

令和2年度 施策評価表(令和元年度決算評価)

施策名: 生活支援
 施策番号: 09 - 01

1 基本情報

施策名	09 生活支援	展開方向	01 相談体制の充実や関係機関との連携強化に努め、生活困窮者の自立支援に取り組みます。
主担当局	健康福祉局		

2 目標指標

指標名	方向	目標値 (R4)		実績値							進捗率 (R1)	
				H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1		R2~R4
A 生活困窮者自立相談支援事業による就労・増収率	↑	70.0	%	—	—	49.3	56.0	80.1	68.2	87.0		100%
B 自立相談支援窓口にご相談した市民の割合	↑	0.02	%	—	—	0.015	0.015	0.015	0.019	0.019		95.0%
C 地域生活支援制度の利用が必要と思われる対象者のうち、実際に利用している人の割合	↑	100	%	83.3	87.1	87.9	96.9	96.9	93.8	90.0		90.0%
D DV相談・支援件数	↑	764	件	398	526	472	490	634	531	473		61.9%
E												

3 主要事業一覧

令和2年度 主要事業名	
1	
2	
3	
4	
5	
令和元年度(平成31年度) 主要事業名	
1	
2	
3	
4	
5	
平成30年度 主要事業名	
1	
2	
3	
4	
5	

4 市民意識調査(市民評価)



5 担当局評価

これまでの取組の成果と課題(目標に向けての進捗と指標への貢献度)(令和元年度実施内容を記載)	
行政が取り組んでいくこと	■幅広い支援に向けた連携
【生活困窮者に対する支援】	(目的)しごと・くらしサポートセンター尼崎において、生活困窮者からの幅広い相談に応じ、様々な課題に対応した支援計画を策定した上で、就労支援等を実施するほか、各種支援が包括的に行われるよう関係機関との連絡調整等を行うことで、生活困窮者の自立の促進を図る。 (成果)①新規相談、継続相談とも、多様な課題を整理しつつ関係機関と連携して寄り添い型の支援を展開している。 ・新規相談者数/人口10万人あたり月平均(国目安指標):平成30年度18.6人(0.019%)→令和元年度19.4人(0.019%) (目標指標B) ・継続相談年間延べ回数(実人数):平成30年度7,240回(501人)→令和元年度7,573回(659人) ・支援終了者数:平成30年度235人、令和元年度260人 ②出席者に守秘義務をかけることで、支援対象者の同意を待たずに、速やかに支援機関相互の情報共有と支援策の検討を行う「個別支援会議」を新たに設置し、6回開催した。会議開催により、単独の支援機関では知り得なかった情報が共有でき、多角的な支援策を検討することができた。 ③令和元年10月の子どもの育ち支援センター(いくしあ)開設後も南北保健福祉センターに児童CWを毎日2名ずつ配置することで、連携の取れる体制確保に努めている。子どもの絡む事例については、児童CWとの連携により、ケース検討会議の開催や同行訪問の実施などの支援ができた。 (課題)①新型コロナウイルス感染症拡大に伴う雇用・就業等への影響により、生活資金や家賃等の生活課題を抱える人からの相談の増加が著しいため、支援体制の強化が課題である。 ②新規相談のうち、関係機関からの紹介による相談が減少しており、関係機関への更なる事業周知が必要である。 ③支援期間が半年以上長期化している人は、自分の意見を伝えられない、時間を守れないなど、就職活動以前に社会生活を送る上での多くの課題を抱える事例が多く、就労の準備段階で支援に時間が掛かっている。また、中にはこうした支援につながりにくいひきこもり状態の人もいるため、日常生活や社会生活の自立に向けた支援や能力の向上を行う必要がある。
【DV被害者支援】	(目的)配偶者暴力相談支援センターの機能を強化し、DV被害者の相談から保護、自立まで総合的に支援する。 (成果)④被害者本人以外に、警察などからの相談ケースにも柔軟に相談支援を行った。相談件数は473件で、緊急一時保護件数は5件である。(目標指標D) ⑤令和2年1月に「DVと児童虐待研修」を開催し、関係職員のスキルアップを図った。(参加者47名) ⑥配偶者暴力相談支援センター相談員に対して困難事例への対応力強化や資質の向上、バーンアウト防止などのサポートをするため、令和元年10月に心理職のスーパーバイザーを選任した。相談ケースの心理的な動きにも着目した助言につながるなど支援の向上につながった。 ⑦DVと児童虐待は密接な関係があり、DV相談を受ける中で、どちらも見落とすことのないようにしっかり意識して対応することが重要であるため、いくしあから南北保健福祉センターに派遣されている児童CWと緊密な連携を図りながら相談対応を実施した。 (課題)⑥DV被害者支援は高度な専門性が求められることから、相談員の被害者支援における専門性や相談スキルの維持、向上が課題となっている。
【中国残留邦人等に対する支援】	(目的)中国残留邦人等に対して、経済支援や、日本語教育・通訳派遣等の生活支援を行い、その生活の自立と安定を図る。 (成果)⑧被支援者の入院等により、地域生活支援制度の利用は前年度より減少したものの、支援・相談員を中心に医療・介護機関等と緊密な連携を図り、介護サービス等の一般施策につなげることで、引き続き安定した生活を送っている。(目標指標C) (課題)⑧今後高齢化の更なる進展により、地域生活支援制度の利用が難しくなる被支援者の増加が見込まれる。
行政が取り組んでいくこと	■生活困窮者自立支援制度による就労等自立の支援
【しごと・くらしサポートセンター尼崎による就労支援】	(目的)相談者の状況に応じて、意欲喚起からマッチングまでの段階的な就労支援を行う。 (成果)⑨相談者で就労・増収につながった割合は87.0%(令和元年度)で、目標数値を達成している。(目標指標A) サポートセンターからの無料職業紹介によるマッチング件数は、平成30年度153件から令和元年度155件であり、おおむね昨年度の実績を維持できている。また、中間的就労については、求人開拓の際に働きかけるなどした結果、令和元年度は新たに1つの社会福祉法人を認定した。これまでに合計6か所(企業組合3、社会福祉法人2、株式会社1)の認定を行っており、延べ17人が利用している。 (課題)⑨就職活動が困難で支援が長期化している人への支援として、認定就労訓練事業や就労準備支援事業の充実とともに、課題があっても受け入れてくれる理解がある事業者の求人の充実も必要である。また、相談者の希望勤務条件と本人の能力等のギャップや企業側の就労条件と本人の希望が合わないといったミスマッチがある。

6 評価結果

令和2年度の取組	
【生活困窮者に対する支援】	①生活に困窮する人の支援体制を確保し、ニーズに応じた自立支援の取組を進める。また、尼崎市社会福祉協議会等と連携しながら、迅速かつ適切な支援に努める。 ①市民にとって身近な窓口である地域振興センター等に、生活困窮者支援の取組内容を周知することで、一層の連携強化を図り、生活困窮者からの相談機会の充実を図る。 ①支援が長期化している対象者の課題をより丁寧に見立て、社会参加に向けた適切な支援を行うとともに、共通する課題については、地域福祉推進協議会で支援方法の協議を行う。また、ひきこもりについては、ユース相談支援事業の支援方法を情報交換することなど、効果的な支援方法や社会資源を検討する。 ②個別支援会議のさらなる活用により、より一層関係機関との一体的支援を図るなど、滞留することのない円滑な支援体制の構築を目指す。 ③対象者に対する支援を時宜を逃さず行うため、いくしあと日々の細やかな情報共有に努め、必要な場合にはWeb会議の活用など、連携を図りながら相談支援を実施する。
【DV被害者支援】	⑤⑥⑦DV被害者と子ども双方に適切なアプローチが行えるよう、複数機関が関わる事例検討を心理士によるスーパービジョンを得ながら、いくしあと共同で開催するほか、支援における協議・検討を通じて、職員のスキル向上や専門性の向上などを図る。また、関係機関の相互理解と連携強化のため、国・県等への研修参加を促す。
【中国残留邦人等に対する支援】	⑧中国語対応可能な介護事業所の情報提供を行う等、高齢化した被支援者の実情に沿った支援施策につなげ、安定した生活を継続できるよう努める。
【しごと・くらしサポートセンター尼崎による就労支援】	⑨認定就労訓練事業を含め、相談者の特性に理解のある事業所を中心に、相談者のニーズに応じた多様な求人開拓を継続する。また、就労前後のミスマッチを減らすために、事業者側だけでなく、相談者側に自身の能力や特性を理解してもらった上で、それに応じた希望条件を引き出せるよう、寄り添いを意識した就労マッチングに取り組む。
主要事業の提案につながる項目	

・新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、生活に困窮する人の新規相談件数が増加する中、これまで以上に関係部局と連携し、迅速に必要な支援を届けることが重要である。

・また、それらの支援を実施するにあたっては、支援対象者の傾向や相談内容を分析・共有することで、今後の早期自立に向けた切れ目のない支援につなげていく。

・DV相談・支援については、引き続き関係機関等と緊密に連携し、個々のケースに寄り添った相談支援を実施する。あわせて、相談員の支援能力の向上に向けた取組も推進していく。

令和2年度 施策評価表(令和元年度決算評価)

施策名: 生活支援
 施策番号: 09 - 02

1 基本情報

施策名	09 生活支援	展開方向	02 生活保護の適正運営と自立支援の取組を進めます。
主担当局	健康福祉局		

2 目標指標

指標名	方向	目標値 (R4)		実績値							進捗率 (R1)	
				H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1		R2~R4
A 生活保護受給者就労支援事業による就労開始率 ※下段()は就労開始件数	↑	45.0%	%	33.3%	39.1%	43.6%	35.0%	32.0%	35.1%	42.6%		94.7%
B 生活保護受給者就労支援事業における就労支援対象者数	↑	700	人	531	478	562	628	575	569	516		73.7%
C 不正受給による費用徴収決定の適用率	↓	1.32	%	1.69	1.72	1.88	1.52	1.32	1.18	0.93		100%
D 生活保護受給世帯の子どもの高校進学率	↑	98.5	%	90.7	89.6	93.8	96.9	93.5	93.7	97.1		98.6%
E												

3 主要事業一覧

令和2年度 主要事業名	
1	
2	
3	
4	
5	
令和元年度(平成31年度) 主要事業名	
1	
2	
3	
4	
5	
平成30年度 主要事業名	
1	生活困窮者学習支援事業
2	
3	
4	
5	

4 市民意識調査(市民評価)



5 担当局評価

これまでの取組の成果と課題(目標に向けての進捗と指標への貢献度)(令和元年度実施内容を記載)	
行政が取り組んでいくこと	■生活保護の適正運営と自立支援
【適正運営】	(目的)生活保護受給者への適切な支援と自立助長に向けた助言・指導の機会を増やすため、ケースワーカーの訪問活動を充実させていく。併せて、不正受給の未然防止を図り、市民の信頼を損なう不正受給に対して組織的かつ厳正に対応していく。 (成果)＜参考＞生活保護世帯数=13,770世帯、生活保護受給者数=17,712人、保護率=3.92%(令和2年4月現在) ①訪問活動件数 平成29年度=45,777件(2.57回) 平成30年度=45,339件(2.80回) 令和元年度=47,117件(3.12回) ※件数は不在を含む家庭訪問数、()内は不在を除く一般世帯1世帯あたりの年間平均訪問回数 査察指導員とケースワーカーの業務実態を踏まえて、それぞれの職務の好ましい行動パターン(コンピテンシー)を基にマニュアルを作成・周知したこと及び訪問活動に対する進捗管理を強化したことにより、ケースワーカーの1世帯あたりの年間平均訪問回数は増加した。 ②新任をはじめ2年目等のケースワーカーを中心に必要な知識や技術の習得に向けた計画的な所内研修の実施及び国・県等が主催する研修への参加により、積極的な人材育成に取り組んだ。 ③未払い債権の徴収については、納付交渉の進んでいないケースをリスト化するなど進捗管理及び納付交渉の強化を図った。 ④不正受給による費用徴収決定件数 平成29年度=242件、平成30年度=212件 令和元年度=165件(目標指標C) 「①②」の取組により、訪問時に収入申告義務を周知する機会が増え、不正受給による費用徴収決定件数が大幅に減少したと考えられる。 (課題)①②③年間平均訪問回数は増加しているものの、生活保護受給者の状況に応じた支援の充実を図る上でいまだ十分とは言えず、また、未払い債権の徴収強化を図っていることもあり、その対応等によりケースワーカー業務は増加している。これらに対応するため、引き続きコンピテンシーを活用するなどして効果的な人材育成を行うことに加え、業務の効率化に向け、適正な職員配置や実施体制の検討と併せて生活保護システムの再構築を進めていくことが必要である。 ④不正受給の適用率は令和元年度0.93%と減少しているが、引き続き、不正受給の未然防止に向けて申告義務の周知を図る必要がある。
【自立支援】	(目的)「ワークサポートあまがさき南・北」などを活用した求職活動支援や、直ちに求職活動を行うには課題のある人を対象とした就労準備支援事業による支援を行うなど、対象者の段階に応じた一人ひとりに寄り添った丁寧な就労支援事業を実施し、就労や経済的自立に向けた支援を行う。 (成果)⑤稼働能力の活用が見込まれるすべての生活保護受給者について、改めて組織的なケース検討を実施し、評価と支援方針の見直しを行った結果、これまで就労支援事業を活用していないケース(主に自主的な求職活動実施者)を就労支援や就労準備支援につなげることができた。中でも就労準備支援事業は、登録者増へとつながった(生活保護受給者の登録者【H30→R1年度】78人→97人(うち求職活動への移行者34人→28人、移行者のうち何らかの就労に至った者20人→20人))。また、同事業では、自己・他者評価を導入し、登録者の状態の見える化を図った。 ⑥「しごと・くらしサポートセンター尼崎(南北福祉相談支援課)」の職業紹介機能の活用により、課題を抱える人も就労の機会を得ることができた。(就労開始件数【H30→R1年度】27件→34件) (課題)⑤稼働能力の活用が見込まれる生活保護受給者をもれなく就労支援や就労準備支援へつなげる必要があるため、組織的に定期的なケース検討を行い、求職活動に対する進捗管理を継続する必要がある。
【世代間連鎖の防止】	(目的)生活保護世帯や生活困窮世帯の小学4年生から中学3年生に対して、居場所を確保するとともに、学習への動機付けを含めた補助学習や体験学習などの学習支援を行い、高等学校等の進学につなげ、学歴や能力が原因で生活保護を受給するという「貧困の連鎖」を防止する。 (成果)＜参考＞生活保護世帯の中学生と市内中学生の高等学校等への進学率の比較 平成29年度=▲5.0ポイント、平成30年度=▲3.9ポイント、令和元年度=▲1.2ポイント(目標指標D) ⑦前年度中に参加意向調査を実施し、ケースワーカーの働き掛けによって生活保護世帯の中学3年生142人のうち29人を教室への参加につなげることができた。 ⑧教育委員会と参加する子どもの出席状況や教室の様子などの情報共有を図り、学校との調整役を担ってもらった結果、各小・中学校とよりスムーズな連携を進めることができた。 ⑨子どもの居場所の提供や学習支援などを行うNPO等との連携については、関係部局で構成する生活困窮者学習支援連絡会議を活用して合同研修や情報共有を図っている。 ⑩学習支援事業に参加した子どもの学力等の変化に対して、当該事業がどのように影響しているのかを、教室への出席状況やあまっすステップ・アップ調査等のデータを活用し、「学びと育ち研究所」と連携して検証することとした。 (課題)⑦低年齢期から学習を習慣付けることが重要であるが、現在は高等学校等への進学を目指す中学3年生の参加が多く、小学生の待機者を抱える状況にある。そのため、待機者解消に向けた方策に加えて、引き続き最適な実施場所を含めた事業規模の検討が必要である。

令和2年度の取組	
【適正運営】	①②③生活保護受給者の状況に応じた支援の充実を図るため、進学予定者のいる世帯や稼働能力活用に向けた支援を要する世帯などの訪問格付けの見直しにより、さらなる訪問回数の増加に取り組む。また、職員の資質向上に向けた人材育成の取組を継続するとともに、効率的な業務を行うため、コンサルタントを活用した生活保護システムの業務分析や費用対効果などの検証を実施の上システムの再構築に向けて取り組んでいく。 ④訪問活動の充実により不正受給の未然防止に向けた適切な収入申告等の周知を行っていく。
【自立支援】	⑤就労支援及び就労準備支援により多くつなげられるよう、組織的なケース検討を継続する。その上で、就労支援の対象者については、定期的な評価と進捗確認を中心とした管理の徹底を図り、自主的な求職活動実施者についても進捗管理表に基づいた進捗確認を徹底する。また、就労準備支援事業においては、新たに職業体験等相談員を南北保健福祉センターそれぞれに1名配置し、委託事業者との連携をさらに強化して一人ひとりに寄り添った支援を実施する。
【世代間連鎖の防止】	⑦⑩引き続き、参加意向調査の実施により早期のニーズ把握に努め、参加が必要な世帯への働き掛けを行うとともに、すべての中・高校生には将来を考えるきっかけづくりとして、新たに作成した進学に必要な情報を掲載した冊子「未来へススメ」を活用し、直接面談の上、丁寧に説明していく。また、将来的な事業規模や実施場所について検討することに加えて、学びと育ち研究所と連携し、参加する子どもたちの学力や非認知能力などの変容を検証していく。
主要事業の提案につながる項目	
【適正運営】	①生活保護システムの再構築にあたっては、情報政策課の推進するクラウド及び共通基盤の稼働時期に合わせて、令和5年度の本格稼働を目指し、コンサルタントの専門的な知見を活用して、本市に最適なパッケージシステム導入に向けた業務分析・検証等を行うとともに、新システム導入による費用対効果の検証や業務改善に伴う執行体制の見直しなどの検討を進める。

6 評価結果

・新型コロナウイルス感染拡大による長期休校にともない、要保護児童を対象に、南北保健福祉センターのケースワーカーといくしあの子どもの食が確保されているか等の生活状況の確認を行うことで、対象者との関係構築につなげることができた。

・今後もコロナ禍でのこの経験を活かし、対象者に寄り添いながら、関係性を深めていく手法について検討を進める。

・新型コロナウイルス感染拡大の影響による収入減や失業などにより、今後、生活保護の相談・申請件数が増加することが予想されることから、引き続き個々のケースに寄り添った相談・支援を実施し、早期自立につなげていく必要がある。