



東京都国立市 福祉総合
相談 ふくふく窓口



千葉県船橋市 保健と福祉の
総合相談窓口「ぐるぐる」

全国各地で
生活困窮者支援の
取組がはじまっ
ています

本号の内容

1 巻頭言

今号の紹介

2 自治体短信

静岡県浜松市の「いま」

東京都国立市の「いま」

3 れぽーと

千葉県船橋市 自立相談支援事業

埼玉県さいたま市 子どもの学習支援事業

千葉県佐倉市 家計相談支援事業



静岡県浜松市生活自立相談支援センター「つながり」

生活困窮者自立支援法が施行され
2か月が経とうとしています。

新制度がスタートして、まだ間も
ない状況ですが、この制度が地域に
根づき、真に効果を発揮するため
には、各自治体において、相談支援体
制の充実・強化や「出口」となる社
会資源の開発を計画的かつ継続的に
図っていく必要があると考えていま
す。

本号では、通常掲載している「自
治体短信」に加えて、当室員が各地
を回って施行状況を実際に確認して
きた様子を「れぽーと」として掲載
しています。

4月から新たに生活困窮者支援を
開始された自治体のみなさまをはじ
め、支援の現場の方々にとって、役
立つ情報を今後もお届けしていきたい
と思いますのでどうぞよろしくお
願いします。



自治体短信

このコーナーでは、自治体の取組など自治体の「いま」をお伝えします。



静岡県浜松市の「いま」～法施行を迎えて

浜松市 健康福祉部 福祉総務課 主任 高林 伸幸

はままつ福市長
出世大名家康くん



1 浜松市の概況

浜松市は人口約 81 万人、面積は約 1,560 km²で南北約 73 km、東西約 52 kmと全国 2 位の広大な地域に 7 行政区・7 福祉事務所を設置しています。被保護世帯数は平成 27 年 3 月現在で 5,691 世帯、人員は 7,535 人、保護率は 0.95%と全国の政令市で一番低い保護率となっています。

また、平成 26 年 4 月より、中区に 1 箇所、生活困窮者相談窓口を設置して全市域を対象にモデル事業を開始しました。

2 モデル事業の効果

モデル事業は委託による実施とし、公募型プロポーザル方式で選定した結果、市内の社会福祉法人に、自立相談支援モデル事業・就労準備支援モデル事業・家計相談支援モデル事業の 3 事業の実施をお願いすることとしました。

職員体制は所長・主任相談支援員・相談支援員・就労準備支援員・家計相談支援員・就労支援員の計 6 名（常勤換算で 5 人）を配置しました。

また、重点事項として①本市における生活困窮者の対象者像の把握、②生活困窮者支援の手法の確立、③関係機関ネットワークの構築の 3 点を設定しました。

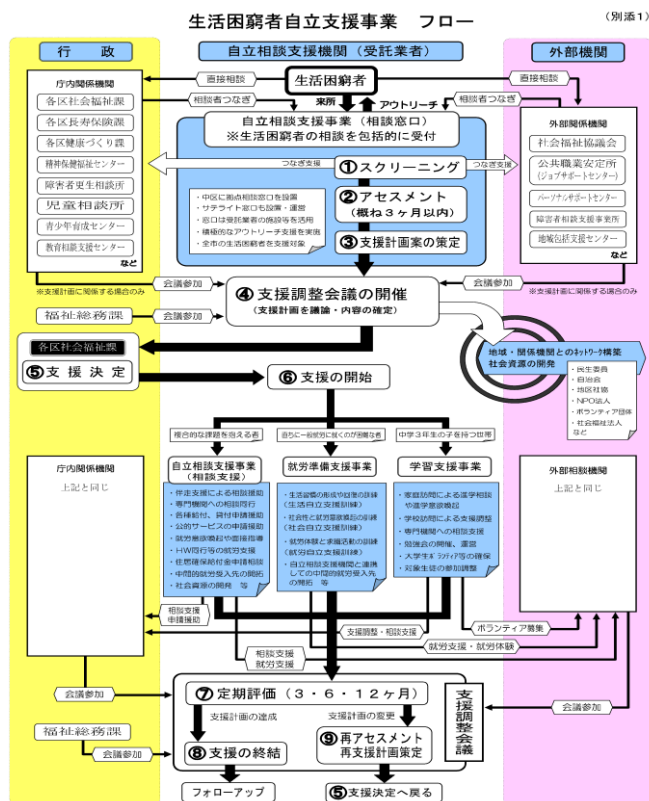
その結果、相談件数としては年間約 250 件であり、多くの実績を残した訳ではありませんが、各重点事項について、分析・把握等、ある程度の結果を残すことが出来ました。

①については、相談支援実績の分析・検証により、負の世代間連鎖は貧困のみに限らず、低い生活技能・言語化の困難さ・職業意識の希薄さと言った生活課題についても同様に連鎖し、ゆえに複合的な課題を抱えるに至り生活困窮に陥っているという本市の生活困窮世帯の輪郭が見えてきました。

②については、特にアセスメントと支援プランの策定方法を重視しました。アセスメントを丁寧に行い、対象者の奥に隠れ潜んだ課題の数々を確実に拾い上げて、その課題に応じた適切な支援事

業・公的サービス・公的給付等に結びつけるプラン策定が行われるよう徹底しました。支援調整会議の場で受託先から提出される対象者概要とそれに基づく支援プランを細かく吟味し、時に厳しい注文を投げかけることでより精度の高いアセスメントとプラン策定が成されるよう、受託事業者と一緒に試行錯誤を繰り返しました。

③については関係機関との「顔が見える関係づくり」を目指して、直接、関係機関に出向き担当者や顔を突き合わせて丁寧に事業説明・連携依頼を行いました。事業開始後の 3 か月間はこの業務だけで非常に大きな業務負担となりましたが、結果、庁内外あわせて 30 以上の関係機関との連携体制を構築することが出来ました。



※関係機関への事業説明時に使用した本市における生活困窮者支援事業のフロー図（上記は平成 27 年度版）

3 モデル事業の課題

モデル実施により課題も見えてきました。1 点目は相談件数です。相談件数自体を増やす必要もありますが、公共料金滞納者・生活保護脱却者の

関係部局からのつなぎといった個別課題についても重点的な取組が必要と感じました。

2点目は就労準備支援についてです。この事業の対象者は、何回か離職を繰り返し最後の離職から長期間が経過した者、僅かな就職経験の後、働かず親の庇護の元で生活していたが、親の生活困難によりその課題が表面化した者、本人も家族も本人の発達障害傾向に気づかず（又は認めようとしない）、その障害傾向ゆえに就労しても定着できずに離職を繰り返す者と大きく3者に分かれました。しかし、どの対象者もその課題ゆえにこの事業への参加を渋ります。生活保護受給者であれば、指導指示等により事業参加を後押しすることも可能ですが、本事業ではひとえに対象者の心に訴えかけるしかなく、支援に導く難しさを痛感しました。

また、そういった対象者に少しでも本事業の魅力やメリットを感じてもらうため、社会参加の場や就労体験の場の確保といった社会資源の開拓を進めていく必要があると感じました。

3点目は広大な市域ゆえの課題です。アウトリーチが支援の売りではありませんが、本市の場合は遠方への移動が少なくなく、距離負担が支援員の負担増に直結し、アセスメントやプラン策定に専念する時間の確保が難しくなる、他の対象者への支援が行き届かなくなる、などの問題が見受けられました。

なお、家計相談支援にも課題がありました。家計管理の指導が必要な対象者は一定程度いらっしゃったのですが、自らのお財布の中身を明かすことを嫌がり、家計管理の支援を拒絶する方も多くいらっしゃいました。他の支援は受けても、財布の中身にまでは踏み込まれたくない・そんな心の壁を感じました。

4 法施行を迎えて

法施行を迎えるに当たり、事業メニューは必須事業に加えて、就労準備支援事業・学習支援事業を実施することとし、改めて公募型プロポーザル方式で委託先の選定をやり直しました。その結果、モデル事業と同じ社会福祉法人に事業をお願いすることとなりました。

事業実施にあたってはモデル事業の課題を踏まえ、体制の充実や実績ある民間事業者の活用等

を図ることとしました。

相談件数増などの課題に対応すべく、まずは職員増による体制充実を図りました。所長を兼任から専任に変え生活困窮事業全体の進行管理を行わせるようにし、主任相談支援員・相談支援員3名・就労支援員3名・就労準備支援員1名・学習支援員1名・住居確保給付金事務担当1名の11名（常勤換算で9.5人）を配置しています。また、ホームページの拡充・Eメールによる相談受付といった積極的な広報・周知活動を進め相談件数増を図っています。

また、就労準備支援事業に生活保護受給者に対する就労意欲喚起事業の実績を持つ民間事業者のノウハウを導入することで、参加を渋る対象者を支援に導く手法を学び、支援メニューを充実させ、この事業の魅力・メリットを高める事で少しでも多くの事業参加者を確保しようと考えました。また、この民間事業者は既に多くの企業や関係先とのパイプを確保していますので、生活困窮者の就労体験の受入先として活用を図っていきます。

さらに広大な市域に対応するため、中区の拠点相談窓口に加え、市内に2箇所、受託先法人の福祉施設を活用する形でサテライト窓口を設置しました。サテライト窓口を設置する施設の職員を、自立相談支援機関の相談員として1名ずつ兼務させ、初期相談の対応とアウトリーチの移動拠点という機能を発揮させることとしました。

5 終わりに

法施行後、1か月が経過しましたが、新たに住居確保給付金事務に従事した受託事業者の困惑、生活福祉資金の連携に伴う社協への対応といった課題が出てきています。また、就労準備支援事業については対象者に事業参加を促す難しさに、4月から収入・資産要件も加わりました。自治体では、要件を柔軟に取り扱うことができますので、今後、これを具体的にどう運用していくかがポイントです。

そうした課題についても、関係機関との対話や受託先職員との緊密な連携、研修・勉強会の実施等により、課題を1つずつ確実に解決していき、本市における生活困窮者自立支援事業の基盤を固めていきたいと思っています。



東京都国立市の「いま」 ～ふくふく窓口の取り組み

国立市 健康福祉部 福祉総務課 福祉総合相談係 主任 森 幸雄

1 国立市の概要

国立市は、東京都の中央部に位置し、人口は約7万4千人、総面積は8.15 km²です。JR 国立駅から南に延びる大学通り沿いには桜と銀杏の並木道が続いており、春と秋には多くの方で賑わいます。

2 開設の経緯とモデル事業

福祉総合相談ふくふく窓口は平成25年1月からの庁内プロジェクト「福祉総合相談窓口業務検討会」において、福祉に関する総合相談窓口の必要性を検討し、関係部署との協議・調整を経て平成26年4月に福祉総合相談係として新設しました。窓口名は、



市民や関係機関に分かりやすく覚えてもらいやすい名称を庁内職員に募集し、「福祉総合相談ふくふく窓口」に決まりました。名称ロゴを入れたオレンジ色のジャケットを職員が着用しています。

職員体制は、正職員3名（主任相談支援員1名、相談支援員2名）、嘱託員4名（相談支援員1名、住居確保給付金担当1名、就労支援員1名、総合受付担当1名）の計7名体制です。

ふくふく窓口では、「福祉や生活に関する複合的な課題を持つ方の相談」と「市役所のどの部署に相談したらよいか分からない相談」を受け、これに加えて、平成26年4月から並行してモデル事業として直営での自立相談支援機関に位置づけ、生活困窮者の相談を受けています。昨年度の窓口全体の相談件数330件のうち、約半数が生活困窮の相談でした。相談の入口は別の主訴であっても、背景に生活困窮が潜んでいるケースも多かったです。例えば以下のような事例がありました。

事例①「近隣住民の樹木や動物についての相談」

相談者は近隣住民の方でした。隣に住むA氏宅の樹木の枝が自分の敷地まで伸びており、庭の手入れもされておらず枯葉の処理や倒木の危険があることと、A氏が野良猫に餌付けをしており、糞や餌の残りの臭いで困っているとの内容でした。また、A氏宅もゴミが散乱しており相談者も直接、話をしようと何度もA氏の元に足を運んでいたが会えず、市役所のどの部署にも相談できずにいた

ところふくふく窓口につながりました。

A氏は50代の一人暮らしの男性で両親死亡後、近隣との交流が途絶え、地域の中で孤立していました。民生委員と連携しA氏から話を聞くことができ、仕事量が減り収入が減少したことで生活に困り、身の回りのことや樹木についても手がつかないこと、猫の餌やりが生きがいであることが分かりました。その後、自立相談支援機関として収入増に向けた就労支援や関係機関の協力を得て樹木の管理、民生委員との連携により地域の活動への声掛けなど支援につなげ、相談者である近隣住民とも話ができるようになりました。

事例②「遺産相続についての相談」

相談者B氏は50代男性、病気を患っていた高齢の母親と二人暮らしをしていましたが、数日前に母親が病状悪化により入院先の病院で亡くなりました。母親には預貯金があり、兄弟で遺産分割協議書の提出がなければ預金を引き出すことができないとのことで、書類の書き方がわからないとの相談でした。インテークの中で、相談者は無職で母親の年金で生活していたことがわかりました。その後、就労支援担当につなぎ、支援を受けながら、現在、就労に向けて活動をしています。

3 ふくふく窓口の姿勢

「入った相談は断らない」「ワンストップ・同行・同席」を心掛け、福祉や生活困窮に関連しない相談と思われても、まずは話を伺っています。また、庁内外問わず関係部署・機関につなぐ際、相談者が何度も同じ話をしなくて済むように同意を得て事前に相談内容をつなぎ先に伝えています。また必要に応じてつなぎ先まで担当相談員が同行し窓口と同席するなど、相談者がたらい回しにならず、自立相談支援機関が総合的な把握ができるよう支援しています。

4 具体的な取り組みや工夫

①家計相談支援事業の委託

平成26年10月より家計相談支援事業を国立市社会福祉協議会に委託しています。外部委託した理由は、行政の支援だけでは限界があるため地域に支援機関を持つことで生活困窮者の発見の機会を増やすこと、地域全体で生活困窮者を支援していく基盤づくりを目指すためです。

②支援調整会議、進行管理会議

ふくふく窓口では支援調整会議と進行管理会議の2種類の会議を開催しています。

支援調整会議は、開催方法を定例開催、随時開催、部署内開催の3パターンで実施しています。「定例開催」は毎月1回開催し、ふくふく窓口、福祉関連7部署の係長職、社会福祉協議会で構成しています。「随時開催」は緊急で支援プランの了承を得る必要がある場合に開催し、ふくふく窓口、生活保護担当、社会福祉協議会で構成しています。「部署内開催」はふくふく窓口（自立相談支援機関）のみで支援を実施するケースの場合に開催します。

また、進行管理会議という会議体を市独自で実施しています。この会議はふくふく窓口で受けた相談ケースの中で福祉関係の3部署以上が連携・支援しているケースについての支援進行状況の共有を行っています。支援および情報共有の漏れを防止することが主な目的であり、開催は定例の支援調整会議と同日に開催しています。



③レンタルスーツの貸出

就労支援を実施する際に、面接用スーツを持っていない方が多いため、庁内職員に不要となったスーツ等を提供してもらい、必要な方にレンタルしています。また、この取り組みに賛同いただいたオーダースーツ会社からスーツの提供をいただいています。昨年度は10名にレンタルし、うち8名が就労に結びついています。

④模擬面接トレーニングの実施

就労支援を受けている相談者で、面接力向上を希望する方に模擬面接を実施しています。面接官は部内の管理職に依頼し、面接後には相談者と振り返りを行い、良い点や改善点を伝え、本番の面接試験への参考にしてもらっています。

5 直営のメリット

①困窮者の早期発見

税・保険料を扱う部署や福祉関係部署からのつながりにより、対象者を早期発見することが可能になります。

②アセスメント時の情報収集

相談者に関わりのある庁内部署からの情報収集ができ、相談者の状態像の正確な把握が可能となり支援プランに反映できます。なお、この場合は個人情報保護に十分注意しています。

③支援時の関係部署の協力

関係部署と一緒に訪問や面接ができるため、スムーズな協力体制が可能です。特に生活保護の部署とは、連携することが多いです。相談者本人から生活保護のキーワードが出た際や経済的に困窮しているが他の手段がない場合、制度説明や困窮状態の判断をお願いしています。

6 今後の課題

【新法の周知】

昨年度も庁内外職員等向けの説明会を開催してきましたが、「生活困窮者とは?」「自立相談支援機関は何をしてくれるのか?」といった質問が多く、新法の周知を丁寧に行うことが重要であると考えています。また、今年度は市民向けの周知の機会も増やし、対象者の早期発見のため地域住民の理解を得ることを考えています。

【制度の狭間の支援】

これまで受けた相談の中で解決の糸口が見えにくい相談や制度につながりにくい相談が多くありました。自立相談支援機関が相談ケースを抱え込まないためにも問題解決の支援メニューを増やしていくことが大切だと考えています。そのためには庁内外の既存のネットワークを有効活用したり、新たな社会資源を発掘し、支援機関が対応に困った時に相談できる人や機関を持つことが重要だと思います。

7 モデル事業を振り返り

自立相談支援機関の相談力、支援力の向上が重要であると強く感じています。支援メニューに相談者を合わせるのではなく、相談者の問題解決に必要な支援策を相談員が自ら動いて見つけていく姿勢が大切だと思います。

れぽーと

このコーナーでは、生活困窮者自立支援室員が自治体の取組などを報告します。

千葉県船橋市 保健と福祉の総合相談窓口「さーくる」【自立相談支援事業】

1 事業の実施体制

船橋市は人口約62万人の中核市で、平成25年度のモデル事業の段階から社会福祉法人「生活クラブ風の村」に委託し、自立相談支援事業を実施しています。

モデル事業として実施していた時には、支援員3名、事務職員1名の4名体制でしたが、平成27年4月からは、社会福祉士や精神保健福祉士の資格をもった支援員10名と事務職員2名の12名体制となっています。

「さーくる」の支援員の方々は、個人の尊厳を尊重しながら本人の主体性を重んじる支援を重視しており、相談しやすい環境作りに配慮していました。

また、市職員の方々は、本制度をチャンスであると受け止めており、これまでつながっていなかった社会資源や人々と新しいネットワークを構築し、船橋市を暮らしやすい街にしていきたいと考えていました。新しい制度を活用して、地域を創造的に形作っていききたいという職員の皆さまの思いに、私たちも国の立場としてどのように応えるべきかと思いを新たにしました。

2 船橋市の地域づくり

生活困窮者自立支援制度は、「地域づくり」も目的としています。「地域づくり」と聞くと、話が大きすぎてどうしたらよいか分からないと感じてしまう方もいらっしゃると思いますが、これから記載させていただく市の取組も一つの地域づくりの形ですので、是非参考にさせていただければと思います。

市では、地域連携・地域づくりに力を入れるため、地域福祉の担当課が担っており、以前から民生委員との関係が密接であったことを強みとしています。市では、法施行にあたり民生委員にアンケート調査を行い、その結果、約740名の支援対象者の把握、また、その方にどのようなニーズがあるのかという情報も得られたそうです。

これらのニーズに沿った支援体制づくりはまだ道半ばということでしたが、重点的に支援しなければならない方を把握し、その方を行政のみならず地域で支え合う姿を模索していました。

また、民生委員や地域包括支援センターなどが参加する「地域連絡調整会議」を年6回開催しています。「会議」と名前はついていますが、その目的は、お互いに顔が見える関係を築くことを主眼に置いています。こうしてお互いに顔と顔が見える関係性を

築くことで、何かあったときにお互いに相談しやすく、結果として行政と地域との連携が強化され、一体的な支援が可能になるのだと思います。

3 庁内連携の重要性

平成26年度の新規相談者数は670名で、その約半分は関係機関からの紹介だったそうです。市では、「生活困窮者自立支援制度プロジェクトチーム」を発足させ、関係部局との連携を図っています。特に生活保護の担当課との連携は綿密で、保護の相談に来られ、保護の要件には当てはまらなかったが、課題を抱えている世帯について、「さーくる」に繋ぎ、自立に向けた支援を行っているとのことでした。

また、年2回の庁内連絡調整会議において、国保、税、公営住宅などの関係課へ事業の周知をし、生活困窮にあると思われる方に対して、「さーくる」に繋いでもらえるよう協力依頼をしているとのことでした。

4 相談にあたって

「さーくる」では、90分を目安とし相談時間を設定しています。当然、相談者の状況にもよるため、相談時間は一律ではありませんが、長時間の面談は、相談者への負担が大きく、支援員の集中力も続かない可能性があると考えているそうです。

また、初回面談や本人のニーズが明確にならない段階においては、本人の思いや不安をしっかりと受け止め信頼関係を築いていくことを重視しています。そして、相談に来られる方々の抱える課題は多様ですので、マニュアルに沿って支援を行うのではなく、相手の状態に合わせて、その場の空気や一緒にいる時間を大切にしながら支援をすることが重要だと話されていました。

5 感じている課題

船橋市では、モデル事業の段階から、民生委員へのニーズ調査や地域連絡調整会議等を実施し、庁内・庁外の関係機関との密接な関係づくりを目指してきました。しかしながら、新規相談受付件数が大きく増えることはなく、これらの取組の効果が相談件数という目に見える形で発揮されているとは言いがたい状況とのことでした。もちろん、支援の質は、件数という数字に表れるものではありませんが、これまで支援につながっていなかった困窮者を幅広く受け止めていくことは重要なことであり、今後は、

実質的な紹介ルールを作成したり、連携機関に困窮者像を具体的に示していく等の取組をしていきたいと話されていました。

なお、「さーくる」では、月曜日～金曜日の9時～17時に窓口を開設していますが、この時間帯では仕事をしている人は相談に来られないし、人には時間帯によって様々な「顔」(仕事しているときの顔、家事をしているときの顔、朝の顔、夜の顔)を持っているため、その一部しか見ることができない。支援に携わる者としては、その人の色々な顔を見ていきたいと話されていました。

6 終わりに

「さーくる」赤堀所長は、これまでも他分野での相談業務に携わってきた経験があり、その経験の中では制度の狭間に置かれている人が沢山いると感じていたそうです。本制度ができたことで、これまで支援の手が届かなかった人たちが、気軽に相談できる窓口ができたことはとても嬉しいことだとの話がありました。厚生労働省では、引き続き自治体の皆様とともに支援が広がるよう考えていきたいと思えます。

(就労支援係長 北島 裕介)

埼玉県さいたま市 子どもの居場所づくりを重視した学習支援の取組

【子どもの学習支援事業】

1 事業概要

さいたま市は人口約126万人の指定都市で、子どもの学習支援事業をNPO法人さいたまユースサポートネットに委託しています。さいたまユースサポートネットは、平成23年から居場所づくりとして取組が始まり、現在は生活困窮者自立支援法に基づく子どもの学習支援事業も行っています。学習支援教室は各教室週2回、合計で週5日の10教室を展開しており、主に生活保護受給世帯又は児童扶養手当全額受給世帯の中学1年生～3年生を対象としています。

この学習支援教室に通う子どもには個人ファイルが作成されています。また、本人の意向に合った学習内容が提供されるよう、一律の教材を用いるのではなく、夕方から始まる学習教室の時間前に職員とアシスタントの学生スタッフたちが相談しながら子どもそれぞれの学習レベルに合わせた教材を作成していました。



学習支援教室の様子

2 学生ボランティアの活用

職員は8名ほどですが、実際の現場は登録された約250名の熱心なボランティアが活動しており、視察させていただいた日にも数名のボランティア希望

の学生が面接を受けていました(今までに500名を超える学生がボランティアに参加しています)。支援の輪の広がりを感じることができました。

ボランティアについては、近隣の大学で授業の前後などで事業のチラシを配布し参加を募り、そこから学生の間で大学の枠を越えて口コミで活動が広がり、ここまでの規模となっています。ボランティアは有償で、その中にリーダーが置かれるなど組織立った取組がなされています。

3 学習支援であると同時に自立支援

今回拝見させていただいたのは、コミュニティ施設の会議室を利用して開かれている教室です。教室では、まず、コミュニケーションをしっかりととりながら、マンツーマンを基本とした個別学習のようなスタイルをとっており、一人一人をしっかりとサポートしていくという姿勢を感じました。

また、開始時間の前には学生スタッフが先頭に立ち、参加する子どもの申し送りや、その日の流れ、時間の使い方を他のボランティアとすり合わせ、教室終了後には振り返りが行われます。

青砥代表が「学習支援だけではなく居場所づくりが目的、また、学習支援と同時に自立支援」と仰るように、勉強を教えることだけではなく、開始と同時に勉強を始める生徒もいれば気の合う友達のようにボランティアと話しを続ける生徒もいるなど、まずは関係作りに注力している様子もうかがえました。このように総合的に子どもの自立支援を後押しすることで「貧困の連鎖」を断ち切る取組が行われています。

同時に、支援者を育成する取組も行われており、近隣の大学との連携で学生ボランティアが参加し、学生の中には数年間、ボランティアに参加し、その後スタッフとして働く若者もいます。

4 今後の課題

子どもの学習支援事業では、子どもに関する情報を有する学校や教育委員会との連携が重要ですが、さいたま市の事業でも、この点は課題の1つです。

厚生労働省では昨年度末、各地域の学校や教育委員会との連携に資するよう通知（※）を発出したところですが、今後も連携が進むよう国レベルでの取組を検討していきたいと考えています。

実績：さいたま市子どもの学習支援事業利用者の
平成26年度高校進学率：94%

※「生活困窮者自立支援制度と教育施策との連携について」（平成27年3月27日社援地発0327第7号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知）。文部科学省からも「生活困窮者自立支援制度に関する学校や教育委員会等と福祉関係機関との連携について」（平成27年3月27日26文科生第724号文部科学省生涯学習政策局長・初等中等教育局長連名通知）が発出されています。

（給付貸付係長 増田 鉄也）

千葉県佐倉市 早期発見と包括的な支援のために【家計相談支援事業】

1 佐倉市の概要

佐倉市は、千葉県北部、下総台地の中央部に位置し、都心から40キロメートルの距離にあります。人口約17万8千人、保護率は0.692%です。（平成26年3月末現在）

2 家計相談支援事業について

家計相談支援事業は、社会福祉法人佐倉市社会福祉協議会が担っています。

社協は、生活福祉資金の貸付を行っているということもあり、貸付の相談から家計相談支援事業につながる場合が多いとのこと。貸付を受けるためには、収入状況から就労状況、家族関係等細かくアセスメントする必要があり、その結果、貸付だけでは解決しないような潜在化されたニーズが顕在化することもあります。丁寧なアセスメントにより、貸付以外の必要な支援や関係機関との連携もスムーズに図ることができています。

また、『「レシート」は語る』という担当者の言葉に現れているように貸付を実施していなくても家計相談支援事業を実施することは困窮者支援にとっても効果的、効率的であるという説明がありました。例えば、買い物の金額は少額だが毎日アルコールを購入しているという事実から、アルコール依存症であることが判明したり、幼い子どもがいる主婦が毎晩10時過ぎに買い物に行っているという事実から、自宅を抜け出したくなるほど家族関係が悪化していることが明らかになるのです。これは、レシートを通して相談者の課題が明らかになった事例といえます。これを適切な支援につなげることが重要です。

アセスメントは、本人の主訴やニーズを明らかにするために行うものですが、本人が話さない限りどうしても分からないこともあります。まずは本人との信頼関係の構築が大切ですが、家計相談支援を実施することによって、本人が語らなくてもレシートによってニーズを顕在化させることができ、課題が深刻化する前に、早期発見、早期解決につながっています。

3 家計相談支援事業の有用性

家計相談支援は、金銭管理ではありません。金銭管理は、本人がその意味を理解し、主体的に取り組まない限り、真の課題の解決にはなりません。

そのためには、本人の意欲やモチベーションをいかに高めていくかがポイントになるわけですが、目標や数字を具体的に示し、「見える化」することが大事だということです。家計相談支援では、1か月単位の家計表や、本人や家族のライフイベントに応じた3～5年スパンのキャッシュフロー表を作成します。目標や数字を具体的に示すことによって、相談者のやる気が醸成され、その目標が達成できるように支援員は寄り添いながら支援を行います。そして、支援が終結した後も本人が主体的に家計管理に取り組むことができるようになり、再び困窮状態に陥ることを防ぐことができます。

生活困窮者の状態像は一様ではなく、様々な課題を抱えています。それを一つひとつ解決していかない限り、真の自立にはつながりません。

生活困窮者の状態像に合わせた支援を行うためには、多様な事業やメニューをどれだけ揃えられるかがカギとなります。家計相談支援事業もその一つです。そして、地域の関係機関や団体が持っているそれぞれの専門性や強みを十分発揮していただくとともに、事業やメニューがなければ自分たちで開発する、身近な地域に資源がなければ、もっと広域的な視点で資源を活用していく必要があります。

もちろん、事業やメニューを揃えるだけでは解決にはつながりません。支援員には、支援の質の向上のために研修会等で自己研鑽を積みながら、それらを上手に組み合わせる支援することが求められています。

いよいよスタートしたこの制度。これからどのように育てていくか、その方法や過程は自治体によって違いますが、私たちも、みなさんと一緒に大きく育てていきたいと思えます。

（相談支援係 菊池 正造）