

平成30年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業）

福祉事務所未設置町村における都道府県との連携による効果的な
生活困窮者支援に関する調査研究

報 告 書

平成31年3月
一般社団法人北海道総合研究調査会

目 次

第Ⅰ章 調査研究の概要	1
1. 調査の背景・目的.....	1
2. 調査の概要.....	2
3. 調査スケジュール.....	9
第Ⅱ章 アンケート調査	10
1. アンケート調査概要.....	10
2. 都道府県アンケート調査結果.....	11
3. 町村アンケート調査結果.....	22
4. 都道府県アンケートと町村アンケートの比較.....	41
5. アンケート調査結果の考察.....	47
第Ⅲ章 ヒアリング調査	49
1. ヒアリング調査概要.....	49
2. ヒアリング調査結果.....	51
3. 都道府県と町村の役割について.....	58
第Ⅳ章 都道府県職員向けセミナー	60
1. セミナー開催目的.....	60
2. セミナー概要.....	60
第Ⅴ章 本調査研究のまとめ	67
1. 町村との連携について.....	67
2. 生活困窮者支援体制の充実に向けた一次相談窓口の検討.....	70
資料編	
都道府県アンケート調査票.....	73
町村アンケート調査票.....	79
都道府県職員向けセミナー参加者アンケート.....	85

<本報告書で使用する用語について>

- ・本報告書内の「町村」とは、福祉事務所未設置町村を指す。
- ・本報告書内の「制度」とは、生活困窮者自立支援制度を指す。

第 I 章 調査研究の概要

1. 調査の背景・目的

日本では、今後も急速な人口減少と高齢化の進展が予想される。人口減少率は、人口規模が小さい自治体ほど高く、大都市と比較した場合、町村では人口減少による課題が早期に表面化することが考えられる（図表 I-1-1）。例えば、高齢化の進展とともに高齢単身世帯の割合も高まり、孤独死や認知症患者数の増加が見込まれている。

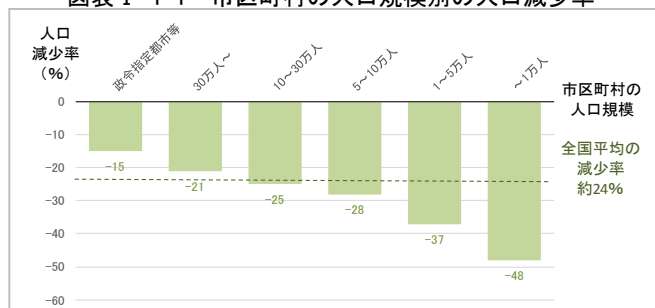
このように、住民の支援ニーズの顕在化が想定される一方で、人口減少と高齢化により地域福祉の担い手は減っていくものと考えられ、住民の互助による支え合いの機能も低下していく可能性がある。こうした状況を見据えて、住民の支援ニーズを早期に発見し、地域生活の中で支えていく体制を町村において構築することが求められる。

福祉事務所未設置町村における生活困窮者自立支援制度の実施主体は都道府県となるものの、住民から生活困窮に関する相談があった場合、約 7 割の町村役場が一次的な窓口として対応し、約 1 割の町村が、役場での生活困窮者への相談窓口の必要性を感じている（注）。このように、福祉事務所未設置の町村であっても、地域の生活困窮者から相談があった場合は事実上対応している、もしくは取組み意向のある町村は少なくないと思われ、そうした取組みを都道府県が後押しすることで、町村における生活困窮者相談支援機能の強化につながる事が予想される。また、町村における生活困窮者支援体制を早期に構築しておくことは、人口減少に伴って表面化が予想される将来的な住民の支援ニーズにも対応し得るものであると考えられる。

そこで本調査研究では、「福祉事務所未設置町村」、「都道府県」双方に対し、生活困窮者への対応状況や連携状況、支援課題等に関して各種調査を行い、自立相談支援機関の窓口が存在しない町村が既に実践している一次的な相談窓口機能の取組み把握を行った。また、都道府県が実際に対応し得る施策の検討も実施し、都道府県との連携による町村の効果的な生活困窮者支援のあり方を整理し、町村の生活困窮者支援体制構築の一助となることを目的として調査を実施した。

（注）平成 28 年度社会福祉推進事業「生活困窮者自立支援制度の円滑な運用に向けた都道府県のあり方に関する調査研究」（（一社）北海道総合研究調査会（HIT）実施によるアンケート調査結果より）

図表 I-1-1 市区町村の人口規模別の人口減少率

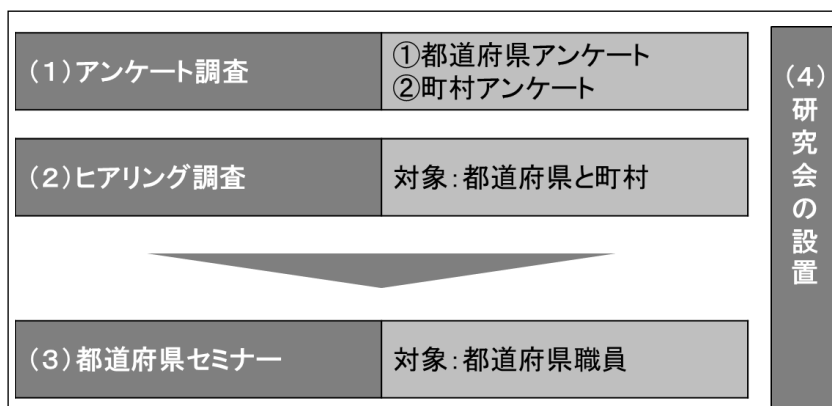


出典：平成 30 年版国土交通白書（国土交通省）

2. 調査の概要

調査の全体像は以下の通り。

図表 I-2-1 調査の全体像



(1) アンケート調査

町村の一次的な生活困窮者への対応実態や都道府県が実施している町村へのサポート、それら取組み実施上の課題を把握するため、都道府県と町村の双方にアンケート調査を行った。なお、双方のアンケート結果を照らし合わせ、町村の現場におけるニーズと都道府県が実施している生活困窮者支援のサポートの状況についての比較も行った。

① 都道府県アンケート

【対象】

福祉事務所未設置町村を擁する都道府県（45 都道府県※）

（※）全ての町村に福祉事務所を設置している広島県と島根県を除いた。

② 町村アンケート

【対象】

全国の福祉事務所の設置がない町村（877 自治体※）

（※）平成 30 年夏期の西日本豪雨にて特に被害が甚大であった 7 町は調査対象から除いた。

■ アンケート調査結果概要（詳細は本報告書 P10 を参照）

上記「①都道府県アンケート」、「②町村アンケート」の主な結果は以下の通り。

調査種類	結果概要
① 都道府県アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町村の生活困窮者への独自の取組みを把握している都道府県は 11 都道府県（27.5%）。その取組みの主な窓口として都道府県が把握しているのは町村社協（76.8%）。 ・ 都道府県が把握している町村の具体的な取組みの内容については、自立相談支援機関の利用申込みの支援等、主に相談受付、つなぎに関する事。 ・ 生活困窮者へ対応する町村への窓口設置については 72.5%の都道府県が必要性を感じている（「とても必要性を感じている（37.5%）」と「まあまあ必要性を感じている（35.0%）」の合計）。
② 町村アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町村にてどのように生活困窮者に対応しているか聞いたところ、「町村役場の生活保護相談窓口での対応」が約 8 割と最も多く、次いで「町村社協（地域包括支援センターを除く）」が約 5 割となっている。町村役場もしくは町村社協にて生活困窮者への対応を行っている町村が多い。 ・ 生活困窮者からの相談について、町村役場で何らかの対応をしている町村に対し、具体的にどのような対応を行っているのかを尋ねたところ、多くの町村役場が本人の課題を聞き、関係課や関係機関へのつなぎを実施していた。また、訪問による相談支援や食料支援、同行支援、就労支援やアウトリーチなど、個別的な対応を既に実施している町村も一定数存在している。

「①都道府県アンケート」と「②町村アンケート」について、双方の回答結果を比較できるように、一部設問では、2種のアンケート間で対応する質問項目を設けた。2種のアンケートの比較の主な結果は次の通り。

【生活困窮者支援を行う上での課題】

都道府県には、町村が抱えている課題として都道府県が把握している内容を尋ね、町村には、実際に感じている課題について尋ねた。

課題	結果概要
社会資源について	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「地域の就労先が限られる」、「社会資源が不足している」について、都道府県の約 7 割が所管町村の課題としてあげている。 ・ 同項目は町村も同様に 4～5 割と高い割合で課題としてあげており、町村の社会資源が不足している状況については都道府県、町村の課題認識は概ね共通であった。
人材確保・育成について	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「専門スキル・ノウハウを持った人材を町村内外で確保することが困難」について、57.5%の都道府県が所管町村の課題としてあげており、町村でも 54.9%が実際の課題としてあげていた。 ・ 「早期発見やアウトリーチの方法・体制が不十分」については 57.5%の都道府県が

	<p>所管町村の課題としてあげている一方、町村では 26.3%であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 支援スキルを持った人材の確保については都道府県、町村ともに共通の課題認識があるものの、アウトリーチについては、町村はあまり課題として認識していない状況である。 アウトリーチについて、既に取り組みを行っている町村も一定数あると考えられる一方、アウトリーチの必要性そのものについて、都道府県と町村の間に認識の差がある可能性が考えられる。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 「自立相談支援機関が遠方のため利用しづらい」、「地域性として潜在的に問題があっても外に出さない傾向があるため相談に至りにくい」等、地理的な条件や風土に関する課題認識について、都道府県ではそれぞれ 47.5%、50.0%が所管町村の課題と認識しているのに対し、町村ではそれぞれ 16.5%、29.6%となっている。 自立相談支援機関との距離については、町村では課題として多くはあがっておらず、出張相談等が機能している可能性がある。 相談に至りにくい風土についても、町村の課題認識は都道府県と比べて低い。 町村では地域のつながり等が機能しているため相談に至りにくい風土等が課題として捉えられていない可能性もある一方、現に相談に至っていない生活困窮者の存在そのものが認識されていない可能性も考えられる。

【生活困窮者支援を行う上での支援】

都道府県には、町村に対して行っているサポートを尋ね、町村には、都道府県に支援してほしいことについて尋ねた。

都道府県が町村に対して行っているサポート	<ul style="list-style-type: none"> 「自立相談支援機関が遠方のため利用（紹介）しづらい（35.0%）」ことへのサポートや、「自立相談支援機関につなぐかどうかの判断（27.5%）」、「町村役場内での連携や、生活に困っている方の相談対応の必要性に関する理解（32.5%）」へのサポートが多く実施されている。 都道府県から町村へのサポート内容としては、自立相談支援機関の利用促進や町内外での生活困窮者支援に関する理解促進等側面的な内容が多くあげられている。
町村が都道府県に支援してほしい課題	<ul style="list-style-type: none"> 町村が都道府県に支援してほしいこととしては、「専門スキル・ノウハウを持った人材を町村内外で確保すること」（29.6%）、「生活に困っている方への対応・相談支援スキル向上に向けた取り組み（25.9%）」、「社会資源が不足している（23.9%）」、「地域の就労先が限られる 17.8%）」等が多くあげられている。 人材の確保や相談支援スキル向上のための取り組み、社会資源や就労先の開拓についてなど、住民からの相談に対応する際に必要となるような、直接的な取り組みへのサポートへのニーズが高い。

(2) ヒアリング調査

(1) アンケート調査を踏まえ、町村及び都道府県の取組実態や課題を詳細に把握するためにヒアリング調査を実施した。ヒアリング調査では、町村の生活困窮者への対応の実態と効果的な取組み手法を把握するとともに、都道府県と町村との連携状況、都道府県が町村に対して行っているサポートの具体的な取組みについて情報を収集することを目的とし、8 都道府県 8 町村への訪問を行った。

■ヒアリング調査結果概要（詳細は本報告書 P49 を参照）

町村へのヒアリング調査にて得られた、町村の生活困窮者への対応にあたっての課題や都道府県への要望については以下の通り（町村が行っているアウトリーチや相談対応の具体的な取組み内容は P53 以降を参照）。

【町村の課題・要望】

課題・要望	主な内容
研修・人材確保に関する事	<ul style="list-style-type: none"> ・支援の視点を養う場がなく、現場担当者個人の力量次第となっている。 ・近隣に大都市があるため、待遇の面で不利になり、人材が集まらない。
役場内・町内支援機関等との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・相談の際に、水道料金の滞納があることが判明することがある。滞納した時点で水道課にて SOS を把握できていたのではないかと思うことがある。 ・支援会議を町村においても実情に応じて柔軟に開催できるようにしていただき、町役場の各課で気づきがあった時に共有できる仕組みの構築が望まれる。
個別的で柔軟な支援展開・制度活用	<ul style="list-style-type: none"> ・国の補助を活用したくても、手続きが煩雑であり、また柔軟な活用が難しい側面もあり、中々活用に至らない。
就労先の開拓	<ul style="list-style-type: none"> ・個人の特性に合った就労先を提供するためにも、就労先の選択肢を増やしておく必要がある。その部分の支援を都道府県と連携して行いたい。 ・町は他県に面しており、町民の就労先も他県となるケースがある。隣接する他県の就労支援事業所の開拓が必要である。
困窮者支援の役割分担	<ul style="list-style-type: none"> ・県ができること、地域ができることそれぞれが頑張るべき。その中で地域ができることとしては、民生委員との連携、住民の見守り支援、町全体での共助の仕組みの構築など。
住民に身近な窓口での対応	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口を設定することで、資格や経験を持つ人を相談員として配置・固定することが可能となる。 ・住民にとっては身近なところで相談・対応ができる体制が整っていることが理想である。 ・今後高齢化がすすみ、より住民の孤立化が懸念される中で、都道府県の福祉事務所だけでの対応が極めて難しくなることから、町村が一次的な相談窓口を持つ意味は大きい。町村が担うべき役割は年々高まっていく。

都道府県へのヒアリング調査では、町村のニーズや状況の把握をどのように行っているのかについて尋ねた。都道府県による町村のニーズ把握のための取組みの概要は以下の通り。

【都道府県の取組み】

取組概要	取組みのねらいと効果
研修や会議の場に町村の参加を促す	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自立相談支援機関が開催主体となり、事業実施状況報告会を開催。町村役場職員等と具体的な支援事例を共有することで、参加者の制度理解を促し、連携のイメージの共有を図る。 ・ 振興局毎に情報共有と事業周知を目的とした会議を開催。自治体ごとではなく、振興局単位で本事業に関わる担当者が集まる機会とすることで、生活困窮者支援の地域全体での実施状況の認識を促す。
本庁職員による町村への訪問ヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本庁職員が町村役場担当者を訪問し、事業の実施状況や課題等についてヒアリングを実施。 ・ 町村担当者が生活困窮者支援に取り組む意識を醸成し、会議では発言しにくいような細やかな気づきや課題についての意見を収集する。 ・ 本庁職員と役場担当者の顔の見える関係づくりが深まる。

(3) 都道府県職員向けセミナー（詳細は本報告書 P60 を参照）

町村において効果的な生活困窮者支援を実施するために都道府県に求められるサポートや、町村が担い得る一次相談窓口機能について考察し、町村の実情に応じた方策を検討する機会とすることを目的として、都道府県職員を対象としたセミナーを開催した。また、町村における生活困窮者への対応について、(1) アンケート調査や (2) ヒアリング調査の結果を基に参加者への情報提供も行った。セミナーの概要は以下の通り。

【セミナー開催概要】

対象	福祉事務所未設置町村を擁する都道府県の担当職員
日時	平成 31 年 2 月 22 日（金） 13：30～17：00
場所	ビジョンセンター浜松町（東京都）
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 開会 ・ 厚生労働省からの話題提供 ・ 調査結果報告 ・ ワークショップ形式による意見交換 ・ 閉会

■意見交換で出された主な意見

都道府県職員同士の意見交換（ワークショップ形式）では、町村への一次相談窓口の設置を想定し、そのメリットと課題、課題への対応策について意見交換を実施した。主な意見は以下の通り。

【主な意見】

- ・全ての町村に一次相談窓口が必要というわけではなく、町村の自立相談支援機関の実施状況（自立相談支援機関と町村役場との距離等）、人口規模等により、一次相談窓口の設置が有効と考えられる町村とそうでない町村がある。
 - ・役場が身近な窓口として住民に認知されている町村もある。そういった役場では一次相談窓口の設置が効果的であると考ええる。
 - ・財政負担があるため町村への窓口設置について、内部の説得が難しい。
- 対応策案：役場にある既存の相談窓口を生活困窮の窓口としても機能させることで、財政負担を軽減できる可能性がある。
- ・町村によっては、自立相談支援機関に足を運びにくい、ベッドタウンで住民同士の関わり合いが希薄等の理由で、生活困窮者のニーズが埋もれているなどの課題がある。
- 対応策案：一次相談窓口の設置により、支援やアウトリーチを充実できる可能性がある。
- ・町村役場の担当者の生活困窮者支援に対する理解が進んでいない場合がある。理解が進んでいない町村に対して、都道府県としてどのように意識付けを行うかが課題である。
- 対応策案：都道府県からの情報提供として、生活困窮者支援の具体的な事例などを共有し、理解を促す。
- ・町村がどこまでの相談対応を行うのかについて、整理・共有が必要である。

（４）研究会の設置

有識者及び都道府県職員、町村職員、町村社会福祉協議会職員で構成する研究会を全４回開催し、調査の内容や進め方、全体のとりまとめに関する協議を行った。開催概要については以下の通り。

図表 I -2-2 研究会開催概要

開催日	場所	内容
平成 30 年 7 月 23 日	ベルサール NEXT 東新橋 5 号館 Room2	<ul style="list-style-type: none"> ・調査の進め方について ・アンケート調査の実施について ・今後のスケジュール
平成 30 年 10 月 15 日	Forum S+ 汐留 会議室 A	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査集計結果（速報版）について ・ヒアリング調査について ・今後のスケジュール
平成 30 年 12 月 10 日	Forum S+ 汐留 会議室 A	<ul style="list-style-type: none"> ・ヒアリング報告 ・都道府県職員セミナーについて ・報告書について ・今後のスケジュール
平成 31 年 3 月 4 日	Forum S+ 汐留 会議室 A	<ul style="list-style-type: none"> ・都道府県職員セミナー開催報告 ・報告書について

図表 I -2-3 研究会委員

氏名	所属等	備考
青名畑 順子	岩手県 保健福祉部地域福祉課 主査	
奥田 徹明	長崎県 福祉保健部 福祉保健課 保護班 課長補佐	
五石 敬路	大阪市立大学大学院 都市経営研究科 准教授	
駒村 康平	慶応義塾大学 経済学部 教授	座長
藤本 賢二	嘉島町 町民課 福祉係 審議員	
藤原 詩穂美	能勢町 健康福祉部 福祉課 福祉係 主事	
村井 恒一	東京都 福祉保健局 生活福祉部 地域福祉課 課長代理	
山田 英孝	津別町社会福祉協議会 事務局長	

(五十音順、敬称略)

(5) 本調査研究のまとめ (詳細は本報告書 P67 を参照)

本調査のまとめを行うとともに、都道府県と町村が連携して効果的に生活困窮者支援を実施するために都道府県が行い得る取組みについて整理した。「第V章 本調査研究のまとめ」の概要は以下の通り。

1. 町村との連携について

(1) 町村の状況の把握

- 本調査では町村による生活困窮者への相談対応の取組みが把握された。しかし、こうした町村の取組みの実態を、今回調査した都道府県側では必ずしも把握しきれていないことがうかがえた。町村の支援実態や取組みを都道府県が把握することが、効果的な生活困窮者支援の展開に向けた初期のステップとなる。
- 町村の状況把握のために都道府県が実施し得る取組みとしては、本庁と分所（振興局、支所、保健センター等）との情報共有に加え、本庁職員が町村役場を直接訪問することや、支援調整会議等、既存の生活困窮者支援の情報共有の場の活用があげられる。

(2) 長期的な視点による町村の生活困窮者支援体制の検討

- 現在は顕在化していない生活困窮者が地域にいる可能性は十分に考えられるため、都道府県としては、長期的な視点を持って町村の生活困窮者支援体制を検討し、将来的に住民の支援ニーズが表面化することを見据えた早期の支援体制の構築を行うことが必要である。

(3) 町村を巻き込んだ生活困窮者支援の展開

- 町村での生活困窮者支援に携わるそれぞれの機関や組織が互いの取組みや役割を把握しておくことにより、各機関が持っている社会資源の情報共有や役割分担が進むと期待される。
- 具体的には、都道府県として各種研修や会議の場に町村役場職員の参加を促し、町村役場職員も含めて地域の生活困窮者支援の状況や支援事例を共有することにより、各機関が提供可能な支援内容等の相互理解を深める取組みの実施が考えられる。

(4) 町村の一次相談窓口整備における予防的効果の整理

- 住民に身近な町村で一次相談対応体制を整備することによって、相談ニーズのある住民の早期把握につながる可能性が高まる。状況が深刻化する前に支援につながることで、結果的に、町村及び都道府県の将来的な財政負担を軽減できる可能性も期待される。
- 都道府県として町村の生活困窮者支援体制を検討するにあたっては、一次相談窓口設置による予防的効果を整理していくことも求められる。こうした予防的効果の整理にあたっては、具体的なケースの蓄積を行っていくことが現時点で都道府県が行い得る取組みである。

2. 生活困窮者支援体制の充実にに向けた一次相談窓口の検討

(1) 「福祉事務所未設置町村による相談事業」実施イメージについて

- ・都道府県との連携による町村の効果的な生活困窮者支援の実施方策の一つとして、町村への一次相談窓口の設置があげられる。
- ・町村への一次相談窓口の設置について、都道府県設置の自立相談支援機関へのつなぎや相談受付等、一次相談窓口として町村に求められる役割を整理し、専門資格を持たない者の配置の可能性も含めて、町村の状況に応じた人員配置の検討が求められる。

(2) 町村の相談支援体制の検討

- ・町村の状況を把握したうえで町村の事情に合わせた個別的な相談支援体制の検討が求められる。具体的には、既存の窓口を活かした支援体制の構築や町村役場以外への窓口の設置等の取組みが考えられる。

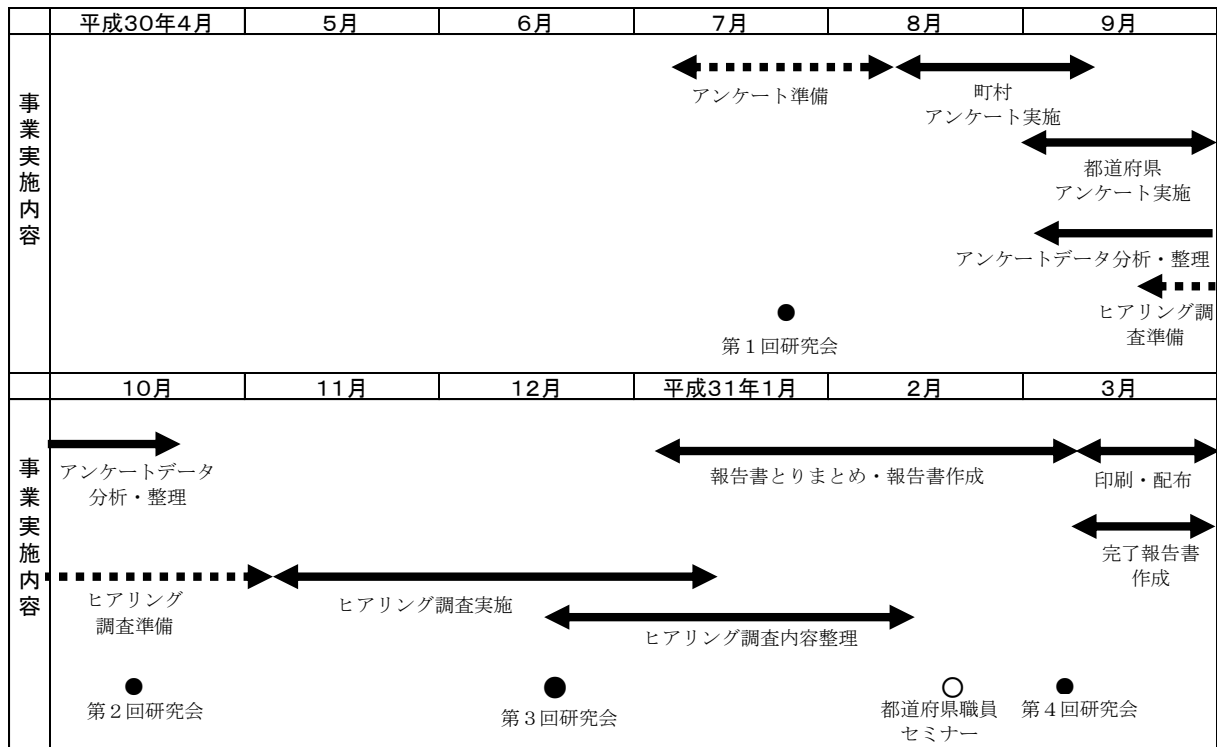
(3) 一次相談窓口の検討

- ・町村の状況に合わせた一次相談窓口の設置により、住民に身近な場所で早期かつ予防的な段階から生活に困窮している住民へのアプローチを実施することで、活用可能な支援メニューの選択肢は増えるものと考えられる。
- ・住民や地域の関係機関、町村役場等それぞれの状況やニーズ、実施している取組みを整理し、地域の状況に即した一次相談窓口設置の検討を行うにあたっては「福祉事務所未設置町村による相談事業」等の補助事業の活用の検討も有効である。

3. 調査スケジュール

本調査研究のスケジュールは以下の通り。

図表 I-3-1 調査スケジュール



第Ⅱ章 アンケート調査

1. アンケート調査概要

(1) 目的

町村における生活困窮者への対応の実態や取組み実施上の課題、都道府県が実施している町村へのサポートと町村が都道府県に求めるサポートの対応状況等について把握することを目的としてアンケート調査を実施した。

(2) 対象

- ①都道府県アンケート：福祉事務所未設置町村を擁する都道府県（45 都道府県※1）
- ②町村アンケート：全国の福祉事務所の設置がない町村（877 自治体※2）
 - （※1）全ての町村に福祉事務所を設置している広島県と島根県を除いた。
 - （※2）平成 30 年夏期の西日本豪雨にて特に被害が甚大であった 7 町は調査対象から除いた。

(3) 調査方法

郵送によるアンケート調査を実施した。

調査票の回答にあたっては電子ファイルをダウンロードできるようにし、メールでの回答も併せて実施した。

(4) 調査期間

平成 30 年 8 月 29 日～平成 30 年 9 月 21 日

(5) 回収状況

- ①都道府県アンケート：40 件（回収率：88.9%）
- ②町村アンケート：490 件（回収率：55.9%）

2. 都道府県アンケート調査結果

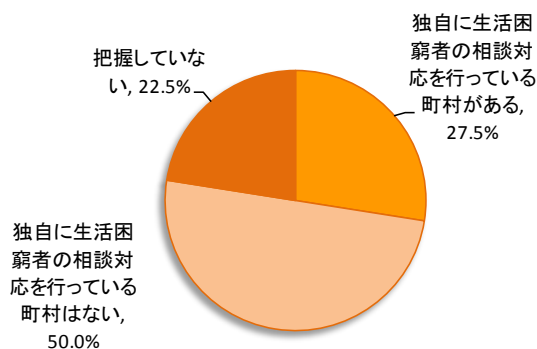
(1) 独自の相談対応を行っている町村の把握

①独自の相談対応を行っている町村の把握

都道府県が自立相談支援事業の実施主体となる福祉事務所未設置町村において、生活困窮者自立支援制度に基づく取組みに加えて、独自に生活困窮者の相談対応を行っている町村を把握しているかについて聞いたところ、「独自に生活困窮者の相談対応を行っている町村がある」は27.5%、「独自に生活困窮者の相談対応を行っている町村はない」は50.0%、「把握していない」が22.5%であった。

図表Ⅱ-2-1 独自の相談対応を行っている町村の把握

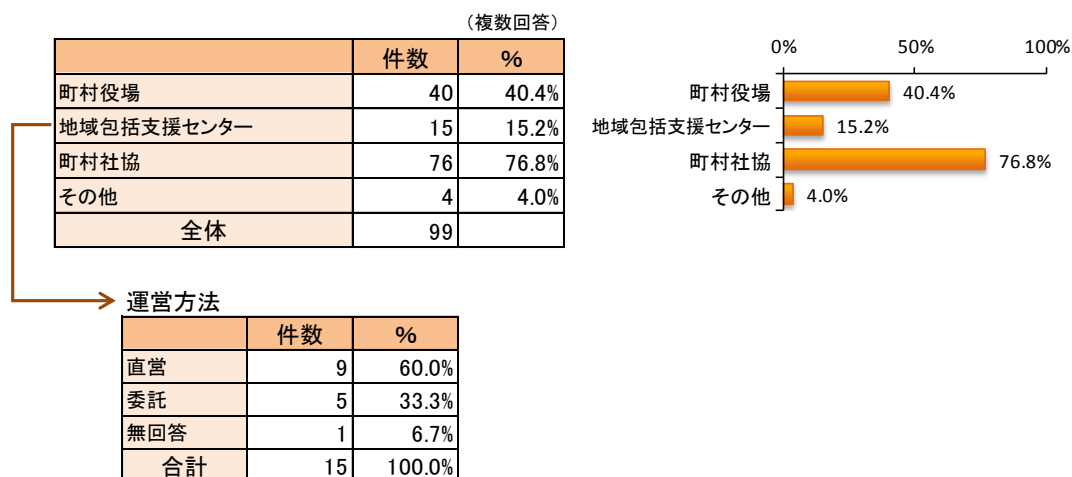
	件数	%
独自に生活困窮者の相談対応を行っている町村がある	11	27.5%
独自に生活困窮者の相談対応を行っている町村はない	20	50.0%
把握していない	9	22.5%
合計	40	100.0%



②独自の相談対応を行っている町村の窓口

独自の相談対応を行っている町村が「ある」と回答した11か所に、相談対応を行っている町村について聞いたところ、全体で99町村の名前があがっていた。主な対応窓口の内訳としては、「町村社協」が76.8%、「町村役場」が40.4%、「地域包括支援センター」が15.2%であった。

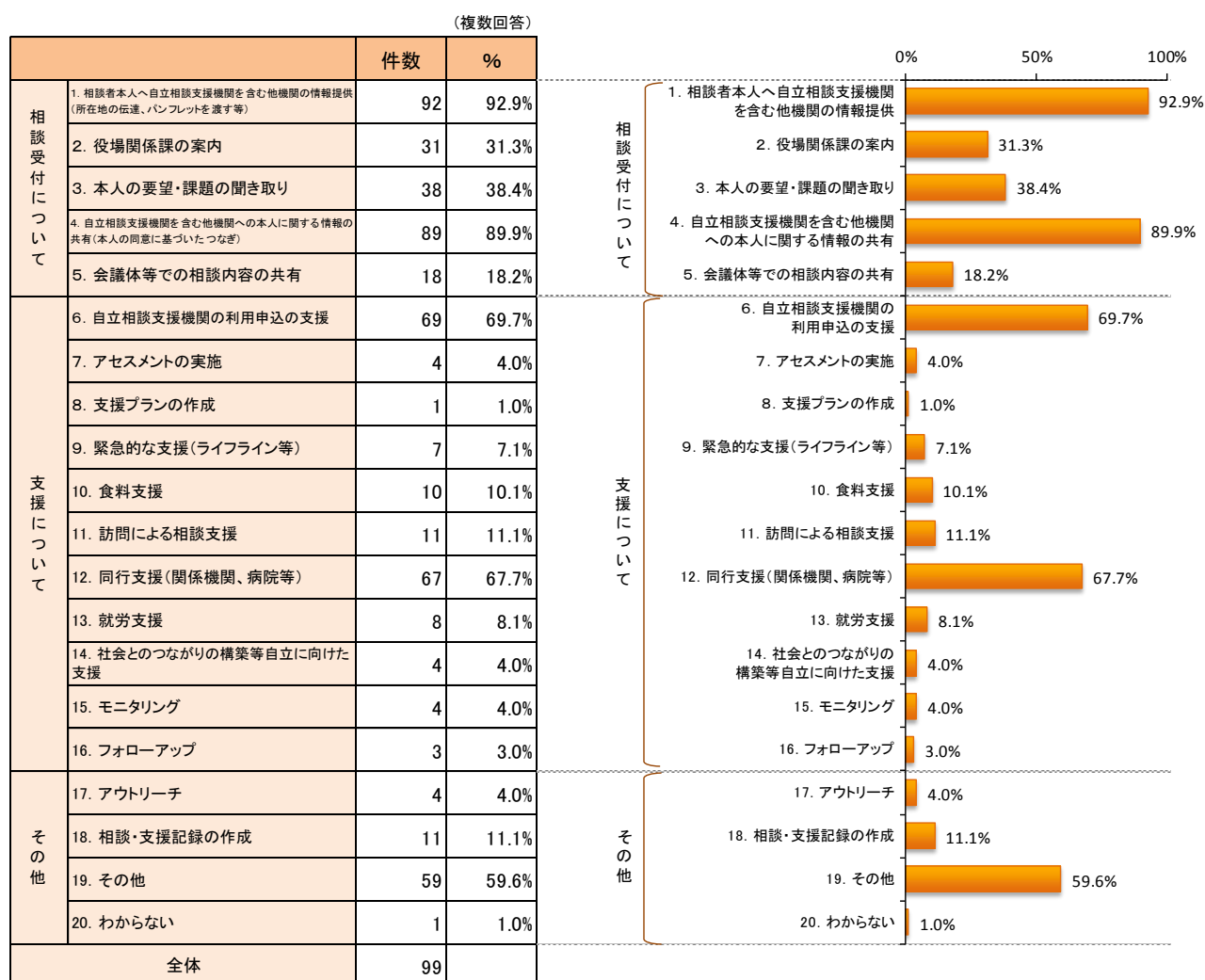
図表Ⅱ-2-2 独自の相談対応を行っている町村の窓口



③独自の相談対応を行っている町村の対応内容

独自の相談対応を行っている町村 99 か所について、その対応内容を聞いたところ、「1. 相談者本人へ自立相談支援機関を含む他機関の情報提供(所在地の伝達、パンフレットを渡す等)」の割合が 92.9%と最も高く、次いで「4. 自立相談支援機関を含む他機関への本人に関する情報の共有(本人の同意に基づいたつなぎ)」が 89.9%、「6. 自立相談支援機関の利用申込の支援」が 69.7%、「12. 同行支援(関係機関、病院等)」が 67.7%であった。

図表Ⅱ-2-3 独自の相談対応を行っている町村の対応内容

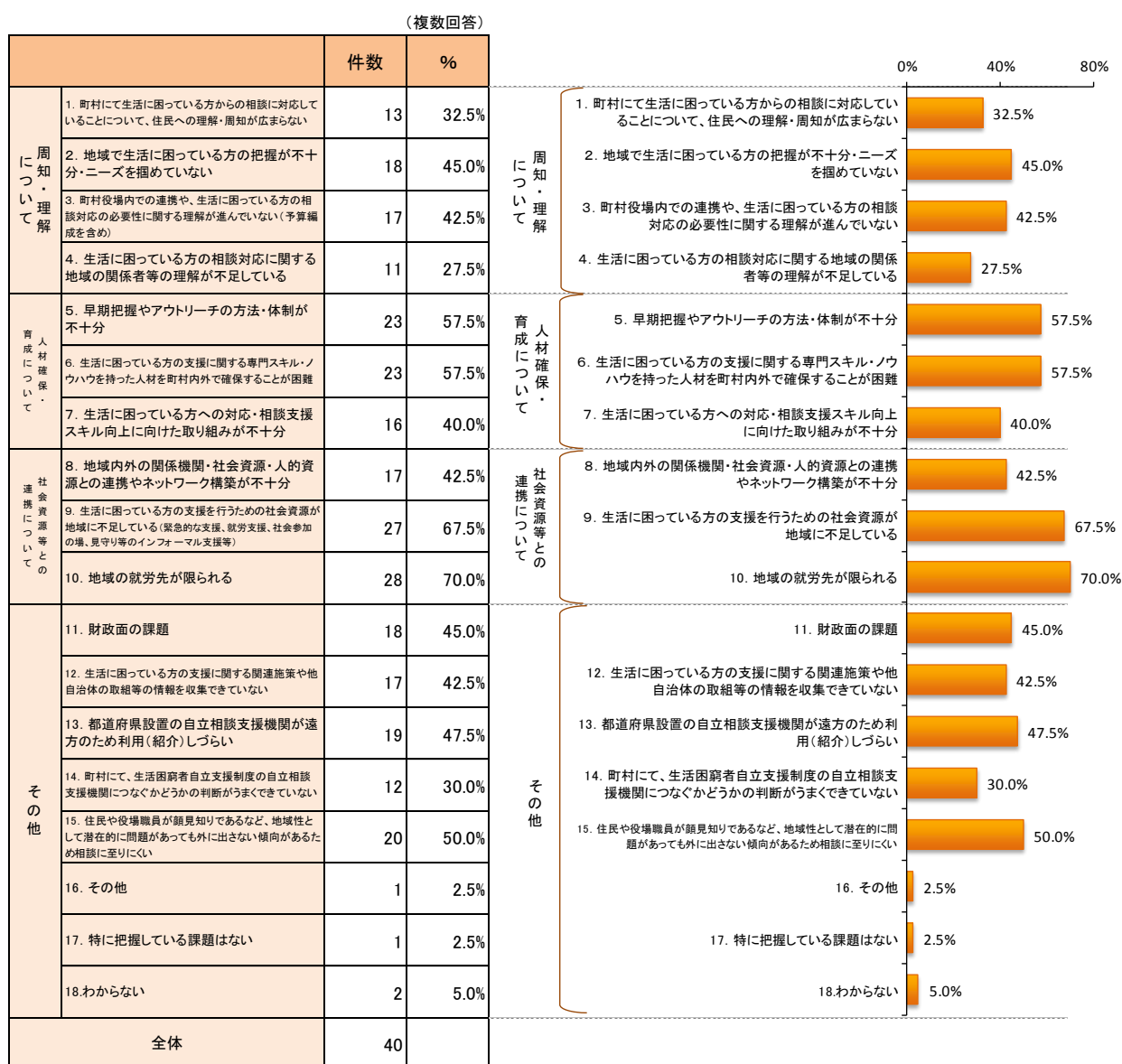


(2) 町村における生活困窮者の対応に関する課題

① 町村が抱えている課題

生活困窮者の対応にあたり、町村が抱えている課題として都道府県が把握している内容について聞いたところ、「10. 地域の就労先が限られる」の割合が70.0%と最も高く、次いで「9. 生活に困っている方の支援を行うための社会資源が地域に不足している(緊急的な支援、就労支援、社会参加の場、見守り等のインフォーマル支援等)」が67.5%、「5. 早期把握やアウトリーチの方法・体制が不十分」「6. 生活に困っている方の支援に関する専門スキル・ノウハウを持った人材を町村内外で確保することが困難」がともに57.5%となっていた。

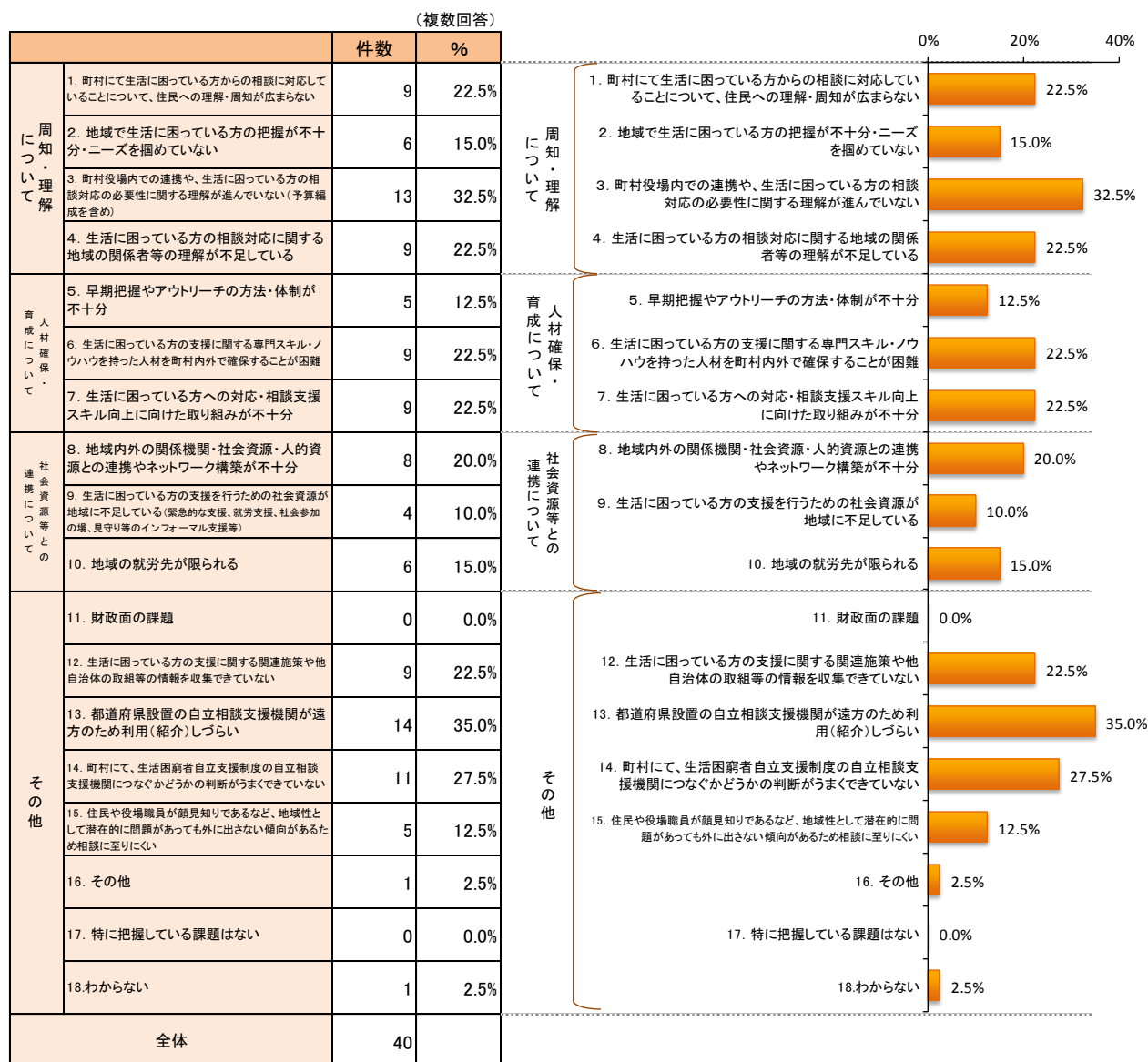
図表Ⅱ-2-4 町村が抱えている課題



②都道府県としてサポートしていること

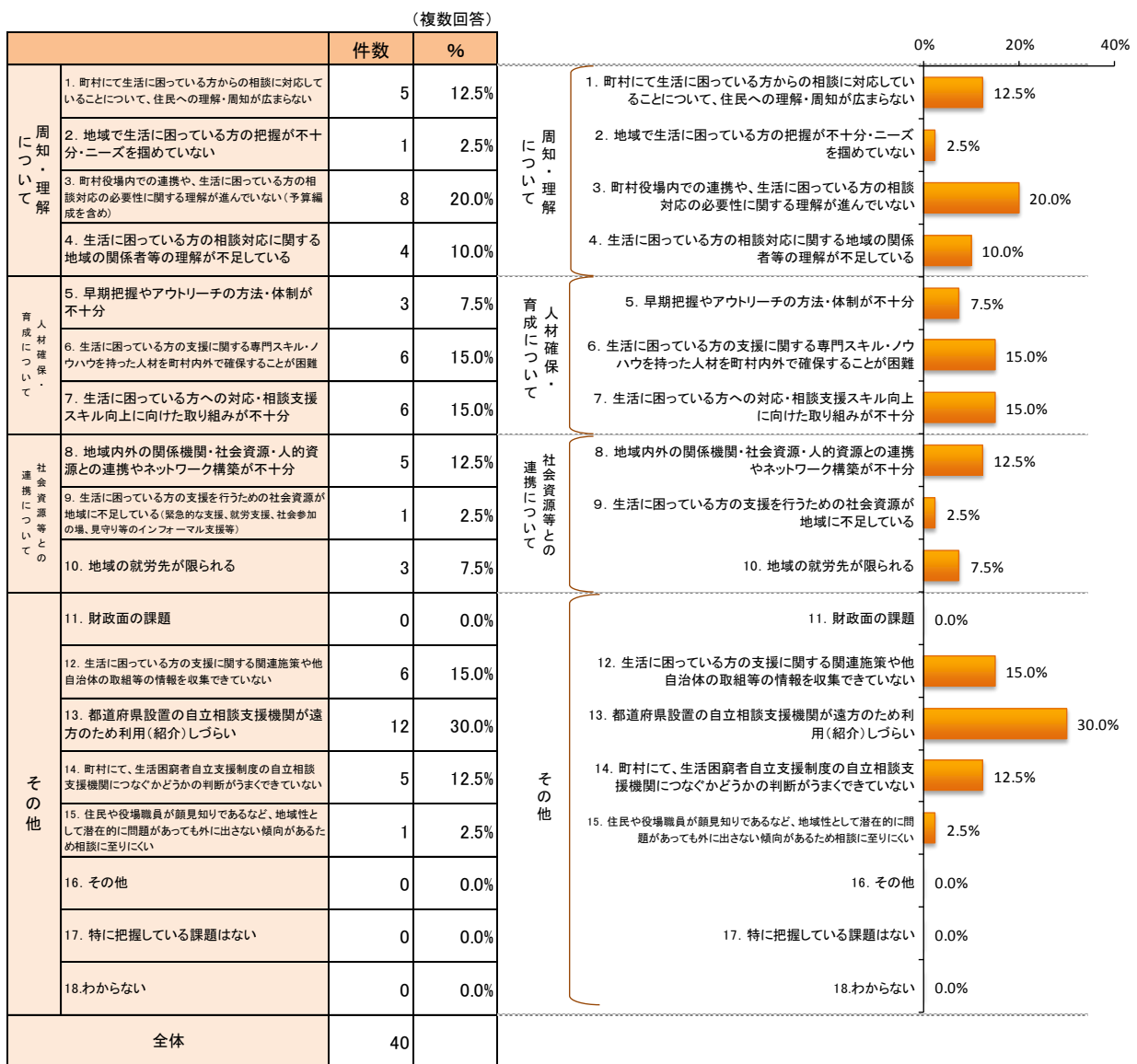
生活困窮者の対応にあたり、都道府県として町村をサポートしていることについては、「13. 都道府県設置の自立相談支援機関が遠方のため利用（紹介）しづらい」が 35.0%、「3. 町村役場内での連携や、生活に困っている方の相談対応の必要性に関する理解が進んでいない（予算編成を含め）」が 32.5%、「14. 町村にて、生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関につなぐかどうかの判断がうまくできていない」が 27.5%となっていた。

図表Ⅱ-2-5 都道府県としてサポートしていること



また、都道府県として特に力を入れてサポートしている課題については、「13. 都道府県設置の自立相談支援機関が遠方のため利用（紹介）しづらい」が30.0%、「3. 町村役場内での連携や、生活に困っている方の相談対応の必要性に関する理解が進んでいない（予算編成を含め）」が20.0%、「6. 生活に困っている方の支援に関する専門スキル・ノウハウを持った人材を町村内外で確保することが困難」「7. 生活に困っている方への対応・相談支援スキル向上に向けた取り組みが不十分」「12. 生活に困っている方の支援に関する関連施策や他自治体の取組等の情報を収集できていない」がともに15.0%となっていた。

図表Ⅱ-2-6 特に力を入れてサポートしている課題



特に力を入れてサポートしている課題に対する具体的な取組みについては、主に以下のような内容があげられていた。

13. 都道府県設置の自立相談支援機関が遠方のため利用（紹介）しづらい

- ・相談者の利便性の良い場所へ出向いて相談支援を行っている。
- ・町村役場にて定期的に出張相談窓口を開設（概ね週 1 回～週 2 回程度）するほか、家庭訪問による面談を行うなど、支援対象者の負担軽減に配慮している。
- ・すべての町に自立相談支援事業による相談窓口を設置している。

3. 町村役場内での連携や、生活に困っている方の相談対応の必要性に関する理解が進んでいない（予算編成を含め）

- ・町村役場担当者も含めた地域の連絡会を定期的に開催している。
- ・町村担当者を対象とした会議を開催し、生活に困っている方の支援に関する関連施策や他自治体の取組み等の情報を説明している。

6. 生活に困っている方の支援に関する専門スキル・ノウハウを持った人材を町村内外で確保することが困難

- ・市町村担当者を含む、生活困窮者支援の人材養成研修を年 2 回実施している。
- ・弁護士（自立相談支援事業）やファイナンシャルプランナー（家計相談支援事業）などへの業務委託等により、専門職のノウハウを活用可能な状態にしている。

7. 生活に困っている方への対応・相談支援スキル向上に向けた取組みが不十分

- ・人材養成研修を委託により年 2～3 回実施しており、生活困窮者支援に関わる者すべてを対象者としている。
- ・町村担当者を含めた生活困窮者支援担当者研修会を開催し、支援者の資質向上に努めている。

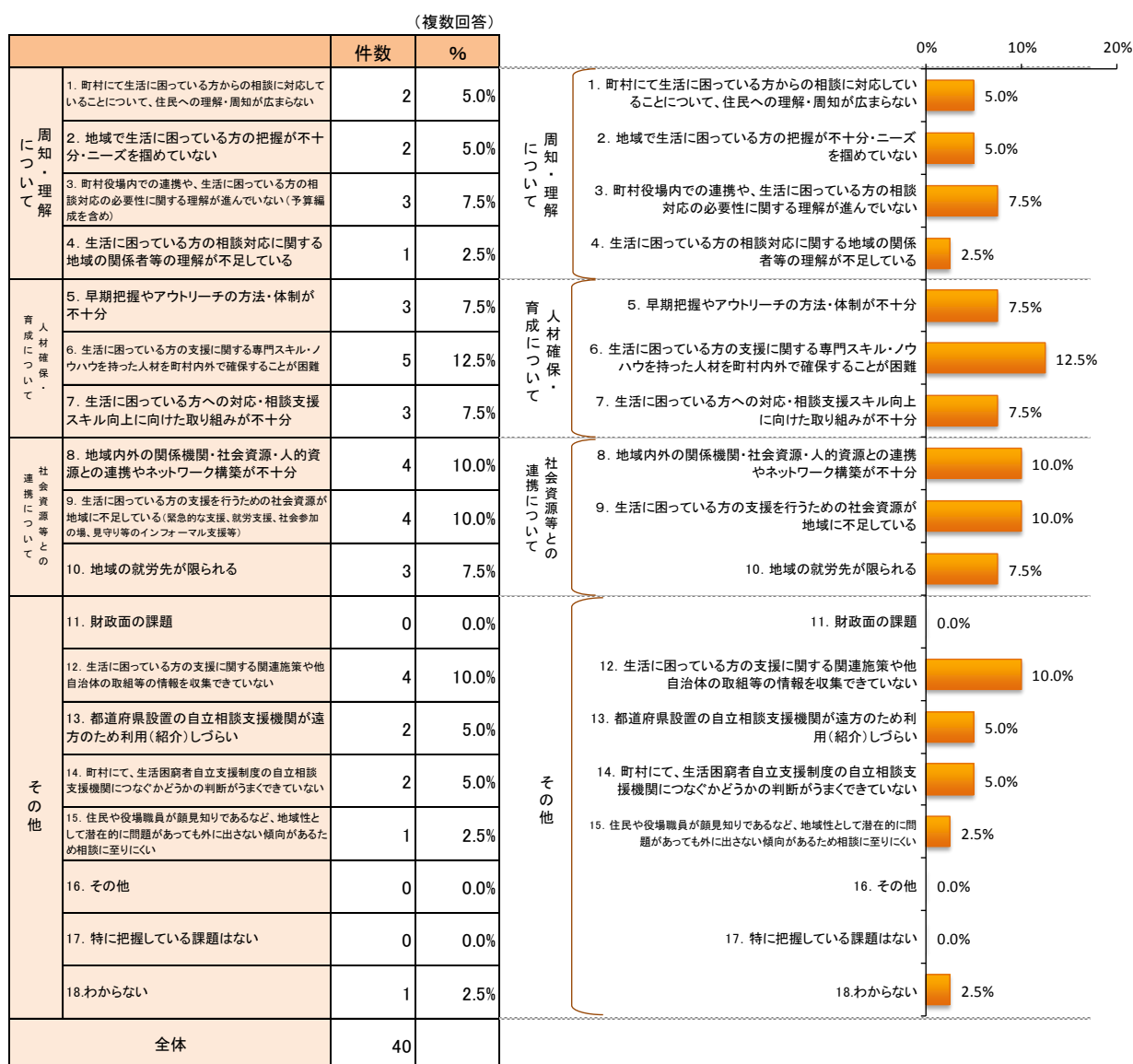
12. 生活に困っている方の支援に関する関連施策や他自治体の取組等の情報を収集できていない

- ・行政職員や社協職員、民生委員等を対象に、様々な機会を通して制度や動向を説明している。依頼があれば、勉強会も実施している。
- ・ブロック会議や研修会を開催することにより、他自治体との交流の場を設け情報交換に役立っている。

③今後サポートを検討していること

生活困窮者の対応にあたり、都道府県として今後サポートを検討している課題については、「6. 生活に困っている方の支援に関する専門スキル・ノウハウを持った人材を町村内外で確保することが困難」が12.5%、「8. 地域内外の関係機関・社会資源・人的資源との連携やネットワーク構築が不十分」「9. 生活に困っている方の支援を行うための社会資源が地域に不足している（緊急的な支援、就労支援、社会参加の場、見守り等のインフォーマル支援等）」「12. 生活に困っている方の支援に関する関連施策や他自治体の取組等の情報を収集できていない」がともに10.0%であった。

図表Ⅱ-2-7 今後サポートを検討していること

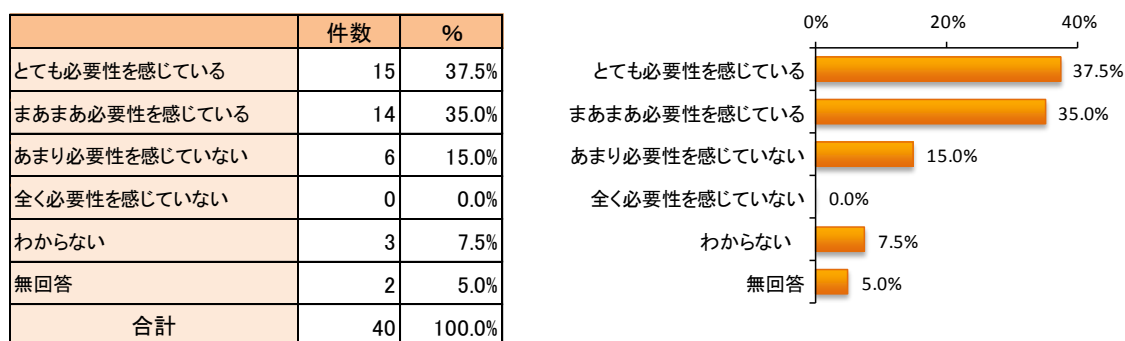


(3) 生活困窮者の相談窓口の設置について

①相談窓口の設置の必要性について

現在、生活困窮者自立相談支援制度による相談窓口のない町村において、生活困窮者に対応する身近な相談窓口を設置する必要性を感じているかについては、「とても必要性を感じている」が37.5%、「まあまあ必要性を感じている」が35.0%となっており、7割以上が必要性を感じていると回答していた。

図表Ⅱ-2-8 相談窓口の設置の必要性について



また、設置の必要性についての理由を聞いたところ、主な意見は以下のようになっていた。

「とても必要性を感じている」「まあまあ必要性を感じている」と回答した場合

- ・住民に一番身近な相談窓口である町村において対応することで、実態の把握がスムーズに行われ迅速な対応が可能となるため。
- ・都道府県設置の自立相談支援機関が遠方のため利用しづらい。

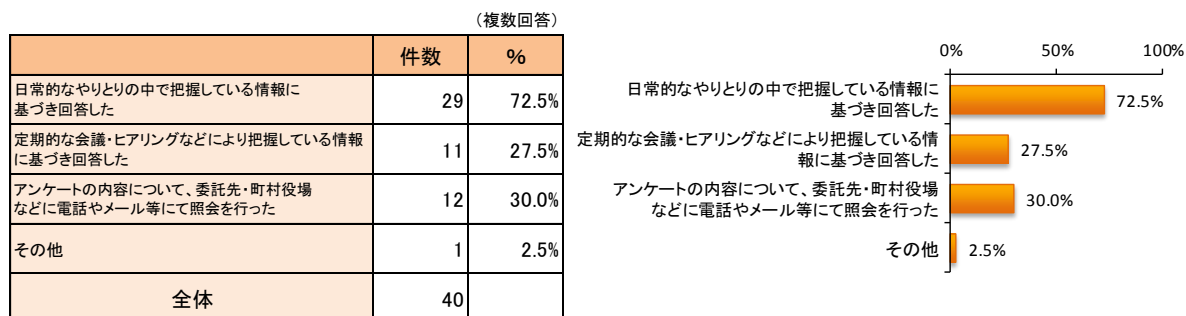
「あまり必要性を感じていない」と回答した場合

- ・現時点でも、町から自立相談支援機関へつながれるケースも多い為、実質的に相談窓口機能を担っている。
- ・出張相談会を定期的に開催しており、福祉事務所の相談支援員等が対応しているため。

(4) 町村の状況の把握方法

本アンケート調査に関する内容について、町村の状況をどのように把握したかについては、「日常的なやりとりの中で把握している情報に基づき回答した」が72.5%、「アンケートの内容について、委託先・町村役場などに電話やメール等にて照会を行った」が30.0%、「定期的な会議・ヒアリングなどにより把握している情報に基づき回答した」が27.5%であった。

図表Ⅱ-2-9 町村の状況の把握方法



(5) 意見・要望

① 町村に対する意見や要望

生活困窮者支援の取組みを進めるにあたって、町村に対する意見や要望について聞いたところ、主に以下のような意見がみられた。

【町村の主体的な取組み】

- ・ 困窮者支援については町村によって取組みに温度差があり、社会資源の充実度等にも影響していると思われる。町村自らが困窮者支援を地域課題の一つとして認識し、取り組んでもらいたい。
- ・ 都道府県として町村に対する制度説明や、定期的な打合せによる情報共有を図っているが、法律上、町村が制度の実施主体でないため、町村側の当事者意識が十分でないと感じている。

【町村内の連携】

- ・ 町村における庁内連携や地域ネットワークづくりについては、県が直接主導しにくいため、町村の所管課において積極的に進めていただきたい。
- ・ 福祉部門と税部門、公営住宅部門等との連携が不足しており、生活に困窮している方が相談窓口につながらない。

【都道府県との連携】

- ・ 生活困窮者の更なる掘り起しや制度の利用勧奨の協力を引き続きお願いしたい。
- ・ 積極的に生活困窮者自立相談支援機関への相談（つなぎ）をお願いしたい。また、つなぎ先として課題に感じる事があれば、是非ご意見頂きたい。

【その他】

- ・ 町村役場の職員は少なく、多くの業務を兼任する事が多い。生活困窮者支援に対応するため、人員配置が必要と考える。

②国に対する意見や要望

生活困窮者支援の取組みを進めるにあたって、国に対する意見や要望を聞いたところ、主に以下のような意見がみられた。

【任意事業の義務化】

- ・財政状況が厳しい自治体では、努力義務・任意事業の実施を控える傾向があるため、必要な事業については義務化の検討をお願いしたい。
- ・任意事業が努力義務化されたが、自治体によっては必須ではないため財政部で予算を切られるケースが見受けられる。
- ・必要性を説明するにも、事業内容が中途半端な印象を受ける。現場の実態、ニーズに応じた困窮者支援メニューが必要と考える。

【財政面の支援】

- ・生活困窮者支援の取組み全般においては、着実かつ持続的に事業展開が進められるよう事業の実態に応じた必要な財源の確保のための措置を講じてほしい。
- ・生活困窮者自立支援制度における各種事業の国庫補助率を上げ、財政的な支援をしてほしい。

【町村の役割】

- ・町村における取組みにおいては、少なくとも自立相談支援事業を町村事業としない限り、町村による相談支援や制度の目的の一つである支援を通じた地域づくりは進んでいかないとと思われる。
- ・福祉事務所未設置町村の役割について、生活困窮者自立支援法上で整理、明確化されたい。

【情報提供】

- ・町村における生活困窮者支援について、先進的取組・事例等の紹介をしてほしい。
- ・町村における一次相談窓口の効果的な設置・運用事例、町村との支援会議の効果的な設置・運用事例の情報提供をお願いしたい。

【その他】

- ・インターネットを活用して、遠隔の町村役場や社協等関係機関との支援調整会議やケース会議、当事者面談等ができるよう、町村がセキュリティの担保されたネットワーク環境を整備できるようにしていただきたい。
- ・改正法の規定による町村の一次相談窓口の設置に対する補助と、一方で、地域共生社会の実現を目指した多機関協働による包括的支援体制構築に関する補助事業との関係性、機能整理を行う必要があると考える。
- ・専門スキル・ノウハウを持った人材を育成するため、都道府県単独ではカバー出来ない部分について、人材育成研修の存続をお願いしたい。

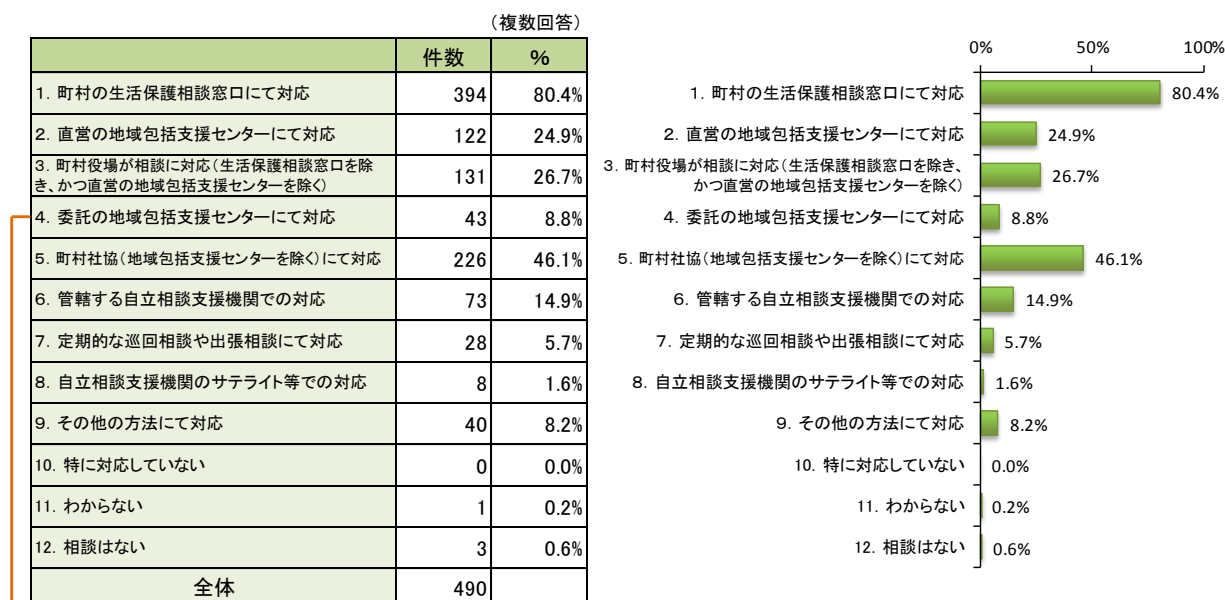
3. 町村アンケート調査結果

(1) 生活に困っている方からの相談対応

①生活に困っている方からの相談対応

町村において、生活に困っている方からの相談にどのように対応しているかを聞いたところ、「1. 町村の生活保護相談窓口にて対応」の割合が 80.4%と最も高く、次いで「5. 町村社協（地域包括支援センターを除く）にて対応」が 46.1%、「3. 町村役場が相談に対応（生活保護相談窓口を除き、かつ直営の地域包括支援センターを除く）」が 26.7%、「2. 直営の地域包括支援センターにて対応」が 24.9%であった。

図表Ⅱ-3-1 生活に困っている方からの相談対応



→ 委託先

	件数	%
社協	20	46.5%
その他	11	25.6%
無回答	12	27.9%
合計	43	100.0%

②その他の窓口での相談対応の取組み

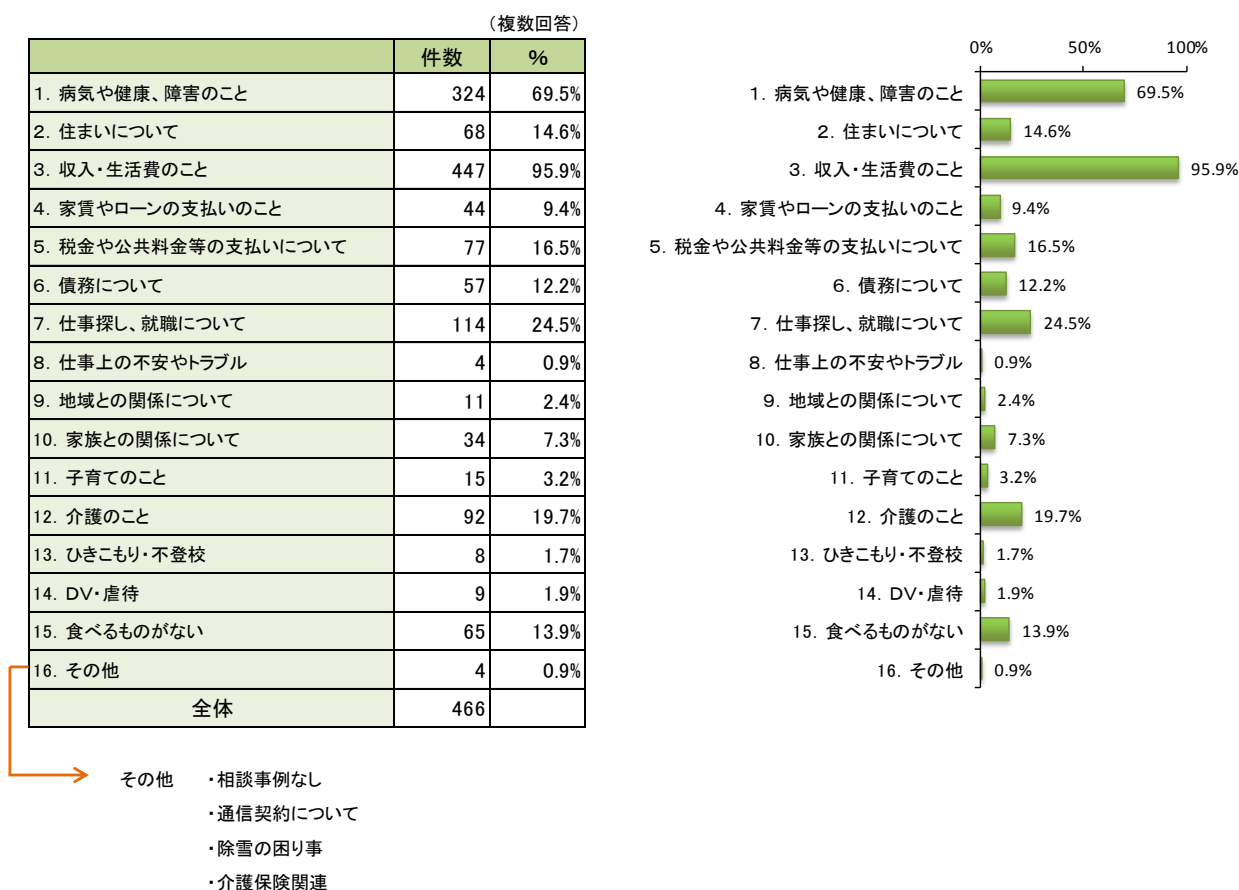
上記で「5. 町村社協（地域包括支援センターを除く）にて対応」「9. その他の方法にて対応」を選んだ町村に、町村社協もしくはその他の窓口にて実施されている相談対応の取組みについて聞いたところ、177か所から回答があった。その主な内訳は以下の通りであった。

- ・相談業務（82）
- ・食料支援・フードバンク（39）
- ・他機関・制度への支援・つなぎ（29）
- ・家計相談支援（13）
- ・住居確保給付金支給事業（7）
- ・一時生活支援（3）
- ・生活福祉貸付制度（73）
- ・生活困窮者自立支援制度による自立相談支援事業（36）
- ・就労支援（16）
- ・日常生活支援事業（10）
- ・子どもの学習支援（6）
- ・その他（23）

（2）相談窓口にて把握している相談内容

相談対応に関して、「1. 町村の生活保護相談窓口にて対応」「2. 直営の地域包括支援センターにて対応」「3. 町村役場が相談に対応（生活保護相談窓口を除き、かつ直営の地域包括支援センターを除く）」を選択した町村466か所に、相談窓口で把握している生活に困った方からの相談内容で特に多いものを3つまで聞いたところ、「3. 収入・生活費のこと」が95.9%、「1. 病気や健康、障害のこと」が69.5%となっていた。

図表Ⅱ-3-2 相談窓口にて把握している相談内容



(3) 相談対応を行っている職員

相談対応に関して、「1. 町村の生活保護相談窓口にて対応」「2. 直営の地域包括支援センターにて対応」「3. 町村役場が相談に対応（生活保護相談窓口を除き、かつ直営の地域包括支援センターを除く）」を選択した町村 466 か所のうち、相談窓口で生活に困っている方の相談対応を行っている職員について回答のあったのは 458 か所であった。

①職員数

相談対応に関して、「1. 町村の生活保護相談窓口にて対応」「2. 直営の地域包括支援センターにて対応」「3. 町村役場が相談に対応（生活保護相談窓口を除き、かつ直営の地域包括支援センターを除く）」を選択した町村で、生活に困っている方への相談対応を行っている職員数は、回答のあった 458 町村全体で 1,694 人、1 町村あたり平均 3.7 人であった。

雇用形態別にみると「正規職員」が平均 3.3 人、「非正規職員（常勤）」が 0.3 人、「非正規職員（非常勤）」が 0.07 人であった。

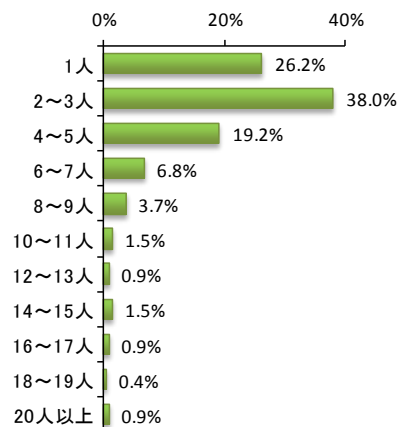
また、人数の分布をみると、「2～3 人」が 38.0%、「1 人」が 26.2%、「4～5 人」が 19.2% であった。

図表Ⅱ-3-3 相談対応を行っている職員数

		回答件数 (カ所)	職員数	雇用形態別		
				正規職員	非正規職員 (常勤)	非正規職員 (非常勤)
全体		458件	3.7人	3.3人	0.3人	0.07人
人口規模別	1000人未満	7件	3.0人	2.4人	0.3人	0.29人
	1000人以上5000人未満	97件	3.1人	2.9人	0.1人	0.04人
	5000人以上1万人未満	108件	3.2人	3.0人	0.2人	0.01人
	1万人以上2万人未満	146件	3.8人	3.5人	0.3人	0.08人
	2万人以上3万人未満	57件	3.2人	2.9人	0.2人	0.12人
	3万人以上	43件	6.4人	5.3人	1.0人	0.10人

図表Ⅱ-3-4 相談対応を行っている職員の人数分布

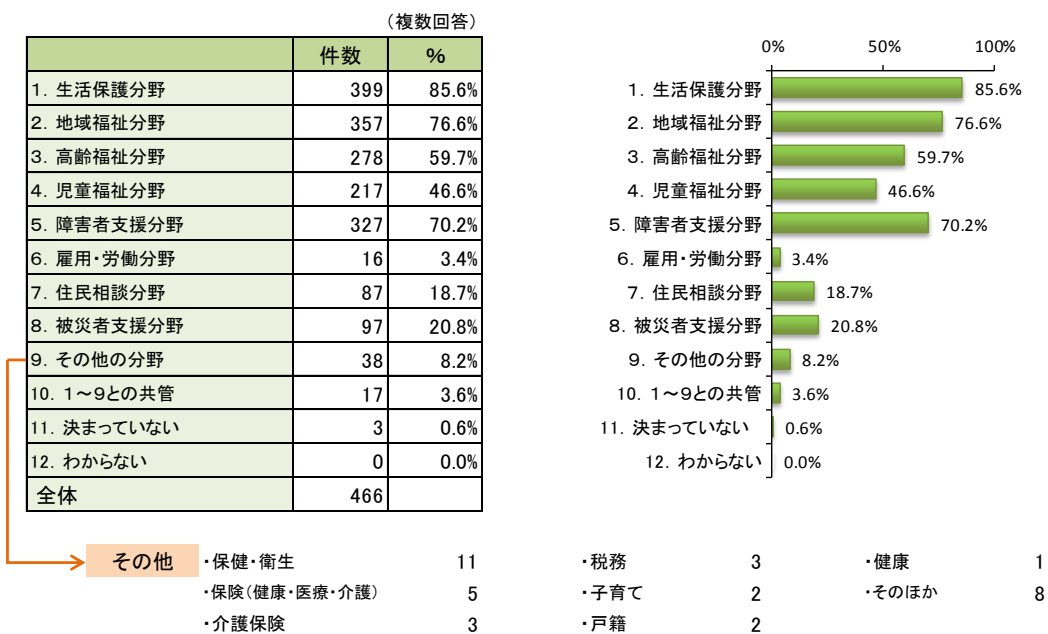
	件数	%
1人	120	26.2%
2～3人	174	38.0%
4～5人	88	19.2%
6～7人	31	6.8%
8～9人	17	3.7%
10～11人	7	1.5%
12～13人	4	0.9%
14～15人	7	1.5%
16～17人	4	0.9%
18～19人	2	0.4%
20人以上	4	0.9%
全体	458	100.0%



②職員の所属

相談対応を行っている職員が所属している分野については、「生活保護分野」が 85.6%、「地域福祉分野」が 76.6%、「障害者支援分野」が 70.2%、「高齢福祉分野」が 59.7%であった。

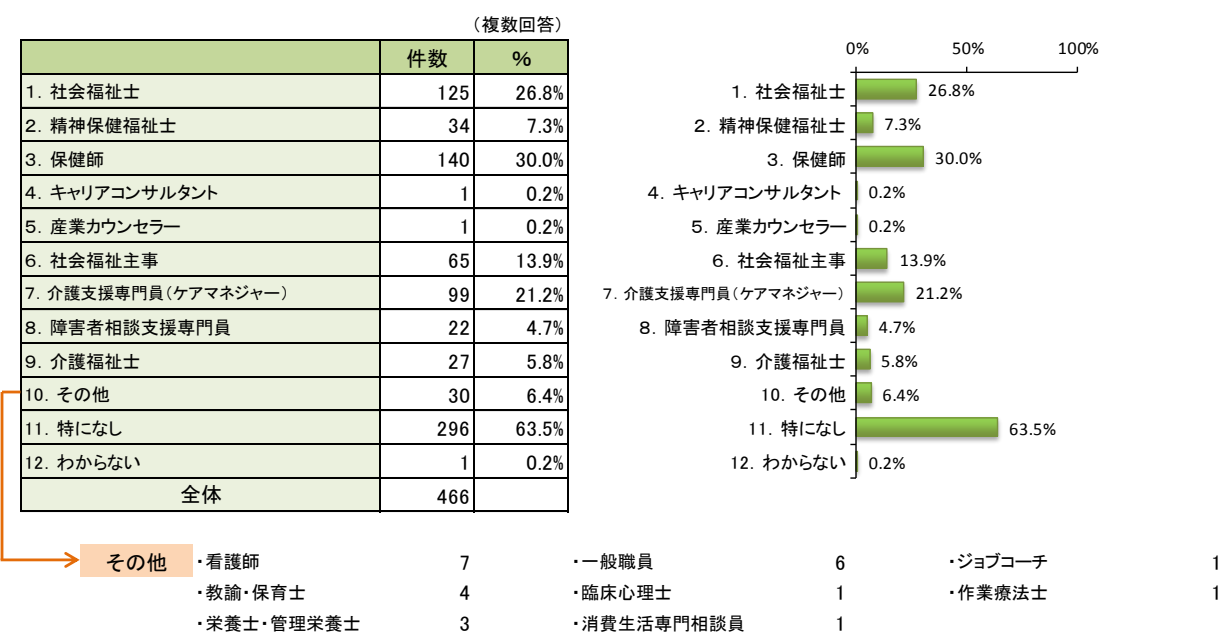
図表Ⅱ-3-5 相談対応を行っている職員の所属



③職員の資格

相談対応を行っている職員が保有している資格については、「特になし」が 63.5%、「保健師」が 30.0%、「社会福祉士」が 26.8%、「介護支援専門員(ケアマネジャー)」が 21.2%であった。

図表Ⅱ-3-6 相談対応を行っている職員の資格

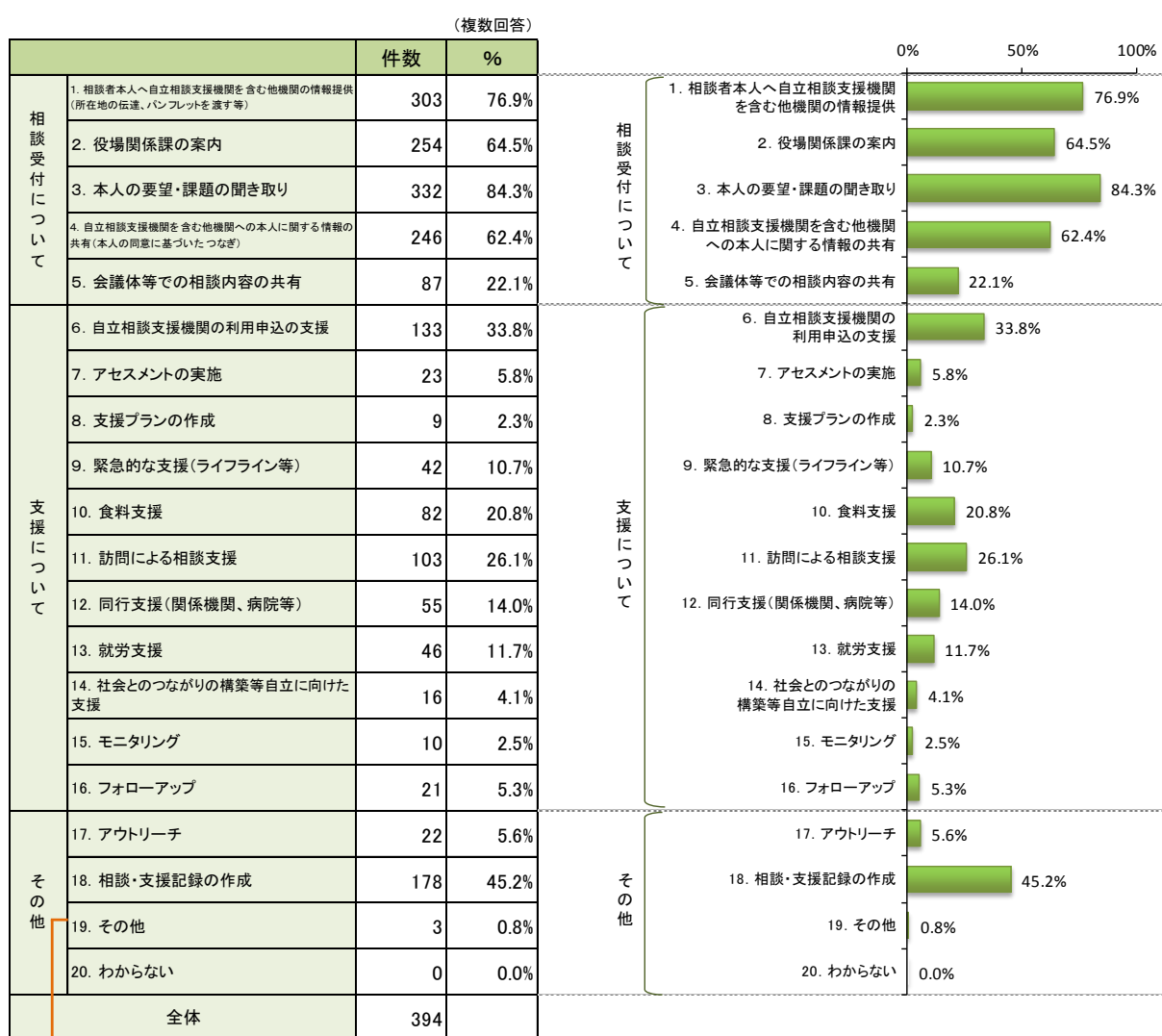


(4) 各窓口における相談対応

① 町村の生活保護相談窓口における相談対応

相談対応に関して、「1. 町村の生活保護相談窓口にて対応」を選択した町村に、生活保護申請に至らない方への相談対応として行っている内容を聞いたところ、「3. 本人の要望・課題の聞き取り」が84.3%、「1. 相談者本人へ自立相談支援機関を含む他機関の情報提供（所在地の伝達、パンフレットを渡す等）」76.9%、「2. 役場関係課の案内」が64.5%、「4. 自立相談支援機関を含む他機関への本人に関する情報の共有（本人の同意に基づいたつなぎ）」が62.4%であった。

図表Ⅱ-3-7 町村の生活保護相談窓口における相談対応

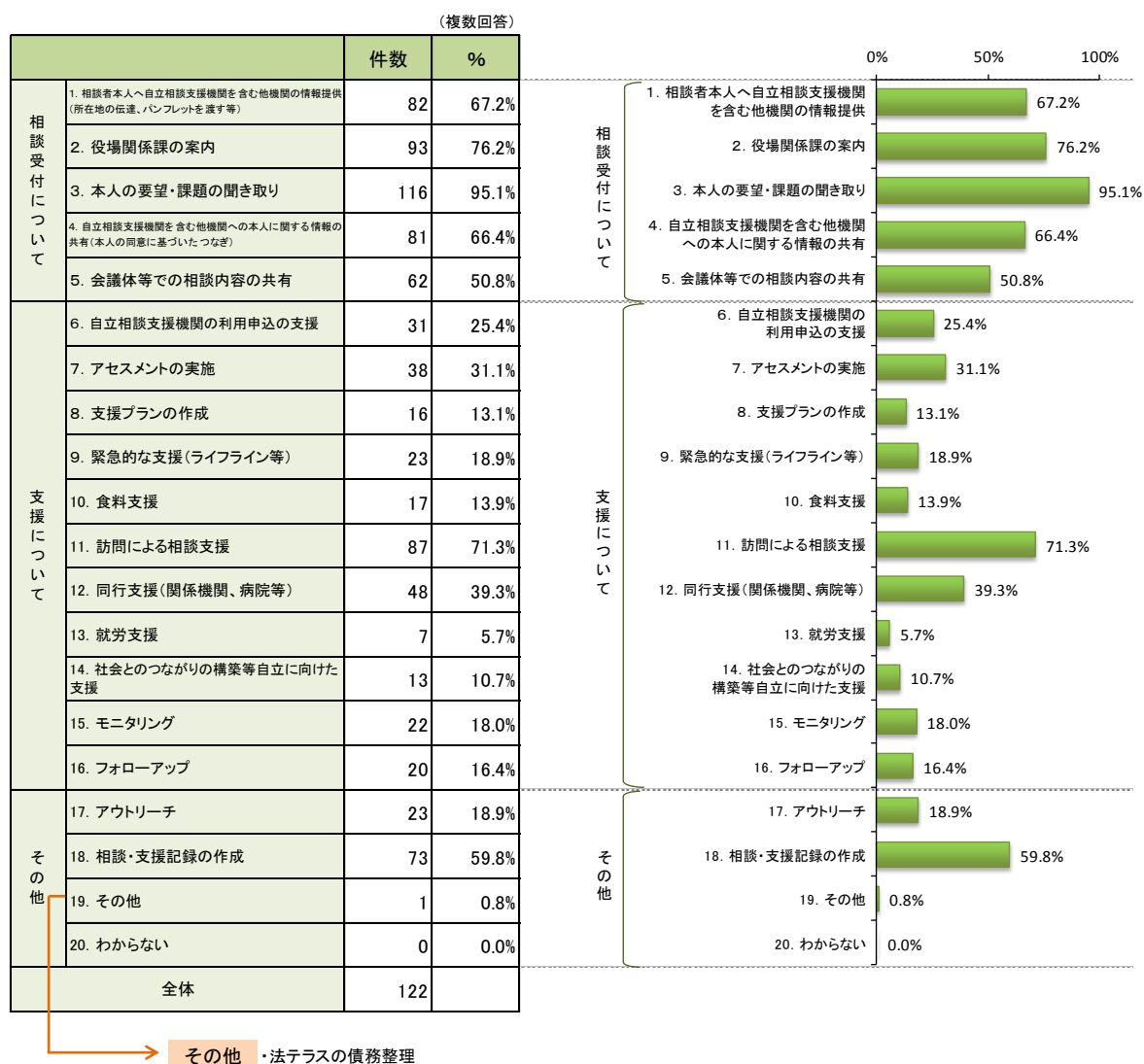


その他
 ・都度対応
 ・個別具体的な対応
 ・緊急の貸付金案内

②直営の地域包括支援センターにおける相談対応

相談対応に関して、「2. 直営の地域包括支援センターにて対応」を選択した町村に、生活に困っている方からの相談対応として行っている内容を聞いたところ、「3. 本人の要望・課題の聞き取り」が95.1%、「2. 役場関係課の案内」が76.2%、「11. 訪問による相談支援」が71.3%、「1. 相談者本人へ自立相談支援機関を含む他機関の情報提供（所在地の伝達、パンフレットを渡す等）」が67.2%、「4. 自立相談支援機関を含む他機関への本人に関する情報の共有（本人の同意に基づいたつなぎ）」が66.4%であった。

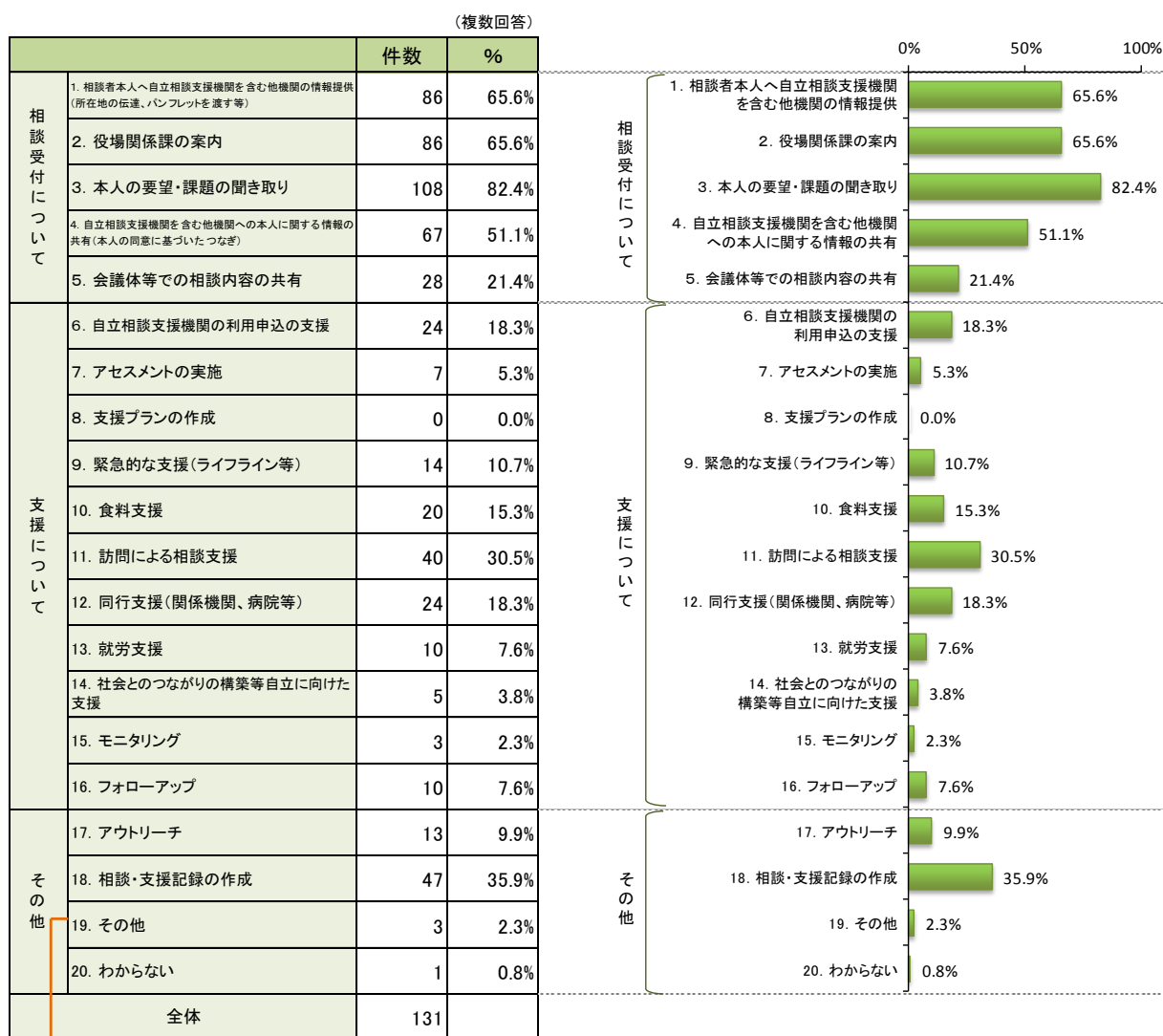
図表Ⅱ-3-8 直営の地域包括支援センターにおける相談対応



③町村役場における相談対応

相談対応に関して、「3. 町村役場が相談に対応（生活保護相談窓口を除き、かつ直営の地域包括支援センターを除く）」を選択した町村に、生活に困っている方からの相談対応として行っている内容を聞いたところ、「3. 本人の要望・課題の聞き取り」が 82.4%、「1. 相談者本人へ自立相談支援機関を含む他機関の情報提供（所在地の伝達、パンフレットを渡す等）」「2. 役場関係課の案内」がともに 65.6%、「4. 自立相談支援機関を含む他機関への本人に関する情報の共有（本人の同意に基づいたつなぎ）」が 51.1%であった。

図表Ⅱ-3-9 町村役場における相談対応



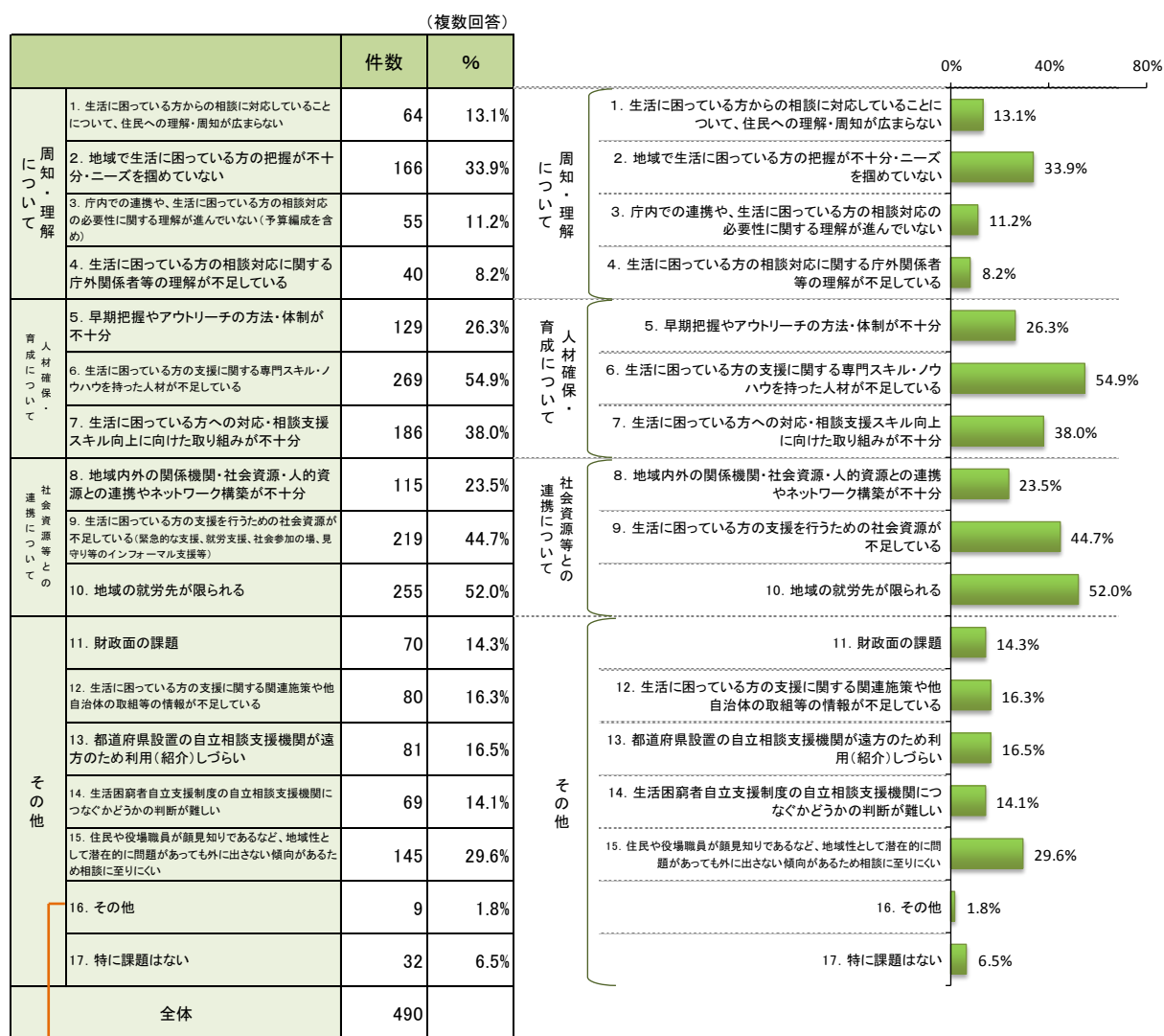
→ その他 ・社協を紹介
・担当と思われる課へのつなぎが主

(5) 生活に困っている方への対応の課題

①生活に困っている方からの相談対応にあたっての課題

生活に困っている方からの相談対応にあたっての課題について聞いたところ、「6. 生活に困っている方の支援に関する専門スキル・ノウハウを持った人材が不足している」が54.9%、「10. 地域の就労先が限られる」が52.0%、「9. 生活に困っている方の支援を行うための社会資源が不足している（緊急的な支援、就労支援、社会参加の場、見守り等のインフォーマル支援等）」が44.7%であった。

図表Ⅱ-3-10 生活に困っている方からの相談対応にあたっての課題



- その他
- ・生活困窮者自立支援事業(国補助)に取組みたくても、福祉事務所が町内にないので取組みない
 - ・県との連携、県内部での連携に課題あり
 - ・他市からの生活保護受給者の流入
 - ・困窮になった原因を理解、解決ができない方への支援が難しい
 - ・相談事例なし

具体的な課題の内容については 79 か所から回答があった。主な意見は以下の通りであった。

【人材について】

- ・生活に困っている方の困りごとが多岐にわたり、相談者に応じた対応が必要であるが、関係機関も多岐にわたるため慎重かつ丁寧に対応していかなければならない。しかし、人口減少・高齢化により対応する側の人材不足が生じている。
- ・生活困窮者世帯の抱える課題が、経済的困窮だけでなく多問題を抱えている場合が多く、専門的スキルを持った職員配置が望ましいと考えるが、人材が不足している。
- ・少人数で対応しているため、人事異動等によりノウハウの継承が難しい。

【就労について】

- ・就労したい意欲はあるが、移動手段が限られる等により、なかなか就労につながりにくい。
- ・仕事に対する意欲はあっても、就労先がない事で生活保護になるケースが多いように思う。

【相談時の対応】

- ・生活に困っているという相談があった時点で状況がかなり逼迫しており、生活保護につなげるケースも多い。
- ・出先機関の担当者は休日に接触できないため、対応が週明けとなる。
- ・ぎりぎりまで相談に来られないため、自立相談支援（貸付等）では対応が出来ない状態（生活費が全くない）の方が多い。

【交通手段について】

- ・金銭的に苦しい方が通院する際の交通手段があまりない。タクシーだと高額になる。
- ・移動手段が無い為（公共交通機関など）、各相談機関に行けない、就労できない（通勤が困難）といった課題がある。
- ・都市から離れているため、人材や資源の確保が難しく、機関を紹介するのにも常に移動の課題がある。

【他部署・他機関との連携】

- ・管轄の福祉事務所が県社協に委託する形態となっているが、関係機関が離れており連携が図りにくい。
- ・生活に困っている要因が人によって違い、高齢、障害、病気等で担当課が分かれているため、連携をしっかりと取る必要がある。

【住民への周知・理解】

- ・複数の周知手段（広報誌、SNS、チラシ）を用いても、届いてほしい人に対して情報が届いていない。
- ・生活困窮者自立支援制度の住民への周知が不十分であり、地域で生活に困っている方への支援が不十分である。

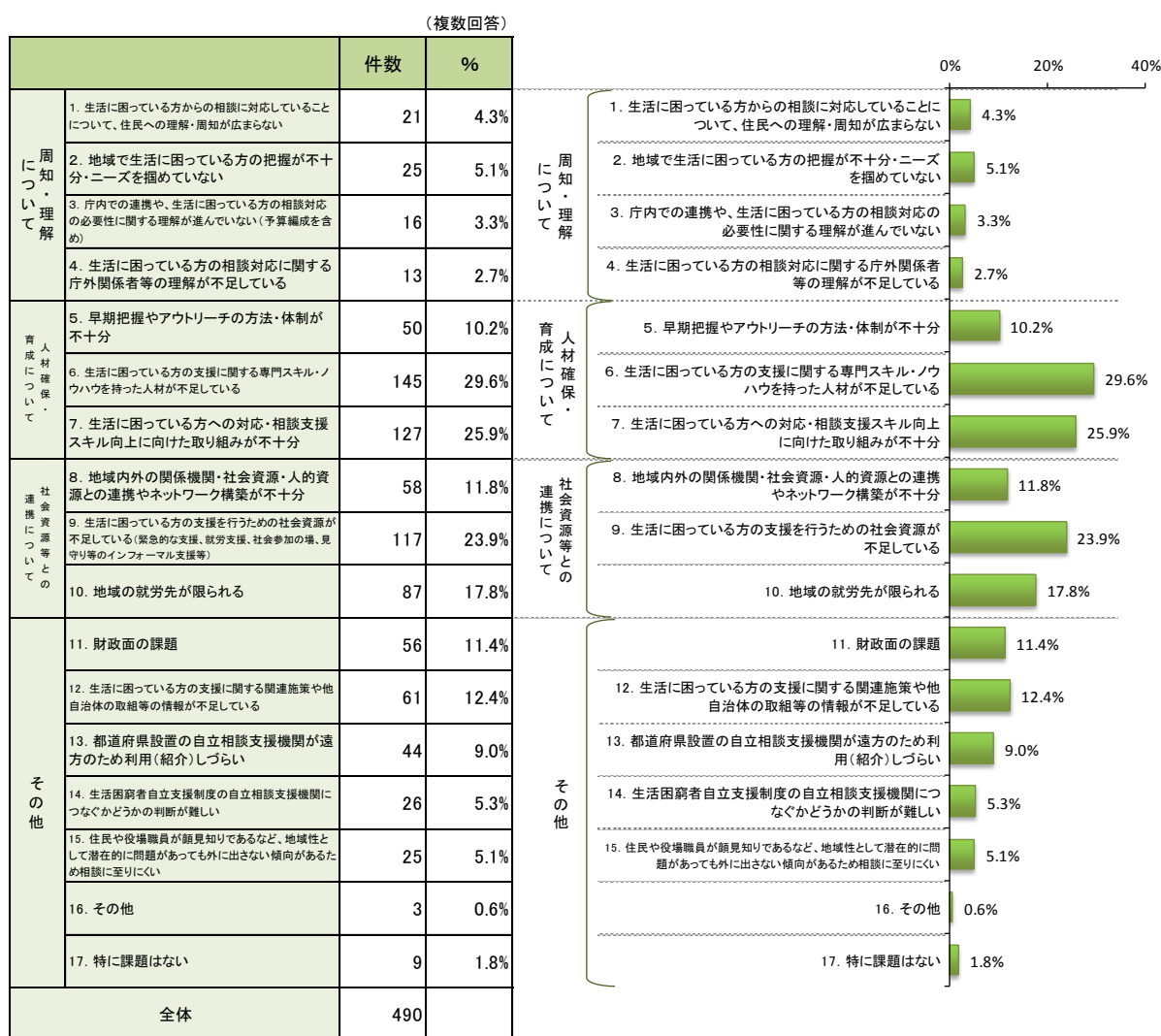
【その他】

- ・生活困窮者は家族や社会と疎遠な方も多く緊急的な入院や一時避難的な住居確保に必要な保証人が見つからない。
- ・狭い地域の為、対象者の周囲の関係性までも見えてしまう部分もある。また、親戚などへ相談しやすい時と周囲の関係性からサポートしづらい部分もある。
- ・役場職員だと顔なじみであるため相談に至らないこともある。
- ・生活に困っているという相談があっても、本人の同意がない限り支援ができないため、話を聞いただけで終わってしまう。
- ・地方であるため資源（就労先、相談・支援機関）が少なく、困窮から立ち直る手段が限られてしまう。

②都道府県に支援してほしいこと

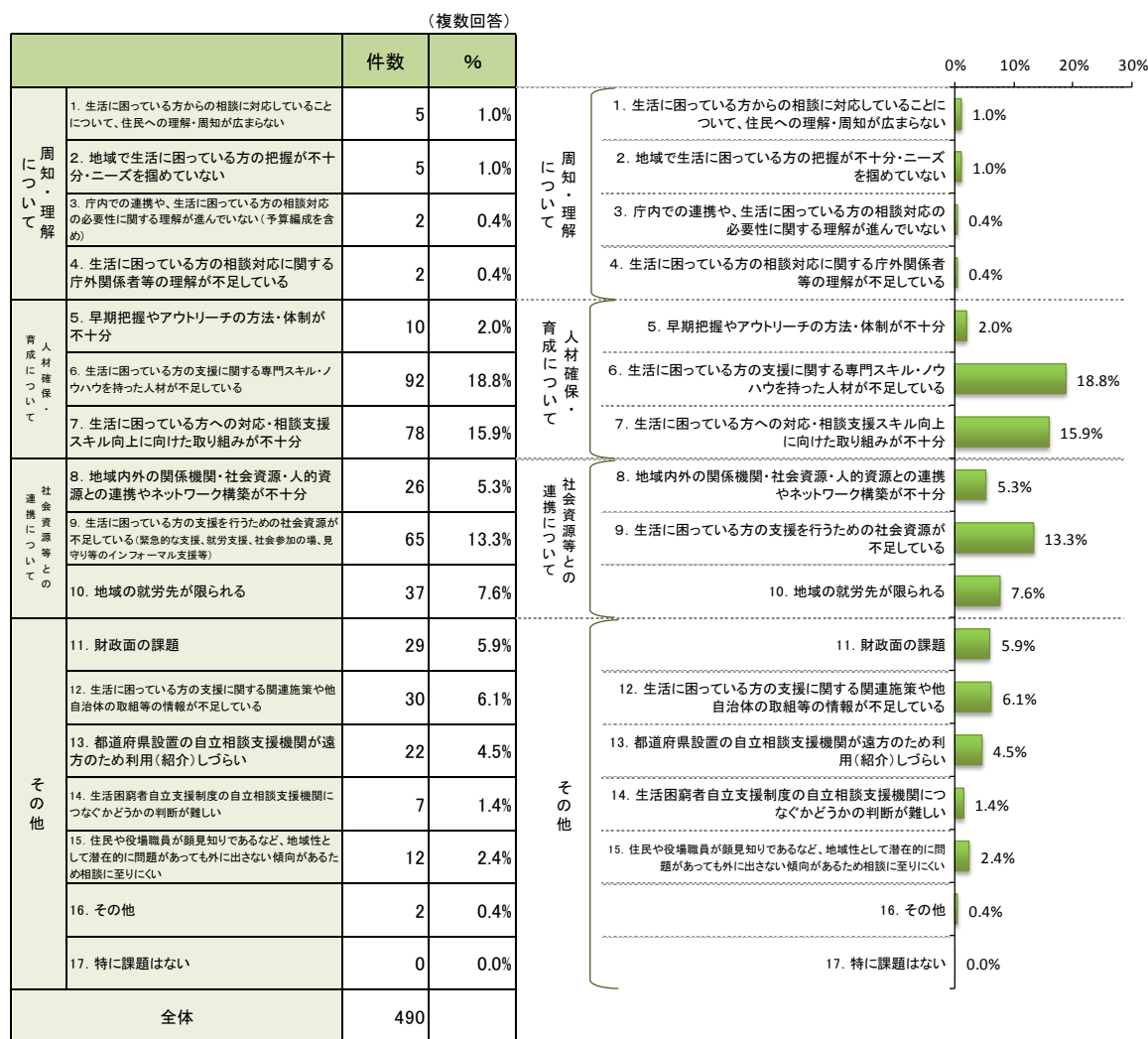
生活に困っている方からの相談対応にあたっての課題について、都道府県に支援してほしいことについて聞いたところ、「6. 生活に困っている方の支援に関する専門スキル・ノウハウを持った人材が不足している」が29.6%、「7. 生活に困っている方への対応・相談支援スキル向上に向けた取り組みが不十分」が25.9%、「9. 生活に困っている方の支援を行うための社会資源が不足している（緊急的な支援、就労支援、社会参加の場、見守り等のインフォーマル支援等）」が23.9%であった。

図表Ⅱ-3-11 都道府県に支援してほしいこと



また、都道府県に支援してほしいことのうち、特に支援してほしいことを3つまで聞いたところ、「6. 生活に困っている方の支援に関する専門スキル・ノウハウを持った人材が不足している」が18.8%、「7. 生活に困っている方への対応・相談支援スキル向上に向けた取り組みが不十分」が15.9%、「9. 生活に困っている方の支援を行うための社会資源が不足している（緊急的な支援、就労支援、社会参加の場、見守り等のインフォーマル支援等）」が13.3%であった。

図表Ⅱ-3-12 都道府県に特に支援してほしいこと



特に都道府県に支援してほしい具体的な内容としては、主に以下のような意見があげられていた。

6. 生活に困っている方の支援に関する専門スキル・ノウハウを持った人材が不足している

- ・顔見知りでお互いが相談しづらいため、専門的なスキル、ノウハウを持った町外の方に相談から支援まで町内で行えるよう、支援をお願いしたい。
- ・町担当が一般事務職のため、専門スキル、ノウハウを持った方に支援してほしい。
- ・社会福祉士や家計相談員など有資格者の配置を支援して欲しい。
- ・生活困窮者の相談支援に関する専門スキルを持った人材の巡回相談。

7. 生活に困っている方への対応・相談支援スキル向上に向けた取り組みが不十分

- ・相談支援スキル向上に向けた研修等の実施。
- ・県の家計改善支援事業の実施と、就労支援や家計相談等のスキル向上のための研修の開催。
- ・役場の異動により担当者がよく変わるため、新しく配属になった職員向けのセミナーを開催して欲しい。
- ・具体的な事例についての対応の仕方や支援の方法についての研修会の開催。
- ・生活に困っている方の現状は多様化しており、事例等をもとに検証を行う必要性がある。
- ・生活困窮や債務等の相談に関しては、知識が不足しておりどのような支援ができるのかを専門的な方に指導して頂ける機会があると良い。

8. 地域内外の関係機関・社会資源・人的資源との連携やネットワーク構築が不十分

- ・県内だけでは連携機関が限られており、近隣県とも、より強いネットワークが欲しい。
- ・町内の社会資源が乏しく、地域外との連携が必要である。
- ・特に地域外の関係機関・社会資源・人的資源との連携やネットワークを構築することが困難であるため、その橋渡しをしていただきたい。
- ・情報提供の場として連携会議の場があると良い。

9. 生活に困っている方の支援を行うための社会資源が不足している（緊急的な支援、就労支援、社会参加の場、見守り等のインフォーマル支援等）

- ・緊急時には速やかな対応を行いたいが、社会資源がなく対応が難しい。
- ・近隣に緊急的な支援、就労支援の場を作ってほしい。
- ・住宅に困窮している方に対して、提供できる宿泊施設等が不足している。
- ・支援方法が限られており、相談を受けたとしても解決できない。
- ・社会資源が不足しているため対応が難しい。話を聞くとほぼ生活保護申請になってしまう。
- ・社会的資源を新たに構築、あるいは既存の資源を活用していくための財源の補助。
- ・広域的な支援が必要と考えられるため、都道府県主導による社会資源の発掘、連携。

10. 地域の就労先が限られる

- ・ 県内企業、町企業の就労先が限られている。
- ・ 事業主等への周知が不足しているのもっとPRして欲しい。
- ・ ハローワーク以外に就労支援を行う施設や制度が知りたい。
- ・ 移動手段が限られてしまうため、選択肢が狭まっている。移動手段確保に向けた支援をしてほしい。

11. 財政面の課題

- ・ 子どもの居場所作りのための支援、助成。
- ・ 職員だけでは対応できないので、専門職を配置するための財政支援。
- ・ 人材も予算も不足している。
- ・ 相談支援に係る移動に要する交通費の財政支援。

12. 生活に困っている方の支援に関する関連施策や他自治体の取組等の情報が不足している

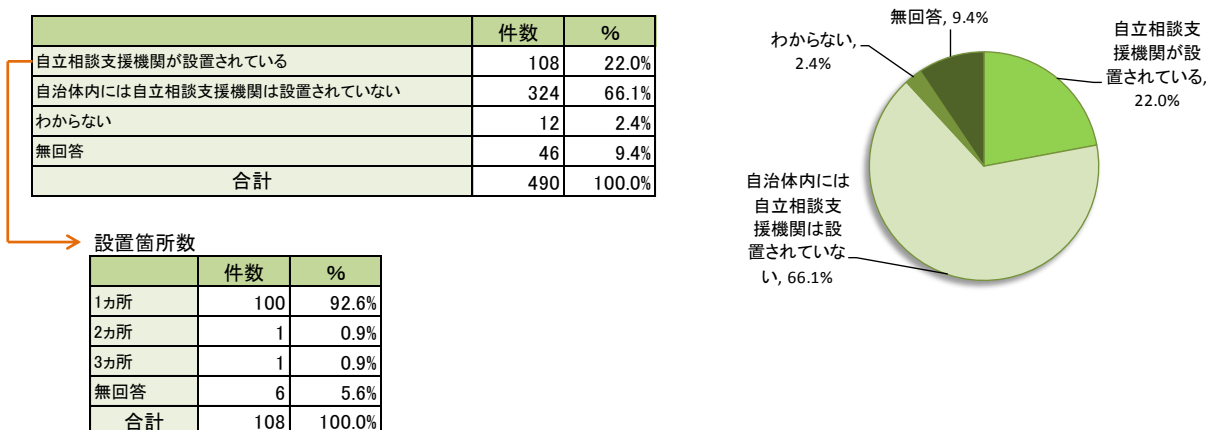
- ・ 県内外に問わず、生活困窮者に対する先進的な取組みを行っている事例の紹介。
- ・ 他自治体の情報提供（近隣市町や同規模の市町）。
- ・ 制度に理解のある就労先の紹介。

(6) 自立相談支援機関の設置状況

①町村内における自立相談支援機関の設置状況

自治体を管轄する自立相談支援機関で、常設の相談窓口（出張相談会や自立相談支援機関へのつなぎ・連絡調整のみを主な役割とする町村窓口を除く）について聞いたところ、「自治体内には自立相談支援機関は設置されていない」が66.1%、「自立相談支援機関が設置されている」が22.0%、「わからない」が2.4%であった。

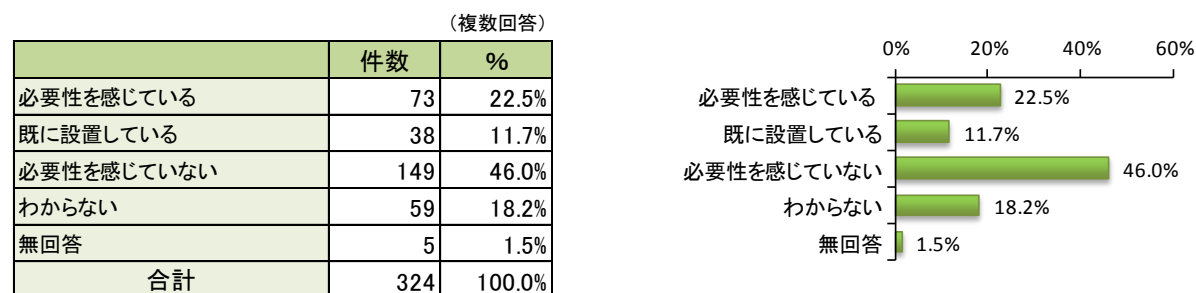
図表Ⅱ-3-13 町村内における自立相談支援機関の設置状況



②町村内の相談窓口設置の必要性

町村内における自立相談支援機関の設置状況で、「自治体内には自立相談支援機関は設置されていない」と回答した324町村に、住民に身近な相談窓口を町村内に設置する必要性を感じているかを聞いたところ、「必要性を感じていない」が46.0%、「必要性を感じている」が22.5%、「既に設置している」が11.7%であった。

図表Ⅱ-3-14 町村内の相談窓口設置の必要性



また、「必要性を感じている」と回答した町村に具体的な理由を聞いたところ、以下のような意見があげられていた。

【相談しやすい】

- ・緊急の相談にも対応でき、相談者の交通費の負担も少なくなるため。
- ・住民が気軽に相談できる窓口があると良い。
- ・小規模な村のため、職員と顔見知りで相談しにくいと思うので、外部機関の相談場所があると良い。
- ・町村外への交通手段が乏しいため。

【相談が多様化・専門的なスキル】

- ・一般の職員が兼務で相談支援を行っていることから、専門知識を有する専門の窓口が必要。
- ・専門的な知識を持った職員が対応し、適切な支援を提供し、早期に自立できるよう支援できる体制が必要だと感じる。
- ・相談内容が多岐にわたるため、相談専門の窓口の必要性があるとする。

【相談件数の増加】

- ・近年相談件数が増加しておりまた複雑化しているため。
- ・現在は相談件数が多くはないが、今後増えると想定されるため。

【支援の充実】

- ・社会的資源が不足しており、他地域とのつなぎとなる支援機関が必要と考えられる。
- ・年齢問わず、包括的に対応していく体制づくりが今後必要になるため。

【町村では対応できない】

- ・現在の職員体制では対応できない。
- ・支援プランの作成、定期的なモニタリング等の支援体制がとれていないため。

【その他】

- ・人材や人員不足のため設置は現実的ではないが、あれば利用したいと思う。
- ・身近な所での相談体制については必要性を感じるが、人口規模まで考えると、設置は効率的とはいえない。

一方、「必要性を感じていない」と回答した町村に具体的な理由を聞いたところ、以下のような意見があげられていた。

【既存の自立相談支援機関が対応】

- ・現在、町または町社協を通じて自立相談支援機関（県社協）につないでおり、また支援機関も遠方ではあるが、早急に対応してもらっているため。
- ・都道府県設置の自立相談支援機関が近くにあるから。
- ・都道府県の委託機関（都道府県社協）と協働して支援を行い、情報共有等が十分に行えている。
- ・相談件数が少ないため、近隣の自立相談支援機関を利用することで十分補えている。
- ・福祉事務所や広域的な自立相談支援センターと連携が出来ているため。
- ・現在近隣の市に設置されている自立相談支援機関との連携により対応可能な状況にあるため。

【町村で対応可能】

- ・県の相談員による対応を行っているため。
- ・小規模町村のため改めて設置しなくても福祉全般の相談窓口で対応可能なため。

【他機関との連携で対応】

- ・既に、役場と社協、包括支援センター、都道府県の出先機関で連携し、支援機関と同等の機能を果たしているため。
- ・他機関との連携により対応を図っているため。

【必要性がない】

- ・現在把握している中で緊急性、困難事例もなく窓口設置までの必要性を感じていない。
- ・相談に来る方のほとんどは、自立相談支援機関を利用しないため。
- ・役場が窓口であることを住民が理解しており、改めて窓口を設置する必要性がない。

【相談が少ない】

- ・相談件数が多くないので、特に必要性を感じない。
- ・頻繁に生活に困っている方が相談に来るわけではないから。

【その他】

- ・現状で相談窓口を作っても、自治体でできることは限られている。
- ・生活相談に関しては現在も役場の福祉係の窓口で対応しているので、自立相談支援の為だけの専門機関は予算も人もさけない。

(7) 意見や要望

町村において生活に困っている方からの相談対応を行うにあたっての意見や要望について聞いたところ、主に以下のような内容であった。

【専門スキル・人員体制】

- ・マンパワー、スキルともに不足している。
- ・障害のある人や引きこもり、コミュニケーション能力が弱い方が多く、制度の狭間になる方々への生活支援を行う人材が不足している。
- ・職員数が少ないため、専門職員を配置することができず、人事異動などで担当者が変わると各種制度の内容がわからず、適正な支援に結びつけることが難しい。
- ・相談を行うにあたって、必要なスキルを取得する機会をもっと増やしてほしい。

【都道府県・国からの支援】

- ・広域にわたる知識やネットワークが必要な業務のわりに市町村に対する支援や指導が少ないと思います。どのようにすると円滑にできるのかご助言ください。
- ・制度の狭間にいる人たちをどう支援するのか。インフォーマルなサービスの整備は必要であるが、町単位でそのしきみを整備するのは困難。その点を都道府県が圏域で整備をすすめて欲しいと思う。
- ・町村単独では相談対応を行う人材の確保や育成が困難であるため、都道府県等の財政面や人材面の支援をお願いしたい。

【町村での対応は難しい】

- ・規模の小さな自治体ほど、生活困窮者一人に対する労力、経費などの負担が大きい。都道府県など大きな組織での対応がよい。
- ・小自治体のため、住民の組制度、民生委員などの経路により、困窮者の情報は把握しやすいが、相談が来た時にすぐ対応できないので、都道府県か都道府県社協が頼りになる。
- ・町村対応には限界がある。財政的な支援も含め、考えて頂きたい。

【年金・生活保護】

- ・国民年金加入の高齢者は特に、ひとり暮らしの方は年金額が月平均すると3万円程なので生活困難であり、さらに医療や介護が加わると厳しいので、生活保護申請につながる。年金額の引き上げが必要と感じる。

【その他】

- ・相談対応する職員の精神的なケアが必要である。
- ・業務とは別に支援しているため限界がある。もっと自分の地域の方々の内情をくわしく知る必要がある。
- ・これまでの強みであった地域特性である見守り情報共有が時代とともに薄れており、画一的な行政福祉サービスのみでの自立支援は難しくなっていると感じる。
- ・町では生活保護業務を県福祉事務所が行っているが、県のケースワーカーが対象者に伴走型支援を行うことは困難であるので、切れ目のない支援を行なう為の工夫が必要だと思う。

4. 都道府県アンケートと町村アンケートの比較

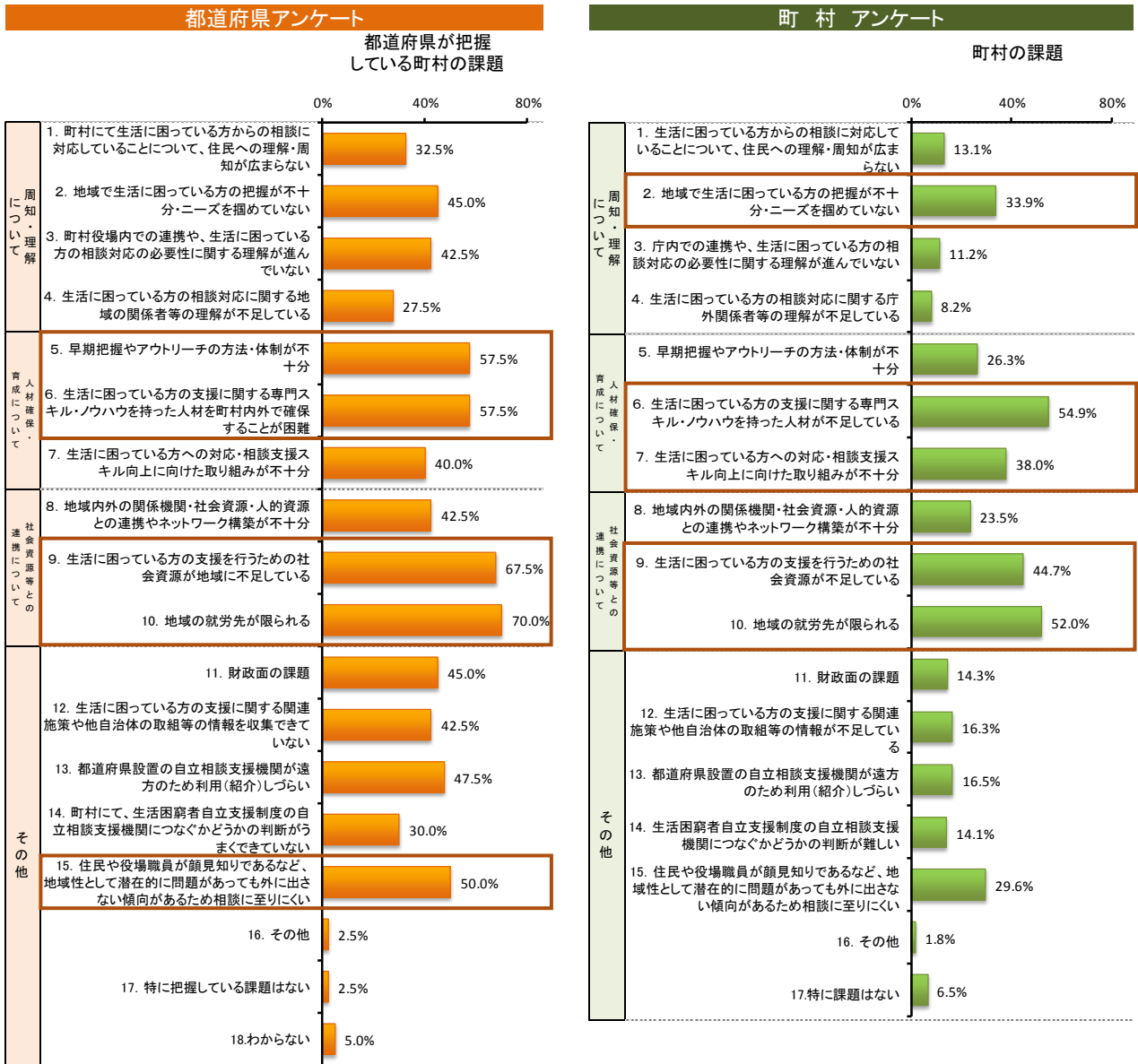
(1) 生活困窮者の対応を行う上での課題

生活困窮者の対応を行う上で、町村が抱えている課題として都道府県が把握している内容と、町村が実際に感じている課題について、都道府県アンケート調査と町村アンケート調査の結果から比較した。

都道府県では、「10. 地域の就労先が限られる」の割合が 70.0%と最も高く、次いで「9. 生活に困っている方の支援を行うための社会資源が地域に不足している」が 67.5%、「5. 早期把握やアウトリーチの方法・体制が不十分」「6. 生活に困っている方の支援に関する専門スキル・ノウハウを持った人材を町村内外で確保することが困難」がともに 57.5%、「15. 住民や役場職員が顔見知りであるなど、地域性として潜在的に問題があっても外に出さない傾向があるため相談に至りにくい」が 50.0%であった。

一方、町村では、「6. 生活に困っている方の支援に関する専門スキル・ノウハウを持った人材が不足している」の割合が 54.9%と最も高く、次いで「10. 地域の就労先が限られる」が 52.0%、「9. 生活に困っている方の支援を行うための社会資源が不足している」が 44.7%、「7. 生活に困っている方への対応・相談支援スキル向上に向けた取り組みが不十分」が 38.0%、「2. 地域で生活に困っている方の把握が不十分・ニーズを掴めていない」が 33.9%となっており、都道府県が把握している町村の課題と、町村が実際に感じている課題にはやや違いがみられた。

図表Ⅱ-4-1 生活困窮者の対応を行う上での課題



(2) 生活困窮者の対応を行う上での支援

①生活困窮者の対応を行う上での支援

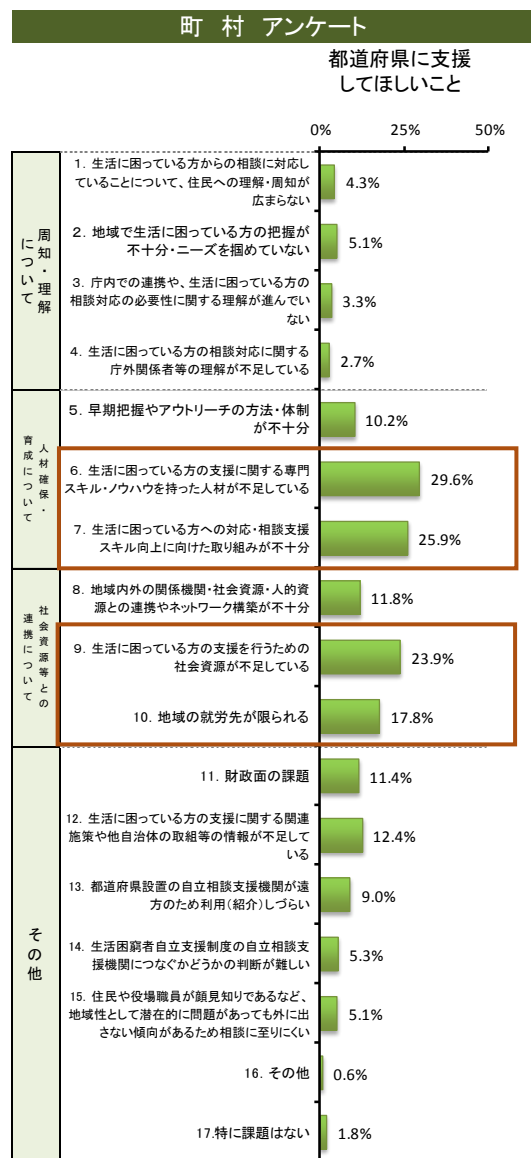
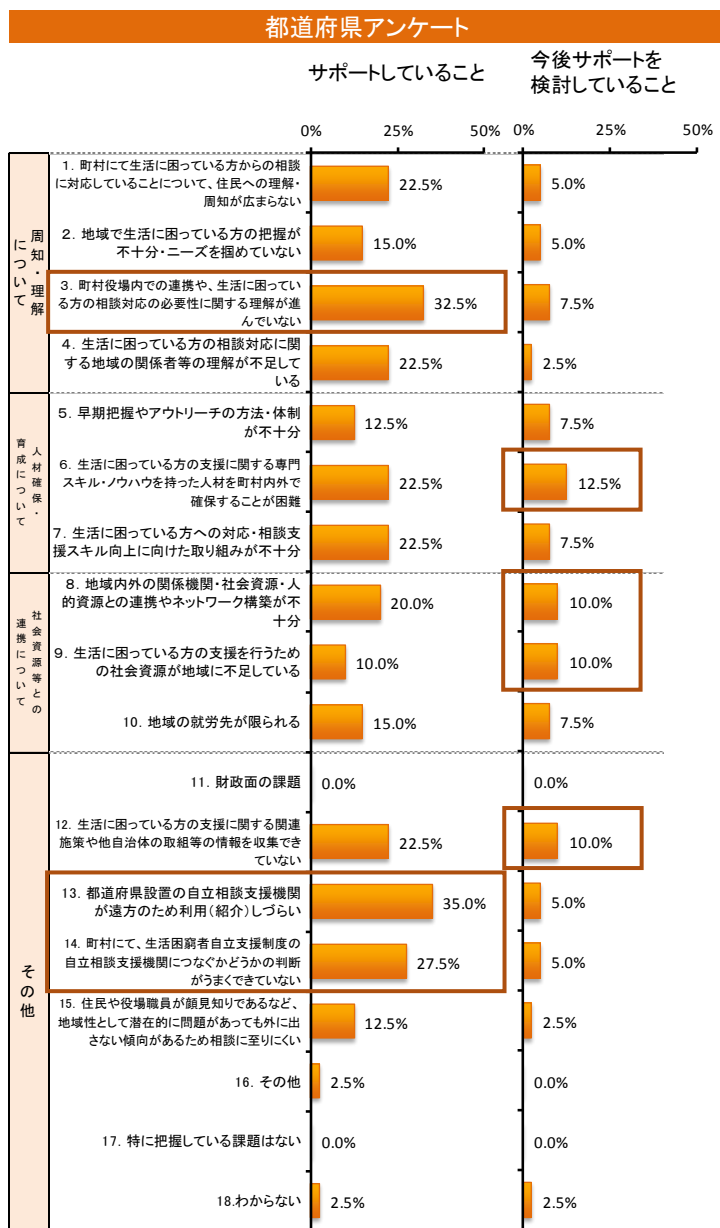
生活困窮者の対応を行う上で、都道府県が町村にサポートしている課題と、町村が都道府県から支援してほしい課題について、都道府県アンケート調査と町村アンケート調査の結果から比較した。

都道府県がサポートしている課題としては、「13. 都道府県設置の自立相談支援機関が遠方のため利用（紹介）しづらい」の割合が35.0%と最も高く、次いで「3. 町村役場内での連携や、生活に困っている方の相談対応の必要性に関する理解が進んでいない」が32.5%、「14. 町村にて、生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関につなぐかどうかの判断がうまくできていない」が27.5%であった。

また、都道府県が今後サポートを検討している課題については、「6. 生活に困っている方の支援に関する専門スキル・ノウハウを持った人材を町村内外で確保することが困難」が12.5%、「8. 地域内外の関係機関・社会資源・人的資源との連携やネットワーク構築が不十分」「9. 生活に困っている方の支援を行うための社会資源が地域に不足している」「12. 生活に困っている方の支援に関する関連施策や他自治体の取組等の情報を収集できていない」がともに10.0%であった。

一方、町村が都道府県に支援してほしい課題としては、「6. 生活に困っている方の支援に関する専門スキル・ノウハウを持った人材が不足している」の割合が29.6%と最も高く、次いで「7. 生活に困っている方への対応・相談支援スキル向上に向けた取り組みが不十分」が25.9%、「9. 生活に困っている方の支援を行うための社会資源が不足している」が23.9%、「10. 地域の就労先が限られる」が17.8%であった。

図表Ⅱ-4-2 生活困窮者の対応を行う上での支援



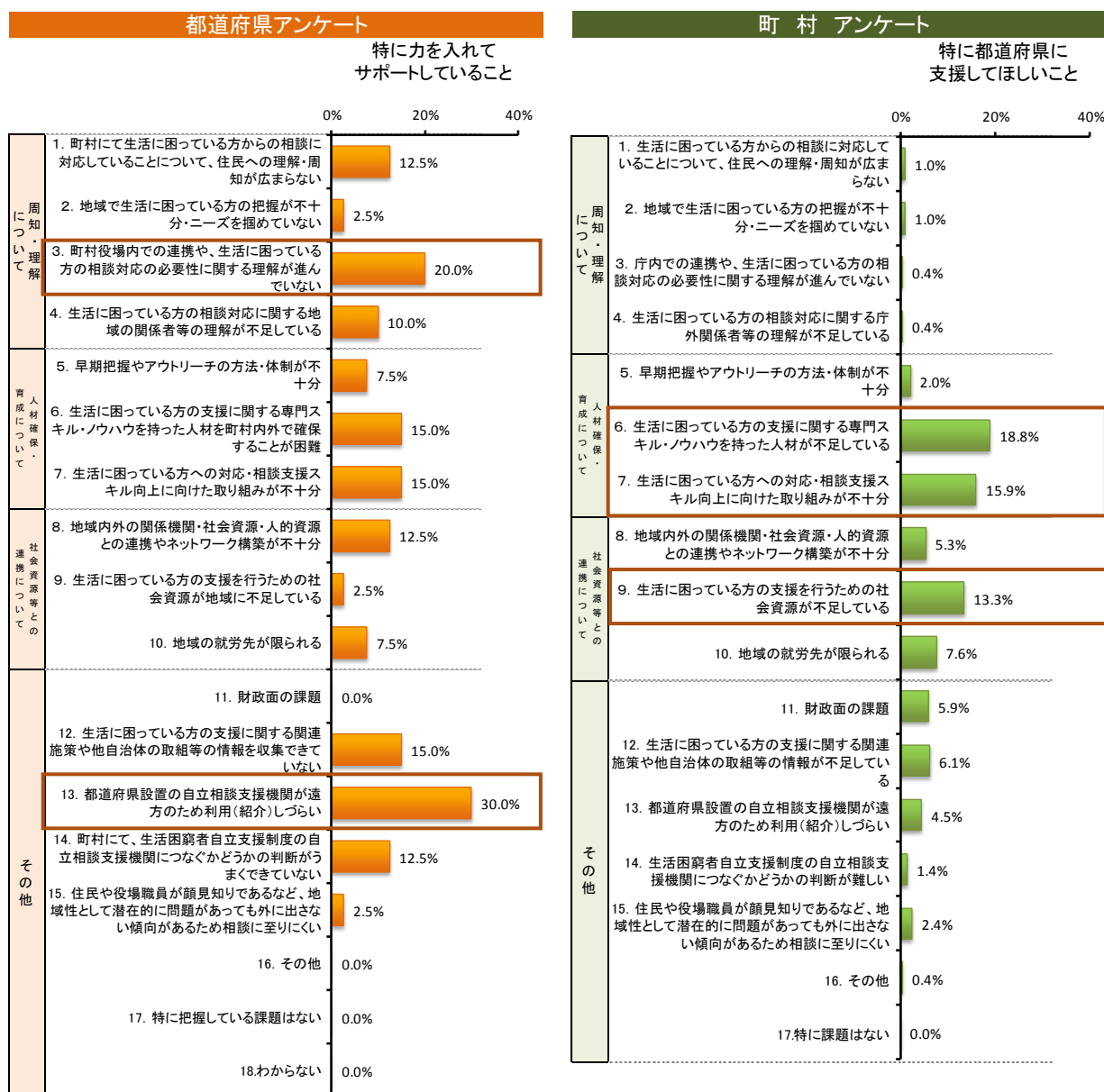
②生活困窮者の対応を行う上で特に必要な支援

生活困窮者の対応を行う上で、都道府県が町村に特に力を入れてサポートしている課題と、町村が都道府県から特に支援してほしい課題について、都道府県アンケート調査と町村アンケート調査の結果から比較した。

都道府県が特に力を入れてサポートしている課題としては、「13. 都道府県設置の自立相談支援機関が遠方のため利用（紹介）しづらい」が30.0%、「3. 町村役場内での連携や、生活に困っている方の相談対応の必要性に関する理解が進んでいない（予算編成を含め）」が20.0%であった。

一方、町村が特に都道府県に支援してほしい課題としては、「6. 生活に困っている方の支援に関する専門スキル・ノウハウを持った人材が不足している」が18.8%、「7. 生活に困っている方への対応・相談支援スキル向上に向けた取り組みが不十分」が15.9%、「9. 生活に困っている方の支援を行うための社会資源が不足している」が13.3%であった。

図表Ⅱ-4-3 生活困窮者の対応を行う上で特に必要な支援



(3) 都道府県ごとの分析

生活困窮者への対応の実態や支援ニーズは、町村ごとに異なる。また、それらに対する都道府県の課題認識やサポート内容も都道府県ごとに状況は大きく異なると思われる。

そこで、本調査研究では、都道府県と町村の課題認識の差やニーズを確認することを目的として、都道府県アンケート調査及び町村アンケート調査のそれぞれの回答について、ヒアリング訪問自治体及び都道府県職員セミナー参加自治体を対象として都道府県ごとに集計し、情報提供を行った。

都道府県職員の方で管内福祉事務所未設置町村の調査結果の詳細をご希望される方は、下記連絡先までご連絡ください。管内の個別自治体名が特定できないよう処理をしたうえで情報提供致します。

【連絡先】

一般社団法人北海道総合研究調査会

(札幌) 電話 : 011-222-3669 Email : seikatsu@hit-north.or.jp

生活困窮者・都道府県調査担当者

5. アンケート調査結果の考察

都道府県と町村が連携し、町村での効果的な生活困窮者支援の体制を検討するにあたり必要と考えられる事柄について、アンケート調査結果を踏まえて以下の通り整理した。

(1) 町村での相談対応状況の情報共有の必要性

町村での生活困窮者への対応について、都道府県として把握している町村の独自の取組みはあるかを聞いたところ、生活困窮者に対する町村部での独自の取組みを「把握している」と回答した都道府県は27.5%であった。また、その取組みを実施している主な窓口について尋ねたところ、「町村社協(76.8%)」、「町村役場(40.4%)」との回答があり、町村の生活困窮者支援の取組みとして都道府県が把握しているものは、町村社協が主な窓口として実施しているものであり、次いで町村役場という結果であった。

都道府県に対し、町村の独自の取組みについて、具体的に把握している取組内容を尋ねたところ、「本人へ自立相談支援機関を含む他機関に関する情報提供」(92.9%)や、「自立相談支援機関を含む他機関との情報共有」(89.9%)、「自立相談支援機関の利用申込の支援」(69.7%)等の割合が高くなっており、町村内での相談受付、他機関へのつなぎに関する取組みについて把握されていた。相談受付や他機関へのつなぎを除く具体的な支援の取組みとしては「同行支援(関係機関・病院等)」(67.7%)が最も多く把握されていた。同行支援以外の具体的な支援の取組みについてはあまり把握されておらず、ほぼ1割に満たないという回答結果であった。

一方、町村に対して、町村にて生活にお困りの方へどのように対応しているかを尋ねたところ、対応の主体は、町村役場(生活保護担当課(80.4%)、直営の地域包括支援センター(24.9%)、その他担当課(26.7%))、町村社協(地域包括支援センターを除く(46.1%))等であるとの回答があった。そのうち、町村役場にて何らかの対応を行っているとは回答した町村に対して、具体的にどのような対応を行っているかを尋ねたところ、「本人の要望・課題の聞き取り」等、本人への情報提供や関係課・関係機関へのつなぎが多く取り組まれているとの結果であった。また、取組みごとに実施状況の差はあるものの、食料支援や同行支援、就労支援やアウトリーチなど、町村役場でも多様な支援を実施しているということも回答結果から把握できた。

これらのことから、町村役場にて生活困窮者からの相談への対応や個別的な支援を行っている町村は既に一定数存在していることが示唆される。一方、都道府県として把握している町村の取組みは限定的である可能性があり、特に町村役場で行っている生活困窮者への対応の取組みについて、状況把握や情報共有の余地があると考えられる。

(2) 町村での生活困窮者への対応に係る課題の把握

都道府県が把握している町村の課題と、町村が実際に課題と感じていることをそれぞれ聞いたところ、「地域の就労先が限られる」(都道府県:70.0%、町村:52.0%)、「生活に困っている方の支援を行うための社会資源が不足している」(都道府県:67.5%、町村:44.7%)については、都道府県、町村ともに高い割合にて課題としてあげており、町村の社会資源が不足している状況については都道府県、町村の課題認識は概ね共通であると考えられる。

人材確保・育成に関する課題については、「早期発見やアウトリーチの方法・体制が不十分」、「専門スキル・ノウハウを持った人材を町村内外で確保することが困難」について、都道府県はともに57.5%が課題であると回答したのに対し、町村ではそれぞれ26.3%、54.9%となっていた。専門スキルを持った人材の確保については都道府県、町村ともに共通の課題認識があると考えられる。一方で、アウトリーチの方法や体制整備については、都道府県と比較すると町村は課題として認識している割合が低くなっており、町村でのアウトリーチの取組みについては、既に実施している町村も一定数あると考えられるものの、都道府県と町村の間でアウトリーチの必要性についての認識・理解の差がある可能性も考えられる。

風土や地理的な条件に関する課題認識について、「自立相談支援機関が遠方のため利用しづらい」、「地域性として潜在的に問題があっても外に出さない傾向があるため相談に至りにくい」の項目は都道府県ではそれぞれ47.5%、50.0%が所管町村の課題と認識しているのに対し、町村の回答結果ではそれぞれ16.5%、29.6%となっており、町村では課題として高い割合ではあげられていなかった。自立相談支援機関による出張相談等、既に都道府県が町村の生活困窮者支援のサポートとして実施している取組みが機能している可能性が考えられる。一方で、顕在化していない生活困窮者の存在が町村において認識されておらず、まだ相談に至っていない生活困窮者を支援につなげていくということについて、町村では取組みの必要性が認識されていないという可能性も考えられる。そのため、都道府県としては、現に町村で課題として多くはあげられていない項目であっても、すなわち町村での生活困窮者支援のニーズが生じていないとは限らないことに留意のうえ、町村の生活困窮者への対応に係る課題把握を行うことが求められる。

(3) 町村のニーズと都道府県実施のサポートとの照合

都道府県が町村に対して行っているサポートの内容と、町村が抱える課題のうち都道府県に支援して欲しいことをそれぞれ聞いたところ、町村では、ニーズが高い順に「生活に困っている方への支援に関する専門スキル・ノウハウを持った人材が不足している」(29.6%)、「生活に困っている方への対応・相談支援スキル向上に向けた取組みが不十分」(25.9%)、「生活に困っている方の支援を行うための社会資源が不足している」(23.9%)、「地域の就労先が限られる」(17.8%)となっている。一方、都道府県が町村へ行っているサポートとしては、「自立相談支援機関が遠方のため利用(紹介)しづらい」(35.0%)ことへのサポートや、「町村にて、生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関につなぐかどうかの判断がうまくできない」(27.5%)ことへのサポート、「町村役場内での連携や、生活に困っている方の相談対応の必要性に関する理解が進んでいない」(32.5%)ことについてのサポートとなっている。

町村では、支援人材の確保や相談支援スキル向上のための取組み、社会資源の開拓など町村内で直接的に住民の相談へ対応する際に必要となることに関するサポートのニーズが高く、こうした取組みのサポートを都道府県に求めている。一方、都道府県が現在提供しているサポートは、自立相談支援機関の利用促進や町村内外での生活困窮者支援に関する理解促進等、側面的なサポートに留まっている可能性があり、町村のニーズと実際に都道府県が提供しているサポートの間にミスマッチが生じている可能性も考えられる。都道府県としては、町村にて現在既に行われている取組みと町村の都道府県へのサポートのニーズを把握のうえ、実際に提供しているサポートを整理し、町村の実情に応じたサポートを検討することが求められる。

第Ⅲ章 ヒアリング調査

1. ヒアリング調査概要

(1) 目的

アンケート調査結果を踏まえ、町村での生活困窮者への相談対応の実態と効果的な取り組み手法を把握するとともに、都道府県と町村との連携状況、都道府県が町村に対して行っているサポートの具体的な取り組みについて情報を収集することを目的としてヒアリング調査を実施した。

(2) ヒアリング訪問先一覧

アンケート回答結果より、町村にて生活困窮者への対応の取り組みを行っていると考えられた8都府県8町村、計16自治体を抽出し、ヒアリング調査を実施した。ヒアリング調査の訪問先は以下の通り。

図表Ⅲ-1-1 ヒアリング訪問先

	訪問日	自治体名	ヒアリング先
1	平成30年10月5日	鹿児島県大和村 (奄美大島内)	大和村保健福祉課
2	平成30年11月15日	東京都	東京都福祉保健局生活福祉部地域福祉課
3	平成30年11月19日	鹿児島県	鹿児島県くらし保健福祉部社会福祉課
4	平成30年11月20日	山口県	山口県健康福祉部厚政課
5	平成30年11月20日	山口県和木町	和木町保健福祉課、企画総務課
6	平成30年11月21日	山口県平生町	平生町町民福祉課
7	平成30年11月28日	兵庫県神河町	神河町健康福祉課、神河町社会福祉協議会
8	平成30年11月29日	大阪府	大阪府福祉部地域福祉推進室地域福祉課
9	平成30年11月30日	大阪府能勢町	能勢町健康福祉部福祉課
10	平成30年12月4日	秋田県美郷町	美郷町福祉保健課
11	平成30年12月4日	秋田県	秋田県健康福祉部地域・家庭福祉課
12	平成30年12月7日	兵庫県	兵庫県健康福祉部社会福祉局生活支援課
13	平成30年12月11日	福井県	福井県健康福祉部地域福祉課
14	平成30年12月11日	福井県越前町	越前町福祉課
15	平成31年1月22日	静岡県	静岡県健康福祉部福祉長寿局地域福祉課
16	平成31年2月12日	熊本県嘉島町	嘉島町町民課

(3) 主なヒアリング項目

①都道府県を対象としたヒアリングについて

主に以下の項目についてヒアリング調査を実施した。

図表Ⅲ-1-2 ヒアリング項目（都道府県）

分類	ヒアリング項目
町村における生活困窮者への対応について	<ul style="list-style-type: none"> ・都道府県の事業実施体制 ・都道府県が実施主体となる町村部の相談件数等の状況 ・把握している町村の取組み ・町村と県設置の自立相談支援機関との連携 ・生活困窮者自立支援制度以外の制度・社会資源の活用状況
町村への支援内容・町村に期待する役割	<ul style="list-style-type: none"> ・都道府県として実施しているサポートの内容（広域のサポート等） ・町村と都道府県（本庁）との連携方法 ・町村部の事業実施における課題 ・町村に期待する役割
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・地域性などの特性について ・アンケート調査個別集計結果（都道府県対象／町村対象）を踏まえた意見

②町村を対象としたヒアリングについて

主に以下の項目についてヒアリング調査を実施した。

図表Ⅲ-1-3 ヒアリング項目（町村）

分類	ヒアリング項目
町村における生活にお困りの方への対応について	<ul style="list-style-type: none"> ・対応の体制 ・相談件数等の状況 ・主な相談ニーズ ・取組内容 ・自立相談支援機関との連携方法 ・生活困窮者自立支援制度以外の制度・町村内外の支援機関（社会資源）の活用状況 ・取組実施上の課題
町村が一次的な相談窓口機能を担い、生活困窮者支援を行った事例について	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の主な属性 ・相談経路 ・支援に関わる機関・関係者 ・具体的な連携方法 ・支援において町村が担う役割、自立相談支援機関が担う役割 ・支援において都道府県が担っているサポート ・支援の課題・成果（必要だと思ふ社会資源、都道府県や他機関からのサポート等）
都道府県に期待する役割・支援内容	<ul style="list-style-type: none"> ・都道府県や近隣自治体との連携 ・都道府県に期待する役割
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・地域性などの特性について ・アンケート調査個別集計結果（都道府県対象／町村対象）を踏まえた意見

2. ヒアリング調査結果

(1) 都道府県を対象としたヒアリング調査結果

町村の生活困窮者への対応状況について、都道府県としてどのように把握しているのかを聞いたところ、ヒアリング対象の都道府県からは、主に自立相談支援機関職員を通じて町村の状況把握を行っているとの意見が複数出された。それらの都道府県からは、町村職員と都道府県の本庁の担当で直接話し合う機会の確保ができていないことから、町村役場の生活困窮者への相談対応の実態や自立相談支援機関へどのようにつないでいるのかといった詳細の取り組みの把握に至っていないことが課題であるとの意見も出された。一方で、こうした課題認識を基に、町村での生活困窮者支援の実態把握を推進している都道府県の取り組みもヒアリング調査にて把握した。町村の実態把握の取り組みを行っている都道府県では、町村役場職員等から収集した意見を基に効果的な事業展開を目指し、積極的に町村へのサポートを実施もしくは検討していることがうかがえた。また、町村の状況を都道府県の本庁が把握しておくことは、町村部での任意事業の実施を検討するためにも必要な情報となるとの意見も聞かれた。

ヒアリング調査で把握した、町村での生活困窮者支援の状況把握のために都道府県が行っている取り組みを整理したものは以下の通り。

図表Ⅲ-2-1 都道府県による町村の状況把握のための取り組み

取組概要	取組みのねらいと効果
【大阪府】 ・町村役場及び関係機関との連携を進めるための会議を開催（合同会議：年1回） →参加者：府各子ども家庭センター（主催）、府本庁、自立相談支援機関（委託先）、町村役場、町村の関係機関	・町村役場及び関係機関と事業の実施状況や支援状況の共有を図り、関係者が連携して生活困窮者支援に取り組む意識を醸成する
・支援状況等の共有のため、委託事業者の会議に参加（相談支援員連絡会：月1回） →参加者：委託事業者（主任相談支援員、相談支援員、就労準備支援員、家計改善支援員等）、府本庁担当者	・支援状況等を共有し、府と委託事業者との協働関係を構築するとともに、委託事業者に対して適切なバックアップを行う
・府本庁担当者による町村も含めた全43市町村訪問を実施（年1回）	・府本庁担当者が町村役場を訪問して、事業の実施状況や課題等についてヒアリング・意見交換することにより、町村担当者が生活困窮者支援に取り組む意識の醸成、会議では発言しにくいような細やかな気づきや課題についての意見も収集することができる ・府本庁職員と町村役場担当者の顔の見える関係づくりが深まる

取組概要	取組みのねらいと効果
【兵庫県】 ・ 自立相談支援機関が開催主体となり事業実施状況の報告会を開催（年1回） →参加者：都道府県の自立相談支援機関（開催主体）、町村役場、町村社協	・ 町村役場職員等と具体的な支援事例を共有することで、参加者の制度理解を促し、連携のイメージの共有を図る
【鹿児島県】 ・ 振興局毎に情報共有・事業周知のための会議を開催 →参加者：都道府県の自立相談支援機関、市の自立相談支援機関、市役所、町村役場、市町村社協	・ 自治体ごとではなく、振興局単位で本事業に関わる担当者が集まることで、生活困窮者支援の地域全体での実施状況を参加者に認識してもらう ・ 議論が活発な地域では、独自の研修会を開催する動きにつながっている

また、ヒアリング調査では、生活困窮者自立支援制度は都道府県が推進する事業であるとの認識が強く、制度理解が進んでいない町村もあるとの意見が課題として出された。こうした町村への働きかけとして、生活困窮者従事者研修へ町村職員の参加を呼びかけることや支援調整会議に町村職員の参加を促し、具体的な事例を通じて住民の生活困窮者支援に対する認識を高めてもらうなどの取組みが実施・検討されていることもヒアリング調査にて明らかになった。こうした取組みの効果と、取組推進にあたり課題と考えられる点について、ヒアリング調査で出された意見を基に以下の通り整理した。

図表Ⅲ-2-2 都道府県による町村への制度理解促進の取組み

都道府県が抱える課題	対応する取組み	取組みの効果	取組みの課題 (今後の工夫が求められる点)
町村担当者の制度理解の促進	自立相談支援機関の相談員を対象とした研修に町村職員の参加を呼びかける	・ 具体的な事例を通じ、町村住民の状況について町村職員の理解が深まる ・ 自立相談支援機関との連携の具体的なイメージの共有が図れる	・ 自立相談支援機関の相談員と町村職員の両方を対象とした場合、テーマ設定や開催方法に工夫が求められる ・ 参加は一部町村に留まっている
	支援調整会議に町村職員も参加する		・ 自立相談支援機関と町村役場が離れている場合、町村職員の参加が難しい ・ 支援プラン作成に至るケースが少ないため、支援調整会議の開催が少ない

(2) 町村を対象としたヒアリング調査結果

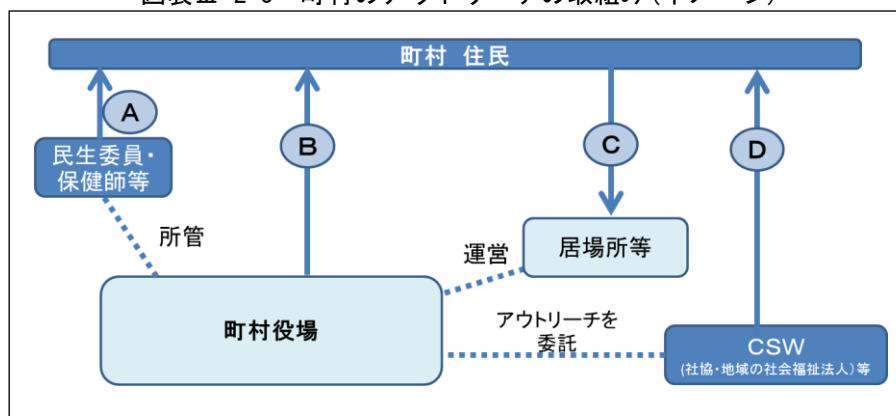
町村での生活困窮者支援の取組みとして、「①町村のアウトリーチの取組事例」と、「②町村での相談対応の取組事例」、「③取組み実施にあたっての課題・要望」の3点について整理した。

①町村のアウトリーチの取組事例

ヒアリング調査では、住民から町村役場に相談が入った際には既に深刻な生活困窮となってしまうケースが多く、生活保護につなぐ以外の支援の実施が難しい場合が多いとの意見が聞かれた。また、早期に支援を開始する必要性は理解しているものの、マンパワーや社会資源が限られている町村においてアウトリーチの取組みを実践することの難しさも課題として出された。

こうした課題を抱えながらも、町村が実践しているアウトリーチの取組みの工夫について、ヒアリング調査で把握したものを以下のA～Dの取組みに分類し整理した。

図表Ⅲ-2-3 町村のアウトリーチの取組み(イメージ)

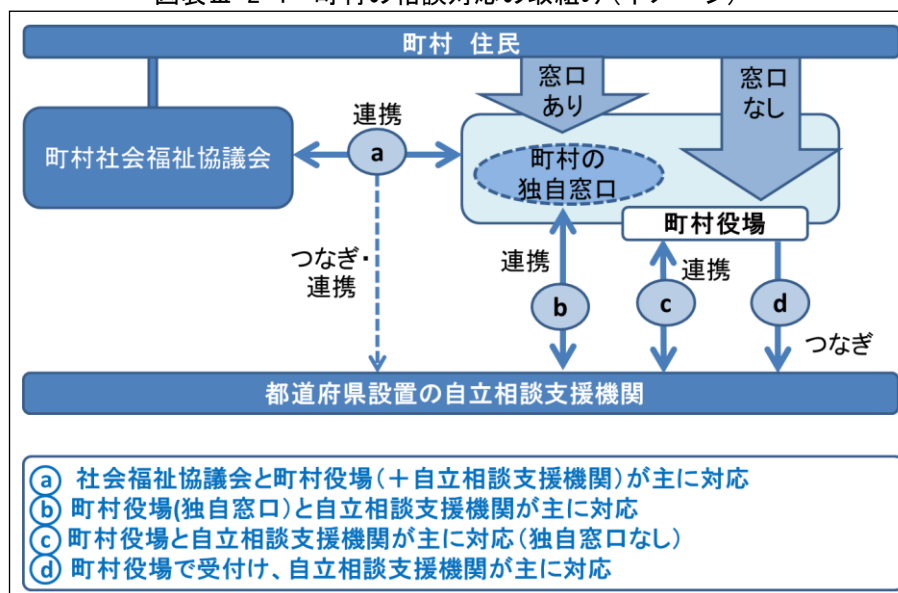


A: 民生委員・保健師等からの情報を集約
町村役場で生活困窮者への対応を行っている担当課が民生委員や保健師の活動のとりまとめを担当している場合、民生委員や保健師が住民訪問により把握した生活困窮に関する情報を、担当課と共有するという取組みが行われていた。
B: 町村役場が直接住民を訪問
介護保険や生活保護等の制度を利用していない住民であっても、気にかかる住民がいる場合には訪問し、声かけを実施するなど、役場担当者が直接住民を訪問する取組みが行われていた。
C: 町村役場が運営する居場所にて住民の困りごとを把握
町村の独自事業として対象を限定しない居場所を運営し、気にかかる住民がいる場合は居場所への参加を促すという取組みを実施している町村もあった。役場職員も居場所へ足を運ぶほか、運営ボランティアを通じて住民の困窮に関する情報が把握される場合もある。
D: アウトリーチ(訪問)を委託
町村役場で出張相談を実施している町村では、アウトリーチの体制強化を図るため、地域のCSWに住民の訪問を委託する取組みが実施されていた。

②町村での相談対応の取組事例

ヒアリング調査で把握した生活困窮者に対する町村での対応の取組みを下図の通り a～d のパターンに分類した。町村の独自事業として住民への相談支援を行う窓口を設置している町村の取組みについて、下図ではその名称を「独自窓口」として整理した。

図表Ⅲ-2-4 町村の相談対応の取組み(イメージ)



上記図表の a～d の分類ごとに、ヒアリングで把握した町村の具体的な取組みを整理したものは以下の通り。

<p>a: 社会福祉協議会と町村役場(＋自立相談支援機関)が主に対応</p> <p>☛取組みのポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 町村役場の保健・福祉セクションと社協が同じ建物内にある(距離が近い) ● 住民から相談があった際は町村役場と社協にて一旦話を聞いている ● 相談受付後、町村役場と社協にて、町村内で提供可能な支援はないか協議 ● 町村役場と社協の協議を経て必要に応じて自立相談支援機関につなぐ
<p>【兵庫県神河町】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町の保健・福祉の拠点として、健康福祉課、地域包括支援センター、社協が1つの建物内(支庁舎)に設置されており、住民には「福祉関係の相談は支庁舎へ」という感覚が根付いている。 ・住民から相談があった場合は、町村役場担当課と社協が一体となって対応にあたっている。 ・社協の独自事業にて、住民から余ったお米の預託を受け、生活困窮者へ提供している。また、住民から不用品の寄付を募り、バザー形式で販売した収益を生活困窮者に給付する事業も実施(給付実績はまだない)。 ・まずは町村役場担当課と社会福祉協議会で相談者の話を聞き、米の提供など可能な支援を実施するとともに、自立相談支援機関につなぐ。 ・生活保護については福祉事務所につなぐとともに、町村役場担当課と社協では、生活保護の有無に関係なく、支援が必要と思われる世帯への家庭訪問や個別支援を実施している。 <p>【熊本県嘉島町】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町村役場では障害・児童・高齢等の部門が1つの課に集約されているため、困りごとのある住民は町村役場の担当課を訪ねてくる。 ・まずは町村役場担当課で話を聞く。自立相談支援機関へのつながりが必要と思われる場合はその場で社協(自立相談支援機関)に声をかけ、社協と町村役場担当課同席のもと本人から話を聞いている。

b: 町村役場(独自窓口)と自立相談支援機関が主に対応

☛ **取組みのポイント**

- 町村役場が独自に設置している窓口にて相談受付け
- 独自窓口の支援の一環として訪問による相談支援等を実施
- 出張相談・アウトリーチの人材確保のため、社協や地域の社会福祉法人と連携
- 窓口専門人材を配置

【秋田県美郷町】

- ・生活困窮者自立支援事業の「その他生活困窮者の自立の促進を図るために必要な事業」(いわゆる「その他事業」)の「地域における生活困窮者支援等のための共助の基盤づくり事業」の一環として町村役場内に窓口を設置(窓口は平成27年度より設置)。
- ・役場内窓口で役場職員が対応しても、人事異動になる可能性も高く、スキル・ノウハウが残らない。そのため、ある程度専門性の高い人材を長期的に確保することを目的に資格要件を明記して人材を募集し、採用した。
- ・事業内容としては、①福祉ニーズの把握・収集(民生委員との情報交換等)、②個別相談及び訪問(自立相談支援員を配置し相談業務の実施・個別訪問の実施)、③関係機関との連携(ケース検討会や関係機関との情報交換)を行っている。

【大阪府能勢町】

- ・町村役場にて生活困窮者を把握した場合、町村役場で独自に設置している福祉相談のワンストップ窓口にて対応している(窓口は平成25年度より設置)。
- ・出張相談が多く、マンパワーが足りていない課題がある。
- 社協のCSW(基幹型)と地域の社会福祉法人のCSW(施設型)が連携し、地域にアウトリーチすることによって、相談に対応している(町にある資源を総動員して対応)。
- ・母子保健法の「子育て世代包括支援センター」と、児童福祉法の「市区町村子ども家庭総合支援拠点」の2つの機能を有するセンターを役場内に設置。母子やひとり親に関する困窮情報・ニーズの把握に努めている。

c: 町村役場と自立相談支援機関が主に対応(独自窓口なし)

☛ **取組みのポイント**

- 町村役場独自の社会資源(居場所)を設置
- 町村役場職員の訪問による見守りを実施
- 支援調整会議にて自立相談支援機関と役割分担

【鹿児島県大和村】

- ・相談を最初に受付けるのは主に町村役場の担当課と地域包括支援センター(町村役場内に設置。担当課に隣接)。
- ・町村の独自事業として、対象を限定しないB型作業所的機能を持つ居場所を設置。
- ・生活保護の受給やその他制度による支援の実施有無に関わらず、気になる住民がいる場合は役場職員が世帯を訪問している。必要に応じて居場所への参加を呼びかけている。
- ・町村職員も支援調整会議に出席しており、自立相談支援機関とは支援調整会議にて支援に関する役割分担を実施。
- ・支援調整会議を重ねることで、町村役場・自立相談支援機関ともにそれぞれが提供可能な支援の内容が明確になっていった。
- ・町村は、主にアウトリーチや各種申請に関する支援、町村独自事業の社会資源(居場所)の提供等を実施。
- ・自立相談支援機関は、主に個別的な支援(病院・買い物等の同行支援)や家計相談等を実施。

d: 町村役場で受付け、自立相談支援機関が主に対応

☛ 取組みのポイント

- 町村役場と自立相談支援機関の物理的な距離が近い
- 町村役場は相談受付け、自立相談支援機関へのつなぎを主に実施
- 町村役場の各課がキャッチした生活困窮者の情報を担当課が集約し、相談受付けのうえつなぎを実施
- 自立相談支援機関につないだ後、町村役場では主に見守りを実施

【福井県越前町】

- ・生活に困窮している住民が町村役場に相談に来た場合、福祉担当課で相談を受付けている。
- ・町村役場内の各課で住民の生活困窮を把握した場合は、福祉担当課へつなぎ、福祉担当課で本人から話を聞いた後に自立相談支援機関へつないでいる。
- ・県設置の福祉事務所が自立相談支援機関でもあるため、福祉事務所につなげば、生活保護の受給に至らない場合でも自立相談支援事業でフォローしてもらえるという安心感がある。
- ・支援調整会議に役場職員も参加している。
- ・支援終了後は相談支援員から電話で支援結果のフィードバックを受けている。

【山口県平生町】

- ・税や介護保険担当課等、役場のあらゆるセクションで生活困窮が把握された場合、一旦担当課へつなぎ、担当課が相談者から話を聞いたうえで、必要に応じて自立相談支援機関につないでいる。
- ・町村役場と自立相談支援機関の主な連携としては情報共有であり、それぞれが収集した情報を互いに提供している。
- ・自立相談支援機関につないだ後の町村役場と相談者との関わりは主に見守り、各種手続き（申請）の支援である。特に障害に関するケースは何等かの手続きが発生するケースが多く、本人が役場に足を運ぶ機会も多い。担当課での各種手続きを通じて役場にきた際の様子をうかがうようにしている。

③ 取組実施にあたっての課題・要望

町村での取組み実施上の課題と要望について、ヒアリング調査にて聞かれた意見を以下の通り整理した。

図表Ⅲ-2-5 取組実施にあたっての課題・要望

課題・要望	主な意見
研修・人材確保に関する事	<ul style="list-style-type: none"> ・支援や対応にあたっては、本人の力を引き出すことが重要であり、本人の身の回りのことや望むことを全てサポートすることが必ずしも望ましい支援のかたちではない。現状ではこのような支援の視点を養う場がなく、現場の担当者個人の力量次第となっている。 ・近隣に大都市があるため、待遇の面で不利になり、専門職の確保ができない。 ・都道府県から専門職の派遣（人件費も都道府県が負担）というかたちでの対応が望ましい。
町村役場内・町内支援機関等との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・相談の際に、水道料金の滞納があることが判明することがある。滞納した時点で、水道課でSOSを把握できていたのではないかと思うことがある。 ・町村においても実情に応じて支援会議を柔軟に開催できるように工夫し、町役場の各課で気づきがあった時に共有できる仕組みの構築が望まれる。 ・生活困窮担当課以外の課（税担当課等）が直接自立相談支援機関につないだ場合、担当課には情報が入って来ない。 ・自立相談支援機関につないだ後は、支援の終了段階になってフィードバックが入る。支援経過時点でのフィードバックが入る仕組みの構築が望まれる。
個別的で柔軟な支援展開・制度活用	<ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者からの相談は本人の状況によって多様な対応が求められる。都道府県には、相談者ごとに現場で柔軟性のある対応をとることを受け入れ、対応のサポートをしてほしい。 ・国の補助を活用したくても、手続きが煩雑であり、また柔軟な活用が難しい側

	<p>面もあり、中々活用に至らない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町村での生活困窮者支援はあえて制度にのせない（区分けしない）で柔軟さを残して実施した方が都合良いことも多く、制度によるサポートは難しい面がある。 ・町村で独自事業を実施している。利用者とボランティアの境目は曖昧で、元利用者も運営ボランティアとして携わる等している。柔軟に事業活用できることが独自事業として展開するメリットである。 ・生活保護申請を行う場合でも、手続終了までの期間のつなぎに苦慮することがある。県内自治体が活用可能な事業として、生活保護申請期間の食費等をサポートする事業があるものの、当該事業利用にも数日かかるため、その間は町村内の資源で対応せざるを得ない。
就 労 先 の 開 拓	<ul style="list-style-type: none"> ・個人の特性に合った就労先を提供するためにも、就労先の選択肢を増やしておく必要がある。その部分の支援を都道府県と連携して行いたい。 ・町は他県に面しており、住民の就労先も他県となるケースがある。隣接する他県の就労支援事業所の開拓が必要である。
困 窮 者 支 援 の 役 割 分 担	<ul style="list-style-type: none"> ・県ができること、地域ができることそれぞれが頑張るべき。その中で地域ができることとしては、民生委員との連携、1人暮らし高齢者の見守り支援、ひきこもり者の発見、町全体での共助の仕組みの構築と認識している。 ・生活保護の申請には役場の意見のほかに地区の民生委員の意見も必要となる。民生委員との関わりは県ではなく町が窓口となるため、現状でもこの部分のつなぎは役場の役割だと考えている。
住 民 に 身 近 な 窓 口 での 対 応	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口を設定することで、資格や経験を持つ人を相談員として配置・固定することが可能となり、町で困窮者を受け止める体制を強固に構築することができる。現状では人事異動でノウハウが残らない。 ・住民にとっては身近なところで相談・対応ができる体制が整っていることが理想である。 ・今後高齢化がすすみ、より住民の孤立化が懸念される中で、都道府県の福祉事務所だけでの対応が極めて難しくなることから、町村が一次的な相談窓口を持つ意味は大きい。町村が担うべき役割は年々高まってくる。 ・専門的な知識を持った人を配置できれば、相談受けから支援の提供まで町で実施できるのではないかと思う。相談者にとって、生活圏で相談支援が完結する方が利便性は高い。また、そうした窓口があれば、役場内の他部署（水道課や税務課等）との連携もしやすいのではないか。

3. 都道府県と町村の役割について

ヒアリングにて出された意見を基に、町村の生活困窮者支援を効果的に実施するために都道府県と町村に求められる役割について、以下の通り整理する。

(1) 町村の実態把握

町村へのヒアリング調査では、生活困窮者に対して、相談受けや他機関へのつなぎ、町村内で提供可能な支援の検討や訪問による支援、見守りなどを町村役場にて既に実施しているとの意見も聞かれたが、これらの町村を所管している都道府県では、必ずしもこうした町村の取組みを把握しているとは限らなかった。都道府県としては、このように既に町村で実施されている対応を把握し、整理したうえで、町村の生活困窮者への一次対応の体制強化の検討をすることが求められる。

町村の実態把握のための取組みとして、町村役場への個別訪問を実施している都道府県では、その取組みのメリットとして、町村の状況の詳細把握ができるため、都道府県として事業検討や予算要求をする際に役立つほか、意見交換を通じて町村職員の制度理解が進むことから、町村役場担当者の意識が変わっていき、生活困窮者支援に積極的に関わる姿勢につながったという意見が聞かれた。また、都道府県職員からの個別訪問を受けている町村役場担当者からは、制度は役場の日常業務と切り離されたものではなく、住民の生活を支えるという役場の業務とつながる部分があるという認識を持つことができたとの意見があった。加えて、個別訪問では、大きな会議の場では伝えにくいような些細な疑問や課題も話し合うことができるメリットがあるとの意見も聞かれた。都道府県の本庁職員が町村役場を訪問することは、町村の実態把握において有効な取組みであると考えられる。

(2) 町村の制度理解促進と生活困窮者支援における役割分担

都道府県へのヒアリングでは、町村役場によっては生活困窮者支援に関わる機会が少なく、生活に困窮している住民が地域内にいることへの認識が不足していることも課題としてあげられた。こうした課題に対応する取組みとして、自立相談支援機関の従事者向けの研修に町村職員の参加を呼びかけることや支援調整会議に町村職員の参加を促すことなどを実施している都道府県もあった。研修や支援調整会議を通じて、地域の生活困窮者の具体的なイメージや支援にあたっての関係機関との連携イメージを町村職員に持ってもらうことで、生活に困窮している住民が町村役場に訪れた際の気づきや、他機関へのつなぎが円滑になることが期待される。町村へのヒアリング調査では、支援調整会議に参加している町村職員より、関係機関と会議を重ねることによって双方の機関の役割や提供可能な支援の範囲等の理解が促進され、連携強化につながったとの意見が聞かれた。

また、都道府県へのヒアリング調査では、町村の生活困窮者支援の展開にあたり、広域的なサポートの一環として、都道府県の本庁職員と自立相談支援機関職員で事業所を訪問し、就労準備支援事業の協力事業所を開拓しているという取組みも聞かれた。実際に町村住民が就労準備支援

事業を利用する際は、本人と事業所との顔合わせに町村職員も自立相談支援機関とともに同席し、その後、町村職員は役場で各種手続きを通じて本人の見守りを実施のうえ、支援の状況について自立相談支援機関よりフィードバックを受けるといった流れにて支援の役割分担が実施されていた。町村役場としては、こうした生活困窮者への支援のプロセスや、地域の社会資源の具体的な支援提供内容を把握することで、住民の生活困窮が把握された際のつなぎのイメージが明確になると考えられる。このように、町村役場も生活困窮者支援に関わり、情報共有の場に参加することによって、町村役場、自立相談支援機関、都道府県が担うべき役割が明確になり、それぞれが現在実施している業務の負担軽減につながる可能性もある。

第Ⅳ章 都道府県職員向けセミナー

1. セミナー開催目的

都道府県毎に集計した個別のアンケート結果や都道府県職員との意見交換を通じて、町村にて効果的な生活困窮者支援を実施するために都道府県が実施し得るサポートや、町村が担い得る一次相談窓口機能について考察し、町村の実情に応じた方策を検討する機会とすることを目的としてセミナーを開催した。また、町村における生活困窮者への対応状況について、全国のアンケート結果やヒアリング調査結果について都道府県職員へ情報提供も実施した。

2. セミナー概要

(1) 開催概要

セミナーの開催概要は以下の通り。

図表Ⅳ-2-1 セミナー概要

日時	平成 31 年 2 月 22 日（金） 13：30～17：00
場所	ビジョンセンター浜松町 E 会議室 （東京都港区浜松町 2-8-14 浜松町 TS ビル）
プログラム	1) 開会挨拶 2) 厚生労働省からの話題提供 3) 調査結果報告 4) ワークショップ形式による意見交換 - 個人ワーク - 意見交換 - グループごとに発表・全体討議 - 参加者全員の感想発表 5) 閉会

(2) 参加者数

16 都府県より計 19 名の参加があった。セミナー参加者の都道府県名は以下の通り。

図表IV-2-2 セミナー参加者

NO.	都道府県名	部署名
1	岩手県	保健福祉部地域福祉課
2	山形県	最上総合支庁地域保健福祉課
3	埼玉県	福祉部社会福祉課
4	東京都	福祉保健局生活福祉部地域福祉課
5	東京都	福祉保健局生活福祉部地域福祉課
6	神奈川県	福祉子ども未来局福祉部生活援護課
7	神奈川県	福祉子ども未来局福祉部生活援護課
8	福井県	健康福祉部地域福祉課
9	静岡県	健康福祉部福祉長寿局地域福祉課
10	三重県	子ども・福祉部地域福祉課
11	滋賀県	湖東健康福祉事務所
12	大阪府	福祉部地域福祉推進室 地域福祉課
13	兵庫県	健康福祉部社会福祉局生活支援課
14	鳥取県	中部総合福祉事務所保健局 地域福祉課
15	鳥取県	西部総合事務所福祉保健局
16	徳島県	保健福祉部国保・自立支援課
17	福岡県	福祉労働部保護・援護課
18	長崎県	福祉保健部福祉保健課
19	鹿児島県	くらし保健福祉部社会福祉課

(3) 開催風景

開催風景は以下の通り。

図表IV-2-3 セミナー開催風景



(4) 開催内容

①厚生労働省からの話題提供

町村から都道府県設置の自立相談支援機関へのつなぎや町村で相談を受付けた際の記録方法について等、町村の一次相談窓口に期待される支援の流れのイメージについて説明があった。

②調査結果報告

アンケート調査結果とヒアリング調査結果を整理し、各種調査結果より考えられる点として主に以下の通り報告した（詳細の調査結果については本報告書第Ⅱ章、第Ⅲ章を参照）。

【調査報告の主なポイント】

- ・町村役場で活困窮者への相談対応を行っている町村、具体的な支援を実施している町村は一定数存在している一方、都道府県が把握している町村役場の取組は限定的である可能性があることから、取組・対応状況の情報共有の余地があると考えられる。
- ・町村では人手不足の中、分野横断的な相談が入りやすい状況であると考えられる。
- ・町村では支援人材の確保や相談支援スキル向上のための取組み、社会資源や就労先の開拓についてなど、住民からの相談に対応する際に必要となるような、直接的な取組みへのサポートへのニーズが高い一方、都道府県が現在提供しているサポートは、自立相談支援機関の利用促進や町村内外での生活困窮者支援に関する理解促進等側面的な内容が多くあげられており、町村のニーズとの間にミスマッチが生じている可能性がある。

当日は参加者の都道府県ごとにアンケートの個別集計結果を作成し、資料として配布した。各都道府県の個別集計結果の参照のポイントとして、以下の通り報告した。

【個別集計結果の確認ポイント】

- 町村の現状・取組み・課題の把握状況について
 - ・アンケート結果では、町村が行っている生活困窮者への対応について都道府県の把握が限定的である可能性が示唆された。所管の町村でも、日常業務の一環として様々な対応を既の実施している町村が存在している可能性がある。
- 都道府県のサポートと町村のニーズのミスマッチについて
 - ・町村は生活困窮者に対して個別的な支援実施のためのサポートを都道府県に求めている状況があるものの、都道府県が実際に提供しているのは制度周知等の側面的な支援に留まっている可能性がある。
 - ・アンケート調査結果では、アウトリーチの実施を課題にあげている町村の割合が都道府県よりも低くなっていた一方で、ヒアリングにおいては町村においても積極的にアウトリーチに取り組んでいることが把握された。個別集計結果において、現在は町村からのニーズが低い項目であっても、長期的・地域全体の視点で考えると都道府県からのサポートが必要な取組みがある可能性についても考慮する。

○町村の状況に応じた取組みについて

- ・自立相談支援機関と町村役場の距離も考慮したうえでの対応方法の検討が求められる。
- ・町村役場等住民に近い場所での相談対応の需要がある一方、町村外の機関において顔見知りではない相談員に対応してもらうことへのニーズもある。

③ワークショップ形式による意見交換

都道府県が事業実施主体となる町村部の人口規模や離島の有無等の条件を基に、参加者を4グループに分け、意見交換を実施した。意見交換にあたっては、当日配布資料であるアンケートの都道府県毎の個別集計結果や各都道府県の町村部での生活困窮者支援の実施状況について出席者同士で共有のうえ、町村へ一次相談窓口を設置すると想定した場合の課題とその対応策について考えることを目的として、ワークショップ形式にて実施した。

＜ワークショップでの主な意見＞

■各グループ共通の意見

- ・全ての町村に一次相談窓口が必要というわけではなく、町村部の自立相談支援機関の実施状況（自立相談支援機関と町村役場との距離等）、人口規模等により、一次相談窓口の設置が有効と考えられる町村とそうでない町村がある。
- ・都道府県として、町村へ一次相談窓口設置のメリットを説明するにあたって、好事例の情報提供が望まれる。
- ・財政負担があるため財政部門の説得が難しい。
- ・生活困窮者自立支援制度は町村も関係する事業であるという意識を共有していく必要がある。

■Aグループの議論概要(5自治体:東京都、福井県、滋賀県、大阪府、鳥取県)

【一次相談窓口の設置について】

- ・自立相談支援事業を町村社協への委託している場合は、役場との距離も近いはずであり、また既に町村に窓口があることになるため、町村役場へ一次相談窓口を設置する必要性は感じない。
- ・一方、福祉事務所が近隣の市部に設置されている町村等、自立相談支援機関が物理的に遠い町村には、一次相談窓口設置の必要性があると考えられる。

【設置にあたっての課題と対応策】

- ・新たに嘱託職員を確保した場合、当該職員の支援スキルの担保が課題である
→対応策案：国研修も終了となるため、今後都道府県が開催する従事者研修へ町村職員の参加を促す。
- ・都道府県側の課題としては、予算の確保が難しいことである。また、町村へ実施メリットを提示し、説得するにはまだイメージ不足である。今後、一次相談窓口の設置による好事例の共有が望まれる。

■B グループの議論概要(4自治体:東京都、徳島県、長崎県、鹿児島県)

【一次相談窓口の設置について】

- ・町村役場が身近な窓口として住民に認知されている町村もある。そういった町村役場では一次相談窓口の設置が効果的であると考ええる。

【設置にあたっての課題と対応策】

- ・財政部門の説得が難しい。
- 対応策案：町村役場にある既存の相談窓口对生活困窮の窓口機能を追加する、もしくは既の実施している場合は、生活困窮者への対応を行っていることを改めて打ち出すことで、財政負担を軽減できる可能性がある。
- ・町村によっては、自立相談支援機関に足を運びにくい、ベッドタウンで住民同士の関わり合いが希薄で、生活困窮者のニーズが埋もれているなどの課題がある。
- 対応策案：一次相談窓口の設置により、支援やアウトリーチを充実できる可能性がある。

■C グループの議論概要(5自治体:岩手県、山形県、神奈川県、三重県、鳥取県、)

【一次相談窓口の設置について】

- ・福祉事務所や自立相談支援機関が町村住民から物理的に距離が遠いところにある場合、町村役場に一次相談窓口を設置するニーズはある。

【設置にあたっての課題と対応策】

- ・町村役場の担当者が、地域の生活困窮者支援に対する理解が進んでいない場合がある。理解が進んでいない町村に対して、都道府県としてどのように意識付けを行うかが課題である。
- 対応策案：都道府県からの情報提供として、生活困窮者支援の具体的な事例などを共有することで、町村役場担当者の意識も変わっていく可能性がある。
- ・本庁と地域の役割分担が必要である。地域の関係機関への働きかけは本庁よりも福祉事務所など、地域に近い機関の方が状況を把握していることもあるため、効果的な働きかけの検討が必要である。

■D グループの議論概要(5自治体:埼玉県、神奈川県、静岡県、兵庫県、福岡県)

【一次相談窓口の設置について】

- ・「自立相談支援機関のマンパワーが足りない」、「町村住民のニーズをカバーしきれていない」、「自立相談支援機関が町村役場から遠い」のうち、どれか1つでも当てはまる場合は、町村役場に一次相談窓口を設置するメリットがあると考ええる。
- ・一次相談窓口の設置により、自立相談支援機関としては出張相談が減り、相談支援に注力できるようになるメリットがある。

【設置にあたっての課題と対応策】

- ・一次相談窓口を町村に設置したからといって、すべてのニーズをカバーできるわけではない。
- ・一次相談窓口の設置によりニーズが掘り起されることで、自立相談支援機関の対応が増え、ニーズに対応しきれなくなる可能性もある。
- ・町村がどこまでの相談対応を行うのかについて、整理・共有が必要である。
- ・そもそも、町村役場の人員が不足している。職員の負担軽減も考えていくべき。

- ・都道府県がサポートできる部分は、役場での対応件数が増えた場合の体制の検討、町村職員の相談対応スキルの底上げ（研修の実施等）等である。
- ・町村職員に対して、一次相談窓口設置のメリットの理解を促すことが難しい。また、都道府県として、状況を整理して財政を説得する難しさもある。好事例があると、町村職員、財政担当者共に事業の活用イメージを持つことができると考えられる。

④参加者全員の感想発表

意見交換後に参加者全員より一言ずつ感想・コメント発表の時間を設けた。コメントでは、町村の状況把握の必要性を感じたという感想が多くあげられた。また、既に町村への個別訪問を実施している都道府県からは、町村への個別訪問の継続の必要性についても発言があった。

【主な発言】

- ・支援会議の活用も視野に入れ、都道府県、町村、関係機関で情報共有し、生活困窮者の早期発見のために、一次相談窓口設置についてメリットを提示し、設置の働きかけを行っていきたい。
- ・町村社協に自立相談支援事業を委託している。町村の状況については都道府県社協が間に入り町村社協との連絡調整を行ってもらっているため、連絡がスムーズであるメリットがある反面、本庁と町村役場の関係が希薄になる課題があると感じた。
- ・他の都道府県職員と悩みを共有できたことが有意義であった。本庁と町村の連携強化を図りたい。
- ・市部への個別訪問は実施しているものの、町村部への個別訪問には至っていない。状況把握のため、検討したい。
- ・町村への訪問を毎年続けることで、年々、生活困窮者自立支援制度に関する町村の意識が変わっていくのを感じている。継続して訪問することが必要だと思う。

（５）参加者アンケート

一次相談窓口の設置について感じる事、設置の必要性の有無、セミナーの感想等について当日の出席者を対象として参加者アンケートを実施した。

①主な感想

- ・今年度はブロック会議の開催がなかったため、都道府県職員同士で意見交換をする良い機会となった。
- ・町村の意見を拾っていけば、一次相談窓口を必要としている町村はあるのだと思った。
- ・生活困窮者自立支援制度は町村には「都道府県の事業」と捉えられているところがあるので、町村への窓口設置の働きかけにより、町の施策に位置づけてもらう良いきっかけになると考えた。
- ・説明を聞いて、一次相談窓口の設置は意外とハードルを低く実施できるのではないかと考えた。
- ・一次相談窓口の設置により本庁と町村がうまく連携・情報共有・役割分担することで、本庁も町村も自立相談支援機関も負担軽減ができるのではないかと感じた。ただし、一次相談窓口の設置メリットをどのように町村に理解いただくかは課題である。

②一次相談窓口の設置の必要性について

参加者アンケートでは、厚生労働省の補助事業（後述、P70 参照）の活用による町村への一次相談窓口の設置の必要性について尋ねた。結果は以下の通り。

図表IV-2-3 セミナーアンケート（一次相談窓口設置の必要性）

項目	回答者数
必要だと思う	6
検討する	9
必要だとは思わない	2
わからない	2
合計	19

第V章 本調査研究のまとめ

各種調査結果や都道府県職員向けセミナーを踏まえ、本調査研究のまとめを行うとともに、町村の効果的な生活困窮者支援展開のために、町村と都道府県との連携に求められることや都道府県（本庁の担当部署）が行い得る取組みについて整理した。

1. 町村との連携について

（1）町村の状況の把握

① 町村の生活困窮者への対応実態を把握することによる効果的な支援展開の可能性

住民に身近な基礎自治体が果たす役割の一環として、生活に困窮している住民への相談対応や支援を既に行っている町村役場等が一定数存在するということが、本調査の町村へのアンケートやヒアリングにおいて把握された。しかし、こうした町村の取組みの実態を、今回調査した都道府県側では必ずしも把握しきれていないことがうかがえた。

住民の生活困窮を把握した際に、町村がどのように対応しているのかを都道府県が把握することは、町村の生活困窮者支援体制を検討するための初期のステップである。町村で行っている取組みを都道府県が把握し、整理することにより都道府県設置の自立相談支援機関へのつなぎの強化やアウトリーチによる支援件数の増加にもつながるものと考えられる。また、都道府県としては、厚生労働省による補助事業である「福祉事務所未設置町村による相談事業」（以下、補助事業）（後述）等の各種補助事業の活用を推進・検討することで、町村住民への相談受付体制の強化や、町村が現在行っている取組みの財政的負担の軽減のサポートとなる可能性も出てくると思われる。

② 都道府県と町村との情報共有の必要性

都道府県として、町村での生活困窮者への対応実態を把握することの必要性については上記①で述べた通りである。町村の実態把握の具体的な方法として、ヒアリング調査では、各種会議や研修を活用し町村役場職員と都道府県職員が忌憚なく意見や情報を交換する機会を設けるという取組みや、都道府県の本庁職員が町村役場を直接訪問する取組みが把握された。

意見や情報を交換する機会としては、支援調整会議等、既存の生活困窮者支援の情報共有の場に町村役場職員の出席を促すことに加え、都道府県の職員もそうした場に出席をすることにより、町村役場職員、都道府県職員ともに地域の生活困窮者像や社会資源の状況等の把握に役立つものと考えられる。

都道府県の本庁職員が町村役場を直接訪問する取組みについて、訪問を受けている町村役場職員からは「会議の場では伝えにくいような、個別ケースと制度との関連等についても質問ができた」、「制度理解が深まり、生活困窮者支援は町村の役目でもあるとの認識が高まった」などの声が聞かれた。

都道府県としては、直接訪問することにより町村との情報共有の機会を確保し、町村ごとの状

況や詳細のニーズ、既存の対応状況の把握を行うことが可能となる。さらに、都道府県からも町村に対して事業の詳細説明や事業実施状況、制度を活用した支援事例を紹介することなどを通じて、町村役場職員に具体的な制度活用イメージを持ってもらうことが、効果的な事業展開につながるものと考えられる。

③都道府県における本庁と分所（振興局、支所、保健センター等）との情報共有

都道府県が町村の状況を把握するには、いくつかの層が存在する。ひとつは町村に最も近い福祉事務所が設置されている、いわゆる分所（振興局、支所、保健センター等）である。分所では日常業務（生活保護行政、自立相談支援事業等）において町村と接しており、町村の状況を把握しやすい環境にある。本調査において、都道府県による町村の取組みの把握は限定的であったことは前述の通りであるが、その一因として、本調査の対象は都道府県の本庁であったことが考えられる。例えば、本庁では把握に至っていないような個別の町村の状況や取組みについて、町村に身近な分所においては把握しているものもあると考えられる。都道府県全体の企画・財政対応は、本庁部分で対応するのが一般的であるが、その本庁が分所管轄の町村を把握していなければ、都道府県の生活困窮者支援自体が適切に推進され難い。そのため、町村の状況把握のために都道府県が実施し得る方策の一つとして、本庁と分所との情報共有に努めることも重要なポイントである。

（２）長期的な視点による町村の生活困窮者支援体制の検討

町村アンケート調査にて、町村内に住民に身近な相談窓口を設置する必要性について尋ねたところ、「町村内に窓口を設置する必要性を感じていない」と回答した町村は 46.0%であり、現状では窓口は不要と回答している町村は一定数存在している。ただし、窓口不要と考える理由についての自由記入に着目すると、「自立相談支援機関と町村役場の距離が近く、既存の自立相談支援機関での対応が可能であるため」や「現状は相談が少ないため、必要性を感じない」などの回答が目立つ。自立相談支援機関と町村役場との距離などの状況を整理すると、町村への窓口設置により生活困窮者支援が円滑になる町村は出てくるものと考えられる。また、現在は顕在化していない生活困窮者が地域にいる可能性は十分に考えられるため、都道府県としては、長期的な視点を持って町村の生活困窮者支援体制を検討し、将来的に住民の支援ニーズが表面化することを見据えた早期の支援体制の構築を行うことが必要である。

（３）町村を巻き込んだ生活困窮者支援の展開

ヒアリング調査では、支援調整会議に出席している町村職員より、個別の支援ケースの協議の場への参加を重ねることで、地域の関係機関が提供している具体的な支援の内容の把握につながったとの意見が聞かれた。このように、町村役場も含めて、地域の関係機関が提供している支援の内容を相互に理解することにより、各機関が住民の生活困窮を把握した際のつなぎも強化されるものと考えられる。例えば、自立相談支援機関が町村役場と役割を整理し、連携を強化することで、町村役場・自立相談支援機関がそれぞれ行ったアウトリーチの状況を共有することが可能となり早期支援の提供につながられる可能性が高まる。また、就労等のいわゆる支援の出口の確保に課題を抱えていた自立相談支援機関が町村役場と連携することで、自立相談支援機関と町村

役場それぞれが持っている出口支援に関する情報の総合が可能となり、支援の選択肢が増えることも考えられる。各機関が持っている社会資源の情報共有や個別ケースの支援の役割分担も進むものと期待される。

このように、町村役場を含めた地域の生活困窮者支援の関係機関が情報交換の機会を重ねることは、地域全体の生活困窮者支援の質の向上に寄与するものである。地域の関係機関等の情報共有や役割分担を図るために都道府県がサポートできる取組みとしては、町村職員も含めた地域の関係機関や組織に支援調整会議への参加を促すことや、自立相談支援機関の従事者向け研修の場への参加を呼びかけることが都道府県セミナーの意見として出された。また、町村アンケートでは、都道府県に実施してほしいサポートとして人材育成・研修実施に関する項目もあげられていることから、研修の開催は町村のニーズへの対応としても検討の余地がある。

なお、町村役場職員も含めて地域の関係機関や組織が参加する研修を開催する場合は、制度周知にとどまらず、具体的な支援事例の提示（事例検討会）にて連携のイメージを共有することや地域に潜在的な生活困窮者がいることの気づきを促すなどの取組みも効果的と考えられる。

（４）町村の一次相談窓口体制の整備による予防的効果の整理

上記（１）～（３）の取組みを通じて、地域で支援を必要としている人を、住民に身近な組織で相談受けし、早期的に支援につなげていくことは、町村ひいては都道府県全体の地域福祉向上につながることを期待される。困窮状態の住民が抱える課題が自然と解決する可能性は低いいため、こうした取組みがなされていない地域では、状態が悪化してから自立相談支援機関や生活保護窓口につながる可能性もある。

町村にて生活困窮者からの相談を受けける一次相談窓口を整備することにより、状況が深刻化する前に支援につながる可能性が高まることから、町村及び都道府県の将来的な行政負担を結果的に減らせるということも期待される場所である。このような一次相談窓口設置による予防的効果を整理していくことも、都道府県として町村の生活困窮者支援体制を検討するにあたり重要であると考えられる。町村の一次相談窓口設置による予防的効果の整理にあたっては、町村が現在行っている取組みを整理し、具体的なケースの蓄積を行っていくことが現時点で都道府県が行い得る取組みであると考えられる。

上記（３）で触れたような事例検討会をはじめ、早期かつ予防的な支援を実施したケースの蓄積等が、地域の関係者間の役割分担を発揮させ、制度の効果的な運用につながっていくと期待される。

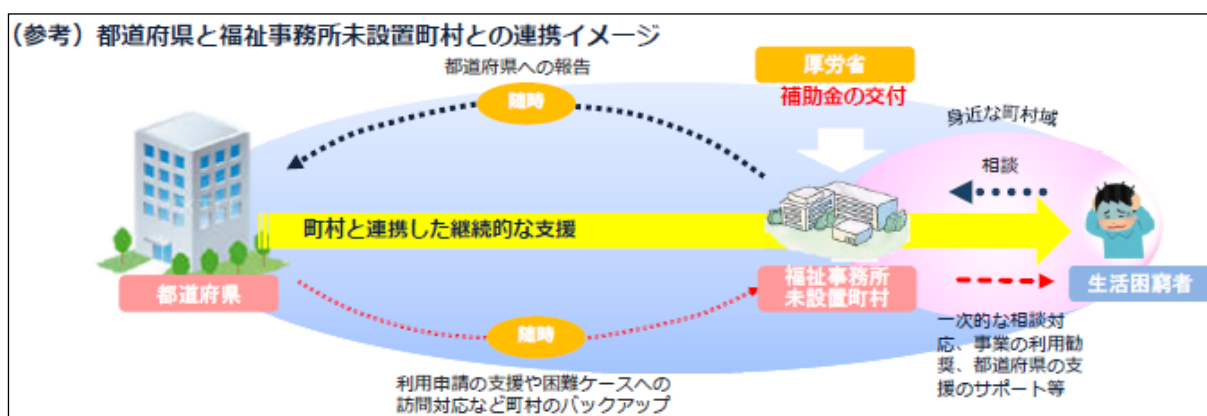
2. 生活困窮者支援体制の充実に向けた一次相談窓口の検討

都道府県は福祉事務所設置自治体として町村部の生活困窮者自立支援制度の実施主体となっているが、その運営体制は様々であり、自立相談支援機関が町村内に設置されている町村がある一方で、町村に近接する福祉事務所設置自治体に設置されている場合もある。町村と自立相談支援機関に物理的な距離がある地域では、出張相談等の対応が取られていることがアンケート調査でも明らかになったところである。こうした取組みに加えて、都道府県との連携による町村の生活困窮者支援の実施方策の一つとして、町村の生活困窮者の相談受付体制を整える取組みとして一次相談窓口の設置があげられる。本節では、更なる生活困窮者の相談支援体制の充実に向けて、町村の一次相談窓口設置のイメージを整理する。

(1) 「福祉事務所未設置町村による相談事業」実施イメージについて

下図は厚生労働省による補助事業である「福祉事務所未設置町村による相談事業」（以下、補助事業）の実施イメージである。補助事業において、町村は住民に身近な行政機関として、住民に対しては相談受けや一次的な相談対応等の役割を發揮し、都道府県（群部の自立相談支援機関）に対しては連絡調整や支援のサポート等の役割を發揮することが期待される。都道府県や相談者との調整等を主とするその役割からも、一次相談窓口の職員は必ずしも福祉の専門資格を有する者でなくても対応可能であると考えられる。本調査のアンケート結果においても、町村にて現在相談対応を行っている職員の約6割が、専門の資格は「特になし」と回答している。一方で、町村アンケートの自由記入やヒアリング調査では、住民の支援ニーズに対応するため、専門的な資格を持った者の配置を望む声もあった。都道府県としては、このような町村の個別の状況と住民のニーズを踏まえて、町村とともに人員配置の検討を行うことが望まれる。

図表 V-1-1 福祉事務所未設置町村による相談事業の実施イメージ



(出典：生活困窮者自立支援制度全国担当者会議資料（平成30年7月 厚生労働省）)

(2) 町村の相談支援体制の検討

都道府県として、生活困窮者への町村での相談支援体制を検討するにあたり、まずは、町村内で生活困窮者のニーズを把握した場合に、現状ではどのような対応が取られているのかという

取組状況の把握に努めることが必要である。そのうえで、既に類似の取組みとして町村が相談受付や連絡調整の役割を担っていることが把握された場合は、補助事業の活用により、今まで町村の人材と財源で対応していた取組みの負担軽減につながる可能性がある。さらに、一次相談窓口の整備により、住民にとっては相談にアクセスしやすい環境が整うことから、相談受付件数が増加し、自立相談支援機関へのつながりが強化されることも期待できる。

また、一次相談窓口は、住民に身近な場所において、住民のニーズに即した形式での実施が望ましいと考えられる。そのため、町村役場の相談受付に限らず、町村内に設置している居場所での相談受けの実施や、町村の既存の窓口を活かした支援体制の検討等、相談支援ニーズの早期発見に向けて、個別の町村の状況に応じた相談支援体制の構築が期待される。

(3) 一次相談窓口の検討

町村の状況に合わせた一次相談窓口の設置により、住民に身近な場所で早期かつ予防的な段階から生活に困窮している住民へのアプローチを実施することで、活用可能な支援メニューの選択肢は増えるものと考えられる。早期段階での支援提供により、本人やその世帯全体の状況悪化を食い止めるだけでなく、結果として、町村行政、都道府県行政の福祉サービス利用に係る財政負担の軽減につながる可能性もある。

支援ニーズの早期発見や支援に携わる行政や関係機関の負担軽減、町村の既存の取組み強化を図るための方策として、町村への一次相談窓口設置の検討を行う際には、こうした補助事業の活用も期待されるところである。

資 料 編

福祉事務所未設置町村の生活困窮者支援に関する取組状況調査 【都道府県調査票】

当会では、厚生労働省による平成 30 年度社会福祉推進事業として「福祉事務所未設置町村における都道府県との連携による効果的な生活困窮者支援に関する調査研究」を実施することとなりました。

本調査研究では、福祉事務所未設置町村における生活困窮者への対応実態と、対応にあたり都道府県と町村が抱える課題等を調査することで、町村部の生活困窮者支援の充実に向けた町村と都道府県との連携方策等について把握・検討を行うことを目的としています。

つきましては、ご多忙のところ恐縮ですが、生活困窮者自立支援制度の実施にご尽力されている貴自治体におきましても、本調査の趣旨をご理解いただき、本アンケート調査へのご協力をお願い申し上げます。

【回収について】

記入の済んだ調査票については、**9月21日(金)まで**に、同封している返信用封筒にてご返送頂か、下記「調査票の提出先」まで FAX にてご返送ください。

【ご記入に際して】

1. 本アンケートは統計的に処理いたします。ご回答いただいた内容を個別に公表することはありません。
2. 特に断りのない場合は、**平成 30 年 8 月 1 日時点**での回答をお願いします。

【調査結果について】

調査結果は、報告書としてまとめ、平成 31 年 4 月以降に公表されますので、本アンケート調査にご回答いただきましたご担当者様宛に E-mail でご連絡します。

【調査票のダウンロード】

ご郵送した調査票（アンケート用紙）は、当会ホームページよりダウンロード可能です。下記、当会のホームページにアクセスのうえ、パスワードをご入力ください。

ダウンロードした調査票ファイルは、プリントアウトして郵送にて、または、下記「調査票の提出先」に記載したメールアドレス宛にファイルを添付してご返送ください。

- （一社）北海道総合研究調査会ホームページ：<http://www.hit-north.or.jp/>
- 調査票ダウンロード用パスワード： pref

【調査に関するお問い合わせ先】

一般社団法人北海道総合研究調査会（略称：^{ヒット}HIT）東京事務所（担当：辻、鈴木）
〒105-0004 東京都港区新橋 6 丁目 20 番 1 号ル・グラシエル BLDG.1 5 階
TEL:03-5472-7337（9：30～17：30） FAX:03-5472-8330

【調査票の提出先】

一般社団法人北海道総合研究調査会 医療介護研究部 町村アンケート調査担当
〒060-0004 札幌市中央区北 4 条西 6 丁目 毎日札幌会館 3 階
TEL:011-222-3669 FAX:011-222-4105 E-mail:seikatsu@hit-north.or.jp

都道府県			
担当部署名		担当者名	
電話番号		F A X	
E-mail			

I. 都道府県が把握している町村部の生活困窮者支援の取組みについて

問1 貴都道府県が自立相談支援事業の実施主体となる福祉事務所未設置町村において、生活困窮者自立支援制度に基づく取組に加えて、独自に生活困窮者の相談対応を行っている町村はありますか。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. 独自に生活困窮者の相談対応を行っている町村がある 2. 独自に生活困窮者の相談対応を行っている町村はない →問3へ 3. 把握していない →問3へ |
|--|

問2 「1. 独自に生活困窮者の相談対応を行っている町村がある」を選択した方にお聞きします。独自に生活困窮者の相談対応を行っている町村名と、当該町村において生活困窮者の対応を行っている主な窓口、行っている対応の内容についてお答えください。（あてはまるものすべてに○） ※回答欄が足りない場合は、お手数ですがコピーのうえご回答願います。

町村①	町村名：	
主な対応窓口	<ul style="list-style-type: none"> 1. 町村役場 2. 地域包括支援センター（運営方法： 直営 / 委託 ） 3. 町村社協（委託の地域包括支援センターを除く） 4. その他（具体的に： _____） 	
対応の内容	<p>【相談受付について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 相談者本人へ自立相談支援機関を含む他機関の情報提供（所在地の伝達、パンフレットを渡す等） 2. 役場関係課の案内 3. 本人の要望・課題の聞き取り 4. 自立相談支援機関を含む他機関への本人に関する情報の共有（本人の同意に基づいた つなぎ） 5. 会議体等での相談内容の共有 <p>【支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 6. 自立相談支援機関の利用申込の支援 7. アセスメントの実施 8. 支援プランの作成 	<ul style="list-style-type: none"> 9. 緊急的な支援（ライフライン等） 10. 食料支援 11. 訪問による相談支援 12. 同行支援（関係機関、病院等） 13. 就労支援 14. 社会とのつながりの構築等自立に向けた支援 15. モニタリング 16. フォローアップ <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> 17. アウトリーチ 18. 相談・支援記録の作成 19. その他（ _____） 20. わからない

町村②	町村名：	
主な対応窓口	1. 町村役場 2. 地域包括支援センター（運営方法：直営／委託） 3. 町村社協（委託の地域包括支援センターを除く） 4. その他（具体的に：	
対応の内容	【相談受付について】 1. 相談者本人へ自立相談支援機関を含む他機関の情報提供（所在地の伝達、パンフレットを渡す等） 2. 役場関係課の案内 3. 本人の要望・課題の聞き取り 4. 自立相談支援機関を含む他機関への本人に関する情報の共有（本人の同意に基づいたつなぎ） 5. 会議体等での相談内容の共有 【支援について】 6. 自立相談支援機関の利用申込の支援 7. アセスメントの実施 8. 支援プランの作成	9. 緊急的な支援（ライフライン等） 10. 食料支援 11. 訪問による相談支援 12. 同行支援（関係機関、病院等） 13. 就労支援 14. 社会とのつながりの構築等自立に向けた支援 15. モニタリング 16. フォローアップ 【その他】 17. アウトリーチ 18. 相談・支援記録の作成 19. その他（ ） 20. わからない

町村③	町村名：	
主な対応窓口	1. 町村役場 2. 地域包括支援センター（運営方法：直営／委託） 3. 町村社協（委託の地域包括支援センターを除く） 4. その他（具体的に：	
対応の内容	【相談受付について】 1. 相談者本人へ自立相談支援機関を含む他機関の情報提供（所在地の伝達、パンフレットを渡す等） 2. 役場関係課の案内 3. 本人の要望・課題の聞き取り 4. 自立相談支援機関を含む他機関への本人に関する情報の共有（本人の同意に基づいたつなぎ） 5. 会議体等での相談内容の共有 【支援について】 6. 自立相談支援機関の利用申込の支援 7. アセスメントの実施 8. 支援プランの作成	9. 緊急的な支援（ライフライン等） 10. 食料支援 11. 訪問による相談支援 12. 同行支援（関係機関、病院等） 13. 就労支援 14. 社会とのつながりの構築等自立に向けた支援 15. モニタリング 16. フォローアップ 【その他】 17. アウトリーチ 18. 相談・支援記録の作成 19. その他（ ） 20. わからない

問4 前ページ問3で「都道府県として町村をサポートしていること」に○をつけた項目のうち、特に力を入れてサポートに取り組んでいることを3つまで選び、その番号及び、具体的な取組内容・効果をご記入ください。

番号	具体的な取組内容・効果

Ⅲ. 生活困窮者の相談窓口の設置について

問5 現在、生活困窮者自立相談支援制度による相談窓口のない町村において、生活困窮者に対応する身近な相談窓口を設置する必要性を感じていますか（○は1つ）。「1」、「2」、「3」、「4」を選択した方はその理由もご記入ください。

- 1. とても必要性を感じている
- 2. まあまあ必要性を感じている
- 3. あまり必要性を感じていない
- 4. 全く必要性を感じていない
- 5. わからない



その理由

Ⅳ. 意見・要望

問6 生活困窮者支援の取組みをすすめるにあたって、町村に対する意見や要望についてご記入ください。

問7 生活困窮者支援の取組みをすすめるにあたって、国に対する意見や要望についてご記入ください。

V. 町村の状況の把握方法について

問8 本アンケートの回答にあたって、町村の状況をどのように把握しましたか。(あてはまるものすべてに○)

1. 日常的なやりとりの中で把握している情報に基づき回答した
2. 定期的な会議・ヒアリングなどにより把握している情報に基づき回答した
3. アンケートの内容について、委託先・町村役場などに電話やメール等にて照会を行った
4. その他 ()

VI. 都道府県職員の意見交換の場について

問9 町村での生活困窮者支援の取組みをすすめるために、都道府県が実施し得る町村へのサポートについて、他都道府県職員とワークショップを通じた意見交換の場があれば、参加したいですか。(平成31年2月頃の実施を予定しています。1名分の旅費は当会が負担します)

1. 参加したい
2. 検討したい
3. 不参加

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

生活にお困りの方からの相談に関する取組状況調査 【町村調査票（福祉事務所未設置町村対象）】

当会では、厚生労働省による平成 30 年度社会福祉推進事業として「福祉事務所未設置町村における都道府県との連携による効果的な生活困窮者支援に関する調査研究」を実施することとなりました。

本調査研究では、福祉事務所未設置の町村において、生活に困っている住民から相談が寄せられた場合の対応実態と、対応にあたっての課題や町村が都道府県に望むサポート等について調査することで、生活にお困りの方への町村部での対応に向けた都道府県との連携方策について把握・検討を行うことを目的としています。

つきましては、ご多忙のところ恐縮ですが、本調査の趣旨をご理解いただき、本アンケート調査へのご協力をお願い申し上げます。

なお、本アンケートは「生活困窮者もしくは生活にお困りの方の相談窓口ご担当者様」宛にお送りしております。該当する部署がない、もしくは不明の場合は、お手数ですが本紙下部の【ご連絡先】をご記入のうえ、【調査票の提出先】まで返送をお願い致します。

【回収について】

記入の済んだ調査票については、**9月21日（金）まで**に、同封している返信用封筒にてご返送頂くか、下記「調査票の提出先」まで FAX にてご返信ください。

【ご記入に際して】

1. 本アンケートは統計的に処理いたします。ご回答いただいた内容を個別に公表することはありません。
2. 特に断りのない場合は、**平成 30 年 8 月 1 日時点**での回答をお願いします。

【調査結果について】

調査結果は、報告書としてまとめ、平成 31 年 4 月以降に公表されますので、本アンケート調査にご回答いただきましたご担当者様宛に E-mail でご連絡します。

【調査票のダウンロード】

ご郵送した調査票（アンケート用紙）は、当会ホームページよりダウンロード可能です。下記、当会のホームページにアクセスのうえ、パスワードをご入力ください。ダウンロードした調査票ファイルは、プリントアウトして郵送にて、または、下記「調査票の提出先」に記載したメールアドレス宛にファイルを添付してご返送ください。

- （一社）北海道総合研究調査会ホームページ：<http://www.hit-north.or.jp/>
- 調査票ダウンロード用パスワード：**cyouson**

【調査に関するお問い合わせ先】

ヒット

一般社団法人北海道総合研究調査会（略称：HIT）東京事務所（担当：辻、鈴木）
〒105-0004 東京都港区新橋 6 丁目 20 番 1 号ル・グラシエル BLDG.1 5 階
TEL:03-5472-7337（9：30～17：30） FAX:03-5472-8330

【調査票の提出先】

一般社団法人北海道総合研究調査会 医療介護研究部 町村アンケート調査担当
〒060-0004 札幌市中央区北 4 条西 6 丁目 毎日札幌会館 3 階
TEL:011-222-3669 FAX:011-222-4105 E-mail:seikatsu@hit-north.or.jp

【ご連絡先】

都道府県		町村名	
担当部署名		担当者名	
電話番号		F A X	
E-mail			

※アンケート回答にあたり、該当する部署がない、もしくは不明の場合は【ご連絡先】のみご記入のうえご返送ください。

I. 生活に困っている方からの相談受付に関すること

問1 貴町村では、生活に困っている方からの相談にどのように対応していますか。(あてはまるものすべてに○)「4. 委託の地域包括支援センターにて対応」を選んだ方は、あてはまる委託先にも○をつけてください。

- | | | |
|---|--------------------------|----------------------|
| 1. 町村の生活保護相談窓口にて対応 | <input type="checkbox"/> | 次頁 問3～問5
もお答えください |
| 2. 直営の地域包括支援センターにて対応 | <input type="checkbox"/> | |
| 3. 町村役場が相談に対応(生活保護相談窓口を除き、かつ直営の地域包括支援センターを除く) | <input type="checkbox"/> | |
| 4. 委託の地域包括支援センターにて対応 | <input type="checkbox"/> | ➡ (委託先: 社協 / その他) |
| 5. 町村社協(地域包括支援センターを除く)にて対応 | <input type="checkbox"/> | |
| 6. 管轄する自立相談支援機関での対応 | <input type="checkbox"/> | |
| 7. 定期的な巡回相談や出張相談にて対応 | <input type="checkbox"/> | |
| 8. 自立相談支援機関のサテライト等での対応 | <input type="checkbox"/> | |
| 9. その他の方法にて対応(具体的に: _____) | <input type="checkbox"/> | |
| 10. 特に対応していない | <input type="checkbox"/> | |
| 11. わからない | <input type="checkbox"/> | |
| 12. 相談はない | <input type="checkbox"/> | |

問2 問1にて「5. 町村社協」、「9. その他の方法にて対応」を選んだ方へお聞きします。

町村社協もしくはその他の窓口にて実施されている、生活に困っている方への相談対応の取組みについて、把握しているものがありましたらご記入ください。(自由記入)

以降の質問は、全ての方にお聞きします。

II. 生活に困っている方への対応の課題について

問6 生活に困っている方からの相談対応にあたっての課題と、都道府県に支援して欲しいことについて、あてはまるものすべてに○をご記入ください。また、具体的な課題の内容について、問6-①にご記入ください。

項目	課題	支援して欲しいこと
【周知・理解について】		
1. 生活に困っている方からの相談に対応していることについて、住民への理解・周知が広まらない		
2. 地域で生活に困っている方の把握が不十分・ニーズを掴めていない		
3. 庁内での連携や、生活に困っている方の相談対応の必要性に関する理解が進んでいない（予算編成を含め）		
4. 生活に困っている方の相談対応に関する庁外関係者等の理解が不足している		
【人材確保・育成について】		
5. 早期把握やアウトリーチの方法・体制が不十分		
6. 生活に困っている方の支援に関する専門スキル・ノウハウを持った人材が不足している		
7. 生活に困っている方への対応・相談支援スキル向上に向けた取り組みが不十分		
【社会資源等との連携について】		
8. 地域内外の関係機関・社会資源・人的資源との連携やネットワーク構築が不十分		
9. 生活に困っている方の支援を行うための社会資源が不足している（緊急的な支援、就労支援、社会参加の場、見守り等のインフォーマル支援等）		
10. 地域の就労先が限られる		
【その他】		
11. 財政面の課題		
12. 生活に困っている方の支援に関する関連施策や他自治体の取組等の情報が不足している		
13. 都道府県設置の自立相談支援機関が遠方のため利用（紹介）しづらい		
14. 生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関につなぐかどうかの判断が難しい		
15. 住民や役場職員が顔見知りであるなど、地域性として潜在的に問題があっても外に出さない傾向があるため相談に至りにくい		
16. その他（)		
17. 特に課題はない		

問6-① 具体的な課題（自由記入）

都道府県と福祉事務所未設置町村の効果的な連携による生活困窮者支援を考える 都道府県職員向けセミナー参加者アンケート

本日はお忙しい中、ご参加いただき誠にありがとうございます。本セミナーについて、アンケートにご協力願います。

都道府県名

1. 厚生労働省からの話題提供について、いかがでしたか。あてはまるもの1つに○を付けてください。

- | | | |
|-----------------|--------------|------------|
| 1. 参考になった | 2. まあ参考になった | 3. どちらでもない |
| 4. あまり参考にならなかった | 5. 参考にならなかった | |

2. アンケート・ヒアリング調査結果の報告について、いかがでしたか。あてはまるもの1つに○を付けてください。

- | | | |
|-----------------|--------------|------------|
| 1. 参考になった | 2. まあ参考になった | 3. どちらでもない |
| 4. あまり参考にならなかった | 5. 参考にならなかった | |

3. ワークショップでの意見交換について、いかがでしたか。あてはまるもの1つに○を付けてください。

- | | | |
|-----------------|--------------|------------|
| 1. 参考になった | 2. まあ参考になった | 3. どちらでもない |
| 4. あまり参考にならなかった | 5. 参考にならなかった | |

4. 本セミナーを通して、福祉事務所未設置町村で一次相談窓口を設置することに対してどのように感じましたか？率直なご意見・ご感想を教えてください。

--

5. あなたは福祉事務所未設置町村において、厚生労働省の事業を活用した一次相談窓口の設置が必要だと思いますか？

- | | | | |
|-----------|---------|--------------|----------|
| 1. 必要だと思う | 2. 検討する | 3. 必要だとは思わない | 4. 分からない |
|-----------|---------|--------------|----------|

6. その他ご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

--

ご協力ありがとうございました。

平成 30 年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業）

**福祉事務所未設置町村における都道府県との連携による効果的な
生活困窮者支援に関する調査研究**

平成 31 年 3 月発行

発行 一般社団法人北海道総合研究調査会

〒060-0004 札幌市中央区北 4 条西 6 丁目 1-1 毎日札幌会館 3 階

TEL : 011-222-3669 FAX : 011-222-4105

東京事務所／〒105-0003 東京都港区新橋 6 丁目 20 番 1 号 ル・グラシエル BLDG.1 5 階

TEL : 03-5472-7337 FAX : 03-5472-8330