

厚生労働省 平成24年度 セーフティネット支援対策等事業(社会福祉推進事業)

生活困窮者支援に係る総合相談・伴走型支援の仕組みとプロセスのあり方に関する調査・研究

生活困窮者支援に係る 新たな相談支援事業における 支援の考え方とプロセスに関する 調査研究報告書

～総合相談・支援プロセスワーキングチーム報告～

平成25年3月

みずほ情報総研株式会社

はじめに

我が国における生活困窮者をめぐる状況は深刻化している。厚生労働省の発表によれば、生活保護受給者数は年々過去最高を更新しつづけており、我が国の「相対的貧困率」も 1985 年の 12.0%から 2009 年には 16.0%に上昇した。近年においては、稼働年齢層においても働きたくても仕事につけず生活困窮に陥る状況が以前に増して増え、生活保護率の上昇傾向がみられるところである。

このような生活困窮の問題に対する対応策の方向性を示すものとして、2013 年 1 月 25 日に厚生労働省社会保障審議会「生活困窮者の生活支援の在り方に関する特別部会」の報告書が出された。これは、「社会保障・税一体改革大綱」(2012 年 2 月 17 日閣議決定)において盛り込まれた生活困窮者対策の策定を目的として検討が重ねられてきたものである。

同報告書では、人々が生活困窮に陥ることを予防し、早期の回復を図るための新たな生活困窮者支援制度の方向性が示されており、その仕組みの中核として、「新たな相談支援事業」が位置づけられている。同報告書によると、「新たな相談支援事業」は、複合的な課題を抱える生活困窮者に対して適切な支援を実施するため、訪問支援(アウトリーチ)、課題のアセスメント、支援計画(プラン)の策定と必要な支援(サービス)へのつなぎ、その後の評価・確認と本人への寄り添い型の支援を行う主体であり、さらには早期発見や見守りなどを可能とする地域社会づくりや社会資源開発の機能をも担うものとされている。

本報告書は、この「新たな相談支援事業」の実際の運営場面を想定し、この事業においてどのような機能や役割が期待されるのか、どのようなプロセスでどのような考え方や手法のもとに支援が展開されるべきなのかについて、「総合相談・支援プロセスワーキングチーム」(座長:大阪市立大学大学院岩間伸之教授)を組成し、そこで検討した成果をとりまとめたものである。この中には、新たな相談支援事業を展開するにあたって活用を想定するアセスメントシートやプランシート等のツール類の開発も含まれている。

今後、この「新たな相談支援事業」が全国的に展開されていくにあたり、本報告書がその一助となることを期待すると共に、全国における実践を経てさらにこの報告書に示す内容・手法が高度化されていくことを望む次第である。

最後に、本報告書の作成にあたって多大なご協力をいただいた、「総合相談・支援プロセスワーキングチーム」委員各位、またヒアリング調査にご協力いただいた各地の実践団体の方々に厚く御礼申し上げる。また、本報告書の作成は、連動して検討を進めてきた「生活困窮自立促進(社会参加)プロセス構築モデル事業統括委員会」(事務局:一般社団法人北海道総合研究調査会)及び「総合相談支援センターに関する人材指針・研修ワーキングチーム」(事務局:認定 NPO 法人北九州ホームレス支援機構)と互いに検討成果・知見を共有しながら進めてきたことを申し添える。

みずほ情報総研株式会社

目 次

第1章 今、なぜ「新たな相談支援センター」が必要か	2
I. 社会構造の変化	2
II. 表出してきた問題	4
III. 表出した「問題」への、既存の制度・機関での対応しづらさ	8
IV. 新たな相談支援センターの必要性と可能性	9
第2章 新たな相談支援センターの理念・機能と業務について	11
I. 新たな相談支援センターとは	11
II. 新たな相談支援センターの理念・機能	13
III. 新たな相談支援センターの業務とは	16
IV. 新たな相談支援センターの人員体制と業務内容	17
第3章 自立促進(社会参加)プロセスのあり方と具体的手法について	20
I. 自立促進(社会参加)プロセスの流れと考え方	20
II. プロセスの各段階における考え方と手法	27
第4章 「地域づくり」を促す相談支援センターの役割	82
I. 「地域づくり」に関する相談支援センターの理念・考え方	82
II. 「地域づくり」に関する相談支援センターの機能と方針	83
第5章 相談支援センターの円滑な運営のための仕組み・事務局機能	90
I. チームアプローチを支える仕組み	90
II. 情報の管理と共有	93
III. 職員の資質向上に向けた取組	98
IV. 要望・苦情への対応	101
V. 事業の計画と評価	103
資料	107
別添資料 1: アセスメントシート・プランシート等帳票類	
別添資料 2: アセスメントシート・プランシート等帳票類 記入要領	
検討経過	
参考	

今、なぜ 「新たな相談支援センター」が必要か

新たな生活困窮者支援制度によって導入が計画されている、生活困窮者に包括的かつ個別的な支援を提供する「新たな相談支援事業」。この事業に期待される役割、そこで提供される支援の内容およびプロセス等については次章以降にまとめることとし、本章では、現行の社会保障制度や地域福祉における既存の相談支援事業に加えて、今、なぜこの「新たな相談支援事業」が必要とされるのか、その点について述べる。

なお、この「新たな相談支援事業」の運営機関のことを本報告書では「新たな相談支援センター」と呼称するが、これについては施設を新設するという意味ではなく、地域における「機能」として整備することが重要である。

I. 社会構造の変化

日本の社会保障は、1960年代の高度経済成長期以降に、右肩上がりの経済成長と低失業率、正規雇用・終身雇用である父親と専業主婦である母親および子どもからなる核家族モデル、安定した雇用と法定を超える企業の福利厚生、人々がつながりあった地域社会を背景として設計され、国民の生活を支えてきた¹。この、従来の社会保障制度が前提としてきた社会構造が、現在大きく変化しつつある。

1. 人口構造の変化

我が国の人口構造の経年変化を語る際には、必ずと言っていいほど「少子高齢化」という言葉が用いられる。一人の女性が生涯に出産する子ども数の推計値（合計特殊出生率）は、1984年を境として減少傾向となり、直近では横ばいである。また、平均寿命が伸長し、第一次ベビーブーム世代が高齢層に入るなどして、総人口に占める15歳未満人口割合は低下、65歳以上人口割合は上昇を続けている。少子高齢化は先進諸国において共通して見られる傾向ではあるものの、日本の場合は他国と比較しても早いペースで進行していると指摘されている。

少子高齢化により、労働力としてまた消費者としての現役世代の人口規模が縮小するため、経済への影響は深刻である。また、社会保障制度によって「支えられる」高齢者世代が相対的に増加する、地方部の過疎化が一層進んで地域コミュニティの維持が困難になる等、その影響は様々な面で問題視されている。

2. 経済構造・就業構造の変化

経済について見ると、高度経済成長期には「右肩上がり」であった日本の経済状況は、1990年代以降バブル崩壊の影響が長期化し、構造的な景気低迷が続いている。国際的に見て低

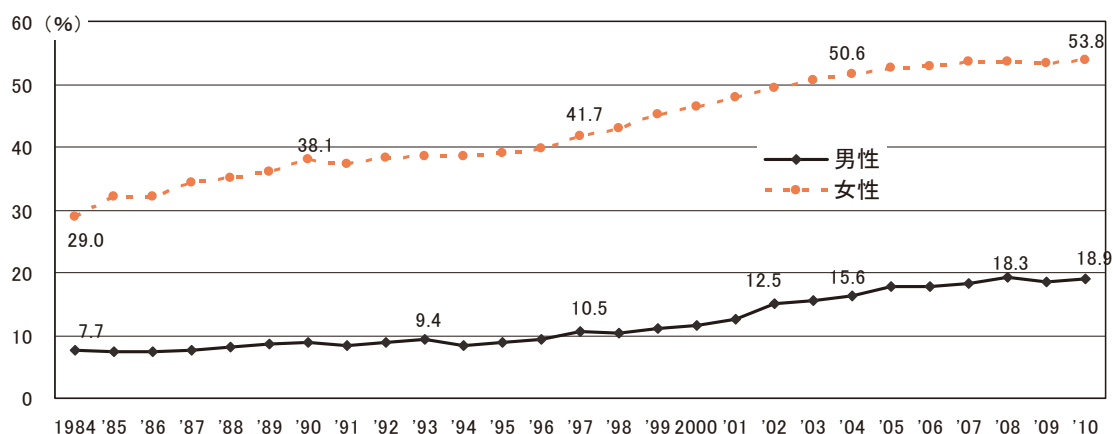
¹ 厚生労働省「平成24年版厚生労働白書」p.37

水準で推移していた日本の完全失業率はバブル崩壊以降上昇に転じ、特に長期失業者や若年層の失業者が増加してきた²。また近年、経済のグローバル化が進み、日本企業も国際的なマーケットの中で激しい競争にさらされている。

その中で、人々の雇用形態も変化しつつある。長期にわたる景気低迷や、グローバル化による流動的で厳しい市場競争環境に対応する必要性等から、1990 年以降、全就業者に占める非正規労働者の割合が大幅に上昇し、2005 年にはその割合が全体の 3 割を超えた。その数は、女性や低学歴者に特に多い。彼らの雇用は正規雇用の労働者に比べて不安定であり、景気の悪化等を背景に職を失いやすい。寮等に住み込んで勤務をしている場合、職を失うと同時に住むところも失うことが多く、すぐに路上生活に陥る危険をも孕んでいる。そして非正規労働者は雇用が不安定であるばかりでなく、一般的に正規雇用労働者に比べて賃金が低く、能力開発の機会が十分に提供されていないことも多い。そのため、安定した経済的基盤や職業キャリアを築くことができない人々の増加が懸念されている。

また、非正規雇用で働く男性の有配偶率は正規雇用の男性に比べて低い。不安定な雇用や低水準の賃金等により将来の見通しが立ちにくいことがその背景にあると考えられるが、後述のように、単身世帯で不安定な雇用に従事していた場合、何らかの事情で雇用が継続されなかった場合に生活困窮に陥るリスクが高い。この就業構造の変化は、先に述べた少子化の一因とも言われている。

【図表1】 非正規労働者比率の推移(男女別)



資料:厚生労働省「労働力調査」長期時系列データ 1984～2010 年

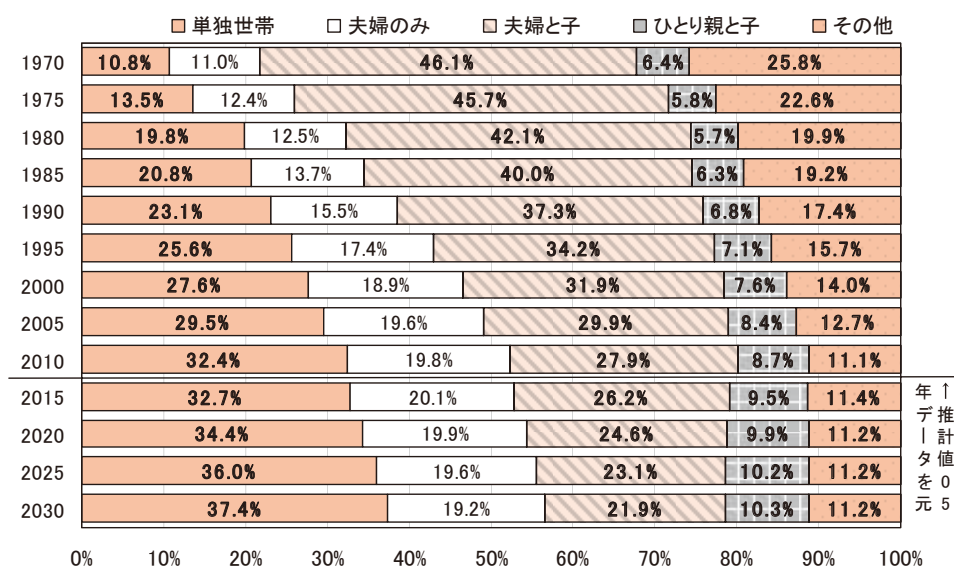
3. 世帯構造の変化

このような人口構造の変化、経済・就業構造の変化、および個人の価値観の変化を背景として、近年、単身世帯が増加している。配偶者と死別した後に一人で暮らす単身高齢者、女性の社会進出や前述の非正規労働者の増加等を背景とした晩婚化・非婚化による現役世代の単身世帯等、2010 年時点で全世帯数の 3 割以上を単身世帯が占めており、かつて最も一

² 同書 p.164

般的なモデルであった「夫婦と子」からなる世帯よりも、単身世帯の割合が高くなっている。一方で、近年の離婚率上昇を背景に、「ひとり親と子」世帯の割合も年々増加しており(2010 年時点で 2 割弱)、従来の社会保障制度がモデルとしてきた「核家族」は、もはや現在の日本においてスタンダードではなくなっている。

〔図表2〕 家族類型別一般世帯構成比の将来推計



資料: 国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(全国推計)」(2008 年 3 月推計)

Ⅱ. 表出してきた問題

このように、人口構造、経済・就業構造、世帯構造等が変化する中で、従来の制度では対応できない様々な問題が表面化するようになった。

1. 経済的困窮リスクの増大

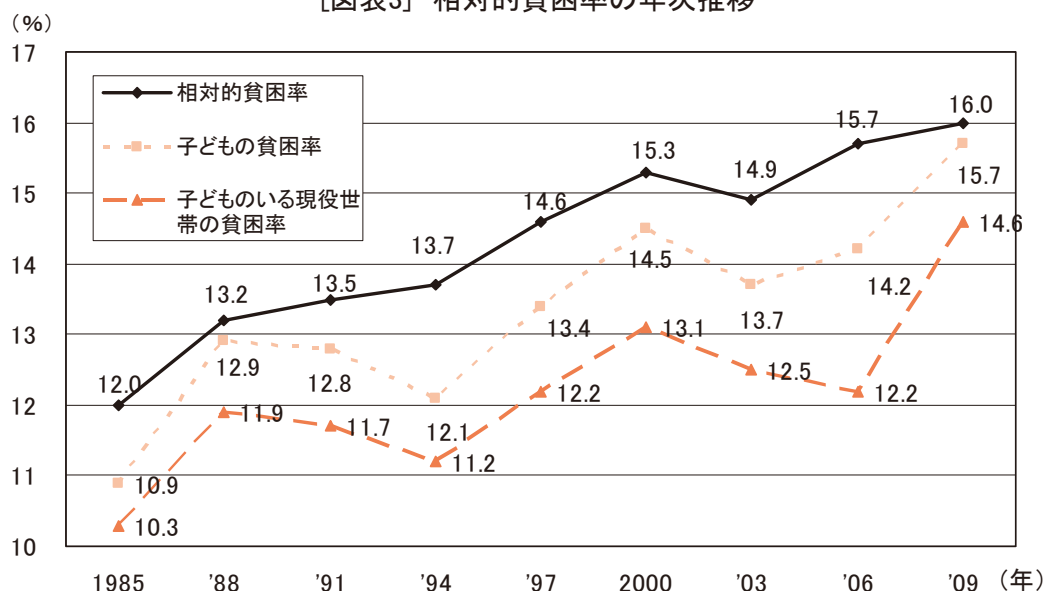
前述の経済状況の変化等を背景に、1 世帯あたりの平均所得金額は 2000 年ごろから長期的に低下している。また、国民の「平均」所得が低下しているのみならず、経済的に困窮する人の数は増加し格差が広がっている。

貧困線(等価可処分所得の中央値の半分)に満たない世帯員の割合を示す「相対的貧困率」は年々上昇し、2009 年の相対的貧困率は 16.0%。そのうち子どものいる現役世帯では 14.6%、子どもの貧困率は 15.7%となっている。

戦後、ほぼ一貫して減少してきた生活保護受給者数は、1995年を境に増加し、2011年には現行制度下で過去最高となった。受給者数はその後も増加し、2012年3月には約211万人と報告されているが、生活保護水準以下の所得で暮らしながらも生活保護を受給していない世帯もかなりの数にのぼると見られている。世帯類型ごとに見たところ、どの類型においても被

保護世帯数は増加しているが、高齢者世帯、母子世帯、傷病・障害者世帯のいずれにも当てはまらない「その他世帯」の増加が特に顕著となっており、被保護世帯には、稼働年齢層であっても何らかの事情で経済的に自立することの難しい人々が一定数含まれていると考えられる。

〔図表3〕 相対的貧困率の年次推移



資料:厚生労働省「平成 22 年 国民生活基礎調査の概況」

2. 社会的孤立リスクの増大

近年の社会構造の変化等により増大しているリスクは、経済面だけではない。かつて、血縁・地縁・社縁等と呼ばれていた人々のつながりが、現代では社会構造の変化をはじめとした、様々な要因を背景に希薄化してきていると指摘されている。

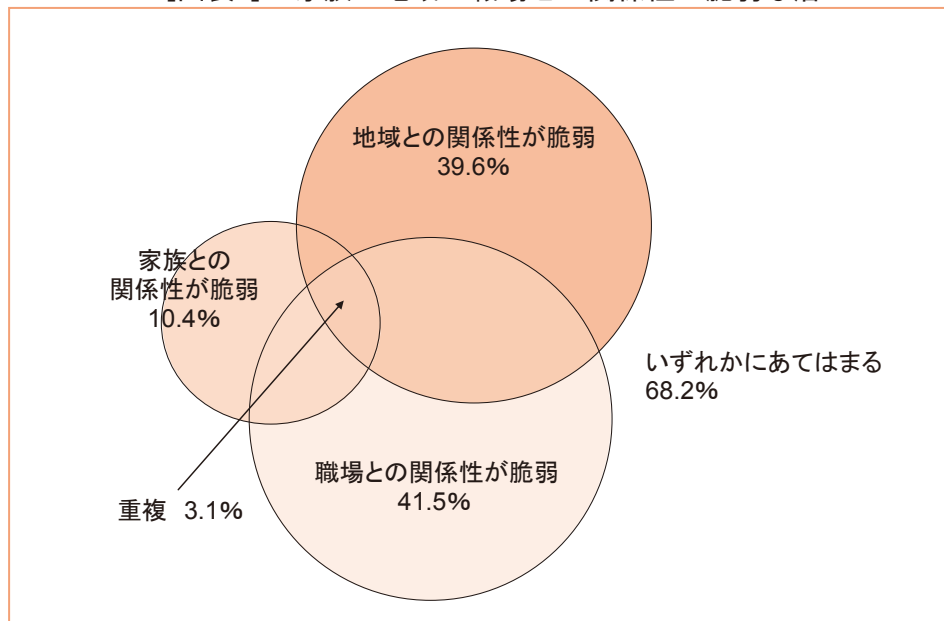
先に述べたように、日本の世帯構造は大きく変化し、単身世帯やひとり親世帯が増加した(血縁の変化)。また、少子高齢化や過疎化が進んだ地方部では、地域コミュニティの維持自体が難しくなり(地縁の変化)、単身高齢者の介護問題、孤立死への対策も課題となっている。また、近年増加している失業者や非正規労働者にとっては、仕事を通じた人間関係を構築することが難しい(社縁の変化)。

これらの点を、2011 年、総理大臣直属の組織として結成された「一人ひとりを包摂する社会」特命チームが、内閣府「国民生活選好度調査」(平成 18 年度)特別集計を用いてまとめた資料からみていく³。この資料によると、別居の親または子どもと電話での世間話や互いの家への訪問等について「おこなっているものはない」と回答した人は全体の 10.4%、隣近所の人と「ほとんど行き来していない」もしくは「あてはまる人がいない」との回答は全体の 39.6%、職場・仕事関係の人と「ほとんど行き来していない」もしくは「あてはまる人がいない」との回答は全体の 41.5%にものぼる(図表 4)。また、家庭・地域・職場のいずれにおいても人との関係性

³ <http://www.kantei.go.jp/jp/singi/housetusyakai/dai1/siryou2.pdf>

が脆弱になっている層も 3.1%存在している。

〔図表4〕 家族・地域・職場との関係性が脆弱な層

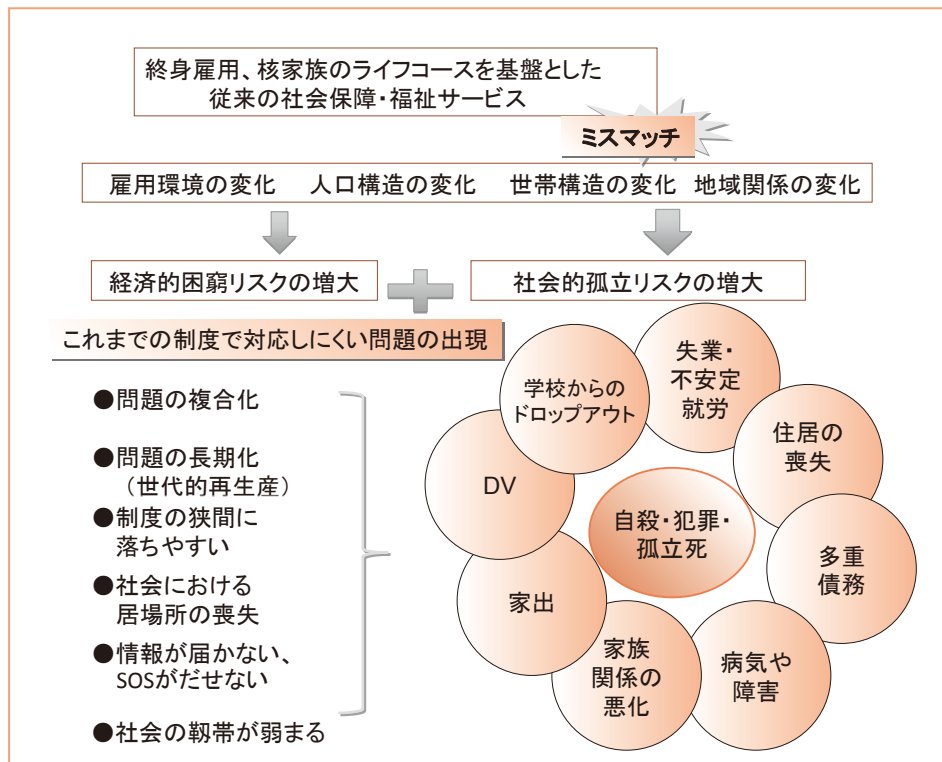


資料:「一人ひとりを包摂する社会」特命チーム第 1 回会合資料「一人ひとりを包摂する社会」の構築に向けた課題」より作成。出典は、内閣府「平成 18 年版国民生活選好度調査」特別集計。

注. 調査対象は、全国に居住する 15 歳以上 80 歳未満の男女から抽出。

孤立が問題化するのは高齢者世帯に限らない。離別・死別等で家族と疎遠になった野宿（経験）者、不安定な職場を転々としているために他人との関係性が希薄となった若年者、相談できる人がいないまま育児と仕事に追われるひとり親世帯の親等、孤立によって生じる問題を抱えるリスクは誰にでもある。家庭・地域・職場やその他コミュニティのいずれから孤立している場合、経済的な困窮や急な病気、その他様々な困難が生じた際に相談できる人がおらず、深刻な事態に陥るケースもある。従来型の血縁・地縁・社縁を「しがらみ」と感じる人も、自ら望んで単身で暮らす人もいるが、単身世帯であっても何らかのコミュニティとのつながりを保つことができ、困難な事態が生じた際に助けを求めることができる社会の設計が課題となっている。

〔図表5〕 社会構造の変化と問題の出現



資料：総合相談・支援プロセスワーキングチーム岩田正美委員作成資料

3. 複合的な課題を抱える人々

このように、社会構造の変化等を背景として、経済的困窮のリスクや社会的孤立のリスクが高まっている。そして、現行の社会保障制度下では十分な支援が受けられずに地域で困窮しているこれらの人々を支援しようと、NPO 等の民間団体が全国で個別の支援活動を行ってきた。しかしそこから見てきたのは、経済的な問題や孤立だけではない、複合的かつ多様な課題を抱える人々の存在である。

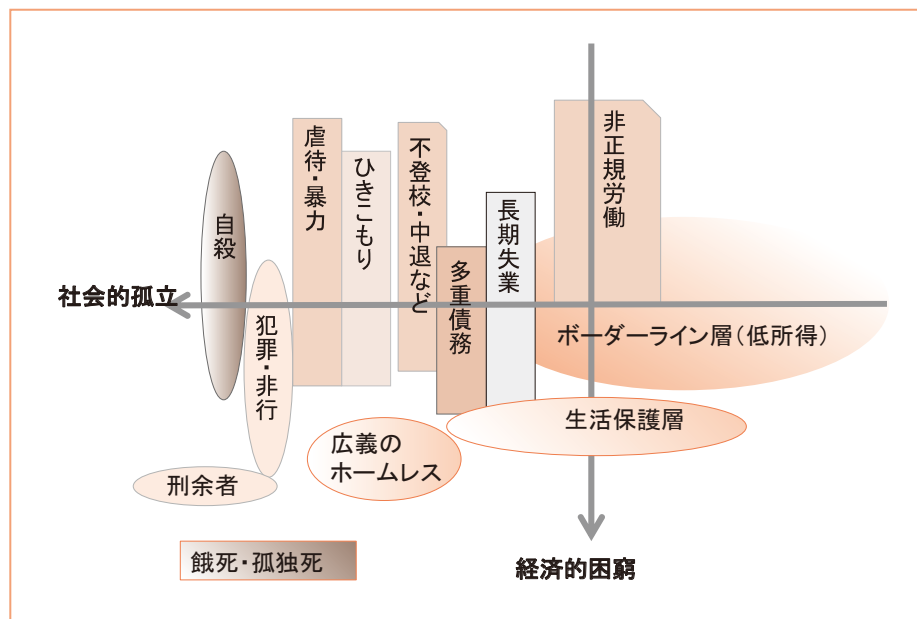
例えば、就労に意欲を持つことができない若年者への就労支援現場では、何らかの疾患や障害を抱えているためにうまく他人とコミュニケーションをとることができない、継続的に学校に通うことができず基礎学力が不足している、いじめを受けた経験があり精神的に不安定、長年のひきこもり生活によって基本的生活習慣が乱れている、経済的に困窮し寝泊りする場所を持たない、といった様々な課題を複数抱える若者たちのケースが報告されている。

また、これまで「弱者」とみなされることがほとんどなかった中高年男性でも、職場での人間関係のトラブル、長期の失業による就業意欲の喪失、経済的な困窮や多重債務、身体的・精神的な疾患、年老いた親の介護問題等を抱え、自殺に至るケースも見られる。

このように、現在何らかの支援を必要としている人々の中には、生育家庭・学校・仕事のいずれか(もしくは複数)でトラブルを経験していたり、自身が疾患や障害、債務を抱えていたり、複合的な課題を背景として困窮する人が多くいる。一時的な職業訓練や生活資金の貸付といった「対症療法」では根本的な解決に至らないケースも多く、包括的な支援体制が必要とされ

ている。

〔図表6〕 問題の複合性と経済的困窮・社会的孤立



資料：総合相談・支援プロセスワーキングチーム：岩田正美委員作成資料

Ⅲ. 表出した「問題」への、既存の制度・機関での対応しづらさ

社会構造の大きな変化を背景として表面化してきた様々な問題とそれを抱える人々（生活困窮者）への支援は、これまでに設計され、機能してきた既存の制度・機関のみでは対応が難しいと指摘されている。

1. 複合的な課題に対応できない「縦割り」の制度・機関

このように、社会構造の変化を背景として、経済的困窮を抱える人々、社会的孤立を抱える人々、そしていくつもの「課題」を複合的に抱える人々が、それぞれ重なり合って増加している。しかし、彼らへの支援は、これまでに設計され、機能してきた既存の制度・機関のみでは対応が難しい。その理由の一つは、先述の通り、生活困窮者の抱える課題が複合的であり、一カ所でそのすべての課題に対応できる制度・機関が存在しないことにある。

現在、生活保護に関することは自治体の福祉事務所、就労支援はハローワークや公的職業訓練機関、若年無業者の支援は地域若者サポートステーション、高齢者の介護問題は地域包括支援センター、子どもに関することは児童相談所や地域の教育機関が担うことになっている。他にも障害者を支援する地域活動支援センター、野宿（経験）者のためのホームレス自立支援センター、刑余者に福祉的支援を提供する地域生活定着支援センター、DV 被害者を保護し支援する配偶者暴力相談支援センター等、地域には様々な支援機関が存在する。

しかしこれらの機関は、「子ども」「高齢者」「障害者」「女性」「失業者」といったカテゴリーで

支援の対象者を規定しており、その機関が定める対象者カテゴリーにははっきりと該当しない場合、支援を受けることができない。また該当していたとしても、支援を必要とする生活困窮者が複数の困難を抱えていた場合、一つの機関ではそのうちの一部しか対応することができず、根本的な解決に至らないことが多い。

その場合は地域の複数の機関が連携して支援にあたることが考えられるが、情報共有や連携の体制や仕組みが整っている地域は少なく、結果として制度・機関の狭間にこぼれおちてしまうケースがかなりの数にのぼると考えられる。

2. 「生活困窮者」の見えづらさ

既存の制度・機関において対応がしづらいもう一つの理由として、支援を必要とする生活困窮者から制度・機関へのアクセス、逆に制度・機関から困窮者へのアクセスの難しさがある。

まず、生活困窮者から制度・機関へのアクセスについては、生活困窮者の中には、自分をサポートしてくれる制度や機関が「地域にある」「利用できる」ということ自体を知らない人が多い。また、困窮状態にある人が、自らの状況に合った支援を受けるために利用すべき機関・サービスを冷静に判断することには相当な困難を伴う。そして、支援機関についての情報を得ていたとしても、生活困窮者自らその門を叩くことができるケースばかりではない。自立への意欲や心身の状態、背中を押してくれる人の不在といった様々な理由から、困窮しながらも外部にSOSを発信できず、一人で苦しんでいる人々がいる。

地域に数多くの制度や機関があり、住民への周知が十分でないままに「縦割り」で機能しているのは今に始まったことではなく、これまでもしばしば批判されてきた。しかし、複合的な課題を抱える人に対しては、その弊害がより顕著に現れる。

また、既存の制度・機関の方から生活困窮者にアクセスしようとしても、それは簡単なことではない。従来型の社会保障が主な給付対象としてきた高齢者や障害者は、ある意味地域において見えやすい支援対象者であった。しかし近年問題となっている現役世代の長期失業者やワーキングプア、ネットカフェ難民、ひきこもり、そして課題を複合的に抱える人々は見えにくい。また、彼らはこれまで福祉的支援の主な対象として想定されてこなかったゆえに、彼らに対応する明確な支援機関・支援プロセスも確立されていない。

どれだけの生活困窮者がどこにいて、どのような支援を必要としているのかがはっきりと見えないまま、そして生活困窮者はどの機関にどのように支援を求めればいいのか分からないまま、制度・機関の狭間に滞留してしまっているのである。

IV. 新たな相談支援センターの必要性和可能性

本章ではこれまで、近年生じている大きな社会構造の変化と、経済的困窮、社会的孤立のリスクが高まっていること、そしてこれらを背景としつつ様々な複合的困難を抱える生活困窮者に対して、既存の制度・機関のみでは適切な支援の提供が難しいことを概観した。

既存の制度・機関には、従来型の人口構造、経済・就業構造、世帯構造を前提として設計

されているものも多い。しかし、これらの社会構造は現に大きな変化を遂げているのであり、元に戻ることはまず考えにくい。そして現に、バラバラの制度・機関の狭間で、支援が受けられないまま困窮状態に陥っている人々が多くいる。

今必要なのは、過ぎた時代を懐古することではなく、構造的な要因で生み出された生活困窮者を「自助努力が足りない」と非難することでもなく、そして生活困窮者に必要な支援を 1 からすべて作り直すことでもない。必要なのは、生活に困窮する人々を受け止めて彼らが抱える困難を一つずつ整理した上で、地域においてバラバラに存在する支援制度・機関をネットワーク化して、一人ひとりの状況に沿った支援を誰がどのように提供するのかをコーディネートする機関である。

本報告書ではそのような新たな支援機関を「新たな相談支援センター」と表記し、その中で展開されるべき支援のプロセスについて検討する。

I. 新たな相談支援センターとは

1. 新たな相談支援センターとは何か

- 新たな相談支援センターは、生活困窮者を総合的に支援する仕組みの中核となる総合的で包括的・個別的な相談支援の機能を持つものである。そこでは、支援を必要とする人々をアウトリーチもしながら把握し、適切な見立て(アセスメント)のもとで、社会資源を最大限に活用しながら必要とされる支援につなげていく。そして、本人を取り巻く地域環境づくりも行いながら、自立に向けた本人の取り組みのプロセスを支えていくものである。
- この新たな相談支援センターは、新たな「縦割り」の制度やセンターとなるものではない。このセンターに期待される機能は、まずは対象者を排除することなく、制度の狭間なく受け止めることである。そして、本人の住み慣れた地域において、公的な制度やサービスのみならず、インフォーマルなサポートも含めた様々な社会資源に結びつけること、すなわち制度の狭間を超えて社会資源を「縫い合わせる」機能である。ここには、社会資源を「発掘する」、あるいは「開発を促進する」機能も含められる。
- この意味において、新たな相談支援センターは、これまで既にあるものに屋上屋を重ねるものではなく、既存の相談支援事業ではどうしても生じてしまっていた縦割り制度であるがゆえの狭間を埋めるものであり、既存の制度やサービスあるいは資源を有効活用しようとするものである。
- なお、先に述べたように、本報告書においては、今検討が進められている「新たな相談支援事業」の運営機関のことを「新たな相談支援センター」と呼称するが、これについては施設を新設するという意味ではなく、地域における「機能」として整備することが重要であるとの考え方に立っている。

2. 新たな相談支援センターに期待される役割

- 新たな相談支援センターは、次のような役割を果たすことが期待される。

○既存の制度の狭間を超えて、その人に必要な支援を「縫い合わせる」

新たな相談支援センターは、対象を限定することなく、また活用できる制度や事業についても限定することなく、あらゆる制度・事業あるいは地域住民も含めた多様な社会資源の協力を得て、必要に応じてそれらの発掘・開発にも取り組みながら、支援を必要とする人に対して包括的で個別的な支援を行うものである。つまり、既存の制度の狭間を超えて、その人に必要な支援を「縫い合わせ」、その人の自立や社会参加を支えていく。

○本人と環境の相互作用を促進する

新たな相談支援センターによる支援は、本人に対するセンターによる一方的な支援ではなく、本人の主体性を尊重して本人自身が持つ力を引き出し高めること、そして本人を取り巻く環境の力を強めることの双方へのアプローチを図り、その相互作用を促進することを目指すものである。

○地域の中での共生に向けて、地域がチームとなって支える

新たな相談支援センターが支援を必要とする人を抱え込むのではなく、様々な社会資源と連携し、地域がチームとなって本人を巻き込んだ支援を行う。相談支援センターは、地域におけるチーム支援のハブ的な機能を持つものであり、いずれは本人が相談支援センターの手を離れても地域の中で支え・支えられながら生活できる環境を作っていく手助けをする。

○早期発見や見守りなど地域における予防機能を強化する

新たな相談支援センターは、地域の様々な主体の協力を得ながら、アウトリーチを含めて生活困窮にある人、もしくはその懸念がある人を早期に発見する。あわせて、生活困窮者に対する支援の実践を通じて、地域の関係機関・関係団体や地域住民の生活困窮問題に対する理解と対応力を深めることにより、地域における早期発見や見守りなどの予防機能を強化する。

Ⅱ. 新たな相談支援センターの理念・機能

- 新たな相談支援センターの理念・機能は、「生活困窮自立促進(社会参加)プロセス構築モデル事業統括委員会」(以下、「統括委員会」という。)の報告書では次のように整理されている。
- なお、これらの「理念・機能」の整理は、総合相談・支援プロセスワーキングチームにおけるこれまでの議論も一定程度反映したものとなっている。

■ 理念

< 3つの理念 >

1) 現行の福祉制度の枠組みを超えた、新たな総合相談支援の実践

- 対象者を限定せず、生活困窮(経済的困窮と社会的孤立)にある人、またはおそれのある人を広く受け止める。言い換えれば、制度のはざまにある人や既存の制度では受けきれない人を排除することなく受け止め、横断的な相談支援を実践する。
- 生活困窮にある人のありようを受けとめ、地域が変わることで本人が地域に居場所や活動の場を見出すように、人に対する総合相談と同時に、地域に対する総合支援(地域づくり)を実践する。
- 一見「一般的な」相談にみえても、背景には、経済困窮や社会的孤立を抱えている人がいるため、あらゆる相談を受け止め、迅速に対応する。

2) 本人を中心に置き、一人ひとりの生活課題に対して包括的に支援する〔対個人〕

- 生活をトータルに捉え、あらゆる生活課題について、制度のすき間なく必要な支援をコーディネートする。
- 一人ひとりの状況に合わせたオーダーメイドの支援を行う。

3) 本人を取り巻く環境・地域に働きかけ、地域づくりを展開する〔対地域〕

- 本人と環境・地域(フォーマルサービス・インフォーマルサポート)を一体として支援し、良好な相互関係を築く。
- 生活困窮者の支援を通して、地域が主体的に地域づくりに取り組む仕組みを創出する。

■ センターが持つべき機能

- 理念を実現するため、相談支援センターは、次の機能を持つことが期待される。
- なお、⑦・⑧・⑨の機能は、市町村として果たすべき役割でもあり、協働による実施が必要と考えられる。

①総合的な相談

従来の制度や支援システムでは十分に対応できない多様で複合化した課題を抱える人々に対し、対象別に専門機関が対応するのではなく、経済困窮や社会的孤立という観点から広く受け止める。また、生活困窮者は自ら支援を求めることができない状態にあることが多く、積極的なニーズ把握を行うことによって課題を抱える人を把握し、支援につなげるとともに、見守りなどの継続的支援までを含めた総合的な支援を展開する。

さらに、生活困窮者は疾病等により活動を制限されていることも多く、生活困窮の背景にある健康面の課題の把握に努め、必要に応じて保健センターによる支援や社会福祉法人が行っている無料低額診療事業等につなげることが必要である。

②把握・アウトリーチ

地域の生活困窮者や生活困窮に陥る恐れのある人、また本人を取り巻く環境の不安要素などを、地域の社会資源や住民等の参画を得ながら把握・アウトリーチ（※）し、対応する仕組みをつくる。

早期把握による予防型支援を展開することで、悪化防止につなげる。また、支援が必要な人に対し、必要な情報が効果的に伝わるような仕組みを整備する。

また、センター自らが対象者を把握するだけでなく、既に相談窓口として先行的に取り組み、実績をあげている「よりそいホットライン」や自殺予防の電話相談などの相談事業と連携し、支援の必要な人の幅広い把握に努めることが重要である。

（※）「アウトリーチ」：生活上の課題を抱えながらも自ら援助にアクセスできない個人や家族に対し、家庭や学校等への訪問支援、当事者が出向きやすい場所での相談会の開催、地域におけるニーズ発見の場や関係づくりなどにより、支援につながるよう積極的には働きかける取組のこと

③アセスメント・プラン策定

最初の接触から、語りかけ、話を聞き、本人主体のアセスメントを行い、状況に応じて支援を提供するとともに、本人との協働により「自立促進（社会参加）を目指す支援計画（以下、「プラン」という。）」を策定する。プランには、本人の行動計画と支援計画をもりこみ、一定の期間ごとに評価し（モニタリング）、状況の変化に応じて修正していく。

④支援・コーディネート

アセスメントと「自立促進（社会参加）プラン」作成を通じて、本人が自立に向けて主体的に行動できるよう支援する。センターが対象者を抱え込むのではなく、地域のフォーマルサービス、インフォーマルサポートが活かされるよう、コーディネートを行う。センターとしての支援が終結した後も、地域との連携によりフォローアップし、必要に応じて声掛け、関わりを再開していく。

⑤社会資源の把握・活性化、開発とそれらへのつなぎ

関係機関と地域課題を共有した上で、本人の自立に向けて、就労を含めた多様な支援プログラムを提供できるよう、社会資源の把握・活性化を促し、必要に応じ開発する。同時に、「出口」につなぐための社会参加の場づくりや、多様な働き方の場として地域の産業分野を広く捉えた「出口」の創出と、受入れに係る企業側の理解の促進を図ることにより、働きやすい環境づくりを目指す。支援内容が本人に合わない場合は、積極的に関わり、支援側を評価し、サービスを停止する。

また、本人や多様な支援者とともに、実践と評価を繰り返し行い、センターとしての役割を徐々に小さくする。その後も、本人の状況をフォローし、必要に応じて支援を調整する。

⑥情報のワンストップ（ハブ化）

就労に関する情報や生活支援に関わる情報など、さまざまな情報のワンストップ化を目指す。相談を目的としなくても、情報を求めてくる人が気軽に立ち寄ることができるようにする。

なお、早期把握による相談者が増加することが考えられ、こうした人たちが一般就労に至ることができるよう、就労情報のハブ化などより効果的な支援に向け、関係自治体を通してハローワークとの連携方法を検討することが必要である。

⑦データベースの整備

本人の変化や継続的な支援の方法を評価し、本人とともに成果を共有すること、支援者と情報を共有し、また、地域における生活困窮の現状を把握するために、相談・利用者の状況変化を追うことができるデータベースを整備する。データベース化についての本人同意が必要である。

また、有効な支援策を共有し、エビデンスに基づくプランを作成するため、支援内容に関するデータベース化を進める。

⑧地域への情報発信

地域住民や関係機関に対し、生活困窮に係る問題についての情報発信を行うことによって理解と関わりを促進し、地域の総合的な支援体制・ネットワーク強化を図る。また、専門職や行政職員だけでなく、地域住民や当事者グループ等の多様な担い手が相談・支援活動に参加できるよう働きかけ、地域の課題を地域で解決する仕組みづくりにつなげる。

⑨地域の現状把握・分析

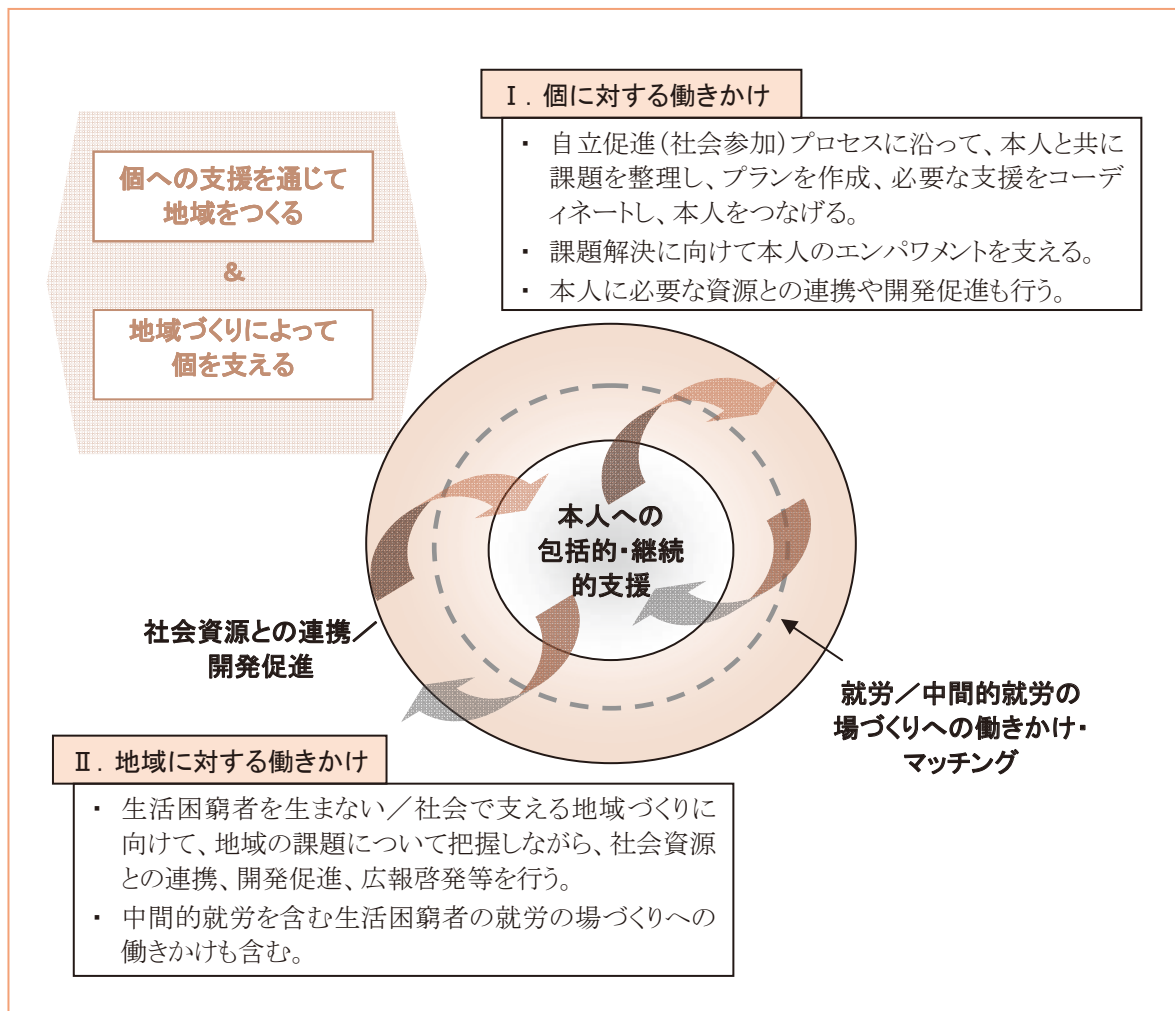
市町村との協働により、地域の人口構造や経済構造、健康状態、社会資源などの一般的な事項の現状と経年変化、および生活困窮者の現状と経年変化等を把握し、支援の対象者像や重点課題の分析を行う。

資料：生活困窮自立促進(社会参加)プロセス構築モデル事業統括委員会報告書「自立促進(社会参加)プロセスの検討と「相談支援センター」の設置基準の考え方」(事務局：一般社団法人北海道総合研究調査会)

Ⅲ. 新たな相談支援センターの業務とは

- 新たな相談支援センターは、現に生活困窮の状態にある人のほか、生活困窮に陥ることが危惧される人に対して、総合的な相談支援を行う。
- 支援においては、本人の課題を整理してプランを作成し、既存の制度の枠組みを超えて必要な支援をコーディネートする。その際には、既存の制度やサービスのみならずインフォーマルサポートも含めて連携し、時には社会資源の開発を促進して、本人を見守り支えるネットワークづくりも合わせて行うことになる。
- これらの支援の展開にあたっては、相談支援センターの業務として、大きくは「Ⅰ. 個に対する働きかけ」と「Ⅱ. 地域に対する働きかけ」の二つの側面が存在する。

〔図表7〕 新たな相談支援センターの業務の二つの側面

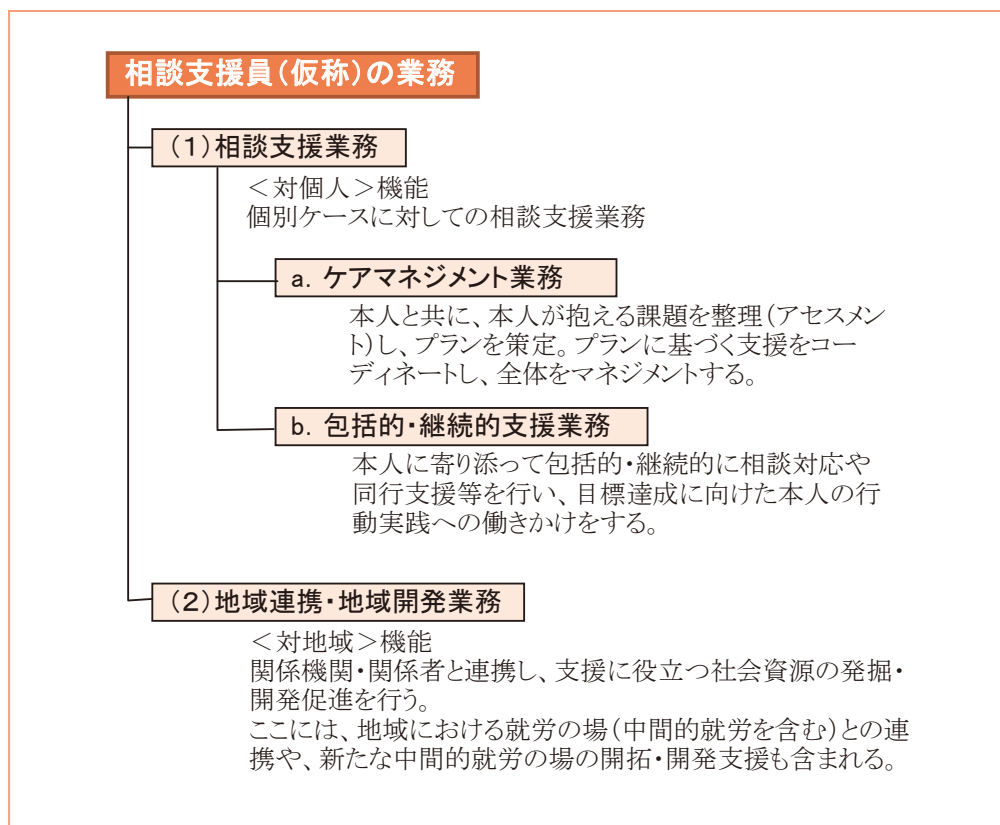


IV. 新たな相談支援センターの人員体制と業務内容

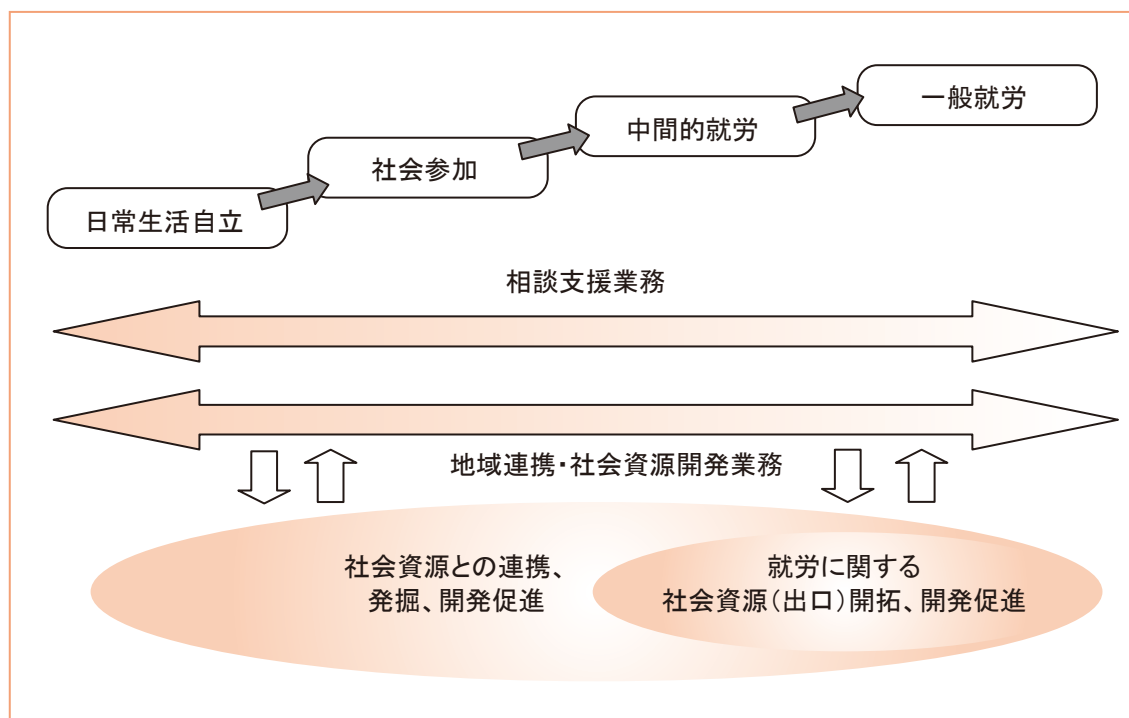
1. 「相談支援員(仮称)」の業務内容

- 新たな相談支援センターに配置される職種としては、「相談支援員(仮称)」(以下、「相談支援員」という。)が想定される。
- 相談支援員が担う業務には、大きく①個別ケースに対して総合的に相談支援を行う「相談支援業務」と、②地域に対しての連携や資源開発といった「地域連携・地域開発業務」の2つの側面が考えられる。
- さらに、「相談支援業務」の中には、①個別ケースについてのインテーク、アセスメント、プラン作成といった一連の流れのもとでの「ケアマネジメント業務」、②本人に寄り添って包括的かつ継続的に相談対応や同行支援等により寄り添い型で支える「包括的・継続的支援業務」の2つの側面がある。

[図表8] 相談支援員(仮称)の業務



【図表9】 支援のステージ別にみた相談支援員の業務イメージ



2. 新たな相談支援センターの人員体制

- 新たな相談支援センターの人員体制に関することについて、統括委員会の報告書では、次のように整理している。

- 相談支援業務に携わる「相談支援員」を1名以上配置
- 相談支援員は、その専門性と総合性から、一定の研修を受けることとする。
- 継続的な研修やOJT、さらに自己研鑽により、レベルアップを図ることが必要。
- 1人の職員による判断ミスや相談の抱え込みを防ぎ、対象者から職員への暴力等の予防等が必要な場合もあり、単一ケースに対しても、2人以上の体制、あるいは1人対1人の対応であっても、管理者など必ず他の職員も常に情報共有がなされ、1人だけが抱え込む状況を防ぐ人員体制と仕組みを確保しておくことが必要。
- 相談支援センターでは、地域によって相談・利用者の持つ特徴に違いがあるが、相談から関係構築をしながら、アセスメント・プラン作成、実施後のモニタリング等のプロセスを踏むことを踏まえ、1人あたり30件から50件の幅で検討することが妥当。

資料：生活困窮自立促進(社会参加)プロセス構築モデル事業統括委員会報告書「自立促進(社会参加)プロセスの検討と「相談支援センター」の設置基準の考え方」(事務局：一般社団法人北海道総合研究調査会)

- また、「総合相談支援センターに関する人材指針・研修ワーキングチーム」(以下、「人材ワーキングチーム」という。)は、人員体制について次の指摘をしている。

- ・ 支援内容やサポートプランをチェックしアドバイスするスーパーバイザーとしての役割を担う人材が必要。
- ・ 個人を対象とする伴走型支援と社会資源の開発・連携といった社会環境づくりとは業務の内容が大きく異なる。
- ・ したがって、相談支援員の中に、主にスーパーバイザー的役割を担う職員、主に「対個人」の支援を行う職員、主に「対社会」の支援を行う職員を区分する方法も考えられる。

資料：総合相談支援センターに関する人材指針・研修ワーキングチーム報告書『『総合相談支援センター』（仮）における人材育成の理念・方針・研修システム・運営体制』（事務局：ホームレス支援全国ネットワーク）

- ・統括委員会及び人材ワーキングチームのそれぞれの人員体制に関する指摘や人員体制案をもとに、相談支援センターの人員体制の一例を図表 10 に整理する。
- ・なお、相談支援センターで対応する相談の発生件数や内容、利用者の特性は地域によって多様であり、また、配置される職員の数や経験・能力等も自治体や相談支援センターを運営する事業者の状況によって様々になることが想定されることから、相談支援センターの人員体制については、相談支援の質を確保するための一定の基準は遵守しつつも、各地域で柔軟に検討されることが望ましいと考えられる。

〔図表10〕 新たな相談支援センターの人員体制（例）

職制	機能・役割	備考
センター長	・相談支援センターの責任者 ・相談支援センターの管理・運営 ・職員の育成 ・対外調整、地域ネットワーク構築	一定以上の経験及びセンター長研修の受講を要する。
主任相談支援員	・相談支援員の統括、指導・育成 ・プラン及び支援内容の確認とスーパーバイズ ・相談支援センターが有するケース全体の進捗管理	一定以上の経験及び主任相談支援員研修の受講を要する。
相談支援員	(1)＜対個人＞機能 ・個別ケースに対しての相談支援業務 ・大きくは「ケアマネジメント業務」と「包括的・継続的支援業務」を含む。 (2)＜対地域＞機能 ・関係機関・関係者と連携し、支援に役立つ社会資源の発掘・開発促進を行う。 ・地域における就労の場（中間的就労を含む）との連携や、新たな中間的就労の場の開拓・開発支援も含む。	相談支援センターの規模によっては中間的就労の場の開拓等の業務を担う職員を分けて置くことも考えられる。
事務職員	・書類作成・管理、データ入力・分析 ・総務・経理	—

I. 自立促進(社会参加)プロセスの流れと考え方

1. 支援の基本的な考え方

- 新たな相談支援センターにおいて、生活困窮から脱却し、自立を目指す本人の取り組みを支援するプロセスのことを「自立促進(社会参加)プロセス」(以下、「相談支援プロセス」と呼ぶこともある。)と呼ぶ。この「自立促進(社会参加)プロセス」における支援の基本的な考え方は下のとおりである。

〔図表11〕 支援の基本的な考え方

様々な背景や要因により生活困窮に直面している人々に対して、

- ① 本人の主体性を尊重しながら、
- ② 本人に寄り添い相談相手となる中で、抱える課題の整理と本人の気づきを促しながら、
- ③ 本人同意のもとで自立に向けた目標を含めた支援計画(プラン)を策定し、
- ④ 現状の各種福祉制度の枠組みを越えて必要な支援をコーディネートし、必要とされる社会資源の開拓や支援ネットワークづくりを図りながら、
- ⑤ 本人の社会的な参加や多様な自立の実現に向けて、包括的・継続的に支援する
- ⑥ また、目標達成等により支援のプロセスを終了した後も、一定期間は地域の関係機関・関係者の協力のもとでアフターフォローを行い、生活再建が軌道に乗るまでを支援する

〔図表12〕 内閣府 パーソナル・サポート・サービスにおける理念(参考)

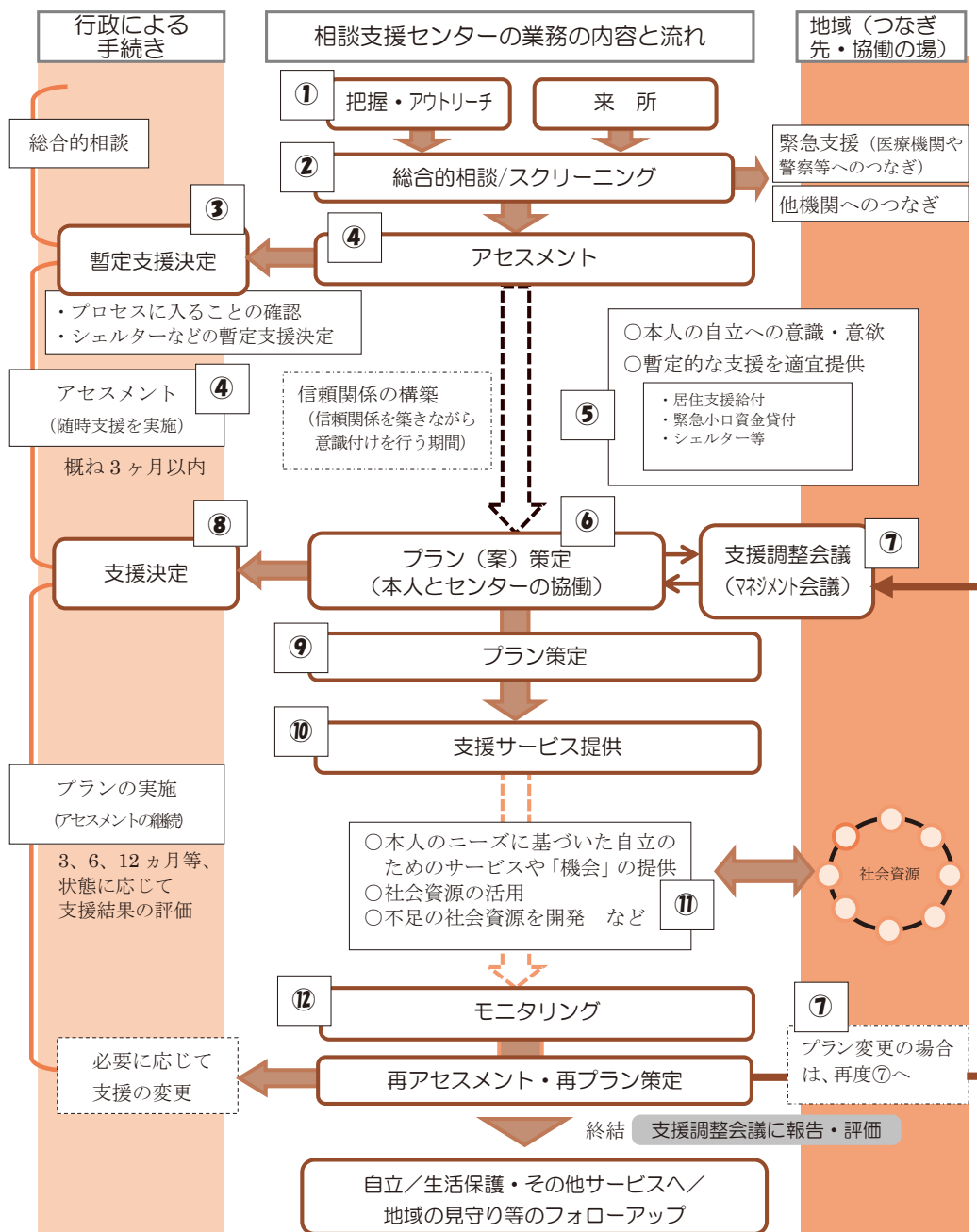
- 1 本人と向き合う支援
 - ・ 援助関係の形成
 - ・ 自己効力感の醸成
 - ・ エンパワメント
- 2 本人の個別状況に合った支援
 - ・ オーダーメイドの支援の提供
 - ・ ネットワークによる支援
- 3 継続的支援
 - ・ 各支援段階を通じた伴走的な支援
- 4 予防的支援
 - ・ 問題状況の発生前、深刻化前の対応
 - ・ サポート体制づくりを通じての地域レベルの予防力の強化
- 5 本人をとりまく環境への働きかけ
 - ・ 本人の置かれている環境(家族や地域社会など)の調整・変革

資料:内閣府「パーソナル・サポート・サービスに求められる機能について」(平成 22 年 12 月 27 日)を基に作成

2. 自立促進（社会参加）プロセスの流れと必要な手続き

- 「自立促進（社会参加）プロセス」の標準的な流れの概要について、統括委員会の報告書では次のように整理している。
- 「自立促進（社会参加）プロセス」の仕組みは、制度上に位置づけられるものであり、このプロセスにおけるケアマネジメントの担い手として、新たな相談支援センターが中核的な役割を担う。

〔図表13〕相談支援プロセスの概要



資料:生活困窮自立促進(社会参加)プロセス構築モデル事業統括委員会報告書「自立促進(社会参加)プロセスの検討と『相談支援センター』の設置基準の考え方」(事務局:一般社団法人北海道総合研究調査会)

•相談支援プロセスの流れと必要とされる手続きについて具体的に解説すると次のようになる。

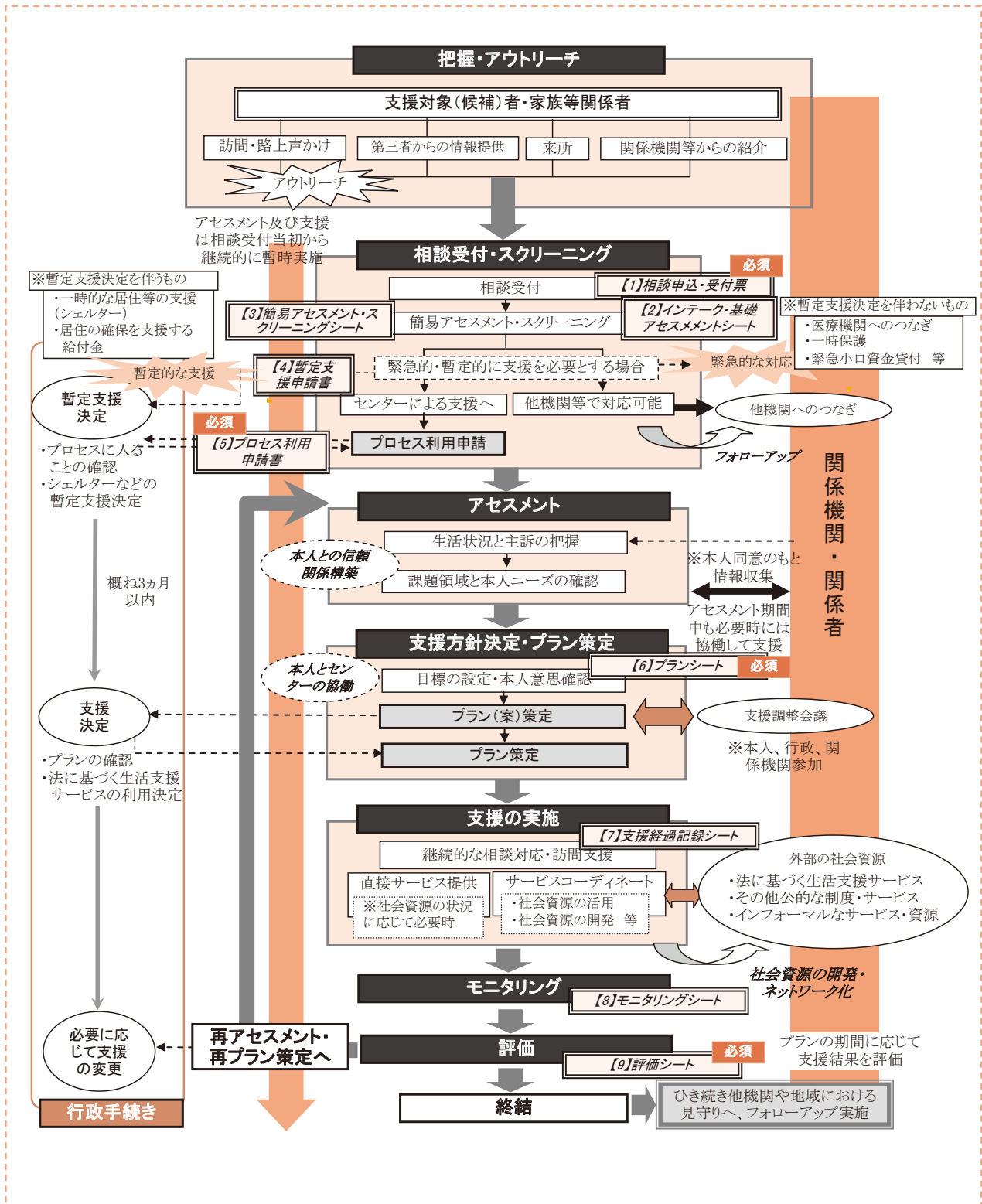
- ① 支援の対象か否かの決定、及び支援計画(以下、「プラン」という。)の内容に基づく支援決定は行政が担う。
- ② 把握・アウトリーチから、相談受付・スクリーニング、アセスメント、プラン策定、支援の実施、モニタリング、評価は、相談支援センターが主体となっていく。
- ③ アセスメント及びプラン策定は、本人参加のもとで行う。
- ④ プランは、本人の主体性を重視した本人の「行動プラン」を包含するものであると共に、法に基づく生活支援サービスの利用、その他各種制度・サービスやインフォーマルサポートへのつながりに関する計画を含むものとする。
- ⑤ プラン案の検討は、支援調整会議を開催し、行政を含めた地域の関係機関・関係団体等の参加・協議のもとで行う。支援調整会議には、必要に応じて本人も参加する。
- ⑥ 行政は、プランの内容を確認の上、支援の実施について決定する。(法に基づく生活支援サービスの利用についての行政決定を含む。)
- ⑦ 支援は、相談支援センターのコーディネートのもとで、地域の様々な社会資源を活用して行う。相談支援センターは、社会資源が不足する場合にはその開発も行い、本人を支える支援のネットワークづくりを図る。
- ⑧ 一定期間の後に目標の達成状況を評価し、引き続き支援が必要と判断される場合には、再アセスメント・再プラン、そして再プランについての支援決定を行い、支援を継続する。
- ⑨ 目標達成等により相談支援プロセスについて終結の判断を行う際にも、引き続き他機関や地域における見守りにつなげ、フォローアップを行う。

[図表14] 法に基づく生活支援サービスとして想定される事業メニュー

事業名	内容概要
一時的な居住等の支援	現に住居がない生活困窮者に対して、緊急的・一時的に宿泊場所や食事の提供等の支援を行う。
居住の確保を支援する給付金	離職により住宅を喪失したまたはそのおそれのある生活困窮者に対して、家賃に充てるための費用を給付する。
家計相談支援事業	生活再建のための貸付などを行うと同時に、生活困窮者の生活力を高めるためにも、家計管理などについて支援する。
就労準備支援事業	生活困窮者の一般就労に向けて、就労意欲の喚起の前提としての動機づけ、一般就労に向けた基礎能力を培うための支援を一貫して行う。
中間的就労	一般就労に就くことが困難な層に対する、一般就労と福祉的就労の中間に位置するケア付き就労として、「中間的就労」の場を確保する。

- 相談支援プロセスの流れと必要な手続きについて、より詳細に図表化すると下のようになる。

〔図表15〕 相談支援プロセスの流れと必要な手続き



3. 相談支援にあたっての基本姿勢・留意事項

- 相談支援の実施にあたっては、次のような基本姿勢・留意事項を意識することが重要である。

○間口は広く相談を受け止める

相談者の状況は様々であることが想定されるが、当初の相談受付においては、間口を広く対象者を限定することなく受け止める。これは「排除しない」相談支援の実践、制度のすき間のない支援の実現のためにきわめて重要なことである。

相談を受け付けて簡易アセスメント・スクリーニングをする中で、他機関へのつながりや情報提供のみで問題が解決するケースもあると考えられるが、隠れた問題やニーズがある可能性があるため、慎重に対応する。

○本人中心の支援

自立促進（社会参加）に向けては、本人の問題解決能力を高めて自ら行動できるようにすることが必要である。アセスメントは、本人のニーズや主訴を把握する過程であると共に、本人が相談支援員と共に自分が抱える問題について理解を深めて、自立に向けた行動変容の必要性や方向性を確認し意識を強めていく過程でもある。そのためには、「支援－被支援」の関係を固定化するのではなく、対等な関係で本人の意向や考えを尊重した関わりが必要とされる。

プランは、本人の参加のもと、目標を設定し、本人の「行動プラン」を中心とするものとして作成する。

○社会資源を活用したネットワークによる支援

支援は相談支援センターが抱え込むのではなく、他の制度や地域の多様な社会資源を活用してネットワークによって行う。支援に関わる関係機関・団体は、個別の支援メニューの提供の担い手であると共に、支援調整会議等で支援の方針について協議し、共に状況をモニタリングする主体である。

なお、社会資源が足りない場合には、その掘り起しや活性化、必要に応じた開発も相談支援センターとして働きかける。

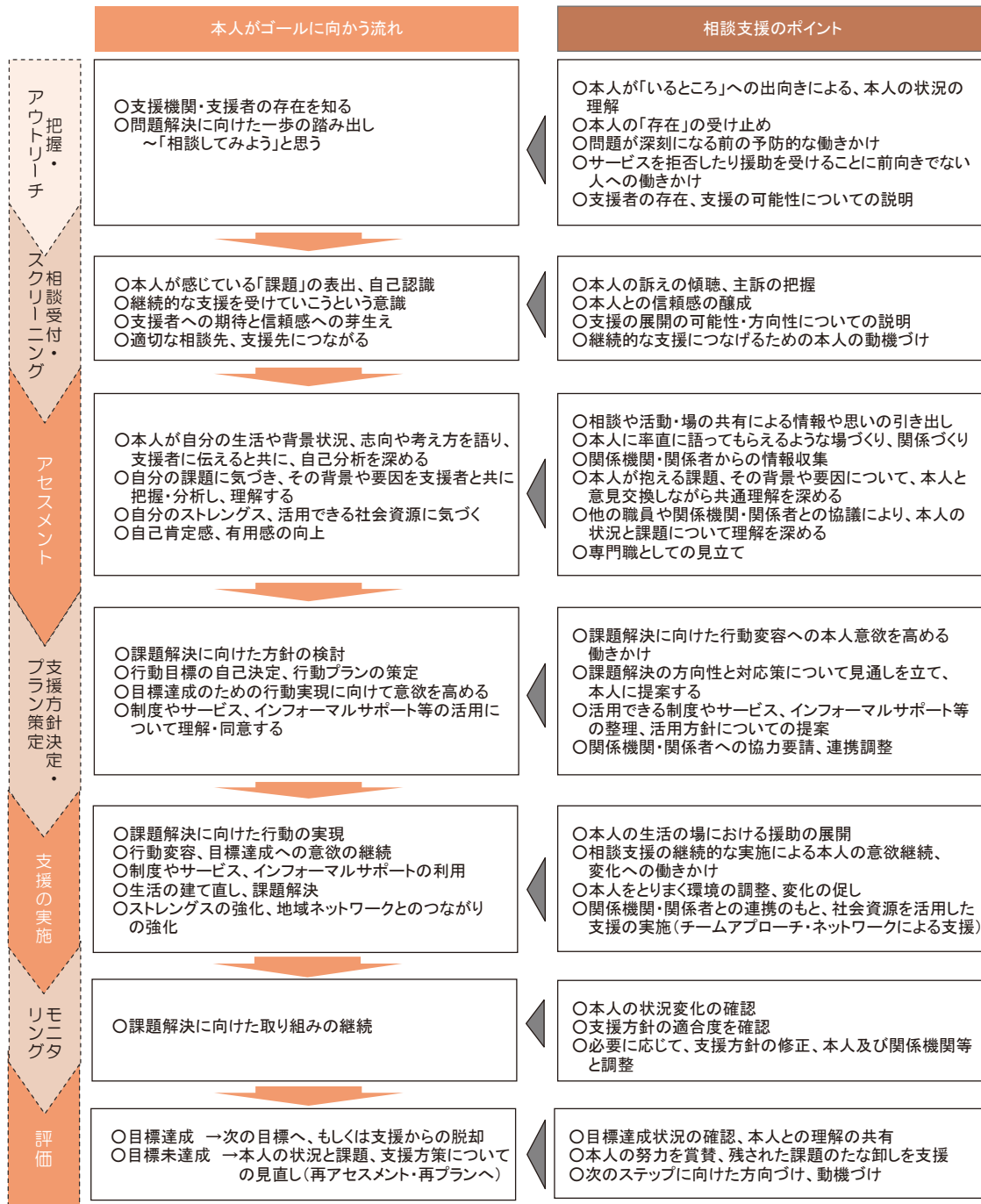
○チームアプローチ

相談支援センターの中においても、また他機関・団体との連携においても、相談支援センターの主担当者が1人で支援の方策について検討するのではなく、多様な専門性や観点を有する他の相談支援員とチームでアプローチすることが重要である。そのためには、ケース情報や支援状況について情報共有するデータベースの整備、支援方針について協議できる機会の設定、相談支援センターの中に支援の方針についてスーパービジョンできる人材の確保などが必要とされる。

4. ケアマネジメントの流れにおける相談支援のポイント

- ケアマネジメントの流れにおいては、アセスメントやプラン策定等の作業が形式化に陥らないよう留意して、本人自身が自分の問題を解決していく取り組みを、支援者として支え、促進していくことが必要とされる。
- 以下に、ケアマネジメントの流れにおける相談支援のポイントを整理する。

〔図表16〕 ケアマネジメントの流れにおける相談支援のポイント



5. 相談支援プロセスで活用する帳票・ツール類

- 相談支援プロセスの中で活用する帳票・ツール類は下図表のとおりである。
- 「必須」とある帳票については、行政による支援決定及び評価のために必ず使用が必要とされる。その他の「基本帳票類」は、支援を円滑に進めるために相談支援センター内で用意しておくことが望ましい標準的な帳票の例である。
- また、「補助ツール類」については、支援の過程において、アセスメントを深めるため、あるいは本人の課題整理や取り組みを支援するために、基本帳票類に加えて必要に応じて使用することが想定されるツールである。

【図表17】 相談支援プロセスで活用する帳票・ツール類

	帳票・ツール名	位置づけ・内容	必須	使用者		活用フェーズ							
				本人	スタッフ	相談受付	スクリーニング／ 暫定支援	プロセス利用 申請	アセ ス メ ン ト	プラン 策 定	支援 実 施	モニタ リ ン グ	評価
基本 帳 票 類	【1】 相談申込・受付票	初回相談時に本人が使用。 基本情報や相談目的等を記入	○	○			(添付)	(添付)		(添付)			
	【2】 インテーク・基礎 アセスメントシート	本人の情報や訴えを聞き取り 整理。相談受付・アセ スメントフェーズを中心に、支援 の全プロセスで活用			○								
	【3】 簡易アセスメント・ スクリーニング シート	支援の初期段階で、相談支 援センターにおいて継続的に 支援が必要か否かを判断			○								
	【4】 暫定支援申請書	プラン策定前に暫定支援を 要する場合に行政に提出す る申請書。同申請書に基づ き「暫定支援決定」を受ける	○		○					(ある 場合 添付)			
	【5】 プロセス利用 申請書	プラン策定を目指して相談支 援センターによるアセ スメント・支援を継続する場合に行政 に提出する申請書	○		○								
	【6】 プランシート	プラン策定シート。支援調整 会議に案を提出し、協議のう え内容を整理。行政に提出し て支援決定を受ける	○	○	○								(添付)
	【7】 支援経過 記録シート	支援経過を記録するシート。 支援の全プロセスで活用			○								
	【8】 モニタリングシート	支援の経過を定期的にモニ タリングするためのシート			○								
	【9】 評価シート	支援の期間終了時に目標の 達成度等を評価し、再プラン が必要か終結かを判断する ためのシート	○		○					(再プラン 時)			
	【10】 個人情報に関する 管理・取扱規程	支援プロセスにおける個人 情報の取扱いについて本人 同意を得るためのシート	○	○ (確認・ 同意)	○ (提示)								
補助 ツ ー ル 類	【補助1】 詳細アセスメント 項目例	課題領域別にアセスメントを 深めるための参考項目。必 要に応じて【2】と共に活用			○								
	【補助2】 課題整理シート	本人自身が課題を整理する ことを支援するワークシート。 必要時に使用		○									
	【補助3】 振り返りシート	本人自身が自分の取組を振 り返ることを支援するワーク シート。必要時に使用		○									

Ⅱ. プロセスの各段階における考え方と手法

1. 把握・アウトリーチ

(1) 考え方～社会資源活用とアウトリーチの重要性

- 様々な社会資源と連携し、既にある各種の見守り・相談事業等も活用して、地域の課題を抱える人々を早期に発見し、対応を図る。
- ここでは、アウトリーチを積極的に図ることが重要である。アウトリーチとは、課題を有する人がいる地域やその生活空間に支援者側が出向き、働きかけによって支援のきっかけを探り、支援の提供に結び付けることである。アウトリーチは、支援を利用する動機を自ら持ちがたい人々への働きかけとしてきわめて重要な役割を果たす。
- 地域にアウトリーチすることで、地域の中で潜在化してしまっている生活困窮を抱える人々を発見し、また隠れた支援ニーズを把握することができる。

(2) 把握・アウトリーチの方法

- 支援対象(候補)者の自発的来所以外に、地域の社会資源を広く活用して、支援対象(候補)者を相談支援につなげる仕組みを構築する。
- 把握・アウトリーチは、相談支援センターの担当者のみが行うのではなく、地域に広く網をかけて問題を拾い上げることができる仕組みをつくることが重要である。
- 当事者の自発的来所以外の把握・アウトリーチの主な方法は以下の6つ。

〔図表18〕 把握・アウトリーチの方針

- ① 地域の関係機関から相談支援センターへの紹介・つながりを行う
- ② 地域の居場所や当事者団体などインフォーマルサポートからの情報により把握する
- ③ 日常生活に関わる民間事業者と連携し、各事業者が業務を行う中で気づいた支援対象(候補)者について、相談支援センターに情報提供する
- ④ 巡回活動、出張相談窓口の設置を通じ、支援対象(候補)者へアプローチする
- ⑤ 電話・メールなど各種通信手段を用いて相談を受け付ける
- ⑥ 各種メディアを利用した積極的広報活動を行い、支援対象(候補)者に相談支援センターの存在を伝える

(3) 具体的手法

- 把握・アウトリーチの具体的な手法は以下が想定される。

[図表19] 把握・アウトリーチの具体的手法一覧

領域	具体的機関・手法	備考
福祉関係機関・窓口・関係者からの紹介・つなぎ	・ 市区町村役場 ・ 社会福祉事務所 ・ 家庭児童相談室 ・ 地域包括支援センター ・ 障害者福祉センター ・ 就業・生活支援センター ・ 児童相談所 ・ 家庭児童相談室 ・ 保健所・保健センター ・ 精神保健福祉センター ・ CW・民生委員 等	
① 労働関係機関からの紹介・つなぎ	・ ハローワーク ・ 若者サポートステーション 等	
教育関係機関からの紹介・つなぎ	・ 幼稚園・保育所 ・ 小中学校、高等学校 ・ 大学 等	○SC、SSW との連携 ○学校と連携し、高校中退者への自宅訪問
医療関係機関からの紹介・つなぎ	・ クリニック ・ 総合病院 等	○ケアマネジャーとの連携
その他関係機関・関係団体からの紹介・つなぎ	・ 警察 ・ 少年鑑別所 ・ 地域生活定着支援センター ・ 矯正・更生施設 ・ ホームレス自立支援センター ・ ひきこもり地域支援センター ・ NPO 等支援団体 等	
② 地域の居場所、当事者団体からの情報	・ 居場所の運営主体からの情報 ・ 居場所への立ち寄り ・ 当事者団体からの情報、交流 等	
③ 民間事業者による気づき・つなぎ	・ 新聞販売所 ・ 郵便・宅配事業者 ・ 電気・水道・ガス等事業者 ・ 生協宅配事業者 等	○各事業者へマニュアルの配布 ○個人情報保護法とのバランスについて整理が必要
巡回活動	・ 巡回（ホームレス支援・24 時間営業のファーストフード店） 等	
④ 出張相談窓口の設置	・ 市区町村役場、ハローワーク等公的機関における出張相談窓口 ・ 商店街の一角や商業施設における出張相談窓口 ・ 学校における出張相談窓口	
⑤ 通信手段を用いた相談窓口	・ 電話での相談受付 ・ メール・FAX での相談受付 ・ HP におけるメールフォーム 等	○全国一括での相談受付体制 →居住地域のセンターへつなぎ
⑥ 積極的広報活動	・ ネットカフェ・低額宿泊所等におけるチラシ掲示 ・ 各公的機関 HP からのリンク 等	

(4) 支援を拒否している人へのアプローチ

- 支援を拒否している人がいる場合も、支援を拒否することが、すなわち支援のニーズがないことを指すわけではないことに留意が必要である。
- 支援対象(候補)者は、生活困窮の問題や不安については、たとえそれらを持っていても世間体やプライドなどから他者に話すことを躊躇することも多い。また、社会的に孤立している人の場合、従来から他者と関係性を持ったり、他者に頼ることそのものが苦手な人も多いことを念頭に置く必要がある。
- 支援を拒否している人に対しては、次のようなアプローチが考えられる。
 - ・ 何度も足を運び、話しかけることで、本人との関係づくりをする。
 - ・ 本人が信頼する関係者の協力を得てアプローチする。
 - ・ 常に相談の窓口は開いており、気が向いたらいつでも来るよう伝える。
 - ・ 相談ではなく、居場所や生活支援サービスなど別の社会資源を紹介し、つなぐ。

(5)把握・アウトリーチの主な先進事例

主な実施主体	プロジェクト名・事業名称	アウトリーチの概要
千葉県	中核地域生活支援センター	子ども、障害者、高齢者など対象者を横断的に捉え、相談等に当たっては、電話だけでなく家庭等を訪問するなどの様々な方法により応じ、各種福祉サービスの提供にかかわる援助、調整等を行う。
富士宮市	富士宮地域包括ケア	民生委員や地区社協および高齢者の居場所である「地域寄り合い処」等において日常的な見守りネットワークを構築し課題把握、生活圏域ごとにブランチを配置し対応。困難事例等は直営包括支援センターと連携する。
足立区	足立区こころといのちの相談支援事業	「雇用・生活・こころと法律の総合相談会」を定期的（年4回20日間）に開催。ハローワークが入っている施設に出向くなど、失業などの悩みを抱えた当事者が、立ち寄りやすい場所で総合相談を開催している。
(公財)沖縄県 労福協 就職・生活支援 パーソナル・ サポート・センター	就職・生活総合相談会	連携しているハローワーク、社会福祉協議会等の施設で、年3～4回程度顔の見える連携づくりを兼ねて専門家・専門支援機関による各種相談が総合的に受けられる相談会を開催。関係機関等の協力のもと、インテーク相談はPSが行い、法律相談、心の相談、労働相談、生活資金貸付の相談、就職相談、住居支援、生活保護の相談、年金相談等を実施。
野洲市、不動産 管理会社等	生活弱者緊急連絡プロジェクト～市民の命 守り隊～	地域の不動産管理業者と連携し、家賃滞納から助けが必要な生活弱者を発見して行政サービスにつなげ、生活再建を支援する。
ホームレス支援 全国ネットワーク 各会員団体等	炊き出し、路上声掛け (パトロール・夜回り)、 出前相談窓口	路上生活者に対して見守りを兼ねた声掛け、炊き出し、法律家等専門家による出張相談窓口の設置等により生活困窮者の発見、支援へのつながりを実施。
豊中市パーソナル・サポート・センター	関係機関からのリファ ー(照会)による把握	直接の市民からの相談窓口は設けず、リファーマー方式(照会)によって地域就労支援センターや高等学校(定時制・通信制)、若者支援団体などから対象者を把握。どの窓口で支援すべきか対象者を最適化できるよう「フィルタリングシート」を用意。

資料:生活困窮自立促進(社会参加)プロセス構築モデル事業統括委員会報告書「自立促進(社会参加)プロセスの検討と『相談支援センター』の設置基準の考え方」(事務局:一般社団法人北海道総合研究調査会)より、みずほ情報総研一部加筆

(6)把握・アウトリーチにおいて連携できる既存事業

事業名	概 要
1)「寄り添いホットライン」 (厚生労働省)	・24 時間・365 日つながる電話相談窓口を設置し、電話による相談を受けて悩みを傾聴するとともに、必要に応じ、面接相談や同行支援を行い、具体的な問題解決につなげる寄り添い支援を行うもの。 ・H24 年 3 月より本格実施。
2) パーソナル・サポート・サービス事業(内閣府)	・新成長戦略に基づき、さまざまな生活上の困難に直面している方に対し、個別的・継続的・包括的に支援を実施するもの。 ・H22～現在 27 地域において実施中。
3) 安心生活創造事業 (厚生労働省)	・住み慣れた地域において安心した生活が営むことができるよう生活課題を抱えた者を早期に発見し、必要な対応を図っていくための体制整備を支援するモデル事業。 ・H21～23 年の 3 ヶ年で 58 市町村。24 年度は国庫補助により実施
4) 地域支え合い体制づくり事業 (厚生労働省)	・自治体、住民組織、NPO、福祉サービス事業者等との協働(新しい公共)により、見守り活動チーム等の人材育成、社会資源を活用したネットワークの整備、先進的・パイロット的事業の立ち上げ支援など、日常的な支え合い活動の体制づくりの立ち上げに対するモデル的な助成を行う。 ・H22～24 年度
5) 精神障がい者アウトリーチ推進事業 (厚生労働省)	・障害者の地域移行・地域生活支援の一環として、未治療の人、治療を中断している重症の患者などへ、アウトリーチ(訪問支援)により、医療・保健・福祉サービスを包摂的に提供し、丁寧な支援を行うため、多職種チームによる訪問活動やこれらに従事する人への研修等を実施する。 ・H23～(25 ヵ所→28 ヵ所(定額補助))
6) 乳児家庭全戸訪問事業 (こんにちは赤ちゃん事業) (厚生労働省)	・生後 4 ヶ月までの乳児のいるすべての家庭を訪問し、さまざまな不安や悩みを聞き、子育て支援に関する情報提供等を行うとともに、親子の心身の状況や養育環境等の把握や助言を行い、支援が必要な家庭に対しては適切なサービス提供につなげる。乳児のいる家庭と地域社会をつなぐ最初の機会とすることにより、乳児家庭の孤立化を防ぎ、乳児の健全な育成環境の確保を図る。 ・平成 21 年 4 月から法定化され、市町村での実施が努力義務化 ・H19～(H22 年度実施率:89.2%)
7) 養育支援訪問事業 (厚生労働省)	・育児ストレス、産後うつ病、育児ノイローゼ等の問題によって、子育てに対して不安や孤立感等を抱える家庭や、さまざまな原因で養育支援が必要となっている家庭に対して、子育て経験者等による育児・家事の援助又は保健師等による具体的な養育に関する指導助言等を訪問により実施することにより、個々の家庭の抱える養育上の諸問題の解決、軽減を図る。 ・平成 21 年 4 月から法定化され、市町村での実施が努力義務化 ・H19～(H22 年度実施率:59.5%)
8) スクールソーシャルワーカー活用事業 (文部科学省)	・教育分野に関する知識に加えて、社会福祉等の専門的な知識・技術を用いて、児童生徒の置かれたさまざまな環境に働き掛けて、支援を行うスクールソーシャルワーカーを配置し、教育相談体制の整備を支援する。 ・H20～(H22 年実績:配置人数 614 人、機関別の配置人数:675 人) ・H24 年予算においては、108 箇所、1,113 人を予定

9) 高校中退等アウトリーチ事業 (厚生労働省)	・「地域若者サポートステーション事業」に基づく。 ・訪問支援担当のキャリア・コンサルタントの配置、本事業の周知・広報、教育機関との連携、ネットワークの構築、支援対象者の支援計画策定、訪問支援（アウトリーチ）の実施等を行う。 ・H22～(H24 年度予定:65 カ所←60 カ所)
10) ホームレス等貧困・困窮者の「絆」再生事業 (厚生労働省)	・ホームレスやホームレスとなることを余儀なくされる恐れのある方々を対象に、巡回相談、宿所の提供、生活指導等に係る事業を地域の実情に応じて一体的に行うことにより、地域社会で自立し、安定した生活を営めるよう支援を行う。 ・実施主体である都道府県又は市区町村。事業を適切に運営できると認めた場合に、社会福祉法人や NPO 法人等に委託可能。 ・H22～(22 年度は事業 140 件、うち NPO 委託 18 件)

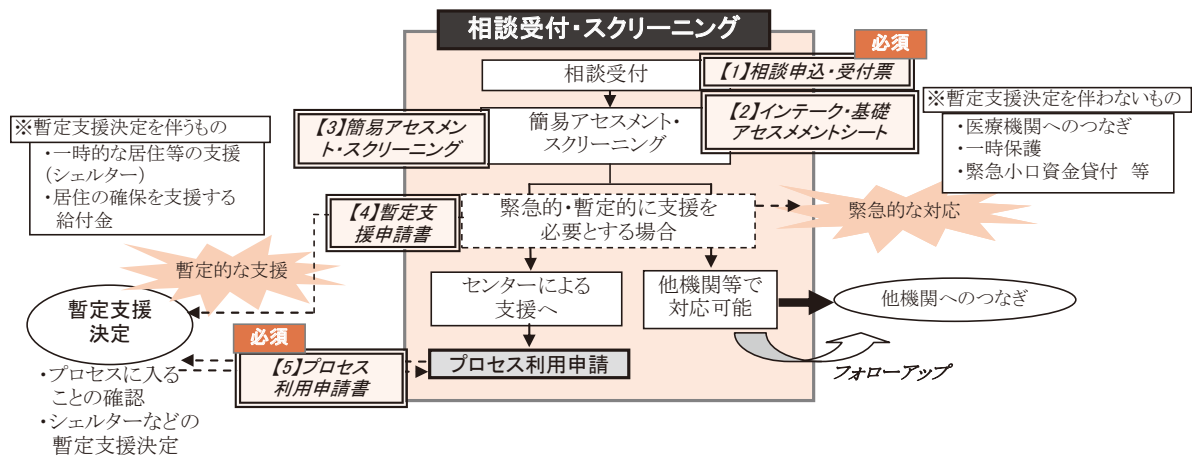
資料:生活困窮自立促進(社会参加)プロセス構築モデル事業統括委員会報告書「自立促進(社会参加)プロセスの検討と『相談支援センター』の設置基準の考え方」(事務局:一般社団法人北海道総合研究調査会)

2. 相談受付・スクリーニング

(1) 相談受付・スクリーニングの流れ

- 相談受付・スクリーニングの流れは下のとおりである。
- この段階は、支援対象者との最初の信頼関係構築においてきわめて重要である。また、相談支援センターで支援するか他機関につなげるべきかを判断するスクリーニングや、緊急的・暫定的な支援の必要性の判断においても重要な段階となる。

〔図表20〕 相談受付・スクリーニングの流れ



(2) 相談受付時の確認事項

- 相談の受付時には、本人が何に困って相談に来たのかの主訴を確認し、その問題状況の概要を把握する。また、本人の基本的な属性や家族状況のほか、健康、就労等の基本的な生活状況を確認する。
- 今後、継続的に連絡がとれるように、本人の連絡先を確認すると共に、本人に連絡がなくなった場合への備えや、本人以外からの情報入手先として、主要なキーパーソンや関係機関の情報もできるだけ聞いておく。
- 今後の支援にあたって、適切に他の機関につなげたり連携がとれるように、過去の相談歴についても把握する。

〔図表21〕 相談受付時の確認事項

- ① 基本情報（氏名、年齢、家族構成、住所、連絡先等）
- ② 主訴（何に困っていて相談にきたのか）、問題状況の概要
- ③ 健康状態
- ④ 就労状況
- ⑤ 通学・通所の状況
- ⑥ 生計の状況
- ⑦ 過去の相談歴

(3)相談受付時から使用する帳票類について

- 相談受付時から本人の訴えや状況を十分に把握して、適切なアセスメントにつなげられるように、本人が基本情報や訴えを記入できる「相談申込・受付票」(図表 22)やスタッフが使用する「インテーク・基礎アセスメントシート」(図表 23)のような帳票類を整備しておき、活用することが望ましい。なお、「相談申込・受付票」は、行政への申請・報告等を行う際の添付書類としての提出が予定される書類である。
- また、「インテーク・基礎アセスメントシート」は、相談受付時に確認を要する情報を抜け漏れなく整理するためのシートであると同時に、アセスメントのためのシートとしても活用できるものである。アセスメントは、相談受付時から支援の経過の中で常に情報を充実させ、更新していくものであり、これらのシート類はそのような位置づけでの活用が望まれる。

(4)相談受付の際の留意事項

- 相談に訪れる人の中には、少なからず他者と関係性を持つことに苦手意識があったり、他の支援機関でうまく支援に乘れなかった人もいる。正しく情報を聞きだすことを優先するあまりに、「指導－被指導」の関係になってしまったり、相談支援員に不信感を持つ事態に陥ることは避けるべきである。
- 相談受付に際しての留意事項は次のとおりである。
 - ・まずは受け止める。批判的な態度をとらない。
 - ・本人に語らせる。本人が話したがることから聞き、主訴の把握に努める。
 - ・本人が語らないことを無理に聞かない。
 - ・本人と相談支援員の信頼関係づくりに努め、「もう一度会いたい」と思ってもらえるようにする。
- また、相談受付時には、次のことについてきちんと説明しておくことも重要となる。
 - ・個人情報保護について説明し、同意を得る(図表 24「個人情報に関する管理・取扱規程」を活用)
 - ・相談支援センターの役割について(特に、相談支援センターが直接に支援するのではなく、社会資源を活用したネットワークによる支援であることについて説明)
 - ・関係者や関係機関から本人についての情報を入手する場合、それについての同意

[図表22-1] 相談申込・受付票【本人・来談者使用】(1/2)

相談申込・受付票					
相談日	平成	年	月	日	受付者
■ 基本情報					
ふりがな				性別	☐ 男性 ☐ 女性 ☐ ()
氏名				生年月日	☐ 大正 ☐ 昭和 ☐ 平成 年 月 日 (歳)
住所	〒 —				
電話	自宅	()	—	携帯	() —
E-mail					
就労・就学 状況	☐ 就労・就学している (職場・学校名:) ☐ 就労予定 ☐ 仕事を探している ☐ 仕事をしていない(仕事は探していない)			健康状態	☐ 良い ☐ 良くない
来談者 ※本人以外 の場合	氏名			来談者の 本人との 関係	☐ 家族(本人との続柄:)
	電話	()	—		☐ その他()
	E-mail				
■ 家族構成					
同居者	☐ 有(自分を含んで____人) ☐ 無				
婚姻	☐ 未婚 ☐ 既婚 ☐ 離別 ☐ 死別 ☐ その他(____)			子ども	☐ 無 ☐ 有(____人 →扶養 ☐ 有 ☐ 無)
■ ご相談の内容(お困りのこと)					
ご相談されたい内容に○をおつけください。複数ある場合は、一番お困りのことに◎をおつけください。					
病気や健康、障害のこと		住まいについて		家賃やローンの支払のこと	
仕事探し、就職について		仕事上の不安やトラブル		収入・生活費のこと	
債務について		家族関係・人間関係		日々の生活のこと	
地域との関係・社会参加		子育て・介護のこと		ひきこもり・不登校	
DV・虐待		その他()			
【⇒よろしければ、具体的な内容を裏面にご記入ください】					

[図表 22-2]相談申込・受付票【本人・来談者使用】(2/2)

■ご相談の具体的な内容

お困りになっていることを具体的に書いてください。

ご相談やご支援にあたっての希望があればお書きください。

■センター利用申込み欄

〇〇市御中

別紙の「個人情報に関する管理・取扱規程」に基づいて、相談支援の検討・実施等にあたり必要となる関係機関（者）と情報共有することに同意の上、相談支援センターの利用を申し込みます。

平成____年____月____日

本人署名_____印

代理人署名_____印

※印鑑がない場合は署名のみ

[図表23-1] インテーク・基礎アセスメントシート【スタッフ使用】(1/3)

インテーク・基礎アセスメントシート

* 相談申込・受付時～アセスメントの過程において使用 *

当初 相談経路	☐ 本人自ら連絡 → < ☐ 来所 ☐ 電話 >	☐ 家族・知人から連絡 → < ☐ 来所 ☐ 電話 >
	☐ センターが把握して勧めた	☐ 関係機関・関係者からの紹介 ()
	☐ その他 ()	

■何か緊急的に支援を必要とする状況があるか？

□なし	□あり →必要とする理由
<緊急的な支援を必要とする具体的な状況>	

■過去の相談歴

□なし □あり →<さしつかえない範囲で具体的な相談歴を聞き取って下欄に記入>				
※本人自身ではなく、家族や既に関わりのある機関や専門職が他機関に相談した場合も情報があれば記入				
時期	相談者	相談先機関等	相談内容	相談機関での対応

[図表 23-2] インテーク・基礎アセスメントシート【スタッフ使用】(2/3)

■家族の状況

家族関係図(□=男性、○=女性)			家族の状況／本人と家族の関係性		
家族の 状況	続柄	同居	氏名	年齢	備考(就労先・学校・健康状態等)
		☐ 同居 ☐ 別居			
		☐ 同居 ☐ 別居			
		☐ 同居 ☐ 別居			
		☐ 同居 ☐ 別居			
		☐ 同居 ☐ 別居			
		☐ 同居 ☐ 別居			

■地域や周囲との関係性

エコマップ	親族や地域との関係性 (頼れる人、機関など)

[図表 23-3] インテーク・基礎アセスメントシート【スタッフ使用】(3/3)

■本人の状況・訴え

健康 状態	☐ 良い ☐ 良くない(通院先: _____)	生計の 状況	☐ 本人の収入あり →収入の種類 ☐ 就労収入 ☐ 家賃・地代・利子 ☐ 年金 ☐ 生活保護 ☐ 手当 ☐ 家族等による援助 ☐ その他(_____) ☐ 収入なし
就労 状況	☐ 就労している ☐ 就労予定 ☐ 求職中 ☐ 無職(仕事は探していない)		
通学・通所の 状況	☐ 通学している (学校名: _____) ☐ 施設等に通所している (通所先: _____) ☐ 通学・通所はしていない		
本人の訴え や状況			
その他 特記事項			

■アセスメント結果の整理(課題と背景要因の整理)

課題と背景 要因	
詳細アセスメ ントが必要な 課題領域	※チェックがつく場合、【補助1】詳細アセスメント項目例も参照し、各領域についてアセスメントを深める。 ☐ 健康 ☐ 住まい ☐ 収入・経済状態 ☐ 仕事 ☐ 生活管理 ☐ 地域との関係・社会参加(ひきこもりを含む) ☐ 成育歴・生活歴 ☐ 家族関係・家族の問題 ☐ DV・虐待 ☐ 子どもの状況・子どもが抱える問題 ☐ 国籍・言語 ☐ 本人の能力(識字・言語・理解・コミュニケーション等)

[図表24-1]個人情報に関する管理・取扱規程(1/2)

個人情報に関する管理・取扱規程

●●市●●相談支援センターでは、当センターにおける個人情報保護に関する取組方針および個人情報の取扱いに関する考え方として、個人情報に関する管理・取扱規程を制定します。

【取組方針】

当センターは、個人情報の適切な保護と利用を重要な社会的責任と認識し、相談業務、支援業務等、当センターが実施する業務を行うにあたっては、「個人情報の保護に関する法律」をはじめとする関係法令等に加えて、本規程を遵守し、ご相談者の個人情報の適切な保護と利用に努めます。

【個人方法の取得方法】

ご相談者の個人情報を業務上必要な範囲において、適正かつ適法な手段により取得します。

【利用目的】

ご相談者の個人情報を、当センターの業務遂行ならびに利用目的の達成に必要な範囲において取り扱うこととし、その範囲を超えて他の目的に利用することはありません。

◎当センターの業務内容

- ◆ 相談業務
- ◆ 緊急対応の実施
- ◆ 支援計画の策定・実施モニタリング・評価

◎利用目的

- ◆ 相談業務を円滑に行うため
- ◆ 自治体に対して相談支援プロセスの利用申請、暫定支援申請、支援計画申請を行うため
- ◆ 支援サービス提供、関係機関・者との連絡・調整等自立支援に資するため

【個人情報の内容】

当センターでは、以下の情報を個人情報として取り扱います。

- ◆ 氏名、性別、年齢、住所、電話番号、家族関係等個人の属性に関わる基本的情報
- ◆ 健康状態、疾病、障害、介護等健康に関する情報
- ◆ 就労・通学・通所状況に関する情報
- ◆ 収入、資産、債務等経済的状況
- ◆ 福祉制度利用状況
- ◆ その他、生活歴や過去の経験、抱えている課題等、相談業務において知り得た情報

【第三者への提供の制限】

ご相談者(又は代理人)の同意をいただいている場合や法令等に基づく場合等を除き、原則としてご相談者の個人情報を第三者に対して提供いたしません。ただし、利用目的の達成に必要な範囲内において、関係機関・者等との間で共同利用する場合には、原則としてご相談者(又は代理人)の同意を得た上で、ご相談者の個人情報を関係機関・者等に対して提供することがあります。

[図表 24-2]個人情報に関する管理・取扱規程(2/2)

また、例外として、個人情報保護法第23条第1項に従って、同意を得ずに関係機関・者等に対して情報提供する場合があります。

◎同意の上で第三者に提供する場合

- ◆ 都道府県、支援調整会議構成員並びに所属機関等との間で、暫定支援や緊急対応の実施、各種支援サービスの利用申込みや支援計画策定に関する調整を行うため
- ◆ 他機関・者が実施するサービス提供を受けるため
- ◆ 各種福祉制度申込時に、当センターから自治体へ事前に本人が特定される形で相談する場合
- ◆ 病気・怪我等の際に医療機関につなぐ場合

◎同意を得ずに第三者に提供する場合(個人情報保護法第23条第1項の定めによる)

- ◆ 法令に基づく場合
- ◆ 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ◆ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ◆ 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

【保存期間】

ご相談者の情報の保存は、利用申込日より開始します。保存期間は、利用停止日より5年間とします。その後は、適切な方法(溶解処理等)により廃棄します。

【安全管理措置】

ご相談者の個人情報を正確かつ最新の状態で保管・管理するよう努めるとともに、漏えい等を防止するため、合理的な安全管理措置を実施します。

【継続的改善】

情報技術の発展や社会的要請の変化等を踏まえて本ポリシーを適宜見直し、ご相談者の個人情報の取扱いについて、継続的に改善に努めてまいります。

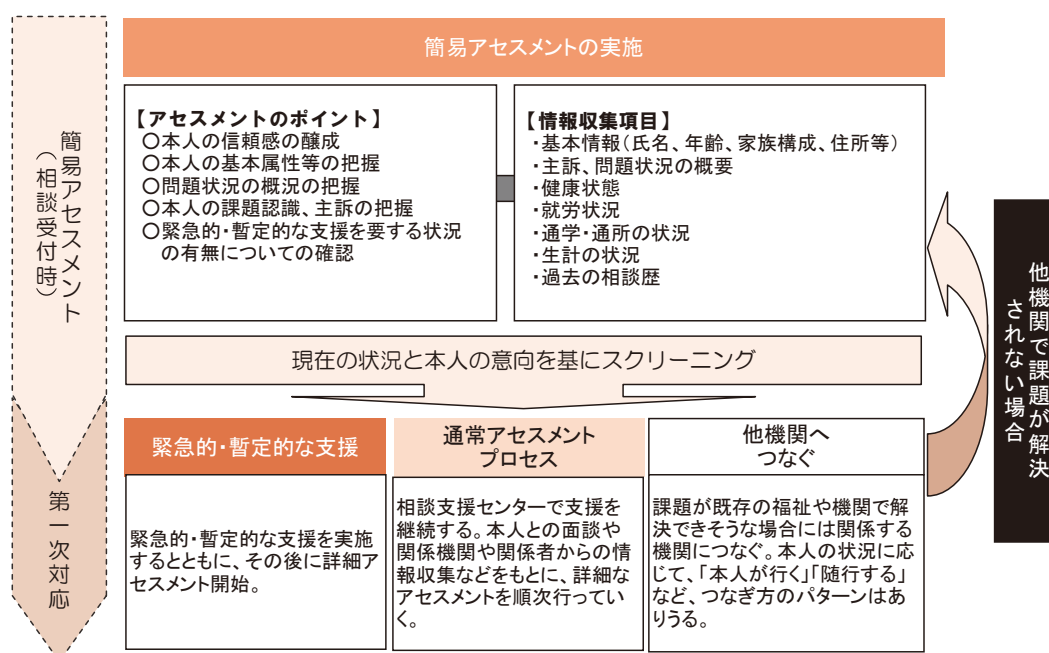
以上

(4)簡易アセスメント・スクリーニングの実施

1)簡易アセスメント・スクリーニングとは

- 相談受付時に確認した事項を踏まえて状況を「簡易アセスメント」し、対象者を相談支援センターで継続的に支援するべきか、それとも情報提供や他制度・サービスでの対応とすべきかについて判断する「スクリーニング」を実施する。
- 明らかに他の制度・サービスで対応することが可能な対象者については、情報提供をしたり他機関につなぐ。
- 他機関へのつなぎ方については、本人の状況に応じて、「情報提供のみで本人が行く」、「随行する」などいくつかのパターンがありうる。ただし、簡易アセスメントの段階では十分に本人の状況が把握・分析できておらず、隠れた課題が後でみえてくることなどもあるので、他機関につないだ後の状況は必ず確認し、アフターフォローを行う。
- 簡易アセスメントをした結果、本人の状況から緊急的・暫定的に支援を要すると判断される場合には、「緊急的な対応」もしくは「暫定的な支援」の実施につなげる。
 - ・「暫定的な支援」とは、行政による「暫定支援決定」を必要とする、新たな法に基づく生活支援サービスである「一時的な居住等の支援」及び「居住の確保を支援する給付金」の暫定的な実施のことをいう。
 - ・「緊急的な対応」とは、上記でいう「暫定的な支援」以外の他の関係機関と連携して行う一般的な緊急的な対応である。具体的には、社会福祉協議会が実施する緊急小口資金貸付、医療機関へのつなぎ、一時保護等があたる。

〔図表25〕簡易アセスメント・スクリーニングの実施の流れ



注. 実際の対応場面においては、「緊急的・暫定的な支援を行った後に通常アセスメントプロセスにつなぐ」など様々なパターンがありうる。

2)緊急的・暫定的な支援の判断と実施

- 相談受付時の最初に、本人の生命や尊厳の保持に関わるような切迫した状況等があるかどうかを確認(図表 26)し、そのような状況がある場合には、「暫定的な支援」もしくは「緊急的な対応」を実施する。具体的には、次のような支援内容がこれにあたる。

①暫定的な支援

新たな法に基づく生活支援サービスであり、支援にあたっては行政による「暫定支援決定」を要する。

(想定される支援内容)

一時的な居住等の支援／居住の確保を支援する給付金

②緊急的な対応

上記の「暫定的な支援」以外で、相談支援センターが他の関係機関との連携のもとに、本人の切迫した状況に対応して緊急的な対応を行うもの。行政による「暫定支援決定」は要さない。

(想定される支援内容例)

緊急小口資金貸付／医療機関へのつなぎ／警察へのつなぎ、一時保護(各種虐待・暴力防止法に基づくもの等) 等

- なお、行政による「暫定支援決定」を要する「暫定的な支援」の実施に当たっては、「暫定支援申請書」(図表 27)を本人もしくは代理人の捺印または署名のもとで作成し、行政に提出する。
- 「暫定的な支援」の実施は行政に決定権があるが、夜間や休日などで緊急性が高い場合には、行政の決定を経ずに相談支援センターの判断で実施できる(事後に報告・承認が必要)。

[図表26] 緊急的・暫定的な支援の判断基準と実施のポイント

緊急支援の判断基準	☐ 命が危ぶまれる健康状態にある 例) 食事が何日もとれておらずふらついている ☐ ライフラインが止まっていて、早期の復旧見込みがない ☐ 危害が及ぶ可能性が高く、身の安全が確保されていない 例) DVの元夫に追われ暴力をふるわれる懸念が高い ☐ 安定的な住まいがない ☐ 所持金が全くなく、食事等を入手できない ☐ その他緊急支援を必要とする状況がある
	
緊急対応におけるポイント	○ あらかじめ緊急対応時の手順及びルールを定めておき、関係者・関係機関と共有しておく。 ○ 即座に関係者に連絡をとって、緊急対応体制を整える ○ 救急車や警察等の要否の判断・連絡を即座に行う。 ○ あらかじめ定めたルールに基づき、緊急支援を行う。
想定される緊急的・暫定的な支援の内容	①暫定的な支援(※行政による「暫定支援決定」を要する) ・一時的な居住等の支援*1 ・居住の確保を支援する給付金*1 ②緊急的な対応 ・緊急小口資金貸付*2 ・医療機関へのつなぎ、緊急入院 ・警察へのつなぎ ・一時保護*3 ・急迫保護*4 等

*1:生活支援法(仮称)により新たに公費負担によるサービスとしての導入が想定される事業

＊2: 社会福祉協議会が実施する事業

※3:児童虐待防止法、高齢者虐待防止法、障害者虐待防止法、配偶者暴力防止法、精神保健福祉法等による

*4:生活保護法による

[図表27] 暫定支援申請書

暫定支援申請書				
申請日	平成 年 月 日		担当者	
■ 基本情報				
ふりがな			性別	☐ 男性 ☐ 女性 ☐ （ ）
氏名			生年月日	☐ 大正 ☐ 昭和 ☐ 平成 年 月 日
代理人 ※本人以外 の場合			代理人の 本人との 関係	☐ 家族（本人との続柄： ） ☐ その他（ ）
	電話	（ ） －		
■ 申請する暫定支援				
☐ 一時的な居住等の支援	支援期間 ____月____日 ～ ____月____日			
☐ 居住の確保を支援する給付金	給付期間 ____ヵ月		給付額 ____円	
<申請理由>				
プラン決定までの 間で当面必要に なりそうなこと				
プラン策定 目標時期（目処）	平成 ____年 ____月			
■ 暫定支援申請に関する本人（代理人）記入欄				
〇〇市御中				
暫定支援を申請します。				
平成 ____年 ____月 ____日		本人署名 _____ 印		
		代理人署名 _____ 印		
※印鑑がない場合は署名のみ				
<必要添付書類>				
☐ 相談申込・受付票				

3)スクリーニングの考え方と基準

•スクリーニングの考え方は、基本的には次の4つに整理される。

- ① 本人に情報提供するだけで対応が可能と判断される場合は、情報提供や単発の相談対応のみを行う。
- ② 課題が明確で、対応する制度や専門機関につなぐことで対応可能と判断される場合は、早期にそれら制度や専門機関につなぐ。
- ③ 課題が複合的であり、総合的にアセスメントをして多面的に対応策を検討することが必要と判断される場合は、相談支援センターが継続支援する。
- ④ 既存の制度やサービスでは十分に対応できない課題を抱えている場合は、相談支援センターが継続支援し、支援する資源の開拓・調整を含めて対応する。

[図表28]スクリーニングの考え方と基準

課題の種類		スクリーニングの基準	対応
①	一般的な相談	☐ 本人に情報を提供するだけで解決が可能 ☐ 基本的に一度の相談対応によって、本人が抱える課題が解決できる(例:気持ち吐き出すだけでよい場合等)	基本的には情報提供や単発の相談対応のみで終了。
②	他の制度・専門機関等で対応が可能な相談	☐ 本人の課題に対して、専門的に対応可能な制度や専門機関がある ☐ 課題の複合性が比較的低く、既存の制度や専門機関での対応が可能 ☐ 本人が頼ることができる他の適切な専門機関や支援者等がある(本人が有する社会資源を活用することで解決が期待できる)	課題に対応する他の制度や専門機関につなぐ。他の機関へのつながりにあたっては、本人の状況を先方機関にあらかじめ伝えたり、同行支援するなどして丁寧なつながりを行う。
③	課題が複合的であり、総合的にアセスメントをして対応策を検討することが必要と判断される相談	☐ 課題が多岐に及んでおり、解決に向けては複数の制度や機関による関わりの調整が必要である ☐ 課題の全体像が整理されておらず、その把握と解きほぐしが必要である	相談支援センターで継続支援とし、アセスメントから開始。相談支援センターが中心となって課題と支援方針を整理の上、各種制度・関係機関と連携して支援を実施。
④	既存の制度やサービスでは十分に対応できない課題を抱えている相談	☐ 既存の制度やサービスを利用するだけでは課題の解決を期待できない ☐ 本人の課題を解決するためには、新たな社会資源の開拓・調整が必要と想定される ☐ 課題に対応できる制度や専門機関等があっても、本人の能力・スキルや性格傾向等から、その利用にあたって支え手が必要とする ☐ 生活全般の立て直しが必要 ☐ 相談支援センター以外で頼れるところ(人含む)がない	相談支援センターで継続支援とし、アセスメントから開始。社会資源の開拓や制度・サービス利用に係る支援を実施。

[図表29]簡易アセスメント・スクリーニングシート

簡易アセスメント・スクリーニングシート			
実施日	平成 年 月 日	実施者	
氏名			

■支援プロセスへのスクリーニング基準

①一般的な相談		
☐ 本人に情報を提供するだけで解決が可能 ☐ 基本的に一度の相談対応によって、本人が抱える課題が解決できる	▶	情報提供や相談対応のみで終了 (センターの継続支援は不要)
②他の制度・専門機関等で対応が可能な相談		
☐ 本人の課題に対して、専門的に対応可能な制度や専門機関がある ☐ 課題の複合性が比較的低く、既存の制度や専門機関での対応が可能 ☐ 本人が頼ることができる他の適切な専門機関や支援者等がある(本人が有する社会資源を活用することで解決が期待できる)	▶	他の制度や専門機関につなぐ。必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする。
③課題が複合的であり、総合的にアセスメントをして対応策を検討することが必要と判断される相談		
☐ 課題が多岐に及んでおり、解決に向けては複数の制度や機関による関わりの調整が必要である ☐ 課題の全体像が整理されておらず、その把握と解きほぐしが必要である	▶	相談支援センターが継続支援する (センターが中心となって課題と支援方針を整理の上、各種制度・関係機関と連携して支援を実施)
④既存の制度やサービスでは十分に対応できない課題を抱えている相談		
☐ 既存の制度やサービスを利用するだけでは課題の解決を期待できない ☐ 本人の課題を解決するためには、新たな社会資源の開拓・調整が必要と想定される ☐ 課題に対応できる制度や専門機関等があっても、本人の能力・スキルや性格傾向等から、その利用にあたって支え手を必要とする ☐ 生活全般の立て直しが必要 ☐ 相談支援センター以外で頼れるところ(人含む)がない	▶	相談支援センターが継続支援する (社会資源の開拓や制度・サービス利用に係る支援を実施)

4)スクリーニング時の留意事項

- いったんは上記の方針でスクリーニングをするが、①や②のように早期に他の機関につながる場合においても、「何か困ったことがあればいつでも相談に来よう」伝えると共に、対応後の状況についてフォローアップをする。
- また、②で多く想定される他の制度や専門機関へのつなぎについては、相談支援センターと関係機関とが日頃から情報交換を行い、互いに連携・情報交換しあう関係をつくっておくことが重要である。
- スクリーニングの経過において、どのような判断をして対応をしたか、どのような機関にどのような形でつなげたか等の初期対応の経過についても、必ず「支援経過記録シート」に記録する。

(5)自立促進(社会参加)プロセス利用申請

1)自立促進(社会参加)プロセス利用申請の手続き

- 簡易アセスメント・スクリーニングの結果、相談支援センターが継続支援することが妥当と判断されるケースについては、相談支援センターが本人に意思確認した上で「プロセス利用申請書」(図表 30)を作成し、行政に提出する。
- なお、このプロセス利用申請の手続きについては、シート類についての検証調査を行った結果、①相談支援の流れは連続的なものであるためどこからがプロセスの開始時点かがわかりづらい、②本来的には相談支援センターにおけるスクリーニング結果について行政に報告があればよい、の二点の理由から、個々の利用者ごとの申請書ではなく、受付対応状況一覧表を月次で報告する形でもよいのではないかと意見もあった。しかし、本報告書では、新たな制度が導入される立ち上げ期にあるため、利用者のボリュームが見込みづらいこと、また相談支援センターの体制も不安定になりがちであることなど、懸念事項を考慮して、制度導入当初についてはこの利用申請の手続きを残すこととしている。

2)本人が申請を拒否する場合の対応

- 本人が申請を拒否する場合も、相談支援プロセスによる支援の必要性が高いと判断される場合には、申請のメリットや申請しないことのデメリット、必要性などを説明して、粘り強く説得する。
- 説得の努力を行った後もどうしても本人が申請を拒否する場合、基本的には本人の意思を尊重することとなるが、生命の危険が懸念されるなどの急迫ケースについては、福祉事務所による措置として急迫保護を行う。

[図表30]プロセス利用申請書

プロセス利用申請書			
申請日	平成 年 月 日	担当者	
■ 基本情報			
ふりがな		性別	☐ 男 ☐ 女
氏名		生年月日	☐ 大正 ☐ 昭和 ☐ 平成 年 月 日
■ 自立促進(社会参加)プロセス利用申請理由			
<具体的に>			
<あてはまるものにチェック> ☐課題が多岐に及んでおり、解決に向けては複数の制度や機関による関わりの調整が必要である ☐課題の全体像が整理されておらず、その把握と解きほぐしが必要である ☐既存の制度やサービスを利用するだけでは課題の解決を期待できない ☐本人の課題を解決するためには、新たな社会資源の開拓・調整が必要と想定される ☐課題に対応できる制度や専門機関等があっても、本人の能力・スキルや性格傾向等から、その利用にあたって支え手を必要とする ☐生活全般の立て直しが必要 ☐相談支援センター以外で頼れるところ(人含む)がない			
プラン決定までの間で当面必要になりそうなこと			
プラン策定目標時期(目処)	平成_____年_____月		
<必要添付書類> ☐相談申込・受付票			

(6) 暫定支援決定

1) 暫定支援決定とは

- 相談支援プロセスのもとの支援の実施については、行政が「決定」を行うことによって支援が実施される。
- 支援開始後の比較的初期の段階では、次の 2 点について行政による「暫定支援決定」を受けることになる。
 - ① 「暫定的な支援」の実施について(※必要とする場合のみ)
新たな法に基づく生活支援サービスを活用した「暫定的な支援」を実施することについての行政決定
(暫定的な支援の内容)
一時的な居住等の支援／居住の確保を支援する給付金
 - ② 相談支援センターが継続支援を行うことについて
スクリーニングの結果、相談支援センターによる支援を継続し、アセスメントを本格的に実施して、本人同意によるプラン策定を行うことについての行政決定

2) 暫定支援決定の手続き

- 「暫定的な支援」の実施の決定に関しては、相談支援センターは本人もしくは代理人の同意のもとで先に示した「暫定支援申請書」(既出、図表 27)を作成し、行政に提出する。
- 行政は、申請書に記載されている申請理由を確認し、「暫定支援決定」を行う。

3. アセスメント

(1) アセスメントとは

- アセスメントとは、生活困窮に陥っている本人の状況やニーズ、経済状況、健康状態、就労状況、社会参加状況等について社会環境との関連の中で包括的に把握し、その中で対応すべき課題領域をとらえ、背景・要因を分析の上で解決の方向性を見定めるものである。
- アセスメントは、本人へのファーストコンタクトから支援の段階を含めて常にその視点が必要とされるものである。また、一度アセスメントを行ったからといって終わりではなく、支援の過程の中で新たな情報や状況の動きがあった場合には再度アセスメントをし直すことが必要である。
- アセスメントは、プラン作成においてその根拠となるものであり、この過程における課題と背景・要因の見定めが相談支援プロセスにおいてきわめて重要なものとなる。

(2) アセスメントの基本方針と達成目標

- アセスメントは、相談支援員側が一方的に行うものではなく、本人が主体的に参加し、本人と相談支援員とが理解を共有し、協働して行うことが基本である。
- アセスメントの過程を通じた達成目標は次のとおりである。

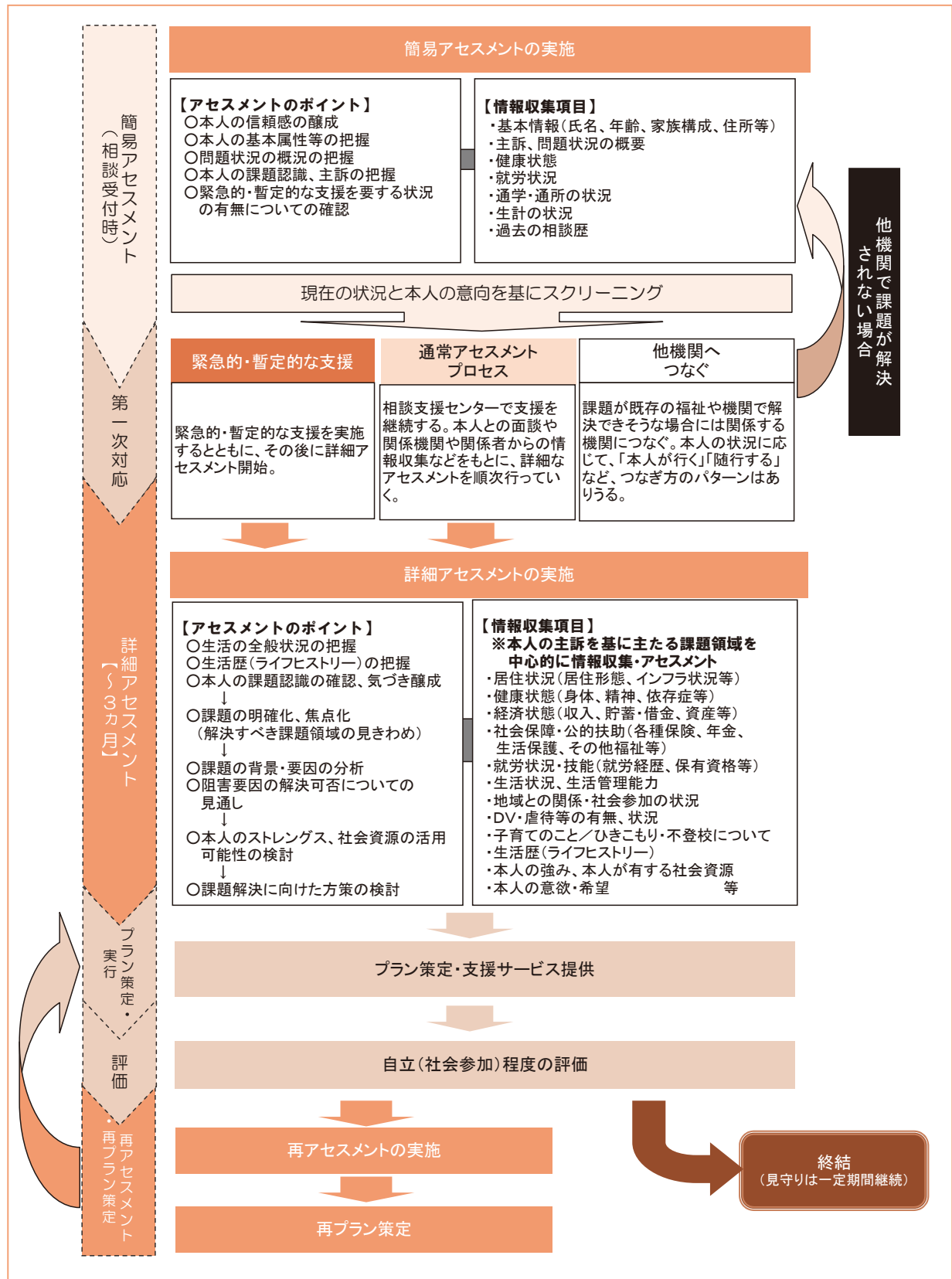
〔図表31〕 アセスメントの過程を通じた達成目標

- ① アセスメントを通じて、相談支援員は本人を理解し、本人と相談支援員の間の信頼関係を築く
- ② 本人の現状や抱える課題の全体像について、潜在的なものも含めて把握する
- ③ 対応すべき課題を選別し、本人とともに、背景や要因を分析し、理解を深め共有する
- ④ 課題とその背景・要因について、本人の気づきを促す
- ⑤ 本人のストレングスや活用できる社会資源を共に確認する
- ⑥ 本人の自立への意識・意欲を引き出し、本人が目指す「自立」のあり方と課題解決の方向性を共有する

(3) アセスメントの段階

- アセスメントは、①相談受付・スクリーニング時に緊急的・暫定的な支援の必要性や他機関へのつなぎの必要性について判断するための「簡易アセスメント」と、②時間をかけて本人の状況を把握し課題を本人と共に確認・分析する「詳細アセスメント」の大きく2段階に分けて実施する。

[図表32] アセスメントの段階



(4)アセスメントの考え方

1)アセスメントの姿勢

- 相談支援員は、アセスメントに際しては次の姿勢を持って行うことが重要である。

○アセスメントは本人と相談支援員の協働作業

アセスメントは、相談支援員側が一方的に本人の状況を評価するものではなく、本人と相談支援員の協働作業として、本人の状況や取り巻く環境について確認し、共に分析と理解を深めていくことが求められる。アセスメント自体が、本人が抱える課題に気づき、その背景要因や解決の可能性について理解を深める過程としての重要な意味合いを持っているため、本人の主体性を尊重した本人参加型のアセスメントとすることがきわめて重要である。

○アセスメントの過程そのものが「支援」

アセスメントの過程そのものが、本人のエンパワメントに向けた「支援」の過程であると捉えて取り組むことが重要である。まずは本人の話を傾聴して、思いを受け止めることが何よりも重要である。

また、アセスメントでは、とすれば本人が抱える問題だけに着目することに陥りやすいが、それだけでは問題の深刻性に本人が落ち込むなどマイナスの影響も懸念される。本人が抱える課題の背景にある、構造的なものも含めた様々な要因に着目して理解を深める中で、どの要因を改善すれば課題の解決に近づくことができるか、そのためにどのような手立てが考えられるかを本人と共に考え、課題解決に向けた本人の意欲を喚起していくことが必要である。

アセスメントの過程で、マイナス面だけでなく本人が有する強み(ストレングス)にも着目することによって、本人自身が持っている能力や良さ、助けとなる社会資源・環境に気づき、自己効力感や自立に向けたモチベーションを高めていくことができる。

2)アセスメントで捉えるべき側面

- アセスメントを行う際に捉えるべき側面としては、次のことが挙げられる。

○本人の状況を捉える3つの要素～身体状況／精神心理状況／社会環境

アセスメントにおいて本人の状況を捉える要素としては、大きくは次の3つが考えられる。これらの要素を意識して、本人や関係機関・関係者等から情報を収集し、また客観情報のほか主観情報も動員して、本人の状況について理解を深めていくことが求められる。

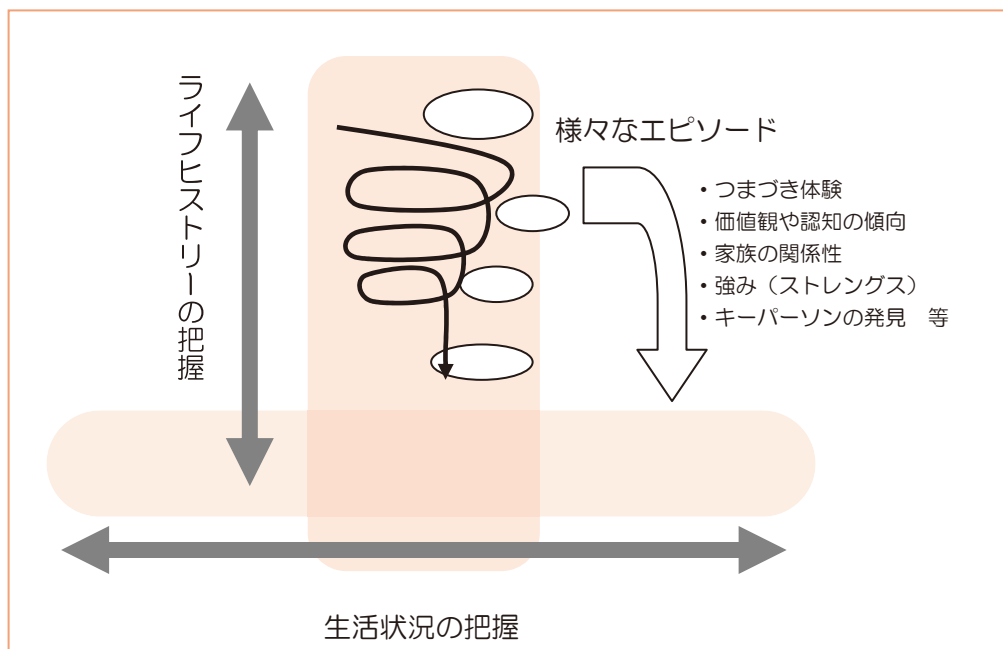
- ①身体状況・・・身体機能の状況、疾病や障害の状況、介護の必要度など
- ②精神心理状況・・・価値観や認識、意欲や満足度、精神的な安定状況、嗜好など
- ③社会環境・・・家族・親族の状況、近隣関係、家族や社会の中での本人の役割、就業状況など

○「生活状況」と「生活歴(ライフヒストリー)」の両面から把握

アセスメントの中では、相談時点における本人の「生活状況」について全体的・包括的に把握することに加えて、本人のこれまでの「生活歴(ライフヒストリー)」を把握してその本人について深く理解することが重要である。

本人が現在生活困窮に陥っている状況の背景には、成育過程における失敗やいじめ、職場への不適応などの様々なつまづきや、家族等との人間関係の難しさが影響している場合も少なくない。他方、「生活歴(ライフヒストリー)」を聞いていく中で、本人の価値観や認知の傾向や家族の関係性を理解できたり、本人自身が気づいていない強み(ストレングス)やかかつてあった成功体験への気づき、あるいは支援への助力を期待できるキーパーソンの発見などもありえる。

【図表33】「生活状況」と「生活歴(ライフヒストリー)」の両面から把握のイメージ



○本人が有する強み(ストレングス)や取り巻く環境(社会資源)にも着目

アセスメントは、本人の状況におけるマイナス面の要素に着目するだけではなく、本人が有するストレングスや社会資源(例えば、家族・親族の支援ネットワーク、関係機関・団体とのつながり等)等のこれからの自立促進に向けて活用できるプラス要素にも着目して、それらに関する情報収集を図る。

相談支援プロセスにおけるケアマネジメントの本質は、本人に対する働きかけだけではなく、時に社会資源の開発までも含めた本人を取り巻く環境の調整である。この点において、アセスメントの過程においても、本人を取り巻く環境として、どのような制度・サービス、インフォーマルサポートの利用が可能あるいは期待できるのか、またたとえ現在ではなくても社会資源として開発の可能性があるのか等の環境の状況・条件についても目配りしておくことが重要である。

(5)アセスメントの流れと手順

1)アセスメントの流れ

～課題を明確化し、その背景要因を深掘りして対応策を探る過程がアセスメント

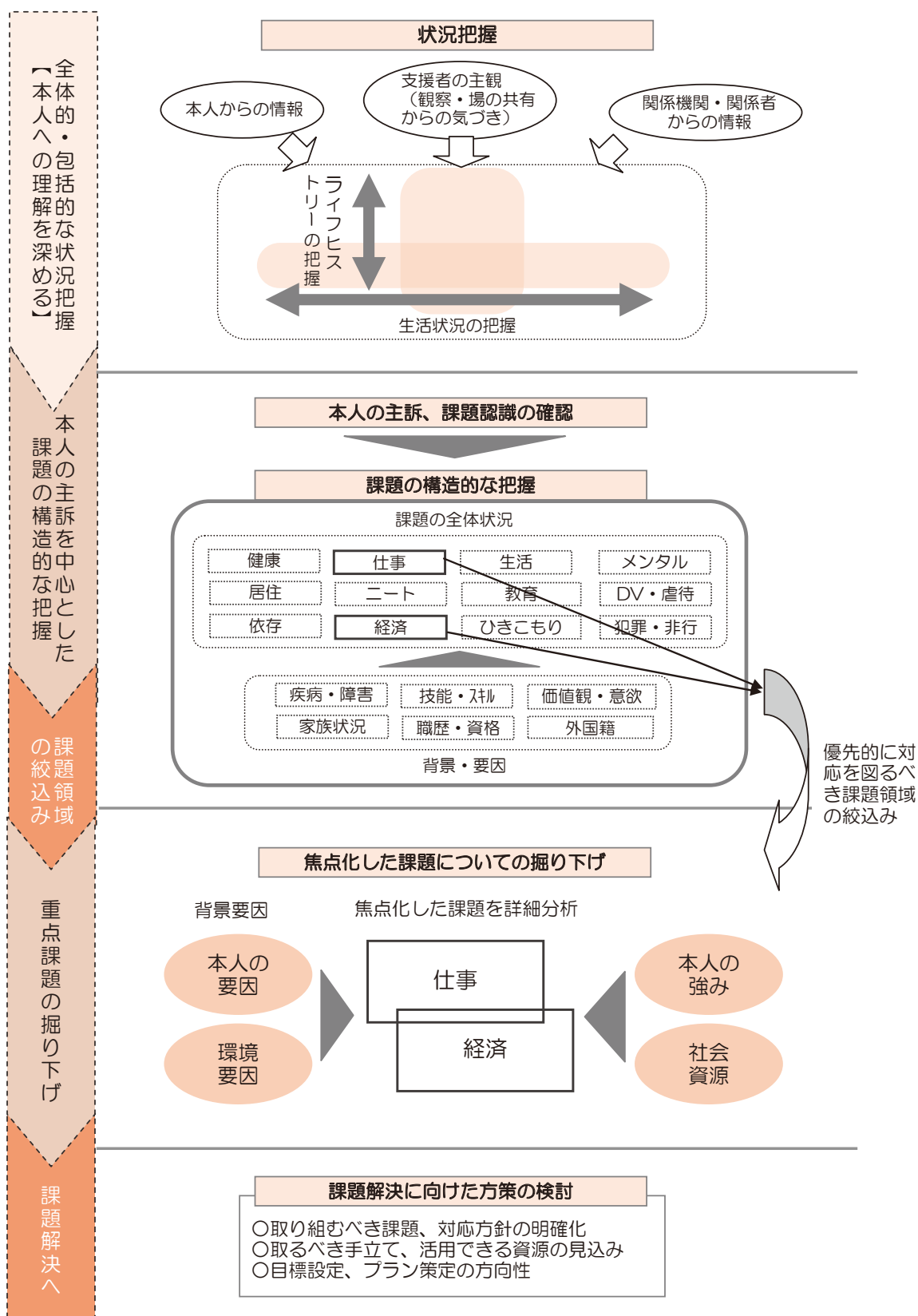
- 生活困窮者が抱える問題は多岐に及び複合的であることが多々あり、問題やその背景要因が複雑に絡み合っていて、何からどう手をつけたらよいのかわからないような場合も少なくない。アセスメントにおいては、このような本人が抱える複雑な問題の構造を解きほぐす中で、包括的・全体的な状況及び本人の意思や様々な状況を鑑みて、対応を図るべき課題を明確化することがまずは求められる。そして、その対象とすべき課題の背景要因を深掘りして理解し、対応策の方向性を探っていく過程がアセスメントである。
- なお、包括的・総合的な状況の把握は必要ではあるが、すべてを把握しなければ支援が組み立てられないと考えるのは誤りである。本人から繰り返される訴え、質問への回答、表情などから、「ここは触れてはいけない」とみられる領域なども特定し、いったんはそれを棚上げしてわかる範囲でアセスメントを進めるということも相談支援員の技量の一つである。すべての状況を把握できない中でも、まずは重要度が高いと考えられる課題領域からアセスメントを深め、対応策を練っていくといったような、軌道修正を繰り返しながら「走りながら考える」姿勢も、時にアセスメントには求められる。
- アセスメントの流れのイメージを次ページに図で示す。

2)アセスメントシート・項目について

～基本シートを使用しつつ、必要に応じて補助ツールを活用

- アセスメントにおいては、まずは基礎的な帳票として「インテーク・基礎アセスメントシート」(既出、図表 23)を用いて全体的・包括的なアセスメントを実施する。
- その中で、詳細なアセスメントがさらに必要と考えられる課題領域がある場合には、必要に応じて図表 35 に示すような詳細アセスメント項目例(別添資料 1:補助ツール【補助1】)などを参考にしながら、課題領域別のアセスメントを深める。

[図表34] アセスメントの流れ(イメージ)



(注)実際の対応場面においては、状況把握と課題の構造的把握とは同時進行的に行うことが多い。また、「わかりやすい課題」から入っていくことで、その周辺の課題も含めて全体像を把握していくアプローチも考えられる。

(6)アセスメントの領域と具体的項目

- パーソナル・サポート・サービスで得られた成果、類似機関で用いられている帳票等から考えられるアセスメント領域と具体的な詳細アセスメント項目例を示すと以下の通りである（項目の具体的な詳細については別添資料 1: 補助ツール【補助1】を参照）。

[図表35]アセスメント領域と具体的項目例

領域	具体的項目
基本的情報	① 当初相談経路 ② 緊急的な支援の必要性 ③ 本人の訴え、状況
過去の相談歴	① 時期 ② 相談者 ③ 相談先機関 ④ 相談内容と対応
家族	① 家族構成、年齢、就業状況等 ② 本人の課題を解決するために必要となる家族に関する情報・課題等
健康面	① 疾病・傷病、健康上の課題 ② 通院状況 ③ 服薬状況 ④ 健康保険加入状況 ⑤ 障害・手帳の状況 ⑥ 介護認定の状況 ⑦ 福祉・介護サービスの利用
住まい	① 住居 ② 住民票 ③ 公共料金支払、インフラ ④ 家賃・地代
収入・経済状態	① 世帯収入 ② 本人と家族の収入の状況 ③ 世帯としての毎月の生活費と内訳 ④ 雇用保険給付の受給 ⑤ 生活保護の受給 ⑥ 世帯としての各種手当の受給状況 ⑦ 本人の年金加入状況 ⑧ 世帯としての貸付・債務 ⑨ その他資産
仕事	① 現在の就労状況 ② これまでの就労状況（ボランティア、アルバイト、職業訓練等含む） ③ 現在の求職活動状況 ④ 職業訓練や中間的就労の経験 ⑤ 保有資格・スキル

領域	具体的項目
	⑥ 雇用保険加入状
生活管理	① 1日のタイムスケジュール ② 1週間のタイムスケジュール ③ 生活管理能力(生活時間、極端な飲食・生活習慣、金銭管理等) ④ 本人が得意なこと ⑤ 本人が苦手なこと
地域や周囲との関係 ・社会参加	① エコマップ ② 地域との関係性 ③ 外出頻度・行先 ④ 社会参加に係る課題(ひきこもり等) ⑤ 交友関係
成育歴・生活歴 (ライフヒストリー)	① 最終学歴 ② 過去の課題・経験(虐待、DV、貧困、いじめ、疾病、非行等) ③ 成育歴・生活歴で留意すべきこと
DV・虐待	① DV・虐待の怖れ ② 被害者および加害者の属性 ③ DV・虐待の状況 ④ これまでにかかわりがあった機関 ⑤ 保護・措置 ⑥ 保護命令
子どもの状況／子ども が抱える課題	※子どもに関する相談の場合に使用 ① 就学・就園段階 ② 子どもが抱える課題(虐待、貧困、いじめ、不登校、進学、就職等) ③ 子どもが抱える課題の背景要因等
国籍・言語	① 国籍 ② 言語
アセスメント結果の整理・本人の能力	① 話を聞いて理解する力 ② 言語能力 ③ 書く力(識字力) ④ 人とのコミュニケーション ⑤ 本人が抱える課題と背景要因 ⑥ 担当者としての印象・気になる点等

[図表36] 社会的排除指標(参考)

- 社会的排除の概念は明確に整理されていないが、阿部彩氏は、以下の項目を社会的排除の指標に用いて分析している。

大項目	小項目	条件等
1. 基本ニーズ	(1)食料	家族が必要とする食料が金銭的な理由で買えない
	(2)衣類	家族が必要とする衣類が金銭的な理由で買えない
	(3)医療	必要な時に、経済的な理由で医者にかかれない
2. 物質的剥奪	耐久財	以下 10 項目のうち 1 項目以上が「経済的に持てない」 ①テレビ、②冷蔵庫、③電子レンジ、④冷暖房機器、⑤湯沸かし器、⑥電話、⑦ビデオデッキ、⑧ステレオ、⑨礼服、⑩家族全員に十分なふとん
3. 制度からの排除	(1)選挙の投票	
	(2)公的年金制度	公的年金にも個人年金にも未加入
	(3)医療保険制度	公的医療保険制度にも民間医療保険制度にも未加入
	(4)公共施設・公共サービス	以下の公共施設・サービスのうち少なくとも 1 つを使うことができない ①図書館、②公共のスポーツ施設(公営プールなど)、③役所、④保健所、⑤公会堂・公営ホール・町内会など、⑥公園・広場、⑦公共交通サービス(公営バス・電車など)
	(5)ライフライン	電気、ガス、電話の停止経験
4. 社会的関係の欠如	(1)人とのコミュニケーション	人(家族を含む)と 2~3 日に 1 回以下しか話をしない(電話・Eメール含む)
	(2)交友	友人・家族・親戚に会いに行くことが経済的にできない
	(3)親戚とのつながり	親戚の冠婚葬祭へ出席することが経済的にできない
	(4)社会的ネットワーク	以下の 6 項目について「同居の家族以外に頼れる人がいない」が 1 項目以上 ①病気のときの世話、②1 人ではできない家の周りの仕事の手伝い、③転職・転居・結婚などの人生相談、④配偶者・家庭内でのトラブルの相談、⑤寂しいときの話し相手、⑥子どもや老親の世話を時々してくれる
5. 適切な住環境の欠如	(1)住居の不安定	過去 1 年間の家賃の滞納経験
	(2)住環境	以下のうち 3 項目以上を経済的な理由で持てない ①家族専用のトイレ、②家族専用の炊事場(台所)、③家族専用の浴室、④炊事場と別の洗面所、⑤寝室と食卓が別、⑥複数の寝室
6. レジャーと社会参加の欠如	(1)旅行	関心がない以外で泊りがけでの家族旅行が年 1 回以下
	(2)外食	家族での外食が月 1 回以下
	(3)社会活動	以下のうち 1 項目以上の欠如 ①町内会・子ども会・老人会・婦人会・PTA など、②ボランティア・社会貢献活動、③趣味・スポーツ、④宗教団体、⑤政党、⑥労働組合
7. 主観的貧困(家計の状況)	(1)主観的経済状況	
	(2)家計状況	赤字かどうか
	(3)貯蓄	
8. 所得ベースの相対的貧困	世帯所得	等価世帯所得の中央値 50%以下

(資料)阿部彩(2007)「日本における社会的排除の実態とその要因」『季刊・社会保障研究』Vol.43 NO.1

(7)アセスメントのための情報の収集

- アセスメントのための情報の収集は、面接相談や活動・場の共有など様々な場面を通じて、本人から収集する。本人が語る内容(いわゆる情報)だけでなく、本人の表情やしぐさ、行動特性等も洞察して、本人の状況についての理解を深めることが必要である。
- シェルターやケアつき住宅等に入所するケースでは、その日常生活の場面における観察も、本人の素に近い姿を理解する上で重要である。面接の場面に、日常場面における支援に携わる相談支援員が同席するなどのことも考えられる。
- 家族や親族・知人や、これまで本人への支援に関わってきた関係機関・関係者等の本人以外の他者からも必要に応じて情報収集を行う。ただし、他者からの情報収集にあたっては、本人から了解を得た上で行うことが基本である。

(8)本人の主体的な課題整理

- 本人が主体的に自分自身が抱える課題の状況を客観的に把握し、その原因や背景、今後自分としてどのようにしていきたいか等について理解を深めるために、本人自身の課題整理を支援する。
- 必要に応じて別添資料1:補助ツール【補助2】の「課題整理シート」のようなワークシートを使用して、本人の課題整理の作業を支援する。

(9)課題領域の絞込みと背景・要因の分析

- 生活の全般状況を確認しながら本人の課題への気づきを醸成する。
- 生活困窮者が抱える課題は複合的であることが多く、課題は多岐に及ぶことが考えられる。それらの中から、本人の意向を重視して次の観点で優先的に解決すべき課題領域を絞込み、その領域を中心に課題の背景・要因を分析し、課題解決の方向性を検討する。

【課題領域の絞込みの考え方】

- 本人が課題と感じており、解決したいと思っている度合いが強い領域
- 課題が生じている背景・要因の改善の可能性がある
- 解決することの必要性・緊急性が高い(この領域の課題が解決できないと他の課題も解決できない、解決しないと生命・安全面の危惧がある等)

(10)アセスメントにおけるチームアプローチ

- アセスメントは、本人の生活状況に関わる客観的な情報のほか、相談支援員が本人と面談してその表情やしぐさ等も含めて得た主観的情報が組み込まれて行われるものである。その点において、アセスメントには相談支援員の主観が強く反映される可能性があり、相談支援員自身の価値観や物の見方の偏りを常に意識して行う必要がある。
- 上記の点において、アセスメントは主たる相談支援員 1 人が単独で行うのではなく、相談支援センターの複数の職員の間や支援に関わる関係者の間で情報を共有し、それぞれの情報の捉え方や見立てをぶつけあう作業も必要になる。

- また、多面的に専門性を活かして本人の状況を分析し、解決の方向性を見出すためにも、多様な専門性を有する関係者の参加のもとでのアセスメントの実施が望ましい。

4. プランの策定

(1) プランの考え方

- アセスメントの結果、本人同意のもとで解決すべきものとして特定した課題を解決するための方針を定め、本人が目指すべき目標を設定する。
- そして、その目標達成に向けた①本人の行動プラン、②本人を支える相談支援センター及び関係機関・関係者による支援プランを盛り込んだ自立促進、社会参加を目指すプランを策定する。
- プランは当事者主体のものであり、本人の「行動プラン」が中心となる。加えて、相談支援員側の具体的な支援の内容・実施方法等についても、関係する相談支援員間の協議及び本人同意のもとでプランに盛り込む。
- プランは無期限のものではなく、一定の期間を区切った有期のものとする。支援の中心となる制度・事業の給付の期間との整合も図りながら、概ね3ヵ月、6ヵ月、1年などの区切りで状況の評価ができるようなイメージが考えられる。

(2) プラン作成の手順

- プランの作成は、原則として本人参加のもとで行う。
- プラン案を、本人と相談支援員との間で意見交換をしながら、共通理解を形成しつつ作成する。プラン案については、次の流れで検討を進める。

【プラン案検討の流れ】

- アセスメント結果に基づく解決すべき課題の確認
 - 課題解決の方向性、望ましい解決した姿のイメージを本人と相談支援員とで共有
 - 目指すべき「目標」の設定～どのような自立のかたちを目指すのか
 - 課題解決に向けた本人の行動プランの作成
 - 相談支援員側の具体的な支援の内容・実施方法等に関する支援プランの作成(制度・サービスの活用方針、社会資源へのつなぎ、関係機関等による支援の実施等の計画化)
-
- プラン案は、必要に応じて本人が参加し、相談支援センター、支援に関わる関係機関等、行政が参加する支援調整会議において検討し、最終的には行政が決定する。
 - なお、実際には、プランは進化していくものである。相談を受け付けた後、初期の段階から順次アセスメントを重ねていき、プランも暫定的に作られ、できることから支援は開始される。そして、アセスメント情報の追加によって見立てが深化し、新たな法に基づく生活支援サービスの提供も含めて、全体としてのプランの方向性が整理された段階で、正式にプランを策定し、支援調整会議における協議にかけ、行政による支援決定を受ける形となる。

(3)目標(ゴール)の設定

- プラン策定において設定する目標(ゴール)は、現在の状況や本人の課題解決の意思、支援の効果の可能性に関する見通し等を踏まえて設定する。
- 「自立」には、①経済自立、②日常生活自立、③社会生活自立、④精神的自立がある。必ずしも段階的なものではないが、本人の状況や意思等を勘案して、いきなり経済自立を目指すことが困難とみられる場合には、日常生活自立や社会生活自立の実現をまずは目指すという目標設定の仕方もある。

(4)プラン案の作成

- プラン案には、①目標(ゴール)、②本人の行動プラン、③支援の内容・方法に関する支援プラン——の3つの要素が含まれる。また、その前提として本人が「解決したい課題」を整理して示す。
- 「①目標」及び「②本人の行動プラン」は本人が記載する形を基本とすることが考えられる。「①目標」については、「長期目標」と、当面半年程度を目安に設定する「短期目標」の双方を立てる。
- 「③支援の内容・方法に関する支援プラン」には、次の3種類の支援の手立てが含まれる。
 - ・ 法に基づく生活支援サービス
 - ・ 法に基づく生活支援サービス以外の他公的な各種制度・サービス
 - ・ インフォーマルサポート
- また、プランに基づく支援の経過・結果を評価するために、④プランの期間と次回モニタリングの時期をプラン内で設定しておく。
- プランは、「法に基づく生活支援サービス」がない場合でも立てることができる。なお、「法に基づく生活支援サービス」として想定される事業メニューは次項のとおりである。
- プランの中に組み込む支援メニューについては、社会資源の状況を十分に勘案し、必要に応じて発掘あるいは開発していく視点も含めて検討していく。その際、支援メニューの選択については、当然に本人の意思に基づくものであることが前提となる。
- プランは、プランに基づく支援サービスの本人による利用申込を兼ねたものとし、本人の捺印または署名を得る形とする。

[図表 37-1]プランシート(1/2)

プランシート

申請日	平成 年 月 日	プラン作成 担当者	
作成回	☐ 初回 ☐ 再プラン()回目		

ふりがな		性別	☐ 男性 ☐ 女性 ☐ ()
氏名		生年月日	☐ 大正 ☐ 昭和 ☐ 平成 年 月 日 (歳)

■解決したい課題

課題の全体概要	
優先的に解決したい課題	
1	
2	
3	

■目標(目指す姿) ※本人が設定

長期目標	短期目標(当面半年程度を目安)

■プランの期間と次回モニタリング(予定)時期

プラン期間	平成 年 月 日まで	次回モニタリング時期	平成 年 月
-------	---------------------------	------------	------------------

[図表 37-2]プランシート(2/2)

■プラン

小目標	本人／周囲がやること	備考(関係機関・期間・頻度など)	生活支援サービス (該当時○)

■生活支援サービス

メニュー	利用有無	支援方針(期間・実施機関・給付額等)
一時的な居住等の支援	☐ 有 ☐ 無	
居住の確保を支援する給付金	☐ 有 ☐ 無	
家計相談支援事業	☐ 有 ☐ 無	
就労準備支援事業	☐ 有 ☐ 無	
中間的就労	☐ 有 ☐ 無	

■プランに関する本人同意欄

〇〇市御中

私は、上記のプランに基づく支援について同意します。

平成 年 月 日

本人署名 印

※印鑑がない場合は署名のみ

＜支援調整会議・支援決定＞

支援調整会議 開催日	平成 年 月 日	支援決定	☐ 決定 ☐ 変更の必要あり (変更内容:) (決定日:平成 年 月 日)
---------------	----------	------	--

＜必要添付書類＞

☐相談申込・受付票

☐【暫定支援ありの場合】暫定支援申請書

(5)生活支援サービスの利用について

1)プランに基づく生活支援サービスの利用

- 本人の課題状況から、新しい法に基づく生活支援サービスである「一時的な居住等の支援」、「居住の確保を支援する給付金」、「家計相談支援事業」、「就労準備支援事業」、「中間的就労」の利用が望ましいと判断される場合には、相談支援センターにおいて、本人意思を尊重し、本人同意のもとにそれらサービスの利用を含めたプランを作成の上、行政による「支援決定」に基づいてサービスの提供や支給がなされることとなる。
- 相談支援センターにおいては、他の生活支援サービスを実施する事業者と連携調整しながらプランを策定し、またそれら生活支援サービスの利用の状況と効果について、プランのモニタリングや評価の中で確認する必要がある。

〔図表 38〕 法に基づく生活支援サービスとして想定される事業メニュー（再掲）

事業名	内容概要
一時的な居住等の支援	現に住居がない生活困窮者に対して、緊急的・一時的に宿泊場所や食事の提供等の支援を行う。
居住の確保を支援する給付金	離職により住宅を喪失したまたはそのおそれのある生活困窮者に対して、家賃に充てるための費用を給付する。
家計相談支援事業	生活再建のための貸付などを行うと同時に、生活困窮者の生活力を高めるためにも、家計管理などについて支援する。
就労準備支援事業	生活困窮者の一般就労に向けて、就労意欲の喚起の前提としての動機づけ、一般就労に向けた基礎能力を培うための支援を一貫して行う。
中間的就労	一般就労に就くことが困難な層に対する、一般就労と福祉的就労の中間に位置するケア付き就労として、「中間的就労」の場を確保する。

2)特に「就労準備支援事業」、「中間的就労」へのつながりについて

- 就労支援・社会参加支援を行う場合には、その本人の状態に応じて、「就労準備支援事業」、「中間的就労」、「一般就労」のいずれに結び付けるべきであるかについて、アセスメント結果を踏まえて見極め、適切な選択肢を選んでプランを立て支援をしていく必要がある。
- 「就労準備支援事業」及び「中間的就労」については、相談支援センターがアセスメントに基づいて策定したプランにおいて、その必要性がある旨について行政による「支援決定」を受けることが必要である。
- 特に、「就労準備支援事業」及び「中間的就労」については、基本的に相談支援センターにおけるアセスメントが、これらの支援の是非を判断し、中間的就労事業所等において支

援の形態や内容(「雇用型」か「非雇用型」かの判断、就労支援プログラム等の具体的内容)を検討する際の材料となるため、相談支援センターにおけるアセスメントの重要性が高い。これは、「家計相談支援事業」の場合には、家計相談支援機関においてあらためてアセスメントを実施して支援内容を決定することと異なる点である。

- なお、「中間的就労」については、別の検討会における議論の中で次図表のようなガイドラインの骨格が検討されている。次年度以降については、「就労準備支援事業」及び「中間的就労」についての検討動向も踏まえながら、これら事業へのつなぎにあたって必要とされる考え方やアセスメントのあり方等についてさらに検討を深めていくことが必要とされている。

[図表 39] 中間的就労に関して想定される要件(要点のみ)

○中間的就労の対象者

- ・ 将来的に一般就労可能と認められるが、一般就労に就く上で、まずは本人の状況に応じた柔軟な働き方を認める必要があると判断される者
- ・ 市町村又はその委託する者が運営する相談支援の仕組みにおいて、中間的就労に就くことが必要である旨の支援決定を受けた者

＜対象者の具体例＞

- ① 直近の就労経験が乏しい者。例えば、
 - － いわゆるひきこもりの状態にある若しくはあった者又はニートの者
 - － 長期間失業状態が続いている者
 - － 未就職の高校中退者 等
- ②法令に基づく身体障害者等であって、障害者総合支援法に基づく就労移行支援事業等の障害福祉サービスを受けていないものや、身体障害者等とは認められないが、これらの者に近似して一定程度の障害を持つと認められる者や、障害を有する疑いのある者

○中間的就労の事業形態

- ① 社会的企業型
就労者の中に対象者である経済的困窮者等が一定割合以上含まれる事業所を経営する類型(※モデル事業では、対象者割合は概ね3割以上が望ましい)
- ② 一般事業所型
一般事業所において、対象者である経済的困窮者等を雇用又は非雇用の形で受け入れる類型

○支援内容

- ・ 中間的就労事業所に置いて、対象者の就労支援に係る業務を行う就労支援担当者を1名配置(兼務でも可、人員配置基準は特設設けない)

(次頁へ続く)

＜就労支援担当者の業務内容＞

- ① 就労支援プログラム(後述)の作成
 - ② 対象者の就労状況の把握、助言指導
 - ③ 対象者に対する一般就労に向けた相談援助
 - ④ 生活支援、健康管理の指導
 - ⑤ 相談支援機関との連携
 - ⑥ その他対象者の一般就労に向けた支援に関する業務
- ・ 就労支援プログラムは概ね 3～6 ヶ月程度とし、定期的に、相談支援機関等による中間的就労事業所への訪問等の関与の下、就労支援担当者と対象者の面談を経た上で同プログラムの見直し・更新を行う。

○雇用契約の有無に係る整理

- ・ 雇用契約を締結する「雇用型」と、雇用契約を締結せず訓練として実施する「非雇用型」の双方の形態を認める。
- ・ 「雇用型」か「非雇用型」かは、対象者の意向や、対象者に行わせる業務の内容、当該事業所の受入れにあたっての意向等を勘案して、相談支援機関等が最終的に決定する。
- ・ 雇用型・非雇用型いずれの場合も、相談支援機関等によるアセスメント後、正式な事業利用(就労)開始前に 1 週間程度の試行期間を設け、適切なマッチングが行われているか否かを確認することを可とする。

＜「雇用型」/「非雇用型」の実施要件＞

- － 「非雇用型」の場合、就労支援プログラムが訓練計画という位置づけで策定され、就労支援担当者及び相談支援機関等による中間的な状況把握も比較的高い頻度で行われることが求められる
- － 「雇用型」の場合、一定期間(半期等)ごとの個人目標の形式で就労支援プログラムが策定され、就労支援担当者及びセンター等による状況把握も、当該期間について行われることが求められる

資料:生活困窮者等の就労支援に関する検討会「中間的就労のモデル事業実施に関するガイドライン(案)」(事務局:三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社)

3)生活支援サービスへのつなぎに係る今後の課題

- ・新しい法に基づく生活支援サービスの各事業につなぐ対象者の選定とサービス提供方針についての考え方や基準については、各事業の詳細が明らかでなく、またエビデンスと検討が不十分であることから、本報告書では具体的には記載していない。
- ・これらについては、今後、モデル事業の実施等を通じて、相談支援センターにおける相談者の状態像や抱える課題の傾向、他の生活支援サービスの利用も含めたプランの作成状況と支援成果の検証等を行うことにより、エビデンスを蓄積しつつ検討されるべき課題として残っている。
- ・なお、現状においてどのような対象者が「中間的就労」のような形態で就労しているかを把

握するために行われた「中間的就労支援事業所等の利用者の状態像プレ調査結果」(実施:厚生労働省)を参考資料として巻末に付ける。この調査では、まだ各事業が制度に基づくものではないため様々な対象者が混在しているとみられるが、次年度以降にモデル事業が実施される中において、このような対象者の特性や支援内容についてのエビデンスの蓄積と分析が求められると考えられる。

(6)生活保護制度の利用について

- プロセスに基づいた適切なスクリーニング及びアセスメントにより、生活保護制度の利用が必要であると判断された場合には、速やかに関係機関と連携し、生活保護制度の利用につなぐことが望ましい。
- 相談支援センターが、生活保護を受給すべき人を、生活保護制度の手前で止めるものとして機能するようなことは決してあってはならない。生活保護制度も地域で活用しうる資源の一つと捉え、真に必要とする人については同制度に適切につなげていくことが重要である。
- 生活保護制度を利用しながら、相談支援センターも利用して自立と社会参加に向けた本人の取り組みを支援するという形もありえる。これは、生活保護法に規定されている「自立の助長」及び「健康的で文化的な最低限度の生活の保障」の理念に基づく取り組みともなる。このような場合も含め、相談支援センターと福祉事務所とは必要に応じて連携・協力し、活動していくことが望ましい。

5. 支援調整会議と支援決定

(1) 支援調整会議の位置づけと目的

- 支援調整会議は、本人と相談支援員とが協働で作成したプランについて協議し、行政及び関係機関・関係者間で協議して支援方針についての合意を得る場である。

【支援調整会議の目的】

- ・ プラン内容の妥当性についての関係機関・関係者間の確認
 - ・ 関係機関・関係者間の協議の上で、プランについて必要な修正を実施
 - ・ プランに基づく今後の支援にあたっての支援方針及び各機関・関係者の役割の確認
-
- 法に基づく生活支援サービスを伴わない場合でも、プランを作成し、支援調整会議で方針を確認する。なお、この場合の支援調整会議等での取り扱いは、ケース一覧表等の方法で概要説明が行われて確認するイメージとなると想定される。
 - 支援調整会議は、プランの初回申請時に行うだけでなく、プランに基づく支援を実施する間のモニタリングのポイントにおいても、関係機関・関係者間の協議が必要と考えられる場合には、適宜当該ケースを取り扱って開催する。
 - また、プランに基づく支援結果の「評価」についても、この支援調整会議の場で行うことが想定される。

(2) 支援調整会議のメンバー構成

- 支援調整会議は、次表のようなメンバー構成が想定される。相談支援センターの相談支援員、行政、そしてその他必要に応じて本人や関係機関の職員等が参加する。
- 法に基づく生活支援サービスを利用する方針で検討される場合には、家計相談員や就労準備支援事業者、あるいは中間的就労事業所などの担当者も支援調整会議に参加し、支援の是非及び方向性、支援にあたっての留意事項などについて意見交換し、共通認識を持つておくことが求められる。このような、支援にあたって特に密な関わりが想定される機関とは、アセスメントの段階から情報・意見を交換し、協働することが望ましい。
- 支援調整会議には、プランの方針について本人意向の確認等が必要と考えられる場合には、本人も参加して行うことが望ましい。

[図表 40] 支援調整会議のメンバー構成案

出席者	役割
本人	- 目標とプラン内容の確認、同意 - 本人意向の表明
相談支援センターの相談支援員	- アセスメントの実施 - プランの原案作成 - 支援調整会議の意見を踏まえ、必要に応じてプランを修正 - 支援全体をコーディネート - プランに基づく自立促進(社会参加)への取り組みと支援の方針について本人に対する説明、意識づけ
行政	- プランの原案をチェック - プランに沿った支援実施についての決定
その他関係機関(必要に応じて)	
以前から支援対象者を知る機関・人物 例)学校関係者、矯正・更生施設関係者、家族等	支援対象者の状況を把握している立場から、相談支援センター相談支援員の作成したプランの妥当性・適切性を吟味
今後、主たる支援を担うと想定されている機関・人物 例)家計相談員、就労準備支援事業者、中間的就労事業所、訓練機関、入所施設、医療機関 等	- 今後、直接支援を行う立場から、相談支援センター相談支援員の作成したプランの妥当性・適切性を吟味 - 支援の是非及び方向性、支援にあたっての留意事項などについて意見交換し、共通認識を持つ - 支援における各機関等に期待されている役割・機能を理解
(生活保護を受給する場合)福祉事務所 CW	支援対象者が置かれた状況をより客観的かつ正確に把握(生活保護のケアワークとの連携を意識した状況把握)

(3)支援決定

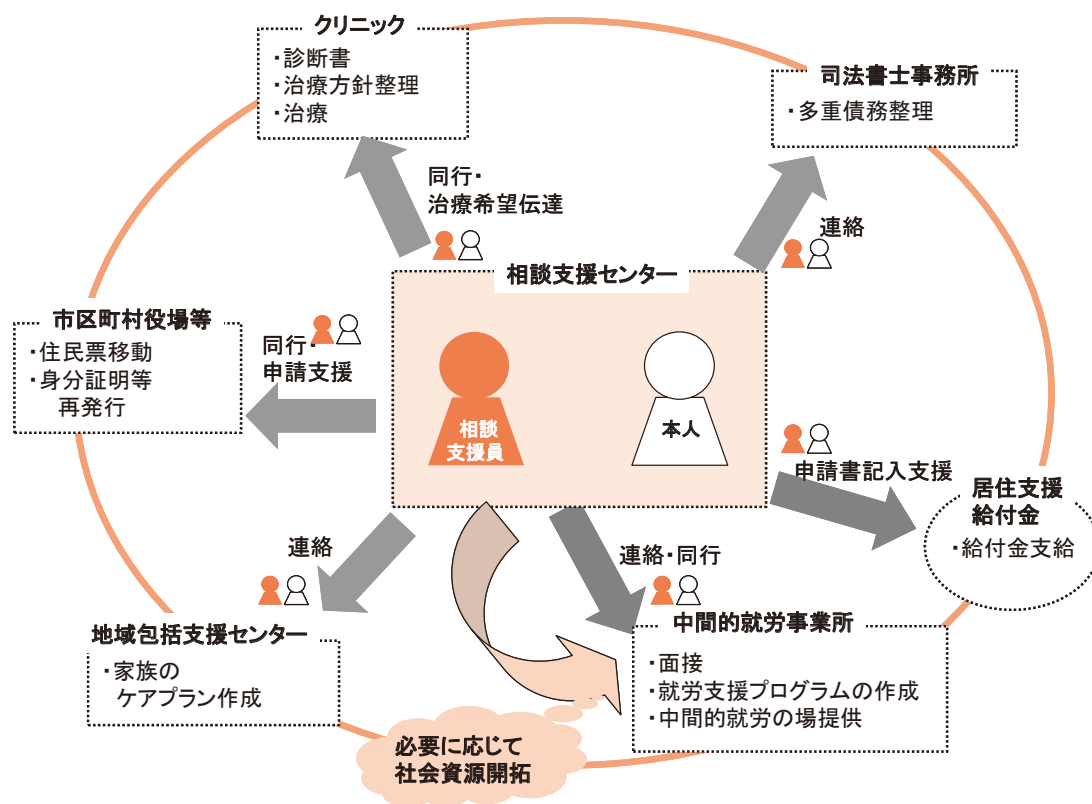
- 支援調整会議における関係機関の協議の結果、プラン案が確定した後、行政がプランに基づく支援の実施についての「支援決定」を行う。ここで「決定」する事項は下のとおり。
 - 法に基づく生活支援サービスの利用決定
 - ※ここで各サービスの利用の期間等も決定する。
 - 法に基づく生活支援サービス以外の制度・サービス、インフォーマルサポートへのつながりについての確認
- なお、サービス提供機関名の指定は行わない(プランに記載されることはあっても、行政としての指定事項ではない)。

6. 支援の実施

(1) 支援の考え方

- 支援にあたっては、本人の課題に対応して、本人自身の取り組みを相談や連絡等を通じて促し支えると共に、現状の各種福祉制度の枠組みを越えて必要な支援をコーディネートする。
- 本人の主体性を尊重し、アセスメント結果および本人と協働で作成したプランに基づいて支援を実施する。
- 原則として相談支援センターの外部の機関・サービス(社会資源)を活用し、必要な機関・サービスにつなぐ。相談支援センターは、つなぎ先の機関で適切に支援ができるよう、本人との関係形成や目標達成に向けての促し、日常生活の支援等を行う。
- 必要な社会資源が地域にない場合には、社会資源の開発促進、行政への働きかけ、広域的な連携・対応も含めて検討する。相談支援センター、行政、地域の関係機関・関係団体による「支援調整会議」を組織し、地域に不足する資源についての分析し対応について協議する等、地域ぐるみで社会資源の開発を行う。

〔図表 41〕 ネットワークによる支援のイメージ

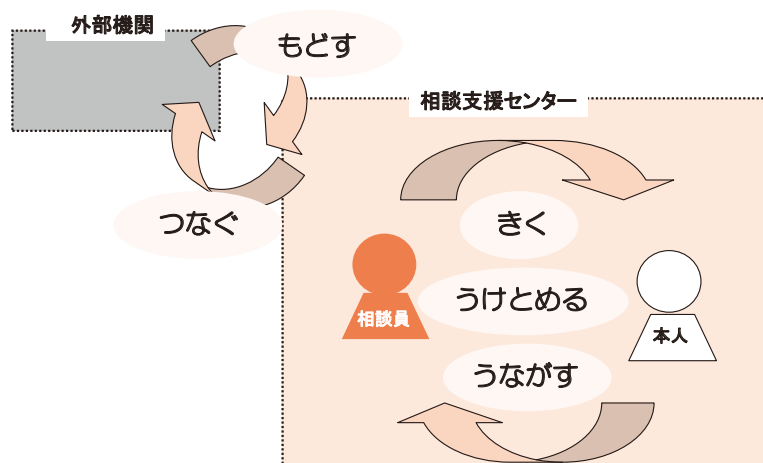


(2)相談支援センターが直接行う支援

- 相談支援センターは、社会資源ネットワークの中で本人が適切な支援を受けられるよう、包括的・継続的なサポートを行う。
- 相談支援センターの相談支援員は本人と定期的(あるいは随時)に面談し、支援を受けるための動機づけや促しも含めて、外部機関につなぐための準備を本人と一緒に行う。
 ……「きく」「うけとめる」「うながす」
- 外部機関による支援がスタートした後も必要に応じて本人とコンタクトを取り、関係を形成(継続)しつつ、外部機関において支援が適切になされているか、本人の状態や希望に変化があるか等を随時把握する。
- 支援側が一方的な支援を行うのではなく、適当なタイミングで本人に確実なフィードバックを行い、本人と相談支援員のやり取りを通して支援内容をコーディネートし直していく。

➡ 「きく」「うけとめる」「うながす」「つなぐ」「もどす」

〔図表 42〕 相談支援センターが行う支援のイメージ



〔図表 43〕 相談支援センターが行う支援の具体例

支援の対象	支援メニュー	具体的支援内容
本人	定期的あるいは随時の安否確認、状況把握	・面接、電話、自宅訪問 ・心身の状態を把握 ・つなぎ先機関での支援状況や反応を把握
	外部機関へつなぐ前段階の準備支援	・住民票の移動支援 ・免許証等身分証明の更新 等
	外部機関・サービスの利用支援	・申請必要書類の準備
	日常生活支援	・定時起床等生活リズム確立のための支援
	就労支援	・履歴書記入の支援 ・証明写真撮影
関係機関 (つなぎ先)	定期的あるいは随時の状況確認、情報共有	・相談支援センター相談支援員から見た本人の状況報告 ・支援状況について報告を促す

(3)社会資源を活用した支援メニュー

[図表 44] 社会資源を活用した支援の例

領域	支援メニュー	支援提供主体(つなぎ先)
【1】法に基づく生活支援サービスの利用		
緊急支援	一時的な居住等の支援	・同事業の実施機関
就労支援	就労準備支援事業	・中間的就労事業所 ・一般企業における中間的就労の受け入れ
	中間的就労	
住宅	居住の確保を支援する給付金	
家計再建	家計相談支援事業	・家計相談支援事業所
【2】法に基づく生活支援サービス以外の公的な制度・サービス利用		
生活保護	生活保護受給申請	・福祉事務所 ・保護施設
医療	医療提供	・総合病院 ・クリニック
就労支援	求人紹介・マッチング	・ハローワーク ・ハローワーク・地方自治体間のワンストップ型就労支援窓口
	公的職業訓練	・公共職業能力開発施設
	求職者支援制度利用	・ハローワーク
子ども・若者支援	包括的な相談支援	・地域若者サポートステーション
	一時保護、虐待対応、発達相談等	・児童相談所 ・保健所
	学校での観察、情報提供等	・学校 ・市区町村教育委員会
子育て支援		・地域子育て支援センター ・ファミリーサポートセンター ・母子相談員 ・自治体の子育て支援事業(ショートステイ、ヘルパー派遣等)
障害者福祉	障害者手帳取得等	・自治体の障害福祉部局
	包括的な相談支援	・障害者就業・生活支援センター ・障害者総合福祉法(H25.4 施行)に定める 3つのセンター
ホームレス支援	生活指導、就労指導	・ホームレス自立支援施設
刑余者支援	相談支援、他施設への入所調整	・地域定着支援センター ・更生保護施設
高齢者福祉	本人 or 家族の介護体制整備	・地域包括支援センター ・ケア付き住宅
その他		・民生委員 ・地域権利擁護事業 ・成年後見制度

(次頁へ続く)

(続き)

領域	支援メニュー	支援提供主体(つなぎ先)
【3】地域の民間サービス・資源利用		
法律	多重債務問題解決、 調停支援等	・法テラス ・司法書士、弁護士 ・保証人、身元引受人、機関保証制度等
金銭貸付	緊急小口資金貸付	・社会福祉協議会
障害者福祉	障害者就労の場の提供	・社会福祉法人 ・障害者地域作業所
就労支援	職業訓練、職業体験、 インターンシップ等	・NPO 法人、社会福祉法人等 ・民間職業訓練機関(各種学校等)
居場所	居場所の提供	・NPO 法人、社会福祉法人等
ピアサポート	自助グループ、 当事者の勉強会等	・NPO 法人、ボランティア組織等
地域のインフォ- マル資源	見守り、 コミュニケーション	・自治会 ・ボランティア組織 ・地域店舗 ・友人、近隣住民等

(4)他の制度・サービスへのつなぎにあたっての留意事項

- ・本人の意向を尊重し、同意を得た上でつなぐ。地域に類似のサービスを提供する機関が複数ある場合には、本人に複数の選択肢を提示した上で可能な限り希望に沿って調整する。
- ・「つなぎっぱなし」にならないよう、つなぎ先の機関・サービスが有効に機能しているかを随時チェックする。そのために、本人およびつなぎ先の機関との情報交換を密に行う。
- ・つなぎ先の対応が不適切であると判断される場合、支援の効果が見られず早い段階で別機関につないだ方が望ましいと考えられる場合、本人が拒否する場合等には、その機関・サービスの利用を見直す。

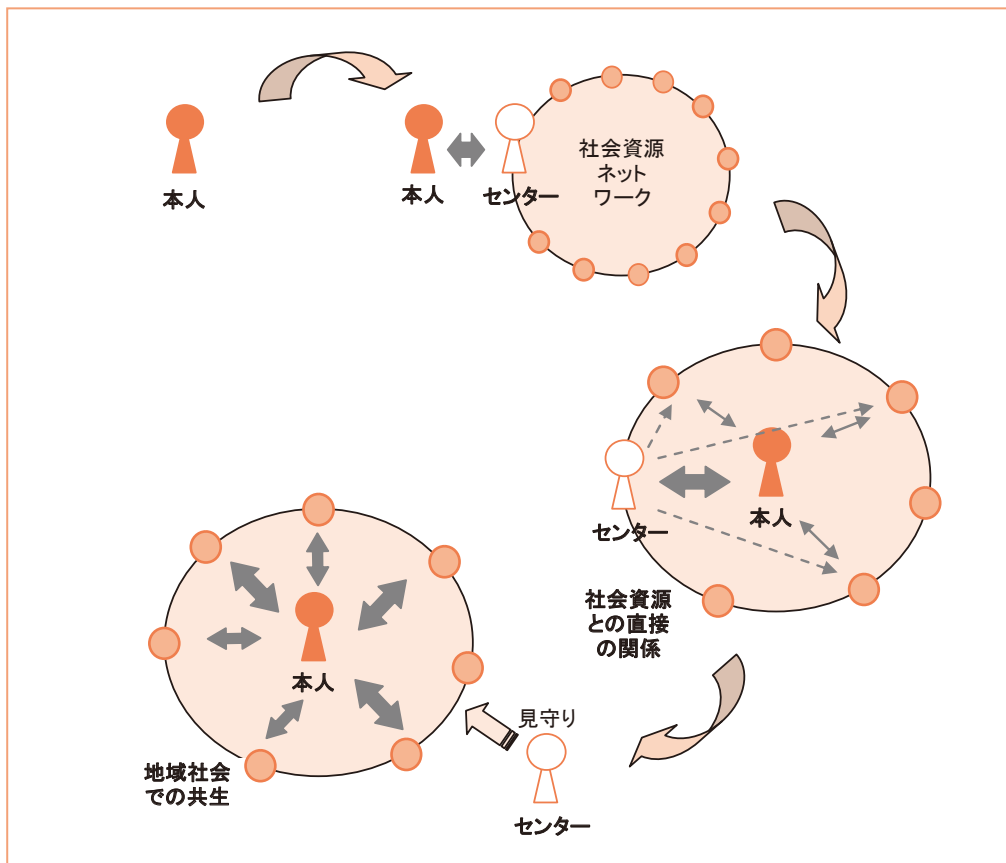
(5)社会資源の新規開拓・活用(※「地域づくり」への取り組みの詳細は第4章参照)

- ・相談支援センターは、社会資源の新規開拓およびコーディネート役も担う必要があり、個別のケースに応じて必要とされる連携先を探すほか、日頃から社会資源の充実に向けて地域の様々な機関・団体・関係者に働きかけて社会資源の開拓・活用を進める。
- ・既に地域にある社会資源について、特に公的機関の場合には行政からの働きかけも行いつつ、相談支援センターが優先順位をつけて依頼・開拓する。
- ・地域に多様な社会資源が少ない場合は、まずは各種公的機関と十分に連携しつつ、その上で地域に不足する支援機能は何か、地域の関係者とともに整理していく。具体的には、相談支援センター、行政、地域の関係機関・団体による「支援調整会議」を組織し、定期的に情報共有を行うとともに、地域に不足する社会資源について分析し対応を検討する。

(6) 支援の流れのイメージ～相談支援センターの抱え込みではなく地域における共生へ移行

- 支援の流れのイメージは、当初は適切な支援につながっていなかった相談者が、相談支援センターにつながることで相談支援センターという頼れる先を得て、他の様々な社会資源にも出会うきっかけを得る姿が第一段階のイメージである。
- そして、第二段階としては、相談支援センターが一つのハブとなりながら地域の関係機関・関係者がチームとして本人を支援し、本人の主体性を引き出しながら自立と社会参加の促進を支援していく。
- さらに、本人がエンパワメントして地域の中で生きる力をつけ、また地域の様々な人々との関係を築くことによって、いずれは相談支援センターの手を離れても、地域の中でどこかの機関や誰かとつながり、そこで支え・支えられながら地域で共生する姿に移行していくことが最終的な到達目標のイメージである。

〔図表 45〕 相談支援センターによる支援から地域共生への移行のイメージ



(7) 支援経過の記録と共有・振り返り

- 支援経過は「支援経過記録シート」(図表 46)に記録し、相談支援センターの相談支援員間で共有する。
- 相談支援センター内で管理的・指導的役割を果たす相談支援員(主任相談支援員)は、

各相談支援員の支援が順調に行われているか、支援の方法や内容について修正や指導の必要がないかを確認するためにも、定期的かつ随時に支援経過の記録を確認し、必要な指導を行う。

- 支援の経過については、相談支援センター内で情報共有やケースカンファレンスの場を定期的に持つなどして、必ず複数で確認して振り返ることが必要である。

〔図表 46〕 支援経過記録シート

支援経過記録シート				
実施日	担当者	方法	支援内容	関与した 関係機関・関係者等
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		

7. モニタリング

(1) モニタリングの実施

- モニタリングは相談支援センター内のケースカンファレンスや行政・関係機関が参加する支援調整会議の場を活用して、定期的またはそのケースに必要とされるタイミングで行う。
- 「そのケースに必要とされるタイミング」とは、ある一定の取り組みや介入の途中成果が確認できるタイミングであったり、本人や周囲の環境状況に変化がみられるタイミングなどである。
- モニタリングの時期は、当初プランを作成した段階でプラン案の中に明記してあらかじめ想定しておく。ただし、当初の想定と異なる経過がみられるなどで早めの状況確認と方針検討が必要と考えられる場合には、モニタリングの実施時期を前倒しするなど柔軟な対応を図る。
- モニタリングの結果、本人状況や環境条件に大きな違いが生じてプランがそぐわなくなっている場合、あるいはプランの進捗が不十分あるいは想定以上のスピードで進んでいるような場合など、当初計画からの修正が求められる場合には、柔軟に再アセスメント・再プラン作成を図る。
- モニタリングの状況については、「モニタリングシート」(図表 47)に記録し、その際に次のモニタリングの時期も決めておく。

(2) 本人自身の振り返りの支援

- 目標達成のためには本人自身の主体的な取り組みが重要であるため、プランに基づく取り組みの途中経過において、本人が自分自身の取り組みと周囲の取り組みについて振り返り、今後どのように取り組んでいきたいかをあらためて考える機会を持つ。
- この際には、相談支援センターの相談支援員が本人と面談するなどして本人の振り返りを支援する。必要に応じて別添資料 1: 補助ツール【補助 3】の「振り返りシート」のようなワークシートを使用して、本人の振り返りと今後に向けた意欲形成を支援する。

[図表 47]モニタリングシート

モニタリングシート

氏名		担当者	
----	--	-----	--

回 会議開催日 記入者	現状の把握・支援状況等	方針
第1回 年月日 記入者:		☐ 当初方針で継続 ☐ 方針修正 ☐ その他 【備考】※方針修正の詳細等
第2回 年月日 記入者:		☐ 当初方針で継続 ☐ 方針修正 ☐ その他 【備考】※方針修正の詳細等
第3回 年月日 記入者:		☐ 当初方針で継続 ☐ 方針修正 ☐ その他 【備考】※方針修正の詳細等
第4回 年月日 記入者:		☐ 当初方針で継続 ☐ 方針修正 ☐ その他 【備考】※方針修正の詳細等

8. 評価

(1) 評価のタイミング

- 「評価」はプランの概ね3ヵ月、6ヵ月、1年など区切りを設けて行う。
- 区切りの設定は、有期のサービス(居住の確保を支援する給付金、就労準備支援事業、中間的就労等)が中心となる場合は、そのサービス期間に準拠する。
- 期限に定めのないサービスのみを利用する場合は、定期的に評価のタイミングを設けて、再アセスメント・再プランの必要性や終結を判断する。
- 評価のタイミングは、プラン作成当初にプラン案の中で「プラン期間」を定めておき、その期間終了時に行うこととする。

(2) 評価の主体

- 評価は、支援調整会議の場で行い、相談支援センター職員、行政、その他関係機関・関係者も参加して行う。必要に応じて本人も参加する。

(3) 評価の内容

- 評価の内容としては、①目標の達成状況、②現在の状況と残された課題、③プランの終結・継続に関する本人希望・相談支援員意見等について整理し、本人の状況について評価を行う。
- その上で、①終結、②再プランして継続のいずれかを判断する。

9. 再アセスメント・再プラン作成

- 評価の結果、ケースを終結させることが望ましいとは判断されず、もう1つ区切りを設けてプランを立て直して支援を継続する必要があると考えられる場合には、再アセスメント・再プラン作成を行う。
- 再アセスメント・再プラン作成は、評価の結果を踏まえて本人の状況や活用できる社会資源の要件等についての状況変化に対応して行うことが求められる。

10. 終結の判断と見守り

- 相談支援センターが行う支援に一律の期間の制限は設けないが、基本的には他の制度・サービス、インフォーマルサポートを中心に見守られる体制に移行し、バトンタッチによって終結していくことが想定される。
- 終結の可否は、支援調整会議等の協議の場で決定する。基本的には、プランの期間終了時に、終結の可否について必ず判断することとする。
- 終結と判断する場合には、他機関へのつながりが必要か否か、地域における見守りにどのようなつながるか等のフォローアップ策についても検討し、本人及び関係者間で共有しておく。

- 相談支援センターが中心となって対応するケースとしては終結の判断がなされた場合も、バトンタッチした先の機関や関係者とその後の状況について確認したり、本人から一定期間は定期的に連絡を入れてもらうなどして、その後の状況をフォローすることが望ましい。

[図表 48] 評価シート

評価シート								
氏名		担当者						
評価日	平成 年 月 日	評価回	☐ 初回	☐ ()回目				
■目標の達成状況 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px;">目標の達成状況</td> <td style="height: 80px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">現在の状況と残された課題</td> <td style="height: 80px;"></td> </tr> </table>					目標の達成状況		現在の状況と残された課題	
目標の達成状況								
現在の状況と残された課題								
■プランの終結・継続に関する本人希望・スタッフ意見 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; padding: 5px;">本人の希望</td> <td style="padding: 5px;">☐終結を希望 ☐継続を希望</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">スタッフの意見</td> <td style="height: 80px;"></td> </tr> </table>					本人の希望	☐ 終結を希望 ☐ 継続を希望	スタッフの意見	
本人の希望	☐ 終結を希望 ☐ 継続を希望							
スタッフの意見								
----- <支援調整会議における評価実施>								
支援調整会議 開催日	平成 年 月 日	プラン評価	☐ 終結	☐ 再プランして継続				
終結後の対応 ／再プラン時 の留意点								
<必要添付書類> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">☐プランシート</td> </tr> </table>					☐ プランシート			
☐ プランシート								

I. 「地域づくり」に関する相談支援センターの理念・考え方

- 相談支援センターは、利用者に対する個別的な相談支援(対「個人」機能)とともに、地域に対して、経済的に困窮した人、社会的に孤立した人、様々な課題を複合的に抱える人を包摂する地域となるように働きかける機能(対「地域」機能)も担う。
- 相談支援センターの特徴のひとつとして、相談・利用者を相談支援センターのみが抱え込むのではなく、地域の様々な社会資源につなぎながら支援を行うという点がある。また、本人の状態や希望に合った就労先や居場所などの「出口」を地域に見つけ／あるいはつくって、送り出していく(「地域づくり」の促進)。いわば、相談支援センターが「入り口」となるものの、本人が相談支援センターを離れても地域の様々な人々や社会資源との関係を築くことができ、地域の中で支え・支えられる状態につなげていくことが、センターの役割である。
- 「地域づくり」の促進は、相談支援センターのみならず、当事者をはじめとした地域住民、行政、地域にある関係機関等が協働して行う。相談支援センターには、対象者を限定しないというその特性を活かし、地域にある各種の社会資源を縫い合わせつなぎ合わせるハブ的な役割を果たすことが期待される。
- なお、「地域づくり」は個別支援の延長として、よりよい支援のあり方や提供主体を模索する中で、促進されることが望ましい。他方、日頃からの地域との関係づくりが、相談支援センターによる個別支援の引き出しを豊かにする。個別支援と「地域づくり」とは双方に強く関係し、影響しあうものとして捉え、取り組む必要がある。

Ⅱ.「地域づくり」に関する相談支援センターの機能と方針

- 相談支援センターが担うべき「地域づくり」に関する機能には、大きく「1.『支援調整会議』を通じた社会資源の開拓・連携」「2. 社会資源の開拓とつなぎ」「3. 地域情報の蓄積と活用」「4. 地域に向けた広報活動」が考えられる。これらは行政や社会福祉協議会とも十分に連携し、行う必要がある。
- しかし、地域によってその状況は様々であることから、以下に例示したものに限定されず、各相談支援センターが地域の事情に応じて柔軟に対応していくことが望ましい。

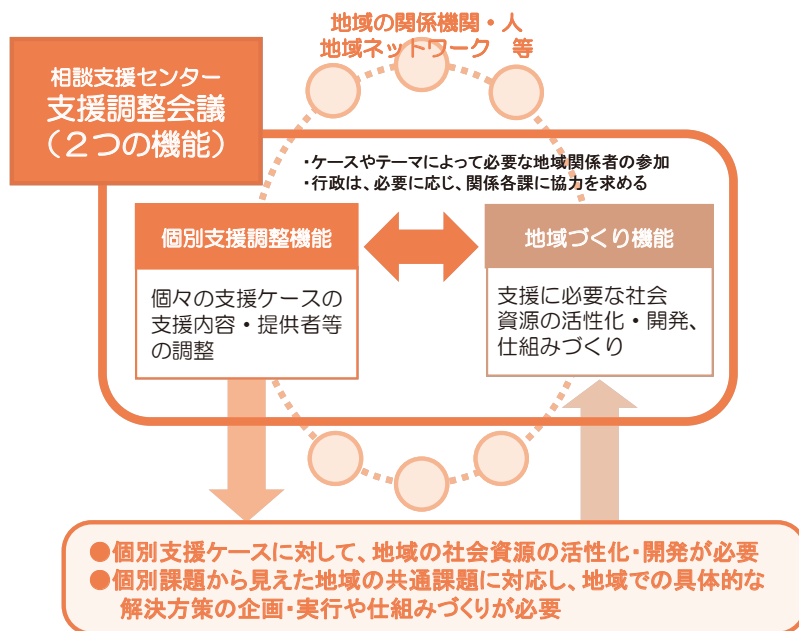
1.「支援調整会議」を通じた社会資源の開拓・連携

- 個々の支援において、多様な主体による充実した支援を提供するため、また、個別の支援を積み重ねることで見えてきた地域の課題を地域で共有し、解決を図るため、相談支援センターのみならず、地域の関係者・関係機関が協働して「支援調整会議」を組織し、検討を進める。
- 支援調整会議は「個々の相談・利用者への支援調整の機能(個別支援調整機能)」と「課題解決のための社会資源開発の企画・実行、地域課題の共有化のための動きを創る機能(地域づくり機能)」を併せ持つ。
- 各会議の構成員は地域によって柔軟に決定されるが、当事者を含む多様な人の意見が反映されるような工夫が必要である。

	支援調整会議	
	個別支援調整機能	地域づくり機能
機能	•本人と相談支援員が協働で作成した「自立促進(社会参加)プラン案」に基づき支援の方針、内容等を検討し、決定する。 •支援内容と支援提供者についての調整を行う。 ↓ ★「自立促進(社会参加)プラン案」のチェック、検討を複数人で行うことにより、偏りを排し、必要に応じてより適切なプランへと修正する。 ★関係者間でケースの状況を共有し、各主体が適切な支援を行うことができるようにする。	•個別の相談・利用者に対して、社会資源の活性化・開発のための企画や実行的に動く体制を敷く。 •個別の課題から見えてきた地域の課題を共有し、具体的な解決策・仕組みづくり等を提案し、行政への働きかけ、住民への啓発等を企画・実行する。 ↓ ★地域に不足する社会資源・地域の抱える課題について地域の関係者間で意識を共有し、実行力を持った開拓・開発の計画を策定する。
構成員	•センターが主催 •個々の本人の支援に関係する機関や支援者が参加する。 •個別の相談・利用者に応じて、参加する支援者が異なる。	•センターが主催(※既存の協議会等に付与する場合、その事務局も可能) •個別支援で、中心的な役割を果たすことが多い人、テーマに応じて必要な地域関係者により構成。

資料：生活困窮自立促進(社会参加)プロセス構築モデル事業統括委員会報告書「自立促進(社会参加)プロセスの検討と『相談支援センター』の設置基準の考え方」(事務局：一般社団法人北海道総合研究調査会)、★についてはみずほ情報総研加筆

[図表 49] 支援調整会議のイメージ



資料:生活困窮自立促進(社会参加)プロセス構築モデル事業統括委員会報告書案(平成24年12月10日版)
(事務局:一般社団法人北海道総合研究調査会)

2. 社会資源の開拓とつなぎ

- 第3章で整理した通り、相談支援センターは地域にある外部の機関・サービス(社会資源)を活用した支援プランを作成し、支援を必要とする人を社会資源に適切につなぐことを主な機能とする。複合的な困難を抱える利用者に対し、適切なタイミングでスムーズな支援を行うため、相談支援センターは多様な社会資源と常に連携できる状態にあることが望ましい。
- 個別ケースについて支援を行いつつ、連携できる社会資源を増やしていく方向と、全体を見ながら計画的に社会資源を開拓・開発していく方向の2つのアプローチを同時並行で行っていく。

(1)開拓・連携とつなぎに関する考え方

- 連携先の開拓に際して、まずは地域に相談支援センターについて知ってもらう必要があり、「4. 地域に向けた広報活動」や実際に他の機関の担当者と顔を合わせて話をしたり、共に活動する機会を積極的に設けることが望ましい。
- 相談支援センターが連携すべき社会資源には、アウトリーチの対象機関(入口)や支援を直接提供する機関・制度、支援の「出口」の一つとなる就労先事業所等のほか、身近な関係の中でインフォーマルな支援を行う地域住民等、様々なものがあり、必ずしも公的機関やフォーマルな組織とは限らない。本人が地域の中で社会参加しながら生活できる環境

づくりをしていく観点から、視野を広く持ち、柔軟に連携先を開拓する必要がある。

- 「開拓」とは、何も新しい連携先を探すことだけではなく、現状既にあり知っている社会資源に対して働きかけ、生活困窮者への支援の重要性とそこで期待される役割を認識してもらい、地域ネットワークの一員としての機能と連携を強化してもらうこともこれに当てはまる。
- 他の機関と連携し、つなぐ際には、本人の意向を尊重し同意を得た上でつなぐ。地域に類似のサービスを提供する機関が複数ある場合には、本人に複数の選択肢を提示した上で可能な限り希望に沿って調整する。
- 「つなぎっぱなし」にならないよう、つなぎ先の機関・サービスが有効に機能しているかを随時チェックする。そのために、本人およびつなぎ先の機関との情報交換を密に行い、つなぎ先の対応が不適切であると判断される場合、支援の効果が見られず早い段階で別機関につないだ方が望ましいと考えられる場合、本人が拒否する場合等には、その機関・サービスの利用を見直す。

(2)「出口」の開拓・つなぎ

- 本人が目標を持って支援を受け、相談支援センターを離れてもいきいきと地域や社会に参加して生活できる状態とするために、支援の「出口」となる就労先や居場所の開拓とつなぎは重要である。
- 「出口」については、一般企業のほかにも、ボランティア等の社会参加の場、中間的就労事業所、起業、地域の居場所など様々ある。多様な「出口」が地域内に豊富に存在し、本人が自分に合った「出口」を選択できるよう、相談支援センターのみならず、地域全体が一般の「就労」以外の選択肢について柔軟に検討していくことが必要である。
- 地域の一般企業や社会福祉法人、NPO 法人等に対して中間的就労の場づくりについて働きかける取り組みが必要とされ、行政や相談支援センター、就労準備支援事業所、中間支援組織等が役割を分担し連携して取り組む必要がある。
- 就労系の「出口」の開拓に際しては、仕事を新たに創るために「起業」を支援する観点も含めて取り組んでいくことが望ましい。
- なお、パーソナル・サポート・センター事業を実施するいくつかのセンターでは、地域における一般就労先、中間的就労先の開拓に積極的に体制を構築して取り組んでいる事例がある。これらの事例を次表に紹介する。
- また、いわゆる支援の「出口」といった場合には、それは一般就労や中間的就労などの就労の場のことのみを指すわけではない。本人が相談支援センターによる直接の支援を離れても、地域の中でどのように周囲の人々や関係機関等とつながり、互助性を持ちながら地域生活を営んでいけるかという観点から、様々な社会資源の活用を視野に入れて次のステップへのつなぎを検討していく必要がある。

[図表 50] パーソナル・サポート・センターにおける就労系の「出口」開拓の事例

主な実施主体	概要
豊中市パーソナル・サポート・センター	✓ 各支援者が、つなぎ先となる「出口」を見通した計画的かつ組織的な支援を行うシステムを構築しており、チーフ・パーソナル・サポーターを除いたスタッフを、「ケース応援チーム(ケース班)」と「事業所応援チーム(出口班)」それぞれ半数に分け、徹底した情報共有のもと支援を行っている。 ✓ 「事業所応援チーム(出口班)」は就職先や福祉的就労の場所、ボランティア等の開拓を行い、相談者を出口につなぐ役割を担っている。さらに、受け入れ企業に対する経営支援も行っており、経営相談を通じて業務改善や新規事業戦略に伴う業務の切り出しを提案し、ケースの状況・能力にあわせた短時間・単純業務の求人を出し創出するケースもある。このような雇用創出の力を事業所につけてもらいながら、求人求職マッチングの精度を上げ、「WIN-WIN」で支え合う顔の見える信頼関係を構築している。 ✓ 「出口」となる就職先の企業の開拓は、①一般求人から可能性のありそうな企業の個別開拓 ②緊急雇用創出事業など豊中市雇用労働部局による雇用創造、③豊中市無料職業紹介所に求人を出している企業のなかで協力的な企業へのアプローチ等が主たるルートになっている。 ✓ ②の豊中市の雇用労働部局が非常に協力的で、「出口」開拓に非常に大きな効果をあげている。豊中市が、国の緊急雇用創出事業(平成 24 年度 39 事業)等に積極的に手を上げたことにより、「子ども・若者」「障害者」「ひとり親(シングルマザー)」「在住外国人」「長期離職者(生活保護受給者含む)」「高齢者」などの「出口」となる先を多数確保できている。
(公財)沖縄県労福協 就職・生活支援パーソナル・サポート・センター	✓ ふるさと雇用(国の基金事業)を活用したホームレスや低所得者(生活保護や住宅手当受給者等)の就職困難者を対象に無料職業紹介事業を活用し、平成 23 年度に実習を行った 17 名のうち、平成 24 年 3 月の事業終了後に、12 名の継続雇用が確定するなどの成果をあげている。 ✓ すぐには就労に結びつきにくい相談者向けの支援として、就労準備支援を行っており、その中核的な支援として企業実習がある。 ✓ 企業実習は、本人には 4,000 円/1 人・日の実習手当を、受け入れ企業には 2,000 円/1 人・日の謝礼を支払っている。沖縄 PS 内に企業開拓担当者を置いて、ダイレクトメール、テレアポ、求人情報誌やハローワーク求人を見ての個別開拓、別の登録事業者からの紹介など様々な手段を駆使して、企業実習の受け入れ事業所を開拓している。 ✓ 受け入れ事業所の開拓は困難ではあるが、実習を通して適性・やる気が見極められる、採用に繋がる方もいる等を説明し、事業所を拡大してきた。平成 23 年度の企業実習(実施者 113 名、就職決定者 51 名)の就職率は 45.1%となり、平成 24 年度は、11 月末現在で企業実習(実施者 97 名、就職決定者 47 名)の就職率は 44%となっている。

[図表 51]就労系以外の「居場所」等としての「出口」の事例

北海道釧路市	✓ 福祉事務所と NPO、社会医療法人、社会福祉法人、株式会社等が協働し、生活保護受給中の大人においては中間的就労の中に、中高生においては勉強会などの中に居場所を設けている。 ✓ 母子家庭の母親を対象とした託児スペース付の軽作業や、病院におけるボランティア活動、介護事業所・障がい者施設での作業、農場での農作業、公園管理ボランティア等の中間的就労の場が居場所となっている。
東京都新宿区	✓ 福祉事務所と NPO 法人が協働し、(1)高齢単身世帯や(2)生活保護受給世帯の子どもたちの居場所づくりを行っている。 ✓ (1)では、生活支援のほか、いきがいや健康保持に関する講座、パソコン教室、余暇の過ごし方の習得を目的とした講座、就労に関する講座等が開催され、自由に利用することができる。 ✓ (2)では、小中学生とその保護者を対象とし、平日の夕方に学習の場を提供したり、家庭訪問による支援や遠足等異年齢者との交流を通じた支援を行ったりしている。
NPO 法人自立生活サポートセンターもやい	✓ 当法人が入居支援を行った当事者の中で、喫茶店の経営や調理の経験がある者に協力を仰ぎ、交流サロン「サロン・ド・カフェこもれび」を開設。 ✓ 当事者が自分の手でサロンを運営する中で、徐々に信頼関係が築かれた。また開設から6年が経ち毎週30名程度の人が集うようになった(8割は生活保護受給者)。 ✓ サロンに加え、「作業所的な居場所がほしい」という当事者のニーズに応える形で、自家焙煎コーヒーの焙煎に取り組み、インターネット等を通じた販売を行っている。

資料：厚生労働省 生活保護受給者の社会的な居場所づくりと新しい公共に関する研究会「生活保護受給者の社会的な居場所づくりと新しい公共に関する研究会報告書 別冊社会的な居場所に関する取組事例」

3. 地域情報の蓄積と活用

(1) 地域情報の収集・分析による効果的対応

- 地域の情報を収集することで、その地域が抱える課題や、優先的にアプローチすべき層、地域において支援が欠けている領域を把握し、個別の支援に活かす
- 個別支援を行いながら、必要に応じて地域の統計データ(地区別・男女別・年齢別の失業率や保護率、要介護率等)を参照し、個別支援およびアウトリーチを行う際に活用していく。統計データの収集に際しては、自治体やその他専門家との連携が望ましい。
- また、相談支援センターにおける支援がスタートし、ケースが積み重なってきた時点でそれらを振り返り、「地域づくり」に関する方針や対象者への支援方法を随時見直していく。それらのデータから「地域が抱える問題」を分析し、必要があれば「支援調整会議」等を通じて自治体や住民に積極的に提言を行う。

(2) 地域情報の整理と活用される仕組みづくり

- 支援を提供する連携先の開拓および「地域づくり」の準備の一環として、地域にある既存の社会資源をリストアップしていく作業も有効であると考えられる。作成したリストは相談支援センター内で共有するほか、地域の関係機関・者の中で共有することでより効果的に活用される。

- また、地域の状況に応じて、リストアップした社会資源を住民向けのデータベースや冊子にまとめ、相談支援センターの広報と合わせて周知を図る方法もある。これによって、地域住民から各支援機関へのアクセスがしやすくなり、たとえ相談支援センターを経由しなくても、課題を抱えた人のエンパワメントにつなげることができる。

4. 地域に向けた広報活動

- 支援を必要とする人を適切に相談支援プロセスにつなぎ、また地域住民に対して相談支援センターの役割について理解を得るため、地域内で積極的に広報活動を行う必要がある。

(1) 支援を必要とする人への周知

- アウトリーチの一環として、相談支援センターを周知するパンフレット・チラシ・ポスター等を作成し、配布する。パンフレット・チラシ・ポスター等には、相談支援センターのコンセプトや役割、センターへのアクセス方法等を、誰にでも親しみやすくわかりやすいデザインで掲載する。
- 前項 3 の結果をもとに、生活に困難を抱える層により届きやすい方法で配布する(生活困窮者が多く居住する地区にポスティングする、各種督促書類に同封する、等)。

(2) 地域住民一般への周知

- 支援を必要とする人々に適切な支援を行い、また地域全体で彼らを支えていくためには、地域住民全体が相談支援センターおよび個別相談支援について正しく理解する必要がある。
- 前述のパンフレット等に加え、会報やホームページ等を利用して支援実績を随時発表していくことで、相談支援センターの「意義」について積極的にアピールする。
- また、地域住民が何らかのきっかけで生活困窮者の問題に関心を寄せる機会を捉え、地域住民への働きかけを強めることによって理解を深めていくアプローチも有効である。たとえば、全国どこかの地域での「孤立死」といった事件が生じた場合など、その事件は非常に痛ましいものであるが、その事件に対する社会的な関心の高まりを背景として、そのような問題をどのようにしたら防ぐことができるかを議論する機会を地域住民向けに設定することなどが考えられる。
- また、当然に地域の中において何か問題が生じた際、それをきっかけに自分たちの地域のあり方について考える機会を設定し、互いに連携・協力しようという機運を生み出していくことも重要である。

(3) 関係機関・関係者への広報啓発

- 関係機関・関係者間の相互理解を深め、連携関係を密にするため、関係機関・関係者と顔を合わせる場、共に動く場を積極的に設定することが望まれる。

- 支援調整会議には、情報を共有しておいたほうがよい関係者や支援を提供する機関にも出席を要請する。
- 支援調整会議への出席要請のほかにも、研修会や勉強会、合同での相談会・イベント（支援報告会や有識者の講演会・ワークショップ等）を開催することで交流を深め、地域の社会資源についてお互いの理解を深めるとともに、連携が必要となった際にはスムーズに相談・利用者をつなぐことができるよう、普段から土台づくりに尽力する。

I. チームアプローチを支える仕組み

- 第3章 I-3「相談支援にあたっての基本姿勢・留意事項」で示したように、相談支援センターの中においても、また他機関・団体との連携においても、主担当となる相談支援員1人で支援の方針について検討するのではなく、多様な専門性や観点を有する他のスタッフと連携して、チームとしてアプローチすることが重要である。
- これは、ケースに対するアセスメントや支援の質を高めるだけでなく、相互の切磋琢磨によって相談支援員をはじめとして支援に関わる関係者の力量向上にもつながる。
- チームアプローチのためには、個々の相談支援員やその他の関係者が留意するだけでなく、チームアプローチを実現するためのいくつかの仕組みを用意しておくことが重要である。具体的には次のような仕組みが考えられる。
 - (1) ケース担当体制
 - (2) 相談支援センター内の会議・ケースカンファレンス
 - (3) 支援調整会議
- また、この項目に挙げる事柄以外にも、相談支援センター及び支援の関係者間で情報を共有するための帳票類の統一、情報共有ルールを整備、データベースの整備等も、チームアプローチのために不可欠な取り組みであるが、これについては、次の「II. 情報の管理と共有」で整理する。

1. ケース担当体制

(1) 複数の職員がケースに関わる体制

- ケースの担当を定める際には、1人の相談支援員が1人の視点でケースを見立てて判断したり、情報や対応について抱え込まないように、複数の職員がケースに関わる体制とすることが重要である。具体的なケース担当の持ち方については、それぞれの相談支援センターにおける職員体制や保有ケース数等を踏まえて柔軟に検討されるべきであるが、複数担当制としたり、相談支援センター内でのスーパーバイズの体制を持つ、ケース情報の共有化を図るなどの取り組みが求められる。
- なお、できる限り、ケースに対する相談対応の場面において、男性と女性の両方の性の職員が必要に応じて関わる体制を用意しておくことが望ましい。相談者によっては、同性の相談者に対してしか話しづらい課題を抱えている場合や、通院支援などでは同性の支援者による同行支援が望ましい場合がある。また、暴力等の危険が危惧される場合等において、男性の職員の存在が重要になる場面もある。

(2) 職員の担当ケース数、業量の調整

- いずれの形でケース担当体制を組む場合であっても、相談支援員 1 人あたりの担当ケース数や業務量が過剰にならないように配慮する必要がある。統括委員会の報告書の中では、「1 人あたり 30 件から 50 件の幅で検討することが妥当」とされているが、ケースによっても動きが激しい時期と見守り時期とでは相談支援員の業量が大きく異なるため、ケースの状況も踏まえた担当の割り振り、業量調整が必要とされる。

2. 相談支援センター内の会議・ケースカンファレンス

(1) 相談支援センター内の会議等開催の必要性

- 相談支援センターの職員が密に情報やノウハウを共有し、相互の建設的な意見交換を通じて相談支援の質を高めることができるように、相談支援センター内において打ち合わせ、会議、ケースカンファレンス等を定期的、あるいは随時に持つことが求められる。
- ここでいうケースカンファレンスは、相談支援センターの外の関係者も参加する支援調整会議とは異なるものであり、相談支援センター内でのより密な情報共有、相互チェック、支援の方針統一とブラッシュアップ、職員の資質向上のために行うものである。

(2) 相談支援センター内で行うことが望ましい会議等

- 相談支援センターの運営を円滑化するために、相談支援センター内で行うことが望ましい会議等としては、ケースカンファレンス、開所前または閉所後の打ち合わせ、相談支援センターの運営に関する会議などが挙げられる。
- 実際には、各相談支援センターの職員の体制や状況を踏まえ、外部機関も含めた支援調整会議の持ち方とも調整の上、各相談支援センターにおいて柔軟に設定されることが望ましい。

3. 支援調整会議

- 相談支援センターの中だけでなく、ケースへの支援に関わる行政も含めた関係機関・関係者が、プランに基づきケースの状況と支援方針を検討し、支援の進捗を確認・調整する場として「支援調整会議」が位置づけられている。同会議についてはこれまでも度々触れてきたところであるが、まさに相談支援センターを超えた関係者によるチームアプローチのプラットフォームとなるものである。
- 統括委員会の報告書の中では、支援調整会議の機能について、「個別支援調整機能」と「地域づくり機能」の大きく 2 つに整理されている。チームアプローチの観点においても、個別のケースへの支援について支援調整会議の場で方針等について調整することに加え、地域の課題について様々な関係者がそれぞれの立場から資源開発も含めて解決策を模索する場として、同会議に期待される役割は大きい。

[図表 52] 支援調整会議の機能

	支援調整会議	
	個別支援調整機能	地域づくり機能
機 能	・本人と相談支援員が協働で作成した「自立促進(社会参加)プラン案」に基づき支援の方針、内容等を検討し、決定する。 ・支援内容と支援提供者についての調整を行う。	・個別の相談・利用者に対して、社会資源の活性化・開発のための企画や実行的に動く体制を敷く。 ・個別の課題から見えてきた地域の課題を共有し、具体的な解決方策・仕組みづくり等を提案し、行政への働きかけ、住民への啓発等を企画・実行する。
構成員	・センターが主催。 ・個別の相談・利用者に応じて、参加する支援者が異なる。	・センターが主催。(※既存の協議会等に付与する場合、その事務局も可能) ・個別支援で、中心的な役割を果たすことが多い人、テーマに応じて必要な地域関係者により構成。
期待される効果	・関係者の多様な視点からケースを見立て、支援方針を立てることができる。 ・本人の状況や支援の方針及び留意事項について関係者間で共有できる。 ・立場が異なる者の間での見立て、支援の考え方の違いを理解し、支援にあたっての協力関係を高度化できる。 ・センターが保有するケース全体としての進行管理の機能も期待。	・それぞれの立場からの地域課題についての意見を共有し、協働して取り組むべき解決策を見出し、取り組みにつなげることができる。 ・地域の関係者がそれぞれの立場において取り組めること、取り組むべきことが明らかになり、認識できる。

資料:生活困窮自立促進(社会参加)プロセス構築モデル事業統括委員会報告書「自立促進(社会参加)プロセスの検討と『相談支援センター』の設置基準の考え方」(事務局:一般社団法人北海道総合研究調査会)、「期待される効果」についてはみずほ情報総研加筆

Ⅱ．情報の管理と共有

- 相談支援センターにおける支援の方針を統一し、組織的な対応を図る上で、ケースの記録や情報管理のための帳票類を統一的に整備して運用し、また効率的に情報を管理できるデータベース等の基盤を構築することが望ましい。

1. 帳票類の統一と運用

(1) 帳票類の統一的な整備と使用

- 特に帳票類の統一的な整備と使用は必須の課題である。支援の現場では、相談支援員が個別に相談者に対応することが多くなるが、そこで視点の抜け漏れを防ぎ、一定の支援の質を保つために統一的に使用する帳票類を定め、運用することが求められる。
- 中でも、初期対応における情報入手の精度に大きく影響を及ぼしうる「相談申込・受付票」については、必ず統一的な様式を定め、すべての職員が同じ様式で初期の相談受付時に対応することを徹底する必要がある。
- 「支援経過記録シート」についても、支援の経過を職員間で随時確認できるようにするために、帳票様式を統一し、必ず共有できるようにしておく。
- また、行政による支援決定との関連において作成が必要とされる以下の書類については、行政が定める様式を使用する。
 - ・ 暫定支援申請書
 - ・ プロセス利用申請書
 - ・ プランシート
 - ・ 評価シート
- インテーク・アセスメントシートについては、本報告書においても標準例を示しているところであるが、それも参考にしつつ各相談支援センターの実情に応じて使用しやすいものを定めることが望ましい。
 - ・ アセスメントシートの使用は、その使用に当たっての負担感から敬遠されることも多いが、経験の多寡に関わらずアセスメントの視点の抜け漏れを防ぐ上で役に立つ。
 - ・ また、ケースの情報について相談支援センター内で共有して管理するためにも、最低限共通的に把握しておくべき項目を中心に、統一的なシートを作成・活用することがよいと考えられる。
 - ・ ただし、アセスメントシートの活用にあたっては、すべての項目を埋める必要はないことなどの留意事項について職員間で確認しておく必要がある。

(2) 帳票類の管理

- 相談支援センター内で作成した帳票類及びその他記録、入手した資料等については、必ず共有管理をすることを徹底する。各職員のみが所有し、保管場所がわからないといったことがないように、台帳・ファイリング等で管理することが必要である。

- 帳票類の管理は、基本的にはケースの「個人単位」での管理が基本になると考えられるが、多問題家族等のケースで、相談者が同一家族内に複数いる場合などについては、相互に記録を参照できるように、「個人単位」の記録をベースにしつつも、さらに「世帯単位」で保管管理するなどの工夫も考えられる。

2. データベースの構築と活用

(1) データベース構築の必要性和目的

- 個別のケースに関する基礎情報、アセスメント情報及び支援の経過等についての情報を蓄積・共有して、効果的に活用できるようにデータベースを構築し、運用することが望ましい。
- 特に、職員の人数やケース数が多い大規模の相談支援センターにおいては、紙だけの情報管理には限界があるため、早期にデータベースを構築しておくことが望まれる。
- データベース構築の目的について、統括委員会の報告書の中では、次の4つに整理している。

- ①本人の履歴として保存し、プラン更新時や、支援調整会議において提出される資料作成の基になるものとして活用する。＜本人のためのデータベース＞
- ②相談支援センターの業務遂行に際して、利用者の全体像の把握（各種集計、時系列での整理など）し、年度ごとに総括し、今後の方針作成のために整備する。＜センターのためのデータベース＞
- ③自立促進（社会参加）プランにおける具体的な支援内容（支援プラン）の内容を蓄積し、支援方策の標準化及び有効な支援方策の検証のために活用する。＜支援の質のためのデータベース＞
- ④生活困窮者支援制度全体の現状と課題を把握するとともに、生活困窮研究等に活用する。＜政策研究のためのデータベース＞

資料：生活困窮自立促進（社会参加）プロセス構築モデル事業統括委員会報告書「自立促進（社会参加）プロセスの検討と『相談支援センター』の設置基準の考え方」（事務局：一般社団法人北海道総合研究調査会）

- 上記の整理のうち、④の活用を前提とした場合には、全国で統一的なデータベースの構築が必要になり、またその情報の吸い上げや活用についてのルール整備が必要になる。この点については、統括委員会における議論に委ねることとして、本報告書では取り扱わない。
- ここでは、相談支援センター内及び同一事業者内において、すなわち少なくとも内部的に活用するデータベースとしてどのようなデータベースが必要とされるかについて以下に整理する。

(2) データベースの構成と項目

- データベースは、通常のケース対応場面においては紙の帳票類を使用することが多く、それをもとに後で入力することが想定されることから、紙の帳票類と整合をとる形でデータベースの構成及び項目を設計することが望ましいと考えられる。
- 後で統計的な処理や分析が行いやすいように、かつ入力負担が軽減されるように、主要な項目については選択肢等のチェック方式で入力できる形式が望ましい。加えて、ケースに関わる情報や記録が抜け落ちないように、定型化できない情報についても自由記載方式で入力できるようにしておくことも重要である。
- また、支援の必要頻度やステイタス等を示すフラグとして「支援度ランク」などを付記して、相談支援センターが保有するケース全体の管理に活かすことも考えられる。
- 以下に、想定される入力のシートや項目の主な例を挙げる。

[図表 53] データベースにおける主な入力シート・項目(例)

入力シート(例)	主な入力項目(例)	備考
基本情報シート	・本人の基本情報(氏名、性別、生年月日、住所、連絡先等) ・家族構成(同居者有無・人数、婚姻状況、子ども有無・人数等) ・主訴(項目、内容) ・当初相談経路	相談申込・受付票の項目のうち、本人の状況を示す項目についてはアセスメントシートに直接入力
暫定支援・スクリーニングシート	・暫定支援申請状況 ・緊急対応状況 ・簡易アセスメント・スクリーニング結果	
アセスメントシート	・領域別のアセスメント結果 ・担当者所感 ・課題の全体状況(まとめ) ・支援の基本的方向性 ・優先的に対応すべき課題と具体的対応策	アセスメント項目は、本人の状況から優先的に把握すべき項目を中心に聞き取り入力。支援経過の中で、随時オーバーライトしていく。
プランシート	・プラン作成回 ・解決したい課題 ・目標(目指す姿) ・プランの期間と次回モニタリング(予定)時期 ・プラン(内容、利用機関、期間、頻度) ・支援調整会議開催日 ・支援決定状況	プランが2回目、3回目となる場合には、プランシートを加えていく。
支援経過記録シート	・初期対応経過 ・プラン作成後の支援経過 ・支援度ランク	初期対応時から、本人への対応状況、他機関へのつなぎや戻し、関係機関との連携状況を含めて、時系列で経過を記録する。

(3)データベースの活用方針

- データベースに蓄積した情報については、個別のケースへの支援における活用のほか、センター全体の支援状況の把握と評価に活用できる。
- 加えて、経年的な変化の分析や一般統計との比較等を行うことによって、相談支援センターが支援する対象者層や対象地域の特性や状況変化についても分析することができる。
- データベースの活用の方針と具体的な方法の例については、下の図表のように整理される。

【図表 54】 データベースの活用方針と分析例

活用方針	活用・分析例	備考
個別ケース情報の管理・閲覧	•基本情報、アセスメント情報、プラン情報、支援経過等の一連の個別ケース情報を管理・閲覧する。 •プランの作成時、評価時、更改時において、その判断に必要な情報を取り出して活用する。 •支援調整会議の資料としても活用。	会議資料として活用する際には、情報の取り扱いについて留意が必要。
相談支援センター内のケース進行管理	•相談支援センターが保有するケースの主要情報や支援のステイタスのみを抜き出してケース一覧を作成し、相談支援センター内のケース全体の進行管理に活かす。 •相談支援センター内のケースカンファレンスや支援調整会議において、ケース全体の進行管理をする際の資料としても活用。	支援のステイタス別・担当者別に分類・整理するなどして、会議が効率的に進むように工夫する。
支援実績の分析・評価	•センターで支援したケースの支援実績について統計的に整理し、分析・評価する。 •統計的な出力が想定される主な項目は下のとおり。 - ー相談件数(月次、年次) - ー相談経路別相談件数 - ー年齢別／男女別相談件数 - ー主訴別相談件数 - ー簡易アセスメント・スクリーニングの結果別件数 - ー暫定支援・緊急対応実施件数 - ープラン作成件数 - ー支援メニュー別件数 - ープラン期間の分布 - ー評価結果別件数 - ー支援度ランク別件数 - ー担当者別ケース数 等	月次／年次等で定期的に出力し、月次や経年の変化も含めて分析する。

活用方針	活用・分析例	備考
支援ケースの特性分析	・相談支援センターで支援したケースの特性について、基本情報やアセスメント項目等をもとに統計的に整理し、分析・評価する。 ・統計的な出力が想定される主な項目は下のとおり。 －年齢、性別、世帯構成、婚姻状況、子どもの有無 －健康状態 －就労状況 －通学・通所の状況 －生計の状況 －障害・手帳の状況 －社会保険への加入状況 －住居の状況 －生活保護、各種手当等の受給状況 －DV・虐待等の状況 －生活歴 等	年次等で定期的に出 力し、経年変化も含め て分析する。

(4)地域の社会資源の情報について

- ・支援にあたっては地域の様々な社会資源との連携が不可欠であり、かつ相談支援センターの役割として、地域の社会資源の状況を俯瞰して足りない社会資源を開拓・開発促進することが求められている。これらの役割を果たすため、地域の社会資源に関する情報について、相談支援センターとして整理して保有し、職員間で共有しておくことが必要である。
- ・これについては、まずは各地域の社会資源情報について、各機関の概要や連絡先等を含む一覧表等の情報を整備することが求められる。その次の段階として、資源情報のデータベース化をしたり、それら情報に地域の関係機関や地域住民等がアクセスしやすい仕組みをつくっていくことも考えられる。
- ・社会資源の情報を集め、活用する際には、それらの情報を集めて整理していくプロセスが重要である。単純に情報を収集して掲載するのではなく、その過程を通じて、関係機関・関係者と顔の見える関係をつくりながら、相談支援センターの役割と、共に目指そうとしている地域づくりの方針について理解をしてもらうことが望まれる。

Ⅲ. 職員の資質向上に向けた取組

- 職員の資質向上に向けて、相談支援センターは職員に対する研修の計画的な実施や、日常業務における職員間でのケースの相互検討等に取り組むことが必要である。
- 加えて、職員のケースの見立て等についてスーパーバイズできる仕組み、職員のキャリアパスや評価の仕組み、職場倫理の確立も求められる。

1. 職員研修

(1) 様々な研修機会の設定

- 相談支援員をはじめとした相談支援センター職員が、業務に関連する知識・技術を積み重ね、自らの実践を振り返りながらスキルアップを図ることができるように、様々な研修機会を設定することが求められる。
- 相談支援センター独自もしくは相談支援センターを運営する事業者として行う内部的な研修のほか、国や都道府県、あるいは関連団体が行う外部研修も積極的に利用する。
- 内部的な研修については、その時々で相談支援センターとして職員が共通に学ぶべき課題について企画して実施する。外部講師を招いて実施するスタイルのほか、相談支援センターの職員自身が研修の企画や教材作成の過程を通じて学ぶことも目的として純粋に内部職員のみで企画・実施する形も考えられる。
- 実践を通じた学びもきわめて有意義であることから、現場における OJT (職場内研修) の充実が重要であり、そのための指導体制の整備や指導できる力量を持つ職員の育成も課題となる。
- 人材育成の理念・方針、研修体系及び研修システム等の詳細については、人材ワーキングチームで検討されており、それに則って各センターでの実践につなげることが期待される。

(2) 研修計画の作成と研修履歴の管理

- 相談支援センターの相談支援員は、毎年必ず上司とともに「研修計画」を作成し、センター長の承認のもとで、各自の力量や課題に対応して必要な知識・技術を身につけられるようにする。
- 各職員の研修履歴は、本人及び相談支援センターにおいて管理する。
- 人材ワーキングチームで提案されている都道府県による研修履歴の管理及び証明についても、その仕組みが導入された場合には活用する。

(3) 研修成果の報告と共有

- 外部の研修を受講した場合については、研修に参加した職員が、そこで学んだ成果をセンターの他の職員にも伝え、相談支援センターの運営に還元することが望まれる。
- 研修の資料を職員間で回覧や共有したり、研修で学んだ内容について相談支援センタ

一内で報告する機会を設けるなどの取り組みが考えられる。

2. スーパーバイズの仕組み

(1) スーパーバイズの仕組みの必要性

- 本相談支援プロセスで行う支援は、その総合性・包括性ゆえに、きわめて多岐にわたる分野の知識・技術を必要とし、様々な制度や組織に精通して連携していくことが求められる。人材ワーキングチームにおいても、人材に求められる 2 つの特性として「専門性」と「総合性」を挙げている。
- 他方、相談支援センターにおける支援の現場においては、相談支援員が単独もしくは少人数で個別のケースに向かい合い、そこで支援方針等についての一次的な判断をする場面も多い。そのため、そこでの判断一つが対応の遅れや誤りにつながることもあり、相談支援員それぞれの力量の向上と、対応を誤った場合の早期の修正は、支援の質に直結する課題である。
- 上記のことから、相談支援員については、それぞれの専門性を深めると共に知識・技術の幅を広げること、また自分自身の専門性の偏りや見方の癖に気づくことなどが必要とされる。この点において、相談支援員のケースに対する見立ての妥当性や、それを深める手法などについて経験と専門性を有する職員や外部人材がスーパーバイズできる人材を確保し、実施することが求められる。

(2) スーパーバイズの体制

- スーパーバイズの体制としては、まずは主任相談支援員及びセンター長が相談支援センター内におけるスーパーバイザーの役割を担うことが考えられる。これら内部職員によるスーパーバイズは、次のような場面を通じて実施されることが想定される。
 - ・ 相談支援センター内のケースカンファレンス
 - ・ プランの内容・進捗状況の確認
 - ・ ケース記録の回覧・確認
 - ・ 相談支援センター内の内部研修
- 複数の相談支援センターを運営する事業者の場合には、本部にスーパーバイズができる職員を置いて、巡回型等で現場の実践状況を確認し、指導する体制をとることも考えられる。
- 加えて、外部の専門家に協力を得て、定期的に招いたり、必要に応じて指導を仰ぐなどして、専門的なスーパーバイズを得られる体制をつくることも考えられる。外部の専門家の場合には、それぞれの専門性の領域が法律系、医学系などの一部に限られることもあることから、相談支援センターとして弱い領域についてそれぞれに外部専門家に指導を仰ぐことができる体制を持つなどの取り組みも考えられる。

3. 職員のキャリアパスと評価の仕組み

- 職員が相談支援センターへの従事を生涯の仕事として位置づけ、そこで意欲を持ってキャリアアップを図っていくためには、職員が将来のキャリアのビジョンを描くことができるキャリアパスが示される必要がある。
- また、そのようなキャリアパスを実現するためにも、職員の取り組みの成果が適切に評価され、相応に処遇される仕組みを持つことが相談支援センターを運営する事業者には求められる。

4. 職場倫理の確立

- 支援においては、きわめて高度な個人情報を取り扱うことも多く、また相談者本人に向き合う中で本人の人権や尊厳に関わる情報を聞いたり知ったりする場面も少なくない。そのため、相談支援センターの職員には極めて高い倫理が求められる。
- 支援の場面や相談支援センターの運営において、相談支援センターの職員一人ひとりが必ず遵守すべき職場倫理を定め、これを職員間で徹底することが必要である。
- 職場倫理については、各相談支援センターにおいて明文化して職員間で共有しておくことが望まれる。

IV. 要望・苦情への対応

1. 要望・苦情への対応の重要性

- 相談支援センターの利用者には、様々な立場や価値観を持つ人々がいることが想定され、当然に相談支援センターの運営や支援方針について要望や苦情が寄せられることがある。また、支援において連携を図る関係機関や関係者との間においても、意識の違いや様々な行き違いから、相談支援センターの対応について不満が生じて苦情が寄せられることも少なくないと見込まれる。
- 要望や苦情については、それを迷惑なこととして捉えるのではなく、相談支援センターの運営や職員の対応の改善に役立つ情報として捉え、真摯な対応を図ることが重要である。要望や苦情への対応の過程を経て、利用者や関係者との関係を以前に増して強化できることもありえる。

2. 要望・苦情への対応の仕組み

- 社会福祉法第82条においては、社会福祉事業の経営者について、利用者からの苦情の適切な解決に努めるべきことが定められている。

<社会福祉法>

(社会福祉事業の経営者による苦情の解決)

第82条

社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

- 要望・苦情に対応する際には、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」(厚生省通知(障第452号・社援第1352号・老発第514号・児発第575号)、平成12年6月7日)等を参考に、対応の手順や仕組みを整備し、一定のルールに則って行うことが望まれる。同指針においては、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員等を定め、それらの仕組みについて利用者に周知しておくことが望ましいとされている。

苦情解決責任者

- 苦情解決の責任主体として、苦情解決の仕組みの周知や苦情・要望を出した人との話し合いによる解決、改善を約束した事項の報告を行う。

苦情受付担当者

- 苦情受付の担当窓口として、利用者からの苦情を随時受け付け、苦情解決責任者、第三者委員への報告を行うと共に、受付から解決・改善までの経過と結果の報告につ

いて記録する。複数でもよい。

第三者委員

- ・利用者が事業者に対して直接に苦情を申出にくい場合の受付窓口と解決への支援、苦情・要望を出した人と苦情解決責任者との話し合いへの立会い、助言や解決策の調整を行う。

V. 事業の計画と評価

1. 事業の計画と評価～事業の質の向上に向けたPDCAサイクルを廻す必要性

- 相談支援センターにおける事業を効率化・適正化し、その質を向上させるために、相談支援センターとしての事業の目標と計画を定め、その達成状況を評価し、以後の事業の改善・向上に活かしていくPDCAサイクルに基づく取り組みが求められる。
- 特に、相談支援センターの運営及び相談支援センターがマネジメントを担う相談支援プロセスにおいては、公費が投入されることから、市民にとっての納得性を高め、説明責任を果たす意味においても事業の評価は重要な課題である。
- 事業の評価は、相談支援センターの運営を委託する行政が委託者責任のもとで行う場合もあると想定されるが、まずは相談支援センター自身が、事業内容について定期的に自己点検し、自ら事業の質の向上に向けた取り組みに努めることが望ましい。それは、その評価の過程を経て職員の資質を向上させることにもつながり、また外部からの評価にも耐えうる体質と説明材料をつくっていくことにもなる。
- なお、社会福祉法第78条では、社会福祉事業の経営者について、福祉サービスの質の向上のための措置を行うよう努めるべきことが定められている。同法の趣旨にも則り、相談支援センターの運営状況や支援の質についても、定期的に運営主体及び相談支援センターが自主的に点検し、向上に努めることが望ましいといえる。

<社会福祉法>

(福祉サービスの質の向上のための措置等)

第78条

社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立つて良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

2. 事業計画の作成と目標設定

- 相談支援センターの事業計画は、年度ごとに作成する。
- 計画は、年度が開始する前年度の終わりに、職員参加のもとで作成する。
- 計画においては、それまでの実績や地域の特性、経年的な変化等を踏まえて、当該年度の相談件数の見込み、人員体制、年間の行事や取り組み課題等の計画を作成する。さらに、相談支援センターとして目指すべき目標についても、定性的あるいは定量的に設定することとする。
- 目標設定にあたっては、自センターだけでなく、他のセンターや全国的な傾向等も参考にして、相対的に比較可能な水準を目指すことが望ましいと考えられる。ただし、このような取り組みを実現するためには、他のセンターと情報交換できる関係づくりや、全国的なデータの蓄積が必要とされる。

3. 評価

(1) 評価の観点

- 評価の観点としては、大きくは①構造評価、②プロセス評価、③成果評価の3つが想定される。各観点における評価の内容と留意事項を下表に示す。

〔図表 55〕 評価の観点と内容

観点	内容	留意事項
構造評価	・相談支援センターの人員体制や施設設備基準などの外形的な状況を評価する。 ・法律や行政が定める委託の仕様書等で定められた基準に則して評価を行う。	—
プロセス評価	・相談支援センターにおける事業の企画及び実施の段階におけるプロセスの適切性を評価する。 ・プロセス評価の対象となる具体的なフェーズとしては、主に次の3つが考えられる。 ①センター全体の事業の計画と実践、評価のプロセスについて ②個別ケースの支援のプロセスについて ③地域づくりに係る取り組みのプロセスについて	相談支援センター自身として、重視あるいは改善を図るべき点を中心に、評価項目をあらかじめ定めておく。
成果評価	・事業の成果について評価する。 ・成果として評価できるものとしては、事業における投入資源から直接的に生じる結果である「アウトプット」と、その結果から生じた変化・効果である「アウトカム」の2種類が考えられる。 例) アウトプット・・・支援を受けた人のうちの就労開始率 アウトカム・・・経済的困窮者や社会的孤立者の減少	数値のみならず、成果の内容や質にも留意することが必要。

(2) 評価の主体

- 評価の主体には、相談支援センターの自己評価、行政による評価、利用者からの評価、第三者による評価などが考えられる。評価は、相談支援センターを利用する本人をはじめとした当事者の参画と協働のもとで、多面的に行われることが重要である。
- 本報告書においては、相談支援センターの自己評価に焦点化して記載する。ただし、自己評価を実施する際にも、極力当事者が関与した形での評価が望ましいことから、利用者からの評価や要望・苦情等の情報を材料として織り込んだ形での評価とすることが考え

られる。

(3) 評価項目

- 評価項目は、各相談支援センターにおいて事業計画作成時に設定する。評価項目の設定の際には、その定義や解釈、及び評価の基準についても併せて定めておく。
- 主な評価項目の例としては、下表のようなものが考えられる(但し、これらは例に過ぎないため、各相談支援センターの実情や問題意識に合わせて設定する)。
- また、プロセス評価の項目の中には、個別ケースにおける支援の積み重ねを評価するものが多く含まれるため、個別ケースの支援情報からどのように評価に役立つ情報を抽出するかも課題となる。

[図表 56] 主な評価項目の例

観点	主な評価項目の例
個人への支援に関する 評価項目の例	・初期対応の結果、相談支援プロセスの継続か、他機関等へのつなぎかについて、適切な判断ができたか(差し戻されるケース等はなかったか)。 ・アセスメントの過程において、複数の観点から深めるチームアプローチを実践できたか。 ・プランの策定を本人参加のもとで実施し、目標は本人が設定したか。 ・支援調整会議を適切なタイミングで、適切な構成メンバーで開催することができたか。 ・当初目標の達成度はどうか(本人の振り返りシートより)。
地域へのアプローチに 関する評価項目の例	・地域分析等により地域の生活困窮者の状況を把握しているか。 ・把握・アウトリーチにあたって、適切に連携先を確保し、情報が上がってきているか。 ・相談支援センターが連携関係を持つ関係機関・関係者の幅は広がったか。 ・地域の関係機関・関係者の連携強化や意識浸透に向けた具体的な取り組みを相談支援センターとして行ったか。



別添資料1:
アセスメントシート・プランシート等帳票類

厚生労働省 平成24年度セーフティネット支援対策等事業(社会福祉推進事業)
生活困窮者支援に係る総合相談・伴走型支援の仕組みとプロセスのあり方に関する調査・研究

生活困窮者支援に係る新たな相談支援事業における
支援の考え方とプロセスに関する
調査研究報告書

～アセスメントシート・プランシート等帳票類～

平成 25 年 3 月

みずほ情報総研株式会社

目 次

自立促進（社会参加）プロセスの流れ（概要）と帳票の対応	1
帳票・ツール類の位置づけと活用フェーズ	2

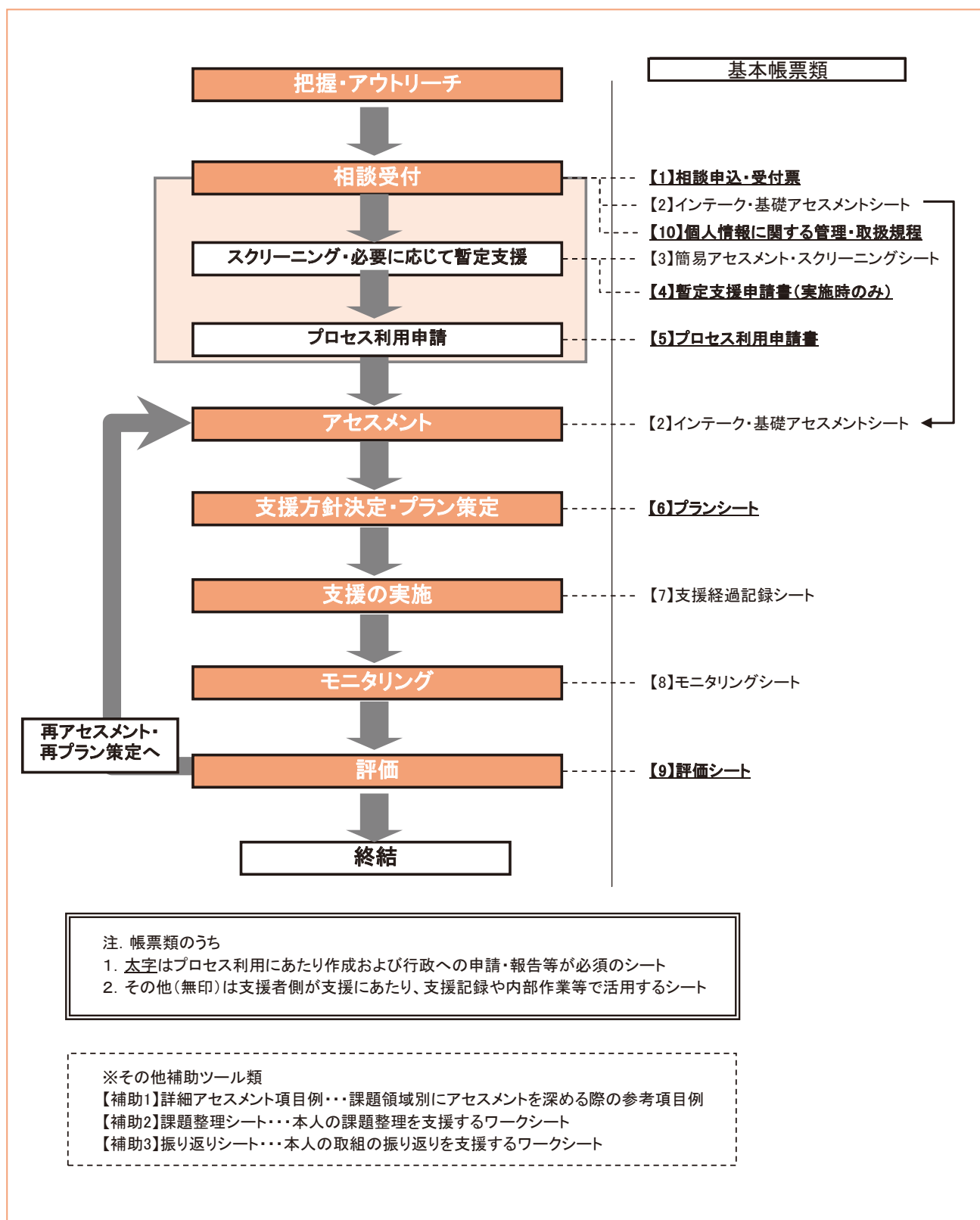
○基本帳票類

【1】 相談申込・受付票	5
【2】 インテーク・基礎アセスメントシート	7
【3】 簡易アセスメント・スクリーニングシート	10
【4】 暫定支援申請書	11
【5】 プロセス利用申請書	12
【6】 プランシート	13
【7】 支援経過記録シート	15
【8】 モニタリングシート	16
【9】 評価シート	17
【10】 個人情報に関する管理・取扱規程	18

○補助ツール類

【補助 1】 詳細アセスメント項目例	23
【補助 2】 課題整理シート	30
【補助 3】 振り返りシート	33

自立促進（社会参加）プロセスの流れ（概要）と帳票の対応



帳票・ツール類の位置づけと活用フェーズ

	帳票・ツール名	位置づけ・内容	必須	使用者		活用フェーズ							
				本人	スタッフ	相談受付	スクリーニング／ 暫定支援	プロセス利用 申請	アセスメント	プラン策定	支援実施	モニタリング	評価
基本帳票類	【1】 相談申込・受付票	初回相談時に本人が使用。 基本情報や相談目的等を記入	○	○			(添付)	(添付)		(添付)			
	【2】 インテーク・基礎 アセスメントシート	本人の情報や訴えを聞き取り 整理。相談受付・アセス メントフェーズを中心に、支援 の全プロセスで活用			○								
	【3】 簡易アセスメント・ スクリーニング シート	支援の初期段階で、相談支 援センターにおいて継続的に 支援が必要か否かを判断			○								
	【4】 暫定支援申請書	プラン策定前に暫定支援を 要する場合に行政に提出す る申請書。同申請書に基づ き「暫定支援決定」を受ける	○		○					(ある 場合 添付)			
	【5】 プロセス利用 申請書	プラン策定を目指して相談支 援センターによるアセスメン ト・支援を継続する場合に行政 に提出する申請書	○		○								
	【6】 プランシート	プラン策定シート。支援調整 会議に案を提出し、協議のう え内容を整理。行政に提出し て支援決定を受ける	○	○	○								(添付)
	【7】 支援経過 記録シート	支援経過を記録するシート。 支援の全プロセスで活用			○								
	【8】 モニタリングシート	支援の経過を定期的にモニ タリングするためのシート			○								
	【9】 評価シート	支援の期間終了時に目標の 達成度等を評価し、再プラン が必要か終結かを判断する ためのシート	○		○					(再プラン 時)			
	【10】 個人情報に関する 管理・取扱規程	支援プロセスにおける個人 情報の取扱いについて本人 同意を得るためのシート	○	○ (確認・ 同意)	○ (提示)								
補助 ツール類	【補助1】 詳細アセスメント 項目例	課題領域別にアセスメントを 深めるための参考項目。必要 に応じて【2】と共に活用			○								
	【補助2】 課題整理シート	本人自身が課題を整理する ことを支援するワークシート。 必要時に使用		○									
	【補助3】 振り返りシート	本人自身が自分の取組を振 り返ることを支援するワーク シート。必要時に使用		○									

基本帳票類

相談支援プロセスの流れの中で活用できる基本帳票類
(※うち一部は行政手続き上の必須シート)

【1】相談申込・受付票【本人等記入→スタッフが追加聞き取り】※必須

相談申込・受付票

相談日	平成 年 月 日	受付者	
-----	----------	-----	--

■基本情報

ふりがな				性別	☐ 男性 ☐ 女性 ☐ ()
氏名				生年月日	☐ 大正 年 ☐ 昭和 月 ☐ 平成 日 (歳)
住所	〒 —				
電話	自宅	() —	携帯	() —	
E-mail					
就労・就学状況	☐ 就労・就学している (職場・学校名:) ☐ 就労予定 ☐ 仕事を探している ☐ 仕事をしていない(仕事は探していない)			健康状態	☐ 良い ☐ 良くない
来談者 ※本人以外 の場合	氏名			来談者の 本人との 関係	☐ 家族(本人との続柄:)
	電話	() —			☐ その他()
	E-mail				

■家族構成

同居者	☐ 有(自分を含んで____人) ☐ 無		
婚姻	☐ 未婚 ☐ 既婚 ☐ 離別 ☐ 死別 ☐ その他()	子ども	☐ 無 ☐ 有(____人 →扶養 ☐ 有 ☐ 無)

■ご相談の内容(お困りのこと)

ご相談されたい内容に○をおつけください。複数ある場合は、一番お困りのことに◎をおつけください。					
病気や健康、障害のこと		住まいについて		家賃やローンの支払のこと	
仕事探し、就職について		仕事上の不安やトラブル		収入・生活費のこと	
債務について		家族関係・人間関係		日々の生活のこと	
地域との関係・社会参加		子育て・介護のこと		ひきこもり・不登校	
DV・虐待		その他()			

【⇒よろしければ、具体的な内容を裏面にご記入ください】

【1】相談申込・受付票【本人等記入→スタッフが追加聞き取り】※必須

■ご相談の具体的な内容

お困りになっていることを具体的に書いてください。

ご相談やご支援にあたっての希望があればお書きください。

■センター利用申込み欄

〇〇市御中

別紙の「個人情報に関する管理・取扱規程」に基づいて、相談支援の検討・実施等にあたり必要となる関係機関（者）と情報共有することに同意の上、相談支援センターの利用を申し込みます。

平成_____年_____月_____日

本人署名_____ 印

代理人署名_____ 印

※印鑑がない場合は署名のみ

【2】 インテーク・基礎アセスメントシート【スタッフ使用】

インテーク・基礎アセスメントシート

* 相談申込・受付時～アセスメントの過程において使用 *

当初 相談経路	☐ 本人自ら連絡 → < ☐ 来所 ☐ 電話 >	☐ 家族・知人から連絡 → < ☐ 来所 ☐ 電話 >
	☐ センターが把握して勧めた	☐ 関係機関・関係者からの紹介 (_____)
	☐ その他 (_____)	

■ 何か緊急的に支援を必要とする状況があるか？

☐ なし ☐ あり → 必要とする理由 ☐ 命が危ぶまれるほど健康状態が悪い ☐ ライフラインが止まっていて、早期の復旧見込みがない ☐ 危害が及ぶ可能性が高く、身の安全が確保されていない ☐ 安定的な住まいがない ☐ 所持金が全くなり、食事等を入手できない ☐ その他緊急支援を必要とする状況がある
< 緊急的な支援を必要とする具体的な状況 >

■ 過去の相談歴

☐ なし ☐ あり → < さしつかえない範囲で具体的な相談歴を聞き取って下欄に記入 > ※ 本人自身ではなく、家族や既に関わりのある機関や専門職が他機関に相談した場合も情報があれば記入				
時期	相談者	相談先機関等	相談内容	相談機関での対応

【2】 インテーク・基礎アセスメントシート【スタッフ使用】

■ 家族の状況

家族関係図(□＝男性、○＝女性)				家族の状況／本人と家族の関係性	
家族の 状況	続柄	同居	氏名	年齢	備考(就労先・学校・健康状態等)
		☐ 同居 ☐ 別居			
		☐ 同居 ☐ 別居			
		☐ 同居 ☐ 別居			
		☐ 同居 ☐ 別居			
		☐ 同居 ☐ 別居			
		☐ 同居 ☐ 別居			

■ 地域や周囲との関係性

エコマップ	親族や地域との関係性 (頼れる人、機関など)

【2】 インテーク・基礎アセスメントシート【スタッフ使用】

■本人の状況・訴え

健康 状態	☐ 良い ☐ 良くない(通院先: _____)	生計の 状況	☐ 本人の収入あり →収入の種類 ☐ 就労収入 ☐ 家賃・地代・利子 ☐ 年金 ☐ 生活保護 ☐ 手当 ☐ 家族等による援助 ☐ その他(_____)
就労 状況	☐ 就労している ☐ 就労予定 ☐ 求職中 ☐ 無職(仕事は探していない)		☐ 収入なし
通学・通所の 状況	☐ 通学している (学校名: _____) ☐ 施設等に通所している (通所先: _____) ☐ 通学・通所はしていない		
本人の訴え や状況			
その他 特記事項			

■アセスメント結果の整理(課題と背景要因の整理)

課題と背景 要因	
詳細アセスメントが必要な 課題領域	※チェックがつく場合、【補助1】詳細アセスメント項目例も参照し、各領域についてアセスメントを深める。 ☐ 健康 ☐ 住まい ☐ 収入・経済状態 ☐ 仕事 ☐ 生活管理 ☐ 地域との関係・社会参加(ひきこもりを含む) ☐ 成育歴・生活歴 ☐ 家族関係・家族の問題 ☐ DV・虐待 ☐ 子どもの状況・子どもが抱える問題 ☐ 国籍・言語 ☐ 本人の能力(識字・言語・理解・コミュニケーション等)

【3】簡易アセスメント・スクリーニングシート【スタッフ使用】

簡易アセスメント・スクリーニングシート

実施日	平成 年 月 日	実施者	
氏名			

■支援プロセスへのスクリーニング基準

①一般的な相談		
☐ 本人に情報を提供するだけで解決が可能 ☐ 基本的に一度の相談対応によって、本人が抱える課題が解決できる	▶	情報提供や相談対応 のみで終了 (センターの継続支援は不要)
②他の制度・専門機関等で対応が可能な相談		
☐ 本人の課題に対して、専門的に対応可能な制度や専門機関がある ☐ 課題の複合性が比較的低く、既存の制度や専門機関での対応が可能 ☐ 本人が頼ることができる他の適切な専門機関や支援者等がある(本人が有する社会資源を活用することで解決が期待できる)	▶	他の制度や専門機関につなぐ。必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする。
③課題が複合的であり、総合的にアセスメントをして対応策を検討することが必要と判断される相談		
☐ 課題が多岐に及んでおり、解決に向けては複数の制度や機関による関わりの調整が必要である ☐ 課題の全体像が整理されておらず、その把握と解きほぐしが必要である	▶	相談支援センターが 継続支援する (センターが中心となって課題と支援方針を整理の上、各種制度・関係機関と連携して支援を実施)
④既存の制度やサービスでは十分に対応できない課題を抱えている相談		
☐ 既存の制度やサービスを利用するだけでは課題の解決を期待できない ☐ 本人の課題を解決するためには、新たな社会資源の開拓・調整が必要と想定される ☐ 課題に対応できる制度や専門機関等があっても、本人の能力・スキルや性格傾向等から、その利用にあたって支え手を必要とする ☐ 生活全般の立て直しが必要 ☐ 相談支援センター以外で頼れるところ(人含む)がない	▶	相談支援センターが 継続支援する (社会資源の開拓や制度・サービス利用に係る支援を実施)

【4】 暫定支援申請書【スタッフ作成の上、本人確認・同意】※暫定支援実施の場合は必須

暫定支援申請書

申請日	平成 年 月 日	担当者	
-----	-------------------------	-----	--

■ 基本情報

ふりがな		性別	☐ 男性 ☐ 女性 ☐ ()
氏名		生年月日	☐ 大正 ☐ 昭和 ☐ 平成 年 月 日
代理人 ※本人以外 の場合		代理人の 本人との 関係	☐ 家族(本人との続柄:) ☐ その他()
	電話 () - () ()		

■ 申請する暫定支援

☐ 一時的な居住等の支援	支援期間 月 日 ~ 月 日	
☐ 居住の確保を支援する給付金	給付期間 カ月	給付額 円
<申請理由>		

プラン決定までの 間で当面必要に なりそうなこと	
プラン策定 目標時期(目処)	平成 年 月

■ 暫定支援申請に関する本人(代理人)記入欄

〇〇市御中	
暫定支援を申請します。	
平成 年 月 日	本人署名 印
	代理人署名 印
※印鑑がない場合は署名のみ	

<必要添付書類>

☐ 相談申込・受付票

【5】プロセス利用申請書【スタッフ作成の上、本人確認・同意】※必須

プロセス利用申請書

申請日	平成 年 月 日	担当者	
-----	-------------------------	-----	--

■基本情報

ふりがな		性別	☐ 男	☐ 女
氏名		生年月日	☐ 大正 年	☐ 昭和 月
			☐ 平成 日	

■自立促進(社会参加)プロセス利用申請理由

<具体的に>	
<あてはまるものにチェック> ☐ 課題が多岐に及んでおり、解決に向けては複数の制度や機関による関わりでの調整が必要である ☐ 課題の全体像が整理されておらず、その把握と解きほぐしが必要である ☐ 既存の制度やサービスを利用するだけでは課題の解決を期待できない ☐ 本人の課題を解決するためには、新たな社会資源の開拓・調整が必要と想定される ☐ 課題に対応できる制度や専門機関等があっても、本人の能力・スキルや性格傾向等から、その利用にあたって支え手を必要とする ☐ 生活全般の立て直しが必要 ☐ 相談支援センター以外で頼れるところ(人含む)がない	

プラン決定までの 間で当面必要に なりそうなこと	
プラン策定 目標時期(目処)	平成_____年_____月

＜必要添付書類＞

☐相談申込・受付票

【6】プランシート【本人とスタッフが協働で作成→支援調整会議で協議→行政による支援決定】※必須

プランシート

申請日	平成 年 月 日	プラン作成 担当者	
作成回	☐ 初回 ☐ 再プラン()回目		

ふりがな		性別	☐ 男性 ☐ 女性 ☐ ()
氏名		生年月日	☐ 大正 ☐ 昭和 ☐ 平成 年 月 日 (歳)

■解決したい課題

課題の全体概要	
優先的に解決したい課題	
1	
2	
3	

■目標(目指す姿) ※本人が設定

長期目標	短期目標(当面半年程度を目安)

■プランの期間と次回モニタリング(予定)時期

プラン期間	平成 年 月 日まで	次回モニタリング時期	平成 年 月
-------	---------------------------	------------	------------------

【6】プランシート【本人とスタッフが協働で作成→支援調整会議で協議→行政による支援決定】※必須

■プラン

小目標	本人／周囲がやること	備考(関係機関・期間・頻度など)	生活支援サービス (該当時○)

■生活支援サービス

メニュー	利用有無	支援方針(期間・実施機関・給付額等)
一時的な居住等の支援	☐ 有 ☐ 無	
居住の確保を支援する給付金	☐ 有 ☐ 無	
家計相談支援事業	☐ 有 ☐ 無	
就労準備支援事業	☐ 有 ☐ 無	
中間的就労	☐ 有 ☐ 無	

■プランに関する本人同意欄

○○市御中 私は、上記のプランに基づく支援について同意します。 平成_____年_____月_____日		本人署名_____ 印
※印鑑がない場合は署名のみ		

＜支援調整会議・支援決定＞

支援調整会議 開催日	平成 年 月 日	支援決定	☐ 決定 ☐ 変更の必要あり (変更内容: _____) (決定日:平成 年 月 日)
---------------	----------	------	---

＜必要添付書類＞

☐ 相談申込・受付票 ☐ 【暫定支援ありの場合】暫定支援申請書
--

【7】支援経過記録シート【スタッフ使用】

支援経過記録シート

実施日	担当者	方法	支援内容	関与した 関係機関・関係者等
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		
		☐ 電話 ☐ 訪問 ☐ 面談 ☐ その他		

【8】モニタリングシート【スタッフ使用】

モニタリングシート

氏名		担当者	
----	--	-----	--

回 会議開催日 記入者	現状の把握・支援状況等	方針
第1回 年月日 記入者:		☐ 当初方針で継続 ☐ 方針修正 ☐ その他 【備考】※方針修正の詳細等
第2回 年月日 記入者:		☐ 当初方針で継続 ☐ 方針修正 ☐ その他 【備考】※方針修正の詳細等
第3回 年月日 記入者:		☐ 当初方針で継続 ☐ 方針修正 ☐ その他 【備考】※方針修正の詳細等
第4回 年月日 記入者:		☐ 当初方針で継続 ☐ 方針修正 ☐ その他 【備考】※方針修正の詳細等

【9】評価シート【本人とスタッフが協働で作成→支援調整会議で確認】※必須

評価シート

氏名		担当者	
----	--	-----	--

評価日	平成 年 月 日	評価回	☐ 初回 ☐ （ ）回目
-----	-------------------------	-----	---

■目標の達成状況

目標の達成状況	
現在の状況と 残された課題	

■プランの終結・継続に関する本人希望・スタッフ意見

本人の希望	☐ 終結を希望 ☐ 継続を希望
スタッフの意見	

＜支援調整会議における評価実施＞

支援調整会議 開催日	平成 年 月 日	プラン評価	☐ 終結 ☐ 再プランして継続
終結後の対応 ／再プラン時 の留意点			

＜必要添付書類＞

☐ プランシート

【10】個人情報に関する管理・取扱規程【本人に提示し、同意（【1】及び【6】と同時に使用）】
※必須

個人情報に関する管理・取扱規程

●●市●●相談支援センターでは、当センターにおける個人情報保護に関する取組方針および個人情報の取扱いに関する考え方として、個人情報に関する管理・取扱規程を制定します。

【取組方針】

当センターは、個人情報の適切な保護と利用を重要な社会的責任と認識し、相談業務、支援業務等、当センターが実施する業務を行うにあたっては、「個人情報の保護に関する法律」をはじめとする関係法令等に加えて、本規程を遵守し、ご相談者の個人情報の適切な保護と利用に努めます。

【個人方法の取得方法】

ご相談者の個人情報を業務上必要な範囲において、適正かつ適法な手段により取得します。

【利用目的】

ご相談者の個人情報を、当センターの業務遂行ならびに利用目的の達成に必要な範囲において取り扱うこととし、その範囲を超えて他の目的に利用することはありません。

◎当センターの業務内容

- ◆ 相談業務
- ◆ 緊急対応の実施
- ◆ 支援計画の策定・実施モニタリング・評価

◎利用目的

- ◆ 相談業務を円滑に行うため
- ◆ 自治体に対して相談支援プロセスの利用申請、暫定支援申請、支援計画申請を行うため
- ◆ 支援サービス提供、関係機関・者との連絡・調整等自立支援に資するため

【個人情報の内容】

当センターでは、以下の情報を個人情報として取り扱います。

- ◆ 氏名、性別、年齢、住所、電話番号、家族関係等個人の属性に関わる基本的情報
- ◆ 健康状態、疾病、障害、介護等健康に関する情報
- ◆ 就労・通学・通所状況に関する情報
- ◆ 収入、資産、債務等経済的状況
- ◆ 福祉制度利用状況
- ◆ その他、生活歴や過去の経験、抱えている課題等、相談業務において知り得た情報

【第三者への提供の制限】

ご相談者（又は代理人）の同意をいただいている場合や法令等に基づく場合等を除き、原則としてご相談者の個人情報を第三者に対して提供いたしません。ただし、利用目的の達成に必要な範囲内において、関係機関・者等との間で共同利用する場合には、原則としてご相談者（又は代理人）の同意を得た上で、ご相談者の個人情報を関係機関・者等に対して提供することがあります。

【10】個人情報に関する管理・取扱い規程【本人に提示し、同意（【1】及び【6】と同時に使用）】
※必須

また、例外として、個人情報保護法第23条第1項に従って、同意を得ずに関係機関・者等に対して情報提供する場合があります。

◎同意の上で第三者に提供する場合

- ◆ 都道府県、支援調整会議構成員並びに所属機関等との間で、暫定支援や緊急対応の実施、各種支援サービスの利用申込みや支援計画策定に関する調整を行うため
- ◆ 他機関・者が実施するサービス提供を受けるため
- ◆ 各種福祉制度申込時に、当センターから自治体へ事前に本人が特定される形で相談する場合
- ◆ 病気・怪我等の際に医療機関につなぐ場合

◎同意を得ずに第三者に提供する場合（個人情報保護法第23条第1項の定めによる）

- ◆ 法令に基づく場合
- ◆ 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ◆ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ◆ 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

【保存期間】

ご相談者の情報の保存は、利用申込日より開始します。保存期間は、利用停止日より5年間とします。その後は、適切な方法（溶解処理等）により廃棄します。

【安全管理措置】

ご相談者の個人情報を正確かつ最新の状態で保管・管理するよう努めるとともに、漏えい等を防止するため、合理的な安全管理措置を実施します。

【継続的改善】

情報技術の発展や社会的要請の変化等を踏まえて本ポリシーを適宜見直し、ご相談者の個人情報の取扱いについて、継続的に改善に努めてまいります。

以上

補助ツール類

必要に応じて活用が考えられる補助ツール類

詳細アセスメント項目例

※使用にあたって

- ・ 「インテーク・基礎アセスメントシート」と共に、各課題領域についてアセスメントを深める必要がある場合に使用する。
- ・ すべての領域・項目についてチェックする必要はなく、本人の訴えや状況から課題として重要と考えられる領域・項目からチェックしてアセスメントを深める。
- ・ 本人が作成する「課題整理シート」も必要に応じて活用して、本人自身としての課題の整理を支援し、本人についての理解を深める。

※注意点

- ・ すべての領域・項目についてチェックする必要はない。
- ・ 項目を埋めることが目的化してはならない。
- ・ 不必要な情報はとらない。
- ・ 本人が言いたくない、知られたくないと考える情報は無理強いまでしてとらない。

■健康面について

疾病・傷病、健康上の課題	☐ 無 ☐ 有 → 具体的に: _____
通院状況	☐ 通院していない ☐ 通院している → 病院名: _____ 診療科: _____ 主治医: _____
服薬状況	☐ 服薬していない ☐ 服薬している
健康保険加入	☐ 国民健康保険 ☐ 健康保険(国保以外) ☐ 加入していない → ☐ 納付中 ☐ 減額 ☐ 免除 ☐ 滞納あり(分納中) ☐ 滞納なし(未対応)
障害・手帳の状況	手帳所持: ☐ 無 ☐ 有 → ☐ 身体____級 ☐ 知的(療育)____ ☐ 精神____級 障害程度区分: ☐ 非該当 ☐ 該当(区分____) 自立支援医療制度: ☐ 利用している ☐ 利用していない <具体的な障害の状況・程度等>
介護保険	☐ 要介護認定を受けている → ☐ 要介護(____度) ☐ 要支援(____度) ☐ 要介護認定を受けていない
利用している福祉・介護サービス	
備考	

【補助1】詳細アセスメント項目例【スタッフ使用】

■住まいについて

住居	☐ 持家 ☐ 借家 ☐ 賃貸アパート・マンション ☐ 会社の寮・借り上げ住宅 ☐ 野宿 ☐ その他(_____) (名義: ☐ 家族 ☐ 本人 ☐ その他(_____))
住民票	☐ 有(_____)市・区・町・村) ☐ 無
公共料金	☐ 供給停止 → < ☐ 電気 ☐ ガス ☐ 水道 → 停止時期: _____から> ☐ 未納有だが供給中(☐ 電気 ☐ ガス ☐ 水道) ☐ 未納なし
家賃・地代 (賃貸の場合)	☐ 未納(_____)から) → <家主等からの立ち退き要請 ☐ 無 ☐ 有> ☐ 未納なし
備考	

■収入や経済状態について

世帯収入	毎月 _____ 円 手段: ☐ 就労収入(_____)円 ☐ 家賃・地代・利子(_____)円 ☐ 年金(_____)円 ☐ 生活保護(_____)円 ☐ 手当(_____)円 ☐ 家族等の援助(_____)円 ☐ その他(_____(_____)円))
本人と家族の収入	☐ 本人収入(_____)円 手段: ☐ 就労収入(_____)円 ☐ 家賃・地代・利子(_____)円 ☐ 年金(_____)円 ☐ 生活保護(_____)円 ☐ 手当(_____)円 ☐ 家族等の援助(_____)円 ☐ その他(_____(_____)円)) ☐ 本人以外の家族の収入1→続柄(_____) (_____)円 ☐ 本人以外の家族の収入2→続柄(_____) (_____)円 ☐ 本人以外の家族の収入3→続柄(_____) (_____)円
世帯の毎月の生活費と内訳	総金額: _____ 円 内訳: 家賃 _____ 円、食費 _____ 円、光熱水費 _____ 円、医療費 _____ 円 嗜好品費 _____ 円、遊行費 _____ 円、その他 _____ 円
雇用保険の失業等給付	☐ 受給中(期間: _____ ~ _____) ☐ 受給済み(期間満了) ☐ 受給資格なし ☐ 受給不要
生活保護	☐ 受給中(受給開始時期: _____ ~) ☐ なし ☐ 現在は受給していないが、過去に受給経験あり(期間: _____ ~ _____) ☐ 相談経験はあるが不受理 ☐ 受給しておらず、過去に受給の相談の経験もなし

【補助1】詳細アセスメント項目例【スタッフ使用】

世帯の 各種手当等の 給付状況	☐受給中 →手当等の種類<☐住宅手当 ☐訓練給付 ☐児童手当 ☐児童扶養手当 ☐特別児童扶養手当 ☐その他()>> ☐受給なし ☐過去に受給経験あり →手当等の種類<☐住宅手当 ☐訓練給付 ☐児童手当 ☐児童扶養手当 ☐特別児童扶養手当 ☐その他()>>
本人の年金加 入状況及び年 金種類	☐加入(☐支払中 ☐免除 ☐納付猶予 ☐減額 ☐滞納) →年金種類<☐国民年金1号 ☐国民年金3号 ☐厚生年金 ☐共済組合> ☐非加入 ☐不明
貸付・債務 (世帯)	☐有(円, 種類:) ☐無 返済状況:☐特に問題なし ☐問題はあるが緊急性はなし ☐緊急性あり <借り手や金額等>
その他資産 (世帯)	(例:不動産、家屋、貯蓄、保険、自動車等)
備考	

【補助1】詳細アセスメント項目例【スタッフ使用】

■仕事について

現在の 就労状況	☐ 就労している 有 →雇用形態: _____ 職場: _____ 勤務形態: _____ 期間: _____ ~ _____ ☐ 就労予定 ☐ 求職中 ☐ 無職(仕事は探していない) } ↓ 仕事をやめた時期: _____ 無職期間: _____ 年 _____ ヶ月			
	☐ 仕事経験あり ☐ 仕事経験なし			
これまでの 就労状況 (ボランティア・ アルバイト・ 職業訓練経験 も含む) ※現在に近い 順に上から 記載	期間	就労先等	雇用形態	経験業務・退職理由等
現在の求職 活動状況				
職業訓練や中 間的就労の経 験状況	☐ 現在、職業訓練もしくは中間的就労を利用している(利用先: _____) ☐ 以前に、職業訓練もしくは中間的就労を利用した経験がある(利用先: _____) ☐ 利用していない／利用経験はない			
保有資格 ・スキル				
雇用保険	☐ 加入 ☐ 非加入			
備考				

【補助1】詳細アセスメント項目例【スタッフ使用】

■生活管理

1日のタイムスケジュール	
1週間のタイムスケジュール	
生活管理能力について	☐ 課題あり(起床できない、昼夜逆転生活、極端に不規則な飲食、入浴しない、不衛生な衣服着用、不衛生な環境での生活、過度な飲酒やギャンブル、金銭管理等) ☐ 特に課題なし <気になる点>
備考	

■地域との関係・社会参加について（ひきこもりを含む）

外出頻度・行先等	☐ ほぼ毎日 ☐ 週の半分程度 ☐ ほとんど外出しない ☐ その他(_____) →よく行くところ: _____
ひきこもり等社会参加に係る課題	☐ 無 ☐ 有 →具体的に: _____ ひきこもり等の期間: _____
交友関係(つきあいのある人／頼りにしている人など)	
備考	

【補助1】詳細アセスメント項目例【スタッフ使用】

■成育歴・生活歴（ライフヒストリー）

最終学歴	☐ 中学校 ☐ 高等学校・高等専門学校 ☐ 特別支援学校（特別支援学級含む） ☐ 専門学校 ☐ 短大 ☐ 大学 ☐ 大学院 →< ☐ 在学中 ☐ 卒業 ☐ 中退 学校名：_____> →< ☐ 特別支援学級への通級経験あり ☐ 経験なし>
過去の課題・経験	☐ 虐待（ ☐ 加害 ☐ 被害） ☐ DV ☐ 貧困 ☐ 借金 ☐ いじめ ☐ 不登校 ☐ ひきこもり ☐ 進路 ☐ 身体疾患 ☐ 精神疾患 ☐ 非行 ☐ 犯罪 ☐ 刑務所・拘置所 ☐ 執行猶予 ☐ 薬物 ☐ その他（_____）
成育歴・生活歴で留意すべきこと	
備考	

■家族のこと

家族関係で気になること	
家族が抱える課題	
備考	

■DV・虐待について

DV・虐待の怖れの有無	☐ 無 ☐ 有 → < ☐ DV ☐ 児童虐待 ☐ 高齢者虐待 ☐ 障害者虐待 ☐ その他（_____）>
被害者の属性	☐ 本人 ☐ 配偶者 ☐ 子ども ☐ 親 ☐ その他（_____）
加害者の属性	☐ 本人 ☐ 配偶者 ☐ 子ども ☐ 親 ☐ その他（_____）
DV・虐待の状況	いつ頃から（_____） どのくらい続いているか（_____年_____ヵ月くらい） ☐ 身体的虐待 ☐ 精神的虐待 ☐ ネグレクト ☐ 性的虐待 ☐ 経済的虐待
これまで関わりがあった機関	☐ 児童相談所 ☐ 配偶者暴力防止・相談支援センター ☐ 婦人相談所 ☐ 地域包括支援センター ☐ 障害者虐待防止センター ☐ 家庭児童相談室 ☐ 警察 ☐ その他（_____）
保護・措置	☐ 一時保護あり ☐ 施設入所措置あり ☐ 保護・措置の経験はない
保護命令	☐ 発令中 ☐ かつて発令されていた ☐ なし
備考	

【補助1】詳細アセスメント項目例【スタッフ使用】

■子どもの状況／子どもが抱える課題（※子どもに関する相談の場合に使用）

就学・就園段階	☐ 保育所 ☐ 幼稚園 ☐ 小学校 ☐ 中学校 ☐ 高等学校・高等専門学校 ☐ 特別支援学校（特別支援学級含む） ☐ 専門学校 ☐ 短大 ☐ 大学 ☐ 大学院 → ☐ 在学中 ☐ 卒業 ☐ 中退 学校名：_____>
子どもが抱える課題	☐ 虐待 ☐ 貧困 ☐ いじめ ☐ 不登校 ☐ ひきこもり ☐ 友人ができない ☐ 進学先 ☐ 就職先 ☐ 身体疾患 ☐ 精神疾患 ☐ 非行 ☐ 犯罪 ☐ 薬物 ☐ 未成年の妊娠・出産 ☐ その他（_____）
子どもが抱える課題の背景要因等	
備考	

■国籍・言語について

国籍	☐ 日本 ☐ その他 → 国籍：_____
言語	☐ 通訳不要 ☐ 通訳必要 → 言語：_____

■本人の能力

話を聞いて理解する力	☐ 良好 ☐ 普通 ☐ 不良	言語能力	☐ 良好 ☐ 普通 ☐ 不良
書く力（識字力）	☐ 良好 ☐ 普通 ☐ 不良	人とのコミュニケーション	☐ 良好 ☐ 普通 ☐ 不良
本人が得意なこと			
本人が苦手を感じていること			
担当者としての印象や気になる点等			

課題整理シート

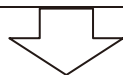
- このシートは、あなた（本人）がスタッフと一緒に、課題を整理して対応策と一緒に考えていくためのシートです。
- ご回答は、お答えいただけることだけで構いません。

解決したいこと1〔

〕

今の状況（困っていること、変えたいこと）

その原因や背景は何でしょう？



今後どのようにしていきたいですか？



自分としてやっていきたいこと



支援を求めたいこと

解決したいこと2〔

〕

今の状況（困っていること、変えたいこと）

その原因や背景は何でしょう？



今後どのようにしていきたいですか？



自分としてやっていきたいこと



支援を求めたいこと

●自分のこと

これまでにあった主な出来事（よかったこと、つらかったことなど）	
(いつ頃)	(どんなこと／どう思ったか)

周囲の支え・助けになるかかわり（かかわりの状況など）		
	家族・友人・知人等個人的なつながり	公的機関・サービスなど
現在持っている		
今後持ちたい		

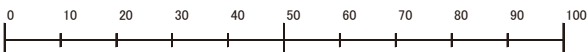
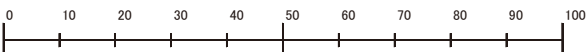
自分の強み・得意なこと

苦手なこと

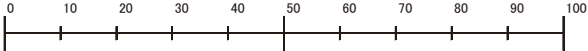
【補助3】振り返りシート【必要に応じて、本人使用】

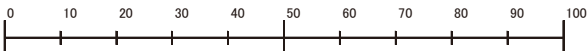
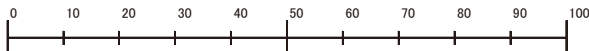
振り返りシート

1 回目	振り返り実施日	平成	年	月	日
これまでの取り組みの振り返り					
自分の取り組み			周囲の取り組み		
当初目標（短期目標）の達成度			現在の幸せ度（満足度）		
					
今後どのように取り組んでいきたいか					
自分としてやっていきたいこと			支援を求めたいこと		

2 回目	振り返り実施日	平成	年	月	日
これまでの取り組みの振り返り					
自分の取り組み			周囲の取り組み		
当初目標（短期目標）の達成度			現在の幸せ度（満足度）		
					
今後どのように取り組んでいきたいか					
自分としてやっていきたいこと			支援を求めたいこと		

【補助3】振り返りシート【必要に応じて、本人使用】

3回目	振り返り実施日	平成 年 月 日
これまでの取り組みの振り返り		
自分の取り組み	周囲の取り組み	
当初目標（短期目標）の達成度	現在の幸せ度（満足度）	
		
今後どのように取り組んでいきたいか		
自分としてやっていきたいこと	支援を求めたいこと	

4回目	振り返り実施日	平成 年 月 日
これまでの取り組みの振り返り		
自分の取り組み	周囲の取り組み	
当初目標（短期目標）の達成度	現在の幸せ度（満足度）	
		
今後どのように取り組んでいきたいか		
自分としてやっていきたいこと	支援を求めたいこと	

別添資料2:
アセスメントシート・プランシート等帳票類
記入要領

厚生労働省 平成24年度セーフティネット支援対策等事業(社会福祉推進事業)

生活困窮者支援に係る総合相談・伴走型支援の仕組みとプロセスのあり方に関する調査・研究

生活困窮者支援に係る新たな相談支援事業における
支援の考え方とプロセスに関する
調査研究報告書

～アセスメントシート・プランシート等帳票類 記入要領～

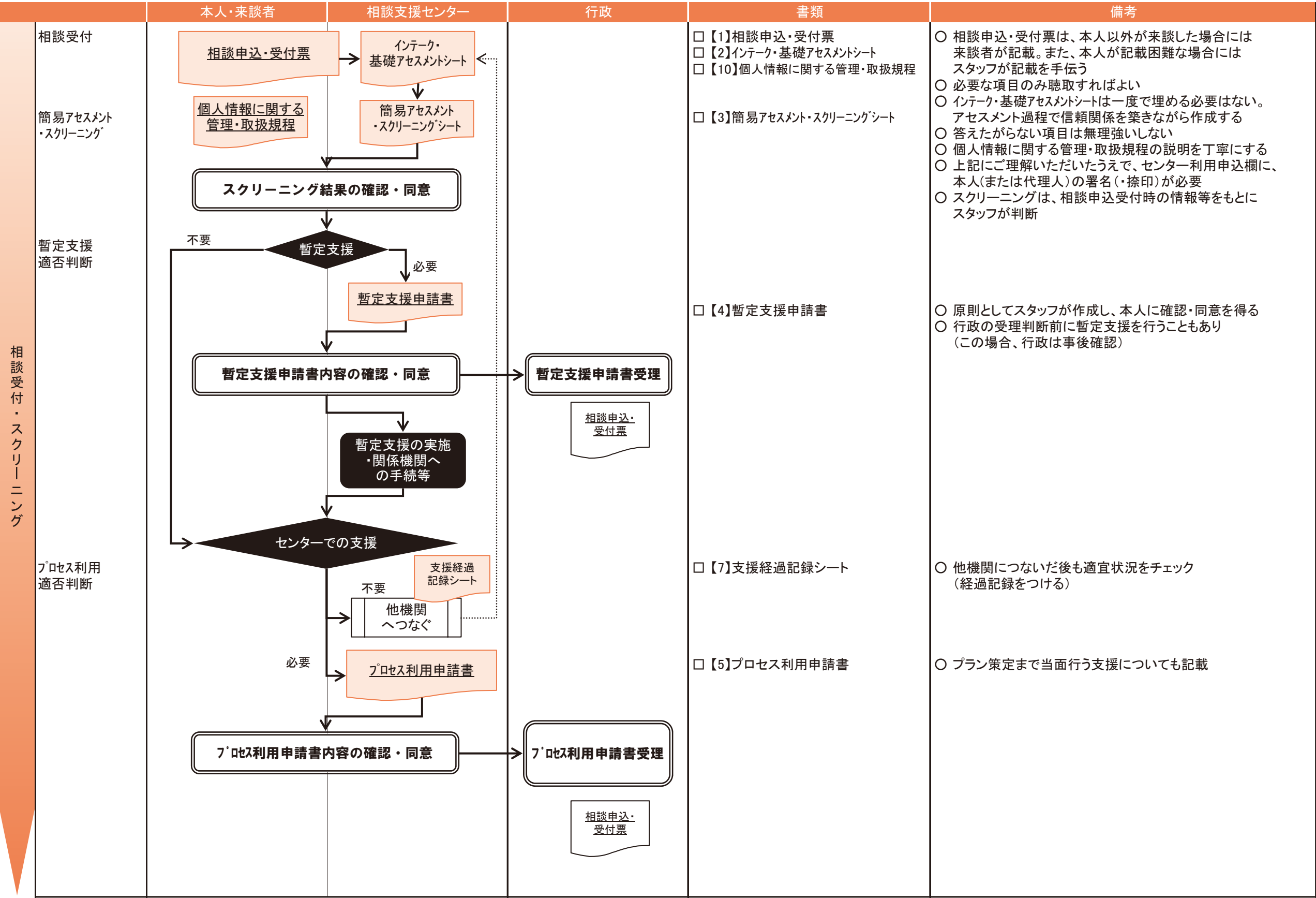
平成 25 年 3 月

みずほ情報総研株式会社

目 次

1. 相談支援プロセスにおける帳票活用のタイミング	1
2. 新たな相談支援事業の基本的な考え方と帳票類の利用方法	5
3. 段階別の主な留意事項	8
(1) 相談受付・スクリーニング	8
(2) アセスメント	10
(3) 支援方針決定・プラン策定	12
(4) 支援の実施	13
(5) モニタリング	13
(6) 評価	13
4. 個人情報管理に関する管理・取扱規程について	14

1. 相談支援プロセスにおける帳票活用のタイミング



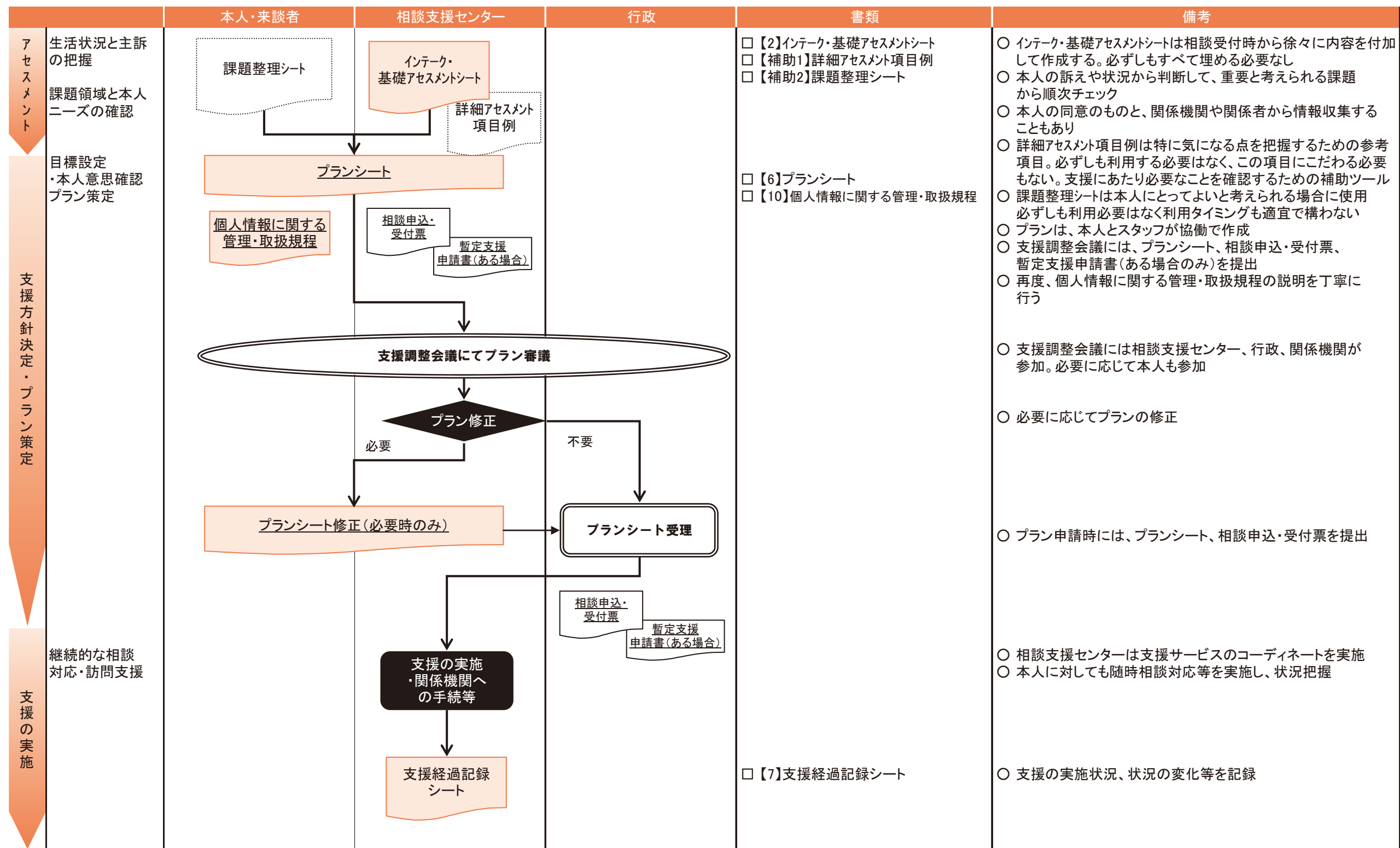
凡例

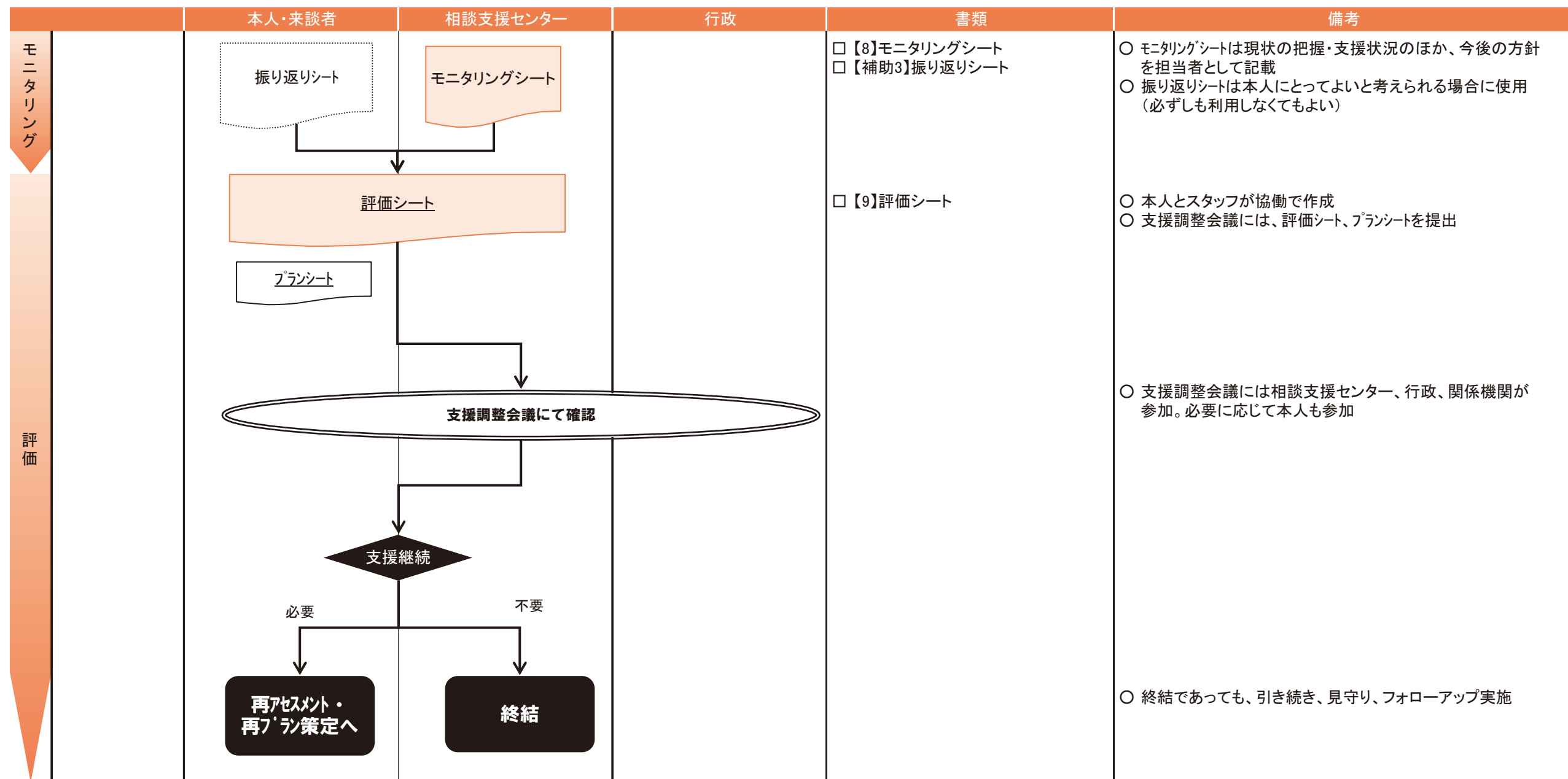
作成および行政への申請・報告等が必須のシート

支援記録や内部作業等で活用するシート

補助ツール
(必要に応じて参考、活用できるシート)

添付書類





凡例

作成および行政への申請・報告等が必須のシート

支援記録や内部作業等で活用するシート

補助ツール
(必要に応じて参考、活用できるシート)

添付書類

2. 新たな相談支援事業の基本的な考え方と帳票類の利用方法

- 新たな生活困窮者支援制度において導入が計画されている生活困窮者への包括的・個別的な支援を提供する相談支援事業では、以下の基本的な考え方に則り、支援を実施する。
- また、相談支援の実施にあたっての基本姿勢・留意事項は次頁のとおりである。
- 新たな相談支援事業に関する詳細は、「生活困窮者支援に係る新たな相談支援事業における支援の考え方とプロセスに関する調査研究報告書～総合相談・支援プロセスワーキングチーム報告～」に記すので、適宜参考にされたい。

支援の基本的な考え方

様々な背景や要因により生活困窮に直面している人々に対して、

- ① 本人の主体性を尊重しながら、
- ② 本人に寄り添い相談相手となる中で、抱える課題の整理と本人の気づきを促しながら、
- ③ 本人同意のもとで自立に向けた目標を含めた支援計画(プラン)を策定し、
- ④ 現状の各種福祉制度の枠組みを越えて必要な支援をコーディネートし、必要とされる社会資源の開拓や支援ネットワークづくりを図りながら、
- ⑤ 本人の社会的な参加や多様な自立の実現に向けて、包括的・継続的に支援する
- ⑥ また、目標達成等により支援のプロセスを終了した後も、一定期間は地域の関係機関・関係者の協力のもとでアフターフォローを行い、生活再建が軌道に乗るまでを支援する

(資料)みずほ情報総研(2013)「生活困窮者支援に係る新たな相談支援事業における支援の考え方とプロセスに関する調査研究報告書～総合相談・支援プロセスワーキングチーム報告～」

○間口は広く相談を受け止める

相談者の状況は様々であることが想定されるが、当初の相談受付においては、間口を広く対象者を限定することなく受け止める。これは「排除しない」相談支援の実践、制度のすき間のない支援の実現のためにきわめて重要なことである。

相談を受け付けて簡易アセスメント・スクリーニングをする中で、他機関へのつなぎや情報提供のみで問題が解決するケースもあると考えられるが、隠れた問題やニーズがある可能性があるため、慎重に対応する。

○本人中心の支援

自立促進(社会参加)に向けては、本人の問題解決能力を高めて自ら行動できるようにすることが必要である。アセスメントは、本人のニーズや主訴を把握する過程であると共に、本人が相談支援員と共に自分が抱える問題について理解を深めて、自立に向けた行動変容の必要性や方向性を確認し意識を強めていく過程でもある。そのためには、「支援―被支援」の関係を固定化するのではなく、対等な関係で本人の意向や考えを尊重した関わりが必要とされる。

プランは、本人の参加のもと、目標を設定し、本人の「行動プラン」を中心とするものとして作成する。

○社会資源を活用したネットワークによる支援

支援は相談支援センターが抱え込むのではなく、他の制度や地域の多様な社会資源を活用してネットワークによって行う。支援に関わる関係機関・団体は、個別の支援メニューの提供の担い手であると共に、支援調整会議等で支援の方針について協議し、共に状況をモニタリングする主体である。

なお、社会資源が足りない場合には、その掘り起しや活性化、必要に応じた開発も相談支援センターとして働きかける。

○チームアプローチ

相談支援センターの中においても、また他機関・団体との連携においても、相談支援センターの主担当者が1人で支援の方策について検討するのではなく、多様な専門性や観点を有する他の相談支援員とチームでアプローチすることが重要である。そのためには、ケース情報や支援状況について情報共有するデータベースの整備、支援方針について協議できる機会の設定、相談支援センターの中に支援の方針についてスーパービジョンできる人材の確保などが必要とされる。

(資料)みずほ情報総研(2013)「生活困窮者支援に係る新たな相談支援事業における支援の考え方とプロセスに関する調査研究報告書～総合相談・支援プロセスワーキングチーム報告～」

- 支援の基本的な考え方、基本姿勢・留意事項に則り、帳票類の活用にあたっては、以下の点に留意することが求められる。

帳票類の利用にあたっての留意点

- 相談対応においては、“記入ありき”、“項目を埋め込むことありき”にならないよう、抱えている課題の把握や暫定支援・緊急対応の必要性、プラン策定に必要な内容はなにかを常に考えながら、相談者個人の状況に応じて、帳票を活用する。
- 本人が障害等何らかの理由によって各種帳票に自ら記載することが困難な場合には、本人記載の様式であっても、記載を手伝う。その際には、できる限り本人の言葉を大切にして記録をとる。

3. 段階別の主な留意事項

(1) 相談受付・スクリーニング

【1】相談申込・受付票

○相談申込・受付票には、本人以外の方が相談した場合も、各項目については本人の状況について記載してもらう。

■センター利用申込み欄

○必ず、相談支援センターとしての個人情報に関する管理・規程取扱いについて説明し、本人(又は代理人)に理解いただいた上で、センター利用申込欄に署名、捺印(印鑑がある場合)、日付を本人(又は代理人)に記載してもらう。

【2】インテーク・基礎アセスメントシート

■緊急的な支援に関する項目

○暫定支援・緊急対応の必要性に関するスクリーニング項目。該当の場合には、至急、適切と考えられる支援につなげる。支援としては、次のメニューが考えられる。

①法に基づく生活支援サービスの利用申請

- ・一時的な居住等の支援
- ・居住の確保を支援する給付金

②その他の緊急支援へのつなぎ

- ・緊急小口資金貸付の紹介
- ・医療機関へのつなぎ、緊急入院
- ・警察へのつなぎ
- ・一時保護
- ・急迫保護

■相談歴に関する項目

○今までどこに、どのように相談して課題が解決されなかったのかを把握することは、スクリーニングやプランを考える上で重要であるため、相談歴はできるかぎり詳しく聞く。

■家族状況に関する項目

○家族との関係性や家族の状況を聞き取る。

■地域や周囲との関係性

○家族だけでなく、本人とかかわりのある人や機関(病院、利用しているサービス・店舗・機関等)を幅広く聞き取る。

○次のような視点から、家族、親族、地域など、本人を取り巻くネットワークの状況を確認する。

- ・どこと、誰とつながっているのか。
- ・本人にとって頼れる人、機関は誰(どこ)か。
- ・本人への関わりにおいてキーパーソンとなるのは誰か。

■本人の状況・訴えに関する項目

○健康状態

健康状態について、次の観点も含めて聞き取る。

- ・いつ頃から、どのような理由で健康状態が悪いのか
- ・病院・診療所への通院や入所の状況、これまでの経験

○就労状況

就労に関することについての相談の場合、次のことについても聞き取る。

- ・(就労している場合)いつ頃から働き始めたか、就労先、雇用形態、職場での状況
- ・(求職中の場合)いつ頃から求職しているか、どのような仕事を探しているか(雇用形態、仕事内容)、これまでの仕事の経歴、資格やスキルなど

○その他特記事項

その他の特記事項として、支援にあたって特別な配慮が必要となる事項について聞き取る。本人が話すことだけでなく、スタッフの観察による気づきも重要である。

- ・国籍、言語
- ・障害者手帳の所持状況、種類
- ・本人が苦手なこと(読み書き、コミュニケーション等)、性格的な特徴 等

■アセスメント結果の整理(課題と背景要因の整理)に関する項目

○インテーク・基礎アセスメントを通じて、本人からの訴えの有無に関わらず根本的な課題、優先して解決すべき課題及びその背景要因として捕らえられることなどを記載する。

○その上で、詳細なアセスメントが必要と考えられる課題領域がある場合には、チェック欄に記載のうえ、【補助1】詳細アセスメント項目例を参照しつつ、適宜、課題の詳細把握に努める。

【10】個人情報に関する管理・取扱規程

○必ず、相談支援センターとしての個人情報に関する管理・規程取扱について説明し、本人(又は代理人)に理解いただいたうえで、【1】相談申込・受付票の「センター利用申込み欄」に署名、捺印(ある場合)、日付を本人(又は代理人)に記載してもらう。

【3】簡易アセスメント・スクリーニングシート

■支援プロセスへのスクリーニング基準に関する項目

○スクリーニング結果は本人に還元し、本人の確認と同意を得ることが必要である。

○特に、「①一般的な相談」、「②他の制度・専門機関等で対応が可能な相談」に振り分けた場合、相談を受けた記録を残し、本人の納得を得ることが重要になる。

○スクリーニングは経過とともに変わっていくものであるため、適宜見直して、経過を記録していく。

【4】暫定支援申請書

○本申請書は、暫定支援が必要な場合にのみ作成する。

○特に緊急を要する支援が必要な場合には、行政への申請と同時に(場合によっては先に)、即時支援を実施する。

○原則として、スタッフが作成し、本人に確認、同意を得る。

○暫定支援申請欄に、署名、捺印(印鑑がある場合)、日付を本人(又は代理人)に記載してもらう。

【5】プロセス利用申請書

■自立促進(社会参加)プロセス利用申請理由に関する項目

○相談受付・スクリーニングの過程で得られた情報をもとに、相談支援プロセス利用が必要と判断した理由を記載する。

■当面必要な支援に関する項目

○詳細なアセスメントに基づくプランの確定を得るまでの間にできること、したほうがよいことを記載する。

- ・家族との連絡、関係構築、支援の要請
- ・関係機関との関係構築、支援要請
- ・医療機関、就職先等、各種情報収集 等

(2)アセスメント

【2】インテーク・基礎アセスメントシート

- 相談受付・スクリーニング時点で起票したシートをベースに、アセスメントの過程で得られた追加情報を適宜記載していく。
- 特に詳細なアセスメントが必要と考えられる課題領域については、【補助 1】「詳細アセスメント項目例」も参考に、詳細把握に努める。
- 記載方法、考え方については、相談支援プロセスを通じて同じであり、すべての領域・項目についてチェックする必要はなく、本人の訴えや状況から課題として重要と考えられる領域・項目からチェックしてアセスメントを深める。
- 本人が作成する【補助 2】「課題整理シート」も必要に応じて活用して、本人自身としての課題の整理を支援する。

【補助 1】詳細アセスメント項目例

- 課題と考えられる領域についてアセスメントを深めるための補助ツールとして活用できるシートである。
- すべての項目を埋める必要はなく、本人の課題解決のために重要な点について重点的に把握する。なお、把握する項目は項目例にとらわれず、課題解決のために重要な内容を聞き取ればよい。

■健康面に関する項目

- プラン策定において、持病の有無や程度の把握は必要であることから、健康面が気にかかる場合には、信頼関係を構築するなかで、少しずつでも構わないので、なるべく健康状態や各種手帳の有無等の把握に努めていく。
- 健康状態が悪いという訴えがある場合には、特に注意して、次の観点からも聞き取る。
 - ・いつ頃から、どのような理由で健康状態が悪いのか。
 - ・病院・診療所への通院や入院の状況、これまでの経験

■住まいに関する項目

- 住居が不定でないか、家族等同居人との関係に危険がないか、インフラが停止していないか等、早

期に住まいの支援が必要になりうるリスク要因から聞き取る。

■収入や経済状態に関する項目

○経済的な困窮が大きな課題であると考えられる場合、特に次のことに留意して確認する。

- ・収入と手段
- ・食費に窮していないか
- ・多重債務、闇金融とのかかわりなどがないか

■仕事に関する項目

○就労が大きな課題であると考えられる場合、次のことに留意して確認する。

- ・(就労している場合)いつ頃から働き始めたか、就労先、雇用形態、職場での状況
- ・これまでの就労状況(期間、就労先、雇用形態、担当業務等)
- ・(求職中の場合)いつ頃から求職しているか、どのような仕事を探しているか(雇用形態、仕事内容)
- ・保有資格やスキルなど

○就労上ネックとなっている点などがあれば、あわせて記録する。

■生活管理に関する項目

○健康や就労に課題を抱えている場合には、生活管理能力があるかどうかは重要になる。

○しかし、どのような人でも癖や好みなどはあるため、神経質になりすぎず、“健康に特に悪影響となる可能性が高いか”、“極端な昼夜逆転生活で、頻繁に欠勤してしまわないか”などの観点から柔軟に判断する。

■地域との関係・社会参加に関する項目

○成人でひきこもりのリスクがある場合にはこの項目に記載する。子どもの場合には、「子どもの状況／子どもが抱える課題」に記載する。

○いきつけの場所、お店などでも構わないので、本人とのつながりがありそうな場所を記載しておく。

■成育歴・生活歴(ライフヒストリー)に関する項目

○本人がこれまで抱えてきた課題も含めて聴取する。

○特にリスクになりうる生活歴なども合わせて聞く。

■家族に関する項目

○本人の課題を解決する上で、家族の課題を解決する必要がある場合も多い。相談を受ける中で、本人の課題解決に支障や課題となりそうな点、気になる点があれば、記載しておく。

■DV・虐待に関する項目

○生命のリスクを伴うことから、本人からの訴えがあった場合だけでなく、その疑いを感じた場合には、可能な限りリスクを把握できるように努める。

■子どもの状況／子どもが抱える課題に関する項目

○本人が養育している子どもに関する相談を受けた場合に、年齢、性別や抱えている課題などを聞き取る。

○緊急性が感じられる場合には、詳しい状況の把握に努める。

■国籍・言語に関する項目

○日本国籍、日本語以外の場合、わかる範囲で、国籍や通訳の必要性を記載する。

■本人の能力に関する項目

○アセスメントを通じて、担当者が感じた本人の能力・強み・弱みなどを記載する。

○自立促進(社会参加)を実現するうえで、活かせる能力や事柄も把握し、記載する。

○その他、担当者として抱いた印象や気になる点などがあればあわせて記載する。

【補助2】課題整理シート

○相談者本人の状況に鑑み、本シートを活用して、ともに課題の整理や希望する支援を検討していくことが適切と考えられる場合に使用できるシートである。

○課題整理シートの記入が困難であったり、記入を拒む場合、本人の特性からしてこのような作業を好まないと考えられる場合、課題が明確である場合など、課題整理シートの利用が不要と判断される場合には利用する必要はない。

○課題整理シートを利用する場合にも、無理やり埋めてもらうということではなく、相談者本人ができる範囲で考え、記入してもらったり、スタッフとともに相談しながら作成する、部分的にシートを利用するなど、臨機応変に活用して構わない。

(3) 支援方針決定・プラン策定

【6】プランシート

○本人と相談しながら、プランシートを作成する。

○プランの内容、目標等は、本人と合意のうえ決定する。ただし、本人の言うとおりにするという意味ではなく、本人の意欲を駆り立てて、自立促進(社会参加)につながるようなプランとなるよう、担当者として導いていくことも時として必要になる。

○プランには本人がやることのほか、相談支援センター、家族等関係者、関係機関・関係者等周囲が行うものも記載する。

○法に基づく生活支援サービスの利用がある場合には、当該欄の「有」にチェックのうえ、支援方針を具体的に記載する。

○プラン策定の際には、本人同意欄に、署名、捺印(印鑑がある場合)、日付を本人に記載してもらう。

○プランの期間は個人の状況や支援の中心となる制度・事業の給付期間との整合性に鑑み、概ね3ヵ月、6ヵ月、1年以内などの区切りを目処に策定する。

○長期のプランを組んだ場合であっても、状況が大きく変わった場合には、再アセスメント、再プランにより新しいプランを策定することも可能である。

【10】個人情報に関する管理・取扱規程

○再度、相談支援センターとしての個人情報に関する管理・規程取扱について説明する。

(4) 支援の実施

【7】支援経過記録シート

- 支援の実施状況を、支援経過記録シートに記録として残しておく。
- 相談支援センターでの支援対象とならず、他機関につないだ場合についても、その経過を記録しておく。
- その他、本人の大きな状況変化や記録しておくべきことが発生した場合にも、記録を残す。

(5) モニタリング

【8】モニタリングシート

- 担当者として、プランの進捗状況や現状の整理、今後の支援に対する基本的な考え方などを記載する。
- 現状の把握・支援の状況等の記入にあたっては、以下の点を中心に記載する。
 - ・本人の取り組み状況に対する所感
 - ・支援の効果
 - ・利用している外部支援サービスの支援内容や状況等に対する意見・評価 等

【補助 3】振り返りシート

- 本人の状況に鑑み、本シートを活用して、ともに取り組みの振り返りや今後の目標を検討していくことが適切と考えられる場合に使用できるシートである。
- 振り返りシートの記入が困難であったり、記入を拒む場合、本人の特性からしてこのような作業を好まないと考えられる場合など、振り返りシートの利用が不要と判断される場合には利用する必要はない。
- 振り返りシートを利用する場合にも、無理やり埋めてもらうということではなく、相談者本人ができる範囲で考え、記入してもらったり、スタッフとともに相談しながら作成するなど、臨機応変に活用して構わない。

(6) 評価

【9】評価シート

- プランで掲げた目標の達成状況や残された課題、今後への希望について、本人と相談しながら作成する。
- スタッフ意見は、担当者としてのプランの終結・継続の必要性等を総合的に判断して記載する。

■目標の達成状況

- 本人ひとりでは状況の把握や課題の整理が困難な場合もあると想定されるため、担当者は特に以下の記録等を見返し、本人の成果や残された課題のヒントとなるような視点から助言することが求められる。
 - ・インタビュー・基礎アセスメントシート
 - ・詳細アセスメント項目例(ある場合)
 - ・支援経過記録シート

- ・振り返りシート(ある場合)
- ・モニタリングシート
- ・支援者、関係機関等から入っている情報 等

■プランの終結・継続に関する本人希望・スタッフ意見

- 本人と協議のうえ、支援の終結、継続を検討する。
- スタッフ意見として、終結・継続とした判断理由、継続する場合でも次プラン策定に向けた方針などを記載する。

4. 個人情報管理に関する管理・取扱規程について

- 本規程は例示であり、法令順守のうえ、各自治体や機関等において別途定めて構わない。
- 利用申込時やプラン申請時には丁寧に説明することが求められる。

以 上

検討経過

1. 総合相談・支援プロセスワーキングチーム 委員名簿

氏 名	所 属 等	備 考
朝比奈 ミカ	千葉県中核地域生活支援センター	作業班メンバー
岩田 正美	日本女子大学人間社会学部教授	
岩間 伸之	大阪市立大学大学院生活科学研究科教授	座長
奥田 知志	認定NPO法人北九州ホームレス支援機構理事長	作業班メンバー
清水 康之	特定非営利活動法人自殺対策支援センター・ライフリンク代表	作業班メンバー
鈴木 晶子	一般社団法人インクルージョンネットよこはま理事	座長代理 作業班メンバー
新里 宏二	新里・鈴木法律事務所 弁護士	
日置 真世	特定非営利活動法人地域生活支援ネットワークサロン理事	作業班メンバー
藤森 克彦	みずほ情報総研株式会社主席研究員	
本田 由紀	東京大学大学院教育学研究科教授	

(五十音順、敬称略)

〔厚生労働省〕

氏 名	所 属 等	備 考
熊木 正人	社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 室長	
佐藤 博	社会・援護局 地域福祉課 課長補佐 生活困窮者自立支援室 地域支援対策専門官	
荒木 俊彦	社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 室長補佐	

〔総合相談・支援プロセスWT事務局〕

氏 名	所 属 等	備 考
山岡 由加子	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 年金・福祉チーム 福祉・労働課 上席課長	
野中 美希	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 年金・福祉チーム 福祉・労働課 コンサルタント	
福田 志織	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 年金・福祉チーム 福祉・労働課 コンサルタント	

2. 総合相談・支援プロセスワーキングチーム 検討経過

回	日時	検討内容
第1回	平成24年7月18日 17:00－19:00	○ 総合相談・支援プロセスワーキングチームの検討課題について
第2回	平成24年8月9日 10:00－12:00	○ 総合相談支援センターの設置運営の考え方について(理念・機能を中心に) ○ 総合相談・支援プロセスの全体概要について確認
第1回 作業班	平成24年8月30日 17:00－20:00	○ 自立促進(社会参加)プロセスのあり方と具体的手法について(1) ・相談支援プロセスの流れ／アセスメントの考え方を 中心に
第2回 作業班	平成24年9月10日 17:00－20:00	○ 自立促進(社会参加)プロセスのあり方と具体的手法について(2) ・アセスメント項目／プラン策定／支援の実施を中心 に
第3回	平成24年9月21日 17:30－20:00	○ 検討結果の中間案の検討 ・総合相談支援センター設置の背景と意義について ・自立促進(社会参加)プロセスのあり方と具体的手法 について ・アセスメントシート案について
第3回 作業班	平成24年10月16日 17:00－20:00	○ アセスメントシート、プランシートの精査 ○ その他積み残し課題について検討、整理
第4回	平成24年11月1日 17:00－19:30	○ 報告書原案とりまとめ ・自立促進(社会参加)プロセスのあり方と具体的手法 (シート類を含む) ・総合相談支援センターに必要とされる事務局機能 ・自立促進(社会参加)プロセスの基盤となる仕組み の構築
第5回	平成24年12月27日 17:00－19:00	○ 報告書案について ・「地域づくり」機能について ・センターの円滑な運営のための仕組み・事務局機能 について
第6回	平成25年3月4日 18:30－20:30	○ 報告書案について ・報告案の主な修正事項について ・検証調査結果のフィードバックを踏まえた帳票類の 修正について

3. 検討にあたって実施したヒアリング調査先

ヒアリング対象	実施日時
千葉県中核地域生活支援センター がじゅまる	平成 24 年 7 月 9 日
生活・しごと∞わかもの相談室(一般社 団法人インクルージョンネットよこはま)	平成 24 年 7 月 30 日
豊中市パーソナル・サポートセンター	平成 24 年 7 月 31 日
釧路パーソナルサポートセンターえにい	平成 24 年 8 月 20 日
(公財)沖縄県労福協就職・生活支援 パーソナル・サポート・センター	平成 24 年 8 月 23 日
野洲市市民生活相談室	平成 24 年 8 月 29 日
富士宮市地域包括ケアセンター	平成 24 年 9 月 5 日

4. アセスメントシート・プランシート等帳票類作成にあたって参考とした機関・事業・資料等

参考とした機関・事業等
H24 パーソナル・サポート・サービス モデルプロジェクト(内閣府)
地域パーソナルサポートセンターえにい(釧路)
一般社団法人パーソナルサポートセンター(仙台)
中核地域生活支援センターがじゅまる(千葉県)
足立区こころといのちの相談支援事業(NPO 法人ライフリンク)
生活・しごと∞わかもの相談室(一般社団法人インクルージョンネットよこはま)
富士宮市総合相談支援事業
豊中市パーソナルサポートモデル事業
おおさか PS ソーシャルビジネスネットワーク
北九州ホームレス支援機構
就職・生活支援パーソナル・サポート・センター(公益財団法人沖縄県労働者福祉基金協会)
『生活保護自立支援の手引き』(生活保護自立支援の手引き編集委員会編、中央法規出版)
『ソーシャルワーク視点に基づく就労支援実践ハンドブック』(日本社会福祉士会、中央法規出版)

5. ツール検証調査

本事業で作成したアセスメントシート等の一連のツール類について、「ツール検証調査」(事務局:一般社団法人北海道総合研究調査会)を実施し、生活困窮者支援を実施している機関において実際に活用し、検証していただいた。その検証結果を反映して、ツール類を修正、確定させた。

ツール検証調査に参加したのは、以下の 16 機関である。

検証調査は平成 24 年 11 月～平成 25 年 2 月に行われた。

＜ツール検証調査参加機関＞

- ・ 千葉県地域生活中核センター13 カ所
- ・ 富士宮市地域包括支援センター
- ・ 地域生活支援ネットワークサロン(釧路市)
- ・ 就職・生活支援パーソナル・サポート・センター(那覇市)

参考

中間的就労支援事業所等の利用者の状態像プレ調査結果概要(実施:厚生労働省)

平成 25 年 1 月現在において生活困窮者に対する就労支援を実施する 7 事業者を対象に調査し、それら事業者で支援する対象者 41 人の状態像を把握した。状態像把握にあたっては、本報告のアセスメントシートを活用した。

調査対象者

	人数	構成比
調査対象者	41人	100
一般就労	4人	9.8
中間的就労	33人	80.4
就労準備支援	4人	9.8

1. 性別

調査対象者	男	女	計
	32	9	41
構成比	78	22	100
一般就労	男	女	計
	3	1	4
構成比	75	25	100
中間的就労	男	女	計
	26	7	33
構成比	78.8	21.2	100
就労準備支援	男	女	計
	3	1	4
構成比	75	25	100

2. 年齢構成

調査対象者	男	女	計	構成比
計	32	9	41	100
10代	1		1	2.4
20代	9	4	13	31.7
30代	7	2	9	22
40代	8	1	9	22
50代	5	2	7	17.1
60代	2		2	4.8
一般就労	男	女	計	構成比
計	3	1	4	100
10代			0	
20代	1	1	2	50
30代			0	
40代	1		1	25
50代			0	
60代	1		1	25
中間的就労	男	女	計	構成比
計	26	7	33	100
10代	1		1	3
20代	7	3	10	30.4
30代	5	2	7	21.2
40代	7		7	21.2
50代	5	2	7	21.2
60代	1		1	3
就労準備支援	男	女	計	構成比
計	3	1	4	100
10代			0	
20代	1		1	25
30代	2		2	50
40代		1	1	25
50代			0	
60代			0	

3. 支援期間

一般就労	男	女	計	構成比
計	3	1	4	100
3ヶ月未満			0	
6ヶ月未満			0	
1年未満	1		1	25
1年6ヶ月未満	1		1	25
2年未満	1		1	25
2年以上		1	1	25
中間的就労	男	女	計	構成比
計	25	6	31	100
3ヶ月未満	3		3	9.7
6ヶ月未満	6		6	19.3
1年未満	10	3	13	41.9
1年6ヶ月未満	3	2	5	16.1
2年未満	2		2	6.5
2年以上	1	1	2	6.5
就労準備支援	男	女	計	構成比
計	2	1	3	100
3ヶ月未満			0	
6ヶ月未満			0	
1年未満	2		2	66.7
1年6ヶ月未満		1	1	33.3
2年未満			0	
2年以上			0	

4. 相談経路

	男	女	計	構成比
計	30	9	39	100
①本人自ら	4	2	6	15.4
来所	3	2	5	
電話	1		1	
②家族・知人	2	0	2	5.1
来所			0	
電話	2		2	
③関係機関	24	7	31	79.5
福祉事務所	14	2	16	
就労支援機関	4	2	6	
ハローワーク	1		1	
女性支援団体		1	1	
ホームレス支援団体	2		2	
PS	2		2	
医療機関		1	1	
ヘルパー事業所		1	1	
ひきこもり支援センター	1		1	

5. 同居者

	男	女	計	構成比
計	32	9	41	100
有	15	7	22	53.7
2人	3	4		
3人	6			
4人	5	2		
5人		1		
7人	1			
無	17	2	19	46.3

注:いずれも無回答除く

6. 婚姻

	男	女	計	構成比
計	32	9	41	100
未婚	25	6	31	75.6
既婚	1	3	4	9.8
離別	5		5	12.2
死別			0	
その他(内縁関係)	1		1	2.4

7. 子ども

	男	女	計	構成比
計	32	9	41	100
無	27	8	35	85.4
有	5	1	6	14.6
扶養 有				
扶養 無	4	1		
不明	1			

8. 住まい (不明6件)

	男	女	計	構成比
計	29	6	35	
就労準備支援	2	1	3	100
持家	1		1	33.3
借家	1		1	33.3
アパート			0	
野宿			0	
その他		1	1	33.4
中間的就労	24	4	28	100
持家	6		6	21.4
借家	5	1	6	21.4
アパート	10	3	13	46.5
野宿			0	
その他	3		3	10.7
一般就労	3	1	4	100
持家	1		1	25
借家			0	
アパート	1	1	2	50
野宿			0	
その他	1		1	25

9. 健康面・生活面

就労準備支援

健康面

統合失調症、てんかん、幻覚、

生活面

起床できない、昼夜逆転、夜遅くまでゲームしている、自分流のこだわり、気持ちの波が大きい、突然休む、人間不信、人と関わるのが苦手、会話苦手、コミュニケーション苦手、習慣づけ苦手、周囲の感情をつかめない、周囲への配慮がない、孤立傾向。

中間的就労

健康面

睡眠障害、不安状態、高尿酸血症、糖尿病、統合失調症、全般型社交不安障害、人格障害、適応障害、腰が弱い、社交不安障害、人工肛門、高血圧、痔

生活面

意欲低下、不眠、睡眠障害、日中眠気、脱力発作、入浴せず、異臭、不衛生な服装、競馬・パチンコ等ギャンブル好き、昼夜逆転、夜更かし、起床できない、理解力が低い、コミュニケーション苦手、何度も言わないと伝わらない、対人恐怖症、

一般就労

健康面

アルコール依存症、

生活面

定時に起床できない、朝が一番つらい、眠りが浅い

10. 生活保護 (不明1件)

	男	女	計	構成比
計	32	8	40	
就労準備支援	3	1	4	100
受給中	2		2	50
なし	1	1	2	50
過去受給経験あり			0	
中間的就労	26	6	32	100
受給中	15	4	19	59.4
なし	10	2	12	37.5
過去受給経験あり	1		1	3.1
一般就労	3	1	4	100
受給中		1	1	25
なし	2		2	50
過去受給経験あり	1		1	25

11. 学歴 (中間的就労:学歴不明2件)

	男	女	計	構成比
計	30	9	39	
就労準備支援	3	1	4	100
中学校卒業	1	1	2	50
高校中退			0	
高校卒業	1		1	25
専門学校卒業			0	
大学中退			0	
大学卒業	1		1	25
大学院卒業			0	
中間的就労	24	7	31	100
中学校卒業	5	3	8	25.8
高校中退	2		2	6.5
高校卒業	10	3	13	41.9
専門学校卒業	4	1	5	16.1
大学中退	1		1	3.2
大学卒業	2		2	6.5
大学院卒業			0	
一般就労	3	1	4	100
中学校卒業	1		1	25
高校中退		1	1	25
高校卒業	1		1	25
専門学校卒業			0	
大学中退			0	
大学卒業			0	
大学院卒業	1		1	25

12. 自立支援プログラム 不明5

	男	女	計	構成比
計	29	7	36	
就労準備支援	3	1	4	100
●利用経験あり	1	0	1	25
→半年以上継続			0	
→継続せず			0	
→結びつかなかった	1		1	
●利用経験なし	2	1	3	75
中間的就労	23	5	28	100
●利用経験あり	11	3	14	50
→半年以上継続	4		4	
→継続せず		1	1	
→結びつかなかった	7	2	9	
●利用経験なし	12	2	14	50
一般就労	3	1	4	100
●利用経験あり	1	1	2	50
→半年以上継続	1	1	2	
→継続せず			0	
→結びつかなかった			0	
●利用経験なし	2		2	50

13. 得なこと・苦手なこと

就労準備支援

得意なこと

整理整頓、農作業、経験してきた建築業、

苦手なこと

会話、コミュニケーション、習慣をつけること、

中間的就労

得意なこと

清掃、後片付け、調理、仕事が丁寧、手先が器用、細かい作業、OA関係、絵、憎めない性格、すぐに打ち解けられる、力仕事、体力、編み物、細かい作業、パソコン、事務関係、販売、

苦手なこと

1人で判断・決定、調理、物事を頼むこと、内向的で積極的に物事を進めること、対人関係、人付き合い、自己アピール、伝えること、機械の操作、細かな作業、掃除・洗濯、人の多い場所、共同作業、敬語を使うこと、整理整頓、単純作業、計算、書類の読み書き、早さを求められる作業、ルールを守ること、自分の意見をいうこと、他人に合わせること

一般就労

得意なこと

調理、年下に教えること、時間管理、時間を守る

苦手なこと

勉強、公共交通機関の利用、スピードを求められること、書くこと、

厚生労働省 平成 24 年度セーフティネット支援対策等事業(社会福祉推進事業)
生活困窮者支援に係る総合相談・伴走型支援の仕組みとプロセスのあり方に関する調査・研究
生活困窮者支援に係る新たな相談支援事業における支援の考え方とプロセスに関する
調査研究報告書

平成 25 年 3 月発行

発行・編集

みずほ情報総研株式会社

社会政策コンサルティング部

〒101-8443

東京都千代田区神田錦町2丁目3番地

TEL 03-5281-5276 FAX 03-5281-5443

※ 無断転用、無断複製を禁じます。

厚生労働省 平成24年度 セーフティネット支援対策等事業(社会福祉推進事業)

生活困窮者支援に係る 新たな相談支援事業における 支援の考え方とプロセスに関する 調査研究報告書

～総合相談・支援プロセスワーキングチーム報告～