

ウイズコロナ・アフターコロナ時代において  
生活に関する**多様な困りごと**  
相談を支援していくために



生活困窮相談窓口における  
より良い支援のための  
ハンドブック

# 目 次

生活困窮の相談窓口の支援者の皆様へ	1
自治体における生活困窮者自立支援制度所管部局の皆様へ	1
「生活困窮者」像について	2
多様な相談者の支援のポイント	4
①非正規労働者	4
②個人事業主・フリーランス	7
③外国人	10
④若者	13
⑤女性	14
多様な相談者の支援のポイント ～家計の観点から～	15
支援者を支援する取組み	16
(参考) コロナ禍における多様な相談者の支援の現状	19
(参考) 相談窓口等の一覧	22

## 生活困窮の相談窓口の支援者の皆様へ

新型コロナウイルス感染症の拡大をきっかけに、非正規労働者、個人事業主やフリーランス、外国人、女性、若者など、これまで生活困窮者支援、特に仕事・就労の支援に関する情報が届きづらかった人たちからの相談が急増しました。

相談支援の現場では、コロナ禍においても、このような多様な要支援層やニーズに幅広く対応し、相談者に寄り添って対応策を考えることが求められてきました。このハンドブックでは、支援者の皆様が、多様な相談者のアセスメントを行い、必要に応じて自治体や関係機関等と連携しながら支援をした取組みをまとめています。

また、多様な相談者に寄り添うためには、支援者自身が孤立せず、これまで以上にネットワークを広げていくことが求められています。このハンドブックでは、日頃の職場の枠を超えて、地域の支援者同士がつながり合い、情報や悩みを共有するネットワークづくりの事例についても記載しています。

他地域の取組みが、皆様の今後の業務のご参考になれば幸いです。

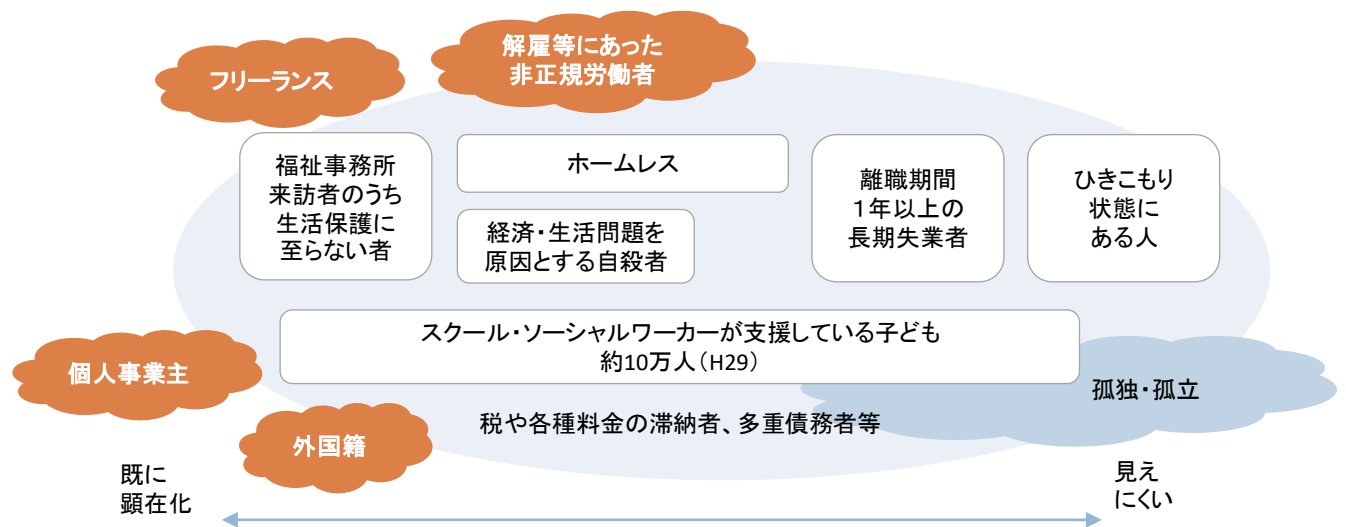
## 自治体における生活困窮者自立支援制度所管部局の皆様へ

この度、コロナ禍において急増した「新たな相談者層」等の多様な相談者への現場での対応についてまとめました。全国の取組みに関する情報収集のために実施したアンケート調査では、多忙を極める中でも、相談者に寄り添い、伴走する支援者の様子がうかがえました。その背景に、自治体担当者の皆様が、生活困窮者自立支援制度における各事業や他部署、関係機関との連携を図り、支援者が相談者の支援をしやすい環境づくりに努めていることがあるのは言うまでもありません。

一方で、支援者自身のスキルアップや計画的な能力開発の機会が十分でないことや、ネットワークの維持・構築が難しいことについて課題を感じている支援者もみられました。生活困窮の相談窓口の支援者には、社会の変化に伴うリスクを最前線で捉え、必ずしも法制度がカバーしていない問題にも、相談者とともに考え、対応していく役割が求められています。支援者がこのような役割を十分に果たせるよう、支援者自身を支援する取組みについて検討する際の一助となれば幸いです。

## &lt;生活困窮者自立支援法の主な対象者&gt;

- 生活困窮者自立支援法は、平成30年改正によって、同法の基本理念や生活困窮者の定義規定を見直すとともに、まだ潜在化しているニーズがあることも意識してアウトリーチに取り組むことの重要性を述べてきました。
- その後、コロナ禍の状況を踏まえ、厚生労働省「生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理のための検討会ワーキンググループ（令和3年度）・横断的課題検討班」の中で、「個人事業主・フリーランス」「解雇等にあった非正規労働者」「外国籍」（下図参照）が、法施行以降の社会の変化により見えてきた「新たな相談者層」や多様なニーズの例示として追加されました。本ハンドブックも、これらの法施行後に追加された多様な相談者を対象にしています。



(出典) 自立相談支援事業者養成研修テキスト編集委員会 編集  
『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業 従事者養成研修テキスト 第2版』中央法規（2022年5月20日）

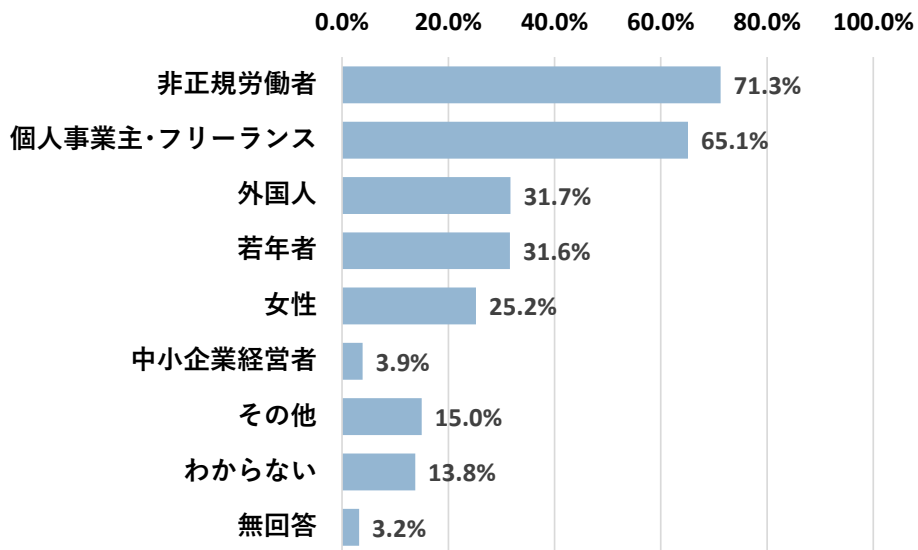
## &lt;多様な相談者の特徴&gt;

- 多様な相談者の特徴のひとつとして、いま現在も「働きながら」次のキャリアを模索するケースが多いことが挙げられます。働きながらも困窮あるいは困窮リスクを抱え、相談に訪れる相談者については、より限られた時間の中で適切なアセスメントを行うことが求められます。
- そのためには、日頃から仕事に関する内容や働き方の具体的な情報を整え、個別の相談支援の中で各相談者にふさわしい情報を抽出するとともに、必要に応じて就労準備支援事業や就労訓練事業を利用しながら、相談者本人の自己理解や仕事理解を促すことが必要です。
- 仕事に関する内容や働き方の具体的な情報とは、例えば、業務や作業の内容や特徴、職場環境等が挙げられます。これらの情報が不足したまま、一般的な求人情報をもとに就職支援を行うと、相談者と仕事や職場のミスマッチや早期離職といった新たな困難を惹起しかねません。
- 相談者の興味や業務作業対応力等をもとに強みや課題を抽出し、職場見学や体験等を通して、めざす仕事や働き方・職場環境等に関する自己理解のほか、必要に応じて職場環境や生活習慣等の調整を含め、継続した就労支援を行うことが重要です。

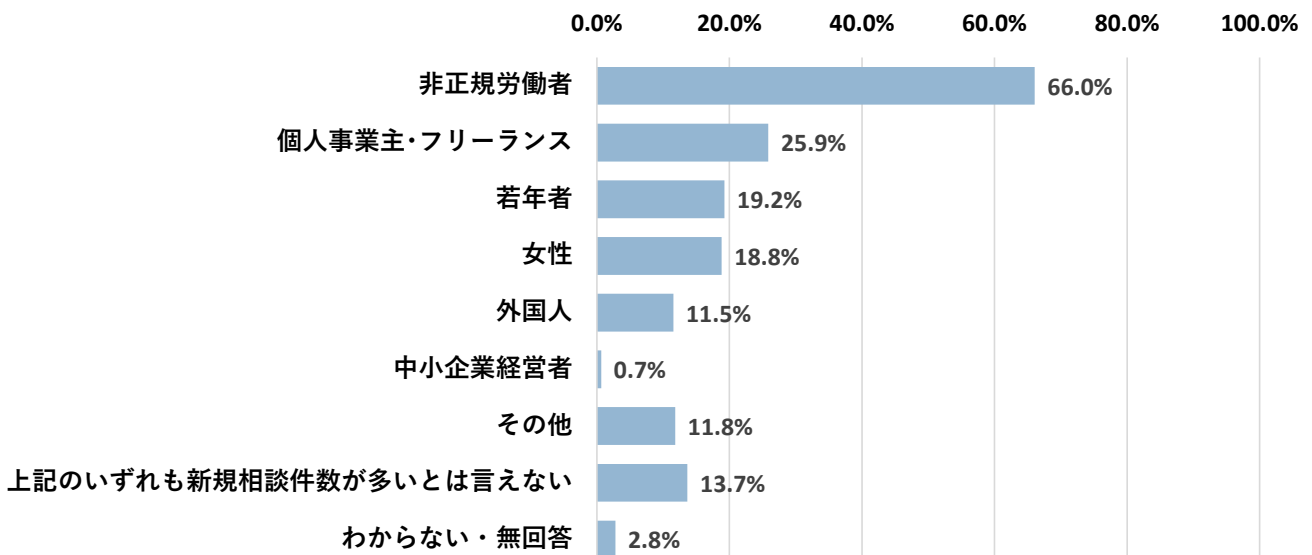
<コロナ禍における多様な相談者の状況>

- この度、コロナ禍における多様な相談者からの相談について、全国の相談員の皆様へのアンケートを行いました。
- まず、コロナ禍において、新規相談件数が増えたと思われる相談者について3つまで挙げて頂いたところ、「非正規労働者」の割合が71.3%と最も高く、次いで「個人事業主・フリーランス」が65.1%、「外国人」が31.7%となっていました。
- また、コロナ禍が生じた令和2年初頭から3年が経過していますが、現在もなお新規相談件数が多い相談者についての質問では、「非正規労働者」の割合が66.0%となっています。
- 多様な相談者の中でも、特に「非正規労働者」の問題が大きくなっていることがうかがえます。

<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相談者>  
(複数回答3つまで、n=908)



<現在もなお新規相談件数が多い相談者> (複数回答3つまで、n=754)



## 非正規労働者の相談事例

- 非正規労働者の相談では、相談者の経験を大事にしながらも、改めて強みや課題等の自己理解や仕事理解を進めながら、めざす仕事・就労とそのための行動や生活等を考えていきます。
- これらは、「本人と環境との相互作用」によって実現されるため、仕事の内容や働き方についての情報収集が重要です。
- また、相談者の中には、これまでも抱えてきた課題、「働きづらさ」「生きづらさ」がコロナ禍をきっかけに更に大きくなり相談に至った場合も考えられます。従来同様の適切なアセスメントを心がけましょう。

## &lt;事例①：雇止めにあった派遣社員&gt;

- 相談者は自動車会社の期間工（派遣スタッフ）として勤務していたが、新型コロナウイルス感染症の拡大により生産体制が縮小され、雇止めとなった。同時に派遣先である自動車会社の寮も退去せざるを得ず、当地域に転居してきた。
- 主訴である住居確保給付金等の利用により相談者の当面の生活維持を図りながら、就労支援を行うことになった。
- 相談者との面談の中で、「これからどのような働き方・生活をしていきたいか」を尋ねたところ、「これまで一生懸命仕事をしてきて他のことをする時間がなかった」など、仕事の内容や働き方等の自己理解や本人の強みに対応する仕事理解に課題があり、収入の確保と併せて、継続した支援が求められた。
- 支援者は、「働きながら、安定した就労を準備する」支援が相談者の意欲向上につながると考えた。相談者と話し合い、まずは、時間の融通が利くなど柔軟な働き方ができる仕事で一定の収入を確保しながら、職場体験等を利用して、より安定した就労先を探すことも支援していくことになった。
- 支援者は、当面の仕事として、フードデリバリーの仕事に注目し支援した。相談者は元々真面目な性格であることから仕事に熱心に取り組み、1年が経過しようとする現在も継続している。趣味の時間も持つことができている。
- 一方、最近では、スーパーマーケットの棚卸し作業の職場体験に参加した。これまで工場で働いた経験しかなかったが、色々な仕事があることを知り、仕事に対する関心が広がった。

## &lt;有識者コメント&gt; (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 西岡 正次 様)

- 非正規雇用ケースの場合、安易な経験の繰り返しではなく、適切な振り返りと適職イメージの整理を踏まえ、「働きながら、次の就労ステップを準備する」就労支援や家計改善支援、また求職者支援訓練等による支援など、継続したキャリア形成に関わる支援が重要になります。

※事例は、令和4年度社会福祉推進事業「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」相談員アンケート結果等をもとに作成（以下同様）

<事例②：借金を抱えたアルバイトの女性>

- 20代女性。相談窓口を訪れるなり「どうやって生きていけばよいのか分からない。」と泣き崩れた。生活費等を捻出するため、借金がかさみ、その額すらも分からない。
- 3年前までは正社員として勤務していたが、職場でのトラブルや経済的な不安からうつ病を患い、離職。現在、ダブルワークでアルバイトをこなす。日々の忙しさのため疲れがたまり、朝はなかなか起きられず、たまの休日には外に出ることができず、一日中寝ている。
- 支援者は、相談者が一番悩んでいる借金問題の解決を優先し、相談者の精神状態を安定させることが重要だと判断し、弁護士につなぎ自己破産の手続きをした。
- 次に、就労準備支援事業を活用しながら、働き方や生活習慣を見直すことにした。勤務時間が長く、身体的・精神的な負担が大きい働き方の見直しを提案した。生活習慣についても、朝決まった時間に起きるなど、休日も生活のリズムを崩さず、短時間でもよいので日中は外に出て太陽の光を浴びることなどを提案した。
- 現在は裁判所からの免責決定があり、生活の立て直しが出来て、相談者の精神状態は安定している。先日は職場体験に参加し、カフェの仕事に興味をもっていた。今後は役所の庁内にある、障害者支援のNPO法人が運営するカフェにて、就労訓練を行う予定である。

<有識者コメント> (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 西岡 正次 様)

- 非正規雇用の要支援層には、単身女性のケースが多くみられます。めざす仕事の内容や働き方・職場環境等に関する適切な就労アセスメントが重要であるとともに、求職者支援訓練等を利用した支援を含め、継続したキャリア形成の歩みに伴走する姿勢が欠かせません。多くは「働き(収入を得)ながら、一步一步準備していく」歩みとなります。就労訓練等の利用はこうしたプロセスにも有効な支援策となります。

(参考) 非正規労働者に関する最近のトピックス

<求職者支援制度の見直し>

- 求職者支援制度は、再就職、転職、スキルアップを目指す方が月10万円の生活支援の給付金を受給しながら、無料の職業訓練を受講する制度です。離職して雇用保険を受給できない方、収入が一定額以下の在職者の方などが、給付金を受給しながら訓練を受講することができます。
- 2023年4月1日から、職業訓練受講給付金の要件緩和、通所手当(交通費)の支給対象拡大、訓練対象者の拡大などの見直しがなされることになっています。

## 非正規労働者の相談事例

### <事例③：50代後半・単身・パート勤務の男性>

- 50代後半の単身男性。市営住宅の家賃滞納により、担当部署より自立相談支援機関での相談を勧められ、窓口を訪れた。
- 警備会社のドライバーとして20年以上勤務していたが、緑内障により離職。その後、倉庫内作業で就労するも、コロナ禍の影響で試用期間内で終了となった。その後、すぐに週3日勤務のパートの仕事は見つかったが、電気代金・携帯代金等の滞納を繰り返していた。
- 支援者は、病気によるキャリアの中断と新たな仕事への挑戦、不安定な生活を聞き取りながら、不要な支出が見られる家計管理の課題に注目した。家計改善支援事業を利用し、支出をひとつひとつ確認しながら、家計を圧迫している内容を整理し、併せて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た。
- また、仕事については、現在の週3日のパートに加えて、もう1つパートの仕事を探し、増収を目指すことにした。家計改善支援事業の利用と並行して仕事探しを行い、もう1つ週2日勤務、倉庫内作業のパートの仕事を見つけた。この会社は、以前から支援者と連携している会社で、今回も職場体験を経た上で採用が決まった。緑内障の治療のため、通院が必要な際などの配慮も依頼した。ダブルワークでの就労により、生活の安定を図ることができた。

### <有識者コメント> (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 西岡 正次 様)

- 中高年の転職ケース(定年後のセカンドキャリアも含む。)では、正規雇用であっても年功による昇給は終わっており、健康や事故等によって困窮リスクが顕在化する場合があります。キャリアの棚卸しとともに、新たな仕事や職場環境等確かめたり・試したりする就労準備支援や就労訓練等による支援が重要です。

## (参考) 非正規労働者に関する詳しい情報

- 厚生労働省「求職者支援訓練のご案内」  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/kyushokusha\\_shien/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/kyushokusha_shien/index.html))
- 厚生労働省「特定求職者雇用開発助成金(特定就職困難者コース)」  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/kyufukin/tokutei\\_konnan.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/kyufukin/tokutei_konnan.html))
- 内閣官房「新型コロナに影響を受けた非正規雇用労働者等に対する緊急対策関係閣僚会議」  
([https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/corona\\_hiseiki/dai1/gijisidai.html](https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/corona_hiseiki/dai1/gijisidai.html))



## 個人事業主・フリーランスとは

- 「個人事業主」も「フリーランス」も、企業等の組織に所属せず、雇われない働き方をしている人を指しています。このうち、「個人事業主」は税法上の区分を意味する言葉であるのが特徴です。
- なお、類似の言葉として、いわゆる「自営業者」は自ら事業を営む人の総称で、個人事業主やフリーランスに加えて、会社の経営者も含まれます。

個人事業主	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業を行う個人（消費税法第2条1項3号）</li> <li>● 自己の計算において独立して事業を行う者（消費税法基本通達1-1-1）</li> <li>● 個人事業主として仕事をするには、税務署に「開業届」を出す必要があります。</li> </ul>
フリーランス	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 法令上の用語ではなく、定義は様々。</li> <li>● 実店舗がなく、雇人もいない自営業主や一人社長であって、自身の経験や知識、スキルを活用して収入を得る者（「フリーランスとして安心して働ける環境を整備するためのガイドライン」における定義）</li> </ul>

（出典）内閣官房、公正取引委員会、中小企業庁、厚生労働省「フリーランスとして安心して働ける環境を整備するためのガイドライン」  
 (<https://www.mhlw.go.jp/content/11911500/000759477.pdf>) (令和3年2月26日)

## 個人事業主・フリーランスの相談事例

- 個人事業主やフリーランスの相談では、事業の現状、それに伴う事業費や生活費の状況、資産の保有状況などを、可能な限り具体的に把握することが求められます。
- また、自ら事業を営んできた誇りや事業への思い等から、これまでの事業やキャリアの継続を望む方も少なくありません。就労支援を行う場合は、仕事に対する考え方が被用者とは異なる場合があることを念頭に置き、相談者本人の意思を十分に尊重しながら丁寧に行うことが必要です。

### <事例①：事業継続を望む個人事業主への対応>

- 個人事業主からの相談では、「いまの事業をなんとか継続したい」という希望が多かった。
- 他の仕事への転職や兼業について話をしても、「事業を続けたいので、他の仕事の予定は入れたくない」「このままで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、今さら他の仕事ができない」などの理由で、なかなか他の仕事をする決断に踏み切れない人が多かった。
- そこで支援者は、相談者の思いを尊重し、個人事業で収益を上げるための工夫を一緒に考えることにした。例えば、マーケットへの出店、安価な宣伝媒体を探すことによる経費削減、活動拠点の変更などの提案をした。
- このように、相談者と一緒に考え、ひとつずつ取り組んでいく中で、新しい受注先の開拓につながった例もあった。また、相談者自身が現実を直視し、他の仕事との兼業に踏み切り増収したという例もあった。

## 個人事業主・フリーランスの相談事例

### <事例②：請負で宅配業を営む男性>

- 30代男性。請負の宅配業に従事。5年前に、体調不良のため2か月間仕事を休んだことがある。その後、復帰したものの仕事の確保に苦労していたが、コロナ禍でほとんど仕事がなくなってしまった。
- そのような中、ある会社から報酬が支払われないばかりでなく、相談者が承知していない必要経費を請求されている。口約束で、契約書はない。相談者は、生活への不安から気持ちがふさがちで、夜もなかなか眠ることができない。
- 支援者は、まずは会社と適切な交渉をし、相談者の精神的安定を図ることが重要と判断し、連携している弁護士に相談した。弁護士から会社に文書を送り、正当な報酬を得た上で、今後の関係を整理することができた。
- また、並行して就労支援を行った。相談者と話し合い、勤務時間が決まっています、毎月給料が支払われる働き方に変更し、体調を整えることを目指すことにした。そこで、ハローワークと連携し、他業種（製造業）のパートの仕事を紹介した。最初は週3日からスタートしたが、本人の働き方が評価され、勤務日数を増やす予定である。職場の仲間の信頼を得て、充実した生活ができています。

### <有識者コメント>

（一般社団法人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 平田麻莉様）

- 自営業であるフリーランスは病気やケガ、出産等で仕事を休むと即ち収入が途絶えてしまい、身体的不安と経済的不安が同時に押し寄せます。職種によっては相談したり不安を吐露したりできる話し相手が居ないことも少なくなく、親身に寄り添って話を聞く姿勢が求められます。

## （参考）個人事業主・フリーランスに関する最近のトピックス

### <フリーランス保護新法>

- 現在、「特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律」（通称：フリーランス保護新法）の制定が進められています（2023年2月24日閣議決定）。この法律の対象となる「特定受託事業者」とは、業務委託の相手方である事業者であって従業員を使用しないものとされています。
- この法律では、フリーランスの取引を適性化するため、給付の内容・報酬の額の明示等、フリーランスに業務委託を行う際の遵守事項等が定められています。（<https://www.cas.go.jp/jp/houan/211.html>）

### <インボイス制度>

- 2023年10月1日から、消費税の仕入税額控除の方式として「インボイス制度」が開始されます。買い手（発注者）が仕入税額控除の適用を受けるためには、原則として、取引相手（売り手）であるインボイス発行事業者から交付を受けたインボイスの保存等が必要になります。
- また、このインボイス（適格請求書）を発行できるのは、「適格請求書発行事業者」（事前の登録が必要）に限られており、個人事業主・フリーランスの判断と対応が求められています。

### <事例③：フリーランスのエステティシャンとして働く女性>

- 40代女性。1年前から個人でエステサロンを経営していたが、コロナ禍により客足が途絶え、収入が大幅に減少してしまった。
- 主訴である住居確保給付金の利用により相談者の当面の生活維持を図りながら、就労支援を行うことになった。
- 相談者は、エステサロンの経営は昔からの夢だったので何とか続けていきたいが、開業の際に知人からお金を借りていることもあり、すぐにでも働いて収入を増やしたいと考えている。また、人のお世話やケアをする仕事が好きで、できればそういう仕事をしたいという希望を持っている。過去に介護施設でパート勤務をした経験もある。
- 支援者は、相談者の事業を続けていきたいという希望、また相談者の就労意欲が高いことをふまえ、当面の間、副業をすることにより増収を目指すことが、相談者の生活の安定につながると判断した。
- しばらくの間はエステの予約が少ない状況が続きそうなので、週2～3日の勤務で、対人サービス職である医療・介護分野の仕事を探ることになった。
- ハローワークと連携し、就職活動を支援したところ、クリニックの看護助手の仕事がみつきり、コロナ禍が落ち着くまで、働くことになった。

### <有識者コメント>

(一般社団法人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 平田麻莉様)

- 就業規則等に縛られず、自身の意思で収入源を増やせるのがフリーランスの特徴と言えます。相談者が事業継続を望む場合も、副業としての就労支援を行うことで、収入の安定に貢献できますし、結果として相談者が自身のキャリア志向や適性を見直すきっかけとなる可能性もあると考えられます。

## (参考) 個人事業主・フリーランスに関する詳しい情報

- 厚生労働省「フリーランスとして業務を行う方・フリーランスの方に業務を委託する事業者の方等へ」  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyoukintou/zaitaku/index\\_00002.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00002.html))
- 国税庁「インボイス制度 公表サイト」  
(<https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/zeimokubetsu/shohi/keigenzeiritsu/invoice.htm>)
- 公正取引委員会「下請法とは」  
(<https://www.jftc.go.jp/shitauke/shitaukegaiyo/>)
- 一般社団法人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「フリーランス白書」  
(<https://blog.freelance-jp.org/tag/whitepaper/>)

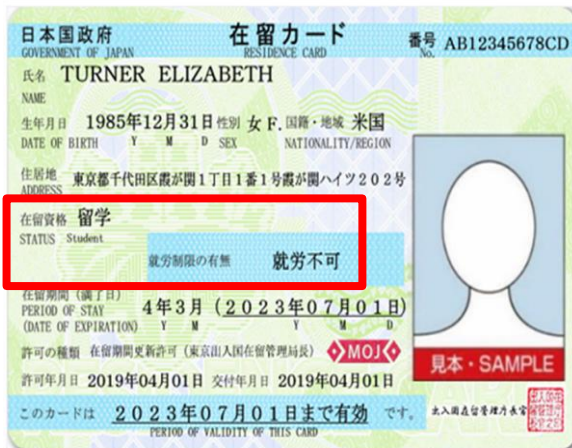
## 外国人の在留資格とは

- 在留資格とは、外国人が日本で行うことができる活動を類型化したものです。外国人の相談を行う際には、まずは「在留資格」を確認しておく必要があります。
- 外国人の就労の可否は在留資格によって異なります。例えば、永住者や日本人の配偶者等、身分・地域に基づく在留資格は活動制限がありませんが、いわゆる留学生アルバイトは、予め資格外活動の許可が必要で、1週間の労働時間は28時間以内とされています（インターンの場合等を除く）。
- また、外国人が生活に困窮した場合、「永住者」「定住者」「永住者の配偶者等」「日本人の配偶者等」「特別永住者」と難民認定された「難民」には、生活保護制度が準用されます。
- 在留資格は、旅券（パスポート）に付された証印、もしくは在留カードで確認することができます。

就労が認められる在留資格（活動制限あり）		身分・地域に基づく在留資格（活動制限なし）	
<在留資格>	<該当例>	<在留資格>	<該当例>
外交	外国政府の大使、公使等及びその家族	永住者	永住許可を受けた者
公用	外国政府等の公務に従事する者及びその家族	日本人の配偶者等	日本人の配偶者・実子・特別養子
教授	大学教授等	永住者の配偶者等	永住者・特別永住者の配偶者、我が国で出生し引き続き在留している実施
芸術	作曲家、画家、作家等	定住者	日系3世、外国人配偶者の連れ子等
宗教	外国の宗教団体から派遣される宣教師等	就労の可否は指定される活動によるもの	
報道	外国の報道機関の記者、カメラマン等	特定活動	外交官等の家事使用人、ワーキングホリデー等
高度専門職	ポイント制による高度人材	就労が認められない在留資格（※）	
経営・管理	企業等の経営者、管理者等	文化活動	日本文化の研究者等
法律・会計業務	弁護士、公認会計士等	短期滞在	観光客、会議参加者等
医療	医師、歯科医師、看護師等	留学	大学、専門学校、日本語学校等の学生
研究	政府関係機関や企業等の研究者等	研修	研修生
教育	高等学校、中学校等の語学教師等	家族滞在	就労資格等で在留する外国人の配偶者、子
技術・人文知識・国際業務	機械工学等の技術者等、通訳、デザイナー、語学講師等		
企業内転勤	外国の事務所からの転勤者		
介護	介護福祉士		
興行	俳優、歌手、プロスポーツ選手等		
技能	外国料理の調理師、スポーツ指導者等		
技能実習	技能実習生		

（出典）出入国在留管理庁「在留資格一覧表」 (<https://www.moj.go.jp/isa/applications/guide/qaq5.html>)

<在留カード（見本）>



## 外国人の相談事例

- 外国人の相談では、相談者の母語（または第一言語）に対する配慮が必要です。制度の詳細の説明など、支援者が通訳を入れたほうがよいと判断した場合には、本人の了解を得た上で、利用することができます。ただし、もし何らかの理由で本人が通訳を入れたがらない場合には無理に勧めず、やさしい日本語で説明する、必要に応じて翻訳アプリ等を用いるなどの柔軟な対応が求められます。
- また、日本で暮らすようになった経緯など、相談者の社会的背景を理解し、文化や宗教の違いを理解することも必要です。ステレオタイプな見方をしないよう注意しながら、相談者一人ひとりの状況や課題を把握することが重要です。

### <事例①：日本語での意思疎通が困難な留学生>

- ベトナム生まれの20代男性、日本語学校に在籍している。飲食店でアルバイトをしていたが、コロナ禍の影響で閉店になり、仕事がなくなってしまった。仕送りには頼れず、生活が苦しいため、心身ともに疲れてきている。日本語での意思疎通はまだ十分に出来ない。
- 初回の相談時には、支援者の中にベトナム語を話せる者はいなかったので、PCの翻訳ソフトを使いながらコミュニケーションをとった。2回目からは、本人の同意を得た上で、ベトナム語の通訳を支援者が手配した。学業に支障のないよう配慮しつつ、次のアルバイト先を探すことになった。
- 支援者が日頃から連携している弁当・惣菜製造工場での職場見学を実施。その受入れ先でのアルバイトが決まり、増収につながった。
- しかしながら、先日、工場の担当者から、本人とのコミュニケーションに苦慮しているとの報告があった。本人にも職場での様子や生活状況を確認するなど、継続的な支援を行っている。

<有識者コメント>

(NPO法人CINGA 新居みどり様)

- **専門家や外国人相談センター（国際交流協会等）につなぐ前に、在留資格を確認しておきましょう。**  
外国人はその在留資格によって日本での活動等が大きく異なるため、早めに確認しておくとその後の支援がスムーズです。また、もし在留資格が切れそうな場合は最優先での対応が必要です。
- **「やさしい日本語」を使うように心がけましょう。**  
外国人の中には日本語を理解できる方も多いです。そのため、言語の違いを意識し過ぎず、「やさしい日本語」で説明することが有効です。丁寧すぎる表現や専門用語は伝わりづらいことが多いです。
- **外国人相談者とつながっている人に協力をお願いしてみましょう。**  
勤務先の上司や同僚、子どもの学校の先生や保護者、外国人相談者と日常的に継続的につながっている人に、情報提供や周囲との調整等の協力を依頼し、支援の輪を広げることも重要です。ただし、日本語がわかるという理由で子どもを通訳に使うことは避けましょう。

## （参考）外国人に関する最近のトピックス

<技能実習制度及び特定技能制度についての検討>

- 現在、技能実習制度及び特定技能制度の施行状況を検証し、課題を洗い出した上、外国人材を適正に受け入れる方策が検討されています。
- 具体的には、制度目的と実態を踏まえた技能実習制度の在り方、外国人が成長しつつ中長期的に活躍できる制度、受入れ見込み数の設定の在り方等について検討されています。  
(出入国在留管理庁「技能実習制度及び特定技能制度の在り方に関する有識者会議」  
[https://www.moj.go.jp/isa/policies/policies/03\\_00033.html](https://www.moj.go.jp/isa/policies/policies/03_00033.html))

## （参考）外国人に関する詳しい情報

- 出入国在留管理庁「知っておきたい！在留資格管理制度あれこれ」  
([https://www.moj.go.jp/isa/publications/materials/newimmiact\\_4\\_index.html](https://www.moj.go.jp/isa/publications/materials/newimmiact_4_index.html))
- 出入国在留管理庁「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」  
([https://www.moj.go.jp/isa/support/portal/plainjapanese\\_guideline.html](https://www.moj.go.jp/isa/support/portal/plainjapanese_guideline.html))
- 厚生労働省「外国人の雇用」  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/jigyounushi/page11.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/jigyounushi/page11.html))
- 社会福祉法人安城市社会福祉協議会『外国人の相談支援のポイント』（2022年6月）  
([https://www.anjo-syakyo.or.jp/blogs/blog\\_entries/view/184/0c6040f8288231c83e2509587e988f97?frame\\_id=247](https://www.anjo-syakyo.or.jp/blogs/blog_entries/view/184/0c6040f8288231c83e2509587e988f97?frame_id=247))
- 杉澤経子・関聡介・阿部裕監修  
『これだけは知っておきたい！外国人相談の基礎知識』松柏社（2015年6月）
- 特定非営利活動法人移住者と連帯する全国ネットワーク編  
『外国人の医療・福祉・社会保障相談ハンドブック』明石書店（2019年6月）

- 若者の相談では、相談者の社会経験や就労経験が乏しい場合があります。就労準備や就労訓練等の活用によって、相談者の強みや課題等の自己理解や仕事理解を進めながら、めざす仕事・就労とそのための行動や生活等を考えていきます。
- また、家族関係に課題を抱えている場合も考えられます。本人だけでなく、世帯全体への就労・生活支援の視点も必要となります。

## 若者の相談事例

### <事例①：夜間営業の飲食店で働く男性>

- 20代前半の男性。高校中退後、夜間営業の飲食店で働いていたが、コロナ禍の影響で収入が減少し困窮していた。両親との折り合いが悪く、ここ数年連絡をとっていない。
- 収入を増やしたいという思いは強いが、他の仕事をした経験はなく、何をしてよいのか分からない。
- 支援者は、本人と課題整理や対話をしながら、職場見学や職場体験を通じて、様々な仕事に対する理解や、仕事の内容や働き方に関する自己理解を深めていく必要性を共有した。また、本人の希望を踏まえ、飲食店に加えてもう1つアルバイト先を見つけ、ダブルワークをすることで収入を増やし、生活の安定を図ることにした。ただし、体調管理のため、無理はしないようにすることを約束した。
- 地域若者サポートステーション（サポステ）の担当者に相談し、サポステが連携している小売店、及び工場の職場見学を行った。相談者は、お客様と会話ができるのが楽しそうという理由で、小売店の接客の仕事に興味を持った。当該小売店での職場体験を経て、週3日の勤務での採用に至った。
- 現在では、飲食店と小売店のダブルワークにより収入が増え、生活が安定している。

## （参考）若者に関する詳しい情報

- 厚生労働省「若者への就職支援」  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/jakunen/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/jakunen/index.html))
- 厚生労働省「若者雇用促進総合サイト」  
(<https://wakamono-koyou-sokushin.mhlw.go.jp/search/service/top.action>)
- 内閣府「令和4年版子供・若者白書」  
([https://www8.cao.go.jp/youth/whitepaper/r04honpen/pdf\\_index.html](https://www8.cao.go.jp/youth/whitepaper/r04honpen/pdf_index.html))
- 内閣府「若者の生活に関する調査報告書」（平成28年9月）  
(<https://www8.cao.go.jp/youth/kenkyu/hikikomori/h27/pdf-index.html>)
- 認定NPO法人育て上げネット「3000名の若年無業者実態調査 第2弾若年無業者白書」  
(<https://www.sodateage.net/researches/70/>)

- 非正規労働者に占める女性の割合は高く、新型コロナウイルス感染症の影響で、宿泊・サービス業などを中心に女性の非正規労働者は大きな影響を受けました。非正規労働者の場合、「働きながら（収入を確保しながら）、安定した就労を準備する」支援が中心となります。

## 女性の相談事例

### <事例①：ひとり親家庭の母親と不登校の子ども>

- 子ども食堂の主催者から、不登校の子ども（小学生）について相談を受けた。毎日の食事を十分にとることが出来ていないようだ。子どもの母親（30代）は、離婚後、アルバイトをして生計を立てているが、コロナ禍でシフトを減らされ、困窮していた。生活の不安から、精神的に落ち着かない日々を過ごしていた。
- 支援者は、まずは精神的な不安を少しでも解消することが優先であると判断し、フードバンクにつないだ。当面の食糧が確保できるようになったことで、不安が少し解消され、落ち着いて話ができるようになった。
- アルバイトの収入が少ないことが課題であるが、加えて、家計管理にも問題があると判断し、家計改善支援事業を利用することにした。家計改善支援事業の利用により、不要な支出が多く、また現在のアルバイトの収入では節約しても生活が成り立たないことを本人が理解し、これからはアプリを活用した家計管理をすることになった。
- また、貸付等の制度を利用しながら、就労支援を行い、現在の仕事を変えて、増収を目指すことにした。なるべく子どもと一緒に過ごす時間を増やせるよう、自宅の近くの仕事を探すことにした。
- 就職までの準備として、自治体の支援制度を活用し、介護職員初任者研修を受講した。自宅近くの介護施設の求人に応募し、正規職員として採用が決まった。母親の生活が安定し、不登校の子どもも相談室への登校が出来るようになってきた。

### （参考）女性に関する詳しい情報

- 厚生労働省「コロナ禍の雇用・女性応援プロジェクトチーム」報告書  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_19500.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_19500.html))
- 内閣府男女共同参画局「女性応援ポータルサイト」  
(<https://www.gender.go.jp/policy/sokushin/ouen/>)
- 内閣府「コロナ下の女性への影響と課題に関する研究会」  
(<https://www.gender.go.jp/kaigi/kento/covid-19/index.html>)
- 周燕飛「コロナショックと女性の雇用危機」JILPT Discussion Paper21-09（2021年3月）  
(<https://www.jil.go.jp/institute/discussion/2021/documents/DP21-09.pdf>)



- 相談者の中には、適切な家計管理が出来ていない人が少なくありません。相談支援においては、家計の視点から見える生活の課題を見つけ出し、改善を図る「家計改善支援」が非常に重要です。
- 家計改善支援には、以下の5つの基本的な柱があり、この順番に沿って支援をしていくことがベースになります。支援の過程では、家計に関わる生活などセンシティブな込み入った話を聞くことも多いため、まずは相談者との信頼関係を構築することが重要です。

## （支援の基本的な柱）

## （具体的な行動の例）

### 1. 家計の現状を理解してもらう支援

- ✓ 資料の収集（通帳、レシート、家計簿、キャッシュレス決済の明細、帳簿、確定申告の書類（※）等）
- ✓ 家計表の作成（家計状況の見える化、必要なお金の把握、支出の優先順位の理解）

### 2. 行政窓口へ同行し、給付制度の利用や税金、公共料金等の滞納を解消する支援

- ✓ 利用できる給付の調査と申請支援（窓口への同行等）
- ✓ 滞納等の分割払い、減免等の調整支援

### 3. 法律家相談へ同行し、借金や家賃滞納など債務に関する支援

- ✓ 専門家（弁護士、司法書士等）との相談への同行、事前調整
- ✓ 債務整理に必要な書類の準備支援や生活に問題が起きないように滞納等への対処の支援

### 4. 生活の健全化を図るために必要な貸付をあっせんする支援

- ✓ 利用できる貸付の申請支援（窓口への同行等）
- ✓ 貸付制度の概要や趣旨、返済条件等について本人が理解し、将来的に困らないようにするための支援

### 5. 相談者自身が家計を自ら管理できるようにする支援

- ✓ 目的（例：収入の範囲内でやりくりする）を達成するための行動を分析（どこまで出来たのか、どこでつまづいているから出来なかったのか）し、改善するための具体的な行動を明確化

#### <（※）確定申告の書類>

- 個人事業主やフリーランスとして収入を得ている場合、「確定申告」をする必要があります。また、個人事業主として「青色申告」をしている場合には、一定の帳簿を作成することが求められます。

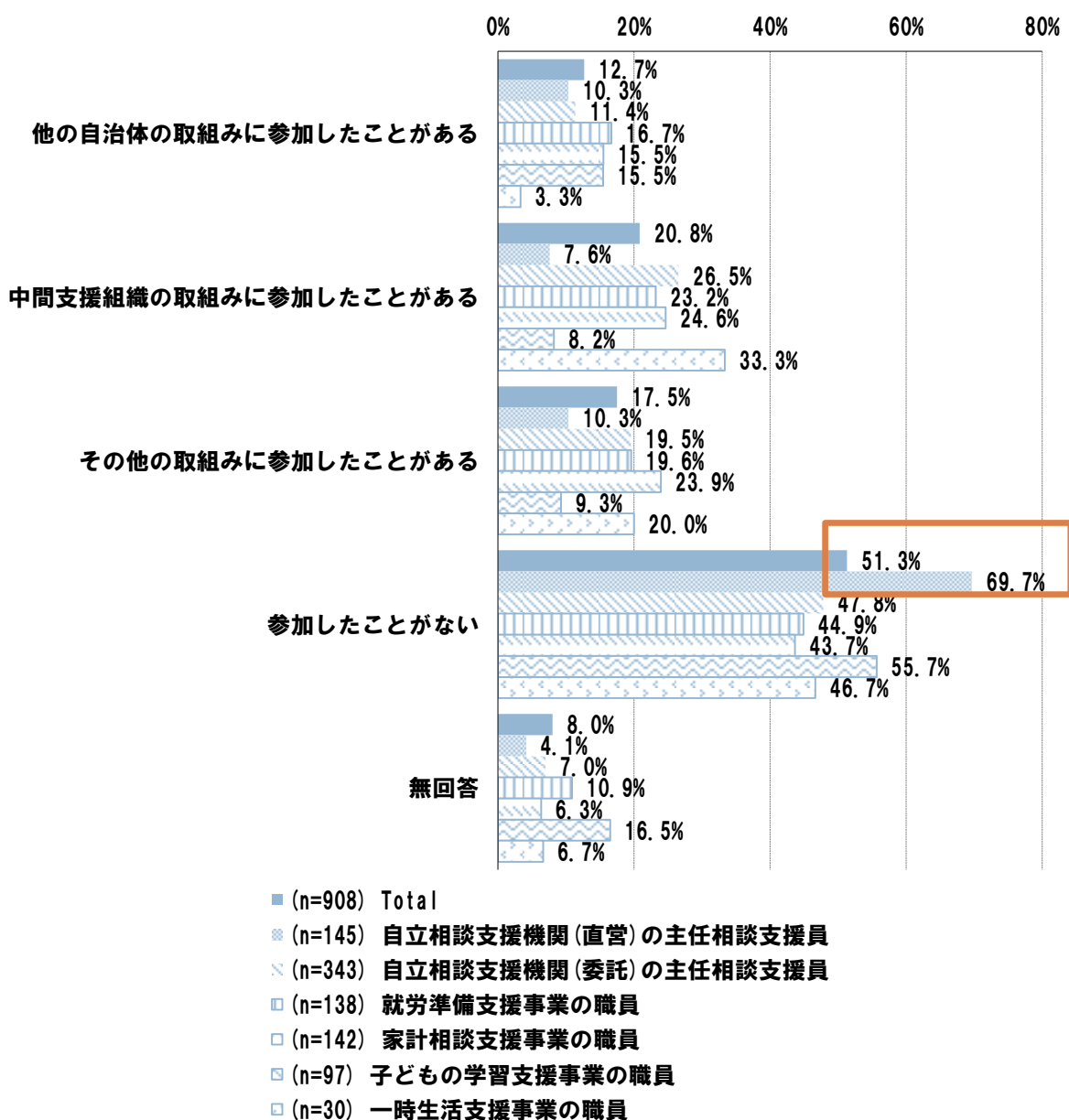
#### <有識者コメント> （生活クラブ生活協同組合・東京、府中市家計改善支援員 中森順子様）

- 「家計改善支援」とは、私たち支援者が指導することではありません。なぜなら、改善していくのは相談者なので、改善に向けて行動できるように伴走しながら支援することが大切だからです。家計とは、生活した結果がお金に表れていることです。そのため、どのような生活をしているのか、どんな関係者と繋がっているのか、家計の視点から理解していきましょう。相談者が安心して暮らすのに課題となっていることを改善するために、望ましい行動は増やし、望ましくない行動を減らしていけるよう、相談者と一緒に考えながら支援していくことが必要です。

## 支援者を支援する取組みの現状

- 多様な相談者の支援をするため、相談員には幅広い知識やノウハウ、地域におけるネットワークを構築する力などが求められています。日々の業務の中で、自治体内や地域の関係機関との連携が重要になりますが、それに加えて、支援者同士の情報交換やノウハウ、悩みを共有する機会も重要です。
- 今回実施した相談員へのアンケートでは、支援者を支援する取組みに「参加したことがない」の割合が51.3%と半数を超えていました。特に、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」の割合が約7割を占めています。取組みの広がり、自治体による支援等が求められています。

<支援者を支援する取組みへの参加状況> (n=908)



## 支援者を支援する取組みの事例

- 一部の自治体や地域では、支援者の支援や、支援者同士のネットワークづくりの取組みが行われています。ここでは、4つの先進事例の取組み、特に取組みが行われるようになったきっかけや経緯を中心に紹介します。

### <事例①：千葉県生活困窮者自立支援実務者ネットワーク（ちこネット）>

- 会員数は223名（2022年10月1日現在）。県内自治体の約7割が参加。様々な団体や組織の実務者（支援者）による組織づくりを心がけている。会長は実務者代表、副会長は2名で、直営自治体と民間受託団体の担当者が務める。
- 法施行前の国のモデル事業の従事者研修の内容を県内に広めることが立ち上げのきっかけ。県中核地域生活支援センターのイベントで生活困窮をとりあげるなど、実務者の関心を高める機会をつくってきた。
- 必要に応じて適宜集まり、業務の悩みを共有するなど、現場の実務者を支える場づくりを意識的に行ってきた。最初は少人数であっても集まれる人が集まることが重要であると考えている。
- 年2回、実務者ミーティングを開催し、80～100人ほどが参加している。年度前半は、法制度等の講義、後半は個別テーマ（外国人支援、依存症等）を取り上げてきた。
- ネットワーク設立の効果は、他地域の実務者と話をすることで、自分の実践の現在地が分かること。また、一般論ではない、個別具体的な現場の工夫や実践例を聞くことができるのも大きい。
- コロナ禍では、千葉県弁護士会の協力を得て、住居確保給付金の申請資料の英訳版を作成した。比較的相談件数が都市部ほど増えなかった地域の実務者が、県全体のために率先して作成した。
- 2023年2月18日・19日には、初の県を超えた取組みとして、長野県社会福祉協議会（事例④参照）との連携により、長野県の支援者との交流大会を千葉県にて対面で実施した。

### <事例②：かながわ生活困窮者自立支援ネットワーク（かなこんネット）>

- 正会員は民間かつ団体に限定（約30団体）。個人の賛同者や行政は協力会員として参加。インクルージョンネットかながわが全体事務局と代表者を担う。県の生活援護課も事務局機能を担う。
- 「かながわボランティア活動推進基金21」という協働事業負担金の制度に、生活困窮の分野で応募したことがネットワーク立ち上げのきっかけ。県との対等な関係を築くために「協働協定書」も締結した。
- 2022年度は「見えない貧困」をテーマに学習会を開催。詳細は、毎月の県との会議で決定。開催情報は、県から各市町村に周知し、民間団体にはメールマガジン等でかなこんネットから周知する。コロナ禍では、オンラインで学習会を行い、職員数が少ない団体の支援者も参加しやすくなった。
- ネットワークの設立によって、小規模な団体の支援者にも、自分たちの活動や困りごとを話せる場所ができる。ネットワークに行政が関わることで、初めて参加する支援者の安心感・信頼感が生まれる。

## 支援者を支援する取組みの事例

### <事例③：福岡県困窮者ネットワークみんなネット>

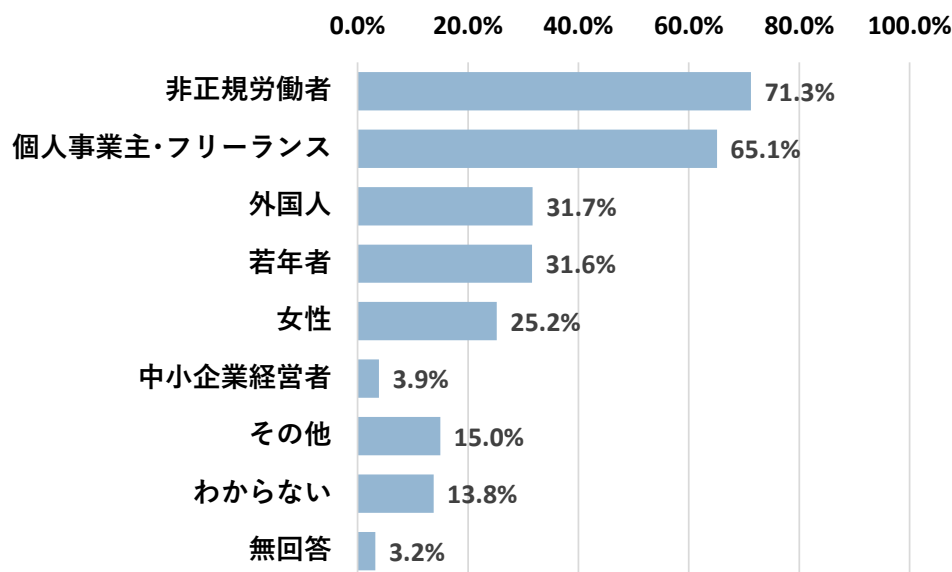
- 福岡県で困窮者支援を行っている団体、日頃、困窮支援で協力してもらっている法律家に呼びかけて2019年に設立。会員は、困窮者支援に携わっている支援員が多数を占める。
- グリーンコープが独自で主催している研修会に、現場の支援員が孤立化しないように、他団体に参加を呼びかけたことがきっかけではじまった。地域に必要な取り組みや情報交換ができるネットワークづくりがすすんでいった。支援員同士の自然発生的なつながりを広げていくことを意識している中で、行政への働きかけ・協力体制について検討している。
- みんなネットの活動で支援員の横のつながりができ、それぞれの地域の中でつながった印象がある。各団体の活動内容がお互いに明確になり、それぞれの特徴を理解することもできた。個別の団体では開催が難しい専門的な研修も実施できる。
- 困窮者支援の現場で必要になっている内容の研修を、上半期に1回、下半期に1回、年2回程度を開催。コロナ禍で、オンラインの講演とグループワークを実施してきた。対面でのつながりづくりを、今後はすすめていきたい。

### <事例④：長野県社会福祉協議会>

- 長野県では、すべての自立相談支援機関を「まいさぼ」という愛称で統一し、生活困窮者自立相談支援事業を行っている。長野県社会福祉協議会（県社協）は、町村部のまいさぼを管轄している。他の機関において困難ケースと判断されたものが、「まいさぼ」にリファーされることも多い。
- 支援者の支援については、それぞれの「まいさぼ」の主任相談支援員が個別にスーパービジョンを行う、毎朝のミーティングの声かけを欠かさないなど、職員のケアに注力している。
- 年に7～8回、「まいさぼ」職員向けの研修を、テーマ別、階層別と、職種別に実施。研修の中では、グループワークの時間を多く取るようにしている。あえてテーマを絞らず、悩みや課題を話し、共有する場とすることもある。
- 「まいさぼ」の支援員の意見を踏まえ、その時点で課題となっている個別テーマの研修も実施。2022年度のテーマは「性の多様性」だった。「まいさぼ」の支援員を集めて研修企画チームをつくり、1～2か月に1回の会議で内容を検討している。
- 今年度の研修はオンラインで実施。長野県は南北に長く、移動時間の確保が困難なため、オンラインがよいとの声が多い。

## コロナ禍では、非正規労働者等からの新規相談が増加しました

< 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相談者 >  
(複数回答3つまで、n=908)



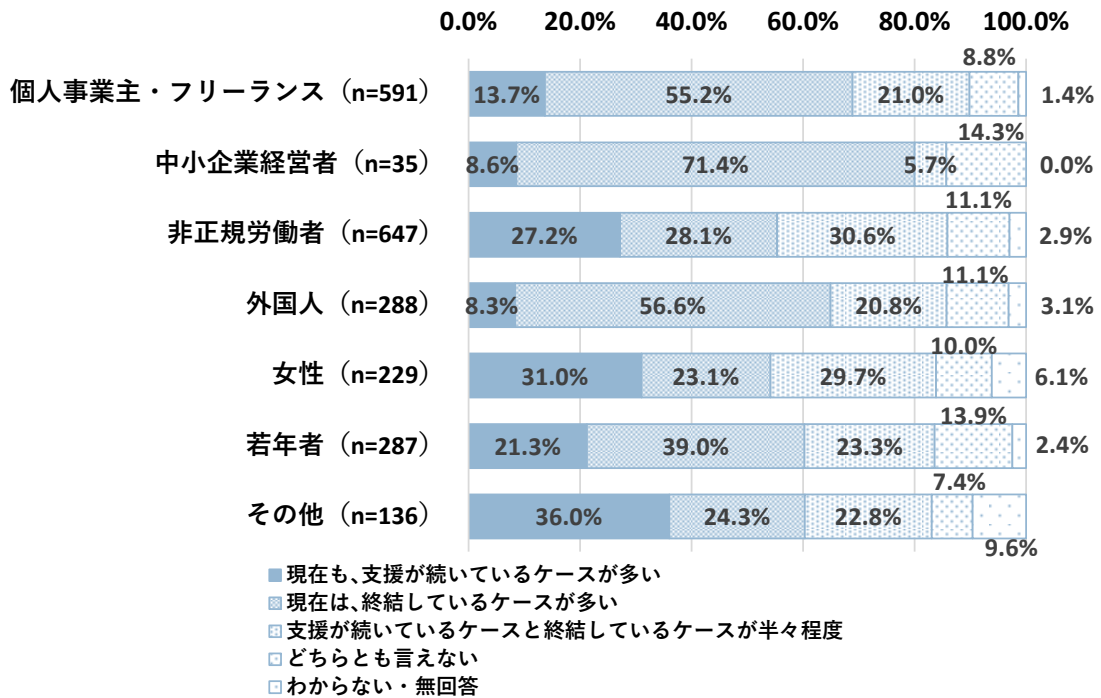
- コロナ禍において、新規相談件数が増えたと思われる相談者について3つまで挙げて頂いたところ、「非正規労働者」(71.3%)、「個人事業主・フリーランス」(65.1%)の回答が多くみられました。

### < 相談者の主訴 > (複数回答3つまで)

	1位	2位	3位	4位	5位
<b>非正規労働者</b> (n=647)	収入・生活費 (91.8%)	家賃やローンの支払い (59.2%)	仕事探し、就職 (57.5%)	税金や公共料金等の支払い (23.3%)	債務(14.5%)
<b>個人事業主・フリーランス</b> (n=591)	収入・生活費 (95.9%)	家賃やローンの支払い (65.1%)	税金や公共料金等の支払い (32.8%)	現在の事業や仕事の継続 (26.1%)	債務(21.7%)
<b>外国人</b> (n=288)	収入・生活費 (95.5%)	家賃やローンの支払い (65.6%)	仕事探し、就職 (53.5%)	税金や公共料金等の支払い (18.8%)	住まい (12.8%)
<b>若年者</b> (n=287)	収入・生活費 (77.0%)	仕事探し、就職 (59.9%)	家賃やローンの支払い (41.1%)	税金や公共料金等の支払い (16.7%)	病気や健康、障害 (13.2%)
<b>女性</b> (n=229)	収入・生活費 (79.9%)	仕事探し、就職 (42.8%)	家賃やローンの支払い (40.2%)	子育て・介護 (17.5%)	病気や健康、障害 (16.2%)
<b>中小企業経営者</b> (n=35)	収入・生活費 (91.4%)	家賃やローンの支払い (65.1%)	税金や公共料金等の支払い (34.3%)	債務(34.3%)	現在の事業や仕事の継続 (14.3%)

- 相談者の主訴で最も多いのは「収入・生活費」のことです。次いで、非正規労働者、外国人、若年者、女性では「家賃やローンの支払い」や「仕事探し、就職」が、個人事業主・フリーランス、中小企業経営者では「税金や公共料金等の支払い」や「現在の事業や仕事の継続」が上位に挙がっています。

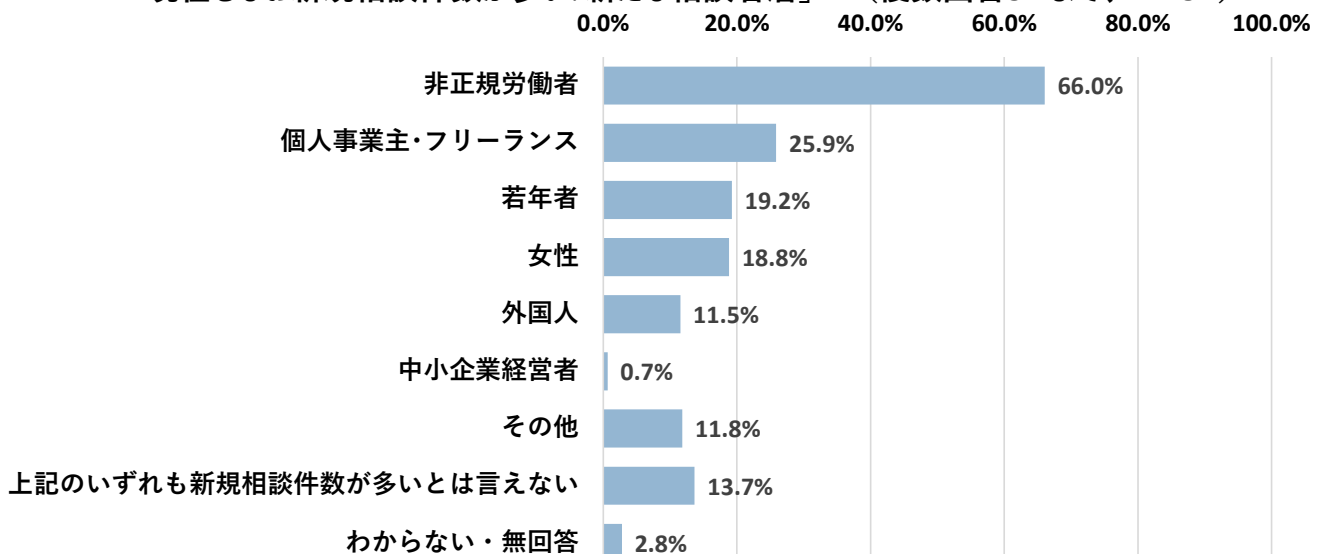
<新型コロナウイルス感染症の影響で増加した新規相談者の現在>



- コロナ禍での新規相談のうち、「非正規労働者」や「女性」からの相談は「現在も支援が続いているケースが多い」という回答が約3割を占めています。
- 「個人事業主・フリーランス」や「外国人」からの相談は「現在は終結しているケースが多い」という回答が半数を超えていますが、一部現在も支援が続き、継続的な支援が必要なケースもみられます。

非正規労働者等からの新規相談は現在も続いています

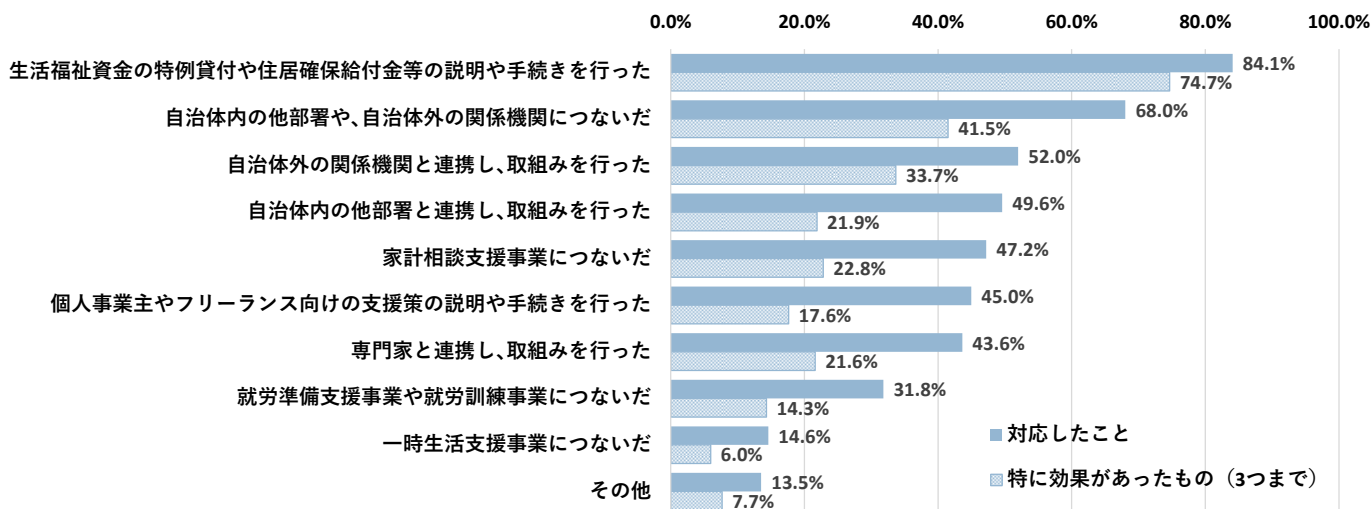
<現在もなお新規相談件数が多い「新たな相談者層」> (複数回答3つまで、n=754)



- 現在もなお新規相談件数が多い対象者については、「非正規労働者」(66.0%)の割合が最も高く、次いで、「個人事業主・フリーランス」が25.9%となっています。

## 自治体内の他部署や関係機関等との連携が必要です

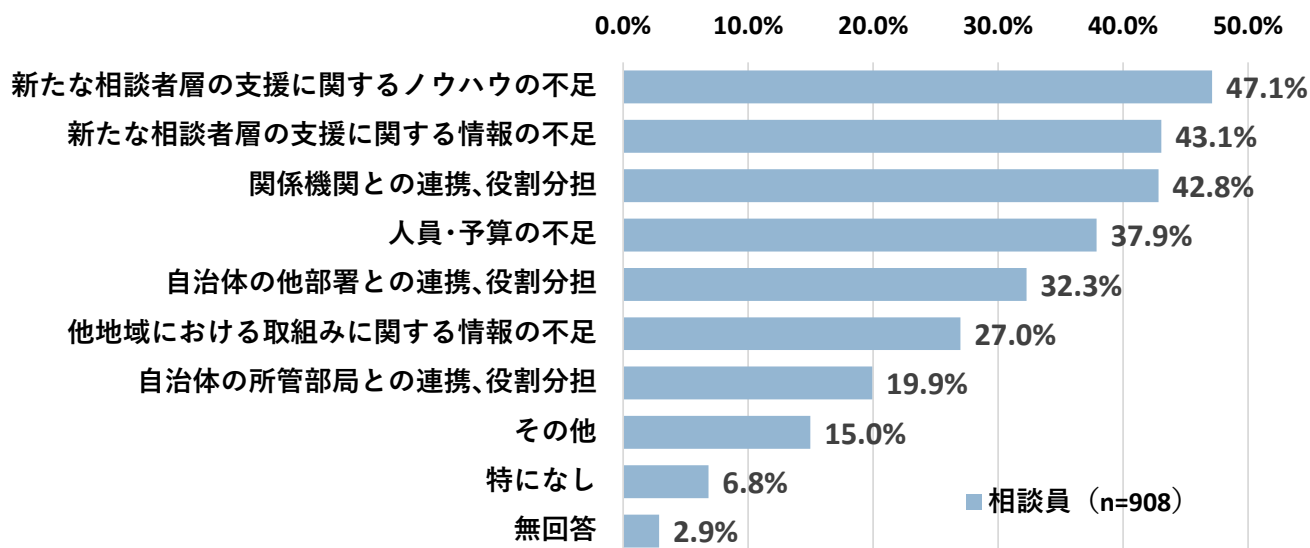
<「新たな相談者層」への対応> (複数回答、n=754)



- 「新たな相談者層」への効果的な対応は、「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」(74.7%) に次いで、「自治体内の他部署や、自治体外の関係機関につないだ」(41.5%)、「自治体外の関係機関と連携し、取組みを行った」(33.7%) の割合が高くなっています。

## 多様な相談者の支援に関するノウハウの蓄積が課題です

<多様な相談者の支援に関する課題> (n=908)



- 「新たな相談者層」等、多様な相談者の支援に関する「ノウハウの不足」(47.1%)、「情報の不足」(43.1%) 等が課題として挙げられています。

## 共通

- 自治体の生活困窮者自立支援制度所管部局
- 自治体のその他の部局（高齢、障害、子ども、産業労働、納税等）
- 厚生労働省「各事業の実施状況・委託先一覧」（令和4年7月時点）  
（[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000059401\\_00004.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000059401_00004.html)）
- 厚生労働省「ハローワーク所在地一覧」  
（[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/hellowork.html#whereishellowork](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/hellowork.html#whereishellowork)）
- 厚生労働省「職場情報総合サイトしよくばらぼ」（<https://shokuba.mhlw.go.jp/>）
- 内閣官房孤独・孤立対策担当室「あなたはひとりじゃない」  
（<https://www.notalone-cas.go.jp/>）
- 法テラス・サポートダイヤル  
（[https://www.houterasu.or.jp/madoguchi\\_info/call\\_center/index.html](https://www.houterasu.or.jp/madoguchi_info/call_center/index.html)）

※法テラス関連の資料・動画

- 「上手な法的支援の使い方 ～福祉と司法の座談会～」（動画）  
（<https://www.youtube.com/watch?v=XTt6UN-QR04>）
- 「福祉の現場にひそむ法的リスクシグナルの見つけ方」（動画）  
（<https://www.youtube.com/watch?v=owbFAi0cyDk>）
- 令和3年度版法テラス白書（令和4年10月発行）  
（[https://www.houterasu.or.jp/houterasu\\_gaiyou/kouhou/kankoubutsu/hakusyo/hakusyo-reiwa3.html](https://www.houterasu.or.jp/houterasu_gaiyou/kouhou/kankoubutsu/hakusyo/hakusyo-reiwa3.html)）

## 非正規労働者

- 厚生労働省「多様な働き方の実現応援サイト」相談窓口一覧  
（<https://part-tanjikan.mhlw.go.jp/consultation/#tabitem1>）
- 厚生労働省「働き方改革推進支援センターのご案内」  
（<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000198331.html>）
- 厚生労働省「就職氷河期世代専門窓口」  
（[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000181329\\_00002.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000181329_00002.html)）

<MEMO> ※最寄りの相談窓口の連絡先等、自由にご記入ください。



## 個人事業主・フリーランス

- フリーランス・トラブル110番 (<https://freelance110.jp/>) (運営事業者：第二東京弁護士会)
- よろず支援拠点全国本部 (独立行政法人中小企業基盤整備機構)「よろず支援拠点一覧」(<https://yorozu.smrj.go.jp/base/>)
- 国税庁「インボイスコールセンター (インボイス制度電話相談センター)」(<https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/zeimokubetsu/shohi/keigenzeiritsu/04-1.htm>)
- 国税庁「タックスアンサー：確定申告」(<https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/taxanswer/code/bunya-kakuteishinkoku.htm>)
- 公正取引委員会「下請法に関する相談窓口」([下請法に関する相談窓口 | 公正取引委員会 \(jftc.go.jp\)](https://www.jftc.go.jp/))
- 公正取引委員会「独占禁止法相談ネットワーク」(<https://www.jftc.go.jp/soudan/madoguchi/soudan-net.html>)
- 公益財団法人全国中小企業振興機関協会「下請かけこみ寺」(<https://www.zenkyo.or.jp/kakekomi/>)
- 経済産業省 (中小企業庁)「ミラサポ plus」(<https://mirasapo-plus.go.jp/>)
- 全国商工団体連合会 (<https://www.zenshoren.or.jp/>)

## 外国人

- 厚生労働省「外国人雇用対策」  
外国人専門の相談員、通訳、外国人出張行政相談コーナーの設置について  
日本で就職しようとする留学生の皆さんへ  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/gaikokujin/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/gaikokujin/index.html))  
外国人雇用サービスセンター一覧 ([https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_12638.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_12638.html))
- 出入国在留管理庁「外国人在留支援センター (FRESC/フレスク)」(<https://www.moj.go.jp/isa/support/fresc/fresc01.html>)
- 一般財団法人自治体国際化協会「多言語生活相談窓口 一覧」([https://www.clair.or.jp/j/multiculture/association/consultation\\_list.html](https://www.clair.or.jp/j/multiculture/association/consultation_list.html))

<MEMO> ※最寄りの相談窓口の連絡先等、自由にご記入ください。

### 若者

- 厚生労働省「新卒応援ハローワーク（新ハロ）」  
(<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000132220.html>)
- 厚生労働省「わかものハローワーク」  
(<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000181329.html>)
- 厚生労働省「地域若者サポートステーション（サポステ）」  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/jinzaikaihatsu/saposute.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/jinzaikaihatsu/saposute.html))
- 厚生労働省「若年者のためのワンストップサービスセンター（ジョブカフェ）」  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/jakunen/jobcafe.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/jakunen/jobcafe.html))
- 内閣府「子ども・若者総合相談センター所在地一覧」  
(<https://www8.cao.go.jp/youth/model/index.html>)

### 女性

- 厚生労働省「マザーズハローワーク」  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_21046.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_21046.html))
- 法務省「女性の人権ホットライン」  
(<https://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken108.html>)

### その他（障害・ひきこもり・DV）

- 厚生労働省「障害者就業・生活支援センターについて」  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_18012.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_18012.html))
- 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構「地域障害者職業センター」  
(<https://www.jeed.go.jp/location/chiiki/>)
- 厚生労働省「ひきこもり地域支援センター」  
(<https://hikikomori-voice-station.mhlw.go.jp/support/>)
- 内閣府「DV相談プラス」(<https://soudanplus.jp/>)

<MEMO> ※最寄りの相談窓口の連絡先等、自由にご記入ください。





## 生活困窮相談窓口における より良い支援のためのハンドブック

令和5年3月発行

発行 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社  
住所 東京都港区虎ノ門5-11-2 オランダヒルズ森タワー  
電話 03-6733-1000

本ハンドブックは、令和4年度厚生労働省社会福祉推進事業「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」において作成されたものです。