

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

2023（令和5）年3月

一般社団法人北海道総合研究調査会



# 目次

<b>第Ⅰ章 調査研究の概要</b> .....	1
1. 調査研究の背景・目的 .....	1
2. 調査研究の内容 .....	2
3. スケジュール .....	8
<b>第Ⅱ章 自立相談支援機関等に関する情報の整理</b> .....	9
1. 生活困窮者自立支援制度の人員配置等の概況 .....	9
2. 専従職員の配置の影響について .....	22
3. 運営形態や事業経費等と実績等について .....	28
4. 3職種（主任相談員、相談支援員、就労支援員）の役割について .....	33
<b>第Ⅲ章 自立相談支援機関向けタイムスタディ調査</b> .....	38
1. 調査実施概要 .....	38
2. A—1 調査票（事業所管理者向け調査票回答）の集計結果 .....	41
3. A—2 調査票（職員タイムスタディ等調査票回答）の集計結果 .....	51
4. B調査票（個別ケース調査）の集計結果 .....	78
<b>第Ⅳ章 任意事業実施機関向けタイムスタディ調査</b> .....	103
1. 調査実施概要 .....	103
2. 就労準備支援事業タイムスタディ集計結果 .....	107
3. 家計改善支援事業タイムスタディ集計結果 .....	116
4. 子どもの学習・生活支援事業タイムスタディ集計結果 .....	125
5. 一時生活支援事業タイムスタディ集計結果 .....	133
<b>第Ⅴ章 ヒアリング調査</b> .....	141
1. 調査の概要 .....	141
2. ヒアリング結果のまとめ .....	143

**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**..... 147

- 1. 支援員一人あたりの対応件数等に関する整理 ..... 147
- 2. 円滑な体制づくりを行うためのチェックリストの検討 ..... 162

**第VII章 総括** ..... 164

- 1. 調査結果の要約 ..... 164
- 2. 本調査研究事業における主な成果と課題 ..... 175
- 3. 今後に向けて ..... 179

**資料編**

- 円滑な体制づくりを行うためのチェックリスト ..... 資-1
- タイムスタディ調査票・業務コード ..... 資-29
- タイムスタディ集計結果 ..... 資-61

# 第 I 章

## 調査研究の概要

### 1. 調査研究の背景・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に加え、相談者層の多様化や課題の複合化等に伴い、自立相談支援体制の強化の動きがみられる一方、9割以上の自治体が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ていた<sup>(注1)</sup>。

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人員体制のあり方について検討することが必要である。

他方、新規相談受付件数やプラン作成件数には自治体間のばらつき・取組の差があることや、支援員の配置について専任の割合が4～5割にとどまっていること、委託先を選定する際に質を評価している自治体の方が、そうでない自治体と比べて支援実績が高いことなどがこれまでの調査から把握されている<sup>(注2)</sup>。

しかし、これまで適切な人員配置に向けた取組としては、自立相談支援機関へのヒアリング調査など自治体独自の一部の取組にとどまっており、具体的な指針はない。また、支援員一人あたり対応している利用者の状況や、相談支援に係る業務量とコストの分析、事業経費を補助する上での現行の補助体系の適切性などについての調査・検証はなされていない。

上記のような背景を踏まえ、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実施し、相談支援に係るコスト分析、各種支援員に求められる専門スキルの整理等を行い、人員体制に関する実態把握を行う。また、それを踏まえて、自治体における体制づくりの支援ツールの作成を目的とする。

(注1)「生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理」(令和4年4月26日)P16より。出典元は令和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)。

(注2)同上P17～P18より。出典元は、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)等。

## 2. 調査研究の内容

本調査研究では、以下の内容について調査を実施し、検討会において検討、とりまとめを行った。

### (1) 生活困窮者自立支援制度の人員配置等の概況把握

全国の支援員の配置状況や、事業経費、支援実績等の基礎データをとりまとめ、自立相談支援事業の人員配置及び補助体系の全体の傾向をつかみ、タイムスタディ調査及び分析を行うにあたって基礎となるデータを整理した。

調査対象	905 福祉事務所設置自治体
調査項目	①自立相談支援機関の人員体制 ②任意事業の人員体制 <sup>(※1)</sup> ③人員体制×支援実績 <sup>(※2)</sup> ④事業経費×支援実績 <sup>(※2)</sup> ⑤支援員一人あたりの平均相談件数・プラン作成件数 <sup>(※2)</sup> (※1)就労準備支援事業・家計改善支援事業については人員体制データがあり、データ形式により詳細の集計が可能な範囲において分析 (※2)1福祉事務所につき自立相談支援機関が1カ所の自治体のみ
収集資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・厚生労働省「令和2年度生活困窮者自立支援制度事業実施状況調査」</li> <li>・厚生労働省「令和2年度生活困窮者自立支援制度支援状況調査」</li> <li>・厚生労働省「生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査」(令和2年度)</li> <li>・各自治体の予算協議書:主に各福祉事務所設置自治体の予算額</li> </ul>

### (2) プレヒアリング調査

タイムスタディ調査に先立ち、自立相談支援機関等を対象にプレテストを実施し、タイムスタディ調査で把握する業務の項目、分析の視点等について、意見・助言をもらうとともに、実際の業務の状況等を確認し、調査票で把握すべき内容を整理した。

#### 1) 自立相談支援機関対象

調査対象	自立相談支援機関 3カ所
調査期間	令和4年9月
調査方法	オンライン(Zoom 等)によるヒアリング調査
調査項目	※事前に事務局案送付、それぞれの機関において試行、その結果について1機関2時間程度ずつ意見交換し、業務コード及び調査票をブラッシュアップした <ul style="list-style-type: none"> <li>・タイムスタディ調査票の調査項目(業務分類コード)の妥当性</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策に伴い新たに発生・負担となる業務</li> <li>・調査の実施方法や回答方法に対する意見</li> <li>・人員配置状況、一人あたり担当ケース数</li> <li>・各種支援員等の役割分担・業務の状況</li> <li>・各種支援員に求められる専門スキル</li> <li>・相談支援業務を進める上での負担感・課題 等</li> </ul>

## 2) 任意事業実施機関対象

調査対象	各任意事業を実施している機関 10カ所
調査期間	令和4年 11月
調査方法	委員等を通じて、調査票案・業務コード表等を送付し、メールにより回答
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タイムスタディ調査票の調査項目(業務分類コード)の妥当性</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策に伴い新たに発生・負担となる業務</li> <li>・調査の実施方法や回答方法に対する意見 等</li> </ul>

## (3) タイムスタディ調査等による業務実態調査

自立相談支援事業等において、各支援員がどのような業務にどの程度時間を要しているかを把握するため、自立相談支援機関及び任意事業の実施機関に対して、タイムスタディ調査を実施した。なお、調査設計にあたっては、介護保険制度や子育て支援センター等他制度でのタイムスタディ調査の文献調査を行い、他諸制度のタイムスタディ調査と乖離が生じないように配慮した。

### 1) 自立相談支援機関対象

以下のA:タイムスタディ調査、B:個別ケース調査の2種類を実施した。(以下、「A 調査」「B 調査」)

#### 【A 調査】:全ての自立相談支援機関を対象

- ・タイムスタディ調査を中心として、自立相談支援事業における支援員一人あたりの相談対応件数や、人員コスト等の補助体系の検証・検討にあたっての基礎資料を得ることを目的に実施。

#### 【B 調査】:各機関が任意で回答

- ・利用者の属性・課題等が分かれるように最大5事例を選定の上、当該ケースの概要と、支援に要した人員・時間等について記入。A 調査では把握することができない、利用者の属性・課題別の支援の傾向を定量的に調査することを目的に実施。

調査対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国の自立相談支援機関 1,388カ所(令和4年4月1日時点)</li> <li>※1自治体内に複数の自立相談支援機関が設置されている場合、機関ごとに回答〔タイムスタディ調査対象者〕</li> <li>・調査対象機関の相談支援に関わる職員(主任相談支援員・相談支援員・就労支援員1名ずつ)及び事務員1名</li> </ul>
調査期間	令和4年 10月 17日(月)～11月 25日(金)
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉事務所設置自治体経由により調査票のファイルを電子メールで送信、回答した調査票ファイルは各自立相談支援機関から直接回収。(調査票はホームページからもダウンロードできるようにした。)</li> <li>・タイムスタディ調査:自記式</li> </ul>
回収率	【A 調査】:566カ所(回収率 40.8%) 【B 調査】:443件(206事業所)
調査項目	<b>【A 調査】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自立相談支援機関の基本情報、相談実績、事業経費、職員体制等</li> <li>・調査対象者の概要(担当している事業、おおよその業務比率、担当ケース数、業務への意識※、支援員等の専門性や業務について 等)</li> <li>・「業務コード表」を参考に、1日の業務ごとの所要時間を記録(5日間)</li> <li>※上記「業務への意識」は、各相談員の働き方の実態や意識に関する設問となり、職員のみがWEB上で直接回答(URLもしくはQRコードから回答フォームにアクセス)</li> </ul>

	<p><b>【B 調査】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本情報(ケース属性、支援の実施状況等)</li> <li>・「初回相談～利用申し込み前」「利用申し込み～プラン策定前」「プラン策定後のモニタリング」「終結以降」の4つの支援段階ごとの支援実態(支援した職員、支援内容、支援時間)等</li> </ul>
--	---

## 2) 任意事業実施機関対象

調査対象	<p>①就労準備支援事業/家計改善支援事業/子どもの学習・生活支援事業の実施機関 &lt;抽出調査&gt;</p> <p>※上記任意事業について一定の利用件数・実績を有する自治体<sup>(注)</sup>を抽出 (注1)下記②「一時生活支援事業(地域居住支援事業)」の対象自治体を除く、就労準備支援事業、家計改善支援事業、子どもの学習・生活支援事業のいずれか(もしくは複数)実施している福祉事務所設置自治体の中から、人口規模や利用件数等のバランスを考慮して調査対象として259自治体を抽出。 (注2)子どもの学習・生活支援事業は、「学習支援」「生活支援」「教育及び就労(進路選択等)」全て実施している281自治体から、3項目の参加者数合計(実人数・人/年)を用いて抽出。</p> <p>②一時生活支援事業(地域居住支援事業)の実施機関 &lt;抽出調査&gt;</p> <p>※「地域居住支援事業」実施自治体(50カ所)を抽出 [タイムスタディ調査対象者]</p> <p>・調査対象機関において各事業を担当する支援員1～3名。</p>
調査期間	令和4年12月12日(月)～令和5年1月13日(金)まで
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉事務所設置自治体経由により調査票のファイルを電子メールで送信、回答した調査票ファイルは各機関から直接回収。(調査票はホームページからもダウンロードできるようにした。)</li> <li>・タイムスタディ調査:自記式</li> </ul>
回収数	<p>【就労準備支援事業調査】94カ所</p> <p>【家計改善支援事業調査】87カ所</p> <p>【子どもの学習・生活支援事業調査】81カ所</p> <p>【一時生活支援事業(地域居住支援事業)調査】28カ所</p>
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の基本情報、相談実績、事業経費、職員体制等</li> <li>・調査対象者の概要(担当している事業、おおよその業務比率、担当ケース数、支援員等の専門性や業務について等)</li> <li>・「業務コード表」を参考に、1日の業務ごとの所要時間を記録(3日間)</li> </ul>

## (4) ヒアリング調査

タイムスタディ調査等による支援員の業務実態調査の結果を踏まえ、①データからは読み取れない実際の業務実態や各支援員に求められる専門スキル、補助体系に関する課題等について定性的に把握するため、また、②相談者一人あたりの支援に要する時間について、タイムスタディ調査期間(5日間)内などの限られた期間にとどまらない属性・課題別等の長期的な傾向(相談受付から一連の支援に要する時間/業務内容)を把握するため、ヒアリング調査を実施した。



調査対象	・タイムスタディ調査に回答した自立相談支援機関から、人口規模や運営方式、任意事業の実施状況等を踏まえ7カ所を抽出。 ・調査対象機関の相談支援員、所管部局(担当職員)
調査期間	令和5年1月25日(水)～2月28日(火)
調査方法	訪問またはオンライン(Zoom等)によるヒアリング調査
調査項目	①業務実態・各支援員に求められる専門スキル等について ・各種支援員の業務内容・役割分担、一人あたり担当ケース数 ・タイムスタディ結果の妥当性 ・より時間を確保したい業務や負担軽減したい業務 ・各支援員に求められる専門スキル ・業務を実施する上での人員配置上の課題 ・現状の補助体系における課題 ・適切な人員配置のための支援ツールに必要な視点 ・事業経費の妥当性(直営の人件費についても)等 ②相談者一人あたりの支援に要する時間について ※B調査結果を踏まえての確認や、足りない部分を補足的にヒアリング

#### (5) 有識者等による「検討会」の開催

アンケート内容の精査や、タイムスタディ調査結果の整理・分析方法、とりまとめ等について意見交換を行い、人員体制に関する実態把握及びそれを踏まえたチェックリスト等の作成に向けての議論・助言を行うことを目的として、検討会を設置した。構成員及び検討会の開催状況は次の通りである。

図表 I-2-1 検討会委員（五十音順、敬称略）

##### 【委員】

氏名	所属等
岡部 卓	明治大学公共政策大学院 ガバナンス研究科 専任教授
菊地 英人	北海道根室振興局 保健環境部社会福祉課 地域福祉係長
五石 敬路	大阪公立大学大学院 都市経営研究科 准教授
駒村 康平	慶応義塾大学 経済学部 教授
坂入 純	茨城県福祉部福祉政策課 主任
島田 将太	船橋市保健と福祉の総合相談窓口さーくる 所長
立岡 学	一般社団法人パーソナルサポートセンター 業務執行常務理事/NPO 法人ワンファミリー仙台 理事長
林 星一	神奈川県座間市福祉部 参事
宮部 朋子	社会福祉法人山辺町社会福祉協議会 東南村山地域生活自立支援センター 主任相談員

##### 【オブザーバー】

藤井 宏昌	神奈川県座間市福祉部 生活援護課長
-------	-------------------

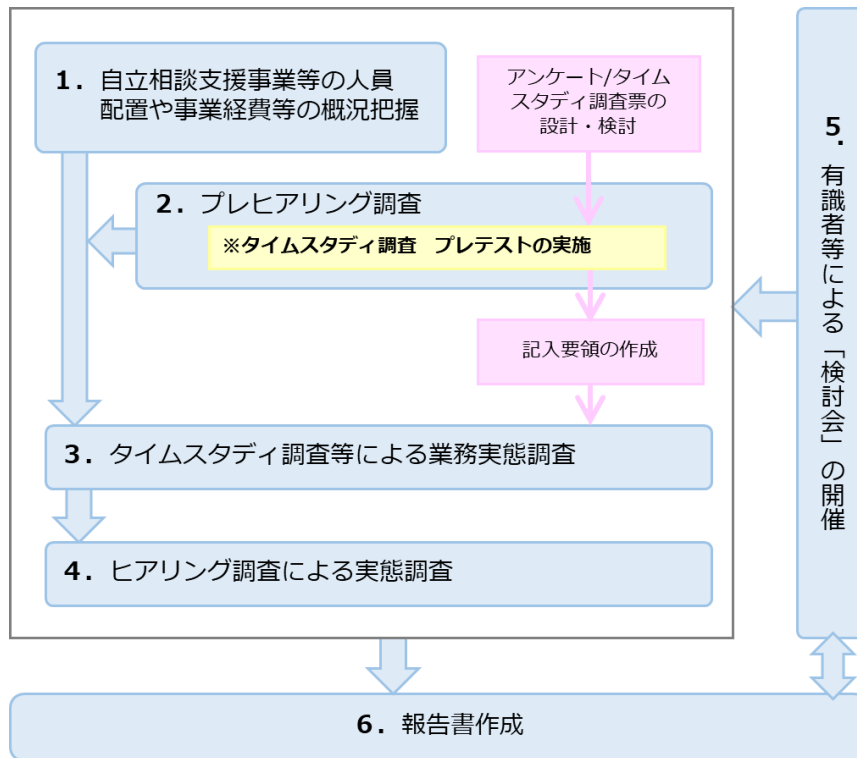
##### 【厚生労働省】地域福祉課

氏名	所属等
米田 隆史	厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 室長
余語 卓人	厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 室長補佐
加藤 浩一	厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 相談支援係長
蔦谷 真希	厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 相談支援係 主査
木下 大輔	厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 相談支援係員
高橋 美有	厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 就労支援係員

図表 I-2-2 検討会開催状況

開催回	内容
第1回 令和4(2022)年 8月18日(木)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査研究の事業概要について</li> <li>・生活困窮者自立支援制度の人員配置等の概況について</li> <li>・本日の調査研究における論点について</li> <li>・プレヒアリング調査(プレテスト)について</li> </ul>
第2回 令和4(2022)年 11月7日(月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他制度の人員配置等の検討のためのタイムスタディ等調査について</li> <li>・生活困窮者自立支援制度の人員配置等の概況について(追加集計)</li> <li>・自立相談支援機関向けタイムスタディ調査の実施状況及び集計イメージ</li> <li>・任意事業のタイムスタディ調査について</li> <li>・自立相談支援事業の各支援員に求められる役割</li> </ul>
第3回 令和5(2023)年 2月2日(木)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書 I 章・II 章について</li> <li>・自立相談支援機関向けタイムスタディ調査の集計速報</li> <li>・任意事業のタイムスタディ調査について経過報告</li> <li>・自立相談支援機関の適切な人員配置に関して(チェックリストの構成確認)</li> <li>・ヒアリング調査の進め方について</li> </ul>
第4回 令和5(2023)年 3月15日(水)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自立相談支援機関の適切な人員配置に関して(チェックリストの確認)</li> <li>・報告書とりまとめについて</li> </ul>

図表 I-2-3 調査研究のフロー図



## (6) 調査の倫理的配慮について

本調査研究事業の調査での倫理的な配慮としては、本調査研究事業に従事する担当者に対して、事業の開始前に研究倫理教育について学習する機会を設けたほか、収集した情報データは、事務局内のみにとどめて厳重に管理し、「検討会」に提示する際は、自立相談支援機関名や自治体名を匿名化し、統計化された数値としてのみ示した。なお、「検討会」のメンバーは、社会調査や地域福祉の専門家・実践者により構成し、研究倫理教育を受講済みの学識者からの助言指導も受けながら調査を実施した。なお、「検討会」の助言を受け、自立相談支援機関の支援員への内面にかかわるアンケート調査については、管理者(事業所)を通さず回答できるようWEB調査へと設計変更等を行った。

## (7) 新型コロナウイルス感染症の影響について

本調査の実施年度である令和4(2022)年度は、依然として新型コロナウイルス感染症が一定程度流行しており、本調査結果で得られた結果が、新型コロナウイルス感染症の影響が発生している特殊事情を加味して分析を行うべきではないかとの意見も検討会から出た。

それを受け、特に統計上の数字については、緊急事態宣言も発出された令和2(2020)年度の数字も本調査で活用していることから、その旨留意点として記することとした。また、タイムスタディ調査及び各支援員のアンケート等は令和4(2022)年10月以降順次実施したところであり、そこで得られたデータについても、新型コロナウイルスの影響を捨象する措置等の検討も行ったが、プレヒアリング調査、及びヒアリング調査等から、コロナ前と比較し生活困窮者自立支援制度の周知が広がったという意見や、新型コロナウイルスの影響が今後大きく低減されるとは考えにくいこと等の意見を検討会でも紹介しつつ議論を行い、タイムスタディ調査結果については特別な補正等を行わないと判断した。

### 3. スケジュール

本事業の実施スケジュールは以下のとおり。

図表 I-3-1 スケジュール

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
(1) 自立相談支援事業等の人員配置や事業経費等の概況把握	← 基礎データの収集・整理・分析 →									
(2) プレヒアリング調査	← プレヒアリング先の選定 →		← プレヒアリング調査(プレテスト)実施 →							
		※訪問またはオンライン(Zoom等)								
(3) タイムスタディ調査等による業務実態調査	← アンケート・タイムスタディ調査設計 →									
	← 記入要領の作成 →									
			← 自立相談支援機関調査の実施 →			← 任意事業調査の実施 →				
					← 集計・分析 →					
(4) ヒアリング調査						← ヒアリング先の選定 →				
						← ヒアリング調査の実施 →				
						※訪問またはオンライン(Zoom等)				
						← ヒアリング結果の取りまとめ →				
(5) 有識者等による「検討会」の開催		●			●			●	●	
(6) 報告書作成						← 報告書の作成・とりまとめ →				

## 第 II 章

# 自立相談支援機関等に関する情報の整理

本章では、次章以降で取り扱うタイムスタディ調査や人員体制に関する実態把握を行うにあたって、全国の支援員の配置状況や、補助金の支出状況、支援実績等の基礎データをとりまとめ、自立相談支援事業の人員配置及び補助体系の全体の傾向を取りまとめる。

### 1. 生活困窮者自立支援制度の人員配置等の概況

#### (1) 自立相談支援機関（または福祉事務所設置自治体）の人員体制

##### 1) 支援員の配置数

令和2年度の自立相談支援事業における支援員の配置状況は、実人数で 5,066 人、常勤換算ベースで 4,086 人となっている。

「複数職種を兼務している場合」を1人とカウントし、また、「広域実施により実施している場合」も自治体ごとに1人とカウントすると(従事者数)、5,434 人となっている。

図表 II-1-1 自立相談支援事業の支援員

実人数 (※1)	常勤換算 (※2)	従事者数 (※3)
5,066 人	4,086 人	5,434 人

(出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査 (令和2年度)

(※1) 複数職種を兼務している場合も1人としてカウントしている。

(※2) 常勤換算・・・各支援員について、自立相談支援事業に従事している勤務時間数(週あたり平均)を、当該事業所における常勤の勤務すべき時間数(週あたり)で除したものの合計値。

\* 「実人数」「常勤換算ベース」いずれも、「ホームレス対応分」に係る配置人員数を含む。

(※3) 広域実施により実施している場合は自治体ごとに1人とカウントしている。

##### 2) 支援員の3職種別の兼務の状況

自立相談支援事業における3職種の状況をみると、相談支援員が最も多く 3,279 人と全体の約6割を占める。

各支援員の数としては、近年は横ばいとなっている。

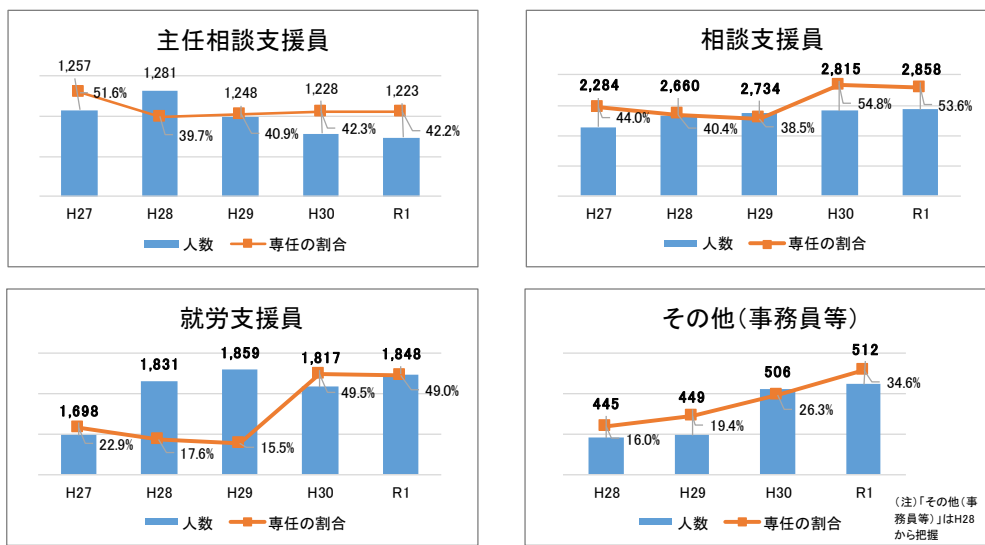
支援員の経験年数をみると、主任相談員は「5年以上」が最も多く、それ以外だと「1年以上3年未満」が最も多く3割程度となっている。

図表Ⅱ-1-2 自立相談支援事業の支援員

3職種	全量		H除く	
	人数	割合	人数	割合
主任相談支援員	1,247	24.6%	1,181	25.1%
相談支援員	3,279	64.7%	2,992	63.6%
就労支援員	1,860	36.7%	1,833	39.0%
全体	5,066	-	4,706	-

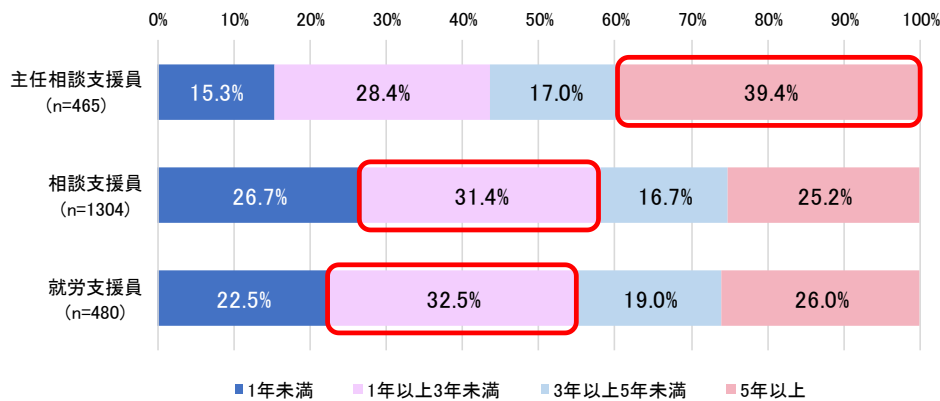
H除く：「ホームレス対応分」に係る配置人員数を除いたもの。  
 同一者が各職種を兼務している場合は、それぞれにカウント  
 (出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査 (令和2年度)

図表Ⅱ-1-3 自立相談支援事業の支援員配置状況



(出典) 第1回生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理のための検討会ワーキンググループ資料 資料4より抜粋  
 (出典元資料：「H27～H30 生活困窮者自立支援制度の実施状況調査」(困窮室調べ)、R1「生活困窮者自立支援法に基づく各事業の事業実績調査」(令和2年度))

図表Ⅱ-1-4 自立相談支援事業における支援員の経験年数の状況



(出典) 第1回生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理のための検討会ワーキンググループ資料 資料4より抜粋  
 (出典元資料：「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」(R3年度(一社)北海道総合研究調査会))

### 3) 支援員の兼務の状況

自立相談支援事業における職種間(主任相談支援員、相談支援員、就労支援員の3職種)の兼務状況について、実人数(5,066人)のうち、2職種兼務している者は全体の21.3%、3職種兼務している者は全体の2.4%。

職種別支援員数の兼務状況をみると、主任相談員は4割程度、相談支援員と就労支援員は約半数が兼務している。なお、主任相談員の専任の割合は減少している。

人口規模別職員の兼務状況をみると、5万人未満の自治体は3職種とも7割が、それ以外は概ね4～5割が兼務の状況だが、人口規模が大きくなれば専任の割合が高くなっており、100万人以上になると相談支援員・就労支援員の専任の割合は8割を超える。

図表Ⅱ-1-5 自立相談支援事業の職種間の兼務状況

				支援員数	割合
1職種のみ(兼務なし)				3,867	76.3%
2職種兼務				1,078	21.3%
内訳	主任	相談	就労		
	○	○		41	-
	○		○	88	-
		○	○	949	-
3職種兼務				121	2.4%
合計				5,066	-

(出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査(令和2年度)

図表Ⅱ-1-6 職種別支援員の兼務状況

職種	R1年度			R2年度		
	小計 (※1)	配置数		小計 (※1)	配置数	
		うち 専任	うち 兼務(※2)		うち 専任	うち 兼務(※2)
主任相談支援員	1,223	516 42.2%	707 57.8%	1,247	485 38.9%	762 61.1%
相談支援員	2,858	1,532 53.6%	1,326 46.4%	3,279	1,731 52.8%	1,548 47.2%
就労支援員	1,848	905 49.0%	943 51.0%	1,860	922 49.6%	938 50.4%
その他の職員 (事務員等)	512	177 34.6%	335 65.4%	617	254 41.2%	363 58.8%
合計	6,441	3,130	3,311	7,003	3,392	3,611

※1. 同一者が各職種を兼務している場合はそれぞれにカウントしている。

※2. 自立相談支援事業における他の職種との兼務だけでなく、他事業との兼務も含む。

(出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査(令和2年度)

図表Ⅱ-1-7 兼務の状況(事業従事者数のうち他事業を兼務している2,364人につき集計)

	被保護者 就労支援 事業	就労準備 支援事業	家計改善 支援事業	一時生活 支援事業	被保護者 就労準備 支援事業	子どもの学 習・生活支 援事業	その他の 生活困窮 者自立支 援制度に 関する事業	左記以外 の事業	全体
回答数	395	643	791	441	224	314	523	1,182	2,364
割合	16.7%	27.2%	33.5%	18.7%	9.5%	13.3%	22.1%	50.0%	-

(出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査(令和2年度)

図表Ⅱ-1-8 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	小計	うち専任	うち兼務	小計	うち専任	うち兼務	小計	うち専任	うち兼務
5万人未満	305	90 29.5%	215 70.5%	494	130 26.3%	364 73.7%	346	97 28.0%	249 72.0%	112	9 8.0%	103 92.0%
5万人以上 10万人未満	289	120 41.5%	169 58.5%	649	318 49.0%	331 51.0%	357	163 45.7%	194 54.3%	128	34 26.6%	94 73.4%
10万人以上 30万人未満	336	137 40.8%	199 59.2%	942	442 46.9%	500 53.1%	551	278 50.5%	273 49.5%	144	41 28.5%	103 71.5%
30万人以上 50万人未満	116	53 45.7%	63 54.3%	410	216 52.7%	194 47.3%	204	102 50.0%	102 50.0%	57	29 50.9%	28 49.1%
50万人以上 100万人未満	74	37 50.0%	37 50.0%	311	201 64.6%	110 35.4%	192	106 55.2%	86 44.8%	73	57 78.1%	16 21.9%
100万人以上	127	48 37.8%	79 62.2%	473	424 89.6%	49 10.4%	210	176 83.8%	34 16.2%	103	84 81.6%	19 18.4%
全体	1,247	485 38.9%	762 61.1%	3,279	1,731 52.8%	1,548 47.2%	1,860	922 49.6%	938 50.4%	617	254 41.2%	363 58.8%

(出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査(令和2年度)

#### 4) 人口規模別の自立相談支援事業の支援員の状況

自立相談支援機関の支援員の体制は、概ね人口に比例して配置数が増えている。

一方、人口密度区分で見ると1000人/k㎡未満では4人前後だが、1000人/k㎡以上では多くなってくる。なお、50人/k㎡未満では全支援員が5人を超えている(常勤人数ではないことに留意が必要)。

図表Ⅱ-1-9 自立相談支援事業の支援員の体制(人口規模別・1自治体当たり平均支援員数)

※実人数

人口規模	R1年度				R2年度			
	全支援員数 (実人数)	職種別の状況			全支援員数 (実人数)	職種別の状況		
		主任相談 支援員数	相談 支援員数	就労 支援員数		主任相談 支援員数	相談 支援員数	就労 支援員数
5万人未満	2.52	0.93	1.41	1.06	2.61	0.94	1.52	1.06
5万人以上10万人未満	3.08	1.15	1.71	1.27	3.25	1.17	1.87	1.25
10万人以上30万人未満	3.56	1.32	2.00	1.45	3.73	1.30	2.18	1.40
30万人以上50万人未満	13.95	4.72	8.33	5.76	14.64	4.72	8.95	5.34
50万人以上100万人未満	31.15	10.12	18.69	13.23	32.46	9.62	20.38	12.15
100万人以上	73.36	24.09	42.82	30.45	76.18	22.73	46.82	29.18
全体	5.15	1.35	3.16	2.04	5.60	1.38	3.62	2.06

(出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査(令和2年度)



図表Ⅱ-1-10 人口密度ごとの支援員の体制（人口密度規模別・1自治体当たり平均支援員数）

※実人数

人口密度 (人/km <sup>2</sup> )	全支援員数 (実人数)	職種別		
		主任相談 支援員数	相談 支援員数	就労 支援員数
50未満	5.19	1.66	3.33	2.08
50以上100未満	4.76	1.40	3.13	2.09
100以上200未満	4.41	1.24	2.98	1.44
200以上500未満	4.03	1.12	2.59	1.64
500以上1,000未満	4.26	1.11	2.54	1.60
1,000以上3,000未満	6.21	1.31	3.90	2.27
3,000以上	10.14	1.98	6.71	3.31
全体	5.60	1.38	3.62	2.06

(出典) 生活困窮者自立支援制度事業実施状況調査（令和2年度）より作成

図表Ⅱ-1-11 人口規模別の自立相談支援事業の支援員の推移

人口規模	H27	H28	H29	H30	R1
5万人未満	7.84人	7.93人	8.22人	8.26人	8.40人
5万人以上10万人未満	4.14人	4.47人	4.31人	5.25人	5.41人
10万人以上30万人未満	2.69人	3.33人	3.40人	3.35人	3.36人
30万人以上50万人未満	1.96人	2.30人	2.26人	2.39人	2.43人
50万人以上100万人未満	1.76人	1.66人	1.69人	2.11人	2.20人
100万人以上	3.59人	3.68人	3.10人	3.54人	3.17人
全体	3.14人	3.48人	3.37人	3.69人	3.68人

(出典) 第1回生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理のための検討会ワーキンググループ資料 資料4より抜粋  
 (出典元資料: 「H27～H30 生活困窮者自立支援制度の実施状況調査」(困窮室調べ)、R1「生活困窮者自立支援法に基づく各事業の事業実績調査」(令和2年度))

## 5) 自立相談支援事業の支援員の委託・直営別の配置の状況

自立相談支援事業の支援員の体制(常勤換算)について、人口規模別・運営別にみたところ、委託と直営(直営+委託)と比較して大きな差は見られない。

支援員の兼務状況について、直営・委託によって差をみたところ、主任相談支援員については、委託の方がやや専任の割合が多いが、それ以外は大きな差は見られない。

### ※留意事項

ここでは、「1福祉事務所につき1自立相談支援機関が存在する 793 自治体」で集計した(1福祉事務所に複数の自立相談支援機関がある自治体は除外して集計した)。その理由としては、複数の事業所があると、事業所によって運営方法が異なる場合もあるため(1つの自治体で「委託」と「直営」が混在することも想定されるため)、「1福祉事務所につき1自立相談支援機関」に絞って集計した。

図表Ⅱ-1-12 人口規模別・運営別支援員の体制(常勤換算)

人口規模	委託		直営、直営+委託	
	自治体数	平均支援員数	自治体数	平均支援員数
5万人未満	198	2.69	111	2.39
5万人以上10万人未満	147	3.05	95	3.55
10万人以上30万人未満	115	4.68	69	5.16
30万人以上50万人未満	28	6.79	12	6.75
50万人以上100万人未満	10	12.00	6	17.83
100万人以上	1	17.00	1	75.00
全体	499	3.70	294	4.15

(出典) 生活困窮者自立支援制度事業実施状況調査(令和2年度)より作成

図表Ⅱ-1-13 運営別の兼務の状況

運営方法	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	小計	うち専任	うち兼務	小計	うち専任	うち兼務	小計	うち専任	うち兼務
委託	522	218 41.8%	304 58.2%	1,156	523 45.2%	633 54.8%	701	321 45.8%	380 54.2%	208	81 38.9%	127 61.1%
直営、直営+委託	292	90 30.8%	202 69.2%	738	375 50.8%	363 49.2%	469	214 45.6%	255 54.4%	198	78 39.4%	120 60.6%
全体	814	308 37.8%	506 62.2%	1,894	898 47.4%	996 52.6%	1,170	535 45.7%	635 54.3%	406	159 39.2%	247 60.8%

(出典) 生活困窮者自立支援制度事業実施状況調査(令和2年度)より作成

## (2) 任意事業の人員体制について

### 1) 就労準備支援事業の従事者の配置数

令和2年度の就労準備支援事業における従事者の配置状況は、従事者数で1,636人、実人数ベースで1,511人となっている。

図表Ⅱ-1-14 就労準備支援事業の従事者数

従事者数(※1)	実人数
1,636人	1,511人

(※1) 複数職種を兼務している場合も1人としてカウントしている。また、広域実施により実施している場合は自治体ごとに1人とカウントしている。

(出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査(令和2年度)

### 2) 就労準備支援事業の従事者の兼務の状況

就労準備支援担当者のうち、専任は32.6%となっている。兼務の状況では、「被保護者就労準備支援事業を兼務している割合(48.8%)」が最も高く、次いで「自立相談支援事業(46.6%)」となっており、一体的実施が期待されている「家計改善支援事業」は26.6%となっている。

人口規模別にみると、専任が平均(32.6%)以上となっているのが30万人以上であり、100万人以上の自治体では約半数の従事者が専任となっている。

図表Ⅱ-1-15 職種別支援員数(兼務あり)

職種	R1年度			R2年度		
	小計(※1)	うち専任	うち兼務(※2)	小計(※1)	うち専任	うち兼務(※2)
就労準備支援担当者	1,259	481 38.2%	778 61.8%	1,511	492 32.6%	1,019 67.4%
その他の職員(事務員等)	491	62 12.6%	429 87.4%	596	36 6.0%	560 94.0%
合計	1,750	543	1,207	2,107	528	1,579

(出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査(令和2年度)

※1. 同一者が各職種を兼務している場合はそれぞれにカウントしている。

※2. 就労準備支援事業における他の職種との兼務だけでなく、他事業との兼務も含む。

図表Ⅱ-1-16 他事業との兼務状況(事業従事者数のうち、他事業を兼務している1,128人につき集計)

	自立相談支援事業	被保護者就労支援事業	家計改善支援事業	一時生活支援事業	被保護者就労準備支援事業	子どもの学習・生活支援事業	その他の生活困窮者自立支援制度に関する事業	左記以外の事業	全体
回答数	526	168	300	110	551	103	168	389	1,128
割合	46.6%	14.9%	26.6%	9.8%	48.8%	9.1%	14.9%	34.5%	-

(出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査(令和2年度)

図表Ⅱ-1-17 人口規模別職員の兼務状況

人口規模	就労準備支援担当者			その他の職員(事務員等)		
	小計	うち 専任	うち 兼務	小計	うち 専任	うち 兼務
5万人未満	289	80 27.7%	209 72.3%	158	16 10.1%	142 89.9%
5万人以上 10万人未満	313	86 27.5%	227 72.5%	138	5 3.6%	133 96.4%
10万人以上 30万人未満	500	145 29.0%	355 71.0%	184	5 2.7%	179 97.3%
30万人以上 50万人未満	222	100 45.0%	122 55.0%	57	3 5.3%	54 94.7%
50万人以上 100万人未満	119	46 38.7%	73 61.3%	36	6 16.7%	30 83.3%
100万人以上	68	35 51.5%	33 48.5%	23	1 4.3%	22 95.7%
全体	1,511	492 32.6%	1,019 67.4%	596	36 6.0%	560 94.0%

(出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査(令和2年度)

### 3) 就労準備支援事業の支援員の状況

支援担当者の体制は、概ね人口に比例して配置数が増えている。

支援員は1人の機関が多く、38.1%となっている。

図表Ⅱ-1-18 支援員の体制(人口規模別・1自治体当たり平均支援員数)

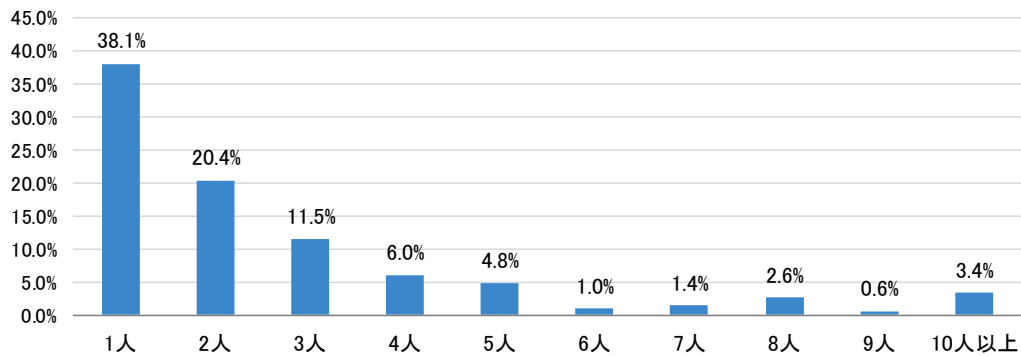
人口規模	R1年度			R2年度		
	事業従事者 (実人数)	職種別の状況		事業従事者 (実人数)	職種別の状況	
		就労準備 支援担当者	その他の職種		就労準備 支援担当者	その他の職種
5万人未満	2.12	1.89	0.87	2.22	1.94	1.06
5万人以上10万人未満	2.36	1.99	0.84	2.22	1.97	0.87
10万人以上30万人未満	3.25	3.05	1.23	3.21	3.03	1.12
30万人以上50万人未満	3.98	3.68	1.28	4.58	4.44	1.14
50万人以上100万人未満	4.52	4.36	1.20	5.21	4.96	1.50
100万人以上	7.09	6.91	1.82	6.27	6.18	2.09
全体	2.95	2.69	1.05	2.93	2.71	1.07

※「職種別の状況」欄は同一の者が各職種を兼務している場合はそれぞれにカウントしているため、その合計は「全支援員数(実人数)」とは一致しない。

※広域実施により実施している場合も自治体ごとに1人とカウントしている。

(出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査(令和2年度)

図表Ⅱ-1-19 支援員配置人数ごとの割合 (n=496) (令和元年度)



(出典) 第1回生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理のための検討会ワーキンググループ(各事業の在り方検討班)資料 令和3年12月20日(月) 資料1より抜粋

#### 4) 家計改善支援事業の従事者の配置数

令和2年度の家計改善支援事業における従事者の配置状況は、実人数で1,311人、実人数ベースで1,095人となっている。

図表Ⅱ-1-20 家計改善支援事業の従事者数

従事者数(※1)	実人数
1,311人	1,095人

(※1) 複数職種を兼務している場合も1人としてカウントしている。また、広域実施により実施している場合は自治体ごとに1人とカウントしている。

(出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査(令和2年度)

#### 5) 家計改善支援事業の従事者の兼務の状況

家計改善支援員のうち、専任は27.0%となっている。

兼務の状況(図表Ⅱ-1-22)では、「自立相談支援事業と兼務している割合(70.1%)」が最も高く、次いで、「左記以外の事業(39.3%)」となっている。一体実施が期待されている「就労準備支援事業」との兼務は30.7%となっている。

人口規模別にみると、専任が平均(27.0%)以上となっているのが30万人以上であり、30万人以上50万人未満の自治体では約半数の従事者が専任となっている。

図表Ⅱ-1-21 職種別支援員数（兼務あり）

職種	R1年度			R2年度		
	配置数			配置数		
	小計 (※1)	うち 専任	うち 兼務(※2)	小計 (※1)	うち 専任	うち 兼務(※2)
家計改善支援員	950	292 30.7%	658 69.3%	1,173	317 27.0%	856 73.0%
その他の職員 (事務員等)	438	6 1.4%	432 98.6%	557	9 1.6%	548 98.4%
合計	1,388	298	1,090	1,730	326	1,404

(出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査（令和2年度）

※1. 同一者が各職種を兼務している場合はそれぞれにカウントしている。

※2. 家計改善支援事業における他の職種との兼務だけでなく、他事業との兼務も含む。

図表Ⅱ-1-22 他事業との兼務状況（事業従事者数のうち、他事業を兼務している987人につき集計）

	自立相談 支援事業	被保護者就 労支援事業	就労準備 支援事業	一時生活 支援事業	被保護者就 労準備支援 事業	子どもの学 習・生活支 援事業	その他の生 活困窮者自 立支援制度 に関する事 業	左記以外の 事業	全体
回答数	692	53	303	108	117	86	170	388	987
割合	70.1%	5.4%	30.7%	10.9%	11.9%	8.7%	17.2%	39.3%	-

(出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査（令和2年度）

図表Ⅱ-1-23 人口規模別職員の兼務状況

人口規模	家計改善支援員			その他の職員(事務員等)		
	小計	うち 専任	うち 兼務	小計	うち 専任	うち 兼務
5万人未満	281	54 19.2%	227 80.8%	163	4 2.5%	159 97.5%
5万人以上	234	66 28.2%	168 71.8%	125	4 3.2%	121 96.8%
10万人未満	403	93 23.1%	310 76.9%	186	1 0.5%	185 99.5%
10万人以上	114	57 50.0%	57 50.0%	36	0 0.0%	36 100.0%
50万人未満	77	28 36.4%	49 63.6%	31	0 0.0%	31 100.0%
50万人以上	64	19 29.7%	45 70.3%	16	0 0.0%	16 100.0%
100万人未満	64	19 29.7%	45 70.3%	16	0 0.0%	16 100.0%
100万人以上	64	19 29.7%	45 70.3%	16	0 0.0%	16 100.0%
全体	1,173	317 27.0%	856 73.0%	557	9 1.6%	548 98.4%

(出典) 生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査（令和2年度）

## 6) 家計改善支援事業の支援員の状況

支援担当者の体制は、概ね人口に比例して配置数が増えている。

支援員は1人の機関が多く、就労準備支援事業よりもさらに多く64.0%となっている。

図表Ⅱ-1-24 支援員の体制（人口規模別・1自治体当たり平均支援員数）

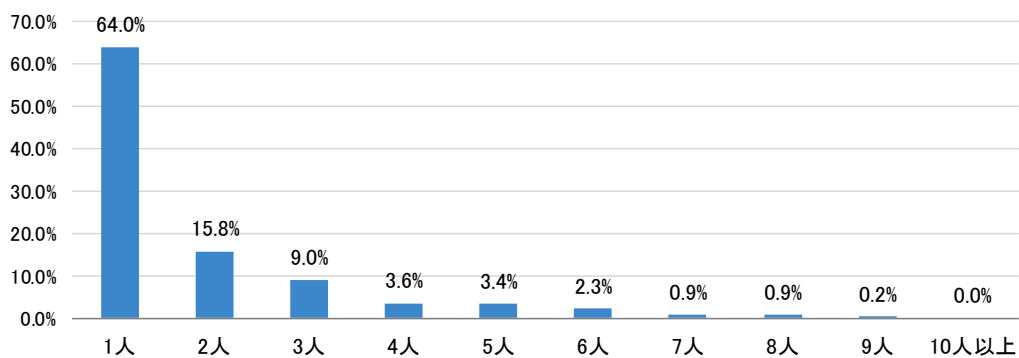
人口規模	R1年度			R2年度		
	事業従事者 (実人数)	職種別の状況		事業従事者 (実人数)	職種別の状況	
		家計改善 支援担当者	その他の職種		家計改善 支援担当者	その他の職種
5万人未満	1.62	1.42	0.72	1.69	1.47	0.85
5万人以上10万人未満	1.80	1.52	0.74	1.81	1.57	0.84
10万人以上30万人未満	2.75	2.52	1.18	2.89	2.62	1.21
30万人以上50万人未満	2.50	2.18	0.95	2.47	2.33	0.73
50万人以上100万人未満	3.53	2.94	0.76	3.70	3.35	1.35
100万人以上	8.88	7.88	3.00	6.90	6.40	1.60
全体	2.25	1.98	0.91	2.28	2.04	0.97

※「職種別の状況」欄は同一の者が各職種を兼務している場合はそれぞれにカウントしているため、その合計は「全支援員数（実人数）」とは一致しない。

※広域実施により実施している場合も自治体ごとに1人とカウントしている。

（出典）生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の事業実績調査（令和2年度）

図表Ⅱ-1-25 支援員配置人数ごとの割合（n=492）（令和元年度）



（出典）第1回生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理のための検討会ワーキンググループ（各事業の在り方検討班）資料 令和3年12月20日（月） 資料1より抜粋

### (3) 人員体制と支援実績に関する分析

#### 1) 支援実績について

令和2年度における全福祉事務所設置自治体の各種実績を人口10万人当たり・月ベースで見たのが下記である。

なお、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けていることに留意が必要である。

図表Ⅱ-1-26 生活困窮者自立支援制度における支援状況（令和2年度）

	生活困窮者自立支援制度における支援状況										
	新規相談 受付件数	人口10万 人当たり(月)	プラン作成 件数	人口10万 人当たり(月)	就労支援 対象者数 ①	人口10万 人当たり(月)	就労者数	うち就労支 援対象プラン 作成者 分②	増収者数	うち就労支 援対象プラン 作成者 分③	就労・増収率 =(②+③)/①
令和2年度	785,750	51.4	139,016	9.1	76,045	5.0	20,555	14,502	11,923	5,937	27%

	事業等利用件数					
	就労準備支援 事業	人口10万人当 たり(月)	家計改善支援 事業	人口10万人当 たり(月)	一時生活支援 事業	人口10万人当 たり(月)
令和2年度	4,695	0.31	18,973	1.24	12,266	0.80

【参考】国の目安値(人口10万人・1ヶ月当たり)・経済・財政再生計画改革工程表KPI

	H27年度 目安値	H28年度 目安値	H29年度 目安値	H30年度 目安値	現KPI (令和1～3年度)
新規相談受付件数	20件	22件	24件	26件	年間25万人 →人口10万人・1ヶ月当たり に換算すると16件
プラン作成件数	10件	11件	12件	13件	新規相談件数の50%
就労支援対象者数	6件	7件	7件	8件	プラン作成件数の60%
就労・増収率	40%	42%	70%	75%	75%
ステップアップ率	-	-	80%	90%	プラン作成者のうち自立に向けた 改善が見られた者の割合90% (※令和元年度 85%)

(出典) 第1回生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理のための検討会ワーキンググループ(各事業の在り方検討班)資料 令和3年12月20日(月)資料1及び「令和2年度生活困窮者自立支援制度支援状況調査」より作成

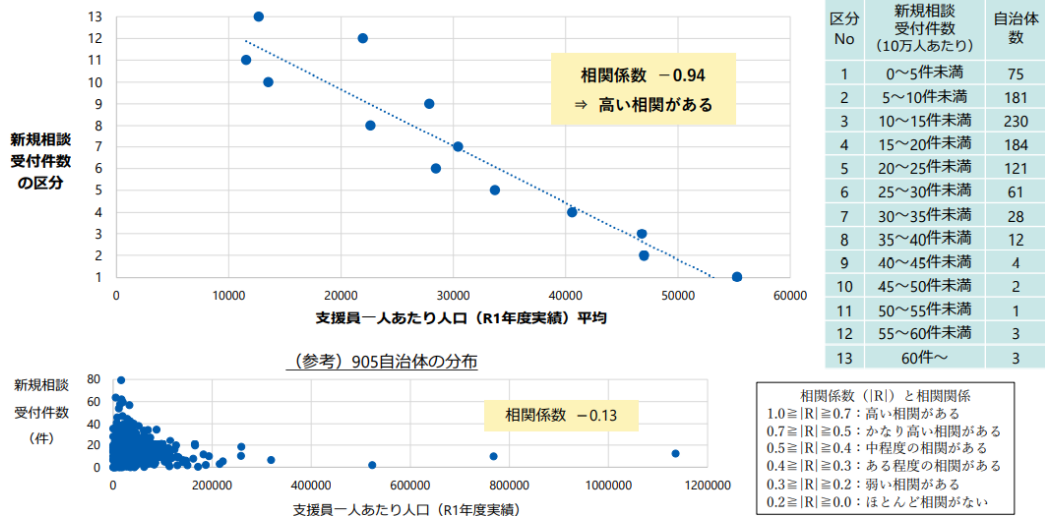
#### 2) 支援員配置と新規相談受付件数の関係

905 自治体の新規相談受付件数の分布を13区分に分け、各区分に属する自治体の「支援員一人あたり人口(平均値)」と各区分の関係を見ると、「支援員一人あたり人口」と新規相談受付件数の間に相関関係が見られる。

※支援員一人あたり人口(平均値)…「新規相談受付件数」の各区分に属する自治体の「支援員一人あたり人口」の平均値。



図表Ⅱ-1-27 支援員配置と新規相談受付件数の関係



(出典) 第1回生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理のための検討会ワーキンググループ資料 資料4より抜粋

(4) 常勤換算一人あたりの支援件数 ※1福祉事務所につき1自立相談支援機関の自治体のみ抽出

常勤換算した支援員の人数(事務員含む)と、それぞれの支援実績データを踏まえて、支援員一人あたりの各種実績をみると、令和2年度一年間で、支援員一人あたり新規相談受付件数が207.7件、プラン作成件数が41.4件、就労支援対象者数が26.0人となっている。月ベースでみると、新規相談件数が17.3件、プラン作成件数が3.4件、就労支援対象者数が2.2人となっている。

なお、本データは令和2年度データに基づいてデータを突合しており、新型コロナウイルス感染症の影響を受けている可能性があることに留意が必要である。また、平均値と中央値には大きな開きがあることから、データにばらつきがあることにも留意が必要である。

※留意事項

ここでは、「1福祉事務所につき1自立相談支援機関が存在する793自治体」で集計した(1福祉事務所に複数の自立相談支援機関がある自治体は除外して集計した)。その理由としては、複数の事業所があると、事業所によって運営方法が異なる場合もあるため(1つの自治体で「委託」と「直営」が混在することも想定されるため)、「1福祉事務所につき1自立相談支援機関」に絞って集計した。

図表Ⅱ-1-28 自立の常勤換算1人当たりの支援状況(令和2年度)※年ベース

	【平均】			【中央値】		
	新規相談受付件数	プラン作成件数	就労支援対象者数	新規相談受付件数	プラン作成件数	就労支援対象者数
常勤換算1人当たりの支援状況(令和2年度4月～3月)	207.7	41.4	26.0	125.4	15.6	8.7

図表Ⅱ-1-29 自立の常勤換算1人当たりの支援状況(令和2年度)※月ベース

	【平均】			【中央値】		
	新規相談受付件数	プラン作成件数	就労支援対象者数	新規相談受付件数	プラン作成件数	就労支援対象者数
常勤換算1人当たりの支援状況(令和2年度・1ヵ月当たり)	17.3	3.4	2.2	10.4	1.3	0.7

## 2. 専従職員の配置の影響について

### (1) 福祉事務所設置自治体における専従職員の配置状況

令和3年度「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」において実施したアンケート(以下、「令和3年度アンケート」)によると、各福祉事務所における所管部局の生活困窮者自立支援制度を担当する常勤職員のうち、「専従なし」と回答したのが51.5%、「専従あり」と回答したのが47.8%であり、若干専従なしの自治体の方が多かった。

人口規模別にみると、人口規模が大きくなるにつれて専従の割合が高くなっていく。

自治体形態別にみると、特別区、中核市といった人口規模が大きい自治体は専従の割合が高く、町村、都道府県のように人口規模が小さい自治体は専従なしの割合が高い。

直営と委託別では大きな差はないが、「直営＋委託」では、専従の割合が高く7割を超えている。

図表Ⅱ-2-1 所管部局の生活困窮者自立支援制度を担当する職員

		件数	%
常勤	専従なし	276	51.5%
	専従あり	256	47.8%
回答なし		4	0.7%
合計		536	100.0%

人口規模別	専従あり	専従なし	合計
1万人未満	3	6	9
	33.3%	66.7%	100.0%
1万人以上5万人未満	65	98	163
	39.9%	60.1%	100.0%
5万人以上10万人未満	72	77	149
	48.3%	51.7%	100.0%
10万人以上30万人未満	62	54	116
	53.4%	46.6%	100.0%
30万人以上	54	41	95
	56.8%	43.2%	100.0%
合計	256	276	532
	48.1%	51.9%	100.0%

自治体形態別	専従あり	専従なし	合計
都道府県	10	23	33
	30.3%	69.7%	100.0%
政令指定都市	8	6	14
	57.1%	42.9%	100.0%
特別区	9	2	11
	81.8%	18.2%	100.0%
中核市	36	13	49
	73.5%	26.5%	100.0%
一般市	188	219	407
	46.2%	53.8%	100.0%
町村	5	13	18
	27.8%	72.2%	100.0%
合計	256	276	532
	48.1%	51.9%	100.0%

運営形態別	専従あり	専従なし	合計
直営	67	67	134
	50.0%	50.0%	100.0%
委託	138	159	297
	46.5%	53.5%	100.0%
直営＋委託	19	6	25
	76.0%	24.0%	100.0%
合計	224	232	456
	49.1%	50.9%	100.0%

(出典) 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」より

都道府県の職員の配置状況について、職員数は平均2名程度であり、専従職員を配置している自治体は2割弱にとどまっている。

令和2年度中の体制強化については、「行政内担当課の職員数を増やした」、「基礎自治体に対する支援を新規に事業化し、民間委託した」との回答もあったが、約9割は体制強化に取り組んでいない。

図表Ⅱ-2-2 47都道府県の所管部局の生活困窮者自立支援制度を担当する職員

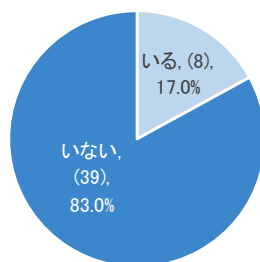
【従事する職員数】(n=47)

人数(全体)	1都道府県当たりの平均
106人	2.3人

【令和2年度中の本庁の支援・体制強化】(n=47)

区分	回答数	割合
行政内担当課の職員を増やした	1	2.1%
行政内に新たな組織をつくった(職員の増を含む)	0	0.0%
基礎自治体に対する支援を新規に事業化し、民家に託した	2	4.3%
いずれも取り組んでいない	44	93.6%

【専任職員の有無】(n=47)

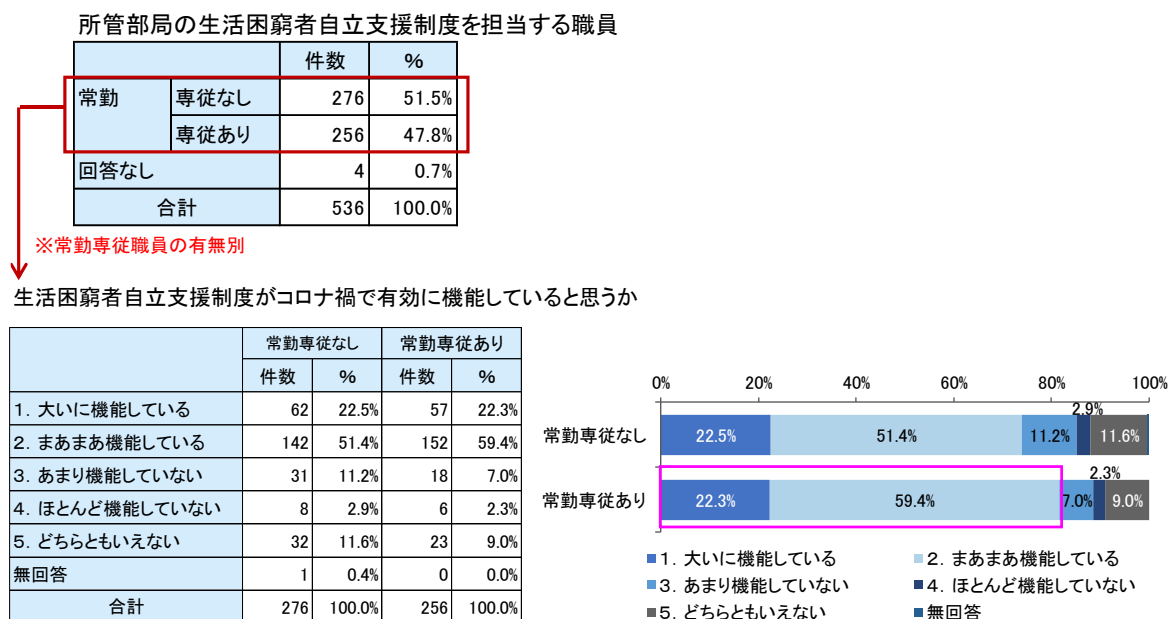


(出典) 第18回 社会保障審議会「生活困窮者自立支援及び生活保護部会」(資料)資料3(出典元:令和2年度事業実績調査(厚生労働省))より抜粋。

## (2) 専従職員の配置の有無と生活困窮者自立支援制度のコロナ禍での有効性

○令和3年度アンケートにおいて、生活困窮者自立支援制度を担当する職員の専従の有無別に、生活困窮者自立支援制度の有効性についての認識を尋ねたところ(図表Ⅱ-2-3)、所管部局の専従職員ありの自治体の方が、生活困窮者自立支援制度がコロナ禍で有効に機能していると感じる割合が高い。

図表Ⅱ-2-3 所管部局の生活困窮者自立支援制度を担当する職員の専従の有無別の制度の有効性



(出典) 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」P50、一部修正

同じく令和3年度アンケートにおいて、所管部局の専従の有無別と人材充足感の認識別に生活困窮者制度の有効性について分析すると(図表4)、所管部局の専従職員なし、かつ、管理職・正規職員が不足している自治体ほど、生活困窮者自立支援制度がコロナ禍で有効に機能していないと感じる割合が高いことも確認できる。

図表Ⅱ-2-4 所管部局の管理者・正規職員の専従の有無別・人材の充足感・制度の有効性

※常勤専従の有無と人員配置の充足感(不足・適切)の組み合わせで、事務連絡等について集計

【管理職】 常勤専従の有無×人員配置の充足感

		人員配置の充足感					合計
		不足	適切	過剰	該当する職員なし	無回答	
常勤	専従なし	① 38 13.8%	② 199 72.1%	0 0.0%	18 6.5%	21 7.6%	276 100.0%
	専従あり	③ 34 13.3%	④ 187 73.0%	0 0.0%	18 7.0%	17 6.6%	256 100.0%
回答なし		1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 50.0%	4 100.0%
合計		73 13.6%	387 72.2%	0 0.0%	36 6.7%	40 7.5%	536 100.0%

- ①常勤専従なし管理職不足
- ②常勤専従なし管理職適切
- ③常勤専従あり管理職不足
- ④常勤専従あり管理職適切

【正規職員】 常勤専従の有無×人員配置の充足感

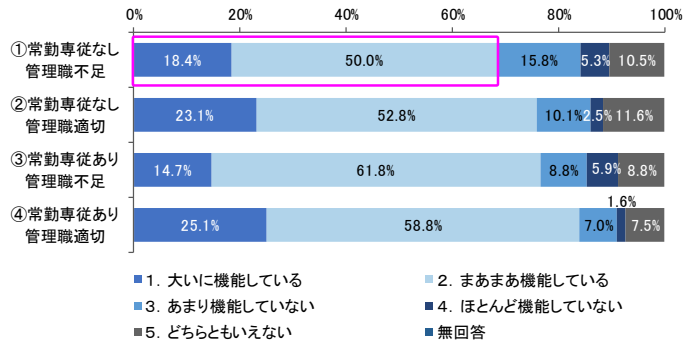
		人員配置の充足感					合計
		不足	適切	過剰	該当する職員なし	無回答	
常勤	専従なし	① 123 44.6%	② 129 46.7%	0 0.0%	3 1.1%	21 7.6%	276 100.0%
	専従あり	③ 119 46.5%	④ 114 44.5%	0 0.0%	8 3.1%	15 5.9%	256 100.0%
回答なし		2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 50.0%	4 100.0%
合計		244 45.5%	243 45.3%	0 0.0%	11 2.1%	38 7.1%	536 100.0%

- ①常勤専従なし正規職員不足
- ②常勤専従なし正規職員適切
- ③常勤専従あり正規職員不足
- ④常勤専従あり正規職員適切

生活困窮者自立支援制度がコロナ禍で有効に機能していると思うか

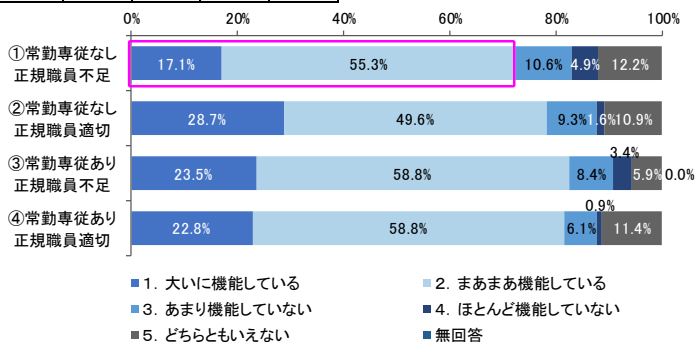
【管理職】

	①常勤専従なし 管理職不足		②常勤専従なし 管理職適切		③常勤専従あり 管理職不足		④常勤専従あり 管理職適切	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
1. 大いに機能している	7	18.4%	46	23.1%	5	14.7%	47	25.1%
2. まあまあ機能している	19	50.0%	105	52.8%	21	61.8%	110	58.8%
3. あまり機能していない	6	15.8%	20	10.1%	3	8.8%	13	7.0%
4. ほとんど機能していない	2	5.3%	5	2.5%	2	5.9%	3	1.6%
5. どちらともいえない	4	10.5%	23	11.6%	3	8.8%	14	7.5%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	38	100.0%	199	100.0%	34	100.0%	187	100.0%



【正規職員】

	①常勤専従なし 正規職員不足		②常勤専従なし 正規職員適切		③常勤専従あり 正規職員不足		④常勤専従あり 正規職員適切	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
1. 大いに機能している	21	17.1%	37	28.7%	28	23.5%	26	22.8%
2. まあまあ機能している	68	55.3%	64	49.6%	70	58.8%	67	58.8%
3. あまり機能していない	13	10.6%	12	9.3%	10	8.4%	7	6.1%
4. ほとんど機能していない	6	4.9%	2	1.6%	4	3.4%	1	0.9%
5. どちらともいえない	15	12.2%	14	10.9%	7	5.9%	13	11.4%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	123	100.0%	129	100.0%	119	100.0%	114	100.0%

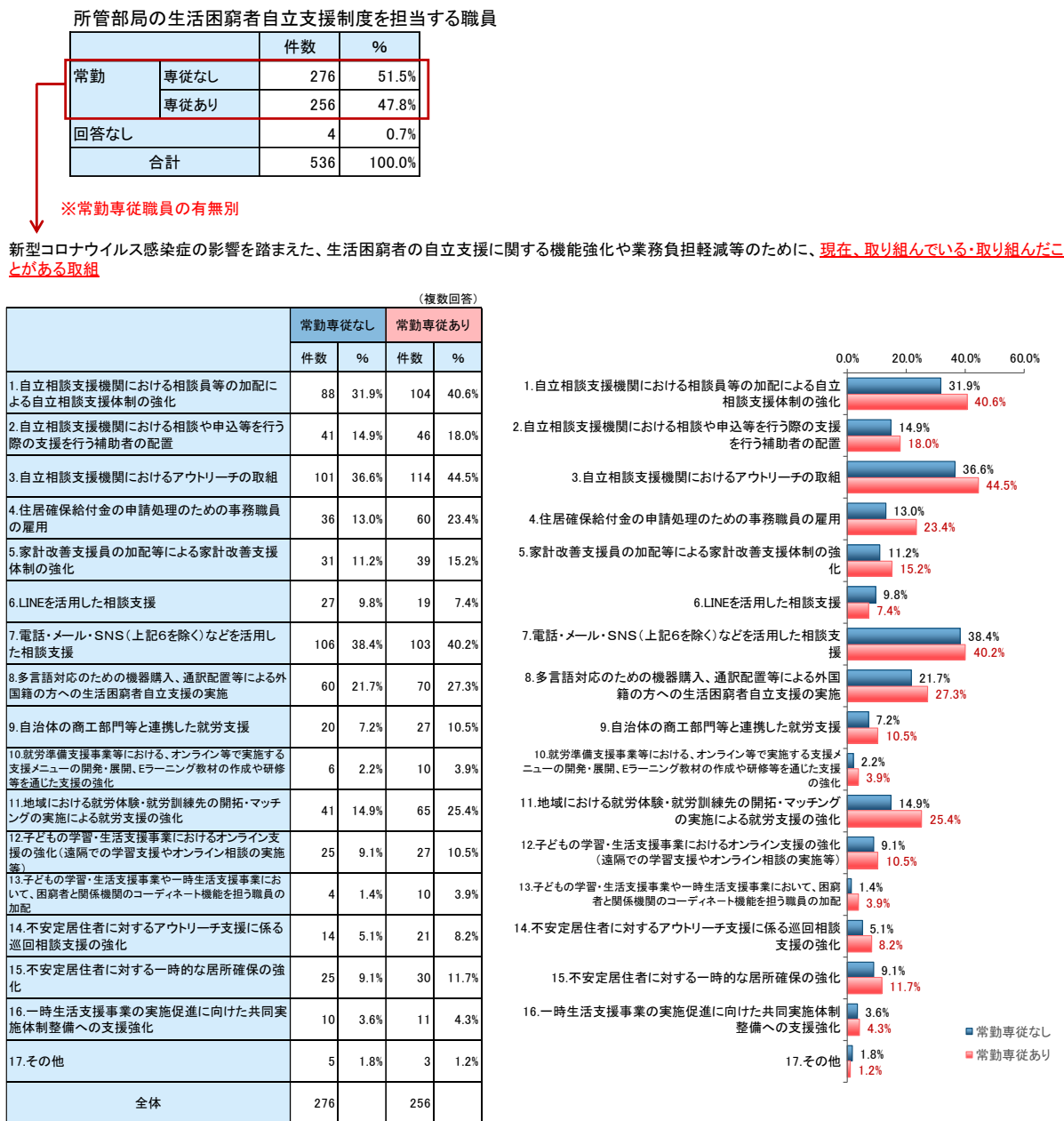


(出典) 令和3年度社会福祉推進事業  
「新型コロナウイルス感染症等の影響  
を踏まえた生活困窮者支援のあり方  
に関する調査研究事業」P51

### (3) 所管部局の専従の有無別のコロナ禍における機能強化について

所管部局の専従職員の有無別に、新型コロナウイルスの影響を踏まえた自立支援の機能強化への取組項目をみると(図表Ⅱ-2-5)、専従職員がいる自治体の方が、取組項目が全体的に多い。

図表Ⅱ-2-5 所管部局の専従者有無別・コロナ禍での取組状況



該当する個数

	常勤専従なし		常勤専従あり	
	件数	%	件数	%
1~3個	131	47.5%	116	45.3%
4~6個	54	19.6%	55	21.5%
7~9個	11	4.0%	28	10.9%
10~12個	4	1.4%	6	2.3%
13~15個	0	0.0%	0	0.0%
16個~	0	0.0%	0	0.0%
回答なし	76	27.5%	51	19.9%
合計	276	100.0%	256	100.0%
平均	3.2 個		3.7 個	

(出典) 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」P60

#### (4) 専従職員の有無と地域の支援関係機関・関係分野との連携強化について

令和3年度アンケートにおいて、新型コロナウイルス感染症等の影響により、新たに連携を強化したい、もしくは連携を強化した機関・分野等について、所管部局の専従職員の有無別に関わりがあった機関数の平均値を見ると、「専従あり」自治体の平均値の方が「専従なし」の自治体よりも大きい。なお、ウィルコクソン順位和検定(※)においても有意である。

図表Ⅱ-2-6 所管部局の専従者有無別地域の支援関係機関・関係分野との連携数

	件数	平均	中央値	標準偏差	変動係数	最大値	最小値	合計
専従あり	231	13.23	11	11.3	85.7	56.0	1	3,057
専従なし	245	11.01	7	10.2	92.6	52	1	2,698

ウィルコクソン順位和検定  $p=$  0.0259 \*\*

(※)ウィルコクソン順位和検定とは、2つの標本に対しての母集団の分布に差があるかを検定する手法であり、特に、2つの母集団が正規分布ではないとされるときに使われる検定手法。ここで取り上げる母集団は正規性が低いため当該手法を採用した。本稿では信頼区間 95%と設定して有意差を判断している

#### (5) 専従職員の有無と各種実績

所管部局の専従職員の有無別に各種実績の平均値をみると、どの実績値においても、「専従あり」自治体の平均値の方が「専従なし」の自治体よりも大きく、ウィルコクソン順位和検定においては有意であった。

図表Ⅱ-2-7 専従職員の有無と各種実績

【全体】新規相談受付件数(人口10万人あたり)※月ベース

	件数	平均	中央値	標準偏差	変動係数	最大値	最小値	合計
専従あり	256	50.51	41.25	37.2	73.7	206.3	5.9	12,930
専従なし	276	41.37	35.10	31.5	76.2	276.2	0	11,417

ウィルコクソン順位和検定  $p=$  0.0036 \*\*

【全体】プラン作成件数(人口10万人あたり)※月ベース

	件数	平均	中央値	標準偏差	変動係数	最大値	最小値	合計
専従あり	256	9.54	5.00	13.1	137.6	96.1	0	2,442
専従なし	276	6.61	3.95	10.1	153.0	102.9	0	1,825

ウィルコクソン順位和検定  $p=$  0.0005 \*\*

【全体】就労支援対象者数(人口10万人あたり)※月ベース

	件数	平均	中央値	標準偏差	変動係数	最大値	最小値	合計
専従あり	256	4.81	3.00	5.7	118.4	35	0	1,231
専従なし	276	3.45	2.20	7.1	206.0	101.9	0	952

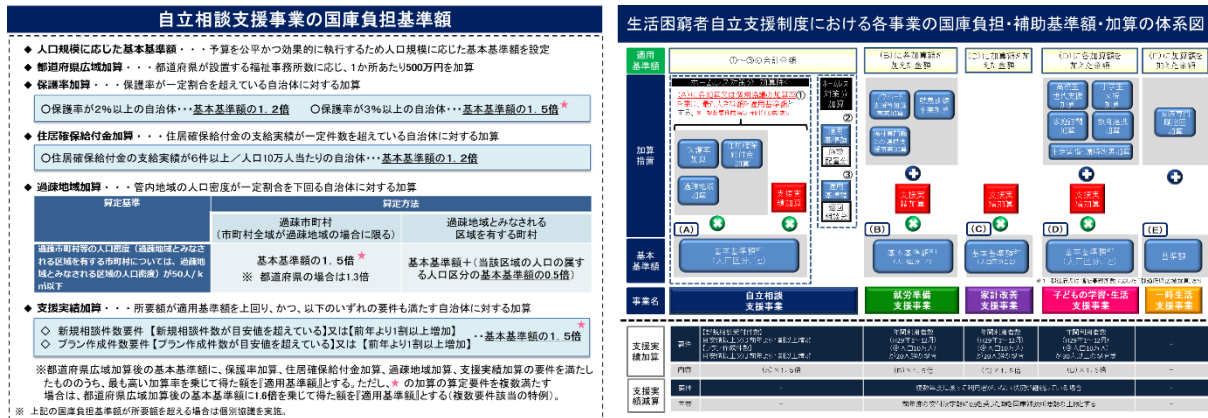
ウィルコクソン順位和検定  $p=$  <.0001 \*\*

### 3. 運営形態や事業経費等と実績等について

#### (1) 各種事業経費の根拠について

生活困窮者自立支援制度における各種事業経費の根拠として、下記図表の根拠で国庫負担額が決定されている。これを見るとおり、基本的には人口規模に応じた基準額をベースとし、都道府県広域加算等の加算がされていることとなっている。

図表 II-3-1 国庫負担基準額の考え方について



### 令和4年度の各事業の国庫負担・補助基準額(案)

(単位:千円)  
(※)金額は事業費ベース

人口区分	自立相談		就労準備		家計相談		子どもの学習・生活支援				
	基本基準額	基本基準額	基本基準額	基本基準額	基本基準額	基本基準額	高校世代加算	小学生支援加算	家庭訪問加算	教育連携加算	生活習慣・環境改善加算
2万人未満	5,000	5,000	3,000	2,400	800	400	600	800	5,000		
2万人以上~3万人未満	7,000	6,000	4,000	3,300	1,000	500	900	1,000	5,400		
3万人以上~4万人未満	9,000	7,000	5,000	4,000	1,200	600	1,000	1,200	5,600		
4万人以上~5.5万人未満	10,600	8,000	7,000	4,900	1,500	800	1,300	1,500	6,000		
5.5万人以上~7万人未満	12,500	9,000	8,000	6,500	2,000	1,000	1,700	2,000	6,600		
7万人以上~10万人未満	14,500	11,000	10,000	7,700	2,400	1,200	2,000	2,400	7,100		
10万人以上~15万人未満	18,500	14,000	12,000	9,400	2,900	1,500	2,400	2,900	7,800		
15万人以上~20万人未満	22,500	17,000	15,000	11,900	3,600	1,800	3,000	3,600	8,800		
20万人以上~30万人未満	30,000	20,000	18,000	14,900	4,500	2,300	3,800	4,500	10,000		
30万人以上~40万人未満	38,000	25,000	20,000	17,900	5,400	2,700	4,500	5,400	11,200		
40万人以上~50万人未満	48,000	30,000	23,000	20,400	6,200	3,100	5,100	6,200	12,200		
50万人以上~60万人未満	60,000	32,000	25,000	24,700	7,500	3,800	6,200	7,500	13,900		
60万人以上~70万人未満	70,000	34,000	27,000	28,100	8,500	4,300	7,100	8,500	15,300		
70万人以上~80万人未満	80,000	36,000	28,000	31,500	9,500	4,800	7,900	9,500	16,600		
80万人以上~90万人未満	90,000	38,000	29,000	34,900	10,500	5,300	8,800	10,500	18,000		
90万人以上~100万人未満	100,000	40,000	30,000	38,300	11,500	5,800	9,600	11,500	19,400		
100万人以上~110万人未満	110,000	50,000	40,000	40,400	12,200	6,100	10,100	12,200	20,200		
110万人以上~120万人未満	120,000	51,000	41,000	41,700	12,600	6,300	10,500	12,600	20,700		
120万人以上~130万人未満	130,000	52,000	42,000	43,000	12,900	6,500	10,800	12,900	21,200		
130万人以上~140万人未満	140,000	53,000	43,000	44,200	13,300	6,700	11,100	13,300	21,700		
140万人以上~150万人未満	150,000	54,000	44,000	45,500	13,700	6,900	11,400	13,700	22,200		
150万人以上~160万人未満	160,000	55,000	45,000	46,800	14,100	7,100	11,700	14,100	22,800		
160万人以上~170万人未満	170,000	56,000	46,000	48,100	14,500	7,300	12,100	14,500	23,300		
170万人以上~180万人未満	175,000	57,000	47,000	49,300	14,800	7,400	12,400	14,800	23,800		
180万人以上~190万人未満	180,000	58,000	48,000	50,600	15,200	7,600	12,700	15,200	24,300		
190万人以上~200万人未満	185,000	59,000	49,000	51,900	15,600	7,800	13,000	15,600	24,800		
200万人以上~210万人未満	190,000	60,000	50,000	52,700	15,900	8,000	13,200	15,900	25,100		
210万人以上~220万人未満	195,000	61,000	51,000	54,000	16,200	8,100	13,500	16,200	25,600		
220万人以上~230万人未満	200,000	62,000	52,000	55,300	16,600	8,300	13,900	16,600	26,200		
230万人以上~240万人未満	205,000	63,000	53,000	56,600	17,000	8,500	14,200	17,000	26,700		
240万人以上~250万人未満	210,000	64,000	54,000	57,800	17,400	8,700	14,500	17,400	27,200		
250万人以上~260万人未満	215,000	65,000	55,000	58,700	17,700	8,900	14,700	17,700	27,500		
260万人以上~270万人未満	220,000	66,000	56,000	60,400	18,200	9,100	15,100	18,200	28,200		
270万人以上~280万人未満	225,000	67,000	57,000	62,100	18,700	9,400	15,600	18,700	28,900		
280万人以上~290万人未満	230,000	68,000	58,000	63,800	19,200	9,600	16,000	19,200	29,600		
290万人以上~300万人未満	235,000	69,000	59,000	65,500	19,700	9,900	16,400	19,700	30,200		
300万人以上	250,000	70,000	60,000	68,000	20,400	10,200	17,000	20,400	31,200		

(出典) 厚生労働省提供資料



## (2) 事業経費と支援実績について

### 1) 分析にあたっての留意事項

事業経費の分析にあたっては、1つの福祉事務所設置自治体につき1つの自立相談支援機関しか存在しない自治体を対象とする(793自治体)。また、直営の場合では相談支援員が正規職員だった場合人件費が事業経費に反映されないため、事業経費と支援実績との関係性が見えづらくなる。そのため、ここでは委託のみに絞って分析する。主な留意事項は下記のとおり。

#### ◆留意点

- ・ 1 福祉事務所設置自治体に複数の事業所があると、事業所によって運営方法が異なる場合もあるため(1つの自治体で「委託」と「直営」が混在することも想定されるため)、「1福祉事務所につき1自立相談支援機関」の自治体を対象とした。
- ・ 「事業経費」とあるのは、各自治体が提出した予算協議書に記載のある各福祉事務所設置自治体の予算合計額である。
- ・ 事業経費と事業規模の関係性をより明確に把握するため、委託のみに絞り分析した。
- ・ 事業費が「0」の自治体は除いて分析を行っている。
- ・ 実績で1件あたりの事業費を算出する場合は、実績が「0」の自治体は除いて分析を行っている。
- ・ 体制で、常勤換算の人員が「0」の自治体は除いて分析を行っている。
- ・ 令和3年度予算を令和2年度実績で除したものであり、年度が異なっている。また、各種実績値に対し、単純に総事業費で除して算出しているものであり、それぞれの実績1件ずつに、相応の経費がかかっていることを示すものではない。
- ・ 令和2年度は新型コロナウイルス感染症が大きく影響していることに留意が必要。

#### ◆活用したデータ及び資料

- ・ 「令和2年度生活困窮者自立支援制度支援状況調査」:主に福祉事務所設置自治体ごとの支援実績データ
- ・ 令和3年度各自治体の予算協議書:主に福祉事務所設置自治体ごとの予算額
- ・ その他のデータ:人口・面積・人口密度(令和2年国勢調査、人口については一部 H31 年1月住民基本台帳)

### 2) 人口規模別における1件あたりの事業費(委託のみ)

新規相談受付件数、プラン作成件数、就労支援対象者数、それぞれ1件(人)あたりの事業費について、委託自治体のみ抽出して人口規模別に算出した。なお、30万人以上の自治体はサンプル数が少ないことから、それ以上の規模の自治体は30万人以上でまとめている。

全体でみると、新規相談受付件数1件あたり平均で6.0万円(中央値で3.1万円)、プラン作成件数1件あたり平均57.0万円(中央値で23.7万円)、就労支援対象者1名あたり平均97.1万円(中央値で41.7万円)となっており、ばらつきが大きい。人口区分別にみると、新規相談受付件数1件(人)あたりの事業費の中央値について、最も高いのは5万人未満であり、もっとも低いのが30万人以上となっている。相関分析をすると相関はあまりみられないが、回帰分析の結果、人口と新規相談受付件数については1%水準で有意であり、一定程度負の相関があると言える。

なお、本分析は、各種実績値に対し、単純に総事業費で除して算出しているものであり、それぞれの実績1件ずつに、相応の経費がかかっていることを示すものではないことに注意が必要である。

図表Ⅱ-3-2 人口規模別の1件あたりの事業費

■新規相談受付件数1件あたりの事業費

人口区分	N	平均	中央値	標準偏差	変動係数	最大値	最小値	合計
5万人未満	193	98,546	50,496	280,592	285	3,750,000	5,202	19,019,470
5万人以上10万人未満	143	41,637	30,691	42,609	102	328,462	6,411	5,954,145
10万人以上30万人未満	109	29,023	19,351	53,422	184	544,431	5,157	3,163,464
30万人以上	36	22,104	18,875	18,135	82	95,562	3,788	795,752
全体	481	60,151	31,321	183,629	305	3,750,000	3,788	28,932,830

※相関係数(ピアソン) -0.11813 (p<.0095) ※回帰分析 1%未満で有意(決定係数 0.014)

■プラン作成件数1件あたりの事業費

人口区分	N	平均	中央値	標準偏差	変動係数	最大値	最小値	合計
5万人未満	176	680,078	282,589	1,111,658	163	7,015,200	10,967	119,693,649
5万人以上10万人未満	138	554,816	244,565	1,296,916	234	13,050,000	17,166	76,564,574
10万人以上30万人未満	104	543,068	205,789	1,436,434	265	10,244,088	11,739	56,479,103
30万人以上	36	173,162	135,773	137,839	80	591,851	17,086	6,233,814
全体	454	570,421	237,087	1,214,149	213	13,050,000	10,967	258,971,140

※相関係数(ピアソン) -0.08602 (p<.0671) ※回帰分析 10%未満で有意(決定係数 0.0074)

■就労支援支援対象者一人あたりの事業費

人口区分	N	平均	中央値	標準偏差	変動係数	最大値	最小値	合計
5万人未満	170	1,342,369	633,929	1,690,773	126	8,676,000	17,492	228,202,735
5万人以上10万人未満	135	817,718	429,299	1,423,021	174	13,050,000	35,260	110,391,997
10万人以上30万人未満	103	804,830	325,212	1,752,976	218	11,364,000	11,772	82,897,444
30万人以上	36	272,219	192,701	241,729	89	1,136,355	23,789	9,799,890
全体	444	971,379	417,960	1,587,902	163	13,050,000	11,772	431,292,066

※相関係数(ピアソン) -0.15587 (p<.001\*\*) ※回帰分析 5%未満で有意(決定係数 0.0243)

3) 支援実績と事業経費相談支援体制の分析(委託のみ)

上記のとおり、委託のみに関してみれば、新規相談受付件数、プラン作成件数、就労支援対象者数ともに支援実績が多ければ、1件あたりの事業費が低くなる傾向がある。

そこで、それぞれの支援実績と、事業費と体制(常勤換算)との関係についてクロス集計を行い相関をみたのが次ページの表である。

これらを見ると、それぞれの実績と事業費については、実績が多ければ事業費は多くなることが確認でき一定程度相関があると認められる。また、事業費が多くなれば職員数も多くなることも確認でき、事業費と常勤換算した職員数との間にも一定程度相関があると認められる。

このことと、2)等を踏まえて分析すると、人口規模が大きければ実績が多くなる傾向があり、その実績が多い自治体は、体制(常勤換算)の人数も一定程度多くなる傾向にある。人口規模が大きければ人員体制が厚くなり、1件あたりの事業経費が低くなる傾向があるものと推察される。

図表Ⅱ-3-3 支援実績や支援体制と事業経費について

◆新規相談受付件数と事業経費のクロス

		事業費						合計	平均	中央値
		500万円未満	500-750万円	750-1000万円	1000-1500万円	1500-2000万円	2000万円以上			
新規相談受付件数 (年間)	50件未満	20	12	3	1	0	0	36	4,626,719	4,290,371
	50-100	18	22	11	7	0	0	58	6,332,998	5,778,218
	100-200	9	35	30	14	2	0	90	7,761,414	7,582,574
	200-300	4	14	24	20	0	1	63	9,364,575	9,158,352
	300-400	1	6	8	23	3	0	41	10,723,386	10,516,024
	400-500	2	3	12	6	1	1	25	9,824,410	9,345,000
	500-750	2	2	18	26	10	6	64	12,837,081	11,275,424
	750-1000	0	1	5	5	5	6	22	17,830,201	14,904,112
	1000-2000	0	0	0	16	14	23	53	20,757,161	18,391,488
	2000以上	0	0	0	0	6	23	29	42,937,676	27,885,504
	合計	56	95	111	118	41	60	481	12,612,890	9,540,000

※相関係数 (ピアソン) 0.72077 (p<.0001\*\*) ※回帰分析 1%未満で有意 (決定係数 0.5195)

◆新規相談受付件数と常勤換算のクロス

		常勤換算							合計	平均	中央値
		1人未満	1人台	2人台	3人台	4人台	5-7人台	20人以上			
新規相談受付件数 (年間)	50件未満	12	19	1	4	0	0	0	36	1.34	1.10
	50-100	7	26	17	8	0	0	0	58	1.78	1.84
	100-200	8	30	37	13	2	0	0	90	2.05	2.00
	200-300	4	21	21	14	2	1	0	63	2.22	2.20
	300-400	1	11	8	13	4	4	0	41	2.87	3.00
	400-500	3	5	11	2	3	1	0	25	2.34	2.10
	500-750	1	11	18	17	9	6	2	64	3.09	3.00
	750-1000	1	1	2	9	4	4	1	22	4.02	3.13
	1000-2000	1	3	6	18	7	12	6	53	4.48	3.80
	2000以上	0	0	1	2	2	11	13	29	9.99	7.50
	合計	38	127	122	100	33	39	22	481	3.05	2.40

※相関係数 (ピアソン) 0.72592 (p<.0001\*\*) ※回帰分析 1%未満で有意 (決定係数 0.5270)

◆プラン作成件数と総事業費のクロス

		事業費						合計	平均	中央値
		500万円未満	500-750万円	750-1000万円	1000-1500万円	1500-2000万円	2000万円以上			
年間プラン作成件数	25件未満	27	50	37	34	6	0	154	7,877,439	7,309,462
	25-50	13	25	30	32	6	3	109	9,616,356	8,751,000
	50-100	3	8	23	24	10	7	75	11,877,778	10,479,672
	100-200	1	4	9	14	12	17	57	17,058,321	15,000,000
	200-500	0	2	6	8	5	23	44	23,705,685	21,216,368
	500以上	0	0	1	2	2	10	15	48,340,631	31,418,784
		合計	44	89	106	114	41	60	454	12,979,352

※相関係数 (ピアソン) 0.445 (p<.0001\*\*) ※回帰分析 1%未満で有意 (決定係数 0.1980)

◆プラン作成件数と常勤換算のクロス

		常勤換算							合計	平均	中央値
		1人未満	1人台	2人台	3人台	4人台	5-7人台	20人以上			
年間プラン作成件数	25件未満	14	68	45	25	2	0	0	154	1.91	1.92
	25-50	14	28	32	28	3	4	0	109	2.28	2.25
	50-100	0	11	24	22	11	6	1	75	3.14	3.00
	100-200	0	6	12	11	11	14	3	57	4.37	3.83
	200-500	1	4	2	8	3	12	14	44	6.23	5.13
	500以上	1	0	3	1	3	3	4	15	8.14	4.25
		Total	30	117	118	95	33	39	22	454	3.14

※相関係数 (ピアソン) 0.45659 (p<.0001\*\*) ※回帰分析 1%未満で有意 (決定係数 0.2085)

◆就労支援対象者数と総事業費のクロス

		事業費						合計	平均	中央値
		500万円未満	500-750万円	750-1000万円	1000-1500万円	1500-2000万円	2000万円以上			
年間就労支援対象者	25件未満	41	73	63	54	8	0	239	7,969,153	7,677,000
	25-50	0	6	21	30	12	7	76	13,048,847	11,908,196
	50-100	1	4	18	19	8	16	66	14,910,520	11,859,372
	100-200	0	0	2	7	10	17	36	21,328,036	19,386,280
	200以上	0	0	2	2	3	20	27	43,604,858	33,433,040
	合計	42	83	106	112	41	60	444	13,120,664	9,817,500

※相関係数（ピアソン） 0.40075 (p<.0001\*\*) ※回帰分析 1%未満で有意（決定係数 0.1606）

◆就労支援対象者数と常勤換算のクロス

		常勤換算							合計	平均	中央値
		1人未満	1人台	2人台	3人台	4人台	5-7人台	20人以上			
年間就労支援対象者	25件未満	25	94	74	40	4	2	0	239	1.97	2.00
	25-50	1	10	22	29	7	6	1	76	3.12	3.00
	50-100	0	6	17	15	14	12	2	66	3.97	3.51
	100-200	0	3	1	7	4	13	8	36	5.61	5.00
	200-500	2	1	1	2	4	6	11	27	8.56	6.53
	Total	28	114	115	93	33	39	22	444	3.16	2.50

※相関係数（ピアソン） 0.3908 (p<.0001\*\*) ※回帰分析 1%未満で有意（決定係数 0.1527）

## 4. 3 職種（主任相談員、相談支援員、就労支援員）の役割について

### （1）自立相談支援事業の各種支援員の状況

#### 1）自立相談支援事業に配置する支援員

自立相談支援事業の手引きによると、自立相談支援機関には、主に相談支援業務のマネジメントや地域の社会資源の開発等を行う「主任相談支援員」、相談支援全般にあたる「相談支援員」、就労支援に関するノウハウを有する「就労支援員」の3職種の支援員を配置することを基本としている。

#### 2）各支援員の役割の状況

厚生労働省「生活困窮者自立支援法に基づく各事業の事業実施調査」（令和元年調査）によると、3職種それぞれの主な役割として「相談支援全般」のほかでみると、マネジメント職員育成、社会資源開拓、関係機関との関係づくり等の渉外業務のいずれも主任相談支援員が担う役割は大きい。

また、社会資源については、自立相談支援事業の手引き(p16、17)では主任相談支援員の役割とされているが、他の職種と比べると大きな差は見られていない。

図表Ⅱ-4-1 自立相談支援機関における各種支援員の主な役割

自立相談支援機関における各種支援員が担っている役割 n=905(自治体数)			
	主任相談支援員	相談支援員	就労支援員
相談支援全般	98.7%	99.4%	92.9%
相談支援業務のマネジメント職員育成	76.7%	20.8%	16.9%
社会資源開拓 (就労・参加の場の開拓等)	68.5%	48.3%	59.2%
住民への制度周知や関係機関との関係 づくり等の渉外業務	86.1%	61.9%	51.6%

(出典：第1回生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理のための検討会ワーキンググループ資料5)

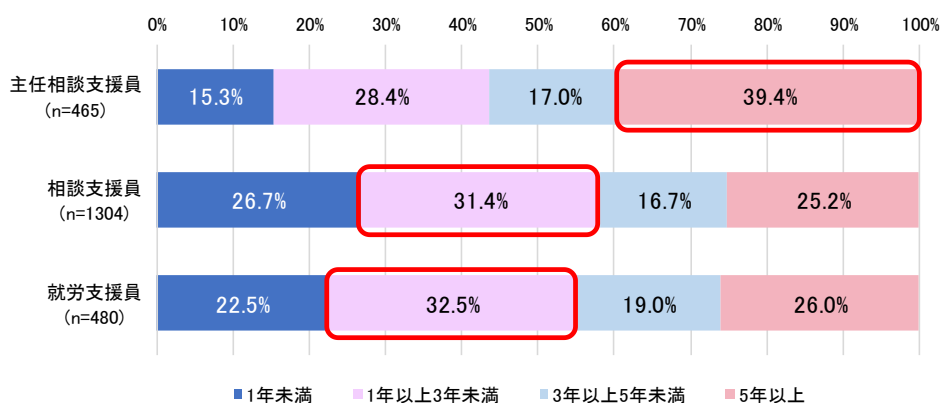
(出典元：令和元年「生活困窮者自立支援法に基づく各事業の事業実施調査」（困窮室調べ）

#### 3）各支援員の経験年数及び職歴の状況

令和3年度調査(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」アンケート調査速報値(北海道総合研究調査会)によると、各種支援員の経験年数は、主任相談支援員では「5年以上」が最も高い割合となっており、相談支援員及び就労支援員は「1年以上3年未満」の割合が高い。

また、各種支援員の職歴を見てみると、主任相談支援員及び相談支援員は「相談員・指導員(ソーシャルワーカー系職員)」の割合が高い。また、就労支援員は他の職種に比べて「キャリアカウンセラー・キャリアコンサルタント」の割合が高い。

図表Ⅱ-4-2 自立相談支援事業における支援員の経験年数の状況（再掲）



(出典：第1回生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理のための検討会ワーキンググループ資料5)

(出典元：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」アンケート調査速報値（北海道総合研究調査会）

図表Ⅱ-4-3 自立相談支援事業における支援員の職歴の状況

(複数回答)

	①相談員・指導員 (ソーシャルワーカー系職員)	②介護支援専門員 (ケアマネジャー)	③介護職員・ホームヘルパー (ケアワーカー系職員)	④保育士	⑤看護師・保健師	⑥理学療法士・作業療法士 (リハ系職員)	⑦事務職員	⑧社会福祉協議会職員	⑨キャリアカウンセラー・キャリアコンサルタント	⑩自治体職員	⑪その他
主任相談支援員	39.1%	12.6%	13.3%	3.2%	1.9%	0.2%	10.2%	35.9%	2.7%	24.5%	6.1%
相談支援員	41.9%	16.5%	21.8%	4.6%	4.4%	0.4%	18.3%	37.0%	6.2%	21.8%	10.6%
就労支援員	20.5%	5.4%	10.6%	1.9%	0.3%	0.0%	17.3%	20.8%	17.6%	17.9%	12.5%

(出典：第1回生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理のための検討会ワーキンググループ資料5)

(出典元：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」アンケート調査速報値（北海道総合研究調査会）

## (2) 自立相談支援事業の各支援員に求められる役割に関する既存資料の整理

自立相談支援事業の各支援員に求められる役割を整理するにあたり、「自立相談支援事業の手引き」「生活困窮者支援法 自立相談支援事業従事者養成研修テキスト(第2版)」等の資料を参照した。それらを整理し、各支援員に求められる役割を下記にまとめた。

### 1) 各支援員に求められる役割

各支援員の役割について、自立相談支援事業の手引き(p17)では下記の図表で整理されている。

なお、自立相談支援事業の手引き(p53)の中では、「就労支援員の役割・業務は、相談支援員、主任相談支援員と重なる場合も多々あることが想定されるため、それぞれの役割を固定化せずに、対象者の状況に即して、個別に柔軟に調整していくことが求められる」と示されている。また、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)の中でも、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る。

図表Ⅱ-4-4 自立相談支援事業の各支援員の役割

職種	役割
主任相談支援員	<ul style="list-style-type: none"> <li>○相談支援業務のマネジメント                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援の内容及び進捗状況の確認、助言、指導</li> <li>・スーパービジョン(職員の育成)</li> </ul> </li> <li>○高度な相談支援(支援困難事例への対応等)</li> <li>○地域への働きかけ                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会資源の開拓・連携</li> <li>・地域住民への普及・啓発活動</li> </ul> </li> </ul>
相談支援員	<ul style="list-style-type: none"> <li>○相談支援全般                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・アセスメント、プランの作成、支援調整会議の開催等一連の相談支援プロセスの実施、記録の管理、訪問支援(アウトリーチ)</li> </ul> </li> <li>○個別的・継続的・包括的な支援の実施</li> <li>○社会資源その他の情報の活用と連携</li> </ul>
就労支援員	<ul style="list-style-type: none"> <li>○就労意欲の喚起を含む福祉面での支援</li> <li>○担当制によるハローワークへの同行支援</li> <li>○キャリア・コンサルティング</li> <li>○履歴書の作成指導</li> <li>○面接対策</li> <li>○個別求人開拓</li> <li>○就労後のフォローアップ 等</li> </ul>

(出典) 自立相談支援事業の手引き

## 2) 自立相談支援事業の各業務における各支援員の役割

手引きや研修資料等を踏まえ、自立支援相談事業の各支援員の役割を、①対個人、②対地域、③対組織づくりにわけて整理すると次のとおりである。

### ①対個人

主な業務	主な内容	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○把握・アウトリーチ</li> <li>○包括的相談／振り分け</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・幅広い対象者を早期に把握するため、訪問支援(アウトリーチ)を含め対応</li> <li>・断らない相談支援の姿勢で、広く対象者を受け止める</li> <li>・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</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○アセスメント</li> <li>○プラン(案)策定、再プラン策定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談支援員と本人が協働で、本人や世帯がおかれている状況と本人や世帯を取り巻く環境について理解を深め、信頼関係を築く</li> <li>・他制度や地域の多様な社会資源を活用して地域ネットワークで支援を行うようなプラン(案)を本人と相談支援員の協働により作成</li> </ul>	<p><b>【就労支援員】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現状の把握、自己理解への支援、職業理解への支援を実施</li> <li>・相談支援員と連携してプラン作成</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○支援の提供</li> <li>○モニタリング</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プランや支援決定に基づき、本人に必要な支援を提供する</li> <li>・個人をチームや地域で支える支援を実施する</li> <li>・支援過程において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かなどを把握する</li> </ul>	<p><b>【主任相談支援員】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談支援内容及び進捗の確認、助言、指導</li> <li>・支援困難事例への対応</li> </ul> <p><b>【就労支援員】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・就労意欲の喚起を含む福祉面での支援</li> <li>・担当者制によりハローワークへの同行訪問</li> <li>・キャリア・コンサルティング</li> <li>・履歴書の作成指導</li> <li>・面接対策</li> <li>・就労後のフォローアップ</li> </ul>



## ②対地域

主な業務	主な内容
○関係機関との関係づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域や関係機関のネットワークの強化を図り、早期把握の仕組みにつなげる</li> <li>・社会資源と連携し、適切にチームによる支援が行えるよう、日頃から地域の中で関係機関・関係者とネットワークを築いていく</li> <li>・地域において、中核となる関係者が集まる協議の場を設定する</li> <li>・支援員や自治体職員だけでなく、地域住民や当事者グループ、NPO 等の多様な担い手が相談・支援活動に参加できるよう働きかけ、地域の課題を地域で解決する仕組みづくり</li> </ul>
○社会資源開拓	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域で活用できる社会資源を把握する</li> <li>・社会資源その他の情報の活用と連携</li> <li>・必要な社会資源が不足する場合は、自治体や関係機関と検討し、開発する</li> </ul>

## ③組織づくり

主な業務	主な内容
○人材育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各支援員の計画的な研修の実施</li> <li>・スーパービジョン</li> </ul>
○職場づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・理念の共有</li> <li>・職員同士の相互理解</li> <li>・職員個々の経験の尊重</li> <li>・主任相談支援員から助言を受けることができる体制の構築</li> <li>・相談者のニーズに応じて、他の支援員同士で情報交換や意見交換ができる環境づくり</li> </ul>

(参照資料)

- ・自立相談支援事業の手引き
- ・生活困窮者自立相談支援事業従事者養成研修テキスト（第2版）
- ・令和3年度生活困窮者自立支援制度人材養成研修、主任相談支援員養成研修、新保美香氏資料
- ・令和3年度生活困窮者自立支援制度人材養成研修、主任相談支援員養成研修、加留部貴行氏資料
- ・島田委員提供資料

## 第 Ⅲ 章

# 自立相談支援機関向けタイムスタディ調査

### 1. 調査実施概要

#### (1) 調査の目的

自立相談支援事業等における業務実態(各支援員がどのような業務にどの程度時間を要しているか)を把握することを目的とし、全国の自立相談支援機関を対象にタイムスタディ調査を実施した。

#### (2) 調査対象

##### ①調査対象機関

・全国の自立相談支援機関 1,388 ヲ所(令和4年4月1日時点)〈全数調査〉

##### ②調査対象者

・調査対象機関の管理者1名  
・調査対象機関の相談支援に関わる職員(主任相談支援員・相談支援員・就労支援員1名ずつ)及び事務員1名

#### (3) 調査の種類

本調査では、以下の2種類を実施した。

なお、調査設計にあたっては、介護保険制度や子育て支援センター等他制度でのタイムスタディ調査の文献調査を行い、他諸制度のタイムスタディ調査と乖離が生じないように配慮した。

また、タイムスタディ調査に先立ち、自立相談支援機関等を対象にプレテストを実施し、タイムスタディ調査で把握する業務の項目、分析の視点等について、意見・助言をもらうとともに、実際の業務の状況等を確認し、調査票で把握すべき内容を整理した上で設計を行った。

##### 【A調査】 ※全ての自立相談支援機関を対象

・タイムスタディ調査を中心として、自立相談支援事業における支援員一人あたりの相談対応件数や、人員コスト等の補助体系の検証・検討にあたっての基礎資料を得ることを目的に実施した。

##### 【B調査】 ※各機関が任意で回答

・利用者の属性・課題等が分かるように最大5事例を選定の上、当該ケースの概要と、支援に要した

人員・時間等について記入。A 調査では把握することができない、利用者の属性・課題別の支援の傾向を定量的に調査することを目的に実施した。

図表Ⅲ-1-1 【A 調査】調査票の種類と主な調査内容

調査票		調査内容	回答者
A-1 自立相談支援機関調査票		・ 基本情報、相談実績 ・ 事業経費、職員体制 等	管理者
A-2 タイムスタディ 調査票	職員調査 (一部WEBで回答(※))	・ 担当している事業、おおよその業務比率 ・ 主担当ケース数 等	各機関に所属 する調査対象 職員 (1～4人)
	タイムスタディ調査 (5日間)	・ 「業務コード表」を参考に、1日の業務ごとの 所要時間を記録(5日間)	

(※)職員の不利益にならないよう倫理的配慮のため、一部設問については WEB アンケートで実施し、事業所を通さず回収した。

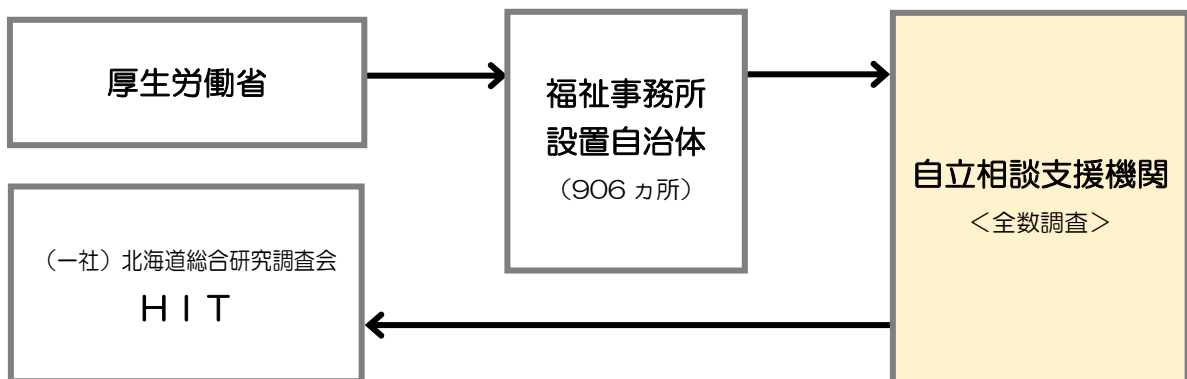
図表Ⅲ-1-2 【B 調査】調査票の種類と主な調査内容

調査		調査内容	回答者
B-1 個別ケース 調査票	基本情報調査	・ ケースの基本属性 ・ 支援の実施状況 等	ケースを 担当する 支援員 (主担当者等)
	個別ケース タイムスタディ調査	・ 選定した個別ケースの支援に要した人員と 「業務コード表」を参考に業務ごとのおおよ その所要時間を記録	
B-2 退職職員リスト ※必要に応じて記入・提出 (該当者がいる場合のみ)		・ 「個別ケースタイムスタディ調査」で現在は退 職した職員が支援に関わっていた場合に、職 員情報を記入	管理者等

#### (4) 調査方法

厚生労働省から福祉事務所設置自治体経由により調査票のファイルを電子メールで送信した。(調査票は事務局のホームページからもダウンロードできるようにした。)

回答した調査票ファイルは各自立相談支援機関から直接事務局あてにメールで回収した。



(5) 調査期間

令和4年10月17日(月)～11月25日(金)

(6) 回収状況

【A調査】 A-1 調査票 : 566 ヵ所(回収率 40.8%)

A-2 調査票:1,425 件(566 ヵ所)

※A-2 調査票の集計の際は、A-1 調査票とA-2 調査票の両方がそろっている 1,406 件について集計

【B調査】 443 件(206 事業所)

## 2. A—1票（事業所管理者向け調査票回答）の集計結果

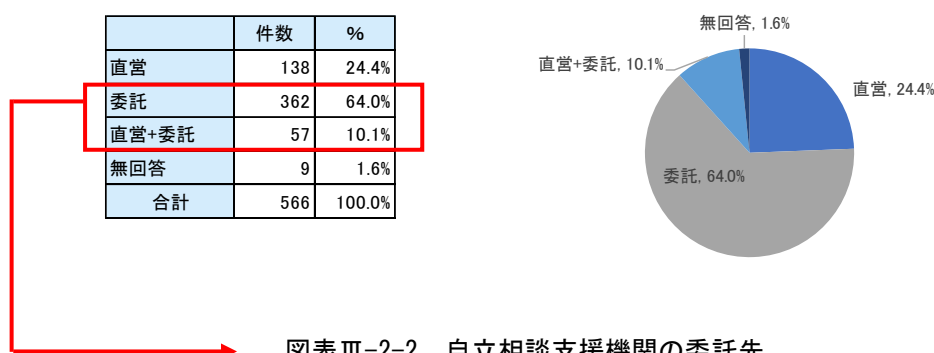
A—1 調査票として回収した 566 ヲ所(40.8%)について集計を行った。主な結果については次のとおり。  
 なお、報告書本編に掲載していない図表については資料編を参照。

### (1) 回答事業所の概要

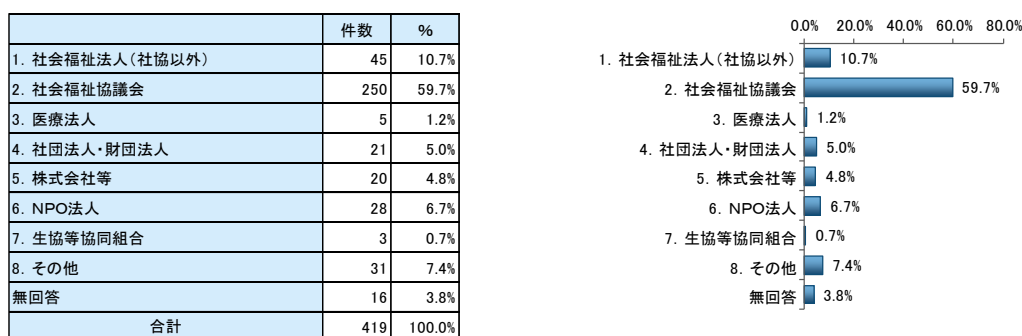
#### 1) 基本情報

- ・制度開始(平成 27 年度)当初から開設している事業所が 63.3%。
- ・委託が 64.0%、直営が 24.4%、直営+委託が 10.1%となっている。委託の場合の委託先の内訳は、社会福祉協議会が 59.7%と最も多い。

図表Ⅲ-2-1 自立相談支援機関の運営方法



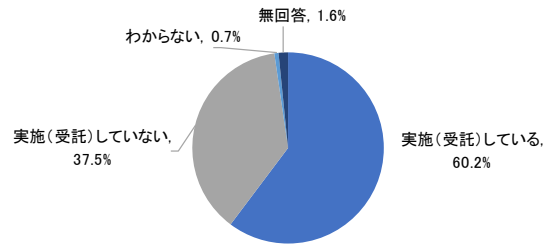
図表Ⅲ-2-2 自立相談支援機関の委託先



- ・実施している任意事業(複数回答)は、「家計改善支援事業」が 61.3%と最も多く、次いで「就労準備支援事業」が 49.6%、「子どもの学習・生活支援事業」が 28.3%、「一時生活支援事業」が 27.4%。
- ・生活困窮者自立支援金の相談・受付業務を実施(受託)している事業所は 60.2%。

図表Ⅲ-2-3 生活困窮者自立支援金業務の相談・受付業務の実施の有無

	件数	%
実施(受託)している	341	60.2%
実施(受託)していない	212	37.5%
わからない	4	0.7%
無回答	9	1.6%
合計	566	100.0%



## 2) 自立相談支援事業に関する事業費

- ・1事業所あたりの事業費については、直営の場合、正規の職員(いわゆる公務員)において、生活困窮者自立支援制度の自立相談支援事業以外にも従事する部分の職員人件費を含む金額となり、かつ、直営の正規職員の人件費は生活困窮者自立支援制度による負担はされておらず実態と合わなくなるため、委託のみ抽出し分析した。委託の全体平均をみると、令和4年度(予算)総額で 24,146 千円、うち人件費が 19,279 千円と事業費の 76.5%を占める。
- ・委託の人口規模別にみると、「5万人未満」で事業費が約 897 万円(人件費率 84.9%)に対し、「30万人以上 50万人未満」では事業費が約 5,394 万円(人件費率 64.2%)。
- ・なお、ここでの人口規模は回答した自立相談支援機関が管轄するエリアの人口規模を採用している(詳細は P151 参照)。

図表Ⅲ-2-4 自立相談支援事業に関する事業費

【委託のみ】 ※回答のあった事業所の平均

	件数	令和3年度			令和4年度(予算)				
		事業費(総額)	人件費	人件費以外の事業費	事業費(総額)	人件費	人件費以外の事業費		
委託のみ	309	23,447,721円	18,101,975円	4,549,944円	308	24,146,561円	19,279,345円	4,800,712円	
人口規模別	5万人未満	121	8,979,564円	7,624,153円	1,498,270円	120	9,183,012円	7,837,249円	1,770,522円
	5万人以上10万人未満	63	20,855,200円	16,902,171円	3,872,774円	63	22,734,142円	19,115,075円	5,388,969円
	10万人以上30万人未満	84	28,813,685円	22,253,028円	6,264,166円	84	30,049,046円	24,111,914円	5,916,282円
	30万人以上50万人未満	25	53,945,025円	34,643,278円	7,948,693円	25	53,128,802円	35,486,157円	7,912,957円
	50万人以上100万人未満	11	65,606,976円	53,979,648円	11,626,466円	11	69,662,588円	57,418,611円	12,243,126円
100万人以上	3	97,429,995円	63,392,245円	34,037,751円	3	75,927,179円	52,337,581円	23,750,589円	

※参考 【委託のみ】(中央値) ※回答のあった事業所の中央値

	件数	令和3年度			令和4年度(予算)				
		事業費(総額)	人件費	人件費以外の事業費	事業費(総額)	人件費	人件費以外の事業費		
委託のみ	309	15,873,000円	13,247,000円	2,548,990円	308	16,996,000円	14,347,528円	2,641,310円	
人口規模別	5万人未満	121	8,613,000円	7,210,684円	869,370円	120	8,595,500円	7,437,544円	907,000円
	5万人以上10万人未満	63	16,382,040円	13,739,392円	2,698,776円	63	17,880,000円	14,130,000円	2,490,313円
	10万人以上30万人未満	84	25,142,528円	18,982,216円	4,655,048円	84	25,545,144円	20,018,000円	4,692,000円
	30万人以上50万人未満	25	43,972,992円	33,886,080円	7,146,256円	25	41,694,976円	34,869,984円	6,942,444円
	50万人以上100万人未満	11	58,637,920円	53,134,976円	8,055,952円	11	58,448,512円	52,584,000円	7,917,796円
100万人以上	3	17,415,744円	13,500,000円	6,000,000円	3	16,579,744円	14,565,000円	6,000,000円	

### 3) 相談支援の状況

- ・1事業所あたりの令和3年度の新規相談受付件数は、平均 600.0 件、プラン策定前支援終了件数（初回スクリーニング時）は 318.1 件、支援決定・確認件数（再プランを含む）は 154.0 件、就労支援対象者数は 88.3 件。

図表Ⅲ-2-5 相談支援の状況

(1事業所あたり平均)	※回答のあった事業所の平均	
	令和3年度 (合計)	令和4年 9月末現在
(1)新規相談受付件数(本人未特定を含む)	600.0	203.4
(2)プラン策定前支援終了件数(初回スクリーニング時)	318.1	123.1
情報提供のみで終了	182.5	87.8
他機関へのつなぎで終了	127.9	30.5
スクリーニング判断前に中断・終了	15.3	7.1
(3)支援決定・確認件数(再プランを含む)	154.0	52.9
(4)就労支援対象者数	88.3	38.2

- ・任意事業の実施状況としては、令和3年度の1事業所の平均利用者数は、「就労準備支援事業」が 12.1 人、「家計改善支援事業」が 33.2 人、「一時生活支援事業」が 10.4 人。

### (2) 新型コロナウイルス感染症による相談支援への影響

- ・「新規相談件数が変動した」との回答が最も多く 77.4%。うち 9 割超が、新規相談受付件数が増加と回答。（「プラン策定件数が変化した」との回答も 59.9%あり、うち 8 割超が、プラン策定件数が増加と回答。）
- ・次いで「面談や訪問等が困難な場合、電話で本人や家族へ状況確認を行った」が 69.8%、「感染症への対応として自立支援事業の業務量が増加した」が 61.8%と続く。「職員や家族の感染・濃厚接触者になるなどの理由で出勤できず、一時的に職員が不足した」や「職員が参加を予定していた研修が中止又は延期された」も 50%を超えている。
- ・事業所における ICT の活用方法としては、「各種会議のオンライン開催」が最も多く 41.0%、「個別の相談支援でのツールの活用」が 34.3%などとなっているが、「ICT の活用はしていない」も 30.9%にのぼる。

図表Ⅲ-2-6 新型コロナウイルス感染症による相談支援への影響



### (3) 運営上の課題

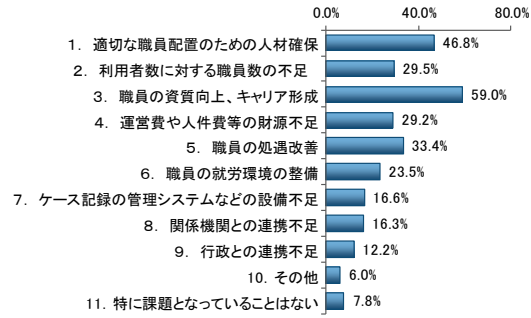
- ・自立相談支援機関の運営上の課題としては、「職員の資質向上、キャリア形成」が59.0%と最も高く、次いで「適切な職員配置のための人材確保」が46.8%となっており、人材に関するこの2項目が多数を占める。
- ・運営上の課題として、「適切な職員配置のための人材確保」と「利用者数に対する職員数の不足」と回答した292事業所において、どのような職員が必要か尋ねたところ、「相談支援員」が最も多く77.7%、次いで「就労支援員」が41.8%、主任相談支援員が39.7%となっている。
- ・上記で回答した「必要とされる職員」の職種別に不足する職能を尋ねたところ、相談支援員、就労支援員は、「個別相談に関わる専門的技能」および「ソーシャルワーク的支援に関わる専門的技能」が突出して高く、次いで「関係機関との連絡調整技能」となっている。一方、主任相談支援員は、「進行管理ケース全体のマネジメント機能」が71.6%と最も高い。



図表Ⅲ-2-7 運営上の課題

①運営上の課題 (複数回答)

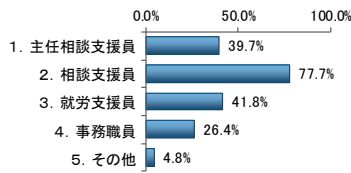
	件数	%
1. 適切な職員配置のための人材確保	265	46.8%
2. 利用者数に対する職員数の不足	167	29.5%
3. 職員の資質向上、キャリア形成	334	59.0%
4. 運営費や人件費等の財源不足	165	29.2%
5. 職員の処遇改善	189	33.4%
6. 職員の就労環境の整備	133	23.5%
7. ケース記録の管理システムなどの設備不足	94	16.6%
8. 関係機関との連携不足	92	16.3%
9. 行政との連携不足	69	12.2%
10. その他	34	6.0%
11. 特に課題となっていることはない	44	7.8%
全体	566	



「1」「2」に該当した場合

②1)どのような職員が必要か (複数回答)

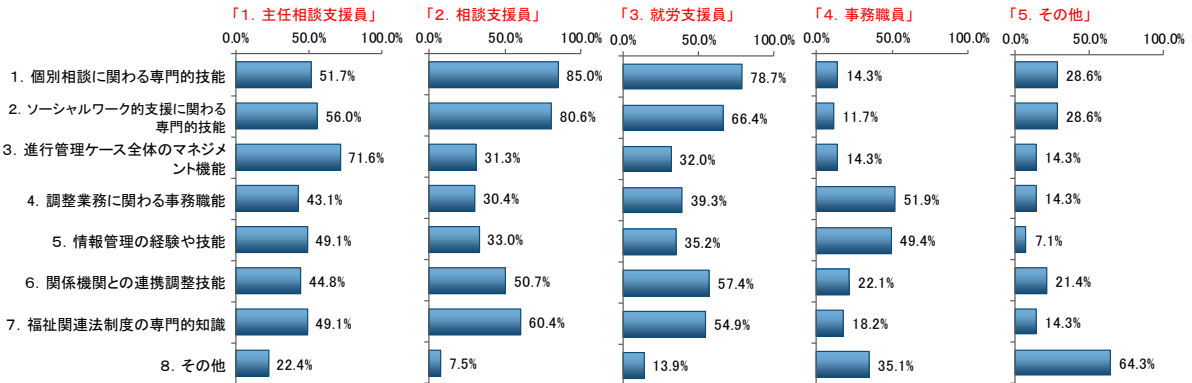
	件数	%
1. 主任相談支援員	116	39.7%
2. 相談支援員	227	77.7%
3. 就労支援員	122	41.8%
4. 事務職員	77	26.4%
5. その他	14	4.8%
全体	292	



該当した場合

②2)不足する職能 (複数回答)

	不足する職能								全体
	1. 個別相談に関する専門的技術	2. ソーシャルワーク的支援に関する専門的技術	3. 進行管理ケース全体のマネジメント機能	4. 調整業務に関する事務職能	5. 情報管理の経験や技能	6. 関係機関との連携調整技能	7. 福祉関連法制度の専門的知識	8. その他	
<不足する職員>									
1. 主任相談支援員	60 51.7%	65 56.0%	83 71.6%	50 43.1%	57 49.1%	52 44.8%	57 49.1%	26 22.4%	116
2. 相談支援員	193 85.0%	183 80.6%	71 31.3%	69 30.4%	75 33.0%	115 50.7%	137 60.4%	17 7.5%	227
3. 就労支援員	96 78.7%	81 66.4%	39 32.0%	48 39.3%	43 35.2%	70 57.4%	67 54.9%	17 13.9%	122
4. 事務職員	11 14.3%	9 11.7%	11 14.3%	40 51.9%	38 49.4%	17 22.1%	14 18.2%	27 35.1%	77
5. その他	4 28.6%	4 28.6%	2 14.3%	2 14.3%	1 7.1%	3 21.4%	2 14.3%	9 64.3%	14



#### (4) 自立相談支援機関の職員体制

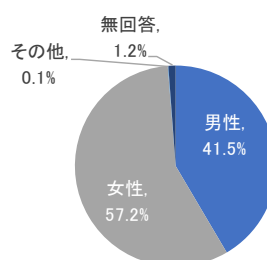
※各事業所において、自立相談支援事業に関わる職員として記載のあった 2,848 名について集計した

##### 1) 基本属性

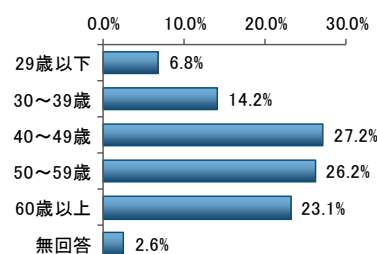
- ・自立相談支援機関の職員の性別をみると、「女性」が 57.2%、「男性」が 41.5%。年齢は、「40～49 歳」が 27.2%で最も回答割合が高く、次いで「50～59 歳」が 26.2%、「60 歳以上」が 23.1%と続く。

図表Ⅲ-2-8 自立相談支援機関の職員体制

性別	件数	%
男性	1,183	41.5%
女性	1,629	57.2%
その他	3	0.1%
無回答	33	1.2%
合計	2,848	100.0%



年齢	件数	%
29歳以下	193	6.8%
30～39歳	403	14.2%
40～49歳	774	27.2%
50～59歳	746	26.2%
60歳以上	659	23.1%
無回答	73	2.6%
合計	2,848	100.0%



- ・勤務形態では、「正規」が 49.5%、「非正規・常勤」が 34.4%、「非正規・非常勤」が 14.4%。
- ・専従・兼務の別をみると、「専従」が 58.5%、「兼務」が 28.9%。
- ・主な職種1つを選択してもらったところ、「相談支援員」が 47.7%と約半数を占め、次いで「主任相談支援員」が 19.0%、次いで「就労支援員」が 12.8%となっている。
- ・勤務時間の平均時間は、「常勤の勤務すべき時間」が 36.9 時間、「自立相談支援事業に従事している時間」が 31.4 時間。
- ・経験年数は、「5年以上 10 年未満」が 24.6%で最も回答割合が高く、次いで「3年以上5年未満」が 15.0%であるほか、「1年未満」が 13.9%、「1年以上2年未満」が 13.6%と続き、経験年数の比較的浅い職員も含まれる。

##### 2) 平均担当ケース数

- ・管理者が記載した各職員の平均担当ケース数は、26.8 件・中央値 15.0 件（無回答除く）。経験年数別にみると、「5年以上 10 年未満」が 33.3 件と最も多く、経験年数の浅い「1年未満」が 17.3 件と最も少ない。なお、このケース数は管理者が回答する A-1 調査票にて各職員が持っている主担当ケース数を集計しており、p51のタイムスタディ調査で相談員が回答した主担当ケース数とは別のものである。

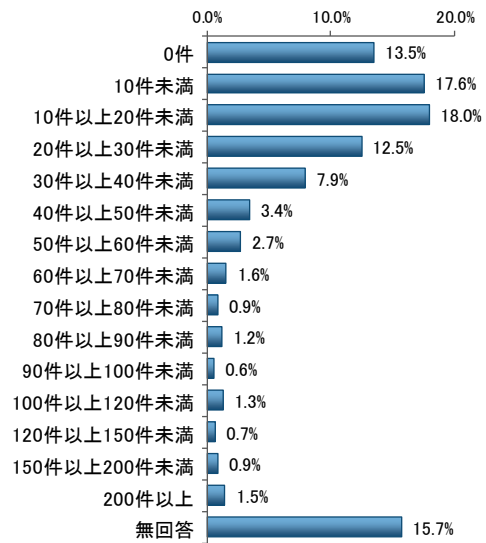
図表Ⅲ-2-9 平均担当ケース数

令和4年9月1日現在で担当しているケース数(プラン作成以外も含む)

※事務等除く: 主任相談支援員、相談支援員、就労支援員、家計改善支援員、就労準備支援員

	全体		うち、事務等除く※	
	件数	%	件数	%
0件	385	13.5%	170	6.9%
10件未満	500	17.6%	457	18.6%
10件以上20件未満	512	18.0%	486	19.8%
20件以上30件未満	356	12.5%	341	13.9%
30件以上40件未満	226	7.9%	221	9.0%
40件以上50件未満	98	3.4%	97	4.0%
50件以上60件未満	78	2.7%	77	3.1%
60件以上70件未満	45	1.6%	44	1.8%
70件以上80件未満	25	0.9%	25	1.0%
80件以上90件未満	35	1.2%	35	1.4%
90件以上100件未満	17	0.6%	17	0.7%
100件以上120件未満	37	1.3%	37	1.5%
120件以上150件未満	19	0.7%	19	0.8%
150件以上200件未満	25	0.9%	23	0.9%
200件以上	42	1.5%	42	1.7%
無回答	448	15.7%	361	14.7%
合計	2848	100.0%	2452	100.0%

平均 26.8 件      30.0 件  
中央値 15.0 件      17.0 件



・職種別にみると、「家計改善支援員」が 36.6 件と最も多く、次いで「相談支援員」が 32.1 件。「事務」「住居確保給付金担当」「その他」を除くと、「就労準備支援員」が 24.1 件と最も少ないほか「主任相談支援員」が 28.0 件、「就労支援員」が 29.1 件などとなっている。

### 3) 保有資格・人材育成研修の受講状況

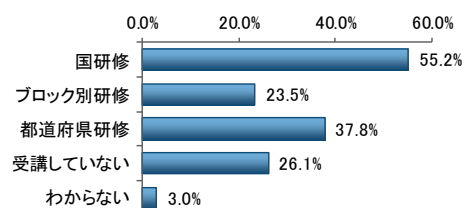
・保有資格は、「社会福祉士」が 35.5%、次いで「社会福祉主事」が 26.8%であり、この2つの資格の保有者の割合が高い。保有資格が1つの職員が 38.0%、2つ以上の複数資格を有する職員は 37.7% いる一方、0個・回答なしが 24.3%となっている。

・人材養成研修の受講状況は、「国研修」が 55.2%と最も回答割合が高く、次いで「都道府県研修」が 37.8%と続き、「受講していない」も 26.1%となっている。

図表Ⅲ-2-10 人材育成研修の受講状況

(複数回答)

	件数	%
国研修	1,573	55.2%
ブロック別研修	669	23.5%
都道府県研修	1,076	37.8%
受講していない	744	26.1%
わからない	85	3.0%
全体	2,848	



#### 4) 職員の給与

- ・職員の給与をみると、給与の支払いは「月給」が8割を占める。
- ・給与(年収)の平均金額を算出する際、直営の正規職員の人件費は生活困窮者自立支援制度の負担をしていないため当該データは除くとともに、直営・委託ともに自立相談支援事業に従事している割合分を算出したところ、全体の年収として約310万円。勤務形態別でみると、「正規職員」が約368万円、「非正規・常勤」と「非正規・非常勤」が230～270万円と正規・非正規での差が大きい。

図表Ⅲ-2-11 職員の給与

【平均金額】 ※直営の正規職員は除く

※勤務形態別

	【a.基本給】	【b.手当】	【c.一時金(賞与等)】	【年収】
	令和4年9月1か月の総額	令和4年9月1か月の支給総額	令和4年度1年間の支給総額見込	※abcより集計
正規	255,195円	51,118円	887,187円	4,463,318円
非正規・常勤	199,473円	23,245円	329,553円	2,909,178円
非正規・非常勤	161,985円	34,672円	335,473円	2,622,652円
全体	219,660円	38,085円	592,654円	3,588,544円

※自立相談支援事業に従事している割合分

【年収】	※参考 【年収(中央値)】 ※自立相談支援事業従事割合分
※自立相談支援事業従事割合分	
3,680,544円	3,600,387円
2,726,014円	2,667,765円
2,317,859円	2,147,177円
3,098,942円	2,826,771円

【平均金額】 ※直営の正規職員は除く

※勤務形態・専従兼務別

		【a.基本給】	【b.手当】	【c.一時金(賞与等)】	【年収】
		令和4年9月1か月の総額	令和4年9月1か月の支給総額	令和4年度1年間の支給総額見込	※abcより集計
正規	専従	247,893円	50,054円	814,966円	4,261,273円
	兼務	270,289円	54,472円	996,542円	4,849,698円
非正規・常勤	専従	202,471円	22,807円	295,572円	2,929,205円
	兼務	188,409円	23,516円	454,441円	2,831,269円
非正規・非常勤	専従	165,559円	40,390円	320,225円	2,722,742円
	兼務	160,009円	21,521円	433,695円	2,532,787円
全体	専従	212,734円	36,342円	495,664円	3,392,891円
	兼務	235,267円	42,841円	786,152円	4,041,784円

※自立相談支援事業に従事している割合分

【年収】	※参考 【年収(中央値)】 ※自立相談支援事業従事割合分
※自立相談支援事業従事割合分	
4,182,768円	3,955,470円
2,915,511円	2,539,017円
2,870,734円	2,724,240円
2,118,927円	2,197,056円
2,515,772円	2,246,370円
1,804,445円	1,637,013円
3,297,421円	2,962,120円
2,565,328円	2,212,237円

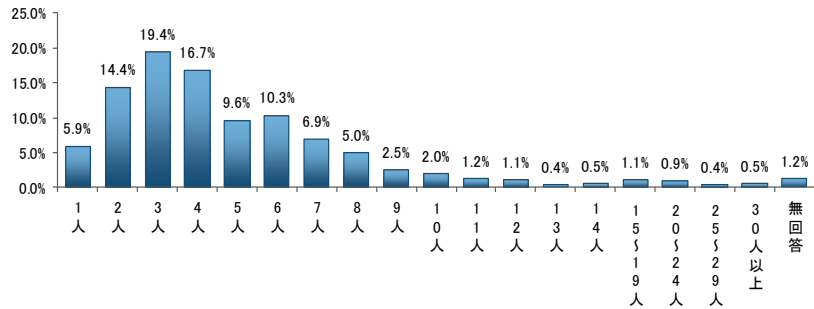
- ・専従・兼務別でみると、職員の約半数(49.5%)を占める「正規職員」では、兼務の職員の方が専従の職員と比べ全体の給与額が高く、「非正規職員(専従・兼務)」では、専従の方が高い(※運営方法別にみても同様の傾向がみられる)。一方、自立相談支援事業に従事している割合分で算出すると専従の方が給与額は高くなる。
- ・運営方法別にみると、非正規職員の給与額では、直営の非正規・常勤だと245万円、委託の非正規・常勤275万円とやや委託の方が高くなっている。
- ・なお、委託の人口規模別、委託の社協とそれ以外の法人別の集計は参考資料を参照。

## 5) 1事業所あたり平均職員数

- ・1事業所あたり平均職員数は5.1人。

図表Ⅲ-2-12 平均職員数

	件数	%
1人	33	5.9%
2人	81	14.4%
3人	109	19.4%
4人	94	16.7%
5人	54	9.6%
6人	58	10.3%
7人	39	6.9%
8人	28	5.0%
9人	14	2.5%
10人	11	2.0%
11人	7	1.2%
12人	6	1.1%
13人	2	0.4%
14人	3	0.5%
15～19人	6	1.1%
20～24人	5	0.9%
25～29人	2	0.4%
30人以上	3	0.5%
無回答	7	1.2%
合計	562	100.0%
平均	5.1人	



- ・運営方法別でみると、「直営」より「委託」「直営＋委託」で職員数が多い傾向がみられる。
- ・人口規模別に平均職員数をみると、[委託のみ]では、「1万人未満」が2.2人、「1万人以上5万人未満」が3.3人、「5万人以上10万人未満」が4.5人、「10万人以上30万人未満」が5.9人、「30万人以上」が11.4人となっている。

## (5) 自由意見

### 1) タイムスタディ調査を実施した際の留意事項等

- ・本タイムスタディ調査を実施した際の留意事項として自由記入の回答としては123件の記載があり、うち、コロナの影響による留意事項が38件であった。主な意見として、住居確保給付金や特例貸付等の相談件数の増加に伴って事務作業に要する時間・業務量が増えたことや、新型コロナウイルス感染症の影響により対面や集合形式による支援の機会が減少したことなどが挙げられた。
- ・その他には「兼務の問題」(13件)、「困難ケースの増加・支援の長期化」(5件)、「緊急時・休日対応」(5件)など。

## 2) 今後の生活困窮者自立支援事業や制度についての期待・要望等

- ・今後の生活困窮者自立支援事業や制度についての期待・要望等に関する自由記入の回答としては303件の記載があった。
- ・主なものとしては、「職員数の増加・負担軽減、専門職の配置、処遇改善」(35件)、「体制整備」(35件)、「貸付制度、自立支援金、住居確保給付金、その他給付金等に関すること」(32件)、「委託費・財源・予算の確保」(21件)、「任意事業に関すること(居住支援の必要性、就労準備支援事業の要件・助成等)」(19件)、「他機関等との連携」(13件)、「システム・ツールの充実、ICT化、ペーパーレス」(13件)、「重層的支援体制整備事業との連動」(12件)、「自治体の理解」(12件)、「制度の周知」(10件)、「研修、スキルアップ、人材育成」(10件)などが挙げられる。
- ・なかでも、「重層的支援体制整備事業との連動」については、「重層的支援体制整備事業のアウトリーチ事業と連携する必要がある、今後においても一層必要な役割だと考えている」「重層的支援体制整備事業などの取り組みの中で、事業毎の殻に留まることなく、包括的な相談支援が包括的に展開しやすくなるよう多職種・多機関のチームケアの体制づくりと実践に努めたい」などと新しい制度との連携を模索する動きがみられる。

### 3. A-2 調査票（職員タイムスタディ等調査票回答）の集計結果

A-2 調査票として回収した 566 事業所のうち、A-1 調査票と A-2 調査票が両方揃っている 1,406 件について集計を行った。主な集計結果については次のとおり。

#### (1) 調査対象職員

##### 1) 担当している事業

- ・担当している事業は、「自立相談支援事業」が 95.4%、その他に「家計改善支援事業」との兼務が 37.6%、「就労準備支援事業」との兼務が 31.1%、「その他の事業」が 35.5%などとなっている。（複数回答）
- ・1週間の所定外労働時間は、「35 時間以上 40 時間未満」が 50.9%と約半数を占め、次いで「40 時間」が 28.2%、平均すると 36.8 時間であった。

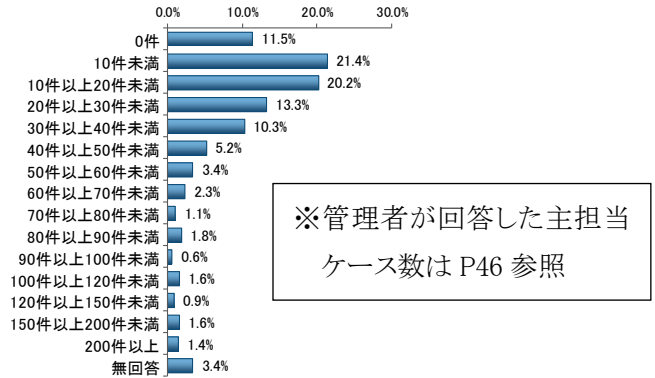
##### 2) 主担当ケース数

- ・調査時点(令和 4 年 9 月 1 日)における調査対象職員が記載した**主担当ケースは、平均 29.1 件であった（中央値は 16.0 件）**。内訳は「10 件未満」が 21.4%、「10 件以上 20 件未満」が 20.2%と割合が高く、次いで「20 件以上 30 件未満」が 13.3%となっている
- ・内訳を「プラン策定前のケース」と「プラン策定後のケース」でみると、平均してプラン前が 15.9 件、プラン後が 12.1 件(中央値はプラン前が 5.0 件、プラン後が 6.0 件)であった。

図表Ⅲ-3-1 主担当ケース数

	件数	%
0件	161	11.5%
10件未満	301	21.4%
10件以上20件未満	284	20.2%
20件以上30件未満	187	13.3%
30件以上40件未満	145	10.3%
40件以上50件未満	73	5.2%
50件以上60件未満	48	3.4%
60件以上70件未満	33	2.3%
70件以上80件未満	15	1.1%
80件以上90件未満	26	1.8%
90件以上100件未満	9	0.6%
100件以上120件未満	22	1.6%
120件以上150件未満	12	0.9%
150件以上200件未満	22	1.6%
200件以上	20	1.4%
無回答	48	3.4%
合計	1,406	100.0%

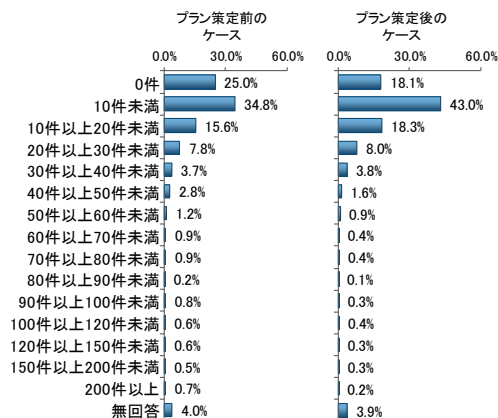
平均 29.1 件 中央値 16.0 件



主担当ケースの内訳

	プラン策定前のケース		プラン策定後のケース	
	件数	%	件数	%
0件	352	25.0%	254	18.1%
10件未満	489	34.8%	605	43.0%
10件以上20件未満	220	15.6%	258	18.3%
20件以上30件未満	109	7.8%	113	8.0%
30件以上40件未満	52	3.7%	53	3.8%
40件以上50件未満	40	2.8%	22	1.6%
50件以上60件未満	17	1.2%	13	0.9%
60件以上70件未満	12	0.9%	5	0.4%
70件以上80件未満	12	0.9%	6	0.4%
80件以上90件未満	3	0.2%	1	0.1%
90件以上100件未満	11	0.8%	4	0.3%
100件以上120件未満	8	0.6%	6	0.4%
120件以上150件未満	8	0.6%	4	0.3%
150件以上200件未満	7	0.5%	4	0.3%
200件以上	10	0.7%	3	0.2%
無回答	56	4.0%	55	3.9%
合計	1,406	100.0%	1,406	100.0%

平均 15.8 件 12.1 件  
中央値 5.0 件 6.0 件



- ・後述する職員 WEB アンケートで尋ねている、やりがいの有無、休みの取りやすさの有無で主担当ケース数(平均)を見ると、やりがいがあると回答した人の方が主担当ケース数は多く、休みが取りやすいと回答している方が主担当ケース数が少ない。

図表Ⅲ-3-2 業務のやりがい別にみた主担当ケース数

「3(1)業務へのやりがい」別にみた平均担当ケース数 (件)

3(1)業務へのやりがい	主担当ケース数	プラン策定前のケース	プラン策定後のケース	※参考		
				主担当ケース数【中央値】	プラン策定前のケース【中央値】	プラン策定後のケース【中央値】
1. 感じる、2. やや感じる	35.0	20.6	14.3	20.0	6.0	7.0
3. どちらとも言えない、4. あまり感じない、5. 感じない	24.2	15.0	7.9	15.0	5.0	4.0

※「3(1)業務へのやりがい」に回答した分のみで集計

「3(2)休みたいときに休めているか」別にみた平均担当ケース数 (件)

3(2)休みたいときに休めているか	主担当ケース数	プラン策定前のケース	プラン策定後のケース	※参考		
				主担当ケース数【中央値】	プラン策定前のケース【中央値】	プラン策定後のケース【中央値】
1. できている、2. まあできている	32.4	19.8	12.9	18.0	6.0	7.0
3. どちらとも言えない、4. あまりできていない、5. できていない	37.7	19.5	15.2	25.0	9.0	8.0

※「3(2)休みたいときに休めているか」に回答した分のみで集計

### 3) 本調査期間に関わったケース数

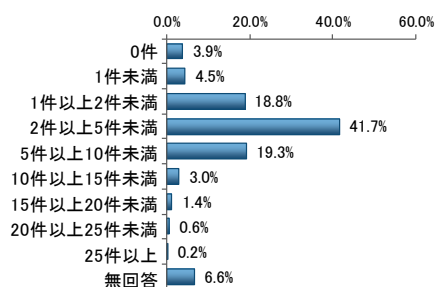
- ・本調査期間に関わったケース数(1日あたり平均)は、3.9件。「2件以上5件未満」が41.7%と最も割合が高い。
- ・内訳を次ページイメージ図で示したように A:初期相談に関わったケース、B:スクリーニング判定後に関わったケース、C:プラン策定後に関わったケースでみると、平均してA:1.1件、B:1.3件、C:1.6件であり、プラン策定前のケース(A+B)が半数以上含まれる。

図表Ⅲ-3-3 本調査期間に関わったケース数

本調査期間中に関わったケース数(1日あたり平均)

	件数	%
0件	55	3.9%
1件未満	63	4.5%
1件以上2件未満	265	18.8%
2件以上5件未満	586	41.7%
5件以上10件未満	271	19.3%
10件以上15件未満	42	3.0%
15件以上20件未満	19	1.4%
20件以上25件未満	9	0.6%
25件以上	3	0.2%
無回答	93	6.6%
合計	1,406	100.0%

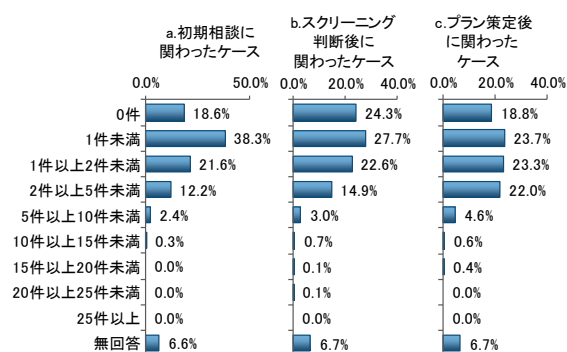
平均 3.9 件



ケースの内訳(1日あたり平均)

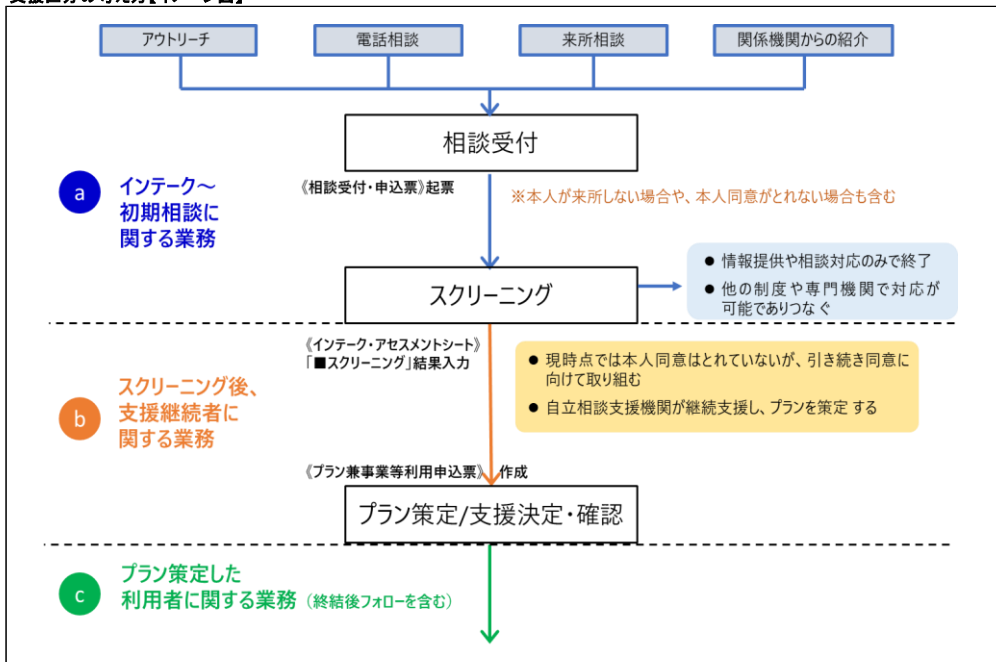
	a.初期相談に関わったケース		b.スクリーニング判断後に関わったケース		c.プラン策定後に関わったケース	
	件数	%	件数	%	件数	%
0件	261	18.6%	341	24.3%	265	18.8%
1件未満	538	38.3%	389	27.7%	333	23.7%
1件以上2件未満	304	21.6%	318	22.6%	327	23.3%
2件以上5件未満	172	12.2%	209	14.9%	309	22.0%
5件以上10件未満	34	2.4%	42	3.0%	65	4.6%
10件以上15件未満	4	0.3%	10	0.7%	8	0.6%
15件以上20件未満	0	0.0%	2	0.1%	5	0.4%
20件以上25件未満	0	0.0%	1	0.1%	0	0.0%
25件以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	93	6.6%	94	6.7%	94	6.7%
合計	1406	100.0%	1406	100.0%	1406	100.0%

平均 1.1 件      1.3 件      1.6 件





支援区分の考え方【イメージ図】



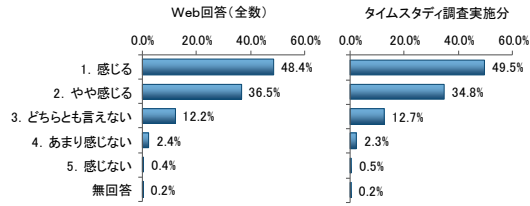
#### 4) 業務への意識 (Webアンケート)

- ・今回のタイムスタディ調査では回答者(職員)の不利益とならないよう調査倫理上の配慮から、回答者が自立相談支援機関を通さずに直接回答できるよう、一部WEBで回答する設問を設けた。
- ・自立相談支援機関の業務へのやりがいを「感じる」が48.4%(Web回答)、49.5%(タイムスタディ調査実施分)。「やや感じる」とあわせると**職員の約85%がやりがいを感じている**。ただし、本アンケートに回答する職員の傾向として、生活困窮者自立支援制度に関して前向きに考えているからこそ本アンケートに回答しているとも考えられるため、調査母集団としては、一定のバイアスがあることに留意すべきである。
- ・専従兼務別にみると、「専従」では、業務へのやりがいを「感じる」が54.1%、「やや感じる」とあわせて86.1%となり、「兼務」では、「感じる」が37.4%、「やや感じる」とあわせて78.4%と、「専従」の方が業務へのやりがいを感じる割合がやや高くなっている。
- ・業務へのやりがいを「感じる」「やや感じる」と回答した職員の自立相談支援事業の平均従事割合は90.3%、平均担当件数は35.9件であり、「どちらとも言えない」「あまり感じない」「感じない」と回答した職員(平均従事割合:82.2%、平均担当件数:24.2件)と比べて、従事割合や担当件数が多い。

図表Ⅲ-3-4 業務へのやりがい

(1) 自立相談支援機関の業務へのやりがい

	Web回答 (全数)		うち、タイムスタディ 調査実施分	
	件数	%	件数	%
1. 感じる	450	48.4%	403	49.5%
2. やや感じる	339	36.5%	283	34.8%
3. どちらとも言えない	113	12.2%	103	12.7%
4. あまり感じない	22	2.4%	19	2.3%
5. 感じない	4	0.4%	4	0.5%
無回答	2	0.2%	2	0.2%
合計	930	100.0%	814	100.0%

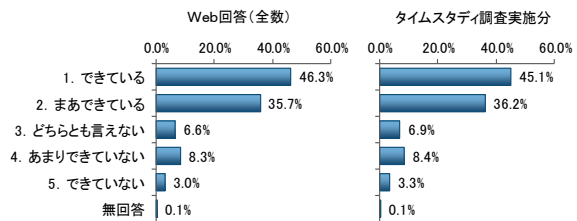


働き方・休み方について、休暇の取得やシフトの調整等により休みたいときに休めているかを尋ねたところ、「できている」と回答する割合が 46.3%(Web 回答)、45.1%(タイムスタディ調査実施分)。「まあできている」とあわせると職員の約 80%が概ね休みたいときに休みを取ることができている。

図表Ⅲ-3-5 休みの取りやすさ

(2) 休暇の取得やシフトの調整等により、休みたいときに休めているか

	Web回答 (全数)		うち、タイムスタディ 調査実施分	
	件数	%	件数	%
1. できている	431	46.3%	367	45.1%
2. まあできている	332	35.7%	295	36.2%
3. どちらとも言えない	61	6.6%	56	6.9%
4. あまりできていない	77	8.3%	68	8.4%
5. できていない	28	3.0%	27	3.3%
無回答	1	0.1%	1	0.1%
合計	930	100.0%	814	100.0%

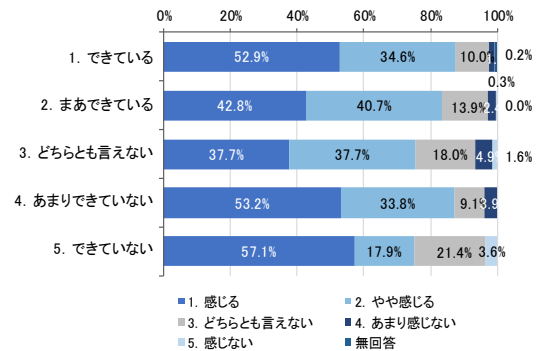


また、業務へのやりがいを「感じる」「やや感じる」と回答した職員は、休みたいときに休めているかについて、「できている」と「まあできている」と回答する割合あわせて8割超であり、やりがいについて「どちらとも言えない」「あまり感じない」「感じない」と回答した職員と比べて休みたいときに休みをとることができている割合がやや高い。

図表Ⅲ-3-6 業務へのやりがい×休みのとりやすさ

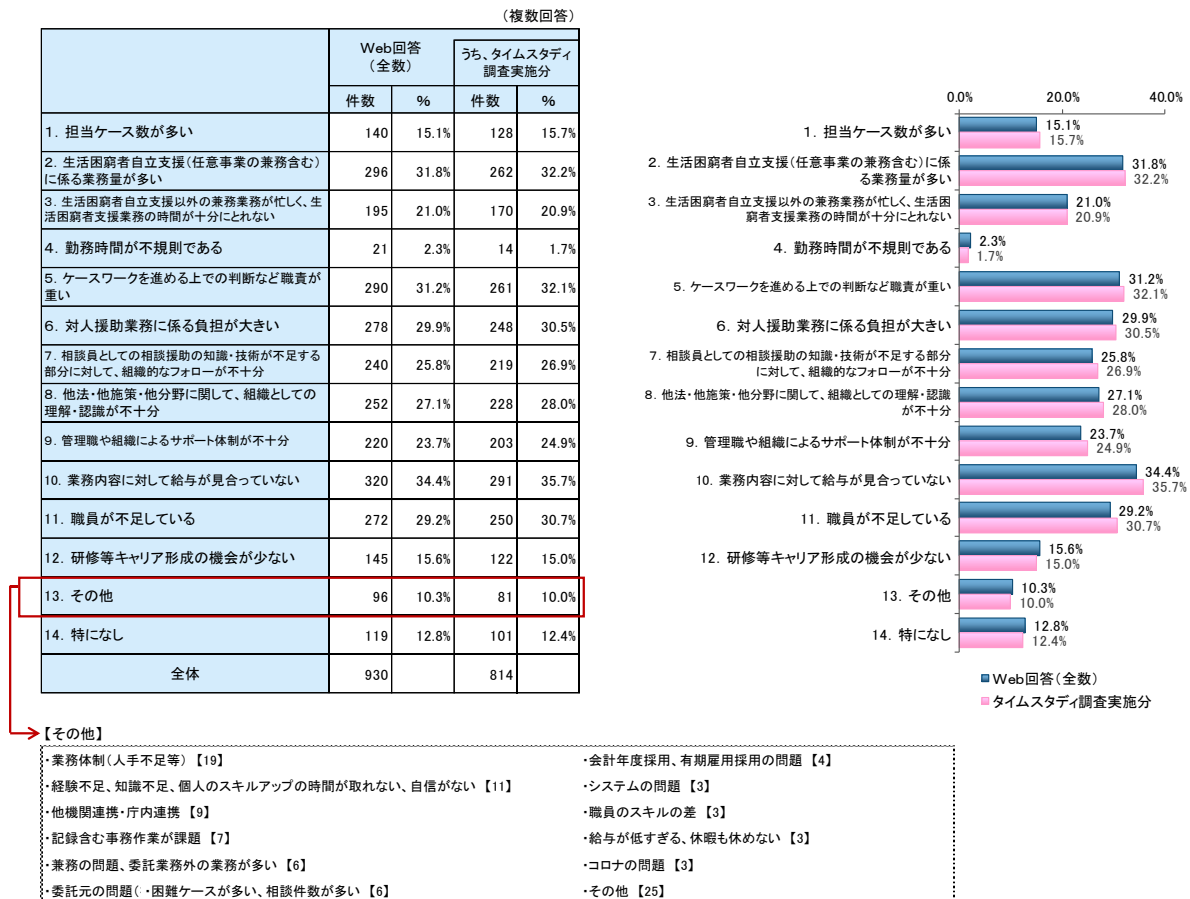
(2) 休みたいときに休めているか × (1) 業務へのやりがい

	(1) 自立相談支援機関の業務へのやりがい						合計
	1. 感じる	2. やや感じる	3. どちらとも言えない	4. あまり感じない	5. 感じない	無回答	
(2) 休みたいときに休めているか	1. できている	228	149	43	8	1	431
		52.9%	34.6%	10.0%	1.9%	0.2%	0.5%
	2. まあできている	142	135	46	8	1	332
		42.8%	40.7%	13.9%	2.4%	0.3%	0.0%
	3. どちらとも言えない	23	23	11	3	1	61
		37.7%	37.7%	18.0%	4.9%	1.6%	0.0%
4. あまりできていない	41	26	7	3	0	77	
	53.2%	33.8%	9.1%	3.9%	0.0%	0.0%	
5. できていない	16	5	6	0	1	28	
	57.1%	17.9%	21.4%	0.0%	3.6%	0.0%	
無回答	0	1	0	0	0	1	
	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
合計	450	339	113	22	4	930	
	48.4%	36.5%	12.2%	2.4%	0.4%	0.2%	



- ・業務の実施にあたり負担や困難さを感じていることを尋ねたところ、「業務内容に対して給与が見合っていない」が 34.4%と最も回答割合が高く、次いで「生活困窮者自立支援に係る業務量が多い」が 31.8%、「ケースワークを進める上での判断など職責が重い」が 31.2%、「対人援助業務に係る負担が大きい」が 29.9%などとなっている。（※割合は Web 回答(全数)）
- ・その他の回答としては「業務の体制に関すること」(19 件)、「経験不足、知識不足等」(11 件)などとなっている。

図表Ⅲ-3-7 業務実施にあたり負担や困難さを感じる事



- ・運営方法別にみると、直営と委託とでは、負担感・困難さとしてあげられる上位項目の割合に以下のような違いがみられる。

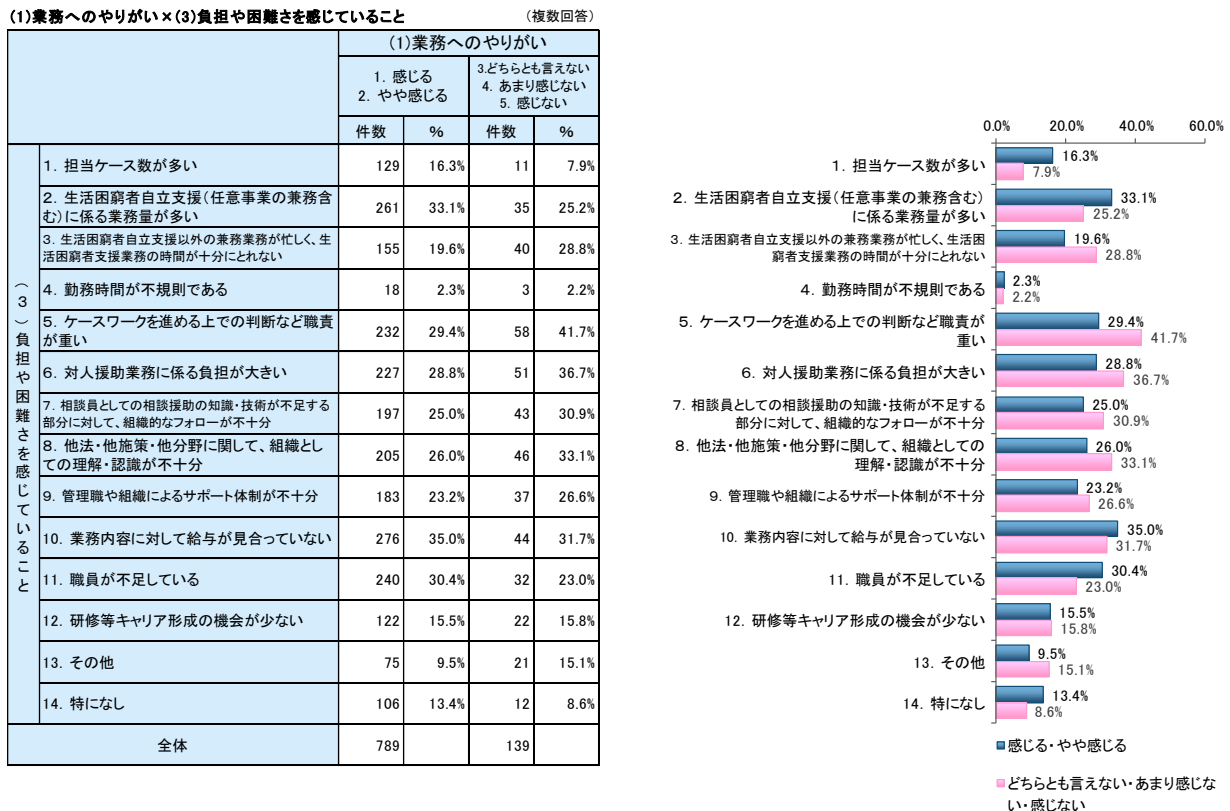
図表Ⅲ-3-8 運営方法別による負担感・困難さの違い

直 営 (n=149)		委 託 (n=579)	
①職員が不足している	32.9%	①業務内容に対して給与が見合っていない	37.8%
②生活困窮者自立支援以外の兼務業務が忙しく、生活困窮者支援業務の時間が十分にとれない	27.5%	②ケースワークを進める上での判断など職責が重い	33.7%
②ケースワークを進める上での判断など職責が重い	27.5%		
②業務内容に対して給与が見合っていない	27.5%		
③生活困窮者自立支援(任意事業の兼務含む)に係る業務量が多い	24.8%	③生活困窮者自立支援(任意事業の兼務含む)に係る業務量が多い	33.5%
③他法・他施策・他分野に関して、組織としての理解・認識が不十分	24.8%		

・業務へのやりがいについて「感じる」「やや感じる」と回答した職員と、それ以外（「どちらとも言えない」「あまり感じない」「感じない」と回答）のやりがいを感じにくい職員とで業務実施にあたっての負担感や困難さを比較した。後者の負担感・困難さとして「ケースワークを進める上での判断など職責が重い」が41.7%と最も割合が高く、次いで「対人援助業務に係る負担が大きい」が36.7%であるほか、「他法・他施策・他分野に関して、組織としての理解・認識が不十分」（33.1%）、「相談員としての相談援助の知識・技術が不足する部分に対して、組織的なフォローが不十分」（30.9%）などとなっている。また、「生活困窮者自立支援以外の兼務業務が忙しく、生活困窮者支援業務の時間が十分にとれない」の回答割合も28.8%と比較的高く、やりがいを感じる職員の回答割合（19.6%）との差も大きい。

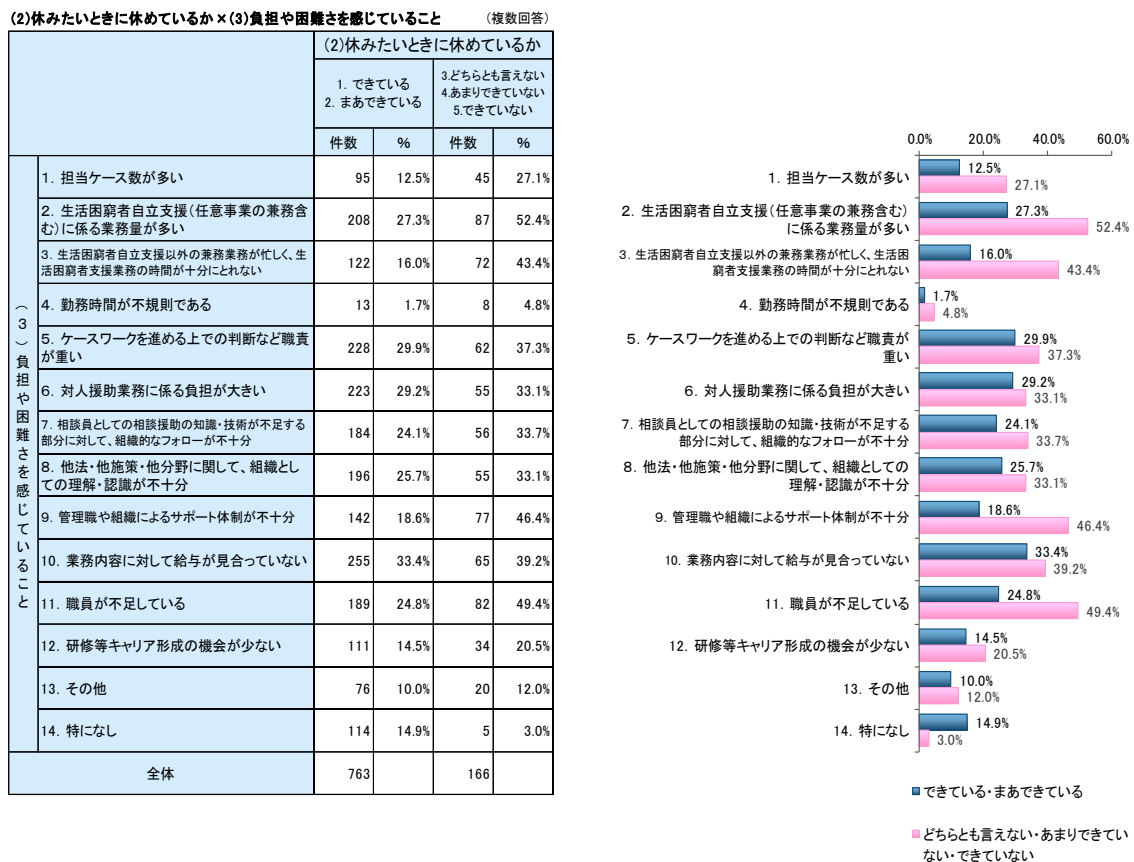
・これらのことから、やりがいを感じる職員では給与や業務量、職員不足といった処遇・体制面の回答が上位を占めるのに対し、やりがいを感じにくい職員では「職責が重い」「負担が大きい」といった個人の負担感・困難さや、それを支える組織基盤の脆弱さも垣間見える。そこには兼務により、複数職員でのケース対応やスーパーバイズ、研修などの組織体制面のフォローが得にくいといった職場環境も職員のやりがいに影響を与えている可能性が考えられる。

図表Ⅲ-3-9 業務のやりがい×負担感・困難さ



・休みたいときに休めているかどうかで「できている」「まあできている」と回答した職員と、それ以外（「どちらとも言えない」「あまりできていない」「できていない」と回答）の休みが取りにくい職員とで業務実施にあたっての負担感や困難さを比較した。後者の負担感・困難さとして「生活困窮者自立支援に係る業務量が多い」が 52.4%、「職員が不足している」が 49.4%、「管理職や組織によるサポート体制が不十分」が 46.4%、「生活困窮者支援業務の時間が十分にとれない」が 43.4%と高く、かつ、休みが取りやすい職員と比較して差が 20 ポイント以上と大きい。**休みが取りにくい職員は、業務遂行にあたっての負荷や組織としてのサポートを課題と回答している傾向がある。**

図表Ⅲ-3-10 休みやすさ×負担感・困難さ



・負担を感じる業務について尋ねたところ、「記録の作成」が 70%超と回答割合が最も高い。(複数回答)

・「業務の負担軽減や効率化に向けた提案等」について、自由記入として 348 件の回答があり、最も多い意見としては「システム・ツールの充実、ICT 化、ペーパーレス」(102 件)であり、次いで「職員の増加、専門職員の配置、雇用の問題」(67 件)、「体制整備」(63 件)などとなっている。

## (2) タイムスタディ調査の結果概要

### 1) 業務コード

・タイムスタディの対象とする職員は、1日の動きについて、次ページ以降の業務コードごとに時間を記

録してもらい、それを回収・集計を行った。

図表Ⅲ-3-11 業務コード表（A調査）

○業務コードは、業務内容により、以下の[a1/b1/c1]～[a15/b15/c15]（1.自立相談支援事業に関する業務「1-1 相談者に関わる業務」）、[d16～d22]（「1-2 相談者に直接関わらない業務」）、および、[d23～d27]（「2.自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」）、[d28～d30]（「3. その他」）に分かれています。  
 ○「1-1 相談者に関わる業務」は、個別の相談者への直接業務であり、業務の対象となった相談者の支援の段階（a～c）に応じた業務コードを選んで記入してください。（※p4および「調査実施要領」p9～10参照）  
 ○詳細については、次ページ以降（業務コードの詳細内容）を参照してください。

業務内容	業務コード		
	a. インテーク～初期相談に関する業務	b. スクリーニング後、支援継続者に関する業務	c. プラン策定した利用者に関する業務（継続フォローを含む）
<b>1. 自立相談支援事業に関する業務</b>			
<b>1-1 相談者に関わる業務</b>			
来所対応	a1	b1	c1
電話・メール相談等（FAX、E-mail、LINE、Zoom等のオンラインミーティング、手紙等の対面によらない相談）	a2	b2	c2
訪問対応	a3	b3	c3
同行支援（行政機関・他機関等への相談者の付き添いとしての訪問）	a4	b4	c4
他機関等との連絡・調整	a5	b5	c5
記録作成（記入・入力等）	a6	b6	c6
住居確保給付金に係る支給申請	a7	b7	c7
自立支援金に係る受付・支給申請	a8	b8	c8
一時生活支援事業の利用申請	a9	b9	c9
支援調整会議	a10	b10	c10
その他の会議・打合わせ	a11	b11	c11
就労支援（ハローワーク等就労支援機関での求人情報の収集や履歴書作成・面接対策等）	a12	b12	c12
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整（ボランティアや職場見学・就労体験・職場実習等）	a13	b13	c13
その他の業務	a14	b14	c14
移動	a15	b15	c15
<b>1-2 相談者に直接関わらない業務</b>			
普及啓発・広報活動	d16		
関係機関等との連携・会議等	d17		
就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動	d18		
自立相談支援事業に関する研修・勉強会等	d19		
事業の運営・管理業務	d20		
事務作業	d21		
移動	d22		
<b>2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務（※記入者が下記の業務を兼務している場合のみ記入）</b>			
生活困窮者自立支援制度の任意事業	d23		
被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	d24		
生活困窮者支援事業以外の業務	d25		
自立相談支援事業以外の研修・勉強会等	d26		
移動	d27		
<b>3. その他</b>			
移動	d28		
食事・休憩・休暇	d29		
その他	d30		

1. 自立相談支援事業に関する業務		業務コード		
		a. インテーク～初期相談に関する業務	b. スクリーニング後、支援継続者に関する業務	c. プラン策定した利用者に関する業務(最終フォローを含む)
<b>1-1 相談者に関わる業務</b>				
来所対応	来所による相談者(本人・家族等)との面談に係る時間。面談に係る準備作業も含む。また、利用申込の説明や情報提供、プランについて本人に説明し、同意を得るための時間等も含める。 ※ただし、他機関等との連携・調整に関するものは「a5」「b5」「c5」に含めてください。	a1	b1	c1
電話・メール相談等 (FAX、E-mail、LINE、Zoom等のオンラインミーティング、手紙等の対面によらない相談)	相談者(本人・家族等)への対応、行動支援、フォローアップ等のための電話やFAX、E-mail、LINE、Zoom等のオンラインミーティング、手紙等による連絡・相談に係る時間。 ※ただし、他機関等との連携・調整に関するものは「a5」「b5」「c5」に含めてください。 ※自身の担当ではない相談者からの電話相談・問い合わせ等に対応した場合は、a～cの区分はわかる範囲で記録してください。相談ではない他の職員への電話の取次ぎ・伝言などの場合は、「事業の運営・管理業務(a20)」に含めてください。	a2	b2	c2
訪問対応	相談者(本人・家族等)のアセスメント・モニタリング(面談、生活場面での行動観察等)や、行動支援、フォローアップ等のために、自宅・居所や勤務先、学校等への訪問活動に係る時間。 ※ただし、他機関等との連携・調整に関するものは「a5」「b5」「c5」に含めてください。 ※移動・待機時間は「a15」「b15」「c15」に含めてください。	a3	b3	c3
同行支援(行政機関・他機関等への相談者の付き添いとしての訪問)	医療機関への受診、弁護士会・司法書士会等での多重債務解決に向けた相談、行政機関での語学通訳等のため相談者同行した時間。また、スクリーニング(振り分け)の結果、他制度の相談窓口機関等へのつながりが適切と判断された場合に、必要に応じて、他機関への訪問(同行支援)、フォロー等を行った時間も含める。 ※移動・待機時間は「a15」「b15」「c15」に含めてください。	a4	b4	c4
他機関等との連絡・調整	個別の相談者(本人・家族)の支援に関わるフォーマル・インフォーマルなさまざまな関係機関・関係者等による支援の調整や、相談者に関わる報告・連絡・情報提供、相談等に対応した時間。関係機関・関係者等を訪問(または関係機関等が来所)した時間や、電話やFAX・メール等による連絡調整の時間も含める。 なお、任意事業を利用した個別の相談者のことについて、任意事業の実施機関・支援員等と連絡・調整した時間も、ここに含めてください。 ※ただし、就労支援におけるハローワーク等就労支援機関との連絡・調整に関するものは「a12」「b12」「c12」に、社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整に関するものは「a13」「b13」「c13」に含めてください。 ※移動・待機時間は「a15」「b15」「c15」に含めてください。	a5	b5	c5
記録作成(記入・入力等)	「生活困窮者自立支援統計システム」を含め、インテーク・アセスメントシートや、プラン(プラン修正作業を含む)、評価シートなど個別の相談者に関する帳票類等の記入・作成に係る時間。記入・入力のために調べものをしたり、事業所内外に連絡や確認を取るなどした時間も含む。	a6	b6	c6
住居確保給付金に係る支給申請	住居確保給付金の利用が必要と判断された相談者に対する支給(利用)申請書類の作成や必要書類が整っているかの確認等の事務作業を行った時間。 ※申請に係ることでの本人との面談、電話、もしくは訪問等については「a1～a4」「b1～b4」「c1～c4」に、他機関等との連絡・調整に係る時間は「a5」「b5」「c5」に含めてください。	a7	b7	c7
自立支援金に係る受付・支給申請	新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金に係る相談・受付業務を実施している場合に、受給・申請を希望する相談者に対し、申請書類の作成や必要書類が整っているかの確認等の事務作業を行った時間。 また、支給決定後の求職活動状況の報告に係る各種提出書類(「自立相談支援機関相談確認書」を含む)の確認・整理等にかかった時間もここに含めてください。 ※申請に係ることでの本人との面談、電話、もしくは訪問等については「a1～a4」「b1～b4」「c1～c4」に、他機関等との連絡・調整に係る時間は「a5」「b5」「c5」に含めてください。	a8	b8	c8
一時生活支援事業の利用申請	一時生活支援事業の利用が必要と判断された相談者に対する利用申請に係る事務作業を行った時間。 ※申請に係ることでの本人との面談、電話、もしくは訪問等については「a1～a4」「b1～b4」「c1～c4」に、他機関等との連絡・調整に係る時間は「a5」「b5」「c5」に含めてください。	a9	b9	c9
支援調整会議	「支援調整会議」を行った時間(会場設営等も含む)。開催の準備や、関係機関等との調整、資料作成・コピー、会議記録の作成等も含める。支援調整会議の場所が、自立相談支援機関内・他機関(事業所外)のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※支援調整会議の出席のための移動時間は「a15」「b15」「c15」に含めてください。	a10	b10	c10
その他の会議・打合わせ	事業所内外の関係者と、個別の相談者について、会議・打合せを行った時間。職員間で立ち話程度の検討・相談を行った場合や、事業所内でケースカンファレンス、関係機関との合同ケース会議、「支援会議」の開催・出席に係る時間(会場設営等も含む)など。開催場所が、自立相談支援機関内・他機関(事業所外)のいずれの場合も含めてください。 ※個別の相談者に関わらない内容についての打ち合わせや会議(定例ミーティング等)については「a20」に含めてください。	a11	b11	c11
就労支援(ハローワーク等就労支援機関での求人情報の収集や履歴書作成・面接対策等)	ハローワーク等就労支援機関での求人情報検索・登録支援や同行支援、その後のフォローアップ、個別の相談者についての職業情報の収集、就職先企業・実習先等への訪問・ニーズ聴取及びそのための事務作業等に係る時間。また、履歴書等の作成指導や採用面接対策に向けたトレーニング等に係る時間(電話・メールや本人が来所・もしくは本人宅への訪問等により指導した時間も含む)。 ※移動・待機時間は「a15」「b15」「c15」に含めてください。	a12	b12	c12
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整(ボランティアや職場見学・就労体験・職場実習等)	地域の協力事業所や居場所等において、ボランティアや就労体験・実習・見学等を行う際に、受入れに向けた企画・連絡調整(電話・訪問等)、受入先での状況確認(についての様子確認含む)に係る時間。 ※移動・待機時間は「a15」「b15」「c15」に含めてください。	a13	b13	c13

1. 自立相談支援事業に関する業務		業務コード		
		a. インターク〜初期相談に関する業務	b. スクリーニング後、支援継続者に関する業務	c. プラン策定した利用者に関する業務（福祉後フォローを含む）
<b>1-1 相談者に関わる業務</b>				
その他の業務	a・b・cそれぞれの1〜13の業務以外の内容を実施した時間。例えば、緊急的な支援の提供や、各種申請書の作成、作成代行等に要した事務作業の時間など。 ※「住居確保給付金」及び「自立支援金」、「一時生活支援事業」に係る事務作業についてはそれぞれ「a7」「b7」「c7」（住居確保給付金）、「a8」「b8」「c8」（自立支援金）、「a9」「b9」「c9」（一時生活支援事業）に含めてください。	a14	b14	c14
移動	訪問面談や同行支援のための移動など、個別の相談者に係る移動の時間及び移動準備（荷物を詰める、地図確認等）の時間。 ※同行支援「a4」「b4」「c4」のため目的地まで利用者と一緒に移動した場合の時間も含めてください（「a4」「b4」「c4」には、目的の場所で行った同行支援に係る時間のみを記入します。）	a15	b15	c15
<b>1-2 相談者に直接関わらない業務</b>				
普及啓発・広報活動	パンフレット・チラシの作成・配布やホームページ、ブログの開設、SNS等による幅広い広報活動等を行った時間。 また、市町村庁舎内、ハローワーク、商業施設等における出張相談会の開催（窓口の設置）、巡回活動を通じて不特定多数の生活困窮者へのアプローチ等の取組を行った時間。 ※この活動を通じて、新規相談者（本人・家族等）の相談対応を行った場合は、「1-1」の業務コードに含めてください。ただし、相談や問い合わせ対応・情報提供のみでその場で支援対象者とならない場合は、ここに含めてください。		d16	
関係機関等との連携・会議等	他分野の協議会・連絡会等への参加や、その他行政機関、福祉・医療機関、雇用、産業等、公的な社会資源、弁護士会・司法書士会等との連携や調整に係る時間。関係機関等説明会の開催（関係会議の参加等）による事業周知活動等を行った時間も含める。 また、民生委員、地域住民、ボランティア、自治会・町内会等、インフォーマルな社会資源との連絡・交流に係る時間。（地域イベント等への参加・協力等を含む）		d17	
就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動	企業等の就労先や就労体験・実習・見学等の受入先・社会参加の場、住まいの場の確保等の開拓、就労訓練事業所や就労準備支援事業所の確保等に向けた活動（電話・訪問等）、情報収集、連絡調整等に係る時間。 ※個別ケース（個別の相談者）に応じた就労・社会参加の場の確保に関わる活動については、「a13」「b13」「c13」に含めてください。		d18	
自立相談支援事業に関する研修・勉強会等	事業所内・外での自立相談支援事業に係る研修・勉強会等の開催や参加のための時間（会場設営等も含む）。会議の場所が、事業所内・他機関（事業所外）のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※講師やパネリスト、委員会・審議会等の委員として参加する場合も含む。 関係機関等との調整や、資料作成・コピー、開催記録の作成など研修・勉強会等の開催に向けた準備の時間も含める。（講師依頼を受けた場合の資料作成も含める） なお、他分野・他機関等で行われる研修・勉強会に、講師やパネリスト等として参加し、自立相談支援事業に関する説明等を行う場合もここに含めてください。ただし、自立相談支援事業以外、もしくは区別がつかない研修・勉強会等を受講した時間や、講師・パネリスト等として参加した時間などは、「自立相談支援事業以外の研修・勉強会・出張等（d26）」に含めてください。 ※国や都道府県等による「人材養成研修」への参加もここに含めてください。 ※研修・勉強会等の出席のための移動時間は「d22」に含めてください。		d19	
事業の運営・管理業務	個別の相談者に関わらない内容についての所内打合せや会議（定例ミーティング）、朝礼・終礼、あるいは、スケジュール確認等を行った時間。機関の運営に関する会議等に参加した場合（会議のための資料作成も含む）はここに含めてください。 また、職員が出払う時の留守番などにおいて、他の職員への電話や来訪者への対応として行う、相談ではない事務的な取次ぎ・伝言等の時間も、ここに含めてください。		d20	
事務作業	国・自治体等から求められる、個別の相談者のみに関わらない支援実績報告・事業報告等の作成や、経費精算、社内文書作成、出勤簿記入などの事務作業を行った時間。また、日常的に行っているメールチェック等の時間もここに含めてください。 この調査を実施するにあたり、調査票の記入に大幅な時間を要した場合は、ここに含めてください。		d21	
移動	d16〜d21の「個別の相談者と直接関わらない業務」に伴う移動の時間及び移動準備（荷物を詰める、地図確認等）の時間。		d22	
<b>2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務（※記入者が下記の業務を兼務している場合のみ記入）</b>				
生活困窮者自立支援制度の任意事業	任意事業（就労準備・家計改善・子ども・一時生活）の兼務業務に従事した時間		d23	
被保護者就労準備支援事業/ 被保護者家計改善支援事業	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業の兼務業務に従事した時間		d24	
生活困窮者支援事業以外の業務	生活困窮者支援事業以外の兼務業務に従事した時間（自法人内他事業等）		d25	
自立相談支援事業以外の 研修・勉強会等	生活困窮者自立支援制度の任意事業や自法人内他事業など、自立相談支援事業以外、もしくは区別がつかない研修・勉強会等の開催や参加のための時間（会場設営等も含む）。会議の場所が、事業所内・他機関（事業所外）のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※講師やパネリスト、委員会・審議会等の委員として、自立相談支援事業に関すること以外の職務で参加する場合もここに含めてください。 関係機関等との調整や、資料作成・コピー、開催記録の作成など研修・勉強会等の開催に向けた準備の時間も含める。（講師依頼を受けた場合の資料作成も含める。） ※自立相談支援事業以外の研修・勉強会等の出席のための移動時間は「d27」に含めてください。		d26	
移動	「2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」に伴う移動時間及び移動準備（荷物を詰める地図確認等）の時間		d27	
<b>3. その他</b>				
移動	a15/b15/c15、d22、d27以外の業務で要した移動（通勤・帰宅を除く）及び移動準備（時刻表確認・地図確認等）の時間も含む。		d28	
食事・休憩・休眠	休憩・食事等に要した時間。		d29	
その他	上記以外の活動		d30	



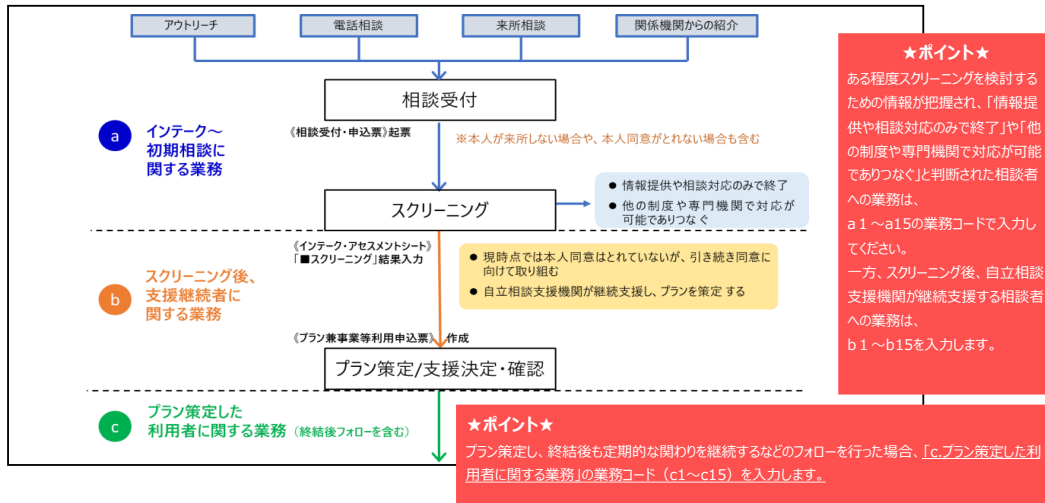
## ＜業務コード表についての補足＞

○業務コードの選択にあたっては、「業務コード表」「業務コードの詳細内容」の説明をご参照ください。  
 ○下記には、特にご確認いただきたい事項を補足します。あわせて「調査実施要領」もご確認いただけますようお願いいたします。

### ■支援区分ごとの分類 (a/b/c) について

- 「1-1. 相談者に関わる業務」の業務コード1～15では、相談者への支援がどの段階における業務なのかを把握するため、業務コードを下図の支援プロセスの3段階 (a・b・c) に応じて分けています。
  - a: インテーク～初期相談に関する業務【a1～a15】
  - b: スクリーニング後、支援継続者に関する業務【b1～b15】
  - c: プラン策定した利用者に関する業務【c1～c15】
- タイムスタディ調査で個別の相談者に対する支援時間を入力する際は、該当区分 (a・b・c) の業務コードを入力してください。
  - ※「1-2. 相談者に直接関わらない業務」や「2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」、「3. その他」の業務コードは、個別の相談者に直接関わらない業務であるため、支援段階による分類はなく共通のコード (d16～d30) を入力します。
- また、支援を終結したケースの中には、終結後も定期的な関わりを継続してフォローする場合があります。
  - そのようなケースの業務コードは「c. プラン策定した利用者に関する業務 (c1～c15)」を選んでください。

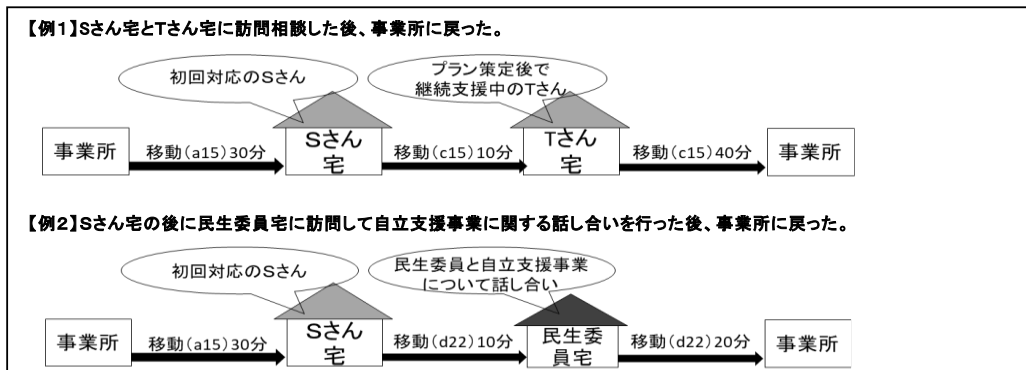
《業務コードにおける支援区分の考え方(イメージ図)》



### ■「移動」の扱いについて

- 業務時間中に発生した「移動」に関しては、それぞれの業務区分ごとに記入してください。(「a15/b15/c15」・d22・d27・d28)
- 2人の相談者に続けて訪問した場合や、個別の相談者の訪問の途中に「1-2. 相談者に直接関わらない業務」や「2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」を実施した場合などは、下記を参考にしてください。
- 事業所へ戻る際には、その前の業務を基に判断して、時間を記入してください。

《「移動」の業務コードの選び方について》



## 2) 業務量の全体像

- ・職員一人あたり1日平均業務時間は、全体で 531.9 分、そのうち食事・休憩等を含む「3. その他」が 66.1 分であり、実際に業務に従事する時間は 465.8 分 (約 7.7 時間)。このうち、「1. 自立相談支援事業に関する業務」に 396.1 分 (約 6.6 時間)、「2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」に 63.3 分(約 1.1 時間)費やされている。
- ・「1. 自立相談支援事業に関する業務」は、「1-1. 相談者に関わる業務」と「1-2. 相談者に直接関わらない業務」に分けられる。「1-1. 相談者に関わる業務」は 275.4 分、「1-2. 相談者に直接関わらない業務」は 120.7 分であり、割合は 7 : 3となっている。
- ・さらに、「1-1. 相談者に関わる業務」の支援段階別の内訳をみると、「a. インテーク～初期相談に関する業務」が 92.0 分(33.4%)、「b. スクリーニング後、支援継続者に関する業務」が 78.5 分(28.5%)、「c. プラン策定した利用者に関する業務」が 105.0 分(38.1%)であり、割合は概ね a:b:c=3:3:4。プラン策定に至る前のインテークからスクリーニング・振り分けを経た他の制度・専門機関へのつなぎ、継続支援する場合の本人同意等のプロセスにも多くの時間が割かれていることがうかがえる。  
〔参考〕調査期間に関わった1日あたり平均ケース数:3.9 件。(内訳は a:1.1 件、b:1.3 件、c:1.6 件)
- ・「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳としては、「記録作成」が 70.9 分と最も長く、次いで「来所対応」が 44.7 分となっている。相談者に直接かかわる業務である「来所対応」「電話・メール相談等」「訪問対応」「同行支援」を合計すると 98 分であり、1日の業務時間で直接相談者と関わるのは平均 100 分程度と言える。「1-2. 相談者に直接関わらない業務」の内訳としては、「事務作業」が 65.6 分と最も長く、次いで「事業の運営・管理業務」が 23.8 分。
- ・「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳を支援段階別にみると、「a. インテーク～初期相談に関する業務」では b、c と比べて「来所対応」が 20.8 分と長くなっている。

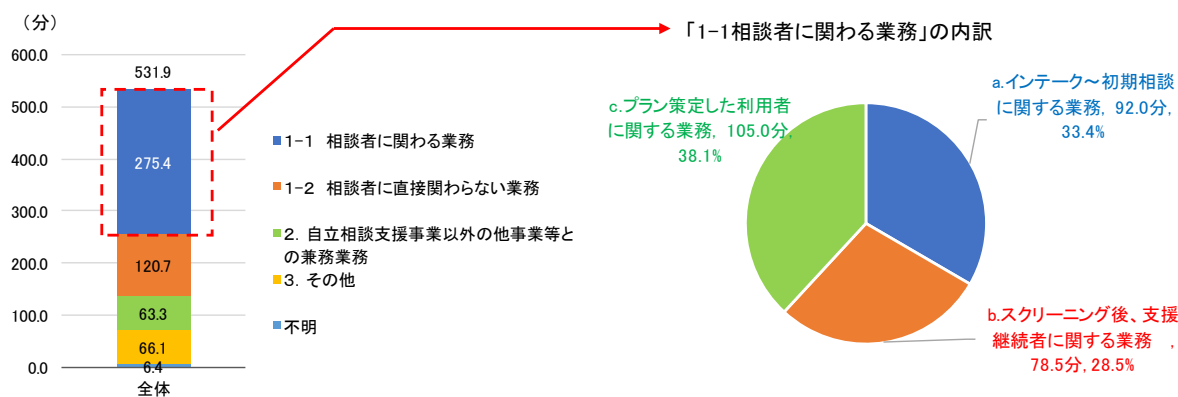
図表Ⅲ-3-12 支援段階別の平均業務時間

職員1人当たり1日平均業務時間

単位:分

		(件数)	支援段階別			
			全体 (1406)	a. インテーク ～初期相談に 関する業務	b. スクリーニング後、支援 継続者に関 する業務	c. プラン策定 した利用者 に関する業務
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-1 相談者に関 わる業務	来所対応	275.4	92.0	78.5	105.0
		電話・メール相談等				
		訪問対応				
		同行支援				
		他機関等との連絡・調整				
		記録作成(記入・入力等)				
		住居確保給付金に係る支給申請				
		自立支援金に係る受付・支給申請				
		一時生活支援事業の利用申請				
		支援調整会議				
		その他の会議・打合わせ				
		就労支援				
		社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整				
		その他の業務				
1-2 相談者に直 接関わらな い業務	移動	120.7				
	普及啓発・広報活動					
	関係機関等との連携・会議等					
	就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動					
	自立相談支援事業に関する研修・勉強会等					
	事業の運営・管理業務					
事務作業						
移動						
1の小計			396.1			
2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務	生活困窮者自立支援制度の任意事業	63.3				
	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業					
	生活困窮者支援事業以外の業務					
	自立相談支援事業以外の研修・勉強会等					
移動						
3. その他	移動	66.1				
	食事・休憩・休暇					
	その他					
不明			6.4			
合計			531.9			

職員1人当たり1日平均業務時間



図表Ⅲ-3-13 支援段階別の平均業務時間（詳細）

職員1人当たり1日平均業務時間		単位:分				
	(件数)	全体 (1406)	支援段階別			
			a. インテーク ～初期相談に 関する業務	b. スクリーニング後、支援 継続者に関 する業務	c. プラン策定 した利用者 に関する業務	
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	44.7	20.8	9.9	14.0
		電話・メール相談等	26.7	9.4	8.5	8.7
		訪問対応	14.9	4.3	5.0	5.6
		同行支援	11.7	2.2	3.9	5.7
		他機関等との連絡・調整	20.7	6.3	6.7	7.7
		記録作成(記入・入力等)	70.9	22.1	21.3	27.5
		住居確保給付金に係る支給申請	9.8	3.1	2.9	3.8
		自立支援金に係る受付・支給申請	6.1	3.0	2.0	1.1
		一時生活支援事業の利用申請	0.8	0.3	0.2	0.2
		支援調整会議	9.8	2.3	1.9	5.5
		その他の会議・打合わせ	21.0	7.6	5.8	7.5
		就労支援	9.1	1.7	2.2	5.1
		社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	1.7	0.3	0.3	1.1
		その他の業務	12.2	5.0	3.0	4.1
	移動	15.5	3.4	4.8	7.3	
	計	275.4	92.0	78.5	105.0	
	1-2 相談者に直接関わらない業務	普及啓発・広報活動	3.8			
		関係機関等との連携・会議等	9.7			
		就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動	2.3			
		自立相談支援事業に関する研修・勉強会等	10.5			
事業の運営・管理業務		23.8				
事務作業		65.6				
移動		5.0				
計	120.7					
1の小計		396.1				
2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務	生活困窮者自立支援制度の任意事業	6.0				
	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	2.2				
	生活困窮者支援事業以外の業務	46.3				
	自立相談支援事業以外の研修・勉強会等	4.9				
	移動	3.9				
計	63.3					
3. その他	移動	2.6				
	食事・休憩・休暇	54.5				
	その他	9.0				
計	66.1					
不明		6.4				
合計		531.9				

### 3) 運営方法別

- ・運営方法別にみると、平均業務時間が最も長いのは「委託」(542.3 分)で、次いで「直営+委託」(527.0 分)、「直営」(507.4 分)。
- ・「直営」では、「2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」の時間が 84.0 分と他の運営方法と比べて長い、「1. 自立相談支援事業に関する業務」についてみると、どの運営方法においても「1-1. 相談者に関わる業務」と「1-2. 相談者に直接関わらない業務」の時間の割合は概ね7:3となっている。

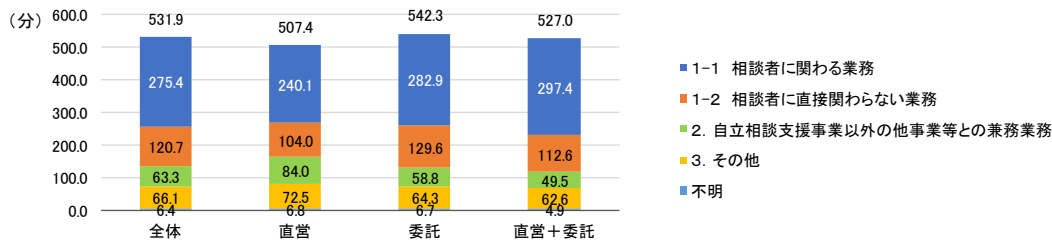
図表Ⅲ-3-14 運営方法別の平均業務時間

職員1人当たり1日平均業務時間

単位:分

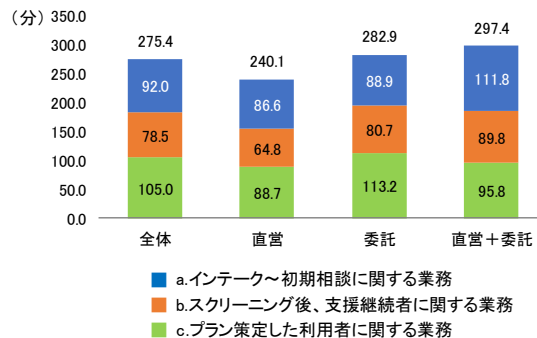
		全体 (件数)	運営方法別			
			直営	委託	直営+委託	
		(1406)	(342)	(868)	(150)	
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	275.4	240.1	282.9	297.4
		電話・メール相談等				
		訪問対応				
		同行支援				
		他機関等との連絡・調整				
		記録作成(記入・入力等)				
		住居確保給付金に係る支給申請				
		自立支援金に係る受付・支給申請				
		一時生活支援事業の利用申請				
		支援調整会議				
		その他の会議・打合わせ				
		就労支援				
		社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整				
	その他の業務					
		1-2 相談者に直接関わらない業務	移動	120.7	104.0	129.6
	普及啓発・広報活動					
		関係機関等との連携・会議等				
		就労・社会参加・住まいの場の確保に関する活動				
		自立相談支援事業に関する研修・勉強会等				
		事業の運営・管理業務				
		事務作業				
		移動				
		1の小計	396.1	344.1	412.4	410.0
2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務		生活困窮者自立支援制度の任意事業	63.3	84.0	58.8	49.5
		被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業				
		生活困窮者支援事業以外の業務				
		自立相談支援事業以外の研修・勉強会等				
		移動				
3. その他		移動	66.1	72.5	64.3	62.6
		食事・休憩・休暇				
		その他				
		不明	6.4	6.8	6.7	4.9
		合計	531.9	507.4	542.3	527.0

職員1人当たり1日平均業務時間



「1-1相談者に関わる業務」の内訳

	a. インテーク～初期相談に関する業務	b. スクリーニング後、支援継続者に関する業務	c. プラン策定した利用者に関する業務	計
直営	86.6分 36.1%	64.8分 27.0%	88.7分 36.9%	240.1分 100.0%
委託	88.9分 31.4%	80.7分 28.5%	113.2分 40.0%	282.9分 100.0%
直営+委託	111.8分 37.6%	89.8分 30.2%	95.8分 32.2%	297.4分 100.0%
全体	92.0分 33.4%	78.5分 28.5%	105.0分 38.1%	275.4分 100.0%



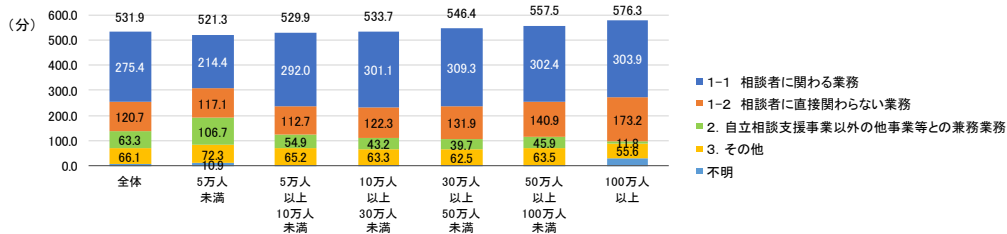
#### 4) 人口規模別

- ・本調査では回答があった事業所ごとの圏域人口を独自に確認し、人口規模別の分析も行った。なお、都市部で広域的に取り組んでいる事業所などは集計から外している(詳細はP151 参照)。
- ・その人口規模別にみると、平均業務時間は「100 万人以上」が 576.3 分と最も長く、人口規模が大きい事業所ほど業務時間が長い傾向がみられる。なお、「5 万人未満」(n=398)においては、「2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」の時間が 106.7 分と大幅に長い。

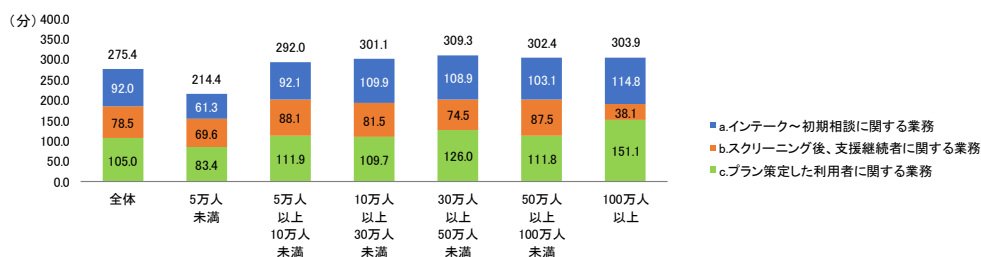
図表Ⅲ-3-15 人口規模別の平均業務時間

職員1人当たり1日平均業務時間		人口規模別																
		全体	5万人未満	5万人以上10万人未満	10万人以上30万人未満	30万人以上50万人未満	50万人以上100万人未満	100万人以上										
(件数)		(1406)	(398)	(312)	(469)	(133)	(47)	(17)										
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	275.4	214.4	292.0	301.1	309.3	302.4	303.9									
		電話・メール相談等																
		訪問対応																
		同行支援																
		他機関等との連絡・調整																
		記録作成(記入・入力等)																
		住居確保給付金に係る支給申請																
		自立支援金に係る受付・支給申請																
		一時生活支援事業の利用申請																
		支援調整会議																
		その他の会議・打合わせ																
		就労支援																
		社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整																
		その他の業務																
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-2 相談者に直接関わらない業務	移動	120.7	117.1	112.7	122.3	131.9	140.9	173.2									
		普及啓発・広報活動																
		関係機関等との連携・会議等																
		就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動																
		自立相談支援事業に関する研修・勉強会等																
		事業の運営・管理業務																
		事務作業																
		移動																
		1の小計								396.1	331.5	404.7	423.4	441.3	443.3	477.1		
		2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務									生活困窮者自立支援制度の任意事業	63.3	106.7	54.9	43.2	39.7	45.9	11.8
											被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業							
											生活困窮者支援事業以外の業務							
											自立相談支援事業以外の研修・勉強会等							
											移動							
3. その他		移動	66.1	72.3	65.2	63.3	62.5	63.5	55.6									
		食事・休憩・休暇																
		その他																
不明		6.4	10.9	5.1	3.8	2.9	4.8	31.8										
合計		531.9	521.3	529.9	533.7	546.4	557.5	576.3										

職員1人当たり1日平均業務時間



「1-1相談者に関わる業務」の内訳



## 5) 職種別

- ・職種別でみると、平均業務時間は「主任相談支援員」が 557.2 分と最も長く、次いで「就労支援員」が 522.5 分、「相談支援員」が 521.0 分、「事務」が 508.8 分となっている。
- ・さらに「1-1. 相談者に関わる業務」の時間を支援段階別にみると、主任相談支援員、相談支援員とも「a. インテーク～初期相談に関する業務」に約 35%、「b. スクリーニング後、支援継続者に関する業務」に約 30%、「c. プラン策定した利用者に関する業務」に約 35%費やしており、a～c の各支援段階における時間配分は概ね同様な傾向がみられる。また、就労支援員は、「c. プラン策定した利用者に関する業務」が 48.6%と他の職種に比べてプラン策定後の支援に従事する時間がメインとなっているものの、a・b も約 25%ずつ占め、インテークの段階から支援に関わっていることがうかがえる。事務職員は、「a. インテーク～初期相談に関する業務」が 51.6%と大半を占めている。
- ・「1. 自立相談支援事業に関する業務」の内訳を、以下①～③に分類した。
  - ①対個人:「1-1. 相談者に関わる業務」
  - ②対地域:「1-2. 相談者に直接関わらない業務」のうち「普及啓発・広報活動」「関係機関等との連携・会議等」「就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動」
  - ③組織づくり:「1-2. 相談者に直接関わらない業務」のうち「自立相談支援事業に関する研修・勉強会等」「事業の運営・管理業務」「事務作業」
- ・全体的に対個人に対する支援時間が長く、対地域に関する取組時間は少ない。職種別に①～③の業務時間の比率をみると、主任相談支援員は、「③組織づくり」の業務時間が 30.5%と他の相談員よりも割合が高い。内訳として、「事務作業」(74.8 分)に次いで「事業の運営管理」(37.0 分)に時間を費やしている。また、同じく主任相談支援員の「②対地域」の業務時間は 5.9%ともっとも割合が高い。事務職員では、「③組織づくり」の業務時間の割合が全体の 64.0%と大半を占め、ほとんどが「事務作業」(176.4 分)である。

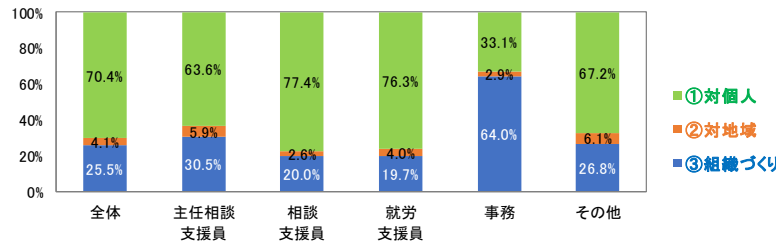
図表Ⅲ-3-16 職種別の平均業務時間（詳細）

職員1人当たり1日平均業務時間

単位:分

		全体 (件数)	職種別					
			主任相談 支援員 (410)	相談 支援員 (588)	就労 支援員 (194)	事務 (75)	その他 (109)	
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	44.7	44.0	51.8	44.0	8.6	34.2
		電話・メール相談等	26.7	23.8	30.9	28.9	6.9	23.6
		訪問対応	14.9	16.2	16.6	11.7	0.9	14.7
		同行支援	11.7	11.7	12.6	13.7	0.3	10.8
		他機関等との連絡・調整	20.7	22.6	23.2	19.3	0.8	14.4
		記録作成(記入・入力等)	70.9	59.8	87.0	72.9	23.2	55.2
		住居確保給付金に係る支給申請	9.8	6.8	10.8	9.8	17.3	12.3
		自立支援金に係る受付・支給申請	6.1	5.7	5.5	6.5	19.7	1.2
		一時生活支援事業の利用申請	0.8	0.8	0.8	0.3	0.5	1.7
		支援調整会議	9.8	11.5	9.5	8.3	8.7	5.8
	その他の会議・打合わせ	21.0	25.7	20.6	19.8	5.6	15.9	
	就労支援	9.1	3.0	5.8	38.4	1.4	3.8	
	社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	1.7	0.9	1.1	4.1	1.9	3.4	
	その他の業務	12.2	10.3	13.8	12.9	10.3	10.4	
	移動	15.5	15.3	16.5	19.2	1.5	13.1	
	計	275.4	258.0	306.3	309.9	107.6	220.5	
	1-2 相談者に直接関わらない業務	普及啓発・広報活動	3.8	4.8	2.4	4.4	4.8	7.1
		関係機関等との連携・会議等	9.7	17.3	6.5	5.7	4.1	8.5
		就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動	2.3	1.9	1.3	6.1	0.5	4.4
		自立相談支援事業に関する研修・勉強会等	10.5	12.1	10.8	8.5	3.9	11.7
事業の運営・管理業務		23.8	37.0	17.4	18.2	27.6	16.3	
事務作業		65.6	74.8	51.0	53.4	176.4	59.8	
移動		5.0	7.6	3.5	4.3	4.4	5.5	
計	120.7	155.4	92.8	100.4	221.6	113.3		
1の小計		396.1	413.5	399.2	410.3	329.2	333.8	
2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務	生活困窮者自立支援制度の任意事業	6.0	6.2	3.4	5.7	4.9	21.3	
	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	2.2	0.9	1.7	3.6	0.8	8.2	
	生活困窮者支援事業以外の業務	46.3	52.7	38.5	27.1	80.1	73.9	
	自立相談支援事業以外の研修・勉強会等	4.9	7.2	3.7	2.9	1.4	8.7	
	移動	3.9	3.2	4.7	3.3	1.5	4.8	
計	63.3	70.2	52.0	42.6	88.7	116.9		
3. その他	移動	2.6	3.3	2.2	2.9	1.4	2.1	
	食事・休憩・休暇	54.5	54.4	53.8	54.7	56.7	57.4	
	その他	9.0	11.7	7.2	6.0	12.1	13.1	
	計	66.1	69.4	63.2	63.6	70.1	72.7	
不明		6.4	4.1	6.6	5.9	20.9	5.2	
合計		531.9	557.2	521.0	522.5	508.8	528.6	

自立相談支援事業に関する業務の内訳(割合)



6) 経験年数別

・経験年数が上がるにつれて業務時間数が長くなっている。

[参考] 職員の平均担当ケース数: 26.8 件。経験年数別にみると、「10年以上」(24.8 件)を除き、「5年以上 10年未満」が 33.3 件と最も多く、経験年数が下がるにつれ担当ケース数は少なくなり「1年未満」が 17.3 件と最も少ない

・「5年以上 10年未満」までは、経験年数とともに個別支援にあたる「1-1. 相談者に関わる業務」



の時間数が長くなるのが主に全体の業務時間数の増加につながっている。一方、「10年以上」の職員では、それとあわせて「1-2. 相談者に直接関わらない業務」の時間数が長く、そのうち特に、③組織づくりに係る業務時間や、②対地域の「関係機関等との連携・会議等」の時間が他の職員と比べて長い。

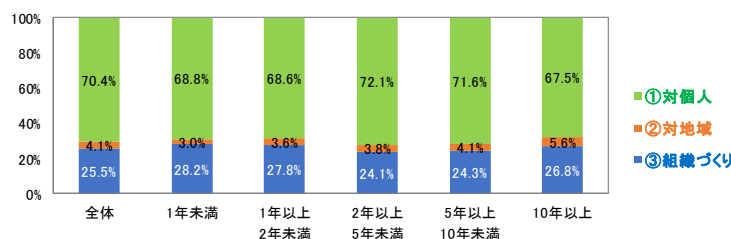
・支援段階別の業務時間割合をみると、経験年数が浅い職員ほど「a. インテーク～初期相談に関する業務」の割合が高く、「1年未満」の職員では 40.7%となっている。一方、「c. プラン策定した利用者に関する業務」は、経験年数が長い職員ほど従事割合が高く、「5年以上 10年未満」の職員では 42.0%。(※いずれも「10年以上」を除いた傾向)

図表Ⅲ-3-17 経験年数別の平均業務時間（詳細）

職員1人当たり1日平均業務時間 単位:分

	(件数)	経験年数別						
		全体	経験年数別					
		(1406)	1年未満 (186)	1年以上 2年未満 (189)	2年以上 5年未満 (366)	5年以上 10年未満 (370)	10年以上 (231)	
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	44.7	40.7	36.3	44.9	50.3	45.8
		電話・メール相談等	26.7	25.2	27.0	27.7	26.4	26.0
		訪問対応	14.9	12.5	13.5	14.3	14.7	17.3
		同行支援	11.7	9.0	8.5	11.4	14.0	13.6
		他機関等との連絡・調整	20.7	16.8	18.4	20.2	22.9	22.0
		記録作成(記入・入力等)	70.9	69.3	65.2	75.1	73.7	64.4
		住居確保給付金に係る支給申請	9.8	12.8	9.2	11.9	8.1	8.2
		自立支援金に係る受付・支給申請	6.1	6.9	12.0	5.2	4.1	5.3
		一時生活支援事業の利用申請	0.8	1.0	0.9	1.0	0.3	0.6
		支援調整会議	9.8	8.8	9.3	9.5	10.9	9.3
		その他の会議・打合わせ	21.0	14.3	18.8	20.7	23.0	24.6
		就労支援	9.1	9.3	8.3	8.4	10.2	10.1
		社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	1.7	1.2	1.3	1.3	2.3	2.1
		その他の業務	12.2	14.2	10.0	11.5	11.8	13.3
	移動	15.5	13.8	12.9	15.2	15.8	17.5	
	計	275.4	255.6	251.6	278.3	288.6	280.1	
	1-2 相談者に直接関わらない業務	普及啓発・広報活動	3.8	3.6	4.1	2.7	4.1	5.7
		関係機関等との連携・会議等	9.7	6.1	6.7	9.6	10.1	14.9
		就労・社会参加・住まいの場の確保に関する活動	2.3	1.6	2.4	2.4	2.1	2.8
		自立相談支援事業に関する研修・勉強会等	10.5	12.4	9.9	8.9	10.4	13.0
事業の運営・管理業務		23.8	20.7	19.3	20.8	24.4	35.1	
事務作業		65.6	71.6	72.8	63.4	63.2	63.2	
移動		5.0	4.1	4.8	4.3	5.7	6.4	
1の小計	396.1	375.6	371.6	390.3	408.6	421.2		
2. 自立相談支援事業以外の他事業等との業務業務	生活困窮者自立支援制度の任意事業	6.0	7.9	7.3	5.4	7.0	3.7	
	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	2.2	2.3	1.7	3.1	1.0	0.7	
	生活困窮者支援事業以外の業務	46.3	51.0	53.9	51.4	38.9	38.0	
	自立相談支援事業以外の研修・勉強会等	4.9	6.9	2.7	3.3	5.5	7.1	
	移動	3.9	2.2	7.6	3.3	2.9	3.7	
計	63.3	70.4	73.2	66.5	55.4	53.3		
3. その他	移動	2.6	2.5	2.2	2.4	2.2	3.9	
	食事・休憩・休暇	54.5	53.8	57.2	54.5	53.2	55.4	
	その他	9.0	8.6	13.3	8.6	9.4	7.2	
計	66.1	65.0	72.7	65.6	64.7	66.6		
不明	6.4	8.0	8.1	5.5	5.9	7.1		
合計	531.9	519.0	525.6	527.9	534.6	548.1		

自立相談支援事業に関する業務の内訳(割合)

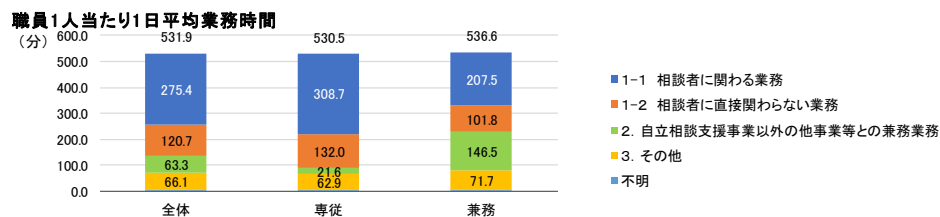


## 7) 専従兼務別

- ・専従兼務別にみると、全体の業務時間数は、専従職員が 530.5 分、兼務職員が 536.6 分と兼務職員の方が若干長い。内訳をみると、専従職員では「1. 自立相談支援事業に関する業務」が 440.7 分と兼務職員(309.4 分)と比べ長く、兼務職員では「2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」が 146.5 分と専従職員(21.6 分)と比べ長いことにより、プラスマイナス分が業務時間数の差となっている。
- ・支援段階別(a・b・c)の業務時間数の割合には大きな差はみられない。

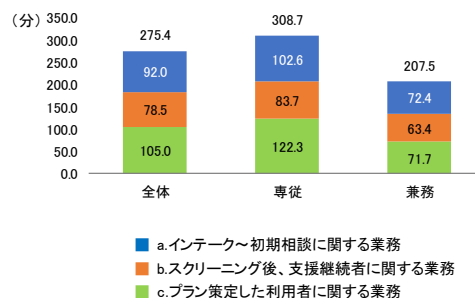
図表Ⅲ-3-18 専従兼務別の平均業務時間

職員1人当たり1日平均業務時間			単位:分						
			全体 (1406)	専従兼務別					
				専従 (818)	兼務 (402)				
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	未所対応	275.4	308.7	207.5				
		電話・メール相談等							
		訪問対応							
		同行支援							
		他機関等との連絡・調整							
		記録作成(記入・入力等)							
		住居確保給付金に係る支給申請							
		自立支援金に係る受付・支給申請							
		一時生活支援事業の利用申請							
		支援調整会議							
		その他の会議・打合わせ							
		就労支援							
		社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整							
		その他の業務							
		移動							
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-2 相談者に直接関わらない業務	普及啓発・広報活動	120.7	132.0	101.8				
		関係機関等との連携・会議等							
		就労・社会参加・住まいの場の確保に関する活動							
		自立相談支援事業に関する研修・勉強会等							
		事業の運営・管理業務							
		事務作業							
		移動							
		1の小計				396.1	440.7	309.4	
		2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務				生活困窮者自立支援制度の任意事業	63.3	21.6	146.5
						被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業			
生活困窮者支援事業以外の業務									
自立相談支援事業以外の研修・勉強会等									
移動									
3. その他	移動	66.1	62.9	71.7					
	食事・休憩・休暇								
	その他								
不明			6.4	5.3	9.0				
合計			531.9	530.5	536.6				



「1-1相談者に関わる業務」の内訳

	a. インテーク～初期相談に関する業務	b. スクリーニング後、支援継続者に関する業務	c. プラン策定した利用者に関する業務	計
専従	102.6分 33.2%	83.7分 27.1%	122.3分 39.6%	308.7分 100.0%
兼務	72.4分 34.9%	63.4分 30.5%	71.7分 34.5%	207.5分 100.0%
全体	92.0分 33.4%	78.5分 28.5%	105.0分 38.1%	275.4分 100.0%



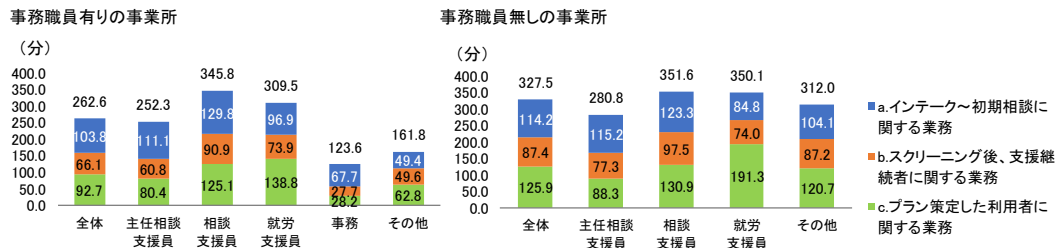
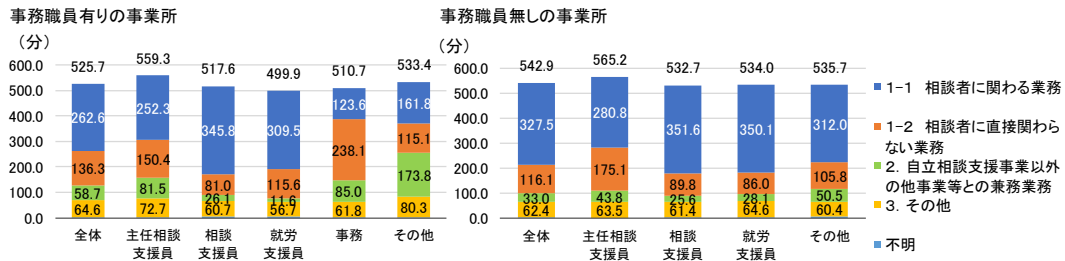
## 8) 事務職員の有無別

- ・事務職員の有無別にタイムスタディ分析を行うにあたって、人口規模が大きければ事務職員がいる割合が高く、人口規模が少ない場合は事務職員がいない割合が高いことから、単純に事務職員の有無で分析しても、それが事務職員の影響なのか、人口規模の影響なのかが判断しづらいことから、ここでは事務職員が一定数いる「人口 10 万人以上 50 万人未満」の自治体に区切って、事務職員の有無で分析を行った。
- ・これをみると、総従事時間は事務職員有りの方が、事務職員無しよりも 17.2 分短い。また、「記録」に関する時間は、事務員有りの方が 17.6 分短い。事務員がいることで主に記録作成業務において負担が軽減している可能性を指摘できる。

図表Ⅲ-3-19 事務職員の有無別の平均業務時間

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					
		業務内容	事務職員有りの事業所						事務職員無しの事業所					
			全体	職種別					全体	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	
(件数)	(224)	(58)	(80)	(29)	(44)	(13)	(372)	(113)	(184)	(53)	(22)			
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応												
		電話・メール相談等												
		訪問対応												
		同行支援												
		他機関等との連絡・調整												
		記録作成(記入・入力等)												
		住居確保給付金に係る支給申請												
		自立支援金に係る受付・支給申請	262.6	252.3	345.8	309.5	123.6	161.8	327.5	280.8	351.6	350.1	312.0	
		一時生活支援事業の利用申請												
		支援調整会議												
		その他の会議・打合わせ												
		就労支援												
		社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整												
		その他の業務												
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-2 相談者に直接関わらない業務	移動												
		普及啓発・広報活動												
		関係機関等との連携・会議等												
		就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動												
		自立相談支援事業に関する研修・勉強会等	136.3	150.4	81.0	115.6	238.1	115.1	116.1	175.1	89.8	86.0	105.8	
		事業の運営・管理業務												
		事務作業												
		移動												
		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兼務業務	生活困窮者自立支援制度の任意事業											
			被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業											
			生活困窮者支援事業以外の業務	58.7	81.5	26.1	11.6	85.0	173.8	33.0	43.8	25.6	28.1	50.5
			移動											
		3. その他	移動											
食事・休憩・休暇	64.6		72.7	60.7	56.7	61.8	80.3	62.4	63.5	61.4	64.6	60.4		
その他														
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	

職員1人当たり1日平均業務時間



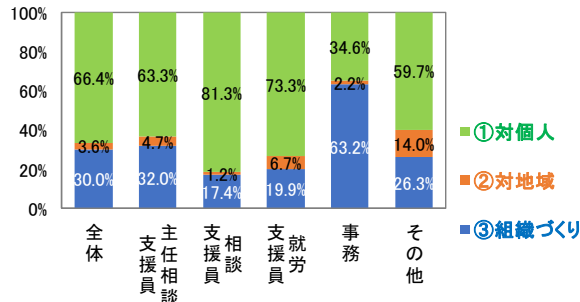
図表Ⅲ-3-20 事務職員の有無別の平均業務時間（詳細）

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

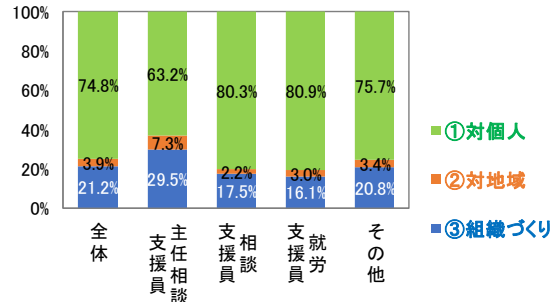
		事務職員有りの事業所						事務職員無しの事業所					
		全体 (件数)	職種別					全体 (372)	職種別				
			主任相談 支援員 (58)	相談 支援員 (80)	就労 支援員 (29)	事務 (44)	その他 (13)		主任相談 支援員 (113)	相談 支援員 (184)	就労 支援員 (53)	その他 (22)	
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	48.1	49.9	65.0	66.4	8.6	29.7	58.4	49.5	66.5	49.6	56.7
		電話・メール相談等	26.2	22.4	40.1	28.4	7.3	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 <span style="color: green;">対個人</span>	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) ①	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 <span style="color: orange;">対地域</span>	4.2	3.1	1.1	11.3	5.3	8.3	3.4	6.6	1.3	2.8	6.3
		関係機関等との連携・会議等 ②	7.5	14.9	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 ③		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 <span style="color: blue;">組織づくり</span>		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兼務業務	生活困窮者自立支援制度の任意事業	8.3	14.9	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	0.3	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	81.5	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・休暇	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		

自立相談支援事業に関する業務の内訳(割合)

事務職員有りの事業所



事務職員無しの事業所



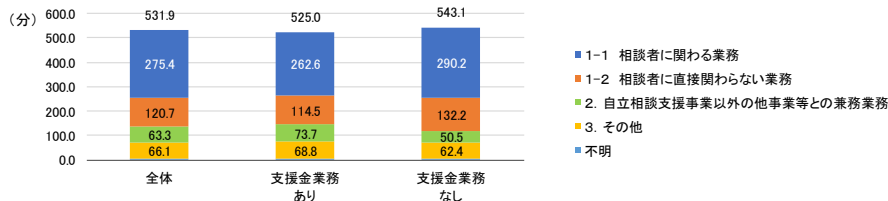
9) 生活困窮者自立支援金の相談・受付業務の有無別

- ・生活困窮者自立支援金の相談・受付業務を実施している事業所(支援金業務あり)は 806 か所、実施していない事業所(支援金業務なし)が 538 か所であった。
- ・「支援金業務あり」と「支援金業務なし」の事業所とで全体の業務時間数を比較すると、「支援金業務なし」の方が 20 分程度長い。
- ・支援段階別にみると、「支援金業務あり」の事業所の方が、「a. インテーク～初期相談に関する業務」の割合が 34.4%と「支援金業務なし」(31.7%)と比べてやや高い。

図表Ⅲ-3-21 支援金業務の有無別の平均業務時間

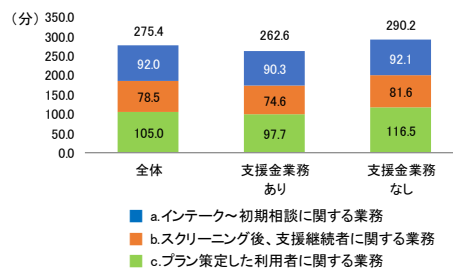
職員1人当たり1日平均業務時間			単位:分						
			全体	支援金業務の有無別					
			(1406)	支援金業務あり (806)	支援金業務なし (538)				
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	275.4	262.6	290.2				
		電話・メール相談等							
		訪問対応							
		同行支援							
		他機関等との連絡・調整							
		記録作成(記入・入力等)							
		住居確保給付金に係る支給申請							
		自立支援金に係る受付・支給申請							
		一時生活支援事業の利用申請							
		支援調整会議							
		その他の会議・打合わせ							
		就労支援							
		社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整							
		その他の業務							
		移動							
1-2 相談者に直接関わらない業務	普及啓発・広報活動	120.7	114.5	132.2					
	関係機関等との連携・会議等								
	就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動								
	自立相談支援事業に関する研修・勉強会等								
	事業の運営・管理業務								
	事務作業								
	移動								
	1の小計				396.1	377.1	422.4		
	2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務				生活困窮者自立支援制度の任意事業	63.3	73.7	50.5	
					被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業				
生活困窮者支援事業以外の業務									
自立相談支援事業以外の研修・勉強会等									
移動									
3. その他	移動	66.1	68.8	62.4					
	食事・休憩・休暇								
	その他								
	不明				6.4	5.4	7.8		
合計			531.9	525.0	543.1				

職員1人当たり1日平均業務時間



「1-1相談者に関わる業務」の内訳

	a. インテーク～初期相談に関する業務	b. スクリーニング後、支援継続者に関する業務	c. プラン策定した利用者に関する業務	計
支援金業務あり	90.3分 34.4%	74.6分 28.4%	97.7分 37.2%	262.6分 100.0%
支援金業務なし	92.1分 31.7%	81.6分 28.1%	116.5分 40.2%	290.2分 100.0%
全体	92.0分 33.4%	78.5分 28.5%	105.0分 38.1%	275.4分 100.0%



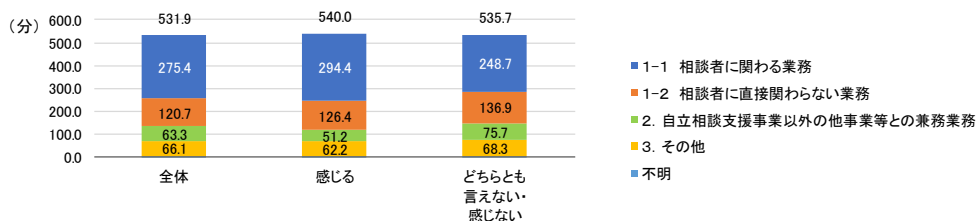
## 10) 業務へのやりがい別

・業務へのやりがいを「感じる」と回答した職員の方が、そうでない職員と比べ、全体の業務時間数が多く、内訳として差が最も大きい「1-1. 相談者に関わる業務」の時間数でみると、やりがいを「感じる」が294.4分であり、そうでない職員よりも45分程度長い。

図表Ⅲ-3-22 業務へのやりがい別の平均業務時間

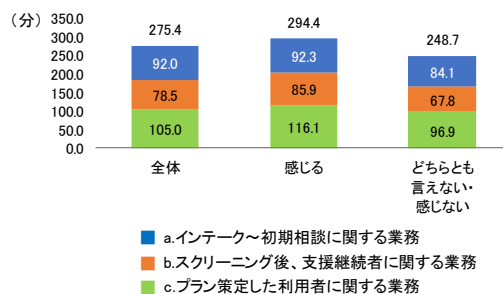
職員1人当たり1日平均業務時間		単位:分			
		全体 (1406)	業務へのやりがい		
			感じる (671)	どちらとも言えない・感じない (124)	
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	275.4	294.4	248.7
		電話・メール相談等			
		訪問対応			
		同行支援			
		他機関等との連絡・調整			
		記録作成(記入・入力等)			
		住居確保給付金に係る支給申請			
		自立支援金に係る受付・支給申請			
		一時生活支援事業の利用申請			
		支援調整会議			
		その他の会議・打合わせ			
		就労支援			
		社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整			
		その他の業務			
1-2 相談者に直接関わらない業務	移動	120.7	126.4	136.9	
	普及啓発・広報活動				
	関係機関等との連携・会議等				
	就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動				
	自立相談支援事業に関する研修・勉強会等				
	事業の運営・管理業務				
	事務作業				
	移動				
1の小計		396.1	420.8	385.7	
2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務	生活困窮者自立支援制度の任意事業	63.3	51.2	75.7	
	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業				
	生活困窮者支援事業以外の業務				
	自立相談支援事業以外の研修・勉強会等				
3. その他	移動	66.1	62.2	68.3	
	食事・休憩・休暇				
	その他				
	不明				6.4
合計		531.9	540.0	535.7	

職員1人当たり1日平均業務時間



「1-1相談者に関わる業務」の内訳

	a. インテーク～初期相談に関する業務	b. スクリーニング後、支援継続者に関する業務	c. プラン策定した利用者に関する業務	計
感じる	92.3分 31.4%	85.9分 29.2%	116.1分 39.4%	294.4分 100.0%
どちらとも言えない・感じない	84.1分 33.8%	67.8分 27.2%	96.9分 39.0%	248.7分 100.0%
全体	92.0分 33.4%	78.5分 28.5%	105.0分 38.1%	275.4分 100.0%



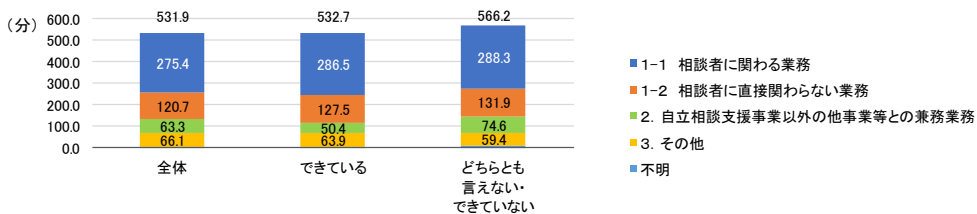
### 11) 休みの取りやすさ別

・休みを取りやすいと回答した職員と、そうでない職員とを比べると、後者の方が全体の業務時間数が30分ほど多く、内訳として「2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」が25分ほど、「1-2. 相談者に直接関わらない業務」が5分ほど長くなっている。

図表Ⅲ-3-23 休みやすさ別の平均業務時間

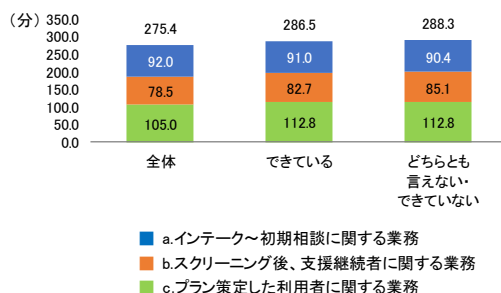
職員1人当たり1日平均業務時間			単位:分		
			全体 (1406)	休みたいときに休めているか	
				できている (650)	どちらとも言えない・ できていない (146)
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	275.4	286.5	288.3
		電話・メール相談等			
		訪問対応			
		同行支援			
		他機関等との連絡・調整			
		記録作成(記入・入力等)			
		住居確保給付金に係る支給申請			
		自立支援金に係る受付・支給申請			
		一時生活支援事業の利用申請			
		支援調整会議			
	その他の会議・打合わせ				
	就労支援				
	社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整				
	その他の業務				
	移動				
1-2 相談者に直接関わらない業務	普及啓発・広報活動	120.7	127.5	131.9	
	関係機関等との連携・会議等				
	就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動				
	自立相談支援事業に関する研修・勉強会等				
	事業の運営・管理業務				
	事務作業				
移動					
1の小計			396.1	413.9	420.1
2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務	生活困窮者自立支援制度の任意事業	63.3	50.4	74.6	
	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業				
	生活困窮者支援事業以外の業務				
	自立相談支援事業以外の研修・勉強会等				
	移動				
3. その他	移動	66.1	63.9	59.4	
	食事・休憩・休暇				
	その他				
不明			6.4	4.5	12.0
合計			531.9	532.7	566.2

職員1人当たり1日平均業務時間



「1-1相談者に関わる業務」の内訳

	a. インテーク～初期相談に関する業務	b. スクリーニング後、支援継続者に関する業務	c. プラン策定した利用者に関する業務	計
できている	91.0分 31.8%	82.7分 28.9%	112.8分 39.4%	286.5分 100.0%
どちらとも言えない・できていない	90.4分 31.3%	85.1分 29.5%	112.8分 39.1%	288.3分 100.0%
全体	92.0分 33.4%	78.5分 28.5%	105.0分 38.1%	275.4分 100.0%





## 12) 主担当ケース別

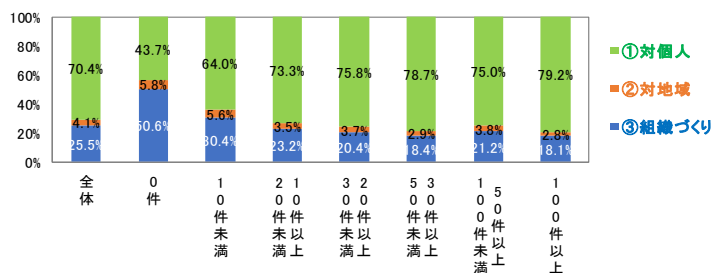
- ・職員自身が回答した主担当のケース数別にみると、ケース数が多いほど、「1-1.相談者に関わる業務」が多くなる。内訳をみると、「来所対応」「電話・メール相談等」がケース数が多くなるにつれて時間も長くなる。一方、記録作成については20件以上30件未満、30件以上50件未満の90.4分を頭打ちにしてそれ以上でも時間は増えていない。
- ・一方、「1-2.相談者に直接関わらない業務」や「2.自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」については、ケース数が多くなればなるほど時間は短くなる傾向が見られる。

図表Ⅲ-3-24 主担当ケース別の平均業務時間（詳細）

職員1人当たり1日平均業務時間 単位:分

	(件数)	主担当ケース数								
		全体	0件	10件未満	10件以上 20件未満	20件以上 30件未満	30件以上 50件未満	50件以上 100件未満	100件以上	
		(1406)	(161)	(301)	(284)	(187)	(218)	(131)	(76)	
1. 自立相談支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	44.7	14.2	29.2	42.7	56.8	63.7	65.5	63.3
		電話・メール相談等	26.7	5.5	19.5	27.8	32.8	36.1	34.5	42.4
		訪問対応	14.9	4.5	14.0	17.1	16.0	17.9	20.7	15.5
		同行支援	11.7	1.9	8.7	14.0	14.5	16.5	13.5	16.6
		他機関等との連絡・調整	20.7	6.1	14.6	21.7	26.5	30.2	24.7	27.6
		記録作成(記入・入力等)	70.9	23.5	57.2	76.9	90.4	90.4	83.7	89.4
		住居確保給付金に係る支給申請	9.8	11.1	7.9	10.5	11.1	8.5	11.5	10.8
		自立支援金に係る受付・支給申請	6.1	9.1	3.5	6.4	3.6	6.3	5.9	7.9
		一時生活支援事業の利用申請	0.8	0.4	0.9	0.4	1.2	1.0	0.4	1.4
		支援調整会議	9.8	9.7	9.1	9.8	10.7	10.5	9.7	11.8
		その他の会議・打合わせ	21.0	14.9	18.1	24.3	23.7	22.8	23.5	21.8
		就労支援	9.1	5.0	7.6	10.0	11.0	11.1	12.5	6.5
		社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	1.7	0.8	1.2	2.0	2.2	1.5	3.0	0.4
	その他の業務	12.2	11.8	14.1	12.8	12.3	11.2	10.9	10.3	
	移動	15.5	6.5	13.5	19.0	16.4	19.0	18.1	19.3	
	計	275.4	125.0	219.1	295.5	329.2	346.9	338.2	344.9	
	1-2 相談者に直接関わらない業務	普及啓発・広報活動	3.8	5.0	5.1	3.6	4.8	2.4	2.4	2.0
		関係機関等との連携・会議等	9.7	10.6	10.1	7.8	9.6	8.1	14.2	9.8
		就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動	2.3	0.9	4.1	2.8	1.7	2.4	0.5	0.2
		自立相談支援事業に関する研修・勉強会等	10.5	7.5	11.3	13.6	10.0	11.0	9.7	2.9
事業の運営・管理業務		23.8	33.8	21.8	20.9	20.4	22.3	27.5	23.0	
事務作業		65.6	103.5	71.0	59.2	58.3	47.6	58.4	52.8	
移動		5.0	4.4	5.4	5.2	5.0	4.6	6.0	4.2	
計	120.7	165.7	128.8	113.1	109.8	98.6	118.7	94.9		
1の小計	396.1	290.6	347.9	408.6	439.0	445.5	456.9	439.9		
2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務	生活困窮者自立支援制度の任意事業	6.0	12.0	7.7	5.2	2.4	4.4	5.3	4.7	
	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	2.2	0.9	4.4	1.1	2.0	1.7	3.2	0.4	
	生活困窮者支援事業以外の業務	46.3	119.4	66.4	36.8	20.0	18.3	16.8	24.4	
	自立相談支援事業以外の研修・勉強会等	4.9	7.8	5.8	5.6	3.8	3.2	3.8	4.4	
	移動	3.9	6.8	6.8	2.2	2.1	2.7	2.5	4.4	
計	63.3	146.8	91.1	50.9	30.2	30.4	31.5	38.4		
3. その他	移動	2.6	0.9	2.7	2.3	5.6	2.3	2.0	1.7	
	食事・休憩・休暇	54.5	57.0	54.0	54.4	53.6	52.6	54.6	57.8	
	その他	9.0	17.8	10.3	7.8	4.4	7.3	3.7	12.8	
	計	66.1	75.8	67.1	64.5	63.6	62.2	60.2	72.2	
不明	6.4	2.5	14.1	5.7	5.0	5.4	2.8	2.2		
合計	531.9	515.7	520.3	529.6	537.7	543.5	551.4	552.6		

自立相談支援事業に関する業務の内訳(割合)



## 4. B調査票（個別ケース調査）の集計結果

B調査票として回収した 443 件(206 ヲ所)について集計した。主な結果は次のとおり。

### (1) ケース基本情報の特徴

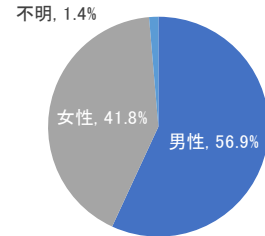
・性別は「男性」が 56.9%、「女性」41.8%とやや男性が多い。

・年齢は「50～59 歳」が 25.3%と最も高く、「40～49 歳」が 23.5%と続き、40～59 歳が約半数を占める。

・世帯属性は「中年・単身(男性)」が 18.1%と最も高く、「高齢者と子のみの世帯」14.0%、「ひとり親世帯」12.2%と続く。

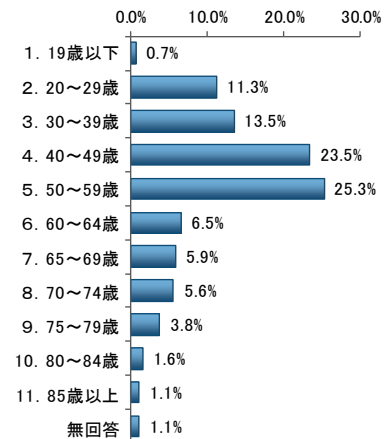
図表Ⅲ-4-1 個別ケースの性別

	件数	%
男性	252	56.9%
女性	185	41.8%
不明	6	1.4%
合計	443	100.0%



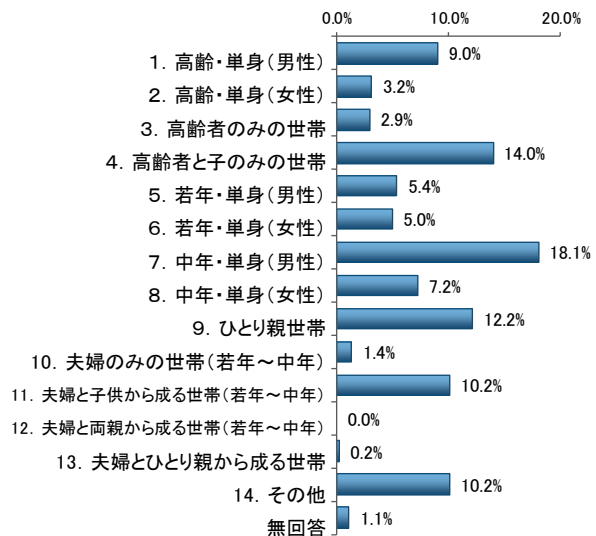
図表Ⅲ-4-2 個別ケースの年齢

	件数	%
1. 19歳以下	3	0.7%
2. 20～29歳	50	11.3%
3. 30～39歳	60	13.5%
4. 40～49歳	104	23.5%
5. 50～59歳	112	25.3%
6. 60～64歳	29	6.5%
7. 65～69歳	26	5.9%
8. 70～74歳	25	5.6%
9. 75～79歳	17	3.8%
10. 80～84歳	7	1.6%
11. 85歳以上	5	1.1%
無回答	5	1.1%
合計	443	100.0%



図表Ⅲ-4-3 個別ケースの世帯属性

	件数	%
1. 高齢・単身(男性)	40	9.0%
2. 高齢・単身(女性)	14	3.2%
3. 高齢者のみの世帯	13	2.9%
4. 高齢者と子のみの世帯	62	14.0%
5. 若年・単身(男性)	24	5.4%
6. 若年・単身(女性)	22	5.0%
7. 中年・単身(男性)	80	18.1%
8. 中年・単身(女性)	32	7.2%
9. ひとり親世帯	54	12.2%
10. 夫婦のみの世帯(若年～中年)	6	1.4%
11. 夫婦と子供から成る世帯(若年～中年)	45	10.2%
12. 夫婦と両親から成る世帯(若年～中年)	0	0.0%
13. 夫婦とひとり親から成る世帯	1	0.2%
14. その他	45	10.2%
無回答	5	1.1%
合計	443	100.0%

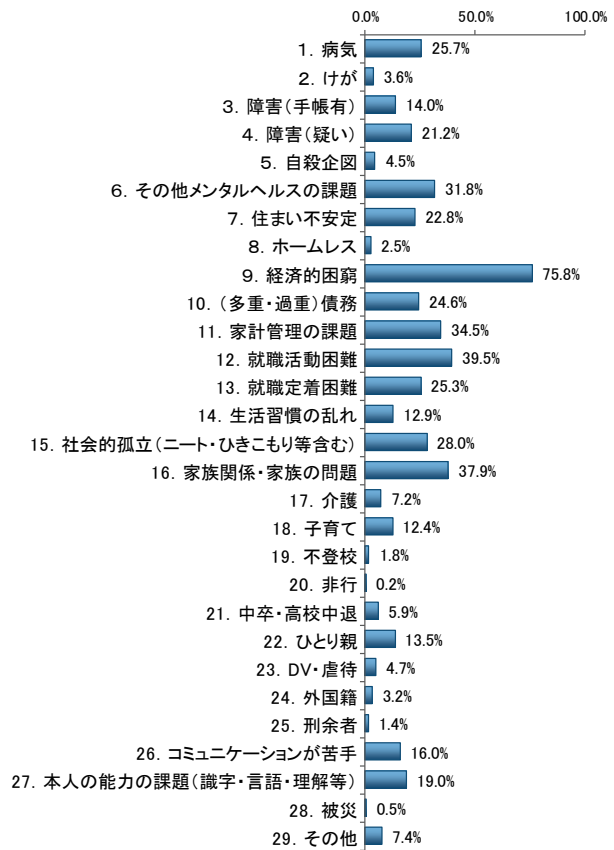


・特徴は「経済的困窮」が 75.8%と最も高く、「就職活動困難」が 39.5%、「家族関係・家族の問題」37.9%、「家計管理の課題」34.5%と続く。

図表Ⅲ-4-4 個別ケースの特徴

(複数回答)

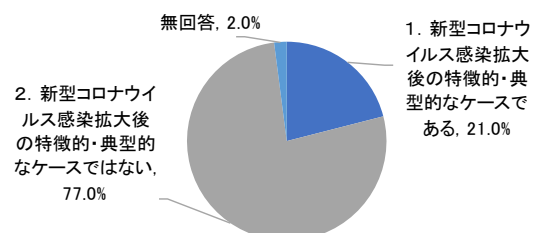
	件数	%
1. 病気	114	25.7%
2. けが	16	3.6%
3. 障害(手帳有)	62	14.0%
4. 障害(疑い)	94	21.2%
5. 自殺企図	20	4.5%
6. その他メンタルヘルスの課題	141	31.8%
7. 住まい不安定	101	22.8%
8. ホームレス	11	2.5%
9. 経済的困窮	336	75.8%
10. (多重・過重)債務	109	24.6%
11. 家計管理の課題	153	34.5%
12. 就職活動困難	175	39.5%
13. 就職定着困難	112	25.3%
14. 生活習慣の乱れ	57	12.9%
15. 社会的孤立(ニート・ひきこもり等含む)	124	28.0%
16. 家族関係・家族の問題	168	37.9%
17. 介護	32	7.2%
18. 子育て	55	12.4%
19. 不登校	8	1.8%
20. 非行	1	0.2%
21. 中卒・高校中退	26	5.9%
22. ひとり親	60	13.5%
23. DV・虐待	21	4.7%
24. 外国籍	14	3.2%
25. 刑余者	6	1.4%
26. コミュニケーションが苦手	71	16.0%
27. 本人の能力の課題(識字・言語・理解等)	84	19.0%
28. 被災	2	0.5%
29. その他	33	7.4%
全体	443	



- ・住まいの形態は「賃貸アパート・マンション」が 36.3%と最も高く、「持ち家」が 30.0%となっている。
- ・就労状況は「仕事を探したい/探している(現在無職)」が 41.3%と最も高く、「就労している」が 26.9%、「仕事をしていない(仕事を探していない)」が 20.8%となっている。「就労している」「就労しているが、転職先を探したい/探している」と回答した 35.0%に就労形態を尋ねたところ、「非正規(パート・アルバイト・派遣社員等)」が 57.4%と半数以上を占める。
- ・1ヶ月あたりの世帯収入は「10万円以上 15万円未満」が 20.1%と最も高く、「0円」が 17.2%、「5万円以上 10万円未満」が 16.4%と続く。全体の平均は 12.4万円。
- ・ケースの 21.0%が「新型コロナウイルス感染拡大後の典型的なケースである」と回答している。

図表Ⅲ-4-5 個別ケースにおける新型コロナの影響

	件数	%
1. 新型コロナウイルス感染拡大後の特徴的・典型的なケースである	93	21.0%
2. 新型コロナウイルス感染拡大後の特徴的・典型的なケースではない	341	77.0%
無回答	9	2.0%
合計	443	100.0%



## (2) ケースに対する支援の実施状況

- ・相談の経路は「本人」が 66.4%、「関係者」が 28.4%となっている。相談のきっかけの 40.6%が「紹介」であり、「国、自治体、自立相談支援機関等の周知(ホームページ・広報・チラシ等)」が 26.0%となっている。
- ・現在の支援の状況として「プラン策定後のモニタリング」が 50.6%と半数を占め、「終結以降」が 25.3%と続く。
- ・法に基づく事業等の利用状況は、「自立相談支援事業による就労支援」が 39.1%と最も高く、「住居確保給付金」23.0%、「家計改善支援事業」21.2%となっている。

### 1) 支援の経過（支援期間ごとの平均日数）

- ・各支援の経過について、「回答のあった全ケース」と「支援終了したケースのみ」で集計したところ、両者の傾向に大きな差がみられなかったため、「回答のあった全ケース」の集計について述べる。
- ・支援の経過は支援継続中のケースを含めると、「A 初回相談～利用申し込み前」61.6日、「B 利用申し込み～プラン策定前」66.4日、「プラン策定後のモニタリング」230.5日、「終結以降」100.0日となっている。終結以降の一定期間についても支援の動きがあることが確認できる。

図表Ⅲ-4-6 支援段階別の平均支援日数

	支援期間				支援期間(全体)	
	A 初回相談～利用申し込み前 (440件)	B 利用申し込み～プラン策定前 (397件)	C プラン策定後のモニタリング (340件)	D 終結以降 (86件)	A～D (データ有のみ) (76件)	A～C (データ有のみ) (225件)
平均日数	61.6日 (2ヵ月2日)	66.4日 (2ヵ月6日)	230.5日 (7ヵ月21日)	100.0日 (3ヵ月10日)	421.1日 (14ヵ月1日)	301.0日 (10ヵ月1日)

- ・年齢別に支援の経過をみると、「65歳以上」で「A 初回相談～利用申し込み前」「B 利用申し込み～プラン策定前」の期間が長く、「29歳以下」で「終結以降」の期間が長い。

図表Ⅲ-4-7 年齢別の平均支援日数

①支援継続中のケースも含む

		支援期間				支援期間(全体)	
		A 初回相談～利用申し込み前	B 利用申し込み～プラン策定前	C プラン策定後のモニタリング	D 終結以降	A～D (データ有のみ)	A～C (データ有のみ)
年齢別	29歳以下	(53件)	(50件)	(44件)	(15件)	(14件)	(28件)
		24.6日 (0ヵ月25日)	32.1日 (1ヵ月2日)	243.0日 (8ヵ月3日)	187.3日 (6ヵ月7日)	511.9日 (17ヵ月2日)	271.0日 (9ヵ月1日)
	30歳以上 49歳以下	(163件)	(144件)	(121件)	(23件)	(21件)	(85件)
		64.7日 (2ヵ月5日)	70.9日 (2ヵ月11日)	223.2日 (7ヵ月13日)	94.7日 (3ヵ月5日)	376.8日 (12ヵ月17日)	291.6日 (9ヵ月22日)
	50歳以上 64歳以下	(141件)	(131件)	(115件)	(33件)	(29件)	(71件)
		44.1日 (1ヵ月14日)	59.0日 (1ヵ月29日)	223.3日 (7ヵ月18日)	83.1日 (2ヵ月23日)	390.8日 (13ヵ月1日)	299.7日 (9ヵ月30日)
	65歳以上	(80件)	(69件)	(57件)	(14件)	(11件)	(39件)
		112.9日 (3ヵ月23日)	94.4日 (3ヵ月4日)	243.5日 (8ヵ月3日)	59.6日 (1ヵ月30日)	452.0日 (15ヵ月2日)	354.5日 (11ヵ月25日)

- ・新型コロナウイルス感染拡大の影響別に支援の経過をみると、「新型コロナウイルス感染拡大後特徴的・典型的ケースでない」の方が、「プラン策定後のモニタリング」「終結以降」の期間が長い。
- ・ケースの基本情報として回答のあった属性の上位 5 位別に支援の経過をみると、「高齢・単身(男性)」が「B 利用申し込み～プラン策定前」、「高齢者と子のみの世帯」が「C プラン策定後のモニタリング」の期間が長い。
- ・ケースの基本情報として回答のあった特徴の上位 5 位別に支援実態をみると、「家計管理の課題」が「B 利用申し込み～プラン策定前」、「その他メンタルヘルスの課題」が「C プラン策定後のモニタリング」の期間が長い。

### (3) 個別ケースの支援実態

- ・回収した 443 件のうち、A-1 調査票がないもの、個別ケースの支援実態の入力がないものを除いた 403 件で集計。
- ・個別ケースの支援実態について、回答のあった全ケースと支援終了したケースのみで集計したところ、両者の傾向に大きな差がみられなかったため、回答のあった全ケース(※支援継続中のケースも含む)の集計について述べる。

#### 1) 業務コード

- ・予め設定した業務コードは次ページのとおり。

図表Ⅲ-4-8 業務コード表（B調査）

		業務コード	
1	来所対応	来所による相談者(本人・家族等)との面談等に係る時間。面談に係る準備作業も含む。また、利用申込の説明や情報提供、プランについて本人に説明し、同意を得るための時間等も含める。 ※ただし、他機関等との連携・調整に関するものは「e5」に含めてください。	e1
2	電話・メール相談等 (FAX、E-mail、LINE、Zoom等のオンラインミーティング、手紙等による対面によらない相談)	相談者(本人・家族等)への対応、行動支援、フォローアップ等のための電話やFAX、E-mail、LINE、Zoom等のオンラインミーティング、手紙等による連絡・相談に係る時間。 ※ただし、他機関等との連携・調整に関するものは「e5」に含めてください。	e2
3	訪問対応	相談者(本人・家族等)のアセスメント・モニタリング(面談、生活場面での行動観察等)や、行動支援、フォローアップ等のために、自宅・居所や勤務先、学校等への訪問活動に係る時間。 ※ただし、他機関等との連携・調整に関するものは「e5」に含めてください。 ※移動・待機時間は「e15」に含めてください。	e3
4	同行支援(行政機関・他機関等への相談者の付き添いとしての訪問)	医療機関への受診、弁護士会・司法書士会等での多重債務解決に向けた相談、行政機関での諸手続等のため相談者へ同行した時間。また、スクリーニング(振り分け)の結果、他制度の相談窓口機関等へのつながりが適切と判断された場合に、必要に応じて、他機関への訪問(同行支援)、フォロー等を行った時間も含める。 ※移動・待機時間は「e15」に含めてください。	e4
5	他機関等との連絡・調整	個別の相談者(本人・家族)の支援に関わるフォーマル・インフォーマルなさまざまな関係機関・関係者等による支援の調整や、相談者に関する報告・連絡・情報提供・相談等に対応した時間。関係機関・関係者等を訪問(または関係機関等が来所)した時間や、電話やFAX・メール等による連絡調整の時間も含める。 <b>なお、任意事業を利用した個別の相談者のことについて、任意事業の実施機関・支援員等と連絡・調整した時間も、ここに含めてください。</b> ※ただし、就労支援におけるハローワーク等就労支援機関との連絡・調整に関するものは「e12」に、ボランティア・職場見学・就労体験・職場実習等の企画調整に関するものは「e13」に含めてください。 ※移動・待機時間は「e15」に含めてください。	e5
6	記録作成(記入・入力等)	「生活困窮者自立支援統計システム」を含め、インテーク・アセスメントシートや、プラン(プラン修正作業を含む)、評価シートなど個別の相談者に関する帳票類等の記入・作成に係る時間。記入・入力のために調べものしたり、事業所内外に連絡や確認を取るなどした時間も含む。	e6
7	住居確保給付金に係る支給申請	住居確保給付金の利用が必要と判断された相談者に対する支給(利用)申請書類の作成や必要書類が整っているかの確認等の事務作業を行った時間。 ※申請に係ることで本人との面談、電話、もしくは訪問等については「e1」「e2」「e3」「e4」に、他機関等との連絡・調整に係る時間は「e5」に含めてください。	e7
8	自立支援金に係る受付・支給申請	新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金に係る相談・受付業務を実施している場合に、受給・申請を希望する相談者に対し、申請書類の作成や必要書類が整っているかの確認等の事務作業を行った時間。また、受給決定後の求職活動状況の報告に係る各種提出書類(「自立相談支援機関相談確認書」を含む)の確認・整理等にかかった時間もここに含めてください。 ※申請に係ることで本人との面談、電話、もしくは訪問等については「e1」「e2」「e3」「e4」に、他機関等との連絡・調整に係る時間は「e5」に含めてください。	e8
9	一時生活支援事業の利用申請	一時生活支援事業の利用が必要と判断された相談者に対する利用申請に係る事務作業を行った時間。 ※申請に係ることで本人との面談、電話、もしくは訪問等については「e1」「e2」「e3」「e4」に、他機関等との連絡・調整に係る時間は「e5」に含めてください。	e9
10	支援調整会議	「支援調整会議」を行った時間(会場設営等も含む)。開催の準備や、関係機関等との調整、資料作成・コピー、会議記録の作成等も含める。支援調整会議の場所が、自立相談支援機関内・他機関(事業所外)のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※支援調整会議の出席のための移動時間は「e15」に含めてください。	e10
11	その他の会議・打合わせ	事業所内外の関係者と、個別の相談者について、会議・打合せを行った時間。職員間で立ち話程度の検討・相談を行った場合や、事業所内でケースカンファレンス、関係機関との合同ケース会議、「支援会議」の開催・出席に係る時間(会場設営等も含む)など。開催場所が、自立相談支援機関内・他機関(事業所外)のいずれの場合も含めてください。	e11
12	就労支援(ハローワーク等就労支援機関での求人情報の収集や履歴書作成・面接対策等)	ハローワーク等就労支援機関での求人情報検索・登録支援や、同行支援、及びその後のフォローアップ、個別の相談者についての職業情報の収集、就職先企業・実習先等への訪問・ニーズ聴取及びそのための事務作業等に係る時間。また、履歴書等の作成指導や採用面接対策に向けたトレーニング等に係る時間(電話・メールや本人が来所・もしくは本人宅への訪問等により指導した時間も含む)。 ※移動・待機時間は「e15」に含めてください。	e12
13	社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整(ボランティアや職場見学・就労体験・職場実習等)	地域の協力事業所や居場所等において、ボランティアや就労体験・実習・見学等を行う際に、受入れに向けた企画・連絡調整(電話・訪問等)、受入先での状況確認(ついでの様子確認含む)に係る時間。 ※移動・待機時間は「e15」に含めてください。	e13
14	その他の業務	e1～e13の業務以外の内容を実施した時間。例えば、緊急的な支援の提供や、各種申請書の作成、作成代行等に要した事務作業の時間など。 ※「住居確保給付金」及び「自立支援金」、「一時生活支援事業」に係る事務作業についてはそれぞれ「e7」(住居確保給付金)、「e8」(自立支援金)、「e9」(一時生活支援事業)に含めてください。	e14
15	移動	訪問面談や同行支援のための移動など、個別の相談者に係る移動の時間及び移動準備(荷物を詰める、地図確認等)の時間。 ※同行支援「e4」のため目的地まで利用者と一緒に移動した場合の時間も含めてください。「e4」には、目的の場所で行った同行支援に係る時間のみを記入します。	e15

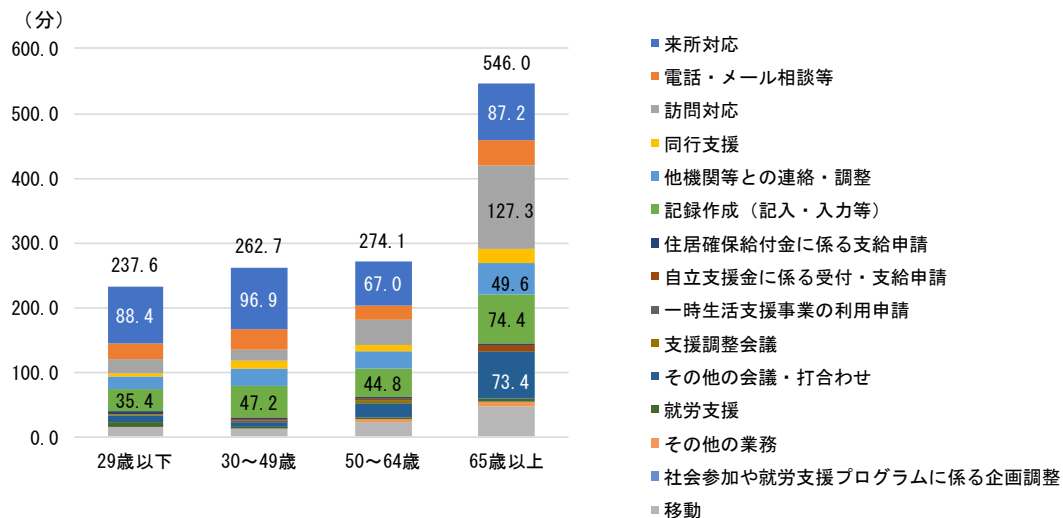
## 2) 年齢別

・「A 初回相談～利用申し込み前」の期間において、「65歳以上」の平均支援時間が546.0分と最も長く、業務の内訳をみると「訪問対応」が長い。

図表Ⅲ-4-9 「初回相談～利用申し込み前」の平均支援時間（年齢別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(年齢別)	単位:分				
	全体 (件数)	年齢別			
		29歳以下 (52)	30～49歳 (148)	50～64歳 (128)	65歳以上 (72)
来所対応	84.2	88.4	96.9	67.0	87.2
電話・メール相談等	29.3	23.5	31.1	23.8	40.0
訪問対応	43.5	22.3	15.7	38.0	127.3
同行支援	12.7	5.2	12.3	10.8	22.7
他機関等との連絡・調整	29.8	18.6	27.9	25.7	49.6
記録作成(記入・入力等)	49.7	35.4	47.2	44.8	74.4
住居確保給付金に係る支給申請	3.4	5.2	4.5	1.9	2.8
自立支援金に係る受付・支給申請	3.1	0.0	2.2	2.6	8.3
一時生活支援事業の利用申請	0.3	0.0	0.4	0.5	0.0
支援調整会議	2.5	1.5	1.5	4.9	1.3
その他の会議・打合わせ	24.3	11.2	7.6	22.0	73.4
就労支援	2.5	6.1	0.8	1.9	4.6
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他の業務	3.2	0.6	0.6	4.7	7.8
移動	22.5	15.4	13.7	22.5	46.5
合計	312.7分 (5時間12.7分)	237.6分 (3時間57.6分)	262.7分 (4時間22.7分)	274.1分 (4時間34.1分)	546.0分 (9時間6分)



・「B利用申し込み～プラン策定前」の期間において、「65歳以上」の平均支援時間が822.5分と最も長く、業務の内訳をみると「来所対応」「訪問対応」「移動」が長い。

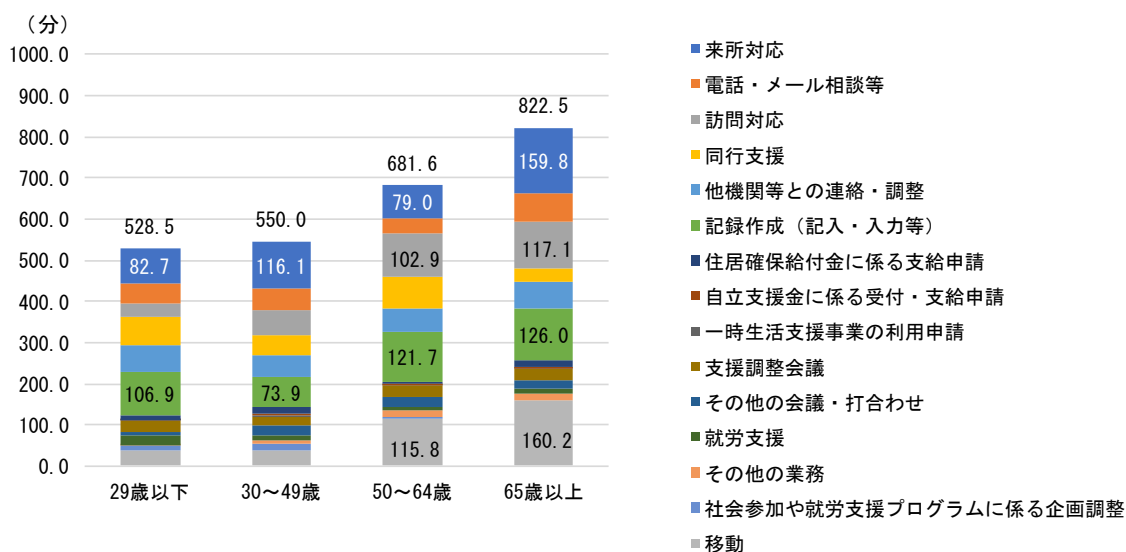
図表Ⅲ-4-10 「利用申し込み～プラン策定前」の平均支援時間（年齢別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間（年齢別）

単位：分

	全体 (件数)	年齢別			
		29歳以下	30～49歳	50～64歳	65歳以上
		(48)	(134)	(120)	(63)
来所対応	106.7	82.7	116.1	79.0	159.8
電話・メール相談等	48.9	52.3	50.0	38.3	66.5
訪問対応	80.5	29.9	63.2	102.9	117.1
同行支援	56.2	70.3	46.1	77.0	29.5
他機関等との連絡・調整	59.0	64.6	55.0	57.3	67.9
記録作成（記入・入力等）	102.4	106.9	73.9	121.7	126.0
住居確保給付金に係る支給申請	11.6	10.0	16.2	6.9	12.8
自立支援金に係る受付・支給申請	3.1	0.6	3.1	2.2	6.9
一時生活支援事業の利用申請	0.9	1.3	1.2	0.6	0.4
支援調整会議	25.4	26.5	22.6	26.8	27.4
その他の会議・打合わせ	21.1	10.4	23.1	23.9	20.9
就労支援	12.6	21.3	12.1	10.4	11.7
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	8.4	12.8	14.6	4.5	0.0
その他の業務	11.1	1.5	9.9	14.4	15.4
移動	84.3	37.6	39.0	115.8	160.2
合計	633.7分 (10時間33.7分)	528.5分 (8時間48.5分)	550.0分 (9時間10分)	681.6分 (11時間21.6分)	822.5分 (13時間42.5分)





・「C プラン策定後のモニタリング」の期間において、「29歳以下」の平均支援時間が3084.1分と最も長く、業務の内訳をみると「社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整」が長い。

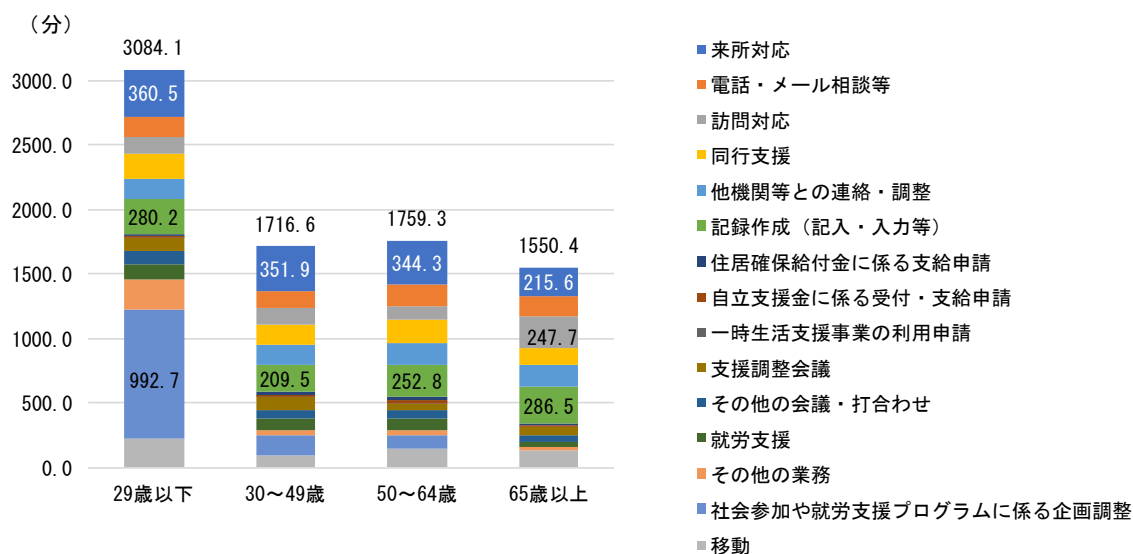
図表Ⅲ-4-11 「プラン策定後のモニタリング」の平均支援時間（年齢別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間（年齢別）

単位：分

	全体 (件数)	年齢別			
		29歳以下	30～49歳	50～64歳	65歳以上
		(44)	(119)	(113)	(57)
来所対応	327.2	360.5	351.9	344.3	215.6
電話・メール相談等	151.2	160.0	130.0	168.0	154.0
訪問対応	135.7	131.8	121.5	98.5	247.7
同行支援	164.2	190.2	157.5	178.9	135.8
他機関等との連絡・調整	163.7	151.8	161.2	170.0	167.3
記録作成（記入・入力等）	245.3	280.2	209.5	252.8	286.5
住居確保給付金に係る支給申請	17.4	16.8	17.3	19.4	14.1
自立支援金に係る受付・支給申請	17.2	10.6	19.1	22.8	6.1
一時生活支援事業の利用申請	1.2	0.5	0.8	2.7	0.0
支援調整会議	75.5	95.6	96.1	49.6	72.3
その他の会議・打合わせ	71.7	112.0	71.4	70.4	47.3
就労支援	84.6	107.8	91.0	91.6	44.1
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	222.2	992.7	157.4	108.3	0.0
その他の業務	59.9	243.0	34.5	34.2	24.9
移動	136.7	229.2	97.4	147.7	132.5
合計	1874.1分 (31時間14.1分)	3084.1分 (51時間24.1分)	1716.6分 (28時間36.6分)	1759.3分 (29時間19.3分)	1550.4分 (25時間50.4分)



・「D 終結以降」の期間において、「29 歳以下」の平均支援時間が 378.7 分と最も長く、業務の内訳をみると「訪問対応」が長い。

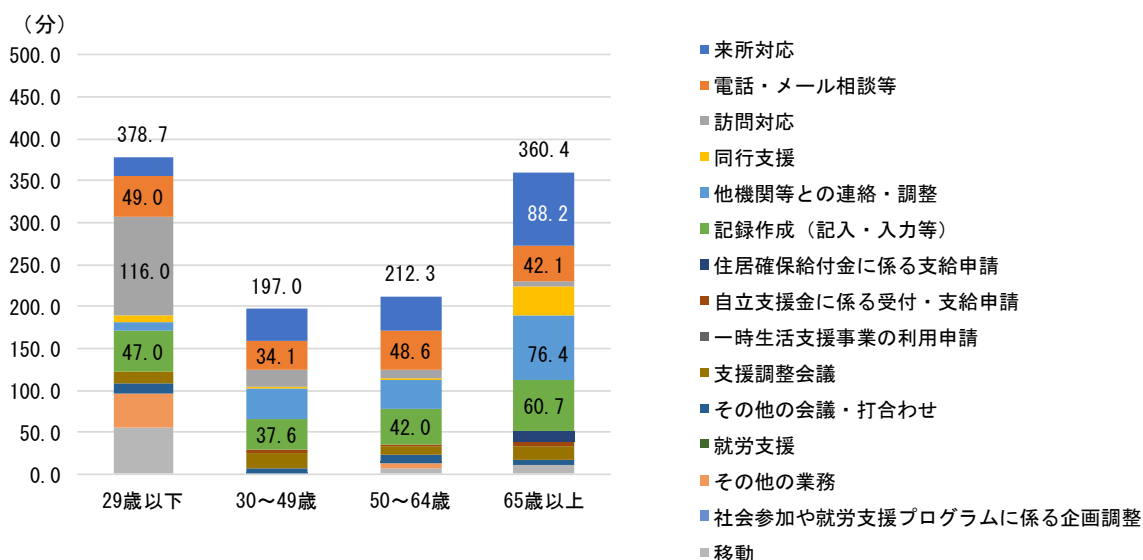
図表Ⅲ-4-12 「終結以降」の平均支援時間（年齢別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間（年齢別）

単位：分

	全体 (件数)	年齢別			
		29歳以下	30～49歳	50～64歳	65歳以上
		(15)	(23)	(33)	(14)
来所対応	44.5	23.3	38.0	40.0	88.2
電話・メール相談等	43.2	49.0	34.1	48.6	42.1
訪問対応	30.3	116.0	20.9	9.4	5.4
同行支援	8.5	8.0	2.6	1.8	35.4
他機関等との連絡・調整	37.3	12.0	35.2	34.8	76.4
記録作成(記入・入力等)	44.2	47.0	37.6	42.0	60.7
住居確保給付金に係る支給申請	2.1	0.0	0.0	0.0	12.9
自立支援金に係る受付・支給申請	2.3	0.0	2.6	1.8	5.7
一時生活支援事業の利用申請	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
支援調整会議	14.4	14.0	18.9	10.9	16.4
その他の会議・打合わせ	8.9	13.3	5.7	10.6	6.1
就労支援	0.1	0.0	0.0	0.2	0.0
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	0.2	0.0	0.9	0.0	0.0
その他の業務	9.2	41.3	0.0	5.2	0.0
移動	14.1	54.7	0.4	7.0	10.7
合計	259.4分 (4時間19.4分)	378.7分 (6時間18.7分)	197.0分 (3時間17分)	212.3分 (3時間32.3分)	360.4分 (6時間0.4分)



### 3) 属性別

・「A 初回相談～利用申し込み前」の期間において、「夫婦と子どもからなる世帯（若年～中年）」の平均支援時間が494.3分と最も長く、業務の内訳をみると「訪問対応」「その他の会議・打ち合わせ」が長い。

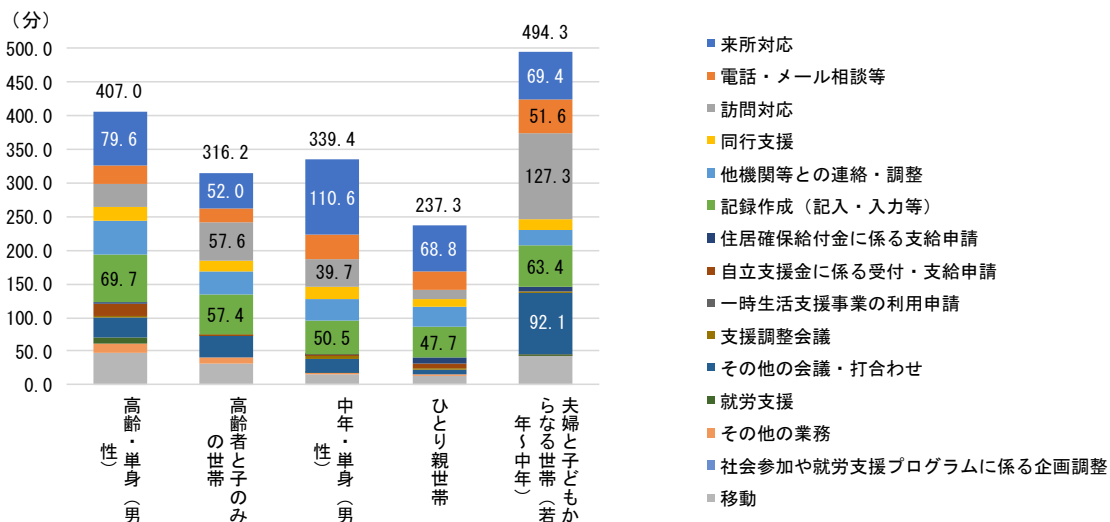
図表Ⅲ-4-13 「初回相談～利用申し込み前」の平均支援時間（属性別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(属性別)

単位:分

	全体 (件数)	属性別(上位5つ)				
		高齢・単身 (男性)	高齢者と子 のみの世帯	中年・単身 (男性)	ひとり親世帯	夫婦と子ども からなる世帯 (若年～中年)
		(403)	(35)	(60)	(73)	(45)
来所対応	84.2	79.6	52.0	110.6	68.8	69.4
電話・メール相談等	29.3	27.6	21.9	38.0	27.8	51.6
訪問対応	43.5	34.0	57.6	39.7	12.6	127.3
同行支援	12.7	21.7	14.4	17.8	11.1	16.1
他機関等との連絡・調整	29.8	50.4	35.9	31.9	29.9	21.5
記録作成(記入・入力等)	49.7	69.7	57.4	50.5	47.7	63.4
住居確保給付金に係る支給申請	3.4	3.4	0.0	0.8	7.6	5.2
自立支援金に係る受付・支給申請	3.1	18.3	2.4	1.1	7.3	0.0
一時生活支援事業の利用申請	0.3	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0
支援調整会議	2.5	1.7	0.6	4.1	2.7	2.9
その他の会議・打ち合わせ	24.3	29.1	32.4	20.5	6.8	92.1
就労支援	2.5	8.6	0.0	0.4	0.0	1.5
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他の業務	3.2	14.3	9.3	1.8	1.2	0.2
移動	22.5	48.0	31.3	15.8	14.0	43.0
合計	312.7分 (5時間12.7分)	407.0分 (6時間47分)	316.2分 (5時間16.2分)	339.4分 (5時間39.4分)	237.3分 (3時間57.3分)	494.3分 (8時間14.3分)



・「B 利用申し込み～プラン策定前」の期間において、「高齢・単身（男性）」の平均支援時間が1503.5分と最も長く、業務の内訳をみると「訪問対応」「記録作成（記入・入力等）」「移動」が長い。

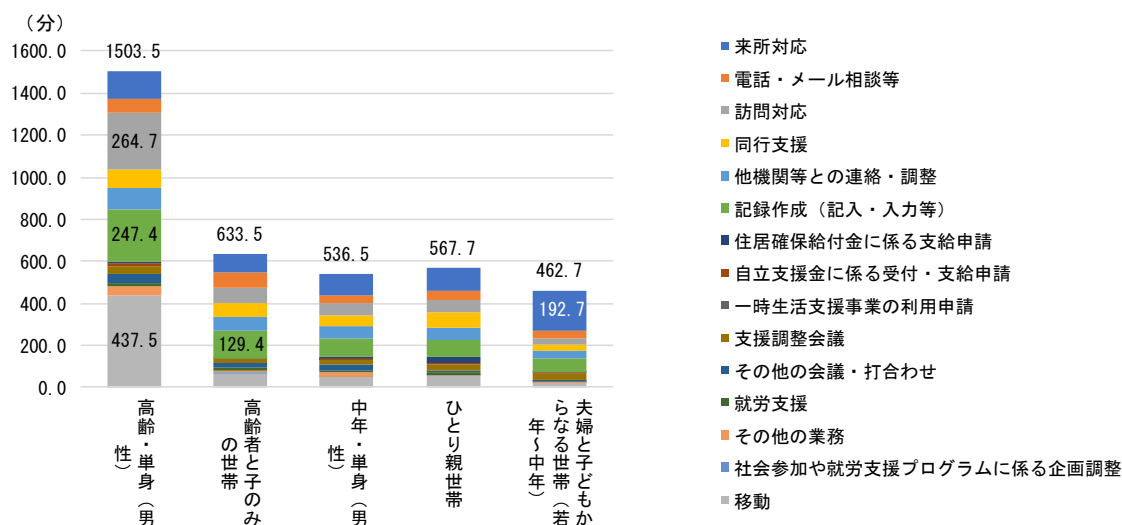
図表Ⅲ-4-14 「利用申し込み～プラン策定前」の平均支援時間（属性別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(属性別)

単位:分

	全体 (件数)	属性別(上位5つ)				
		高齢・単身 (男性)	高齢者と子 のみの世帯	中年・単身 (男性)	ひとり親世帯	夫婦と子ども からなる世帯 (若年～中年)
		(34)	(54)	(69)	(43)	(35)
来所対応	106.7	129.4	87.8	101.6	105.2	192.7
電話・メール相談等	48.9	69.7	68.0	32.1	48.6	36.3
訪問対応	80.5	264.7	74.4	60.5	55.5	32.7
同行支援	56.2	93.5	67.4	50.2	75.6	24.6
他機関等との連絡・調整	59.0	97.1	67.7	62.1	57.6	38.9
記録作成(記入・入力等)	102.4	247.4	129.4	81.6	78.1	67.6
住居確保給付金に係る支給申請	11.6	11.5	1.1	14.2	31.0	1.7
自立支援金に係る受付・支給申請	3.1	11.0	0.0	2.8	8.4	1.3
一時生活支援事業の利用申請	0.9	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0
支援調整会議	25.4	38.7	20.3	18.8	27.9	31.7
その他の会議・打合わせ	21.1	43.7	23.6	29.6	8.6	5.7
就労支援	12.6	17.6	10.6	12.5	13.4	2.7
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	8.4	0.0	10.6	1.7	0.0	1.7
その他の業務	11.1	41.8	9.3	21.2	1.6	4.7
移動	84.3	437.5	61.9	46.9	56.2	20.4
合計	633.7分 (10時間33.7分)	1503.5分 (25時間3.5分)	633.5分 (10時間33.5分)	536.5分 (8時間56.5分)	567.7分 (9時間27.7分)	462.7分 (7時間42.7分)



・「C プラン策定後のモニタリング」の期間において、「ひとり親世帯」の平均支援時間が 2452.6 分と最も長く、業務の内訳をみると「社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整」が長い。

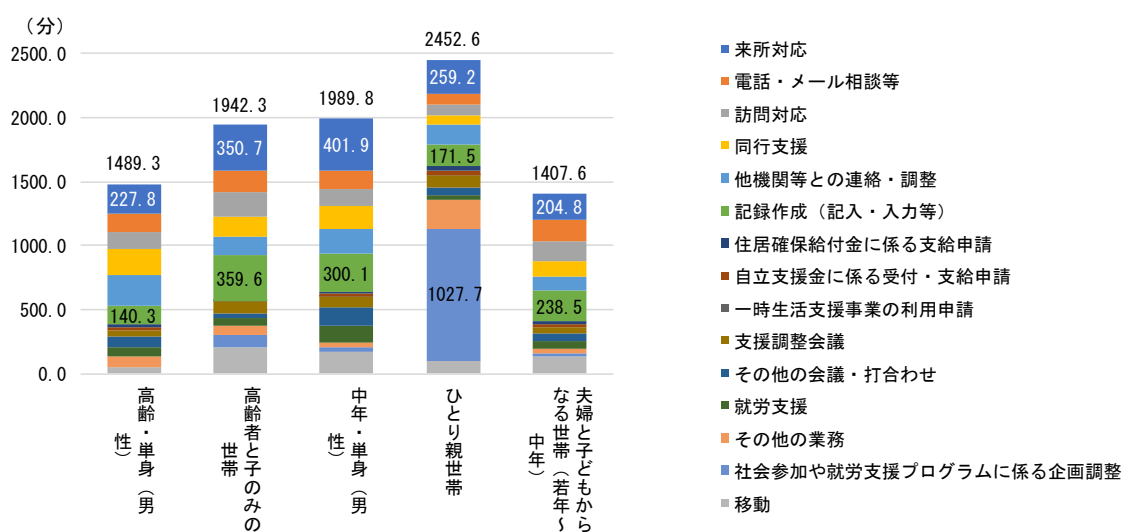
図表Ⅲ-4-15 「プラン策定後のモニタリング」の平均支援時間（属性別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(属性別)

単位:分

	全体 (件数)	属性別(上位5つ)				
		高齢・単身 (男性)	高齢者と子 のみの世帯	中年・単身 (男性)	ひとり親世帯	夫婦と子ども からなる世帯 (若年～中年)
		(336)	(29)	(51)	(62)	(39)
来所対応	327.2	227.8	350.7	401.9	259.2	204.8
電話・メール相談等	151.2	151.0	167.9	142.7	91.5	163.6
訪問対応	135.7	136.2	195.4	136.0	80.9	156.7
同行支援	164.2	197.4	150.8	174.8	78.6	118.9
他機関等との連絡・調整	163.7	242.2	147.7	196.0	148.2	114.4
記録作成(記入・入力等)	245.3	140.3	359.6	300.1	171.5	238.5
住居確保給付金に係る支給申請	17.4	27.1	0.4	16.6	34.9	19.4
自立支援金に係る受付・支給申請	17.2	29.2	0.2	15.6	38.3	23.3
一時生活支援事業の利用申請	1.2	0.0	0.0	5.3	0.5	0.0
支援調整会議	75.5	38.3	97.5	85.6	96.2	48.3
その他の会議・打合わせ	71.7	83.3	32.7	139.2	53.5	67.7
就労支援	84.6	79.0	68.7	133.5	44.5	59.5
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	222.2	0.0	107.1	40.2	1027.7	22.0
その他の業務	59.9	86.4	61.4	31.9	227.8	29.2
移動	136.7	47.1	202.2	170.3	99.2	141.1
合計	1874.1分 (31時間14.1分)	1489.3分 (24時間49.3分)	1942.3分 (32時間22.3分)	1989.8分 (33時間9.8分)	2452.6分 (40時間52.6分)	1407.6分 (23時間27.6分)



・「D 終結以降」の期間において、「高齢・単身（男性）」の平均支援時間が422.5分と最も長く、業務の内訳をみると「他機関との連絡・調整」「記録作成（記入・入力等）」が長い。

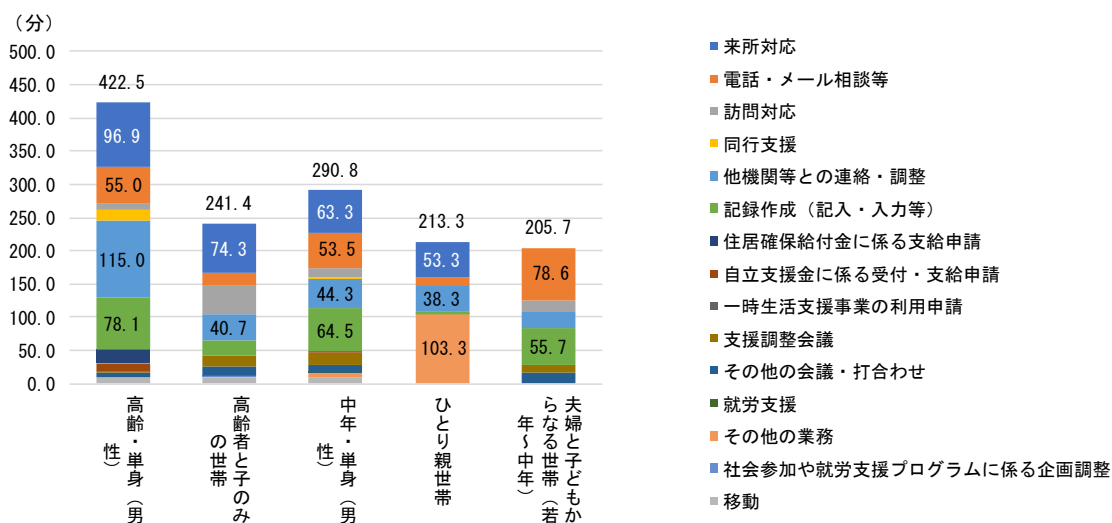
図表Ⅲ-4-16 「終結以降」の平均支援時間（属性別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(属性別)

単位:分

	全体 (件数)	属性別(上位5つ)				
		高齢・単身 (男性)	高齢者と子 のみの世帯	中年・単身 (男性)	ひとり親世帯	夫婦と子ども からなる世帯 (若年～中年)
		(8)	(7)	(20)	(6)	(7)
来所対応	44.5	96.9	74.3	63.3	53.3	0.0
電話・メール相談等	43.2	55.0	19.3	53.5	12.5	78.6
訪問対応	30.3	9.4	42.9	13.5	0.0	17.1
同行支援	8.5	16.3	0.0	3.0	0.0	0.0
他機関等との連絡・調整	37.3	115.0	40.7	44.3	38.3	25.7
記録作成(記入・入力等)	44.2	78.1	22.1	64.5	5.0	55.7
住居確保給付金に係る支給申請	2.1	22.5	0.0	0.0	0.0	0.0
自立支援金に係る受付・支給申請	2.3	10.0	0.0	3.0	0.0	0.0
一時生活支援事業の利用申請	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
支援調整会議	14.4	3.8	17.1	18.5	0.8	11.4
その他の会議・打合わせ	8.9	5.6	13.6	9.5	0.0	16.4
就労支援	0.1	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	0.2	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0
その他の業務	9.2	0.0	0.0	8.5	103.3	0.0
移動	14.1	10.0	8.6	9.0	0.0	0.0
<b>合計</b>	<b>259.4分</b> (4時間19.4分)	<b>422.5分</b> (7時間2.5分)	<b>241.4分</b> (4時間1.4分)	<b>290.8分</b> (4時間50.8分)	<b>213.3分</b> (3時間33.3分)	<b>205.7分</b> (3時間25.7分)



#### 4) 特徴別

・「A 初回相談～利用申し込み前」の期間において、「家計管理の課題」の平均支援時間が 554.8 分と最も長く、業務の内訳をみると「来所対応」「訪問対応」「その他の会議・打ち合わせ」が長い。

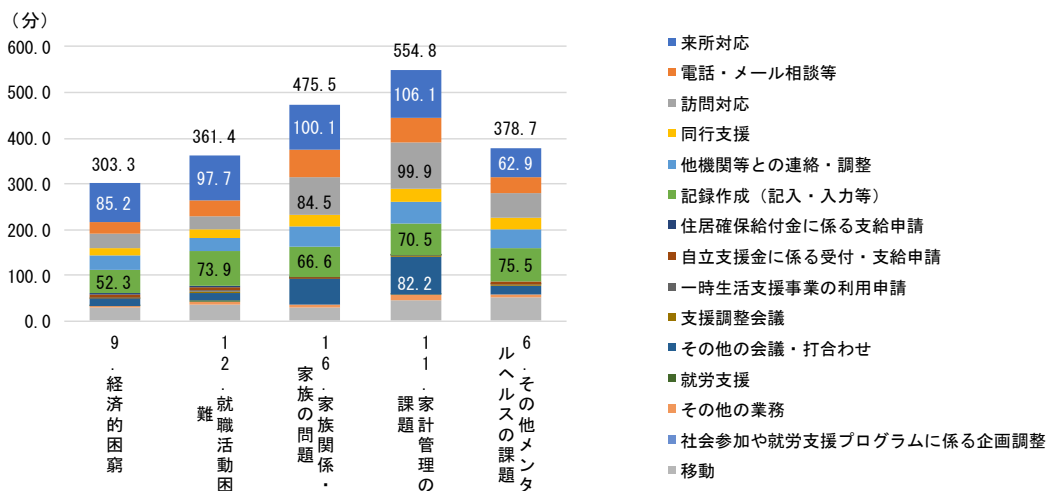
図表Ⅲ-4-17 「初回相談～利用申し込み前」の平均支援時間（特徴別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(特徴別)

単位:分

	特徴別(複数回答、上位5つ)					
	全体	9.経済的困窮	12.就職活動困難	16.家族関係・家族の問題	11.家計管理の課題	6.その他メンタルヘルスの課題
	(件数)	(195)	(101)	(101)	(88)	(78)
来所対応	84.2	85.2	97.7	100.1	106.1	62.9
電話・メール相談等	29.3	25.6	33.3	58.4	54.7	35.4
訪問対応	43.5	30.5	28.5	84.5	99.9	54.4
同行支援	12.7	14.8	20.8	23.7	28.9	23.5
他機関等との連絡・調整	29.8	32.7	28.9	43.4	46.1	41.5
記録作成(記入・入力等)	49.7	52.3	73.9	66.6	70.5	75.5
住居確保給付金に係る支給申請	3.4	3.3	4.1	1.6	0.5	0.0
自立支援金に係る受付・支給申請	3.1	6.1	7.9	1.6	0.5	5.8
一時生活支援事業の利用申請	0.3	0.5	0.3	0.7	0.8	0.5
支援調整会議	2.5	1.6	3.9	0.7	0.7	1.0
その他の会議・打ち合わせ	24.3	14.7	16.6	58.4	82.2	18.5
就労支援	2.5	1.5	3.3	0.0	0.3	0.0
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他の業務	3.2	3.5	5.4	5.9	13.0	6.7
移動	22.5	28.9	37.0	29.0	46.4	52.9
合計	312.7分 (5時間12.7分)	303.3分 (5時間3.3分)	361.4分 (6時間1.4分)	475.5分 (7時間55.5分)	554.8分 (9時間14.8分)	378.7分 (6時間18.7分)



・「B 利用申し込み～プラン策定前」の期間において、「家族関係・家族の問題」の平均支援時間が881.1分と最も長く、業務の内訳をみると「来所対応」「訪問対応」「記録作成（記入・入力等）」が長い。

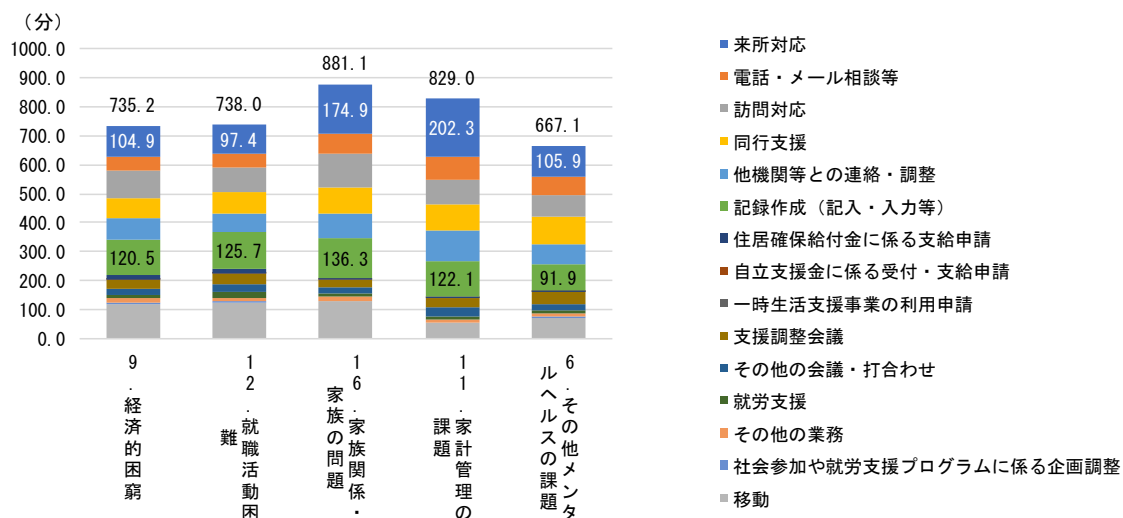
図表Ⅲ-4-18 「利用申し込み～プラン策定前」の平均支援時間（特徴別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(特徴別)

単位:分

	全体 (件数)	特徴別(複数回答、上位5つ)				
		9.経済的困窮	12.就職活動困難	16.家族関係・家族の問題	11.家計管理の課題	6.その他メンタルヘルスの課題
		(368)	(181)	(94)	(90)	(87)
来所対応	106.7	104.9	97.4	174.9	202.3	105.9
電話・メール相談等	48.9	48.8	50.0	66.1	80.6	66.5
訪問対応	80.5	94.5	82.9	116.9	85.2	73.6
同行支援	56.2	74.1	78.7	88.3	88.9	95.8
他機関等との連絡・調整	59.0	72.5	63.3	89.9	104.5	69.8
記録作成(記入・入力等)	102.4	120.5	125.7	136.3	122.1	91.9
住居確保給付金に係る支給申請	11.6	14.6	13.7	3.3	5.7	0.9
自立支援金に係る受付・支給申請	3.1	4.7	4.6	3.2	1.3	3.4
一時生活支援事業の利用申請	0.9	0.3	0.1	0.0	0.0	0.1
支援調整会議	25.4	26.8	34.4	23.6	29.5	41.6
その他の会議・打合わせ	21.1	21.2	29.6	24.8	36.0	19.4
就労支援	12.6	11.9	17.0	7.6	5.9	10.8
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	8.4	2.5	2.9	0.0	0.0	1.3
その他の業務	11.1	18.0	14.0	18.8	15.5	14.8
移動	84.3	119.8	123.7	126.4	51.4	71.3
合計	633.7分 (10時間33.7分)	735.2分 (12時間15.2分)	738.0分 (12時間18分)	881.1分 (14時間41.1分)	829.0分 (13時間49分)	667.1分 (11時間7.1分)





・「C プラン策定後のモニタリング」の期間において、「家族関係・家族の問題」の平均支援時間が2550.9分と最も長く、業務の内訳をみると「社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整」が長い。

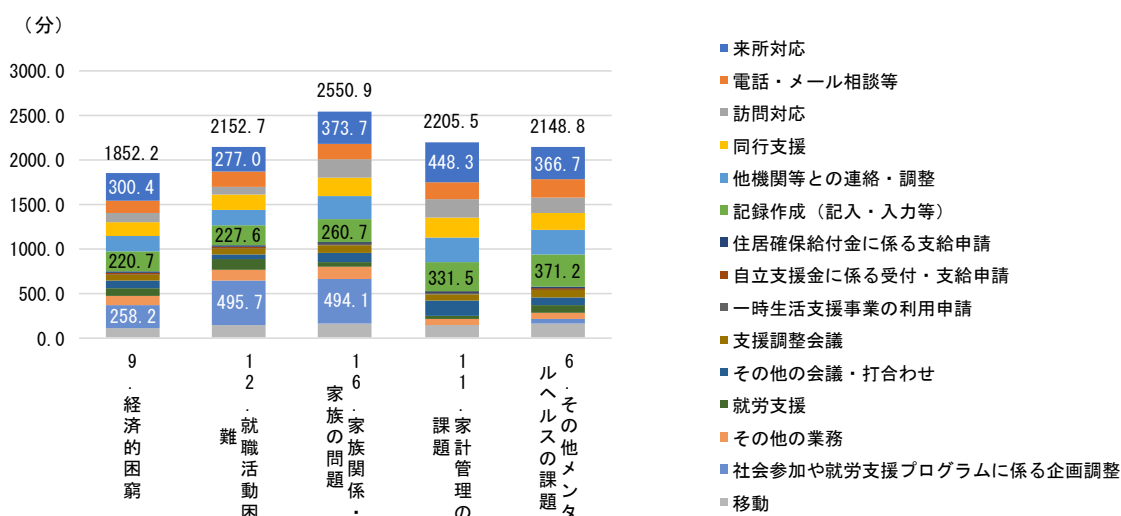
図表Ⅲ-4-19 「プラン策定後のモニタリング」の平均支援時間（特徴別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(特徴別)

単位:分

	全体 (件数)	特徴別(複数回答、上位5つ)				
		9.経済的困窮	12.就職活動困難	16.家族関係・家族の問題	11.家計管理の課題	6.その他メンタルヘルスの課題
		(336)	(168)	(89)	(82)	(75)
来所対応	327.2	300.4	277.0	373.7	448.3	366.7
電話・メール相談等	151.2	137.6	180.2	161.5	191.7	199.9
訪問対応	135.7	112.7	90.7	206.4	207.8	180.8
同行支援	164.2	154.2	157.5	215.2	226.4	194.1
他機関等との連絡・調整	163.7	167.6	173.1	263.5	278.1	259.9
記録作成(記入・入力等)	245.3	220.7	227.6	260.7	331.5	371.2
住居確保給付金に係る支給申請	17.4	20.0	13.2	8.7	9.5	12.9
自立支援金に係る受付・支給申請	17.2	20.6	26.0	7.7	7.1	14.9
一時生活支援事業の利用申請	1.2	2.1	0.3	3.7	4.3	4.8
支援調整会議	75.5	71.7	74.0	93.2	73.7	94.6
その他の会議・打合わせ	71.7	88.1	40.1	109.0	175.1	86.4
就労支援	84.6	87.4	126.2	51.6	41.8	82.3
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	222.2	258.2	495.7	494.1	3.5	57.3
その他の業務	59.9	101.0	124.4	136.5	58.5	61.1
移動	136.7	109.2	146.6	165.5	146.8	162.0
<b>合計</b>	<b>1874.1分</b> (31時間14.1分)	<b>1852.2分</b> (30時間52.2分)	<b>2152.7分</b> (35時間52.7分)	<b>2550.9分</b> (42時間30.9分)	<b>2205.5分</b> (36時間45.5分)	<b>2148.8分</b> (35時間48.8分)



・「D 終結以降」の期間について、「家計管理の課題」の平均支援時間が 487.0 分と最も長く、業務の内訳をみると「電話・メール相談等」「他機関等との連絡・調整」「記録作成（記入・入力等）」が長い。

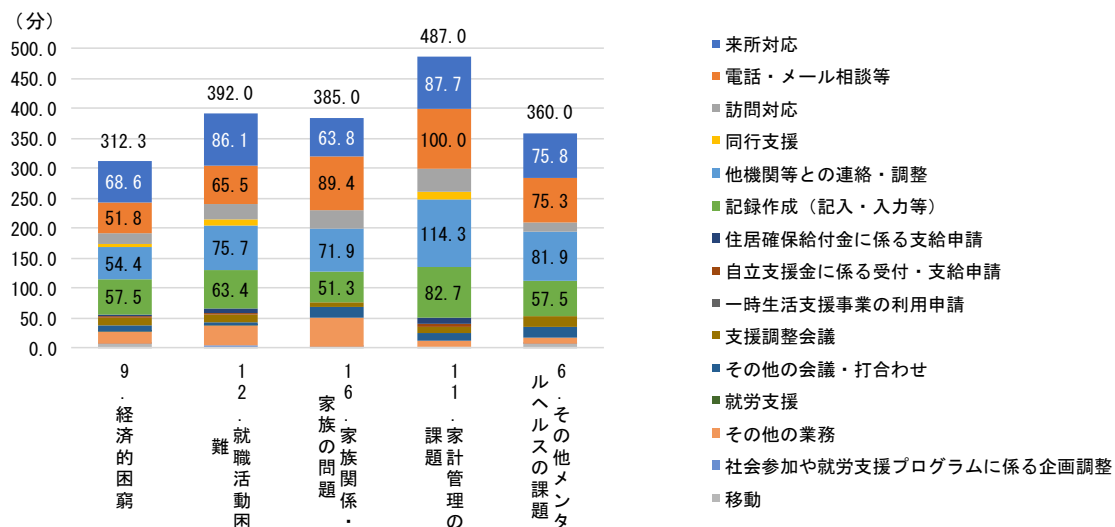
図表Ⅲ-4-20 「終結以降」の平均支援時間（特徴別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(特徴別)

単位:分

	全体 (件数)	特徴別(複数回答、上位5つ)				
		9.経済的困窮	12.就職活動困難	16.家族関係・家族の問題	11.家計管理の課題	6.その他メンタルヘルスの課題
		(86)	(42)	(22)	(16)	(18)
来所対応	44.5	68.6	86.1	63.8	87.7	75.8
電話・メール相談等	43.2	51.8	65.5	89.4	100.0	75.3
訪問対応	30.3	18.2	25.7	31.9	37.7	15.0
同行支援	8.5	4.5	8.6	0.0	12.7	0.0
他機関等との連絡・調整	37.3	54.4	75.7	71.9	114.3	81.9
記録作成(記入・入力等)	44.2	57.5	63.4	51.3	82.7	57.5
住居確保給付金に係る支給申請	2.1	4.3	8.2	0.0	12.0	0.0
自立支援金に係る受付・支給申請	2.3	3.3	3.6	0.0	5.3	0.0
一時生活支援事業の利用申請	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
支援調整会議	14.4	12.0	11.4	7.5	8.7	18.9
その他の会議・打合わせ	8.9	10.6	6.4	17.2	13.0	18.9
就労支援	0.1	0.1	0.2	0.0	0.0	0.0
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	0.2	0.5	0.9	1.3	0.0	1.1
その他の業務	9.2	18.8	33.6	49.4	11.3	9.4
移動	14.1	7.6	2.7	1.3	1.3	6.1
合計	259.4分 (4時間19.4分)	312.3分 (5時間12.3分)	392.0分 (6時間32分)	385.0分 (6時間25分)	487.0分 (8時間7分)	360.0分 (6時間0分)



5) 支援する職員の職種別

・「A 初回相談～利用申し込み前」の期間において、「相談支援員」の平均支援時間が 160.5 分と最も長く、業務の内訳をみると「来所対応」「記録作成（記入・入力等）」が長い。

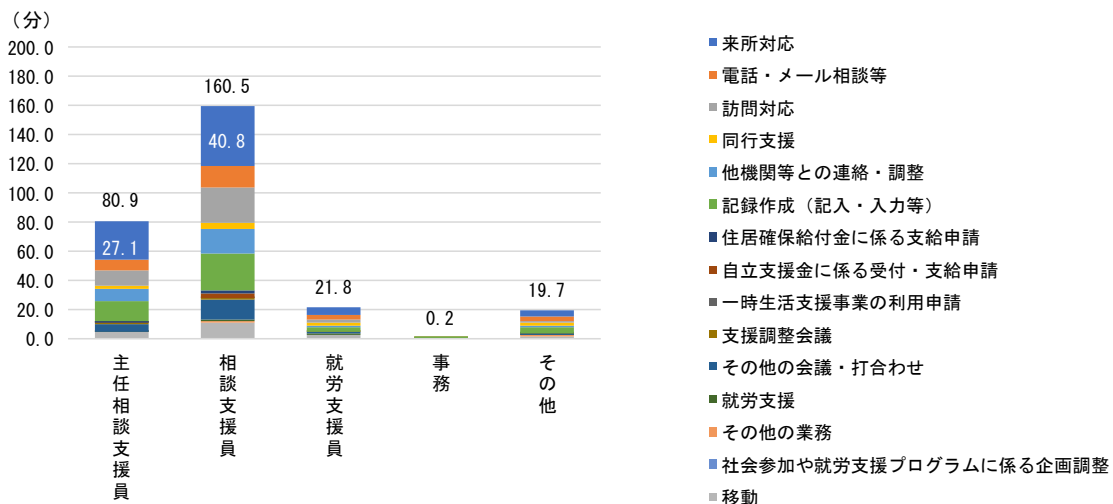
図表Ⅲ-4-21 「初回相談～利用申し込み前」の平均支援時間（職種別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(職種別)

単位:分

	全体 (件数) (403)	支援する職員の職種別の内訳(職種不明除く)				
		主任相談支援員	相談支援員	就労支援員	事務	その他
		来所対応	27.1	40.8	5.4	0.0
電話・メール相談等	6.5	15.2	2.9	0.0	3.2	
訪問対応	10.6	23.6	2.1	0.0	1.4	
同行支援	3.0	4.9	2.2	0.0	1.4	
他機関等との連絡・調整	7.7	16.0	1.7	0.0	1.3	
記録作成(記入・入力等)	13.7	26.0	2.7	0.0	3.9	
住居確保給付金に係る支給申請	1.1	2.2	0.0	0.0	0.1	
自立支援金に係る受付・支給申請	0.1	2.5	0.4	0.0	0.0	
一時生活支援事業の利用申請	0.1	0.2	0.0	0.0	0.0	
支援調整会議	1.6	0.6	0.0	0.1	0.0	
その他の会議・打合わせ	4.4	14.7	1.0	0.0	1.0	
就労支援	0.2	0.8	1.2	0.0	0.3	
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
その他の業務	0.4	0.6	0.0	0.0	0.7	
移動	4.5	11.3	2.3	0.0	2.0	
<b>合計</b>	<b>312.7分</b> (5時間12.7分)	<b>80.9分</b> (1時間20.9分)	<b>160.5分</b> (2時間40.5分)	<b>21.8分</b> (0時間21.8分)	<b>0.2分</b> (0時間0.2分)	<b>19.7分</b> (0時間19.7分)



・「B 利用申し込み～プラン策定前」の期間において、「相談支援員」の平均支援時間が 302.1 分と最も長く、業務の内訳をみると「記録作成（記入・入力等）」「移動」が長い。

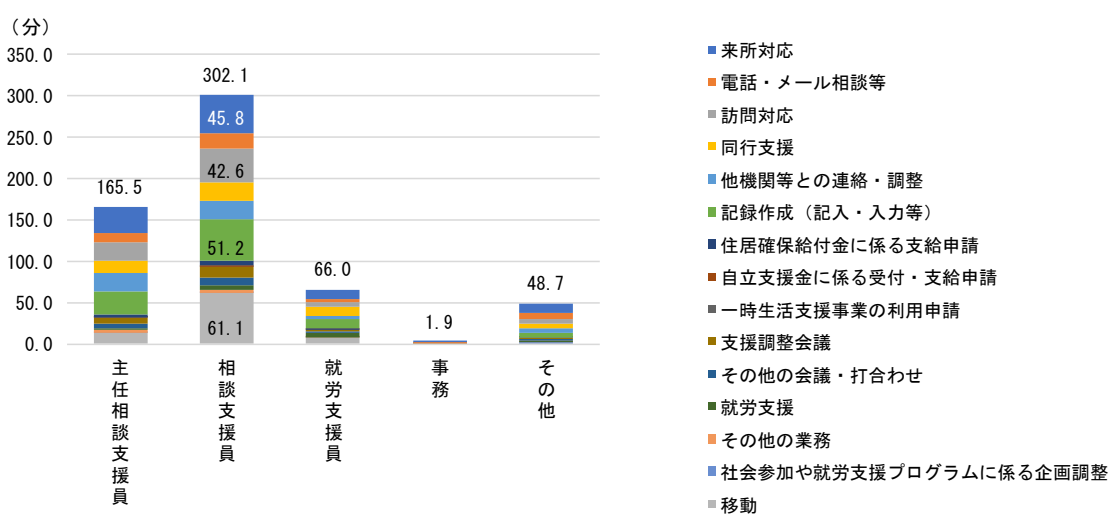
図表Ⅲ-4-22 「利用申し込み～プラン策定前」の平均支援時間（職種別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(職種別)

単位:分

	全体 (件数) (368)	支援する職員の職種別の内訳(職種不明除く)				
		主任相談支援員	相談支援員	就労支援員	事務	その他
		来所対応	106.7	30.8	45.8	11.6
電話・メール相談等	48.9	11.6	17.7	3.7	0.1	7.8
訪問対応	80.5	21.5	42.6	6.6	0.1	6.8
同行支援	56.2	16.0	21.1	10.1	0.0	4.8
他機関等との連絡・調整	59.0	22.9	22.6	4.7	0.0	5.0
記録作成(記入・入力等)	102.4	28.0	51.2	10.1	0.1	5.6
住居確保給付金に係る支給申請	11.6	2.7	5.6	1.9	0.0	0.3
自立支援金に係る受付・支給申請	3.1	0.6	1.2	1.1	0.0	0.0
一時生活支援事業の利用申請	0.9	0.1	0.3	0.0	0.0	0.0
支援調整会議	25.4	7.6	12.1	1.9	0.0	2.1
その他の会議・打合わせ	21.1	5.2	10.1	1.8	0.7	2.3
就労支援	12.6	1.0	5.2	4.7	0.0	0.6
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	8.4	0.3	1.2	0.2	0.2	1.0
その他の業務	11.1	4.7	3.1	0.9	0.0	0.9
移動	84.3	12.5	61.1	6.8	0.1	1.1
合計	633.7分 (10時間33.7分)	165.5分 (2時間45.5分)	302.1分 (5時間2.1分)	66.0分 (1時間6分)	1.9分 (0時間1.9分)	48.7分 (0時間48.7分)



・「Cプラン策定後のモニタリング」の期間において、「相談支援員」の平均支援時間が972.3分と最も長く、業務の内訳をみると「来所対応」「記録作成（記入・入力等）」が長い。「就労支援員」の平均支援時間は306.8分で、「社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整」が127.4分となっている。

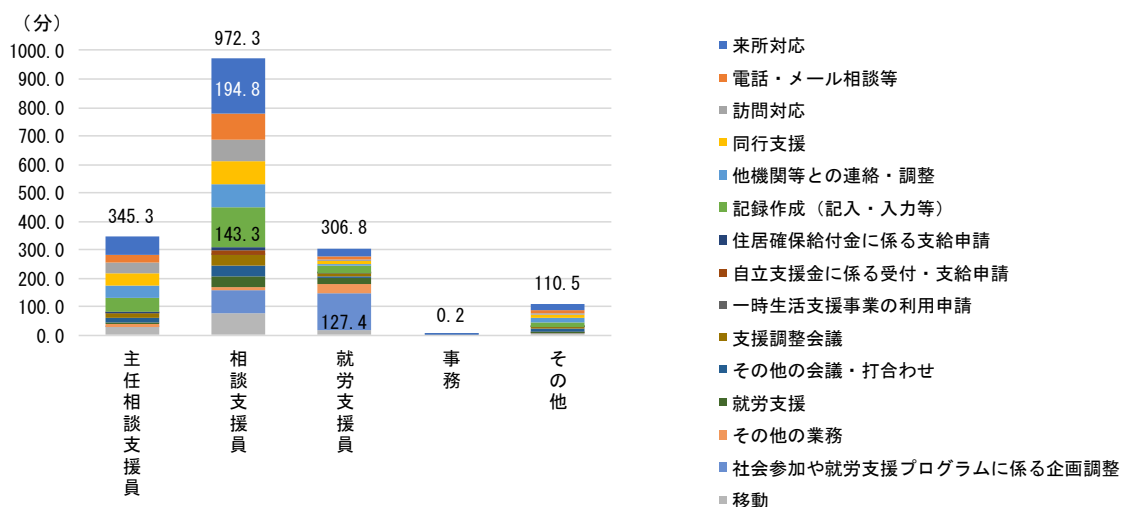
図表Ⅲ-4-23 「プラン策定後のモニタリング」の平均支援時間（職種別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(職種別)

単位:分

	全体 (件数) (336)	支援する職員の職種別の内訳(職種不明除く)				
		主任相談支援員	相談支援員	就労支援員	事務	その他
来所対応	327.2	62.3	194.8	29.7	0.0	20.5
電話・メール相談等	151.2	28.7	87.6	8.6	0.0	11.6
訪問対応	135.7	36.4	77.1	6.4	0.0	8.4
同行支援	164.2	45.0	82.1	9.3	0.0	9.8
他機関等との連絡・調整	163.7	39.5	79.0	9.2	0.0	14.5
記録作成(記入・入力等)	245.3	49.9	143.3	24.1	0.0	17.6
住居確保給付金に係る支給申請	17.4	3.6	9.7	2.0	0.0	0.8
自立支援金に係る受付・支給申請	17.2	1.7	13.4	1.5	0.0	0.2
一時生活支援事業の利用申請	1.2	0.0	1.1	0.0	0.0	0.1
支援調整会議	75.5	17.2	40.4	6.3	0.0	2.5
その他の会議・打合わせ	71.7	17.9	33.9	6.4	0.2	10.7
就労支援	84.6	5.1	40.3	22.9	0.0	4.9
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	222.2	2.1	80.2	127.4	0.0	0.7
その他の業務	59.9	6.8	10.1	34.9	0.0	2.8
移動	136.7	29.2	79.0	18.1	0.0	5.4
合計	1874.1分 (31時間14.1分)	345.3分 (5時間45.3分)	972.3分 (16時間12.3分)	306.8分 (5時間6.8分)	0.2分 (0時間0.2分)	110.5分 (1時間50.5分)



・「D 終結以降」の期間において、「主任相談支援員」の平均支援時間が 124.9 分と最も長く、業務の内訳をみると「電話・メール相談等」「訪問対応」「記録作成（記入・入力等）」が長い。

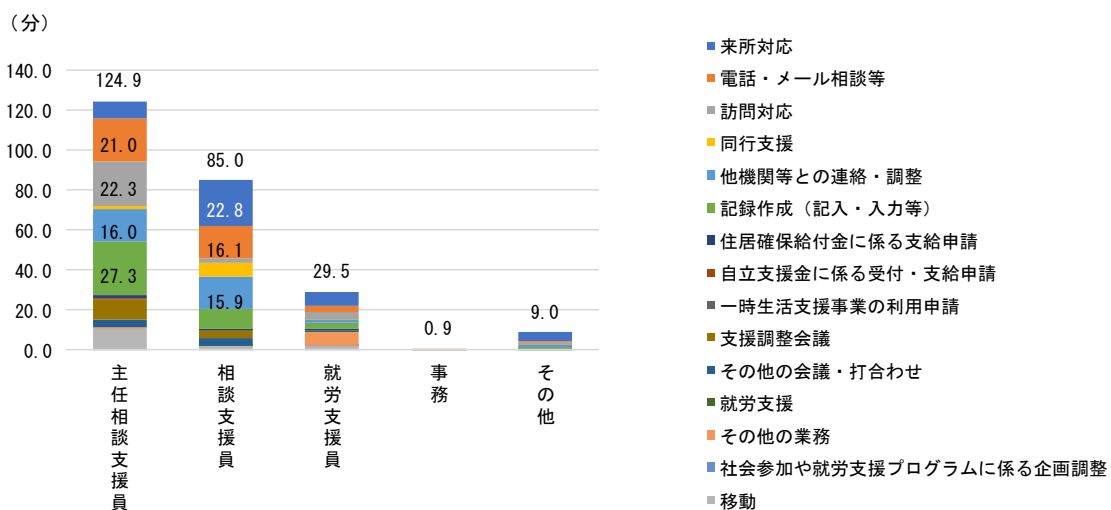
図表Ⅲ-4-24 「終結以降」の平均支援時間（職種別）

※支援継続中のケースも含む

相談者1人当たりにかかる平均支援時間（職種別）

単位：分

	支援する職員の職種別の内訳（職種不明除く）					
	全体	主任相談支援員	相談支援員	就労支援員	事務	その他
	(件数) (86)					
来所対応	44.5	9.2	22.8	6.9	0.0	4.4
電話・メール相談等	43.2	21.0	16.1	3.3	0.0	0.6
訪問対応	30.3	22.3	2.7	4.2	0.0	1.0
同行支援	8.5	1.6	6.7	0.1	0.0	0.1
他機関等との連絡・調整	37.3	16.0	15.9	1.6	0.0	1.2
記録作成（記入・入力等）	44.2	27.3	10.3	2.8	0.0	0.8
住居確保給付金に係る支給申請	2.1	1.4	0.2	0.5	0.0	0.0
自立支援金に係る受付・支給申請	2.3	0.7	0.7	0.0	0.9	0.0
一時生活支援事業の利用申請	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
支援調整会議	14.4	10.1	3.2	0.1	0.0	0.2
その他の会議・打合わせ	8.9	3.7	3.8	0.8	0.0	0.6
就労支援	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	0.2	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0
その他の業務	9.2	1.4	0.6	7.2	0.0	0.0
移動	14.1	10.3	1.9	1.9	0.0	0.0
合計	259.4分 (4時間19.4分)	124.9分 (2時間4.9分)	85.0分 (1時間25分)	29.5分 (0時間29.5分)	0.9分 (0時間0.9分)	9.0分 (0時間9分)

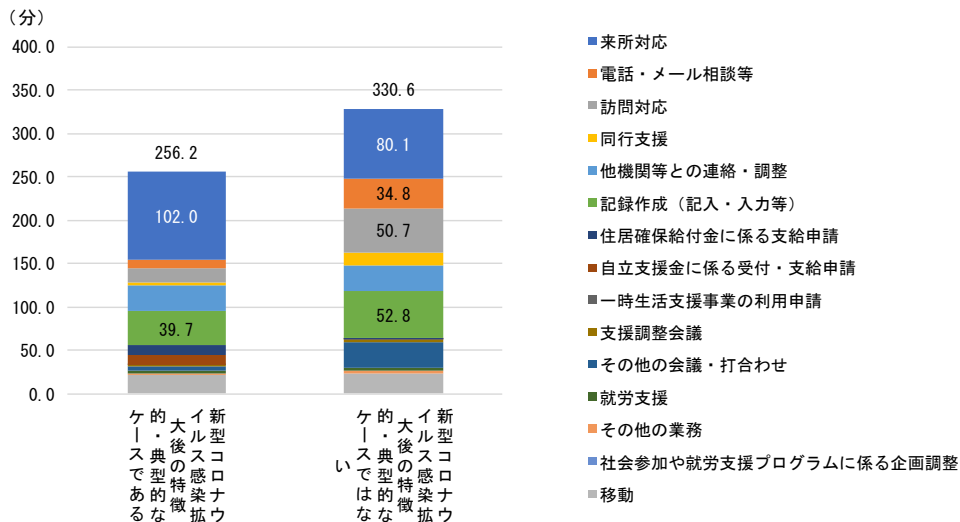


## 6) 新型コロナウイルス感染拡大の影響別

・「A 初回相談～利用申し込み前」の期間において、「新型コロナウイルス感染拡大後の特徴的・典型的なケースである(以降、感染拡大後の特徴的・典型的なケース)」の平均支援時間(256.2 分)より「新型コロナウイルス感染拡大後の特徴的・典型的なケースではない(以降、感染拡大後の特徴的・典型的ではないケース)」の方が 330.6 分と長い。業務の内訳をみると「電話・メール相談等」「訪問対応」「記録作成(記入・入力等)」「その他の会議・打合わせ」が長い。

図表Ⅲ-4-25 「初回相談～利用申し込み前」の平均支援時間(新型コロナ影響別)

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(年齢別)	新型コロナの影響別		
	全体 (403)	新型コロナウイルス感染拡大後の特徴的・典型的なケースである	新型コロナウイルス感染拡大後の特徴的・典型的なケースではない
		(83)	(314)
来所対応	84.2	102.0	80.1
電話・メール相談等	29.3	9.7	34.8
訪問対応	43.5	16.3	50.7
同行支援	12.7	3.3	15.4
他機関等との連絡・調整	29.8	29.9	30.0
記録作成(記入・入力等)	49.7	39.7	52.8
住居確保給付金に係る支給申請	3.4	10.1	1.7
自立支援金に係る受付・支給申請	3.1	12.1	0.8
一時生活支援事業の利用申請	0.3	0.4	0.3
支援調整会議	2.5	1.1	2.9
その他の会議・打合わせ	24.3	4.8	30.0
就労支援	2.5	4.3	2.1
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	0.0	0.0	0.0
その他の業務	3.2	1.3	3.7
移動	22.5	21.1	23.2
合計	312.7分 (5時間12.7分)	256.2分 (4時間16.2分)	330.6分 (5時間30.6分)

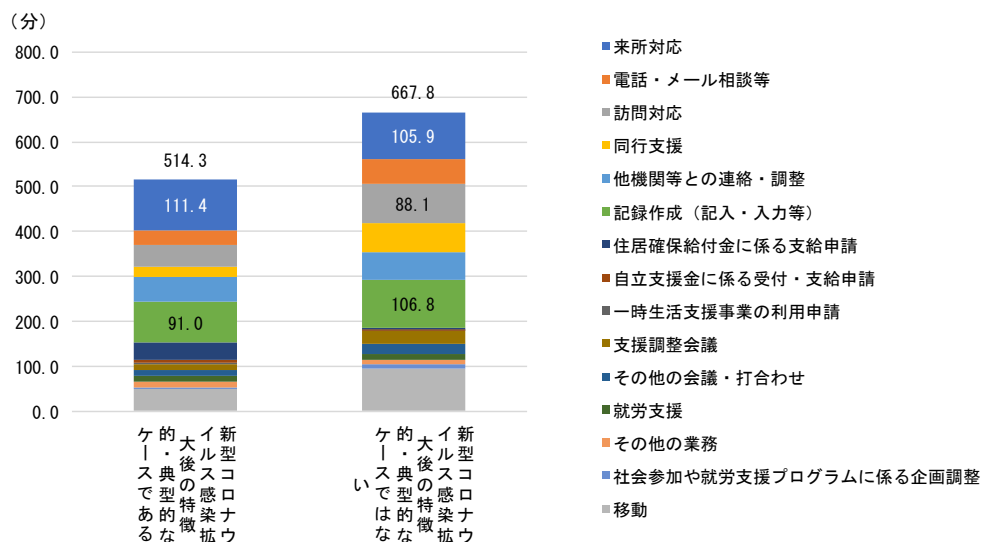


・「B 利用申し込み～プラン策定前」の期間において、「感染拡大後の特徴的・典型的ではないケース」の平均支援時間が 667.8 分と長い。業務の内訳をみると「訪問対応」「同行支援」「記録作成（記入・入力等）」が長い。

図表Ⅲ-4-26 「利用申し込み～プラン策定前」の平均支援時間（新型コロナ影響別）

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(年齢別) 単位:分

	全体 (件数)	新型コロナの影響別	
		新型コロナウイルス感染拡大後の特徴的・典型的なケースである (73)	新型コロナウイルス感染拡大後の特徴的・典型的なケースではない (290)
来所対応	106.7	111.4	105.9
電話・メール相談等	48.9	31.4	53.9
訪問対応	80.5	48.6	88.1
同行支援	56.2	22.9	65.4
他機関等との連絡・調整	59.0	56.2	59.4
記録作成(記入・入力等)	102.4	91.0	106.8
住居確保給付金に係る支給申請	11.6	37.9	5.2
自立支援金に係る受付・支給申請	3.1	8.4	1.9
一時生活支援事業の利用申請	0.9	0.6	0.9
支援調整会議	25.4	14.9	27.8
その他の会議・打合わせ	21.1	11.8	23.0
就労支援	12.6	12.1	12.9
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	8.4	0.2	10.7
その他の業務	11.1	15.6	10.2
移動	84.3	51.5	94.0
合計	633.7分 (10時間33.7分)	514.3分 (8時間34.3分)	667.8分 (11時間7.8分)



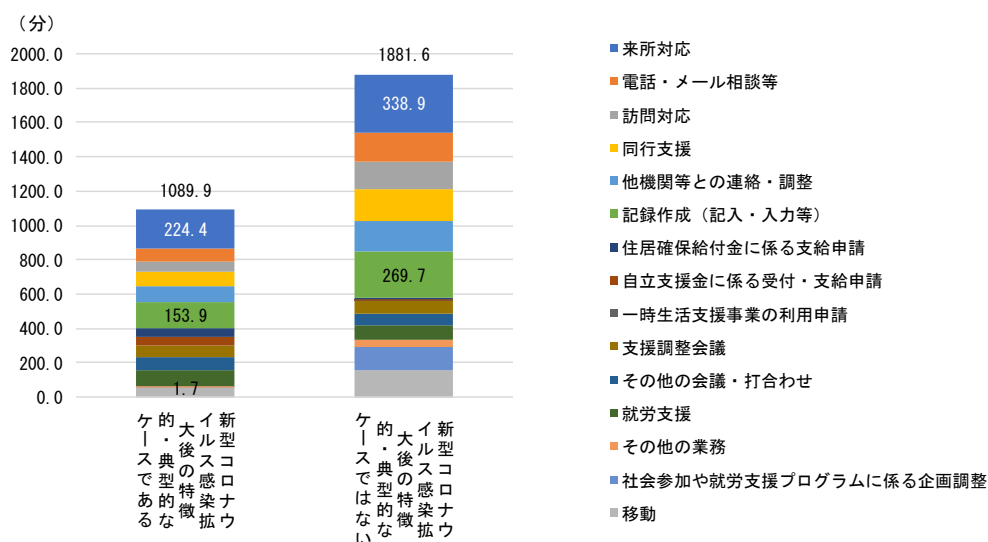


・「C プラン策定後のモニタリング」の期間において、「感染拡大後の特徴的・典型的ではないケース」の平均支援時間が 1881.6 分と長い。業務の内訳をみると「来所対応」「記録作成（記入・入力等）」が長い。

図表Ⅲ-4-27 「プラン策定後のモニタリング」の平均支援時間（新型コロナ影響別）

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(年齢別) 単位:分

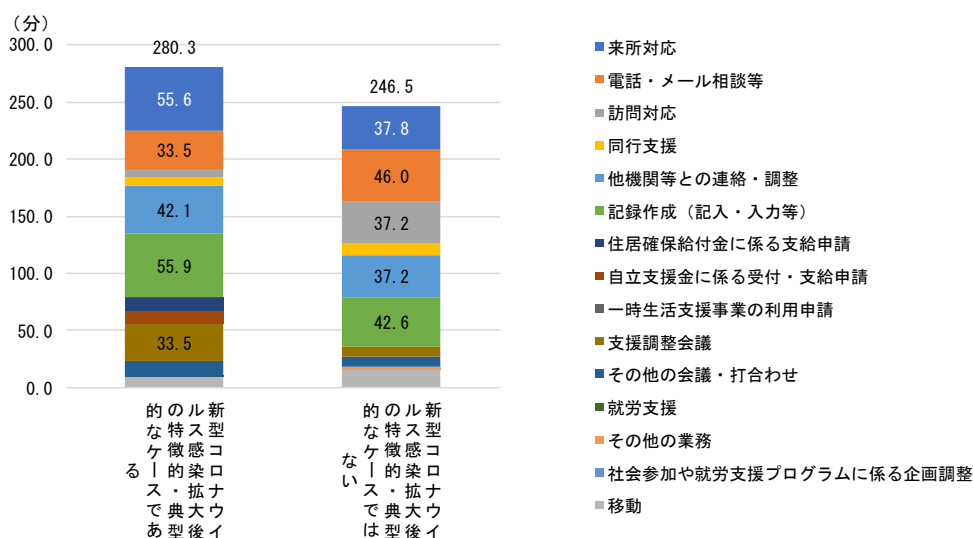
	全体 (件数)	新型コロナの影響別	
		新型コロナウイルス感染拡大後の特徴的・典型的なケースである	新型コロナウイルス感染拡大後の特徴的・典型的なケースではない
		(336)	(71)
来所対応	327.2	224.4	338.9
電話・メール相談等	151.2	73.8	171.2
訪問対応	135.7	58.0	156.9
同行支援	164.2	87.8	185.4
他機関等との連絡・調整	163.7	90.8	180.5
記録作成(記入・入力等)	245.3	153.9	269.7
住居確保給付金に係る支給申請	17.4	46.7	9.6
自立支援金に係る受付・支給申請	17.2	56.7	6.3
一時生活支援事業の利用申請	1.2	0.0	1.6
支援調整会議	75.5	61.1	74.8
その他の会議・打合わせ	71.7	80.6	69.7
就労支援	84.6	89.3	85.3
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	222.2	1.7	133.0
その他の業務	59.9	10.6	41.6
移動	136.7	54.5	156.4
合計	1874.1分 (31時間14.1分)	1089.9分 (18時間9.9分)	1881.6分 (31時間21.6分)



・「D 終結以降」の期間において、「感染拡大後の特徴的・典型的なケース」の平均支援時間が280.3分と長い。業務の内訳をみると「来所対応」「記録作成（記入・入力等）」「支援調整会議」が長い。

図表Ⅲ-4-28 「終結以降」の平均支援時間（新型コロナの影響別）

相談者1人当たりにかかる平均支援時間(年齢別)	新型コロナの影響別		
	全体	新型コロナの影響別	
		新型コロナウイルス感染拡大後の特徴的・典型的なケースである	新型コロナウイルス感染拡大後の特徴的・典型的なケースではない
(件数)	(86)	(17)	(67)
来所対応	44.5	55.6	37.8
電話・メール相談等	43.2	33.5	46.0
訪問対応	30.3	6.8	37.2
同行支援	8.5	7.6	9.0
他機関等との連絡・調整	37.3	42.1	37.2
記録作成(記入・入力等)	44.2	55.9	42.6
住居確保給付金に係る支給申請	2.1	10.6	0.0
自立支援金に係る受付・支給申請	2.3	11.8	0.0
一時生活支援事業の利用申請	0.0	0.0	0.0
支援調整会議	14.4	33.5	9.9
その他の会議・打合わせ	8.9	13.8	7.9
就労支援	0.1	0.3	0.0
社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	0.2	0.0	0.3
その他の業務	9.2	0.0	2.5
移動	14.1	8.8	15.8
合計	259.4分 (4時間19.4分)	280.3分 (4時間40.3分)	246.5分 (4時間6.5分)



# 第 IV 章

## 任意事業実施機関向けタイムスタディ調査

### 1. 調査実施概要

#### (1) 調査の目的

自立相談支援事業等における業務実態(各支援員がどのような業務にどの程度時間を要しているか)を把握することを目的とし、任意事業実施事業所を対象にタイムスタディ調査を実施した。

#### (2) 調査対象

##### ①調査対象機関

■就労準備支援事業/家計改善支援事業/子どもの学習・生活支援事業の実施機関<抽出調査>

上記任意事業について一定の利用件数・実績を有する自治体を抽出

※下記「一時生活支援事業(地域居住支援事業)」の対象自治体を除く、就労準備支援事業、家計改善支援事業、子どもの学習・生活支援事業のいずれか(もしくは複数)実施している福祉事務所設置自治体の中から、人口規模や利用件数等のバランスを考慮して調査対象として 259 自治体を抽出。

※子どもの学習・生活支援事業は、「学習支援」「生活支援」「教育及び就労(進路選択等)」全て実施している 281 自治体から、3 項目の参加者数合計(実人数・人/年)を用いて抽出。

■一時生活支援事業(地域居住支援事業)の実施機関 <抽出調査>

「地域居住支援事業」実施自治体(50 ヲ所)を抽出

##### ②調査対象者

- ・調査対象機関の管理者 1 名
- ・調査対象機関において各事業を担当する支援員 1~3 名

### (3) 調査の種類

本調査では、以下のF～Iの4種類を実施した。

なお、タイムスタディ調査に先立ち、任意事業を実施している機関・従事者等を対象にプレテストを実施し、タイムスタディ調査で把握する業務の項目、分析の視点等について、意見・助言をもらうとともに、実際の業務の状況等を確認し、調査票で把握すべき内容を整理した上で調査を設計した。

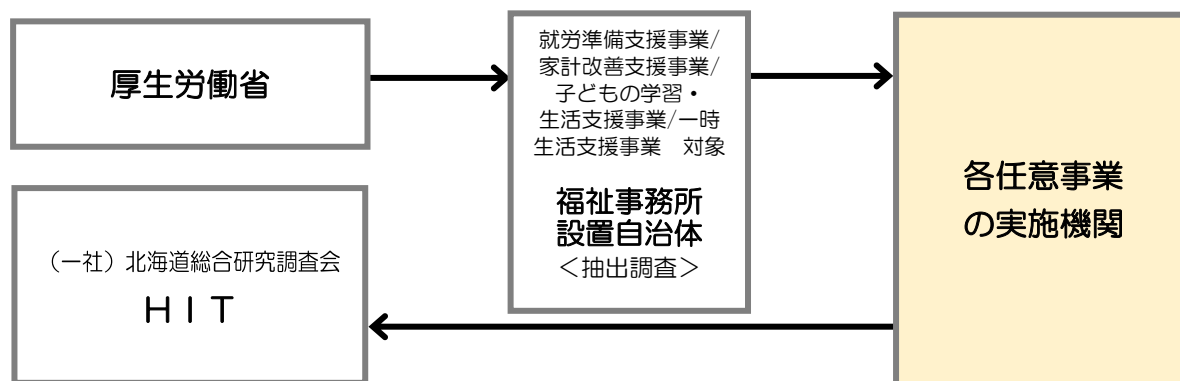
図表IV-1-1 調査票の種類と主な調査内容

調査票		調査内容	回答者
F 就労準備 支援事業 調査	F-1 事業調査票	・事業所の基本情報、各事業の実施状況、職員体制 等	管理者
	F-2 タイムスタディ 調査票	職員調査 タイムスタディ調査 (3日間)	各機関に 所属する 調査対象 職員 (1～3人)
G 家計改善 支援事業 調査	G-1 事業調査票	・事業所の基本情報、各事業の実施状況、職員体制 等	管理者
	G-2 タイムスタディ 調査票	職員調査 タイムスタディ調査 (3日間)	各機関に 所属する 調査対象 職員 (1～3人)
H 子どもの 学習・生 活支援 事業調査	H-1 事業調査票	・事業所の基本情報、各事業の実施状況、職員体制 等	管理者
	H-2 タイムスタディ 調査票	職員調査 タイムスタディ調査 (3日間)	各機関に 所属する 調査対象 職員 (1～3人)
I 一時生活 支援事業 (地域居 住支援事 業) 調査	I-1 事業調査票	・事業所の基本情報、各事業の実施状況、職員体制 等	管理者
	I-2 タイムスタディ 調査票	職員調査 タイムスタディ調査 (3日間)	各機関に 所属する 調査対象 職員 (1～3人)

#### (4) 調査方法

厚生労働省から福祉事務所設置自治体経由により調査票のファイルを電子メールで送信した。(調査票は事務局のホームページからもダウンロードできるようにした。)

回答した調査票ファイルは各自立相談支援機関から直接事務局あてにメールで回収した。



#### (5) 調査期間

令和4年12月12日(月)～令和5年1月13日(金)

#### (6) 回収状況

##### 【F 就労準備支援事業調査】

F-1 調査票:94カ所

F-2 調査票:117件(94カ所)

※F-2 調査票の集計の際は、記入のない調査票を除いた116件で集計

##### 【G 家計改善支援事業調査】

G-1 調査票:87カ所

G-2 調査票:111件(84カ所)

※G-2 調査票の集計の際は、記入のない調査票を除いた110件で集計

##### 【H 子どもの学習・生活支援事業調査】

H-1 調査票:81カ所

H-2 調査票:108件(81カ所)

※H-2 調査票の集計の際は、記入のない調査票を除いた99件で集計

## 【I 一時生活支援事業（地域居住支援事業）調査】

I-1 調査票:28カ所(一部地域居住支援事業を実施していない自治体も含まれている)

I-2 調査票:38件(28カ所)

※I-2 調査票の集計の際は、記入のない調査票を除いた34件で集計

### (7) 調査プロセスの留意事項

厚生労働省より令和4(2022)年12月9日(金)に事務連絡として各福祉事務所設置自治体へ調査協力依頼を行った際、当初の想定では【任意事業調査(対象259自治体)】【一時生活支援事業調査(50自治体)】はそれぞれの対象自治体に送付される予定だったが、誤って309自治体に両方の調査が送付された。翌週12日(月)に厚生労働省より訂正連絡を发出したが、12月9日の事務連絡のみを認識して、本来調査対象とはしていない自治体からの調査回答や質問が多数寄せられた。なお、対象自治体が変更になったが、タイムスタディ調査の回答数が当初目標としていた100件(一時生活支援事業を除く)に達したため、全てを集計対象とすることとした(F-2～I-2 調査票が未記入の回答は除く)。

## 2. 就労準備支援事業タイムスタディ集計結果

回答を得た 94 の事業所について集計した。主な集計結果は次のとおり。

### (1) 回答事業所の概要

#### 1) 基本情報

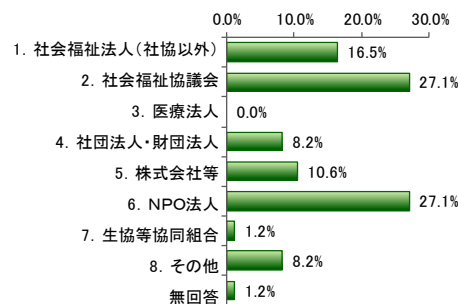
- ・制度開始(平成 27 年度)当初から開設している事業所が 22.3%。
- ・**委託が 84.0%、直営が 9.6%、直営+委託が 6.4%**となっている。委託の場合の委託先の内訳は、社会福祉協議会と NPO 法人がともに 27.1%と最も多い。
- ・事業所で実施している事業(複数回答)は、「自立相談支援事業」が 69.1%と最も多く、次いで「家計改善支援事業」が 58.5%、「被保護者就労準備支援事業」が 57.4%と続く。

図表IV-2-1 就労準備支援機関の運営方法

	件数	%
直営	9	9.6%
委託	79	84.0%
直営+委託	6	6.4%
合計	94	100.0%

図表IV-2-2 就労準備支援機関の委託先

	件数	%
1. 社会福祉法人(社協以外)	14	16.5%
2. 社会福祉協議会	23	27.1%
3. 医療法人	0	0.0%
4. 社団法人・財団法人	7	8.2%
5. 株式会社等	9	10.6%
6. NPO法人	23	27.1%
7. 生協等協同組合	1	1.2%
8. その他	7	8.2%
無回答	1	1.2%
合計	85	100.0%



### 2) 就労準備支援事業に関する事業費・実施状況

- ・1事業所あたりの事業費は、全体平均としてみると、令和4年度(予算)総額で9,184千円、うち人件費が6,718千円と事業費の73.1%を占める。
- ・運営方法別にみると、令和4年度事業費(総額)で、直営が6,002千円、委託が9,550千円と委託の方が高い。

図表IV-2-3 就労準備支援事業に関する事業費

	件数	【平均値】			【参考】中央値		
		事業費(総額)	人件費	人件費以外の事業費	事業費(総額)	人件費	人件費以外の事業費
令和3年度	82	8,639,908円	6,525,698円	2,493,568円	5,834,890円	4,136,200円	1,199,279円
うち、直営	8	5,007,929円	3,394,112円	1,204,539円	3,004,618円	1,919,004円	542,352円
うち、委託	69	8,912,451円	6,776,666円	2,590,150円	6,000,000円	4,673,900円	1,317,690円
令和4年度(予算)	87	9,184,144円	6,718,668円	2,865,390円	5,778,000円	4,136,200円	1,282,095円
うち、直営	8	6,002,140円	4,132,335円	1,561,988円	2,884,871円	3,508,670円	800,000円
うち、委託	73	9,550,295円	7,044,400円	2,994,079円	6,000,000円	4,570,000円	1,558,898円

※回答のあった事業所の平均

・令和3年度の就労準備支援事業の利用者数としては、平均値が 18.5 件(中央値 7.0 件)であった。

図表IV-2-4 就労準備支援事業の利用者数

(件数)

		平均値	最大値	最小値	中央値	標準偏差
令和3年度(合計)	91	18.5	158.0	0.0	7.0	31.3
令和4年10月末時点利用者数	92	13.3	110.0	0.0	7.0	20.5

※令和4年10月末時点利用者数: 自立のプランに就労準備支援事業を利用すると登録されている人数

## (2) 就労準備支援事業の職員体制

※各事業所において、就労準備支援事業に関わる職員として記載のあった 250 名について集計

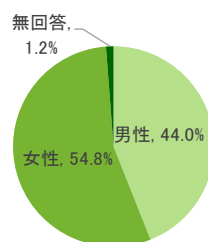
### 1) 基本属性

・就労準備支援事業の職員の性別をみると、「女性」が 54.8%、「男性」が 44.0%。年齢は、「60 歳以上」が 27.2%で最も回答割合が高く、次いで「50～59 歳」が 23.6%、「40～49 歳」が 22.8%と続く。

図表IV-2-5 就労準備支援事業の職員体制

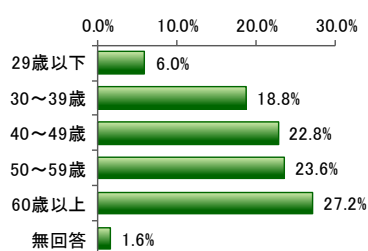
#### 性別

	件数	%
男性	110	44.0%
女性	137	54.8%
その他	0	0.0%
無回答	3	1.2%
合計	250	100.0%



#### 年齢

	件数	%
29歳以下	15	6.0%
30～39歳	47	18.8%
40～49歳	57	22.8%
50～59歳	59	23.6%
60歳以上	68	27.2%
無回答	4	1.6%
合計	250	100.0%



- ・勤務形態では、「正規」が 49.6%、「非正規・常勤」が 27.2%、「非正規・非常勤」が 22.0%。
- ・専従・兼務の別をみると、「専従」が 31.6%、「兼務」が 58.8%。
- ・勤務時間の平均時間は、「常勤の勤務すべき時間」が 35.4 時間、「就労準備支援事業に従事している時間」が 22.9 時間。勤務時間の 100%を就労準備支援事業に従事している割合は 45.2%。
- ・経験年数は、「1年未満」が 24.4%で最も回答割合が高く、次いで「5年以上 10 年未満」が 23.6%、「3年以上5年未満」が 17.6%と続く。

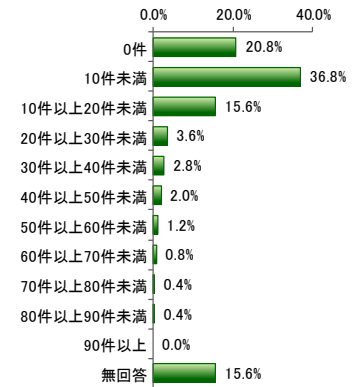


## 2) 平均担当ケース数

・各職員の平均担当ケース数は、9.5 件。中央値は 4.0 件。

図表IV-2-6 平均担当ケース数

	全体		就労準備支援担当者		事務員		その他の職員	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
0件	52	20.8%	20	12.8%	11	55.0%	21	30.9%
10件未満	92	36.8%	69	44.2%	8	40.0%	15	22.1%
10件以上20件未満	39	15.6%	34	21.8%	0	0.0%	4	5.9%
20件以上30件未満	9	3.6%	5	3.2%	0	0.0%	3	4.4%
30件以上40件未満	7	2.8%	5	3.2%	0	0.0%	2	2.9%
40件以上50件未満	5	2.0%	3	1.9%	0	0.0%	2	2.9%
50件以上60件未満	3	1.2%	1	0.6%	0	0.0%	2	2.9%
60件以上70件未満	2	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%
70件以上80件未満	1	0.4%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%
80件以上90件未満	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%
90件以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	39	15.6%	18	11.5%	1	5.0%	16	23.5%
合計	250	100.0%	156	100.0%	20	100.0%	68	100.0%
平均	9.5 件		9.4 件		1.3 件		12.4 件	



(件数)

	平均値	最大値	最小値	中央値	標準偏差
全体	9.5	87.0	0.0	4.0	14.2
就労準備支援担当者	9.4	79.0	0.0	6.0	11.6
事務員	1.3	5.0	0.0	0.0	1.9
その他の職員	12.4	87.0	0.0	2.5	20.5

## 3) 保有資格・人材育成研修の受講状況

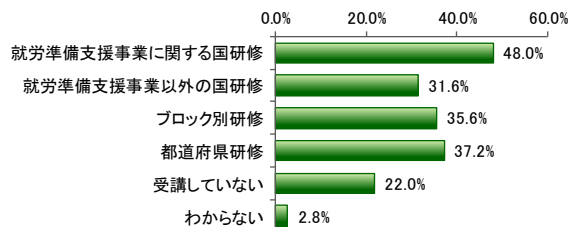
・保有資格は、「その他」を除くと、「社会福祉主事」が最も割合が高く 18.4%、次いで「社会福祉士」が 16.4%、平均の資格数は 1.2 個。

・人材養成研修の受講状況は、「就労準備支援事業に関する国研修」が 48.0%と最も回答割合が高く、次いで「都道府県研修」が 37.2%と続き、「受講していない」が 22.0%となっている。

図表IV-2-7 人材育成研修の受講状況

(複数回答)

	件数	%
就労準備支援事業に関する国研修	120	48.0%
就労準備支援事業以外の国研修	79	31.6%
ブロック別研修	89	35.6%
都道府県研修	93	37.2%
受講していない	55	22.0%
わからない	7	2.8%
全体	250	



### (3) 調査対象職員

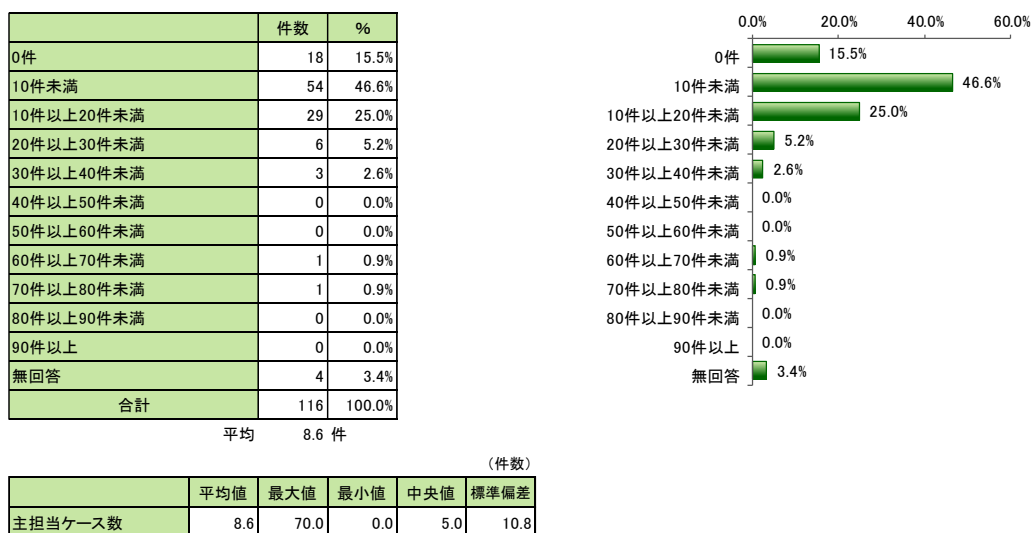
#### 1) 担当している事業

- ・担当している事業は、「就労準備支援事業」が 95.7%、「被保護者就労準備支援事業」との兼務が 38.8%、「自立相談支援事業」との兼務が 35.3%となっている。(複数回答)
- ・1週間の所定外労働時間は、「35 時間以上 40 時間未満」と「40 時間」で 77.6%を占め、平均すると 35.6 時間であった。

#### 2) 主担当ケース数

- ・調査時点(令和4年 11 月1日)における調査対象職員が記載した**主担当ケースは、平均 8.6 件であった**。管理者が記載した主担当ケース数と比べてやや少なくなっている。

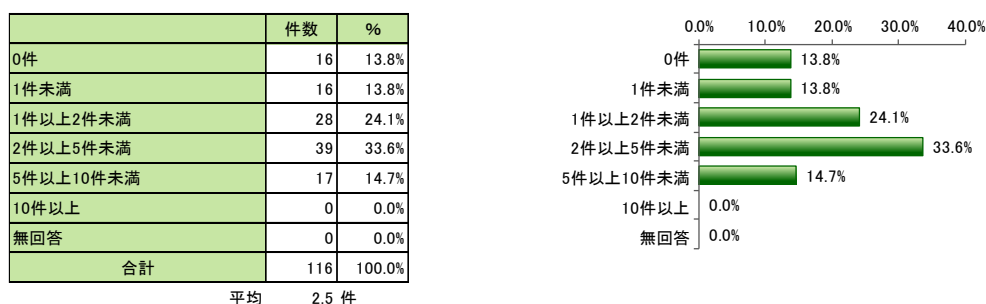
図表IV-2-8 主担当ケース数



#### 3) 本調査期間に関わったケース数

- ・**本調査期間に関わったケース数(1日あたり平均)は、2.5件**。「2件以上5件未満」が 33.6%と最も割合が高い。
- ・内訳を「自立相談支援機関によるプラン策定前のケース」と「自立相談支援機関によるプラン策定後のケース」とに分けてみると、策定前のケースが 0.5 件、策定後のケースが 1.9 件となっている。

図表IV-2-9 本調査期間に関わったケース数



#### (4) タイムスタディ調査の結果概要

##### 1) 業務量の全体像

- ・職員一人あたり1日平均業務時間は、全体で 522.9 分、そのうち食事・休憩等を含む「3. その他」が 68.3 分であり、実際に業務に従事する時間は 454.6 分 (約 7.6 時間)。このうち、「1. 就労準備支援事業に関する業務」に 331.6 分 (約 5.5 時間)、「2. 就労準備支援事業以外の他事業等との兼務業務」に 116.7 分(約 1.9 時間)費やされている。
- ・「1. 就労準備支援事業に関する業務」は、「1-1. 相談者に関わる業務」と「1-2. 相談者に直接関わらない業務」に分けられる。「1-1. 相談者に関わる業務」は、259.6 分、「1-2. 相談者に直接関わらない業務」は 72 分であり、割合は 8 : 2となっている。
- ・さらに、「1-1. 相談者に関わる業務」の支援段階別の内訳をみると、「a.プラン策定前の相談者に関わる業務」が 49.7 分(19.1%)、「b.プラン策定後の相談者に関わる業務」が 210.0 分(80.9%)であり、割合は概ね a:b=2:8。任意事業であっても、プラン策定に至る前の段階で一定程度の支援時間が割かれていることがうかがえる。  
[参考]調査期間に関わった1日あたり平均ケース数:2.5 件。(内訳は a:0.5 件、b:1.9 件)
- ・「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳としては、「記録作成」が 45.7 分と最も長く、次いで「来所対応」が 32.0 分。「1-2. 相談者に直接関わらない業務」の内訳としては、「事務作業」が 31.4 分と最も長く、次いで「事業の運営・管理業務」が 18.3 分。

##### 2) 自立相談支援事業の実施状況別

- ・今回回答した職員で、自立相談支援事業を実施していると回答した事業所職員は 73 名(うち3事業一体が 59 名)、自立相談支援事業を実施していないと回答した事業所職員は 34 名であった。
- ・「自立相談支援事業を実施している」と「実施していない」とで全体の業務時間数を比較すると、ほぼ同じ時間となった。また、「自立相談支援事業を実施している」職員の中で、3 事業一体かどうかで比較しても大きな差は見られなかった。
- ・「自立相談支援事業を実施している」と「実施していない」とで、「1-1.相談者に関わる業務」の内訳をみると、「就労準備支援事業によるその他の支援」(例:ビジネスマナーや履歴書作成の講座開催、社会参加等に係る企画調整)については、自立相談支援事業を実施している職員の方が従事時間が長い。一方、「訪問対応」「記録作成」「移動」などにおいては、自立相談支援事業を実施していない職員の方が業務時間が長い。
- ・支援段階別にみると、プラン策定前に従事する時間(a)の割合は、自立相談支援事業を実施している事業所の職員の方が、高い割合を示している。

図表IV-2-10 業務コード表（就労準備支援事業）

		業務コード	
1. 就労準備支援事業に関する業務		a. プラン策定前の相談者に関わる業務	b. プラン策定後の相談者に関わる業務
<b>1-1 相談者に関わる業務</b>			
来所対応	来所による相談者（本人・家族等）との面談等に係る時間。面談に係る準備作業も含む。また、利用申込の説明や情報提供、プラン等について本人に説明し、同意を得るための時間等も含める。 ※ただし、他機関等との連絡・調整に関するものは「a5/b5」に含めてください。 【就労準備支援事業】 適切な生活習慣や基本的なコミュニケーションの形成を促す関わり、就労意欲、自己理解の促進など就労に向けた支援、就職活動支援、また就労後の定着支援等のための来所面談・相談（個別の支援）に係る時間。	a1	b1
電話・メール相談等 （FAX、E-mail、LINE、Zoom等のオンラインミーティング、手紙等の対面によらない相談）	相談者（本人・家族等）への対応、行動支援、フォローアップ等のための電話やFAX、E-mail、LINE、Zoom等のオンラインミーティング、手紙等による連絡・相談に係る時間。 ※ただし、他機関等との連絡・調整に関するものは「a5/b5」に含めてください。	a2	b2
訪問対応	相談者（本人・家族等）のアセスメント・モニタリング（面談、生活場面での行動観察等）や、行動支援、フォローアップ等のために、自宅・居所や勤務先、学校等への訪問活動に係る時間。 ※ただし、他機関等との連絡・調整に関するものは「a5/b5」に含めてください。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。 【就労準備支援事業】 適切な生活習慣や基本的なコミュニケーションの形成を促す関わり、就労意欲、自己理解の促進など就労に向けた支援、就職活動支援、また就労後の定着支援等のための訪問による支援に係る時間。	a3	b3
同行支援（行政機関・他機関等への相談者の付き添いとしての訪問）	個別の相談者の支援に関わるフォーマル・インフォーマルなさまざまな関係機関等へ同行した時間。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。 【就労準備支援事業】 就労準備支援における職場見学・ボランティア活動・地域活動・就労体験等のため相談者に同行した時間。 ※必要に応じて自立相談支援機関との連携の下に行う就職活動支援におけるハローワークへの同行支援等は「a8/b8」に含めてください。	a4	b4
他機関等との連絡・調整	個別の相談者（本人・家族）の支援に関わるフォーマル・インフォーマルなさまざまな関係機関・関係者等による支援の調整や、相談者に関わる報告・連絡・情報提供・相談等に対応した時間。関係機関・関係者等を訪問（または関係機関等が来所）した時間や、電話（電話をかけた場合、かかってきた場合のいずれも含む）をした時間も含める。※自立相談支援事業からの相談者の引継ぎ等のための担当者間の連絡・調整なども、ここに含めてください。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。 【就労準備支援事業】 ※ただし、就労準備支援におけるボランティアや職場見学・就労体験・職場実習等の企画調整に関する地域の事業所や居場所等との連絡・調整は「a9/b9」に含めてください。	a5	b5
記録作成（記入・入力等）	「生活困窮者自立支援統計システム」を含め、インテーク・アセスメントシートや、プラン（プラン修正作業を含む）、評価シートなど個別の相談者に関する帳票類等の記入・作成に係る時間。記入・入力のために調べものをしたり、事業所内外に連絡や確認を取るなどした時間も含む。 【就労準備支援事業】 個別の相談者への就労準備支援プログラム（計画書）の作成に係る時間。	a6	b6
就労準備支援事業によるその他の支援	ビジネスマナーや面接、応募書類作成等の講座開催 就労準備支援事業所でのセミナー・講座、ワークショップ等の通所方式による支援に係る時間。外部から講師を招聘する場合も含める。外部の講師等との調整や、資料作成・コピー、開催記録の作成など講座等の開催に向けた準備の時間も含める（事業所の職員が講師である場合の資料作成等も含める）。 ハローワーク等就労支援機関での求人情報収集 ハローワーク等就労支援機関での求人情報検索・登録支援や同行支援、その後のフォローアップ、個別の相談者についての職業情報の収集、就職先企業・実習先等への訪問・ニーズ聴取及びそのための事務作業等に係る時間。また、履歴書等の作成指導や採用面接対策に向けた個別の相談者へのトレーニング等に係る時間（電話・メールや本人が来所・もしくは本人宅への訪問等により指導した時間も含む）。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。 社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整（ボランティアや職場見学・就労体験・職場実習等） 地域の協力事業所や居場所等において、ボランティアや就労体験・実習・見学等を行う際に、受入れに向けた企画・連絡調整（電話・訪問等）、受入れ先での状況確認（ついでの様子確認含む）に係る時間。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。 合宿方式による支援 合宿方式による宿泊を伴う就労体験や各種支援メニューの実施に係る時間。宿泊場所の確保や就労体験先等との調整、プログラム作成、資料作成・コピーなど開催に向けた準備の時間も含める。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。 その他の就労準備支援 「a7/b7」～「a10/b10」以外の、個別の相談者についての就労準備支援に係る時間。	a7	b7
		a8	b8
		a9	b9
		a10	b10
		a11	b11
<b>1-1 相談者に関わる業務</b>			
支援調整会議	「支援調整会議」を行った時間（会場設営等も含む）。開催の準備や、関係機関等との調整、資料作成・コピー、会議記録の作成等も含める。支援調整会議の場所が、事業所内・事業所外のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※支援調整会議の出席のための移動時間は「a27/b27」に含めてください。	a24	b24
その他の会議・打ち合わせ	事業所内外の関係者と、個別の相談者について、会議・打合せを行った時間。職員間で立ち話程度の検討・相談を行った場合や、事業所内でケースカンファレンス、関係機関との合同ケース会議、「支援会議」等の開催・出席に係る時間（会場設営等も含む）など。開催場所が、事業所内・事業所外のいずれの場合も含めてください。 ※個別の相談者に関与しない内容についての打ち合わせや会議（定例ミーティング等）については、「j32」に含めてください。	a25	b25
その他の業務	「a1/b1」～「a25/b25」の業務以外の内容を実施した時間。例えば、緊急的な支援の提供や、各種申請書の作成、作成代行等に要した事務作業の時間など。	a26	b26
移動	訪問面談や同行支援のための移動など、個別の相談者に係る移動の時間及び移動準備（荷物を詰める、地図確認等）の時間。 ※同行支援「a4/b4」のため目的地まで利用者と一緒に移動した場合の時間も含めてください。（「a4/b4」には、目的の場所で行った同行支援に係る時間のみを記入します。）	a27	b27

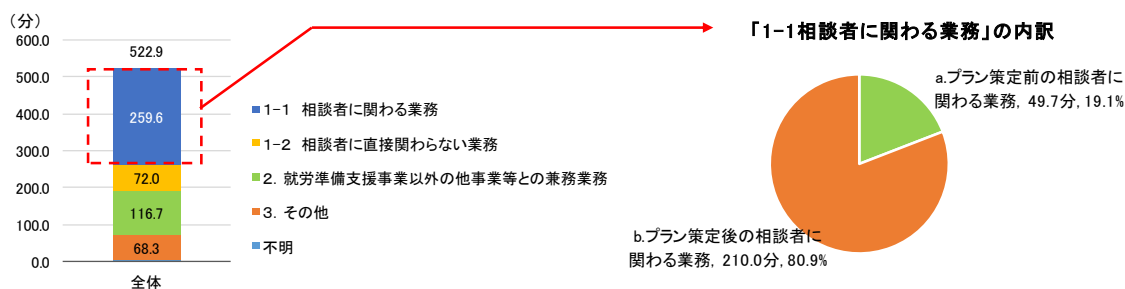
		業務コード	
1. 就労準備支援事業に関する業務		a. プラン策定前の相談者に関する業務	b. プラン策定後の相談者に関する業務
<b>1-2 相談者に直接関わらない業務</b>			
普及啓発・広報活動	パンフレット・チラシの作成・配布やホームページ、ブログの開設、SNS等による幅広い広報活動等を行った時間。 また、市町村庁舎内、ハローワーク、商業施設等における出張相談会の開催(窓口の設置)、巡回活動を通じた不特定多数の生活困窮者へのアプローチ等の取組を行った時間。 ※この活動を通じて、新規相談者(本人・家族等)の相談対応を行った場合は、「1-1 相談者に関わる業務」の業務コードに含めてください。ただし、相談や問い合わせ対応・情報提供のみでその場で支援対象者とならない場合は、ここに含めてください。	j28	
関係機関等との連携・会議等	他分野の協議会・連絡会等への参加や、その他行政機関、福祉・医療機関、雇用、産業、学校・教育委員会等の公的な社会資源、弁護士会・司法書士会、社会福祉協議会、フードバンク、子ども食堂等との連携や調整に係る時間。関係機関等説明会の開催(関係会議の参加)等による事業周知活動等を行った時間も含める。 また、自立相談支援機関に定期訪問して事業の必要性や支援メニュー等についてレクチャーする機会や、民生委員、地域住民、ボランティア、自治会・町内会等、インフォーマルな社会資源との連絡・交流に係る時間。(地域イベント等への参加・協力等を含む)	j29	
就労・社会参加の場や住まい(居場所)等の確保に関する活動	企業等の就労先や就労体験・実習・見学等の受入先・社会参加の場、住まいの場、就労訓練事業所等の確保・開拓に向けた活動(電話・訪問等)、情報収集、連絡調整等に係る時間。 <b>【就労準備支援事業】</b> ※個別ニーズ(個別の相談者)に応じた就労・社会参加の場の確保に関わる連絡調整・活動等については、「a9/b9」に含めてください。	j30	
各任意事業に関する研修・勉強会等	事業所内・外での各任意事業に係る研修・勉強会等の開催や参加のための時間(会場設営等も含む)。会議の場所が、事業所内・他機関(事業所外)のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※講師やパネリスト、委員会・審議会等の委員として参加する場合も含む。 関係機関等との調整や、資料作成・コピー、開催記録の作成など研修・勉強会等の開催に向けた準備の時間も含める。(講師依頼を受けた場合の資料作成も含める) なお、他分野・他機関等で行われる研修・勉強会に、講師やパネリスト等として参加し、各任意事業に関する説明等を行う場合もここに含めてください。ただし、各事業以外、もしくは区別がつかない研修・勉強会等を受講した時間や、講師・パネリスト等として参加した時間などは、「各任意事業以外の研修・勉強会等(j39)」に含めてください。 ※国や都道府県等による「人材養成研修」への参加もここに含めてください。 ※研修・勉強会等の出席のための移動時間は「j40」に含めてください。	j31	
事業の運営・管理業務	個別の相談者に関わらない内容についての所内打合せや会議(定例ミーティング)、朝礼・終礼、あるいは、スケジュール確認等を行った時間。機関の運営に関する会議等に参加した場合(会議のための資料作成も含む)はここに含めてください。 また、職員が出払う時の留守番などにおいて、他の職員への電話や来訪者への対応として行う、相談ではない事務的な取次ぎ・伝言等の時間も、ここに含めてください。	j32	
事務作業	国・自治体等から求められる、個別の相談者のみに関わらない支援実績報告・事業報告等の作成や、経費精算、社内文書作成、出勤簿記入などの事務作業を行った時間。また、日常的に行っているメールチェック等の時間もここに含めてください。 ※この調査を実施するにあたり、調査票の記入に大幅な時間を要した場合は、ここに含めてください。	j33	
移動	「j28」～「j33」の「1-2 相談者と直接関わらない業務」に伴う移動の時間及び移動準備(荷物を詰める、地図確認等)の時間。	j34	
<b>2. 他事業等との業務業務(※記入者が下記の業務を兼務している場合のみ記入)</b>			
自立相談支援事業	自立相談支援事業の業務に係る時間。	j35	
生活困窮者自立支援制度の他の任意事業	生活困窮者自立支援制度の他の任意事業との業務に係る時間。	j36	
被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業の業務に係る時間。	j37	
生活困窮者支援事業以外の業務	生活困窮者支援事業以外の業務にかかる時間(自法人内他事業等)。	j38	
各任意事業以外の研修・勉強会等	自法人内他事業など、生活困窮者自立支援制度の任意事業以外、もしくは区別がつかない研修・勉強会等の開催や参加のための時間(会場設営等も含む)。会議の場所が、事業所内・他機関(事業所外)のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※講師やパネリスト、委員会・審議会等の委員として、各任意事業に関すること以外の趣旨で参加する場合もここに含めてください。 関係機関等との調整や、資料作成・コピー、開催記録の作成など研修・勉強会等の開催に向けた準備の時間も含める(講師依頼を受けた場合の資料作成も含める)。 ※研修・勉強会等の出席のための移動時間は「j40」に含めてください。	j39	
移動	「2. 他事業等との業務業務」に伴う移動時間及び移動準備(荷物を詰める、地図確認等)の時間	j40	
<b>3. その他</b>			
移動	「a27/b27」、「j34」、「j40」以外の業務で要した移動(通勤・帰宅を除く)及び移動準備(時刻表確認・地図確認等)の時間も含む。	j41	
食事・休憩・休暇	休憩・食事等に要した時間。	j42	
その他	上記以外の活動。	j43	

図表IV-2-11 支援段階別の平均業務時間

職員1人当たり1日平均業務時間 単位:分

	(件数)	全体 (116)	支援段階別			
			a.プラン策定前の相談者に関わる業務	b.プラン策定後の相談者に関わる業務		
1. 就労準備支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	32.0	8.0	23.9	
		電話・メール相談等	13.6	2.7	10.9	
		訪問対応	12.2	2.0	10.2	
		同行支援	17.4	1.6	15.8	
		他機関等との連絡・調整	12.8	2.3	10.4	
		記録作成(記入・入力等)	45.7	8.6	37.1	
		就労準備支援事業によるその他の支援	ビジネスマナーや面接、応募書類作成等の講座開催	24.4	2.6	21.8
			就労支援機関での求人情報の収集や履歴書作成・面接対策等	6.8	0.8	6.0
			社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	19.6	3.9	15.7
			合宿方式による支援	0.1	0.0	0.1
	その他の就労準備支援	10.6	1.3	9.3		
	支援調整会議	7.3	1.7	5.6		
	その他の会議・打合わせ	14.1	3.0	11.1		
	その他の業務	2.5	0.7	1.8		
	移動	40.5	10.4	30.1		
	計	259.6	49.7	210.0		
	1-2 相談者に直接関わらない業務	普及啓発・広報活動	1.8			
		関係機関等との連携・会議等	3.8			
		就労・社会参加・住まいの場の確保に関する活動	2.7			
		各任意事業に関する研修・勉強会等	6.6			
事業の運営・管理業務		18.3				
事務作業		31.4				
移動		7.4				
計	72.0					
1の小計		331.6				
2. 就労準備支援事業以外の他事業等との兼務業務	自立相談支援事業	35.1				
	生活困窮者自立支援制度の他の任意事業	9.8				
	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	23.8				
	生活困窮者支援事業以外の業務	33.7				
	自立相談支援事業以外の研修・勉強会等	6.2				
	移動	8.1				
計	116.7					
3. その他	移動	3.2				
	食事・休憩・休暇	54.8				
	その他	10.3				
	計	68.3				
不明		6.2				
合計		522.9				

職員1人当たり1日平均業務時間



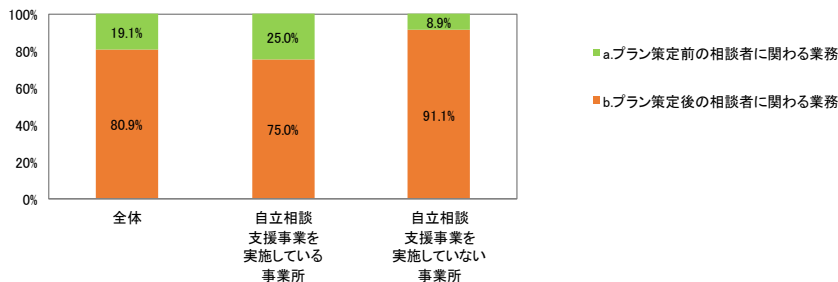
図表IV-2-12 自立相談支援事業の実施状況別の平均業務時間

職員1人当たり1日平均業務時間

単位:分

		自立相談支援事業の実施状況								
		全体 (件数)	自立相談支援事業を実施している事業所		自立相談支援事業を実施していない事業所		a.プラン策定前の相談者に関する業務	b.プラン策定後の相談者に関する業務		
			(116)	(73)	(73)	(73)			(34)	(34)
1 就労準備支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	32.0	31.0	11.1	19.8	33.1	2.9	30.2	
		電話・メール相談等	13.6	11.9	2.8	9.1	12.4	1.6	10.7	
		訪問対応	12.2	7.6	2.0	5.6	20.7	1.5	19.2	
		同行支援	17.4	17.2	2.1	15.1	19.7	0.2	19.5	
		他機関等との連絡・調整	12.8	9.8	2.4	7.4	15.5	1.4	14.1	
		記録作成(記入・入力等)	45.7	39.5	9.4	30.2	52.1	5.1	46.9	
		就労準備支援事業によるその他の支援	ビジネスマナーや面接、応募書類作成等の講座開催	24.4	28.2	2.3	25.9	21.6	3.8	17.7
			就労支援機関での求人情報の収集や履歴書作成、面接対策等	6.8	7.2	0.9	6.3	3.9	0.8	3.1
			社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整	19.6	23.4	6.1	17.3	10.8	0.0	10.8
			合宿方式による支援	0.1	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.3
	その他の就労準備支援	10.6	4.6	1.5	3.2	22.4	0.0	22.4		
	支援調整会議	7.3	5.0	2.1	2.8	13.2	1.3	11.9		
	その他の会議・打合わせ	14.1	10.6	2.1	8.4	19.0	2.9	16.1		
	その他の業務	2.5	1.7	0.3	1.4	1.4	1.2	0.2		
	移動	40.5	37.4	13.5	23.9	40.9	2.8	38.1		
	計	259.6	235.1	58.7	176.4	287.0	25.6	261.3		
	1-2 相談者に直接関わらない業務	普及啓発・広報活動	1.8	1.6			2.2			
		関係機関等との連携・会議等	3.8	5.4			1.3			
		就労・社会参加・住まいの場の確保に関する活動	2.7	3.9			0.9			
		各任意事業に関する研修・勉強会等	6.6	6.2			7.9			
事業の運営・管理業務		18.3	17.5			23.4				
事務作業		31.4	32.9			23.5				
移動		7.4	7.9			7.5				
計		72.0	75.4			66.7				
1の小計		331.6	310.5			353.6				
2 就労準備支援事業以外の他事業等との兼務業務	自立相談支援事業	35.1	53.7			0.0				
	生活困窮者自立支援制度の他の任意事業	9.8	15.6			0.0				
	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	23.8	15.8			44.7				
	生活困窮者支援事業以外の業務	33.7	30.8			48.9				
	自立相談支援事業以外の研修・勉強会等	6.2	9.3			1.0				
	移動	8.1	9.0			8.3				
計	116.7	134.1			103.0					
3 その他	移動	3.2	3.9			1.6				
	食事・休憩・休暇	54.8	58.0			47.5				
	その他	10.3	14.9			2.8				
	計	68.3	76.8			51.9				
不明		6.2	1.5			14.5				
合計		522.9	522.9			523.0				

「1-1相談者に関わる業務」の内訳



### 3. 家計改善支援事業タイムスタディ集計結果

回答を得た 87 の事業所について集計を行った。主な集計結果については次のとおり。

#### (1) 回答事業所の概要

##### 1) 基本情報

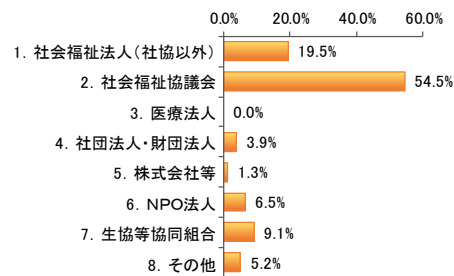
- ・制度開始(平成 27 年度)当初から開設している事業所が 26.4%。
- ・**委託が 83.9%、直営が 11.5%、直営+委託が 4.6%**となっている。委託の場合の委託先の内訳は、社会福祉協議会が 54.5%と最も多く、次いで社会福祉法人が 19.5%と続く。
- ・事業所で実施している事業(複数回答)は、「自立相談支援事業」が 87.4%と最も多く、次いで「就労準備支援事業」が 60.9%、「被保護者就労準備支援事業」が 31.0%、と続く。

図表IV-3-1 家計改善支援機関の運営方法

	件数	%
直営	10	11.5%
委託	73	83.9%
直営+委託	4	4.6%
合計	87	100.0%

図表IV-3-2 家計改善支援機関の委託先

	件数	%
1. 社会福祉法人(社協以外)	15	19.5%
2. 社会福祉協議会	42	54.5%
3. 医療法人	0	0.0%
4. 社団法人・財団法人	3	3.9%
5. 株式会社等	1	1.3%
6. NPO法人	5	6.5%
7. 生協等協同組合	7	9.1%
8. その他	4	5.2%
合計	77	100.0%



#### 2) 家計改善支援事業に関する事業費・実施状況

- ・1事業所あたりの事業費は、全体平均としてみると、令和4年度(予算)総額で 12,772 千円、うち人件費が 7,811 千円と事業費の 61.1%を占める。
- ・運営方法別にみると、令和4年度事業費(総額)で、直営が 6,315 千円、委託が 13,568 千円と委託の方が高い。

図表IV-3-3 家計改善支援事業に関する事業費

	事業所数	【平均値】			【参考】中央値		
		事業費(総額)	人件費	人件費以外の事業費	事業費(総額)	人件費	人件費以外の事業費
令和3年度	74	12,762,827円	7,841,205円	1,056,202円	5,069,180円	4,071,253円	541,091円
うち、直営	5	6,126,818円	4,489,198円	197,620円	3,424,492円	3,415,392円	9,100円
うち、委託	65	13,640,630円	8,257,037円	1,108,123円	5,138,360円	4,097,000円	566,000円
令和4年度(予算)	76	12,772,910円	7,811,231円	1,196,111円	5,347,316円	4,632,914円	652,000円
うち、直営	5	6,315,089円	4,684,247円	184,843円	3,411,494円	3,402,394円	18,561円
うち、委託	67	13,568,111円	8,156,403円	1,260,453円	5,433,632円	4,620,000円	662,967円

※回答のあった事業所の平均



・令和3年度の家計改善支援事業の利用者数としては、平均値が 95.5 件(中央値 29.0 件)であった。

図表IV-3-4 家計改善支援事業の利用者数

		平均値	最大値	最小値	中央値	標準偏差
令和3年度(合計)	86	95.5	788.0	0.0	29.0	150.6
令和4年10月末時点利用者数	87	41.2	272.0	0.0	20.0	56.5

※令和4年10月末時点利用者数: 自立のプランに家計改善支援事業を利用すると登録されている人数

## (2) 家計改善支援事業の職員体制

※各事業所において、家計改善支援事業に関わる職員として記載のあった 262 名について集計

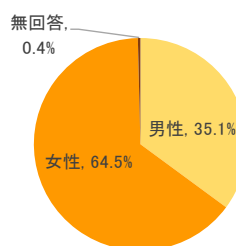
### 1) 基本属性

・家計改善支援事業の職員の性別をみると、「女性」が 64.5%、「男性」が 35.1%。年齢は、「40～49 歳」が 29.0%で最も回答割合が高く、次いで「50～59 歳」が 24.0%、「60 歳以上」が 21.4%と続く。

図表IV-3-5 家計改善支援機関の職員体制

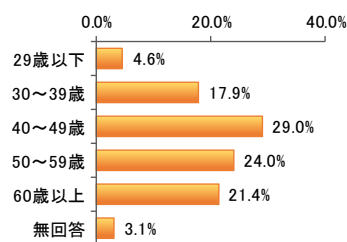
#### 性別

	件数	%
男性	92	35.1%
女性	169	64.5%
その他	0	0.0%
無回答	1	0.4%
合計	262	100.0%



#### 年齢

	件数	%
29歳以下	12	4.6%
30～39歳	47	17.9%
40～49歳	76	29.0%
50～59歳	63	24.0%
60歳以上	56	21.4%
無回答	8	3.1%
合計	262	100.0%



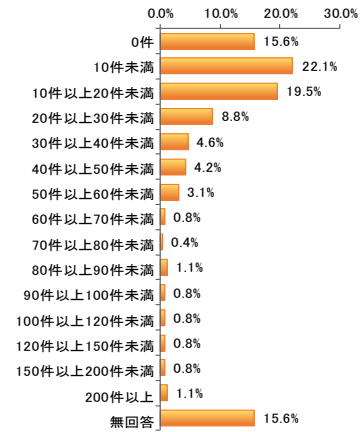
- ・勤務形態では、「正規」が 52.7%、「非正規・常勤」が 27.5%、「非正規・非常勤」が 17.2%。
- ・専従・兼務の別をみると、「専従」が 32.4%、「兼務」が 58.0%。
- ・勤務時間の平均時間は、「常勤の勤務すべき時間」が 35.8 時間、「家計改善支援事業に従事している時間」が 21.5 時間。勤務時間の 100%を家計改善支援事業に従事している割合は 37.2%。
- ・経験年数は、「5年以上 10 年未満」が 28.2%で最も回答割合が高く、次いで「3年以上5年未満」が 20.6%、「1年未満」が 18.3%と続く。

## 2) 平均担当ケース数

・各職員の平均担当ケース数は、23.6 件。中央値は 10.0 件。

図表IV-3-6 平均担当ケース数

	全体		家計相談支援員		事務員		その他の職員	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
0件	41	15.6%	12	7.7%	7	46.7%	22	26.5%
10件未満	58	22.1%	40	25.6%	1	6.7%	17	20.5%
10件以上20件未満	51	19.5%	38	24.4%	1	6.7%	12	14.5%
20件以上30件未満	23	8.8%	16	10.3%	2	13.3%	5	6.0%
30件以上40件未満	12	4.6%	7	4.5%	3	20.0%	2	2.4%
40件以上50件未満	11	4.2%	7	4.5%	0	0.0%	4	4.8%
50件以上60件未満	8	3.1%	2	1.3%	0	0.0%	6	7.2%
60件以上70件未満	2	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.4%
70件以上80件未満	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.2%
80件以上90件未満	3	1.1%	1	0.6%	0	0.0%	2	2.4%
90件以上100件未満	2	0.8%	1	0.6%	0	0.0%	1	1.2%
100件以上120件未満	2	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.4%
120件以上150件未満	2	0.8%	1	0.6%	0	0.0%	1	1.2%
150件以上200件未満	2	0.8%	1	0.6%	0	0.0%	1	1.2%
200件以上	3	1.1%	2	1.3%	0	0.0%	1	1.2%
無回答	41	15.6%	28	17.9%	1	6.7%	4	4.8%
合計	262	100.0%	156	100.0%	15	100.0%	83	100.0%
平均	23.6 件		23.0 件		11.7 件		26.7 件	



(件数)

	平均値	最大値	最小値	中央値	標準偏差
全体	23.6	465.0	0.0	10.0	46.0
家計相談支援員	23.0	465.0	0.0	10.0	51.2
事務員	11.7	37.0	0.0	1.0	14.4
その他の職員	26.7	216.0	0.0	10.0	40.5

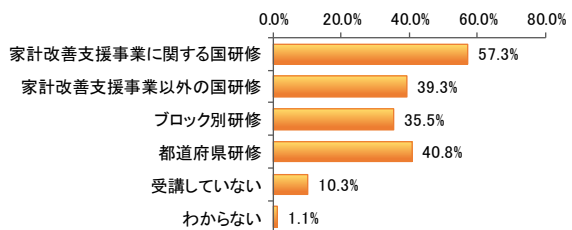
## 3) 保有資格・人材育成研修の受講状況

- ・保有資格は、「社会福祉士」が最も割合が高く 30.5%、次いで「ファイナンシャルプランナー」が 27.5%、平均の資格数は 1.5 個。
- ・人材養成研修の受講状況は、「家計改善支援事業に関する国研修」が 57.3%と最も回答割合が高く、次いで「都道府県研修」が 40.8%と続き、「受講していない」は 10.3%となっている。

図表IV-3-7 人材育成研修の受講状況

(複数回答)

	件数	%
家計改善支援事業に関する国研修	150	57.3%
家計改善支援事業以外の国研修	103	39.3%
ブロック別研修	93	35.5%
都道府県研修	107	40.8%
受講していない	27	10.3%
わからない	3	1.1%
全体	262	



### (3) 調査対象職員

#### 1) 担当している事業

- ・担当している事業は、「家計改善支援事業」が 96.4%、「被保護者家計改善支援事業」との兼務が 12.7%、「自立相談支援事業」との兼務が 42.7%となっている。(複数回答)
- ・1週間の所定外労働時間は、「35 時間以上 40 時間未満」と「40 時間」で 67.3%を占め、平均すると 35.1 時間であった。

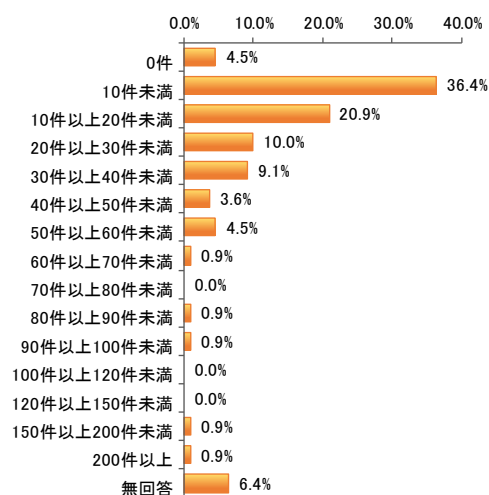
#### 2) 主担当ケース数

- ・調査時点(令和4年 11 月 1 日)における調査対象職員が記載した主担当ケースは、平均 21.1 件であった。

図表IV-3-8 主担当ケース数

	件数	%
0件	5	4.5%
10件未満	40	36.4%
10件以上20件未満	23	20.9%
20件以上30件未満	11	10.0%
30件以上40件未満	10	9.1%
40件以上50件未満	4	3.6%
50件以上60件未満	5	4.5%
60件以上70件未満	1	0.9%
70件以上80件未満	0	0.0%
80件以上90件未満	1	0.9%
90件以上100件未満	1	0.9%
100件以上120件未満	0	0.0%
120件以上150件未満	0	0.0%
150件以上200件未満	1	0.9%
200件以上	1	0.9%
無回答	7	6.4%
合計	110	100.0%

平均 21.1 件



(件数)

	平均値	最大値	最小値	中央値	標準偏差
主担当ケース数	21.1	253.0	0.0	11.0	32.7

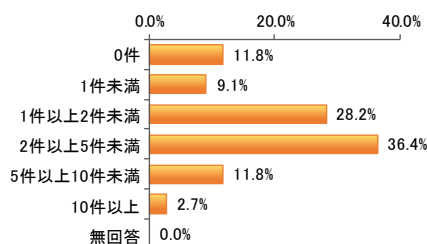
#### 3) 本調査期間に関わったケース数

- ・本調査期間に関わったケース数(1日あたり平均)は、2.6 件。「2 件以上 5 件未満」が 36.4%と最も割合が高い。
- ・内訳を「自立相談支援機関によるプラン策定前のケース」と「自立相談支援機関によるプラン策定後のケース」とに分けてみると、策定前のケースが 1.1 件、策定後のケースが 1.6 件となっている。

図表IV-3-9 本調査期間に関わったケース数

	件数	%
0件	13	11.8%
1件未満	10	9.1%
1件以上2件未満	31	28.2%
2件以上5件未満	40	36.4%
5件以上10件未満	13	11.8%
10件以上	3	2.7%
無回答	0	0.0%
合計	110	100.0%

平均 2.6 件



#### (4) タイムスタディ調査の結果概要

##### 1) 業務量の全体像

- ・職員一人あたり1日平均業務時間は、全体で 533.0 分、そのうち食事・休憩等を含む「3. その他」が 64.9 分であり、実際に業務に従事する時間は **468.1 分 (約 7.8 時間)**。このうち、「**1. 家計改善支援事業に関する業務**」に **325.8 分 (約 5.4 時間)**、「2. 家計改善支援事業以外の他事業等との兼務業務」に 132.2 分 (約 2.2 時間) 費やされている。
- ・「1. 家計改善支援事業に関する業務」は、「1-1. 相談者に関わる業務」と「1-2. 相談者に直接関わらない業務」に分けられる。「1-1. 相談者に関わる業務」は、265.7 分、「1-2. 相談者に直接関わらない業務」は 60.1 分であり、**割合は 8 : 2**となっている。
- ・さらに、「1-1. 相談者に関わる業務」の支援段階別の内訳をみると、「a. プラン策定前の相談者に関わる業務」が 109.9 分 (41.4%)、「b. プラン策定後の相談者に関わる業務」が 155.8 分 (58.6%) であり、割合は概ね a:b=4:6。任意事業であっても、**プラン策定に至る前の段階で一定程度の支援時間が割かれていることがうかがえる。**  
〔参考〕調査期間に関わった1日あたり平均ケース数:2.6 件。(内訳は a:1.1 件、b:1.6 件)
- ・「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳としては、「記録作成」が 77.0 分と最も長く、次いで「来所対応」が 47.3 分。「1-2. 相談者に直接関わらない業務」の内訳としては、「事務作業」が 23.6 分と最も長く、次いで「事業の運営・管理業務」が 15.8 分。

##### 2) 自立相談支援事業の実施状況別

- ・今回回答した職員で、自立相談支援事業を実施していると回答した事業所職員は 95 名 (うち3事業一体が 69 名)、自立相談支援事業を実施していないと回答した事業所職員は 14 名であった。
- ・「自立相談支援事業を実施している」と「実施していない」とで全体の業務時間数を比較すると、ほぼ同じ時間となった。また、「自立相談支援事業を実施している」職員の中で、3 事業一体かどうかで比較しても大きな差は見られなかった。
- ・「自立相談支援事業を実施している」と「実施していない」とで、「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳をみると、「記録作成」「その他の会議・打合わせ」については、自立相談支援事業を実施している職員の方が従事時間が長い。一方、「来所対応」「移動」「訪問対応」などにおいては、自立相談支援事業を実施していない職員の方が業務時間が長い。
- ・支援段階別にみると、プラン作成前に従事する時間(a)の割合は、自立相談支援事業を実施している事業所としていない事業所の職員で大きな差は見られなかった。

図表IV-3-10 業務コード表（家計改善支援事業）

		業務コード	
1. 家計改善支援事業に関する業務		a.プラン策定前の相談者に関わる業務	b.プラン策定後の相談者に関わる業務
<b>1-1 相談者に関わる業務</b>			
来所対応	来所による相談者（本人・家族等）との面談等に係る時間。面談に係る準備作業も含む。また、利用申込の説明や情報提供、プラン等について本人に説明し、同意を得るための時間等も含める。 ※ただし、他機関等との連絡・調整に関するものは「a5/b5」に含めてください。 【家計改善支援事業】 家計管理に関する支援のための定期面談や、滞納の解消、債務整理等のその他の支援のため、来所面談・相談（個別の支援）に係る時間。	a1	b1
電話・メール相談等 （FAX、E-mail、LINE、Zoom等のオンラインミーティング、手紙等の対面によらない相談）	相談者（本人・家族等）への対応、行動支援、フォローアップ等のための電話やFAX、E-mail、LINE、Zoom等のオンラインミーティング、手紙等による連絡・相談に係る時間。 ※ただし、他機関等との連絡・調整に関するものは「a5/b5」に含めてください。	a2	b2
訪問対応	相談者（本人・家族等）のアセスメント・モニタリング（面談、生活場面での行動観察等）や、行動支援、フォローアップ等のために、自宅・居所や勤務先、学校等への訪問活動に係る時間。 ※ただし、他機関等との連絡・調整に関するものは「a5/b5」に含めてください。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。 【家計改善支援事業】 家計管理に関する支援のための定期面談や、滞納の解消、債務整理等のその他の家計改善支援のための訪問による支援に係る時間。	a3	b3
同行支援（行政機関・他機関等への相談者の付き添いとしての訪問）	個別の相談者の支援に関わるフォーマル・インフォーマルなさまざまな関係機関等へ同行した時間。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。 【家計改善支援事業】 滞納や各種給付制度等の利用に関する同行支援、債務整理に関する同行支援、貸付機関への同行支援等に係る時間。	a4	b4
他機関等との連絡・調整	個別の相談者（本人・家族）の支援に関わるフォーマル・インフォーマルなさまざまな関係機関・関係者等による支援の調整や、相談者に関わる報告・連絡・情報提供・相談等に対応した時間。関係機関・関係者等を訪問（または関係機関等が来所）した時間や、電話（電話をかけた場合、かかってきた場合のいずれも含む）をした時間も含める。 ※自立相談支援事業からの相談者の引継ぎ等のための担当者間の連絡・調整なども、ここに含めてください。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。	a5	b5
記録作成（記入・入力等）	「生活困窮者自立支援統計システム」を含め、インテーク・アセスメントシートや、プラン（プラン修正作業を含む）、評価シートなど個別の相談者に関する帳票類等の記入・作成に係る時間。記入・入力のために調べものをしたり、事業所内外に連絡や確認を取るなどした時間も含む。 【家計改善支援事業】 個別の相談者への家計再生プラン（家計計画表・キャッシュフロー表を含む）や貸付あっせん書の作成に係る時間。	a6	b6
家計改善支援事業によるその他の支援	家計管理に関する支援、滞納の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援、債務整理に関する支援、貸付のあっせん等のため、「a1/b1」「a2/b2」「a3/b3」「a4/b4」以外の支援を行った時間。	a12	b12
支援調整会議	「支援調整会議」を行った時間（会場設営等も含む）。開催の準備や、関係機関等との調整、資料作成・コピー、会議記録の作成等も含める。支援調整会議の場所が、事業所内・事業所外のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※支援調整会議の出席のための移動時間は「a27/b27」に含めてください。	a24	b24
その他の会議・打ち合わせ	事業所内外の関係者と、個別の相談者について、会議・打合せを行った時間。職員間で立ち話程度の検討・相談を行った場合や、事業所内でケースカンファレンス、関係機関との合同ケース会議、「支援会議」等の開催・出席に係る時間（会場設営等も含む）など。開催場所が、事業所内・事業所外のいずれの場合も含めてください。 ※個別の相談者に関わらない内容についての打ち合わせや会議（定例ミーティング等）については、「J32」に含めてください。	a25	b25
その他の業務	「a1/b1」～「a25/b25」の業務以外の内容を実施した時間。例えば、緊急的な支援の提供や、各種申請書の作成、作成代行等に要した事務作業の時間など。	a26	b26
移動	訪問面談や同行支援のための移動など、個別の相談者に係る移動の時間及び移動準備（荷物を詰める、地図確認等）の時間。 ※同行支援「a4/b4」のため目的地まで利用者と一緒に移動した場合の時間も含めてください（「a4/b4」には、目的の場所で行った同行支援に係る時間のみを記入します。）	a27	b27

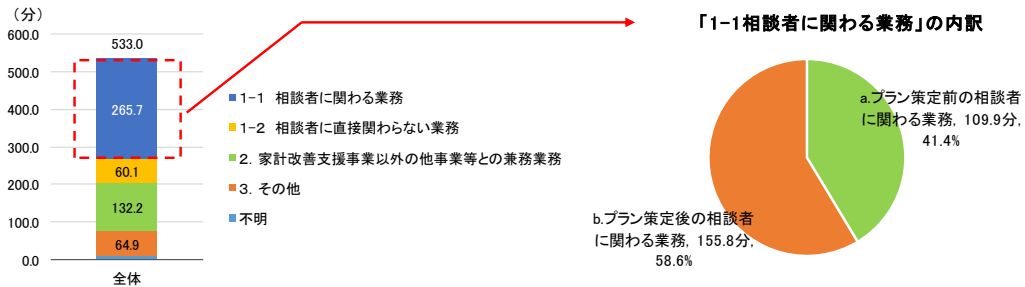
1. 家計改善支援事業に関する業務		業務コード
1-2 相談者に直接関わらない業務		
普及啓発・広報活動	パンフレット・チラシの作成・配布やホームページ、ブログの開設、SNS等による幅広い広報活動等を行った時間。 また、市町村庁舎内、ハローワーク、商業施設等における出張相談会の開催（窓口の設置）、巡回活動を通じた不特定多数の生活困窮者へのアプローチ等の取組を行った時間。 ※この活動を通じて、新規相談者（本人・家族等）の相談対応を行った場合は、「1-1 相談者に関わる業務」の業務コードに含めてください。ただし、相談や問い合わせ対応・情報提供のみでその場で支援対象者とならない場合は、ここに含めてください。	j28
関係機関等との連携・会議等	他分野の協議会・連絡会等への参加や、その他行政機関、福祉・医療機関、雇用、産業、学校・教育委員会等の公的な社会資源、弁護士会・司法書士会、社会福祉協議会、フードバンク、子ども食堂等との連携や調整に係る時間。関係機関等説明会の開催（関係会議の参加）等による事業周知活動等を行った時間も含める。 また、自立相談支援機関に定期訪問して事業の必要性や支援メニュー等についてレクチャーする機会や、民生委員、地域住民、ボランティア、自治会・町内会等、インフォーマルな社会資源との連絡・交流に係る時間。（地域イベント等への参加・協力等を含む）	j29
就労・社会参加の場や住まい（居場所）等の確保に関する活動	企業等の就労先や就労体験・実習・見学等の受入先・社会参加の場、住まいの場、就労訓練事業所等の確保・開拓に向けた活動（電話・訪問等）、情報収集、連絡調整等に係る時間。	j30
各任意事業に関する研修・勉強会等	事業所内・外での各任意事業に係る研修・勉強会等の開催や参加のための時間（会場設営等も含む）。会議の場所が、事業所内・他機関（事業所外）のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※講師やパネリスト、委員会・審議会等の委員として参加する場合も含む。 関係機関等との調整や、資料作成・コピー、開催記録の作成など研修・勉強会等の開催に向けた準備の時間も含める。（講師依頼を受けた場合の資料作成も含める） なお、他分野・他機関等で行われる研修・勉強会に、講師やパネリスト等として参加し、各任意事業に関する説明等を行う場合もここに含めてください。ただし、各事業以外、もしくは区別がつかない研修・勉強会等を受講した時間や、講師・パネリスト等として参加した時間などは、「各任意事業以外の研修・勉強会等（j39）」に含めてください。 ※国や都道府県等による「人材養成研修」への参加もここに含めてください。 ※研修・勉強会等の出席のための移動時間は「j34」に含めてください。	j31
事業の運営・管理業務	個別の相談者に関わらない内容についての所内打合せや会議（定例ミーティング）、朝礼・終礼、あるいは、スケジュール確認等を行った時間。機関の運営に関する会議に参加した場合（会議のための資料作成も含む）はここに含めてください。 また、職員が出払う時の留守番などにおいて、他の職員への電話や来訪者への対応として行う、相談ではない事務的な取次ぎ・伝言等の時間も、ここに含めてください。	j32
事務作業	国・自治体等から求められる、個別の相談者のみに関わらない支援実績報告・事業報告等の作成や、経費精算、社内文書作成、出勤簿記入などの事務作業を行った時間。また、日常的に行っているメールチェック等の時間もここに含めてください。 ※この調査を実施するにあたり、調査票の記入に大幅な時間を要した場合は、ここに含めてください。	j33
移動	「j28」～「j33」の「1-2 相談者と直接関わらない業務」に伴う移動の時間及び移動準備（荷物を詰める、地図確認等）の時間。	j34
2. 他事業等との兼務業務（※記入者が下記の業務を兼務している場合のみ記入）		
自立相談支援事業	自立相談支援事業の兼務に係る時間。	j35
生活困窮者自立支援制度の他の任意事業	生活困窮者自立支援制度の他の任意事業との兼務に係る時間。	j36
被保護者就労準備支援事業/ 被保護者家計改善支援事業	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業の兼務に係る時間。	j37
生活困窮者支援事業以外の業務	生活困窮者支援事業以外の業務にかかる時間（自法人内他事業等）。	j38
各任意事業以外の研修・勉強会等	自法人内他事業など、生活困窮者自立支援制度の任意事業以外、もしくは区別がつかない研修・勉強会等の開催や参加のための時間（会場設営等も含む）。会議の場所が、事業所内・他機関（事業所外）のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※講師やパネリスト、委員会・審議会等の委員として、各任意事業に関すること以外の趣旨で参加する場合もここに含めてください。 関係機関等との調整や、資料作成・コピー、開催記録の作成など研修・勉強会等の開催に向けた準備の時間も含める（講師依頼を受けた場合の資料作成も含める）。 ※研修・勉強会等の出席のための移動時間は「j40」に含めてください。	j39
移動	「2. 他事業等との兼務業務」に伴う移動時間及び移動準備（荷物を詰める地図確認等）の時間	j40
3. その他		
移動	「a27/b27」、「j34」、「j40」以外の業務で要した移動（通勤・帰宅を除く）及び移動準備（時刻表確認・地図確認等）の時間も含む。	j41
食事・休憩・休暇	休憩・食事等に要した時間。	j42
その他	上記以外の活動。	j43

図表IV-3-11 支援段階別の平均業務時間

職員1人当たり1日平均業務時間 単位:分

		全体 (110)	支援段階別		
			a.プラン策定前の相談者に関する業務	b.プラン策定後の相談者に関する業務	
1. 家計改善支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	47.3	27.2	20.1
		電話・メール相談等	19.8	8.1	11.6
		訪問対応	21.3	7.4	13.9
		同行支援	14.0	6.5	7.5
		他機関等との連絡・調整	15.8	5.5	10.3
		記録作成(記入・入力等)	77.0	31.4	45.6
		家計改善支援によるその他の支援	7.8	2.0	5.8
		支援調整会議	9.4	2.9	6.5
		その他の会議・打合わせ	18.5	7.1	11.4
		その他の業務	3.5	1.3	2.2
		移動	31.3	10.5	20.8
	計	265.7	109.9	155.8	
	1-2 相談者に直接関わらない業務	普及啓発・広報活動	2.5		
		関係機関等との連携・会議等	4.9		
		就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動	3.3		
		各任意事業に関する研修・勉強会等	5.2		
		事業の運営・管理業務	15.8		
		事務作業	23.6		
		移動	4.9		
計	60.1				
1の小計		325.8			
2. 家計改善支援事業以外の他事業等との兼務業務	自立相談支援事業	65.4			
	生活困窮者自立支援制度の他の任意事業	12.0			
	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	7.0			
	生活困窮者支援事業以外の業務	36.5			
	自立相談支援事業以外の研修・勉強会等	5.1			
	移動	6.2			
計	132.2				
3. その他	移動	3.7			
	食事・休憩・休暇	52.5			
	その他	8.7			
計	64.9				
不明		10.2			
合計		533.0			

職員1人当たり1日平均業務時間



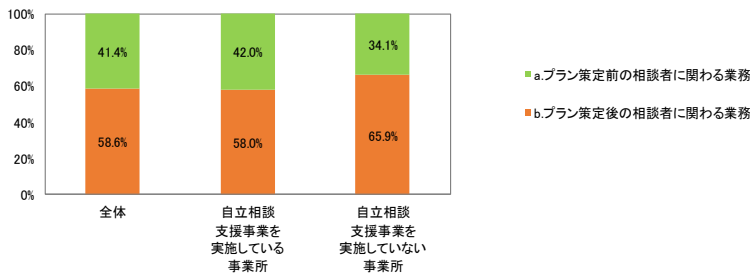
図表IV-3-12 自立相談支援事業の実施状況別の平均業務時間

職員1人当たり1日平均業務時間

単位:分

		自立相談支援事業の実施状況						
		全体 (件数)	自立相談支援事業を実施している事業所		自立相談支援事業を実施していない事業所			
			a.プラン策 定前の相談 者に関わる 業務	b.プラン策 定後の相談 者に関わる 業務	a.プラン策 定前の相談 者に関わる 業務	b.プラン策 定後の相談 者に関わる 業務		
		(110)	(96)	(96)	(96)	(13)	(13)	(13)
1. 家計改善支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務							
	来所対応	47.3	46.0	26.9	19.1	56.4	28.8	27.6
	電話・メール相談等	19.8	20.0	8.1	11.9	18.6	7.8	10.8
	訪問対応	21.3	19.0	7.3	11.7	33.1	4.4	28.7
	同行支援	14.0	13.0	6.4	6.6	20.4	5.5	14.9
	他機関等との連絡・調整	15.8	14.5	5.4	9.1	25.6	5.8	19.9
	記録作成(記入・入力等)	77.0	78.6	31.2	47.5	66.9	32.4	34.5
	家計改善支援によるその他の支援	7.8	8.0	2.3	5.8	5.3	0.0	5.3
	支援調整会議	9.4	10.1	3.2	6.9	4.6	0.8	3.8
	その他の会議・打合わせ	18.5	19.2	7.4	11.9	9.9	1.9	7.9
	その他の業務	3.5	3.8	1.2	2.6	0.0	0.0	0.0
	移動	31.3	28.5	10.2	18.2	51.5	12.2	39.4
	計	265.7	260.9	109.7	151.2	292.3	99.6	192.7
	1-2 相談者に直接関わらない業務							
	普及啓発・広報活動	2.5	2.7			1.0		
関係機関等との連携・会議等	4.9	3.7			11.8			
就労・社会参加・住まいの場の確保に関する活動	3.3	3.8			0.0			
各任意事業に関する研修・勉強会等	5.2	3.9			11.3			
事業の運営・管理業務	15.8	16.5			8.3			
事務作業	23.6	25.1			12.3			
移動	4.9	4.5			8.3			
計	60.1	60.1			53.1			
1の小計	325.8	321.0			345.4			
2. 家計改善支援事業以外の他 事業等との兼務 業務	自立相談支援事業	65.4	74.8			0.0		
	生活困窮者自立支援制度の他の任意事業	12.0	7.1			49.0		
	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	7.0	7.8			1.7		
	生活困窮者支援事業以外の業務	36.5	37.7			30.9		
	自立相談支援事業以外の研修・勉強会等	5.1	5.4			2.1		
	移動	6.2	5.7			9.7		
計	132.2	138.5			93.3			
3. その他	移動	3.7	4.2			0.0		
	食事・休憩・休暇	52.5	54.0			40.9		
	その他	8.7	9.8			0.0		
計	64.9	68.1			40.9			
不明	10.2	3.9			57.3			
合計	533.0	531.4			536.9			

「1-1相談者に関わる業務」の内訳





## 4. 子どもの学習・生活支援事業タイムスタディ集計結果

回答を得た 81 の事業所について集計を行った。主な集計結果については次のとおり。

### (1) 回答事業所の概要

#### 1) 基本情報

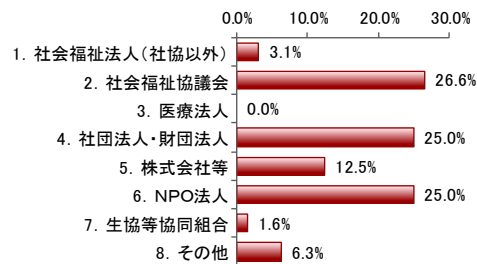
- ・制度開始(平成 27 年度)当初から開設している事業所が 18.5%。
- ・**委託が 71.6%、直営が 21.0%、直営+委託が 7.4%**となっている。委託の場合の委託先の内訳は、社会福祉協議会が 26.6%と最も多く、次いで社団法人・財団法人と NPO 法人がともに 25.0%と続く。
- ・事業所で実施している事業(複数回答)は、「自立相談支援事業」が 37.0%と最も多く、次いで「就労準備支援事業」が 30.9%、「家計改善支援事業」が 28.4%、と続く。

図表IV-4-1 子どもの学習・生活支援機関の運営方法

	件数	%
直営	17	21.0%
委託	58	71.6%
直営+委託	6	7.4%
合計	81	100.0%

図表IV-4-2 子どもの学習・生活支援機関の委託先

	件数	%
1. 社会福祉法人(社協以外)	2	3.1%
2. 社会福祉協議会	17	26.6%
3. 医療法人	0	0.0%
4. 社団法人・財団法人	16	25.0%
5. 株式会社等	8	12.5%
6. NPO法人	16	25.0%
7. 生協等協同組合	1	1.6%
8. その他	4	6.3%
合計	64	100.0%



### 2) 子どもの学習・生活支援事業に関する事業費・実施状況

- ・1事業所あたりの事業費は、全体平均としてみると、令和4年度(予算)総額で 14,144 千円、うち人件費が 9,680 千円と事業費の 68.4%を占める。
- ・運営方法別にみると、令和4年度事業費(総額)で、直営が 16,689 千円、委託が 12,909 千円と直営の方が高い。
- ・令和3年度の子どもの学習・生活支援事業の利用者数(実人数)としては、平均値が 123.9 人(中央値 48.0 人)で、うち生活保護世帯の利用者数は平均値が 32.1 人(中央値 5.0 人)であった。

図表IV-4-3 子どもの学習・生活支援事業に関する事業費

	事業費(総額)	【平均値】			【参考】中央値		
		事業費(総額)	人件費	人件費以外の事業費	事業費(総額)	人件費	人件費以外の事業費
令和3年度	78	13,268,616円	9,107,667円	4,266,850円	7,120,980円	5,538,620円	1,325,795円
うち、直営	17	16,242,837円	11,011,219円	4,820,132円	8,402,680円	8,112,864円	353,268円
うち、委託	55	11,822,816円	8,803,044円	3,302,684円	6,150,552円	4,370,450円	1,372,439円
令和4年度(予算)	79	14,144,681円	9,680,535円	4,374,253円	7,427,000円	4,656,000円	1,485,000円
うち、直営	17	16,689,989円	11,791,501円	4,480,843円	8,630,640円	8,130,340円	370,000円
うち、委託	56	12,909,681円	9,382,658円	3,526,993円	6,120,200円	4,380,700円	1,498,200円

※回答のあった事業所の平均

- ・参加者数(実人数)としては、学習支援は平均値が 173.9 人(中央値 43.0 人)、生活支援は平均値が 86.7 人(中央値 28.5 人)、教育及び就労(進路選択等)は平均値が 37.1 人(中央値 11.0 人)。
- ・学習教室支援の実施状況は、1年あたりの総実施回数の平均値が 251.1 回(中央値 87.0 回)、実施箇所数の平均値が 7.0 ヲ所(中央値 2.0 ヲ所)。
- ・訪問学習支援の実施状況は、1年あたりの支援者数(実人数)の平均値が 19.6 人(中央値 1.0 人)、1年あたりの総訪問回数の平均値が 100.9 回(中央値 8.0 回)であった。
- ・生活支援の実施状況をみると、子どもに対する支援では「居場所の提供・相談」が 80.2%と最も回答割合が高く、保護者に対する支援では「養育に必要な知識の情報提供」が 63.0%と最も回答割合が高い。(複数回答)
- ・教育及び就労の取組状況については、「進路選択に関する相談」が 65.4%、「進学に関する情報提供」が 64.2%であった。(複数回答)

## (2) 子どもの学習・生活支援事業の職員体制

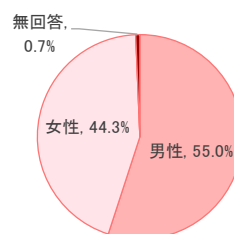
※各事業所において、子どもの学習・生活支援事業に関わる職員として記載のあった 460 名について集計

### 1) 基本属性

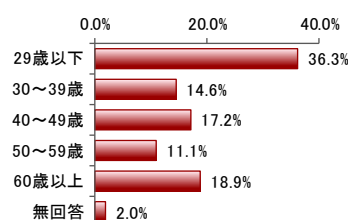
- ・子どもの学習・生活支援事業の職員の性別をみると、「男性」が 55.0%、「女性」が 44.3%。年齢は、「29 歳以下」が 36.3%で最も回答割合が高く、次いで「60 歳以上」が 18.9%、「40～49 歳」が 17.2%と続く。

図表IV-4-4 子どもの学習・生活支援機関の職員体制

性別	件数	%
男性	253	55.0%
女性	204	44.3%
その他	0	0.0%
無回答	3	0.7%
合計	460	100.0%



年齢	件数	%
29歳以下	167	36.3%
30～39歳	67	14.6%
40～49歳	79	17.2%
50～59歳	51	11.1%
60歳以上	87	18.9%
無回答	9	2.0%
合計	460	100.0%

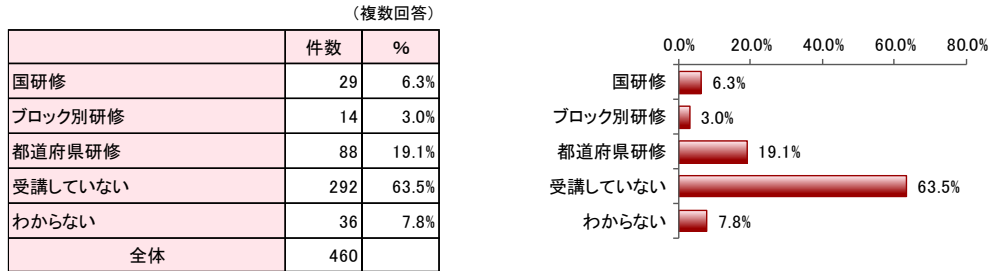


- ・勤務形態では、「正規」が 38.7%、「非正規・常勤」が 14.6%、「非正規・非常勤」が 45.9%。
- ・専従・兼務の別をみると、「専従」が 49.8%、「兼務」が 42.8%。
- ・勤務時間の平均時間は、「常勤の勤務すべき時間」が 30.6 時間、「子どもの学習・生活支援事業に従事している時間」が 16.3 時間。勤務時間の 100%を子どもの学習・生活支援事業に従事している割合は 46.5%。
- ・経験年数は、「1年未満」が 34.3%で最も回答割合が高く、次いで「5年以上 10 年未満」が 19.3%、「3年以上5年未満」が 18.0%と続く。

## 2) 保有資格・人材育成研修の受講状況

- ・保有資格は、「教員」が最も割合が高く30.7%、次いで「社会福祉士」が8.9%、平均の資格数は0.8個。
- ・人材養成研修の受講状況は、「受講していない」が63.5%と最も回答割合が高く、次いで「都道府県研修」が19.1%となっている。

図表IV-4-5 人材育成研修の受講状況



## (3) 調査対象職員

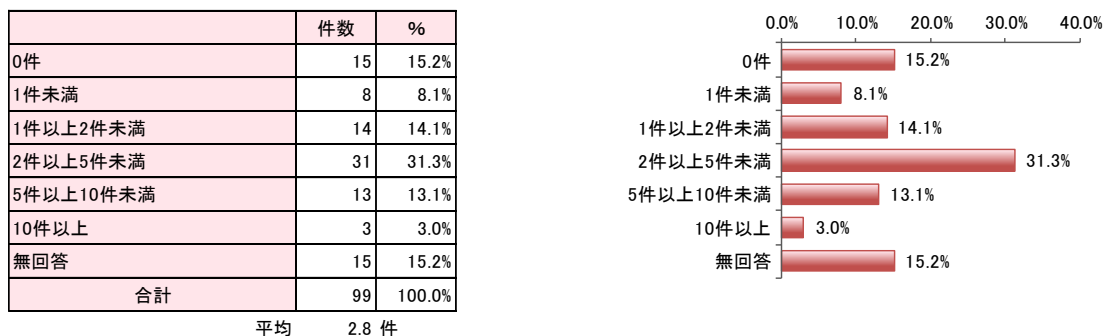
### 1) 担当している事業

- ・担当している事業は、「子どもの学習・生活支援事業」が98.0%、「自立相談支援事業」との兼務が12.1%となっている。(複数回答)
- ・1週間の所定外労働時間は、「40時間」と「35時間以上40時間未満」とで66.7%を占め、平均すると34.0時間であった。

### 2) 本調査期間に関わったケース数

- ・本調査期間に関わったケース数(1日あたり平均)は、2.8件。「2件以上5件未満」が31.3%と最も割合が高い。

図表IV-4-6 本調査期間に関わったケース数



(件数)

	平均値	最大値	最小値	中央値	標準偏差
ケース数(1日あたり)	2.8	14.0	0.0	2.3	2.8

#### (4) タイムスタディ調査の結果概要

##### 1) 業務量の全体像

- ・職員一人あたり1日平均業務時間は、全体で 498.3 分、そのうち食事・休憩等を含む「3. その他」が 56.7 分であり、実際に業務に従事する時間は 441.6 分 (約 7.4 時間)。このうち、「1. 子どもの学習・生活支援事業に関する業務」に 382.8 分 (約 6.4 時間)、「2. 子どもの学習・生活支援事業以外の他事業等との兼務業務」に 54.7 分(約 0.9 時間)費やされている。
- ・「1. 子どもの学習・生活支援事業に関する業務」は、「1-1. 相談者に関わる業務」と「1-2. 相談者に直接関わらない業務」に分けられる。「1-1. 相談者に関わる業務」は、289.0 分、「1-2. 相談者に直接関わらない業務」は 93.8 分であり、割合は概ね 7 : 3となっている。
- ・さらに、「1-1. 相談者に関わる業務」の支援段階別の内訳をみると、「a.初回利用前の相談者に関わる業務」が 22.7 分(7.9%)、「b.初回利用後の相談者に関わる業務」が 266.3 分(92.1%)であり、割合は概ね a:b=1:9。任意事業であっても、初回利用に至る前の段階で一定程度の支援時間が割かれていることがうかがえる。  
[参考]調査期間に関わった1日あたり平均ケース数:2.8 件。
- ・「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳としては、「『集合型』による学習・生活支援等」が 102.2 分と最も長く、次いで「移動」が 42.5 分。「1-2. 相談者に直接関わらない業務」の内訳としては、「事務作業」が 40.4 分と最も長く、次いで「事業の運営・管理業務」が 23.5 分。

##### 2) 自立相談支援事業の実施状況別

- ・今回回答した職員で、自立相談支援事業を実施していると回答した事業所職員は 31 名、自立相談支援事業を実施していないと回答した事業所職員は 66 名であった。
- ・「自立相談支援事業を実施している」と「実施していない」とで全体の業務時間数を比較すると、わずかな差しか見られなかった。
- ・「自立相談支援事業を実施している」と「実施していない」とで、「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳をみると、「訪問対応」「記録作成」については、自立相談支援事業を実施している職員の方が従事時間が長い。一方、「『集合型』による学習・生活支援等」においては、自立相談支援事業を実施していない職員の方が業務時間が長い。
- ・支援段階別にみると、初回利用前に従事する時間(a)の割合は、自立相談支援事業を実施している事業所の職員の方が従事時間が長い。

図表IV-4-7 業務コード表（子どもの学習・生活支援事業）

		業務コード	
1. 子どもの学習・生活支援事業に関する業務		a. 初回利用前の相談者に関わる業務	b. 初回利用後の相談者に関わる業務
<b>1-1 相談者に関わる業務</b>			
来所対応	来所による相談者（本人・家族等）との面談等に係る時間。面談に係る準備作業も含む。また、利用申込の説明や情報提供、プラン等について本人に説明し、同意を得るための時間等も含める。 ※ただし、他機関等との連絡・調整に関するものは「a5/b5」に含めてください。  【子どもの学習・生活支援事業】 学習支援、生活習慣・育成環境の改善、進路選択等に関する支援において、子どもや保護者との来所面談・相談（個別の支援）に係る時間。※「集合型」による学習支援会場や居場所等における、子どもに対する学習支援や生活習慣・育成環境の改善、進路選択等に関する支援（マンツーマンでの学習支援、個別相談を含む）に関するものは「a13/b13」に含めてください。	a1	b1
電話・メール相談等（FAX、E-mail、LINE、Zoom等のオンラインミーティング、手紙等の対面によらない相談）	相談者（本人・家族等）への対応、行動支援、フォローアップ等のための電話やFAX、E-mail、LINE、Zoom等のオンラインミーティング、手紙等による連絡・相談に係る時間。 ※ただし、他機関等との連絡・調整に関するものは「a5/b5」に含めてください。  【子どもの学習・生活支援事業】 ※ただし、子どもに対するオンライン形式やEラーニング形式等による「学習支援」に係る時間は、「a15/b15」に含めてください。	a2	b2
訪問対応	相談者（本人・家族等）のアセスメント・モニタリング（面談、生活場面での行動観察等）や、行動支援、フォローアップ等のために、自宅・居所や勤務先、学校等への訪問活動に係る時間。 ※ただし、他機関等との連絡・調整に関するものは「a5/b5」に含めてください。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。  【子どもの学習・生活支援事業】 家庭訪問による子どもや保護者との面談・相談支援に係る時間。保護者の悩みを聞くことや、子どもの養育に関する情報提供・助言、進路選択等に関する相談、必要に応じて自立相談支援事業の利用助奨や各種支援策の情報提供、利用方法の助言などを含む。※子どもに対する「訪問型」による学習指導や日常生活習慣の形成、進路選択等に関する相談支援・情報提供・助奨等を行った時間は「a14/b14」に含めてください。	a3	b3
同行支援（行政機関・他機関等への相談者の付き添いとしての訪問）	個別の相談者の支援に関わるフォーマル・インフォーマルなさまざまな関係機関等へ同行した時間。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。  【子どもの学習・生活支援事業】 学習支援、生活習慣・育成環境の改善、進路選択等に関する同行支援に係る時間。（高校生世代への支援における大学等の見学や、世帯に対する自立相談支援事業、各種支援策の利用助奨のため必要に応じて、他機関への訪問（同行支援）、フォロー等を行った時間を含める。）	a4	b4
他機関等との連絡・調整	個別の相談者（本人・家族）の支援に関わるフォーマル・インフォーマルなさまざまな関係機関・関係者等による支援の調整や、相談者に関わる報告・連絡・情報提供・相談等に対応した時間。関係機関・関係者等を訪問（または関係機関等が来所）した時間や、電話（電話をかけた場合、かかってきた場合のいずれも含む）をした時間も含める。 ※自立相談支援事業からの相談者の引継ぎ等のための担当者間の連絡・調整なども、ここに含めてください。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。	a5	b5
記録作成（記入・入力等）	「生活困窮者自立支援統計システム」を含め、インタビュー・アセスメントシートや、プラン（プラン修正作業を含む）、評価シートなど個別の相談者に関する帳票類等の記入・作成に係る時間。記入・入力のために調べものをしたり、事業所内外に連絡や確認を取るなどした時間も含む。  【子どもの学習・生活支援事業】 独自のアセスメント・プランシートがある場合、その記録作成等に係る時間。（※各自治体の実施要領等において定める個別支援計画等の各種様式、その他の支援記録の記入を含む。）	a6	b6
子どもの学習・生活支援事業によるその他の支援	【子どもに対する支援】 「集合型」による学習支援、生活習慣・育成環境の改善、進路選択等に関する支援 学習会場や居場所など学習・生活支援事業の拠点となる会場を設け、学習支援や日常生活習慣の形成、進路選択等に関する相談支援・情報提供・助言を行った時間。学習指導員やボランティア等との調整、資料作成・コピー、会場の運営に向けた準備の時間も含める。（事業所の職員が講師である場合の資料作成等も含める。） ※拠点となる会場・居場所等において行う集団指導や複数の子どもの中でのマンツーマンでの学習支援、調理実習やスポーツ・レクリエーション等の体験活動、子ども同士の交流・学び合いの環境づくりなどの取組はここに含めてください。	a13	b13
	【子どもに対する支援】 「訪問型」による学習支援、生活習慣・育成環境の改善、進路選択等に関する支援 子どもの家庭に支援員等が訪問し、学習指導や日常生活習慣の形成、進路選択等に関する相談支援・情報提供・助言を行った時間。※ただし、家庭訪問により、保護者の悩みを聞くことや、子どもの養育に関する情報提供・助言、進路選択等に関する相談（保護者面談等）など保護者を通じた家庭全体への訪問支援は「a3/b3」に含めてください。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。	a14	b14
	【子どもに対する支援】 オンライン形式やEラーニング形式等による学習支援 オンライン形式やEラーニング形式等による学習支援 ※学習支援以外での、電話やメール、オンライン相談、SNS（LINE等）を活用した個別相談、生活習慣・育成環境の改善等の支援については「a2/b2」に含めてください。	a15	b15
支援調整会議	「a13/b13」～「a15/b15」以外の、子どもや保護者への学習・生活支援に係る時間。 例えば、子どもに対して共同作業や年中行事等の体験のため、キャンプでの集団生活や自炊体験、農業体験、地域行事やボランティア活動への参加など居場所以外の場でのスポーツ・レクリエーション等の体験活動を行った時間。また、対象世帯の保護者向けに子どもの養育や接し方等に関する講座・相談会・交流会等を開催した時間など。（イベント運営や講座開催等に向けた準備の時間も含める。） ※個別の子どもや保護者との随時の面談（来所・訪問）の実施や電話・メールによる個別相談等については、「a1/b1」～「a4/b4」に含めてください。※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。	a16	b16
その他の会議・打ち合わせ	「支援調整会議」を行った時間（会場設営等も含む）。開催の準備や、関係機関等との調整、資料作成・コピー、会議記録の作成等も含める。支援調整会議の場所が、事業所内・事業所外のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※支援調整会議の出席のための移動時間は「a27/b27」に含めてください。	a24	b24
その他の業務	事業所内外の関係者と、個別の相談者について、会議・打ち合わせを行った時間。職員間で立ち話程度の検討・相談を行った場合や、事業所内でケースカンファレンス、関係機関との合同ケース会議、「支援会議」等の開催・出席に係る時間（会場設営等も含む）など。開催場所が、事業所内・事業所外のいずれの場合も含めてください。 ※個別の相談者に関わらない内容についての打ち合わせや会議（定例ミーティング等）については、「J32」に含めてください。	a25	b25
移動	「a1/b1」～「a25/b25」の業務以外の内容を実施した時間。例えば、緊急的な支援の提供や、各種申請書の作成、作成代行等に要した事務作業の時間など。	a26	b26
	訪問面談や同行支援のための移動など、個別の相談者に係る移動の時間及び移動準備（荷物を詰める、地図確認等）の時間。 ※同行支援「a4/b4」のため目的地まで利用者と一緒に移動した場合の時間も含めてください。（「a4/b4」には、目的の場所で行った同行支援に係る時間のみを記入します。）  【子どもの学習・生活支援事業】 個別利用者に対して、学習支援の会場や活動場所等までの移動支援（送迎）を行った場合も、ここに含めてください。	a27	b27

		業務コード	
1. 子どもの学習・生活支援事業に関する業務		a. 初回利用後の相談者に関する業務	b. 初回利用後の相談者に関する業務
<b>1-2 相談者に直接関わらない業務</b>			
普及啓発・広報活動	パンフレット・チラシの作成・配布やホームページ、ブログの開設、SNS等による幅広い広報活動等を行った時間。 また、市町村庁舎内、ハローワーク、商業施設等における出張相談会の開催（窓口の設置）、巡回活動を通じた不特定多数の生活困窮者へのアプローチ等の取組を行った時間。 ※この活動を通じて、新規相談者（本人・家族等）の相談対応を行った場合は、「1-1 相談者に関わる業務」の業務コードに含めてください。ただし、相談や問い合わせ対応・情報提供のみでその場で支援対象者とならない場合は、ここに含めてください。	j28	
関係機関等との連携・会議等	他分野の協議会・連絡会等への参加や、その他行政機関、福祉・医療機関、雇用、産業、学校・教育委員会等の公的な社会資源、弁護士会・司法書士会、社会福祉協議会、フードバンク、子ども食堂等との連携や調整に係る時間。関係機関等説明会の開催（関係会議の参加）等による事業周知活動等を行った時間も含める。 また、自立相談支援機関に定期訪問して事業の必要性や支援メニュー等についてレクチャーする機会や、民生委員、地域住民、ボランティア、自治会・町内会等、インフォーマルな社会資源との連絡・交流に係る時間。（地域イベント等への参加・協力等を含む）	j29	
就労・社会参加の場や住まい（居場所）等の確保に関する活動	企業等の就労先や就労体験・実習・見学等の受入先・社会参加の場、住まいの場、就労訓練事業所等の確保・開拓に向けた活動（電話・訪問等）、情報収集、連絡調整等に係る時間。 【子どもの学習・生活支援事業】 講師や学生アルバイト、ボランティア等の担い手の確保、その他、学習支援会場や居場所および居場所以外でのスポーツ・レクリエーション等活動の場の確保等に係る取組の時間はここに含めてください。	j30	
各任意事業に関する研修・勉強会等	事業所内・外での各任意事業に係る研修・勉強会等の開催や参加のための時間（会場設営等も含む）。会議の場所が、事業所内・他機関（事業所外）のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※講師やパネリスト、委員会・審議会等の委員として参加する場合も含む。 関係機関等との調整や、資料作成・コピー、開催記録の作成など研修・勉強会等の開催に向けた準備の時間も含める。（講師依頼を受けた場合の資料作成も含める） なお、他分野・他機関等で行われる研修・勉強会に、講師やパネリスト等として参加し、各任意事業に関する説明等を行う場合もここに含めてください。ただし、各事業以外、もしくは区別がつかない研修・勉強会等を受講した時間や、講師・パネリスト等として参加した時間などは、「各任意事業以外の研修・勉強会等（j39）」に含めてください。 ※国や都道府県等による「人材養成研修」への参加もここに含めてください。 ※研修・勉強会等の出席のための移動時間は「j34」に含めてください。 【子どもの学習・生活支援事業】 支援員やボランティアスタッフの研修・育成等に係る時間（事務所内・外での研修や、講師等への説明会・講習会等、振り返り・改善のための会議など）、マナー研修やメンタルヘルス、個人情報・コンプライアンス等の法令遵守など社内研修用のプログラムの実施や、外部研修への参加調整・準備などの時間もここに含めてください。	j31	
事業の運営・管理業務	個別の相談者に関わらない内容についての所内打合せや会議（定例ミーティング）、朝礼・終礼、あるいは、スケジュール確認等を行った時間。機関の運営に関する会議等に参加した場合（会議のための資料作成も含む）はここに含めてください。 また、職員が出払う時の留守番などにおいて、他の職員への電話や来訪者への対応として行う、相談ではない事務的な取次ぎ・伝言等の時間も、ここに含めてください。	j32	
事務作業	国・自治体等から求められる、個別の相談者のみに関わらない支援実績報告・事業報告等の作成や、経費精算、社内文書作成、出勤簿記入などの事務作業を行った時間。また、日常的に行っているメールチェック等の時間もここに含めてください。 ※この調査を実施するにあたり、調査票の記入に大幅な時間を要した場合は、ここに含めてください。	j33	
移動	「j28」～「j33」の「1-2 相談者と直接関わらない業務」に伴う移動の時間及び移動準備（荷物を詰める、地図確認等）の時間。	j34	
<b>2. 他事業等との兼務業務（※記入者が下記の業務を兼務している場合のみ記入）</b>			
自立相談支援事業	自立相談支援事業の兼務に係る時間。	j35	
生活困窮者自立支援制度の他の任意事業	生活困窮者自立支援制度の他の任意事業との兼務に係る時間。	j36	
被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業の兼務に係る時間。	j37	
生活困窮者支援事業以外の業務	生活困窮者支援事業以外の業務にかかる時間（自法人内他事業等）。	j38	
各任意事業以外の研修・勉強会等	自法人内他事業など、生活困窮者自立支援制度の任意事業以外、もしくは区別がつかない研修・勉強会等の開催や参加のための時間（会場設営等も含む）。会議の場所が、事業所内・他機関（事業所外）のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※講師やパネリスト、委員会・審議会等の委員として、各任意事業に関すること以外の趣旨で参加する場合もここに含めてください。 関係機関等との調整や、資料作成・コピー、開催記録の作成など研修・勉強会等の開催に向けた準備の時間も含める（講師依頼を受けた場合の資料作成も含める）。 ※研修・勉強会等の出席のための移動時間は「j40」に含めてください。	j39	
移動	「2. 他事業等との兼務業務」に伴う移動時間及び移動準備（荷物を詰める、地図確認等）の時間	j40	
<b>3. その他</b>			
移動	「a27/b27」、「j34」、「j40」以外の業務で要した移動（通勤・帰宅を除く）及び移動準備（時刻表確認・地図確認等）の時間も含む。	j41	
食事・休憩・休暇	休憩・食事等に要した時間。	j42	
その他	上記以外の活動。	j43	

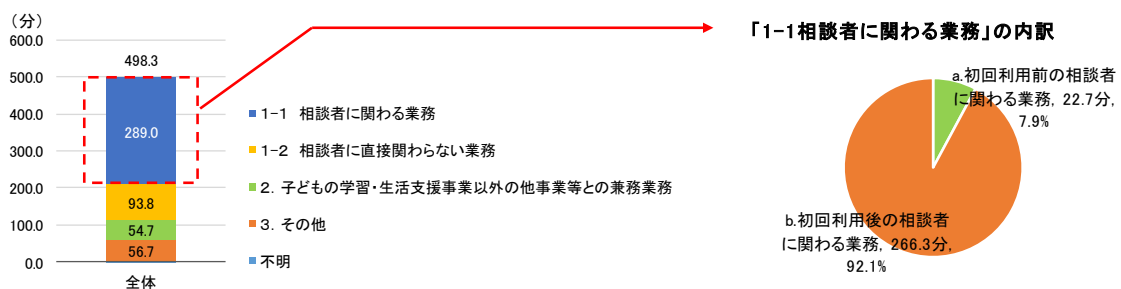
図表IV-4-8 支援段階別の平均業務時間

職員1人当たり1日平均業務時間

単位:分

		全体 (99)	支援段階別			
			a.初回利用前の 相談者に関わる 業務	b.初回利用後の 相談者に関わる 業務		
1. 子どもの学習・生活支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	5.9	0.9	5.0	
		電話・メール相談等	17.9	3.1	14.8	
		訪問対応	20.7	1.2	19.5	
		同行支援	3.4	0.0	3.4	
		他機関等との連絡・調整	9.6	0.5	9.0	
		記録作成(記入・入力等)	39.6	1.8	37.7	
		子どもの学習・生活支援事業によるその他の支援	「集合型」による学習・生活支援等	102.2	7.8	94.4
			「訪問型」による学習・生活支援等	12.9	0.0	12.9
			オンライン形式等による学習支援	0.8	0.1	0.8
			その他の学習・生活支援	3.0	0.1	2.9
		支援調整会議	5.5	2.0	3.5	
		その他の会議・打合わせ	20.3	2.1	18.1	
		その他の業務	4.7	0.3	4.3	
	移動	42.5	2.7	39.8		
	計	289.0	22.7	266.3		
	1-2 相談者に直接関わらない業務	普及啓発・広報活動	2.7			
		関係機関等との連携・会議等	9.9			
		就労・社会参加・住まいの場の確保に関する活動	0.7			
		各任意事業に関する研修・勉強会等	9.3			
		事業の運営・管理業務	23.5			
事務作業		40.4				
移動		7.2				
計	93.8					
1の小計		382.8				
2. 子どもの学習・生活支援事業以外の他事業等との兼務業務	自立相談支援事業	16.1				
	生活困窮者自立支援制度の他の任意事業	1.1				
	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	0.1				
	生活困窮者支援事業以外の業務	31.2				
	自立相談支援事業以外の研修・勉強会等	2.1				
	移動	4.1				
計	54.7					
3. その他	移動	5.5				
	食事・休憩・休暇	39.8				
	その他	11.3				
計	56.7					
不明		4.1				
合計		498.3				

職員1人当たり1日平均業務時間



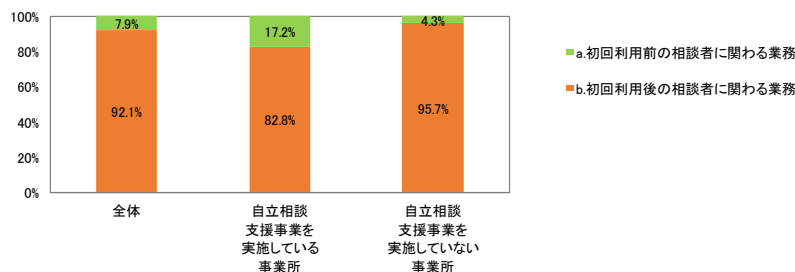
図表IV-4-9 自立相談支援事業の実施状況別の平均業務時間

職員1人当たり1日平均業務時間

単位:分

		自立相談支援事業の実施状況							
		全体 (件数)	自立相談支援事業を実施している事業所		自立相談支援事業を実施していない事業所				
			a.初回利用前の相談者に関する業務	b.初回利用後の相談者に関する業務	a.初回利用前の相談者に関する業務	b.初回利用後の相談者に関する業務			
		(99)	(31)	(31)	(31)	(66)	(66)	(66)	
1. 子どもの学習・生活支援事業に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	5.9	6.9	0.9	6.0	5.4	1.0	4.4
	電話・メール相談等	17.9	16.9	6.6	10.3	17.3	0.8	16.5	
	訪問対応	20.7	29.4	1.6	27.8	15.8	1.1	14.7	
	同行支援	3.4	4.5	0.0	4.5	2.3	0.0	2.3	
	他機関等との連絡・調整	9.6	11.4	0.8	10.6	8.6	0.4	8.2	
	記録作成(記入・入力等)	39.6	43.0	2.8	40.2	37.3	1.4	35.9	
	子どもの学習・生活支援事業によるその他の支援								
	「集合型」による学習・生活支援等	102.2	51.2	11.3	39.9	129.3	6.4	122.9	
	「訪問型」による学習・生活支援等	12.9	5.0	0.0	5.0	17.0	0.0	17.0	
	オンライン形式等による学習支援	0.8	0.2	0.2	0.0	1.2	0.0	1.2	
	その他の学習・生活支援	3.0	2.8	0.2	2.6	3.1	0.0	3.1	
	支援調整会議	5.5	9.7	6.1	3.6	3.7	0.2	3.5	
	その他の会議・打合わせ	20.3	23.4	6.3	17.1	19.4	0.3	19.1	
	その他の業務	4.7	4.7	1.1	3.6	4.8	0.0	4.8	
	移動	42.5	40.1	5.0	35.1	42.8	1.7	41.1	
	計	289.0	249.1	42.8	206.3	308.0	13.2	294.8	
	1-2 相談者に直接関わらない業務	普及啓発・広報活動	2.7	0.0			4.0		
	関係機関等との連携・会議等	9.9	17.6			6.6			
	就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動	0.7	0.6			0.7			
	各任意事業に関する研修・勉強会等	9.3	1.0			13.6			
事業の運営・管理業務	23.5	30.4			17.8				
事務作業	40.4	37.2			41.4				
移動	7.2	8.0			6.5				
計	93.8	94.7			90.6				
1の小計	382.8	343.9			398.6				
2. 子どもの学習・生活支援事業以外の他事業等との兼務業務	自立相談支援事業	16.1	51.3			0.0			
	生活困窮者自立支援制度の他の任意事業	1.1	3.5			0.0			
	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	0.1	0.2			0.0			
	生活困窮者支援事業以外の業務	31.2	56.5			20.4			
	自立相談支援事業以外の研修・勉強会等	2.1	5.2			0.8			
	移動	4.1	9.1			1.9			
計	54.7	125.8			23.0				
3. その他	移動	5.5	5.8			5.6			
	食事・休憩・休暇	39.8	55.3			32.0			
	その他	11.3	5.0			14.6			
	計	56.7	66.1			52.2			
不明		4.1	3.1			4.2			
合計		498.3	538.8			478.0			

「1-1相談者に関わる業務」の内訳





## 5. 一時生活支援事業タイムスタディ集計結果

回答を得た 28 の事業所について集計を行った。主な集計結果については次のとおり。

### (1) 回答事業所の概要

#### 1) 基本情報

- ・制度開始(平成 27 年度)当初から開設している事業所が 25.0%。
- ・**委託が 50.0%、直営が 28.6%、直営+委託が 14.3%**となっている。委託の場合の委託先の内訳は、社会福祉法人が 27.8%と最も多く、次いで社会福祉協議会と NPO 法人がともに 22.2%と続く。
- ・事業所で実施している事業(複数回答)は、「自立相談支援事業」が 75.0%と最も多く、次いで「就労準備支援事業」が 67.9%、「家計改善支援事業」が 64.3%、と続く。

図表IV-5-1 一時生活支援機関の運営方法

	件数	%
直営	8	28.6%
委託	14	50.0%
直営+委託	4	14.3%
無回答	2	7.1%
合計	28	100.0%

図表IV-5-2 一時生活支援機関の委託先

	件数	%
1. 社会福祉法人(社協以外)	5	27.8%
2. 社会福祉協議会	4	22.2%
3. 医療法人	0	0.0%
4. 社団法人・財団法人	3	16.7%
5. 株式会社等	0	0.0%
6. NPO法人	4	22.2%
7. 生協等協同組合	1	5.6%
8. その他	0	0.0%
無回答	1	5.6%
合計	18	100.0%

#### 2) 一時生活支援事業に関する事業費・実施状況

- ・1事業所あたりの事業費は、全体平均としてみると、令和4年度(予算)総額で 3,868 千円、うち人件費が 1,004 千円と事業費の 26%を占める。
- ・運営方法別にみると、令和4年度事業費(総額)で、直営が 2,013 千円、委託が 6,147 千円と委託の方が高い。

図表IV-5-3 一時生活支援事業に関する事業費

		【平均値】	【参考】中央値					
			事業費(総額)		事業費(総額)			
			人件費	人件費以外の事業費	人件費	人件費以外の事業費		
令和3年度		26	3,624,452円	954,538円	3,029,931円	1,312,845円	0円	1,635,690円
	うち、直営	8	1,964,413円	545,333円	1,639,615円	761,451円	0円	605,902円
	うち、委託	13	5,592,385円	1,318,229円	4,669,605円	3,528,000円	0円	3,528,000円
令和4年度(予算)		25	3,868,744円	1,004,726円	3,221,685円	1,824,000円	0円	2,242,000円
	うち、直営	8	2,013,812円	420,000円	1,795,785円	955,000円	0円	1,310,000円
	うち、委託	12	6,147,592円	1,464,544円	5,032,688円	3,528,000円	0円	3,528,000円

※回答のあった事業所の平均

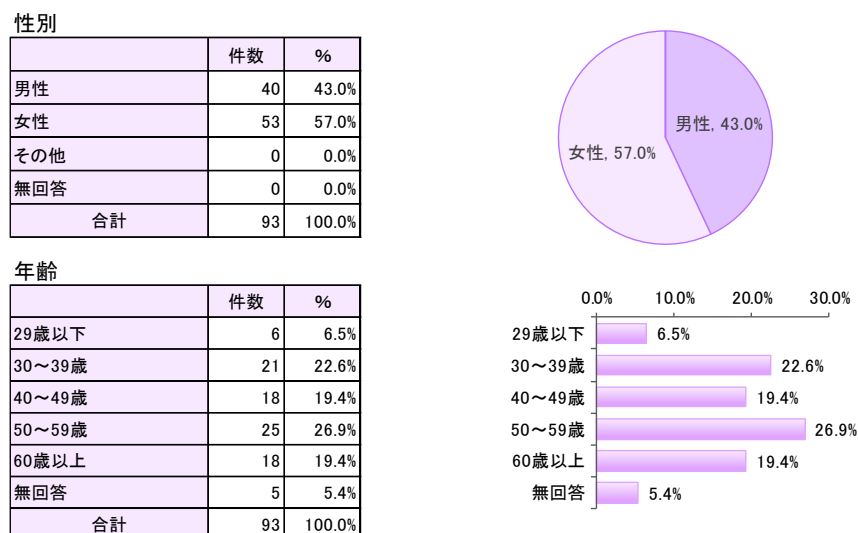
## (2) 一時生活支援事業の職員体制

※各事業所において、一時生活支援事業に関わる職員として記載のあった93名について集計

### 1) 基本属性

・一時生活支援事業の職員の性別をみると、「女性」が57.0%、「男性」が43.0%。年齢は、「50～59歳」が26.9%と最も回答割合が高く、次いで「30～39歳」が22.6%、「40～49歳」と「60歳以上」が19.4%と続く。

図表IV-5-4 一時生活支援機関の職員体制

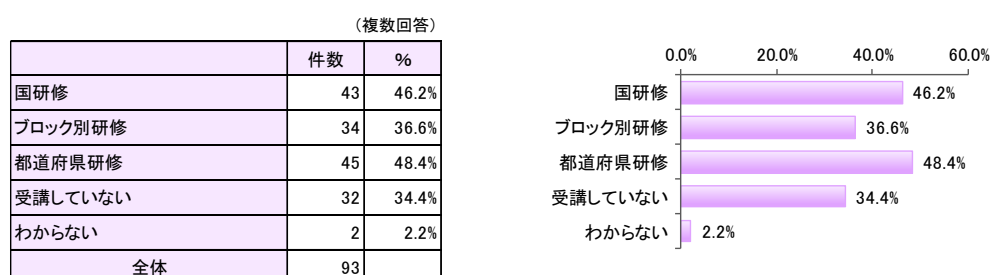


- ・勤務形態では、「正規」が63.4%、「非正規・常勤」が31.2%、「非正規・非常勤」が5.4%。
- ・専従・兼務の別をみると、「専従」が31.2%、「兼務」が65.6%。
- ・勤務時間の平均時間は、「常勤の勤務すべき時間」が37.2時間、「一時生活支援事業(地域居住支援事業)」に従事している時間が9.4時間。勤務時間の100%を一時生活支援事業(地域居住支援事業)に従事している割合は16.7%。
- ・経験年数は、「1年未満」が25.8%で最も回答割合が高く、次いで「5年以上10年未満」が21.5%、「3年以上5年未満」が20.4%と続く。

### 2) 保有資格・人材育成研修の受講状況

- ・保有資格は、「その他」を除くと、「社会福祉士」が最も割合が高く28.0%、次いで「社会福祉主事」が19.4%、平均の資格数は1.4個。
- ・人材養成研修の受講状況は、「都道府県研修」が48.4%と最も回答割合が高く、次いで「国研修」が46.2%と続き、「受講していない」が34.4%となっている。

図表IV-5-5 人材育成研修の受講状況



### (3) 調査対象職員

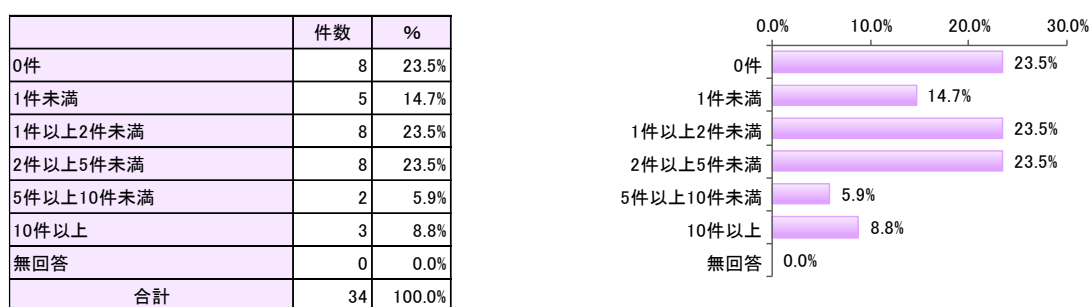
#### 1) 担当している事業

- ・担当している事業は、「一時生活支援事業／地域居住支援事業」が 76.5%、「自立相談支援事業」との兼務が 61.8%となっている。(複数回答)
- ・1週間の所定外労働時間は、「35 時間以上 40 時間未満」と「40 時間」とで 88.2%を占め、平均すると 37.7 時間であった。

#### 2) 本調査期間に関わったケース数

- ・本調査期間に関わったケース数（1日あたり平均）は、2.4 件。「0 件」「1 件以上 2 件未満」と「2 件以上 5 件未満」がともに 23.5%となっている。
- ・内訳を「自立相談支援機関によるプラン策定前のケース」と「自立相談支援機関によるプラン策定後のケース」とに分けてみると、策定前のケースが 0.7 件、策定後のケースが 1.7 件となっている。

図表IV-5-6 本調査期間に関わったケース数



### (4) タイムスタディ調査の結果概要

#### 1) 業務量の全体像

- ・職員一人あたり1日平均業務時間は、全体で 538.6 分、そのうち食事・休憩等を含む「3. その他」が 82.5 分であり、実際に業務に従事する時間は 456.1 分（約 7.6 時間）。このうち、「1. 一時生活支援事業（地域居住支援事業）に関する業務」に 162.5 分（約 2.7 時間）、「2. 一時生活支援事業（地域居住支援事業）以外の他事業等との兼務業務」に 276.8 分（約 4.6 時間）費やされている。
- ・「1. 一時生活支援事業（地域居住支援事業）に関する業務」は、「1-1. 相談者に関わる業務」と「1-2. 相談者に直接関わらない業務」に分けられる。「1-1. 相談者に関わる業務」は、122.9 分、「1-2. 相談者に直接関わらない業務」は 39.6 分であり、割合は 8 : 2となっている。
- ・さらに、「1-1. 相談者に関わる業務」の支援段階別の内訳をみると、「a. プラン策定前の相談者に関わる業務」が 42.2 分（34.3%）、「b. プラン策定後の相談者に関わる業務」が 80.8 分（65.7%）であり、割合は概ね a:b=4:6。任意事業であっても、プラン策定に至る前の段階で一定程度の支援時間が割かれていることがうかがえる。

[参考] 調査期間に関わった1日あたり平均ケース数:2.4 件。(内訳は a:0.7 件、b:1.7 件)

- ・「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳としては、「同行支援」が 20.2 分と最も長く、次いで「記録作成」が

19.5 分。「1-2. 相談者に直接関わらない業務」の内訳としては、「事務作業」が 21.1 分と最も長く、次いで「事業の運営・管理業務」が 7.7 分。

## 2) 自立相談支援事業の実施状況別

- ・今回回答した職員で、自立相談支援事業を実施していると回答した事業所職員は 26 名、自立相談支援事業を実施していないと回答した事業所職員は 8 名であった。
- ・「自立相談支援事業を実施している」と「実施していない」とで全体の業務時間数を比較すると、大きな差は見られなかった。
- ・「自立相談支援事業を実施している」と「実施していない」とで、「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳をみると、「同行支援」については、自立相談支援事業を実施している職員の方が従事時間が長い。一方、「記録作成」「他機関等との連絡・調整」や「移動」などにおいては、自立相談支援事業を実施していない職員の方が業務時間が長い。
- ・支援段階別にみると、プラン策定前に従事する時間(a)の割合は、自立相談支援事業を実施している事業所の職員の方が従事時間が長い。

図表IV-5-7 業務コード表（一時生活支援事業）

		業務コード		
		a.プラン策定前の相談者に関する業務	b.プラン策定後の相談者に関する業務	
1. 一時生活支援事業（地域居住支援事業）に関する業務				
1-1 相談者に関わる業務				
来所対応	来所による相談者（本人・家族等）との面談等に係る時間。面談に係る準備作業も含む。また、利用申込の説明や情報提供、プラン等について本人に説明し、同意を得るための時間等も含める。 ※ただし、他機関等との連絡・調整に関するものは「a5/b5」に含めてください。 【一時生活支援事業（地域居住支援事業）】 入退去手続に伴う面談、契約書や重要事項説明書等の書類説明、宿泊の提供、食事の提供、日用品の提供、見守り・安否確認、就労支援、退所後に向けた支援等のための来所面談・相談（個別の支援）に係る時間。	a1	b1	
電話・メール相談等 （FAX、E-mail、LINE、Zoom等のオンラインミーティング、手紙等の対面によらない相談）	相談者（本人・家族等）への対応、行動支援、フォローアップ等のための電話やFAX、E-mail、LINE、Zoom等のオンラインミーティング、手紙等による連絡・相談に係る時間。 ※ただし、他機関等との連絡・調整に関するものは「a5/b5」に含めてください。	a2	b2	
訪問対応	相談者（本人・家族等）のアセスメント・モニタリング（面談、生活場面での行動観察等）や、行動支援、フォローアップ等のために、自宅・居所や勤務先、学校等への訪問活動に係る時間。 ※ただし、他機関等との連絡・調整に関するものは「a5/b5」に含めてください。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。 【一時生活支援事業（地域居住支援事業）】 宿泊の提供、食事の提供、日用品の提供、見守り・安否確認、就労支援、退所後に向けた支援等のための訪問による支援に係る時間。	a3	b3	
同行支援（行政機関・他機関等への相談者の付き添いとしての訪問）	個別の相談者の支援に関わるフォーマル・インフォーマルなさまざまな関係機関等へ同行した時間。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。 【一時生活支援事業（地域居住支援事業）】 宿泊の提供、食事の提供、日用品の提供、見守り・安否確認、通院・入退院、外出同行（車の送迎含む）、就労支援、退所後に向けた支援等のための同行支援に係る時間。（入居にあたっての不動産業者等への同行や入居契約等に伴う内覧同行、賃貸借契約の立会い等を含む）	a4	b4	
他機関等との連絡・調整	個別の相談者（本人・家族）の支援に関わるフォーマル・インフォーマルなさまざまな関係機関・関係者等による支援の調整や、相談者に関する報告・連絡・情報提供・相談等に対応した時間。関係機関・関係者等を訪問（または関係機関等が来所）した時間や、電話（電話をかけた場合、かかってきた場合のいずれも含む）をした時間も含める。※自立相談支援事業からの相談者の引継ぎ等のための担当者間の連絡・調整なども、ここに含めてください。※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。 【一時生活支援事業（地域居住支援事業）】 ※ただし、「地域居住支援事業」における、入居支援のための不動産業者や家賃債務保証業者、家主等との物件情報・入居契約手続き等に係る連絡調整は「a21/b21」に、居住継続支援（地域とのつながり促進支援）に係る地域住民やサロン等との連絡・調整は「a22/b22」に含めてください。	a5	b5	
記録作成（記入・入力等）	「生活困窮者自立支援統計システム」を含め、インタビュー・アセスメントシートや、プラン（プラン修正作業を含む）、評価シートなど個別の相談者に関する帳票類等の記入・作成に係る時間。記入・入力のために調べものをしたり、事業所内外に連絡や確認を取るなどした時間も含む。 【一時生活支援事業（地域居住支援事業）】 宿泊日数、食事の回数、日用品等の提供があった場合の衣食住の支援提供の記録等に係る時間。	a6	b6	
一時生活支援事業（地域居住支援事業）によるその他	食事	食事準備（調理）・配膳・片付け、食材の買い出し（または食事・弁当等の手配を含む）、衛生管理、食事のサポート（必要に応じて食事介助等）などに係る時間。	a17	b17
	施設内での安否確認・居室整備、服薬・健康チェック等	訪室による安否確認や施設内の定時巡回、居室の整備（ゴミ回収、室温調整、換気、消耗品等の備品の確認、掃除・片付けの声かけ）、服薬サポート、体調チェック（検温等）などに係る時間。	a18	b18
	入浴・洗濯	入浴設備の管理（湯張り）、洗濯サポート、入居者本人に代わって衣服やタオル等の洗濯などに係る時間。	a19	b19
	買物代行	本人に代わり、消耗品や備品の適時購入などに係る時間。 ※買物のための移動時間は「a27/b27」に含めてください。	a20	b20
	入居支援	不動産事業者・物件情報の収集や家賃債務保証業者の斡旋、賃貸借契約の支援等、個別の相談者に係る入居にあたっての支援の時間。また、退院・退所後に居住支援が必要な人への支援のため、病院のMSW等との連絡調整もここに含めてください。 ※電話・メール、来所もしくは訪問による相談者本人との住まいに関する相談や、不動産業者への同行支援、物件の内覧・入居契約等の立会等に係るものは、「a1/b1」～「a4/b4」に含めてください。 ※移動・待機時間は「a27/b27」に含めてください。	a21	b21
	居住継続支援（地域とのつながり促進支援）	日常生活上の困りごとや緊急事態が生じた場合に対応できるよう、地域住民や近隣に居住する者同士の家族的な助け合いなど、個別の相談者に係る地域とのつながり促進・環境調整のための時間。 ※居住を安定して継続するための訪問等による見守り・安否確認等に係る、相談者本人との面談、電話、同行支援もしくは訪問等については「a1/b1」～「a4/b4」に含めてください。	a22	b22
	その他の一時生活支援	「a17/b17」～「a22/b22」以外の、個別の相談者についての一時生活支援に係る時間。 例えば、備蓄する食料や日用品、消耗品の手配、倉庫搬入等を行った時間。また、シェルター等を退所した人に対する引越しの搬出・搬入等の支援に係る時間など。	a23	b23
支援調整会議	「支援調整会議」を行った時間（会場設営等も含む）。開催の準備や、関係機関等との調整、資料作成・コピー、会議記録の作成等も含める。支援調整会議の場所が、事業所内・事業所外のいずれの場合も、ここに含めてください。※支援調整会議の出席のための移動時間は「a27/b27」に含めてください。	a24	b24	
その他の会議・打ち合わせ	事業所内外の関係者と、個別の相談者について、会議・打合せを行った時間。職員間で立ち話程度の検討・相談を行った場合や、事業所内でケースカンファレンス、関係機関との合同ケース会議、「支援会議」等の開催・出席に係る時間（会場設営等も含む）など。開催場所が、事業所内・事業所外のいずれの場合も含めてください。※個別の相談者に関わらない内容についての打ち合わせや会議（定例ミーティング等）については、「j32」に含めてください。	a25	b25	
その他の業務	「a1/b1」～「a25/b25」の業務以外の内容を実施した時間。例えば、緊急的な支援の提供や、各種申請書の作成、作成代行等に要した事務作業の時間など。	a26	b26	
移動	訪問面談や同行支援のための移動など、個別の相談者に係る移動の時間及び移動準備（荷物を詰める、地図確認等）の時間。 ※同行支援「a4/b4」のため目的地まで利用者と一緒に移動した場合の時間も含めてください（「a4/b4」には、目的の場所で行った同行支援に係る時間のみを記入します。）	a27	b27	

		業務コード	
1. 一時生活支援事業(地域居住支援事業)に関する業務		a.プラン策定前の相談者に 関わる業務	b.プラン策定後の相談者に 関わる業務
<b>1-2 相談者に直接関わらない業務</b>			
普及啓発・広報活動	パンフレット・チラシの作成・配布やホームページ、ブログの開設、SNS等による幅広い広報活動等を行った時間。また、市町村庁舎内、ハローワーク、商業施設等における出張相談会の開催(窓口の設置)、巡回活動を通じた不特定多数の生活困窮者へのアプローチ等の取組を行った時間。 ※この活動を通じて、新規相談者(本人・家族等)の相談対応を行った場合は、「1-1 相談者に関する業務」の業務コードに含めてください。ただし、相談や問い合わせ対応・情報提供のみでその場で支援対象者とならない場合は、ここに含めてください。 【一時生活支援事業(地域居住支援事業)】 夜回り活動などによるアウトリーチもここに含めてください。	j28	
関係機関等との連携・会議等	他分野の協議会・連絡会等への参加や、その他行政機関、福祉・医療機関、雇用、産業、学校・教育委員会等の公的な社会資源、弁護士会・司法書士会、社会福祉協議会、フードバンク、子ども食堂等との連携や調整に係る時間。関係機関等説明会の開催(関係会議の参加)等による事業周知活動等を行った時間も含める。 また、自立相談支援機関に定期訪問して事業の必要性や支援メニュー等についてレクチャーする機会や、民生委員、地域住民、ボランティア、自治会・町内会等、インフォーマルな社会資源との連絡・交流に係る時間。(地域イベント等への参加・協力等を含む) 【一時生活支援事業(地域居住支援事業)】 住宅セーフティネット法に基づく居住支援協議会等の活用による、生活困窮者等への住まい支援方策に関する協議、調整等の時間は、ここに含めてください。	j29	
就労・社会参加の場や住まい(居場所)等の確保に関する活動	企業等の就労先や就労体験・実習・見学等の受入先・社会参加の場、住まいの場、就労訓練事業所等の確保・開拓に向けた活動(電話・訪問等)、情報収集、連絡調整等に係る時間。 【一時生活支援事業(地域居住支援事業)】 住まい支援に係る保証人や緊急連絡先が不要な物件、低廉な家賃の物件情報、民間の家賃債務保証や協力を得やすい不動産事業者等の情報収集、その他の地域における居住支援サービスの担い手の開拓・確保等に係る取組の時間はここに含めてください。 ※個別ケース(個別の相談者)に応じた住まいの確保(入居支援)や居場所づくり(居住継続支援)に関する情報収集・連絡調整等については、それぞれ「a21/b21」「a22/b22」に含めてください。	j30	
各任意事業に関する研修・勉強会等	事業所内・外での各任意事業に係る研修・勉強会等の開催や参加のための時間(会場設営等も含む)。会議の場所が、事業所内・他機関(事業所外)のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※講師やパネリスト、委員会・審議会等の委員として参加する場合も含む。 関係機関等との調整や、資料作成・コピー、開催記録の作成など研修・勉強会等の開催に向けた準備の時間も含める。(講師依頼を受けた場合の資料作成も含める) なお、他分野・他機関等で行われる研修・勉強会に、講師やパネリスト等として参加し、各任意事業に関する説明等を行う場合もここに含めてください。ただし、各事業以外、もしくは区別がつかない研修・勉強会等を受講した時間や、講師・パネリスト等として参加した時間などは、「各任意事業以外の研修・勉強会等(j39)」に含めてください。 ※国や都道府県等による「人材養成研修」への参加もここに含めてください。 ※研修・勉強会等の出席のための移動時間は「j34」に含めてください。	j31	
事業の運営・管理業務	個別の相談者に関わらない内容についての所内打合せや会議(定例ミーティング)、朝礼・終礼、あるいは、スケジュール確認等を行った時間。機関の運営に関する会議等に参加した場合(会議のための資料作成も含む)はここに含めてください。 また、職員が出払う時の留守番などにおいて、他の職員への電話や来訪者への対応として行う、相談ではない事務的な取次ぎ・伝言等の時間も、ここに含めてください。	j32	
事務作業	国・自治体等から求められる、個別の相談者のみに関わらない支援実績報告・事業報告等の作成や、経費精算、社内文書作成、出勤簿記入などの事務作業を行った時間。また、日常的に行っているメールチェック等の時間もここに含めてください。 ※この調査を実施するにあたり、調査票の記入に大幅な時間を要した場合は、ここに含めてください。	j33	
移動	「j28」～「j33」の「1-2 相談者と直接関わらない業務」に伴う移動の時間及び移動準備(荷物を詰める、地図確認等)の時間。	j34	
<b>2. 他事業等との兼務業務(※記入者が下記の業務を兼務している場合のみ記入)</b>			
自立相談支援事業	自立相談支援事業の兼務に係る時間。	j35	
生活困窮者自立支援制度の他の任意事業	生活困窮者自立支援制度の他の任意事業との兼務に係る時間。	j36	
被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業の兼務に係る時間。	j37	
生活困窮者支援事業以外の業務	生活困窮者支援事業以外の業務にかかる時間(自法人内他事業等)。	j38	
各任意事業以外の研修・勉強会等	自法人内他事業など、生活困窮者自立支援制度の任意事業以外、もしくは区別がつかない研修・勉強会等の開催や参加のための時間(会場設営等も含む)。会議の場所が、事業所内・他機関(事業所外)のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※講師やパネリスト、委員会・審議会等の委員として、各任意事業に関すること以外の趣旨で参加する場合もここに含めてください。 関係機関等との調整や、資料作成・コピー、開催記録の作成など研修・勉強会等の開催に向けた準備の時間も含める(講師依頼を受けた場合の資料作成も含める)。 ※研修・勉強会等の出席のための移動時間は「j40」に含めてください。	j39	
移動	「2. 他事業等との兼務業務」に伴う移動時間及び移動準備(荷物を詰める地図確認等)の時間	j40	
<b>3. その他</b>			
移動	「a27/b27」、「j34」、「j40」以外の業務で要した移動(通勤・帰宅を除く)及び移動準備(時刻表確認・地図確認等)の時間も含む。	j41	
食事・休憩・休暇	休憩・食事等に要した時間。	j42	
その他	上記以外の活動。	j43	

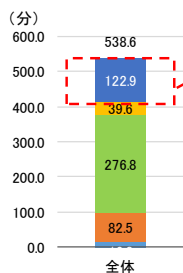
図表IV-5-8 支援段階別の平均業務時間

職員1人当たり1日平均業務時間

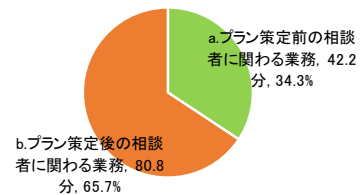
単位:分

		全体 (件数) (34)	支援段階別			
			a.プラン策定前の 相談者に関わる 業務	b.プラン策定後の 相談者に関わる 業務		
1 一時生活支援事業（地域居住支援事業）に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	14.0	3.4	10.5	
		電話・メール相談等	7.9	1.4	6.5	
		訪問対応	4.6	1.0	3.6	
		同行支援	20.2	14.9	5.3	
		他機関等との連絡・調整	12.6	6.2	6.5	
		記録作成（記入・入力等）	19.5	6.0	13.5	
		一時生活支援事業（地域居住支援事業）によるその他の支援	食事	3.2	0.0	3.2
			施設内での安否確認・居室整備、服薬・健康チェック等	2.5	0.0	2.5
			入浴・洗濯	1.2	0.0	1.2
			買物代行	0.2	0.0	0.2
			入居支援	2.7	0.4	2.3
	居住継続支援（地域とのつながり促進支援）	0.6	0.0	0.6		
	その他の一時生活審	4.0	0.1	3.9		
	支援調整会議	2.0	1.2	0.8		
	その他の会議・打合わせ	6.4	1.5	4.9		
	その他の業務	3.6	0.8	2.8		
	移動	17.7	5.2	12.5		
	計	122.9	42.2	80.8		
	1-2 相談者に直接関わらない業務	普及啓発・広報活動	1.5			
		関係機関等との連携・会議等	2.9			
		就労・社会参加・住まいの場の確保に関わる活動	1.2			
各任意事業に関する研修・勉強会等		0.0				
事業の運営・管理業務		7.7				
事務作業		21.1				
移動		5.1				
計	39.6					
1の小計		162.5				
2. 一時生活支援事業（地域居住支援事業）以外の他事業等との兼務業務	自立相談支援事業	189.5				
	生活困窮者自立支援制度の他の任意事業	13.5				
	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	0.0				
	生活困窮者支援事業以外の業務	36.1				
	自立相談支援事業以外の研修・勉強会等	22.9				
	移動	14.8				
計	276.8					
3. その他	移動	4.8				
	食事・休憩・休暇	55.0				
	その他	22.6				
計	82.5					
不明		16.8				
合計		538.6				

職員1人当たり1日平均業務時間



「1-1 相談者に関わる業務」の内訳



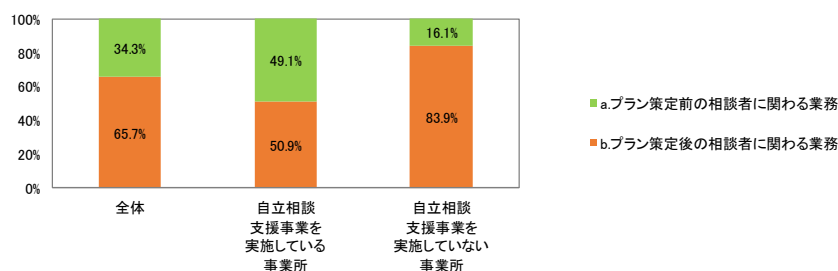
図表IV-5-9 自立相談支援事業の実施状況別の平均業務時間

職員1人当たり1日平均業務時間

単位:分

		自立相談支援事業の実施状況							
		全体 (件数)	自立相談支援事業を実施している事業所		自立相談支援事業を実施していない事業所				
			a.プラン策 定前の相 談者に 関わる 業務	b.プラン策 定後の相 談者に 関わる 業務	a.プラン策 定前の相 談者に 関わる 業務	b.プラン策 定後の相 談者に 関わる 業務	(8)	(8)	
		(34)	(26)	(26)	(26)	(8)	(8)	(8)	
1. 一時生活支援事業（地域居住支援事業）に関する業務	1-1 相談者に関わる業務	来所対応	14.0	11.3	3.1	8.2	22.5	4.4	18.1
		電話・メール相談等	7.9	7.7	0.6	7.1	8.8	4.0	4.8
		訪問対応	4.6	3.6	1.3	2.3	7.9	0.0	7.9
		同行支援	20.2	23.2	19.5	3.7	10.4	0.0	10.4
		他機関等との連絡・調整	12.6	7.1	4.8	2.2	30.8	10.6	20.2
		記録作成(記入・入力等)	19.5	11.6	4.9	6.7	45.0	9.4	35.6
		食事	3.2	1.0	0.0	1.0	10.4	0.0	10.4
		一時生活支援事業(地域居住支援事業)によるその他の支援	2.5	0.1	0.0	0.1	10.2	0.0	10.2
		施設内での安否確認・居室整備・服薬・健康チェック等	1.2	1.5	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0
		入浴・洗濯	0.2	0.3	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0
	1-2 相談者に直接関わらない業務	買物代行	2.7	2.1	0.6	1.5	5.0	0.0	5.0
		入居支援	0.6	0.8	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0
		居住継続支援(地域とのつながり促進支援)	4.0	1.1	0.2	0.9	13.5	0.0	13.5
		その他の一時生活害	2.0	0.4	0.0	0.4	7.1	5.0	2.1
		支援調整会議	6.4	2.2	1.1	1.2	19.8	2.7	17.1
		その他の会議・打合わせ	3.6	1.2	1.1	0.1	11.5	0.0	11.5
		その他の業務	17.7	13.5	6.3	7.2	31.5	1.7	29.8
		移動	122.9	88.7	43.5	45.1	234.4	37.7	196.7
		計							
		計	122.9	88.7	43.5	45.1	234.4	37.7	196.7
2. 一時生活支援事業(地域居住支援事業)以外の他事業等との兼務業務	普及啓発・広報活動	1.5	0.0			6.3			
	関係機関等との連携・会議等	2.9	3.8			0.0			
	就労・社会参加・住まいの場の確保に関する活動	1.2	0.8			2.5			
	各任意事業に関する研修・勉強会等	0.0	0.0			0.0			
	事業の運営・管理業務	7.7	9.9			0.6			
	事務作業	21.1	11.9			51.3			
	移動	5.1	1.0			18.5			
計	39.6	27.4			79.2				
1の小計	162.5	116.1			313.5				
3. その他	自立相談支援事業	189.5	247.8			0.0			
	生活困窮者自立支援制度の他の任意事業	13.5	17.6			0.0			
	被保護者就労準備支援事業/被保護者家計改善支援事業	0.0	0.0			0.0			
	生活困窮者支援事業以外の業務	36.1	43.8			10.8			
	自立相談支援事業以外の研修・勉強会等	22.9	30.0			0.0			
	移動	14.8	12.0			24.0			
計	276.8	351.3			34.8				
3. その他	移動	4.8	1.7			14.8			
	食事・休憩・休暇	55.0	58.8			42.5			
	その他	22.6	22.1			24.6			
計	82.5	82.6			81.9				
不明	16.8	2.8			62.3				
合計	538.6	552.8			492.5				

「1-1相談者に関わる業務」の内訳





# 第 V 章

## ヒアリング調査

### 1. 調査の概要

#### (1) 調査の目的

タイムスタディ調査等による自立相談支援事業等の支援員の業務実態調査の結果を踏まえ、①データからは読み取れない実際の業務実態や各支援員に求められる専門スキル、補助体系に関する課題等について定性的に把握するため、また、②相談者一人あたりの支援に要する時間について、タイムスタディ調査期間(5日間)内などの限られた期間にとどまらない属性・課題別等の長期的な傾向(相談受付から一連の支援に要する時間/業務内容)を把握するため、ヒアリング調査を実施する。

#### (2) 調査対象

##### 1) 調査対象の選定方法

タイムスタディ調査に回答した自立相談支援機関から、人口規模や運営方式、任意事業の実施状況等を踏まえ7カ所を抽出し、自立相談支援機関及び所管部局を対象にヒアリングを実施した。

##### 2) 調査対象自治体

前述1)を踏まえ、調査を実施した自治体・自立相談支援機関は以下のとおりである。

図表 V-1-1 調査対象自治体一覧

属性	実施自治体・機関 [人口]	運営形態	
		法人種別	社協委託
都市部(政令指定都市)	宮城県仙台市・仙台パーソナル・サポート・センター [1,065,365 人]	委託 一般社団法人	
	新潟県新潟市パーソナル・サポート・センター [779,613 人]	委託 一般社団法人	
都市部(23 区)	東京都品川区暮らし・しごと応援センター [403,699 人]	直営	
中核市	岡山県倉敷市・倉敷市生活自立相談支援センター [479,861 人]	委託 社会福祉法人	
一般市	千葉県八街市社会福祉協議会 [67,739 人]	委託 社会福祉法人	○
都道府県圏域の町村	新潟県・新潟県パーソナル・サポート・センター [74,330 人]	委託 一般社団法人	
	オホーツク相談センターふくろう[100,118 人] ※オホーツク総合振興局町村	委託 NPO 法人	

※人口は令和 4 年 1 月 1 日住民基本台帳人口より

### (3) 調査の実施方法

訪問またはオンライン(Zoom 等)によるヒアリング調査

### (4) 調査期間

令和5(2023)年1月25日～2月28日

### (5) 主な調査内容

#### ①業務実態・各支援員に求められる専門スキル等について

- ・各種支援員の業務内容・役割分担、一人あたり担当ケース数
- ・タイムスタディ結果の妥当性
- ・より時間を確保したい業務や負担軽減したい業務
- ・各支援員に求められる専門スキル
- ・業務を実施する上での人員配置上の課題
- ・現状の補助体系における課題
- ・適切な人員配置のための支援ツールに必要な視点
- ・事業経費の妥当性(直営の人件費についても) 等

<タイムスタディ調査(B票)で見えてきた傾向の確認、不足している内容について補足的にヒアリング>

#### ②相談者一人あたりの支援に要する時間について

- ・タイムスタディ調査結果を踏まえ、各機関におけるケースごとの相談受付～支援終了に至るまでの概ねの業務時間・業務内容をヒアリング
- ・属性・課題ごとなどで相談者一人あたりの支援時間の傾向を確認

## 2. ヒアリング結果のまとめ

合計7カ所のヒアリング結果を整理すると次のとおり。

### (1) 調査結果の妥当性についての意見

各種タイムスタディ調査結果を提示し、各自立相談支援機関の現場にとって齟齬があるかどうか確認をし、意見交換を行ったところ、それぞれの機関と全体の傾向について差はあるものの、支援現場の感覚と今回の調査結果とは概ね合致していることが確認された。

また、コロナ禍により、すべての自立相談支援機関において、新型コロナウイルス感染症に伴う相談件数の増加や相談者の特徴の変化等がみられたほか、支援時間が制限される等の影響がみられたが、今回のタイムスタディ調査の時期(2022年秋)はそのピークを過ぎた時期であったことが確認された。さらに、今回のコロナ禍で自立相談支援機関の認知が広がったことや、さらに、特例貸付、自立支援金等が終了する中で生活再建に至らなかった相談者への支援が見込まれること等から、翌年度以降も相談件数が下がりきらないだろうといった声も聞かれ、今回の調査結果にコロナの影響を考慮しての大きな補正が必要との意見はなかった。

### (2) 各自立相談支援機関における各支援員の役割について整理

下記図表は、倉敷市生活自立相談支援センターで作成した業務マニュアルの一部である。岡山県倉敷市では新規相談受付件数が令和3年度では1.3万件弱と多くの相談を受け付けている。限られた職員体制で対応していくためにはできるだけ業務を効率的に展開していく必要があり、業務マニュアルはそうした業務効率化の一助となっている。

図表 V-2-1 倉敷市生活自立相談支援センターの業務マニュアル（一部）

業務マニュアル	
毎日行う業務	その他の行う業務
<p>○電話受付…電話を受けるのは基本、<b>相談員で順番</b>に回す（業務の滞り防止のため）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●各担当者へ折り返し希望の場合…メモで知らせる等漏れを防ぐ。</li> <li>●各担当者へ伝言を受けた場合…支援経過記録へ記入し担当者へ伝達。</li> </ul> <p>○メール受付…毎日メールは確認。メールで相談が入った場合、メールまたは電話で返答し、面談の日程調整もきめ迅速に対応。相談員で順番に返答する為、当番は誰か付箋を回す。</p> <p>基本当番が返答するが、同行や訪問ですぐに返答が難しい場合、事務所に残っている相談員が対応。対応後すぐに、新規入力を行い、返答済みであることを他相談員が分かるようにしておく。</p>	<p>○初回アセスメント（基本1時間以内）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①面談後、相談受付・申込票入力を書き。</li> <li>②面談後、アセスメント情報を入力。</li> </ol> <p><b>※当初相談経路の記入漏れが多いため、要チェック!</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>③①と②を2部ずつコピーし、1セットはレターボックスへ。</li> <li>●プラン規定の場合…もう1部は個人ファイルへ保管。インデックスをつけ、個人情報同意書や手書きのアセスメント等もセットで保管。</li> <li>●相談のみで終了の場合…ファイルには閉じず、相談のみの対応者を一括してまとめているため、総として保管。</li> <li>※住居確保給付金の説明をした場合、ユーザー01⇒デスクトップ⇒毎日行う業務⇒月別任意事業等のつなぎ、説明を入力（毎月実績報告が必要であるため）</li> </ol>
<p>○新規受付…名前、エリア（倉敷・玉島・水島・児島）、どこで情報を得たか、相談内容を簡潔に聞く。</p> <p><b>車で来所時、市営駅前駐車場の案内と相談時間内のサービス券を説明。</b></p> <p>※相談時間とは・・・相談に入った時間を記録し、終了までの時間の無料券を発行。相談時間は基本1時間。延長となった場合、2時間までしか発行できない。</p> <p>●面談の日程調整（センターor市役所or各関係機関or訪問）。</p> <p><b>※市役所で行う場合、各支所に相談予約の連絡を入れる。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・倉敷本庁 福祉課課長</li> <li>・水島支所 福祉事務所</li> <li>・玉島支所 福祉事務所</li> <li>・児島支所 福祉事務所</li> <li>・真備支所 保健福祉課</li> </ul> <p>（対応したケースワーカーの名前を控える。面談日、CWの名前を伝える）</p> <p>●他職員に依頼の時…出先時メールで知らせたり、口頭で依頼。</p>	<p>○再アセスメント</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①1回の面談では内容が聞き取れなかった場合、初回アセスメントに肉付けしていく。</li> <li>②アセスメントシートの最終更新日を更新した日に更新。</li> <li>※住居確保給付金の説明をした場合、ユーザー01⇒デスクトップ⇒毎日行う業務⇒月別任意事業等のつなぎ、説明を入力。毎月実績報告が必要であるため。</li> </ol> <p>○最終した日の再アセスメント</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①新規で登録するため、相談受付・申込票から作成。</li> <li>②初回アセスメントと同様の手順で入力。</li> <li>※住居確保給付金の説明をした場合、ユーザー01⇒デスクトップ⇒毎日行う業務⇒月別任意事業等のつなぎ、説明を入力。毎月実績報告が必要であるため。</li> </ol>
<p>○新規入力</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①新規登録を入力。相談したいことを記入する欄は、まず、<b>どこで情報を得たか</b>を記入。その後、概要を記入。相談員コメントには面談の日程、対応者記入。</li> <li>②2枚コピーし、1枚はレターボックス、もう1枚は新規のファイルへ、インデックスに日付と名前記入。</li> <li>③ユーザー01⇒デスクトップ⇒毎日行う業務⇒相談件数集計表に名前、対応日を入力。</li> <li>④ユーザー01⇒デスクトップ⇒毎日行う業務⇒相談実施状況へ入力。②を入力したら、左隣を黄色にする。</li> </ol> <p><b>※漏れが多いので、新規入力した併せて入力するクセをつけましょう!</b></p>	<p>○新規プラン策定</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①解決したい課題を入力。</li> <li>②①に関しての長期目標を策定し、最終となる本プランにおける達成目標を落としこく。</li> <li>③目標に対して、実施することを記入。</li> <li>●法に基づくメニューのチェックは、プラン内の法に基づくメニューの1～6に該当の場合、クリック。</li> <li>※自立促進のみは、法に基づくメニューのチェックはしない。</li> <li>※課題一長期目標=達成目標=プランは全て繋がりがあること。</li> <li>※相談者が自立に向けて行っていくことが分かるように記入。</li> <li>※プランの実施することの記入は、実施する順番で記入する。</li> <li>※関係機関は正式名称で記入。</li> <li>④同意、申込署名欄空欄、支援決定・確認は空欄に、支援調整会議はセンター長より同月の会議日の発着があるため、その日を入力。</li> <li>⑤一時保存にして、帳票出力にてエクセルでコピー。</li> <li>※2枚目の本人同意欄の「般」は「倉敷市長」と入力。</li> <li>⑥センター長にプラン内容を確認してもらう。</li> </ol>

これ以外にも、ヒアリング先の複数の自立相談機関において、相談支援員や就労支援員など、それぞれの職種の役割を明文化しているところ、あるいは明文化を試みようとして作成途中のところもあった。各役職の役割を職員(支援員)に提示することで、働く目標設定にもつながっているという。

その他、各支援員に求められるスキルとしては、IT 関係スキルを有する人が機関に必ず必要といった意見や、郡部では運転スキルが必要という意見があった。

また、地域づくり(対地域の取組)に関しては、主任相談支援員が主に取り組んでいることをタイムスタディ調査から確認でき、ヒアリング調査からもその役割は特に経験年数が豊富な職員でなくては取り組むことが難しいのではないかと意見が聞かれた。また、社会資源の乏しい地域は、支援員のスキルが上がる可能性があるとの指摘もあった。地域のエンパワメントを引き出す力が必要になってくる土壌は必然的に支援員の地域づくりの能力を向上させる可能性もある。

地域づくりの役割は、自立相談支援機関の職員にとどまらず、行政もより主体的に関わっていくべきという意見が行政側の担当者から聞かれた。特に、委託の場合は、例えば、庁内・庁外の関係各所さまざまなどと一緒に顔を出し、相談員同士での顔が見える関係づくりをサポートする等のことが考えられる。

### (3) 「記録」の省力化・研修への期待

タイムスタディ調査において「記録」に時間がかかっていることについては、ヒアリング先から大きな共感が得られた。まず、どのヒアリング先からも「記録」の重要性についての言及があった。記録があることにより早期発見につながることや、相談支援員の引継ぎをスムーズに行うためにも記録は重要という指摘があり、支援内容を記録するという行為自体を否定するものはなかった。しかし、1件あたりに入力する時間は相談件数の多寡によって変わらないため、特に都市部など相談件数が多い場合は、それだけ記録に時間を要するという声も聞かれた。

システムへの入力に関して、より効率的な仕様の変更を求める声も根強かった。検索がうまく希望通りにできない、離席した時にデータが消失する、初回インテーク・アセスメントシートの項目数が多く全て埋めるのが大変等、設計に関しての言及も多かった。また、ケアマネジャーの記録システムと比べ、本制度における入力システムは自由度が高く、それ故、支援員のスキルに依存する部分があるとの指摘もあり、よりシンプルで定型的な記録の様式を求める声も聞かれた。

加えて、本調査をはじめ、毎年実施される各種アンケート調査が負担であるとの意見も多数聞かれた。調査への協力意向はあっても、調査回答が数多く存在して対応に苦慮する事態も出てきており、そういった調査もシステムで一定程度対応すべきという意見があった。こうした記録に時間がかかっている現状は、今後DX化を進めていく余地が十分にあると推察される。

なお、記録の取り方自体を学ぶ機会が少ないという指摘もあった。国の研修などで記録がテーマになることはこれまでにほぼなく、記録の方法を研修のテーマにしてみてもどうかという提案も聞かれた。

### (4) より時間を費やしたい業務

今回ヒアリングを行った自立相談支援機関に、より時間を費やしたい業務を尋ねたところ、ケース・対象者に向き合う時間を求める声が目立った。ケースによっては支援員一人だけでは抱えきれない負担がある(いわゆる困難ケース等)ことや、生活困窮者の相談を聞き続けることで精神的に不安定になることもあ

る。支援員を対象に今回実施したアンケート調査では、職責が重いことが課題の上位となり、ヒアリング先の自立相談支援機関からも共感の声があがったことに加え、そうした負担は、「ケース共有」を行うことである程度緩和できるのではないかと提案も聞かれた。都市部などでは恒常的に相談受付が相次ぎ、朝礼・朝会以外で職員が一同に集まる機会を設けることが難しいという状況もあり、例えば、銀行のように早めに窓口を閉め、ケース共有のための時間を設けたいという趣旨の要望も見られた。こうしたことを委託先の仕様書に組み込むことで特定の職員の負担を減らす可能性があるとの意見は、委託先の自立相談支援機関のみならず、行政も一緒に検討する価値があると思われる。

その他に時間を費やしたい業務としては、新人職員の研修時間の確保、連携先・委託元・組織内でのコミュニケーション、潜在的につながっていない相談者へのアウトリーチ等が挙げられた。

### （５）本事業で作成するチェックリストへの意見

本調査事業において作成するチェックリストについての意見を尋ねたところ、自立相談支援機関の体制を検討するにあたって、指標的なものを求める声が聞かれ、特に、財政当局と調整する際に参考としたいというニーズが聞かれた。

しかしその一方で、ケースごとの重さや担当圏域の広さ、都市部と地方とで実態が異なるなど、生活困窮者自立相談支援事業として体制整備をしていくために指標化することの困難性への認識も聞かれた。例えば、地域包括支援センターや児童相談所においては、人員配置規準が設けられているが、それらは生活困窮者自立支援制度のようにコロナの影響で相談が急増していない。そうした他制度の状況と違いから、可変的・柔軟なものでなければチェックリストとして機能しない、硬直的にチェックリストを運用してもコロナ禍のような大きな社会情勢の変動に耐えられないといった意見があった。

### （６）郡部の「移動」と「関係機関との調整」の負担

タイムスタディ調査において A 票、B 票ともに、移動に一定程度時間が要されていることが明らかになったが、ヒアリング調査においても、特に郡部において「移動」に時間がかかり、ある機関では、1件あたり片道平均 40 分から 1 時間かかり、そこから同行支援等をするさらに片道 30 分の移動が発生、その後他自治体まで寄るとさらに移動が発生し、1 日 300 km 以上移動することもあるという。また、支援員の車に相談者を同乗せざるを得ないケースが発生しており、支援員・相談者双方にとって「移動」の問題が深刻となっている。

また、同じく郡部の難しさとして、1つの自立相談支援機関が、複数の自治体・関係機関と連携を図らなければならない、そのための労力を要すること、自立相談支援機関の支援員と各自治体・関係機関側とのマッチングが重要であること等の指摘があった。1つの福祉事務所設置自治体に複数の自治体が存在する自立相談支援機関は、1つの福祉事務所設置自治体に1つの自治体が存在する地域と比べ、各種調整にかなり時間を要するという意見があった。そうした状況に対し、例えば新潟県においては主任相談支援員を対象とした会議体を設定し、県の担当者より最新の制度の状況を説明するとともに、主任相談支援員同士の交流も意識的に促している。コロナ禍により主任相談支援員であっても孤立することも懸念されることに対し、こうした取組が主任相談支援員のみならず、同じ職場の他の支援員に対しても有益とも言える。

## **(7) 任意事業のメニューがあることのメリット**

相談を受け止めた際、どのような支援ができるか相談員が支援メニューを頭に浮かべながら対応するため、任意事業を多く実施している方がプランを作成しやすという指摘があった。支援メニューとして任意事業があることで幅広く相談を受け止めることができている。また、そうした支援メニューを可視化し、相談者に提示している機関もあった。

## **(8) 補助体系の課題についての意見**

### **【人口規模別の現在の体系について】**

現在の補助体系が人口規模区分になっていることについて、都市部・地方都市での自立相談支援機関の運営経験がある支援者などからは、新規相談受付件数などの実績は概ね人口規模により影響があるため、現在の補助体系が妥当であるとの意見があった。

一方で、生活困窮者自立支援制度の対象となる相談者は単に人口規模だけによらず、例えば、製造業等の工場の立地の有無や商業機能によって大きく変わるとの指摘があったほか、自治体の扶助費の将来的な負担状況を鑑みて、本事業の補助額を決定していくべきとの指摘もあった。

### **【補助額について】**

支援員の給与や待遇が良くないことがモチベーションへの影響もあるとの声があった。生活困窮者自立支援制度は人が人を支える制度であり、また、制度の理念を実現していくためには現行の補助額だけでは不十分であり、支援員がより安心して働き続けられる環境を整備し、賃金の向上など処遇改善につながるような補助体系の検討を求める意見も聞かれた。例えば、職員賃金の積算規準を設定し、その上で人口規模や実績等に応じて加算してはどうかという提案や、介護保険や障害と同じく報酬単位にした方が予算化しやすいという意見もあった。

加えて、行政担当者からは、業務が増えているが予算が見合っておらず、担当レベルではもう少し予算を確保したい、令和元年と3年を比較するとプランは倍以上立てているが予算規模は1.3倍くらいにしか上がっていないといった意見もあった。

### **【移動について】**

郡部だけでなく広域エリアを所管する市からも、移動に関しての補助を求める意見が聞かれた。担当エリアが交通不便な地域では移動を車に頼らざるを得ず、自動車の運転スキル及び車両維持に関する経費は必ず必要となる。事業所として車を1台持つ場合にも、駐車場代、車検等管理に係る経費が生じるため、そうしたことに考慮してほしいという意見もあった。

## 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

### 1. 支援員一人あたりの対応件数等に関する整理

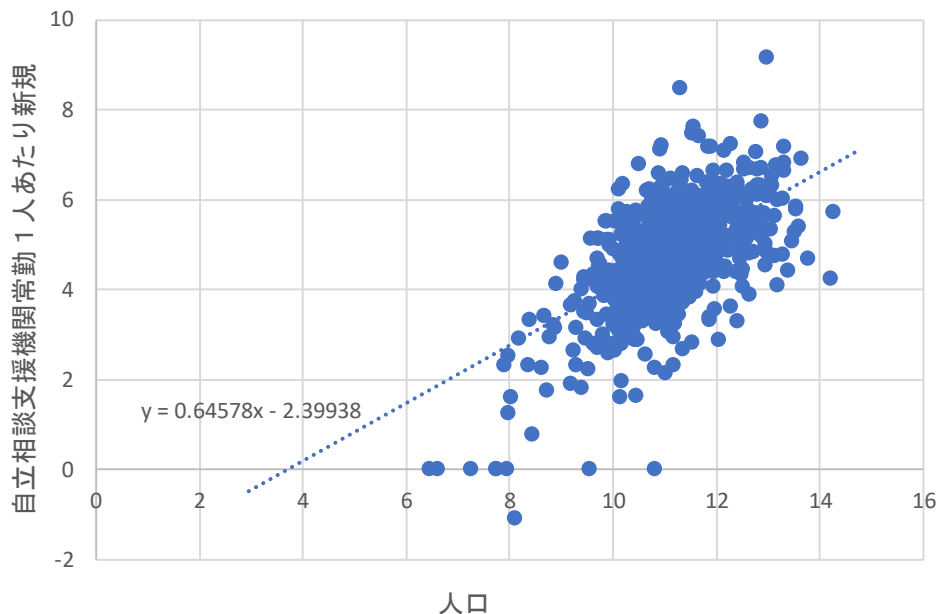
#### (1) 人口規模と各種実績の関係性について

##### 1) 人口規模と一人あたり支援実績（1福祉事務所・1自立相談支援機関）との関係性について

P21にあるとおり、厚労省実績データに基づき、令和2年度の常勤換算した支援員の人数(事務員含む)と、それぞれの支援実績データを整理すると、平均値と中央値に大きな開きがある。そこで、人口及び各種支援実績を自然対数に変換して分布をみたところ新規相談受付件数については、下記のような対数分布の傾向が見られた。回帰分析を行ったところ、1%未満で有意であることから、支援員一人あたりの各種実績をみると、人口規模が大きくなるにつれて、新規相談支援実績が多くなる傾向がみられる。

ただし、本データは令和2年度データに基づいてデータを突合しており、新型コロナウイルス感染症の影響を受けている可能性があることに留意が必要である。

図表VI-1-1 人口と自立の常勤換算1人当たりの新規相談受付件数（令和2年度）（自然対数）



※決定係数 0.3386（1%水準で有意）

(出典) 厚生労働省「令和2年度生活困窮者自立支援制度事業実施状況調査」「令和2年度生活困窮者自立支援制度支援状況調査」より

## 2) 人口規模と事業経費との関係性について

P28 で紹介したとおり、生活困窮者自立支援制度においては、人口規模に応じた基準額がベースとなって事業経費が補助されており、人口規模が大きくなればなるほど基本的には補助額が高くなる傾向がある。また、P29～にもあるとおり、人口規模別における1件あたりの事業費をみると、人口が大きくなれば1件あたりの事業費は低くなる傾向がみれる。

そこで、人口とそれぞれの実績に関して1件あたりの事業費を自然対数に変換し、分布をみたところ負の相関の傾向がみられた。また、人口を説明変数とし、それぞれの1件あたりの事業費を目的変数として回帰分析を行ったところ、新規相談受付件数は1%未満有意で負に相関していることも確認できた。

これらのことから、委託自治体に関しては、1件（1人）あたり事業費をみると、概ね人口規模が小さい自治体の方が高くなり、人口規模が大きい自治体になるほど事業費の金額が低くなっている傾向があると言える。特に、実績の中でも新規相談受付件数等の1件当たり事業費の金額が低くなる傾向があるといえる。これは、P30 でも指摘したとおり、支援実績が多い自治体ほど、人員配置等が手厚くなり、1件あたりの事業費が低く抑えられる傾向があると推測される。

図表VI-1-2 人口規模別の1件あたりの事業費 ※再掲

### ■新規相談受付件数1件あたりの事業費

人口区分	N	平均	中央値	標準偏差	変動係数	最大値	最小値	合計
5万人未満	193	98,546	50,496	280,592	285	3,750,000	5,202	19,019,470
5万人以上10万人未満	143	41,637	30,691	42,609	102	328,462	6,411	5,954,145
10万人以上30万人未満	109	29,023	19,351	53,422	184	544,431	5,157	3,163,464
30万人以上	36	22,104	18,875	18,135	82	95,562	3,788	795,752
全体	481	60,151	31,321	183,629	305	3,750,000	3,788	28,932,830

※相関係数（ピアソン） -0.11813 (p<.0095) ※回帰分析 1%未満で有意（決定係数 0.014）

### ■プラン作成件数1件あたりの事業費

人口区分	N	平均	中央値	標準偏差	変動係数	最大値	最小値	合計
5万人未満	176	680,078	282,589	1,111,658	163	7,015,200	10,967	119,693,649
5万人以上10万人未満	138	554,816	244,565	1,296,916	234	13,050,000	17,166	76,564,574
10万人以上30万人未満	104	543,068	205,789	1,436,434	265	10,244,088	11,739	56,479,103
30万人以上	36	173,162	135,773	137,839	80	591,851	17,086	6,233,814
全体	454	570,421	237,087	1,214,149	213	13,050,000	10,967	258,971,140

※相関係数（ピアソン） -0.08602 (p<.0671) ※回帰分析 10%未満で有意（決定係数 0.0074）

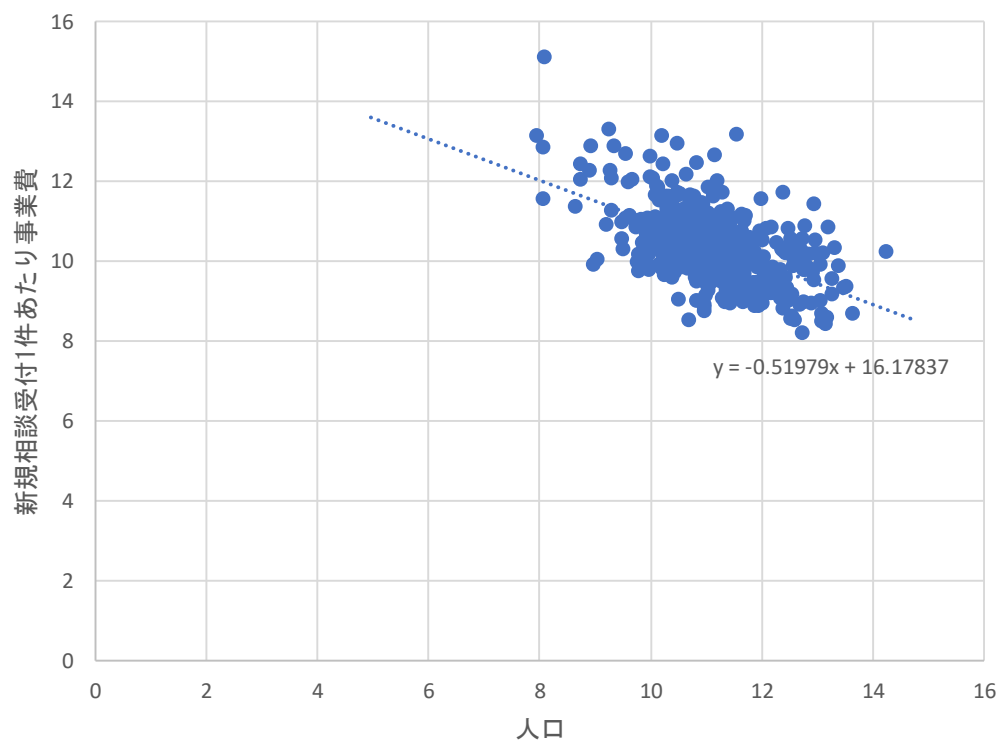
### ■就労支援支援対象者一人あたりの事業費

人口区分	N	平均	中央値	標準偏差	変動係数	最大値	最小値	合計
5万人未満	170	1,342,369	633,929	1,690,773	126	8,676,000	17,492	228,202,735
5万人以上10万人未満	135	817,718	429,299	1,423,021	174	13,050,000	35,260	110,391,997
10万人以上30万人未満	103	804,830	325,212	1,752,976	218	11,364,000	11,772	82,897,444
30万人以上	36	272,219	192,701	241,729	89	1,136,355	23,789	9,799,890
全体	444	971,379	417,960	1,587,902	163	13,050,000	11,772	431,292,066

※相関係数（ピアソン） -0.15587 (p<.001\*\*) ※回帰分析 5%未満で有意（決定係数 0.0243）



図表VI-1-3 人口と新規相談受付件数1件あたりの事業費（自然対数）



※決定係数 0.3132（1%水準で有意）

（出典）厚生労働省「令和2年度生活困窮者自立支援制度事業実施状況調査」、令和3年度各自治体の予算協議書より

## (2)「主担当ケース数」について

### 1)「新規相談受付件数」「プラン策定前終了件数」「支援決定確認件数」について

本調査におけるタイムスタディ調査 A-1 調査票・管理者向けの設問において、「新規相談受付件数」「プラン策定前終了件数(初回スクリーニング時)」「支援決定確認件数」について尋ねたところ、新規相談受付件数は平均602.4件(中央値305件)、うちプラン策定前終了件数は平均317.6件(中央値136件)、支援決定・確認件数は154.2件(中央値52件)となっている。

人口規模が大きくなればなるほど、それぞれの件数が大きくなるか確認するため、説明変数を圏域人口(次ページ留意事項参照)、目的変数を各実績件数とし回帰分析をおこなった結果、「新規受付件数」「プラン策定前終了件数(初回スクリーニング時)」「支援決定確認件数」すべてにおいて1%水準で有意であった。

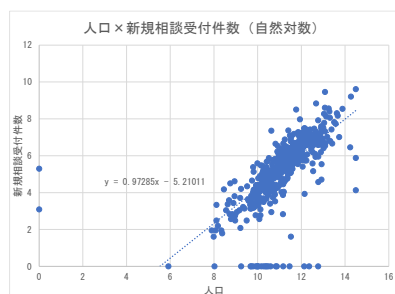
図表VI-1-4 相談支援の平均件数(中央値は参考資料参照)

令和3年度 相談支援の平均件数(件/年)

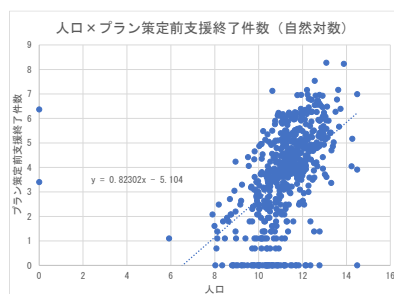
(A-1「職員体制」から職員数が算出できるデータ(544件)のみで集計)

		(令和3年度)1事業所あたり平均件数(件/年)						(令和3年度)職員(※)1人あたり平均件数(件/年)								
		(1) 新規相談受付件数(本人未特定を含む)	(2) プラン策定前支援終了件数(初回スクリーニング時)	情報提供のみで終了	他機関へのつなぎで終了	スクリーニング判断前に中断・終了	(3) 支援決定・確認件数(再プランを含む)	(4) 就労支援対象者数	(1) 新規相談受付件数(本人未特定を含む)	(2) プラン策定前支援終了件数(初回スクリーニング時)	情報提供のみで終了	他機関へのつなぎで終了	スクリーニング判断前に中断・終了	(3) 支援決定・確認件数(再プランを含む)	(4) 就労支援対象者数	
全体	544	602.4	317.6	184.3	125.3	15.4	154.2	88.6	97.8	58.8	30.9	24.8	4.1	25.8	14.0	
運営	136	495.4	269.9	180.1	81.9	11.4	166.9	85.3	93.0	53.0	31.3	19.7	2.6	30.2	14.5	
委託	343	644.8	320.6	178.8	133.6	18.3	160.5	95.8	95.8	56.9	28.8	24.3	5.2	25.3	14.3	
人口	5万人未満	194	101.3	66.3	31.8	34.3	3.9	37.9	13.9	36.4	24.3	9.9	13.8	1.4	12.1	4.7
	5万人以上10万人未満	121	348.6	214.8	110.7	104.6	1.3	107.6	50.0	87.3	53.5	26.5	27.2	0.3	25.6	11.9
	10万人以上30万人未満	163	771.1	459.6	238.8	192.8	30.8	206.5	123.8	138.2	89.2	47.0	33.9	9.0	34.7	20.5
	30万人以上50万人未満	45	1657.7	801.2	513.0	273.0	39.1	415.0	275.7	186.1	89.1	56.3	26.8	7.9	48.7	31.7
	50万人以上100万人未満	13	2630.9	1168.2	827.9	314.8	25.5	384.5	338.3	266.1	129.2	73.5	53.2	2.5	31.8	24.8
	100万人以上	6	5189.8	967.7	981.7	56.2	26.3	852.7	179.5	201.2	49.6	50.9	5.1	7.4	34.3	6.4
運営×人口	直営															
	5万人未満	44	87.2	56.9	40.4	18.0	0.4	33.3	18.2	35.8	22.2	14.1	8.6	0.2	12.4	6.6
	5万人以上10万人未満	32	335.6	193.2	80.7	110.5	1.9	92.9	28.2	77.0	47.4	19.1	27.9	0.3	22.3	6.0
	10万人以上30万人未満	50	729.6	367.5	247.1	114.5	5.5	279.3	129.9	129.8	70.3	44.9	24.4	0.9	46.1	21.7
	30万人以上50万人未満	9	1460.3	846.2	680.9	44.7	120.7	444.1	339.2	165.2	94.8	59.1	6.3	29.5	55.0	39.9
	50万人以上100万人未満	1	3177.0	967.0	572.0	395.0	0.0	29.0	29.0	635.4	193.4	114.4	79.0	0.0	5.8	5.8
	100万人以上	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	委託															
	5万人未満	138	105.8	67.3	29.5	37.4	5.2	41.1	13.1	35.5	23.3	8.7	13.6	1.8	12.5	4.2
	5万人以上10万人未満	69	350.3	206.9	117.9	90.7	1.0	126.4	63.0	89.8	51.3	28.6	23.0	0.3	28.9	14.8
10万人以上30万人未満	90	793.9	518.4	234.0	236.9	52.4	189.6	134.4	137.9	99.4	47.1	37.8	15.8	31.0	21.3	
30万人以上50万人未満	27	1831.6	727.3	430.7	327.2	8.4	472.0	303.5	198.1	74.4	47.1	29.5	0.8	53.7	33.9	
50万人以上100万人未満	11	2738.8	1217.5	858.9	328.5	30.1	441.8	387.7	250.9	129.8	71.7	55.2	3.0	36.3	28.2	
100万人以上	6	5189.8	967.7	981.7	56.2	26.3	852.7	179.5	201.2	49.6	50.9	5.1	7.4	34.3	6.4	

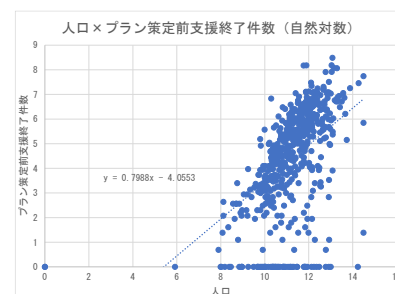
※職員：A-1「職員体制」に記載のあった「自立相談支援事業に関わる職員」。



※決定係数 0.6783(1%水準で有意)



※決定係数 0.3124(1%水準で有意)



※決定係数 0.3469 (1%水準で有意)

※人口区分に関する留意事項

P149 ページまでは、福祉事務所設置自治体のデータであったため、人口はその福祉事務所設置自治体に該当する人口となっていたが、本タイムスタディ調査結果に関する人口区分は、福祉事務所設置自治体ではなく、本アンケートでの回答事業所が管轄する圏域の人口としている。自立相談支援機関ごとの圏域人口については公表されていないが、厚労省 WEB サイトより自立相談支援機関と所管区域の一覧があるため、回答されてきた事業所ごとに管轄する自治体及び自治体内の地区人口を参照として圏域人口とした。

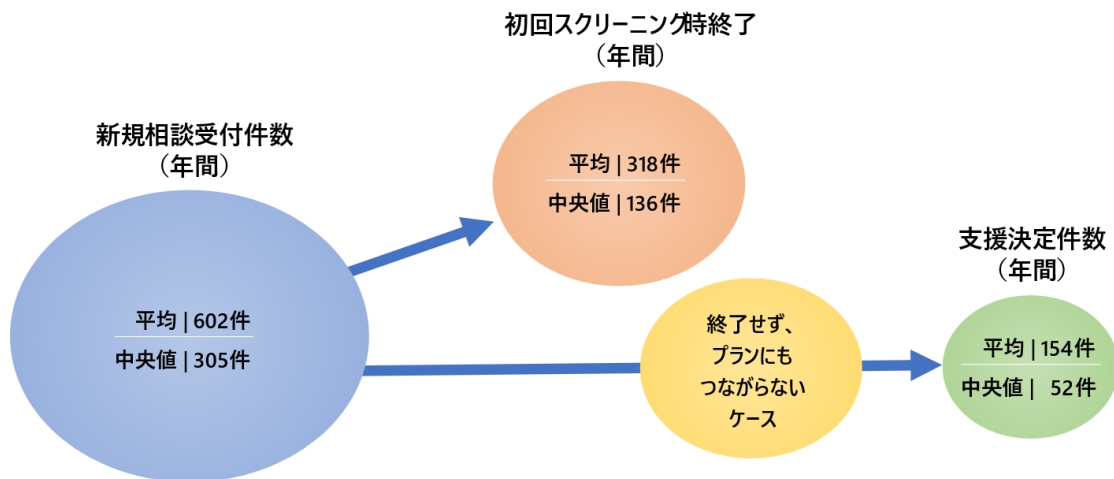
(参考 WEB サイト)<https://www.mhlw.go.jp/content/000707280.pdf>(2023年3月10日閲覧)

1つの自治体で複数の自立相談支援機関があった場合、自立相談支援機関ごとに圏域が分かれている場合にはその圏域ごとの人口を該当し(例:町内会ごとに管轄が異なれば、その町内会の人口を積み上げ)、もし圏域が分かれていない場合は、立地する自治体人口を採用した。

なお、都市部の自立相談支援機関などで居住者以外(例;通勤者、広範囲の若者)を対象としている事業所や、所管する圏域人口が算出できない事業所については、人口区分の分析から除外した。

なお、この数字は一時点(スポット)で、それぞれの実績をカウントしているため、1ケースを継続しているものではない。ただし、支援フローごとに大まかな量的把握を試みると、下記のように整理することもできる。令和3年度の新規相談受付件数に対し、概ね半分程度の件数が初回スクリーニングで終了しており(※)、さらに、その半分程度(新規相談受付件数の 1/4 程度)がプラン作成件数に至っている。言い換えれば、600 件ほどの新規相談受付件数に対し、初回スクリーニングで終了しておらず、かつ、プラン作成にも至っていないケースも一定数(下記で言えば平均 170 件程度(新規相談受付件数の約3割))あるものと推測される。

図表 VI-1-5 新規相談受付から支援決定までに至るボリュームの推定



(※)厳密には R3 年度初回スクリーニングで終了したケースには R2 年度新規相談受付した件数も含まれている。

## 2) 人口規模別での各種実績について

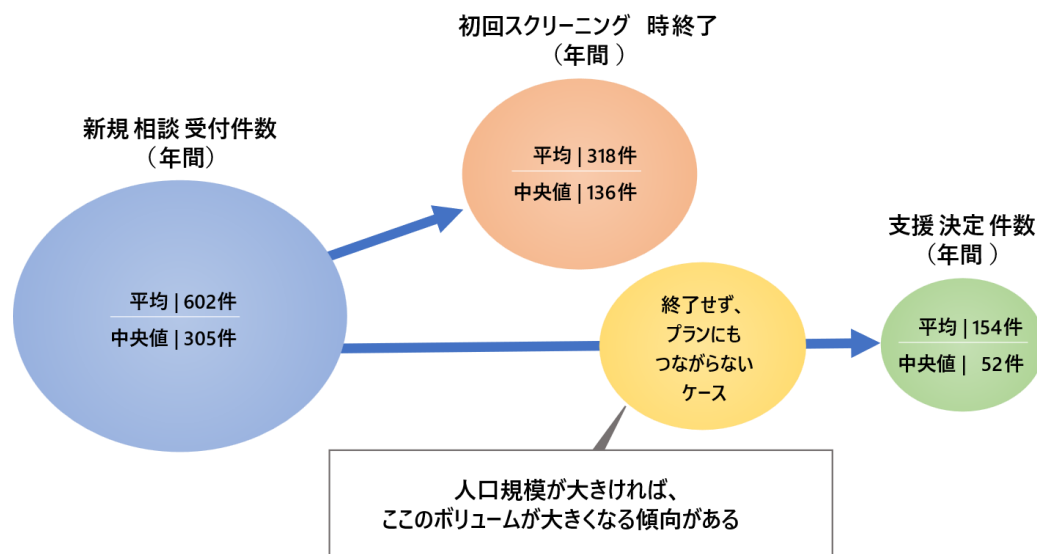
人口規模別での各種実績をみると、プラン策定前終了件数の割合は人口規模が大きくなればなるほど低くなり特に 100 万人以上では大幅に減少する。一方、人口規模が小さいほど支援決定件数の割合が高くなる傾向がみられる(人口規模が大きいほど支援決定までにつながる割合が低くなる)。

このことから、新規相談の約半分が初回スクリーニング前に終了し、1/4 がプラン策定まで到達するが、人口規模が大きくなれば、新規相談受付件から支援決定につながるまでの割合は小さくなる。逆にいえば、人口規模が小さくなれば支援決定までの割合は大きくなる。

この「新規相談受付件数」「プラン策定件数」「支援決定件数」は支援経過記録システムに入力されるデータであるが、それだけでは把握しきれない実績、つまり支援員のエフォートが多く時間投入されている可能性がある。一方、実質的には終了しているが組織的に支援終了の決定がなされていない、自立支援金等の相談で一回関わりがあったがその後連絡がなくそのままの状態になっているケースなども考えられる。また、任意事業でのタイムスタディ結果から、任意事業においてもプラン策定前に関わる事が確認されていることから、ここには自立相談支援事業のみならず、任意事業の利用調整をしているケースも含まれることも推察される。

図表 VI-1-6 人口規模別の支援実績及び支援決定に至るまでの割合の推計

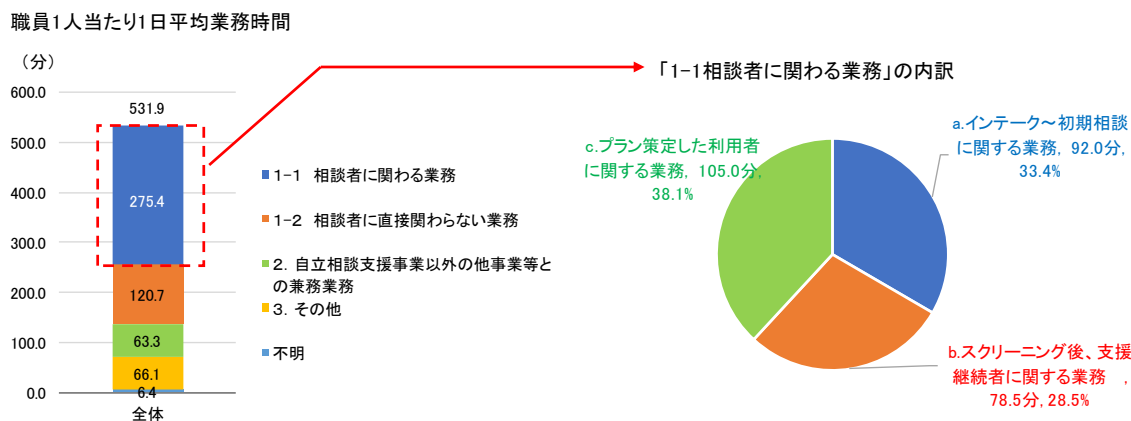
	1事業所あたり平均件数 (件/年)			1事業所あたり中央値件数 (件/年)		
	(1) 新規相談受付件数 (本人未特定を含む)	(2) プラン策定前支援 終了件数(初回スクリー ニング時)	(3) 支援決定・確認件 数(再プランを含む)	(1) 新規相談受付件数 (本人未特定を含む)	(2) プラン策定前支援 終了件数(初回スクリー ニング時)	(3) 支援決定・確認件 数(再プランを含む)
5万人未満	101.3 100.0%	66.3 65.4%	37.9 37.4%	70.5 100.0%	35.0 49.6%	12.0 17.0%
5万人以上10万人未満	348.6 100.0%	214.8 61.6%	107.6 30.9%	300.0 100.0%	181.5 60.5%	55.0 18.3%
10万人以上30万人未満	771.1 100.0%	459.6 59.6%	206.5 26.8%	676.0 100.0%	344.5 51.0%	105.0 15.5%
30万人以上50万人未満	1657.7 100.0%	801.2 48.3%	415.0 25.0%	1181.0 100.0%	409.5 34.7%	263.0 22.3%
50万人以上100万人未満	2630.9 100.0%	1168.2 44.4%	384.5 14.6%	2489.0 100.0%	866.0 34.8%	226.0 9.1%
100万人以上	5189.8 100.0%	967.7 18.6%	852.7 16.4%	2887.5 100.0%	883.0 30.6%	116.5 4.0%
全体	602.4 100.0%	317.6 52.7%	154.2 25.6%	305 100.0%	136 44.6%	52 17.0%



### 3) 支援プロセスでのスクリーニング以降の動き

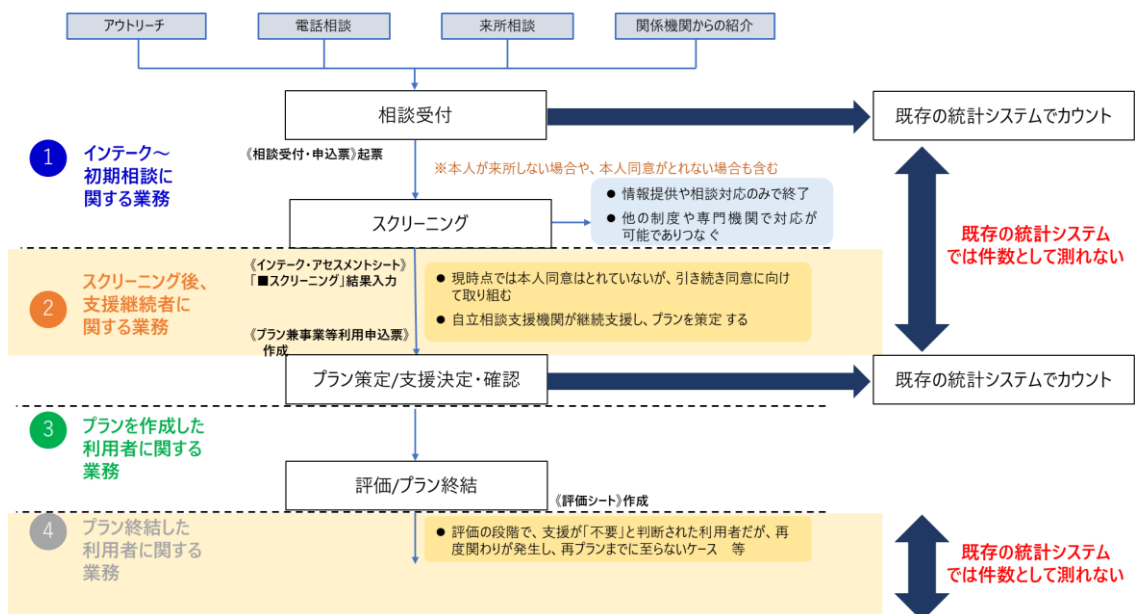
P62～でも触れているように、タイムスタディ調査において、初回相談からプラン策定・支援決定までに、相談支援の多くの時間が割かれていることがわかった。具体的には、スクリーニング後からプラン策定前にかかる相談者に対して、平均で 78.5 分、相談者に関わる業務の中では 1/3 の時間を要している。このように、スクリーニング以降プラン策定前の相談者に対する支援時間として少なくない時間が費やされている。

図表 VI-1-7 支援段階別の職員一人あたり 1 日業務時間 ※再掲



このスクリーニング以降プラン策定前の相談者に対する支援に関する件数は、現在の統計システム上では、「件数」としては国や都道府県に報告されず(下図参照)、何らかの支援実績としての可視化が求められる。

図表 VI-1-8 支援フローの中で「測れる件数」と「測れない件数」のイメージ



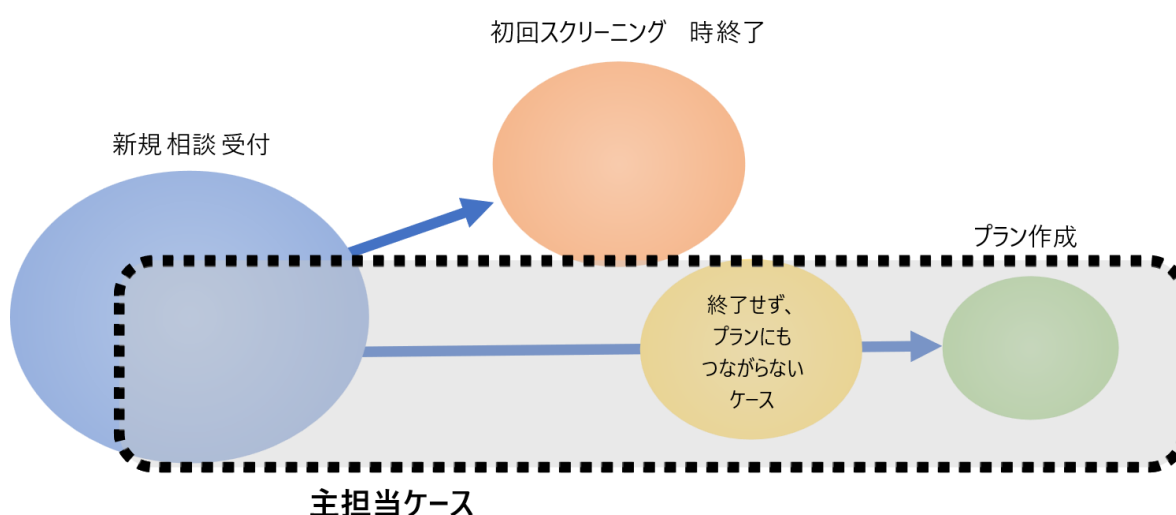
### (3) 常勤職員一人あたり「主担当ケース数」について

#### 1) 本調査で設定する「主担当ケース数」の考え方について

自立相談支援機関における支援体制を検討していくにあたっては、支援員等のエフォート・稼働状況を正確に把握した上で検討していくことが重要である。しかしながら、前ページまでで見たとおり、既存のシステム(生活困窮者自立支援統計システムについて)の指標・件数だけでは、相談支援員等の実際のエフォートを把握するには不十分であると言える。

そこで、本調査では、支援員のエフォートを測る指標として、回答した職員に対し、現在各支援員が持っている「主担当ケース数」を把握した。「主担当ケース数」の概念としては次のとおり。新規受付以降でプランの作成の有無に関わらず、状況を確認中のものも件数にカウントしている。

図表VI-1-9 「主担当ケース」のイメージ



※参考1: 主担当ケース数の具体的なイメージについてはP162以降を参照。  
 ※参考2: 他制度における担当件数に関する整理すると下記のとおりである。

制度・職種	規準	根拠
生活保護制度における現業員	被保護世帯数 80 世帯につき 1 人(市部)又は 65 世帯に 1 人(郡部)	社会福祉法第16条
介護支援専門員(ケアマネジャー)	介護支援専門員(ケアマネジャー)一人あたりの担当利用者数は 35 人	指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準(厚生省令第三十八号・第二条)
障害(計画相談)の相談支援専門員	1 人の相談支援専門員が 1 月に実施するサービス利用支援等の標準担当件数は 35 人(35 件)	平成 30 年度障害福祉サービス等報酬改定

この「主担当ケース数」について、本調査では管理者が回答する A-1 調査票と、支援員が回答する A-2 調査票の2つの視点で質問している。A-1 調査票では管理者が回答、A-2 調査票については、タイムスタディ調査に参加した各事業所数名の相談員が回答した。A-2 調査票は、記入要項では「調査対象者は、相談支援に関わる職員(主任相談支援員・相談支援員・就労支援員1名ずつ)と事務員1名」と依頼し、職員全員が自立相談支援事業以外の業務を兼務している場合、「自立相談支援事業の業務への従事

比率が高い職員から優先して選定してください」としていることから、比較的、支援実績がある人が回答していると推測され、A-2 調査票での結果の方がやや高い結果となっている。そのため、以下では、上記 A-1 調査票での事務職員等を除くケースで分析を行う。

なお、すべての職員を対象とした場合、事務職員や住居確保給付金の担当も含み、コロナ対応の件数も一定数含まれていると予想されたため、それら事務職員等を除き分析を行うこととした。

図表 VI-1-10 本タイムスタディ調査から得られた「主担当ケース数」の件数

	N	平均値	中央値
A-1 票での「主担当ケース数」	2400	26.8 件	15 件
(事務職員等除く)	2091	30.0 件	17 件
A-2 票での「主担当ケース数」	1358	29.1 件	16 件
(事務職員等除く)	1235	30.7 件	18 件

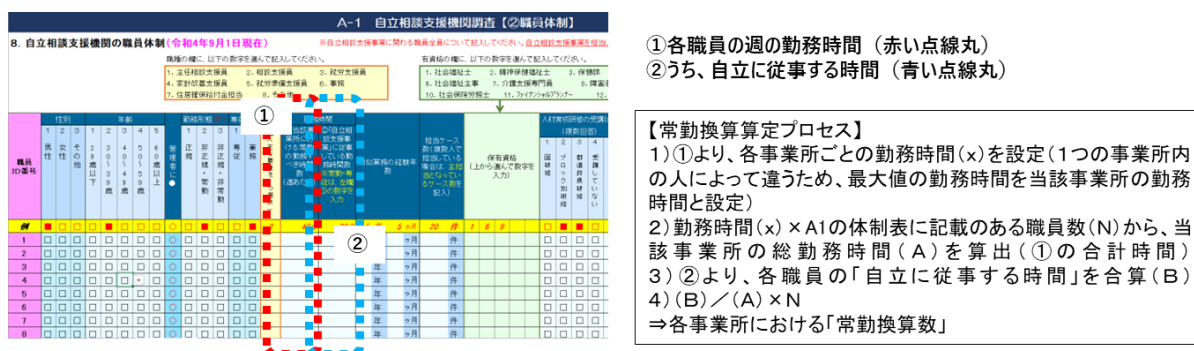
また、職員一人ずつ平均値を取ると、事業所内の割り振りのルールによる影響があると予想されるため、事業所ごとの主担当ケースを積み上げ、担当者数で除することとした。

なお、本調査の回答した職員の3割程度が兼務と回答しており、「職員1人当たり」とした場合、専従と兼務が混在している状態となる。P11～でも触れているとおり、人口規模が小さくなるほど兼務の割合が高くなる傾向がある。

そこで、ここでは、専従と兼務の影響を極力除くため、調査票の回答状況から事業所ごとに常勤職員数を独自に換算した。具体的には、事業所ごとの総従事時間(自立相談支援事業の従事時間)と職員数を算定し、その事業所における常勤職員数を算出し、それを分母として事業所ごとの職員一人あたりのケース数を算出することとした。なお、専従兼務の回答が無回答の場合で、かつ、自立相談支援事業の従事時間が無回答の場合は0.5人として換算した。

なお、対象となる事業所としては、圏域人口が特定できない事業所等を除いて分析した(分析対象は467事業所)。

図表 VI-1-11 常勤換算数算出のプロセス



### ※常勤職員換算に関する留意事項

前頁記載の算出プロセスを踏まえると、例えば、以下のような事項も想定される。

①「常勤 0.5 人」で「10 件」を担当している場合、「常勤1人」あたり「20 件」対応していることになり、兼務であっても専従と同じ尺度になる。

②総従事時間が 8 時間の事業所の場合…

1) 専従1人で8時間勤務⇒常勤1人換算

2) 兼務1人で4時間勤務⇒常勤 0.5 人換算

となる。その場合、ともに主担当ケース数が「10 件」の場合、

1) 一人あたり主担当ケース数 10 件

2) 一人あたり主担当ケース数 20 件

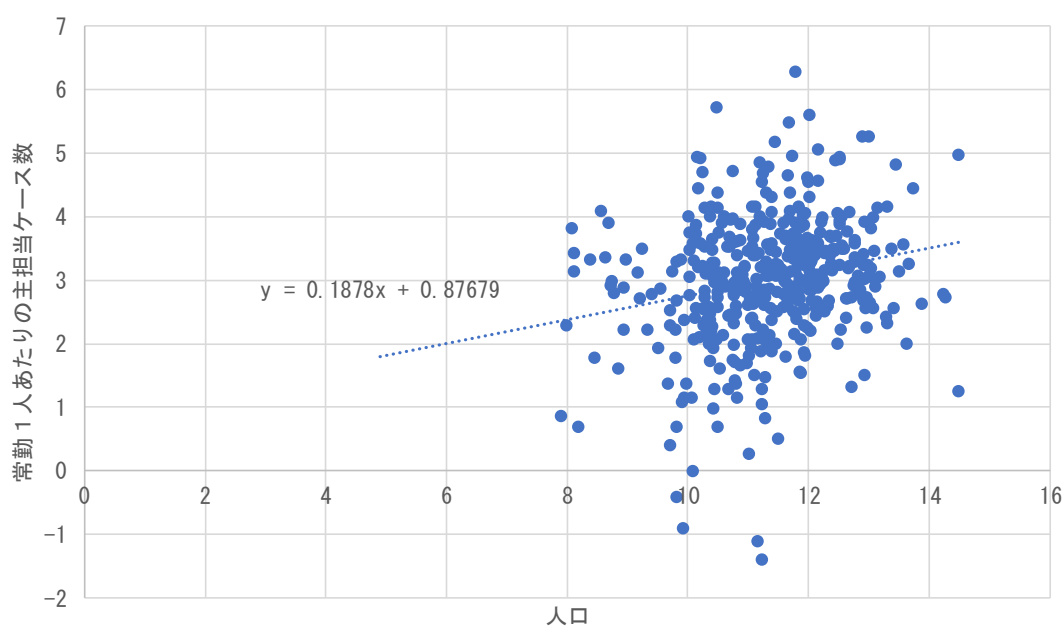
となる。一般的に、兼務1人の事業所より、専従一人の事業所の方が多くケース数を取り扱う可能性が考えられるが、兼務1人の方がケースを取り扱っているように換算される。

以上の留意点はあるが、一律に常勤換算を算出することを優先し、上記プロセスを採用した。

## 2) 「常勤一人あたり主担当ケース数」と人口規模との関係について

これまでに、各種実績と人口規模をみたところ、一定程度相関が見られたことから、「常勤一人あたり主担当ケース数」と人口規模についての関係性を確認した。「常勤一人あたり主担当ケース数」を目的変数、人口を説明変数として回帰分析を行ったところ、決定係数が 0.0468 と高くはなく、人口以外の要素も含めて主担当ケース数に影響を与えているものと考えられるが、1%水準で有意となっていることから、人口規模と1人あたり主担当ケース数は正の相関があると言える。

図表VI-1-12 「常勤一人あたり主担当ケース数」と人口規模の分布（自然対数）



※決定係数 0.0468(1%水準で有意)

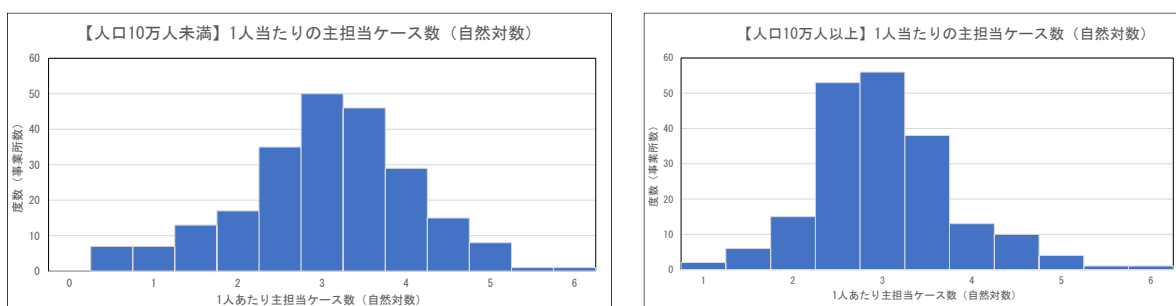


### 3) 実態から導かれる人口規模別の主担当ケース数

実態から導かれる主担当ケース数として、目安として人口規模別に整理を試みる。これまでみてきたとおり、職員一人あたりの実績は人口規模も一定程度影響を与えることから、一つの基準を設定すると、人口規模の大きい自治体の実態を反映する傾向があり、人口規模の小さい自治体にとって実態と乖離する自治体が多くなる可能性がある。以上のことから、一定程度人口規模を考慮した一人あたりの主担当ケース数を探索的に検討した。その結果、人口10万人未満と10万人以上の2つの区分について、自然対数での分布をヒストグラムで表すと、どちらも山型の配置の対数正規分布となり、ピークの部分が中央値ともほぼ重なることが確認できた。

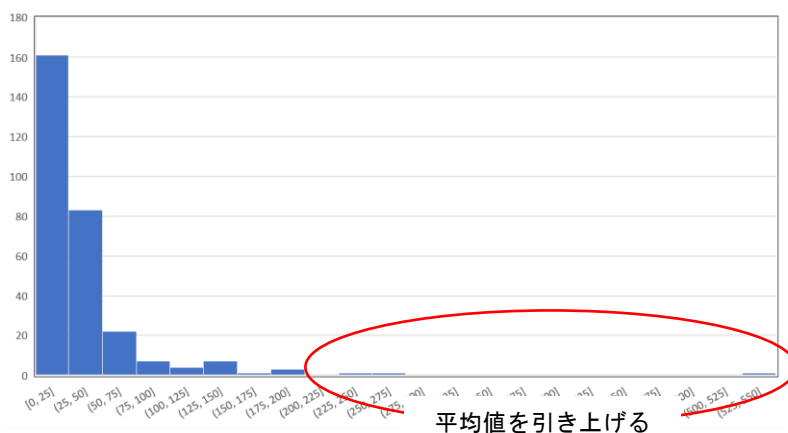
なお、人口10万人を軸とした理由としては、一般的に「人口10万人あたり」で各種統計資料が出されることが多いことと、人口規模の小さい自治体には兼務率が高いなど人員体制上の配慮が必要といった観点から分けている。

図表VI-1-13 「常勤一人あたり主担当ケース数」の分布（自然対数・ヒストグラム）



上記で提示したヒストグラムにおいて対数正規分布であることが確認できたが、対数にしなければ下記のような度数分布となり、少数ではあるが一人あたり主担当ケース数が大きいものが一定数存在する分布となる。この場合平均値と中央値に差が出ることになり、高い値に引き上げられ平均値も高い値となる傾向になる。そのため、本ケースでは、平均値ではなく中央値を採用することとする。なお、相対的貧困率を算出する際も、同様のデータ分布の傾向がみられるため、平均値ではなく中央値を採用することとした。

図表VI-1-14 「常勤一人あたり主担当ケース数」の分布（ヒストグラム）



以上を踏まえ、実態から導かれる人口規模別の主担当ケース数としては、人口 10 万人未満と 10 万人以上を境にして中央値を採用することとし、10 万人未満の事業所では 17.1 件、10 万人以上の事業所では 23.8 件とする。

図表 VI-1-15 実態から導かれる人口規模別の主担当ケース数

人口区分	中央値	N	平均	標準偏差	変動係数	最小値	最大値	第一四分位	第三四分位	合計
10万人未満	17.1	262	25.4	31.9	125.5	0.0	310.0	8.00	30.00	6651.4
10万人以上	23.8	205	38.5	52.6	136.7	0.0	545.5	15.52	39.76	7889.7

(留意事項) データの異常値について、それぞれ確認し、解釈に誤りがあったものについては除いて集計している。

なお、参考までに規模感を把握するため、人口 10 万人未満と 10 万人以上の区分において、常勤一人あたりの主担当ケース数と、事業所ごとの月別の新規相談受付件数の実績の関係を見たのが下表である。例えば、現在、月別の新規相談受付件数が、「25 件以上 40 件未満」の事業所の場合、本調査結果で導かれる常勤一人あたり主担当ケース数は中央値で 20.5 件となっている。

図表 VI-1-16 月別の新規相談受付件数ごとの「常勤一人あたり主担当ケース数」

人口区分	月別の新規相談受付件数	中央値	人口区分	月別の新規相談受付件数	中央値
10万人未満	5件未満	10.6	10万人以上	5件未満	23.5
	5件以上15件未満	18.1		5件以上15件未満	20.7
	15件以上25件未満	17.8		15件以上25件未満	16.9
	25件以上40件未満	20.5		25件以上40件未満	20.0
	40件以上80件未満	25.0		40件以上80件未満	26.7
	80件以上	18.3		80件以上	24.4
	合計	17.1		合計	23.8

#### 4) 実態から導かれる人口規模別の主担当ケース数の留意点

以上のとおり実態から導かれる人口規模別の主担当ケース数を設定したが、設定にあたっての留意点について下記整理する。

##### 留意点①実態から導いた数であり「価値判断」を行っていない

今回算出した件数は、今年度実施したタイムスタディ実態調査に基づいて算出したものであり、ここで示す数字が過大・過少である等の評価(価値判断)を行ったものではない。例えば、P67～に触れているように、今回の実態調査では「対地域」に関しての稼働時間があまり見られなかった。現時点の情報において、適切な時間配分までを提示することは困難であり、あくまでも実態に即して導いた数字であることに留意が必要である。

##### 留意点②新型コロナウイルス感染症の影響も一定程度あることが予想される

本実態調査は 2022 年 10～12 月に実施した。タイムスタディ調査票の自由回答からも(参考資料参照)、コロナ禍であることにより、通常より変則的な動きがあったとの記述もあった(次頁の表参照)ことから、新型コロナウイルス感染症の影響を受けている可能性があることには留意が必要である。

ただし、ヒアリング調査からは、新型コロナウイルス感染症の影響がある一方で、今後も 2022 年秋の状況が今後劇的には改善するとは考えにくいとの声や、生活困窮者自立支援制度は他制度よりも景気や社会的なインパクトの影響を受けやすいとも聞かれたところであり、2022 年秋実施の調査でも一定程度の価値があるものと捉えている。

**※タイムスタディ調査を実施した際の留意事項等について（A-1 調査票 アンケート自由回答より）**

タイムスタディ調査の自由回答の中において、タイムスタディ調査時期に新型コロナウイルス感染症の影響があったとする記載が 123 件あった。主な意見は以下のとおり。

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、相談者の来所が多く通常業務より内勤が多くなっている。
- ・相談者が多くなっている現状から、勤務時間内のシステム入力作業が多くなり相談時間が少なくなっている
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、新規相談件数が増え、住居確保給付金と自立支援金の相談業務が先行しており、本来業務が手薄となりできていない。
- ・住居確保給付金の申請件数は、徐々に減ってはいるものの、コロナウイルス感染症流行以前に比べれば、申請件数は多いまま推移しているため、未だに住居確保給付金の支給、申請等の業務が割合としては多い状態である。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、家庭訪問や同行支援の回数を 3 分の 1 程度に減らしている。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、主に対面による支援、集団支援の機会が減少した。そのため集団で行う予定であった就労準備支援やセミナー等の機会が減少したため、実績が少ない傾向にある。

**留意点③大幅に上回っている事業所・下回っている事業所の特徴**

それぞれ人口2区分における上位 25% (第3四分位) 以上の事業所、及び下位 25% (第1四分位) 以下の事業所に属する職員に対して、職員 WEB アンケート結果と突合させて分析を行った。上位 25%以上と下位 25%以下の2群をウィルコクソンの順位和検定を行い、有意なもので特徴的なものを取り上げると次のとおりである。

**■休みの取りやすさ**

上位 25%以上の事業所の職員の方が、休みたいときに休みを取ることが「あまりできていない」「できていない」と回答する割合が、下位 25%よりも 10 ポイント以上高くなっている。より多くの支援件数に対応することで、休暇が取りづらい環境になっていないか留意が必要である。

図表VI-1-17 上位・下位 25%の事業所職員の休みの取りやすさについて

区分	休みたいときに休むことが「できている」「まあできている」	「どちらでもない」	「あまりできていない」「できていない」
上位25%以上の事業所の職員	108 75.0%	12 8.3%	24 16.7%
下位25%以上の事業所の職員	92 86.8%	7 6.6%	7 6.6%
合計	200 80.0%	19 7.6%	31 12.4%

## ■総従事時間

上位 25%以上の事業所の職員の方が、下位 25%以下の事業所の職員よりも平均で 23.7 分総従事時間が長くなっており、やや長く勤務している可能性があることに留意が必要である。

図表VI-1-18 上位・下位 25%の事業所職員の総従事時間について

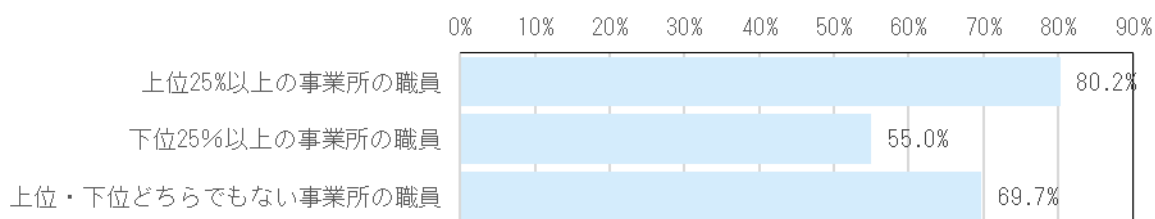
区分	従事時間(分) 平均値	従事時間(分) 中央値
上位25%以上の事業所の職員	540.5	534
下位25%以上の事業所の職員	516.8	525
差	23.7	9

また、超過勤務している人が、上位 25%、下位 25%でそれぞれどの程度いるかを把握すべく、下記プロセスで分析を行った。

- 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、「常勤一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

以上をふまえて、上位 25%と下位 25%の状況を確認すると、上位 25%以上の事業所に属する職員の方が所定労働時間を超過して勤務する割合が高い。

図表VI-1-19 上位・下位 25%の所定時間を超過している職員の割合について



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%

## ■負担や困難さを感じることにについて

上位 25%以上の事業所の職員の方が、下位 25%以下の事業所の職員よりも 10 ポイント以上高く課題感を持っている項目が次のとおりである。上位 25%以上の方が業務量等に負担を感じていることに留意が必要である。

図表VI-1-20 上位・下位 25%の事業所職員が感じる課題感について

区分	1. 担当ケース数が多い	2. 生活困窮者自立支援(任意事業の兼務含む)に係る業務量が多い	6. 対人援助業務に係る負担が大きい	11. 職員が不足している
上位25%以上の事業所の職員	37 14.7%	61 24.3%	64 25.4%	63 25.0%
下位25%以上の事業所の職員	4 2.2%	17 9.5%	20 11.2%	20 11.2%
差	33 12.5%	44 14.8%	44 14.2%	43 13.8%

## 2. 円滑な体制づくりを行うためのチェックリストの検討

### (1) チェックリスト作成の目的

各自治体や自立相談支援機関が、自立相談支援機関における円滑な体制づくりを検討していくにあたっては、支援員一人あたりの対応件数に留意しながら体制を構築していくことが求められる。そこで、自分の自治体・自立相談支援機関が、実態から導かれる人口規模別の主担当ケース数をひとつの参考にし、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の参考となるよう支援ツールとしてチェックリストを取りまとめた。

### (2) チェックリストの想定対象者と活用のイメージ

本チェックリストは、自治体の視点、自立相談支援機関双方の視点から確認ができるようにとりまとめたものである。自治体、自立相談支援機関が今の体制について、評価・振り返りを行うとき、今回実態から導かれる人口規模別の主担当ケース数と比較し、乖離がある場合、自立支援機関、自治体双方において検討する視点についてまとめた。そのため、チェックリストの活用にあたっては、自立相談支援機関職員と、自治体職員とが同席して確認しあうことを想定している。

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重要であり、チェックリストを、その対話のきっかけに活用してもらうことを想定している。

### (3) 主担当ケース数について

本チェックリストでは、実態に基づいて常勤職員一人あたり主担当ケース数を導いている。その際的主担当ケース数をカウントする際の具体的なイメージについては、相談継続中のものとし、下記のとおりと設定する。

なお、支援決定が組織的にされていないケース等下記にあてはまらない継続しているケースも一定数あると思われ、そうしたケース数をどのように扱うかを自立相談支援機関として明確にした上で、担当ケースに算入していくことが、より支援員のエフォートを明らかにする上で重要である。

#### ※「主担当ケース数」に関する具体的なイメージ

- 「主担当ケース数」の具体的なイメージとしては、概ね以下のとおり。
- 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
- 終結後も一定期間、見守り等の関わりを行っているケース

#### (4) チェックリスト作成の構成

チェックリストの構成は次のとおりである。なお、詳細は参考資料を参照。

- はじめに(チェックリストの目的等)
- I. 支援員一人あたりの相談対応件数について
  - II. 実態に基づく「主担当ケース数」
  - III. 一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. 一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

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

# 第 VII 章

## 総 括

### 1. 調査結果の要約

本調査研究事業においては、自立相談支援事業等に係る支援実績や実施体制等のデータ分析を踏まえ、全国を対象に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実施し、また、そこで得られた結果の分析の参考とするため、全国7ヵ所の自立相談支援機関を対象としたヒアリング調査を行った。なお、これらの調査については倫理的な配慮を行った上で実施した。

それらの結果、相談支援に係るコスト分析(1件あたりの事業費分析等)、各種支援員に求められる専門スキルの整理、現行の補助体系の課題整理等を行い、人員体制に関する実態把握に取り組んだ。また、それらを元に、自治体における体制づくりの支援ツールとして、チェックリストを提示した。

各章で取り扱った内容を要約すると次のとおりである。

#### (1) 自立相談支援機関等に関する情報の整理(II章)について

##### 1) 生活困窮者自立支援制度の人員配置等の概況

- 生活困窮者自立支援制度の人員配置等の概況について把握・分析を行った。令和2年度時点で、全国では、常勤換算で4000人以上、実人数として5000人以上が、自立相談支援事業に従事しており、相談支援員はその6割超を占める。
- 一方、支援員は兼務も数多くみられ、人口規模別職員の兼務状況をみると、5万人未満の自治体は3職種とも7割が兼務で、それ以外は概ね4～5割が兼務の状況である。人口規模が大きくなれば専任の割合が高くなっており、100万人以上になると相談支援員・就労支援員の専任の割合は8割を超える。
- 令和2年度の就労準備支援事業の従事者は実人数で1500人超、就労準備支援員の7割弱が兼務で、4割弱の自治体が1名の配置となっている。家計改善支援員の従事者数は実人数で1100人弱、7割超が兼務で、6割超の自治体が1名配置となっている。
- 令和2年度の支援実績としては新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、人口10万人あたり月51.4件となっている。これは、令和元年度から3年度のKPIとして設定されている人口10万人あたり月16件を大幅に上回るものとなっている。
- 常勤換算した支援員の人数(事務員含む)と、それぞれの支援実績データを踏まえて、支援員一人あたりの各種実績をみると、令和2年度一年間で、支援員一人あたり新規相談受付件数が207.7件、プラン作成件数が41.4件、就労支援対象者数が26.0人となっている。月ベースでみると、新規相談件数が17.3件、プラン作成件数が3.4件、就労支援対象者数が2.2人となっている。



## 2) 専従職員の配置の影響について

- 2021 年度に実施した「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」でのアンケートによると、所管部局の専従職員ありの自治体の方が、生活困窮者自立支援制度がコロナ禍で有効に機能してると感じる割合が高く、新型コロナウイルスの影響を踏まえた自立支援の機能強化への取組項目が全体的に多い傾向も見られる。
- また、支援実績についても、専従職員がいる自治体の方が有意に高い。

## 3) 運営形態や事業経費等と実績等について

- 人口規模別における1件あたりの事業費について、委託の自治体に焦点を当てて分析したところ、新規相談受付件数1件(人)あたりの事業費の中央値では、最も高いのは5万人未満であり、もっとも低いのが30万人以上となっており、概ね人口規模が小さい自治体の方が高く、人口規模が大きい自治体になるほど事業費の金額が低くなっている傾向がみられる。
- 新規相談受付件数とプラン作成件数それぞれと、事業費と体制(常勤換算)との相関をみたところ、事業費が高くなると常勤換算数が多くなる傾向があり、一定の相関がみられる。また、各種実績のうち、新規相談受付件数の方が(プラン作成件数よりも)、事業費や体制との相関が強い。実績が多い自治体は、体制(常勤換算)の人数も一定程度多くなる傾向にあり、人員体制が厚くなることで1件あたりの事業経費が低くなる傾向があるものと推察される。

## 4) 3職種の役割について

- 既存資料をもとに、自立支援相談事業の各支援員の役割を、①対個人、②対地域、③対組織づくりにわけて整理すると、①対個人では把握・アウトリーチ、アセスメント、支援の提供等が挙げることができ、なかでも主任相談支援員は、相談内容の確認・助言や支援困難事例への対応が求められる。また、対地域においても主任相談支援員は、機関とのネットワークの構築等が求められており、また、就労支援員も地元企業の人材ニーズの発掘などが期待されている。③組織づくりについては、人材育成、職場づくりなどが挙げられる。

## (2) 自立相談支援機関向けタイムスタディ調査(Ⅲ章)について

### 1) 回答事業所の概要(A-1 調査票)

- 管理者が回答する A-1 調査票として回収したのは 566 ヲ所(40.8%)であり、委託が 64.0%、直営が 24.4%、直営+委託が 10.1%である。うち、委託の事業費全体平均は、令和4年度(予算)総額で 24,146 千円、うち人件費が 76.5%を占める。ただし、人口規模が大きくなるにつれて事業費は高くなる一方、人件費率は低くなる傾向がある。
- 1事業所あたりの令和3年度の新規相談受付件数では、平均 600.0 件、プラン策定前支援終了件数(初回スクリーニング時)では 318.1 件、支援決定・確認件数(再プランを含む)154.0 件となっている。
- コロナの影響としては相談件数が増加したとする回答が8割弱となっており、業務量が増加したのも6割超となっている。また、ICTの活用方法としては、会議のオンライン活用が4割程度であるが、活用していないとする事業所も3割にのぼっている。
- 運営上の課題としては、「職員の資質向上、キャリア形成」が 59.0%と最も高く、次いで「適切な職員配

置のための人材確保」が 46.8%となっており、人材に関するこの 2 項目が多数を占めており、具体的にはソーシャルワークの専門的スキルなど専門的なスキルを持った人材を求めている事業所が多い。

## 2) 自立相談支援機関の職員体制 (A-1 調査票)

- 各事業所において、自立相談支援事業に関わる職員として記載のあった 2848 名について集計したところ、女性が6割で、最も多い年代が 40 歳代、平均主担当ケース数は 26.8 件・中央値 15 件(無回答除く)、国研修は約 55%の職員が受講している。
- 職員の給与は、全体の年収として平均約 310 万円。勤務形態別でみると、「正規職員」が約 368 万円、「非正規・常勤」と「非正規・非常勤」が 230～270 万円と正規・非正規での差が大きい。非正規職員の給与額では、直営の非正規・常勤だと 245 万円、委託の非正規・常勤 275 万円とやや委託の方が高くなっている。

## 3) タイムスタディ調査回答職員の概況・業務への姿勢 (職員タイムスタディ調査結果・A-2)

- A-2 調査票として回収した 566 事業所のうち、A-1調査票と A-2調査票が両方揃っている 1406 件について集計を行った。職員が回答した主担当ケースは、平均 29.1 件であった(中央値は 16.0 件)。この主担当ケース数は、やりがいがあると感じた人や休みがとりづらい人の方が多い傾向が見られた。
- 本調査期間に関わったケース数(1日あたり平均)は 3.9 件であり、内訳を、A:初期相談に関わったケース、B:スクリーニング判定後に関わったケース、C:プラン策定後に関わったケースでみると、平均して A:1.1 件、B:1.3 件、C:1.6 件となっている。
- 今回のタイムスタディ調査では調査倫理上の配慮から、回答者(支援員)が、事業所を通さずに WEB で回答する設問を一部設けた。その中で、職員に自立相談支援機関の業務へのやりがいを探ったところ、「感じる」「やや感じる」とあわせると職員の約 85%がやりがいを感じている。また、休暇の取得やシフトの調整等により休みたいときに休めているかを尋ねたところ、「できている」「まあできている」とあわせると職員の約8割が概ね休みたいときに休みをとることができていると感じている。
- 同じく WEB アンケートで、業務の実施にあたり負担や困難さを感じていることを尋ねたところ、「業務内容に対して給与が見合っていない」が3割超と最も回答割合が高く、次いで「生活困窮者自立支援に係る業務量が多い」が約3割、「ケースワークを進める上での判断など職責が重い」、「対人援助業務に係る負担が大きい」と続いている。
- 業務へのやりがいについて「感じる」・「やや感じる」と回答した職員と、それ以外(「どちらとも言えない」・「あまり感じない」・「感じない」と回答)のやりがいを感じにくい職員とで比較すると、やりがいを感じにくい職員は、「職責が重い」「負担が大きい」といった個人の負担感・困難さの割合がより高く、それを支える組織基盤の脆弱さも垣間見える。また、「生活困窮者自立支援以外の兼務業務が忙しく、生活困窮者支援業務の時間が十分にとれない」の回答割合も比較的高いため、兼務により複数職員でのケース対応やスーパーバイズ、研修などの組織体制面のフォローが得にくいといった職場環境も職員のやりがいに影響を与えている可能性が考えられる。
- 休みたいときに休めているかどうかで「できている」・「まあできている」と回答した職員と、それ以外(「どちらとも言えない」・「あまりできていない」・「できていない」と回答)の休みが取りにくい職員とで比較すると、休みが取りにくい職員は、業務遂行にあたっての負荷や組織としてのサポートを課題と回答している傾向がある。

#### 4) 業務量の全体像（職員タイムスタディ調査結果・A-2）

- 職員一人あたり1日平均業務時間は、全体で 531.9 分、食事等を除き実際に業務に従事する時間は 465.8 分（約 7.7 時間）。このうち、「1. 自立相談支援事業に関する業務」に 396.1 分（約 6.6 時間）、「2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」に 63.3 分（約 1.1 時間）費やされている。
- 「1. 自立相談支援事業に関する業務」は、「1-1. 相談者に関わる業務」と「1-2. 相談者に直接関わらない業務」に分けられ、割合は7:3となっている。「1-1. 相談者に関わる業務」の支援段階別の内訳をみると、「a. インテーク～初期相談に関する業務」、「b. スクリーニング後、支援継続者に関する業務」、「c. プラン策定した利用者に関する業務」の割合は概ね a:b:c=3:3:4。プラン策定に至る前のインテークからスクリーニング・振り分けを経た他の制度・専門機関へのつなぎ、継続支援する場合の本人同意等のプロセスにも多くの時間が割かれていることがうかがえる。
- 「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳としては、「記録作成」が最も長く、次いで「来所対応」。相談者に直接かかわる業務でも、直接的な援助業務に関しては 100 分程度となっている。

#### 【運営方法別】

- 運営方法別にみると、平均業務時間が最も長いのは「委託」（542.3 分）で、次いで「直営＋委託」（527.0 分）、「直営」（507.4 分）。
- 「直営」では、「2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」の時間が 84.0 分と他の運営方法と比べて長い。

#### 【人口規模別】

- 人口規模別にみると、平均業務時間は「100 万人以上」が 576.3 分と最も長く、人口規模が大きい事業所ほど業務時間が長い傾向がみられる。
- 「5 万人未満」（n=398）においても、「2. 自立相談支援事業以外の他事業等との兼務業務」の時間が 106.7 分と他よりも長い。

#### 【職種別】

- 職種別でみると、「1-1. 相談者に関わる業務」の支援段階別では、主任相談支援員、相談支援員とも「a. インテーク～初期相談に関する業務」に約 35%、「b. スクリーニング後、支援継続者に関する業務」に約 30%、「c. プラン策定した利用者に関する業務」に約 35%費やしており、a～b の各支援段階における時間配分は概ね同様な傾向がみられる。
- なお、全体的に「対個人」に対する支援時間が長く、「対地域」に関する取組時間は少ないが、職種別に比率をみると、主任相談支援員は、「対地域」の業務時間は 5.9%ともっとも割合が高い。

#### 【事務職員の有無別】

- 事務職員が一定数いる「人口 10 万人以上 50 万人未満」の自治体に区切って、事務職員の有無で分析を行ったところ、総従事時間が事務職員有りの方が、事務職員無しよりも 17.2 分短い。また、「記録」に関する時間は、事務員有りの方が 17.6 分短い。事務員がいることで主に記録作成業務において負担が軽減している可能性を指摘できる。

## 5) 個別ケースの全体像（個別ケース調査結果・B)

- 個別ケースごとにどの程度支援に時間がかかったかを尋ねたB調査票について、回収した 443 件 (206 カ所)を集計したところ、相談者の性別として男性が6割弱、年代としては 50 代が最も高い割合で、世帯属性としては「中年・単身(男性)」「高齢者と子のみの世帯」「ひとり親世帯」と続く。また、特徴としては、「経済的困窮」「家族関係・家族の問題」「就職活動困難」「家計管理の課題」と続く。
- 支援の経過した期間について、支援継続中のケースを含めると、「A 初回相談～利用申し込み前」61.6 日、「B 利用申し込み～プラン策定前」66.4 日、「C プラン策定後のモニタリング」230.5 日、「終結以降」100.0 日となっている。「B 利用申込～プラン策定前」や、「D 終結以降」についても一定期間の支援の動きがあることが確認できる。
- 年齢別に支援の経過期間をみると、「65 歳以上」で「A 初回相談～利用申し込み前」「B 利用申し込み～プラン策定前」の期間が長く、「29 歳以下」で「終結以降」の期間が長い。
- ケースの基本情報として回答のあった属性の上位 5 位別に支援の経過期間をみると、「高齢・単身(男性)」が「B 利用申し込み～プラン策定前」、「高齢者と子のみの世帯」が「C プラン策定後のモニタリング」の期間が長い。
- ケースの基本情報として回答のあった特徴の上位 5 位別に支援実態をみると、「家計管理の課題」が「B 利用申し込み～プラン策定前」の期間、「その他メンタルヘルスの課題」が「C プラン策定後のモニタリング」の期間が長い。

以下、それぞれの相談者の属性、特徴別に「A 初回相談～利用申し込み前」、「B 利用申し込み～プラン策定前」、「C プラン策定後のモニタリング」「D 終結以降」の支援期間及び取り組んだ業務内容の傾向を整理する。

### 【A～Dの期間の「年齢別」の傾向】

- 「A 初回相談～利用申し込み前」の期間において、「65 歳以上」の平均支援時間が 546.0 分と最も長く、業務の内訳をみると「訪問対応」が長い。
- 「B 利用申し込み～プラン策定前」の期間において、「65 歳以上」の平均支援時間が 822.5 分と最も長く、業務の内訳をみると「来所対応」「訪問対応」「移動」が長い。
- 「C プラン策定後のモニタリング」の期間においては、「29 歳以下」の平均支援時間が 3084.1 分と最も長く、業務の内訳をみると「社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整」が長い。
- 「D 終結以降」の期間において、「29 歳以下」の平均支援時間が 378.7 分と最も長く、業務の内訳をみると「訪問対応」が長い。

### 【A～Dの期間の「属性別」の傾向】

- 「A 初回相談～利用申し込み前」の期間において、「夫婦と子どもからなる世帯(若年～中年)」の平均支援時間が 494.3 分と最も長く、業務の内訳をみると「訪問対応」「その他の会議・打ち合わせ」が長い。
- 「B 利用申し込み～プラン策定前」の期間において、「高齢・単身(男性)」の平均支援時間が 1503.5 分と最も長く、業務の内訳をみると「訪問対応」「記録作成(記入・入力等)」「移動」が長い。
- 「C プラン策定後のモニタリング」の期間において、「ひとり親世帯」の平均支援時間が 2452.6 分と最も

長く、業務の内訳をみると「社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整」が長い。

- 「D 終結以降」の期間において、「高齢・単身(男性)」の平均支援時間が 422.5 分と最も長く、業務の内訳をみると「他機関との連絡・調整」「記録作成(記入・入力等)」が長い。

#### 【A～Dの期間の「特徴別」の傾向】

- 「A 初回相談～利用申し込み前」の期間において、「家計管理の課題」の平均支援時間が 554.8 分と最も長く、業務の内訳をみると「来所対応」「訪問対応」「その他の会議・打ち合わせ」が長い。
- 「B 利用申し込み～プラン策定前」の期間において、「家族関係・家族の問題」の平均支援時間が 881.1 分と最も長く、業務の内訳をみると「来所対応」「訪問対応」が長い。
- 「C プラン策定後のモニタリング」の期間において、「家族関係・家族の問題」の平均支援時間が 2550.9 分と最も長く、業務の内訳をみると「社会参加や就労支援プログラムに係る企画調整」が長い。
- 「D 終結以降」の期間について、「家計管理の課題」の平均支援時間が 487.0 分と最も長く、業務の内訳をみると「他機関等との連絡・調整」が長い。

#### 【A～Dの期間の「支援する職員(主任相談支援員・相談支援員・就労支援員等)」の傾向】

- 「A 初回相談～利用申し込み前」、「B 利用申し込み～プラン策定前」、「C プラン策定後のモニタリング」においては、相談支援員が最も長い一方、「D 終結以降」では主任相談支援員が最も長い。

#### 【A～Dの期間の「新型コロナウイルス感染拡大の影響別」の傾向】

- 「A 初回相談～利用申し込み前」、「B 利用申し込み～プラン策定前」、「C プラン策定後のモニタリング」においては、新型コロナウイルスの影響を受けた特徴的・典型的なケースの方が短い一方、「D 終結以降」では特徴的・典型的なケースの方が長い。

### (3) 任意事業実施機関向けタイムスタディ調査(IV章)について

#### 1) 就労準備支援事業の回答事業所の概要(F-1 調査票)

- 回答を得た94の事業所について集計した。事業所の特徴としては、「委託」が84.0%、「直営」が9.6%、「直営+委託」が6.4%となっており、事業所で実施している事業(複数回答)は、「自立相談支援事業」が69.1%と最も高く、次いで「家計改善支援事業」が58.5%、「被保護者就労準備支援事業」が57.4%と続く。
- 事業所の職員体制としては、「女性」が54.8%、「男性」が44.0%。年齢は、「60歳以上」が27.2%で最も回答割合が高い。
- 勤務形態では、「正規」が49.6%、「非正規・常勤」が27.2%、「非正規・非常勤」が22.0%、専従・兼務の別をみると、「専従」が31.6%、「兼務」が58.8%。
- 本調査期間に関わったケース数(1日あたり平均)は、2.5件。「2件以上5件未満」が33.6%と最も割合が高い。

## 2) 就労準備支援事業の業務量の全体像（職員タイムスタディ調査結果・F-2 調査票）

- 職員一人あたり1日実際に業務に従事する時間は454.6分(約7.6時間)。このうち、「1. 就労準備支援事業に関する業務」に331.6分(約5.5時間)、「2. 就労準備支援事業以外の他事業等との兼務業務」に116.7分(約1.9時間)費やされている。
- 「1-1. 相談者に関わる業務」の支援段階別の内訳をみると、「a.プラン策定前の相談者に関わる業務」が49.7分(19.1%)、「b.プラン策定後の相談者に関わる業務」が210.0分(80.9%)であり、割合は概ね a:b=2:8。任意事業であっても、プラン策定に至る前の段階で一定程度の支援時間が割かれていることがうかがえる。
- 「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳としては、「記録作成」が45.7分と最も長く、次いで「来所対応」が32.0分。「1-2. 相談者に直接関わらない業務」の内訳としては、「事務作業」が31.4分と最も長く、次いで「事業の運営・管理業務」が18.3分。
- 「自立相談支援事業を実施している」と「実施していない」とで、「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳をみると、「就労準備支援事業によるその他の支援」(例:ビジネスマナーや履歴書作成の講座開催、社会参加等にかかる企画調整)については、自立相談支援事業を実施している職員の方が従事時間が長い。一方、「訪問対応」「記録作成」「移動」などにおいては、自立相談支援事業を実施していない職員の方が業務時間が長い。支援段階別にみると、プラン作成前に従事する時間(a)の割合は、自立相談支援事業を実施している事業所の職員の方が、高い割合を示している。

## 3) 家計改善支援事業の回答事業所の概要（G-1 調査票）

- 回答を得た87の事業所について集計した。事業所の特徴としては、「委託」が83.9%、「直営」が11.5%、「直営+委託」が4.6%となっており、事業所で実施している事業(複数回答)は、「自立相談支援事業」が87.4%と最も高く、次いで「就労準備支援事業」が60.9%、「被保護者就労準備支援事業」が31.0%と続く。
- 事業所の職員体制としては、「女性」が64.5%、「男性」が35.1%。年齢は、「40~49歳」が29.0%で最も回答割合が高い。
- 勤務形態では、「正規」が52.7%、「非正規・常勤」が27.5%、「非正規・非常勤」が17.2%となっており、専従・兼務の別をみると、「専従」が32.4%、「兼務」が58.0%。
- 本調査期間に関わったケース数(1日あたり平均)は、2.6件。「2件以上5件未満」が36.4%と最も割合が高い。

## 4) 家計改善支援事業の業務量の全体像（職員タイムスタディ調査結果・G-2 調査票）

- 職員一人あたり1日平均業務時間は、実際に業務に従事する時間は468.1分(約7.8時間)。このうち、「1. 家計改善支援事業に関する業務」に325.8分(約5.4時間)、「2. 家計改善支援事業以外の他事業等との兼務業務」に132.2分(約2.2時間)費やされている。
- 「1-1. 相談者に関わる業務」の支援段階別の内訳をみると、「a.プラン策定前の相談者に関わる業務」が109.9分(41.4%)、「b.プラン策定後の相談者に関わる業務」が155.8分(58.6%)であり、割合は概ね a:b=4:6。ここでも、プラン策定に至る前の段階で一定程度の支援時間が割かれていることがうかがえる。
- 「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳としては、「記録作成」が77.0分と最も長く、次いで「来所対応」が

47.3 分。「1-2. 相談者に直接関わらない業務」の内訳としては、「事務作業」が 23.6 分と最も長く、次いで「事業の運営・管理業務」が 15.8 分。

- 「自立相談支援事業を実施している」と「実施していない」とで、「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳をみると、「記録作成」「その他の会議・打合わせ」については、自立相談支援事業を実施している職員の方が従事時間が長い。一方、「来所対応」「移動」「訪問対応」などにおいては、自立相談支援事業を実施していない職員の方が業務時間が長い。

#### 5) 子どもの学習・生活支援事業の回答事業所の概要 (H-1 調査票)

- 回答を得た 81 の事業所について集計した。事業所の特徴としては、「委託」が 71.6%、「直営」が 21.0%、「直営+委託」が 7.4%となっており、事業所で実施している事業(複数回答)は、「自立相談支援事業」と「就労準備支援事業」がそれぞれ 30.9%、「家計改善支援事業」が 28.4%と続く。
- 事業所の職員体制としては「男性」が 55.0%、「女性」が 44.3%。年齢は、「29 歳以下」が 36.3%で最も回答割合が高い。
- 勤務形態では、「正規」が 38.7%、「非正規・常勤」が 14.6%、「非正規・非常勤」が 45.9%となっており、専従・兼務の別をみると、「専従」が 49.8%、「兼務」が 42.8%。
- 本調査期間に関わったケース数(1日あたり平均)は、2.8 件。「2 件以上 5 件未満」が 31.3%と最も割合が高い。

#### 6) 子どもの学習・生活支援事業の全体像 (職員タイムスタディ調査結果・H-2 調査票)

- 職員一人あたり1日平均業務時間は、実際に業務に従事する時間は 441.6 分(約 7.4 時間)。このうち、「1. 子どもの学習・生活支援事業に関する業務」に 382.8 分(約 6.4 時間)、「2. 子どもの学習・生活支援事業以外の他事業等との兼務業務」に 54.7 分(約 0.9 時間)費やされている。
- 「1-1. 相談者に関わる業務」の支援段階別の内訳をみると、「a.初回利用前の相談者に関わる業務」が 22.7 分(7.9%)、「b.初回利用後の相談者に関わる業務」が 266.3 分(92.1%)であり、割合は概ね a:b=1:9。
- 「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳としては、「『集合型』による学習・生活支援等」が 102.2 分と最も長く、次いで「移動」が 42.5 分。「1-2. 相談者に直接関わらない業務」の内訳としては、「事務作業」が 40.4 分と最も長く、次いで「事業の運営・管理業務」が 23.5 分。
- 「自立相談支援事業を実施している」と「実施していない」とで、「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳をみると、「訪問対応」「記録作成」については、自立相談支援事業を実施している職員の方が従事時間が長い。一方、「『集合型』による学習・生活支援等」においては、自立相談支援事業を実施していない職員の方が業務時間が長い。支援段階別にみると、初回利用前に従事する時間(a)の割合は、自立相談支援事業を実施している事業所の職員の方が従事時間が長い。

#### 7) 一時生活支援事業の回答事業所の概要 (I-1 調査票)

- 回答を得た 28 の事業所について集計した。事業所の特徴としては、「委託」が 50.0%、「直営」が 28.6%、「直営+委託」が 14.3%となっており、事業所で実施している事業(複数回答)は、「自立相談支援事業」が 75.0%と最も高く、次いで「就労準備支援事業」が 67.9%、「家計改善支援事業」が 64.3%と続く。
- 事業所の職員体制としては「女性」が 57.0%、「男性」が 43.0%。年齢は、「50~59 歳」が 26.9%と最

も回答割合が高い。

- 勤務形態では、「正規」が 63.4%、「非正規・常勤」が 31.2%、「非正規・非常勤」が 5.4%、専従・兼務の別をみると、「専従」が 31.2%、「兼務」が 65.6%。
- 本調査期間に関わったケース数(1日あたり平均)は、2.4 件。「0 件」「1 件以上 2 件未満」と「2 件以上 5 件未満」がともに 23.5%となっている。

#### 8) 一時生活支援事業の全体像 (職員タイムスタディ調査結果・I-2 調査票)

- 職員一人あたり1日平均業務時間は、実際に業務に従事する時間は 456.1 分(約 7.6 時間)。このうち、「1. 一時生活支援事業(地域居住支援事業)に関する業務」に 162.5 分(約 2.7 時間)、「2. 一時生活支援事業(地域居住支援事業)以外の他事業等との兼務業務」に 276.8 分(約 4.6 時間)費やされている。
- 「1-1. 相談者に関わる業務」の支援段階別の内訳をみると、「a.プラン策定前の相談者に関わる業務」が 42.2 分(34.3%)、「b.プラン策定後の相談者に関わる業務」が 80.8 分(65.7%)であり、割合は概ね a:b=4:6。任意事業の中で一番「a.プラン策定前の相談者に関わる業務」の割合が高い。
- 「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳としては、「同行支援」が 20.2 分と最も長く、次いで「記録作成」が 19.5 分。「1-2. 相談者に直接関わらない業務」の内訳としては、「事務作業」が 21.1 分と最も長く、次いで「事業の運営・管理業務」が 7.7 分。
- 「自立相談支援事業を実施している」と「実施していない」とで、「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳をみると、「同行支援」については、自立相談支援事業を実施している職員の方が従事時間が長い。一方、「記録作成」「他機関等との連絡・調整」や「移動」などにおいては、自立相談支援事業を実施していない職員の方が業務時間が長い。支援段階別にみると、プラン策定前に従事する時間(a)の割合は、自立相談支援事業を実施している事業所の職員の方が従事時間が長い。

#### 9) 任意事業の比較分析

- 4つの任意事業の従事者の内訳をみると、就労準備支援事業は 60 歳以上が最も多く、子どもの学習支援事業は 29 歳以下が最も多いという特徴がみられる。
- 国研修やブロック別研修等いずれも受講していない割合を高い順番に並べると、子どもの学習・生活支援事業(63.5%)、一時生活支援事業(34.4%)、就労準備支援事業(22.0%)、家計改善支援事業(19.3%)となっている。
- 業務時間の全体では、子どもの学習・生活支援は 498 分と他よりは少ないが、それ以外は、自立との違いは大きくない。
- 相談者にかかわる時間の内訳を「自立相談支援機関によるプラン策定前のケース」と「自立相談支援機関によるプラン策定後のケース」とに分けてみると、任意事業ごとに差はあるものの、プラン策定前(初回利用前)に従事する時間に一定程度時間をかけていることがわかった。特に、家計改善支援事業の割合が高く、また、総じて自立相談支援事業を実施している事業所の職員の方が、高い割合を示している。
- 業務時間の費やし方としては、就労準備支援事業と家計改善支援事業は概ね同じ傾向がみられ、「1-1. 相談者に関わる業務」の内訳としては、「記録作成」が最も長く、次いで「来所対応」と続く。「1-2. 相談者に直接関わらない業務」の内訳としては、「事務作業」が最も長く、次いで「事業の運営・管理業務」



と続く。一方、一時生活支援事業は、同行支援の時間が長いのが特徴で、子どもは『集合型』に時間を要しており『集合型』ではないところは記録作成に時間がかかっている。

#### (4) ヒアリング調査（V章）について

- タイムスタディ等による自立相談支援事業等の支援員の業務実態調査の結果を踏まえ、①データからは読み取れない実際の業務実態や各支援員に求められる専門スキル、補助体系に関する課題等について定性的に把握すること等を目的に、合計7ヵ所の自立相談支援機関・行政を対象に、ヒアリング調査を実施した。
- タイムスタディ調査結果の妥当性について、ヒアリング先に対して尋ねたところ、それぞれの機関と全体の傾向について差はあるものの、支援現場の感覚と今回の調査結果とは概ね合致していることが確認された。また、新型コロナウイルス感染症に伴う相談件数の増加や相談者の特徴の変化等がみられたが、調査実施はそのピークを過ぎた時期であったことや、翌年度以降も相談件数が下がりきらないだろうといった声も聞かれ、今回の調査結果にコロナの影響を考慮しての大きな補正が必要との意見はなかった。
- 各支援員の役割について、機関によっては、相談員、就労支援員など、それぞれの職種の役割を明文化し、各自立相談支援機関において、業務効率化の一貫として、各支援員の役割や業務マニュアルを整備しているところもあった。また、地域づくりに関しては、社会資源の乏しい地域ほど支援員のスキルが上がる可能性があるとの指摘もあり、地域のエンパワメントを引き出す力が必要になってくる土壌は必然的に支援員の地域づくりの能力を向上させる可能性もある。
- タイムスタディ調査において「記録」に時間がかかっていることについては、ヒアリング先から大きな共感が得られ、特に都市部など相談件数が多ければ、それだけ記録に時間を要するという声も聞かれた。その記録の中でも特にシステムへの入力に関して、より効率的な仕様への変更を求める声も根強かった。加えて、本調査を含め、毎年実施される各種アンケート調査が負担であるとの意見も多数聞かれ、システムで一定程度対応するべきという意見があった。こうした記録に時間がかかっている現状は、今後DX化を進めていく余地が十分にあると推察される。なお、記録の取り方自体を学ぶ機会が少ないという指摘もあり、記録の方法を研修のテーマにしてみてもどうかという提案も聞かれた。
- より時間を費やしたい業務としては、ケース・対象者に向き合う時間を求める声が目立った。ケースによっては支援員一人だけでは抱えきれない負担がある（いわゆる困難ケース等）ことや、生活困窮者の相談を聞き続けることで精神的に不安定になることもあり、そうした負担は、「ケース共有」を行うことである程度緩和できるのではないかと提案も聞かれ、行政も一緒に検討する価値がある。
- 本調査事業において作成するチェックリストについての意見を尋ねたところ、自立相談支援機関の体制を検討するにあたって、指標的なものを求める声が聞かれた一方、ケースごとの重さや担当圏域の広さ、都市部と地方とで実態が異なることでの指標化することの困難性への認識も聞かれたほか、硬直的にチェックリストを運用してもコロナ禍のような大きな社会情勢の変動に耐えられないといった意見があった。
- 1日300km以上移動することもあるという意見が出るほど、特に郡部において「移動」に時間がかかるとの意見があったほか、支援員の車に相談者を同乗せざるを得ないケースが発生しており、支援員・相談者双方にとって「移動」の問題が深刻となっている。同じく郡部の難しさとして、1つの自立相談支援

機関が、複数の自治体・関係機関と接することで、自立相談支援機関の支援員と各自治体・関係機関側とのマッチングが重要であること等の指摘もあった。

- 支援メニューとして任意事業があることで幅広く相談を受け止めることができおり、任意事業を多く実施している方がプランを作成しやすいという指摘があった。また、そうした支援メニューを可視化し、相談者に提示している機関もあった。
- 現在の補助体系が人口規模区分になっていることについて、新規相談受付件数などの実績は概ね人口規模により影響があるため、現在の補助体系が妥当であるとの意見があった一方で、生活困窮者自立支援制度の対象となる相談者は単に人口規模だけによらず、地域特性によって大きく変わるとの指摘や、自治体の扶助費の将来的な負担状況を鑑みて、本事業の補助額を決定していくべきとの指摘もあった。
- 生活困窮者自立支援制度は人が人を支える制度であり、また、制度の理念を実現していくためには現行の補助額だけでは不十分であり、支援員が安心して働き続けられる環境を整備し、賃金の向上など処遇改善につながるような補助体系の検討を求める意見も聞かれた。また、郡部だけでなく広域エリアを所管する市からも、移動に関する補助を求める意見が聞かれた。

#### (5) 自立相談支援機関における支援体制に関する考察（Ⅵ章）について

- 自立相談支援機関において支援体制を検討するにあたっては、それぞれの支援員がどの程度のケース数を持つかということが重要である。しかし、現在の KPI 等に活用されている実績データである新規相談受付件数、プラン策定件数等ではスポット的な把握に留まり、支援員のエフォートを正確に把握することができない。そこで、本調査においては、スクリーニングからプラン策定までケースが一定程度あることを確認し、そうした期間での支援員のエフォートも考慮した主担当ケース数の把握が必要との認識に至った。
- これまでの各種統計から、人口規模と支援員一人あたりの新規相談受付件数との関係に相関がみられることが明らかになったことや、単数の指標より複数の指標設定があったほうが望ましいことから、人口 10 万人以上の自治体と 10 万人未満の2区分において、常勤一人あたり主担当ケース数として 10 万人未満の自治体の事業所では 17.1 件、10 万人以上の自治体の事業所では 23.8 件という数字を実態から導いた。なお、本数値は評価(価値判断)を行ったものではなく、データの特性上、平均値ではなく中央値により導いたものであることに留意が必要である。
- この実態から導いた主担当ケース数をもとに、それぞれの自立相談支援機関が円滑な支援体制を検討する際に参考となるよう支援ツールとしてチェックリストを作成した。チェックリストでは、現在の主担当ケース数が実態から導いた主担当ケース数より多い場合と少ない場合を想定し、それぞれにおいて確認すべき事項について、自立相談支援機関、自治体の所管部局とが確認できるようにし、そこでチェックがついた場合、どのようなことに考慮すべきかについて記した。自立相談支援機関の職員と自治体の所管部局の職員とが当該エリアにおいて相互に自立相談支援事業を磨き上げていくための一助となることが期待される。

## 2. 本調査研究事業における主な成果と課題

### (1) 本調査研究事業における主な成果

本調査研究事業における主な成果を整理すると次のとおりである。

#### 【人口規模と職員一人あたりの実績等との関係を整理】

- 既存の厚生労働省の実施状況調査等を分析することで、人口規模と職員一人あたりの実績等との関係を明らかにすることができた。人口規模が大きければその自治体の新規相談受付件数が多くなることは一般的に理解しやすいが、それが職員一人あたりの支援実績や1件あたりの事業費との関連で見ると、平均値と中央値に大きな開きがあり、人口区別など段階別には説明がしづらかった。
- そこで自然対数に転換し人口規模の影響を考慮し、かつ、常勤一人あたりを算出して分析することで、人口規模に応じて常勤一人あたりの新規相談受付件数に一定程度正の相関があること(1件あたりの事業費と人口規模に負の相関があること)を明らかにすることができた。また、実績が多い自治体は、体制(常勤換算)の人数も一定程度多くなり、人員体制が厚くなることで委託自治体の1件あたりの事業経費が低くなる傾向があることも説明できた。

#### 【各支援員に求められる役割について整理】

- 本調査では、過去の研修資料等から、相談員が担うべきベースとなる役割を整理した。
- 具体的には、①対個人、②対地域、③対組織づくり、について、それぞれの共通する部分とそれぞれが特化して担うべきことについてとりまとめを行った。なお、ここでの整理は、チェックリストにも反映した。

#### 【支援員のエフォートの実態や相談者の「属性」等別の傾向も明らかに】

- 自立相談支援機関や任意事業実施機関の支援員のタイムスタディ調査を実施することで、それぞれの支援員が1日あたりどのような動きをしているのか等を明らかにすることができた。特に、自立相談支援機関においては、相談受付～プラン策定といった統計システムではカウントしづらい期間の動きも可視化することができた。
- 管理者が回答する調査票(A-1)から、各支援員の属性や研修受講の有無など具体的なプロフィールや、自立相談支援機関では基本給や賞与等の一時金に関する待遇も把握することができた。加えて、自立相談支援機関の管理者を通さず支援員が直接回答できるようにWEB アンケートも実施したことで、業務を通じて支援員が感じていることについても調査した。支援員の内面にかかわる部分を把握し、それが働き方にどのように影響しているかについても分析した。
- 自立相談支援機関向けのB調査票では、支援フローでの支援にかかる時間を把握でき、「利用申込～プラン策定前」や、A調査では把握しなかった「終結以降」についても一定期間の支援の動きがあることを確認できた。加えて、相談者の属性や特徴別、所属機関の人口規模別の支援の所要時間についても把握した。
- 自立相談支援機関の職員だけでなく4つの任意事業についてのタイムスタディ調査も実施し、支援員の実態を把握することができた。支援員の年代構成など任意事業ごとに違いがあったほか、プラン策

定前(初回利用前)においても支援員が稼働していることなども可視化することができた。

- なお、これらの実施状況についてヒアリング調査等において現場の支援員に確認したところ、コロナ等の影響も含め大きな補正は必要ないと判断した。

#### 【一人あたりの主担当ケース数等に関する整理】

- 一人あたりの主担当ケース数については、厚生労働省の既存資料による実績データや、タイムスタディ調査での自立相談支援機関の職員が抱えるケース数について多角的な視点から情報を整理し、人口規模と一定の関係があることを分析した。
- 人口規模が小さい自治体の自立相談支援機関の職員には兼務が多いこと、人口規模が大きい自治体の自立相談支援機関は事務職員を配置するところ割合が高いという傾向や、また、自立相談支援機関にはそれぞれ直営・委託が存在して多様な人員体制がみられるといった事情を考慮し、常勤換算を行ったほか、事務職員等の職員を除く条件設定を行い、その結果、2つの人口区分に分けて「常勤職員一人あたり主担当ケース数」を算出した(10万人未満の事業所では17.1件、10万人以上の事業所では23.8件)。ただし、この数字はあくまでも実態に基づいて導いた試算であり、その数字の多寡の評価を行っておらず、常勤換算のプロセスには実態から乖離する面もあることに留意は必要である。

#### 【円滑な体制づくりを行うためのチェックリストの作成】

- 既存の統計資料、タイムスタディ調査、ヒアリング調査等各種データを一定程度とりまとめ、各自立相談支援機関及び自治体が、円滑な体制づくりを行うに資する支援ツールとしてチェックリストを作成した。
- チェックリストでは、自治体、自立相談支援機関が今の体制について、評価・振り返りを行うとき、今回、実態から導かれる人口規模別の主担当ケース数と比較し、乖離がある場合、自立支援機関、自治体双方において検討する視点についてまとめたもので、自立相談支援機関職員と、自治体職員とが同席して確認しあうことを想定したものである。
- 例えば、支援員一人あたりの主担当ケース数が少ない場合には、支援の非効率性が指摘され、人員を削減するという議論に帰結することも懸念されるが、チェックリストでは兼務であるかどうかの確認や、都道府県の調整の可能性の余地、地域資源開発と自立相談支援事業とをうまく機能させているかの振り返りを促している。一方、支援員一人あたりの主担当ケース数が多い場合は、チェックリストにより、必要に応じた(事務職やインテーク電話対応など役割分担を含めた)加配の可能性や、個別支援と地域資源を有機的に回すための人員配置の考慮事項を示している。

## (2) 本調査研究事業における主な課題

本調査研究事業において、1)調査実施に関する課題と、2)調査から得られた自立相談支援事業での運営上の課題を整理すると次のとおりである。

### 1) 調査実施に関する課題

- 今回、常勤職員一人あたりの主担当ケース数を提示したが、ここで導かれた数字は実態に基づいたものであり、その数字について評価(価値判断)をしたものではない。導かれた数字の多寡について評価

も視野に入れ、職員向けの WEB アンケートでの業務の負担感などの把握を試みたが、それら結果と、適切と判断され得る具体的な件数まで総合的に評価することが困難であった。運営形態(直営・委託)や専従と兼務の職員体制の違い、人口規模による違い等によって、自立相談支援機関による業務量や課題は大きく異なり、支援一人あたりが担当すべき標準的な件数など適切な支援水準を判断するためには、さらに詳細な情報が必要である。

- また、タイムスタディ調査の業務コードの中から「地域づくり」に関する時間を集計すると約 15 分(主任相談支援員では 24 分)程度であり、その数字自体は決して多くはないという議論を検討会でも行ったところではあるが、ヒアリングからは行政もコミットすべきテーマであるとの指摘もあり、その関わり具合は地域の実情及び行政の形態によっても大きく変化すると思われる。これらのことから、地域づくりにはどのくらいの時間が適切かといったことは地域や相談者の個別性が強く、妥当な時間配分の結論までは至らなかった。

## 2) 調査から得られた自立相談支援事業の運営等に関する課題

### 【支援員の勤務状況について(処遇・確保・負担感)】

- 本調査研究事業にて把握できた支援員の給与については、直営の正規職員を除いて約 360 万円で、自立相談支援事業の従事割合分では約 310 万円となっている。この数字は非正規や非常勤を含むが、例えば、人口 100 万人以上の自立相談支援機関の正規職員の平均値でも約 336 万円で、自立相談支援事業の従事割合分では約 310 万円となっている。また、直営の非正規の人件費は、委託先の非正規の人件費よりも安価にとどまっている傾向もみられ、会計年度職員の処遇の低さも垣間みえる。このように、人が人を支える仕組みを担う人材の報酬としては決して高くはない状況であることは各種ヒアリング及び検討会からも相次いで指摘された。
- また、新型コロナウイルス感染症拡大にあたり、他の諸制度においては、従事者に対しての給付金(注1)が支払われているが、新型コロナウイルス感染症において機能を発揮した生活困窮者自立相談支援事業の従事者に対して当該制度における慰労金はない状態であることへの指摘もあった。

(注1)「介護サービス事業所・施設等における感染症対策支援事業等及び職員に対する慰労金の支給事業」  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_00144.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00144.html)  
「障害福祉サービス施設・事業所等に勤務する職員に対する慰労金の支給と新型コロナウイルス感染症対策の徹底支援」  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_00148.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00148.html)

- 管理者への調査票(A-1)において自立相談支援事業での運営上の課題を尋ねたところ、最も大きな割合が「職員の資質向上、キャリア形成」で、次いで「適切な職員配置のための人材確保」と続いた。どちらも人材の課題が大きな懸案となっていることがうかがえる。なかでも、人材確保については、個別相談やソーシャルワークに関する専門的スキルを持つ人材のニーズが約8割と非常に高く、質の高い人材の確保に向けての課題があることが指摘できる。
- 支援員の個別の意見を把握するため WEB アンケートを実施したところ、業務にやりがいを感じない人が、業務実施上課題と感じていることの最上位が「ケースワークを進める上での職責が重い」であり、やりがいを感じていると回答している人よりも10ポイント以上高い結果となった。続く回答も「対人援助業務に係る負担が大きい」が挙げられており、業務の負担感が、自立相談支援事業へのやりがいに影響を与えている可能性が考えられる。

### 【記録へのエフォートについて】

- タイムスタディ調査で支援員がもっとも時間を費やしている業務の一つが「記録」の作業であった。記録をシステムに入力するほか、関係機関に報告する書類を作成すること自体は、適切な支援を展開していく上で重要な業務である一方、記録に時間が割かれ直接的な支援が制限されることは望ましくない。しかし実際には、記録作業の非効率さを指摘する声や、管理のための記録になっている可能性があるという指摘もヒアリング調査や検討会でなされたところである。

### 【都道府県（町村圏域）等広域のエリア展開での支援について】

- 都道府県圏域(町村)や市の管轄エリアが広いところでの支援員の動きとして、特に「移動」についての負担が大きい。地方部における移動手段の確保は極めて重要な地域課題であり、生活困窮者自立支援制度でもその影響が出てきているとも言える。
- また、複数の町村が圏域にある場合、それぞれの自治体ごとに、各部署や社協等の各機関へアプローチしていかなければならないことへの負担も聞かれた。さらに、別のヒアリング先からは、それぞれの自治体の各種制度の担当者と、自立相談支援機関の職員との相性の問題もあり、限られた人員の中で効率的に関係を築いていくことの難しさを指摘する声も聞かれた。

### 3. 今後に向けて

自立相談支援機関における今後の円滑な体制整備に向けての検討・取組事項について、国・自治体(所管部局)・自立相談支援機関に求められる取組として、以下のとおり提案する。

#### (1) チェックリストを契機とした対話へ<※主に【自治体・自立相談支援機関】に向けて>

今回のチェックリストは、自治体、自立相談支援機関が今の体制について、評価・振り返りを行うとき、自立相談支援機関職員と、自治体職員とが同席して確認しあうことを想定したものである。自立相談支援事業の円滑な運営のため、本チェックリストが対話の契機となることを見据えている。例えば、支援員一人あたりの主担当ケース数が少ない場合であっても、すぐに人員を削減するという議論になるのではなく、チェックリストに基づいた視点において、兼務の役割を改めて確認・見直したり、庁内外連携体制の構築や、支援メニューの整備など、多角的な視点で検討が進められることを期待したい。なお、体制の見直しについてはすぐに対応することは困難な場合もあるため、中長期的に見通しを持ち、自立相談支援機関の体制整備見直しと並行して、専従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。

支援員へのWEBアンケートでは、業務の負担感が業務のやりがいに影響を与えていることが示唆されており、支援員の負担感が大きいと考える機関においては、その負担感を低減していくことが急務となる。負担感の要因・背景は様々であるが、本ヒアリング調査等の結果からも負担軽減に向けての提案も複数挙げられた。その一つが、「ケース共有」の場を多く設けるという提案である。例えば、特に相談が多い都市部の自立相談支援機関などにおいて、特定の曜日の15～17時は窓口も閉め、ケース共有の時間「だけ」に充てるといった方策も支援員の負担感を減らす可能性があるとの指摘があった。また、2つ目としては、主任相談員の横のつながりを意識的に創出させている事例(P145)も参考になると思われる。経験豊富な人が主任相談員として従事している一方、新型コロナウイルス感染症もあって横のつながりが希薄化して孤立しがちな主任相談員を、都道府県がフォローしていくことは、自立相談支援機関全職員の負担感軽減にもつながっていくことと推測される。

加えて、特に町村部や管轄エリアが広い広域部分についての対応も「移動」をはじめ難しい課題があることから、ICT機器の導入や自立相談支援機関と各町村の担当との関係づくりを都道府県がフォローしていくことも重要である。なかでも、本調査におけるタイムスタディ調査での支援員の自由回答では、重層的支援体制整備事業との連携に期待する意見も複数みられたことから、都道府県が行う重層事業の後方支援の一環として、自立相談支援機関の職員を積極的に巻き込みながら顔合わせの機会やケース共有会議等に取り組むことも重要であると思われる。

#### (2) 兼務の役割についての検討<※主に【自治体・自立相談支援機関】に向けて>

特に人口10万人未満の自治体では兼務が多く、自立相談支援事業以外への従事が多いことが明らかになった。それはもともと相談者のニーズがないと判断し兼務となっているのか、それ以外の業務が多忙だからなのかは、地域によって様々な要因が考えられる。支援員へのWEBアンケート結果では、兼務の方が、やりがいを感じている割合が低い等の影響も垣間みえる。一方、検討会からは兼務であるからこそ、様々な業務に触れることができ、それを自立相談支援事業及び当該事業含め各種制度で求められる

「地域づくり」に活かすことができるとの意見もあった。人材が限られている地域において兼務にならざるを得ない面もあることから、兼務の状況がどのような影響を与えているかについて慎重に検討していくことが必要である。

### （３）詳細な稼働状況の把握と適切な支援の水準に向けての検討<※主に【国】に向けて>

今回、支援員一人あたりの主担当ケース数を試算した。ただし、ここで導かれた数字は実態に基づいたものであり、その数字について評価（価値判断）をしたものではなく、その件数自体が多いか、少ないか、といった判断までには至っていない。

加えて、タイムスタディ調査のB調査票において、それぞれの相談者の属性別・特徴別の時間により違いが出ていることが明らかであったが、今回採用した属性別・特徴別だけではない分析も地域によっては必要と思われる。

今後も詳細な稼働状況の把握を行い、適切な支援水準の検討に向けての情報の収集・分析を継続的にしていくことが必要である。

### （４）人口規模以外も考慮した補助体系<※主に【国】に向けて>

現在の補助体系については人口規模に応じて細かく段階的なものとなっているが、実際の一人あたりの支援実績等は補助体系と同じようには段階的にはなっていない。人口規模の影響は一定程度確実にあるものの、その区分を補助の体系に組み込むことは容易ではないことも確認できたところである。そのため、人口規模以外の要素も踏まえ、例えば主担当ケース数以外にも、支援員の負担感、地域特性も踏まえた仕組みが構築されることが期待される。なお、主担当ケース数を補助体系に位置づける場合には、支援現場でより把握しやすくするため、より詳細な定義が必要であると考えられる。

### （５）自立相談支援事業の評価指標の必要性<※主に【国・自治体】に向けて>

本調査研究事業においてそれぞれの支援員のエフォートとして業務時間が可視化できたことは成果であったが、今後はそうして投入されたエフォートにより、相談者・地域にどのような便益がもたらしているかについても確認していく必要がある。自立相談支援事業で取り組まれている各種支援プロセスが、どのようなアウトカムにつながっているのかを把握することは、今後の事業評価にもつながる重要な視点である。このことは、総務省行政評価局による「生活困窮者の自立支援対策に関する行政評価・監視（令和4(2022)年4月）」が勧告した「3. 事業・制度の効果検証」にもつながるといえ、事業の効果検証や事業の質の向上にもつながっていくと期待される。

### （６）システムの改善や記録の研修<※主に【国・自立】に向けて>

タイムスタディ調査からは記録や事務に明らかに多くの時間が割かれていることがわかった。一方、ICTの機器はあまり活用が進んでおらず、かつ、現在のシステムについて使い勝手の悪さを指摘する声もあった。加えて本調査等例年行われるアンケート調査の実施においても、既存のシステムをより積極的に活用



することで現場の負担軽減につながるといった意見もアンケート自由意見やヒアリングから数多く聞かれた。これらのことから、支援業務のDX化の余地はまだ十分にあるものと言える。

システムの改善に向けて、総務省行政評価局による「生活困窮者の自立支援対策に関する行政評価・監視(令和4(2022)年4月)」でも勧告が出されていることから、国においては引き続き、その改善に向けての取組が期待される。

一方、システムの改善だけではなく、記録という行為に関しての研修なども行っていくことも重要である。記録の重要性、記録の方法、記録の活用方法などについて、支援員同士が研鑽していく仕組みが構築できれば、記録に関する負担も減少していくことが期待される。

