

第4章 包括的な相談支援の充実

本章では、本制度に位置づけられている各種事業等について紹介します。

本法の目標の実現に向けた視点の一つ目が「包括的な相談支援の充実」であり、生活困窮者の経済的、社会的自立促進のためには、困りごとを包括的に受け止め、その困りごとに応じて、各種事業等を一体的に運用していく必要があります。

制度の概要は下図に示す通りです。なお生活保護受給者については、生活保護法に基づく支援を行います。



(出典：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資料)

1 自立相談支援事業

(1) 事業概要

自立相談支援事業は、相談を包括的に受け止め、一人ひとりの相談者に寄り添いながら継続的な支援を行う事業です。

制度の狭間に陥らないよう、相談者の悩みを幅広く受け止め、個々の課題に応じて、待ちの姿勢ではなく早期に、切れ目なく継続的な支援を行う事業です。

また、画一的な支援メニューへのあてはめではなく、地域の実情に応じて関係者とのネットワークを築くなど、地域における支援体制を構築しつつ個別支援を行う事業という側面もあります。

さらに、ジョブスポットと連携しながらきめ細かな就労支援を実施しています。

ア 個人への関わり

生活困窮者からの相談を包括的に受け止め、アセスメントを実施して本人の状態に応じた自立支援計画（以下「支援プランという。）を作成し、必要なサービスの提供につなげます。

経済面についての支援だけでなく、健康面や日常生活を送る上での課題、社会的なつながりの維持・確保にも配慮しつつ、個々の状況に応じて自立に向けた支援を行います。

イ 地域への働きかけ

関係機関とのネットワークづくりや、地域の社会資源を活用した支援等を通じて、地域づくりを推進します。

(2) 実施体制

本市において自立支援事業を実施している機関（自立相談支援機関）は以下のとおりです。

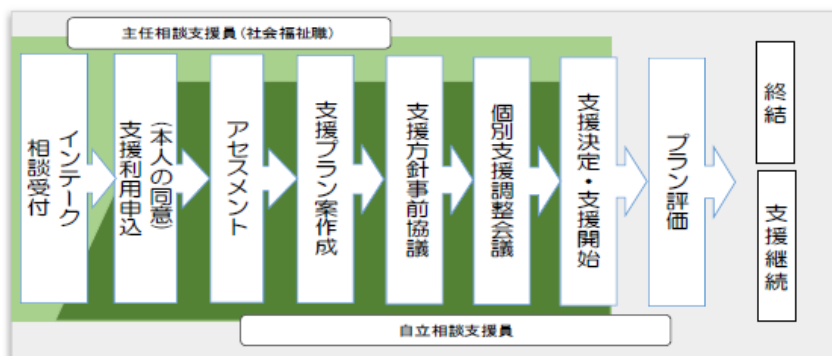
ア 区生活支援課（市内 18 区）【直営】

- ・主任相談支援員（社会福祉職）
- ・自立相談支援員（就労支援員を兼務）

イ 若者サポートステーション（連携先 3 か所（内サテライト 1 か所））【委託】

ウ 横浜市生活自立支援施設はまかぜ（市内 1 か所）【指定管理】

【区生活支援課での相談の流れ】



(3) 過年度実績

ア 区生活支援課

	平成 27 年度	28 年度	29 年度
新規相談者数	4,238 人	4,436 人	4,793 人
プラン作成件数	1,112 件	1,541 件	1,781 件
就労支援対象者数	727 人	929 人	949 人
就労・増収者数	458 人	683 人	755 人

イ 若者サポートステーション

	平成 27 年度	28 年度	29 年度
新規相談者数	248 件	181 件	182 件
プラン作成件数	571 件	529 件	367 件
就労支援対象者数	568 件	491 件	334 件
就労・増収者数	158 件	114 件	77 件

ウ 横浜市生活自立支援施設 はまかぜ

	平成 27 年度	28 年度	29 年度
新規相談者数	1,000 件	863 件	818 件
※プラン作成件数	792 件	855 件	868 件
※就労支援対象者数	318 件	332 件	311 件
※就労・増収者数	103 件	179 件	147 件

※ プラン作成件数(延べ数)をベースとしているため、一時生活支援事業の実績(34ページ)とは異なります。

チラシの配布や広報よこはまへの掲載等による周知・広報活動や他機関連携の促進等により、制度の浸透が進んだことで、区生活支援課における相談者数等は増加傾向となっています。

若者サポートステーションについては、雇用を取り巻く環境等の変化に伴い、相談者数等は減少傾向となっていますが、一度も就職したことがない又は長期間就労していないなど、支援の必要性の高い人の重要な受け皿となっています。

横浜市生活自立支援施設 はまかぜについては、全国的なホームレス数の減少や各区生活支援課の生活困窮者相談窓口にて住居喪失に至る前の段階で自立の促進が図られていることに伴い、新規相談者数及び入所者数は減少傾向にあります。一方でプラン作成件数については、増加しており、入所後の状況の変化に合わせ、きめ細かな支援プランを作成しています。

(4) 事業実施における基本的な考え方

ア 包括的な相談対応（インテーク）

- ・相談者の思いを聴き、ありのままを受け止めます。
- ・話の進め方に留意し、表面に現れた困りごとだけでなく、背景や置かれた状況の把握に努めます。
- ・必要に応じて訪問支援(アウトリーチ)や他制度へのつなぎ直しを検討します。

イ アセスメントスキルの向上

- ・共通の「インテーク・アセスメントシート」を活用します。
- ・相談者が置かれている状況を把握・分析し、課題解決の方向性を探っていきます。
- ・相談者が抱える課題を共有し、信頼関係を構築します。

ウ 組織としての支援

- ・庁内にて事前協議を実施し、支援方針を検討します。

エ 複数の関係機関と連携した、チーム支援の総合調整（第5章参照）

オ 地域への働きかけ（第6章参照）

- ・定例支援調整会議や既存の枠組み（地域ケア会議、障害者地域自立支援協議会、要保護児童対策地域協議会等）を活用して、地域情報や地域課題の共有を図ります。
- ・幅広い対象者を早期に把握するための、制度周知やネットワークの構築を行います。
- ・生活困窮者の社会参加の場となるような地域資源の把握及び創設を検討します。

【実践例】『一人ぼっちにさせないために』マグネットシート」の作成・配布（緑区の取組）

緑区十日市場団地地区では、区と地域ケアプラザが協働で、『一人ぼっちにさせないために』マグネットシート」を作成し、エリア内の市営住宅全戸に配布しました。

このマグネットシートは、地区で課題となっている「孤独死」の防止や、潜在する「生活困窮者」等の早期発見・支援を目的として作成したもので、地域の総合相談窓口である地域ケアプラザが「生活に関するお困りごと」の相談をワンストップで受け止め、相談内容に応じて、自立相談支援機関等と連携しながら支援することを目指しています。



【実践例】アウトリーチパートナー研修（栄区取組）

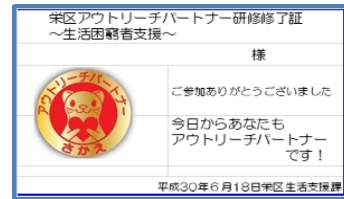
誰もが地域の中で安心して生活できるよう、見守り・寄り添う人を「アウトリーチパートナー」と位置づけて、支援の理解者を増やす研修を様々な形で行っています。

平成30年度は栄区内全6か所の地域ケアプラザごとに手法を変え、既存のネットワーク連絡会の場の活用や、対象者を工夫するなど、地域の実情に合わせた内容とし、計8回の研修を企画しました。

民生委員・児童委員、自治会・町内会、ケアマネジャー等の支援者を対象に制度の趣旨をお伝えするほか、支援が必要な人へのアプローチについて学び考える内容です。

グループワークでは、日ごろの見守り活動の中で困窮している人を把握し、本人のペースに合わせて見守るコツ等の具体的な意見が出たり、見えづらい「生活困窮」を「我が事」として捉えることの大切さ等の発言が飛び交いました。

研修開催以降、研修参加者からの相談だけでなく、参加者の声かけによる生活困窮者からの相談も増えています。また相談から支援を申し込む割合も増えており、アウトリーチパートナーの力の大きさを実感しています。



【コラム】若者サポートステーション

若者サポートステーションでは、困難を抱える15歳から39歳までの若者及びその保護者を対象として、社会的・職業的自立に向けた総合支援、臨床心理士や産業カウンセラーなどの専門家による個別相談、就労セミナー等を実施しています。

本市では、厚生労働省の「地域若者サポートステーション事業」の委託団体に対して補助を行うとともに、生活困窮者自立制度の自立相談支援事業を委託することで、生活困窮状態にある若者に対する支援のための相談窓口を開設しています。

【コラム】ジョブスポット

生活保護受給者等（※）を対象に、区役所の福祉部門とハローワークが連携し、生活相談から就職支援まで一体的な就労支援を行う窓口です。

本市では、平成 25 年 2 月に神奈川労働局と協定を締結し、平成 25 年 4 月に鶴見区、中区、瀬谷区での開設を皮切りに、平成 28 年 3 月までに全 18 区役所にジョブスポットの設置を進めました。ジョブスポットと区生活支援課の連携によるきめ細かな就労支援を行った結果として、高い就職率につながっています。

ジョブスポット利用実績（平成 29 年度）

新規登録者数 4,570 人 就労者数 3,118 人 就職率 68.2%

（※）生活保護受給者、児童扶養手当受給者及び自立相談支援事業による支援を受けている生活困窮者等

【コラム】横浜市生活自立支援施設はまかぜ

これまで、本市のホームレス対策については、「ホームレスの自立の支援等に関する特別措置法」の趣旨を踏まえた事業として、「ホームレス総合相談推進事業（巡回相談指導等事業）」、「ホームレス緊急一時宿泊事業（シェルター事業）」、「ホームレス自立支援事業（ホームレス自立支援センター）」等を実施してきました。

これらの事業については、生活困窮者自立支援法の施行に伴い、同法に規定される必須事業の「自立相談支援事業」と任意事業の「一時生活支援事業」に枠組みが移行し、平成 27 年 4 月からは生活困窮者自立支援法に基づく事業として実施することになりました。

また、従前は対象者を「都市、河川、道路、駅舎その他の施設を起居の場として日常生活を営んでいる者」、つまり、目に見えるホームレスの方を対象としておりましたが、本法（生活困窮者自立支援法）の施行に伴い、終夜営業店舗等で寝泊まりをしている方や広く居住の不安を抱えている方も対象となりました。

本法（生活困窮者自立支援法）の施行に伴い、本市では、従前よりホームレス支援の中核を担ってきた自立支援センターの名称を「横浜市ホームレス自立支援センターはまかぜ」より「横浜市生活自立支援施設はまかぜ」に改め、一時生活支援事業と自立相談支援事業を一体的に実施する施設型の自立相談支援機関として、ホームレスの方を含む生活困窮者支援を推進しています。

様々な課題を抱える方々に寄り添いながら、入所された方が再度路上生活に戻ることのないように支援を行っています。

2 住居確保給付金

(1) 事業概要

離職等により経済的に困窮し、住居を喪失している人又は住居を喪失するおそれのある人を対象としています。賃貸住宅の家賃相当分の給付金を有期で支給するとともに、就労支援等を実施し、安定した住居及び就労機会の確保に向けた支援を行います。

受給にあたっては、年齢要件や資産要件等があります。

支給期間中に、自立相談支援機関により策定される支援プランに基づく就労支援を受けること、一定の求職活動要件を満たすことが前提となります。

(2) 実施体制

区生活支援課（市内 18 区）【直営】

(3) 過年度実績

ア 住居確保給付金

	平成 27 年度	28 年度	29 年度
相談件数	865 件	686 件	610 件
申請件数	122 件	95 件	73 件
支給決定件数（新規）	103 件	77 件	57 件

イ 自立相談支援事業における相談時の主訴

	平成 27 年度	28 年度	29 年度
新規相談者数【再掲】	4,238 人	4,436 人	4,793 人
うち主訴が「住居」	659 人 (15.5%)	483 人 (10.9%)	389 人 (8.1%)

(4) 事業実施における基本的な考え方

ア 本人の状況に応じた適切な就労支援を行うことにより、期間内で安定した就労を開始し、生活の立て直しを図ります。

イ 支給事務の手引きやチェックリストを活用して適切に運用し、ノウハウの蓄積と共有を行います。

ウ 制度周知や広報を行うため、ハローワークと連携し、必要とする人に情報を届け、制度利用につなげます。

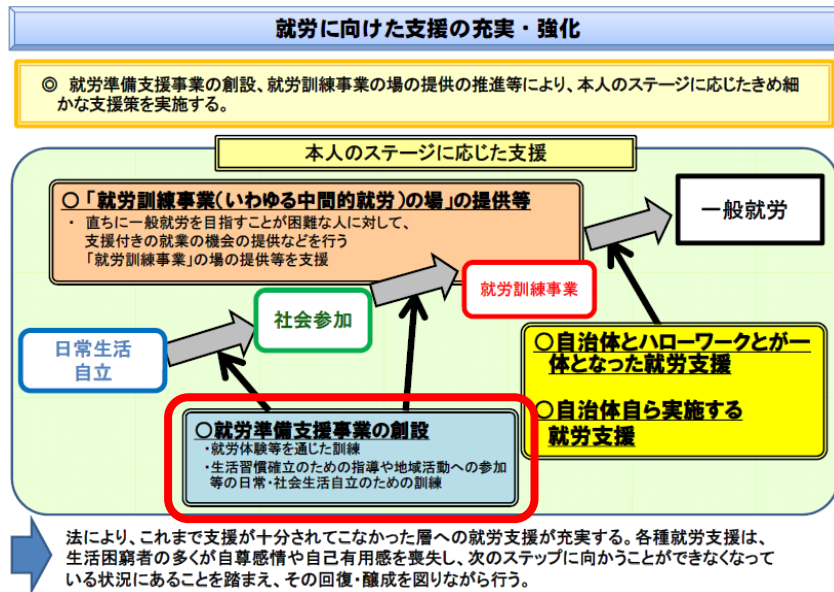
エ 住居確保給付金に該当しない場合も、公営住宅や「新たな住宅セーフティネット制度」、「民間住宅あんしん入居事業」等の他制度の活用により、住まいの確保・維持に関する相談に対応します。

3 就労準備支援事業

(1) 事業概要

心身の状況等により、就労経験が乏しい人や、長期の無業状態にある人など直ちに求職活動を始めることが困難な人に対して、就労体験の場を提供し、一般就労に向けた準備を支援する事業です。

具体的には、事前講座（※1）や職場実習（※2）などを通して、意欲喚起や基礎能力の形成など、日常生活・社会生活の自立に向けた支援を行います。



(※1) 事前講座
身だしなみ、清掃、調理、金銭管理など、実習を行うにあたり必要なスキルの習得。
(1日2時間程度、週1～2回、約1か月間)

(※2) 職場実習
店舗バックヤード、配送センター、デイサービス等での現場実習活動などの社会参加・就労の体験。
(1クール3か月。最長4クール(1年)まで延長可)

(出典：厚生労働省の資料を一部加工)

(2) 実施体制

区生活支援課（市内18区）【委託】18区一括で事業者を選定

(3) 過年度実績

	平成27年度	28年度	29年度
事業申込者数	8人	8人	10人
職場実習参加者数(延べ人数)	—	64人	66人

(4) 事業実施における基本的な考え方

ア 自立相談支援機関と委託事業者の間で、互いの支援状況を共有し、一体的な支援を行います。

イ 本事業による支援を通じてなお、一般就労が難しい人に対しては、認定就労訓練事業や障害者就労支援施策など、他の社会参加の方法を検討する場合があります。

4 一時生活支援事業

(1) 事業概要

一定の住居を持たない生活困窮者に対し、一時的に宿泊場所や食事の提供を行う事業です。本市では、横浜市生活自立支援施設はまかぜを設置して実施しています。(※31 ページコラム参照)

衣食住の提供とともに、はまかぜの利用者に特化した自立相談支援事業を、一時生活支援事業と一体的に実施しており、生活支援・就労支援などを通じて、安定した生活を送れるように支援を行います。支援にあたっては、区的生活支援課とアセスメント結果を共有し、支援プランについて協議及び確認を行います。

(2) 実施体制

【指定管理】

(3) 過年度実績

	平成 27 年度	28 年度	29 年度
事業利用者数	847 人	669 人	740 人

(4) 事業実施における基本的な考え方

ア 個別支援

- ・入所者の状況は多様化しているため、丁寧なアセスメントと課題の把握を行い、個々の状況に応じた支援を実施していきます。
- ・経済的な困窮の解消（＝「生活手段」と「居所」の確保）だけでなく、社会的な孤立の解消（＝退所後の安定した生活の確保）を意識した支援を実施していきます。

イ アウトリーチ

- ・市内を巡回し、ホームレス状態の長期化・高齢化に対応した支援を実施していきます。また、ホームレス状態にある生活困窮者のみならず、様々な事情から居住に困難を抱えており、ホームレスとなることを余儀なくされるおそれのある層への支援を行っていきます。
- ・施設退所後の安定した生活の確保のための定着支援を行います。

ウ 地域との関わり

- ・関係機関や民間団体と連携し、必要とされる社会資源の把握、創設に努め、退所後の身近な地域における支援機関等とのつながりの確保を目指します。

5 家計改善支援事業

(1) 事業概要

家計収支の均衡が取れていない、あるいは多重債務を抱えるなど、家計に課題を抱える生活困窮者に対して、必要な情報提供や専門的な助言・支援等を行うことにより、自身で家計の把握を行い、その改善に取り組む力を高め、早期に生活を再建することを目的とする事業です。

主な支援内容は以下のとおりです。

- ア 家計管理に関する支援（家計表等の作成支援、出納管理の支援）
- イ 滞納（税金、保険料、家賃、公共料金等）の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援
- ウ 債務整理に関する支援
- エ 修学資金等の捻出に向けた支援
- オ 貸付のあっせん

(2) 実施体制

区生活支援課（市内 18 区）【委託】18 区一括で事業者を選定

(3) 過年度実績

	平成 27 年度	28 年度	29 年度
事業利用者数	280 人	500 人	633 人

(4) 事業実施における基本的な考え方

- ア 収支の見える化による課題把握を行います。
- イ 本人の家計管理意欲を高める働きかけを行います。
- ウ 自立相談支援員と家計改善支援員の間で互いの支援状況を共有し、一体的な支援を行います。
- エ 税や国民健康保険料等の納付が自立に向けたプロセスであることを意識しながら、税務課や保険年金課の納付相談窓口と事業に必要な範囲で情報共有を行うなど連携を図ります。
- オ 家計の現状把握と将来に向けた大まかな出費を明らかにすることで、増収に向けた動機づけや支出の削減に向けた意識づけを図ります。

6 寄り添い型学習支援事業

(1) 事業概要

生活困窮状態にあるなど養育環境に課題があり、支援を必要とする家庭に育つ子どもに対して、将来の進路選択の幅を広げ、自立した生活を送れることを目的に高等学校等への進学に向けた支援（※1）及び進学後の高校中退防止に向けた支援（※2）を行う事業です。

※1 高等学校等への進学に向けた支援

- ・高校受験のための学習支援
- ・学校の勉強の復習・宿題等の習慣づけ
- ・基礎的な内容の学び直し

※2 高校中退防止に向けた支援

- ・高等学校等へ進学した子どもの相談先・居場所の提供等による精神的なサポートを通じた定着支援

(2) 実施体制

【委託】区ごとに事業者を選定

(3) 過年度実績

	平成 27 年度	28 年度	29 年度
利用登録者数(累計)	627 人	890 人	1,165 人

(4) 事業実施における基本的な考え方

ア 一人ひとりの生徒の習熟度にあわせた個別指導を基本とします。

イ 学校やこども家庭支援課等との連携を図り、情報共有の仕組みづくりを行うなど、個々の状況に応じた支援の充実を図ります。また、区ごとの課題に応じた工夫をしていきます。

ウ 事業への参加を通じて、その世帯の生活課題等を把握した場合、課題に応じて適切な支援機関につなげるよう、委託事業者との連携を進めます。

エ 身近なロールモデルとなる大学生ボランティアとの関わりや居場所としての機能を通じて、子ども達の精神的な成長につなげていきます。

【コラム】寄り添い型生活支援事業

養育環境に課題があり、支援を必要とする家庭に育つ小・中学生を対象に、民家など家庭的な雰囲気の中で、手洗いや歯磨き、簡単な調理等の基本的な生活習慣を習得するための支援を行います。また、生活の一部として、宿題等の習慣を身に付けるため、学習支援も実施します。

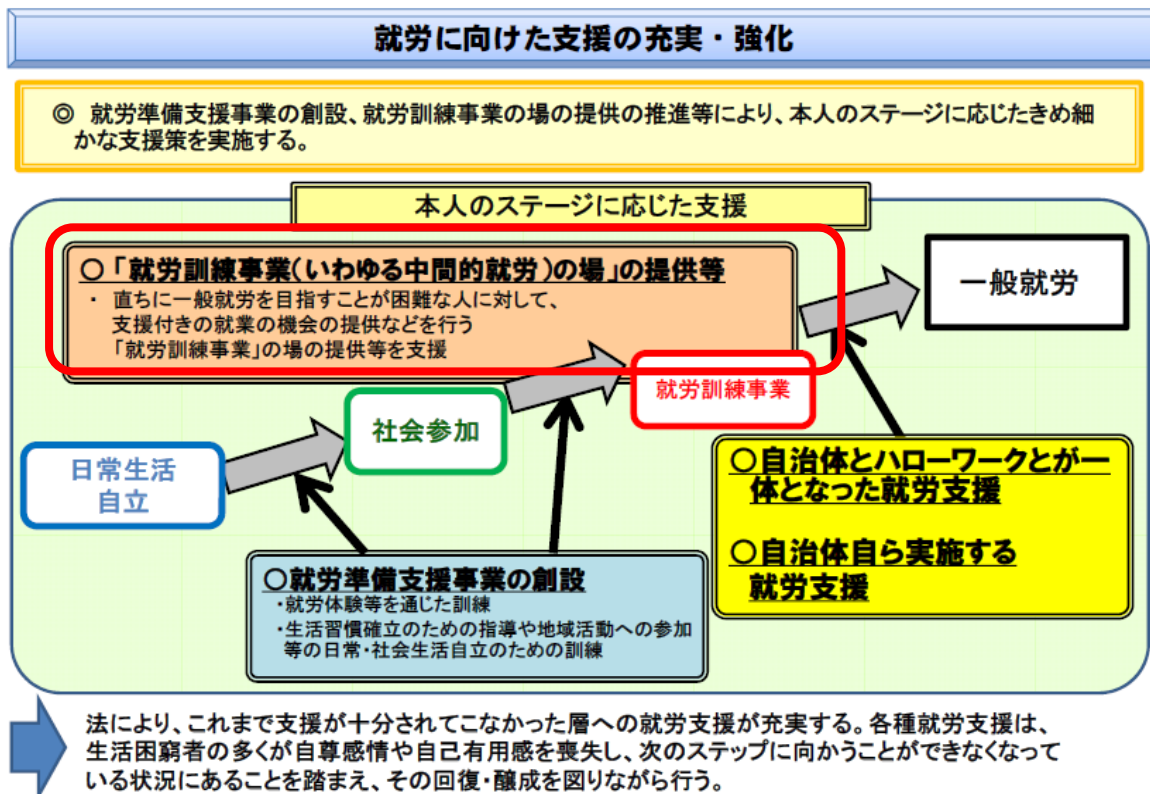
様々な事情により、家庭で基本的な生活習慣を身に付けることが困難な子どもに対し、小学生のうちから生活支援を行うことで、安定した生活を送れるようにすることを目指します。また、子どもが保護者以外の大人と接し、新たなロールモデルを獲得することで、将来の夢や進学に向けた学習意欲の向上等につなげます。

7 認定生活困窮者就労訓練事業

(1) 事業概要

働いていない期間が長かった、仕事が長続きしないなど、何らかの課題により一般就労に結びつきにくい人を対象に、職場経験の機会を提供するとともに、生活面や健康面での支援を行う事業です。

事業の実施主体としては、横浜市による認定を受けた企業、NPO法人、社会福祉法人等による自主事業として実施されており、幅広い事業者の理解と協力により支えられている事業です。



(出典：厚生労働省の資料を一部加工)

(2) 実施体制

本市の認定を受けた事業所による自主事業

なお、本市では、「横浜市就労訓練事業支援センター（※38 ページコラム参照）」を設置し、利用対象者と事業所及び自立相談支援機関との連絡調整や、訓練の受け入れ先となる事業所に対する助言及び情報提供等を行っています。

(3) 過年度実績

	平成 27 年度	28 年度	29 年度
職場訓練参加者数	1 人	16 人	29 人
認定事業所数	5 か所	37 か所	61 か所

(4) 事業実施における基本的な考え方

ア 様々な業種の事業所から協力が得られるよう、事業の周知・啓発を実施します。

イ 就労に向けた社会参加を目指すことで、利用者（本人）の確かな自立につなげます。

ウ 自立相談支援機関と就労訓練事業支援センター及び受け入れ先となる事業所との間でアセスメント結果や進捗状況などを共有し、一体的な支援を行います。

【コラム】横浜市就労訓練事業支援センター

横浜市就労訓練事業支援センターは、区生活支援課からの就労訓練事業に関する利用相談の他、以下のような業務を担当し、就労訓練事業の円滑な運用を行うために設置しています。

主な役割

- ① 就労訓練事業の申し込み後の連絡調整
- ② 利用対象者（本人）と事業所の利用調整
- ③ 事業利用開始後の事業所支援
- ④ 事業所の就労支援プログラムの作成支援
- ⑤ 利用対象者（本人）と事業所及び自立相談支援機関との連絡調整
- ⑥ その他就労訓練事業に関わる事業所支援