

令和4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

支援現場における新たな相談者層への対応・相談員等への支援体制の  
現状と今後のあり方に関する調査研究事業  
報告書



三菱UFJリサーチ&コンサルティング

2023年3月



# 目次

1	事業の概要	1
2	アンケート調査結果(自治体)	15
2-1	調査の概要	15
2-1-1	調査目的	15
2-1-2	調査対象	15
2-1-3	調査方法	15
2-1-4	調査期間	15
2-1-5	主な調査項目	15
2-1-6	回収状況	15
2-2	調査結果	16
2-2-1	回答者概要	16
(1)	F1 自治体の種類	16
(2)	F3 自立相談支援事業の実施方法	16
(3)	F4 任意事業の実施状況	17
2-2-2	新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層について	17
(1)	新たな相談者層について	17
(2)	新たな相談者層への支援について	28
2-2-3	住居を失うおそれのある困窮者への住居確保給付金について	35
(1)	住居確保給付金の支給について	35
(2)	新たな相談者層の支援や住居を失うおそれのある困窮者の支援等についての意見	38
2-2-4	相談員等を支援する取組みについて	39
(1)	自立相談支援機関の相談員や任意事業の担当者を支援する取組みについて	39
(2)	中間支援組織について	42
(3)	相談員等を支援する取組みについて	44
2	アンケート調査結果(相談員)	45
2-1	調査の概要	45
2-1-1	調査目的	45
2-1-2	調査対象	45
2-1-3	調査方法	45
2-1-4	調査期間	45
2-1-5	主な調査項目	45
2-1-6	回収状況	45
2-2	調査結果	46
2-2-1	回答者概要	46
(1)	F1 自治体の種類	46
(2)	F3 職種	46
(3)	F4 専任・兼任	47
(4)	F5 F3 で回答した職種の経験年数	47
(5)	F6 自立相談支援機関での勤務経験年数	47
2-2-2	新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層について	48
(1)	新たな相談者層について	48
(2)	新たな相談者層への支援について	59
2-2-3	住居を失うおそれのある困窮者への住居確保給付金について	70
(1)	住居確保給付金の支給について	70
(2)	新たな相談者層の支援や住居を失うおそれのある困窮者の支援等についての意見	72
2-2-4	相談員等を支援する取組みについて	74

(1) 自立相談支援機関の相談員等を支援する取組みについて.....	74
(2) 相談員等を支援する取組みについて.....	78
<b>3 資料編.....</b>	<b>資料 1</b>
3-1 調査票.....	資料 1
3-1-1 調査票(自治体).....	資料 1
3-1-2 調査票(相談員).....	資料 8
3-2 単純集計表.....	資料 15
3-2-1 単純集計表(自治体調査).....	資料 15
3-2-2 単純集計表(相談員調査).....	資料 19



# 1 事業の概要

## 1-1 事業の目的

本事業は、個人事業主やフリーランス、外国人、女性、若年者等、新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層に対する支援ノウハウの収集や課題整理を行うこと、及び生活困窮者自立支援に関わる中間支援組織の活動状況を把握することによって、生活困窮者自立支援事業の円滑な実施や、当該事業に係る相談員等(自立相談支援事業の支援員やその他の任意事業の従事者)への支援体制の充実を図ることを目的とする。

## 1-2 事業の実施体制

調査の設計や分析について助言を得るため、検討委員会を設置・運営した。

<委員> (敬称略)

(座長)

鏑木 奈津子 上智大学 総合人間科学部 社会福祉学科 准教授

(委員:五十音順)

穴澤 義晴 特定非営利活動法人コミュニティワーク研究実践センター 理事長  
鈴木 由美 特定非営利活動法人ユニバーサル就労ネットワークちば 事務局長  
中森 順子 生活クラブ生活協同組合・東京、府中市家計改善支援員  
西岡 正次 A'ワーク創造館(大阪地域職業訓練センター)副館長・就労支援室長  
平田 麻莉 プロフェッショナル&パラレルキャリア・フリーランス協会代表理事  
松尾 圭 千葉市生活自立・仕事相談センター花見川 相談支援員

(オブザーバー)

厚生労働省社会・援護局地域福祉課生活困窮者自立支援室

(事務局)

三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング

<開催経緯>

- ・ 第1回 2022年9月30日(メール開催) 事業概要について
- ・ 第2回 2022年10月11日 アンケート調査について
- ・ 第3回 2023年3月9日 アンケート調査結果について  
ハンドブック案について

## 1-3 事業内容

### 1-1-1 アンケート調査

以下の3点を目的とし、自治体及び自立相談支援機関の相談員等を対象とするアンケート調査を実施した。

- ① 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層に対する支援ノウハウや課題、必要とする支援策の把握
- ② 相談員等を支援する体制構築、取組状況の把握
- ③ 中間支援組織の認知度、連携状況の把握

### 1-1-2 ヒアリング調査

アンケート調査結果の背景を理解するため、また、ハンドブックの素材を集めるため、ヒアリング調査を実施した。

#### <調査対象>

(自立相談支援機関等)

- ・ 暮らしサポートセンターみらい(四街道市)(令和5年1月6日)
- ・ 長野県社会福祉協議会(令和5年1月31日)

(中間支援組織)

- ・ 千葉県生活困窮者自立支援ネットワーク(令和4年12月19日)
- ・ かながわ生活困窮者自立支援ネットワーク(令和4年12月14日)
- ・ 福岡県困窮者支援ネットワークみんなネット(令和4年12月14日)

(専門機関・団体)

- ・ 特定非営利活動法人国際活動市民中心(CINGA)(令和5年2月2日)
- ・ 日本司法支援センター(令和5年3月9日)

### 1-1-3 ハンドブックの作成

上記のアンケート調査、ヒアリング調査の結果を踏まえて、多様な相談者の支援に関するハンドブックを作成した。(別添参照)

# 新たな相談者層への対応と 相談員等の支援体制に関する調査 アンケート調査結果概要

三菱UFJリサーチ&コンサルティング



## I. 調査実施概要

### ■ 調査の目的:

- ①新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層に対する支援ノウハウや課題、必要とする支援策の把握
- ②相談員等を支援する体制構築、取組状況の把握
- ③中間支援組織の認知度、連携状況の把握

### 自治体アンケート

- 調査対象: 福祉事務所設置自治体(906)の所管部局
- 調査方法: 電子メールによる配付・回収
- 調査期間: 令和4年11月30日～12月22日  
ただし、回収率向上のため、令和5年1月6日到着分迄を集計対象に含めた。
- 調査内容:
  - ーコロナ対応を振り返り、新たな相談者層に対して行った自治体としての対応、課題
  - ー今後同様の事態が起きる場合に備えての留意点、対応しておきたいこと
  - ー個人事業主等における住居確保給付金の課題
  - ー相談員等を支援する取組の現状
  - ー中間支援組織の認知状況、(認知している場合)組織の名称、連携状況 / 等
- 回収状況: 回収数366件(回収率40.4%)

### 相談員等アンケート

- 調査対象:
  - 全国の自立相談支援機関の主任相談支援員、及び任意事業の委託事業者の職員(1事業者につき1人)
  - ※任意事業を直営で実施している場合、回答者が「①自治体アンケート調査」と重なる可能性があるため、委託事業者の職員を調査対象とした。
- 調査方法: 電子メールによる配付・回収  
※自治体に調査票の配付(メールの転送)・回収を依頼した。
- 調査期間: 令和4年11月30日～12月22日  
ただし、回収率向上のため、令和5年1月6日到着分迄を集計対象に含めた。
- 調査内容:
  - ーコロナ対応を振り返り、新たな相談者層に対して行った対応、奏功事例、課題
  - ー新たな相談者層のうち、現在も相談が多い対象者の特性
  - ー個人事業主等における住居確保給付金の課題
  - ー相談員等を支援する取組の認知・利用状況
  - ーあつたらよいと思う相談員等を支援する取組 / 等
- 回収状況: 回収数908件

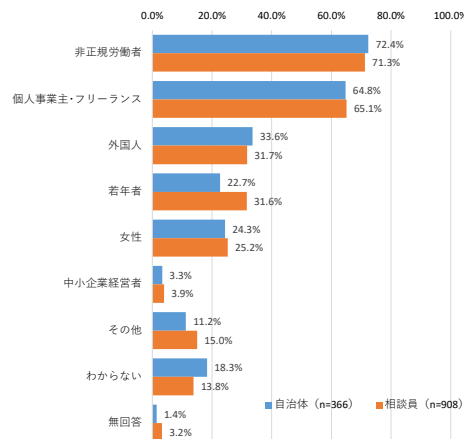


## 1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層 (新たな相談者層)

## 1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層(新たな相談者層)

### 新型コロナウイルス感染症の影響で、新規相談件数が増えたと思われる対象者(複数回答3つまで)

- 新型コロナウイルス感染症の影響で、新規相談件数が増えたと思われる対象者については、自治体の回答、相談員個人の回答いずれにおいても、「非正規労働者」、「個人事業主・フリーランス」の順に割合が高かった。  
(非正規労働者:自治体72.4%、相談員71.3%、個人事業主・フリーランス:自治体64.8%、相談員65.1%)



## 1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層(新たな相談者層)

### 新型コロナウイルス感染症の影響で、新規相談件数が最も増えたと思われる対象者(単数回答)

- 新型コロナウイルス感染症の影響で、新規相談件数が最も(1番目に)増えたと思われる対象者については、自治体の回答、相談員個人の回答いずれにおいても、「非正規労働者」、「個人事業主・フリーランス」の順に割合が高かった。  
(非正規労働者:自治体39.6%、相談員35.5%、個人事業主・フリーランス:自治体26.5%、相談員29.4%)
- 「わからない」という回答も一定数みられた。(自治体18.3%、相談員13.8%)

#### (自治体の回答)

	件数	割合
非正規労働者	145	39.6%
個人事業主・フリーランス	97	26.5%
外国人	28	7.7%
若年者	7	1.9%
女性	4	1.1%
中小企業経営者	1	0.3%
その他	12	3.3%
わからない	67	18.3%
無回答	5	1.4%
全体	366	100.0%

#### (相談員の回答)

	件数	割合
非正規労働者	322	35.5%
個人事業主・フリーランス	267	29.4%
外国人	55	6.1%
若年者	38	4.2%
女性	20	2.2%
中小企業経営者	2	0.2%
その他	48	5.3%
わからない	125	13.8%
無回答	31	3.4%
全体	908	100.0%

## 1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層(新たな相談者層)

### 新型コロナウイルス感染症の影響で、新規相談件数が増えたと思われる対象者(2番目)

#### (自治体の回答)

	件数	割合
非正規労働者	97	26.5%
個人事業主・フリーランス	81	22.1%
女性	33	9.0%
外国人	30	8.2%
若年者	25	6.8%
中小企業経営者	4	1.1%
その他	12	3.3%
わからない	0	0.0%
無回答	84	23.0%
全体	366	100.0%

#### (相談員の回答)

	件数	割合
非正規労働者	227	25.0%
個人事業主・フリーランス	193	21.3%
外国人	93	10.2%
若年者	92	10.1%
女性	80	8.8%
中小企業経営者	12	1.3%
その他	36	4.0%
わからない	0	0.0%
無回答	175	19.3%
全体	908	100.0%

### 新型コロナウイルス感染症の影響で、新規相談件数が増えたと思われる対象者(3番目)

#### (自治体の回答)

	件数	割合
外国人	65	17.8%
個人事業主・フリーランス	58	15.8%
女性	51	13.9%
若年者	51	13.9%
非正規労働者	23	6.3%
中小企業経営者	7	1.9%
その他	17	4.6%
わからない	0	0.0%
無回答	94	25.7%
全体	366	100.0%

#### (相談員の回答)

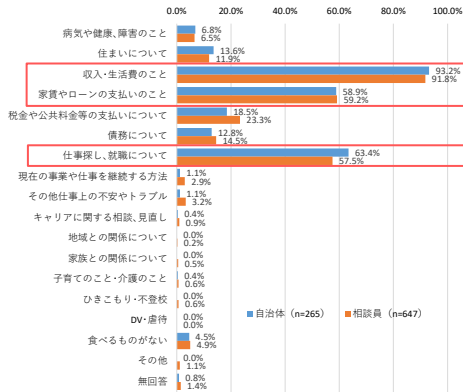
	件数	割合
若年者	157	17.3%
外国人	137	15.1%
女性	129	14.2%
個人事業主・フリーランス	128	14.1%
非正規労働者	97	10.7%
中小企業経営者	21	2.3%
その他	51	5.6%
わからない	0	0.0%
無回答	188	20.7%
全体	908	100.0%

# 1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層(新たな相談者層)

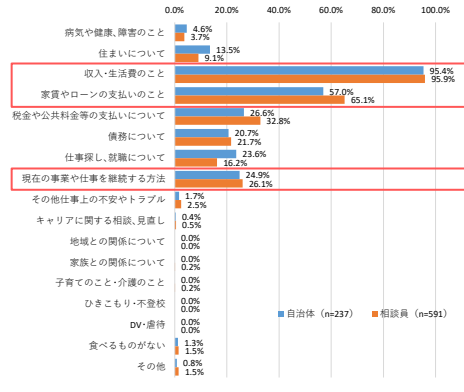
## 新たな相談者層の主訴(複数回答3つまで)

- 非正規労働者、個人事業主・フリーランスの主訴をみると、いずれも「収入・生活費のこと」「家賃やローンの支払いのこと」の割合が高い。その他、非正規労働者では「仕事探し・就職について」の割合が高くなっている。
- また、個人事業主・フリーランスでは、「現在の事業や仕事を継続する方法」の割合が非正規労働者に比べて高くなっている。

### (非正規労働者)



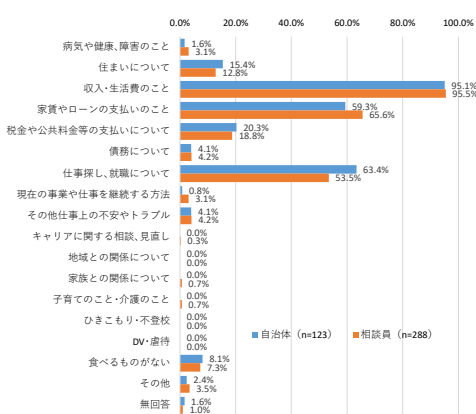
### (個人事業主・フリーランス)



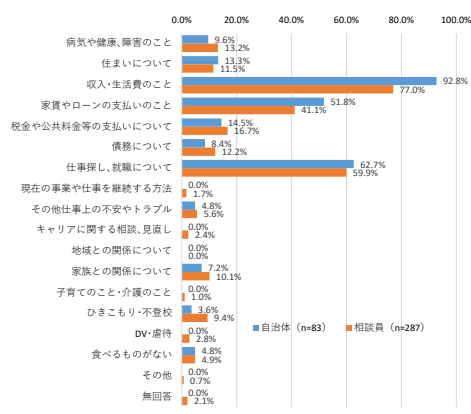
# 1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層(新たな相談者層)

## 新たな相談者層の主訴(複数回答3つまで)

### (外国人)

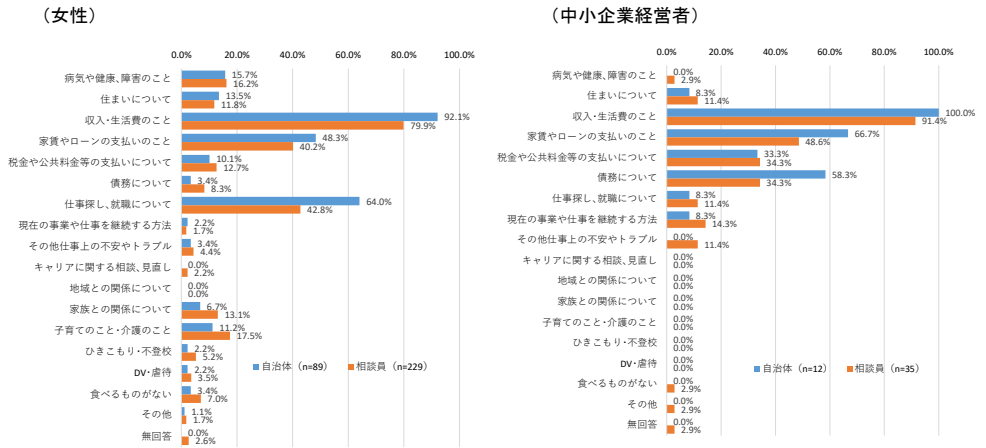


### (若年者)



# 1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層(新たな相談者層)

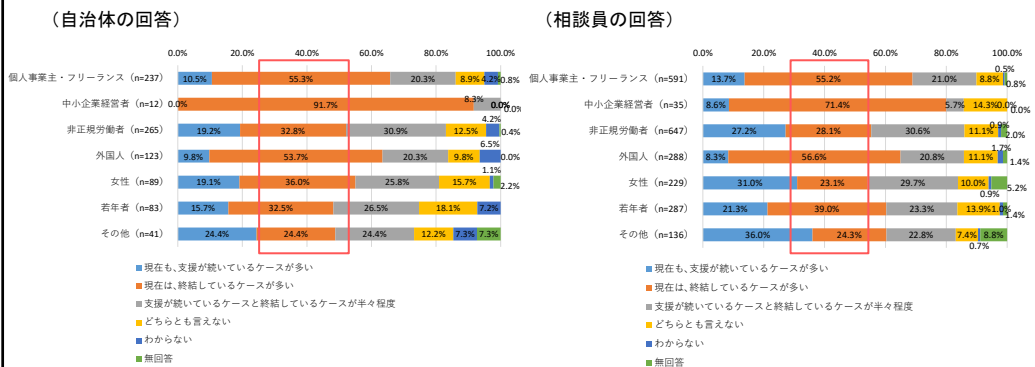
新たな相談者層の主訴(複数回答3つまで)



# 1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層(新たな相談者層)

現在も支援が続いているか(単数回答)

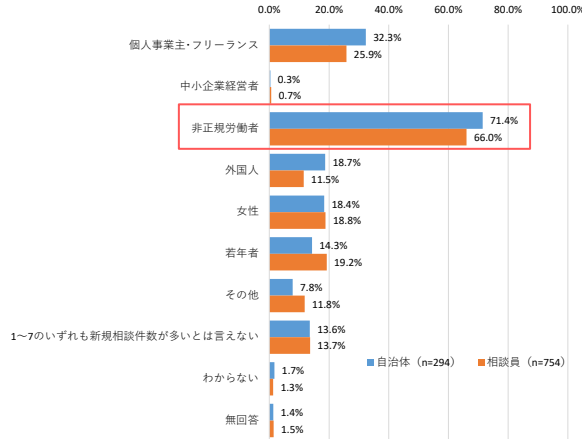
- 新型コロナウイルス感染症の影響で新規相談件数が増加した新たな相談者層の現在の支援の状況は、「個人事業主・フリーランス」「外国人」については、「現在は、最終しているケースが多い」という回答が半数程度だった。(個人事業主・フリーランス: 自治体55.3%、相談員55.2%、外国人: 自治体53.7%、相談員56.6%)
- 一方、「非正規労働者」「女性」「若年者」については、「現在は、最終しているケースが多い」という回答は3~4割程度だった。(非正規労働者: 自治体32.8%、相談員28.1%、女性: 自治体36.0%、相談員23.1%、若年者: 自治体32.5%、相談員39.0%)



## 1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層(新たな相談者層)

### 現在も新規相談件数が多い対象者(複数回答3つまで)

- 現在も新規相談件数が多い対象者については、自治体の回答、相談員の回答いずれにおいても、「非正規労働者」の割合が高かった。(自治体:71.4%、相談員66.0%)

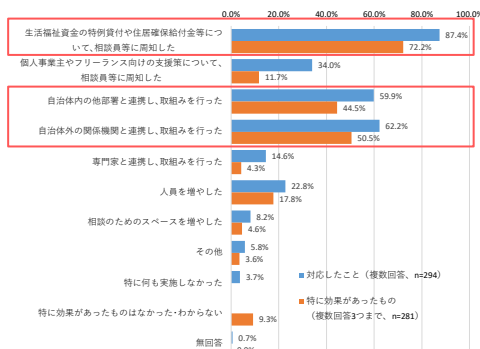


## 1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層(新たな相談者層)

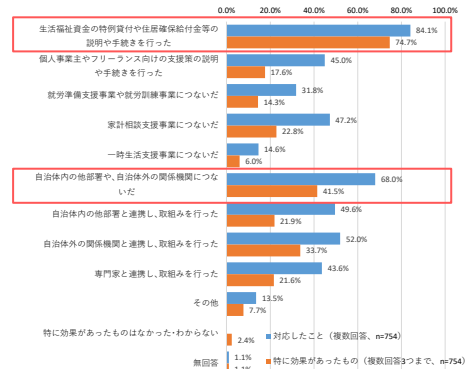
### 新たな相談者層への対応

- 新たな相談者層について自治体に対応したことは、「生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金等について、相談員等に周知した」、「自治体内の他部署」や「自治体外の関係機関」と連携し、取組みを行った」の割合が高かった(それぞれ87.4%、59.9%、62.2%)。「人員を増やした」自治体は22.8%にとどまった。
- 相談員の対応についても、「生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金等の説明や手続きを行った」「自治体内の他部署や、自治体外の関係機関につないだ」の割合が高かった(それぞれ84.1%、68.0%)。

#### (自治体の回答)



#### (相談員の回答)



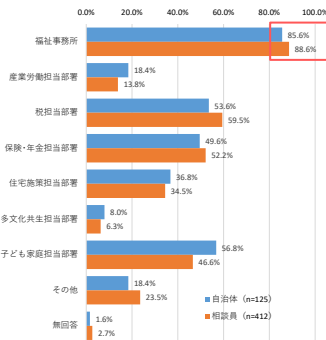


## 1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層(新たな相談者層)

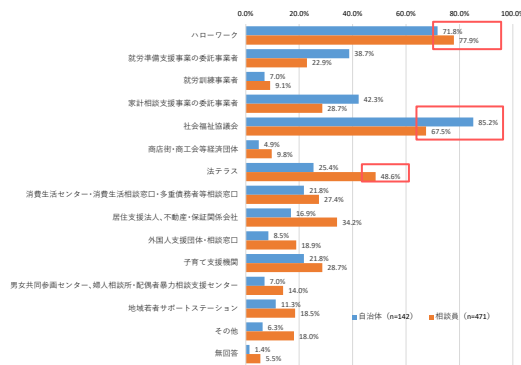
### つないだ・連携した自治体内の他部署・関係機関(複数回答)

- 自治体(生活困窮者自立支援制度の所管部局)が連携した自治体内の他部署は、「福祉事務所」(85.6%)、「子ども家庭担当部署」(56.8%)、「税担当部署」(53.6%)の順に割合が高かった。自治体外の関係機関については、「社会福祉協議会」が85.2%、「ハローワーク」が71.8%だった。
- 相談員がつないだ、あるいは連携した自治体内の他部署は、「福祉事務所」(88.6%)、「税担当部署」(59.5%)、「保険・年金担当部署」(52.2%)の順に割合が高かった。自治体外の関係機関については、「ハローワーク」(77.9%)、「社会福祉協議会」(67.5%)に次いで、「法テラス」(48.6%)の割合が高かった。

(自治体内の他部署)



(自治体外の関係機関)



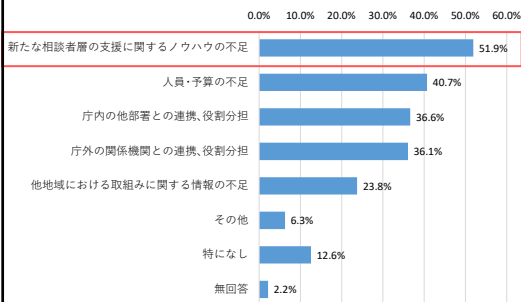
12 Mitsubishi UFJ Research and Consulting

## 1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層(新たな相談者層)

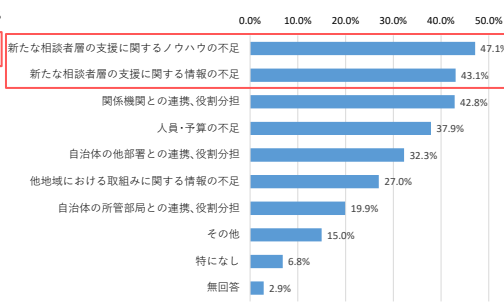
### 新たな相談者層の支援に関する課題(複数回答)

- 新たな相談者層の支援に関する課題について、自治体の回答では「新たな相談者層の支援に関するノウハウの不足」(51.9%)、「人員・予算の不足」(40.7%)の順に割合が高かった。
- 相談員の回答では、新たな相談者層の支援に関する「ノウハウの不足」(47.1%)や「情報の不足」(43.1%)の割合が高かった。

(自治体の回答)



(相談員の回答)



13 Mitsubishi UFJ Research and Consulting

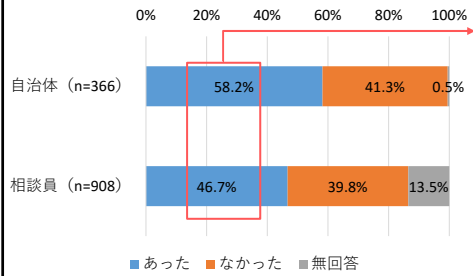


## 1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層(新たな相談者層)

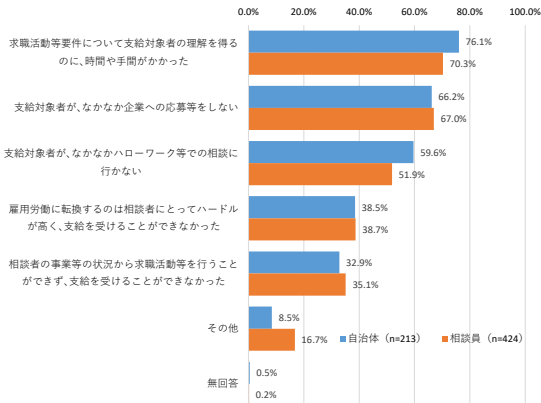
### 住居確保給付金の求職活動等要件について問題になった事例

- 住居確保給付金の求職活動等要件について、個人事業主やフリーランス、中小企業経営者への支給において、問題になった事例は「あった」と回答した自治体が58.2%だった。また、相談員の回答をみると、「あった」が46.7%だった。
- 問題になった事例の内容は、「求職活動等要件について支給対象者の理解を得るのに、時間や手間がかかった」が、自治体、相談員の回答のいずれも7割を超えていた。(自治体76.1%、相談員70.3%)

(事例の有無:単数回答)



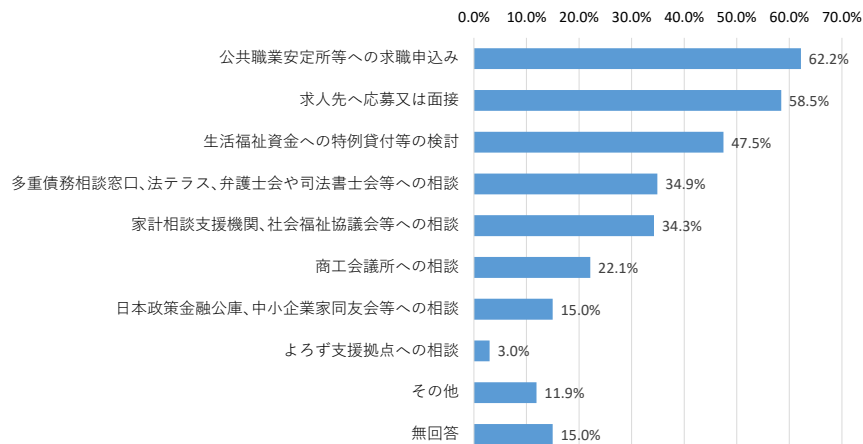
(事例の内容:複数回答)



## 1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層(新たな相談者層)

### 定期的な面接における個人事業主等への指示(複数回答)

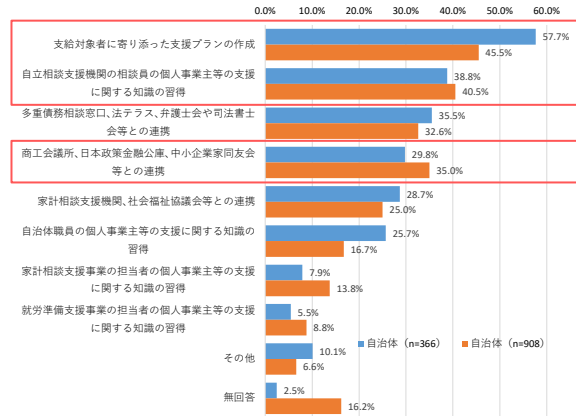
- 相談員が行う、定期的な面接における個人事業主等への指示については、「公共職業安定所等への求職申込み」が62.2%、「求人先へ応募又は面接」が58.8%だった。



## 1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層(新たな相談者層)

### 個人事業主等に向けた求職活動等要件の設定、支援に必要なこと(複数回答)

- 個人事業主等に向けた求職活動等要件の設定、支援に必要なことは「支援対象者に寄り添った支援プランの作成」、「自立相談支援機関の相談員の個人事業主等の支援に関する知識の習得」の割合が高かった。  
(自治体:57.7%、38.8%、相談員:45.5%、40.5%)
- 自治体の29.8%、相談員の35.0%が「商工会議所、日本金融公庫、中小企業家同友会等との連携」を挙げているが、現時点で連携している割合は低い。(「商店街・商工会等経済団体」:自治体4.9%、相談員9.8%、14ページ参照)



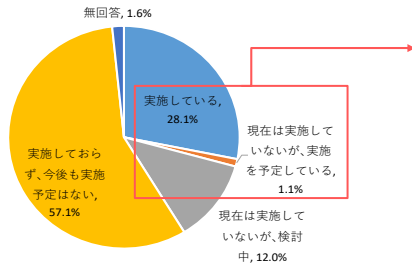
## 2. 相談員等を支援する取組み

## 2. 相談員等を支援する取組み

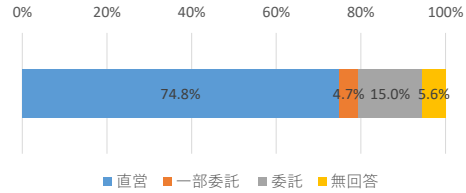
### 自治体における相談員等を支援する取組みの実施状況(単数回答)

- 自治体における相談員等を支援する取組みの実施状況は、「実施している」が28.1%、「現在は実施していないが、実施を予定している」が1.1%だった。
- 相談員等を支援する取組みを「実施している」及び「現在は実施していないが、実施を予定している」自治体にその実施方法を尋ねたところ、「直営」が74.8%だった。また、事業の運営方法は「対面のみ」が59.8%だった。

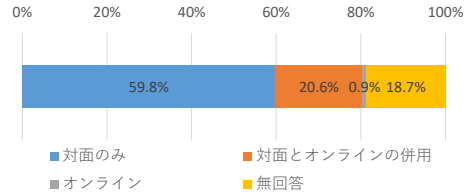
(実施の有無:n=366)



(実施方法:n=107)



(事業の運営方法:n=107)

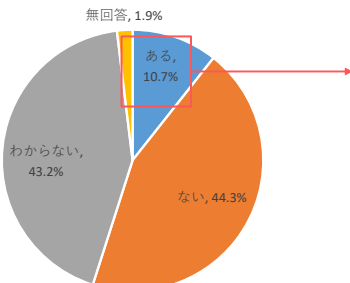


## 2. 相談員等を支援する取組み

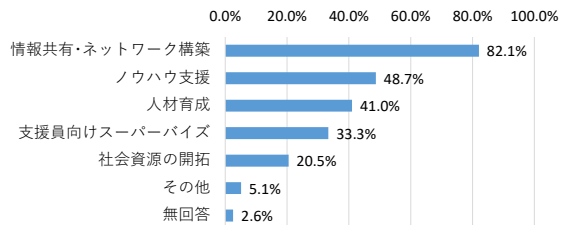
### 自治体における中間支援組織についての把握

- 自治体内、あるいは自治体の都道府県内における中間支援組織(相談員同士のネットワーク、相談員等を支援する民間団体の取組み)について、「ある」の回答は10.7%だった。
- また、その活動内容は「情報共有・ネットワーク構築」が82.1%(32件)だった。

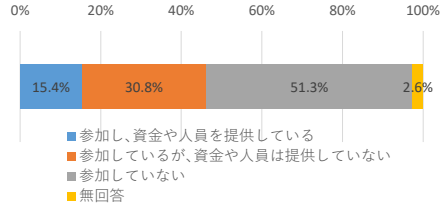
(中間支援組織の有無:単数回答、n=366)



(活動内容:複数回答、n=39)



(運営への参加状況:複数回答、n=39)



※具体的な中間支援組織の名称:  
 北海道困窮者支援ネットワーク(後方支援プロジェクト)  
 千葉県生活困窮者自立支援実務者ネットワーク  
 印旛地域生活困窮者自立支援ネットワーク協議会、マーガレットの会  
 かながわ生活困窮者自立支援ネットワーク  
 京都自立就労サポートセンター / 等

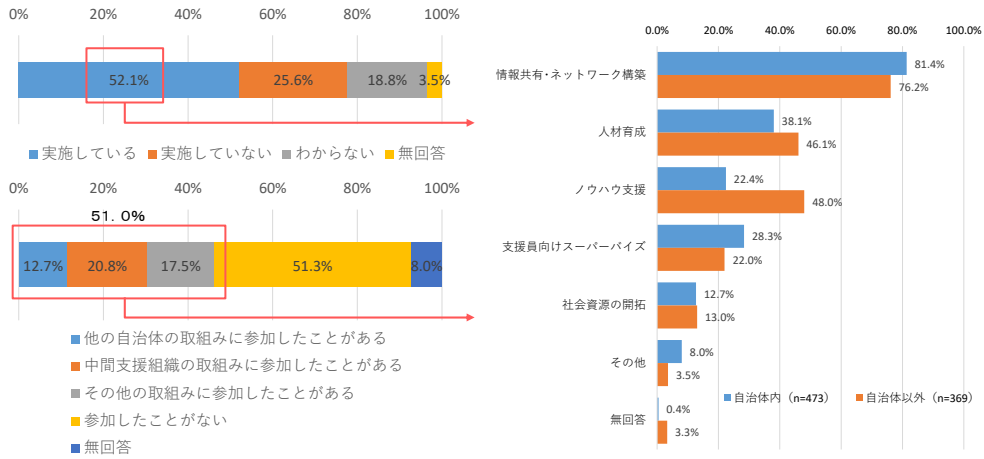
## 2. 相談員等を支援する取組み

### 相談員等における、相談員等を支援する取組みの把握・参加状況

- 相談員に、所属する自治体内における相談員の支援の取組みについて尋ねたところ、「実施している」が52.1%だった。また、所属する自治体以外の取組みに参加したことがあるのは51.0%だった。
- 取組みの内容は「情報共有・ネットワーク構築」の割合が高い。（所属自治体内81.4%、所属自治体外76.2%）

（所属自治体内の状況：単数回答、n=908）

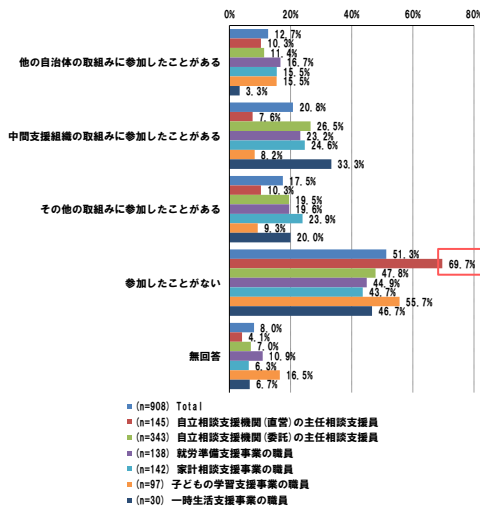
（取組みの内容）



## 2. 相談員等を支援する取組み

### 相談員の職種別 相談員等を支援する取組みへの参加状況 (n=908)

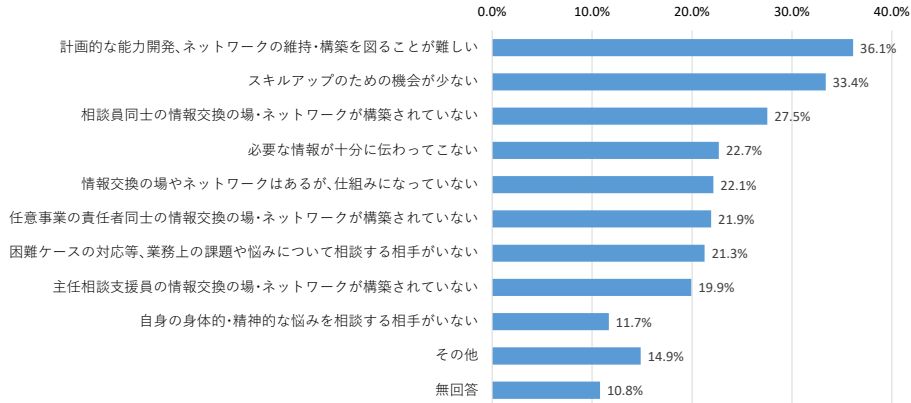
- 相談員等を支援する取組みへの参加状況を職種別にみると、「自立相談支援機関(直営)の主任相談支援員」では、「参加したことがない」の割合が69.7%だった。



## 2. 相談員等を支援する取組み

相談員等の支援における課題(複数回答、n=908)

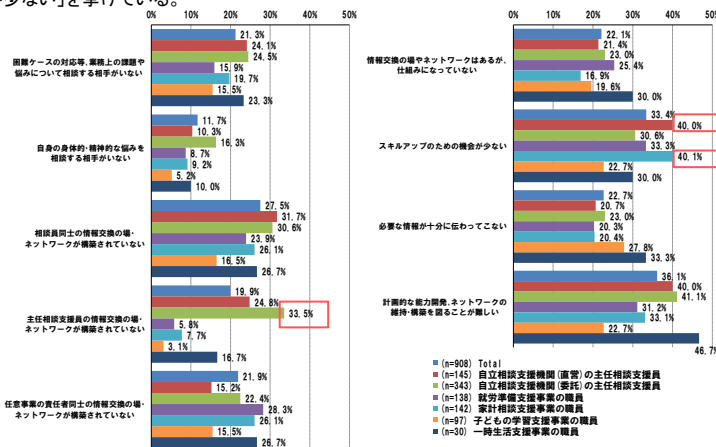
- 相談員本人に、相談員等の支援における課題について尋ねたところ、「計画的な能力開発、ネットワークの維持・構築を図ることが難しい」が36.1%、「スキルアップのための機会が少ない」が33.4%だった。



## 2. 相談員等を支援する取組み

相談員の職種別 相談員等の支援における課題(複数回答、n=908)

- 相談員の職種別に、相談員等の支援における課題をみると、「自立相談支援機関(委託)の主任相談支援員」の33.5%が「主任相談支援員の情報交換の場・ネットワークが構築されていない」を挙げている。
- また、「自立相談支援機関(直営)の主任相談支援員」及び「家計相談支援事業の職員」の約4割が「スキルアップのための機会が少ない」を挙げている。



## 2 アンケート調査結果(自治体)

### 2-1 調査の概要

#### 2-1-1 調査目的

主に以下の3点を目的に調査を実施した。

- ①新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層に対する支援ノウハウや課題、必要とする支援策の把握
- ②相談員等を支援する体制構築、取組状況の把握
- ③中間支援組織の認知度、連携状況の把握

#### 2-1-2 調査対象

福祉事務所設置自治体(906)における生活困窮者自立支援制度の主管部局

※都道府県に対しては、F3から問4までは郡部の事業について、問5から問7までは都道府県の立場で回答を求めた。

#### 2-1-3 調査方法

電子メールによる配付・回収

#### 2-1-4 調査期間

令和4年11月30日～12月22日

ただし、回収率向上のため、令和5年1月6日到着分迄を集計対象に含めた。

#### 2-1-5 主な調査項目

- －コロナ対応を振り返り、新たな相談者層に対して行った自治体としての対応、課題
- －今後同様の事態が起きる場合に備えての留意点、対応しておきたいこと
- －個人事業主等における住居確保給付金の課題
- －相談員等を支援する取組の現状
- －中間支援組織の認知状況、(認知している場合)組織の名称、連携状況 / 等

#### 2-1-6 回収状況

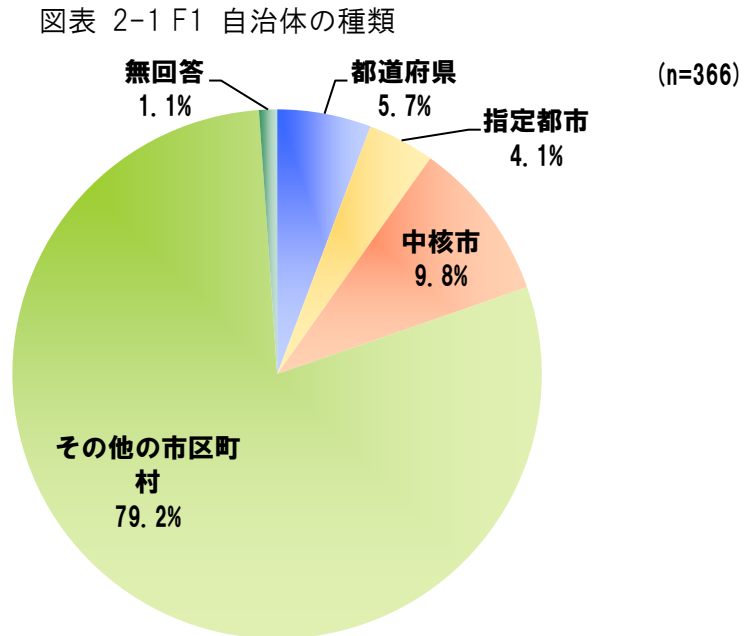
回収数 366 件(回収率 40.4%)

## 2-2 調査結果

### 2-2-1 回答者概要

#### (1) F1 自治体の種類

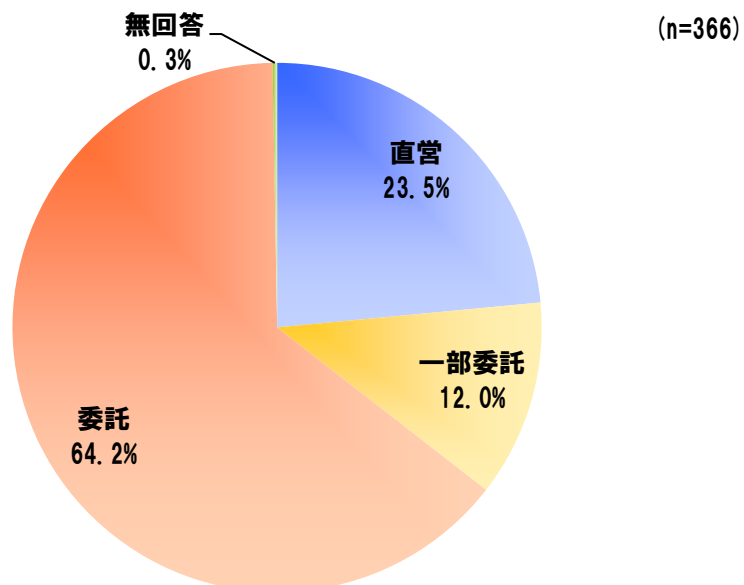
「その他の市区町村」の割合が最も高く79.2%となっている。次いで、「中核市(9.8%)」、「都道府県(5.7%)」となっている。



#### (2) F3 自立相談支援事業の実施方法

「委託」の割合が最も高く64.2%となっている。次いで、「直営(23.5%)」、「一部委託(12.0%)」となっている。

図表 2-2 F3 自立相談支援事業の実施方法

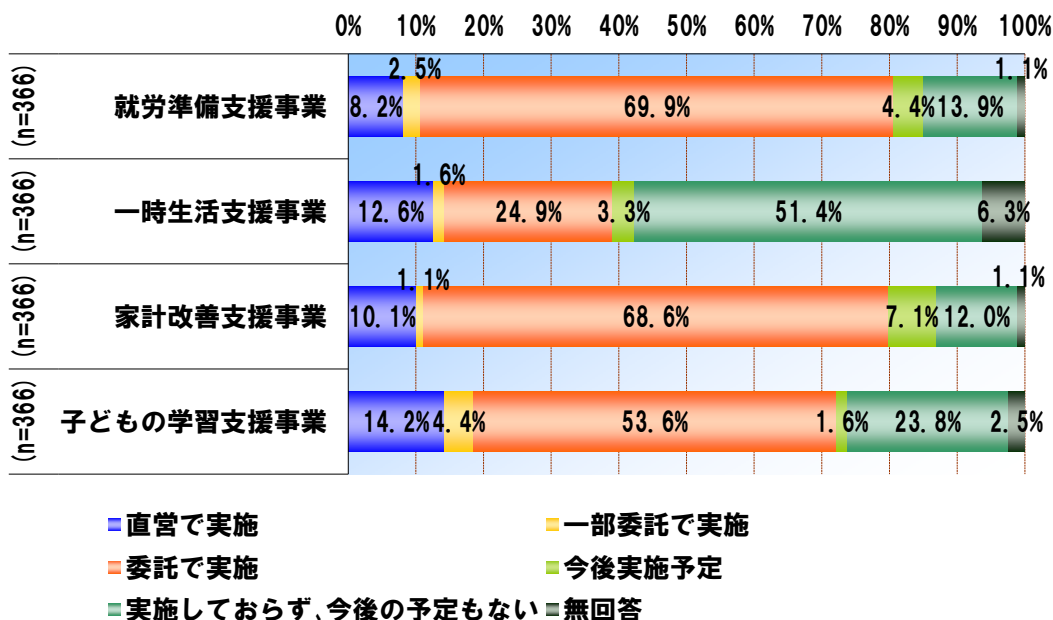




### (3) F4 任意事業の実施状況

令和4年10月1日時点での任意事業の実施状況について尋ねた。就労準備支援事業、家計改善支援事業、子どもの学習支援事業については「委託で実施」の割合が50%を超えて最も高く、一時生活支援事業については「実施しておらず、今後の予定もない」の割合が最も高くなっている。

図表 2-3 F4(1) 任意事業の実施状況



### 2-2-2 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層について

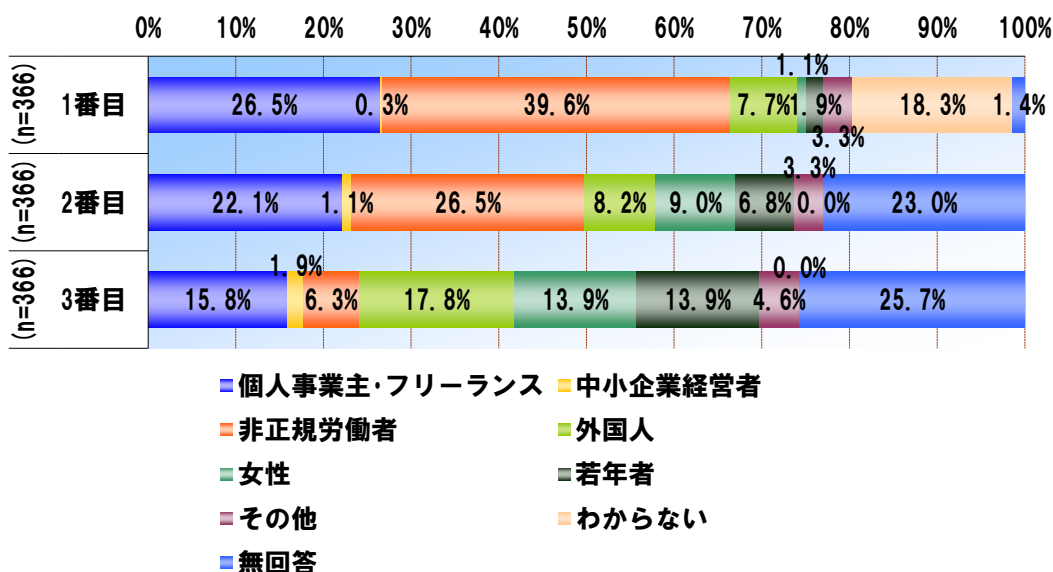
#### (1) 新たな相談者層について

##### ① 問1(1) 新規相談件数が増えたと思われる対象者

##### 1) 問1(1) 新型コロナの影響で、新規相談件数が増えた対象者(1番目～3番目)

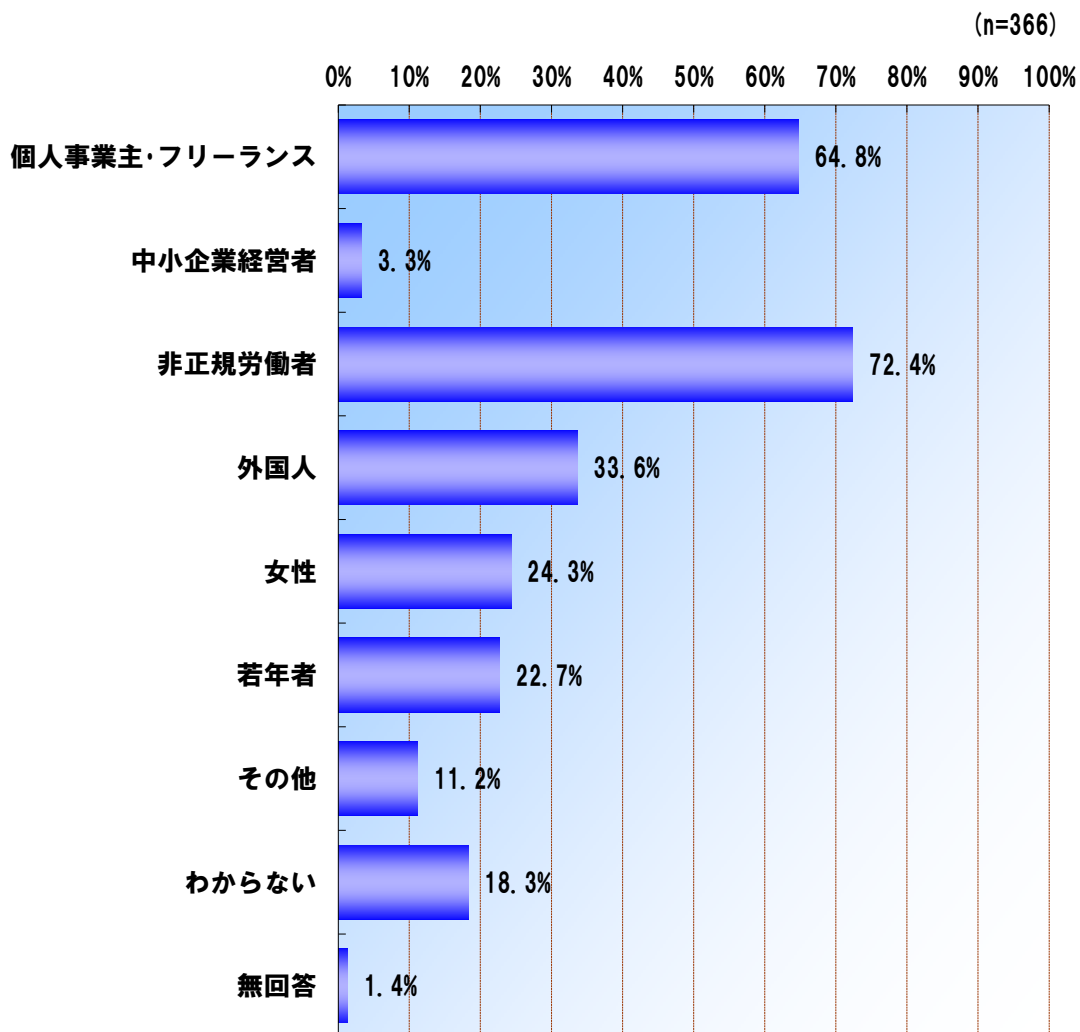
新型コロナウイルス感染症の影響で相談件数が増えたと思われる対象者について、増えた順に1番目から3番目まで回答を求めた。1番目についてみると、「非正規労働者」の割合が39.6%と最も高く、「個人事業主・フリーランス(26.5%)」、「わからない(18.3%)」が次いでいる。

図表 2-4 問1(1) 新型コロナの影響で、新規相談件数が増えた対象者(1～3番目)



参考までに、1番目から3番目までの回答を積み上げると、「非正規労働者」の割合が72.4%と最も高く、「個人事業主・フリーランス(64.8%)」、「外国人(33.6%)」が次いでいる。

図表 2-5 問 1(1) 新型コロナの影響で、新規相談件数が増えた対象者（積み上げ）（MA）



(注) その他: 「高齢者」「高齢の就労者」「自営業の高齢者、非正規職員」「正規雇用労働者」「精神疾患を抱えた方」「8050世帯」など

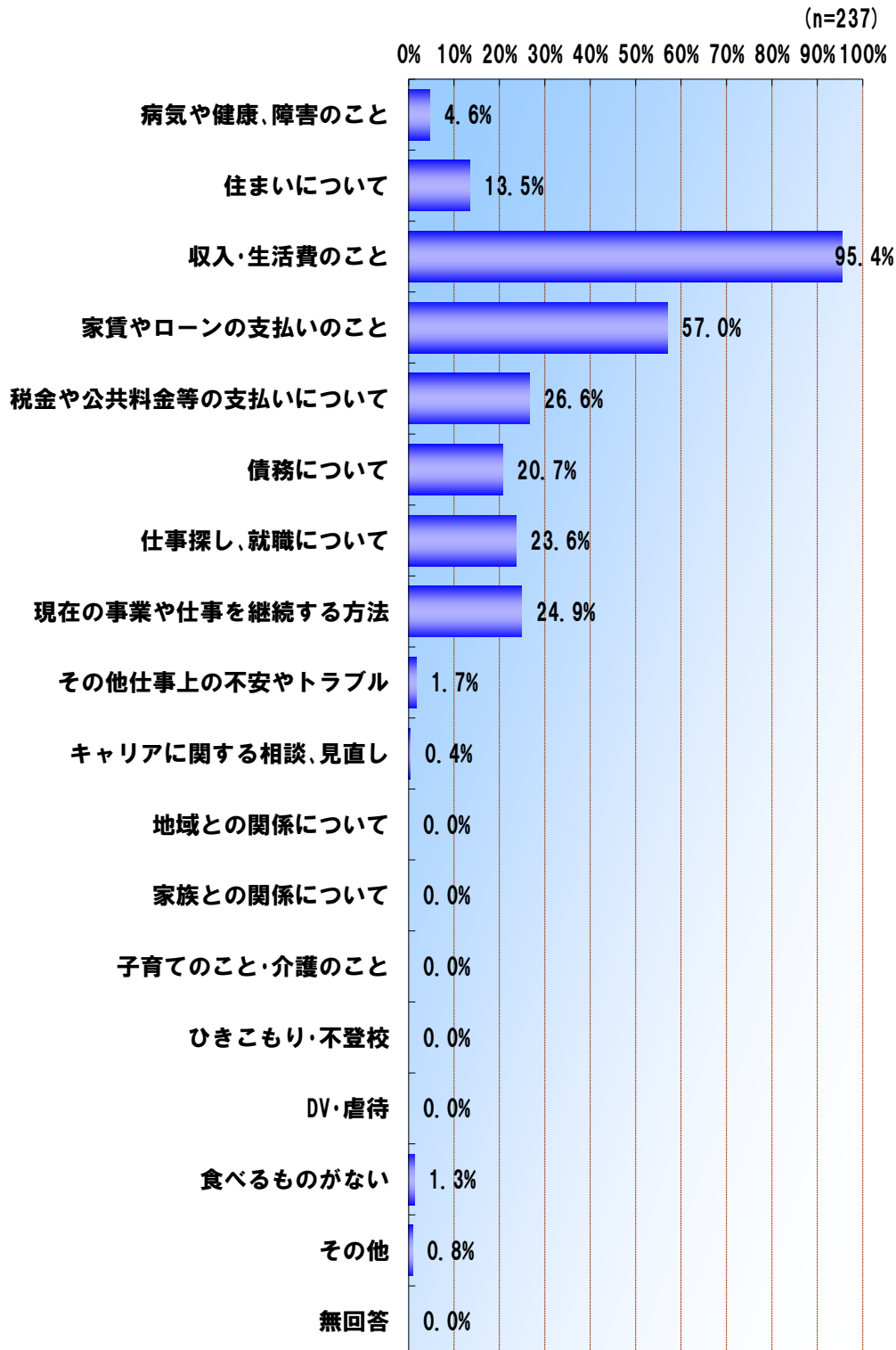
② 問 1(2) 対象者の主訴

問 1(1)で回答した対象者の主訴を、対象者別に3つまで尋ねた。

1) 問 1(2)1 個人事業主・フリーランス

「収入・生活費のこと」の割合が最も高く 95.4%となっている。次いで、「家賃やローンの支払いのこと(57.0%)」、「税金や公共料金等の支払いについて(26.6%)」となっている。

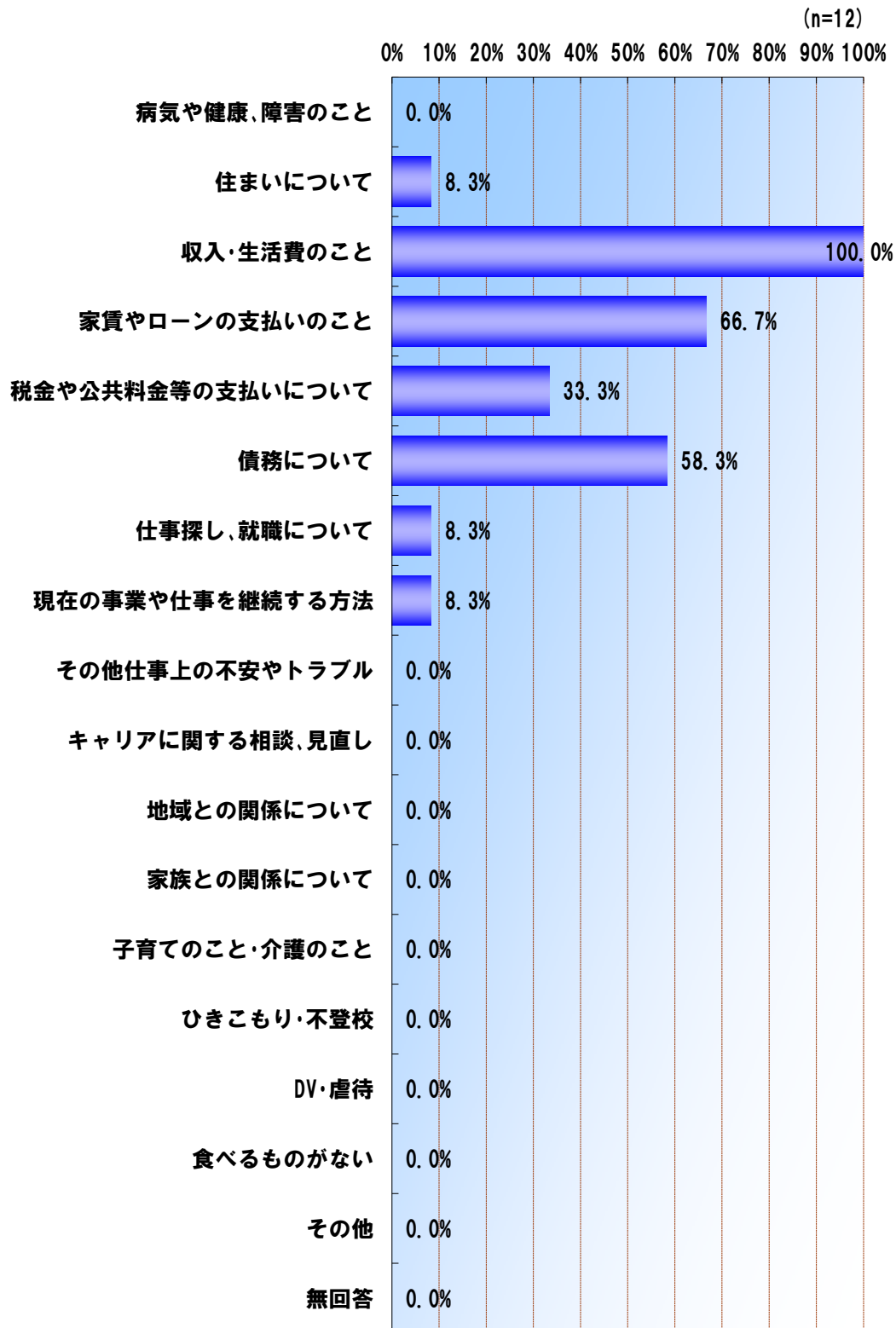
図表 2-6 問 1(2)1 主訴\_個人事業主・フリーランス (3LA)



2) 問 1(2)2 主訴\_中小企業経営者

「収入・生活費のこと」の割合が最も高く100.0%となっている。次いで、「家賃やローンの支払いのこと(66.7%)」、「債務について(58.3%)」となっている。

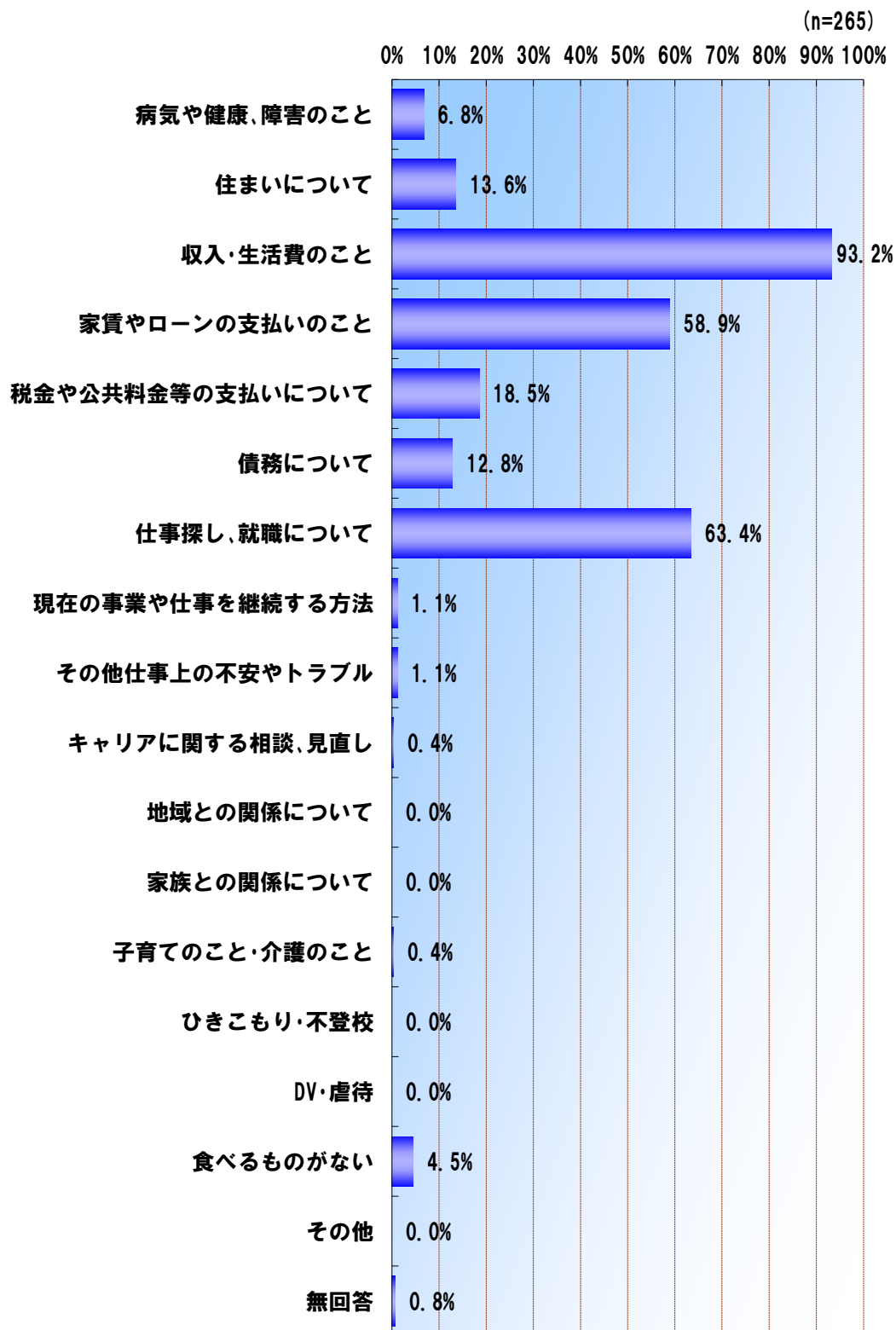
図表 2-7 問 1(2)2 主訴\_中小企業経営者 (3LA)



### 3) 問 1(2)3 主訴\_非正規労働者

「収入・生活費のこと」の割合が最も高く 93.2%となっている。次いで、「仕事探し、就職について (63.4%)」、「家賃やローンの支払いのこと(58.9%)」となっている。

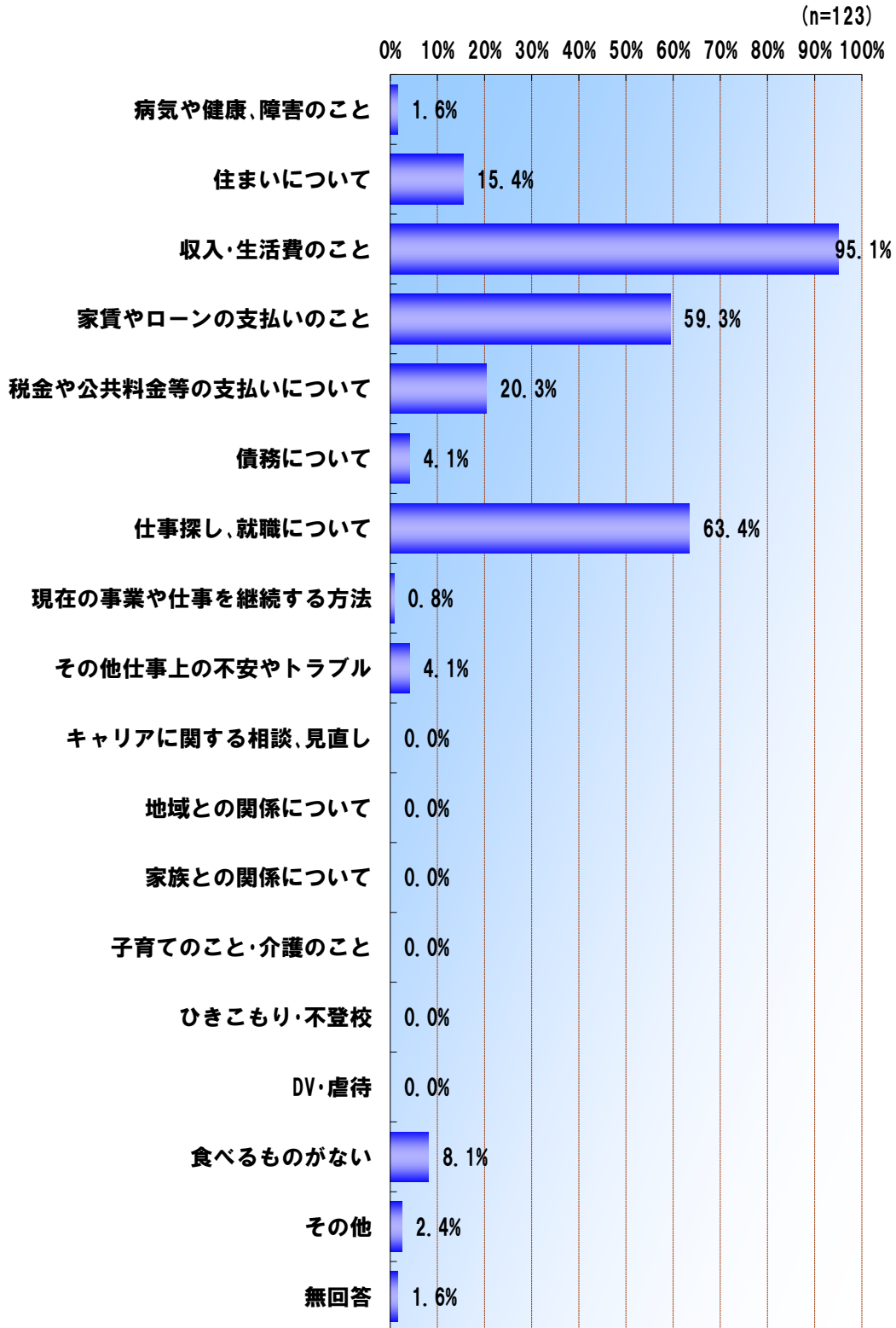
図表 2-8 問 1(2)3 主訴\_非正規労働者 (3LA)



4) 問 1(2)4 主訴\_外国人

「収入・生活費のこと」の割合が最も高く 95.1%となっている。次いで、「仕事探し、就職について (63.4%)」、「家賃やローンの支払いのこと(59.3%)」となっている。

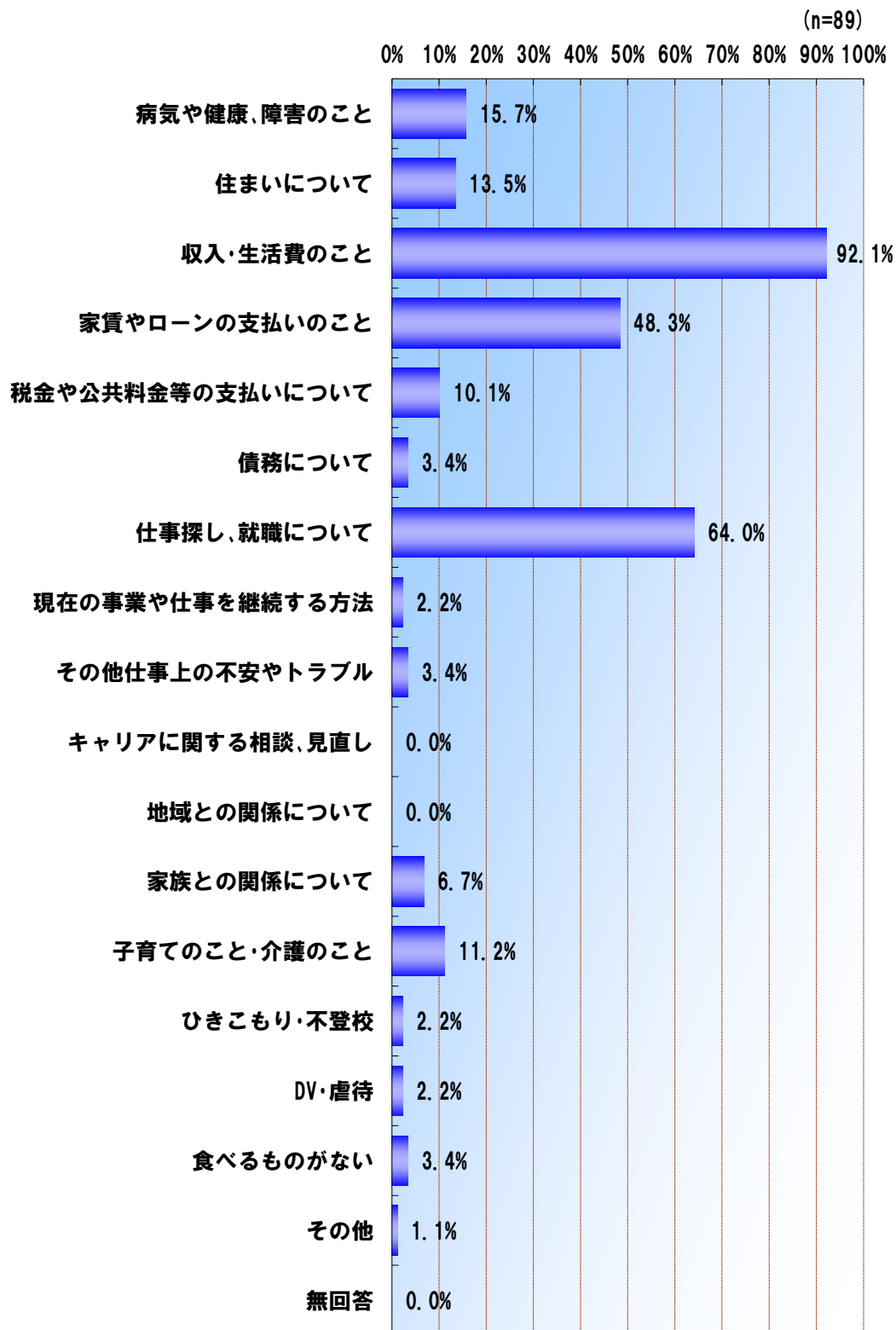
図表 2-9 問 1(2)4 主訴\_外国人 (3LA)



5) 問 1(2)5 主訴\_女性

「収入・生活費のこと」の割合が最も高く 92.1%となっている。次いで、「仕事探し、就職について (64.0%)」、「家賃やローンの支払いのこと(48.3%)」となっている。

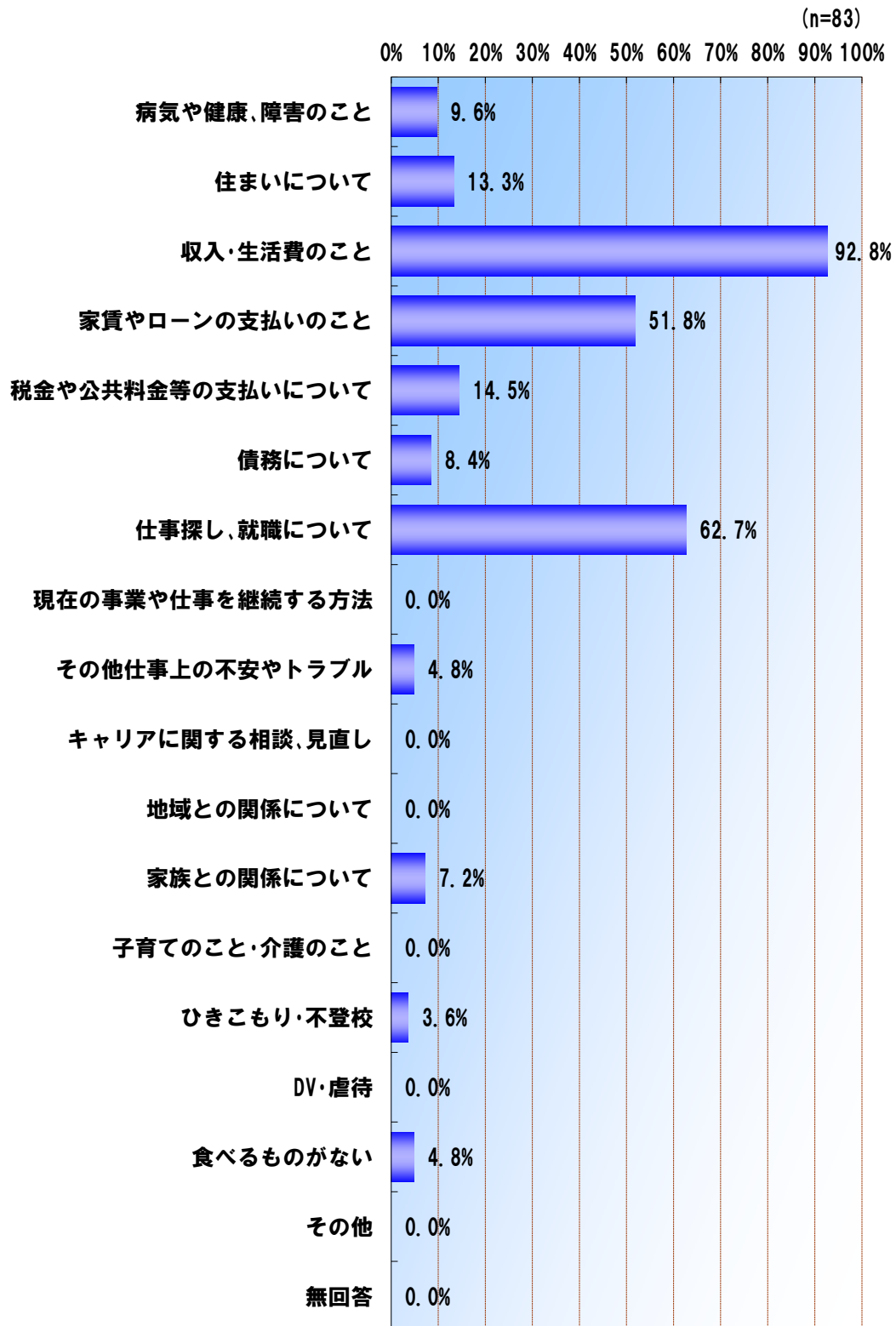
図表 2-10 問 1(2)5 主訴\_女性 (3LA)



6) 問 1(2)6 主訴\_若年者

「収入・生活費のこと」の割合が最も高く 92.8%となっている。次いで、「仕事探し、就職について (62.7%)」、「家賃やローンの支払いのこと(51.8%)」となっている。

図表 2-11 問 1(2)6 主訴\_若年者 (3LA)

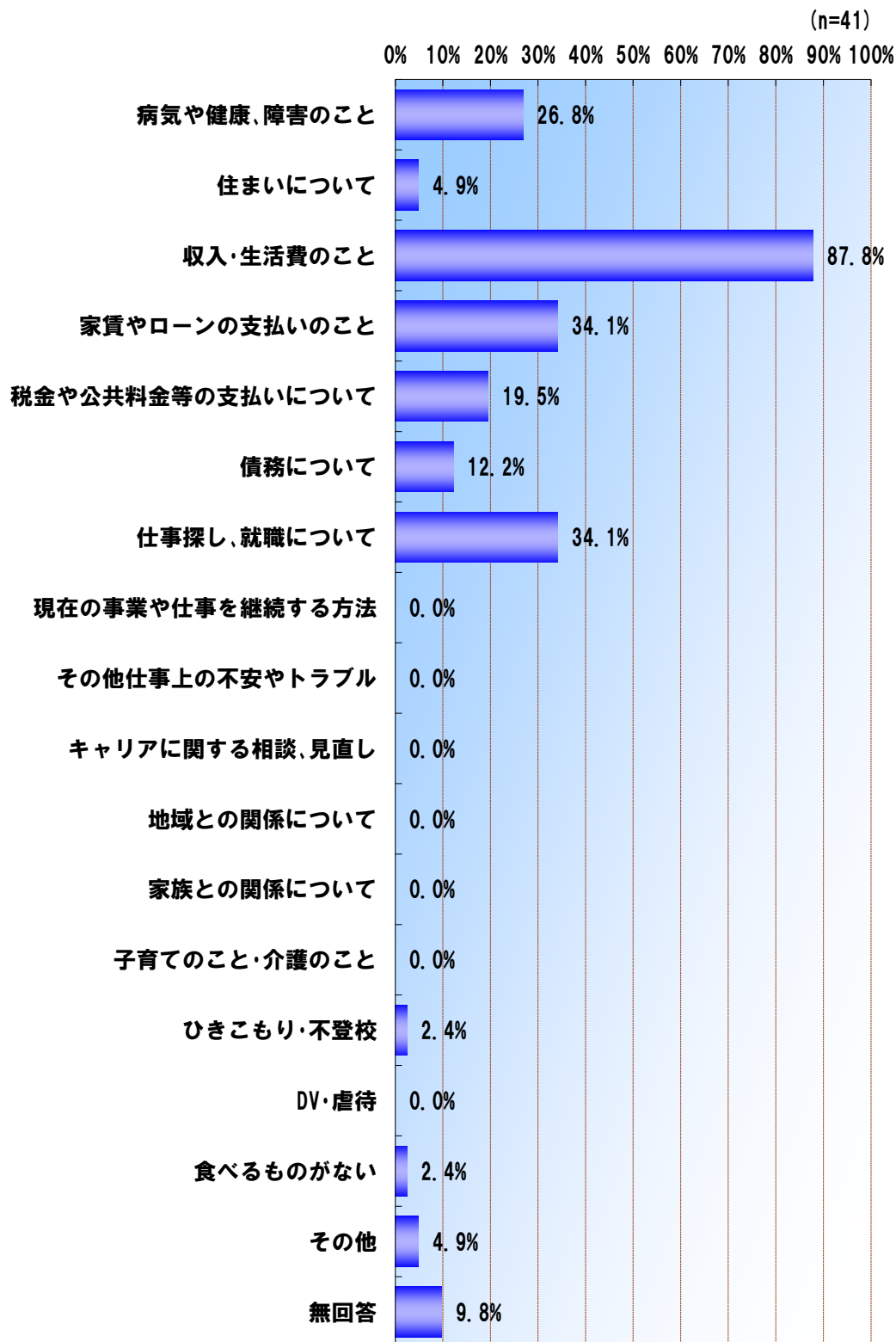




7) 問 1(2)7 主訴\_その他

「収入・生活費のこと」の割合が最も高く 87.8%となっている。次いで、「家賃やローンの支払いのこと (34.1%)」、「仕事探し、就職について(34.1%)」、「病気や健康、障害のこと(26.8%)」となっている。

図表 2-12 問 1(2)7 主訴\_その他 (3LA)

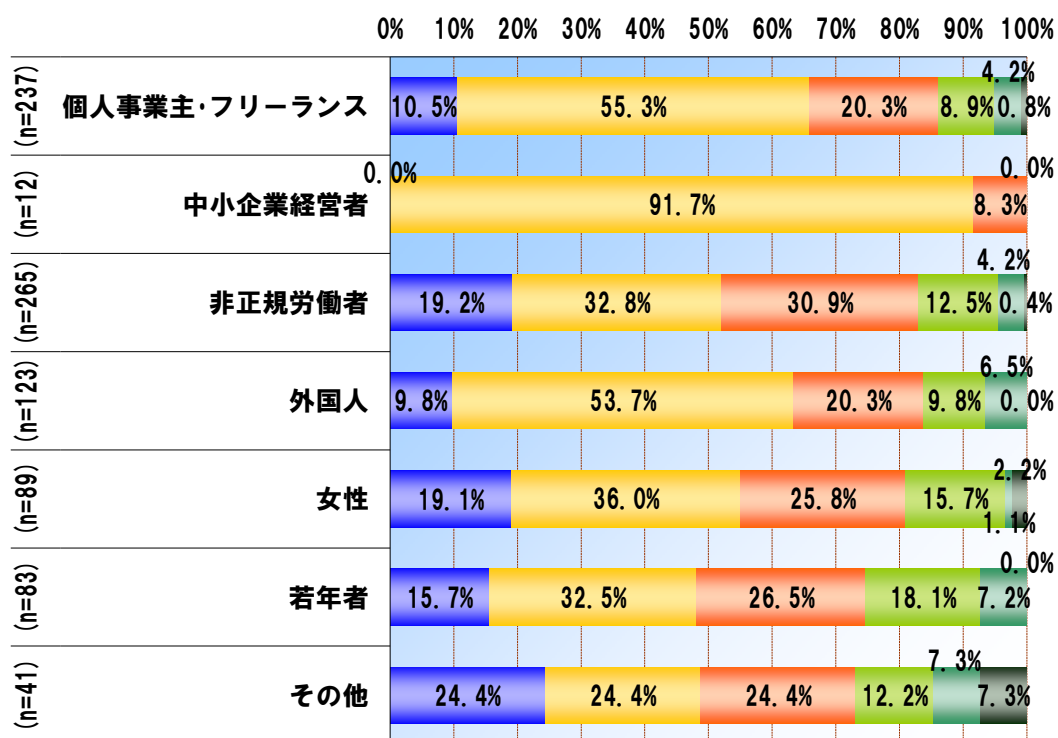


### ③ 問 1(3) 現在の支援状況

問1(1)で回答した対象者について、現在の支援状況を尋ねた。いずれの対象者についても「現在は、終結しているケースが多い」の割合が最も高くなっている。「現在も、支援が続いているケースが多い」とする割合が比較的高いのは、「その他(24.4%)」「非正規労働者(19.2%)」「女性(19.1%)」である。

支援が終わっていないケースに着目するため、「現在も、支援が続いているケースが多い」と「支援が続いているケースと終結しているケースが半々程度」の割合を合計すると、「非正規労働者」は50.2%、「女性」は44.9%、「若年者」42.2%で40%超、「個人事業主・フリーランス」30.8%、「外国人」30.1%で30%程度となっている。

図表 2-13 問 1(3)1 現在の支援状況

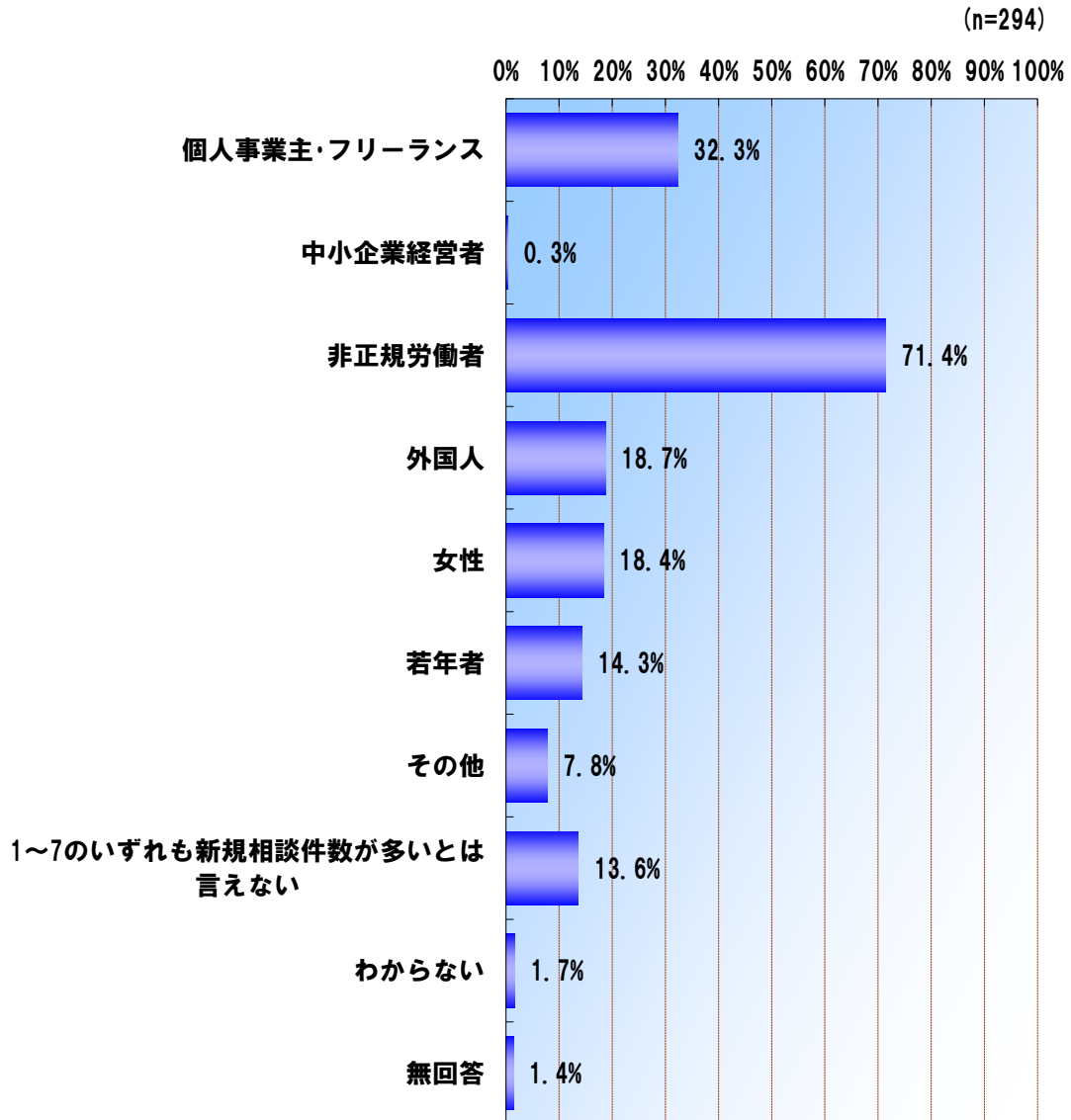


- 現在も、支援が続いているケースが多い
- 現在は、終結しているケースが多い
- 支援が続いているケースと終結しているケースが半々程度
- どちらとも言えない
- わからない
- 無回答

④ 問 1(4) 現在も新規相談件数の多い対象者

問1(1)で回答した対象者について、現在もなお相談件数の多い対象者を3つまで尋ねた。「非正規労働者」の割合が71.4%を占めて最も高くなっている。次いで、「個人事業主・フリーランス(32.3%)」となっている。

図表 2-14 問 1(4) 現在も新規相談件数の多い対象者 (3LA)

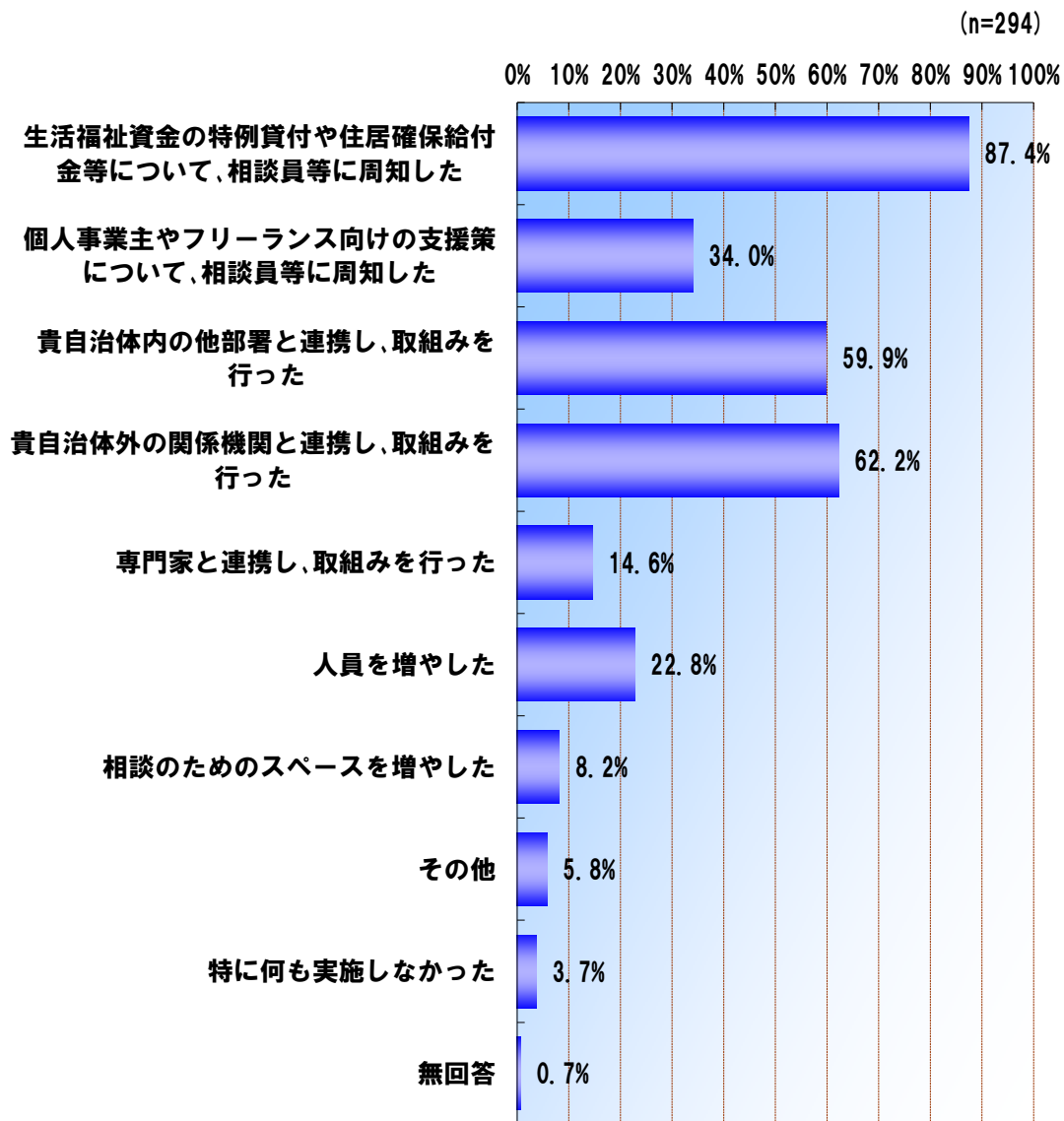


(2) 新たな相談者層への支援について

① 問 2(1) 新たな相談者層への対応

問1(1)で回答した全ての対象者への支援に関して、自治体としてどのような対応を実施したか尋ねた。「生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金等について、相談員等に周知した」の割合が最も高く87.4%となっている。次いで、「貴自治体外の関係機関と連携し、取組みを行った(62.2%)」、「貴自治体内の他部署と連携し、取組みを行った(59.9%)」となっている。

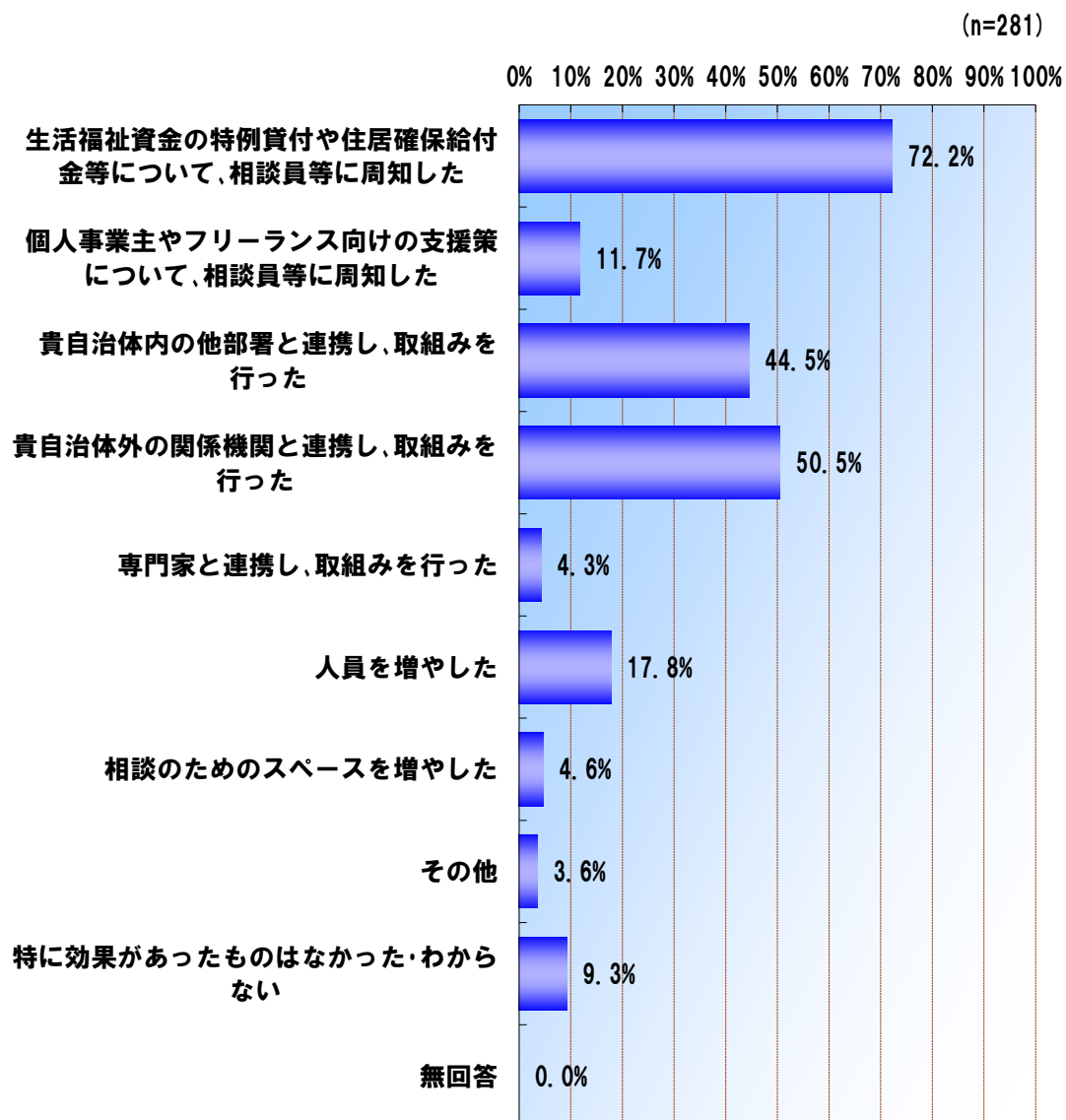
図表 2-15 問 2(1) 新たな相談者層への対応 (MA)



② 問 2(2) 新たな相談者層への対応のうち、特に効果があったもの

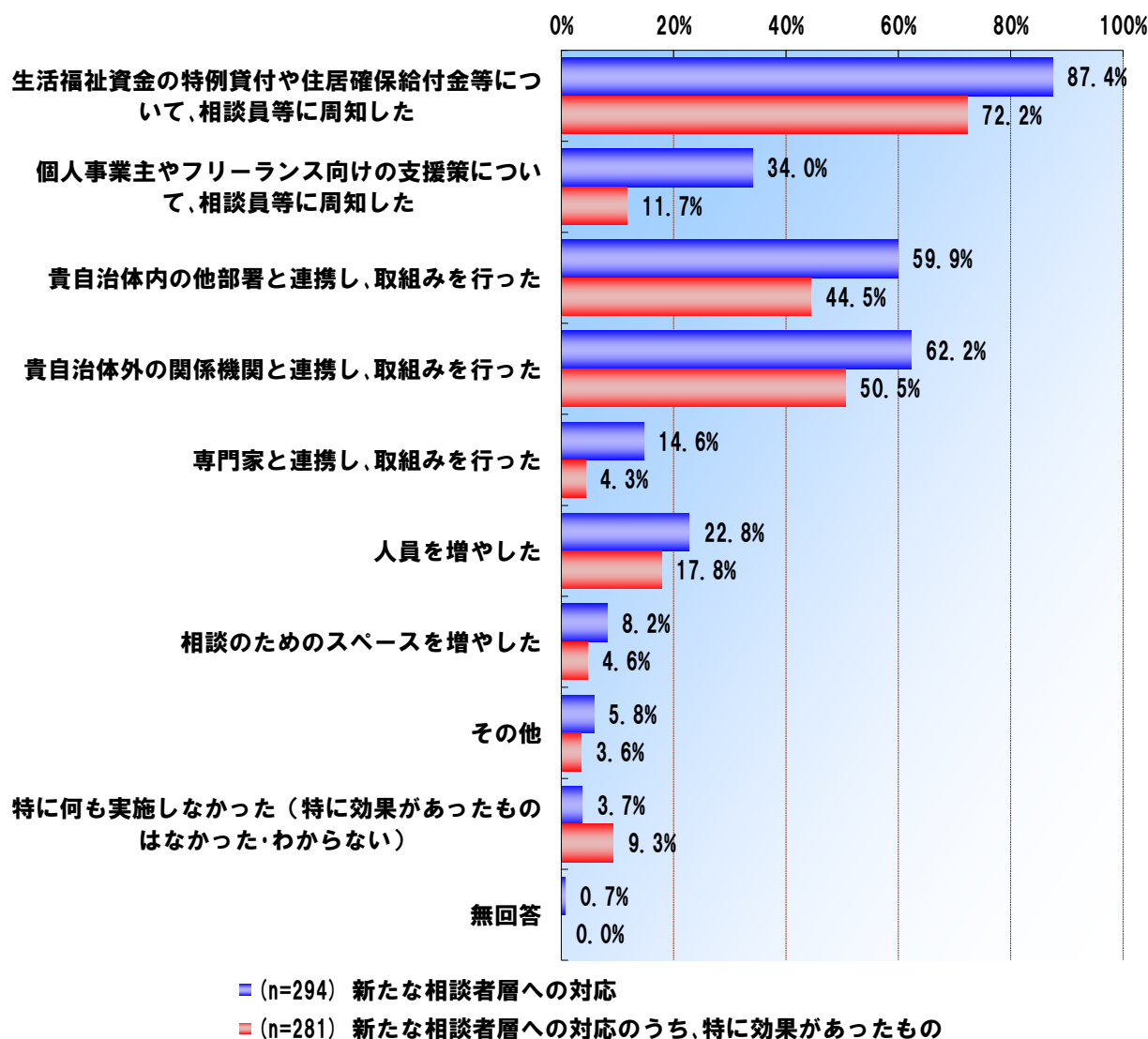
問 2(2)で回答した対応のうち、特に効果があったと思われるものを3つまで尋ねた。「生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金等について、相談員等に周知した」の割合が最も高く72.2%となっている。次いで、「貴自治体外の関係機関と連携し、取組みを行った(50.5%)」、「貴自治体内の他部署と連携し、取組みを行った(44.5%)」となっている。

図表 2-16 問 2(2) 新たな相談者層への対応のうち、特に効果があったもの（3LA）



(参考) 新たな相談者層への対応・そのうち特に効果があったもの

図表 2-17 問 2 新たな相談者層への対応・そのうち特に効果があったもの (MA・3LA)



③ 問 2(3) 新たな相談者層への対応の内容

問 2(2)で回答した対応について具体的な内容を尋ねたところ、以下のような意見があった。

(抜粋)

問 2(2)で選んだ番号	具体的な内容
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活福祉資金の実施主体である社会福祉協議会との連携を強化した。</li> <li>住居確保給付金や自立支援金の申請・相談窓口を自立支援機関に統一することで事業の主旨やその他の支援まで手厚く行えている。</li> <li>制度改正や特例措置に対応するため、迅速且つ効率的な運用になるよう受付・相談体制の簡素化を検討・実施した。</li> <li>従来の住居確保給付金の制度では非該当であった対象者、特例再申請について周知。新たなる対象者について係内のみならず関係が想定される他部署への周知に努めた。社会福祉協議会からの相談者について償還の目途を含めた中長期の生計の回復を目指す上で生活保護申請を提案した。</li> <li>住居確保給付金の制度改正がある度、細かに情報提供を行った。改正内容について、自立支援機関と福祉部局とで理解の齟齬が生じないよう、コミュニケーションをとり、必要に応じマニュアルを作成した。</li> </ul>

問 2(2) で選んだ 番号	具体的な内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住居確保給付金の案内を市の HP で広報したり、窓口で相談に来た場合は、わかりやすいチラシ等で周知を図った。離職した方や、コロナの影響で収入が減少した世帯については、住居確保給付金を申請させた。また、当面の生活費に困っている世帯に対しては、社会福祉協議会の生活福祉資金の特例貸付を案内し、支援に繋げた。</li> <li>・ 相談員向け勉強会実施</li> <li>・ 住居確保給付金・自立支援金の支給要件等を記載した簡易的なマニュアルを作成し、相談員へ周知</li> <li>・ 月 1～2 回定例会議中に最新情報を共有し、不明な点がないように会議間でミニ研修を実施した。</li> <li>・ 生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金について、各相談員にマニュアルや対応事例、Q&amp;A を配布し、周知・情報共有を行った。また、申請期限の延長など、制度改革があった場合は、市公式ホームページで公開するとともに、各相談員と情報共有も行った。</li> <li>・ 貸付のニーズについては社会福祉協議会につなぎ、住居確保給付金のニーズについては来庁時に適切な対応ができるよう、担当職員が必ず窓口にいる体制を整え、また就労支援に関しては必要に応じてハローワークの同行などの個別支援を実施した。</li> <li>・ 厚生労働省の「生活を支えるための支援のご案内」を更新があるたびに相談員に供覧。住居確保給付金については、どのような対応をするか、支給担当と相談員で勉強会を開催。制度改革のたびに同様の取り組みを行った。</li> <li>・ 相談員全員と市の担当者で定期的にミーティングを行った。その都度最新の情報を共有し、不明な点等があれば質問を受け付け、皆で理解を深めた。</li> <li>・ 生活福祉資金の特例貸付制度や住居確保給付金などについて、事例などを挙げながら噛み砕いた説明を相談員にメールで行った。(コロナ禍で、感染症対策として人員を半減して対応したうえ、制度改革が頻回で時々刻々内容が変更となったので、研修などは行えなかった。)</li> <li>・ 住居確保給付金の支給事務を効率的に実施するため、管理ツールを開発して、相談員へ活用を促した。</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国の施策や制度改革等通知を逃すことなく確認するとともに、厚労省が作成する「生活を支えるための支援のご案内」を毎月確認し、定例会議(月 1 回)や定例打合せ(月 2 回)の機会に、改正内容を中心に相談員や関係機関等で共有した。</li> <li>・ 庁内の労働部局や市内商工会議所と連携し、支援施策や支援内容について情報共有を図った。</li> <li>・ 経済産業省発行のリーフレット「新型コロナウイルス感染症で影響を受ける事業者の皆様へ」を備え付け、適時配布のうえ説明した。必要に応じて、商工部局につないだ。</li> <li>・ 家賃支援給付金、事業復活支援金、その他中小事業者向け融資など案内可能な特例制度について情報提供に取り組んだ。</li> <li>・ 主には飲食店経営者の相談が多かったように思うが、県が行った飲食店支援などを把握することで相談者が少しでも支援に繋がるきっかけを作れたのではないかと推測する。</li> <li>・ 個人事業主や中小企業経営者が来所時に、利用者毎に使えるような施策を調べ、まとめたものを相談員に周知。都度更新していった。</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生活保護担当係との合同相談やつなぎ支援をおこなっている。</li> <li>・ 市営住宅担当課、こども課、障害担当係等と連携を図り、相談者の住居の紹介、母子家庭の各種手当の受給確認、障害者手帳の交付支援等に努めた。</li> <li>・ 庁内連携会議に参加し、ケーススタディを実施した。</li> <li>・ ひとり親世帯について、子育てこども担当部署と、税の滞納関係は税務課と、住宅関係は市営住宅担当課と連携し、対策を行った。</li> <li>・ 生活保護の受給相談、生活保護担当者から生活保護についてミニ講座を実施</li> <li>・ 消費生活担当部署が実施する多重債務者相談会に、自立相談支援機関の相談員も同席し、相談に応じたところ、家計改善支援事業に繋がるケースが複数あった。</li> <li>・ 自立支援金等の対象とならなかった個人事業主について産業振興課へ情報提供を行った</li> <li>・ 傷病手当金の対象にならないか、また、市税等の免除対象になるのではないかなど、当市担当課へ確認を行った。</li> <li>・ 庁内の無料職業紹介所の利用を促すほか、生活保護・高齢者・子育て等の担当部署と連携し切れ目のない支援を行った。</li> <li>・ 一人親家庭の相談も多く、子育て支援担当と情報を共有しながら支援を行った。</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 圏域における障がい者や子ども支援専門機関や労働金庫との連携による支援</li> <li>・ 居住支援法人や地域企業と連携して居住の安定、就労開始につなげた。</li> <li>・ 社会福祉協議会と連携し、生活福祉資金やフードバンクを活用した。</li> <li>・ 市社会福祉協議会と連携。特例貸付において、利用者と支援員(自立、家計)、社協担当者が一堂に会して手続きを行うことで、情報伝達の迅速・効率化と意思決定の共有化が図られた。</li> <li>・ 「住居確保給付金」や「自立支援金」の就労支援について、ハローワークと連携して事業を進めた。</li> <li>・ 相談者の困窮状況に応じて、社会福祉協議会やハローワーク、市内の社会福祉法人等と連携し、対応を行った。相談者によっては、市職員と相談員、外部関係機関職員と訪問による支援も行った。</li> </ul>

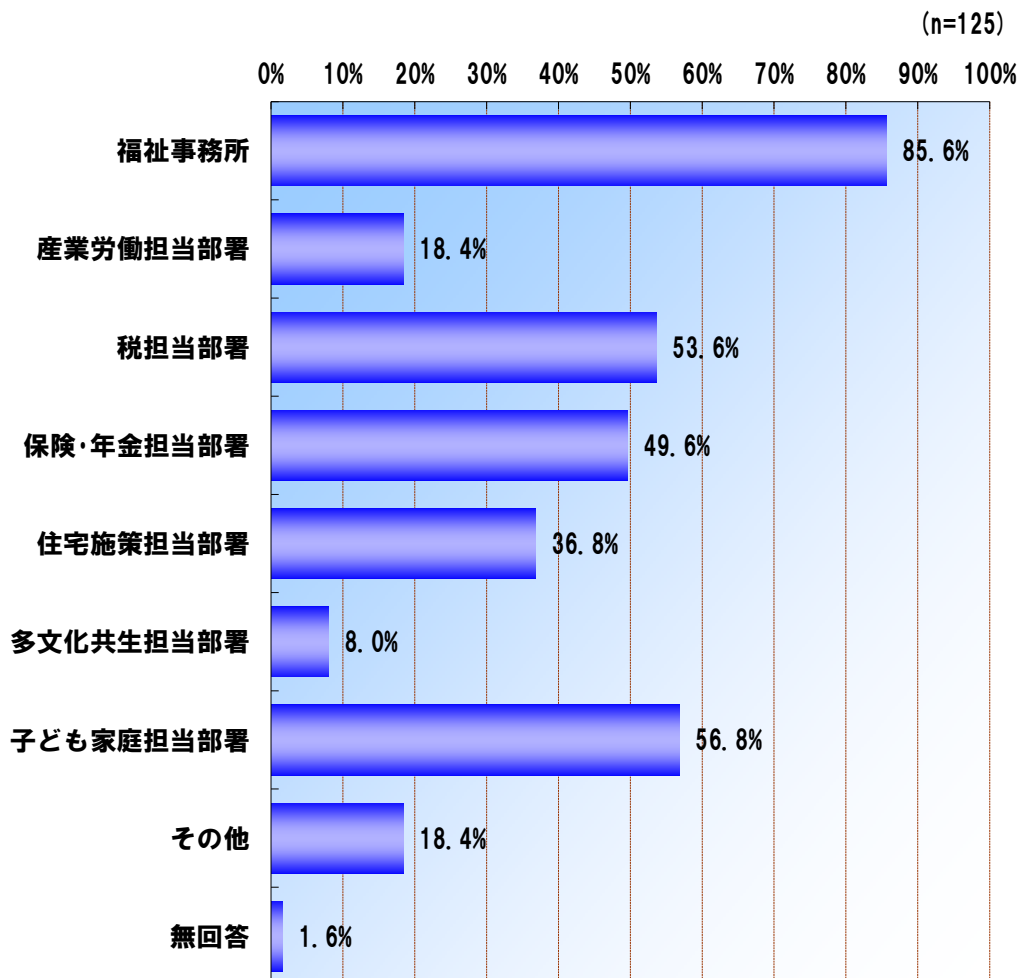
問 2(2) で選んだ 番号	具体的な内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 支援調整会議などの機会を通じて、自立相談支援機関のほか、ハローワーク、社会福祉協議会、法テラス、自治体内の障害部署と就労や家計に関する情報共有・ケース検討などを適宜実施して、連携を図った。</li> <li>・ 法テラスを紹介し、債務整理を勧める</li> <li>・ 若年層の相談者の多くが、不就労や雇い止め等の悩みを抱えており、当市のハローワークや労働局へ案内を行い、情報提供を行った。</li> <li>・ ハローワークとの連携を強化、住居確保給付金や生活福祉資金の相談者に、より丁寧な就労支援を実施。</li> <li>・ ハローワーク、サポートシェアハウス、多文化共生プラザ、松本市社会福祉協議会等と連携しながら対応した。</li> <li>・ 市内のフードバンク実施拠点や子ども食堂実施団体の食料配布情報を都度相談員に提供。特に子ども食堂の情報については、コロナ禍を経て庁内他課経由で情報を貰えるようになった。</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 30 分以内での相談となるため、事前資料の作成(支援)による法律相談等への同行支援</li> <li>・ 委託している家計改善支援事業を利用し、債務整理等手続きを弁護士と連携して行った。</li> <li>・ 専門的な知見を必要とする相談内容の増加に対応するために、従来から実施していた弁護士相談の枠を増やしたり、保健・家計・障害に関するアドバイザーを一層活用した。</li> <li>・ 法テラスへの相談の勧め、同行</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住居確保給付金並びに総合支援資金特例貸付の相談受付が増大したため、1 名相談員を増やした。</li> <li>・ 令和2年度、3年度は、国から強化事業に対する補助金が出たため、一時的に支援員や通訳等の増員を行った。令和4年度は、強化事業としてではなく、大元の契約内容を見直し増員した。</li> <li>・ 相談員の人数が少なく、一度に対応できる人数が限られていたため、アウトリーチ支援員の補助金を使って人件費を増やし、相談員を増員した。このことにより、多くの相談者に対応できるようになった。</li> <li>・ 自立相談支援員を週 1 日、家計改善支援員を週 2 日増員した。</li> <li>・ 相談支援員を増員し、多様化する相談に対応</li> <li>・ 生活困窮者自立支援金に係る対応(窓口、コールセンター)のため、会計年度任用職員(事務補助員)数を増加させた。</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特設窓口を設置することで相談できる窓口を増やし、困っている人が相談しやすい体制を作った。</li> <li>・ 予約なしの面談や特定の時期に面談が重なるケースが多いため、面談ブースを拡充した。</li> <li>・ トレーラーハウスをリースし、相談室として活用した。</li> <li>・ 相談員の増員に伴い、プライバシーに配慮した相談スペースも確保する必要があったため、他課と調整し、市民相談室を年間を通して借りることができた。</li> <li>・ 令和3年度5月に生活困窮者自立相談支援事業窓口のレイアウトを変更し、面接相談スペースを拡充した。</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市役所の主管課の中に、委託先の相談員を配置し、窓口を開設した。</li> <li>・ 令和 3 年度までは生活保護ケースワーカーが生活困窮者支援業務を兼ねていたが、課内の組織を見直し、令和 4 年度から生活困窮者支援業務を生活保護ケースワーク業務と切り離し、生活困窮者支援業務に専念できるようにした。</li> </ul>



④ 問 2(4) 連携した部署

問 2(2)で選択肢 3「貴自治体内の他部署と連携し、取組みを行った」を選んだ場合に、連携した関係機関について尋ねた。「福祉事務所」の割合が最も高く 85.6%となっている。次いで、「子ども家庭担当部署 (56.8%)」、「税担当部署 (53.6%)」となっている。

図表 2-18 問 2(4) 連携した部署 (MA)

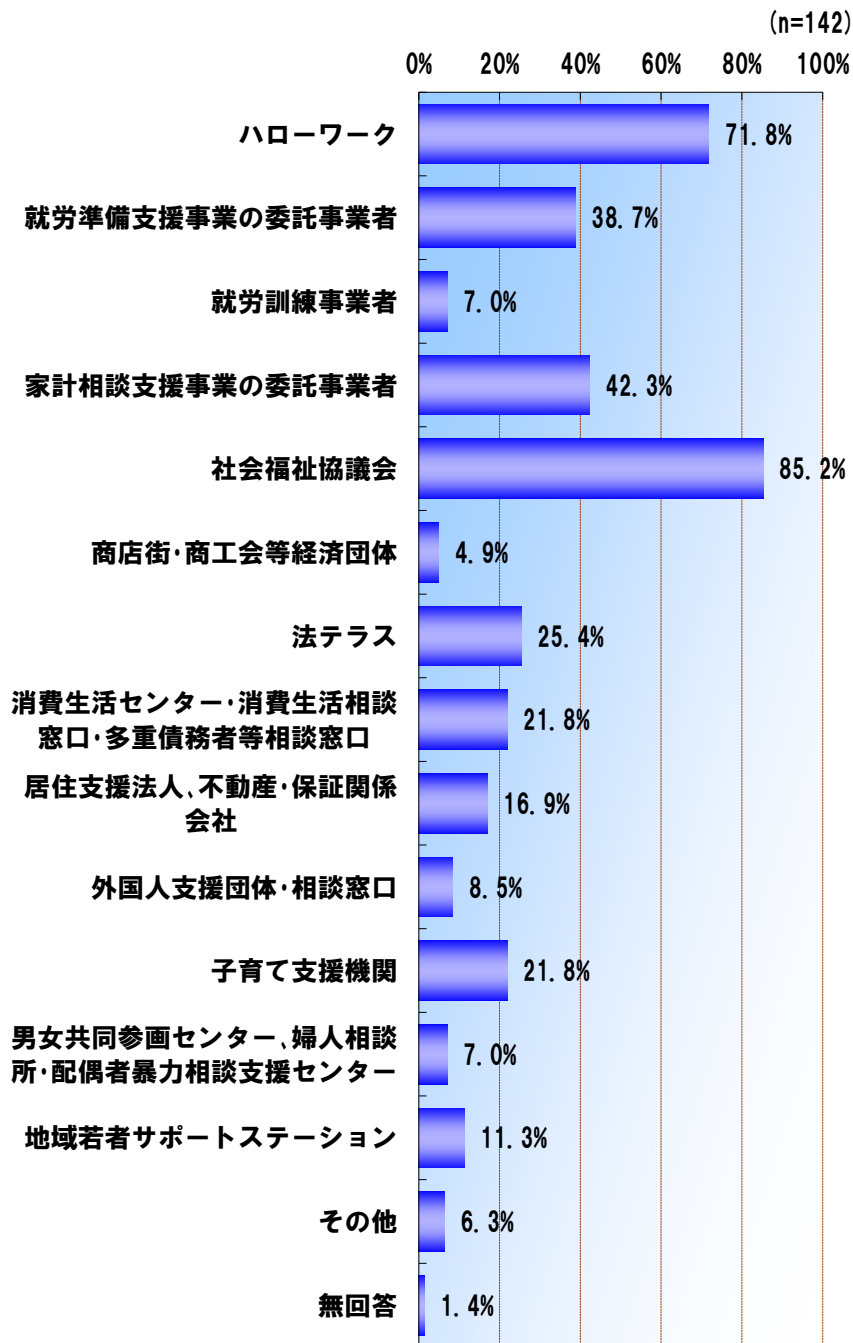


(注)その他:「健康づくり担当部署、障がい者支援担当部署」「高齢担当部署」「保健担当部署、女性相談担当部署」「教育委員会、水道担当部署」「市民窓口課」「住基担当部署、地域包括担当部署」「消費生活担当部署」「保健師、地域包括支援センター、税金等徴収部署」など

⑤ 問 2(5) 連携した関係機関

問 2(2)で選択肢 4「貴自治体外の関係機関と連携し、取組を行った」を選んだ場合に、連携した関係機関について尋ねた。「社会福祉協議会」の割合が最も高く 85.2%となっている。次いで、「ハローワーク(71.8%)」、「家計相談支援事業の委託事業者(42.3%)」となっている。

図表 2-19 問 2(5) 連携した関係機関 (MA)

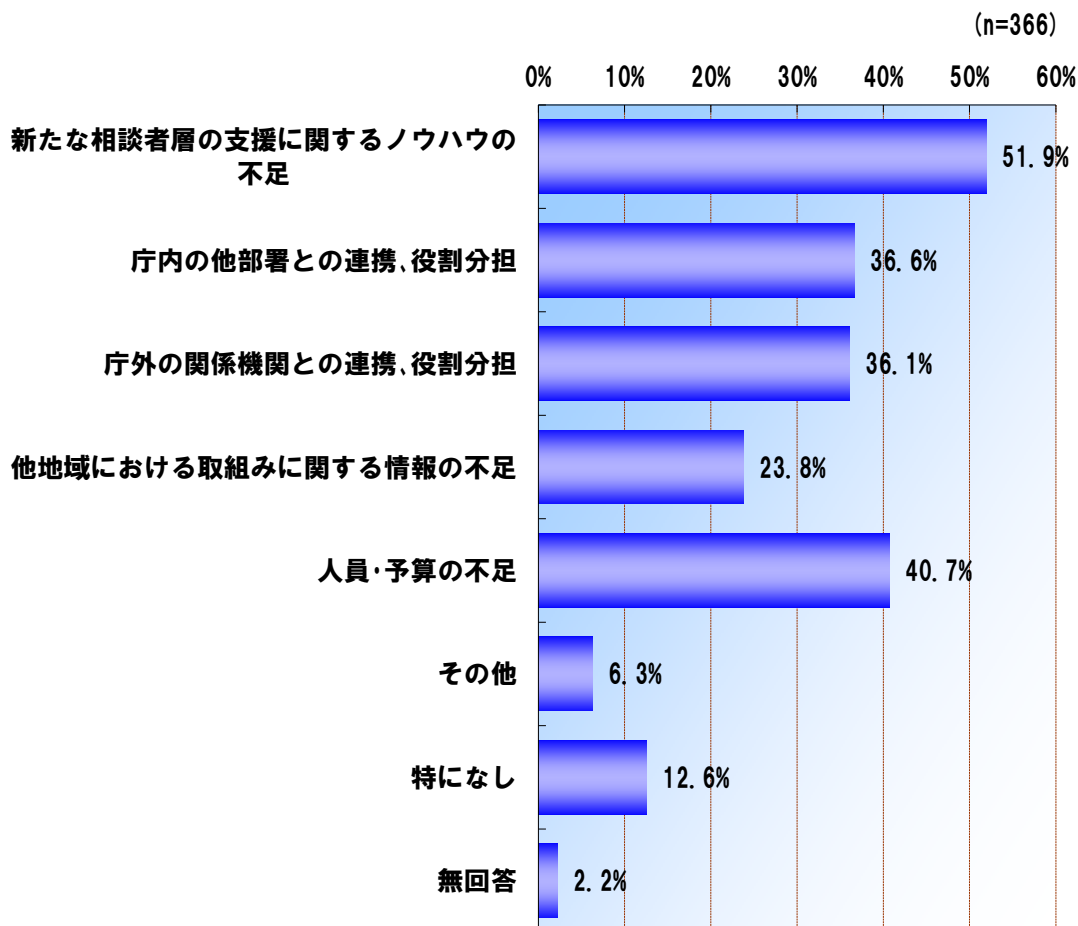


(注)その他:「地域包括支援センター」「居宅介護支援事業所」「相談支援専門員」「地域活動支援センター」「弁護士会」「フードバンク」など

### ⑥ 問 2(6) 新たな相談者層の支援に関する課題

新たな相談者層の支援に関する課題を尋ねた。「新たな相談者層の支援に関するノウハウの不足」の割合が最も高く 51.9%となっている。次いで、「人員・予算の不足(40.7%)」、「庁内の他部署との連携、役割分担(36.6%)」となっている。

図表 2-20 問 2(6) 新たな相談者層の支援に関する課題 (MA)



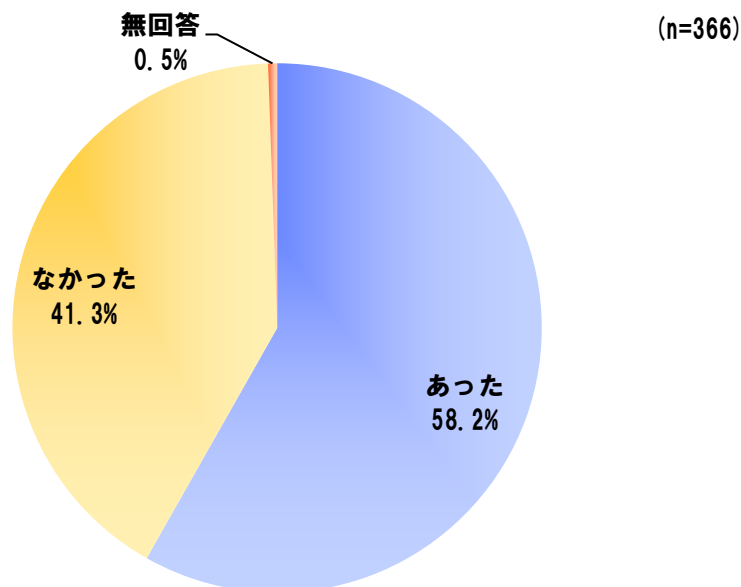
### 2-2-3 住居を失うおそれのある困窮者への住居確保給付金について

#### (1) 住居確保給付金の支給について

##### ① 問 3(1) 求職活動等要件が問題になった事例の有無

住居確保給付金の支給要件の1つである「求職活動等要件」について、個人事業主やフリーランス、中小企業経営者への支援において問題になった事例の有無を尋ねた。「あった」が 58.2%、「なかった」が 41.3%となっている。

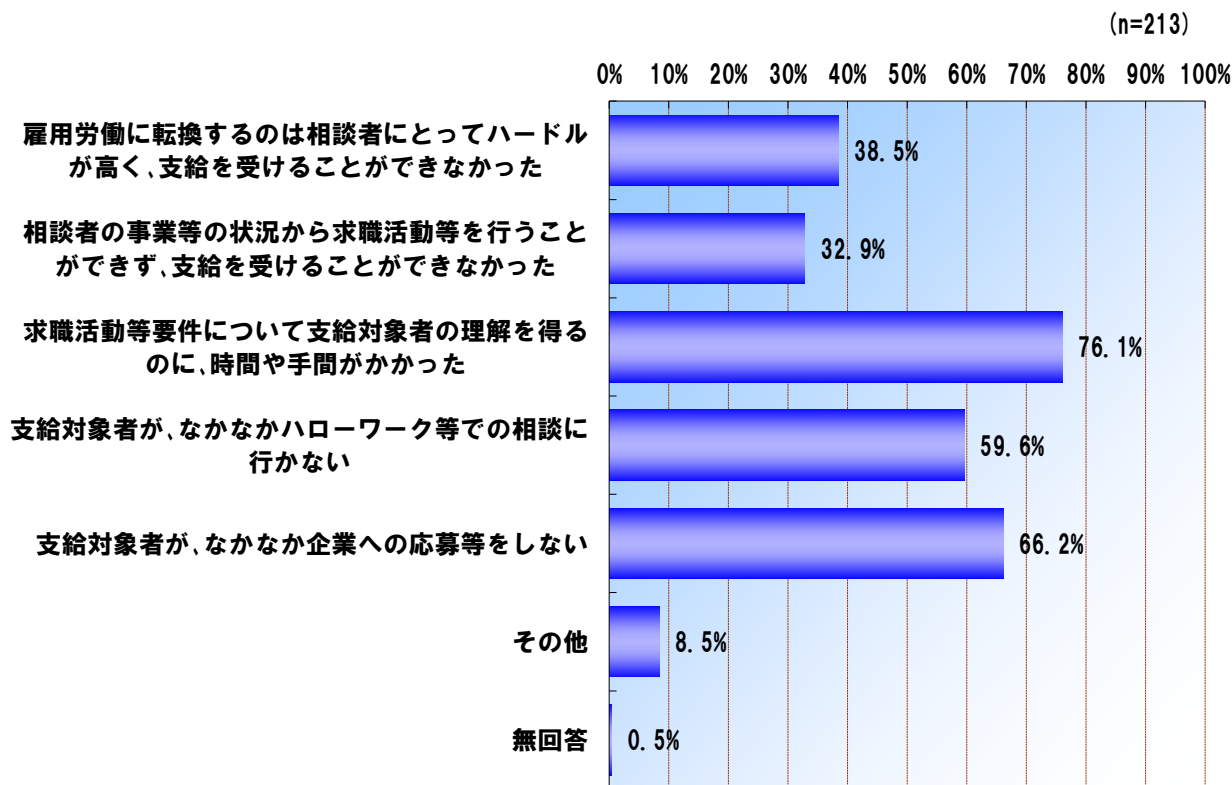
図表 2-21 問 3(1) 求職活動等要件が問題になった事例の有無



② 問 3(2) 求職活動等要件が問題になった事例

事例があったとした場合に、どのような事例かを尋ねた。「求職活動等要件について支給対象者の理解を得るのに、時間や手間がかかった」の割合が最も高く76.1%となっている。次いで、「支給対象者が、なかなか企業への応募等をしない(66.2%)」、「支給対象者が、なかなかハローワーク等での相談に行かない(59.6%)」となっている。

図表 2-22 問 3(2) 求職活動等要件が問題になった事例 (MA)

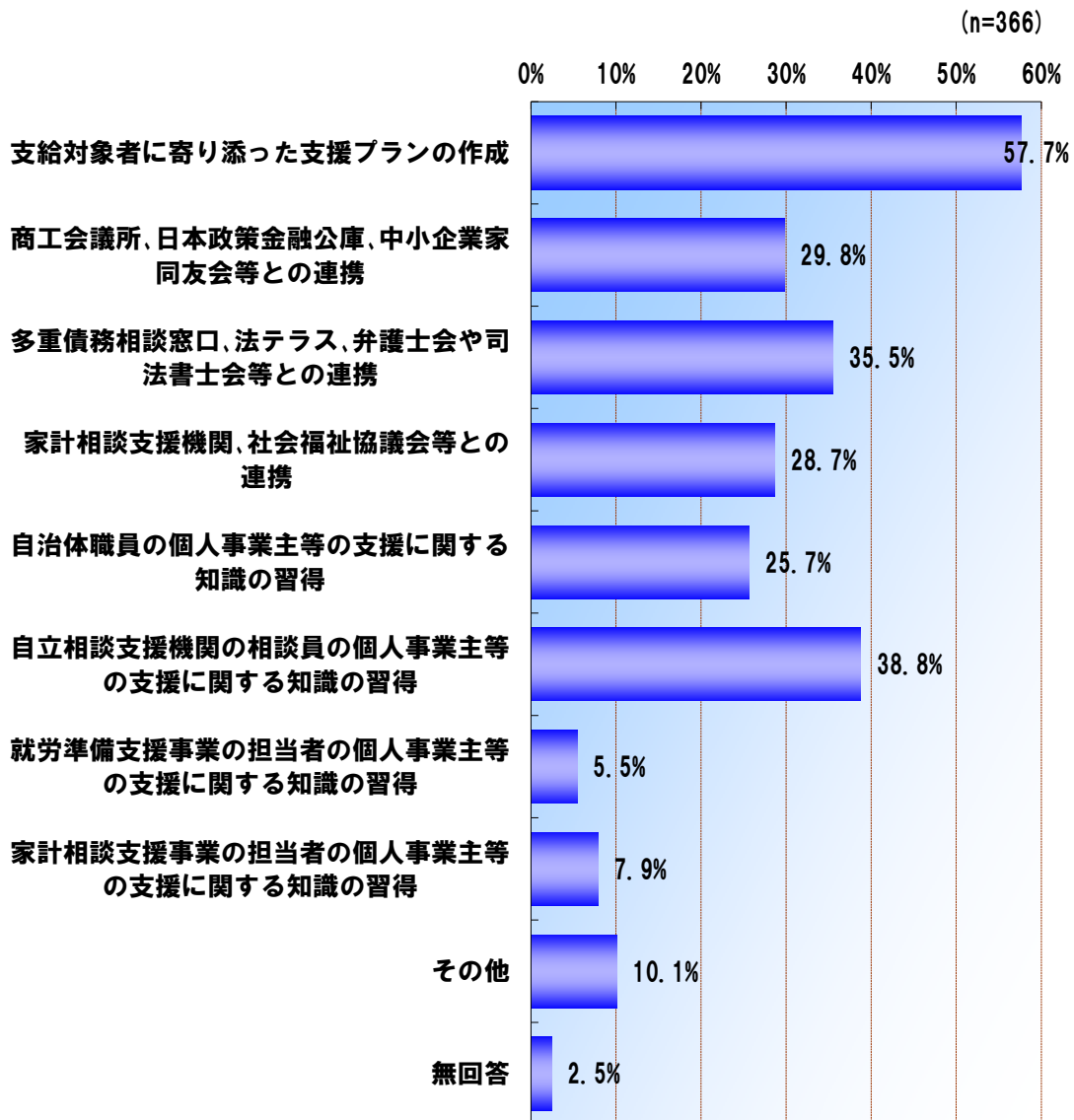


③ 問 3(3) 個人事業主等に合った求職活動等要件の設定、支援に必要なこと

個人事業主やフリーランス、中小企業経営者に合った求職活動等要件を設定し、支援していくためにはどのようなことが必要と思うか、3つまで尋ねた。「支給対象者に寄り添った支援プランの作成」の割

合が最も高く57.7%となっている。次いで、「自立相談支援機関の相談員の個人事業主等の支援に関する知識の習得(38.8%)」、「多重債務相談窓口、法テラス、弁護士会や司法書士会等との連携(35.5%)」となっている。

図表 2-23 問 3(3) 個人事業主等に合った求職活動等要件の設定、支援に必要なこと (3LA)



## (2) 新たな相談者層の支援や住居を失うおそれのある困窮者の支援等についての意見

### ① 支援等についての意見（問4）

新たな相談者層の支援や、住居を失うおそれのある困窮者の支援等についての意見があれば記載を求めた。

(抜粋)

意見(FA)
<ul style="list-style-type: none"><li>・ コロナを機に、企業等で組織・業務内容等の見直しに伴う合理化が図られたことで、高齢者を始め、元々能力、性格、人間関係等に課題のあった人などが社会に戻る余地がなく(余地が狭く)、再就職を果たしにくい状況となっている。特に、これまで年金+α(パート就労)で何とか生計を立ててきた高齢者に対しては特に有効な手立てがなく、生活保護制度を促さざるを得ない状況となっている。今後こうしたケースは、さらに増加すると思われる。</li><li>・ コロナ禍における相談者の多くは、困窮状態に陥りながらも今までの生活水準は保ちつつ、それに見合った支援を求めてくるため、本当に困窮しているかが不透明であった。</li><li>・ 自営業者の収入減少による住居確保給付金の利用については、求職要件がないため本来の住居確保給付金制度の趣旨から大きくかけ離れ、自立に向けた支援を行うことへ支援者が悩むことも多かった。</li><li>・ コロナ禍前より市県民税滞納、国保税滞納をしている者、債務がある者が多く、コロナ禍の影響を受け収入が減少し、生活費が足りなくなり、滞納分までまわせない状況になっている。個人事業主は、収支でみるとマイナスになっているが、収入がある者が多いため、自転車操業になっているにも関わらず、生活状況や経営の在り方を変更する意向がない(もしくは小さい)者が多い。そのため、プランを作成しても、「給付金を受給するためだけに自立相談支援機関と面接をしている」という意識である者が多い。</li><li>・ 個人事業主の多くは、家計と事業収支の境界が極めて曖昧であり、世帯収入の把握が困難であることから、現行制度において、個人事業主等を対象に含めることは、経済的な理由により困窮する被用者・離職者との公平性維持に疑義が生じる。</li><li>・ 外国人支援については、シェアハウスなどの生計同一性の判断や説明が難しく、従来の家族観を前提とした世帯という概念が馴染まない場合も多い。特例により学生なども対象としていたので、外国人留学生の利用が多い印象があった。入管管理局との十分な連携が必要だった。</li><li>・ 給付要件を満たすための求職活動になってしまう恐れがあり、個人事業主やフリーランス、中小企業経営者を対象とすることに無理があると思われる。</li><li>・ 緊急小口資金、総合支援資金の特例貸付が終了となってからほとんど相談がなく、今後、生活保護の相談が増加するのではないかと見込んでいる。</li><li>・ 個人事業主、自営業者は住居確保給付金にそぐわない。現在成り立っていない仕事を今後もやり続けたいと思っている者が多い。個人事業主などで困窮し、転職したいと思っている者は、「自営業の廃止および離職等」という支給要件で制度を利用させることができるし、「自身の都合によらない減収」という要件については会社員などで理不尽な対応をされたものに限ってはどうか。また、外国人の申請についても外国人向けのハローワークに行くのを必須化するなどしないと、仕事を選んで仕事に結びつかないように思った。</li><li>・ 個人事業主やフリーランス、中小企業経営者の方々については、そもそも求職活動を支給要件とすることが現実的ではない。現に再々延長実施時に起きたとおり、本業の再建を優先させたいと思う方々が大多数である中で、求職活動を行うことは本業再建の足枷になるものと捉えられ、大きな反発を生み、支援者との間に修復し難い軋轢が生じ、受給を諦めてしまったり、それ以外の支援も拒否されてしまったりするような事態が発生していた。これにより、自立相談支援機関、自治体ともに対応に相当な時間を取られ、業務に支障をきたす状況であった。したがって、個人事業主やフリーランス、中小企業経営者の方々については、求職活動を要件とする住居確保給付金ではなく、別の形での支援策を検討すべきであり、一時的に継続するとしても、現行どおり、自立相談支援機関への相談等を必須とし、求職活動は任意とする扱いを維持すべきである。</li><li>・ 個人事業主及びフリーランスのものについては事業者としての申請が明確でないものも多く、制度に乗せづらい印象がある。また、事務所兼住宅となった場合の高額な家賃の賃貸物件に対し単身者(当自治体基準額)支給額では到底維持管理に至らない。住居確保給付金では世帯人数では収入要件・支給金額ともに換算しづらかった。</li><li>・ 自営業(飲食店、代行業、農家等)の方への支援について、就労意欲はあるが、転職や常用就職を望まない方への就労支援が難しい</li><li>・ 新たな相談者層は自身が相談する側に回るとしていなかった人が多く、絶望を感じている人も少なくない。いつまでコロナ禍が続いていくのかは分からないが、メンタル面に気を遣うなど面談の仕方に工夫を要するようになった。このような状態が続くと相談員側にもメンタル不調を来してしまう職員が出るのではないかと不安がある。相談者数の増加を鑑みても、今後、自立支援機関の相談員は従来よりも増員してしかるべきではないか。</li><li>・ 申請にあたり外国籍の相談者についてはコミュニケーション及び本人の制度理解などが大きな壁となった。また、女性相談者についてはコロナ渦を受け離婚。この世帯については児童に関する手当の決定窓のタイムラグが困窮化を助長した。こういったものへの緊急小口資金の運用は前例がないとのこと一蹴。民間による食糧支援などで生計がつかねば運が良かったと支援内容に差が生じた。</li><li>・ 相談に限らず、支援を求めて窓口を訪れる方で外国人が増えたと感じ、コミュニケーション面で困難な場面が見受けられるため、通訳等に関する何らかの対応があると支援が円滑に進められるのではと感じる。</li></ul>

- ・ コロナの影響により、課題を多く抱えていたもののこれまで潜在していた本来支援を必要としている対象者が表面化した。新たな相談者層に対する支援制度の不備や手薄な部分が増え影りになった。制度利用だけを求める相談者に対して、ある程度事務的な対応にならざるを得なかった点を深刻な事例として支援方法等検討する必要がある。
- ・ 中小企業・フリーランスなどについては、債務整理事業などの見直しといったこれまでの困窮支援業務とは別に行った方がよい。失業者の支援と経営者の支援はまったく性質が異なり、同一の支援制度で対応するには専門性を深めることに課題を感じる。
- ・ 住居確保給付金における求職活動要件については、現状緩和されているが、緩和された要件すら満たすことができない方が多く、自立に結びつかないケースが多い。
- ・ 住居確保給付金の再支給においては、相談者の中には正当な理由による解雇において、その経緯や詳細が相談者側と以前就労していた会社側で認識の相違があり、受給が難しい場合があるため、もっと受給がしやすい制度設計を改めて構築していただきたい。
- ・ 住居確保給付金の支給要件について、個人の責任・都合によらず給与等を得る機会が、離職・廃業と同程度まで減収している世帯を恒久化してほしい。また、新型コロナウイルス感染症の特例処置による再支給や職業訓練受講給付金との併給も恒久化してほしい。新型コロナウイルス感染症の流行が落ち着いても、一定数の収入減少世帯は無くならないと思われる。住居の安定に関する支援を通じ、相談者の自立に向けた支援につなげていきたい。
- ・ 住居確保給付金は、本来、失業したばかりの方が次の仕事を見つけるまでの短期間、家賃を支援する制度で、自営等を続けている方に延長を繰り返して長期間支給しようとする現在の方法は間違っている。自立支援金と同様、月1回就職する気のない会社へ履歴書を送るなど形だけの求職活動を行う者ばかりが受給を続けることになることを懸念する。

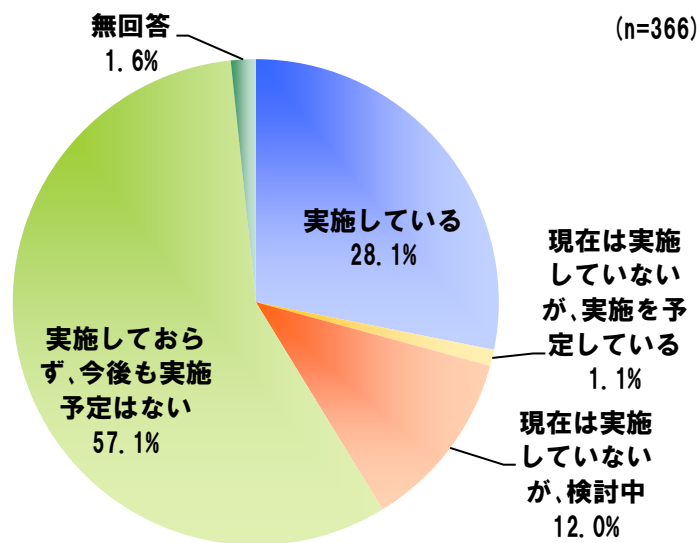
## 2-2-4 相談員等を支援する取組みについて

### (1) 自立相談支援機関の相談員や任意事業の担当者を支援する取組みについて

#### ① 問5(1) 自立相談支援機関の相談員等を支援する取組みの実施状況

自立相談支援機関の相談員や任意事業の担当者を支援する取組みについて、自治体が事業主体として実施しているものを尋ねた。「実施しておらず、今後も実施予定はない」の割合が57.1%と最も高く、次いで、「実施している(28.1%)」、「現在は実施していないが、検討中(12.0%)」となっている。

図表 2-24 問5(1) 自立相談支援機関の相談員等を支援する取組みの実施状況



#### ② 問5(1)付問「2. 現在は実施していないが、検討中」の場合の開始時期

問5(1)で「2. 現在は実施していないが、検討中」と回答した場合に、開始時期を尋ねたところ、2023年4月、2023年8月が1件であった。



### ③ 問 5(2) 自立相談支援機関の相談員等を支援する取組みの概要について

問 5(1)で「1. 実施している」または「2. 現在は実施していないが、実施を予定している」と回答した場合に、取組みの概要を尋ねた(複数ある場合は代表的なものを回答)。

(抜粋)

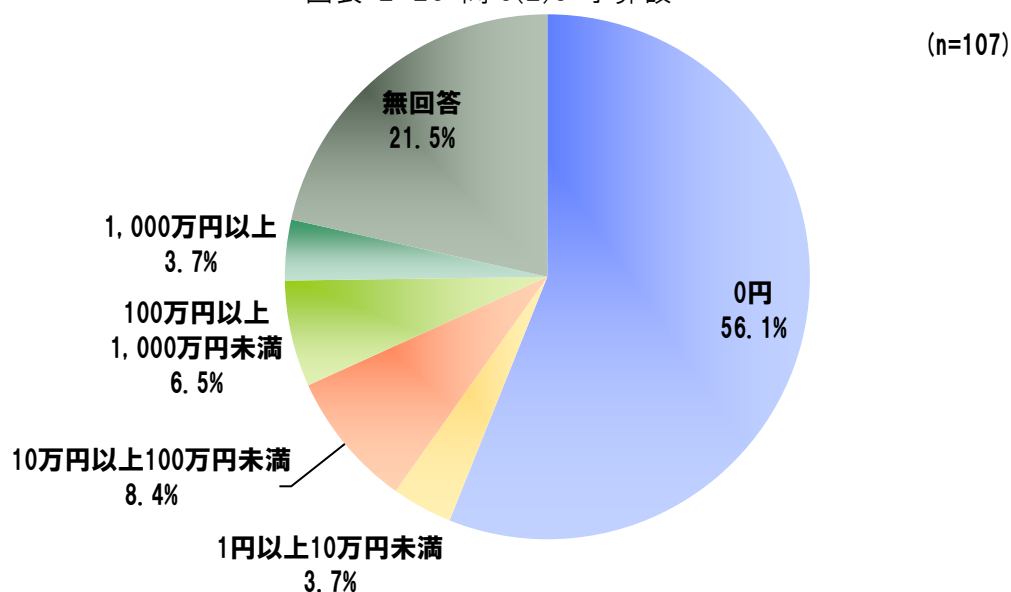
回答(FA)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎月1回定期的に、事業全般の問題点や課題について、自治体と受託者側で協議する場を設けていたり、自立支援金受給者などへの対応について、対応顛末などを共有しあって、相談支援をスムーズに行えるよう工夫している。</li> <li>・ 毎月、市、自立相談支援機関、家計改善支援事業者で支援者に対する支援会議を実施</li> <li>・ 電話受付、資料整理、スケジュール管理等を担当する事務員を配置することで相談員の負担軽減を図る</li> <li>・ 知識や支援技術の向上を図るとともに、相談員のネットワーク構築を図ることで、相談員のバーンアウトを防ぐ</li> <li>・ 相談者の状態に応じた支援プログラムを作成する際にも、心理専門職の見立てや助言が有効な場合があることから、生活困窮者自立相談支援機関と心理専門職との連携体制を整備する。</li> <li>・ 生活困窮者に対する支援技術の向上、他機関での取組事例の共有、他機関の相談員同士の関係性構築等</li> <li>・ 受託者より相談のあったケース概要を軽微な内容であっても一覧化し、対応に関するアドバイス等を実施。また、困難を伴うケースに関しては、受託者からの相談により市が問い合わせ等を実施した対応などの経過を含む結果を共有。</li> <li>・ 自立相談支援員がケース支援で困っていることや、困難事例に関する関わり方、またケースの進捗状況の確認等、自立相談支援員が孤立してケースの抱え込みにならないように連携する場を設けている。</li> <li>・ 困難事例の相談に基づき、他の自治体や厚労省への照会などで支援員が長く判断に悩まないよう側面支援した。その他、比較的多い相談には関連する外部機関に連携や協力を申し込むなどして支援員が相談しやすい環境づくりに注力した。</li> <li>・ 高齢者部門・母子部門・障がい者部門・生活保護等の担当者が、月1回参集し、支援方法などを検討することで相談員の負担軽減を図っている。</li> <li>・ 県内全ての自立支援機関における支援水準の担保と、支援方法のノウハウの共有により少しでもよりよい支援に結び付けられるよう底上げを図る。</li> <li>・ 委託事業者だけではやり取りしにくい庁内関係部署や国・県との連絡調整等を行ったり、必要な情報の共有を行うことで、相談員の負担軽減や円滑な連携のもと相談者への支援が行えるようにする。</li> <li>・ 支援(対応)困難ケースを共有することで、支援員の資質向上と孤立防止</li> </ul>

#### 1) 予算額

「0円」の割合が最も高く56.1%となっている。次いで、「10万円以上100万円未満(8.4%)」、「100万円以上1,000万円未満(6.5%)」となっている。

基本統計量で、最小値は0.00、最大値は21641000.00、平均値は966513.70だった。

図表 2-25 問 5(2)3 予算額

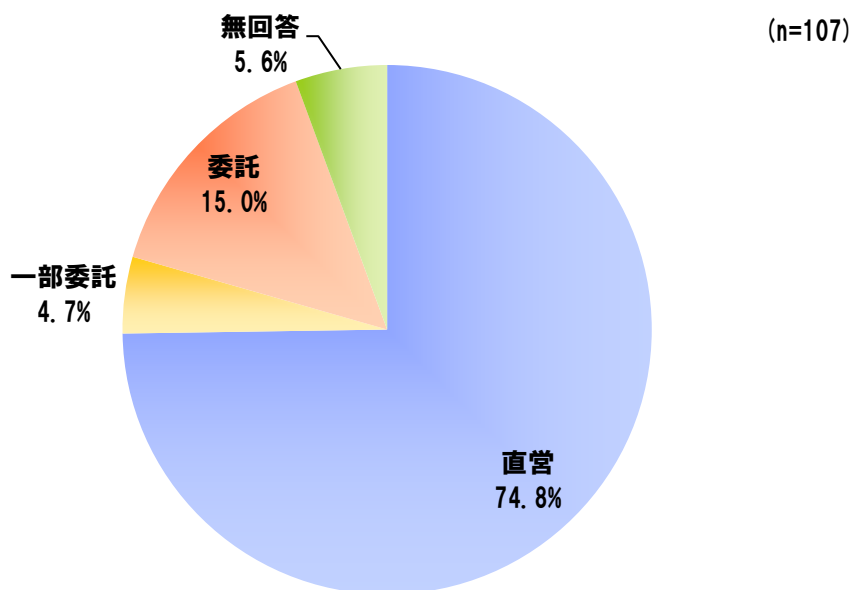




## 2) 取組みの実施方法

「直営」の割合が最も高く74.8%となっている。次いで、「委託(15.0%)」、「一部委託(4.7%)」となっている。

図表 2-26 問 5(2)4 取組みの実施方法



## 3) 委託の場合の事業内容

(抜粋)

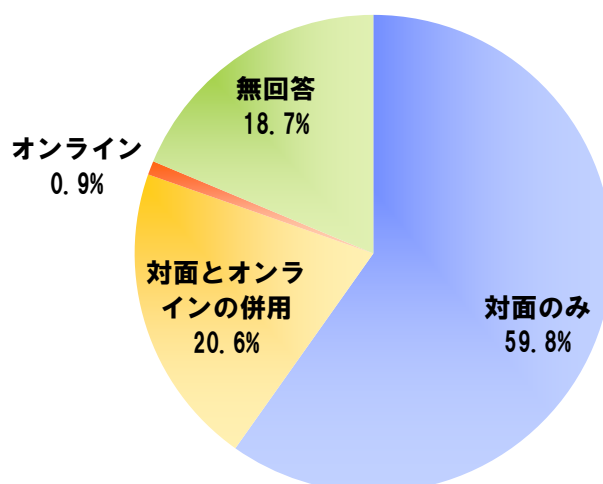
回答(FA)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 府内各市及び府保健所で開催される生活困窮者自立支援に係る支援調整会議や関係機関連携会議等に職員が参加し、助言等の実施、また、適宜、支援機関への訪問や電話等にてケースの助言等も実施。その他、自立相談支援機関従事者研修の実施等</li> <li>・ 相談支援事業(相談支援、法的制度に基づく相談支援)、就労支援事業(ハローワーク・法人事業所・有料職業紹介事業の利用、関係団体企業との協働)、周知・啓発活動の実施(他機関との連携、事業周知活動の実施、セミナーの実施)、フードバンク、その他日常生活自立支援</li> <li>・ 生活困窮者自立支援法に基づく事業従事者等を対象とした事業別や職種別研修・事例検討会等の開催、事業従事者を対象に支援に関する助言や情報提供等を電話により行う「支援者専用相談ライン」の設置等</li> <li>・ 重層的支援体制整備事業移行準備事業の一環として、包括的相談支援体制の構築に向けた、多領域の福祉相談員の顔の見える関係づくりの推進</li> <li>・ 自立相談支援制度や自立相談支援機関と関わりのある事業、制度について市職員が講師となって制度説明や意見交換を行い、相談支援員等の資質向上に向けた取組みを行っている。</li> <li>・ 自立相談支援機関が主体となった地域の関係機関等を対象とした勉強会の開催(年1回以上)</li> <li>・ 研修は年に2回実施し、機を捉えた課題をテーマに、困窮者支援について、福祉、税務、教育、住宅等関係者間で知識を深めるほか、支援方法についてグループワークで検討する。</li> <li>・ 各地の団体・関係機関等が生活困窮者や生活困窮者自立支援制度についての理解を深めるとともに、ボランティア団体とともに企画・運営し、地域のネットワークづくりに向けた研修会を1回以上開催する。また、生活困窮者自立支援制度に関する事例や制度を共有する学習・検討会を2回以上開催する。</li> </ul>

## 4) 事業の運営方法

「対面のみ」の割合が最も高く59.8%となっている。次いで、「対面とオンラインの併用(20.6%)」、「オンライン(0.9%)」となっている。

図表 2-27 問 5(2)7 事業の運営方法

(n=107)



(2) 中間支援組織について

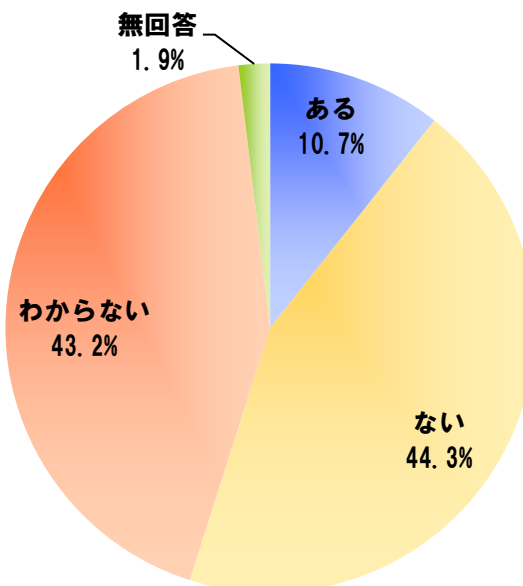
中間支援組織(相談員同士のネットワーク、相談員等を支援する民間団体の取組み。ただし、自治体が事業として実施しているものを除く)について尋ねた。

① 問 6(1) 中間支援組織の有無

自治体内、あるいは自治体の都道府県内に中間支援組織があるか尋ねた。「ある」は 10.7%、「ない」が 44.3%、「わからない」が 43.2%となっている。

図表 2-28 問 6(1) 中間支援組織の有無

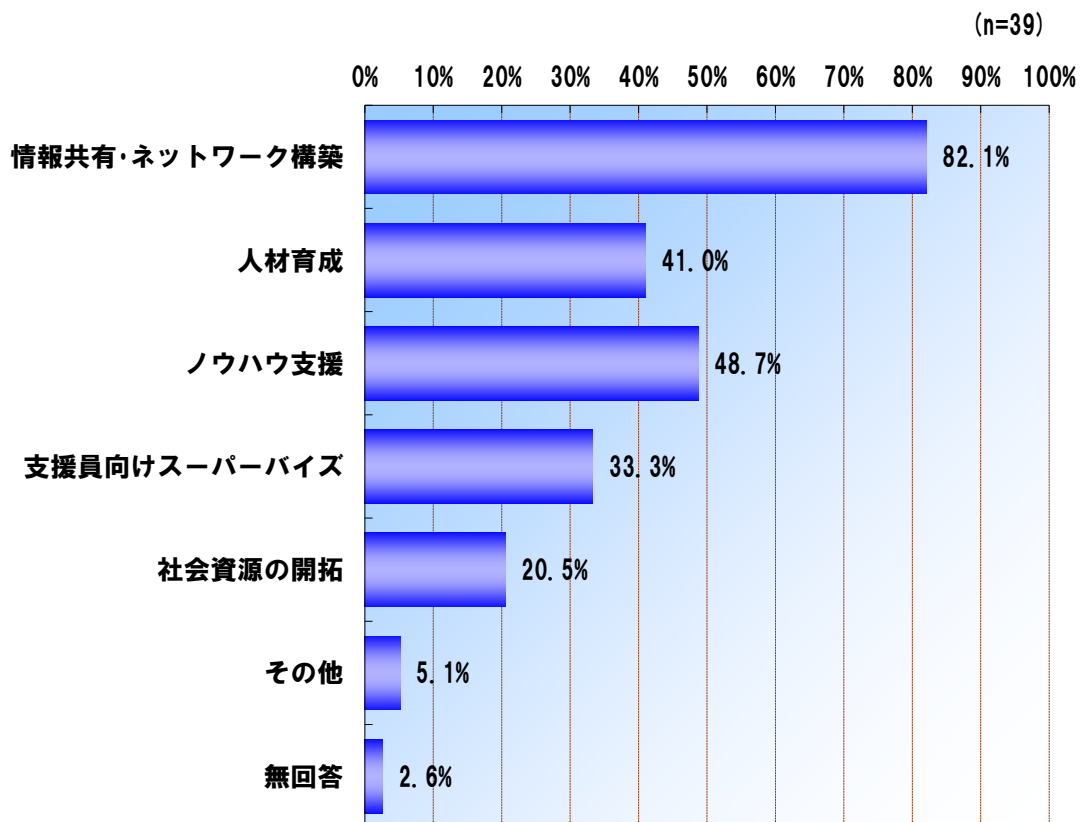
(n=366)



② 問 6(2) 中間支援組織の概要

①で「ある」と回答した場合に、中間支援組織の概要を尋ねた(複数ある場合は代表的なもの)。活動内容としては、「情報共有・ネットワーク構築」の割合が最も高く 82.1%となっている。次いで、「ノウハウ支援(48.7%)」、「人材育成(41.0%)」となっている。

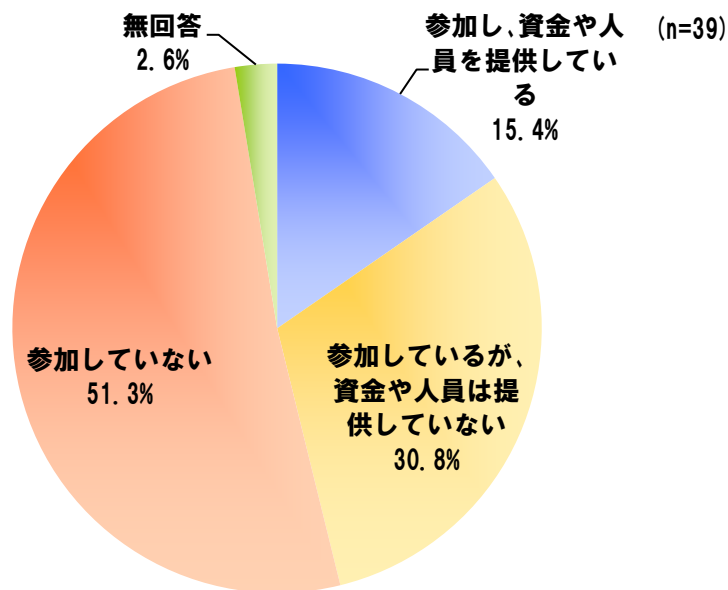
図表 2-29 問 6(2)3 活動内容



③ 問 6(3) 中間支援組織の運営への参加状況

問 6(1)で「ある」と回答した場合に、その中間支援組織の運営に自治体も参加しているかを尋ねた。「参加していない」の割合が最も高く 51.3%となっている。次いで、「参加しているが、資金や人員は提供していない(30.8%)」、「参加し、資金や人員を提供している(15.4%)」となっている。

図表 2-30 問 6(3) 中間支援組織の運営への参加状況



### (3) 相談員等を支援する取組みについて

#### ① 相談員等を支援する取組みについての意見（問7）

相談員等を支援する取組みについて、意見があれば記入を求めたところ、以下のような回答が得られた。

(抜粋)

意見(FA)
<ul style="list-style-type: none"><li>・本市では、生活困窮者自立相談支援業務を委託していますが、担当部署と情報共有及び連携を図るために、市役所内の担当部署の執務室内に委託先の自立相談支援機関の職員が常駐しており、困難事例等について、タイムロスがなく、常時、自立支援機関の職員と相談等が出来る体制にあります。</li><li>・判断に迷ったときに匿名等で気軽に質問できるようなサイト等があれば、相談員の負担軽減につながると思われる。</li><li>・中間支援組織ではないが、任意事業を県主体の広域実施に参加して実施していることで、県主催の広域実施運営会議(4回/年)により支援員同士の交流がある。ケースを検討する簡単な研修も兼ねており、中間支援としての役割を持っている。</li><li>・多岐にわたる相談に対応するための専門的な知識の習得、あるいは、専門家の支援などが必要。今後自立支援の必須化などを考えると、相談体制の充実は必要なので、法律、経済などの専門家の協力は不可欠。</li><li>・相談内容が複雑・複合的問題であったり、相談者が精神等の何らかの疾患をもっていたりと、支援を行っている相談員の精神的負担はかなり大きいと日々感じている。支援者向けのスーパーバイズ等、何か支援があるとよいと考えます。</li><li>・相談対応に迷うケースや、複雑なケースなどの場合に、専門的知見のある方へ気軽に相談できる環境が身近にあると心強いと思う。</li><li>・相談支援員同士で横のつながりがあれば、連携して支援していくうえで円滑に支援が可能となるため、横のつながりができるような場(定期的に研修を開催し、グループワーク等でお互いが話すことができる機会の場)を頻繁に設けられれば相談支援員ネットワークが強化されると考えている。</li><li>・相談員の支援に関するスキルアップだけではなく、クレーム対応や自身のメンタルヘルスのケアについて知識等を身に着けることが大切であり、こうしたことが安定的な支援体制の構築に繋がっていくと考える。</li><li>・相談員の交流会を実施し、模擬事例を使った意見交換や、助言の機会を作ってほしい。事業の目的や対象者をPRする、漫画入りのリーフレットを作ってほしい。</li><li>・相談される方を支援する上で、相談を受ける職員の知識に委ねている部分があるので、職員の知識を深める機会の創出を図っていきたい。</li><li>・全国の検索しやすい事例集の作成や相談者の困り事などからある程度候補として解決案を提案できるシステムの開発。非常に優れた解決能力のある相談員の知識や経験などをデータベース化し共有できないか悩ましいところです。</li><li>・自立相談支援機関の相談支援員は相談、インテーク、アセスメント、プラン策定、支援の提供、本人への寄り添いなど、終結や他制度につなぐまで多くのことを1世帯の中で対応しないといけないことから、主任相談員とは別に支援をしていく中での悩み事やストレスケアまでサポートしてくれる外部アドバイザーを設置できればより快適な、安心した環境で業務に取り組むことができるのではないかと考えており、中間支援組織にはそのような活動もしていただけるとありがたい。</li><li>・支援内容は似た相談であっても相手によりアプローチが異なり、経験則からマニュアル化することが難しいと感じている一方で、相談員としては相談できる職員等がいなかった時のためにもマニュアルを求める要望を受け苦慮することが多い。相談員等への支援は今後も模索していくことであるが、同じ立場である相談員間同士のネットワーク構築は相談員の心理的負担を抑えるため重要と感じた。</li><li>・今回のコロナ禍のような急な相談者の増加に対応するには、一時的にでも人員の増加に頼るしかない。</li><li>・国等による、相談員等のスキル向上につながる実務的な研修をもっと開催してほしい。</li><li>・大声を出したり怒鳴ったりと威圧的な態度をとる相談者に対する対応方法等の研修なども実施してほしい。</li><li>・国が実施する研修は参加人数に制限があるため、本市のような規模で生活困窮者自立支援制度を実施している自治体では全員参加できずに困っている。</li><li>・県を中心とした、相互交流の場(千葉県の実施しているちこネットのような)のがあると交流と知識向上が図れると思う。</li></ul>

## 2 アンケート調査結果(相談員)

### 2-1 調査の概要

#### 2-1-1 調査目的

主に以下の3点を目的に調査を実施した。

- ①新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層に対する支援ノウハウや課題、必要とする支援策の把握
- ②相談員等を支援する体制構築、取組状況の把握
- ③中間支援組織の認知度、連携状況の把握

#### 2-1-2 調査対象

全国の自立相談支援機関の主任相談支援員、及び任意事業の委託事業者の職員  
(1事業者につき1人)

※任意事業を直営で実施している場合、回答者が「①自治体アンケート調査」と重なる可能性があるため、委託事業者の職員を調査対象とした。

#### 2-1-3 調査方法

電子メールによる配付・回収

※自治体に調査票の配付(メールの転送)・回収を依頼した

#### 2-1-4 調査期間

令和4年11月30日～12月22日

ただし、回収率向上のため、令和5年1月6日到着分迄を集計対象に含めた。

#### 2-1-5 主な調査項目

- －コロナ対応を振り返り、新たな相談者層に対して行った対応、奏功事例、課題
- －新たな相談者層のうち、現在も相談が多い対象者の特性
- －個人事業主等における住居確保給付金の課題
- －相談員等を支援する取組の認知・利用状況
- －あったらよいと思う相談員等を支援する取組 / 等

#### 2-1-6 回収状況

回収数 908 件

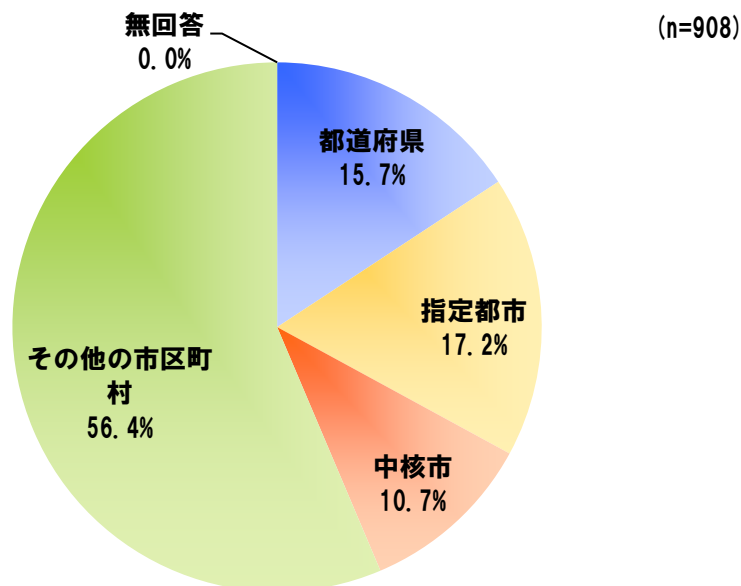
## 2-2 調査結果

### 2-2-1 回答者概要

#### (1) F1 自治体の種類

勤務している自治体の種類を尋ねたところ、「その他の市区町村」の割合が最も高く56.4%となっている。次いで、「指定都市(17.2%)」、「都道府県(15.7%)」となっている。

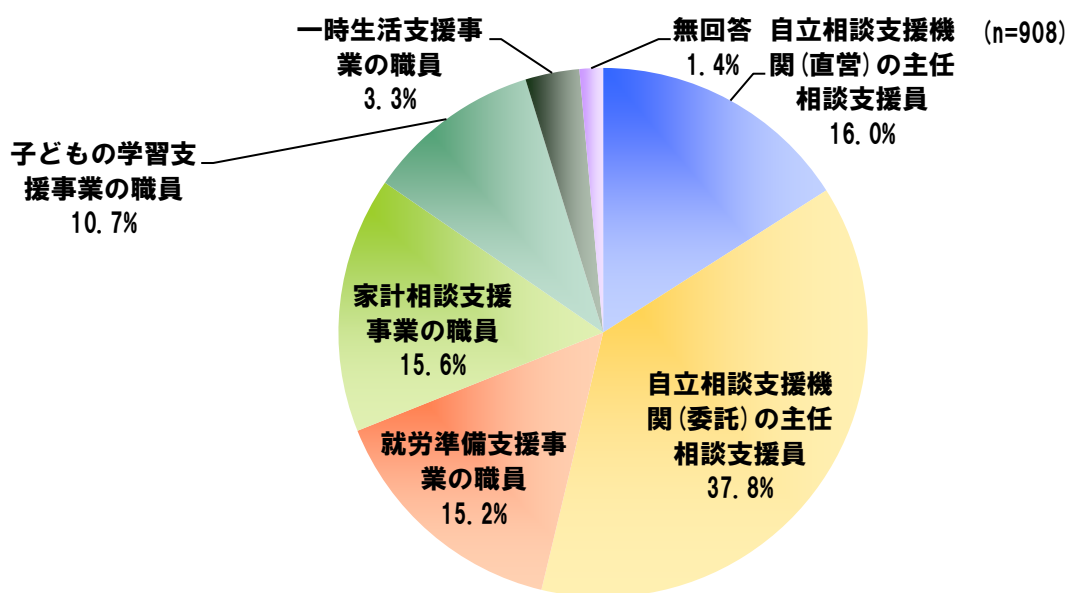
図表 2-1 F1 自治体の種類



#### (2) F3 職種

回答者の職位を尋ねたところ、「自立相談支援機関(委託)の主任相談支援員」の割合が最も高く37.8%となっている。次いで、「自立相談支援機関(直営)の主任相談支援員(16.0%)」、「家計相談支援事業の職員(15.6%)」となっている。

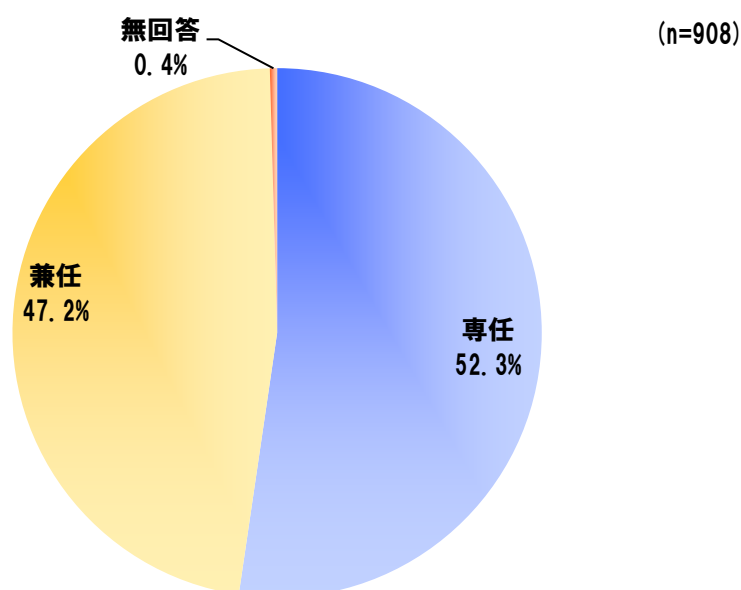
図表 2-2 F3 職種



### (3) F4 専任・兼任

回答した職種について専任か兼任かを尋ねたところ、「専任」の割合が最も高く 52.3%となっている。次いで、「兼任(47.2%)」となっている。

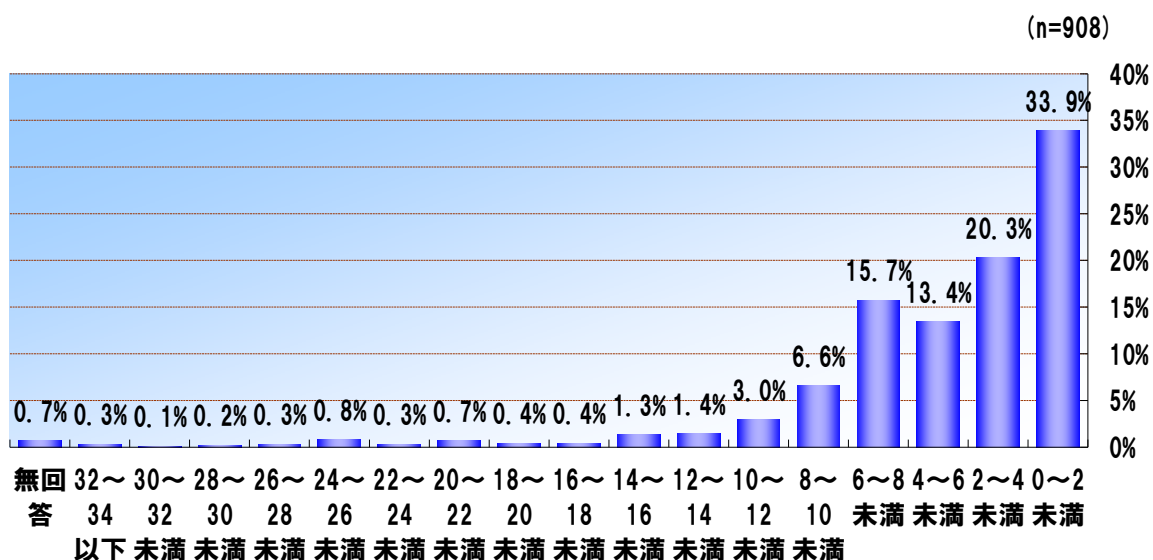
図表 2-3 F4 専任・兼任



### (4) F5 F3 で回答した職種の経験年数

F3 で回答した職種の経験年数(以前の職場も含めた通算年数)を尋ねた。平均値 4.9 年(約 4 年 11 か月)、最小値 0.2 年(約 2 か月)、最大値 33.7 年(約 33 年 8 か月)、標準偏差 5.0 年となっている。

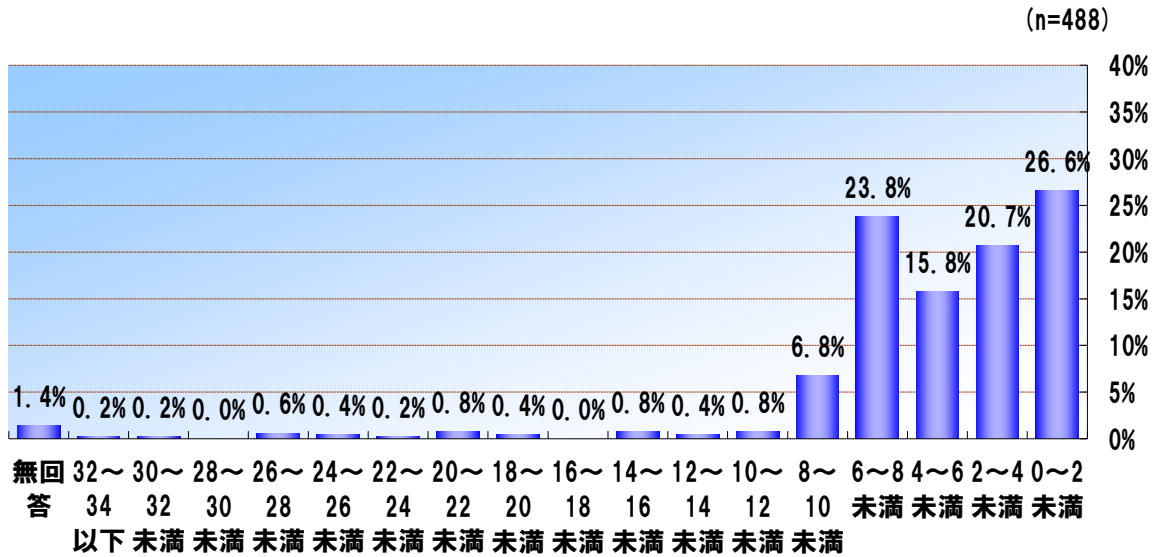
図表 2-4 F5 F3 職種での経験年数\_年換算



### (5) F6 自立相談支援機関での勤務経験年数

自立相談支援機関の主任相談支援員の場合に、自立相談支援機関での勤務経験年数(以前の職場も含めた通算年数)を尋ねた平均値 5.1 年(約 5 年 1 か月)、最小値 0.2 年(約 2 か月)、最大値 33.0 年、標準偏差 4.4 年となっている。

図表 2-5 F6 自立相談支援機関での勤務経験年数\_年換算



2-2-2 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層について

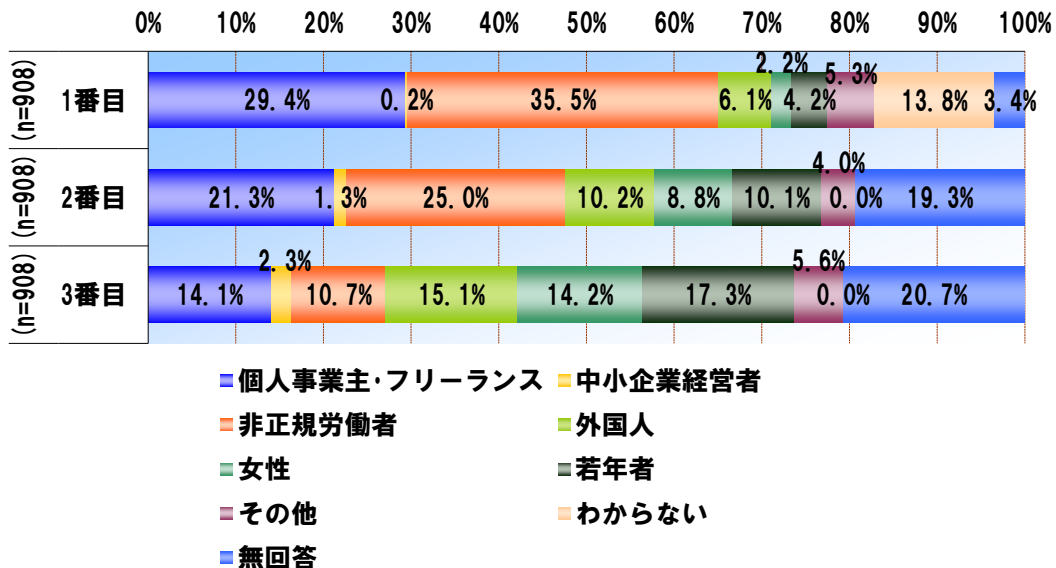
(1) 新たな相談者層について

① 問 1(1) 新規相談件数が増えたと思われる対象者

1) 問 1(1) 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層(1~3 番目)

新型コロナウイルス感染症の影響で相談件数が増えたと思われる対象者について、増えた順に1番目から3番目まで回答を求めた。1番目についてみると、「非正規労働者」の割合が35.5%と最も高く、「個人事業主・フリーランス(29.4%)」、「わからない(13.8%)」が次いでいる。

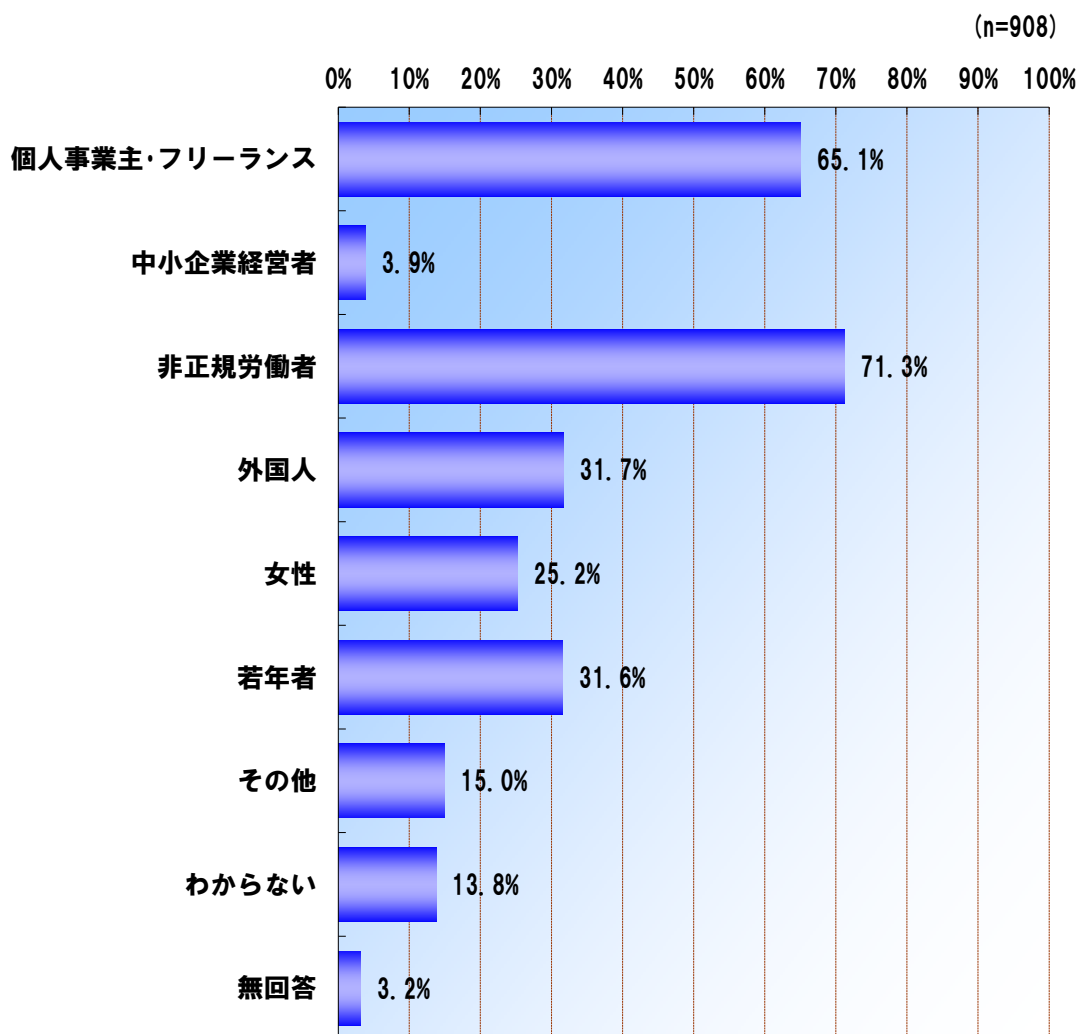
図表 2-6 問 1(1)1 新型コロナの影響で、新規相談件数が増えた対象者



参考までに、1番目から3番目までの回答を積み上げると、「非正規労働者」の割合が71.3%と最も高く、「個人事業主・フリーランス(65.1%)」、「外国人(31.7%)」が次いでいる。



図表 2-7 問 1(1) 新型コロナの影響で、新規相談件数が増えた対象者（積み上げ）



(注) その他: 「年金受給しながらパート就労していた高齢者」「就労の機会が減ったり、解雇されたりした高齢者からの相談が目立った。特に建設業やタクシー運転手が目立った」「50代の層、A型利用希望者が増えてきた印象」「雇用形態が正規職員で収入が安定していた者」「飲食店、運輸関係、風俗関係職が増えている」「コロナで顕在化した相談者層は総じて、自営、非正規、若年、母子、外国人等、それまでもギリギリの生活で何とか凌いでいた層が押し出された様相」「移住者」など

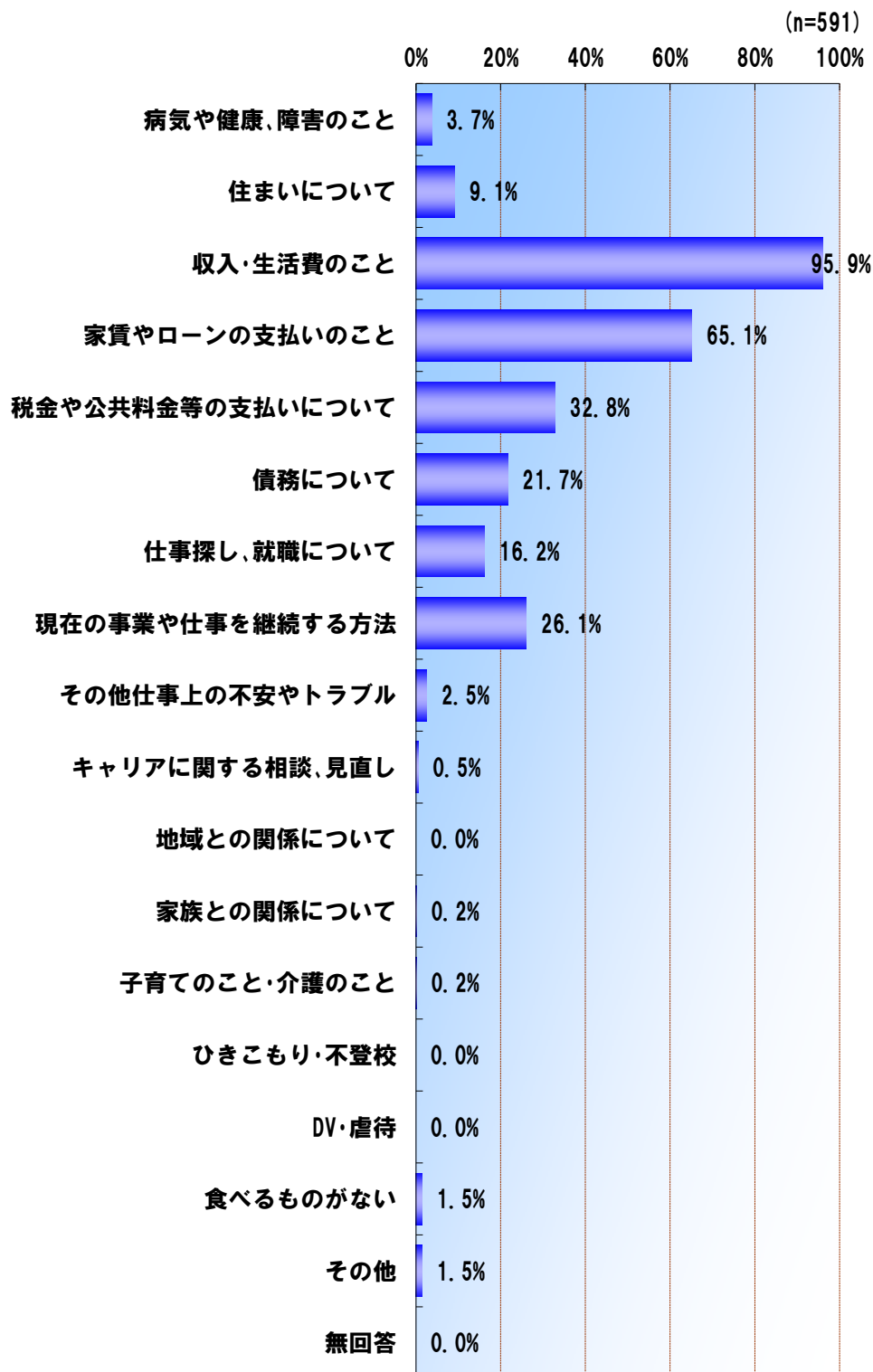
② 問 1(2) 対象者の主訴

問 1(1)で回答した対象者の主訴を、対象者別に3つまで尋ねた。

1) 問 1(2)①個人事業主・フリーランス

「収入・生活費のこと」の割合が最も高く 95.9%となっている。次いで、「家賃やローンの支払いのこと(65.1%)」、「税金や公共料金等の支払いについて(32.8%)」となっている。

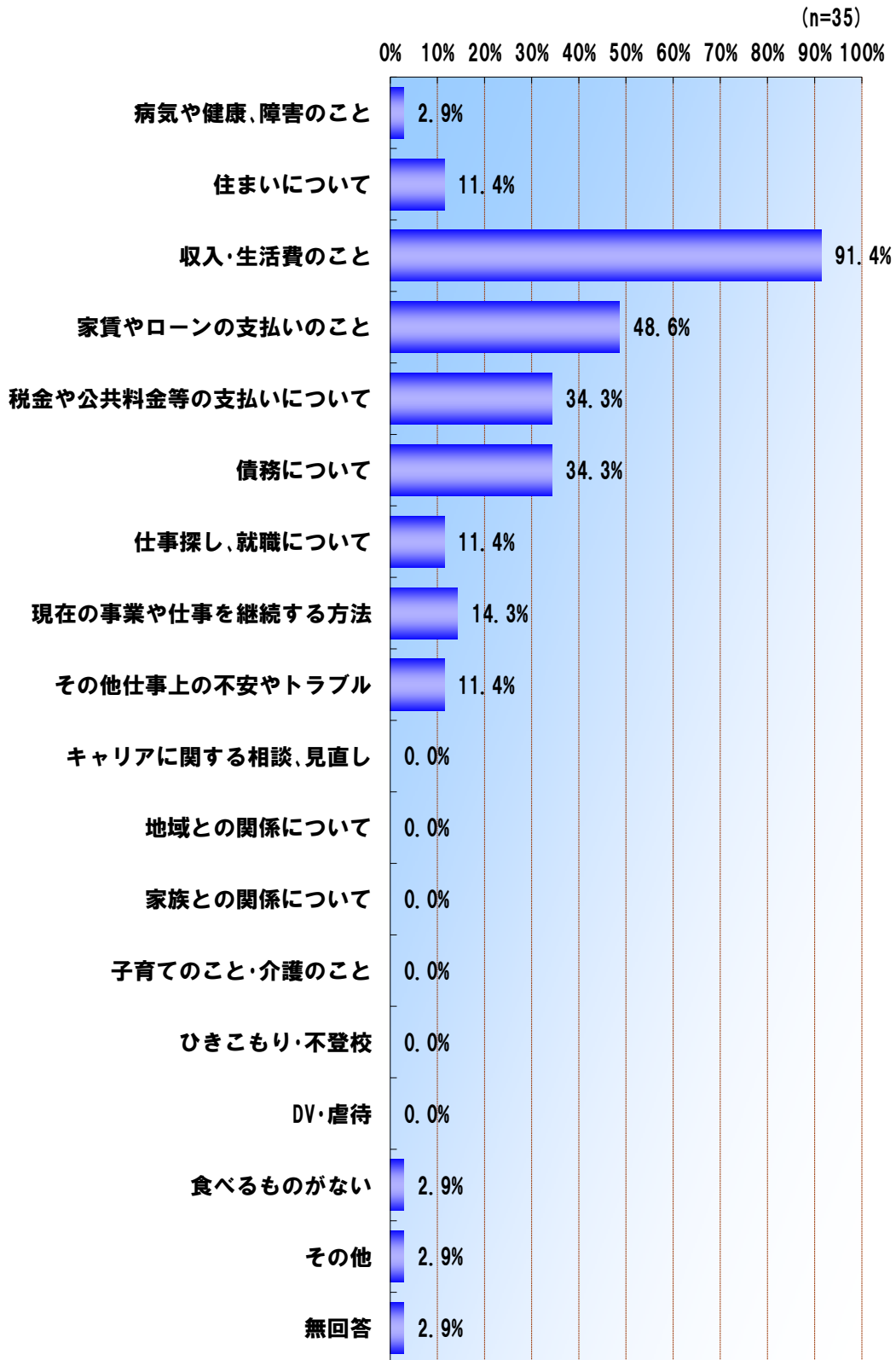
図表 2-8 問 1(2)① 主訴\_個人事業主・フリーランス (3LA)



2) 問 1(2)② 中小企業経営者

「収入・生活費のこと」の割合が最も高く 91.4%となっている。次いで、「家賃やローンの支払いのこと (48.6%)」、「税金や公共料金等の支払いについて (34.3%)」、「債務について (34.3%)」となっている。

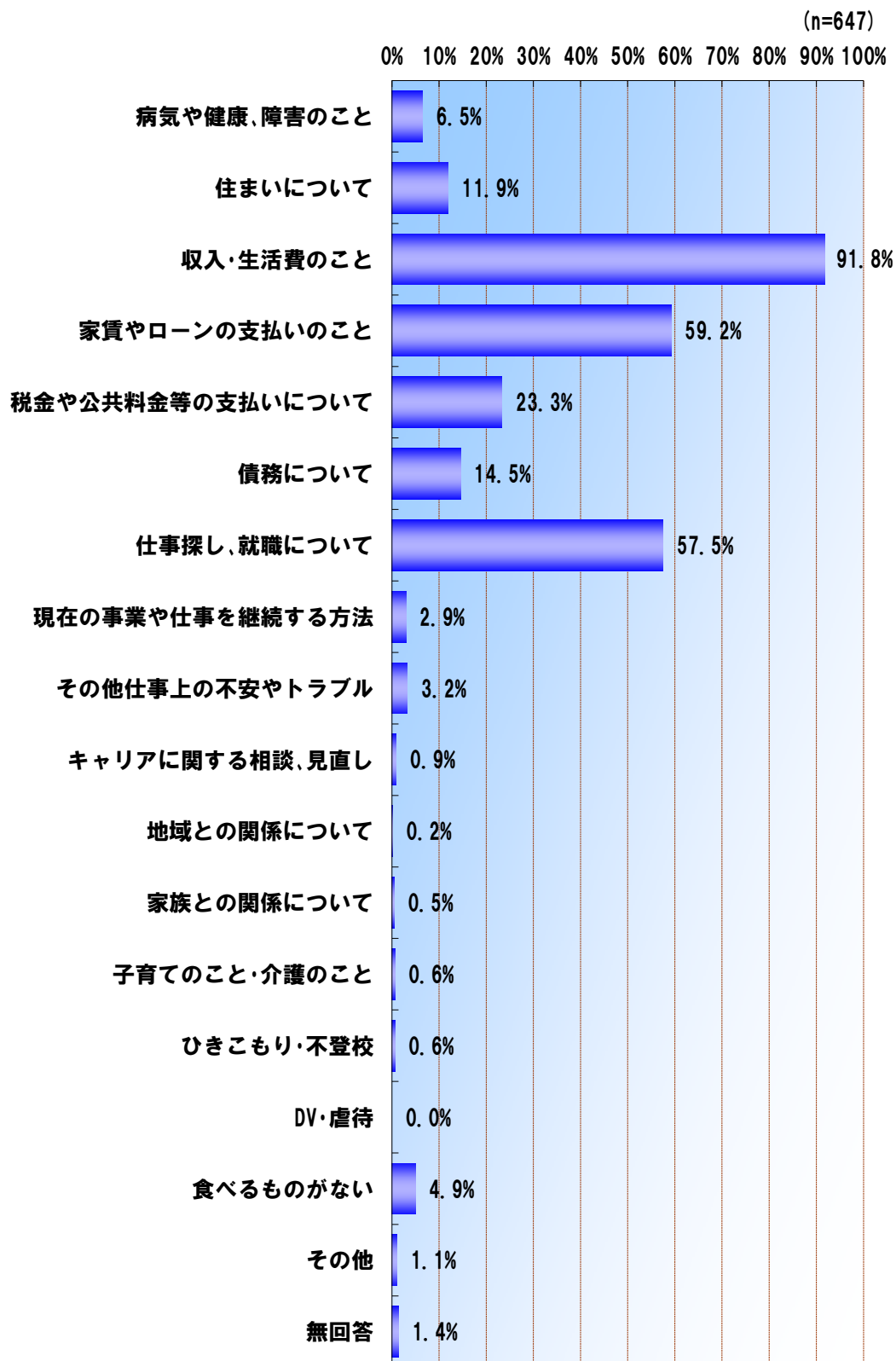
図表 2-9 問 1(2)② 主訴\_中小企業経営者 (3LA)



### 3) 問 1(2)③非正規労働者

「収入・生活費のこと」の割合が最も高く91.8%となっている。次いで、「家賃やローンの支払いのこと(59.2%)」、「仕事探し、就職について(57.5%)」となっている。

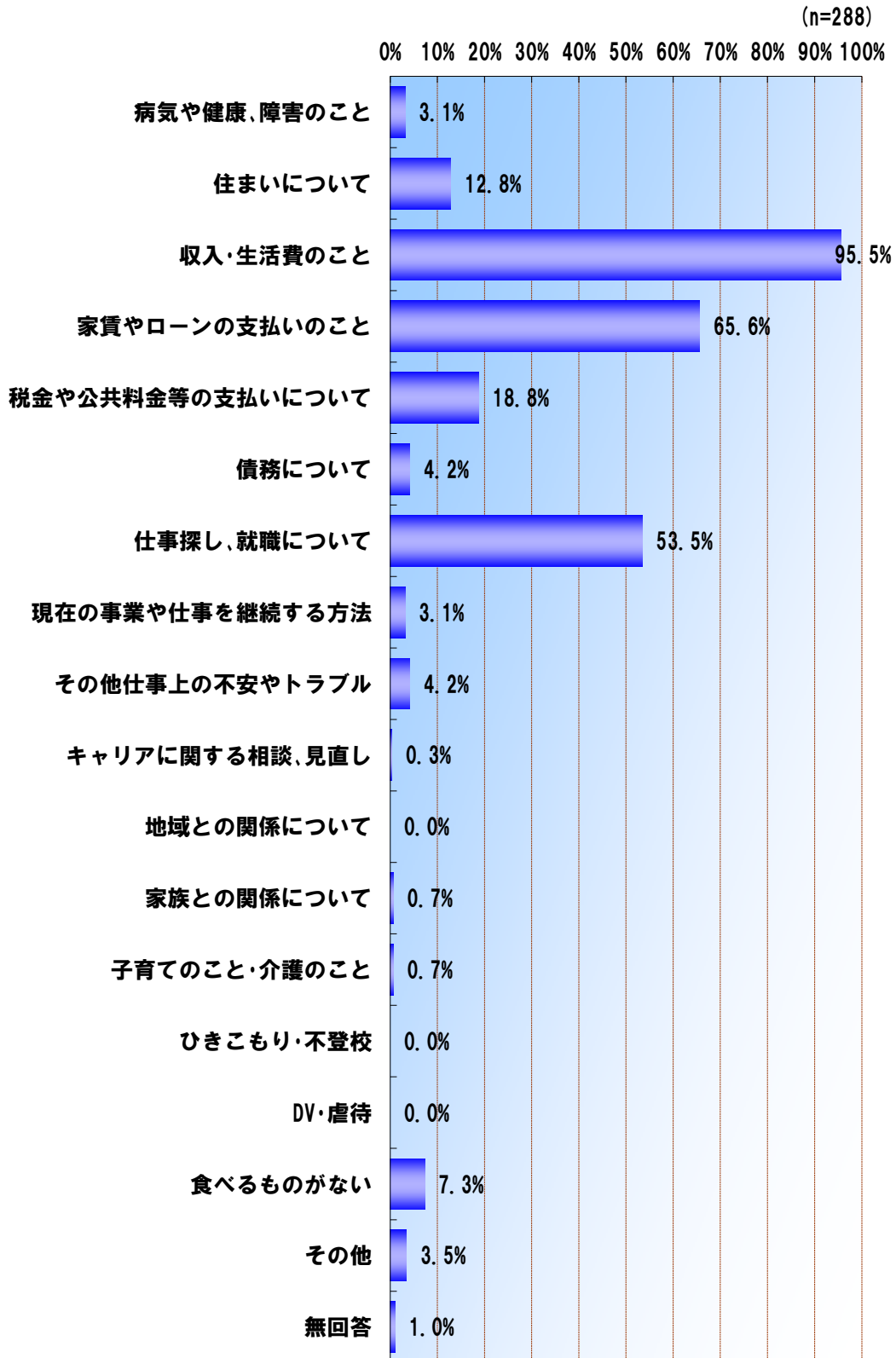
図表 2-10 問 1(2)③ 主訴\_非正規労働者 (3LA)



4) 問 1(2)④外国人

「収入・生活費のこと」の割合が最も高く 95.5%となっている。次いで、「家賃やローンの支払いのこと (65.6%)」、「仕事探し、就職について (53.5%)」となっている。

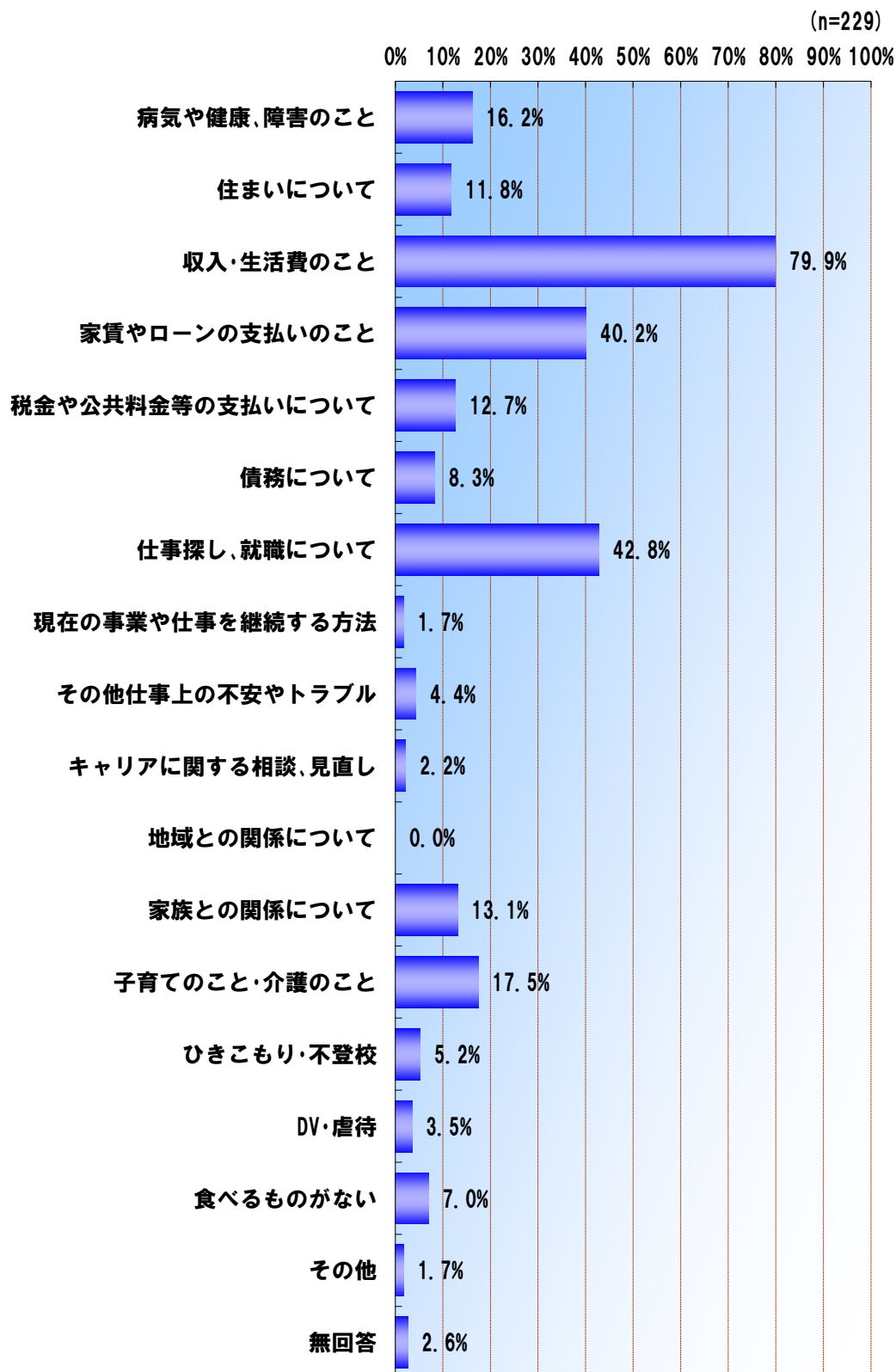
図表 2-11 問 1(2)④ 主訴\_外国人 (3LA)



5) 問 1(2)⑤ 主訴\_女性

「収入・生活費のこと」の割合が最も高く79.9%となっている。次いで、「仕事探し、就職について(42.8%)」、「家賃やローンの支払いのこと(40.2%)」となっている。

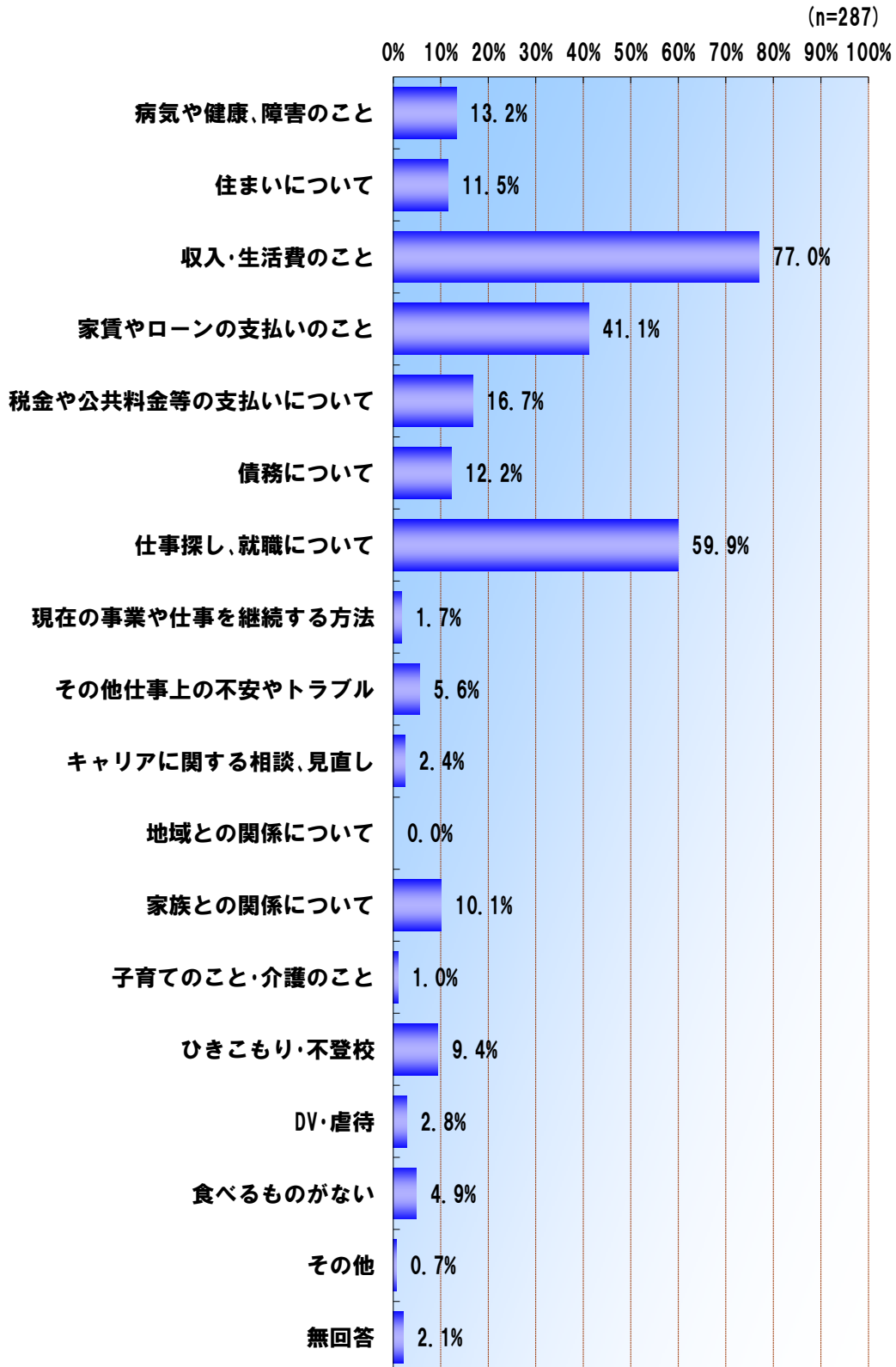
図表 2-12 問 1(2)⑤ 主訴\_女性 (3LA)



6) 問 1(2)⑥若年者

「収入・生活費のこと」の割合が最も高く77.0%となっている。次いで、「仕事探し、就職について(59.9%)」、「家賃やローンの支払いのこと(41.1%)」となっている。

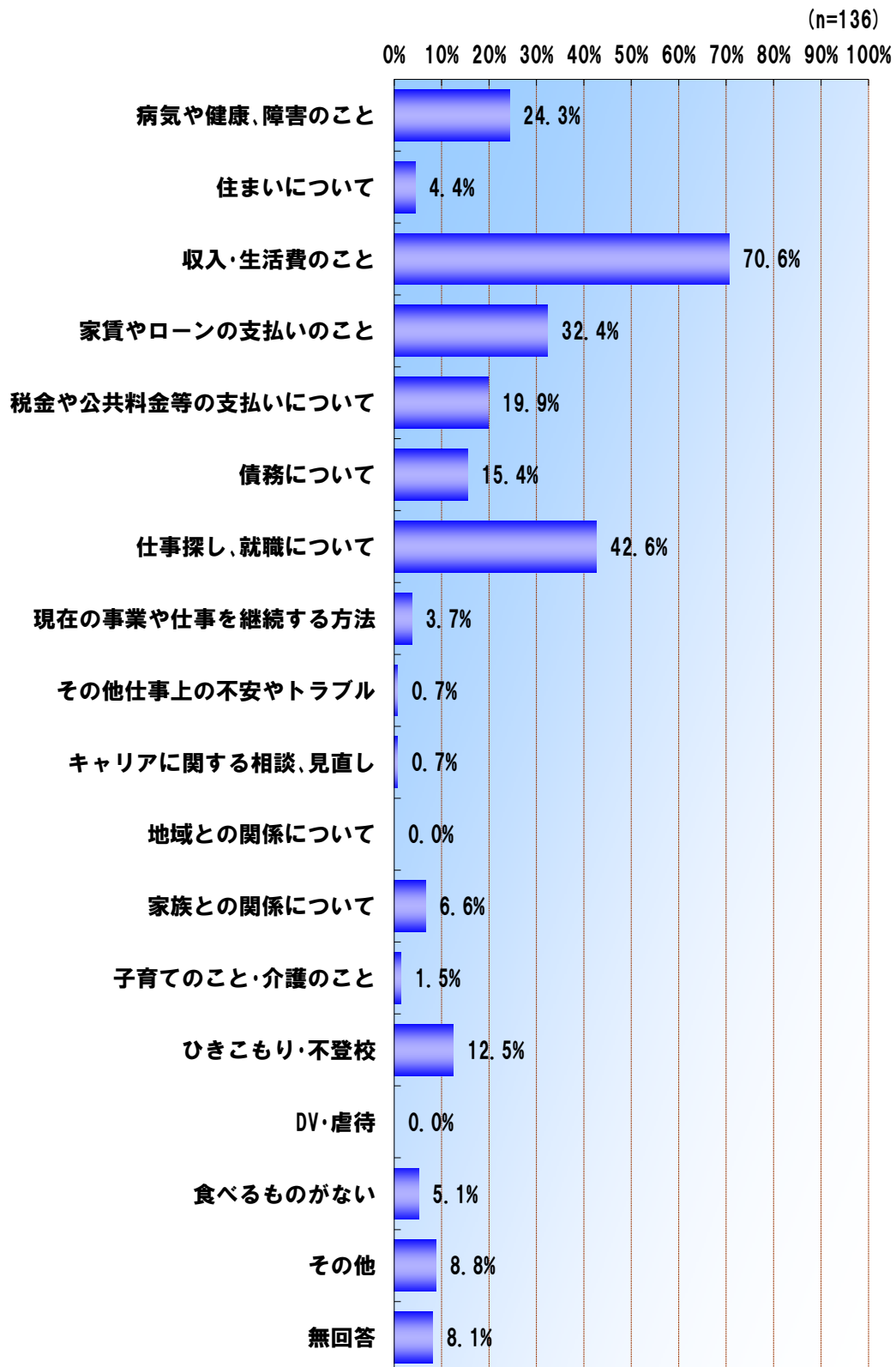
図表 2-13 問 1(2)⑥ 主訴\_若年者 (3LA)



7) 問 1(2)⑦その他

「収入・生活費のこと」の割合が最も高く70.6%となっている。次いで、「仕事探し、就職について(42.6%)」、「家賃やローンの支払いのこと(32.4%)」となっている。

図表 2-14 問 1(2)⑦ 主訴\_その他 (3LA)

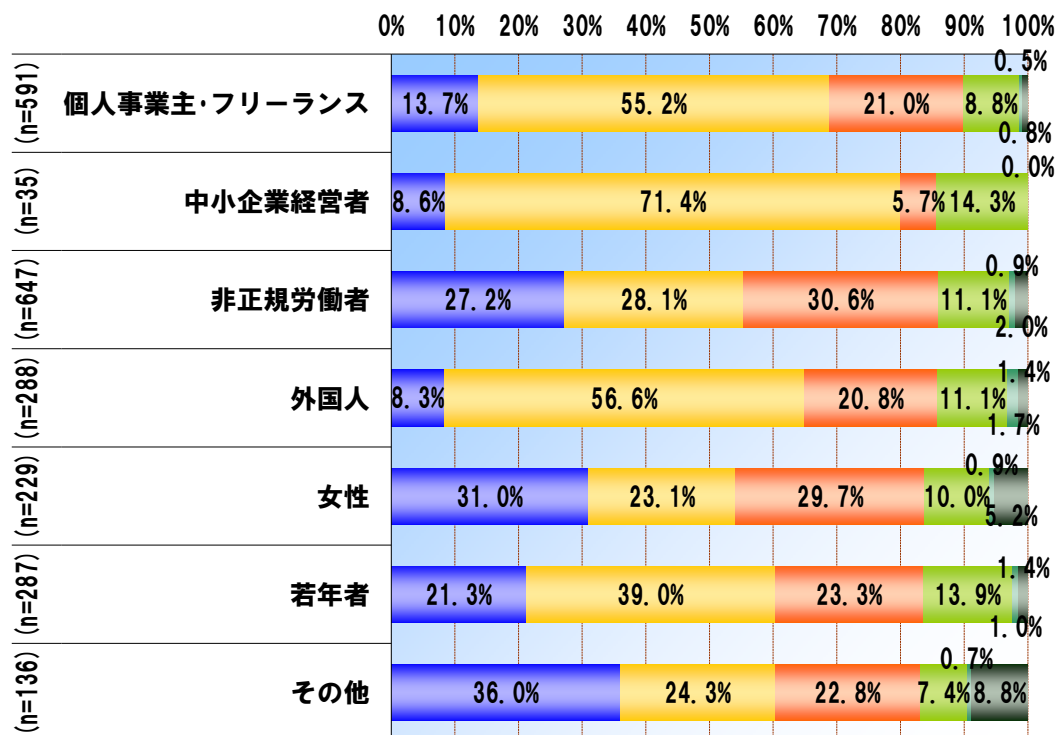




### ③ 問 1(3) 現在の支援状況

問1(1)で回答した対象者について、現在の支援状況を尋ねた。個人事業主・フリーランスと中小企業経営者、外国人については「現在は、終結しているケースが多い」とする割合が最も高くなっている。一方、女性とその他については「現在も、支援が続いているケースが多い」が、非正規労働者については「支援が続いているケースと終結しているケースが半々程度」の割合が最も高くなっている。

図表 2-15 問 1(3)1 現在の支援状況

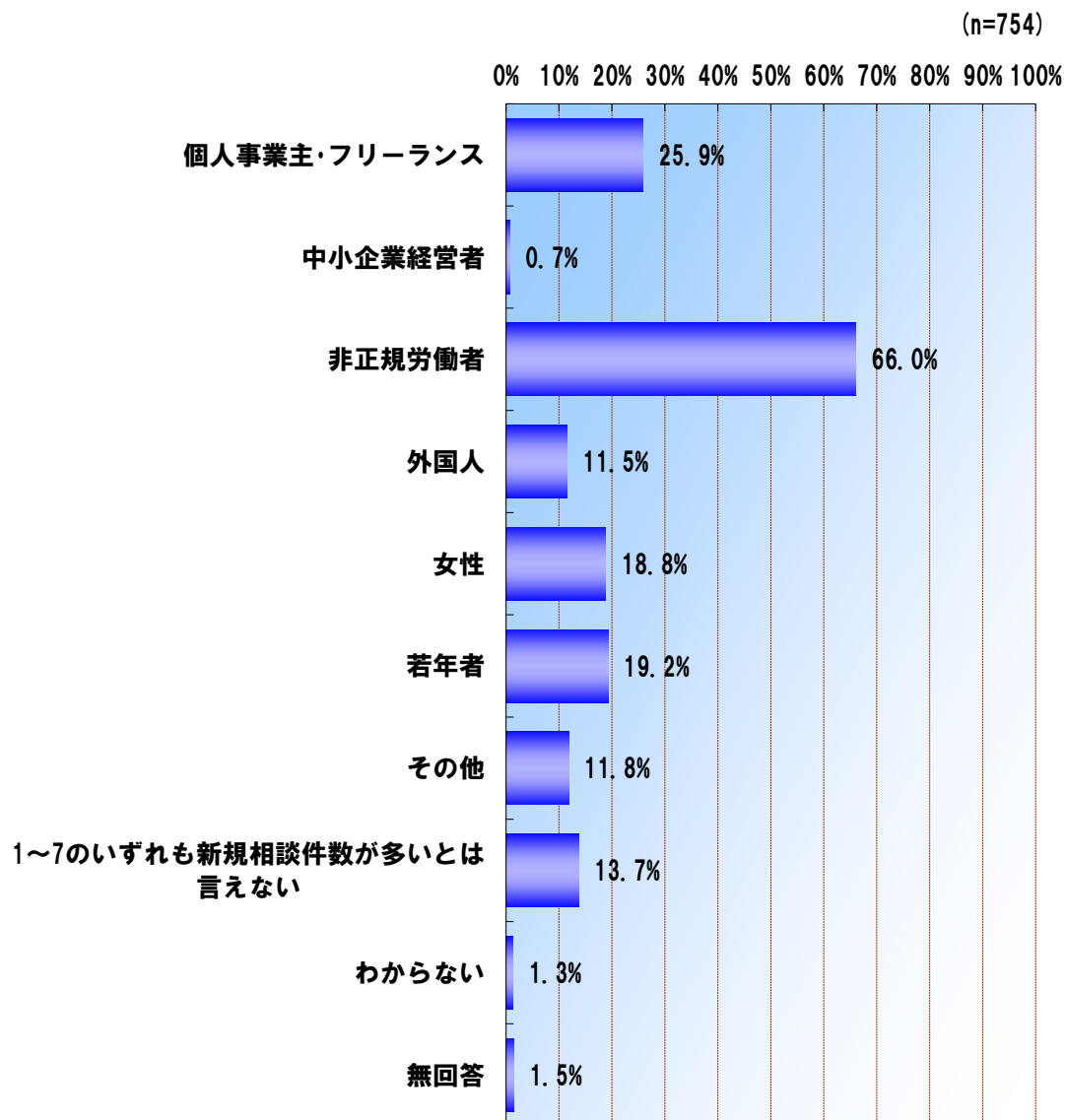


- 現在も、支援が続いているケースが多い
- 現在は、終結しているケースが多い
- 支援が続いているケースと終結しているケースが半々程度
- どちらとも言えない
- わからない
- 無回答

#### ④ 問 1(4) 現在も新規相談件数の多い対象者

問1(1)で回答した対象者について、現在もなお相談件数の多い対象者を3つまで尋ねた。「非正規労働者」の割合が最も高く66.0%となっている。次いで、「個人事業主・フリーランス(25.9%)」、「若年者(19.2%)」となっている。

図表 2-16 問 1(4) 現在も新規相談件数の多い対象者 (3LA)

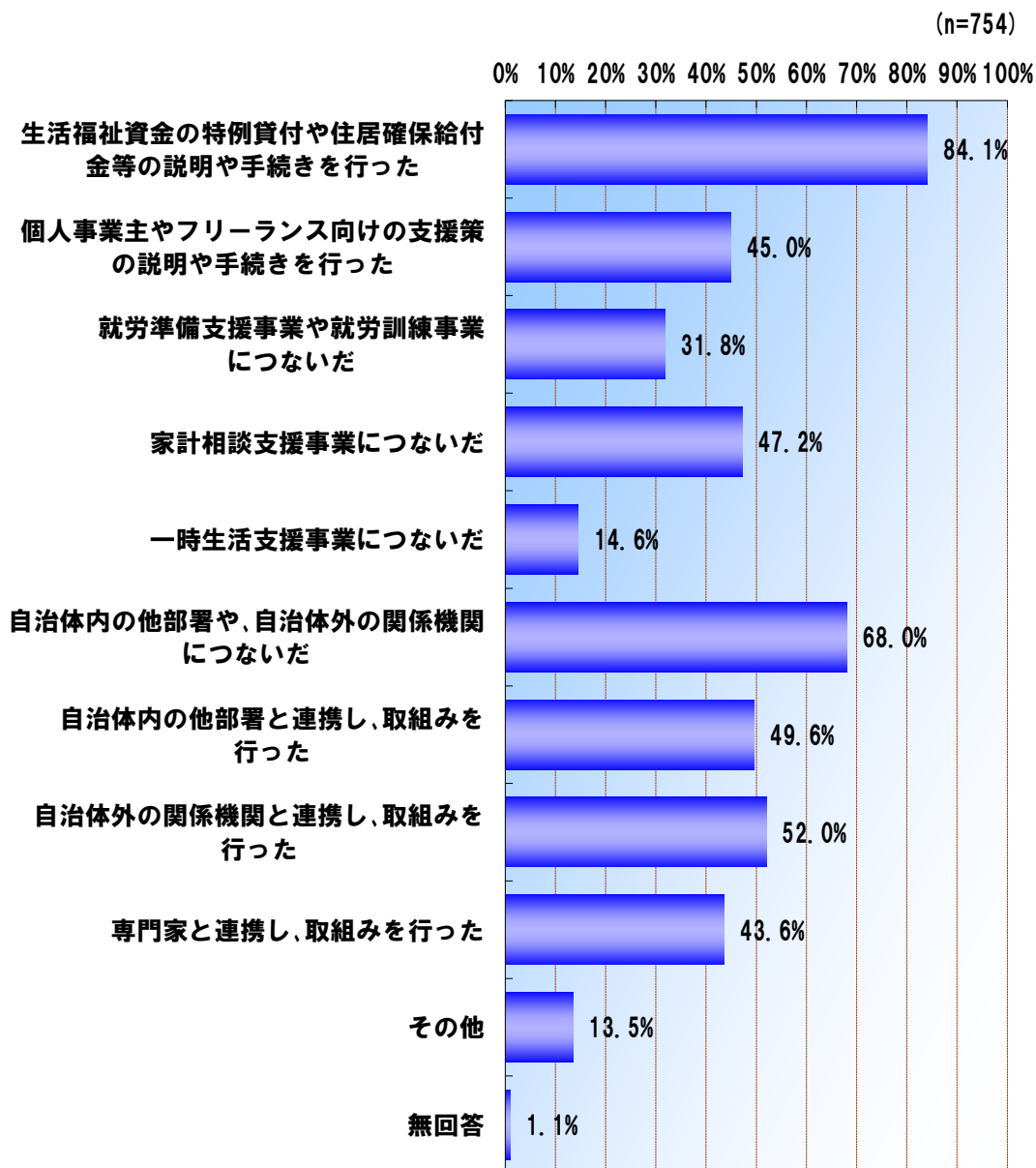


## (2) 新たな相談者層への支援について

### ① 問 2(1) 新たな相談者層への対応

問1(1)で回答した全ての対象者への支援に関して、どのような対応を実施したか尋ねた。「生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金等の説明や手続きを行った」の割合が最も高く84.1%となっている。次いで、「自治体内の他部署や、自治体外の関係機関につないだ(68.0%)」、「自治体外の関係機関と連携し、取組みを行った(52.0%)」となっている。

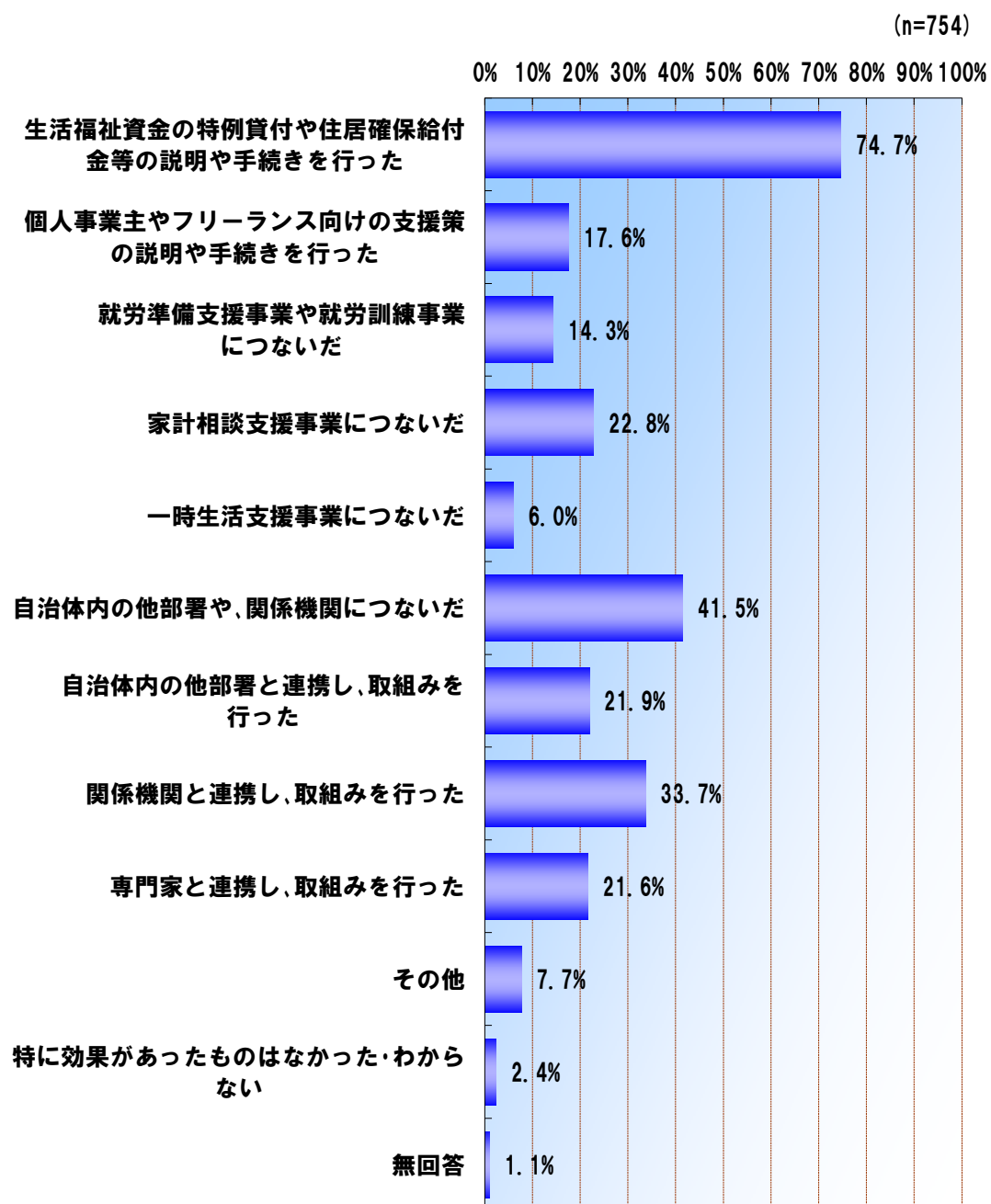
図表 2-17 問 2(1) 新たな相談者層への対応 (MA)



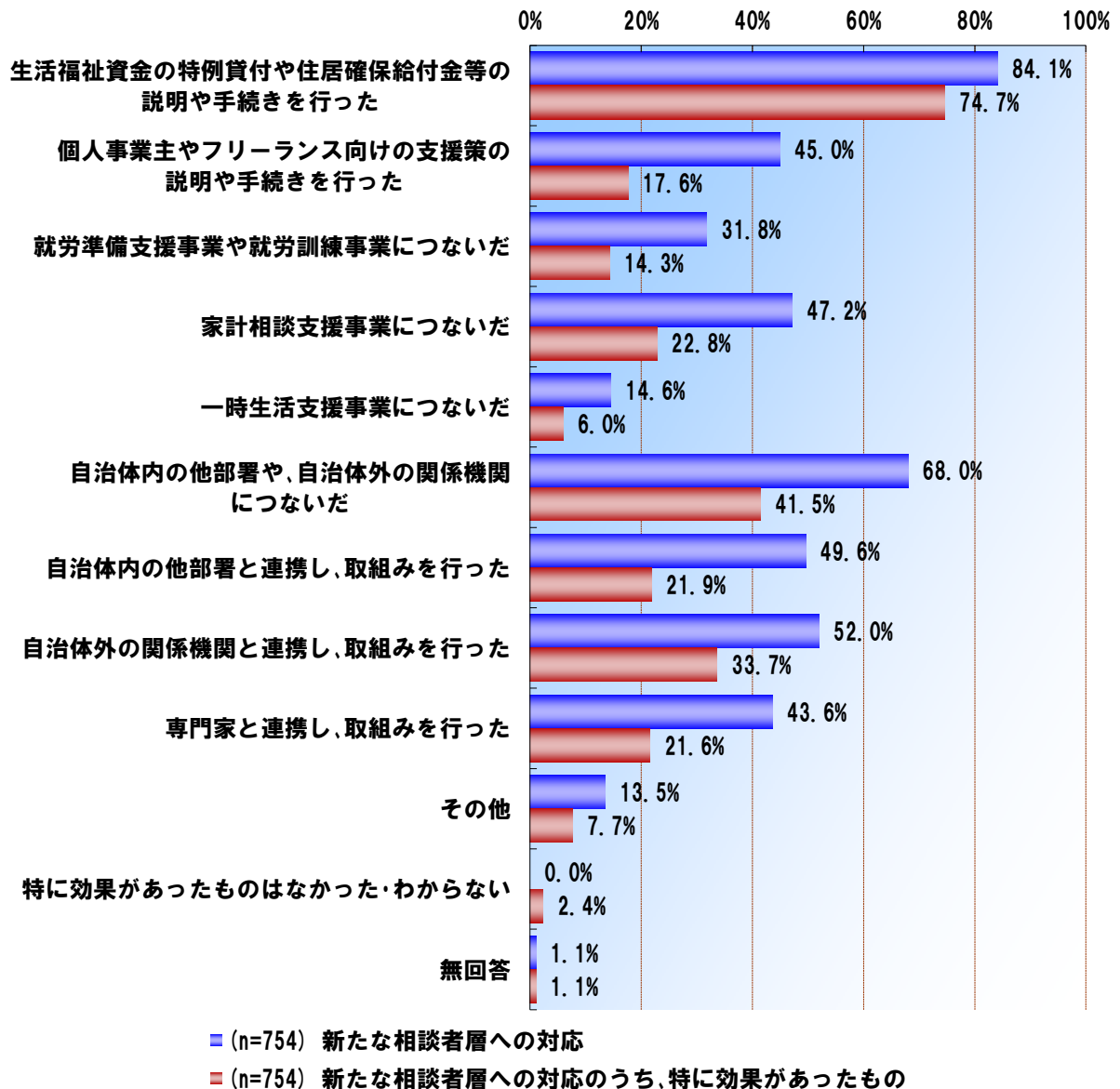
② 問 2(2) 新たな相談者層への対応のうち、特に効果があったもの

問 2(2)で回答した対応のうち、特に効果があったと思われるものを3つまで尋ねた。「生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金等の説明や手続きを行った」の割合が最も高く74.7%となっている。次いで、「自治体内の他部署や、関係機関につないだ(41.5%)」、「関係機関と連携し、取組みを行った(33.7%)」となっている。

図表 2-18 問 2(2) 新たな相談者層への対応のうち、特に効果があったもの（3LA）



図表 2-19 問 2 新たな相談者層への対応・そのうち特に効果があったもの (MA・3LA)



③ 問 2(3) 新たな相談者層への対応の内容

問 2(2)で回答した対応について具体的な内容を尋ねたところ、以下のような意見があった。

(抜粋)

問 2(2)で選んだ番号	具体的な内容
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 隣に社会福祉協議会があるため、社協の貸付担当者に声かけて対応してもらった。住居確保給付金や自立支援金の対応を行った。</li> <li>・ 様々な理由から本人だけでは対応が難しい方について、社会福祉協議会まで同行支援を行い、総合支援資金特例貸付の申請手続きをフォローした。</li> <li>・ 民生委員や相談員研修などで制度について概要や相談窓口について周知した。特例貸付者との面談時に収支を確認。必要に応じて住居確保給付金などの情報提供を行った。生活困窮者自立支援金申請窓口機関である福祉事務所より住居確保給付金を案内していただく等情報共有を行った。</li> <li>・ 福祉課やCSWと情報を共有し、円滑に相談に繋がった</li> <li>・ 特例貸付や住居確保給付金についてリーフレット等を活用し説明し、手続き等を実施した。定期的に面談し、生活状況の確認や就労支援を行った。マニュアルや業務フローの作成を行い確実に迅速な手続きを行った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特例貸付の利用、自立支援金の利用、住居確保給付金の利用などを提案。自立相談、就労相談、フードバンクなどの食支援を行う。</li> <li>・特例貸付の申請先や手続きについて伝え、本人から希望があれば申請先の社協へ情報提供し対応を依頼。住居確保給付金の申請手続きについて説明。申請を希望される場合は面談し、手続きを行った。</li> <li>・特例貸付のチラシを渡し、必要に応じて架電時の同席や電話口の代理対応を行った。また、書類作成時のフォロー希望があった場合には対応を行った。住居確保給付金の対象になる方には案内・説明・書類作成のフォローを行い、申請がスムーズに行えるよう支援を行った。</li> <li>・特例貸付については、社協への円滑な仲立ちをするため、チラシを配付するにとどまらず、事前に予約日を調整したり、リモート相談システムにより同時面談をしたり、時に同行するなどして、丁寧な繋ぎに努めた。</li> <li>・特例申請希望者を他部署である生活福祉担当者へ繋ぐ際のマニュアル、業務フローの作成をし、特例貸付について資金担当から説明してもらう等の勉強会を実施し、具体的に申請書の交付、申請希望者の資金担当者へのつなぎを実施していった。</li> <li>・当センターは市社会福祉協議会と他社会福祉法人の共同事業体であることから、特例貸付の相談・住居確保給付金の相談・収入や生活費などの生活上の相談を同じ窓口で受ける中で、各制度及び自立相談支援等の説明を一体的に行ない、手続き及びその後の支援まで継続して行なった。</li> <li>・担当外の職員でも対応できるよう、マニュアルを作成</li> <li>・貸付担当者を1名、自立相談機関窓口の横に迅速に対応・連携できるよう配置。住居確保給付金において市役所でホームページ内に申請フォームを作成。内容を確認し要件に当てはまる相談者には書類を郵送で対応。</li> <li>・相談受付時から申請に至るまでのマニュアル等を作成することで相談者へスムーズに申請に必要な書類等の説明や申請書類の記入の支援を行った。</li> <li>・相談者のほとんどが住居確保給付金を求めている相談であった。聞き取りの中で生活費等に困っている場合は貸付や給付の案内をするともに、自身での手続きが難しそうの方は書類作成等の支援を行った。</li> <li>・生活福祉資金の特例貸付制度や住居確保給付金などについて、事例などを挙げながら噛み砕いた説明を相談員にメールで行った。(コロナ禍で、感染症対策として人員を半減して対応したうえ、制度改正が頻回で時々刻々内容が変更となったので、研修などは行えなかった。)</li> <li>・制度の利用が可能な対象者かどうかを面談で聞き取り、制度利用が可能な場合は、手続きの説明と申請も行った。住居確保給付金については、申請決定後の毎月の報告面談や報告書等の提出についても対応。就労支援も同時に行なった。</li> <li>・制度についての勉強会、意見交換会を開催。進行管理フロー作成、マニュアル作成。</li> <li>・住居確保給付金や自立支援金は定期的な面談がある為、状況の確認がとれた。面談の機会が増え、就労や福祉サービス、債務整理等の支援に繋がった。</li> <li>・住居確保給付金、自立支援金のホームページ掲載し、郵送での申請を可能にする。自立支援金に返信用封筒を同封する。在職中の方も相談できるように第2・4日曜日の9:00～13:00の開設にする。</li> <li>・個別に説明資料の準備・説明をした。また、来所相談が困難な場合、郵送申請に対処をした。なお、郵送申請の希望者に対し、申請申込書類用紙を発送した。さらに、電子メール・SNSなど通じ、適宜、案内・相談に応じた。(2件)</li> <li>・関係機関間で事前に相談者対応の協議を行い、相談支援員より社会福祉協議会の情報提供、連携して支援を実施した。一時的であっても給付、貸付により生計維持に効果はあった。ただ、延長措置などが繰り返され長期的になるに従い、相談者の根本的な課題解決(就職活動など)を先送りにする傾向が見られた。</li> <li>・間違いなく案内ができるように、独自に説明資料(しおりなど)を準備し説明に用いた。また、電話での問い合わせで来所が困難な場合には、ネットで印刷して郵送で申請ができるように対応した。また、希望者には印刷した申し込み用紙としおりを郵送した。</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人事業主・フリーランス向けのコロナ対策の支援金の案内を印刷し渡した。必要に応じて提出書類の作成のフォローを行った。</li> <li>・事業復活支援金等、支援金の申請のための書類の記入方法等を支援。入金後の使い方についても助言した。</li> <li>・個人事業主等を対象とした給付金、助成金について説明し、担当部署(商工労働課など)へつないだ。</li> <li>・個人事業主や中小企業経営者が来所時に、利用者毎に使えるような施策を調べ、まとめたものを相談員に周知。都度更新していった。</li> <li>・経営者向けの相談窓口(商工会議所やよろず相談拠点)についての情報提供の実施</li> <li>・起業創業の支援者である認定インキュベーションマネージャーによる伴走支援。オンラインでの相談体制構築。メールでの相談体制構築</li> <li>・家計の可視化を行ない行政書士による助言支援などを行った。保険年金課や税務課、法テラスなどへ同行支援も行った。</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初は就労支援事業に繋いだが相談者の支援が進捗しなかった相談者を就労支援事業に繋ぎ直して、相談を受けたところ、対人不安が強いことが分かったため、職業体験ボランティアを利用してもらい、対人コミュニケーションに慣れてもらう機会をつくった。</li> <li>・精神障害者・療育手帳取得によりB型作業所に繋いだり、グループホームに入居させ、アフターにて支援継続中である。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会社に合わせる働き方ではなく、自分の都合で働ける、役割が発揮できる報酬を得られる活動に参加したり、就労体験をすることで、周囲から認められたり、必要とされることで、次の一步を踏み出すことにつながっている</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支バランスや債務の課題がある方について、家計改善支援員が介入して、収支表の作成や法テラスへの相談同行してもらった。</li> <li>・収支の把握ができていない方が非常に多いので、聞き取り内容から月の収支を家計表に入力し、赤字になっていることを示した。また、税の滞納がある方も多く、計画的に納付していく支援をしている。</li> <li>・家計管理の課題(携帯電話代が高額、ライフラインの滞納、税金滞納、借金の返済が多い等)がある場合には、自立相談支援機関と連携し、情報共有し、支援を行った。</li> <li>・市内のフードバンク実施拠点や子ども食堂実施団体の食料配布情報を都度相談員に提供。特に子ども食堂の情報については、コロナ禍を経て庁内他課経由で情報を貰えるようになった。</li> <li>・家計相談事業で収入と支出を見える化し、コロナ関連の給付金で何を支払っていくかなど優先順位をつけた。</li> <li>・家計改善支援を通じて生活実態を把握する中で、困難ケースについては個別ケース会議を開催し、関係機関と連携して支援を行った。</li> <li>・休業給付金について情報提供し、申請書を渡した。収入＝生活費、事業費となっていることを家計表で見える化し、課題に気付いて本人も対応することができた。</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安定した住居のない状態を一時的に解消し、新たに安定した住居に入居するまでの間、宿泊場所と食事の提供等を行った。</li> <li>・連携先のホテルで空き状況を確認。同時進行で事業が利用できるか県と確認。利用機関中は食事代の提供や、住まい、仕事探しに向けての支援を実施した。</li> <li>・迅速な対応を行うために埼玉県社会福祉協議会と連携をしつつ居所の確保を図った。また、転居支援として住宅ソーシャルワーカーを利用し住居探しをし自立助長をした。</li> <li>・子育て支援センター等と連携、「一時生活支援施設」への入所の段取り及び施設員と連携しての経過観察、及び就労支援事業への展開等の支援</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉課へつなぎ、自立支援金、緊急支援給付金、生活保護相談の対応を依頼。</li> <li>・税制上の扶養の確認(非課税世帯に該当するか)、受給可能な手当・(障害)年金の確認、国保でコロナ減免や傷病手当等の相談など、多制度の利用が可能か相談者に同行した。</li> <li>・生活保護受給をはじめとした福祉サービスを利用するにあたっての手続き。専門分野からのアドバイス。福祉施設の見学を行った。</li> <li>・世帯の家庭状況や経済状況などを報告し、「生活援護課」に繋げた。</li> <li>・保護課や市の貸付事業を担う担当課と緊密な連携を図りながら対応した。生活困窮事業を所管する担当課と毎月または必要に応じて不定期で支援調整会議を行った。</li> <li>・福祉人材センターへつなぎ、相談者の年齢・特性等を考慮の上、福祉的に理解のある事業の開拓・就業に結びつけた。</li> <li>・多くの課題を抱える世帯については、他部署、他機関と連携して支援した。つなぐだけでなく、複数部署が重なり合う形できめ細やかな支援を意識した。生活保護については一体的に支援することを本機関の実施方針に定め、毎日定例会議を設けるなど困窮者の早期把握と相談者のフォローが確実にいけるよう仕組みづくりをした。</li> <li>・障がい相談担当窓口と連携し相談対応、障害に対する支援につながるように対応した。また、医療費や健康保険料や税金についての相談は各担当窓口を案内し、必要に応じて同行支援や問い合わせを実施した。</li> <li>・住居確保給付金の申請件数が多い時で例年の100倍、同行やアウトリーチを要する支援も激増したので増員で対応した。</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人事業主などには、産業労働担当部署などにつなぎ支援につなぎ、税金などの延納や分納相談には税担当部署につないだうえで、支援を行った。</li> <li>・税務課へ同行し分納相談を行った。福祉課に高齢者や、障害者のケース会議を行った。生活保護の申請が可能か相談を行った。</li> <li>・滞納税金について支払い方法の相談、コロナの影響による減収に対して税金負担の減免措置を相談、年金免除などの相談手続き、家賃支払いで住宅管理課と連携。障害手帳申請、地域包括支援センターに繋いだ。</li> <li>・社会福祉課に相談が寄せられることも多くあり、相談者に了解を得て情報のやりとりを行い、相談から貸付までを最短で行うことができた。また、生活困窮に関する連携会議を行い、情報共有や各部署で困窮者への積極的なアプローチを行っていただいた。他に、食料支援の収集活動について、広報や受け入れ窓口を行政に依頼し連携を図った。</li> <li>・ワークサポートと密に連携しながら就労支援を行った。生活困窮者自立支援法の施策では対応できないほどの困窮状態の場合は生活保護の相談に繋いだ。</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特例貸付の面談をきっかけにして、家庭内に登校拒否の子供がいること把握した。在学している学校と情報交換して市内の無料学習支援の利用を促した。</li> <li>・中小企業診断士や商工会議所の協力を得て専門相談に応じてもらうなどし、生業の側面からも支援できるようにした。</li> <li>・就労体験を行った事業所でそのまま雇用してもらった。</li> </ul>

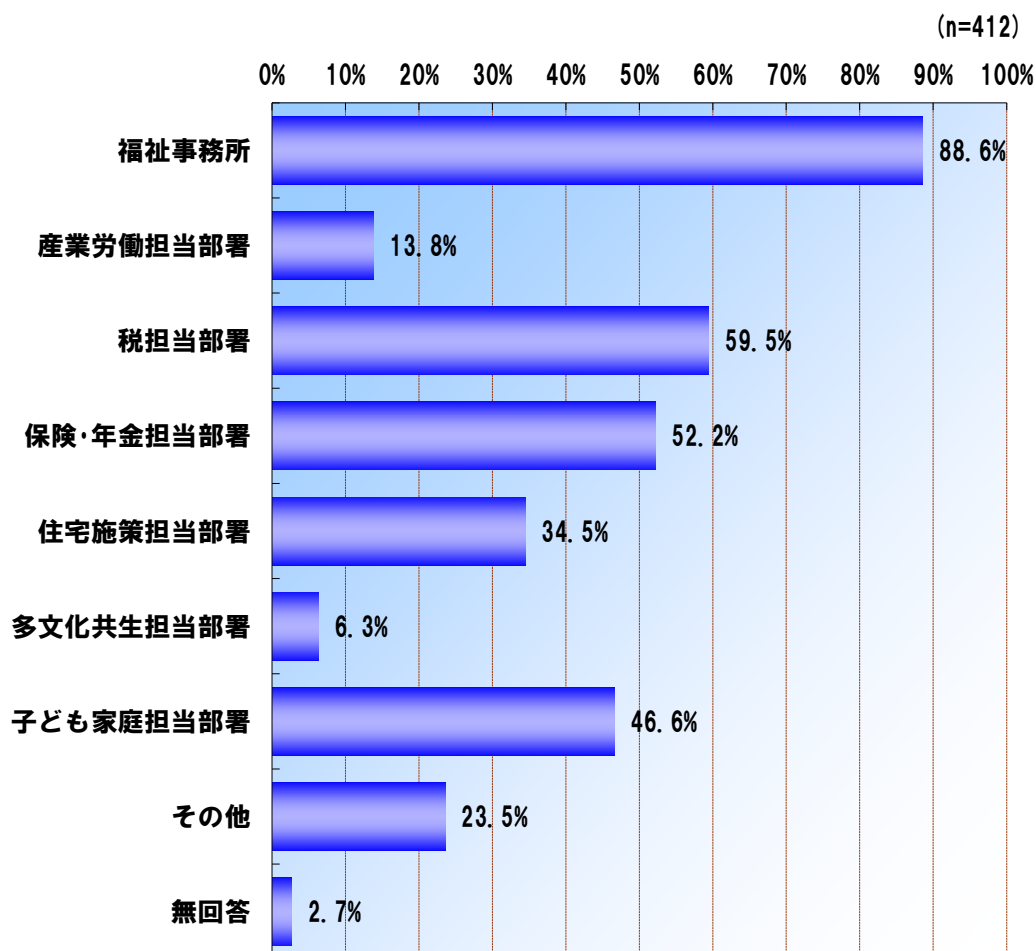
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市包括支援センターと連携し、介護施設利用料に関する滞納の解消を行った。</li> <li>・一般事業所への職場見学、就労体験受け入れの呼びかけ。ハローワークと連携しての相談対応</li> <li>・医療機関との事業所との連携を図った。</li> <li>・離職者や減収者が多い中、生活保護受給者等就労自立促進事業や愛知県外国人雇用促進事業(外国人のための巡回相談)の活用等により、早期就労・増収に向けた支援を積極的に行った。</li> <li>・必要に応じて障がい分野の地域基幹相談支援センター、高齢分野の地域包括支援センター等と連携・協働した。</li> <li>・地域内の協力事業者の掘り起こしとマッチングを実施</li> <li>・地域ケア会議への参加。高齢者・障害者の専門機関及び医療機関との協働。役割を明確にして支援に入った。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、失職や減収の状況にあった方が生活を再建できるよう就職の支援や債務の整理についてハローワークや法テラスと連携を図った。(2件)</li> <li>・借金について、法テラスや無料の弁護士相談等に繋いだ。</li> <li>・市や行政の支援策について問い合わせたり、生活保護について同行支援した。法テラス紹介。ハローワークにつなぐ。社協貸付につなぐ。不動産屋につなぐ。行政のテナント賃料や、コロナ対策支援金の窓口問い合わせつなぐ。</li> <li>・区役所に設置されているハローワークの出張機関と月2回のミーティングを行い情報共有を行った。個別ケースについての状況は日々共有している。</li> <li>・ライフライン事業所へ事業パンフレット配布。供給停止直前の相談者と一緒に事業所へ連絡。社協での貸付調整など支払目途を伝え、供給停止延長措置依頼。また、事業所より気になる世帯に対しての情報共有やアプローチ方法など協議した。</li> <li>・メンタル面課題を抱える相談者について心療内科との連携、困窮者について無料低額医療機関との連携。</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法テラス所属の弁護士と連携。毎月の収支表の共有。</li> <li>・借金返済額が大きく生活が成り立っていないと考え、同行して法律家に相談し破産手続きの為の家計簿作成等の支援をした。</li> <li>・弁護士事務所と協定書を交わし、地域相談会に同席してもらい。法律相談は即繋ぐ取り組みを行った。</li> <li>・連携している司法書士をアテンドし、債務整理の手続きを進めた。</li> <li>・弁護士や居住支援法人等とも連携し、債務整理や居住支援を行った。</li> <li>・無料法律相談や法テラスの利用を勧めたり、相談者本人に同行した。</li> <li>・法律家に債務整理の相談を行った。司法書士に成年後見人制度の利用を依頼した。</li> <li>・多重債務により生活困窮に陥る恐れのある方や、既に困窮されている方に対し、債務整理の相談窓口として法テラスやクレジットカウンセリング協会等の専門の相談窓口を案内。必要に応じて同行支援も実施。</li> <li>・生活に負担がかかっている債務を整理するため弁護士を紹介。債務整理にあたり、毎月の家計収支バランスを整えながら家計表を作成。申し立てまで弁護士事務所へ同行。申し立て後も収支状況の確認。</li> <li>・債務整理等の手続きについては法律相談を案内。障害年金の申請手続きについては社会保険労務士に依頼</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミ屋敷状態の方で、大家から出ていくように言われていたので、大家と話し合ったうえで社会福祉協議会とともに家の掃除を行った。その後、結局追い出されたため、生活保護と医療につないだ。大家からは修理費を請求されたが生保であるため支払うことができない旨を社協とともに説明を行い、見守り(無理な支払いをしていないか、ゴミ屋敷化していないかの確認)の支援をした。</li> <li>・地元の農家からお米の寄付を依頼し、相談者にフード”支援を行った。</li> </ul>



#### ④ 問 2(4) つないだ、あるいは連携した自治体内の他部署

問 2(2)で選択肢6「自治体内の他部署や、自治体外の関係機関につないだ」、または選択肢7「自治体内の他部署と連携し、取組みを行った」を選んだ場合に、つないだ、あるいは連携した自治体内の他部署について尋ねた。「福祉事務所」の割合が最も高く88.6%となっている。次いで、「税担当部署(59.5%)」、「保険・年金担当部署(52.2%)」となっている。

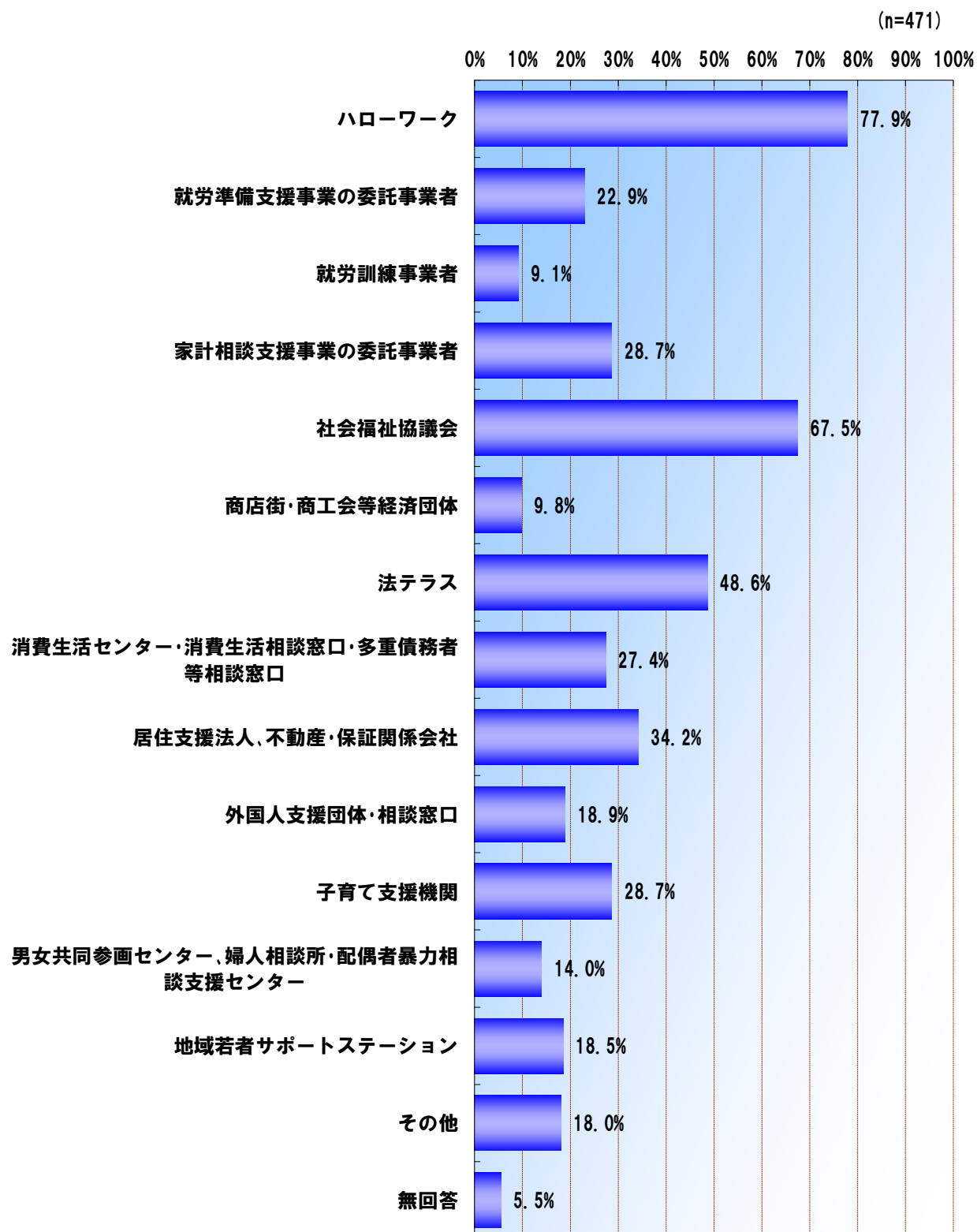
図表 2-20 問 2(4) つないだ、あるいは連携した自治体内の他部署 (MA)



⑤ 問 2(5) つないだ、あるいは連携した関係機関

問 2(2)で選択肢6「自治体内の他部署や、自治体外の関係機関につないだ」、または選択肢8「自治体外の関係機関と連携し、取組みを行った」を選んだ場合に、つないだ、あるいは連携した関係機関について尋ねた。「ハローワーク」の割合が最も高く77.9%となっている。次いで、「社会福祉協議会(67.5%)」、「法テラス(48.6%)」となっている。

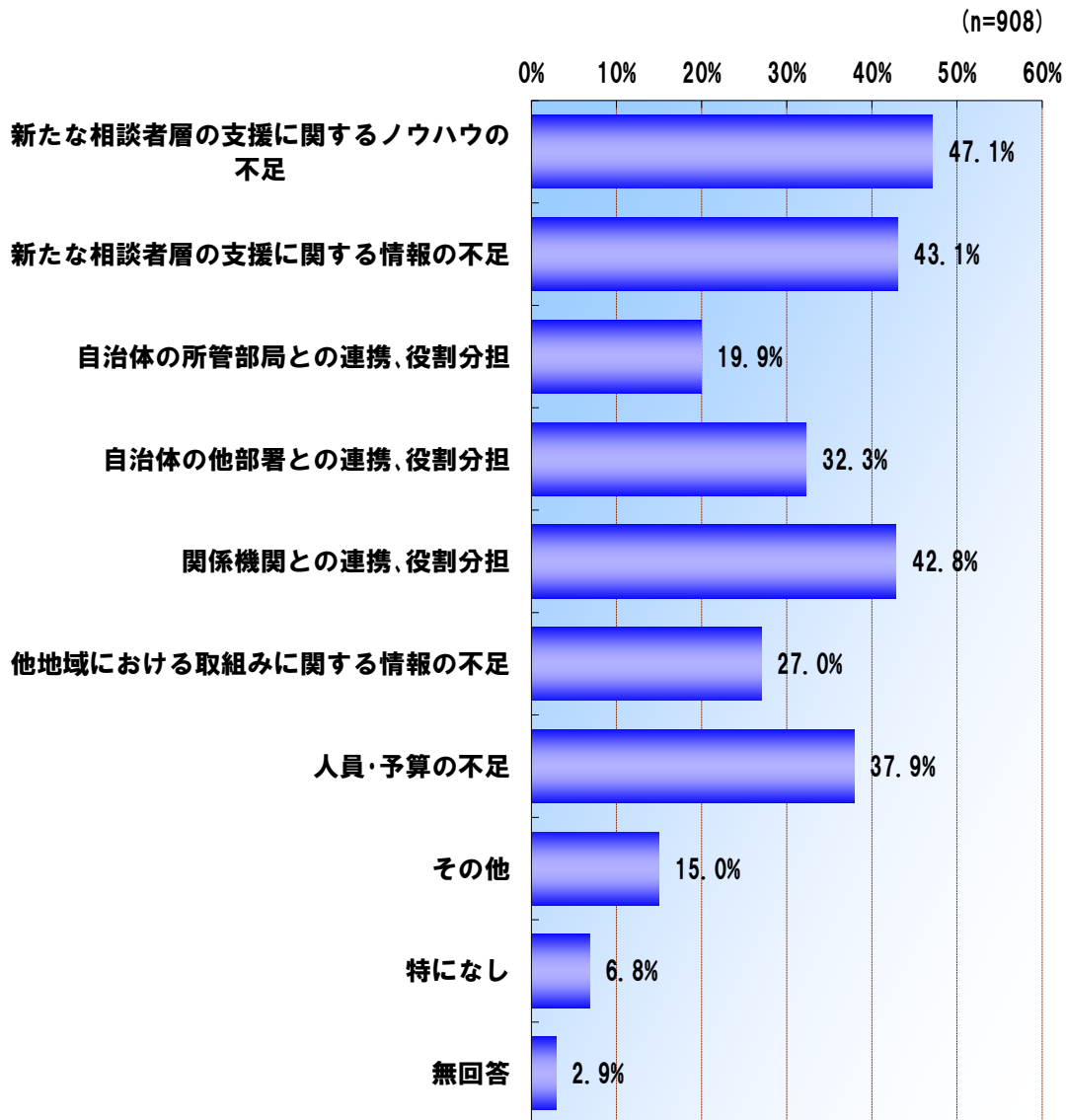
図表 2-21 問 2(5) つないだ、あるいは連携した関係機関 (MA)



⑥ 問 2(6) 新たな相談者層の支援に関する課題

新たな相談者層の支援に関する課題を尋ねた。「新たな相談者層の支援に関するノウハウの不足」の割合が最も高く 47.1%となっている。次いで、「新たな相談者層の支援に関する情報の不足 (43.1%)」、「関係機関との連携、役割分担 (42.8%)」となっている。

図表 2-22 問 2(6) 新たな相談者層の支援に関する課題 (MA)



① 問 2(7) 奏功事例

新たな相談者層への支援の結果、就労や増収、生活の安定等につながった奏功事例があれば記入を求めたところ、以下のような回答が得られた。

(抜粋)

回答(FA)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 25歳の女性からの相談で、借金総額500万円程あり、「どうやって生きていいかわからない」と、相談時に泣き崩れていた状態。本人がうつ病を患っており、正社員として勤務することが難しく、ダブルワークでアルバイトをしていたため、まずは一番の悩みの借金問題を解決するために提携弁護士のところへ同行し自己破産の手続きをした。その後、仕事の提案、住まいの提案、自家用車の提案、生活習慣の見直し等の提案を行い、現在は裁判所からの免責決定が降り、生活の建て直しが出来て、精神状態が安定した。</li> <li>・ 25歳単身男性「Vチューバー」の支援：R2年までは兄の経営する居酒屋で店長として就労していたが、コロナの影響で居酒屋が廃業。その後はミキシングエンジニア、Vチューバー、ユーチューバーとして収入を得るようになりR4.1月は70万円以上。しかし、R4.4月頃から精神的不調により仕事ができず、収入が減ってしまい、借金を重ねてしまう</li> </ul>

- (200万円ほど)。生活保護で生活費を保障し、多額の借金については家計改善支援事業により計画的に債務整理を進め、精神面については区役所の精神保健福祉士と連携して支援に当たる。生活保護の就労支援プログラムを活用し、現在安定就労を目指して活動している。
- ・ 67歳女性、無年金、難病でDV被害から40年、身を隠し働いている方がコロナの影響で就労時間を減らされたと相談。住居確保給付金と社協・コロナ特例貸付を利用。貸付終了後、新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金を活用した。この間に転職し、単身世帯収入基準額を上回ることができ自立した。
  - ・ エステを自営していたが、コロナにより収入減。住居確保給付金の受給。自営業が回復するまでの間、副業を求めることとし、ハローワークと連携し就職活動を支援。住居確保給付金を12か月間受給し、副業(看護助手)も見付き、自営業回復まで頑張ることとなった。
  - ・ コロナウイルス関連の制度活用を目的に来庁された方で、別の課題が顕在化され、家計改善支援事業や他部署、関係機関との連携により、問題解決の一助になったケースが多々見られた。
  - ・ コロナで失業し、債務返済が苦しくなったところに、家族が感染後に後遺症が続き、生活が立ち行かなくなったケースがあったが、債務整理と再就職支援で持ちこたえることができた。
  - ・ コロナの影響で失業したが、貸付や失業給付や住居確保給付金をフル活用してしのぎながら、就労自立促進事業を使って就職できた。また、ひきこもっていた息子も、家の経済状況を知ってから就労準備支援事業を利用して就職に繋がりを、家族全体的に生活が安定した。
  - ・ コロナの影響で失業した視覚に障害がある人。コロナ特例貸付を受けて当座の生活を維持させ、その間に障害者相談支援事業所につながり、障害年金を受給できるようになった。生活の目途が立つようになったこともあり、福祉教育の講師として学生への講話や、地域の防災に関する会議への出席を依頼したところ、快く引き受けてくれ、今では地域に欠かすことができない人になっている。御本人からも「自立相談支援事業所に相談したことで、人生が大きく好転した」と言っていたが、相談員の励みになっている。
  - ・ コロナの影響で失職し、家賃が払えず住居喪失。一時的住居提供事業の利用と生活保護を申請。無料低額宿泊施設に入ることができて、自立に向かう準備ができた。
  - ・ コロナ影響で60歳を超えていたため派遣継続を断られた方にコロナ特例貸付を案内し、雇用保険受給までの生活費を確保することができた。
  - ・ コロナ禍でシフト減となった外国人の方。住居確保給付金制度を利用して住居維持および就労支援を行ったところ、新たな就労先が見つかった。新たな就労先は固定勤務制であり、生活を安定させることができた。
  - ・ コロナ禍で給料が下がり生活が困窮していると相談を受け、社会福祉協議会の緊急小口資金・総合支援金のあっせんを行い、その間に就労支援、自立支援金の申請にもつなげ、結果ダブルワークで生活を安定させることができた。
  - ・ コロナ禍長引き、家庭問題(離婚・DV)が増加傾向にある。調停等公的機関利用して離婚をし、就労支援と家計改善支援のW介入をすることで、離婚後の生活立て直しが円滑にできることが多い。
  - ・ ひとり親の外国人の相談者で、過去に児童扶養手当の受給をしていたがその後一旦途切れ、再度申請できる状況だったが、日本語が苦手な他に頼れる人もいないとのことで、再申請していなかった。当センター相談に来て、そのことがわかり一緒に市・担当課に同行。児童扶養手当の受給を再開できるようになり世帯収入を増やすことができた。
  - ・ フリーランスの方から相談を受け、住居確保給付金申請。就労支援実施。住居確保給付金受給しながら求職活動を行い、ダブルワークの開始や住居を公営住宅に変更することで生活が安定することが出来た。
  - ・ フリーランスや個人事業主の方で一時的に収入が減収した方については、特例貸付や住居確保給付金が有効であった。しかし、中には事業の回復の見込みがないなか、事業継続に拘る方もあり、その方々に対しては転職やかけもち就労を提案することで、選択肢を拡げることはできた。
  - ・ 飲食店個人経営の相談者へ、副業の情報提供を行い、就労・増収につながった。廃業の考えもあったが、長年続けてきた飲食店を続けたい思いがあった。
  - ・ 外国人で家賃支払いができず退去となった当日相談に来所した方、すぐに東京チャレンジネットに繋ぎ一時住宅を確保。しばらく住みながら生活再建を行ったが、帰国することを決意し、帰国費用を貯めて帰国。
  - ・ 強制執行で家を追われた相談者が公園で寝泊まりをしていたところ、自立相談支援機関の支援につながり、公園に向きそのままその日のうちに住居を確保し、緊急食糧支援を行った。その後就労支援、債務整理相談支援を行い、一時的に生活保護を受けたが、就労収入が徐々に安定し保護を脱却して、自力で生活ができるようになり債務の返済も順調に行うことができるようになった。
  - ・ 緊急事態宣言下で学校が休みになり、給食を摂れなくなるという事案が発生した。地域に働きかけたところ、あるパン屋さんが売れ残りのパンを提供してくれ、それを子供たちに配ることができた。
  - ・ 兼業農家の方から相談があり、特例貸付の再申請をしたが不承認だった。アルバイトの転職先を探す間、自立支援金の利用をした。就労が続いており生活が安定している。
  - ・ 減収したことから、特例貸付や住居確保給付金、生活困窮者自立支援金の活用からハローワークや本人の求職活動により就職できるようになり増収につながった。医療受診できず、体調不良になり就労できなくなった方を生活保護に繋ぎ、医療受診できるようになった。
  - ・ 個人事業主から相談を受け、行政や商工会の給付金の案内、税担当者との支払時期の交渉や分納協議をすることにより、無理のない範囲での支払いができるようになり、生活に少し余裕を持つことができた。
  - ・ 個人事業主の方から相談を受けていて、「事業をなんとか継続したい」という方の多さが目立ちました。また、「個人事業を受けたいからシフト入れたくない」「なんとかしのぎたい」「これまでこの事業しか仕事経験がないから、今更他の仕事ができない」などの事情で、即座の転職には踏み切れないという方が多くいらっしゃいました。そこで、個人事業で収益を上げるための工夫を一緒に考え、「くらしのマーケットへの出店提案」や「安価な宣伝媒体の調査提案」、「活動拠点の変更の提案」など、思いつくことを一緒に行なっていく中で、「新しい受注先の開拓」「現実を直視し、兼業に移り増収した」という方もいらっしゃいました。

- ・ 個人事業主の方が特例貸付後、自立支援金受給。求職活動条件が満たせず1ヶ月で自立支援金が中止。生活状況を確認したところ食料がない状態だったため食糧支援をし、本人の状況や気持ちを聞き取り後ハローワークと共に就労支援を行い、就職が決定。ダブルワークを目指していたが本人の希望から転職し、生活が安定する。
- ・ 今年10月に無料職業紹介事業の認可を受け、独自で企業開拓や就労情報を収集、相談者の個々の状況に合わせて就労支援員が伴走したことで就職につながった。また、ハローワークとも連携を強化することで就労支援を強く進めることができた。
- ・ 在宅学習中心の通信制サポート校在籍の高校生で、就職・就学に向けた困難を抱えたケースが増えている。一支援機関によるサポートにも限界があるため、県内の学卒ハローワークの担当者との密接な連携のもと、正社員就職に成功したケースがある。また、大学新卒1年目でうつ病により退職したのち、通所型の就労準備支援で生活を整えつつ、公的職業訓練の活用をサポートし、無事転職に成功したケースもある。
- ・ 自営業不振の方からの相談を受け、借金返済に追われて子育て、Wワーク等、生活が落ち着かなかつたが、まずは法テラスで借金を任意整理したことやお金のことは弁護士が相談に乗ってくれることの安心感があった。社会保険加入の仕事に就き、自営業は縮小することで一旦は落ち着いて生活出来るようになった。本人の気持ちとしては、やりたい仕事と生活のための仕事が違うので割り切った働き方になったが、安定収入が入ることに安心はしている
- ・ 若年層の方で接待を伴う飲食店で働いていたが、コロナの影響で収入が減り困窮していたが、ハローワークにつなぎ、日中の仕事を探すことができた。本人の希望もあり、現在は飲食店と日中の仕事のWワークで生活しており、生活が安定したとのこと。
- ・ 新型コロナウイルスの影響で解雇になり、会社の寮から出なければならぬとの相談。生活福祉資金特例貸付を案内し申請、併せて一時生活支援事業の利用を提案し、退寮の日から利用を行った。事業利用の間に公営住宅の申込を行う等の転居に向けての支援を行い定住先を確保し、ハローワークにて就労支援を実施、就労決定し生活の安定の確保に至った。
- ・ 成人した息子がコロナ貸付を利用し、その後世帯主の父親が利用しようと相談し多重債務が親子で発生していることがわかった。親子合わせて2000万円以上の負債を抱えており、家計改善支援事業と法テラスを利用して家計の安定につながった。息子の方は処方薬依存症の傾向があり、精神科へ適切な医療機関へつながった。
- ・ 請け負いの宅配業を長く従事されていた方で、給与の未支払いの件で、本人が承知していない必要経費を請求され、弁護士に相談。弁護士から、相手に文書を送り、関係を断った。その後、他業種の仕事を紹介し、本人の働き方が評価され、職場の信頼を得て、充実した生活ができています。
- ・ 接客を伴う飲食店に長年勤務していた方が、新型コロナにより失職。住居確保給付金を受給し就労支援員とハローワークが連携し求職活動を展開し社会保険加入の仕事に就くことができた
- ・ 単身(50代後半男性)。市営住宅家賃滞納により相談を勧められる。警備会社で26年ドライバーとして勤務していたが、緑内障により離職。その後倉庫内作業で就労するも、コロナの影響で試用期間内で終了。パートの仕事は見つかったが、その他電気代金・携帯代金等の滞納が繰り返しあった。今までブランド志向あり。家計改善支援事業・住居確保給付金を活用しながら家賃の滞納や、未払い分の支払いも済ませる。同時に仕事探しを行い、ダブルワークで就労が決定。就労が安定し住居確保給付金上限額を超え生活の安定が図れたことで、支援終了する。
- ・ 突然解雇され、失業保険も受給資格もなかった方が、住居確保給付金、生活福祉資金貸付を利用し生活の確保を行いながら再就職し安定した収入を得ることができるようになり、住居確保給付金の基準額を超えるようになり、自身の収入で生活できるようになった。
- ・ 日本語がほとんど話せない外国人の方から相談を受け、PCの翻訳ソフトを使いながらコミュニケーションをとり、就労体験を実施。その受け入れ先の協力もあり、就労体験先に就職でき、増収につながった。しかし、本人とのコミュニケーションに苦慮している、との報告をもらっている。
- ・ 派遣にて自動車会社の期間工として勤務していたが、コロナ感染拡大により雇止めとなり離職、当地域に転居してきた。コロナ特例生活福祉資金及び住居確保給付金の利用により短期的生活維持を図りながら求職活動を行った。離職したことをキッカケに、音楽関係の趣味を活かす時間を確保しながら生活を安定させたいとの難しい課題にチャレンジ、当窓口の助言を受けつつ、フードデリバリーの職に就く。根っからのまじめな性格もあり、1年が経過しようとする現在も安定した生活を送っている。
- ・ 派遣会社から解雇を言われ、退寮を迫られたケース。住まい探しより、無料低額宿泊所の利用が決定。ハローワークにつなぎ、仕事を見つけることができた。
- ・ 非正規雇用や、フリーランスの方々からの相談では、各種の経済的支援策の案内、利用につなげた。これにより住居を喪失するリスクが無くなり、まじめに就職活動を行っていた相談者は、支援を受けている期間内に再就職や、シフト増につながり、経済的に安定した。また、支援の過程において、債務超過や、滞納等の問題が表出した相談者も見られた。このような相談者に対し、家計管理表の作成や、債務整理について弁護士を紹介するなどして、経済的、精神的負担の軽減ができた。
- ・ 夜間営業飲食店で働いていた外国人から離職したと相談を受け、貸付、住居確保給付金とともに就労支援を行い、屋フルタイムで清掃をはじめ安定し収入を得られている。

### 2-2-3 住居を失うおそれのある困窮者への住居確保給付金について

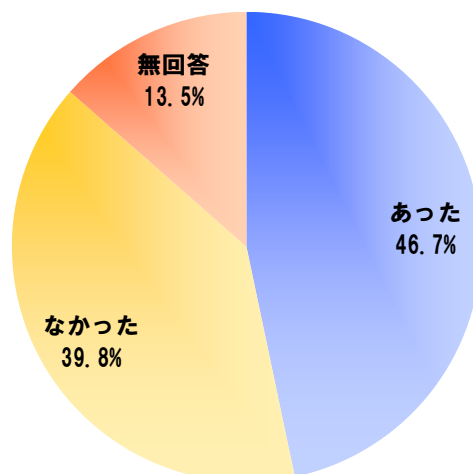
### (1) 住居確保給付金の支給について

#### ① 問 3(1) 求職活動等要件が問題になった事例の有無

住居確保給付金の支給要件の1つである「求職活動等要件」について、個人事業主やフリーランス、中小企業経営者への支援において問題になった事例の有無を尋ねた。「あった」が46.7%、「なかった」が39.8%となっている。

図表 2-23 問 3(1) 求職活動等要件が問題になった事例の有無

(n=908)

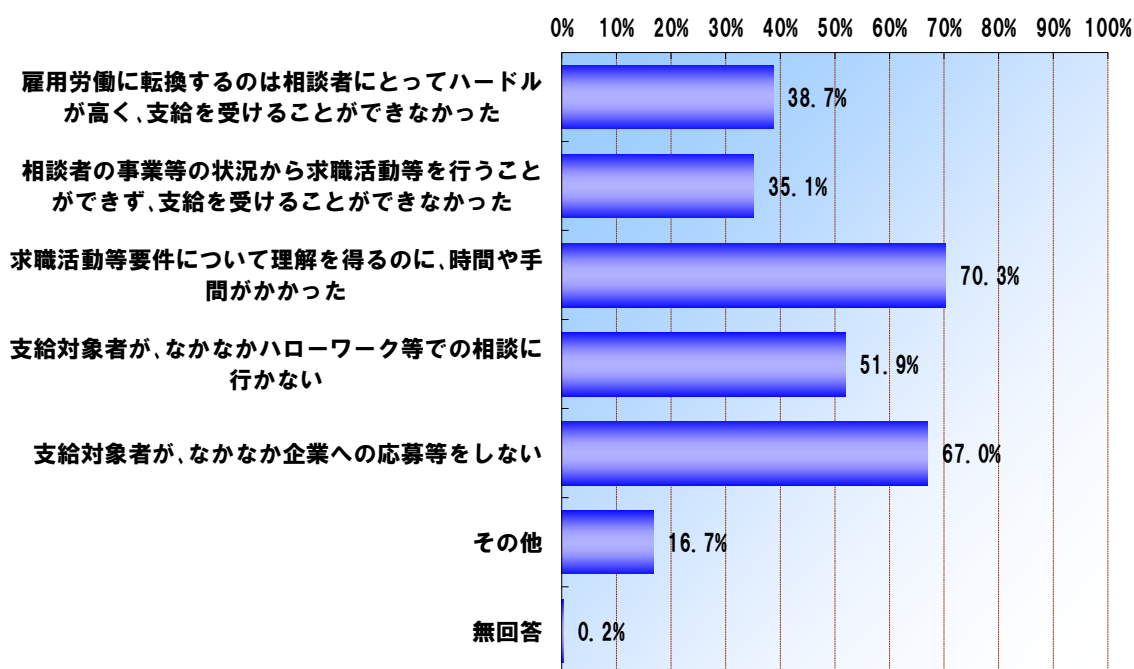


#### ② 問 3(2) 求職活動等要件が問題になった事例

事例があったとした場合に、どのような事例かを尋ねた。「求職活動等要件について理解を得るのに、時間や手間がかかった」の割合が最も高く70.3%となっている。次いで、「支給対象者が、なかなか企業への応募等をしない(67.0%)」、「支給対象者が、なかなかハローワーク等での相談に行かない(51.9%)」となっている。

図表 2-24 問 3(2) 求職活動等要件が問題になった事例 (MA)

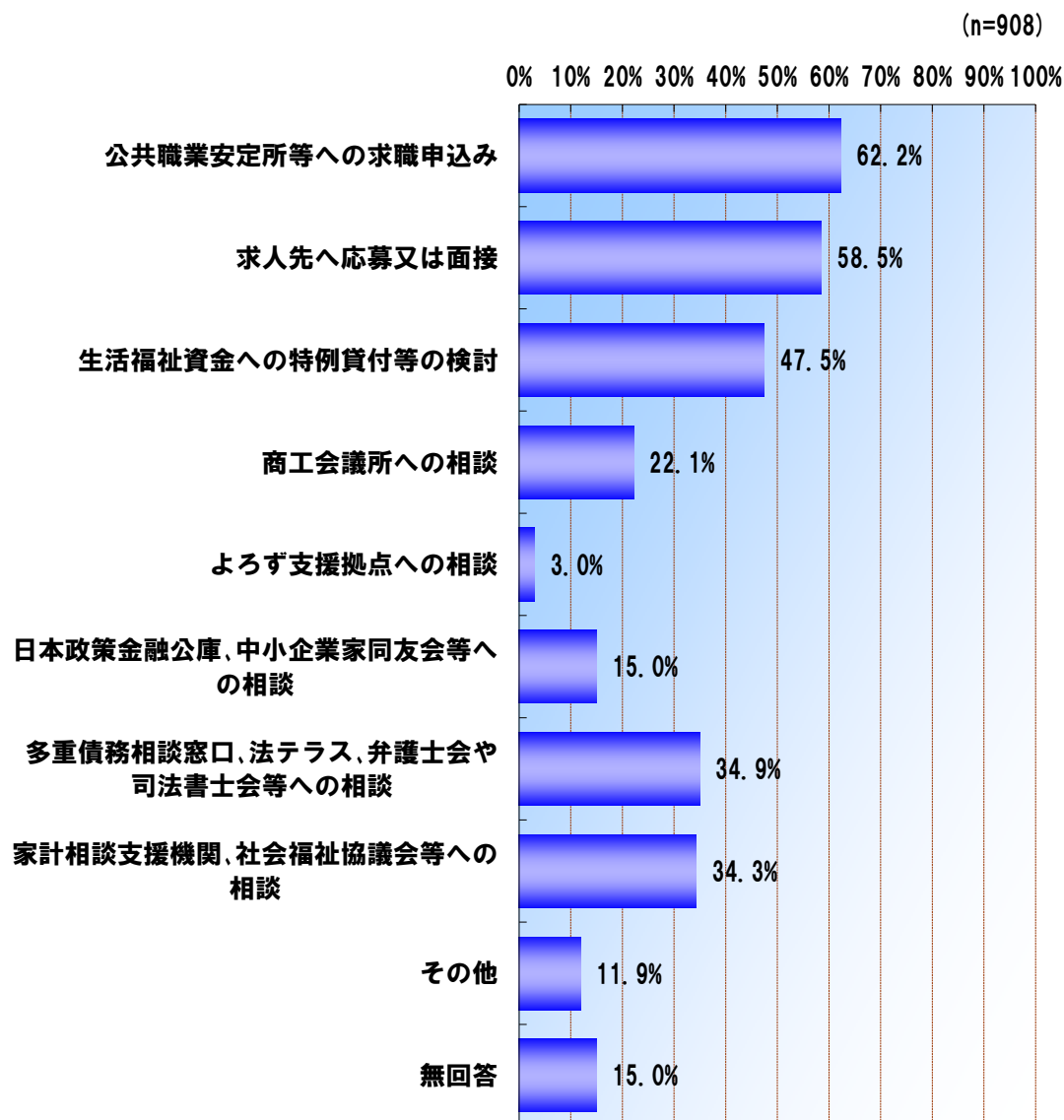
(n=424)



### ③ 問 3(3) 定期的な面接における個人事業主等への指示

個人事業主やフリーランス、中小企業経営者と自立相談支援機関との定期的な面接において、誠実かつ熱心な求職活動として、個人事業主等にどのような指示を行ったか、もしくは、個人事業主等からどのような活動をしたと報告があったか尋ねた。「公共職業安定所等への求職申込み」の割合が最も高く62.2%となっている。次いで、「求人先へ応募又は面接(58.5%)」、「生活福祉資金への特例貸付等の検討(47.5%)」となっている。

図表 2-25 問 3(3) 定期的な面接における個人事業主等への指示 (MA)

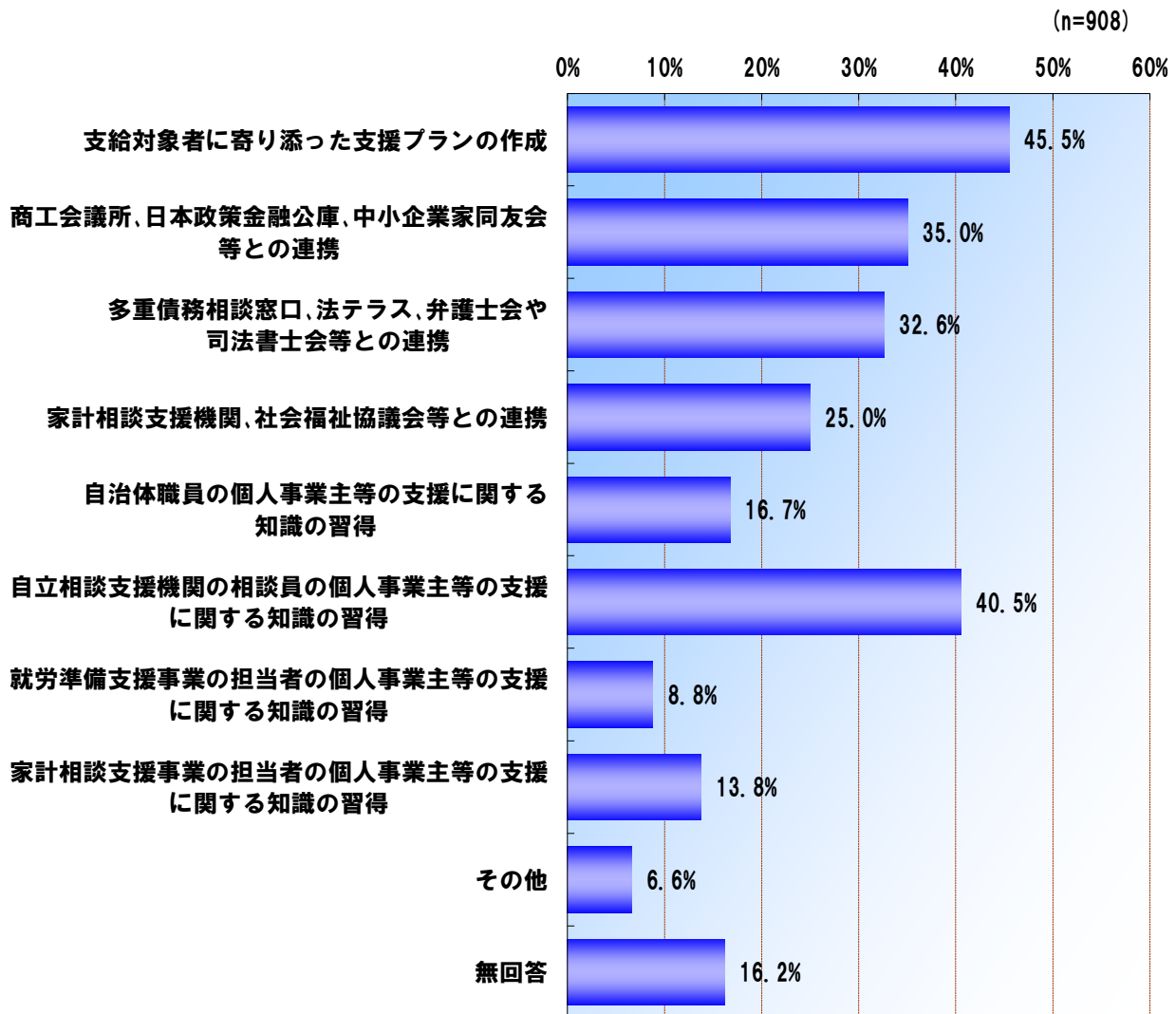


### ④ 問 3(4) 個人事業主等に合った求職活動等要件の設定、支援に必要なこと

個人事業主やフリーランス、中小企業経営者に会った求職活動等要件を設定し、支援していくためにはどのようなことが必要と思うか、3つまで尋ねた。「支給対象者に寄り添った支援プランの作成」の割合が最も高く45.5%となっている。次いで、「自立相談支援機関の相談員の個人事業主等の支援に関する知識の習得(40.5%)」、「商工会議所、日本政策金融公庫、中小企業家同友会等との連携(35.0%)」となっている。



図表 2-26 問 3(4) 個人事業主等に合った求職活動等要件の設定、支援に必要なこと (3LA)



(2) 新たな相談者層の支援や住居を失うおそれのある困窮者の支援等についての意見

① 新たな相談者層の支援や住居を失うおそれのある困窮者の支援等についての意見

(問 4)

新たな相談者層の支援や、住居を失うおそれのある困窮者の支援等についての意見があれば記載を求めたところ、以下のような意見があった。

(抜粋)

意見 (FA)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域柄、派遣で入寮、転入してきて、失業と同時に住居を失うケースが少なくありません。一時生活支援事業では枠が足りず、また広域の為に即応性に乏しく、対応しきれない事が課題です。</li> <li>・ コロナ禍が長期化して支援する側も先が読めない状況だったので、特に個人事業主やフリーランスの方への支援の方向性については、相談者の思いに寄り添うことしかできないことが多かった。</li> <li>・ 個人事業主については、自分が雇用されていると思い込んでいる人も少なからずおり、雇用、請負の違いや契約そのものを理解していない人が多かった。これについては、請負契約を結ぶ相手側(委託側)に相手理解できるまで説明することを義務付けたり、請負で仕事をする個人事業主に労災保険、雇用保険に代わる保険制度を委託側に義務付けるなどの施策がそもそも必要なのではないかと思います。</li> <li>・ コロナ禍以前も家計改善支援は敬遠されがちで、貸付の対象とならない相談者に提案しても「貸付を受けられないならいい」と支援に結びつくことが少なかった。特例貸付や住居確保給付金の求職活動要件緩和を行って以降、家計改善に加えて就労支援も断られることが増えた。一方で、職を失い、かつ立退きとなる人への住居確保施策はあまりなく、施設での支援が中心で、特に女性への支援策は少なくて困った。</li> </ul>



- ・ 伴走支援が大切なのは確かだが、相談者側にも支援を受け入れるつもりがないとそもそも成り立たない。特例貸付の申請が大量に来ていたときは相談援助をきちんとする余裕がなく、ある程度落ち着いてきたときには支援を拒否されてしまう。相談者側が今すぐにお金を手に入れることを求めているときに、貸付は対象外なので目の前のことではなく根本的に解決を目指しましょう、と言っても通じないことが多い。「使えない」と言われてしまう。相談の窓口で説明し続けるだけでは限界があるのではないかと思う。”
- ・ 支援員への研修の充実。単発、長時間の研修ではなく、短時間でも良いのでテーマ別など、継続的な研修を望みます。
- ・ コロナになり、外国籍の相談が増えたが、手続きを行う書類は日本語のもので外国籍の方への配慮に欠けていた部分があったかと思う。
- ・ 外国人が受けられる生活支援はほぼないので、国が一括で相談を受ける窓口を設けてはどうか。また、留学生を含む4割ほどの外国人は、日本語をしゃべることができず就職活動はほぼ意味をなさなかった。中には、自分が清掃などの仕事につくのは立場的に考えられないと主張する者もいた。外国人は日本語ができないことで就労の幅が狭くなる。国が日常会話を習得する講習などを、困窮した外国人に対して義務的に受けさせない限り、状況の打開は難しいと思う。
- ・ 自己の都合によらない減収者は、離職者よりも支給期間が長くなりがちである。それは就職活動への意欲がないため、就職活動をしなくて給付金という認識で期限いっぱい受けるものが多い。コロナ禍だったことで、やむなしと判断して受給させていたが、就職活動を目的としない住居確保給付金の支給は、本来の主旨と大きく外れており、離職者との公平性が保てない。減収者のうち個人事業主や自営業者は別の制度で支援すべきである。
- ・ コロナ禍で相談窓口の周知のきっかけとなった。今後も継続的な支援が必要であるが、給付等の支援メニューが無くなり、フェードアウトする方も多数いる。困った時に再び相談できる様に支援者側の工夫も必要と感じているが、マンパワーの問題もある。
- ・ これまでの相談者とは生活状況が異なることが多く、支援策が少ない中で、対応に苦慮することが多かった。
- ・ これまで相談が少なかった外国人が、住居確保給付金や、社協の緊急小口資金貸付、総合支援資金貸付の申し込みに大勢来られた。外国人のコミュニティーがあり、誰か一人が貸し付けや給付金を受けるとその情報が伝わり、次々に申請する状態だったが、日本語を話せる人が少なく、また、英語を話せる支援員が一人しかおらず、翻訳機を購入するなどしたが対応に追われた。自治体内のいろいろな窓口にも同行し、そこでも英語が話せる職員がおらず、手続きがとて時間もかかった。自治体内に外国語を通訳できるスタッフを常勤させてほしい。また、申請書類も外国語対応のものを用意してほしい。
- ・ コロナの影響が長引いている中、利用可能な制度もほとんどなくなり、見通しが立たない方が増えている。転職や債務整理を決めれば良いが、転居のための資金もなく、保証人がいない、方など、居住支援法人の利用でも解決しない。公的な住まいの拡充が必要。
- ・ コロナの影響で賃金の未払いや、収入の減少により、家賃の支払いが出来なくなるといった事態が見られている。特に派遣で勤めている方の退職を余儀なくされるといった事態が、一時期は急増した。現在もまだ派遣に勤めていて、退職後に社宅を出る事になる状況は続いており、その際、自宅の確保が難しい案件が見られている。
- ・ コロナの影響により、課題を多く抱えていたもののこれまで潜在していた本来支援を必要としている対象者が表面化した。新たな相談者層に対する支援制度の不備や手薄な部分が浮き彫りになった。制度利用だけを求める相談者に対して、ある程度事務的な対応にならざるを得なかった点を深刻な事例として支援方法等検討する必要がある。
- ・ コロナ禍における相談者の多くは、困窮状態に陥りながらも今までの生活水準は保ちつつ、それに見合った支援を求めてくるため、本当に困窮しているかが不透明であった。また、自営業者の収入減少による住居確保給付金の利用については、求職要件がないため本来の住居確保給付金制度の趣旨から大きくかけ離れ、自立に向けた支援を行うことへ支援者が悩むことも多かった。
- ・ コロナ感染症まん延の想定外の長期化により、支援が場当たりのものとなってしまった感がある。そもそも求人が減った状況のなかでの就職活動は相談者にとっては厳しいものであったと思われる。そのような状況において給付期間が延長され、相談者にとっては給付ありきの生活があたりまえになってしまっているようにも思えた。
- ・ 一時生活支援事業の収入基準が低すぎるため、収入はあるが毎日ネットカフェに泊っていると、日々の生活費とネットカフェ代で貯金ができずにネットカフェ生活から脱出できないため、収入基準を上げて間口を広げ、現実を制度とのすり合わせを行って欲しい。今後、コロナのような状況が起きた場合は、一時的にホテルなどと提携して、住居を失う恐れのある方の受け入れできる場を増やしてほしい。
- ・ 解雇により退寮を迫られる派遣労働者の相談が多かった。皆、他県から単身で来ており、家族と疎遠で相談できる相手がいないう状況。無料低額宿泊所のような住まいを確保する支援と就労支援がセットになれるような入居施設がありがたいなと思いました。
- ・ 強制退去の相談が増え、期日までに期間が短く支援が難しいこともある。それでも支援をしなくてはならないため関係機関・他部署との連絡調整などの連携が必要と考えています。
- ・ 個人事業主やフリーランスで住居確保給付金を利用した人について、特例再支給までの支給が終了して終了したというケースも多い。支援終了といっても必ずしも生活が改善したわけではなく、今も続くコロナの影響で引き続き、もしくは一旦は回復しても再度困窮しているという相談がある。住居確保給付金の本則再支給の要件には該当せず、個人やフリーでの仕事を辞めて被雇用の仕事を探すという決断がなかなかできなかったり、個人事業を辞めたくても事業の借金があり辞めるに辞められないという相談もあり、自立支援相談機関として何ができるか悩むことも多い。
- ・ 困窮状態に陥った理由がコロナウイルスだけでなく、元々の働き方や仕事が続いていなくなったりと問題を抱えている方が多かった。コロナウイルス関連の支援が沢山出来て、それを使いたい人が増え、今までに関わりのなかった方が相談に来ることになったが、それ以外の支援を望んでいないことがほとんどで、必要性を感じる方でも特例貸付の申請や住居確保給付金の利用以外の支援を行う事がとても難しかった。
- ・ 就労、収入、住居、移動支援、食糧支援等、各課題を地域の社会資源の開拓やマッチングと併せて関係機関と連携して取り組む必要がある。

- ・ 住居確保給付金について。支給要件を緩和して以降、就労意欲を喚起し早期自立を目指すという意味合いが薄れ、有効な支援とならない場合が多い。受給者も一時的な家賃補助程度に認識している方が多い印象を受ける。
- ・ 住居確保給付金の申請要件緩和や対象者の拡大等、緊急的なコロナ特例措置は仕方ないと思う反面、制度にそぐわない内容で単に延長を繰り返すままでは相談者に対応する職員双方にかなりの負担・無理があった。特に就職活動報告などの理解を得るのに苦労した。また、対象要件となる根拠の曖昧さ、制度解釈の複雑さなどが課題。緊急支援策は、もっと簡単にわかりやすく、早く処理ができる仕組みが必要。
- ・ 重層的支援体制整備事業が推進されていくことを前提として、相談者支援の際のコーディネーターを担える人材の確保が必要だと考えます。
- ・ 生活困窮者自立支援制度は、(生活福祉資金も)、今回のコロナ禍のような、これだけ人の動き、経済が途絶え、大量の生活困窮者が出ることを想定して作られた制度ではないのでは。今回は、本当は災害対策的な別の救済方策が必要だったのでないか。安易に福祉の現行制度を利用することで、例えば住居確保給付金要件を次々緩和せざるを得なくなったように、逆に制度の信頼性、支援者の信頼性を失わせることにつながったのでないか。新たな相談者であれ、どのような方が来られても生活に困窮するおそれがあれば、相談支援員としては、言われなくても伴走支援をしていくことは当然、と皆考えていると思う。自立相談支援機関に依頼するばかりでなく、相談支援員が困らないような制度設計を考えていただきたい。

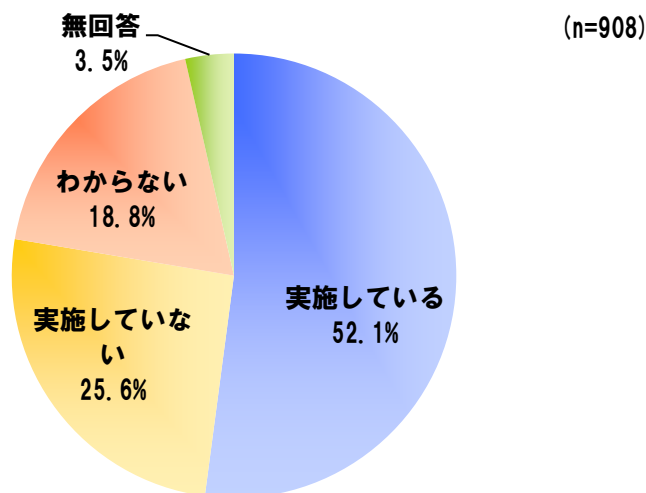
## 2-2-4 相談員等を支援する取組みについて

### (1) 自立相談支援機関の相談員等を支援する取組みについて

#### ① 問 5(1) 自立相談支援機関の相談員等を支援する取組みの実施状況（自治体）

勤務している自治体において、自立相談支援機関の相談員や任意事業の担当者を支援する取組みを実施しているか尋ねた。「実施している」が 52.1%、「実施していない」が 25.6%、「わからない」が 18.8%となっている。

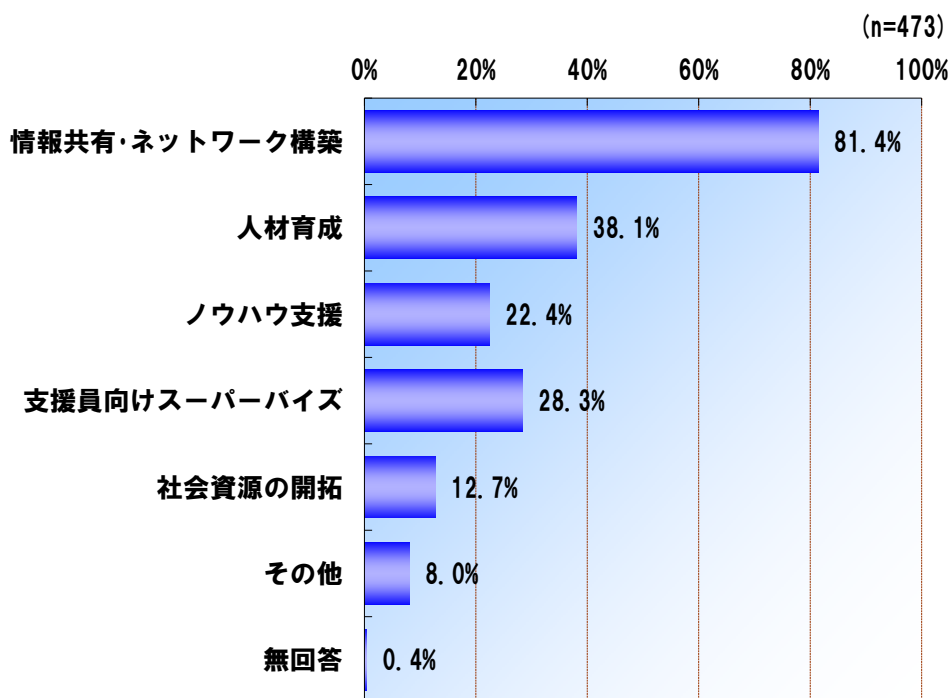
図表 2-27 問 5(1) 自立相談支援機関の相談員等を支援する取組みの実施状況（自治体）



#### ② 問 5(2) 取組みの内容（自治体）

「実施している」と回答した場合に取組みの内容を尋ねた。「情報共有・ネットワーク構築」が 81.4%と最も高く、次いで、「人材育成(38.1%)」、「支援員向けスーパーバイズ(28.3%)」となっている。

図表 2-28 問 5(2) 取組みの内容（自治体）（MA）



主な取組みについて、具体的な内容を尋ねたところ、以下のような回答が得られた。

(抜粋)

具体的な取組み (FA)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談案件のアドバイスや情報共有のための連携会議を実施している。</li> <li>・ 積極的に研修に参加し、人材育成、能力アップに取り組んでいる。</li> <li>・ 関係機関との会議に積極的に参加。ゲストスピーカーとして関係機関と意見交換を定期的実施。</li> <li>・ 社内研修によるスキル向上。後方支援。</li> <li>・ 先駆的な取り組み企業や機関へ訪問・見学・意見交換。</li> <li>・ センター連絡会（市内3所のセンターと市担当者が3ヶ月に一回集まり情報共有等を行う）。事例検討会（年3回、各センターが主催し全センターの有志を集めて事例の共有・支援の方向性の検討を行う。研修及びネットワーク構築の側面を含む）。</li> <li>・ 現時点では、初回面談の同席などで課題や方向性の確認を行うなどノウハウの支援を行っている。複雑な支援や支援困難者については、主任相談支援員が担当したり、面談前にケース会議を行うなどし支援の方向性の確認をするなどし対応している。</li> <li>・ 公認心理師・臨床心理士による支援員への随時のスーパーバイズの実施（各ケースの困りごと・支援進捗の共有などでの適切な助言）。業務及び昨今の社会的な困窮者等に対する理解研修の実施</li> <li>・ 市に生活困窮者自立支援相談事業所とのパイプ役の担当員を配置いただいている。また、研修に関する情報提供ももらっている。</li> <li>・ 支援者支援のための事例検討会。多機関であつまる、支援者の困りごとを共有し、支援者の困りごとにフォーカスした事例検討をおこなうことで、複雑なケースに関わる支援者が孤立しバーンアウトすることを防ぐ、協力・連携体制の構築を進めたことで、孤立ケースへの関わる人が増えた。支援者も不全ながら、「助けてほしい」と言えることができた。</li> <li>・ 事務所内でのSVは常時行っており、その他県域での支援者向け相談会を実施している。また、リラクゼーションなどを取り入れた支援者支援を不定期で行っている。</li> <li>・ 自治体ではなく委託先の社会福祉法人で取り組んでいる。法人SVからのバックアップがある。研修会や勉強会への参加ができ情報共有できている</li> <li>・ 自治体内部署との意見交換会への参加。事例検討会議の実施。1on1ミーティングの実施</li> <li>・ 県主催のお悩み相談会。地域の人材養成研修のスタッフが講師となり、様々な課題について情報共有を図り、支援の方向性などについてアドバイスをする機会を月1回の頻度で開催</li> <li>・ 相談者の状況に応じた社会資源の開拓や、ケースごとの支援会議を実施。またOJTの他、各関係機関が実施している研修会や情報交換会等には積極的に参加している。個別支援は担当者のみが抱えるのではなく、チーム支援であることを徹底し、精神保健コンサルタントを交えたピアスーパービジョンの会議を定期的開催している。ただしコロナ禍では、住居申請の業務量が膨大となり新入職員の育成にかかる時間は不十分だった。</li> <li>・ 市では、担当者連絡会が定期的に行われており、24区の主任相談員が、情報共有、ネットワーク構築を行っている。また、ブロック会議なども年4回以上の開催が目標値となっており、各ブロックで集まって情報共有や研修など行ってい</li> </ul>

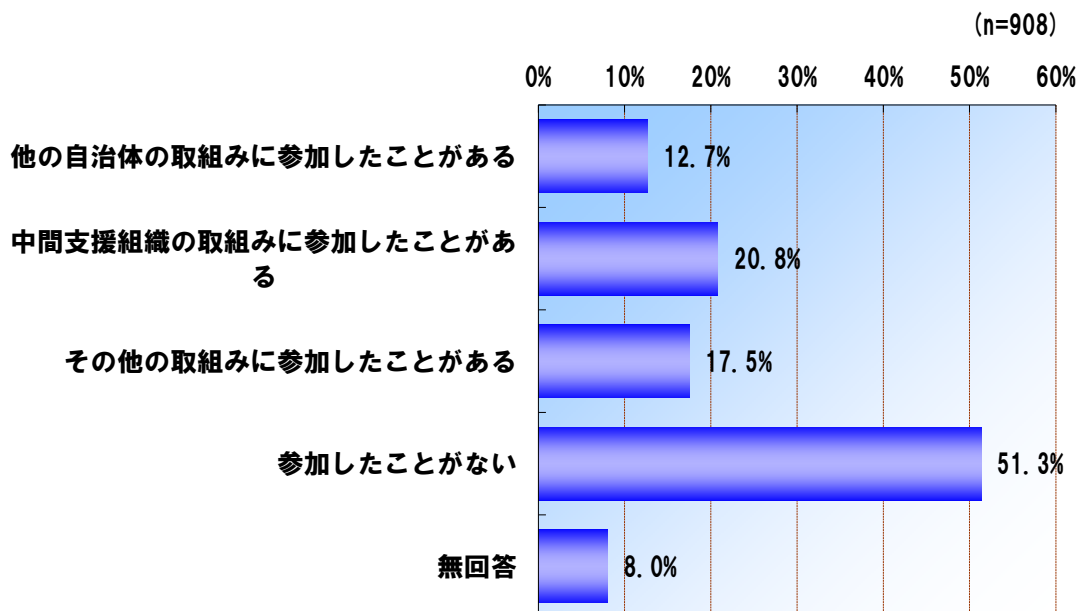
る。困難事例については、随時つながる場や、生困シェア会議、支援会議などに挙げて、他機関からのアドバイスも受けつつ対応している。

- ・法テラスの常勤弁護士を招いての定期的な(2か月に1回)勉強会を主催している。(新型コロナ感染流行以前は当市に弁護士の先生に来ていただき、市役所庁舎内外の生活困窮者自立支援運営協議会構成メンバーへ勉強会のご案内をしている。コロナ感染予防のため2年近く中断していたが、2022年9月からオンライン形式(Zoom)で再開している。法律相談はもとより、支援困難事例についても検討し助言を受けている。
- ・市のものではないのですが、『ヘルプデスク』というものがあります。これは静岡県全体の自立相談支援機関より電話やメールで相談可能で、アセスメントの必要性、ネットワーク構築方法などを教えてもらえるものであり、必要に応じて直接機関に出向いてくれることもあるものです。

### ③ 問 5(3) 自立相談支援機関の相談員等を支援する取組みの実施状況（自治体以外）

勤務している自治体以外が実施している、自立相談支援機関の相談員や人事業の担当者を支援する取組みに参加したことがあるかを尋ねた。「参加したことがない」は 51.3%となっている。参加したものとしては、「中間支援組織の取組みに参加したことがある」が 20.8%と最も割合が高く、次いで「その他の取組みに参加したことがある(17.5%)」となっている。

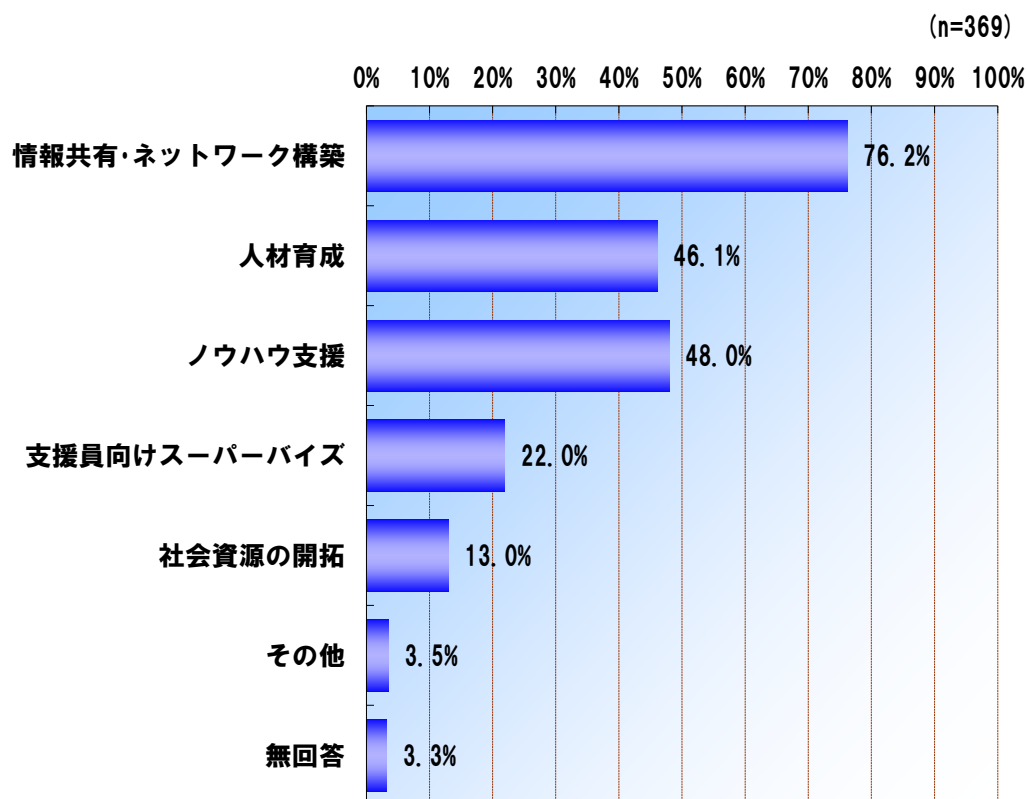
図表 2-29 問 5(3) 自立相談支援機関の相談員等を支援する取組みの実施状況（自治体以外）  
(MA)



### ④ 問 5(4) 取組みの内容（自治体以外）

「情報共有・ネットワーク構築」の割合が最も高く 76.2%となっている。次いで、「ノウハウ支援(48.0%)」、「人材育成(46.1%)」となっている。

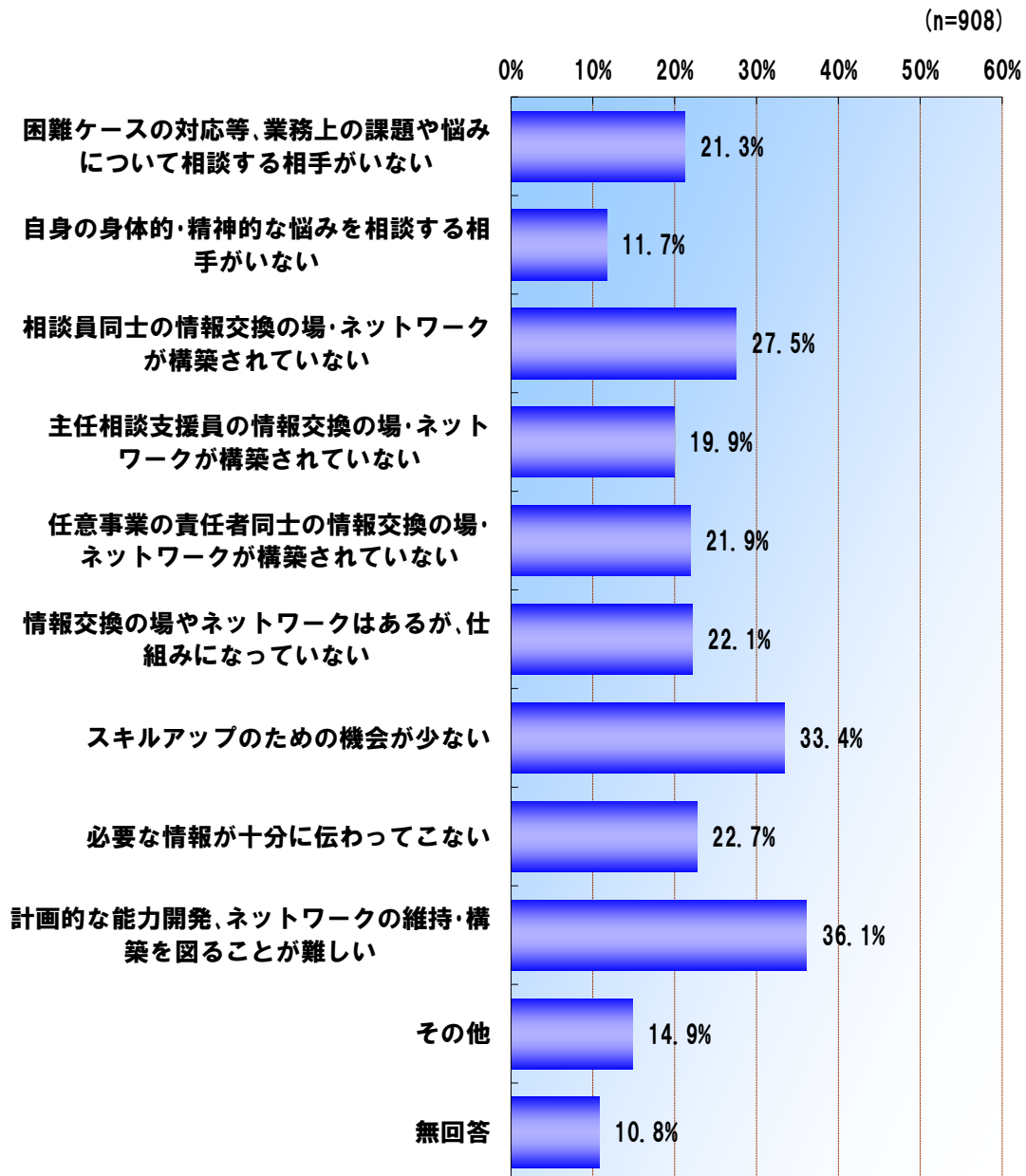
図表 2-30 問 5(4) 取組みの内容（自治体以外）（MA）



⑤ 問 5(5) 相談員等の支援における課題

相談員等の支援における課題にはどのようなものがあるか尋ねた。「計画的な能力開発、ネットワークの維持・構築を図ることが難しい」の割合が最も高く 36.1%となっている。次いで、「スキルアップのための機会が少ない(33.4%)」、「相談員同士の情報交換の場・ネットワークが構築されていない(27.5%)」となっている。

図表 2-31 問 5(5) 相談員等の支援における課題 (MA)



(2) 相談員等を支援する取組みについて

① 相談員等を支援する取組みについて (問 6)

相談員等を支援する取組みについて、意見があれば記入を求めたところ、以下のような回答が得られた。

(抜粋)

意見 (FA)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国の相談員研修で私たちに伝えられることと、委託元自治体との考えにギャップがあることがあり、実際のケースの相談(特に生困制度内の事業を利用する場合)で、行き詰ってしまうことがあります。自治体のご担当者様と現場の相談員ができるだけ同じ目線になれるような研修をしていただけたらと思います(自治体担当者と相談員が同じ研修を受ける、または、相談員研修で「相談員の使命感」を煽りすぎない、等です。</li> <li>・ 「断らない支援」という謳い文句が、相談員を非常に苦しめている。他の支援機関から自分たちの範疇ではないと判断したものを押し付けられることも多く、相談員の疲弊が激しい。根本的に制度の見直しが必要と感じる。</li> </ul>



- ・ ①支援員への研修の充実。単発、長時間の研修ではなく、短時間でも良いのでテーマ別など、継続的な研修を望みます。②支援員が非正規職員であり、不安定に入れ替わるため、技術の積み重ねが難しい。正規職員を配置できる予算措置が必要かと思われます。
- ・ ①第三者にスーパーバイズしてもらう機会の確保。その必要性の認知。②障害福祉領域ではない分野にも医療や心理の視点が必要になっている現状があると考えている。嘱託医の意見をもらう日を設定したりするなど、専門的な支援が必要な場面で該当する専門職員からの意見がもらえると現場の非専門スタッフは安心するのではないのでしょうか。以上。
- ・ お金や仕事のことなど相談内容が急迫していることが多いことや、相談に至った経緯や背景などいろいろな課題がこちらが相談者を受容して寄り添う支援を心掛けても、相談者からいわれのない非難や言葉などを浴びせられることも多いことなどから、一方的に責め立てられる相談員を守る仕組み作りなどが必要と感じます。
- ・ コロナの影響で研修も ZOOM 中心になってしまったため、職員間同士の交流の場が極端に少なくなりました。相談員の私的なネットワークも支援ツールの重要な 1 つであると思うので、参加型の実習、研修、講演などは大変意味のあるものと感じています。
- ・ コロナ禍での集合研修は難しい状況は理解できますが、地域の状況に応じた、地域毎の研修会などがあればと思います。自立支援会議及び支援調整会議は定期的に行われていますが、行政の各部署と連携強化が図れるような仕組みづくりが必要と思っています。(2 件)
- ・ コロナ禍により相談者数も増加し、また複雑複合化した事案も多くなっている。各相談員のスキル向上や育成は必須であるが、各関係機関との連携は必要不可欠である。生活困窮が直近の課題となり、即時対応しているが、制度の狭間の対応ニーズが増え、一相談機関だけでは抱えきれなくなっている。行政との連携、地域の企業やボランティア団体、福祉施設など社会資源の把握や開発が必要と痛感しているが、終始相談対応に追われ疲弊し、対応できないジレンマを感じている。相談員が不安なく相談対応に臨める様に支援の改善をお願いします。
- ・ 以前は、他自治体の主任相談支援員との情報交換できる会議等があったが、新型コロナウイルスの影響で会議等がなくなり、できれば定期的に事例検討や情報交換ができる機会を作ってもらいたい。
- ・ 会議や研修も必要だとは思いますが、現場での連携・協力のしやすさが大切だと感じております。なお、相談支援機関によっては、業務の丸投げや連携が回りづらい機関もある。
- ・ 厚労省の困窮者支援情報共有サイト～みんなつながるネットワーク～が相談員にとって強い味方になってくれています。もっと情宣して多くの支援者がつながり、いろんな視点での意見が飛び交うようになれば、もっと活かせるサイトとします。
- ・ 支援者の質の向上が、個人の自助努力のみになっているので、なんらか研鑽する場があればありがたい。
- ・ 生活困窮者については相談できる時がその時である。支援側の都合で対応しないわけにはいかない。研修等を受けるため職場を離れる。そのため残っている職員に負担がかかる。休日などに参加しても平日に代休をとらなくてはならず同じである。そのため研修等に参加しづらい。様々な相談支援事案に対応できるよう研修に参加しやすい環境や人員補充等、レベルアップを図れる支援策を考えてほしい。
- ・ 相談自体が複雑で複合的な傾向にあり、それに対応するため相談員は必死になり、このままでは相談員自身が疲弊してしまうのではと感じることもあります。相談員の所属する職場だけで対応するのではなく、職場を超えて広域的に同じ立場の相談員が交流する場や、スーパービジョンの手法をしっかりと学べる機会も必要かと感じています。
- ・ 他の自治体の自立相談支援機関の相談員と話す機会が全くないので、日頃から意見交換できる場があればよいと思うが、自治体ごとに人口、社会資源等が全く違うので、すぐに参考にはなりにくいかもしれないが、同じ機関の相談員として、意見交換することにより、参考になったり、共感できる部分はあるかを感じる。
- ・ 特に、コロナ禍では、制度変更や最新の支援策についてのアップデートが大変であったため、最新の情報が一元化されるしくみがあると良いと思う。
- ・ 標準的な手法を手探りで探している状態であり、支援員のマニュアル等、初めて支援員になった際の手引き、プロセス等を定期的に自治体窓口で紹介してほしいです。

### 3 資料編

#### 3-1 調査票

##### 3-1-1 調査票（自治体）

## 新たな相談者層への対応と相談員等の支援体制に関する調査 ＜自治体アンケート＞

※本調査は、全ての福祉事務所設置自治体を対象にしています。  
※以下の設問には、生活困窮者自立支援制度の主管部局にてお答えください。  
※都道府県においては、F3から問4までは郡部の事業について、問5から問7までは都道府県の立場でお答えください。  
※選択式の設問については、プルダウンリストで回答を選択してください。

F1. 貴自治体の種類は何ですか。（あてはまる番号1つに○）

<input type="checkbox"/>	1. 都道府県
<input type="checkbox"/>	2. 指定都市
<input type="checkbox"/>	3. 中核市
<input type="checkbox"/>	4. その他の市区町村

F2. 自治体名、部署名、ご連絡先をご記入ください。

自治体名		
部署名		
ご連絡先	E-mail	
	TEL	

F3. 自立相談支援事業の実施方法についてお尋ねします。（令和4年10月1日現在）（あてはまる番号1つに○）

<input type="checkbox"/>	1. 直営
<input type="checkbox"/>	2. 一部委託
<input type="checkbox"/>	3. 委託

F4. 任意事業の実施状況についてお尋ねします。（令和4年10月1日現在）（それぞれあてはまる番号1つに○）

	(1)就労準備 支援事業	(2)一時生活 支援事業	(3)家計改善 支援事業	(4)子どもの 学習支援事業
1. 直営で実施				
2. 一部委託で実施				
3. 委託で実施				
4. 今後実施予定				
5. 実施しておらず、今後の予定もない				



I. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層についてお尋ねします。

問1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層（以下「新たな相談者層」という。）についてお尋ねします。

(1) 新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、新規相談件数が増えたと思われる対象者はどのような方ですか。  
 (増えた順に3つ選択し、それぞれ「1番目」「2番目」「3番目」を入力)

	1. 個人事業主・フリーランス
	2. 中小企業経営者
	3. 非正規労働者(パート・アルバイト、請負、派遣等)
	4. 外国人
	5. 女性
	6. 若年者
	7. その他
	具体的に:
	8. わからない →問2(6)(150行目)へお進みください。

(2) 問1(1)で回答した対象者についてお尋ねします。対象者の主訴はどのようなものでしたか。  
 (選択肢一覧の中から、それぞれあてはまる番号3つまでを入力)

	回答欄1	回答欄2	回答欄3
1. 個人事業主・フリーランス			
2. 中小企業経営者			
3. 非正規労働者			
4. 外国人			
5. 女性			
6. 若年者			
7. その他(問1(1)のその他で回答した対象者)			

<選択肢一覧>

① 病気や健康、障害のこと	⑦ 仕事探し、就職について	⑬ 子育てのこと・介護のこと
② 住まいについて	⑧ 現在の事業や仕事を継続する方法	⑭ ひきこもり・不登校
③ 収入・生活費のこと	⑨ その他仕事上の不安やトラブル	⑮ DV・虐待
④ 家賃やローンの支払いのこと	⑩ キャリアに関する相談、見直し	⑯ 食べるものがない
⑤ 税金や公共料金等の支払いについて	⑪ 地域との関係について	⑰ その他
⑥ 債務について(④以外)	⑫ 家族との関係について	

(3) 問1(1)で回答した対象者についてお尋ねします。現在の支援の状況はいかがですか。  
 (選択肢一覧の中から、それぞれあてはまる番号1つを入力)

	1. 個人事業主・フリーランス	<選択肢一覧> ①現在も、支援が続いているケースが多い ②現在は、終結しているケースが多い ③支援が続いているケースと終結しているケースが半々程度 ④どちらとも言えない ⑤わからない
	2. 中小企業経営者	
	3. 非正規労働者	
	4. 外国人	
	5. 女性	
	6. 若年者	
	7. その他(問1(1)のその他で回答した対象者)	

(4) 問1(1)で回答した対象者のうち、現在もなお、新規相談件数の多い対象者は、どのような方ですか。

(あてはまる番号3つまでに○)

<input type="checkbox"/>	1. 個人事業主・フリーランス
<input type="checkbox"/>	2. 中小企業経営者
<input type="checkbox"/>	3. 非正規労働者
<input type="checkbox"/>	4. 外国人
<input type="checkbox"/>	5. 女性
<input type="checkbox"/>	6. 若年者
<input type="checkbox"/>	7. その他(問1(1)のその他で回答した対象者)
<input type="checkbox"/>	8. 1~7のいずれも新規相談件数が多いとは言えない
<input type="checkbox"/>	9. わからない

問2. 新たな相談者層への支援についてお尋ねします。

(1) 問1(1)で回答した全ての対象者への支援に関して、自治体としてどのような対応を実施しましたか。

(あてはまる番号全てに○)

<input type="checkbox"/>	1. 生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金等について、相談員等に周知した
<input type="checkbox"/>	2. 個人事業主やフリーランス向けの支援策について、相談員等に周知した
<input type="checkbox"/>	3. 貴自治体内の他部署と連携し、取組みを行った
<input type="checkbox"/>	4. 貴自治体外の関係機関と連携し、取組みを行った
<input type="checkbox"/>	5. 専門家(弁護士・司法書士等)と連携し、取組みを行った
<input type="checkbox"/>	6. 人員を増やした
<input type="checkbox"/>	7. 相談のためのスペースを増やした
<input type="checkbox"/>	8. その他

具体的に:

9. 特に何も実施しなかった →問2(6)(150行目)へお進みください。

(2) 問2(1)で回答した対応のうち、特に効果があったと思われるものは何ですか。(あてはまる番号3つまでに○)

<input type="checkbox"/>	1. 生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金等について、相談員等に周知した
<input type="checkbox"/>	2. 個人事業主やフリーランス向けの支援策について、相談員等に周知した
<input type="checkbox"/>	3. 貴自治体内の他部署と連携し、取組みを行った
<input type="checkbox"/>	4. 貴自治体外の関係機関と連携し、取組みを行った
<input type="checkbox"/>	5. 専門家(弁護士・司法書士等)と連携し、取組みを行った
<input type="checkbox"/>	6. 人員を増やした
<input type="checkbox"/>	7. 相談のためのスペースを増やした
<input type="checkbox"/>	8. その他
<input type="checkbox"/>	9. 特に効果があったものはなかった・わからない →問2(6)(150行目)へお進みください。

(3) 問2(2)で選択した対応について、具体的な内容をご記入ください。

(例: 相談員を対象とした研修や勉強会の実施、マニュアルの作成)

	問2(2)で 選んだ番号	具体的な内容
回答欄1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
回答欄2	<input type="text"/>	<input type="text"/>
回答欄3	<input type="text"/>	<input type="text"/>

(4)【問2(2)で選択肢3を選択した方】連携した部署についてお答えください。(あてはまる番号全てに○)


1. 福祉事務所(生活保護担当部署)
2. 産業労働担当部署
3. 税担当部署
4. 保険・年金担当部署
5. 住宅施策担当部署
6. 多文化共生担当部署
7. 子ども家庭担当部署
8. その他

具体的に:

--

(5)【問2(2)で選択肢4を選択した方】連携した関係機関についてお答えください。(あてはまる番号全てに○)


1. ハローワーク
2. 就労準備支援事業の委託事業者
3. 就労訓練事業者
4. 家計相談支援事業の委託事業者
5. 社会福祉協議会
6. 商店街・商工会等経済団体
7. 法テラス
8. 消費生活センター・消費生活相談窓口・多重債務者等相談窓口
9. 居住支援法人、不動産・保証関係会社
10. 外国人支援団体・相談窓口
11. 子育て支援機関
12. 男女共同参画センター、婦人相談所・配偶者暴力相談支援センター
13. 地域若者サポートステーション
14. その他

具体的に:

--

(6)【全ての方】新たな相談者層の支援に関する課題はどのようなことですか。(あてはまる番号全てに○)


1. 新たな相談者層の支援に関するノウハウの不足
2. 庁内の他部署との連携、役割分担
3. 庁外の関係機関との連携、役割分担
4. 他地域における取組みに関する情報の不足
5. 人員・予算の不足
6. その他

具体的に:

--

--

7. 特になし

## Ⅱ. 住居を失うおそれのある困窮者への住居確保給付金についてお尋ねします。

問3. 住居確保給付金の支給についてお尋ねします。

(1) 住居確保給付金の支給要件の1つに「求職活動等要件」があります。個人事業主やフリーランス、中小企業経営者への支給において、これまでに求職活動等要件が問題になった事例はありましたか。(あてはまる番号1つに○)

- |                          |                                 |
|--------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. あった                          |
| <input type="checkbox"/> | 2. なかった →問3(3) (178行目)へお進みください。 |

(2)【問3(1)で「1. あった」を選択した方】それはどのような事例でしたか。(あてはまる番号全てに○)

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. 雇用労働に転換するのは相談者にとってハードルが高く、支給を受けることができなかった  |
| <input type="checkbox"/> | 2. 相談者の事業等の状況から求職活動等を行うことができず、支給を受けることができなかった |
| <input type="checkbox"/> | 3. 求職活動等要件について支給対象者の理解を得るのに、時間や手間がかかった        |
| <input type="checkbox"/> | 4. 支給対象者が、なかなかハローワーク等での相談に行かない                |
| <input type="checkbox"/> | 5. 支給対象者が、なかなか企業への応募等をしない                     |
| <input type="checkbox"/> | 6. その他  |
- 具体的に:
- |                      |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
|----------------------|

(3)【全ての方】個人事業主やフリーランス、中小企業経営者に合った求職活動等要件を設定し、支援をしていくためには、どのようなことが必要と思われますか。(あてはまる番号3つまでに○)

- |                          |                                    |
|--------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 支給対象者に寄り添った支援プランの作成             |
| <input type="checkbox"/> | 2. 商工会議所、日本政策金融公庫、中小企業家同友会等との連携    |
| <input type="checkbox"/> | 3. 多重債務相談窓口、法テラス、弁護士会や司法書士会等との連携   |
| <input type="checkbox"/> | 4. 家計相談支援機関、社会福祉協議会等との連携           |
| <input type="checkbox"/> | 5. 自治体職員の個人事業主等の支援に関する知識の習得        |
| <input type="checkbox"/> | 6. 自立相談支援機関の相談員の個人事業主等の支援に関する知識の習得 |
| <input type="checkbox"/> | 7. 就労準備支援事業の担当者の個人事業主等の支援に関する知識の習得 |
| <input type="checkbox"/> | 8. 家計相談支援事業の担当者の個人事業主等の支援に関する知識の習得 |
| <input type="checkbox"/> | 9. その他                             |
- 具体的に:
- |                      |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
|----------------------|

問4. I. どうかだった新たな相談者層の支援、II. どうかだった住居を失うおそれのある困窮者の支援等について、ご意見があれば自由にご記入ください。

<input type="text"/>
----------------------

### Ⅲ. 相談員等を支援する取組みについてお尋ねします。

※Ⅰ. の新たな相談者層の支援、Ⅱ. の住居を失うおそれのある困窮者の支援に限らず、全般的な取組みについてお答えください。

問5. 貴自治体が実施している「自立相談支援機関の相談員や任意事業の担当者を支援する取組み」についてお尋ねします。(例: 困難事例についての相談対応や助言、情報共有や意見交換のための会議等の開催/等)

(1) 貴自治体では、自立相談支援機関の相談員や任意事業の担当者を支援する取組みを実施していますか。

貴自治体が事業主体として実施しているものについてお答えください。(あてはまる番号1つに○)

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. 実施している   |
| <input type="checkbox"/> | 2. 現在は実施していないが、実施を予定している<br>→開始時期: 西暦 <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 |
| <input type="checkbox"/> | 3. 現在は実施していないが、検討中 →問6(227行目)へお進みください。  |
| <input type="checkbox"/> | 4. 実施しておらず、今後も実施予定はない →問6(227行目)へお進みください。   |

(2) 【問5(1)で「1. 実施している」「2. 現在は実施していないが、実施を予定している」を選択した方】

その取組みの概要を教えてください。なお、複数の取組みを実施している場合は、代表的なものについてご回答ください。

取組み(事業)の名称:

取組み(事業)の目的:  
(例: ノウハウの共有、相談員の負担軽減)

予算額:  円

取組み(事業)の実施方法:  
(あてはまる番号1つに○)

<input type="checkbox"/>	1. 直営
<input type="checkbox"/>	2. 一部委託
<input type="checkbox"/>	3. 委託

(委託の場合)  
委託先の名称:

事業内容:

事業の運営方法:  
(あてはまる番号1つに○)

<input type="checkbox"/>	1. 対面のみ
<input type="checkbox"/>	2. 対面とオンラインの併用
<input type="checkbox"/>	3. オンライン

問6. 中間支援組織(相談員同士のネットワーク、相談員等を支援する民間団体の取組み)についてお尋ねします。  
貴自治体が事業として実施しているものは含みません(事業として実施しているものは問5でご回答ください)。

(1) 貴自治体、あるいは貴自治体の都道府県内に、中間支援組織はありますか。(あてはまる番号1つに○)

<input type="checkbox"/>	1. ある	
<input type="checkbox"/>	2. ない	→問7(255行目)へお進みください。
<input type="checkbox"/>	3. わからない	→問7(255行目)へお進みください。

(2) 【問6(1)で「1. ある」を選択した方】

その中間支援組織の概要を教えてください。なお、複数ある場合は、代表的なものについてご回答ください。

名称:

運営団体の名称:

活動内容:(あてはまる番号全てに○)

<input type="checkbox"/>	1. 情報共有・ネットワーク構築
<input type="checkbox"/>	2. 人材育成
<input type="checkbox"/>	3. ノウハウ支援
<input type="checkbox"/>	4. 支援員向けスーパーバイズ
<input type="checkbox"/>	5. 社会資源の開拓
<input type="checkbox"/>	6. その他

具体的に:

(3) 【問6(1)で「1. ある」を選択した方】その中間支援組織の運営に貴自治体も参加していますか。

(あてはまる番号1つに○)

<input type="checkbox"/>	1. 参加し、資金や人員を提供している
<input type="checkbox"/>	2. 参加しているが、資金や人員は提供していない
<input type="checkbox"/>	3. 参加していない

問7. 相談員等を支援する取組みについて、ご意見があれば、自由にご記入ください。

ご回答いただく設問はここまでです。ご協力ありがとうございました。



### 3-1-2 調査票（相談員）

## 新たな相談者層への対応と相談員等の支援体制に関する調査 ＜相談員等アンケート＞

※本調査は、全国の自立相談支援機関の主任相談支援員、及び任意事業の委託事業者の職員の皆様を対象にしています。  
※以下の設問には、あなた個人の経験やお考えについてお答えください。所属機関内での意見をとりまとめて頂く必要はありません。ただし、周囲の方と相談しながらご回答頂いても結構です。  
※選択式の設問については、プルダウンリストで回答を選択してください。

F1. あなたが勤務している自治体の種類は何ですか。(あてはまる番号1つに○)

<input type="text"/>	1. 都道府県
<input type="text"/>	2. 指定都市
<input type="text"/>	3. 中核市
<input type="text"/>	4. その他の市区町村

F2. 自治体名、(委託事業者の方の場合)事業者名、ご連絡先をご記入ください。

自治体名	<input type="text"/>	
(委託事業者の場合)事業者名	<input type="text"/>	
ご連絡先	E-mail	<input type="text"/>
	TEL	<input type="text"/>

F3. あなたの職種についてお答えください。(あてはまる番号1つに○)

<input type="text"/>	1. 自立相談支援機関(直営)の主任相談支援員
<input type="text"/>	2. 自立相談支援機関(委託)の主任相談支援員
<input type="text"/>	3. 就労準備支援事業の職員
<input type="text"/>	4. 家計相談支援事業の職員
<input type="text"/>	5. 子どもの学習支援事業の職員
<input type="text"/>	6. 一時生活支援事業の職員

F4. F3でご回答いただいた職種は専任ですか。それとも兼任ですか。(あてはまる番号1つに○)

<input type="text"/>	1. 専任
<input type="text"/>	2. 兼任

F5. F3でご回答いただいた職種の経験年数はどのくらいですか。  
以前の職場も含めた通算年数でお答えください。(数字を記入)

<input type="text"/>	年	<input type="text"/>	か月
----------------------	---	----------------------	----

F6. 【自立相談支援機関の主任相談支援員の方のみ】自立相談支援機関での勤務経験年数はどのくらいですか。  
以前の職場、他の職種も含めた通算年数でお答えください。(数字を記入)

<input type="text"/>	年	<input type="text"/>	か月
----------------------	---	----------------------	----

I. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層についてお尋ねします。

問1. 新型コロナウイルス感染症の影響で顕在化した相談者層（以下「新たな相談者層」という。）についてお尋ねします。

(1) 新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、新規相談件数が増えたと思われる対象者はどのような方ですか。  
(増えた順に3つ選択し、それぞれ「1番目」「2番目」「3番目」を入力)

	1. 個人事業主・フリーランス
	2. 中小企業経営者
	3. 非正規労働者(パート・アルバイト、派遣、請負等)
	4. 外国人
	5. 女性
	6. 若年者
	7. その他
	具体的に:
	8. わからない →問2(6) (159行目)へお進みください。

(2) 問1(1)で回答した対象者についてお尋ねします。対象者の主訴はどのようなものでしたか。  
(選択肢一覧の中から、それぞれあてはまる番号3つまでを入力)

	回答欄1	回答欄2	回答欄3
1. 個人事業主・フリーランス			
2. 中小企業経営者			
3. 非正規労働者			
4. 外国人			
5. 女性			
6. 若年者			
7. その他(問1(1)のその他で回答した対象者)			

<選択肢一覧>

① 病気や健康、障害のこと	⑦ 仕事探し、就職について	⑬ 子育てのこと・介護のこと
② 住まいについて	⑧ 現在の事業や仕事を継続する方法	⑭ ひきこもり・不登校
③ 収入・生活費のこと	⑨ その他仕事上の不安やトラブル	⑮ DV・虐待
④ 家賃やローンの支払いのこと	⑩ キャリアに関する相談、見直し	⑯ 食べるものがない
⑤ 税金や公共料金等の支払いについて	⑪ 地域との関係について	⑰ その他
⑥ 債務について(④以外)	⑫ 家族との関係について	

(3) 問1(1)で回答した対象者についてお尋ねします。現在の支援の状況はいかがですか。  
(選択肢一覧の中から、それぞれあてはまる番号1つを入力)

	1. 個人事業主・フリーランス	<選択肢一覧> ①現在も、支援が続いているケースが多い ②現在は、終結しているケースが多い ③支援が続いているケースと終結しているケースが半々程度 ④どちらとも言えない ⑤わからない
	2. 中小企業経営者	
	3. 非正規労働者	
	4. 外国人	
	5. 女性	
	6. 若年者	
	7. その他(問1(1)のその他で回答した対象者)	



(4)問1(1)で回答した対象者のうち、現在もなお、新規相談件数の多い対象者は、どのような方ですか。

(あてはまる番号3つまでに○)

<input type="checkbox"/>	1. 個人事業主・フリーランス
<input type="checkbox"/>	2. 中小企業経営者
<input type="checkbox"/>	3. 非正規労働者
<input type="checkbox"/>	4. 外国人
<input type="checkbox"/>	5. 女性
<input type="checkbox"/>	6. 若年者
<input type="checkbox"/>	7. その他(問1(1)のその他で回答した対象者)
<input type="checkbox"/>	8. 1～7のいずれも新規相談件数が多いとは言えない
<input type="checkbox"/>	9. わからない

問2. 新たな相談者層への支援についてお尋ねします。

(1)問1(1)で回答した対象者への支援に関して、どのように対応しましたか。(あてはまる番号全てに○)

<input type="checkbox"/>	1. 生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金等の説明や手続きを行った
<input type="checkbox"/>	2. 個人事業主やフリーランス向けの支援策の説明や手続きを行った
<input type="checkbox"/>	3. 就労準備支援事業や就労訓練事業につないだ
<input type="checkbox"/>	4. 家計相談支援事業につないだ
<input type="checkbox"/>	5. 一時生活支援事業につないだ
<input type="checkbox"/>	6. 自治体内の他部署や、自治体外の関係機関につないだ
<input type="checkbox"/>	7. 自治体内の他部署と連携し、取組みを行った
<input type="checkbox"/>	8. 自治体外の関係機関と連携し、取組みを行った
<input type="checkbox"/>	9. 専門家(弁護士・司法書士等)と連携し、取組みを行った
<input type="checkbox"/>	10. その他

具体的に:

(2)問2(1)で回答した対応のうち、特に効果があったと思われるものは何ですか。(あてはまる番号3つまでに○)

<input type="checkbox"/>	1. 生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金等の説明や手続きを行った
<input type="checkbox"/>	2. 個人事業主やフリーランス向けの支援策の説明や手続きを行った
<input type="checkbox"/>	3. 就労準備支援事業や就労訓練事業につないだ
<input type="checkbox"/>	4. 家計相談支援事業につないだ
<input type="checkbox"/>	5. 一時生活支援事業につないだ
<input type="checkbox"/>	6. 自治体内の他部署や、関係機関につないだ
<input type="checkbox"/>	7. 自治体内の他部署と連携し、取組みを行った
<input type="checkbox"/>	8. 関係機関と連携し、取組みを行った
<input type="checkbox"/>	9. 専門家(弁護士・司法書士等)と連携し、取組みを行った
<input type="checkbox"/>	10. その他
<input type="checkbox"/>	11. 特に効果があったものはなかった・わからない

(3)問2(2)で選択した対応について、具体的な内容をご記入ください。

(例:支援策についてのチラシを渡した、他部署との勉強会、マニュアルや業務フローの作成)

選択肢番号	具体的な内容
1	
2	
3	

(4)【問2(2)で選択肢6、7を選択した方】

つないだ、あるいは連携した自治体内の他部署についてお答えください。(あてはまる番号全てに○)

<input type="checkbox"/>	1. 福祉事務所(生活保護担当部署)
<input type="checkbox"/>	2. 産業労働担当部署
<input type="checkbox"/>	3. 税担当部署
<input type="checkbox"/>	4. 保険・年金担当部署
<input type="checkbox"/>	5. 住宅施策担当部署
<input type="checkbox"/>	6. 多文化共生担当部署
<input type="checkbox"/>	7. 子ども家庭担当部署
<input type="checkbox"/>	8. その他
	具体的に: <input type="text"/>

(5)【問2(2)で選択肢6、8を選択した方】

つないだ、あるいは連携した関係機関についてお答えください。(あてはまる番号全てに○)

<input type="checkbox"/>	1. ハローワーク
<input type="checkbox"/>	2. 就労準備支援事業の委託事業者
<input type="checkbox"/>	3. 就労訓練事業者
<input type="checkbox"/>	4. 家計相談支援事業の委託事業者
<input type="checkbox"/>	5. 社会福祉協議会
<input type="checkbox"/>	6. 商店街・商工会等経済団体
<input type="checkbox"/>	7. 法テラス
<input type="checkbox"/>	8. 消費生活センター・消費生活相談窓口・多重債務者等相談窓口
<input type="checkbox"/>	9. 居住支援法人、不動産・保証関係会社
<input type="checkbox"/>	10. 外国人支援団体・相談窓口
<input type="checkbox"/>	11. 子育て支援機関
<input type="checkbox"/>	12. 男女共同参画センター、婦人相談所・配偶者暴力相談支援センター
<input type="checkbox"/>	13. 地域若者サポートステーション
<input type="checkbox"/>	14. その他
	具体的に: <input type="text"/>

(6)【全ての方】新たな相談者層の支援に関する課題はどのようなことですか。(あてはまる番号全てに○)

<input type="checkbox"/>	1. 新たな相談者層の支援に関するノウハウの不足
<input type="checkbox"/>	2. 新たな相談者層の支援に関する情報の不足
<input type="checkbox"/>	3. 自治体の所管部局との連携、役割分担
<input type="checkbox"/>	4. 自治体の他部署との連携、役割分担
<input type="checkbox"/>	5. 関係機関との連携、役割分担
<input type="checkbox"/>	6. 他地域における取組みに関する情報の不足
<input type="checkbox"/>	7. 人員・予算の不足
<input type="checkbox"/>	8. その他 具体的に:
<input type="checkbox"/>	9. 特になし

(7)新たな相談者層への支援の結果、就労や増収、生活の安定等につながった奏功事例があれば、ご記入ください。

(例:フリーランスの方から相談を受け、ハローワークにつないだところ就職することになり、生活が安定した。)

<input type="text"/>
----------------------

## Ⅱ. 住居を失うおそれのある困窮者への住居確保給付金についてお尋ねします。

問3. 住居確保給付金の支給についてお尋ねします。

(1)住居確保給付金の支給要件の1つに「求職活動等要件」があります。個人事業主やフリーランス、中小企業経営者への支給において、これまでに求職活動等要件が問題になった事例はありましたか。(あてはまる番号1つに○)

<input type="checkbox"/>	1. あった
<input type="checkbox"/>	2. なかった →問3(3)(194行目)へお進みください。

(2)【問3(1)で「1. あった」を選択した方】それはどのような事例でしたか。(あてはまる番号全てに○)

<input type="checkbox"/>	1. 雇用労働に転換するのは相談者にとってハードルが高く、支給を受けることができなかった
<input type="checkbox"/>	2. 相談者の事業等の状況から求職活動等を行うことができず、支給を受けることができなかった
<input type="checkbox"/>	3. 求職活動等要件について理解を得るのに、時間や手間がかかった
<input type="checkbox"/>	4. 支給対象者が、なかなかハローワーク等での相談に行かない
<input type="checkbox"/>	5. 支給対象者が、なかなか企業への応募等をしない
<input type="checkbox"/>	6. その他 具体的に:
<input type="text"/>	

(3)【全ての方】個人事業主やフリーランス、中小企業経営者と自立相談支援機関との定期的な面接において、誠実かつ熱心な求職活動等として、個人事業主等にどのような指示を行いましたか。もしくは、個人事業主等からどのような活動をしたと報告がありましたか。(あてはまる番号全てに○)

<input type="checkbox"/>	1. 公共職業安定所等への求職申込み
<input type="checkbox"/>	2. 求人先へ応募又は面接(副業・アルバイト含む)
<input type="checkbox"/>	3. 生活福祉資金への特例貸付等の検討
<input type="checkbox"/>	4. 商工会議所への相談
<input type="checkbox"/>	5. よろず支援拠点への相談
<input type="checkbox"/>	6. 日本政策金融公庫、中小企業家同友会等への相談
<input type="checkbox"/>	7. 多重債務相談窓口、法テラス、弁護士会や司法書士会等への相談
<input type="checkbox"/>	8. 家計相談支援機関、社会福祉協議会等への相談
<input type="checkbox"/>	9. その他
	具体的に:
<input type="text"/>	

(4)個人事業主やフリーランス、中小企業経営者に合った求職活動等要件を設定し、支援をしていくためには、どのようなことが必要と思われますか。(あてはまる番号3つまでに○)

<input type="checkbox"/>	1. 支給対象者に寄り添った支援プランの作成
<input type="checkbox"/>	2. 商工会議所、日本政策金融公庫、中小企業家同友会等との連携
<input type="checkbox"/>	3. 多重債務相談窓口、法テラス、弁護士会や司法書士会等との連携
<input type="checkbox"/>	4. 家計相談支援機関、社会福祉協議会等との連携
<input type="checkbox"/>	5. 自治体職員の個人事業主等の支援に関する知識の習得
<input type="checkbox"/>	6. 自立相談支援機関の相談員の個人事業主等の支援に関する知識の習得
<input type="checkbox"/>	7. 就労準備支援事業の担当者の個人事業主等の支援に関する知識の習得
<input type="checkbox"/>	8. 家計相談支援事業の担当者の個人事業主等の支援に関する知識の習得
<input type="checkbox"/>	9. その他
	具体的に:
<input type="text"/>	

問4. I. どうかあった新たな相談者層の支援、II. どうかあった住居を失うおそれのある困窮者の支援等について、ご意見があれば自由にご記入ください。

### Ⅲ. 相談員等を支援する取組みについてお尋ねします。

※ I. の新たな相談者層の支援、II. の住居を失うおそれのある困窮者の支援に限らず、全般的な取組み等についてお答えください。

問5. 「自立相談支援機関の相談員や任意事業の担当者を支援する取組み」についてお尋ねします。  
(例: 困難事例についての相談対応や助言、情報共有や意見交換のための会議等の開催/等)

(1)あなたが勤務している自治体では、自立相談支援機関の相談員や任意事業の担当者を支援する取組みを実施していますか。(あてはまる番号1つに○)

<input type="checkbox"/>	1. 実施している
<input type="checkbox"/>	2. 実施していない →問5(3)(245行目)へお進みください。
<input type="checkbox"/>	3. わからない →問5(3)(245行目)へお進みください。

(2) 【問5(1)で「1. 実施している」を選択した方】

その取組みの内容を教えてください。(あてはまる番号全てに○)

取組みの内容:


1. 情報共有・ネットワーク構築
2. 人材育成
3. ノウハウ支援
4. 支援員向けスーパーバイズ
5. 社会資源の開拓
6. その他

○をつけた番号のうち、主な取組みについて具体的に:

--

(3) 【全ての方】あなたが勤務している自治体以外が実施している、自立相談支援機関の相談員や任意事業の担当者を支援する取組みに参加したことがありますか。(あてはまる番号全てに○)

--

1. 他の自治体の取組みに参加したことがある

自治体名:

--

--

2. 中間支援組織(相談員同士のネットワーク、相談員等を支援する民間団体)の取組みに参加したことがある

中間支援組織の名称:

--

--

3. その他の取組みに参加したことがある

具体的に:

--

--

4. 参加したことがない

(4) 【問5(3)で「1. ～3. 参加したことがある」を選択した方】

その取組みの内容を教えてください。(あてはまる番号全てに○)

活動内容:


1. 情報共有・ネットワーク構築
2. 人材育成
3. ノウハウ支援
4. 支援員向けスーパーバイズ
5. 社会資源の開拓
6. その他

○をつけた番号のうち、主な取組みについて具体的に:

--

(5) 【全ての方】相談員等の支援における課題にはどのようなものがありますか。(あてはまる番号全てに○)


1. 困難ケースの対応等、業務上の課題や悩みについて相談する相手がない
2. 自身の身体的・精神的な悩みを相談する相手がない
3. 相談員同士の情報交換の場・ネットワークが構築されていない
4. 主任相談支援員の情報交換の場・ネットワークが構築されていない
5. 任意事業の責任者同士の情報交換の場・ネットワークが構築されていない
6. 情報交換の場やネットワークはあるが、仕組みになっていない
7. スキルアップのための機会が少ない
8. 必要な情報が十分に伝わってこない
9. 計画的な能力開発、ネットワークの維持・構築を図ることが難しい
10. その他

具体的に:

--

問6. 相談員等を支援する取組みについて、ご意見があれば、自由にご記入ください。

--

ご回答いただく設問はここまでです。ご協力ありがとうございました。

3-2 単純集計表

3-2-1 単純集計表（自治体調査）

SA 001 F1 自治体の種類

	合計	都道府県	指定都市	中核市	その他の市区町村	無回答
合計	366	21	15	36	290	4
	100.0%	5.7%	4.1%	9.8%	79.2%	1.1%

SA 006 F3 自立相談支援事業の実施方法

	合計	直営	一部委託	委託	無回答
合計	366	86	44	235	1
	100.0%	23.5%	12.0%	64.2%	0.3%

MT 072 F4 任意事業の実施状況

	合計	直営で実施	一部委託で実施	委託で実施	今後実施予定	実施しておらず、今後の予定もない	無回答
就労準備支援事業	366	30	9	256	16	51	4
	100.0%	8.2%	2.5%	69.9%	4.4%	13.9%	1.1%
一時生活支援事業	366	46	6	91	12	188	23
	100.0%	12.6%	1.6%	24.9%	3.3%	51.4%	6.3%
家計改善支援事業	366	37	4	251	26	44	4
	100.0%	10.1%	1.1%	68.6%	7.1%	12.0%	1.1%
子どもの学習支援事業	366	52	16	196	6	87	9
	100.0%	14.2%	4.4%	53.6%	1.6%	23.8%	2.5%

MT 073 Q1(1) 新型コロナの影響で、新規相談件数が増えた対象者

	合計	個人事業主・フリーランス	中小企業経営者	非正規労働者	外国人	女性	若年者	その他	わからない	無回答
1番目	366	97	1	145	28	4	7	12	67	5
	100.0%	26.5%	0.3%	39.6%	7.7%	1.1%	1.9%	3.3%	18.3%	1.4%
2番目	366	81	4	97	30	33	25	12	0	84
	100.0%	22.1%	1.1%	26.5%	8.2%	9.0%	6.8%	3.3%	0.0%	23.0%
3番目	366	58	7	23	65	51	51	17	0	94
	100.0%	15.8%	1.9%	6.3%	17.8%	13.9%	13.9%	4.6%	0.0%	25.7%

MA 070 Q1(1) 新型コロナの影響で、新規相談件数が増えた対象者 順位不明

	合計	個人事業主・フリーランス	中小企業経営者	非正規労働者	外国人	女性	若年者	その他	わからない	無回答
合計	366	1	0	0	0	1	0	0	0	365
	100.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	99.7%

MA 071 Q1(1) 積み上げ

	合計	個人事業主・フリーランス	中小企業経営者	非正規労働者	外国人	女性	若年者	その他	わからない	無回答
合計	366	237	12	265	123	89	83	41	67	5
	100.0%	64.8%	3.3%	72.4%	33.6%	24.3%	22.7%	11.2%	18.3%	1.4%

MA 015 Q1(2)1 主訴 個人事業主・フリーランス

	合計	病気や健康、障害のこと	住まいについて	収入・生活費のこと	家賃やローンの支払いのこと	税金や公共料金等の支払いについて	債務について	仕事探し、就職について	現在の事業や仕事を継続する方法	その他仕事上の不安やトラブル
合計	237	11	32	226	135	63	49	56	59	4
	100.0%	4.6%	13.5%	95.4%	57.0%	26.6%	20.7%	23.6%	24.9%	1.7%

	合計	キャリアに関する相談、見直し	地域との関係について	家族との関係について	子育てのこと・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	食べるものがない	その他	無回答
合計	237	1	0	0	0	0	0	3	2	0
	100.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	0.8%	0.0%

MA 016 Q1(2)2 主訴 中小企業経営者

	合計	病気や健康、障害のこと	住まいについて	収入・生活費のこと	家賃やローンの支払いのこと	税金や公共料金等の支払いについて	債務について	仕事探し、就職について	現在の事業や仕事を継続する方法	その他仕事上の不安やトラブル
合計	12	0	1	12	8	4	7	1	1	0
	100.0%	0.0%	8.3%	100.0%	66.7%	33.3%	58.3%	8.3%	8.3%	0.0%

	合計	キャリアに関する相談、見直し	地域との関係について	家族との関係について	子育てのこと・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	食べるものがない	その他	無回答
合計	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

MA 017 Q1(2)3 主訴 非正規労働者

	合計	病気や健康、障害のこと	住まいについて	収入・生活費のこと	家賃やローンの支払いのこと	税金や公共料金等の支払いについて	債務について	仕事探し、就職について	現在の事業や仕事を継続する方法	その他仕事上の不安やトラブル
合計	265	18	36	247	156	49	34	168	3	3
	100.0%	6.8%	13.6%	93.2%	58.9%	18.5%	12.8%	63.4%	1.1%	1.1%

	合計	キャリアに関する相談、見直し	地域との関係について	家族との関係について	子育てのこと・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	食べるものがない	その他	無回答
合計	265	1	0	0	1	0	0	12	0	2
	100.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	0.8%

MA 018\_Q1(2)4 主訴 外国人

	合計	病気や健康、障害のこと	住まいについて	収入・生活費のこと	家賃やローンの支払いのこと	税金や公共料金等の支払いについて	債務について	仕事探し、就職について	現在の事業や仕事を継続する方法	その他仕事上の不安やトラブル
合計	123	2	19	117	73	25	5	78	1	5
	100.0%	1.6%	15.4%	95.1%	59.3%	20.3%	4.1%	63.4%	0.8%	4.1%
	合計	キャリアに関する相談、見直し	地域との関係について	家族との関係について	子育てのこと・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	食べるものがない	その他	無回答
合計	123	0	0	0	0	0	0	10	3	2
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.1%	2.4%	1.6%

MA 019\_Q1(2)5 主訴 女性

	合計	病気や健康、障害のこと	住まいについて	収入・生活費のこと	家賃やローンの支払いのこと	税金や公共料金等の支払いについて	債務について	仕事探し、就職について	現在の事業や仕事を継続する方法	その他仕事上の不安やトラブル
合計	89	14	12	82	43	9	3	57	2	3
	100.0%	15.7%	13.5%	92.1%	48.3%	10.1%	3.4%	64.0%	2.2%	3.4%
	合計	キャリアに関する相談、見直し	地域との関係について	家族との関係について	子育てのこと・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	食べるものがない	その他	無回答
合計	89	0	0	6	10	2	2	3	1	0
	100.0%	0.0%	0.0%	6.7%	11.2%	2.2%	2.2%	3.4%	1.1%	0.0%

MA 020\_Q1(2)6 主訴 若年者

	合計	病気や健康、障害のこと	住まいについて	収入・生活費のこと	家賃やローンの支払いのこと	税金や公共料金等の支払いについて	債務について	仕事探し、就職について	現在の事業や仕事を継続する方法	その他仕事上の不安やトラブル
合計	83	8	11	77	43	12	7	52	0	4
	100.0%	9.6%	13.3%	92.8%	51.8%	14.5%	8.4%	62.7%	0.0%	4.8%
	合計	キャリアに関する相談、見直し	地域との関係について	家族との関係について	子育てのこと・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	食べるものがない	その他	無回答
合計	83	0	0	6	0	3	0	4	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	7.2%	0.0%	3.6%	0.0%	4.8%	0.0%	0.0%

MA 021\_Q1(2)7 主訴 その他

	合計	病気や健康、障害のこと	住まいについて	収入・生活費のこと	家賃やローンの支払いのこと	税金や公共料金等の支払いについて	債務について	仕事探し、就職について	現在の事業や仕事を継続する方法	その他仕事上の不安やトラブル
合計	41	11	2	36	14	8	5	14	0	0
	100.0%	26.8%	4.9%	87.8%	34.1%	19.5%	12.2%	34.1%	0.0%	0.0%
	合計	キャリアに関する相談、見直し	地域との関係について	家族との関係について	子育てのこと・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	食べるものがない	その他	無回答
合計	41	0	0	0	0	1	0	1	2	4
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	0.0%	2.4%	4.9%	9.8%

MT 074\_Q1(3) 現在の支援状況

	合計	現在も、支援が続いているケースが多い	現在は、終了しているケースが多い	支援が続いているケースと終了しているケースが半々程度	どちらとも言えない	わからない	無回答
個人事業主・フリーランス	237	25	131	48	21	10	2
	100.0%	10.5%	55.3%	20.3%	8.9%	4.2%	0.8%
中小企業経営者	12	0	11	1	0	0	0
	100.0%	0.0%	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
非正規労働者	265	51	87	82	33	11	1
	100.0%	19.2%	32.8%	30.9%	12.5%	4.2%	0.4%
外国人	123	12	66	25	12	8	0
	100.0%	9.8%	53.7%	20.3%	9.8%	6.5%	0.0%
女性	89	17	32	23	14	1	2
	100.0%	19.1%	36.0%	25.8%	15.7%	1.1%	2.2%
若年者	83	13	27	22	15	6	0
	100.0%	15.7%	32.5%	26.5%	18.1%	7.2%	0.0%

MA 029\_Q1(4) 現在も新規相談件数が多い対象者

	合計	個人事業主・フリーランス	中小企業経営者	非正規労働者	外国人	女性	若年者	その他	1~7のいずれも新規相談件数が多いとは言えない	わからない	無回答
合計	294	95	1	210	55	54	42	23	40	5	4
	100.0%	32.3%	0.3%	71.4%	18.7%	18.4%	14.3%	7.8%	13.6%	1.7%	1.4%

MA 030\_Q2(1) 新たな相談者層への対応

	合計	生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金等について、相談員等に周知した	個人事業主やフリーランス向けの支援策について、相談員等に周知した	貴自治体内の他部署と連携し、取組みを行った	貴自治体外の関係機関と連携し、取組みを行った	専門家と連携し、取組みを行った	人員を増やした	相談のためのスペースを増やした	その他	特に何も実施しなかった	無回答
合計	294	257	100	176	183	43	67	24	17	11	2
	100.0%	87.4%	34.0%	59.9%	62.2%	14.6%	22.8%	8.2%	5.8%	3.7%	0.7%

MA 032\_Q2(2) 新たな相談者層への対応のうち、特に効果があったもの

	合計	生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金等について、相談員等に周知した	個人事業主やフリーランス向けの支援策について、相談員等に周知した	貴自治体内の他部署と連携し、取組みを行った	貴自治体外の関係機関と連携し、取組みを行った	専門家と連携し、取組みを行った	人員を増やした	相談のためのスペースを増やした	その他	特に効果があったものはない	わからない	無回答
合計	281	203	33	125	142	12	50	13	10	26	0	
	100.0%	72.2%	11.7%	44.5%	50.5%	4.3%	17.8%	4.6%	3.6%	9.3%	0.0%	

SA 033\_Q2(3)1 対応の内容

	合計	生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金等について、相談員等に周知した	個人事業主やフリーランス向けの支援策について、相談員等に周知した	貴自治体内の他部署と連携し、取組みを行った	貴自治体外の関係機関と連携し、取組みを行った	専門家と連携し、取組みを行った	人員を増やした	相談のためのスペースを増やした	その他	無回答
合計	255	186	1	27	18	1	9	1	4	8
	100.0%	72.9%	0.4%	10.6%	7.1%	0.4%	3.5%	0.4%	1.6%	3.1%



SA 035 Q2(3)2 対応の内容2

合計	生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金等について、相談員等に周知した	個人事業主やフリーランス向けの支援策について、相談員等に周知した	貴自治体内の他部署と連携し、取組みを行った	貴自治体外の関係機関と連携し、取組みを行った	専門家と連携し、取組みを行った	人員を増やした	相談のためのスペースを増やした	その他	無回答	
合計	255 100.0%	3 1.2%	28 11.0%	54 21.2%	41 16.1%	5 2.0%	18 7.1%	4 1.6%	0 0.0%	102 40.0%

SA 037 Q2(3)3 対応の内容3

合計	生活福祉資金の特例貸付や住居確保給付金等について、相談員等に周知した	個人事業主やフリーランス向けの支援策について、相談員等に周知した	貴自治体内の他部署と連携し、取組みを行った	貴自治体外の関係機関と連携し、取組みを行った	専門家と連携し、取組みを行った	人員を増やした	相談のためのスペースを増やした	その他	無回答	
合計	255 100.0%	0 0.0%	1 0.4%	13 5.1%	41 16.1%	6 2.4%	18 7.1%	7 2.7%	4 1.6%	165 64.7%

MA 039 Q2(4) 連携した部署

合計	福祉事務所	産業労働担当部署	税担当部署	保険・年金担当部署	住宅施策担当部署	多文化共生担当部署	子ども家庭担当部署	その他	無回答	
合計	125 100.0%	107 85.6%	23 18.4%	67 53.6%	62 49.6%	46 36.8%	10 8.0%	71 56.8%	23 18.4%	2 1.6%

MA 041 Q2(5) 連携した関係機関

合計	ハローワーク	就労準備支援事業の委託事業者	就労訓練事業者	家計相談支援事業の委託事業者	社会福祉協議会	商店街・商工会等経済団体	法テラス	消費生活センター・消費生活相談窓口・多重債務者等相談窓口	
合計	142 100.0%	102 71.8%	55 38.7%	10 7.0%	60 42.3%	121 85.2%	7 4.9%	36 25.4%	31 21.8%

合計	居住支援法人、不動産・保証関係会社	外国人支援団体・相談窓口	子育て支援機関	男女共同参画センター、婦人相談所・配偶者暴力相談支援センター	地域若者サポートステーション	その他	無回答
合計	142 100.0%	24 16.9%	12 8.5%	31 21.8%	10 7.0%	16 11.3%	2 1.4%

MA 043 Q2(6) 新たな相談者層の支援に関する課題

合計	新たな相談者層の支援に関するノウハウの不足	庁内の他部署との連携、役割分担	庁外の関係機関との連携、役割分担	他地域における取組みに関する情報の不足	人員・予算の不足	その他	特になし	無回答	
合計	366 100.0%	190 51.9%	134 36.6%	132 36.1%	87 23.8%	149 40.7%	23 6.3%	46 12.6%	8 2.2%

SA 045 Q3(1) 求職活動等要件が問題になった事例の有無

合計	あった	なかった	無回答	
合計	366 100.0%	213 58.2%	151 41.3%	2 0.5%

MA 046 Q3(2) 求職活動等要件が問題になった事例

合計	雇用労働に転換するのは相談者にとってハードルが高く、支給を受けることができなかった	相談者の事業等の状況から求職活動等を行うことができず、支給を受けることができなかった	求職活動等要件について支給対象者の理解を得るのに、時間や手間がかかった	支給対象者が、なかなかハローワーク等での相談に行かない	支給対象者が、なかなか企業への応募等をしない	その他	無回答	
合計	213 100.0%	82 38.5%	70 32.9%	162 76.1%	127 59.6%	141 66.2%	18 8.5%	1 0.5%

MA 048 Q3(3) 個人事業主等に合った求職活動等要件の設定、支援に必要なこと

合計	支給対象者に寄り添った支援プランの作成	商工会議所、日本政策金融公庫、中小企業家同友会等との連携	多重債務相談窓口、法テラス、弁護士会や司法書士会等との連携	家計相談支援機関、社会福祉協議会等との連携	自治体職員の個人事業主等の支援に関する知識の習得	自立相談支援機関の相談員の個人事業主等の支援に関する知識の習得	就労準備支援事業の担当者の個人事業主等の支援に関する知識の習得	家計相談支援事業の担当者の個人事業主等の支援に関する知識の習得	その他	無回答	
合計	366 100.0%	211 57.7%	109 29.8%	130 35.5%	105 28.7%	94 25.7%	142 38.8%	20 5.5%	29 7.9%	37 10.1%	9 2.5%

SA 051 Q5(1) 自立相談支援機関の相談員等を支援する取組みの実施状況

合計	実施している	現在は実施していないが、実施を予定している	現在は実施していないが、検討中	実施しておらず、今後も実施予定はない	無回答	
合計	366 100.0%	103 28.1%	4 1.1%	44 12.0%	209 57.1%	6 1.6%

NA 052 Q5(1)sq1 開始時期 年

合計	2023~2024以下	無回答	
合計	4 100.0%	2 50.0%	2 50.0%

【基本統計量】

合計値	最小値	最大値	平均値	分散	標準偏差	中央値	最頻値
4046.00	2023.00	2023.00	2023.00	0.00	0.00	2023.00	2023.00
25%値	75%値	歪度	尖度	95%刈込平均	90%刈込平均	80%刈込平均	
2023.00	2023.00	-	-	2023.00	2023.00	2023.00	



NA		053_Q5(1)sq2 開始時期_月					
	合計	4~4.5未満	4.5~5未満	5~5.5未満	5.5~6未満	6~6.5未満	
合計	4	1	0	0	0	0	
	100.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

	合計	6.5~7未満	7~7.5未満	7.5~8未満	8~8.5以下	無回答	
合計	4	0	0	0	1	2	
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	

【基本統計量】

	合計値	最小値	最大値	平均値	分散	標準偏差	中央値	最頻値
合計	12.00	4.00	8.00	6.00	8.00	2.83	6.00	-

	25%値	75%値	歪度	尖度	95%刈込平均	90%刈込平均	80%刈込平均
合計	5.00	7.00	-	-	6.00	6.00	6.00

NA		056_Q5(2)3 予算額						
	合計	0~2000000未満	2000000~4000000未満	4000000~6000000未満	6000000~8000000未満	8000000~10000000未満	10000000~12000000未満	
合計	107	75	5	0	0	0	2	
	100.0%	70.1%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	

	合計	12000000~14000000未満	14000000~16000000未満	16000000~18000000未満	18000000~20000000未満	20000000~22000000以下	無回答	
合計	107	0	0	0	1	1	23	
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.9%	21.5%	

【基本統計量】

	合計値	最小値	最大値	平均値	分散	標準偏差	中央値	最頻値
合計	81187151.00	0.00	21641000.00	966513.70	1.21452E+13	3485000.58	0.00	0.00

	25%値	75%値	歪度	尖度	95%刈込平均	90%刈込平均	80%刈込平均
合計	0.00	26901.00	4.81	24.03	503901.89	260304.62	145959.62

SA		057_Q5(2)4 取組の実施方法				
	合計	直営	一部委託	委託	無回答	
合計	107	80	5	16	6	
	100.0%	74.8%	4.7%	15.0%	5.6%	

SA		060_Q5(2)7 事業の運営方法				
	合計	対面のみ	対面とオンラインの併用	オンライン	無回答	
合計	107	64	22	1	20	
	100.0%	59.8%	20.6%	0.9%	18.7%	

SA		061_Q6(1) 中間支援組織の有無				
	合計	ある	ない	わからない	無回答	
合計	366	39	162	158	7	
	100.0%	10.7%	44.3%	43.2%	1.9%	

MA		064_Q6(2)3 活動内容							
	合計	情報共有・ネットワーク構築	人材育成	ノウハウ支援	支援員向けスーパーバイズ	社会資源の開拓	その他	無回答	
合計	39	32	16	19	13	8	2	1	
	100.0%	82.1%	41.0%	48.7%	33.3%	20.5%	5.1%	2.6%	

SA		066_Q6(3) 中間支援組織の運営への参加状況				
	合計	参加し、資金や人員を提供している	参加しているが、資金や人員は提供していない	参加していない	無回答	
合計	39	6	12	20	1	
	100.0%	15.4%	30.8%	51.3%	2.6%	

3-2-2 単純集計表（相談員調査）

SA 0001 F1 自治体の種類

	合計	都道府県	指定都市	中核市	その他の市区町村	無回答
合計	908	143	156	97	512	0
	100.0%	15.7%	17.2%	10.7%	56.4%	0.0%

SA 0006 F3 職種

	合計	自立相談支援機関(直営)の主任相談支援員	自立相談支援機関(委託)の主任相談支援員	就労準備支援事業の職員	家計相談支援事業の職員	子どもの学習支援事業の職員	一時生活支援事業の職員	無回答
合計	908	145	343	138	142	97	30	13
	100.0%	16.0%	37.8%	15.2%	15.6%	10.7%	3.3%	1.4%

SA 0007 F4 専任・兼任

	合計	専任	兼任	無回答
合計	908	475	429	4
	100.0%	52.3%	47.2%	0.4%

NA 0008 F5-1 F3職種での経験年数 年換算

	合計	0~2未満	2~4未満	4~6未満	6~8未満	8~10未満	10~12未満	12~14未満	14~16未満	16~18未満	無回答
合計	908	308	184	122	143	60	27	13	12	4	0
	100.0%	33.9%	20.3%	13.4%	15.7%	6.6%	3.0%	1.4%	1.3%	0.4%	0.0%

	合計	18~20未満	20~22未満	22~24未満	24~26未満	26~28未満	28~30未満	30~32未満	32~34以下	無回答
合計	908	4	6	3	7	3	2	1	3	6
	100.0%	0.4%	0.7%	0.3%	0.8%	0.3%	0.2%	0.1%	0.3%	0.7%

【基本統計量】

	合計値	最小値	最大値	平均値	分散	標準偏差	中央値	最頻値
合計	4460.17	0.17	33.67	4.94	24.76	4.98	3.67	0.67

	25%値	75%値	歪度	尖度	95%刈込平均	90%刈込平均	80%刈込平均
合計	1.67	7.00	2.40	7.94	4.52	4.29	4.08

NA 0009 F5-2 F3職種での経験年数 月換算

	合計	0~50未満	50~100未満	100~150未満	150~200未満	200~250未満	250~300未満	300~350未満	350~400未満	400~450以下	無回答
合計	908	502	270	73	25	12	9	7	3	1	6
	100.0%	55.3%	29.7%	8.0%	2.8%	1.3%	1.0%	0.8%	0.3%	0.1%	0.7%

	合計値	最小値	最大値	平均値	分散	標準偏差	中央値	最頻値
合計	53522.00	2.00	404.00	59.34	3565.09	59.71	44.00	8.00

	25%値	75%値	歪度	尖度	95%刈込平均	90%刈込平均	80%刈込平均
合計	20.00	84.00	2.40	7.94	54.26	51.47	48.96

NA 0010 F6-1 自立相談支援機関での勤務経験年数 年換算

	合計	0~2未満	2~4未満	4~6未満	6~8未満	8~10未満	10~12未満	12~14未満	14~16未満	16~18未満	無回答
合計	488	130	101	77	116	33	4	2	4	0	
	100.0%	26.6%	20.7%	15.8%	23.8%	6.8%	0.8%	0.4%	0.8%	0.0%	

	合計	18~20未満	20~22未満	22~24未満	24~26未満	26~28未満	28~30未満	30~32未満	32~34以下	無回答
合計	488	2	4	1	2	3	0	1	1	7
	100.0%	0.4%	0.8%	0.2%	0.4%	0.6%	0.0%	0.2%	0.2%	1.4%

【基本統計量】

	合計値	最小値	最大値	平均値	分散	標準偏差	中央値	最頻値
合計	2447.25	0.17	33.00	5.09	19.57	4.42	4.50	7.67

	25%値	75%値	歪度	尖度	95%刈込平均	90%刈込平均	80%刈込平均
合計	1.75	7.67	2.59	10.51	4.69	4.55	4.53

NA 0011 F6-2 自立相談支援機関での勤務経験年数 月換算

	合計	0~50未満	50~100未満	100~150未満	150~200未満	200~250未満	250~300未満	300~350未満	350~400未満	400~450以下	無回答
合計	488	235	191	35	6	6	3	3	3	2	7
	100.0%	48.2%	39.1%	7.2%	1.2%	1.2%	0.6%	0.6%	0.6%	0.4%	1.4%

	合計値	最小値	最大値	平均値	分散	標準偏差	中央値	最頻値
合計	29367.00	2.00	396.00	61.05	2817.62	53.08	54.00	92.00

	25%値	75%値	歪度	尖度	95%刈込平均	90%刈込平均	80%刈込平均
合計	21.00	92.00	2.59	10.51	56.30	54.65	54.39

MT 0071 Q1(1)1 新型コロナの影響で、新規相談件数が増えた対象者

	合計	個人事業主・フリーランス	中小企業経営者	非正規労働者	外国人	女性	若年者	その他	わからない	無回答
1番目	908	267	2	322	55	20	38	48	125	31
	100.0%	29.4%	0.2%	35.5%	6.1%	2.2%	4.2%	5.3%	13.8%	3.4%
2番目	908	193	12	227	93	80	92	36	0	175
	100.0%	21.3%	1.3%	25.0%	10.2%	8.8%	10.1%	4.0%	0.0%	19.3%
3番目	908	128	21	97	137	129	157	51	0	188
	100.0%	14.1%	2.3%	10.7%	15.1%	14.2%	17.3%	5.6%	0.0%	20.7%

MA 0069 Q1(1) 新型コロナの影響で、新規相談件数が増えた対象者 順位不明

	合計	個人事業主・フリーランス	中小企業経営者	非正規労働者	外国人	女性	若年者	その他	わからない	無回答
合計	908	3	0	1	3	0	0	1	0	904
	100.0%	0.3%	0.0%	0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	99.6%

MA 0070 Q1(1) 積み上げ										
	合計	個人事業主・フリーランス	中小企業経営者	非正規労働者	外国人	女性	若年者	その他	わからない	無回答
合計	908	591	35	647	288	229	287	136	125	29
	100.0%	65.1%	3.9%	71.3%	31.7%	25.2%	31.6%	15.0%	13.8%	3.2%

MA 0016 Q1(2)1 主訴 個人事業主・フリーランス										
	合計	病気や健康、障害のこと	住まいについて	収入・生活費のこと	家賃やローンの支払いのこと	税金や公共料金等の支払いについて	債務について	仕事探し、就職について	現在の事業や仕事を継続する方法	その他仕事上の不安やトラブル
合計	591	22	54	567	385	194	128	96	154	15
	100.0%	3.7%	9.1%	95.9%	65.1%	32.8%	21.7%	16.2%	26.1%	2.5%

	合計	キャリアに関する相談、見直し	地域との関係について	家族との関係について	子育てのこと・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	食べるものがない	その他	無回答
合計	591	3	0	1	1	0	0	9	9	0
	100.0%	0.5%	0.0%	0.2%	0.2%	0.0%	0.0%	1.5%	1.5%	0.0%

MA 0017 Q1(2)2 主訴 中小企業経営者										
	合計	病気や健康、障害のこと	住まいについて	収入・生活費のこと	家賃やローンの支払いのこと	税金や公共料金等の支払いについて	債務について	仕事探し、就職について	現在の事業や仕事を継続する方法	その他仕事上の不安やトラブル
合計	35	1	4	32	17	12	12	4	5	4
	100.0%	2.9%	11.4%	91.4%	48.6%	34.3%	34.3%	11.4%	14.3%	11.4%

	合計	キャリアに関する相談、見直し	地域との関係について	家族との関係について	子育てのこと・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	食べるものがない	その他	無回答
合計	35	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	2.9%	2.9%

MA 0018 Q1(2)3 主訴 非正規労働者										
	合計	病気や健康、障害のこと	住まいについて	収入・生活費のこと	家賃やローンの支払いのこと	税金や公共料金等の支払いについて	債務について	仕事探し、就職について	現在の事業や仕事を継続する方法	その他仕事上の不安やトラブル
合計	647	42	77	594	383	151	94	372	19	21
	100.0%	6.5%	11.9%	91.8%	59.2%	23.3%	14.5%	57.5%	2.9%	3.2%

	合計	キャリアに関する相談、見直し	地域との関係について	家族との関係について	子育てのこと・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	食べるものがない	その他	無回答
合計	647	6	1	3	4	4	0	32	7	9
	100.0%	0.9%	0.2%	0.5%	0.6%	0.6%	0.0%	4.9%	1.1%	1.4%

MA 0019 Q1(2)4 主訴 外国人										
	合計	病気や健康、障害のこと	住まいについて	収入・生活費のこと	家賃やローンの支払いのこと	税金や公共料金等の支払いについて	債務について	仕事探し、就職について	現在の事業や仕事を継続する方法	その他仕事上の不安やトラブル
合計	288	9	37	275	189	54	12	154	9	12
	100.0%	3.1%	12.8%	95.5%	65.6%	18.8%	4.2%	53.5%	3.1%	4.2%

	合計	キャリアに関する相談、見直し	地域との関係について	家族との関係について	子育てのこと・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	食べるものがない	その他	無回答
合計	288	1	0	2	2	0	0	21	10	3
	100.0%	0.3%	0.0%	0.7%	0.7%	0.0%	0.0%	7.3%	3.5%	1.0%

MA 0020 Q1(2)5 主訴 女性										
	合計	病気や健康、障害のこと	住まいについて	収入・生活費のこと	家賃やローンの支払いのこと	税金や公共料金等の支払いについて	債務について	仕事探し、就職について	現在の事業や仕事を継続する方法	その他仕事上の不安やトラブル
合計	229	37	27	183	92	29	19	98	4	10
	100.0%	16.2%	11.8%	79.9%	40.2%	12.7%	8.3%	42.8%	1.7%	4.4%

	合計	キャリアに関する相談、見直し	地域との関係について	家族との関係について	子育てのこと・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	食べるものがない	その他	無回答
合計	229	5	0	30	40	12	8	16	4	6
	100.0%	2.2%	0.0%	13.1%	17.5%	5.2%	3.5%	7.0%	1.7%	2.6%

MA 0021 Q1(2)6 主訴 若年者										
	合計	病気や健康、障害のこと	住まいについて	収入・生活費のこと	家賃やローンの支払いのこと	税金や公共料金等の支払いについて	債務について	仕事探し、就職について	現在の事業や仕事を継続する方法	その他仕事上の不安やトラブル
合計	287	38	33	221	118	48	35	172	5	16
	100.0%	13.2%	11.5%	77.0%	41.1%	16.7%	12.2%	59.9%	1.7%	5.6%

	合計	キャリアに関する相談、見直し	地域との関係について	家族との関係について	子育てのこと・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	食べるものがない	その他	無回答
合計	287	7	0	29	3	27	8	14	2	6
	100.0%	2.4%	0.0%	10.1%	1.0%	9.4%	2.8%	4.9%	0.7%	2.1%

MA 0022 Q1(2)7 主訴 その他										
	合計	病気や健康、障害のこと	住まいについて	収入・生活費のこと	家賃やローンの支払いのこと	税金や公共料金等の支払いについて	債務について	仕事探し、就職について	現在の事業や仕事を継続する方法	その他仕事上の不安やトラブル
合計	136	33	6	96	44	27	21	58	5	1
	100.0%	24.3%	4.4%	70.6%	32.4%	19.9%	15.4%	42.6%	3.7%	0.7%

	合計	キャリアに関する相談、見直し	地域との関係について	家族との関係について	子育てのこと・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	食べるものがない	その他	無回答
合計	136	1	0	9	2	17	0	7	12	11
	100.0%	0.7%	0.0%	6.6%	1.5%	12.5%	0.0%	5.1%	8.8%	8.1%

MT

0072 Q1(3)1 現在の支援状況

	合計	現在も、支援が 続いているケー スが多い	現在は、終結し ているケースが 多い	支援が続いてい るケースと終結 しているケース が半々程度	どちらとも言え ない	わからない	無回答
個人事業主・フリーラ ンス	591 100.0%	81 13.7%	326 55.2%	124 21.0%	52 8.8%	3 0.5%	5 0.8%
中小企業経営者	35 100.0%	3 8.6%	25 71.4%	2 5.7%	5 14.3%	0 0.0%	0 0.0%
非正規労働者	647 100.0%	176 27.2%	182 28.1%	198 30.6%	72 11.1%	6 0.9%	13 2.0%
外国人	288 100.0%	24 8.3%	163 56.6%	60 20.8%	32 11.1%	5 1.7%	4 1.4%
女性	229 100.0%	71 31.0%	53 23.1%	68 29.7%	23 10.0%	2 0.9%	12 5.2%
若年者	287 100.0%	61 21.3%	112 39.0%	67 23.3%	40 13.9%	3 1.0%	4 1.4%
その他	136 100.0%	49 36.0%	33 24.3%	31 22.8%	10 7.4%	1 0.7%	12 8.8%

MA

0030 Q1(4) 現在も新規相談件数の多い対象者

	合計	個人事業主・フ リーランス	中小企業経営者	非正規労働者	外国人	女性	若年者	その他	1~7のいずれも 新規相談件数が 多いとは言えな い	わからない	無回答
合計	754 100.0%	195 25.9%	5 0.7%	498 66.0%	87 11.5%	142 18.8%	145 19.2%	89 11.8%	103 13.7%	10 1.3%	11 1.5%

MA

0031 Q2(1) 新たな相談者層への対応

	合計	生活福祉資金の 特例貸付や住居 確保給付金等の 説明や手続きを 行った	個人事業主やフ リーランス向けの 支援策の説明 や手続きを行っ た	就労準備支援事 業や就労訓練事 業につないだ	家計相談支援事 業につないだ	一時生活支援事 業につないだ	自治体内の他部 署や、関係機 関につないだ	自治体内の他部 署と連携し、取 組みを行った	自治体外の他部 署と連携し、取 組みを行った	専門家と連携 し、取組みを行 った	その他	無回答
合計	754 100.0%	634 84.1%	339 45.0%	240 31.8%	356 47.2%	110 14.6%	513 68.0%	374 49.6%	392 52.0%	329 43.6%	102 13.5%	8 1.1%

MA

0033 Q2(2) 新たな相談者層への対応のうち、特に効果があったもの

	合計	生活福祉資金の 特例貸付や住居 確保給付金等の 説明や手続きを 行った	個人事業主やフ リーランス向けの 支援策の説明 や手続きを行っ た	就労準備支援事 業や就労訓練事 業につないだ	家計相談支援事 業につないだ	一時生活支援事 業につないだ	自治体内の他部 署や、関係機 関につないだ	自治体内の他部 署と連携し、取 組みを行った	自治体外の他部 署と連携し、取 組みを行った	専門家と連携 し、取組みを行 った	その他	特に効果があっ たものはなかつ た・わからない	無回答
合計	754 100.0%	563 74.7%	133 17.6%	108 14.3%	172 22.8%	45 6.0%	313 41.5%	165 21.9%	254 33.7%	163 21.6%	58 7.7%	18 2.4%	8 1.1%

SA

0034 Q2(3)1 対応の内容1

	合計	生活福祉資金の 特例貸付や住居 確保給付金等の 説明や手続きを 行った	個人事業主やフ リーランス向けの 支援策の説明 や手続きを行っ た	就労準備支援事 業や就労訓練事 業につないだ	家計相談支援事 業につないだ	一時生活支援事 業につないだ	自治体内の他部 署や、関係機 関につないだ	自治体内の他部 署と連携し、取 組みを行った	関係機関と連携 し、取組みを行 った	専門家と連携 し、取組みを行 った	その他	無回答
合計	728 100.0%	518 71.2%	4 0.5%	38 5.2%	32 4.4%	13 1.8%	28 3.8%	11 1.5%	29 4.0%	15 2.1%	15 2.1%	25 3.4%

SA

0036 Q2(3)2 対応の内容2

	合計	生活福祉資金の 特例貸付や住居 確保給付金等の 説明や手続きを 行った	個人事業主やフ リーランス向けの 支援策の説明 や手続きを行っ た	就労準備支援事 業や就労訓練事 業につないだ	家計相談支援事 業につないだ	一時生活支援事 業につないだ	自治体内の他部 署や、関係機 関につないだ	自治体内の他部 署と連携し、取 組みを行った	関係機関と連携 し、取組みを行 った	専門家と連携 し、取組みを行 った	その他	無回答
合計	728 100.0%	15 2.1%	108 14.8%	46 6.3%	86 11.8%	15 2.1%	137 18.8%	69 9.5%	61 8.4%	23 3.2%	15 2.1%	153 21.0%

SA

0038 Q2(3)3 対応の内容3

	合計	生活福祉資金の 特例貸付や住居 確保給付金等の 説明や手続きを 行った	個人事業主やフ リーランス向けの 支援策の説明 や手続きを行っ た	就労準備支援事 業や就労訓練事 業につないだ	家計相談支援事 業につないだ	一時生活支援事 業につないだ	自治体内の他部 署や、関係機 関につないだ	自治体内の他部 署と連携し、取 組みを行った	関係機関と連携 し、取組みを行 った	専門家と連携 し、取組みを行 った	その他	無回答
合計	728 100.0%	3 0.4%	7 1.0%	8 1.1%	31 4.3%	9 1.2%	88 12.1%	47 6.5%	121 16.6%	95 13.0%	26 3.6%	293 40.2%

MA

0040 Q2(4) つないだ、あるいは連携した自治体内の他部署

	合計	福祉事務所	産業労働担当部 署	税担当部署	保険・年金担当 部署	住宅施策担当部 署	多文化共生担当 部署	子ども家庭担当 部署	その他	無回答
合計	412 100.0%	365 88.6%	57 13.8%	245 59.5%	215 52.2%	142 34.5%	26 6.3%	192 46.6%	97 23.5%	11 2.7%

MA

0042 Q2(5) つないだ、あるいは連携した関係機関

	合計	ハローワーク	就労準備支援事 業の委託事業者	就労訓練事業者	家計相談支援事 業の委託事業者	社会福祉協議会	商店街・商工会 等経済団体	法テラス	消費生活セン ター・消費生活 相談窓口・多重 債務者等相談窓 口
合計	471 100.0%	367 77.9%	108 22.9%	43 9.1%	135 28.7%	318 67.5%	46 9.8%	229 48.6%	129 27.4%

	合計	居住支援法人、 不動産・保証関 係会社	外国人支援団 体・相談窓口	子育て支援機関	男女共同参画セ ンター、婦人相 談所・配偶者暴 力相談支援セン ター	地域若者サポ ートステーション	その他	無回答
合計	471 100.0%	161 34.2%	89 18.9%	135 28.7%	66 14.0%	87 18.5%	85 18.0%	26 5.5%

MA

0044 Q2(6) 新たな相談者層の支援に関する課題

	合計	新たな相談者層 の支援に関する ノウハウの不足	新たな相談者層 の支援に関する 情報の不足	自治体の所管部 局との連携、役 割分担	自治体の他部署 との連携、役割 分担	関係機関との連 携、役割分担	他地域における 取組みに関する 情報の不足	人員・予算の不 足	その他	特になし	無回答
合計	908 100.0%	428 47.1%	391 43.1%	181 19.9%	293 32.3%	389 42.8%	245 27.0%	344 37.9%	136 15.0%	62 6.8%	26 2.9%

SA 0047\_Q3(1) 求職活動等要件が問題になった事例の有無

	合計	あった	なかった	無回答
合計	908	424	361	123
	100.0%	46.7%	39.8%	13.5%

MA 0048\_Q3(2) 求職活動等要件が問題になった事例

	合計	雇用労働に転換するのには相対者にとってハードルが高く、支給を受けることができなかった	相対者の事業等の状況から求職活動等を行うことができず、支給を受けることができなかった	求職活動等要件について理解を得るのに、時間や手間がかかった	支給対象者が、なかなかハローワーク等での相談に行かない	支給対象者が、なかなか企業への応募等をしていない	その他	無回答
合計	424	164	149	298	220	284	71	1
	100.0%	38.7%	35.1%	70.3%	51.9%	67.0%	16.7%	0.2%

MA 0050\_Q3(3) 定期的な面接における個人事業主等への指示

	合計	公共職業安定所等への求職申込み	求人先へ応募又は面接	生活福祉資金への特別貸付等の検討	商工会議所への相談	よろず支援拠点への相談	日本政策金融公庫、中小企業家同友会等への相談	多重債務相談窓口、法テラス、弁護士会や司法書士会等への相談	家計相談支援機関、社会福祉協議会等への相談	その他	無回答
合計	908	565	531	431	201	27	136	317	311	108	136
	100.0%	62.2%	58.5%	47.5%	22.1%	3.0%	15.0%	34.9%	34.3%	11.9%	15.0%

MA 0052\_Q3(4) 個人事業主等に合った求職活動等要件の設定、支援に必要なこと

	合計	支給対象者に寄り添った支援プランの作成	商工会議所、日本政策金融公庫、中小企業家同友会等との連携	多重債務相談窓口、法テラス、弁護士会や司法書士会等との連携	家計相談支援機関、社会福祉協議会等との連携	自治体職員の個人事業主等の支援に関する知識の習得	自立相談支援機関の相談員の個人事業主等の支援に関する知識の習得	就労準備支援事業の担当者の個人事業主等の支援に関する知識の習得	家計相談支援事業の担当者の個人事業主等の支援に関する知識の習得	その他	無回答
合計	908	413	318	296	227	152	368	80	125	60	147
	100.0%	45.5%	35.0%	32.6%	25.0%	16.7%	40.5%	8.8%	13.8%	6.6%	16.2%

SA 0055\_Q5(1) 自立相談支援機関の相談員等を支援する取組みの実施状況\_自治体

	合計	実施している	実施していない	わからない	無回答
合計	908	473	232	171	32
	100.0%	52.1%	25.6%	18.8%	3.5%

MA 0056\_Q5(2) 取組みの内容\_自治体

	合計	情報共有・ネットワーク構築	人材育成	ノウハウ支援	支援員向けスーパーバイズ	社会資源の開拓	その他	無回答
合計	473	385	180	106	134	60	38	2
	100.0%	81.4%	38.1%	22.4%	28.3%	12.7%	8.0%	0.4%

MA 0058\_Q5(3) 自立相談支援機関の相談員等を支援する取組みの実施状況\_自治体以外

	合計	他の自治体の取組みに参加したことがある	中間支援組織の取組みに参加したことがある	その他の取組みに参加したことがある	参加したことがない	無回答
合計	908	115	189	159	466	73
	100.0%	12.7%	20.8%	17.5%	51.3%	8.0%

MA 0062\_Q5(4) 取組みの内容\_自治体以外

	合計	情報共有・ネットワーク構築	人材育成	ノウハウ支援	支援員向けスーパーバイズ	社会資源の開拓	その他	無回答
合計	369	281	170	177	81	48	13	12
	100.0%	76.2%	46.1%	48.0%	22.0%	13.0%	3.5%	3.3%

MA 0064\_Q5(5) 相談員等の支援における課題

	合計	困難ケースの対応等、業務上の課題や悩みについて相談する相手がいない	自身の身体的・精神的な悩みを相談する相手がいない	相談員同士の情報交換の場・ネットワークが構築されていない	主任相談支援員の情報交換の場・ネットワークが構築されていない	任意事業の責任者同士の情報交換の場・ネットワークが構築されていない	情報交換の場やネットワークはあるが、仕組みになっていない	スキルアップのための機会が少ない	必要な情報が十分に伝わっていない	計画的な能力開発、ネットワークの維持・構築を図ることが難しい	その他	無回答
合計	908	193	106	250	181	199	201	303	206	328	135	98
	100.0%	21.3%	11.7%	27.5%	19.9%	21.9%	22.1%	33.4%	22.7%	36.1%	14.9%	10.8%

令和4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  
支援現場における新たな相談者層への対応・相談員等への支援体制の  
現状と今後のあり方に関する調査研究事業  
報告書

---

令和5(2023)年3月  
三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社  
経済政策部

〒105-8501 東京都港区虎ノ門5-11-2  
電話：03-6733-1000