

令和4年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業分）
自立相談支援事業等における支援体制の実態把握に関する調査研究事業

報告書別冊

生活困窮者自立相談支援事業における
円滑な体制づくりを行うための

チェックリスト

2023年3月

目次

はじめに p 1

I. 支援員 1 人あたりの相談対応件数について p 3

II. 実態に基づく「主担当ケース数」 p 6

III. 1人あたりの主担当ケース数が少ないのでは？と思った時の振り返りチェックリスト p 8

IV. 1人あたりの主担当ケース数が多いのでは？と思った時の振り返りチェックリスト p 17

V. 円滑な体制づくりに向けた支援員の役割分担のヒント p 25

はじめに

1. 「チェックリスト」作成の目的

- 新型コロナウイルス感染症の影響により、自立相談支援機関における相談件数の急増や、相談者層の多様化、課題の複合化等に伴い、多くの自治体が生活困窮者自立支援法の理念に基づく本来の支援業務の遂行に負担や困難さを抱える状況に直面しました。
- コロナ禍で生じた新たな課題に対応し、今後も長期にわたり向き合っていくためには、「人が人を支える」という原点に立ち、法の理念に基づく支援の実践が可能となるような体制づくりについて検討することが必要です。
- そこで、本調査研究では、自立相談支援事業等における支援員の配置状況や業務量等についてタイムスタディ調査を含むアンケート調査を行いました（調査結果の詳細については報告書本編をご参照ください）。
この調査結果に基づき、実態としての
支援員1人あたりの相談対応件数 について分析・整理を試みたところです。
- 自立相談支援機関においては、人口規模や運営形態、併設する施設・事業、関係機関・社会資源等との連携状況、その他さまざまな地域特性により、必要な職員数や相談対応件数、組織運営のあり方が大きく異なります。そのため、実態調査に基づく「支援員1人あたりの相談対応件数」は、必ずしも各地の共通した指標を反映するものではありません。
- しかし、これをひとつの参考にして、それぞれの地域で現状の支援体制を振り返り、中長期的な視点をもってより良くしていくためにはどのように取り組んだらよいのか、具体的な検討を進めるために役立てていただけるよう、本チェックリストをとりまとめました。
- 円滑な体制づくりを行うためには、現場の相談支援の状況をよく知る自立相談支援機関と、実際に配置人員について予算編成を行う自治体の双方で、「どのような支援体制を組むことが効果的なのか」を定期的に話し合う機会を設けることが大切です。

このチェックリストは、その対話のきっかけに活用していただけたらと思います。

2. 本「チェックリスト」の活用方法

こんなときにご活用ください。

自治体の視点

- 委託先から「人が足りない」と言われるけど、〇件の対応に平均〇人くらい必要など目安がわからない
- 支援体制の見直しや改善のため、全国的な人員配置の実態などから比較分析できる参考情報がほしい など



全国自立相談支援機関における 支援員 1 人あたりの相談対応件数 について整理しています (p3~)

- ➔ 実態との比較を通じて自立相談支援機関と自治体の双方により現状の支援体制を振り返るきっかけとして活用。
- ➔ 比較結果に応じた今後の支援体制の検討に向けたチェックポイントを紹介。

自立相談支援機関の視点

- コロナの影響を受け相談が増えたが「1人あたりの業務量や対応件数」が過大となっていないだろうか
- スタッフの労務管理も配慮しながら支援の質を向上させる方策を検討したい など



3. 本「チェックリスト」の構成

I 支援員 1 人あたりの相談対応件数について

- 支援員 1 人あたりの相談対応件数 = 「主担当ケース数」の考え方やチェックリストの流れを紹介しています。

II 実態に基づく「主担当ケース数」

- 実態調査から導かれた「主担当ケース数」と比較方法などを紹介。比較結果に応じてⅢまたはⅣへ進みます。

III 1人あたりの主担当ケース数が少ないのでは？ と思った時の振り返りチェックリスト

IV

1人あたりの主担当ケース数が多いのでは？ と思った時の振り返りチェックリスト

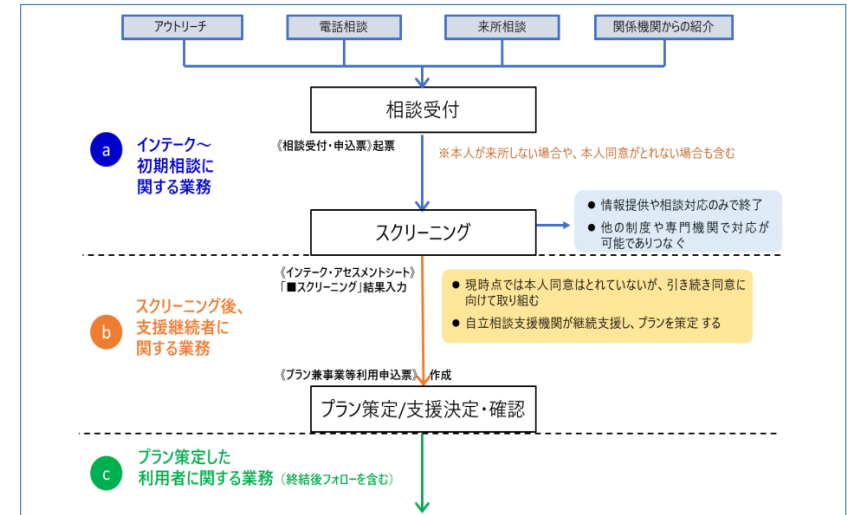
V 円滑な体制づくりに向けた支援員の役割分担のヒント

- 各種手引きや研修資料等から、各支援員の役割について整理しています。検討のヒントに併せてご確認ください。

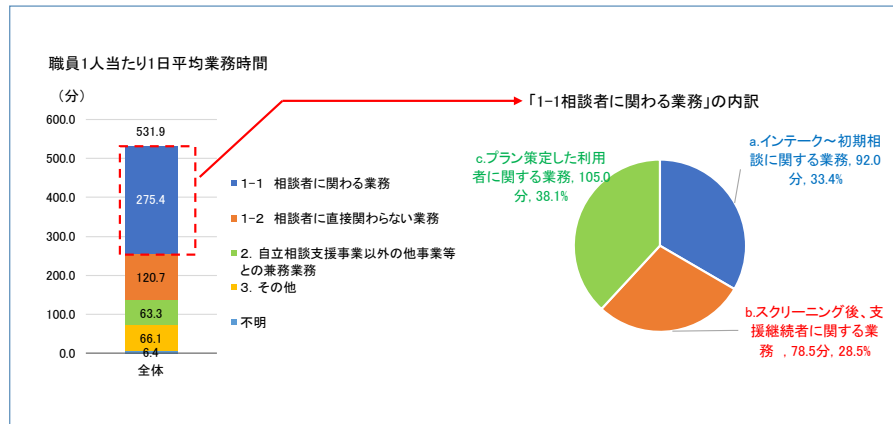
1. 支援員 1 人あたりの相談対応件数 = 「主担当ケース数」で示しています。

- 支援員 1 人あたりの相談対応件数といった場合、現在最も身近な指標は「生活困窮者自立支援統計システム」(以下「統計システム」)で把握されている、新規相談受付件数やプラン策定件数などが考えられます。
- 一方で、今回、調査研究において全国の自立相談支援機関を対象に行ったタイムスタディ調査等の結果からは、インテーク～スクリーニング～プラン策定に至るまでの間にも、各支援員が抱えるケースがあり、そこに対して多くの時間が割かれていることがわかりました。
- 入口である新規相談件数や、プラン策定件数等の数字で示されてきた間の業務が相当数あることが想定されます。
- このため、本チェックリストでは、**入口での相談を受け止めるところから最終的に支援プロセスの中で支援を行う一連の相談対応**という捉え方で、1人あたりの対応件数を「**主担当ケース数**」により計ることとしました。

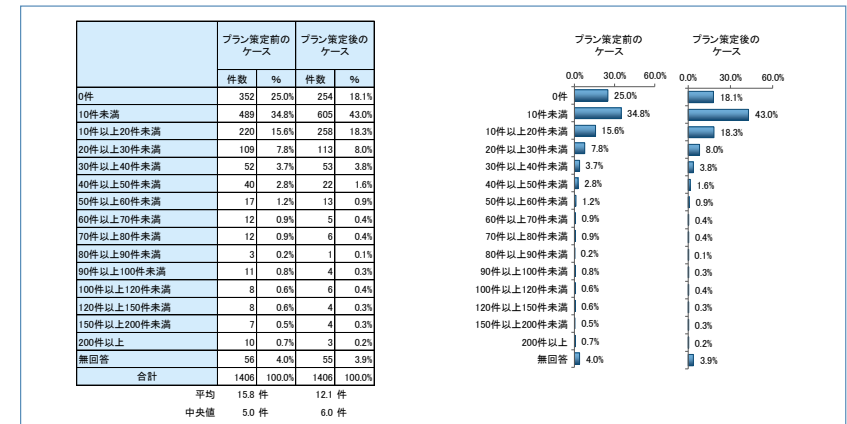
【図表】相談支援プロセスに沿った業務のイメージ



【図表】支援区別別・職員 1 人あたりの平均業務時間



【図表】主担当ケース数の内訳 (タイムスタディ調査にご協力いただいた1,406人)



2. 本チェックリストで示す「主担当ケース数」とは？

- 本チェックリストで示す「主担当ケース数」の概念は、概ね以下のとおりです。
ケース数は、ある「時点」において支援員が抱えている件数（一定の「期間」ではありません）です。
※調査では令和4年9月1日現在データにより集計分析

- 新規相談で受け止めたケース（情報提供や相談対応のみで終了したものは含まれないイメージ）
- 自立相談支援機関で対応するかどうか検討中のケース（スクリーニング前）
- 他の制度や機関で対応が可能と判断して、つなぐケース
- 自立相談支援機関での支援が必要なケースと判断しプラン策定に向けて関わっているケース
- 支援調整会議を経てプラン策定・支援決定した後に継続的に関わっているケース
- 終了後も一定期間、見守り等の関わりを行っているケース

- 「自立相談支援事業等における支援体制の実態把握に関する調査研究事業」による実態調査に基づいて算出した件数です。各自立相談支援機関の規模や運営形態、任意事業等の実施状況、併設する施設・事業等の特性などにより、人員配置や組織運営のあり方も大きく異なることが想定されます。このため、**本チェックリストで示す「主担当ケース数」は、比較を通じて今後のより良い支援体制を検討するための参考であり、それより少ない／多いことによって評価を図るものではありません。**
- 「主担当ケース数」は、自立相談支援機関ごとに各職員の主担当ケース数を積み上げたものを職員数（常勤換算）で除したものであり、3職種や勤務形態、経験年数等の職員個々人の対応件数ではありません。

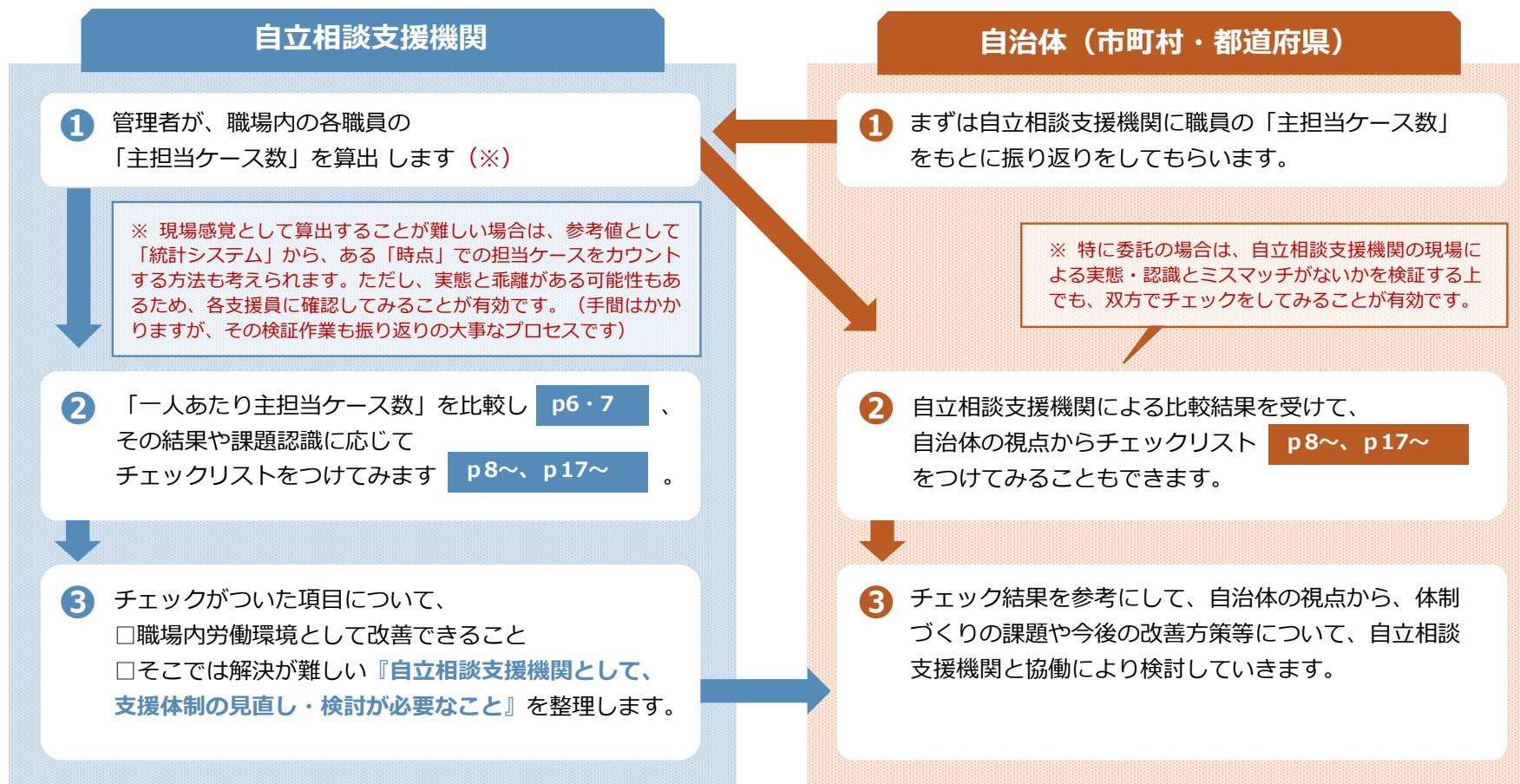
※より詳しい算出方法については、報告書『第Ⅵ章 自立相談支援機関における支援体制に関する考察』の「1. 支援員一人あたりの対応件数等に関する整理」（3）常勤職員1人あたり「主担当ケース数」について（p154～161）を参照してください

- また、KPI等で用いられる指標項目（新規相談受付件数やプラン件数）と異なるため、あくまで自立相談支援機関における現場感覚の目安値となることにご留意ください。このため、本チェックリストは、まずは①自立相談支援機関の職場内においてチェックしていただき、その結果を踏まえ、②自治体が、体制づくりの課題や今後の改善方策等について、自立相談支援機関と協働により検討する、というプロセスを想定しています。

→詳しくは次頁参照

3. 「主担当ケース数」によるチェックプロセス

自立相談支援機関および自治体によるチェックプロセスは、以下を想定しています。



Ⅱ 実態に基づく「主担当ケース数」

(1) 実態に基づく「主担当ケース数」

- 調査結果から得られた実態としての主担当ケース数は、下表のとおりです。
- なお、職員一人あたりの主担当ケース数は、人口規模が一定程度影響を与えることがわかっています。一般的に「人口10万人あたり」で各種統計資料が出される場合が多く、人口規模の小さい自治体には兼務率が高いなど人員体制上の配慮が必要といった観点から、「10万人未満」と「10万人以上」で分けて示しています。

【図表】調査結果から得られた実態としての「主担当ケース数」

	10万人未満	10万人以上
中央値	17件	24件
四分位範囲	8～30件	16～40件

注1)

四分位範囲とは、データの下から25%番目と75%番目の間の範囲で、中央値を中心に全データの50%が収まる範囲となります。

注2)

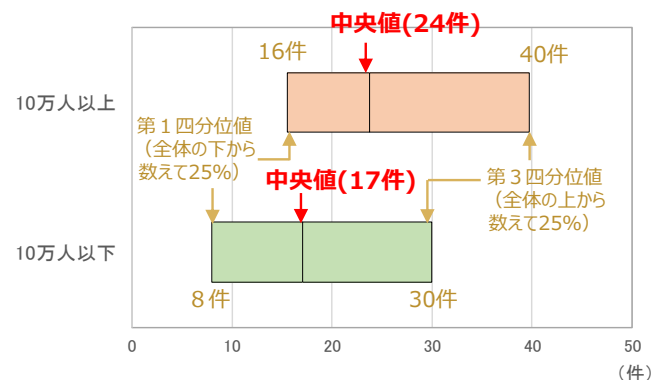
実際には、支援員にも各職種があり、専従・兼務など勤務形態や経験年数等もさまざまです。これら1人1人の職員の主担当ケース数を事業所ごとに積み上げた平均を用いて示したものです。



チェックポイント

- 一言で自立相談支援機関といっても、規模や実施主体などにより相談支援体制が多岐にわたり、職員配置数や対応件数が大きく異なります。このため「中央値」はいわゆる標準をあらわすものではありません。
- また、「四分位範囲」（注1）はその幅広さをあらわしており、例えば上は30件(10万人未満)・40件(10万人未満)と中央値の約1.7倍ですが、このあたりの対応件数をもつ機関も多くあることも実態です。
- 「中央値」や「四分位範囲」におさまることが重要なのではなく、実態と大きくかけ離れている場合にその原因や影響を検討したり、さらに支援の質や実績の向上を目指す参考にしたたりする視点が大切です。

【参考】「主担当ケース数」の中央値とデータの分布（25%・75%）



Ⅱ 実態に基づく「主担当ケース数」

(2) 主担当ケース数との比較

各人口規模に応じて、実態として「主担当ケース数」と、現場感覚として概ね手持ちの「主担当ケース数」を比較してみてください。

自立相談支援機関での
1人あたりの
主担当ケース数 < 8件 (10万人未満)
16件 (10万人以上)

現状の支援体制に
以下のような課題を感じる時 **→ p8~** へ

Ⅲ 1人あたりの主担当ケース数が **少ない**のでは？ と思った時の振り返りチェックリスト

- 兼務業務が忙しく、自立相談支援事業の業務時間が十分に確保できない
- 少人数の支援体制のため、支援の方向性について相談できる人がいない。個人の判断・対応となりがち
- 相談ニーズがあることがわかっているのに、アウトリーチを行う時間がとれないなどの理由から、相談件数があがらない
- 移動に係る時間コストが業務を圧迫している

など

自立相談支援機関での
1人あたりの
主担当ケース数 > 30件 (10万人未満)
40件 (10万人以上)

現状の支援体制に
以下のような課題を感じる時 **→ p17~** へ

Ⅳ 1人あたりの主担当ケース数が **多い**のでは？ と思った時の振り返りチェックリスト

- 職員1人が対応できる業務量をはるかに超えている（超過勤務が常態化している等）
- 1人あたり担当ケース数が多く、丁寧なケース対応ができていないと感じることが続いている
- 新規相談件数は多いが、振り分け後や、プラン策定・支援後に、地域の関係機関や社会資源につながっていかない（自立相談支援機関で抱えている継続支援ケース数が多い等）
- 件数の多さに対応するための、計画的な人員配置と人材育成、職場内OJTの活性化などを行えていない

など

1人あたりの主担当ケース数が少ないのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

1. チェックリストと対応方向性（例）

		○・×を記入			
		自立相談 支援機関	自治体	対応方向性（例）	
1. 職員配置 に関する こと	1	専従職員の配置や兼務の場合の他事業等との従事比率について、適切な相談対応を行う観点から検討を行い、生活困窮者自立相談支援事業に取り組む時間を十分に確保できていますか。			→ 1-1. 勤務形態の見直し （専従職員の配置等）
	2	有資格者や経験年数の高い人材を確保できるよう、職員処遇等への配慮がなされていますか。			→ 1-2. 人材確保に向けた働き かけと職員のスキル向上に 向けた体制づくり
	3	経験年数の浅い職員も、自分なりの持ち分を發揮しながらスキルの向上を図ることができるよう、SV、研修、OJTなどが可能な体制・機会を確保できていますか。			
2. 相談支援 に関する こと	4	【そもそも自立相談支援機関への新規相談受付件数が少ない場合】 管轄地域における相談ニーズを把握できていますか。			
		() 把握できており、ニーズに対して適性と判断			
		() 把握できており、ニーズはあるが相談につなげられていない			
	() 把握できていない				
5	相談をつなぐための庁内外の関係機関との連携や地域との協力体制を構築できていますか。			→ 2-1. 庁内外の連携体制の構築	
6	制度の周知とともにアウトリーチ活動に取り組み、窓口での相談対応と両立できていますか。			2-2. アウトリーチの強化	
7	潜在的なニーズや対象者像の把握のための調査等を通じて地域における相談ニーズを把握した上で、支援対象者に対応するための支援メニューの整備や、つなぎ先（連携先）・出口の確保、地域づくり等に取り組んでいますか。			→ 2-3. 地域の相談ニーズに応じた 支援メニューの整備	
3. 運営管理 に関する こと	8	人口規模の少ない町村部または人口規模が大きい大規模自治体において、自立相談支援機関が広範囲の対象圏域をカバーする場合、移動に時間を要することが想定されます。1件あたりの支援に係る時間コストの制約が軽減されるような対応が図られていますか。			→ 3-1. ICTの活用・導入等に 向けた検討・予算確保
	9	主に都道府県管轄の町村部等では、自立相談支援機関が複数自治体をまたいで支援を行うため、各自治体ごとの庁内・庁外関係機関や社会資源との連携に労力がかかることが想定されます。こうした関係機関等との連携体制を組織として構築できていますか。			3-2. 人員配置や圏域設定 （設置カ所数等）の見直し
	10	支援実績データの分析などにより、相談ニーズの把握や、人員配置の状況を見直し・改善するための取組を行っていますか。			→ 3-3. 住民に身近な町村との 協力体制と都道府県による 広域的なサポート
					→ 3-4. 実績データ等に基づく 人員配置の見直し・改善

1人あたりの主担当ケース数が少ないのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

2. 対応方向性（例） - 「1. 職員配置に関すること」

1-1. 勤務形態の見直し（専従職員の配置等）

小規模自治体ほど職員の兼務率が高い傾向にあります。また、本タイムスタディ調査から、職員1人あたりの主担当ケース数別に1日の平均業務時間をみると、「0件」～「10件未満」では「自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」の割合が高く、自立相談支援事業に取り組む時間数が限られていることがうかがえます。コロナ禍において生活困窮者自立支援制度の周知が広まった一面もあり、今後も多岐にわたる相談内容に対応していくために、専従職員の配置や兼務職員の業務比率を見直すこともひとつです。

一方で、さまざまな他事業等と兼務することにより、生活困窮者に対する支援の経験値や引き出しを増やしていきといったメリットも考えられます。実施機関の特性や支援員の業務量の実態等を考慮しながら検討することも大切です。

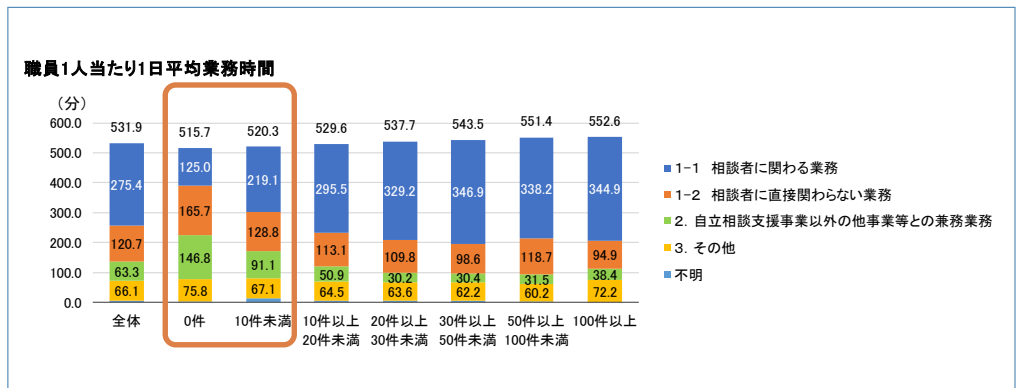
併せて、職員の兼務比率が高い機関では他事業との業務の切り分けが難しい状況もあり、兼務職員が自立相談支援機関としての専門性を確保しにくい場合もあります。そのため、主任相談支援員の役割を明確に定めて職場内OJTを活性化させることや、次頁「1-2. 人材確保に向けた働きかけと職員のスキル向上に向けた体制づくり」に関する工夫も必要といえます。

【図表】人口規模別・職員の兼務状況

人口規模	主任相談支援員				相談支援員				就労支援員				その他の職員(事務員等)			
	小計	うち専任	うち兼務	不明	小計	うち専任	うち兼務	不明	小計	うち専任	うち兼務	不明	小計	うち専任	うち兼務	不明
5万人未満	150	62 41.3%	67 44.7%	21 14.0%	270	102 37.8%	118 43.7%	50 18.5%	54	25 46.3%	23 42.6%	6 11.1%	102	24 23.5%	63 61.8%	15 14.7%
5万人以上 10万人未満	128	65 50.8%	54 42.2%	9 7.0%	252	164 65.1%	54 21.4%	34 13.5%	84	52 61.9%	23 27.4%	9 10.7%	106	37 34.9%	59 55.7%	10 9.4%
10万人以上 30万人未満	172	113 65.7%	39 22.7%	20 11.6%	477	335 70.2%	92 19.3%	50 10.5%	109	78 71.6%	19 17.4%	12 11.0%	210	115 54.8%	67 31.9%	28 13.3%
30万人以上 50万人未満	60	42 70.0%	16 26.7%	2 3.3%	216	160 74.1%	35 16.2%	21 9.7%	64	45 70.3%	17 26.6%	2 3.1%	79	39 49.4%	35 44.3%	5 6.3%
50万人以上 100万人未満	17	12 70.6%	5 29.4%	0 0.0%	77	70 90.9%	7 9.1%	0 0.0%	34	12 35.3%	5 14.7%	17 50.0%	42	32 76.2%	10 23.8%	0 0.0%
100万人以上	11	11 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	56	33 58.9%	0 0.0%	23 41.1%	19	15 78.9%	0 0.0%	4 21.1%	19	15 78.9%	2 10.5%	2 10.5%
全体	538	305 56.7%	181 33.6%	52 9.7%	1,348	864 64.1%	306 22.7%	178 13.2%	364	227 62.4%	87 23.9%	50 13.7%	558	262 47.0%	236 42.3%	60 10.8%

※本調査研究事業により実施したアンケート調査を回収した566事業所において、自立相談支援事業に関わる職員として記載のあった2,848名のうち職種と人口の不明を除いて集計。

【図表】主担当ケース別の業務時間



1人あたりの主担当ケース数が少ないのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

2. 対応方向性（例） - 「1. 職員配置に関すること」

1-2. 人材確保に向けた働きかけと職員のスキル向上に向けた体制づくり

支援員の「数」の配置だけでなく、専門性や経験年数の高い職員の配置が質の高い支援を提供することや職場内OJTの活性化などにつながります。相談員の質の担保の面からは、支援員が経験を積みながら徐々にスキルアップすることや、他機関との連携・地域づくりにもある程度の継続性が必要なため、職員の安定雇用に向けた処遇改善等に取り組むことも大切です。

また、本アンケート調査において、業務へのやりがいを感じにくい職員は、兼務業務が忙しく生活困窮者支援の業務時間が十分にとれていないことのほか、ケースワークを進める上での職責や対人援助業務への負担感、個人や組織の専門性・スキル等の不足といった困難さなどを抱えていることがうかがえます。人員配置が十分でないことにより、担当者が1人で重荷を背負いこむことがないよう、主任相談支援員等によるスーパーバイズ、困難事例への複数職員でのケース対応、職場内研修などの組織体制面のフォローを確保した体制づくりが重要です。

【参考】自立相談支援事業の経験年数別支援員等の配置と新規相談受付件数支の比較

人口あたりの新規相談受付件数の上位25%の自治体と、下位25%の自治体とを比較し、職種ごとの人数を分析したところ、上位25%の自治体の方が、5年以上の経験がある主任相談支援員、相談支援員、就労支援員、管理職の割合が高い傾向がみられます。また、1年未満の主任相談支援員と比較すると、下位25%の自治体の方が上位25%の自治体と比べて10ポイント以上高くなっています。

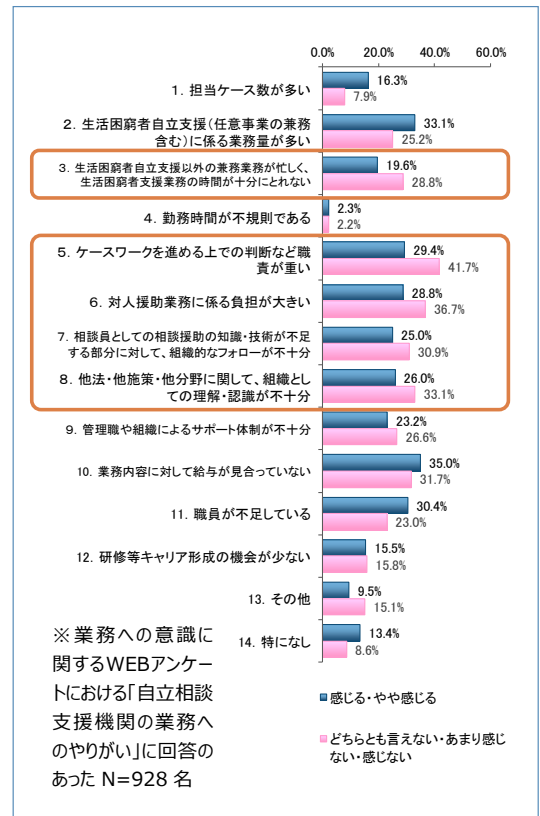
人口あたり新規相談受付件数【上位%25以上】

職種	回答自治体数(カ所)	経験年数別 職員数				計
		1年未満	1年以上3年未満	3年以上5年未満	5年以上	
①主任相談支援員	134	14	51	24	53	142
		9.9%	35.9%	16.9%	37.3%	
②相談支援員	134	147	176	77	149	549
		26.8%	32.1%	14.0%	27.1%	
③就労支援員	133	36	44	39	54	173
		20.8%	25.4%	22.5%	31.2%	
④管理職	133	14	25	3	44	86
		16.3%	29.1%	3.5%	51.2%	
⑤事務職員	133	50	27	9	12	98
		51.0%	27.6%	9.2%	12.2%	

人口あたり新規相談受付件数【下位%25以下】

職種	回答自治体数(カ所)	経験年数別 職員数				計
		1年未満	1年以上3年未満	3年以上5年未満	5年以上	
①主任相談支援員	132	26	36	18	43	123
		21.1%	29.3%	14.6%	35.0%	
②相談支援員	131	70	98	50	53	271
		25.8%	36.2%	18.5%	19.6%	
③就労支援員	131	24	31	26	31	112
		21.4%	27.7%	23.2%	27.7%	
④管理職	131	9	27	10	9	55
		16.4%	49.1%	18.2%	16.4%	
⑤事務職員	131	12	12	1	11	36
		33.3%	33.3%	2.8%	30.6%	

【図表】業務へのやりがい×負担・困難さを感じていること（複数回答）



※令和2年度社会福祉推進事業「生活困窮者自立支援制度の実施状況の把握・分析等に関する調査研究事業報告書」（一般社団法人 北海道総合研究調査会）

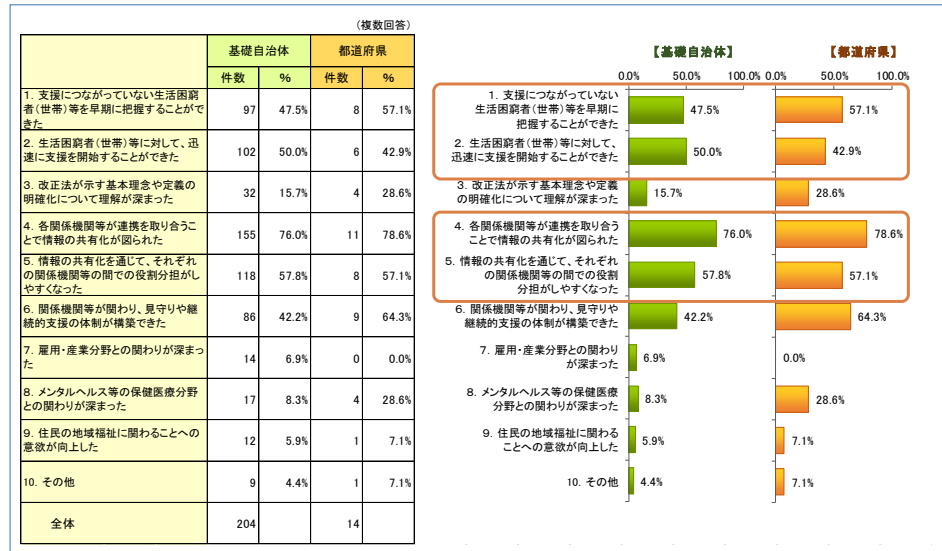
1人あたりの主担当ケース数が少ないのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

3. 対応方向性（例） - 「2. 相談支援に関すること」

2-1. 庁内外の連携体制の構築

ニーズはあるが相談につなげられていない場合、まずは庁内関係部署や他機関等からの紹介をつなげていくための連携体制の構築に取り組むことが重要と考えられます。「支援会議」の設置や、重層的支援体制整備事業の実施に伴い人員強化によるアウトリーチの展開、庁内外からの積極的な利用勧奨を推進するなどの連携強化を図る自治体もみられます。

【図表】支援会議の設置「あり」「検討中」の自治体における開催による効果



【参考事例】

庁内他部署から所管部署への利用勧奨を進め、成功体験を蓄積する
(埼玉県八潮市 人口約9万人)

※令和2年度調査報告書「第Ⅵ章.ヒアリング調査」結果より抜粋

平成27年に自立相談支援窓口を市役所社会福祉課に設定するまで、金銭的に困っている人が市役所に相談しに来た場合、仕事があり一定の収入があるにも関わらず家計が苦しい、生活保護に該当しない、などのケースについて、どの部署で対応するべきか明確になっていなかった。現在は、まず社会福祉課に来てもらい、話を聞き、必要な支援に応じて他部署・他機関へつなぐ、ということがうまく機能している。

【参考事例】

法改正を契機に包括的な支援体制の構築に向け「気づきシート」を作成・運用
(神奈川県海老名市人口約13万人)

※令和2年度調査報告書「第Ⅵ章.ヒアリング調査」結果より抜粋

法改正を契機に包括的な支援体制の構築に向け「気づきシート」を作成・運用。法改正以前は、制度の周知に関する取組等を十分に行えていなかったため、まだ本制度自体知らない人も多い状況にあった。法改正を機に、包括的な支援体制を構築していきたいという趣旨から、庁内・庁外に向けて説明会を行うこととした。説明会を開催するにあたり、「気づきシート」を作成・紹介した。生活困窮の窓口だけでなく、庁内のさまざまな部署・窓口で受けた相談について、自立相談支援事業の説明をした上で、困りごとを抱える人の相談を、有効な対応につなぐためのツールとして運用。説明会では、まずは制度概要及び法改正の趣旨等を説明し、この法により、さまざまな対象者を支援できることを伝えた。この制度があることを踏まえ、各課窓口等において困ったケースがあった際、つないでほしいことを伝えた。また、そうした説明会等の場において、他の部署や民生委員等から、間接的にニーズの把握を行った。

1人あたりの主担当ケース数が少ないのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

3. 対応方向性（例） - 「2. 相談支援に関すること」

2-2. アウトリーチの強化

庁内外からの自立相談支援機関への利用勧奨とともに、支援につながっていない相談者の存在が把握されている場合、アウトリーチ活動に取り組むこともひとつの方策です。例えば、2022年アンケート調査からは、「地域におけるアウトリーチ支援等推進事業」を実施している自治体が最も多く取り組んだのは「訪問支援」であり、取組の効果としては「2.訪問支援により、ひきこもり状態にある人やその家族へのアプローチが進んだ」が最も多く81.7%となっています。

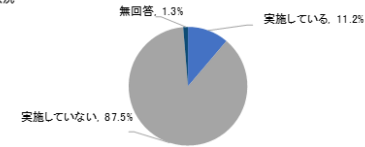
効果的と考えられつつも、訪問支援には移動時間を要するため、少ない人員や兼務率が高い状況では相談対応の業務と並行して行うことが難しい場合もあります。上記のようなアウトリーチ支援のための事業等の活用を含め、役割に応じた職員の配置やノウハウの共有を試みるなどが考えられます。

【図表】地域におけるアウトリーチ支援等推進事業

※令和3年度社会福祉推進事業「新型コロナウイルス感染症等の影響を踏まえた生活困窮者支援のあり方に関する調査研究事業」(一般社団法人 北海道総合研究調査会) p 87

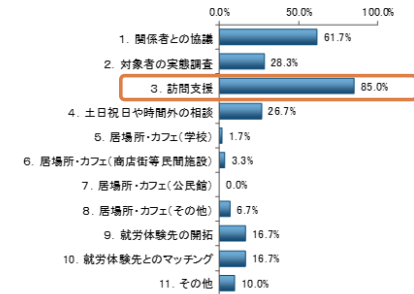
「地域におけるアウトリーチ支援等推進事業」の実施状況

	件数	%
実施している	60	11.2%
実施していない	469	87.5%
無回答	7	1.3%
合計	536	100.0%



取組内容 (複数回答)

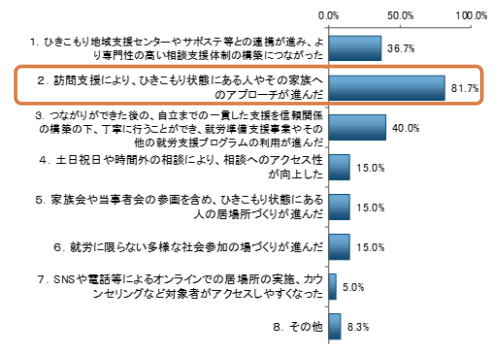
	件数	%
1. 関係者との協議	37	61.7%
2. 対象者の実態調査	17	28.3%
3. 訪問支援	51	85.0%
4. 土日祝日や時間外の相談	16	26.7%
5. 居場所・カフェ(学校)	1	1.7%
6. 居場所・カフェ(商店街等民間施設)	2	3.3%
7. 居場所・カフェ(公民館)	0	0.0%
8. 居場所・カフェ(その他)	4	6.7%
9. 就労体験先の開拓	10	16.7%
10. 就労体験先とのマッチング	10	16.7%
11. その他	6	10.0%
全体	60	



※「1. 実施している」と回答した場合

事業の実施による効果 (複数回答)

	件数	%
1. ひきこもり地域支援センターやサポステ等との連携が進み、より専門性の高い相談支援体制の構築につながった	22	36.7%
2. 訪問支援により、ひきこもり状態にある人やその家族へのアプローチが進んだ	49	81.7%
3. つながりができた後の、自立までの一貫した支援を信頼関係の構築の下、丁寧に行うことができ、就労準備支援事業やその他の就労支援プログラムの利用が進んだ	24	40.0%
4. 土日祝日や時間外の相談により、相談へのアクセシビリティが向上した	9	15.0%
5. 家族会や当事者会の参画を含め、ひきこもり状態にある人の居場所づくりが進んだ	9	15.0%
6. 就労に限らない多様な社会参加の場づくりが進んだ	9	15.0%
7. SNSや電話等によるオンラインでの居場所の実施、カウンセリングなど対象者がアクセスしやすくなった	3	5.0%
8. その他	5	8.3%
全体	60	



1人あたりの主担当ケース数が少ないのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

3. 対応方向性（例）－「2. 相談支援に関すること」

2-3. 地域の相談ニーズに応じた支援メニューの整備

前回法改正を受け、対象者像を把握するための各種調査・統計の整理や潜在的なニーズ把握調査等に取り組んでいる自治体の方が、新規相談受付件数やプラン作成件数等の支援実績、任意事業の実施率等が比較的高いことがわかっています。新規相談受付件数等の支援実績や1人あたり主担当ケース数が少ないのでは？と思った際には、あらためて地域における相談ニーズを把握できているか、把握できていれば、そのニーズに対応できているか分析・検討してみることもひとつです。

その上で、相談を幅広く受け止めるには、個々の相談者に応じたつなぎ先・連携機関や、自立相談支援機関において対応する支援メニューをもっておくことが重要と考えられます。少ない人員体制だからこそ、自立相談支援機関以外の地域の社会資源の協力を得ながら支援の実態を積み重ねていくことで、徐々にネットワークが広がり、実績の向上につながっていく可能性もあります。

【参考】対象者像の把握や潜在的なニーズ把握調査等の取組状況による比較

アンケート調査により「対象者像を把握するための各種調査・統計の整理や、潜在的なニーズ把握調査」に、「1. 法改正前から取り組む」または「2. 法改正後改めて取り組む」と回答した自治体をグループA（127自治体）、グループAに属さない自治体をグループB（「3. 法改正前後とも取り組んでいない」または無回答）（380自治体）とし、法改正事項の取組状況等について比較すると、右表のようであった。

【図表】対象者像の把握や潜在的なニーズ把握調査等の取組状況による比較

全体 (n=507)	
グループA (n = 127)	Ⅱ 1 「①対象者像を把握するための各種調査・統計の整理や、潜在的なニーズ把握調査」で、「1. 法改正以前から取り組んでいた」または、「2. 法改正後改めて取り組んでいた」を選択した自治体
グループB (n = 380)	Ⅱ 1 「①対象者像を把握するための各種調査・統計の整理や、潜在的なニーズ把握調査」で、「3. 法改正後とも取り組んでいない」を選択した自治体。または、無回答

	グループA	グループB	【参考】全体
支援会議（あり・検討中）	52.8%	36.1%	40.2%
利用動奨に対し「特に実施していない」	11.0%	26.1%	22.3%
利用動奨に関し他部局との連携状況（改正後の連携先数）※欠損除く	平均 18.3 件	平均 14.4 件	平均 15.4 件
任意事業の実施有無	就労○家計○ 57.5% 就労○家計× 16.5% 就労×家計○ 14.2% 就労×家計× 11.8%	就労○家計○ 47.9% 就労○家計× 12.9% 就労×家計○ 12.6% 就労×家計× 26.6%	就労○家計○ 50.3% 就労○家計× 13.8% 就労×家計○ 13.0% 就労×家計× 22.9%
人口 10 万人あたり新規相談件数 (R1 年度)	17.4	15.7	16.1
人口 10 万人あたりプラン作成件数 (R1 年度)	5.5	4.2	4.5
人口 10 万人あたり就労支援対象者数 (R1 年度)	2.7	1.9	2.1
人口 10 万人あたり就労準備支援事業利用件数 (R1 年度)	8.7	6.5	7.2
人口 10 万人あたり家計改善支援事業利用件数 (R1 年度)	22.6	20.3	21.0

※令和2年度社会福祉推進事業「生活困窮者自立支援制度の実施状況の把握・分析等に関する調査研究事業報告書」（一般社団法人 北海道総合研究調査会）p 90・91

1人あたりの主担当ケース数が少ないのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

4. 対応方向性（例） - 「3. 運営管理に関すること」

3-1. ICTの活用・導入等に向けた検討・予算確保

広域をカバーする場合などは支援のための移動に時間がかかるため、1件あたりの時間コストが制約となる傾向がみられます。アンケート調査では、ICTの活用状況は地域によってまだ少ないものの、移動の手間を削減することでの業務の効率化や、特に関係者間の会議でのオンライン化などは一定程度進み、効果もみられています。個別支援においては、相談者・自立相談支援機関の機器が揃わないことでためらうところも多いため、導入のための環境整備や予算確保の働きかけをしていくこともひとつです。

【参考】自立相談支援事業でICTを活用した場合のメリット・デメリット（右図表→）

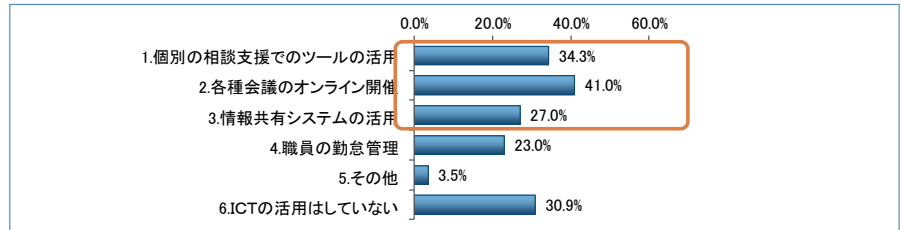
令和3年度に実施した福祉事務所設置自治体（生活困窮者自立支援）へのアンケート調査に回答のあった536カ所に対し、自立相談支援事業におけるICTの活用状況をたずね、「1. すべての面談や支援等にICTを活用した」「2. 一部の面談や支援等にICTを活用した」と回答した123自治体について集計。

3-2. 人員配置や圏域設定（設置カ所数等）の見直し

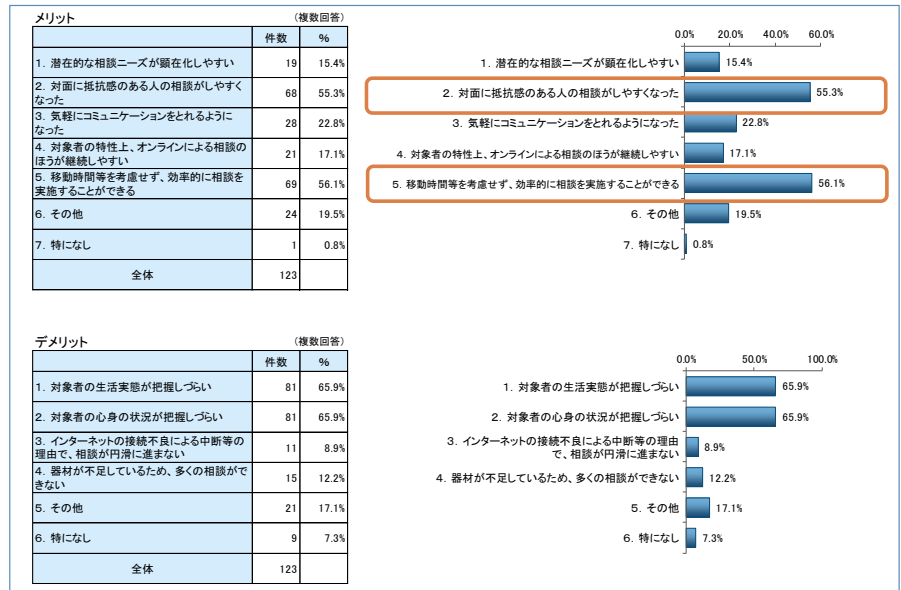
自立相談支援機関が広範囲の対象圏域をカバーする場合、小規模な町村部ではアウトリーチや同行支援、複数自治体をまたいでの関係機関ネットワーク・地域づくりなどの移動を伴う業務に配慮した人員配置や交通利便性・アクセス性の高い場所への自立相談支援機関の設置等が重要です。大都市等においては、人員配置とともに必要に応じて圏域設定の見直しを行い、自立相談支援機関の増設等も考慮することが考えられます。

【図表】ICTの活用状況

※本調査研究事業により実施したアンケート調査を回収した566事業所の集計結果



【図表】自立相談支援事業でICTを活用した場合のメリット・デメリット（※令和3年度調査報告書より）



※令和3年度社会福祉推進事業「新型コロナウイルス感染症等の影響を踏まえた生活困窮者支援のあり方に関する調査研究事業」（一般社団法人 北海道総合研究調査会）p 64

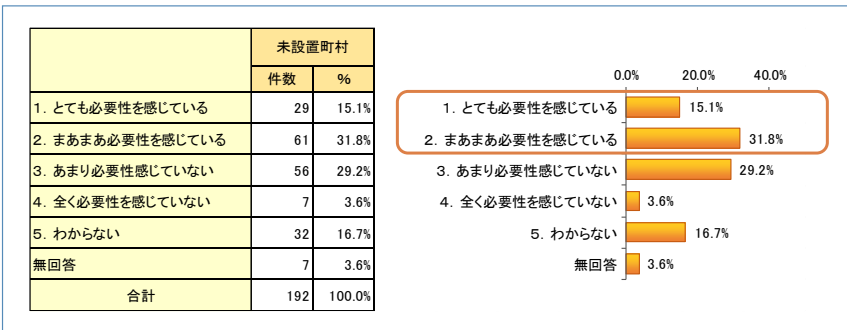
1人あたりの主担当ケース数が少ないのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

4. 対応方向性（例） - 「3. 運営管理に関すること」

3-3. 住民に身近な町村との協力体制と都道府県による広域的なサポート

主に都道府県管轄の町村部など広域を管轄する自立相談支援機関では、複数自治体をまたいで支援を行うため、各自治体ごとの庁内・庁外関係機関や社会資源との連携に労力とコストがかかります。このことを踏まえ、自立相談支援機関だけでなく住民に身近な町村が一次窓口や地域づくりの機能を担う意識をもってもらうことや、都道府県による広域的なサポートをさらに推進していくことも大切な視点です。

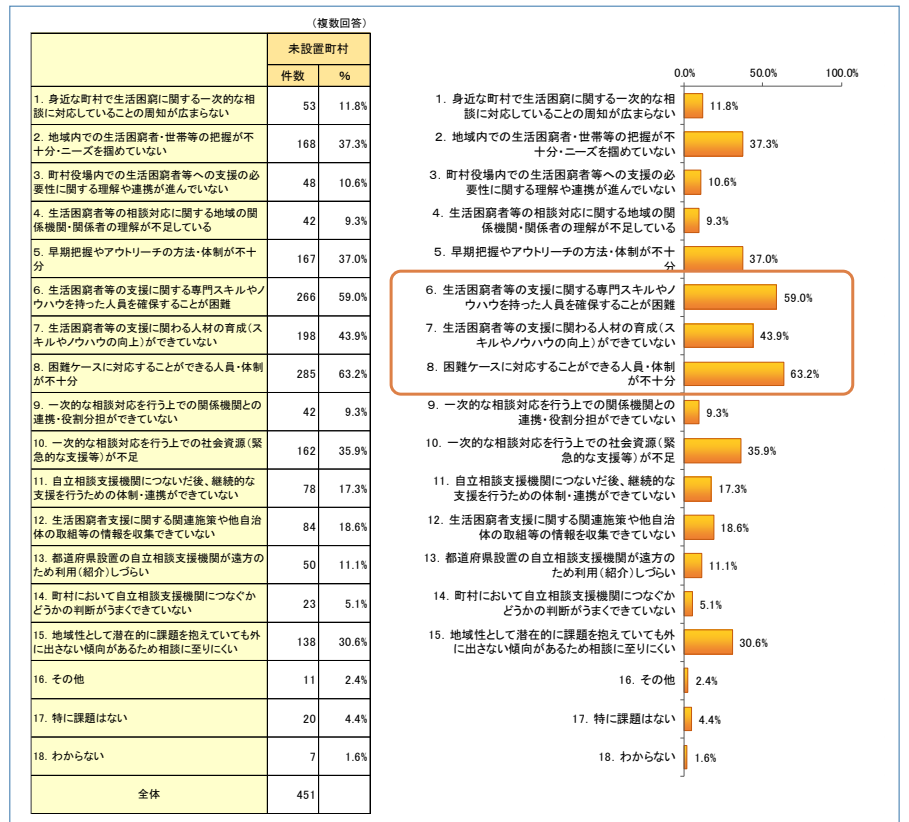
【図表】「福祉事務所を設置していない町村における相談事業」を実施する必要性
※「福祉事務所を設置していない町村における相談事業」を実施していない福祉事務所未設置町村192カ所を対象（令和2年度調査報告書より）



【参考】福祉事務所未設置町村を対象としたアンケート調査（令和2年度調査）

令和2年度に実施した福祉事務所設置町村へのアンケート調査に回答のあった451カ所に対し、町村における生活困窮者の一次相談の実施状況や課題についてたずねた。

【図表】町村における生活困窮者の一次相談の実施上の課題（令和2年度調査報告書より）



1人あたりの主担当ケース数が少ないのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

4. 対応方向性（例） - 「3. 運営管理に関すること」

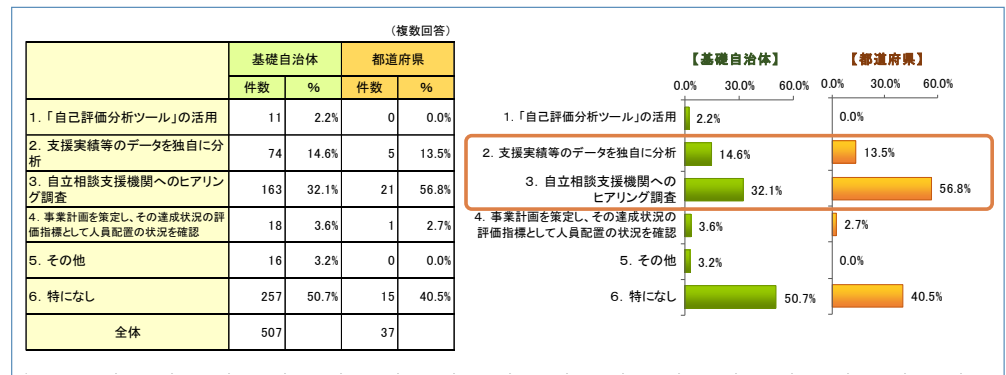
3-4. 実績データ等に基づく人員配置の見直し・改善

既存のアンケート調査から、自立相談支援事業における人員配置の状況を評価するために取り組みとしては、「特になし」が約半数を占め、実施している自治体の取り組みとしては「自立相談支援機関へのヒアリング調査」が最も多く、次いで「支援実績等のデータを独自に分析」等となっています（図表上）。また、「自立相談支援事業の支援実績について分析し、それを事業運営の見直し・改善につなげる仕組みがあるか」を聞いたところ、「実績データの分析をしている」自治体は4割弱でした（図表下）。

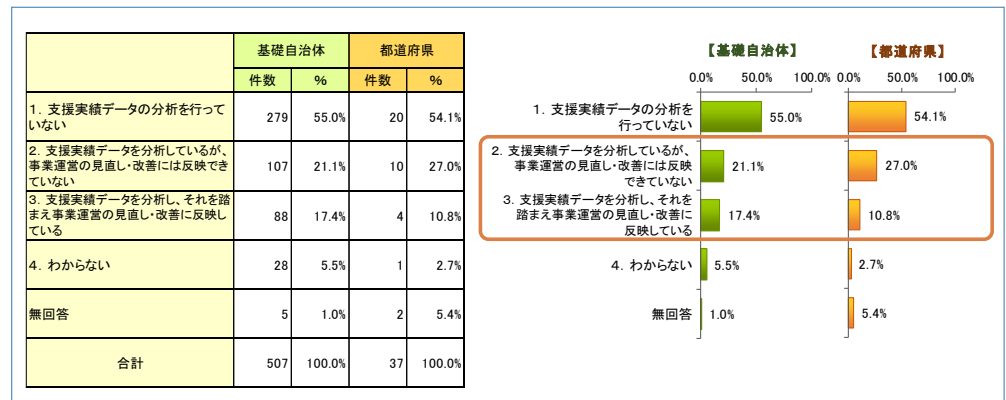
こうした取り組みは、毎年度の事業実施にあたって必要な予算の確保等にあたって重要な基礎データとなることが考えられ、人員配置の見直しや事業運営の改善等につながります。例えば、支援調整会議等の場の活用や、毎年定期的に自立相談支援機関と行政が自己点検を行うことなども有効です。

※令和2年度社会福祉推進事業「生活困窮者自立支援制度の実施状況の把握・分析等に関する調査研究事業報告書」（一般社団法人 北海道総合研究調査会） p 43

【図表】適切な人員配置の促進のための取組



【図表】自立相談支援事業の支援実績の分析



1人あたりの主担当ケース数が多いのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

1. チェックリストと対応方向性（例）

			○・×を記入		対応方向性（例）
			自立相談 支援機関	自治体	
1. 職員配置 に関する こと	1	新規に相談したい人が相談できることをはじめ、相談ニーズに対して必要な人員が配置されていますか。			→ 1-1. 3職種の加配や人材確保 に向けた働きかけ
	2	有資格者や経験年数の高い人材を確保できるよう、職員処遇等への配慮がなされていますか。			→
	3	経験年数の浅い職員も、自分なりの持ち分を發揮しながらスキルの向上を図ることができるよう、SV、研修、OJTなどが可能な体制・機会を確保できていますか。			→ 1-2. 職員のスキル向上に 向けた体制づくり
	4	専門職（3職種）が自立相談支援事業の本来業務に十分に取り組むことができているですか。			→ 1-3. 事務職員の配置
2. 相談支援 に関する こと	5	明らかに他分野の相談も押し付け・たらい回しとなり自立相談支援機関の負担が過大とならないよう、行政や関係機関が生活困窮者自立支援制度についてよく理解できていますか。			→ 2-1. 庁内関係部署での研修 の実施など制度理解の促進
	6	アウトリーチ活動などにより必要とする人に支援を届けることや、1人で手続きを行うことが難しい利用者への同行支援など、早期的・個別的な支援を提供できる体制を心がけていますか。			→ 2-2. 業務体制の見直し・改善
	7	相談ニーズに対して、任意事業の実施を含む支援メニューの整備や地域とのつながりを構築する「参加支援」など、全ての相談を自立相談支援機関で抱え込み過ぎることのないよう、つなぎ先や出口の確保・地域づくりに取り組む時間をとれていますか。			→ 2-3. 個別支援と併せて地域 づくりに取り組むための 人員配置における考慮
3. 運営管理 に関する こと	8	担当者が1人で支援の重荷を背負いこむことのないよう、業務の進行管理や全体でのケースの共有・困難事例への対応・助け合い、職場内研修の実施などに取り組んでいますか。			→ 3-1. 自己研鑽しやすい 環境づくり
	9	職員間で業務量・業務時間が極端に偏らないようになされていますか。			
	10	職員が、休みたいときに休暇をとれるなど、シフト管理や残業の調整、メンタルヘルス対策など労務管理上の配慮に努めていますか。			→ 3-2. 業務量の調整と労務管理
	11	人口規模の少ない町村部または人口規模が大きい大規模自治体において、自立相談支援機関が広範囲の対象圏域をカバーする場合、移動に時間を要することが想定されます。1件あたりの支援に係る時間コストの制約が軽減されるような対応が図られていますか。			→ 3-3. ICTの活用・導入等に 向けた検討・予算確保 3-4. 人員配置や圏域設定 (設置カ所数等)の見直し
	12	各職員の業務分担の明確化や支援のマニュアル化などにより、支援プロセス・業務を効率的に進められるような仕組みづくりに取り組んでいますか。			→ 3-5. 業務分担の明確化・ マニュアル化
	13	支援実績データの分析などにより、相談ニーズの把握や、人員配置の状況を見直し・改善するための取組を行っていますか。			→ 3-6. 実績データ等に基づく 人員配置の見直し・改善

1人あたりの主担当ケース数が多いのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

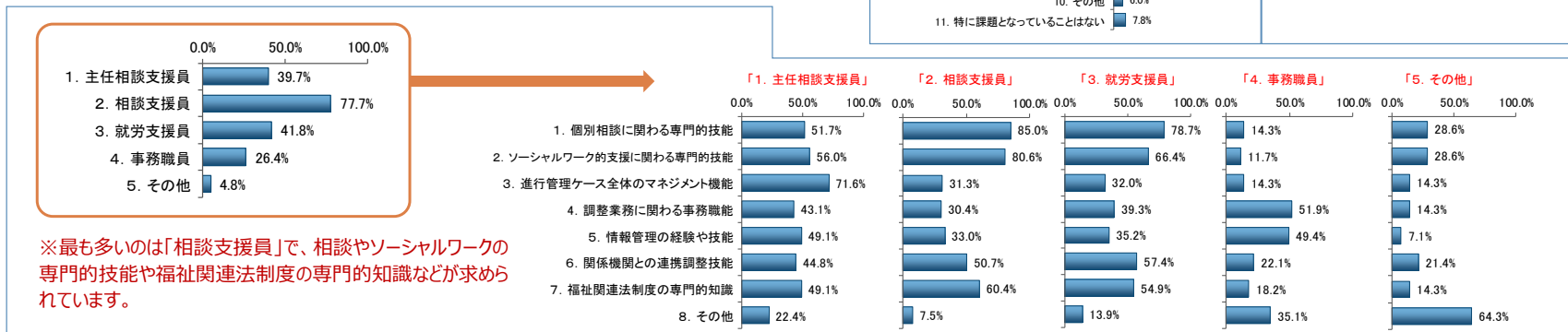
2. 対応方向性（例）－「1. 職員配置に関すること」

1-1. 3職種の加配や人材確保に向けた働きかけ

新規相談受付件数の増加に伴い、まずは入口での相談を受け止めるための人員確保が必要となります。また、本調査結果からは、相談を受け止め後、情報提供のみや他機関で対応可能なためつなぐ場合も、自立相談支援機関が継続支援する方向でプラン策定する場合も、振り分けのプロセスに多くの時間を要することが明らかとなっています。これらの業務をプラン策定後の利用者への支援（フォローアップを含む）と並行して行うことを考えると、3職種のうち必要な職種・人員を増やすことにより、1人あたりの業務負担を軽減することがあげられます。

また、人員の「数」だけでなく、相談件数の多い現場での支援の「質」の観点からは、専門スキルや経験年数を有する職員の確保・育成が求められます。短い期間で異動を繰り返したり、優秀な人材ほど離職してしまったりといったことがあると、残った職員の負担がさらに増してしまうことも想定されます。職員処遇や勤務形態の希望とのマッチング、働きやすい環境づくりへの配慮などをセットで検討することが大切です。

【図表】自立相談支援機関の運営上の課題として「人材確保」「職員数の不足」とした場合の必要な職員および職種ごとに不足していると回答のあった機能（複数回答、N=292）



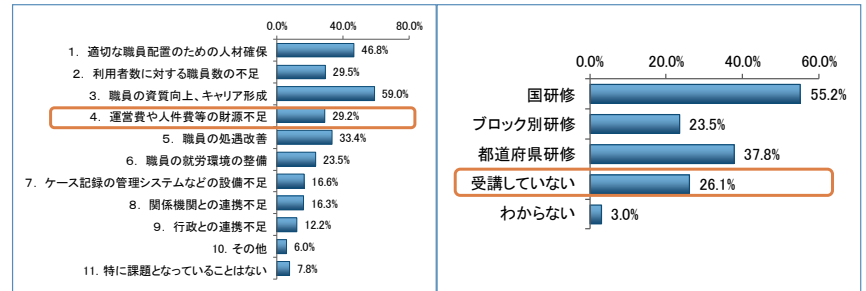
1-2. 職員のスキル向上に向けた体制づくり

本アンケート調査において、自立相談支援機関の運営上の課題として最も多くあげられたのは「職員の資質向上、キャリア形成」です。一方、自立相談支援機関の職員の研修の受講状況からは、国研修や都道府県研修等を「受講していない」も約26%となっています。

日常業務に追われ、職員の育成のための研修を行う時間的余裕がない、研修を受ける必要性を感じるが、財政状況により機会が得られないといったことがないよう配慮が必要と考えられます。

【図表】自立相談支援機関の運営上の課題（複数回答、N=566）

【図表】自立相談支援機関の職員の研修の受講状況（複数回答、N=2,848）



1人あたりの主担当ケース数が多いのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

2. 対応方向性（例） - 「1. 職員配置に関すること」

1-3. 事務職員の配置

職員数が不足すると、支援員が生活困窮者支援の業務に十分に取組むことができないという課題が生じています。業務の中には、専門職以外の職員も担うことができる業務も考えられ、実際にコロナ禍において、住居確保給付金や特例貸付、自立支援金等の支援メニューの拡充に伴い各種事務処理も増加したことから事務職員や補助者の配置を行った自治体もあり、支援員が相談業務に専念できたなど負担軽減効果を感じています。

令和3年度社会福祉推進事業アンケート調査『生活困窮者の自立支援に関する機能強化や業務負担軽減等で現在「取り組んでいる・取り組んだ」取組』のうち、最も効果があった取組の具体的な取組内容・効果-自由記入結果より

【自立相談支援機関における相談や申込等を行う際の支援を行う補助者の配置】

- 令和2年後半に、窓口補助職員を配置。相談支援員が相談業務に専念できた。
- 住居確保給付金や社協貸付に伴う事務作業が激増したが、その対応にあたる職員が加配されたことで自立相談支援事業全体の機能を維持できた。
- 新型コロナウイルス感染症の影響により、特例貸付（緊急小口資金、総合支援資金）等の相談が急増し、既存の相談員だけでは対応が厳しくなったため、事務職員を増員したことにより負担軽減することができた。
- 窓口での相談受付から申請手続までの処理を担当外であった係員にも対応してもらい、主担当は個別ケースごとの対応指示と書類審査、財務処理に特化するなど、コロナ特例による来所者増に応じた体制を構築。結果として係内全体において生活困窮者自立支援業務の知識・理解が浸透し、担当外係員からの意見をもとに業務の効率化が図られるなど、コロナ禍収束後も活かせる業務環境の整備につながった。

【住居確保給付金の申請処理のための事務職員の雇用】

- 緊急雇用の職員を住居確保給付金の事務担当として配置し、相談支援員が相談業務に専念できるようになった。
- 事務を補助する職員（パートタイムの会計年度任用職員）を配置したことで、相談支援員が事務に時間を割かなければならない状況を緩和できた。
- 住居確保給付金臨時窓口として、従来の生活困窮者自立支援窓口とは別に窓口を設けた。住居確保給付金の給付のみを希望する方が非常に多く、窓口を分けることで、手続き希望者と相談希望者のスクリーニングを図ることができた。
- 事務処理の効率化・相談員の負担減。就労準備支援事業利用者の就労先となった。

※令和3年度社会福祉推進事業「新型コロナウイルス感染症等の影響を踏まえた生活困窮者支援のあり方に関する調査研究事業」（一般社団法人 北海道総合研究調査会）

職員1人当たり1日平均業務時間 ※人口規模10万人以上50万人未満の自治体 単位：分

	全体 (件数)	事務職員有りの事業所					事務職員無しの事業所				
		職種別					職種別				
		主任相談支援員	相談支援員	就労支援員	事務	その他	主任相談支援員	相談支援員	就労支援員	その他	
1-1 相談者に関する業務	(224)	(58)	(80)	(29)	(44)	(13)	(372)	(113)	(184)	(53)	(22)
来所対応	48.1	49.5	65.0	66.4	8.6	29.7	58.4	49.5	66.5	49.6	56.7
電話・メール相談等	26.2	22.4	40.1	28.4	7.3	16.8	35.1	26.7	39.1	36.7	41.4
訪問対応	7.6	8.6	10.7	7.1	0.6	8.1	15.9	16.2	17.3	10.3	14.7
同行支援	11.4	10.4	17.5	15.7	0.4	6.1	12.7	11.5	12.7	15.2	12.8
他機関等との連絡・調整	16.9	16.3	28.3	17.9	1.0	1.3	25.6	25.6	26.9	23.9	19.6
記録作成(記入・入力等)	64.4	56.1	97.9	68.0	20.2	36.6	82.0	61.1	95.2	81.5	80.5
住居確保給付金に係る支給申請	14.8	14.8	15.1	6.2	22.0	7.4	15.1	10.5	15.8	18.3	25.3
自立支援金に係る受付・支給申請	9.8	6.8	8.3	1.4	24.1	3.0	6.1	8.2	5.9	4.6	0.7
一時生活支援事業の利用申請	1.2	1.5	1.6	0.1	0.6	1.8	1.0	0.9	1.0	0.1	3.8
支援調整会議	9.0	12.4	7.4	7.2	10.5	3.6	11.6	13.9	11.1	11.3	3.9
その他の会議・打合わせ	21.0	33.0	21.7	17.2	7.6	17.2	23.5	27.3	23.4	19.3	15.2
就労支援	9.1	3.4	5.9	42.7	1.2	5.1	11.7	4.1	7.4	43.9	8.5
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	2.8	0.4	2.3	6.0	3.0	7.8	2.1	1.0	1.3	6.3	3.8
その他の業務	10.4	7.1	10.4	11.9	14.7	7.8	11.5	10.4	12.0	12.5	11.0
移動	9.8	9.0	13.5	13.3	1.8	9.5	15.3	13.9	16.0	16.6	14.1
計	262.6	252.3	345.8	309.5	123.6	161.8	327.5	280.8	351.6	350.1	312.0
1-2 相談者に直接関わらない業務											
普及啓発・広報活動	4.2	3.1	1.1	11.3	5.3	8.3	3.4	6.6	1.3	2.8	6.3
関係機関等との連絡・会議等	7.5	14.8	3.5	7.9	2.5	14.9	11.9	23.2	7.3	7.0	4.4
就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動	2.4	0.5	0.6	9.2	0.0	14.6	1.8	2.5	0.9	3.1	3.4
自立相談支援事業に関する研修・勉強会等	10.0	15.0	10.6	7.5	4.8	6.5	10.6	13.7	9.2	9.4	9.8
事業の運営・管理業務	21.9	42.4	13.1	7.8	24.8	6.0	24.4	36.0	19.0	18.5	24.6
事務作業	86.9	70.2	50.4	68.9	195.8	58.7	57.8	81.6	48.6	41.8	51.5
移動	3.4	4.2	1.7	3.0	4.9	6.0	6.0	11.4	3.5	3.6	5.9
計	136.3	150.4	81.0	115.6	238.1	115.1	116.1	175.1	89.8	86.0	105.8
1の小計	398.9	402.7	426.8	425.1	361.7	276.9	443.7	455.8	441.5	436.2	417.8
2. 自立相談支援事業以外の他事業等との業務											
生活困窮者自立支援制度の任意事業	8.3	14.8	3.0	1.2	3.5	43.1	4.8	5.2	3.5	7.2	8.5
被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	0.4	0.5	0.5	0.0	0.4	0.0	2.3	0.1	2.4	3.0	12.1
生活困窮者支援事業以外の業務	45.6	61.8	18.3	6.3	78.9	117.0	19.3	28.6	14.8	14.6	19.9
自立相談支援事業以外の研修・勉強会等	3.1	3.3	2.8	3.6	1.5	7.6	4.0	7.7	2.8	0.7	3.8
移動	1.4	1.1	1.5	0.4	0.7	6.2	2.5	2.2	2.2	2.7	6.1
計	58.7	81.8	26.1	11.6	85.0	173.8	33.0	43.8	25.6	28.1	50.5
3. その他											
移動	2.0	2.1	0.7	2.4	1.5	10.6	2.0	2.4	1.9	2.2	0.1
食事・休憩・休職	53.7	51.8	54.5	52.3	53.6	60.9	55.0	53.9	55.0	57.0	55.6
その他	8.9	18.8	5.5	2.0	6.8	8.8	5.5	7.2	4.5	5.4	4.7
計	64.6	72.7	60.7	56.7	61.8	80.3	62.4	63.5	61.4	64.6	60.4
不明	3.4	2.4	4.0	6.5	2.2	2.3	3.8	2.0	4.2	5.1	7.0
合計	525.7	559.3	517.6	499.9	510.7	533.4	542.9	565.2	532.7	534.0	535.7

※総従事時間は「事務職員あり」事業所の方が、「事務職員なし」よりも17.2分短い。
※総従事時間は短縮しているが、相談支援員の「1. 自立相談支援事業に関する業務」時間のうち、対個人支援に割いた時間割合は事務職員あり・なしでほぼ同じ。

1人あたりの主担当ケース数が多いのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

3. 対応方向性（例）－「2. 相談支援に関すること」

2-1. 庁内関係部署での研修の実施など、制度理解の促進

自立相談支援機関では「断らない相談支援」を掲げる一方、アンケート調査では、庁内関係部署や関係機関の理解が十分でない場合に、対応に困る相談について「とりあえず」つながれるケースが多くなり、新規相談件数の増加に伴う業務負担が課題としてあげられています。庁内関係部署や関係機関等に対し、生活困窮者自立支援制度の理念や自立相談支援事業の役割等について研修を実施してほしい等の意見もあります。

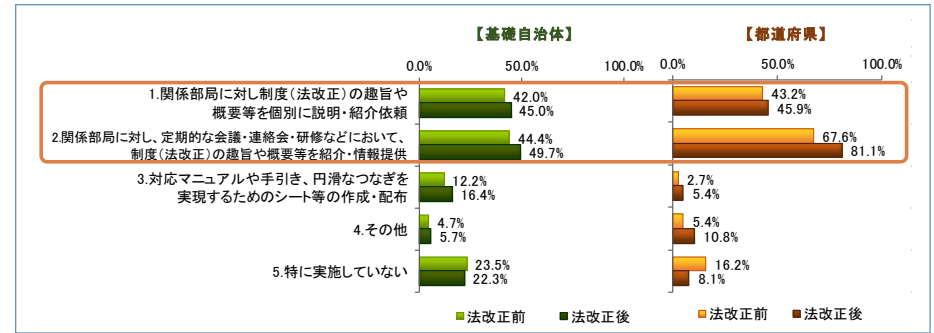
庁内関係部署においては、定期的な会議・連絡会・研修などを活用することが比較的取り組みやすく、法改正に伴う「利用勧奨」の取組としても多くの自治体が実践しています。また、「支援会議」を設置することにより情報の共有化や役割分担が進んでいます。

【参考】本調査研究事業で実施したアンケート調査の自由記入回答より抜粋

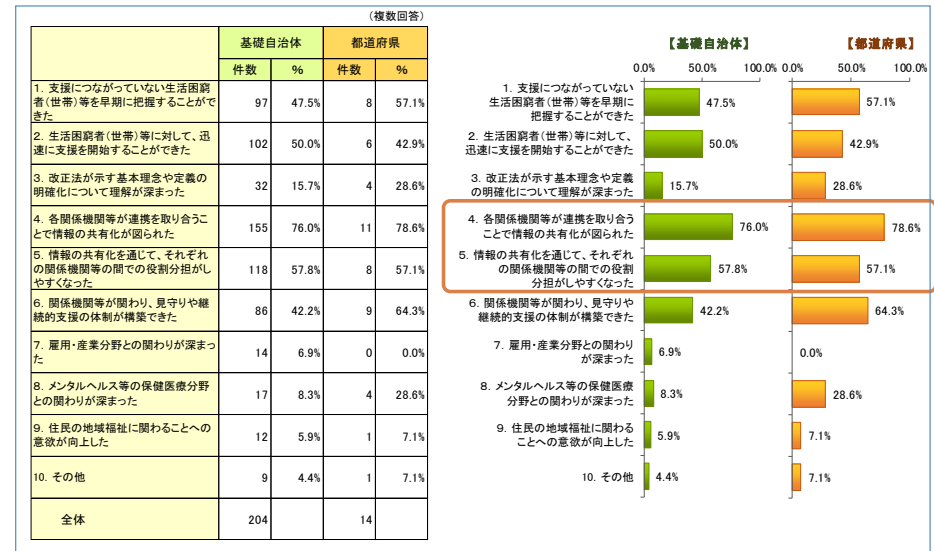
- 行政窓口や関係機関からの紹介が多いのですが、丸投げ的に直接電話番号を案内されたりパンフレットを渡されるケースがあり、相談者は繰り返し同じ話をすることになります。一時対応した部署からの事前情報（つなぎ）があれば助かるし、相互のコミュニケーション、連携関係も生まれてくると思います。
- 生活困窮者の相談窓口であるが、高齢者、障がい者を含むケースも多く、本来、地域包括支援センターや基幹相談支援センターなど各分野の総合相談機関がサポートすべきケースも多く含んでいる実態である。各分野別の総合相談機関と本事業との相談経路のフローチャートがあれば、誰もがイメージしやすいのでは。

※令和2年度社会福祉推進事業「生活困窮者自立支援制度の実施状況の把握・分析等に関する調査研究事業報告書」（一般社団法人 北海道総合研究調査会）

【図表】自立相談支援事業等の「利用勧奨」の努力義務の創設に係る対応状況（複数回答、N = 507）



【図表】支援会議の設置「あり」「検討中」の自治体における開催による効果



1人あたりの主担当ケース数が多いのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

3. 対応方向性（例）－「2. 相談支援に関すること」

2-2. 業務体制の見直し・改善

職員に対するアンケート調査では、以下のような意見がみられます。1人あたり主担当ケース数が多すぎる場合、業務時間にも余裕がなく、相談人同士で話し合う時間や個別支援として大切な訪問活動、同行支援などに手が回らなくなる実態もみられます。自治体としては、自立相談支援機関へのヒアリング等により現場の実態・意見をよく把握し、困難事例など必要なケースについては1ケース2人対応をとれるなど、相談件数とのバランスを考慮した業務体制を検討することが長期的な視点で支援の質の向上につながる場合もあります。

2-3. 個別支援と併せて地域づくりに取り組むための人員配置における考慮

1人あたり主担当ケース数が多い背景として、新規相談受付件数が多いことのほか、終結していないケースを抱えすぎている場合もあります。新規相談を受け付け、自立相談支援機関以外で対応することが適切と判断された場合のつなぎ先とともに、支援後の「出口」をもっていることが大事となります。タイムスタディ調査結果からは、現状では、地域づくりにかける時間がごくわずかとなっており、主任相談支援員のみが担当しているなど、マンパワー不足が課題として多くあげられています。地域の社会資源の開拓・創出は、自立相談支援機関だけで担うことは難しいため、福祉事務所設置自治体が積極的に関与していくことが重要と考えられます。また、比較的長期の見通しにより取り組むことが必要となるため、自立相談支援機関の体制見直しと並行して、専任職員の配置など所管部局側の体制も見直していくことが望ましいといえます。

本調査研究事業で実施したアンケート調査の自由記入回答より抜粋

- 相談員全体で話し合う時間がとれず支援の方向性を十分確認することができない。
- 人員に余裕があれば、1ケース2人対応で相談にあたり、相談員それぞれがフォローできれば良いと感じる。実際に困難なケースは2人で対応している。
- コロナ禍で生活に困窮されている方が激増していることと、制度の狭間の課題（障害の疑いがあるため福祉サービス利用に向けて受診が必要な方への受診同行やセルフネグレクトやひきこもりの方などへのアプローチ、各種手続きをするための伴走支援、食糧支援など）は、他機関につなぎ先がなく、他機関につなげる状態になるまで自立相談支援機関が実施しているため、マンパワー不足を感じています。
- 個別支援において、支援員の不足から、頻回な訪問や同行支援などが難しい体制。なかなか一人で手続きを遂行することが難しい利用者が多いため、もう少し全体的に手厚い支援ができればよいと思われる。また、地域ネットワーク構築支援等、地域での事業は、基本的に主任支援員が担っており、ほかの支援員が参加できていない。支援員は個別支援に注力するのが精一杯の状況で、主任支援員の負担も大きい。個別支援に加えて、地域との連携事業も積極的に参加できる時間があれば、支援の幅が大きく広がるように思われる。
- 自立相談支援機関の業務は「困窮者相談・支援対応」「困窮者支援を通じた地域づくり」の2本柱ですが、業務の優先順位としては、「困窮者相談・支援対応」となります。目の前の相談に対してどう寄り添っていくかは、自立にむけ必要な対応だと思えます。そのため、「困窮者支援を通じた地域づくり」はどうしても優先順位として低くなってしまいます。安定した「困窮者支援を通じた地域づくり」を地域住民とともに行うために、人的な配置が求められています。主任相談支援員一人の配置で、相談支援、相談支援員のスーパーバイズ、地域づくりを行うことは難しい状況です。（特に新型コロナウイルス感染症に関係する生活困窮の相談増で、自立相談支援機関の体制の脆弱性が明らかになりました）
- 世帯支援や制度の狭間を作らない孤立防止の支援は他制度にない画期的な部分だが、結果、制度の狭間のケースで生活困窮者自立支援事業の役割や期待が大きくなり、地域での社会資源の開拓もままならないと支援員一人あたりの負担が大きくなると感じている。福祉の他制度全体で、同様ケースを支援する方法や、地域に頼りすぎない社会資源等の創設を具体的に制度化してほしい。
- 転宅や就労等について、既存の支援だけでは支援が進まない場面が増えている。外部機関との連携の推進も重要であるが、より実際の・効果的な支援手段が開発されればと考える。

1人あたりの主担当ケース数が多いのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

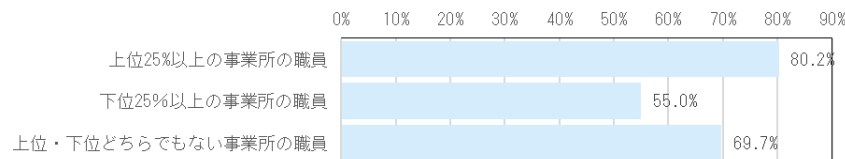
4. 対応方向性（例）－「3. 運営管理に関すること」

3-1. 自己研鑽しやすい環境づくり

コロナ禍では、相談件数の急増に伴い、深刻な相談に日々対応する現場においてメンタル面での不安や、モチベーションの維持に困難をかかすような意見も多くあげられていました。また、主任相談支援員がさまざまな業務を抱えすぎている場合もあります。

3職種それぞれがいかに自分なりの持ち分を發揮し、ストレス等に負けず、それなりの水準で仕事ができるかという点で、担当者が1人で支援の重荷を背負いこむことのないよう、業務の進行管理や全体でのケースの共有・困難事例への対応・助け合い、職場内研修の実施などを意識的に設けることも大切です。また、業務多忙などの理由により研修へ参加できていない職員がいる場合には、業務量の調整を行い、参加しやすい環境を整備するといった配慮も考えられます。

- ①従事すべき時間が1日8時間（週40時間）となっている職員のみを抽出（397人）
- ②うち、「常勤1人あたり主担当ケース数」が、人口10万人以上・人口10万人未満のそれぞれの2区分において
 - 上位25%に属する事業所に勤務する職員（86人）
 - 下位25%に属する事業所に勤務する職員（60人）
 の勤務時間を比較。
- ③タイムスタディ調査期間5日間で休憩を除いた勤務時間が、一日平均8時間（480分）以上勤務する人の割合を算出



3-2. 業務量の調整と労務管理

職員ごとに「1人あたり主担当ケース数」の比較を行った上で、極端に職員間で業務量・時間が偏っていないかチェックすることも1つです。実施機関において、支え合い・助け合い・ねぎらいの意識を醸成しておくことや、管理者が業務を振り分ける際に、組織的に業務調整に取り組む体制を構築し、「できる職員」や「言いやすい職員」に業務の振り分けが偏り、その職員が疲弊してしまうといったことがないように配慮が必要です。

また、本タイムスタディ調査結果からは、「1人あたり主担当ケース数」の多さが上位25%以上の事業所の職員では、超過勤務する割合がかなり高くなるほか、休みたいときに休みをとることが「あまりできていない」・「できていない」と回答する割合が高くなっています。

自立相談支援機関において、定期的に労務管理上の配慮に努めることも大切です。

【図表】「常勤1人あたり主担当ケース数」上位・下位25%の
所定時間を超過している職員の割合

区分	所定時間内で勤務している人数	所定時間よりも超過勤務している人数	合計
上位25%以上の事業所の職員	17	69	86
	19.8%	80.2%	100.0%
下位25%以上の事業所の職員	27	33	60
	45.0%	55.0%	100.0%
上位・下位どちらでもない事業所の職員	76	175	251
	30.3%	69.7%	100.0%
合計	120	277	397
	30.2%	69.8%	100.0%

1人あたりの主担当ケース数が多いのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

4. 対応方向性（例）－「3. 運営管理に関すること」

3-3. ICTの活用・導入等に向けた検討・予算確保

広域をカバーする場合などは支援のための移動に時間がかかるため、1件あたりの時間コストが制約となる傾向がみられます。

アンケート調査では、ICTの活用状況は地域によってまだ少ないものの、移動の手間を削減することで業務の効率化や、特に関係者間の会議でのオンライン化などは一定程度進み、効果もみられています。個別支援においては、相談者・自立相談支援機関の機器が揃わないことでためらうところも多いため、導入のための環境整備や予算確保の働きかけをしていくこともひとつです。

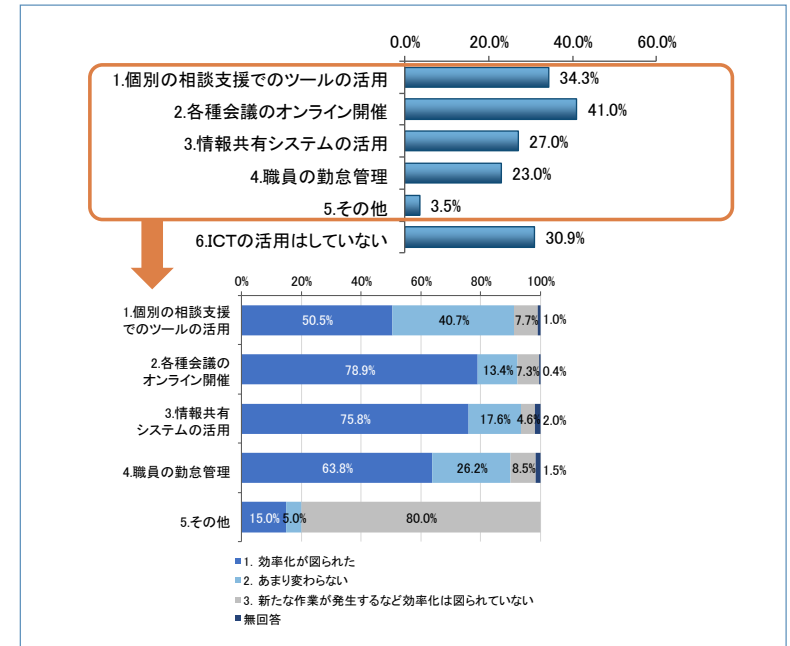
【参考】LINEを活用した相談支援 ※令和2年度調査報告書アンケート調査自由記入より

- 電話等の連絡手段よりも連絡が付きやすい。
- 電話でのやり取りでは話が伝わりにくいこともあるため、外国の方に限りLINEでひらがなでやり取りをしている。
- コミュニケーションが苦手な者であっても、自分の言いたいことを伝えることができる。
- 若い人は電話よりラインの方が連絡が付きやすい。
- ZOOMよりもLINEの方が使用している相談者が多く、ビデオ通話での相談が可能。コロナへの感染の心配がなく顔を見て話すことができる。また、自宅などの状況を確認できる場合もある。
- LINE（LINEWORKS）を活用した相談支援の開始により、新規受付窓口の拡大と併せて既支援利用者との非接触相談、提出書類資料等の收受など利便性が向上した。
- 職員の公用携帯をスマートフォンにすることで、LINEに対応するほか多言語での相談もできるようになった。
- LINEは通話回線が停止していてもWi-Fi環境があれば連絡がとれるので、非常に助かっている。
- 自立相談支援機関委託先（社会福祉協議会）において、LINEによる相談受付を開始し、新規相談受付など効果があった。

※令和2年度社会福祉推進事業「生活困窮者自立支援制度の実施状況の把握・分析等に関する調査研究事業報告書」（一般社団法人 北海道総合研究調査会）

【図表】ICTの活用状況と活用した場合の効果

※本調査研究事業により実施したアンケート調査を回収した566事業所の集計結果



3-4. 人員配置や圏域設定（設置力所数等）の見直し

相談件数が増えると、広域エリアでは慢性的な人員不足、時間不足がネックとなる場合があるため、現場の声を自治体と共有し、加配について検討するほか、圏域設定の見直しを行い、自立相談支援機関の増設等も考慮することが考えられます。

1人あたりの担当ケース数が多いのでは？と思った時の 振り返りチェックリスト

4. 対応方向性（例） - 「3. 運営管理に関すること」

3-5. 業務分担の明確化・マニュアル化

業務の効率化にあたっては、個々の支援員の相談援助技術の向上を図りつつ、配置されて日が浅いなど、これからスキルを磨いていく立場の職員も、実践的なマニュアル等を整備することにより、支援の質のベース化を図ることができる場合があります。

3-6. 実績データ等に基づく 人員配置の見直し・改善

※再掲 → p16

既存のアンケート調査から、自立相談支援事業における人員配置の状況の評価するために取り組みとしては、「特になし」が約半数を占め、実施している自治体の取り組みとしては「自立相談支援機関へのヒアリング調査」が最も多く、次いで「支援実績等のデータを独自に分析」等となっています。こうした取り組みは、毎年度事業実施にあたって必要な予算の確保等にあたって重要な基礎データとなることが考えられ、人員配置の見直しや事業運営の改善等につながります。

例えば、支援調整会議等の場の活用や、毎年定期的に自立相談支援機関と行政が自己点検を行うことなども有効です。

【図表】倉敷市提供資料：「業務マニュアル」「関係機関リスト」「相談者の初回相談に使う支援メニュー表」 ※いずれも一部のみ掲載

業務マニュアル		年月別業務	
毎日の業務	その他業務	毎月の業務	その他業務
<p>○電話受付・電話応答の対応（受付・相談・支援）</p> <p>○メール受付・毎日メールは確認、メールで相談があった場合、メールまたは電話で返す、相談の日程調整が必要な場合は、相談の日程調整が必要である。相談の日程調整が必要な場合は、相談の日程調整が必要である。</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p>	<p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p>	<p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p>	<p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p>
<p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p>	<p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p>	<p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p>	<p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p> <p>○相談者の対応（相談・支援・フォローアップ）</p>

倉敷市生活自立相談支援センターの支援メニュー

お仕事の支援

- ハローワークでの担当のお仕事さがし（生活保護受給者等就労自立促進事業）
- 生活自立相談支援センターで求人さがし（無料職業紹介支援）
- 働く事に自信がもてない
- 仕事をさがす前に支援を受けたい（就労訓練事業）
- （就労準備支援事業）

家計のやりくりの支援

- 家計のやりくりと一緒に考えていきます（お金の使い方、節約の方法など、債務相談、借入金返済などの助言をします）
- 一緒に家計簿を付けていきます
- 理想の家計のやりくりをお伝えします
- 今から必要になるお金を一緒に考え、試算していきます
- 税金の分納、保険料免除や医療費負担の軽減等ご助言をします
- 奨学金の情報提供などします
- 障害年金の申請など一緒にします

お住まいの支援

- 不動産屋さんと一緒に物件を探します
- お引越し先までサポートします
- 保証人なしの物件を探します
- 敷金礼金初期費用が低い物件探します
- 家賃を補助する制度があります（住居確保給付金制度・・・条件あり）

生活の支援

- 食料の支援をします（条件あり）
- お子様のいらっしゃる方へ食料支援をします（デリッシュフードキッズクラブ条件あり）
- お子さんの学習の支援があります（学習教室くらすぽ・・・条件あり）
- ひとり親世帯の生活サポートの支援情報等提供いたします

* 必要な行政機関や民間機関に相談員が丁寧にお繋ぎします
* 必要に応じて各機関へ相談員が同行させていただきます

自立相談支援事業の手引きや研修資料等を踏まえ、自立支援相談事業の支援員（主任相談支援員・相談支援員・就労支援員）に共通して求められる役割と各支援員に求められる役割を、①対個人、②対地域、③対組織づくりにわけて下表のように整理しました（詳細は、報告書 p35～37参照）。

なお、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（第2版）（p52）などにおいても、各支援員の役割についてそれぞれの役割を示しつつ、それぞれが適切に役割分担をしながら、全体として支援効果を高めることが必要であり、そのためには、それぞれの役割に縛られすぎではなく、柔軟に対応することも重要である旨が記載されています。支援体制の振り返りのヒントとして参考にしてみてください。

①対個人	
○把握・アウトリーチ	・訪問支援（アウトリーチ）を含め、断らない相談支援の姿勢で広く対象者を受け止める
○包括的相談／振り分け	・相談者が抱える課題を的確に把握し、自立相談支援機関による支援か、他制度の相談窓口等につなげるかを判断
○アセスメント	・相談支援員と本人との協働で、本人等の状況や環境についての理解を深め、プラン（案）を作成する
○プラン（案）策定、再プラン策定	【就労支援員】 ◎現状の把握、自己理解への支援、職業理解への支援を実施 ◎相談支援員と連携してプラン作成
○支援の提供	・個人をチームや地域で支える支援を実施。定期的にサービスの提供状況を確認し、目標達成に向かっていくかなどを把握する
○モニタリング	【主任相談支援員】 ◎相談支援内容及び進捗の確認、助言、指導 ◎支援困難事例への対応
	【就労支援員】 ◎キャリア・コンサルティング ◎履歴書の作成指導、面接対策 など
②対地域	
○関係機関との関係づくり	・早期把握やチームによる支援等につながるための関係づくり 【主任相談支援員】 ◎関係機関・者とのネットワークの構築 ◎地域住民への普及・啓発活動 など
	【就労支援員】 ◎地元企業の人材ニーズの発掘 ◎生活困窮者の受入れに関する企業側の理解の促進 など
○社会資源開拓	・社会資源の把握、社会資源等に関する情報の活用と連携、不足する資源の開発 【主任相談支援員】 ◎働く場、参加する場の開拓 ◎社会資源の開拓・連携・開発 など
	【就労支援員】 ◎個別求人開拓 ◎多様な働き方の場の開拓と、社会参加のための場づくり など
③組織づくり	
○人材育成	・各支援員の計画的な研修の実施、スーパービジョン 【主任相談支援員】 ◎研修の企画 ◎現場での実践を研修を通じた人材育成 など
○職場づくり	・理念の共有や職員同士の相互理解、相談者のニーズに応じて、他の支援員同士で情報共有や意見交換ができる環境づくり 【主任相談支援員】 ◎業務全体のリスクマネジメント ◎チームアプローチの統括 など