としている」が61.8%、「複数人で対応することを基本としている」が36.4%であった。

「複数人で対応することを基本としている」と回答した場合の対応人数については、平均で2.2人であった。

図表V-6-6 借入申込書提出～貸付決定までの相談支援等の体制について



②相談者1人あたりの平均的業務時間

借入申込書提出～貸付決定までの相談者1人あたりに要する平均的な面談回数は、いずれも2回未満であった。また、面談1回あたりの平均時間は30分前後であった。

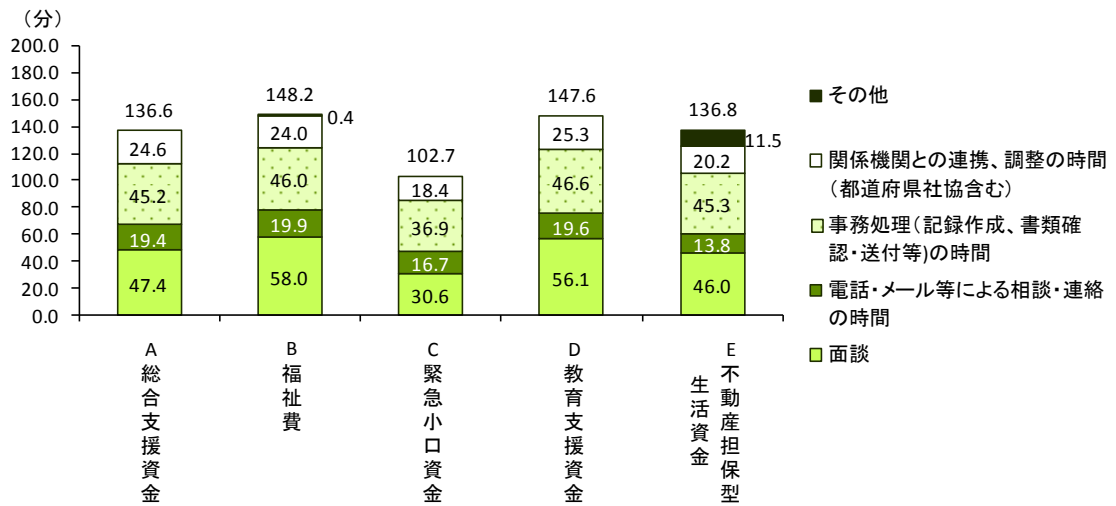
借入申込書提出から貸付決定までに要する期間としては、「C. 緊急小口資金」が平均6.8日と最も短く、「E. 不動産担保型生活資金」は平均54.1日と最も長かった。

面談や事務処理等、各業務にかかる相談者1人あたりの平均的な業務時間から、借入申込書提出～貸付決定までにおける全業務時間をもとめると、「C. 緊急小口資金」は平均102.7分と最も短く、それ以外はいずれも平均130分以上であった。

図表 V-6-7 借入申込書提出～貸付決定までの相談者 1 人あたりの平均的業務時間

	A) 総合支援資金	B) 福祉費	C) 緊急小口資金	D) 教育支援資金	E) 不動産担保型生活資金
①面談回数	1.4回	1.7回	1.1回	1.6回	1.4回
②面談 1 回あたりの平均相談時間	34.8分	34.6分	27.2分	35.2分	32.8分
③電話・メール等による相談・連絡の時間	19.4分	19.9分	16.7分	19.6分	13.8分
④事務処理(記録作成、書類確認・送付等)の時間	45.2分	46.0分	36.9分	46.6分	45.3分
⑤関係機関との連携、調整の時間(都道府県社協含む)	24.6分	24.0分	18.4分	25.3分	20.2分
⑥その他	0.0分	0.4分	0.0分	0.0分	11.5分
⑦申込者の借入申込書提出から貸付決定までに要する期間	15.1日	23.4日	6.8日	20.5日	54.1日
(①×②)+③+④+⑤+⑥	↓	↓	↓	↓	↓
借入申込書提出～貸付決定期間における全業務時間	136.6分	148.2分	102.7分	147.6分	136.8分

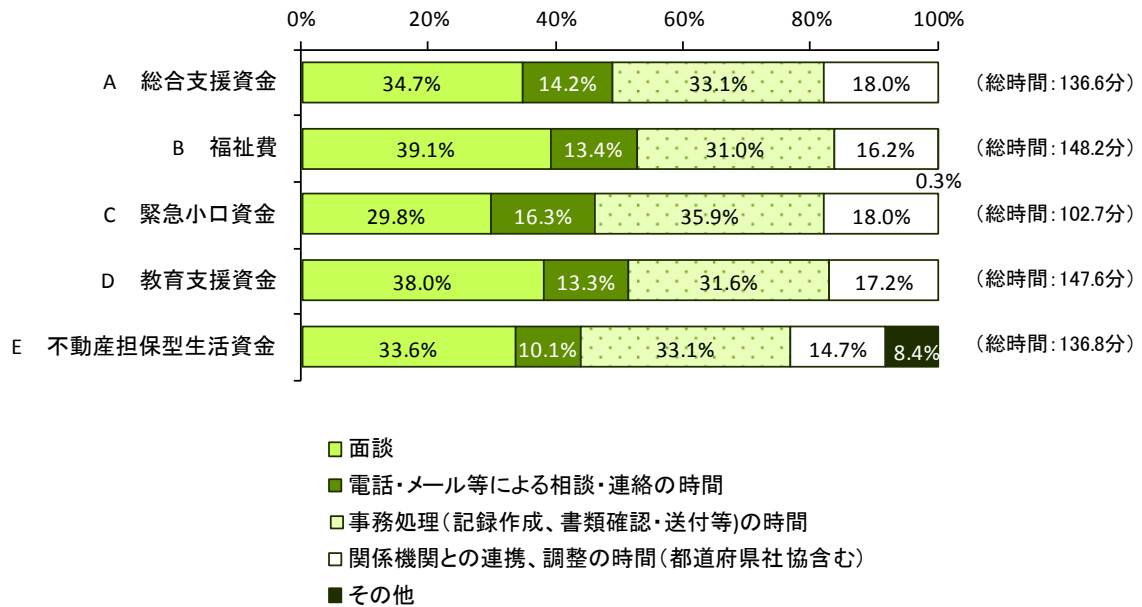
図表 V-6-8 借入申込書提出～貸付決定までの相談者 1 人あたりの平均的業務時間



③相談者 1 人あたりの平均的業務の割合

借入申込書提出～貸付決定までの相談者 1 人あたりの平均的業務の割合をみると、「C. 緊急小口資金」では「面談」の割合が 29.8%と他の資金と比べて低くなっていた。

図表 V-6-9 借入申込書提出～貸付決定までの相談者 1 人あたりの平均的業務の割合

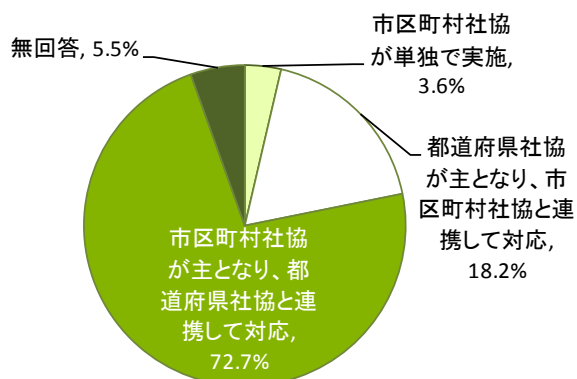


3) 貸付期間中

①相談支援等の主たる対応窓口

貸付期間中の相談支援等の主たる対応窓口については、「市町村社協が主となり、都道府県社協と連携して対応」が 72.7%と最も多く、「都道府県社協が主となり、市町村社協と連携して対応」が 18.2%、「市区町村社協が単独で実施」が 3.6%であった。

図表 V-6-10 貸付期間中の相談支援等の主たる対応窓口

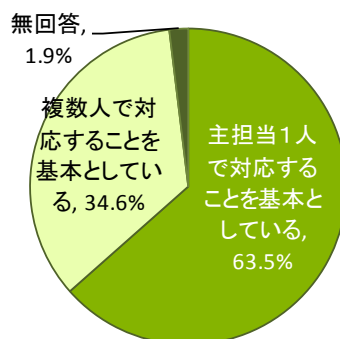


②相談支援等の体制

貸付期間中の相談支援等の体制については、「主担当 1 人で対応することを基本としている」が 63.5%、「複数人で対応することを基本としている」が 34.6%であった。

「複数人で対応することを基本としている」と回答した場合の対応人数については、平均で 2.1 人であった。

図表 V-6-11 貸付期間中の相談支援等の体制について



③相談者1人あたりの平均的業務時間

貸付期間中の相談者1人あたりに要する平均的な面談回数は、「A. 総合支援資金」「E. 不動産担保型生活資金」がともに平均2.6回、「B. 福祉費」「C. 緊急小口資金」はともに1回未満であった。また、面談1回あたりの平均時間はいずれも20分未満であった。

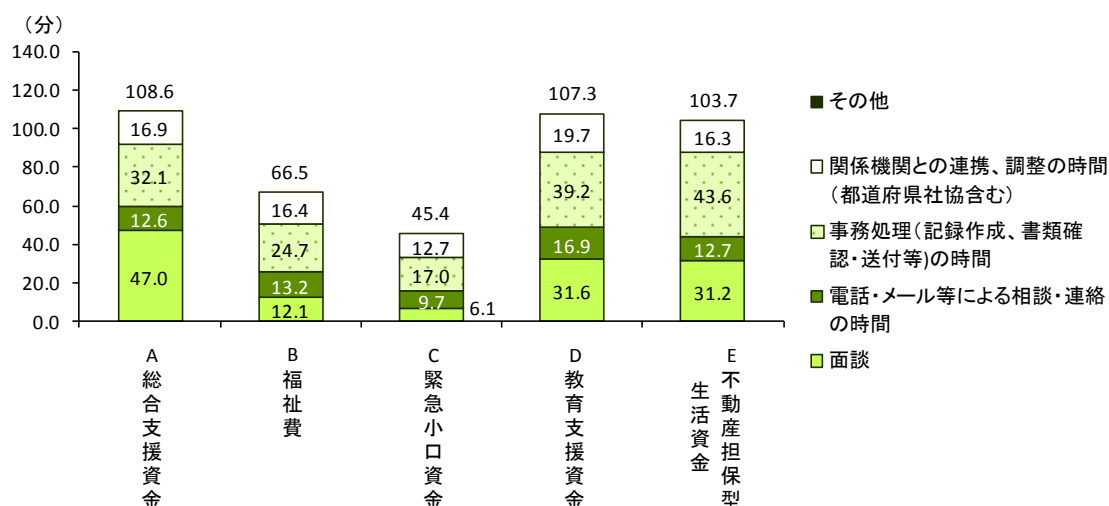
平均的な貸付期間としては、「A. 総合支援資金」が平均7.2ヵ月、「D. 教育支援資金」が57.0ヵ月（約4年9ヵ月）、「E. 不動産担保型生活資金」が42.8ヵ月（約3年7ヵ月）であった。

面談や事務処理等、各業務にかかる相談者1人あたりの平均的な業務時間から、貸付期間中における全業務時間をもとめると、「C. 緊急小口資金」は平均45.4分と最も短く、「A. 総合支援資金」「D. 教育支援資金」「E. 不動産担保型生活資金」はいずれも平均100分以上であった。

図表V-6-12 貸付期間中の相談者1人あたりの平均的業務時間

	A) 総合支援資金	B) 福祉費	C) 緊急小口資金	D) 教育支援資金	E) 不動産担保型生活資金
①面談回数	2.6回	0.7回	0.5回	1.6回	2.6回
②面談1回あたりの平均相談時間	18.2分	17.2分	11.6分	19.3分	11.9分
③電話・メール等による相談・連絡の時間	12.6分	13.2分	9.7分	16.9分	12.7分
④事務処理(記録作成、書類確認・送付等)の時間	32.1分	24.7分	17.0分	39.2分	43.6分
⑤関係機関との連携、調整の時間(都道府県社協含む)	16.9分	16.4分	12.7分	19.7分	16.3分
⑥その他	0.0分	0.0分	0.0分	0.0分	0.0分
⑦平均的な貸付期間	7.2ヵ月			57.0ヵ月	42.8ヵ月
	(①×②)+③+④+⑤+⑥				
貸付期間中における全業務時間	108.6分	66.5分	45.4分	107.3分	103.7分

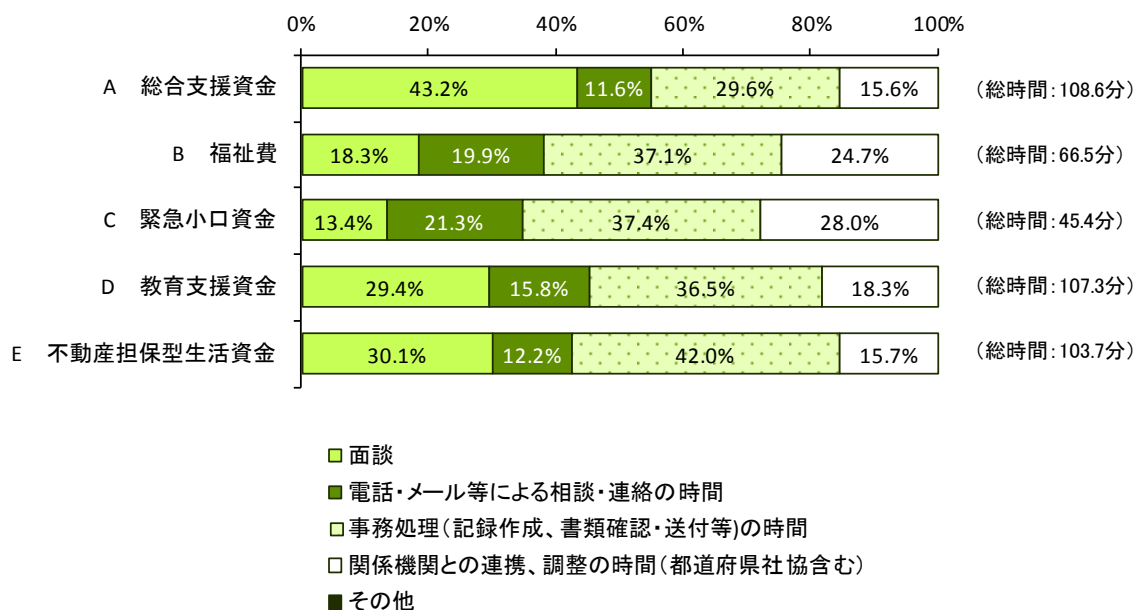
図表 V-6-13 貸付期間中の相談者 1 人あたりの平均的業務時間



④相談者 1 人あたりの平均的業務の割合

貸付期間中の相談者 1 人あたりの平均的業務の割合をみると、「A. 総合支援資金」では「面談」の割合が 4 割を超え、「B. 福祉費」「C. 緊急小口資金」では「関係機関との連携、調整の時間」が 2 割を超えていた。

図表 V-6-14 貸付期間中の相談者 1 人あたりの平均的業務の割合



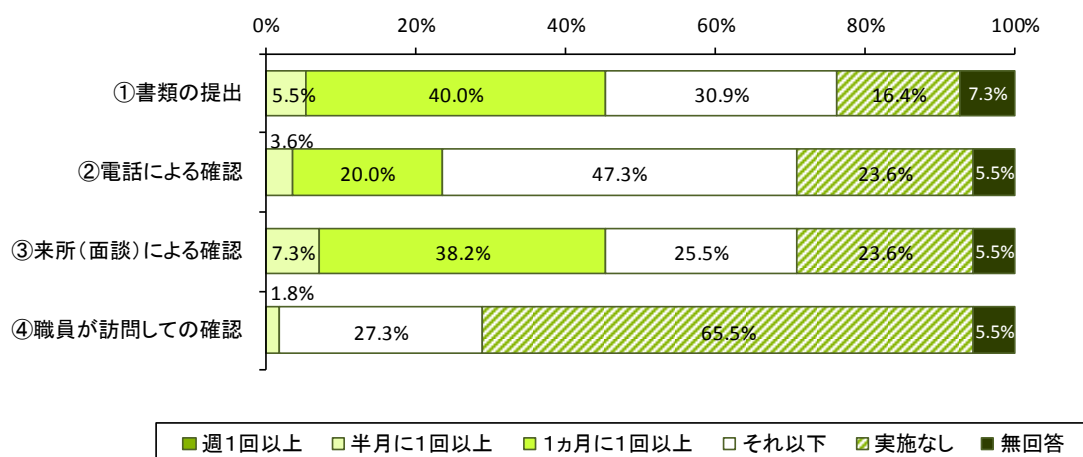
⑤総合支援資金の定期的な状況確認

総合支援資金の定期的な借受人の状況確認の方法や頻度について聞いたところ、「書類の提出」については、「1カ月に1回以上」が40.0%、「電話による確認」については、「それ以下」が47.3%、「来所（面談）による確認」は「1カ月に1回以上」が38.2%であった。「職員が訪問しての確認」については、65.5%が「実施なし」であった。

図表V-6-15 貸付期間中の総合支援資金の定期的な状況確認

	週1回以上	半月に1回以上	1カ月に1回以上	それ以下	実施なし	無回答	合計
①書類の提出	0 0.0%	3 5.5%	22 40.0%	17 30.9%	9 16.4%	4 7.3%	55 100.0%
②電話による確認	0 0.0%	2 3.6%	11 20.0%	26 47.3%	13 23.6%	3 5.5%	55 100.0%
③来所（面談）による確認	0 0.0%	4 7.3%	21 38.2%	14 25.5%	13 23.6%	3 5.5%	55 100.0%
④職員が訪問しての確認	0 0.0%	1 1.8%	0 0.0%	15 27.3%	36 65.5%	3 5.5%	55 100.0%

図表V-6-16 貸付期間中の総合支援資金の定期的な状況確認

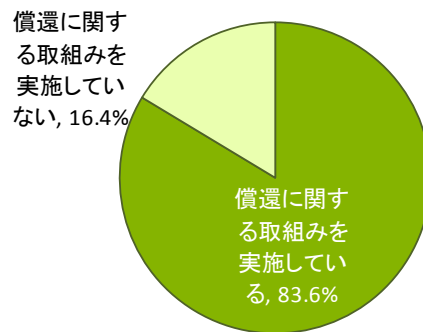


4) 据置期間・償還期間中

①償還期間中の貸付業務の実績

償還期間中に、償還に関する取組（据置期間中の相談支援等を含む）を実施しているかについては、「実施している」が83.6%、「実施していない」が16.4%であった。

図表V-6-17 据置期間・償還期間中の相談支援等の体制について



②相談者1人あたり1年間の平均的業務時間

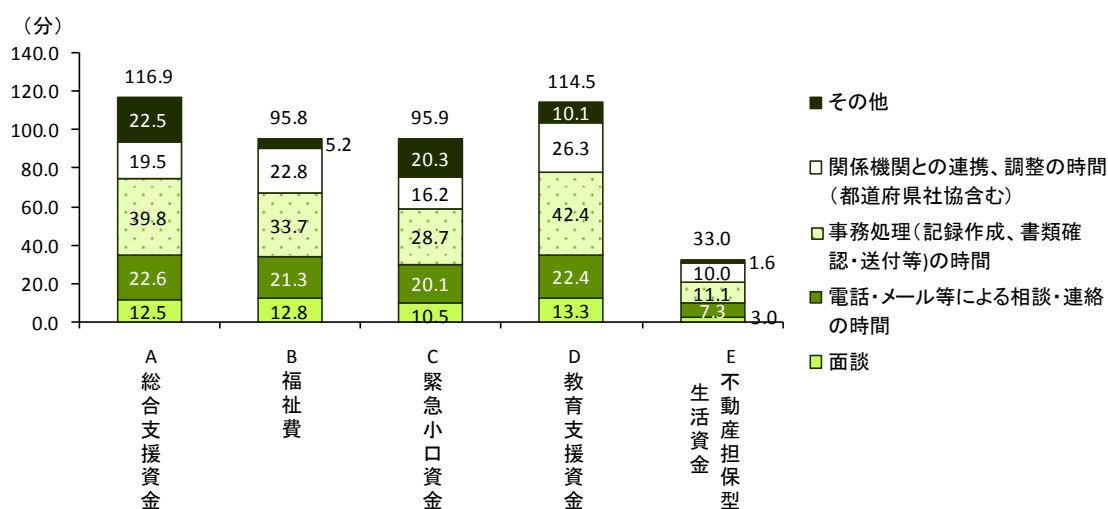
償還に関する取組を実施していると回答した社協に、据置期間・償還期間中の相談者1人あたりの1年間に要する平均的な実施回数や時間等を聞いたところ、面談回数はいずれも平均1回未満で、面談1回あたりの平均相談時間はいずれも20分未満であった。

面談や事務処理等、各業務にかかる相談者1人あたり1年間の平均的な業務時間から、据置期間・償還期間中における全業務時間をもとめると、「E. 不動産担保型生活資金」は平均33.0分と最も短く、「A. 総合支援資金」「D. 教育支援資金」はともに平均110分以上であった。

図表V-6-18 据置期間・償還期間中の相談者1人あたりの平均的業務時間

	A) 総合支援資金	B) 福祉費	C) 緊急小口資金	D) 教育支援資金	E) 不動産担保型生活資金
①面談回数	0.7回	0.7回	0.7回	0.8回	0.3回
②面談1回あたりの平均相談時間	16.9分	17.8分	14.9分	17.1分	10.2分
③電話・メール等による相談・連絡の時間	22.6分	21.3分	20.1分	22.4分	7.3分
④事務処理(記録作成、書類確認・送付等)の時間	39.8分	33.7分	28.7分	42.4分	11.1分
⑤関係機関との連携、調整の時間(都道府県社協含む)	19.5分	22.8分	16.2分	26.3分	10.0分
⑥その他	22.5分	5.2分	20.3分	10.1分	1.6分
(①×②)+③+④+⑤+⑥					
据置期間・償還期間中における全業務時間	116.9分	95.8分	95.9分	114.5分	33.0分

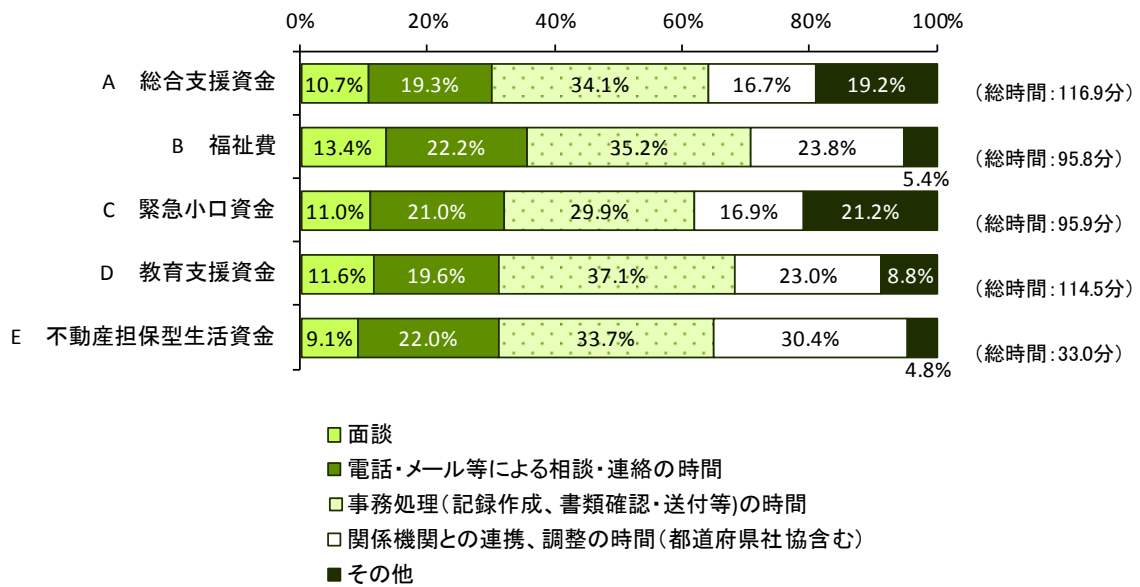
図表V-6-19 据置期間・償還期間中の相談者1人あたりの平均的業務時間



③相談者 1 人あたりの平均的業務の割合

据置期間・償還期間中の相談者 1 人あたりの平均的業務の割合をみると、いずれも資金でも「面談」の割合は 1 割程度で、「事務処理」や「関係機関との連絡、調整の時間」の割合の方が高くなっていた。

図表 V-6-20 据置期間・償還期間中の相談者 1 人あたりの平均的業務の割合



(2) 申請に至らなかった相談者の平均的業務時間

①申請に至らなかった相談者1人あたりの平均的業務時間

相談から申請に至らなかった相談者の相談から借入申込期間に要する面談回数については、いずれも平均1回程度で、面談1回あたりの相談時間は平均40分以上であった。

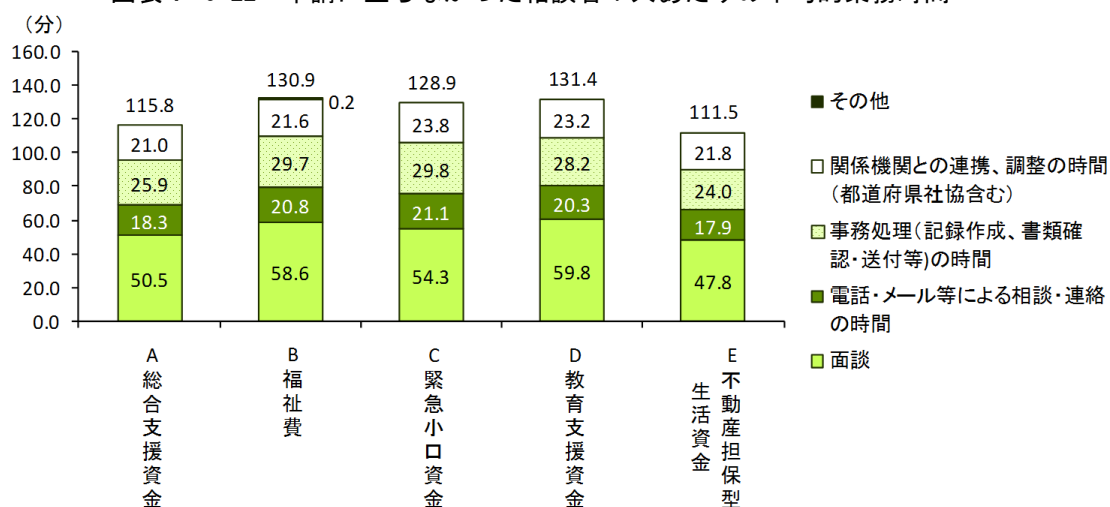
受付から相談終了までに要する期間については、

面談や事務処理等、各業務にかかる相談者1人あたりの平均的な業務時間から、申請に至らなかった相談者1人あたりにかかる全業務時間をもとめると、いずれも100分を超え、「D. 教育支援資金」は平均131.4分であった。

図表V-6-21 申請に至らなかった相談者1人あたりの平均的業務時間

	A)総合支援資金	B)福祉費	C)緊急小口資金	D)教育支援資金	E)不動産担保型生活資金
①面談回数	1.2回	1.3回	1.2回	1.4回	1.2回
②面談1回あたりの平均相談時間	43.2分	46.8分	45.0分	43.0分	40.9分
③電話・メール等による相談・連絡の時間	18.3分	20.8分	21.1分	20.3分	17.9分
④事務処理(記録作成、書類確認・送付等)の時間	25.9分	29.7分	29.8分	28.2分	24.0分
⑤関係機関との連携、調整の時間(都道府県社協含む)	21.0分	21.6分	23.8分	23.2分	21.8分
⑥その他	0.0分	0.2分	0.0分	0.0分	0.0分
⑦受付から相談終了(資金の申込みが適切でない認められた場合)までに要する期間	2.9日	2.8日	2.0日	3.2日	3.6日
	(①×②)+③+④+⑤+⑥	↓	↓	↓	↓
相談・借入申込期間における全業務時間	115.8分	130.9分	128.9分	131.4分	111.5分

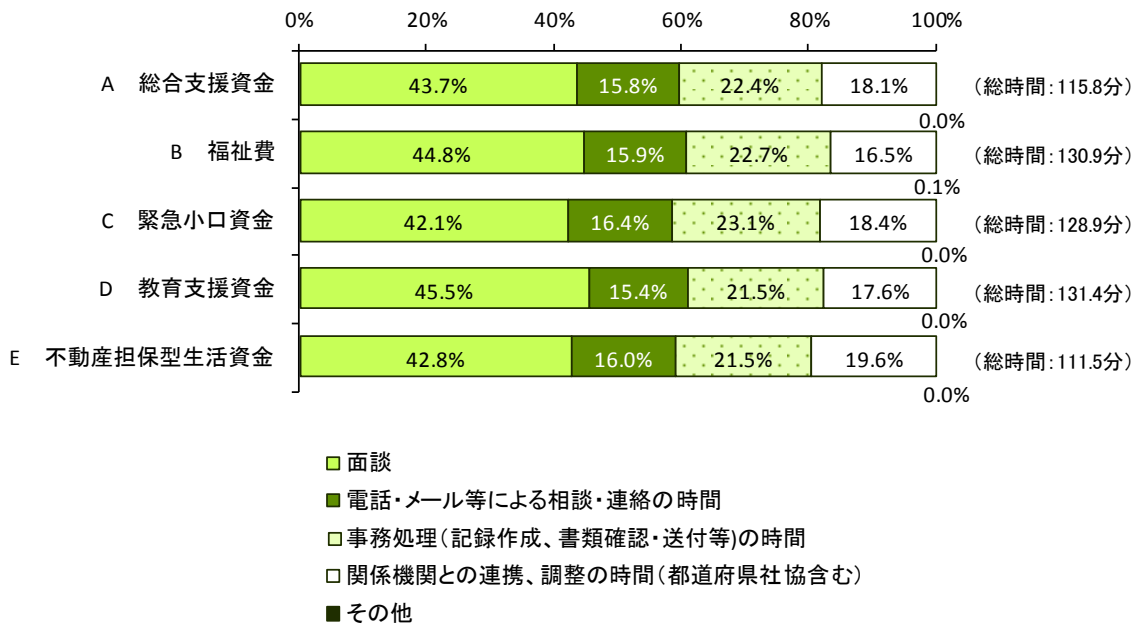
図表V-6-22 申請に至らなかった相談者1人あたりの平均的業務時間



②申請に至らなかった相談者 1 人あたりの平均的業務の割合

申請に至らなかった相談者 1 人あたりの平均的業務の割合をみると、いずれも資金でも「面談」の割合は 4 割程度であった。

図表 V-6-23 据置期間・償還期間中の相談者 1 人あたりの平均的業務の割合



7 生活困窮者自立相談支援制度との連携について

生活困窮者自立相談支援制度の試行伴う自立相談支援事業等との連携における課題等について聞いたところ、主な意見は以下のとおりであった。

(1) 現在の連携状況

- ・同室に自立相談支援事業の担当職員を配置し、緊急小口資金総合支援資金・償還相談時に一緒に相談対応するよう体制を整備している。そのため、特に運用上の課題はない。
- ・両事業において該当する相談者を適切につないでいる。また、貸付という経済的支援と伴走支援を併用することで、より効果的な自立支援が行えている。
- ・週1回行われる自立支援機関のケースカンファレンスに参加し、日常的に連携をとっている。
- ・自立相談支援事業は市役所が行っており、本会は家計相談支援事業を直営している。定期的に市役所と本会とで情報交換、意見交換する場を設け、連携を図っている。
- ・同じ班内で事業を連携して行っており、情報の共有や支援の連動については十分に図れている。
- ・総合支援資金・緊急小口資金において連携が要件化されたので、相談受付の時点で利用者への周知徹底と相談機関との連携を行っている。現在のところまでは、運用上の課題等は特に無い。
- ・当社協独自の事業として、生活困窮者物資支援事業を実施している。食料品や灯油などの現物を支給するものであり、一世帯1回/年とし、上限5,000円と設定しているが、1回限りの支援で支援した世帯の自立がどこまで図れるか難しい面もあるため、来年度以降の検討課題としたい。その他、H27年4月より市との共同事業として「生活困窮者自立支援資金貸付制度」も開始となり、制度の周知活動等も含め、軌道にのせられるよう努力していきたいと考えている。

(2) 連携における課題

1) 連携・情報共有の不足

- ・お互いの制度理解の不足もあり、相談者をスムーズにつなげないことがある。
- ・それぞれの機関との情報交換が不足している（相談者の支援方法や課題の共有、支援結果、貸付に該当するかどうかの事前確認、家計相談の実施内容等）。
- ・生活福祉資金の相談が先だった場合、生活困窮者自立支援事業へのつなぎ目、総合支援資金、緊急小口資金等の貸付要件として必要な場合のみにしているが、情報共有が一部の対象者しかできていない。
- ・貸付事業では借受人の償還までのフォローを自立相談事業に期待しているが、現状においては貸付事業につないで（紹介して）援助終了となっているように感じる。特に行政直営との連携に難しさを感じる（相談者のみが貸付相談に来ることが多い）。
- ・自立相談窓口職員（機関）を対象に貸付事業との連携について十分な説明が必要。また、貸付事業全般において自立相談窓口の償還までの支援についてプラン（案）提出を求めても良いのではないかと。
- ・本会は受託事業所ではないため、円滑な貸付相談ができるよう、制度の理解、相談時の連絡調整について、行政担当部署と受託事業所の3者で、担当職員研修を行ったが、受託事業所職員の業務多忙等により、相談時対応が徹底されていない現状がある。相談者に対する初期対応とその後の支援とがスムーズに行われるように、受託事業所とは支援調整会議だけのつながりではなく、相談時から情報共有を徹底し、連絡を密にしていく必要がある。

- ・自立相談支援事業を受託しており、貸付相談においては初回相談より自立相談支援担当、貸付担当職員が同席し相談を受け、申込書意見書欄を相談支援担当職員、その他を貸付担当職員が作成しているが、地区センターからの申し込みについては連携が図りにくい。申し込み書提出後、県社協からの問い合わせに関して担当窓口が不明確な場合がある。また申し込み者からの連絡においても同様である。
- ・自立相談支援事業の実施機関からの相談は多いが、資金貸付後の相談者の状況（どのような支援が行われており、その結果はどうなっているのかなど）についての情報はこちらから求めない限り何も伝えてもらえず、支援の方向性などの共通認識をもつことが難しい。
- ・法が施行された初年度であり、自立支援相談機関との連携については、区社協、ハローワークも含めて、まだ手探りの面がある。今後お互いに経験を蓄積していく中で、問題点の抽出や円滑な運用について随時見直しを行い、よりよい連携のあり方について、継続して検討していく必要がある。法が施行され、今年度から総合支援資金と緊急小口資金の申込みには自立支援相談機関の利用が条件となったが、県社会福祉協議会から「利用」の定義について（初回相談だけでも「利用」とするか等）、明確な提示がない。
- ・生活福祉資金の貸付だけでは世帯の自立支援に結びつきにくい世帯（家計管理ができない、お金だけでは解決しない家族間の問題、債務が多い等）について、実施機関である県社協に相談すると、「自立相談支援事業に関わるのであれば貸付は検討できる」と回答があり、自立相談支援事業に対応を依頼すると「対象外」と言われるケースが何件もあり、対応に困る。

2) 制度上の課題

- ・貸付の決定に至らなかった場合の支援方法が課題となる。
- ・貸付を受けるためだけに自立相談支援を申込みというケースがある（相談支援を受ける必要性が低いという場合も含め）。社協と自立相談支援機関とが相互に制度の理解を深めていくことが必要であると考えられる。
- ・自立支援制度の利用を貸付条件とすることで、資金の貸付に至らないケースがある。（安易な貸付を抑制する効果もある）
- ・総合支援資金の借入について、原則として自立相談支援機関の利用を要件とされている。住居確保給付金など借受人に必要な（メリットのある）支援があれば利用に対する合意を得やすいが、住居確保給付金の利用ができない世帯や必要性を感じられない人の場合、借入のためだけに相談に行くことに合意を得にくい場合がある。
- ・相談者に生活困窮の書類も含め、サイン、押印をお願いする場面が増え、「借りれる」という期待値を無駄に上げてしまい、リスクが増えたと感じる（相談者、支援員互いに）。
- ・生活福祉資金の相談数自体が減少していることもあるが、自立相談支援機関から貸付に至るケースはなく、生活福祉資金の制度がうまく利用出来ていないと感じることがある。自立支援制度に合わせた貸付要件の見直しや貸付制度の新設が必要ではないかと感じることがある。
- ・当社協は、生活困窮者自立支援員と生活福祉資金相談員が設置され、配置は別である。総合支援資金と緊急小口資金と思われる相談は、最初に生活困窮者自立支援で相談され、そこで自立支援員から相談があり、貸付が必要かどうかは、本人、自立支援相談員、生活福祉資金相談員と相談する。要項に該当すれば手続きをし、該当しない場合、対応する資金がないとその場で貸付は難しいと説明する。断った後はこの制度は利用されない事がある。貸付は本人に負担がかかり、他に方法がないのか、よくわからない事がある。
- ・（総合支援資金、緊急小口資金について）家計支援はどの時点までなのか、滞納の場合どこまでが自立相談支援で対応されるのか明確でない。

- ・（教育支援資金について）生活困窮者世帯では、塾等は無理で、学校法人でなくても教育支援資金の借入が出来るようにお願いしたい。特に看護学校、職業訓練校施設の設外訓練（介護福祉士）。技能習得では、償還期間が8年と短いので償還について問題がある。他制度の母子父子寡婦資金は学校法人でなくても、最高20年返済の借入が出来る。卒業後、平均的な年収に対して、年間の償還金が年収の25%までなら、概ね償還が出来る範囲と思われるので毎月の水道光熱費も含めて欲しい。

3) その他の課題

- ・生活困窮者自立支援制度については市行政に窓口があり、生活福祉資金緊急小口資金の相談時には必ず連携を行っている。相談時には社協と市が相互に連絡を取り合っているが、複雑な事案も多く解決に結び付かない内容があるため対応が極めて難しい。
- ・自立相談支援機関の所在地が遠く、交通費が発生してしまう。生活が困窮している方には負担になっているのではないかと思う。
- ・自立相談窓口と社協が近ければよいが、そうでないと相談者に負担増となる。
- ・貸付後について就労支援を行うも就労に繋がらず、生活保護へ移行される世帯や貸付後の償還猶予期間中に居所不明になる世帯がある。
- ・自立相談支援事業所は就労後、相談世帯との関わる期間は長くても半年と聞いている。我々は貸付後償還完済に至るまで関係を持ち続けることになるが、就労後に何らかの理由で退職するケースも頻発しており、償還に苦慮している世帯が多数ある事も事実である。償還計画額の設定（月額を下げる）や償還猶予（短く）の見直しが必要と強く考える。
- ・自立相談支援事業と生活福祉資金貸付事業の弾力的な運用として、一時しのぎ的に貸付を行った結果、償還につながらないケースがあった。自立及び償還の見込みと貸付の適否の判断との兼ね合いは課題である。

(3) その他（連携におけるメリット）

- ・総合支援資金の貸付相談については、自立相談支援事業所との連携が必要であるが、自立相談支援事業所が介入することで、貸付に至る前に（生活保護申請）ケースや償還能力のないと思われるケースを未然に貸付以外の支援で手立てすることができるため、運用上の課題よりかはメリットが大きいと感じる。

8 各プロセスにおける業務量の分析

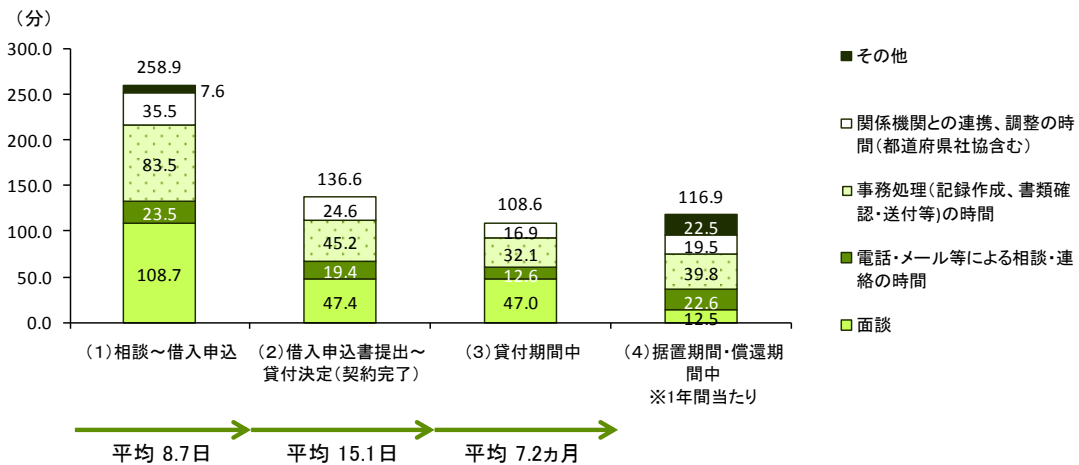
(1) 1件当たり・職員当たりの平均業務時間と従事時間割合

1) 申請に至った相談者1人にかかる平均業務時間

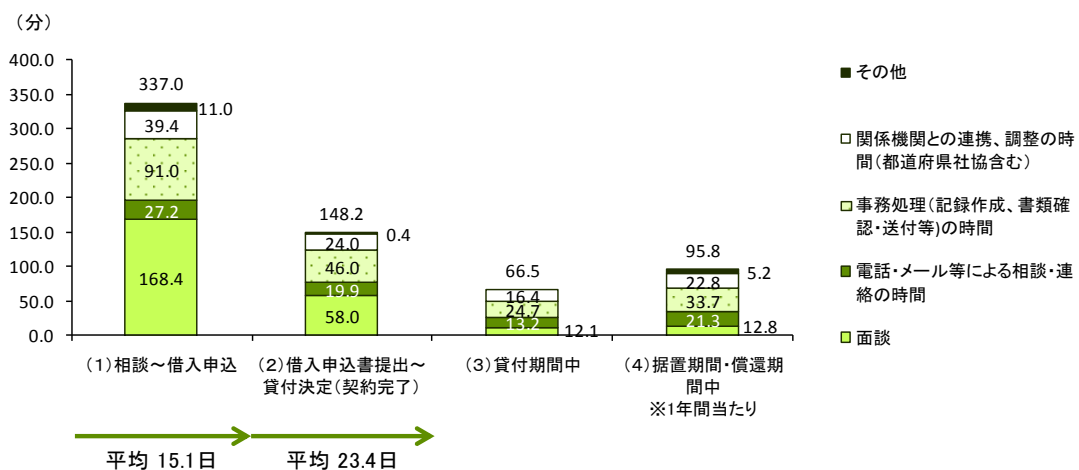
申請に至った相談者1人にかかる支援プロセスごとの平均業務時間を資金別にみると、いずれの資金においても、「相談～借入申込」までの期間に最も時間を要しており、「借入申込書提出～貸付決定」以降の平均業務時間は「相談～借入申込」の半分程度となっている。

図表V-8-1 申請に至った相談者1人にかかる支援プロセスごとの平均業務時間（資金別）

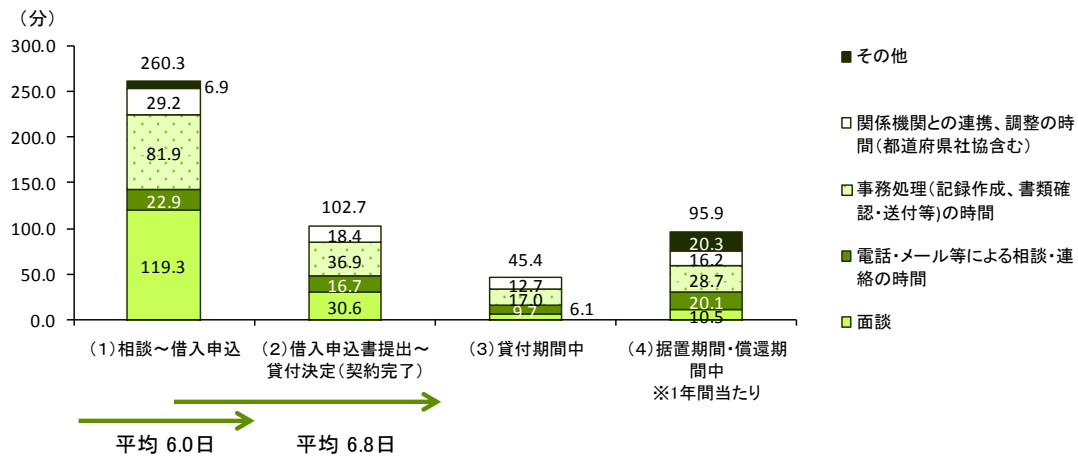
A) 総合支援資金



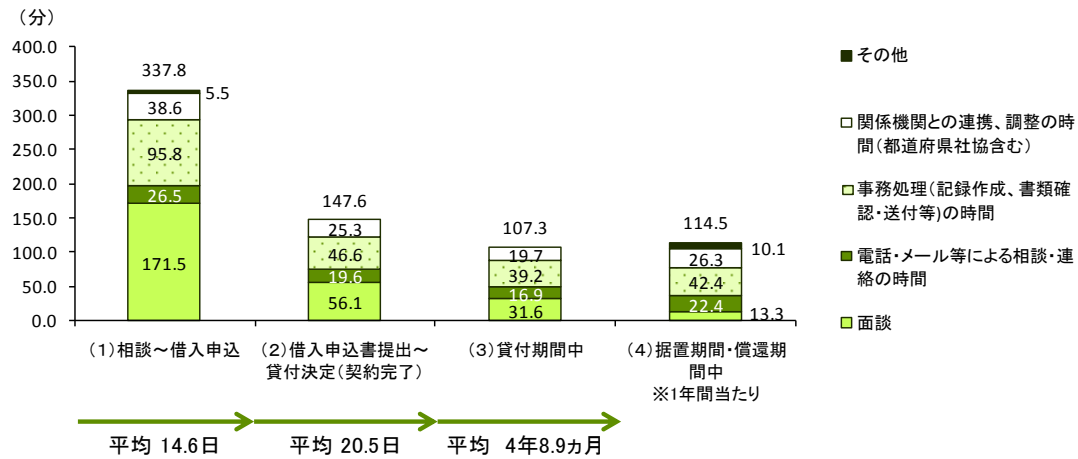
B) 福祉費



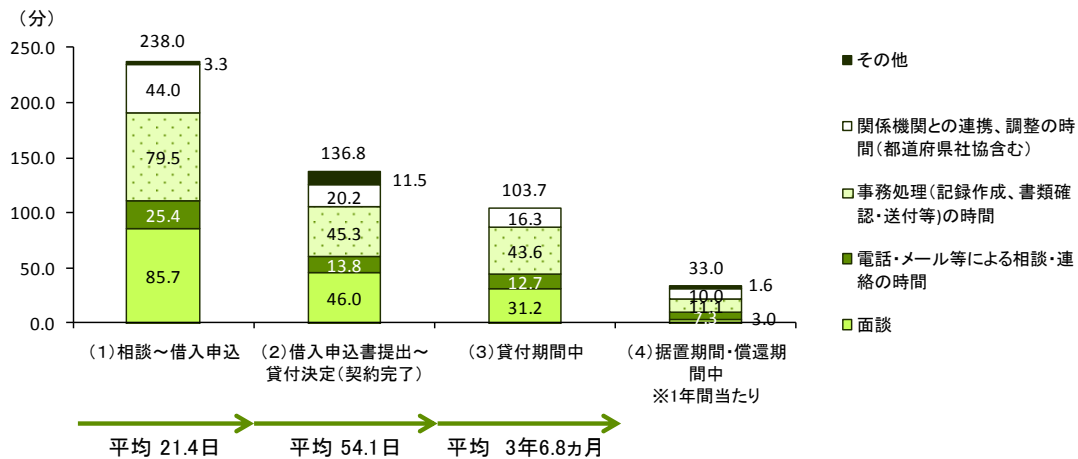
C) 緊急小口資金



D) 教育支援資金



E) 不動産担保型生活資金



注：C) 緊急小口資金 「(1)相談～借入申込」の期間について、一部県社協へのヒアリングによると、ケースの多くが、市区町村社協で相談を受けてから県社協に借入申込書が提出されるまで2、3日程度、早ければ1日程度とのことであり、緊急かつ一時的な資金需要に応えるべく迅速な貸付を行う資金の特性が反映されている。本アンケート調査で整理した(1)の期間においては、純粋な貸付の相談だけではなく、借入申込書の記入をはじめ、必要書類の用意に係る時間も含まれているため、平均6.0日間と長期に渡っている可能性が考えられる。また、必要書類の準備に伴い、市区町村社協と都道府県社協では(1)と「(2)借入申込書提出～」を同時並行的に行っていることも考えられるため、上記平均日数については留意が必要である。

(2) 総業務時間の試算

1) 申請に至った相談者にかかる総時間

各支援プロセスにおいて面談や事務処理等の相談者1人あたりにかかる平均的な業務時間からもとめた総時間は図表V-8-2の「ア」のとおりであり(再掲)、相談者1人にかかる1ヵ月あたりの時間は「イ」のとおりであった(アンケート結果より、支援段階ごとの平均日数が1ヵ月より短い場合は、従事時間をそのまま1ヵ月にかかる時間とし、平均日数が1ヵ月より長い場合は、従事時間を1ヵ月あたりに換算して使用)。

また、平成27年10月の1ヵ月間の相談件数(延べ人数)は、「ウ」のとおりであった(再掲)。「イ」と「ウ」から1機関あたりの1ヵ月間に相談者にかかる総時間を求めると、「エ」のとおりであった。

図表V-8-2 申請に至った相談者にかかる総時間

ア. 相談者1人にかかる各プロセスの総時間(アンケートより)						イ. 1ヶ月当たり相談者1人にかかる総時間(分/月)						エ. 1機関あたり1ヶ月総時間 (イ×ウ) (分)							
	A 総合支援資金	B 福祉費	C 緊急小口資金	D 教育支援資金	E 不動産担保型生活資金		A 総合支援資金	B 福祉費	C 緊急小口資金	D 教育支援資金	E 不動産担保型生活資金		A 総合支援資金	B 福祉費	C 緊急小口資金	D 教育支援資金	E 不動産担保型生活資金	計	
(1)相談～借入申込み	258.9	337.0	260.3	337.8	238.0	(1)(2)相談～貸付決定	395.5	485.3	363.0	485.4	313.8	(1)(2)相談～貸付決定	197.8	300.4	363.0	663.0	0.0	1524.1	25時間24分
(2)借入申込書提出～貸付決定	136.6	148.2	102.7	147.6	136.8	(3)貸付期間中	15.0	66.5	45.4	1.9	2.4	(3)貸付期間中	24.5	41.1	45.4	9.1	1.5	121.5	2時間01分
(3)貸付期間中	108.6	66.5	45.4	107.3	103.7	(4)据置期間・償還期間中	9.6	7.9	7.9	9.4	2.7	(4)据置期間・償還期間中	72.1	69.5	53.1	160.8	0.7	356.1	5時間56分
(4)据置期間・償還期間中	116.9	95.8	95.9	114.5	33.0							計	294.3	411.0	461.4	832.9	2.2	2001.8	33時間21分

※(1)と(2)は「相談～貸付決定」として1つにまとめた。
 ※アンケート結果より、各支援段階ごとの平均日数が1ヵ月より短い場合は、従事時間をそのまま1ヵ月にかかる時間とし、平均日数が1ヵ月より長い場合は、従事時間を1ヵ月あたりに換算した。

ウ. 直近1ヶ月(H27年10月)の平均取り扱い件数(アンケートより)

	A 総合支援資金	B 福祉費	C 緊急小口資金	D 教育支援資金	E 不動産担保型生活資金
(1)(2)相談～貸付決定	0.5件	0.6件	1.0件	1.4件	0.0件
(3)貸付期間中	1.6件	0.6件	1.0件	4.8件	0.6件
(4)据置期間・償還期間中	7.5件	8.8件	6.7件	17.1件	0.3件

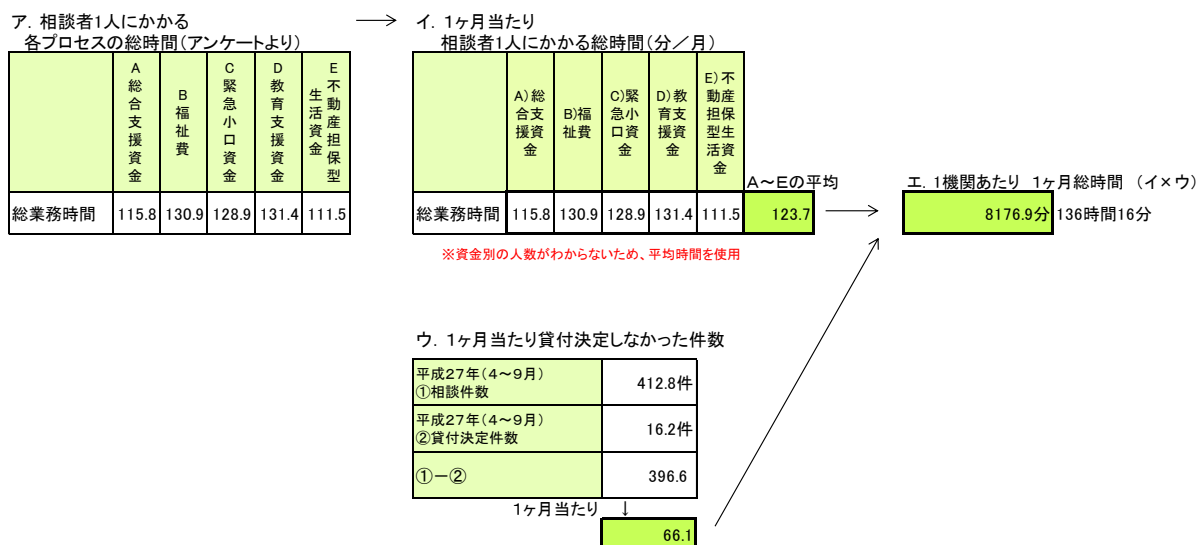
※貸付期間中の「B」福祉費「C」緊急小口資金の1ヵ月当たり利用者数は「貸付決定件数」の人数を用いて集計。

2) 申請に至らなかった相談者にかかる総時間

申請に至らなかった相談者 1 人あたりにかかる平均的な業務時間から求めた総時間は、図表 V-8-3 の「ア」のとおりであり（再掲）、1 ヶ月あたりの総時間の「A」～「E」の平均は「イ」のとおり 123.7 分であった。また、申請に至らなかった件数は、平成 27 年 4 月～9 月の相談件数と貸付決定件数の差から、1 ヶ月あたり 66.1 件であった（ウ）。

「イ」と「ウ」から 1 機関あたりの 1 ヶ月間に相談者にかかる総時間を求めると、「エ」のとおりであった。

図表 V-8-3 申請に至らなかった相談者にかかる総時間



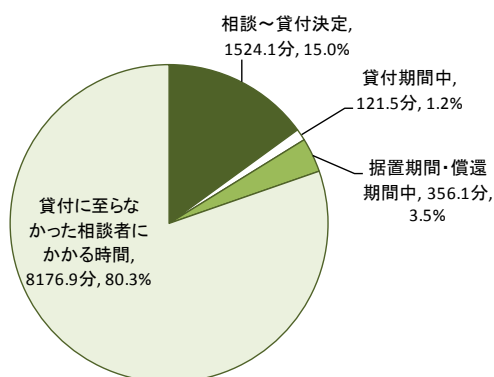
3) 生活福祉資金貸付事業にかかる総業務時間の試算【(1) + 2)】

1) と 2) で求めた数字から、1 機関あたり 1 ヶ月にかかる生活福祉資金の総業務時間を求めると、169 時間 38 分であった。

図表 V-8-4 生活福祉資金貸付事業にかかる 1 機関あたり 1 ヶ月あたり総業務時間

		(分)						
		A)総合支援資金	B)福祉費	C)緊急小口資金	D)教育支援資金	E)不動産担保型生活資金	計	
貸付決定	(1)相談～借入申込み (2)借入申込書提出～貸付決定	197.8	300.4	363.0	663.0	0.0	1524.1	25時間24分
	(3)貸付期間中	24.5	41.1	45.4	9.1	1.5	121.5	2時間01分
	(4)据置期間・償還期間中	72.1	69.5	53.1	160.8	0.7	356.1	5時間56分
	小計	294.3	411.0	461.4	832.9	2.2	2001.8	33時間21分
貸付に至らなかった相談者							8176.9	136時間16分
合計							10178.7	169時間38分

図表 V-8-5 生活福祉資金貸付事業にかかる 1 機関あたり 1 ヶ月あたり総業務時間の割合



(3) 業務比率による総業務時間

アンケートの生活福祉資金貸付事業にかかる相談員の体制から、週当たりの勤務時間は平均 36.0 時間、職員数は平均 3.9 人、生活福祉資金貸付事業にかかる業務比率は平均 31.6%であった (再掲)。

これらの結果から、1 機関あたり 1 ヶ月にかかる生活福祉資金貸付事業にかかる総業務時間をもとめると、177.5 時間であり、上記②の試算で求めた 169 時間 38 分とも近い数字であった。

週当たりの勤務時間(平均)	36.0 時間
職員数(平均)	3.9 人
生活福祉資金貸付事業(①貸付業務)の業務比率	31.6 %

↓

1ヵ月当たり 貸付業務従事時間 **177.5 時間**

9 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人であった。

勤務形態や専従・兼務ごとにみると、サンプル数の最も多い「5万人以上10万人未満」「10万人以上30万人未満」の社協では、「正規」が6～7割、「兼務」が7～8割である一方、「30万人以上」では、「非正規（常勤・非常勤）」の方が約6割と多く、「専従」の割合が他の人口規模よりも高く約4割弱となっていた。「5万人未満」については、「正規」が9割、「兼務」が100%である（図表V-4-4、V-4-6）。

あわせて、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%であり、人口30万人未満までの社協では、10～30%程度であるのに対し、「30万人以上」では72.5%と大きな差がみられた。

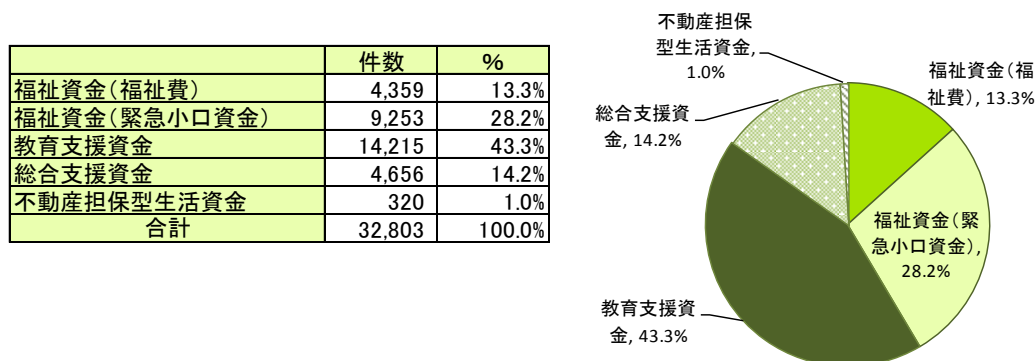
これらのことは、人口規模が小さいほど、社協の限られた職員（正規）が他事業と兼務で（場合により非正規職員を配置して）貸付事業を担当し、比較的大都市の規模の大きい社協では、正規職員ほか、専従を含む非正規職員も多く配置して、事業を担っていることがうかがえる。

(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ヶ所あたり平均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。平成25年度の全国の貸付実施状況とほぼ同じように、教育支援資金が貸付実績の多くを占めている。

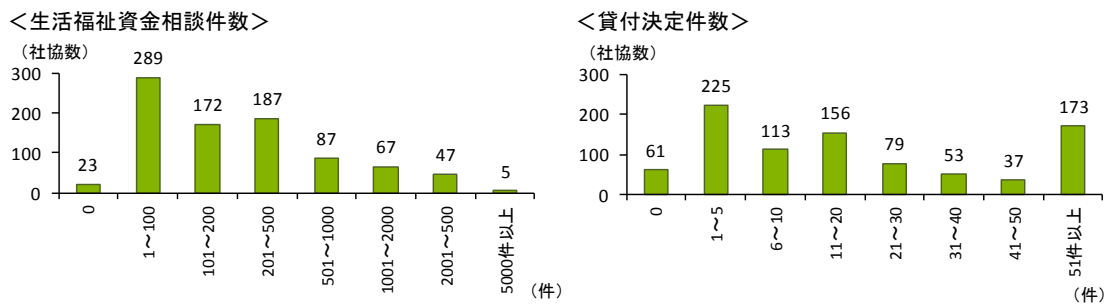
貸付決定件数（平均件数）について人口規模別にみると、「5万人未満」は5.6件、「5万人以上10万人未満」は22.0件、「10万人以上30万人未満」が45.6件、「30万人以上」が183.0件と、人口規模が大きくなるにつれて増えている。

図表V-9-1 平成25年度生活福祉資金貸付制度の実施状況



(資料：平成26年度社会・援護局関係主管課長会議資料 「生活困窮者自立支援法の施行について」 (平成27年3月9日))

(参考) 図表 V-9-2 平成 25 年度市区社協の生活福祉資金相談件数と貸付決定件数



(資料：全国社会福祉協議会提供資料)

(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

P107、108 で整理したように、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。その「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。これは、貸付が妥当であるかどうか、所得調査により源泉徴収票や課税証明書等、各種書類、負債状況等の確認を伴うことや、借受世帯の生活状況の聞き取りのための面談が複数回にわたり行われることなどが考えられる。また、関係機関との調整は 1 割程度であるが、この多くは都道府県社協への確認が占める。

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申請に至るまでの面談等から、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。ヒアリング調査を実施した社協においては、全ての相談（生活福祉資金貸付の利用の相談以外も含む）のうち、貸付に至るのは 1~2 割が多いという実情もうかがえた。上述のように、申請に至る前段階での貸付が妥当であるかの判断に、面談や書類確認、対象となりそうかどうかの都道府県社協との連絡確認等に多くの時間がかかるため、相談件数が増えるにつれ、その対応に必要な業務量も増えてくる。P111 では、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。

また、ヒアリング調査や、アンケート調査の自由記入に回答があるように、相談だけで終わる相談者においても、課題に応じて適切な機関につなぐなどの対応も必要なため、そうした相談支援業務についての時間も考慮することが必要である。

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。これは、「総合支援資金」において、月1回の定期的な面談により貸付とともに自立支援を行うよう求められていることによるものと考えられ、定期的な状況確認（P98）をみても、概ね「1カ月に1回以上」、書類の提出や電話、来所（面談）等による確認が行われている。

福祉費や教育支援資金では、民生委員の関与が必須とされているが、総合支援資金や緊急小口資金については、一部自治体で民生委員の関与を求めている場合などを除き、社協職員が相談支援の中心的な担い手となる。このため、相談支援とセットにした貸付、という特質を生かすためにも、相談体制の確保において、自立相談支援機関との効果的な連携が重要になると考えられる。

4) 据置期間・償還期間中の相談支援

市区町村社協における適正な相談体制の確保において、償還指導も重要な業務に位置付ける必要がある。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」と回答している。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。

ヒアリング調査では、「償還の一時的な相談窓口や督促は市・区社協が行い、問題があるケースについては都道府県社協が行うことで役割分担をしている」、またはその逆で、「問題があるケースについて市社協が担う」という場合があった。また、「年に数回、都道府県社協担当者とともに償還の確認のため利用者宅を訪問することがある」という社協もあった。据置期間・償還期間中の相談支援については、都道府県社協との役割分担や地域の実情によって、市区町村社協の担う業務量・範囲は大きく異なることが想定される。

(4) 生活困窮者自立相談支援制度との連携の課題

生活困窮者自立支援制度の施行に伴う自立相談支援事業等との連携における課題等をたずねたところ、P104～106のような意見が聞かれた。

自立相談支援機関のケースカンファレンスへの参加や、定期的な情報交換の場を設けるなどして、現状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。

「現状の連携で運用上大きな課題はない」と回答した社協については、自立相談支援事業を社協が受託している場合、「同室に自立相談支援事業の担当職員を配置し、ともに相談対応する体制を整備している」と物理的にも連携を図りやすく対応しているところもある。また、自立相談支援事業は別機関が実施している場合にも、「社協で家計相談支援事業を受託しており、自立相談支援機関と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見られた。

一方、「課題がある」とする意見には、「連携・情報共有の不足」という認識・回答が多くあった。主なものとして、1) お互いの制度を十分に理解できていない、2) 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）、3) 貸付事業では、借受人の償還までのフォローにおいて自立相談支援機関との連携を期待しているが、現状では貸付事業につないで（紹介して）終了している（自立相談支援機関のプランに償還までの支援を組み込んでどうか等）、といったことがあげられた。

また、「制度の運用上の課題」、としては、貸付希望者の相談における負担軽減についての対応が十分にできていないことが意見として多くあった。物理的なことでは、自立相談支援機関と社協の距離が遠い場合であるが、そうでない場合にも、いくつか課題があげられている。例えば、「総合支援資金の借入について、住居確保給付金など借受人にメリットのある支援があればよいが、そうでない場合（住居確保給付金の利用ができない世帯や必要性がない人）、借入のためだけに自立相談支援機関の利用について合意を得ることが難しい」、「相談者に自立相談支援機関の利用申請書類も含めてサインをお願いする場面が増え「借りられる」という期待値をあげてしまう」といった意見があった。

そのほか、家計相談支援事業との連携に課題があるとの意見もみられた。貸付後も、自立相談支援事業のみならず家計相談支援事業の活用によって、償還計画を踏まえた家計の計画を立てることで効果的な貸付ができることが期待されるが、そうした連携による支援の実績がまだ十分に蓄積されていないことがうかがえる。

（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、「関係機関との連携、調整の時間（都道府県社協含む）」の項目により大まかな時間数が算出されたが、過去に類似調査等で比較できる数値がないため、4月以前・以降で、どのくらい業務時間に影響があったか（時間数の反映）までは推測することができない。

また、総合支援資金と緊急小口資金に着目してみると、調査結果から緊急小口資金の「面談時間」が総合支援資金よりも長くなっている（相談～借入申込時）。緊急小口資金についてはスピーディな貸付の実行が求められるため、その判断に短期間であっても十分な面接時間を要する可能性が考えられるが推測の域を出ない。一般的には、総合支援資金の相談者の方が、抱える課題として複雑なケースが多いことを踏まえると、「面談時間」の捉え方が調査回答者（各社協の担当者）によって違った可能性もある。

その他、総合支援資金の貸付期間については、本年度から「原則3ヵ月とし、最大12月（延長は3ヵ月ごと3回）まで」と見直しが行われたが、各社協において、総合支援資金の貸付実績そのものがここ数年あまりないこともあり、見直し前の「12ヵ月以内」の要件に基づき「平均的な貸付期間」を記入している。このため、平均的な貸付期間が3ヵ月以上となっているなど、制度見直し後の適用が反映されていない。

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、以上のような課題を踏まえることが重要である。

さらに、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、全国的に償還率が高い社協では、例えば世帯への訪問活動を頻繁に行っているなどの動向もうかがえる。一方、償還率が低い社協では、事務費が少額なために、やむを得ずこうした訪問活動等を実施していないといった実情も考えられる。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Ⅵ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。

資 料 編

シート1 事業所調査票

※この調査票は、自立相談支援機関の管理者の方が記入してください。(1事業所1部)

都道府県	自治体
自立相談支援機関名	氏名
電話番号	E-mail
調査期間	平成27年 月 日 ~ 平成27年 月 日 (うち 3 日間)

1. 自立相談支援機関の基本情報について(平成27年10月1日現在)

※自立相談支援機関を複数ヶ所設置している場合、お手をコピーしてご回答願います。

①開設年月日	平成 年 月 日																																				
②運営方法	<input type="checkbox"/> 1.直営 <input type="checkbox"/> 2.委託 <input type="checkbox"/> 3.直営+委託																																				
③開所曜日・時間	<p>※[2.委託]の場合:委託先団体名</p> <table border="1"> <tr> <th>曜日</th> <th>時間</th> <th>開所</th> <th>実施機関名</th> </tr> <tr> <td>月</td> <td>[00] ~ [17] : [00] ~ [30]</td> <td><input type="checkbox"/> 開所</td> <td>2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み</td> </tr> <tr> <td>火</td> <td>[] ~ [] : [] ~ []</td> <td><input type="checkbox"/> 開所</td> <td>2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み</td> </tr> <tr> <td>水</td> <td>[] ~ [] : [] ~ []</td> <td><input type="checkbox"/> 開所</td> <td>2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み</td> </tr> <tr> <td>木</td> <td>[] ~ [] : [] ~ []</td> <td><input type="checkbox"/> 開所</td> <td>2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み</td> </tr> <tr> <td>金</td> <td>[] ~ [] : [] ~ []</td> <td><input type="checkbox"/> 開所</td> <td>2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み</td> </tr> <tr> <td>土</td> <td>[] ~ [] : [] ~ []</td> <td><input type="checkbox"/> 開所</td> <td>2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み</td> </tr> <tr> <td>日</td> <td>[] ~ [] : [] ~ []</td> <td><input type="checkbox"/> 開所</td> <td>2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み</td> </tr> <tr> <td>※日</td> <td>[] ~ [] : [] ~ []</td> <td><input type="checkbox"/> 開所</td> <td>2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み</td> </tr> </table>	曜日	時間	開所	実施機関名	月	[00] ~ [17] : [00] ~ [30]	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み	火	[] ~ [] : [] ~ []	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み	水	[] ~ [] : [] ~ []	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み	木	[] ~ [] : [] ~ []	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み	金	[] ~ [] : [] ~ []	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み	土	[] ~ [] : [] ~ []	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み	日	[] ~ [] : [] ~ []	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み	※日	[] ~ [] : [] ~ []	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み
曜日	時間	開所	実施機関名																																		
月	[00] ~ [17] : [00] ~ [30]	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み																																		
火	[] ~ [] : [] ~ []	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み																																		
水	[] ~ [] : [] ~ []	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み																																		
木	[] ~ [] : [] ~ []	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み																																		
金	[] ~ [] : [] ~ []	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み																																		
土	[] ~ [] : [] ~ []	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み																																		
日	[] ~ [] : [] ~ []	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み																																		
※日	[] ~ [] : [] ~ []	<input type="checkbox"/> 開所	2.24時間対応 <input type="checkbox"/> 3.休み																																		
④任意事業の実施状況	<table border="1"> <tr> <th>事業名</th> <th>実施機関</th> <th>実施機関以外で実施の場合</th> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1.就業準備支援事業</td> <td><input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関</td> <td>実施機関名</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2.家計相談支援事業</td> <td><input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関</td> <td>実施機関名</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 3.一時生活支援事業</td> <td><input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関</td> <td>実施機関名</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 4.子どもの学習支援事業</td> <td><input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関</td> <td>実施機関名</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 5.被災避難者労務準備支援事業</td> <td><input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関</td> <td>実施機関名</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 6.その他事業</td> <td><input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関</td> <td>実施機関名</td> </tr> </table>	事業名	実施機関	実施機関以外で実施の場合	<input type="checkbox"/> 1.就業準備支援事業	<input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関	実施機関名	<input type="checkbox"/> 2.家計相談支援事業	<input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関	実施機関名	<input type="checkbox"/> 3.一時生活支援事業	<input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関	実施機関名	<input type="checkbox"/> 4.子どもの学習支援事業	<input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関	実施機関名	<input type="checkbox"/> 5.被災避難者労務準備支援事業	<input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関	実施機関名	<input type="checkbox"/> 6.その他事業	<input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関	実施機関名															
事業名	実施機関	実施機関以外で実施の場合																																			
<input type="checkbox"/> 1.就業準備支援事業	<input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関	実施機関名																																			
<input type="checkbox"/> 2.家計相談支援事業	<input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関	実施機関名																																			
<input type="checkbox"/> 3.一時生活支援事業	<input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関	実施機関名																																			
<input type="checkbox"/> 4.子どもの学習支援事業	<input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関	実施機関名																																			
<input type="checkbox"/> 5.被災避難者労務準備支援事業	<input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関	実施機関名																																			
<input type="checkbox"/> 6.その他事業	<input type="checkbox"/> 1.自立相談支援機関 <input type="checkbox"/> 2.他機関	実施機関名																																			

2. 相談支援件数及び職員体制について

①継続的に相談支援を行っているケース数	(平成 27年 10月 1日 現在)	件															
②新規相談受付件数	4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月	合計(4-10月)															
③最終ケース数	4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月	合計(4-10月)															
④職員体制(平成27年10月1日現在)	<table border="1"> <tr> <th rowspan="2">職員番号</th> <th rowspan="2">職員氏名</th> <th colspan="5">専従業務職種(主な職種つに○)</th> <th rowspan="2">類似業務の経験年数</th> <th rowspan="2">担当ケース数(複数で担当している場合は、主担当となつているケース数を記入)</th> <th rowspan="2">保有資格(下から選んで数字を記入)</th> </tr> <tr> <th>1. 正 規</th> <th>2. 非 正 規</th> <th>3. 専 従</th> <th>4. 主任相談支援</th> <th>5. 就業支援</th> </tr> </table>		職員番号	職員氏名	専従業務職種(主な職種つに○)					類似業務の経験年数	担当ケース数(複数で担当している場合は、主担当となつているケース数を記入)	保有資格(下から選んで数字を記入)	1. 正 規	2. 非 正 規	3. 専 従	4. 主任相談支援	5. 就業支援
職員番号	職員氏名	専従業務職種(主な職種つに○)					類似業務の経験年数	担当ケース数(複数で担当している場合は、主担当となつているケース数を記入)	保有資格(下から選んで数字を記入)								
		1. 正 規	2. 非 正 規	3. 専 従	4. 主任相談支援	5. 就業支援											
1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年	件									
2		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年	件									
3		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年	件									
4		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年	件									
5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年	件									
6		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年	件									
7		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年	件									
8		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年	件									
9		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年	件									
10		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年	件									
11		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年	件									
12		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年	件									
13		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年	件									
14		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年	件									
15		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年	件									

※非正規職員とは、雇用期間に定めのある有期雇用の職員を指し、うち「常勤」には正規職員と同等の勤務日数および勤務時間で勤務している職員を、「非常勤」には正規職員より少ない勤務日数や短い時間で勤務している職員をそれぞれ記入ください。

- 【保有資格】保有資格の欄に、以下の数字を選んで記入してください。
1. 社会福祉士
 2. 精神保健福祉士
 3. 保健師
 4. ケアマネージャー
 5. 産業カウンセラー
 6. 社会福祉主事
 7. 介護支援専門員
 8. 障害者相談支援専門員
 9. 介護福祉士
 10. その他

3. 支援調整会議について

①開催方法【複数回答】	<input type="checkbox"/> 1.定期的開催 → 具体的に []	<input type="checkbox"/> 2.随時開催 → 具体的に []
②平成27年4月からの概ねの開催回数	・ 定期開催	回
③1回あたりの取扱ケースの概ねの件数	・ 定期開催	件
④1回あたりの概ねの所要時間	・ 定期開催	時間
⑤開催のための準備として行っていることをご記入ください。		

シート2 利用者調査票

本調査期間中(3日間)に、貴事業所で扱ったすべてのケース(新規接触ケースも含む)を本人数でご記入ください。

- ・タイムスタンプ調査終了後、本調査票を返送前までにご記入ください。
- ・「利用申込みの有無」、「プランの作成有無」は、調査期間中に受付したケースを含め、事業所として調査が終了した時点(仕業の3日間終了時点)の状況を記入してください。
- ・提出の際は、相調査の名前書き(墨塗り)の状態で提出してください。

記載された用紙を貴事業所に保管してくださいませようお願いします。

ID	氏名 ※提出の際は、相調査の名前書き(墨塗り)の状態で提出してください。	性別		年齢								初回相談受付日					利用申込みの有無		プランの作成有無		
		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
1		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
2		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
3		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
4		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
5		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
6		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
7		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
8		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
9		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
10		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
11		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
12		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
13		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
14		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
15		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
16		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
17		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
18		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
19		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
20		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
21		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
22		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
23		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
24		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
25		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2

ID	氏名 ※提出の際は、相調査の名前書き(墨塗り)の状態で提出してください。	性別		年齢								初回相談受付日					利用申込みの有無		プランの作成有無		
		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
26		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
27		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
28		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
29		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
30		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
31		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
32		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
33		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
34		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
35		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
36		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
37		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
38		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
39		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
40		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
41		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
42		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
43		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
44		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
45		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
46		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
47		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
48		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
49		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
50		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
51		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
52		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
53		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
54		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
55		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
56		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2
57		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	1	2

シート3 タイムスタディ調査票

(※) シート1に記載の職員番号と一致させてください。

職員番号(※):

自立相談支援機関名	職 種
氏 名	勤務時間
勤務日	平成27年 月 日
	分

(注2)

時間軸は、目安です。何時に何をしたらかは重要でなく、「何分何分間行ったか」が記録できればかまいません。このため、時間帯間隔も厳密に15分を示すものではありませんので、ごの格にご記入いただくか記入しやすい形をとってください。

(注1)

この『勤務時間』には、その日業務を開始した時間及び終了した時間を記入します。(所定の労働時間ではありません)

自由記入欄 (業務や時間のメモ等にご活用ください)		9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	左記以外の業務時間	合計時間
相談者氏名	ID	業務時間	業務時間	業務時間	業務時間	業務時間	業務時間	業務時間	業務時間	業務時間	業務時間	業務時間	業務時間	業務時間
1														0
2														0
3														0
4														0
5														0
6														0
7														0
8														0
9														0
10														0
11														0
12														0
13														0
14														0
15														0
合計時間														0

※勤務時間と合計時間の差(勤務時間ー合計時間)

※±30分以内

単位:分

タイムスタディ調査集計結果に関するアンケート調査

都道府県		市町村	
自立相談支援機関名		氏名	
電話番号		FAX	

※「別紙1」のタイムスタディ調査集計結果をご確認の上、ご回答ください。

1 今回お送りした貴事業所のタイムスタディ調査の集計結果(職員1日当たりの従事時間)と普段の現場の感覚とは合致していますか(いずれか1つに○)。

1. 非常に合致している 2. まあまあ合致している
 3. あまり合致していない 4. 全然合致していない

2 1で「3. あまり合致していない」または「4. 全然合致していない」と回答された方にお尋ねします。どの業務時間が合致していませんか。(該当するものに☑)

!該当するものに☑

1-1) 個別の相談者の相談支援に直接関わる業務 → (長く感じる・短く感じる) !いずれかに○
 1-2) 個別の相談者に時間を割り振れない業務 → (長く感じる・短く感じる)
 2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務 → (長く感じる・短く感じる)
 3. その他 → (長く感じる・短く感じる)

また、合致していない理由としてどのようなことが考えられますか。(該当するものに○)

1. 調査期間中に特別な事案が発生した
 2. 調査票の記入方法が分からなかった・業務コードを間違えた
 3. その他

具体的に

2 ページ目へ続く ↓

3 貴事業所のタイムスタディ調査結果を踏まえ、①もっと時間を取りたい(時間をかけた方がいい)と思う業務、または、②もっと時間を削って効率的に行いたいと思う業務はありますか。(①・②それぞれ該当するものに☑)

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業務業務
1) 個別の相談者の相談支援に直接関わる業務	① ②
① ②	<input type="checkbox"/> N. 就労準備支援事業
<input type="checkbox"/> A. 来所(面談)	<input type="checkbox"/> O. 家計相談支援事業
<input type="checkbox"/> B. 電話	<input type="checkbox"/> P. 一時生活支援事業
<input type="checkbox"/> C. 訪問	<input type="checkbox"/> Q. 子どもの学習支援事業
<input type="checkbox"/> D. 記録(記入・入力等)	<input type="checkbox"/> R. 上記以外のその他事業
<input type="checkbox"/> E. 「住居確保給付金」「一時生活支援事業」の利用申請	<input type="checkbox"/> S. 生活困窮者支援事業以外の業務
<input type="checkbox"/> F. 支援調整会議	<input type="checkbox"/> T. 移動
<input type="checkbox"/> G. その他の会議・打ち合わせ	
<input type="checkbox"/> H. 就労支援	3. その他
<input type="checkbox"/> I. 他機関等との連絡・調整	<input type="checkbox"/> U. 移動
<input type="checkbox"/> J. その他	<input type="checkbox"/> V. 研修・講演・講師・出張等
	<input type="checkbox"/> W. 食事・休憩・休暇
	<input type="checkbox"/> X. その他
2) 個別の相談者に時間を割り振れない業務	
<input type="checkbox"/> K. 社会資源との連携・開拓	
<input type="checkbox"/> L. 普及啓発・広報活動	
<input type="checkbox"/> M. その他	

具体的に記載してください。

①もっと時間を取りたい(時間をかけたい)と思う業務

②もっと時間を削って効率的に行いたいと思う業務

アンケートは以上です。ありがとうございます。
 当会職員が後日改めて確認させて頂く場合があります。
 その際は改めてご連絡致しますので何卒よろしくお願い申し上げます。

【社会福祉協議会（生活福祉資金貸付担当部署）】

担当者従事時間アンケート

当会では、現在、厚生労働省の平成27年度社会福祉推進事業において「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」を実施しております。本調査研究では、人口規模や職員配置状況等を踏まえて抽出した自立相談支援機関に対して業務実態調査（タイムスタディ調査）を実施し、職員配置基準等のあり方について検討する基礎資料を整理することを目的としています。

併せて、自立相談支援機関との連携が期待される生活福祉資金貸付事業についても、人員体制や業務量の可視化を目的としたアンケート調査を実施し、自立相談支援機関と効果的に連携できる相談支援体制のあり方について整理・検討することとされています。

自立相談支援機関に対しては、すでに調査依頼をお送りし、調査にご協力をいただいているところです。

つきましては、ご多忙のところ恐縮ですが、生活福祉資金貸付事業にご尽力されている貴社会福祉協議会におきましても、本調査の趣旨をご理解いただき、本アンケート調査へのご協力をお願い申し上げます。

【調査の対象】

タイムスタディ調査実施自治体（別紙参照）の市区町村社会福祉協議会を対象とさせていただきます。

【回収について】

記入の済んだ調査票については、**12月21日（月）まで**に、同封している返信用封筒にてご返送頂くか、下記「調査票の提出先」まで FAX にてご返信ください。

【ご記入に際して】

1. 本調査は、業務評価を行うものではありません。人員体制・業務量を把握するためのものであり、個別の機関の情報については公表いたしません。
2. 生活福祉資金貸付事業についての設問となっております。生活福祉資金貸付事業を主たる業務として担当されている職員の方（主担当者）がご記入ください。
3. 政令指定都市社協におかれましては、市社協内（本部）のご担当部署とともに、各区において生活福祉資金貸付窓口対応を行っている場合には、区にご回答も併せてお願いいたします。（各区の担当職員（主担当者）1名がご記入ください。）

【調査に関するお問い合わせ先】

一般社団法人北海道総合調査会・東京事務所（担当：辻、鈴木）
〒105-0003 東京都港区西新橋 3-8-2 新橋ウエストビル 6F
TEL03-5472-7337 FAX03-5472-8330

【調査票の提出先】

一般社団法人北海道総合調査会 医療介護研究部 貸付アンケート調査担当
〒060-0004 札幌市中央区北4条西6丁目 毎日札幌会館 3階
TEL011-222-3669 FAX011-222-4105

1. 市区町村社協名、ご担当のご連絡先等

都道府県	市区町村	記入日	平成	年	月	日
市区町村社協名		担当部署名				
担当者名		職種				
電話番号		FAX				
E-mail						

2. 生活福祉資金貸付事業にかかわる相談員の体制（平成27年10月現在）

・生活福祉資金貸付事業を担当する相談員の体制についてご記入ください。なお、生活福祉資金貸付事業以外の業務を兼任している職員も、1人としてカウントしてください。

職員	勤務形態			週当たりの勤務時間 (時間/週)	業務比率 (※合計を100%として 大まかな比率を記入)			生活福祉資金貸付以外の業務を兼務している場合の業務内容
	専従業務				生活福祉資金貸付事業	その他の業務（生活福祉資金以外）	合計	
	1 正規	2 非正規・非常勤	3 非正規・非常勤					
職員A	1 2 3	1 2	2	時間	%	%	100%	1 2 3 4
職員B	1 2 3	1 2	2	時間	%	%	100%	1 2 3 4
職員C	1 2 3	1 2	2	時間	%	%	100%	1 2 3 4
職員D	1 2 3	1 2	2	時間	%	%	100%	1 2 3 4
職員E	1 2 3	1 2	2	時間	%	%	100%	1 2 3 4
職員F	1 2 3	1 2	2	時間	%	%	100%	1 2 3 4
職員G	1 2 3	1 2	2	時間	%	%	100%	1 2 3 4
職員H	1 2 3	1 2	2	時間	%	%	100%	1 2 3 4
職員I	1 2 3	1 2	2	時間	%	%	100%	1 2 3 4
職員J	1 2 3	1 2	2	時間	%	%	100%	1 2 3 4
職員K	1 2 3	1 2	2	時間	%	%	100%	1 2 3 4
職員L	1 2 3	1 2	2	時間	%	%	100%	1 2 3 4
職員M	1 2 3	1 2	2	時間	%	%	100%	1 2 3 4
職員N	1 2 3	1 2	2	時間	%	%	100%	1 2 3 4
職員O	1 2 3	1 2	2	時間	%	%	100%	1 2 3 4
小計					%	%	%	

(注)「業務比率」における生活福祉資金貸付事業の「①貸付業務」とは、貸付業務及び資金交付後の償還業務（書類送付等）を含む、相談者に係る業務全般のことです。一方、「②その他」には、それ以外の生活福祉資金貸付事業に係る業務で、例えば資金の広報や、特定の相談者に限らない他機関との連携調整に関する会議への出席等の時間があれば、その割合をご記入ください。
※「非正規職員」とは、雇用期間に定めのある有期雇用の職員を指し、うち「常勤」には正規職員と同等の勤務日数および勤務時間で勤務している職員を、「非常勤」には正規職員よりも少ない勤務日数や短い時間で勤務している職員をそれぞれご記入ください。
※職員が多く、この欄に書ききれない場合は、お手数ですが、コピーして記入してください。

3. 「生活福祉資金貸付」の実績について

(1) 過去の実績

	平成26年度		平成27年度	
			4月～9月	
①相談件数(合計、延べ人数)	件	件	件	件
②貸付決定件数(合計)	件	件	件	件
総合支援資金	件	件	件	件
生活支援費	件	件	件	件
住宅入居費	件	件	件	件
一時生活再建費	件	件	件	件
福祉費	件	件	件	件
緊急小口資金	件	件	件	件
教育支援費	件	件	件	件
就学支援費	件	件	件	件
不動産担保型生活資金	件	件	件	件
要保護世帯向け不動産担保型生活資金	件	件	件	件

(2) 直近の1か月間(平成27年10月)の取り扱い件数

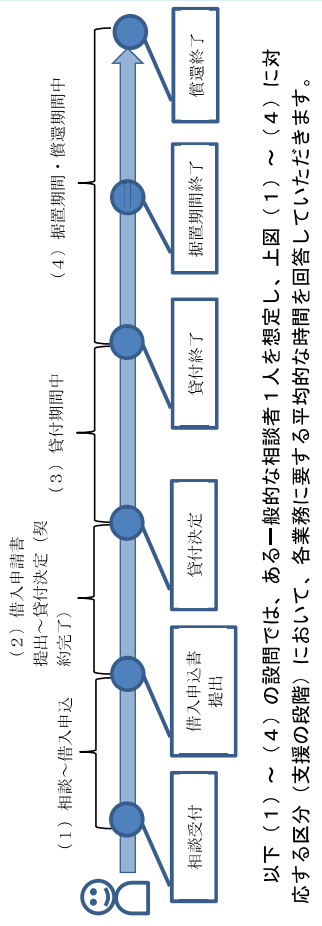
・平成27年10月1日から31日にかけて、下記の取り扱い件数を記入して下さい。

※「③貸付期間中」 「④償還期間中」とは、10月1か月間、それぞれの期間にあたる貸付者に対して何らかのアプローチをした件数(借受人への連絡・状況確認や、書類送付を含む償還に関する都道府県社協の補助的業務等)を記入してください。

	平成27年10月
①相談件数(合計、延べ人数)	件
②貸付決定件数(小計)	件
A) 総合支援資金	件
B) 福祉費	件
C) 緊急小口資金	件
D) 教育支援資金	件
E) 不動産担保型生活資金(要保護世帯向け含む)	件
③貸付期間中(小計)	件
A) 総合支援資金	件
B) 福祉費	件
C) 緊急小口資金	件
D) 教育支援資金	件
E) 不動産担保型生活資金(要保護世帯向け含む)	件
④据置期間・償還期間中(小計)	件
A) 総合支援資金	件
B) 福祉費	件
C) 緊急小口資金	件
D) 教育支援資金	件
E) 不動産担保型生活資金(要保護世帯向け含む)	件

4. 「生活福祉資金貸付」の従事状況について

下記の図は、相談・貸付～返済(償還)までの流れのイメージ図です。



以下(1)～(4)の設問では、ある一般的な相談者1人を想定し、上図(1)～(4)に対応する区分(支援の段階)において、各業務に要する平均的な時間を回答していただきます。

(1) 相談～借入申込

1) 相談支援等の体制について

担当職員の体制
 1. 主担当者1人で対応することを基本としている → () 人
 2. 複数人で対応することを基本としている → () 人

2) 貸付業務の従事時間について

2) - A 申請に至った人

・相談受付から借入申込に至るまでの、**相談者1人あたり**に対する、以下の各業務の**平均的な実施回数**や**要する時間**についてお答えください。

	A) 総合支援資金	B) 福祉費	C) 緊急小口資金	D) 教育支援資金	E) 不動産担保型生活資金(※)
①面談回数	約	約	約	約	約
②面談1回当たりの平均相談時間	約	約	約	約	約
③電話・メール等による相談・連絡の時間	約	約	約	約	約
④事務処理(記録作成、書類確認・送付等)の時間	約	約	約	約	約
⑤関係機関との連携、調整の時間(都道府県社協含む)	約	約	約	約	約
⑥その他()	約	約	約	約	約
⑦受付から借入申込までに要する期間	約	約	約	約	約

(※「要保護世帯向け不動産担保型生活資金」を含みます。以下の設問項目も同様です。)

2) -B 申請に至らなかった人

・相談受付から相談終了(※資金の申込みが適切でないと認められた場合)までの、**相談者1人あたり**に対する、以下の各業務の**平均的な実施回数や要する時間**についてお答えください。

	A) 総合支援資金	B) 福祉費	C) 緊急小口資金	D) 教育支援資金	E) 不動産担保型生活資金
①面談回数	約 回	約 回	約 回	約 回	約 回
②面談1回当たりの平均相談時間	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
③電話・メール等による相談・連絡の時間	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
④事務処理(記録作成、書類確認・送付等)の時間	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
⑤関係機関との連携、調整の時間(都道府県社協含む)	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
⑥その他()	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
⑦受付から相談終了(※資金の申込みが適切でないと思われる期間)	約 日	約 日	約 日	約 日	約 日

(2) 借入申込み書提出～貸付決定(契約完了)

1) 相談支援等の体制について

担当職員の体制	1. 主担当者1人で対応することを基本としている 2. 複数人で対応することを基本としている → () 人
---------	---

2) 貸付業務の従事時間について

・借入申込み書提出から貸付決定に至るまでの、**相談者1人あたり**に対する、以下の各業務の**平均的な実施回数や要する時間**についてお答えください。

	A) 総合支援資金	B) 福祉費	C) 緊急小口資金	D) 教育支援資金	E) 不動産担保型生活資金
①面談回数	約 回	約 回	約 回	約 回	約 回
②面談1回当たりの平均相談時間	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
③電話・メール等による相談・連絡の時間	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
④事務処理(記録作成、書類確認・送付等)の時間	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
⑤関係機関との連携、調整の時間(都道府県社協含む)	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
⑥その他()	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
⑦申込者の借入申込み書提出から貸付決定までに要する期間	約 日	約 日	約 日	約 日	約 日

(3) 貸付期間中

1) 相談支援等の体制について

①相談支援等の主たる対応窓口	1. 都道府県社協が単独で実施 2. 市区町村社協が単独で実施 3. 都道府県社協が主となり、市区町村社協と連携して対応 4. 市区町村社協が主となり、都道府県社協と連携して対応
②担当職員の体制	【①相談支援等の主たる対応窓口が2~4と回答した方】 1. 主担当者1人で対応することを基本としている 2. 複数人で対応することを基本としている → () 人

2) 貸付業務の従事時間について

・貸付期間中の、**相談者1人あたり**に対する、以下の各業務の**平均的な実施回数や要する時間**についてお答えください。

※実施がない場合は、該当する項目に「0」とご記入ください。

	A) 総合支援資金	B) 福祉費	C) 緊急小口資金	D) 教育支援資金	E) 不動産担保型生活資金
①面談回数	約 回	約 回	約 回	約 回	約 回
②面談1回当たりの平均相談時間	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
③電話・メール等による相談・連絡の時間	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
④事務処理(記録作成、書類確認・送付等)の時間	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
⑤関係機関との連携、調整の時間(都道府県社協含む)	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
⑥その他()	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
⑦平均的な貸付期間	約 ヵ月	約 ヵ月	約 ヵ月	約 ヵ月	約 ヵ月

3) 定期的な状況確認(※「総合支援資金」)について

	1	2	3	4	5
定期的な借受人の状況確認の方法・頻度	週1回以上	半月に1回以上	1か月に1回以上	それ以下	実施なし
	①書類の提出	1	2	3	4
	②電話による確認	1	2	3	4
	③来所(面談)による確認	1	2	3	4
④職員が訪問しての確認	1	2	3	4	5

(4) 据置期間・償還期間中

1) 据置期間・償還期間中の貸付業務の実施状況について

償還期間中の貸付業務の実績	貴社会福祉協議会において、償還に関する取組（据置期間中の相談支援等を含む）を 1. 実施している → 2) にご回答ください。 2. 実施していない
---------------	--

2) 貸付業務の従事時間について ※償還に関する取組を「実施している」と回答された方
・据置期間・償還期間中の、相談者1人あたり/1年間に對する、以下の各業務の平均的な実施回数や要する時間についてお答えください。
※実施がない場合は、該当する項目に「0」とご記入ください。

	A) 総合支援資金	B) 福祉費	C) 緊急小口資金	D) 教育支援資金	E) 不動産担保型生活資金
① 面談回数	約 回	約 回	約 回	約 回	約 回
② 面談1回当たりの平均相談時間	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
③ 電話・メール等による相談・連絡の時間	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
④ 事務処理（記録作成、書類確認・送付等）の時間	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
⑤ 関係機関との連携、調整の時間（都道府県社協含む）	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分
⑥ その他（ ）	約 分	約 分	約 分	約 分	約 分

5. 生活困窮者自立支援事業等の受託状況（社会福祉協議会内）

受託している事業に○（※複数回答可）	1. 自立相談支援事業 2. 家計相談支援事業 3. その他（ ） 4. 受託していない
--------------------	---

6. 生活困窮者自立支援制度との連携について（自由記入）

・生活困窮者自立支援制度の施行に伴う、自立相談支援事業等との連携における運用上の課題等

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

タイムスタディ調査 シート1. 事業所調査票 集計結果

調査対象自治体 49 カ所
 自立相談支援機関 53 カ所

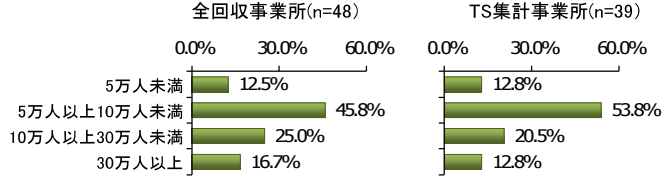
回収自治体 46 カ所
 自立相談支援機関 48 カ所

※うち、タイムスタディ調査データの集計が可能な自立相談支援機関 39 カ所

人口規模別 自立相談支援機関

	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
5万人未満	6	12.5%	5	12.8%
5万人以上10万人未満	22	45.8%	21	53.8%
10万人以上30万人未満	12	25.0%	8	20.5%
30万人以上	8	16.7%	5	12.8%
合計	48	100.0%	39	100.0%

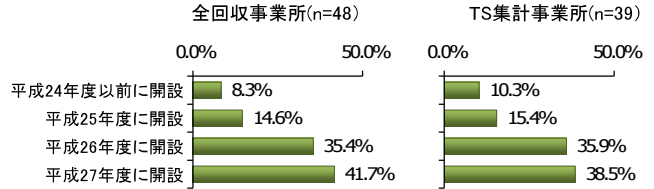
※平成27年10月1日現在人口



1. 自立相談支援機関の基本情報(平成27年10月1日現在)

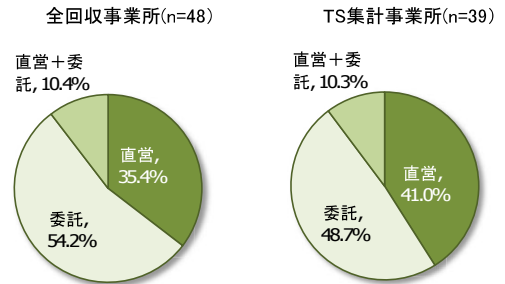
1-①開設時期

	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
平成24年度以前に開設	4	8.3%	4	10.3%
平成25年度に開設	7	14.6%	6	15.4%
平成26年度に開設	17	35.4%	14	35.9%
平成27年度に開設	20	41.7%	15	38.5%
合計	48	100.0%	39	100.0%



1-②運営方法

	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
直営	17	35.4%	16	41.0%
委託	26	54.2%	19	48.7%
直営+委託	5	10.4%	4	10.3%
合計	48	100.0%	39	100.0%



1-③開所曜日・時間

開所曜日

開所曜日	件数	全回収事業所			TS集計事業所				
		開所	24時間	休み	開所	24時間	休み		
月曜日	45	3	0	48	36	3	0	39	
	%	93.8%	6.3%	0.0%	100.0%	92.3%	7.7%	0.0%	100.0%
火曜日	45	3	0	48	36	3	0	39	
	%	93.8%	6.3%	0.0%	100.0%	92.3%	7.7%	0.0%	100.0%
水曜日	45	3	0	48	36	3	0	39	
	%	93.8%	6.3%	0.0%	100.0%	92.3%	7.7%	0.0%	100.0%
木曜日	45	3	0	48	36	3	0	39	
	%	93.8%	6.3%	0.0%	100.0%	92.3%	7.7%	0.0%	100.0%
金曜日	45	3	0	48	36	3	0	39	
	%	93.8%	6.3%	0.0%	100.0%	92.3%	7.7%	0.0%	100.0%
土曜日	1	2	45	48	1	2	36	39	
	%	2.1%	4.2%	93.8%	100.0%	2.6%	5.1%	92.3%	100.0%
日曜日	1	2	45	48	1	2	36	39	
	%	2.1%	4.2%	93.8%	100.0%	2.6%	5.1%	92.3%	100.0%
祝祭日	1	2	45	48	1	2	36	39	
	%	2.1%	4.2%	93.8%	100.0%	2.6%	5.1%	92.3%	100.0%

※開所している事業所のみ

平均開所時間(24時間対応除く)

開所曜日	全回収事業所	TS集計事業所
月曜日	514.0 分	514.6 分
火曜日	517.3 分	518.8 分
水曜日	514.0 分	514.6 分
木曜日	514.0 分	514.6 分
金曜日	517.3 分	518.8 分

【全回収事業所】
曜日別開所時間

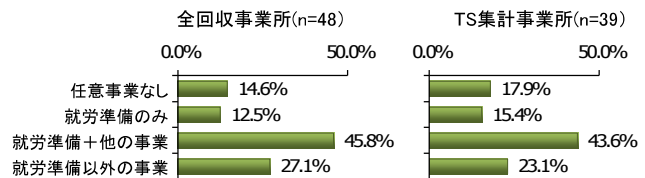
	月曜日		火曜日		水曜日		木曜日		金曜日		土曜日		日曜日		祝祭日	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
～8:29	5	10.4%	5	10.4%	5	10.4%	5	10.4%	5	10.4%	2	4.2%	2	4.2%	2	4.2%
8:30～8:59	34	70.8%	34	70.8%	34	70.8%	34	70.8%	34	70.8%	3	6.3%	3	6.3%	3	6.3%
9:00～9:29	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	3	6.3%	3	6.3%	3	6.3%
9:30～9:59	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	3	6.3%	3	6.3%	3	6.3%
10:00～10:29	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	3	6.3%	3	6.3%	3	6.3%
10:30～10:59	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	3	6.3%	3	6.3%	3	6.3%
11:00～11:29	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	3	6.3%	3	6.3%	3	6.3%
11:30～11:59	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	3	6.3%	3	6.3%	3	6.3%
12:00～12:59	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	3	6.3%	3	6.3%	3	6.3%
13:00～16:00	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	3	6.3%	3	6.3%	3	6.3%
16:01～16:30	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	3	6.3%	3	6.3%	3	6.3%
16:31～17:00	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	3	6.3%	3	6.3%	3	6.3%
17:01～17:30	34	70.8%	34	70.8%	34	70.8%	34	70.8%	34	70.8%	3	6.3%	3	6.3%	3	6.3%
17:31～18:00	3	6.3%	4	8.3%	3	6.3%	3	6.3%	4	8.3%	2	4.2%	2	4.2%	2	4.2%
18:01～18:30	3	6.3%	4	8.3%	3	6.3%	3	6.3%	4	8.3%	2	4.2%	2	4.2%	2	4.2%
18:31～19:00	3	6.3%	4	8.3%	3	6.3%	3	6.3%	4	8.3%	2	4.2%	2	4.2%	2	4.2%
19:01以降	3	6.3%	4	8.3%	3	6.3%	3	6.3%	4	8.3%	2	4.2%	2	4.2%	2	4.2%
合計	48		48		48		48		48		48		48		48	

【TS集計事業所】
曜日別開所時間

	月曜日		火曜日		水曜日		木曜日		金曜日		土曜日		日曜日		祝祭日	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
～8:29	5	12.8%	5	12.8%	5	12.8%	5	12.8%	5	12.8%	2	5.1%	2	5.1%	2	5.1%
8:30～8:59	28	71.8%	28	71.8%	28	71.8%	28	71.8%	28	71.8%	3	7.7%	3	7.7%	3	7.7%
9:00～9:29	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	3	7.7%	3	7.7%	3	7.7%
9:30～9:59	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	3	7.7%	3	7.7%	3	7.7%
10:00～10:29	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	3	7.7%	3	7.7%	3	7.7%
10:30～10:59	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	3	7.7%	3	7.7%	3	7.7%
11:00～11:29	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	3	7.7%	3	7.7%	3	7.7%
11:30～11:59	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	3	7.7%	3	7.7%	3	7.7%
12:00～12:59	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	3	7.7%	3	7.7%	3	7.7%
13:00～16:00	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	3	7.7%	3	7.7%	3	7.7%
16:01～16:30	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	3	7.7%	3	7.7%	3	7.7%
16:31～17:00	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	39	100.0%	3	7.7%	3	7.7%	3	7.7%
17:01～17:30	29	74.4%	29	74.4%	29	74.4%	29	74.4%	29	74.4%	3	7.7%	3	7.7%	3	7.7%
17:31～18:00	3	7.7%	4	10.3%	3	7.7%	3	7.7%	4	10.3%	2	5.1%	2	5.1%	2	5.1%
18:01～18:30	3	7.7%	4	10.3%	3	7.7%	3	7.7%	4	10.3%	2	5.1%	2	5.1%	2	5.1%
18:31～19:00	3	7.7%	4	10.3%	3	7.7%	3	7.7%	4	10.3%	2	5.1%	2	5.1%	2	5.1%
19:01以降	3	7.7%	4	10.3%	3	7.7%	3	7.7%	4	10.3%	2	5.1%	2	5.1%	2	5.1%
合計	39		39		39		39		39		39		39		39	

1-④任意事業の実施状況

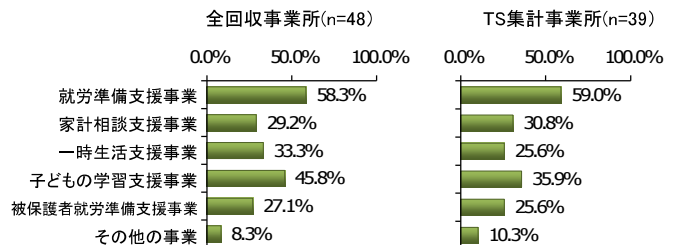
	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
任意事業なし	7	14.6%	7	17.9%
就労準備のみ	6	12.5%	6	15.4%
就労準備+他の事業	22	45.8%	17	43.6%
就労準備以外の事業	13	27.1%	9	23.1%
合計	48	100.0%	39	100.0%



実施している任意事業

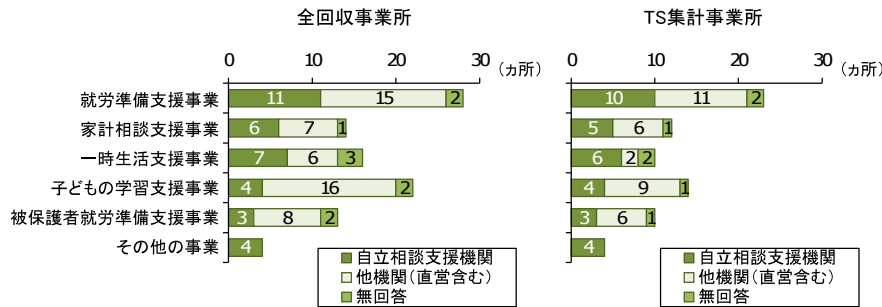
(複数回答)

	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
就労準備支援事業	28	58.3%	23	59.0%
家計相談支援事業	14	29.2%	12	30.8%
一時生活支援事業	16	33.3%	10	25.6%
子どもの学習支援事業	22	45.8%	14	35.9%
被保護者就労準備支援事業	13	27.1%	10	25.6%
その他の事業	4	8.3%	4	10.3%
全体	48		39	



※任意事業を実施している場合のみ
任意事業を実施している機関

		全回収事業所				TS集計事業所			
		自立相談支援機関	他機関(直営含む)	無回答	合計	自立相談支援機関	他機関(直営含む)	無回答	合計
就労準備支援事業	件数	11	15	2	28	10	11	2	23
	%	39.3%	53.6%	7.1%	100.0%	43.5%	47.8%	8.7%	100.0%
家計相談支援事業	件数	6	7	1	14	5	6	1	12
	%	42.9%	50.0%	7.1%	100.0%	41.7%	50.0%	8.3%	100.0%
一時生活支援事業	件数	7	6	3	16	6	2	2	10
	%	43.8%	37.5%	18.8%	100.0%	60.0%	20.0%	20.0%	100.0%
子どもの学習支援事業	件数	4	16	2	22	4	9	1	14
	%	18.2%	72.7%	9.1%	100.0%	28.6%	64.3%	7.1%	100.0%
被保護者就労準備支援事業	件数	3	8	2	13	3	6	1	10
	%	23.1%	61.5%	15.4%	100.0%	30.0%	60.0%	10.0%	100.0%
その他の事業	件数	4	0	0	4	4	0	0	4
	%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%

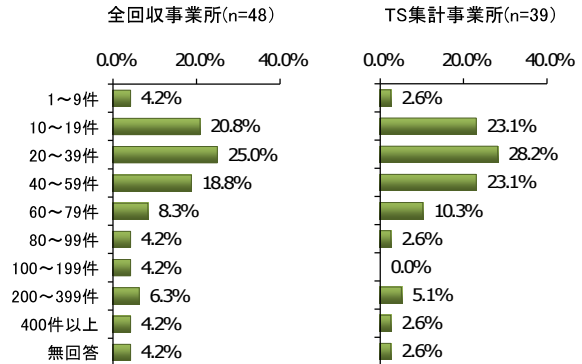


2. 相談支援件数及び職員体制について

2-①継続的に相談支援を行っているケース数

	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
1~9件	2	4.2%	1	2.6%
10~19件	10	20.8%	9	23.1%
20~39件	12	25.0%	11	28.2%
40~59件	9	18.8%	9	23.1%
60~79件	4	8.3%	4	10.3%
80~99件	2	4.2%	1	2.6%
100~199件	2	4.2%	0	0.0%
200~399件	3	6.3%	2	5.1%
400件以上	2	4.2%	1	2.6%
無回答	2	4.2%	1	2.6%
合計	48	100.0%	39	100.0%

平均ケース数 全回収事業所 74.2件 TS集計事業所 60.5件



平均ケース数

【人口規模別】

	全回収事業所	TS集計事業所
5万人未満	24.5件	26.8件
5万人以上10万人未満	34.3件	34.3件
10万人以上30万人未満	75.4件	42.3件
30万人以上	209.5件	228.4件

【運営方法別】

	全回収事業所	TS集計事業所
直営	26.3件	27.9件
委託	113.2件	91.2件
直営+委託	49.8件	53.3件

2-②新規相談受付件数(4~10月合計)

	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
1~9件	0	0.0%	0	0.0%
10~19件	0	0.0%	0	0.0%
20~39件	4	8.3%	3	7.7%
40~59件	6	12.5%	6	15.4%
60~79件	7	14.6%	6	15.4%
80~99件	5	10.4%	4	10.3%
100~199件	17	35.4%	16	41.0%
200~399件	4	8.3%	2	5.1%
400件以上	5	10.4%	2	5.1%
無回答	0	0.0%	0	0.0%
合計	48	100.0%	39	100.0%

平均件数
(4~10月合計) 164.9件 141.0件

平均件数

【人口規模別】

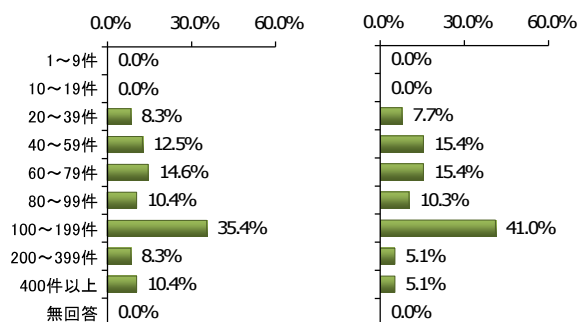
	全回収事業所	TS集計事業所
5万人未満	49.7件	54.2件
5万人以上10万人未満	89.8件	87.0件
10万人以上30万人未満	172.7件	146.5件
30万人以上	446.0件	445.6件

平均新規相談受付件数(各月)

	全回収事業所		TS集計事業所	
	力所数	平均件数	力所数	平均件数
4月	48	31.6	39	27.0
5月	48	22.8	39	18.7
6月	48	24.3	39	18.8
7月	48	24.0	39	20.4
8月	48	21.3	39	18.5
9月	48	23.3	39	20.0
10月	43	19.6	36	19.1

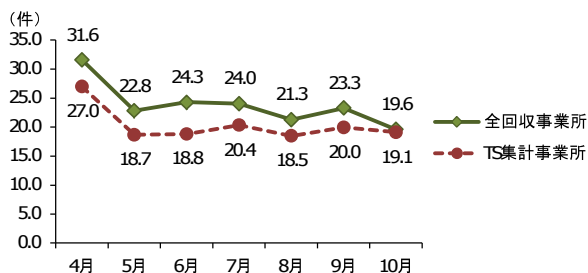
全回収事業所(n=48)

TS集計事業所(n=39)



【運営方法別】

	全回収事業所	TS集計事業所
直営	93.6件	95.0件
委託	221.1件	183.5件
直営+委託	114.6件	123.3件



2-③最終ケース数(4~10月合計)

	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
1~9件	10	20.8%	8	20.5%
10~19件	10	20.8%	9	23.1%
20~39件	12	25.0%	10	25.6%
40~59件	4	8.3%	4	10.3%
60~79件	2	4.2%	2	5.1%
80~99件	3	6.3%	3	7.7%
100~199件	3	6.3%	1	2.6%
200~399件	2	4.2%	0	0.0%
400件以上	1	2.1%	1	2.6%
無回答	1	2.1%	1	2.6%
合計	48	100.0%	39	100.0%

平均件数
(4~10月合計) 58.4件 47.7件

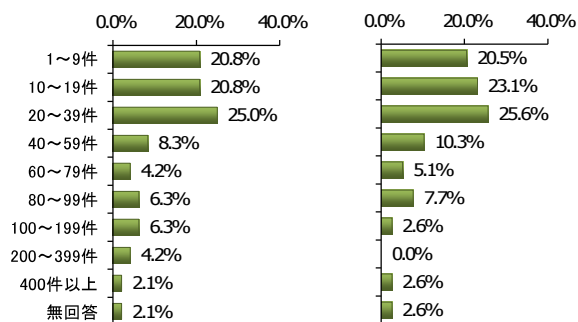
平均件数

【人口規模別】

	全回収事業所	TS集計事業所
5万人未満	13.7件	15.2件
5万人以上10万人未満	32.9件	32.9件
10万人以上30万人未満	39.5件	29.3件
30万人以上	187.4件	168.8件

全回収事業所(n=48)

TS集計事業所(n=39)

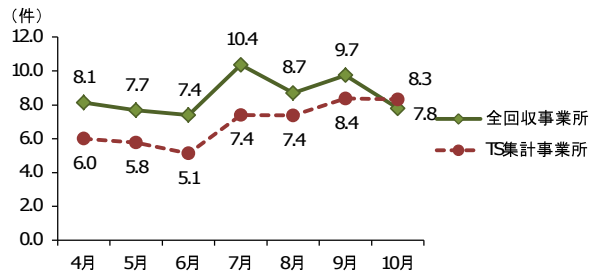


【運営方法別】

	全回収事業所	TS集計事業所
直営	18.4件	19.1件
委託	86.7件	70.4件
直営+委託	53.0件	59.8件

平均最終ケース数(各月)

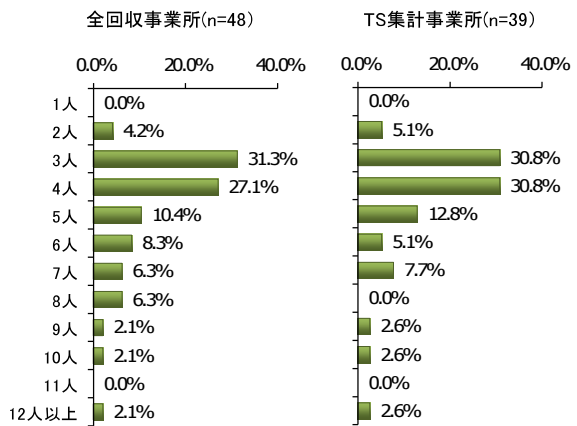
	全回収事業所		TS集計事業所	
	力所数	平均件数	力所数	平均件数
4月	47	8.1	38	6.0
5月	47	7.7	38	5.8
6月	46	7.4	38	5.1
7月	47	10.4	38	7.4
8月	46	8.7	38	7.4
9月	46	9.7	38	8.4
10月	42	7.8	35	8.3



2-④職員体制

職員数

	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
1人	0	0.0%	0	0.0%
2人	2	4.2%	2	5.1%
3人	15	31.3%	12	30.8%
4人	13	27.1%	12	30.8%
5人	5	10.4%	5	12.8%
6人	4	8.3%	2	5.1%
7人	3	6.3%	3	7.7%
8人	3	6.3%	0	0.0%
9人	1	2.1%	1	2.6%
10人	1	2.1%	1	2.6%
11人	0	0.0%	0	0.0%
12人以上	1	2.1%	1	2.6%
合計	48	100.0%	39	100.0%
平均職員数	5.1人		5.0人	
全職員数	244人		195人	



平均職員数

【人口規模別】

	全回収事業所	TS集計事業所
5万人未満	3.5人	3.4人
5万人以上10万人未満	4.1人	4.2人
10万人以上30万人未満	4.4人	4.1人
30万人以上	9.9人	11.4人

【運営方法別】

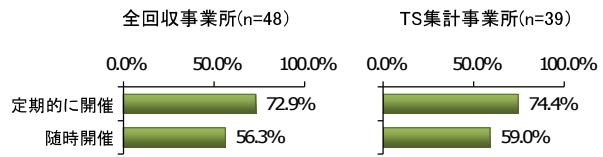
	全回収事業所	TS集計事業所
直営	4.3人	4.4人
委託	5.8人	5.7人
直営+委託	4.0人	4.3人

3. 支援調整会議

3-①開催方法

(複数回答)

	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
定期的に開催	35	72.9%	29	74.4%
随時開催	27	56.3%	23	59.0%
合計	48		39	



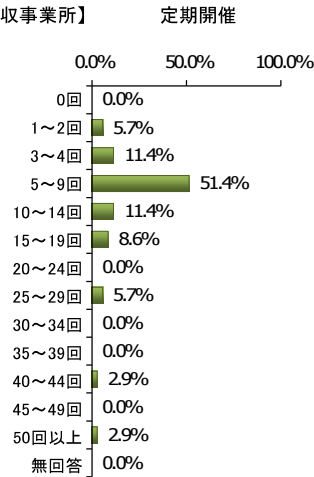
3-②平成27年4月からの概ねの開催回数

【全回収事業所】

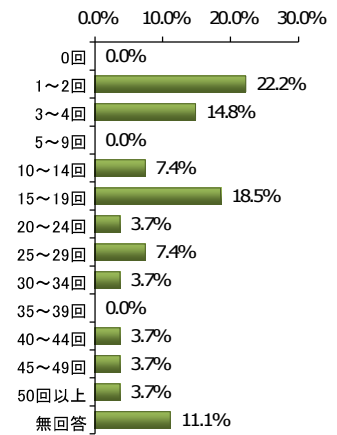
	定期開催		随時開催	
	件数	%	件数	%
0回	0	0.0%	0	0.0%
1~2回	2	5.7%	6	22.2%
3~4回	4	11.4%	4	14.8%
5~9回	18	51.4%	0	0.0%
10~14回	4	11.4%	2	7.4%
15~19回	3	8.6%	5	18.5%
20~24回	0	0.0%	1	3.7%
25~29回	2	5.7%	2	7.4%
30~34回	0	0.0%	1	3.7%
35~39回	0	0.0%	0	0.0%
40~44回	1	2.9%	1	3.7%
45~49回	0	0.0%	1	3.7%
50回以上	1	2.9%	1	3.7%
無回答	0	0.0%	3	11.1%
合計	35	100.0%	27	100.0%

平均回数 10.3回 16.4回

【全回収事業所】



【TS集計事業所】

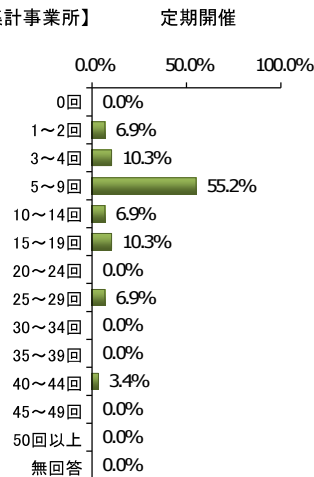


【TS集計事業所】

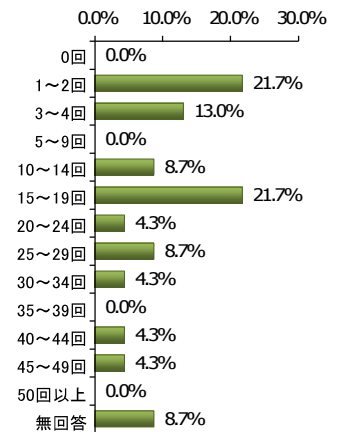
	定期開催		随時開催	
	件数	%	件数	%
0回	0	0.0%	0	0.0%
1~2回	2	6.9%	5	21.7%
3~4回	3	10.3%	3	13.0%
5~9回	16	55.2%	0	0.0%
10~14回	2	6.9%	2	8.7%
15~19回	3	10.3%	5	21.7%
20~24回	0	0.0%	1	4.3%
25~29回	2	6.9%	2	8.7%
30~34回	0	0.0%	1	4.3%
35~39回	0	0.0%	0	0.0%
40~44回	1	3.4%	1	4.3%
45~49回	0	0.0%	1	4.3%
50回以上	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	2	8.7%
合計	29	100.0%	23	100.0%

平均回数 9.4回 14.9回

【TS集計事業所】



【TS集計事業所】

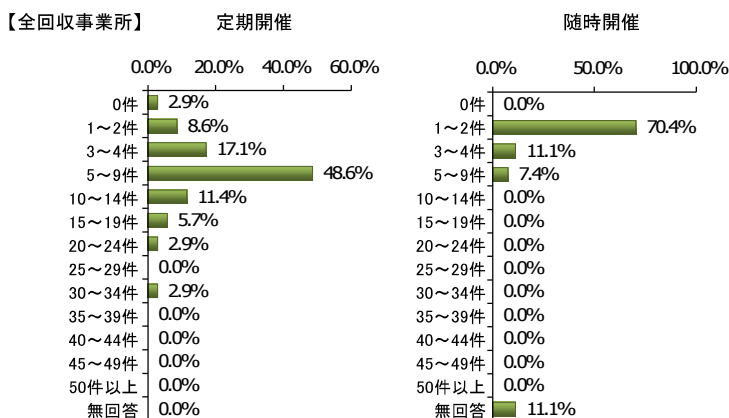


3-③1回あたりの取扱いケースの概ねの件数

【全回収事業所】

	定期開催		随時開催	
	件数	%	件数	%
0件	1	2.9%	0	0.0%
1～2件	3	8.6%	19	70.4%
3～4件	6	17.1%	3	11.1%
5～9件	17	48.6%	2	7.4%
10～14件	4	11.4%	0	0.0%
15～19件	2	5.7%	0	0.0%
20～24件	1	2.9%	0	0.0%
25～29件	0	0.0%	0	0.0%
30～34件	1	2.9%	0	0.0%
35～39件	0	0.0%	0	0.0%
40～44件	0	0.0%	0	0.0%
45～49件	0	0.0%	0	0.0%
50件以上	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	3	11.1%
合計	35	100.0%	27	100.0%
平均件数	7.9 件		2.0 件	

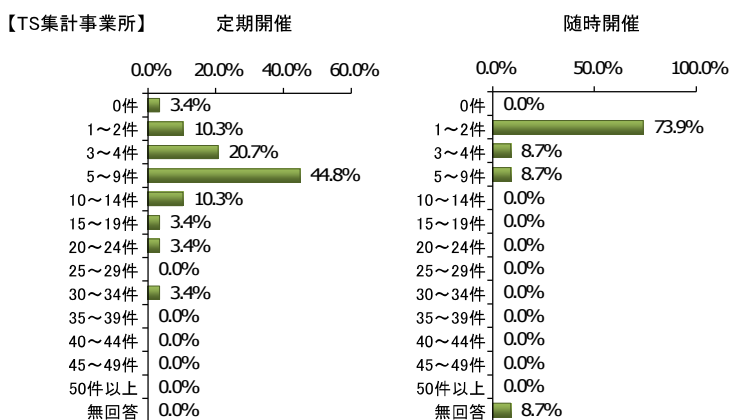
【全回収事業所】



【TS集計事業所】

	定期開催		随時開催	
	件数	%	件数	%
0件	1	3.4%	0	0.0%
1～2件	3	10.3%	17	73.9%
3～4件	6	20.7%	2	8.7%
5～9件	13	44.8%	2	8.7%
10～14件	3	10.3%	0	0.0%
15～19件	1	3.4%	0	0.0%
20～24件	1	3.4%	0	0.0%
25～29件	0	0.0%	0	0.0%
30～34件	1	3.4%	0	0.0%
35～39件	0	0.0%	0	0.0%
40～44件	0	0.0%	0	0.0%
45～49件	0	0.0%	0	0.0%
50件以上	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	2	8.7%
合計	29	100.0%	23	100.0%
平均件数	7.8 件		2.0 件	

【TS集計事業所】

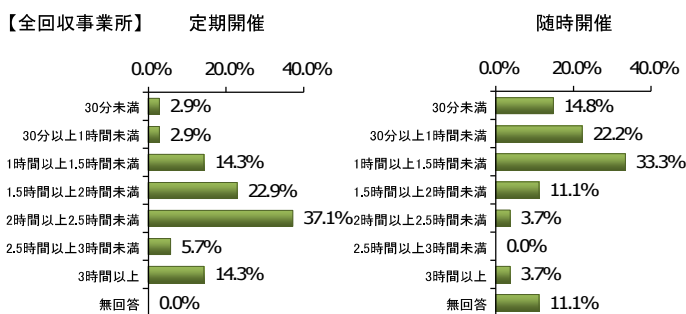


3-④1回あたりの概ねの所要時間

【全回収事業所】

	定期開催		随時開催	
	件数	%	件数	%
30分未満	1	2.9%	4	14.8%
30分以上1時間未満	1	2.9%	6	22.2%
1時間以上1.5時間未満	5	14.3%	9	33.3%
1.5時間以上2時間未満	8	22.9%	3	11.1%
2時間以上2.5時間未満	13	37.1%	1	3.7%
2.5時間以上3時間未満	2	5.7%	0	0.0%
3時間以上	5	14.3%	1	3.7%
無回答	0	0.0%	3	11.1%
合計	35	100.0%	27	100.0%
平均時間	1.9 時間		1.0 時間	

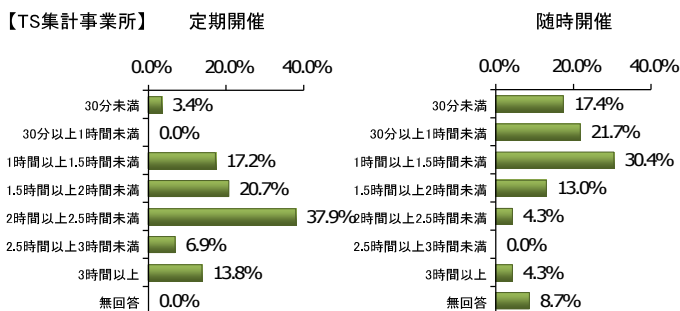
【全回収事業所】



【TS集計事業所】

	定期開催		随時開催	
	件数	%	件数	%
30分未満	1	3.4%	4	17.4%
30分以上1時間未満	0	0.0%	5	21.7%
1時間以上1.5時間未満	5	17.2%	7	30.4%
1.5時間以上2時間未満	6	20.7%	3	13.0%
2時間以上2.5時間未満	11	37.9%	1	4.3%
2.5時間以上3時間未満	2	6.9%	0	0.0%
3時間以上	4	13.8%	1	4.3%
無回答	0	0.0%	2	8.7%
合計	29	100.0%	23	100.0%
平均時間	1.8 時間		1.0 時間	

【TS集計事業所】



タイムスタディ調査 シート2. 利用者調査

タイムスタディ調査 対象データ

	調査対象	回収	うち、タイムスタディ調査データのある調査票
自治体	49 カ所	46 カ所	39 カ所
自立相談支援機関	53 カ所	48 カ所	39 カ所
職員数	-	244 人	195 人
利用者数	-	1637 人	1225 人

利用者の状況

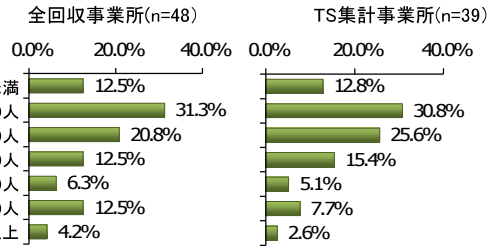
利用者数の分布

	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
10人未満	6	12.5%	5	12.8%
10人～19人	15	31.3%	12	30.8%
20人～29人	10	20.8%	10	25.6%
30人～39人	6	12.5%	6	15.4%
40人～49人	3	6.3%	2	5.1%
50人～99人	6	12.5%	3	7.7%
100人以上	2	4.2%	1	2.6%
合計	48	100.0%	39	100.0%
平均利用者数	34.1人		34.4人	
全利用者数	1637人		1225人	

平均利用者数

【人口規模別】

	全回収事業所	TS集計事業所
5万人未満	15.0人	16.0人
5万人以上10万人未満	22.1人	22.4人
10万人以上30万人未満	28.2人	24.9人
30万人以上	90.4人	95.0人

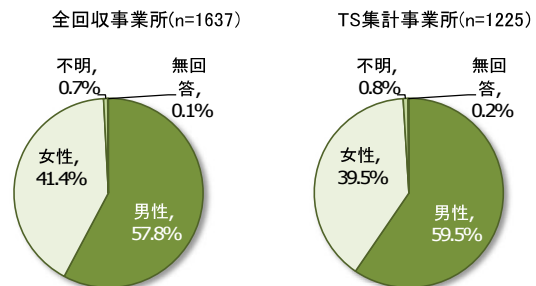


【運営方法別】

	全回収事業所	TS集計事業所
直営	20.1人	21.3人
委託	44.8人	40.7人
直営+委託	25.8人	27.5人

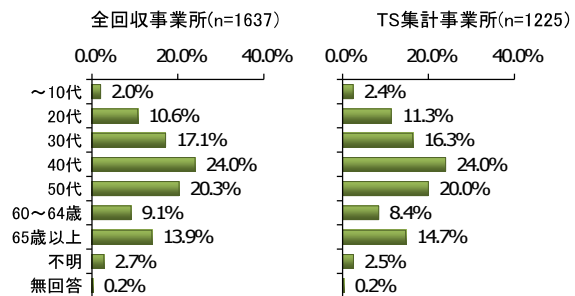
利用者の性別

	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
男性	946	57.8%	729	59.5%
女性	677	41.4%	484	39.5%
不明	12	0.7%	10	0.8%
無回答	2	0.1%	2	0.2%
合計	1637	100.0%	1225	100.0%



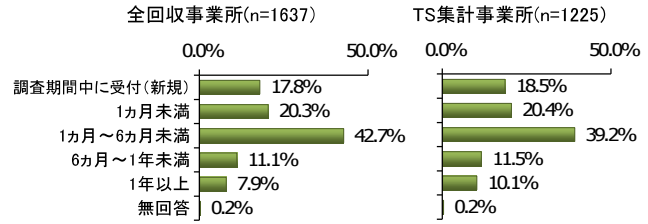
利用者の年齢

	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
～10代	33	2.0%	30	2.4%
20代	174	10.6%	139	11.3%
30代	280	17.1%	200	16.3%
40代	393	24.0%	294	24.0%
50代	332	20.3%	245	20.0%
60～64歳	149	9.1%	103	8.4%
65歳以上	228	13.9%	180	14.7%
不明	45	2.7%	31	2.5%
無回答	3	0.2%	3	0.2%
合計	1637	100.0%	1225	100.0%



初回相談受付日

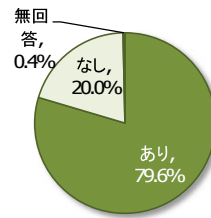
	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
調査期間中に受付(新規)	292	17.8%	227	18.5%
1か月未満	333	20.3%	250	20.4%
1か月～6か月未満	699	42.7%	480	39.2%
6か月～1年未満	181	11.1%	141	11.5%
1年以上	129	7.9%	124	10.1%
無回答	3	0.2%	3	0.2%
合計	1637	100.0%	1225	100.0%



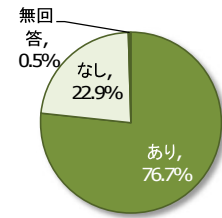
利用申し込みの有無

	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
あり	1303	79.6%	939	76.7%
なし	328	20.0%	280	22.9%
無回答	6	0.4%	6	0.5%
合計	1637	100.0%	1225	100.0%

全回収事業所(n=1637)



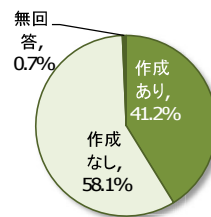
TS集計事業所(n=1225)



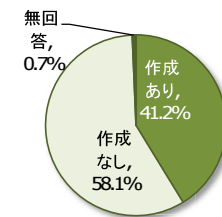
プランの作成の有無

	全回収事業所		TS集計事業所	
	件数	%	件数	%
作成あり	675	41.2%	480	39.2%
作成なし	951	58.1%	736	60.1%
無回答	11	0.7%	9	0.7%
合計	1637	100.0%	1225	100.0%

全回収事業所(n=1637)



TS集計事業所(n=1225)



タイムスタディ調査 集計結果

タイムスタディ調査 対象データ

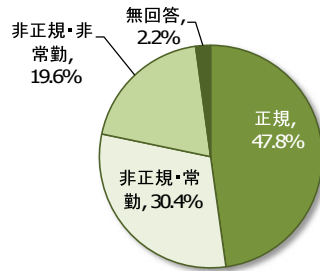
	調査対象	回収	うち、タイムスタディ調査データのある調査票
自治体	49 カ所	46 カ所	39 カ所
自立相談支援機関	53 カ所	48 カ所	39 カ所
職員数	-	244 人	195 人
利用者数	-	1637 人	1225 人

→ 184 人 ※タイムスタディ未実施職員を除く

タイムスタディ調査の対象となる職員の概要

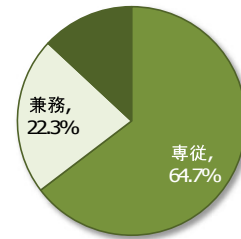
勤務形態

	TS集計事業所	
	件数	%
正規	88	47.8%
非正規・常勤	56	30.4%
非正規・非常勤	36	19.6%
無回答	4	2.2%
合計	184	100.0%



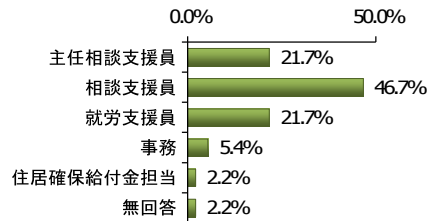
専従兼務

	TS集計事業所	
	件数	%
専従	119	64.7%
兼務	41	22.3%
無回答	24	13.0%
合計	184	100.0%



主な職種

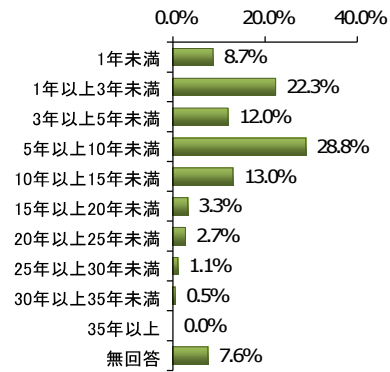
	TS集計事業所	
	件数	%
主任相談支援員	40	21.7%
相談支援員	86	46.7%
就労支援員	40	21.7%
事務	10	5.4%
住居確保給付金担当	4	2.2%
無回答	4	2.2%
合計	184	100.0%



類似業務の経験年数

	TS集計事業所	
	件数	%
1年未満	16	8.7%
1年以上3年未満	41	22.3%
3年以上5年未満	22	12.0%
5年以上10年未満	53	28.8%
10年以上15年未満	24	13.0%
15年以上20年未満	6	3.3%
20年以上25年未満	5	2.7%
25年以上30年未満	2	1.1%
30年以上35年未満	1	0.5%
35年以上	0	0.0%
無回答	14	7.6%
全体	184	100.0%

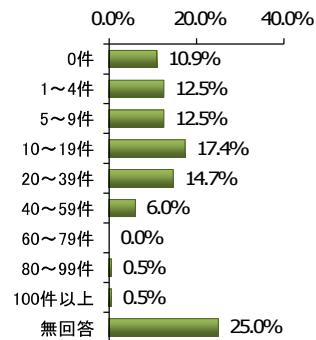
平均年数 6.6 年



担当ケース数

	全回収事業所	
	件数	%
0件	20	10.9%
1～4件	23	12.5%
5～9件	23	12.5%
10～19件	32	17.4%
20～39件	27	14.7%
40～59件	11	6.0%
60～79件	0	0.0%
80～99件	1	0.5%
100件以上	1	0.5%
無回答	46	25.0%
合計	184	100.0%

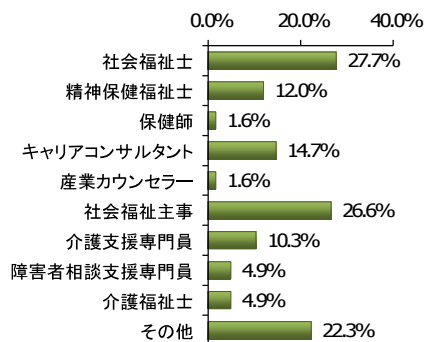
平均ケース数 15.5 件



保有資格

(複数回答)

	TS集計事業所	
	件数	%
社会福祉士	51	27.7%
精神保健福祉士	22	12.0%
保健師	3	1.6%
キャリアコンサルタント	27	14.7%
産業カウンセラー	3	1.6%
社会福祉主事	49	26.6%
介護支援専門員	19	10.3%
障害者相談支援専門員	9	4.9%
介護福祉士	9	4.9%
その他	41	22.3%
全体	184	



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**

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