



**相談支援現場の状況に合わせた人材育成に関する
調査・研究事業〈報告書〉**

目 次

I. 研究の概要	1～3
II. 研究の目的	
III. 事業実施の概要	
IV. 事業結果	
1. 就労準備支援事業	
1-1 自治体ヒアリング調査	7～38
1-2 就労準備支援事業実践セミナー	39～72
1-3 まとめ	73～74
2. 家計相談支援事業	
2-1 自治体ヒアリング調査	77～123
2-2 家計相談支援事業実践セミナー	125～144
2-3 まとめ	145～150
3. 自立相談支援事業	
3-1 自立相談支援事業実践研修セミナー	153～163

I. 研究の概要

生活困窮者自立支援の実効性を上げるために、相談支援現場の状況を把握する調査に取り組み、そこから見えてきた課題を基に相談支援現場に必要な実践研修を開催し、人材育成の仕組みづくりを構築する研究事業である。

II. 研究の目的

生活困窮者自立支援制度2年目として、自立相談支援事業の実施体制（①実施主体としての自治体の考え方、②自立相談支援から各任意事業への繋ぎ方に関わる問題、③任意事業の業務執行と体制）や任意事業に取り組む趣旨や役割に対する理解の違いにより、各地の相談支援事業所が個々ばらばらに困窮者支援に取り組んでいることによる支援内容の格差があり、このような状況と格差を埋めていくことが課題である。

(1) 自治体ヒアリング調査

特に、任意事業においては、そもそも出口としての任意事業自体が取り組まれていない自治体もある。取り組まれている自治体でも一人体制のところは圧倒的に多く、相談支援員は一人で課題を抱え込み、自立相談支援事業所との連携のあり方や自治体の制度理解のギャップなどに悩みを抱えている状況がある。相談を受けても成果に結びつかない環境下に置かれている相談支援の現場を理解し、課題を解決していくための調査を行う。

(2) 現場に即した実践研修

さらに、調査で見えてきた課題から、相談支援の現場にどのような研修やサポート、連携しあう場作りが必要かを把握し、現場に寄り添った即戦力となる実効性のある研修や多様な疑問に答える実践研修を実施する。そのことで、制度そのものとの関係で困窮者支援の活性化を図るだけでなく、制度に基づかない地域のさまざまな困窮者支援の取り組みを強化していきたい。そのために制度を越えた相談支援員の学びあいの場を準備する。

III. 事業実施の概要

本調査研究事業では、上述の目的を達するため、以下の調査・研究を行った。

(1) 自治体ヒアリング調査

相談支援現場の状況を把握するため、家計相談支援事業、就労準備支援事業について、各10ヶ所のヒアリング調査に取り組んだ。対象自治体は、就労準備支援事業は平成28年度新規に就労準備支援事業を開始した自治体を中心に選定し、家計相談支援事業は、受託先が多様な組織形態の団体であるよう選定した。今回のヒアリング調査で見えてきた課題を実践研修にも活かした。

(2) 現場に即した実践研修

①就労準備支援事業の相談支援員の実践研修に関東、九州で取り組んだ。

②家計相談支援事業の相談支援員の実践研修に関東、関西で取り組んだ。

ヒアリング調査を実施した都道府県で、家計相談支援および就労準備支援の実践研修を開催した。ヒアリング調査の結果や参加者の実践状況を踏まえ、相談支援の研修として不足している内容の強化を目的に実践研修を組み立てた。

③自立相談支援事業の相談支援員研修として、九州で2日間の実践研修に取り組んだ。相談支援員の実践力を高めていくための、現場に密着した総合的かつ実践的な研修を開催した。先進事例を取り上げ、支援の内容に踏み込み、フォローアップまで含めて検討した。

(3) 以上を推進するための検討委員会を開催する。

《委員長》

奥田 知志（認定 NPO 法人 抱樸 理事長）

《委員》

池田 徹（社会福祉法人 生活クラブ風の村 理事長）

櫛部 武俊（一般社団法人 釧路社会的企業創造協議会 副代表）

鈴木 晶子（一般社団法人 インクルージョンネットかながわ）

谷口 仁史（NPO 法人 NPO スチューデント・サポート・フェイス 代表）

行岡 みち子（生活協同組合連合会グリーンコープ連合 常務理事 生活再生事業推進室室長）

《分散委員会委員》

平田 智子（特定非営利活動法人ユニバーサル就労ネットワークちば 副理事長）

岩永 牧人（特定非営利活動法人ユニバーサル就労ネットワークちば 事務局長）

川上 葉子（社会福祉法人生活クラブ風の村 理事長室長・生活困窮者自立支援事業統括）

会田 晃子（社会福祉法人生活クラブ風の村 ユニバーサル就労支援室担当）

福本 優（NPO 法人 NPO スチューデント・サポート・フェイス）

香田 幸子（NPO 法人 NPO スチューデント・サポート・フェイス）

迎 和子（NPO 法人 NPO スチューデント・サポート・フェイス）

椛島 康平（NPO 法人 NPO スチューデント・サポート・フェイス）

石戸 成一郎（NPO 法人 NPO スチューデント・サポート・フェイス）

鷺野 奈美（生活協同組合連合会グリーンコープ連合 生活再生事業推進室）

平本早余子（生活協同組合連合会グリーンコープ連合 生活再生事業推進室）

(4) 事業実施期間

平成 28 年 8 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日

(5) 調査研究の過程

1) 活動経緯

平成 28 年

8 月 30 日 第 1 回検討委員会

12 月 26 日 家計相談支援事業ヒアリング調査（高知県〇〇市）

12 月 27 日 家計相談支援事業ヒアリング調査（高知県〇〇市社協）

平成 29 年

1 月 10 日	就労準備支援事業ヒアリング調査 (松本市)
1 月 12 日	家計相談支援事業ヒアリング調査 (愛知県〇〇市、大阪府〇〇市)
1 月 17 日～18 日	就労準備支援事業ヒアリング調査 (鳥取県倉吉市・東部 4 町・中部 4 町)
1 月 17 日	家計相談支援事業ヒアリング調査 (東京都〇〇区・〇〇区、高知県〇〇市 F P 協会 (東京))
1 月 18 日	家計相談支援事業ヒアリング調査 (神奈川県〇〇市、千葉県〇〇市)
1 月 20 日	就労準備支援事業ヒアリング調査 (松戸市)
1 月 23 日	就労準備支援事業ヒアリング調査 (函館市)
1 月 24 日	家計相談支援事業ヒアリング調査 (新潟県〇〇市)
1 月 25 日	家計相談支援事業ヒアリング調査 (埼玉県〇〇市)
1 月 30 日	家計相談支援事業ヒアリング調査 (福岡県〇〇市)
1 月 31 日	就労準備支援事業ヒアリング調査 (世田谷区)
2 月 3 日	就労準備支援事業ヒアリング調査 (西宮市)
2 月 6 日	就労準備支援事業ヒアリング調査 (名古屋市)
2 月 7 日	就労準備支援事業ヒアリング調査 (墨田区)
2 月 10 日	家計相談支援実践セミナー (東京) 就労準備支援事業ヒアリング調査 (大阪府、池田市、泉佐野市、豊中市、東大阪市、 河内長野市、摂津市、大阪狭山市、市原市)
2 月 15 日	就労準備支援実践セミナー (東京)
2 月 22 日	就労準備支援実践セミナー (福岡)
2 月 24 日	家計相談支援実践セミナー (愛知)
3 月 7 日	第 2 回検討委員会
3 月 16 日～17 日	自立相談支援実践セミナー (福岡)
3 月 17 日	第 3 回検討委員会分散会 (自立)
3 月 28 日	第 3 回検討委員会分散会 (就労・家計合同)

2) 委員会開催経緯

- ①第 1 回開催 検討委員会
日時：平成 28 年 8 月 30 日 (水)
会場：オルター・トレード・ジャパン会議室
- ②第 2 回開催 検討委員会
日時：平成 29 年 3 月 7 日 (火)
会場：オルター・トレード・ジャパン会議室
- ③第 3 回開催 検討委員会分散会 (自立)
日時：平成 29 年 3 月 17 日 (金)
会場：九州ビル 5F 中ホール
- ④第 3 回開催 検討委員会分散会 (就労・家計合同)
日時：平成 29 年 3 月 28 日 (火)
会場：W T C コンファレンスセンター 3 階 RoomD

IV. 事業結果

1. 就労準備支援事業

IV. 事業結果

1. 就労準備支援事業

1-1. 自治体ヒアリング調査

(1) 概要

平成 28 年度に新たに就労準備支援事業を開始した自治体を中心として下記の 10 箇所を抽出し、ヒアリング調査を行った。

	自治体	就労準備支援事業者
①	北海道函館市	NPO 法人ワーカーズコープ茜
②	長野県松本市	企業組合労協ながの
③	兵庫県西宮市	株式会社東京リーガルマインド
④	愛知県名古屋市	名古屋くらしサポートコンソーシアム
⑤	千葉県松戸市	NPO 法人ユニバーサル就労ネットワークちば
⑥	鳥取県倉吉市、東部 4 町、中部 4 町	NPO 法人ワーカーズコープ
⑦	千葉県市原市	社会福祉法人ききょう会
⑧	東京都墨田区	中高年事業団やまて企業組合
⑨	東京都世田谷区	株式会社パソナ パソナキャリアカンパニー
	大阪府、池田市、泉佐野市、豊中市、東大阪市、河内長野市、摂津市、大阪狭山市	直営+A' ワーク創造館 ※就労準備支援事業+広域就労支援事業

(2) ヒアリング調査報告

① 北海道函館市 自立支援センター茜 (NPO ワーカーズコープ茜)

ヒアリング項目

- 就労準備支援事業の設置形態 市町村直営 委託
- 就労準備支援事業以外の事業 家計 学習 一時生活
- 自治体の人口 271,479 人
- 就労準備支援事業の体制 自立相談と一体型 単独型
- 就労準備支援事業を開始した時期 平成 28 年度

※生活保護受給者の就労意欲等喚起プログラムと一体的に実施

6. 就労準備支援担当者数 4名 ■専任2名 ■兼務2名
7. 平成28年度の支援実績（就労準備支援のプラン策定数、プラン全体に占める割合）
10件 47.6%

8. 一般就労に結びついた支援対象者の平均的なプラン期間
（生活保護受給者の場合）2年程度かかることが多い

9. 就労準備支援事業の代表的な支援対象者像、特徴

支援対象者は50歳～60歳代の男性が多い。対象者の多くは離職等で自尊心、自己有用感の低下を抱えている。また、コミュニケーションが苦手な支援対象者も多い。

10. 上記のうち、支援が困難だと感じる対象者の特徴とその理由

対象者は離職等による自己肯定感、自己有用感、就労意欲の低下、社会的孤立がみられるケースが多い。自己評価と現実に乖離がみられるケースも多い。

11. 就労準備支援事業の具体的な内容、メニュー、プログラム等

◇支援対象者と相談支援員の個別面談

先ず、支援対象者の抱える悩み・想いを傾聴し、対象者の持つ様々な考えや価値観を受容し、ラポールの醸成に努めている。課題は対象者とともに確認し、支援計画を立案している。面談は2週間に1回程度の定期面談を基本とし、アウトリーチによる面談も実施している。また、随時必要に応じて面談を実施している。

◇ボランティア活動

支援計画をもとに対象者のボランティア先を決定している。このプログラムは、就労意欲喚起や社会参加の一環として捉え、週1回、3ヶ月を基本としている。

◇就労体験

ボランティア活動を通じ、更なる社会的、日常的自立の促進の意欲等がある支援対象者に対しステップアップ支援として就労体験を行う。

◇交流会、研修会の実施

企業見学ツアーや就職に至ったOBの話を聞く報告会の開催等

12. 就労準備支援事業の成果と考えられること（一般就労以外にも）

直接的に就労へ結びつかなくても、ボランティア活動等の社会参加で地固めする支援を展開している。ボランティアから一般就労へつながるケースは稀であるが、対象者主体の支援方針を重視している。

13. 就労準備支援担当者に求められる能力、資格等

中立的な視点を持つことができること。本人の心理面に寄り添うことができる、ある程度訓練を受けた人物が求められる。福祉の資格では社会福祉士や精神保健福祉士があれば、サービス提供の質が担保できると考えている。

14. 企業開拓、資源開発等の実施の有無、方法、課題

アウトリーチ専門員を配置し企業開拓を実施している。現在、就労体験の場として市内72の企業等を確保している。業種は接客サービス業、水産加工品工場、福祉介護等である。課題としては支援対象者の自己有用感の高低と企業のニーズに乖離があり、そのすり合わせを個別に実施する必要がある。

15. 一般就労に結びつかなかった場合の就労準備支援事業の出口

就労準備の生活自立、社会的自立の段階を再度、整える支援を展開している。アウトリーチの実践等で援助関係が途切れることがないようにしている。生活保護制度に基づく「就労意欲等喚起プログラム」を経て意欲の向上につながった段階で市の「就労支援プログラム」につなぐ。意欲喚起のポイントと考えるのは、失敗体験や自己について向き合うことができるようになるまで根気強く寄り添い続けることである。

16. 自立相談、就労訓練等との連携の成果、課題

連絡、調整を密にし、支援を展開している。自立相談支援（市が窓口）からのつながりで就労意欲等喚起プログラムを実施後、市の就労支援プログラムに移行し、就職活動に入る。場合によっては就労意欲等喚起プログラムに戻ってくる場合もある。就労訓練事業については、認定事業所がほとんどない状態である。

17. 関係機関との連携の成果、課題

市役所関係各課とは連携がとれている。また、民生委員や保護司等と地域連携も展開していく。

18. 就労準備支援事業の実施にあたり重視していること、特長

対象者主体で、ラポールの醸成と、個別化した支援を重視している。失敗体験に向き合うことができず、同じような経験を回避しがちな傾向がある人が多いため、時間をかけて強みに向き合う個別的な支援が重要だと考えている。

19. 上記までの回答の他、就労準備支援事業の実施にあたり課題となっていること、次年度以降、取り組む必要があると思われること

就労を取り巻く環境が厳しさを増している。地場産業の求人は非正規雇用のものが殆どで、職種は、接客業か工場作業と、ほぼ選ぶことができない。若年層は職を求め、札幌の都市部へ流失している現状もある。就労意欲喚起、就労定着等のアフターフォ

ロー支援を強化する課題がある。市の主導から開始した事業であるが、独自で他機関や他の社会資源につないでいくことも今後の課題だと考えている。

② 長野県松本市 松本市生活就労支援センターまいさぼ松本（企業組合労協ながの）

ヒアリング項目

1. 就労準備支援事業の設置形態 市町村直営 委託
2. 就労準備支援事業以外の事業 家計 学習 一時生活
3. 自治体の人口 241,272人
4. 就労準備支援事業の体制 自立相談と一体型 単独型
5. 就労準備支援事業を開始した時期 平成28年5月26日
6. 就労準備支援担当者数 2名 専任 兼務
7. 平成28年度の支援実績

就労準備支援のプラン策定数は12件（被保護者就労支援含む）

8. 一般就労に結びついた支援対象者の平均的なプラン期間

一般就労に結びついたケースはない。

9. 就労準備支援事業の代表的な支援対象者像、特徴

支援対象者は20～50歳代の男性、障害手帳未取得の障害を疑われるケースが多い。また、社会的孤立者（とじこもり等）も多い特徴がある。居住地は賃貸、団地が多い。

10. 上記のうち、支援が困難だと感じる対象者の特徴とその理由

日常生活のリズムが整わないなどの日常生活自立に課題がある支援対象者や、成功体験に乏しく自己有用感の低さから就労意欲が継続しない支援対象者等の支援に困難さを感じている。

11. 就労準備支援事業の具体的な内容、メニュー、プログラム等

日常生活自立の支援プログラムでは、調理実習等で食生活の見直しを行っている。また、レシピをパソコン入力することで、自宅に持ち帰り使うことができるようにしている。調理実習は月1回開催し4名程度の参加者がいる。最近のメニューは炊き出し

を行った。運動・ウォーキング等で体力作りを行い生活リズムの形成を図る。併せて金銭管理のプログラムも実施する。

社会参加プログラムでは、農業体験やボランティア活動、職場見学等を実施する。また、コミュニケーションスキル向上のプログラムを行い、社会的スキルのサポートを実施する。

就労に向けてのプログラムでは、履歴書・経歴書の作成、ビジネスマナー講座、面接練習、パソコンでエクセル・ワードの基本学習、キャリアコンサルタントとの面談を実施する。就職企業開拓も、今後展開する予定である。

12. 就労準備支援事業の成果と考えられること（一般就労以外にも）

市内に支援拠点を作ったが、様々な理由で通えない人がいることから、地域の公民館へ出向き、個別相談支援にあたっている。このアウトリーチによる支援は今後も継続していく。

また、個別支援の中で、コミュニケーションが苦手の支援対象者のアドボカシーを行い、家族支援調整を経て、支援対象者が主体的に通院、仕事と両立するケースがあった。この支援姿勢を大事にしていきたい。

13. 就労準備支援担当者に求められる能力、資格等

民間企業と福祉、両方の職業倫理感を求められると感じる。また、支援対象者と支援者の相談支援関係は対等であり、支援対象者主体の自立支援が重要である。支援対象者に社会経験があり处世術を身に付けているケースの対応能力も必要と感じる。

14. 企業開拓、資源開発等の実施の有無、方法、課題

企業開拓、資源開発等は実施できていない。市内には工業団地があり、特定就職困難者雇用開発助成金の案内をツールに企業開拓を展開する予定である。併せて、農業資源開発も展開する。

15. 一般就労に結びつかなかった場合の就労準備支援事業の出口

事業受託法人労協ながのでは、「社会的就労の場づくり」を事業ビジョンに掲げ、多くの働くことに困難を抱える人を事業所が受入れ、職場体験等の中間的就労の場を創出、同時に「中間的就労」の場づくりに留まらず、地域住民と共同して地域に必要な仕事おこしを行っている。

16. 自立相談、就労訓練等との連携の成果、課題

自立相談支援機関との連携では、初回インテーク時に同席し支援が開始するケースがある。また、支援調整会議が月に1回開催され、情報共有等を密に行っている。

就労訓練事業所との連携では、松本協立病院で業務分解を実施し、就労の場を創出している。業務内容は、床面清掃・トイレ・共有部・一般廃棄物作業等の清掃業務、入院患者食事後の食器洗浄業務、来院者場内誘導・場内環境整備の駐車場業務、病院

内売店における接客、商品販売、倉庫での商品管理業務である。新規の就労訓練事業所開拓が課題である。

17. 関係機関との連携の成果、課題

ハローワークとの連携は取れているが、さらに連携を強化し就労支援にあたりたい。民生委員とは、必要に応じて連携をはかっているが、さらに地域連携を強化したい。「ホテル・旅館組合」や「教会」との連携で、住み込みの仕事が見つかるまでの数日間過ごせる場所がある。

18. 就労準備支援事業の実施にあたり重視していること、特長（例：個に合ったプログラム設定、外部実習、職場開拓、定着支援 等）

就労の前段階として、生活習慣の形成や社会的能力の提供等のサポートを計画的かつ一貫して実施し、一般就労に向けた基礎的な能力を身に付けることを重視している。また、就労への不安や悩みを支援対象者と共有し、個別カリキュラムを共に考え話し合い、オーダーメイドのプログラムを組み立てている。また、支援対象者とのラポールの形成、醸成に力点をおいてプログラムを展開している。

19. 上記までの回答の他、就労準備支援事業の実施にあたり課題となっていること、次年度以降、取り組む必要があると思われること

就労体験・実習場所の確保に課題があり、次年度以降、企業開拓、開発を展開していく。併せて、就労定着支援を実施する体制を整える必要がある。

③ 兵庫県西宮市 ソーシャルスポット西宮よりそい（株式会社東京リーガルマインド）

ヒアリング項目

1. 就労準備支援事業の設置形態 市町村直営 委託
2. 就労準備支援事業以外の事業 家計 学習（他法人） 一時生活
3. 自治体の人口 488,873 名
4. 就労準備支援事業の体制 自立相談と一体型 単独型
5. 就労準備支援事業を開始した時期
平成 27 年度より実施
6. 就労準備支援担当者数

1名 専任

7. 平成28年度の支援実績（就労準備支援のプラン策定数、プラン全体に占める割合）

16件（プラン全体に占める割合は17%）

8. 一般就労に結びついた支援対象者の平均的なプラン期間

平均6ヶ月。一般就労が難しい人は、他機関へ行く人や準備事業を継続中の人もいる。

9. 就労準備支援事業の代表的な支援対象者像、特徴

- ・精神的な疾患を自覚していない人が多い。家族も気づいておらず通院歴がない。（明らかに精神疾患があるとみられる人は、就労準備支援事業ではなく、まずは自立相談支援事業で支援している。）
- ・発達障害の人が多く印象である。

10. 上記のうち、支援が困難だと感じる対象者の特徴とその理由

- ・就労を希望しており、焦って仕事をしようとしている。
- ・仕事が長く続かない傾向がある。（実際よりも、自己評価が高いため）
- ・アセスメントを本人の話からしかとることができない。（相談員が家族から話を聞き取ることを本人が同意しないことが多いため。）
- ・どうしても生活が立ち行かず、生活保護の申請をして被保護者の就労準備支援事業を利用する人もいる。

11. 就労準備支援事業の具体的な内容、メニュー、プログラム等

- ・週1回臨床心理士による個別面談の実施。（精神疾患の疑われる人に受けてもらい、支援の方向性を見立てに利用している。）
- ・団体のメニュー：パソコン練習、家計相談、コミュニケーション講座、ストレス解消法講座、ボランティア活動、病院の花壇づくり、見守りカフェでの接客、市民祭りでの設営や受付、コープと連携して体験活動をつくっている。
- ・スーツ貸出（面接用）、履歴書用の証明写真の撮影

12. 就労準備支援事業の成果と考えられること（一般就労以外にも）

- ・コミュニケーションの能力が上がっている。
- ・自宅から出られなかった人が社会に出てこられるようになった。
- ・1日の体験で就職が決まった。
- ・家計相談の時間には、簡単な相談から、借金返済についてまで相談ができるので、前向きになれている。

13. 就労準備支援担当者に求められる能力、資格等

- ・障害に関してある程度知識があり、理解があること。
- ・ボランティア先、体験先を開拓する突破力があり、発想を柔軟に持ち、ボランティア先や講座を適切に設定できること。

14. 企業開拓、資源開発等の実施の有無、方法、課題

- ・就労体験先の開拓は進めていくが、職業紹介の為の企業開拓は行っていない、（就労については、ハローワークや一般の求人雑誌などを活用している。企業の助成金手続きの関係もあるため。）
- ・課題：圏域（地域）によって特開金の要件に差がみられるようなので統一してもらい利用者にも企業にも利用価値を感じてもらえる支援がしたい。

15. 一般就労に結びつかなかった場合の就労準備支援事業の出口

障害者手帳の取得や、障害施策の就労へつなぐ。年金取得の支援も必要かと思うが、準備支援事業では期間を過ぎてしまうので、自立相談支援事業につないで支援する方法になると思う。発達障害が疑われる方では、出口が見えない支援中のケースもある。

16. 自立相談、就労訓練等との連携の成果、課題

成果：自立相談支援事業とは同じ事務所なので、インテークは共有できる。また、対象者に合わせた即座の対応ができる。大切にしているのは、日々変わる情報も常に共有すること。（就労が見込めた場合に住居確保給付金を使いながら、準備事業を利用して就職できた方もいる。）

課題：就労訓練受託企業（清掃業務）から受け入れの声はかかっているが、その仕事に合う対象者が今のところおらず利用できていないこと。生活困窮の人は生活費を稼がないといけない状況なので、訓練事業ができない実情がある。

17. 関係機関との連携の成果、課題

市役所が徒歩5分のところにあり出向きやすい。対象者の同行もしやすい。

成果：関係が築け、ボランティア先の紹介をうけたこと。

18. 就労準備支援事業の実施にあたり重視していること、特長（例：個に合ったプログラム設定、外部実習、職場開拓、定着支援 等）

- ・個に合ったプログラム設定を重視している。用意した内容で足りないこともあるので、内部、外部実習を含め受け皿はなるべく多く用意したいと考えている。
- ・面接を受けるために必要になるスーツ貸出や証明写真撮影は当初から用意していた内容であるが、大変効果的で今後も継続していく。

19. 上記までの回答の他、就労準備支援事業の実施にあたり課題となっていること、次年度以降、取り組む必要があると思われること

担当者が変わることや、市からの委託先が変わることも予想される。もしそうなったとしても、対象者にマイナスにならないように開拓した資源を引き継げるようシステム化したい。

20. 施行前～施行直後、今年度と、時間の経過の中で支援内容や対象者がどう変わって（充実に）きているか

事業開始当初は、緊急支援が必要な人からの相談が多かったため「就労準備支援事業」は必要なのかと感じていた。しかし、時間の経過に伴い自分達も対象者の状況が見えてきて、事業の必要性を実感している。

④ 愛知県名古屋市 名古屋市仕事・暮らし自立サポートセンター名駅（名古屋くらしサポートコンソーシアム）

ヒアリング項目

1. 就労準備支援事業の設置形態 市町村直営 委託
2. 就労準備支援事業以外の事業 家計 学習 一時生活
3. 自治体の人口 2,307,307人
4. 就労準備支援事業の体制 自立相談と一体型 単独型
5. 就労準備支援事業を開始した時期

平成26年7月～名駅センター開始※モデル事業より実施
（平成27年8月～金山、大曾根センター開始）

6. 就労準備支援担当者数 2名（常勤非常勤各1名） 専任 兼務
7. 平成28年度の支援実績

4月～12月まで、名駅センター全体のケース100件中、就労準備支援プラン策定数は11件（※平成26年7月～就労準備プラン策定実人数は53名）

8. 一般就労に結びついた支援対象者の平均的なプラン期間

平成26年開始～53名中26名が一般就労 平均プラン期間6.8ヶ月

9. 就労準備支援事業の代表的な支援対象者像、特徴

対象者像—メインは40代。7:3もしくは6:4の割合で男性が多い。

特徴—認知が非常に偏っている、就労経験があっても続かない、転職が多い、無業期間が長い(その間は家族のお金で暮らしている)、知的・精神的な障害疾患がありそう。

10. 上記のうち、支援が困難だと感じる対象者の特徴とその理由

特徴—認知が偏っている、障害の受容が出来ない、境界性パーソナリティ障害が考えられる、(地域包括経由の場合)就労を課題と捉えていない、就労意欲が見られない。
理由—根拠のない信念が多く変えることが容易でない、転職を当然のように捉え続かない、納得いかないことを落とし込めない、出来事をクレームのように捉える、支援者に過剰な期待を求めてくる、支援者の提案を受け入れられずクレームにし自分の望むようにしか動かない、準備に向かう気持ちが低い。

11. 就労準備支援事業の具体的な内容、メニュー、プログラム等

大きく分けて、①生活自立訓練メニュー、②社会自立訓練メニュー、③就労自立訓練メニューに分けてプログラムを行っている。具体的な内容は以下の通り。①センターへの定期来所、手芸や工作などの取り組み、史跡散策ウォーキングなど。まずは約束した時間に来られるようになる事が優先。職員との信頼関係醸成や生活リズム改善なども目的。②ボランティア活動体験、社会生活に必要なスキルアップトレーニング(パソコン講座など)、会社への飲食店マップ配布など。人や社会との接点を作ることが目的。③自己理解と就職活動スキルアップ(自己分析、履歴書作成、添削、模擬面接など)、就労体験、自発的な就職活動のサポート(ハロワへの同行支援、求人検索、職業紹介業の実施など)就労に向けたサポートを行っている。
プログラム作りで心がけていること—既存にないもの、これ必要だよねと言うものを意識し、柔軟に、思いついたものを作っていくようにしている。

12. 就労準備支援事業の成果と考えられること(一般就労以外にも)

- ・本人の課題、特性が明確になる。面談、体験、プログラムなどを通して知的発達障害の傾向が明確になると、家族にも説明しやすくなる、問題視してこなかった家族の意識が変わる。
- ・無業期間が長いと親以外接点がなく場合によっては家庭内暴力が起きているケースもある。そこに信頼できる外部の人(支援者)が作られることで、本人にとって接点が出来るとなる。相談相手にもなる。
- ・職場見学や就労体験に行くことで、本人の様子が見えてくる。回数を重ねると変化が出てくる。
- ・仕事を辞めた後や困った時、戻ってこられる場所になる。

13. 就労準備支援担当者に求められる能力、資格等

就労がメインではあるが、福祉的な視点も必要だと思われる。対象者の気持ちや意欲を高めていくには、一般論や正論では通らないこともある。アプローチの仕方を考え

られることが大事。同じ土俵には上がらないけれど、同じところに立つ意識を持って動いている。

14. 企業開拓、資源開発等の実施の有無、方法、課題

実施している。名古屋市の場合、就労訓練推進員が各センター1名計3名常勤で設置されているため、就労訓練推進員と連携しながら開拓を進めている。

方法－ハローワークの求人を見て担当者に問い合わせる、ケースから地域を絞り込み一軒ずつアプローチ、企業フェアに出向き可能な限り名刺交換をしていく。

課題－自立支援法の説明や困窮者の対象像を説明すると、下に見られてしまう。第2新卒の若者や離職して困っている人は身近にいませんか？となるべく近い距離で理解してもらえるようなイメージを作り、警戒心をもたれないような説明を心がけている。

15. 一般就労に結びつかなかった場合の就労準備支援事業の出口

就労継続B型かA型に繋ぐケースもある。ときには生活保護に繋げるケースも。中には連絡がとれなくなった人や、ドクターショッピングを行う人もいた。

16. 自立相談、就労訓練等との連携の成果、課題

成果－名古屋市の場合、自立相談と一体化しているため、逐一状況を把握できることがメリット。就労準備を利用する前から、ある程度どのような人なのかを把握できる。

課題－上記のような設置体制になっているため、よりスムーズに就労準備に入っていけるようにしていくこと（例えば、本人の負担にならないように就労準備利用時にまたイチから同じ話をさせない配慮など。）

17. 関係機関との連携の成果、課題

成果－繋ぎ役としての役割を果たしていること。学習や一時生活支援とはあまり接点がないが、ハローワークとの関係は大変良好。調整会議への同席や、ハローワーク内のチラシ設置や案内など、濃い関係が築けている。就労移行支援につなぐパターンもあり、見学同行し対象者に移行か準備かを選んでもらうこともある。

臨床心理士も在籍しているため、病院への繋ぎは行いやすい状況である。

課題－地域包括、地活・・・関係機関の幅を広げ、色んなところに関わってもらい必要性を感じている。手帳がある人の支援で、障害の専門窓口とどう役割分担していくか、まだ明確になっていない。

18. 就労準備支援事業の実施にあたり重視していること、特長（例：個に合ったプログラム設定、外部実習、職場開拓、定着支援 等）

個々に合わせたオーダーメイドの支援が特徴。週1～2週間に1度くらいのペースで支援しているが、当事者に対して教育の側面もあるため、週1よりも本当は週5位でプログラムを行う必要性も感じている。一方、対象者の相談開始時期や来所可能日を考えると、一斉に始めるような支援は難しいと思う。定着支援はこれから課題が出てく

るだろう。

外部との関わりは、フォーマルな関係機関だけでなく、インフォーマルな活動をしている地域住民やサークル団体などと絡んでいくことも意識している。地域にはまだまだ面白い試みが沢山あり、それらとうまく連携できないか日々考えている。

職場開拓については、就労訓練の事業所は、徐々にだが社会福祉法人やNPOだけでなく株式会社も増えてきている。

19. 上記までの回答の他、就労準備支援事業の実施にあたり課題となっていること、次年度以降、取り組む必要があると思われること

次年度以降に取り組む必要があると思われることとして、面談室以外の場でのトレーニングを行えるプログラムを考えている。集団プログラム、仲間同士でできるもの。労働法規やコミュニケーションなど。1対1だとどうしても支援者が強くなりがちで、聞き入れてもらいにくいことがあるので、講座形式にして気付きを促すということをしてみたい。アサーションなども取り入れて行きたい。若者支援のプログラムを少し大人っぽくアレンジする、就労移行のプログラムを参考にする等、連携して良い部分を吸収していければと考えている。

20. 施行前～施行直後、今年度と、時間の経過の中で支援内容や対象者がどう変わって（充実して）きているか

就労準備を行うことや働くことで、対象者の自己肯定感が上がってきているのを感じる。社会の中で役立つと言う感覚があると、本人の意識が変化してくるだけでなく、家族からも一目置かれるようになる。

最後に、厚労省に伝えて欲しいこととして、下記の項目が挙げた。

- ・収入申告が理由で利用を躊躇する人がいる。名古屋市は自己申告制で、行政は融通を利かせて2号要件で拾っているが、利用しやすくするためにそもそもの必要性を検討してほしい。
- ・支援期間1年というのは、何とかならないか。10年20年ブランクの人は1年では何とかならない。

⑤ 千葉県松戸市 松戸市就労準備支援室（特定非営利活動法人ユニバーサル就労ネットワークちば）

ヒアリング項目

1. 就労準備支援事業の設置形態 市町村直営 委託
2. 就労準備支援事業以外の事業 家計 学習 一時生活
3. 自治体の人口 485,803名

4. 就労準備支援事業の体制 自立相談と一体型 単独型

5. 就労準備支援事業を開始した時期

2015年10月から就労準備支援事業開始
2016年4月から被保護者就労準備支援事業開始

6. 就労準備支援担当者数

専任職員 3名、非常勤 1名

7. 平成28年度の支援実績（就労準備支援のプラン策定数、プラン全体に占める割合）

自立で把握している対象者実人数は1051名、うち就労準備支援プラン数は10件

8. 一般就労に結びついた支援対象者の平均的なプラン期間

一般就労につながったのは6件。自立支援機関で就労準備に見合う人をスクリーニングしてくるので、3～6ヶ月程度で一般就労につながっている。その後定着支援を行っているので、プラン期間は1年となっている。

9. 就労準備支援事業の代表的な支援対象者像、特徴

自立相談支援の就労支援の対象は、「やりたいことが決まっている人」、就労準備の対象は「職に一貫性がない」「就職してもすぐにやめてしまう」「職場で毎回トラブルを起こしてしまう」など、で分けている。

ある程度の日常生活は自立しているが、金銭的に余裕がなく、すぐの就職が必要な人が多い。支援の上限が1年であるため、生活リズムが整っていない人は、自立相談支援機関で支援している。自分で、困った状況にあることは自覚している。障がいの疑いがある人は、自立相談支援機関で支援することが多い。

被保護者就労準備支援事業の対象者は、自覚がない人が多い。また、障がいの疑いがある人が多い。病識がない。就労のブランクが長い。腰痛や内科的疾患があり就職が難しいと思える人もいる。また、20～30代で、親世代が生保を受けており、就労のイメージを持ってない人もいる。

10. 上記のうち、支援が困難だと感じる対象者の特徴とその理由

病識がなく、うまく就労できないのは周りのせいにしてしまう。以前の職種にこだわりがある。被保護者で医師から軽就労可との診断がでているが、体調が思うようによくない人は支援に悩む。

11. 就労準備支援事業の具体的な内容、メニュー、プログラム等

4種類の適性検査を事務所内で行っている。(相談員が実施)アセスメントの一つとして活用できている。

12. 就労準備支援事業の成果と考えられること(一般就労以外にも)

障害福祉サービス等、他制度につなぐことも成果だと考えている。その際のポイントとしては、本人の意志に基づき、本人に合うところにオーダーメイドでつなぐこと。

13. 就労準備支援担当者に求められる能力、資格等

- ・相談者に対し、深刻になりすぎず、軽く考えすぎないバランス感覚、柔軟性
- ・協調性があり、一人で考えずに他の相談員と協力できること
- ・基本的な幅広い知識(障害者雇用について、ハローワークの利用の仕方など)
- ・新しいものを取り入れて挑戦すること
- ・地域と積極的に関わること
- ・資格としては、社会福祉士や精神保健福祉士、キャリアコンサルタントなどが望ましい

14. 企業開拓、資源開発等の実施の有無、方法、課題

実施している。ただし、支援しながら開拓も行うのは難しく、専門の開拓員がいると良い。人づてで営業に行くなどのネットワークも必要。市の商業振興課と連携することが望ましい。

15. 一般就労に結びつかなかった場合の就労準備支援事業の出口

自立相談に一旦戻して引き続き支援したり、障害福祉サービス等他制度につないだりしている。

自立相談に戻した後の就労準備支援の再利用は今のところ実施していない。

16. 自立相談、就労訓練等との連携の成果、課題

- ・自立相談の相談員から電話でケースが紹介される。自立である程度アセスメントが進んでいる。時には、適性検査だけを受けるケースもある。市、自立相談との連携は取れていると思う。
- ・NPOの活動として、中間的就労の説明会などを実施している。
- ・課題としては、自立相談からなかなかケースが下りてこないことが挙げられる。

17. 関係機関との連携の成果、課題

ハローワークの就労促進事業(長期離職者対象)と連携している。また、ハローワ

ークの障害の専門援助窓口に同行したり、障害者基幹センターと連携したりしている。就労移行支援事業所の利用につなげることもある。

18. 就労準備支援事業の実施にあたり重視していること、特長（例：個に合ったプログラム設定、外部実習、職場開拓、定着支援 等）

オーダーメイドの支援、適性検査 等

19. 上記までの回答の他、就労準備支援事業の実施にあたり課題となっていること、次年度以降、取り組む必要があると思われること

- ・プログラムの見直しと開発を行いたい。
- ・面談や面接に行くための交通費がないと言う課題
- ・受け身となりがちな対象者に対して、どこまで密に関わるかという問題がある。
- ・就労準備支援の利用期限1年間は短いと思う。国の方針として、延長などを認めてほしい。

20. 施行前～施行直後、今年度と、時間の経過の中で支援内容や対象者がどう変わって（充実して）きているか

- ・ネットワークがないところから、関係機関とのつながりができてきた。理解ある医療機関が固定し、利用しやすくなった。
- ・支援内容（プログラム）にバリエーションが出てきた。
- ・話ができる場所、安心できる居場所としての提供ができています。
- ・対象者の変化として、「よくわからないがうまくいかない人」が自己認識できるようになった。きっかけとそこに合った支援があれば働くことができる人がいることが分かった。

- ⑥ 鳥取県倉吉市、東部4町（八頭町、岩美町、智頭町、若桜町）中部4町（琴浦町、北栄町、湯梨浜町、三朝町） さんいんみらい事業所（NPO 法人ワーカーズコープ）

ヒアリング項目

1. 就労準備支援事業の設置形態 市町村直営 委託
2. 就労準備支援事業以外の事業 家計（倉吉市、北栄町） 学習（北栄町）
一時生活
3. 自治体の人口 倉吉市 48,510人 東部4町 48,422人 中部4町 54,590人
4. 就労準備支援事業の体制 自立相談と一体型（琴浦町、北栄町） 単独型（倉吉市、東部4町、湯梨浜町、三朝町）

5. 就労準備支援事業を開始した時期 平成 28 年 4 月
6. 就労準備支援担当者数 倉吉市 2 名 東部 4 町 2 名 中部 4 町 1 名 ■専任
□兼務

7. 平成 28 年度の支援実績

就労準備支援のプラン策定数は 25 件（被保護者就労支援含まず）

8. 一般就労に結びついた支援対象者の平均的なプラン期間

1～2 ヶ月（被保護者就労支援は 6 ヶ月～8 ヶ月）

9. 就労準備支援事業の代表的な支援対象者像、特徴

年代はさまざまで、若年者は社会的孤立者（とじこもり等）が多い。中高年層では、家族の介護や自身の病気のために離職したケース、女性の場合は母子家庭が目立つ。地域特性として、農業を営んでいたが生計を立てられなくなった人も多い。ハローワークに行っても年齢的に仕事が見つからない人、親に経済力があるために生活保護の申請が通らなかった人等が多い。

10. 上記のうち、支援が困難だと感じる対象者の特徴とその理由

病気を抱えている人、能力が低いために解雇されてしまった人、自己認識に乏しく環境のせいにする人などの支援が難しい。地域的な特性としては、交通手段（車）がない人も就労が困難である。

11. 就労準備支援事業の具体的な内容、メニュー、プログラム等

面談により就労阻害要因を分析し、寄り添い型の支援を行う。アセスメントに基づき本人に合う仕事を紹介し、事業所との交渉により職場見学、就労体験を実施させてもらうことがある。有料職業紹介事業の登録をしており、企業開拓から求人まで一貫して行う。ハローワークの求人に直接応募させることは少ない。企業開拓をして事業所とつながるメリットとして、例えば「高卒以上」という条件の求人だったとしても交渉の余地があることなどが挙げられる。現在、開拓企業は約 400 社程度あり、ボランティア、就労体験、中間的就労などのプログラムを実施している。独自事業の白ネギ、ラッキョウ栽培、ナマズ・ホンモロコ養殖等も農福連携のプログラムとして福祉サービス、就労準備支援のプログラムとして用意されている。地域のニーズに合わせて開始した有害鳥獣対策事業もプログラムとして活用できるとよいと考えている。

12. 就労準備支援事業の成果と考えられること（一般就労以外にも）

会話ができなかった対象者がボランティア活動を通じてコミュニケーション能力を

獲得したり仲間ができたりしたこと、生活リズムの改善、自己有用感の獲得、職業適性の発見、働くことへの恐怖感の克服などが成果として挙げられる。

13. 就労準備支援担当者に求められる能力、資格等

傾聴する能力が最も大事であり、本人の気づきを引き出すカウンセリングができる人が求められる。思いやりがあり寄り添う支援ができることが重要であるため、介護や教員を経験してきた支援員が多い。企業開拓については、支援対象者の立場だけでなく企業側の立場でメリットを伝え交渉ができる人が求められる。

14. 企業開拓、資源開発等の実施の有無、方法、課題

支援対象者が希望する業種や持ってきた求人票をもとに直接交渉し開拓を行っている。受け入れの協力が得られる企業は、人材不足の清掃業や製造業などに職種が偏る傾向があるが、対象者のニーズには合っている。営利目的の企業は開拓が難しいことが多く、介護等福祉関係の業種が多い。訓練を企業だけに丸投げするのではなく、支援側が訓練の制度やシステムを持つことが必要で、清掃などはワーカーズコープの清掃事業部内において訓練を行っている。独自の仕事おこしにより、訓練の場の確保や適材適所の考え方による対象者に合わせた業務の切り出しが可能となる。

15. 一般就労に結びつかなかった場合の就労準備支援事業の出口

ワーカーズコープの清掃事業部での就労実績がある。就労継続支援B型事業所で生活困窮者や被保護者が働けるようなしくみを将来的に作り、その商品力を上げることで工賃の向上を目指したい。

16. 自立相談、就労訓練等との連携の成果、課題

ワーカーズコープが相談員を派遣し自立相談を行っている自治体では連携がうまくいっているが、自立相談が別の団体で、事務所が離れている場合は就労準備への対象者の送り出しが難しい。自立相談でのワンステップを超えないと対象者が就労準備に回されないという現状があり、初回インテーク時から関わられるかどうか重要だと感じる。また、支援調整会議が自立相談と行政のみで実施され、そこでの決定が任意事業の受託団体に通知されるという形式となっており、事業間連携の面では課題といえる。自治体により支援調整会議のあり方がさまざま、月1回関係機関、関係課で必ず支援調整会議を実施しているところは1町のみである。就労訓練については、ワーカーズコープが就労訓練事業の認定を受けているが実績まだはない。

17. 関係機関との連携の成果、課題

県内約400社の関係企業には、就労体験やボランティア先として協力してもらっている。また、ハローワークの他、県独自制度の中高年男性および女性向け就労支援や若者就労支援の事業と連携している。東京都と鳥取県がモデル事業として「中間的就労支援推進事業」を委託実施しており、そのネットワーク会議を各支援機関、

行政で作っている。

18. 就労準備支援事業の実施にあたり重視していること、特長（例：個に合ったプログラム設定、外部実習、職場開拓、定着支援 等）

ボランティアや就労体験の実施が一般的になっており、それにより支援対象者だけでなく受け入れ企業も変化していく。企業開拓については、協力を得る際の伝え方、信頼関係の構築の仕方に強みがある。

19. 上記までの回答の他、就労準備支援事業の実施にあたり課題となっていること、次年度以降、取り組む必要があると思われること

就農支援を実施したい。耕作放棄地を利用し、農作業に興味のある人を農業につなげたい。そのためには、農業のスキルを持つ支援員が必須であり、設備投資も必要となる。

20. 施行前～施行直後、今年度と、時間の経過の中で支援内容や対象者がどう変わって（充実して）きているか

被保護者の就労支援から開始し、その後生活困窮者自立支援を始めたが、この2者は置かれている状況が異なり、生活困窮者はすぐにでも就労する必要がある人ばかりである。その人たちの存在が掘り起こされ表面化してきた。被保護者の場合はまずはボランティアから開始し足元を固めてから就職させることができるが、生活困窮者の場合はその余裕がなく、一般就労までのスピード感はあるが定着率は低いと思われる。今後生活困窮者の就労定着率の課題が生じ作ると思われる。

⑦ 千葉県市原市 いちはら生活相談サポートセンター （社会福祉法人ききょう会）

ヒアリング項目

1. 就労準備支援事業の設置形態 市町村直営 委託
2. 就労準備支援事業以外の事業 家計 学習 一時生活
3. 自治体の人口 279,093 名
4. 就労準備支援事業の体制 自立相談と一体型 単独型
5. 就労準備支援事業を開始した時期 平成 27 年 4 月 1 日
6. 就労準備支援担当者数 1 名 専任 兼務
7. 平成 28 年度の支援実績（就労準備支援のプラン策定数、プラン全体に占める割合）

プラン策定数 9件 (1月末現在) プラン全体の割合 9/92

8. 一般就労に結びついた支援対象者の平均的なプラン期間

平均 9.3 ヶ月 (3件の平均)

9. 就労準備支援事業の代表的な支援対象者像、特徴

対象者像・コミュニケーションがうまく取れない (取ろうとしない)

・ひきこもり

・親の年金で暮らしていて親の死後に通報があり一旦繋がるが、本当に困ってから支援開始となる。

特徴 ・イメージすることや、予測することが苦手な人。

10. 上記のうち、支援が困難だと感じる対象者の特徴とその理由

- ・本人の発信が少ない人、要望や要求がわかりにくい人、提案を受け入れない人
- ・50代以降位で、障害 (知的) の疑いがあるが、療育手帳と取るための資料のない人

11. 就労準備支援事業の具体的な内容、メニュー、プログラム等

- ・計画書作成 (本人と一緒に計画作成)
- ・日常生活支援 (生活習慣の習得・生活習慣やビジネスマナーなどの講座への参加・体力づくり)
- ・社会生活支援 (花壇づくり・清掃・市からの委託作業・企業からの委託作業への参加、座談会、講座)
- ・就労自立支援 (「本人に合った仕事探し」「求人票の見方」「履歴書の書き方」「一人暮らしに向けての準備」「ストレスケアについて」の講座への参加)
- ・その他 (日常生活相談、就労関係相談、就労準備支援事業利用終了後支援)
- ・評価 (月に1度程度)・計画の見直し

12. 就労準備支援事業の成果と考えられること (一般就労以外にも)

- ・できること、出来ないことの確認が出来る。
- ・アセスメントが深められる
- ・居場所になる。・体験の場を経験できる
- ・自ら学びたい気持ちを喚起できる。

13. 就労準備支援担当者に求められる能力、資格等

- ・最低条件として、社会人として基本が出来ている人。
- ・本人と一緒に悩み、本人のやる気を高められる人。
- ・社会福祉士、教員資格などはあればなお良い。

14. 企業開拓、資源開発等の実施の有無、方法、課題

企業開拓、資源開発等の実施の有

方法：求人誌の最新版の準備、掲載企業への問合せ

自立相談と一緒に動く

企業説明会への参加、農家や就労現場の見学

15. 一般就労に結びつかなかった場合の就労準備支援事業の出口

支援終了後、一般就労につけない場合は、自立と連携し、支援を継続しながら、再度協議をし、自立で継続する。

16. 自立相談、就労訓練等との連携の成果、課題

訓練のプランはない。

自立相談と兼務の相談員が担っているが、就労準備として関わる人には、別の相談員が自立ではかかわり、自立と就労との2人で関わるようにする。

事業利用前から、準備の担当も関わる。

家族間の問題等は自立で担当する。

課題は、企業情報が自立と共有できていないことと、センターとしての企業開拓の方向性が共有できていないこと。

17. 関係機関との連携の成果、課題

支援が必要との判断があっても本人が支援を受ける気持ちになるまでは、中核地域生活支援センターで関わり、支援を受ける気持ちになった段階で、本人同意を得て生活困窮事業につなぐ。

支援調整会議にハローワーク、社会福祉協議会貸付担当、生活福祉課自立支援室が参加する。

生活保護担当とは、連絡会を開催し連携している（中核地域生活支援センターでの関係性が生きている）課題は、商工会議所との連携が出来ていないこと。

18. 就労準備支援事業の実施にあたり重視していること、特長（例：個に合ったプログラム設定、外部実習、職場開拓、定着支援 等）

最終地点は、就職が決まることではなく、就労定着できること。

そのために、電話相談を実施したりして、就労決定後も継続支援をする。

19. 上記までの回答の他、就労準備支援事業の実施にあたり課題となっていること、次年度以降、取り組む必要があると思われること

本当に困窮している人は、すぐに収入がほしいので、就労準備が使えない。

困窮度が低い人は、収入要件でひっかかり、2号要件でないと就労準備が使えない

ので、認められないケースも出てくる。

20. 施行前～施行直後、今年度と、時間の経過の中で支援内容や対象者がどう変わって（充実して）きているか

- ・対象者は変わっていない。
- ・対象者のニーズに合わせて、セミオーダー型の支援をしているので、1人支援するごとに支援内容は充実している。

⑧ 東京都墨田区 コミュニティスペース墨田 （中高年事業団やまて企業組合）

ヒアリング項目

1. 就労準備支援事業の設置形態 ■ 委託
2. 就労準備支援事業以外の事業 ■ 学習（他法人が実施）
3. 自治体の人口 260,358名
4. 就労準備支援事業の体制 ■ 単独型（※自立支援事業は墨田区直営。）
5. 就労準備支援事業を開始した時期
平成28年4月
6. 就労準備支援担当者数
2名 専任
7. 平成28年度の支援実績（就労準備支援のプラン策定数、プラン全体に占める割合）
8件（割合は不明。目安件数は10件。）
8. 一般就労に結びついた支援対象者の平均的なプラン期間
平均3ヶ月（就職は1ヶ月で決めるが、定着支援を含めると3ヶ月ほど要している。）
また、プラン期間が終了しても関わりをもち支援している。
9. 就労準備支援事業の代表的な支援対象者像、特徴
手帳は取得していないが、発達障害が疑われる人が支援者に多いと感じる。
（特徴として、対人コミュニケーションが苦手、理想と現実のすり合わせが苦手である。）

10. 上記のうち、支援が困難だと感じる対象者の特徴とその理由

- ・就労の意欲喚起が出来づらい家庭環境であること（家族は独立してほしいと思っているが、最低限度の衣食住が足りているため本人の就労意欲が乏しい。また、家族も突き放せない。）
 - ・困窮しているために、収入を得られない準備事業の利用が難しい。（時間をかけられない）
- 既存の支援プログラムに参加できたのは、家族と暮らしている対象者のみだった。
- ・この事業は、強制的に指導するものではなく、本人の希望や意向によるところが大きいので関わり方に注意をしている。

11. 就労準備支援事業の具体的な内容、メニュー、プログラム等

作業体験（内職作業）、公園清掃（ボランティア）、園芸（ボランティア）、折り紙（ボランティア）、区内の高齢者や障害者施設での支援ボランティア、パソコンセミナー、意欲喚起・就労セミナー、体験就労、就労支援、イベント
（この法人では、4年前より生活保護受給者の社会参加促進事業を始めており、ボランティア活動のノウハウが現在に引き継がれている）

12. 就労準備支援事業の成果と考えられること（一般就労以外にも）

- ・決められた時間に週2～3回はコンスタントに通うことができていること。きちんと身なりを整えること。（生活自立の向上）
- ・プログラムを用意しているが、それにうまくなじまないことがあるので、個人に合わせた支援を行った。その支援を探る中で、精神保健福祉士のネットワークができたこと。

13. 就労準備支援担当者に求められる能力、資格等

相手の話が聞ける人、相手に合わせた受容態度がとれる人であれば、必ずしも資格がなくても良いのではないかと。利用者と同じレベルに立って対応し、自尊感情を高めるように心掛けている。

14. 企業開拓、資源開発等の実施の有無、方法、課題

企業開拓や資源開発は力を入れて実施している。

方法：ハローワークの求人や新聞広告の求人をみたら、直接訪問してどんな人を求めているのかを尋ね、紹介させていただきたいと伝えている。そのような人とのつながりを大切にしている。

課題：職種が限られていることが課題。利用者が求められる仕事には自前で開拓しただけでは足りない。

無料職業紹介を事業所ですべてしており、20社ほどの登録がある。2名の準備事業の担当で開拓している。（法人内でも清掃業・リサイクル業などで就労の受け皿はある）

15. 一般就労に結びつかなかった場合の就労準備支援事業の出口

今のところは例がないが、医療機関や障害サービスの就労継続支援B型事業所等につなぐこともその方法かと考える。

16. 自立相談、就労訓練等との連携の成果、課題

自立相談支援窓口より連絡が入り、三者面談をして支援が開始する。経過は記録票で随時連絡している。必要時に声をかけてもらっており、連携はとれているように思う。外部の就労訓練事業の開拓はまだない。

17. 関係機関との連携の成果、課題

- ・精神保健福祉に特化したつながりができていること。
- ・区の事業担当課以外の課とも連携できている。(ゴミ拾いなどの業務委託を受けて就労体験の場になっている。できれば、今後はボランティアにも費用を渡せるような仕組みを作れると良いと感じる。)
- ・既存の他の機関を大切にしながらも、できないところをカバーしたい。それぞれの持ち味を生かして関係づくりをしたい。

課題: つないだ後、その後の様子確認ができていない。また、支援調整会議以外にも関係機関との会議を定期的に行っているが、チーム支援体制まではとれていないこと。

18. 就労準備支援事業の実施にあたり重視していること、特長(例: 個に合ったプログラム設定、外部実習、職場開拓、定着支援 等)

全ての支援過程においてスピーディーに行うことを重視している。
(民間に委託されているのは、タイムリーに、状況に合わせて動けることを評価されたことだと考えるため。)

19. 上記までの回答の他、就労準備支援事業の実施にあたり課題となっていること、次年度以降、取り組む必要があると思われること

- ・より柔軟に動けるように、事業委託仕様書の内容を区と相談している。
- ・証明写真や健康診断書の費用を捻出する仕組みが作れると良い。

20. 施行前～施行直後、今年度と、時間の経過の中で支援内容や対象者がどう変わって(充実して)きているか

- ・就労の可能性が増えた。
- ・委託での清掃の機会やネットワークなど社会資源が増えてきた。
- ・準備支援事業は就労支援よりも支援の幅が広く、その支援を求める人も多いことが分かった。

⑨ 東京都世田谷区 ふらっとホーム世田谷（株式会社パソナ パソナキャリアカンパニー）

ヒアリング項目

1. 就労準備支援事業の設置形態 市町村直営 委託
2. 就労準備支援事業以外の事業 家計 学習 一時生活
3. 自治体の人口 89.2万人
4. 就労準備支援事業の体制 自立相談と一体型 単独型
5. 就労準備支援事業を開始した時期

平成28年4月（26年よりモデル事業実施）

6. 就労準備支援担当者数 10名 専任 兼務
7. 平成28年度の支援実績

就労準備支援のプラン策定数 初回プラン策定70件 再プラン26件
プラン全体に占める割合 プラン全体に占める割合 33.9%

8. 一般就労に結びついた支援対象者の平均的なプラン期間

終結までの平均利用日数31日

9. 就労準備支援事業の代表的な支援対象者像、特徴

世田谷区は、学生街という地域特性のため比較的高学歴の人が多く、卒業後就労に結びつかずひきこもったり就労ブランクのあるまま年齢を重ねたりした人が目立ち、単身者が多い。30年以上のブランクを抱えた人もいる。

10. 上記のうち、支援が困難だと感じる対象者の特徴とその理由

保証人がいないため就職の際の連絡先が書けない、携帯電話がなく購入する資金もないという社会的に孤立した人が多い。日払いの就労を目指すケースもある。自己評価と支援者評価が乖離しているケースはすり合わせ作業に困難な場合もある。また、親からの仕送りがあるため本人に困り感がなく、「夢」を持ち続けている人、自己理解がすすまない人、自信が持てない人等が見受けられる。就労阻害要因は障害等を含め幅広く複合的である。

11. 就労準備支援事業の具体的な内容、メニュー、プログラム等

◇就労前セミナー → 初心者向けパソコン講座など

◇体験プログラム

・農業体験

区民農園の区画を借り、農作業体験を行う。収穫したものを皆で調理するなどして、健康面、コミュニケーション面の効果を狙う。利用者間の交流や孤立の解消につながる。1~2回の参加で変化が見える人もいる。支援員も一緒に参加することにより、面談では見えなかった対象者の強みが見えたりしてアセスメントの機会となる。支援員も学ぶことが多い。

・お祭りボランティア

地元商店街のお祭りにボランティアとして参加する。地域とのつながりや、この事業の地域への理解促進につながり、求人や企業開拓に結び付ける効果もある。友人、知人がいなかった人が、お祭りボランティアへの参加でほかの人とメール交換をした例もある。

◇週2回、ハローワークの出張相談

◇職業紹介、応募書類作成（証明写真の無料撮影、スーツの貸し出し あり）

12. 就労準備支援事業の成果と考えられること（一般就労以外にも）

- ・就職活動開始
- ・職業訓練の開始
- ・医療機関受診、健康状態の改善、精神の安定
- ・住まいの確保、安定
- ・社会参加機会の増加、孤立の解消
- ・自立意欲向上
- ・障害のある人の適切な支援機関へのつなぎ 等

13. 就労準備支援担当者に求められる能力、資格等

- ・キャリアコンサルタント（国家資格）、産業カウンセラー 等の資格
- ・視野が広く、支援を決めつけられない人。さまざまなところ、人につないでいくことが大事。
- ・福祉と一般社会、企業を結び付けるために両方の視点を持っている人

14. 企業開拓、資源開発等の実施の有無、方法、課題

就労体験は、その人がやりたいことを聞き取り、それに合う企業に依頼する。飲食、介護、サービス業が多い。支援対象者と雇用先との間で、労働条件の緩和等の調整や、勤務条件の確認等の連絡調整を実施している。就労決定後も支援対象者と雇用先との調整、雇用先でのジョブコーチを行い、職場定着をサポートしている。

15. 一般就労に結びつかなかった場合の就労準備支援事業の出口

就労訓練の利用（これまでの実績は1~2名）

アルバイトなどで当面の給料を得る 等

16. 自立相談、就労訓練等との連携の成果、課題

自立相談とは、支援調整会議を通じて連携している。5つの福祉事務所でそれぞれ月1回開催、就労準備支援開始前などは臨時で行うこともある。区に専門の相談員がおり、インテークは区の相談員、社会福祉協議会が行う。支援につながった場合、全員が「導入セミナー」に参加する。支援調整会議を経て、就労準備支援を開始する。初回インテークも、就労のニーズのある人には同席してアセスメントを行う。

17. 関係機関との連携の成果、課題

若者支援施策、障害者支援施策が林立しており、一貫して行う必要性を感じている。そのため、関係機関調整会議を実施し、お互いに対象者を紹介しあったりして事例を積み重ねている。

18. 就労準備支援事業の実施にあたり重視していること、特長

- ・ 否定せず傾聴すること
- ・ 既存の仕事に当てはまらない人もいるため、業務分解により職場の中で仕事を作る
- ・ 求人開拓員がジョブコーチとして定着支援を行う（3～6ヶ月）2日間程度一緒に職場に入り、手順書作りなどを行う。障害のグレーゾーンの人や高齢者の支援に有効であり、企業からも感謝されている。地域づくりにも役立っていると感じる。

19. 上記までの回答の他、就労準備支援事業の実施にあたり課題となっていること、次年度以降、取り組む必要があると思われること

就労準備支援事業の実施のためには、交通費や面接に必要な費用など、1ヶ月分くらいの給付金や貸付金が必要である。

20. 施行前～施行直後、今年度と、時間の経過の中で支援内容や対象者がどう変わって（充実して）きているか

就労準備支援の窓口に通うことで、様々な社会資源の情報を提供したり、就労準備から就職したOBの話を聞く会などに参加したりして、就労の入り口に立つ人が増えている。また、病院同行により健康状態が改善したり、生活習慣が整ったりしている。

【大阪府、池田市、泉佐野市、豊中市、東大阪市、河内長野市、摂津市、大阪狭山市】
(有限責任事業組合大阪職業教育協働機構、大阪地域職業訓練センター(A'ワーク創造館))

※A' ワーク創造館は、自治体を横断して事業を受託しているため、事前に各自治体へ質問項目について調査をしてくださった。今回のヒアリングは、その回答内容と A' ワーク創造館の話織り交ぜている。

ヒアリング項目

1. 就労準備支援事業の設置形態 ■市町村直営 ■委託

①広域就労支援事業の受託：大阪府内 14 市町村（大阪府（能勢町、豊能町、忠岡町、田尻町、熊取町、岬町、太子町、河南町、千早赤坂村）、東大阪市、池田市、泉佐野市、河内長野市、摂津市）

<広域就労支援事業>

- ・各自治体が自立相談支援事業（就労支援）や就労準備支援事業ほかの事業区分で予算化し、広域の共同事業として、以下の目的で発注・実施。（公募による随意契約）
- ・自立相談支援機関と連携し、就労訓練・就労体験等のオーダーメイド型の支援メニューの開発と実行支援、技術的支援とノウハウ移転
- ・認定就労訓練事業所における実施事業、認定就労訓練所の推進
- ・就労体験・訓練を効果的に実施するためのノウハウの提供（就労面に配慮したアセスメントや支援プランの作成、協力企業・事業所との関わり方、訓練メニューの開発等の企業支援や訓練運営等のノウハウ移転）

②上記広域就労支援事業と同趣旨で、大阪狭山市から就労準備支援事業（生保含む）を単独で受託している

2. 就労準備支援事業以外の事業

- ・大阪府：■家計 ■学習 ■一時生活
- ・池田市：□家計 □学習 ■一時生活
- ・泉佐野市：□家計 □学習 ■一時生活
- ・豊中市：■家計 ■学習 ■一時生活
- ・東大阪市：■家計 ■学習 ■一時生活
- ・河内長野市：■家計 ■学習 ■一時生活
- ・摂津市：□家計 ■学習 ■一時生活

3. 自治体の人口 1,491,807 名

- ・大阪府：152,591 人
- ・池田市：102,671 人
- ・泉佐野市：101,035
- ・豊中市：403,030 人
- ・東大阪市：479,933 人
- ・河内長野市：109,060 人
- ・摂津市：85,477 人
- ・大阪狭山市：58,010 人

4. 就労準備支援事業の体制 ■自立相談と一体型 ■単独型

- ・広域就労支援：各自治体が就労支援を充実する目的で事業・予算化し、共同発注（予算化の事業区分は自立相談支援事業、就労準備支援事業ほか、自治体で異なる）
 - ・大阪狭山市：A' ワーク創造館単独で受託（内容は大阪府広域就労支援事業と同じで、事業予算の区分は就労準備支援事業（生保一体）
5. 就労準備支援事業を開始した時期
- ・大阪府：平成 27 年度～
 - ・東大阪市、池田市、泉佐野市、河内長野市、摂津市：平成 28 年度～
 - ・大阪狭山市：平成 28 年 10 月～
6. 就労準備支援担当者数
- ・広域就労支援事業：事業推進員 5 名（受託団体ベース）
各自治体の就労準備支援員ではないが、実務内容は就労準備支援事業の内容が含まれている
 - ・大阪狭山市：3 名（就労準備支援員）
7. 平成 28 年度の支援実績（就労準備支援のプラン策定数、プラン全体に占める割合）
- ・広域就労支援事業
大阪府：65 件中 1 件、東大阪市：313 件中なし、池田市：3 件（全体数不明）、泉佐野市：全体の 3 割程度、河内長野市：1 件（全体数不明）、摂津市：35 件中 3 件
 - ・大阪狭山市：33 件中 3 件
8. 一般就労に結びついた支援対象者の平均的なプラン期間
- 自治体によってもばらつきがあるが、6～10 ヶ月程度が平均的な期間
9. 就労準備支援事業の代表的な支援対象者像、特徴
- （自立相談支援機関が就労支援をプラン化するケースは、）30～40 代男性、ひきこもっている、精神疾患等メンタル面で困難を抱えている、長期のブランクがある方など。また、何らかの要因で対人コミュニケーションが難しく、手帳等は持っていないがグレーゾーンの方が多い印象。
10. 上記のうち、支援が困難だと感じる対象者の特徴とその理由
- 各自立相談支援機関において就労支援をプラン化しつつも、支援困難事例とされている対象は、自己理解や職業理解が低く、理解を深めて就労意欲を高めていくことに時間を要する方。また、経済的に逼迫していて支援期間が十分に取れない方。親子関係に困難を抱えていて、支援に時間がかかる方。外国籍で言葉の壁がある方。
11. 就労準備支援事業の具体的な内容、メニュー、プログラム等

広域就労支援事業の内容は、当初、ケース起点に就労体験等のメニューを開発・マッチングするというより、企業等と連携した支援メニュー開発を先行させ、メニュー利用を促進する方向を想定していたが、就労支援をプラン化するケースが少なく（途中で、アセスメントやプラン化の問題があることが判明）、自立相談支援担当者に対する支援（個別ケース検討への参加、研修など）を強化した。並行して、企業等へのアプローチ（経済団体や業界団体、個別企業等）を行い、就労体験等のメニュー開発（企業等からすると、役所の相談と連携した人材確保）を進めている。

■対自立相談支援担当者

ケース検討会議への参加、エコマップ活用法、共同検討会（スカイプ）、企業訪問同行、実習プランの共同検討等、適切なアセスメントをして個々人にあった就労支援メニューを提供するための研修の実施。また、開拓した事業所へ自立の主任相談員と一緒に訪問をし、就労訓練へすぐに繋がるような取り組みをしている。また、企業へのアプローチ方法についての研修会を行っている。

→直接相談者に対して何かを行う事業というよりは、相談機関と企業、相談者の間を埋めるための活動を行っている。（自立相談支援機関の業務補完を行うのではなく、その相談支援機能の向上・支援、あるいは実施主体である自治体支援を主たる目的としている。）

■対相談者

各自立相談支援の現状は、支援困難に分類されるケースが多く（ニーズ発見機能が極めて弱い）、そのための自立相談支援担当への支援内容が多くなっている。例えば、GATBの共同実施、親支援メニューの共同開発、企業と連携した就労支援メニューの開発実施（認定就労訓練事業所で、受け入れゼロの事業所が多いので、そこに実際に人を入れて利用しやすくする）。

12. 就労準備支援事業の成果と考えられること（一般就労以外にも）

（事前に各自立相談支援担当にヒアリングした内容では）相談者にとっての成果としては、意欲向上・社会参加に繋がること。事業としての成果としては、事業所のニーズの把握、地域の社会福祉法人や企業などとの連携推進、支援メニューを増やすこと、アセスメント力の向上を図り適切な支援を行うこと。

13. 就労準備支援担当者に求められる能力、資格等

（大阪府広域就労支援事業が追求していることは、企業等の現場で就労体験ほかの支援メニューを開発すること、豊富な選択可能な支援メニューを自立相談支援機関に提供することによって、相談支援の現場における就労面のアセスメントからプラン化、マッチング等の能力を向上させることである。「就労準備支援担当者」の規定が不明だが、自立相談支援機関の就労支援員と異なるとすると、役割は何でしょうか。当事業ではあえて、就労準備支援担当者という職能名は使っていません。居場所や実習等に同行するといった役割が想定されているのでしょうか。以下のコメント、アセスメント等は自立相談支援担当の必須機能で、今回の受託事業では実践的に要請された内容である）

支援メニューを考案したり、就労体験先につないだりするためには的確なアセスメ

ントを行える必要がある。相談者が話すことに対して「なぜそう考えたのか、思ったのか」を聞き取り推察できる力が必要。また、相談者の希望をそのまま鵜呑みにして実行するのではなく、その希望の背景をきちんと読み取って具体的な支援に落とし込むスキルが必要。

14. 企業開拓、資源開発等の実施の有無、方法、課題

人材難の企業をターゲットに企業開拓を進めている。(優先順位は、雇用ニーズのあるところ、雇用ニーズは期待できないが多様な業務への従事が可能、障害者雇用など多様な人材への対応力があるなどの判断でアプローチする)(経済団体や業界団体等に、既存の採用マーケティングではうまくいかない状況を説明)大手求人サイトのからくりを解説し、より中小企業にとって応募者の集まる手法と併せて役所(自立相談支援機関)と連携した人材確保策を紹介するセミナーなどを開催。自社広告の進めとともに、自治体からの紹介も手法の一つとして紹介する。あくまでも企業目線でセミナーを組み立てることで、興味をもってもらえるようにしている。反応があった企業等に訪問し現場・業務を踏まえ、就労体験案を提案し、ケースの受入可能な状態まで調整し、その段階で各自立相談支援機関に情報提供する。就労体験や非雇用型で受け入れてくださる事業所には、謝金や保険を自治体ごとに用意している。(別途予算化している)

また、(自立相談支援機関のニーズ発見能力が低い)見えない相談ニーズの掘り起こしを応援している(面接会や教育訓練、体験・見学等のイベントなど)。企業が相談者を受け入れるためには、企業側の土壌を耕す必要がある。まずは企業のニーズや現場・業務特性等にあった人材の受け入れからお願いし、成功事例を作る(実行可能性や期待感を醸成させる)必要がある。最初が成功すると、その後しんどいケースをつないでも応用できる(多様なケースへの応用が広がる)。そのため、より幅広いケースに対応する取組み(事業のウイングを広げる)が重要である。相談窓口を案内するのではなく支援メニューの広報(農業体験や就労体験)を行い、イベントへの単発参加も受け付けている。そうすると、相談に行くのは決心がつかないが、活動・体験から相談につながるができる。

15. 一般就労に結びつかなかった場合の就労準備支援事業の出口

就労継続支援 A 型・B 型、就労移行支援事業所、社会参加(就労だけが人生ではない)、生活保障に留意した関連する支援は当然継続する。

16. 自立相談、就労訓練等との連携の成果、課題

事業所開拓時に自治体の課長や主任相談支援員と企業訪問し、顔のみえるつながりを増やしている。(技術ノウハウの移転には欠かせない。自治体の責任者が連携する企業等にあいさつするのは当然、相談支援する大事な人材を通じた関係づくりに対する責任性の問題)

自立からプランが下りてこない自治体もある。就労準備として「こんなメニューがあります」と実際やってみせることで自立の方にイメージをつかんでもらってプランを下してもらうことができるので、そうした実行力が必要。(自立が就労支援の現

場に、企業等の現場に下りてこないことが制度が動かない原因の1つ。我が国の社会福祉制度や従事者の限界)

この事業では、受け入れ可能事業所ができた場合すぐに動かすことを重視している。各自治体から対象者が出てこなかった場合は A' ワーク創造館に通う職業訓練受講生や他の支援機関等にも対象を広げて支援メニューを動かすタイムラグがでないように工夫している。

17. 関係機関との連携の成果、課題

被保護者の受託者との連携がうまく行っている。しかし、社会資源が少ない中で連携しきれていないとも感じる。例えば、若者サポートステーションとの連携等ができていないことは課題。連携できている機関からは、第3者的な視点で評価をいただける。(上記のコメントの意味がわかりません。各自立相談支援機関は特徴があるとともに、取り組みの差も大きい。また、資源等の状況も異なる。そのため、関係機関との連携はさまざまである。事前のヒアリングからは、一部の自治体から「委託業者との連携が上手く取れている」という声がある。)

(若サポは、団体ごとの特性があり、連携する意味が異なる。その必要性が低い団体も多い。雇用システムから発想するところから、福祉や住まい等の社会サービスから発想するところまで、関係機関・団体の幅は広いが、就労支援にかかわって連携できる関係機関は少ないと言える。就労支援に関する理解と何らかの分担が可能な機関・団体の育成が課題ではないか。)

18. 就労準備支援事業の実施にあたり重視していること、特長(例:個に合ったプログラム設定、外部実習、職場開拓、定着支援 等)

就労体験、就労訓練を重視している自治体が多い。また、個別支援のためのメニュー開発や継続性を重視している声もあった。就労体験実施の際は、相談者及び家族の意思確認をした上でアセスメントにズレがないようにすることなど、実践の中で学びつつある。特に目標設定とその共有(特に継続した「ふりかえり」)はとても大切と感じた。また、体験中も体験先に足を運んだり定期的な面談(3者面談含む)を続けるなど丸投げにしない姿勢を見せることを大切にしている。

19. 上記までの回答の他、就労準備支援事業の実施にあたり課題となっていること、次年度以降、取り組む必要があると思われること

オーダーメイド型の支援メニューの開発と運用が問われている。現状の求人につながる就労支援パターンは、相談者の意思決定を制約し、「自己実現」を迫る傾向があり、ミスマッチと孤立を招く恐れがある。就労決定後の早期の離職率の高さが求人にあわせた支援、というより送り出しの状況を物語っている。

オーダーメイド型の支援メニューの開発の内容や進め方、政策はまだなく、現在整備途上、実践的に問われているところだと思う。大阪府広域就労支援事業はそのための事業である。「就労準備支援事業」として理解されている内容とは異なっているのではないか。就労準備支援事業を含め、就労支援で共通する課題としては、就労体験等の企業現場での訓練効果は高い一方、「ふりかえり」や自己理解を助ける居場

所等の他の相談支援をセットする必要性が高い。そのための資源開発も就労支援の一環ではないかと感じている。逆に、生活習慣等の再構築に体験等を組み込むことの効果が指摘されているが、多様な働くがそれぞれにカスタマイズされることがQOLの向上につながるのだろう。したがって、就労支援、生活支援の区分はないように思う。就労支援を別ものとして遠ざけるのは、社会福祉の限界の1つとも言える。

2 つ目に、無料職業紹介の活用である。自治体政策ではその活用手続きはより簡素化され、企業等へのアプローチ、人材面からの企業等の支援政策が広がる可能性が出てきた。しかし、自治体の理解が進んでいないというか、従来の就労支援も無料職業紹介の活用に関する知識、ノウハウが少ないこと、自治体が事業化しても、連携できる地域団体が見当たらないのも進まない原因であろう。

3 つ目に、働く場・機会の選択肢を増やすことが懸案だが、自治体はその行政域の中で閉じた発想や行動をすることが多く、小さな自治体、事業所は少ない自治体の就労支援はスタート時点で狭いものになっている。今回の広域事業の利点は、行政域を超えて広く、企業等にアプローチできる、企業と連携した多様な支援メニュー開発ができることである。自治体ごとに取り組むとどうしても行政域を超えることが難しい。域外の企業等にどう説明しどういう関係をつくるのか、ロジックが見当たらないのだろう。

最後に、オーダーメイド型の支援メニューが少ない中で、相談者のアセスメントもプランづくりも限界は見えている。そのスキルを上げて、狭い「キャリアカウンセリング」の失敗を繰り返すだけではないかと危惧している。

メニュー開発、居場所づくり。営利企業の開拓については、各自治体で無料職業紹介を取得しているが、自立支援機関がどのように営利企業と連携していけるかが今後の課題。

20. 施行前～施行直後、今年度と、時間の経過の中で支援内容や対象者がどう変わって（充実して）きているか

支援メニューは明らかに増えた。また、企業の開拓を進める中で、開拓しっぱなしで受け入れまで進められていないところがあった。それを打破し、需要と供給のバランスを良くするために広域就労支援事業を行ってきている。29年度は+3市で広域就労支援事業を実施する見込み。

（オーダーメイド型支援メニュー（求人を含む）の開発業務に、ようやく関心が行くようになったと思う。自治体の担当部署（福祉分野が多い）は、嫌だろうと思う。もともとオーダーメイド型のサービス提供などした経験が乏しく、さらに人材という資源を通じて、企業等の活動と関わらなければならない未知の政策課題になぜ取り組まねばならないのか拒否感が強いと思う。そういう中で事業化（予算化）すると、安易な委託しか実施方法が見当たらないのが現状である。自治体の政策過程、内部にかかわる事だが、この課題に今の担当部署では対応できない、その力がないということを出さない限り、自治体としての政策は変わらないかも知れない。千葉や先進地が新しい地域政策を構想、牽引することを期待しています）

1-2. 就労準備支援実践セミナー

(1) 概要

前述した 10 ヶ所におけるヒアリング調査結果を分析した結果、以下のような点が明らかとなった。

- ・ 支援や関わりが困難だと感じる対象者像はおおむね共通している。
- ・ 自立相談支援、認定就労訓練事業等、事業間の連携の仕方は自治体間でまちまちである。
- ・ 企業開拓の有無や実績、手法は自治体間でかなり差異があり、その課題も多い。

これらの点について、セミナー参加者間での問題意識の共有や、有効な手法についての情報共有を行うとともに、ワークを通じた話し合いの中から解決策を探ることを目的として「1. 対象者支援のあり方について」「2. 事業関連携のあり方について」「3. 出口支援である企業開拓のあり方について」の3点に重点をおいた就労準備支援実践セミナーを実施することとした。

(2) 企画会議の実施

	日時/場所	内容	参加者
第1回	12/ 2 (金) 10:00~12:00 生活クラブ風の村	・ 事業内容の確認 ・ セミナー概要決定	池田徹、平田智子、岩永牧人、川上葉子、尾内保之、会田晃子
第2回	12/28 (水) 9:30~10:30 ユニバーサル就労ネットワークちば	・ 実施体制の確認	平田智子、岩永牧人、川上葉子、会田晃子
第3回	1/27 (金) 10:00~12:00 ユニバーサル就労ネットワークちば	・ セミナー資料の検討 ・ スケジュールの確認	岩永牧人、川上葉子、尾内保之、会田晃子
第4回	2/ 1 (水) 17:00~18:00 ユニバーサル就労ネットワークちば	・ セミナー資料の検討 ・ 役割分担の確認	平田智子、岩永牧人、吉川萌、川上葉子、尾内保之、奥山雪江、会田晃子

(3) 実施報告

① 参加人数

- ◆東京会場：45名 (申込人数：87名)
- ◆福岡会場：41名 (申込人数：60名)

② 講師、プログラム

東京会場

平成 28 年度厚生労働省社会福祉推進事業

就労準備支援事業実践セミナー

日時：2017年2月15日(水) 10:00~17:00

会場：全国障害者総合福祉センター 戸山サンライズ 大会議室

主催：一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワーク

協力：社会福祉法人生活クラブ風の村

：特定非営利活動法人ユニバーサル就労ネットワークちば

プログラム

10:00 ~ 10:05	開会挨拶	主催者挨拶 一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワーク 理事 池田 徹 (社会福祉法人生活クラブ風の村 理事長) (特定非営利活動法人ユニバーサル就労ネットワークちば 理事長)
10:05 ~ 10:25	講義①	対象者支援のあり方について 特定非営利活動法人ユニバーサル就労ネットワークちば 副理事長 平田 智子
10:25 ~ 11:55	グループワーク①	
11:55 ~ 13:00	休憩	
13:00 ~ 13:20	講義②	生活困窮者自立支援事業の事業間連携のあり方について 特定非営利活動法人ユニバーサル就労ネットワークちば 事務局長 岩永 牧人
13:20 ~ 14:50	グループワーク②	
14:50 ~ 15:05	休憩	
15:05 ~ 15:25	講義③	出口支援である企業開拓のあり方について 社会福祉法人生活クラブ風の村 理事長室長 生活困窮者自立支援事業統括 川上 葉子 / 岩永 牧人(当日登壇)
15:25 ~ 16:55	グループワーク③	
16:55 ~ 17:00	閉会挨拶	一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワーク 理事 池田 徹 (社会福祉法人生活クラブ風の村 理事長) (特定非営利活動法人ユニバーサル就労ネットワークちば 理事長)
17:00 ~	アンケート記入	

平成 28 年度厚生労働省社会福祉推進事業
就労準備支援事業実践セミナー

福岡会場

日時：2017 年 2 月 22 日（水）10：00～17：00

会場：九州ビル 大ホール

主催：一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワーク

協力：社会福祉法人生活クラブ風の村

：特定非営利活動法人ユニバーサル就労ネットワークちば

プログラム

10:00～ 10:05	開会挨拶	主催者挨拶 一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワーク 事務局長 行岡みち子 (生活協同組合連合会グリーンコープ連合・グリーンコープ共同体 常務理事 生活再生事業推進室 室長)
10:05～ 10:25	講義①	対象者支援のあり方について 特定非営利活動法人ユニバーサル就労ネットワークちば 副理事長 平田 智子
10:25～ 11:55	グループワーク①	
11:55～ 13:00	休憩	
13:00～ 13:20	講義②	生活困窮者自立支援事業の事業間連携のあり方について 社会福祉法人生活クラブ風の村 理事長室 尾内 保之
13:20～ 14:50	グループワーク②	
14:50～ 15:05	休憩	
15:05～ 15:25	講義③	出口支援である企業開拓のあり方について 社会福祉法人生活クラブ風の村 理事長室長・生活困窮者自立支援事業統括 川上 葉子／尾内 保之(当日登壇)
15:25～ 16:55	グループワーク③	
16:55	閉会 アンケート記入	

③ 参加者所属団体

◆東京会場

No.	団体名
1	ワーカーズコープちば
2	沖縄県就職・生活支援パーソナルサポートセンター
3	一般社団法人新潟県労働者福祉協議会
4	特定非営利法人ワーカーズコープ
5	名古屋市仕事・暮らし自立サポートセンター
6	半田市役所
7	特定非営利活動法人 湯雄福祉会
8	奈良県中和・吉野生活自立サポートセンター
9	岐阜市役所
10	中高年事業団 やまて企業組合
11	ふじみ野市
12	NPO 青少年自立援助センター
13	大田区生活再建・就労サポートセンターJOBOTA
14	株式会社 就労センター
15	社会福祉法人富岡市社会福祉協議会
16	世田谷区砧総合支所
17	社会福祉法人武蔵野
18	八潮市役所
20	株式会社パソナ
21	公益財団法人 堺市就労支援協会
22	沖縄県就職・生活支援パーソナルサポートセンター

No.	団体名
23	テンプスタッフキャリアコンサルティング株式会社
24	特定非営利活動法人もりおかユースポート
25	富士見市役所
26	特定非営利活動法人キャリアコーチ
27	株式会社ワークエントリー
28	社会福祉法人特別区人事・厚生事務組合 社会福祉事業団
29	特定非営利活動法人 eワーク愛媛
30	札幌市
31	特定非営利活動法人インクルージョンセンタ ー東京オレンヂ
32	社会福祉法人所沢市社会福祉協議会
33	豊岡市福祉事務所
34	川崎市生活自立・仕事相談センター
35	藤枝市役所
36	合同会社 夢倶楽部しらかば信州カウンセリ ングセンター
37	特定非営利活動法人 あさひの家
38	プラットホーム世田谷

◆福岡会場

No.	団体名
1	NPO 法人おーさあ
2	社会福祉法人下関市社会福祉協議会
3	株式会社 アソウ・ヒューマニーセンター
4	社会福祉法人グリーンコープ
5	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ
6	認定 NPO 法人 抱樸
7	特定非営利活動法人 eワーク愛媛
8	社会福祉法人下関市社会福祉協議会
9	堺市
10	グリーンコープ共同体
11	尼崎都市美化推進企業組合
12	学校法人 松本学園
13	一般社団法人ヒューマンワークアソシエーション
14	社会福祉法人 菊愛会
15	NPO 法人 ワーカーズコープ岡山
16	福山市生活困窮者自立支援センター
17	西日本エリートスタッフ株式会社
18	福岡県
19	海田町福祉事務所
20	加西市役所地域福祉課

No.	団体名
21	鹿島市社会福祉協議会
22	社会福祉法人ヨハネ会
23	一般社団法人 LINKS PROJECT
24	公益社団法人 佐賀県社会福祉士会
25	認定 NPO 法人 宝塚 NPO センター

(4) グループワークの成果

自治体ヒアリング調査の結果をもとに、研修による強化が必要だと思われる3つのテーマ（「1. 対象者支援のあり方について」「2. 事業関連携のあり方について」「3. 出口支援である企業開拓のあり方について」）に関する講義を行うとともに、それぞれ課題を提示し、ワークを行った。ここでは、各グループでの話し合いの内容、作成した成果物の中から代表的なものを紹介する。

1. 対象者支援のあり方について

【グループワーク 1】

◆「就労準備支援が必要とされる対象者」とは

<代表例>

- ・ニート
- ・ひきこもり
- ・長期離職者
- ・ホームレス
- ・就労意欲がない人
- ・就労意欲はあるが方法が分からない人
- ・コミュニケーションが苦手な人
- ・自己理解ができない人
- ・精神障害のある人
- ・発達障害のある人
- ・障害者手帳はないが、障害の疑いのある人
- ・仕事に定着しない人
- ・自分にできることが分からない人
- ・自信を喪失している人
- ・生活リズムが乱れている人
- ・外国籍の人
- ・長期離職者
- ・就労経験がない人
- ・家族関係が崩れている人
- ・親子共依存の人
- ・生きづらさの自覚が乏しい人
- ・10代の頃の家庭環境が悪く就職しなかった人 等

◆「支援で大切にしていること」は何か

- ・本人の思いをよく聞くこと、意見の尊重
- ・一緒に作業をすること
- ・信頼関係の構築
- ・適切な指示をすること

- ・ほめること
- ・成育歴の把握
- ・障害のアセスメントをすること
- ・課題を見つけ、本人がそれに気づくこと
- ・強みを見つけること
- ・特別扱いをしないこと
- ・否定しないこと
- ・自尊心を傷つけないようにすること
- ・強制しないこと
- ・家計管理の支援をすること
- ・その人に合う専門的な支援
- ・関係機関の連携
- ・生活習慣や社会的ルールを身につけてもらうこと
- ・寄り添うこと
- ・自己有用感を持てるようになること

◆「支援において困っていること」は何か

- ・突然連絡がとれなくなること
- ・決められた面接に来ないこと
- ・社会参加に意欲を示さないこと
- ・自分の能力、状況に合わない就職先を希望すること
- ・就労意欲がないこと
- ・支援機関の制限
- ・就労準備支援事業の周知不足
- ・受診拒否
- ・家族が障害を受容しないこと
- ・課題が多様であること
- ・支援の出口がないこと
- ・職場実習の受け入れ先がないこと
- ・就労準備支援を利用するための交通費、その間の生活費がないこと
- ・初任給までの生活費がないこと
- ・就労準備から次の支援機関に移ることに本人の中で戸惑いがあること
- ・ハローワークとの関わり
- ・生活困窮者と生活保護受給者の切り分け
- ・ひきこもりの人へのアプローチ
- ・企業開拓
- ・支援メニューのあり方
- ・病気を理由に支援が進展しないこと
- ・本人に困り感がないこと
- ・家を借りる際の保証人がいないこと
- ・個人情報への壁があること
- ・若い人への対応

【グループワーク 2】

◆困ったときの解決策を考える

- ①「ひきこもりの人の支援アプローチ方法」について
 - ・訪問しても会えない場合、メモや手紙、写真付きの名刺などを残す。
 - ・居場所づくり
 - ・同じ立場の人からのアプローチ、声かけをお願いする
 - ・他団体との連携
- ②「若い人への対応」について
 - ・将来のプランを考え、そこから「今」何をするのかを考える
 - ・ひきこもりの人と子どもの学習支援はつながりやすい。
 - ・イベント等、参加できる環境づくりを行う。
- ③「出口支援」について
 - ・企業との連携。人事担当者にプランを提示して交渉する。
 - ・見学や体験から始めさせてもらう
 - ・事例を作っていく
 - ・日払いや週払いができるかどうか交渉をする
 - ・社会福祉法人が受け入れ先としては有望である
- ④「精神障害のある人への支援」について
 - ・受診同行をして情報を共有する。(←就労準備支援の役割かどうか)
 - ・プランを分けて家族の支援を行う。
 - ・障害受容ができていない場合は、心の相談をきっかけとして病院受診につなげる
 - ・3つの見立て（居場所、就労、福祉サービス）を行い、毎回見直す。
- ⑤「決められた面接に来ないこと」について
 - ・前日に確認の電話をする。
 - ・決まりごとを最初に決めておく。
 - ・携帯以外の連絡先を聞いておく。
- ⑥「就労意欲がないこと」について
 - ・その人によいところ、強みを見つける。
 - ・本人が達成できるカリキュラムを作成する。
- ⑦「障害を受容できないこと」について
 - ・専門機関（精神保健福祉センターの心理士等）に協力してもらい受診を促す
 - ・関係性を生かし、経験の振り返りから糸口を見つける
- ⑧「出口がないこと」について
 - ・企業に協力してもらい、「就労体験」⇒「就職」の流れを作る。
- ⑨「就労準備支援機関の交通費がないこと」について
 - ・体験先から工賃をもらい、対象者の交通費とする。
- ⑩「支援メニューのあり方」について
 - ・健康管理とコミュニケーションを兼ねて調理実習を企画する。
 - ・農業の就労体験が心身の体調回復に役立っている。

◆「解決策の見つからない課題」は何か

- ・対象者の交通費がないこと
- ・担当者が一人なので、休みのときの代替員がないこと
- ・予算が足りないこと
- ・就労準備支援期間の制限があること（1年では短い）
- ・障害の受容がすすまないこと
- ・ゴミ屋敷を清掃してもすぐに元に戻ってしまうこと
- ・ひきこもりの人になかなかアプローチできないこと

2. 生活困窮者自立支援事業の事業関連携のあり方について

【グループワーク 1】

戸山日出さん（仮名）の帳票類を参考にして、就労準備支援プログラムを作成してください。（帳票類は、別冊資料集参照）

<作成例 ①>

生活困窮者就労準備支援事業 就労準備支援プログラム【計画書】

作成日	2017年2月15日(水)
事業所	就労準備支援機関
担当者	厚労 太郎

氏名(ふりがな)	戸山 日出(とやま ひので)
性別	■男性 □女性 □()
生年月日	■昭和 □平成 56年1月1日(35歳)
職歴	10年以上、短期アルバイト(年賀状の仕分け、パン工場でクリスマスケーキ作り)
就労に対する本人の意向	適した仕事を探したいが、ブランクがあるのでゆっくり探したい

本人が希望する就労内容	※本人記載欄
体力がないので長時間の就労はさげたい。耳の聞こえが悪いのでハンディがない場所。	

最終的な目標設定及び支援方針	※本人と担当で調整の上
自分に合った仕事に就き、継続して働く。自身の特性、適職を知る。就労へ向けた具体的な取り組みの計画を立てる。	

支援開始時の本人の状況と課題	
①生活自立	①生活自立：昼夜逆転の生活、身だしなみが整っていない
②社会自立	②社会自立：耳の聞こえが悪い。地域とのつながりが無い。コミュニケーションが苦手。
③就労自立	③就労自立：体力がないので長時間の就労ができない。長期の仕事をしたことがない。

	長期目標	短期目標	期間	支援内容	備考
①生活自立	規則正しい生活をし、身だしなみを整える	就寝時間を決める。 毎日鏡を見る 昼間のプログラムへの参加	3ヶ月	生活リズムを身につけてもらう。 朝の起床を確認する。	
②社会自立	生活に支障がない程度のコミュニケーション能力をつける。	散歩を日課とする。 家族とあいさつをする。 カウンセラーとの関係構築	3ヶ月	面接相談	
③就労自立	自分に合う就労	適性を知る	3ヶ月	職業体験 適性検査	

<作成例 ②>

生活困窮者就労準備支援事業 就労準備支援プログラム【計画書】

作成日	2017年2月15日(水)
事業所	就労準備支援機関
担当者	厚労 太郎

氏名(ふりがな)	戸山 日出(とやま ひので)
性別	<input checked="" type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input "="" type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成 56年1月1日(35歳)
職歴	パン工場1か月、郵便局10日、短期のアルバイト
就労に対する本人の意向	適した就職先を探したい。一人でする仕事ならできそうである。

本人が希望する就労内容	※本人記載欄

最終的な目標設定及び支援方針	※本人と担当で調整の上

支援開始時の本人の状況と課題	
①生活自立：	耳の聴こえが悪い。夜型の生活。身だしなみが整わない。両親の収入に頼っている。
②社会自立：	コミュニケーションが苦手。集団の場が苦手。
③就労自立：	就労経験がない。何ができるかわからない。体力もない。

	長期目標	短期目標	期間	支援内容	備考
①生活自立	就労に適した睡眠の習慣を作る	耳の不調の改善 家計の収支を知る	3ヶ月	受診同行 マネー講座への参加 両親との面談	
②社会自立	集団の場やコミュニケーションに慣れる	少人数のセミナーや面談に参加する 自身の強みを知って自信をつける	3ヶ月	作業体験やセミナー、ボランティア活動、面談	
③就労自立	自分に合った形の就労に定着する	体力をつける 適性を知る 職業理解を深める	3ヶ月	就農体験 職場見学 職業レディネス検査	

<作成例 ③>

生活困窮者就労準備支援事業 就労準備支援プログラム【計画書】

作成日	2017年2月15日(水)
事業所	就労準備支援機関
担当者	厚労 太郎

氏名(ふりがな)	戸山 日出(とやま ひので)
性別	<input checked="" type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input "="" type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成 56年1月1日(35歳)
職歴	パン工場、郵便物の仕分け(いずれも短期)
就労に対する本人の意向	自分に合う仕事を見つきたい

本人が希望する就労内容	※本人記載欄

最終的な目標設定及び支援方針	※本人と担当で調整の上
自分に合った仕事に就き、継続して働く。	

支援開始時の本人の状況と課題	
①生活自立	生活リズム、身だしなみ、耳の病気、体力がない
②社会自立	コミュニケーションが苦手、集団が苦手
③就労自立	体力がない、ブランクがある、資格がない、職歴、期間が短い

	長期目標	短期目標	期間	支援内容	備考
①生活自立	生活リズムを整える 体力をつける	病院受診(同行)	3ヶ月	プログラム参加の促し (午前中に設定)	
②社会自立	一人で外出できるようになる 地域のイベント、ボランティアへの参加	SSTに参加する 支援員にあいさつできるようになる	3ヶ月	カウンセリング SST、ロールプレイ、 ビジネスマナー講座などの プログラムに参加する	
③就労自立	適職を探す 就職⇒定着(3か月)	仕事の理解 短期就労体験、見学	3ヶ月	見学 求人票の検索 応募書類の添削、面接練習 ハローワークへの登録 適性検査	

【グループワーク 2】

就労準備支援プログラムを基に4ヶ月間支援した結果、戸山さんは「モチベーションが上がり、自信もついたため、そろそろ就職活動を始めたい」と言い出しました。そこで、プランから就労準備支援事業を外し、代わりに「生活保護受給者等就労自立促進事業」をプランに入れ、自立相談支援員を中心にハローワークと連携しながらの支援が始まりました。

戸山さんは面談の度に十数件の求人票を持ってきて自立相談支援員と一緒にどこへ応募するか決めました。検討した結果、13ヶ所の企業に応募しましたが、残念ながら採用されることはありませんでした。戸山さんは自立相談支援員との面談の中で、「応募し続けることによって自信がなくなった」と話しました。

自立相談支援員は、今のまま就職活動を続けていくことは戸山さんにとって良くないと判断し、改めて面談を行い戸山さんの話を基に課題整理シートを作成しました。（課題整理シートは別冊資料参照。）

自立相談支援員が作成した課題整理シートを基に、今後の支援の方向性を考えましょう。その際、どこ（事業）とどのように連携して支援を進めていくのか、ということもグループで話し合っって進めて下さい。

<作成例 ①>

課題	<ul style="list-style-type: none"> 就労のイメージができていないまま、求職活動をしてしまった。 職種のイメージができていない。 	耳の聞こえない理由について医療的な判断がなされていない。	地域とのつながりや生活リズムができていない。
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> 職場見学、体験の実施 就農体験 	医療機関への受診の促し	<ul style="list-style-type: none"> ボランティア、地域行事などへの参加 公共施設の見学
支援期間	3～4ヶ月	1週間以内	3～4ヶ月
担当	<ul style="list-style-type: none"> 職場体験先 中間的就労の場 就労経験のある職種で働く 	医療機関	<ul style="list-style-type: none"> 家族 地域住民

<作成例 ②>

課題	<ul style="list-style-type: none"> 人と話すと緊張してしまう。 緊張して聴こえづらいことがある。 (脳の損傷はないか) (二次的な障がいはないか) 	<ul style="list-style-type: none"> 緊張して聴こえづらいことがある。 素早い行動が苦手、手先が不器用。 責任のある役割はまだできない。 (障がいの疑いがあるか) 	<ul style="list-style-type: none"> 体力がないと感じている。
支援内容	病院同行	職業、障がい検査	<ul style="list-style-type: none"> 体力がないと思い込んでいる。 就労体験で自信をつける。(少しずつ時間を増やす。)
支援期間	〆	〆	〆
担当	<ul style="list-style-type: none"> 病院 発達障害者支援センター カウンセリング(臨床心理士等) 	障害者就業・生活支援センター	体験受け入れ先企業

<作成例 ③>

課題	自己信頼を取り戻す	本人の状態、希望に応じた求人を探す	耳の聞こえが悪く、コミュニケーションに支障がある
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> 不採用になった求人の確認 スモールステップ（小さい目標を立て、達成することで自信を取り戻す） 	<ul style="list-style-type: none"> 職場体験 中間的就労の検討 	耳鼻科受診、精神科受診推奨 （手帳がとれれば A 型の検討）
支援期間	3ヶ月	3ヶ月	3ヶ月
担当	<ul style="list-style-type: none"> 就労準備担当 自立支援担当 	<ul style="list-style-type: none"> 就労準備担当 	<ul style="list-style-type: none"> 自立支援担当 病院（耳鼻科、精神科）

3. 出口支援である企業開拓のあり方について

【グループワーク 1】

2の事業間連携でワークをした戸山日出さんを就労支援する際に必要なアセスメントをグループで話し合いまとめて下さい。但し、戸山さんは現在、聴力が低下し、身体障害者手帳6級が所持できる程度になっています。また、クリスマスのパン工場でのアルバイト経験もあってか、やってみたい仕事は、「パンやお菓子を作る仕事に関りたい。」と希望しています。

戸山さん自身は、耳が聞こえないことに対して、配慮をうけながら仕事をしたいと望んでいます。

ーチェックポイントー

- ①緊急性（経済的困窮度） ②就労意欲の有無・本人の希望 ③障がい・疾病 ④オープンORクローズ
⑤労働習慣性・労働生産性 ⑥コミュニケーション能力 ⑦自己理解度（認知）

<アセスメント例 ①>

- ・緊急性はない。
- ・就労意欲がある。耳が聴こえにくいことに配慮をしてほしいという希望、パンやお菓子を作る仕事に携わりたいという希望が具体的に出始めた。
- ・身体障害者手帳取得を目指す。
- ・障害をオープンで就職活動を行う。
- ・障害者雇用を目指すのか、福祉的就労（就労継続支援A型）を目指すのか、家族を含め意思確認が必要（手帳取得のメリット、デメリットを伝える）
- ・あまり器用ではなく多くのことはこなせないが、同じことを繰り返すことができる。自分のペースでできる仕事が望ましい。
- ・自信はないが、人と関わりたくないわけではなさそう。就労支援をしてくれる人がそばにいれば働けるのではないか。
- ・自分にできること、できないことが分かり現実感が出てきた。

<アセスメント例 ②>

- ・家族の収入があり緊急性はないため、見学→体験→就労訓練の形式を提案する。
- ・一般雇用か、障害者雇用かの検討をする。
- ・アルバイト経験での作業と実際の職場の作業とのギャップがないかどうか。ご本人が考える「パンやお菓子を作る仕事」の内容を確認する。
- ・聴力が低い人でも対応できる仕事があるかどうかを職場に確認する。
- ・職場内に、ご本人に直接適切な作業指示を行う人がいるかどうかを確認する。

<アセスメント例 ③>

- ・緊急性は高くないが、数年後には不安がある。
- ・意欲が出てきており、耳の聴こえに対する配慮を希望しているため、障害をオープンにしての就職を目指す。

- ・具体的な職種への希望が出てきたが、労働慣性、労働生産性は未知数であるため就労体験やジョブコーチによるアセスメントが必要である。
- ・自身のハンデについては理解がすすんでいる。身体障害者手帳の取得を本人、家族とともに検討する。

【グループワーク 2】

- ① 2人一組になって下さい。
- ② 企業の人事担当者と就労支援担当者、それぞれ役割を決めて下さい。
- ③ 就労支援担当者が、初めて企業の人事担当者に電話をかけ、初回訪問（職場見学）のアポイントをとる場面をロールプレイングして下さい。
- ④ アポイントはとれましたか？
人事担当者は就労支援担当者に対して良かった点を伝えて下さい。
また、どのように、ファーストコンタクトをとるのが良いか話し合ってください。

<ロールプレイングを行っての感想等>

- ・ 就労準備支援事業について企業に分かりやすく説明することが難しかった
⇒ 「自治体からの受託事業」と伝えることで説得力が増す。
- ・ 電話を受ける企業側としては、「なぜうちにかけてきたのだろう」という疑問を持つ。
⇒ 「地元に着した優良な企業だから」というアプローチが良いのではないかと。

【グループワーク 3 個別支援型アプローチ】

戸山さんを個別支援型アプローチによって就労支援することにしました。ワーク①のアセスメントを元に、以下の点で戸山さんを具体的にどのように就労支援するかをグループで話し合いまとめて下さい。

- ① 企業へのアプローチ方法は？（企業のインセンティブは何かも含めて）
- ② 戸山さんの「売り」と「配慮事項」は？
- ③ 具体的な雇用までの手順は？
- ④ 定着支援方法は？
- ⑤ 利用する制度・施策、連携先機関は？

<支援例 ①>

- ① 企業へのアプローチ方法（企業へのインセンティブは何かも含め）
 - ・ 障害者雇用枠での採用のメリット（特定求職者雇用開発助成金の活用を含め）
 - ・ 入社前の業務分解
 - ・ 入社後の定着支援（企業支援、本人支援）
- ② 戸山さんの「売り」と「配慮事項」
 - <売り>
 - ・ 就労の準備が整っている
 - ・ パン工場でのアルバイト経験がある
 - ・ 時間は要するがまじめでこつこつと取り組む
 - <配慮事項>
 - ・ 指示の出し方（一つ一つ、実際にやって見せる等）
 - ・ 聴力が低いことへの理解
 - ・ 指示を出す人を固定してもらう
- ③ 具体的な雇用までの手順
 - ・ 面接→必要に応じ就労体験の実施→面接→就職決定
 - ・ 特定求職者雇用開発助成金手続きの支援
- ④ 定着支援方法
 - ・ 初日、3日目に本人に電話を入れる
 - ・ 3ヶ月ごとに企業を訪問する
 - ・ 月1回の定期的な面談で相談に乗ったり状況を把握したりする
 - ・ ジョブコーチ支援
- ⑤ 利用する制度・施策・連携先機関
 - ・ 相談支援事業所
 - ・ 障害者就業・生活支援センター
 - ・ ハローワーク
 - ・ 特定求職者雇用開発助成金
 - ・ 自立相談支援期間（定着・相談）

<支援例 ②>

- ① 企業へのアプローチ方法（企業へのインセンティブは何かも含め）
 - ・ 国の施策により、市からの委託を受け就労支援を行っていることをアピールする
 - ・ 企業のメリットとして、「社会貢献」「地域とのつながり」「法定雇用率」「助成金」
 - ・ 支援付き就労として、企業の支援も行うこと
- ② 戸山さんの「売り」と「配慮事項」
 - <売り>
 - ・ パン工場でのアルバイト経験があること
 - ・ 仕事は速くないが丁寧であること
 - ・ 就労意欲が大いにあること
 - ・ 両親と同居しており、定年の迫っている親に代わり真面目に就職を希望していること
 - ・ 毎日ウォーキングをしており体力強化の努力をしていること
 - ・ 協調性があること
 - <配慮事項>
 - ・ 難聴のため、自分のペースでできる同じ作業をさせてほしい

- ・口頭ではなく紙ベースのマニュアルが必要である
- ・本人の適性にある配置をしてほしい
- ・慣れるまでは近くに担当者を配置してほしい
- ・聴こえの問題に対する配慮と理解
- ③具体的な雇用までの手順
 - ・職場見学→就労体験→短時間雇用→徐々に時間と日数の調整
 - ・障害者職業訓練→就職
- ④定着支援方法
 - ・就労準備支援員が本人への関わり方について関係者にアドバイス、調整を行う（企業支援）
 - ・就労前日、当日、3日目、1週間後、3週間後に電話かメールで本人に連絡をする
- ⑤利用する制度・施策・連携先機関
 - ・ハローワーク
 - ・トライアル雇用
 - ・職業訓練校
 - ・特別求職者雇用開発助成金

<支援例 ③>

- ①企業へのアプローチ方法（企業へのインセンティブは何かも含め）
 - ・企業情報、職務内容の事前把握
 - ・人員不足など企業の困りごとの把握（夜のラインの仕事など、企業のニーズは何か）
 - ・短時間労働で良いのか等、本人の働きやすい環境を含めた話し合いを行う
 - ・地域における企業イメージ向上につながる
- ②戸山さんの「売り」と「配慮事項」
 - <売り>
 - ・真面目であること
 - ・就労意欲が高いこと
 - ・自宅から近いこと
 - ・支援期間中の本人の変化
 - <配慮事項>
 - ・聴力に対する配慮（ボードなどを使っての指示など）
 - ・短時間の就労から始めること
- ③具体的な雇用までの手順
 - ・本人に合う企業のリストアップ
 - ・企業見学→就労体験→試用期間→面接→雇用（当初は支援員が同行し、見学、体験を行う）
- ④定着支援方法
 - ・自立相談と連携して定着支援。継続して状況をリサーチし、本人の変化をキャッチする。
 - ・本人の休日に家庭訪問を行う。
 - ・会社に対して本人に対する対応を説明し相互理解を深める
- ⑤利用する制度・施策・連携先機関
 - ・ハローワーク

(5) アンケート結果

2/15 東京会場 (参加 45名 回収 33名 回収率 73%)

1. 当セミナーに参加された理由、現在の就労準備支援の課題をお聞かせください。

①支援対象者

- ・ キャリアカウンセラーとしてのスキルアップ
- ・ 他事業所の方法の聴取
- ・ 就労準備支援をするなかで、人格障害の利用者や支援拒否の利用者が現れ、支援上の行き詰まりを感じ、突破口が欲しかったから。
- ・ 先進的な支援方法が知りたかったから
- ・ 支援困難者に対する支援に、常に心が折れそうになっているので他の自治体の支援者の意見を聞きたいと思いました。
- ・ メンタルの部分、障害関係、ボーダーラインの方への対応の難しさが、他事業所の方のご意見を聞きたかったから
- ・ これまで障がい者の就労支援を行っているので、それ以外の方へのアプローチについて知りたい。
- ・ 就労準備の現場でたずさわること、スキルの向上、就労準備についての制度、あり方について学ぶため。
- ・ 色々な意見や支援方法を聞き、広い視野を持てると思ったからです。課題は協力体制（行政含む）。
- ・ 現在、人員不足により準備支援ができていません。対象になるべく相談者がいるので今後の課題です。
- ・ 出口が見えない対象者がいる。
- ・ 父子・母子家庭の就労支援。
- ・ 意欲のない対象者がいる。
- ・ 就労意欲をもってもらう。
- ・ 就労をしてもすぐに辞めてしまうため、長期の就労をどのようにしたらいいのか問題。
- ・ 当事業が周知されていない。
- ・ 引きこもりの方で支援拒否するケース、家族間不和により介入困難なケース。
- ・ 生活保護受給者は就労意欲の回復が難しい。
- ・ 個々の状況が多様で、対応に苦勞することがある。
- ・ 幅広い支援を。（収入によって受けられない。）
- ・ 年齢（65歳）までの支援（稼働年齢の引き上げが必要では）
- ・ 70～40代、80～50代のひきこもり（30年間など）、ADHD、ボーダーの人。
- ・ 支援期間（時間）が短い（支援終了までに長期間を要する際の対応ができない）
- ・ 知的、発達障害が疑われるケース。
- ・ 体調不良で来所できないケースで、アウトソーシングを行っても効果があまりない場合。
- ・ 様々な課題を抱えた対象者に対して、相談員がどこまで支援できるか（経験による）によって、やるべき支援が行われにくい。（例：発達障害が疑われるのに放置してしまう。）
- ・ 1対Nの関係性。つまり支援員に対し、実に様々な対象者のニーズに対して対応する事

は困難。一般論では上記の場合、システム的なサポートなりアプローチが必要と思われるが整備は十分でないと考えられる点。

- ・ 相談機関からの対象者が少ない、困窮者だと訓練等をする金銭的余裕がない。
- ・ 集団的プログラムのメニューが不足している。
- ・ 個別支援における本人の価値観、考え方の理解が難しい。
- ・ 支援を行っている中で支援者の立場から実績志向になりがちで対象者の不安や不満の見落としもあったので、各機関との情報共有を行い、個々人が前向きに取り組める支援を行いたい。

②生活困窮者自立支援事業の事業間連携

- ・ 自立との連携は課題となっていたため、流れなど確認できて良かったです。
- ・ 他機関との連携、というか、巻きこんでいくのが重要と思う。
- ・ まだまだ知らないことが多いので事業間連携の知識を深めたい。
- ・ 行政担当者の意向が強いケースがあり、連携がスムーズに行かないこともある。
- ・ まだ連携がうまくとれていない。
- ・ 職場定着を図るための支援（訪問、連絡、報告）、企業との連携が必要。
- ・ 就労準備に適切でないと思われるケースがくることがある。
- ・ 少しずつ連携できる事業所が増えていると感じていますが、これからの課題でもあります。
- ・ 準備支援と自立支援の明確な違いがわかりません。
- ・ 入口の難しさ、ネットワークの重要性を痛感します。
- ・ 家計、就労支援をセットでやること。
- ・ 区の受託業務ながら連携不足を非常に感じている。支援調整会議にも出席していない状況です。我々もアプローチはしていますが、区の方針が理解できないことが多いです。地道に今後も足を運び情報共有を行いながら実績も上げ、信頼関係を構築していく。
- ・ 事業者間連携はうまくできていると思いますが、参加して、さらに連携したいと思いました。

③出口支援である企業開拓

- ・ 企業の理解が得られにくい。
- ・ 企業の理解を得るための方法を学びたかった。
- ・ アプローチ方法。
- ・ 人員不足で企業開拓する時間がない。
- ・ 困窮者支援というだけで門前払いされることがある。
- ・ 電話で直接企業に依頼をするのは難しい。ハローワークが間に入ってくれればと思う。
- ・ 一般企業はなかなか生活困窮者を受け入れることがまずないので、今日のこの研修で学んだ事を活かせばと思う。
- ・ 当事業所のメンバーの中でも消極的な相談員が多く、企業開拓が進められない。
- ・ なかなか企業開拓がすすまない、方法がよくわからない。
- ・ 企業開拓までできていないのが現状です。
- ・ 企業開拓。（受け入れ企業に余裕がない。）

- ・ 連携（自治体との連携、企業との連携ができない。）、ご理解不足。
- ・ 中間的就労支援の事業者開拓。（オープンで、受け入れしてもらえる企業開拓）
- ・ 企業開拓は積極的にしています。正直講師の方の開拓手法が生ぬるく感じています。
- ・ 講師の方は企業開拓にワクワク感を感じていますか？テクニカルな部分だけでなく、パッション的な部分も大事だと思うし、紹介してほしかったです。
- ・ 当日休んでしまってもいいというような就労訓練や中間的就労の場を見つけるのは難しく、当法人内でその場が提供できるようにしていきたいが、話が進まない。
- ・ 今回参加の最大の理由。どのような活路があるのか知りたかったから。
- ・ 生活保護、困窮者支援に対する社会的周知の低さ。認定訓練はメリットが少ない。
- ・ 事業内容を全く知らない企業側への説明の仕方について、法の定義等ではなく、“分かりやすく活用できる”という視点が大切であることを学びたいと思いました。
- ・ ナカポツや若者サポステ等、地域内の関係機関が各々企業開拓しているので、地域全体の企業開拓コーディネートが必要。
- ・ 更に関係を密にして連携強化を図りたいと思っている。
- ・ 企業開拓が進んでも交流関係を深めるための努力が足りないと感じている。人材不足という理由もあるが出来るだけ足を運び繋がりを保っていくことが必要である。企業開拓のノウハウについてもう少し時間がほしかった。
- ・ 個別と周知アプローチ。
- ・ 「就労アセスメント」を知る事ができた。各連携機関も知る事ができた。

2. 当セミナーの内容について、お聞かせください。

講義① 対象者支援のあり方について

◆ご感想

とても参考になった	12名	36%
参考になった	13名	39%
普通	5名	15%
あまり参考にならなかった	0名	0%
参考にならなかった	0名	0%

※未回答…3名

◆参考になったことや、就労支援の現場で実践したいと思うことはありますか。

- ・ アセスメントシートの書き方
- ・ 困っている事はどこも一緒ですね。
- ・ 困っている事は他県もおおよそ同じで、それについて議論できて良かった。
- ・ 今年度から就労準備を始めたので、他の事業所がどのように支援を行っているか、困っている点が共有できて参考になりました。
- ・ 他の人も皆同じような困難を抱えている事を知り、心強く感じました。また、課題に

対する解決策について、色々な角度から意見があがり、大変勉強になりました。

- ・ 他市の状況がきけた。今まで知らなかった検査などを知る事ができた。
- ・ 対象者の理解の重要性。生活困窮者を地域から上げてもらい、安定したら地域に戻りたいと思う。
- ・ 新しい制度が始まって知らずにいたことがあったので、雇用助成金等の制度をブラッシュアップしたいと思いました。
- ・ 他の行政ではそれぞれ施策等に違いがあり参考になりました。
- ・ 就労準備の具体的なやり方が理解できた。
- ・ 同じような考えや実践されていることが多かったです。福祉的立場と就労の立場を上手くコラボさせることの難しさを痛感しました。
- ・ 就労準備支援に携わる方の多くが専門的な知識や技能を求めているように感じたので、互いの専門性を活かすことができるよう自分から積極的に関わっていきたい。
- ・ 企業にかける際の電話にかけかた。
- ・ 特定求職者雇用支援制度や職業紹介の件について参考になった。行政のアプローチについて、グループで話し合うことができた。
- ・ 特に目新しいことはなかった。

講義② 生活困窮者自立支援事業の事業間連携のあり方について

◆ご感想

とても参考になった	10名	30%
参考になった	12名	36%
普通	8名	24%
あまり参考にならなかった	0名	0%
参考にならなかった	0名	0%

※未回答…3名

◆参考になったことや、就労支援の現場で実践したいと思うことはありますか。

- ・ グループ内の方のプラン作成の視点が参考になった。
- ・ 計画書の短期目標、支援内容などの記入内容は参考になった。
- ・ 連携先への伝え方、アプローチの方法など（周知先、その方法）
- ・ 対象者のニーズを合わせて必要なメニューの開拓が必要だと思った。
- ・ 準備支援事業は来年度から行うため、まだ支援プラン（準備の）を作ったことがなかったもので、書き方を学べてよかったです。
- ・ 連携する側、される側もつなぐだけにならないようにする必要があると思いました。きちんと連携することが大切だと思います。
- ・ 系統付けての学習ができた。
- ・ 就労準備支援のお試し期間があるのは良いと思いました。
- ・ 事前に問題を取り上げて（事前アンケート）、それについて話し合いたい。

- ・ 各地域での取り組み方が参考になった。関係機関との連携の模索。
- ・ 事業連携が成り立っていない事を自覚した。
- ・ 全て実践したい。
- ・ 現状行っている事が、わりとベストかと感じた。

講義③ 出口支援である企業開拓のあり方について

◆ご感想

とても参考になった	9名	27%
参考になった	9名	27%
普通	7名	21%
あまり参考にならなかった	4名	12%
参考にならなかった	0名	0%

※未回答…4名

◆参考になったことや、就労支援の現場で実践したいと思うことはありますか。

- ・ 定着支援、就労後の目標設定
- ・ 個別に教えていただいた「クライシスプラン」やココマップに「人」が入る事の重要性が大変参考になりました。
- ・ まだ企業開拓をできていないので今後の参考にしたい。
- ・ 対象者の「売り」と「配慮事項」の実践。また、企業とのマッチングの実践。
- ・ アセスメントは初めての経験でしたので、面白かったです。
- ・ 「就労支援アセスメント」を具体的に知る事ができたのはすごく良かった。
- ・ まずロールプレイングを通じて、相手が理解でき受け入れてもらいやすい話し方を一番最初にしなければならないことの難しさを痛感しました。
- ・ ロールプレイングで実際に行った事をもとに、ていねいに活動していく。企業開拓についてのイメージがでてきた。
- ・ ロールプレイは活かせると思った。開拓先やノウハウの情報交換がもっとあればよかった。
- ・ アポを最初にとるときは実際にする場面を想像するとかなり難しいと思われた。
- ・ 公共の委託事業であることを前に出し、信用を得るテクニックを実践したい。
- ・ 全てを実践したい。
- ・ 他の事業所で、どの程度開拓を行っているのかわからず、当事業所でどの程度やっていけば良いのかが分からなかったです。（例：月1回職場見学を行う。）
- ・ P28のワーク③個別支援型アプローチは本当に行われているのか疑問でした。就労準備ではWOでの執務、インタークなど個別面接、プログラム作成、所内作業の工賃計算、セミナー講師などを行っているのに、個別のケースに合う就労先を見つけるというのは、かなりハードルの高いことで、実践できる気がしませんでした。
- ・ 成功事例を知りたかったです。

- ・ もっと具体例がききたかった（成功事例）
- ・ 収入要件の扱いが各県によってちがうが、これが大きなネックになっていて利用者が伸びない大きな要因となっている。名古屋市のサポステとの扱いが1つ収穫となった。
- ・ 実践している内容と変わらず。

3. 就労準備支援事業について、さらに詳しく知りたいと思うことはありますか。

- ・ 障がい者（手帳見込み）の事例はどうかと思います。たとえ手帳がとれない障がいの疑いがあっても一般就労を目指す対象者の支援に関する事例の方がいいかと思いました。障がい以外の就労困難者の事例の方がいいと思います。その支援方法に準備支援事業は困っています。
- ・ 協力企業の開拓に関しての手法（具体的なドットマップ的な）。
- ・ 各自治体で「就労準備支援」をどのように取り組んでいるか。支援内容は？方法は？講習（セミナー）の詳細は？知りたいと思いました。
- ・ 具体的な支援内容について。
- ・ ケーススタディを増やし、討議していきたい。
- ・ 就労準備支援と自立支援の住み分け。
- ・ 社会資源の知識不足を痛感しました。もっと勉強したいと思います。
- ・ 厚労省の本後室長によると、就労準備で交通費を支給することも検討しているとか。その辺の制度のこれからの枠組みについて知りたいです。
- ・ 事業所内での就労訓練や中間的就労の実践例について、もっと知りたいと思いました。
- ・ 特定求職者雇用開発助成金はとてもつかいにくい。役所内での受印等で時間がかかる。
- ・ 障がい者の就労支援を比較して、対象が多岐にわたっており「フワッ」とした支援なのだ后感想を持ちました。準備支援「だからこそ」できること、できないことを自分の中でまとめたいと思います。
- ・ ひきこもり、ニートの方の掘り起こし、その入口のあり方、プログラムの中での支援のありかた。
- ・ 企業受け入れの成功事例。
- ・ 国や自治体との関わりが非常にわかりにくい。就労準備支援の必要性についても各々地域によって格差があることを感じた。

4. その他、ご意見やご感想等がございましたらお聞かせください。

- ・ この事業の肝は「育てる」「人間成長」という根気のいる、めだたないが、人にとって最も基本のところだと思います。そこを具体的に話したい。私たちのセンターはそこを命と考えています。
- ・ 課題として、収入要件の枠については、ぜひ声をあげてもらいたい。「本人が希望しない」というのを第一にするのは疑問です。本人との関係性において、希望していくような形にもっていくのが私たちの仕事です。準ずる者の摘要を誰がして下さるのでしょうか。責任のがれを感じずる時があります。
- ・ この任意事業の“みえる化”が必要です。でも最もわかってもらえるのに難しいところ。でもこれをしないと、この事業の価値が忘れられていくと思います。
- ・ 出口研究は私たちのところでは一番弱いところという自覚はあります。
- ・ 就労準備の立ち上げ方や、その方法をもっと詳しく知りたかったと思う。

- ・ 来年度より就労準備支援事業を実施するにあたって、計画書の作成の流れに限らず、出口支援の具体的アプローチについて色々な方法を共有でき、大変勉強になりました。企業、自立相談機関、本人と Win-Win-Win の関係を目指せるように動く事が大切だと認識しました。
- ・ 困難ケースについてもやってみてはいかがでしょうか。
- ・ すごく有益でした。
- ・ 全国各地で熱意をもって支援されている方々と知り合えてうれしかったです。
- ・ グループワークが多くユニバーサル就労（中間的就労）の取組みについてもっとやってほしかったです。
- ・ 他の行政の方と話ができたことがとても大きな経験でした。
- ・ ワークをたくさんやっていただき、他の事業所の方々との意見交換は良かったが、全体的な成功例をもっと知りたかった。
- ・ 主催を自治体にする、自治体の封筒を使う→自治体の力を使う
- ・ 福祉、医療、教育のより具体的で深く広い連携がますます必要と考えます。
- ・ 座席が若干せまかったため、できたらもう 1 グループ増やしていただいたほうが良かったかもしれません。
- ・ 短いので途中で終了になってしまう。
- ・ 時間がたりない、つめこみすぎ。
- ・ 大変恐縮ですが、資料のプリントや縮小の精度がもう少し見やすいとありがたいと思いました。
- ・ 会場が不便、資料が見づらい。

.....

.....

2/22 福岡会場（参加 41 名 回収 39 名 回収率 95 %）

1. 当セミナーに参加された理由、現在の就労準備支援の課題をお聞かせください。

①支援対象者

- ・ 当事業所では、就労準備支援事業は行っていません。就労移行支援のみですが、移行に来る前に障害あるなしの見極めができればよいのでは、と思ったり、実際移行に来る前の支援が必要だと思って来ました。
- ・ 複合的に問題を抱えている対象者について知りたかったから。
- ・ 具体的な対象者支援方法を広げたかった。就労準備支援が必要だと思えるが、早く就労収入を得ないとライフラインの維持ができなくなる。
- ・ 意欲を持ってもらうために何を行うか。
- ・ 親の年金で生活している 40 代無職、長期間ひきこもり、のような方が多いです。また、全ての方を受け入れる用意はあるものの、障害疑いのケースが多く、一般就労までの距離があります。ご自身なりの就労自立を見つける手伝いになればと考えています。
- ・ 生保受給者と生活困窮者と同時支援をしています。生活困窮者の参加が全体的に少ない。
- ・ 対象者の特性からマンツーマンの対応が多く受入数に課題を感じています。出口が就

労でないことが想定される対象者への対応。

- ・ 就労意欲のわからない方、会えない方など、解決の困難な事例について問題解決の糸口をみつきたい。
- ・ 就労意欲がない方の意欲向上をいかにして行うかが課題です。
- ・ 精神疾患の方や若者（20歳～40歳）の対象者支援に困惑しています。1番大きな理由は働く事の意欲がない事です。就労可能者がたくさんいる中、メンタルヘルスの課題や定着しない実情を危惧しています。
- ・ 対象者の意欲喚起が難しい。
- ・ 困り感がない、本人のニーズ不足。
- ・ 本人、本人家族への障がい受容。精神疾患がある方への支援。
- ・ 何らかの障がい疑われる対象者が多い。就労に結び付けられそうにない方達をどのように導いていけばよいのか。受診してもらう等きっかけは。
- ・ 対象者数が上がらない。エリアが広く支援にムラがある。
- ・ 精神障害を抱えた利用者が増えたため、中間的就労の必要性を強く感じている。
- ・ 困窮者の就労準備支援利用中の生活費。
- ・ 対象者の意欲喚起の方法。
- ・ 本人の就労意欲の喚起方法。
- ・ ひきこもりの方への支援、セミナーの組み立て、課題の多様性。
- ・ 本人に会えないケースのアプローチ（本人、家族）の方法について。
- ・ 本人への寄り添い。支援者同士の情報共有、チーム支援。
- ・ あまりにも対象者層が広く、専門性が問われているので支援スタッフの力（質）が問われている。
- ・ 多様な対象者が複雑に課題をかかえているため、それぞれにフィットする支援を行う事が大変です。
- ・ 障がいに近い方への対応。
- ・ 事業参加しない方への対応（参加登録してる方）。
- ・ モチベーションの向上をどうすればよいのか悩む。
- ・ 「必要回数利用するための交通費がない」…対策として軽作業を受け工賃として還元する形を取るが足りていない。
- ・ ニート、引きこもりの方々に対する支援について、一人一人事情が違うため、なかなかスムーズに支援活動が進まない。特にメンタル的な問題、発達障害が理由となっている。アドバイスや指導の行き詰まりなどの対応が主な課題となっています。
- ・ 講義①の“困っている事”にも出したのですが、「ひきこもり支援」で悩んでいます。会えるようになるまでがとても難しいと感じています。
- ・ 障害等の手帳を持たない発達障害等のグレーゾーンの方の支援のあり方が難しい。
- ・ 民生委員や役場の保健師の力を借りて、対象者を掘り起こしている。アウトリーチを実施して就労準備支援につなげる努力をしています。
- ・ 就労準備支援事業の担当者ではないため、当事者支援についての現在の課題はありません。
- ・ 現状では対象者の紹介窓口や連携先も限られてはいるもののある程度揃っている。恵まれた環境だとわかった。

②生活困窮者自立支援事業の事業間連携

- ・ 行政の理解不足、生活保護課の就労支援員が非協力的で事業を理解していない。私達を自分の仕事敵だと思っている。
- ・ 様々な支援活動を行っている団体等と連携している。
- ・ 自立相談機関との連携がない。
- ・ どのような場合にどのような事業間連携が出来るのか。
- ・ 民間企業との連携、いかにこの事業を理解してもらうかが課題です。
- ・ 連携先が多ければ多いほど包括的な支援が進むと思います。しかし、どの組織も縦割りの体質があり、困難な様子にあります。
- ・ 自立センターとの連携、一時宿泊施設との連携。
- ・ 中間的就労の場がない。
- ・ 自立との関係性、地域による温度差。
- ・ 利用者の 8 割が生活保護受給者なので困窮者に対する支援が的確に出来ているのかどうか、正直不安です。
- ・ 対象者の棲み分けで違いがあるため、連携が難しいところがある。
- ・ 自立支援相談員、CW への認知。
- ・ 他の事業所へ専門機関（制度として）の相談から、課題と目標と方法・役割の共有を行っているが、縦割りの立ち位置をされることが多い。
- ・ 平成 27 年から新規で設置された市の窓口では同じスピードで同じ濃さでいると思いますが、保護課ではバラバラ加減が著しいので、利用者さんたちもそこに焦点があたりがちになってしまうので、我々が常に一致していることが求められる。
- ・ 当就労準備支援事業においては自立支援事業と行政が行っているため、ケース会議を小まめに行い経過報告を行っている。また、自立支援からの情報も状況変化があれば連絡を受けている。その他の機関においては自立支援事業と相談の上、更なるリファーマー先を検討している。
- ・ 事業間の連携はある程度できていると思いますが、個々の民生委員や保健師との関係づくりが支援につなげる課題。
- ・ 大阪市 24 区の自立支援機関に対し、就労準備が 1 ヶ所（3 名体制）であり、新規利用者の掘り起こしまで同行できていない（アウトリーチ）。実際、利用中の方については密に連携が図れていない。
- ・ 自立相談支援機関を社協に委託しているため、地域のつながりがあるのは強みだと考えています。それぞれができる支援を行っていきながら、本人のために動けたらと思います。
- ・ 同じ事業所で、自立相談支援事業と就労準備支援事業を受託しているため、支援ごとにケース検討できており、連絡がとれている。
- ・ 一体化しているので CW や自立支援相談員と連絡は取りやすい。
- ・ 関係は悪くないので連携はほぼ課題ないです。
- ・ 今のところは社協さんとうまく連絡を取り合い、情報共有ができています。

③出口支援である企業開拓

- ・ 企業開拓ができていなかったため、そのノウハウを学べればと思い参加しました。
- ・ 安全管理の不安が多く、うまく開拓できていない。
- ・ 企業開拓先へのアプローチの仕方。

- どのような視点、方法で企業開拓を行っていくのか。
- これから、地域の企業開拓を検討中です。その手法やノウハウが不足しており、制度から事例の理解が必要な状況です。
- 企業へのアプローチの仕方。
- ノウハウ不足。
- 企業開拓の方法がわからない。
- どこを糸口を開拓していくか。
- どのように企業開拓を行っているのか、開拓の方法について知りたい。
- ノウハウがない。協力してくれる企業が少ない。
- 協力企業としての体験・見学はできるが出口としての就労できる企業先がない。
- 生活困窮者自立支援制度の理解（企業側）、受け入れの体質。
- 見学の依頼、体験の依頼、いずれも企業側のメリットは見えない為良い返事をいただけない。
- 事業の偏見。説明の仕方の工夫。
- 企業先の理解。
- 企業は即戦力になる人材を求めている。
- 見学体験まではできても就職となるとなかなかむずかしいです。（マッチングも含めて）
- 対象者の希望する仕事を探すのが苦労している。（障害等を考慮してくれるところ等）
- 「生活困窮者」が対象者ということで、敬遠されることが多い。また受け入れが時間的に負担と言われることもある。
- エリアが広くフォローが難しい。
- できていない。就労準備の担当業務なのか。
- 企業開拓になかなか力を入れられていない。
- ハローワーク、求人誌での開拓では限界がある。
- 少人数の中厳しいため事業担当者以外のもので開拓している。就労準備担当者は就労体験の受け入れ企業を中心に開拓を実施。また、元々パートナー事業所を複数持っている状態。
- 企業へ上手なアプローチができていないとは思えないが、取り組む中で日々改善を図っている。
- 縁故関係等を中心に行っている。
- 今後、職業体験（既存のも含む）先以外に今までより、より就労前提で開拓していくトークを展開します。

2. 当セミナーの内容について、お聞かせください。

講義① 対象者支援のあり方について

◆ご感想

とても参考になった	14名	36%
参考になった	19名	49%
普通	6名	15%

あまり参考にならなかつた	0名	0%
参考にならなかった	0名	0%

◆参考になったことや、就労支援の現場で実践したいと思うことはありますか。

- ・ 他地域の活動を知るだけでも勇気をもらえる。
- ・ 同じグループになった方の準備の支援メニューの内容を伺うことはとても参考になりました。
- ・ 一人で担当しているので、他の担当の方と課題を共有できたこと。
- ・ 他の事業所の現場の話がきけたこと。
- ・ それぞれの事業所で、取組みの違いがあった。電話、手紙作戦とかは興味を引いた。又、先入観を持たずに、まず実践してみるというのは効果的だと思う。
- ・ 同じ現場や似た現場で働く方と直接お話ができたことが、とても貴重な機会となりました。引きこもり支援について、解決策とまではいきませんが、皆さんと話すことでアイデアも出て、考え方も広がりました。他機関との連携をもっと積極的に行っていきたいです。
- ・ 他の機関との連携が必要であること。
- ・ 対象者理解は難しいです。なかなか本人の中の矛盾までこちらが理解できなかつたりします。
- ・ 障がいや家族や本人に理解してもらうために、体験を重ねて「出来る、出来ない」をわかってもらう。
- ・ 若い人への対応で「必要とされている」ことを知ってもらうために学習支援の講師をさせてもらう。
- ・ 協力企業の開拓は少しずつしているが、今後は企業開拓にいく際、業務の内容等、支援者が体験したりして業務分担の提案をしたり等の取組みをしてみたいと思った。
- ・ 家族の受容も必要。
- ・ 職業評価や適性検査などを準備事業でくみこめたらと思う。必要と思った事はする。（ということを利用者さんにみせる。）
- ・ 現在完全オーダーメイドで取組み、効果もあるが、職員体制の厳しさから来年度は部分カリキュラムで実施しようと検討中であり、P12の上段を参考にしようと思う。ちなみに弊社も調理実習をしているが、中でもこだわっていることは「簡単」「格安」「季節感」を大切にしています。特に季節感では四季はもちろん世間が楽しんでいるイベント（クリスマス、バレンタイン等）も意識しています。
- ・ 経済的な自立だけでなく、社会参加や自己実現のため、そして地域社会基盤強化のため、支援員として努力していきたいと思いました。
- ・ 改めて基礎部分を考える機会を得ました。
- ・ 様々な支援メニューがあることがわかった。
- ・ 資産収入要件の施行規則（自治体で異なる）
- ・ インテークやアセスメントの重要性がよく学べた。
- ・ 参加が少ない方へのアプローチ（お手紙や、事業で行ったことの案内を送る。）
- ・ 計画書のしっかりした作成。

- ・ 2 分間トーク。

講義② 生活困窮者自立支援事業の事業間連携のあり方について

◆ご感想

とても参考になった	12名	31%
参考になった	23名	59%
普通	4名	10%
あまり参考にならなかった	0名	0%
参考にならなかった	0名	0%

◆参考になったことや、就労支援の現場で実践したいと思うことはありますか。

- ・ 事業間連携、難しいです。
- ・ 積極的な連携が大切である。
- ・ 自立相談支援機関等の連携の事業プランを確立したい。
- ・ 税務課と連携して対象者をみつける。
- ・ 派遣会社との連携。
- ・ 各地域の差がよくわかった。
- ・ “地域”についてよくよく理解すると視野が広がる気がする。
- ・ 相談・受付シートについての読み取り方、色々な視点からの分析があり、参考になった。
- ・ 再アセスメントや再支援をする。(プログラムの見直し等)
- ・ 自分たちの就労支援が全体や他の事業者の方達との意見交換などでどのような位置づけで取り組んでいるのかを考える機会となった。(自分たちの行っていることが独自性が高いということが改めてわかりました。)
- ・ 色々な事業所で対応している人たちの考えが聞けて良かった。
- ・ 他の方々の意見も聞く事が出来て、大変参考になり、考えることができました。
- ・ 活用できる制度等、再確認しもっと活用していこうと思う。
- ・ ハローワークでの制度を詳しくリサーチし、活用したい。
- ・ 無料職業紹介所や特開金のことを知った。企業開拓する上で参考になることが多々あった。

講義③ 出口支援である企業開拓のあり方について

◆ご感想

とても参考になった	12名	31%
参考になった	20名	51%
普通	5名	13%

あまり参考にならなかつた	0名	0%
参考にならなかった	0名	0%

※未回答 2名

◆参考になったことや、就労支援の現場で実践したいと思うことはありますか。

- ・ 企業へのアプローチ（事業の切り分け）。
- ・ 企業訪問のやり方。
- ・ 企業開拓の具体的なやり方。
- ・ 企業開拓のためのアプローチについて、市の委託である事を伝える事が強みになること。
- ・ 色々なテクニックがあり、今後自分でも勉強、学びながらひとりでも多くの支援ができればと思います。
- ・ 企業開拓に関するシミュレーションはとてもいい経験になりました。
- ・ 企業のHPをみて、CSR活動で協力を得ていきたい。
- ・ アポイントの取り方の具体的な例がお聞きできた。
- ・ 企業開拓は未実施であったため実情を知る事ができ、参考になりました。
- ・ 企業のインセンティブ、本人の強み。
- ・ 難しいですが、Win-Winの関係作りの仕方。
- ・ 支援員がまず体験し、企業への提案をすること。
- ・ 個別支援型のアプローチを取り入れていきたいと思う。
- ・ ロールプレイングは楽しかった。
- ・ ファーストコンタクトロールプレイをぜひ実践したいと思いました。
- ・ 単なる企業開拓ではなく、その先の就職・雇用までを見据えた視点で開拓する。
- ・ 对企业に対象者が生活困窮者であるか等の開示が難しい。
- ・ 企業側とWin-Winの難しさの実感。
- ・ 就労に向けての中間的就労が一番当事業所でも課題だったりします。悩ましいところ
です。
- ・ 開拓企業に関しては別のところ（市の窓口）が行っていますが、今後をふまえて考えると理解が深まりますね。
- ・ 各種事業について知る事ができた。

3. 就労準備支援事業について、さらに詳しく知りたいと思うことはありますか。

- ・ 開始から就労までの支援（流れ）の組み立て方について。
- ・ 企業開拓について具体的なフロー等（営業から連携まで）セミナー、プログラム等の具体的なアイデア。連携可能な機関と具体的役割。
- ・ いかに支援を導入できるのか。つまり入口支援について。また、評価と実証分析について。
- ・ 研修プログラム、スケジュールの組み方（具体的に）。
- ・ 各準備事業で行っている支援プログラムについて。また、その1日のスケジュール感

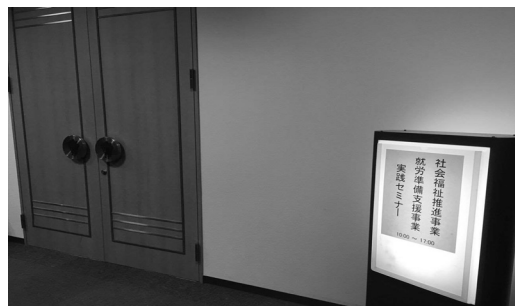
など。

- ・ (困難) 事例ケースについての支援発表が聞きたいです。
- ・ 風の村やユニバーサル就労ネットワークちばでの具体的な先駆的な活動の内容について。
- ・ 多様な活動範囲・メニューがあるので、さらっと聞くだけでも難しかったぐらいです。
- ・ 地域ごとの取り組みや課題。
- ・ 平成30年度見直しで、どのように改善されるのか期待しています。ただ、もう少しビジョンをはっきりさせてほしい。
- ・ 適性診断について。
- ・ 企業開拓の仕方、本人の支援への動機付け。
- ・ 被保護者就労支援準備事業との関連性。特定求職者雇用開発助成金の有効活用方法。
- ・ 障害者手帳をとるにはいたらないが、グレーゾーンにいる方とどのように接していくのか、また、対象者をより理解していくにはどのようなアプローチがあるのか。
- ・ どの時点で就職に向けた活動をしてもらうかのタイミング。
- ・ ユニバーサル就労について知りたい。(=中間的就労。)
- ・ 就労準備支援と就労支援との相違等を関係団体(特に自治体)に明確に知らせる方策。

4. その他、ご意見やご感想等がございましたらお聞かせください。

- ・ このような研修は年1ではなく都度都度開催がのぞまれるかと思えます。
- ・ 進行役等グループ内でうまく決められず少し大変でした。
- ・ 一般的な共通メニューを提示して欲しい。
- ・ 無料職業紹介所について詳しく聞きたい。
- ・ 特別目新しい内容はなかった。GWが多く、他所でされている方との情報交換は行えた。
- ・ 実際参加された事業所の方々の取り組みや課題など詳しく話を聞きたかった。
- ・ 就労準備事業において最終的な出口が就労のみでないことがあり、就労以外の出口のあり方について一定の指針が知りたい。
- ・ 相談窓口業務、就労準備、就労支援など、担当が一括していないことで支援が難しくなっている。また、1年の利用機関でどこまでの成果を求められているのかわからない。
- ・ 同事業を実施する方々の生の意見をうかがうことができ、大変勉強になりました。悩みや困りごとを共有できることは貴重な機械であると感じました。
- ・ その他地域の支援についてグループワークを通して意見交換ができて大変よかった。
- ・ 今回感じたのは「視点」と「細かい分析」です。その違いによって支援のあり方が違ってくるのではないかと感じた。
- ・ 支援先企業等の支援制度を確保(助成金等)、支援員への助成(ジョブコーチのようなもの)を提言してほしい。
- ・ 普段他市の状況を詳しくうかがう機会は少ないので情報共有ができたことはとても良い時間となりました。
- ・ 何かと予算がかけられない。予算不足を感じる。
- ・ 1日とても楽しく、また勉強させていただきました。
- ・ 半日の研修、お世話になりました。
- ・ 大変勉強になりました。
- ・ 大変参考になりました。またの機会を楽しみにしています。よろしく申し上げます。

就労準備支援事業実践セミナーの様子



1-3 まとめ

全国 10ヶ所の自治体のヒアリング調査をした結果、就労準備支援事業の実践において、共通した課題は、「対象者支援」と「事業間連携」そして「出口支援」であることが判明した。

「対象者支援」においては、ヒアリングの設問項目「9. 就労準備支援事業の代表的な支援対象者像」のうち、「10・支援が困難だと感じる対象者の特徴その理由」として、過半数のヒアリング先で、「自己評価と現実との乖離」や「認知や自己理解の乏しさ」等があがっている。その他、「就労意欲がない」等も支援困難の理由である。

「事業間連携」では、ヒアリング先の自治体の大半が、自立相談支援機関との連携がほぼできているという回答であったが、『自立相談支援機関からなかなかプランが降りてこない』や、「法人が違うため、連携がとれていない」等の回答も見られた。

多くの自治体に共通してみられるのが、「出口支援」である企業開拓に伴う課題である。就労体験・訓練先や実習先、そして就職先の開拓に課題をもっている自治体は非常に多いようだ。また、就労準備支援プラン件数が突出して多い2つの自治体（鳥取県1市8町、世田谷区）に共通してみられる傾向は、プラン平均期間が1~2ヶ月と短いこと、「出口支援」である就労先の企業に対するオーダーメイド的な就職支援や定着支援の内容が充実している等である。自立相談支援機関との密接な連携もプラン数の多い一つの理由と言えるだろう。

厚生労働省の「論点整理」の中で、就労準備支援事業の必須事業化があげられる現在、就労準備支援事業において今後求められる要素は、「経済的困窮の緊急度に応じた就労準備支援中の生活保障や就労活動に伴う経費の捻出」、そして「就労後の定着率」が要であると感じる。就労準備支援中の生活が成り立たないから、プログラムを利用できるのは、経済的に当座は安定している人のみであれば、この事業自体の意味はないであろう。本来、プログラム自体の内容や設計自体は、自立相談支援機関に訪れる相談者の中で就労準備性が整っていない人のニーズを汲み取ったものであるべきではないのか。また、就職できたものの、職場定着できず、すぐ離職してしまう者や転職を繰り返す者が多いのであれば、就労準備支援事業のそのものの制度的意義を問われることになりかねない。

就労準備支援実践セミナーは、先述している「1. 対象者支援のあり方について」「2. 事業間連携のあり方について」「3. 出口支援である企業開拓のあり方について」に焦点を当て、グループワークを主に実施した。多くのセミナー参加者からは、その内容について共感や賛同が得られたのではないかと感じた。しかしながら、一方で、参加者は以下の点も求めていることが、アンケート結果等から想定される。

- (ア) より実態的な事業運営や支援方法に関する情報共有
- (イ) 成功事例をはじめとしたさまざまなケース事例を通しての支援手法獲得
- (ウ) 困難ケースへの対応方法やなかなか見えない出口の見出し方
- (エ) 企業開拓への着手とそれが進まないことの課題解決方法及び企業開拓手法獲得

就労準備支援事業の実施状況は、地域性や個別の事情等、さまざまな理由があり、必ずしも、その内容は一致していない。プログラムもさまざまである。しかしながら、支援をしていく上で、相談員が抱える課題や取り組むべきテーマは共通していることが、全

国 10 自治体のヒアリング調査や就労準備支援実践セミナーを通して明らかになった。今後は、さらなる就労準備支援事業の実態調査や、それに伴う課題の抽出、また、今回の就労準備支援実践セミナーの参加者の「生の声」が反映された研修や勉強会の企画・開催等が求められるのではないかと期待されているところであろう。

以上

2. 家計相談支援事業

2. 家計相談支援事業

2-1 自治体ヒアリング調査

(1) 目的

今制度の任意事業においては、そもそも出口としての任意事業自体が取り組まれている自治体もある。取り組まれている自治体でも一人体制のところは圧倒的に多く、相談支援員は一人で課題を抱え込み、自立相談支援事業所との連携のあり方や自治体の制度理解とのギャップなどに悩みを抱えている状況がある。相談を受けても成果に結びつかない環境下に置かれている相談支援の現場を理解し、課題を解決していくための調査を行う。

(2) 概要

全国 10 ヶ所の家計相談支援事業所のヒアリングを実施した。ヒアリング先は、家計相談支援事業を実施している直営や委託の事業所、さらに委託の事業所は全国で家計相談支援事業を受託している社協、労福協、FP協会、生協、民間団体など、様々な事業所を幅広く調査できるよう選定した。

	実施日	自治体	ヒアリング先(家計相談支援事業受託団体の組織形態)
①	1月12日(木)	愛知県 ○○市	社会福祉協議会
②	1月12日(木)	大阪府 ○○市	○○市(直営)
③	1月17日(火)	東京都 ○○区	社会福祉協議会
④	1月17日(火)	東京都 ○○区	社会福祉士会
⑤	1月17日(火)	高知県 ○○市	FP協会
	12月26日(月)		※○○市もヒアリング実施
	12月27日(火)		※社協(自立)もヒアリング実施
⑥	1月18日(水)	神奈川県 ○○市	企業組合
⑦	1月18日(水)	千葉県 ○○市	NPO法人、生活協同組合
⑧	1月24日(火)	新潟県 ○○市	労福協
⑨	1月25日(水)	埼玉県 ○○市	ワーカーズコープ
⑩	1月30日(月)	福岡県 ○○市	NPO法人

(3) ヒアリング項目

- 1) 家計相談支援事業の実施の経緯
- 2) 事業のスキーム（体制、管轄部署、人数、専任か兼任か、予算（受託予算）など）
- 3) 家計相談支援事業の支援状況
 - ①今年度の実績（相談件数、プラン件数）
 - ②家計相談支援事業で実施している具体的な支援内容
 - ア) 家計相談支援の主な業務
 - イ) 使用するツール
 - ウ) 家計相談支援のやり方
 - エ) 多重債務の相談の対応について など
 - ③プラン件数の計上の仕方
- 4) 自立相談支援事業所との連携状況
 - ①自立相談支援事業から家計相談支援事業に繋がるケースはどのようなものか
 - ②自立相談支援事業の相談からどの時点で家計相談支援事業に繋がっているか
 - ③どのようにするのがいいと思うか
- 5) 他の任意事業、他機関との連携状況
 - ①他の任意事業との連携はあるか、どのように連携しているか
 - ②他機関との連携はあるか、どのように連携しているか
- 6) 家計相談支援の必要性や効果、有効性について
- 7) 現状の課題
 - ①家計相談支援を実施する上で困難な点や課題と思われることなど
- 8) どんな研修が必要か
- 9) 生活福祉資金との連携やその効果
 - ①どういうケースで貸付のあっせんを行ったか
 - ②どういうケースで貸付を受けられたか（又は受けられなかったか）
（家計表やキャッシュフロー表などしっかり添付しても貸付を断られるケースもあり、実際にはどのようなケースであれば貸付ができているのか）
家計相談を利用することによる効果やメリット
 - ③償還時における生活福祉資金との連携状況
 - ④生活福祉資金を利用するケースで家計相談を行うことは効果的な自立支援となっているか

(4) ヒアリング調査報告書

① 愛知県〇〇市 社会福祉協議会

<ヒアリング調査内容>

(1) 家計相談支援事業の実施の経緯

- * 〇〇市からの委託内容に自立相談支援事業、就労準備支援事業、家計相談支援事業が含まれていた。公募型プロポーザル方式により選定され、契約年度は平成27年度～29年度。
- * 平成26年7月から平成27年度の7月末までの期間に名駅センター(全市域対象)でモデル事業を実施し、〇〇くらしサポートコンソーシアム(社会福祉法人〇〇市社会福祉協議会、社会福祉法人芳龍福祉会、NPO法人ICDS)により受託した。平成27年8月からは、モデル実施の名駅センターに加えて、金山、大曾根センターが新たに開設され3センターとなった。金山センターは、名駅センターと同じコンソーシアムにより受託し運営している。また、大曾根センターは、社会福祉法人共生福祉会、NPO法人からし種、NPO法人オレンジの会のコンソーシアムにより受託している。
- * 〇〇市では、自立相談支援事業、家計相談支援事業、就労準備支援事業が一体的かつ計画的な運営を図るために、ワンストップ型の総合相談窓口でもある。困窮者の方々の支援は複合的な課題を抱えているケースが大半で、包括的・継続的な支援が求められるためプロセスとしての家計相談支援は必要だと思う。

(2) 事業のスキーム(体制、管轄部署、人数、専任か兼任か、予算(受託予算)など)

区分	職名	人数	所属
自立相談支援事業	センター長 (主任相談支援員)	1名	〇〇市社協
	副主任相談支援員	1名	〇〇市社協
	相談支援員 (兼就労支援員)	4名(2名は 週4日勤務)	〇〇市社協2名 芳龍福祉会2名
就労準備支援事業	就労準備支援員	2名(1名は 週2日勤務)	ICDS
家計相談支援事業	家計相談支援員	1名	〇〇市社協
就労訓練事業	就労支援推進員	1名	〇〇市社協
	心理相談支援員 (臨床心理士)	1名(週1日勤務)	ICDS
	事務員	1名	〇〇市社協

(3) 家計相談支援事業の支援状況

- 1) 平成28年度(平成28年4月～12月)の実績(相談件数、プラン件数)
 - * 相談実績1,895件(名駅633件、金山587件、大曾根675件)
 - * 新規プラン件数244件(名駅99件、金山66件、大曾根79件)
 - * 家計相談支援プラン件数60件(名駅12件、金山25件、大曾根23件)

- * 金山センターの連携区（熱田区、瑞穂区、港区、南、緑区、天白区）には中小企業の事業所が多い地域でもある。単身の男性の相談が多く、競馬場やパチンコ店も多くギャンブルのため困窮している相談者も増えてきている。

○家計相談事業実績

		月									
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	合計
支援決定者数		7	2	1	0	3	2	2	6	2	25
支援内容	電話	12	13	12	9	13	20	16	20	15	130
	訪問・同行	7	5	4	3	2	2	4	5	4	36
	来所面談	8	6	4	3	9	12	13	13	11	79
	他機関との電話照会・協議	7	7	5	5	8	13	25	12	20	102
	他機関との会議	0	2	0	0	1	0	0	1	1	5

2) 家計相談支援事業で実施している具体的な支援内容

①家計相談支援の主な業務、やり方

- * アセスメントの実施と家計表の作成により家計の状況を見える化する。自立相談支援での初回面談の際、家計の見直しの必要性が判断される場合は、相談支援員と家計相談支援員が同席して面談にあたり、以降、相談支援員と家計相談支援員がチームアプローチにより連携しながら支援している。
- * 家計表、キャッシュフロー表の様式を相談者本人といっしょに作成、現在の家計状況を見える化し課題を明らかにすることにより、こちらから、これが無駄な支出だと決めつけるのではなく、本人自らが気づき収支のバランスを見直し改善していく意欲を持つようサポートする。
- * 家計相談支援プランの作成にあたっては、一足飛びの計画ではなく、小さな成功体験を積み重ねられるよう、相談者と一緒に考えながら、きめ細やかに設定し、相談者のペースに合わせた無理のない期間設定をすることで、これまでの失敗体験の繰り返しからの脱却を図り、ゆっくりと着実に自信をつけていけるようなプランを設定する。
- * 貸付により生活再建が可能な場合には、貸付実施機関と連携を取りながらプランに盛り込む。
- * プラン実施の初期段階では、訪問や面談、電話による聞き取りなどにより頻繁に状況確認を行い、必要であればプランの修正もするなど、丁寧に寄り添い型の支援を実践している。（月1回を基本）また、封筒管理法も導入するなど、相談者の状況に個別に対応しながら、関わりの濃淡をつけ、自ら家計管理ができる状況へ

と導く。

- * 相談者の負担軽減や他機関との調整・連携が必要となるケース（債務整理、滞納租税公課の分割返済、公営住宅の家賃設定の確認、保険の見直し、携帯のプランの見直し、リボ払いを止めるなど）は同行支援も行う。
- * 基本6ヶ月を終結の目安とし、延長しても1年で終了するようにしている。

②使用するツール

* 家計表

- * キャッシュフロー表（独自で個別に作成、グリーンコープのキャッシュフロー表のように細かいものではなく、その方の問題となっている必要な項目に絞ったものを個別に作成している）

3) 多重債務の相談への対応について

- * 愛知県弁護士会や愛知県司法書士会との協働により、月1回の弁護士相談、月2回の司法書士相談を実施している。
- * 相談者に最も適切で迅速な方法で債務整理をサポートするため、東海財務局の多重債務相談、日本クレジットカウンセリング協会、法テラスの法律相談も積極的に活用している。

4) その他

- * 受給可能な給付や減免、障害手帳の未取得により不利益が生じているケースについては、区役所・保健所の担当係、年金事務所などに確認を取りつつ、必要に応じて同行している。
- * 高齢者や障害者の物販購入、詐欺まがい商法が原因による費消については、ケースは少ないが〇〇市消費生活センターとの連携事例もある。

5) プラン件数の計上の仕方

- * 自立相談支援のうち、家計相談支援を実施した場合に計上する。自立のプランの約3割。家計相談支援のプランの約8割は家計相談支援員、約2割は自立相談支援員が対応したもの。

(4) 自立相談支援事業所との連携状況

1) 自立相談支援事業から家計相談支援事業に繋がるケースはどのようなものか

- * 家計相談支援の専門性が必要と思われるもの
- * 家計管理という言葉はあまり使わず、専門の相談員がいるので一緒に入ってもらいますと言っているのではほとんど拒否されるケースはない。

2) 自立相談支援事業の相談からどの時点で家計相談支援事業に繋がっているか

- * 家計相談支援の専門性が必要と感じた段階で家計相談支援員に同席してもらう。
- * 相談の2回目～3回目から入ることが多いが、事前に電話で相談内容を聞いた範囲で家計相談支援が必要と思われるケースは初回から家計相談支援員が対応する。

3) どのようにするのがいいと思うか

- * センターに自立相談支援員や家計相談支援員、就労支援員などが同じ事務所に属しているため、連携がとりやすく包括的・継続的支援が可能。
- * 当日の相談ケース全ての対応事例を終礼で報告し支援内容を共有するので、他の職員の専門性等、ノウハウも共有され、支援員の力量が平準化されつつある。
- * 現在は〇〇市16区全域を3センターで相談支援しているが、各区社協等との連携を促進する仕組みの検討が必要。

- (5) 他の任意事業、他機関との連携状況
- 1) 他の任意事業との連携はあるか、どのように連携しているか
 - * 同じセンター内に自立相談支援員、住居確保給付金担当、就労準備支援員、就労支援推進員が常駐しており毎日事例を共有しているため、常に連携がとれている。
 - 2) 他機関との連携はあるか、どのように連携しているか。
 - * センターとして継続的な見守りや日常的な生活支援はできないため、高齢者は地域包括支援センター、障がい者は障害者基幹相談支援センターに繋ぎ、その後の支援に繋げる。また、情報を共有化することによって、問題発生の予防や、相談者の変化にも迅速に対応できる。
 - * 様々な施設等にセンターの案内を設置するなどして広報活動をしており、さらに連携が広がるようにと考えている。
 - * 障がいのある方などの場合、関係する機関を集めて対応を相談するなど、そのコーディネート役割を担ったこともある。
- (6) 家計相談支援の必要性や効果、有効性について
- * 家計の可視化（見える化）することで本人が現状を確認できる。
 - * プランのスマールステップの設定もしやすく、進行状況も確認できる。
 - * 支出項目ごとの平準を知ることによって、生命保険や携帯料金、家賃の見直しに繋がり、家計の改善が図られる。
 - * 本人だけではなかなか困難な債務整理の支援に繋がる。
- (7) 現状の課題
- 1) 家計相談支援を実施する上で困難な点や課題と思われることなど
(組織・自立相談として。家計相談支援員としてはどうか。)
 - * 発達障がいや精神障がい、ギャンブル依存、意思を持って払わない人など、家計相談支援が出来ない人の対応。
 - * 高齢の方で収入が不足している場合、収入増のためのマッチングが難しい（就労や借入）。
 - * ケアハウスや施設利用を検討した場合、身元保証人の課題がある。
- (8) どんな研修が必要か
- * ○○市・区社協との効果的な連携の仕方について合同の研修をしている。
 - * 国の研修であったような、現場実務者による講習や法テラス弁護士の講義形式による専門的な知識を深めるための研修。
- (9) 生活福祉資金との連携やその効果
- 1) どういうケースで貸付のあっせんを行ったか
 - * 困窮している相談者にさらなる貸付（債務）は負担が大きく、あっせんをするケースはほとんどない。
 - 2) 家計相談を利用することによる効果やメリット
 - * 相談者の中で生活福祉資金返済がある方の場合、家計相談支援により伴走型支援をしているため償還に繋がりやすいと思う。

(10) 提出頂いた資料

- ①〇〇市仕事・暮らし自立サポートセンターについて（事業内容・事例紹介）
- ②〇〇市仕事・暮らし自立サポートセンター平成28年4月～9月利用実績
- ③〇〇市仕事・暮らし自立サポートセンター金山 家計相談支援事業
平成28年4月～12月実績
- ④〇〇市仕事・暮らし自立サポートセンターチラシ
- ⑤〇〇市仕事・暮らし自立サポートセンター金山チラシ

② 大阪府〇〇市（直営）

<ヒアリング調査内容>

(1) 家計相談支援事業の実施の経緯

- * もともと生活情報センターくらしかんでは多重債務生活相談(消費生活センター)は法相談窓口開設以来、大阪弁護士会等と連携し多重債務整理等を実施していたが、経済的に安定が継続できる生活困窮者支援を目指すために、相談支援員・就労支援員も同席するようにした。
- * 多重債務の人は債務整理だけでは生活が再建できず、どのような働き方をするのか、家計相談支援と就労相談支援をセットでやるようにした。
- * 就労支援をするためにはいくら収入があればいいのかを確認する必要がある。就労困難者の半分くらいは家計に問題がある。そのため就労支援と家計相談支援は、切っても切り離せないものである。

(2) 事業のスキーム（体制、管轄部署、人数、専任か兼任か、予算（受託予算）など）

- * 家計相談支援員が専任2名で、1名は多重債務相談、1名は就労支援となっている。自立は主任相談支援員1名、相談支援員1名、就労支援員2名、事務1名となっている。
- * くらし再建パーソナルサポートセンターは生活困窮者支援だけでなく、他の事業の予算も組み合わせたスキームであり、直営では地域就労支援センターに15名の相談員、無料職業紹介所に4名、委託のいぶきPSに専門家（看護師、臨床心理士など）12名、アウトリーチも含め社協から7名で運営している。
- * 運用上は自立相談支援事業と家計相談支援事業は密接な連携の下で実施しており、自立相談支援機関の全支援員が家計相談支援の視点を持って支援している。
- * その上でさらに家計管理が必要なケースは家計相談支援員が担当する。

(3) 家計相談支援事業の支援状況

1) 今年度の実績（12月末時点の新規相談受付件数、プラン件数）

- * 自立相談支援の新規相談受付件数962件のうち、家計相談支援のプラン策定件数は24件となっている。この24件は日々の家計状況把握のためにレシートを持って来てもらったりした人だが、実態とは合っていない。
- * ほぼ全員に家計の聞き取り（収入と支出）を行い、その日の内に緊急対応として市役所内で滞納の分納相談をしたり、多重債務で債務整理のために法律専門家へ繋ぐのみで完結したケースなどは家計相談支援のプラン件数には入っていない。

2) 家計相談支援事業で実施している具体的な支援内容

- ①家計相談支援の主な業務、やり方
- * 自立相談の窓口に来た相談者には、自立相談支援の相談員が必ず家計の聞き取りをしているので、ここからここまでが家計相談支援という意識は無い。
 - * さらに多重債務の整理のサポート、滞納の分納相談、経済的に不安がある方などで本人が家計相談支援を希望した場合に、家計相談支援員が家計相談支援を実施している。
- ②使用するツール
- * 家計表
 - * 1週間のやりくり表
 - * キャッシュフロー表（債務返済のシミュレーションをする場合）
- 3) 多重債務の相談の対応について など
- * 多重債務相談の窓口と一体的に運営することで、多重債務の方にも生活再建の視点で支援している。
- 4) プラン件数の計上の仕方
- * 自立相談支援事業で家計相談をしているが、その分はプランに上げていない。本人が家計相談支援を希望し、レシートの管理などの家計相談支援を実施した場合に計上している。
- (4) 自立相談支援事業所との連携状況
- 1) 自立相談支援事業から家計相談支援事業に繋がるケースはどのようなものか
 - * 家計管理に問題があり継続的な支援が必要で、本人が家計相談支援を希望した場合。
 - 2) 自立相談支援事業の相談からどの時点で家計相談支援事業に繋がっているか
 - * 自立相談支援員が家計相談支援を勧めて、相談者が希望した時点
 - 3) どのようにするのがいいと思うか
 - * 就労に遠い人、近い人に分けてケース検討を行うことが必要。家計相談支援のボトムアップ、P D C Aが必要。
- (5) 他の任意事業、他機関との連携状況
- 1) 他の任意事業との連携はあるか、どのように連携しているか
 - * モデル事業からくらし再建パーソナルサポート事業で、自立、就労、住居、家計、被保護者の就労などを一体的に運用しているので連携は出来ている。
 - 2) 他機関との連携はあるか、どのように連携しているか。
 - * 多様な出口の開発を実施。企業、障害者自立支援協議会、保健所、障害者雇用団体、母子福祉センター、〇〇男女共同参画推進センター、〇〇若者サポートステーション、シルバー人材センター、社会福祉協議会、学校、人権まちづくりセンター、国際交流センター、庁内の様々な窓口（福祉、徴収部門など）など多岐に渡る。
 - * ハローワークにはない、相談者の個々の状況に応じた求人開拓・調整を行い企業への就職を支援し、相談者や企業へのサポートを実施している。企業には相談者の経済的状況を伝えて給与の前払いや週払いなど相談者を応援いただくこともある。

(6) 家計相談支援の必要性や効果、有効性について

- * お金の話抜きでは生活支援は出来ない。
- * 就労支援の枠だけで考えると、相談者自身の希望である〇〇職で希望給与額がいくらであるか、ということになるが、生活に必要な金額が明確になると、家計の視点から本人の能力・経験を基にした就職活動との調整についてもやりやすくなる。お金のことを聞くことで、世帯全体の課題解決や生活支援につながり就労の安定にも繋がる。
- * 生活実態が見えるので、依存症やギャンブルなど、本人が隠している問題も見える。
- * 家計に対して不安が高かった人は、いくら使えるのかが分かることで安心感に繋がり、収入が安定していくと納税や貯蓄に繋がる。

(7) 現状の課題

1) 家計相談支援を実施する上で困難な点や課題と思われることなど

- * 家計相談支援なしでは支援は有り得ない。自立相談支援事業と連携した必須事業と位置づけられてもよいのではないか。
- * 自立相談支援と家計相談支援は一体的に運用されなければ意味がない。どこからどこまでを家計相談支援というのか。一体的に運用しているので自立相談支援と家計相談支援の区別をつけづらい。
- * 家計の課題が分かっても、相談者の行動変容に繋がらない場合、どのようにしたらいいのか。滞納への認識が甘い人にどのように意識を変えてもらえるか。支出を抑えるのは相談者の価値観や習慣があるため、どのようにしたらいいのか、金銭教育の必要性を感じられるがどのようにアプローチしてよいか分からない。
- * プランはどこで終結するのか。収支が0なのか、この先を考えて〇円貯めるまでなのか。
- * 家計相談支援で家計管理の必要性を本人は分かっても、家族が分かっている場合。
- * 家計表を理解できない人。
- * 金銭教育が不足している。相談者に家計表などの数値だけでなく、視覚で見分かりやすいアプローチブックのようなものが必要。

(8) どんな研修が必要か

- * 課題別のアプローチの仕方。相談者の行動変容に繋げる手法。
- * 滞納への認識が甘い人に意識を変えてもらうための金銭教育。
- * 意見交換

(9) 生活福祉資金との連携やその効果

1) どういうケースで貸付のあっせんを行ったか

- * 緊急小口資金など臨時的なお金が必要な場合は、自立相談支援から社協に繋ぐが、家計相談支援事業から繋ぐことはない。

2) 家計相談を利用することによる効果やメリット

- * 社協が貸付を実施したあと、家計相談支援に回った場合は継続的に支援をするので償還に繋がる。

(10) 提出頂いた資料

- ①平成 28 年度雇用・就労支援事業のあらまし
- ②就労困難者・生活困窮者等の自立就労支援の流れ
- ③〇〇市くらし再建パーソナルサポート事業について
- ④〇〇市くらし再建パーソナルサポート事業
- ⑤平成 28 年度被保護者就労準備支援事業・就労準備支援事業・就労訓練事業一覧
- ⑥平成 27 年度くらし再建パーソナルサポートセンター相談受付件数
- ⑦生活困窮者自立支援制度における対象者イメージ
- ⑧地域就労支援事業・無料職業紹介事業の実績
- ⑨くらし再建パーソナルサポートセンターについて
- ⑩生活困窮者自立促進支援モデル事業・自立相談支援事業の取り組み
- ⑪くらし再建パーソナルサポートセンターチラシ
- ⑫〇〇市 地域就労支援センターパンフ
- ⑬〇〇市 無料職業紹介所・豊中パンフ
- ⑭転職カフェ案内チラシ

③ 東京都〇〇区 社会福祉協議会

<ヒアリング調査内容>

(1) 家計相談支援事業の実施の経緯

- * モデル事業から生活保護、家計相談支援事業を入れて実施していたので、継続して家計相談支援事業を受託し実施している。
- * 生活困窮者は家計が見えておらず、収支のバランスに課題がある人が多いことが理由である。
- * 自立のプラン作成では家計を見る必要がある。住宅（家賃）の負担と家計も一緒に見た方がいい。
- * 自立相談の地区担当職員が面接し、就労支援をメインに支援している。プランのメニューには社協や東京都の独自事業も組み合わせて実施している。
- * 自立が直営+委託となっているのは、福祉事務所に相談にきた困窮者支援の対象者については、まず専属職員が相談（インテーク）を行い、社協の自立相談支援に繋いでいることから。また、一時生活支援は東京 23 区の広域事業となっていることから特別区に属する区の直営とした。

(2) 事業のスキーム（体制、管轄部署、人数、専任か兼任か、予算（受託予算）など）

- * ぷらっとホーム〇〇では生活困窮者支援事業と東京都社協から受託の各種貸付け事業を一体的に行っている。
- * 生活困窮者支援事業の自立相談支援と家計相談支援は社協、就労は（株）パソナが受託し、同じ事務所に同居している。（株）パソナだけでは就労に傾き過ぎるので社協も入って生活支援としてのバランスをとっている。
- * 家計相談支援員はFPの資格を持ち、日常的には同事務所で事業を実施している貸付事業を担当している。
- * 自立相談支援員は〇〇区の 90 万人の地域を 4 分割し、4 人で担当している。その自

立の地区担当が家計相談も実施している。

(3) 家計相談支援事業の支援状況

1) 今年度の実績（相談件数、プラン件数）

- * 家計相談で家計の見える化を実施した件数は、平成 28 年度 12 月までで 116 件、その後の家計相談支援（家計の収支改善の助言、関係機関や法テラスへの同行、滞納整理、債務整理）を実施したのが 15 人、さらに継続した家計相談支援を実施し、プラン作成をしたのが 5 件である。
- * プラン作成の計上は支援調整会議での決定となっているので、法定通りに実施したものである。
- * 自立から就労に繋ぐのは 90%以上で約 56%が就職決定となっている。

2) 家計相談支援事業で実施している具体的な支援内容

①家計相談支援の主な業務、やり方

- * 自立相談支援の地区担当は、相談者のほとんどに家計シートを記入してもらい、家計の収入、支出、収支の聞き取りを実施したうえで、就労に繋げる。
- * 家計の見える化を実施した後、本人同意のもと、その後の家計相談支援（家計の収支改善の助言、関係機関や法テラスへの同行、滞納整理、債務整理）を実施した人で、就職に役立つアドバイスを提案したケースは、家計相談支援プランの実施となる。
- * 地区担当がこれまでの関係性を作り上げており、信頼関係がないと継続した家計相談支援は難しいため、担当は変えずに実施するケースが多い。
- * 実際には仕事が決まると、平日に来れなくなる人が多いので、家計相談の継続支援は少ない。

②使用するツール

- * 家計シート（独自作成のシートでほぼ全員に実施している。）
- * 家計表（プラン作成の方）
- * キャッシュフロー表（プラン作成の方）

3) 多重債務の相談の対応について など

- * 月に 2 回、区民向けの無料出張相談会を実施し、ぷらっとホーム〇〇の相談員だけでなく法テラス相談員（弁護士）も入って対応している。
- * 法テラスの職員には月に 1 回ケース検討会にも入ってもらっている。

4) プラン件数の計上の仕方

- * 継続した家計相談支援が必要な方で、家計相談支援の同意をとって、支援調整会議でプラン作成が決定した場合のみ計上する。
- * ほとんどの相談で家計の見える化を実施している。さらにその後の家計相談支援（家計の収支改善の助言、関係機関や法テラスへの同行、滞納整理、債務整理）を実施した人も支援調整会議でプラン作成が決定していない支援はプランとして計上していない。

(4) 自立相談支援事業所との連携状況

- 1) 自立相談支援事業から家計相談支援事業に繋がるケースはどのようなものか
 - * 一体的な運用をしており、家計相談支援が必要な方には支援を実施している。
- 2) 自立相談支援事業の相談からどの時点で家計相談支援事業に繋がっているか

* 最初のインテークから家計シートで家計の見える化を図っているため、最初の段階からである。

3) どのようにするのがいいと思うか

* 今のやり方が機能的にはいいと思う。家計相談支援事業所が別の場所にあるとその支援件数は少なくなると思われる。

* 自立の相談支援員は、インテーク時の初期相談の部分は出来るが、更なる専門性の必要な相談対応まではいかないため、もう一步踏み込んだ家計相談支援を行う必要はあるかもしれない。

(5) 他の任意事業、他機関との連携状況

1) 他の任意事業との連携はあるか、どのように連携しているか

* 同じ事業所内に自立相談支援員、住宅確保給付担当、就労準備支援員、就労訓練支援員、さらには子ども支援事業も実施しており、常に連携がとれている。

2) 他機関との連携はあるか、どのように連携しているか

* 同じ事業所に、社協の生活福祉資金貸付、受験生チャレンジ支援などの各種貸付事業も実施しており、うまく連携が取れている。

(6) 家計相談支援の必要性や効果、有効性について

* 家計の見える化でその方の生活そのものが分かり、支出の課題とともに収入目標も見えてくる。

* 就職に役立つだけでなく、家計相談支援を継続することで、就労の定着にも繋がる。

* 自立支援の一部として必要である。

(7) 現状の課題

1) 家計相談支援を実施する上で困難な点や課題と思われることなど

* 就労までの生活費の不足などへの資金貸付けの権限がなく、家計相談が貸付基準をクリアする内容として聞き取りが出来ず、相談者が応じてくれないこともある。

* やりくりの問題解決について、本人にその必要性和メリットを提示できない。

* 節約に向き合うのが嫌で、昔の栄光が忘れられず、プライドが高く、高い収入を求める人への対応と就職のマッチング。

* 家計表の項目が細かいのでシートを見せると引いてしまう人がいる。

* 家計相談支援のゴールはどこか。手間がかかり長期化する。

* 1ヶ月分の生活費 10万~15万の貸付けが必要。それがあれば家計相談支援も入りやすい。生活福祉資金は現実そうっていない。

(8) どんな研修が必要か

* 事例検討

* 行動変容にどう結び付けるか

* 他の自治体との情報交換

(9) 生活福祉資金との連携やその効果

1) どういうケースで貸付のあっせんを行ったか

* 年に1~2回教育資金のあっせん、緊急小口への繋ぎを行った程度

- * 生活福祉資金は返済できる人にしか貸さないのではほとんど対象がない。
- 2) 家計相談を利用することによる効果やメリット
 - * 支援対象者が滞納の返済が必要な方であれば、収支の改善や償還につながると思う。

(10) 提出頂いた資料

- ①ぷらっとホーム〇〇の家計相談支援について
- ②家計シート
- ③ぷらっとホーム〇〇 〇〇区役所窓口出張相談会チラシ
- ④〇〇区における支援対象者像について
- ⑤ぷらっとホーム〇〇チラシ

④ 東京都〇〇区 社会福祉士会

<ヒアリング調査内容>

(1) 家計相談支援事業の実施の経緯

- * 〇〇区においては、包括的な支援を実施するために全ての任意事業を実施している。家計相談支援については、自立相談支援と一体的に実施することが望ましいと考え、同じ団体（平成 28 年度は、社会福祉士会）に委託している。

(2) 事業のスキーム（体制、管轄部署、人数、専任か兼任か、予算（受託予算）など）

- * 自立相談支援事業の主任相談支援員 1 名、自立相談支援員 6 名で、その全員が家計相談支援員を兼任している。
- * 生活福祉部担当課が所轄。
- * 〇〇区ではホームレス支援については、別の相談窓口で実施している。

(3) 家計相談支援事業の支援状況

1) 今年度の実績（相談件数、プラン件数）

- * 平成 28 年度の 12 月までの相談件数は 38 件、プラン件数 3 件

2) 家計相談支援事業で実施している具体的な支援内容

①家計相談支援の主な業務、やり方

- * 自立相談支援において、収入や生活費、借入金等の家計の収支状況を聞き取り、その世帯に必要となる収入や適正な支出を検討し、その方に必要なプランを作成して支援を行っている。債務整理等が必要な方は法テラス等につないでいる。
- * 家計相談支援は、自立相談支援と一体的に実施することが望ましいと考えている。生活困窮者支援の窓口に来られる方は経済的に困っている方なので、まずは家計の収支状況の聞き取りを行わないと支援は開始できない。家計相談支援事業を実施していない自治体でも、家計に関する聞き取りは必ず行っていると思っている。
- * 生活困窮者支援においては、まずは、収入や生活費、借入金等、家計の収支状況を把握し、迅速に支援を開始する必要がある。
- * 〇〇区では、家計が維持できる見込みがあり、家計の改善により生活の安定が図れる方に、家計簿を作成することや収支がわかる通帳やレシート等を見せていただくことを提案し、本人に同意が取れた場合に、家計相談支援として 3 ヶ月程度のプランを作成し、実施している。

②使用するツール

- * 家計表（自立相談支援で聞き取った内容は、家計表等は作成せず、支援経過記録シートに記入することもある。）

- * キャッシュフロー表

3) 多重債務の相談の対応について など

- * 自立相談支援員が法テラスへつなぎ、必要な場合は同行する。また、家計表の提出が必要な場合は、作成の支援を行っている。

(4) 自立相談支援事業所との連携状況

1) 自立相談支援事業から家計相談支援事業に繋がるケースはどのようなものか

- * 自立相談支援員が家計相談支援員を兼務しており、一体的な支援を行っている。家計が維持できる見込みがあり、家計の改善により生活の安定が図れる方に家計相談支援として3ヶ月程度のプランを作成し、実施している。

2) 自立相談支援事業の相談からどの時点で家計相談支援事業に繋がっているか

- * 同上

3) どのようにするのがいいと思うか

- * 自立相談支援と家計相談支援を一体的に実施することが望ましいと考えている。自立相談支援では、その世帯の生活状況を把握する必要がある、その中で重要となる家計状況の把握は、自立相談支援で的確に実施する必要がある。

- * 家計相談支援は生活困窮者支援には、必須なものである。

(5) 他の任意事業、他機関との連携状況

1) 他の任意事業との連携はあるか、どのように連携しているか

- * 就労支援においては、世帯に必要な収入が判り、職業選びの判断材料の一つになる。

- * 学習支援等や生活福祉資金等の利用においても家計の状況を把握することは必要である。

2) 他機関との連携はあるか、どのように連携しているか

- * 家計の状況を把握することは、関係機関等と連携するうえで必要である。

(6) 家計相談支援の必要性や効果、有効性について

- * 家計面での支援は、自立相談支援を行ううえで必要である。

(7) 現状の課題

1) 家計相談支援を実施する上で困難な点や課題と思われることなど

- * 家計相談支援は、相談者にもわかりやすい家計簿等を利用した支援が望ましいと考えている。

- * 生活困窮者支援の窓口に来られる方は、家計の見直しだけで生活を立て直すことは難しい方が多いと思われる。すでに生活費が不足していることが明らかなど、増収や貸付を受ける、無駄な支出を止めるなど家計維持のための支援を迅速に始める必要がある方が多いと感じている。

- * 家計相談支援事業と定義されている、家計面の聞き取りや家計表の作成などは自立相談支援で的確に行うべきことを考えている。

(8) どんな研修が必要か

- * 具体的な事例を皆で考え、どういう手法があるのかを共有する。

(9) 生活福祉資金との連携やその効果

1) どういうケースで貸付のあっせんを行ったか

- * 住居確保給付金支給者への総合福祉資金等を紹介した実績はある。
- * 生活困窮者支援の窓口に来る方で生活福祉資金等の要件に該当することが難しい方が多いと考えている。

2) 家計相談を利用することによる効果やメリット

- * 生活福祉資金等の償還に連携として関わっている実績はないが、自立相談支援を行っている間は、生活状況等の確認を行うので、生活福祉資金等の貸付けを受けていればそれらの償還状況を確認することで的確な償還に繋がると思う。
- * 家計相談支援の実施により生活福祉資金等の貸付け可否を検討することなどが必要と思われる。

(10) 提出頂いた資料

なし

⑤ 高知県〇〇市 F P 協会

<ヒアリング調査内容>

(1) 家計相談支援事業の実施の経緯

(自治体が期待していること、実施自治体の得意分野なども)

- * 国の家計相談支援員の要件にF Pの資格も位置付けられている。F P協会の資格を持つ会員は全国で17.5万人。
- * 最初は福島県郡山市からの受託から始まり、〇〇市から家計相談支援は専門性が必要との事で声が掛かった。F P協会から公募で手を上げることはないので、自治体から連絡があれば受託するスタンスである。
- * 自治体はF Pに専門性の高さを期待していると思われる。F Pが相談出来る機会であり、自立相談支援員へのアドバイザー的な機能も求められていると思う。

(2) 事業のスキーム (体制、管轄部署、人数、専任か兼任か、予算 (受託予算) など)

- * 家計相談支援員は〇〇支部で公募し、手が上がった5名が当番制で担当している。自治体からは相談者に対して同じ相談員で対応して欲しいとの要望があり、来年度から2名に変更する予定。相談員の人選は支部の判断 (普段の活動実績等) であり、F P協会が関わることはない。
- * 1名のみ派遣してほしいという要望の場合は公平性の関係でF P協会としての契約は出来ないのでF P個人で直接契約してもらうようにしている。信用面の関係で、自治体からF P協会名義で受けて欲しいとの要望があることもある。

(3) 家計相談支援事業の支援状況

1) 今年度の実績 (相談件数、プラン件数)

- * 平成28年度の相談件数は12件 (全体3事業所合計で51件。秋田市33件、総社市

6件)

* どのような内容で支援をしたかについては、協会に報告が入っている。

2) 家計相談支援事業で実施している具体的な支援内容

①家計相談支援の主な業務、やり方

* 自立相談支援員が家計相談が必要な人をFPが入る日に相談を設定する。

* 収入と支出の見える化を実施する。目の前の家計のやりくりが回るようになるまで家計簿を付けることが基本。

* FPは本来予防的な働きかけを行うのが最も得意である。

* FP協会が発行している小冊子を相談でも活用している。

* FPが入る日に相談が入っていない時もあるため、自立相談支援員へのアドバイスを実施したり、支援調整会議に入ることもある。

②使用するツール

* 家計簿

* バランスシート

* キャッシュフロー表（あまり使っていない、作成の段階までいかない相談者も多い）

3) 多重債務の相談の対応について など

* 法テラスをとおして弁護士を紹介するなど、手続きの支援を実施している。

(4) 自立相談支援事業所との連携状況

1) 自立相談支援事業から家計相談支援事業に繋がるケースはどのようなものか

* 家計相談支援事業のみ受託しているので、自立相談支援の中で家計相談支援が必要と判断された人を対応している。

* FPは知識の部分は活用できるが、寄り添い方支援は難しい部分もある。

(5) 他の任意事業、他機関との連携状況

1) 他の任意事業、他機関との連携はあるか、どのように連携しているか

* 文部科学省の修学支援アドバイザーとして 26 都道府県から受託を受け、セミナーや相談会を実施している。高知県からも受託している。

* 厚生労働省所管のひとり親家庭等生活向上事業も受託し、家計管理等に関する講習会や個別相談を実施している。

* 相談者の状況を整理して、他の専門家や相談窓口にうまく繋いでいくこともFPの役割である。

(6) 家計相談支援の必要性や効果、有効性について

* 計画的にお金を使っていこうということがFPの本来の主旨であり、相談者が計画的にお金を使っていくよう家計を見ていくことは有効である。

* 担い手としてはいろんな人がいるが、FPは弁護士のように業務独占ではないので出来ないこともあるが、幅広く対応できる部分もある。

* 自立相談支援員では家計の事を聞いてもうまく聞き出せず行き詰ってしまう場合がある。専門家として新たな視点が入ると相談者がそれまで話していなかったことを話したりなど、新たに見えてくるものがある。

(7) 現状の課題

1) 家計相談支援を実施する上で困難な点や課題と思われることなど

- * F Pの仕事があまり周知されておらず、資産家向けの投資の運用と誤解されている。F Pに合わせると言うのが嫌がられるので、事前に何が出来るのかを言っておいた方がいい。
- * F Pは家計相談支援員の担い手として適しているのもっと広めたい。
- * 大人のお金の使い方は固まっており、変えるのが難しい。家計相談支援で継続的に頑張っている相談者でもストレスがかかるなどするとまた元に戻ってしまうケースがある。いつまで支援し、どこが終結なのかを判断するのが難しい。
- * 自治体からの依頼があった場合、F Pがいる地域では対応できるが、郡部などはF Pがいないところが多く、他から移動するのにもお金や時間が掛かる。受けきれない事もある。
- * F P協会で受託する場合はあらかじめ決めた相談日しか対応できないため、自治体はやりにくい部分もある。理想は自治体とF Pが直接契約するようにしていきたい。協会は公平性を保つことが求められるため、F Pからビジネスを開拓する意味で自治体にアプローチしてもらいたい。

(8) どんな研修が必要か

- * F Pの資格を持っていない支援員は、掛っている食費が高いのか安いのか、保険は適当なのかなどが分からないと思うので知識として、そのような研修が必要ではないか。
- * F Pは知識はあるが、困窮者支援の経験はまだ少ない。特に生活困窮者の場合は、メンタル面で不調を抱えている相談者もあり、通常の相談よりもコミュニケーションスキルが必要。

(9) 生活福祉資金との連携やその効果

1) どういうケースで貸付のあっせんを行ったか

- * F Pとして借入れの助言はあまりしていない。まずは生活費を切り詰めるための経費削減のアドバイスになる。

(10) 提出いただいた資料

- ①行政機関との連携事業について
- ②平成 27 年度 生活困窮者家計相談支援事業 相談記録
- ③生活困窮者家計相談支援事業へのファイナンシャル・プランナーの派遣について
- ④ビジネス情報提供コーナーご案内、平成 27 年度掲載事項
- ⑤日本 F P 協会案内パンフ
- ⑥日本 F P 協会 米国・F P A 提携誌 日本版 F P ジャーナル

※〇〇市にもヒアリング

<ヒアリング調査項目>

(1) 家計相談支援事業の実施の経緯

①委託事業か直営かの選択の根拠

- * 家計相談支援の直営は検討していない。国が出している、家計相談支援の支援員についてFP資格を有している人が望ましいという記載があったので、該当者が市社協にいなかったため、FPにきてもらう方法がないか調べてみた。郡山市でFPにきてもらい実施していることがわかり、FP協会東京本部に問合せをして委託可能ということだったので、郡山市と同じ形式でお願いして、平成27年8月1日から〇〇市は家計相談支援事業をスタートした。

②委託の際の対象業者の選択基準、期待されていること

- * 家計相談支援は専門性が必要と考え、福祉的な視点からだけではなくFPだと家計という専門性があるということを重視した。

(2) 家計相談支援事業のスキーム

①体制、管轄部署、人数、専任か兼任か、予算など

- * 郡山市と同じように、月2回第1、3火曜にFPに支援センターに来てもらい、1回3時間で月6時間。1人1.5時間として1回につき2相談と考えている。FP5人が交替でくる。
- * 事前に自立相談支援で家計相談の専門の支援員に相談することをすすめ予約をしている。自立相談支援員とFPと相談者の三者で家計相談を行っている。
- * 納税相談や病院への支払いのことなど、その後のサポートは基本は自立相談支援がメインで動いている。FPには家計簿のようなことやレシート整理など専門的なことをお願いしている。次の面談まで時間が空いてしまうので、その間は自立相談で継続支援を行っている。

(3) 自立相談支援事業と家計相談支援事業の連携状況

①今年度(4月~12月)の自立相談支援の相談件数とプラン件数

- * 自立相談支援は、昨年度690件くらい。家計相談は少ない。

②自立相談支援事業から家計相談支援事業に繋がるケースはどのようなものか

- * 自立相談支援員が家計のことをざっくりと聞き取り、FPにみてもらうケースが多い。保険の見直しや家計のバランスの見直しをみてもらうことや、水光熱費などを洗い出して、月の収支を出してFPからどういうやり方があるか助言をしてもらっている。家計簿的な支援をしてもらっている。

③自立相談支援事業の相談からどの時点で家計相談支援事業に繋がっているか

- * 家計相談支援に繋がるケースはとても少ない。自立相談支援の相談のなかで家計相談をすすめても、私はそんなに困っていないという相談者や、自分でできるのでそういう支援は受けたくないという相談者がいるということ自立相談支援員から話を聞く。自立相談支援員には、そこを改善しないといけないという問題意識はあるのだが、相談者がいやがるのでなかなか繋がらないということがある。
- * 初回面談から家計相談が入ることで効果がでるのだろうが、家計相談をすすめても構えてしまうようで、自分でできると断られることがある。
- * 昨年度、家計相談支援に繋がったケースで効果のあった事例として、生命保険の見直しをしたこと、成人した息子におこづかいを渡していたが、息子に家計の状態を見せることでそれに見合った就職に就いたということがあった。家計を見て、家計を理解してということだった。

- * 家計相談支援が月に2回だと継続性がなく次に繋がるのが難しい。

(4) 家計相談支援事業の支援について（〇〇市社協にヒアリング調査）

①今年度（4月～12月）の実績（相談件数、プラン件数）

- * 相談は10件。プランは0件。昨年度は、相談10件で延べ件数14件、プラン2件。

②家計相談支援の主な業務について

- * 現状は、今日の電気代がないので貸して欲しいというような相談が多く、その日一日どうにかなればいいと考える相談者が多く、長期的に解決するという相談にはなっていない。
- * 多重債務の相談の対応は、自立相談支援で相談を受けて、弁護士無料相談を紹介したり、窓口になっている消費生活センターに同行している。国保滞納や税金滞納についても、自立相談支援で窓口に行っている。消費生活センターが多重債務問題に熱心に取り組んでいる。NPO法人や民間にも取り組んでいるところがある。債務整理についてはそこまでなくていいという相談者は多く、全ての相談が解決に繋がっているという状況ではない。

(5) 家計相談支援の必要性や効果、有効性について

①困窮者支援に家計相談支援は必要か

- * 家計がうまくまわっていくということがベースであり、そこがないと自立に繋がらないと思う。自立相談支援と家計相談支援が連携して一体的に動いていくことで、困窮者支援がうまくまわっていく。
- * 自立相談支援と家計相談はイコールだと思うので、自立相談支援のなかで家計の収支を聴いていくことがある。現状は家計相談支援をFPにお願いしているということがあるので、自立相談支援で家計の話も聴いても次回まで引き延ばしているのも、その場で何らかの方針を出して安心してもらうことができれば、相談に来てよかったという効果があるのではないかと思う。
- * 税金等の滞納の相談についても、関係性を繋いでいる自立相談支援が窓口に行き、関係性を保てるならばベストだと思う。

②家計相談支援には、どのような効果や有効性があるか

- * 家計相談支援では、その日のお金をどうにかするだけではなく、家計を長期的にみるができる。
- * 就労支援ができていない。受入先の開拓が必要である。障がい者訓練や高齢者雇用は福祉に理解がある企業は受け入れてくれるが、就労訓練を受け入れてくれる企業の開拓は悩みである。
- * 就労支援先を開拓するために、農林水産課や企業開拓している課と福祉が繋がることが必要だがなかなか進まない。

(6) 現状の課題

①家計相談支援を実施する上で困難な点や課題と思われることなど

- * FPが常駐していないため、家計相談支援が必要な相談者が家計相談支援につながらず自立相談支援で終了になっている。本当に困っている相談者を、今後どういう形で支援をしていくか体制を考えていかないといけない。そこがうまくいくことで家計相談支援のプランに繋がっていくし、現状は入口の時

点で相談ができにくい流れになっている。

- * このような家計相談支援の体制になっているのは、予算の問題よりも、委託先の体制の問題で、人材確保、人材育成をどのように構築していくかという課題がある。
- * 岡山で開催された家計相談支援実践研修を〇〇市から自立相談支援員1人受講したので、伝達研修をできればと思っていたができていない。家計相談支援の相談、実務のスキルを習得して、相談者が安心して相談できる体制をとりたい。
- * モデル事業から3年経過して、現場の支援員同士の意見交流ができる場として、実践的研修が実施されるとありがたい。
- * 国の家計相談支援事業従事者養成研修では、自立相談支援員は受講することができなかったことがあり、間口を広げた研修を実施してもらいたい。

.....

※〇〇市社会福祉協議会にもヒアリング

<調査内容>

- * 昨年度は、自立相談支援事業を運営協議会で実施した。〇〇市と若者サポートステーションなど4団体の協議会で運営をしていた。
今年度4月より〇〇市社協で受託している。専任相談員5人、臨時事務員1人、センター長1人、副センター長1人 8人体制でやっている。
- * 就労準備支援事業は実施していないが、その他の事業は実施している。
一時生活支援事業については、社協と〇〇市、高齢協と〇〇市がそれぞれ協定を結んで実施しており、社協には借り上げ、高齢協には自前のシェルターがある。

(1) 自立相談支援事業と家計相談支援事業の連携状況

- ① 年度(4月~12月)の自立相談支援の相談件数のうち、家計相談支援に繋いだ件数
 - * 家計相談支援の件数は減っている。
 - * 〇〇市とFP協会が委託契約を結び、社協としては場所を提供している。
- ② 自立相談支援事業から家計相談支援事業に繋がるケースはどのようなものか
 - * 家計相談支援が月に2回ということがあり、定期的に家計をチェックするという関わり方になっている。
 - * 自立相談支援で家計相談をベースにやっている。相談者との信頼関係をつくり、FPに別の角度から家計に切り込んでもらうということを期待して繋いでいる。
- ③ 自立相談支援事業の相談からどの時点で家計相談支援事業に繋がっているか
 - * 家計相談支援には基本として自立相談支援の支援員も入っている。
自立相談支援と家計相談支援が連動できていない。FP5人が交替で支援に入るため一貫性がなく、当事者の継続支援に結びついていない。

(2) 家計相談支援事業の支援について

- ①今年度(4月~12月)の実績(相談件数、プラン件数)
 - * 平成27年8月から相談件数が8件、延べ相談回数が12回。再生プラン2件。
平成28年は相談件数10件、再生プランは0。
- ②使用するツール、家計相談支援のやり方、多重債務の相談の対応について など
 - * 自立相談支援で家計のことを聞き、債務整理の相談も受けて、消費生活センターや弁護士会に同行しており、貸付あっせんも行っている。家計相談支援では、専門的

な家計の収支の把握などをやってもらっている。

- * 実態としては、自立相談支援員が家計相談支援の兼務という形になっている。家計表を作成することも自立相談支援の日常の業務のなかでやっている。専門的な視点で見てもらおうということでFPに繋ぐが、その場の1回限りの面談で終わってしまい、家計再生プランの作成、長期にわたるキャッシュフロー表の活用ということは現実的にできていない。

(3) 家計相談支援の必要性や効果、有効性について

①自立相談支援事業にとって、家計相談支援は必要か

- * 困窮者支援の出口を考える時、家計相談支援は必要である。
- * 自立相談支援の中ではなかなか聞き取ることができない家計の詳細な内容について、家計相談支援では聞き取っていくので、生活に寄り添っていくということを考えると家計相談は必要だ。

②家計相談支援には、どのような効果や有効性があるか

- * より有効的に活用できるように一体的にやっていく必要がある。生活福祉資金が使いにくいこと、生活困窮者支援でより実用的な給付制度や緊急小口現金を一体的に取り組まないと、家計相談支援事業は相談者にとってメリットになるものになっていかない。
- * 県社協に貸付の審査を回していく中で、自立相談支援機関が関わっていることが、判断材料になっていることがある。県社協も、生活困窮者に貸付することに理解があまりなかったが、償還や生活相談などの実例ができてきた。

(4) 現状の課題

① 家計相談支援を実施する上で困難な点や課題と思われることなど

- * 自立相談支援と家計相談支援が一体的に実施していかないと相談件数に結びつかない。現在は個々に対応している。来年度はFPに生活困窮者支援について理解してもらい、継続的に関わって欲しい。
- * FPはアドバイザー的な性格で、サポート機能になっている。生活困窮の理解ができていなくて、支援者とはなっていない。借金や家計の問題などを抱えているワーキングプアのかたが来られるので、FPの専門性というものを発揮できる場所がないので、有効的な活用ができていないというものはある。
- * 市からは、来年度の家計相談支援を社協で実施して欲しいということはあったが、自立相談支援の中で家計相談も行って相談者との信頼関係をつくり、FPには別の専門的な角度から切り込んでもらうということをやっていくなかで、来年度については社協としてのメリットが生み出せなかった。来年度の予算では、社協での実施は難しいということもあった。
- * 平成29年度は2人体制で定期的に家計を客観的にみてもらうように進めていきたい。また、相談者の急なキャンセル等のためFPに時間的な余裕ができた日などは、相談支援員への研修を行ってもらうなど、より有効的に実施できるように一体的に取り組んでいく必要がある。
- * 来年度に向けて、FPには実践経験を積んでもらい改善をしていく。現況は、自立相談支援で家計について聞いているので、再来年度からは社協で実施できるように検討している。家計相談支援員は従事者養成研修を受講しなければいけないという

こともネックになっている。

- * 家計相談支援の研修の充実を希望する。相談者とのやり取りで、継続的に家計支援をするにも本人の意欲がついていかず、本人のやる気を引き出すのが難しい。家計に向き合ってもらい生活を維持できるようにしてもらいたいのだが、家計を見える化した時に相談者に理解してもらうための技術が習得できる研修があるといい。3年経ったけれど、研修は初任者研修になっているので、3年経過したレベルの研修も考えていくべきだ。ステップアップした研修が必要である。

⑥ 神奈川県〇〇市 企業組合

<ヒアリング調査内容>

(1) 家計相談支援事業の実施の経緯

- * 中高年事業団の〇〇企業組合は1948年に日雇い労働者が母体となり設立。その後、ホームレスの自立支援施設の運営や行政からの受託事業の中で多重債務問題に取り組んできた。
- * 〇〇市は370万人、18区と大きな自治体であり、困窮者支援としても大規模で大きな取り組みである。生活困窮者の自立支援等の今まで培った専門性や経験が評価されて受託に至ったと思っている。

(2) 事業のスキーム（体制、管轄部署、人数、専任か兼任か、予算（受託予算）など）

- * 自立相談支援事業は各区の区役所の生活保護と同じカウンターで直営で実施している。
- * 〇〇企業組合に委託して、市内18区全区を対象に家計相談支援事業を実施している。家計相談支援員は18名で専任は1名、他は行政書士や司法書士、FPなど様々な分野の相談員を配置している。
- * 各区に家計相談の固定日と随時枠を設定している。（1区あたり、1ヶ月25時間）

(3) 家計相談支援事業の支援状況

1) 今年度の実績（相談件数、プラン件数）

- * 平成28年度の相談件数（継続も含む）は延べ1,352件（平成27年度実績より約20%増）、プラン件数は約400人。

2) 家計相談支援事業で実施している具体的な支援内容

①家計相談支援の主な業務、やり方

- * 自立相談支援において家計相談支援が必要と判断され、かつ本人に了解頂いた方に対し、家計相談支援を実施している。
- * その際、相談者にどのような事ができるのか、利用者の声を簡単にまとめたチラシを渡し、相談者が家計相談支援を受けたいと思えるようにしている。
- * 公租公課の滞納や借金などの課題からつながる相談者が多い。郊外地域の中の困窮者は持ち家はあがるが現金がないなど、発見が難しいが滞納から分かる場合も多い。家計相談支援は徴収部門ではないので収納側との線引きしたうえで支援している。税金は徴収が厳しいので、差し押さえにならないようにと促すとあまり拒否はされない。
- * 独自のシートを使って家計の見える化を図り、収支と課題の洗い出しを行う。福祉

から働きかけて納税につなげていくということが大切なので、過小も過大もない正確な収支を把握するようにしている。

- * どのような支援をするのか、本人が意識できるよう目標を立ててどこまで達成したのかを一緒に点検している。面談の記録は独自に作成したシートに残している。
- * 半年くらいで家計相談支援が終結できるのが理想だが、ケースバイケースである。
- * 月に1回チームで集まり、法改正の内容、事例検討、減免制度などテーマを決めて勉強会を実施している。交流会も実施している。

②使用するツール

- * 家計表（独自作成）
- * キャッシュフロー表（日単位・独自作成）
- * 上記のようなツールを相談者に合わせて作成し、使い分けている。

3) 多重債務の相談の対応について など

- * 法テラス、神奈川県弁護士会と連携している。
- * 多重債務で苦勞している人は少なくなっている。

4) プラン件数の計上の仕方

- * 自立相談支援で出来ない専門的な家計相談支援が必要な人で本人の承諾を得た人はプランに計上する。
- * 自立相談支援で実施した簡単な家計の聞き取り等は、家計相談支援のプランには計上していない。

(4) 自立相談支援事業所との連携状況

1) 自立相談支援事業から家計相談支援事業に繋がるケースはどのようなものか

- * 自立相談支援では出来ない専門的な家計相談支援が必要な人。
 - ・家計に課題がある人・・・収入に波があったり、2ヶ月に1回の手当などでうまくやりくりが出来ない、収入はあるがお金が足りない、カードローン等借金がいくらか分らない、保険料・税金・公共料金・家賃等の滞納がある人、借金が多い、収入が減ってやりくりが大変など。
 - ・資産を売却したい人
 - ・家賃が高額で住み替えをしたい人（簡易宿泊所での生活から住居確保の人も）

2) 自立相談支援事業の相談からどの時点で家計相談支援事業に繋がっているか

- * 自立相談支援で家計相談支援が必要と判断した人は、できるだけ早い段階で、家計相談支援に繋いでいる。
- * 本人の同意が必要となるため、そこで時間を要する場合もある。

3) どのようにするのがいいと思うか

- * 自立相談支援機関に家計相談支援員が常駐できた方がいい（予約キャンセルが多い方などは、自立相談支援員が対応しているため）

(5) 他の任意事業、他機関との連携状況

1) 他の任意事業との連携はあるか、どのように連携しているか

- * ○○市は自立相談支援が直営のため、自立相談支援をとおして他の任意事業と連携している。

2) 他機関との連携はあるか、どのように連携しているか

- * 弁護士会、法テラス。（司法書士、弁護士はホームレス支援からの繋がりがある）、

地域包括支援センター、年金事務所、税務署に同行もしている。

- * 基本は自立相談支援が連携するので、家計相談支援事業所のみでの広報活動はしていない。(あくまでも市の委託業者なので、考え方の相違などがあるとはいけないと法人としては考えている)

(6) 家計相談支援の必要性や効果、有効性について

- * 相談者によっては家計相談支援員が数字で少々シビアなアプローチを行い、自立相談員がその後をフォローするというような役割分担をしながら連携をとることもある。自立相談支援員のみで両方の役割を担うのは難しい。
- * 公租公課の滞納の解消、一般債務の解消、不動産の売却に繋がる。
- * 公租公課の滞納者はそのままであれば生活保護に至るケースが多いので、そのような方に支援が入るといったことは効果的であると考えている。

(7) 現状の課題

1) 家計相談支援を実施する上で困難な点や課題と思われることなど

- * 現在人口比で言われている困窮者の割合(16%)から考えた場合、今の相談実績でどうなのかと考えている。家計相談支援が必要な人で役所に繋がりにくい人にもっとアプローチできたらと思う。
- * 給付制度などきちんと研修を受けて、18区に対する情報提供の標準化を図りたい。また、自立相談支援員も変わることがあるので、横(家計相談員どうし)だけでなく、縦(自立相談支援員と家計相談員)のつながりも充実させるよう努めたい。

(8) どんな研修が必要か

- * 専門的な研修が必要
 - ・法人内では行政法など法律的な学習が必要。例えば弁護士法72条の非弁行為では、代弁機能があっても交渉はできないとなっているので、線引きをしっかりと認識しておかないとならない。
 - ・不動産にまつわるお金のこと
 - ・年金のこと。特に障害年金の知識は必要(実際受給可能な人の5%しか受給していないというデータがある。)
 - ・一般債務、多重債務(法を潜って新しい業者が出てきている)
 - ・公租公課の滞納整理に関すること。
 - ・生命保険の見直し(どこまで踏み込んでいいのか)

(9) 生活福祉資金との連携やその効果

1) どういうケースで貸付のあっせんを行ったか

- * 家計相談支援事業所からのあっせんはない。貸付けでは解決できない。
- * 緊急性が高いので自立相談支援機関からのあっせんになるが年間で全区合わせても数件程度。
- * 家計表を作ってそのお手伝いをする程度の関わりである。

2) どういうケースで貸付を受けられたか、受けられなかったか

- * 若い人で転居費用が必要になった方、公租公課の滞納で強制執行となり、生活費が足りなくなったケース。

* こちらからお願いしたが、返済の目処が立たない、信ぴょう性、確立性がないと言われ断られたことがある。

3) 家計相談を利用することによる効果やメリット

* 償還がある人への家計相談支援は実施しており、定期的に返済も含めた家計の点検をするので償還へ効果があると考えます。

* 家計相談支援は相談者の自立には必要だが、貸付機関の社協と家計相談支援員のアプローチにギャップがあると、相談者は分からなくなる。

* 実際には社協の貸付けが受けられないケースがほとんどで、カードローンなど一般債務の方がスピード感があり、その後の払い方を相談出来れば早く再建できる場合がある。

* 障害年金の手続き費用の1万だけでも貸付等があると活用できる。

* 貸金業者から借りることができない人、離婚後収入がない人などに社協の貸付が使えたら、公的資金として有効に活用できるのではないかと考えている。

(10) 提出いただいた資料

①家計相談支援事業のご案内

②家計表（独自作成 月の収入、支出…項目別）

③新規用 家計相談面談記録票（独自作成）

④継続用 家計相談（面談・同行）記録票（独自作成）

⑤家計相談終了時評価シート（独自作成）

⑦ 千葉県〇〇市 NPO法人、生活協同組合

<ヒアリング調査内容>

(1) 家計相談支援事業の実施の経緯

* モデル事業から稲毛区では任意もセットでJVで取り組んだ。JVはそれぞれの専門性を生かしてやるというのがポイントで、当時はJVという運営形態の目新しさもあったと思われる。

* 当時は稲毛区も中央区も自立、家計、就労の3事業を実施していたが、本事業から家計と就労は〇〇市全域の受託となり、中央区で自立をやっている社協との関係も良く、自治体との関係性もできたことで、あえてJVでなくてもやれるようになった。

* 〇〇市の家計相談支援事業は、応援ネットワークちば企業体（労協船橋事業団、特定非営利活動法人ユニバーサル就労ネットワークちば、〇〇生協、NPO法人〇〇の4者によるJV）が受託し、NPO法人〇〇と〇〇生協が担当している。

* JVの運営委員会は月に1度実施している。

(2) 事業のスキーム（体制、管轄部署、人数、専任か兼任か、予算（受託予算）など）

* 管理責任者1名、実績責任者1名、相談員6名の計8名で事業を実施しており、全員が所属団体の業務と兼任しているので、所属団体に席を置いている。

* NPO法人〇〇の事務所は稲毛区の自立相談支援センター、〇〇生協のくらしと家計の相談室は中央区の自立相談支援センターに近いという利点をいかして相談者を担当する家計相談支援員を決めている。予算も両方で分けている。

(3) 家計相談支援事業の支援状況

1) 今年度の実績（相談件数、プラン件数）

- * 平成 28 年度の 12 月末までの実績は、相談件数は 203 件、相談者数は 160 名、プラン数は 71 件。相談者数に対しての相談支援対応件数は、平均すると 1.3 回になるが、5 回～9 回の対応をしている相談者は 10 名、10 回以上の対応をしている相談者は 2 名いる。
- * 中央区はモデル事業の時は、社協が自立・家計・就労の 3 事業をやっていたが、平成 28 年度からは社協は自立だけとなり、家計相談は N P O 法人〇〇と〇〇生協が入ることになった。社協からは、自分達が自立と家計をやっていた時よりも、自立と家計に一線を引いたことでやりやすくなったと言われ、件数も伸びている。
- * 家計相談支援を実施する場合、自立と家計の 2 人で対応するので、相談者にとってもいい。さらに住居確保給付金の担当者も入ると 3 人が入って、相談者はそれぞれの意見が聞くことができ、相談員同士もその場で進め方を調整ができる。
- * 貸付が必要な場合は、生協相談員が担当する。貸付を実行する場合、別途に生協の相談として対応するのではなく、一連の流れで進めている。社協からの紹介も多い。

2) 家計相談支援事業で実施している具体的な支援内容

①家計相談支援の主な業務、やり方

- * 相談者基本情報と主訴の聞き取りをし、主訴から相談の背景を探る。
- * 家計表を作成し、収入・支出のバランスを見る。
- * 家計収支を改善するための対応策や支援方法を探る（滞納解消、債務整理、貸付など）
- * 同行支援（弁護士事務所・司法書士事務所・制度の窓口など）を実施し、キャッシュフロー表で家計予算の推移を見ながら継続支援を実施する。
- * 行政の担当者が面談に同席し、家計相談の内容がイメージと違ったと言われた。

②使用するツール

- * 相談員メモ（独自、エクセルに記録）
- * 家族の状況を聞き取る書式（ジェノグラム）
- * 家計表
- * キャッシュフロー表（細かな事が苦手な人に独自にアレンジしたもの）
- * 貸付の専用書式相談者基本情報と主訴の聞き取りをし、主訴から相談の背景を探る。

3) 多重債務の相談の対応について など

- * 多重債務は殆どないが単独債務は多い。
- * 債務整理は以前から付き合いのある法律事務所に繋ぎ、同行する。
- * 生協の貸付けの方では多重債務者は増えている。

4) プラン件数の計上の仕方

- * 自立が計上して後から報告される。

(4) 自立相談支援事業所との連携状況

1) 自立相談支援事業から家計相談支援事業に繋がるケースはどのようなものか

- * 自立相談支援員が家計相談支援が必要と判断した人。（金銭管理、家計管理、家計設計、債務整理、制度や貸付の資料提供などが必要な場合など）

2) 自立相談支援事業の相談からどの時点で家計相談支援事業に繋がっているか

- * 自立のプラン作成後、インテークアセスメント後、一時受付後と様々である。

- * 自立相談支援事業所がどちらも相談員の事務所に近いので緊急でも対応出来ている。
- 3) どのようにするのがいいと思うか
- * 自立相談支援事業所に家計相談支援員が常駐し、全ての相談に入るのが理想だが、予算の関係で難しいと思う。(今はスペースもないので常駐は考えていない。)
- (5) 他の任意事業、他機関との連携状況
- 1) 他の任意事業との連携はあるか、どのように連携しているか
- * 就労支援は面談の後にも相談をしたりするなど連携は出来ている。
 - * 家計からいくら必要なのか、いくらの仕事についたら返済がこうなる、貯蓄がこうなるというのを相談者が見据えることが出来る。
- 2) 他機関との連携はあるか、どのように連携しているか
- * 警察、千葉県リハビリセンター、国際交流センター(外国人)、学校のスクールソーシャルワーカー(校納金が未納になっている場合、どのくらい納めたらいいのかを相談)、病院のソーシャルワーカー、地域包括センター、奨学金関係、県営住宅の担当など
- (6) 家計相談支援の必要性や効果、有効性について
- * お金がどうにもならなくなった相談者にとって、漠然としていた家計が見えることは本人自身にとって大きなこと。
 - * その事で家族関係の修復に繋がることが多い。
 - * 家計の現状・収支が見えて、家計の見直しだけでも効果がある。
 - * キャッシュフロー表を作成することで将来が見える。
- (7) 現状の課題
- 1) 家計相談支援を実施する上で困難な点や課題と思われることなど
- * 自立相談支援のプラン終了と家計相談支援のプラン終了のタイミングにタイムラグがある。(家計相談支援の方が終了までに時間が掛る。)家計がきちんとクリアできるのは難しく、自立相談支援が無くなったら、家計相談支援を続行していても終了になってしまう。
 - * 自立相談支援員が家計相談支援の事がよく分かっていないと、自立相談支援でどうにもならない人に家計相談支援をいれたら何とかかなると思って繋ぐ場合がある。
 - * 相談員の年齢が比較的高いので、若い相談者の今の社会問題の実態が分かっていないケースがあり、相談者に教えてもらうことがある。(ゲームの課金、携帯のしくみ、スロットなど)
- (8) どんな研修が必要か
- * 相談者は一人一人違うのでロープレなど、マニュアルにならない部分の研修
- (9) 生活福祉資金との連携やその効果
- 1) どのようなケースで貸付のあっせんを行ったか
- * 家計相談支援事業所からのあっせんはない。
- 2) どのようなケースで貸付を受けられたか、受けられなかったか
- * 社協から貸付が決定するために家計表やキャッシュフロー表の提出を求められたこ

とが数件あった。

3) 家計相談を利用することによる効果やメリット

- * 上記の人は家計相談支援で伴走支援をするので、効果的な自立支援になっていると思う。

(10) 提出頂いた資料

①2016年12月末現在 ○○市生活困窮者自立促進支援事業 家計相談支援事業

⑧ 新潟県○○市 労福協

<ヒアリング調査内容>

(1) 家計相談支援事業の実施の経緯

- * 当法人では平成25年度パーソナル・サポート・サービス（内閣府モデル）事業を県から受託をして、新潟県全域で事業を実施開始した。開設当時から当団体としては当たり前のようにして家計状況を確認してきた。
- * 自立相談支援事業と家計管理は併せて支援を行っている。基本的に相談員は全員グリーンコープの家計相談支援の研修を受けてきている。

(2) 事業のスキーム（体制、管轄部署、人数、専任か兼任か、予算（受託予算）など）

- * 体制は5（主任1、相談員1、就労準備1、就労支援1、家計兼事務1）人、全員が専任となっている。家計相談支援員は事務と兼任している。
- ※インテーク（初回面談）を必ず2（主任十ほか1）人で対応をする。その際にPS登録用紙と併せてグリーンコープ作成の家計表を活用している。

(3) 家計相談支援事業の支援状況

1) 今年度の実績（相談件数、プラン件数）

- * 新規相談件数241件、プラン件数150件、そのうち家計相談支援事業のプラン件数は45件。

2) 家計相談支援事業で実施している具体的な支援内容

- * 収支状況の確認
- * 増収・支出減が見込める項目がないかを確認。
- * 必要であれば、Wワークまたは転職の提案をし、就労支援と併せて支援を行う。
- * 世帯の中で他に困っている人がいれば、その人との面談を促す。
- * （例えば、長男が借金ばかりをして母の年金収入だけでは不足している場合には、長男との面談を実現させ、長男の債務整理・就労支援に入る。）
- * 一般就労が難しいことが原因と判明した場合には、就労準備支援事業と連携し、本人の能力を確認する。その際、障害認定・手帳交付・年金受給が見込まれる場合には専門機関・精神科医との連携をする。
- * 依存傾向が見受けられる場合には、市内のNPO法人（依存回復施設）と連携をし、自立に向けての支援を行う。
- * 高齢者虐待の可能性がある場合には、行政や専門機関との連携を図り安全確保をする。残された家族の課題について整理し、自立に向けた支援を行う。
- * 初回面談では受付登録票（裏面）を記入してもらっているので、その後の家計支援

はスムーズに行われる。初期は2名体制で対応することで依存関係を防ぐ。家計相談支援を同時に実施し、世帯全員の家計表を作成する。面談には職員が同席することでスキルアップを図り、そこで学ぶようにしている。

- * 家計表は相談者と一緒に作成し、家計表の項目をまんべんなく確認できることで具体的な状況・課題の把握ができる。家計表を作って初めて自立相談支援の支援方針が定まる。例えば、収支を確認し、無駄な支出を抑える。必要に応じ、手続等と同行をする。
- * 支援調整会議で検討する事例は事前配布をしている。困難事例でなかなか支援方針が分からないケースを当日検討できるようにしている。アセスメント不足・支援方針について、専門家から支援方針について指摘が入ることもある。支援調整会議の検討は年々充実していつている。

3) 使用するツール

- * P S 登録票裏面、グリーンコープ作成家計表

4) 家計相談支援のやり方／多重債務の相談の対応についてなど

- * 電話の段階で、家計状況・家族構成、家族関係はだいたい把握する。その上で、面談時には詳細な金額等を具体的に確認する。
- * 債務超過が早々にわかった場合には、初回面談時に債権者からの通知および請求書・契約書等を持参してもらう。
- * 制度利用（社協貸付・住居確保給付金）申請、弁護士相談が必要であれば、初回面談時に説明をし、P S 登録をしてもらう。その場で社協または連携先弁護士に連絡を取り、次回同行日時を確定する。
- * 初回面談には同行をし、先方から要請があった場合には相談者に同行をして必要書類を取寄せる支援をする。多重債務の相談の対応についてなど家計表を弁護士に提出している。

5) プラン件数の計上の仕方

- * 家計表の作成、同行支援、他機関への繋ぎなどを実施しているのは9割だが、弁護士の受任（債務整理）、社協の貸付決定、就労決定などで継続的な支援をした人しかプランに上げていなかった。
- * 今後は、収支・債務状況の確認を詳細に行った場合には計上する努力が必要である。

(4) 自立相談支援事業所との連携状況

1) 自立相談支援事業から家計相談支援事業に繋がるケースはどのようなものか

- * まず新規相談の電話の段階で、経済状況を確認するようにしている。緊急度・制度利用の可能性を探るためである。面談時に参考書類を持参する案内をする必要性の有無を確認している。
- * 自立相談支援事業に電話が掛かってきた際に、何を聞くのか項目を決めたことで、初回の相談時に必要な書類・繋ぎ先・事前に専門家に聞いておくことなど、どの職員（就労支援員など）の対応が最善か事前に準備ができるようになった。そのことで緊急性が分かる。生活保護への対応が必要になりそうな場合には 事前に生保の担当に繋いでおき、その日に市役所まで行くこともある。市役所まで2kmあり、雪も多いので何度も出直さないで済むようにというのもある。
- * チラシを見て相談に初めて来られる方が多い。平成28年正月に新聞折り込みをしたところ、1～3月は毎日新規が2件、3ヶ月で120件となりパンク状態となった。対

応が手薄になると、また別な形（状況）で相談に戻ってくるなどの課題もある。

- * 新聞をとっていない家庭にも届く情報誌に掲載すると、反響が非常に大きい。以前の相談者が、センターOBから助けられた恩義ということで1日700枚をボランティアで配布してくれることもセンターとしての力になっている。

2) 自立相談支援事業の相談からどの時点で家計相談支援事業に繋がっているか

- * 電話予約が主で、飛び込みは1ヶ月に1件程度。電話の段階で、必要な関係者が同席するようにし、ほぼ全員に家計の聞き取りをしている。そのため、初回から繋がっている。

3) どのようにするのがいいと思うか

- * できたらもう少し役所の近くにセンターが設置されているといい。雪国であることから、冬季に相談者がいったり来たりをしなくて済むのが理想である。例えば、市役所からセンター職員を面談に呼んでもらい、相談者の訴えが1回で済むものではないか。

(5) 他の任意事業、他機関との連携状況

①他の任意事業や他機関との連携はあるか、どのように連携しているか

- * モデル事業からのつながりで、当センターは28万人の人口規模の割に支援調整会議の出席者（連携先）が多いのが特徴である。初回の面談（アセスメント）段階で、助言をもらうべく関係機関を想定しながら必要な情報収集をきている。また、支援調整会議の中で現時点での本事業の方向性・指針が共有できていることはありがたい。その結果、新規相談をリファーする段階で各機関・専門家が気持ちよく受け入れてくれる。それは相談者の精神的な負担軽減につながり、その後、それぞれのリファー先でも相談者がつながりやすくなっているのではないだろうか。また、リファーした後にも、困った時にはタイムリーに先方から相談を受けられ、チームとしての対応ができてきた。できること／できないことを明確することがポイントだ。
- * 支援調整会議で専門家が入っているため、様々なケースを一緒に対応をしたり、検討する中で近い存在になっている。
- * 他機関からの紹介元として、支援調整会議のメンバー（生活保護係、障害係、高齢分野、弁護士、社会保険労務士、ハローワーク、労働関係、女性支援団体、フードバンク、よりそいホットライン）のほか、市役所のコンシェルジュ、国保年金課、医療機関MSW、保健所、民生委員、などがある。
- * 家計相談支援は強制力がないので、実態調査はできる立場にない。本人が言う範囲しか分からないという面もあり、債務整理で受任となり、弁護士が確認していろいろ出てきて聞き取りの甘さを感じることもあるが、相談者とやんわり支援の関係ができる面の両面がある。
- * 家計相談を実施することで早い対応が来ている。支援調整会議には弁護士が最低1名、多いときは3名入り関係を作っている。そのため、弁護士も相談者像を理解し、福祉的な対応をしてくれる。相談者と三者で話す場合も、スムーズである。
- * 生活困窮・社会的孤立の状態にある相談者は先を見据える力が著しく弱い傾向にある。それがお金にも出ている。債務整理だけでは解決できない部分があるため、福祉の方とも連携が必要である。
- * 福祉の窓口や国保年金課、収納課、水道局等などにもチラシを配布している。
- * 10町村が合併した市でエリアが広く受入先が遠いと本人が行けないということもある。

る。また福祉的な受け入れ先を好まない人もいるので、企業で後継者がいない人や農業など地域開拓が必要である。連携先就労移行機関では会社の隣に作業所がある。そこで企業に合った訓練を積み重ね、正式な雇用まで繋がるしくみが出来ている。企業がやっているのだから企業の社員と一緒に企業就労に必要な訓練が出来ることが良い。

- * 当センターとして現状の任意事業の学習支援を振り返ると、大人の生活支援の対応のみで終始してしまう。子どもの学習支援は実施されているが、他事業に比べるとあまり連携が進んでいない。

(6) 家計相談支援の必要性や効果、有効性について

- * お金の動きを見れば、家族関係・世帯の抱えている課題等は一目瞭然である。
- * 高齢・障害・児童の領域の他機関は経済的なことの詳細を確認する立場にないという。本事業では、家計相談支援事業が確立されていることから、既定の範囲で確認をすることはしやすい。
- * どのような立場で、どのような目的で何をするのかを理解していくことにより、大きなトラブルにはならずスムーズな支援ができていた。「お金のことは聞きづらい」と考えている段階では、相談員の側が相談者に対して過剰な遠慮をしていた。その結果、かえってクレームを受けてしまっていた。
- * この家計相談支援事業が必須事業になれば、さらに現場で相談員としては対応がしやすくなり、高齢者への経済的虐待なども未然に防ぐことが出来ると考えている。

(7) 現状の課題

①家計相談支援を実施する上で困難な点や課題と思われることなど

- * 多くの場合、本当に困ってからセンターに相談に来ているため、開示することは意外とスムーズな印象がある。一方で、相談者の理解力・管理能力の著しい難しさがある場合に、なかなか実情を知ることができないことがある。そこで来所した相談者本人だけではなく同居家族などに来所を促すことがある。だが、世帯の中に家計管理のキーパーソンがいないということが珍しくない。把握の段階でつまづいてしまう。
- * またセンターが貸付制度を持っているわけではないため、強制力がない。社協の貸付あっせん書を作成し、その後に償還が難しくなった場合が困難である。
- * 就労支援ができていて定着した就労収入がある相談者は心配ないが、実際には見立てが甘いことで、つなぎ資金の償還前に離職をしてしまう相談者がいる。その場合には、償還どころか生活費そのものの確保が難しくなる。生活保護になってしまえば、さらに償還に回せる生活費の余裕はない。家計相談支援だけでは限界があり、一方で、長期的な見守り体制を自立相談支援事業だけでやることの難しさを痛感している。
- * 本市における社協内の日常生活自立支援事業の新規受付がないこと、またその対象者に対する考え方に疑問が出てきている。その中で、成年後見制度の対象外・在宅での生活をしている多くの市民への対応は非常に難しい。
- * 長期的な家計管理の見守りはどのように誰と連携をしていくのがいいか、時に頭を抱えてしまう（1割程度）。
- * 税金等の支払い義務の意識を持っていない人の対応。

(8) どんな研修が必要か

- * 実はこの人は支援が必要であるという対象者をどう感知するか。
- * 家計管理と金銭管理の違い。
- * 自立相談支援事業と家計相談支援事業の棲み分けについて

(9) 生活福祉資金との連携やその効果

1) どういうケースで貸付のあっせんを行い、貸付を受けられたか

- * これまであっせんを行ったのは、今年度始まってから12～13件で、貸付が実行されたのは10件。貸付けが行われたケースは、①失業後の失業給付金を受けるまでのつなぎ資金②教育福祉資金、③転居費用などである。
- * 貸付を断られたケースは、①障害手帳を持っていて車両を購入しようとしたが、就職したばかりで3ヶ月の実績が必要と言われた、②長男の教育福祉資金を借りようとしたが、過去の母名義のつなぎ資金の返済が一度もないこと、③同じ世帯の夫名義の償還ができていない、が理由である。
- * 信用できない人には貸付はあっせんしない。研修を受けて、長期戦でものを見られるようになった。

2) 家計相談を利用することによる効果やメリット

①償還時における生活福祉資金との連携状況

- * あっせんした相談者には継続的に支援をしているので償還は出来ている。
- * 償還が出来なくなるのは、就労が続かなかった場合

②生活福祉資金を利用するケースで家計相談支援を行う事は効果的な自立支援となっているか

- * 生活の見直しや家族の話し合いに繋がるなど効果的な自立支援になっている。

(10) 提出頂いた資料

- ① 平成27年度事業報告書
- ② 新規相談者にかかる書類一式
- ③ ヒアリング項目の回答資料
- ④ 平成28年度支援調整会議参加機関・団体名簿
- ⑤ 主訴・状況&支援方針集約表
- ⑥ センター職員の電話対応のポイント、相談員として必要なこと
- ⑦ 研修会等資料
- ⑧ 他機関リーフ（社会福祉法人みのわの里、女のスペース〇〇、新潟マック、新潟NPO協会「死ぬな」）

⑨ 埼玉県〇〇市 ワーカーズコープ

<ヒアリング調査内容>

(1) 家計相談支援事業の実施の経緯

- * モデル事業では、自立相談支援は直営、家計相談支援は社協で実施していた。自立相談支援はケースワーカーが主任相談支援員となり、プラス非常勤職員3人で実施していたが、非常勤職員では時間的にアウトリーチまではできなかった。直営で職員を増員することも出来ず、本施行からは委託で実施することにした。

- * モデル事業時は自立相談支援事業所と家計相談支援事業が別の場所だったため、家計相談支援をうまく連携できなかった。(また別の場所で同じことを言わなければいけないなど) 自立相談支援事業を実施するところで家計相談支援を実施してもらった方が良いと考え、自立相談支援事業をプロポーザルで選定し、選定された事業者(ワーカーズコープ)が家計相談支援も実施することとなった。
- (2) 事業のスキーム(体制、管轄部署、人数、専任か兼任か、予算(受託予算)など)
- * 体制は、6人(主任1、相談員2、就労2(相談支援兼任)、家計1)
 - * 家計相談支援員は就労と兼務している。
 - * ワーカーズコープはその他就労準備事業、一時生活支援事業、被保護者求人開拓事業なども受託している。
- (3) 家計相談支援事業の支援状況
- 1) 今年度の実績(相談件数、プラン件数) *平成28年12月末現在
- * 相談件数318件(新規171件、継続147件)プラン件数36件
 - * 相談者は30歳代から50歳代、次に70歳代が多く、全体では男性の相談者が多いが、30歳代と50歳代は女性の相談者が多い。
 - * 相談の種類で多いのは、家賃やローンの支払い、収入・生活費のこと、仕事探し就職について、食べるものがないなどお金に関することが多く、困窮の原因に家計管理ができない人が約3割となっている。
 - * 継続支援の割合は約50%となっており、1度の面談で終了しているのは18%に過ぎない。
- 2) 家計相談支援事業で実施している具体的な支援内容
- * 家計管理に関する支援—家計計画表やキャッシュフロー表等を活用し、対象者世帯単位の家計状況の現状把握、対象者の主訴に沿った課題の抽出と対策の「見える化」を図り定期的点検を行う。
 - * 滞納の解消に向けた支援—税金・家賃・水道光熱費・携帯電話等の徴収猶予や分割納付等の対応について調整や申請等の支援を行う。
 - * 各種給付・減免制度の利用に向けた支援—各種給付や国民年金・国民健康保険税等の軽減や減免等の制度について情報提供及び制度利用に向けた支援を行う。
 - * 債務整理に関する支援—法テラス対応弁護士による無料相談を契機に、法的救済の活用を迅速に行う。
 - * 貸付のあっせん—家計再生のための貸付の有効性と適正額を斟酌し、貸付機関に対して貸付のあっせんを行う。
 - * 住居確保支援や不動産売却等に関する支援—定期支出の削減効果の観点より、家族構成等を勘案の上、家賃がより安い賃貸住宅への転居を支援する。また、不動産売却による譲渡所得を活用した生活改善を支援する。
 - * 同行支援—弁護士相談や滞納税金に関する収税課への相談、各種手続きに関する市役所各課への相談、貸付に関して社会福祉協議会等への相談、不動産媒介契約等に対し同行支援を行う。
 - * 関係機関との連携—市役所関係課、社会福祉協議会、法テラス対応法律事務所、不動産仲介業者等様々な機関と連携し、適切な各種制度に的確につなげながら支援を行う。

- * その他—保険の見直し、相続・贈与や税金・所得控除等の情報提供を含め、対象者の自立促進を図るために必要と認められる支援を行う。
- * 生活困窮者ではない家計相談者対応。(若い人で、貯蓄をどのくらい持つべきか、住宅ローンの組み方、保険などの相談)

3) 使用するツール

- * 相談時家計表および家計計画表
- * キャッシュフロー表 (相手に合わせて不要な項目を外し、赤字が出るのを見せるために使用している。)

4) 家計相談支援のやり方

- * インテークアセスメントシートを活用し、対象者の主訴に基づくヒアリングの実施。
- * 主訴の確認とそれ以外潜在化する課題の確認。
- * 必要に応じて、相談時家計表の作成。
- * 課題・問題に対応した複数の対策選択肢の提案、および対象者の同意。
- * 必要に応じて、対象者のニーズに則した家計計画表・キャッシュフロー表の提示、および対象者の同意。
- * 対策の実行支援。
- * 月次での対策の実行状況点検。

5) 多重債務の相談の対応についてなど

- * インテークアセスメントシートを活用し、対象者の主訴に基づくヒアリングの実施。
- * 債務整理の意思確認とそれ以外に潜在化する課題の確認。
- * 過去の債務整理歴のヒアリング。
- * 弁護士相談日の設定、および同行支援。
- * 債務整理後の家計計画表作成とキャッシュフロー表の提示、および対象者の同意。
- * 対策の実行支援 (滞納税金のある対象者が比較的多いため分納納付を含む)。
- * 月次での対策の実行状況点検。

6) プラン計上の仕方

- * インテークではほぼ全員に家計の聞き取りはしているがそれはプランに計上していない。
- * 初年度は支援が長期か短期 (1~2ヶ月) で分け、長期支援のものだけをプランに計上していた。
- * 現在は、債務がある場合や家計相談支援の重要度などによって判断しプランに計上している。

(4) 自立相談支援事業所との連携状況

- 1) 自立相談支援事業から家計相談支援事業に繋がるケースはどのようなものか
- 2) 自立相談支援事業の相談からどの時点で家計相談支援事業に繋がっているか
 - * 自立相談支援員も含め、相談者のほぼ全員 (8割程度) インテーク時に家計の聞き取りをしているため、初回から連携している。
 - * 相談は各機関からの紹介が多い。広報用のチラシ裏面に「下記項目に当てはまるものがあれば気軽に連絡ください」としており、具体的な項目を上げていることで相談できる内容がイメージでき、より相談につながるようにしている。項目は、お金がない、収入がない、今の収入では足りない、貰っている年金では生活できない、収入はあるが借金もある、仕事をしていない、仕事ができない、仕事が見つからない

い、就職活動が上手くいかない、就職活動の仕方がわからない、ハローワークの利用方法がわからない、病気で働けない、仕事をしたことがない、税金が払えない、税金を払っていない、借金がある、借金が減らない、水道・ガス・電気代が払えない、住宅ローンを払うのが大変、生活費が足りない、アパートを出なければならぬ、支払いがスムーズにいかない、資産（家・土地）はあるが生活費（現金）がない、生活保護について知りたい、生活保護は受けたくないけどお金がない、となっている。

3) どのようにするのがいいと思うか

- * 今のやり方のように、一体的な運用がやりやすい。
- * 自立と家計は一緒に出来るのが良い。家計相談支援員が常駐していることで、専門性が必要になった場合は2名で相談を受けるようにしている。
- * 自立相談支援事業と家計相談支援事業を同じ場所で一体化した運用がいいが、事業は別にするのがいい。

(5) 他の任意事業、他機関との連携状況

1) 他の任意事業との連携はあるか、どのように連携しているか

- * 他の任意事業にも家計相談支援が必要であり、同じ団体で実施しているので完全に連携は取れている。

2) 他機関との連携はあるか、どのように連携しているか

- * 社協、弁護士、地域包括支援センター、病院のソーシャルワーカーなど
- * 母子貸付け窓口（条件が合えばスムーズに貸付に繋がっている）
- * 収税課（キャッシュフロー表を持参して窓口と交渉する。）
- * ハローワークだけでなく、企業開拓、駅に配布されている求人情報誌の収集等を行い、一般就労先の多くの情報を常時収集し紹介できるようにしている。
- * フードバンクの取り組みなどで町のイベントに入り地域の繋がりを作っている。

(6) 家計相談支援の必要性や効果、有効性について

- * 家計相談支援は困窮者支援においては絶対に必要なものである。
- * この制度の目的でもある生活保護の手前の人には、生活の収支のバランスを取ることが必要。
- * 相談者が納得できるライフプランの実現を目指す。

(7) 現状の課題

①家計相談支援を実施する上で困難な点や課題と思われることなど

- * 「貸付のあっせん」というスペックが機能していない。10万あればほぼ何とかできるケースが多い。5万円でも解決できる場合がある。安心セーフティネットは10万円まで支給されるが、家賃・光熱費など用途が限定されている。
- * 家計管理さえ行えば自立できるのに、問題意識が低く自立に向けた努力をしない相談者への対応。

(8) どんな研修が必要か

- * 相談支援員のレベルを合せるため、ステップアップ研修が必要。1回の研修では済まないで、経験に基づいた研修の実施。

- * インテークからどう見立てを立てるか。家計も含め、どう総合的に見るか。
- * アセスメントの捉え方⇒相手を知ることから。アセスメントが出来ないと何もできない。
- * ワーカーズコープ内では2ヶ月に1回の研修を実施。埼玉県が実施する研修に参加したり、〇〇市の他部門の研修に参加することもある。

(9) 生活福祉資金との連携やその効果

1) どういうケースで貸付のあっせんを行い、貸付を受けられたか（又は受けられなかったか）

- * これまであっせんを行ったのは30~40件で、ほとんど県社協で断られている。職場が火災で失職したケースで貸付になった。小口資金や住宅確保給付金の方は貸付実行になったケースはある。市社協の独自の貸付を検討してもらえることはある。
- * 今回、社協から断られたケースが回ってきたので、断られた要因となった障壁を取り払い、社協へ家計表やキャッシュフロー表を添付して再提出している。
- * 生活福祉資金の要件に「失業等」とあるが、実際は失業か会社都合の減収以外は受けてもらえないので、もう少し要件を緩和して欲しい。

2) 家計相談を利用することによる効果やメリット

① 償還時における生活福祉資金との連携状況

- * 償還率を上げるためには家計相談支援を実施し、点検していくことが必要。
- * 社協との連携を密にすることで、貸付率、償還率を上げることが望ましい。

② 生活福祉資金を利用するケースで家計相談支援を行うことは効果的な自立支援となっているか

- * この期間だけ厳しいという人は生活福祉資金を活用できれば生活保護にもいかず、生活が再建できる人もいる。生活保護を拒否する人には、うまく生活福祉資金が活用できれば再建に繋がる。

(10) 提出頂いた資料

- ① 家計相談支援の対象者の相談内容一覧、相談者の年齢・困窮の原因・支援期間分析、家計相談支援事業で実施している具体的な支援内容
- ② 〇〇市家計相談支援事業実績報告書
- ③ 〇〇市自立相談支援センター紹介チラシ

⑩ 福岡県〇〇市 NPO法人

<ヒアリング調査内容>

(1) 家計相談支援事業の実施の経緯

- * 自立相談支援は支援の入口なので、出口である任意事業が必要であり、任意事業も必須事業にする必要があるとの考えが自治体にあり、初年度から自立相談支援事業と就労準備支援事業、家計相談支援事業はセットで一団体に受託して事業を一体的・総合的に実施してほしいとの意向があり、受託となった。平成28年度からは子どもの学習支援も実施している。
- * NPO法人〇〇は近隣であることや、この間の困窮者支援の実績が評価されたのではないかと思う。

- (2) 事業のスキーム（体制、管轄部署、人数、専任か兼任か、予算（受託予算）など）
- * 全体体制は常勤4名。主任相談支援員1、自立相談員、就労支援員、家計相談支援員、子ども学習支援員を全員で兼務して実施している。
 - * 家計相談支援員は自立相談支援や就労支援も兼務している。
 - * NPO法人〇〇は任意事業も含めた全ての事業を受託している。
- (3) 家計相談支援事業の支援状況
- 1) 今年度の実績（相談件数、プラン件数）
- * 平成28年度12月までの実績は、自立の相談件数187件、プラン件数50件で、家計相談支援のプラン件数は16件である。
 - * 相談者は60歳代から70歳代が一番多く、次に30歳代、50歳代が多い。
 - * 男性と女性の相談者の割合は半々でほぼ同じである。
 - * 相談の内容は、収入・生活費のことが一番多く、次いで就職に関すること、債務や税金・公共料金、家賃、ローンの滞納、病気や障害、住まい、家族関係が多い。
 - * 行政からの紹介が一番多く、チラシや市報、看板を見て来られる方、家族や議員、グリーンコープの生活再生相談室からの紹介などが多い。
- 2) 家計相談支援事業で実施している具体的な支援内容、やり方
- * 自立の相談に来られた方は、ほぼ全員におおまかな家計の聞き取りをする。自立の相談支援員が家計表を手元に置いて、聞き取りをすることもある。
 - * 就労支援が必要な場合にも、どのくらいの収入が必要かを家計表を作成して判断する。
 - * 詳しく家計の聞き取りが必要な場合は、家計相談支援員が入って、相談時家計表を作成し家計の現状を見える化する。
 - * さらに家計の見直しを行い家計計画表を作成し、債務返済がある場合など必要な方にはキャッシュフロー表を作成する。
 - * 滞納の返済計画はキャッシュフロー表を作成し、それを持参して相談者と一緒に役所へ同行して返済方法を交渉する場合もある。
 - * 債務整理が必要な方は、家計表やキャッシュフロー表を作成し、事前に法律家に送付してから同行している。
 - * 支援の終了の目安は一旦6ヶ月としている。
- 3) 使用するツール
- * 相談時家計表および家計計画表
 - * キャッシュフロー表
- 4) 多重債務の相談の対応についてなど
- * 債務整理などは家計相談支援が入り、家計表やキャッシュフロー表を作成し、協力弁護士・司法書士（北九州法律家の会のメンバー約10名と、グリーンコープから紹介された〇〇市の司法書士、弁護士）へ同行している。
 - * NPO法人〇〇や〇〇市社協では定例の弁護士相談があるので、そこに繋ぐ場合もある。
- 5) プラン計上の仕方
- * 初回相談時には、相談者のほぼ全員におおまかな家計の聞き取りはしているが、プランには計上していない。
 - * 相談の中で、お金が生活を再生するのに重要と思われるケース、継続的な家計相談

支援を実施するケース、債務整理などで法律家に繋ぐケースは家計相談支援のプランを計上している。

- * 市の担当者には、家計相談支援のプランに計上されていない取り組み内容も報告するようにしている。

(4) 自立相談支援事業所との連携状況

1) 自立相談支援事業から家計相談支援事業に繋がるケースはどのようなものか

2) 自立相談支援事業の相談からどの時点で家計相談支援事業に繋がっているか

- * 自立相談支援員も含め、相談者のほぼ全員に家計の聞き取りをしているため、初回から連携している。

- * また、事前の電話で家計相談支援が必要と考えられる場合は初回の相談から家計相談支援員が入ったり、相談の途中で家計相談支援員も入るなど、臨機応変に常時連携している。

3) どのようにするのがいいと思うか

- * 今やっているように、自立相談支援事業と家計相談支援事業が、同じ場所で一体化した運用をするのが良い。

- * 家計相談支援員が常駐していることで、専門性が必要になった場合は2名で相談を受けることができ、専門の相談員が加わることを相談者から拒否されることは無い。むしろ専門性のある人が別に入ること、相談者にも安心感を与えているようだ。

- * 家計相談支援員は専門性が必要なので、事業所や地域を越えて、全国的に連携して技術向上することが求められるため、自立相談支援事業とは事業を別にした方が管理しやすい。

(5) 他の任意事業、他機関との連携状況

1) 他の任意事業との連携はあるか、どのように連携しているか

- * 他の任意事業も全てNPO法人〇〇が実施している上、それぞれの専門員が同事業所内におり、ミーティングや朝礼、夕礼等でも全体を共有できるので、常に連携が取れている。

- * 担当でない相談員も、相談者の姿や雰囲気、話している様子などを見ることが出来るため、そこから掴める情報も多く、支援の状況もイメージしやすい。

2) 他機関との連携はあるか、どのように連携しているか

- * 市役所は徒歩圏内であり、生活保護、障がい福祉、介護保険・高齢者、国保、収納課などと常に連携している。相談の紹介元の約半数は市役所からである。

- * 市社協、保健センター、地域活動支援センター、地域包括支援センター、高齢者施設、病院、民生員、議員、スクールソーシャルワーカー、ハローワーク、弁護士、司法書士、グリーンコープ生活再生相談室などとも連携している。

- * 市役所や連携先にリーフレットを設置し、定期的に訪問をし、相談に繋がるようにしている。

- * 〇〇市が全世帯に配布する広報誌の中でも、定期的に市民生活相談センターを紹介している。

(6) 家計相談支援の必要性や効果、有効性について

- * 相談者のお金の問題は極めて大きく、他の課題とセットで見えていく必要がある。

- * 自立相談支援だけで自立に繋げるのは難しく、家計相談支援事業が別にあることで、きちんと家計の分析が出来、良い支援が出来ている。
- * 最初の主訴が地域のことや病気のことであっても、最終生活費の事などお金に辿り着くことが多く、家計相談支援は困窮者支援において欠かせないものである。

(7) 現状の課題

①家計相談支援を実施する上で困難な点や課題と思われることなど

- * 家計相談支援により家計の現状が分かり、気づきにも繋がるが、現実の生活を変えられない人が多い。
- * お金を借りることだけが目的になっており、このセンターで借りることが出来ないと分かると怒って帰る人がいる。
- * お金の相談は難しく、専門性が必要である。実際にグリーンコープの研修に参加させてもらっているのもとても助かっているが、それが無いところでは支援のレベルが向上しないのではないかと思う。
- * ○○市では家計相談支援事業を実施しているので良いが、国の自立相談支援員研修に参加すると、他の参加者からは、補助率の関係で家計相談支援事業を実施していないので、支援の現場はとても困っているとの声を聞くことが多い。

(8) どんな研修が必要か

- * 基本的な考え方に加え、事例検討が出来る研修が必要。
- * グリーンコープでやっている事例検討会のやり方がとても良い。相談支援員が困難事例を出し合って、ベテランの相談員が助言しながら皆で意見交換をするので、毎回多くの気づきがある。
- * 家計相談支援員として長く経験を積んだ方の助言を聞くと、こんな方法があるのかと気づきがあるだけでなく、自分の考えがこれで良かったんだと思えることもあり、それは自信にも繋がる。家計相談支援員のスーパーバイザーが必要。
- * かなり難しいことだと思うが、こういうパターンの相談の時には、このようなくつかの支援が考えられるというような、支援を体系化し図式化したものがあるといいと思う。

(9) 生活福祉資金との連携やその効果

1) どういうケースで貸付のあっせんを行い、貸付を受けられたか（又は受けられなかったか）

- * これまであっせんを行ったのは2件で、1件は給料を紛失したか盗まれたか分からないというケースで緊急小口資金を申し込んだが、要件が合わないため断られた。
- * 1件は、療育手帳を持っている奥さんがお金を使ってしまうので、家賃の安いところに引越しをしたいというもので、貸付を受けることが出来た。

2) 家計相談を利用することによる効果やメリット

①償還時における生活福祉資金との連携状況

- * 市社協にあっせんする際には家計表やキャッシュフロー表を作成し届けている。市社協が勧める返済金額と違う場合は、お互いに調整しながら作り上げており、連携は図れている。
- * 市社協からは家計表やキャッシュフロー表があると県社協を説得しやすいと言われ

ている。

* また、家計表やキャッシュフロー表を作成した方は、計画通りに償還出来ているのかを継続的に点検していくので、予定通りの償還が出来ており、自立に繋がっていると思う。

②生活福祉資金を利用するケースで家計相談支援を行う事は効果的な自立支援となっているか

* 効果的な自立支援に繋がっている。

* いきなり、社協の窓口で生活福祉資金の申請をするのはかなり難しい。家計相談を実施することによって、返済計画だけでなく、申請に必要な書類の準備も含めいろんな事がイメージできるようになり、スムーズに申込みにつながるので、困ったことに手を差し伸べられることになる。

(10) 提出頂いた資料

- ① H28 年度の生活困窮者自立支援制度に関する支援状況調査票（12 月まで）
- ② H28 年度の市民生活相談センター実績（新規相談件数、相談内容の分類、相談経路先、性別、庁内連携、年齢割合）
- ③ 市民生活相談センター案内チラシ、リーフレット
- ④ 就労準備支援事業リーフレット
- ⑤ ○○市広報誌

自治体ヒアリング調査の様子

(新潟県〇〇市にて)



(福岡県〇〇市にて)



(埼玉県〇〇市にて)



(5) ヒアリング調査で出された意見（抜粋）

1. 家計相談支援の必要性や効果、有効性について

1) 愛知県 ○○市

- * 家計の可視化（見える化）することで本人が現状を確認できる。
- * プランのスマールステップの設定もしやすく、進行状況も確認できる。
- * 支出項目ごとの平準を知ること、生命保険や携帯料金、家賃の見直しに繋がり、家計の改善が図られる。
- * 本人だけではなかなか困難な債務整理の支援に繋がる。

2) 大阪府 ○○市

- * お金の話抜きでは生活支援は出来ない。
- * 就労支援の枠だけで考えると、相談者自身の希望である○○職で希望給与額がいくらであるか、ということになるが、生活に必要な金額が明確になると、家計の視点から本人の能力・経験を基にした就職活動との調整についてもやりやすくなる。お金のことを聞くことで、世帯全体の課題解決や生活支援につながり就労の安定にも繋がる。
- * 生活実態が見えるので、依存症やギャンブルなど、本人が隠している問題も見える。
- * 家計に対して不安が高かった人は、いくら使えるのかが分かることで安心感に繋がり、収入が安定していくと納税や貯蓄に繋がる。

3) 東京都 ○○区

- * 家計の見える化でその方の生活そのものが分かり、支出の課題とともに収入目標も見えてくる。
- * 就職に役立つだけでなく、家計相談支援を継続することで、就労の定着にも繋がる。
- * 自立支援の一部として必要である。

4) 東京都 ○○区

- * 家計面での支援は、自立相談支援を行ううえで必要である。

5) 高知県 ○○市

①FP協会

- * 計画的にお金を使っていこうということがFPの本来の主旨であり、相談者が計画的にお金を使っていくよう家計を見ていくことは有効である。
- * 担い手としてはいろんな人がいるが、FPは弁護士のように業務独占ではないので出来ないこともあるが、幅広く対応できる部分もある。
- * 自立相談支援員では家計の事を聞いてもうまく聞き出せず行き詰ってしまう場合がある。専門家として新たな視点が入ると相談者がそれまで話していなかったことを話したりなど、新たに見えてくるものがある。

②○○市

- * 家計がうまくまわっていくということがベースであり、そこがないと自立に繋がらないと思う。自立相談支援と家計相談支援が連携して一体的に動いていくことで、困窮者支援がうまくまわっていく。
- * 自立相談支援と家計相談支援はイコールだと思うので、自立相談支援のなかで家計の収支を聴いていくことがある。現状は家計相談支援をFPにお願いしているということがあるので、自立相談支援で家計の話も聴いても次回まで引き延ばしているのもので、その場で何らかの方針をだして安心してもらうことができれば、相談に来てよかったという効

果があるのではないかと思う。

- * 税金等の滞納の相談についても、関係性を繋いでいる自立相談支援が窓口に同行することが関係性を保てるならばベストだと思う。
- * 家計相談支援では、その日のお金をどうにかするだけではなく、家計を長期的にみることができると。
- * 就労支援ができていない。受入先の開拓が必要である。
- * 障がい者訓練や高齢者雇用は福祉に理解がある企業は受け入れてくれるが、就労訓練を受け入れてくれる企業の開拓は悩みである。
- * 就労支援先を開拓するために、農林水産課や企業開拓している課と福祉が繋がること必要だがなかなか進まない。

③〇〇市社協

- * 困窮者支援の出口を考える時、家計相談支援は必要である。
- * 自立相談支援の中ではなかなか聞き取ることができない家計の詳細な内容について、家計相談支援では聞き取っていくので、生活に寄添っていくということを考えると家計相談は必要だ。
- * より有効的に活用できるように一体的にやっていく必要がある。生活福祉資金が使いにくいこと、生活困窮者支援でより実用的な給付制度や緊急小口現金を一体的に取り組まないと、家計相談支援事業は相談者にとってメリットになるものになっていかない。
- * 県社協に貸付の審査を回していく中で、自立相談支援機関が関わっていることが、判断材料になっていることがある。県社協も、生活困窮者に貸付することに理解があまりなかったが、償還や生活相談などの実例ができてきた。

6) 神奈川県 〇〇市

- * 相談者によっては家計相談支援員が数字で少々シビアなアプローチを行い、自立相談員がその後をフォローするというような役割分担をしながら連携をとることもある。自立相談支援員のみで両方の役割を担うのは難しい。
- * 公租公課の滞納の解消、一般債務の解消、不動産の売却に繋がる。
- * 公租公課の滞納者はそのままであれば生活保護に至るケースが多いので、そのような方に支援が入るということは効果的であると考ええる。

7) 千葉県 〇〇市

- * お金がどうにもならなくなった相談者にとって、漠然としていた家計が見えることは本人自身にとって大きなこと。
- * その事で家族関係の修復に繋がることが多い。
- * 家計の現状・収支が見えて、家計の見直しだけでも効果がある。
- * キャッシュフロー表を作成することで将来が見える。

8) 新潟県 〇〇市

- * お金の動きを見れば、家族関係・世帯の抱えている課題等は一目瞭然である。
- * 高齢・障害・児童の領域の他機関は経済的なことの詳細を確認する立場にないという。本事業では、家計相談支援事業が確立されていることから、既定の範囲で確認をすることはしやすい。
- * どのような立場で、どのような目的で何をするのかを理解していくことにより、大きなトラブルにはならずスムーズな支援ができていたようだ。「お金のことは聞きづらい」と考えている段階では、相談員の側が相談者に対して過剰な遠慮をしていた。その結果、かえってクレームを受けてしまっていた。

- * この家計相談支援事業が必須事業になれば、さらに現場で相談員としては対応がしやすくなり、高齢者への経済的虐待なども未然に防ぐことが出来ると考えている。

9) 埼玉県 ○○市

- * 家計相談支援は困窮者支援においては絶対に必要なものである。
- * この制度の目的でもある生活保護の手前の人には、生活の収支のバランスを取る必要がある。
- * 相談者が納得できるライフプランの実現を目指す。

10) 福岡県 ○○市

- * 相談者のお金の問題は極めて大きく、他の課題とセットで見えていく必要がある。
- * 自立相談支援だけで自立に繋げるのは難しく、家計相談支援事業が別にあることで、きちんと家計の分析が出来、良い支援が出来ている。
- * 最初の主訴が地域の事や病気の事であっても、最終生活費の事などお金の辿り着くことが多く、家計相談支援は困窮者支援において欠かせないものである。

2. 現状の課題

1) 愛知県 ○○市

- * 発達障がいや精神障がい、ギャンブル依存、意思を持って払わない人など、家計相談支援が出来ない人の対応。
- * 高齢の方で収入が不足している場合、収入増のためのマッチングが難しい(就労や借入)。
- * ケアハウスや施設利用を検討した場合、身元保証人の課題がある。

2) 大阪府 ○○市

- * 家計相談支援なしでは支援は有り得ない。自立相談支援事業と連携した必須事業と位置づけられてもよいのではないか。
- * 自立相談支援と家計相談支援は一体的に運用されなければ意味がない。どこからどこまでを家計相談支援というのか。一体的に運用しているので自立相談支援と家計相談支援の区別をつけづらい。
- * 家計の課題が分かっても、相談者の行動変容に繋がらない場合、どのようにしたらいいのか。滞納への認識が甘い人にどのように意識を変えてもらえるか。支出を抑えるのは相談者の価値観や習慣があるため、どのようにしたらいいのか、金銭教育の必要性を感じられるがどのようにアプローチしてよいか分からない。
- * プランはどこで終結するのか。収支が0なのか、この先を考えて〇円貯めるまでなのか。
- * 家計相談支援で家計管理の必要性を本人は分かっても、家族が分かっている場合。
- * 家計表を理解できない人。
- * 金銭教育が不足している。相談者に家計表などの数値だけでなく、視覚で見て分かりやすいアプローチブックのようなものが必要。

3) 東京都 ○○区

- * 就労までの生活費の不足などへの資金貸付けの権限がなく、家計相談が貸付基準をクリアする内容として聞き取りが出来ず、相談者が応じてくれないこともある。
- * やりくりの問題解決について、本人にその必要性和メリットを提示できない。
- * 節約に向き合うのが嫌で、昔の栄光が忘れられず、プライドが高く、高い収入を求める人への対応と就職のマッチング。
- * 家計表の項目が細かいのでシートを見せると引いてしまう人がいる。

- * 家計相談支援のゴールはどこか。手間がかかり長期化する。
- * 1ヶ月分の生活費 10 万～15 万の貸付けが必要。それがあれば家計相談支援も入りやすい。生活福祉資金は現実そうっていない。

4) 東京都 ○○区

- * 家計相談支援は、相談者にもわかりやすい家計簿等を利用した支援が望ましいと考えている。
- * 生活困窮者支援の窓口に来られる方は、家計の見直しだけで生活を立て直すことは難しい方が多いと思われる。すでに生活費が不足していることが明らかなど、増収や貸付を受ける、無駄な支出を止めるなど家計維持のための支援を迅速に始める必要がある方が多いと感じている。
- * 家計相談支援事業と定義されている、家計面の聞き取りや家計表の作成などは自立相談支援で的確に行うべきことを考えている。

5) 高知県 ○○市

① F P 協会

- * F P の仕事あまり周知されておらず、資産家向けの投資の運用と誤解されている。F P に会わせると言うのが嫌がられるので、事前に何が出来るのかを言っておいた方がいい。
- * F P は家計相談支援員の担い手として適しているのもっと広めたい。
- * 大人のお金の使い方は固まっており、変えるのが難しい。家計相談支援で継続的に頑張っている相談者でもストレスがかかるなどするとまた元に戻ってしまうケースがある。いつまで支援し、どこが終結なのかを判断するのが難しい。
- * 自治体からの依頼があった場合、F P がいる地域では対応できるが、郡部などはF P がいないところが多く、他から移動するのにもお金や時間が掛かる。受けきれない事もある。
- * F P 協会を受託する場合はあらかじめ決めた相談日しか対応できないため、自治体はやりにくい部分もある。理想は自治体とF P が直接契約するようになりたい。協会は公平性を保つことが求められるため、F P からビジネスを開拓する意味で自治体にアプローチしてもらいたい。

② ○○市

- * F P が常駐していないため、家計相談支援が必要な相談者が家計相談支援につながらず自立相談支援で終了になっている。本当に困っている相談者を、今後どういう形で支援をしていくか体制を考えていかないといけない。
- * そこがうまくいくことで家計相談支援のプランに繋がっていくし、現状は入口の時点で相談ができにくい流れになっている。
- * このような家計相談支援の体制になっているのは、予算の問題よりも、委託先の体制の問題で、人材確保、人材育成をどのように構築していくかという課題がある。
- * 岡山で開催された家計相談支援実践研修を○○市から自立相談支援員 1 人受講したので、伝達研修をできればと思っていたができていない。家計相談支援の相談、実務のスキルを習得して、相談者が安心して相談できる体制をとりたい。
- * モデル事業から 3 年経過して、現場の支援員同士の意見交流ができる場として、実践的研修が実施されるとありがたい。
- * 国の家計相談支援事業従事者養成研修では、自立相談支援員は受講することができなかったことがあり、間口を広げた研修を実施してもらいたい。

③〇〇市社協

- * 自立相談支援と家計相談支援が一体的に実施していかないと相談件数に結びつかない。現在は個々に対応している。来年度はF Pに生活困窮者支援について理解してもらい、継続的に関わって欲しい。
- * F Pはアドバイザー的な性格で、サポート機能になっている。生活困窮の理解ができていなくて、支援者とはなっていない。借金や家計の問題などを抱えているワーキングプアのかたが来られるので、F Pの専門性というものを発揮できる場所がないので、有効的な活用ができていないというのはある。
- * 市からは、来年度の家計相談支援を社協で実施して欲しいということはあったが、自立相談支援の中で家計相談も行って相談者との信頼関係をつくり、F Pには別の専門的な角度から切り込んでもらうということをやっているなかで、来年度については社協としてのメリットが生み出せなかった。来年度の予算では、社協での実施は難しいということもあった。

6) 神奈川県 〇〇市

- * 現在人口比で言われている困窮者の割合（16%）から考えた場合、今の相談実績でどうなのかと考えている。家計相談支援が必要な人で役所に繋がりにくい人にもっとアプローチできたらと思う。
- * 給付制度などきちんと研修を受けて、18区に対する情報提供の標準化を図りたい。また、自立相談支援員も変わることがあるので、横（家計相談員どうし）だけでなく、縦（自立相談支援員と家計相談員）のつながりも充実させるよう努めたい。

7) 千葉県 〇〇市

- * 自立相談支援のプラン終了と家計相談支援のプラン終了のタイミングにタイムラグがある。（家計相談支援の方が終了までに時間が掛かる。）家計がきちんとクリアできるのは難しく、自立相談支援がなくなったら家計相談支援を続行していても終了になってしまう。
- * 自立相談支援員が家計相談支援の事がよく分かっていないと、自立相談支援でどうにもならない人に家計相談支援をいれたら何とかかなると思って繋ぐ場合がある。
- * 相談員の年齢が比較的高いので、若い相談者の今の社会問題の実態が分かっていないケースがあり、相談者に教えてもらうことがある。（ゲームの課金、携帯のしくみ、ロットなど）

8) 新潟県 〇〇市

- * 多くの場合、本当に困ってP Sに相談に来ている。そのため、開示することはスムーズな印象がある。ただし、相談者の理解力・管理能力の著しい難しさがある場合に、なかなか実情を知ることができないことがある。本人だけではなく世帯に家計管理のキーパーソンがいないということが珍しくない。把握の段階でつまづく。
- * また、P Sが貸付制度を持っているわけではないため、強制力がなく、社協の貸付あっせん書を作成し、その後に償還が難しくなった場合が困難である。
- * 就労支援ができていて定着した就労収入がある相談者は心配ないが、実際には見立てが甘いことで、つなぎ資金の償還前に離職をしてしまう相談者がいる。その場合には、償還どころか生活費そのものの確保が難しくなる。生活保護になってしまえば、さらに償還に回せる生活費の余裕はない。家計相談支援だけでは限界があり、一方で、長期的な見守り体制をP S事業だけでやることの難しさを痛感している。
- * 本市における社協内の日常生活自立支援事業の新規受付がないこと、またその対象者に

対する考え方に疑問が出てきている。その中で、成年後見制度の対象外・在宅での生活をしている多くの市民への対応は非常に難しい。

- * 長期的な家計管理の見守りはどのように誰と連携をしていくのがいいのか、時に頭を抱えてしまう。(1割程度)
- * 税金等の支払い義務の意識を持っていない人の対応。

9) 埼玉県 ○○市

- * 「貸付のあっせん」というスペックが機能していない。10万あればほぼ何とかできるケースが多い。5万円でも解決できる場合がある。安心セーフティネットは10万円まで支給されるが、家賃・光熱費など使途が限定されている。
- * 家計管理さえ行えば自立できるのに、問題意識が低く自立に向けた努力をしない相談者への対応。

10) 福岡県 ○○市

- * 家計相談支援により家計の現状が分かり、気付きにも繋がるが、現実の生活を変えられない人が多い。
- * お金を借りることだけが目的になっており、このセンターで借りることが出来ないと分かると怒って帰る人がいる。
- * お金の相談は難しく、専門性が必要である。実際にグリーンコープの研修に参加させてもらっているのもとても助かっているが、それが無いところでは支援のレベルが向上しないのではないかと思う。
- * 中間市では家計相談支援事業を実施しているので良いが、国の自立相談支援員研修に参加すると、他の参加者からは、補助率の関係で家計相談支援事業を実施していないので、支援の現場はとても困っているとの声を聞くことが多い。

2-2 家計相談支援実践セミナー

1. セミナー概要

(1) 東京会場

1) 日時

2017年2月10日（金）10:00～17:00

2) 場所

WTCコンファレンスセンター 3階 R00M A
 （東京都港区浜松町2-4-1 世界貿易センタービル3階）

3) 案内

- ・厚生労働省より、全国の自治体への案内
- ・一般社団法人 生活困窮者自立支援全国ネットワーク会報、ホームページ案内

4) 参加

60名（内訳：自治体14名、社協19名、社会福祉法人3名、民間他24名）

5) プログラム

10:00～10:10	開会挨拶 生活困窮者自立支援全国ネットワーク 理事 和田敏明
10:10～11:10	講義「困窮者支援における家計相談支援」
11:10～11:15	事例検討の進め方の説明
11:15～12:00	事例検討1 事例紹介、個人・グループワーク、発表・コメント
12:00～13:00	昼食休憩
13:00～13:45	事例検討2 事例紹介、個人・グループワーク、発表・コメント
13:45～13:55	休憩
13:55～14:45	事例検討3 事例紹介、個人・グループワーク、発表・コメント
14:45～15:15	久留米市の家計相談支援事業について 久留米市 健康福祉部生活支援課 相談支援チーム 今岡 結希
15:15～15:30	休憩
15:30～16:50	参加者間交流 各現場での疑問や支援のあり方 課題についての意見交換

6) 講師

生活困窮者自立支援全国ネットワーク 理事 和田敏明－開会挨拶
 生活困窮者自立支援全国ネットワーク 事務局長 行岡みち子－講義1、全体
 （グリーンコープ連合 生活再生事業推進室 室長 常務理事）
 久留米市 健康福祉部生活支援課 相談支援チーム 今岡 結希－講義2、交流
 グリーンコープ家計相談支援スーパーバイザー 丸山 恵子－事例3、交流
 グリーンコープ家計相談支援スーパーバイザー 藤浦 久美－事例1・2、交流

7) 参加者所属団体

グループ	参加者交流	都道府県	法人名	グループ	参加者交流	都道府県	法人名
A	①	宮城県	NPO法人ワーカーズコープ気仙沼地域福祉事業所	F	②	埼玉県	社会福祉法人 蕨市社会福祉協議会
A	①	埼玉県	公益社団法人 埼玉県社会福祉会	F	②	埼玉県	NPO法人ワーカーズコープ
A	①	千葉県	社会福祉法人 富津市社会福祉協議会	F	②	埼玉県	社会福祉法人 所沢市社会福祉協議会
A	①	福岡県	グリーンコープ生協ふくおか	F	②	栃木県	社会福祉法人 栃木市社会福祉協議会
A	③	福岡県	福岡市役所	F	③	東京都	武蔵野市役所
A	①	沖縄県	(公財)沖縄県労働者福祉基金協会	F	②	沖縄県	(公財)沖縄県労働者福祉基金協会
B	①	長野県	社会福祉法人 長野市社会福祉協議会	G	②	岩手県	消費者信用生活協同組合
B	①	埼玉県	吉川市役所	G	②	長野県	社会福祉法人 小諸市社会福祉協議会
B	①	千葉県	社会福祉法人 富津市社会福祉協議会	G	②	神奈川県	中高年事業団やまて企業組合
B	①	東京都	中高年事業団やまて企業組合	G	②	東京都	東京社会福祉士会
B	①	東京都	社会福祉法人 新栄会	G	③	東京都	稲城市役所
B	①	福岡県	グリーンコープ生協ふくおか	G	②	沖縄県	(公財)沖縄県労働者福祉基金協会
C	②	群馬県	社会福祉法人 前橋市社会福祉協議会	H	①	岩手県	消費者信用生活協同組合
C	②	埼玉県	社会福祉法人 富士見市社会福祉協議会	H	①	宮崎県	社会福祉法人 都城市社会福祉協議会
C	②	埼玉県	吉川市役所	H	①	山梨県	社会福祉法人 山梨県社会福祉協議会
C	③	千葉県	浦安市役所	H	③	神奈川県	厚木市役所
C	②	東京都	中高年事業団 やまて企業組合	H	①	沖縄県	(公財)沖縄県労働者福祉基金協会
C	②	東京都	いたばし生活仕事サポートセンター	H	①	沖縄県	(公財)沖縄県労働者福祉基金協会
D	①	静岡県	社会福祉法人 伊東市社会福祉協議会	I	③	静岡県	静岡県藤枝市役所
D	①	神奈川県	社会福祉法人 逗子市社会福祉協議会	I	②	山梨県	社会福祉法人 山梨県社会福祉協議会
D	①	東京都	中高年事業団やまて企業組合	I	②	千葉県	船橋市「保健と福祉の総合相談窓口」さーくる
D	①	東京都	千代田区役所	I	②	東京都	社会福祉法人 豊島区民社会福祉協議会
D	①	東京都	社会福祉法人 やまて福祉会	I	②	福岡県	グリーンコープ生協ふくおか
D	③	東京都	台東区役所	I	②	沖縄県	(公財)沖縄県労働者福祉基金協会
E	①	新潟県	社会福祉法人 魚沼市社会福祉協議会	J	②	宮城県	公益財団法人 共生地域創造財団
E	①	東京都	社会福祉法人 座間市社会福祉協議会	J	③	長野県	諏訪市役所
E	①	東京都	江東区 福祉事務所	J	②	東京都	社会福祉法人 豊島区社会福祉協議会
E	①	東京都	社会福祉法人 やまて福祉会	J	②	東京都	福生市役所
E	③	東京都	昭島市役所	J	②	福岡県	グリーンコープ生協ふくおか
E	①	高知県	社会福祉法人 南国市社会福祉協議会	J	②	沖縄県	(公財)沖縄県労働者福祉基金協会

(2) 愛知会場

1) 日時

2017年2月24日 (金) 10:00~17:00

2) 場所

桑山ビル (名古屋) 3F 3B会議室
(愛知県名古屋市中村区 2丁目 45-19)

3) 案内

- ・厚生労働省より、全国の自治体への案内
- ・生活困窮者自立支援全国ネットワーク会報、ホームページ案内

4) 参加人数

62名 (内訳: 自治体 25名、社協 31名、社会福祉法人 2名、民間他 4名)

5) プログラム

10:00~10:05	オリエンテーション
10:05~11:05	講義1「困窮者支援における家計相談支援」
11:05~11:10	事例検討の進め方の説明
11:10~12:00	事例検討1 事例紹介、個人・グループワーク、発表・コメント
12:00~13:00	昼食休憩
13:00~13:50	事例検討2 事例紹介、個人・グループワーク、発表・コメント
13:50~14:00	休憩
14:00~15:05	事例検討3 事例紹介、個人・グループワーク、発表・コメント
15:05~15:10	休憩
15:10~15:40	講義2「久留米市の家計相談支援事業について」
15:40~15:55	休憩 レイアウト変更 (3グループに編成)
15:55~16:55	参加者間交流 各現場での疑問や支援のあり方 課題についての意見交換
16:55~17:00	閉会 アンケート記入

6) 講師

生活困窮者自立支援全国ネットワーク事務局長 行岡 みち子ー講義1、全体
(グリーンコープ連合 生活再生事業推進室 室長 常務理事)
久留米市 健康福祉部生活支援課 相談支援チーム 今岡 結希ー講義2、交流
グリーンコープ家計相談支援 スーパーバイザー 丸山 恵子ー事例3、交流
グリーンコープ家計相談支援 スーパーバイザー 北島 千恵ー事例1・2、交流

7) 参加者所属団体（グループ編成別）

グループ	参加者 交流	都道府県	法人名	グループ	参加者 交流	都道府県	法人名	
A	①	愛知県	一宮市役所	F	②	和歌山県	社会福祉法人 海南市社会福祉協議会	
	①	愛知県	社会福祉法人 共生福祉会		②	福岡県	グリーンコープ生協ふくおか	
	③	福岡県	グリーンコープ生協ふくおか		③	大阪府	豊中市役所	
	①	三重県	社会福祉法人 松阪市社会福祉協議会		②	佐賀県	社会福祉法人 唐津市社会福祉協議会	
	①	奈良県	社会福祉法人 奈良県社会福祉協議会		③	滋賀県	社会福祉法人 滋賀県社会福祉協議会	
	③	福岡県	飯塚市役所		③	広島県	海田町役場	
	③	愛知県	尾張旭市役所		③	岐阜県	岐阜市役所	
B	①	愛知県	名古屋仕事・暮らし自立サポートセンター金山	G	②	佐賀県	グリーンコープ生協さが	
	①	福岡県	グリーンコープ生協ふくおか		②	熊本県	社会福祉法人 水俣市社会福祉協議会	
	③	滋賀県	長浜市役所		②	三重県	社会福祉法人 三重県社会福祉協議会	
	①	岡山県	社会福祉法人 新見市社会福祉協議会		②	佐賀県	小城市役所	
	①	岐阜県	山県市役所		③	兵庫県	伊丹市役所	
	③	兵庫県	社会福祉法人 宝塚市社会福祉協議会		H	②	愛知県	社会福祉法人 長久手市社会福祉協議会
	①	愛知県	豊川市役所			②	広島県	社会福祉法人 広島市社会福祉協議会
C	①	愛知県	社会福祉法人 半田市社会福祉協議会	②		愛知県	社会福祉法人 稲沢市社会福祉協議会	
	①	三重県	社会福祉法人 いなべ市社会福祉協議会	②		岐阜県	美濃加茂市役所	
	①	兵庫県	兵庫県加西市役所	②		石川県	社会福祉法人 七尾市社会福祉協議会	
	③	愛知県	社会福祉法人日進市社会福祉協議会	②		愛知県	弥富市役所	
	①	静岡県	社会福祉法人 富士市社会福祉協議会	I		②	長崎県	社会福祉法人 西海市社会福祉協議会
	③	静岡県	静岡県島田市役所		②	長野県	社会福祉法人 長野県社会福祉協議会	
D	①	三重県	社会福祉法人 亀山市社会福祉協議会		②	福井県	福井県南健康福祉センター	
	①	愛知県	社会福祉法人 新城市社会福祉協議会		③	愛知県	刈谷市役所	
	①	徳島県	社会福祉法人 徳島県社会福祉協議会		③	愛知県	愛知県あま市役所	
	①	三重県	社会福祉法人 志摩市社会福祉協議会		②	愛知県	犬山市役所	
	③	愛知県	知多市役所	J	②	静岡県	社会福祉法人 掛川市社会福祉協議会	
	③	奈良県	橿原市役所		②	岐阜県	社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会	
E	③	岡山県	岡山県津山市役所		②	三重県	社会福祉法人 三重県社会福祉協議会	
	①	愛知県	社会福祉法人 共生福祉会		③	愛知県	安城市役所	
	①	徳島県	社会福祉法人 徳島県社会福祉協議会		③	滋賀県	社会福祉法人 東近江市社会福祉協議会	
	①	佐賀県	社会福祉法人 唐津市社会福祉協議会		②	広島県	広島県福山市役所	
	①	鳥取県	社会福祉法人 三朝町社会福祉協議会					
	③	愛知県	今治市役所					

家計相談支援事業

2. 和田先生のご挨拶

おはようございます。私ども一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワークが主催をする家計相談支援実践セミナーにご参加を頂き、ありがとうございます。東京は今日は穏やかに晴れておりますが、きのうは相当寒かったです。それは今全国で吹き荒れている寒波に比べればたいしたことは無いのだろうと思います。そのような中参加を頂き、重ねてお礼を申し上げたいと思います。

今お話がありましたように厚生労働省でこの制度が始まってほぼ2年になりますが、そういう実績を踏まえた上で3年経ったら見直すということになっています。現在、厚生労働省で見直しのための論点整理の委員会が行われています。その委員会の委員長は宮本先生が務めていらっしゃいますが、このネットワークの代表理事の一人でもあります。委員からはどんどん手が上がるので、その論点に発言したいという方は用意された紙を立てて、宮本先生がそれを見て順番に意見を出してもらうように工夫しています。そのような委員会ですので、何かありませんかという感じではなく、熱心にどんどん議論が進んでいます。その中で厚生労働省もかなりデータを出されており、明らかになってきたことがあります。

一つはこの制度が始まって実際が進んでいく中、生活困窮者というのはいったいどういう人なのかということがかなり明らかになってきています。まず、全体の3割が何と就労中の人なんです。無職だというイメージが何となくありますが、3割の人は収入は得ていても生活上の様々な問題を抱えている、あるいは収入が低くて非常に生活が困難で不安定という問題を抱えているという事です。現役の人が3割で、子どもを抱えている現役世代、そういう人達が多いということです。一方で65歳以上の方々が2割はいる、そういった実態が明らかになり、困窮者と言うと無職で引きこもっているというイメージが強かったのですが、かなり広がりがあるということが分かりました。

この事業の結果、新規の相談が今までに45万人、プランを作成して継続的に支援をしている人が12万人、それぞれの継続支援の中で課題を乗り越えステップアップをして、就労や増収など自立に進んだ人が約6万人とかなり大きな成果を上げてきているのではないかと思います。しかし課題も多く、特に任意事業の就労準備支援事業と家計相談支援事業については実施をしていない自治体はかなりあるわけです。そう意味では、全体的に見れば十分な支援が出来ていないということがあるのではないかと思います。家計相談支援については、個別カウンセリングを通じて生活力を高める支援ということが考えられるという評価をしています。家計相談支援を通じて、特に家計相談支援員が相談に来られた方と一緒に家計の収支を明らかにするという取り組みをしているわけで、それを通じていろんな成果が上がっているのではないかと評価しています。その中身を申し上げますと、プランを作って継続的に支援をしている人のうち、家計面で何らかの課題を抱えている人の割合は95.2%とほとんどです。家計相談支援事業を実施している自治体は平成28年度では304で約3分の1くらいです。家計相談支援事業の利用者は4,696件でとても少ないと思われると思いますが、未実施の自治体はどうしているのか、私の住んでいる自治体でも聞いてみますと、それぞれの自治体は必要性があるのでやっているということになっているのです。そのやっているというのはどういう方法かという、専門にやるのではなくて、一般的な相談を受ける中で必要に応じて指導したり、一緒に考えたりするようなことをやっているということになっています。ちゃんと専門的に取り組むことと相談支援の延長としてやっている事とはどんな違いがあるかが大事なことになり、今回かなり調べました。その結果大事な点が明らかになったの

ですが、専門的な家計相談支援をちゃんとやっている場合とそうでない場合を比較しますと、月単位の家計の把握ができていているというのは自立相談支援事業では、家計相談支援事業を実施しているところでは90%、未実施のところではその割合は非常に低くなり59.7%で約6割です。将来の生活の見通しを作成しているかというのは、家計相談支援事業を実施しているところでは76.5%、未実施は23.4%となっています。専門的な家計相談支援をちゃんとやっているか、独自にやっているかでは中身が違ってきていることが分かってきており、きちんと専門的な家計相談支援を確立していかなければいけないのではないかと、それは大きな違いがあるのではないかとこの事が明らかになってきています。もう一つは効果という点で、自治体の方もおられると思いますが、この効果って意味があるのか、あるいは庁舎内でいろんなセクションと連携をする意味でもどんな効果があるのかについて、随分関心を持っておられると思います。例えばその支援を通じて市・県民税、国民健康保険の滞納が解消したという例が随分出てきております。分納計画を立ててそれが着実に返されるようになっていたという例が出てきており、これはとても大事なことだと思います。現在未実施の自治体はどう考えているかというところ、必要性があると考えているところは78%で、9割くらいは必要だけど今は予算が付けられていないのでできないという状況です。そうなればなるほど実施しているところの効果がはっきりと出てくれば、やはりやろうということになると考えられます。早い相談の段階から家計相談支援が入っていくと効果があるということが明らかになっていきます。独自にやっているというやり方では、専門的にやっていることは大体できない、その代りにはならない、やはりちゃんと専門の職員を置いてきちんとした取り組みをやっていかなければいけないのではないかとこのことになっていまして、検討会では自治体で任意に行う事業ではなくて、必須事業にすべきではないかという議論が有力になり、まとめの中でそういうことが提言される可能性があるのではないかと考えています。それは非常に大事なことで、この事業そのもの、生活困窮者支援の中で家計相談支援というのは不可欠なものだということによって位置づけていくことが大事になるのではないかと思います。

だとすれば、この事業を支える皆様方、実際に従事していらっしゃる方がノウハウをしっかりと身に付けられ、新しい事業ですから、様々なこういうものについてはどうしていったらいいのだろうかということについて、日頃抱えている悩みを共有し合うことは非常に意味があるのではないかと考えております。この研修は実践交流は1日ですが、遠くから来られた方もそれだけ意味がある内容を期待して来られたと思います。参加型の研修になっていますので、是非皆さん積極的に参加頂いて、自分達の持っている課題をこの中で解決の方法が見えるようにして頂ければと思います。

最後に全国ネットワークについて一言申し上げたいと思います。こういう制度がこの社会の中で定着していくためには、補助金がついて事業が行われているというだけではなくて、従事している人、あるいは関係者、研究者いろんな人達が協力して日本の社会の中にこれを根付かせていく、きちんと発展させていくということが非常に大事ではないか、その意味で全国ネットワークが出来て、全国の研究交流大会もやっておりますし、あるいは必要な調査・研究事業も行っておりますし、今日のような研修も行ってあります。この組織は誰かが作っているのではなく、実際にそこに携わっている人たち自身が参加しているネットワークを作っておりますので、皆さんもこれを機会に参加していらっしゃるのであれば是非ご参加を頂いて、一緒にこの制度が日本の中で広がり且つ定着していくように努めて頂ければということをお願いして開会の挨拶に変えさせていただきます。どうぞ宜しくお願い致します。

3. 事例検討で出された主な意見

(1) 事例検討1（自営業で、家計と事業費が一緒になっている事例）

①この支援プランについて、共感できる点はありましたか。それはどのようなところでしたか？

- ・ 家計が破綻する前に家計相談に繋がったこと。
- ・ 支出を洗い出したことで、必要な支出額が分かったこと。
- ・ 家計収支の収支の明確化をしたこと。
- ・ 家計の支出を把握できるようにしたこと。
- ・ 現状の生活費を聞き出し、1ヶ月の生活費の目安を立てたこと。
- ・ 現時点で分かる項目を聞き出していること。（何の項目が不明なのかが分かる。長男長女は自分の給料で奨学金を返済している。赤字の時は貯蓄を切り崩している。）
- ・ 店舗の収支は後回しにして対策を立てやすい家計の支出から取り組み始めたこと。
- ・ 家計の支出を把握し、支出の変動がないように考えたこと。
- ・ 支出を固定し考えやすくしていること。
- ・ 具体的な支出ダウン、具体的な収入アップを相談できたこと。
- ・ シルバー人材センターで働くことや保険を見直すことなど具体的でわかりやすい提案をしたこと。
- ・ 収入を得る手段を具体的に示したこと。
- ・ 相談者に不足分の就労を促したこと。夫や家族に頼らなくてもまずはシルバー人材派遣センターで相談者自身の努力で改善できる→その後家族で相談しやすい。
- ・ 支出を確定させて現状それに見合った就労収入で見通しを立てたこと。
- ・ 自営業以外にも収入を一瞬増やすことを提案していること。
- ・ 店舗の収支を明らかにするために夫との相談が必要としたこと。
- ・ 夫の生き甲斐になっている店を続けさせようと考えていること。
- ・ 相談者が少しでも家計に貢献できるように、シルバー人材派遣センターで相談者の就労を促したこと。
- ・ 収入を増やすために相談者本人に仕事をするように促したこと。
- ・ 保険の占める割合が大きいため見直しをしたこと。
- ・ すぐに見直しが必要とされる保険について家計を圧迫してる部分認識してもらうようにしたこと。
- ・ 店舗の収支を明らかにするために夫との相談が必要としたこと。
- ・ 夫の生き甲斐になっている店を続けさせたいという相談者の希望を一番に考えていること。
- ・ 相談者ひとりで抱え込まず家族にも相談するようにしたこと。
- ・ 家族への相談を促し、理解を求めたこと。
- ・ 減らせる支出がない場合、家族全体で収入増やすことが必要とらえたこと。相談者の主訴に沿ったプランとなっている。
- ・ 夫の生きがいを大切にし、相談者がなんとかしたいと努力されていること

②このような自営業と家計が一緒になっている相談の場合、あなたなら、どのようにアドバイスしますか？どうしたら良いと思いますか？

- ・ 家族間で問題共有する。
- ・ 家計とお店の売上げの分離し、定額の給与額にする。
- ・ 自営業と家計を分けて管理する。
- ・ 自営業の赤字と生活費を別々に把握が必要。
- ・ 生活費とお店の支出を分けて確認する。
- ・ 平均収入を明らかにする。
- ・ 必ず必要なお金を見て収入増やすことを考える。
- ・ どうやって家族に話を聞いた方が良いか一緒に考える。
- ・ 家計について家族は状況しているのかを確認する。
- ・ お店の経理を把握する会計事務所と協議し、店の経営見直しを図る。
- ・ 会計事務所への訪問ができないか(夫の理解ができるか)お店の売上げ仕入れの状況確認する。
- ・ 専門家に自営業のアドバイスを求める(事業診断)。
- ・ 自営業についての考えを夫婦と話す。
- ・ 夫婦一緒に面談する。
- ・ 本人の本音を把握する。
- ・ 夫の許可を得て会計事務所から情報得る。
- ・ 夫のお店への本気を確認する。
- ・ まず夫に相談に加わってもらい店舗の現場知る。
- ・ 保険は会社の経費で計上できないか確認する。
- ・ お店のアルバイト6人はほんとに必要なか企業会計事務所に依頼して確認する。
- ・ お店はアルバイトではなく家族経営する。
- ・ 夫と相談し家計と事業費を分けてもらう。会計事務所にお願いする。
- ・ 事業収支の記録が夫で難しいようなら計算だけでも子供が担う。
- ・ 売上げからお金を移動する日や金額を決める。
- ・ 相談者本人の収入増加。
- ・ 本人の仕事の変更は自立相談と連携する。
- ・ 夫の母の介護保険の利用が可能か確認する。
- ・ 親の介護サービス利用し、本人の時間を作ることにより大きな副収入を得る。
- ・ 夫の母との同居の可能性を探る。
- ・ 夫の親の面倒を夫婦交替でみる。
- ・ 夫の母のマンションの管理費や税についてほかの親族で負担ができないか相談する。
- ・ 2つのマンション(本人名義)親から家賃をもらえないのか。マンションの税金や管理費を親が払えないのか相談。
- ・ 長男は結婚後家を出るか家計に入れる額を増やしてもらう。
- ・ 次男の引きこもりの脱却のための就労準備支援。
- ・ 次男小遣い1万5千円が多いが何に使っていいのか、自立に向けた支援が必要。
- ・ 夫の店のアルバイトを少し減らし、相談者もシルバーの仕事がないときは一緒に夫の店を手伝うと少し支出が減る。
- ・ 引きこもりの次男の自立支援を個別に行う。
- ・ 次男にA型就労を勧める。
- ・ 引きこもりの次男はお店で雇えないか。
- ・ 長男長女に対して同居しているので生活費を入れてもらう。
- ・ 長女の医療費や通信費ほかの支出を確認する。
- ・ 子供からお金を入れて家に入れてもらう。

- ・ 長女の病気や義母の介護、次男の引きこもりなど具体的な話を聞き地域につなげる。

(2) 事例検討 2

(仕事を解雇され、就活しているが仕事が決まらず生活困難になっている事例)

①この支援プランについて、共感できる点がありましたか。それはどのような点でしたか？

- ・ 家計の見直し低額家賃の転居の提案したこと。
- ・ すぐに収支把握ができて目標収入の修正ができたこと。
- ・ 将来入ってくるお金を明確にして支払時期をアドバイスしていること。
- ・ トータル複数の提案をしたこと。
- ・ 具体的な支払い計画を立て相談者に伝えている。
- ・ 当面の支払いの優先順位をつけ、延納できるものはとりあえず延納の提案をしたこと。
- ・ 家計表作成し月 12 万あれば生活ないできるとの目標収入を設定したこと
- ・ 住宅ローン解消に向けた提案をしたこと
- ・ 収入が安定しないので必要生活費の予算と支出を算出したこと。
- ・ 就労支援でハローワークに繋いだ事。
- ・ 家を手放して、現状に合った家を探すきっかけになったこと。
- ・ 2月までのやりくりを食料支援も含めて一緒に考えたこと。
- ・ 光熱費の月遅れでの支払いを促し、2月には長女の年金が入るためそこから当月支払うことを提案したこと。
- ・ 本人の意思を尊重したプラン作成をしたこと。
- ・ 長女の年金は長女のために使用するプランを立てたこと。
- ・ 他機関との連携(ハローワーク)で、選択肢を広げるアドバイスをしたこと。
- ・ 光熱費の延期の相談に同行したこと。
- ・ 2月の収入が確実なので、食料支援することを伝えることで相談者に安心感が生まれるようにしたこと。
- ・ 家計表作成した結果、相談者は 18 万収入が必要と思い込んでいたが実際は 12 万円の収入で生活維持が可能であるとわかったところ。
- ・ 債務整理を提案したこと。
- ・ 持ち家の評価額を不動産会社に見積もりを取っていること。
- ・ 不動産会社に働きかけと債務整理の助言をしているところ。
- ・ 固定費の削減のため転居を提案したこと。

②このような相談内容の場合、どの様な見立てをして、どのようにアドバイスしますか？ 課題はどこにあると思いますか？

- ・ 月 10 万の収入難しいことを理解いただく。
- ・ 携帯電話のプラン変更。
- ・ 携帯料金が高い。格安スマホの利用で 1 万 8,000 円が 5 千円になる。
- ・ 収入増を考える。
- ・ 就労が続かない原因の解決。
- ・ 視力が原因で就労が続かないのであれば障害認定の申請を考える。
- ・ 相談者の視力の確認
- ・ 相談者の目の治療。

- ・ 眼科の受診検査を勧め、本人の障害手帳の取得の支援を進める。
- ・ コミュニケーション発達障害、知的障害などがいないかを確認する。
- ・ 病院での受診。その上で可能な就労と一緒に考える。
- ・ 離職を繰り返すことについての本人の問題意識はないのかを確認する。
- ・ 本人の意思尊重ではあるが過去の経験が生かされていない事実を教える。
- ・ 仕事が続かない理由、解雇された理由を確認する。
- ・ 東京チャレンジネットのような制度の利用。
- ・ もう一度生活保護の受給考える。
- ・ 仕事に支障が出るほどであれば障害手帳の取得を検討する。
- ・ 障害者手帳取得し障害者枠の仕事に就く。働きやすい環境にする。
- ・ 本人の因子に配慮した就労支援。
- ・ ほんとにやりたい仕事を確認する。
- ・ 各企業給付金など収入はないかいっしょに考える。
- ・ 転職時のエピソードなど掘り下げて背景を揺さぶり、マッチングの課題を検討する
- ・ 今までやってきた仕事の中でどんな仕事があったかなど職業に関する面から興味関心について聞き取る
- ・ 仕事が見つければ今の家で生活ができることを伝える
- ・ 本人の退職の理由を確認する。
- ・ 求職者支援制度受講給付金などを検討する
- ・ 過去に自己破産の理解力に課題があるかもしれないので掘り下げて聴く。
- ・ 市営住宅への転居の場合と今の家に住み続けることのメリットデメリット金額の差を提示する
- ・ 今までの仕事を振り返る。急いで仕事探しをするため仕事のミスマッチが起きているのではないか。
- ・ 親子への障害者雇用への支援を検討する。
- ・ 長女の学校いつまでか、将来仕事はできるのかを確認する。
- ・ 娘の卒業後の就労を検討する。(福祉的なことも含めて)
- ・ 娘の卒業後の住まい選択肢も含めて教えて検討する必要がある。
- ・ 一緒に無料の弁護士相談に行き、専門家の意見を聞いてみる。
- ・ 実家での同居生活保護も検討する。
- ・ キャッシュフロー表作成し見直しなどを作成する。
- ・ 賃貸が見つからなかったら保証人がいないのではないか、保証人を立てなくて良い所を探す。
- ・ 失業手当の手続きは解雇なら3ヶ月待たずに失業手当が見込めるはずなので確認する。
- ・ 以前自己破産した原因を確認する。
- ・ 生活福祉資金の貸付
- ・ 長女のA型就労などの働きかけを行う
- ・ 自己破産の経緯があるようなのでまずいつも家計管理が出来ない状態なるかアセスメントする
- ・ 掃除当番がやれなければ娘に頼むことはできないか。

③既に築45年の住宅ローンの残債が990万円(25年ローン)について、相談者とのように話し合いますか？

- ・ 65歳と高齢になり返済が難しいことを理解してもらう。

- ・ 売却することも金額等を提示し理解してもらおう。
- ・ 引き続き 25 日 4.6 万円を毎月払うのは難しい。町営住宅がダメなら民間のアパートや等に転居させて債務を無くす方向で話し合う。
- ・ このまま住宅ローン払い続けると家計と転居した場合の家計支出が見える化し、本人に選択してもらおう。
- ・ 長女の成長と共に生活設計を考える(何年か先のこと)。
- ・ 再度債務整理を行った場合のメリットを伝える。
- ・ 自己破産を手続き後、生活保護の相談に促す。
- ・ 住宅ローンが払えなければ後々競売する。キャッシュフロー表で数字で理解してもらおう。
- ・ 月々のローンと税金で 4 万 9,000 円なので、アパートと同じかそれ以下なら老後継続しても良い。
- ・ 町営住宅は空いていれば周囲で支援する方法を検討する。
- ・ オーバーローンの実態を数字で見せる。今後現実的に支払っているか話し合う。
- ・ キャッシュフロー表を作成し見通しを考える。
- ・ 住宅について本人の気持ちを切って受け止めつつも今後 25 年ローンした場合固定資産税も含め 23 万程かかることを伝える。
- ・ 賃貸の方が負担が軽くなる可能性も伝える。
- ・ 町営住宅家賃を入れた家計費を作り見てもらう。
- ・ 長女卒業後、長女自立後の見通しと、長期的に財産としての価値を提示する。
- ・ もう少し具体的に転居について詳しく話していく事例を挙げる。
- ・ 仕事についても返済が滞納になる可能性が大であることを伝える。
- ・ 25 年間、月々 5 万円の支出し、完済時には築 70 年になっている家に住み続けることが可能かどうか、リフォーム費用も含めて考える。
- ・ 家を手放さず、整理を考える。
- ・ 自己破産または個人再生する。住宅ローン連帯債務がないかを確認する。
- ・ 競売になるまで待つ。
- ・ 数字で話し合う。今売る場合の支払いの総額繰り上げ返済期間の短縮借り換えの提案。
- ・ 弁護士司法書士などからのアドバイス
- ・ 自己破産は怖くないことを説明する
- ・ キャッシュフロー表確認し作成し今後 25 年ローン払っていけるのか一緒に考える
- ・ 利息が月に 1 万 5 千円。これを高く感じるかを確認する。
- ・ 長女は相談者と一緒に暮らしたいのか長女の希望も大事にしたい
- ・ 住宅確保給付金で転居費用の貸付を受けることができれば、少しはスムーズになるかもしれない

(3) 事例検討 3 (年金生活者で住宅ローンボーナス払い等が滞納している事例)

設問＝このような高齢者家族が増えています。家計相談支援の基本業務である「相談時家計表」「家計計画表」を見て、以下の設問について考えてください。

①この相談時家計表と家計計画表から共感できるところがあれば書いてください。

- ・ 家計が見える化して家族の協力を得られたこと。
- ・ 家計の赤字の数値がはっきりし問題点を相談者に確認してもらったこと
- ・ 年払いのものも細かく書くように入れたこと
- ・ 話し合いの結果本人に無理のない家計計画表に仕上がったのではないかな。

- ・ 無理のない生活費の削減の提案。
- ・ 省いても支障が少ない支出の見直し。
- ・ 数千円でも削って節約をしていること
- ・ 赤字である実態明らかにしたこと。
- ・ 赤字額返済終了のメドが分かるように示したこと。
- ・ 計画表による支出額と支出できる額を明らかにしたこと。
- ・ 無理がないこと。
- ・ 今の生活を基本としたこと。
- ・ 滞納分の返済も計画している。
- ・ いつまで頑張れば成り立つようになるということが明確。
- ・ 毎月の収入が違う家計なので実現できる支援をしている
- ・ 不要支出の削減。食費、携帯、新聞等本人のできる範囲で無理せず削減。
- ・ 収支を見通すことにより相談者の努力を見せながら子どもの協力も引き出した。
- ・ 足りない収入を子供から援助の提案をしたこと。
- ・ すべての支払いを見直してるところ(明確化。住宅ローン完済までの定期確認。)
- ・ 返済期間が終了間近ということから債務整理ではなく家族内援助で乗り切る方法は相談者目線で素晴らしい。
- ・ 無理のない範囲で税金を支払うようにしたこと。
- ・ 家計計画で期間限定でできることがわかったこと。
- ・ 保険料解約は難しいとされるが減額で考えることができたこと。
- ・ 生命保険の見直し。
- ・ 保険料最初から半分くらいにしたのではなく、いろいろ計算し許容範囲を示し見える化したこと
- ・ ボーナスの支払い分を月々に袋に入れて管理すること。
- ・ 夫の携帯解約。使っていないもの。新聞の解約。
- ・ 孫費用を減らしたこと。
- ・ 節約しつつできる範囲で払うべきもの払うように計画している。
- ・ 滞納税金社会保険料の対応することで交渉が出る社会保険料の追加をした事
- ・ 80代であるので前のがん保険は必要ない。
- ・ 携帯電話の料金の見直し。
- ・ 住宅ローンのボーナス加算を目安で家計費用に計上して家計のベースを作ったこと。
- ・ 土地使用料収入>支出月換算したこと
- ・ 介護高齢者保険は優先的にそうした事

②あなたならどのような家計再生プランを立てますか?思いつくことを書いてください。

- ・ 社協おむつ代の助成の検討。
- ・ 住宅ローンの見直し。
- ・ 住宅ローン子供への借り換えの検討。
- ・ 住宅ローンの支払い期間の延長相談する
- ・ 住宅ローンのボーナス加算分を通常の支払いに組み込んで今の支払金のまま返済日を延ばしてもらおうよう銀行に相談する
- ・ 土地の有効活用について検討する
- ・ 住宅ローンの返済終了後の計画を作成する
- ・ 子供が住宅ローンだけ返済する
- ・ 不動産を担保にして住宅ローンを精算する

- ・ 土地を売却して住宅ローンに充てる。
- ・ 手持ちの骨董品や着物を処分し住宅ローン繰り上げ償還する。
- ・ 思い切って住宅を売却し高齢者住宅に移り住む
- ・ 団体信用生命保険を利用できるか確認する。
- ・ 電気のアンペアを下げること。
- ・ 食糧支援で食費を減らすこと。
- ・ 長男長女が安定収入により、一時的でなく長期的な支援見越した見通しを立てること。
- ・ 80代の相談者に健康的に過ごしてもらえりやりがいを持てるようサポートする。
- ・ 年齢が高い方なので楽しみを削るのではないプランを立てる。
- ・ リバースモーゲージを検討する。
- ・ 家を手放して老人ホームに入る。
- ・ 一人暮らし食費の支出が多いように感じるので確認する。
- ・ 日々の食費のやりくりがうまくできているか細かに確認する。必要があればヘルパーにも声掛けなどをしてもらうよう依頼する。
- ・ 家族の協力をして貰いながら生活を安定させることを第一に考えていく。
- ・ 年金の支給月支給月以外の支出の目標を立ててあげる程度で、何か使えそうなものはないかを確認する。
- ・ 交通費の助成を利用しタクシー券などの使えないか確認する。
- ・ 長男長女にもっと詳しく話す。
- ・ 固定電話の解約をする。
- ・ 水道代電気代を優先的に支払う。
- ・ 骨董品や着物などの処分と家計管理について子供たちに手伝ってもらう。
- ・ ベッドは介護保険で補えないかを検討する。
- ・ 中古ベッドがないかを探してみる。
- ・ 夫の特別障害者認定をする(住民税の減額他)
- ・ 夫の介護度が上がる。居宅生活ができなくなるので夫の施設入所を検討する。
- ・ 夫は要介護4だが施設入所が検討できないかを考える。
- ・ 介護サービス費を減らし長男長女に助けてもらう。
- ・ 高額医療限度額は使えないのか。
- ・ 介護費6万2千円についてケアマネにも同席してもらい少しでも安くできないかを相談する。

4. 参加者アンケート結果

<東京会場>

60名中、2名欠席、3名が午後から早退となり、53名からアンケートが提出された。53名の所属の内訳は、自治体10名、社協17名、民間17名、社福4名、その他・未記入5名であり、業務内容別では、家計相談支援支援員専任11名、兼任15名、その他・未記入が27名。

①全体集計

所属別 業務別	所属別					業務別			全体
	自治体	社協	民間	社福	その他	専任	兼任	その他	
講義1	4.3	4.4	4.8	4.3	4.8	4.6	4.3	4.6	4.5
事例検討	4.1	4.5	4.6	4.3	4.8	4.6	4.3	4.5	4.5
講義2	4.0	4.3	4.7	4.0	5.0	4.8	4.1	4.4	4.4
参加者交流	4.3	4.4	4.6	3.5	4.8	4.3	4.3	4.5	4.4

②所属別

自治体

連番	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	平均
業務	兼任	兼任	兼任	兼任	その他	その他	その他	その他	その他	その他	
講義1	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4.3
事例検討	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	4.1
講義2	4	3	3	4	5	4	3	4	5	5	4.0
参加者交流	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5	4.3

社協

連番	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	平均
業務	専任	専任	兼任	兼任	兼任	兼任	兼任	兼任	兼任	兼任	その他	その他	その他	その他	その他	その他	その他	
講義1	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4.4
事例検討	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4.5
講義2	5	5	5	4	5	4	3	3	5	4		4	5	4	5	4	4	4.3
参加者交流		4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4.4

民間

連番	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	平均
業務	専任	専任	専任	専任	専任	専任	専任	専任	兼任	兼任	兼任	その他	その他	その他	その他	その他	その他	
講義1	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4.8
事例検討	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4.6
講義2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4.7
参加者交流	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4.6

社福

連番	1	2	3	4	平均
業務	その他	その他	その他	その他	
講義1	4	4	4	5	4.3
事例検討	4	4	4	5	4.3
講義2	4	3	4	5	4.0
参加者交流	4	3	4	3	3.5

その他、未記入

連番	1	2	3	4	5	平均
業務	その他	その他	専任			
講義1	5	5	5	5	4	4.8
事例検討	5	5	5	5	4	4.8
講義2	5	5	5		5	5.0
参加者交流		5	4	5	5	4.8

<愛知会場>

62名中、当日は1名欠席、1名が交流会からの参加、2名が午後途中から早退となり、56名からアンケートが提出された。56名の所属の内訳は、自治体25名、社協27名、社福1名、民間1名、その他1名、未記入1名であり、業務内容別では、家計相談支援支援員専任14名、兼任16名、その他・未記入が26名となった。

①全体集計

所属別 業務別	所属別			業務別			全体
	自治体	社協	他	専任	兼任	その他	
講義1	4.4	4.5	5.0	4.5	4.4	4.6	4.5
事例検討	4.5	4.5	4.7	4.6	4.4	4.6	4.5
講義2	4.4	4.3	4.7	4.4	4.3	4.4	4.3
参加者交流	4.6	4.6	5.0	4.6	4.5	4.7	4.6

②所属別

自治体

連番	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
業務	専任	専任	専任	兼任	兼任	兼任	兼任	その他	その他	その他	その他	その他	その他	
講義1	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	
事例検討	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	
講義2	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	
参加者交流	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
連番	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		平均
業務	その他	その他	その他	その他	その他	その他	その他	その他	その他	その他	その他	その他		
講義1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5		4.2
事例検討	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5		4.4
講義2	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5		4.4
参加者交流	5	5	5	5	5	5		5	4	5	3	5		4.5

社協

連番	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
業務	専任	専任	専任	専任	専任	専任	専任	専任	専任	兼任	兼任	兼任	兼任	兼任	
講義1	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	
事例検討	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	5	4	
講義2	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	
参加者交流	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	
連番	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		平均
業務	兼任	兼任	兼任	兼任	兼任	兼任	その他	その他	その他	その他	その他	その他	その他		
講義1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4		4.5
事例検討	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4		4.5
講義2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4		4.3
参加者交流	5	5		4	4	5	5	4	5	5		4	5		4.6

社福・民間・その他・未記入

連番	1	2	3	4	平均
所属	社福	民間	その他	未記入	
業務	その他	専任	専任	兼任	
講義1		5	5	5	5.0
事例検討		5	4	5	4.7
講義2		5	4	5	4.7
参加者交流	5	5	5	5	5.0

5. 評価

- ・ 今回の研修は、東京会場、愛知会場を同じチラシで一緒に1月中旬から案内した。案内が遅かったにも関わらず、定員60名を大幅に上回る申込みや問合せがあったことから、申し込みは1月末時点で締め切り、家計相談支援員を優先した。
- ・ アンケート集計結果は5段階評価で、東京会場では、講義1→4.5、事例検討→4.5、講義2→4.4、参加者間交流→4.4、愛知会場では、講義1→4.5、事例検討→4.5、講義2→4.3、参加者間交流→4.6となり、全体として高い評価を得られた。
- ・ 今回の研修は家計相談支援員のスキルアップ研修として計画したものであったが、実際の受講者は、家計相談支援のベテラン経験者、初年度者、未経験者、実施検討中の自治体と多様な参加状況となり、全ての受講者の現状課題にフィットする内容を組立てることは難しい状況だった。そのため、基礎から事例検討、交流とトータルに学べる内容で組み立てた。
- ・ 和田先生によるご挨拶では、厚生労働省のあり方検討会の検討の様子が紹介され、家計相談支援の重要性と今後のあり方を強く意識しながら研修に臨むことになった。
- ・ 講義1では、家計相談支援の基本となる考え方、支援内容とその効果など、初心者でも分かる内容で示した。
- ・ 事例検討ではよくある3事例を選定し、行政、社協、民間と様々な立場の参加者でグループ編成でし、いろんな視点から検討が深められるようにした。
- ・ 講義2では、家計相談支援事業を実施したことによる自立相談支援事業への効果や増収額など、行政の立場から具体的な数値を示しながら家計相談支援事業を実施するメリットが報告された。
- ・ 交流会では、それぞれが忌憚なく話せるように非公開とし、グループ編成を変えて、同じ立場の人同士で悩みを分かち合ったり、アドバイスができるようにした。
- ・ アンケート結果からは、初心者でも分かりやすかった、家計相談支援の内容や効果が分かったなどの感想が多いのと同時に、基本姿勢を再認識した、新たな視点・気づきがあった、悩んでいるのは一人でないことが分かったなど、それぞれに学べる内容があったようで、全体として高い評価を得られた。限られた時間で経験値や属性の違う受講者を一堂に会した研修内容としては評価できるものとする。
- ・ 愛知会場では、東京開催でのアンケートで出された感想や意見（事例検討の時間が足りなかった、交流会はもっと少人数がいい）を踏まえ、事例検討の時間を長く、参加者交流会のグループ編成人数も均等にすることで、前回と同様の感想・意見が殆ど出されておらず、交流会のポイントはさらに2ポイント上がり、全体の満足度は上がったものと考えられる。
- ・ 今後の研修要望では、今回のような研修の定期開催や、家計表等各種ツールの研修、事例検討、相談のロールプレイング、専門知識習得など、基礎研修から経験者向けの研修まで要望は幅広く出されている。

6. 家計相談支援実践セミナーアンケートコメント

<講義 1>

- ・家計相談の基本が学べて良かった。
- ・家計相談がどのようなものなのか分からなかったが、初心者の私でも具体的で分かりやすく理解することが出来た。
- ・困窮者自立支援の中で実際は家計相談を必要とする場合が多く、必要性が明確になった。
- ・相談者が家計相談支援を受ける事によって、生活が再生できていくことがよく分かった。
- ・家計相談支援を少し誤解していた。家計簿をむしろ利用しない事に驚いた。
- ・支援の具体的内容、家計表やキャッシュフロー表などのツールの使い方、家計相談支援計画（プラン）作成方法が理解出来た。
- ・相談支援の心構えと家計相談支援で大切にしたいことを具体的に学ぶことが出来た。
- ・家計表やキャッシュフロー表を実際の支援で活用しようと思う。
- ・家計支援の実情と課題が分かった。
- ・家計相談支援のあり方、相談者との関わり方を改めて考えさせられた。
- ・家計相談支援事業の必須事業化を検討していることが分かった。
- ・自立と家計を分けて考えた方が良いと感じた。

<事例検討 1～3>

- ・自分では思いもよらぬ視点での支援方法を知れた。得るものが多く、勉強になった。
- ・具体的な事例での検討のため、現状の理解を深めることができた。
- ・色んな人のプラン見立てが出てくるので楽しかった。
- ・自営業で家計と事業費が一緒になっているケースは参考になった。
- ・相談時家計表、家計計画表、キャッシュフロー表の重要な役割を再認識した。
- ・キャッシュフロー表の活用によって収支の見通しが「見える化」出来、資金の流れがよく分かるので、赤字月をどう凌ぐかが分かった。
- ・キャッシュフロー表を作成してみようと思う。
- ・自身の支援が他の方の考えとずれていないことで安心できる部分もあった。
- ・事例検討が3つあり、簡単な例から複雑な例まで内容が多様で良かった。
- ・今同じような状況の方の支援をしており、ありがちなケースで理解しやすかった。
- ・各市町での困りごとや気付きを共有できたことが良かった。
- ・事例を検討する時間がもう少し欲しかった。

<講義 2>

- ・家計相談支援事業が入ることで自立への効果大であることが分かった。
- ・家計相談支援がある前と後を数字で比較することで効果の差と重要性が分かった。
- ・行政の視点で家計相談支援をどのように評価するかを知ることができた。
- ・家計相談を行うことで増収に繋がること、徴収係等、自治体にとってもメリットがあることが分かった。
- ・家計相談支援に関わることで相談者の心理負担が軽減され、安心感に繋がることが分かった。
- ・家計相談導入によって得られる効果が明らかになり、導入に向け働きかけていきたい。

- ・他課との連携がうまくできるポイントが分かった。
- ・早期発見・支援が実現している。
- ・役所の理解があり、羨ましかった。

<参加者間交流>

- ・全国の方と話せて、交流も出来良かった。
- ・日々の業務で行き詰る事があるので、今回色々なケースや考え方を知ることが出来た。
- ・普段聞けない家計相談の支援方法について相談・質問することが出来て良かった。
- ・それぞれの専門の方の話が聞けたり、視野が広がった。
- ・実際の現場での困りごとが良く分かった。
- ・参加者からの相談に講師の方や他の参加者からのアドバイスがとても参考になった。
- ・各地域での課題や考え方の違いなど参考になった。
- ・他の参加者の悩みが自分も思い当たることが多く参考になった。
- ・こんな話し合いの場があれば心強い。
- ・同じ悩みを持っている人を知ることが出来、自分だけじゃない、頑張ろうと思えた。勇気づけられた。
- ・現場での生々しい意見や苦労話などが沢山聞けて、充実した時間が過ごせた。
- ・相談者の関係構築の重要性を再確認することができた。
- ・家計相談支援事業を立ち上げる際の体制等がイメージできた。
- ・実際の体制不足などでジレンマを感じるところもあるが、出来るところからやっつけていこうと思う
- ・家計相談民による早期対応、自立支援と家計相談の役割分担がためになった。
- ・もっと時間があれば良かった。
- ・行政の考え方、自立の悩みなど、普段聞くことが出来ない部分・視点が学べた。
- ・家計相談は相談支援の視点でできる事、分かれている事の意味や必要性など、両方聞けて良かった。
- ・実務にあたっている人、これから考える人のいろんな意見が聞けた。

<研修要望>

- ・家計相談支援の基礎研修
- ・相談のロールプレイングを見たい。
- ・家計表やキャッシュフロー表などのツールの具体的な作成の研修
- ・定期的な勉強会・交流会
- ・もう少し経験者向けの講座もあると良い。
- ・今回のような研修の定期的な開催。
- ・もっと事例検討をしたい。
- ・地方（いろいろな地域）の案件、セミナー参加者の事例持込みの事例検討
- ・専門的な知識の研修（住宅確保支援金、債務問題の解決方法他）
- ・西日本でも研修して欲しい。

2/10 東京会場での研修の様子



2/24 愛知会場での研修の様子



2-3 家計相談支援事業のまとめ

(1) ヒアリング調査

今回全国 10 ヶ所の家計相談支援事業所のヒアリングを実施した。ヒアリング対象自治体は東京都以外は対象府県 1 ヶ所とし、受託先が多様な組織形態の団体であるように構成した。具体的には社協、労福協、W. COOP、企業組合、FP協会、生協、特定NPOなど、様々な事業所を幅広く調査できるよう選定した。

1) 調査結果

昨年のグリーンコープが実施した調査では法施行年だったこともあり、生活困窮者自立支援制度に言う家計相談支援についての理解がまちまちな状態で実施しているところが多かった。今回の調査では法施行後約 2 年を経過していることもあり、大多数の団体で家計相談支援に関する制度理解がすすみ、支援のあり方やそれぞれの工夫が定着しつつあると感じられた。一方で、家計相談支援事業の事業そのものの組み立てに対する認識や実施内容は様々であり、新たな課題認識も様々であることが分かった。

共通して出された意見は、①家計相談支援事業は自立支援に必要不可欠である、②家計相談支援事業は自立相談支援事業と同事業所で行った方が良い、③生活福祉資金は殆ど活用できていないが、家計相談支援を利用することは償還や自立支援に効果的である、ということであった。

今回、調査をした自治体及び受託団体で、国の家計相談支援事業従事者研修やグリーンコープ主催の実践研修に参加したことがある自治体および受託団体については、家計相談の支援プラン作成件数にレベルの差はあるものの、家計相談支援のあり方への基本理解は進んでいることも分かった。

下記は調査結果を簡単にまとめた一覧表である。(数値は平成 28 年度 12 月末現在)

自治体	人口	家計の受託団体の組織形態	自立と家計の関係		家計の相談件数	家計のプラン件数	10万人換算プラン件数	家計相談支援員人数	家計相談支援は有効か	生活福祉資金		
			事業所	事業体						斡旋(貸付実行)	家計相談支援との連携	償還・自立への効果
① 愛知県〇〇市	228万人中75万人対象	社会福祉協議会	同	同	(587)	25	3.3	1名	◎	無し	無し	有効
② 大阪府〇〇市	40万人	〇〇市(直営)	同	同	(962)	24	6.0	別業務と兼務で2名	◎	無し	無し	有効
③ 東京都〇〇区	89.1万人	社会福祉協議会	同	同	116	5	0.6	別業務と兼務で1名(自立4名も兼任)	◎	有り(1件)	無し	有効
④ 東京都〇〇区	33.8万人	社会福祉士会	同	同	38	3	0.9	自立6人が兼任	◎	有り	無し	有効
⑤ 高知県〇〇市	33.7万人	FP協会	別	別	12	0	0	1名	◎	無し	無し	有効
⑥ 神奈川県〇〇市	372.2万人	企業組合	別	別	1352	400	10.7	18名(専任は1名)	◎	有り	有り	有効
⑦ 千葉県〇〇市	96.2万人	NPO法人生活協同組合	別	別	203	71	7.4	2名	◎	無し	有り	有効
⑧ 新潟県〇〇市	28.3万人	労福協	同	同	(241)	45	15.9	事務と兼任で1名	◎	有り(10件)	有り	有効
⑨ 埼玉県〇〇市	34.9万人	ワーカーズコープ	同	同	318	36	10.3	就労と兼務で1名	◎	有り(1件)	有り	有効
⑩ 福岡県〇〇市	4.1万人	NPO法人	同	同	(187)	16	39.0	自立、就労兼務で1名(他相談員3名も兼任)	◎	有り(2件)	有り	有効

※①②⑧⑩の相談件数は自立相談支援の件数を表示

※「家計の相談件数」の()は自立の相談件数を表示

1) -1 委託か直営かなどの実施方法はプラン件数に影響しない

一覧から分かるように、調査した自治体・受託団体の 10 万人換算の家計相談支援のプラン件数には大きく差が出ていることが分かる。さらに家計相談支援事業の実施方法（委託か直営かや同一事業所で相談業務をしているかどうか）だけではプラン実績に影響しないことも分かった。

1) -2 自立相談支援事業と家計相談支援事業が同一事業所で同一事業体の 7 団体の分析

1. 調査対象の 10 事業所のうち自立相談支援事業と家計相談支援事業を同一事業所で同一事業体が運用している事業所は 7 団体（①②③④⑧⑨⑩）である。
2. この 7 団体のうち、直営もしくはより行政に近いフォーマルな組織で運営されている（①②③）と自治体直営に近い形で運営されていると感じられた④は、10 万人あたりのプラン件数が低くなっている。その理由として①②③④は自立相談支援と家計相談支援の境界区分が薄い傾向にあり、そのため、家計相談支援のプラン件数の把握に課題があると考えられる。
3. それに比べ、7 団体のうち、インフォーマルな民間団体（⑧⑨⑩）の方が 10 万人当たりの家計相談支援のプラン件数があきらかに高くなっていることが分かる。⑧⑨⑩は同一事業所、同一事業体であるが、家計相談支援の独自性について意識的でもあった。

※「フォーマルな組織」①②③④、「インフォーマルな組織」⑤⑥⑦⑧⑨⑩は仮称

1) -3 自立相談支援事業と家計相談支援事業が別事業体の 3 団体の分析

1. 更に自立相談支援と家計相談支援が別々の事業体の事業所は 3 団体（⑤⑥⑦）である。
2. この 3 団体のうち⑥⑦は 10 万人あたりのプラン件数がフォーマル組織と比較すると高くなっている。その理由として⑥⑦は民間団体であるとともに自立相談支援の事業所とは別の事業所から家計相談支援員が相談支援に出張しているため、自立相談支援と家計相談支援の境界区分が鮮明に分かれていることが影響していると考えられる。
3. なお、⑤の団体はプラン件数が 0 であるが、月 2 回 6 時間の契約で有資格者が個人としてアドバイザー的にしか存在できていないことが背景にあり、今回の他団体の比較考察からは除くこととした。

1) -4 家計相談支援の効果に関する評価

家計相談支援事業は自立相談支援などの相談支援に有効に働くと思うかという設問には 10 団体全ての団体が有効であると考えていることが分かった。有効と考える理由は 118～123 ページに全文を記載しているので参照されたい。

1) -5 生活福祉資金について

1. 生活福祉資金についての設問の項では、全ての団体が、生活福祉資金の償還や、借入者の自立に家計相談支援は有効であると考えていることが分かった。
2. 家計相談支援が生活福祉資金の担当部署と連携できているかどうかの設問では、連携できているところは⑥⑦⑧⑨⑩の民間団体であり、自立相談支援と家計相談支援の境界を意識的に区分している事業体であることが分かった。

1) -6 全体として

民間団体の方が家計相談支援の実績を残す方向で力を発揮している傾向にあることが分かったが、その理由は考察の中で述べたい。

2) 調査から見える家計相談支援事業のあり方に関する考察

1. 上記の通り、家計相談支援プラン件数が高い⑥⑦⑧⑨⑩の事業所は全て民間の団体

である。そのことが意味するのは、家計相談支援事業所として自治体から委託を受けた民間団体の傾向として、「相談支援の内容や実績が常に問われていること」から、成果や効果により敏感であることによるのではないかとと思われる。合わせて、フォーマルサービスやインフォーマルサービスを駆使し、創意工夫する傾向にあり、「実績（件数）を上げていくことを常に意識せざるをえないこと」が民間団体の宿命として強く意識されているからではないかと考える。

2. 民間団体の中でも自立相談支援事業所と別事業所にて出張相談で対応している⑥⑦は、相談支援業務を推進する環境としては不利な条件を家計相談支援事業の高い専門性でカバーしていると感じられた。⑥⑦は家計相談支援を専門性の高い事業として位置づけ、自立相談支援事業との違いを意識していくことにより、自立相談支援事業所との積極的な連携を図り、家計相談支援の力を発揮しているのではないかと考えられる。

3. 自立相談支援事業の一部として家計相談支援事業が実施されている②③④では、お互いの事業の違いが鮮明に意識されていないことが家計相談支援の効果を薄め、プラン件数が少ない傾向に繋がっていると思われる。

中でも②の事業体は研修等への参加も多く家計相談支援への理解もあり、事業全体としては就労に力を入れている団体である。にも関わらず家計相談支援のプラン件数は少ない。今回の調査で②の事業体は、家計相談支援のプラン策定件数について「本人が家計相談支援を希望し、レシートの管理などの家計相談支援を実施した場合に計上している」と述べている。このことにより、家計相談支援の独自性や専門性は金銭的な継続支援にあると考えられている様子が伺えた。

家計相談支援に熱心な②の事業体から以下の事が推察される。

家計相談支援は高い専門性を必要とする面を持つ支援ではあるが、合わせて家計に関する日常的で豊富な生活者視点でのアプローチが効果を発揮する面を持つ幅の広い支援である。そのような視点で家計相談支援事業として育てていくことが意識されていないと家計相談支援の強化や実績に繋がらないと思われる。

4. 以上の調査結果から、家計相談支援がその効果を十分に発揮していくためには、たとえ、自立相談支援事業と同一事業所で同一事業体が家計相談支援事業を実施していたとしても、家計相談支援を自立相談支援とは別の自立した一つの事業として区分する認識を持ち、家計相談支援の専門性を十分に発揮しながら、自立相談支援事業と対等に連携していくことが必要だと考える。

そのためには出来れば家計相談支援員は専任が望ましいが、⑩の民間団体のように兼任にもかかわらず、10万人あたりのプラン件数は、今回の調査の中ではずば抜けている事業体もある。

その理由として、⑩の民間団体は昨年度の家計相談支援事業については家計相談支援員の専任体制を持つ別団体から相談支援員の派遣を受けていた。そのため、家計相談支援は自立相談支援とは別区分の事業であるとの組織内の認識が明確に共有されており、兼任であっても専任と同じ業務の推進を図ったことにより、成果を残していると考えられる。

支援のあり方としても自立相談支援と家計相談支援の事業区分が鮮明に分かれて意識されている事業体では、その自立相談支援と家計相談支援がそれぞれ違った視点と支援アプローチを実施することで相談者の自立支援に有効に働いている。

プラン件数の高い⑥⑦⑧⑨⑩の民間団体からは「家計相談支援事業の事業所は役所に

近い自立相談と同じ場所にあった方が良いが、事業そのものは自立に組み込むのではなく別事業として分けた方が効果的」という共通の意見が出ている。その意見からも、区分することの重要さが伺える。

5. 生活福祉資金との連携については、家計相談支援事業所からあっせんをしても、貸付に繋がるケースは非常に少ない。「貸付のあっせん」というスペックが機能していないとの意見や生活福祉資金が使いづらいとの率直な意見がある。

家計相談支援が必須事業となるのであれば、生活福祉資金との連携の取り方は、自立相談支援から情報が繋がるだけではなく、家計相談支援と直接に連携するための仕組みが見直されるべきと考える。

生活福祉資金と家計相談支援との連携が一応取れていると答えた⑥⑦⑧⑨⑩の事業者の特徴や良さを活かす方向で今後の家計相談支援と生活福祉資金との連携のあり方を組み立てるべきである。

今回ヒアリングした全ての自治体や受託団体は、生活福祉資金と家計相談支援との連携は貸付の償還や自立支援に有効であるとの見解であった。困窮者の自立支援を充実させるためには、生活福祉基金がさらに活用しやすくなり、そのことが相談者の自立と生活の安定に繋がるように生活福祉資金の貸付窓口と家計相談支援との連携が求められている。

6. 以上の通り、今回の調査により、家計相談支援事業のあり方がより明確になったと考える。

3) 課題

1. 今回調査した自治体及び受託団体では、家計相談支援の捉え方や実施内容にも大きく差が出ており、それぞれの自治体のやり方について、考え見直す機会が必要な時期にきていると思われる。また、実際に力を発揮できているところでも次の課題に直面し悩んでいることも分かった。
2. 今回のヒアリング調査で多く出された支援そのものに関する課題としては、①家計相談支援からどのように行動変容に結びつけていくか、②家計相談支援のプランの最終時期をどう考えるか、③現状の予算の範囲では実際にやれることが限られてしまう、④活用しやすい貸付がない、⑤スーパーバイズや継続的な研修、専門知識の習得が必要、などの2年間の経験を積んだ上での課題も挙げられる。
3. 家計相談支援はこれまでにない新しい支援であり、これから更に深められ進化していく可能性を持っている。一方で家計相談支援を誤解し、本来の成果が発揮できないまま、自治体の中で家計相談支援の方法が固定化されてしまうことへの危惧もある。
4. 今後も継続した調査や研修の実施、家計相談支援の力を発揮できている自治体や団体からの働きかけが必要と考える。

(2) 実践研修

今回の家計相談支援実践研修は、現場に寄り添った即戦力となる実効性のある研修や多様な疑問に答え合う参加者交流会として、東京と愛知で開催した。

1) 実施状況と評価

今回の実践研修は案内から実施までにあまり時間がなく、1月中旬に厚生労働省からの発信と当ネットワーク会報での案内を行った。短期間にもかかわらず、参加申込は両会

場とも1月下旬までに定員60名が一杯となり、その後も申込や問合せが続く状況であり、実践研修への支援現場の期待の程が伺えた。

当初、今回の研修は家計相談支援員のスキルアップ研修として計画したものであったが、実際の受講者は、家計相談支援のベテラン経験者、初年度もしくは未経験者、家計相談の実施を検討中の自治体職員と多様な層からの参加状況となった。そのため、急遽プログラムを見直し、基礎講義から実践事例のグループ検討、参加者交流の3つの組立てですべてに学べる内容とし、また、自治体職員の参加申込みも多かったことから、自治体の立場からの家計相談支援へのアプローチが出来るように久留米市の協力を得て、久留米市職員にも講師をお願いした。

研修の始まりには、当ネットワークの和田敏明理事より、厚生労働省の生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理のための検討会の家計相談支援事業に関する検討の様子が報告された。

参加者にとっては、家計相談支援事業の現状と課題、必須化の動き、家計相談支援の基礎となる考え方や仕組みから具体的な事例検討、自治体の取組みに至るまで、家計相談支援全体を把握することが出来る内容だったと考えられる。

実践研修参加者アンケートからは、「家計相談支援のあり方の検討状況が分かった」、「家計相談支援の内容や効果が分かった」などの感想や、「基本姿勢を再認識した」、「改めて、新たな視点・気づきがあった」など、初心者からベテランまでそれぞれに学べる内容であったことが分かった。

また、3つの実践事例についてグループ検討で深められるようにしたことで、活発な意見交換が行われ、自分だけでは考え付かない支援方法を確認する場ともなった。

さらにその後の交流会は、同じような立場の人同士での交流会（意見交換）が可能なように3つのグループを編成し、参加者同士の意見交換・交流とともに主催者側からスーパーバイズすることとした。交流会ではその場で出された内容は非公開としたことで、現場での支援員としての悩みや相談事例に対する様々な悩みなどが出された。出された悩みに対して参加者が自由に意見交換し、スーパーバイズすることで、参加者の多くは「悩んでいるのは自分だけではなかった」「他の方の意見が参考になった」「自分の考え方を見直し自信を持ちたい」など、実際の課題と向き合うことが出来た。

2) アンケートや交流会での意見交換から見える現状と課題

今回の2回の実践研修のアンケートや交流会での意見交換から、下記の家計相談支援の現状と課題が見えた。

- ・自治体や受託団体が家計相談支援を誤解していることがあり、相談支援員ではどうにもならないところがある。
- ・家計相談支援事業を立ち上げるに当たり、どのように実施したらいいのか分からない。
- ・家計相談支援員が孤立しており、日常的な相談の場やスーパーバイズが不足している。
- ・委託もとの自治体や自立相談支援事業所とうまく連携できていない。
また、今後の研修の要望も多岐に渡っている。
- ・家計相談支援の基礎研修
- ・家計表、キャッシュフロー等のツールの使い方・経験者向けのステップアップ講座
- ・定期的な勉強会・交流会
- ・事例検討やロールプレイング
- ・債務問題の解決方法

- ・ 仲間意識の持てる意見交換会

3) 考察

制度施行から約2年が経過し、国の家計相談支援従事者養成研修も5回実施されている。これまでに国の研修を受けたり、グリーンコープの研修を受けているところは、家計相談支援への理解が一定進んでいるようであるが、これから家計相談を実施しようとしている自治体など、これまで国の研修等を受けていないところは、家計相談支援そのものを理解しておらず誤解しているところが多い。

また、これまで研修を受けて実施している自治体でも、相談支援の内容として困難事例を前に新たな課題に直面し、更なるスキルアップを求めていることが分かった。

今回の申込状況から見ても全国的に家計相談支援の研修が求められており、またその研修内容も基礎からツールの活用方法、事例検討、専門知識の習得、相談支援員間の連携のとり方など幅広い。

さらに、各自治体単位で家計相談支援員は1名程度であり、相談先がないため孤立し、支援方法や自立相談支援事業所等との関係の仕方に悩んでいる実態も明らかになった。今回の研修では、グループワークや交流会など、多様な支援の視点や支援方法が出されお互いの学びの場となり、支援員同士が悩みを分かち合う交流の場となった。

今後も全国的な家計相談支援の充実とスキルアップのための実践研修を継続していくことが必要と思われる。

以上

3. 自立相談支援事業

3. 自立相談支援事業

3-1 自立相談支援事業実践研修セミナー

(1) 日時

平成 29 年 3 月 16 日（木） 10:00～17:30
3 月 17 日（金） 9:30～16:30

(2) 場所

九州ビル 5 階 大会議室
(福岡県福岡市博多区博多駅南 1 丁目 8 番 31 号)

(3) 広報周知

- ・一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワークのホームページにて周知
- ・社会福祉法人全国社会福祉協議会より、中国・四国・九州ブロックの都道府県・指定都市社会福祉協議会を通じて、自立相談支援事業の受託団体に周知

(4) 参加人数

〈1 日目〉 52 名 〈2 日目〉 46 名

(5) プログラム

1) 3月16日(木)【1日目】

10:00～ 10:10	開会挨拶	一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワーク 研修委員 谷口 仁史 (特定非営利活動法人 NPO スチューデント・サポート・フェイス 代表理事)
10:10～ 11:15	実践事例発表 及びシンポジウム①	『生活困窮者自立支援制度におけるアウトリーチ(訪問支援) ～困窮し孤立する当事者にどのようにアプローチするのか?～』 コーディネーター: 谷口 仁史 (特定非営利活動法人 NPO スチューデント・サポート・フェイス 代表理事) シンポジスト: 榎部 武俊 (一般社団法人銚路社会的企業創造協議会 副代表) 山田 耕司 (ホームレス自立支援センター北九州 センター長)
11:15～ 11:25		休憩
11:25～ 12:00	実践事例発表 及びシンポジウム②	同上
12:00～ 13:00		昼食休憩
13:00～ 13:30	実践事例発表 及びシンポジウム③	同上
13:30～ 14:30	講義及び演習①	『施設型支援とアウトリーチの違いについて』 谷口 仁史(特定非営利活動法人 NPO スチューデント・サポート・フェイス 代表理事)
14:30～ 14:40		休憩
14:40～ 16:10	講義及び演習②	『各段階における対応方針と留意点について』 谷口 仁史(特定非営利活動法人 NPO スチューデント・サポート・フェイス 代表理事)
16:10～ 16:20		休憩
16:20～ 17:30	講義及び演習③	『困難事例に対する多面的アプローチ』 谷口 仁史(特定非営利活動法人 NPO スチューデント・サポート・フェイス 代表理事)

2) 3月17日(金)【2日目】

9:30～ 9:40	概要説明	一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワーク 研修委員 鈴木 晶子 (一般社団法人インクルージョンネットかながわ 代表理事)
9:40～ 12:00	グループワーク①	『事例検討ワーク(1):チームで立てる初回プラン』 ファシリテーター:鈴木 晶子 (一般社団法人インクルージョンネットかながわ 代表理事) 事例提供者:青木 康二 (福岡県自立相談支援事務所(筑紫郡・糟屋郡)主任相談支援員) 講 評:櫛部 武俊 (一般社団法人銚路社会的企業創造協議会 副代表)
12:00～ 13:00	昼 食 休 憩	
13:00～ 14:45	グループワーク②	『事例検討ワーク(2):みんなで見直す支援、チームで立てる再プラン』 ファシリテーター:鈴木 晶子 (一般社団法人インクルージョンネットかながわ 代表理事) 事例提供者:一丸 直子 (福岡県自立相談支援事務所(朝倉郡・三井郡・三潁郡・八女郡)主任相談支援員) 講 評:櫛部 武俊 (一般社団法人銚路社会的企業創造協議会 副代表)
14:45～ 15:00	休 憩	
15:00～ 16:20	グループワーク③	『地域課題から地域づくりを考える』 ファシリテーター:鈴木 晶子 (一般社団法人インクルージョンネットかながわ 代表理事) 情報提供・講評:櫛部 武俊 (一般社団法人銚路社会的企業創造協議会 副代表)
16:20～ 16:30	まとめ・閉会	一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワーク 研修委員 鈴木 晶子 (一般社団法人インクルージョンネットかながわ 代表理事) 一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワーク 理 事 櫛部 武俊 (一般社団法人銚路社会的企業創造協議会 副代表)

(6) 参加者所属団体

No.	団体名
1	久留米市生活自立支援センター
2	福岡県自立相談支援事務所(田川郡・京都郡・築上郡)
3	福岡県自立相談支援事務所(遠賀郡・鞍手郡・嘉穂郡)
4	グリーンコープかごしま生協
5	グリーンコープ生協ふくおか
6	福岡県自立相談支援事務所(粕屋郡・筑紫郡)
7	社会福祉法人グリーンコープ
8	グリーンコープ連合協同地域事業本部
9	社会福祉法人グリーンコープ抱撲館福岡
10	神崎市生活自立支援センター
11	佐賀県生活自立支援センター
12	伊万里市社会福祉協議会
13	愛知教育大学
14	薩摩川内市社会福祉協議会
15	川棚町自立相談支援事業所
16	豊見城市就職・生活支援パーソナルサポートセンター
17	多久市生活自立支援センター
18	社会福祉法人由布市社会福祉協議会
19	社会福祉法人和水町社会福祉協議会
20	社会福祉法人都城市社会福祉協議会地域福祉課生活自立相談センター
21	一般社団法人LINKS PROJECT
22	豊後大野市社会福祉協議会
23	鹿島市社会福祉協議会 生活自立支援センター
24	嬉野市生活自立支援センター
25	福岡市社会福祉協議会
26	特定非営利活動法人抱撲
27	唐津市生活自立支援センター
28	鳥取県社会福祉協議会
29	上勝町社会福祉協議会
30	社会福祉法人岡山市社会福祉協議会岡山市寄り添いサポートセンター
31	NPO法人おーさぁ
32	広島市くらしサポートセンター(広島市社会福祉協議会)
33	社会福祉法人佐世保市社会福祉協議会
34	徳島県社会福祉協議会
35	海田町福祉保健部社会福祉課
36	武雄市生活自立支援センター

(7) 参加者アンケート結果

		所属別						業務別						全体
		自治体	社協	社福	民間	その他	不明	主任	相談	就労	相就兼	その他	不明	
1 日 目	シンポジウム	4.0	4.6	5.0	4.7	4.3	5.0	4.4	4.6	5.0	5.0	4.8	4.5	4.7
	講義及び演習	5.0	4.7	4.5	4.6	4.3	4.8	4.5	4.7	5.0	5.0	4.4	5.0	4.6
	1日目まとめ	5.0	4.6	5.0	4.8	4.3	4.8	4.3	4.8	4.7	5.0	4.6	5.0	4.6
2 日 目	グループワークⅠ	—	4.6	5.0	4.6	4.8	4.7	4.5	4.7	5.0	4.5	4.7	4.8	4.7
	グループワークⅡ	—	4.6	5.0	4.8	4.6	4.7	4.4	4.7	5.0	4.5	4.8	4.7	4.7
	グループワークⅢ	—	4.5	3.0	4.7	4.4	4.7	4.3	4.8	4.5	4.5	4.3	4.7	4.5
	2日目まとめ	—	4.7	5.0	4.6	4.8	4.7	4.6	4.7	5.0	5.0	4.7	4.8	4.7

(8) 評価

生活困窮者自立支援制度において重視される「アウトリーチ（訪問支援）」をテーマに開催した第2回研修は、年度末の開催となったものの、定員50名を上回る57名から事前申し込みを受け、1日目52名の参加（当日欠席1名）、2日目46名の参加（当日欠席4名）を得た。

所属別内訳は、1日目〔自治体1名、社会福祉協議会22名、社会福祉法人4名、民間団体9名、その他4名、不明5名〕、2日目〔自治体0名、社会福祉協議会19名、社会福祉法人2名、民間団体9名、その他6名、不明3名〕となり、参加者の所属としては、社会福祉協議会が最も高い割合を占めた。

業務別内訳は1日目〔主任相談員9名、相談支援員19名、就労支援員3名、相談支援員兼就労支援員1名、その他11名、不明2名〕、2日目〔主任相談員8名、相談支援員12名、就労支援員2名、相談支援員兼就労支援員2名、その他11名、不明4名〕となり、相談支援員の参加が最も多かった。

本研修の基軸となったアウトリーチに関しては、支援手法の困難性から公的支援としてのノウハウの検証・蓄積が遅れており、参加者の課題意識も高く、積極的な参加姿勢が見られた。「生活困窮者自立支援法の理念を遵守しつつ、支援に対する拒絶感、警戒感を持つ当事者にいかにアプローチすべきなのか？」社会保障審議会特別部会委員2名、実践団体1名を講師に招いた1日目のシンポジウムは、以下にコメントを抜粋するように、5段階評価で4.7と極めて高い評価を得た。

「講義及び演習」に関しては、事前準備からアウトリーチの実践、その後の社会参加・自立に至るまでのプロセスを取り上げた。通常5日かけて行うプログラム内容を短縮して実施したため、アンケートにおいて時間の短さを指摘する声の一部見られたものの、シンポジウムと同様に4.6と高い評価を得た。

研修全体の評価としても、5段階評価ですべての項目で4.5以上の高評価を得られたことから本研修の趣旨目的が達成された。

(9) アンケートコメント<抜粋>

《1日目》

【シンポジウム】

- ・現場で支援されている先生方の話が聞けて、実践に役立つと思う。
- ・アプローチの考え方を学べて良かった。
- ・自分の支援のスタンスや地域について振り返る機会となった。
- ・テーマごとにシンポジストの意見が聞けて良かった。
- ・実際の実践方法などが聞けて勉強になった。
- ・法の理念や、今後の法制度の変更も含めた話が聞けて良かった。

【講義及び演習】

- ・講義の間にグループワークがあり、考えがまとめやすかった。
- ・アプローチの仕方は何通りもあることが理解できた。
- ・いろいろなアンテナや知識が必要だと感じた。
- ・リスク判断の仕方が参考になった。

【1日目を通しての意見・感想】

- ・NPOなどでの対応と自立支援センターでの対応では異なる対応があると感じた。
- ・先駆者の話を九州で聞くことができてよかった。
- ・訪問の導入から展開まで詳しく教えていただき参考になった。

《2日目》

【グループワークⅠ：事例検討ワーク（1）チームで立てる初回プラン】

- ・同じようなケースの相談をうけているので、大変勉強になりました。支援の方向性をもう一度確認していければと思います。
- ・プラン（本人と共有する）は、本来は本人と一緒に立てることになっているが、日ごろの業務でついつい先を見通しすぎる支援員自身のプランになっていたことを反省しました。
- ・プラン作成の練習・復習になり、よかった。
- ・同じような取扱い事例も、いろいろな人と共有すると多くの視点から検討できることが見えてきて参考になりました。
- ・時間は限られていましたが、活発な意見交換ができ、有意義なワークでした。榎部さんの親子の世帯分離の発想は目からウロコでした。家計相談の視点からの行岡さんのお話は、基本的な考え方として、すっきり理解できました。
- ・グループワーク後、他のグループの意見も聞けて、様々な視点を知ることや気づきを持って良かったです。
- ・グループを移動し、様々な意見が聞けて楽しかったです。
- ・グループの皆さんの意見を聞いて、考え方や捉え方にも色々あり、チームで解決していくやり易さが分かった。
- ・ワールドカフェ方式で他のグループの意見や考え方が聞く事ができた。
- ・様々な意見が聴けて参考になった。
- ・様々な人の、様々な意見を聞くことができ、多方面からの視点はやはり大事なと感じました。

- ・グループ内の情報共有ができて良かった。
- ・ワールドカフェを利用することで、たくさんの方の考えを聞くことができた。自分では気づかなかった視点を持つことができた。
- ・いろいろな人の意見を聞いたので、とても参考になりました。
- ・テーブルをかわって意見こうかんが行えた為、いろいろな人の意見が聞けた。
- ・他の人の意見を聞きながらのワークはとても新鮮でためになりました。相談員の話「ウソ」と受けとるところは考えさせられました。
- ・どちらのチームも、着眼が同じでした。
- ・家計表から入り、就労も家計表から考えるというのがわかりやすかった。
- ・家計支援をふまえた相談・支援計画として考えるきっかけになった。ワールドカフェのグループワーク形式が自分にとっては新鮮だった。
- ・家計の視点を学べました。家計や就労など、その人の専門で力点がかわってくることもあり、複数の方に講評いただく試みもあってよいと思いました。
- ・いろんな方の考えを聞いてよかった。ですが2回にしても良いのかなと。時間が足りませんでした。
- ・ワールドカフェ方式は、もう少し時間とルールのご理解が必要だったと思う。
- ・それぞれの職場での経験や知識を持ち寄って話し合えて良かったです。ワールドカフェは、もう少し時間が欲しかったと思います。
- ・とてもスピード感のあるワークでした。

【グループワークⅡ：事例検討ワーク(2) みんなで見直す支援、チームで立てる再プラン】

- ・「みんなで見直す、チームで立てる」本当に良いテーマでした。
- ・“よりそい支援” “伴走型支援” がまたすこし理解できたかなと思います。
- ・各々地域性があり社会資源は異なるが、社会資源や就労現場を創るしごとにも大切な業務であることを改めて学びました。正にオーダーメイドの寄り添い支援を第一線で実現している講師陣の講話は、勉強になりました。
- ・自分もとてもよく似たケースを担当していたので、大変参考になりました。就労支援員としての役割についても、うすうすは分かっていたことを指摘され、現状ではできていないことは、耳が痛いです。
- ・難しい事例であり、先生方からのコメントが参考になった。
- ・支援のコーディネートを再認識できた。
- ・就労を開拓する（地域の中で）ことの必要性を感じた。障害のとらえ方について考えさせられた。
- ・紹介屋との指摘は耳が痛い。
- ・再プランの検討をするときに、相談者に寄り添いながら見直しをすることの大切さを感じました。
- ・改めて就労支援事業の重要性を感じました。障がいの有無にとらわれず、当事者の思いを中心に寄り添い、一緒に考えていく支援について考えていきたいと思いました。
- ・制度にしばられず、相談者自身が明るく自立できる支援プランを立てられた。
- ・初回プランの内容があるとよかったです。成功事例ばかりでない、平行線の支援があるのが実状だと思いました。
- ・自分では考えない意見が多く、良かった。
- ・午前中の経験を基に、これまで立ててこなかったプランを立ててみました。次から次に意見が出てとても盛り上がりました。

- ・困難な事例で悩みましたが、グループで検討することで支援の方向を見つけることができた。
- ・少ない人数でのディスカッションは難しい面と楽な面を実感できました。
- ・様々な視点を学べた。グループの共通理解ができた。
- ・他のグループとは一味ちがったプランが出来て、グループみんなが喜びました。
- ・各チームの発表を聞いて、考え方が多方向に有る事を感じた。
- ・福岡県の実際の事例をふまえたワークで、その主任相談支援員もいらっしゃるので、勉強になりました。
- ・家計のことが全くわからない事例でしたのでなかなか案を出せない難しさがあった。
- ・再プランを検討する事例、グループワークではなかった気がする。(→プラン作成のプロセス、プランに対する評価、それもふまえ本人の意向に添えているのかの検討) プラン検討としての事例であればいいと思うが。

【グループワークⅢ：事例検討「地域課題から地域づくりを考える」

- ・各々の地域の課題も似ている所が多々あり、困った時に他地域でどう解決されているのか相談できればと思います。
- ・全てのグループの発表をききたかったです。他の地域の課題、同じような所もありました。納得、うなずきです。
- ・地域で使える社会資源が異なることを感じた。参考になることは活用したい。
- ・グループの中で他の事業所の様子、抱えている課題等聞けてよかったです。
- ・皆さん、よく似た課題であり、共有でき良かった。
- ・動向も分かり、よかった。
- ・各地域の話聞いて、地元の自治体の制度のハードルが高いと認識できました。今日研修をエネルギーに各自自治体へ働きかけていきます!!
- ・地域の課題を共有することで共感を得ることができた。
- ・地域は違っても思うことは一緒である事がわかり心強く思いました。
- ・自分の地域を見直すきっかけになりました。
- ・地域での課題は、それぞれで共有できた。その中でいろいろ話しながら、制度に目を向け、今後に期待したいことも具体的に話すことができたことはよかった。
- ・ざっくばらんの話が出て、本音の部分で話せよ良かった。地域性は、特色が出る。
- ・他の地域の課題がきけて良かった。気づきになった。
- ・どこも予算・人員の不足は、同じように課題だなと思った。
- ・生活困窮者という言葉が使いにくいという意見に同感しました。生活相談基幹事業や生活相談包括支援事業という名称はいかがでしょうか…
- ・異なる事業のため、あまり理解できませんでした。
- ・地域づくりの話は入りにくかった。

【2日間の研修を通しての意見・感想】

- ・日々の業務に手一杯になっていたが、研修に参加してまた頑張ろうという気持ちになれた。
- ・勉強になりました。
- ・参加して本当に良かったです。
- ・充実した2日間でした。
- ・2日間、大変勉強になり参加してよかったです。普段の業務に追われて、なんとなくで

対応してしまっている時もあるなあと反省しました。

- ・ 1 日中ワークは疲れるだろうな…と正直なところ思っていました。あっという間に終わりました。グループのみなさんとわいわいと深〜く議論ができました。
- ・ 他地域の様子を知ることができ、視野が広がった。
- ・ すごく新鮮な話をきけて、良かったです。
- ・ 是非また開催して頂きたい。
- ・ 一方的に聴くだけでなく参加型の研修はとても有意義でした。
- ・ 今までの支援を振り返ることができ、これから支援員としてどうやっていくかを考えることができた。
- ・ 実の話が聞けてとても為になりました。持ち帰り、共有していきたい。
- ・ 頭をつかいました。
- ・ 色々な教わった事を地域でいかしたい。
- ・ 各地域、立場の方々より様々な情報を頂き、大変勉強になりました。
- ・ ひきこもりの実態把握の必要性と方法を教えて下さい（1日目の件ですみません）。研修の日程と開催場所を次年度の予算に間に合うように周知してもらいたい。
- ・ 2日目のグループワークとてもよかったです。
- ・ 素晴らしい研修でした。2日目サイコー。ありがとうございました。
- ・ グループワーク、他の機関で立てたプラン等みたことがなかったので大変勉強になりました。
- ・ いろんな立場や経験の方とディスカッションすることで、多くのことに気づかせていただきました。とっても有意義な事例検討になりました。

【今後、研修で取り上げて欲しいテーマや内容】

- ・ 地域格差について（相談員の数が、利用者にも、相談員ご自身にも影響するので）
- ・ 30分〜1時間でもいいので相談員のメンタルについて、セルフケアの方法など意見交換できればいいと思います。まず私たちが健康でないと話が聞けないと思うので。
- ・ ひきこもり支援について
- ・ 事例検討会
- ・ 発達障害の支援、就労準備自立支援事業の進め方
- ・ この内容福祉事務所が半ば義務的に参加すべき
- ・ 包括的な事業の展開について
- ・ 新福祉ビジョンについて
- ・ グループワーク
- ・ 母子の生活現状

【全国ネットに期待すること】

* 今後の研修・中間支援へのニーズ

- ・ エリア別に開催してほしい
- ・ 定期的な研修（事例）の開催
- ・ ブロックごとに研修（事例）を開催してほしい。
- ・ 第1人者と言われる方々の話や支援を聞き、学べる場。
- ・ 年2回くらい研修を開催してほしい。
- ・ 各地の好事例をまとめたもの発信
- ・ 従事者向けの相談窓口

*** 生活困窮者自立支援制度や関連制度・事業の改善の実現へのニーズ**

- ・任意事業も必須化
- ・家計相談事業は必須にすべき！
- ・家計相談事業の必須化
- ・就労準備事業の必須化もうひと押し
- ・「生活困窮者」という言葉に代わる名称を。
- ・困窮の人の支援はむずかしさがあり、件数ではわからない手間がかかっているの、行政に予算について働きかけてほしい。
- ・グレーゾーンの相談者の支援
- ・人口規模における予算化+αをみて欲しい
- ・一人が抱えるケースの受持ち設定が必要ではないか
- ・地域づくりにつながる行動が評価されない、みずほのシステムになっている。
- ・保証人なしで入れる住居、保証人にかわる制度
- ・障害などにあてはまる就労
- ・関係機関が遠方

自立相談支援事業実践研修セミナーの様子



一般社団法人 生活困窮者自立支援全国ネットワーク

〒169-0072 東京都新宿区大久保2-4-15 サンライズ新宿 3F TEL 03-3232-6131

平成29年(2017)年3月