

平成 29 年度生活困窮者就労準備支援事業等補助金（社会福祉推進事業）

**生活困窮者自立支援制度における支援効果の評価に向けた  
利用者意見の収集・分析に関する調査研究  
報 告 書**

平成 3 0 年 3 月

一般社団法人北海道総合研究調査会



## － 目次 －

第Ⅰ章 調査研究の概要 .....	1
1. 調査の目的.....	1
2. 調査の実施概要 .....	1
3. 調査内容と方法 .....	2
4. 研究会の設置・運営.....	4
第Ⅱ章 自立相談支援機関アンケート調査 .....	6
1. 回収状況.....	6
2. 調査結果の概要.....	7
第Ⅲ章 利用者アンケート調査.....	18
1. 調査の実施方法.....	18
2. 調査結果の概要.....	24
3. 支援効果の評価に向けた分析（詳細集計結果） .....	50
第Ⅳ章 利用者インタビュー調査 .....	69
1. 調査の目的と意義 .....	69
2. 調査の位置づけ.....	69
3. 調査対象者の選定 .....	70
4. 調査内容と方法 .....	70
5. 調査結果.....	73
6. 分析・考察 .....	112
第Ⅴ章 総括 .....	126
1. 利用者側からの評価に関する考察 .....	126
2. 「支援評価シート（案）」に関する検討.....	131
3. 謝辞 .....	140
<b>【資料編】</b>	
1. 自立相談支援機関アンケート調査票 .....	141
2. 利用者アンケート調査票 .....	142
3. 利用者アンケート調査（ネット画面） .....	146
4. インタビュー調査依頼文書・同意書 .....	153



# 第 I 章 調査研究の概要

## 1. 調査の目的

生活困窮者自立支援制度は施行 3 年目を迎え、実践を通じてさまざまな効果及び課題が明らかになってきており、制度評価のあり方として、多角的な評価を充実することが重要と考えられる。

制度の施行状況を評価する現在の仕組みとしては、実施状況や支援実績の把握、及び、支援効果を「見える化」するため平成 28 年度から運用されている「新たな評価指標」などがある。それらは、自立相談支援機関側からの視点の評価にとどまっている。

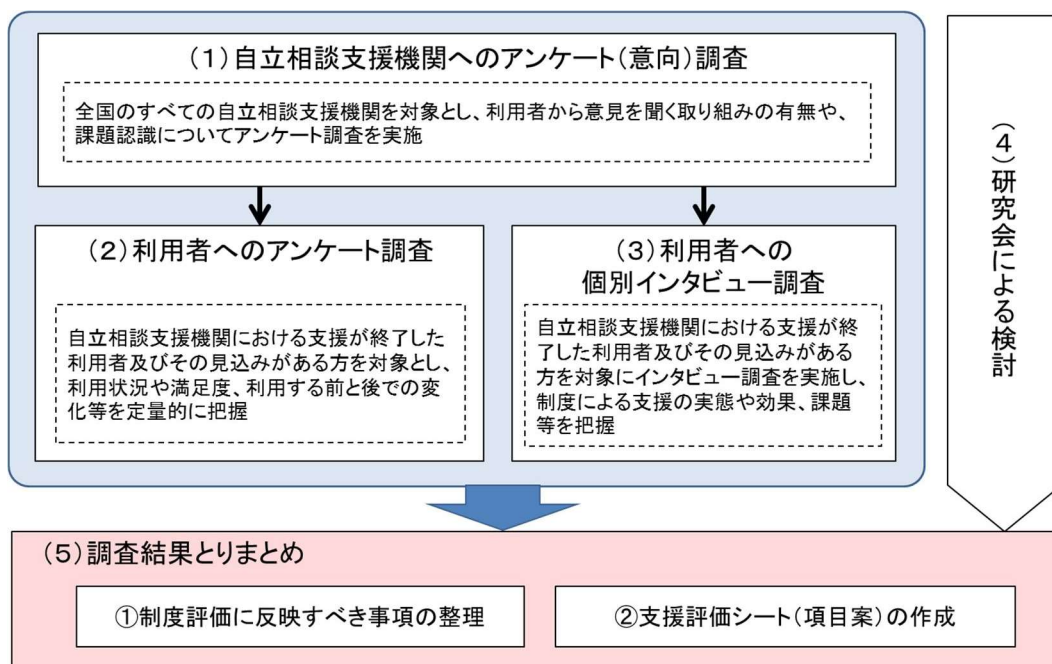
福祉サービスにおいては、利用者本位、自己決定権の尊重が基本に据えられる中、生活困窮者自立支援制度の理念としても「生活困窮者の自立と尊厳の確保」を目標としていることから、利用者の意見も踏まえた制度への評価の検討が進むことが期待される。

そこで、本調査研究では、「支援が終了した利用者及びその見込みのある方」からの意見を集約し、生活困窮者自立支援制度が持つ理念や目的について、利用者側からの評価を行うこととする。また、それらを踏まえ、利用者から自立相談支援機関への評価の手法及び指標（制度利用による主観的評価）についての提案も試みる。

## 2. 調査の実施概要

調査研究事業は下図表のプロセスで実施した。

図表 I-2-1 調査の全体像



### 3. 調査内容と方法

#### (1) 自立相談支援機関アンケート調査

##### ①調査対象

全国の自立相談支援機関 1,287 ヲ所

##### ②調査方法

郵送によるアンケート調査を実施した。

調査票の回答にあたっては電子ファイルをダウンロードできるようにし、メールでの回答も併せて実施した。

##### ③調査時期

平成 29 年 9 月 6 日 (水) ～9 月 29 日 (金)

##### ④回収状況

779 件 (回収率 : 60.5%)

##### ⑤調査項目

- 自立相談支援機関の運営方法
- 平成 28 年度の相談支援実績
- 平成 28 年度中のプラン終結者数
- 利用者から支援サービスに対する意見などを聞くための取り組みの有無・内容
- 利用者アンケート調査への協力意向について

#### (2) 利用者アンケート調査

##### ①調査対象

調査協力可能な自立相談支援機関 25 ヲ所において、平成 28 年度中に「支援が終了した利用者及びその見込みのある方」 473 名

##### ②調査方法

郵送によるアンケート調査を実施した。(回答は郵送またはインターネットのいずれか)

##### ③調査時期

平成 29 年 12 月 11 日 (月) ～平成 30 年 1 月 19 日 (金)

#### ④回収状況

145 件（うち、郵送：133 件、インターネット：12 件）

#### ⑤調査項目

- 基本属性（性別、年代、同居の有無、現在の就労状況）
- 相談窓口の満足度
- 相談窓口を利用する前後での変化
  - －利用前に悩んでいたこと
  - －相談したことによる本人の状況の変化
  - －「利用する前」と「現在」の状況
- 相談窓口を利用したときのこと
  - －どのようにして知ったか
  - －相談員と連絡をとりあっていた期間（支援期間）
  - －プランの策定についての認識
  - －受けたサポートの内容
  - －サポートを受けた後の「目標の達成状況」「悩みや不安が解決されたかどうか」
  - 「今後希望するサポート」についての相談員からの説明・話し合いの有無
  - －相談してみて「よかったこと」
  - －支援を終了してからの（または見込みができてからの）期間
  - －支援が落ち着いた後の、今後の生活に向けたアドバイス等の有無
  - －現在、相談できる人の有無
- 相談窓口をより良くするためのアイデアや意見

### （3）利用者インタビュー調査

#### ①調査対象

利用者アンケート調査に「承諾する」と回答のあった自立相談支援機関及びその他調査協力可能な自立相談支援機関 6 カ所において、施設長または主任相談支援員等に紹介を依頼し、本人から承諾を得られた利用者 14 組 15 名。

#### ②調査方法

対面インタビュー調査

#### ③調査時期

平成 30 年 1 月 11 日（木）～平成 30 年 3 月 16 日（金）

#### ④調査項目

- 相談窓口を利用しようと思ったきっかけ
- 相談窓口を利用していた期間、受けたサポートの内容
- どのようなサポートが、あなたの悩みや不安の解決に役立ったか
- 相談窓口を利用した感想（良かったこと、大変だったこと）
- 相談員と一番最後に連絡をとったときの状況（あなたの気持ち、相談員からの説明や話し合い・今後の生活に向けたアドバイスなどがあったか）
- 相談窓口を利用した後、現在までの生活の状況や変化、相談窓口との関わり
- 制度をより良いものにするためのアイデア、提案、改善点

## 4. 研究会の設置・運営

### (1) 検討体制

学識経験者、自治体担当職員、自立相談支援機関の職員等をメンバーとして研究会を設置し、調査方法・内容の精査、各種調査結果とりまとめ等について検討した。

図表 I-4-1 研究会の構成

氏名	所属等	備考
有田 朗	一般社団法人アルファリンク 代表理事	
一之瀬 望	川崎市健康福祉局生活保護・自立支援室 生活困窮者支援担当	
柿木 真紀子	八尾市社会福祉協議会 地域福祉課地域福祉係主査 八尾市生活支援相談センター 主任相談支援員	
志村 久仁子	明治学院大学 社会学部附属研究所 研究員	
新保 美香	明治学院大学 社会学部 社会福祉学科 教授	座長
田中 千枝子	日本福祉大学 社会福祉学部 社会福祉学科 教授	

(五十音順、敬称略)

#### 【厚生労働省】

氏名	所属等	備考
菊地 英人	厚生労働省 社会・援護局 生活困窮者自立支援室 生活困窮者対策官	
藤村 貴俊	厚生労働省 社会・援護局 生活困窮者自立支援室 相談支援係 主査	

#### 【研究班事務局】

氏名	所属等	備考
切通 堅太郎	一般社団法人北海道総合研究調査会（HIT）調査部次長、東京事務所長	
辻 涼子	一般社団法人北海道総合研究調査会（HIT）東京事務所	
鈴木 杏奈	一般社団法人北海道総合研究調査会（HIT）東京事務所	



## (2) 開催経過

日時		検討内容
第1回	平成29年7月24日(月)	○調査の進め方について ○アンケート調査の実施について ○ヒアリング調査の実施について ○今後のスケジュール
第2回	平成29年10月20日(金)	○自立相談支援機関アンケート調査中間報告 ○今後の調査スケジュールについて ○利用者アンケートの実施について ○個別インタビュー調査の進め方について
第3回	平成30年1月19日(金)	○利用者アンケート調査結果の概要 ○個別インタビュー調査の実施状況について ○今後の進め方について
第4回	平成30年3月23日(金)	○報告書(案)について ○最終とりまとめに向けたスケジュール

## 第Ⅱ章 自立相談支援機関アンケート調査

### 1. 回収状況

全国の自立相談支援機関 1,287 カ所を対象に行ったアンケート調査では、779 件（回収率：60.5%）の回収があった。回収状況は以下のとおりであった。

図表Ⅱ-1-1 回収状況（都道府県別）

	調査対象	回収数	回収率
北海道	50	37	74.0%
青森県	16	13	81.3%
岩手県	19	15	78.9%
宮城県	17	13	76.5%
秋田県	17	15	88.2%
山形県	22	16	72.7%
福島県	16	11	68.8%
茨城県	37	28	75.7%
栃木県	29	9	31.0%
群馬県	13	10	76.9%
埼玉県	57	35	61.4%
千葉県	44	26	59.1%
東京都	59	36	61.0%
神奈川県	43	14	32.6%
新潟県	23	17	73.9%
富山県	16	6	37.5%
石川県	16	13	81.3%
福井県	14	9	64.3%
山梨県	14	10	71.4%
長野県	28	16	57.1%
岐阜県	25	15	60.0%
静岡県	40	21	52.5%
愛知県	47	33	70.2%
三重県	16	10	62.5%
滋賀県	23	12	52.2%
京都府	20	12	60.0%
大阪府	73	43	58.9%
兵庫県	47	24	51.1%
奈良県	14	7	50.0%
和歌山県	10	6	60.0%
鳥取県	21	15	71.4%
島根県	19	9	47.4%
岡山県	21	17	81.0%
広島県	26	19	73.1%
山口県	15	12	80.0%
徳島県	25	18	72.0%
香川県	18	13	72.2%
愛媛県	22	12	54.5%
高知県	34	14	41.2%
福岡県	39	26	66.7%
佐賀県	11	6	54.5%
長崎県	22	14	63.6%
熊本県	65	24	36.9%
大分県	18	9	50.0%
宮崎県	14	6	42.9%
鹿児島県	37	23	62.2%
沖縄県	15	10	66.7%
計	1287	779	60.5%

図表Ⅱ-1-2 回収状況（人口規模別）

	件数	%
1万人未満	52	6.7%
1万人以上5万人未満	236	30.3%
5万人以上10万人未満	219	28.1%
10万人以上30万人未満	196	25.2%
30万人以上	76	9.8%
合計	779	100.0%

〔参考〕全国の状況

	件数	%
1万人未満	24	2.7%
1万人以上5万人未満	276	30.6%
5万人以上10万人未満	273	30.3%
10万人以上30万人未満	231	25.6%
30万人以上	97	10.8%
合計	901	100.0%

（出所：「支援状況調査」集計結果（厚生労働省）より）

## 2. 調査結果の概要

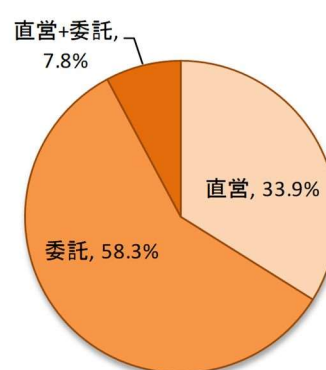
### (1) 自立相談支援機関の運営方法

自立相談支援機関の運営方法については、「委託」が 58.3%と約 6 割となっており、「直営」が 33.9%、「直営+委託」が 7.8%となっていた。

また、運営方法が「委託」または「直営+委託」の自立相談支援機関に、委託先団体を聞いたところ、「社会福祉協議会」の割合が最も高く、72.4%となっていた。

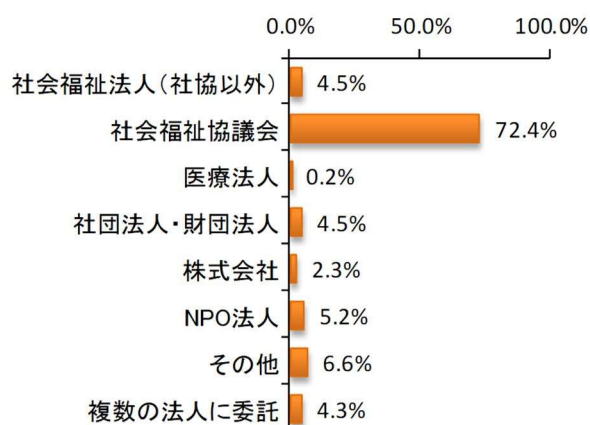
図表 II-2-1 自立相談支援機関の運営方法

	件数	%
直営	264	33.9%
委託	454	58.3%
直営+委託	61	7.8%
合計	779	100.0%



図表 II-2-2 自立相談支援機関の委託先

	件数	%
社会福祉法人(社協以外)	23	4.5%
社会福祉協議会	373	72.4%
医療法人	1	0.2%
社団法人・財団法人	23	4.5%
株式会社	12	2.3%
NPO法人	27	5.2%
その他	34	6.6%
複数の法人に委託	22	4.3%
合計	515	100.0%



#### [参考]全国の状況

- 自立相談支援事業の運営方法については、直営 36.6%、委託 53.7%、直営+委託 9.7%。  
直営方式との併用を含めて 63.4%の自治体が委託により実施している。
- 委託先は、社会福祉協議会が 77.3%と最も多く、次いで NPO 法人 (11.4%) や社会福祉法人 (社協以外) (8.4%)、株式会社 (6.5%)、社団法人・財団法人 (5.8%) などとなっている。

(出所：「平成 29 年度生活困窮者自立支援制度の実施状況調査集計結果」(厚生労働省))

自立相談支援機関のある自治体（圏域）の人口規模別にみると、人口規模の小さい自治体の方が「社会福祉協議会」の割合が高く、「1万人未満」「1万人以上5万人未満」ではいずれも8割を超え、それぞれ86.5%、88.6%となっていた。

人口規模の大きい自治体では「社会福祉協議会」の割合が低くなっており、「30万人以上」では50.0%となっていた。一方で、「社団法人・財団法人」「株式会社」「複数の法人に委託」などの割合が高くなっていった。

図表Ⅱ-2-3 自立相談支援機関の委託先（人口規模別）

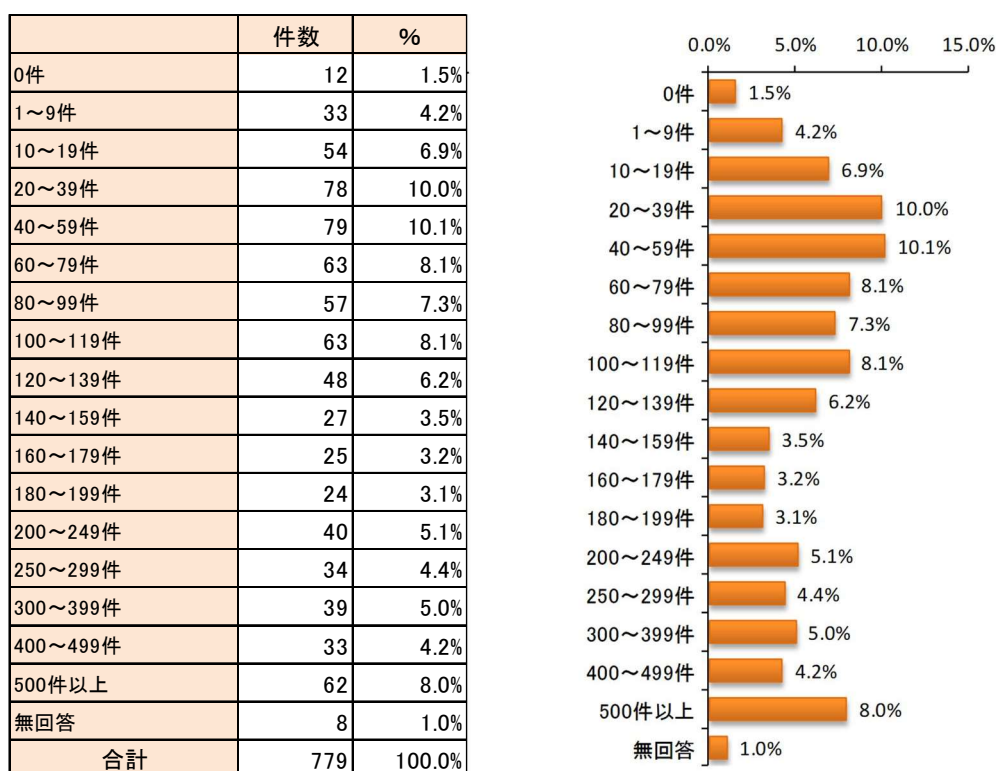
	社会福祉法人(社協以外)	社会福祉協議会	医療法人	社団法人・財団法人	株式会社	NPO法人	その他	複数の法人に委託	合計
1万人未満	2 5.4%	32 86.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.7%	1 2.7%	1 2.7%	37 100.0%
1万人以上5万人未満	3 2.0%	132 88.6%	0 0.0%	2 1.3%	0 0.0%	5 3.4%	7 4.7%	0 0.0%	149 100.0%
5万人以上10万人未満	9 6.6%	97 70.8%	1 0.7%	7 5.1%	2 1.5%	9 6.6%	8 5.8%	4 2.9%	137 100.0%
10万人以上30万人未満	4 3.1%	81 62.3%	0 0.0%	9 6.9%	5 3.8%	8 6.2%	15 11.5%	8 6.2%	130 100.0%
30万人以上	5 8.1%	31 50.0%	0 0.0%	5 8.1%	5 8.1%	4 6.5%	3 4.8%	9 14.5%	62 100.0%
合計	23 4.5%	373 72.4%	1 0.2%	23 4.5%	12 2.3%	27 5.2%	34 6.6%	22 4.3%	515 100.0%

## (2) 平成 28 年度の相談支援実績

平成 28 年度の新規相談件数は、「40～59 件」が 10.1%、「20～39 件」が 10.0%となっており、1 機関あたり平均 194.7 件（中央値：103.0 件）となっていた。

運営方法別では、「直営」が平均 134.4 件、「委託」が 202.2 件、「直営+委託」が 397.9 件であった。

図表 II-2-4 平成 28 年度の新規相談件数



図表 II-2-5 平成 28 年度の平均新規相談件数（人口規模・運営方法別）

	平均値				中央値			
	直営	委託	直営+委託	全体	直営	委託	直営+委託	全体
1万人未満	7.4件	19.3件	0.0件	15.6件	3.0件	12.0件	0.0件	9.0件
1万人以上5万人未満	47.9件	53.6件	39.6件	51.0件	37.0件	45.0件	42.0件	42.0件
5万人以上10万人未満	117.0件	135.3件	138.9件	128.7件	106.0件	120.0件	119.0件	115.0件
10万人以上30万人未満	208.5件	305.5件	251.8件	266.8件	176.0件	253.0件	237.5件	221.0件
30万人以上	548.3件	711.7件	1095.6件	757.3件	450.5件	630.0件	733.0件	591.0件
全体	134.4件	202.2件	397.9件	194.7件	83.0件	109.0件	188.0件	103.0件

### 〔参考〕全国の状況

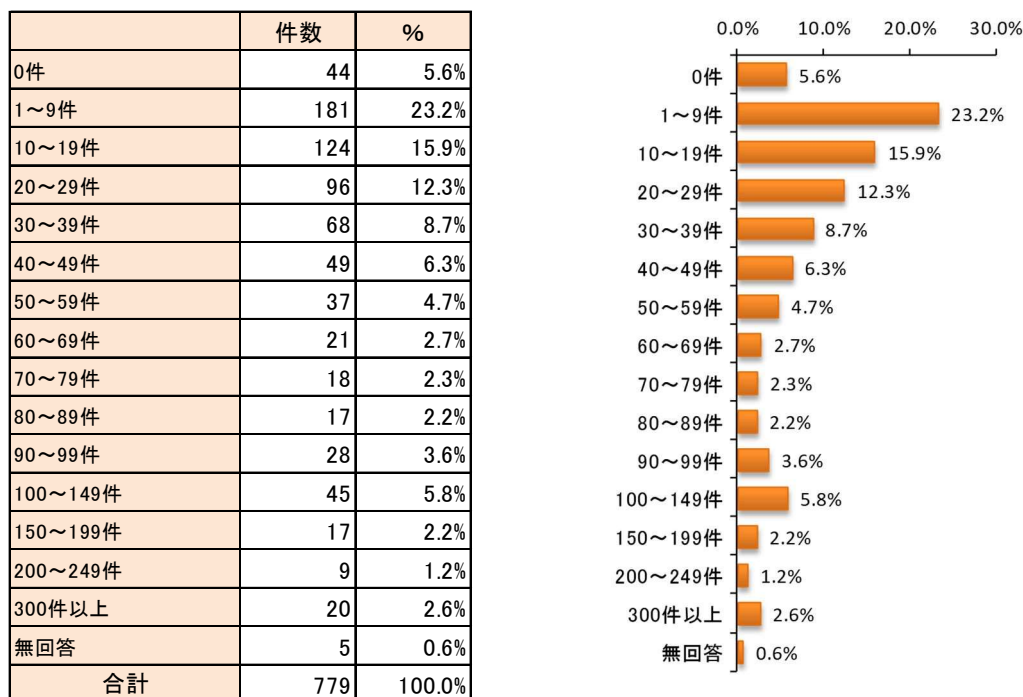
- 平成 28 年度の人口 10 万人あたりの新規相談受付件数は 14.5 件、プラン作成件数は 4.3 件、就労支援対象者数は 2.1 人であった。また、就労者数は 25,588 人（うち就労支援対象プラン作成者分：17,836 人）である。

（出所：平成 28 年度「支援状況調査」集計結果（厚生労働省）より）

平成 28 年度のプラン作成数は、「1～9 件」では 23.2%となっており、1 機関あたり平均 52.1 件（中央値：23.0 件）であった。

運営方法別では、「直営」が平均 29.3 件、「委託」が 54.8 件、「直営+委託」が 130.1 件であった。

図表 II-2-6 平成 28 年度の平均プラン作成件数



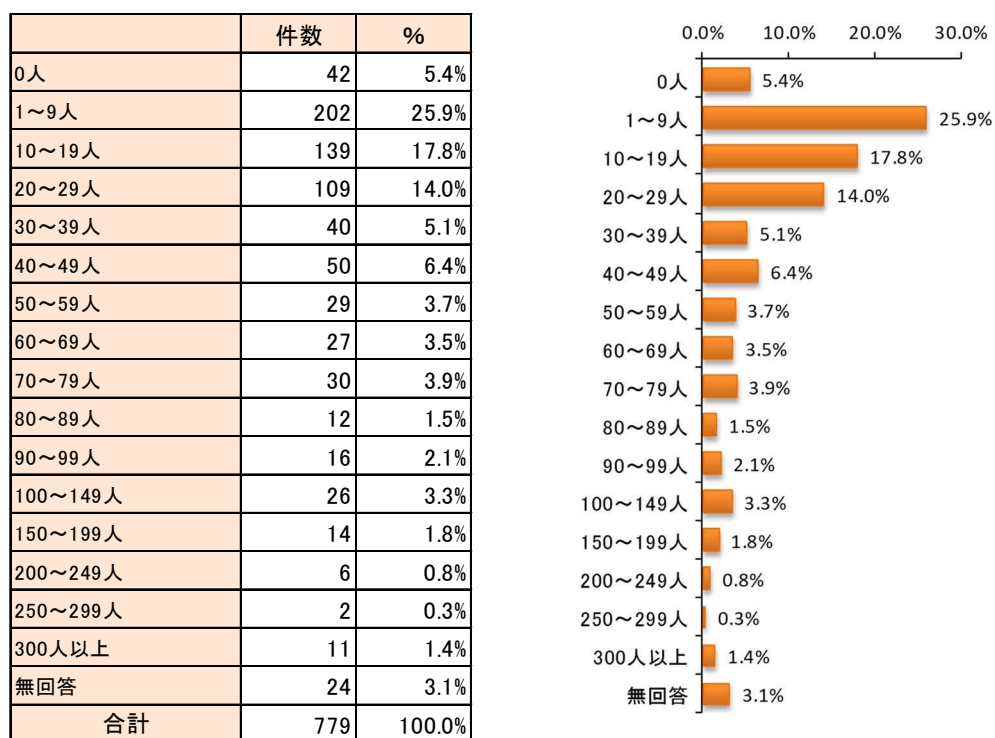
図表 II-2-7 平成 28 年度の平均プラン作成件数（人口規模・運営方法別）

	平均値				中央値			
	直営	委託	直営+委託	全体	直営	委託	直営+委託	全体
1万人未満	2.5件	5.3件	0.0件	4.4件	0.0件	2.0件	0.0件	1.0件
1万人以上5万人未満	10.4件	15.2件	13.1件	13.3件	4.0件	10.0件	13.0件	8.5件
5万人以上10万人未満	26.8件	34.1件	25.6件	30.8件	20.5件	26.0件	24.0件	23.0件
10万人以上30万人未満	44.2件	74.3件	60.1件	62.6件	33.0件	56.5件	61.0件	50.0件
30万人以上	115.5件	218.5件	409.2件	237.2件	95.0件	147.0件	175.0件	128.0件
全体	29.3件	54.8件	130.1件	52.1件	16.0件	26.0件	45.0件	23.0件

また、平成28年度のプラン作成対象者数は、「1～9人」が25.9%となっており、1機関あたり平均40.8人（中央値：19.0人）であった。

運営方法別では、「直営」が平均24.9人、「委託」が43.7人、「直営+委託」が86.8人であった。

図表Ⅱ-2-8 平成28年度の平均プラン作成対象者数



図表Ⅱ-2-9 平成28年度の平均プラン作成対象者数（人口規模・運営方法別）

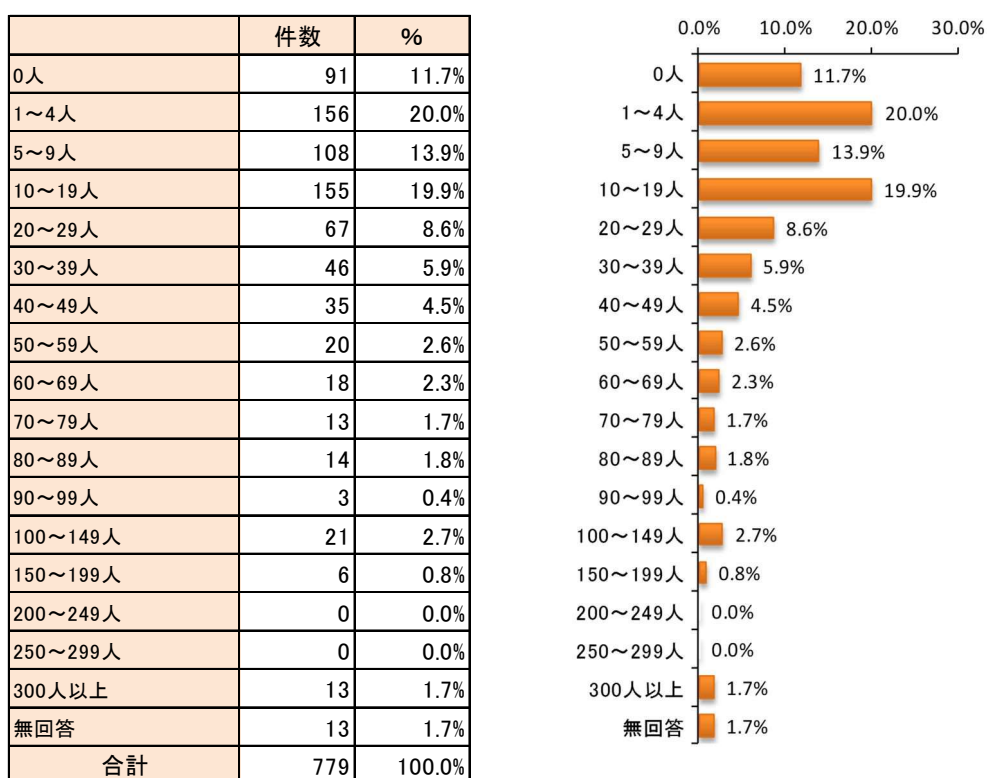
	平均値				中央値			
	直営	委託	直営+委託	全体	直営	委託	直営+委託	全体
1万人未満	2.3人	4.9人	0.0人	4.1人	0.0人	2.0人	0.0人	1.0人
1万人以上5万人未満	9.1人	11.6人	11.9人	10.7人	4.0人	8.5人	11.0人	7.0人
5万人以上10万人未満	22.4人	28.9人	22.1人	26.0人	18.5人	23.0人	22.0人	21.0人
10万人以上30万人未満	38.6人	60.6人	51.4人	52.4人	27.0人	52.0人	47.5人	43.0人
30万人以上	98.2人	166.5人	256.8人	171.7人	70.0人	111.5人	105.0人	101.0人
全体	24.9人	43.7人	86.8人	40.8人	14.0人	22.0人	32.0人	19.0人

### (3) 平成 28 年度のプラン終結者数

平成 28 年度のプラン終結者数については、「1～4 人」が 20.0%、「10～19 人」が 19.9% となっており、1 機関あたり平均 29.8 人（中央値：11.0 人）であった。

運営方法別では、「直営」が平均 17.1 人、「委託」が 30.7 人、「直営+委託」が 76.8 人であった。

図表 II-2-10 平成 28 年度のプラン終結者数



図表 II-2-11 平成 28 年度の平均プラン終結者数（人口規模・運営方法別）

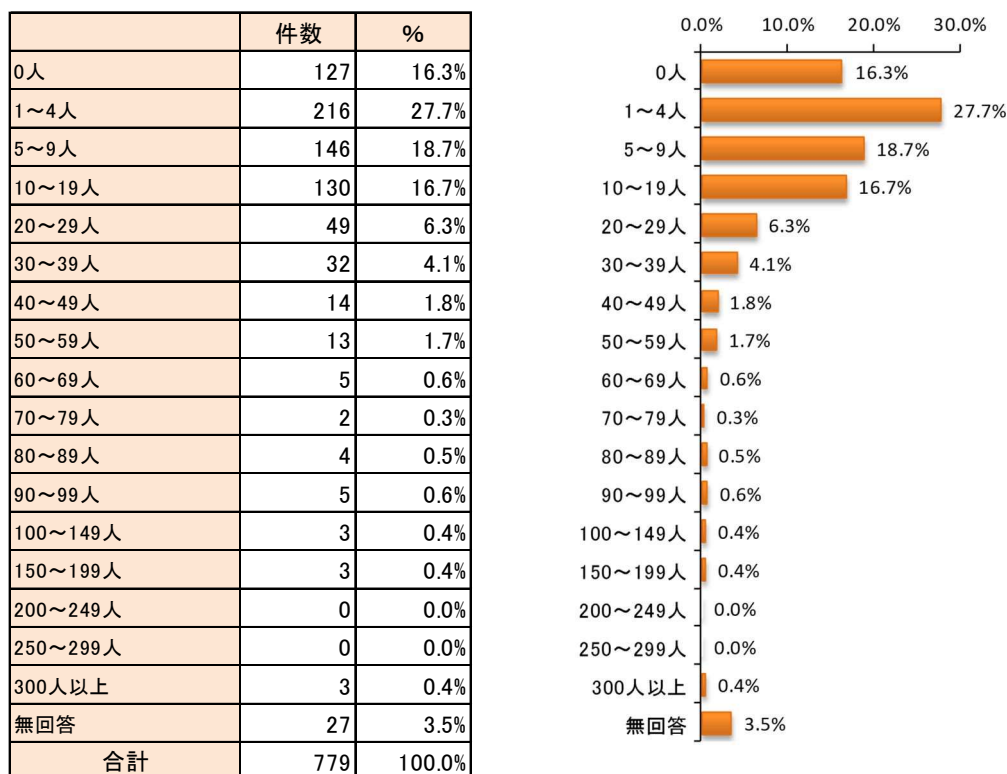
	平均値				中央値			
	直営	委託	直営+委託	全体	直営	委託	直営+委託	全体
1万人未満	1.2人	2.2人	0.0人	1.9人	0.0人	1.0人	0.0人	1.0人
1万人以上5万人未満	6.2人	6.2人	7.4人	6.2人	4.0人	4.0人	7.0人	4.0人
5万人以上10万人未満	14.9人	18.7人	15.9人	17.1人	10.5人	11.0人	16.0人	11.0人
10万人以上30万人未満	24.6人	42.6人	53.3人	37.7人	19.0人	30.0人	32.0人	24.0人
30万人以上	73.5人	128.5人	210.6人	134.6人	53.0人	83.0人	77.0人	73.0人
全体	17.1人	30.7人	76.8人	29.8人	9.0人	11.0人	23.0人	11.0人



また、プラン終結者のうち就労者数は「1～4人」が27.7%となっており、1機関あたり平均14.1人（中央値：5.5人）であった。

運営方法別では、「直営」が平均8.6人、「委託」が14.5人、「直営+委託」が33.8人であった。

図表Ⅱ-2-12 平成28年度のプラン終結者のうち就労者数



図表Ⅱ-2-13 平成28年度のプラン終結者のうち平均就労者数（人口規模・運営方法別）

	平均値				中央値			
	直営	委託	直営+委託	全体	直営	委託	直営+委託	全体
1万人未満	0.7人	0.6人	0.0人	0.6人	0.0人	0.0人	0.0人	0.0人
1万人以上5万人未満	3.7人	2.8人	3.2人	3.2人	2.0人	1.0人	3.0人	2.0人
5万人以上10万人未満	7.8人	8.2人	7.8人	8.0人	6.0人	5.0人	6.0人	6.0人
10万人以上30万人未満	13.2人	20.0人	17.9人	17.5人	10.0人	13.0人	13.0人	12.0人
30万人以上	26.9人	61.7人	105.0人	63.3人	27.5人	44.0人	31.0人	38.0人
全体	8.6人	14.5人	33.8人	14.1人	5.0人	5.0人	10.0人	5.5人

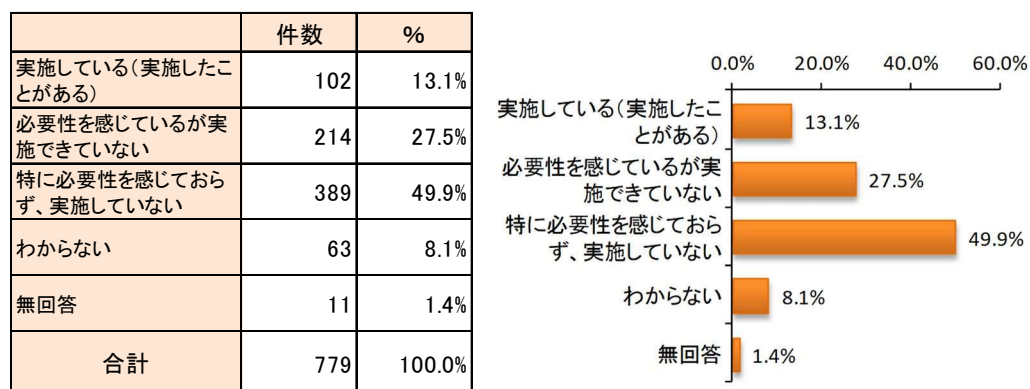
#### (4) 利用者からの意見を聞く取り組み

##### ①利用者から意見を聞く取り組みの実施状況

現在、支援サービスに対する利用者からの意見を聞く取り組みを実施しているかについては、「特に必要性を感じておらず、実施していない」が 49.9%となっており、「必要性を感じているが実施できていない」が 27.5%、「実施している（実施したことがある）」が 13.1%となっていた。

運営方法別にみると、「直営」「直営＋委託」では「特に必要性を感じておらず、実施していない」の割合が「委託」よりも高く、それぞれ 64.0%、65.6%となっていた。また、「委託」では「実施している（実施したことがある）」の割合が 17.8%となっており、「直営」「直営＋委託」よりも高くなっていた。

図表Ⅱ-2-14 利用者からの意見を聞く取り組みの実施状況



図表Ⅱ-2-15 利用者からの意見を聞く取り組みの実施状況(運営方法別)

	実施している(実施したことがある)	必要性を感じているが実施できていない	特に必要性を感じておらず、実施していない	わからない	無回答	合計
直営	18 6.8%	49 18.6%	169 64.0%	26 9.8%	2 0.8%	264 100.0%
委託	81 17.8%	151 33.3%	180 39.6%	33 7.3%	9 2.0%	454 100.0%
直営＋委託	3 4.9%	14 23.0%	40 65.6%	4 6.6%	0 0.0%	61 100.0%
合計	102 13.1%	214 27.5%	389 49.9%	63 8.1%	11 1.4%	779 100.0%

また、人口規模別にみると、「10万人以上30万人未満」「30万人以上」では「必要性を感じているが実施できていない」の割合が3割を超え、それぞれ31.1%、30.3%となっていた。また、「30万人以上」では「実施している（実施したことがある）」が19.7%となっており、他の人口規模と比べても高くなっていた。一方、人口規模が「1万人未満」「1万人以上5万人未満」では「特に必要性を感じておらず、実施していない」の割合が5割を超えており、それぞれ50.0%、55.5%であった。

図表Ⅱ-2-16 利用者からの意見を聞く取り組みの実施状況（人口規模別）

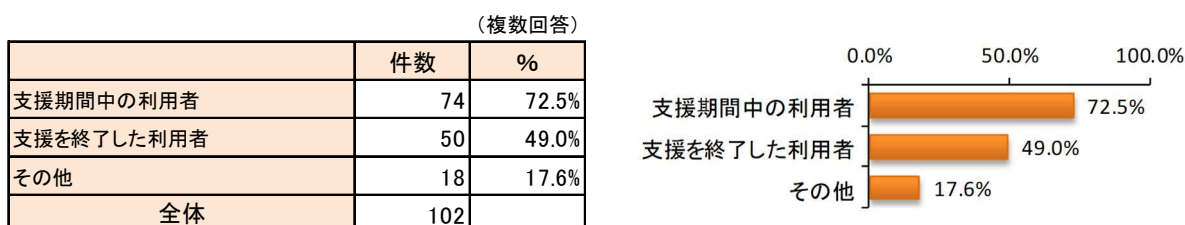
	実施している (実施したことがある)	必要性を感じているが 実施できていない	特に必要性を感じておらず、 実施していない	わからない	無回答	合計
1万人未満	7 13.5%	9 17.3%	26 50.0%	8 15.4%	2 3.8%	52 100.0%
1人以上5万人未満	21 8.9%	60 25.4%	131 55.5%	21 8.9%	3 1.3%	236 100.0%
5人以上10万人未満	29 13.2%	61 27.9%	107 48.9%	18 8.2%	4 1.8%	219 100.0%
10万人以上30万人未満	30 15.3%	61 31.1%	91 46.4%	12 6.1%	2 1.0%	196 100.0%
30万人以上	15 19.7%	23 30.3%	34 44.7%	4 5.3%	0 0.0%	76 100.0%
合計	102 13.1%	214 27.5%	389 49.9%	63 8.1%	11 1.4%	779 100.0%

## ②利用者からの意見を聞く取り組みの対象者

利用者からの意見を聞く取り組みを「実施している」と回答した自立相談支援機関に、「誰」に対して実施しているかを聞いたところ、「支援期間中の利用者」が72.5%、「支援を終了した利用者」が49.0%であった。

「その他」としては、「初回相談者」「全来訪者」「学習支援利用者」「関係者・関係機関」などがあげられていた。

図表Ⅱ-2-17 利用者からの意見を聞く取り組みの対象者



※その他

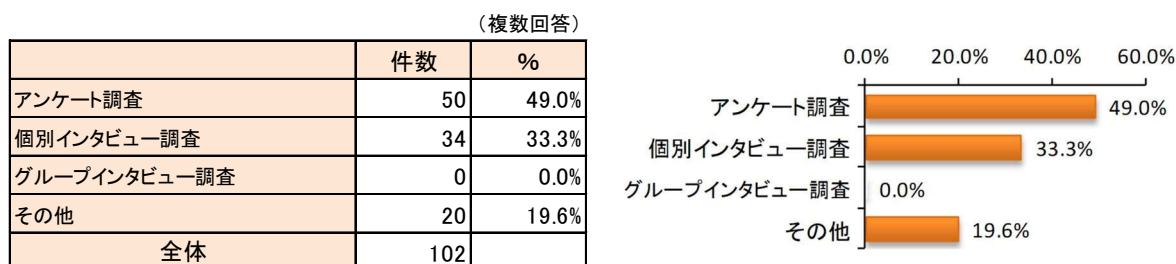
- ・初回相談者 (8)
- ・全来訪者 (3)
- ・学習支援利用者 (2)
- ・関係者・関係機関 (2)
- ・相談会の相談者
- ・一般市民
- ・支援者が利用する事業を集めた会議での意見聴取等

### ③利用者からの意見を聞く取り組みの実施方法

利用者からの意見を聞く取り組みを「実施している」と回答した自立相談支援機関に、どのような方法で実施しているかを聞いたところ、「アンケート調査」が49.0%、「個別インタビュー調査」が33.3%であった。

「その他」としては、「支援、面談の中で話を聞く」「電話やメールで意見を聞く」「イベント・懇談会等開催時に聞く」などがあげられていた。

図表Ⅱ-2-18 利用者からの意見を聞く取り組みの実施方法



- ※その他
- ・ 支援、面談の中で話を聞く (8)
  - ・ イベント・懇談会等開催時に聞く (2)
  - ・ 他機関の依頼による調査
  - ・ 相談支援連絡協議会に参加
  - ・ 電話やメールで意見を聞く (3)
  - ・ 支援ニーズ調査を実施
  - ・ 自由記述式
  - ・ 大人の居場所づくり

### ④利用者からの意見を聞く取り組みを実施できていない理由

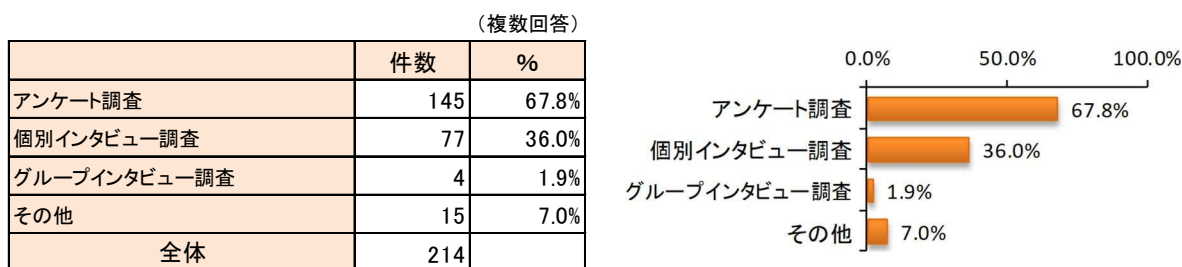
「必要性を感じているが実施できていない」と回答した自立相談支援機関に、実施できていない理由を聞いたところ、「体制がとれない／時間がない」(81件)、「検討中／まだ検討できていない」(53件)、「利用者の負担になる／利用者との関係性が悪くなる」(24件)、「正しい評価や意見が得られるのか」(10件)、「ケースが少ない」(9件)、「実施方法がわからない」(9件)などがあげられていた。

### ⑤実施する場合の利用者からの意見を聞く取り組み

「必要性を感じているが実施できていない」と回答した自立相談支援機関に、実施する場合、どのような取り組みを行いたいかについては、「アンケート調査」が67.8%、「個別インタビュー調査」が36.0%、「グループインタビュー調査」が1.9%であった。

「その他」としては、「面接時に確認したい」「日ごろの支援の中で聞き取る」「まだ決まっていない」などがあげられていた。

図表Ⅱ-2-19 実施する場合の利用者からの意見を聞く取り組み



- ※その他
- ・面談・面接時に確認したい（話の中におりこんで）
  - ・相談支援の中での、聞き取りにとどめる。
  - ・あらたまった調査ではなく、日々の支援の中で寄せられた意見を蓄積していきたい。
  - ・意見というよりプランに添っての聞きとり、終結後の状況等
  - ・実施方法は検討中
  - ・検討までに至っていない
  - ・匿名性が保たれるもの、客観的な調査集計ができるもの
  - ・終結の意向を確認した際に渡すなど互いに負担とならないように
  - ・他機関がどのようにアンケートの回収をしているか教えてほしい

### (5) 利用者調査への協力

支援終結者及び支援終結見込みのある方へのアンケート調査の協力意向については、「承諾する」が289件(37.1%)、「詳しく説明を聞きたい」が76件(9.8%)、「承諾しない」が390件(50.1%)であった。

図表Ⅱ-2-20 利用者調査への協力意向

	件数	%
承諾する	289	37.1%
詳しく説明を聞きたい	76	9.8%
承諾しない	390	50.1%
承諾しないが、説明を聞きたい	2	0.3%
無回答	22	2.8%
合計	779	100.0%

## 第Ⅲ章 利用者アンケート調査

### 1. 調査の実施方法

#### (1) 調査の目的

自立相談支援機関の「支援が終了した利用者及びその見込みのある方」を対象に支援サービスに対する感想や支援前後での変化などを定量的に把握・分析することを目的とする。

#### (2) 調査対象者の選定

##### ①調査対象者

生活困窮者自立支援制度による一連の相談支援プロセスを振り返っての意見や評価を集約するため、利用者アンケート調査の調査対象者は、自立相談支援機関において、平成28年度中に「支援が終了した利用者及びその見込みのある方」とした。

過去の調査結果等から回収率を1割程度と仮定し、回収・集計客体数を100件以上と想定した場合の調査客体数は1,000人以上と設定した。

##### ②調査対象者の選定

自立相談支援機関アンケート調査にて、利用者アンケート調査への協力を「承諾する」と回答した自立相談支援機関は289カ所であった。

この289カ所の自立相談支援機関から、以下の条件にて調査対象となる機関を抽出した。

図表Ⅲ-1-1 利用者アンケートへの協力意向（自立相談支援機関アンケート調査より）

	件数	%
承諾する	289	37.1%
詳しく説明を聞きたい	76	9.8%
承諾しない	390	50.1%
承諾しないが、説明を聞きたい	2	0.3%
無回答	22	2.8%
合計	779	100.0%

289 ヲ所の自立相談支援機関の平成 28 年度のプラン終結者数の分布割合をみたところ、「0 人」が 9.7%、「1～4 人」が 17.6%、「5～9 人」が 10.7%、「10～19 人」21.5%、「20～49 人」が 24.9%、「50～99 人」が 8.7%、「100～149 人」が 3.5%、「150 人～」1.4%であった。

図表Ⅲ-1-2 「承諾する」と回答した自立相談支援機関の平成 28 年度のプラン終結者数

	件数	%
0人	28	9.7%
1～4人	51	17.6%
5～9人	31	10.7%
10～19人	62	21.5%
20～49人	72	24.9%
50～99人	25	8.7%
100～149人	10	3.5%
150人以上	4	1.4%
無回答	6	2.1%
合計	289	100.0%

プラン終結者数が「0 人」「1～4 人」は 1 機関あたりの対象者数が少なすぎるため、対象機関から除外した。

また、「150 人以上」は対象機関が少なく、1 機関入ることによってアンケート回収数（全体集計数）のうち、当該機関の利用者が占める割合が高くなること等を考慮し、これらの自立相談支援機関も調査対象から除外した。

残りのプラン終結者数が「5～9 人」「10～19 人」「20～49 人」「50～99 人」「100～149 人」の中から、構成割合を考慮した抽出数を設定し、平均的な（期待される）客体数を乗じた合計数が 1,000 人以上となるよう、自立相談支援機関を抽出した。また、抽出にあたっては、全体の地域性、委託・直営などのバランスについても考慮した。

抽出した 54 ヲ所について、調査協力の依頼を行ったところ、25 機関から協力の回答があった。25 機関における利用者アンケート調査の対象者数は全体で 473 人となった。

図表Ⅲ-1-3 調査対象機関の抽出イメージ

	平均客体数 (A)	自立相談支援機関			→	機関抽出数 (B)	対象者数 (A×B)
		機関数	構成割合(%) (概数)				
5～9人	5	31	15.5%	15%	→	8	40
10～19人	15	62	31.0%	30%	→	15	225
20～49人	35	72	36.0%	40%	→	22	770
50～99人	75	25	12.5%	10%	→	6	450
100～149人	125	10	5.0%	5%	→	3	375
計	-	200	100.0%	100%	→	54	1,860

### (3) 調査の実施方法

利用者アンケート調査は以下の手順で実施した。

#### ①自立相談支援機関への調査票等の送付

自立相談支援機関宛てに、以下の調査票等一式を送付した。利用者アンケート調査票入りの封筒（依頼文・調査票・返信用封筒をセット、切手貼付）は、事前に確認済みの調査対象者数の人数分を送付した。

また、宛名印刷用のラベルシールを調査対象者の人数分送付し、調査対象者の宛名・住所の印刷を各機関にお願いした。

- ・調査の実施方法・・・1部
- ・宛名印刷用ラベルシール・・・人数分
- ・利用者アンケート調査票入りの封筒  
（依頼文・調査票・返信用封筒をセット、切手貼付）・・・人数分
- ・調査票サンプル・・・1セット

#### ②自立相談支援機関からの調査票の発送

利用者アンケート調査票入りの封筒に宛名ラベルを貼り、調査対象者宛てに調査票を発送してもらった。

#### ③調査票の回答

調査票は無記名自記式アンケートとした。

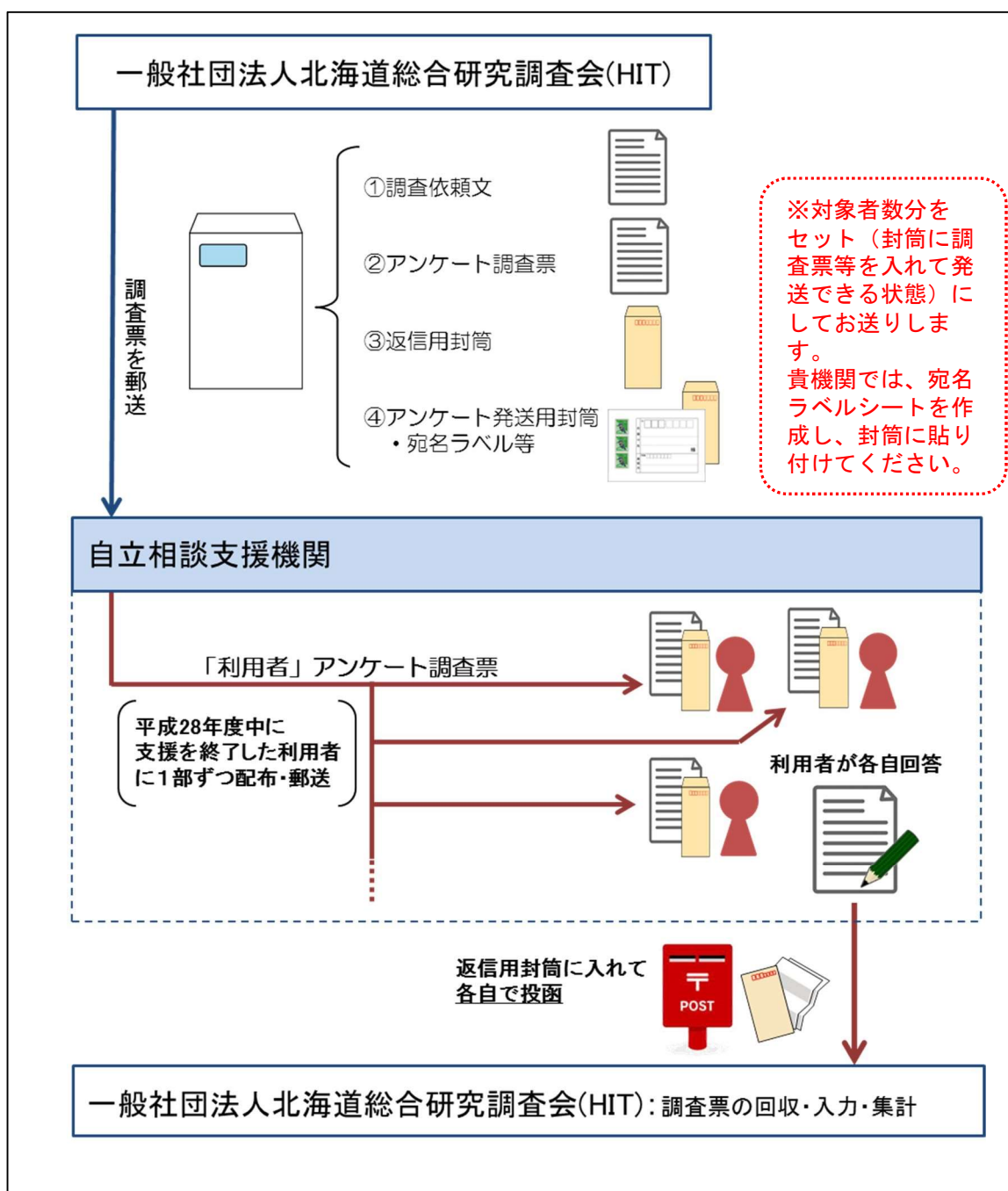
また、郵送による回収のほか、QRコードを介してのインターネット上の質問票（スマートフォン等から簡易に回答可能なもの）も用意し、いずれかの方法により回答してもらった。

#### ④調査票の回収

調査票の回収は利用者毎に郵送にて当会が直接行った。



図表Ⅲ-1-4 「利用者へのアンケート調査」の実施方法



#### (4) 調査に関する留意事項

##### ①「支援が終了した利用者及びその見込みのある方」を対象者とするについて

- ・「支援が終了した利用者及びその見込みのある方」に対してアンケート調査を依頼することについては、「相談申込・受付票」の利用申込み欄により同意を得た「個人情報に関する管理・取扱規程」に記載のある個人情報の利用目的の範囲内で行うこととした（※P23「【参考】個人情報に関する管理・取扱規程（例）」参照）。
- ・このため、調査に協力いただくにあたり、今回の調査が各自治体及び自立相談支援機関における「個人情報に関する管理・取扱規程」に抵触しないことを事前に確認いただいた。
- ・また、上記を踏まえ、第三者にあたる当会が、本調査の対象となる利用者の同意なしに個人情報を得ることのないよう、利用者へのアンケート調査の発送は各自立相談支援機関に依頼した。

##### ②アンケートの対象となる「利用者」の選定について

- ・対象者は、自立相談支援機関において、平成28年度中に「支援が終了した利用者及びその見込みのある方」とした。全数を原則としたが、アンケート調査を依頼することで、利用者と自立相談支援機関の関係性が悪化するなどの恐れがあると相談員が判断する方に対しては、支障のない範囲で回答いただくこととした。

##### ③プライバシーや個人情報の保護への配慮について

- ・調査は、無記名自記式アンケート調査であり、住所氏名等の個人情報は匿名性を保つものとした。また、調査項目においても基本情報に関する設問を必要最低限にとどめるなど、プライバシーや個人情報の保護に配慮した。
- ・調査協力は利用者の自由意思により決定し、拒否できること、調査協力を断ることにより迷惑をかけないこと等を保障し、調査協力による負担等へ配慮を行った。
- ・利用者アンケート調査の「問合せ先」は当会とし、利用者からの質問に対しては、当会にて適切かつ誠実な対応を行い、各自立相談支援機関の負担とならないよう努めた。

## 【参考】個人情報に関する管理・取扱規程（例）

### 個人情報に関する管理・取扱規程

●市●●自立相談支援機関・家計相談支援機関では、当機関における個人情報保護に関する取組方針および個人情報の取扱いに関する考え方として、個人情報に関する管理・取扱規程を制定します。

#### 【取組方針】

当機関は、個人情報の適切な保護と利用を重要な社会的責任と認識し、相談業務、支援業務等、当機関が実施する業務を行うにあたっては、●●市個人情報保護条例をはじめとする関係法令等に加えて、本規程を遵守し、ご相談者の個人情報の適切な保護と利用に努めます。

#### 【個人情報の取得方法】

ご相談者の個人情報を業務上必要な範囲において、適正かつ適法な手段により取得します。

#### 【利用目的】

ご相談者の個人情報を、当機関の業務遂行ならびに利用目的の達成に必要な範囲において取り扱うこととし、その範囲を超えて他の目的に利用することはありません。

##### ◎当機関の業務内容

- ◆ 相談支援業務
- ◆ プランの策定・評価

##### ◎利用目的

- ◆ 相談支援業務を円滑に行うため
- ◆ 自治体に対して事業等利用申込を行うため
- ◆ 支援提供、関係機関・者との連絡・調整等自立支援に資するため

本調査研究は、こちらの個人情報の利用目的の範囲内で各自治体及び自立相談支援機関にご協力いただいた。

#### 【個人情報の内容】

当機関では、以下の情報を個人情報として取り扱います。

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

（資料：厚生労働省 平成 26 年度社会福祉推進事業「自立相談支援事業における使用標準様式の実用化に向けた調査研究」自立相談支援機関における使用帳票類標準様式 帳票類記入要領（平成 27 年度用改訂版）（平成 27 年 3 月 25 日、みずほ情報総研株式会社）

## 2. 調査結果の概要

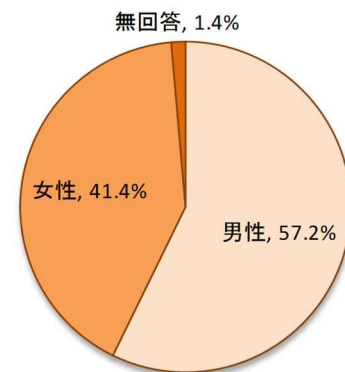
### (1) 回答者の基本属性

#### ①性別

回答者の性別は、「男性」が57.2%、「女性」が41.4%であった。

図表Ⅲ-2-1 回答者の性別

	件数	%
男性	83	57.2%
女性	60	41.4%
無回答	2	1.4%
合計	145	100.0%

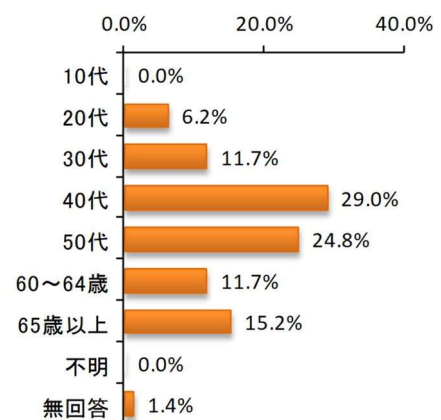


#### ②年齢

回答者の年齢は、「40代」の割合が29.0%と最も高く、次いで「50代」が24.8%、「65歳以上」が15.2%であった。

図表Ⅲ-2-2 回答者の年齢

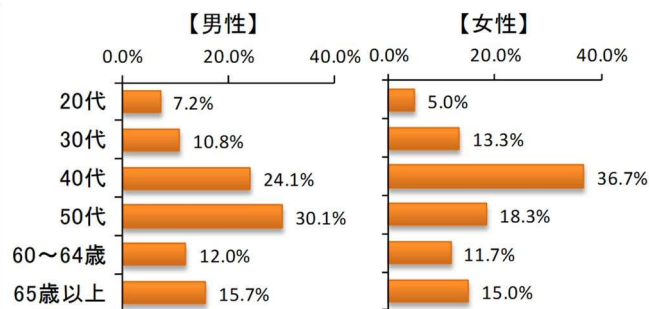
	件数	%
10代	0	0.0%
20代	9	6.2%
30代	17	11.7%
40代	42	29.0%
50代	36	24.8%
60～64歳	17	11.7%
65歳以上	22	15.2%
不明	0	0.0%
無回答	2	1.4%
合計	145	100.0%



性別に年齢をみると、「男性」では「50代」の割合が最も高く 30.1%、次いで「40代」が 24.1%であった。一方「女性」では「40代」の割合が最も高く 36.7%、次いで「50代」が 18.3%であった。

図表Ⅲ-2-3 回答者の年齢（性別）

	男性		女性	
	件数	%	件数	%
20代	6	7.2%	3	5.0%
30代	9	10.8%	8	13.3%
40代	20	24.1%	22	36.7%
50代	25	30.1%	11	18.3%
60～64歳	10	12.0%	7	11.7%
65歳以上	13	15.7%	9	15.0%
合計	83	100.0%	60	100.0%

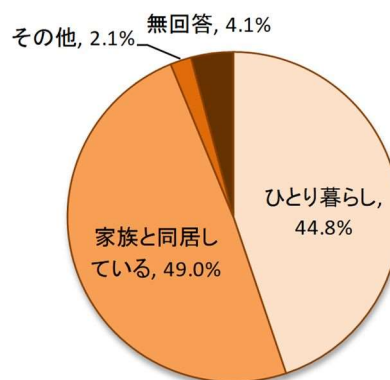


### ③同居の有無

同居の有無については、「家族と同居している」が 49.0%、「ひとり暮らし」が 44.8%であった。

図表Ⅲ-2-4 同居の有無

	件数	%
ひとり暮らし	65	44.8%
家族と同居している	71	49.0%
その他	3	2.1%
無回答	6	4.1%
合計	145	100.0%

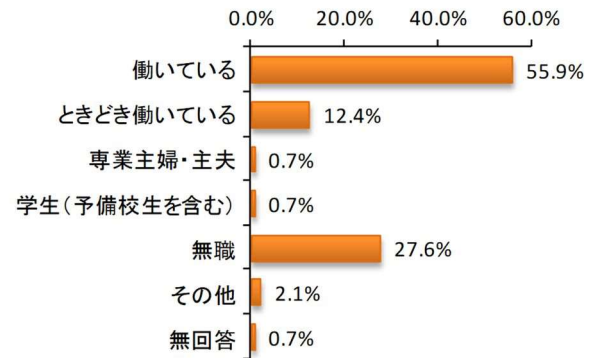


#### ④現在の就業状況

現在の就業状況は「働いている」が55.9%、「無職」が27.6%、「ときどき働いている」が12.4%であった。

図表Ⅲ-2-5 現在の就業状況

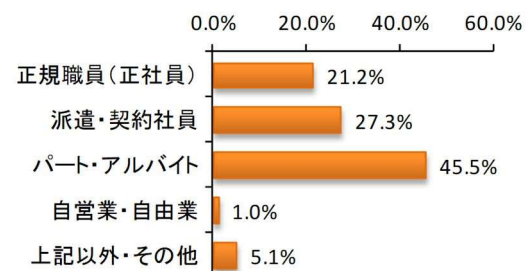
	件数	%
働いている	81	55.9%
ときどき働いている	18	12.4%
専業主婦・主夫	1	0.7%
学生(予備校生を含む)	1	0.7%
無職	40	27.6%
その他	3	2.1%
無回答	1	0.7%
合計	145	100.0%



また、「働いている」「ときどき働いている」と回答した99人に雇用形態について聞いたところ、「パート・アルバイト」が45.5%、「派遣・契約社員」が27.3%、「正規職員(正社員)」が21.2%であった。

図表Ⅲ-2-6 雇用形態

	件数	%
正規職員(正社員)	21	21.2%
派遣・契約社員	27	27.3%
パート・アルバイト	45	45.5%
自営業・自由業	1	1.0%
上記以外・その他	5	5.1%
合計	99	100.0%



## (2) 相談窓口の満足度

相談窓口に関して、以下の5項目についての満足度を5段階で聞いた。

- ①相談窓口まではスムーズにつながりましたか（わかりやすさ、受付の方法、役所や支援団体からの紹介の仕方など）
- ②初めて相談するとき、相談窓口や対応してくれた人は、相談しやすい雰囲気でしたか
- ③あなたの希望や気持ち、困りごと、状況などをよく理解した上で丁寧に対応してくれましたか
- ④相談を通じて、あなたの悩みや不安の解決につながりましたか
- ⑤全体として、満足できるものでしたか

利用者による満足度の結果を、次頁（図表Ⅲ-2-7、図表Ⅲ-2-8）に示す。

「②初めて相談するとき、相談窓口や対応してくれた人は、相談しやすい雰囲気でしたか」、「③あなたの希望や気持ち、困りごと、状況などをよく理解した上で丁寧に対応してくれましたか」は、ともに「満足」の割合が6割を超えており、それぞれ64.1%、60.7%であった。また、「まあ満足」の割合を合わせると、約9割が満足という回答であった。

一方、「①相談窓口まではスムーズにつながりましたか（わかりやすさ、受付の方法、役所や支援団体からの紹介の仕方など）」と「④相談を通じて、あなたの悩みや不安の解決につながりましたか」については、「満足」の割合が5割未満で、「どちらともいえない」の割合がそれぞれ13.8%、15.9%となっていた。

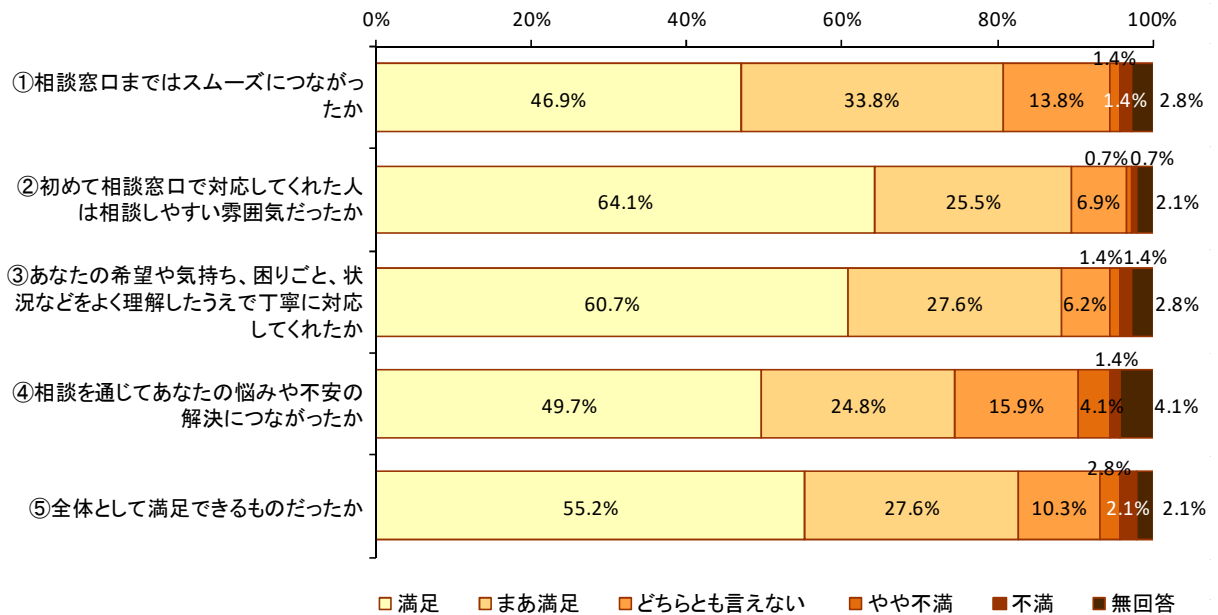
「⑤全体として、満足できるものでしたか」は、「満足」が55.2%、「まあ満足」が27.6%となっており、8割以上が満足という回答であった。

これらのことから、相談窓口につながった利用者を受け止める姿勢・対応については高い評価を得ており十分になされているが（項目②・③）、そこにだとり着くまでの広報やアクセスしやすさ（項目①）、相談を受け止めた後の解決策の提案（項目④）においては、利用者側からの評価として課題がある可能性が考えられる。

図表Ⅲ-2-7 相談窓口の満足度

	満足	まあ満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	合計
①相談窓口まではスムーズにつながったか	68 46.9%	49 33.8%	20 13.8%	2 1.4%	2 1.4%	4 2.8%	145 100.0%
②初めて相談窓口で対応してくれた人は相談しやすい雰囲気だったか	93 64.1%	37 25.5%	10 6.9%	1 0.7%	1 0.7%	3 2.1%	145 100.0%
③あなたの希望や気持ち、困りごと、状況などをよく理解したうえで丁寧に对应してくれたか	88 60.7%	40 27.6%	9 6.2%	2 1.4%	2 1.4%	4 2.8%	145 100.0%
④相談を通じてあなたの悩みや不安の解決につながったか	72 49.7%	36 24.8%	23 15.9%	6 4.1%	2 1.4%	6 4.1%	145 100.0%
⑤全体として満足できるものだったか	80 55.2%	40 27.6%	15 10.3%	4 2.8%	3 2.1%	3 2.1%	145 100.0%

図表Ⅲ-2-8 相談窓口の満足度

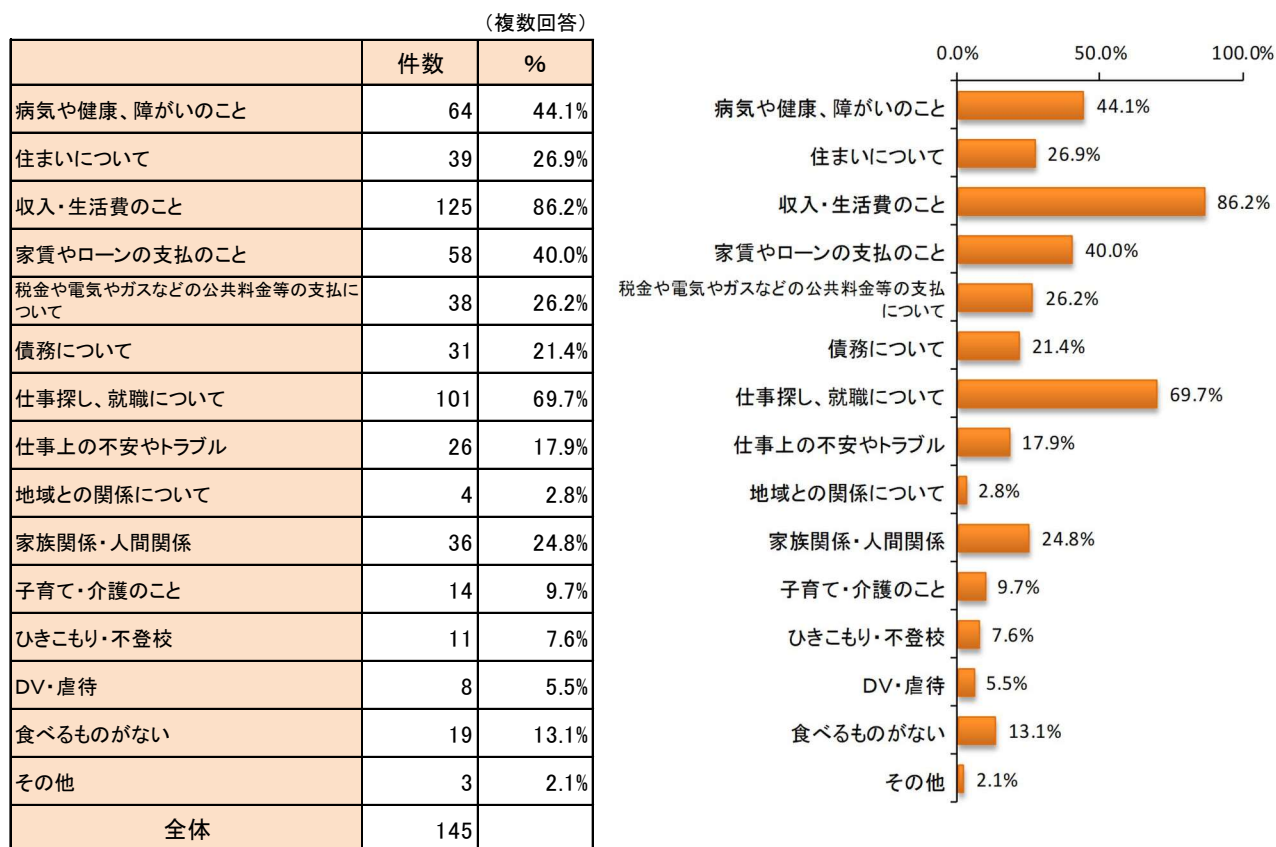




### (3) 相談窓口を利用する前に悩んでいたこと

相談窓口を利用する前に悩んでいたことについては、「収入・生活費のこと」が86.2%と最も高く、次いで「仕事探し、就職について」が69.7%、「病気や健康、障がいのこと」が44.1%、「家賃やローンの支払のこと」が40.0%となっていた。

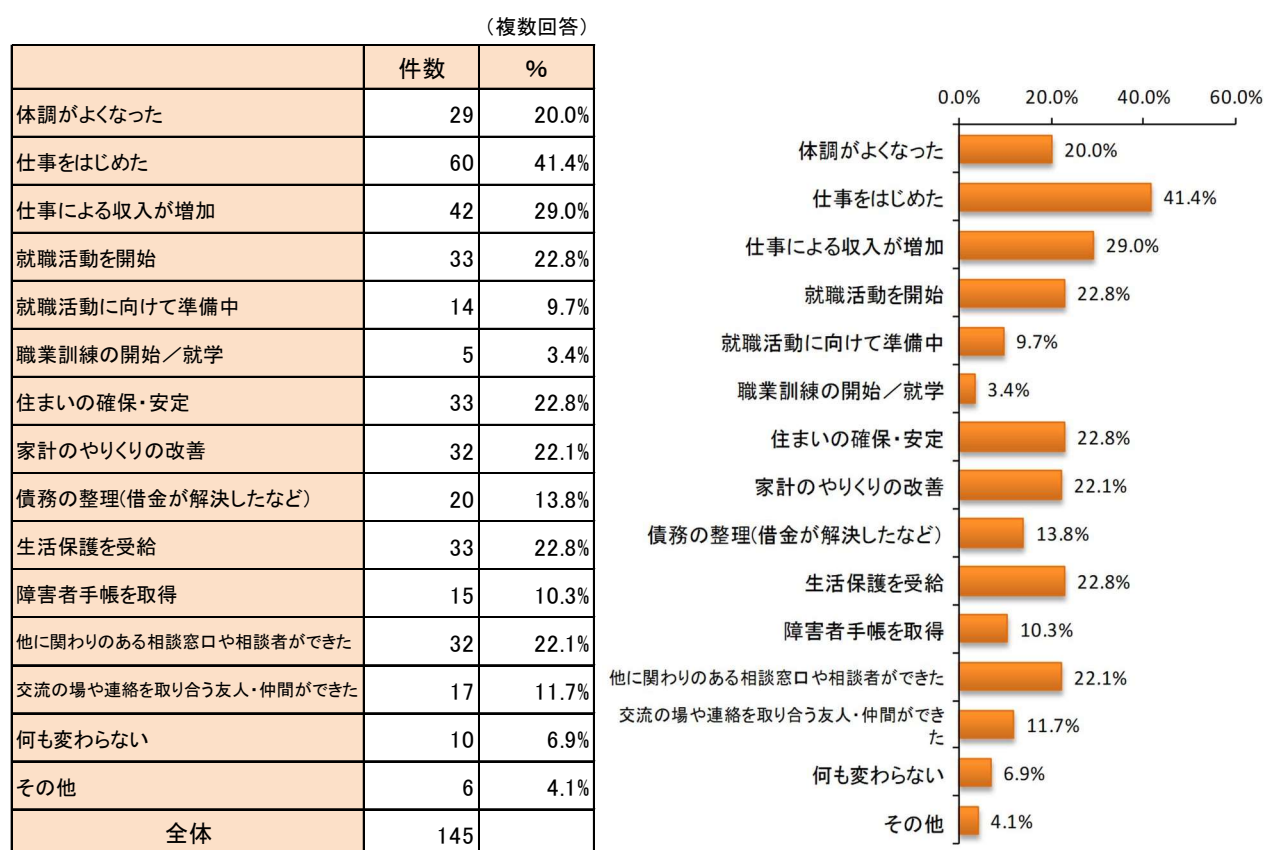
図表Ⅲ-2-9 相談窓口を利用する前に悩んでいたこと



#### (4) 相談窓口に相談したことによって変化したこと

相談窓口に相談したことによって状況がどのように変化したかについては、「仕事を始めた」が41.4%と最も高く、次いで「仕事による収入が増加」が29.0%、「就職活動を開始」「住まいの確保・安定」「生活保護を受給」がともに22.8%、「家計のやりくりの改善」「他に関わりのある相談窓口や相談者ができた」がともに22.1%であった。

図表Ⅲ-2-10 相談窓口に相談したことによって変化したこと



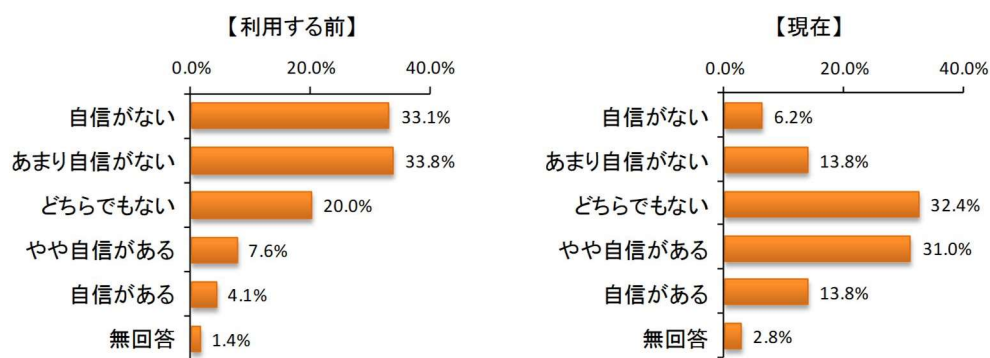
## (5) 相談窓口を利用する前と現在の変化

### ①自分に対する気持ち

相談窓口を「利用する前」と「現在」で、「自分に対する気持ち」はどのような状況だったかについて聞いたところ、「利用する前」は「自信がない」「あまり自信がない」との回答の割合が高く、いずれも3割を超えていたが、「現在」では「どちらでもない」「やや自信がある」の割合が3割を超え、「自信がない」が6.2%、「あまり自信がない」の割合は13.8%となっていた。

図表Ⅲ-2-11 相談窓口を利用する前と現在の状況【自分に対する気持ち】

	自信がない	あまり自信がない	どちらでもない	やや自信がある	自信がある	無回答	合計
利用する前	48 33.1%	49 33.8%	29 20.0%	11 7.6%	6 4.1%	2 1.4%	145 100.0%
現在	9 6.2%	20 13.8%	47 32.4%	45 31.0%	20 13.8%	4 2.8%	145 100.0%



また、相談窓口を「利用する前」と「現在」を比べて、自分に対する気持ちが「好転」している割合は64.8%、「悪化」している割合は5.5%、「変化なし」は26.2%であった。

図表Ⅲ-2-12 相談窓口を利用する前と現在の変化【自分に対する気持ち】

		【現在】						合計
		自信がない	あまり自信がない	どちらでもない	やや自信がある	自信がある	無回答	
【利用する前】	自信がない	4 8.3%	12 25.0%	11 22.9%	15 31.3%	5 10.4%	1 2.1%	48 100.0%
	あまり自信がない	4 8.2%	6 12.2%	18 36.7%	18 36.7%	3 6.1%	0 0.0%	49 100.0%
	どちらでもない	1 3.4%	1 3.4%	16 55.2%	6 20.7%	3 10.3%	2 6.9%	29 100.0%
	やや自信がある	0 0.0%	0 0.0%	2 18.2%	6 54.5%	3 27.3%	0 0.0%	11 100.0%
	自信がある	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 100.0%	0 0.0%	6 100.0%
	無回答	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	2 100.0%
	合計	9 6.2%	20 13.8%	47 32.4%	45 31.0%	20 13.8%	4 2.8%	145 100.0%

好転 : 94 (64.8%)

悪化 : 8 (5.5%)

※好転

- 【利用前】「自信がない」 → 【現在】「あまり自信がない」「どちらでもない」「やや自信がある」「自信がある」
- 【利用前】「あまり自信がない」 → 【現在】「どちらでもない」「やや自信がある」「自信がある」
- 【利用前】「どちらでもない」 → 【現在】「やや自信がある」「自信がある」
- 【利用前】「やや自信がある」 → 【現在】「自信がある」

※悪化

- 【利用前】「あまり自信がない」 → 【現在】「自信がない」
- 【利用前】「どちらでもない」 → 【現在】「自信がない」「あまり自信がない」
- 【利用前】「やや自信がある」 → 【現在】「自信がない」「あまり自信がない」「どちらでもない」
- 【利用前】「自信がある」 → 【現在】「自信がない」「あまり自信がない」「どちらでもない」「やや自信がある」

※変化なし

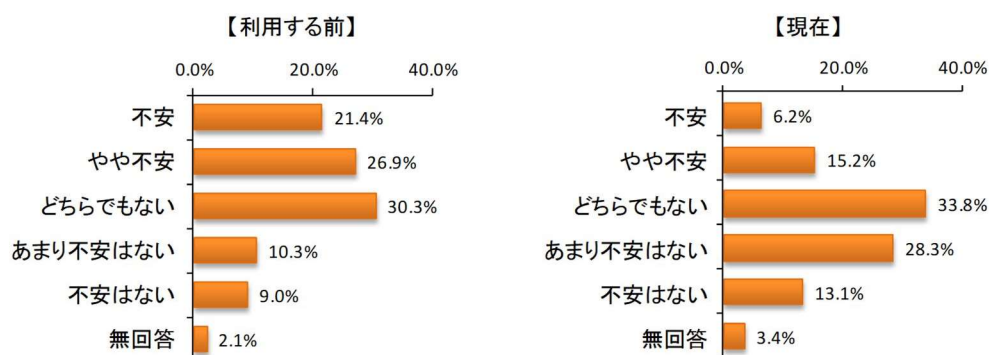
- 【利用前】と【現在】で同じ

## ②コミュニケーション

相談窓口を「利用する前」と「現在」で、「コミュニケーション」はどのような状況だったかについて聞いたところ、「利用する前」は「どちらでもない」が 30.3%、「やや不安」が 26.9%、「不安」が 21.4%であったが、「現在」では、「どちらでもない」が 33.8%、「あまり不安はない」が 28.3%となっており、「不安」は 6.2%、「やや不安」は 15.2%であった。

図表Ⅲ-2-13 相談窓口を利用する前と現在の状況【コミュニケーション】

	不安	やや不安	どちらでもない	あまり不安はない	不安はない	無回答	合計
利用する前	31 21.4%	39 26.9%	44 30.3%	15 10.3%	13 9.0%	3 2.1%	145 100.0%
現在	9 6.2%	22 15.2%	49 33.8%	41 28.3%	19 13.1%	5 3.4%	145 100.0%



また、相談窓口を「利用する前」と「現在」を比べて、コミュニケーションが「好転」している割合は47.6%、「悪化」している割合は5.5%、「変化なし」は43.4%であった。

図表Ⅲ-2-14 相談窓口を利用する前と現在の変化【コミュニケーション】

		【現在】						合計
		不安	やや不安	どちらでもない	あまり不安はない	不安はない	無回答	
【利用する前】	不安	4 12.9%	9 29.0%	8 25.8%	8 25.8%	1 3.2%	1 3.2%	31 100.0%
	やや不安	4 10.3%	11 28.2%	14 35.9%	9 23.1%	1 2.6%	0 0.0%	39 100.0%
	どちらでもない	0 0.0%	2 4.5%	26 59.1%	14 31.8%	2 4.5%	0 0.0%	44 100.0%
	あまり不安はない	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	10 66.7%	3 20.0%	1 6.7%	15 100.0%
	不安はない	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	12 92.3%	0 0.0%	13 100.0%
	無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%	3 100.0%
	合計	9 6.2%	22 15.2%	49 33.8%	41 28.3%	19 13.1%	5 3.4%	145 100.0%

好転 : 69 (47.6%)

悪化 : 8 (5.5%)

※好転

- 【利用前】「不安」 → 【現在】「やや不安」「どちらでもない」「あまり不安はない」「不安はない」
- 【利用前】「やや不安」 → 【現在】「どちらでもない」「あまり不安はない」「不安はない」
- 【利用前】「どちらでもない」 → 【現在】「あまり不安はない」「不安はない」
- 【利用前】「あまり不安はない」 → 【現在】「不安はない」

※悪化

- 【利用前】「やや不安」 → 【現在】「不安」
- 【利用前】「どちらでもない」 → 【現在】「不安」「やや不安」
- 【利用前】「あまり不安はない」 → 【現在】「不安」「やや不安」「どちらでもない」
- 【利用前】「不安はない」 → 【現在】「不安」「やや不安」「どちらでもない」「あまり不安はない」

※変化なし

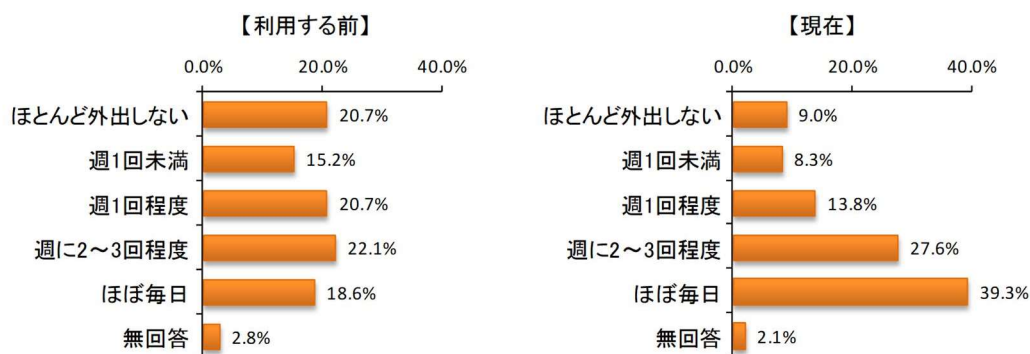
- 【利用前】と【現在】で同じ

### ③外出や人と会う機会

相談窓口を「利用する前」と「現在」で、「外出や人と会う機会」はどのような状況だったかについて聞いたところ、「利用する前」は、「ほとんど外出しない」と「週1回程度」が20.7%、「週1回未満」が15.2%であったが、「現在」では「ほぼ毎日」が39.3%、「週に2～3回程度」が27.6%となっており、「ほとんど外出しない」は9.0%、「週1回未満」は8.3%であった。

図表Ⅲ-2-15 相談窓口を利用する前と現在の状況【外出や人と会う機会】

	ほとんど外出しない	週1回未満	週1回程度	週に2～3回程度	ほぼ毎日	無回答	合計
利用する前	30 20.7%	22 15.2%	30 20.7%	32 22.1%	27 18.6%	4 2.8%	145 100.0%
現在	13 9.0%	12 8.3%	20 13.8%	40 27.6%	57 39.3%	3 2.1%	145 100.0%



また、相談窓口を「利用する前」と「現在」を比べて、外出や人と会う機会が「好転」している割合は50.3%、「悪化」している割合は6.2%、「変化なし」は40.7%であった。

図表Ⅲ-2-16 相談窓口を利用する前と現在の変化【外出や人と会う機会】

		【現在】						合計
		ほとんど外出しない	週1回未満	週1回程度	週に2~3回程度	ほぼ毎日	無回答	
【利用する前】	ほとんど外出しない	8 26.7%	6 20.0%	6 20.0%	5 16.7%	5 16.7%	0 0.0%	30 100.0%
	週1回未満	2 9.1%	5 22.7%	5 22.7%	4 18.2%	6 27.3%	0 0.0%	22 100.0%
	週1回程度	0 0.0%	1 3.3%	6 20.0%	15 50.0%	8 26.7%	0 0.0%	30 100.0%
	週に2~3回程度	1 3.1%	0 0.0%	3 9.4%	15 46.9%	13 40.6%	0 0.0%	32 100.0%
	ほぼ毎日	2 7.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	25 92.6%	0 0.0%	27 100.0%
	無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	3 75.0%	4 100.0%
	合計	13 9.0%	12 8.3%	20 13.8%	40 27.6%	57 39.3%	3 2.1%	145 100.0%

好転 : 73 (50.3%)

悪化 : 9 (6.2%)

※好転

- 【利用前】「ほとんど外出しない」 → 【現在】「週1回未満」「週1回程度」「週に2~3回程度」「ほぼ毎日」
- 【利用前】「週1回未満」 → 【現在】「週1回程度」「週に2~3回程度」「ほぼ毎日」
- 【利用前】「週1回程度」 → 【現在】「週に2~3回程度」「ほぼ毎日」
- 【利用前】「週に2~3回程度」 → 【現在】「ほぼ毎日」

※悪化

- 【利用前】「週1回未満」 → 【現在】「ほとんど外出しない」
- 【利用前】「週1回程度」 → 【現在】「ほとんど外出しない」「週1回未満」
- 【利用前】「週に2~3回程度」 → 【現在】「ほとんど外出しない」「週1回未満」「週1回程度」
- 【利用前】「ほぼ毎日」 → 【現在】「ほとんど外出しない」「週1回未満」「週1回程度」「週に2~3回程度」

※変化なし

- 【利用前】と【現在】で同じ

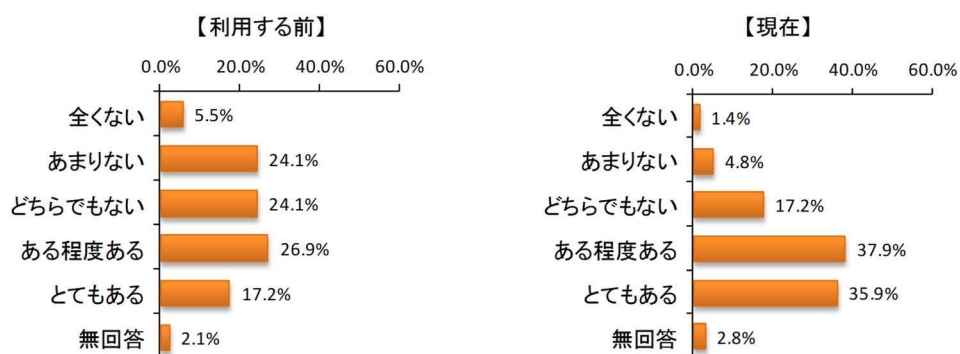


#### ④働くことや日常の生活、活動などへの意欲

相談窓口を「利用する前」と「現在」で、「働くことや日常の生活、活動などへの意欲」はどのような状況だったかについて聞いたところ、「利用する前」は「ある程度ある」が26.9%で、「全くない」が5.5%、「あまりない」が24.1%であったが、「現在」は、「ある程度ある」が37.9%、「とてもある」が35.9%で、「全くない」が1.4%、「あまりない」が4.8%であった。

図表Ⅲ-2-17 相談窓口を利用する前と現在の状況【働くことや日常の生活、活動などへの意欲】

	全くない	あまりない	どちらでもない	ある程度ある	とてもある	無回答	合計
利用する前	8 5.5%	35 24.1%	35 24.1%	39 26.9%	25 17.2%	3 2.1%	145 100.0%
現在	2 1.4%	7 4.8%	25 17.2%	55 37.9%	52 35.9%	4 2.8%	145 100.0%



また、相談窓口を「利用する前」と「現在」を比べて、働くことや日常の生活、活動などへの意欲が「好転」している割合は53.8%、「悪化」している割合は5.5%、「変化なし」は37.9%であった。

図表Ⅲ-2-18 相談窓口を利用する前と現在の変化【働くことや日常の生活、活動などへの意欲】

		【現在】						合計
		全くない	あまりない	どちらでもない	ある程度ある	とてもある	無回答	
【利用する前】	全くない	2 25.0%	0 0.0%	4 50.0%	2 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 100.0%
	あまりない	0 0.0%	5 14.3%	7 20.0%	14 40.0%	8 22.9%	1 2.9%	35 100.0%
	どちらでもない	0 0.0%	0 0.0%	10 28.6%	20 57.1%	5 14.3%	0 0.0%	35 100.0%
	ある程度ある	0 0.0%	0 0.0%	4 10.3%	17 43.6%	18 46.2%	0 0.0%	39 100.0%
	とてもある	0 0.0%	2 8.0%	0 0.0%	2 8.0%	21 84.0%	0 0.0%	25 100.0%
	無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%	3 100.0%
	合計	2 1.4%	7 4.8%	25 17.2%	55 37.9%	52 35.9%	4 2.8%	145 100.0%

好転 : 78 (53.8%)

悪化 : 8 (5.5%)

※好転

- 【利用前】「全くない」 → 【現在】「あまりない」「どちらでもない」「ある程度ある」「とてもある」
- 【利用前】「あまりない」 → 【現在】「どちらでもない」「ある程度ある」「とてもある」
- 【利用前】「どちらでもない」 → 【現在】「ある程度ある」「とてもある」
- 【利用前】「ある程度ある」 → 【現在】「とてもある」

※悪化

- 【利用前】「あまりない」 → 【現在】「全くない」
- 【利用前】「どちらでもない」 → 【現在】「全くない」「あまりない」
- 【利用前】「ある程度ある」 → 【現在】「全くない」「あまりない」「どちらでもない」
- 【利用前】「とてもある」 → 【現在】「全くない」「あまりない」「どちらでもない」「ある程度ある」

※変化なし

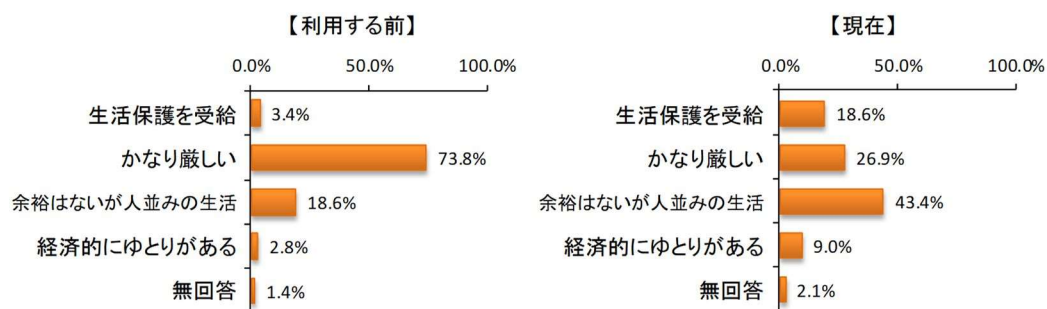
- 【利用前】と【現在】で同じ

### ⑤世帯の経済状況

相談窓口を「利用する前」と「現在」で、「世帯の経済状況」はどのような状況だったかについて聞いたところ、「利用する前」は「かなり厳しい」が 73.8%、「余裕はないが人並みの生活」が 18.6%であったが、「現在」は「かなり厳しい」が 26.9%、「余裕はないが人並みの生活」が 43.4%となっており、「経済的にゆとりがある」が 9.0%、「生活保護を受給」が 18.6%であった。

図表Ⅲ-2-19 相談窓口を利用する前と現在の状況【世帯の経済状況】

	生活保護を受給	かなり厳しい	余裕はないが人並みの生活	経済的にゆとりがある	無回答	合計
利用する前	5 3.4%	107 73.8%	27 18.6%	4 2.8%	2 1.4%	145 100.0%
現在	27 18.6%	39 26.9%	63 43.4%	13 9.0%	3 2.1%	145 100.0%



また、相談窓口を「利用する前」と「現在」を比べて、世帯の経済状況が「好転」している割合は37.9%、「悪化」している割合は3.4%、「生活保護を受給」が16.6%、「変化なし」は40.0%であった。

図表Ⅲ-2-20 相談窓口を利用する前と現在の変化【世帯の経済状況】

		【現在】					合計
		生活保護を受給	かなり厳しい	余裕はないが人並みの生活	経済的にゆとりがある	無回答	
【利用する前】	生活保護を受給	3 60.0%	0 0.0%	1 20.0%	0 0.0%	1 20.0%	5 100.0%
	かなり厳しい	22 20.6%	34 31.8%	44 41.1%	7 6.5%	0 0.0%	107 100.0%
	余裕はないが人並みの生活	2 7.4%	4 14.8%	18 66.7%	3 11.1%	0 0.0%	27 100.0%
	経済的にゆとりがある	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	3 75.0%	0 0.0%	4 100.0%
	無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	2 100.0%
	合計	27 18.6%	39 26.9%	63 43.4%	13 9.0%	3 2.1%	145 100.0%

好転 : 55 (37.9%)

生保受給 : 24 (16.6%)

悪化 : 5 (3.4%)

※好転

- 【利用前】「生活保護を受給」 → 【現在】「余裕はないが人並みの生活」「経済的にゆとりがある」
- 【利用前】「かなり厳しい」 → 【現在】「余裕はないが人並みの生活」「経済的にゆとりがある」
- 【利用前】「余裕はないが人並みの生活」 → 【現在】「経済的にゆとりがある」

※悪化

- 【利用前】「生活保護を受給」 → 【現在】「かなり厳しい」
- 【利用前】「余裕はないが人並みの生活」 → 【現在】「かなり厳しい」
- 【利用前】「経済的にゆとりがある」 → 【現在】「かなり厳しい」「余裕はないが人並みの生活」

※生活保護を受給

- 【利用前】「かなり厳しい」 → 【現在】「生活保護を受給」
- 【利用前】「余裕はないが人並みの生活」 → 【現在】「生活保護を受給」
- 【利用前】「経済的にゆとりがある」 → 【現在】「生活保護を受給」

※変化なし

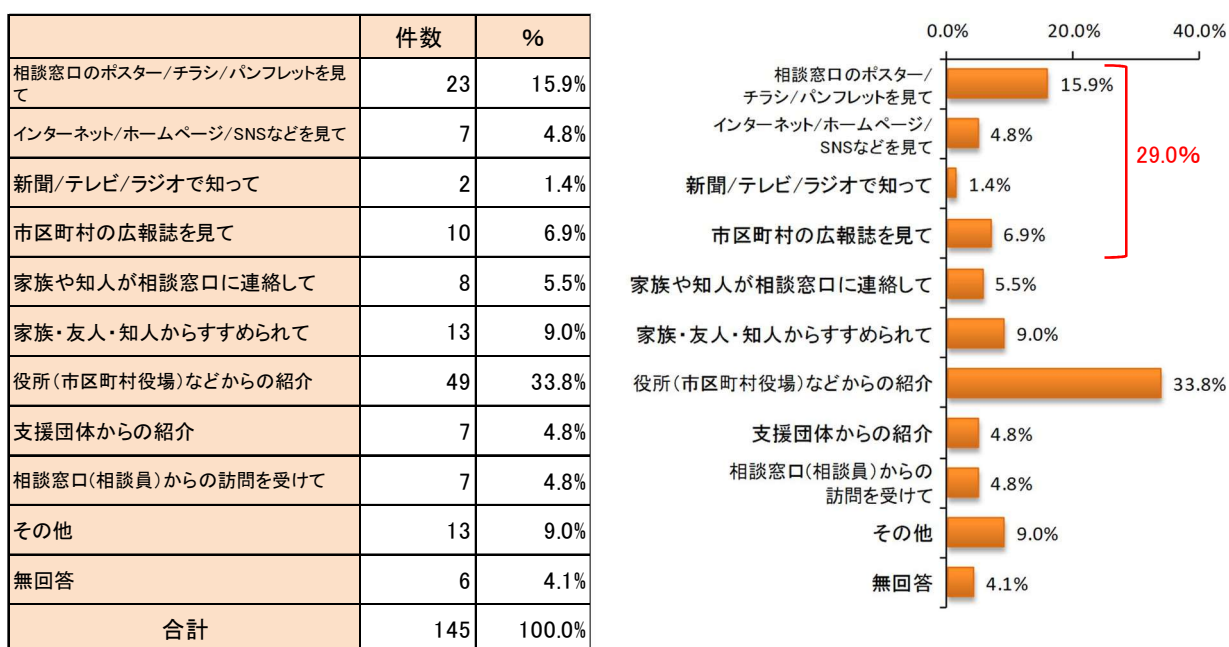
- 【利用前】と【現在】で同じ

## (6) 相談窓口を知ったきっかけ

相談窓口を知ったきっかけを尋ねると（単数回答）、「役所（市区町村役場）などからの紹介」の割合が 33.8%ともっとも高く、次いで「相談窓口のポスター／チラシ／パンフレットを見て」が 15.9%、「家族・友人・知人からすすめられて」「その他」が 9.0%となっていた。「その他」としては、「ハローワークからの紹介」「主治医の紹介」「リハビリ担当 PT の紹介」などがあげられていた。

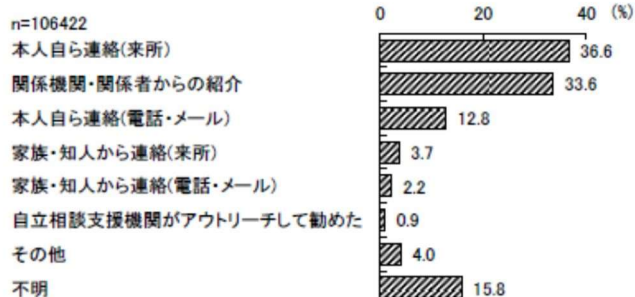
利用者のうち約 3 割が、相談窓口に関する何らかの広報媒体を見て、本人自ら自立相談支援機関に連絡（来所・電話・メール等）したと考えられ、「役所（市区町村役場）などからの紹介」と並ぶ主な相談経路となっている。一方、P28 図表Ⅲ-2-7、(2) 相談窓口の満足度「①相談窓口まではスムーズにつながったか」では、他の項目よりも「満足」の割合が低いことから、周知方法やアクセスしやすい環境づくりの重要性が示唆される。

図表Ⅲ-2-21 相談窓口を知ったきっかけ



### 〔参考〕全国の状況

- 相談受付時の当初の相談経路としては、**「本人自ら連絡（来所）」が 36.6%と最も多く、「本人自ら連絡（電話・メール）」（12.8%）を含めると、本人自ら連絡が約半数（49.4%）を占めている。**



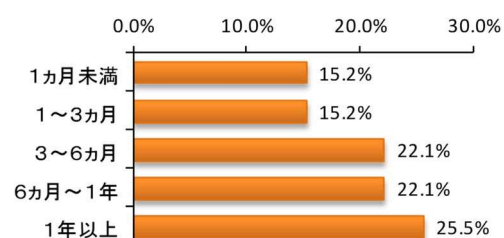
（出所：平成 28 年度社会福祉推進事業「生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関における支援実績の分析による支援手法向上に向けた調査研究事業」（みずほ情報総研株式会社）調査対象 119 自治体の平成 27 年 4 月～平成 28 年 12 月 31 日の新規相談受付 106,422 件についてグラフ化）

### (7) 相談員との連絡期間

最初に相談してからどのくらいの間、相談窓口の相談員と連絡を取り合っていたかを聞いたところ、「1年以上」が25.5%、「3～6ヵ月」「6ヵ月～1年」が22.1%、「1ヵ月未満」「1～3ヵ月」が15.2%であった。

図表Ⅲ-2-22 相談員との連絡期間

	件数	%
1ヵ月未満	22	15.2%
1～3ヵ月	22	15.2%
3～6ヵ月	32	22.1%
6ヵ月～1年	32	22.1%
1年以上	37	25.5%
合計	145	100.0%

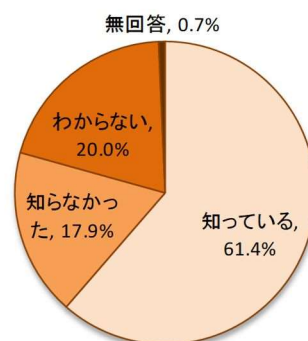


### (8) 計画（プラン）の作成

利用者の暮らしをよくするための目標やサポートの内容について計画（プラン）を作ったことを知っているかについては、「知っている」が61.4%、「知らなかった」が17.9%、「わからない」が20.0%であった。

図表Ⅲ-2-23 計画（プラン）の作成

	件数	%
知っている	89	61.4%
知らなかった	26	17.9%
わからない	29	20.0%
無回答	1	0.7%
合計	145	100.0%



### (9) 相談窓口からのサポート

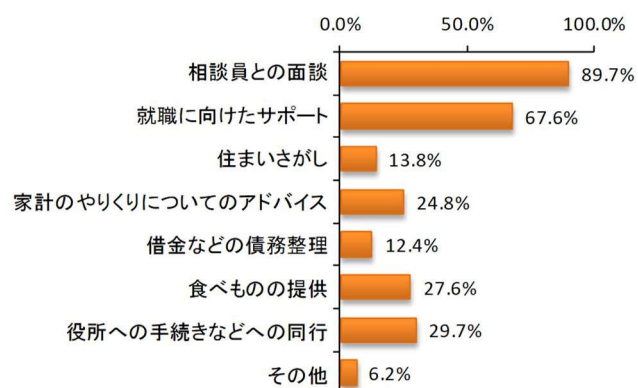
相談窓口からどのようなサポートを受けたかについては、「相談員との面談」が 89.7%、「就職に向けたサポート」が 67.6%、「役所への手続きなどへの同行」が 29.7%、「食べものの提供」が 27.6%であった。

「その他」としては、「弁護士の紹介」「病院の受診の支援」「交流の場の紹介」などがあげられていた。

図表Ⅲ-2-24 相談窓口からのサポート

(複数回答)

	件数	%
相談員との面談	130	89.7%
就職に向けたサポート	98	67.6%
住まいさがし	20	13.8%
家計のやりくりについてのアドバイス	36	24.8%
借金などの債務整理	18	12.4%
食べものの提供	40	27.6%
役所への手続きなどへの同行	43	29.7%
その他	9	6.2%
全体	145	



## (10) 相談員からの説明や話し合い

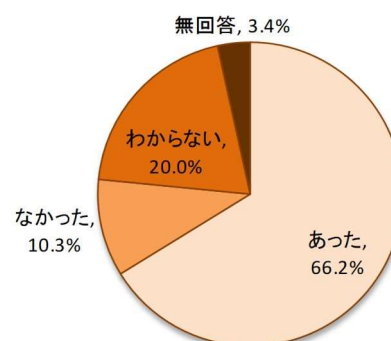
サポートを受けた後、次の①～③について相談員から説明を受けたり、十分な話し合いがあったかを聞いた。

### ①目標の達成状況

目標の達成状況については、説明や十分な話し合いが「あった」が66.2%、「なかった」が10.3%、「わからない」が20.0%であった。

図表Ⅲ-2-25 目標の達成状況についての説明や話し合い

	件数	%
あった	96	66.2%
なかった	15	10.3%
わからない	29	20.0%
無回答	5	3.4%
合計	145	100.0%

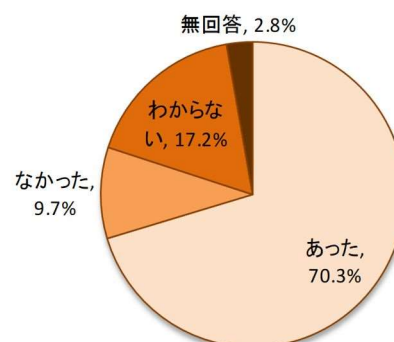


### ②悩みや不安が解決したかどうか

悩みや不安が解決したかどうかについて、説明や十分な話し合いが「あった」が70.3%、「なかった」が9.7%、「わからない」が17.2%であった。

図表Ⅲ-2-26 悩みや不安が解決したかどうかについての説明や話し合い

	件数	%
あった	102	70.3%
なかった	14	9.7%
わからない	25	17.2%
無回答	4	2.8%
合計	145	100.0%



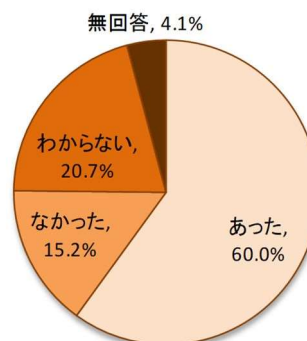


### ③今後希望するサポートについて

今後希望するサポートについては、説明や十分な話し合いが「あった」が60.0%、「なかった」が15.2%、「わからない」が20.7%であった。

図表Ⅲ-2-27 今後希望するサポートについての説明や話し合い

	件数	%
あった	87	60.0%
なかった	22	15.2%
わからない	30	20.7%
無回答	6	4.1%
合計	145	100.0%



#### (11) 相談してみてよかったこと

相談してみたよかったことについて自由記入により聞いたところ、以下のような意見があげられた。

##### ●話を聞いてもらったこと・気持ちが楽になったこと 【58件】

<主な意見>

- ・一人で抱え込まなくても良くなった（女性、40代）。
- ・今まで話せなかった自分の状況を家族に話せた。病気や心の状態などを理解してもらえた（男性、30代）。
- ・一人で悩んでいたので、相談員の方と面談してもらって背中を押された感じだった。対応も早く、こまめに連絡も下さって、心強かった。精神的に支えられたので、とても感謝している（女性、30代）。
- ・「自分は独りじゃない」とわかったこと（男性、50代）。

##### ●経済的なこと 【18件】

<主な意見>

- ・仕事も見つけ、住まいも見つけ、人並みの生活が出来るようになった（女性、50代）。
- ・家賃を滞納していたために、家を失うところであったが、免れた（男性、20代）。
- ・病気で仕事が続きなくなり無職になったところで生活保護の受給のアドバイスを受け、一緒に手続きに行ってくれて、生活保護の受給ができるようになった（男性、50代）。

●就労について 【18件】

<主な意見>

- ・就職先を紹介し、面接に同行してくれた（男性、65歳以上）。
- ・就職活動の指導が良かった（女性、40代）。
- ・仕事が決まり、収入も増えてゆとりができた。自立に向けてがんばりたい（男性、50代）。

●生活面について 【5件】

<主な意見>

- ・生活の立て直しの参考になった（男性、60～64歳）。
- ・生活環境や人との接し方が変わった（男性、40代）。

●その他 【6件】

<主な意見>

- ・いろいろな情報を教えてくれた（女性、30代）。
- ・自立支援制度の存在を知った（男性、40代）。

●なかった 【5件】

<主な意見>

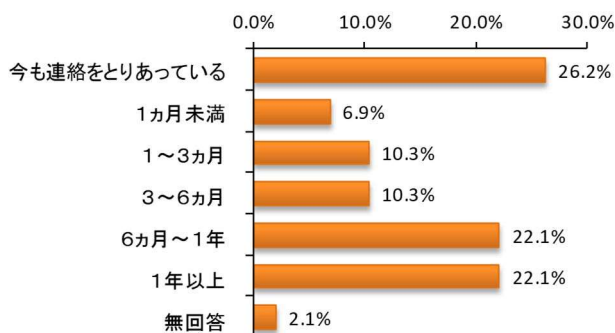
- ・担当して頂いた方は良かったが他の男性スタッフの感じが悪かった。なんでもいいから働きなさいとばかり言われた（女性、40代）。
- ・全くなかった（男性、60～64歳）。

### (12) 相談員との最後の連絡

相談員と最後に連絡を取ってからどのくらいの時間がたっているかについては、「今でも連絡を取り合っている」が26.2%、「6ヵ月～1年」「1年以上」が22.1%であった。

図表Ⅲ-2-28 相談員との最後の連絡

	件数	%
今も連絡をとりあっている	38	26.2%
1ヵ月未満	10	6.9%
1～3ヵ月	15	10.3%
3～6ヵ月	15	10.3%
6ヵ月～1年	32	22.1%
1年以上	32	22.1%
無回答	3	2.1%
合計	145	100.0%

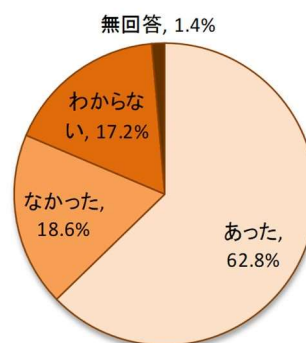


### (13) 相談員からのアドバイス

相談員と最後に連絡を取ったときやその後に、相談員から今後の生活の安心につながるようなアドバイスなどがあったかについては、「あった」が62.8%、「なかった」が18.6%、「わからない」が17.2%であった。

図表Ⅲ-2-29 相談員からのアドバイス

	件数	%
あった	91	62.8%
なかった	27	18.6%
わからない	25	17.2%
無回答	2	1.4%
合計	145	100.0%



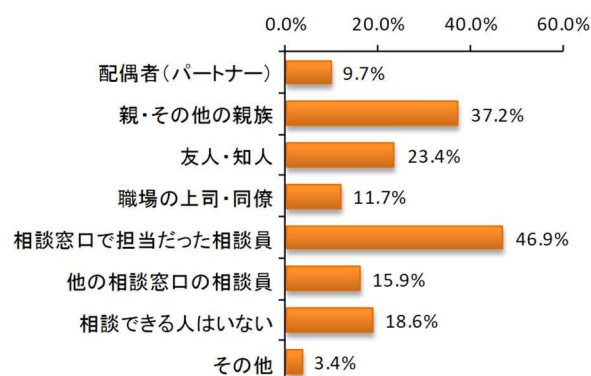
#### (14) 相談できる人

現在、仕事や生活のことなどで困ったことがあるときに相談できる人については、「相談窓口で担当だった相談員」が 46.9%、「親・その他の親族」が 37.2%、「友人・知人」が 23.4%であった。

図表Ⅲ-2-30 相談できる人

(複数回答)

	件数	%
配偶者(パートナー)	14	9.7%
親・その他の親族	54	37.2%
友人・知人	34	23.4%
職場の上司・同僚	17	11.7%
相談窓口で担当だった相談員	68	46.9%
他の相談窓口の相談員	23	15.9%
相談できる人はいない	27	18.6%
その他	5	3.4%
全体	145	



#### (15) 相談窓口をより良くするための意見

相談窓口をより良くするためのアイデアについて聞いたところ、以下のような意見があげられた。

##### ●職員の対応 【20件】

<主な意見>

- ・ずっと同じ方よりも、たまに違う相談員の方とも話をしてみたかった。私は男性の年配の方でしたが、女性の同世代の方に相談してみたいと思うこともあった。女性目線の悩みなど男性には言いづらい(女性、40代)。
- ・相談者に対してまだまだ上から目線(役人感覚)を感じた(男性、60~64歳)。
- ・相談相手の話をよく聞いて、その人が今後自立していけるように、息の長いサポートを根気強く続けてほしい(男性、30代)。

##### ●窓口の場所・対応時間・職員体制等 【11件】

<主な意見>

- ・なるべく相談窓口をわかりやすい場所に設置してほしい(男性、65歳以上)。
- ・女性の相談員がもっと増えると良いと思う(女性、50代)。

- ・何度か相談窓口に行ったが、相談者が多い時があり、1時間半ほど待たされたことがあった（女性、40代）。
- ・土日の連絡方法を教えてほしい（男性、30代）。

#### ●情報提供・制度の周知【9件】

<主な意見>

- ・どのような事をサポートしてくれるのか、全般的に説明して欲しかった（男性、65歳以上）。
- ・役所に行って自立相談支援機関があることを知った。私のように悩んでいる方が沢山いるのではないのでしょうか。このような情報がわかれば助かる方もいると思う。インターネットなど得意ではなく、年齢的に難しいこともあるので、早く情報を得る方法があったらいいと思う（女性、50代）。
- ・サポートを必要とする人が気軽に頼れる窓口であることを、もっと SNS など若者にも知らせていけば、助かる人が多いと思う（女性、20代）
- ・一般の方達にもっと広く知ってもらうために、まず、周知に力を入れた方が良いのでは、と思う（男性、40代）。

#### ●その他 【14件】

<主な意見>

- ・ハローワークだけじゃなくて、他の求人情報も取り入れたらいいと思います（男性、30代）。
- ・サポートを受けた後もサポートを受けたい（男性、50代）。

#### ●特にない・満足している 【12件】

### 3. 支援効果の評価に向けた分析（詳細集計結果）

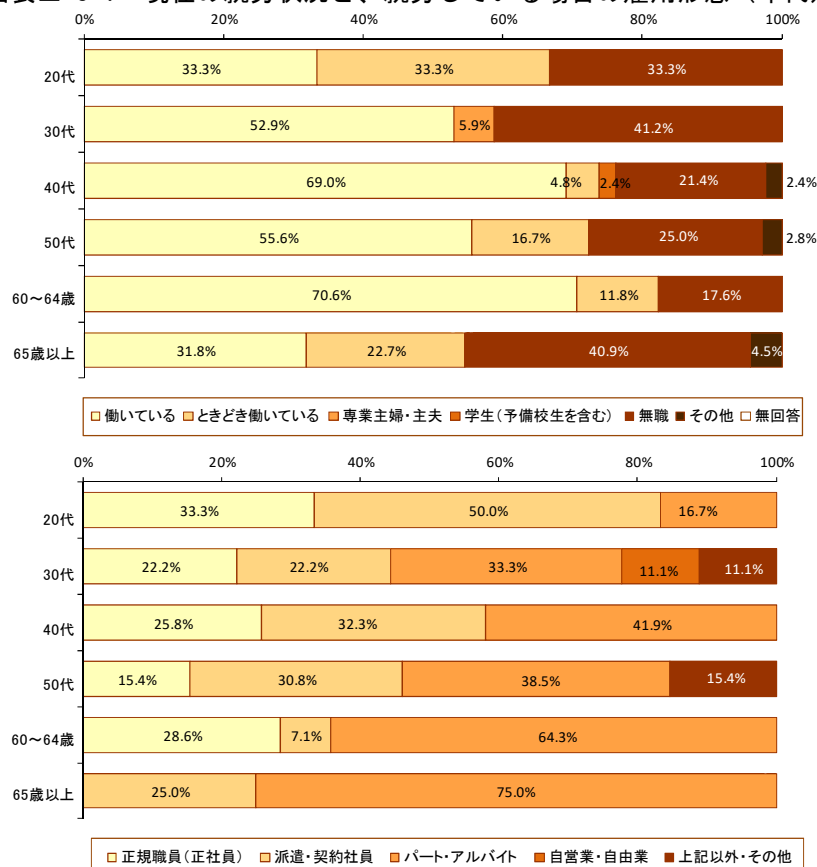
#### （1）年代別クロス集計結果

分析・集計 の視点	<p>利用者の基本属性の中でも、特に年代によって、支援ニーズや有効なサポート、自立相談支援機関の関わり方等が異なることが想定される。</p> <p>ここでは、①現在の就労状況、②相談窓口の満足度、③相談窓口を知ったきっかけ、④サポートの内容、⑤支援終了後の人的ネットワークについて、年代別の特徴・違いを把握することにより、今後の支援の質の向上に活かすためのポイントを探る。</p>
--------------	--

#### ①現在の就労状況

- ・現在の就労状況をみると、「働いている」は、60～64歳（70.6%）と40代（69.0%）では約7割、50代（55.6%）と30代（52.9%）では約半数、20代（33.3%）と65歳以上（31.8%）では約3割となっている。
- ・20代・30代・65歳以上では「無職」の割合も高く、特に30代は41.2%、次いで65歳以上が40.9%、20代は33.3%となっている。
- ・「働いている」「ときどき働いている」人の雇用形態をみると、「パート・アルバイト」「派遣・契約社員」といった非正規雇用が20～30代で5～6割強、40～50代及び60～64歳では7～8割を占めており、高齢になるにつれ正規職員（正社員）での就労が難しい状況もうかがえる。

図表Ⅲ-3-1 現在の就労状況と、就労している場合の雇用形態（年代別）



- ・「相談後の状況の変化（年代別）」についてもみてみると、各年代において「仕事をはじめた」は30～60%である。就職活動の開始や準備中などを含め、プランに基づく目標達成状況を踏まえて、「就労」以外にも支援の終結またはその見込みについての判断がなされていることが垣間見られる。こうして終結のパターンが年代に応じてさまざまであることや、就労により支援を終了した場合にも再度の離職等の生活状況の変化が生じやすい困窮者において、本人の状況に応じたフォローアップの重要性がうかがえる。

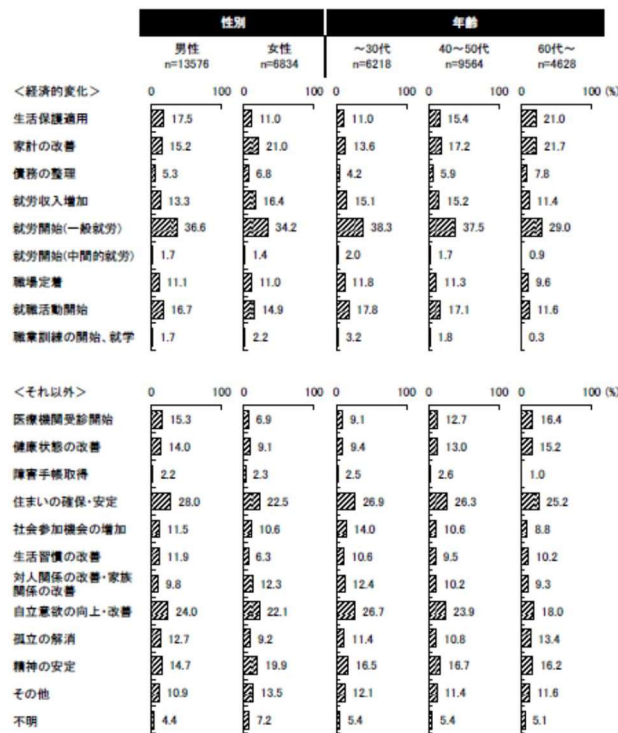
図表Ⅲ-3-2 相談後の状況の変化（年代別）

(複数回答)

	体調がよくなった	仕事をはじめた	仕事による収入が増加	就職活動を開始	就職活動に向けて準備中	職業訓練の開始/就学	住まいの確保・安定	家計のやりくりの改善	債務の整理(借金が解決したなど)	生活保護を受給	障害者手帳を取得	他に開けのある相談窓口や相談者ができた	交流の場や連絡を取り合う友人・仲間ができた	何も変わらない	その他	全体
20代	1 11.1%	4 44.4%	2 22.2%	1 11.1%	1 11.1%	0 0.0%	3 33.3%	2 22.2%	0 0.0%	1 11.1%	0 0.0%	2 22.2%	2 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	9
30代	5 29.4%	10 58.8%	8 47.1%	6 35.3%	1 5.9%	0 0.0%	3 17.6%	3 17.6%	2 11.8%	4 23.5%	4 23.5%	2 11.8%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.8%	17
40代	8 19.0%	20 47.6%	17 40.5%	11 26.2%	6 14.3%	2 4.8%	11 26.2%	9 21.4%	7 16.7%	8 19.0%	3 7.1%	9 21.4%	5 11.9%	2 4.8%	1 2.4%	42
50代	7 19.4%	14 38.9%	7 19.4%	11 30.6%	3 8.3%	3 8.3%	7 19.4%	10 27.8%	4 11.1%	10 27.8%	6 16.7%	11 30.6%	6 16.7%	4 11.1%	1 2.8%	36
60～64歳	3 17.6%	6 35.3%	3 17.6%	3 17.6%	3 17.6%	0 0.0%	2 11.8%	6 35.3%	3 17.6%	3 17.6%	1 5.9%	3 17.6%	1 5.9%	1 5.9%	0 0.0%	17
65歳以上	5 22.7%	6 27.3%	5 22.7%	1 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	7 31.8%	2 9.1%	4 18.2%	7 31.8%	1 4.5%	5 22.7%	3 13.6%	2 9.1%	2 9.1%	22
無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	2
合計	29 20.0%	60 41.4%	42 29.0%	33 22.8%	14 9.7%	5 3.4%	33 22.8%	32 22.1%	20 13.8%	33 22.8%	15 10.3%	32 22.1%	17 11.7%	10 6.9%	6 4.1%	145

(参考) 全国の状況

変化の内容（経済的変化・それ以外） 性別・年齢別



(出所：平成 28 年度社会福祉推進事業「生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関における支援実績の分析による支援手法向上に向けた調査研究事業」(みずほ情報総研株式会社) 調査対象 119 自治体の平成 27 年 4 月～平成 28 年 12 月 31 日の新規相談受付ケースのうちプラン評価を実施した 20,472 件についてグラフ化)

## ②相談窓口の満足度

- ・相談窓口の満足度について年代別にみると、図表Ⅲ-3-3（次頁）のようになる。
- ・全体的な満足度（⑤）について「満足」「まあ満足」の割合を年代別にみると、全体と比較し、「50代」・「60～64歳」・「65歳以上」で満足度がやや低い。
- ・これらの中老年～高齢者世代では、①～④の評価項目のうち「④相談を通じてあなたの悩みや不安の解決につながったか」の満足度が低いことのほか、「60～64歳」・「65歳以上」に関しては、「②初めて相談窓口で対応してくれた人は相談しやすい雰囲気だったか」「③あなたの希望や気持ち、困りごと、状況などをよく理解したうえで丁寧に対応してくれたか」についても全体と比較して満足度がやや低い傾向にあった。

⇒他のクロス集計結果を踏まえた考察： 「50代」→P54

「60～64歳」・「65歳以上」→P54



図表Ⅲ-3-3 相談窓口の満足度（年代別）

①相談窓口まではスムーズにつながったか

	満足	まあ満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	合計
20代	6 66.7%	2 22.2%	1 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 100.0%
	満足度→ 88.9%						
30代	9 52.9%	4 23.5%	4 23.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 100.0%
	満足度→ 76.5%						
40代	25 59.5%	12 28.6%	5 11.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	42 100.0%
	満足度→ 88.1%						
50代	15 41.7%	15 41.7%	5 13.9%	0 0.0%	1 2.8%	0 0.0%	36 100.0%
	満足度→ 83.3%						
60～64歳	5 29.4%	4 23.5%	4 23.5%	2 11.8%	0 0.0%	2 11.8%	17 100.0%
	満足度→ 52.9%						
65歳以上	8 36.4%	10 45.5%	1 4.5%	0 0.0%	1 4.5%	2 9.1%	22 100.0%
	満足度→ 81.8%						
無回答	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%
	満足度→ 100.0%						
合計	68 46.9%	49 33.8%	20 13.8%	2 1.4%	2 1.4%	4 2.8%	145 100.0%
	満足度→ 80.7%						

②初めて相談窓口で対応してくれた人は相談しやすい雰囲気だったか

	満足	まあ満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	合計
20代	7 77.8%	2 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 100.0%
	満足度→ 100.0%						
30代	10 58.8%	6 35.3%	1 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 100.0%
	満足度→ 94.1%						
40代	29 69.0%	10 23.8%	2 4.8%	1 2.4%	0 0.0%	0 0.0%	42 100.0%
	満足度→ 92.9%						
50代	22 61.1%	12 33.3%	1 2.8%	0 0.0%	1 2.8%	0 0.0%	36 100.0%
	満足度→ 94.4%						
60～64歳	10 58.8%	3 17.6%	3 17.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	17 100.0%
	満足度→ 76.5%						
65歳以上	15 68.2%	2 9.1%	3 13.6%	0 0.0%	0 0.0%	2 9.1%	22 100.0%
	満足度→ 77.3%						
無回答	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%
	満足度→ 100.0%						
合計	93 64.1%	37 25.5%	10 6.9%	1 0.7%	1 0.7%	3 2.1%	145 100.0%
	満足度→ 89.7%						

③あなたの希望や気持ち、困りごと、状況などをよく理解したうえで丁寧に対応してくれたか

	満足	まあ満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	合計
20代	6 66.7%	3 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 100.0%
	満足度→ 100.0%						
30代	11 64.7%	5 29.4%	1 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 100.0%
	満足度→ 94.1%						
40代	25 59.5%	15 35.7%	2 4.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	42 100.0%
	満足度→ 95.2%						
50代	21 58.3%	11 30.6%	3 8.3%	0 0.0%	1 2.8%	0 0.0%	36 100.0%
	満足度→ 88.9%						
60～64歳	9 52.9%	2 11.8%	2 11.8%	2 11.8%	0 0.0%	2 11.8%	17 100.0%
	満足度→ 64.7%						
65歳以上	16 72.7%	3 13.6%	1 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	2 9.1%	22 100.0%
	満足度→ 86.4%						
無回答	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	2 100.0%
	満足度→ 50.0%						
合計	88 60.7%	40 27.6%	9 6.2%	2 1.4%	2 1.4%	4 2.8%	145 100.0%
	満足度→ 88.3%						

④相談を通じてあなたの悩みや不安の解決につながったか

	満足	まあ満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	合計
20代	5 55.6%	4 44.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 100.0%
	満足度→ 100.0%						
30代	8 47.1%	5 29.4%	4 23.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 100.0%
	満足度→ 76.5%						
40代	23 54.8%	11 26.2%	5 11.9%	3 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	42 100.0%
	満足度→ 81.0%						
50代	16 44.4%	9 25.0%	8 22.2%	1 2.8%	1 2.8%	1 2.8%	36 100.0%
	満足度→ 69.4%						
60～64歳	8 47.1%	4 23.5%	1 5.9%	2 11.8%	1 5.9%	1 5.9%	17 100.0%
	満足度→ 70.6%						
65歳以上	12 54.5%	3 13.6%	3 13.6%	0 0.0%	0 0.0%	4 18.2%	22 100.0%
	満足度→ 68.2%						
無回答	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%
	満足度→ 0.0%						
合計	72 49.7%	36 24.8%	23 15.9%	6 4.1%	2 1.4%	6 4.1%	145 100.0%
	満足度→ 74.5%						

⑤全体として満足できるものだったか

	満足	まあ満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	合計
20代	5 55.6%	4 44.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 100.0%
	満足度→ 100.0%						
30代	10 58.8%	5 29.4%	2 11.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 100.0%
	満足度→ 88.2%						
40代	24 57.1%	13 31.0%	2 4.8%	3 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	42 100.0%
	満足度→ 88.1%						
50代	17 47.2%	12 33.3%	6 16.7%	0 0.0%	1 2.8%	0 0.0%	36 100.0%
	満足度→ 80.6%						
60～64歳	10 58.8%	2 11.8%	2 11.8%	1 5.9%	1 5.9%	1 5.9%	17 100.0%
	満足度→ 70.6%						
65歳以上	14 63.6%	4 18.2%	2 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	2 9.1%	22 100.0%
	満足度→ 81.8%						
無回答	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	2 100.0%
	満足度→ 0.0%						
合計	80 55.2%	40 27.6%	15 10.3%	4 2.8%	3 2.1%	3 2.1%	145 100.0%
	満足度→ 82.8%						

### < 「50代」の満足度に関する考察 >

- ・「問 2.利用する前に悩んでいたこと」(P55、図表Ⅲ-3-4)として、「収入・生活費のこと」(91.7%)、「仕事探し、就職について」(83.3%)、「病気や健康、障がいのこと」(55.6%)が多く、他に「家賃やローンの支払のこと」「税金や電気やガスなどの公共料金等の支払いについて」(ともに 36.1%)、「仕事上の不安やトラブル」「家族関係・人間関係」(ともに 30.6%)など他の年代と比べて、よりさまざまな複数の課題を抱えていることが特徴的である。
- ・仕事や就職に関しては、同じ課題を多く抱える30代や40代が、「問 3.相談後の状況の変化」(P55、図表Ⅲ-3-4)では「仕事をはじめた」約 50~60%、「仕事による収入が増加」約 40~50%となるのに対し、「50代」では、「仕事をはじめた」約 40%、「仕事による収入が増加」は約 20%にとどまり、「生活保護を受給」も約 30%である。
- ・50代の現在の就労状況(P50、図表Ⅲ-3-1)としては、「働いている」「ときどき働いている」人のうち約 7割が非正規職員であることなどから、支援を受けたのち、「家計のやりくりの改善」などもみられるものの、生活をさらに安定させるための仕事に就くことや仕事による収入増加などが十分に達成されづらい状況や可能性が考えられる。
- ・また、「問 4.相談窓口を利用する前と現在の変化」(P56・57、図表Ⅲ-3-5)でステップアップの状況をみると、50代では、②コミュニケーション、③外出や人と会う機会、といった対人関係や社会参加に関する指標において、全体平均よりも“好転”の割合がやや低くなっている。
- ・相談窓口の満足度において、P 53 の図表Ⅲ-3-3「④相談を通じてあなたの悩みや不安の解決につながったか」に関して全体平均よりも満足度が低いことから、就労に加え、仕事や家族、人間関係等に関して抱えるニーズへの対応が十分達せられなかった可能性もうかがえる。

### < 「60~64歳」・「65歳以上」の満足度に関する考察 >

- ・「60~64歳」・「65歳以上」では、「問 4.相談窓口を利用する前と現在の状況」(P56・57、図表Ⅲ-3-5)で、本人のステップアップ状況を図る指標①~⑤のうち、①を除く②③④⑤とも“好転”よりも“変化なし”の割合が高い。
- ・これらの年代よりも若い20~50代では、項目・年代により程度の差はあれ①~⑤とも概ね“好転”の割合が高くなっている。高齢層では、自己肯定感、コミュニケーション、社会参加、意欲、経済状況の改善などいずれのステップアップにおいても、支援効果が本人の変化として表れづらい状況や可能性がうかがえる。
- ・「問 2.利用する前に悩んでいたこと」(次頁、図表Ⅲ-3-4)からは、高齢層においても、「収入・生活費のこと」、「仕事探し、就職について」等の就労を求めるニーズが高く、他に「病気や健康、障がいのこと」「住まいについて」「家賃やローンの支払いのこと」があることがわかる。
- ・「問 3.相談後の状況の変化」(次頁、図表Ⅲ-3-4)をみると、体調や住まい、家計のやりくり等については一部の改善もみられるものの、仕事や収入に関する項目での変化は若い年代と比べ低く、暮らし向きの向上まではつながりにくい状況も考えられる。

- ・こうしたことから、例えば、高齢者の就労の場の開拓や、高齢の利用者に対する意欲・能力を引き出せるようなサポートのほか、就労以外の健康や住まい、家計に関することなど高齢者の生活を取り巻く支援ニーズの把握とその対応についても着目していくことの必要性が考えられる。

図表Ⅲ-3-4 相談窓口を利用する前に悩んでいたこと／相談窓口を利用したこと  
によって変化したこと（年代別）

問2. 利用する前に悩んでいたこと

(複数回答)

	病気や健康、障がいのこと	住まいについて	収入・生活費のこと	家賃やローンの支払のこと	税金や電気やガスなどの公共料金等の支払について	債務について	仕事探し、就職について	仕事上の不安やトラブル	地域との関係について	家族関係・人間関係	子育て・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	食べるものがない	その他	全体
20代	3 33.3%	3 33.3%	5 55.6%	3 33.3%	2 22.2%	0 0.0%	5 55.6%	3 33.3%	0 0.0%	2 22.2%	1 11.1%	1 11.1%	1 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	9
30代	9 52.9%	5 29.4%	15 88.2%	5 29.4%	5 29.4%	4 23.5%	11 64.7%	3 17.6%	0 0.0%	4 23.5%	1 5.9%	2 11.8%	0 0.0%	2 11.8%	0 0.0%	17
40代	20 47.6%	12 28.6%	36 85.7%	22 52.4%	8 19.0%	8 19.0%	34 81.0%	8 19.0%	0 0.0%	15 35.7%	4 9.5%	3 7.1%	2 4.8%	5 11.9%	0 0.0%	42
50代	20 55.6%	9 25.0%	33 91.7%	13 36.1%	13 36.1%	9 25.0%	30 83.3%	11 30.6%	1 2.8%	11 30.6%	5 13.9%	3 8.3%	3 8.3%	6 16.7%	1 2.8%	36
60～64歳	5 29.4%	3 17.6%	15 88.2%	7 41.2%	3 17.6%	4 23.5%	11 64.7%	0 0.0%	1 5.9%	2 11.8%	2 11.8%	1 5.9%	1 5.9%	4 23.5%	1 5.9%	17
65歳以上	7 31.8%	7 31.8%	20 90.9%	7 31.8%	7 31.8%	6 27.3%	9 40.9%	1 4.5%	2 9.1%	2 9.1%	1 4.5%	1 4.5%	1 4.5%	2 9.1%	1 4.5%	22
無回答	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2
合計	64 44.1%	39 26.9%	125 86.2%	58 40.0%	38 26.2%	31 21.4%	101 69.7%	26 17.9%	4 2.8%	36 24.8%	14 9.7%	11 7.6%	8 5.5%	19 13.1%	3 2.1%	145

問3. 相談後のあなたの状況の変化について

(複数回答)

	体調がよくなった	仕事を始めた	仕事による収入が増加	就職活動を開始	就職活動に向けて準備中	職業訓練の開始／就学	住まいの確保・安定	家計のやりくりの改善	債務の整理(借金が解決したなど)	生活保護を受給	障害者手帳を取得	他に開きのある相談窓口や相談者ができた	交流の場や連絡を取り合う友人・仲間ができた	何も変わらない	その他	全体
20代	1 11.1%	4 44.4%	2 22.2%	1 11.1%	1 11.1%	0 0.0%	3 33.3%	2 22.2%	0 0.0%	1 11.1%	0 0.0%	2 22.2%	2 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	9
30代	5 29.4%	10 58.8%	8 47.1%	6 35.3%	1 5.9%	0 0.0%	3 17.6%	3 17.6%	2 11.8%	4 23.5%	4 23.5%	4 11.8%	2 0.0%	0 0.0%	2 11.8%	17
40代	8 19.0%	20 47.6%	17 40.5%	11 26.2%	6 14.3%	2 4.8%	11 26.2%	9 21.4%	7 16.7%	8 19.0%	3 7.1%	9 21.4%	5 11.9%	2 4.8%	1 2.4%	42
50代	7 19.4%	14 38.9%	7 19.4%	11 30.6%	3 8.3%	3 8.3%	7 19.4%	10 27.8%	4 11.1%	10 27.8%	6 16.7%	11 30.6%	6 16.7%	4 11.1%	1 2.8%	36
60～64歳	3 17.6%	6 35.3%	3 17.6%	3 17.6%	3 17.6%	0 0.0%	2 11.8%	6 35.3%	3 17.6%	3 17.6%	3 17.6%	1 5.9%	3 17.6%	1 5.9%	0 0.0%	17
65歳以上	5 22.7%	6 27.3%	5 22.7%	1 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	7 31.8%	2 9.1%	4 18.2%	7 31.8%	1 4.5%	5 22.7%	3 13.6%	2 9.1%	2 9.1%	22
無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	2
合計	29 20.0%	60 41.4%	42 29.0%	33 22.8%	14 9.7%	5 3.4%	33 22.8%	32 22.1%	20 13.8%	33 22.8%	15 10.3%	32 22.1%	17 11.7%	10 6.9%	6 4.1%	145

図表Ⅲ-3-5 相談窓口を利用する前と現在の変化（年代別）

①自分に対する気持ち（利用する前と現在の変化）

	利用する前と現在の変化				合計
	好転	変化なし	悪化	無回答	
20代	6 66.7%	3 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	9 100.0%
30代	13 76.5%	4 23.5%	0 0.0%	0 0.0%	17 100.0%
40代	26 61.9%	12 28.6%	3 7.1%	1 2.4%	42 100.0%
50代	27 75.0%	6 16.7%	2 5.6%	1 2.8%	36 100.0%
60～64歳	8 47.1%	7 41.2%	2 11.8%	0 0.0%	17 100.0%
65歳以上	13 59.1%	6 27.3%	1 4.5%	2 9.1%	22 100.0%
無回答	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	2 100.0%
合計	94 64.8%	38 26.2%	8 5.5%	5 3.4%	145 100.0%

好転: 自信がない →あまり自信がない、どちらでもない、やや自信がある、自信がある  
 あまり自信がない →どちらでもない、やや自信がある、自信がある  
 どちらでもない →やや自信がある、自信がある  
 やや自信がある →自信がある

悪化: あまり自信がない →自信がない  
 どちらでもない →自信がない、あまり自信がない  
 やや自信がある →自信がない、あまり自信がない、どちらでもない  
 自信がある →自信がない、あまり自信がない、どちらでもない、やや自信がある

②コミュニケーション（利用する前と現在の変化）

	利用する前と現在の変化				合計
	好転	変化なし	悪化	無回答	
20代	6 66.7%	3 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	9 100.0%
30代	10 58.8%	7 41.2%	0 0.0%	0 0.0%	17 100.0%
40代	23 54.8%	16 38.1%	3 7.1%	0 0.0%	42 100.0%
50代	15 41.7%	17 47.2%	3 8.3%	1 2.8%	36 100.0%
60～64歳	7 41.2%	9 52.9%	1 5.9%	0 0.0%	17 100.0%
65歳以上	7 31.8%	11 50.0%	1 4.5%	3 13.6%	22 100.0%
無回答	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	2 100.0%
合計	69 47.6%	63 43.4%	8 5.5%	5 3.4%	145 100.0%

好転: 不安 →やや不安、どちらでもない、あまり不安はない、不安はない  
 やや不安 →どちらでもない、あまり不安はない、不安はない  
 どちらでもない →あまり不安はない、不安はない  
 あまり不安はない →不安はない

悪化: やや不安 →不安  
 どちらでもない →不安、やや不安  
 あまり不安はない →不安、やや不安、どちらでもない  
 不安はない →不安、やや不安、どちらでもない、あまり不安はない

③外出や人と会う機会（利用する前と現在の変化）

	利用する前と現在の変化				合計
	好転	変化なし	悪化	無回答	
20代	6 66.7%	3 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	9 100.0%
30代	9 52.9%	7 41.2%	1 5.9%	0 0.0%	17 100.0%
40代	25 59.5%	16 38.1%	1 2.4%	0 0.0%	42 100.0%
50代	18 50.0%	15 41.7%	2 5.6%	1 2.8%	36 100.0%
60～64歳	7 41.2%	8 47.1%	2 11.8%	0 0.0%	17 100.0%
65歳以上	8 36.4%	9 40.9%	3 13.6%	2 9.1%	22 100.0%
無回答	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	2 100.0%
合計	73 50.3%	59 40.7%	9 6.2%	4 2.8%	145 100.0%

好転：ほとんど外出しない → 週1回未満、週1回程度、週に2～3回程度、ほぼ毎日  
週1回未満 → 週1回程度、週に2～3回程度、ほぼ毎日  
週1回程度 → 週に2～3回程度、ほぼ毎日  
週に2～3回程度 → ほぼ毎日

悪化：週1回未満 → ほとんど外出しない  
週1回程度 → ほとんど外出しない、週1回未満  
週に2～3回程度 → ほとんど外出しない、週1回未満、週1回程度  
ほぼ毎日 → ほとんど外出しない、週1回未満、週1回程度、週に2～3回程度

④働くことや日常生活、活動などへの意欲（利用する前と現在の変化）

	利用する前と現在の変化				合計
	好転	変化なし	悪化	無回答	
20代	4 44.4%	5 55.6%	0 0.0%	0 0.0%	9 100.0%
30代	12 70.6%	5 29.4%	0 0.0%	0 0.0%	17 100.0%
40代	28 66.7%	12 28.6%	2 4.8%	0 0.0%	42 100.0%
50代	24 66.7%	9 25.0%	2 5.6%	1 2.8%	36 100.0%
60～64歳	6 35.3%	10 58.8%	1 5.9%	0 0.0%	17 100.0%
65歳以上	4 18.2%	13 59.1%	3 13.6%	2 9.1%	22 100.0%
無回答	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	2 100.0%
合計	78 53.8%	55 37.9%	8 5.5%	4 2.8%	145 100.0%

好転：全くない → あまりない、どちらでもない、ある程度ある、とてもある  
あまりない → どちらでもない、ある程度ある、とてもある  
どちらでもない → ある程度ある、とてもある  
ある程度ある → とてもある

悪化：あまりない → 全くない  
どちらでもない → 全くない、あまりない  
ある程度ある → 全くない、あまりない、どちらでもない  
とてもある → 全くない、あまりない、どちらでもない、ある程度ある

⑤世帯の経済状況（利用する前と現在の変化）

	利用する前と現在の変化					合計
	好転	変化なし	悪化	生保受給	無回答	
20代	3 33.3%	5 55.6%	0 0.0%	1 11.1%	0 0.0%	9 100.0%
30代	8 47.1%	4 23.5%	2 11.8%	3 17.6%	0 0.0%	17 100.0%
40代	19 45.2%	17 40.5%	0 0.0%	6 14.3%	0 0.0%	42 100.0%
50代	14 38.9%	13 36.1%	2 5.6%	6 16.7%	1 2.8%	36 100.0%
60～64歳	6 35.3%	7 41.2%	0 0.0%	4 23.5%	0 0.0%	17 100.0%
65歳以上	4 18.2%	11 50.0%	1 4.5%	4 18.2%	2 9.1%	22 100.0%
無回答	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%
合計	55 37.9%	58 40.0%	5 3.4%	24 16.6%	3 2.1%	145 100.0%

好転：生保受給 → 余裕はないが人並みの生活、経済的にゆとりがある  
かなり厳しい → 余裕はないが人並みの生活、経済的にゆとりがある  
人並みの生活 → 経済的にゆとりがある

悪化：生保受給 → かなり厳しい  
人並みの生活 → かなり厳しい  
ゆとりがある → かなり厳しい、余裕はないが人並みの生活

生保受給：かなり厳しい → 生保受給  
人並みの生活 → 生保受給  
ゆとりがある → 生保受給

### ③相談窓口を知ったきっかけ

- ・「問 5.相談窓口をどのようにして知ったか」では、いずれの年代でも「役所（市区町村役場）などからの紹介」が多い。
- ・年代別にみると、30代では「相談窓口のポスター/チラシ/パンフレットを見て」、65歳以上では「市区町村の広報誌を見て」なども多く、年代ごとに対象者に届きやすいアプローチ手法が異なることがうかがえる。

図表Ⅲ-3-6 相談窓口を知ったきっかけ（年代別）

	相談窓口のポスター/チラシ/パンフレットを見て	インターネット/ホームページ/SNSなどを見て	新聞/テレビ/ラジオで知って	市区町村の広報誌を見て	家族や知人が相談窓口に関連して	家族・友人・知人からすすめられて	役所(市区町村役場)などからの紹介	支援団体からの紹介	相談窓口(相談員)からの訪問を受けて	その他	無回答	合計
20代	1 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 11.1%	1 11.1%	2 22.2%	2 22.2%	1 11.1%	1 11.1%	0 0.0%	9 100.0%
30代	4 23.5%	0 0.0%	1 5.9%	1 5.9%	2 11.8%	2 11.8%	3 17.6%	0 0.0%	0 0.0%	3 17.6%	1 5.9%	17 100.0%
40代	7 16.7%	5 11.9%	1 2.4%	1 2.4%	2 4.8%	3 7.1%	15 35.7%	0 0.0%	4 9.5%	2 4.8%	2 4.8%	42 100.0%
50代	7 19.4%	1 2.8%	0 0.0%	2 5.6%	2 5.6%	4 11.1%	16 44.4%	1 2.8%	0 0.0%	2 5.6%	1 2.8%	36 100.0%
60~64歳	2 11.8%	1 5.9%	0 0.0%	1 5.9%	0 0.0%	1 5.9%	7 41.2%	2 11.8%	0 0.0%	3 17.6%	0 0.0%	17 100.0%
65歳以上	1 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	5 22.7%	1 4.5%	1 4.5%	6 27.3%	2 9.1%	2 9.1%	2 9.1%	2 9.1%	22 100.0%
無回答	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%
合計	23 15.9%	7 4.8%	2 1.4%	10 6.9%	8 5.5%	13 9.0%	49 33.8%	7 4.8%	7 4.8%	13 9.0%	6 4.1%	145 100.0%

### ④サポートの内容

- ・いずれの年代でも「相談員との面談」、次いで「就職に向けたサポート」が多い。
- ・「30代」・「50代」・「65歳以上」では、「役所への手続などへの同行」も30~40%と多く、これらの年代は「問 3.相談後の状況」（P55、図表Ⅲ-3-4）で「生活保護を受給」が20~30%と高いことから保護へのつなぎである可能性も示唆される。
- ・「30代」・「40代」・「50代」・「60~64歳」では、「家計のやりくりについてのアドバイス」や「食べものの提供」も比較的多くあり、65歳以上では「住まいさがし」も多い。

図表Ⅲ-3-7 相談窓口からのサポートの内容（年代別）

(複数回答)

	相談員との面談	就職に向けたサポート	住まいさがし	家計のやりくりについてのアドバイス	借金などの債務整理	食べものの提供	役所への手続などへの同行	その他	全体
20代	8 88.9%	7 77.8%	1 11.1%	1 11.1%	0 0.0%	3 33.3%	3 33.3%	1 11.1%	9
30代	15 88.2%	10 58.8%	3 17.6%	6 35.3%	2 11.8%	6 35.3%	7 41.2%	0 0.0%	17
40代	38 90.5%	32 76.2%	4 9.5%	9 21.4%	4 9.5%	10 23.8%	9 21.4%	4 9.5%	42
50代	32 88.9%	28 77.8%	3 8.3%	9 25.0%	7 19.4%	10 27.8%	14 38.9%	2 5.6%	36
60~64歳	17 100.0%	8 47.1%	3 17.6%	6 35.3%	3 17.6%	7 41.2%	3 17.6%	2 11.8%	17
65歳以上	18 81.8%	11 50.0%	6 27.3%	5 22.7%	2 9.1%	4 18.2%	7 31.8%	0 0.0%	22
無回答	2 100.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2
合計	130 89.7%	98 67.6%	20 13.8%	36 24.8%	18 12.4%	40 27.6%	43 29.7%	9 6.2%	145

### ⑤支援終了後の人的ネットワーク

- ・「問 13.現在、困ったときに相談できる人」では、いずれの年代でも「相談窓口で担当だった相談員」が多くあげられており、次いで、20～40代までは「親・その他の親族」も相談員と並び40～50%程度と多く、「友人・知人」がその後に続く。
- ・50代以上となると、「相談できる人はいない」も約20～40%あり、中高年層になるにつれ、当時の担当相談員、家族関係以外の社会的つながりを構築することの重要性が示唆される。

図表Ⅲ-3-8 相談できる人（年代別）

（複数回答）

	配偶者 (パート ナー)	親・その他 の親族	友人・知人	職場の上 司・同僚	相談窓口で 担当だった 相談員	他の相談窓 口の相談員	相談できる 人はいない	その他	全体
20代	1 11.1%	4 44.4%	2 22.2%	2 22.2%	5 55.6%	1 11.1%	1 11.1%	0 0.0%	9
30代	2 11.8%	9 52.9%	2 11.8%	3 17.6%	7 41.2%	4 23.5%	2 11.8%	0 0.0%	17
40代	5 11.9%	19 45.2%	11 26.2%	8 19.0%	23 54.8%	4 9.5%	5 11.9%	2 4.8%	42
50代	4 11.1%	12 33.3%	10 27.8%	4 11.1%	18 50.0%	10 27.8%	8 22.2%	1 2.8%	36
60～64歳	0 0.0%	6 35.3%	4 23.5%	0 0.0%	8 47.1%	1 5.9%	7 41.2%	0 0.0%	17
65歳以上	1 4.5%	3 13.6%	5 22.7%	0 0.0%	7 31.8%	3 13.6%	4 18.2%	2 9.1%	22
無回答	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2
合計	14 9.7%	54 37.2%	34 23.4%	17 11.7%	68 46.9%	23 15.9%	27 18.6%	5 3.4%	145

## (2) 生活保護制度との一体的運用に関する視点

### 分析・集計 の視点

生活困窮者の自立を支援するために、生活困窮者自立支援制度と生活保護制度が「切れ目のない、一体的な支援」を目指すことが基本的な考え方とされる中、生活困窮者自立支援制度の側から、生活保護制度へのつながりがどのように行われているかを把握する。

- ・利用者アンケート結果では、相談窓口相談したことによって変化したこととして、「生活保護を受給」が 22.8%であった。（「問 3.相談後のあなたの状況の変化について（複数回答）」、P30、図表Ⅲ-2-10）
- ・このことから、自立相談支援機関の相談者の一定程度が、生活困窮の状況が深刻化した方が相談窓口につながり、住まいさがしや食べものの提供などの生活上の緊急的なサポートを受けていること（次頁、図表Ⅲ-3-9）、また、自立相談支援機関を通して生活保護につながれている状況が考えられる。
- ・他方、アンケート調査の回答者として生活保護を受給に至った方も一定程度含まれていることから、生活保護につないだ後も自立相談支援機関から連絡がとれる関係にあることがわかる。
- ・実際に、アンケートで「生活保護を受給」した方について、「相談員と最後に連絡をとってからの期間」を集計すると、「今も連絡をとりあっている」が 3 分の 1 程度あり、また「現在、困った時に相談対応できる人」として「相談窓口で担当だった相談員」が 51.5%を占めることなどから、生活保護につないだ後もアフターフォローがなされている状況がうかがえる。（次頁、図表Ⅲ-3-10・図表Ⅲ-3-11）
- ・なお、平成 28 年度社会福祉推進事業「生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関における支援実績の分析による支援手法向上に向けた調査研究事業」（みずほ情報総研株式会社）において、初回プランでの支援によりみられた変化の内容は「生活保護適用」が 15.3%である。本アンケート結果よりやや低い傾向がみられたものの、この調査が「初回プランのみ」であることに対し、本調査研究の対象者は支援が終了した利用者及びその見込みのある方という点で、より出口に近い利用者を対象としていることから、概ね全国的な傾向と同じととらえることもできる。



図表Ⅲ-3-9 「生活保護を受給」 / 「それ以外」 の人のサポート内容の比較

1) 問3「相談したことによってどのような変化があったか」で、「生活保護を受給」を選択した人について、問8「どのようなサポートを受けたか」を集計

(複数回答)

		問8 どのようなサポートを受けたか								全体
		相談員との面談	就職に向けたサポート	住まいがし	計画のやりくりについてのアドバイス	借金などの債務整理	食べものの提供	役所への手続きなどへの同行	その他	
問3	「生活保護を受給」を選択	28 84.8%	18 54.5%	8 24.2%	7 21.2%	5 15.2%	16 48.5%	21 63.6%	0 0.0%	33
	上記以外	102 91.1%	80 71.4%	12 10.7%	29 25.9%	13 11.6%	24 21.4%	22 19.6%	9 8.0%	112
全体		130 89.7%	98 67.6%	20 13.8%	36 24.8%	18 12.4%	40 27.6%	43 29.7%	9 6.2%	145

図表Ⅲ-3-10 「生活保護を受給」 / 「それ以外」 の人の支援期間の比較

2) 問3「相談したことによってどのような変化があったか」で、「生活保護を受給」を選択した人について、問11「相談員と最後に連絡を取ってからの期間」を集計

		問11 相談員と最後に連絡をとってからの期間							合計
		今も連絡をとりあっている	1か月未満	1～3か月	3～6か月	6か月～1年	1年以上	無回答	
問3	「生活保護を受給」を選択	11 33.3%	2 6.1%	4 12.1%	3 9.1%	7 21.2%	6 18.2%	0 0.0%	33
	上記以外	27 24.1%	8 7.1%	11 9.8%	12 10.7%	25 22.3%	26 23.2%	3 2.7%	112
全体		38 26.2%	10 6.9%	15 10.3%	15 10.3%	32 22.1%	32 22.1%	3 2.1%	145

図表Ⅲ-3-11 「生活保護を受給」 / 「それ以外」 の人の現在の人的ネットワークの比較

3) 問3「相談したことによってどのような変化があったか」で、「生活保護を受給」を選択した人について、問13「現在、困った時に相談できる人」を集計

(複数回答)

		問13 現在、困った時に相談できる人								全体
		配偶者(パートナー)	親・その他の親族	友人・知人	職場の上司・同僚	相談窓口で担当だった相談員	他の相談窓口の相談員	相談できる人はいない	その他	
問3	「生活保護を受給」を選択	3 9.1%	11 33.3%	4 12.1%	0 0.0%	17 51.5%	12 36.4%	5 15.2%	2 6.1%	33
	上記以外	11 9.8%	43 38.4%	30 26.8%	17 15.2%	51 45.5%	11 9.8%	22 19.6%	3 2.7%	112
全体		14 9.7%	54 37.2%	34 23.4%	17 11.7%	68 46.9%	23 15.9%	27 18.6%	5 3.4%	145

(3) 支援による「状態」の変化と「ステップアップの状況」に関する視点

分析・集計 の視点	相談前後の利用者の【問3.「状態」の変化】と、【問4. 自分の「気持ち」の変化】との関係性をみることで、本人の変化をもたらすために、自尊心や対人関係、社会参加等のステップアップがどのように有効に働くかを分析し、支援の進め方のヒントにつなげる。
--------------	---

- ・「問3.相談したことによってどのような変化があったか」(状態の変化)の選択肢をグループ分けし、そのグループごとに「問4.①～⑤相談窓口を利用する前と後の変化(ステップアップの状況)を集計すると、次のようになる。
- ・仕事をはじめると就労に向けた変化(=【2】就労面プラス)は、①～⑤すべての好転に影響していることが考えられる。
- ・加えて、「①自分に対する気持ち」では【1】体調面プラスと【4】家計面プラス、「②コミュニケーション」では【1】体調面プラスと【6】対人面プラス、「③外出や人と会う機会」では【6】対人面プラス、「④働くことや日常の生活、活動などへの意欲」では【1】体調面プラス、⑤世帯の経済状況では【1】体調面プラスなどが本人のステップアップ(好転)につながっている可能性がうかがえる。

図表Ⅲ-3-12 支援による「状態」の変化と「ステップアップの状況」

※問3「相談したことによってどのような変化があったか」の選択肢によってグループ分け

- 【1】体調面プラス :「1. 体調がよくなった」
- 【2】就労面プラス :「2. 仕事をはじめた」「3. 仕事による収入が増加」「4. 就職活動を開始」「5. 就職活動に向けて準備中」「6. 職業訓練の開始/就学」
- 【3】住居面プラス :「7. 住まいの確保」
- 【4】家計面プラス :「8. 家計のやりくりの改善」「9. 債務の整理」
- 【5】生保 :「10. 生活保護の受給」
- 【6】対人面プラス :「12. 他に間わりにある相談窓口や相談者ができた」「13. 交流の場や連絡を取りあう友人・仲間ができた」
- 【7】変化なし :「14. 何も変わらない」

①自分に対する気持ち

		変化				合計
		好転	変化なし	悪化	無回答	
【1】 体調面	体調面プラス	22 75.9%	6 20.7%	1 3.4%	0 0.0%	29 100.0%
	上記以外	72 62.1%	32 27.6%	7 6.0%	5 4.3%	116 100.0%
【2】 就労面	就労面プラス	71 75.5%	18 19.1%	3 3.2%	2 2.1%	94 100.0%
	上記以外	23 45.1%	20 39.2%	5 9.8%	3 5.9%	51 100.0%
【3】 住居面	住居面プラス	22 66.7%	11 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	33 100.0%
	上記以外	72 64.3%	27 24.1%	8 7.1%	5 4.5%	112 100.0%
【4】 家計面	家計面プラス	35 77.8%	5 11.1%	4 8.9%	1 2.2%	45 100.0%
	上記以外	59 59.0%	33 33.0%	4 4.0%	4 4.0%	100 100.0%
【5】 生保	生保受給	19 57.6%	9 27.3%	4 12.1%	1 3.0%	33 100.0%
	上記以外	75 67.0%	29 25.9%	4 3.6%	4 3.6%	112 100.0%
【6】 対人面	対人面プラス	27 69.2%	11 28.2%	0 0.0%	1 2.6%	39 100.0%
	上記以外	67 63.2%	27 25.5%	8 7.5%	4 3.8%	106 100.0%
【7】 変化なし	変化なし	3 30.0%	4 40.0%	3 30.0%	0 0.0%	10 100.0%
	上記以外	91 67.4%	34 25.2%	5 3.7%	5 3.7%	135 100.0%
全体		94 64.8%	38 26.2%	8 5.5%	5 3.4%	145 100.0%

②コミュニケーション

		変化				合計
		好転	変化なし	悪化	無回答	
【1】 体調面	体調面プラス	17 58.6%	11 37.9%	1 3.4%	0 0.0%	29 100.0%
	上記以外	52 44.8%	52 44.8%	7 6.0%	5 4.3%	116 100.0%
【2】 就労面	就労面プラス	52 55.3%	39 41.5%	2 2.1%	1 1.1%	94 100.0%
	上記以外	17 33.3%	24 47.1%	6 11.8%	4 7.8%	51 100.0%
【3】 住居面	住居面プラス	18 54.5%	14 42.4%	0 0.0%	1 3.0%	33 100.0%
	上記以外	51 45.5%	49 43.8%	8 7.1%	4 3.6%	112 100.0%
【4】 家計面	家計面プラス	23 51.1%	17 37.8%	4 8.9%	1 2.2%	45 100.0%
	上記以外	46 46.0%	46 46.0%	4 4.0%	4 4.0%	100 100.0%
【5】 生保	生保受給	13 39.4%	15 45.5%	4 12.1%	1 3.0%	33 100.0%
	上記以外	56 50.0%	48 42.9%	4 3.6%	4 3.6%	112 100.0%
【6】 対人面	対人面プラス	25 64.1%	13 33.3%	0 0.0%	1 2.6%	39 100.0%
	上記以外	44 41.5%	50 47.2%	8 7.5%	4 3.8%	106 100.0%
【7】 変化なし	変化なし	1 10.0%	4 40.0%	4 40.0%	1 10.0%	10 100.0%
	上記以外	68 50.4%	59 43.7%	4 3.0%	4 3.0%	135 100.0%
全体		69 47.6%	63 43.4%	8 5.5%	5 3.4%	145 100.0%

③外出や人と会う機会

		変化				合計
		好転	変化なし	悪化	無回答	
【1】 体調面	体調面プラス	15 51.7%	12 41.4%	2 6.9%	0 0.0%	29 100.0%
	上記以外	58 50.0%	47 40.5%	7 6.0%	4 3.4%	116 100.0%
【2】 就労面	就労面プラス	55 58.5%	34 36.2%	4 4.3%	1 1.1%	94 100.0%
	上記以外	18 35.3%	25 49.0%	5 9.8%	3 5.9%	51 100.0%
【3】 住居面	住居面プラス	15 45.5%	16 48.5%	2 6.1%	0 0.0%	33 100.0%
	上記以外	58 51.8%	43 38.4%	7 6.3%	4 3.6%	112 100.0%
【4】 家計面	家計面プラス	22 48.9%	20 44.4%	2 4.4%	1 2.2%	45 100.0%
	上記以外	51 51.0%	39 39.0%	7 7.0%	3 3.0%	100 100.0%
【5】 生保	生保受給	18 54.5%	11 33.3%	3 9.1%	1 3.0%	33 100.0%
	上記以外	55 49.1%	48 42.9%	6 5.4%	3 2.7%	112 100.0%
【6】 対人面	対人面プラス	25 64.1%	13 33.3%	0 0.0%	1 2.6%	39 100.0%
	上記以外	48 45.3%	46 43.4%	9 8.5%	3 2.8%	106 100.0%
【7】 変化なし	変化なし	2 20.0%	7 70.0%	1 10.0%	0 0.0%	10 100.0%
	上記以外	71 52.6%	52 38.5%	8 5.9%	4 3.0%	135 100.0%
全体		73 50.3%	59 40.7%	9 6.2%	4 2.8%	145 100.0%

④働くことや日常の生活、活動などへの意欲

		変化				合計
		好転	変化なし	悪化	無回答	
【1】 体調面	体調面プラス	18 62.1%	9 31.0%	2 6.9%	0 0.0%	29 100.0%
	上記以外	60 51.7%	46 39.7%	6 5.2%	4 3.4%	116 100.0%
【2】 就労面	就労面プラス	60 63.8%	28 29.8%	5 5.3%	1 1.1%	94 100.0%
	上記以外	18 35.3%	27 52.9%	3 5.9%	3 5.9%	51 100.0%
【3】 住居面	住居面プラス	18 54.5%	13 39.4%	2 6.1%	0 0.0%	33 100.0%
	上記以外	60 49.6%	51 42.1%	6 5.0%	4 3.3%	121 100.0%
【4】 家計面	家計面プラス	23 51.1%	18 40.0%	3 6.7%	1 2.2%	45 100.0%
	上記以外	55 55.0%	37 37.0%	5 5.0%	3 3.0%	100 100.0%
【5】 生保	生保受給	17 51.5%	11 33.3%	4 12.1%	1 3.0%	33 100.0%
	上記以外	61 54.5%	44 39.3%	4 3.6%	3 2.7%	112 100.0%
【6】 対人面	対人面プラス	22 56.4%	15 38.5%	1 2.6%	1 2.6%	39 100.0%
	上記以外	56 52.8%	40 37.7%	7 6.6%	3 2.8%	106 100.0%
【7】 変化なし	変化なし	3 30.0%	5 50.0%	2 20.0%	0 0.0%	10 100.0%
	上記以外	75 55.6%	50 37.0%	6 4.4%	4 3.0%	135 100.0%
全体		78 53.8%	55 37.9%	8 5.5%	4 2.8%	145 100.0%

⑤世帯の経済状況

		変化					合計
		好転	変化なし	悪化	生保受給	無回答	
【1】 体調面	体調面プラス	14 48.3%	9 31.0%	1 3.4%	5 17.2%	0 0.0%	29 100.0%
	上記以外	41 35.3%	49 42.2%	4 3.4%	19 16.4%	3 2.6%	116 100.0%
【2】 就労面	就労面プラス	48 51.1%	36 38.3%	3 3.2%	6 6.4%	1 1.1%	94 100.0%
	上記以外	7 13.7%	22 43.1%	2 3.9%	18 35.3%	2 3.9%	51 100.0%
【3】 住居面	住居面プラス	10 30.3%	14 42.4%	1 3.0%	8 24.2%	0 0.0%	33 100.0%
	上記以外	45 40.2%	44 39.3%	4 3.6%	16 14.3%	3 2.7%	112 100.0%
【4】 家計面	家計面プラス	19 42.2%	16 35.6%	0 0.0%	9 20.0%	1 2.2%	45 100.0%
	上記以外	36 36.0%	42 42.0%	5 5.0%	15 15.0%	2 2.0%	100 100.0%
【5】 生保	生保受給	3 9.1%	7 21.2%	0 0.0%	22 66.7%	1 3.0%	33 100.0%
	上記以外	52 46.4%	51 45.5%	5 4.5%	2 1.8%	2 1.8%	112 100.0%
【6】 対人面	対人面プラス	13 33.3%	16 41.0%	0 0.0%	9 23.1%	1 2.6%	39 100.0%
	上記以外	42 39.6%	42 39.6%	5 4.7%	15 14.2%	2 1.9%	106 100.0%
【7】 変化なし	変化なし	1 10.0%	7 70.0%	2 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 100.0%
	上記以外	54 40.0%	51 37.8%	3 2.2%	24 17.8%	3 2.2%	135 100.0%
全体		55 37.9%	58 40.0%	5 3.4%	24 16.6%	3 2.1%	145 100.0%

(4) ステップアップがみられた人に対するサポート内容の有効性に関する視点

分析・集計  
の視点

相談前後で、自尊感情や対人関係、社会参加等のそれぞれにおいてステップアップがみられた人（“好転”した人）にはどのようなサポートが行われていたのか、支援手法の有効性を把握する。

- ・さらに、「問 4.①～⑤相談窓口を利用する前と後の変化（ステップアップの状況）」が“好転”した人とそれ以外におけるサポート内容を比較してみると、以下のとおり。
- ・「①自分に対する気持ち」（≡自尊感情）は他の指標②～⑤に比べ 145 人中 94 人と最も多くの人々が好転しており、相談員との面談をはじめとして、就職サポート、家計のアドバイス、債務整理など多様な支援が行われている。中でも就職や家計の改善に向けたサポートは、生活基盤の安定に向けて有効に働いていることがうかがえる。

図表Ⅲ-3-13 ステップアップがみられた人に対するサポート内容

問4①「自分に対する気持ち」が好転した人

問8 どのようなサポートを受けたか (複数回答)

		問8 どのようなサポートを受けたか							全体	
		相談員との面談	就職に向けたサポート	住まいさがし	家計のやりくりについてのアドバイス	借金などの債務整理	食べものの提供	役所への手続きなどへの同行		その他
問4①	好転した人	88 93.6%	69 73.4%	13 13.8%	30 31.9%	15 16.0%	25 26.6%	24 25.5%	8 8.5%	94
	上記以外	42 82.4%	29 56.9%	7 13.7%	6 11.8%	3 5.9%	15 29.4%	19 37.3%	1 2.0%	51
全体		130 89.7%	98 67.6%	20 13.8%	36 24.8%	18 12.4%	40 27.6%	43 29.7%	9 6.2%	145

問4②「コミュニケーション」が好転した人

問8 どのようなサポートを受けたか (複数回答)

		問8 どのようなサポートを受けたか							全体	
		相談員との面談	就職に向けたサポート	住まいさがし	家計のやりくりについてのアドバイス	借金などの債務整理	食べものの提供	役所への手続きなどへの同行		その他
問4②	好転した人	62 89.9%	49 71.0%	12 17.4%	22 31.9%	9 13.0%	15 21.7%	21 30.4%	5 7.2%	69
	上記以外	68 89.5%	49 64.5%	8 10.5%	14 18.4%	9 11.8%	25 32.9%	22 28.9%	4 5.3%	76
全体		130 89.7%	98 67.6%	20 13.8%	36 24.8%	18 12.4%	40 27.6%	43 29.7%	9 6.2%	145

問4③「外出や人と会う機会」が好転した人

問8 どのようなサポートを受けたか (複数回答)

		問8 どのようなサポートを受けたか							全体	
		相談員との面談	就職に向けたサポート	住まいさがし	家計のやりくりについてのアドバイス	借金などの債務整理	食べものの提供	役所への手続きなどへの同行		その他
問4③	好転した人	65 89.0%	56 76.7%	8 11.0%	18 24.7%	9 12.3%	19 26.0%	18 24.7%	6 8.2%	73
	上記以外	65 90.3%	42 58.3%	12 16.7%	18 25.0%	9 12.5%	21 29.2%	25 34.7%	6 8.3%	72
全体		130 89.7%	98 67.6%	20 13.8%	36 24.8%	18 12.4%	40 27.6%	43 29.7%	12 8.3%	145

問4④「働くことや日常生活、活動などへの意欲」が好転した人

問8 どのようなサポートを受けたか

(複数回答)

		問8 どのようなサポートを受けたか								全体
		相談員との面談	就職に向けたサポート	住まいがし	家計のやりくりについてのアドバイス	借金などの債務整理	食べものの提供	役所への手続きなどへの同行	その他	
問4④	好転した人	69 88.5%	56 71.8%	9 11.5%	21 26.9%	11 14.1%	23 29.5%	24 30.8%	5 6.4%	78
	上記以外	61 91.0%	42 62.7%	11 16.4%	15 22.4%	7 10.4%	17 25.4%	19 28.4%	4 6.0%	67
全体		130 89.7%	98 67.6%	20 13.8%	36 24.8%	18 12.4%	40 27.6%	43 29.7%	9 6.2%	145

問4⑤「世帯の経済状況」が「好転」した人

問8 どのようなサポートを受けたか

(複数回答)

		問8 どのようなサポートを受けたか								全体
		相談員との面談	就職に向けたサポート	住まいがし	家計のやりくりについてのアドバイス	借金などの債務整理	食べものの提供	役所への手続きなどへの同行	その他	
問4⑤	好転した人	51 92.7%	38 69.1%	6 10.9%	16 29.1%	7 12.7%	15 27.3%	9 16.4%	4 7.3%	55
	上記以外	79 87.8%	60 66.7%	14 15.6%	20 22.2%	11 12.2%	25 27.8%	34 37.8%	5 5.6%	90
全体		130 89.7%	98 67.6%	20 13.8%	36 24.8%	18 12.4%	40 27.6%	43 29.7%	9 6.2%	145

(5) 就労（「仕事をはじめた」）に向けた支援と本人の変化に関する視点

分析・集計  
の視点

就労に結びついた人には、どのようなサポートが行われていたのか、本人の変化にどう有効に働いたかを把握するため、「仕事をはじめた」と、それ以外について【問8. 受けたサポート内容】及び【問4. 自分の「気持ち」の変化】のクロス集計を行った。

- ・「問3. 相談したことによってどのような変化があったか」で「仕事をはじめた」を選択した人について、「問8. どのようなサポートを受けたか」と「問4.①～⑤の変化状況」を集計すると、次頁（図表Ⅲ-3-14、図表Ⅲ-3-15）のとおり。
- ・「仕事をはじめた」人のサポートとして、「相談員との面談」に次いで「就職に向けたサポート」が多くを占めている。こうした支援によって、特に①自分に対する気持ち（≒自尊感情）で7割強が“好転”しているほか、②コミュニケーションや④働くことや日常生活、活動などへの意欲、に関して約6割が“好転”している。一方で、③外出や人と会う機会と⑤世帯の経済状況は、“好転”が5割強にとどまっている。

図表Ⅲ-3-14 相談したことにより「仕事を始めた」人のサポート内容

2) 問3「相談したことによってどのような変化があったか」で、「仕事を始めた」を選択した人について、問8「どのようなサポートを受けたか」を集計

(複数回答)

		問8 どのようなサポートを受けたか								全体
		相談員との面談	就職に向けたサポート	住まいさがし	計画のやりくりについてのアドバイス	借金などの債務整理	食べものの提供	役所への手続きなどへの同行	その他	
問3	「仕事を始めた」を選択	54 90.0%	49 81.7%	7 11.7%	16 26.7%	8 13.3%	15 25.0%	12 20.0%	4 6.7%	60
	上記以外	76 89.4%	49 57.6%	13 15.3%	20 23.5%	10 11.8%	25 29.4%	31 36.5%	5 5.9%	85
全体		130 89.7%	98 67.6%	20 13.8%	36 24.8%	18 12.4%	40 27.6%	43 29.7%	9 6.2%	145

図表Ⅲ-3-15 相談したことにより「仕事を始めた」人のステップアップの変化 (①~⑤)

①自分に対する気持ち

		変化				合計
		好転	変化なし	悪化	無回答	
仕事	仕事を始めた	46 76.7%	11 18.3%	2 3.3%	1 1.7%	60 100.0%
	上記以外	48 56.5%	27 31.8%	6 7.1%	4 4.7%	85 100.0%
全体		94 64.8%	38 26.2%	8 5.5%	5 3.4%	145 100.0%

②コミュニケーション

		変化				合計
		好転	変化なし	悪化	無回答	
仕事	仕事を始めた	36 60.0%	23 38.3%	1 1.7%	0 0.0%	60 100.0%
	上記以外	33 38.8%	40 47.1%	7 8.2%	5 5.9%	85 100.0%
全体		69 47.6%	63 43.4%	8 5.5%	5 3.4%	145 100.0%

③外出や人と会う機会

		変化				合計
		好転	変化なし	悪化	無回答	
仕事	仕事を始めた	33 55.0%	23 38.3%	4 6.7%	0 0.0%	60 100.0%
	上記以外	40 47.1%	36 42.4%	5 5.9%	4 4.7%	85 100.0%
全体		73 50.3%	59 40.7%	9 6.2%	4 2.8%	145 100.0%

④働くことや日常の生活、活動などへの意欲

		変化				合計
		好転	変化なし	悪化	無回答	
仕事	仕事を始めた	37 61.7%	19 31.7%	4 6.7%	0 0.0%	60 100.0%
	上記以外	41 48.2%	36 42.4%	4 4.7%	4 4.7%	85 100.0%
全体		78 53.8%	55 37.9%	8 5.5%	4 2.8%	145 100.0%

⑤世帯の経済状況

		変化					合計
		好転	変化なし	悪化	生保受給	無回答	
仕事	仕事を始めた	34 56.7%	23 38.3%	2 3.3%	1 1.7%	0 0.0%	60 100.0%
	上記以外	21 24.7%	35 41.2%	3 3.5%	23 27.1%	3 3.5%	85 100.0%
全体		55 37.9%	58 40.0%	5 3.4%	24 16.6%	3 2.1%	145 100.0%

(6) 経済状況の改善に向けた支援に関する視点

分析・集計  
の視点

受けたサポートの内容として、住まい探しや食べものの提供なども比較的多くあげられていることから、厳しい生活状況に陥っている人の存在が垣間見られる。そうした人（【問4.⑤「世帯の経済状況」で利用前に「かなり厳しい」】が相談窓口を利用後「よくなった」場合に、どのようなサポートや支援員による関わりが有効に働いているのかを把握する。

- ・問4.⑤「世帯の経済状況」で、利用前に「かなり厳しい」困窮状況であった人の利用後の変化を「よくなった人」・「変化がない人」・「生活保護受給となった人」に分類し、それぞれにおいて、問8.「どのようなサポートを受けたか」と問9.「サポートを受けた後、相談員からの説明や話し合いの状況」を集計すると、図表Ⅲ-3-16、図表Ⅲ-3-17のようになる。
- ・改善に変化した人（よくなった人）の支援内容としては、「相談員との面談」、「就職に向けたサポート」に加え、「家計のやりくりについてのアドバイス」が多くあげられている。
- ・支援の結果、「生活保護を受給」となった人への支援内容においては、「相談員との面談」や「役所への手続などへの同行」「就職に向けたサポート」に次いで、「食べものの提供」「家計のやりくりについてのアドバイス」「住まいさがし」等が行われている。
- ・サポートを受けた後の相談員からの説明等の状況に関してみると（次頁、図表Ⅲ-3-17）、  
①あなたの目標の達成状況については、「よくなった人」では約7割が「あった」と回答している。
- ・②あなたの不安や悩みが解決したかどうか、③今後あなたが希望するサポートについては、「よくなった人」と同じように「生活保護受給となった人」に対しても6～7割が「あった」と回答しており、説明等のフォローが行われている様子がうかがえる。

図表Ⅲ-3-16 「世帯の経済状況」の変化とサポート内容

問4⑤「世帯の経済状況」が「かなり厳しい」から変化した人

【利用する前】「かなり厳しい」107件のうち、  
 ・「余裕はないが人並み」44+「経済的に余裕がある」7=51 ⇒よくなった人  
 ・「かなり厳しい」34 ⇒変化がない人  
 ・「生活保護を受給」22 ⇒生活保護受給となった人

問8 どのようなサポートを受けたか

(複数回答)

		問8 どのようなサポートを受けたか								全体
		相談員との面談	就職に向けたサポート	住まいさがし	家計のやりくりについてのアドバイス	借金などの債務整理	食べものの提供	役所への手続きなどへの同行	その他	
問4⑤	よくなった人	48 94.1%	36 70.6%	5 9.8%	16 31.4%	7 13.7%	13 25.5%	8 15.7%	4 7.8%	51
	変化がない人	31 91.2%	25 73.5%	4 11.8%	7 20.6%	5 14.7%	9 26.5%	9 26.5%	4 11.8%	34
	生活保護受給となった人	20 90.9%	12 54.5%	7 31.8%	8 36.4%	4 18.2%	11 50.0%	15 68.2%	0 0.0%	22
全体		99 92.5%	73 68.2%	16 15.0%	31 29.0%	16 15.0%	33 30.8%	32 29.9%	8 7.5%	107

図表Ⅲ-3-17 「世帯の経済状況」の変化と相談員からの説明や話し合い

問9① あなたの目標の達成状況について

		問9 相談員からの説明等				全体
		あった	なかった	わからない	無回答	
問4⑤	よくなった人	37 72.5%	5 9.8%	8 15.7%	1 2.0%	51 100.0%
	変化がない人	22 64.7%	3 8.8%	7 20.6%	2 5.9%	34 100.0%
	生活保護受給と なった人	12 54.5%	1 4.5%	9 40.9%	0 0.0%	22 100.0%
全体		71 66.4%	9 8.4%	24 22.4%	3 2.8%	107 100.0%

問9② あなたの悩みや不安が解決したかどうか

		問9 相談員からの説明等				全体
		あった	なかった	わからない	無回答	
問4⑤	よくなった人	40 78.4%	4 7.8%	6 11.8%	1 2.0%	51 100.0%
	変化がない人	22 64.7%	4 11.8%	6 17.6%	2 5.9%	34 100.0%
	生活保護受給と なった人	17 77.3%	0 0.0%	5 22.7%	0 0.0%	22 100.0%
全体		79 73.8%	8 7.5%	17 15.9%	3 2.8%	107 100.0%

問9③ 今後あなたが希望するサポートについて

		問9 相談員からの説明等				全体
		あった	なかった	わからない	無回答	
問4⑤	よくなった人	33 64.7%	6 11.8%	11 21.6%	1 2.0%	51 100.0%
	変化がない人	18 52.9%	6 17.6%	7 20.6%	3 8.8%	34 100.0%
	生活保護受給と なった人	15 68.2%	3 13.6%	3 13.6%	1 4.5%	22 100.0%
全体		66 61.7%	15 14.0%	21 19.6%	5 4.7%	107 100.0%



## 第Ⅳ章 利用者インタビュー調査

### 1. 調査の目的と意義

本調査研究は、自立相談支援機関の「支援が終了した利用者及びその見込みのある方」からの意見を集約し、制度による支援の実態や課題等を把握することにより、制度評価に反映すべき具体的な検討の視点を明らかにすることを目的としており、その一環として、利用者への個別インタビュー調査を実施することとした。個別インタビュー調査は、利用者の立場から自由に語っていただく中で、制度が目指す支援の姿（実践）が利用者にとどのように届いているのか、またどのような課題があるのかなどについて把握・分析することをねらいとする。

生活困窮者自立支援制度自体が施行されてからまだ3年と間もないことや、支援を終了した利用者アプローチし、インタビュー調査への協力を依頼するということにも困難があること等から、利用者側の声やニーズを把握する調査研究はほとんど見られない。また、貧困な状況にある人々は自己責任論で捉えられる見方も少なくない。このため、生活困窮者支援の領域においては、当事者の声を積極的に受けとめ、それを政策に反映させる取り組みが進みづらい状況にあると考えられる。

こうしたことから、利用者の声を聞くこと自体が貴重なものであり、今後の制度をより良くするための検討において、多くの気づきを与えてくれることが期待される。

### 2. 調査の位置づけ

インタビュー調査によって把握される利用者意見は、相談支援に従事する支援員との関係性や、理念に基づく支援の実践が利用者にとどのように受けとめられているかといった主観的評価に主眼が置かれたものとなる。このため、利用者を取り巻く地域の他の相談支援機関や社会資源といったサポートシステム全体の状況等の客観的な実態は浮かび上がりづらい側面があることに留意する必要がある。

そうしたことも踏まえつつ、本調査では、自立相談支援機関にたどりついた利用者が、どのような経緯で支援につながり、理念に基づき目標とされる支援が実践され、それが結果として利用者自身の心や行動、生活状況などの変化にとどのような形で結びついたか、といった点に着目し、制度の理念や支援員の基本姿勢と照らし合わせることで、今後のより良い制度運営に活かすべき意見の抽出・分析を試みている。

また、調査から得られた利用者の語りからは、基本理念に基づく支援が本人に届く具体的な状況（支援員による声かけ等）も切り取ることができると、相談に従事する支援員にとって実践的なヒントが盛り込まれた参考資料としても活用し得る。

---

#### 【用語について】

自立相談支援事業の従事者（主任相談支援員、相談支援員、就労支援員）は、「相談員」、または、インタビュー結果の整理の中では文脈によって「自立相談支援事業従事者養成研修テキスト」に応じた「支援員」の略語を用いて記載している。

### 3. 調査対象者の選定

調査対象者は「支援が終了した利用者及びその見込みのある方」とした。

協力機関は、利用者アンケート調査に「承諾する」と回答のあった自立相談支援機関を中心に、地域性や運営体制等のバランスをみて抽出・依頼することとした。

調査対象者の選定にあたっては、調査に協力いただける自立相談支援機関の施設長または主任相談支援員等に対象者の紹介を依頼し、本人から承諾を得られる利用者を対象とした。また、協力機関に対しては、なるべく性別、年代、課題要因等が異なる対象者2～3名にご協力いただけるよう調整をお願いした。

### 4. 調査内容と方法

#### (1) 調査手順

##### ①調査の依頼

インタビュー調査の実施について協力を得られた6機関（北海道、東京都、千葉県、愛知県、大阪府にある自治体の自立相談支援機関）に対し、調査の趣旨等を伝え、各機関における「支援が終了した利用者及びその見込みのある方」の中から連絡がつく方に協力について打診してもらった。協力に内諾を得られた方へは、各機関を通じて調査依頼文を送付してもらい、インタビューの場所や日時について調整いただいた。

なお、インタビュー調査の依頼文書や同意書等、利用者に配布する文書については、必要に応じて使用できるよう、ルビをふったものも準備した。調査の依頼にあたり、各機関から協力者へ依頼文書を送付していただく際には、いずれかを封入するようお願いした。

##### ②調査にあたっての情報収集

本調査では、プライバシーへの配慮の観点から第三者にあたる調査実施者（当会）が、調査実施前に本人の同意なく利用者の個人が特定されるような情報を得ることのないよう留意し、本人からの語りに立脚して、その中から浮かび上がる支援のありようを捉えるため、自立相談支援機関からの事前の情報収集は以下の内容にとどめた。

調査実施前に、各自立相談支援機関から、任意事業の実施状況、支援員の配置状況（兼務の有無等）などの基礎情報を提供していただいた。また、インタビュー協力者について、性別・年代、支援に関わった職員に関する情報を提供いただき、事前に把握・整理した。

##### ③対面時の配慮

インタビューアは、調査対象者と面識がなく、インタビュー当日に初めて接することとなるため、協力機関には、当日初対面となる調査員と対象者との顔合わせにご協力いただいた。

## (2) 調査方法と内容

### ①調査方法

非指示的面接法に基づく個別インタビュー調査を実施した。

インタビュー実施者は「生活困窮者自立支援制度における支援効果の評価に向けた利用者意見の収集・分析に関する調査研究」研究会メンバーから4～5名を固定の調査員として、その中から2～3名のチームでインタビューを行った。原則インタビュアーはいずれか1人とし、他の調査員は補助を行った。各回とも複数名の調査員でインタビューを実施することにより、多角的な視点から結果の解釈・分析の検討を行うことができる体制とした。

### ②インタビュー調査実施一覧

2018年1月から3月中旬にかけ、最終的に計14組15名(注)の利用者がインタビュー調査に応じてくれた。場所は、協力機関の面談室にて実施したが(14名)、1名は希望により、会議室を借り上げて実施した。実施一覧を次に示す。

(注) 個別インタビュー調査を基本としたが、対象者から要望があり、2名は夫婦同席(1組)で実施した。

図表IV-4-1 インタビュー調査実施一覧

自治体	運営方法		任意事業				対象者	実施日 (2018年)
	運営方法	委託先	就労準備	家計相談	一時生活	学習支援		
A自治体	委託	社会福祉協議会	○	○			2名	3/16(金)
B自治体	直営		○		○	○	2名	1/11(木)、1/12(金)
C自治体	委託	社会福祉法人	○			○	3名	1/19(金)、2/5(月) 2/20(火)
D自治体	委託	NPO法人	○				2名	1/29(月)、2/8(木)
E自治体	委託	社会福祉協議会等	○	○		○	3名	2/2(金)
F自治体	委託	社会福祉協議会	○	○	○	○	3名	2/9(金)
計							15名	

### ③インタビュー調査対象者

インタビュー調査に応じてくれた計15名の利用者は、20代が2名(男性1名・女性1名)、30代が2名(男性1名・女性1名)、40代が6名(男性3名・女性3名)、50代が男性3名、60代が男性2名であった。

#### ④インタビュー項目

インタビューにあたっては、調査対象者が相談窓口を利用した経験をもとに、どのような経緯で支援につながり、どのような支援が実践され、それによりどのような変化があったか、といった点を明らかにするため、以下の質問についての意見を聞き取った。

なお、調査対象者が自立相談支援機関に至る前の状況、例えば、生育歴や、それまでの他機関での相談支援の経緯等についても、相談窓口の利用の印象を語る背景として重要な情報となり得るが、このインタビュー調査の位置づけとしては、利用者の感想と、生活困窮者自立支援制度の理念や支援員の基本姿勢とを照らし合わせることに主眼を置いたため、相談窓口を利用したときのことに焦点をあて、下記の質問項目を設定した。

- 1) 相談窓口を利用しようと思ったきっかけ
- 2) 相談窓口を利用していた期間、受けたサポートの内容
- 3) どのようなサポートが、あなたの悩みや不安の解決に役立ったか
- 4) 相談窓口を利用した感想（良かったこと、大変だったこと）
- 5) 相談員と一番最後に連絡をとったときの状況（あなたの気持ち、相談員からの説明や話し合い・今後の生活に向けたアドバイスなどがあったか）
- 6) 相談窓口を利用した後、現在までの生活の状況や変化、相談窓口との関わり
- 7) 制度をより良いものにするためのアイデア、提案、改善点

#### ⑤倫理面への配慮

調査の依頼および実施にあたり、調査研究の趣旨、データの記録と活用、匿名性の確保について事前に書面にて説明し、了解が得られる場合のみ調査に参加していただいた。

インタビュー開始時にあらためてインタビュアーとともに書面の確認を行っていただき、調査の協力への承諾書にサインをしてもらった（※資料編「4. インタビュー調査依頼文書・同意書」参照）。

また、調査に協力したことで不利が生じないように、収集・生成した資料においては、個人名などを記号化し、匿名処理を施した。

## 5. 調査結果

インタビューでは、調査実施前に書面にて提示した質問項目について、「本日も聞きたいこと」として、質問項目をあらためて説明し、その項目に沿って話を聞いた。

インタビューの時間は調査対象者 1 人あたり 30 分～60 分程度で、内容は本人の許可が得られた場合のみ録音した。また、録音データは本調査研究の成果物が完成した時点で消去することを調査の協力に同意を得る際に説明した。

インタビュー結果から作成した逐語録データについて、調査対象者ごとに 7 つのインタビュー項目（※）に関する意見を抽出する作業を行った。その後、個人が特定されないようにデータに最低限の修正を施し、主要な発言をまとめると、P75 以降のようになる。

なお、15 名の調査対象者のうち、希望により夫婦 1 組で聞き取りを行った利用者（E さん）については、それぞれの発言を E①、E②として分けて記載した。

※インタビュー項目：(1)相談窓口を利用しようと思ったきっかけを教えてください、(2)受けたサポートの内容を教えてください、(3)どんなサポートが、あなたの悩みや不安の解決に役立ちましたか、(4)相談窓口を利用した感想をお聞かせください（良かったこと、大変だったこと）、(5)相談員と一番最後に連絡をとった時の状況を教えてください、(6)相談窓口を利用した後、現在までの生活の状況に変化はありましたか。また、その後、相談窓口との関わりはありましたか、(7)制度をよりよいものにするアイデア、提案、改善点について、お聞かせください。

### ■インタビュー結果の分析に向けた整理について

生活困窮者支援における重要な要素をインタビューの中から抽出するため、図表IV-5-1に示す「8つの基本姿勢」に基づき、利用者の語りを整理・分析することとした。なお、これら 8 つは自立相談支援事業に従事する支援員が業務にあたる際に求められる行動指針として、『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業 従事者養成研修テキスト』（中央法規出版、2014年、P38-44）に詳しく述べられている。

このため、主要な発言の中から、基本姿勢の各項目（1～8）に対応すると考えられる語りには、表中の右欄に該当する番号を記載した。また、「8つの基本姿勢」の対応以外に、複数の調査対象者から同様の語りがあるなど、インタビュー結果から重要な役割を果たしていると思われたキーワードとして「a. 同行（手続き）支援」、「b. 電話やメール等さまざまな手段を通じた相談面接」、「c. 迅速な対応（待たせない支援）」及び、理念に基づく「5つの支援のかたち」にあげられる「d. 継続的支援」が考えられたため、それらについても利用者がどう捉えているかが浮かび上がる語りには、表右欄に a～d の対応を記載した。

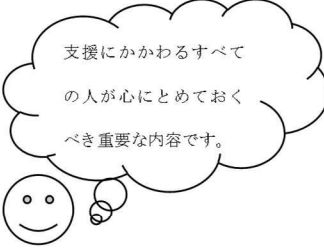
発言内容は、上記に該当するほか、利用者の意識として重要と思われる語りに下線を引いた。また、制度に関する要望や提案に結び付く意見には波線（下線）を引いている。

図表IV-5-1 自立相談支援事業（生活困窮者支援）における3つの倫理と8つの基本姿勢

<3つの基本倫理>

1. 権利擁護	① 尊厳の確保	② 本人の主体性の確保
2. 中立性・公平性	3. 秘密の保持	

<8つの基本姿勢>

<p><b>1. 信頼関係の構築</b></p> <p>① 受容的対応 ② 傾聴 ③ 感情表現を手伝う</p>	<p><b>4. 家族を含めた支援</b></p> <p>① 家族全体を捉える ② 家族も支援の対象 ③ チーム支援の必要性</p>	<p><b>6. チームアプローチの展開</b></p> <p>① 連携のとれたチーム ② 支援員は調整役 ③ 利用者の了解を得る</p>
<p><b>2. ニーズの的確な把握</b></p> <p>① ニーズは解決すべき本質的な課題 ② 多面的な理解が重要 ③ ニーズ把握は丁寧に</p>		<p><b>7. さまざまな支援のコーディネート</b></p> <p>① ニーズに即した調整 ② 多くの選択肢の提示 ③ 丸投げしない支援調整</p>
<p><b>3. 自己決定の支援</b></p> <p>① 自己選択による自己実現を支援 ② エンパワメントアプローチ ③ 強みに着目した支援</p>	<p><b>5. 社会とのつながりの構築</b></p> <p>① 社会参加は自立の土台 ② 本人を支える環境整備 ③ 仲間や居場所の意義</p>	<p><b>8. 社会資源の開発</b></p> <p>① 地域状況の理解 ② 既存の資源の理解 ③ 新たな資源の創設</p>



<5つの支援のかたち>

1. 包括的	2. 個別的	3. 早期的	4. 継続的	5. 分権的・創造的
--------	--------	--------	--------	------------

<2つの制度の目標>

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
-------------------	---------------------

出典：自立相談支援事業従事者養成研修 前期共通プログラム  
「生活困窮者自立支援制度における自立相談支援事業の重要性」配布資料より

(1) 相談窓口を利用しようと思ったきっかけを教えてください。

利用者	主な発言内容（ポイント）	8つの基本姿勢等との対応
Aさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)-A-ア： 最初、自殺しようと思ったんです。でも、とても耐えられなくなって、いのちの電話だとか精神病院の受付だとかかかってみましたんですけど、どこに助けを求めたらいいかわからなくて、そのひとつにこちらがあったということです。</li> <li>・(1)-A-イ： <u>自分はもうどこでも何をしても助けてくれないだろうという気持ちが本当はあったんですけど。</u></li> <li>・(1)-A-ウ： 最初はスマートフォンのインターネットがつながる状態だったので、……いろいろ検索してみたんですね。<u>ここ（自立相談支援機関）に電話してみようかな、と思ったきっかけは、確か「何でも相談してください」みたいなことが書いてあったからです。</u>その時は、“自分の問題がどこにあるのか”ということが本当にわからなくて、「自分は統合失調症なのかな」とか、「うつ病なのかな」とか思っていたので、どこに相談していいのかわからなかった。精神の病気であることはなんとなくわかっていたので、精神病院に電話してみたりもしたんですけど、予約は結構先になってしまったりということがあり、本当に途方に暮れていたのが、<u>「困ったことがあったら何でも連絡ください」というフレーズに救われたなという思いが結構あります。</u></li> <li>・(1)-A-エ： <u>電話をしたら、「よく電話できましたね」と。</u>それで、助けてもらいたいです、という話をしました。……<u>「何ができるかわかりませんが、きっと何かのお役に立てると思いますので、是非少しいらしてみてください」とおっしゃっていただいたんです。</u></li> <li>・(1)-A-オ： <u>親身に話を聞いてくれて、「電話して来てくださって本当に良かったです」とおっしゃっていただきました。</u>こんなこというとあれですが、<u>受け入れてもらったと思っています。</u></li> </ul>	<p>1-①</p> <p>b c</p> <p>1-①、 1-②</p>
Bさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)-B-ア： 引っ越したら、最初は2ヵ月分の家賃を払わないといけない。入居のとき保証人契約が必要ですけど、父は70歳を超えており、認知症が進み仕事ができない状況だったので、保証人になれないので、賃貸保証会社と契約してカードをつくらないとアパートを契約できないとのことでした。<u>返済しないといけない借金は増えるし、失業手当を受給するためには収入の制限があるため、条件に合ったアルバイトも見つからない、失業手当を受給するために就職活動報告でハローワークにも頻繁に行かないといけない。でも失業手当をもらえないと生活ができないし、もう本当になんか</u></li> </ul>	

	<p>でした。両親の施設入所にあたっての手続きなどで、地元と行き来するにもお金がかかり、借金することになりました。食べるのにも困るようになったんです。そんなとき、**（自治体名）で出会った友人の知り合いから、若者の支援をするところがあるよと教えてもらいました。ここですね。</p>	
Cさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)-C-ア： <u>メンタルの方もいろいろとあったので、3～4年くらいなかなか仕事ができない期間もあったんですけど、その間に生活保護の担当者も何人か替わりまして。1人、**さん（生活保護ワーカー：引用者注）という方がいて、ものすごく熱心で、自宅の方にも「体調どうですか」といったことで何度も足を運んでくださって。3年以上働いていない期間があったんですけど、役所の方で担当が交代になるくらいの季節で、聞きにきてくれる回数が増えて、自宅で話も聞いてくださって、それに触発されたのが最初のきっかけですね。</u></li> <li>・(1)-C-イ： <u>その後、**さん（生活保護ワーカー：引用者注）から**さん（生活保護就労準備支援・困窮事業就労準備支援兼務：引用者注）を紹介されて、今までそもそもどうということがあって、今こんな状況です、ということ結構な時間をかけて話を聞いてくれて、これからどうしましょうかということ丁寧話し合ってくださいました。しゃべっているうちになるほどこういうことか、と自分のことをあらためてわかったというか。そこから実際に働く気持ちが出てきました。</u></li> <li>・(1)-C-ウ： <u>当時勤めていた会社を辞める・辞めないの話をしているときに**さん（生活保護就労準備支援・困窮事業就労準備支援兼務：引用者注）に相談したら、**さん（自立相談支援機関の相談員：引用者注）がいる窓口がある、ということで紹介してもらい、そこから自立相談支援機関の担当者にバトンタッチしました。</u></li> </ul>	<p>1-②</p> <p>3-①、 3-②</p>
Dさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)-D-ア： <u>当時困窮というか、想定していたよりも生活が厳しくなってしまう。……ちょっと困ったなあと、月々の公共料金の支払いや生活もしていかななくてはならないということで役所に相談しました。そこで、生活保護を受けるまではいかないので、こちらに（自立相談支援機関：引用者注）ご相談にのっていただけるとはいいかと紹介を受けました。</u></li> </ul>	
Eさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)-E①-ア： <u>生活安定のことと、債務整理のため自己破産をした方がいいとか、あと、家庭のこととかを色々、平成27年度頃からこちらの相談窓口を利用しています。……中々一歩踏み出せない状況が続いており「これでは本当にどうしようもできない」というところまで生活の安定もしなくなっていました。また、子</u></li> </ul>	



	<p>どもも学校に上がるにあたって、色々と問題も抱えてきて、そういうことを踏まえたうえで妻とも話をしていたんですけども、思い切ってこちらの相談窓口飛び込んできたっていう感じです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)-E①-イ： **とか、** (他の相談支援窓口：引用者注) とか、いのちの電話とかを利用させてもらっていたので、そういうところで、親切な方だったら「こういうところもありますよ」って教えてくれる方もいました。そういう時にメモをとっておいたので、最初は勇気がいりますけど、電話かけてみて、相談していると、「こういう相談だったら、ここに行ってみてください」とか、どんどん相談すると道が拓けていくんですね。</li> <li>・(1)-E①-ウ： 役所でパンフレットを見つけて、こちら（自立相談支援機関：引用者注）へ電話しました。</li> <li>・(1)-E②-エ： 在宅介護のヘルパーさんとかも家に入っていたりしている関係でケアマネさんがついたりとか、そういうこともあるんですけど、<u>その方は、何か困ったことがあると、すぐ生活保護を勧める担当の方だったんです。</u></li> <li>・(1)-E②-オ： 私たちは精神科の自立支援ということで、色々優遇を受けている。……これ以上生活保護とか、そういうのはあまりにもって思うので。</li> <li>・(1)-E②-カ： それで、私もじゃあ1度お話を、ということで、まずはお電話でお話して、それからずっとここにお世話になっているんです。……もっと早く、主人が最初に言ってくれた時に私も話を聞いていれば、ここまでひどいことにならなかったと思うのですが。ただ、私としては、<u>きっとここもまたすぐ生活保護って言うてくるとか、そういうところなんだろうなっていう感じでいたので。</u></li> </ul>	
Fさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)-F-ア： きっかけは、当時働いていた時に仕事のことと家族のことと悩み、あと自分のことを悩んで、誰にも言えなくて。</li> <li>・(1)-F-イ： <u>一番悩んでいたところがやっぱり家族関係で、確かこのパンフレットに「家族に相談できないことでも利用していいよ」みたいなことが書いてあったのかな。なんか、それを見て「あ、相談してもいいんだ」って思って、相談しはじめて。</u></li> <li>・(1)-F-ウ： まず、自分が発達障害ではないかと前々から心当たりがあって、<u>それがあっての生きづらさかな、というところで、発達障害の大きなセンターのようなところに電話しました。</u>そこで「仕事を辞めようと思います、ここ（現在の居住地）に来ようと思っています、けど、こっちで仕事は決めていません」という相談をしたら、まず生活を成り立たせないといけないんじゃないかということ電話越しに言ってもらい、<u>そしたら、この自治体にはこういう</u></li> </ul>	4-①

	<p>相談ができる窓口があるよ、ということで、まさにここ（自立相談支援機関：引用者注）の電話番号とかを教えてください。そこでここを知りました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)・F・エ： それで、電話はなかなかしづらかったので、今までの経緯とかをこのセンターにメールで相談しました。</li> <li>・(1)・F・オ： 電話はもらわず、ずっとメールのやりとりだったはず。それで、仕事辞めて、引っ越し先だけ決めちゃって。もう来ることは確定していたので。「引っ越して来たら、まず相談窓口へ寄ってください」と言われていて、本当にその日に行きましたね。</li> </ul>	b
Gさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)・G・ア： その頃は**（自治体名）に住んでいたんで、役所の相談窓口みたいところに電話したんです。そしたら、いきなり法律相談所みたいところを紹介されて、その法律相談のところに行って話をしているうちに、「自己破産しますか、しませんか」ということをいきなり言われてしまって。私自身は最初はそんなつもりはなかったんだけど「するのか、しないのか」みたいに言われて、「じゃあやります」ということで進んじゃった。どういう手を打った方がいいとか、例えば銀行と相談した方が良かったとか、そういうことがわからなかったんです。</li> <li>・(1)・G・イ： それで結局、自己破産の手続きをしたんだけど、「だけど、このままじゃしょうがないな。生活保護でも受けなきゃどうしようもならないな」と思って生活保護の窓口に行こうとしたら、ちょうど手前に**さん（相談員：引用者注）がいる相談窓口があったんですよ。「そうか、じゃあ生活保護の前にまず相談かな」と思って、それでそこに顔を出したのがきっかけです。</li> </ul>	
Hさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)・H・ア： **（地域活動支援センター：引用者注）というところからの紹介できました。そちらの所長さんから、一般就労ができる方についてということでこちらに来ました。</li> <li>・(1)・H・イ： そこで（地域活動支援センター：引用者注）ジョブトレーニングというのがありまして、そちらを卒業というか、対応できるようになったので、そちらのスタッフの方からここのご紹介を受けました。</li> </ul>	
Iさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)・I・ア： 以前にね、自分の親が戦争に行っちゃって鉄砲で弾が貫通してしまっていて仕事していなかったんですよ。そのとき母が生活も色々大変だったんで、役所に行って仕事ありませんかねえ、と相談していたんです。それを覚えていましてね、ひょっとしたら自分も役所で相談にのってもらえるんじゃないか、っていうことで役所に来たんです。それがきっかけです。</li> <li>・(1)・I・イ： 色々仕事をしていまして、警備の仕事をしていたんで</li> </ul>	

	<p>すが足の調子が悪くなってしまいまして、今後の仕事どうかなあということで、警備の仕事をやめまして。その後、足に負担がかからない仕事がないかな、ということでね。これからの生活のこともありますんでね、仕事を探していたんです。</p>	
Jさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)-J-ア： 20年ぐらい同じ仕事をしてたんですけどね、なかなかハードな仕事でして、それでちょっと身体を壊して、会社も傾いてきたので辞めざるをえなかったんですね。そしてその後、同じような仕事したりとか、人に声かけてもらってちょっと仕事やったりしたんですけどね、ちょっと身体が…。その後派遣に登録したりもしたんですけどね、きついつい仕事でして、それでまた身体壊して、今度はちょっと危ない状態になりまして。身体障害者手帳を持っているんですけどね。</li> <li>・(1)-J-イ： それで何かないかというときに、家族がなんというか地方公務員でして、私も役所には何度も来ていて、こういう情報的事は知っていたんですけどね。それで、ここに行ったらどうだ、ってことで家族にも言われてきたのがきっかけと言えればきっかけです。</li> </ul>	
Kさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)-K-ア： 2年前の〇月頃、住んでいたときの家賃を滞納していて、管理会社からこういう窓口があるから相談されたらどうですか、ということで紹介されてきました。そんなところあるんだなあと思って。もともと生活保護とかのことは知っていたんですが、この相談窓口のことは管理会社に教えてもらって初めて知りました。</li> </ul>	
Lさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)-L-ア： 自治体の広報みたいなのに、3年前、2年前ですか、こういうのが出来たよというのが載っていた。それまで全く働いたことがなくて、このままだと多分生活も立ち行かなくなると感じていたけれど、働き方、どうやって就職すればいいのか、面接すればいいのか、やり方もわからなかった。何もしないまま家に引きこもっていたので、このままではどうにもならないので、何もしないよりは、何でもいいので、利用というか活用してみようと思って、それでこの支援制度を利用したのがきっかけです。</li> <li>・(1)-L-イ： 困窮しそうだったので、全く働いていなかったのだからどうすればいいのかなと思って、ちょっと相談してみようと思ひまして、それで利用しました。</li> </ul>	
Mさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)-M-ア： アルバイトの面接できつめのことを言われたことがあって、それが怖くてしばらく何年間か、引きこもっていた時期があったんですけど。その引きこもっていた時に、親が見かねて。自分の意思ではなかったんですけど、ここにまあ、無理やり連れてきてもらったのがきっかけなんですよ。</li> </ul>	

	<p>・(1)-M-イ： 担当の**さん（相談員：引用者注）と最初親を交えて話したんですけど、優しそうな人だったんで、まあ安心したっていうのはあったんですね。それから週に1回ぐらいのペースで、通うようになったんですね。</p>	
Nさん	<p>・(1)-N-ア： 役所の窓口の方でポスターを見たんですよ。お悩みをご相談下さいっていうポスターを。それを見た瞬間に、もう役所の駐車場から電話してましたね。そこがきっかけでした。なんか、自分ではもう、<u>どうしたらいいんだろう、って思い悩んでまして、このままではいけないって。本当に悩んでいた時だったので、ポスターを見た瞬間に電話をかけていましたね。</u></p> <p>・(1)-N-イ： <u>もうそこから、「今来られますか」と対応していただいて。「あ、大丈夫です」と、電話した直後に場所を教えてください。すぐに対応していただいたので。電話の方も「お時間ありましたらぜひ来てください」という形で。すぐでした。迅速で。</u></p> <p>・(1)-N-ウ： そこから、私が「引きこもり気味なんです。働けなくて、不安を抱えているんです」って、その日に相談したら、「<u>ではここ（自立相談支援機関：引用者注）にいらっしゃって、外に出る機会にしてください</u>」と。それで私が徐々に引きこもりから更生させていただいたと言いますか、外に出れるようになったと言いますか。</p>	<p>c</p> <p>b</p>

(2) 受けたサポートの内容を教えてください。

利用者	主な発言内容（ポイント）	8つの基本姿勢等との対応
Aさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)-A-ア： まずは生活保護の担当の方を紹介してもらいました。……生活保護は結局受けることはなかったんですけど。</li> <li>・(2)-A-イ： 生活困窮者のお金を貸してもらいました。……お金がなかったので食費が足りなくて、6万円貸してもらいました。それは3千円×20回で支払いました。たぶん**（自治体名）の制度だったかな。</li> <li>・(2)-A-ウ： 当時仕事がなかったので、どうやったら仕事に就けるかという相談してもらいました。……履歴書の書き方とか仕事の応募の仕方とか、仕事サポートに関する情報をもらったりしました。「今度この仕事受けてみようと思っているんです」と言ったら「がんばってね」とか言ってもらったり。</li> </ul>	7-①  7-①
Bさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)-B-ア： 住宅資金のサポートを受けました。3ヵ月間、月3万円くらいなんですけど、家賃補助をもらいました。</li> <li>・(2)-B-イ： **（地名）で食べ物を提供してくれるところがあることも**さん（相談員：引用者注）に教えてもらいました。冷蔵庫もないので、食べ物にも困っていました。家の近くの飲食店で働いていたときは、お客の残したものを裏で食べたりして。</li> <li>・(2)-B-ウ： 何をやるにもお金を借りないといけない状況でした。携帯代を払うにしても何でも。借金があったので、**（就労準備支援事業実施機関：引用者注）でカード返済の見直しをしてもらいました。**さん（相談員：引用者注）から紹介してもらって。</li> <li>・(2)-B-エ： 前は、4つくらいのところに借金があって、返済もバラバラだったんですが、**（就労準備支援事業実施機関：引用者注）から、一本化するのも一つの方法というアドバイスがあり、考えたのち、一本化し、銀行で月1万円ずつ返していくように変更しました。</li> </ul>	7-①  7-①、 8-②  7-①
Cさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)-C-ア： 自分で手続きしないといけないことの相談ですとか。細かいこと言うと、水道ですとかNHKさんの受信料ですとか。</li> <li>・(2)-C-イ： 今のひとつ前に働いていた会社から移る前に生活保護が切れていて、切れた状態で**さん（相談員：引用者注）のところに来たので、たいした貯金もなく、さあどうしようということでお金の話を真っ先にしました。</li> </ul>	
Dさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)-D-ア： 社協で生活福祉資金貸付という制度があることを**（自立相談支援機関：引用者注）から教えていただいて、対象になるのであればそういう貸付があるのでご紹介いただきました。*</li> </ul>	7-①、 8-②

	<p>* (自立相談支援機関：引用者注)の職員さんに同行いただいて社協へうかがって、制度を利用させていただくことになりました。……仕事が決まっても働いて翌月にお給料が振り込まれるまでの1ヵ月間つなぐためにもらって。5ヵ月間の償還で8万円を借りました。それでずいぶん助かりました。</p> <p>・(2)-D-イ： 食料支援を何度か利用させていただきました。</p> <p>・(2)-D-ウ： 月1回は状況を説明させていただいて。「生活状況はこんな感じですよ」とか、仕事が決まったら「面接行って決まりました」とか「書類選考で落ちました」というようなことを。</p> <p>・(2)-D-エ： <u>ハローワークの就職支援相談室へも、一度**さん(相談員：引用者注)に同行いただいて、あちらの担当者との顔合わせをして担当を決めていただきました。</u>それまでは、自分で求人検索機を見てやって、その都度窓口相談に行っていたんですが、それとは別にハローワークの中に就職サポートの窓口がありまして。そちらに予約をとって、ということを教えていただいて、連絡を入れていただいて、いついつ伺って、と橋渡しをしていただいて、お仕事を探しています。</p>	<p>a</p> <p>7-①、 8-②</p> <p>a</p> <p>7-①、 7-③、 8-②</p>
Eさん	<p>・(2)-E②-ア： <u>今現在は**さん(相談員：引用者注)が色々家庭のこと全部やってくださって。子どものことも、私たちとは別に時間を取ってくださっています。</u>子どもも、私たちがいるとしゃべれないこともあるので。</p> <p>・(2)-E②-イ： 弁護士の先生も紹介していただいた。ここの相談窓口は5時までなのですが、弁護士の先生が忙しい方で、待ち合わせが6時に設定されてしまったことがあったのですが、**さん(相談員：引用者注)が同席してくださって、<u>全部聞き取りしていただきました。</u>……弁護士は今回で3人目になってしまうので、<u>もう引き受けてもらえないんじゃないかという不安も色々ありました。</u>そういったことも、<u>全部**さん(相談員：引用者注)が同席くださったので、経緯とかも、弁護士さんにまとめて伝えてくださいました。</u>本当に時間外なのに。</p> <p>・(2)-E②-ウ： <u>子どもの児童相談所の聞き取りがあった時も、** (地名)の管轄になるみたいで、私が不安に思っていたら、一緒に行ってくださいたり。</u></p> <p>・(2)-E②-エ： 色んなことありながらも、家計簿を提出して助言いただいたりもしました。……「ちょっとでも貯蓄があれば、気持ちにもゆとりが出来るから」と言う風にもおっしゃっていただいています。自分の中で節約しているつもりでも、見ていただくと「ここがね」というところがわかるので。</p>	<p>4-①、 4-②</p> <p>7-①、 7-③、 8-②</p> <p>a</p> <p>4-①、 4-②</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)-E②-オ： ……<u>破産すると奨学金の連帯保証人に私はなれないので、**さん（相談員：引用者注）がそのことで社協さんにもあたってくださって、免責がおりたら社協さんでもそういうことはできるからってというお話はもらいました。</u>とにかく、すごくよくしていただいています。</li> </ul>	4-②、 6-②、 8-②
Fさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)-F-ア： まず、これからどうやって生活していくのかの相談と、あと、住宅なんとかという家賃が安くなるような制度があると教えてもらって。（調査員：住居確保給付金ですか？）多分それです。それで、<u>早速手続きをしてくれた気がします。</u></li> <li>・(2)-F-イ： <u>就職のサポートは、面談とかも一緒に行ってくれたんですよね。当時も、対人面があんまりだったので、ハローワークとかも一緒に行ってくれたりとか。</u></li> <li>・(2)-F-ウ： まず、<u>自分がどういうところで働きやすいのかっていう聞き取りをしてくれて、じゃあこういうところがいいかなあというのを一緒に考えながら提案してくれた。</u>それで、<u>就職が決まりました。</u></li> <li>・(2)-F-エ： <u>家計簿みたいのを、どれくらい支出があるかとかを一緒にやってもらったりして、収入がどれくらいあればとか、生活の計画、家計のサポートですね。</u></li> <li>・(2)-F-オ： あと、色々教えてもらったのかな、こういう制度があるとか。あとは、<u>役所とかの手続を一から全部教えてくれました。窓口の場所とか。一緒にも行ってくれました。</u></li> </ul>	7-①  c a  3-①  7-② a
Gさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)-G-ア： 兄弟が入院して、……<u>いろいろ税金とか、兄弟の要介護申請をしてもらった。そういうのをやって、ようやく本人の年金内で治まるようになったんですね。ちゃんときちんと申請してもらったおかげで入院費とかそういった医療費関係も本人の年金で済むようになった。</u></li> <li>・(2)-G-イ： 最初は介護のところね、次は税金問題ね、と。</li> <li>・(2)-G-ウ： <u>担当ごとにバラバラではなくて、**さん（相談員：引用者注）が一人で色んな分野の面倒を見てくれる。だから「これはこうやって解決しましょう、これはこうです」とアドバイスくれたから、すごくやりやすい。</u></li> <li>・(2)-G-エ： <u>（自分一人だと：引用者注）また違うところに行くと、また違うこと言われて、もうわけわかんなくなっちゃうわけですよ。対応の仕方も、全然心得ているというか。「そっちがダメだったらこうした方がいいですかね」と言う風なことを市役所の人に言ってくれるんです。そうすると、「じゃあこうしましょう、ああしましょう」と段々解決していく。</u></li> </ul>	4-②、 7-①、 8-②  2-②  7-①

H さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)-H-ア： 家庭環境とか、仕事についてどういう風にしようかとか、そんなことを相談して、(自立相談支援機関の：引用者注) 担当の方とハローワークに行って、……ハローワークの担当者につないでいただいて、ハローワークの担当者と一緒に仕事探しましたね。</li> </ul>	a 8-②
I さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)-I-ア： 「**さん（利用者）の気持ちわかりましたので職安を紹介しましょう」ということになりまして。「(職安の) 担当者2～3名くらいいるので、紹介させてもらいます」ということで。職安の人とも面談をして、週1回来て下さい、とか、次は〇日に来て下さい、とか、求人を確認して下さい、とか打ち合わせしましてね。やっと去年の〇月にちょうどいい仕事があるということで、面接をして、一発で通りましたので。</li> <li>・(2)-I-イ： 足を使えないということで職安の人にも迷惑をかけたけど、「**さん（利用者）一生懸命努力しておられるので、私も一生懸命がんばります」と言ってくれて、私も「よし、やってやる」という気持ちになった。</li> </ul>	7-①、 8-②
J さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)-J-ア： 普通のきつい仕事はちょっと無理じゃないかなって自分でも思ったんです。</li> <li>・(2)-J-イ： それでその前くらいに、障害者の手帳をとったら、他のいろいろな仕事、そういう人向けの仕事があるよ、ということここで(自立相談支援機関：引用者注) 聞いたんで、手帳をとって、その後またここに相談に来たんです。</li> <li>・(2)-J-ウ： 前職の勤務先に勤め始める前から、ここにはお世話になっていて。履歴書に貼る写真とか撮ってくれたり、そういうことしてくれてたんで。写真代に困っていることはないんですけどね、結構撮るとバカにならないんで助かったなと思います。履歴書も何枚か書いて。</li> <li>・(2)-J-エ： 何件か紹介してもらったところ面接したんですよ。</li> </ul>	
K さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)-K-ア： 最初の相談の時は、家賃滞納以外にも、食べるものもない状態でした。それで、住居確保給付金とか、食べ物とかの物資を援助してもらったり、10万円位お金を支給してくれて、消耗品を一緒に買い出しに行くというのがあったりして、そういうプランを立ててもらいました。債務もあったんで、弁護士さんを紹介してもらって、破産申立も行いました。あと、就職のためのサポートも受けました。</li> <li>・(2)-K-イ： それぞれの支援は、別々でしたが、住居確保給付金をもらうためには求職活動も必要だったこともあり、ほぼ同時期に支援を受けることとなりました。</li> </ul>	7-①、 8-②



	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)-K-ウ： <u>様々な手続きにすべて相談員が同行してくれました。破産申し立てをしている間にお金を借りてしまった時には、相談員に叱られました。弁護士に債務整理をお願いしているときに1回また借金してしまって。その時はさすがに叱られました。せつかく弁護士の先生が色々やってくれているのにダメでしょって。</u></li> </ul>	a 7-③
Lさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)-L-ア： 最初の頃は1か月に1回くらいか、2週間に1回くらいで会っていました。</li> <li>・(2)-L-イ： だいたいいつも13時とか14時くらいに来て、面談して、相談する。調子はどうですかとか、仕事は続けられていますかみたいなことを話し合っ、順調ですと答えて、それで終わるとい感じずです。</li> <li>・(2)-L-ウ： 受けたサポートは、ハローワークに行って、職の探し方、コンピューターの操作の仕方、あと、こういう支援を受けている人たちが集まって、お風呂の掃除をやってコミュニケーションを取ったり、見ず知らずの人たちとコミュニケーションを取れるような訓練とか、そういうことをやりました。</li> </ul>	7-②、 8-②
Mさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)-M-ア： 就労前に、体験してみたり不安なことの相談に乗ってくれたりするところがあるので、そこに1度行ってみないかということで。そこから**（就労準備支援事業実施機関：引用者注）に通うようになったんですね。……そこで、<u>自分は結構人見知りなので、そういうところで働くのはやっぱり怖いというのがあったんで、そこをなんとか克服したいと思ったので、**（就労準備支援事業実施機関：引用者注）に相談したんですけど。そしたらいろいろな体験とかをさせていただいたので、ちょっとずつ自信ができてきたということがあって。</u></li> <li>・(2)-M-イ： 体験でいったら、**（就労準備支援事業実施機関：引用者注）で農家の方から野菜をもらって来たりするんですけど、それを売り込みに行ったりとか、何度かそういうのがありました。……**さん（相談員：引用者注）の知り合いのお店があるんですけど、そこでちょっと掃除をしてみたり。それと、**（就労準備支援事業実施機関：引用者注）の人達とも関わりある飲食店があるんですけど、そこでちょっとお手伝いをしたり。そこらへんで人と関わるが多くなったんで、少し自信ができてきた。<u>**（就労準備支援事業実施機関：引用者注）の他の利用者さんとかもいるので、そういう人と一緒に不安とか悩みを打ち明けたりするっていうのも。……そういう初対面の人と会うというのは、なかなかやっぱり怖かったんで、<u>そういう機会を多く与えてもらったので、不安とか軽くなったなっていうのが。</u></u></li> </ul>	5-① 5-③ 7-① 8-②  5-① 5-③ 7-① 8-②

N さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)-N-ア： 私は今でも続いているような気がしてしまっています。……担当の**さん（相談員：引用者注）から、「ちょっと今よろしいですか」とお電話いただいて、3 ヶ月に一度、計画書みたいなものにサインをするんですよね。……<u>今でも助けていただいていますね。支えになっていますね。</u>それで、他にサポートとして、自分は、絵が描くのがすごく好きで、それで絵のお仕事を、ボランティア活動のお話を持ってきて下さるんですよね。</li> <li>・(2)-N-イ： （面談の中で「絵が好き」というお話をしたのですかという調査員の問いに対して）そうですね。それで「<u>どんな絵を描くのですか</u>」と聞かれて、「<u>こういうのが出来ます</u>」と言ったら、「<u>じゃあ、その特技を活かしましょう</u>」というかたちで、**さん（相談員：引用者注）を始め、**さん（自立相談支援機関職員名：引用者注）の名刺のちょっとしたイラストを描くお仕事をいただいて。<u>そういうふう</u>に絵のお仕事を下さって、そこで自信につながりましたね。</li> </ul>	d  3-②、 3-③
------	--	----------------------

(3) どんなサポートが、あなたの悩みや不安の解決に役立ちましたか。

利用者	主な発言内容（ポイント）	8つの基本姿勢等との対応
A さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(3)-A-ア： やっぱり、<u>メンター</u>というか、具体的に仕事を紹介してくれたり、<u>じゃあはい、とお金を貸付してくれたことよりも、話を聞いてくださって、一緒に考えてくださって、一緒につらかった時期を乗り越える力になってもらったことがすごく大きいです。</u></li> <li>・(3)-A-イ： 精神病院にもいくつも行ったんですね。……<u>いろんな先生もいらっしゃいますし、いろんなところを訪ねたんです。その中では、正直、つらいなと思った対応もありました。自分の受け取り方の問題ではあると思うんですけど。「自業自得じゃないの」と言われてしまうこともありますし。ここ（自立相談支援機関）で受け入れてもらったということがとてもありがたかった。</u>当時は死ぬしかないのかなと思っていたので、「何が出来るかわかりませんが、きっと何かのお役に立てると思っていますので、是非少しいらしてみてください」と言っていたことも良かった。本当に助けてもらったと思っている。</li> </ul>	1-②、 3-②  1-①
B さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(3)-B-ア： 一番大変だったとき、借金もあったから、毎月の家賃がとにかく一番支出の割合が大きい部分でしたので厳しくて、住宅費のサポートでその問題が解決したことは大きかったです。</li> <li>・(3)-B-イ： 年金とか健康保険の支払いにも、**さん（相談員：</li> </ul>	

	<p>引用者注)が担当課の窓口までついてきてくれて、今はこういう状況だからと説明してくれて、分割にしたり免除にしたりしてもらったとか、いろいろかけあってくれて。<u>**さん(相談員:引用者注)が、この人は今ここで相談を受けていますからと説明してくださったから、担当課の対応もスムーズになったと思います。</u></p>	<p>a 6-② 7-① 7-③</p>
Cさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(3)-C-ア： 家賃をどうするか、という話が一番助かりました。免除というか手続をしてもらいました。職安に行っちゃんと活動していますよ、ということを証明できれば給付金が出て、幸い2ヵ月くらいで仕事が決まったので、その2ヵ月は本当に助けてもらったというか、<u>その手続をしてもらったことが、一番気持ち的に余裕ができたというか。</u></li> <li>・(3)-C-イ： <u>生活の基盤が落ち着いたということが第一で。</u>一応、今のところに住んでいていいよと。ご飯もなんとかなるよという状況で。<u>じゃあ次どうしようか、という考えに至るわけですよ。</u>そこが落ち着かないとどうしようもないので。</li> <li>・(3)-C-ウ： &lt;※自立相談支援機関につながる前のことについての発言&gt;<u>生活保護って受けられる状態になると、生きてはいけるんですよ。余計なこと一切せず食べて寝るの繰り返しでいいんだったら、保護で生きていけるんですよ、実は。……このままいくのかどうするのか、という話もして、「どうせだったらふつうの生活がしたいですよ」と、話を聞いてもらっているうちにそんなことを自分から言うようになったというか。聞いてもらっているうちに気分が不思議とあがっていくんです、なんとかなるんです。</u></li> <li>・(3)-C-エ： &lt;※自立相談支援機関につながる前のことについての発言&gt;<u>こちら「blank空き過ぎたんで急に仕事ハードなの始まったらどうなのかな。そういう不安もあるんです」とかお話して。そしたら、<u>なんだったらボランティアみたいな活動もありますよとか、仕事でなくても外に出て人と話す機会を作ってみたらどうですか、といった提案をしてくれて。</u></u></li> </ul>	<p>3-① 1-③、 3-②、 3-③ 7-②</p>
Dさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(3)-D-ア： 緊急小口資金のときは本当に助かりました。少し余裕をもっていたつもりだったのですが、ちょっと本当に1ヵ月乗り切るのが難しく、しかも本当に落ち込んでいるときでもあったので。生活保護を受けられるレベルでもないとなると、どうしたものかな、困ったなという状況だったのですが。</li> <li>・(3)-D-イ： <u>両親も亡くなり今1人で暮らしているものですから、精神的にもつらいときがあるので、たまに連絡をとることによって、ある程度気持ちの方も精神的なサポートをいただいて落ち込まずに済んでいます。</u>そういった面でも今もサポートをいただいて</li> </ul>	<p>5-②</p>

	<p>います。</p> <p>・(3)-D-ウ：<u>身近に相談できる友達とかもいませんので、そういった意味でもこういったところを紹介いただいたのは良い出会いでした。不安なことも、こちら（自立相談支援機関：引用者注）の担当者の方に話すことで、すぐどうこうというわけではないのですが、だいぶ気持ちが落ち着くかなと。</u></p>	<p>5-②</p> <p>5-③</p>
Eさん	<p>・(3)-E②-ア：<u>今まで関わった他機関の相談員などは、みなさんすぐ「生活保護」と言いますけど、……私が感じたことは、警察とか、誰かが入ると、生活保護って話が急にスムーズに進んでいくんだなっていうのがあります。でも、それってなんか。もっと、この相談窓口（自立相談支援機関：引用者注）みたいに、家計簿つけてとか、ここを削ってとか、そういう助言をいただければ、こういう障害を持った夫婦でもなんとかやれているというのがあります。</u></p> <p>・(3)-E②-イ：<u>ただ、こちら（自立相談支援機関：引用者注）の方はそんなことなく、本当に親身になってくれる。「すぐにはそうはいかないけど、ちょっとでも、ちょっとでもね」という感じで子どもを諭してくれて、長くに渡ってやっていただいているので本当に助かっているんです。</u></p>	<p>3-①</p> <p>4-②</p>
Fさん	<p>・(3)-F-ア：<u>まず、話を聞いてもらえるということ。「話をしてもいいんだ」という場所だっていうことが一番大きくて。</u></p> <p>・(3)-F-イ：<u>つまりいた時にちょっとお話してくれるような感じで。私は言葉が下手なので、相談がしづらっていうので、私の代わりに言ってくれるような感じで、一緒に生活保護の窓口に行ってくれたことですね。自分で一人だと、そういう制度もわからないし、自分じゃ説明できないし、多分受けられなかったんじゃないかなと思います。大きかったですね。生活をすするっていうのを助けてもらいました。</u></p> <p>・(3)-F-ウ：<u>嫌な話を聞いてくれたし、その場で「じゃあここに聞いてみよう」とかやってくれますね。税金の話とか。「払えない」となった時、まず窓口で電話してくれるんですよね。「こういう者ですが、本人はこういう状況で、なかなか払えませんが」とか、いくらずつだったら払えるとか、そういう交渉を間に立ってくれて。自分じゃ言い出せないようなことを言ってくれて。</u></p> <p>・(3)-F-エ：<u>面談の中で困ったことがあればすぐ電話してくれたり、すぐ調べてくれてつないでくれて。私が言えないので、まず言ってくれる人でしたね。有り難いです。</u></p> <p>・(3)-F-オ：<u>私は結局手帳を取ったんですね。そういう提案もしてくれていて。手帳を取ると、障害者雇用っていうのがあるよって教</u></p>	<p>1-①</p> <p>a</p> <p>7-①</p> <p>8-②</p> <p>7-①、</p> <p>7-③、</p> <p>8-②</p> <p>c</p> <p>7-①</p> <p>2-①</p>

	<p>えてもらって、それから、じゃあどうしようかっていう計画をしてくれたりとか。……それで私は結局就労支援施設を利用したんですけど。だから、<u>それを言ってもらわなかったら就労支援を受けることも出来なかっただろうし。一人でまたハローワークで就職を探して頑張るとかだったと思う。働けるまでに回復できなかったと思います。ここは本当に有り難いです。</u></p> <p>・(3)・F・カ： 食料支援も利用させてもらいました。どうしても生活に困っていた時だったので「そういうのもあるよ」と提案してくれて。どういう内容かとか。<u>なんか、言いつらいじゃないですか「使いたい」とは。でも、なんだか「じゃあ、申し込んでおくよ」という感じで、前向きに、私の生活が良くなるなら、という感じで提案してくれるので、本当に、ありがとうございますという感じですね。</u></p>	<p>2-①、 8-②</p> <p>3-①、 7-①、 8-②</p>
Gさん	<p>・(3)・G・ア： 役所の窓口に行っても（担当窓口ごとに：引用者注）一つのことしかわからないじゃないですか。<u>一緒に付いて来てもらって、引出しがあるから、じゃあこっちのこれはどうなんですか、と違う方から攻められる。攻めるというのではないけど、何て言うんだろう、質問して、こっちでダメなのをこっちでフォローできるような。</u></p>	<p>a 7-①、 8-②</p>
Hさん	<p>・(3)・H・ア： 役に立たないというわけじゃないですけど、<u>一人で悩んでいるよりは話を聞いていただいたことがやっぱり役に立ったと思います。「こういう風にやっていきましょう」というようなお話もいただきましたし。</u></p>	<p>1-②</p>
Iさん	<p>・(3)・I・ア： <u>ここに来たことで元気付けられましたね。「**さん（利用者）、大丈夫ですよ。協力させていただきますから」と言ってくれるんでね、こっちも「よし、頑張ろうー！」という気持ちになりましたよ。仕事あるかなあと不安な気持ちでいたんですが、**さんに（相談員：引用者注）「任せて下さい」って言われたらこっちも「よし、やってやろう！」という気持ちになりますからね。</u></p>	<p>3-②</p>
Jさん	<p>・(3)・J・ア： <u>そうですね、やっぱり手帳をとって、仕事を障害者の方でいったというのはよかった。自分はその時そんなこと全然思っていなかった。そうでなかったら、もっと他の違う仕事あるんじゃないかと思ってたくらい。</u></p> <p>・(3)・J・イ： <u>色々やったんですけど、結局、就労継続支援事業A型という知識がなかったから。障害者の云々って抵抗あるじゃないですか。でも言わなきゃ誰もわからないですしね。</u></p>	<p>2-①、 2-③</p>
Kさん	<p>・(3)・K・ア： サポートは、みんなありがたかった。<u>ほぼ毎日のように電話でやりとりして、週1～2回は面談して、というのが最初の時期でした。</u></p>	<p>b</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(3)-K-イ： 最初の時に、食べ物とか提供してくれたりして、<u>そういう物資の提供もありがたかったですが、「いま一番つらいときですよね」というようなお声かけがありがたかったし、嬉しかったです。</u></li> <li>・(3)-K-ウ： 住居確保給付金の手続きとか、食べ物の提供、求職活動支援、弁護士への債務整理の相談など<u>全てに相談員が付き添ってくれたことも心強かったです。</u></li> <li>・(3)-K-エ： 最初の頃は本当に厄介な相談者だったと思うんですけど、<u>見捨てられなかったのは嬉しかったですね。</u></li> </ul>	1-①  a  1-①
Lさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(3)-L-ア： やっぱり私の場合は、ハローワークに行って、仕事の探し方とか教えてもらったのが良かったかなと思いますね。全く仕事の探し方とかわからなかったの。操作の仕方とか。それが一番良かったと思います。</li> <li>・(3)-L-イ： 隣に座って、こういうふうに操作すればいいですよとか、こういう職種がありますよとか、年齢をこういうふうにすると、給与とか時給とか制限かければこうなりますよ、とかいうことを教えていただいた。</li> <li>・(3)-L-ウ： <u>教えてもらえれば自分で一人でも職探しは出来るかなとは思いました。最初はわからなかったの。どうやって席を借りるとか、そういう方法もわからなかったの。もう今では行けると思います。</u></li> <li>・(3)-L-エ： 1回、面接の練習みたいなことをされたことがあります。**さん（就労準備支援員：引用者注）がセッティングというか、組んで。あと、**さん（就労準備支援員：引用者注）が面接官とか、面接に行く人の立場になって、こういうふうに面接してみましよう、というようなデモンストレーションみたいなことをして下さって、それを参考にしました。</li> <li>・(3)-L-オ： 履歴書の書き方はハローワークの人にアドバイスをいただいて。こう書くといいですよ、とかそういうのがありました。そういうのも、こういう支援を受けないと履歴書の書き方も、大雑把にはわかるかもしれないですけど、こう書くといいですよ、なんて具体的なアドバイスはなかなか聞けないと思うので、その点も良かったです。</li> </ul>	3-②
Mさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(3)-M-ア： 本屋さんの仕事とか、自分の中で本とか好きだったので興味あったんですけど。それで**（就労準備支援事業実施機関：引用者注）の人が求人です店のアルバイトを募集してるのを教えてくれたんで、そこで応募してみようってなったんです。やっぱり、以前面接できついことを言われて、やる気をなくして怖くなっ</li> </ul>	

	<p>たこともあったんで、面接が大きな壁だったんですけど、<u>本番までに面接練習みたいなことを何度かやってもらったんです</u>。それも助かったなど。</p> <p>・(3)-M-イ： ** (就労準備支援事業実施機関：引用者注) の支援は基本、1年くらいが目安なんです。今は支援ではなく、たまに顔を出しているんです。なので、** (自立相談支援機関：引用者注) と相談して、** (若者サポートステーション：引用者注) っていう若者の支援センターみたいなところで、1回仕事の体験をさせてもらって。それでもし働けそうだったら、そのままアルバイトとしてやってみないかということだったんです。それがきっかけで今、その会社のバイトで働いてるんですよ。</p>	
Nさん	<p>・(3)-N-ア： <u>まず、じっくり話を聞いて下さったんですよ</u>。それで、自分のペースに合わせていただいて。……自分は自立支援給付をもらっている者なので、そういう方が働ける場所を探していただいて、実際に見学に行ったりしましたね。そこから** (就労準備支援事業実施機関：引用者注) というところを紹介していただいて……一年で期間は終了してしまっただけですけど、その間に短期ですけどアルバイトすることが出来たんですよ。<u>仕事していないというのがすごく不安だったんですけど、「働くことが出来た」って一歩悩みから抜け出せたと言いますか、立ち直ることが出来たと思います</u>。</p> <p>・(3)-N-イ： 体調を崩した時もあったんですよ。それで (自立相談支援機関に：引用者注) 行く約束をしていたけど、「<u>すみません。今日はちょっと</u>」と言いますと、「大丈夫ですよ」って言って下さって。「<u>無理なさらないでください</u>」って声をかけて下さったのが、大きかったです。<u>私は予約したというか、約束したのだから行かなきゃと思い込んでしまう性格なんですけど。そこも、性格もきっと考慮して下さったんでしょうね</u>。</p> <p>・(3)-N-ウ： ** (就労準備支援事業実施機関：引用者注) では、どうして働けなくなってしまったのかですとか、働くにあたっての不安とか、その抵抗感を取り除くためにスタッフの方と話し合いと言いますか、<u>当事者研究って言うらしいのですが、その研究をずっとしていました</u>。……研究の成果が紙に残るので、忘れた時、不安になった時にそれを見て思い出したりとか、就労中のトラブルというか、ストレスとかも、相談させていただいて。他にもいろんな利用者さんとか、当事者研究に参加したいという方が集まって、みんなであたって、悩みを言い合って、<u>そこで「自分だけじゃない」って励みになりましたし、勇気づけられました</u>。</p>	<p>1-②</p> <p>3-②</p> <p>1-③</p> <p>5-③、 8-②</p> <p>5-③</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(3)-N-エ： <u>特技とか、持っているものを引き出してくれるんですよね。</u>最初の、ただ何もしないでここでおしゃべりしましょ、みたいなことから（始まって）、「ちょっと手伝ってもらえませんか」と相談受けて、「自分で良ければ」みたいなかたちで。<u>会話から個性とかを引き出して対応して下さったんだな</u>って思います。</li> </ul>	<p>3-②、 3-③</p>
--	---	---------------------

(4) 相談窓口を利用した感想をお聞かせください。(良かったこと、大変だったこと)

利用者	主な発言内容 (ポイント)	8つの基本姿勢等との対応
Aさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(4)-A-ア： 嫌だったことは特にはないですね。</li> <li>・(4)-A-イ： <u>良かったこととしては、いきなり生活保護につながなかったことで、6万円だけ貸してくれたことです。</u>最初は確か、「お米しか食べてないので10数万円貸してください」と頼んだと思います。しかし、ちゃんとそれを精査してくれて、「6万円だけ」と厳しくやってくれたことが良かったです。<u>依存症者である自分が生活保護という制度に簡単に繋がってもらっていたら、社会に出るのも何年も遅れていただろうと思う。</u></li> <li>・(4)-A-ウ： 何日ももたないというケースが結構あると思うので、とてもありがたいことだと思う(※)。「じゃあ、〇日にいらしてください」とその場でアポイントをとってくれたことがすごく助かったと思っています。 (※)「相談したらすぐ対応していく、ということも重要だと感じますか」という調査員の質問に対して</li> <li>・(4)-A-エ： <u>本当に親身になって、色んな選択肢を一緒に考えてくださって提示して下さったので、自分みたいな人でも命助けてもらったな、</u>という感じがしています。</li> </ul>	<p>3-③  c  3-① 7-②</p>
Bさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(4)-B-ア： **さん(相談員：引用者注)がいい人でやさしくて相談しやすかった。<u>すぐ「一緒にいきますよ」とか言ってくださるので。</u>向こうも仕事だということはわかっているんですけど。</li> <li>・(4)-B-イ： <u>お互いに『ほうれんそう(報告・連絡・相談)』ができているんですよね。</u>**さん(相談員：引用者注)が、「私は〇曜日が休みです」とか、窓口にいる時間も教えてくれていたので、相談したいなと思った時に電話したり、行ったのにいないということもなく、行きやすかったです。</li> <li>・(4)-B-ウ： ** (就労準備支援事業実施機関：引用者注)から「**さん(相談員：引用者注)が心配していると思うので電話してみて」と言われたこともあって、連携もできているっぽかった。あと、</li> </ul>	<p>a   6-①、 6-②、 7-③</p>



	<p><u>**（就労準備支援事業実施機関：引用者注）とのやり取りが多くなった時期でも、**さん（相談員：引用者注）が気にしてくれているのがわかりました。</u></p> <p>・(4)-B-エ：<u>同性で、年代がそんなに離れているわけでないことも話しやすかった。</u></p> <p>・(4)-B-オ：今思うと、もっと早くここを知っていれば、利用していれば、ハローワークには行かなかったと思います。ハローワークの手当をもらう代わりにバイトを探すのが本当に難しかった。</p> <p>・(4)-B-カ：「大変だったこと」は、やっぱり<u>何度も連絡をとらないといけないのが難しかった。**さん（相談員：引用者注）との面談と、**（就労準備支援事業実施機関：引用者注）との面談もあったので。仕事をかけもちしている中で時間・日程を出していく調整に少し苦労した。</u></p>	
Cさん	<p>・(4)-C-ア：書類は細かいですね。書くのはいいのですが、忘れてしまっていることもあるので。他は特に大変だったことはありません。</p> <p>・(4)-C-イ：<u>相談窓口（面談）に来るといのは意外といいことなんですよ。自宅から強制的に出てこないといけないので。出かけて自転車なり歩きなりで行くと身体を動かすじゃないですか。気分転換になるんですよ、実は。自発的に動くことがないので、ここに来なくちゃと思うと外に出るきっかけになるじゃないですか。ここに来る機会が度々ありましたし、ここに来ればある程度話ができますし、仕事が見つからないなら見つからないなりにどうしましょかねという話にもなりますし。家に一人でいると誰ともしゃべらないので余計に落ち込むんですよ。……解決しなくてもいいんですよ、話を聞いてもらえるだけでもだいふ。</u></p> <p>・(4)-C-ウ：＜※自立相談支援機関につながる前のことについての発言＞何回も家に来てもらううちに、今回の担当者（生活保護ワーカー：引用者注）はだいふ違うなと思って興味が出てきました。<u>話をしているうちに熱心な姿勢が伝播してきた感じです。頭から「やりましょうよ！」という感じではなくて、「最近体調どうですか」とか、そういう話から始まって。話をしているうちに、こちらも「ブランク空きすぎたんで急に仕事ハードなの始まったらどうなのかな。そういう不安もあるんです」とかお話して。</u></p>	<p>b</p> <p>5-②</p> <p>1-②</p> <p>1-②</p>
Dさん	<p>・(4)-D-ア：<u>良かったことという、こうして相談できる場所がある、というのが私自身にとってはすごく助かっています。相談しようと思っても、とっかかりというのが全然わかりませんし。食料支援が受けられるのもこちらで初めて知りました。仕事が見つから</u></p>	<p>1-②</p> <p>5-②</p>

	<p>ないのもさることながら、経済状況というのがすごく困っていて、仮に仕事が決まっても給料が支払われるのは1ヵ月後ですから。</p> <p>・(4)-D-イ：<u>ハローワークでも、その中にある就職支援相談室に行くまでは、結構、嫌な思いをしました。**(自立相談支援機関：引用者注) 経由で就職支援相談室を紹介されてからは、担当者の方が決まって月1回ほど面談しています。それで、比較的自分にマッチしたものをご担当の方から紹介いただけるようになって、こちらの意向などもすり合わせていけています。それまではハローワークでの仕事探しもかなりストレスでした。</u></p> <p>・(4)-D-ウ：<u>社協の貸付ですが、償還回数が、派遣の5ヵ月の間で1万6千円くらい月々返済する、ということで、向こうのご事情もあるんでしょうが、こちらも利用してみて「ええー」という感じで。当面の生活費が必要でやむなく借りたということがあり、助かったことは助かったんですが、……もう少しこちらの事情を汲んでいただけたらと。……派遣の仕事なので、月によって就業日数が変わったりして収入が変わりますし、幸い期間中ずっとお休みせずになんとかかなりましたけれど、もしも突発的な大けがなどあれば返せなくなることも考えられるので、かなり緊張した5ヵ月間でしたね。もう少し余裕をもって借りられると助かるかなというのが正直な感想です。償還の期間が厳しかった。</u></p>	<p>a 7-①</p>
<p>Eさん</p>	<p>・(4)-E②-ア：<u>親身になってくださるし、相談したら、時間外でも対応してくださるし、その日に連絡取れなくても「明日朝イチで電話させます」とか言ってくれるので。でも、どうしても当日中に急な問題解決を迫られて、私たち夫婦では解決が見いだせない時があるので、夜間でも電話等で受付していただける窓口があると大変助かるなあと感じることがあります。</u></p> <p>・(4)-E②-イ：<u>こちら(自立相談支援機関：引用者注)の方だと、うまく言葉を選んでくれるというか。同じこと言うのでも、全然違うんですね。精神疾患によって障害者手帳を持った時点で、私も他では結構そういう扱いを受けてきているので、覚悟はできてたんですけどね。</u></p> <p>・(4)-E①-ウ：<u>自分なんて特に、意固地になりやすくて、物の考え方も一方しか見えなくなってしまうことがあるのですが、ここ(自立相談支援機関：引用者注)では、本当にわかりやすく、誰が聞いてもわかる感じです。……「そういわれてみればそうだなあ」と思えることが本当に沢山ありますので。本当にここ(自立相談支援機関：引用者注)の方はみなさん言葉を選んでくれます。</u></p> <p>・(4)-E②-エ：<u>子どもはイマドキ人間で、電話が苦手なんです。初</u></p>	<p>c 1-①</p>

	<p>対面の人のこともかなり警戒していて、「大人は、関わるけど、自分が都合悪くなるとすぐ逃げる。だったら最初から関わらないで」というような不信感を持っていて、ちょっとひねくれたところもあるんです。ただ、**さん（相談員：引用者注）にはちゃんと相談したりとか、そういうこともしているんで、……子ども自身がああやって出向いて話すってことは、信用していなければ絶対にしないことだと思いますので。</p>	①-③、 4-②
Fさん	<p>・(4)・F・ア： 良かったことは全部なんですけど、本当に、なんていうか、生きてていいんだって思えた。なんですかね、何て言ったらいいかわからないけど。生きる術があるんだと教えてもらって。「頼れない人が頼ってもいい場所」だったことがすごい良かった。</p> <p>・(4)・F・イ： 色々な提案をしてくれました。だから、本当に良くなれたんです。仕事も、出来るようになったし、仕事先も見つかったし。人と喋るのも、苦手だったところを、面談を重ねていく中で出来るようになったり。家から出れなかったんですけど、面談のために外に出るようになったり、本当にそういうところから。面談があるから出るか、という感じで。月に2回くらいですかね。多い時は。人と話していくのを慣れていくみたいな感じですね。</p>	1-① 3-② 7-② b 5-②
Gさん	<p>・(4)・G・ア： 結局いろんな引出しが無いから、困って相談する人というのは、「今これこれに対してどうですか」「じゃあここで相談しなさいよ」と言われても、そこで違う話が出て来ちゃうと対応出来なくなるんですよ。1人だとわけがわからなくなっちゃって。やっぱり**さん（相談員：引用者注）みたいに、役所なら役所の中の、その部署へ一緒に付いて来て、アドバイスをしてもらいながら相談する、というのがいいですね。</p> <p>・(4)・G・イ： 聞くと嫌がらずに対応してくれる。嫌かもしれないよ、嫌かもしれないけど、私にはそういう風には全然見えないから。……だから小刻みにでも面倒みてくれるから。</p>	a c
Hさん	<p>・(4)・H・ア： とてもよかったですね。大変だったことは特にないですけどね。こちらのスタッフはとても良い方だったもんですから。</p> <p>・(4)・H・イ： 聞いてくれるところがあつたっていうのが良かったところですかね。こういうところ知らなかったら自分の殻にこもっていた。お話聞いていただいて、親身になって教えてくれたことが良かったですよね。</p> <p>・(4)・H・ウ： 土日ですよ。平日は仕事しながらなので休み取れないから会えないとか。そういうところはちょっとね。24時間しなさいってわけじゃないんですけど。土曜とか日曜もあると良かったかななんていうのもありますよね。もうちょっと（開いている時間</p>	1-②

	が：引用者注) 長いといいなと思います。突発的なこともありますからね。	
I さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(4)-I-ア： 特にねえ、いいですよ、感じが。……だから、職安の面談で来た時は必ずこちら（自立相談支援機関：引用者注）にも寄って「今日も来ましたよー」ということで挨拶するんですよね。</li> <li>・(4)-I-イ：<u>やっぱり支援員の方々が本人の気持ちがわかって、協力しようという気持ちがあれば、行った本人も喜ぶんじゃないですか。</u>いい感じがしますねえ。人と人との関係ですんで、ちょうど私がたまたま良い人にあたってタイミングが良かったのかもしれないし、他の人はわかりませんがね。自分は本当によかった「協力しますよ、バックアップしますから」と言われてありがたかった。</li> <li>・(4)-I-ウ： 一つ困ったことがありますよ。しょっちゅう閉まってますんでね。「ちょっと時間まで待ってください」というものもありますからね。<u>約束していたら別ですけど、約束しないで「みなさん元気かなあ」思って来た時に、窓口が閉まっていたり、会えなかったりしたことがあったことかな。</u>面談が多いときは、やっぱりドアも閉めてますから。……ちゃんとやってもらいましたんで、役所行ったら必ず寄らせてもらって、気持ちをね。今は仕事しているんで来ませんがね。</li> </ul>	3-②
J さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(4)-J-ア： アドバイスというか、<u>その時は就労継続支援事業 A 型</u>というのも自分でははっきり知らなかったからね。そういうのを教えてもらったこと、知り得たことはよかった。</li> <li>・(4)-J-イ： 大変だったことは特にはないですけど。ただ報告が。これはしょうがないんですけど、ある程度報告義務っていうわけでもないんですけど、ちょっと行って、こうですよみたいなこと。それは別に大変ということではなくて、向こうが心配でやってくれていることだから。</li> <li>・(4)-J-ウ：（※調査員から「ご自分で報告した方がいいなと思って足を運んでこられていたということでしょうか？」という質問に対して）そうですね、やっぱある程度。別に報告しなくても言われなと思うんですが、お世話になったという感覚があったんで。状況報告ぐらいはやった方がいいかなってことで。強制ではないですし。大変でもないですけど。</li> </ul>	2-①、 2-③
K さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(4)-K-ア：<u>そもそも自分が福祉を受ける立場になるのが初めてで、実際に支援を受けると、すごい福祉のシステムがあること、社会のシステムに驚きました。こんなにも人を支えるメニューがあるんだなって。</u></li> <li>・(4)-K-イ：<u>相談員の方のフットワークの良さには驚きました。</u>相</li> </ul>	7-① 7-② c

	<p>談員の方も、仕事だからかもしれませんが一生懸命色々やってくれて。ある日、冷蔵庫が壊れたんですけど、<u>雨の中冷蔵庫を運んでくれた時は泣きそうになりました。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(4)・K・ウ：<u>大変だったことは、しんどい時でも就職活動とか手続きしなければならぬなど、色々しなければならぬことがあったことですね。</u>サポートを受けるには「手続き」が必要なんだなって思いました。<u>うつ病になった人しかわからないと思いますけど、気持ち落ち込んでいる時は、書類を読むのも、ハローワークに足を運ぶのもしんどいんです。</u></li> <li>・(4)・K・エ：<u>支援を受けるための制約や条件があるのも矛盾しててなって感じました。</u>例えば住居確保給付金などでは収入要件に上限があるのが矛盾に感じました。<u>仕方がないのかもしれないし、言っていることはわかるんですが、収入が〇万円を超えたら受けられないとかあるじゃないですか。なんでかなって思いましたね。</u></li> <li>・(4)・K・オ：<u>叱りながらも、見捨てられなかった。投げ出されなかった。</u>本当にやっかいな人だったと思うけれど…。</li> </ul>	1-① d
Lさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(4)・L・ア：<u>何もしないよりは何でもいいから、もしかしたら役に立たないかもしれないけど、やってみて、利用してみて、とって利用した。</u>もし利用しなかったらまだ未だに引きこもりをしていたかもしれないことを考えると、やっぱり利用して良かったなと思います。</li> <li>・(4)・L・イ：<u>大変だったことは何もないです。</u>引きこもりに比べたら外に出た方が全然いいので、人に会う事も苦にならないですし。</li> <li>・(4)・L・ウ：<u>やっぱり話を聞いていただけたりとか、「このまま頑張ってくださいね」とか言っていたりするので、勇気づけられるというか。そういうのがいいと思います。</u></li> <li>・(4)・L・エ：<u>(相談員について：引用者注) 親切な、いい人だなと思いますよね。</u>親身になって相談に乗ってくれたりとかしてくれたので。すごくいい人に巡り会えたと思います。……話しているだけでいいというか、話を聞いてもらうとか、それだけで十分なので、それだけでも良かったのかなと思う。</li> </ul>	1-②、 3-②  1-②
Mさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(4)・M・ア：<u>まだ時間は短めで設定しているんですけど、アルバイトでちゃんと働けるっていうのが、やっぱり良かったな。</u>こういうサポートでちょっとずつ自信ついてきて働けるようになったので。</li> <li>・(4)・M・イ：<u>大変だったのは、いろいろ体験とか、新しく相談しに行くとか、そういう前の緊張とかですね。</u>何度か経験して、自信がついてきたっていうのはあったんですけど。そういうことを今まで</li> </ul>	3-②

	避けてきたのがあって、ここでいろいろそういうのを体験できたのが良かったなど。	
Nさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(4)-N-ア： 良かったことだらけで、何かからお伝えしたらいいのか。まず、自分の中で時間が止まっていたんですよね。精神科に通っているというのも、うつ病を患ったためで、10年くらい抜け出せなくて、仕事も出来なくて、恋愛とかも出来なくて、ただ家に引きこもっていた状態なんです。それがようやく、こちらに相談させていただいて、自分の中の時間が動き出したという感覚になったんです。精神的にすごい救われましたね。</li> <li>・(4)-N-イ： <u>やっぱり今まで働けなかったのが、短期とはいえアルバイトで働けるようになって、その満足感ですよ。今までずっと失敗続きだったんですよ。面接に行って採用されて、いざ働くとなると、具合が悪くなってしまって、早い時では一週間で辞めてしまうという感じで、それを何度も繰り返していて、だんだん失敗のイメージが自分に付いて、負の連鎖と言いますか、自分は何も出来ないとか、自分は弱いとか、努力が足りないとか、それをずっと思い込んでいて、それで引きこもりになってしまったんですけど、ようやくそこから抜け出せたというのが、短期アルバイトまで働けたというの、すごく嬉しかったです。</u></li> <li>・(4)-N-ウ： (大変だったことはありますか、という調査員の問いに対して) <u>駐車場が狭いというのが。しょうがないんですけど。……あと、お店や病院と違って、初めは入っていいのかな、という印象がすごくありました。最初は慣れなかったです。受付に常に人がいるわけではないですし……利用する時に、皆さんデスクに向かってお仕事されているので、「忙しそうだな、声を掛けていいのかな」とか、思ってしまう時があって、ちょっと入りづらいというのがありました。</u></li> </ul>	3-②

(5) 相談員と一番最後に連絡をとった時の状況を教えてください。

利用者	主な発言内容 (ポイント)	8つの基本姿勢等との対応
Aさん	<p>・(5)-A-ア：<u>何とか生活がまわっているという電話をこちらからかけた際、喜んでくださって、励ましてくれました。本当に命助けてもらったと思っています。電話の際も、**さんは(相談員：引用者注)いつもと同じ様子で穏やかに「頑張りましたね」というようなことを言ってくれました。聞いていて電話口で涙が出ました。有り難いな、頑張ろう、という気持ちになりました。</u></p> <p>・(5)-A-イ： アドバイスとしては「無理をしないで」ということを言ってくれましたね。他には、自分は今△歳ですが、「○歳までに就職しないといけない」と強く思っていたところがありました。ちなみに今は派遣社員で、就職活動も行っていきます。<u>今までは焦って「○歳までに」と何度も口にしていたので、「○歳でもなかなか決まらない人は決まらないですが、○歳でもいい条件で決まる方は沢山いらっしゃる」とも電話で言ってくれました。これも、メンターというか、そう思えました。</u></p>	b          d
Bさん	<p>・(5)-B-ア： やりたい仕事にレギュラーで入れるようになって、月～金は日中そのお仕事を、夕方からは飲食店のパートを掛けもちするようになりました。<u>**さん(相談員：引用者注)から電話で、「一区切りしましたね。何かあればいつでもお電話ください」という感じで、「** (就労準備支援事業実施機関：引用者注)にも連絡しておきます」と**さん(相談員：引用者注)から言ってくれました。</u></p>	d
Cさん	<p>・(5)-C-ア： <u>今の仕事が決まってから1ヵ月か2ヵ月くらいは1～2回くらい報告に来ましたかね。「(仕事)決まりましたよ」という報告ですとか。あと、今後、支援の打ち切りをどうしますか、最初の何ヵ月までは応援しますよ、といった話があったので。その前に私の仕事が決まったので「この先どうしますかね」という話もしました。</u></p> <p>・(5)-C-イ： 前の会社で、……最初に伝えられた仕事内容のつもりで入ったのに、仕事内容が変わると言われました。そんな話世の中に山ほどあるとは思いますが、なかなか臨機応変に対応できない性格なもので。そこで、また相談したりしていました。……「今の会社もそうだったらどうしましょうか」みたいな話をしたりですね。……「もし、本当にできそうにない仕事だったら、またお世話になるかもしれません」みたいなこともお話ししました。今のところ大丈夫かなど。<u>**さん(相談員：引用者注)からは「本当に</u></p>	d

	<p><u>そうになったら、それはしょうがないんで。無理して働いてまた身体を壊してもしょうがないので」と言われました。それがひとつ助かりましたね。いざとなればなんとかかなかなという気持ちにもなります。</u>何かあったら聞いてもらえるというか。そう言ってもらえるだけでも助かるなど。</p>	
Dさん	<p>・(5)・D・ア： 落ち着けばいいのですが、現在進行中ですね。</p>	
Fさん	<p>・(5)・F・ア： 再就職で、私、〇月からまた違う福祉サービスを受けたんですよね。だから、ここの利用が一回止まったんですよね。だから、それが最後で、そこの福祉サービスを卒業したからまたここに戻ってこれたみたいな感じなのかな。</p> <p>・(5)・F・イ： <u>（※自立相談支援機関の利用が終了になったときのアドバイス等の有無について）</u> すごくもらいました。家計簿の再確認とか、収支の再確認とか、そこの福祉サービスと連携を取ってくれていたんですよね。つないでくれていて。就職するなら、いくら必要だよとか、ちゃんと教えてくれましたね。自分だと無理しちゃうので。そこをちゃんとアドバイスくれました。</p> <p>・(5)・F・ウ： あと、人間関係の困りごとで相談しましたね。</p>	d 7-③、 8-②
Gさん	<p>・(5)・G・ア： こっちへ越してきて、今度は**（自治体名）の相談窓口に行きなさいねと言われて、そちらの担当の方と何回か会ったけど、やっぱり、全然物足りない。……結局**（自治体名）の方が不満だから、また**さん（元の居住地の自立相談支援機関：引用者注）の方に電話しちゃう。</p>	
Hさん	<p>・(5)・H・ア： 仕事決まったわけですから。自立相談支援機関の担当者が1人一緒に面接についてきてくれて、話して、仕事が決まったという感じですね。面接受けてすぐ決まりましたね。</p> <p>・(5)・H・イ： <u>（※「今後の生活に向けてのアドバイス等はありませんか」という質問に対して）</u> あったと思いますよ。<u>今後の生活、色々大変でしょうけど、みたいの。うん、ありましたね。長続きできるように頑張ってみましょうみたいな話を確かしましたね。</u></p>	d
Iさん	<p>・(5)・I・ア： <u>一応、私からも「もし仕事を辞めることがあれば、またお願いしますね」ということをお願いしました。</u>仕事だけなら誰にも負けないという自信はあるけど、足が原因で辞めさせられるかもしれないのがどうしても不安。</p>	d
Jさん	<p>・(5)・J・ア： 昨年の〇月頃かな。<u>一応別にいらなかったのかもしれないけど、こうして給料もらっていますよ、ということで給与明細を持って見せに来ました。</u>そしたらもういいですよって言われたけどね。</p> <p>・(5)・J・イ： どうなのかなと思って。やっぱり気にされている感じ</p>	d





(6) 相談窓口を利用した後、現在までの生活の状況に変化はありましたか。  
また、その後、相談窓口との関わりはありましたか。

利用者	主な発言内容（ポイント）	8つの基本姿勢等との対応
Aさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(6)-A-ア： 就職活動をしたいから、職場のチームリーダーを降ろしてもらった時で、「よし、これから就活頑張ろう」という時でした。チームリーダーはすごく忙しかったのですが、〇月にチームリーダーを降りて「久しぶりに時間ができた」と思った時に、<u>電話をかけました。実は、久しぶりにここ（窓口）に来たいと思っていたのですが、電話口でモゴモゴしていたら、汲み取ってくださって「久しぶりに元気な姿を見せに来てくださりたいということですね」とおっしゃってくださったのでここ（窓口）に来ました。</u></li> </ul>	b 1-③
Bさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(6)-B-ア： 収入は以前とは全く違いますよね。収入は増えました。</li> <li>・(6)-B-イ： 返済も終わりに近づいています。</li> </ul>	
Cさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(6)-C-ア： 当たり前のことですが、仕事をしているのでお金が入って生活が安定した、ということです。食べたいものが食べられる、そんな普通の生活ができるようになったというのが一番大きいです。</li> <li>・(6)-C-イ： <u>生活保護だけで生きていた頃とは生活が若干変わりますね。切り詰めていた食事ばかりだと寂しいじゃないですか。それがたまに外で食べようかなということもできるというか。そこらへんが大きな違いですね。</u></li> <li>・(6)-C-ウ： 仕事をしています、ということでひとつ、気分的には落ち着くし、お金も入ってきて、たまにおいしいものを食べて、買いたいものを買って。<u>働くってこういうことだったよなということ</u>を思い出すわけですよ。</li> <li>・(6)-C-エ： 仕事決まってからはそっちで頭がいっぱいだったので、**さん（相談員：引用者注）から連絡いただかない限り特になかったかな。経過報告とかがあるんですね、たぶん。</li> </ul>	3-②
Dさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(6)-D-ア： <u>落ち着けばいいのですが、現在進行中ですね。事務関係の仕事希望しているのですが、なかなか求人が厳しくて。今、ハローワークの担当者と**さん（相談員：引用者注）と方向性を軌道修正しながら進めているところです。</u></li> <li>・(6)-D-イ： 食料の方も、ちょっと厳しいときにお米を手配いただいたりですとか。フードバンクに申込みをさせていただいたりですとか。ずいぶん助かっています。</li> </ul>	d  7-①、 8-②
Eさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(6)-E②-ア： 間違っただ判断をしたがために破産などになってしまい、私は本当に死ぬしかないと思っていましたから。……病院行</li> </ul>	

	<p>く度に、近くのビルとか見てそんなこと考えてましたね。……あの時はね、すごく苦労しましたが、今は**さん（相談員：引用者注）のところで（落ち着いています）。</p>	
Fさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(6)-F-ア： <u>福祉サービスの利用が終わったのが〇月です。ここのつながりはもちろんあって、何ていったらいいかな、その福祉サービスのところと「連絡取ろうか?」とか言ってくれますね。</u></li> <li>・(6)-F-イ： <u>（自立相談支援機関から）元気ですか、とか、風邪ひいてませんか、とかいうメールがあったりして。面談しますか、とか。</u></li> <li>・(6)-F-ウ： <u>工作中、やりきれない時に電話をしても話を聞いたりとか。予約外でも。「面談の予約なくても、相談ごとがあれば寄ってね」とか「連絡してね」とか言ってくれていたの。</u></li> <li>・(6)-F-エ： <u>家族のことを誰にも言えずに来て、自立相談支援機関の人に初めて言ったんですよ。で、それからどんどん心も軽くなっていったし前向きになっていったし。……家族との関わり方も教わりました。まず、自分を守ることを優先した方がいいんじゃないって言ってくれたので。そうか、と思って。まず自分のことを考えていいと言われたことで、まず自分を立て直さなきゃと思って、自分を立て直した後に家族と関わろうと思えて。……とにかく逐一報告したんですよ。家族と話していると感情的になっちゃうとか、そういうことも併せて相談して。でも「家族だからね」って言ってきて「そっか」って思えました。そんなに思い悩まずに関われるようになりましたね。家族関係が良くなったのはすごい、初めてって感じですね。</u></li> <li>・(6)-F-オ： <u>だから、ここ以外に頼れる家族ができた。あと友人とも接するようになった。友人にも自分のことをちょっとずつ言えるようになったから、人間関係ってこうしてやっていくのかなっていうのをここで教わったから実践できたって言ったらいいですかね。</u></li> </ul>	<p>6-③</p> <p>b、d</p> <p>d</p> <p>4-①</p> <p>4-①、 5-①、 5-③</p>
Hさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(6)-H-ア： <u>仕事が上手くいっていますから、良くなりましたね。経済的な面も精神的な面も色々変わりましたからね。</u></li> <li>・(6)-H-イ： <u>向こう（自立相談支援機関：引用者注）からも連絡あったり、私の方からも連絡とったりしましたね。仕事のことについて相談しました。電話も、ここに来るのも両方ありましたね。……週3、4日くらい働いていましたので、それなりの金額になりましたし、それから、身体もよく働けるようになりましたので、もう1つの仕事もしたい、ということでまたご相談にきました。そこでまた相談して、色々サポートしていただいたんですね。</u></li> </ul>	d
Iさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(6)-I-ア： <u>変化はないですけど、働き始めたということで、奥さ</u></li> </ul>	

	<p>んも喜んでくれています。それと今人材センターにも登録していて、仕事をもらっています。</p> <p>・(6)-I-イ： 仕事も見つかって生活も安定しているので、相談窓口との関わりはないですね。妻ももう働かなくていいのでは？と言うんですけど、生活も豊かになるし、身体にもいいし、と思って仕事していますので。</p>	
Jさん	<p>・(6)-J-ア： (今の生活は：引用者注) 落ち着いています。兄弟もそういう状況なんで、給料もたいしたことないと思うんです。生活していくのは楽ではないけど決して。でもなんとか生活できていますので。一時は生活保護を受けなければいけないかとも思っていました。</p>	
Kさん	<p>・(6)-K-ア： 今も毎月、求職サポートで報告事項としてこちらに来ていますので、継続している感じです。</p> <p>・(6)-K-イ： <u>途中で最初の相談員と変わり、その時は寂しかったです。どちらもいい方なのでよかったです、引き継がれるのが心細かったです。</u>でも親身になってくださいました。</p> <p>・(6)-K-ウ： <u>全部お金ですよ。収入が安定するとこんなにも違うのか、気分が良くなるのか、って思いました。</u>最初の頃は疑心暗鬼で相談員の方が言っているのもあまり信用していなくて。あの頃は、顔も性格も最悪だったと思いますよ。</p>	
Lさん	<p>・(6)-L-ア： 引きこもっていた頃はやっぱり不規則な寝起きをしていたので、例えばお昼頃起きるとか、夜中3時4時まで起きてその頃寝るとかだったので、そういう不規則な生活をしていたのが、毎朝7時とかに起きるようになって、仕事が始まるのも8時とか9時から。夜寝るのはちょっと遅い、12時過ぎ1時頃になるんですけど。まあ毎朝定時7時頃には起きるので、そういう意味では<u>生活環境が改善されたかな</u>とは思いますが。</p> <p>・(6)-L-イ： やっぱり、<u>お金が増えるというわけではないですけど、減らないで暮らしていけるのは大きいかな</u>と思うのと、引きこもりだと何の生産性もないので、やっぱり無駄な時間を過ごしていたなという思いがあるので、もったいなかったなと思います。8年間くらい引きこもっていたんで。外に出て、アルバイトでも何でもして、働いていた方がいいなとは思いますが。</p> <p>・(6)-L-ウ： ずっと続いています。恐らく、わからないですけど、**さん(相談員：引用者注)が、この担当から別の現場に行かない限りは続くのじゃないかな、と思います。</p>	<p>5-①</p> <p>d 5-②</p>
Mさん	<p>・(6)-M-ア： やっぱり普通にアルバイトとして働けるようになったっていうのが。……最初の方だったら、職業体験とかそういうの</p>	

	<p>があるってだけで、すごい不安になったんですけど、**（若者サポートステーション：引用者注）でその話聞いた時にはすぐやってみようって気になれたっていうので、やっぱり気持ちの変化的なのはあったなど。</p> <p>・(6)・M・イ：<u>**（就労準備支援事業実施機関：引用者注）の方でも、「良ければどうだろう」という感じだったので。こういうことを決めたからってわけじゃなくて、結局自分の意思で全部決めて良いんだよっていうことがあったんですけど、そこで決めるのがやっぱり不安だけど、やっぱり行かなきゃなっていう気持ちがあったんです。</u>**（就労準備支援事業実施機関：引用者注）とかでも、他の利用者さんと一緒に、みんなどういう時に不安になるのかなど……話し合ったりしてっていうのがよくあったんで、ちょっとそこで気が楽になった。</p>	6-①
Nさん	<p>・(6)・N・ア：<u>本当に、引きこもりから外に出られるようになりましたし、生活も、普通の人の生活が多分出ていると思うんですよ。</u>うつ病の時は本当に一日中寝ていたりですとか、体が重くて動けなくて、何もする気もなかったみたいな状態だったんですけど、<u>徐々にこちらで人に会うということが出来て、それで身だしなみも整えるようになりましてし、人らしい生活がようやく送れているなって思います。</u>生活も徐々に、家事も出来るようになって。こちらで、お話を聞いていただいたりアドバイスくださったり、絵のお仕事を下さったりで、本当に立ち直れたと言いますか、変わりました。</p> <p>・(6)・N・イ：<u>この歳になると全く知らない人とお話しするというのが、アルバイトで新しい環境に行くということ以外になかなかないと思うんですけど、全く知らない方とお話させていただくという機会を授けてくださって、生活にハリが出てきたと言いますか。</u>普段だったら体験出来ないこと、人と会うということを見せていただいで。</p> <p>・(6)・N・ウ：<u>アルバイト先は自分でアルバイト情報誌を買って、それで電話して見つけました。ですが、そこまでのモチベーションに持って行くのは、**（就労準備支援事業実施機関：引用者注）だったり、こちら（自立相談支援機関：引用者注）だったり。職場紹介も、**（就労準備支援事業実施機関：引用者注）でやっていただいたんですけど、勇気が出なかったんですよ。それまでは。だけど、<u>当事者研究を通して、「えいっ」と電話をかけることが出来たと言いますか。</u></u></p>	5-① 5-① 5-② 5-① 5-③

(7) 制度をよりよいものにするアイデア、提案、改善点について、お聞かせください。

利用者	主な発言内容（ポイント）	8つの基本姿勢等との対応
Aさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(7)-A-ア： 「自助グループ」というものがこの世にあるということを知らなかった。制度上可能かはわかりませんが、税金もかからず、自立している自助グループは世の中に沢山あるので、地域の自助グループと連携してつなげてあげるとか、そういった手もあるのかな、という気はしています。僕は、本当に苦しかった時は本当にここ（窓口）で助けてもらったと思ってますが、<u>ずっとここで助けてもらうわけにはいかなかったと思っています。なので、AA（アルコールリクス・アノニマス：飲酒をやめたい人が自由意思で参加している団体：引用者注、以下同様）がなければきつかったと思う。なので、そうしたところに流していくとか、紹介していくというのは一つあるだろうな</u>と思っています。</li> <li>・(7)-A-イ： 自分も含めてそうですが、アル中の時は医者に何を言われても聞かない。「いや、アル中じゃない」と思っている。でも、<u>当時者の言うことは聞ける、ということがあると思います。なので、（窓口等の機関から）AAに電話して、AAから人に来てもらって、その人と一緒に本人をミーティングに連れて行くとか、アメリカだとそういうこともあると聞いています。だから、自助グループと連携してそういうこともありじゃないかな、</u>と思っています。</li> <li>・(7)-A-ウ： 「自分はただお酒飲んで事件起して逮捕されているだけじゃないか。誰も助けてくれない」という思いがすごく強かったので、ダメ元で色々電話していたんです。なので、「<u>破産して生活の目途が立たない方</u>」など、<u>“例えばこんな人”みたいな例があると良いのではないか。当時は“何でも相談”って聞いても、きっと育児の相談とかで、自分の場合はだめだろうと思っていましたから。</u></li> </ul>	<p>8-①</p> <p>8-②</p>
Bさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(7)-B-ア： 私も、友人が教えてくれなかったら、若者が相談できるところがあること、知らなかった。窓口で悩みを解決するためにいろいろ相談できることを知らなかった。<u>わかりやすく、ダイレクトにこういう窓口があるということを伝えるようなことが必要じゃないか</u>と思います。</li> <li>・(7)-B-イ： 今、女子高生の問題なんかもありますよね。子育てに困っている若いママさんとかも、<u>若い人たちや女性が相談しやすい窓口があることを知ってもらえるといい</u>と思います。若い層の人でも相談に行けるということを知らなかった。まさか自分が対象になるとは思ってなかった。</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(7)-B-ウ： 窓口がオープンなので、私が行くともう職員さんみんなわかっていて「**さん（相談員：引用者注）ですね」なんてすぐ言われるのが<u>自身が情けないという思いを周知されている恥ずかしさがありました。</u></li> </ul>	
Cさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(7)-C-ア： まず、知らなかったんで。もっと広告というか周知してもらったらいんじゃないかな。</li> <li>・(7)-C-イ： そもそも制度自体知らなかったんで、たぶん知らない人いっぱいいるんじゃないかな。お金かかるわけでもないですし。話を聞いてもらえますし。<u>実際どう困っているかわからないくらい困っている状態の人って、話聞いてもらってまとめてもらうことだけでも十分変わると思います。</u></li> <li>・(7)-C-ウ： 仕事する気のある人は求人広告を見るので、その横に広報があれば見ると思います。</li> <li>・(7)-C-エ： 仕事する気がない人はどうやったら発見できるかな。仕事しなくてもスマホいじる人はたくさんいるので、そこに強制的に広告を出したらいやでも目に入るとは思います。家にいて暇な人ってそういうのばかり見てるんで。</li> <li>・(7)-C-オ： 家から一歩も出られない人って、本当に出られないんですよ。自分もそこまで行っちゃった人なので。<u>誰でもいいから声をかけてもらえるだけで、人間らしくなるというか。本当に誰にも声をかけられないと、嫌なことばかり考えてしまうんですよ。はじめの一歩というのは、ケースワーカーさんでなくてもいいと思うんです。自分みたいに一人暮らしで一人にいる人と、実家で外に出られない人とは全く別の問題になるので。本当に誰とも口を聞かない日が何日も続いたりするので。身体も気持ちも休めて健康になろうとしているのに、気分はどんどん沈んでいくんですよ。逆に不健康になるという変なサイクルになっちゃう。何かそこで一言かけてもらえれば。</u></li> </ul>	2-①、 2-②
Dさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(7)-D-ア： 現状は、改善点などは特にないかな。</li> <li>・(7)-D-イ： **さん（自立相談支援機関：引用者注）の方でも、ただ「<u>こういう制度があるよ</u>」ということだけでなく、<u>一時的に借りていた分は非常に助かっていましたが、そのデメリットについても説明していただいていたら、もっと助かったかなという気はします。</u>（利用した緊急小口資金の償還期間に関すること：引用者注）</li> </ul>	
Eさん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(7)-E②-ア： <u>保健所や役所に行くと、パンフレットは置いてあるようなんですが、意外と見ていないし、もしくは、今までの嫌な経験とかもあるので、「そこに相談しよう」と中々思えないというのもあると思う。</u>是非とも、みんなにわかるように、役所の窓口とか</li> </ul>	

	<p>に困った人が来たら「こういう窓口ありますよ」って紹介したりとかしたらいいんじゃないのかなって思います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(7)-E①-イ： 敷居が高いっていうのもありますよね。相談に行くのが。あと、役所とかだとたらい回しにされて、全然関係ない部署へ行かされることもありますよね。</li> <li>・(7)-E②-ウ： 保健所や役所は困っている人が行くことが多いと思うので、そうした職員の方に自立相談支援機関を勧めていただければと思います。今って色んなところありますよね。どれがどういうところなのかという不安もあるので、役所が勧めてくれるところだったら安心できるというのもありますね。私みたいに諦めちゃう人も多いと思うし。</li> <li>・(7)-E②-エ： 私もお薬で起きれない時期があって、怠け者みたいで、そういう時って、人間みんな「私ってだめなんだ」って思っちゃうんですよね。そうすると、ダラダラとってしまうんです。<u>ただ、何かきっかけがあったら、助言があれば、自立は出来ると思います。</u>だから、こういう相談窓口を増やして欲しいです。</li> </ul>	3-①
F さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(7)-F-ア： 多分、自立相談支援機関を利用できるというか、該当する人は世の中にいっぱいいると思うんですけど、なかなか知らないのかなと思います。知らないままの人が居ると思うので、「こういうところがあるんだよ」っていうことをみんなが知れば、もっと思いつめずに、生きやすくなる、利用しやすくなるんじゃないかなと思います。</li> <li>・(7)-F-イ： 利用する人って、人との接点が少なかったり、インターネットで調べられる環境じゃなかったりする気がするので。</li> <li>・(7)-F-ウ： 独立した機関でやっていますっていうのだと「大丈夫なのかな」って心配になるから。だから、自治体がやっています、とか、そういう後ろ盾があるといいんじゃないかな。……NPOとか、色々な団体あると思うんですけど、そこにポンって行くには、すごく勇気がいると思うので。役所にパンフレットとか置いてあったらいいのかな。公共機関のところで目につくのがいいんじゃないですかね。</li> </ul>	
G さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(7)-G-ア： <u>相談する人っていうのは、確かに一つのこと</u>で相談に行くかもしれないけど、<u>でも細かく言ったらあれもこれもって多分いっぱいあるんですよ。</u>それをきちんと、これを解決したら、こういう問題も、例えば医療費で困ってないかとか、いろんなことをね。そういうものを<u>生活していく上においての、トータルでいろんなアドバイスが出来てくれるようになる</u>とすごい助かるんじゃないかと思う。</li> </ul>	2-②  7-①



H さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(7)-H-ア： <u>こういう施設があるのが私も詳しくは知らなかったんです。もっとこういうのがあれば、私みたく悩んでいる人も相談に来るんじゃないか</u>と思いますよ。知っている人は知っているかもしれないけど、なかなかね。<u>詳しく知らないというか、きっかけとかがないと、自分で考え込んじゃうっていうかな。そういうのがありますから、前向きにしていかないと。(こうした窓口を：引用者注)</u><u>知っていても、使わない、使えないという方もいらっしゃいますから。</u></li> </ul>	
I さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(7)-I-ア： <u>相談に来る人は一生懸命仕事したいなあと思ってきてますんでね、その気持ちを十分わかって努力してもらおう気持ちがあれば一番いいなあ。私の場合もそうでしたからね。</u></li> <li>・(7)-I-イ： 「仕事ありませんかね」と不安に思って訪ねた所で「一緒に頑張りましょう」「バックアップしますから」と言ってくれたんですよね。それで「よし、やってやろう！」という気持ちになることができました。</li> <li>・(7)-I-ウ： 第一は本人の気持ちがあるかどうかですけどね、その上で、相談窓口の方がハッパかけてくれると、より本人の力が倍増するんじゃないでしょうかね。</li> </ul>	3-②
J さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(7)-J-ア： <u>だいぶ知らない人が多いと思います。もうちょっと広める、わかるようにした方がいいと思います。自分も役所に行っていたのでそういうのがあるなど、なんとなく感じはわかっていたんですけど。普通の一般の人からするとこういうとこわかりづらいとは思っています。</u></li> <li>・(7)-J-イ： 知ることができても、ちょっと硬いんじゃないとか、そういうことで来る人がいるかどうかわからないですね。<u>やっぱりちょっと構えるというかね、行きづらいと思う人もやっぱりいると思いますね。</u></li> </ul>	
K さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(7)-K-ア： <u>弱っている時、何もできない時の手続きはとてもしんどいの</u>に手続き関係が多いのはなんとかならないかなって思いました。<u>ただ助けてもらうことはできないんだ…と。こっちが行動しなければならぬことがつらかったです。自分のエネルギーがある人は行動できるかもしれないけど、そのようになってみないとわからないかもしれないですが、特に鬱になるとなんにもできないんですよ。電話1本するのもつらい。行動するのもつらい。</u></li> <li>・(7)-K-イ： <u>相談員の方も仕事だから仕方ないとは思いますが、土日休みだったり、17時以降が連絡取れなかったりするの。こちらとしては今連絡とりたいって時が、ちょうどそういう相談員が対応できない時間だったりするわけで、不安になりますよね。そう</u></li> </ul>	

	<p>というのがなんとかなればいいなって思います。</p> <p>・(7)・K・ウ： 就職サポートは、(自立相談支援機関とは：引用者注)別組織で行われるのですが、以前、サポートの方と衝突したこともありました。<u>面談をする人やカウンセラーというわけではないので、なかなか仕事が見つからない時など、イライラされることもあり、つらかったです。ここも担当が変わってからは最悪でした。就職ができないと怠けていると思うのでしょうかね。カウンセラーではないので仕方ないと思いますが。</u></p>	
Lさん	<p>・(7)・L・ア： 私の場合は全然今のままでいいと思うので。<u>後はこの就労支援が存在するよ、というのが、困っている人たちに気付いてもらえるかどうか。</u>私の場合はたまたま広報見て、こんなの始まるんだなと知ったからいいですけど。知らない人もいるんじゃないかなと思うので、そういう人にどうやって、こういう支援があることをアピールすればいいのか。</p>	
Mさん	<p>・(7)・M・ア： ** (若者サポートステーション：引用者注) で相談したのも、<u>これがやりたいとかじゃなく、とりあえず働いてみよう</u>という感じで、<u>体験で働いてみたんですよね。その体験を通して、良かったら働くっていうのが、すごく気が楽で、やりやすかったんですよね。こういうのがもっとあれば、あったら働きやすいのかな。</u>……なかなか自分でこれがやりたいっていうのもなくて、求人眺めててもなかなか自分で決められないのがあったんで、こういう入りやすいのがあれば。</p> <p>・(7)・M・イ： <u>体験から、良ければアルバイトができるみたいな感じのところ</u>がいろいろ増えたらいいと思う。……他にも体験先がいろいろあれば、自分で合ってるところで決められるんじゃないか。</p> <p>・(7)・M・ウ： 自分で新しいところ決めて面接っていうのは、自分の中ではまだ怖いなっていうのはあるんですけど、<u>こういう、ちょっと社会に出る慣らしみたいなのがあったら。</u>自分はアルバイト経験がないので、履歴書に書けるようなことがないっていうのも、ちょっと引け目みたいなのところもあったんですけど、1回こういう感じで働いてしまえば、自信ついて、自分で決めるって時にも、面接とかでは、不安は少なくなったりするのかな。</p>	<p>8-②</p> <p>8-③</p> <p>8-③</p> <p>8-③</p>
Nさん	<p>・(7)・N・ア： 十分もう、よりよいものだと思うんですね。……<u>心地いいんですよね。人ですよね、やっぱりスタッフさんですとか。</u>正直、** (就労準備支援事業実施機関：引用者注) とか、** (自立相談支援機関：引用者注) とか、社会福祉協議会とか、知らなかったんですよね。生活の中に、自治体のこういった相談場所があるってことを今まで知らなかったんですよね。なかなか気付けれ</p>	

	<p>いと言いますか。……もうちょっと早く知っていればなとも思いましたし。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(7)-N-イ： 皆さんに、きっと自分以外にも知らない人が多いと思うので、知っていただけたらいいなと思います。きっと本当に困っている人、悩んでいる人、多くいらっしゃると思うので、そういう方々にも目に留まって欲しいなと思います。</li> <li>・(7)-N-ウ： <u>例えば、皆さんが行くところにポスターを貼って欲しい。コンビニですとか。駅ですとか。ポスターが目についたのが、図書館と役所だけかな、という印象が強いんですよね。……小さい子からお年寄りまでが目にするようなところにポスターがあればいいなと思います。</u></li> </ul>	
--	---	--

## 6. 分析・考察

利用者インタビュー結果から、制度評価に係る検討事項を抽出するため、前項「5. 調査結果」で7つのインタビュー項目ごとに整理した発言内容の全体を通して、「8つの基本姿勢」と照らしながら、利用者側からみた意識の実態や、サポートを通じて効果的であったこと、課題と感じられたことなどを「(1) 8つの基本姿勢」に整理した (P112-119)。

また、支援において重要な役割を果たしていると思われた「a. 同行支援」、「b. 電話やメール等さまざまな手段を通じた相談面接」、「c. 迅速な対応 (待たせない支援)」、「d. 継続的支援」等についても「(2) 利用者意見から導かれる支援の特徴」として同様に整理した (P120-121)。

その他に、利用者の意識の変化や率直な感想、思いの中から、自立に向けた支援を進めるにあたっての気づきとなり得る部分についても抽出し、「(3) その他の制度評価に係る意見」として整理した (P122-123)。

(注) 利用者の中に1名、自立相談支援機関につながる前の、他の相談支援機関の相談員との関わりについて発言されている内容もあったが、長期のひきこもりから相談窓口につながる契機、自立に向けた本人の心や行動を動かす働きかけのポイントなど、生活困窮者支援の重要な要素が含まれていることから、以降の分析・整理に含めることとした。

### (1) 8つの基本姿勢

インタビュー全体を通して「8つの基本姿勢」ごとに、利用者の語りから読み取ることができる重要な要素を抽出すると、以下のように整理された。

#### 1) 信頼関係の構築

##### ①受容的対応：1-①

- ・自立相談支援機関にたどりついたときの心境として「またすぐ生活保護って言ってくるとか、そういうところなんだろうな」「精神疾患によって障害者手帳持った時点で、私も他では結構そういう扱いうけてきているので。」「『自業自得じゃないの』と言われてしまうこともありますし。」などの語りにあられるように、不安な気持ちを抱えている方もあり、他の相談機関等の現場において、強要や、傷つき、つらいと思う対応を経ってきたことがうかがえた。【(1)-E②-カ、(4)-E②-イ、(3)-A-イ】
- ・そうした中で、自立相談支援機関を利用した感想として、「受け入れてもらったということがとてもありがたかった」「『話をしてもいいんだ』っていう場所」「『いま、一番つらいときですよ』というようなお声かけがありがたかったし、嬉しかった」といった語りがあり、共感やありのままの本人をまるごと受け止める受容的対応から信頼関係が築かれていることがうかがえた。【(3)-A-イ、(3)-F-ア、(3)-K-イ】
- ・具体的に、「『何ができるかわかりませんが、きっと何かのお役にたてると思いますので、是非少しいらしてみてください』とおっしゃっていただいたんです」「親身に話を聞いてくれて『電話して来てくださって本当に良かったです』とおっしゃって

いただきました」などの支援員の言葉がけにあらわれるように、基本倫理である尊厳の確保を大切に丁寧な対応が、特に支援初期において、利用者と支援員の信頼関係を築くうえで重要なものであることが示唆される。【(1)-A-エ、(1)-A-オ】

## ②傾聴：1-②

- ・インタビューでは、「結構な時間をかけて話を聞いてくれて、これからどうしましょうかということ丁寧にご話し合ってくださいました」「しゃべっているうちになるほどこういうことか、と自分のことをあらためてわかったというか。そこから実際に働く気持ちがおきてきました」「メンターというか、…話を聞いてくださって、一緒につらかった時期を乗り越える力になってもらった」「まず、じっくり話を聞いて下さったんですね。それで、自分のペースに合わせていただいて」などの語りがみられた。【(1)-A-オ、(1)-C-イ、(3)-A-ア、(3)-H-ア、(3)-N-ア、(4)-C-イ、(4)-D-ア、(4)-H-イ】
- ・本人を尊重する姿勢、傾聴と適切な応答・促しによって、本人自身が自分の問題や状況を整理することができるよう支えながら信頼関係を築いている状況がうかがえた。こうしたプロセスそのものが、自尊感情の回復とともに、本人の前向きな力、自立に向けた意欲を引き出す重要なサポートとなっていた。

## ③感情表現を手伝う：1-③

- ・生活がある程度落ち着き、仕事面では正規職員を目指し自ら次のステップに取り組もうというタイミングで久しぶりに相談員と連絡をとった際、会って話をしたいと思っているが、はっきりと言い出せずにいた利用者の気持ちを「電話口でモゴモゴしていたら、汲みとってください、『久しぶりに元気な姿を見せに来てくださりたいということですね』とおっしゃってください」という語りがある。【(6)-A-ア】
- ・他に、利用者が体調を崩してしまい面談に行くことが難しいことを支援員に連絡した際、『大丈夫ですよ』って言って下さって、『無理なさらないでください』って声をかけて下さった…私は予約したというか、約束したのだから行かなきゃと思い込んでしまう性格なんですけど。そこも、性格もきっと考慮して下さったんでしょうね」と、利用者のことを気遣う姿勢や声かけが、本人の感情に響いていることを読み取ることができた。【(3)-N-イ】
- ・共感や感情表現のサポートによって、本人が自分の感情を理解してもらえているという実感が、信頼関係を強いものにし、いつでも相談にいける、話を聞いてもらえる、という安心感につながっていることがうかがえるエピソードとして捉えられる。

## 2) ニーズの的確な把握

### ①ニーズは解決すべき本質的な課題：2-① / ニーズ把握は丁寧に：2-③

- ・インタビュー協力者の中には、表面上、障がいがあることを理解されづらいことや、利用者自身が認識していないことなどから、生きづらさや就労に関して難しさを抱える方もあった。

- ・結果として、いずれも障害者手帳を取得することで「それを言ってもらわなかったら…働けるまでに回復できなかつたと思います」「色々やったんですけど、結局、就労継続支援事業 A 型という知識がなかったから。障害者の云々って抵抗あるじゃないですか。でも言わなきゃ誰もわからないですしね。」という振り返りの発言につながっていた。【(3)-F-オ、(3)-J-ア、(3)-J-イ】
- ・解決すべき本質的な課題と背景・要因を見定めることによって、本人に合った自立の可能性が高まる方向での支援につながられていたことが考えられる。

## ②多面的な理解が重要：2-②

- ・自ら各種の相談窓口等に相談することができた場合にも、本人が自らを取り巻く状況・課題の全体像を十分に認識できておらず今困っていることだけを伝えてしまうことや、十分に状況を説明できないといったようなことがある。受けた窓口では、課題の背景・要因を十分理解しないまま「とりあえず」の対応や、関係する支援機関を紹介するだけ、場合によりたらい回しになってしまう状況があることが、いくつかの利用者の語りから読み取ることができる。
- ・「実際どう困っているかわからないくらい困っている状態の人って、話聞いてまとめてもらうことだけでも十分変わると思います」「相談する人っていうのは、確かに一つのことで相談に行くかもしれないですけど、でも細かく言ったら多分あれもこれもっていっぱいあるんですよ」などの語りがあらわすように、本人の状況を多面的に理解することが、制度の理念である包括的な支援を実践する上で不可欠であることがうかがえる。【(2)-G-ウ、(7)-C-イ、(7)-G-ア】

## 3) 自己決定の支援

### ①自己選択による自己実現を支援：3-①

- ・「自分がどういうところで働きやすいのかっていう聞き取りをしてくれて、…一緒に考えながら提案してくれた」「色々な選択肢を一緒に考えてくださって提示してくださった」といったように、自立相談支援機関を利用した感想等の意見として「一緒に考えて」というキーワードがいくつかの利用者の語りにおいて見受けられ、信頼関係に裏打ちされた自己選択の支援が実践されていることがうかがえた。【(2)-F-ウ、(4)-A-エ】
- ・また、本人は希望していないにも関わらず、他の相談窓口の多くから生活保護を勧められてきた利用者にも、自立相談支援機関による支援を経て「助言があれば、自立することができると思います」という強い意思がみられ、本人の主体性の確保に基づき、利用者が自らの意思で選択することができるような関わりがなされていることがうかがえた。【(3)-E②-ア、(7)-E②-エ】
- ・あわせて、自分のことを自分で決めていくという自己決定においては、自尊感情を喪失した状態や厳しい生活状況下では困難である場合も少なくないことが想定され、一時的な生活基盤を整えるための手続きや支援を行うことによって本人の安心を確保した上で支援がなされている。【(3)-C-ア、(3)-C-イ】

- ・食料支援のような社会資源の利用に際し、「なんか、言いづらいじゃないですか『使いたい』とは」と考える利用者に対し、「なんだか『じゃあ、申し込んでおくよ』という感じで、前向きに、私の生活が良くなるなら、という感じで提案してくれるので」という語りがある。緊急的な対応が必要であったり本人が十分に意思を伝えきれない場合においては、利用者の思いを汲み取りながら、支援員の判断による対応も含め自己選択を支えている様子も印象的であった。【(3)-F-カ】

## ②エンパワメントアプローチ：3-②

- ・「どんなサポートが、あなたの悩みや不安の解決に役立ちましたか」という質問項目の回答として、「どうせだったらふつうの生活がしたいですよねと、聞いてもらっているうちにそんなことを自分から言うようになったというか。」「教えてもらえれば自分でも職探しはできるかなとは思いました。最初はわからなかったの。…もう今では行けると思えます」といった語りを得られた。【(3)-C-ウ、(3)-L-ウ】
- ・いずれも長期離職、ひきこもりといった課題を抱えた利用者であった。面談等を通じて、利用者の思いに寄り添いながら内発的な意欲を引き出すことや、どうやって仕事を探したらよいかもわからない状況の中で、生活リズムを整えること、ハローワークでの仕事探しの方法を同行して説明するなどのプロセスを重ねることで、本人の力を引き出す支援が行われていた。

## ③強みに着目した支援：3-③

- ・インタビュー協力者の多くが、自立相談支援機関にたどり着いたときには、自信や自己肯定感、自尊感情を失っている状況が見受けられた。そこから、尊厳の確保や本人の主体性の確保をベースにした支援員との信頼関係が築かれるとともに、支援員が利用者の強みや生きる力を見出し、その可能性に着目した支援がなされていると捉えられる語りもあった。【(3)-C-ウ】
- ・例えば、面談の中で「絵が好き」という会話をしたことをきっかけに、「じゃあ、その特技を活かしましょう」と言うかたちで、具体的に支援員の名刺のイラストを利用者に仕事として描いてもらうことや、イベントで絵を描く機会を提供するといった働きかけもなされていた。そうした強みに着目した支援は「特技ですとか、持っているものを引き出してくれるんですよね」「生活の中に、好きな絵を与えてくれた」と利用者へ届き、自信や生きがいにつながっていた。【(2)-N-イ、(3)-N-エ、(5)-N-イ】
- ・中には、自立相談支援機関を利用して良かったこととして「いきなり生活保護につながらなかったことで、6万円だけ貸してくれたことです。」「依存症である自分が生活保護という制度に簡単に繋がってもらっていたら、社会に出るのも何年も遅れていただろうと思う」といった発言があった。必要であれば生活保護にもつながることは前提にしつつ（実際に生活保護窓口にも同行した）、この場合には、独自の貸付事業を活用して本当に当面必要な額を一緒に考え、提供し、生活基盤を整えつつの就職活動が実を結んだため、結果として生活保護の受給には至らなかった。【(4)-A-イ】

#### 4) 家族を含めた支援

##### ①家族全体を捉える：4-①

- ・自立に向けた課題の一つとして家族関係に大きな悩み・不安をもつ利用者もあり、他の困窮要因の解決とともに、そうした本人と家族との関係性に対しても、支援員がアドバイスを行い、時間をかけて本人が前向きな関係性を築けるよう働きかけていた。
- ・そのことが、これまで家族関係について一番悩んでいた利用者にとって「ここ（自立相談支援機関）以外に頼れる家族ができた」ことにつながった場合もあり、一番身近な支援者ともいえる家族との関係を回復することで、自立に向けた本人にとっての支えを強いものとし、さらに友人など周囲とのコミュニケーションの図り方についても少しずつ自信をもてるような変化をもたらしていた。【(1)-F-イ、(6)-F-エ、(6)-F-オ】
- ・家族が抱える問題が利用者にとって大きな不安となっている場合もあり、本人を取り巻く家族の状況も的確に捉え、家族全体の問題を解決することの重要性が示唆される。【(2)-E②-ウ、(2)-E②-オ】

##### ②家族も支援の対象：4-②

- ・困窮の問題に、親子関係のほか兄弟姉妹関係など家族間の課題が潜んでいる場合には、家族支援が行われていた。【(2)-E②-ア、(2)-E②-ウ、(2)-E②-オ、(2)-G-ア】

#### 5) 社会とのつながりの構築

##### ①社会参加は自立の土台：5-①／②本人を支える環境整備：5-②／③仲間や居場所の意義：5-③

- ・利用者が社会とのつながりを構築するための支援も行われていた。
- ・支援の結果、長期にひきこもりにあった利用者が、自分に合う仕事に就くことができ、仕事が社会との接点になり「生活環境が改善された」、「徐々にこちらで人に会うということが出来て、それで身だしなみも整えるようになりましたし、人らしい生活がようやく送れている」、短期のアルバイトができるようになり「全く知らない方とお話させていただくという機会を授けて下さって、生活にハリが出てきた」など、自立の土台として社会参加が大きな意味を持つことがうかがえた。【(6)-L-ア、(6)-N-ア、(6)-N-イ】
- ・また、就労準備支援事業の一環として「当事者研究」を行い、働くことに困難を抱える当事者が集まり悩みを言い合う場を提供することで、「そこで『自分だけじゃない』って励みになりましたし、勇気づけられました」、アルバイトの面接のため「当事者研究を通して、えいっと電話をかけることが出来た」と、同じ悩みを抱える仲間や居場所の存在が利用者の自信や行動の支えとなっていた。【(3)-N-ウ、(6)-N-ウ】
- ・支援員との関わりを経て「友人にも自分のことをちょっとずつ言えるようになったから、人間関係ってこうしてやっていくのかなっていうのをここで教わったから実践できた」というように、他者を信頼して関係性を築くことができるようになり、支援員以外に相談にのってもらう相手ができることにも大きな意義がある。【(6)-F-オ】



- ・一方、「両親も亡くなり今1人で暮らしているものですから、精神的にもつらいときがあるので、たまに連絡をとることによって、ある程度気持ちの方も精神的サポートをいただいて落ち込まずに済んでいます」など、家族や周囲とのつながりを失い、社会から孤立した状況にある利用者の存在も浮かび上がった。【(3)-D-イ、(3)-D-ウ】
- ・こうした利用者にとって、社会とのつながりを構築することは容易ではなく、自立相談支援機関の支援員が、本人と社会との接点そのものとなっていることもうかがえる。
- ・現在は、自立相談支援機関との継続的な面談や連絡をとることによって支援員の存在が精神的な支えとなっているが、いずれ就労等により自立相談支援機関による関わりを離れるときのことも想定すると、支援員以外に、利用者の相談にのってくれる友人や居場所などの本人を支える環境を整備していくことの大切さを考えさせられる。

## 6) チームアプローチの展開

### ①連携のとれたチーム：6-①／支援員は調整役：6-②

- ・自立相談支援機関とは別の団体が任意事業を受託・実施している地域において、任意事業を利用した方のインタビューの中で、両機関同士の連絡や情報共有などの「連携もできているっぽかった」、それぞれでどのような支援が行われているか「気にしてくれているのがわかりました」といった発言があり、利用者の状況を踏まえた課題の解決に向けてチームアプローチが実践されていることが察せられた。【(4)-B-ウ】
- ・一方で、チーム構成に自立相談支援機関外の担当機関・担当者が入る支援においては、自立相談支援機関の支援員以外にも、その他の支援機関の担当者とも連絡をとったり面談の時間を調整したりということが「仕事をかけもちしている中で時間・日程を出していく調整に少し苦労した」という声もあった。【(4)-B-カ】
- ・また、「就職サポートは自立相談支援機関とは別組織で行われるのですが…なかなか仕事が見つからない時などイライラされることもあり、つらかったです」といった感想を持たれている方もあった。【(7)-K-ウ】
- ・任意事業を含むさまざまな支援を、自立相談支援機関外の支援機関等とチームで行う際には、支援調整会議等の場も活かしてチームメンバーの意識を共有することや、本人の状況、支援の実施状況等について、支援機関同士だけでなく本人からも報告してもらうなどして状況をよく理解しておくことが、より良いチーム支援を実践する上で重要ではないかと感じられた。

## 7) さまざまな支援のコーディネート

### ①ニーズに即した調整：7-①

- ・インタビュー項目「(2) 受けたサポートの内容を教えてください」で整理されたように、就労支援の他に住まい、食料、債務整理、家計管理、各種制度等の手続き支援など利用者の状況に合わせてさまざまなサポートが展開されている。【(4)-K-ア】
- ・また、さまざまな支援をコーディネートするにあたり、本人との言葉のやりとりを大

切にし、必要に応じて、信頼関係の中で本人の意思を代弁することも行いながら自己決定を支援していた。【(3)-B-イ、(3)-F-イ、(3)-F-ウ、(3)-F-エ】

- ・本人が自らさまざまな社会資源を選択・活用することが難しい状況では、同行や手続き申請の支援、本人が自分で行うべき行動の支援などにより、必要なサービスを適切に受けられるようコーディネートする機能も重要であることがうかがえた。

## ②多くの選択肢の提示：7-②

- ・「色々な選択肢を一緒に考えてくださって提示してくださったので」「色々な提案をしてくれました。だから、本当に良くなれたんです」といった利用者の声からは、課題を解決するために、支援員の専門性にに基づき多くの選択肢を提示しながら、支援の押し付けではなく、最善の方策を本人と一緒に選び取ることで、支援を包括的なものとしていることがうかがえた。【(4)-A-エ、(4)-F-イ】
- ・「blank空き過ぎたんで急に仕事のハードなの始まったらどうなのかな」と不安を口に出す利用者に対しては「なんだったらボランティアみたいな活動もありますよとか、仕事でなくても外に出て人と話す機会を作ってみたらどうですか、といった提案をしてくれて」といったように、本人のその時々状況に応じて連携・活用できるサービス（社会資源）を豊富にもっておくことの重要性にもつながり得る。【(3)-C-エ】

## ③丸投げしない支援調整：7-③

- ・インタビューを行った中では、関係機関への支援を調整する際、ほぼすべての利用者に対して同行支援が行われており、そのことが本人の不安の軽減やサービスを利用することのハードルを下げることなどにつながっていた。
- ・また、支援過程において「破産申し立てをしている間にお金を借りてしまった時に…弁護士に債務整理をお願いしているときに1回また借金してしまって。その時はさすがに（支援員に）叱られました」といった発言もあった。関係機関への支援につながった後にも、情報共有を図り、もし問題があった際には原因を確認するとともに、解決を促すよう自立相談支援機関が総合調整の役割を果たしていることも察せられた。【(2)-K-ウ、(4)-B-ウ、(5)-F-イ】

## 8) 社会資源の開発

### ①地域状況の理解：8-①／②既存の資源の理解：8-②

- ・利用者の語りからは、支援者がどのように自分に接してくれたか、どのようなサポートをしてくれたか、どのような存在であったかといった支援員の姿勢に関する要素（対人援助）が中心に浮かび上がってきた。
- ・こうした中に、支援員が、各種制度のほか関係する支援機関や、地域のさまざまなインフォーマルな社会資源等、既存の資源を十分に把握できていることにより、それらを活用した個別的・包括的な支援を可能としていることが示されている。（※「5. 調査結果」P75～111の表右欄に「8-②」と標記されている発言を参照）

### ③新たな資源の創設： 8-③

- ・利用者から「制度をよりよいものにするアイデアや提案」をうかがった際、依存症と向き合いながら自立を進められている方からは、「ずっとここ（自立相談支援機関）で助けてもらうわけにはいかなかったと思っています」という発言があった。自立相談支援機関から地域の自助グループを紹介してもらい、そこが自立に向けて、これまでも今も支えになっているというご自身の体験から、「そうしたところに流していくとか、紹介していくというのは一つあるだろうな」と、「当事者の言うことは聞ける、ということがあると思います」等、自助グループ、ピアサポートといった社会資源の重要性について言及される場面があった。【(7)-A-ア、(7)-A-イ】
- ・また、ひきこもりであったが、就労体験を通じてアルバイトとして働けるようになったという利用者からは、「これがやりたいとかじゃなく、とりあえず働いてみようっていう感じで、体験で働いてみたんですね。その体験を通して、良かったら働くっていうのが、すごく気が楽で、やりやすかった…こういうのがもっとあれば」「こういう、ちょっと社会に出る慣らしみたいなのがあったら」「体験から、良ければアルバイトができるみたいな感じのところいろいろ増えたらいいと思う」と、自らの経験を通しての意見をうかがうことができた。【(7)-M-ア、(7)-M-イ、(7)-M-ウ】
- ・個々の状況に応じた支援を提供するにあたっては、既に存在するフォーマルサポートに加え、インフォーマルサポートも含めた社会資源を把握し、足りなければそれぞれの地域に合った形で開発していくことの必要性が示唆される。

## (2) 利用者意見から導かれる支援の特徴

インタビュー結果から、支援において重要な役割を果たしていると思われた「a. 同行支援」、「b. 電話やメール等さまざまな手段を通じた相談面接」、「c. 迅速な対応（待たせない支援）」「d. 継続的支援」について、利用者の語りから読み取ることができる要素を以下に整理した。

### a. 同行支援

- ・インタビュー項目「(2) 受けたサポートの内容を教えてください」「(3) どんなサポートが、あなたの悩みや不安の解決に役立ちましたか」を中心に発言内容をみると、役所での各種の手続き申請や、ハローワーク、債務整理（弁護士）、貸付（社協）、任意事業の利用等における「同行支援」が、利用者にとって大きな助けとなっていた。
- ・利用者の語りの中には、「弱っている時、何もできない時の手続きはとてもしんどい」「そのようになってみないとわからないかもしれないですが、特に鬱になるとなんにもできないんですね。電話一本するのもつらい。行動するのもつらい」、「ハローワークでも、その中にある就職支援相談室に行くまでは、結構嫌な思いをしました。自立相談支援機関経由で紹介されてからは…こちらの意向などもすり合わせていけています」といったものがある。【(7)-K-ア、(4)-D-イ】
- ・自立相談支援機関につながった最初の段階では、利用者の多くが生活上のさまざまな困難を抱えパワーレスの状態にある。また、複合的な課題を抱える場合も多く、その状況を的確に役所等の各担当相談員に伝え、得られた情報を整理することや捨選択することは非常に困難な状況にある。このため、自らサービスを利用することや関係機関での支援が可能な状態になるまでにおいては、同行支援によって、本人へのエンパワメントや必要な調整を十分図ることが支援プロセスにおいて重要であることが考えられる。

### b. 電話やメール等さまざまな手段を通じた相談面接

- ・前項「(1) 8つの基本姿勢」ごとの分析で整理した中で、特に「(1) 信頼関係の構築」「(2) ニーズの的確な把握」「(3) 自己決定の支援」では、支援方法として相談面接の過程が重要な役割を果たしていたと考えられる。
- ・相談窓口につながるまで、なかなか家から出られない状態にあった利用者において「相談窓口（面談）に来るといのは意外といいことなんですよ。…自発的に動くことがないので、ここに来なくちゃと思うと外に出るきっかけになるじゃないですか」、「苦手だったところを、面談を重ねていく中で出来るようになったり、家から出れなかったんですけど、面談のために外に出るようになったり」、「『ここ（自立相談支援窓口：引用者注）にいらっしゃって、外に出る機会にしてください』と。それで私が徐々に引きこもりから更生させていただいたといえますか」などの語りもある。【(4)-C-イ、(4)-F-イ、(1)-N-ウ】
- ・信頼関係の構築、相談支援の基軸として、倫理と基本姿勢を踏まえた相談面接の実践の重要性を実感させられる。
- ・また、相談面接の形態としては、面接室がほとんどではあったが、自宅での訪問面接や、電話・メールをきっかけとするものもあり、それらが組み合わせて展開されていた。年

代や本人の状況等に応じてさまざまな相談面接のかたちを取り入れることは、支援の入り口としてアクセシビリティを高めることにもつながり得る。さらに、出口である支援の終了やそれに近い状況において利用者と支援者のやり取りをゆるやかにつなげる媒体としても、電話やメールがフォローアップの重要な役割を果たしていた。「電話はなかなかしづらかったので、今までの経緯とかをこの自立相談支援機関にメールで相談しました」、「ほぼ毎日電話でやりとりして、週1~2回は面談して、というのが最初の時期でした」、「何とか生活がまわっているという電話をこちらからかけた際、喜んでくださって、励ましてくれました」、「元気ですか、とか、風邪ひいてませんか、とかいうメールがあったりして」など【(1)-F-エ、(1)-F-オ、(3)-K-ア、(5)-A-ア、(6)-F-イ】

#### c. 迅速な対応（待たせない支援）

- ・利用者の語りからは、本人の状況や相談内容を踏まえた支援員による迅速な対応が、信頼関係につながっていると読み取れるものがいくつかみられた。
- ・自殺を考えるほど追い込まれた状況で、助けを求めて自立相談支援機関に連絡した利用者からは『「じゃあ、〇日にいらしてください』とその場でアポイントをとってくれたことがすごく助かった』ように、電話を受けてすぐの対応（来所を促す）、支援のスピードが功を奏したケースもあった。【(4)-A-ウ、(1)-N-イ】
- ・そのほか、「その日に連絡取れなくても『明日朝イチで電話させます』とか言ってくれるので」、「聞くと嫌がらずに対応してくれる」、「相談員の方のフットワークの良さには驚きました。…雨の中冷蔵庫を運んでくれた時は泣きそうになりました。」といった語りからも浮かび上がる。【(4)-E②-ア、(4)-G-イ、(4)-K-イ】
- ・特に支援初期においては、食料支援や同行支援、手続き支援等が集中的になされていることも多かった。これまでの他の相談窓口・支援機関等との関わりの中で自尊感情や他者への信用を失っている相談者にとって、緊急性の高いニーズが満たされることにより、「この人は信頼できる」と思える経験を提供することにつながっていた。

#### d. 継続的支援

- ・インタビュー項目「(5) 相談員と一番最後に連絡をとった時の状況を教えてください」「(6) その後、相談窓口との関わりはありましたか」に対する発言からは、支援の終結またはそれに近い状況で、支援員からこれからの生活に向けてのアドバイスをもらったことや、あるいは支援継続の場合を含めフォローアップがよくなされていることが、利用者の自立に向けた生活の支えになっていることが察せられた。
- ・本人の状況に合わせて、支援を切れ目なく段階的・継続的に提供するという制度による支援の目標「継続的な支援」の観点からは、「叱りながらも、見捨てられなかった。投げ出されなかった」と感じる利用者のように、課題が複雑であることなどから一度の支援では十分な効果をあげられない場合にも、解決に向けて切れ目ない支援が実践されていることもうかがえる。【(4)-K-オ】
- ・また、インタビューを行った利用者の全体を通して、就労等により支援の終結になった場合においても、体調や精神的な不安を抱える利用者も多く、何かあればまた自立相談支援機関と連絡がとれるような関係性が築かれていることも重要となっていた。

### (3) その他の制度評価に係る意見

これまでの整理(1)(2)の他に、利用者の意識変化や率直な感想、思いの中から、制度による支援をよりよいものにするための気づきとなり得る部分について抽出・整理すると、以下のようなものである。

#### 1) アウトリーチの必要性

- ・インタビューに応じてくれた協力者の中には、長期のひきこもりなどによって社会的孤立に陥っていた方もあった。
- ・その中で、自立相談支援機関の窓口につながるきっかけの前の話として、ハローワークから福祉事務所を紹介され、そこから生活保護につながり、何人も生活保護ワーカーが交代する数年の中で、一人だけ熱心に訪問してくれる担当者がいた。何度も不在票を受け取る中で、担当者の熱意を感じ、会ってみようと思った。そして「話しているうちに熱心な姿勢が伝播してきた感じでした。頭から「やりましょうよ!」という感じではなくて、『最近体調どうですか』とか、そういう話から始まって」という語りがあった。【(1)-C-ア、(4)-C-ウ】
- ・上記のように、自ら SOS を出せない利用者に対する支援のあり方として、アウトリーチの必要性、支援員の熱意、本人を尊重する姿勢は、自立に向けて本人の心や行動を動かす契機となる重要な要素として捉えることができる。

#### 2) 相談窓口利用後の本人の気持ちや生活状況等の変化

- ・「(6) 相談窓口を利用した後、現在までの生活の状況に変化はありましたか」のインタビュー結果をみると、「生活保護だけで生きていた頃とは生活が若干変わりますね」「働くってこういうことだったよなということ思い出すわけですよ」、「仕事が上手くいってますから、良くなりましたね。経済的な面も精神的な面も色々変わりましたからね」、「全部お金ですよ。収入が安定するとこんなにも違うのか」、「お金が増えるというわけではないですけど、減らないで暮らしていけるのは大きいかなと思う」などがある。【(6)-C-イ、(6)-C-ウ、(6)-H-ア、(6)-K-ウ、(6)-L-イ】
- ・就労により生活困窮の状況が改善したことで支援終了またはその見込みとなった方が多いこともあり、収入の増加や働くことでの暮らし向きの向上等が利用者の現在の生活に対する満足度に大きく影響を与えている可能性がうかがえた。

#### 3) 自立相談支援機関の運営に関すること

- ・「(6) 相談窓口を利用した感想をお聞かせください(良かったこと、大変だったこと)」や「(7) 制度をよりよいものにするアイデア、提案、改善点について、お聞かせください」では、制度に関する率直な意見・要望が多数あげられており、そのひとつは自立相談支援機関の運営に関することであった。
- ・最も多い意見・要望として、仕事で平日なかなか連絡を取りづらい場合や、突発的な問題が発生、緊急に問題解決を迫られるような状況等で、利用者が連絡をとりたいタイミングが土日や対応時間外である場合も少なくなく、そうした際にも対応いただけ

るとなお助かる、というものであった。【(4)-E②-ア、(4)-H・ウ、(4)-I・ウ、(7)-K・イ】

- ・他に、「途中で最初の相談員と変わり、その時は寂しかったです。どちらもいい方なのでよかったです、引き継がれるのが心細かったです」といった発言もあった。自立相談支援機関の運営や人員体制面では、職員の異動・交代などは当然あり得るが、信頼関係を築いてきた経緯があるため、利用者が不安にならないように引き継ぎを丁寧に行うなどの配慮が必要であることがうかがえる。【(6)-K・イ】

#### (4) 全体まとめ

以上に整理したことから、インタビュー調査結果を通してのまとめ・考察を行った。

##### ①「尊厳の確保」「本人の主体性の確保」を基本とする信頼関係の構築

基本倫理である「尊厳の確保」「本人の主体性の確保」を基本とした支援員の関わり方は、インタビュー全体を通して見いだせるものであった。中でも、支援される側・支援する側という関係にある中で、「メンターというか」、「お互いに『ほうれんそう（報告・連絡・相談）』ができていますよね」といった発言から浮かび上がることとして、利用者との間で対等な関係性が築かれていることが、信頼関係を基礎とした本人の力を引き出す支援を効果的に進める上で意義のあるものと考えられる。【(3)-A-ア、(4)-B-イ】

また、「同性で、年代がそんなに離れているわけでないことも話しやすかった」にあるように、相談の方法として、場所や頻度等のほかに相談員のタイプについて配慮することや、「(2) 利用者意見から導かれる支援の特徴」でふれた同行支援や迅速な支援なども信頼関係を築く上で重要であることがうかがえる。【(4)-B-エ】

##### ②制度や事業にあてはめず、利用者本人を起点とした、利用者の状況に応じた支援の展開

利用者の中には、例えば失業手当を受給するための収入制限のため仕事探しに行き詰るなど、既存の制度では十分に対応できない状況に陥っていた方もいた。そうした場合にも、住居確保給付金、家計の見直し、食料支援など活用可能な支援を組み合わせ、その時々本人の状況に応じたサポートを展開していることが、利用者が生活を立て直す大きな助けになっており、包括的・個別的な支援の特徴としてあらわれていた。【(1)-B-ア、(4)-K-エ】

また、「本人の主体性の確保」の観点からは、「良かったこととして、いきなり生活保護につながらなかったことで、6万円だけ貸してくれたこと」にみられるように、的確なアセスメント、エンパワメントアプローチによって、多くの支援の選択肢を踏まえつつも、その時々本人が本当に必要とする支援を提供していることも有効に働いている。【(4)-A-イ】

##### ③早期把握・早期発見の重要性と自立相談支援機関へのアクセスしやすさ

利用者の中には、「本当に途方にくれて」「もう本当にかんじがらめで」「これは本当はどうしようもできない」状況になって自立相談支援機関にたどり着いている方も多かった。そうした経緯からは、問題が深刻化する前での早期把握・早期発見の重要性が示唆される。

さらに、「制度をよりよいものにするためのアイデア・提案」では、利用者の多くから、自分のように困っている人が、もっと自立相談支援機関のことを知ることができるようにしてほしい、という意見があげられている。「自分の場合はだめだろうと思っていましたから」という発言にあるように、自らも対象になる窓口だということが十分に伝わっていないのではという指摘もあった。【(7)-A-ウ】

「包括的な相談支援」「断らない相談支援」の実践の入り口としては、例えば「なんでも相談」のようにするのか、もっと具体的にわかりやすくダイレクトな伝え方とするのかなど、周知・広報活動について、今後も地域ごとに改善や工夫がなされていくことが期待される。



#### ④継続的な支援の実践における社会的つながりの意義

前述の「①「尊厳の確保」「本人の主体性の確保」を基本とする信頼関係の構築」や、それに基づく「②制度や事業にあてはめず、利用者本人を起点とした、利用者の状況に応じた支援の展開」（個別的・包括的な支援）とともに、制度の目指す支援のかたちである「継続的な支援」も非常によく実践されていた。このことは、アンケート調査において「現在、相談できる人」として 46.9%が「相談窓口で担当だった相談員」と回答していることからもうかがえ、利用者と相談員の間で、いつでも相談に行ける、話を聞いてくれる、という関係性が、自立を支えるフォローアップの土台として大切なものとなっている。

一方で、インタビューを通しては、家族や友人など周囲に頼る人がいない状況で仕事が安定せず寂しさと不安を抱える人や、就労という目標は達成されたものの、ひきこもりの期間が長いと社会的孤立を抜けきれず、離職等により唯一社会との接点である仕事が途切れた際にはまた社会から見えなくなる可能性を抱える人などの存在も垣間見えた。

自立相談支援機関だけで利用者の課題を「抱え込まない」ためにも、支援の終結を見据え、本人が地域の中に居場所を見つけ、支え合いながら生活していく社会的つながりを構築していくことが支援プロセスにおける重要な示唆として得られる。

#### ⑤支援の「出口」を見据えた地域ごとの社会資源の開発の重要性

利用者の中には、就労という明確な目的意識があり、ハローワークへの適切なつなぎ（担当者の紹介・顔つなぎ）や、仕事を始める準備（生活リズムを整える）、支援員との面談や同行により人との接し方に慣れていくなどの支援によって、比較的短期間で終了される方もいた。

一方で、障害や家族関係など複合的な課題を抱えるなどの場合や、年齢、これまでの職歴・経験（派遣を繰り返す等）から、すぐには一般就労が難しい方もあり、障害分野での就労のほか、最初からフルタイムではなく、本人の状況にあった仕事を段階的に紹介していく支援が有効となっていた。

効果的な支援を展開する上では、支援の「出口」を見据え、地域の実情に応じた多様な社会資源を確保していくことに積極的に取り組まれていくことが期待される。

## 第V章 総括

### 1. 利用者側からの評価に関する考察

#### (1) 全体考察

利用者側からの評価として、アンケート調査、インタビュー調査を通じて、次のようなことが考察された。

#### ①「人が人を支える」仕組み（生活困窮者自立支援制度）の土台としての基本理念

「相談してみてよかったこと」として、アンケート調査の自由記入において最も多かったこととして「話を聞いてもらったこと・気持ちが楽になったこと」（58件）がある。同様に、インタビュー調査においても、尊厳の確保と本人の主体性の確保を基本姿勢とする受容や傾聴によって信頼関係が築かれ、その後の支援を効果的に進めるための基盤となっていることが多くの語りから浮かび上がってきた。こうしたことは、支援員が制度の理念を支援のかたちとして体現している成果と捉えられる。

一方で、アンケート調査「相談窓口をより良くするための意見」では、「職員の対応」（20件）が最も多く、「親身になって話を聞いてくれました」「相談員の人が良く、話を最後まで聞き助ける気持ちが私の方に伝わり」など、インタビューにおいても重複して聞かれたような高評価の意見がある一方、「人ごとと言う気持ちはやめてほしい」「見下されているような対応をされた」などの厳しい意見もみられた。中には、自立相談支援機関ではなく、他の相談窓口の職員に対するものも含まれている。

このことは、インタビュー調査では、そもそも自立相談支援機関との信頼関係が強い利用者でなければ協力していただけないということがあり、一方、アンケート調査においては、より匿名性が保たれて回答できるという心理も働くために、ネガティブな意見も出しやすい可能性が考えられる。

双方の調査結果を補完し合うと、自立相談支援機関を含む対人支援のさまざまな現場では、生活困窮者にとって大きく傷つくような対応も時になされ、そのことは利用者にとって強く印象を残す経験となってあらわれている。支援において、制度の理念である「自立と尊厳の確保」に配慮することの大切さをあらためて示唆するものであった。このことは、自立相談支援事業のあり方として、さまざまな機関、関係者との連携の下で「断らない」相談支援を徹底する上でもあらためて認識しておくべき事項といえる。

#### ②「信頼関係」に裏打ちされた包括的で個別的・継続的な支援の実践

生活困窮者自立支援制度は、給付を基本とした他の福祉制度とは異なり、相談を包括的に受け止め、寄り添い、個別的に対応していくことが基本となる。さらに、多くの制度を組み合わせることや、地域の力と協働した取り組みが必要になる。

本調査研究で実施したアンケート調査からは、支援を受けた本人の変化（ステップアップ等）について、就労以外の指標も含めて把握することができた。相談窓口を利用す

る前と後の変化が“好転”した人とそれ以外の人の比較からは、特に「①自分に対する気持ち」（≒自尊感情）について、他の4つの指標（②コミュニケーション、③外出や人と会う頻度、④働くことや日常の生活、活動などへの意欲、⑤世帯の経済状況）と比べ最も多くの人々が“好転”しており、相談員との面談をはじめ、就職に向けたサポート、家計のアドバイス、債務整理などさまざまな支援が行われていた。

また、支援を受けて「仕事を始めた」利用者の変化としても、「自分に対する気持ち」において、約7割が好転していることから、自尊感情の回復が、自立に向けた支援の重要な要素であることが察せられる。

インタビュー調査からも、利用者の状況の変化として、自尊感情の回復は、多くの利用者の語りから読み取ることができるものであった。ほとんどのインタビュー協力者において実践されている同行支援や仲介・代弁等は、自尊感情の回復につながる支援の要素と考えられる。一見手厚すぎるのではと捉えられるかもしれない寄り添い型の支援であるが、裏返すと、自立相談支援機関にたどりついた最初の段階では、生活困窮者の多くが自信や自己肯定感、自尊感情を失いパワーレスの状態にあり、丁寧な「寄り添い」型の支援を通して利用者との信頼関係を築くことが、本人へのエンパワメントにつながっている状況がうかがえた。制度としては、住宅確保給付金を除き当面の生活を支える経済的な支援ツールや特別な契約関係がない中で、支援員は、利用者・世帯に深く入り込んだ難しい支援を実践しており、本人と支援員との信頼関係が基軸にあることをあらためて感じ取ることができる。

こうした尊厳の確保を大切にした関わり、対等な関係性による寄り添い型で行われる包括的で個別的・継続的な支援、フォーマル・インフォーマルな社会資源の連携と活用、それらの実践が利用者から高く評価されていることがわかった。

なお、このような寄り添い型の支援を展開するためには、それを可能にする自立相談支援機関の人員体制の整備が前提であり、支援員の適正な配置に対する国や自治体のさらなる取り組みが期待される。

### ③自立相談支援機関へのアクセスしやすさを高める取り組みの重要性

アンケート調査では、利用者のうち約3割が、相談窓口に関する何らかの広報媒体を見て、本人自らアクセス（来所・電話・メール等による連絡）していることがわかった。一方で、相談窓口の満足度「①相談窓口まではスムーズにつながったか」については、他の項目よりも「満足」の割合が低い。インタビュー調査でもほとんどの協力者から「自分以外にも知らない人が多いと思うので、知っていただきたい」といった意見・要望が述べられており、本人がアクセスしやすい環境づくり、周知・広報活動の充実が重要であると考えられる。

各自治体においては、これまでの周知・広報活動や関係機関とのネットワークを進める中で、制度施行から徐々に自立相談支援機関の周知が広まりつつあるが、アンケートやインタビュー調査からは、本当に支援を必要としている人に必ずしも届いていない可能性が浮かび上がった。アンケート調査では、年代別に相談窓口を知ったきっかけを把握したところ、各年代によって自立相談支援機関を知ることとなった広報媒体が異なる

ことが把握され、インタビュー調査においてもより周知を広めるためのさまざまな提案をいただいたところである。

自立相談支援機関を住民に対し広く周知することは、早期かつ予防的な対応の第一歩である。そのことも踏まえ、自立相談支援機関だけでなく、自治体としても多様な広報手段を検討し、地域の他機関・他制度からの紹介を含めたネットワークの強化などに取り組み、アクセス性の向上につなげることが期待される。

#### ④「生活困窮者支援を通じた地域づくり」への発展

アンケート調査において「現在、仕事や生活のことなどで困ったことがあるときに相談できる人」として、「相談窓口で担当だった職員」が46.9%と最も多く、サポートを受けた後に、本人の目標の達成状況や悩み・不安が解決されたかどうかや、今後希望するサポート等に関する相談員との話し合い、今後に向けたアドバイス等も非常によくなされていることが把握できた。このことは、インタビュー調査結果からも多数浮かび上がり、「継続的な支援」（フォローアップ）という制度の目指す支援が実践されていることを示す結果といえる。

一方で、インタビュー調査から、ひきこもりや家族も亡くなり頼ることができる親族・友人がいないなどの環境で孤独・孤立の状態にある利用者の内面も明らかとなり、社会とのつながりの構築、本人を支える環境整備の重要性が示唆された。

アンケートやインタビューでは、信頼関係に裏打ちされた支援員の存在が、支援の終了後（またはその見込み）にも利用者にとっての大きな支えとなっていることの意義とともに、いずれ自立相談支援機関を巣立ち地域で支え合う関係性を築くことまでを視野にいれた環境整備が今後さらになされていくことが期待される。

また、制度の理念である「生活困窮者支援を通じた地域づくり」については、個別支援の積み重ねの先にあるため、現時点ではあられづらいか、もしくは利用者側の調査においては主に支援員のありようが浮かび上がりやすいという特徴があるため、本調査研究では直接的な評価を示すことが難しいという側面もあった。この点を利用者側から評価することができる項目についても検討が必要である。

## (2) 本調査研究の意義と今後の課題

生活困窮者自立支援制度は施行 3 年目を迎え、実践を通じてさまざまな効果及び課題が明らかになってきているものの、それらは主に国や自治体、自立相談支援機関側からの視点の評価にとどまっていた。制度評価のあり方としては、多角的な評価を充実することが重要と考えられ、また、制度の理念として「自立と尊厳の確保」を目標としていることから、利用者の意見を踏まえた制度への評価をアンケート調査及び個別インタビュー調査の両方からのアプローチにより把握できたことには大きな意義がある。

アンケート調査、個別インタビュー調査で把握することができた利用者の思いやニーズからは、制度の理念を踏まえた支援がどのように実践され、利用者に届いているか、今後さらに支援をより良いものにするための多くの気づきや検討すべき点が含まれている。

一方、利用者側からの制度評価の課題としては、次のようなことが考えられる。

### ①利用者のプライバシーの保護など倫理面に配慮した調査手法の確立

本調査研究では、アンケート調査とインタビュー調査という 2 つのアプローチにより利用者調査を行った。調査を行うにあたってはさまざまな場面で個人情報扱うことになるため、その取扱いを慎重に行うことが不可欠である。具体的には、調査票及び回収用封筒に住所や氏名など個人を特定できるものを記載しないように伝えること、回答により利用者個人が不利益な扱いを受けないような調査結果の取扱い、個人が特定できない報告内容・方法をとることなど多岐にわたる。

利用者へのインタビュー調査を実施したことは、アンケート調査による回答結果の集計・分析だけでは見えづらい支援の実践のありようや、今後のより良い制度運営に向けた多くの気づきを得ることができた。一方、インタビュー調査においては、利用者との時間調整や、インタビュアーによって聞き方が変化することも踏まえ整合性を図るための工夫をすること、利用者が不安を感じるような無理な調査にならないように意思・気持ちを尊重する姿勢を事前に書面・口頭で理解と承諾を得るなど、十分な配慮が不可欠である。

自立相談支援機関自らではない第三者が利用者調査を行うことで浮かび上がる率直な意見もあることから、今回のように自立相談支援機関の協力を得て、調査研究事業として利用者の声を受け止める取り組みの意義は大きい。これからも、倫理面に配慮した調査手法を固めつつ、対象者数を増やすなど、利用者調査のあり方を検証していくことが重要である。

### ②ネガティブな意見（利用者の不満やクレーム等）についても把握するための工夫

アンケート調査とインタビュー調査の両方を通して、特にインタビュー調査では、自立相談支援機関との信頼関係が強い利用者が協力者となりやすいことなどから、不満やクレーム等の意見はほとんど聞かれなかった。一方、アンケート調査では、インタビュアーでは把握できなかったネガティブな意見も自由記入に記載されている場合もあり、匿名性が高く、利用者の率直な意見を引き出しやすいことがうかがえた。

利用者からの率直な不満やネガティブな意見の中にも、支援の実践における改善点や気づきが多く含まれていることから、そうした意見も率直に反映されるような質問項目を含めることもひとつの視点であるといえる。例えば、アンケート調査の中で「不満がないか」についても尋ね、選択してもらうとともに、その選んだ内容についてどのような点が不満であるか自由に記載してもらうといった方法も考えられる。

### ③各自立相談支援機関（現場）において利用者の声を把握する有効な仕組みの検討

自立相談支援機関アンケート調査から、利用者から意見を聞く取り組みを実施できていない理由として、「体制がとれない／時間がない(81件)」、「検討中／検討できていない(53件)」、「利用者の負担になる／関係性が悪くなる(24件)」などがあげられている。

最も回答が多い「体制がとれない／時間がない(81件)」の具体的な理由としては、人口規模に関わらず「日々の相談業務・支援に追われ、実施できていない」「実施体制や人的配置に余裕がない（人員が足りない）」がほとんどであった。

また、利用者から意見を聞く取り組み状況として、人口規模が小さい自治体では「実施している（実施したことがある）」が少なく、「特に必要性を感じておらず、実施していない」割合も高い傾向にある。

このような中小規模の自治体を中心とする人的余裕のなさという課題に加え、取り組みの「ノウハウがない」「項目の設定が難しい」「実施方法や結果の活用について検討できてない」などの意見に対しては、都道府県の広域行政としての役割の一環としてサポートしていく視点も重要ではないかと考えられる。

### ④利用者に届く「より良い支援」に向けた実践の重要性を自治体・現場で活かすために

本調査研究では、アンケート調査及びインタビュー調査の実施にあたり多くの自立相談支援機関に協力をいただき、調査結果からは制度の基本理念に沿った丁寧な支援がなされ、そのことが利用者の心に届き、自立の支えになったことを示すことができた。

こうした実践の成果や、質の高い支援の重要性を実感し、広く共有することによって、国、都道府県、自治体が協働して人材養成や人員体制の確保といった自立相談支援機関の現場を支える取り組みの促進につながることを望まれる。

そのためには、利用者調査の結果のひとつの活用方法として、例えば本人のステップアップの指標等から、制度による支援がどのような効果につながるのか、わかりやすい示し方を検討することも、人員や予算の確保等の事業強化の動機づけとして有効と考えられる。その際には、生活保護費の削減といった直接的な効果のみならず、就労における地域の商店や企業側のメリット、地域のさまざまな活動の担い手としての可能性（貢献度）、居場所やサロン、就労体験場所等の創出など成果指標を幅広くとらえ、他制度・他事業や地域の社会資源と結びつくかたちで成果を示していくことが、多様な関係者間での連携を一層図るために重要と考えられる。

## 2. 「支援評価シート（案）」に関する検討

### (1) 「支援評価シート（案）」の位置づけ

#### ①利用者から意見を聞く取り組み（利用者調査）の意義・目的

福祉サービスの基本原理として、利用者本位、尊厳の確保が基本に据えられる中、利用者の声を吸い上げ、それを基礎として支援の実践を振り返り、再検討することによって、「自立と尊厳の確保」という制度の理念に基づき、事業の質の向上への取り組みを促進することを目的とする。

#### ②利用者調査の実施方法

利用者調査は、大きく分けて次の3つの方法が考えられる。

- 1) 利用者アンケート調査
- 2) ヒアリング調査（聞き取り方式）
- 3) その他※（場面観察方式、コミュニケーション調査等）

※アンケートやヒアリングでは、意向や満足度を汲み取ることが難しい利用者に対して

「第Ⅱ章 自立相談支援機関アンケート調査」で把握されたこととして、利用者から意見を聞く取り組みを「実施している」場合の実施方法として、アンケート調査が49.0%であり、個別インタビュー調査が33.3%であった。また、「必要性を感じているが実施できていない」と回答した機関に、実施する場合、どのような取り組みを行いたいかについては、アンケート調査が多数で67.8%を占め、次いで個別インタビュー調査が36.0%であった。

本調査研究では、これまでの利用者調査結果を踏まえて、今後、自立相談支援機関が利用者評価を行う際に活用し得る評価の手法及び指標について提案することを試みる。その際に、活用し得る評価項目を「支援評価シート（案）」として位置づけ、調査方法としては、上記のような実情を踏まえ、アンケート調査を基本に想定することとする。

#### ③「支援評価シート（案）」のねらいと取組手法

支援評価シート（案）で整理する評価項目によって把握すべき内容（ねらい）には大きくは次の2つがある。

- 1) 利用者の意見や満足度に関する結果から、制度の理念と事業の現状を照らし合わせる視点や、支援を実践する側の気づきを促し、自ら支援の質を認識することで、サービスの質の管理や向上への取り組みを促進する。
- 2) 支援者による意図的な実践が、利用者にもどのように届き、課題とされているか、支援方法と本人に見られる変化の分析等（本人の変化と支援員の関わり方など）についての分析や知見を蓄積していくことによって支援技術の向上に活かす。

このうち、1) は利用者からの満足度評価が主体となり、自立相談支援機関が自ら調査を実施し、その結果を事業運営に活かすツールとして活用しやすいものを想定する。2) につ

いては、単純な回答結果だけでなく、いくつかの設問項目とのクロス集計や分析を行うことで調査結果の理解を深めることが必要となる。その点では、自立相談支援機関ごとに活用するというよりも、例えば都道府県が主体となって実施・サポートを行うことなどが有効と考えられる。また、生活困窮者自立支援法関係予算のうち、任意事業の「その他の生活困窮者の自立促進事業」（補助率 1/2）を活用することも考えられる。

なお、利用者調査の対象は、全数調査が理想であるが、実際の調査の実施にあたっては、各自治体や自立相談支援機関の特性等のさまざまな要因からそれが困難である場合もある。また、本人と相談員との関係性が悪化するなど支援が困難になる場合もあること等も考慮し、具体的に調査可能な利用者を選定する方法や、できる限り合理的で、かつ倫理的に問題のない調査の実施方法について検討する必要がある。

## （２）「支援評価シート（案）」で示す評価項目の枠組み

本調査研究で試行した利用者調査の結果を踏まえ、利用者の意見を把握することによって今後の支援に活かすことができると考えられる評価項目を次頁以降に整理した。

構成としては、１）満足度評価、２）支援プロセスに関する評価、３）自立支援の成果の把握に関する評価、４）基本特性の把握に関する項目の４つに分け、それぞれにおける評価区分ごとに、評価項目及び標準的質問文(例)を記載した。ただし、質問文(例)はあくまで一例であり、各自立相談支援機関及び自治体、関係機関等において、相談の状況等を考慮して独自に工夫することを想定している。



## 【利用者評価項目】

### 1) 満足度評価

利用者満足度について5段階評価等により把握し、各自立相談支援機関において、利用者の視点を踏まえた今後の支援や事業運営の改善を検討・実施するうえで参考とするため、制度の理念に基づく「5つの支援のかたち」や支援員に求められる「8つの基本姿勢」と照らしあわせて項目を設定することで、支援の実践の振り返りに役立てることを想定した。

評価の視点			評価項目	質問文(例)
区分	支援のかたち	基本姿勢		
1. 制度の理念に基づく評価項目	(1) 包括的な支援	1) 信頼関係の構築 2) ニーズの的確な把握	○ 共感的・受容的な態度で接し、利用者ニーズを丁寧に聞き取りながら、信頼関係を構築することができたか ○ 利用者との信頼関係を構築しながら、課題を解きほぐし、適切な見立てが行われたか ○ 迅速な対応(待たせない支援)	1)-① あなたの希望や気持ち、困りごと、状況などをよく理解した上で丁寧に対応してくれましたか？
		7) さまざまな支援のコーディネート 8) 社会資源の開発(理解)	○ 制度の狭間に落ちないような制度(分野)横断的な支援がなされているか	1)-② 相談員の対応(情報提供や具体的なサポート、日程調整・連絡など)は、スムーズだと感じましたか？ 1)-③ あなたの状況に合った相談やさまざまなサービス・制度を活用してサポートを進めましたか？
	(2) 個別的な支援	2) ニーズの的確な把握	○ 個々人の状況や想いに寄り添いつつ、課題解決を図る本人中心の支援を行うことができているか	1)-④ 相談を通じて、あなたにとっての悩みや不安の解決につながりましたか？
		3) 自己決定の支援	○ 本人の主体性の確保	1)-⑤ あなたの自立に向けて、自分の意思で行動できるようにといった配慮や尊重がなされていると感じましたか？
(3) 早期的な支援		○ 早期発見のネットワークづくりや、相談者の近くに出向いての相談会、相談しやすい窓口・相談手法を用意するなど、把握・アウトリーチの取り組みを効果的にしているか	1)-⑥ 相談窓口まではスムーズにつながりましたか？(わかりやすさ、受付の方法、役所や支援団体からの紹介の仕方など)	
(4) 継続的な支援	6) チームアプローチの展開 5) 社会とのつながりの構築	○ 本人の状況に合わせて、支援を切れ目なく段階的・継続的に提供できているか	1)-⑦ 他の支援機関など(体験活動や居場所を含む)を利用するときも、あなたが安心できるような連絡や対応が十分になされましたか？	
2. 施設や運営に関する評価項目	—	—	○ 相談しやすい環境を整える、相談の方法や頻度、相談員のタイプなどへの配慮は適切であったか	1)-⑧ 初めて相談するとき、相談窓口や対応してくれた人は、相談しやすい雰囲気でしたか？ 1)-⑨ 面談の回数や時間、相談方法について、あなたの意思・状況を踏まえて調整してくれましたか？
3. 総合評価	—	—	○ 支援全般の評価	1)-⑩ 全体として、満足できるものでしたか？
4. 制度への意見・提案	—	—	○ 相談窓口に対する意見、改善点、アイデア等	1)-⑪ 制度をより良いものにするためのアイデア、提案、改善点(自由記入)

## 2) 支援プロセスに関する評価

支援プロセスの各段階における制度評価の検証項目を整理した。

支援の実施やプラン評価に対応する項目（質問文(例)の2)-④～2)-⑦）からは、利用者の自立に向けてどのような支援や関わり方が有効であったか、そのことにより利用者が受ける結果はどうであったか、を把握するものとし、支援者にとっての今後の支援のあり方の再検討に活かすことを視野に入れている。また、結果を自立相談支援機関の相談員のみならず自治体、関係機関等に対してフィードバックすることにより、「人が人を支える」仕組みの基盤として、制度の理念に基づく寄り添い型の支援の重要性を、ともに理解・共有することも重要と考えられる。

区分	評価項目	質問文(例)	解説
相談経路	○どのような経路で相談にたどりついたか	2)-① どのようにして、この相談窓口を知りましたか？	自立相談支援機関へのアクセシビリティの向上の検討に参考となる
		2)-② どのようにすれば、より相談窓口にとどりつきやすくなると思えますか？(自由記入)	
プラン作成	○本人と支援員と協働でプランの策定が行われたか	2)-③ あなたの暮らしを良くするための目標やサポートの内容について、計画(プラン)を作成したことを知っていますか？	本人と支援員との協働によるプランの作成の実施状況について検証・確認する
支援の実施	○どのような支援・サービスが効果的であったか	2)-④ どのようなサポートを受けましたか？	支援内容の確認(任意事業を含むサービスの利用状況)
		2)-⑤ 相談してみて、「とくに助かった支援」はどのようなことですか？(自由記入)	支援ニーズの把握
	○支援員によるどのような関わりが自立に向かう手助けとなったか	2)-⑥ 相談してみて、「良かったこと」はどのようなことですか？(注)	具体的な課題解決の支援以外の支援員の関わり(姿勢)と、利用者にとって支援のポイントとなる要素を確認する
プラン評価	○プラン評価の結果状況の確認	2)-⑦ 相談してから、あなたはどのように変わりましたか？	支援期間内の利用者の変化から、支援の成果を把握する
終結・フォローアップ	○必要に応じて継続的に確認・フォローが行われているか	2)-⑧ 今後の生活に向けて、相談員から、あなたの安心につながるようなアドバイスなどがありましたか(ありますか)？	本人が支援終結後のステップへと進んでいるようなサポートの有無
		2)-⑨ 困ったことがあるときや、相談したいとき、いつでも相談することができますか？	本人の状況に応じたフォロー体制の有無

(注)2)-⑥ 「相談してみて、「良かったこと」はどのようなことですか？」では、2)-④の「どのようなサポートを受けましたか」という具体的な課題解決の支援以外の要素を選択肢にあげ、信頼関係の構築など支援員の利用者に対する姿勢・関わり方に関して重要なポイントを把握できるように設定する。

⇒例)話を聞いてくれた、わかりやすく伝えてくれた、細やかな配慮をしてくれた、尊重してくれる、認めてもらえた・わかってもらえた、仲介・代弁してくれた、専門的な知識、家族や周りの人に対する支援、対等性、役割をあたえられた、「できること」から提案してくれた、自立できるまで不安なときはいつでも相談できる、たまに様子を気遣って電話やメールをくれる、ピアサポート、仲間や居場所 など(※)

(※参考/平成 25 年度社会福祉推進事業 社会福祉推進事業「複数の困難を同時に抱える生活困窮者へのヒアリング調査に基づく、当事者サイドからみた相談支援業のあり方に関する研究」報告書(平成 26 年 3 月 31 日、一般社団法人草の根さえあいプロジェクト)

### 3) 自立支援の成果の把握に関する評価

成果評価の一環として、主に利用者の現在の状況やサポートを受ける前と後での変化（ステップアップ状況）を確認することによって、就労以外の指標を含めた支援効果の見える化を試みるものである。他の1)、2)、4)の項目で挙げた設問とのクロス集計を行うことで、支援方法と本人に見られる変化の因果関係について分析することも有効となる。

区分	評価項目	質問文(例)	解説
現在の状況	○生活の安定、満足度(本人の課題が解決したか)	3)-① 相談したことによって、あなたの暮らし向きは良くなりましたか？	—
	○家族や地域社会との関係性 ○地域の支援者を見つけ、地域全体で継続的に支える体制を構築できているか	3)-② 現在、仕事や生活のことで困ったことがあると、相談できる人はいますか。	—
意欲・関係性・参加に関する状況	○自立意欲 ○自己肯定感 ○対人関係 ○社会参加	3)-③ 自分自身に対する気持ち 3)-④ コミュニケーション 3)-⑤ 外出や人と会う機会 3)-⑥ 働くことや日常生活、活動などへの意欲	ステップアップ状況 (利用前後の変化)
経済的困窮の改善に関する状況	—	3)-⑦ 世帯の経済状況	ステップアップ状況 (利用前後の変化)
就労に関する状況	—	3)-⑧ 就労に関する状況	ステップアップ状況 (利用前後の変化)

### 4) 基本特性の把握に関する項目

利用者調査結果を分析する際に把握しておくべき基本特性であり、これまであげてきたような1)～3)とのクロス集計を行う際にも使用する場合がある。

区分	評価(把握すべき)項目	質問文(例)	解説
基本属性	—	4)-① 性別 4)-② 年齢 4)-③ 同居の有無 4)-④ 現在の就労状況	—
課題要因	—	4)-⑤ 利用する前に悩んでいたことは何ですか。	—
支援期間	—	4)-⑥ 相談窓口の相談員とは、相談に初めて行ってから、どのくらいの間、連絡をとりあっていたか。(いますか)。	—
支援終了からの期間	—	4)-⑦ 相談員と一番最後に連絡をとってから、どのくらいの期間がたちましたか	—

### (3) 「支援評価シート（案）」のイメージ

以上の検討を踏まえ、「支援評価シート（案）」を次頁以降に示す。

「支援評価シート（案）」は、目的に応じて把握すべき項目（設問数）が大幅に異なる。

本報告書では、P131「(1) 支援評価シート(案)の位置づけ『③「支援評価シート(案)」のねらいと取組手法』」で示した主に考えられる以下2つの目的のうち、自立相談支援機関において活用がしやすい 1) の簡易版シートのイメージを作成することとした。

なお、調査項目の設定は、あくまで例示であり、調査結果の活用方法や重視する評価項目等に応じて独自に工夫（取捨選択）することを想定している。

#### ■ 「支援評価シート（案）」の主な2つのねらい

- 1) 利用者の意見や満足度に関する結果から、制度の理念と事業の現状を照らし合わせる視点や、支援を実践する側の気づきを促し、自ら支援の質を認識することで、サービスの質の管理や向上への取り組みを促進する
- 2) 支援者による意図的な実践が、利用者にとどのように届き、課題とされているか、支援方法と本人に見られる変化の分析等（本人の変化と支援員の関わり方など）についての分析や知見を蓄積していくことによって支援技術の向上に活かす



次頁：  
図表V-2-1「支援評価シート（案）」イメージ参照

図表 V-2-1 支援評価シート(案)イメージ

<b>利用者満足度に関するアンケート調査</b>																	
<b>問 1 . 相談窓口の満足度についてうかがいます。(①～⑩それぞれ 1 つだけ〇)</b>																	
		満足	まあ満足	どちらとも いえない	やや不満	不満											
①	相談窓口まではスムーズにつながりましたか？（わかりやすさ、受付の方法、役所や支援団体からの紹介の仕方など）	5	4	3	2	1											
②	初めて相談するとき、相談窓口や対応してくれた人は、相談しやすい雰囲気でしたか？	5	4	3	2	1											
③	あなたの希望や気持ち、困りごと、状況などをよく理解した上で丁寧に対応してくれましたか？	5	4	3	2	1											
④	相談員の対応（情報提供や具体的なサポート、日程調整・連絡など）は、スムーズだと感じましたか？	5	4	3	2	1											
⑤	あなたの状況に合った相談やさまざまなサービス・制度を活用してサポートを進めましたか？	5	4	3	2	1											
⑥	あなたの自立に向けて、自分の意思で行動できるようにといった配慮や尊重がなされていると感じましたか？	5	4	3	2	1											
⑦	他の支援機関など（体験活動や居場所を含む）を利用するときも、あなたが安心できるよう連絡や対応が十分になされましたか？	5	4	3	2	1											
⑧	面談の回数や時間、相談方法について、あなたの意思・状況を踏まえて調整してくれましたか？	5	4	3	2	1											
⑨	相談を通じて、あなたにとっての悩みや不安の解決につながりましたか？	5	4	3	2	1											
⑩	全体として、満足できるものでしたか？	5	4	3	2	1											
<b>問 2 . どのようにして、この相談窓口を知りましたか。(1 つだけ〇)</b>																	
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. 相談窓口のポスター/チラシ/パンフレットを見て</td> <td style="width: 50%;">4. 市区町村の広報誌を見て</td> </tr> <tr> <td>2. インターネット/ホームページ/SNSなどを見て</td> <td>6. 家族・友人・知人からすすめられて</td> </tr> <tr> <td>3. 新聞/テレビ/ラジオで知って</td> <td>8. 支援団体からの紹介</td> </tr> <tr> <td>5. 家族や知人が相談窓口につながって</td> <td>10. その他 ( )</td> </tr> <tr> <td>7. 役所 (市区町村役場) などからの紹介</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9. 相談窓口 (相談員) から訪問を受けて</td> <td></td> </tr> </table>						1. 相談窓口のポスター/チラシ/パンフレットを見て	4. 市区町村の広報誌を見て	2. インターネット/ホームページ/SNSなどを見て	6. 家族・友人・知人からすすめられて	3. 新聞/テレビ/ラジオで知って	8. 支援団体からの紹介	5. 家族や知人が相談窓口につながって	10. その他 ( )	7. 役所 (市区町村役場) などからの紹介		9. 相談窓口 (相談員) から訪問を受けて	
1. 相談窓口のポスター/チラシ/パンフレットを見て	4. 市区町村の広報誌を見て																
2. インターネット/ホームページ/SNSなどを見て	6. 家族・友人・知人からすすめられて																
3. 新聞/テレビ/ラジオで知って	8. 支援団体からの紹介																
5. 家族や知人が相談窓口につながって	10. その他 ( )																
7. 役所 (市区町村役場) などからの紹介																	
9. 相談窓口 (相談員) から訪問を受けて																	
<b>問 3 . どのようにすれば、より相談窓口にとどりつきやすくなると思いますか？(自由記入)</b>																	

**●集計・分析ポイント(1)**

・問 1～3 について、基本属性の「性別」や「年代別」のクロス集計を行うことで、満足度や自立相談支援機関へのアクセス経路、アクセシビリティの向上に向けた意見について属性ごとの傾向をみることができる

問4. どのようなサポートを受けましたか。(あてはまるもの全てに○)

- |  |                      |
|--|----------------------|
| 1. 相談員との面談   | 2. 就職に向けたサポート        |
| 3. 住まいさがし  | 4. 家計のやりくりについてのアドバイス |
| 5. 借金などの債務整理   | 6. 食べものの提供           |
| 7. 役所の手続きなどへの同行 (国民健康保険証の発行、保険料の軽減申請、生活保護の申請、障害者手帳の取得など) |                      |
| 8. その他 ( )   |                      |

問5. 相談してみて「よかったこと」はどんなことですか。(あてはまるもの3つまで○)

- |                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|
| 1. 話をきいてくれた              | 2. わかりやすく伝えてくれた           |
| 3. 細やかな配慮をしてくれた          | 4. 尊重してくれた・認めてみられた        |
| 5. 仲介・代弁してくれた            | 6. 自立できるまで不安なときはいつでも相談できる |
| 7. 専門的な知識                | 8. 家族や周りの人に対する支援          |
| 9. 同行してくれた               | 10. 対等な立場で接してくれた          |
| 11. 自分が役に立てることがわかった      | 12. 「できること」から提案してくれた      |
| 13. 同じ立場の人や同じ悩みを持つ人と話す機会 | 14. 仲間や居場所                |
| 15. その他 ( )              |                           |

問6. 利用する前に悩んでいたことは何ですか。(あてはまるもの全てに○)

- |                             |                  |
|-----------------------------|------------------|
| 1. 病気や健康、障がいのこと             | 2. 住まいについて       |
| 3. 収入・生活費のこと                | 4. 家賃やローンの支払いのこと |
| 5. 税金や電気やガスなどの公共料金等の支払いについて | 6. 債務について        |
| 7. 仕事探し、就職について              | 8. 仕事上の不安やトラブル   |
| 9. 地域との関係について               | 10. 家族関係・人間関係    |
| 11. 子育て・介護のこと               | 12. ひきこもり・不登校    |
| 13. DV・虐待                   | 14. 食べるものがない     |
| 15. その他 ( )                 |                  |

問7. 相談したことによって、あなたの状況にどのような変化がありましたか。(あてはまるもの全てに○)

- |                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| 1. 体調がよくなった               | 2. 仕事を始めた                |
| 3. 仕事による収入が増加             | 4. 就職活動を開始               |
| 5. 就職活動に向けて準備中            | 6. 職業訓練の開始/就学            |
| 7. 住まいの確保・安定              | 8. 家計のやりくりの改善            |
| 9. 債務の整理 (借金が解決したなど)      | 10. 生活保護を受給              |
| 11. 障害者手帳を取得              | 12. 他に関わりのある相談窓口や相談者ができた |
| 13. 交流の場や連絡を取り合う友人・仲間ができた | 14. 何も変わらない              |
| 15. その他 ( )               |                          |

問8. 相談窓口をより良くするためのアイデアやご意見をお聞かせください。

●集計・分析ポイント(2)

- ・【問1】満足度①～⑩
- ×
- 【問4】(受けたサポートの内容)や、【問5】相談してみて「よかったこと」のクロス集計から、満足度に影響を与える支援内容について分析が可能

●集計・分析ポイント(3)

- ・性別や年代別に【問6】課題要因をみること(クロス集計)により、相談者の特徴を把握することが可能

●集計・分析ポイント(4)

- ・【問7】相談したことによる変化(※1～14をグループ化すると集計しやすい)
- ×
- ・【問4】(受けたサポートの内容)や、【問5】相談してみて「よかったこと」のクロス集計から、本人の状況変化をもたらす支援内容について検討する際の参考となる

※例えば、就労した人とそれ以外、生活保護受給、就労以外の社会的自立につながった人など

●集計・分析ポイント(5)

- ・その他、基本属性のうち「現在の就労状況」から、現在働いている人とそれ以外の人の比較として、【問4】(受けたサポートの内容)、【問6】(課題要因)などとクロス集計することも詳細の把握につながる

●あなた自身についておたずねします。

①性別	1. 男性      2. 女性      3. その他 (            )
②年齢	1. 10代      2. 20代      3. 30代      4. 40代 5. 50代      6. 60～64歳      7. 65歳以上      8. 不明
③同居の有無	1. ひとり暮らし      2. 家族と同居している      3. その他
④現在、働いていますか？	1. <u>働いている</u> 3. 専業主婦・主夫 2. <u>時々働いている</u> 4. 学生（予備校生を含む） 5. 無職 6. その他 (            )

⑤雇用形態について教えてください。(1つだけ○)

1. 正規職員（正社員）	2. 派遣・契約社員
3. パート・アルバイト	4. 自営業・自由業
5. 上記以外・その他 (            )	

### 3. 謝辞

本調査研究を行うにあたっては、以下のとおり非常に多くの方々にご協力をいただきました。お一人おひとりのお名前をあげることはできませんが、この場を借りて心よりお礼申し上げます。

本報告書における利用者側からの制度評価の試みとしては、「利用者アンケート調査」と「利用者インタビュー調査」の2つから構成されています。

利用者アンケート調査では、自立相談支援機関の利用者として回答していただいた多くの方々から心から感謝申し上げます。皆様のご協力のおかげで、利用者の立場から支援の内容や効果を分析・考察することができました。また、忙しい業務の中で、利用者から意見を聞く取り組みの有無や意向についてのアンケートにご回答いただきました全国の自立相談支援機関、その中から、支援を終了した利用者等に対し、調査の依頼や調査票の発送作業を行うなど利用者アンケート調査の円滑な実施に向けてご尽力いただきました25機関にも深くお礼申し上げます。

利用者インタビュー調査では、貴重な時間をさいてご協力いただきました14組15名の利用者の皆様に、あらためて感謝の意を記します。「自分自身の経験が誰かの役に立てるのなら」と快くお引き受けいただき、極めて個人的な内容にもかかわらず率直にお話を聞かせてくださいました皆様のおかげで、本調査研究は貴重な示唆に満ちたものとなりました。また、インタビュー調査の実施にご協力いただいた6自治体の自立相談支援機関の職員の皆様には、ご多忙のところさまざまな調整にご尽力いただくとともに、インタビュー当日も利用者や調査員の顔合わせに同席いただくなど多大な配慮を賜りましたこと、厚くお礼申し上げます。

最後になりましたが、この調査研究を通して、全国の自治体・自立相談支援機関の職員の皆様が、制度の理念に基づく支援の実践にご尽力されていることに対し、敬意を表するとともに、この調査研究の成果を少しでも利用者評価の検討や、実践をよりよいものにする取り組みにご活用いただけましたら誠に幸いに存じます。



# 資 料 編



## 「利用者によるサービス評価に関する意向調査」 アンケート調査票

### 【ご記入に際して】

- ・本アンケートは統計的に処理いたします。ご回答いただいた内容を個別に公表することはありません。また、調査目的以外には使用いたしません。
- ・特に断りのない場合は、平成29年8月1日時点での回答をお願いします。
- ・ご回答いただいた調査票は、返信用封筒に入れ、**9月29日(金)まで**に返送ください。

### 1. 自立相談支援機関名、ご担当者のご連絡先

都道府県	記入日	平成 29 年 月 日
自治体	自立相談支援機関名	
担当者名	職種	
電話番号	F A X	
E-mail		

### 2. 自立相談支援機関の運営方法

1. 直営	2. 委託	3. 直営+委託
「2. 委託」「3. 直営+委託」の場合、委託先団体名		
委託先	1. 社会福祉法人（社協以外）    2. 社会福祉協議会 3. 医療法人                      4. 社団法人・財団法人 5. 株式会社等                    6. NPO 法人 7. その他（                      ）	
名称	名 称	

### 3. 平成28年度の相談支援実績等を以下にご記入ください。

新規相談件数	プラン作成	プラン作成対象者数（※）
	件	件
人	人	人

※プラン作成した実人数をお答えください。

### 4. 平成28年度中のプラン最終者数（※支援調整会議に報告し、支援の「最終」と判断された利用者の実人数）をお答えください。

プラン最終者数	うち就労者数
人	人

➡ 裏面に続きます

### 5. 現在、貴機関では、利用者から支援サービスに対する意見などを聞くための取り組みを行っていますか。

- 1 実施している（実施したことがある）
- 2 必要性を感じているが実施できていない
- 3 特に必要性を感じておらず、実施していない
- 4 わからない

➡ (1)「1. 実施している（実施したことがある）」とご回答された方におたずねします。  
「誰に」「どのような方法で」実施していますか（しましたか）。

誰に（あてはまるものすべて）：	どのような方法で（あてはまるものすべて）：
1 支援期間中の利用者	1 アンケート調査
2 支援を終了した利用者	2 個別インタビュー調査
3 その他（                      ）	3 グループインタビュー調査
	4 その他（                      ）

➡ (2)「2. 必要性を感じているが実施できていない」とご回答された方におたずねします。

①実施できていない理由を教えてください（自由記入）。

--

②実施する場合は、どのような取り組みを行いたいとお考えですか（あてはまるものすべて）。

1 アンケート調査	2 個別インタビュー調査	3 グループインタビュー調査
4 その他（                      ）		

## ●利用者アンケート調査へのご協力について

本調査では、同封の別紙「調査の流れ」に記載していますとおり、支援最終者及び最終の見込みのある方(※)へのアンケート調査を実施する予定です(10月下旬以降を想定)。  
貴自立相談支援機関では、「利用者アンケート調査」にご協力・ご承諾いただけますでしょうか。該当する口にチェックして下さい。

※調査対象者のイメージ  
利用者アンケートの対象者は、支援最終者及び最終の見込みのある方を想定しています。全数を原則としつつ、支援状況によりアンケートの依頼が難しい対象者については、除いていただいても構いません。詳しくは、別紙の「調査の流れ」をご参照下さい。

<input type="checkbox"/> 承諾する
<input type="checkbox"/> 詳しい説明を聞きたい
<input type="checkbox"/> 承諾しない

ご協力ありがとうございました。



問3. 相談したことによって、あなたの状況にどのような変化がありましたか。  
(あてはまるものを全てに○)

1. 体調がよくなった	2. 仕事を始めた
3. 仕事による収入が増加	4. 就職活動を開始
5. 就職活動に向けて準備中	6. 職業訓練の開始／就学
7. 住まいの確保・安定	8. 家計のやりくりの改善
9. 債務の整理（借金が解消したなど）	10. 生活保護を受給
11. 障害者手帳を取得	
12. 他に関わりのある相談窓口や相談者ができた	
13. 交流の場や連絡を取り合う友人・仲間ができた	
14. 何も変わらない	
15. その他 [ ]	

問4. 相談窓口を利用する前と比べて、次の①～⑤のことは、現在どのような状況ですか。「利用する前」と「現在」の両方についてお答えください。  
(1つだけ○)

	利用する前 (1つに○)	現在 (1つに○)																								
① 自分に対する気持ち	<table border="1"> <tr> <td>あまり自信がない</td> <td>どちらでもない</td> <td>やや自信がある</td> <td>自信が強い</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>5</td> </tr> </table>	あまり自信がない	どちらでもない	やや自信がある	自信が強い	1	2	3	4				5	<table border="1"> <tr> <td>あまり自信がない</td> <td>どちらでもない</td> <td>やや自信がある</td> <td>自信が強い</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>5</td> </tr> </table>	あまり自信がない	どちらでもない	やや自信がある	自信が強い	1	2	3	4				5
あまり自信がない	どちらでもない	やや自信がある	自信が強い																							
1	2	3	4																							
			5																							
あまり自信がない	どちらでもない	やや自信がある	自信が強い																							
1	2	3	4																							
			5																							
② コミュニケーション	<table border="1"> <tr> <td>不安</td> <td>どちらでもない</td> <td>あまり不安はない</td> <td>不安はない</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>5</td> </tr> </table>	不安	どちらでもない	あまり不安はない	不安はない	1	2	3	4				5	<table border="1"> <tr> <td>不安</td> <td>どちらでもない</td> <td>あまり不安はない</td> <td>不安はない</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>5</td> </tr> </table>	不安	どちらでもない	あまり不安はない	不安はない	1	2	3	4				5
不安	どちらでもない	あまり不安はない	不安はない																							
1	2	3	4																							
			5																							
不安	どちらでもない	あまり不安はない	不安はない																							
1	2	3	4																							
			5																							
③ 外出や人と会う機会	<table border="1"> <tr> <td>ほとんど外出しない</td> <td>週1回程度未満</td> <td>週2～3回程度</td> <td>週に4～5回程度</td> <td>ほぼ毎日</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	ほとんど外出しない	週1回程度未満	週2～3回程度	週に4～5回程度	ほぼ毎日	1	2	3	4	5	<table border="1"> <tr> <td>ほとんど外出しない</td> <td>週1回程度未満</td> <td>週2～3回程度</td> <td>週に4～5回程度</td> <td>ほぼ毎日</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	ほとんど外出しない	週1回程度未満	週2～3回程度	週に4～5回程度	ほぼ毎日	1	2	3	4	5				
ほとんど外出しない	週1回程度未満	週2～3回程度	週に4～5回程度	ほぼ毎日																						
1	2	3	4	5																						
ほとんど外出しない	週1回程度未満	週2～3回程度	週に4～5回程度	ほぼ毎日																						
1	2	3	4	5																						
④ 働くことや日常生活、活動などへの意欲	<table border="1"> <tr> <td>全くない</td> <td>あまりない</td> <td>どちらでもない</td> <td>ある程度</td> <td>とてもある</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	全くない	あまりない	どちらでもない	ある程度	とてもある	1	2	3	4	5	<table border="1"> <tr> <td>全くない</td> <td>あまりない</td> <td>どちらでもない</td> <td>ある程度</td> <td>とてもある</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	全くない	あまりない	どちらでもない	ある程度	とてもある	1	2	3	4	5				
全くない	あまりない	どちらでもない	ある程度	とてもある																						
1	2	3	4	5																						
全くない	あまりない	どちらでもない	ある程度	とてもある																						
1	2	3	4	5																						
⑤ 世帯の経済状況	<table border="1"> <tr> <td>生活保護を受給</td> <td>かなり厳しい生活</td> <td>がぎりしい生活</td> <td>余裕はない</td> <td>経済的にゆとりがある</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	生活保護を受給	かなり厳しい生活	がぎりしい生活	余裕はない	経済的にゆとりがある	1	2	3	4	5	<table border="1"> <tr> <td>生活保護を受給</td> <td>かなり厳しい生活</td> <td>がぎりしい生活</td> <td>余裕はない</td> <td>経済的にゆとりがある</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	生活保護を受給	かなり厳しい生活	がぎりしい生活	余裕はない	経済的にゆとりがある	1	2	3	4	5				
生活保護を受給	かなり厳しい生活	がぎりしい生活	余裕はない	経済的にゆとりがある																						
1	2	3	4	5																						
生活保護を受給	かなり厳しい生活	がぎりしい生活	余裕はない	経済的にゆとりがある																						
1	2	3	4	5																						

4. 相談窓口を利用したときのことについておたずねします。

問5. どのようにして、この相談窓口を知りましたか。(1つだけ○)

1. 相談窓口のポスター/チラシ/パンフレットを見て
2. インターネット/ホームページ/SNSなどを見て
3. 新聞/テレビ/ラジオで知って
4. 市区町村の広報誌を見て
5. 家族や知人が相談窓口に連絡して
6. 家族・友人・知人からすすめられて
7. 役所(市区町村役場)などからの紹介
8. 支援団体からの紹介
9. 相談窓口(相談員)から訪問を受けて
10. その他( )

問6. 相談窓口の相談員とは、最初に相談してから、どのくらいの間、連絡をとりあっていましたか(いますか)。(1つだけ○)

1. 1カ月未満	2. 1～3カ月	3. 3～6カ月
4. 6カ月～1年	5. 1年以上	

問7. あなたの暮らしを良くするための目標やサポートの内容について、計画(プラン)を作ったことを知っていますか。(1つだけ○)

1. 知っている	2. 知らなかった	3. わからない
----------	-----------	----------

問8. どのようなサポートを受けましたか。(あてはまるもの全てに○)

1. 相談員との面談	2. 就職に向けたサポート
3. 住まいさがし	4. 家計のやりくりについてのアドバイス
5. 借金などの債務整理	6. 食べものの提供
7. 役所の手続きなどへの同行(国民健康保険証の発行、保険料の軽減申請、生活保護の申請、障害者手帳の取得など)	
8. その他( )	

問9. サポートを受けた後、次のことについて、相談員から説明を受けたり、十分に話し合いがありましたか。(1つだけ○)

①あなたの目標の達成状況	1. あった 2. なかった 3. わからない
②あなたの悩みや不安が解決したかどうか	1. あった 2. なかった 3. わからない
③今後あなたが希望するサポートについて	1. あった 2. なかった 3. わからない

問10. 相談してみて「よかったこと」はどんなことですか。

問11. 相談員と、一番最後に連絡をとってから、どのくらいの時間がたちましたか。(1つだけ○)

1. 今も連絡をとりあっている	3. 1～3カ月	4. 3～6カ月
2. 1カ月未満	5. 6カ月～1年	6. 1年以上

問12. 相談員と一番最後に連絡をとったときやその後に、相談員から今後の生活の安心につながるようなアドバイスなどがありましたか。(1つだけ○)

1. あった	2. なかった	3. わからない
--------	---------	----------

問13. 現在、仕事や生活のことで困ったことがあると、相談できる人はいますか。(あてはまるものを全てに○)

- |                  |               |
|------------------|---------------|
| 1. 配偶者 (パートナー)   | 2. 親・その他の親族   |
| 3. 友人・知人         | 4. 職場の上司・同僚   |
| 5. 相談窓口で担当だった相談員 | 6. 他の相談窓口の相談員 |
| 7. 相談できる人はいない    | 8. その他 ( )    |

## 5. さいごに

問14. 相談窓口をより良くするためのアイデアやご意見をお聞かせください。

アンケートはこれで終了です。  
ご協力ありがとうございました。

# 相談窓口（自立相談支援機関）利用者アンケート調査 インターネット調査用 回答画面

## 相談窓口（自立相談支援機関）利用者 アンケート

このアンケートは、相談窓口を利用された皆さまが、どのような感想をお持ちになったかを知るためのアンケートです。この制度をより良いものにするためにも、お答えできる範囲で構いませんので、ご協力のお願い申し上げます。

※質問は全部で14まであります。

次へ 1/11 ページ

Googleフォームでレスポンドを送信しないでください。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。不正行為の報告・利用規約・追加情報

Google フォーム

### (1) 性別

1. あなたの性別についておたずねします。

1. 男性  
 2. 女性  
 その他: \_\_\_\_\_

### (2) 年齢

1. 10代  
 2. 20代  
 3. 30代  
 4. 40代  
 5. 50代  
 6. 60～64歳  
 7. 65歳以上  
 8. 不明

### (3) 同居の有無

1. ひとり暮らし  
 2. 家族と同居している  
 3. その他

### (4) 現在、働いていますか？

1. 働いている  
 2. ときどき働いている  
 3. 専業主婦・主夫  
 4. 学生（予備校生を含む）  
 5. 無職  
 その他: \_\_\_\_\_

戻る 次へ 2/11 ページ

Google フォームでレスポンドを送信しないでください。



(5) 雇用形態について教えてください。(あてはまるもの1つだけ)

- 1. 正社員(正社員)
- 2. 派遣・契約社員
- 3. パート・アルバイト
- 4. 自営業・自由業
- その他: \_\_\_\_\_

戻る 次へ

3/11ページ

Googleフォームでパスワードを記憶しないでください。

2. 相談窓口の満足度についておたずねします。

問1. 相談窓口の満足度についてうかがいます。次の①～⑤についてそれぞれ1つずつ選んでください。

① 相談窓口まではスムーズにつながりましたか？(わかりやすさ、受付の方法、役所や支援団体からの紹介の仕方など)

- 5. 満足
- 4. まあ満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満

② 初めて相談するとき、相談窓口や対応してくれた人は、相談しやすい雰囲気(ふんいき)でしたか？

- 5. 満足
- 4. まあ満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満

③ あなたの希望や気持ち、困りごと、状況などをよく理解したうえで、いねいに対応してくれましたか。

- 5. 満足
- 4. まあ満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満

④ 相談を通じて、あなたの悩みや不安の解決につながりましたか？

- 5. 満足
- 4. まあ満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満

⑤ 全体として、満足できるものでしたか？

- 5. 満足
- 4. まあ満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満

戻る

次へ

4/11ページ

Googleフォームでパスワードを記憶しないでください。

3. 相談窓口を利用する前後での変化についてお答えいただけます。

問2. 相談窓口を利用する前に悩んでいたことは何ですか。(あてはまるものすべて選択)

- 1. 病気や健康、障がいのこと
- 2. 住まいについて
- 3. 収入・生活費のこと
- 4. 家賃やローンの支払いのこと
- 5. 税金や電気やガスなどの公共料金などの支払いについて
- 6. 債務(支払い)について
- 7. 仕事さがし、就職について
- 8. 仕事上の不安やトラブル
- 9. 仕事上の不安やトラブル
- 10. 地域との関係について
- 11. 家族関係・人間関係
- 12. 子育て・介護のこと
- 13. DV・虐待(きょうご)
- 14. 食べるものがない
- その他: \_\_\_\_\_

問3. 相談したことによって、あなたの状況にどのような変化がありましたか。(あてはまるものすべて選択)

- 1. 体調がよくなった
- 2. 仕事をはじめた
- 3. 仕事による収入が増加
- 4. 就職活動を開始
- 5. 就職活動に向けて準備中

- 6. 職業訓練の開始/就学
- 7. 住まいの確保・安定
- 8. 家計のやりくりの改善
- 9. 債務の整理(借金が解消したなど)
- 10. 生活保護を受給
- 11. 障害者手帳を取得
- 12. 他に開つたある相談窓口や相談者ができた
- 13. 交流の場や連絡を取り合う友人、仲間ができた
- 14. 何も変わらない
- その他: \_\_\_\_\_

戻る

次へ

5/11ページ

Googleフォームでパスワードを思い出さないでください。

問4. 相談窓口を利用する前と比べて、次の①～⑤のことは、現在のどのような状況ですか。「利用する前」と「現在」の両方についてお答えください。

① 自分に対する気持ち

【利用する前】

- 1. 自信がない
- 2. あまり自信がない
- 3. どちらでもない
- 4. やや自信がある
- 5. 自信がある

【現在】

- 1. 自信がない
- 2. あまり自信がない
- 3. どちらでもない
- 4. やや自信がある
- 5. 自信がある

## ② コミュニケーション

### 【利用する前】

- 1. 不安
- 2. やや不安
- 3. どちらでもない
- 4. あまり不安はない
- 5. 不安はない

### 【現在】

- 1. 不安
- 2. やや不安
- 3. どちらでもない
- 4. あまり不安はない
- 5. 不安はない

## ③ 外出や人と会う機会

### 【利用する前】

- 1. ほとんど外出しない
- 2. 週1回未満
- 3. 週1回程度
- 4. 週に2～3回程度
- 5. ほぼ毎日

### 【現在】

- 1. ほとんど外出しない
- 2. 週1回未満
- 3. 週1回程度
- 4. 週に2～3回程度
- 5. ほぼ毎日

## ④ 働くことや日常生活、活動などへの意欲

### 【利用する前】

- 1. 全くない
- 2. あまりない
- 3. どちらでもない
- 4. ある程度ある
- 5. とてもある

### 【現在】

- 1. 全くない
- 2. あまりない
- 3. どちらでもない
- 4. ある程度ある
- 5. とてもある

## ⑤ 世帯の経済状況

### 【利用する前】

- 1. 生活保護を受給
- 2. かなり厳しい
- 3. 余裕はないが人並みの生活
- 4. 総滞りゆとりがある

### 【現在】

- 1. 生活保護を受給
- 2. かなり厳しい
- 3. 余裕はないが人並みの生活
- 4. 総滞りゆとりがある

戻る

次へ

6/11 ページ

Googleフォームでパスワードを記憶しないでください。

4. 相談窓口を利用したときのことについておたずねします。

問5. どのようにして、この相談窓口を知りましたか。(あてはまるもの1つだけ)

- 1. 相談窓口のポスター/チラシ/パンフレットを見て
- 2. インターネット/ホームページ/SNSなどを見て
- 3. 新聞/テレビ/ラジオで知って
- 4. 市区町村の広報誌を見て
- 5. 家族や知人が相談窓口に連絡して
- 6. 家族・友人・知人からすすめられて
- 7. 役所(市区町村役場)などからの紹介
- 8. 支援団体からの紹介
- 9. 相談窓口(相談員)から誘いを受けて
- 0. その他: \_\_\_\_\_

問6. 相談窓口の相談員とは、最初に相談してから、どのくらいの間、連絡を取りありましたか(いますか)。(あてはまるもの1つだけ)

- 1. 1ヵ月未満
- 2. 1~3ヵ月
- 3. 3~6ヵ月
- 4. 6ヵ月~1年
- 5. 1年以上

問7. あなたの暮らしをよくするための目標やサポート内容について、計画(プラン)を作ったことを知っていますか。(あてはまるもの1つだけ)

- 1. 知っている
- 2. 知らなかった
- 3. わからない

問8. どのようなサポートを受けましたか。(あてはまるものすべて選択)

- 1. 相談員との面談
- 2. 就職に向けたサポート
- 3. 住まい探し
- 4. 家計のやりくりについてのアドバイス
- 5. 借金などの債務整理
- 6. 食へ物の提供
- 7. 役所の手続きなどへの同行(国民健康保険証の発行、保険料の軽減申請、生活保護の申請、障害者手帳の取得など)
- 0. その他: \_\_\_\_\_

戻る

次へ

7/11ページ

Googleフォームでのパスワードを記憶しないでください。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。不正行為の報告・利用規約・追加規約

Google フォーム

問9. サポートを受けた後、次のことについて、相談員から説明を受けたり、十分に話し合いがありましたか。次の①～③についてそれぞれ1つずつ選んでください。

①あなたの目標の達成状況

- 1. 説明や話し合いがあった
- 2. 説明や話し合いはなかった
- 3. わからない

②あなたの悩みや不安が解決したかどうか

- 1. 説明や話し合いがあった
- 2. 説明や話し合いはなかった
- 3. わからない

③今後あなたが希望するサポートについて

- 1. 説明や話し合いがあった
- 2. 説明や話し合いはなかった
- 3. わからない

問10. 相談してみて「よかったこと」はどんなことですか。以下に記入してください。

回答を入力

戻る

次へ

8/11ページ

Googleフォームでパスワードを送信しないでください。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。不正行為の報告・利用規約・追加規約

Google フォーム

問11. 相談員と、一番最後に連絡を取ってから、どのくらいの時間がたちましたか。(あてはまるもの1つだけ)

- 1. 今も連絡をとりあっている
- 2. 1ヵ月未満
- 3. 1～3ヵ月
- 4. 3～6ヵ月
- 5. 6ヵ月～1年
- 6. 1年以上

問12. 相談員と一番最後に連絡をとったときやその後に、相談員から今後の生活の安心につながるようなアドバイスなどがありましたか。(あてはまるもの1つだけ)

- 1. アドバイスがあった
- 2. アドバイスはなかった
- 3. わからない

問13. 現在、仕事や生活のことなどで困ったことなどがあると、相談できる人はいますか。(あてはまるものすべて選択)

- 1. 配偶者(パートナー)
- 2. 親・その他の親族
- 3. 友人・知人
- 4. 職場の上司・同僚
- 5. 相談窓口で担当だった相談員
- 6. ほかの相談窓口の相談員
- 7. 相談できる人はいない
- その他: \_\_\_\_\_

戻る

次へ

9/11ページ

Googleフォームでパスワードを送信しないでください。

## 相談窓口（自立相談支援機関）利用者 アンケート

5. さいごに

問14. 相談窓口をより良くするためのアイデアやご意見があれば記入してください。

回答を入力

戻る

次へ

10/11 ページ

Google フォームでパスワードを送信しないでください。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。不正行為の報告・利用規約・追加規約



Google フォーム

## 相談窓口（自立相談支援機関）利用者 アンケート

アンケートはこれで終了です。回答がおわかりましたら「送信」ボタンを押してください。ご協力ありがとうございました。

戻る

送信

11/11 ページ

Google フォームでパスワードを送信しないでください。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。不正行為の報告・利用規約・追加規約



Google フォーム

## 個別インタビュー調査へのご協力をお願い

この調査では、相談窓口（自立相談支援機関）を利用されたときのきっかけや感想、改善点などについてお聞かせいただき、全国の相談窓口のより良い運営や、今後の制度の改善に活かしていきたいと考えています。

つきましては、下記のとおり、お話をおうかがいしたく存じます。

ご多忙のところ大変お手数をおかけしますが、ご協力をお願いいたします。

### 記

#### 1. インタビュー実施者

「生活困窮者自立支援制度における支援効果の評価に向けた利用者意見の

収集・分析に関する調査研究」研究会 調査員（3名程度）

#### 2. 所要時間

60分程度

#### 3. 謝礼

1回につき5,000円相当の金券類

#### 4. インタビューの内容

- ・相談窓口を利用しようと思っただきっかけ
- ・相談窓口を利用していた期間、受けたサポートの内容
- ・どのようなサポートが、あなたの悩みや不安の解決に役立ったか
- ・相談窓口を利用した感想（良かったこと、大変だったこと）
- ・相談員といちばん最後に連絡をとったときの状況（あなたの気持ち、相談員からの説明や話し合い・今後の生活に向けたアドバイスなどがあったか）
- ・相談窓口を利用した後、現在までの生活の状況や変化、相談窓口との関わり
- ・制度をより良いものにするためのアイデア、提案、改善点

#### 5. インタビュー調査へのご協力にあたって

- ・ご本人の意思を尊重させていただきますので、調査をお断りいただくこともできます。調査をお断りされたことよって、不利益になることはありません。
- ・ご協力をいただく場合であっても、回答したくない、あるいは回答しづらい質問などに関しては、無理にお答えする必要はありません。その旨お申し出ください。
- ・調査でお聞かせいただいた情報の取扱いには細心の注意を払い、本調査研究の目的以外に使用することはありません。
- ・成果物を取りまとめるにあたっては、個人が特定されないよう匿名化し、今後の相談窓口の運営をより良いものにするための検討に活用するほか、第三者への提供を行うことはありません。また、お聞かせいただいた内容は、あなたが利用した相談窓口の職員に伝わることはありません。
- ・インタビュー時にご同意をいただいただけの場合は、聞き取った内容を録音させていただきます。録音データは本調査研究の成果物が完成した時点で消去いたします。
- ・ご希望がある場合は、成果物を取りまとめる前に、ヒアリング内容をまとめたものを確認いただくことができます。

#### 6. 調査結果の公表について

- ・調査結果は個人が特定されないよう処理をいたうえで、成果物として「報告書」にとりまとめる予定です。
- ・「報告書」は、社会福祉推進事業の規定に基づき、平成30年4月以降にWEBサイト等で公表される予定です。その際には、個人が特定されることがないように十分配慮いたします。
- ・調査結果の分析に関する助言を得るため、有識者で構成された「生活困窮者自立支援制度における支援効果の評価に向けた利用者意見の収集・分析に関する調査研究」研究会にてインタビュー調査で得られた情報を提供する場合があります。この場合についても、個人が特定されるような情報（氏名、自治体名、支援を受けた相談窓口名等）は除き、分析に必要な最低限の情報の提供に留めます。

## 7. 調査に関するお問い合わせ先

一般社団法人北海道総合研究調査会 東京事務所 (担当：辻、鈴木)

〒105 - 0004

東京都港区新橋 6 丁目 20 番 1 号 ル・グラシエル BLDG.1 5 階

TEL:03-5472-7337 (9:30~17:00 ※土日祝除く)

FAX:03-5472-8330

E-mail : [seikatsu@hit-north.or.jp](mailto:seikatsu@hit-north.or.jp)

※なお、本依頼文書はルビを付したのもも準備した。(協力者の状況によりいづれかを使用)

厚生労働省 平成 29 年度社会福祉推進事業

「生活困窮者自立支援制度における支援効果の評価に向けた利用者意見の収集・分析に関する調査研究」

## 同意書

私は、調査の目的、趣旨、個人情報の取り扱いについて説明を受けました。  
その内容を理解し、調査に協力いたします。

平成 年 月 日

氏名



平成 29 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)

**生活困窮者自立支援制度における支援効果の評価に向けた  
利用者意見の収集・分析に関する調査研究**

平成 30 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／〒105-0004 東京都港区新橋 6 丁目 20 番 1 号 ル・グラシエル BLDG. 1 5 階

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