

社協が実施する自立相談支援機関の状況に関する緊急調査結果（速報）

令和2年11月4日 全国社会福祉協議会地域福祉部

I 調査の概要

1. 目的

コロナ禍において社会福祉協議会が実施する自立相談支援機関の状況を緊急に明らかにし、体制強化等国に対し必要な要望を行うための基礎資料とする。

2. 対象

自立相談支援事業を実施する都道府県社協・指定都市社協、市社協（455社協）

3. 期間

令和2年10月26～11月4日（調査票受付期間を9日まで延長することとしています）

4. 実施方法

オンライン調査システム LIMESURVEY を利用し実施。

5. 回答数

152社協（11月3日回収分まで 回収率33.4%）

II 調査結果の概要

- 新規相談受付件数について、本年4～9月の実績は昨年度1年分の実績の1.8倍（図表1）
- 昨年度の実績を今年度半期で超えている社協は7割超（図表2、3）
- 今年10月の職員数は4月に比して全体で9.5%の増で、増加したのは主に非正規（常勤・非常勤）職員（図表7）
- 相談員等の時間外労働が過重となっている社協は53.6%（図表8）
- 時間外労働や各手当など、必要な人件費の支払いにおける委託料が足りていない社協は50%（図表9）。
- 相談員等の健康状態について、「問題がある」、「過去に問題があった」は、それぞれ17.1%、15.1%（図表10）。
- 委託元自治体の支援により、相談員等の加配等自立相談支援体制を強化した社協は23.7%、住居確保給付金の申請処理のための事務職員の雇用等事務処理体制を強化した社協は25.7%（図表14）

(1) 自立相談支援機関の相談実績

①新規相談受付件数

○新規相談受付件数について、本年4～9月の実績と昨年度1年分の実績を比べると1.8倍

となっている（図表1）。

- 昨年度の実績を今年度半期で既に超えている社協は7割超であり、最も増えているところは昨年度比6.3倍となっている（図表2、3）。
- 令和2年4～9月の新規相談受付件数のうち外国籍の人の占める割合が1割以下の社協は全体の8割、2割以上の社協が2割となっている。なお、製造業に従事する外国籍の人が多い市では8割に上っている（図表4）。
- 令和2年4～9月の新規相談受付件数のうち総合支援資金を借りている人の割合はばらつきが大きい（図表5）。総合支援資金を借りている人の割合がおおよそ5割以上の社協は25%となっている。

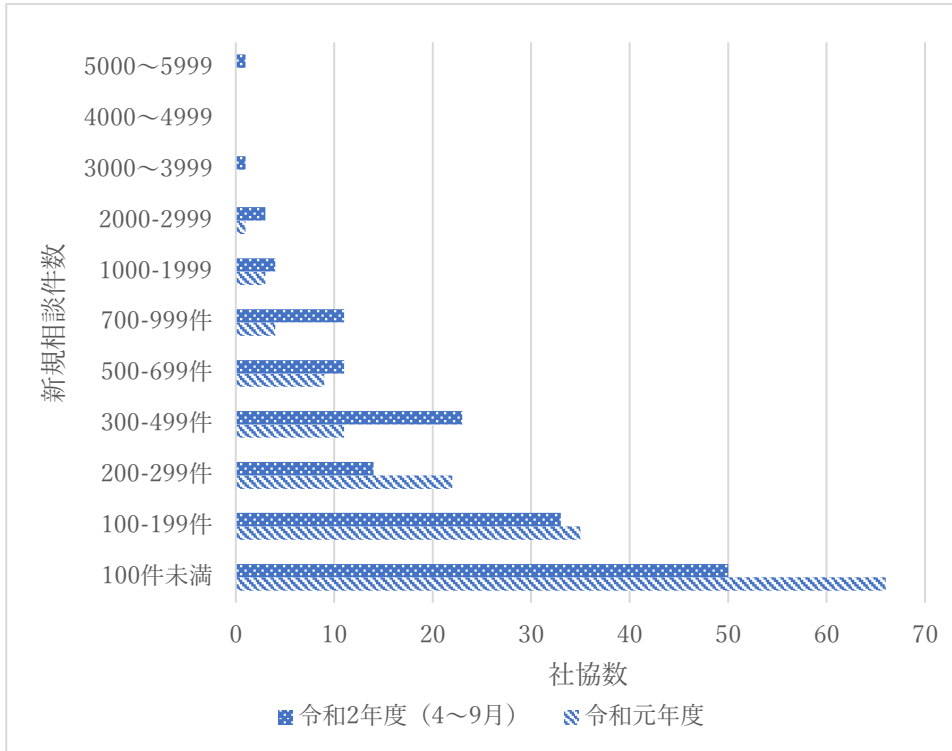
【図表1】新規相談受付件数（合計）

	件数
令和元年度	33,031
令和2年度（4～9月）	58,298

【図表2】令和2年度（4～9月）の新規相談件数が令和元年度の実績を超えている社協

社協数	割合
109	71.7%

【図表3】令和元年度と令和2年度（4～9月）の新規相談件数の比較



【図表 4】 令和 2 年 4～9 月の新規相談受付件数のうち外国籍の人の割合

	社協数	割合
1 割	69	45.4%
2 割	16	10.5%
3 割	6	3.9%
4 割	2	1.3%
5 割	2	1.3%
6 割以上	4	2.6%
NA	1	0.7%
合計	152	100%

【図表 5】 令和 2 年 4～9 月の新規相談受付件数のうち総合支援資金を借りている人の割合

	社協数	割合
1 割	37	24.3%
2 割	26	17.1%
3 割	23	15.1%
4 割	14	9.2%
5 割	8	5.3%
6 割	8	5.3%
7 割	10	6.6%
8 割	10	6.6%
9 割	2	1.3%
NA	1	0.7%
合計	152	100%

②プラン作成件数

- 本年 4～9 月のプラン作成件数は、昨年度 1 年分のそれをすでに超えている（図表 6）。
 ただ、新規契約件数が昨年度の 1.8 倍であることを考えれば、相談に追われてプランの作成が進んでいないことがうかがえる。

【図表 6】 新規相談受付件数（合計）

	件数
令和元年度	9,319
令和 2 年度（4～9 月）	9,508

（2）自立相談支援機関の職員数

- 今年 4 月 1 日の自立相談支援機関の職員数と 10 月 1 日の職員数を比較したのが図表 7 である。10 月の職員数は 4 月に比して全体で 9.5%の増にとどまっている。増加したのは主に非正規（常勤・非常勤）職員であり、正規職員の増はない。

○4月より10月の職員数が増加しているのは36社協（23.7%）である。

【図表7】 自立相談支援機関の職員数

	正規（専任）	正規（兼任）	非正規（常勤）	非正規（非常勤）	合計
令和2年4月1日	247	163	202	48	660
令和2年10月1日	244	162	238	79	723

（3） 自立相談支援窓口の現在の状況

- 相談員等の時間外労働が過重となっている社協は53.6%となっている（図表8）。
- 時間外労働や各手当など、必要な人件費の支払いにおける委託料は、足りている、足りていないともに50%となっている（図表9）。
- 相談員等の健康状態（複数回答）について、「問題がある」、「過去に問題があった」は、それぞれ17.1%、15.1%であり、「特に問題はない」は24.3%にとどまっている。多くの社協（57.2%）が、「今は問題はないが懸念がある」と強い不安を抱えながら相談対応している実態がうかがえる（図表10）。
- 外国籍の人への対応などのための翻訳機器等が必要な社協は7割を超えている（図表11）。
- 本年4～9月における、新型コロナウイルスへの感染の不安や業務過重などを理由として退職した相談員等がいる社協は、4.6%である（図表12）。

【図表8】 ①相談員等の時間外労働

	社協数	割合
過重となっていない	69	45.7%
過重となっている	81	53.6%
NA	1	0.7%
合計	151	100.0%

【図表9】 時間外労働や各手当など、必要な人件費の支払いにおける委託料の不足

	社協数	割合
足りていない	76	50.0%
足りている	76	50.0%
総計	152	100%

【図表10】 相談員等の健康状態（複数回答）

	社協数	割合
問題がある	26	17.1%
過去に問題があった	23	15.1%
今は問題はないが懸念がある	87	57.2%
特に問題はない	37	24.3%
合計	152	100%

【図表 11】 外国籍の人への対応などのための翻訳機器等の必要性

	社協数	割合
必要となっていない	44	28.9%
必要となっている	107	70.4%
NA	1	0.7%
合計	152	100%

【図表 12】 4～9 月における、新型コロナウイルスへの感染の不安や業務過重などを理由とする相談員等の退職者の有無

	社協数	割合
いない	144	94.7%
いる	7	4.6%
NA	1	0.7%
総計	152	100%

（４） 委託元自治体からの支援

- 委託元自治体からの相談窓口等の状況把握があった社協は 9 割に上る。ただその一方で、自治体からの状況把握さえなかった社協も 1 割存在する（図表 13）。
- 委託元自治体からの具体的な支援内容は、相談員等の加配等による自立相談支援体制の強化は 23.7%、住居確保給付金の申請処理のための事務職員の雇用等事務処理体制の強化は 25.7%となっている。

【図表 13】 委託元自治体からの相談窓口等の状況把握

	社協数	割合
あった	136	89.5%
なかった	15	9.9%
NA	1	0.7%
総計	152	100%

【図表 14】 委託元自治体からの具体的な支援内容

	社協数	割合
1) 相談員等を加配すること等による自立相談支援体制の強化	36	23.7%
2) 住居確保給付金の申請処理のための事務職員の雇用等、事務処理体制の強化	39	25.7%
3) 外国籍の人への支援を強化するための、多言語対応のための機器購入、通訳配置、各種案内・資料の外国語翻訳等の実施	38	25.0%
4) 電話でのやりとりを進めるため電話回線の増設、携帯電話の契約	21	13.8%