

厚生労働省 令和5年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業

自立相談支援機関における支援体制の
強化に資する取組に関する調査研究
報告書

令和6（2024）年3月

一般社団法人北海道総合研究調査会

目 次

第Ⅰ章 調査研究の概要	1
1. 調査研究の背景・目的	1
2. 調査研究の内容	2
3. スケジュール	8
第Ⅱ章 自立相談支援事業に関するアンケート調査	9
1. 調査実施概要	9
2. 集計結果	10
第Ⅲ章 自立相談支援事業の委託先選定ガイドライン	36
1. ガイドライン作成の背景	36
2. 委託先選定ガイドライン作成について	37
第Ⅳ章 ICT を活用した効果的な取組及び効果的な周知方法の好事例 43	
1. ICT を活用した効果的な取組及び効果的な周知方法の取組について.....	43
2. 好事例のとりまとめ	48
第Ⅴ章 調査結果のまとめ	72
1. 本調査研究事業での取組と結果の概要	72
2. 今後に向けて	74
資料編	
○ アンケート調査票	資-1
○ 自立相談支援事業の委託先選定ガイドライン	資-7

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感染拡大の影響により、自立相談支援機関の相談件数が急増するとともに、個人事業主やフリーランス、外国人、若年層等の多様な相談者層が顕在化した。令和4(2022)年12月にとりまとめられた「生活困窮者自立支援制度及び生活保護制度の見直しに関するこれまでの議論の整理(中間まとめ)」、及び令和5(2023)年12月にとりまとめられた「生活困窮者自立支援制度及び生活保護制度の見直しに関する最終報告書」において、自立相談支援機関の支援体制の強化が必要と指摘されている。

この間、支援体制の強化のため、新型コロナウイルス感染症セーフティネット強化交付金を活用し、相談支援員の加配のほか、オンライン相談等のICTを活用した支援を行ったり、プラットフォームの設置による民間の支援団体との連携体制を構築したりするなどの実践事例もみられている。

他方で、生活困窮者自立支援制度は、生活困窮者のみならず支援者にも十分に知られていないこと、制度に関するわかりやすい説明や情報発信が不十分であることが課題として指摘されている。(注1)

自立相談支援事業の運営形態については、約7割の自治体が事業を社会福祉協議会等に委託、または直営と委託を組み合わせて運営している。その委託先の調達方法は、企画提案を考慮して調達している自治体が3割(110自治体)(注2)で、相談支援の状況をみると、企画提案を考慮していない自治体よりも考慮している自治体の方が、新規相談件数及びプラン作成件数のいずれも平均件数が多い。

自立相談支援事業等を含む法に基づく事業は、多様な主体が委託を受けて制度を運用することで地域の社会資源に広がりをもたらし、地域を育てていくことにつながる。委託先の選定にあたっては、多様な主体が選定されるよう、企画提案の内容や支援実績、地域における活動状況等を考慮して選定するほか、複数年度の委託を行うなど、委託先の選定方法や選定基準を含めた委託のあり方について検討する必要がある。(注3)

上記のような背景を踏まえ、本調査研究事業では、多様な相談者層の支援ニーズに適切に対応できるよう、自立相談支援機関の支援体制の強化に資する取組のうち、ガイドラインの作成や好事例をとりまとめることを目的とする。

(注1) 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「生活困窮者自立支援制度及び生活保護制度の見直しに関するこれまでの議論の整理(中間まとめ)」(令和4(2022)年12月20日)P4

(注2) 福祉事務所設置自治体(906ヵ所)を対象としたアンケート調査に回答のあった536自治体のうち、自立相談支援事業を委託している386自治体において、委託先の調達方法として、企画提案を考慮して「一般競争入札」「指名競争入札」「随意契約」を行っている自治体の数(出典:厚生労働省令和3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「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」)

(注3) 「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(2022)年4月26日)P20

2. 調査研究の内容

(1) 自立相談支援事業等に関するアンケート調査

①調査の目的

自立相談支援事業等に関するアンケート調査として、以下の3点を目的として実施した。

- 自立相談支援事業の委託先の選定方法に関して、自治体が委託先を募集・評価・選定するにあたって、委託先の選定方法や選定基準の設定(評価の方法)等の実施状況や課題を把握し、ガイドライン作成のための基礎資料とする。
- 各自治体における ICT を活用した相談等の実施状況、関係機関との連携強化の取組状況等を把握し、好事例をとりまとめるための基礎資料とする。
- SNS 等による相談窓口・各種支援制度の周知方法等を把握し、効果的な周知方法に関する好事例を調査する。

②調査対象

福祉事務所設置自治体における生活困窮者自立相談支援事業主管部局 907 自治体

(令和5(2023)年10月1日時点)

③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、各自治体の担当部局から電子メールで直接回収した。

※回答者の負担を減らすため、本調査実施機関が実施する令和5年度社会福祉推進事業の個別課題10「生活困窮者自立支援制度の事業評価の方法及び帳票類の標準化に関する調査研究事業」のアンケート調査と同時に実施した。

④調査期間

令和5(2023)年10月30日(月)から令和5(2023)年11月24日(金)

⑤回収率

560 自治体(回収率 61.7%)

⑥調査項目

アンケート調査による主な調査項目は、以下のとおりである。

1) 自立相談支援機関の委託先の選定方法

- ・自立相談支援機関の委託先の調達方法
- ・自立相談支援機関の選定基準・選定手続き
- ・自立相談支援機関との契約期間
- ・委託先選定にあたっての課題・工夫

2) 相談支援や関係機関との連携における ICT の活用について

- ・ICT を活用した相談支援の実施
- ・ICT を活用した関係機関との連携
- 3) 効果的な相談窓口や各種制度の周知
 - ・効果的な相談窓口や各種制度の周知
 - ・その他、インターネットの活用が困難な層への相談窓口や各種制度の周知
- 4) 生活保護制度に関する相談窓口や各種制度の周知
- 5) 「自立相談支援事業の委託に係るガイドライン」に関する意見交換会

※調査票については資料編参照

(2) ヒアリング調査

①調査の目的

(1)のアンケート調査のみでは把握しづらい課題や工夫等について確認するため、ヒアリング調査を実施した。主な目的としては以下の3点とした。

目的1) 質を踏まえた評価を実施し、委託先を選定している自治体にヒアリングを行い、ガイドラインに含むべき事項・内容について確認する。

目的2) ICT を活用した効果的な相談支援や関係機関との連携を行っている自治体等にヒアリングを実施し、好事例としてとりまとめる。

目的3) 効果的な相談窓口・各種制度の周知を行っている自治体等にヒアリングを実施し、好事例としてとりまとめる。

②調査対象・調査方法

アンケートに回答いただいた自治体の中から、上記目的を踏まえて自治体及び委託先(自立相談支援機関)等を選定した(図表 I-2-1)。なお、ガイドラインの作成(第Ⅲ章)及び好事例のとりまとめ(第Ⅳ章)にあたっては、下記以外の自治体に対しても適宜電話ヒアリングによる情報収集も行った。

図表 I-2-1 主なヒアリング先と調査目的

対象自治体	ヒアリング先	調査日	実施方法	目的1)	目的2)	目的3)
茨城県古河市	古河市	2023/12/20	Zoom	◎	◎	○
福岡県久留米市	久留米市	2023/12/26	Zoom		◎	○
北海道釧路市	NPO 法人地域生活支援ネットワークサロン	2023/12/27	現地訪問		◎	
北海道釧路市	(一社) 釧路社会的企業創造協議会	2023/12/27	現地訪問		○	◎
大阪府大阪市	大阪市	2023/12/28	Zoom	◎	○	○
大阪府東大阪市	東大阪市	2024/1/17	Zoom	◎		
北海道札幌市	北海道生活困窮者支援ネットワーク(どうねっと)	2024/1/24	電話		◎	
京都府京丹後市	京丹後市	2024/1/25	電話		◎	
鹿児島県	鹿児島県	2024/2/9	電話		◎	○
広島県世羅町	世羅町	2024/2/16	Zoom	◎	○	
鹿児島県姶良市	姶良市 姶良市社会福祉協議会	2024/2/19	Zoom		◎	◎
富山県	富山県	2024/2/27	電話	◎		
富山県黒部市	黒部市	2024/2/29	電話	◎		
東京都墨田区	墨田区	2024/3/1	電話	◎		

◎:特に焦点を当ててヒアリングしたものを◎としている

○:情報収集としてヒアリングしたものを○としている

③調査項目

ヒアリング調査による主な調査項目は、以下のとおりである。

1) 委託先の選定方法

- ・当該自治体の概要
- ・自立相談支援事業等の委託に係る仕様書の内容
- ・委託先の調達方法、選定基準、その他選定にあたって重視している点
- ・これまでの委託先選定にあたって生じた課題(契約、予算、体制等)
- ・委託先選定にあたっての工夫(質を踏まえ、多様な委託先を増やす工夫)、効果
- ・職員の処遇改善(キャリアラダー、キャリアパス制度等)の取組に向けての検討状況

2) ICT を活用した効果的な取組

- ・ICT を活用した相談支援・関係機関との連携等を行うに至った背景・経緯
- ・ICT を活用した取組の具体的な内容
- ・ICT 活用による効果、課題、取組工夫(課題への対応方策等)

3) 効果的な周知方法

- ・インターネットを活用し、もしくはインターネットの活用が困難な層への相談窓口・各種制度の周知を行うに至った背景・経緯
- ・具体的な周知方法、取組の工夫(課題への対応方策等)
- ・インターネットまたはインターネット以外の媒体を活用した周知の効果、課題
- ・生活困窮者自立支援制度と連携して生活保護の周知を効果的に行う工夫、効果、課題 等

(3) ガイドライン意見交換会の開催

①実施の目的

ガイドラインを作成するにあたって、自治体職員・委託先を対象に、委託先選定で工夫していることや課題となっていること等を情報共有・意見交換し、参加者の意見からガイドラインに含むべき事項・内容等を整理するため、意見交換会を開催した。

②開催日時・開催方法

令和6(2024)年2月22日(木) 15:00～16:40 / Zoom

③参加者

・(1)のアンケート調査において、本ガイドライン意見交換会に参加希望のあった自治体職員へ周知し、参加意向のあった17自治体、委託先5団体※

・本検討会委員4名

※Zoom会議に複数名で参加した場合も1団体としてカウントした。

④プログラム

意見交換会は、以下の内容で実施した。

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1) 「調査研究事業・アンケート結果の概要について」<ul style="list-style-type: none">・ガイドライン作成の背景や目的を説明2) 「『自立相談支援事業の委託先選定ガイドライン(素案)』について」<ul style="list-style-type: none">・作成したガイドライン(素案)の概略を説明3) 参加者による意見交換<ul style="list-style-type: none">・グループごとに分かれ、2つのテーマ(①ガイドラインに対する意見、②委託に関する課題・工夫等)について意見交換を実施4) まとめ<ul style="list-style-type: none">・検討会委員からのコメント |
|---|

(4) 「自立相談支援事業の委託先選定ガイドライン(案)」の作成

アンケート調査、ヒアリング調査、意見交換会の結果、及び後述する検討会の議論等を通じて、「自立相談支援事業の委託先選定ガイドライン(案)」を作成した。(第Ⅲ章、資料編参照)

(5) ICTを活用した効果的な取組及び効果的な周知方法の好事例とりまとめ

アンケート調査、ヒアリング調査、及び後述する検討会の議論等を通じて、ICTを活用した効果的な取組及び効果的な周知方法の好事例をとりまとめた。(第Ⅳ章参照)

(6) 調査の倫理的配慮について

本調査研究事業における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、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、ヒアリングの対象候補以外の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。

(7) 検討会の開催

アンケート調査項目の精査やヒアリング先の選定、ガイドラインの作成、好事例のとりまとめに向けた議論・助言を行うことを目的として検討会を設置した。検討会の構成員及び開催状況は以下のとおりである。

図表 I-2-2 検討会委員（敬称略）

<委員>

	氏名	所属・役職
有識者	駒村 康平	慶應義塾大学経済学部 教授
	上原 久	Optim's-pt オプティムズプロジェクト代表
実践者	山本 繁樹	社会福祉法人 立川市社会福祉協議会 総合相談支援課長
	高木 亜希子	中核地域生活支援センター 香取 CCC センター長
自治体職員	池澤 健嗣	茨城県古河市役所 福祉部 福祉推進課 課長
	田中 明子	大阪市福祉局生活福祉部自立支援課 生活困窮者支援担当課長

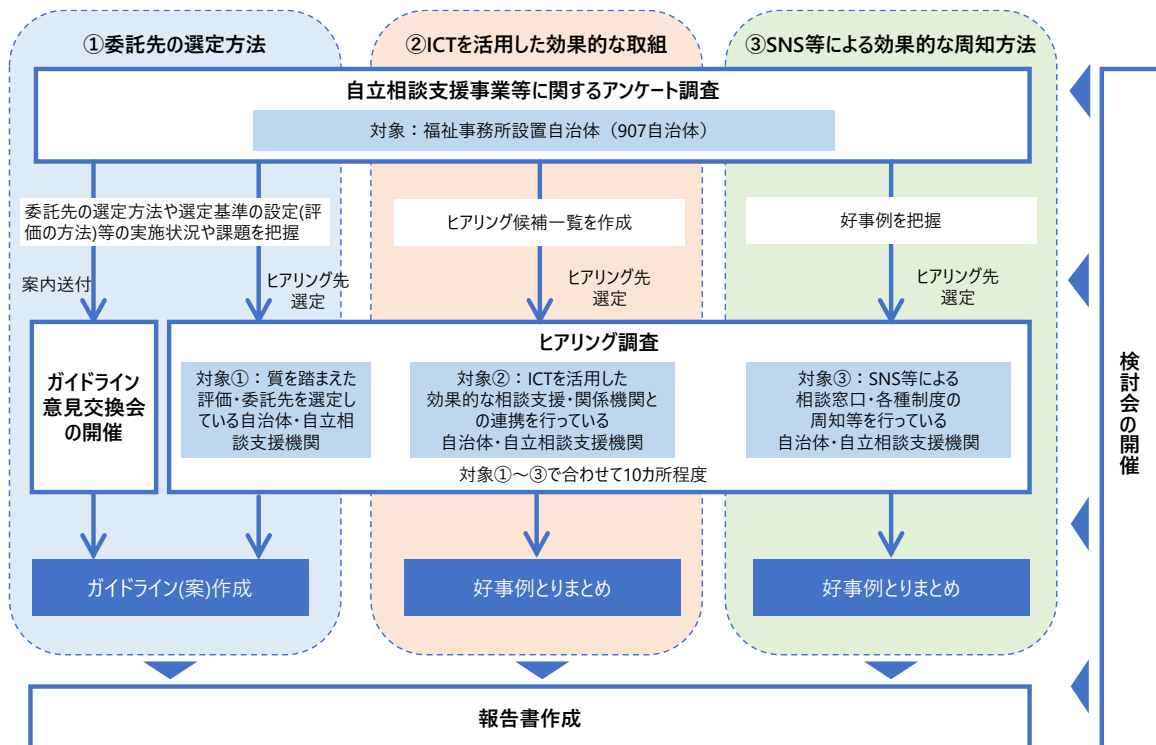
<オブザーバー>

	氏名	所属・役職
厚生労働省	米田 隆史	社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 室長
	内野 英夫	社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 室長補佐
	田中 考平	社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 室長補佐
	丸山 祐里枝	社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 室長補佐
	川久保 俊介	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 係長
	蔦谷 真希	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
	山本 つぼみ	社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 企画法令係 係員
	高橋 美有	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 係員

図表 I-2-3 検討会開催状況

開催回	内容
第1回 令和5(2023)年 9月6日(水)	議事 (1) 調査研究の目的・概要 (2) 委託先選定に係る「ガイドライン」について (3) ICTを活用した取組や SNS 等による効果的な広報の好事例について (4) アンケート調査について (5) 今後のスケジュールについて
第2回 令和5(2023)年 12月1日(金)	報告 (1) 第1回検討会の要旨について (2) アンケート調査の回収・集計状況(速報)について 議事 (1) 委託先選定に係る「ガイドライン」について (2) 好事例のとりまとめについて (3) ヒアリング調査の実施について (4) ガイドライン意見交換会の開催について (5) 今後のスケジュールについて
第3回 令和6(2024)年 1月29日(月)	報告 (1) 第2回検討会の要旨について (2) アンケート調査の最終集計結果について (3) ヒアリング調査の実施状況について (4) ガイドライン意見交換会の開催について 議事 (1) 委託先選定に係る「ガイドライン」について (2) 好事例のとりまとめについて (3) 今後のスケジュールについて
第4回 令和6(2024)年 3月8日(金)	報告 (1) 第3回検討会の要旨について (2) ガイドライン意見交換会の開催結果 議事 (1) 委託先選定に係る「ガイドライン」について (2) 報告書について (3) 今後のスケジュールについて

図表 I-2-4 調査研究のフロー図



3. スケジュール

本調査研究事業の実施スケジュールは以下のとおりである。

図表 I-3-1 スケジュール

	令和5(2023)年						令和6(2024)年		
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
業務委託仕様書等の収集・整理	→								
自立相談支援事業等に関するアンケート調査	設計 →				実施 →	集計・分析 →			
ヒアリング調査				調査対象の選定 →	実施 →				
ガイドライン意見交換会の開催								●	
ガイドライン(案)の作成							素案作成 →	とりまとめ →	
好事例とりまとめ							とりまとめ →		
検討会の開催		● 第1回			● 第2回		● 第3回		● 第4回
報告書作成							作成 →		

第Ⅱ章 自立相談支援事業に関するアンケート調査

1. 調査実施概要

(1) 調査の目的

以下①～③のとおり、自立相談支援事業における自治体の事業委託の実態及び ICT や SNS 等を活用した取組等を把握することを目的とし、全ての福祉事務所設置自治体における生活困窮者自立相談支援事業主管部局を対象にアンケート調査を実施した。

- ①自立相談支援事業の委託先の選定方法に関して、自治体が委託先を募集・評価・選定するにあたって、委託先の選定方法や選定基準の設定(評価の方法)等の実施状況や課題を把握し、ガイドライン作成のための基礎資料とする。
- ②各自治体における ICT を活用した相談等の実施状況、関係機関との連携強化の取組状況等を把握し、好事例をとりまとめるための基礎資料とする。
- ③SNS 等による相談窓口・各種支援制度の周知方法等を把握し、効果的な周知方法に関する好事例を調査する。

(2) 調査対象

福祉事務所設置自治体における生活困窮者自立相談支援事業主管部局 907 自治体
(令和5(2023)年 10 月 1 日時点)

(3) 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、各自治体の担当部局から電子メールで直接回収した。

※回答者の負担を減らすため、本調査実施機関が実施する令和5年度社会福祉推進事業の個別課題 10「生活困窮者自立支援制度の事業評価の方法及び帳票類の標準化に関する調査研究事業」のアンケート調査と同時に実施した。

(4) 調査期間

令和5(2023)年 10 月 30 日(月)から令和5(2023)年 11 月 24 日(金)

(5) 回収状況

560 自治体(回収率 61.7%)

2. 集計結果

(1) 自立相談支援事業の運営方法

1) 自立相談支援機関の運営方法と設置箇所数

- ・自立相談支援機関の運営方法は、「直営」が 29.1%、「委託」が 65.7%、「直営+委託」が 10.7%と、約7割が委託によって運営されている。
- ・「委託」または「直営+委託」と回答した 423 件のうち、委託先としては、「社会福祉協議会」が最も割合が高く 68.8%、次いで「社会福祉法人(社協以外)」と「NPO 法人」がともに 14.2%となっている。
- ・自立相談支援機関の平均箇所数は、1.71 ヵ所。「1ヵ所」が 81.8%と最も割合が高く、2ヵ所以上設置している自治体は2割を下回っている。

図表Ⅱ-2-1 自立相談支援機関の運営方法・設置箇所数及び委託先事業

①自立相談支援機関の運営方法と設置箇所数

運営方法	(複数回答)	
	件数	%
直営	163	29.1%
委託	368	65.7%
直営+委託	60	10.7%
全体	560	

回答のあった自治体
における平均箇所数

→ 1.39ヵ所
→ 1.67ヵ所
→ 1.87ヵ所

平均箇所数(全体)

	件数	%
1ヵ所	458	81.8%
2ヵ所	42	7.5%
3ヵ所	19	3.4%
4ヵ所	8	1.4%
5ヵ所以上	33	5.9%
合計	560	100.0%

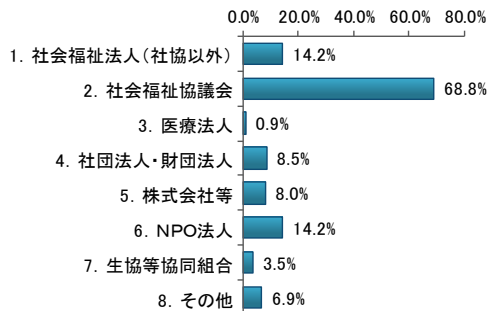
平均箇所数: 1.71ヵ所

→【①で「委託」「委託+直営」の場合のみ】

②委託先

(複数回答)

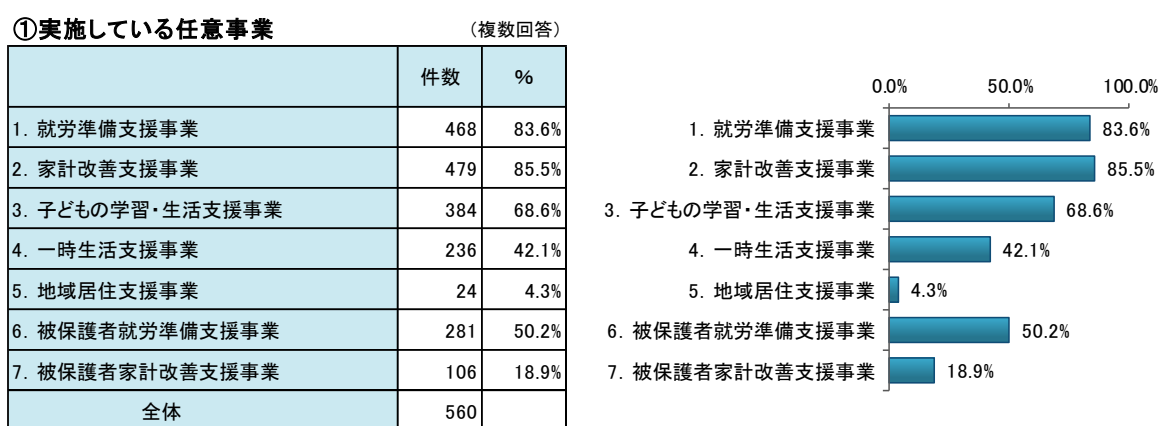
	件数	%
1. 社会福祉法人(社協以外)	60	14.2%
2. 社会福祉協議会	291	68.8%
3. 医療法人	4	0.9%
4. 社団法人・財団法人	36	8.5%
5. 株式会社等	34	8.0%
6. NPO法人	60	14.2%
7. 生協等協同組合	15	3.5%
8. その他	29	6.9%
全体	423	



2) 実施している任意事業と運営方法

- ・実施している任意事業は、「家計改善支援事業」が 85.5%、「就労準備支援事業」が 83.6%であり、多くの自立相談支援機関で実施されている。一方、「被保護者家計改善支援事業」が 18.9%、「地域居住支援事業」が 4.3%となっている。
- ・実施している任意事業の運営方法は、いずれの事業においても「委託」と回答した割合が 60～80%程度と高い。
- ・自立相談支援事業と任意事業の同一事業所での実施状況は、「家計改善支援事業」を実施している機関のうち、74.5%が「同一事業所」と回答している。一方で、「地域居住支援事業」は 75.0%、「子どもの学習・生活支援事業」は 71.1%が「それ以外」と回答している。

図表Ⅱ-2-2 実施している任意事業



図表Ⅱ-2-3 実施している任意事業の運営方法／自立相談支援事業と同一事業所での実施

	①実施している任意事業の運営方法(複数回答)				③自立相談支援事業と同一事業所での実施の有無		
	直営	委託	直営+委託	全体	同一事業所	それ以外	計
1. 就労準備支援事業	48 10.3%	395 84.4%	25 5.3%	468	251 53.6%	217 46.4%	468
2. 家計改善支援事業	76 15.9%	390 81.4%	12 2.5%	479	357 74.5%	122 25.5%	479
3. 子どもの学習・生活支援事業	79 20.6%	271 70.6%	32 8.3%	384	111 28.9%	273 71.1%	384
4. 一時生活支援事業	72 30.5%	148 62.7%	16 6.8%	236	88 37.3%	148 62.7%	236
5. 地域居住支援事業	1 4.2%	20 83.3%	2 8.3%	24	6 25.0%	18 75.0%	24
6. 被保護者就労準備支援事業	65 23.1%	199 70.8%	15 5.3%	281	109 38.8%	172 61.2%	281
7. 被保護者家計改善支援事業	23 21.7%	78 73.6%	5 4.7%	106	56 52.8%	50 47.2%	106

3) 所管部局の体制

- 生活困窮者自立支援制度を担当する職員数では、「常勤」の「専従」が平均 1.36 人、「非常勤」の「専従」が平均 0.86 人、「常勤」の「兼務」が平均 1.6 人、「非常勤」の「兼務」が平均 0.21 人であり、概ね4人の職員が担当している状況にある。
- 人口規模別の平均職員数では、専従・兼務、常勤・非常勤の合計を見ると、「1万人未満」では 2.00 人、30 万人以上では 6.81 人となっており、人口規模が大きいほど職員数も多いことがわかる。また、人口規模が増えると職員数における非常勤の割合も増える傾向にある。

図表Ⅱ-2-4 生活困窮者自立支援制度を担当する職員数（令和5(2023)年1月4日時点）

	常勤	非常勤	合計
専従	1.36	0.86	2.21
兼務	1.60	0.21	1.81
合計	2.96	1.07	4.03

	専従			兼務			合計		
	常勤	非常勤	計	常勤	非常勤	計	常勤	非常勤	計
1万人未満	0.10	0.00	0.10	1.80	0.10	1.90	1.90	0.10	2.00
1万人以上5万人未満	0.57	0.35	0.92	1.66	0.15	1.80	2.22	0.50	2.72
5万人以上10万人未満	1.04	0.85	1.89	1.42	0.25	1.67	2.46	1.09	3.56
10万人以上30万人未満	1.52	1.38	2.90	1.64	0.26	1.91	3.17	1.64	4.81
30万人以上	3.72	1.19	4.91	1.68	0.23	1.91	5.40	1.41	6.81

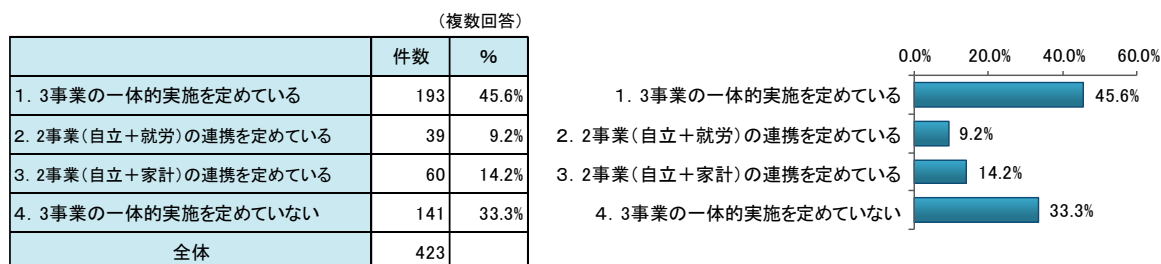
自立相談支援機関の運営方法が「委託」または「直営+委託」と回答した 423 の自治体を対象として、以下(2)～(5)の項目を集計した。

(2) 自立相談支援機関の委託先の選定方法

1) 事業の一体的実施の状況

- 事業の一体的実施の状況は、「3事業の一体的実施を定めている」が 45.6%、「3事業の一体的実施を定めていない」が 33.3%となっている。
- 「2事業(自立+就労)の連携を定めている」は 14.2%、「2事業(自立+就労)の連携を定めている」は 9.2%であった。

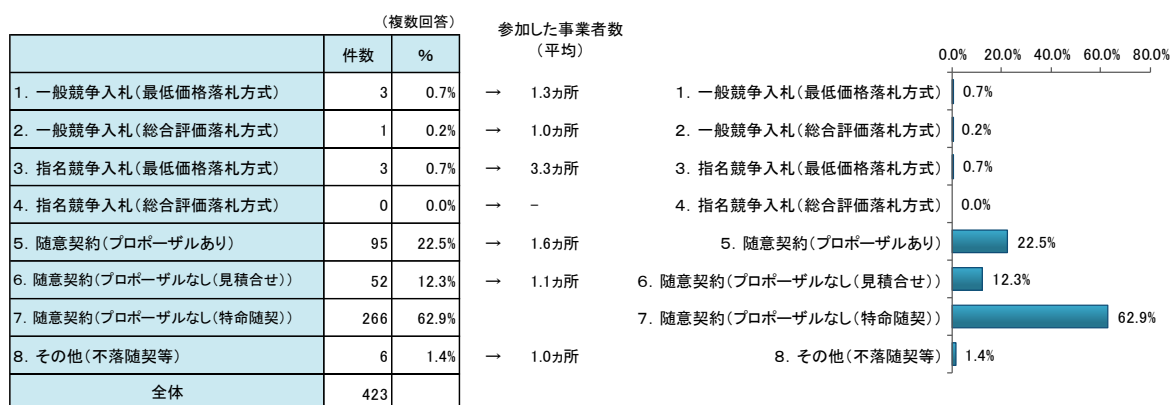
図表Ⅱ-2-5 事業の一体的実施の意向



2) 委託先の調達方法

- ・直近の委託先の調達方法をみると、「随意契約(プロポーザルなし(特命随契))」が 62.9%と最も割合が高く、次いで「随意契約(プロポーザルあり)」が 22.5%、「随意契約(プロポーザルなし(見積合せ))」が 12.3%となっており、それらを合わせて 97.7%が随意契約となっている。
- ・企画提案を考慮して委託先を選定しているのは、全体で2割程度となっている。
- ・参加した事業者数の平均を調達方法別にみると、「指名競争入札(最低価格落札方式)」は 3.3カ所と最も多く、次いで「随意契約(プロポーザルあり)」が 1.6カ所、「一般競争入札(最低価格落札方式)」が 1.3カ所であった。

図表Ⅱ-2-6 委託先の決め方



プロポーザルなしの随意契約(見積合せ・特命随契)の理由について自由回答で聞いたところ、「委託先の事業者が限られているため」との回答が多くあげられていた。また、過去の実績や他の事業との連携、継続的な支援のため、随意契約としていることがわかる。

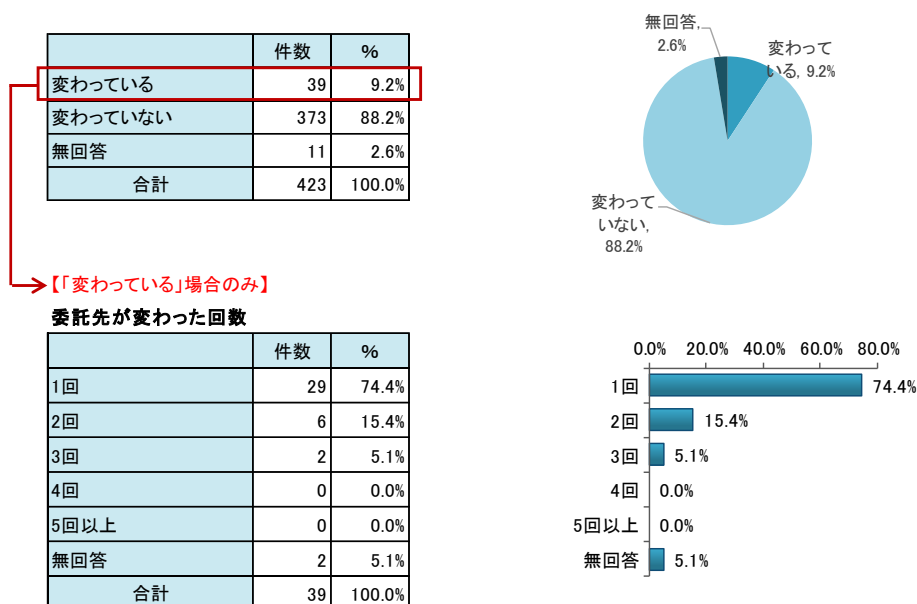
(主な意見)

- ・委託先の事業者が限られているため(129件)
- ・過去の実績、技術や経験を有しているため(63件)
- ・支援の質を継続的に担保するため(57件)
- ・包括的な支援が可能、貸付事業と連動させるため(42件)
- ・地域や各団体とのネットワークを構築できているため(38件)
- ・事業の継続性を担保するため(31件)
- ・専門的な知識が必要、有資格者がいるため(27件)
- ・一時生活支援事業と連動して実施できる事業者のため(3件)

3) 委託先の変更

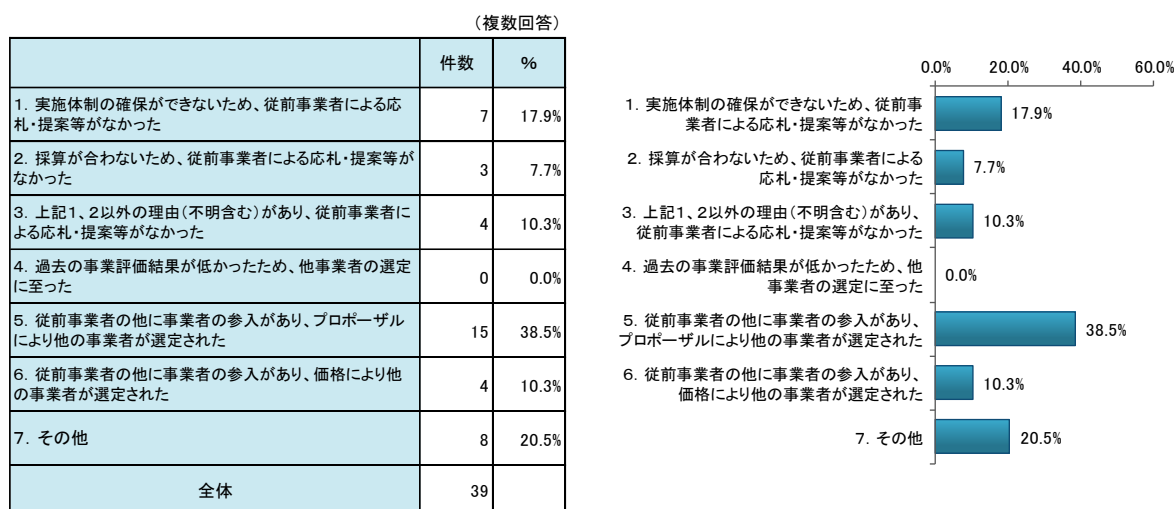
・生活困窮者自立支援制度が開始した平成 27(2015)年4月以降、委託先が変わっているかを聞いたところ、「変わっていない」は 88.2%、「変わっている」は 9.2%となっている。「変わっている」場合、委託先が変わった回数は、「1回」が 74.4%と最も割合が高く、次いで「2回」が 15.4%となっている。

図表 II-2-7 委託先変更の有無と変更回数



・委託先が変わった理由を聞いたところ、「従前事業者のほかに事業者の参入があり、プロポーザルにより他の事業者が選定された」が 38.5%と最も割合が高く、次いで「その他」が 20.5%、「実施体制の確保ができないため、従前事業者による応札・提案等がなかった」が 17.9%と続く。

図表 II-2-8 委託先変更の理由

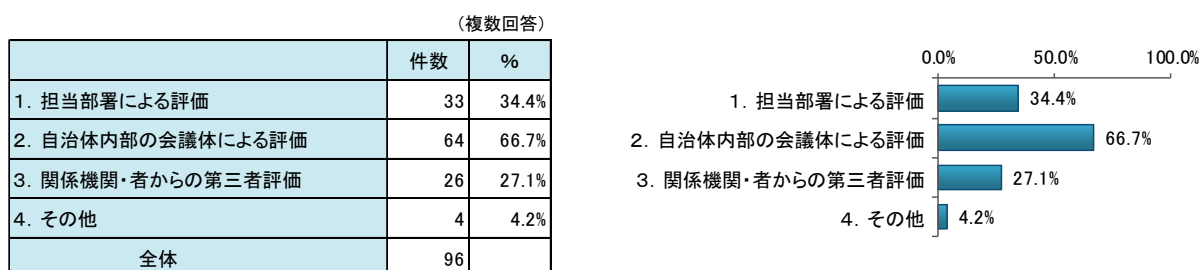


(3) 選定基準・選定手続き

1) 委託先の選定にあたっての評価の体制

・委託先の選定にあたっての評価の体制は、「自治体内部の会議体による評価」が 66.7%と最も割合が高く、次いで「担当部署による評価」が 34.4%、「関係機関・者からの第三者評価」は 27.1%となっている。

図表 II-2-9 委託先の選定にあたっての評価の体制



2) 評価・選定の観点

・委託先を選定する際の評価・選定の観点を見ると、「生活困窮者自立支援制度に係る取組内容・実績」が 93.8%と最も割合が高く、次いで「生活困窮者自立支援制度への理解」が 90.6%、「主任相談支援員・相談支援員・就労支援員の資格・要件・経験年数」が 83.3%と続く。一方、「価格」は 69.8%という結果であった。

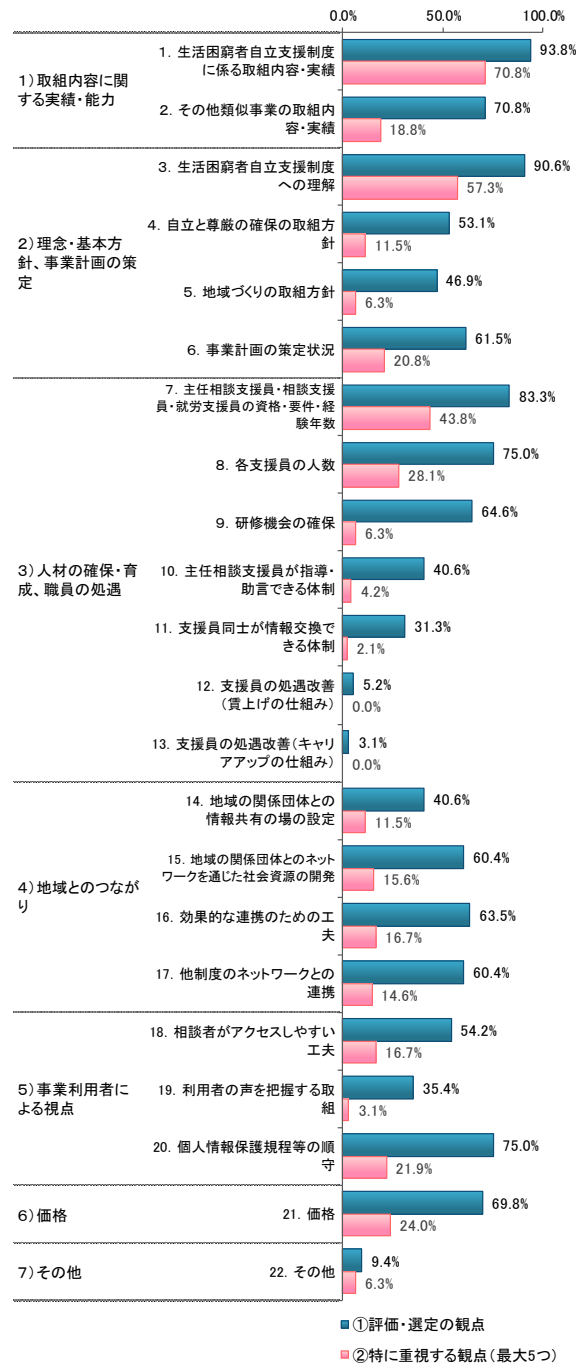
・特に重視する観点(最大5つまで)を見ると、「生活困窮者自立支援制度に係る取組内容・実績」が 70.8%、「生活困窮者自立支援制度への理解」が 57.3%、「主任相談支援員・相談支援員・就労支援員の資格・要件・経験年数」が 43.8%という割合で、前出の評価・選定の観点と同様の結果となっている。

・なお、「支援員の処遇改善(賃上げの仕組み、キャリアアップの仕組み)」の割合は非常に低く、特に重視すると回答した自治体はゼロとなっている。

図表Ⅱ-2-10 評価・選定の観点／特に重視する観点

①評価・選定の観点／②特に重視する観点 (複数回答)

		①評価・選定の観点		②特に重視する観点(最大5つ)	
		件数	%	件数	%
1) 取組内容に関する実績・能力	1. 生活困窮者自立支援制度に係る取組内容・実績	90	93.8%	68	70.8%
	2. その他類似事業の取組内容・実績	68	70.8%	18	18.8%
2) 理念・基本方針、事業計画の策定	3. 生活困窮者自立支援制度への理解	87	90.6%	55	57.3%
	4. 自立と尊厳の確保の取組方針	51	53.1%	11	11.5%
	5. 地域づくりの取組方針	45	46.9%	6	6.3%
	6. 事業計画の策定状況	59	61.5%	20	20.8%
3) 人材の確保・育成、職員の処遇	7. 主任相談支援員・相談支援員・就労支援員の資格・要件・経験年数	80	83.3%	42	43.8%
	8. 各支援員の人数	72	75.0%	27	28.1%
	9. 研修機会の確保	62	64.6%	6	6.3%
	10. 主任相談支援員が指導・助言できる体制	39	40.6%	4	4.2%
	11. 支援員同士が情報交換できる体制	30	31.3%	2	2.1%
	12. 支援員の処遇改善(賃上げの仕組み)	5	5.2%	0	0.0%
	13. 支援員の処遇改善(キャリアアップの仕組み)	3	3.1%	0	0.0%
4) 地域とのつながり	14. 地域の関係団体との情報共有の場の設定	39	40.6%	11	11.5%
	15. 地域の関係団体とのネットワークを通じた社会資源の開発	58	60.4%	15	15.6%
	16. 効果的な連携のための工夫	61	63.5%	16	16.7%
	17. 他制度のネットワークとの連携	58	60.4%	14	14.6%
5) 事業利用者による視点	18. 相談者がアクセスしやすい工夫	52	54.2%	16	16.7%
	19. 利用者の声を把握する取組	34	35.4%	3	3.1%
	20. 個人情報保護規程等の順守	72	75.0%	21	21.9%
6) 価格	21. 価格	67	69.8%	23	24.0%
7) その他	22. その他	9	9.4%	6	6.3%
全体		96		96	

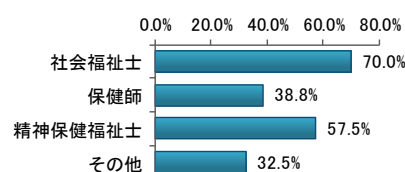


3) 自治体が求める資格

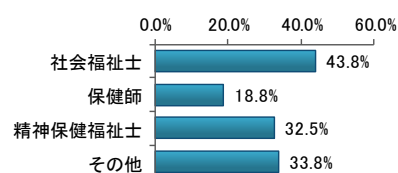
- ・評価・選定の観点として「主任相談支援員・相談支援員・就労支援員の資格・要件・経験年数」を選択した80件のうち、自治体が求める具体的な資格を支援員別にみると、主任相談支援員は、「社会福祉士」が70.0%と最も割合が高く、次いで「精神保健福祉士」が57.5%、「保健師」が38.8%と続く。
- ・相談支援員は、「社会福祉士」が43.8%と最も割合が高く、「その他」が33.8%、「精神保健福祉士」が32.5%と続く。
- ・就労支援員は、「キャリアコンサルタント」が43.8%と最も割合が高く、「その他」が37.5%、「産業カウンセラー」が30.0%となっている。

図表Ⅱ-2-11 自治体が求める具体的な資格

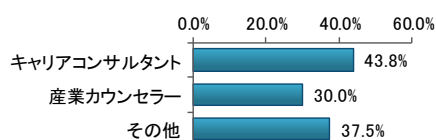
	件数	%
社会福祉士	56	70.0%
保健師	31	38.8%
精神保健福祉士	46	57.5%
その他	26	32.5%
全体	80	



	件数	%
社会福祉士	35	43.8%
保健師	15	18.8%
精神保健福祉士	26	32.5%
その他	27	33.8%
全体	80	



	件数	%
キャリアコンサルタント	35	43.8%
産業カウンセラー	24	30.0%
その他	30	37.5%
全体	80	



「その他」の回答としては、社会福祉士等の資格に加えて、あるいは資格の有無に関わらず「相談業務の経験を有するもの」を求めているとの回答があげられていた。委託先の選定にあたっては、資格の有無だけではなく、業務経験も一定程度影響していると言える。

(主な意見)

- ・相談業務の経験を有するもの
(主任相談支援員 23 件、相談支援員 21 件、就労支援員 18 件)
- ・養成研修等への参加、修了者であること
(主任相談支援員5件、相談支援員9件、就労支援員9件)

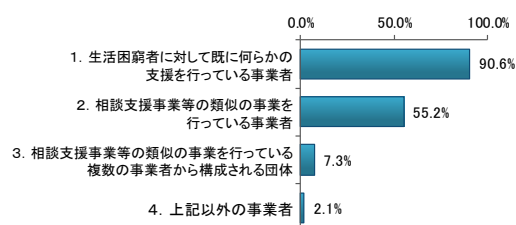
4) 選定された委託事業者

・選定された委託先がどのような事業を行っている事業者かをみると、「生活困窮者に対して既に何らかの支援を行っている事業者」が 90.6%と最も割合が高く、「相談支援事業等の類似の事業を行っている事業者」が 55.2%と続く。

図表Ⅱ-2-12 選定された委託事業者の状況

(複数回答)

	件数	%
1. 生活困窮者に対して既に何らかの支援を行っている事業者	87	90.6%
2. 相談支援事業等の類似の事業を行っている事業者	53	55.2%
3. 相談支援事業等の類似の事業を行っている複数の事業者から構成される団体	7	7.3%
4. 上記以外の事業者	2	2.1%
全体	96	



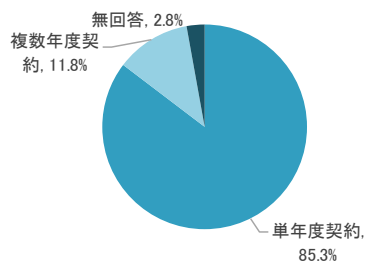
(4) 自立相談支援機関との契約期間

1) 契約期間

・委託する際の契約期間をみると、「単年度契約」が 85.3%、「複数年度契約」11.8%となっている。複数年度契約の場合の契約年数は、「3年」が最も割合が高く 64.0%、次いで「5年」が 24.0%となっている。

図表Ⅱ-2-13 自立相談支援機関との契約期間

	件数	%
単年度契約	361	85.3%
複数年度契約	50	11.8%
無回答	12	2.8%
合計	423	100.0%



【「複数年度契約」場合のみ】

契約年数

契約年数	件数	%
2年	4	8.0%
3年	32	64.0%
3.5年	1	2.0%
5年	12	24.0%
6年	1	2.0%
合計	50	100.0%

・自立相談支援機関との契約期間を人口規模別にみると、すべての人口規模の自治体において「単年度契約」が7割を超えている。一方、「30万人以上」の自治体では「複数年度契約」が24.3%と、他の人口規模に比べるとやや割合が高い。

図表Ⅱ-2-14 人口規模別・自立相談支援機関との契約期間

■人口規模別 契約期間

	契約期間			合計
	単年度契約	複数年度契約	無回答	
1万人未満	6 85.7%	0 0.0%	1 14.3%	7 100.0%
1万人以上5万人未満	121 91.7%	7 5.3%	4 3.0%	132 100.0%
5万人以上10万人未満	90 85.7%	12 11.4%	3 2.9%	105 100.0%
10万人以上30万人未満	93 85.3%	14 12.8%	2 1.8%	109 100.0%
30万人以上	51 72.9%	17 24.3%	2 2.9%	70 100.0%

単年度契約を行っている理由に関する自由回答では、「予算管理がしやすいため」といった回答のほか、「制度改正や契約内容の変更に柔軟に対応するため」、「単年度ごとに評価を行うため」といった回答が多くあげられていた。

(主な意見)

- ・予算の関係、会計年度により予算管理がしやすいため(66件)
- ・制度改正や契約内容の変更に柔軟に対応するため(65件)
- ・単年度ごとに評価を行うため(40件)
- ・従来のやり方を継承、不都合がない、複数年度にする理由がないため(29件)
- ・自治体の方針や条例によるため(26件)
- ・複数年更新されている、実質継続性が担保されているため(16件)
- ・随意契約のため(10件)
- ・競争性が生まれるため(6件)

複数年度契約を行っている理由に関する自由回答では、支援の継続性を担保し、支援対象者との信頼関係を構築するためといった回答があげられていた。また、「事業運営の安定性、ノウハウの蓄積」といった効果が見込まれ、受託者としても複数年度を見越して人材の確保・育成が可能となり、支援の質が向上するといった意見もあった。

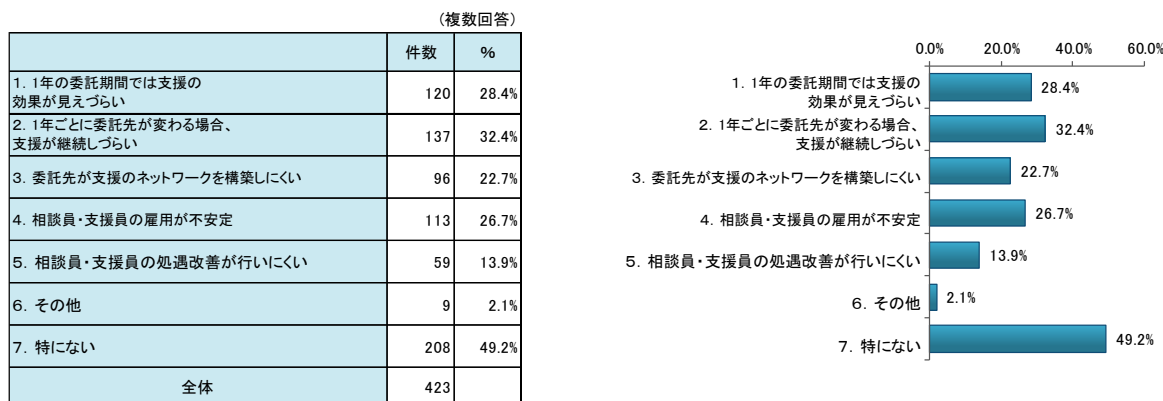
(主な意見)

- ・支援の継続性を担保するため(31件)
- ・事業運営の安定性、ノウハウの蓄積のため(8件)
- ・単年度では支援の効果が見えづらいため(5件)
- ・支援対象者との信頼関係を構築するため(4件)
- ・良質な人材の確保や支援員の人材育成のため(3件)
- ・支援の質の向上のため(3件)
- ・関係機関との信頼関係、連携体制の維持のため(2件)

2) 単年度契約の課題

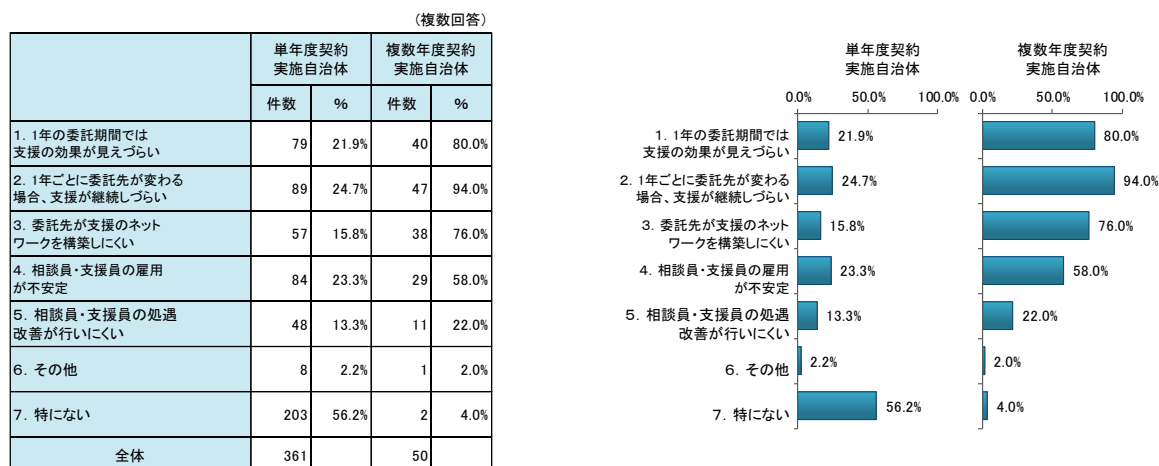
- ・単年度契約の課題をみると、「特にない」が49.2%と最も割合が高く、次いで「1年ごとに委託先が変わる場合、支援が継続しづらい」が32.4%、「1年の委託期間では支援の効果がみえづらい」が28.4%と続く。

図表Ⅱ-2-15 単年度契約の課題



- ・単年度契約の課題を契約期間別にみると、「単年度契約実施自治体」の56.2%は「特にない」と回答している。
- ・一方、「複数年度契約実施自治体」は「1年ごとに委託先が変わる場合、支援が継続しづらい」と回答している割合が94.0%と最も高く、次いで「1年の委託期間では支援の効果がみえづらい」が80.0%、「委託先が支援のネットワークを構築しにくい」が76.0%と続いており、複数年度契約を行っている自治体は単年度の契約に課題を感じていることがうかがえる。

図表Ⅱ-2-16 契約期間別・単年度契約の課題

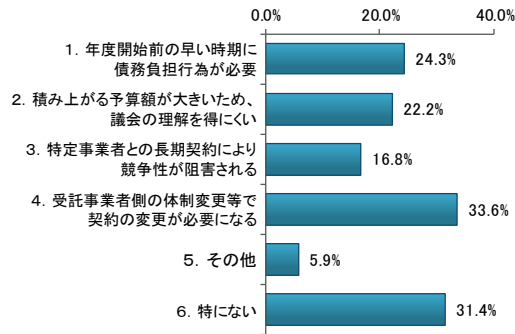


3) 複数年度契約の課題

・複数年度契約の課題をみると、「受託事業者側の体制変更等で契約の変更が必要になる」が 33.6%と最も割合が高く、次いで「特にない」が 31.4%、「年度開始前の早い時期に債務負担行為が必要」が 24.3%と続く。

図表Ⅱ-2-17 複数年度契約の課題
(複数回答)

	件数	%
1. 年度開始前の早い時期に債務負担行為が必要	103	24.3%
2. 積み上がる予算額が大きいため、議会の理解を得にくい	94	22.2%
3. 特定事業者との長期契約により競争性が阻害される	71	16.8%
4. 受託事業者側の体制変更等で契約の変更が必要になる	142	33.6%
5. その他	25	5.9%
6. 特にない	133	31.4%
全体	423	



「その他」としては、「予算措置の難しさ」や「財政部局の理解を得られない」といった契約に至るまでの手続き上の理由があげられていた。また、賃上げや物価変動、相談件数や社会情勢の変化等に対応するための柔軟性が低下する点にも課題があると言える。

(主な意見)

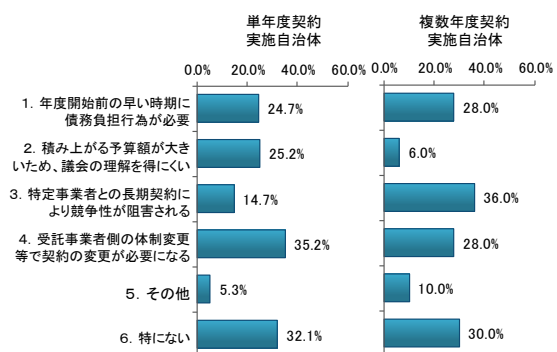
- ・予算措置の難しさ(5件)
- ・柔軟性の低下(5件)
- ・制度見直しのたびに変更必要(4件)
- ・財政部局の理解を得られない(2件)

・複数年度契約の課題を契約期間別にみると、「単年度契約実施自治体」は「受託事業者側の体制変更等で契約の変更が必要になる」が 35.2%、「積み上がる予算額が大きいため、議会の理解を得にくい」が 25.2%、「年度開始前の早い時期に債務負担行為が必要」が 24.7%と回答している。「特にない」と回答している割合も 32.1%いる。

・一方で、「複数年度契約実施自治体」は「特定事業者との長期契約により競争性が阻害される」が 36.0%、「年度開始前の早い時期に債務負担行為が必要」と「受託事業者側の体制変更等で契約の変更が必要になる」が同じく 28.0%となっている。

図表Ⅱ-2-18 契約期間別・複数年度契約の課題
(複数回答)

	単年度契約実施自治体		複数年度契約実施自治体	
	件数	%	件数	%
1. 年度開始前の早い時期に債務負担行為が必要	89	24.7%	14	28.0%
2. 積み上がる予算額が大きいため、議会の理解を得にくい	91	25.2%	3	6.0%
3. 特定事業者との長期契約により競争性が阻害される	53	14.7%	18	36.0%
4. 受託事業者側の体制変更等で契約の変更が必要になる	127	35.2%	14	28.0%
5. その他	19	5.3%	5	10.0%
6. 特にない	116	32.1%	15	30.0%
全体	361		50	



複数年度契約を実施するための工夫について自由回答で聞いたところ、行政内部及び関係機関に対して複数年度契約の必要性を説明するといった回答があげられていた。また、プロポーザルの実施や債務負担行為の設定など、行政の手続き上の工夫が行われていることがわかる。

(主な意見)

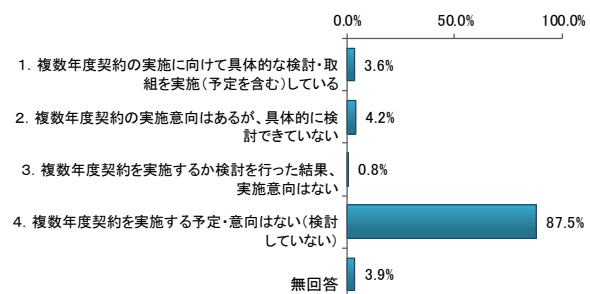
- ・複数年度契約の必要性を説明(関係部局、議会、自治体、関係機関) (8件)
- ・プロポーザルの実施(7件)
- ・債務負担行為の設定(3件)
- ・人件費等の上昇を考慮した予算化(3件)
- ・早期の庁内調整(2件)

4) 複数年度契約の実施予定・意向

・単年度契約を実施している自治体の場合、今後の複数年度契約の実施予定や意向を聞いたところ、「複数年度契約を実施する予定・意向はない(検討していない)」が87.5%と最も高かった。

図表Ⅱ-2-19 複数年度契約の実施予定・意向

	件数	%
1. 複数年度契約の実施に向けて具体的な検討・取組を実施(予定を含む)している	13	3.6%
2. 複数年度契約の実施意向はあるが、具体的に検討できていない	15	4.2%
3. 複数年度契約を実施するか検討を行った結果、実施意向はない	3	0.8%
4. 複数年度契約を実施する予定・意向はない(検討していない)	316	87.5%
無回答	14	3.9%
合計	361	100.0%



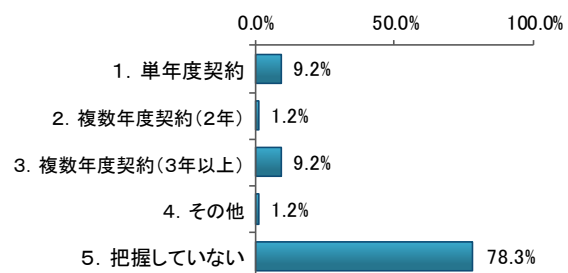
5) 受託事業者側の希望する契約期間の把握状況

・受託事業者が希望している契約期間について、自治体の把握状況をみると、「把握していない」が78.3%と最も割合が高く、「単年度契約」と「複数年度契約(3年以上)」がともに9.2%となっている。

図表Ⅱ-2-20 受託事業者側の希望する契約期間の把握状況

(複数回答)

	件数	%
1. 単年度契約	39	9.2%
2. 複数年度契約(2年)	5	1.2%
3. 複数年度契約(3年以上)	39	9.2%
4. その他	5	1.2%
5. 把握していない	331	78.3%
全体	423	



受託事業者側がその契約期間を希望する理由としては、単年度契約の場合、人件費や契約内容に変動があること、複数年度契約の場合、支援の継続性や人材の確保、雇用の安定等が理由としてあげられていた。

(主な意見) ※「単年度契約」と回答した方

- ・人件費や契約内容に変動があるため(10件)

(主な意見) ※「複数年度契約(2年)」または「複数年度契約(3年以上)」と回答した方

- ・支援員の人材確保、雇用安定のため(14件)
- ・支援の継続性の確保、長期的視点で支援を実施するため(10件)
- ・人件費や契約内容に変動があるため(7件)
- ・安定的な事業運営や支援が実施できるため(7件)
- ・相談者・支援者との信頼関係の構築、ネットワーク構築のため(7件)

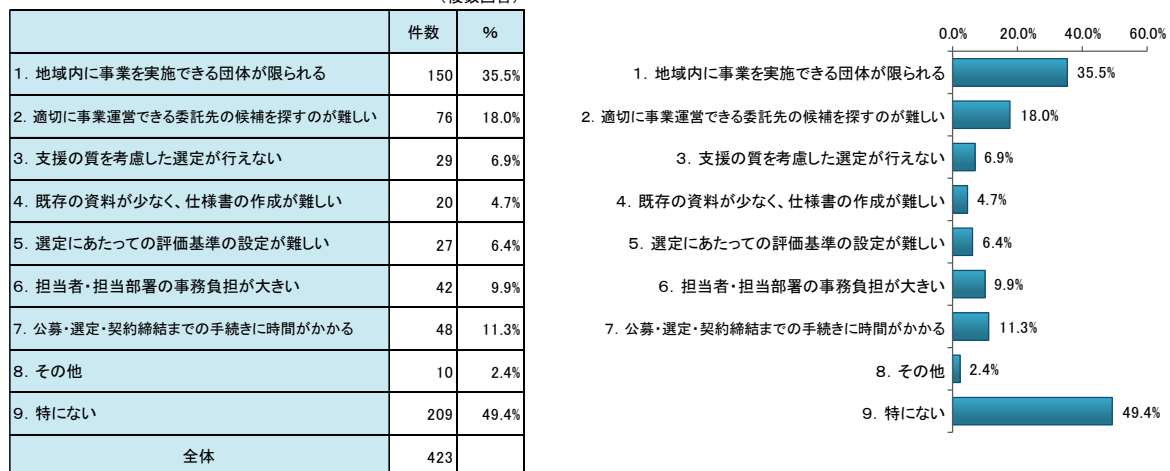
(5) 委託先選定にあたっての課題・工夫

1) 委託先の選定にあたって生じた課題

- ・委託先の選定にあたって生じた課題は、「特にない」が49.4%であった。
- ・課題が生じたことがある場合の具体的な内容を見ると、「地域内に事業を実施できる団体が限られる」が35.5%と最も割合が高く、次いで「適切に事業運営できる委託先の候補を探すのが難しい」が18.0%、「公募・選定・契約締結までの手続きに時間がかかる」が11.3%と続く。
- ・「その他」の回答としては、「対応できる事業者が少なく、結果的に同じ事業者になってしまうこと」、「受託事業者側の職員の離職や異動によって支援の質の低下が懸念されること」などがあげられていた。一方、「特命随契であることで競争原理が働かずサービスの向上が見込まれにくい」という意見もあった。また、委託先の変更にあたっては、支援状況の引継ぎ等が難しいことや、複数の事業を同一事業者に委託している場合、すべての事業を一括して受託できる事業者を探すことが困難である、あらためて事業ごとに切り分けて委託するメリットも少ないという意見があげられていた。

図表Ⅱ-2-21 委託先の選定にあたって生じた課題

(複数回答)

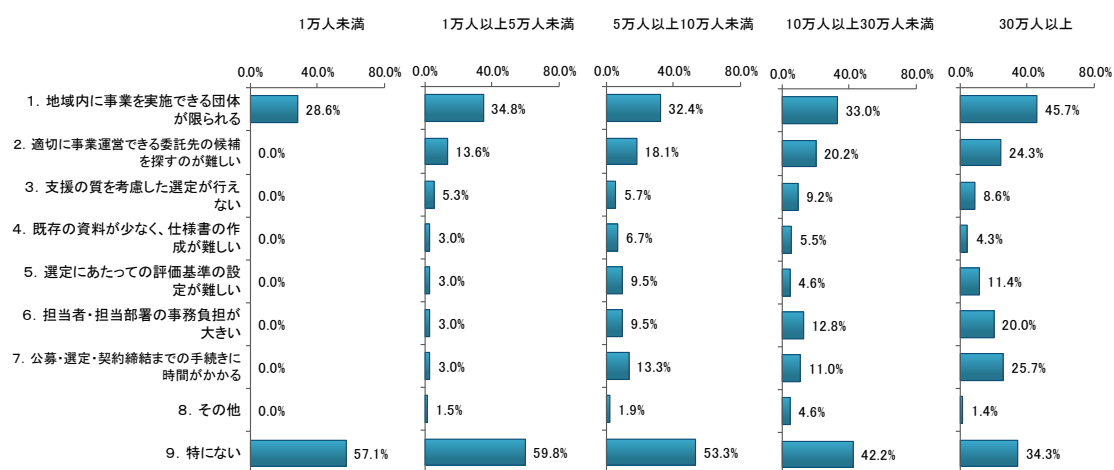


- ・委託先の選定にあたって生じた課題を人口規模別にみると、「1万人未満」から「10万人以上30万人未満」では、「特にない」が最も割合が高く4割から6割弱であった。次いで、いずれの人口規模でも割合が高いのは、「地域内に事業を実施できる団体が限られる」で3割前後となっている。
- ・一方で、「30万人以上」では、「地域内に事業を実施できる団体が限られる」が最も割合が高く45.7%、次いで「特にない」が34.3%であった。いずれの人口規模の自治体においても、委託先の確保の難しさがうかがえる結果となった。

図表Ⅱ-2-22 人口規模別・委託先の選定にあたって生じた課題

(複数回答)

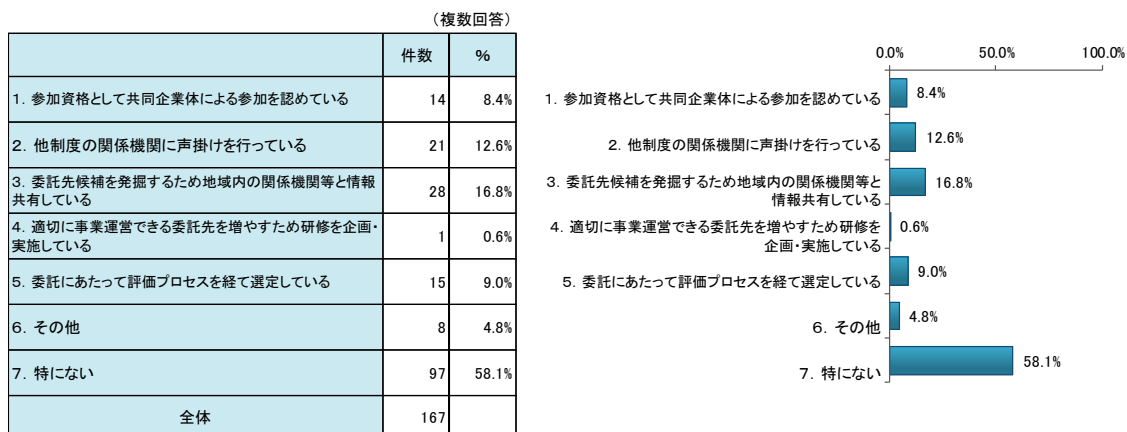
	1万人未満		1万人以上5万人未満		5万人以上10万人未満		10万人以上30万人未満		30万人以上	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
1. 地域内に事業を実施できる団体が限られる	2	28.6%	46	34.8%	34	32.4%	36	33.0%	32	45.7%
2. 適切に事業運営できる委託先の候補を探すのが難しい	0	0.0%	18	13.6%	19	18.1%	22	20.2%	17	24.3%
3. 支援の質を考慮した選定が行えない	0	0.0%	7	5.3%	6	5.7%	10	9.2%	6	8.6%
4. 既存の資料が少なく、仕様書の作成が難しい	0	0.0%	4	3.0%	7	6.7%	6	5.5%	3	4.3%
5. 選定にあたっての評価基準の設定が難しい	0	0.0%	4	3.0%	10	9.5%	5	4.6%	8	11.4%
6. 担当者・担当部署の事務負担が大きい	0	0.0%	4	3.0%	10	9.5%	14	12.8%	14	20.0%
7. 公募・選定・契約締結までの手続きに時間がかかる	0	0.0%	4	3.0%	14	13.3%	12	11.0%	18	25.7%
8. その他	0	0.0%	2	1.5%	2	1.9%	5	4.6%	1	1.4%
9. 特にない	4	57.1%	79	59.8%	56	53.3%	46	42.2%	24	34.3%
全体	7		132		105		109		70	



2) 適切な委託先を選定するための工夫

・適切な委託先を選定するための工夫を聞いたところ、「特にない」が 58.1%と最も割合が高く、次いで「委託先候補を発掘するため地域内の関係機関等と情報共有している」が 16.8%、「他制度の関係機関に声掛けを行っている」が 12.6%と続く。

図表 II-2-23 適切な委託先を選定するための工夫



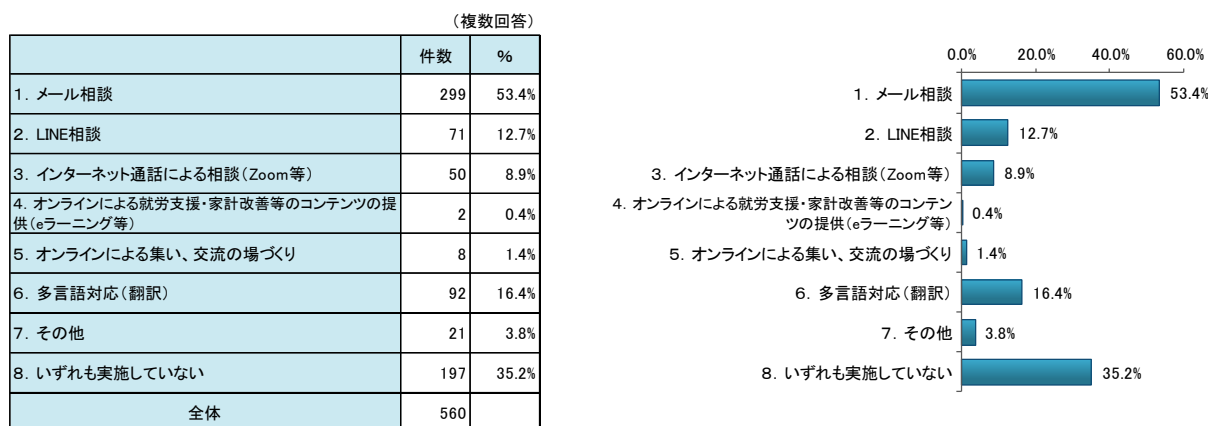
これ以降は、本アンケートに回答したすべての自治体(n=560)の回答結果を整理したものである(一部、限定した設問でn=560にならない設問もある)。

(6) 相談支援や関係機関との連携における ICT の活用

1) 相談支援での ICT の活用状況

・相談支援での ICT の活用状況をみると、「メール相談」が 53.4%と最も割合が高く、次いで「いずれも実施していない」が 35.2%、「多言語対応(翻訳)」が 16.4%となっている。

図表 II-2-24 相談支援での ICT の活用状況



上記1～7の ICT 活用により改善した点を自由回答で聞いたところ、「来所・対面が難しい(ひきこもり等)、電話・来所に抵抗がある方に有効」、「窓口時間外の受付が可能、お互いに時間・場所の制限がない」、「外国の方への対応がスムーズにできる」といった回答があげられていた。

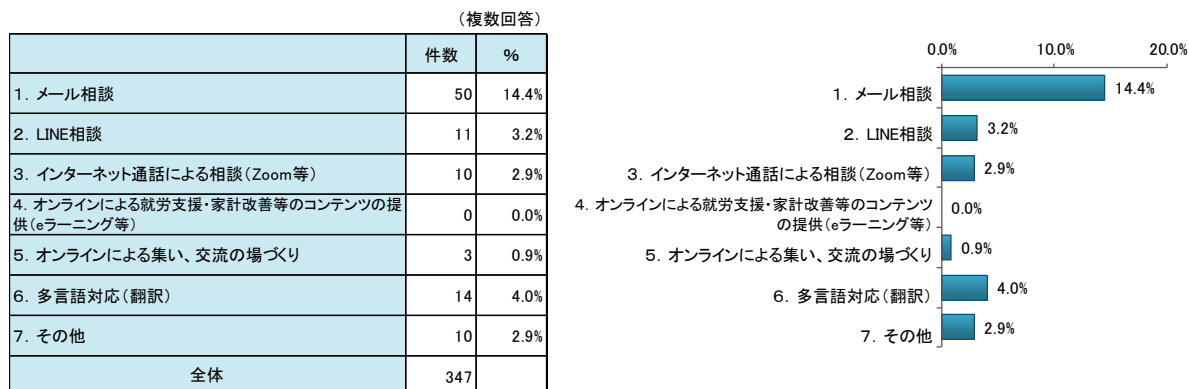
(主な意見)

- ・来所・対面が難しい(ひきこもり等)、電話・来所に抵抗がある方に有効(93件)
- ・窓口時間外の受付が可能、お互いに時間・場所の制限がない(67件)
- ・外国の方への対応がスムーズにできる(43件)
- ・気軽に相談できる、相談のハードルが下がる(27件)
- ・相談手法の幅が広がった(13件)
- ・文字として可視化できる、口頭で伝えづらいことを文章で伝えられる(12件)
- ・若年層などこれまで届きにくかった層に対して有効(11件)
- ・電話が不通でもつながることができる(11件)
- ・早期の支援開始につながる、迅速なやり取りで信頼関係が構築できる(7件)
- ・継続的支援が可能になった(6件)
- ・移動時間の削減・短縮になる(6件)
- ・情報共有、情報提供が容易にできる(5件)
- ・書類提出等の効率化(5件)

2) 効果がない・トラブルが発生した取組

・前問で1～7を選択した自治体の場合、あまり効果がなかったり、トラブルが発生した取組をみると、「メール相談」が14.4%と最も割合が高く、次いで「多言語対応(翻訳)」が4.0%であった。

図表Ⅱ-2-25 効果がない・トラブルが発生した取組



効果がなかった理由について自由回答で聞いたところ、「意思の疎通が図りにくい、誤解を招く、信頼関係の構築が難しい」、「早急な返信を期待される、返信できない時間帯への理解が必要」、「状況の把握が難しい、時間がかかる」といった、対面や電話ではないことによる相談支援の難しさがあげられていた。

(主な意見)

- ・意思の疎通が図りにくい、誤解を招く、信頼関係の構築が難しい(17件)
- ・利用者が増えない(11件)
- ・メール等の相談が少ない、質の向上や効率化の実感がない(10件)
- ・早急な返信を期待される、返信できない時間帯への理解が必要(9件)
- ・状況の把握が難しい、時間がかかる(8件)
- ・途中で連絡が途絶えてしまう(7件)
- ・翻訳機の性能が良くない(6件)
- ・PC(ネット環境)の不調、性能不足、メールサーバーの容量が小さい(5件)
- ・迷惑メール、なりすましトラブル(3件)
- ・同じ内容を執拗に送ってくる(3件)

3) ICT を活用した相談支援における体制・ルール

ICT を相談支援のツールとして活用する場合、どのような体制・ルールで行っているか自由回答で聞いたところ、特にルールを設けずに ICT を活用した相談支援を行う自治体がある一方、専任担当者や内部決裁を求めるなど回答者を限定する、対応時間を平日業務時間内に留めるといった、一定の体制やルールを決めて対応している状況が見受けられた。

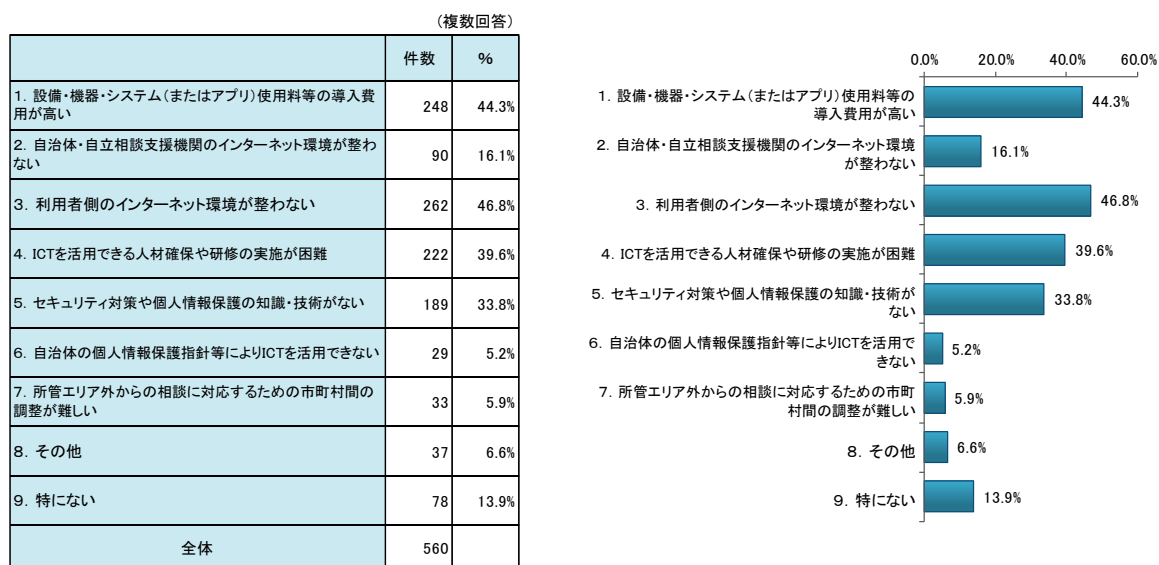
(主な意見)

- ・担当者が回答、適宜担当を振り分ける(31 件)
- ・対応時間を設定している、就業時間内の連絡としている(23 件)
- ・担当課内で共有している(22 件)
- ・随時対応(特定の担当配置なし)(21 件)
- ・回答は内部決裁が必要、複数人の確認が必要(15 件)
- ・きっかけづくりにとどめる、面談につなげることを意識(9件)
- ・個人情報保護法等の遵守(9件)
- ・業務携帯での対応(7件)
- ・基本当日の返信、時間外の相談は翌日対応(6件)
- ・対面困難な場合のみ ICT を使用(原則対面)(5件)
- ・ICT は連絡等のみに使用、初回は対面、詳しい状況は電話か対面で聞き取り(5件)

4) 相談支援を ICT で実施する際の課題

- ・相談支援を ICT で実施する際の課題をみると、「利用者側のインターネット環境が整わない」が 46.8%と最も割合が高く、次いで「設備・機器・システム(またはアプリ)使用料等の導入費用が高い」が 44.3%、「ICT を活用できる人材確保や研修の実施が困難」が 39.6%と続く。
- ・「その他」としては、「費用対効果が見合わない」、「予算や人材の確保が困難」、「対面と同様の効果が得られにくい」、「対面相談の減少への懸念」「個人情報、セキュリティへの懸念」等があげられていた。

図表 II-2-26 相談支援を ICT で実施する際の課題

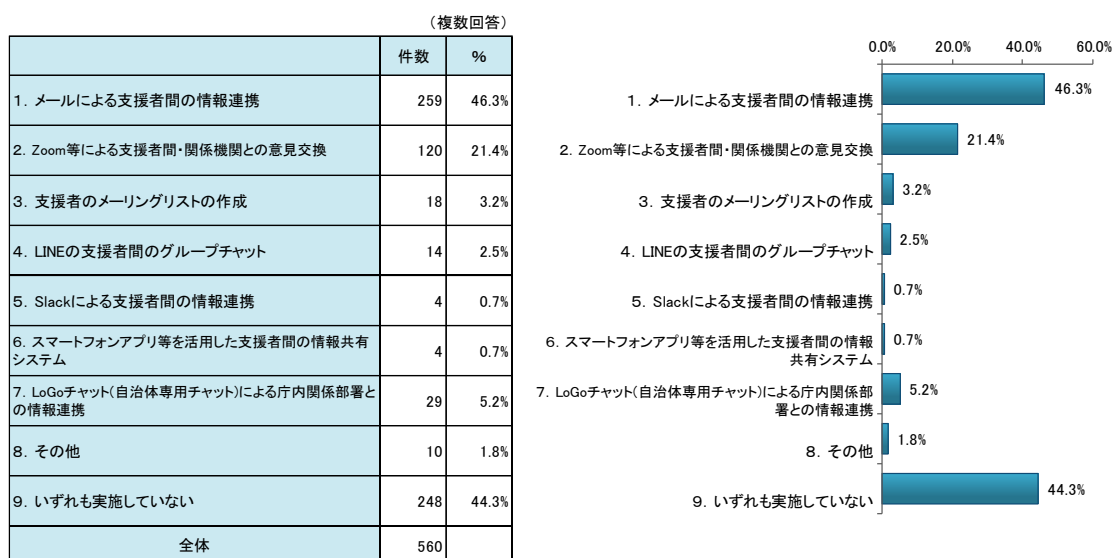


(7) ICT を活用した関係機関との連携

1) 関係機関との連携における ICT の活用状況

- ・関係者や関係機関と連携する際の ICT の活用状況をみると、「メールによる支援者間の情報連携」が 46.3%と最も割合が高く、次いで「いずれも実施していない」が 44.3%、「Zoom 等による支援者間・関係機関との意見交換」が 21.4%と続く。
- ・「その他」としては、「情報連携サービス(例:MedicalCare Station、Microsoft Teams、電子@連絡帳 等)による連携」「携帯電話の SMS サービス」等があげられていた。

図表 II-2-27 関係機関と連携する際の ICT の活用状況



関係機関との連携において、上記1～8の ICT の活用により効率化や改善した点を自由回答で聞いたところ、「営業日や開設時間が異なる機関と随時情報を共有することができる」、「メールでの相談やデータ等を転送できるので、情報共有や業務の効率化につながった」といった、関係者間の情報共有、連携強化や会議時間の短縮・業務の効率化に関する回答があげられていた。

また、「遠方の施設(救護施設等)への入所判定会議等に本人を交えて開催できるため、迅速な意思決定に結びついた」といった事例検討やスーパーバイズへの活用に関する回答もあった。

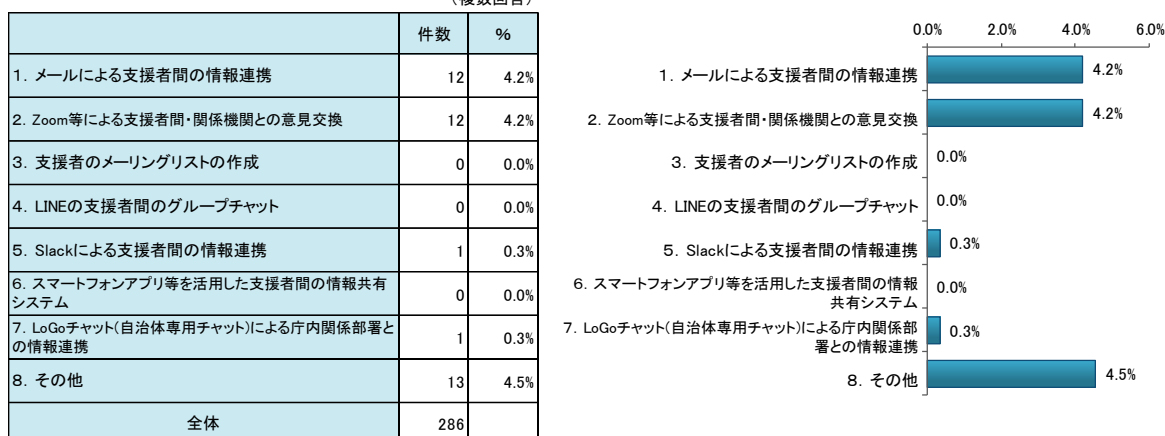
(主な意見)

- ・関係者間との情報共有、連携の強化(92件)
- ・会議時間の短縮・業務の効率化(64件)
- ・事例検討やスーパーバイズへの活用(支援調整会議、意見交換等への活用を含む)(39件)
- ・個人情報保護法遵守への意識づけ(4件)

2) 効果がない・トラブルが発生した取組

- ・前問で1～8を選択した自治体で、あまり効果がなかったり、トラブルが発生した取組をみると、「その他」を除くと、「メールによる支援者間の情報連携」と「Zoom 等による支援者間・関係機関との意見交換」がともに4.2%と最も割合が高く、次いで「Slackによる支援者間の情報連携」と「Logo チャット(自治体専用チャット)による市内関係部署との情報連携」がともに0.3%であった。
- ・効果がなかった理由について自由回答で聞いたところ、「通信環境のトラブル」、「誤送信」、「ツールを使いこなせない」等があげられていた。

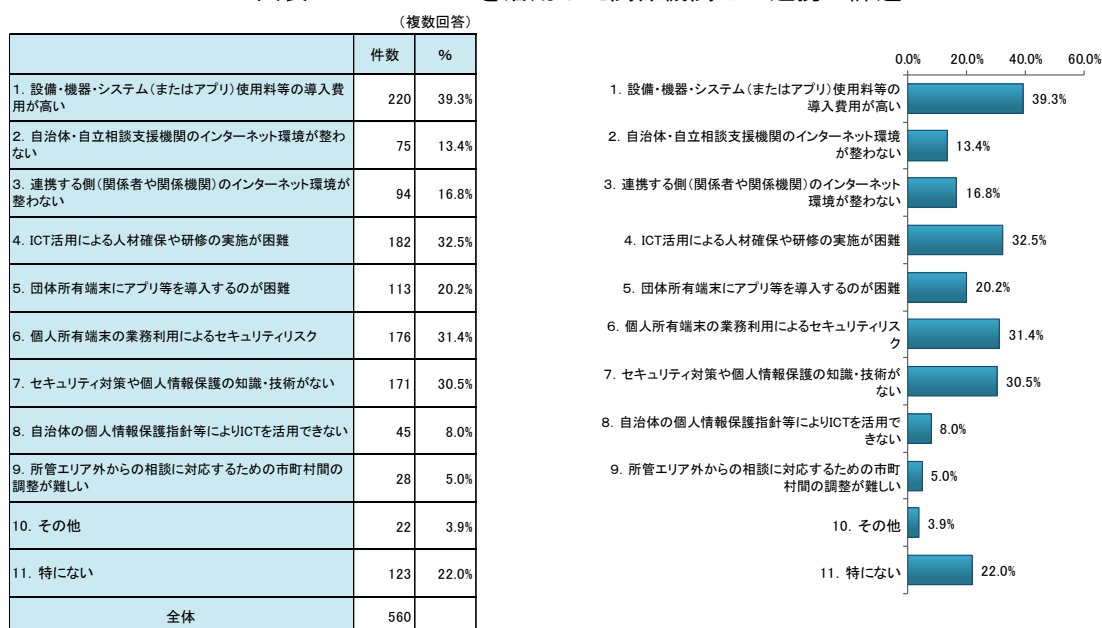
図表Ⅱ-2-28 効果がない・トラブルが発生した取組
(複数回答)



3) ICT を活用した関係機関との連携の課題

- ・ICT を活用して連携する際の課題をみると、「設備・機器・システム(またはアプリ)使用料等の導入費用が高い」が39.3%と最も高く、次いで「ICT活用による人材確保や研修の実施が困難」が32.5%、「個人所有端末の業務利用によるセキュリティリスク」が31.4%と続く。
- ・「その他」としては、「セキュリティ対策や個人情報保護が不十分」、「費用対効果が見合わない」、「予算の確保や各機関との調整が困難」等が課題としてあげられていた。

図表Ⅱ-2-29 ICT を活用した関係機関との連携の課題
(複数回答)



(8) 効果的な相談窓口や各種制度の周知

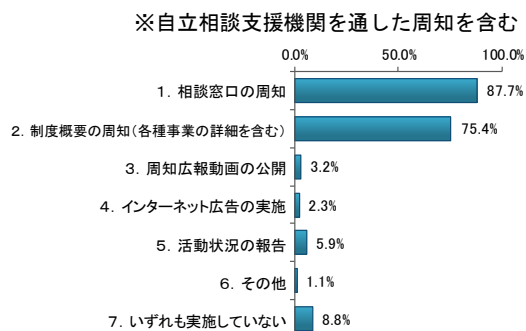
1) インターネットを活用した周知・広報活動の実施状況

・インターネットを活用して実施している周知・広報活動をみると、「相談窓口の周知」が 87.7%と最も高く、「制度概要の周知(各種事業の詳細を含む)」が 75.4%と続く。一方、「いずれも実施していない」は 8.8%となっている。

図表Ⅱ-2-30 インターネットを活用した周知・広報活動の実施状況

(複数回答)

	件数	%
1. 相談窓口の周知	491	87.7%
2. 制度概要の周知(各種事業の詳細を含む)	422	75.4%
3. 周知広報動画の公開	18	3.2%
4. インターネット広告の実施	13	2.3%
5. 活動状況の報告	33	5.9%
6. その他	6	1.1%
7. いずれも実施していない	49	8.8%
全体	560	



- ・インターネットを活用して実施している周知・広報活動を周知方法別にみると、「自治体公式 HP」における「相談窓口の周知」と「制度概要の周知(各種事業の詳細を含む)」が9割以上、「周知広報動画の公開」が7割、「インターネット広告の実施」と「活動状況の報告」が5割といずれの割合も高く、自治体公式HPを活用した周知・広報活動が最も行われている結果であった。
- ・「その他」の自由回答をみると、「相談窓口の周知」や「制度概要の周知」の周知方法としては、社会福祉協議会等の委託先HPで周知しているとの回答があった。
- ・「YouTube」と「LINE」では、「周知広報動画の公開」を行っている割合もやや高い。
- ・「Facebook」では、「活動状況の報告」を行っている割合が4割近くと高かった。

図表Ⅱ-2-31 周知・広報活動別・周知方法

周知方法 (複数回答)

	1. 相談窓口の周知		2. 制度概要の周知(各種事業の詳細を含む)		3. 周知広報動画の公開		4. インターネット広告の実施		5. 活動状況の報告		6. その他	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
①X(Twitter)	34	6.9%	15	3.6%	2	11.1%	2	15.4%	5	15.2%	0	0.0%
②Facebook	33	6.7%	19	4.5%	2	11.1%	1	7.7%	13	39.4%	0	0.0%
③LINE	43	8.8%	24	5.7%	4	22.2%	2	15.4%	4	12.1%	1	16.7%
④Instagram	9	1.8%	5	1.2%	1	5.6%	1	7.7%	4	12.1%	0	0.0%
⑤TikTok	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
⑥YouTube	3	0.6%	1	0.2%	9	50.0%	2	15.4%	1	3.0%	0	0.0%
⑦自治体公式HP	474	96.5%	404	95.7%	13	72.2%	7	53.8%	18	54.5%	2	33.3%
⑧メールマガジン	3	0.6%	3	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
⑨広報用アプリ	13	2.6%	8	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%
⑩マイナポータル	5	1.0%	7	1.7%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%
⑪SMS(ショートメッセージ)	2	0.4%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%
⑫その他	49	10.0%	36	8.5%	2	11.1%	4	30.8%	7	21.2%	0	0.0%
全体	491		422		18		13		33		6	

インターネット活用による周知・広報活動の効果を自由回答で聞いたところ、「広報で相談窓口を周知したところ、平常時の3倍近い問い合わせがあった」、「HPに担当課のアドレスを掲載したことで、メールによる問い合わせがあった」、「相談者が制度の内容を把握・理解していることで、相談がスムーズに進んだ」といった自治体 WEB サイト、広報誌を活用した情報発信に関する回答があげられていた。

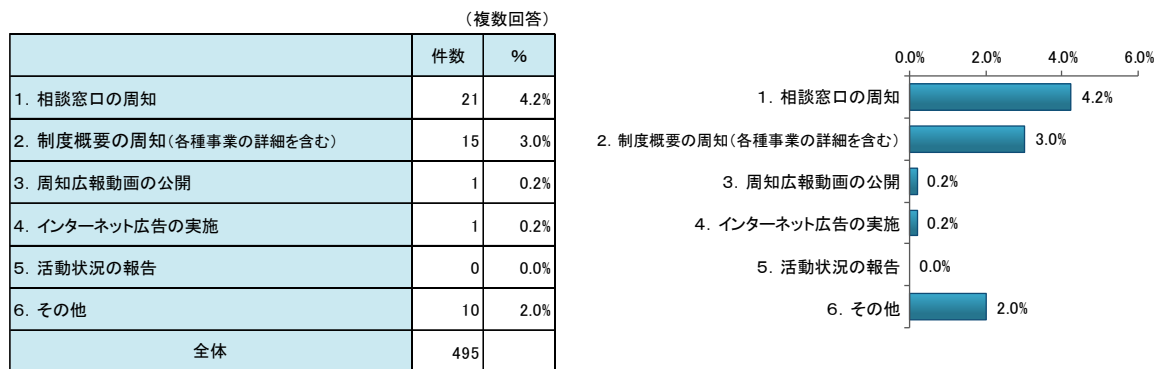
(主な意見)

- ・相談者の増加、今までつながらなかった層(若年層等)へつながる(90件)
- ・迅速な情報共有が可能(14件)
- ・相談窓口へのアクセスが容易、相談の効率化(12件)

2) 効果がない・トラブルが発生した取組

- ・前問で1～6を選択した自治体で、あまり効果がなかったり、トラブルが発生した取組をみると、「相談窓口の周知」が4.2%、「制度概要の周知(各種事業の詳細を含む)」が3.0%となっている。
- ・効果がなかった理由について自由回答で聞いたところ、「制度内容が難しく理解しづらい」、「広報の訴求力が足りない」等があげられていた。

図表Ⅱ-2-32 インターネットによる周知・広報活動で効果がない・トラブルが発生した取組



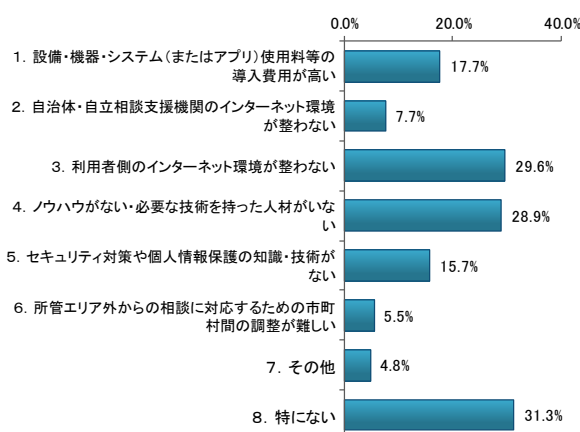
3) インターネットによる周知・広報活動の課題

- ・インターネットによる周知・広報活動を行う際の課題をみると、「特になし」が31.3%であった。一方、「利用者側のインターネット環境が整わない」が29.6%、「ノウハウがない・必要な技術を持った人材がいない」が28.9%という結果もみられた。
- ・「その他」としては、「導入・運用する人材や時間の不足」、「事務処理の負担増」等が課題としてあげられていた。

図表Ⅱ-2-33 インターネットによる周知・広報活動の課題

(複数回答)

	件数	%
1. 設備・機器・システム(またはアプリ)使用料等の導入費用が高い	99	17.7%
2. 自治体・自立相談支援機関のインターネット環境が整わない	43	7.7%
3. 利用者側のインターネット環境が整わない	166	29.6%
4. ノウハウがない・必要な技術を持った人材がいない	162	28.9%
5. セキュリティ対策や個人情報保護の知識・技術がない	88	15.7%
6. 所管エリア外からの相談に対応するための市町村間の調整が難しい	31	5.5%
7. その他	27	4.8%
8. 特になし	175	31.3%
全体	560	

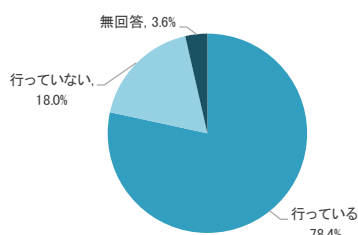


(9) インターネットの活用が困難な層への相談窓口や各種制度の周知

- ・インターネットの活用が困難な層を対象とした制度の周知の実施状況をみると、「行っている」が78.4%、「行っていない」が18.0%となっている。
- ・インターネットの活用が困難な層に対し周知を「行っている」と回答した方に、具体的な内容を聞いたところ、「紙媒体の広報(チラシ・ポスター・広報誌等)」が92.3%と最も割合が高く、次いで「自立相談支援機関以外の支援者等からの声掛け」が43.5%。「居場所を通じた情報提供」が11.8%であった。
- ・「その他」としては、「関係機関との連携」、「民生委員、児童委員、自治会、団体への周知」、「案内カードの設置」等があげられていた。

図表Ⅱ-2-34 インターネットの活用が困難な層への周知状況

	件数	%
行っている	439	78.4%
行っていない	101	18.0%
無回答	20	3.6%
合計	560	100.0%

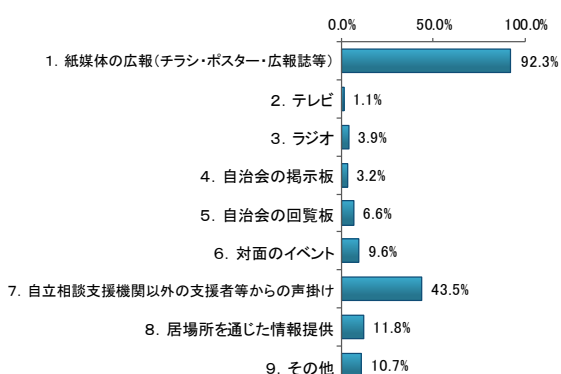


【「1. 行っている」の場合のみ回答】

(2) どのようなことを行っているか

(複数回答)

	件数	%
1. 紙媒体の広報(チラシ・ポスター・広報誌等)	405	92.3%
2. テレビ	5	1.1%
3. ラジオ	17	3.9%
4. 自治会の掲示板	14	3.2%
5. 自治会の回覧板	29	6.6%
6. 対面のイベント	42	9.6%
7. 自立相談支援機関以外の支援者等からの声掛け	191	43.5%
8. 居場所を通じた情報提供	52	11.8%
9. その他	47	10.7%
全体	439	



インターネットの活用が困難な層への周知の具体的な工夫について、自由回答で聞いたところ、「市広報に折り込み、同時配布する形式で行い、市内の全世帯が目につくようにしている」、「定期的に広報で相談窓口を周知するとともに、相談窓口のポスターを市内の関係施設やコンビニなどに掲示している」といったチラシ・広報等の掲載内容や配架場所の工夫や、庁内各部署と連携して広く周知しているとの回答があげられていた。

(主な意見)

- ・チラシ・広報等の掲載内容、配架場所の工夫(152件)
- ・庁内各部署による周知(119件)
- ・ラジオによる周知(2件)

上記の工夫を行うことの効果自由回答で聞いたところ、「紙媒体の広報をすることで相談者が増加した」、「インターネットを活用しない高齢者等につながった」、「民生委員や地域住民、社会福祉協議会やハローワーク等との情報共有が促進された」、「早期発見・早期対応につながった」等があげられていた。

(主な意見)

- ・相談者の増加、インターネットを活用しない層やつながりにくかった層へつながる(109件)
- ・関係者・関係機関との連携促進(70件)
- ・早期発見・早期対応が可能(14件)

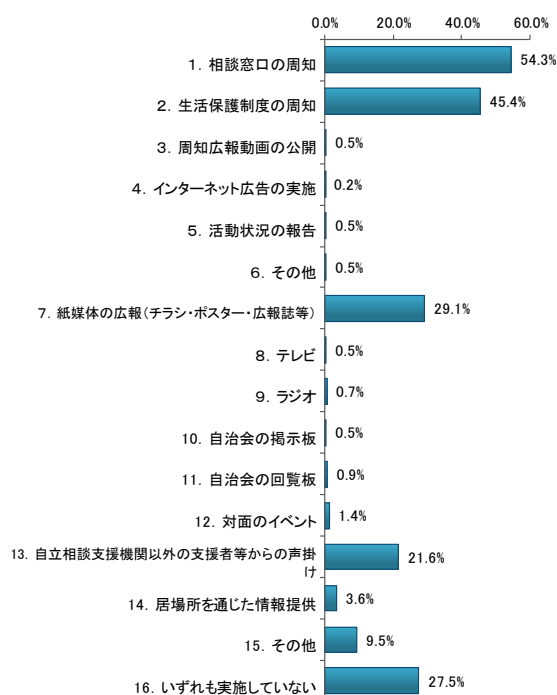
(10) 生活保護制度に関する相談窓口や各種制度の周知

- ・生活保護制度に関する周知・広報活動の具体的な内容をみると、インターネットを活用した周知・広報活動では「相談窓口の周知」が 54.3%と最も割合が高く、次いで「生活保護制度の周知」が 45.4%であった。
- ・インターネット以外の周知・広報活動では「紙媒体の広報(チラシ・ポスター・広報誌等)」が 29.1%と最も割合が高く、次いで「自立相談支援機関以外の支援者等からの声掛け」が 21.6%であった。
- ・一方、「いずれも実施していない」は 27.5%という結果であった。
- ・「その他」としては、「相談や面談時」、「保護担当課との連携」、「相談窓口」等で周知・広報活動をしているとの回答があった。

図表Ⅱ-2-35 周知・広報活動の実施状況

(複数回答)

	件数	%
インターネット		
1. 相談窓口の周知	304	54.3%
2. 生活保護制度の周知	254	45.4%
3. 周知広報動画の公開	3	0.5%
4. インターネット広告の実施	1	0.2%
5. 活動状況の報告	3	0.5%
6. その他	3	0.5%
インターネット以外		
7. 紙媒体の広報(チラシ・ポスター・広報誌等)	163	29.1%
8. テレビ	3	0.5%
9. ラジオ	4	0.7%
10. 自治会の掲示板	3	0.5%
11. 自治会の回覧板	5	0.9%
12. 対面のイベント	8	1.4%
13. 自立相談支援機関以外の支援者等からの声掛け	121	21.6%
14. 居場所を通じた情報提供	20	3.6%
15. その他	53	9.5%
16. いずれも実施していない	154	27.5%
全体	560	



生活保護制度を効果的に周知するための工夫について自由回答で聞いたところ、「必要な情報については口頭での紹介以外に、わかりやすい説明を意識したチラシを作成し、それを用いて、要保護者に丁寧に説明・紹介を行っている」、「生活保護窓口が説明時に使用する冊子を用いて具体的な説明をしたうえで、生活保護申請に同行している」といったチラシ等による周知に関する回答があげられていた。

また、「民生委員の定例会で制度の説明を行い、生活に困窮している方への声掛けを依頼している」、「民生委員・児童委員や地域包括支援センター等各種団体との連携により、生活困窮者を自立相談支援事業につないだ上で、状況に応じて生活保護制度の案内を行っている」といった民生委員等に関する回答もあげられていた。

(主な意見)

- ・チラシ等による周知(53件)
- ・民生委員等による声掛け(29件)

(11) 「自立相談支援事業の委託に係るガイドライン」に関する意見交換会

・意見交換会の案内送付の希望を聞いたところ、「希望する」は139件(24.8%)であった。

第三章 自立相談支援事業の委託先選定ガイドライン

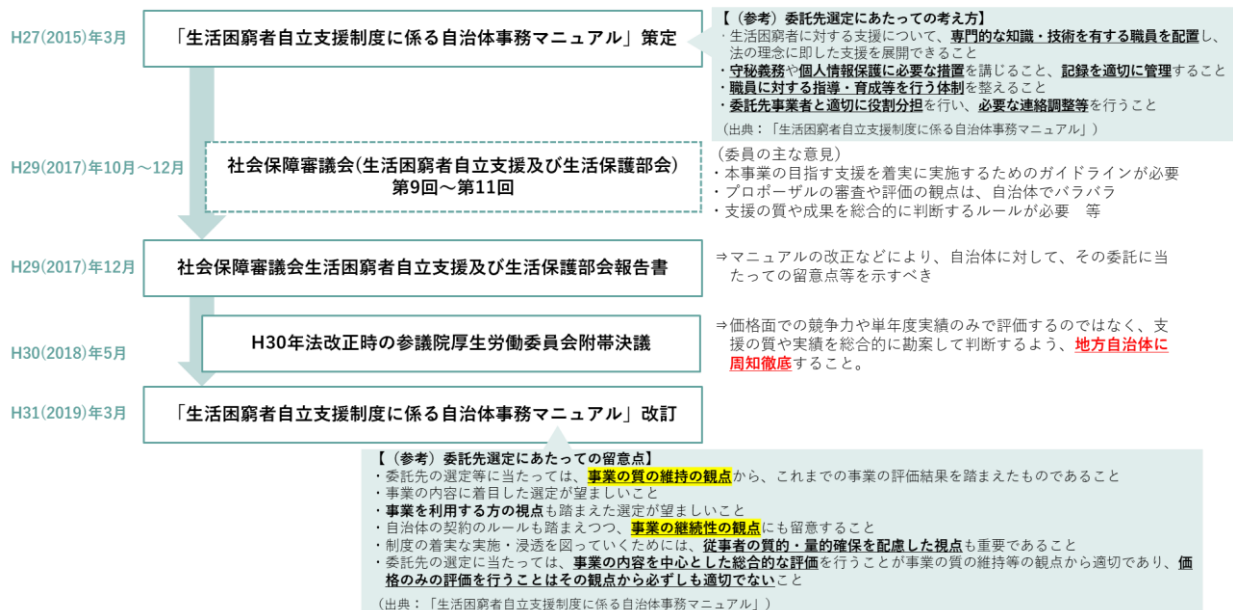
1. ガイドライン作成の背景

(1) 政策的な動向

平成 27(2015)年に生活困窮者自立支援制度が開始される際、「生活困窮者自立支援制度に係る自治体事務マニュアル」が策定され、全国の自治体に通知された。そのマニュアルの中には委託先選定にあたっての考え方が示されており、自立相談支援事業を委託する際には、「委託先事業者と適切に役割分担を行い、必要な連絡調整等を行うこと」等が明記された。

その後、社会保障審議会の議論及び報告書等において、自立相談支援事業の委託にあたってのプロポーザルの審査方法や、支援の質や成果を総合的に判断するルールが必要とする意見が出され、マニュアル改正などにより、自治体に対して委託にあたっての留意点を示すべきとされた。加えて、平成 30(2018)年の生活困窮者自立支援法改正時の参議院厚生労働委員会附帯決議の中においても、「価格面での競争力や単年度実績のみで評価するのではなく、支援の質や実績を総合的に勘案して判断するよう、地方自治体に周知徹底すること」と指摘された。附帯決議を踏まえ、「生活困窮者自立支援制度に係る自治体事務マニュアル」が改訂され、事業の質や継続性に留意した委託がなされるよう留意点が記載され、価格のみの評価を行うことは必ずしも適切でないことも付記されたところである。

図表Ⅲ-1-1 自立相談支援機関の委託にかかる政策的な流れ



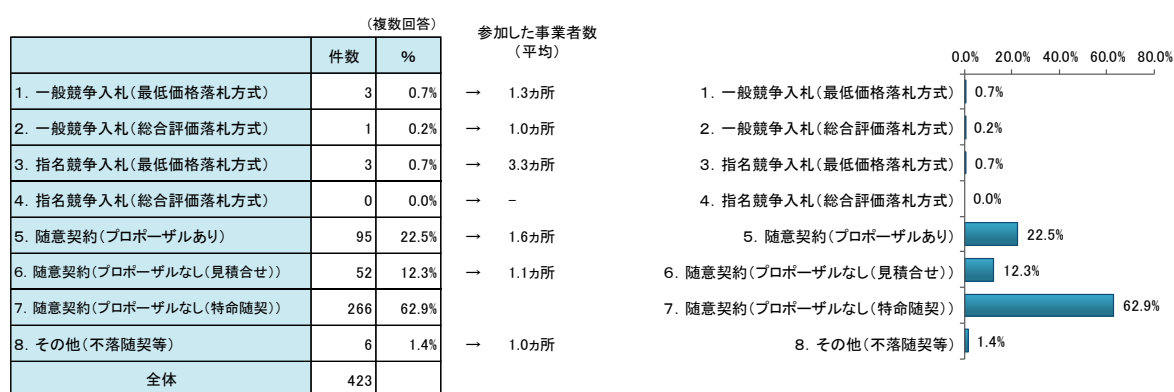
(2) 委託の実態

本調査研究事業で実施したアンケート結果によると、自立相談支援事業の約7割以上が委託となっており、また、委託先の選定にあたっては、97.7%が随意契約と回答している。また、企画提案を考慮して委託先を決定しているのは全体で2割程度となっている。

自立相談支援事業において、企画提案等による評価プロセスを経ずに選定されることで、適切に評価されていない事業者が存在することも想定される。特に、見積合せや入札での価格のみで選定している自治体は、事業の内容・経験・実績が不十分な事業者が選定されている可能性がある。

また、自立相談支援事業の実施事業者の選定を競争性のない随意契約などにより行っている場合、他の事業者の参入が阻害されたり、1者しかいない状況について住民への説明責任を十分に果たせていなかったりなど、競争性や透明性の確保の観点から懸念がある。1者しかいない場合であっても、事業の目的、役割、機能に照らした事業評価を行っていく必要がある。

図表Ⅲ-1-2 委託先の決め方（再掲）



2. 委託先選定ガイドライン作成について

(1) 委託先選定ガイドライン作成の目的

前述したような背景を踏まえ、自治体において事業の質の維持と事業の継続性を確保し、委託先の自立相談支援機関がその求められる機能を適切に発揮できるよう、委託先の選定に係るガイドラインを作成することとした。

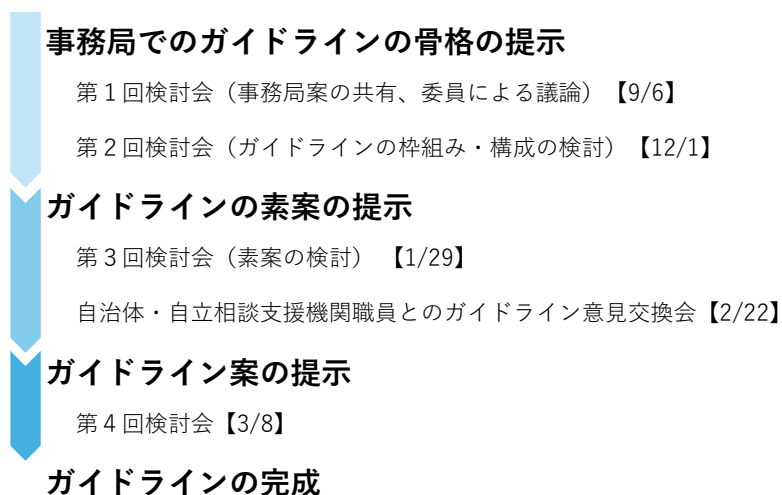
(2) 委託先選定ガイドラインの対象者

ガイドラインの対象は、自治体(都道府県、市町村)の担当職員とし、対象とする事業は、必須事業である「自立相談支援事業」とした。

(3) 委託先選定ガイドライン作成のプロセス

委託先選定ガイドラインは、以下のプロセスで作成した。

図表Ⅲ-2-1 委託先選定ガイドラインの作成プロセス



(4) ガイドライン意見交換会の開催

①開催概要

1) 目的

「自立相談支援事業の委託先選定ガイドライン(素案)」を基に、自治体職員・委託先を対象として、委託先選定の工夫や課題等の情報を共有し、意見交換を行い、それらの意見を踏まえ、ガイドラインに含むべき事項や内容等を整理するための意見交換会を開催した。

2) 内容

意見交換会は、以下の内容で実施した。

1. 開会
2. 「調査研究事業・アンケート結果の概要について」
 - ・ガイドライン作成の背景や目的を説明
3. 「『自立相談支援事業の委託先選定ガイドライン（素案）』について」
 - ・作成したガイドライン(素案)の概略を説明
4. 参加者による意見交換
 - ・グループごとに分かれ、2つのテーマについて意見交換を実施
 - 【テーマ①】ガイドラインに対する意見(読みやすさ、分かりやすさ、使いやすさ、改善点等)
 - 【テーマ②】自立相談支援事業の委託に関する意見(委託に係る課題・工夫点、都道府県に求める支援等)
5. まとめ
 - ・検討会委員からのコメント
6. 閉会

3) 参加対象者

- ・令和5(2023)年 10～11 月に当該調査研究事業の一環で実施したアンケートにおいて、ガイドライン意見交換会に参加希望のあった自治体職員等
- ・本検討会委員

4) 開催日時

令和6(2024)年2月 22 日(木) 15:00 ～ 16:40

5) 参加者

- ・自治体職員 17 自治体※
- ・自立相談支援事業委託先事業者(受託者) 5団体※
- ・本検討会委員 4名

※Zoom 会議に複数名で参加した場合も1団体としてカウントした。

②開催結果

各グループから出された主な意見は下記のとおり。事務局から提示した「自立相談支援事業の委託先選定ガイドライン(素案)」に基づき、各自治体が行っている内容について意見交換、情報共有がなされた。特に、委託先と委託元(自治体)等で対話をしている実態も垣間見えており、今回作成するガイドラインがそうした取組を広めることに資することが期待される。

1) 【テーマ①】ガイドラインに対する意見

全体について	<ul style="list-style-type: none">・ガイドラインに他市の事例が記載されているので参考になった。(自治体)・委託を受けるにあたり、何を焦点に充てていくべきか参考になる。(委託先)・様々な事業でガイドラインが多数作成されており、文章量も多く、読み込み切れなものが多い。シンプルなガイドラインがいい。(自治体)・具体的な数値や内容を記載すると、委託にあたり課題を抱える自治体は助かると思う。(自治体)・ガイドラインは大まかな指標となるものなので具体性を持たせる必要はない。(自治体)
1. 自立相談支援機関の委託先選定をめぐる現状と課題	<ul style="list-style-type: none">・ガイドラインに曖昧な表現があるとガイドライン自体の正当性が欠けてしまうため、根拠資料や数字を示す。(自治体)
2. 委託先の選定について	<p>○委託先選定にあたっての事業者の評価</p> <ul style="list-style-type: none">・「多機関・他制度との連携」について、既受託事業者が有利と受け取られるような表記を避け、新規事業者も評価される指標を記載すべき。(自治体)・自治体の実情に合わせ、どの評価項目に重きを置くのか、自治体として本事業で何を実現したいかなど、自治体内で摺合せしていくことが重要。(委託先)・社会福祉士などの資格要件の限定性が緩和されていてよい。(委託先)・自治体内のマニュアルに沿ってプロポーザルを実施し事業者を選定したが、本調査におけるアンケートの評価項目は網羅していた。同様の評価項目がガイドラ

	<p>インに掲載されているとよい。ポイントは、①人員確保の体制、②自立支援の実施の仕方・方法、③地域との共同、情報交換。特に、事業者選定の際には、人員の確保が大きな課題。(自治体)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プロポーザルに際しての定量的・定性的評価指標の具体例を示してほしい。(委託先) ・プロポーザル形式にすると地元以外の手資本が参入しやすい反面、地元企業の提案が採択されず、地域における域内循環を見込めない懸念がある。事業終了後も地域にどのような効果をもたらすかをプロポーザルの中で示し、採点に加味できる仕組みづくりが必要と感じた。(自治体) ・選定だけでなく「事業評価」の考え方にした方がよい。随意契約だとしても自治体として委託先に注文を付けるべき。(委託先) <p>○契約書及び仕様書</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所ごとに「生活困窮者」の捉え方が違う。複数の事業者間で支援対象者像に違いが出ないよう、生活困窮者の定義の記載例などが書かれているとありがたい。(自治体) ・行政職員は人事異動があり、レベルの高い仕様書を書く自信はない。既存のものや国の実施要綱をみて自分の地域の状況を見渡し悩みながら作っている。それをカバーする道標をガイドラインで示してほしい。(自治体) ・仕様書だけではお互いの共通認識がずれることがある。契約手続き上、仕様書を作る必要はあるが、仕様書だけに固執しないよう、自治体と委託先が話し合うことが重要。(自治体) <p>○委託先の開拓</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どのように候補を探せばよいか記載してほしい。(自治体) ・行政規模が大きいと受けてくれる事業者の選定・発掘が難しい。事業者の開拓で工夫していることをガイドラインで示してほしい。プロポーザルの実施から事業開始までの期間が短いと、事業者が必要人数を短時間で確保するのが難しく、課題となっている。(自治体) ・当自治体では、4～5月にプロポーザルの準備を行い、夏にプレゼン、10月頃に契約締結、事業開始(年度途中)というスケジュール感で進めている。(自治体) ・就労準備支援事業でプロポーザルを実施した。従前事業者とは異なる事業者を視察・サウンディングを行い、プロポーザルに参加してもらった。(自治体) <p>○支援員の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託費の中で支援員の処遇改善の取組を行政側がどこまでみてあげられるかが課題。財政側への働きかけ方と、事業者側への働きかけ方に分けて留意するポイントを記載してほしい。(自治体) ・行政側で、支援員の処遇改善をする事業者に加点し評価するなどができるという。(厚労省) <p>○小規模自治体における都道府県との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本項目の内容をもう少し厚く、詳しくしてほしい。(委託先) ・小規模自治体において広域で委託している具体的な事例を示してほしい。(自治体)
<p>3. 都道府県の役割</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・単一自治体と広域自治体の場合とで分けられているとよい。(委託先)

2) テーマ②自立相談支援事業の委託に関する意見

①貴自治体または委託先における委託に関する課題やその要因、工夫点等

【課題・要因】

○支援員の確保（処遇改善、研修の充実等）

- ・予期せずに委託先の相談員の欠員が生じた場合、補充に時間がかかることがある。（自治体）
- ・1年契約の場合、長期的な支援や支援員の確保が難しいため、契約期間を3年程度とするか、毎年度評価を実施する等、メリハリをつける必要がある。（自治体）

○委託先の開拓

- ・競争性や透明性を確保するためプロポーザルの方が良いと考えているが、受託者が県社協のみで一者随契となっているのが課題。NPO 等では町村部等の広域となると対応が難しく、規模の大きな事業者との単独随意契約となってしまう。（自治体）
- ・任意事業も県社協に委託しているが、制度開始から委託先が変わっておらず、受託候補者がいないことが課題。（自治体）

○評価方法・内容

- ・見えにくい実績をどう評価するか。随意契約が進むことで競争心が削がれる可能性がある。（委託先）
- ・事業のモニタリングを行っているが、何をもって事業を評価し、成果とするかが課題。（自治体）

○その他

- ・業務委託は請負契約なのか雇用契約なのか、契約の性質により様々な弊害が出てくる。（自治体）

【工夫点】

- ・委託先と月2回の定例ミーティングを実施し、運営で困っていることなどを話し合っ、より良い事業運営になるように工夫している。（自治体）
- ・本市は複数年契約（5年）で自立相談支援事業等を委託しているが、年に一度、外部委員を含めた運営評価委員会を行い、法人の運営について評価する体制を取っている。（自治体）
- ・場所や人の問題を解決する方法として、直営＋委託の運営方法がうまくいっている場合がある。行政がどこまで介入しているかが重要。（自治体）
- ・プロポーザルは事業者にとって重圧ではあるが、相談員としては気が引き締まり、相談員の質も向上すると期待できる。（委託先）

②都道府県に求める支援等

- ・県内自治体の実施事例をとりまとめて紹介してほしい。（自治体）
- ・社会資源の開発については、県でも実施してほしい。（自治体）
- ・任意事業の実施や支援メニューの充実、バーンアウトの防止などについて、県担当者会議で研修が行われている。また、県で実施している SDGs などの企業セミナーに参加された事業者で困窮者支援につなげられそうな取組をされている事業者を紹介していただいている。（自治体）
- ・県の重層事業のモデル事業で AI の活用（リアルタイムの文字起こしなど）が検討されている。（委託先）

(5) ガイドラインの構成

以上を踏まえて、以下のような構成によるガイドラインを作成した。作成にあたっては、論点を絞った形で整理し、また、各種調査で得た情報を事例として掲載している。内容については、資料編を参照。

1. はじめに
 - (1) 自立相談支援機関に求められる役割・機能
 - 1) 自立相談支援機関の役割
 - 2) 自立相談支援機関の機能
 - (2) 事業の実施主体
 - (3) 委託先の選定にあたっての留意点
 - (4) 地方公共団体における調達
 - (5) 自立相談支援事業の委託先選定の現状と課題
 - 1) 委託先選定の現状
 - 2) 委託先の選定方法ごとの課題
2. 委託先の選定にあたっての留意事項
 - (1) 委託先選定の基本的な考え方
 - (2) 委託先選定にあたっての事業者の評価
 - 1) 選定にあたっての評価の留意点
 - 2) 委託先選定にあたっての評価の視点
 - 3) 委託先選定時の評価の体制
 - (3) 契約期間
 - 1) 単年度契約
 - 2) 複数年度契約
 - (4) 契約書及び仕様書
 - (5) 財政部局・議会への説明
 - (6) 委託先候補の開拓
 - (7) 自立相談支援事業における生活困窮者支援の基盤構築
 - (8) 支援員の確保
 - (9) 小規模自治体における留意点
3. 都道府県の役割
 - (1) 福祉事務所設置自治体としての役割
 - (2) 広域行政として都道府県下自治体への支援

(6) 今後に向けて

本調査研究で作成したガイドラインについて、検討会や実践者の意見交換会を通じて作成したが、今後自治体における行政運営で活用されていく中で、修正が必要なところも出てくると想定される。そのため、今後も内容の適宜見直しを行っていくことが必要である。また、各任意事業についても多くが委託されている実態があることから、任意事業についても本ガイドラインの考え方を準用する、または、任意事業ごとのガイドラインが作成されることが期待される。

第IV章 ICT を活用した効果的な取組及び効果的な周知方法の好事例

1. ICT を活用した効果的な取組及び効果的な周知方法の取組について

本調査研究の目的である自立相談支援機関の支援体制の強化のための好事例をとりまとめるにあたっては、既存調査報告書(※)や本調査研究事業でのアンケート調査等を踏まえ、(1)ICT を活用した効果的な取組、(2)制度の効果的な広報、の2つの視点に基づいて、その取組内容や想定される主な対象者像について整理することとする。

なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大等をきっかけに多様な相談者像が表出している中で、「特に若い世代に生活困窮者自立支援制度をはじめとする支援策が知られていない」(※6参照)との指摘がされている。本調査研究におけるアンケート調査結果からは、若者に特化してインターネットを活用した取組について数多くは把握できないが、生活困窮者自立支援制度の支援現場には若者も支援対象者として一定数存在している。特に若年層の支援は、長期にわたる傾向があることや市町村域を超えることも多く、支援の手法が多岐にわたることから、ICT を活用した若者支援の取組を把握することは重要であると考えられる。

(※)参考にした主な既存調査報告書:

- 1)「消費生活センターの ICT 対応に関する現況調査 報告書～ICT を使った情報提供・相談受付の現況～」(令和3(2021)年3月、独立行政法人国民生活センター)
- 2)「生活困窮相談窓口におけるより良い支援のためのハンドブック」(令和5(2023)年3月、三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社)
- 3)厚生労働省 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「ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術の活用促進に関する調査研究事業」(令和5(2023)年3月、公益社団法人 日本社会福祉士会)
- 4)「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」(令和4(2022)年3月、一般社団法人北海道総合研究調査会)
- 5)「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」(令和5(2023)年3月、一般社団法人北海道総合研究調査会)
- 6)「生活困窮者自立支援制度及び生活保護制度の見直しに関する最終報告書」(令和5(2023)年12月27日)

(1) ICT を活用した効果的な取組

コロナ禍等を通じて新たな支援ニーズが顕在化し、若者をはじめとする新たな対象者に対する継続的な相談支援を行う等の観点からも ICT を活用した支援手法の活用が期待されている。また、支援者間での対面での協議・打ち合わせが難しい場合もあり、効果的な情報共有の仕組みも模索されてきている。

ICT 活用の現状としては、本調査研究事業におけるアンケート調査結果において、相談支援での ICT を活用していない自治体が約 35%存在しており、また、ICT を活用した情報連携についても実施していない自治体が約4割にのぼっている(P26)。一方で、自立相談支援事業の機能強化として「実施したいができていない」項目として ICT の活用に関連する項目が上位にあがっており(※上記参考文献4)、ICT の活用を実施したいができていない実態も垣間見えていることから、そうした自治体・現場支援員に対し、より活用しやすい事例をとりまとめていくことが求められている。

なお、同じく本調査研究事業で実施したアンケート調査では、ICT の取組状況について、「相談支援の ICT 化」に関しては、自立相談支援機関でメール相談や多言語対応(翻訳)、LINE 等を活用していることがうかがえる。また、関係機関との情報連携にあたって、「メールによる支援者間の情報連携」や「Zoom 等による支援者間・関係機関との意見交換」などがみられる。

以上のことを踏まえ、「①相談支援の ICT 化」と「②ICT を活用した関係機関との情報連携」の取組について、以下のように整理する。

① 相談支援の ICT 化

分類	主な内容・事例	主な対象
メール相談	新規相談受付、継続的に関わりがある相談者やその家族等とのやりとりにメールを活用。ただし、メール上でのやりとりは全体の割合からすると少数。時間外でも受け付けることができる等のメリットがある一方で、返信がない場合の相手の状況がわからないこともある。	PC、スマホが利用できる層
	【事例A】既存の電子相談システムを活用したメール相談受付 福岡県久留米市 P48	
LINE 相談	一部自治体・自立相談支援機関では新規相談受付で LINE を活用。ただし、LINE 経由での相談受付件数は少数。そのほか、メールや電話が使えない人とのやりとりとして LINE を活用。コミュニケーションが苦手な方であっても、自分の言いたいことを伝えることができるといったメリットや既読マークがつくことで相手のリアクションがわかるといった効果がある一方、既読してリアクションがないことで逆に不安になる相談者がいる等のデメリットもある。	スマホが利用できる層
	【事例B】広域エリアで気軽に相談者につながる LINE 相談 京都府京丹後市 P50	
オンライン相談 (LINE を除く)	オンライン会議システムの活用による面談。特に、コロナ禍に活用を試みる事例が増え、任意事業「子どもの学習・生活支援事業」では、コロナ禍を通して、オンラインによる授業や個別面談が広がった。ただし、初回面談以降は対面とするケースが多く、継続的にオンライン会議システムによる面談を行っている実績は多くない。	PC、スマホが利用できる層、特に若年者層
	【事例C】リアルタイムでのチャット相談の展開 民間団体 P51	

オンライン環境による就労支援のメニュー開発	ビジネスマナー講習や面接練習等のオンラインプログラムの提供、オンライン心理面談のほか、E-ラーニング教材に基づいてオンラインによる就労支援等を実施している事業所が一部みられる。	PC、スマホが利用できる層
オンラインによる集い、交流の場づくり	孤立孤独を感じている人やつながりを求める人等が集うためのWEB上の掲示板やSNSを活用しての交流の場(居場所)づくりが実践されている。なお、コロナ禍を契機とした自立相談支援機関の取組として、ひきこもりの方でバーチャルな世界でつながりがある人達を対象に、オンライン(Zoom)上での交流会の開催が試行された。 【事例D】チャット等を活用した交流の場(居場所)づくり 民間団体 P53	PC、スマホが利用できる層、特に若年者層
外国籍・多言語対応	新型コロナウイルス感染症セーフティネット強化交付金を活用し、多言語対応翻訳機、多言語対応したタブレット通訳、AI通訳アプリなどを導入した事例が多数あり。外国籍の相談者とのコミュニケーションがスムーズになり支援員との信頼関係の構築・維持に効果がみられる。	外国人

②ICTを活用した関係機関との情報連携

分類	主な内容	主な対象
情報連携・意見交換の効率化	コロナ禍に支援者が対面で集まっての打合せができない、災害時に遠隔地とも連携を取る必要がある等の課題に対し、効率的に支援者間の情報連携を行う手段として、オンライン会議システムやLINE WORKS(ラインワークス)等が活用されている。 【事例E】情報連携・意見交換の効率化 公益社団法人熊本県社会福祉士会 P55	支援者
ICTを活用した支援者支援・ネットワークづくり	支援対象エリアが広大で、島嶼部等支援者が孤立しがちであるという地域課題に対し、オンライン会議システムやLINE等を活用し、自治体を超えて支援者を支える仕組みを構築。 【事例F】支援者支援・ネットワークづくり 北海道生活困窮者支援ネットワーク P57 【事例G】オンラインビデオ会議による支援者間・関係機関との意見交換 鹿児島県 P59 【事例H】その他の関係機関との情報連携 アンケート調査結果より P61	支援者

(2) 制度の効果的な広報

コロナ禍を契機として、個人事業主やフリーランス、外国人、若年層等の新たな支援対象者層が表出しつつある中で、「生活困窮者自立支援制度が生活困窮者のみならず民間団体等の支援者にも十分知られていない」との指摘(※1)があることを踏まえ、相談窓口や制度に関する広報についてはより一層効果的な取組が必要である。また、生活保護制度の利用周知も国のWEBサイトで取り組んでいる中(※2)、生活困窮者自立支援制度から生活保護制度へとつながる相談者も一定数存在する。

以上を踏まえ、効果的な制度の広報に関する取組事例として、「①SNS等を通じての相談窓口や各種制度の効果的な周知」、「②インターネットの活用が困難な層への相談窓口や各種制度の周知」、「③生活困窮者自立支援制度からの生活保護制度の周知」の3点にわけて整理する。

(※1)「生活困窮者自立支援制度及び生活保護制度の見直しに関するこれまでの議論の整理(中間とりまとめ)」(令和4(2022)年12月20日)P4

(※2)厚労省WEBサイトで「生活保護の申請は国民の権利です。生活保護を必要とする可能性はどなたにもあります。ためらわずにご相談ください」といったメッセージや福祉事務所一覧、保護申請の流れを紹介している。

参考:https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/seikatsuhogo/seikatsuhogopage.html

(最終閲覧日:令和6(2024)年3月26日)

①SNS等を通じての相談窓口や各種制度の効果的な周知

分類	主な内容	主な対象
自治体WEBサイト等による制度・相談窓口の周知	ほぼすべての自治体において生活困窮者自立支援制度の概要や自立相談支援機関の一覧等を掲載。一部自治体では支援制度や相談窓口を一元的に検索できるポータルサイトを開設している。	PC、スマホが利用できる層
SNSの活用	これまで支援につながらなかった対象者層への新たな相談窓口(入口)やアウトリーチの1つの手法としてSNSを活用。自立相談支援機関としては、LINEの活用がみられるが、その他制度外の相談支援現場でもチャット、LINEを活用する事例がみられる。	PC、スマホが利用できる層、特に若年者層
【事例I】対象者に応じた各種広報媒体・SNSの活用 鹿児島県始良市、そのほかアンケート結果より P62		
分類	主な内容	主な対象
広報動画の公開	相談窓口の具体的な場所・支援制度等をYouTube等で紹介し、相談者の来訪する心理的ハードルを下げる試みがみられる。	PC、スマホが利用できる層
インターネット広告の展開	当該地域名と生活に困っている関連ワードで検索すると自立相談支援機関が表示されやすくなる等、SEO対策を行っている。	PC、スマホが利用できる層
【事例J】広報動画・オンライン広告を活用した周知 福岡県久留米市、釧路市自立相談支援機関(民間)、そのほかアンケート結果より P63		

②インターネットの活用が困難な層への相談窓口や各種制度の周知

分類	主な内容	主な対象
紙媒体等を活用した周知	自治体の広報誌、自治会等の掲示板・回覧板、フリーペーパー等による当該制度や相談窓口、相談事例の紹介。	ネット環境が整えられない層、特に高齢者
	【事例K】紙媒体等を活用した周知 釧路市自立相談支援機関(民間)、そのほかアンケート結果より P64	
テレビ・ラジオ	テレビ・ラジオ番組への広告や、自立相談支援機関の担当者が出演し制度や相談事例の紹介。	ネット環境が整えられない層、特に高齢者
	【事例L】テレビ・ラジオを活用した周知 鹿児島県始良市、そのほかアンケート結果より P66	
対面イベントや居場所を通じた周知	民生委員・児童委員の会合への参加者や、高齢者サロン、こども食堂など地域の居場所を対象にした周知	ネット環境が整えられない層
	【事例M】対面イベントや声掛けを通じた周知 アンケート結果より P67	

③生活困窮者自立支援制度からの生活保護制度の周知

分類	主な内容	主な対象
SNS等を活用した周知	自治体公式や自立相談支援機関のLINE、X(旧Twitter)、InstagramなどのSNSやYouTube広告など、PCやスマホが利用できる環境にある人向けの生活保護制度の周知。	PC、スマホが利用できる層
	【事例N】チラシや動画による生活保護制度周知の取組 福岡県久留米市 P68	
紙媒体等を活用した周知	上記インターネット等を利用できない環境にある人を対象にし、上記②などのツールを使つての周知。	ネット環境が整えられない層
	【事例O】その他の事例(生活困窮者自立支援制度からの生活保護制度の周知) アンケート結果より P70	

2. 好事例のとりまとめ

前ページまでの整理に基づき、各種好事例を以下にとりまとめる。

(1) ICT を活用した効果的な取組事例

①相談支援の ICT 化

事例 A	既存の電子相談システムを活用したメール相談受付		
自治体名	福岡県久留米市	ICT	オンライン申請相談
取組の効果とポイント	<ul style="list-style-type: none"> ICT を活用した相談支援に取り組む際、設備・機器・システム等の費用面が1つのボトルネックとなるが、自治体の既存システムを活用することでスムーズに導入 若年層を中心に、受付時間に相談窓口に来られない人の支援につなげている 電子相談受付を支援につながる「呼び水」として、継続支援に展開 		

【取組の経緯・内容】

- ・コロナ禍で相談が増加した若年層から来所や電話での相談がしづらい、本相談窓口までの距離が遠く相談したくても窓口時間に行けない等の意見があった。
- ・令和4(2022)年度末、福岡県の既存システムである「ふくおか電子申請システム」を活用し、オンライン申請相談の受付を市 WEB サイト上にて開始した。
- ・受付画面にメールアドレスを入力・送信すると、申請フォーム URL が登録したメールアドレスに送付され、申請フォームから相談内容等を登録すると、自治体に送信される。その後、自治体から自立相談支援機関に情報共有され、必要に応じて、自立相談支援機関から相談者に連絡する。

図表IV-2-1 久留米市生活自立支援センター相談受付フォーム

申請書入力画面URL送信

久留米市生活自立支援センター相談受付（そうだんうけつけ）

申請方法をメールでお知らせしますので、メールアドレスを入力し、【URL送信】をクリックしてください。

メールアドレス

(100文字まで)

出典：久留米市生活自立支援センター相談受付Webサイト<<https://shinsei.pref.fukuoka.lg.jp/SksJuminWeb/EntryForm?id=0bVpKyq8>>(最終閲覧日：令和6(2024)年3月26日)

【ICT を活用した効果】

- ・令和5(2023)年の電子相談受付件数は年間 50 件で、20～40 代の若年層からの相談が多い。
- ・受信する時間帯は平日夜間や土日が多く、窓口の受付時間内に相談に来られない人とつながる効果がある。本システムから流入した相談者が初回相談やプラン作成に至ることもある。

- ・相談受付におけるメールやLINEが占める割合は、年間1,000件のうち50件(5%)程度。

【課題・留意点】

- ・申請フォームの入力の際、連絡手段が「メールのみ」の相談者の中には、自立支援センターからの連絡に対し返事がない場合がある。こういった場合、主訴を聞き取っての支援が難しく、受付のみで終了するケースがある。

【取組工夫（課題への対応方策等）】

- ・就業時間外の対応が発生しないよう、オンライン申請相談受付後の連絡は就業時間内を基本としている。
- ・電子相談受付は呼び水として、自立相談支援機関での相談につなげる「入口」として位置づけており、継続支援は対面を原則としている。

事例B	広域エリアで気軽に相談者につながる LINE 相談		
自治体名	京都府京丹後市	ICT	LINE WORKS
取組の効果とポイント	<ul style="list-style-type: none"> 令和2(2020)年より開始した LINE 相談では、市役所へ容易に来ることができない方との連絡手段として効果を発揮 一つのアカウントを全員で共有し、他の職員とも相談者とのやりとりを共有しながら対応にあたることで職員の安心感にもつながっている 若者だけでなく、PC・メールは苦手なものの LINE の使用率が高い高齢者からの各種申請手続きへの対応などにも活用することができた 		

【取組の経緯】

- 令和2(2020)年より、市が市民の相談窓口として「LINE WORKS」を導入し、市内在住者向けに生活や仕事等に関する LINE 相談を開始。
- 開始からの約3年間で LINE の窓口を通じてつながった市民は 10 名程度だが、実際に継続支援をしていく中で、137 名の相談者に対して LINE 登録を促し、現在の登録者数は約 200 名を超えている。実際の相談者のみならず、親族や関係者なども含まれている。
- 一つのアカウントを相談支援員全員が共有し、誰でも返信することができる。
(※その他、市内小中学生からの悩みごとに関する相談を LINE の別アカウントで受け付けている(教育委員会担当))

【ICT を活用した効果】

- 広域な市エリアの中で市役所へ容易に来ることができない方との連絡手段として、特に、住居確保給付金などの申請書類の確認等で有効に機能。PC やメールで申請書類の画像を送ることが難しい高齢者が、LINE だと孫の写真のやり取り等で慣れていることもあって容易に送ることができる場合もある。
- 一つのアカウントを全員で共有することで、返答に困る場合も、他の職員と相談者とのやりとりを共有しながら相談することができるなど、職員の安心感にもつながっている。

【課題・留意点】

- LINE 相談の受付件数を増やしたいとも考えているが、WEB サイトで広く周知すると、京丹後市民以外にも相談がくる懸念があり、単独の市で大きく周知することは困難である。
- LINE WORKS の仕様として、グループ作成時にメンバーの招待や承認が不要なため、メンバーが追加される旨の表示が出ず、勝手にグループ登録されたこともあった。

【取組工夫（課題への対応方策等）】

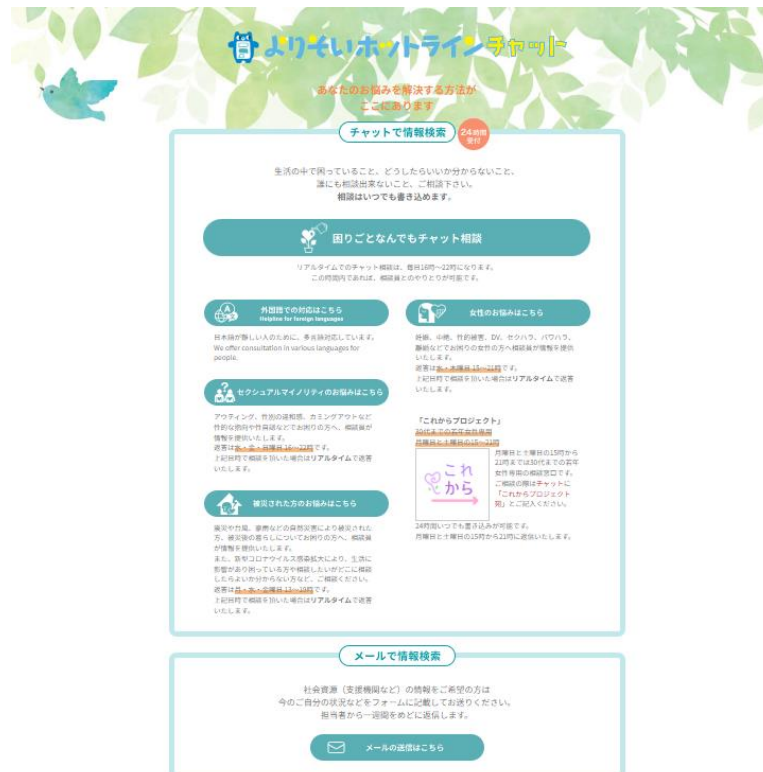
- 一般的な行政のインターネット環境は LGWAN(総合行政ネットワーク)で、LINE WORKS の導入が困難であるが、京丹後市の自立相談支援機関(直営)のインターネット環境は、行政のネットワークとは別に回線を整備していることから、スムーズに導入することができた。
- 市民からの相談を増やすため、現在全戸配布のチラシにおいて LINE 相談を紹介しており、今後もその方法は踏襲していく予定。
- 平日の勤務時間内の対応としていることから、注意書きにも 24 時間対応ではないことを明記している。
- 延々と LINE でのやりとりが続かないよう、1回あたりの相談は、おおむね1時間までを目安としている。
- 引き続き一つのアカウントを相談支援員で共有し、LINE 相談の平準化を図っている。

事例C	リアルタイムでのチャット相談の展開		
団体名	一般社団法人社会的包摂サポートセンター	ICT	インターネット通話(チャット)
取組の効果とポイント	<ul style="list-style-type: none"> 10～20代の若年層を主な対象に、リアルタイムでのチャット相談(受付時間16時～22時)を受け付ける体制を確保。匿名によるSNS相談から課題を把握し、必要な公的支援にもつなげる チャット相談員は2～4名で対応し、熟練相談員がスーパーバイズすることで相談員を育成 		

【取組の経緯・内容】

- 一般社団法人社会的包摂サポートセンターにより平成24(2012)年から電話相談を受け付ける「よりそいホットライン」が開始された。現在は「よりそいホットラインチャット」としてWEB上のチャットやSNSでの相談も展開している。
- 「よりそいホットラインチャット」では大きく2種類の相談を受け付けており、①一般ライン(悩み事全般に対応)、②専門ライン(女性支援、社会的マイノリティ、希死念慮が高い等の専門性が求められる相談に対応)がある。
- ①については毎日16時～22時、②については特定の曜日の概ね6時間程度の中で、リアルタイムによるチャット相談に対応している。受付自体は24時間で対応している。
- リアルタイムでのチャット相談の場合、基本的に相談者1人に対し1時間程度やりとりをしている。

図表IV-2-2 よりそいホットラインチャット Web サイト



出典:よりそいホットラインチャット《<https://comarigoto.jp/>》(最終閲覧日:令和6(2024)年3月26日)

【ICT を活用した効果】

- ・令和4(2022)年度の SNS による相談実績は1万7,765 件。
- ・相談者は 10～20 代が多い。
- ・匿名による SNS 相談から電話につなぎ、氏名等を確認したうえで直接支援を行う場合もあり、相談のハードルを下げた上で具体的な制度利用に結びつけることもできる。
- ・時間をかけて粘り強く相談者にアプローチし、相談者の背景や価値観など相談者の事情を十分に理解して相談対応することで、継続支援につなげている。

【課題・留意点】

- ・チャット相談員の人員不足が課題となっている。
- ・チャットで相談してくる人の中には、相談すること自体に慣れていない人や躊躇する人もいる。そうした人たちに対し、相談しにくい気持ちに寄り添い、困りごとを話してもらえるような対話やその雰囲気づくりが必要。
- ・対話や継続的な支援は相談者の状況に応じて適切に対応することが重要であり、その感覚は、場数や色々な経験(対面相談や同行支援等)を踏まないと養えない。そのため、新人相談員には、スーパーバイズや研修など、一定のサポートが必要。

【取組工夫（課題への対応方策等）】

- ・チャット相談員は2～4名で対応し、熟練相談員がスーパーバイズしながら一度に4人程度の相談者対応を実施。
- ・相談内容からは見えにくい暴力被害や抑圧などの背景にも目が向けられるような専門的な研修や相談員自らが支援を振り返る「支援検討研修」等の学ぶ機会を設けている。

事例D	チャット等を活用した交流の場（居場所）づくり		
団体名	NPO 法人地域生活支援ネットワークサロン	ICT	インターネット通話(チャット)
取組の効果とポイント	<ul style="list-style-type: none"> ● 既存の相談窓口にはつながりにくい層や、つながっても支援による効果の実感が得られなかった層に対して、気楽につながるができるネットの居場所を提供 ● 匿名性のリスクがあることに配慮し、リアクションができるのはあらかじめ研修を受けた「対話員」のみにするほか、新しいシステムを構築し個人情報を投稿できないようにすることや、特定の差別表現も削除するシステムを導入している 		

【取組の経緯・内容】

- ・X(旧 Twitter)の闇アカウント(不安や愚痴、つらい気持ちなどネガティブなことを吐露するためのアカウント)のパトロールを契機として、SNS を活用した安全な居場所やつながりづくりの必要性を認識したことから、NPO 法人地域生活支援ネットワークサロンがネットの居場所ポータルサイト「死にトリ」(<https://shinitori.net/>)を開設した(「死にトリ」は『死にたい』のトリセツの略)。
- ・「死にトリ」では、ネット上の居場所として、「死にたい」という気持ちや「生きていても仕方ない」という思いを社会への警鐘と捉え、同じような気持ちを持つ人たちが出会い、つながり、支え合えるようなコミュニティを創っていくことを目的に社会参加の機会として設定。厚生労働省自殺防止対策補助事業の一部としてNPO 法人自殺対策支援センターライフリンクより委託を受けている。
- ・コンテンツは、「つらチェック(つらさを4段階で分析)」「経験談」「とりコミュ(掲示板)」「こえサーチ(社会参加のサイト)」「のびアート(アート作品の投稿)」「アプリ(つらい気持ちの書き出し)」の6種(令和5(2023)年12月ヒアリング時点)。

コンテンツ名	内容
つらチェック	「死にたい」「苦しい」「つらい」と感じる要因を分析するチェックリスト。5つのカテゴリーの質問項目に答えることで、「死にたい」気持ちの度合い、背景や傾向などを理解するヒントを得ることができ、他者との比較で相互理解の促進や自己理解を深めることを企図している。また、リスクの高いユーザーに対しては特設のコミュニティへの誘導を行い、参加機会を提供する。
経験談	「生きていくのがつらい」と感じる人たちからの経験談を募集し、経験談は2人以上のスタッフが読んで感想を書き、承諾があれば相手からの回答とともにネット上に掲載している。
とりコミュ	24時間365日投稿ができる匿名の掲示板。投稿内容を運営側が確認した上で、数日中に公開。「みたよボタン」を押すことで他の人の投稿にリアクションすることができる。ユーザーによる返信はできないが、「死にトリサポーター」(対話員※次ページ参照)が返信する。
こえサーチ	つらい思いを抱える人たちが感じていることや考えていることについてアンケート形式で集めるページ。「死にたい」の背景について匿名で多くの人から回答を集め、公開し、今後の支援や居場所づくりに生かしていこうとするもの。 例:第31弾アンケート「ハイテンションとの付き合い方」
のびアート	生きづらさを抱える人のアート作品(詩、CG、水彩画、油絵、漫画等)を投稿・公開。自由に作ったアート作品のほか、募集テーマに沿った作品を公開。
「シニトリ」アプリ	気持ちや考えの言語化を促進することを目的に、スマホアプリで自分の気持ちや考えを文字入力すると、それに対しキャラクター(5羽のトリ)が応答するアプリ。「シニトリ百科事典」としてカテゴリーごとに生きづらさに関連する情報も掲載されている。

- ・「つらチェック」のチェックリストを作成するにあたっては、平成 30(2018)年度、半年間に X(旧 Twitter)上で「死にたい」といったつぶやきを分析し、それを参考にして作成した。「つらチェック」の 90 問の質問に回答すると、自分の死にたいという気持ちの要因(=生きづらさのもと)が点数でわかる。

【ICT を活用した効果】

- ・1日平均 800~1,300 人が本サイトを訪問(Google のアルゴリズムの変更に伴い増減あり)。そのうち8割は新規の相談者になる。
- ・主な相談者層としては、既存の相談窓口にはつながりにくい、または、つながっても支援の効果の実感がこれまでに得られなかった層(例えば、家族からの暴力等による権利侵害を受けている人等)。
- ・1対1の相談に比べ、ネットの居場所は、①気楽に死にたい気持ちを共有することで、その気持ちを軽減できる、②繰り返し訪問することで所属感覚が持てる、③多様な意見や考え方に触れることにより常識や思い込みから解放される、といった効果がある。

【課題・留意点】

- ・自殺対策として1対1の相談対応だけでは限界があるため、相談にはまだ結びつかない層や相談につながってもすぐに解決には結びつかない層など、取組範囲を広げていく必要がある。
- ・リアルタイムの対話では、同時に対応できる数が限られる。

【取組工夫(課題への対応方策等)】

○「死にトリサポーター」の位置づけ

- ・匿名の掲示板への文章による返信は、「死にトリサポーター」と位置づけているスタッフしか返信ができないようにしている。様々な背景のつらさを経験し、視野狭窄の渦中にあるユーザーから苦しさを吐露する投稿があることから、ユーザーの気持ちに配慮した返信が求められる。そのため、スタッフは複数人で常に返信をモニタリングし合い、ユーザーの苦しみの背景を想像できること、安易な励ましや同調をしないこと、特定の価値観を押し付けず、価値観を緩め視野を広げることへの意識づけを行っている。
- ・当事者としての経験が役立つことから、ユーザー対象層へ直接支援したことがある経験者とともに、ユーザー側となった経験があるスタッフも多く従事している(令和5(2023)年12月末現在、全国に16名)。

○「ぷらっとチャット」の開設

- ・チャットの安全性やトラブルを未然に防ぎ、つらい思いを発信できる場として、2~3年試行錯誤のうね「ぷらっとチャット」という新しいシステムを構築。匿名性を確保するため共有のアイコンを作成し、URL や個人情報などを貼れないようにするほか、30分でチャットの履歴が自動的に削除される設定にし、過去の履歴を遡れないようにした。また、つらい気持ちをお互いに共感的に聞き合えるよう、独自のスタンプを提供している。加えて、開設時間や実施回数、ルーム数など、安全に管理できる物理的な条件について模索し、適正条件を見出している。
- ・当初スタートした「ネットの居場所(サイト運営)」から「対話の居場所(応答性のある機会の企画と運営)」へと移行過程にあり、様々な試行を繰り返し、ユーザーの多様な社会参加を通じたエンパワメントや社会貢献の機会を創造しようとしている。

②ICT を活用した関係機関との情報連携

事例E	情報連携・意見交換の効率化		
団体名	一般社団法人熊本県社会福祉士会	ICT	オンライン会議システム、LINE WORKS
取組の効果とポイント	<ul style="list-style-type: none"> ICT を活用し、従来の郵送、FAX、メール、電話連絡などの個人間で行う事務連絡等の手間を最小限に減らし、最新の情報を遅延なく参加メンバーに伝達することが可能 		

【取組の経緯・内容】

- 令和2(2020)年7月の豪雨災害において被害が甚大だった熊本県球磨村への支援活動にあたり、熊本県社会福祉士会災害時支援委員会メンバーを中心とした支援サポートチームが、感染症対策のため、Zoom や LINE WORKS を活用して支援者の活動支援、運用管理を実施した。
- コロナ禍だったこともあり、支援者が集まっのオリエンテーションの実施が難しいため、Zoom の録画機能を活用して活動オリエンテーションを実施するほか、サポートチームの情報共有や各種指示・シフト作成等に LINE WORKS を導入し、支援者を支援した。

【ICT を活用した効果】

- 類似サービスの中から LINE WORKS を選んだ理由としては、100 人まで無料で使え、今回の支援活動に参加する人数の見込みの範囲内であったため。また、支援者が参加する前のトーク履歴も見るができるので、申し送りを行う上で便利である。加えて、日常的に利用している LINE と操作感も似ていて、支援者に操作方法を説明しやすいこともあげられる。
- LINE WORKS では、例えば「情報共有-申し送り」という「部屋」を作成し、ここに前日活動した方、当日活動する方、翌日に活動する方を毎日入れ替えて、チャット履歴を共有。これにより、活動報告書を作成するにあたって、トーク内容等を遡ることで簡単に活動記録を確認することができ、初めて活動する方がこの「部屋」を確認することで、雰囲気や支援の前後の流れもあらかじめ把握することができた。
- 支援者全員に情報を知らせる「部屋」を作成し、シフト管理に活用した。具体的には、ノート機能を用いてシフト表を PDF で共有し、シフトを変更した場合はその旨をアナウンスするほか、活動への参加をキャンセルした支援者の代わりに人を募るアンケート機能などを活用した。活動後もシフト表を活動費の支払い管理等に活用した。
- アンケート機能では、誰がどの回答を選択したのか確認することができるため、電話を受けて手作業でシフトを組むよりも、かなり負担が減った。

【導入時の課題と留意点】

- 人によって端末や回線の環境や、端末への理解が異なり、LINE WORKS の登録に3時間ほど要した方もいる。設定方法の説明に難しさがある。
- 有料版では、セキュリティ面や管理者権限を強化することができるが、1ユーザーあたり 300 円/月の費用がかかる。熊本県社会福祉士会の組織全体で試算をしたところ、300 万円/年ほどかかるため、現状では有料版の導入は厳しいと判断した。
- デジタル活用の留意点として、個人情報への配慮が必要であることがあげられる。申し送り部屋でも支援対象者の個人名は出しておらず、おおまかな状況しか共有しなかった。

【取組工夫（課題への対応方策等）】

- コロナ禍では、対面でのオリエンテーションが困難となり、Zoom を活用してのオリエンテーションを実施。Zoom の録画機能を利用し、オリエンテーションに参加できなかった人にも録画を視聴してもらうことで、活動登録にあたっての参加者、熊本県社会福祉士会事務局サポートチーム双方の負担軽減と活動に対する理解の共通化を実現した。
- LINE WORKS のチャット機能、グループで情報を共有できるノート機能、予定を記載できるカレンダー機能、メンバーに周知ができるホーム(掲示板)機能、資料やファイルの保存・閲覧ができる Drive 機能、アンケート機能などを活用し、活動における支援者間、及び事務局サポートチームとのコミュニケーションを円滑に行うことを可能にした。
- LINE WORKS の登録に時間がかかる方には電話でフォローした。また、登録後のログインや既読の状況を個人単位で把握できるため、未登録の方には、システムから LINE WORKS を確認するようメールを送っていた。
- ICT を活用したことで、従来の郵送、FAX、メール、電話連絡などの個人間で行う事務連絡等の手間を最小限に減らし、最新の情報を遅延なく参加メンバーに伝達することを可能にした。

※『ソーシャルワーク実践におけるデジタル技術の活用促進に関する調査研究事業』報告書(公益社団法人日本社会福祉士会、令和4年度厚生労働省社会福祉推進事業)の P90～99 に掲載された情報を再編集してとりまとめ、関係者間への確認を経たものを掲載している。

事例F	支援者支援・ネットワークづくり		
団体名	北海道生活困窮者支援ネットワーク	ICT	オンライン会議システム、LINE
取組の効果とポイント	<ul style="list-style-type: none"> ● 支援員が使い慣れているLINEを活用し、相談業務の悩みや課題を発信すると、すぐに道内各地の支援者がそのヒントを提供するオープンチャットを構築 ● 本プラットフォームを継続的に運営することも目的に、ネットワーク組織として任意団体を設立 		

【取組概要】

- ・北海道内の生活困窮者自立支援制度に関わる行政職員、相談員、研究者等が参加し、支援のネットワークづくり、情報共有を目的としたオープンチャットを令和2(2020)年より開始、現在約50名が参加。
- ・普段の相談支援での困りごとや、事務処理の運用についての相談、研修情報のシェアなど日常的にコミュニケーションをとり、連携・スキルアップを目指している。

【取組の経緯】

- ・平成27(2015)年より、各困窮者支援現場の担当者が困っていることや知りたいことなどを共有する「道央圏生活困窮者自立支援事業 担当者情報交換会」を開始。主催自治体を毎回変えるリレー方式にて続けてきたが、新型コロナウイルス感染症感染拡大で中断した。
- ・コロナ禍により自立相談支援機関や社会福祉協議会への相談が激増し、有志の支援現場の後方支援プロジェクトとして、各団体のニーズの把握、支援物資の送付、フードバンクとの窓口連携の仕組みづくりなどを構築した。その中で、生活困窮者を支援する機関の支援員の負担が増加しているなどの課題が明らかになった。
- ・こうした経緯を踏まえ、北海道内の生活困窮者自立支援制度に関わる行政職員、支援員、研究者等が参加し、支援のネットワークづくり、情報共有を行うLINEによるオープンチャットを令和2(2020)年より開始。順次参加者が増加し、令和6(2024)年3月時点で52名が参加している。

【ICTを活用した効果】

- ・支援員等が相談業務で実感する悩みや課題についてLINEで発信すると、即時的に道内各地の支援者がヒントを提供しあう体制ができている。

(例:家計のシステムの入力方法・書き方、社会資源が乏しい地域における若年外国人女性などの困難ケースの対応方法等)

【課題・留意点】

- ・相談員が職場のスマートフォンでオープンチャットに参加する場合、会社・団体内での手続きに時間がかかることがある。特に行政職員は、個人のスマートフォン以外では参加がしにくい傾向がみられる。
- ・個人のスマートフォンで参加する場合、従事時間以外にも業務に携わることになる可能性がある。

【取組工夫（課題への対応方策等）】

- ・本プラットフォーム設立当初は有志が集まって「検討委員会」として運営していたが、継続的な運営のため

め、その主要メンバーで北海道内の中間支援を目的とした任意団体【どうねっと】を設立。【どうねっと】では、以下の取組を行うこととしている。

1) 支援機関同士が支え合う仕組みづくりと課題の共有を目的に、会員相互の連絡・交流・情報交換会の企画運営及び、研修会の開催を行う。また、関係機関・団体との連絡調整・提携を行い、ネットワークの拡充を目指す。

2) 上記の情報交換会等で共有した課題の解決に向けた取組として、諸問題の検討、調査及び研究、提言等を行う。

- LINE のオープンチャットは、情報共有・連絡のための手段として、これらの活動を下支えしている。
- 【どうねっと】の事務局として法人化した「一般社団法人北海道ねっとわーく」が本プラットフォームを持続させることを目指し、オンライン会議システムによる情報交換会や LINE のオープンチャットを運用している。
- 事務局や特定の有識者が悩みに答えるのではなく、お互いに答えられる人が答えあうこととし、「お互いに困った時には助け合う」を合言葉に、参加者によるプラットフォームの主体的な参加・運営を心掛けている。

事例G	オンラインビデオ会議による支援者間・関係機関との意見交換		
団体名	鹿児島県	ICT	オンライン会議システム、LINE
取組の効果とポイント	<ul style="list-style-type: none"> オンラインビデオツールを活用した相談員の居場所を定期的にオンライン上で開催。オンライン上のため移動する必要がなく、気軽に支援者同士で悩みごとが相談できる 		

【取組概要】

鹿児島県は、太平洋と南シナ海に囲まれた南北 600 キロにわたる県土に 28 の有人離島があり、自立相談支援機関は 33 ヶ所に設置。令和2(2020)年に新型コロナウイルス感染症が発生し、相談員の孤立化が進むことが懸念されたこともあり、令和2(2020)年度より、生活困窮者の相談支援員研修の一環として、通称「ONLINE お悩み相談会」を開始。現在も、オンライン上での相談員の居場所として、毎月1回、第3木曜日に定期的実施している。

【取組の経緯】

- 令和2(2020)年9月に開催した生活困窮者自立支援制度の人材養成研修の中で、対面でのお悩み相談会を初めて開催。相談会では、それぞれの相談員が抱えている悩みごとにグループを分け、共通の話題で語り合う形式を採用。アドバイザー役がそれぞれの悩みに対し、各種助言を行った。
- 令和3(2021)年6月には、初任者研修の延長として、研修で聞き逃したことや再確認したいこと、初任者研修のアンケート結果を踏まえて意見交換を行った。同年7月には家計相談や依存症、8月には家計管理をテーマに講師を招いての勉強会を開催した。その後もテーマは設定しつつ、フリートークでお悩み相談会を実施し、相談員にとってオンライン上での居場所的な機能を果たしている。
- テーマについては、当初から主に都道府県研修の研修企画委員が中心となって設定しており、研修企画委員は意見交換時のファシリテーターも務める。

【ICT を活用した効果】

- 元々離島が多いことに加え、県本土に行くのにも移動に時間がかかることから、オンラインビデオツール(Webex)を活用した相談会により、自らの事業所・職場から気軽に参加でき、支援者の負担を減らすことができている。
- オンラインのため容易に出入りすることが可能なため、突発的に相談対応が発生した場合などには途中で退席するなど、柔軟な参加が可能。
- こうしたオンライン上でも、自分の困っていることを吐き出したり、他機関が困っていることを共有したりすることで、解決策を探ることができている。

【課題・留意点】

- 研修企画委員が固定化してしまい、特定の人に企画立案・ファシリテーションを依存してしまう面がある。新たに企画に関わる人材の育成が求められている。
- 県のルールとして、オンライン会議では Webex を使うこととなっている。ただし、支援者の中には Webex に慣れていない人もおり、操作方法の説明などに手間がかかることがある。

【取組工夫（課題への対応方策等）】

- ・お悩み相談会は毎月定例で決まった日時で開催しているため、参加者も予定が組みやすい。
- ・お悩み相談会のタイムスケジュールとしては下記のとおり。定型の進め方があるため、毎回の進行を考える必要がない。

時間(目安)	テーマ	内容
13:15～	入室準備	・Webexを用いてルームの開設 ・参加者の入室対応、共同主催者の設定
13:30～	オンラインお悩み相談会 スタート	
13:30～13:40	オリエンテーション	「お悩み相談会」の趣旨説明 →目的共有・前回までの概要 ※説明資料PPT ・途中、質問等あればチャットへ書き込み
	アイスブレイク	※人数・雰囲気次第でアイスブレイク
13:40～	自己紹介	※人数次第でブレイクアウトセッション 自己紹介テーマ ・所属、氏名 ※今回は「〇〇について」
	休憩(状況を見て) 質問回答	休憩中に質問などを促す。 質問があれば、質問へ
14:15～14:55	お悩み相談会 (フリートーク)	テーマ ※今回は「〇〇〇について」
14:55～	リマインド	県からの研修案内や伝達事項・
～15:00	次回の案内	・次回のチラシ・テーマ

- ・所要時間は 90 分程度としており、外部講師として厚生労働省からの情報提供や、大学教員、実践者等からの話題提供を行う場合もある。
- ・参加しやすい場づくりのために、参加者共通のルールとして、「初めましての方も入りやすい雰囲気をつくる」、「身内感は出しすぎない」、「リアクションは3割増しで」を設定し、予め参加者とも共有している。

これ以降の事例について、文末に自治体名の記載がないものは自治体名を匿名としている。

事例H	その他の関係機関との情報連携
項目	内容（アンケート結果より）
支援者間での情報連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 支援員同士が集まって話す時間を確保することが難しいので、Teams アプリを活用して時間と場所を選ばずに打ち合わせをすることで、円滑な情報共有を図り、連携して相談に対応することができている。 ● 相談支援のための専用端末を活用し、複数の関係機関が同時に利用者の情報を共有したり、ビデオ通話を行うことができるようになり、他機関へのつながりが円滑になった。 ● 行政と支援者（自立相談支援事業所及び就労準備支援事業所など）の間での情報共有に ICTを活用することにより、情報共有の効率化や連携強化につながっている。 ● Zoom を活用して、例えば、相談者、支援者、他機関の支援員の3者がビデオ通話を通じ面談することで、同行支援の移動時間がなくなり、同行支援と同じ効果がありながら効率的な相談支援が実施できている。
庁内複数部署間での情報連携	<ul style="list-style-type: none"> ● LoGo チャットによって、守秘義務の発生する案件の情報共有がリアルタイムに行えるため、所属職員同士の連携が容易になった。
事例検討会やスーパーバイズでの活用	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域の支援機関が一堂に会し、具体的なケースをもとに各支援機関での支援内容を共有する「事例検討会」をオンラインで実施。 ● 精神科医のスーパーバイズ等にも ICT を活用。専門的な知識や経験をオンラインという気軽な形で学べるため、他業務との調整がしやすく職員の支援スキルの向上につながっている。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ● Web 会議形式で研修を実施することにより、遠方の支援機関が参加しやすくなった。

(2) 制度の効果的な広報

①SNS 等を通じての相談窓口や各種制度の効果的な周知

事例 I	対象者に応じた各種広報媒体・SNS の活用
項目	情報発信内容とその効果（アンケート・ヒアリング内容）
自治体 WEB サイトでの情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ● HP を見て相談の電話をしたという方が一定数いるため、HP での情報発信は、アクセス数の増加につながっていると思われる。制度の概要も HP に掲載しており、相談者に対して事前にある程度の制度内容の理解を促せるため、窓口や電話でつながった際に効率的に相談へ移行することができる。 ● 委託先の HP に実際の支援の進め方の写真などを掲載することで、相談者が支援のイメージを持てることにより、支援の進め方を一緒に考えることができる。 ● 自立相談支援機関について、チラシよりも HP に掲載する方が圧倒的に相談者数が多く、HP の方が周知・広報の効果が大きいと考えている。 ● 従来の問い合わせフォームでは、相談者が相談内容を自由記述するという仕様であったが、相談内容を項目から選択するチェックシート方式にし、入力を簡素化したことで相談件数の増加につながった。 ● 開庁時間外などは HP からの問い合わせにより相談等につなげることができる。 ● 令和5(2023)年2月、支援制度や相談窓口を一元的にとりまとめたポータルサイト「さぼなびかながわ」を開設。検索項目の選択により、必要な制度を検索できるほか、若者をはじめ多くの人々が使い慣れているスマホでも見やすいデザインの採用、「チャットボット」の活用により、利用者からの質問に 24 時間対応している。また、Web 上の検索エンジンの翻訳機能を組み込むことにより、11 言語に対応することで、外国籍県民にも利用してもらえるよう工夫している。（神奈川県アンケート結果より） <p>【参考】「さぼなびかながわ」Web サイト<https://www.pref.kanagawa.jp/osirase/1305/saponavi-kanagawa/index.html></p>
LINE での情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ● 出張相談会の開催などの定期的な案内について、自治体公式 LINE を活用して配信しており、配信直後は市民からの電子相談受付が数件入り、相談者の掘り起こしにつながっている。 ● LINE による相談会等の発信については、平日の来所や連絡が難しい対象者を想定しているため、昼休みや就業時間外の発信を心掛けている。 ● LINE での相談予約の開始により、若い世代が気軽に予約できるようになった。 ● 生活困窮者自立支援制度を紹介するリーフレットに自立相談支援機関ごとの LINE 相談の QR コードを載せ、電話がなくなるとも LINE 上で相談できる状況にした。また、外国人の方に制度を理解してもらうために専用のホームページを開設し、そのページにアクセスできる QR コードもリーフレットに掲載する予定。 ● 市公式 LINE で、登録時に配信を希望するジャンルとして「健康・福祉」を選択した方に対して、相談窓口の周知も行っている。LINE 配信後は電子相談窓口への相談が1～2件程度ある。（久留米市ヒアリングより）
その他 SNS 等の媒体	<ul style="list-style-type: none"> ● X(旧ツイッター)を利用する若年層等に自立相談支援機関を周知することで相談しやすい環境を整備している。 ● YouTube を見て自立相談支援機関を知り、相談しに来られた方がいる。 ● Instagram による自立相談支援事業の広報を行ったことで、若年層の方やひきこもり状態にある方、SNS を中心として情報収集をされている方などからの自立相談支援機関への相談が増えた。また、SNS 上の DM を通じてやりとりができることやリアルタイムでの発信ができることで、素早い発信や対応ができるようになった。（始良市ヒアリングより）

事例 J	広報動画・オンライン広告を活用した周知
項目	情報発信内容とその効果（アンケート・ヒアリング内容）
<p>広報動画</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 久留米市生活自立支援センターの窓口へのアクセス方法等を動画で作成し、市の公式 YouTube に掲載している。動画を作成したきっかけは、市役所全体で SNS を活用しようという機運が高まったことと、出張相談時に生活自立支援センターのアクセス方法や支援内容等を動画で見せた方が、相談に来やすいと考えたため。相談窓口の場所が建物の奥まった場所にありわかりにくいことから、相談窓口までの行き方を紹介しつつ、特に持参するものは必要ないので気軽に相談に来てほしいというメッセージを伝える動画とした。動画はセンター職員間にまず共有したところ好評となり、令和5(2023)年5月、市役所 HP に掲載することとなった。（久留米市ヒアリングより） 【参考】久留米市公式 YouTube チャンネル <https://www.youtube.com/watch?v=KVZ0pWgnSII> ● 令和4(2022)年度に総合支援資金の償還開始に合わせて自立相談支援機関の周知広報に努めた。YouTube 広告は実施した期間が短かったものの、相談につながった事例もあった。また、発信後の相談件数の増加傾向をみると、YouTube での発信が最も関心を集めることができ、次いで Facebook、Instagram と、媒体による広報の効果には差があった印象。
<p>オンライン 広告・SEO 対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談窓口の周知方法として、Google に検索連動型広告を出したほか、広告代理店に委託し、生活に困っている人が相談窓口を検索した際、「釧路市生活相談支援センター『くらしごと』」が検索上位となるよう、SEO 対策（検索エンジンの最適化）を行っている。その結果、これまでは高齢者からの相談が多かったが、若い世代からのメール相談が増えている。（釧路社会的企業創造協議会ヒアリングより）

②インターネットの活用が困難な層への相談窓口や各種制度の周知

事例K	紙媒体等を活用した周知
項目	情報発信内容とその効果(アンケート・ヒアリング内容)
コンビニ等への配布	<ul style="list-style-type: none"> ● 市内のコンビニエンスストアのうち、運営企業及び店舗オーナーの了解を得た店舗に相談窓口のカード型チラシを配架している。カード型チラシの裏面には、QRコードが印刷されており、そこから相談につながる若者が増えている。(釧路社会的企業創造協議会ヒアリングより) 
	<ul style="list-style-type: none"> ● 市内情報誌や新聞の折り込み広告、市内の広報誌、駅構内の周辺案内表示灯にも相談窓口の案内を掲載している。(同上) ● 相談窓口の連絡先や困りごとの具体例を記載したカード型チラシ(下図参照)を作成し、公共施設やスーパー、ネットカフェに設置した。月数件程度であるが、どこに相談したらよいかわからなかった対象者がカードを持参して来庁するケースが増えており、支援につながっている。  <ul style="list-style-type: none"> ● コンビニエンスストアに PR リーフレットを配置していることで、若い世代の生活困窮者の目につき、支援につながったケースもあると思われる。 ● 公共施設のトイレ等にカード型チラシを設置することで相談窓口につながったケースがあった。 ● 非課税世帯向けの給付金決定通知書(ハガキ)に「仕事や暮らしのことで困ったら…自立相談支援機関、各区役所の保護担当課へご相談ください。」と記載し発送した。そのハガキを見た市民から、自立相談支援機関へ問い合わせがあり、支援が届きにくかった方が相談先を知るという効果があったと思われる。
庁内各部署による周知	<ul style="list-style-type: none"> ● カード型チラシの表面に自立相談支援機関の連絡先、裏面に困りごとの具体例(例:生活が苦しい、滞納がある、食べ物が無い等)を記載したものを作成している。カードは自立相談支援機関や収税課窓口配架し、市民が税金滞納の相

	<p>談に来た際にそのカードを渡したことで、相談につながることもある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 水道料金を滞納している方への未納通知書に自立相談支援機関の電話番号を記載しており、通知書をみた独居高齢者から連絡が来て、相談窓口につながったケースがある。その後、相談者が認知症の疑いもあったことから、地域包括支援センターや福祉推進員・民生委員等とも連携し、地域での見守りネットワークを構築した。 ● 水道料金を滞納している方に対し、水道局が給水停止の最終段階に送付する「給水停止予告書」とともに、相談窓口の連絡先や困りごとの具体例を記載したカード型チラシを同封している。カード型とした理由は、サイズが小さくさりげなく同封できるため。年数件程度、カード型チラシを見て相談につながるケースがある。
<p>チラシ等の効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● チラシが相談するきっかけとなり、チラシを持って各機関に来所し、支援につながるケースがあった。 ● 支援が必要な本人ではなく、心配する親戚などがチラシを見て相談するケースがある。 ● インターネット利用をしていない人、利用できない人について、広報の記事を見て支援につながった人がいる。 ● 関連部署がチラシを用いて制度案内することで、公的な保険料や税の滞納者等がスムーズに相談につながるようになっている。 ● 税滞納者、離職者等の相談支援につながっている。特にインターネットの活用が困難な層を含む、生活困窮相談窓口の存在を知らない方への周知において、チラシ設置の効果がみられる。 ● 広報誌のお知らせ欄に生活困窮者自立支援制度に関する情報を掲載しており、例年継続して掲載することで、相談につながった対象者もいると思われる。

事例Ⅰ	テレビ・ラジオを活用した周知
項目	情報発信内容とその効果（アンケート・ヒアリング内容）
テレビ	<ul style="list-style-type: none"> ● 2つの地方テレビ局で放送している県政広報テレビ番組において、年1回、生活困窮者自立支援制度の周知をしている。放送後、県に問合せが来て相談窓口につながったケースがあるなど、一定程度周知の効果が出ている。本番組はYouTube でアーカイブ配信も行っている。
ラジオ	<ul style="list-style-type: none"> ● ラジオの帯番組を持つと年間数万円のスポンサー料がかかるため、2か月に1回、社協職員がラジオの1時間程度の番組にゲスト出演し、社協の活動内容（イベントの告知、成年後見制度の周知等）に関する情報発信とともに、自立相談支援機関の紹介等を行っている。具体的には、パーソナリティとの会話の中で、相談窓口の紹介や困りごとの具体例、窓口の利用推奨等を行うことで、広告費をかけず、相談窓口の認知度を向上させている。（始良市ヒアリングより） ● 生活困窮者自立支援制度の広報を強化するため、事業の残予算がある場合に限り、コミュニティ FM でのラジオ CM を放送しており、近年では令和4(2022)年度と令和5(2023)年度に実施した。内容としては、相談窓口の名称・連絡先とともに相談内容の具体例（例：家賃が払えない、就職がみつからない等）を 20 秒で告知しており、1日3～4回放送している。放送後は、市外に住む家族からの相談につながったほか、ラジオ広告を聞いた他の支援機関から当該相談窓口へ連絡が来るなど、生活困窮者の周りの方に対し、自立相談支援機関の認知度を上げる効果があった。 ● 地元のコミュニティFM では、市の広報番組を毎日4つの時間帯で放送しており、番組内のラジオ CM で自立相談支援機関の紹介（名称と連絡先等）をしている。年数件程度、今までどこに相談したらよいかわからなかった相談者がラジオを聞いたことで来庁し、相談につながった。

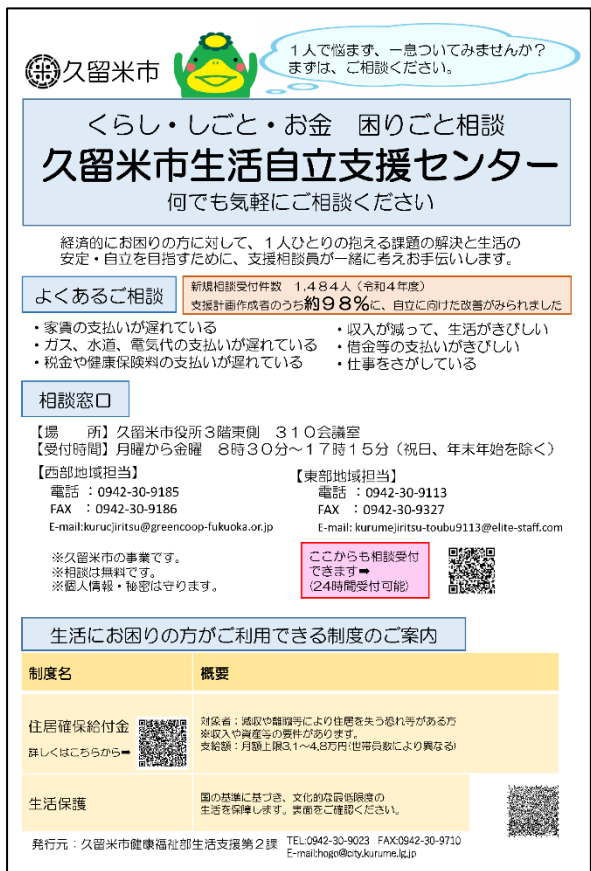
事例M	対面イベントや声かけを通じた周知
項目	情報発信内容とその効果（アンケート結果より）
民生委員・関係機関等への声掛け	<ul style="list-style-type: none"> ● 民生委員等の地域の支援者等に対して制度説明を行うことにより、生活に何らかの課題を抱えている生活困窮者等を支援につなげることができた。 ● 民生委員から相談窓口につながったケースは毎年十数件ほどあり、ある程度の効果は上がっている。 ● 社会福祉協議会から支援が必要と思われる方に自立相談支援事業の情報提供をしてもらうことで、普段、広報誌に目を通さないような方からの相談につながった。 ● 高齢者等、インターネットにより情報を得ることが難しい生活困窮者に対し、民生委員・児童委員や地域包括支援センター等の各種団体が自立相談支援事業の窓口を案内することにより、支援が届きにくい人に対し、支援を実施することが可能となっている。 ● こども食堂の主催者を通じて、こども食堂に参加する子どもの保護者の相談につながった。
出張相談	<ul style="list-style-type: none"> ● 隔月で開催している出張相談により、相談窓口までは距離が遠く来ることが困難だった人が、出張先で相談につながった。 ● 市内ショッピングセンターで「1日無料出張相談窓口」を市ホームページや市報等で周知した結果、今まで窓口に来所することをためらっていた対象者（支援が届きにくかった人）から、役所では自身が生活困窮の相談をしていることを知られたくないので、商業施設で窓口を開設してもらおうと気軽に参加できるのでありがたいという内容の電話があった。

事例N	チラシや動画による生活保護制度周知の取組		
自治体名	福岡県久留米市	ICT	YouTube
取組の効果とポイント	<ul style="list-style-type: none"> 生活困窮者自立支援制度と生活保護制度の情報を1つのチラシにまとめることで、相談者が重複する両制度の情報を一度に知ってもらうことができる。 中高生が情報を得る媒体の一つである YouTube で配信することで、進路や生活に迷いを抱える多くの学生に進学・就職に役立つ情報を届けている 親子間のコミュニケーションにつなげるための手段として、動画を活用している 		

【取組の経緯・内容】

- 新型コロナウイルス感染症特例貸付が終わり償還免除の申請が始まる時期に、久留米市生活自立支援センターの活用促進と円滑な生活保護制度利用の周知を強化するため、自立支援センターを紹介するリーフレットの裏面に、生活保護申請の簡単な流れを説明する文章を追加した。作成したリーフレットは、商業施設の情報発信ブースのほか、庁内部局や公共施設、ハローワーク等に配架している。
- 生活保護世帯において、子どもの進学時に入学金が足りなくなることを未然に防ぐため、厚生労働省が作成した進路支援冊子「〇(マル)カツ！」を参考に市職員で動画を作成し、市公式YouTubeで配信。動画は生活保護世帯の中学生・高校生をメインターゲットとし、まず子どもに情報を伝え、子どもから親に伝えてもらうことで、親子間のコミュニケーションにつなげることを企図した。

図表IV-2-3 久留米市生活自立支援センターの紹介リーフレット



久留米市

1人で悩まず、一息ついてみませんか？
まずは、ご相談ください。

暮らし・しごと・お金 困りごと相談
久留米市生活自立支援センター
何でも気軽にご相談ください

経済的にお困りの方に対して、1人ひとりの抱える課題の解決と生活の安定・自立を目指すために、支援相談員と一緒に考えお手伝いします。

よくあるご相談 新規相談受付件数 1,484人（令和4年度）
支援計画作成者のうち約**98%**に、自立に向けた改善がみられました

- ・家賃の支払いが遅れている
- ・収入が減って、生活がきびしい
- ・ガス、水道、電気代の支払いが遅れている
- ・借金等の支払いがきびしい
- ・税金や健康保険料の支払いが遅れている
- ・仕事をさがしている

相談窓口

【場 所】久留米市役所3階東側 310会議室
【受付時間】月曜から金曜 8時30分～17時15分（祝日、年末年始を除く）

【西部地域担当】 電話：0942-30-9185
FAX：0942-30-9186
E-mail: kurujc@city.kurume.lg.jp

【東部地域担当】 電話：0942-30-9113
FAX：0942-30-9327
E-mail: kurumejintsu-toubu@city.kurume.lg.jp

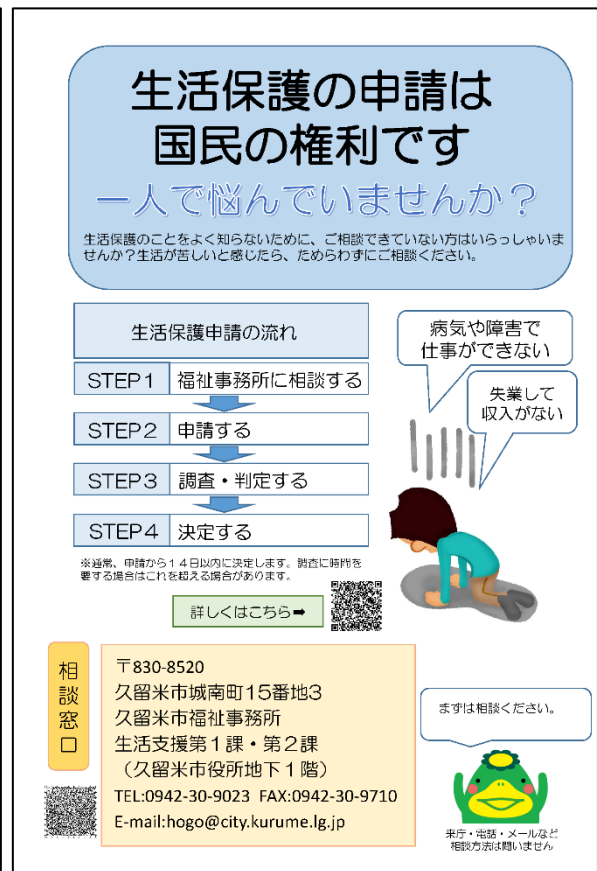
※久留米市の事業です。
※相談は無料です。
※個人情報・秘密は守ります。

ここからも相談受付
できます▶
(24時間受付可能)

生活にお困りの方がご利用できる制度のご案内

制度名	概要
住居確保給付金	対象者：滞収や滞賦等により住居を失う恐れ等がある方 ※収入や資産等の要件があります。 支給額：月額上限3.1～4.8万円(世帯員数により異なる)
生活保護	国の基準に基づき、文化的な最低限の生活を保障します。詳細をご確認ください。

発行元：久留米市健康福祉部生活支援第2課 TEL:0942-30-9023 FAX:0942-30-9710
E-mail:hogo@city.kurume.lg.jp



生活保護の申請は国民の権利です
一人で悩んでいませんか？

生活保護のことをよく知らないために、ご相談できていない方はいらっしゃいませんか？生活が苦しいと感じたら、ためらわずにご相談ください。

生活保護申請の流れ

STEP1 福祉事務所に相談する

STEP2 申請する

STEP3 調査・判定する

STEP4 決定する

※通算、申請から14日以内に決定します。調査に時間を要する場合はこれを超える場合があります。

詳しくはこちら▶

相談窓口

〒830-8520
久留米市城南町15番地3
久留米市福祉事務所
生活支援第1課・第2課
(久留米市役所地下1階)
TEL:0942-30-9023 FAX:0942-30-9710
E-mail:hogo@city.kurume.lg.jp

病气や障害で
仕事ができない

失業して
収入がない

まずは相談ください。

来庁・電話・メールなど
相談方法は問いません

図表IV-2-4 中学・高校生向けの進学・就職等に関する情報紹介動画

奨学金

■ **貸付型奨学金**
返済義務のある制度で、支給額の種類は国公立大学・私立大学によって異なります。
一般的に、在学中は返済しなくていいものですが、そのかわりに、卒業後から返済を開始しなくてはなりません。

例 400万円の貸付型奨学金を利用し、毎月2万円ずつ20年間（240か月）、年利3%で返済する場合の、合計返済額

400万円 → 約532万円
(毎月支払う額が一定の場合)

出典:久留米市公式 YouTube チャンネル「②-4 高校生～奨学金編～」

〈<https://www.youtube.com/watch?v=sr423LQX5nI>〉(最終閲覧日:令和6(2024)年3月26日)

【効果】

- ・相談者は、生活困窮者自立支援制度と生活保護制度の両制度に関わることが多く、庁舎内やハローワークにおいて、相談者を久留米市の相談窓口へ案内する際にリーフレット1枚で両制度を説明できる。

【工夫】

- ・進学に役立つ情報を発信している市公式 YouTube の動画の QR コードを貼ったチラシを作成し、進学を目指す中高生に配布することで、保護者にも情報が伝わるようにしている。

図表IV-2-5 中学・高校生向けの進路支援チラシ

事例○	その他の事例（生活困窮者自立支援制度からの生活保護制度の周知）
項目	情報発信内容とその効果（アンケート結果より）
チラシ等による周知	<ul style="list-style-type: none"> ● 要保護者に生活保護制度に関する情報を伝えるにあたっては、口頭での紹介以外に、生活自立支援センターを紹介するリーフレットの裏面に生活保護申請までの流れをわかりやすく説明したものを作成し、それを用いて、要保護者に丁寧に説明・紹介を行っている。（久留米市ヒアリングより） ● ホームページ上で、生活保護制度の基本理念や原則、生活保護の種類、保護の決定から開始までの流れを項目ごとに整理するとともに、視覚的に分かりやすくなるよう、1項目につき説明文を2～3行程度に収めるなど、レイアウトの工夫を行っている。対象者の要件の説明のみでは、どういった人が生活保護の対象になるのかイメージしにくいいため、対象者の具体例を掲載している。 ● 生活保護制度の趣旨や内容を理解してもらうため「生活保護のしおり」を作成している。しおりには難しい言葉は使わず、ルビを振って文字を大きくするなど、読みやすくなるよう配慮している。しおりは、福祉事務所に配架して自由に取ってもらえるようにしているほか、自立相談支援機関にきた生活困窮者にも支援員が必要に応じて配布している。 ● 生活困窮者自立支援制度のリーフレットに、生活保護の案内と相談窓口ごとのLINE 相談の QR コードを掲載している。令和5(2023)年度にリーフレットをリニューアルした。主な変更点は、すべての文章にルビを振ったほか、生活保護制度の周知を強化するため、サイズを A4 から A3 二つ折に変更して紙面を倍に拡大し、相談窓口一覧や相談事例を追加し、生活困窮者自立支援制度の相談の流れや任意事業の内容を簡単に説明するなど、対象者が制度を理解しやすいよう配慮している。 ● 自立相談支援機関や地域包括支援センター、生活保護課の名称や連絡先等を記載したポケットティッシュを作成し、市内のコンビニエンスストアやドラッグストア、スーパー、銀行 ATM、図書館、市福祉担当窓口等に設置している。以前はカード型チラシで周知していたが、より手に取ってもらいやすいよう、消耗品であるティッシュを広報媒体とした。今年度上半期に市がチラシ案を作成し、11 月から自立相談支援事業の委託先である社協職員が各施設に趣旨を説明して設置している。配布先は、生活困窮者への聞き取りや支援員の経験則等から、生活困窮者が立ち寄りやすい場所とした。1,500 個配布し、そのうち利用者の滞在時間が長く手に取ってもらいやすい図書館が最も配布数が多い。配布開始より2～3か月しか経過していないためまだ大きな効果はみられないが、相談窓口の認知度を向上させ、今後の相談につながることを期待している。次年度は委託先がチラシの作成・配布を実施するよう、仕様書に業務内容として明記している。 ● 市の HP や庁内のチラシ等のラックに、生活保護制度をまとめた「生活保護のしおり」を設置し、制度の周知を図っている。 ● 生活保護制度自体をクローズアップするのではなく、生活困窮者自立支援制度の相談窓口での相談内容から、必要な人に生活保護制度の案内や担当課へのつながりを行うことを前提として、生活困窮者自立支援制度の相談窓口の周知に力をいれている。 ● 市役所内や関係部署に「生活保護は国民の権利です」というポスターを掲示している。 ● 令和4(2022)年度から、幅広く生活保護制度を知ってもらう取組として、市内の公共施設（区役所・図書館・公民館など）に生活保護のポスターの設置依頼をした。 ● 区福祉部生活福祉課において、生活保護制度を周知するためのポスターを作

	<p>成し、区内の病院や高齢者総合相談センター等に掲示をお願いしている。また、ポスターの画像を区公式 SNS (LINE、X (旧 Twitter)、Facebook、Yahoo!くらし) に投稿し、定期的に生活保護制度の周知を行っている。</p>
<p>関係機関への周知</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域包括支援センター等、関係機関への生活保護制度の周知を実施している。 ● 要保護者に関する情報提供は民生委員経由でなされることが少なくないため、民生委員児童委員協議会 (民児協) からの要請を受けた場合は民児協の会合の場において生活保護制度の周知・協力依頼を行っている。 ● 生活保護制度の変更等について、変更内容等を記載した書類を民生委員に配布している。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 生活保護制度の利用に抵抗のある方がいるため、相談対応時には「誰でも利用できる」「一般的なご案内」「選択肢の一つ」「生活が戻るまでの一時的なもの」等、慎重な言葉選びを心掛けている。

第V章 調査結果のまとめ

1. 本調査研究事業での取組と結果の概要

本調査研究事業では、多様な相談者層の支援ニーズに適切に対応できるよう、自立相談支援機関の支援体制の強化に資する取組のうち、委託先選定に係るガイドラインの作成や好事例をとりまとめることを目的として、各種調査研究に取り組んだ。

アンケート調査では、全国の福祉事務所設置自治体 907 を対象とし、各自治体の委託先選定の状況や ICT を活用した相談支援の取組、制度周知の取組等についての設問を設定、560 自治体(回収率 61.7%)からの回答を受領し、各種分析を行った。

ヒアリング調査では、10 以上の自治体の担当者及び自立相談支援機関の職員に対し、上記アンケートからさらに深掘りする形で、具体的な問題意識・取組状況・課題等について調査を実施した。

また、上記調査や委託先選定ガイドラインの策定・好事例をとりまとめるにあたっては、生活困窮者自立支援制度の実践者、有識者、自治体担当者を交えた検討会を全4回開催し、議論を行った。

以下、本調査研究事業の取組概要やとりまとめ・成果について整理する。

(1) 委託先選定ガイドラインについて

委託先選定ガイドラインを策定した背景の一つとしては、自治体事務マニュアル、社会保障審議会、及び平成 30(2018)年の法改正時の附帯決議などで、適切な委託先を選定するにあたっては、価格だけではなく、自立相談支援事業の支援の質の確保や継続性の観点を踏まえて選定されるべきという指摘があったこと等があげられる。一方、自立相談支援事業の委託先の選定にあたっては、ほとんどの自治体が随意契約となっている実態もあることから、事業の「質」や「継続性」の確保を踏まえた委託先選定のためのガイドラインが必要であるという問題意識に基づいている。

アンケート調査からは、多くの自治体が単年度の随意契約であること、委託先の選定にあたっては「実績」や「制度の理解」を重視していること、委託先候補が限定的であること等が明らかになった。また、ヒアリング調査でも人口規模にかかわらず委託先候補を選定することに苦勞していることや、単年度契約・複数年度契約のメリット・デメリットに関する詳細な情報を把握することができた。

これらの意見や検討会での議論を踏まえ、委託先選定ガイドラインの素案を作成し、それを元にさらに多くの実践者の意見を聞くため、令和6(2024)年2月 22 日に意見交換会を実施し、30 名以上の自治体担当者や受託側の職員に参加いただいた。意見交換会では、現状の委託の実態についての課題認識からガイドラインの素案の中身に関することまで幅広い意見が出された。それらの意見も踏まえて、第4回の検討会にガイドライン案を提示し、その議論を経てガイドラインをとりまとめた。

本ガイドラインは全3章で構成されており、自立相談支援事業の機能を発揮するために求められる選定方法や都道府県の役割についてとりまとめた。自治体事務マニュアルでは「委託先の選定等にあたっては、事業の質の維持の観点から、これまでの事業の評価結果を踏まえたものであること」等の記載はあ

るが、具体的にその選定方法を示すものはなかったことから、本ガイドラインを作成する意義・成果は一定程度あったと思われる。また、本ガイドライン自体は読み手を自治体職員と設定しているが、自治体職員が委託先を検討するプロセスは受託者側にも参考になると思われる。実際に意見交換会でも受託者側からの意見として、こうしたガイドラインがあることでより質の高い支援につなげることができる、といった意見も聞かれた。今後、幅広くガイドラインが活用されていくことが期待される。

(2) 好事例のとりまとめについて

新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う支援ニーズの多様化に対し、これまでも様々な実践が行われている。本調査ではそうした実践の中でも、特に、ICTを活用した相談支援事例やインターネットを活用した制度周知に関する取組、インターネットを利用しない層に対しての制度周知のアプローチに関しての情報収集を行った。特に ICT による個別の相談支援については、過去調査より、取り組みたくても取り組めない自治体が多いことがわかっており、また、支援ニーズが多様化している中で特に若者に対しての制度の周知が届いていないのではないかとといった問題意識が前提にあったところである。

本調査研究事業のアンケート調査からは、個別の相談支援での ICT の活用事例としてメールや LINE を使った相談が一定程度取り組まれていることがわかった一方、相談者からの反応が得られにくい等の課題も明らかになった。また、ICT を使った支援者間の連携についても、メールや Zoom 等のオンラインビデオツールを利用している自治体があることがわかった一方、使っていない自治体も約半数近く存在していた。インターネットを活用した周知・広報活動ではほとんどの自治体において WEB サイトを活用した制度や相談窓口の周知を行っていたが、SNS や動画配信を活用している自治体はごく一部にとどまっていた。インターネットの活用が困難な層への制度周知については、自治体の広報誌が中心となっているが、他関係機関からの声掛けも半数近くの自治体において行っている。

ヒアリング調査では、上記の中でも特に先進的な取組事例や、ICTを使って若者へのアプローチをしている事例を中心に情報収集を行った。具体的には、自立相談支援機関の広報動画やラジオ、Instagram 等での周知やチャットでの相談・居場所づくりについての取組内容を詳細に把握するためヒアリングを行った。

以上の調査や検討会での議論を踏まえて好事例をIV章にまとめた。ICT の活用については、特に対面での相談が困難である方への対応において有効に機能していることが確認できたほか、支援者同士の交流や、庁内での情報共有においても効果を発揮していることが確認できた。また、インターネットの活用が困難な層への周知の手法としては紙媒体も重要な手段であることや、こども食堂やサロン等の関係者を通じた支援対象者への制度周知も有効であることが確認できた。加えて、生活困窮者自立支援制度と生活保護制度が密接な関係にあることを踏まえ、生活困窮者自立支援を行う機関における生活保護制度の周知の取組もみられた。なお、若者へのアプローチについてはチャット相談の事例として、生活困窮者自立支援制度ではなく自殺対策などの他の制度による取組を取り上げたが、これらの事例において、どのように若年者のニーズを把握しているか、そしてどのような居場所づくりが行われているかなどについて把握することは、生活困窮者自立支援制度及び生活保護制度の更なる周知にあたっても有益と思われることから事例にもとりまとめた。

2. 今後に向けて

本調査研究事業を実施した中で見えてきた課題を踏まえ、今後取組が期待されることについて、以下に整理する。

(1) 委託先選定ガイドラインや関連資料のブラッシュアップの必要性

本調査研究事業で作成したガイドラインが今後自治体における行政運営で活用されていく中で、ガイドラインをブラッシュアップしていく必要性が出てくると思われる。また、自立相談支援事業以外の任意事業の委託先選定についても、当該ガイドラインを参考とした取組が期待される。

なお、委託先選定ガイドラインは自立相談支援機関に求められる機能を発揮するために作成したものであり、その求められる機能は、今後も関係者の中で理解を深めていくことが必要である。そのためにも、例えば、近年の社会福祉法の改正も踏まえた自治体事務マニュアルの改訂(例:支援会議、多機関協働等の追記)も今後検討していくことが期待される。

(2) 生活保護制度の周知における工夫

生活困窮者自立支援制度と生活保護制度の相談者は重複するところがあり、どちらの制度の周知についても多様な相談者層が想定されることから、制度の周知には不断の取組が求められ、かつ、様々な媒体を使った取組が今後も期待される。本調査研究事業ではインターネットを活用した周知だけでなく、紙媒体等の周知も重要であることがわかった。一方、これまで以上に様々なツールを活用し発信していくことは、自立相談支援機関の職員に負荷がかかることが想定される。そのためにも、後述するように、業務の効率化や広域連携は欠かせない。他自治体や都道府県とも連携した周知が求められる。

なお、生活保護制度の周知広報活動を行うことについては、それ以前に、生活保護制度への正しい理解や差別偏見の解消など地域へ向けた啓発啓蒙活動も重要である。そのためにも、例えば、住民に対し、「普段の生活の中で意識していない『無意識の差別偏見』に気付くような発信の工夫が必要」との指摘もアンケートの自由回答からみられた。生活保護制度自体への共感・理解を促していくことも重要な取組と言えよう。

(3) ICTの効果的な活用に向けての期待と留意点

今回ICTに関する好事例をとりまとめる中で、ICTを活用しないとつながらなかった相談者が多くいることが改めて明らかとなった。特に若者とのつながりだけに限らず、遠方に住んでいる、ひきこもり状態にある等の理由により、相談窓口を訪れることが難しい相談者や相談者の家族等とのつながりにもICTが効果を発揮しており、こうした取組が普及することが期待される。

一方、検討会の議論の中で、ICTを導入することによる現場スタッフの負荷増大・疲弊を懸念する意見があった。特に本調査研究事業では、ICTによる相談支援や支援者間連携に関する取組にフォーカスを当てたが、そのために必要なスキルや人材育成の視点、相談支援業務全体の改善・効率化といった業務フロー全体のDX化の取組までは踏み込めなかった。

また、行政手続きのDX化をはじめとしてICTによる業務効率化が進められている中で、当該制度の分野でも一定程度進んでいる自治体はあると思われる。加えて、今後、相談記録内容をデータとして蓄積し、

その情報を AI を使って分析することで、支援記録の要約や類似事例の検索などが容易となり、相談支援の効率化が図られる可能性がある。それにより、経験が少ない相談員であっても、AI を使った分析から得られた情報を、専門性が必要な対応・判断の参考とすることができることで、業務の効率化のみならず、人材育成・定着という効果も期待される。今後は、こうした業務・支援フロー全体の DX 化や AI の活用による相談支援の効率化や人材育成・定着の効果に着目した事例を集めることも、現場職員の負荷軽減及び自立相談支援機関の体制強化につながることを期待される。

（４）人材育成に向けた広域的サポート

自立相談支援機関の体制強化に向けて最も重要な取組は「人材育成」である。本調査研究事業において委託先選定ガイドラインを作成する中でも、委託先の選定にあたって、必要な人員体制の確保や支援員の処遇改善は重要な観点であることがわかり、人材の定着・質の向上に向けた取組が期待される。国や広域行政である都道府県の取組として、研修に加えて、人材確保・育成を重視した補助体系の見直しや広域的な調達方法の提案等が求められる。また、ICT を活用するにあたっての課題の一つとして、ツールの活用に必要なスキルの不足がアンケート結果であげられていた。そうした課題に対応するためにも、広域的なサポート、スキルアップの取組が期待される。

なお、多様な相談ニーズに対応するためのオンラインツールや SNS の活用などに取り組むと、必然的に自治体を越えた調整も必要となる。特に、若年層の支援は長期にわたる傾向があることや市町村域を越えて移動することを踏まえると、関係施策・機関とつながりを深め、広域的・重層的な体制を構築、調整していくことも国や都道府県の今後の取組として期待される。