

尼崎市における 生活困窮者自立支援制度 の実施状況について

しごと・暮らしサポートセンター尼崎

健康福祉局 福祉事務所 生活困窮者自立支援担当

平成28年4月

1 「生活困窮者」とは??

○ 生活困窮者自立支援法第2条

「現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者」

メモ 「経済的な困窮状態」だけじゃない??

『生活困窮者』を理解するための基本的な考え方

- 生活困窮者は、複合的な課題を抱えていることが多く、「制度の挟間」に陥らないよう、できる限り対象を広く捉え、排除のない対応を行うことが必要とされています。
- 生活困窮者の中には、社会とのつながりが薄れ、自らサービスにアクセスできない者も多いことから、対象者の把握はアウトリーチも含め早期支援につながるよう配慮することが重要です。

➔ 「経済的困窮」だけではなく、「将来的な困窮の恐れ」や「社会的孤立状態」を含めて、『生活困窮者』と理解する。

▶ 具体的な定義は示されていない。

2 制度の目的について

○ 目的（第1条）

生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）

生活保護に至る前の段階の自立支援策の強化を図るため、生活困窮者に対し、自立相談支援事業の実施、住居確保給付金の支給その他の支援を行うために所要の措置を講ずることにより、生活困窮者の自立の促進を図ることを目的とする。

○ 法律の概要

1. 自立相談支援事業及び住居確保給付金の支給(必須事業)

- 「自立相談支援事業」（就労その他の自立に関する相談支援、事業利用のためのプラン作成等）
- 「住居確保給付金」（離職により住居を失った生活困窮者等に対し家賃相当額を有期で支給）

2. 就労準備支援事業、一時生活支援事業及び家計相談支援事業等の実施(任意事業)

次の事業を実施することができる。

- 「就労準備支援事業」（就労に必要な訓練を日常生活自立、社会生活自立段階から有期で実施）
- 「一時生活支援事業」（住居のない生活困窮者に対して一定期間宿泊場所や衣食の提供等を行う。）
- 「家計相談支援事業」（家計に関する相談、家計管理に関する指導、貸付のあっ旋等を行う。）
- 「学習支援事業」（生活困窮家庭の子どもへの学習支援） ○ その他自立の促進に必要な事業

3. 就労訓練事業（いわゆる「中間的就労」）の認定

事業者が生活困窮者に対し、就労の機会の提供を行うとともに、就労に必要な知識及び能力向上のために必要な訓練等を行う事業を実施する場合、その申請に基づき一定の基準に該当する事業であることを認定する。

3 尼崎市の自立相談支援窓口・・・ 『しごと・くらしサポートセンター尼崎』！

実施場所

尼崎市役所 中館 2階

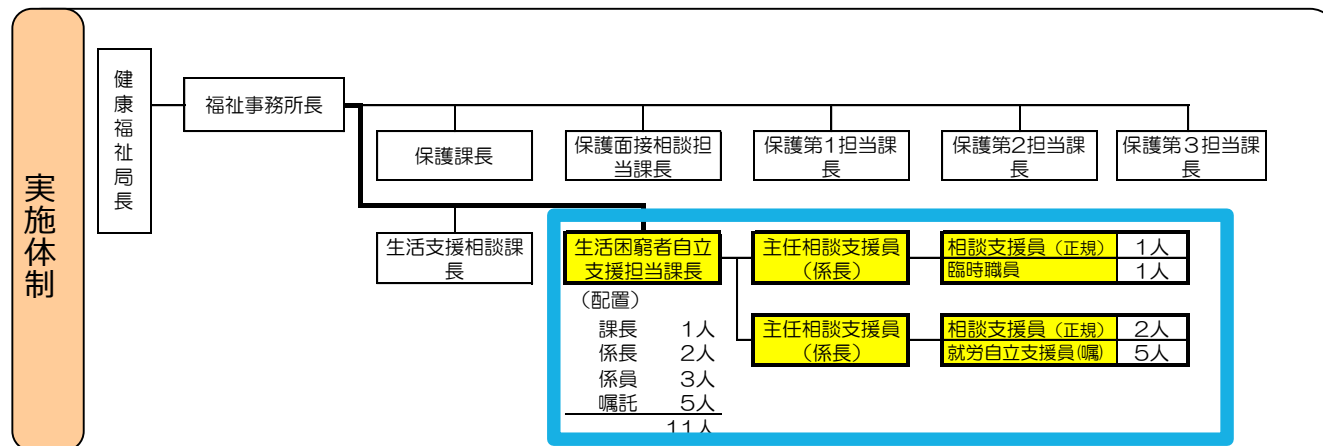
特徴

対象者を限定しない「気軽に相談できる窓口」として、福祉事務所内に、生活保護の窓口とは分離して設置。市直営で実施している。

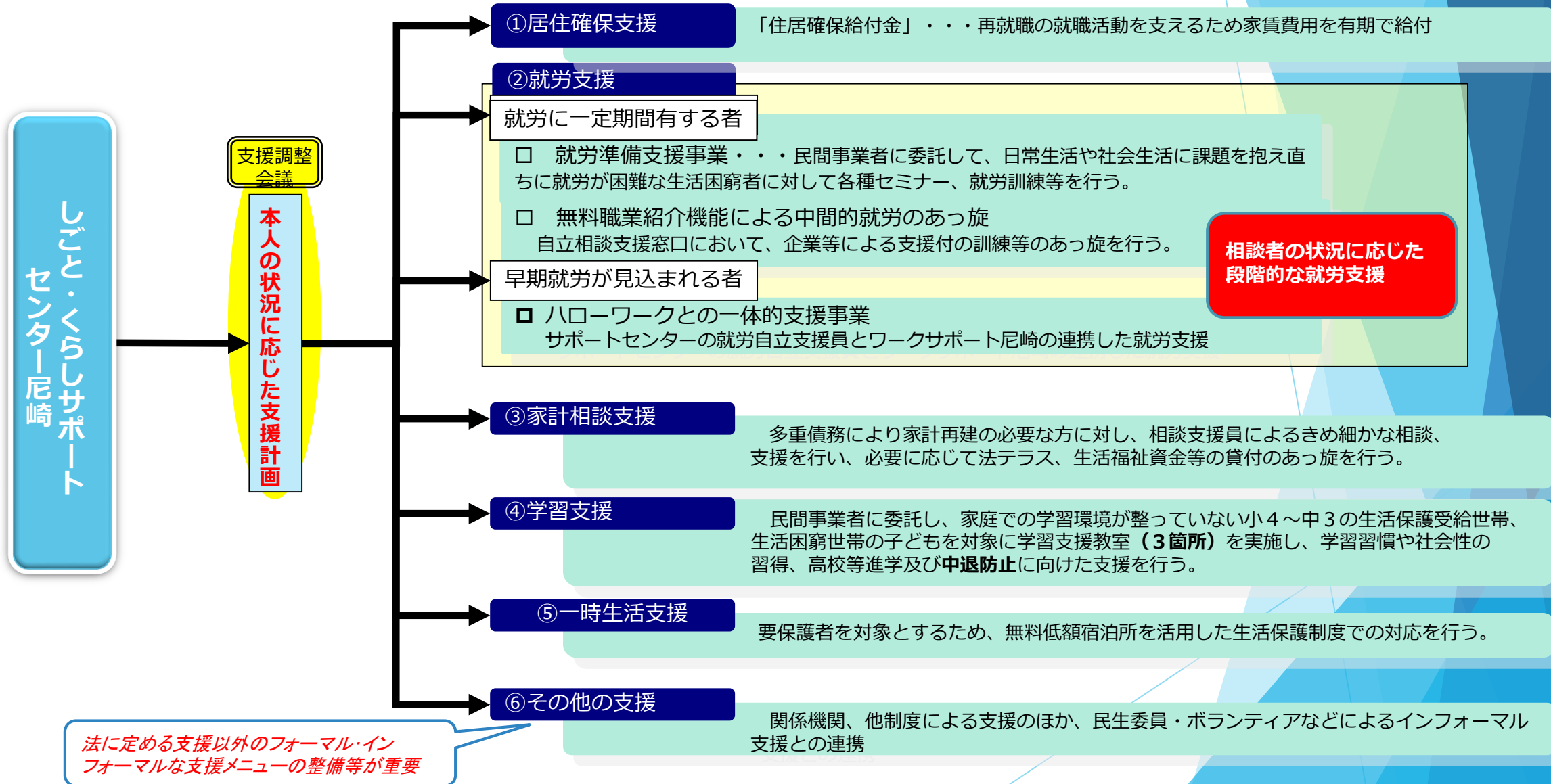
窓口の体制

担当課を設置し、国の想定している相談支援を行う3職種（主任相談支援員、相談支援員、就労自立支援員）による相談支援に加え、庁内外の関係団体で構成する会議体の運営及び無料職業紹介事業に基づく事業所訪問・求人の開拓等を行う。

生活困窮者自立支援制度において、生活困窮者の早期把握と自立支援のための中核となる事業として位置付けられている。



尼崎市における生活困窮者自立支援制度のフレーム



センターの支援とは・・・？

特徴

継続的な支援

- 初回の相談時に課題が解決しないことが殆どです。課題が解決し、自立した生活できるまで**継続して**相談を伺います。

支援情報の集約・提供

- 相談者の状況に合わせて、**必要な支援情報を提供**します。

訪問・同行支援

- 支援情報の提供だけでなく、相談者の希望等に応じて、家庭訪問や**関係機関の窓口まで同行**します。

関係機関と連携した支援

- **関係機関と連携**し、役割分担をしながら支援するほか、支援内容について関係機関とともに**確認**。

センターの支援利用者 242人
134人の支援継続中（3月末時点）

【継続的な支援】

初回来所後も面談や訪問、同行訪問といった継続相談件数を繰り返し行っている。（下記グラフ参照 ※2回目以降の相談件数を記載）

【支援情報の集約・提供】

会議などを通じて、庁内外の関係機関と支援情報を共有し、支援内容や窓口について案内を行っている。

【訪問・同行支援】

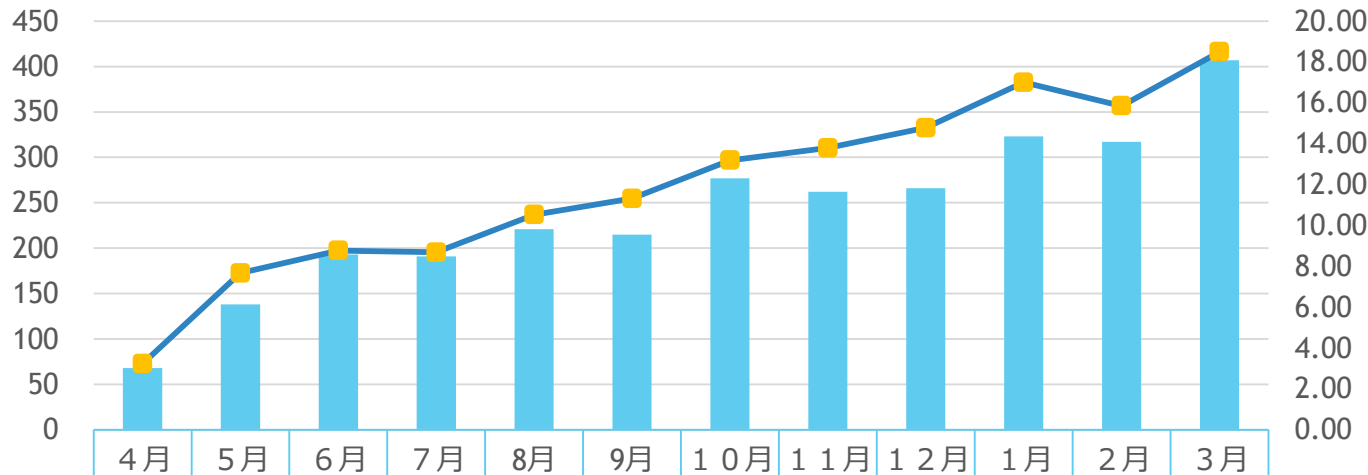
相談者の希望・状況に応じて、家庭訪問を行うほか、ハローワーク等の関係機関や、就職面接、事業所見学などへも同行している。（継続相談件数全体（2,878件）のうち、15%にあたる420件が訪問・同行支援となっている。）

【関係機関と連携した支援】

庁内外の関係機関が参加する会議（支援調整会議）を毎週開催し、支援内容について確認を行っている。

また、社会福祉協議会やハローワークなど関係の深い窓口とは随時電話等により支援の進捗状況について共有している。

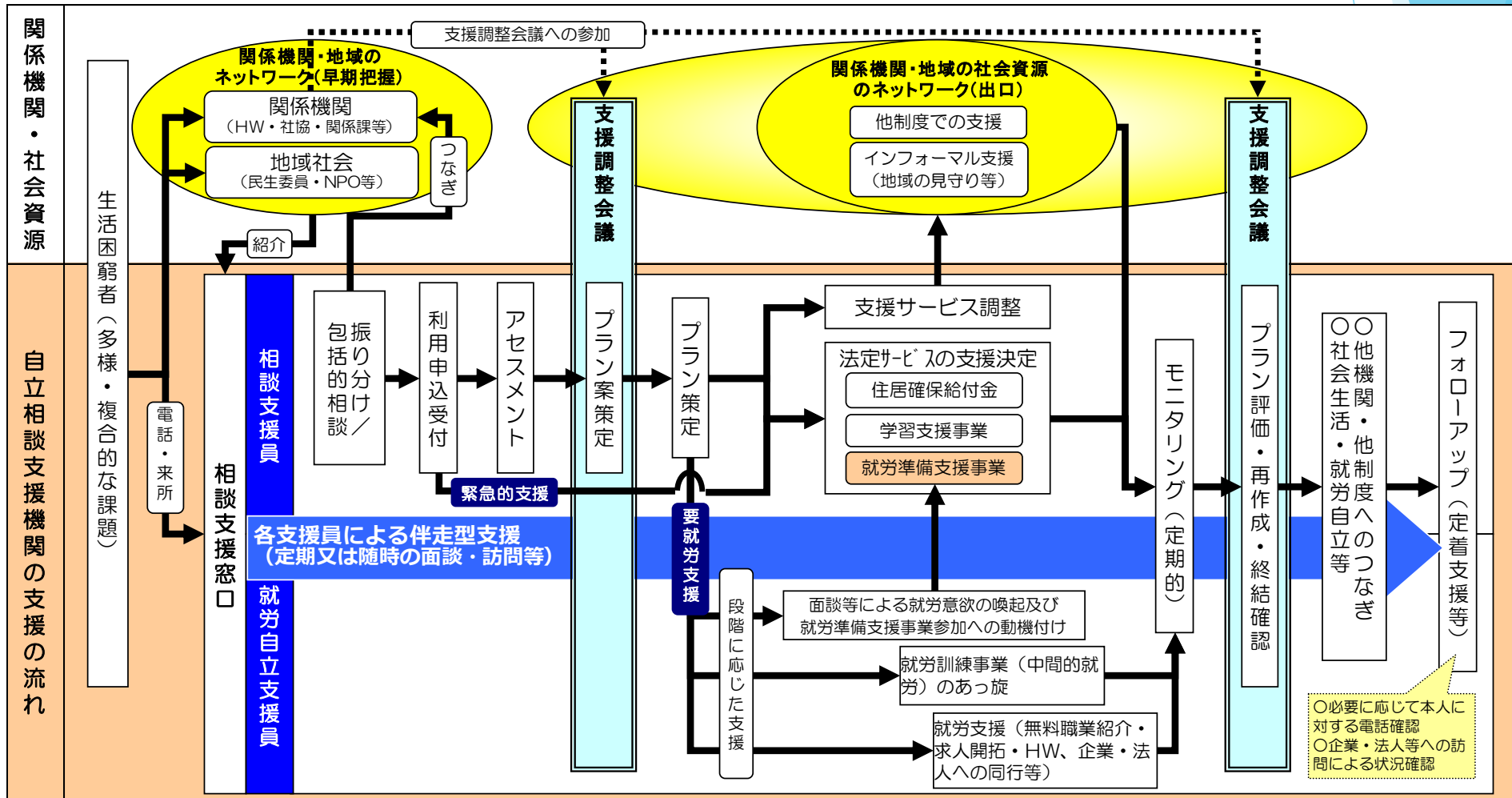
【平成27年度 継続相談件数の推移】



継続相談件数	68	138	193	191	221	215	277	262	266	323	317	407
平均継続相談件数（/日）	3.24	7.67	8.77	8.68	10.52	11.32	13.19	13.79	14.78	17.00	15.85	18.50

センターにおける支援の流れについて

自立相談支援窓口では、相談ケースの支援を一手に担うのではなく、生活困窮者に寄り添いながら、庁内外の関係機関の支援が支援計画（プラン）に基づき適切に提供されるよう総合調整を行いながら、課題の解決に向けて支援を行う。



センターの無料職業紹介事業

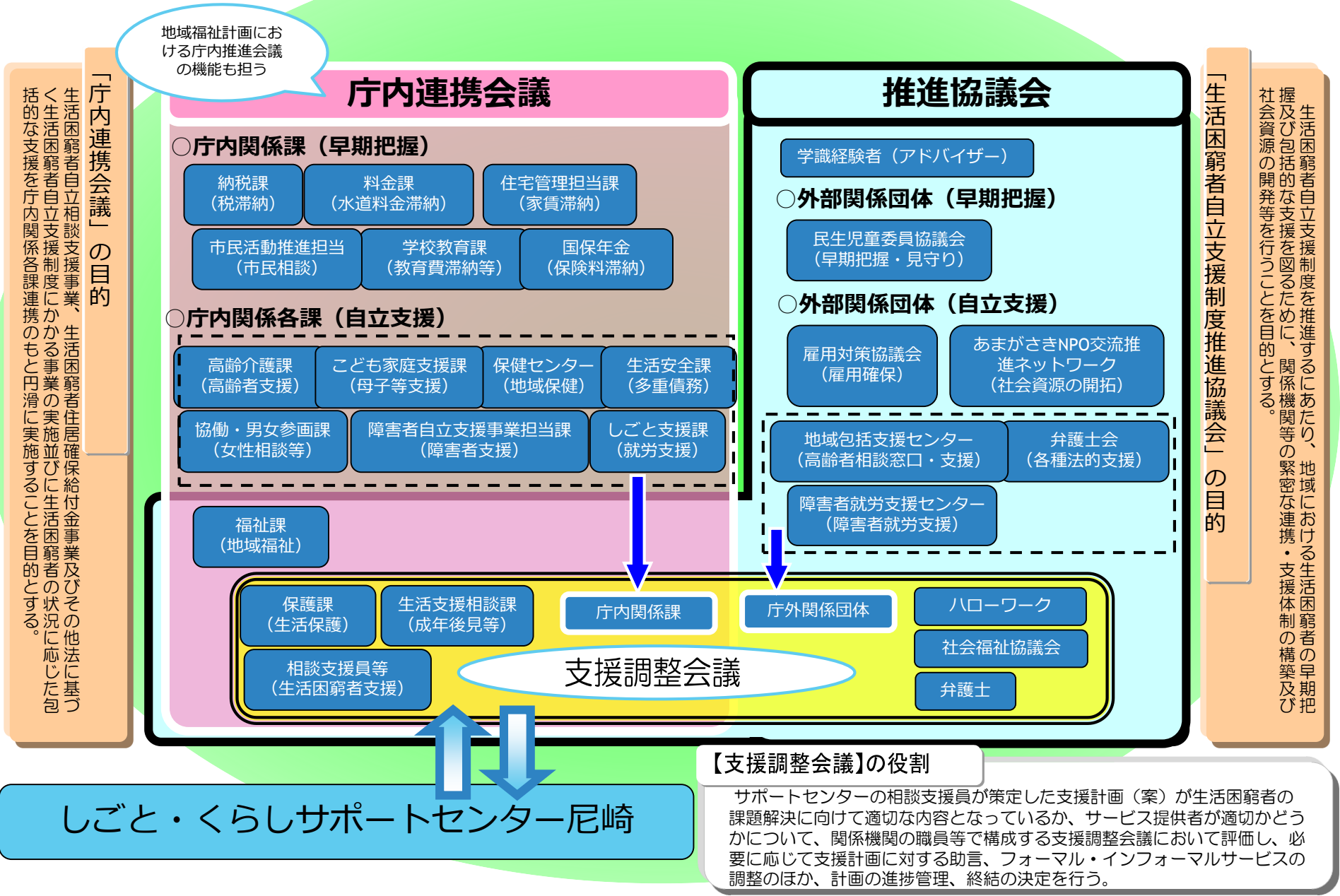
－ 就労困難者の就労支援の取組み －

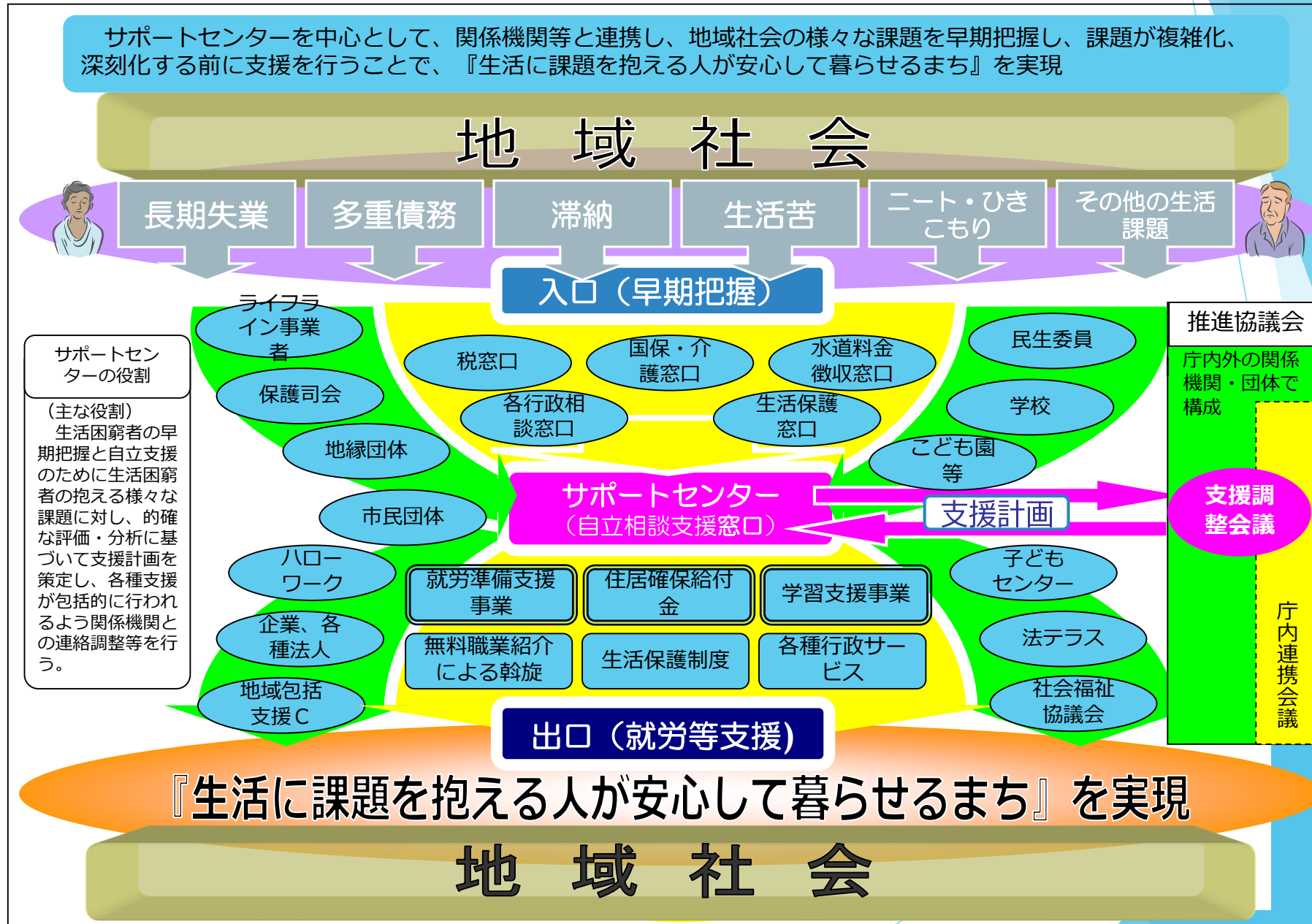
ハローワークの個別支援を通じて早期の就労に結びつくケースが多いものの、年齢が60歳を越えていたり、若年者、発達障害の疑いや精神疾患の回復期にある相談者、ブランクが長く働くことに自信をもてない方、またそれらが合わさった相談者は就労に結びつきにくい場合もある。

そのため、センターでは無料職業紹介機能により、次のような就労支援を実施している。

- 不安解消**
 - 求職者が不安に思っている内容（雇用条件・業務内容・職場環境）を事前に求人事業所に確認するほか、事業者によっては事前の見学を実施している。
- 条件調整**
 - また、求職者の状況（病気、育児等）に応じて、就職後も安心して働き続けられる環境を整えるために、雇用条件等を事業者と調整する。
- 求人開拓**
 - 求職者が希望する求人が見つからない場合は、求職者と話し合いながら希望条件を整理し、その条件に基づいて新たな求人の開拓を行う。（相談者の希望に沿った求人開拓）
- 同行支援**
 - 求職者が希望すれば、就職面接への同行支援を行うほか、不採用の場合でも、不採用理由などを求人事業者に確認して次の支援につなげる。
- 定着支援**
 - 職場定着に向けて、就労開始後の状況を本人及び必要に応じて事業者にも確認する。

生活困窮者自立支援制度推進体制(イメージ図)





4 センターの 相談・対応状況

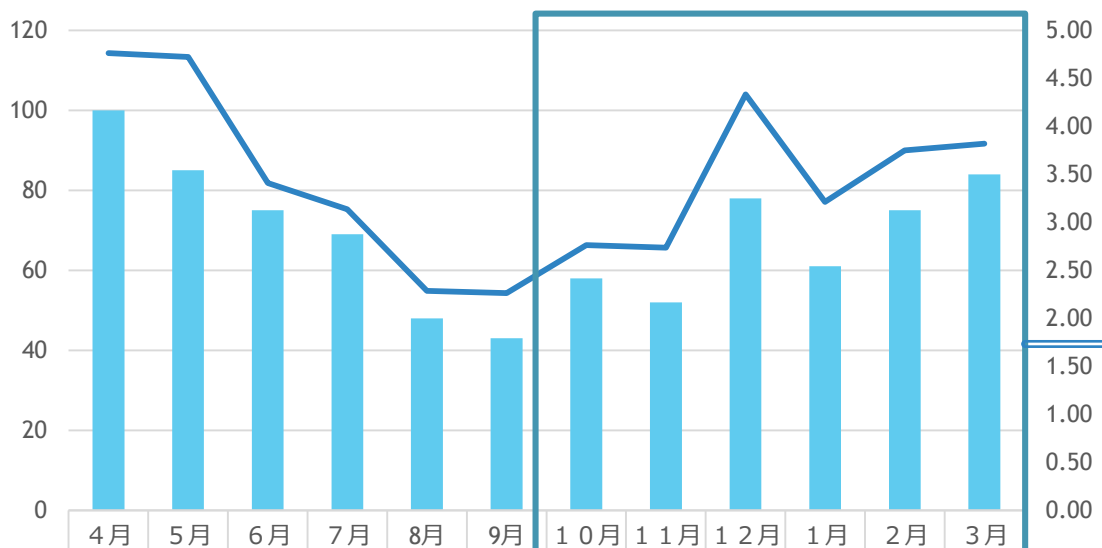
4-1 相談状況について (新規相談件数の推移)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
新規相談件数	100	85	75	69	48	43	58	52	78	61	75	84	828
平均新規相談件数(/日)	4.76	4.72	3.41	3.14	2.29	2.26	2.76	2.74	4.33	3.21	3.75	3.82	
(開庁日数)	21	18	22	22	21	19	21	19	18	19	20	22	

4月には、新聞、テレビ、市報などの様々な媒体で生活困窮者自立支援制度の周知がされたこともあり、多くの相談があった。

5月～9月、年度当初の周知の効果が薄れるにつれて、新たに来所される方が減少した。
 ➡ 市役所内や関係者・関係機関に対して、気軽に相談できる窓口があることについて研修を実施。

改めて、制度の周知に取り組んだ結果、10月以降増加傾向に転じている。



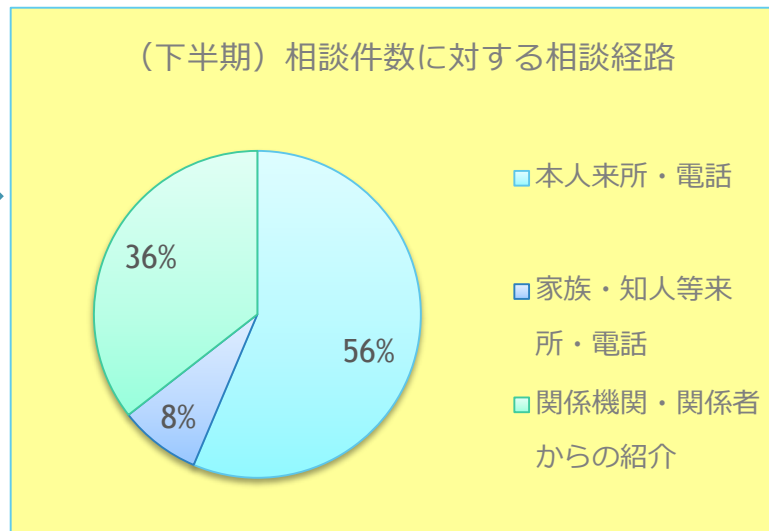
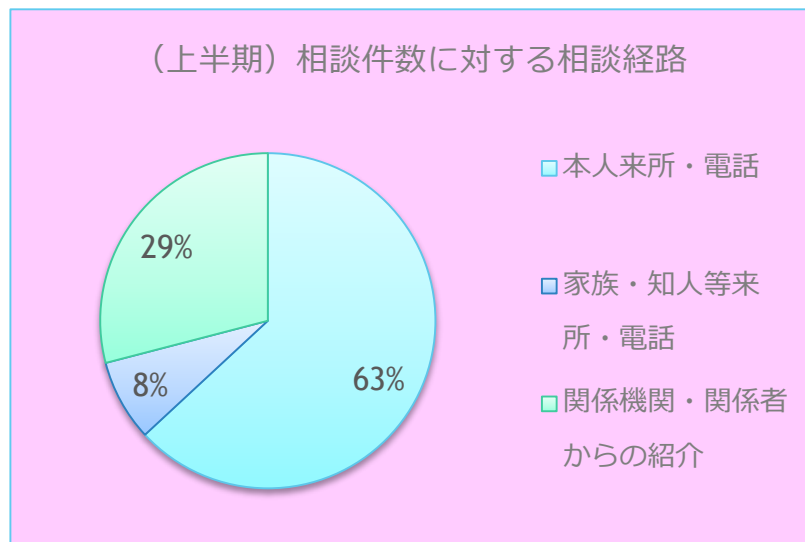
窓口や制度について周知を進めることにより、関係者から窓口を案内される者が増えるなど、支援につながる人が増加する。

新規相談件数	100	85	75	69	48	43	58	52	78	61	75	84
平均新規相談件数(/日)	4.76	4.72	3.41	3.14	2.29	2.26	2.76	2.74	4.33	3.21	3.75	3.82

4-2 相談経路について

相談経路	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	件数	構成比
本人来所・電話	73	58	45	39	27	23	35	30	45	31	43	46	495	59.8%
家族・知人等来所・電話	8	6	4	4	7	4	4	5	1	7	9	7	66	8.0%
関係機関・関係者からの紹介	19	21	26	26	14	16	19	17	32	23	23	31	267	32.2%
庁内関係機関	13	10	15	12	8	8	5	8	18	16	13	17	143	17.3%
庁外関係機関	6	11	11	14	6	8	14	9	14	7	10	14	124	15.0%
合計	100	85	75	69	48	43	58	52	78	61	75	84	828	

庁内関係機関	143	17.3%	a
保護課	61	42.7%	/a
市民相談	33	23.1%	/a
税務管理部	14	9.8%	/a
生活支援相談課	9	6.3%	/a
高齢介護	5	3.5%	/a
国保年金課	5	3.5%	/a
保健センター	5	3.5%	/a
しごと支援課	4	2.8%	/a
こども家庭支援課	2	1.4%	/a
福祉課	2	1.4%	/a
協働・男女参画課	1	0.7%	/a
障害福祉課	1	0.7%	/a
地域福祉担当	1	0.7%	/a
庁外関係機関	124	15.0%	b
社会福祉協議会	41	33.1%	/b
ハローワーク	29	23.4%	/b
議員	20	16.1%	/b
その他	5	4.0%	/b
介護事業所	5	4.0%	/b
他市	5	4.0%	/b
地域包括支援センター	5	4.0%	/b
医療機関	3	2.4%	/b
法テラス	3	2.4%	/b
障害者支援施設	2	1.6%	/b
民生委員	2	1.6%	/b
シンフォニー	1	0.8%	/b
裁判所	1	0.8%	/b
職業訓練校	1	0.8%	/b
弁護士	1	0.8%	/b



窓口開設当初から上半期にかけて、自ら相談に来所または電話される方が多かったが、下半期以降は、「どこかで『相談できる窓口がある』といった情報に触れて」来所される方が増加しており、半数程度にまで及んでいる。

4 - 3 相談者の性別、年齢について

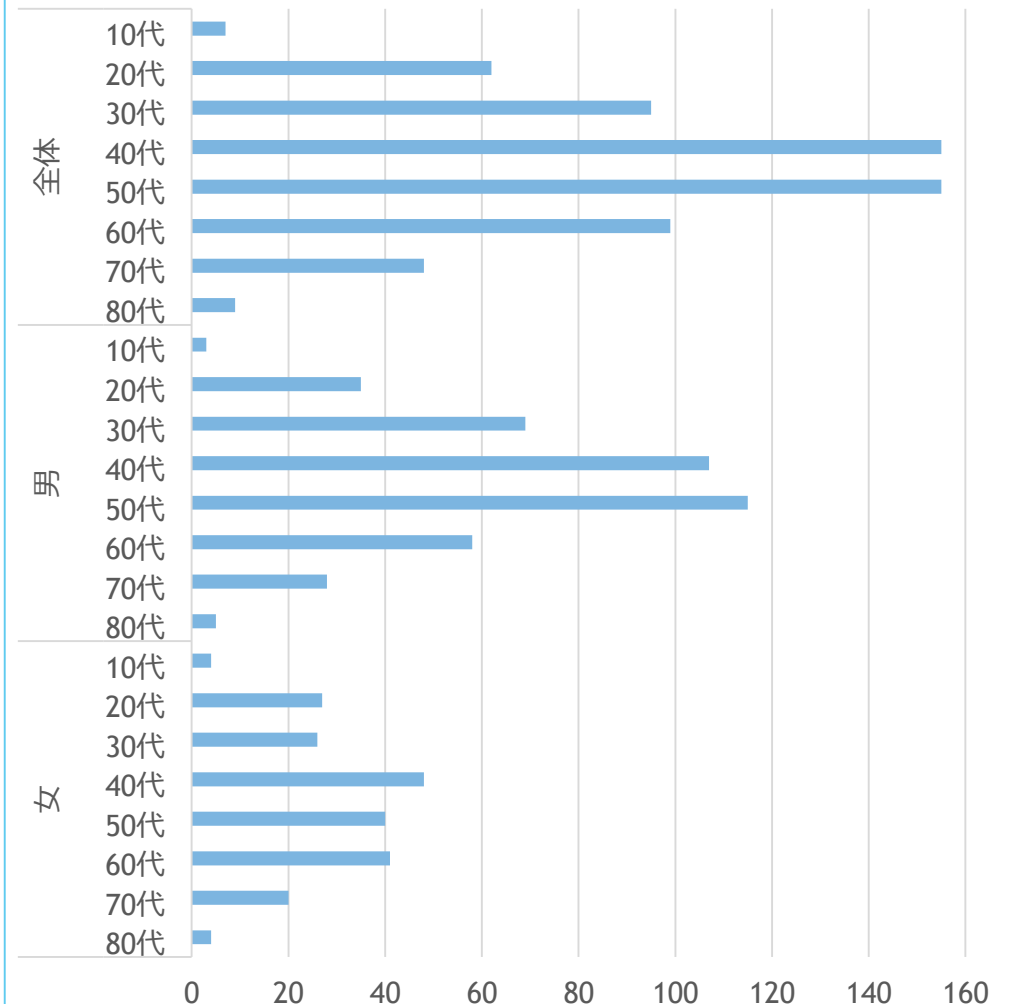
	男			女			不明	総計		
10代	3	0.5%	/a	4	0.6%	/a	0	7	1.1%	/a
20代	35	5.6%	/a	27	4.3%	/a	0	62	9.8%	/a
30代	69	11.0%	/a	26	4.1%	/a	0	95	15.1%	/a
40代	107	17.0%	/a	48	7.6%	/a	0	155	24.6%	/a
50代	115	18.3%	/a	40	6.3%	/a	0	155	24.6%	/a
60代	58	9.2%	/a	41	6.5%	/a	0	99	15.7%	/a
70代	28	4.4%	/a	20	3.2%	/a	0	48	7.6%	/a
80代	5	0.8%	/a	4	0.6%	/a	0	9	1.4%	/a
不明	86			99			13	198		
総計	506			309			13	828		
年齢不明を除く総数	420	66.7%	/a	210	33.3%	/a	0	630	100.0%	a

40代・50代の男性からの相談が最も多い。

10代・20代を合わせると10%の相談者があり、「低学歴、引きこもりで就職が難しい」や「コミュニケーション・人間関係の構築が難しい」などで相談に来られることが多い。

また、60代以上の方も「年金だけでは生活できない」として相談に来られることが多い。

性別・年代別の相談者グラフ



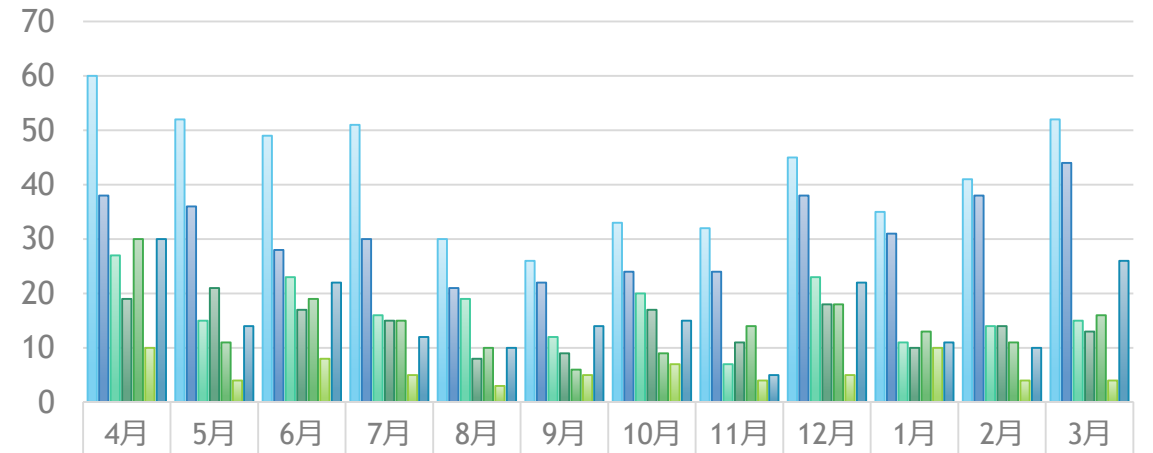
4-4 相談内容（のべ）について

相談内容	総計	割合
収入・生活費のこと	506	61.1% /a
仕事探し、就職について	374	45.2% /a
家賃やローンの支払いのこと	202	24.4% /a
住まいについて	172	20.8% /a
病気や健康、障害のこと	172	20.8% /a
税金や公共料金等の支払いについて	69	8.3% /a
家族との関係について	43	5.2% /a
債務について	42	5.1% /a
ひきこもり・不登校	33	4.0% /a
仕事上の不安やトラブル	26	3.1% /a
食べるものがない	22	2.7% /a
DV・虐待	10	1.2% /a
子育てのこと	8	1.0% /a
介護のこと	4	0.5% /a
地域との関係について	3	0.4% /a
(相談内容の合計)	(1,686)	
相談者数	828	100.0% a

4月・5月頃は、住居確保給付金や貸付制度などの既存の経済的支援について改めて周知がなされたこともあり、「金銭給付」や「貸付」を求めて来所する方が多かった。

相談の全体数の増加に「収入・生活費に関する相談」が比例している。仕事探しの相談に来所した方の多くが「収入・生活費に関する相談」を抱えており、失業期間が長期化している方も多い。

相談内容の月別



一人あたり概ね2つ程度の課題があり相談に至ってる。

課題が少ない時点で、また「収入・生活費のこと」で困る前に、相談、支援に繋がっていくことが重要。

課題が多い方の場合、「面談の時間」や「支援の期間」が長期に及ぶことになる。

4-5 初回相談時の対応結果について

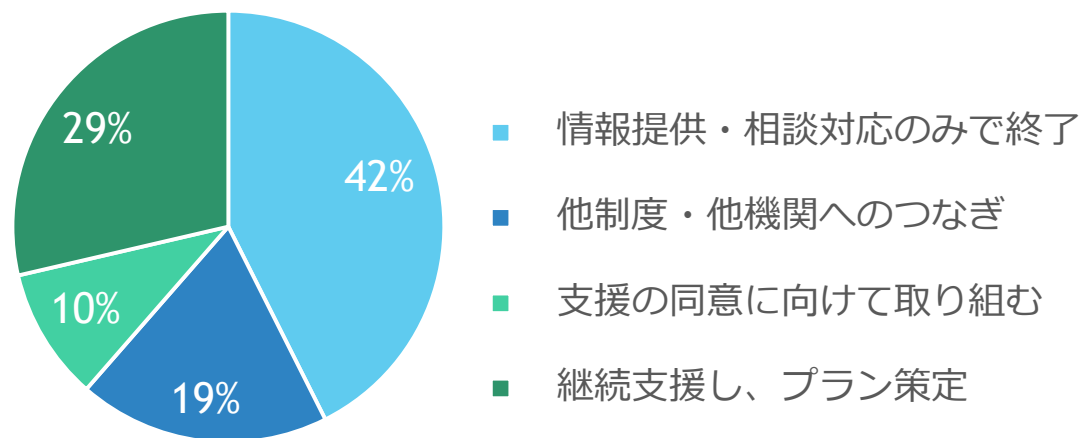
初回対応・状況結果	合計	
情報提供・相談対応のみで終了	287	42.6% /a
他制度・他機関へのつなぎ	127	18.8% /a
(つなぎ先の制度・専門機関)		
庁内	123	
保護課	113	
地域保健担当	3	
こども家庭支援課	2	
生活支援相談課	2	
介護保険課	1	
住宅・住まいづくり支援課	1	
障害福祉課	1	
庁外	4	
社会福祉協議会	2	
ハローワーク	1	
就労・生活支援センター みのり	1	
支援の同意に向けて取り組む	67	9.9% /a
継続支援し、プラン策定	193	28.6% /a
合計 ※ 本人が特定できた相談のみ	674	a

初回の相談時点でセンターの支援の利用を申し込む方は全体の3割程度となっている。

一方で初回の相談時には、「支援は必要ない」と話すなど、支援に繋がらないことも多く、(支援の必要がない方も含め)42%が「相談対応のみで終了」となっている。

また、相談員が「支援が必要な方」と判断しても、「センターを利用するか考える」など話し帰宅される方もおり、相談後も、相談員から状況確認のため、連絡するなど支援の同意に向けて取り組んでいるケースも多い。(全体の10%程度)

経済的に困窮している状態で来所する方が多いため、初回の相談時点で生活保護の窓口へ案内するケースが全体の16%に及んでいる。



4-6 支援の内容について

センターの支援利用者 242人
134人の支援継続中（3月末時点）

支援の内容	件数													合計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
電話相談・連絡	28	47	62	76	95	76	112	97	116	140	124	165	1,138	
訪問・同行支援 ※ 求人開拓を除く	5	20	31	18	25	22	39	39	37	61	53	69	419	
面談	35	71	100	97	101	117	126	126	113	122	140	175	1,323	
所内会議	1	5	0	1	0	0	1	1	0	5	0	0	14	
支援調整会議(プラン策定)	17	9	15	10	13	13	20	12	14	14	16	8	161	
支援調整会議(評価実施)	0	10	9	12	15	15	22	29	23	26	27	31	219	
その他の会議	2	3	0	3	1	1	2	1	0	2	5	0	20	
他機関との電話照会・協議	2	8	14	13	19	4	22	11	5	12	22	17	149	
その他	5	11	6	7	5	7	5	5	8	15	13	11	98	
合計	95	184	237	237	274	255	349	321	316	397	400	476	3,541	

《支援件数は激増している》

支援利用者の増加に伴い、面談、訪問・同行支援、電話や会議など、いずれも月を追うごとに増加している。

【面談・連絡】

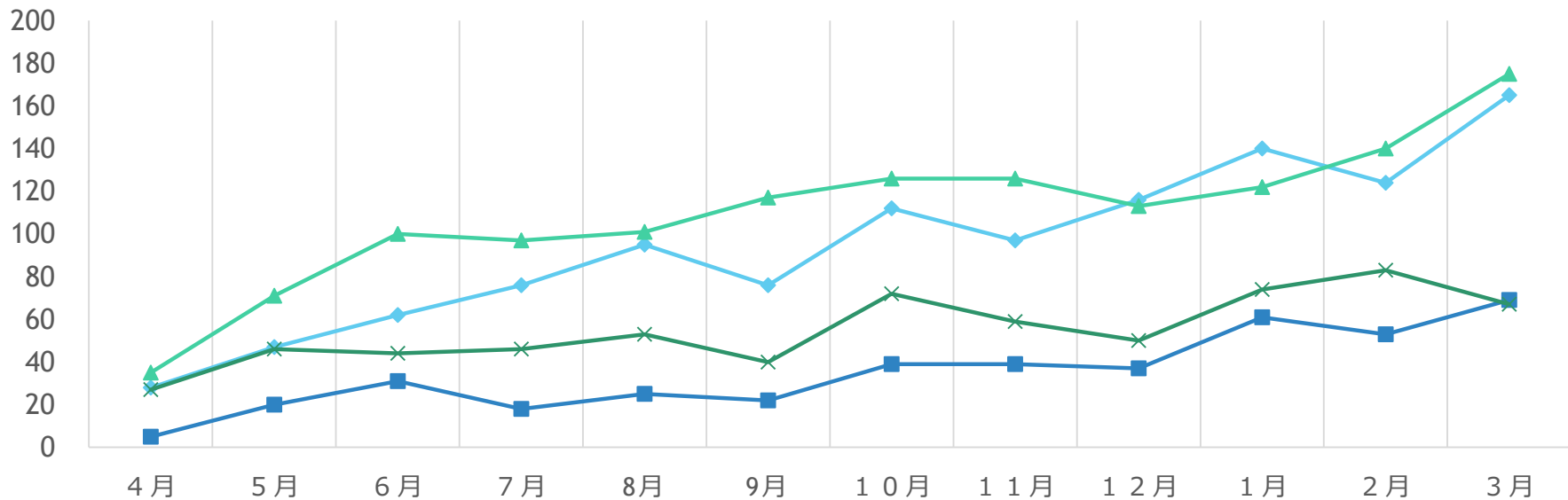
初回の相談時に「その場で課題が解決する」といった相談は殆どなく。継続的な関わりが必要な方が多い。

【訪問・同行支援】

来所が困難な方に対する家庭訪問のほか、関係機関との連携体制の構築に伴い、ハローワークや法テラスへの同行も実施。

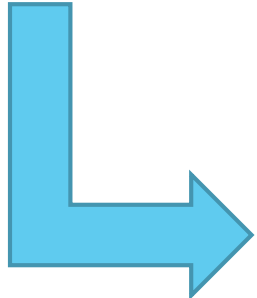
また、無料職業紹介事業の一環で、求人企業（職場）への訪問、面接同行といった支援も増加している。

◆電話相談・連絡 ■訪問・同行支援 ▲面談 ×その他



4-7 求人事業所の開拓状況

求人依頼事業所数	536
----------	-----



産業分類	事業所数
18サービス業(他に分類されないもの)	151
09卸売業、小売業	58
16医療、福祉	54
08運輸業、郵便業	48
05製造業	42
13宿泊業、飲食サービス業	13
14生活関連サービス業、娯楽業	12
17複合サービス事業	11
その他	26
総計	415

全ての事業所を訪問！

【求人提出の流れ】
「事業所登録」 ➡ 「求人申込み」

536事業所へ求人の依頼を実施し、およそ8割にあたる415事業所からの登録があった。
その事業所の求人の中から、相談者の希望や経験、能力などに応じて、個別に紹介している。

また、全登録事業所に対し、就労自立支援員が直接訪問し、事業所の雰囲気や業務内容などを個別に確認している。 ➡ 相談者へフィードバック

なお、主な求人の内容については、警備業や販売員、軽作業員、ビル管理スタッフ、タクシー・トラック運転手となっている。

登録事業所については、経済部局と情報共有しており、平成28年3月末時点で820件の事業所が尼崎市に登録している。

	しごと・くらしサポートセンター	しごと支援課
目的	相談者に対する就労支援	市内企業の人材確保の支援
開拓範囲	阪神間及び大阪市等	市内及び隣接自治体

4-8 就労の実績

センターが支援し、就労（増収を含む）に結び付いた件数
133件（3月末時点）

年齢	正規雇用		非正規雇用		小計		合計	割合
	男	女	男	女	男	女		
10-19	0	0	2	2	2	2	4	3.0% /a
20-29	1	1	1	2	2	3	5	3.8% /a
30-39	6	0	11	5	17	5	22	16.5% /a
40-49	11	4	11	13	22	17	39	29.3% /a
50-59	7	2	19	10	26	12	38	28.6% /a
60-69	4	0	13	4	17	4	21	15.8% /a
70-79	0	0	3	1	3	1	4	3.0% /a
小計	29	7	60	37	89	44	133	a
合計	36		97		66.9%	33.1%		
割合	27.1%		72.9%		/a			

- ・相談が最も多い40・50代の就職が、就職件数全体の57.9%と多くっており、相談者の性別・年齢と比較しても、ほぼ同様の割合となっている。
- ・正社員以外の就職が多いが、経験やスキルがあれば、概ね年齢に関係なく、正社員として就職できている。
- ・引きこもりなどによる長期失業者や、就労経験の乏しい若年層などは、短期の就労を通じて自信の向上・回復を図り、常用就職に向けたステップアップを行えるよう取り組んでいる。
- ・「学歴で応募できない」として相談される中卒者や、「就活がうまくいかなかった」として相談される大卒者など、学歴に関係なく就職の実績がある。

相談者の状況（再掲）

	男		女		不明	総計	
10代	3	0.5% /a	4	0.6% /a	0	7	1.1% /a
20代	35	5.6% /a	27	4.3% /a	0	62	9.8% /a
30代	69	11.0% /a	26	4.1% /a	0	95	15.1% /a
40代	107	17.0% /a	48	7.6% /a	0	155	24.6% /a
50代	115	18.3% /a	40	6.3% /a	0	155	24.6% /a
60代	58	9.2% /a	41	6.5% /a	0	99	15.7% /a
70代	28	4.4% /a	20	3.2% /a	0	48	7.6% /a
80代	5	0.8% /a	4	0.6% /a	0	9	1.4% /a
不明	86		99		13	198	
総計	506		309		13	828	
年齢不明を除く総数	420	66.7% /a	210	33.3% /a	0	630	100.0% a

4-9 支援の終了

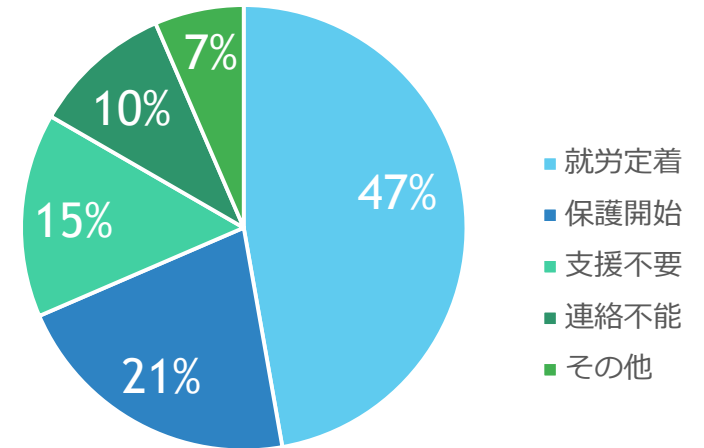
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
新規相談件数	100	85	75	69	48	43	58	52	78	61	75	84	828
平均新規相談件数(/日)	(4.76)	(4.72)	(3.41)	(3.14)	(2.29)	(2.26)	(2.76)	(2.74)	(4.33)	(3.21)	(3.75)	(3.82)	
支援開始人数	35	20	15	17	18	21	18	17	20	19	24	18	242
うち就労支援開始人数	34	19	14	16	18	20	17	16	17	18	21	17	227
月末時点の支援対象者数	34	51	59	69	81	93	100	99	114	124	130	134	
支援終了人数	1	3	7	7	6	9	11	18	5	9	18	14	108

支援終了の理由	人数	割合
就労定着	51	47.2%/a
保護開始	23	21.3%/a
支援不要	16	14.8%/a
連絡不能	11	10.2%/a
その他	7	6.5%/a
総計	108	a

平成27年度中に支援を終了した方108名のうち、およそ半数が、新たに就労または転職し、定着したことによるものとなっている。

支援対象者の中には、引きこもり経験による長期ブランクや仕事内容、人間関係などに不安を訴える方も多く、最低3か月間は、就職後も定着確認のため連絡などを行っている。

1年間に及ぶなど支援が長期化している方も多く、支援終了者は毎月生じているものの、支援対象者数は増加が続いている。



今後の課題

— より多くの市民が将来に向けて自立した生活ができるために —

【生活困窮者の早期把握】

▶ 庁内外の関係窓口からの紹介

市役所の関係課や関係機関と協力して生活困窮者の早期把握に取り組んでいるものの、行政の力だけでは地域の中で人知れず生活に困っている方を把握することは困難。

- ➔ 「関係機関・関係者」を通じて相談に至る市民の増加を図るとともに、関係機関とのネットワークの維持・構築のため引き続き窓口担当者への研修や制度説明に取り組んでいく。

▶ 関係機関・関係者から情報提供された市民に対する訪問などのアウトリーチ

相談体制の問題や個人情報取扱い上の懸念などにより、関係機関・関係者が窓口の情報提供された市民に対して、十分なアウトリーチができていない。

- ➔ ・ 相談支援員の増員など相談体制の充実が必要
- ・ 支援を必要とする市民と既につながっている関係機関・関係者の協力のもと、「支援の必要性」の理解につながる取組みが必要
(支援方法の共有化の推進)

【自立に向けた支援】

▶ 就労以外の「出口」の開拓・創出（社会参加の推進）

直ちに就労を希望する相談者が多いことから、引き続き、きめ細かな就労支援に取り組む。そうした「経済的困窮の防止」に向けた取組みのほか、社会的孤立からの脱却や予防のための社会資源の開拓・創出にも取り組む必要がある。

- ➔ 個々人の状況に応じた社会参加を進めていくための検討

▶ 支援内容の充実・任意事業の実施に向けた検討

就労後、最低3か月間は、電話等を通じて就労状況の確認とともに不安の解消に努めており、「就労定着による支援終了」といったケースも着実に増加している。

一方で、相談者の多くは「収入・生活費のこと」で相談に至っていることから、就労支援とともに、未実施の任意事業を通じた「家計不安の解消」や「住居確保の支援」についても検討する必要がある。

- ➔ ・ 「家計相談支援事業」及び「一時生活支援事業」の実施に向けた検討
- ・ 幅広い支援を提供できるよう、研修等を通じた支援員のスキルアップが必要