

自立相談支援事業の手引き

目 次

第1章 生活困窮者自立支援制度の構築	1
1. 生活困窮者自立支援制度の理念	1
2. 生活困窮者自立支援制度の全体像	9
3. 生活困窮者自立支援制度における対象者の考え方	16
第2章 自立相談支援機関の業務と支援のプロセス	18
1. 自立相談支援機関	18
2. 自立相談支援機関の業務	21
3. 相談支援プロセスの概要	22
4. 相談支援を始める前に	25
5. 把握・アウトリーチ (①)	27
6. 受付・包括的相談 (②)	31
7. 利用申込 (本人同意) (③)	33
8. 緊急的な支援と法に基づく事業等の利用手続 (④)	35
9. アセスメント (⑤)	37
10. プラン (案) 策定 (⑥)	42
11. 支援調整会議 (⑦)	43
12. 支援決定・確認 (⑧)	49
13. 支援開始 (⑨)	50
14. モニタリング (⑩)	53
15. プラン評価 (⑪)	54
16. 再プラン策定 (⑫)	56
17. 終結 (⑬)	56
第3章 生活困窮者への就労支援	59
1. 就労支援の重要性	59
2. 生活困窮者の状況に応じた就労支援	59
3. 就労支援員の役割とチームアプローチ	60
4. 就労支援員の具体的な業務	61
5. 就労支援の種類	62
第4章 自立相談支援事業と法に基づく事業等との連携	64
1. 法に基づく事業等との連携	64
2. その他の関係機関との連携	73
第5章 生活困窮者支援を通じた地域づくり	78
1. 紹介機関等との連携を通じた地域づくり	78
2. 既存の社会資源の把握と活用	78
3. 社会資源の開発	80
4. 住民への理解促進	80
第6章 人材育成について	82

第7章 個人情報の保護・リスクマネジメント	85
1. 個人情報の管理	85
2. 情報の共有・活用	87
3. 支援会議	87
第8章 自立相談支援機関の運営計画と評価	89
1. 自立相談支援機関の運営計画	89
2. 自立相談支援機関の評価	90
第9章 生活困窮者自立支援統計システム	94
1. 生活困窮者自立支援統計システムの構成	94
2. 支援ツールの入力プロセス	95
3. 統計ツール（月次報告）	98

第1章 生活困窮者自立支援制度の構築

平成25年12月、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号。以下「法」という。）が成立した。法に基づく生活困窮者自立支援制度（以下「本制度」という。）は、生活保護に至る前の段階の生活困窮者への支援を抜本的に強化するものである。また、平成30年の法改正（以下「平成30年改正」という。）では、基本理念や「生活困窮者」の定義について、生活困窮者支援に関わる関係者間の共通理解を深めるべく、明確化が図られた。

加えて、令和6年4月24日に公布された生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律（令和6年法律第21号。以下「令和6年改正法」という。）による改正後の法では、単身高齢者世帯の増加等を踏まえ、住宅確保が困難な者への安定的な居住の確保の支援等を通じて、生活困窮者等の自立の更なる促進を図るため、居住支援の強化のための措置、支援関係機関の連携強化等の措置を講ずることとされた。

本章では、こうした目指すべき本制度の理念や生活困窮者の定義も含め、制度の全体像を示す。

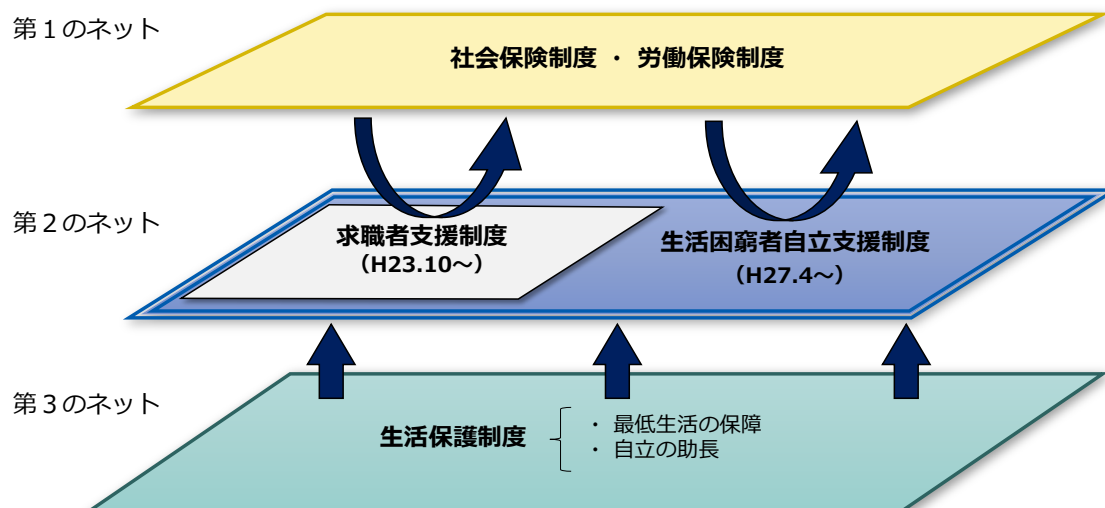
1. 生活困窮者自立支援制度の理念

（1）生活困窮者自立支援制度の意義

①重層的なセーフティネットの構築

- 一般的に、社会保険や労働保険など雇用を通じたセーフティネットは第1のセーフティネット、生活保護は第3のセーフティネット、その間の仕組みは第2のセーフティネットと呼ばれており、生活困窮者自立支援制度は、この中でも第2のセーフティネットとして、重層的なセーフティネット構築を目指す施策である。
- 本制度は、生活に困窮している人に対し、生活保護に至る前の段階で、自立に向けた支援を行うことによって、課題がより複雑化・深刻化する前に自立の促進を図るものである。
- なお、当然ながら、本制度は生活保護制度の受給を制限するものではなく、生活保護が必要な人に対しては適切に生活保護につなぐなど、最後のセーフティネットである生活保護制度とは両輪として機能することが求められる。

図表 1 重層的なセーフティネットのイメージ



②これまでの事業や取組を踏まえた包括的な取組

- 近年の生活困窮に関する課題は、経済的な問題のみならず社会的な孤立や医療など複合的な課題を抱える場合や、本人のみならずその家族にも課題があり、それらが絡み合っている場合もある。
- こうした複合的な課題があり従来の制度のみでは支援することが難しい人に対し、個別的なニーズに対応する既存の制度・福祉サービスを活用しつつ、ワンストップで生活全般に渡る包括的な支援を提供する仕組みづくりが、本制度である。
- なお、社会福祉法第 106 条の 3 第 1 項に基づき、全ての市町村に対して、包括的な支援体制の整備を努力義務としている。地域共生社会を実現するためには、包括的な支援体制を整備することが必要であり、本制度はその中心的な役割を担うものであるとの理解の下、相談支援だけでなく、地域づくりや継続的支援、参加支援の視点を持って制度を運営いただきたい。包括的な支援体制の整備の 1 つの手法として重層的支援体制整備事業があるが、この事業を実施する前に、まずは本制度における地域づくりや継続的支援、参加支援を最大限に行い、また既存の各福祉制度においても対応が難しい者に対する支援を行っていくことが何よりも大事である。また、重層的支援体制整備事業の実施を検討する場合であっても、既存制度や事業（特に本制度）を広げていかなお対応できないニーズをきちんと把握・分析した上で、既存の制度や事業、地域資源等を的確に把握し、庁内の幅広い関係部局や地域住民・地域の関係者と目的を共有し、こういった包括的な支援体制を整備するかを検討するプロセスが必須であることは言うまでもない。

③地域の実態に合った展開

- 生活に困窮している人は、自治体の人口規模や経済情勢、社会資源の状況等によって差はあるものの、どのような地域においても存在する。
- 経済活動が盛んな都市部においては、雇用機会も比較的豊富にあり、それを求めて人（求職者）が集まってくる傾向にある。しかしながら、不安定な雇用環境のまま倒産や離職等に陥ることもあり、その結果、生活保護受給者や生活困窮者、ホームレスが多くなるという傾向に繋がる。
- 地方においても生活困窮者は存在するが、住民同士の関係性が維持されていることが、生活に困窮することを一定程度予防している可能性はある。しかしながら、高齢化や人口減少などにより、地域コミュニティの維持自体が課題となっている面もある。
- 本制度においては、全ての地域において支援体制を展開することが必要であり、かつ、一律の定型的な支援の仕組みではなく、地域の実態に合った形での展開を地域自らが選択し、地域づくりを描きながら導入していくことが重要である。

（２）生活困窮者自立支援制度の基本理念

本制度の目指すべき目標については、従来、運用上、「生活困窮者の自立と尊厳の確保」と「生活困窮者支援を通じた地域づくり」の二つの目標を掲げ、生活困窮者に対する支援の具体的な特徴として、後述の「②生活困窮者支援のかたち」における５つの支援（包括的な支援、個別的な支援、早期的な支援、継続的な支援、分権的・創造的な支援）を示してきた。また、これらの目標や５つの支援を実践するにあたり、３つの倫理（権利擁護、中立性・公平性、秘密の保持）を踏まえながら支援することが求められている。

生活困窮者に対する支援は、その実施主体である福祉事務所設置自治体やその委託を受けた者で完結するものではなく、生活困窮者と関わりのある関係機関、民間団体、地域住民といった様々な支援者との連携及びこれらの者からの協力によって実施されるものである。

そのような多数かつ他分野にわたる関係者間において、目標や支援のかたちを共有する必要があるため、平成 30 年改正により、法第 2 条において、

- ・ 生活困窮者に対する自立の支援は、生活困窮者の尊厳の保持を図りつつ、生活困窮者の就労の状況、心身の状況、地域社会からの孤立の状況その他の状況に応じて、包括的かつ早期に行われなければならない。（第 1 項関係）
- ・ 生活困窮者に対する自立の支援は、地域における福祉、就労、教育、住宅その他の生活困窮者に対する支援に関する業務を行う関係機関（以下単に「関係機関」という。）及び民間団体との緊密な連携その他必要な支援体制の整備に配慮して行われなければならない。（第 2 項関係）

と規定し、これまで運用で示してきた目標等を基本理念として法律上明確化を図ることにより、生活困窮者の支援に関わる多数かつ他分野にわたる関係者間において、当該基本理念を共通認識とすることにより一層の効果的な支援を図ることとした。

この明確化された基本理念については、これまで運用で示してきた「生活困窮者自立支援制度の目指す目標」や「生活困窮者支援のかたち」の内容と同様であり、その内容は以下のとおりである。

①生活困窮者自立支援制度の目指す目標

(生活困窮者の自立と尊厳の確保)

- 生活困窮者への支援を強化する本制度において、最も重要な目標は、生活困窮者の自立と尊厳の保持である。自立の概念には、健康や日常生活をよりよく保持する「日常生活自立」、社会的なつながりを回復・維持する「社会生活自立」、経済状況をよりよく安定させる「経済的自立」がある。
- ここで、「自立」という概念を構成する最も重要な要素は自己決定、自己選択である。「自立」とは、様々なサービスや支援を利用しないようになるということではなく、これらを上手に活用しながら自立するということも考えられる。本人の可能性を狭くとらえず目標を高くもちつつも、同時に、本人が抱えている課題や置かれている環境に応じて、自立の形は多様であることを十分理解することが必要である。
- また、本人の主体性を確保すること、すなわち本人が自分の意思で自立に向けて行動しようとすることをどのようにサポートするかという視点を持つことが重要である。本人の内面からわき起こる意欲や幸福追求に向けた想いが主役となり、支援者がこれに寄り添いその想いを引き出してこそ効果的な支援を進めることができると考えられる。本人の意向と異なる支援をむやみに行うことは逆効果となりかねない。
- そして、生活困窮者支援に従事する全ての人を考えなければならないのは、生活困窮者本人の「尊厳の確保」である。これは、「すべて国民は、個人として尊重される」と規定している日本国憲法第13条をもち出すまでもなく、福祉施策においては常に重要な視点であるが、特に生活困窮者支援の分野では、生活困窮者の多くが自信や自己有用感や自尊感情を失い、傷つきやすくなっていることも考慮する必要がある。この点については、法第2条第1項の本制度の基本理念の規定において「生活困窮者の尊厳の保持を図りつつ」として明示している。
- 効果的な支援を可能とするのは、支援される側と支援する側の相互の信頼関係である。信頼関係を構築していくことは、ときに容易ではないが、丁寧に時間をかけながら対応することが重要である。万が一にも、支援の名の下に生活困窮者の尊厳と人権が侵されることがあってはならない。また、支援

者の専門家としての見識・判断は重要であるが、相談者との間で、一個人として対等な関係性を保つことが重要である。

(生活困窮者支援を通じた地域づくり)

- 生活困窮者が自立に向けた歩みを進めていくには、まずは自己有用感や自尊感情を取り戻すことが不可欠である。そして、自分の居場所や役割を発見し、人との「つながり」を実感できることも必要である。このように、生活困窮者の自立を考えるに当たっては、居場所やつながりの形成など、個々人へのアプローチのみならず、地域に向けた取組みが必要となる。また、多様で複合的な課題を有する生活困窮者の課題解決のためには、相応の包括的な支援を用意することが必要である。
- そのためには、様々な分野の関係者との連携が必要となる。生活困窮者の早期発見や見守りのためには、地域のネットワークを強化することも大切で、公的な制度だけでは対応できない場合には、インフォーマルな支援や地域住民の力も必要である。これらは、これまでも地域福祉の分野で進められてきた取組で、一層充実していくことが必要である。
- さらに、福祉の枠組みを超えた取組も必要となる。就労に導く支援はもとより、地域では、生活困窮者の働く場や参加する場も必要になる。その際、生活困窮者の就労を、例えば農業の担い手不足を解決する手法として考え、あるいは、地域産業の維持・振興と結びつけるなど、地域課題を解決するという視点で検討することが大切である。これは、生活困窮者支援という観点から地域づくりをしていくことにほかならない。
- 地域においては、困窮状態から脱却した人が、今度は、自分と同じような困窮状態に陥っている人を支援するといった、「支援される側」から「支援する側」になることもあり、支援する側・される側という関係は固定的なものではないと考えられる。生活困窮者も地域社会の一員として積極的な役割を果たしていくことが望まれる。これにより、それぞれの地域において支え合いの輪を広げていくことが大切である。
- 本制度では、既存の社会資源を生活困窮者支援という新たな視点でつなぎ直し、不足すれば創造していくという作業を進めていくことが必要である。生活困窮者への支援を通して、様々な分野の社会資源の連携を促進し、また、これらの活性化を図り、行政、関係機関、地域住民等が協働で、地域共生社会の実現に向けた「地域づくり」に取り組み、生活困窮者の支援に理解のある参加型包摂社会を創造していくことが重要である。
- 関係機関等との連携については、法第2条第2項の規定において「地域における福祉、就労、教育、住宅その他の生活困窮者に対する支援に関する業務を行う

関係機関及び民間団体との緊密な連携その他必要な支援体制の整備に配慮して行われなければならない」として明示している。

②生活困窮者支援のかたち

- 生活困窮者の多くは、失業、知識や技能の不足等による就職活動・定着の困難性、病気、メンタルヘルス、社会的孤立等の様々な課題を複合的に抱えている。
- 本制度は、こうした課題を抱えた生活困窮者を早期に把握し、多様で複合的な課題を解きほぐしながら、本人の状況に応じて必要な支援を行うことにより、生活困窮状態からの脱却を図るものである。
- このような本制度の目的を実現するため、具体的な支援の特徴は、以下の5つに整理される。
- この点については、法第2条第1項の規定において「生活困窮者の就労の状況、心身の状況、地域社会からの孤立の状況その他の状況に応じて、包括的かつ早期に行われなければならない」として明示している。

(包括的な支援)

- 生活困窮者本人の尊厳ある自立に向けた支援を行うためには、本人の有する心身の不調、知識や技能の不足、家族の問題、健康の問題、家計の破綻、将来展望の喪失などの多様な問題に、包括的に対応していかなければならない。
- 福祉制度は、社会情勢の変化に伴う福祉ニーズの高度化・複雑化に対応するため、高齢者、障害者、ひとり親、DV被害者、ひきこもりなど特定の対象者・分野ごとに、専門化・細分化して、制度や機関を整備してきた。しかし、近年、複合的な課題を有する生活困窮者に対して、単一の制度では十分に対応することができないという側面もみられるようになってきた。
- 世帯単位で複合的な課題を有している場合、例えば、就職できない間に自信を失ってひきこもってしまった中高年の離職者と、高齢で体の弱くなった親とが二人で暮らして地域から孤立しているようなケースでは、単一の制度では世帯全体に対する支援が適切に行えず、また、場合によっては、関係者が躊躇して、何ら対応が行われないということが生じ得る。
- このような状況を改善するため、本制度における支援は包括的なものとする必要がある。また、問題を有する世帯について世帯単位で支援することも考えることが重要である。
- こうした包括的な支援を実現するためには、生活困窮者が有する複合的な課題に対して、地域の関係機関・関係者が連携することが必要である。このような関係機関には、福祉分野のみならず、保健、雇用、教育、金融、住宅、産業、農林漁業など、さまざまな分野が考えられる。本制度が、縦割りの仕組みをつくるだけに終わらないよう、それぞれが強みを活かしながら、チームによる支援を行うことが重要である。

(個別的な支援)

- 生活困窮者の自立を困難にしている要因は、その人ごとに異なったかたちで複合的に存在している。生活困窮者の置かれた状況が多様であることを十分に認識し、それぞれの事情や想いに寄り添いつつ、問題の打開を図る個別的な支援を行うことが重要である。
- 個別支援の前提となるのは、本人に対する適切なアセスメントである。また、目標設定にあたっては、生活困窮者をやみくもに就労に追い立てないということも重要である。本人の状況を適切に捉え、必要な支援がどのようなものか、どのように取り組んでいくのかを丁寧に本人と話し合いながら、支援を積み重ねていく必要がある。生活困窮者の多くは、自己有用感や自尊感情を失い、自立に向けた意欲が芽生えづらい状況にある。自分の居場所や役割を発見し、他者との接点を増やす中で、ときには前進し、ときには傷つきながら、少しずつ本人が変容していく過程に支援員は寄り添っていくことが大切である。
- また、個別の支援を提供するにあたっては、本人中心の支援を行うことが大事であり、既存のサービスや制度に生活困窮者が合わせるのではなく、生活困窮者に合ったサービスや制度を提供していくという視点が大切である。

(早期的な支援)

- 人が生活困窮に陥り、社会とのつながりが弱まったとき、できるだけ早期にアプローチすることで支援の効果を高めることが期待できる。もちろん、前述のとおり、早期に支援するといっても、やみくもに就労自立を焦ると逆効果になる場合もあるため、本人の焦り感に巻き込まれるのではなく、本人の状況をしっかりアセスメントしながら適切な支援や助言を行う必要がある。
- また、生活困窮者は、ひきこもりなどで地域社会から見えにくくなっていたり、窓口に相談にやってくる気力を失っているという現実がある。このように自らSOSを発することができない生活困窮者に早期の支援を行うためには、「待ちの姿勢」ではなく、地域のネットワークを強化してそこから生活困窮者の情報をいち早く把握することが重要である。場合によっては、訪問して支援するなど、支援を行う側が積極的に生活困窮者との接点を見つける努力をすることが必要である。

この点、令和6年改正法により、関係機関及び民間団体との緊密な連携を図りつつ、生活困窮者支援に関わる関係者間で、支援を必要とする者について情報共有を行うための会議体（以下「支援会議」という。）の開催、地域住民相互の交流を行う拠点（居場所）との連携及び訪問その他の地域の実情に応じた方法により、生活困窮者の状況を把握するように努めるものとされた（法第8条第1項）。

- さらに、早期的な対応は、予防的な働きかけにもなり、生活困窮者の抱える問題が深刻になる前に、積極的な問題解決を図ることも可能になると考えられる。

(継続的な支援)

- 生活困窮者の有する課題が複雑であることを踏まえると、一時的・短期的な支援では、十分な効果をあげられない場合が多いと考えられることから、本人の状況に合わせて、支援を切れ目なく段階的・継続的に提供する必要がある。
- また、自立相談支援事業を実施する機関（以下「自立相談支援機関」という。）に相談者が来訪した場合、必要があれば確実に生活保護制度につなげたり、逆に生活保護を廃止した人にも必要に応じて切れ目なく本制度で対応することが重要である。
- さらに、本制度に基づく事業等の多くは有期の支援であり、これは目標を持って自立をめざすという考え方によるが、期限が到来した後も、必要に応じて支援期間を延長する等、適切な評価を行い、支援終了後も適宜フォローアップすることは認識しておく必要がある。
- その際、自立相談支援機関のみで抱え込むのではなく、地域の支援者を少しずつ発見し包括的な支援の輪を増やしていくことにより、地域全体で継続的に支援することを考えることが大切である。

(分権的・創造的な支援)

- このような生活困窮者支援のかたちを実現するためには、本人を主体として、地域を支援の場として考えていくことが必要である。
- 生活困窮者の状況は、経済状況や地域の人口構成などにより異なり、また、生活困窮者に対応する社会資源も、それぞれの自治体によって状況が異なるため、地域ごとに解決策を検討していく必要がある。
- そのため、地域にどのような生活困窮者が存在し、また、それに対応するための社会資源はどの程度存在しているのかを適切に把握することが重要である。その上で、社会資源が不足するのであれば、関係者とともに積極的に創造していくことも必要であり、例えば、生活困窮者の参加の場や働く場を開拓・創造していく視点も持つことが求められる。
- また、包括的な支援の仕組みの創造は、限定的な機関で対応できるものではないため、官と民、民と民が地域で協働していくことが必要である。生活困窮者本人を中心に置いて、個々人の状況に応じた支援を提供するためには、行政のみならず、社会福祉法人、NPO法人、民間企業、その他の様々な支援組織、さらには、近隣住民やボランティアなどインフォーマルな支援も含め、それぞれの地域に合った柔軟で多様な取組が必要である。
- こうした取組を進めるための手法として、地域においては、関係者が集まる協議の場を持つことが不可欠である。その際、新たな協議の場を一からつくるよりも、支援会議や高齢者施策における地域ケア会議、障害者施策における地域自立支援協議会など、既存の体制や枠組みを活用することをまずは検討することが

考えられる。なお、地域によっては協議の場を新たにつくっていくことも必要となる。

2. 生活困窮者自立支援制度の全体像

(1) 制度の全体像と留意点

- 法は、生活保護に至る前の段階の自立支援策を強化するものであり、生活困窮者に対する様々な支援策を用意している。
- 実施主体は、福祉事務所を設置する自治体で、それぞれの事業を自治体が直営で実施するか、又は民間事業者への委託により実施する。
- 法が定める事業のうち、必須事業は「自立相談支援事業」と「住居確保給付金の支給」である。
- 自立相談支援事業は、本制度の基本理念を実現するための中核的な事業で、生活困窮者の様々な課題に包括的に対応し、生活困窮者への的確な評価・分析に基づいて自立支援計画（以下「プラン」という。）を策定し、関係機関との連絡調整などを行うものである。住居確保給付金は、離職等により住居を喪失した又は喪失するおそれのある生活困窮者に対し、家賃相当額や転居費用相当額（令和6年改正法により追加）を支給するものである。
- このほか、法は、福祉事務所設置自治体が地域の実情に合わせて支援を提供できるよう、以下の任意事業を規定している。これらの事業は、生活困窮者を多面的に支援できるよう定められた事業であり、自治体においては地域の実情に応じ包括的に取り組むことが重要である。
 - ・就労に必要な経験や訓練を日常生活自立・社会生活自立段階から行う「就労準備支援事業」
 - ・住居のないもしくは住居を失うおそれのある生活困窮者に対して、一定期間内に限り、宿泊場所や衣食を提供するとともに、自立支援センター等を退所した者等に対し、日常生活を営むのに必要となる支援等を行う「居住支援事業」
 - ・生活困窮者に対して、家計の収支状況の適切な把握や家計改善の意欲を高める支援、貸付けのあっせん等を行う「家計改善支援事業」
 - ・生活困窮世帯の子どもやその保護者に対して、学習の援助や生活習慣・育成環境の改善に関する助言等を行う「子どもの学習・生活支援事業」
 - ・都道府県が市等の職員に対して研修等を行う「都道府県による市町村支援事業」
 - ・福祉事務所を設置していない町村において一次的な相談支援を実施する事業
 - ・その他の生活困窮者の自立の促進を図るために必要な事業

なお、就労準備支援事業及び家計改善支援事業並びに居住支援事業のうち必要があると認めるものについては、法において、その実施を努力義務としている。また、都道府県、市町村、あるいは地域の関係機関等では、既に類似の取組が行われ

ているものもあり、法に基づく事業等とそれらの既存のサービスとの連携・強化が必要である。

- また、直ちに一般就労が困難な人に対し、本人の状況にあわせた柔軟な就労の機会と必要な訓練等を提供する「就労訓練事業」（いわゆる「中間的就労」）について、その適正な運営を確保するため、都道府県知事、指定都市市長、中核市市長による公的な認定制度を設けている。
- 自立相談支援事業の従事者として配置される主任相談支援員、相談支援員及び就労支援員（以下「支援員」という。）は、様々な制度や関係機関に精通することが大切であり、生活困窮者への支援は、法に基づく事業等が全てではないということに留意しなければならない。例えば、就労支援については、法に基づく事業のほかに、ハローワークによるきめ細かな職業相談・職業紹介や求職者支援制度、地域若者サポートステーションなど様々な制度や機関が存在する。生活困窮者の状況は多様であるため、その状況に合わせ、福祉領域に限らず様々な関連制度・関係機関を上手に活用していくことが重要である。
- 令和6年改正法では、居住支援の強化のための措置として、自立相談支援事業において居住に関する相談支援を行うことが明確化された。このため、他の相談と同様に、住まいに関する相談もまずは一旦幅広く受け止め、丁寧に話を聞いてアセスメントを行い、相談者のニーズを踏まえて、法に基づく事業の実施や他の支援機関へのつなぎなど、適切に対応いただきたい。

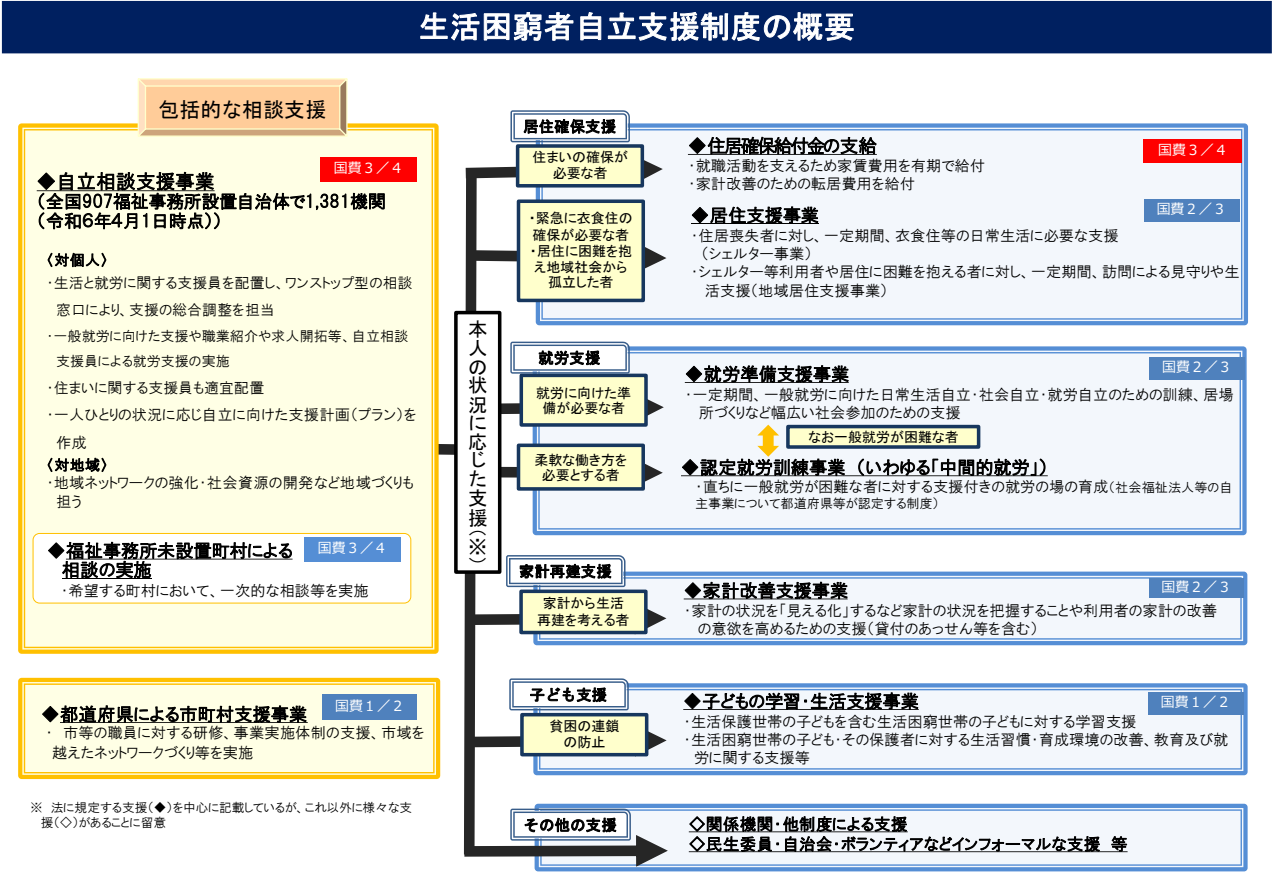
また、住まいに関する相談を包括的に受け止める体制を各自治体で整備するため、上記の支援員に加えて、住まいの課題に対応する支援員（以下「住まい相談支援員」という）を配置できることとした。

なお、住まいの支援に当たっては、居住支援法人を始めとした地域の関係者との連携が不可欠である。令和6年改正法では、生活困窮者の支援に当たって、居住支援法人との連携が努力義務化された。自立相談支援機関は居住支援協議会に積極的に参画し、居住支援法人や住宅部局、不動産仲介事業者等（家主、家主から委託を受けた事業者、管理会社等）や、他の福祉制度の実施機関等と顔の見える関係をつくるとともに、情報交換やノウハウ共有を通して連携を図っていただきたい。

- また、令和6年改正法においては、生活困窮者の状態を的確に把握した上で、事業間での相互補完的・連続的な支援を行うことにより、本人が希望する自立のあり方を実現する観点から、就労準備支援事業又は家計改善支援事業を行うに当たっては、自立相談支援事業とこれらの事業を一体的に行う体制を確保し、効果的かつ効率的に行うものとしている。
- 加えて、自治体においては、地域の実情に応じて、地域福祉施策や孤立防止のための施策なども充実させ、こうした施策と法に基づく事業等を総合的に考えていくことが求められる。
- なお、自立相談支援機関は、生活困窮者支援という視点から、地域社会を実現するための拠点としての役割が求められる。自立相談支援機関と関係機関との具体的な連携方法については、これまで連携先（例：介護保険制度、公共職業安定所、税務担当部局、住宅施策等）ごとに通知等によりお示ししている。各自立相談支援

機関においては、関係通知を確認の上、必要な連携体制の見直しや対応強化を進めることが求められる。（関係通知については（「生活困窮者自立支援制度と関係制度等との連携について」（令和7年4月1日付け厚生労働省社会・援護局地域福祉課生活困窮者自立支援室事務連絡）を参照されたい。）

図表2 生活困窮者自立支援制度の概要



図表3 各事業の概要

事業等名	概 要
自立相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> 生活困窮者及び生活困窮者の家族その他の関係者からの相談に応じ、アセスメントを実施して個々人の状態にあったプランを作成し、必要なサービスの提供につなげる 関係機関への同行や就労支援員による就労支援などを行う 認定就労訓練事業の利用のあっせんを行う 関係機関とのネットワークづくりと地域に不足する社会資源の開発等に取り組む
住居確保給付金	<ul style="list-style-type: none"> 離職ややむを得ない休業等により住居を失った又はそのおそれがある生活困窮者であって、収入等が一定水準以下の者に対して、有期で家賃相当額を支給 同一の世帯に属する者の死亡や離職、休業等により世帯収入が著しく減少して経済的に困窮し、住居を失った又はそのおそれがある者に対して、転居費用相当額を支給

就労準備支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・直ちに一般就労への移行が困難な生活困窮者に対して、原則１年間（必要に応じて延長可能）を基本として、一般就労に従事する準備としての基礎能力の形成を、計画的かつ一貫して支援を行う ・具体的には、就労に必要な程度の日常生活改善に関する支援、就労に必要な経験や社会性の獲得（社会自立に関する支援）、事業所での就労体験の場の提供や、一般雇用への就職活動に向けた取り組みの支援（経済的自立に関する支援）を行う
就労訓練事業（いわゆる「中間的就労」を行う事業）	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の状況に応じた柔軟な働き方をする必要があると判断された者等に対し、社会福祉法人、消費生活協同組合、ＮＰＯ法人、株式会社等の自主事業として実施 ・就労支援プログラムに基づき利用者の状況に応じた就労の機会の提供と併せ、就労支援担当者による一般就労に向けた支援を実施 ・事業実施に際し、都道府県知事等による認定を受ける仕組みがある ・法第７条第２項第３号に基づく事業として立上げ時の初期経費の助成、税制優遇等が実施される ・法第１６条第４項において、国及び地方公共団体に対し本事業を行う事業所の受注機会の増大を図る努力義務を規定
家計改善支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・家計に問題を抱える生活困窮者からの相談に応じ、家計に関するアセスメントを行い、家計の状況を「見える化」し、家計再生の計画・家計に関する個別のプランを作成し、利用者の家計管理の意欲を引き出す ・具体的には以下の①～④の支援を行う <ul style="list-style-type: none"> ① 家計管理に関する支援 ② 滞納の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援 ③ 債務整理に関する支援 ④ 貸付けのあっせん など
居住支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・一定の住居を持たない生活困窮者であって、収入等が一定水準以下の者に対して、一定期間（原則３月）内に限り、宿泊場所の供与や衣食の供与、自立相談支援機関と連携した就労支援等を実施（シェルター事業） ・自立支援センターやシェルターの退所者、居住に困難を抱える者であって地域社会から孤立した状態にある者や、終夜営業の飲食店や知人宅など、屋根のある場所と路上を行き来する不安定な居住状態にある者に対し、訪問（オンラインによる方法を含む）による見守り・生活支援など、日常生活を営むために必要な支援を実施（地域居住支援事業）
子どもの学習・生活支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・「貧困の連鎖」を防止するため、生活保護受給世帯を含む生活困窮世帯の子どもを対象に学習・生活支援を実施 ・日々の学習の習慣づけ、授業等のフォローアップ、高校進学支援や高校中退防止の取組を含む学習支援 ・居場所での相談支援、日常生活習慣の形成や社会性の育成に関する助言、体験活動及び保護者に対する養育支援等を通じた子どもの生活習慣・育成環境の改善 ・子ども及び保護者に対する進路選択に関する相談、進学に必要な公的支援の情報提供等 ・各自治体が地域の実情に応じ、創意工夫をこらして実施（地域資源の活用、地域の学習支援ボランティアや教員ＯＢ等の活用等）
その他生活困窮者の自立の促進に必要な事業	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の実情に応じた柔軟かつ多様な取組を実施 ・例えば、就労訓練事業の立ち上げ支援や育成支援等、生活困窮者の自立の促進のために必要な事業を実施
福祉事務所未設置町村による相談の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・希望する福祉事務所未設置町村において、町村が都道府県と連携しながら生活困窮者からの相談に応じるなど一次的な相談支援を実施

都道府県による市町村支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・都道府県が市町村に対して必要な助言、情報提供等の援助を行う ・例えば、自立相談支援事業に従事する者等に対する人材養成研修や、関係機関等を対象としたシンポジウム・勉強会の実施、単独で任意事業を実施するのが困難な市町村への共同実施の働きかけ、支援が困難な事例等について市域を越えて経験豊富な相談員へ支援手法の相談やケース検討を行う場の構築などを実施
----------------	--

※自立相談支援事業と法に基づく事業等との連携については、第4章参照

(2) 自立相談支援事業について

- 自立相談支援事業は、①生活困窮者及び生活困窮者の家族その他の関係者からの相談に応じ、適切にアセスメントを実施して一人ひとりの状態にあったプランを作成し、必要な支援の提供につなげ（対個人）、②関係機関とのネットワークづくりと地域に不足する社会資源の発見・開発等に取り組む（対地域）事業である。
- 自立相談支援機関には、地域のネットワークを構築しながら生活困窮者への包括的・継続的な支援を体系的に実施する中核的な機関としての役割が期待される。
- なお、自立相談支援事業の実施にあたっては、必ずしも新たな機関を設置する必要はなく、既存の相談支援機関に生活困窮者支援の機能を上乗せして自立相談支援機関として運営することも可能である。また、自立相談支援事業の運営は、福祉事務所設置自治体が自ら運営する（直営）ほか、支援決定など実施自治体が行うこととされている事項を除き、事業の全部又は一部を民間法人等へ委託することができる。業務委託の方法等については、「自立相談支援事業の委託先選定ガイドライン」（令和6年6月24日付け社援地発 0624 第1号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知）を参考にされたい。
- 自立相談支援機関の設置については、地域の実態に即して柔軟に対応することが必要である。（設置形態の詳細については、別に定める「自治体事務マニュアル」参照）
- なお、ホームレス及びホームレスになるおそれがある者に対する巡回相談や生活困窮者・ホームレス自立支援センター等における相談支援については、自立相談支援事業やシェルター事業において実施する。

(3) フォーマル・インフォーマルを含めた支援メニュー

- 生活困窮者の支援にあたり重要なことは、法に基づく事業等のみで対応するものではないということである。法以外の各種制度やサービスも広く活用しながら地域全体として生活困窮者を包括的に支援することが重要である。
- 法以外のサービスとしては、フォーマルなもののほか、インフォーマルなものがある。フォーマルサービスとは、法や制度に基づくサービスや支援のことであり、例えば、生活保護、ハローワークにおける職業紹介、ひきこもり地域支援センターにおける相談支援、障害者総合支援法に基づく相談支援や障害福祉サービスなど

がある。一方、インフォーマルサービスとは、法や制度によらない各種サービスや支援のことであり、例えば、地域のボランティアによる見守り活動や居場所の提供、食材等を提供するフードバンクなどのサービスがある。（想定される主な支援内容は図表４を参照）

- 地域においてこのように活用可能なサービスや事業、各種取組を洗い出し、整理しておくとともに、生活困窮者支援に必要と考えられる他の専門的な支援機関や各種事業・サービスの実施機関と連携できるようにしておくことが重要である。
- 必要なサービスが地域に存在しない場合、様々な協議の場や他職種が集まる場等を活用し、行政と民間、地域の人が協働して地域の中で創り上げていく必要がある。

図表４ 分野別支援内容の例

分 野	関係機関等	具体的な支援内容（例）
福 祉 相 談 窓 口	自治体本庁	各種福祉制度等の相談、年金、障害者手帳取得等の各種申請等
	福祉事務所	生活保護制度の相談等
	社会福祉協議会	生活福祉資金貸付事業、日常生活自立支援事業、ボランティア活動等
仕事・就 労	ハローワーク、地域若者サポートステーション、職業訓練機関、就労支援を実施している各種の法人・団体（認定就労訓練事業の事業所を含む。）等	求人情報提供、職業相談・職業紹介、求職者支援制度の申請、職業訓練、就労の場の提供等
家計	家計改善支援事業実施者、日本司法支援センター（法テラス）、弁護士（会）、消費生活センター（多重債務者等相談窓口）等	多重債務等の問題解決、家計からの生活再建支援等
経済	商店街・経営団体、農業者・農業団体、一般企業等	就労の場、職業体験、インターンシップ等の提供
医療・健康	保健所、保健センター、病院、診療所、無料低額診療事業を実施する医療機関	健康課題の把握・解決等
高齢	地域包括支援センター、居宅介護支援事業所等	高齢者の相談支援等
障害	障害者相談支援事業所、障害者就業・生活支援センター、障害福祉サービス事業所等	障害者の生活及び就労等に関する相談支援、障害福祉サービスの提供支援等

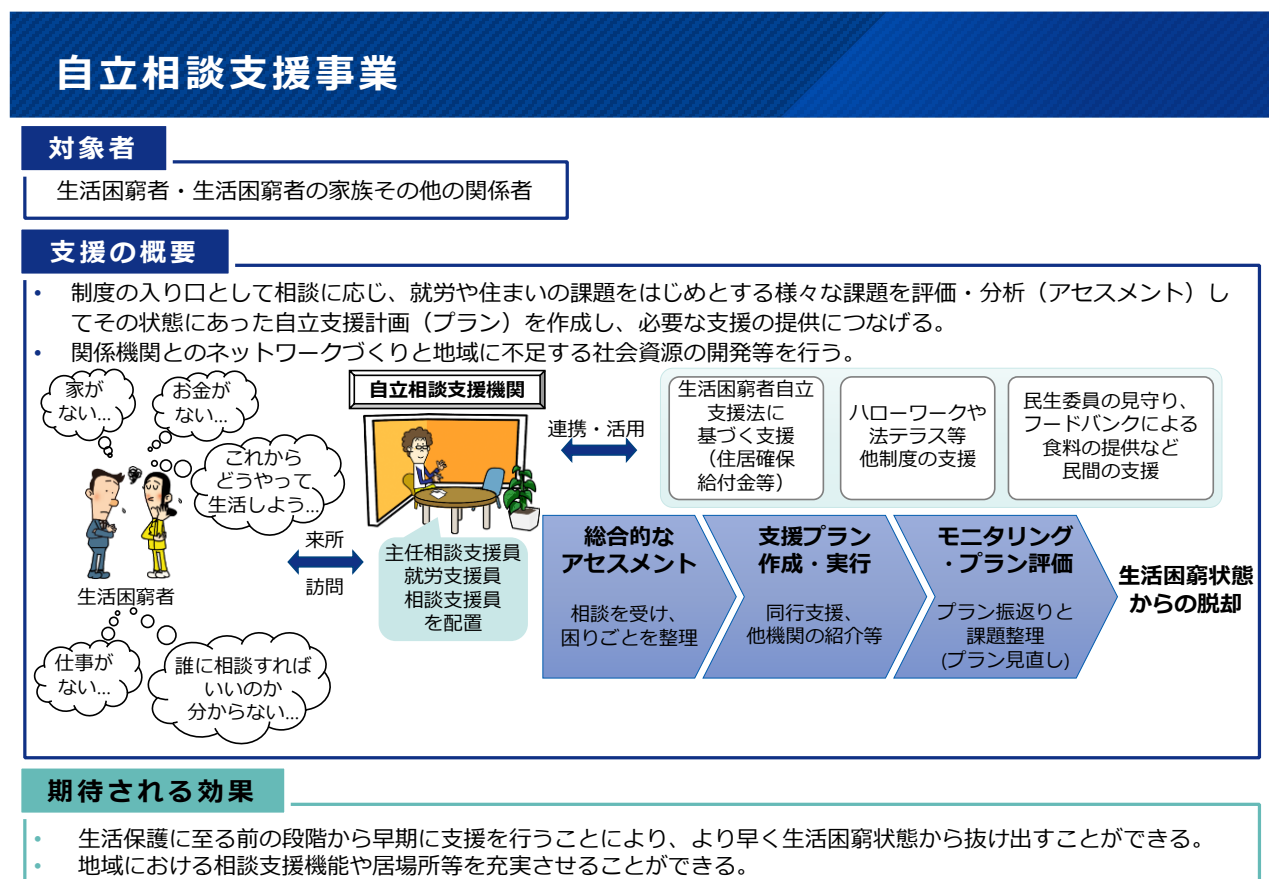
子育て・教育	家庭児童相談室、児童家庭支援センター、児童相談所、地域子育て支援センター、こども家庭センター、その他子育て支援機関、学校、教育機関、ひきこもり地域支援センター、フリースクール、学習支援機関、子ども食堂等	虐待・DV等の相談支援、子育て支援、ニート・ひきこもりの相談支援、学習支援、居場所の提供等
刑 余 者 等	更生保護施設、自立準備ホーム、地域生活定着支援センター等	刑余者や非行のある少年等に対する自立更生のための相談支援（生活基盤確保、社会復帰・自立支援）等
税・社会保険	自治体本庁（税務、保険、年金担当部局）	税や社会保険料の減免、免除等
住宅（住まい）	自治体本庁（住宅部局）、居住支援法人、居住支援協議会、不動産関係団体、不動産仲介事業者等、保証会社等	公営住宅の入居や家賃の減免に関する相談、住まい（物件）確保等
地域	民生委員・児童委員、地域住民、町内会・自治会、社会福祉法人、NPO法人、ボランティア団体、警察、日常生活に関わる民間事業者（郵便・宅配事業者、新聞配達、コンビニエンスストア、電気・水道・ガス等の公共インフラ事業者）等	対象者の把握・アウトリーチ、見守り活動、社会参加支援、居場所の提供、ピアサポート等

※具体的な支援内容は受託事業者や地域の事情により異なる場合があるため、支援員は自らの地域の支援メニューについて確認しておくことが望ましい。

（４）相談支援の展開

- 図表５は、自立相談支援事業における相談支援の展開イメージである。自立相談支援機関の相談支援窓口は、生活困窮者の把握と適切なアセスメントを基本とし、寄り添い型の支援を行うことが求められている。
- また、生活困窮者一人ひとりに対して、法に基づく事業等のほか、地域における既存の仕組みやサービスを活用し、適切な支援を一体的に提供することが重要である。

図表 5 相談支援の展開



3. 生活困窮者自立支援制度における対象者の考え方

- 「生活困窮者」とは、法第3条第1項において、「就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事情により、現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者」と定義されている。
- 経済的な困窮に至る背景事情として「就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事情」があることを関係者間において共有し、早期的・予防的な観点からの支援を含め、適切かつ効果的に支援を展開することが重要である。
- 「生活困窮者」の考え方は以下に示すとおりである。

（法の対象となる「生活困窮者」の考え方）

- 平成27年4月の施行当初から、法における生活困窮者の定義のもとで、「断らない相談支援」が実践されており、縦割りの制度で対応できなかった複合的な課題を抱える人を広く対象としていくことが必要である。
- 「断らない相談支援」とは、窓口に来訪した全ての相談者の課題を自立相談支援機関のみで解決することを指すのではなく、本人の話を丁寧に聞きながら、アセスメントし、支援に適した機関に丁寧ににつなげていくことも含んでいる。そのため、日頃から関係機関との連携体制を密にし、「断らない相談支援」を実践できる体制整備が必要である。

- また、法の目的は、法第 1 条において、「生活困窮者の自立の促進を図ること」とされているため、支援が必要な者の状態に応じて、就労支援や家計改善支援、住まいの確保など包括的な支援により支援効果を最大限高めていくことが必要である。同時に、支援は、生活困窮者の状態に応じて個別に検討するとともに、法のめざす自立には、経済的自立のみならず、日常生活自立や社会生活自立も含まれることに留意する。
- また、生活困窮者が自立するためには、働く場などを拡大していくことも必要である。例えば地域から孤立したままでは、自立の達成は困難であるため、地域づくりを通じた働く場の開拓や孤立状態の解消などにも取り組むことが重要である。

(生活保護制度との関係について)

- 生活保護が必要な者には確実に保護を実施するという生活保護制度の基本的な考え方に基づき、法の運用にあたっては、生活保護が必要であると判断される場合は、福祉事務所と連携を図りながら確実に生活保護につなぐことが必要である。一方、福祉事務所に相談したが保護の要件を満たさなかった者や生活保護を廃止した者が必要に応じて本制度を利用することも考えられる。このように、生活保護制度と本制度は連続的に機能させていくことが必要であり、これは本人への継続的な支援の観点からも大切である。
- このため、法第 23 条においては、生活困窮者の窓口において、要保護者となるおそれが高いと判断した場合、生活保護制度に関する情報提供、助言等を講ずること、一方、生活保護法（昭和 25 年法律第 144 号）第 81 条の 3 においても、保護の実施機関（福祉事務所）において、生活保護受給者が保護を廃止する際、生活困窮者に該当する場合には、本制度についての情報提供、助言等を講ずる努力義務が設けられている。
- 加えて、令和 6 年改正法では、両制度をまたいだ支援の継続性・一貫性を確保するため、法第 3 条第 4 項において、福祉事務所が必要と認める場合には、生活困窮者向けの就労準備支援事業、家計改善支援事業、地域居住支援事業を生活保護受給者が利用できることとされた。
- 各自治体においては、継続的な支援の観点から、福祉事務所と一層の連携強化を図り、本制度と生活保護制度の「連続的かつ一体的な支援」の実施に努める必要がある。

第2章 自立相談支援機関の業務と支援のプロセス

自立相談支援機関は、複合的な課題を抱える生活困窮者に対して包括的な支援を提供するため、地域のネットワークを構築しながら、チームによる支援を実施する中核的な機関としての役割を果たすことが期待される。本章では、自立相談支援機関の業務や支援プロセスとその具体的な方法について整理する。

1. 自立相談支援機関

(1) 自立相談支援機関

- 自立相談支援機関とは、生活困窮者等からの相談に応じ必要な情報の提供や助言、関係機関との連絡調整等を行い、本人の状況に応じた総合的な支援のプランを作成する等の支援を包括的に行う自立相談支援事業を実施する機関である。
- 自立相談支援機関の人員・設備等について、法令上の基準は設けられていないが、主任相談支援員、相談支援員、就労支援員の3職種の支援員（人員）の配置（小規模自治体等においては兼務が可能）と、面談室等の相談支援を実施するために適切と考えられる設備が必要である。

(2) 設置場所等

- 自立相談支援機関は、利用者の利便性を考慮し、また、関係機関と連絡・調整を円滑に行うことができる場所に設置することが求められる。
- 想定される場所は、役所・役場内のほか、委託の場合は委託先法人施設内、福祉や雇用に関係する機関が入居する公的施設内、商業地区の施設内等が考えられる。（それぞれの設置場所の留意点は図表6のとおり）
- また、生活困窮者が訪問しやすいように、相談窓口の開設時間や曜日等について配慮することが重要である。
- その他、面談室はプライバシーを保つことができるようにすることや、自立相談支援機関内で就労に関する情報を得られるようにすること等の配慮が必要である。
- 設備については、事業の実施に支障がない場合は、他の事業の用に供するものと共用することは差し支えない。

図表6 自立相談支援機関の設置場所の留意点について

場所	留意点
役場・役所内	<ul style="list-style-type: none">・幅広い相談に対応できる・他部署との連携が図りやすく、必要な行政手続きを迅速に行うことができる・税や公共料金の滞納者等が訪問しづらいことが考えられる
委託先法人施設内	<ul style="list-style-type: none">・法人内の他の福祉事業等と連携が図りやすい・法人内の他の福祉事業等の利用者の中から本制度の対象と考えられる者を早期に把握できる・法人の施設や設備を共用することができる・法人関係者以外も訪問しやすいような配慮が必要である

関係機関が入居する公的施設内	<ul style="list-style-type: none"> ・他の関係機関と連絡・調整が行いやすい ・利用者が比較的気軽に訪問することができる
商業地区の施設内	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が比較的気軽に訪問することができる ・人通りが多く一般の住民にも目に触れやすいため、関心を高めることができる ・一般的に家賃が高いことが多い

(3) 支援員の配置

①人員体制

- 自立相談支援機関には、生活困窮者支援の理念を適切に理解し、地域の様々な社会資源を熟知している支援員を配置することが必要である。支援員は、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職種を配置することを基本とし、加えて、住まいの課題に対応する「住まい相談支援員」を配置することが望ましい。なお、住まい相談支援員の配置自体は各自治体の任意である。
- 自治体の規模によって相談件数や相談内容が多様であることから、事業の実施に支障がない限り、地域によっては相談支援員と就労支援員又は住まい相談支援員が兼務することも差し支えない。
- なお、支援員としての資質を十分に備えた人材を配置することが重要である。
- 生活困窮者自立支援制度は、人が人を支える制度であり、支援員の配置が最も重要であることから、自治体において、自立相談支援事業を行うために適切な人員配置を行う必要がある。実際に、支援実績の高い自治体の自立相談支援事業の支援員の配置状況をみると、おおむね、全自治体平均と比較して配置数が多くなっている現状がある。これらを踏まえ、法では、自治体に対し、必要な人員配置の努力義務を設ける（第4条第5項）ことで、人員体制の整備を促している。
- この努力義務と併せて、自治体における適切な人員配置を促進していくため、国庫補助に当たっては、支援実績や支援の質を高めるための体制整備や取組を評価することで、全国的な人員配置の充実・支援実績の向上を図っている。

②各支援員の役割と体制

- 各支援員に求められる役割は、図表7のように整理される。主任相談支援員は、地域への働きかけを含め、自らの業務上の役割を果たしつつ、相談支援員や就労支援員、住まい相談支援員の資質向上や倫理観の涵養、支援員間の役割分担や連携においてリーダーシップを発揮することが求められる。このように主任相談支援員は、人材マネジメントやスーパーバイズ等を通じて各支援員に対して適切な助言や指導を行う立場であることから、一定の資格又は実務経験を有する人材が適任である。

- 各支援員が相談を1人で抱え込まないように、主任相談支援員から助言を受けることができる体制を構築し、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をつくる必要がある。
- 自治体の規模により、少人数での運営体制の場合、隣接する市町村等の支援員と合同で意見交換や事例検討を実施することも効果的である。

図表7 各支援員の役割

職種	役割
主任相談支援員	<ul style="list-style-type: none"> ○相談支援業務のマネジメント <ul style="list-style-type: none"> ・支援の内容及び進捗状況の確認、助言、指導 ・スーパービジョン（職員の育成） ○高度な相談支援（支援困難事例への対応等） ○地域への働きかけ <ul style="list-style-type: none"> ・社会資源の開拓・連携 ・地域住民への普及・啓発活動
相談支援員	<ul style="list-style-type: none"> ○相談支援全般 <ul style="list-style-type: none"> ・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） ○法に基づく事業、社会資源その他の情報の活用と連携
就労支援員	<ul style="list-style-type: none"> ○本人の就労意欲を支える動機付けのための面談や働きづらさへの理解等の就労面でのアセスメント ○キャリアコンサルティング ○個別求人開拓（無料職業紹介の活用） ○認定就労訓練事業の事業所開拓や事業周知・理解促進のための働きかけ ○就労後のフォローアップ 等
住まい相談支援員	<ul style="list-style-type: none"> ○住まいの課題を中心とした相談支援 <ul style="list-style-type: none"> ・アセスメント、プランの作成、支援調整会議の開催等の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） ○入居にあたっての支援 <ul style="list-style-type: none"> ・不動産仲介事業者等への同行、物件や家賃債務保証業者のあっせん依頼、家主等との入居契約等の手続きに係る支援 ○住宅関係機関（不動産仲介事業者等、居住支援法人、居住支援協議会事務局等）からの相談対応 ○福祉関係機関（福祉事務所、地域包括支援センター、基幹相談支援センター等）からの相談対応 ○物件・支援等の情報収集、地域の支援ニーズの把握 等 <ul style="list-style-type: none"> ・居住支援協議会、居住支援法人等と連携し、生活困窮者等の入居に積極的な不動産仲介事業者等の開拓及びネットワークの構築、セーフティネット住宅や連帯保証人が不要である住宅など、入居しやすい住宅（公営住宅、空き家、他施設等の有効活用を含む。）のリスト化など

2. 自立相談支援機関の業務

自立相談支援機関は、第1章の1の(2)の生活困窮者自立支援制度の基本理念の内容を、折りに触れて関係機関とも共有しながら業務を行う。

(1) 相談支援業務（個人へのかかわり）

- 生活困窮者は、多様で複合的な課題を有していることから、自己有用感や自尊心を抱けずにいる場合が多いと予想される。したがって、支援員は、本人の思いや気持ちを共感的・受容的に受け止め、寄り添いながら支援を展開していくことが大切である。
- 支援員は、本人の抱える課題や置かれている環境によって、目指す自立の姿は多様であることを十分に認識する必要がある。そのうえで、本人が自分の意思で主体的に、自立に向けた行動をとれるように個別的な支援を実施し、尊厳ある生活の確保を目指していく。
- 本人が制度の狭間に陥ることを防ぐため、支援員は、本人の生活や環境を幅広く受け止め、支援をコーディネートしていくことが求められる。場合によっては、本人だけでなく、世帯や家族全体を支援の対象と位置付け、包括的に対応していくことが求められる。

(2) 地域づくり関連業務（地域への働きかけ）

- 生活困窮者が、地域の中で支え合いながら生活することができる「場」をつくり、その中で本人が持つ様々な可能性を十分に発揮できるよう地域への働きかけを行っていく必要がある。
- このためには、地域の社会資源を把握することが求められる。なお、社会資源とは、例えば、関係する制度、機関、支援サービス、就労や体験の場となる企業や団体等、地域住民、ボランティア、専門職、空間（居場所等）、財源、ネットワーク、コミュニティなど、生活困窮者の支援に当たって活用される有形無形の資源のことを指す。（フォーマルなものだけではなく、インフォーマルなものも含む。）
- 支援員が一人ひとりのニーズに対応する解決案を提示するためには、その前提として地域で活用できる社会資源を把握するとともに、関係機関といつでも相談できる関係を構築することが鍵となる。
- 地域に様々な社会資源がある場合は、それらをいつでも活用できるようにしておくことや、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、開発することが必要である。
- 特に、支援の「出口」としての認定就労訓練事業など多様な働き方の場の開拓と、社会参加のための場づくりは大切である。また、生活困窮者の受入れに関する企業側の理解の促進を図ることにより、働きやすい環境づくりを目指すことも求められる。
- こうした取組を促進するためには、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ことが有益である。その際、支援会議を設置するほか、高齢者施

策における地域ケア会議や障害者施策における地域自立支援協議会など、既存の協議会等の活用を検討することも考えられる。

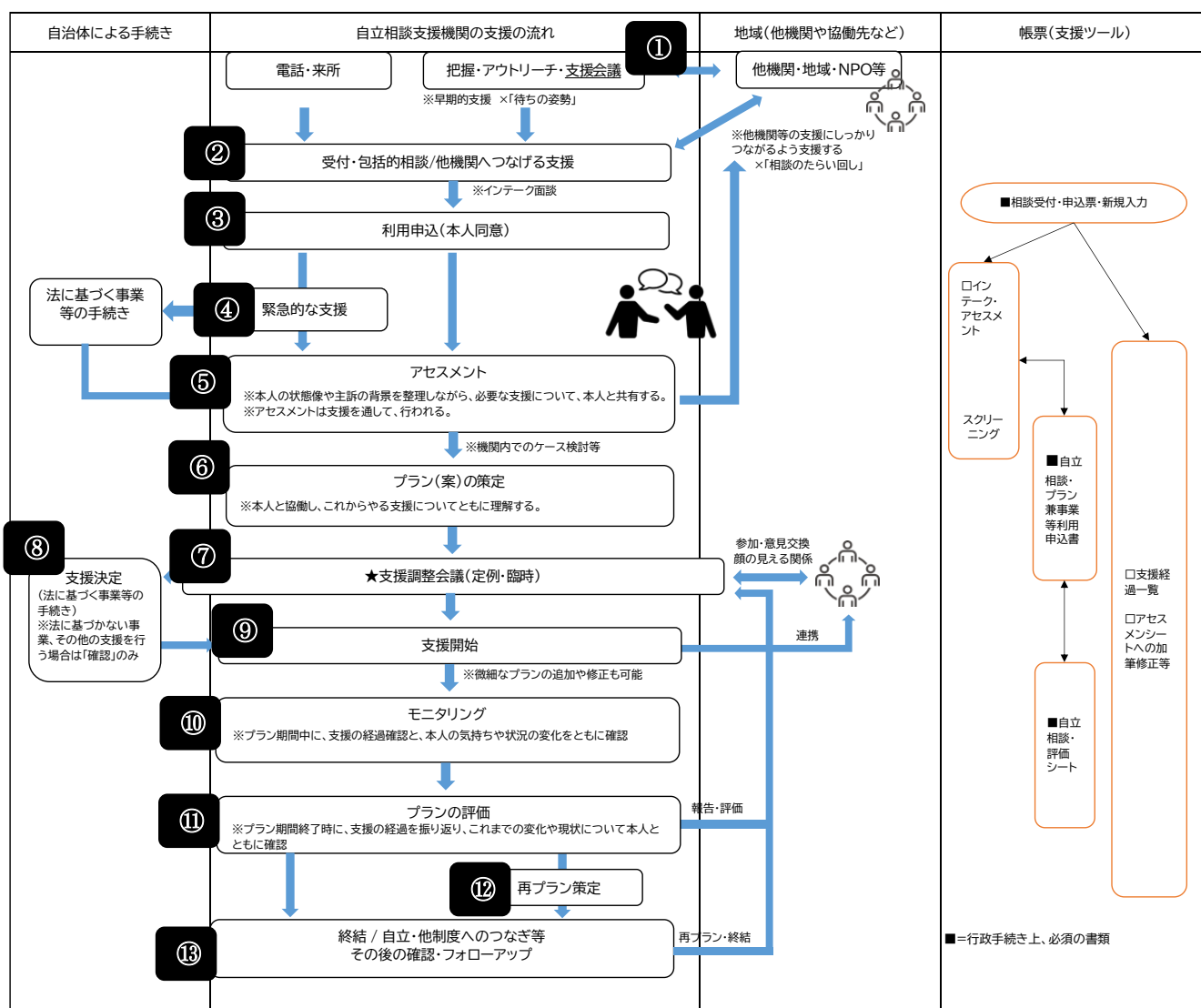
- 加えて、支援員や自治体職員だけでなく、地域住民や当事者グループ、NPO法人等の多様な担い手が相談・支援活動に参加できるよう働きかけ、地域の課題を地域で解決する仕組みづくりにつなげることが大切である。

3. 相談支援プロセスの概要

複合的な課題を抱える生活困窮者へ適切な支援を実施するため、自立相談支援事業では、図表8のプロセスを踏まえた支援を行う。なお、本プロセスは、あくまでも基本的な支援の流れであり、緊急に支援が必要な場合など、本人の状況に応じて臨機応変に対応することが求められる。

なお、各プロセスにおいては、「生活困窮者自立支援機関業務支援ツール」（以下「業務支援ツール」という。「支援ツール」という場合もある。）に搭載されている「自立相談支援機関使用標準様式」（以下「帳票類」という。）を必ず使用すること。

図表8 相談支援プロセスの概要



（１）把握・アウトリーチ（①）・・・詳細は「５．把握・アウトリーチ（①）」参照

生活困窮者は複合的な課題を抱えているため、自ら支援を求めることが困難な場合も多く、早期の支援につながりにくい。そのため、自立相談支援機関は、「待ちの姿勢」ではなく積極的にアウトリーチを行い、生活困窮者の把握に努める必要がある。その際、ライフライン事業者と連携を図るなど多様な方法を取り入れて早期把握に向けた効果的な方策を創意工夫により講じる必要がある。こうした潜在的なニーズを具体的な支援につなげる取組を継続的に行うことが極めて重要である。

こうした観点から、法では、生活困窮者に対するアウトリーチによる支援の強化を図るため、自治体の福祉、就労、教育、税務、住宅等の関係部局において生活困窮者を把握した場合に、生活困窮者本人に対し、生活困窮者自立支援制度の利用勧奨を行う努力義務を設けている（法第８条第２項）。

また、令和６年改正法では、関係機関・関連施策との連携、地域住民相互の交流を行う拠点（居場所）との連携・訪問その他の地域の実情に応じた方法（オンラインによる方法を含む）による、潜在的な事業対象者の積極的な把握（アウトリーチ）を努力義務としている（法第８条第１項）。

加えて、令和６年改正法では、支援会議について、その設置と、生活困窮者の把握のために地域の実情に応じて活用することを努力義務としている（法第８条第１項及び法第９条第１項）。

（２）受付・包括的相談/他機関へつなげる支援（②）・・・詳細は「６．受付・包括的相談（②）」を参照

相談受付時には、相談者が抱える課題を的確に把握し、包括的に相談を受け付ける。その上で、支援員は自立相談支援機関による支援を継続するか、他制度の相談窓口等へつなげるべきかを判断する。このとき、家計改善支援事業・就労準備支援事業の支援員が同席し、これらの事業の利用の必要性を検討することも有用である。

他制度の相談窓口等へのつながりが適切と判断された場合には、本人の状況に応じて他機関へつなぐこととなるが、その際、相談の「たらい回し」にならないよう、必要に応じて他機関への同行支援や確認・フォローを行い、継続して状況を確認していく。

（３）利用申込（本人同意）（③）・・・詳細は「７．利用申込（本人同意）（③）」を参照

自立相談支援機関による相談支援を継続的に行うことが適当と判断される場合、帳票類の「相談受付・申込票」により、本人から自立相談支援事業の利用申込を受け付ける。

（４）緊急的な支援・法に基づく事業等の利用手続（④）・・・詳細は「８．緊急的な支援と法に基づく事業等の利用手続（④）」を参照

相談受付時には、本人の訴えや状況から、生活上の緊急的な支援が必要であるか否かを判断し、必要である場合には、適切な支援につなげる必要がある。緊急的な支援が必要な場合の例としては、住まいを失うおそれがある又は既に失っている場合のほか、最低限度の生活を営むことが困難となっている場合等が考えられる。例えば、法

に基づく住居確保給付金と居住支援事業を提供する場合や、生活保護の適用が必要と判断される場合は、迅速に手続きを行うことが必要な場合がある。この他、社会福祉協議会が実施している生活福祉資金貸付事業（緊急小口資金）や、過重・多重債務がある場合には債務整理につなげることも考えられる。

（５）アセスメント（⑤）・・・詳細は「９．アセスメント（⑤）」を参照

アセスメントとは、生活困窮に陥っている状況を包括的に把握（情報収集）し、本人とともに、その中で対応すべき課題をとらえ、それらの背景・要因等进行分析し、解決の方向を見定めることである。アセスメントでは、業務支援ツールと帳票類の「インタビュー・アセスメントシート」を使用する。

アセスメントは、本人や世帯が置かれている状況や取り巻く環境について理解を深め、信頼関係を築いていく重要な過程である。なお、アセスメントは、本人の課題や問題点にばかり目を向けるのではなく、本人の強み（ストレングス）に着目しながら行うことが大切である。

（６）プラン(案)策定（⑥）・・・詳細は「１０．プラン（案）策定（⑥）」を参照

アセスメントの結果を踏まえ、本人と相談支援員の協働によりプランを作成し、自立相談支援機関が主催し関係者が参加する支援調整会議において、目標や支援内容を共有し検討する。

プランの策定には、業務支援ツールの「プラン兼事業等利用申込書」を使用する。

（７）支援調整会議（⑦）・・・詳細は「１１．支援調整会議（⑦）」を参照

支援調整会議は、プラン(案)が、①本人の状況や設定した目標に対して適切であるか、②課題解決に向けた内容となっているか、③プランが本人の意欲やモチベーションの喚起に繋がっているかといったことについて共有し、プランの適切性を関係機関で検討するために開催される。

また、プランを検討する中で、本人のニーズに対応する社会資源が不足していないか、開発すべき社会資源はないか等についても検討する。

（８）支援決定・確認（⑧）・・・詳細は「１２．支援決定・確認（⑧）」を参照

支援調整会議において検討したプラン案にそって法に基づく事業等の実施を自治体が決定する。支援（住居確保給付金の支給を含む）を行うか否か、どのような支援を行うかの最終的な判断は自治体が担う。このため、自治体の担当者は、必ず支援調整会議に出席し、本人の意向や支援内容を確認する。

（９）支援開始（⑨）・・・詳細は「１３．支援開始（⑨）」を参照

支援調整会議での検討を経たプランや支援決定に基づき、本人とともに支援を開始する。支援にあたっては、本人を主体にして、支援者が本人と伴走しながら支援を行う。

また、個別支援を通じて、多様な支援者や支援機関、社会資源等のネットワークを構築するとともに、社会資源が不足している場合には地域の社会資源を発見・開発しながら、一人ひとりの状況に応じた包括的な支援を行う。

(10) モニタリング (⑩) ……詳細は「14. モニタリング (⑩)」を参照

モニタリングとは、支援過程においてプランに基づく各種支援の提供状況を本人とともに確認し、本人が目標達成に向かっていているか、支援は適切に提供されているか等を確認（把握）するものである。プラン作成の際には、モニタリングの時期や目標達成の目安（指標）を決めておく。

モニタリングの結果、プランの修正や再プランが必要な場合は、適宜柔軟に修正・再プランを策定する。

(11) プラン評価 (⑪) ……詳細は「15. プラン評価 (⑪)」を参照

プランの評価は、プラン策定時に定められた期間が終了した場合、もしくはそれ以前に本人の状況に大きな変化があった場合に、設定した目標の達成度や、支援の実施状況、支援の成果等を評価するものである。これにより、支援を終結させるか、又は再プランを策定して支援を継続すべきかを判断する。

プランの評価は、業務支援ツールの「評価シート」を使用する。

(12) 再プラン策定 (⑫) ……詳細は「16. 再プラン策定 (⑫)」を参照

プラン策定時に定めた期間が経過し、改めて包括的なアセスメントを行う場合や、本人の状況が大きく変化したためにプランの修正では足りない場合には、本人とともに話し合いながら、再プランを作成する。

(13) 終結 (⑬) ……詳細は「17. 終結 (⑬)」を参照

自立相談支援機関において「終結」を判断する場合には、①生活困窮の状態が改善し、設定した目標を達成する目途が立った場合、②生活困窮の状態は続いているものの、大きな課題がある程度解決され、自立相談支援機関による支援は一旦終了してよいと判断できる場合、③本人からの連絡が完全に途絶えた場合等が挙げられる。

プランの終結を判断する場合には、終結後に継続して確認（フォロー）する必要があるか否かについて支援調整会議や本人と検討し、本人の状況やその環境に応じて、適切にフォローする必要がある。

4. 相談支援を始める前に

相談支援を始めるに当たって、複合的な課題を抱える生活困窮者に対して包括的に支援することができるよう支援員は以下の点を確認する必要がある。

(1) 制度の理念、関係機関との情報交換、制度周知の確認

- 本人中心の伴走型の支援を行い、また、適切な支援が行われているか等、定期的に自らの支援や事業全体を振り返るためにも、本制度を十分に理解するとともに、

第1章で紹介した制度の基本理念、目指す目標、支援のかたちを共有することが必要である。

- 対象者の早期把握や課題解決のためのネットワークを構築し、関係機関とあらかじめ必要な情報を交換し、お互いの支援の特徴や連携のあり方について意見交換や情報共有することが重要である。
- 住民に対し十分に周知・広報を行うため、分かりやすいチラシやパンフレットを作成して、住民が容易に入手できる場所に置くことなども必要である。

(2) 相談支援プロセスの確認

①相談支援業務の流れの確認

- 支援員同士の話し合いや相談支援のシミュレーション、ロールプレイ等により、相談支援プロセス全体の流れや相談支援の事例を確認し、各プロセスの意義と実際の相談支援の方法を理解する。

②アセスメント等の相談支援手法の確認

- アセスメントの視点や内容、方法、面接手法を確認する。
- 『自立相談支援事業従事者養成研修テキスト』等を学習・確認し、支援の基本や特性に応じた相談支援のポイント等を確認する。また、国が行う自立相談支援事業従事者養成研修を受講した後、受講者は所属する機関や自治体において伝達研修を行い情報の共有を図る。
- なお、アセスメントの視点や手法、考え方については多様であり、時代に応じて変化していくものもあるため、支援員は常に学習を継続する必要がある。

③支援調整会議の開催方法の確認

- 開催方法（定期開催、随時開催、又はその組合せによる開催）、開催時期、取り扱う事案等を確認する。
- 支援調整会議の参加者及び関係機関同士で調整・共有すべき事項や、情報の共有方法を確認する。
- 支援調整会議において検討を行う際は、業務支援ツールを投影する等、帳票類を用いて検討を行うか、又は帳票類に加えて独自に作成した書類等も活用するか等について確認する。

(3) 使用する帳票類の確認

- 相談支援を行う際は、帳票類を必ず使用する。また、自立相談支援機関における支援の一連のプロセスについて業務支援ツールに入力し、適切に保管する。
- このほか、関係機関との情報共有のための連絡票・相談票など、帳票類のほかに使用する様式・書類等がある場合はあらかじめ整えておくことが望ましい。
- なお、各自治体においては個人情報保護に関するルールや、使用するパソコンのセキュリティのルール等があり、それぞれの運用上の規定を踏まえた上で、本事業におけるデータ管理方法を検討することが必要である。

5. 把握・アウトリーチ（①）

- 自立相談支援機関は、地域の生活困窮者や生活困窮者を取り巻く環境の不安要素等を、地域の社会資源や住民等の参画を得ながら早期に把握し、必要に応じてアウトリーチを行うことが必要である。ここでいうアウトリーチとは、一般的に、対象者のいる場所に積極的に出向いて働きかけることを意味する。加えて、生活上の課題を抱えながらも自ら相談に訪れることができない個人や家族に対して家庭や学校等を訪問すること、相談者が訪問しやすい場所で相談会を開催すること、また、早期に支援につながるよう、支援会議等の活用により積極的な地域ネットワークづくりに取り組むこと等も含まれる。
- なお、生活困窮者の状況は地域によって異なるものであることから、それぞれの地域の実情にあった早期把握・早期発見の仕組みをつくることが求められる。

（１）生活困窮者の実態等の把握

- 生活困窮者の状況は、地域によって様々であると考えられることから、当該地域における全体状況を把握するため、実態調査や各種統計の整理等を行うことが有益である。
- 地域の生活困窮者数を定量的に推計する方法としては、例えば次のような方法により対象者の特性ごとに概数を把握することが考えられる。
 - ・各種統計からの推計（例えば、住民税や国民健康保険料、年金の滞納者数のうち、生活困窮者と想定される数）
 - ・関係機関における生活困窮者把握状況の調査、ホームレスに関する概数調査
 - ・アンケート調査等による生活実態把握（例えば、自治体の総合計画や地域福祉計画作成時における住民アンケート又は住民世論調査における調査項目に、生活上の困難に関する項目を盛り込む）
- また、生活困窮の現れ方も地域によって異なることから、地域にどのような状態で生活に困っている者がいるかについては、インタビューやフィールドワーク等の手法を用いて定性的に把握することも有効である。また、関係機関による生活困窮者の把握調査において、生活困窮者の状態像を個別に把握し、追加で事例調査を行うことも考えられる。

（２）把握・アウトリーチの基本的考え方

- 生活困窮者がどのような経路で自立相談支援機関につながるかを検討し、考えられる様々な経路において適切に生活困窮者を把握できるようにすることが必要である。
- 生活困窮者が自立相談支援機関につながる経路は、主に①自治体他部署からの紹介、②自治体以外の関係機関からの紹介、③支援員の出張・巡回など生活困窮者がいる場所への訪問による相談受付、④本人からの電話・来所による相談などが考えられる。

- そのため、自立相談支援機関は、関係機関との連携を図り、生活困窮者がアクセスしやすい経路（広報・周知活動を含む。）を設けるなど、多様な方策を講じていくことが必要である。

図表 9 自立相談支援機関につながる経路と方策

経 路	方 策
①自治体他部署からの紹介	関係部局との連携
②自治体以外の関係機関からの紹介	関係機関や民生委員、地域活動を行っている団体等との連携
③出張・巡回・訪問による相談受付	本人がいる場所に出向く、地域ネットワークづくりに取り組む
④本人が電話・来所により相談	相談がしやすい場所・曜日・時間帯の設定

- 生活困窮者は、自らＳＯＳを発することができない場合も多いことや、特に、自立相談支援機関の開設当初は、機関が住民や当事者に周知され、浸透するまで時間を要することも考えられることから、相対的に関係機関からの紹介が多くなることが想定される。
- したがって、関係機関との連携体制をいかに構築するかが、対象者を早期に把握する大きな要素となる。この点、令和 6 年改正法では、自立相談支援機関と関係機関・民間団体との連携を図りつつ、支援会議の開催や地域住民相互の交流を行う拠点（居場所）との連携・訪問等により、潜在的な事業対象者の積極的な把握（アウトリーチ）に努めることとしたところであり（法第 8 条第 1 項）、関係機関や地域の居場所との連携を積極的に行うよう努められたい。

（３）把握・アウトリーチの方法

①自治体他部署からの紹介

- 自治体内部では、さまざまな部署で生活困窮者に関する情報を有している。例えば、住民税や国民健康保険料、各種公共料金等の担当部署、住民の相談を広く受ける総合相談窓口等が想定される。
- これらの関係部署等との連携を強化する観点から、法では、自治体の福祉、就労、教育、税務、住宅その他の関係部局において、生活困窮者を把握したときは、生活困窮者本人に対して生活困窮者自立支援制度の利用の勧奨等を行うことが努力義務とされている（第 8 条第 2 項）。
- 滞納状況や相談内容から、支援が必要と考えられる人が速やかに自立相談支援機関を利用できるように、関係部署から自立相談支援機関へとつなぐ具体的な紹介ルールを設定するとともに、本人に同じことを何度も質問しないように相談内容を簡潔に共有する「相談票」を整えておくことが望まれる。

- 連携に当たっては、滞納者へ書類を郵送する際に、本制度の案内を同封してもらうことや、関係部局の窓口配架してもらうこと等、具体的な制度の利用勧奨等の方法を調整しておくことが望ましい。
- なお、町村部において都道府県が自立相談支援事業の実施主体となる場合、住民税や国民健康保険料、各種公共料金等の滞納状況等を把握している管内の町村と適切に連携することが必要である。
- また、自立相談支援機関において、住民税や国民健康保険料、各種公共料金等の滞納等を把握した際に、関係部局へつなぐ場合があることについても、あらかじめ十分に関係部局と調整を図られたい。

②自治体以外の関係機関からの紹介

- 自治体以外の関係機関としては、下記の表のような、公的サービスの提供機関、民間のサービス提供事業所、ライフライン事業者、地域の活動団体や住民団体等からの紹介が想定される。

図表 10 連携・紹介が想定される自治体以外の関係機関の例

分野	関係機関の例	自立相談支援機関への紹介が想定されるケース
公的サービスの提供機関	公共職業安定所（ハローワーク）の一般職業相談窓口	自主的な求職活動では就労が困難であり、就労に向けて一定の準備や訓練が必要と考えられる場合
	社会福祉協議会	生活福祉資金貸付の申込者で、就労支援や家計改善支援をはじめ包括的な支援が必要と考えられる場合
	消費者生活センター（多重債務相談窓口）、法テラス、司法書士会等	多重債務等を抱える者で、就労支援や家計改善支援をはじめ包括的な支援が必要と考えられる場合
	医療関係機関	<ul style="list-style-type: none"> ・ 治療費や入院費用の支払いに困っている場合 ・ 長期入院で職を失い相談できる人がいない場合 ・ 退院後の住居が見つかっていない等の場合
	地域包括支援センター、障害者相談支援事業	家族が生活困窮状態にあり、家族単位で包括的な支援が必要と考えられる場合
	民生委員・児童委員	地域住民の見守りや相談対応の中で生活困窮者を把握した場合

	よりそいホットラインや自殺予防の電話相談等	相談者が生活困窮状態にあると疑われる場合
民間のサービス提供事業所	・戸別訪問により生活状況が把握しやすい事業所（新聞配達所、郵便局、牛乳配達、配食サービス等） ・民間賃貸住宅の管理人や管理会社	対象者の生活状況や住居の様子から生活困窮者を把握した場合
ライフライン事業者	ガス、水道、電気等の供給事業者	利用者が料金を滞納している場合
地域の活動団体や住民団体	生活困窮者支援団体（こども食堂、フードバンク等）や当事者団体、ボランティア	活動の中で生活困窮者を把握した場合

- これらの機関が円滑に生活困窮者を自立相談支援機関につなぐことができるよう、各支援員は関係機関の担当者と意識的に交流を図り、日頃から連携体制を構築していくことが重要である。関係機関によっては、連携に関する協定書を締結するなどして一定のルールを定めることも有効となる。
- なお、個人情報の保護には十分な留意が必要であり、基本的には本人の同意が得られてから紹介が来ると考えられる。

③出張・巡回・訪問による相談受付

- 図表 11 のように、相談者の近くに出向いて相談対応を行うことが考えられる。
- 支援会議の開催や他機関からの紹介などにより自立相談支援機関が生活困窮者を把握した場合、必要に応じて、支援員が他機関とも連携しながら自宅や学校などを訪問することを検討する。早期発見のネットワークづくりから生活困窮者の居所への訪問まで視野に入れ、支援員は積極的に地域に出て行くことが求められる。

図表 11 出張・巡回・訪問による相談受付の方法例

分類	方法例
出張相談	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体庁舎内等公的機関における出張相談窓口の設置 ・就職セミナー等での相談受付 ・商店街の一角や商業施設等における出張相談窓口の設置 ・学校における出張相談窓口の設置
巡回・訪問	<ul style="list-style-type: none"> ・巡回活動を通じたアプローチ（地域の実情に応じて、ホームレス等が多く生活する河川等を巡回しての面接相談を含む。） ・相談者の自宅や就労場所（勤務先）、居場所への訪問活動

④本人が電話・来所により相談

- 相談しやすい環境を整備するためには、多様な相談の受付方法を用意することや、制度の広報・周知活動を行うことが必要であり、図表 12 のような方法によることが考えられる。
- 厚生労働省においても、各福祉事務所設置自治体が加工して利用できるチラシを作成し、提供しているところである。
- なお、法においては、本制度が国民の生活にとってより身近な仕組みとなるよう、国や地方公共団体において本制度の広報や周知を行う努力義務が設けられている（第 4 条第 4 項）。

図表 12 多様な相談受付、広報・周知活動の方法例

分類	方法例
多様な受付方法	<ul style="list-style-type: none">・ 電話、メール、FAX での相談受付・ HP（ホームページ）によるメールフォーム・ チャットやウェブ会議システムを活用した相談対応・ 休日や夜間帯の相談受付・ 多言語対応・ オンラインツール（WEB 会議など）
広報・周知活動	<ul style="list-style-type: none">・ TV・ラジオ等の活用・ ホームページ、ブログの開設、SNS 等による発信・ 他制度の支援者に向けた説明会や意見交換会・学習会等・ 行政、関係機関の窓口やネットカフェ等でチラシ配布・掲示・ 児童扶養手当受給世帯向けの郵便物、税・社会保険料等の滞納者あての催促状にチラシを同封

6. 受付・包括的相談（②）

（1）基本的な考え方

- 多様で複合的な課題を抱えた生活困窮者が制度の狭間に陥らないよう、自立相談支援機関は包括的に相談を受け付けることが大切である。
- アセスメントは相談受付から既に始まっているものであり、特に、本人との最初の面談や電話は、今後の本人と支援員との信頼関係を構築するうえで大切な機会となる。このため、支援員は、本人の思いに寄り添いながら、共感的な態度で接することが重要である。

（2）受付・包括的相談

①受付・包括的相談のポイント

- 本人の相談を包括的に受け止め、また、可能であれば他の機関から本人の支援に関する必要な情報を得ることも考えられる。本人の状況と相談内容から、他の

相談機関を紹介するか、必要な情報を提供することにより自分で解決できるかを判断する。

- 最初の相談受付の際は、相談内容だけでなく、本人がどの程度自分で判断し行動できる状況にあるかを把握することが重要である。また、本人を取り巻く状況や、キーパーソンの把握のために重要となる家族構成についても可能な範囲で確認する。

ただし、関係性が構築できていない最初の面談時に、一度に多くの質問を行うことが望ましくない場合もある。したがって、情報の収集は、初回面談時に全てを行おうと考えず、信頼関係を構築しながら継続的に行う必要がある。

- 令和6年改正法により、就労準備支援事業又は家計改善支援事業を行うに当たっては、自立相談支援事業とこれらの事業を一体的に実施する体制を確保し、効果的かつ効率的に行うものとされた。就労準備支援事業又は家計改善支援事業の実施者が、自立相談支援機関における相談時に同席する体制を確保することは一体的な実施の方法の1つである。一体的な実施により、就労準備支援事業又は家計改善支援事業の実施者の知見を活用し、相談受付時からこれらの事業の利用の必要性を検討することが求められる。
- なお、相談受付時の本人の訴えや状況等から、生活保護制度へつなぐことが適切と判断される場合は、適切に福祉事務所へつなぐことが必要である。
- 過去の携帯電話料金の滞納等を理由として携帯電話が保有できないことにより、関係機関等との連絡や、賃貸借契約や就職活動において困難を抱える相談者に対しては、携帯電話契約にお困りの方へ携帯電話等サービスを提供している事業者（※）を案内することも考えられる。自治体や自立相談支援機関等においては、管内における上記のような事業者の把握・情報共有に努めていただくことも重要である。
- ※ 過去に携帯料金の滞納があっても契約可能、本人確認書類1点のみで契約できる、契約に当たってクレジットカードを不要とする等の配慮をしている事業者

②関係機関につなげる場合の留意点

- 他の制度による支援につなぐ場合には、適切な機関に対応を引き継ぐ。その際、相談の「たらい回し」にならないよう、単につなぎ先を本人に紹介するにとどめず、本人同意を得た上で、相談内容と本人の状況を紹介先の機関に伝え、適切な対応を依頼する。また、必要に応じて本人と一緒に他機関に赴いたり、紹介先の機関任せにしないためにも、後日、状況を確認することなど支援が定着したか確認することも求められる。このため、可能な限り、本人の基本情報、相談内容、紹介先、紹介後の結果を記録しておくことが望まれる。
- 衰弱し栄養状態が悪い場合や、重篤な疾患等により急迫した状態にあるなど緊急に医療が必要であると判明した場合は、まず医療機関につなぎ、落ち着いた段階で再度相談に応じることもあり得る。また、事件性が疑われる場合などには、警察に協力を依頼することを検討する。このほか、虐待やDVを受けている場合

にも緊急的な対応が必要になる。なお、緊急対応が必要と思われる場合は、主任相談員や自治体担当者と相談しながら適切な対応を行う。

(3) 相談支援を拒否する場合の対応

- 支援が必要と判断されるものの、本人が「自分で解決できる」「他人の力を借りたくない」「構わないでほしい」など支援を拒否することも考えられる。このような場合においても、本人に支援ニーズが確かに存在するのであれば、信頼関係を構築し継続的な支援につなげられることが、支援員に求められる重要な役割である。相談を継続するように丁寧かつ慎重に働きかけ、本人の気持ちをほぐすことが求められる。また、本人が当面困っていることに迅速に対応することは、本人からの信頼の獲得に役立つことも忘れてはならない。
- 十分に働きかけを行った上で、それでも支援を拒否する場合であって、本人に支援ニーズが確かに存在する場合については、支援会議で情報共有を図ることも考えられる。支援会議で情報を共有することにより、関係機関で対応方法や役割分担を検討することができると期待される。

7. 利用申込（本人同意）（③）

(1) 利用申込

- 自立相談支援機関による相談支援を継続的に行うことが適当と判断された場合は、自立相談支援の利用申込みとあわせて、今後、関係機関と本人に関する個人情報共有することを含めて本人の同意を得る。具体的には、「相談受付・申込票」の「利用申込み欄」に本人の記名をもらうとともに、帳票類の「個人情報に関する管理・取扱規程」を本人に提示し、個人情報の管理・取扱について説明する。
- 就労準備支援事業や家計改善支援事業等、自立相談支援事業以外の法に基づく事業に直接相談が寄せられた際は、いったん相談を受け止めた後、必要に応じて、本人とともに自立相談支援機関に同行し、利用申込を行う。
- 「相談受付・申込票」に必要事項を記載したものの、本人から同意を得られない場合も考えられる。この場合、関係機関との間で情報共有ができないことに留意が必要である。また、同意がないからといって、相談・支援ができないものではないことにも留意する。その上で、本人の同意に向け相互に関係性を深めていくと同時に、他の福祉制度等による支援策がないか検討する。
- 「相談受付・申込票」は、原則として本人に記載していただくものであるが、本人が記載できない場合や本人が進んで記載しようとししない項目は無理強いせずに、相談支援員が記載を手伝ったり聞き取ったりしながら記載を代行することも考えられる。
- 「相談受付・申込票」は、面談終了後、速やかに業務支援ツールに入力する。

(2) 相談受付（初回面談）時のインテーク・アセスメント

- 相談受付（初回面談）は、本人と支援員が初めて出会う場面であり、支援員の話し方・聞き方・態度の全てが今後の関係性に影響するため、本人が安心して話ができるよう心がけることが必要である。
- 本人の話（主訴）から、本人が最も困っている課題を整理し、詳細なアセスメントが必要な課題領域をとらえる。また、本人の当初の主訴とニーズが異なる場合も多いことに留意する。このため、できる限り課題の背景や要因を把握し、本人との信頼関係の構築に努めることが必要である。なお、アセスメントの際は、必要に応じて、家族や世帯全体の状況についても情報を収集し、多角的に分析することが重要である。（アセスメントの詳細については、「9.アセスメント（⑤）」を参照）
- 相談受付時には、自立相談支援機関で対応することの判断の根拠となる主訴事項を業務支援ツールの「インテーク・アセスメントシート」に整理する。
- 業務支援ツールの「インテーク・アセスメントシート」に全て入力することが目的ではなく、情報を整理するためのシートとなるため、面談時にシートの項目の聞き取りにならないよう注意が必要である。

(3) 支援経過記録の開始

- 支援の経過を時系列で記録することは、支援過程を振り返り、本人との関わり方や支援方法を軌道修正するためにも有効である。このため、業務支援ツールの「支援経過記録シート」に相談内容や対応者、対応事項を記録していく。
- 「支援経過記録シート」には、本人の支援プロセス全体にわたり記録をしていくことが重要である。記録の際には、支援の経過の中でみられた本人の状況や気持ちの変化にも着目する。
- また、本人への直接支援のほか、関連機関との連絡・調整状況や、自立相談支援機関内又は関係機関とのケース検討会議、支援調整会議の記録等も記載する。
- 自立相談支援機関から他の機関につないだ場合においても、その経過を記録しておくことにより、その後、本人から相談があった際に迅速に対応することが可能となる。
- 下記の図表 13 の記録方法は、支援経過シートを入力するにあたり、意識する視点である。これらの視点を日ごろから意識して記録を行うとともに、その他の記録方法についても学習を深めることが重要である。

図表 13 記録方法の手法例

方法	内容
S O A P	<ul style="list-style-type: none"> ・ S …Subject（主観的情報） ・ O …Objective（客観的情報） ・ A …Assessment（アセスメント、見立て） ・ P …Plan（支援計画/次の手立て）
D A P	<ul style="list-style-type: none"> ・ D …Data（データ）/上記の S と O に該当するもの ・ A …Assessment（アセスメント） ・ P …Plan（プラン）
C I R A P	<ul style="list-style-type: none"> ・ C …Contents（コンテンツ） ・ I …Intervention（介入） ・ R …Response（反応） ・ A …Assessment（アセスメント） ・ P …Plan（プラン）

- また、相談記録にあたっては、専門家として適切な表現や具体的なエピソードを記録するように心がける。

例)

- ・ 落ち着きがない→そわそわして面談中も座っていることが苦痛な様子
- ・ 他罰的である→(具体的に)自分が解雇されたのは、〇〇が原因だと考えている。
- ・ 会話が成り立たずめっちゃくちゃである→会話の中の語句が他の語句と混じっており、理解ができない。

(5) 記録の重要性

- 本制度は、多様な関係機関や支援者が連携することから、情報共有のための文書化が必要である。例えば、本人が転居等により移動する場合には、記録を活用して次の自立相談支援機関に引き継ぐことができ、支援の継続性を担保することが可能となる。また、担当の支援員が不在の場合でも、記録が保管・管理されていれば他の支援員が適切に対応することができる。
- 記録を残すことで、支援経過やアセスメント状況が「見える化」できるため、客観的に本人の状況の把握ができ、支援における視点の抜け漏れを未然に防ぐことができる。また、支援終了後に、支援の振り返りをする際にも役立つものである。
- 相談者等から問い合わせや苦情等があった場合に、記録を残しておくことで、事実に基づいた対応が可能となり、説明責任を果たす役割も担うものである。

8. 緊急的な支援と法に基づく事業等の利用手続 (4)

(1) 緊急的な支援の提供

- 相談受付時の本人の訴えや状況から、生活上の緊急的な支援が必要であるか否かを判断し、必要である場合には、適切な支援につなげる。例えば、生活保護が必要であると判断される場合には、適切に福祉事務所につなぐ。このほかにも、医療や食事、住まいに関する支援のほか、社会福祉協議会が実施している生活福祉資金貸付事業（緊急小口資金）や、多重債務がある場合には債務整理につなげることな

ども考えられる。これらは、当面の生活を維持するための支援であることに加えて、信頼関係を築くためにも必要なものである。

(2) 法に基づく事業等の利用手続

- 法に基づく事業等の中でも、居住支援事業と住居確保給付金は、すぐにも食事や住まい等の支援を必要とする本人のニーズに対応するものであるため、自立相談支援機関は、必要に応じて、本人の意向を確認し、迅速に事業等を提供することが求められる。
- 自立相談支援機関が、前述の法に基づく事業等の利用申込を受けて、その利用を自治体に依頼する。平常時における法に基づく事業等の利用申込に当たっては、プランの作成及び支援調整会議におけるプランの協議が必要だが、緊急的な支援が必要な場合については、これらの手続きは事後的に行っても差し支えない。そのような場合は、必要に応じて、自治体やシェルター事業の運営機関に、本人と同行することなども検討すべきである。

(3) 自治体による手続

- 自治体担当者は、利用申込を受け付け次第、本人の訴えや状況を支援員から聞き取り、生活困窮者自立支援法施行規則（平成 27 年厚生労働省令第 16 号）や、別に定める自治体事務マニュアルに基づき、各サービスの利用要件を確認し、迅速に利用の手続きを行う。
- 緊急的な支援は、後述の「12. 自治体による支援決定」とは手続きが異なる。後述の自治体による支援決定は、支援調整会議におけるプランの了承を前提とするが、緊急的な支援における手続きは、プランの作成及び支援調整会議の開催を経ずに、自立相談支援機関を通じた本人の申請により自治体が直接支援決定を行うものである。（緊急的な支援の場合は、事後的にプランを作成し、支援調整会議で報告する）

図表 14 緊急的な支援として自治体の手続きが必要な事業等

事業等	要 件
居住支援事業のうちシェルター事業	・ 住居がない ・ 収入等が一定水準以下 ・ 利用期間は有期
住居確保給付金	・ 離職等により住宅を失った、又はそのおそれが高い ・ 収入等が一定水準以下 ・ 支給期間は有期（家賃補助の場合）

9. アセスメント (⑤)

(1) 基本的な考え方

①アセスメントとは

- アセスメントとは、
 - ・ 本人の意図をつかみ、本人の特性を知り、
 - ・ 本人が現在置かれている状況や環境、並びに生活困窮に陥った背景・要因を理解・分析し、
 - ・ そのなかで本人が持っている強みや問題対処力と本人が持ちうる資源を把握し、対応すべき課題を適切に捉えて
 - ・ 解決の方向を見定めていくことをいう。
- またこれらアセスメントの過程は本人とともに話し合い、確認しながら行う協働作業である。
- アセスメントは、支援のプロセスを通じて行われるものであり、本人の状況の変化に柔軟に対応する必要があるため、本人と支援員は必要に応じてアセスメントやそれに基づいた支援方針をいつでも修正できることを共有する。
- 状況の把握は、本人が生きてきた時代背景や社会環境、経済状況、健康状況、就労状況、社会参加状況など包括的な視点から行い、ときには家族等の関係者の話や、相談支援員の働きかけによって引き出された反応や観察された状況（非言語の情報）等も考慮に入れることが求められる。
- アセスメントに基づいてプランが作成されることから、アセスメント段階において課題や背景・要因を丁寧に明らかにしていき、今後の支援の方向性を本人と共有していくことが必要である。
- また、アセスメントは相談支援を進める上で極めて重要な段階であり、そのプロセスを通じて、本人と支援員の相互関係が深まる機会となる。また本人とともに目標を設定することは、先の見通しを立てられるため、支援に対する目的や意欲を引き出すことにつながっていく。

②面談時の姿勢

- 生活困窮者は、これまでの背景・経過やさまざまな課題の中で自立への意思や自信も失っている場合が多い。このため、まずは本人の話を傾聴し、受け止める姿勢が求められる。相談支援員が、受容的な態度で丁寧に話を聞くこと自体が、本人にとっては励みや支えになることを認識して面談を進めることが大切である。
- 本人の語りの中から現在の状況に至った過程をともに捉え直し、課題を整理し、その中から解決の方向を見出す作業は、相談支援員と本人が協働で行うものであるため、相互の関係性を深めていくことに力点を置くことが重要である。
- 自立に向けた本人の主体的な意思が最も重要であることから、初回面談から、本人を支え、本人が自ら考え行動できるよう支援（エンパワメント）することが重要である。アセスメントの際には、本人の得意分野、課題解決能力など本人の

強み（ストレングス）にも着目し、本人が「これならできる」ということを見出すことも必要である。

- また、支援当初は見えていなかった課題も支援の過程を通して発見することもあることから、気がついたことは本人にフィードバックしながらアセスメントとともに深めていくことも重要である。

③チーム内におけるアセスメントの確認と共有

- アセスメントは、本人と相談支援員の視点からのみで行うべきではなく、関係機関からの情報収集や分析、関係者を含めた所内のケース検討会議を通じて、分析・支援方法の検討を行うことが必要である。
- また、医療や法律などの専門的な知見が必要な場合で、相談支援員のみではアセスメントできない場合は、専門家の意見を聞く（専門的なアセスメントをとる）ことも重要である。
- このように、幅広い関係者とともに検討することで、相談支援員のアセスメント能力や支援技術の向上にもつながる効果が期待される。また、本人中心の支援となるよう、可能な限りそうした検討の場に本人も参加できるよう環境調整していくことも重要である。

（２）アセスメントの視点と方法

①アセスメントの視点と方法

- アセスメントは、主観的アセスメントと客観的アセスメントに分けられる。
- 主観的アセスメントは、例えば、本人との面談の場で支援員が聞き取った内容や就労体験等で本人の働きぶりを支援員の目を通して分析すること等を通して、本人の状態像をさまざまな観点から見立てていくことであり、あくまでも支援員の主観によるものである。
- 主観的アセスメントは、相談支援員が面接を通じて本人の話を聞くことを基本として、図表 15 のような方法により進めることが考えられる。
- 主観的アセスメントにおいては、本人の日常的な生活場面における状況の把握を適切に行うことが必要である。例えば、住まいや就労等の様々な活動の場面等における本人の表情や振舞い等を冷静に観察することも重要である。

図表 15 主観的アセスメントに必要な情報収集の方法例

情報の径路	方法
相談支援員による面接	・ 本人との会話 ・ 本人の表情の読み取り、コミュニケーション能力の評価
相談支援員による観察	・ 生活場面における本人の行動や表情を観察
関係機関・関係者からの情報収集	・ 関係機関からの情報収集（個人情報の取扱いに留意） ・ 本人了解の上、医療機関に同行

支援提供事業者からの情報収集	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の状況についての情報収集（個人情報の取扱いに留意） ・同行して本人の状況を観察
----------------	---

- 客観的アセスメントは、心理検査や職業適性検査等をはじめ、図表 16 のようなアセスメントツールを活用し、本人自らが回答、作業したものを客観的に評価するものである。アセスメントツールの扱いには一定程度の研修と実践が必要となる。特に面談等での言語表現が苦手な利用者や就労支援において効果がある。

図表 16 客観的アセスメントツールの一例

アセスメントツール	概要
職業情報提供サイト Jobtag（ジョブタグ）	サイト内に自己診断ツールがあり、また職業検索や職業情報を動画で閲覧できるページがある。 https://shigoto.mhlw.go.jp/User/
厚生労働省編 一般職業適性検査（GATB）	9つの「適性能（知的能力、言語能力、数理能力、書記的知覚、空間判断力、形態知覚、運動共応、指先の器用さ、手腕の器用さ）」を測定。
新版 OHBY カード	カード式の職業情報ツール。カードを分類したり、並べ替えたりといった作業をすることで、自分の職業興味を知り、関心のある職業やこれまで知らなかった職業を知ることができる。

※アセスメントツールは実施すること自体が目的ではなく、その後の振り返りで本人が新たな気づきを得たり、新たなエピソードを語るきっかけを促すものであり、適職を判断したり、何かを決定するものではないことに留意する。

- 支援員は本人のニーズや状況に合わせ、その場に応じたアセスメントを行う必要があるため、日頃からアセスメントの考え方や手法についての知識を得たり、自身の価値観や先入観を省察的に振り返るなど学習を継続することが必要不可欠である。また事業所内での事例検討や事例研究を通して新たな気づきを得ることができる。
- 生活困窮者のなかには、表面的には分かりにくい障害や疾患、被虐待経験等により認知に歪みや偏りが生じていて、言語によるコミュニケーションだけでは適切に状況を伝えることが困難であったり、経過や事実に一貫性を欠く説明をする者もいる。このような者に対しては、相談支援員はいたずらに疑心や不信感を抱くのではなく、本人のコミュニケーション能力に十分に配慮して面談に臨むとともに、言語のみに頼るのではなく、本人を取り巻く関係者や相談支援員自身による直接的な関わり等により引き出された本人の反応や観察された状況も含めてアセスメントを進めることが重要である。

②情報収集の際の注意点

- アセスメントにおいては、抜け漏れがないようにあらゆることを情報収集することを目的とするのではなく、本人の支援に必要な情報を自然な対話の中から聞いていくことが大切であり、興味本位に質問をするものではない。また、アセスメント実施者によって偏りが出ないようにすること、関係者間での情報共有を円滑にすること等を目的として、業務支援ツールの「インテーク・アセスメントシート」を活用する。なお、「インテーク・アセスメントシート」の記入は、順番に沿って全ての項目を埋めたり、順番に聞き取りを行うことが目的ではないことに留意しなければならない。
- アセスメントに当たって、「インテーク・アセスメントシート」に含まれる項目以外の項目や、より詳細な情報を把握する必要がある場合には、帳票類の補助ツールも活用し、適時追加情報を収集してアセスメントを深めていくことも大切である。

③分析の方法

- 困窮状態に至った背景や要因としては、例えば、本人の疾病や障害等の個々人の状態に起因する場合、その疾病・障害が要因となって本人の意思や行動等に影響を与える場合、また、本人を取り巻く環境が変化した場合等の状況が考えられ、こうした背景や要因を把握し、一人ひとりに合った支援の方法を検討する必要がある。
- 得られた情報を総合的・構造的に分析し、本人が抱える課題の全体像をとらえて、優先順位を整理することが重要である。
- さらに、分析結果を踏まえ、現状の困窮状態の改善が期待されるか、また、悪化の危険性はないかを丁寧に検討し、改善又は悪化の防止に向けた支援の方針を検討する。

(3) 本人にとってのアセスメントの意義

- アセスメントは、本人の複合化した課題を解きほぐすものであるが、これは本人が自分自身の状況を理解するためにも有効なものである。そのため、相談支援員は、アセスメントは支援する側にとって必要なものであると同時に、本人にとっても、自己を認識するために必要なものであることを理解することが重要である。

【本人にとってのアセスメントの意義】

- ・話を聞いてくれる人がいるということがわかる
- ・困っていることも含めて自分のことについて話すことができるようになる
- ・自分で自分の課題が整理できるようになる
- ・自分で気づいていない強み、可能性に気づくきっかけになる
- ・自分が将来どうなりたいか、そのために何をすればよいのかについて考えるきっかけになる 等

(4) アセスメント結果の記録

- 記録の内容は、支援調整会議などで関係者が共有することになるため、客観的な事実と主観的な所感・印象を分けて記録することが重要である。その上で、どのように見通しを立て、判断したかを記載する。
- また、簡潔な文章で、箇条書きにするなど、だれが見ても分かりやすくするなど工夫が必要である。（「図表 13 記録方法の手法例」を参照）

(5) アセスメントに基づくスクリーニング

- 面談やアセスメントを重ねていくうちに、課題の解きほぐしが進み、情報提供のみで終了する場合や、他の専門機関につなぐことが適切であると判断される場合がある（又はそうした状況に変化する場合がある）。プラン策定の前に、改めて自立相談支援機関で対応するか、他機関へ適切につなぐか等を判断する。これをスクリーニングという。
- スクリーニングは、以下の 5 つの状況のいずれかで判断する。この判断は、支援員個人の判断ではなく、機関内で検討し、機関の組織判断とすることが必要である。

- ☐ 情報提供や相談対応のみで終了
- ☐ 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ
- ☐ 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む
- ☐ 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する
- ☐ スクリーニング判断前に中断・終了

※上記のスクリーニングは業務支援ツールの「インテーク・アセスメントシート」内のラジオボタンにチェックを入れること。なお、「☐ 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する」にチェックを入れないと、業務支援ツールの「プラン兼事業等利用申込書」の登録ができないため、必ず確認すること。

- なお、情報提供や相談対応のみで終了する場合には、情報提供後、本人が自分で適切に行動できているかをできる限りフォローすることが望まれる。
- また、スクリーニング判断前に中断・終了する場合は、自立相談支援機関から連絡しても全く連絡がとれなくなる状態のことであり、本人が自ら来所も電話もしてこなくなったからといって直ちに該当するというものではないことに留意する。

(6) プラン策定前の支援開始について

- 生活困窮者から利用の申込みがあった場合、支援調整会議を経てプランを策定し、当該プランに基づいて各種支援が行われることが基本であるが、プランがなければ支援ができないということではない。
- アセスメントを進める中でみえてくるニーズに対して、プランを策定する前にも、本人の状況に応じ必要と考えられる支援を適宜提供することが必要である。そ

のような支援は、生活の基礎を組み立て直すためにも、信頼関係を築く上でも必要と考えられるものである。

- その際、住居確保給付金や居住支援事業といった法に基づく事業等を提供する場合は、自治体に対して利用手続きを行うことが必要である。

10. プラン（案）策定（⑥）

（1）基本的な考え方

- 個々のアセスメント結果に基づき、本人の目指す姿（目標）や、目標の実現に向けて本人が取り組むこと、支援内容等について、プランとしてまとめる。プランは、本人の主体性を尊重し、本人と支援員が協働で策定する。
- プランは帳票類の「プラン等事業利用申込書」を必ず利用し、業務支援ツールに登録すること。ここで登録された情報を元に、国において予算要求や政策立案を行っているため、月末までに忘れずに入力すること。
- アセスメント同様、プランについても支援員は、本人とともにプランを作成し、主任相談支援員の助言や指導、あるいは所内のケース検討会議でアセスメント情報を共有しながらプランを策定していくことが必要である。
- プランには、本人の課題を整理し、目標を示し、その目標達成に向けた本人の行動と支援内容を記載する。プランの策定は、本人とともに支援に取り組んでいく過程そのものであることから、これからの行動に向け、先の見通しが具体的に本人にイメージできるよう支援することが重要である。プランには、既に提供されている支援等も含めて記載し、関係者が参加する支援調整会議において検討され、支援を提供する関係者が共有することとなる。
- 前述のとおり、プラン策定の前であっても必要な支援を提供することが可能であるが、一定の目標を共有しながら、次のステップに向かっていくためには、いたずらにアセスメントに時間をかけるのではなく、時宜を得てプランを策定することが重要である。一方で、本人の自尊感情等の回復を待ってから新たな方針を立てることが大切な場合もあり、本人の状況に応じてプラン策定のタイミングを検討する。
- 世帯支援を行う場合、本人、家族でそれぞれ課題が異なり、個別で支援が必要な時は、業務支援ツールのIDを分けて登録し、それぞれ別のプランを立て、支援の主体を意識しながら、支援を実施することが望ましい

（2）課題と目標の設定

- プラン策定に当たっては、本人が「解決したい課題」、「長期目標」、「短期目標」を整理し、その上で、目標達成に向け「本人の行動や支援者の行動（サービス内容）」を整理する。「解決したい課題」は、複合する課題を解決した際の「課題の全体概要」と個々に解決したい「課題」に分類して整理する。
- 「目標」は、支援を受けた結果、達成可能だと思われる姿を「長期目標」と「短期目標」に整理する。

- 目標は、経済的な自立のほか、社会生活自立、日常生活自立を含むものであることに留意する。本人中心のプランを作成するとの意識を常に持ち、本人の主体性を尊重しながら適切な目標を設定する。
- なお、本人自身が目標を立てていくことは重要であるものの、精神疾患寛解期や何らかの事情で本人の力が著しく落ちている場合、本人自身が目標を立てることが難しい場合がある。その場合、支援員が本人とともに目標を検討し、目の前の取り組みのみに焦点をあててプランを立てることも可能である。その際、本人が回復した段階で改めて本人自身に目標を決めてもらうことに留意する。
- プランには、本人やその家族のほか、自立相談支援機関、その他の関係機関、法に基づく事業等についてそれぞれが行うことを記載する。提供される支援は、法に基づく事業等に限らず、様々なフォーマル、インフォーマルな支援も視野に入れながらプランを検討することが望ましい。

(3) プラン兼事業等利用申込書への記載

- プランの策定に当たっては、帳票類の「プラン兼事業等利用申込書」を利用し、業務支援ツールに必ず登録をする。
- プラン兼事業等利用申込書は、基本的に自立相談支援機関での面談において入力することが基本ではあるが、相談者に外出困難な事情があることや相談者の居住地が遠隔地にあることにより対面での記入が困難な場合は、十分なインタビュー及びアセスメントを行った上で、支援方針について本人と合意が得られている場合には、メールを活用して事業利用申込を行っても差し支えない。

1 1. 支援調整会議（⑦）

(1) 支援調整会議の役割

- 支援調整会議は、大きく分けて次の①～③の3つの役割を果たすものである。
- なお、本項では、支援調整会議の基本的な考え方や方法を示すが、会議の開催方法などは、地域の実情や諸機関との関係性に応じて多様であり、効果的・効率的な開催のためには自立相談支援機関が創意工夫することが求められる。また、支援調整会議は、プラン件数等の経年的な変化に伴い、会議の開催・進行方法も変わるものと考えられる。

①プランの適切性の協議・役割分担の確認

自立相談支援機関が作成したプラン案の内容について、本人の状況、目標の実現に向けて適切であるかを、自治体、自立相談支援機関、その他の関係機関が合議体形式で検討し、適切性を判断し、プラン案を了承する。支援方針、支援内容、役割分担等について関係機関で認識を共有する。

②プラン終結時等の評価

プラン終結時等においては、支援の経過と成果を評価し、自立相談支援事業としての支援を終結するかどうかを検討する。

③社会資源の充足状況の把握と開発に向けた検討

個々のニーズに対応する社会資源が不足していることを把握した場合には、地域の課題として位置付け、社会資源の開発に向けた取り組みを検討する。

- 所内でのケース検討会議や関係機関との相談・調整は、支援調整会議という形式を取らずに、必要に応じて随時行われるものである。支援調整会議として開催する場合は、自立相談支援機関としてプランの案を策定し、それを確定していくために正式に会議に諮るということである。
- 自立相談支援機関が自治体直営の場合であっても、支援調整会議を開催し、その後支援決定するという手続きが必要である。
- とりわけ、支援調整会議の立ち上げ初期の段階では、社会資源の開発に向けた検討までは至らず、個別ケースについての検討が中心となる傾向がある。しかしながら、社会資源が不足した状態では、複合的な課題を抱える本人のニーズに対応することは難しく、また社会資源の開発の必要性は一人ひとりのニーズから見出されるものであることから、上記③の役割は重要である。
- 社会資源の充足状況については、個々のプランを検討する中で把握できるものと考えているが、これらについて支援調整会議の中で十分に議論する時間を確保することは困難な場合も考えられる。したがって、支援調整会議においては、課題の整理と認識の共有にとどめ、別途、地域の諸課題と社会資源の開発について協議する場を設けて対応することも有用である。この場合、新たに協議会を設けるほか、既存の協議の場を活用することも考えられる。

(2) 開催方法

- 支援調整会議の開催方法は、検討件数や参加者によって、定期開催や随時開催、もしくはそれらの併用が考えられる。
- 定期開催の場合は、関係者が予定を立てやすく日程調整などの必要がないなどの利点がある。また、幅広い参加者が期待できるため、多様な視点から課題が検討でき、地域づくりまで含めた議論も行いやすいといえる。
- 随時開催の場合は、本人の状況に応じて迅速に対応できることが期待される。
- 定期開催と随時開催のそれぞれに利点が存在するため、例えば、定期の会議を基本としつつ、早急に対応する必要があるケースなどは随時の会議で検討するなど、両者の方法を併用することも考えられる。

(3) 支援調整会議の参加者

- 会議の参加者は、自立相談支援事業の支援員、自治体職員、支援提供事業者、専門機関、専門職（弁護士、医師、社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士等）が想定される。
- 参加者は自治体職員や支援員だけでなく、アセスメントの方法や課題の整理の方法等が適切であるかを客観的に検証することができる者が望ましい。

- また、家計改善支援事業や就労準備支援事業の支援と自立相談支援事業の支援との間には連続性があること、また、それぞれの専門性に基づく多角的な視点からプラン案の妥当性等を検討することにより、三事業間の相互補完的・連続的な支援が可能になるものと考えられることから、両事業を実施している自治体において、家計改善支援事業、就労準備支援事業の実施者の参画を求めることは、事業の一体的な実施のために重要である。なお、プラン案の策定（⑥）の段階から就労準備支援事業・家計改善支援事業の実施者が参画する方法も当然に認められる。

図表 17 想定される支援調整会議の参加者

参加者	参加に当たっての考え方
本人、家族、キーパーソン	必要に応じて参加
主任相談支援員、相談支援員、住まい相談支援員、就労支援員	担当の相談支援員は必須 プラン内容に応じて、就労支援員や主任相談支援員、住まい相談支援員が参加
自治体職員	参加
支援の提供事業者	基本的に参加することが望ましい
専門機関、専門職 (弁護士、医師、社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、作業療法士、保健師、司法書士、ハローワーク職員、居住支援法人職員、保護観察官等)	必要に応じて参加又は意見提示

- 支援調整会議は自立相談支援機関が主催することが基本となる。また、関係者の招集を円滑に行うため、招集について自治体が関与することも考えられる。
- 自治体職員については、法に基づく事業等の利用について支援決定を行うことから、支援決定が支援調整会議の結論と異なった結果、改めて支援調整会議の開催が必要になるといった事態を避けるため、また、必要な社会資源の開発なども検討することから、参画することが求められる。
- なお、プラン案の中に、生活福祉資金の貸付けが含まれる場合には、可能な限り社会福祉協議会の生活福祉資金担当者も会議に参加することが望ましい。
- 本人の参加は必須ではないが、一方で支援プロセスの過程で本人の主体性を担保することが重要であることから、本人の状況を十分に考慮した上で参加について判断することも必要である。その際、相談者によっては、多くの人の前で話をすることに慣れていないことがあること、精神状態が不安定な場合があること等から無理に参加を求めることがないよう留意しなければならない。
- 専門職の出席が必要と考えられる場合、専門分野についての所見や支援上の留意点等について、あらかじめ意見を聞く、又は書面で提出してもらう等、工夫することが重要である。

（４）開催時期と主な内容

- 支援調整会議は、プラン策定時、再プラン策定時、自立相談支援機関としての支援の終結時、支援の中断時に開催する。（開催時期と協議内容は図表 18 参照）
また、本人との連絡が完全にとれなくなった場合には「支援の中断」を決定する。
- 自立相談支援機関の支援員は、支援調整会議の開催を関係者や本人に伝え、出欠を確認する。

図表 18 支援調整会議の開催時期とその内容

開催時期	主な内容
プラン策定時	・アセスメント結果に基づく本人の目標、支援方針、プラン内容、及び支援提供事業者の確認 ・自立相談支援機関、支援提供事業者及び関係機関の役割明確化 ・モニタリングの時期の検討 等
再プラン策定時	・本人の状況変化の確認、評価 ・現プラン評価 ・再プラン内容の確認（プラン策定時の内容と同様）
終結の判断時	・本人の目標達成状況、本人に関わる支援者の状況等の確認 ・支援終結の評価、フォローアップの必要性やその方法の確認
支援中断の決定時	・本人との連絡が完全にとれなくなった場合等における、支援の中断の決定

（５）自治体直営の場合の支援調整会議と支援決定

- 自立相談支援機関が自治体直営の場合においても、支援調整会議を開催し、プラン（案）について了承を得て、その後「支援決定」の手続きが必要である。
- 支援調整会議は、自治体がプラン内容について確認する場であるだけでなく、プランに関わる関係機関・関係者が支援方針について合議体形式で検討し了承する場でもあることから、自治体直営で自立相談支援機関を運営する場合においても、支援調整会議を開催することが必要である。なお、参加者については自治体職員のみとならないように留意すべきである。
- また、プランの内容について支援調整会議において了承を得た後に、自治体としての支援決定を行うことになる。
- 自治体直営により自立相談支援機関を運営する場合、自立相談支援機関の支援員が自治体職員であることをもって、支援調整会議におけるその支援員の判断が、そのまま支援決定とはならないことに留意が必要である。

（６）プランの検討方法と会議録

- 支援調整会議におけるプランの検討にあたっては、「インテーク・アセスメントシート」を提示して、参加者同士が情報を共有する方法も考えられる。もしくは、会議を円滑に進めるため、独自に本人の情報やケースの概要をまとめたシートを

用意することにも有効である。いずれの方法においても、参加者がケースや議題を効率的に把握したり、議論を活発に行えるよう工夫する必要がある。

- 自立相談支援機関が提出した「プラン兼事業等利用申込書」について、本人の意向を確認し、会議の参加者がそれぞれの立場から意見を述べ、支援内容を検討する。
- 参加者は、プランの実効性を高めるため、それぞれの立場や知見に基づいた意見を積極的に述べることが求められる。（それぞれの役割については図表 19 参照）
また、支援調整会議の開催時点で現に本人への支援を提供している事業所から、本人の様子を説明してもらうことで、本人の状況等を参加者が確認することもできると考えられる。
- 参加者の意見を踏まえて、プランの修正が必要な場合は、出来る限り会議の場で修正し、修正されたプランを参加者が確認することが望ましい。また、その場合、本人への最終的な合意を取ることを忘れないように留意する。
- 会議で了承されたプランに法に基づく事業等が含まれている場合は、自治体による支援決定を経て、プランに基づく支援が開始されることになる。
- また、支援調整会議において、関係機関間で、どのタイミングでどのような情報を交換すべきかを確認する。これにより、支援過程において、情報の行き違いを防ぐだけでなく、本人の状況の変化などに早期に対応することができ、効率的で効果的な支援を提供することに寄与する。
- 自立相談支援機関は、支援調整会議の会議録を作成するとともに、必要な事項を適宜、帳票類の「支援経過記録シート」を利用し、業務支援ツールに記録して保管する。なお、会議録は事務負担軽減のため、決定・修正事項等のみを簡潔に記録するなど適宜工夫されたい。

図表 19 支援調整会議における参加者の役割

参加者	想定される役割
本人	・自分の現状からみた自立目標など意向の表明 ・プラン内容への意見や同意の表明
家族、キーパーソン	・プラン内容への理解や本人の自立への協力意向の表明
主任相談支援員、相談支援員、住まい相談支援員	・アセスメントのポイントを説明 ・プラン案に基づく各支援の必要性とその内容を説明 ・参加者の意見に基づき、本人に確認の上、プランを修正 ・今後の情報交換の方法の確認 ・モニタリングの時期や方法の提示と確認
主任相談支援員、就労支援員、住まい相談支援員	・自立相談支援機関が提供する就労支援又は入居支援の内容を説明

就労準備支援員、家計改善支援員をはじめとする支援の提供事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・プラン検討時に、事例に応じて事業の利用について提案 ・支援に当たっての基本的な考え方や目標の説明 ・プランの適切性や妥当性についての意見 ・自らの役割の認識と、関係者との連携方法の共有
自治体職員	<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメントの結果と本人の意向、事業者や他の専門家の意見を聞き、プラン内容が適切か確認 ・本人の自立に向けた内容として疑義がある場合は説明を求める ・プランの修正案について意見を求める ・会議後、速やかに支援決定の手続きを行う
既に支援を提供している事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の様子や抱えている課題、提供している支援の内容の説明 ・今後の目標達成の見込みに関する意見 ・他の支援提供事業者への期待等についての意見 ・プラン全体の適切性や妥当性についての意見
他の専門機関等 (必ずしも出席することが前提ではなく、有益な情報を持っている者の意見をあらかじめ整理し報告することも考えられる)	<ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて、例えば、医師から健康状態と見通しについて、本人の同意を得た上で状況を説明 ・かつて関わったことのある生活保護のケースワーカーや学校関係者、矯正・更生施設関係者等からの情報がある場合には、アセスメントの一環として相談支援員があらかじめ聞き取り、整理して報告

(7) 支援調整会議を円滑に進めるための工夫

①開催要領の作成

- 開催要領等を作成し、開催頻度、1回あたりの開催時間、開催場所、守秘義務等を明確にし、参加者が所属元に説明できるようにする。

②自治体の要請文書の発行

- 自立相談支援機関が民間事業者の受託による運営の場合、参加者の招集を容易にするため、開催案内に自治体の要請文書を添付することも考えられる。

③事前の調整

- プランに盛り込む支援を提供する事業者に対しては、あらかじめアセスメントの結果を伝え、支援の提供を依頼し調整する。また、自治体職員や関係機関・関係者等の参加者にも、必要に応じて事前にプランに盛り込む支援内容について説明し調整する。
- ただし、事前に支援方針やプランに盛り込む内容を調整したことにより、支援調整会議において、プランの内容が適切だという前提で話し合いを進めたり、支

援調整会議を形式的なものと位置づけてしまい、十分な議論を行わないまま支援決定や確認を行うことがないように留意しなければならない。

- プランの内容について十分議論するためにも、支援調整会議の参加者については、自治体職員や自立相談支援機関の支援員だけでなく、アセスメント内容を専門的な知見から客観的に検証できる者に参加を求めることが望ましい。

1 2. 支援決定・確認（⑧）

（１）自治体による支援決定の目的と内容

- 策定されたプランに法に基づく事業等が含まれる場合、法に基づく事業等の利用の可否を行政として決定（支援（支給）決定）することになり、事業の実施主体である自治体は、事業の利用が適切であるか否か、十分確認することが求められる。
- ここで支援決定が必要な法に基づく事業等は、住居確保給付金、就労準備支援事業、認定就労訓練事業、居住支援事業、家計改善支援事業である。自立相談支援事業や子どもの学習・生活支援事業等は支援決定の対象とならない。なお、自立相談支援事業は支援決定を必要としないが、本人から当該事業について利用申込を受けた場合、利用申込の際に得られた情報について自立相談支援機関から自治体に報告されることになるため、自治体はそれをもって利用者について確認するものとしている。
- なお、プランに法に基づく事業等が盛り込まれていない場合には、自治体は自立相談支援機関から報告を受けることで、プラン内容について「確認」を行う。

（２）支援決定の方法

- 支援決定は、法に基づく事業等の提供が適切か否か及びその内容は本人の状況を十分に踏まえたものになっているかについて判断するものである。また、それぞれの法に基づく事業等の対象要件を確認することが必要である。

図表 20 支援決定の方法

支援決定の判断基準	判断の方法
適切性	・ 支援調整会議における検討内容から判断 ・ 必要に応じて専門家に確認
利用要件	・ 各種法定事業に定められた要件を確認

- 自治体職員は支援決定が円滑に行われるよう、支援調整会議の中でプランに関する疑問点を解決することが必要である。
- 何らかの理由により支援決定をしない場合、自治体はその理由を支援員及び本人に十分に説明し、代わって活用しうる社会資源を提示することが求められる。
- 支援決定に係る通知の参考様式は、別に定める「自治体事務マニュアル」の「支援提供通知書」を活用することができる。なお、本人の家庭状況により「支援提供

通知書」を送ることで家庭環境等が悪化する場合には、その提供方法を工夫するなど臨機応変に対応すること。

- プランが確定するまでの手続きを改めて整理すると、図表 21 に示した 3 つのパターンが考えられ、法に基づく事業等がプランに盛り込まれるか否かによって「確定」のタイミングが異なる。
- 法に基づく事業等を含むプランは、自治体による支援決定後に確定することになり、法に基づく事業等を含まないプランは、支援調整会議で了承後に確定することになる。

図表 21 プランの内容と支援決定

プランの内容	支援調整会議の了承	支援決定又は確認
①法に基づく事業等のみのプラン	必要	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体による支援決定が必要 ・プランに記載された課題と本人の自立目標に対して、法に基づく事業等の提供が適切か判断し、法に基づく事業等による支援（支給を含む）を行うこと及び支援の内容について決定する
②法に基づく事業等とそれ以外の支援を含むプラン	必要	<ul style="list-style-type: none"> ・法に基づく事業等については上記①と同様 ・法に基づく事業等以外の支援については、自治体の支援決定は行われなない。ただし、法に基づく事業等以外の支援の提供状況は、法に基づく事業等の決定に影響を及ぼす可能性があることから、法に基づく事業等以外の支援についても内容を確認する。
③法に基づく事業等を含まないプラン	必要	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体へのプランの報告（確認）

1 3 . 支援開始（⑨）

（1）支援の考え方

- 自立相談支援機関の支援員は、本人とともに本人の課題の解決に向け必要な支援に取り組んでいくが、一方で、地域の社会資源を活用して必要な支援が行われるよう調整することも求められる。
- 例えば、一人ひとりの課題に応じ、ハローワーク、生活保護、障害者福祉、その他の様々な支援につなげることも必要である。この場合、いわゆる「丸投げ」とならないよう、プランを策定した自立相談支援機関が中心となって関係機関と十分調整し連携することが必要である。
- また、生活困窮者は疾病等により活動を制限されていることも多いことから、一人ひとりの健康面の課題の把握に努め、必要に応じて自治体の保健センターや保

健担当部署による支援や、社会福祉法人等が行っている無料・低額診療事業等につなげることも必要である。

- さらに、生活困窮者は自ら関係機関と適切に調整ができないことも多いと考えられ、必要に応じて自立相談支援機関の支援員が関係機関に同行することも想定される。
- 一方、自立相談支援機関が自ら支援を行う場合、相談支援員と就労支援員、住まい相談支援員は連携の上、それぞれ支援を提供する。

(2) 自立相談支援機関による支援

- 支援員に求められる役割としては、①支援チームの調整役としての役割、②本人が必要な支援を適切に受けることができるよう同行や手続申請の支援を行う役割、③本人が自ら行うべき行動を支援する役割がある。
- また、支援の過程で、新たな有益な情報が収集できることもある。その際に、プランを修正することが望ましいと判断される場合もあると考えられる。支援過程においては、柔軟に支援を提供するとともに、既存のプランに固執することなく、状況に応じて臨機応変にプランを書き換えていく視点を持ち合わせる必要がある。

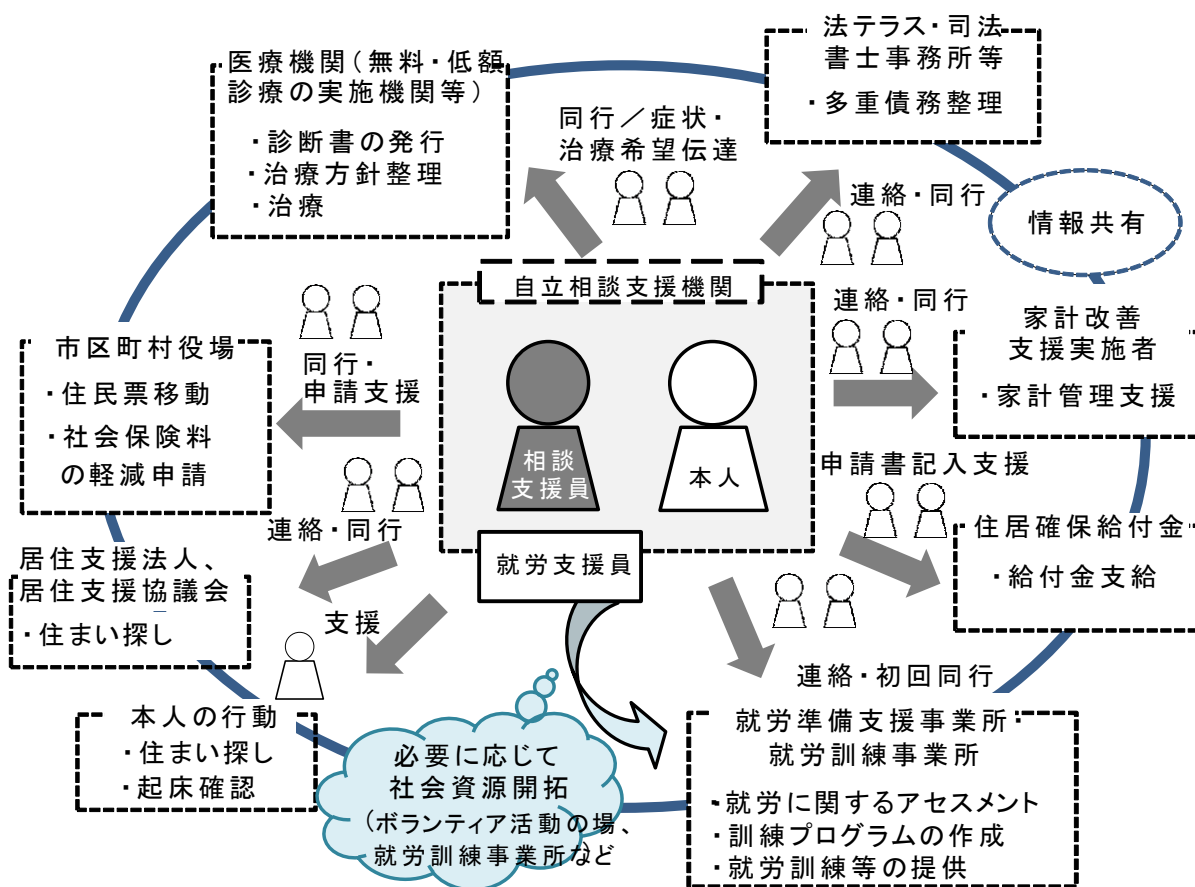
図表 22 自立相談支援機関による支援の例

支援の分類	支援内容例
支援チームの調整	<ul style="list-style-type: none"> ・ 様々な支援機関（支援者）による支援の調整を行う。 ・ 支援に必要な情報の集約及び提供を行う。
本人の行動への支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援を進めていく上での困りごとを確認したり、心理面でのサポートを行う。 ・ プランに定られた取組をともに経験しながら、本人と感じたことなどを共有するなど新たな気づきを促す。 ・ 他機関が主体となる支援が開始された際に、本人のニーズやプランにあった支援が行われているか、本人に確認をする。
関係機関との連絡調整、各種手続きの支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医療機関に同行し、必要に応じて本人に代わって症状を説明する。 ・ 多重債務の解決に向けて、司法書士会に連絡の上、同行する。 ・ 市役所に同行し、国民健康保険証の発行手続や保険料軽減措置の手続きを支援する。
家族への支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族が支援を必要としている場合、必要な支援が提供できる機関（介護が必要な場合は地域包括支援センター、障害の疑いがある場合は障害者相談支援事業所等）に連絡し、適切につなげるとともに、チームアプローチができるような体制を構築する。 ・ 子どもの発達に課題がある場合、適切な相談機関につなぐ。

(3) チーム支援によるイメージ

- 複合的な課題を抱える本人に対して、包括的な支援を提供するため、自立相談支援機関は、ハローワーク、福祉事務所、介護サービス事業所、障害福祉サービスの事業所、居住支援法人、居住支援協議会等、様々な機関と連携する。また、民生委員のほか、NPO法人、自治会や商店街といったインフォーマルな部門とも協働する。
- チームで支援を行う際には、最初の段階では、自立相談支援機関が本人へのエンパワメントや必要な調整を十分図ることが重要であり、その後、時間の経過のなかで徐々に他の機関につないでいくことも考える必要がある。

図表 23 支援提供のイメージ



(4) 情報共有等の方法

- 自立相談支援機関は、支援に必要な情報を関係機関や関係者と適切に共有することが重要である。特に、法に基づく事業を提供する場合には、折りに触れて面談に同席したり、事業の実施状況や本人の利用状況等について、本人を交えて定期的に確認することが望ましい。
- 本人の課題が解決された場合や、本人の状況に新たな変化があった場合は、関係機関や関係者に連絡して知らせることが必要である。その際、あらかじめ定型的な連絡票を作成しておき、メールやFAXなどで知らせることも考えられる。
- 支援に対する本人からの苦情があった場合は、速やかに当該支援を提供している事業所に連絡し、当事者間の解決を促すことが求められる。必要に応じて、支援

員が事実を確認するとともに、双方の調整を図っていかなければならない場面も想定される。

1 4 . モニタリング (⑩)

(1) モニタリングの基本的な考え方

- モニタリングとは、プランに基づく支援を通じて、本人や本人を取り巻く環境の変化等を把握し、決められた支援が適切に提供されているかどうかを定期的に、又は随時確認していくことをいう。
- モニタリングの内容は、プランに沿って全体が適切に進行しているか、目標に向けて本人は前向きに行動できているか、予期せぬ課題や問題は発生していないか等が考えられる。また、モニタリングの内容を受けて、本人と相談の上、プランの修正や再プランを行うことも可能である。

(2) モニタリングの時期

- モニタリングは不断に行われるものであるが、その時期は①支援開始直後、②定期、③随時に分けて考えることができる。(図表 24 参照)
- 本人の状況にあわせて、①～③を組み合わせることも考えられる。

図表 24 モニタリングの時期とその考え方

時 期	考え方
① 支援開始直後	・プランに基づく支援を開始した直後に最初のモニタリングを行う。プランを実行してみて不具合がないか、実行直後に確認することが必要である。例えば、プラン実行から 1 ヶ月後に確認したところ、支援内容が本人に合っていなかったという事態が起こらないようにすることが必要である
② 定期	・定期的に (例えば月 1 回等) 本人と面談し、本人の行動や状態の変化、支援の状況、支援に対する本人の満足度等を確認する
③ 随時	・本人や支援者と連絡をとり、必要に応じて面談する。

(3) モニタリングの方法

- モニタリングの方法として、支援員による本人との面談、支援提供者からの情報提供等により行うほか、各種支援機関に赴いて行うことや、日常的な生活場面での面談 (廊下、居室、道端での立ち話も含む) 等も考えられる。

(4) モニタリングの記録

- モニタリングは、業務支援ツールの「支援経過記録シート」に記載する。
- モニタリングの記録は誰が読んでも分かるように、本人の行動、支援提供者と支援内容、本人の変化等を簡潔に記載することが求められる。

(5) プランの修正

- モニタリングにより、プラン内容に軽微な修正が必要と判断される場合は、本人や関係機関・関係者に確認した上でプランを修正することが必要である。その場合、「プラン兼事業等利用申込書」でプランを修正の上、自治体への報告とともに自立相談支援機関内で共有することが求められる。この場合、支援調整会議での支援決定は不要である。
- また、本人の状況が大きく変化した場合や方針自体を変更するなどプランに大幅な変更があり、再プランの必要が生じた場合は、プラン期間内であってもプランを終結し、当初のプランを評価した上で再プランを作成し、支援調整会議で決定後、再プランをもとに支援を継続すること。（再プランを作成する場合については、「16. 再プラン」参照）

(6) 支援の中断について

- 支援の途中で、連絡が取れなくなる、支援を拒否されることも起こりうる。事前の連絡もなく本人が突然転居してしまった等の理由により、完全に連絡が取れなくなった場合には支援を中断することも考えられる。
- 一時的に連絡が取れなくなった場合には、直ちに支援を終結するのではなく、本人の自宅等に連絡票を残す、本人の知人等に連絡を取る等、継続的な支援に向けて最大限努めることが必要である。
- なお、支援の中断の可否は支援調整会議で検討する必要がある。支援を中断することにした場合でも、支援を再開する場合があることを想定し、記録等は適切に保存することが必要である。

15. プラン評価 (11)

(1) プラン評価の基本的な考え方

- プラン評価は、プラン策定時に定めた期間が終了した場合、もしくはそれ以前に本人の状況に大きな変化がみられた場合に、設定した目標の達成度や、支援の実施状況、支援の成果等を確認するものである。プラン評価により、支援を終結させるか、又は再プランを策定して支援を継続すべきかを判断する。
- なお、評価の視点と評価の方法は図表 25 を参照すること。

図表 25 プラン評価の視点と評価の方法

評価の視点		評価の方法
目標達成	<ul style="list-style-type: none">・ 目標は達成されているか・ 本人のスキルや能力に対して、目標の内容と水準は適切であったか・ 本人の状況は変化したか・ 残された課題は何か	・ 本人と一緒に確認する
本人の行動	<ul style="list-style-type: none">・ 本人自ら決めた活動、行動を実践したか	・ 本人と一緒に確認する

支援内容や事業所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援内容は適切なものであったか ・ 支援の提供事業所は適切な対応であったか 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人や支援提供事業者と一緒に確認する
プラン期間	<ul style="list-style-type: none"> ・ プラン期間は適切に設定されていた（短すぎもしくは長すぎなかったか） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人や支援提供事業者と一緒に確認する
自尊心・自己有用感の回復	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人が前向きに考え、行動できるようになったか 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人や支援提供事業者を確認する ・ 客観的な感情指標をとる
本人の満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人が支援内容に満足しているか 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人に確認する
新たな課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新たな課題やニーズが顕在化していないか 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人との会話等の中で確認する ・ 支援提供事業者を確認する

（２）「評価シート」への記載

- 目標の達成状況は、帳票類の「評価シート」に適切に記載し、業務支援ツールに登録する。また、本人の現在の状況や残された課題、法に基づく事業等の利用実績等を記載する。
- 「再プラン」の策定に進む場合は、本人に事業等の利用の希望を確認する。

（３）支援調整会議におけるプラン評価

- 「評価シート」の内容を支援調整会議において十分に検討し、適切に評価する。
- 支援調整会議において、支援員は目標の達成状況とその要因として考えられることを整理して説明することが必要である。
- 支援調整会議における検討を踏まえ、「終結」、「再プラン」、「中断」のいずれかを決定する。「中断」に関しては、前述のとおり本人と完全に連絡が取れなくなった場合等に判断されるものである。

（４）利用者の情報の蓄積

- 本人の変化や継続的な支援の方法については、これを適切に評価し、本人とともに成果を共有することが必要である。
- また、自立相談支援機関内外における支援者と情報を共有し、地域における生活困窮者の現状を把握するとともに、次のより良い支援につなげるため、対象者の情報を蓄積し、事例分析を進めることが重要である。

16. 再プラン策定 (12)

(1) 再プランの基本的な考え方

- プラン策定時に定めた期間が経過し、改めて包括的なアセスメントを行うこととした場合や、本人の状況が大きく変化しプランの軽微な修正では足りない場合には「再プラン」を策定する。

(2) 再プラン策定の時期

- 再プランを策定する時期としては、現プランの目標が達成され次の目標を設定するときと、目標が達成されずアセスメントの段階から見直す必要があるときが考えられる。

図表 26 再プラン策定の時期と想定される事例

再プラン策定の時期	想定される事例
現プランの目標が達成され次の目標を設定するとき	<ul style="list-style-type: none">・ 就労準備支援事業により就労に向けた準備が整い、ハローワーク等で就職活動を行うこととなった・ ボランティア活動や就労訓練を継続した結果、地元の認定就労訓練事業者で就労できる状態になった
目標が達成されずアセスメントの段階から見直す必要があるとき	<ul style="list-style-type: none">・ 病気の悪化により入院し、退院後には状況が大きく変化し、アセスメントから再度行うことが必要となった・ 認定就労訓練事業を利用していたが職場になじめず利用を中止し、就労準備支援事業を利用することが適当と見込まれた

(3) 支援調整会議におけるプラン評価と再プランの検討

- 再プランの策定は、支援調整会議において、現プランを適切に評価した上で検討する。
- 支援調整会議において現プランの評価後に、続けて再プランについて検討することによって、円滑に再プラン策定の手続きを行うことができる。

図表 27 プラン修正と再プラン策定の違い

プラン修正	<ul style="list-style-type: none">・ モニタリングの結果、支援の提供事業所等の変更には至らず、支援内容を軽微に修正する
再プラン策定	<ul style="list-style-type: none">・ 現プランを評価した結果、法に基づく事業の支援を終了、又は新たに開始する等の判断が行われる場合に、改めてアセスメントを行い再プランを策定する

17. 終結 (13)

(1) 自立相談支援機関における支援の「終結」

- 自立相談支援機関による「終結」は、図表 28 のように 3 つの場合が想定される。

図表 28 終結のパターンと概要

終結のパターン	概 要
① 困窮状態が解消し、目標としていた自立達成の目途がたった場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ プランで設定した目標が達成された。 ・ 経済的自立と、そのために必要な社会的自立や日常生活自立の目途がたった。(例えば、生活習慣が整い、就労を継続できる見通しができた。自ら家計を管理できるようになり、滞納や借金の返済の見通しも立ったなど) ・ 自立相談支援機関の支援がなくても、例えば、障害者手帳を取得する、障害福祉サービス事業所の支援を受ける、当事者団体に参画し活動するなど、他の機関の支援や関わりによって自立を継続できる目途がたった。 ・ 一定収入が得られるようになったが、勤労収入のみでは経済的な困窮状態が続くため、生活保護も受給しながら生計を立てるようになった。
② 困窮状態の解消にまでは至っていないが、大きな問題が解消され、自立相談支援機関による関わりから離れて良いと判断できる場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 複合的な課題の理解が進み、本人と共有され、他の専門機関のみで対応可能となった。 ・ 高齢等の要因で思うような仕事に就けなかったものの、中間的就労等で本人の居場所が見つかり安定して社会参加ができるようになった。 <p>※相談は継続し、生活保護を含む福祉制度の活用を検討する場合もある。</p>
③ 連絡が途絶した場合等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人と連絡が取れなくなり「中断」し、その後も一定期間本人との連絡が取れず再開のめどがたたない。 ・ 本人が行く先を知らせずに転居し、連絡が完全にとれなくなった。 <p>※転居の場合、本人が希望すれば、転居先の自立相談支援機関につなぐ。</p> <p>※本人からの連絡・来訪がないということだけで終結判断をしない。</p> <p>※本人が支援を拒否する場合、いつでも支援を再開できることを伝え、その後の状況を継続的にフォローし、適切なタイミングで支援の再開を提案する。</p>

(2) 他の専門機関へのつながりによる「終結」の留意点

- 生活困窮者への支援が途中の段階であっても、生活保護受給による生活基盤の立て直しが必要と判断された場合は、速やかに福祉事務所に相談し、生活保護申請手続きを行う。生活保護を受給する場合、自立相談支援機関としての包括的な支援は「終結」となり、福祉事務所による支援に移行する。
- 支援が終結した後も、必要に応じて地域の関係機関や他制度によるサービスと本人とをつなぐなど、本人がいつまでも尊厳をもって生活できるように地域の支援体制を構築していくことが重要である。

(3) 「終結」とその後のフォロー

- 自立相談支援機関としての支援が終結を迎えた場合、改めて本人が自信をもって次のステップへと進んでいけるよう、支援を通じて達成できたことや今後の目標を本人と確認することなどにより、動機付けを行う。
- 終結後も、継続して確認（フォロー）することが必要と判断される場合は、支援調整会議においてプラン評価をする際に併せて検討し、フォローの方法を決めておくことが重要である。なお、フォローの視点は次の3点に整理することができる。
 - ・ 支援終結時とその後の本人の気持ちや生活の状況等に変化がないか確認する。
 - ・ 関係機関と連絡をとり、本人が目指した生活状況を維持できているか確認する。
 - ・ 本人と地域のNPO法人や民生委員等の地域で見守り活動等を行う支援者等との緩やかな関係が継続しているか確認する。特に、かつてホームレスであった者に対しては、再度、路上（野宿）生活に戻ることをないよう適切にフォローを行うことが重要である。
- なお、当然のことながら、再び支援が必要となったときには、いつでも支援ができることを本人に伝えておくなど、安心して生活を送れるような後押しを行う。

第3章 生活困窮者への就労支援

1. 就労支援の重要性

- 一般就労から距離のある者に対する就労支援は、法が施行されるまでは十分に取
り組まれているとは言いがたい状況にあった。今後の人口推移、とりわけ、現役世代
の減少を見据えれば、稼働年齢層を含む生活保護受給者やその他生活困窮者が一定
数存在するなかで、直ちに一般就労に至ることが難しい層も含め丁寧な就労支援を
行っていくことが必要である。そのためには、自治体の役割も重要となってきた
る。
- 法の制定によって、これまで必ずしも支援が行われてこなかった生活困窮者に対
する支援が拡充され、生活保護に至る前の段階からの相談支援の充実や、就労準備支
援事業・認定就労訓練事業等による総合的な就労支援の仕組みが整備された。就労に
関する支援は、意欲や能力の有無といった単純なものではなく、生活歴や健康状況、
家族関係等の多くの背景や課題が複合的に絡み合っており、これらの課題を一つひ
とつ紐解きながら、就労が可能な生活困窮者について、本人が望む働き方が実現でき
るよう支援することが求められている。
- 生活困窮者が複合的な課題を有している場合、一般就労への道のりは平坦ではな
い可能性もあり、その場合は、時間をかけて丁寧に、生活支援と組み合わせて就労支
援を展開する必要がある。
- なお、職業あっせん・職業訓練を始めとした就労支援の中核を担うハローワークを
大いに活用していくことが重要である。また、自立相談支援機関や福祉事務所が職業
安定法（昭和22年法律第141号）に規定される所定の手続きを経た上で、独自に求
人開拓をすることも重要であり、こうした取組が地域づくりの一助となることも理
解しておく必要がある。

2. 生活困窮者の状況に応じた就労支援

- 本制度の最大の目標は「生活困窮者の自立と尊厳の確保」である。ここでいう自立
の概念には、健康や日常生活をよりよく保持する日常生活自立、社会的なつながりを
回復・維持する社会生活自立、経済状況をよりよく安定させる経済的自立がある。就
労は、単に経済的自立のみならず、日常生活自立や社会生活自立にもつながる営みで
あると考えられる。
- 生活困窮者の状態は多様であり、早期の一般就労が望める人から現時点では直ち
に就労に向かうことが難しい人までさまざまであることから、一人ひとりの状態に
よって、就労支援の目標やかたちは異なる。特に気をつけなければならないことは、
拙速に就職をゴールとした支援を支援員主導で行ってしまうことが、かえって、本人
の持つ力を損なったり、尊厳の確保から離れた支援をしてしまうことにつながりか
ねないということである。就労支援を行うに当たっては、本人が今後の生活や働き方
を具体的にイメージできるような支援を行うと同時に、本人が望む暮らし方・働き方
が実現できるような支援を行うことが重要である。
- 本人の状況に合った就労支援を行うためには、就労支援員はプランの作成時から、
本人や相談支援員とともに支援内容を検討していくことが大切である。自立と尊厳

の確保という理念のもとで、本人が今後どのように自立を目指したいのかを確認し、すぐに一般就労を目指した就労支援を行うのか、又は、自身の働き方を検討したり、どれくらい働けるのかを確認する等のために、中間的就労を目指した就労支援を行うのか、本人の状況に応じた就労支援を考えていく必要がある。

- 例えば、就労に向けて、時間をかけて日常生活を整えたり、社会生活を営めるような経験を積む必要がある場合は、就労準備支援事業を利用しながら、就労に必要な知識や経験を身につけることを短期目標としつつ、長期目標をどのようなものにしていくかを検討していくこと自体をプランにすることも考えられる。また、この場合、就労準備支援事業の利用終了後、直ちに一般就労につながるものが困難な場合には、認定就労訓練事業（いわゆる中間的就労）の利用を提案するなど、本人の状況に応じて、段階的な就労支援を行うことが重要である。また、就労支援を行うに当たっては、就労支援員のみならず、就労準備支援員、相談支援員とともに、ケース会議等で議論をして決めていく必要がある。
- まずは、本人の希望を受け止め、言語化されないニーズの把握にも努めながら、本人が今後どのように就労に向けて取り組むか、本人自身が自己選択、自己決定ができるための情報提供、提案、働きかけをすることが大切である。そして、本人が求める以上の豊かな選択肢や方向性を提案することが重要となる。
- また、就労支援員は、直接的な就職支援にとどまらず、就労意欲の喚起、就労体験、ボランティア活動への参加等、就労に向けた準備のための多様な支援策も提供する。こうした支援も就労支援員の重要な業務であることを理解しておくことが必要である。
- なお、就労支援において、自立相談支援機関が行う就労支援、就労準備支援事業、認定就労訓練事業は地続きの支援であることから、日頃から事例検討や情報交換、企業開拓などをともにを行い、本制度内においても連携を深めておくことが重要である。

3. 就労支援員の役割とチームアプローチ

- 就労支援員は、生活困窮者が将来の不安を払拭し、長期的・安定的に働き続けられるよう、時間をかけて生活困窮者のニーズに耳を傾け、一人ひとりの状況を理解した上で、就労に向けた意欲の喚起から就労後のフォローアップまで、一連の活動を支援していく。
- こうした支援は、就労支援員一人ではできないものではなく、チームによる対応（チームアプローチ）が重要であり、自立相談支援機関では、主任相談支援員、相談支援員、住まい相談支援員と連携することが重要である。本人の生活再建のためにどのようなゴールを設定し、就労支援員はそのなかでどのような役割を果たすのかを明確にするとともに、就労支援員以外の支援員は何を行うのか等、支援が全体として包括的なものになるよう、十分に調整することが重要である。
- 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。また、関係機関である、ハローワーク、自治体内で就労支援を行う窓口、就労準備支援事業を行う事業所、認定就労訓練事業

を行う事業所等との連携も重要であり、それぞれの役割分担を明確にした上で、全体として支援効果が高まるよう連携していくことが必要である。

4. 就労支援員の具体的な業務

- 就労支援員は、相談支援員や他の関係機関と連携しながら生活困窮者の就労の実現に向けた支援を行うため、就労意欲の喚起とともに、ハローワークへの同行、キャリアコンサルティング（履歴書の作成指導、面接対策等を含む）、個別求人開拓などの支援を行う。また、他の就労支援施策を利用した場合も含め、支援のプロセスにおけるモニタリング、支援の評価、終結の際の支援、就労後のフォローアップ、就労支援関係機関との連絡調整、認定就労訓練事業者の開拓などを行う。

（１）アセスメント

- 就労支援員によるアセスメントは、現状の把握（現在の生活状況や生活困窮となった原因等の聴き取り、就労意欲の確認、就労に当たっての悩みや阻害要因の聴き取りなど）、自己理解への支援（自分の性格、興味、関心、働くことの意義・価値観、職歴や将来の職業生活の希望を踏まえた職業選択や将来のキャリア形成を支援（キャリアコンサルティング））、職業理解への支援（労働市場に関する情報や職業情報の提供）を行う。アセスメントの内容は常に本人とともに共有しながら、プランの作成へとつながる働きかけを行う。

（２）プランの作成

- アセスメントの結果、生活課題と本人の希望する職業や働き方への課題や目標が明確になったら、相談支援員と連携しながら本人の状態に応じ、その目標を実現するためのプランを作成する。

（３）職業紹介、求人開拓

- 職業紹介や個別求人開拓を行う場合は、本人の希望や特性に合った企業を探し出し、マッチングを行う。その際、本人のみならず雇用主の希望を聞きながら双方が納得するような求人条件の調整を行うことが重要である。
- 就労支援員は、各種経済団体等とも連携しながら、日頃から求人がないか情報を収集し、求人募集の見込みがありそうな企業や社会福祉法人等の民間事業者がある場合は、当該事業者のニーズや状況の把握に努めることが必要である。なお、求人を出してもらうよう働きかける場合は、求人を出すことにより当該事業者にどのようなメリット（例えば、本人の状況や強みなどの面接や履歴書では分からないことを伝えることができマッチングの確度が上がる、業務分解の発想を持つことでこれまで雇えなかった人を雇う可能性が出てくる、就職後も必要に応じて支援が続くので従業員の生活・心理面でのサポートができる等々）が考えられるかを伝えるとともに、業務の切り分けなどについて助言したり、本人を雇用するに当たってどのような点に配慮すべきかを継続的に助言していくことが必要である。

- また、自立相談支援機関が職業紹介を行うためには、職業安定法に規定される所定の手続きを行うことが必要である。

(4) 支援の終結とフォローアップ

- 就労準備支援事業、認定就労訓練事業、一般就労など、本人の状況に応じて設定した就労に関する目標を達成した場合に、就労支援も終結の段階を迎えることになるが、就労開始から数ヶ月間は新しい環境に慣れたり、新しい業務を覚えたりと本人にとって環境変化の激しい日々を送るため、数ヶ月間は支援を継続し、生活や仕事が安定したところで終結とすることが望ましい。

5. 就労支援の種類

- 本制度においては、複合的な課題を抱え多様な状態にある生活困窮者に対して、その状態に応じた就労支援を展開する必要がある。本人の状態に応じた就労支援には、以下の(1)～(5)の方法等がある。

(1) ハローワークの一般窓口の利用

- 自主的な求職活動により、就労が可能な場合については、ハローワークの一般窓口を利用することになる。その際、就労支援員は、生活困窮者がハローワークを有効に利用できるよう、ハローワークへの同行や履歴書の作成指導、面接対策等の支援を行う。

(2) 生活保護受給者等就労自立促進事業の利用

- 就労に向けた準備が一定程度整っているが、個別の支援により就労が見込まれる場合については、自治体とハローワークが一体となって支援を行う「生活保護受給者等就労自立促進事業」の利用を勧めていく。この場合、就労支援員は、当該事業の支援候補者を選定し、ハローワークへの支援要請を行い、支援期間中はハローワーク担当者とともに構成される就労支援チームに参加し、継続的な支援を行う。

(3) 就労支援員による就労支援

- (2)の対象者と比較すると就労に向けた準備が不足しているが、ある程度時間をかけて個別支援を行うことで就労可能な者や、他の就労支援策は適用外の者については、就労支援員が自ら就労支援を行う。

(4) 認定就労訓練事業による就労・訓練の場を活用した就労支援

- 本人の状況に応じた柔軟な働き方が必要な場合は、認定就労訓練事業の利用ができるよう支援する。対象者の受入先の確保のためには、就労支援員は他の支援員とともに、認定就労訓練事業者の開拓に日頃から努めることが重要となる。

(5) 就労準備支援事業を活用した就労支援

- 長期間にわたり離職していたり、対人関係に不安や緊張があるなどの理由により就労に向けた準備が整っていない場合には、就労準備支援事業による支援が適当である。
- ただし、何らかの理由により就労準備支援事業の利用に対して消極的な場合は、就労準備支援担当者と協力して、その理由について本人から聞き取った上で、就労に向けた動機付けをし、事業参加を促すことが必要である。
- また、当該自治体において就労準備支援事業が実施されていない場合には、できる限り、就労支援員がセミナー、ボランティア、就労体験の場の提供等、必要な就労支援を行うことを検討する必要がある。

第4章 自立相談支援事業と法に基づく事業等との連携

多様で複合的な課題を抱える生活困窮者への包括的な支援を実現するためには、自立相談支援事業を中核としながら、生活困窮者の状態に応じて、関係機関と連携しながら各種支援を提供していくことが不可欠である。本章では、自立相談支援事業と法に基づく事業等との連携について留意点を整理する。

なお、ここでは、法に基づく事業等についてのみ記述するが、包括的な支援を行うため、フォーマル・インフォーマルなものを含め、法に基づく事業等以外の各種支援を活用することが重要である。

1. 法に基づく事業等との連携

(1) 住居確保給付金の手続き

①概要

- 住居確保給付金は、次の2つの支援を行うことを目的に支給する給付金である。
 - ・ 離職等により経済的に困窮し、住宅を喪失した者又は住宅を喪失するおそれのある者に対し、家賃相当分の給付金を支給することにより、これらの者の住居及び就労機会の確保に向けた支援を行うこと（以下「家賃補助」という）
 - ・ 同一の世帯に属する者の死亡又は同一の世帯に属する者の離職、休業等により世帯収入が著しく減少して経済的に困窮した住居喪失者又は住居喪失のおそれのある者に対し、転居費用相当分の給付金を支給することにより、これらの者の家計の改善に向けた支援を行うこと（以下「転居費用補助」という）
- 住居確保給付金の支給は、就労支援や家計改善支援等を組み合わせて実施することにより、生活困窮者の就労自立や家計の改善を効果的に支援するものである。現金給付であることから、特に適正で正確な事務を行う必要がある。

図表 29 住居確保給付金の概要

【家賃補助】

<p>(1) 目的</p> <p>離職等により経済的に困窮し、住居を失った又はそのおそれがある者に対し、家賃相当額を支給することにより、安定した住居の確保と就労自立を図る。</p>	<p>③ 受給期間中の就職活動要件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自立相談支援機関の相談支援員等による面接等（月4回以上） ・ ハローワークでの職業相談（月2回以上） ・ 原則週1回以上の求人先への応募等 <p>その他、<u>自立相談支援機関の作成するプランに基づき就労支援を受ける。</u> ※自営業者の場合は事業再生のための活動でも可となる場合あり</p>
<p>(2) 支給対象者</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 離職等後2年以内の者 ○ 離職等の日において世帯の生計を主として維持していたこと ○ ハローワークに求職の申し込み等をしていること ○ 自治体等による住居の確保を目的とした類似の給付等を受けていないこと ○ 暴力団員でないこと 	<p>(4) 支給期間</p> <p>原則3か月間 ただし、一定の要件を満たす場合、3か月ごとに延長可能（最長9か月間）</p>
<p>(3) 支給要件</p> <p>① 収入要件</p> <p>申請月の世帯収入合計額が、基準額（市町村民税均等割の非課税となる収入額の1/12）＋家賃額 以下であること。家賃額は、住宅扶助特別基準額が上限。</p>	<p>(5) 支給額</p> <p>賃貸住宅の家賃額（上限額は住宅扶助特別基準額）</p> <p>(6) 再支給</p> <p>常用就職の後、解雇された場合等に限る</p>
<p>② 資産要件</p> <p>申請時の世帯の預貯金合計額が、基準額の6カ月分（ただし100万円を超えない額）以下であること。</p>	<p>(7) その他</p> <p>給付金と併せて、自立相談支援機関によるアセスメントに基づき、個々の状況に応じた就労支援を実施することにより、包括的かつ効果的な支援を行う</p>

【転居費用補助】

<p>(1) 目的</p> <p>同一の世帯に属する者の死亡、離職、休業等により世帯収入が著しく減少して経済的に困窮した住居喪失者又は住居喪失のおそれのある者に対し、転居費用相当額を支給することにより、これらの者の家計の改善を図る。</p>	<p>③ 家計改善に関する要件</p> <p>家計改善支援事業又は自立相談支援事業における家計に関する相談支援において、その家計の改善のために転居が必要であり、かつ、その費用の捻出が困難であると認められること。</p>
<p>(2) 支給対象者</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 世帯収入額が著しく減少した月から2年以内の者 ○ 申請日の属する月において世帯の生計を主として維持していたこと ○ 自治体等による転居の支援を目的とした類似の給付等を受けていないこと ○ 暴力団員でないこと 	<p>(4) 支給対象経費</p> <p>転居先への家財の運搬費用や転居先の住宅に係る初期費用（礼金、仲介手数料、家賃債務保証料、住宅保険料）等</p>
<p>(3) 支給要件</p> <p>① 収入要件</p> <p>申請月の世帯収入合計額が、基準額（市町村民税均等割の非課税となる収入額の1/12）＋家賃額 以下であること。</p>	<p>(5) 支給額</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 申請者が実際に転居に要する経費のうち、支給対象となる経費を支給する。 ・ 転居先の住宅扶助の特別基準額の3倍を基本として、自治体が必要と認めた額を上限とする
<p>② 資産要件</p> <p>申請時の世帯の預貯金合計額が、基準額の6カ月分（ただし100万円を超えない額）以下であること。</p>	<p>(6) 再支給</p> <p>転居費用補助の受給後に、申請者と同一の世帯に属する者の死亡、離職、休業等（本人の責に帰すべき理由等によるものを除く）により世帯収入が著しく減少した場合に限る</p>

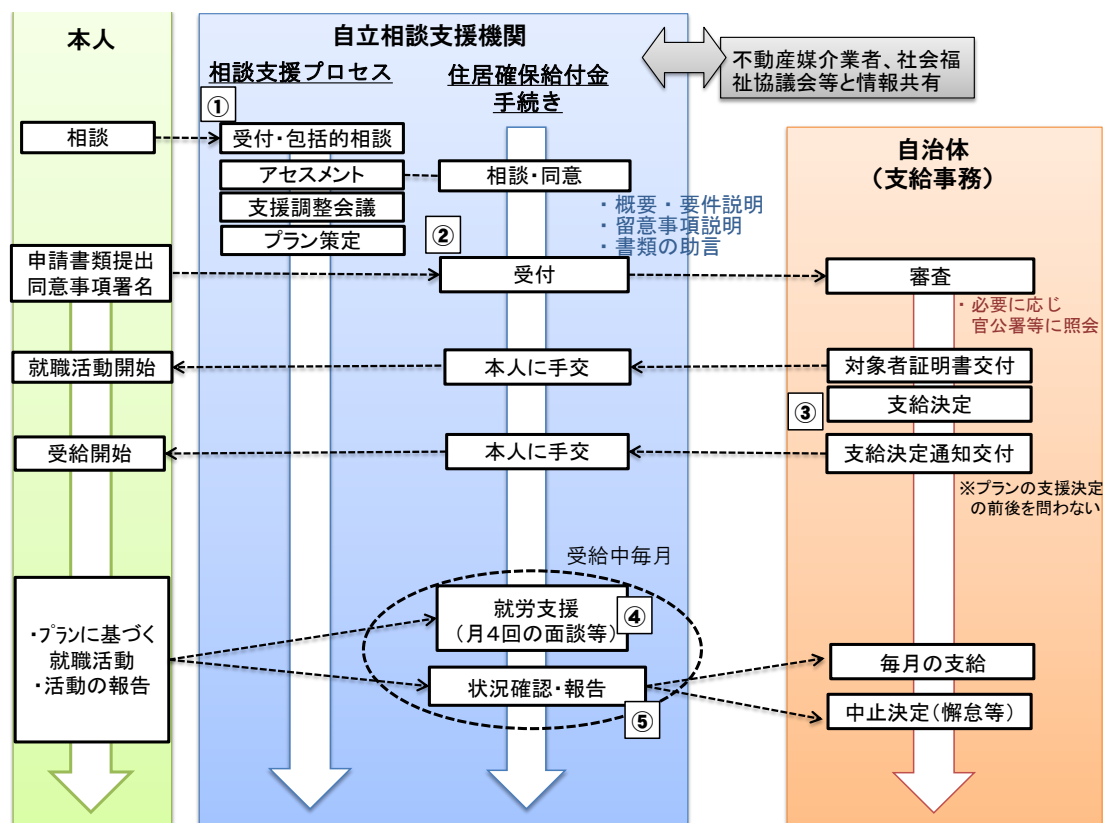
②実施体制

- 住居確保給付金の支給事務（支給審査及び支給決定、支給の業務）は実施主体である福祉事務所設置自治体が行う。（委託は不可）
- 一方、相談・受付業務、受給中の面接業務等については、自立相談支援機関において実施する。
- 住居確保給付金の申請手続きは必ず自立相談支援機関を通して行う。自立相談支援機関が窓口になることにより、住居確保給付金の支給と併せて包括的な支援を実施し、より効果的な自立の促進を図る。

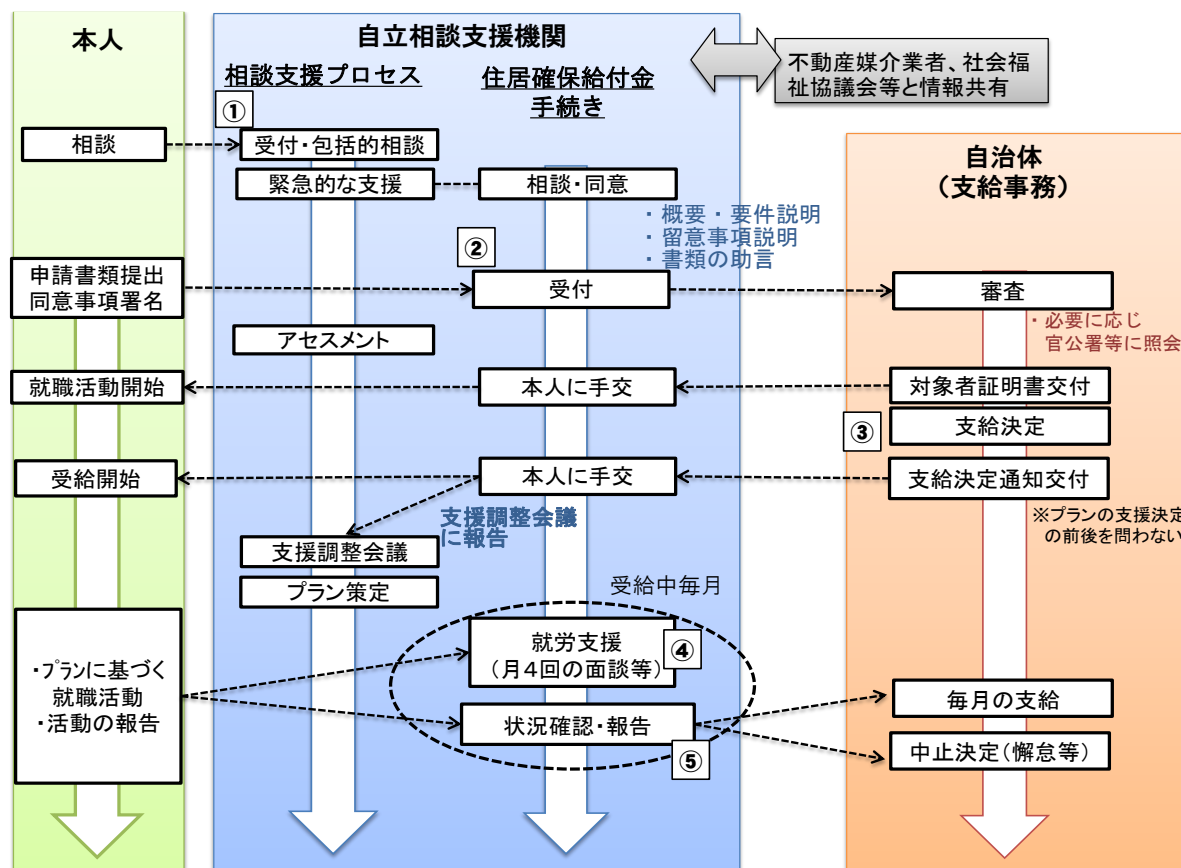
③手続き

- 住居確保給付金の手続きと並行して、自立相談支援機関における相談支援を進める。以下は主な手続きの流れである。手続きの詳細については、別に定める「自治体事務マニュアル」及び「住居確保給付金事務の手引き」を参照すること。

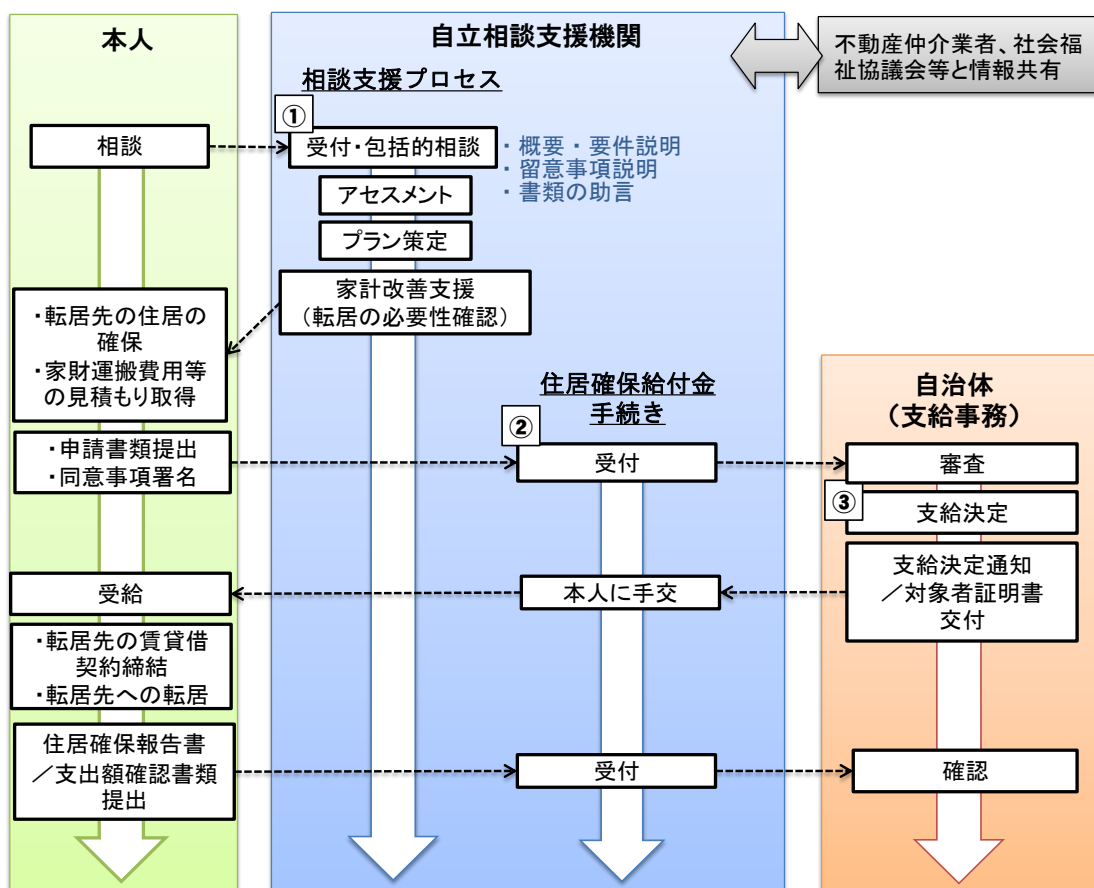
図表 30-1 家賃補助の主な手続きの流れ（通常）



図表 30-2 家賃補助の主な手続きの流れ（緊急支給時）



図表 31 転居費用補助の主な手続きの流れ



(ア) 包括的相談・申請受付等 (①、②)

- 住居確保給付金の支給が必要であると判断される場合、本人が受給希望する場合などは、自立相談支援機関において住居確保給付金の趣旨、概要、要件等を説明した上で、申請の有無を確認する。
- 受給希望者に対しては、以下の住居確保給付金の支給に関する説明事項を丁寧に説明し、同意を得た上で申請書を受け付けることが、後のトラブル回避のためにも非常に重要である。

住居確保給付金に関する説明事項

(家賃補助、転居費用補助に共通すること)

- ☐ 申請内容に偽りがあった場合、返還義務があること
- ☐ 申請者及び申請者と生計を一にする同居親族が暴力団ではないこと

(家賃補助の場合)

- ☐ 受給中、求職活動要件を満たすこと
- ☐ 支給中止になる場合について
- ☐ 延長の条件について
- ☐ 初期費用、共益費、管理費等は対象外であること
- ☐ 家賃が住宅扶助額を上回る場合などは、家賃額の一部のみの支給となること

(転居費用補助の場合)

- ☐ 転居先の住居の家賃が家計の改善が見込めない額である場合や、転居先の住居の家賃が低廉であっても他の支出により家計の改善が見込めない場合など、支給が認められない場合があること
 - ☐ 敷金や契約時に支払う家賃等は対象外であること
 - ☐ 転居費用が上限額を上回る場合などは、転居費用の一部のみの支給となること
- 等

- 自立相談支援機関は、申請書その他必要書類を一式揃え、速やかにかつ確実に自治体あて送付する。
- 緊急的な支援として住居確保給付金の支給が行われる場合は、申請書の記入や必要書類について申請者に助言を行うなど、申請に係る支援を行い、早期に支給決定となるよう努める。

(イ) 支給決定等 (③)

- 住居確保給付金の手続きと並行して、自立相談支援機関においてアセスメント、プラン策定を進める。住居確保給付金の支給は、法に基づく事業等であることからプランに基づいて支援調整会議を経て支給決定されることが必要であるが、緊急的な支援としてプラン作成前に住居確保給付金の支給を自治体が個別に決定し、支給を開始することも可能である。
- 住居確保給付金の支給については、プランに盛り込まれる。また、プラン策定前に緊急的に支給が行われた場合にも支援調整会議へ事後に報告すること。
- プラン策定前に支給決定された場合で、家賃補助の場合は、利用者は住居確保給付金受給中の要件である求職活動を開始しているが、アセスメントの結果を踏まえて、その利用者の状況に適した就労準備支援事業等の就労支援を新たに行うことが可能である。
- また、家賃補助において、公共職業訓練や就労準備支援事業等を一定期間集中的に行うことが早期就職につながると判断される場合には、求職活動要件を留保することも可能であるが、その場合であっても、月4回の自立相談支援機関における面談等は必ず行うものとする。

(ウ) 家賃補助の受給中の求職活動 (④)

- 家賃補助の受給中には求職活動要件を充足する必要があるが、その一つである自立相談支援機関における面談等においては、受給者から求職活動に関する報告を受けるほか、本人の状況に応じ必要な就労支援を行うものである。例えば、履歴書の書き方や面接の受け方の指導、ハローワークへの同行等を行うことを想定している。

（住居確保給付金受給中の求職活動要件）

- ☐ 月 4 回以上自立相談支援機関の相談支援員等による面接等を受ける
- ☐ 月 2 回以上 ハローワークでの職業相談を受ける
- ☐ 原則週 1 回以上の求人先への応募等を行う

（エ）家賃補助の受給中の状況確認・報告（⑤）

- 上記の求職活動について、誠実に実施されているか、その具体的な状況を面談等の際に確認する。また、必要に応じハローワークに情報を求める。
- 就職が決まっていない場合であって、求職活動要件を誠実に満たしており、かつ、対象者要件を満たす場合は、延長が可能であるため、延長の申請について説明する。
- 当初の申請と同様に、延長の申請についても、相談、書類の受付は自立相談支援機関で行い、申請書類一式を確実に自治体へ送付する。
- 求職活動を怠る場合は、求職活動要件を満たすよう、粘り強く指導する。
- 指導に従わず求職活動を行わない場合には、それらの状況を自治体へ報告する。それを受けて自治体において支給中止の処分を行うため、報告は確実に行う必要がある。この場合、怠けているように見えること、態度が悪いこと等の主観的な判断ではなく、ハローワークの職業相談の確認印、自立相談支援機関の面談記録、電話で催促した回数等といった客観的な書類をもって報告する。

④不動産仲介業者との連携

- 家賃補助では、家賃の支払い以外の目的に給付金を使われることを防ぐため、受給者に直接給付するのではなく、不動産仲介業者等に振り込む等による代理受領の方法をとる。

転居費用補助では、転居先の住宅に係る初期費用については、同じく不動産仲介業者等に振り込む等による代理受領の方法をとる一方、転居先への家財の運搬費用等のその他の支給対象経費については、個々の状況に応じて、自治体から不動産仲介業者等や家財の運搬業者等の口座へ振り込む等による代理受領か、受給者の口座等への直接給付か、いずれかの方法で支給する。
- 申請手続きには、不動産仲介業者等が作成する入居（予定）住宅の状況に係る通知書を必要としている。基本的に申請者が通知書を取得することとしているが、申請者の力だけでは取得が難しい場合は、円滑な申請のため必要に応じ、自立相談支援機関から不動産仲介業者等に直接問い合わせ、申請者に代わって通知書の発行を依頼したり、不動産仲介業者等への同行支援を行う。
- また、家賃補助における支給額の変更、支給の中止、延長、延長ができない場合等、状況が変わる場合には、自立相談支援機関から不動産仲介業者等へ情報提供を確実に行う。また不動産仲介業者等からも、受給者の住居、生活の状況などの情報が得られるよう、日頃から連携しておくことが望ましい。

(2) 就労準備支援事業

- 自立相談支援事業のアセスメントにおいて、長期離職や対人関係の不安等により直ちに一般就労に就くことが困難であると判断される者については、就労準備支援事業の利用につながることが考えられる。
- 就労準備支援事業の利用者については、当該事業のスタッフ（就労準備支援担当者）が、支援プログラムの作成、就労体験活動の指導、利用者の適性にあった職場探し・求職活動支援等を一貫して実施することになるが、自立相談支援機関においても支援の実施状況を定期的・継続的に把握するとともに、事業の利用終了後は、一般就労が可能な場合は、ハローワーク等と連携を図りながら、一般就労につなげることが重要である。
- なお、就労準備支援事業が地域において利用できない場合、自立相談支援機関の相談支援員や就労支援員が対応する。ただし、この場合、就労準備支援事業と異なり、手厚い対応は難しいと考えられる点に留意する。
- なお、令和6年改正法により、就労準備支援事業又は家計改善支援事業の実施に当たっては、自立相談支援事業とこれらの事業を一体的に実施する体制を確保し、効果的・効率的に行うこととされた。その方法については、自治体の主導の下、自立相談支援機関・就労準備支援事業の実施者・家計改善支援事業の実施者の協議により決定すること。

(3) 認定就労訓練事業

- 一般就労を目指す上で、まずは本人の状況に応じた柔軟な働き方をする必要がある者については、自立相談支援事業のアセスメントを経て、認定就労訓練事業を利用することとなる。
- 認定就労訓練事業を雇用型で利用するか、非雇用型で利用するかについては、本人や受入先の意見も踏まえながら、自立相談支援機関においてプランを策定し、自治体が最終的に利用のあつせんを決定する（支援決定）。これは、認定就労訓練事業が本人に合った形で適切に利用されるために重要なプロセスである。なお、生活困窮者に対して、雇用型の認定就労訓練事業の利用についてあつせんを行うことは、職業安定法上の職業紹介に該当するため、直営で自立相談支援事業を実施する場合は自治体が職業安定法第29条の規定に基づく届出を行う必要があり、委託により実施する場合は受託事業者が同法の規定に基づき許可を受けていること等により適法に職業紹介事業を行う者である必要がある。
- 認定就労訓練事業の利用に際しては、認定就労訓練事業所の就労支援担当者が、利用者ごとに、就労の実施内容、目標等を記載した就労支援プログラムを作成する。自立相談支援機関は、本人に対する継続的な支援を行う観点から、その作成や見直し・更新の際に、積極的に関与する必要がある。また、利用者が認定就労訓練事業において、適切な配慮の下で就労を行うためには、認定就労訓練事業所の責任者や他の従業員の理解が欠かせないことから、自立相談支援機関は、利用者のあつせんに当たって、関係者に制度の趣旨・目的を十分に説明するとともに、利用者本人の

同意を得た上で、プライバシーの保護に十分に配慮しつつ、利用者本人の特性等の受入れに当たっての留意事項を伝達する。

- 自立相談支援機関は、認定就労訓練事業の利用開始後、定期的・継続的に利用者の状態の確認（モニタリング）を行い、常にその意欲や能力等に応じた適切な処遇や支援が行われることを確保する。モニタリングの頻度については個々の利用者の状況に応じて異なるが、例えば、前述の就労支援プログラムの設定期間（3～6か月程度）も参考にしながら、モニタリングの期日を設定することも考えられる。特に、非雇用型の利用者については、労働関係法令の適用がないことも踏まえ、適正な支援の実施を確保する観点から、比較的高い頻度でモニタリングを行うことが必要である。モニタリングを行うに当たっては、事業所を訪問し、自らの目で支援の現場を確認する。また、これと併せ、事業者や利用者から直接話を聞くことで、就労支援プログラムに基づく支援の実施状況や今後の支援に関する意向を把握し、それらを踏まえ、事業者や利用者に助言等を行うことで、支援の適切な実施を確保する。なお、モニタリングは、事業所訪問の際にのみ行えばよいというものではなく、必要に応じて、電話等により積極的に状況等の把握に努めるとともに、利用者や事業者がいつでも相談できる環境を整えておくことが重要である。
- また、利用中も、今後の働き方について本人の意思を適宜確認しながら、必要に応じて事業の延長や終結を検討し、希望する就労支援を受けられるようにする。

（４）居住支援事業

居住支援事業は、「シェルター事業」と「地域居住支援事業」の２つの事業で構成される。

- シェルター事業は、一定の住居を持たず、かつ、資産・収入額が一定額以下である生活困窮者に対して、一時的な生活の場として宿泊場所や食事の提供等の生活支援を行う事業である。本事業の利用対象者として、終夜営業のネットカフェ等の施設を起居の場所としている者やホームレス等の一定の住居を持たない者を想定しており、利用期間は原則として３ヵ月間である（ただし、個々人の状況を踏まえ上限６ヵ月間まで延長が可能）。
- 地域居住支援事業は、シェルターを退所した者や一人暮らし等に困難を抱える生活困窮者に対し、一定期間、入居の支援（不動産仲介業者等への同行支援等）、入居中の支援（居宅への訪問（オンラインによる方法を含む）等による見守り支援）、地域とのつながり促進の支援等を行う事業である。
- シェルター事業の利用期間中に、できるだけ一般就労に結び付くよう、自立相談支援事業において本人の就業に関する意向や職歴、技能などの状況を考慮しながら、丁寧にキャリアコンサルティングを行うとともに、就職活動の状況等を見守りながら適宜必要な支援を行うことが重要である。
- なお、就職活動の状況等を踏まえ、直ちに一般就労が難しいと認められる者については、自立相談支援事業のアセスメントを経て、就労準備支援事業や認定就労訓練事業等の利用を検討することも必要である。

(5) 家計改善支援事業

- 家計改善支援事業は、生活困窮者の家計に関するアセスメントを行い、家計の状況を「見える化」し、家計再生プランやキャッシュフロー表、家計計画表等を作成し、相談者本人の家計の改善意欲を引き出すとともに家計管理に関する支援や滞納の解消・各種給付制度の利用に向けた支援、債務整理に関する支援、貸付けのあっせん等を行う事業である。
- 生活困窮者は、家計に何らかの課題を抱えている場合も多いと考えられるため、自立相談支援事業と家計改善支援事業が緊密に連携を図りつつ、それぞれの事業内容に沿った支援を実践することが重要である。なお、家計改善支援事業の利用には、自立相談支援機関において作成されるプランに事業利用を盛り込み、自治体による支援決定が行われることが必要である。
- 特に、生活困窮者に対するアセスメントの実施に当たっては、自立相談支援事業と家計改善支援事業において、それぞれが同じ内容の聴き取りを行うことなどにより、生活困窮者に過重な負担を課すことのないよう、家計改善支援事業の支援員が自立相談支援機関における相談に同席したり、本人の同意の下、自立相談支援機関によるアセスメントの結果を家計改善支援事業実施者と共有するなど、適切な支援方法を検討することが望まれる。
- また、自立相談支援機関におけるスクリーニングの段階で明らかに家計に問題を抱えているようなケースについては、後日、改めて面談の機会を設け、自立相談支援機関の相談支援員と家計改善支援事業の支援員の2人体制でアセスメントを行うなどの対応も考えられる。
- なお、令和6年改正法により、就労準備支援事業又は家計改善支援事業の実施に当たっては、自立相談支援事業と一体的に実施する体制を確保し、効果的・効率的に行うこととされた。その方法については、自治体の主導の下、自立相談支援機関・就労準備支援事業の実施者・家計改善支援事業の実施者の協議により決定すること。

2. その他の関係機関との連携

- 自立相談支援機関は、生活困窮者に包括的な支援が提供されるよう、福祉事務所、ハローワークを始めとする関係機関とネットワークを形成する。また、本人が関係機関を訪問する際は、必要に応じて同行し、当該関係機関での利用に関し調整する。
- 自立相談支援機関が主導して生活困窮者の把握を行うだけではなく、その他の関係機関が生活困窮者を把握した場合には、自立相談支援機関に確実につなぐ必要があることから、法では、自治体の福祉、就労、教育、税務、住宅等の関係部局において生活困窮者を把握した場合には、当該者に対し、生活困窮者自立支援制度の利用勧奨を行うことを努力義務としている。（法第8条第2項）
- 生活困窮者に関する情報を関係者間で共有するためには、原則、本人から同意を得ることが必要であるが、支援会議では、会議の構成員に守秘義務を設けることにより、判断能力不十分等により本人の同意取得が困難で、生命・身体・財産の保護のために必要な場合は、本人の同意がない場合であっても、構成員同士で情報を共有する

ことができる。また、生活困窮者に関する情報の交換等を行うために必要がある場合は、支援会議は関係機関等に対して「生活困窮者に関する資料又は情報の提供、意見の開陳その他必要な協力を求めること」が可能である。

- 令和6年改正法においては、支援会議の設置が福祉事務所設置自治体の努力義務とされるとともに、支援会議を組織している福祉事務所設置自治体に、生活保護法第27条の3第1項に規定する調整会議又は社会福祉法第106条の6第1項に規定する支援会議が組織されているときは、生活困窮者に対する支援の円滑な実施のため、これらの会議と相互に連携を図ることが努力義務とされた。

(1) 福祉事務所

- 自立相談支援機関に相談に訪れる生活困窮者の中には、生活保護の適用が必要な者もいると考えられ、その場合は、福祉事務所と連携を図りながら、適切に生活保護につなぐことが必要である。一方、生活保護を廃止した者が必要に応じて本制度を利用することも考えられる。
- このように生活保護制度と本制度は一体的かつ連続的に機能させていくことが必要であり、これは本人への継続的な支援の観点からも大切である。
- このため、法では、保護が必要な者には確実に保護を実施するという生活保護制度の基本的な考え方をより実効的なものとするために、生活困窮者の窓口において、要保護者となるおそれが高いと判断した場合、生活保護制度に関する情報提供、助言等の措置を講ずることを努力義務としている（法第23条）。一方、生活保護法においても、保護の実施機関において、生活保護受給者の保護を廃止する際、その者が生活困窮者に該当する場合には、本制度についての情報提供、助言等の措置を講ずることを努力義務としている（生活保護法第81条の3）。

(2) ハローワーク

- 一般就労が可能な者は、ハローワークと連携して就労支援を行う。ハローワークを利用する場合は、一般相談窓口へ誘導する方法と、「生活保護受給者等就労自立促進事業」の利用を勧めていく方法がある。
- 本人自ら一般就労に向けた求職活動が可能と考えられる場合は、一般相談窓口へ誘導する。
- 就労に向けた準備が一定程度整っているが、個別の支援により就労が見込まれる場合については、地方自治体とハローワークが一体的に支援を行う「生活保護受給者等就労自立促進事業」の利用を勧めていく。利用に当たっては、自立相談支援機関からハローワークに対して支援調整会議を経て地方自治体により同事業の活用について、確認と了承がなされたプランの写しを付して支援要請を行う。支援開始後、就労支援員はハローワークのチーム支援の一員として自立相談支援機関側の主担当となる。なお、同事業を利用する場合は、ハローワークや関係団体との協議の場において、連携方法や事業計画などを協議し協定を結ぶことが必要であることに留意する。

(3) 生活福祉資金貸付制度

- 生活福祉資金貸付制度は、貸付と必要な相談支援を行うことにより、低所得世帯等の自立の促進を図る制度であり、各都道府県社会福祉協議会が実施主体となり、各市区町村の社会福祉協議会に相談窓口が設置されている。
- 生活福祉資金貸付制度は、自立相談支援機関や家計改善支援事業実施者と連携して貸付を行うことにより生活困窮者の効果的・効率的な支援が可能となるものであり、当該制度の利用の有無は自立相談支援機関が策定するプランの支援内容の一つとなっている。
- また、生活福祉資金のうち、総合支援資金や緊急小口資金、臨時特例つなぎ資金の貸付にあたっては、原則として自立相談支援機関の利用が要件とされているため、市区町村社会福祉協議会と連携した体制を構築する必要がある。
- 令和2年3月から令和4年9月まで実施された緊急小口資金等の特例貸付に関しては、貸付を受けてもなお生活に困窮している者や、償還免除者について、自立相談支援機関は、社会福祉協議会から情報提供があった場合には、電話・訪問等のアウトリーチ等によるフォローアップ支援を行うなど、可能な限り必要な支援を行うこととする。また、特例貸付を受けている相談者が償還困難な場合には、自立相談支援機関は、必要に応じて償還猶予のための意見書を社会福祉協議会に対して提出すること。加えて、自立相談支援機関は、償還猶予中の相談者に必要な支援を行い、その状況について、当該相談者の債権を有する都道府県社会福祉協議会に意見書を提出する等、個々の状況に応じて生活再建に向けた支援を行っていくこととする。
- 自立相談支援事業と生活福祉資金貸付制度との具体的な連携方法としては、自立相談支援機関における相談段階から、本人同意の上で相談者の情報やアセスメントを社会福祉協議会に共有し、連携して貸付けを含めたプランを作成していく。なお、上記の資金種類以外の貸付希望者であっても、その者の状況に応じて社会福祉協議会から自立相談支援機関につながる場合があるため、その際は連携した支援を行うことが必要である。
- とりわけ、家計改善支援事業において、貸付希望者にとって過剰な貸付とならないよう必要最低限の貸付額を把握することや貸付決定後の償還計画を踏まえた家計表の作成等を行うことは、更なる状況悪化の未然防止や本人の経済的自立・生活意欲の助長を促す観点から、全ての資金種類に共通して有効な取組である。
- 住居確保給付金の家賃補助については、毎月の賃貸住宅の家賃額の支給を行うものであるため、共益費・管理費や、新規に賃貸借契約を締結する際に必要となる敷金・礼金等の初期費用などは対象外である。また、転居費用補助については、契約の際に必要となる敷金・家賃などは対象外である。ただし、これらの対象外の費用については、社会福祉協議会の生活福祉資金の貸付の申請が可能な場合があり、必要に応じて利用の案内を行う。
- 住居確保給付金の家賃補助の支給額の変更、支給の中止、延長、延長ができない場合等、借受人の状況に変化がある場合には自立相談支援機関から社会福祉協議会へ決定書の写しを送付することで情報共有を確実に行う。

(4) 地域若者サポートステーション

- 地域若者サポートステーション事業は、15 歳から 49 歳までの若年無業者（ニート）等のうち、就労に関する意欲は認められるものの何らかの課題を抱え、ハローワーク等で一人で求職活動ができるまでには至らない者を対象としている。
- 一方、本制度は、年齢に関わらず、就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事情により、現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者を対象としている。
- 困窮しておらず、就職に向けた意欲が認められるニート等のうち、1 人ではハローワーク等を利用した就職活動が困難である者については、職業的自立支援を行う地域若者サポートステーションへ誘導することが適当である。しかし、対人関係への不安感等から地域若者サポートステーションへの利用が適切でないと判断された場合は、就労準備支援事業の利用などの対応を検討する。
- このように、本制度と地域若者サポートステーション事業が、適切な役割分担の下、それぞれの専門性を十分に発揮しながら、支援を行っていくことが重要である。
その中で、若者がそれぞれの状況に応じて適切な支援を受け、真に自立することができるよう、自立相談支援機関と地域若者サポートステーションとの間で、両者の対象者像や連携のあり方を協議しておくことが重要である。

(5) その他連携が求められる関係機関

- 生活困窮者が障害を有している場合は、市町村の障害者相談支援事業（基幹相談支援センター等）や、就労移行支援事業、就労継続支援事業 A 型（雇用型）・B 型（非雇用型）など、障害者福祉に関する制度につなぐことも考えられる。また、発達障害者については、障害特性の把握とともに、発達障害者支援センターとの連携が重要となる。高齢者の場合は、地域包括支援センターや居宅介護支援（ケアマネ）事業所につなぐことも考えられる。いずれも、つなげることが「丸投げ」とならないよう必要な調整を図ることが重要である。
- 生活困窮者が何らかの疾病を抱えるなど健康に関する問題を持っている場合は、医療機関、保健所、精神保健福祉センター等の関係機関、医師や精神保健福祉士等と連携することも必要である。
- 生活困窮者が多重債務などの問題を抱えている場合は、債務整理等の手続きを進めていくため、弁護士、司法書士や、法テラス等と連携し、生活困窮者の生活が安定するよう支援していくことが必要である。（家計改善支援事業を実施している場合は、家計改善支援事業を行う機関を中心に連携を図る。）
- 生活困窮者に対する貸付は、上述の生活福祉資金貸付制度のほか、母子父子寡婦福祉資金貸付金制度や各種奨学金制度がある。また、地域によっては消費生活協同組合等の民間の貸付機関も生活困窮者や多重債務者への貸付を行っており、これらの機関とも連携した支援が展開できるようネットワークを構築していくことが必要である。（家計改善支援事業を実施している場合は、家計改善支援事業を行う機関を中心に連携を図る。）

- 生活困窮世帯の子どもについては、福祉事務所、小学校・中学校・高等学校等の学校や教育委員会、児童相談所や児童養護施設等の児童関係の施設と連携する。これにより、適切に支援対象者を把握し、本制度の子どもの学習・生活支援事業や親の養育支援につなげていくことが重要である。

また、母子及び父子並びに寡婦福祉法（昭和 39 年法律第 129 号）に基づくひとり親家庭の子どもに対するこどもの生活・学習支援事業や児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号）に基づく児童育成支援拠点整備事業、社会教育法（昭和 24 年法律第 207 号）に規定する地域と学校の連携・協働体制構築事業（地域未来塾）その他関連する施策との連携を図るよう努めることが必要である。
- 生活困窮者が住居の確保に困難を抱えている場合は、地域の居住支援法人や不動産事業者と連携を図ることが重要である。日頃から生活困窮者の居住支援に協力的な複数の居住支援法人や不動産事業者とつながりを作るとともに、地域の居住支援協議会に積極的に参画し、地域の住宅情報等を共有しておくことも重要である。
- 上記のほか、生活困窮者本人の状態に応じて、地域に存在する様々な社会資源を活用し、包括的な支援が展開できるよう関係機関との連携体制を構築していくことが求められる。この場合、公的制度ではないインフォーマルな社会資源の活用も重要である。
- また、関係機関との連携体制を構築していく際は、図表 4 を参考にしながら、それぞれ独自の連携機関名簿を作成することが重要である。その際、その名簿が形式的なものではない、それぞれの連携先と「顔の見える」関係となるようにする必要がある。

第5章 生活困窮者支援を通じた地域づくり

生活困窮者支援を進める上では、生活困窮者を早期に把握する地域のネットワークづくり（いわば「入口」）、包括的な支援体制づくり、そして自立した生活を継続するための社会資源の整備（いわば「出口」）を行うことが重要である。その際、一人ひとりのニーズに対応した支援を提供するため、他分野も含めた地域資源を把握し活用することや、社会資源が不足する場合は新たに開発することが必要である。生活困窮者が排除されることのない地域社会をつくることや、生活困窮者が支えられる側から支える側に回ること、生活困窮者支援の仕組みが地域に根付き地域の多様な課題の解決にも資するものとなること等は、いずれも本制度の重要な目標である。

1. 紹介機関等との連携を通じた地域づくり

- 生活困窮者を把握し、自立相談支援機関に紹介する関係機関との連携を強化し、それぞれの役割を明確にして、一人ひとりの生活困窮者の支援にあたる必要がある。
- これにより、既存の制度や事業から漏れている生活困窮者を早期把握するとともに、住民にとって、相談の「たらい回し」をなくし、相談から支援へのつながりが円滑に行えるようになる。

2. 既存の社会資源の把握と活用

（1）社会資源の把握

- 地域には、生活困窮者の支援に活用できる様々な社会資源が存在していると考えられるが、これらを生活困窮者支援のために効果的に活用することができるようネットワークとしてつなぎ直していくことが必要である。その上で、地域に不足する社会資源については、行政と民間団体が協働して開発していくことが重要である。
- そのため、まずは現在地域にある社会資源について把握しておくことが必要であり、また、就労の受け皿となることをも念頭に、福祉関係機関のみならず、保健、雇用、教育、金融、住宅、産業、農林水産業など様々な分野を含めた社会資源との関係を構築しておくことが必要である。
- アウトリーチや見守り活動を効果的に展開するためには、インフォーマルな支援との連携も重要である。このため、地域で実施されている分野を超えた様々なイベントや会合に参加することで、多くの関係者と顔見知りの関係を作りながら、徐々にともに地域で活動するチームになれるよう継続的に関わりを持つことが重要である。

(2) 社会資源の開拓

①就労先等の開拓

- 地域においては、中小零細規模の事業所を中心に、ハローワークに求人を出してはいないが、人手を必要としている事業所が存在していると考えられる。こうした事業所を丁寧に把握していくことが重要である。
- 一人ひとりの生活困窮者の性格や強みが事業所のニーズと合致する事業所を探し出すためには、事業所のニーズの把握や、利用者の受入れに対する意向調査、受入れによる経営面のメリットの提案等が重要である。
- 就労体験・インターンシップ等の受入先を開拓することは、本制度の効果を高める上で重要であり、就労準備支援事業実施者とも連携しつつ、就労支援員や主任相談支援員が中心となっていくことが考えられる。

②認定就労訓練事業者の確保

- 一般就労を目指す上で、まずは本人の状況に応じた柔軟な働き方をすることが必要であると判断された者を受け入れる認定就労訓練事業者の確保は、自立相談支援機関の重要な役割である。
- 事業者の確保に当たっては、認定就労訓練事業は社会福祉法において第2種社会福祉事業にも位置づけられていることから、第2種社会福祉事業として事業を実施することで手厚い税制優遇が受けられる社会福祉法人等に対して、事業者となるよう働きかけることから始めることが考えられる。また、既存の就労継続支援事業所や地域活動支援センター等の障害福祉分野の協力を得ることも検討する。
- 法第16条第4項においては、地方公共団体は認定就労訓練事業を行う者の受注機会の増大を図ることが努力義務とされていることから、公的機関に対して優先発注の働きかけを行うことも重要である。
- 利用者に適切に訓練が提供されるよう、自立相談支援機関が認定就労訓練事業者に利用者の状況を事業利用中に適宜確認することを、受入先に丁寧に説明することが大切である。
- 民間の事業所等において行う一連の業務を分解することにより、認定就労訓練事業の利用希望者が利用しやすくなるような工夫を働きかけることも大切である。また、利用者の状況に応じて個別の業務を提案することも考えられる。
- 地域の課題解決と生活困窮者の働く場を結びつけて検討することも重要である。自治体と連携して地域活性化等の政策の枠組みの中に生活困窮者の支援を組み込むことも考えられる。

③社会参加の場づくり

- 直ちに一般就労や認定就労訓練事業の利用が難しい場合であっても、社会参加による自己有用感の醸成と他者との関係性の構築は、社会生活自立につながる。

- 本人が自身の役割を発揮できる交流の場を地域で開拓することも重要である。例えば、既存のサロン、コミュニティカフェ等の居場所を気軽に訪れることができる場として活用する。また、就労準備支援事業の通所の場合、就労まで長期的な支援が必要と見込まれる対象者（長期のひきこもり状態にあった者など）の継続的な社会参加を支援する居場所としても有用であることから、活用を検討されたい。

3. 社会資源の開発

- 一人ひとりの利用者のニーズに合った社会資源が不足する場合には、自立相談支援機関と関係機関が協働で社会資源を開発するか、又は既存の協議会等において社会資源の開発について検討し対応することも考えられる。
- 自治体は、生活困窮者支援を通じた地域づくりの観点から、社会資源の開発に関し積極的な役割を果たす必要がある。
- 幅広い社会資源の開発に当たっては、福祉分野に限らず、農業等の様々な分野を横断して開発する社会資源には付加価値が生まれることが多いことが考えられる。

4. 住民への理解促進

- 生活困窮者への支援に関する地域住民の理解が不十分な場合、効果的な支援が展開できないことも考えられる。このため、地域住民や関係機関に対し生活困窮者支援に関する説明等を通じて積極的な情報発信を行い、本制度の理解を促進し、地域の支援体制のより一層の強化を図ることが重要である。
- こうした取組によって、排除のない包摂的な地域社会を住民とともに創造していくことが必要である。

（1）制度の周知活動

- まずは、自立相談支援機関の存在と役割を知ってもらうことが必要であり、図表 32 のような周知・広報活動を展開することが考えられる。また、支援を必要とする者の中には、行政機関へ相談することに心理的な抵抗感のある者もいるため、そのような者を支援につなげる取組を検討していくことが重要である。支援を必要とする者が確実に本制度を利用することができるよう、住民に対する本制度の広報、自治体の職員への研修等を通じた本制度の周知により、本制度の認知度を高めていく必要がある。このため、法では、国及び福祉事務所設置自治体に対し、広報等の制度の周知に関する努力義務が規定されている。（法第4条第4項）

図表 32 周知・広報活動の方法

媒体等	方法
①パンフレット、チラシ、ポスター等	・公共施設のほか、日常生活の中で目につきやすい場所（スーパーマーケット、コンビニエンスストア、駅、医療機関の待合室等）で配布や掲示を行う
②自治体による広報誌	・自立相談支援事業は自治体が行う事業であり、信頼のある相談窓口であることを周知

③ 自立相談支援機関による機関誌や広報誌	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の同意の上、本人が特定されないように、利用者本人の相談に至った背景から支援経過を掲載 ・本人の了解が得られた場合、支援に対する本人の感想を掲載
----------------------	---

(2) 成果の広報活動

- 生活困窮者支援は透明性が求められる分野であり、事業の成果と課題を明確に伝えることで、住民の信頼感が高くなるとともに、正しい制度理解につながる。そのため、広報誌やシンポジウムの開催などの方法で活動報告を行うことが考えられる。
- こうした取組により生活困窮者支援への関心を高め、住民参加の促進につながることを期待される。

図表 33 成果の広報活動の方法

媒体等	方 法
① 定期レポートの発行	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年の成果をレポートとして取りまとめ、関係者に配布するとともに、住民向けにわかりやすく解説する
② 広報誌の発行や Web 上での広報	<ul style="list-style-type: none"> ・当事者や支援員の声、関わった地域住民の声を伝える広報誌を発行する ・WEBやSNSなどにより、随時、活動状況を報告する
③ 報告会やシンポジウムの開催	<ul style="list-style-type: none"> ・住民向けのオープンなシンポジウムや報告会を開催し、支援員や当事者の生の声を届ける

第6章 人材育成について

自立相談支援機関は、相談支援や就労支援にあたる適切な人材を確保・配置し、さらに育成する必要がある。ここでは、自立相談支援機関としての人材育成とその方法について整理する。

1. 人材育成の目的

- 本制度は、生活困窮者に対する人的支援を強化するものであり、本制度の成否は人材によるものである。生活困窮者支援に必要な知識や技術は、国が実施する生活困窮者自立支援制度人材養成研修だけで十分に獲得できるものではなく、実践の現場での継続的な育成が不可欠である。
- 自立相談支援事業に従事する支援員の育成の目的は、制度の理念を踏まえた質の高い支援を行うため、これを担う支援員が高い倫理と正しい姿勢を身につけるとともに、生活困窮者支援に必要な知識や技術を習得することで、さまざまな状況に対応できる実践力を磨くことである。
- 支援員の育成を進める上では、制度の理念、基本倫理、基本姿勢を職員が理解し、支援に活かせるようにすることが求められる。その際に重要なことは、そうした理念や基本倫理等を一人ひとりの支援員が「知っている」だけではなく、「具体的に実現できる」ことであり、そのためには、各支援員は自らの価値観や倫理観を見直すことに躊躇しないことが大切である。
- また、支援員は、一人ひとりの支援対象者との関わりを通じて、生活困窮者に対する地域の人々の差別や偏見を解消し、理解者を増やしていけるよう、一般市民にも制度の理念等が伝わるように取り組むことが必要である。
- 各自治体や自立相談支援機関は、こうした点を十分に踏まえたうえで、自ら積極的に研修の場をつくる必要がある。

2. 人材育成の方法

- 人材育成の方法としては、例えば「OJT」、「OFF-JT」、「自己研修」という形態があり、それぞれの特徴は図表34のとおりである。
- 人材育成を適切に行うためには、各自治体や自立相談支援機関は、これらの方法を活用して計画的な取組を行うことが重要である。また、自立相談支援機関の人員体制に応じて、OFF-JTや自己研修を効果的に組み合わせて行うことが大切である。
- なお、「研修」は、研修会や勉強会という形態のみならず、支援員自らが文献を読むことや優れた実践に触れること、必要とする資格の取得を目指して学習すること等、様々な学びの総体を表していることに留意が必要である。

図表 34 人材育成の方法の例

形態	ＯＪＴ (職務内教育)	ＯＦＦ－ＪＴ (職務外教育・研修)	自己研修
内容	職場内で行われる、職務を通じた支援員への教育。管理的な立場の支援員や、経験の長い支援員が、部下、新任又は経験の浅い支援員に対して行う。このほか、知識や情報をもっている支援員が、それをもたない支援員に行うことも含まれる。	職場の内外で行われる、職務を離れた研修。自立相談支援事業従事者養成研修のほか、外部のさまざまな研修、職場として行われる研修会、先進的な取組みを行う機関で実施する体験・交流型研修なども含まれる。	ＯＪＴやＯＦＦ－ＪＴによらず、支援員が業務外に自主的に自己研鑽、自己啓発の機会として参加する研修。

3. 研修計画

- 各支援員の研修は計画的に行うことが必要である。このため、まずは自立相談支援機関内で、研修担当者を明確に定めることが必要であり、多くの場合、主任相談支援員が担当するものと考えられる。
- その上で、自立相談支援機関として、年間を通じて、さらには当該自立相談支援機関におけるキャリアパスも念頭に将来を見据えながら、戦略的な研修計画を立てることが重要である。
- また、自立相談支援機関として取り組む研修計画に加えて、一人ひとりの支援員は、自らの研修計画を立てることが必要である。支援員は自分自身の将来像や目標を意識し、現状を踏まえながら、研修の課題を設定していくことが求められる。
- なお、研修の実施に当たり、職場づくりも重要な要素となる。職場は「働く場」であるが、単に職務を行う場所ではなく、支援員を始め自立相談支援機関に従事する職員同士の人間関係のなかで成り立つ空間でもある。
- 風通しのよい職場では、職員同士のコミュニケーションが豊富で、ＯＪＴなど日常の人材育成が自然なかたちで行われていくものと考えられる。働きやすい執務環境をつくっていくことはもちろん、職場を居心地のよいものとすることは、一人ひとりの支援員にとってはもちろん、制度や自立相談支援事業の目的を遂行するためにも不可欠であると考えられる。

4. 人材育成における自立相談支援機関の役割について

(1) 研修の実施について

- 研修内容のテーマとしては、例えば、①本制度の説明、②個別ケースの事例検討、③相談支援技術の習得、④社会資源の活用・開発、生活困窮者支援を通じた地域づくりの手法の習得、⑤各地域の取組に関する情報交換が考えられる。

- 人材育成を目的にした研修は、その参加者の規模や扱うテーマに応じて、自立相談支援機関や自治体が研修の実施主体となって企画・実施することが求められる。
- 特に、広域行政としての都道府県が主体となって、地域の中核となる人材を計画的に育成していくことが、本制度の円滑な運営においては重要となる。法においても、都道府県による市等の職員に対する研修等の市等を支援する事業を努力義務として明記している。（法第10条第1項）
- 福祉事務所設置自治体が研修を実施する際には、国研修の修了者が講師を務め国研修で学んだ知識や技術を広く伝達すると共に、①研修企画チームを作り企画立案をする、②参加型の形式を取り入れる、③制度の理念と基本姿勢を伝えることを前提として、研修を企画することが必要である。
- なお、小規模自治体等の支援員で単独で研修を実施することが困難な場合は、近隣市町村の支援員を巻き込みながら合同で研修会や勉強会を開催することも非常に有効な手段である。こうした市域を越えた研修会は学習のみならず、各自治体のノウハウの共有や企業開拓等の合同実施など支援のあり方自体に良い影響を与えるものである。

（２）合同研修の企画・実施について

- 生活困窮者の自立を支援し、効果的に地域づくりを進めるには、自立相談支援機関や、家計改善支援事業や就労準備支援事業等の法に基づく事業を実施する団体、その他関係機関との協働が必要である。関係者が生活困窮者支援に対する共通認識を持ち、その資質を共に向上させていくためには、複数の関係機関で実施する合同研修が有効な手段と考えられる。
- 合同研修の方法として、関係者や関係機関を集めて研修会を開催するほか、各自立相談支援機関で集積された知見を持ち寄り、研究会や勉強会等を自主的かつ積極的に企画・実施することが求められる。

（３）支援者支援について

- 複合的課題を抱えた当事者の支援は、日々困難さを増し、支援員の心理的な負担感も増してバーンアウトをする支援員も少なくない。支援員自身が孤立しない状況を作ることが重要であるが、自治体規模によっては少人数での体制のため相談できる人が身近にいないといった問題が起きている。
- このため、支援員同士が集まり交流を深めるとともに、日頃から相談できる関係作りを行うなど、市域を越えた支援員同士の支え合いの動きが始まっている。こうした支援員同士の交流のきっかけを都道府県や自治体は研修時に提供する等のサポートが必要である。
- こうした支援者同士の集まりから、都道府県研修の企画チームとなったり、また逆に企画チームをきっかけとして支援者支援として独自の研修会や交流イベントを実施する等の動きが各地で行われている。

第7章 個人情報の保護・リスクマネジメント

生活困窮者への支援に当たり、個人情報の保護は必要不可欠であり、相談者とのトラブルを防ぐためにも重要である。本章では、個人情報の管理や関係機関との共有方法、及びリスクマネジメントについて整理する。

1. 個人情報の管理

(1) 個人情報保護法等との関係

- 生活困窮者への支援の過程では、相談者の生活全般にわたる様々な個人情報を入手することとなる。また、相談者は、生活上様々な不安や悩みを抱えており、個人情報が自分の知らないところで広がっていくことに不安を感じる場合も多い。こうした観点から、個人情報の保護は、自立相談支援機関の全ての職員が徹底することが必要である。
- 自立相談支援機関の職員には、法第4条第3項及び地方公務員法（地方公務員の場合）により、守秘義務が課されており、罰則も設けられている。こうした点は、本人にも適切な形で伝えることも重要である。
- 自立相談支援機関は、個人情報保護法の規定に従う必要がある。同法第1条では、法の目的を、個人情報の適正な取扱いのルールを定めることによって、個人情報の有用性に配慮しながら、個人の権利利益を保護することと定めており、個人情報の「保護」と「活用」のバランスを図ることが求められている。
- また、自立相談支援機関は、各種ガイドラインに則ることが求められる。「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」（平成28年個人情報保護委員会）が適用の基本になる。そのほか、特定分野のガイドラインとして「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」（平成29年厚生労働省）などがある。これらは、民間事業者が受託した場合にも適用されるものである。直営で自立相談支援事業を実施する場合は、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（行政機関等編）」（令和4年個人情報保護委員会）も参照されたい。
- 加えて、個人情報保護法第32条において、個人情報取扱事業者（行政機関を除く民間事業者等）は、保有個人データに関する事項を本人の知り得る状に置かなければならないと規定されているため、自立相談支援事業を委託により実施する場合は、委託先事業者は、事業者として定めるプライバシーポリシーを公表することが求められる。直営により事業を実施する場合は、同法第75条により、行政機関は個人情報ファイル簿の作成及び公表が義務とされていることに留意されたい。

(2) 個人情報の適切な活用方法

- 生活困窮者支援において協働関係にある組織や担当者が、必要な情報を共有することは、本人に関わる上で不可欠であり、そのため、以下のようにあらかじめ活用のルールを定めることが必要である。

①取得・利用目的の特定

- 個人情報の取扱いに当たっては、その利用目的をできる限り具体的に特定することが求められる。利用目的は以下のようなことが想定される。
 - ・相談支援業務を円滑に行うため
 - ・自治体に対して事業等利用申込を行うため
 - ・支援提供、関係機関・者との連絡・調整等、ご相談者の自立支援に資するため

②利用目的の通知等

- 自立相談支援事業を利用することに合意する際に、帳票類の「個人情報に関する管理・取扱規程」（各自治体の個人情報保護担当部署と協議し決定したもの）を相談者に提示し、個人情報の利用目的についての同意を得る。

③個人情報の例

- 相談者の安心のため、自立相談支援機関で扱う個人情報の例を相談者に示すことが望ましい。例えば、以下のような例が想定される。
 - ・氏名、性別、生年月日、年齢、住所、電話番号、家族関係の基本的情報
 - ・健康状態、疾病、障害、介護等の健康に関する情報
 - ・就労・通学・通所状況に関する情報
 - ・収入、資産、債務等の経済状況
 - ・各種制度や支援、サービスの利用状況
 - ・生活歴や過去の経験、抱えている課題等、相談業務において知り得た情報 等

④安全な管理措置

- 個人情報管理の責任者を決めるとともに、従事する職員全員が個人情報管理への意識を持つよう指導し、管理方法を統一し、徹底することが必要である。
- 個人情報をデータベース化する場合には、別途セキュリティに関する規約を定めるものとする。

⑤保存期間

- 個人情報保護法においては、個人情報の保存期間や廃棄すべき時期について規定していないが、同法第22条において、個人情報取扱事業者は、保有する個人データを利用する必要がなくなったときは、当該データを遅滞なく消去するよう努めなければならないと規定されている。
- また、行政機関については、「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」において、保有個人情報が不要となった場合には、当該情報の消去を行うこととされている。
- 上記を踏まえ、自立相談支援機関においては、保有する個人情報を利用する必要がなくなったときには、当該情報の廃棄を行うこと。

2. 情報の共有・活用

(1) 関係機関による個人情報の共有について

- 本人を支援するために必要な情報を関係機関に提供する場合には、その都度、本人への同意をとることを必要としないよう、相談受付時に、帳票類の「個人情報に関する管理・取扱規程」と情報提供先として想定される関係機関の一覧を本人に提示し、あらかじめ第三者提供について同意を得ておくことが必要である。

(2) 情報共有の方法

- 個人情報を適切なタイミングで、適切に活用するため、地域の関係機関・関係者との間で、適切な個人情報の共有方法を検討しておく必要がある。

3. 支援会議

- 支援会議は、会議の構成員に対する守秘義務を設けることにより、判断能力不十分等により本人同意の取得が困難で、生命・身体・財産の保護のために必要な場合は本人同意なしでも情報共有を可能とすることで、構成員同士が安心して生活困窮者に関する情報の共有等を行うことを可能とするものである。これにより、地域において関係機関等がそれぞれ把握していながらも、本人同意が取得できず、支援が届いていない事案の検討等を行う。
- 支援会議における個人情報の取扱等の詳細については「生活困窮者自立支援法第9条第1項に規定する支援会議の設置及び運営に関するガイドラインについて」（令和7年4月1日付け社援地発0401第1号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知）を参照すること。

4. その他のリスクマネジメント

(1) 苦情への対応

- 個人情報の取扱いについては、しばしば苦情に結びつくことがある。そういった苦情に対して、適切かつ迅速な対応に努める必要がある。
- その際、苦情は自立相談支援機関の運営が適切な方向に向かうための重要な情報であると認識することが必要である。また、対応を誤ると、利用者からの信頼関係を失い、支援が途切れるおそれがある。
- 必要な体制の整備については、例えば以下のようなことが想定される。
 - ・ 苦情対応窓口を設置すること。また、担当支援員以外の者による相談体制を確保するなど、利用者が相談をしやすい環境を整えること。
 - ・ 苦情対応の手順を定め、職員に周知すること。
 - ・ 苦情対応窓口の電話番号、メールアドレスなどを利用者に知らせること。
- 生活困窮者支援は、複数の機関の協働の下で実施されることから、苦情対応等について、あらかじめ関係機関で十分に共有しておくことが必要である。

(2) 個人情報の漏洩等に対する対応

- 自立相談支援機関は、個人情報の取扱いなどにおいて法令違反又は法令違反のおそれが発覚した場合には、以下に掲げる事項を実施することが必要である。
 - ・ 自治体の委託を受け民間事業者が自立相談支援事業を実施する場合において、事実関係を調査した結果、法令違反又は法令違反のおそれが確認できたときは、速やかに自治体に報告し必要な指示を受けるとともに、密接な連携の下、対応に当たる。
 - ・ 確認した事実によって、どの程度影響が及ぶのかその範囲を特定する。
 - ・ 個人情報の漏洩、滅失、き損など、個人情報の安全管理について法令違反が認められた場合には、二次被害の発生の防止等を図るため、事実関係等について速やかに本人へ連絡する、又は本人が容易に知りうる状態に置く。また、他の事業者における類似の法令違反の防止等を図るため、事実関係等について、速やかに公表することが望ましい。
 - ・ 原因を究明するとともに、再発防止対策を検討し速やかに実施・公表すること。

(3) ヒヤリハットから学ぶ

- ヒヤリハットとは、法令違反などに至らないものであっても、支援を実施するに当たり、ヒヤリとしたりハッと思ったことを記録しておき、当該機関内で共有することである。
- 一つの重大な事件の影に多くの小さな事案が見過ごされていることがあり、こうした重大な事件を引き起こさないための予防的な手法として実践することが考えられる。

第8章 自立相談支援機関の運営計画と評価

必須事業として実施される自立相談支援事業の事業の質を担保するため、自治体において計画的に事業を実施し、適切に評価を行うこととしている。本章では、自治体における事業計画と評価に係る取組を踏まえ、自立相談支援機関として事業を計画的に運営する方法及び評価するための考え方について整理する。

なお、事業を計画的に実施し、その評価を行うこと（PDCAを行うこと）は重要であるが、その具体的な実施方法については、以下や「生活困窮者自立支援制度の事業の評価の実施における「振り返りガイド案」の活用について」（令和6年4月25日付厚生労働省社会・援護局地域福祉課生活困窮者自立支援室事務連絡）を参考に、地域の実情等に応じ検討されるべきものである。

1. 自立相談支援機関の運営計画

（1）運営計画の作成

- 自立相談支援機関は、事業を効果的に実施し、その質を向上させるため、年度ごとに事業運営の目標とそれを達成するための計画を定め、その実施状況や目標の達成状況を評価し、次年度以降の運営の改善に生かすことが求められる。すなわち、実施する事業のPDCAサイクルを作り、計画に基づく取組を行うことが必要である。
- このような計画策定及び評価のサイクルは、委託先のみならず直営で実施する場合も必要である。
- 計画や評価を公表することで、地域の関係者や住民等の自立相談支援事業への理解を深めることにもつながる。

（2）運営計画の内容

- 計画する内容は、例えば、①体制整備、②相談支援業務、③地域づくり関連業務、といったものが考えられる。
- 特に重要となるのは、相談支援業務のうち、地域の実情を考慮して定められる、相談件数、プラン作成件数、就労・増収者数（率）などの支援実績であり、これらを達成するための計画を策定することが必要である。

図表 35 運営計画の内容（例）

内容	計画例
①体制整備	・体制と人材配置に関する計画 ・人材育成、教育に関する計画 ・運営方法、事業収支に関する計画 等
②相談支援業務	・支援方針 ・関係機関との連携に関する計画（具体的な連携先や連携方法） ・個人情報取り扱い方針 ・相談件数、相談件数のうち事業の利用申込件数（割合）

	<ul style="list-style-type: none"> ・プランの策定件数、プランを策定した者のうち自立に向けた変化（就労・増収に限らない）が見られた割合 ・一般就労を目標とする者の数 ・就労・増収者の数（率） ・就労受入れ先企業の開拓とマッチングに関する計画 ・相談窓口の広報周知計画 等
③ 地域づくり 関連業務	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の課題に関する協議会等の開催に関する計画 ・地域の関係機関との具体的な連携方法に関する計画 ・地域住民への働きかけに関する計画 ・地域の協力事業者等の社会資源の開拓に関する計画 等

2. 自立相談支援機関の評価

（１）評価の視点

- 自立相談支援機関において、策定した運営計画に基づき、その達成状況の評価を行う。その評価の視点として、例えば、①体制面の評価（人員配置、他制度との連携状況などの外形的評価）、②中間評価（取組のプロセスに関する評価）、③成果評価（事業の結果に関する評価）、といったものが考えられるので、参考にされたい。

図表 36 評価の視点と評価事項（例）

評価の 視点	計画の内容		
	体制整備	相談支援業務	地域づくり関連業務
① 体制 面の 評価	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の実施要綱に基づく体制や、人員配置の考え方が守られているか ・運営計画の有無 ・個人情報の管理、リスクマネジメントの計画 ・他制度との連携状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援員の人数、経験年数や保有資格 ・プライバシーに配慮した環境整備 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域づくりに関する協議会の有無、参加者数、参加者の分野や範囲 ・社会資源の開発状況 ・社会資源との連携状況 ・支援会議の設置状況
② 中間 評価	<ul style="list-style-type: none"> ・体制整備計画の途中評価の有無 ・人材育成の取組状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援プロセスの経過記録の有無と記録内容 ・アセスメントとプランについて関係者間の共有状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関へのアプローチの有無とその方法 ・住民へのアプローチの有無とその方法
③ 成果 評価	<ul style="list-style-type: none"> ・職員等の満足度や定着率（バーンアウトがないか等） ・職員の自己有用感 ・職員が相談できる連携先の状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談件数、プラン件数、一般就労を目標とする者の数、就労・増収者数（率） ・支援対象者のうち、自立に向けての改善が見られた者の割合 	<ul style="list-style-type: none"> ・協議会への参加者数の増加 ・認定就労訓練や一般就労受入れ企業数 ・イベントや報告会への住民参加者数 ・具体的な支援に関わった住民数

		<ul style="list-style-type: none"> ・対象者の課題の改善状況 ・支援対象者の「自立意欲」、「自己肯定感」、「社会参加」に関する改善状況 ・他機関・制度へつないだ件数 ・他機関等からつながれた件数 ・苦情件数と対応方法 ・連携ルールを決めている関係機関の数 ・支援終結数 ・プラン達成状況 ・生活保護受給者数、開始者数 ・利用者の満足度 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域における新たな課題の把握
--	--	--	---

（留意事項）

- 成果評価においては、利用者のプランの達成状況や支援終結数、就労率など成果を広く説明できるようにすることが必要である。
- ただし、相談支援件数や就労率を重視することにより、支援を行いやすい人だけに注力し、本来支援を受けるべき人が後回しになっていないか等にも十分に配慮しなければならない。

（２）評価の方法と主体

- 自立相談支援機関に対しての評価は、自己評価と外部評価が考えられる。自己評価に加えて、外部の客観的な評価を含め多様な視点から評価を行うことが望ましい。また、外部評価は本制度を十分に理解している機関（者）であることが必要である。
- 自己評価は利用者や自立相談支援機関による評価、外部評価は事業が委託の場合は発注者である自治体による評価、委託ではない場合は地域の関係機関等の第三者からの評価が考えられる。
- なお、評価方法とそれぞれの評価主体は、図表 37 のとおりである。

図表 37 評価方法と評価主体（例）

評価方法	評価主体	内容
① データベース等に基づく数値整理	自立相談支援機関、自治体	・相談支援業務の計画で設定した各種数値目標がどの程度達成されているかについての評価 等

②職員の自己評価	各支援員	<ul style="list-style-type: none"> ・支援プロセスの振り返り ・記録の振り返り ・支援に関する姿勢・知識（能力評価） ・職員の自己有用感
③支援調整会議による評価	支援調整会議、自治体	・①②をベースに、アセスメントやプラン等の総括的な評価
④第三者による評価	関係機関、関係者、既存の協議会、自治体等	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査（チェックリスト等） ・面談、ヒアリング調査
⑤利用者からの評価	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の自尊心や自己有用感に対する調査 ・面談、ヒアリング調査

- なお、令和5年度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（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）の報告書についても参考にされたい。

報告書掲載先：<https://www.hit-north.or.jp/report/2024/04/19/2200/>

（3）PDCAサイクルの実施に際して国が設定する目安値

- 複合的な課題を抱える生活困窮者の中には、自ら自立相談支援機関を訪問することが難しいケースもある。このようなケースも含め、生活困窮者の相談を広く受け付ける等の取組を評価するために、新規相談受付件数やプラン作成件数等の目安値を設定している。
- 事業の評価は、本来、実施自治体において地域の実情も踏まえて設定した事業目標に対して行うものであるが、本制度が比較的新しい制度であることをかんがみて、厚生労働省において目安値を設定した。
- この目安値を参考として、各自治体が適切な目標を定め、それを達成するための計画的な取組を行い、その成果を評価することが重要である。

図表 38 国の目安値（人口10万人・1ヶ月当たり）新経済・財政再生計画改革工程表KPI

	2019年度 目安値	2020年度 目安値	2021年度 目安値	2025年度 目安値	KPI
新規相談受付件数	16件 (※)	16件 (※)	16件 (※)	27件 (※)	年間40万人(2025年度) →人口10万人・1ヶ月当たり に換算すると27件
プラン作成件数	8件	8件	8件	8件	新規相談件数の50% (毎年度)
就労支援対象者数	5件	5件	5件	5件	プラン作成件数の60% (毎年度)
就労・増収率	75%	75%	75%	75%	75%(毎年度)
自立に向けての改善が見られた者の割合	85%	90%	90%	90%	90%(毎年度)

※人口10万人未満の自治体については、人口規模別に目安値を設定

(4) その他の評価指標

- 本制度を通じた生活困窮者の自立支援の効果を把握するため、①自立相談支援機関において継続的支援している支援対象者の状態像の変化、②プランを策定せずに他機関・制度につないで対応を一旦終了するケースの実態について調査することも考えられる。

第9章 生活困窮者自立支援統計システム

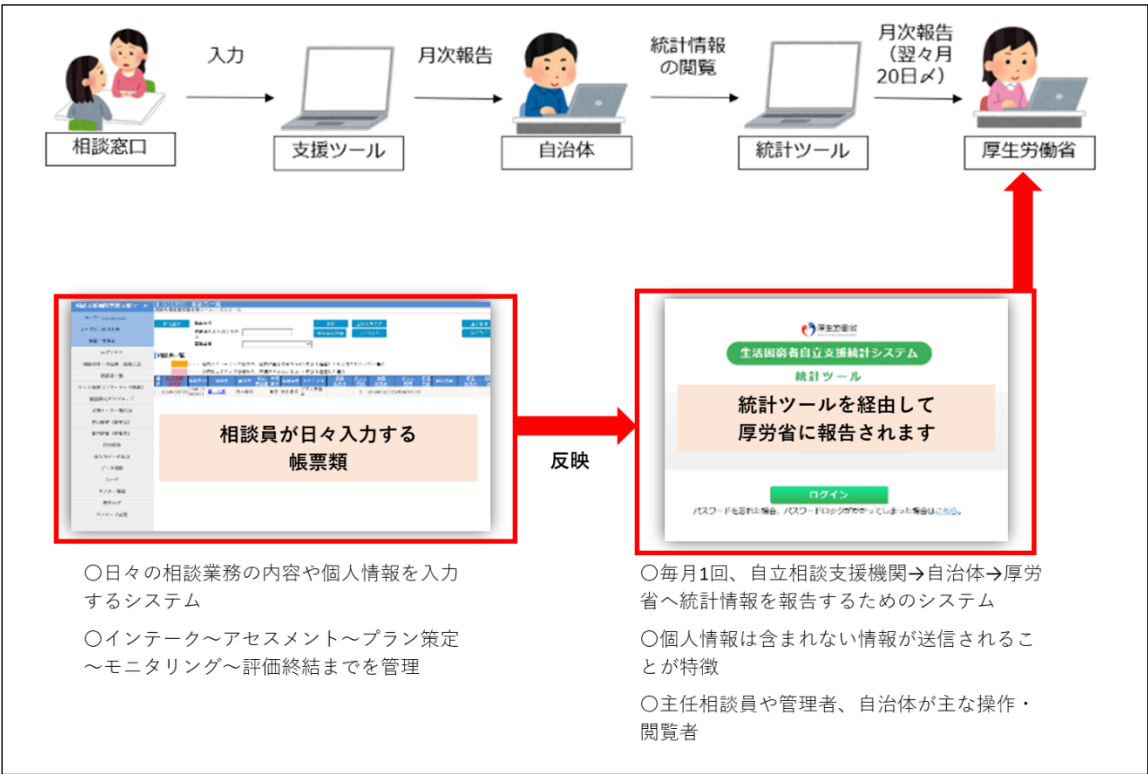
自立相談支援機関は、法に基づく相談支援機関として、適切に支援の必要性を判断し必要な手続きを実施するため、また各種帳票を利用することにより相談援助のプロセスを理解する一助となることや、支援員の質の確保や向上につながること等の目的から、必ず生活困窮者自立支援統計システムを利用する必要がある。

本章では生活困窮者自立支援統計システムの概要や各種帳票の構成について整理を行う。

1. 生活困窮者自立支援統計システムの構成

生活困窮者自立支援統計ツール（以下、「統計ツール」という。）	自立相談支援事業の統計業務をシステム化したもの。月次報告機能等、自治体や国に報告する機能が搭載されている。
相談者支援機関業務支援ツール（以下、「支援ツール」という。）	国が定める自立相談支援事業において使用する自立相談支援機関使用標準様式（帳票類）に、相談支援における手続きを行うための書類作成等を行う。

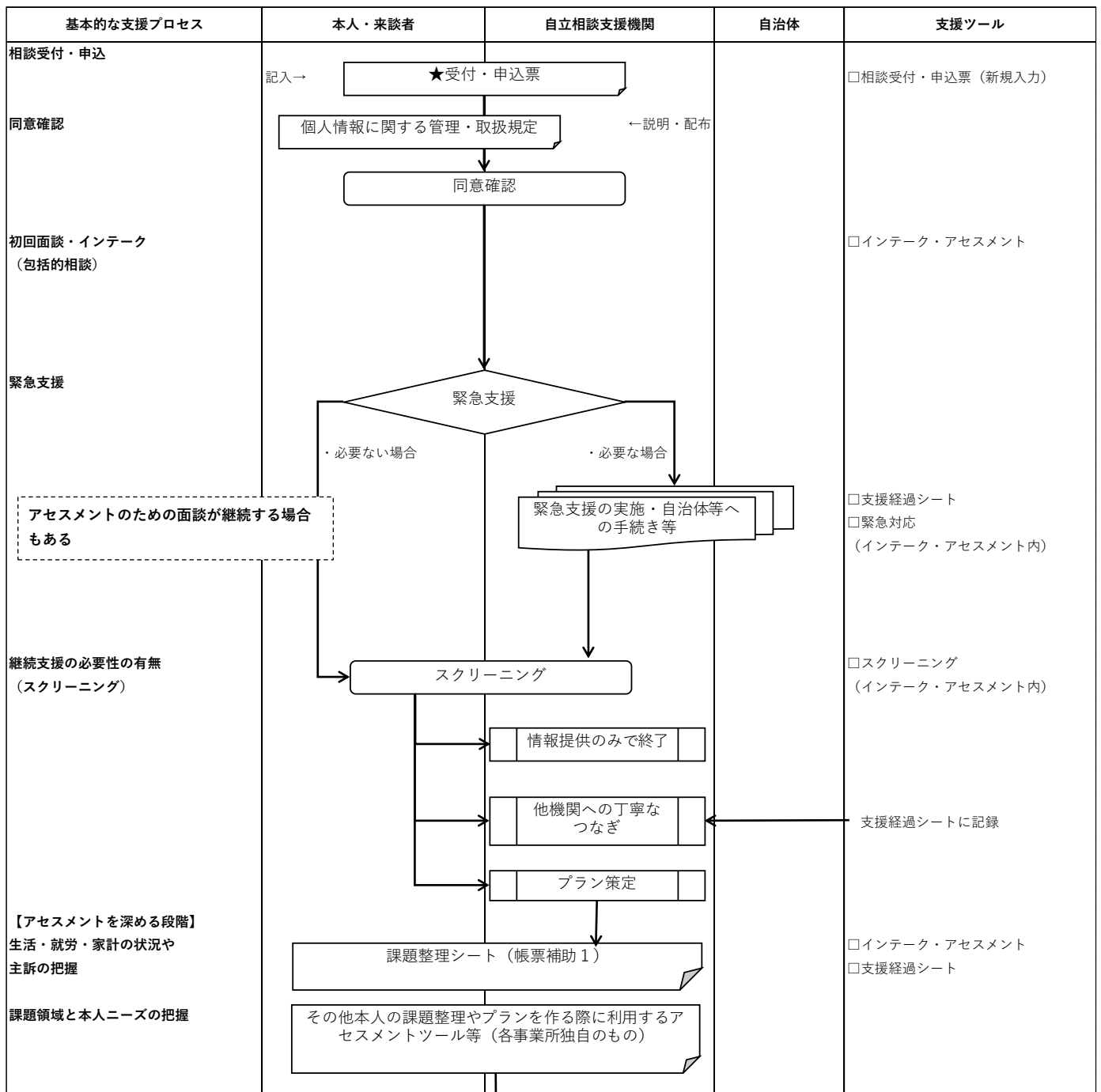
図表 39 システム構成イメージ

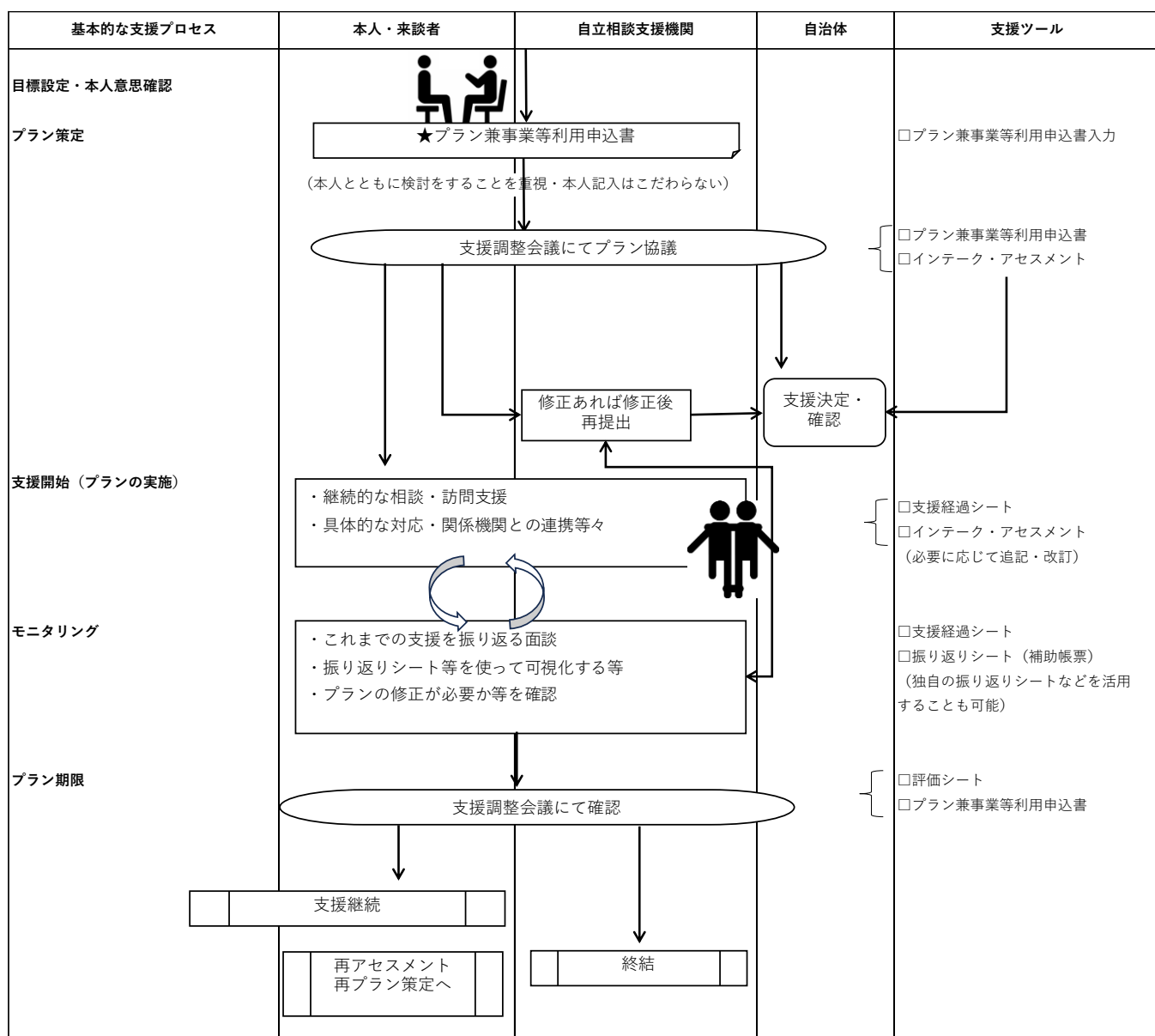


2. 支援ツールの入力プロセス

基本的な支援プロセスと支援ツールの入力プロセスを以下の表に示した。

図表 40 支援プロセスと支援ツールの入力プロセス





＜アセスメントにあたっての補足＞

- ・アセスメントは本人の困りごとやニーズ、生活歴、経済状況、健康状態、就労状況、社会参加状況等について、家族や地域社会の環境との関連の中で包括的に把握し、その中で対応すべき課題領域を捉え、背景・要因を分析の上で解決の方向性を見定めるものである。
- ・支援初期におけるアセスメントはプラン策定において、その根拠となるものであり、プラン策定後も面談やそれ以外の場面でアセスメントは柔軟に変化していくことが予測されるため、モニタリング等で確認・修正・追記を行うことが重要である。

(1) 入力に際しての留意事項

- 「受付・申込票」「個人情報に関する管理・取扱規定」は支援ツール内の「帳票様式ダウンロード」から保存・印刷して受付等に用意しておき、申込票は可能な限り本人に記入してもらうこと。
- 個人情報の取り扱いについては、各自治体の方針に従って、本人にわかりやすい言葉を使って、説明を行うこと。
- 支援ツールの「インテーク・アセスメントシート」の項目を全て入力することが目的ではなく、支援に必要な情報を聞き取ることが目的であることに留意し、本人が答えたがらない項目は無理強いしないこと。
- 支援経過シートは、相談受付前のアウトリーチ段階も含めて、訪問・相談・支援等の記録を継続的につけること。
- 緊急対応が必要な際は、主任相談員、自治体と相談しながら必要な手続きを行い、適切な支援を実施する。緊急対応が落ち着いた時点で、申込票から入力すること。その際、「インテーク・アセスメント」内の「緊急対応」の項目に緊急対応の内容を入力し、その後、支援調整会議においてプランを立て、後日確認を行うこと。

(2) 基本操作マニュアルについて

- 「生活困窮者自立支援統計システム 相談者支援機関業務支援ツール操作説明書（利用者用）」が統計ツールの「ダウンロード」から閲覧・保存することが可能なため、必ず参照されたい。

(3) その他、支援ツールに関連した資料について

具体的な入力にあたっての考え方、諸注意や参考書式については、以下の資料を参照のこと。

- 厚生労働省 平成 26 年度セーフティネット支援対策事業(社会福祉推進事業) 自立相談支援事業における使用標準様式の実用化に向けた調査研究
掲載先：<https://www.mizuho-rt.co.jp/archive/case/konkyu2015-chohyo.html>
 - ・「自立相談支援機関における使用帳票類標準様式 帳票類記入要領＜平成 27 年度用改訂版＞」（平成 27 年 3 月 みずほ情報総研株式会社）
 - ・「自立相談支援機関における使用帳票類標準様式 記載見本＜平成 27 年度用改訂版＞」（平成 27 年 3 月 みずほ情報総研株式会社）
- 厚生労働省 平成 27 年度社会福祉推進事業 生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関における帳票類の標準化等に関する調査研究事業 報告書
掲載先：<https://www.mizuho-rt.co.jp/archive/case/konkyu2016-chohyo.html>
 - ・「事例から学ぶ自立相談支援の基本」（平成 28 年 3 月 みずほ情報総研株式会社）

3. 統計ツール（月次報告）

- 月次報告は当該月の報告は、翌々月 20 日が締め切りとなっているため自立相談支援機関の管理者権限のある者及び自治体担当者は必ず期日までに統計ツールから報告を行うこと。
（操作方法については、「生活困窮者自立支援統計システム 生活困窮者自立支援統計ツール操作説明書（自治体用）」を参照すること。なお、説明書は統計ツールの「ダウンロード」から閲覧・保存が可能。）
- 各自治体の月次報告は都道府県担当者も統計ツールから確認が可能となっているため、定期的に確認し、各自治体の状況を把握することが重要である。
（操作方法については、「生活困窮者自立支援統計システム 生活困窮者自立支援統計ツール操作説明書（都道府県用）」を参照すること。なお、説明書は統計ツールの「ダウンロード」から閲覧・保存が可能。）
- 統計ツールの「統計情報照会」からダウンロードされる「統計報告書」「月次報告書」は自治体にて「月次報告」済みの報告内容が出力される。特に「統計報告書」は自立相談支援機関で対応した細かいデータが蓄積されているため、現状分析や課題の発見等の基礎データとして活用されたい。
- 自立相談支援事業、就労準備支援事業、家計改善支援事業における支援実績加算等は、生活困窮者自立支援統計システムに入力された実績データを算出根拠としているため、各自治体担当者は自立相談支援機関において、入力・報告漏れがないよう確認すること。