

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報告書

令和2年11月25日 全国社会福祉協議会地域福祉部

目次

| | | |
|---|--|----|
| 1 | 調査の概要 | 1 |
| 2 | 調査結果の概要 | 2 |
| | (1) 自立相談支援機関の相談実績 | 2 |
| | ①新規相談受付件数 | 2 |
| | ②プラン作成件数 | 4 |
| | (2) 自立相談支援機関の職員数 | 4 |
| | (3) 自立相談支援窓口の現在の状況 | 4 |
| | (4) 委託元自治体からの支援 | 6 |
| | (5) 自立相談支援の効率的実施のための業務の見直しや工夫 | 7 |
| | (6) 意見・要望等 | 8 |
| 3 | 国等に向けた提言・要望 | 9 |
| | (1) 相談者の急増に対応した相談支援員等の至急の増員 | 9 |
| | (2) 相談支援員の常勤配置を可能とする国庫負担上限額の抜本的見直し及び財源確保 | 10 |
| | (3) 自立相談支援機関と行政との一層の連携推進を指導されたい | 10 |
| | (4) 感染防止のための物品等購入および環境整備費用の確保を図られたい | 10 |
| | 資料 | 11 |
| | 【その他に委託元自治体から受けた支援】 | 11 |
| | 【自立相談支援の効率的実施のための業務の見直しや工夫】 | 15 |
| | 【その他の意見・要望等】 | 25 |
| | 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 調査票 | 37 |

1 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日～11月13日

(4) 実施方法

オンライン調査システムを利用し、送付・回収を実施。

(5) 回答数

290 社協（回収率 63.7%）

2 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 1.9 倍（図表 1）
- 昨年度の新規相談受付件数を今年度半期で超えている社協は 7 割（図表 2、3）
- 新規相談受付件数のうち外国籍の人の占める割合が 2 割以上の社協は全体の 22.4% で、多いところでは 8 割を占める（図表 4）
- 今年 10 月の職員数は 4 月に比して全体で 11.4% 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 56.6% で、人口 20 万人以上の市は 76.5% が過重と際立っている（図表 8、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が足りていない社協は 5 割弱（図表 9）。
- 相談員等の健康状態について、「現在、問題がある」、「過去に問題があった」は、それぞれ 16.6%、15.5%（図表 12）。
- 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 26.9%、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 26.2%（図表 16）

(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 1.9 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 割である（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 2 割以上の社協は全体の 22.4% 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よそ 5 割以上の社協は 25.9% となっている。

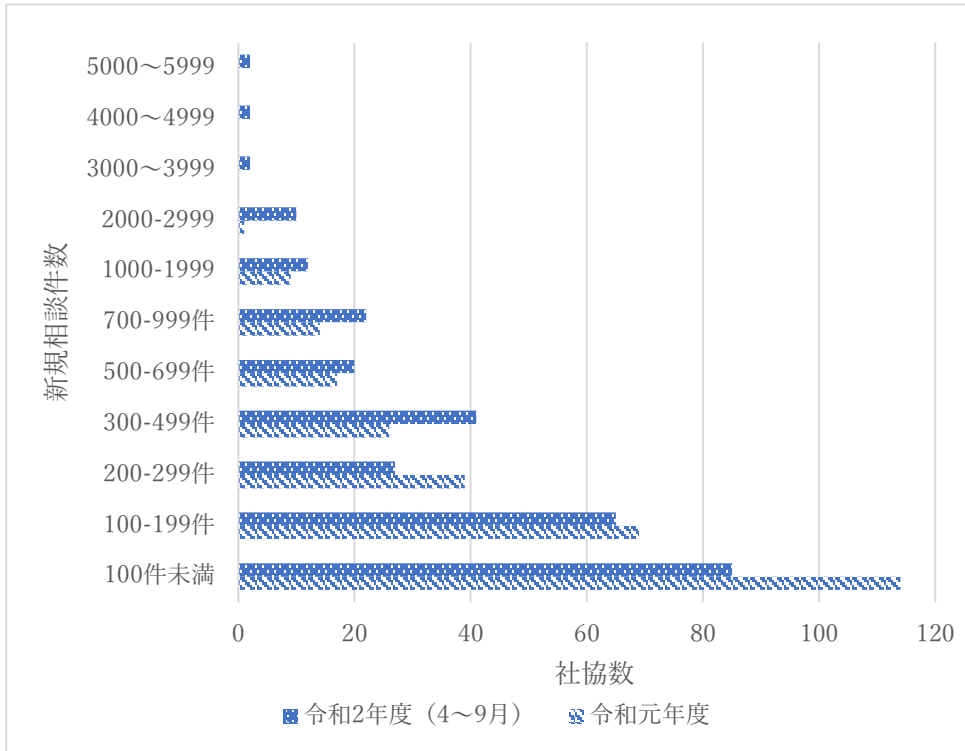
【図表 1】 新規相談受付件数（合計）

| | 件数 |
|----------------|---------|
| 令和元年度 | 71,036 |
| 令和 2 年度(4～9 月) | 135,112 |

【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 |
|-----|-------|
| 203 | 70.0% |

【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 | 120 | 41.4% |
| 2 割 | 31 | 10.7% |
| 3 割 | 14 | 4.8% |
| 4 割 | 5 | 1.7% |
| 5 割 | 6 | 2.1% |
| 6 割 | 6 | 2.1% |
| 7 割 | 1 | 0.3% |
| 8 割 | 2 | 0.7% |
| 合計 | 290 | 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 | 67 | 23.1% |
| 2 割 | 48 | 16.6% |
| 3 割 | 44 | 15.2% |
| 4 割 | 20 | 6.9% |
| 5 割 | 18 | 6.2% |
| 6 割 | 17 | 5.9% |
| 7 割 | 15 | 5.2% |
| 8 割 | 17 | 5.9% |
| 9 割 | 8 | 2.8% |
| 合計 | 290 | 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 0.8 倍である（図表 6）。新規契約件数が昨年度の 1.9 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】新規プラン作成件数（合計）

| | 件数 |
|----------------|--------|
| 令和元年度 | 19,503 |
| 令和 2 年度（4～9 月） | 15,396 |

（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 11.4%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、正規職員の増はわずかである。

○4 月より 10 月の職員数が増加しているのは 69 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 | 446 | 317 | 451 | 85 | 1,299 |
| 令和 2 年 10 月 1 日 | 451 | 326 | 517 | 154 | 1,448 |

（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全体で 56.6%となっている（図表 8）。

これを運営主体別にみると、人口 20 万人以上の市社協、都道府県社協のそれぞれ 76.5%、72.7%が時間外労働が過重となっている（図表 9）

○時間外労働や各手当など人件費の支払いに必要な委託料は、足りている社協が 51.7%、

足りていない社協が 48.3%と、足りている社協が若干多い（図表 10）。これを運営主体別にみると、人口 20 万人以上の市社協は 51.0%と答えているが、それ以外の市と比べてその差はわずかである。なお、都道府県社協で委託料が足りていないのは 36.4%である。

- 相談員等の健康状態（複数回答）について、「現在、問題がある」、「過去に問題があった」は、それぞれ 16.6%、15.5%であり、「特に問題はない」は 22.1%にとどまっている。多くの社協（59.0%）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にあたっている実態がうかがえる（図表 12）。
- 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 64.5%である（図表 13）。
- 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 4.8%である（図表 14）。

【図表 8】 相談員等の時間外労働

| | 社協数 | 割合 |
|-----------|-----|-------|
| 過重となっていない | 124 | 42.8% |
| 過重となっている | 164 | 56.6% |
| NA | 2 | 0.7% |
| 合計 | 290 | 100% |

【図表 9】 相談員等の時間外労働×運営主体別

| | 過重となっていない | 過重となっている | 総計 |
|------------|-----------|----------|------|
| 都道府県社協 | 3 | 8 | 11 |
| | 27.3% | 72.7% | 100% |
| 人口 20 万人以上 | 12 | 39 | 51 |
| | 23.5% | 76.5% | 100% |
| それ以外の市 | 109 | 117 | 226 |
| | 48.2% | 51.8% | 100% |
| 総計 | 124 | 164 | 290 |
| | 42.8% | 56.6% | 100% |

【図表 10】 人件費の支払いに必要な委託料の不足

| | 社協数 | 割合 |
|--------|-----|-------|
| 足りていない | 140 | 48.3% |
| 足りている | 150 | 51.7% |
| 総計 | 290 | 100% |

【図表 11】 人件費の支払いに必要な委託料の不足×運営主体別

| | 足りていない | 足りている | 総計 |
|------------|--------|-------|------|
| 都道府県社協 | 4 | 7 | 11 |
| | 36.4% | 63.6% | 100% |
| 人口 20 万人以上 | 26 | 25 | 51 |
| | 51.0% | 49.0% | 100% |
| それ以外の市 | 110 | 118 | 228 |
| | 48.2% | 51.8% | 100% |
| 合計 | 140 | 150 | 290 |
| | 48.3% | 51.7% | 100% |

【図表 12】 相談員等の健康状態（複数回答）

| | 社協数 | 割合 |
|---------------|-----|-------|
| 現在、問題がある | 48 | 16.6% |
| 過去に問題があった | 45 | 15.5% |
| 今は問題はないが懸念がある | 171 | 59.0% |
| 特に問題はない | 64 | 22.1% |
| 合計 | 290 | 100% |

【図表 13】 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 | 101 | 34.8% |
| 必要となっている | 187 | 64.5% |
| NA | 2 | 0.7% |
| 合計 | 290 | 100% |

【図表 14】 4～9 月における新型コロナウイルスを理由とする退職者の有無

| | 社協数 | 割合 |
|-----|-----|-------|
| いない | 275 | 94.8% |
| いる | 14 | 4.8% |
| NA | 1 | 0.3% |
| 合計 | 290 | 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 90.3%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 割弱存在する（図表 15）。
- 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 26.9%、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 26.2%となっている（図表 16、17）。

【図表 15】 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 | 262 | 90.3% |
| なかった | 27 | 9.3% |
| NA | 1 | 0.3% |
| 合計 | 290 | 100% |

【図表 16】 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 | 78 | 26.9% |
| 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 | 76 | 26.2% |
| 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 | 81 | 27.9% |
| 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 | 40 | 13.8% |

【図表 17】 その他に委託元自治体から受けた支援

- ・自治体職員の派遣、自治体職員による住居確保給付金等に係る相談業務の分担
- ・アクリル板、パーテーション、空気清浄機、消毒、非接触体温計、マスク等の感染防止の支援、相談室の増設等の環境整備
- ・事務手続き、書類の簡素化
- ・備蓄用食料の提供

(5) 自立相談支援の効率的実施のための業務の見直しや工夫

- 自立相談支援の効率的実施のための業務の見直しや工夫を聞いた自由回答からは、「業務の見直しや工夫を考えるなら、目の前の事務処理を進める方がいい」とする社協がある。
- その一方で、委託元自治体から必ずしも十分な支援が受けられない中で、自社協の他部署の職員の応援を得て自立相談支援業務に取り組む姿が明らかになっている。そうした社協では、他部署の職員でも事務処理を円滑にするためのチェックリストの作成や、別部門の職員でも相談対応を可能とするためのマニュアルの整備等の工夫が図られている。
- 要件緩和により大幅に増大した住居確保給付金の相談に応じるため、個別支援計画の作成を省略する取り組みとともに、福祉事務所等行政担当者と自立相談支援に携わる相談支援が一緒に窓口対応している社協も見受けられる。
- また総合支援資金の貸付相談と自立相談支援の窓口を同じ場所に構え、一体的に支援を行う社協も少なくない。

【図表 18】 自立相談支援の効率的実施のための業務の見直しや工夫

- ・自立相談支援の窓口と生活福祉資金の相談窓口を同じ場所に設置し、一体的に支援
- ・生活保護担当との定期的な連携会議の開催による、生活保護へのスムーズな移行、情報共有
- ・自立相談支援に係る相談者の個別支援計画の作成を行わない、行う場合も必要な相談者に

限定

- ※相談者が少ない地方では、逆に計画作成を必須とし、その後の支援につなげている
- ・支援調整会議の書面開催、必要な場合の随時開催
- ・住居確保給付金に係る相談者の個別支援計画の作成を行わない
- ・総合支援資金の借受人に対する生活や収入状況等の報告および相談を、対面ではなく電話・書面(郵送)・メール等により簡易に支援
- ・住居確保給付金の相談を効率的に行うための分かりやすい説明資料・記入例の作成、必要書類一覧の作成
- ・事務処理を円滑にするためのチェックリストの作成
- ・他部署の職員による相談対応が可能なためのマニュアルの整備
- ・システム入力不要相談者(貸付・住居確保給付金のみの相談、継続的支援とならないケース等)の記録方法の見直し
- ・制度説明資料、必要書類一覧、報告様式等外国籍の人に対応するための資料の外国語翻訳
- ・アクリル板、パーテーション、空気清浄機、消毒、非接触体温計、マスク等の感染防止の支援、相談室の増設等の環境整備
- ・感染拡大防止のための相談予約制の採用、時差勤務等勤務体制の見直し
- ・フードバンク等食糧支援機関との連携による支援

(6) 意見・要望等

- 委託元自治体の制度への理解を促す意見は少なくない。効果的支援の実施のために自立相談支援と生活福祉資金の貸付相談を同じ場所で、一体のものとして対応したことに対する行政からの指摘、新規相談件数の増に対応に見合うプランの作成件数を求める指摘等である。
- 人員体制の強化については、第2次補正予算に費用が盛り込まれたものの、経験や専門的知識を有する相談員配置のためには不十分で、非常勤職員を採用するのがせいぜいという意見がある。
- 相談者の急増にもかかわらず、委託元自治体が相談員の増員に伴う費用負担を躊躇するなど、体制の強化が図られない社協があり、そうした社協では、法人内の職員をやりくりして対応しているのが実情である。
- 総合支援資金の貸付、住居確保給付金等困窮者に対する経済的支援の延長期限が迫る中で、困窮者に対する支援メニューの検討を指摘する声もある。
- 高齢の離職者に対する就労支援の強化と並んで、住宅の賃貸契約の際ネックとなる保証人確保について、制度的対応も課題である。
- 複数の社協からは、急増する相談に日々対応している相談員のメンタルを心配する声がある。また、このような状況の中で、慰労金を求める声大きい。

【図表 19】 意見・要望等

- ・委託元自治体の制度への無理解
 - ・自立相談支援の窓口と生活福祉資金を同一窓口に対する行政からの指摘

- ・新規相談件数と比べてプラン作成件数が少なすぎるという指摘があり、結局、全てのケースにおいて個別支援計画の作成が必要になった
- ・経済的な困窮だけではない社会的孤立者への支援に対する無理解
- ・自立相談支援の効率的な実施等通知内容の非開示
- ※「令和2年度当初予算案において、相談員の加配や自立相談支援機関の強化にかかる経費やアウトリーチ支援員の国庫補助について、何も教えてくれなかった。今回のメールで初めて知った」等
- ・人員体制の強化のための補正が付いたが、自治体負担を恐れ加配することに消極的
- ※令和2年度第2次補正予算における自立相談支援機関等の強化事業の地方負担分 1/4 について「新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金」の活用が可能であることを認識していないものと思われる。
- ・コロナ禍により急増した相談者に対応するために、経験や専門的知識を有する相談員配置のための委託費(基準額)の増額
- ・年度途中で的人员増は困難。コロナ禍における生活困窮者の増に対応した次年度以降の体制の充実が必要
- ・自立相談支援機関により支援決定した者の県社協による貸付不承認などの矛盾
- ・総合支援借入延長後(6か月借入期間終了後)の生活費の確保等経済的支援メニューの不存在
- ・自立相談支援のシステムの操作性の改善
- ・生活困窮者支援の最前線で働く相談支援員等に対する慰労金の支給
- ・業務過多による体調不良やメンタルケアへの対応が必要
- ・高齢者雇用制度の充実や保証人制度の検討。
- ・SNS等を見て「簡単に借りられる」「返済不要」と考える者がいるため、制度の正しい周知をお願いしたい。
- ・支援計画を作成した上で支援した方がよいであろう方が、業務過重等でセーフティネットからこぼれ落ちているように感じることがあり、相談支援員の精神的負担につながっている
- ・緊急小口資金・総合支援資金・住居確保給付金等に係る制度説明資料、申請様式等の多言語対応
- ・通知・事務連絡の発出とともに、リモートによる説明の開催

3 国等に向けた提言・要望

(1) 相談者の急増に対応した相談支援員等の至急の増員

- 今年度の新規相談受付件数は、半年で昨年実績の1.9倍。
- 本年4月に比して10月に相談支援員等を増員した社協は24%、職員の増加率はわずか11%。
- 令和2年度第2次補正予算の自立相談支援機関の人員体制の強化予算が生かされていない。
- 都市部を中心とした時間外労働による業務過重・負担増に対応した相談支援員等の至急の増員を地方自治体に働きかけられたい。

(2) 相談支援員の常勤配置を可能とする国庫負担上限額の抜本的見直し及び財源確保

- 自立相談支援窓口では、コロナ禍で激増した生活困窮者相談への対応、さらに外国籍の人や自営業者、観光業、接客業に携わる人など、多様で深刻な相談対応を行っており、それが長期化している。
- このため経験や専門知識を有する常勤の相談支援員等の配置、確保が必要となっている。
- コロナ禍における体制強化に向けて、厚生労働省からは特例的に「国庫負担上限額を超える国庫負担が必要な場合には、個別に相談を受けた上で認める取扱」が示されている。
- コロナ禍において生活に困窮する人たちの相談に対応できるよう、コロナ禍以前に定めた国庫負担上限額の抜本的見直し及び財源確保が必要である。

(3) 自立相談支援機関と行政との一層の連携推進を指導されたい

- 住居確保給付金の申請や生活保護制度への移行等自立相談支援を効果的に実施するために、委託元自治体との連携が不可欠である。
- コロナ禍の長期化にあつて、生活保護等の行政窓口と生活困窮者自立相談支援の窓口を共同で設置するなど、行政と自立相談支援機関との一層の連携推進が図られるよう、国として指導されたい。

(4) 感染防止のための物品等購入および環境整備費用の確保を図られたい

- 感染防止のための物品等購入および密にならない相談スペースの確保、ICT化の推進等環境整備費用の確保を引き続き国に要望する。
- 重篤な相談対応によりメンタル不調に陥る相談支援員等の報告もあり、メンタルヘルス対策とともに、医療・介護従事者に支給された慰労金を支給されたい。

資料

【その他に委託元自治体から受けた支援】

| No. | その他に委託元自治体から受けた支援 |
|-----|--|
| 1 | 面談室のパーテーションや消毒、マスク等の設置 |
| 2 | パーテーションの設置や相談員の仕事を2か所に分けて設置する等の感染予防の環境整備 相談受付ブースの拡大 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> ・自治体の職員(2名)を自立相談支援機関に派遣(～5月中旬まで)。 ・5月中旬以降、住居確保給付金の申請書類チェックにかかる事務は自治体で対応。 |
| 4 | 生活保護担当ワーカーを時間限定で1名派遣いただき相談対応を行う提案を受けた。制度理解や相談者対応への課題等があり、1週間程で中止した。 |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> ・住居確保給付金の申請を郵送でも受け付けすることとなったが、郵送分の受付・申請者との連絡調整は行政担当者で行っている。 ・窓口での受付・案内業務を行政担当者が担ってくれた。 |
| 6 | 時間外勤務手当予算の微増 |
| 7 | 特になし。しかも、県から積極的に相談員の増加などの指導がないため、市としては、相談員の予算をつけてくれない。もっと、県から市へ生活困窮支援体制の整備について指導されることを求める。 |
| 8 | その都度アドバイスを受けている。 |
| 9 | 住居確保給付金の申請受付対応に関して、自治体から職員を派遣していただき、一定期間窓口対応してもらった。 |
| 10 | 特になし。必要であれば補正予算を組むとの連絡をいただき、安心して対応できた。 |
| 11 | 一時生活支援事業における予算増額 |
| 12 | 4月20日に制度が改正され申請相談が激増した。4月22日～5月31日までの間、市より毎日4名の応援があり電話受付を担ってもらった。 |
| 13 | 電話回線の増設にご協力頂いた。 |
| 14 | 区生活相談コールセンターの開設 |
| 15 | R2年5月から6月末までの約2か月間、住居確保給付金の問い合わせ先を委託元が担い、専用ダイヤルを開設、臨時事務員の雇用ではなく、委託元で3人の職員応援体制の支援を受けることが出来た。 |
| 16 | <ul style="list-style-type: none"> ・住居確保給付金の郵送受付を市の本庁で受けてくれている。 ・住居確保給付金の書類の不備や訂正箇所についての連絡など、対象者に連絡をとるなどの実務に携わってもらう場合もある。 ・延長申請などの書類の手配、郵送手続きなど。その他、住居確保給付金にかかる事務全般。 ・場合によっては制度説明の直接的な対象者への対応。 ・自立支援相談機関への事務作業の流れを日々日々見定め、分かりやすいように「お願い」として事務要領等について相互に仕事が進む環境を提案してくれている。 ・市の福祉局、区の保健福祉課を中心にハード面の適切な変更や事務要領の更なる簡素化など協議の場を与えてくれた。 |
| 17 | ・区役所職員による受付、電話対応の応援あり。 |

| | |
|----|--|
| | ・アクリルパネルの提供(市より)。 |
| 18 | 増員の打診はあったが事務所スペースの関係もあり特に実施しなかった。 |
| 19 | 市職員出向の申し出はあったが、相談対応をしたことがない人員や制度を理解していない方を配置されても困るため、申し出を断った。 社協内にて職員間の協力要請をして、アシスタントとして利用をし、相談対応を乗り切った。 |
| 20 | 体温計の設置 |
| 21 | 4月中旬から5月中旬まで、特例貸付の受付要員として、自治体職員 10 名を派遣していただいた。自治体職員の派遣終了に伴い、6月末まで6名、7月末まで5名、8月から現在まで4名の派遣職員を入れている。(派遣については貸付の受託金と合わせて財源としている。) 特例貸付及び住居確保給付金の受付のための会場を、4月中旬から7月までは 100 名定員の会場、8月からは 30 名程度定員の会場を貸していただいている。 |
| 22 | 感染予防対策として飛沫防止シートの提供があった。相談状況を随時確認しているため、窓口の混雑状況は把握していると思われる。 |
| 23 | 相談室の優先利用 |
| 24 | 相談支援員の心身状況も含めた振り返りや、フォローについての支援を自治体に求めているが、その点については自治体から回答をしてもらえない。 |
| 25 | 住居確保給付金の窓口委託をうけているもう1つの自立相談支援機関には応援職員派遣や体制強化を図っていた。一方、特例総合支援資金(延長)については、毎月 200 名～400 名いる対象者のうち、7割くらいが手続きされ、その9割以上は本会の自立相談支援機関に相談される。特例総合支援資金に関する対応については、時間、事務量とも増加しているため、委託元に協力、応援を求めたが、自身のところも行政内他課から協力をもらっている状態のため、委託先への応援はできないと回答を受け、委託元からの支援は得られなかった。(本会は、住居確保給付金の委託は無い) |
| 26 | 福祉事務所での相談受付対応。(ただし、コロナ流行以前から) |
| 27 | 自立相談に必要なと思われる連絡をメールで知らせていただいたり、住居確保給付金の予算は補正で増やしていただいた。 こちらからの要望については、ある程度検討していただけていると思う。 |
| 28 | 住居確保給付金の相談受付や事務処理は委託元自治体が行った。 |
| 29 | 支援調整会議への提出書類の簡略化 |
| 30 | 飛沫防止フィルムや消毒液等の感染予防対策 |
| 31 | 市担当によるシステム対応及び相談支援における対応等、随時必要な支援を受けている。 |
| 32 | ・事務職員の配置 ・感染対策の設置(手指消毒)(アクリル板設置)等 ・環境整備(ネット環境の整備)等 |
| 33 | 市で新たな相談窓口が設置され給付申請における連携が速やかに行えるように整備された。 |
| 34 | 特例貸付受付対応のため、臨時職員 2 名分の補正予算を投入。 |
| 35 | 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の一環で 6 月補正で増額・増員したが、その財源根拠が「令和2年度第2次補正予算における自立相談支援機関等の体制強化について」(厚生労働省事務連絡 令和2年6月1日)であるかは不明。これ以後の増強はなし。 |
| 36 | 住居確保給付金の相談員を自治体で雇用した。 |

| | |
|----|---|
| 37 | 食料支援事業を社協独自事業として新たに立ち上げた。食糧を提供する場所(市総合福祉センター一角)を委託元自治体から無料で提供を受けている。 |
| 38 | 自立相談支援事業の委託元主管課に、追加の予算措置(人件費・事務費)を社協から要望した。 |
| 39 | 新型コロナに関する自治体からの支援は特になかった。しかし、市で執り行う住居確保給付金の支払い事務に関しては、委託元で1名人員を増員し、対応していた。(住居に関しての事務住み分けは、相談・申請書配布・申請受付は社協、審査・支払いは市) |
| 40 | 住居確保給付金の申請等に対応するため、通常の事務室と別にもう一部屋を借り受ける費用の負担。 |
| 41 | 令和3年1月以降の体制強化に向け協議中 |
| 42 | 住居確保給付金について綿密にやり取りをすることができている。判断が難しい事例についてもともに検討をすることができている。 |
| 43 | 相談員体制が不足した際の補充に関する相談、欠員の配置。 年間スケジュールの見直しに関する対応。 |
| 44 | 支援はなし。 令和2年度当初予算案において、相談員の加配や自立相談支援機関の強化にかかる経費やアウトリーチ支援員の国庫補助について、何も教えてくれなかった。今回のメールで初めて知った。 |
| 45 | 住居確保給付金など事務的な目合わせの会を設けたり、都度協議しながら行っている。 |
| 46 | 他部署からの応援 |
| 47 | 委託元自治体と同じ場所で業務にあたっているため、常に相談できる体制がとれています。 |
| 48 | 食糧支援ケース増を見据えた補正予算 |
| 49 | 市役所の各課との連携や、通訳者を通しての相談対応。 フードバンク事業への協力。 |
| 50 | 住居確保給付金事務は、10月から受付、状況把握、延長等市が直接実施するように変更された |
| 51 | コロナ感染症対策として消毒液の提供 |
| 52 | もともと自立の委託先が当社協を含め複数あったため、住居確保給付金については社協以外の別法人が窓口となるよう調整してもらった。 |
| 53 | 新たな職員が採用されるまでの間、委託元自治体の職員が日替わりで1人配置された。 |
| 54 | コロナウイルスの影響による相談件数・業務増加に対する新たな支援はない。支援調整会議の開催回数を減らした程度。 通訳配置は元々自治体の事業として行っていた。 |
| 55 | 住居確保給付機申請事務の分担(委託元でも一時受付) |
| 56 | 住居確保給付金の申請に関して、初期対応を受けてくれた。 |
| 57 | 市職員5名、社協職員5名、家計改善支援員2名(別法人)で運営されているセンターである。住居確保給付金の事務職員は行政が雇用。社協にも相談員増員の予算を準備されたが、短期間のみの雇用可能な専門職を確保できず、現員で対応している状況である。 社協が相談支援業務の委託を受けているが、相談者が多く対応不可能な場合は市職員が相談に入ってください。 感染対策(スクリーンの設置等)は行政が手配された。 |
| 58 | 住居確保給付金の申請処理等における人員体制強化について情報提供いただいた。 |
| 59 | 特になし。状況把握については、こちらから行い、相談が厳しい状況は伝えるも特に何も支援は無し。 |

| | |
|----|---|
| | 逆に、プラン作成(特に新規)ができていないことについて、指摘され、数をあげることを求められている。 |
| 60 | 相談受付方法の簡略化や事務手続きの省略等の職員の負担軽減について、配慮してもらっている。 |
| 61 | 具体的な支援はないが、こちらの対応状況等の把握や助言をいただいている。 |
| 62 | 困難ケースについての助言・協力体制をすすめている。 |
| 63 | 人的支援、財政支援はなかったが、住居確保給付金の手続き等で相談をしながらスムーズに進めることができた。 |
| 64 | アルコールやフェイスシールド、アクリル板などの提供 |
| 65 | 総合支援資金特例貸付における3ヶ月を超える貸付けについては、個別支援計画の作成は行っていない。 住居確保給付金申請者のファイルは従来使用しているものとは異なる安価なものにし牽引性の向上を図っている。 |
| 66 | 書庫(書類整理キャビネット)の提供 |
| 67 | 下半期に相談員の加配を考えている。 |
| 68 | 相談員等の増員等の必要性について、地元自治体から打診はあったが、現状の職員で対応できると判断した。 |
| 69 | 通常、住居確保給付金決定には支援調整会議が必要であるが、通知に基づき会議なしでの決定ができるようになった。 |
| 70 | 相談が集中した時期に、相談対応のため職員派遣を受けた。 |
| 71 | 市が設置した、自立相談支援センターに、社協職員が常駐し対応している。 |
| 72 | 感染症拡大防止を目的とした相談室を含む事務所の改修工事の実施 |
| 73 | 追加の相談室など場所の提供。 翻訳機の導入。 臨時の相談対応。 |
| 74 | 住居確保給付金の4月末要件緩和から3週間程度、事務担当者が1名応援にきてくれた。 厚生労働省の施策に基づく増員を求めたが、財政部局に却下されたときいている。 |
| 75 | 情報提供等 |
| 76 | 自治体に配置されている通訳の支援を受けることができた。 |
| 77 | 消毒液・マスク |
| 78 | ・感染予防対策物品(飛沫防止対策のアクリル板、マスク、消毒液など)の配布 ・各種事務手続きの簡素化 |
| 79 | ・学習支援事業において消毒液や飛沫パネルの購入、空気清浄機などの設置などの支援を受けた。 ・当機関で支援している世帯へと、消毒液・石鹼・クオカードをセットとした物品を150セットいただいた。 |
| 80 | ・委託元から体制強化の予算がついた他、コロナ対応のための備品(アクリルパネル、空気清浄機、消毒液、マスク等)を委託元の予算で今年度中に購入することになった。 ・(4)②3)外国籍の方への支援強化について、委託元からの支援はなく、社協独自でボランティアサークルや語学が堪能な職員に翻訳や通訳をお願いしたい。 ・(4)②4)では委託元よりタブレットの購入の予算付けがあった。 |
| 81 | 初回相談時の保護係ワーカーの派遣の申し出があった。 |

| | |
|----|--|
| 82 | 備蓄用食品の提供 |
| 83 | 任意事業における講座や就労支援プログラム等において、スタッフとして協力をもらっている。月次報告などの作業について、システムを用いて可能な限り集計作業を協力してもらっている。 |
| 84 | 相談現場の状況について気にかけてくれており、現状報告・協議の場面を設け変更契約等の対応をしてきている。 |
| 85 | 住居確保給付金の郵送申請者の対応を委託元自治体が行うようにした。 |
| 86 | マスク、消毒液の配布のみ。 |
| 87 | 住居確保給付金申請の応援体制をとってくれた。 |
| 88 | 市役所職員の派遣 |
| 89 | 住居確保給付金の申請受付事務を委託元自治体が主となって行ってくれている。 |
| 90 | 外国人通訳の派遣。 |
| 91 | 積極的に相談に乗ってくれ、補正予算対応等もスムーズに進めてくれた。 |
| 92 | 県補助事業の案内があり、県生活困窮者に対する緊急・一時支援事業補助金を受け、事業実施予定。内容は支援物資の購入や対人直接支援、支援体制の整備事業の実施。 |
| 93 | 外国人相談者の来所時に、市の通訳に同席してもらっている。ゴールデンウィークに合同で「緊急生活相談窓口」を開設し、貸付や住まいに関する相談を受付けた。その他、相談窓口に衝立の設置。マスク、消毒液、非接触型体温計等も配備。住居確保給付金の新しいパンフレットの作成。生活困窮者自立支援事業のチラシ作成。 |

【自立相談支援の効率的実施のための業務の見直しや工夫】

| No. | 自立相談支援の効率的実施のための業務の見直しや工夫 |
|-----|---|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> ・緊急小口資金、総合支援資金の貸付相談時に「総合支援資金特例貸付情報確認シート」にて自立相談支援機関利用申し込みを行ってもらい、社協から情報提供を受け、支援が必要な方には後日電話連絡し、相談を受けている。それ以外の方には、貸付終了月に電話連絡をして様子を確認するようにしている。 ・外国人の相談対応ができるように多言語翻訳機を購入し活用している。 ・市民への周知 ①チラシの配布(市役所関係機関、商店、コンビニ、ドラッグストア、病院、金融機関)②アウトリーチ ③関係機関へ訪問し、事業説明 <p>これらをすることで、問題が複雑化する前に早期に相談にきてもらう工夫をしている。</p> |
| 2 | 住居確保給付金やコロナ特例貸付の面談は、各担当と自立相談支援員の2人制で面談している。 |
| 3 | <u>生活困窮の自立相談支援の窓口と生活福祉資金の相談窓口を同じ場所に設置している。一体的に支援を行うことで、貸付にとどまらず、生活再建に向けた転職やダブルワーク、家計管理の支援を行うことができた。</u> |
| 4 | 特例貸付にかかる個別支援計画は原則作成せず、相談・状況確認等は原則郵送とした。 |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> ・専用のメールアドレスを設け、メールでの相談が受けられるようにしている。(チラシ及びホームページにアドレスを掲載している。) ・総合支援資金の特例貸付の取り扱いについては、厚生労働省通知に基づいた柔軟な対応をしている。 |
| 6 | ・住居確保給付金の説明を効率的に行うため、簡素化した資料、必要書類一覧を作成。 |

| | |
|----|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・申請書類の事務処理を円滑にするため、事務処理チェックリストを作成。 ・早期に制度説明書類、必要書類一覧、報告様式をポルトガル語訳依頼。外国人対応に備えた。 |
| 7 | <ul style="list-style-type: none"> ・予約を受け付ける時間を変更したり、相談員のシフトの見直しを行った。 ・要件拡充後に住居確保給付金の申請をした方については、支援プランは作成していない。 ・特例貸付の申請者への支援プランは作成していない。 |
| 8 | <p>年度当初は、緊急小口資金・総合支援資金に関する相談も生活困窮者自立相談支援対象者としてシステム入力していたが、件数が増えるにあたり、事務作業が間に合わなくなってきたことから、緊急貸付のみの相談は、困窮事業の件数としてカウントしないことで対応できている。また、緊急貸付は、困窮窓口を通さないことによって課の職員全員で対応できるようになり、待たせるケースも減少した。</p> |
| 9 | <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ対策として密にならないような相談部屋を新たに設け対応している。 ・相談対応として消毒、フェースシールド等の備品を購入し、コロナ感染対策を講じている。 ・コロナ関連の相談窓口の周知・啓発の機会を増やした。 ・コロナ対策として、長時間の相談対応にならないように意識しながら相談対応を行うように心がけている。 |
| 10 | <p>感染拡大する中で在宅勤務が実施できる体制を整えた。</p> |
| 11 | <p>自立相談支援の他に、家計改善支援、就労準備支援事業を実施しているため、その職員にも対応をお願いしている。</p> |
| 12 | <p>早期の対応が必要な場合、事前に市に個別支援計画の確認をしてもらい、支援調整会議で報告を行い承認を得るようにしている。</p> |
| 13 | <p>コロナ特例の緊急小口資金、総合支援資金の相談者のサポートを一体的に行うため、自立支援機関の職員が貸付窓口対応を行っている。貸付資金の延長申請に関しては、自立支援機関の意見が必須になるため、相談時に併せて対応できるため、効率的。</p> |
| 14 | <ul style="list-style-type: none"> ・これまでは、電話と面接での対応としていたが、顔の見えない方や、外国の方とのやり取り(アプリで外国語に翻訳できる)においてメールの活用を実施した。係内の職員1名のみメールが出きる体制であったが、すべての職員にメールが可能な体制とした。 ・貸し付けの体制として、プランは必須とはなっていないが、当市の申請者の数はそれほど多くないこともあり、延長申請の方はプラン作成を必須とした。これにより、皆さんの状況がかなり把握でき、相談支援が可能となった。これまで、数が多いため仕方がないが、貸付事務ばかりに追われ、通常の相談支援が出来ていなかったため、今後の支援について不安がかなりある。相談支援機関の職員は皆、立て直しのために支援に関わりたいと思っており、件数がそれほど多くないことで、通常の間わりが出来ようになり、若干安心感が出てきた。 |
| 15 | <ul style="list-style-type: none"> ・住居確保 申請書類の記入例の提示、添付 |
| 16 | <ul style="list-style-type: none"> ・土曜日の相談窓口開所 ・相談受付を予約制とした |
| 17 | <p>当初、貸付 希望者の面談については担当職員2名で対応していたが、現在は基本的に1名対応とした。</p> |
| 18 | <p>業務の見直しや工夫を考えるなら、目の前の事務処理を進める方がいい</p> |
| 19 | <p>毎週行っていた支援調整会議をコロナが落ち着くまで延期することとし、4月から9月末まで支援調整会議を行わなかった。</p> |
| 20 | <p>法人内の他事業担当者の窓口応援</p> |

| | |
|----|---|
| 21 | 感染予防のため、申請は郵送または予約制による短時間面談を行った。 |
| 22 | <ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口の人員強化 ・他業務からの一時的な人員増強 |
| 23 | 総合支援資金の特例貸付の延長は個別支援計画は、必要性がない場合は作成しておらず、面談や電話により対応している。 |
| 24 | 社協職員一名を自立相談支援・貸付の担当に配置換え。 個別支援計画は本当に必要な方のみ作成している。 |
| 25 | 自立相談支援の同系の担当外職員からも補助を受けながら対応している。 |
| 26 | 住居確保給付金の申請受付等の行政との役割分担 |
| 27 | 面談時間を短くし、何回も来てもらって申請を受け付けなくてもいいように、電話でアセスメントをしっかりとり、必要書類をそろえてから来てもらうようにしている。 |
| 28 | <ul style="list-style-type: none"> ・下記の内容を委託元や貸付担当にも説明の上、プラン策定件数を調整している。(現在の体制で適切に支援できると思われる範囲での対応としている。) ・反対にコロナ以降、会議開催や事務手続きにかかる負担を避けるためにプランを作成しないまま継続対応している状態のケースもある。 ・本来は時間を割いて掘り下げていくべきと思われるケースであっても深入りできない状況も生じている。 |
| 29 | インテーク、アセスメント時の聴き取り内容の見直し及びシステム入力 of 簡素化。 |
| 30 | <ul style="list-style-type: none"> ・毎月、支援調整会議後、本会自立相談支援機関のリーダー及び行政担当者などで会議の振り返りを行い、プラン作成事務や支援調整会議の円滑な進め方について話し合っている。 ・他の応援職員が即相談対応ができるよう、総合相談全体のマニュアル化を進めている。 |
| 31 | <ul style="list-style-type: none"> ・総合支援資金の特例貸付については、相談時点で無職の方以外は、基本的には個別支援計画は作成していない。 ・住居確保給付金受給中の方への支援については、あえて毎月面談を実施し、生活状況の変化に留意し適切な支援策に繋げていけるようにしているが、来所が難しい場合は、メールや郵便で報告書類のやりとりを行っている。 ・住居確保給付金の問い合わせ先は、自治体窓口が担っており、基本的には申請可能な方のみ繋がってくる体制になっている。 |
| 32 | <ul style="list-style-type: none"> ・住居確保給付金の制度は大幅に変更されている。少なくとも当事業所においては「自立支援のための制度」とは言えない仕組みでの取り扱いとなっている。 ・私見であるが行政が直接的にかかわる業務ではないか…と感じている。 |
| 33 | <ul style="list-style-type: none"> ・他部署の職員へ応援を要請し、協力体制を取った。現在は元の体制へ戻りつつあるが、住居確保給付金の初回聞き取りは担当外の職員で対応している。 ・業務内の役割の見直しを適宜行っている。 |
| 34 | 新規相談受付を家計改善支援や就労準備支援担当にも対応してもらっている。 |
| 35 | <ul style="list-style-type: none"> ・住居確保給付金業務は常に行政担当者と経過を共有している。 ・システム入力不要相談者(貸付・住居確保給付金のみの相談)の記録方法などの検討を行い、相談員が誰でも相談内容を引き継げるよう改善した。 ・4～7月にかけて職員の応援により、新規採用者への業務引き継ぎまで支援を行った。 |
| 36 | 当社協は町村部を受託しているため、事業実施体制が本部と3つの支所に分かれている。受付件数 |

| | |
|----|---|
| | 状況に応じて本部に配置している家計支援相談員を随時支所に派遣し支援を行っている。 |
| 37 | <ul style="list-style-type: none"> ・職場内クラスターを発生させて相談業務を停滞させないよう、飛沫感染スクリーンの設置や基本的な対策を徹底している。 ・感染拡大防止のため相談予約制としている。 ・感染拡大防止のため時差勤務を推奨している。 |
| 38 | <ul style="list-style-type: none"> ・総合支援資金貸付時の面談には自立相談支援機関として同席し、その後の支援に向け、状況把握に努めている。 ・面談では対応が追い付かないため、電話にて状況確認・助言等を行うこともある ・就労支援における求人検索はハローワークに足を運ぶのではなく、ウェブサイトにて確認している |
| 39 | 日々、相談者の対応に追われ、見直し、工夫をする余裕なし。 |
| 40 | 引きこもりや長期未就労者、不登校生徒への社会資源が不足しており、社協として自前で居場所をそれぞれの分野で立ち上げ定期的に開催している。また、就労前の訓練の場として、民間企業から内職的な仕事をもらい作業する中で、社会性やコミュニケーション能力を徐々に身に付けてもらう等の工夫をしている。加えて民間企業に派遣し、内職的な仕事も含めてその工賃を社協財源で予算化し支給している。 |
| 41 | 市担当職員と連携をより密にして業務を行っている。 |
| 42 | 他の部署との連携を図り応援体制を整え、臨機応変な対応を行っている。 |
| 43 | 自立相談支援機関と貸付を同じグループで担当している業務のため、貸付については、5月から7月までプロジェクトチーム(他課の職員)を発足し対応していた。現在は、自立相談支援機関の職員が対応している。 |
| 44 | WEB メールやチャットによる相談内容や情報の共有化 |
| 45 | 予約制にした。そもそも見直し等する時間の余裕はない。 |
| 46 | 厚生労働省からの通知にある通り、総合支援資金特例貸付の延長申込希望者への対応においては個別支援計画の作成はしていない。 |
| 47 | <ul style="list-style-type: none"> ・相談支援、家計改善は、必要不可欠であり、細分化は意味がない。 ・地方では、一時就職支援は難しい。利用者は知的障害者、高齢者が多いため、自立への支援には時間と労力を要するため、委託費が足りない。国からの支給されている予算と委託先への金額に差が生じている。行政からは毎月委託費のチェックをされて、契約料を変更する姿勢に疑問。 |
| 48 | <ul style="list-style-type: none"> ・効率的な実施にはつながっていないが、住居確保給付金で従来行っている面談に代え、状況報告書を提出してもらい、収入状況と求職状況等を確認している。ただ、状況報告が必ずしもうまく支援につながっていないことも多く、むしろ、収入要件のチェックのために行っているような状態になってしまっている。 ・総合支援資金(延長)についても同様に生活状況報告書を提出してもらい、本人が自ら相談が必要と思ったときにすぐにアクションを起こすことができるように促している。 |
| 49 | 新規相談に追われ累積したケースへの対応で記録や報告が追い付かない時期もあったため、聞き取りや記録は必要事項のみに留め、極力効率的な対応を行っている。また、三密を避けるため、予約なしの相談者には、極力予約を取って再来してもらおうなどの対応をお願いしている。 |
| 50 | 住居確保給付金については、一部、市独自様式を簡略化し、相談者への負担を軽減した。 |
| 51 | 相談員の加配はないため、社協内で応援職員を調整して対応した |

| | |
|----|---|
| 52 | 特例総合支援資金延長申請時、自立相談支援機関に相談申込みがあった際にはアセスメントを行い生活状況報告シートを配布。月1回生活状況の報告を受けて必要な方のみ面談を行うなど簡易な支援を行っている。 |
| 53 | 相談支援員の心身状況も含めた振り返りや、フォローについての支援を求めているが、その点については自治体から回答をしてもらえない。 |
| 54 | 委託元からの支援は受けられないため、やむを得ず、本会の他部署からの応援を受けて対応している。少ない相談員では、特例総合支援資金貸付にかかる自立相談支援機関の電話での相談対応は困難なため、来所を基本に生活福祉資金(特例貸付対応中)と連携しながら実施している。独自の申告書を元に面談を行っている。経済的な困りごと以外のニーズの把握をする機会にもなっている。ただし、他部署からの応援がなければ、相談員の業務量増は避けられない。 |
| 55 | 総合支援資金(特例)の相談については、貸付担当者が状況をうかがい、ある程度精査してつないでいただくようにしている。 |
| 56 | 窓口の混雑を避けるために、完全予約制を導入。 |
| 57 | 基本情報やデータ等を入力、電話の取次ぎなどに特化した派遣社員を雇用した。 |
| 58 | <ul style="list-style-type: none"> ・食糧支援を求める世帯の増加を見込み、早急に対応できるよう市民に呼びかけ寄付を募った。 ・様々な給付金等の情報を集め支援にあたった。 ・問題が慢性化している対象者と、新型コロナウイルス関連の一時的な生活困窮状態の対象者に分け、情報の収集・課題分析において関り方を決定している。 |
| 59 | <ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者自立支援システム入力業務の省略(継続支援とまらないケースなど) ・貸付や給付金の受付様式を統一することで、他課・他部署からの協力を得て対応している |
| 60 | 毎月、支援調整会議を行い、各相談員、市、職業安定所と情報共有を行い、支援の効率化を図っている。また、会議後は、相談員だけで業務の見直し等を行い、意見交換会なども行っている |
| 61 | 社協のフードバンクお届けサービス訪問の連携により、食の支援と家庭の状況把握に努めている。 |
| 62 | ・7月から、予約制にして対応し、業務の見直しを行った。 |
| 63 | <ul style="list-style-type: none"> ・生活福祉資金特例貸付等の事務処理のため、臨時職員を雇用した。 ・所属内会議の定例化 ・効率化につながる事務用品の整備 |
| 64 | <ul style="list-style-type: none"> ・既に示されている通り、住居確保給付金の申請者については原則プランを作成していない。 ・住居確保給付金専用の問い合わせ窓口を開設しており、新規の問い合わせや申請書類発送対応、管理会社等からの電話対応を行っている。当然、従来からの窓口に対しても問い合わせの電話はあるが、分散させることで窓口職員の負担を軽減できた(ピークは終え、現在は電話問い合わせ自体は落ち着いている)。窓口職員が住居確保給付金の対応に追われる状態の改善や窓口の電話回線が埋まっている状態の解消も図ることができた。 |
| 65 | <ul style="list-style-type: none"> ・特例貸付申請時における自立相談支援機関の関わり方は原則郵送・電話対応している ・自立相談支援のシステム入力を手分けして行っている |
| 66 | <ul style="list-style-type: none"> ・郵送でのやりとり ・予約制 ・通訳機器の使用 |
| 67 | <ul style="list-style-type: none"> ・総合支援資金特例貸付の場合、貸付担当者と自立相談支援担当者の2人体勢で対応している。 ・総合支援資金特例貸付の送金前に、相談者の状況確認を行っている。 |

| | |
|----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・訪問・面談ではなく、電話等での状況確認が増えている。 |
| 68 | <ul style="list-style-type: none"> ・相談対応は全て予約制としている。 ・予約受付の際、あらかじめ給付についての申請条件や、相談内容を確認し、適切な相談対応ができるようにしている。 |
| 69 | 相談の完全予約制。 |
| 70 | 工夫どころではない。日々の対応に追われている状況続く。 |
| 71 | 総合支援資金の特例貸付の相談支援については、貸付担当者と連携し報告を受け、状況に応じた助言や支援を行っている。 |
| 72 | 住居確保給付金相談に関しては必要書類や利用制度について独自でパンフレットを作成したり説明資料を作成し説明に関して効率よく行える工夫を行った。 |
| 73 | 社協が事業を受託しているので、相談対応は貸付担当と自立支援事業で分担して対応している。 |
| 74 | <ul style="list-style-type: none"> ・朝会で、ケースの共有を必ず行う。 ・係内で、ケース記録を入力する日と当該相談員を決め、その日と当該相談員は新規相談対応などを行わない。その他の職員がフォローする。そうすることで、記録記入が遅延しない。 ・プラン作成を最小限度に収める。 ・起案を簡便な処理で行う。 |
| 75 | <ul style="list-style-type: none"> ・社協の一部業務を休止して、生活福祉資金特例貸付・自立相談支援の業務に、他の担当業務職員を動員して対応している。 ・特例貸付・住居確保給付金の相談対応を本所のみとし、支所の一部職員を本所に異動し体制を強化した。 |
| 76 | 総合支援資金特例貸付の自立相談支援機関の関わりが急増したことで、相談員一人の対応について負担が大きくなったため、プラン作成については、受付手続きをしてから本人と連絡をとり対応を決めている。 |
| 77 | 自立相談支援の担当職員だけではなく、その他職員も簡単な事務的部分が対応できるようにマニュアルの整備をした。また、相談ごとに必要になる用紙を1つのファイルにまとめ、ファイルを探す時間を短縮した。 |
| 78 | 緊急小口・総合支援資金等を申請する方に対し、状況により住居確保給付金を同時に申請する等、窓口を一本化していることで柔軟な対応ができています。 |
| 79 | <ul style="list-style-type: none"> ・緊急小口資金特例貸付の申請は、10月以降も郵送での申請を原則としている ・総合支援資金特例貸付は、窓口申請のみの取扱いとし、来所は予約制にしている。なお、総合支援資金特例貸付単体での申請については、個別支援計画を作成せず、貸付後は取組状況報告書の提出により状況把握を行っている。 ・住居確保給付金については、自治体の審査が厳しいため、後のトラブル防止の観点から、申請書提出時点からは、すべて職員で対応している。 |
| 80 | 委託を受けているが、行政の所在位置が近くなり、より密に連携をとる工夫を行っている。 |
| 81 | 現任者のみでは相談対応が困難のため、内部で応援職員を配置した。 |
| 82 | 業務に漏れがないように、スケジュールに落とし込み管理している。 |
| 83 | 相談を予約制とし、担当外の職員にも支援をさせていただいた。 |
| 84 | 総合支援資金延長希望相談者の情報共有。(対象者の承諾を得て貸付窓口との連携) |

| | |
|-----|---|
| | 総合支援資金延長申請時相談時の相談対応における必要資料のテンプレート化。 支援調整会議の開催に関する対応。 |
| 85 | 住居確保給付金の受付を自治体窓口にて設定している部分は非常に助かった。 |
| 86 | 相談員や相談室の確保に限りがあるため、相談が重複しないよう予約制を実施した。 相談室に飛散防止パネルを設置したり、自動手指消毒スプレーや非接触体温計などを購入。 |
| 87 | 新型コロナ特例貸付による総合支援資金、住居確保給付金の受付、申請を行う体制を社協内の他部署からの応援により別チームを設置し対応している。別チームでの相談対応を行う中で必要に応じ自立相談支援機関へつなぐフォローアップを行っている。総合支援資金、住居確保給付金の制度利用後の状況確認のため、アンケートを郵送により実施。 |
| 88 | 今年度より窓口を2か所体制にする予定だったが延期とした。1か所に集約することで職員体制を強化した。 |
| 89 | <ul style="list-style-type: none"> ・業務の向上を図るために、非正規職員のシフト編成を組み替え、個別の相談内容等の引継ぎ回数を減らす等、業務が円滑に進められるようにした。 ・相談員の専門担当領域枠を外し、全員がオールマイティに対処できるように、所内研修で知識・情報の共有化を図った。 |
| 90 | 業務時間外の相談についてよりそいホットラインと連携した |
| 91 | 社協貸付事業において、派遣職員を増員し、延長貸付の相談受付の円滑化のため、自立相談支援機関に1名配置している。 |
| 92 | <ul style="list-style-type: none"> ・独自の相談受付シートを作成し、相談対応。 ・相談件数増加により、アウトリーチが困難となったため、電話対応や郵送対応を基本に実施した。 |
| 93 | 住居確保給付金の電話相談や来所者の対応について、本会の別事業の担当者の協力を得る体制づくりを行った。また、コロナ特例貸付に係る自立相談支援機関業務の一部も他部署の協力を得ている。 |
| 94 | 住居確保給付金は、プラン作成せず行っている |
| 95 | 相談員ができるだけ面談に専従できるよう、住居確保給付金などの書類の片づけなどは臨時職員を一時的に採用して対応している。 |
| 96 | 住居確保給付金については、4月20日の当初から郵送による申請書の交付及び受付を行っているが、申請書類の受付は、書類が煩雑なため書類不備になることが多いため、事前予約制で窓口対応を行っている。 |
| 97 | 総合支援資金の延長申込のための相談支援を受けた者については、個別支援計画の作成までは行っていない。 |
| 98 | 自立相談支援事業の受付窓口、生活福祉資金の申請窓口の設置個所を1か所で行っているため、要支援者の負担を軽減・迅速な対応を可能としている。 |
| 99 | <ul style="list-style-type: none"> ・郵送やホームページからのダウンロード等による相談受付を実施。 ・4月～7月は、問い合わせ電話を別部署で受け、当機関からは折り返し架電による相談業務とした。 ・4月～7月は、別部署に配置されている社会福祉士による応援体制を組んだ。 ・ボランティアの協力により、フードドライブやフードパントリーを強化。 |
| 100 | 相談は予約制とし、必要な書類は事前に伝え、迅速な事務処理を行えるようにしている。 |
| 101 | 記録事務に時間を要するため、住居確保給付金に関する相談については専用の記入用紙を作成し |

| | |
|-----|---|
| | た。 |
| 102 | 緊急小口資金等の特例貸付の10月以降の申請にかかる自立相談支援機関の関与については、社協の貸付窓口で申請を受け付ける際に、自立相談支援機関について案内をしてもらっている。 |
| 103 | 住居確保、総合支援、緊急小口の対象者を、新規・プラン対象者から除外 令和2年4～9月 住居確保 相談 1294 申請 219 総合支援 相談 1972 申請 779 緊急小口 相談 2389 申請 1502 |
| 104 | <ul style="list-style-type: none"> ・通常、初回面接は2名で対応しているが、総合支援資金の延長希望者については1名で対応することにし、相談受付枠を増やしている。 ・総合支援資金の方の受付時間と、それ以外の相談希望者の受付時間を分け、真に困っている方がタイムリーに相談を受けられるように配慮している。 ・総合支援資金の延長希望の方は、感染のおそれがある方のみ電話対応とし、それ以外は全件来所面接を行っている。 ・積極的な支援を希望されなかった方については書面(郵送またはFAX)にて2回報告を受けることにしている。 |
| 105 | 社協の生活福祉資金の貸付については、自立相談支援機関で実施することを了解いただいていたが、本来社協の仕事であることを指摘され、マンパワー増員に至れなかった。そのため、社協法人で特例貸付を担ってもらった。 |
| 106 | <ul style="list-style-type: none"> ・自立支援の窓口を市と社協に設けている。市では住居確保給付金、社協では生活福祉資金の対応をおこなった。住居確保給付金も生活福祉資金も対応できない人を特に支援対象者として支援を行っている。 ・また、生活保護担当と定期的に連携会議を開催し、生活保護にスムーズにつながるよう情報共有を図るよう努めた。 |
| 107 | <ul style="list-style-type: none"> ・住居専用の相談員、事務員、市との調整役などの役割分担の整理を行った。普段は一般相談員(自立・就労・家計)6名、住居確保就労支援員1名の体制であるが、住居確保給付金の繁忙時においては、一般相談員2名、住居確保就労支援員5名(内1名申請事務)と相談体制を変更した。 ・相談室を増やし、予約制としたが、予約無しで来られる方も多かったので、両方の対応の整理や準備を行った。 ・法人内の他の職員の協力も得ながらの対応を行った。 ・事務の簡素化のために、チェックリストや独自の様式などを取り入れ簡素化を図った。 |
| 108 | 令和2年10月より、総合支援資金特例貸付の申請においては、自立相談支援機関の支援が必須になったところだが、貸付との情報共有等連携強化を図るとともに独自のシートを活用することで、業務効率を上げる努力をしている。また、自立相談支援機関からだけでなく、貸付窓口からもフォローアップとして生活状況の確認を行っている。 |
| 109 | 従来は、プラン作成していた住居確保給付金や総合支援資金貸付においても、今年度はプラン作成にまで手が回っていない。記載のように、申請時の要件に自立相談支援機関の支援や詳細な聞き取りが必須となっていないため、なんとか業務が回っている状況。 |
| 110 | 事務処理の簡素化は適宜行っている。 |
| 111 | 生活困窮者自立支援事業、生活福祉資金、権利擁護事業を総合相談窓口として、1つの係で実施しているが、今期のコロナ感染拡大に伴う相談者の増加では、貸付以外に手が回らず、現体制の弱点が |

| | |
|-----|--|
| | <p>露呈した。今後、各業務の専任化などの課題解消が必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今回の相談業務増加に伴うものとして、生活困窮者自立支援事業では、体制強化をしていないが、特例貸付においては他係に協力を求めるとともに、最も相談が多いフィリピン国籍の方に対応するため、7月より通訳ができる職員を臨時に雇用した。また、10月からは派遣会社と社協として初めて契約を結び、2名の職員の派遣を依頼した。 |
| 112 | 相談支援員を1名、事務優先にし、書類の整理やデータの整理などの業務に従事してもらっている。 |
| 113 | <ul style="list-style-type: none"> ・職員同士が情報共有できるよう「共有ノート」を作成 ・事務処理の手順書の作成 |
| 114 | <ul style="list-style-type: none"> ・相談対応は複数職員で行うこと、関係機関と情報共有することを意識して対応している。 ・特例貸付においては、原則として事前予約制で対応。来所日までに時間がある相談者には申請書類一式を郵送し、来所時に持参を依頼。予約表を活用しながら、職員が情報共有できるように努めている。 |
| 115 | <ul style="list-style-type: none"> ・可能なものは、郵送や電話での対応としている。併せて、必要があれば、事前に関係書類を郵送し、申請時に一緒に提出頂くなど。 ・県社協より、共通の聞き取りシートの提供があり、その活用をしている。 ・上記と併せて、収支の確認についても、相談経験が浅い人でも必要最低限の聞き取りが行えるようなシートを作成し、活用している。 |
| 116 | 町社協にタブレットを配付し、リモートによる面談を進め、出張回数の軽減を考えている。 |
| 117 | <ul style="list-style-type: none"> ・貸付担当との連携。 ・特例総合支援資金の延長申請による自立相談支援申込者のリスト(支援状況表)の作成。 |
| 118 | <ul style="list-style-type: none"> ・相談者の課題の整理、支援方針の決定についてチームで協議することを主としていたが、困難事例以外はチームでの協議を減らし、各相談支援員と主任相談支援員との個別協議を主とすることにより、初回相談から支援を実行できるまでの時間の短縮を行うことができた。 ・支援調整会議に向けた各プラン対象者の事前提出書類を、市との協議により削減し、事務作業時間を短縮することができた。 |
| 119 | <ul style="list-style-type: none"> ・貸付書類について電子化を図るためにスキャナーを購入。 ・自立相談支援機関も貸付申込書類を見ながら、フォロー等の電話を実施している。 ・毎日、貸付チームで反省会を実施し、朝ミーティングでグループ全員に共有。スムーズな貸付手続きや自立支援につなげられるようにしている。 |
| 120 | <ul style="list-style-type: none"> ・年度末まで事務処理のための臨時職員を配置。 ・コロナの影響の相談はプラン無しで対応。ハローワーク同行や他機関連携が必要なケースはプランを作成し対応している。 ・当市社協ではもともと貸付と生活困窮を同じ部署で対応しているため、貸付と住居確保給付金の相談を同時に受け付けている。 |
| 121 | <ul style="list-style-type: none"> ・相談者が集中しないように予約制の受付とした。 ・相談室の増設。 |
| 122 | 市役所内に自立相談支援センターが設置されているため、他機関にスムーズに繋げる。 |
| 123 | 相談予約制 |
| 124 | 感染症拡大防止のため、玄関に相談員とは別の職員を配置し、来訪者の検温やマスクの着用、手指消毒の作業を実施しているほか、全職員で館内の消毒作業を実施している。 |

| | |
|-----|---|
| 125 | <ul style="list-style-type: none"> ・住居確保給付金・総合支援資金延長に関する支援調整会議については、書面開催に替えている。 ・住居確保給付金・総合支援資金延長に関しては個別支援計画をたてずに簡易なモニタリングのみを行っている。(そのほかの法定サービス等を利用する際には支援計画を作成し、支援調整会議を行って確認している事例もある) |
| 126 | <ul style="list-style-type: none"> ・住居確保給付金は、そこに絞ったアセスメントで時間短縮に努めている。 ・郵送や LINE、メールなども活用し、対面以外での対応も積極的に活用している。 |
| 127 | <ul style="list-style-type: none"> ・職員間の情報の共有(週 1 回のミーティング) ・他の事業担当者の協力(面談に同席しての必要書類の有無のチェックなど) |
| 128 | アセスメントシート・支援経過シートを簡素化した。 |
| 129 | <ul style="list-style-type: none"> ・自立相談支援を担当する職員が、緊急的な場合も含め必要な支援を速やかに行えるよう、住居確保、生活福祉資金等の貸付、フードバンク等、一括して支援を行っている。 ・生活福祉資金特例貸付を利用するにあたっての自立相談支援への申込者が急増しており、離職に至らない減収者や自営業者等も含まれているため、プラン作成まで行わず、状況等の聞き取り等の簡易的な支援を中心に業務にあたっている。 |
| 130 | コロナウイルス関連で住居確保給付金の改正や特例貸付の実施、連携など様々な法改正や取扱の変更が行われたが現場の相談員の意見が反映されているように思えずさらに負担がかかる事もあった。もっと自治体、国は現場の相談員の声が挙がりやすいシステムを構築してもらいたい。 |
| 131 | 起案用紙の簡素化。 |
| 132 | 緊急小口資金の貸付では、貸付担当者に同席し家計状況等を把握。金銭管理などに課題のある方にはセンターで継続的に支援している。 |
| 133 | 毎週1回、課内でケース会議を実施し、情報の共有を図った。 |
| 134 | コロナの影響が大きかった月の支援調整会議は、参集せず、リモート会議の準備も整っていなかったことから、資料を事前送付し、電話での質疑応答をもって会議とする工夫を行いました。 |
| 135 | <ul style="list-style-type: none"> ・住宅確保給付金においては、初回相談時より保護ワーカーとセンター職員 2 名体制で受付を行っている。 ・総合支援資金延長貸付における支援調整会議を随時行えるように調整を行った。 |
| 136 | 総合支援資金特例貸付の延長申請があった方に対して面談を行っているが、任意事業(家計改善支援事業)担当者にも協力を仰ぎ、面談に同席してもらったり支援システムへの入力をしてもらっている。 |
| 137 | <ul style="list-style-type: none"> ・今回の件数増については、特例貸付における相談者増が大きな要因となっており、貸付の窓口と自立相談支援機関の委託先が同じである社協のメリットを活かし、情報の共有、相談対応・記録(システム作業含む)の分担を行っている。 ・個別支援計画作成については、今回の特例貸付については必須となっていないところだが、生活苦の窮迫度や他機関との連携の必要性に応じて振り分け、定期的に支援調整会議を開催している。 |
| 138 | 初回面談は二人対応をしているが、自立相談支援職員二人での対応はせず、一人は同グループ内の職員が入る。 |
| 139 | 11 月に入り、事務補助の人員を増やし、相談員の住居確保給付金の業務負担軽減を図ることや、総合支援資金の延長申請にあたっての相談者との面談を地域ごとに曜日を決めるなどしている。 |
| 140 | <ul style="list-style-type: none"> ・生活福祉資金特例貸付相談を自立支援センターの相談員が兼務で行い、総合的に相談支援を行う。 ・相談は、職員 2 名での対応を基本とし、面談と記録対応者で分業するなど、事務の効率化と負担の |

| | |
|-----|---|
| | 軽減に配慮した。 |
| 141 | 当センターで就労準備支援事業と家計改善支援事業を受託しており、その担当職員が住居確保給付金申請受付を担うなどの対応を行っている。 |
| 142 | 緊急小口資金の貸付に関しては、短期的・一時的な利用目的であることから基本的には貸付担当や生活支援コーディネーターなどの事業を兼務した職員に受けってもらうように組織内の体制の工夫を行っている。ただし、9月以降事業再開に伴いその体制も困難となってきている。 |
| 143 | 必要時のみ個別支援計画を立てている。相談支援は、電話等の簡易な支援でも可としている。 |
| 144 | <ul style="list-style-type: none"> ・支援は当該機関の職員だけでなく、CSW など他部門の職員と連携しながらおこなう。 ・データ管理の一元化。パソコン内のデータと書類を連動して管理することにも気を配っている。 ・総合支援資金の延長申込者に対し、食材応援プロジェクトとして、米などの食材を無償で提供。 |
| 145 | 支援調整会議等の書類作成の簡素化 |
| 146 | 支援調整会議の開催を、年 11 回から 6 回に見直した。 |
| 147 | 特例貸付の対応をしていると、本来の業務(アウトリーチなど)が全くできないこともあり、市社協職員全体の協力をもらい、毎日交代制で特例貸付の対応をしてもらっている。 |
| 148 | 日々、入力や記録事務などが効率化できるよう、業務の見直し等を行っている。 |
| 149 | 生活状況が安定し、継続相談が必要でない方は早めに相談終了へと切り替えるようにした。 |
| 150 | <ul style="list-style-type: none"> ・専門員の増員 ・生活福祉金特例貸付における自立相談支援事業の受付の簡略化 |
| 151 | 地域福祉、介護保険事業、運営施設等生活のしづらさを抱えている人を支援できる体制づくりにとりかかっている。 |
| 152 | 近年、支援がしやすいように生活福祉資金業務を担当するようになったのだが、コロナで逆に荷重となってしまった。また、貸付相談時にも今は大変だが極力聞き取りを行うよう心掛けている。よって、今後は逆に関わりやすい(支援に入りやすい)と考えている。 |
| 153 | 総合支援資金延長貸付希望者について、自立相談支援員と貸付担当者が同席の上、状況確認・相談を行っている。 |
| 154 | 令和 2 年度に限り、住居確保給付金の担当者を決めた。これまでは全員で自立相談支援と家計改善支援、就労準備、就労支援を兼務して行っていた。 |
| 155 | 当事業の担当部署には、日常生活自立支援事業と生活福祉資金貸付事業の担当が 2 名おり、当事業担当 2 名と合わせて 4 名体制で行っている。全ての事業において、以前より初回相談に来所された時、基本的には 2 人で対応していた。コロナの影響により多忙になり、1 人で対応することもあったが、できるだけ 2 人対応を行った。2 人で対応することで 1 人で抱え込むこともなく、有給休暇も取ることができた。また、休憩や半日休暇、時間休暇を臨機応変に対応することで、少しでも気持ちの切り替えができ精神的に追い込まれないよう、また多忙に追われ個人的な用事ができなくなるように工夫した。 |
| 156 | 総合支援資金延長申請者、10 月以降の新規申請者への支援については、独自に作成した「生活状況報告書」を月 1 回提出していただくことをもって対応している。 |

【その他の意見・要望等】

| | |
|-----|------------|
| No. | その他の意見・要望等 |
|-----|------------|

| | |
|---|--|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> ・自立相談支援の窓口と生活福祉資金を同一窓口に対する行政からの指摘がある。今回も、自立相談支援の職員が貸付の受け付けを行うことに対して、良い顔をされないことが多かった。「同一窓口であることが望ましい」ではなく、「同一窓口にする」ことをはっきりと明記してほしい。 ・当市は、ひきこもり支援を生活応援センターが行っていると市のHPに記載されているが、必ずしも生活困窮世帯ではないため、担当課には理解してもらいにくい。経済的な困窮だけではなく、社会的孤立の方にも積極的に関わることが、今後の生活困窮者の増加の予防にもなることを伝えてもらいたい。 ・制度に当てはまらない対応を行うため、経験値のある職員を置くための委託料と実際にかかるコストのバランスが悪い。委託料に合わせて職員を配置することで、経験年数の浅い職員しか置くことができない状況になるため、十分な支援を行えない恐れがある。 |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> ・特例貸付の対応だけで完全にキャパオーバーであったところ、10月以降、自立相談支援機関の利用が必須となったことで、さらに業務量が膨大となった。 ・自立相談支援には一定の専門性(資格・業務経験および養成研修の受講)が求められており、大幅に増えた相談者に対応できる支援員を早急に確保することは、予算面も含めて困難である。従来のような丁寧な相談支援ができず、支援の必要性・優先度等を見極めて対応していく必要がある。 ・10月以降、県社協で、自立相談支援機関の支援決定がされていないと総合支援(特例)の利用(審査)ができないといった誤った運用がされている。また、支援決定しても、貸付が不承認となる場合があるなど、矛盾が生じている。 ・総合支援(特例)の6か月借入期間終了後について、自立相談支援機関で支援を行う場合、その間の生活費を確保する制度が用意されていない。経済状況の回復があまり見込めず、求人倍率も低下している状況で、国として自立相談支援機関にどのような支援を求めているのか。6か月借入後の経済的な支援メニューや、自立相談支援機関で実施すべき支援内容等について、示していただきたい。 ・また、通常総合支援資金の利用可否などについては、各都道府県社協の判断に委ねるのではなく、統一見解を示していただきたい。さらに、国で方針が決まっていないことについて、「コールセンター」に問い合わせがあった際に、社協や自立相談支援機関に相談するように伝えるのはやめていただきたい。 ・特例貸付について、市社協と県社協で2重に申請書類をチェックしている状況であるが、郵送受付を開始した時点で受付窓口を県社協に一本化できたのではないかと。また、オンラインでの受付について、その後、どうなったのか示していただきたい。 ・特例貸付にかかる事務費・人件費について、10月末時点で、具体的な金額等が県社協から一切示されていないため、早急に示していただきたい。 |
| 3 | <p>自立相談支援のシステムの操作性の改善をお願いしたい。(全国で様々な要望があるはずなので、意見を聞いてほしい。)</p> |
| 4 | <p>コロナ関連の影響により新規相談のみならず、再相談事例も多く、プラン策定者の支援の継続など、自立支援センターの業務は過重となっている。困っている市民を前に、相談員は弱みを見せず、常に市民に寄り添いながら支援を行っている。まずもって、相談員の人員が不足している。暫定的でいいので、国庫負担金を増額するなど、自立支援センターがさらに業務に邁進できるような事業となれるよう事業費の増額を希望する。</p> |
| 5 | <p>第2次補正予算による体制強化による職員数の加配を要求したが、検討期間が短いことから不可となった。</p> |
| 6 | <p>医療、介護の分野では、慰労金制度が設けられたが、生活困窮者支援の最前線で働く職員に対しても</p> |

| | |
|----|---|
| | 同様の制度を望む。 |
| 7 | 委託元の自治体からの具体的な支援は、なかったので今後は仕組みづくりをお願いしたい |
| 8 | 医療・介護従事者に関しては慰労金が出るとのことだが、我々も感染リスクを感じながら対応を行っている。事実クラスターが発生した事業所の従業員からの相談を受けた。医療・介護従事者は本当に一生懸命頑張っておられるのは理解しているし、感謝もしている。しかし、そこだけクローズアップされるのは、我々としては釈然としない気持ちがある。 |
| 9 | 事務処理の多さに困っている。(厚労省のシステムだけでなく行政指定、事務所報告書類など)新規受付が多くプランを立てて支援をすることは難しい。マニュアルにプラン無しでもいいとあるが、時間をかけられないため、必要などころまで聞き取りきれていないと感じている。また、貸し付け利用の方は、基本的に働いている人が多いため、時間外の対応をしないとならないのも負担となっている。 |
| 10 | 人件費の増額を要望する。 |
| 11 | 今後、償還が困難な世帯が出てきた場合、それを何らかの課題の発信と捉えて支援を継続したい。 |
| 12 | 介護サービス事業所等の職員に対して支給している慰労金制度を自立相談支援にも該当させていただきたい。 |
| 13 | 自立相談支援機関の実情について、元々の運営形態や受託内容等による機関ごとの差異はあると思うが、この調査をはじめ、最近の通知等を見ると、コロナ以降は総じて同様の困りごとを感じている様に思われる。しかしながら各機関がこまめに情報交換を行う機会は多くないと思う。このような調査や、状況報告等によって、全国の自立相談支援機関の実情が共有でき、皆同様の状況を経験していたり、課題を抱えているとわかれば、ある意味では業務の励みになったり、対策が用意できたりするのではないかと思う。 |
| 14 | 総合支援資金延長や初回相談に係る新規相談ケースが急増しており、各相談支援員への業務負担や精神的負担は増大し疲弊している。新型コロナウイルスの影響で今後も生活困窮に関する相談は増加し続けると思われるが、複合的な課題を抱えた方へ適切なタイミングで自立に向けた伴奏型支援が行えるようにすることが必要。自治体負担がなく、相談支援員増員が可能となる人件費補助を受けることができればと考えている。 |
| 15 | <ul style="list-style-type: none"> ・当事業所の相談員 5 人は年度で更新もしくは期限切れとなる有期雇用の形態をとっている。現実の問題として予算から見ると収入に見合う業務となっていない。3 人⇒5 人、この後の予算の確約も現時点ではない。 ・相談員一人が欠ければ、他の相談員に負担がかかることから、休みも取れず過ごしてきた職員もいる。一人、二人と・・・負の連鎖があった場合、求人は追いつかない。 ・医療、看護、介護の現場に慰労金が支給されているのは良いことだと感じている。ただ「貸付」や「給付」の福祉の現場は見過ごされるのか。どれだけ大変であるのか国(厚生労働省)はきちんと調査すべきである。制度を利用する人は助かるが、制度を扱う人が疲弊し、体調を崩す、収入も見合わない・・・理不尽である。 |
| 16 | 増員予算について、今年度限りときいているが、総合支援資金貸付の期間の延長に伴い、申請件数が増えており、今後も引き続き多くの相談を行うことが予想され、増員前の人員での対応に不安を感じている。引き続きの体制強化を希望する。 |
| 17 | 来年度以降の体制の充実。合わせて今回の件で、相談支援の窓口は地元にあることが重要であることが改めて明確になった。ついては都道府県社協が町村部の受託する場合は相談員を町村社協に配置することをスタンダードとされるよう要望されたい。(現在は3つの子ども家庭センターに配置している。本会からも行政には随時要望しているが予算の関係もありなかなか実現していない) |

| | |
|----|--|
| 18 | <ul style="list-style-type: none"> ・自立相談にあたる窓口対応や相談記録作成など、相談件数の大幅な増加による業務過多。 ・対応件数の大幅な増加により、多様なケース、困難ケースが増えている(外国人相談者含)。 ・住宅確保給付金に関する相談の増加による業務過多。 ・特例資金の借受人に対して自立に至るまで、相談を継続しなければならず、業務過多がさらに継続される。 ・上記の業務過多による体調不良やメンタルケアへの懸念 |
| 19 | <p>コロナ禍により、これまでの支援対象者とは異質の事例があり、継続的な支援に限界の出てくる可能性が予測される。(総合支援資金による支援で事前に定期的面会の必要性を指摘しても、現金が入ると連絡が取れなくなる方の割合が多い)</p> |
| 20 | <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者(70歳前後)の方々がコロナを機に仕事を失った後の再就職が困難な状況である。また、賃貸契約でも不利な立場であり、雇用制度や保証人制度について今一度対策をお願いしたい。 ・「介護職員への慰労金」の様な給付があれば有難い。 |
| 21 | <p>全相談員が、自立相談事業専任ではなく、社協事業との兼務であるため、アウトリーチやきめ細かな支援がなかなかできておらず、相談に来られた方への対応で終わっている。</p> |
| 22 | <ul style="list-style-type: none"> ・外国人の在留資格に添った対応を事前に提示してほしかった。(数年で強制退去になる可能性のある難民申請者など) ・SNS等を見て「簡単に借りられる、もらえる」と考える相談者が少なからずいた。 ・郵送された償還関係の書類に外国語訳(せめて英語)が添付されていないため、内容を理解しない外国人が多い。 ・振替依頼書送付時、宛先を記載した返信用封筒を同封した方がよかったのでは。 ・世帯の収入状況を自己申告で可とするなら、市町村社協でなくてもよかったのではないかと。逆に、貸付相談が主な業務になってしまい、真に救うべき相談者と丁寧に係わることが出来なかったように思う。ただし、10月以降の自立相談必須の貸付相談は社協の趣旨に沿ったものと理解できる。 ・コロナ禍は、地震や台風等の災害に準じると思われる。にも拘わらず、弊社協内での業務の共有、人員の増員や加配等の要望はほとんど得られなかった。温度差があった。 ・弊社協は自立相談支援機関も兼任しているため特例貸付の申請事務以外に、住居確保給付金の申請事務もするため業務過剰となった。 ・本調査票(5)に「市等の本庁に業務を移す云々」の通知があったことは知らされていない。 ・(3)⑤に「離職の相談を受けた・考えた」も加えるべき。辞められなかった相談員等もいるはず。 |
| 23 | <ul style="list-style-type: none"> ・総合支援資金特例貸付延長申込希望者への対応に追われている。特例貸付の受付期間が延長されたことに伴い、この状況がまだ続く。相談が集中していても、なるべく時間外労働をしないようにするためには、時間内に処理する業務量が大幅に増えるため、精神的負担は大きい。また、相談支援員が個々の相談者の話を聞くにあたり、気持ちに余裕が持てない状況にある。相談者が主に相談したいこと以外の話でも、話したい気持ちがあるのは当然であり、話を聞く姿勢で相談を受けているが、常に様々な業務に追われている中で気持ちに余裕を持って取り組むことは難しい。支援員の人数が増えたことは有難く、心強いが、今後の支援員の体調等に心配がある。 ・住居確保給付金の事務については、引き続き自立相談支援機関にて行っている。4～5月に比べ相談・申請件数は落ち着いてきているものの、引き続き申請がある。住居確保給付金にかかる面談は、書類の説明等に時間を要する。 |
| 24 | <ul style="list-style-type: none"> ・住居確保給付申請の期限を定めてほしい。 |

| | |
|----|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・総合支援資金、緊急小口資金において、自立相談支援機関の相談が必須となったが、本来、生活保護申請が必要であるべき世帯が申請していることを理解してほしい。 ・給付のような貸付となっている。郵送申請があったため、本来、貸付該当とならない世帯が申請している。 |
| 25 | <ul style="list-style-type: none"> ・面談を要件としない住居確保給付金の支援形態は、受給者との信頼関係も構築しにくく、支援につながりにくくなる。本来義務である面談の代わりだと説明しても、報告書の提出を煩わしいもの、面倒なことを要求されている、と認識する相談者は多い。報告書を受け取る側も、収入がオーバーしていないかを確認するために行っているかのような状態になり、そのような中で、延長申請は聞き取りをするため来所での申請をお願いしていることで、なおさら面倒なことをやらされていると認識されてしまい、支援者というより管理者と認識されてしまうように思う。 ・コロナ禍では9ヶ月の給付を基本として収入確認は3ヶ月ごとに行うようにするなど、特例給付の制度を変更してもらいたい。 ・住居確保給付金は全体的に事務が煩雑になるため、相談の窓口と分ける方がよいと思うが、それによって支援上必要な給付をスピーディーに行えなくなる可能性も否めない。相談窓口では申請受付のみを行い、以降の事務と完全に分けることができるとよいと思う。(他自治体では既になされているかもしれませんが。) ・コロナ禍では、給付金さえあれば他の支援が必要ない方と、総合的な相談が必要で、支援の一環として住居確保給付金を受ける必要がある方とを窓口を分け、さらに事務を行う部署とに分けられるとよいと思う。 |
| 26 | <p>当社協では、自立支援センター(自立相談支援機関)の担当が生活福祉資金の業務もあわせて行っている。本来の自立支援センターの業務もそうだが、どちらかというと、生活福祉資金の業務が過重になっている。今後も同じような状況が続くのであれば、そちらの体制強化についてもご検討いただければありがたい。</p> |
| 27 | <p>本来の寄り添った支援業務が行えなくなっている。また、急な制度変更が繰り返され現場が混乱した。曖昧な点や矛盾する点が多く、解釈の相違から相談員と相談者との間で軋轢が生じることもあった。市民の不満のはげ口となり罵倒される場面や危険を感じる場面もある。他機関ではストレスチェック等を行い相談員のケアが進められている。以前から相談員のバーンアウトは指摘されているのだが、自立相談支援機関ではそのような措置が講じられていない。</p> |
| 28 | <p>毎回思うが、アンケートや統計数値の提出を依頼する側は、現場の状況を把握した上で依頼はできないのか？今年度は、厚生労働省から、住居確保給付金のみを希望する申請者は、支援ツールへの入力不要となっており、自治体からも、できる限り窓口の負担を減らすために、申請者の表なども作成する必要はないと言われていた。ただ、現場として、落ち着いた時に、厚労省や自治体等が、統計数値やアンケートを求められると考え、自治体からの指示に従わず全て入力するようにした。最近、アンケートの依頼がくるようになってきている。結果として、支援ツールに入力したことで、アンケートへの回答に負担を減らすことができたが、入力していなかった場合は、どのような数値を出すことになっただろうと考える。現場の窓口として、いつも思うことは、アンケートを依頼する側は、現場の状況や運用を知った上でアンケートを依頼するか、もしくは、年度当初に、アンケートを実施することを予告し、必要な数値の統計をとってもらうように現場に依頼するようにはどうか？</p> |
| 29 | <p>当市には本会含め自立相談支援機関が2か所ある。地域エリアで分けられている訳ではなく、相談者が来所できるか訪問が必要かの相談方法で分けられている。そのため、相談者が来所できない事情がある</p> |

| | |
|----|--|
| | <p>場合は、本会へ相談が入ることが散見される。今回、特例総合支援資金の自立相談支援機関の関与には委託元からの応援や強化がない一方、通常の訪問対応が必要なケースも変わらずある中での対応となっている現状である。相談方法で分けることは、本来の自立相談支援機関のあり方として適切ではないと考えるが、委託元のスタンスが実施内容に影響することへの懸念がある。</p> |
| 30 | <ul style="list-style-type: none"> ・途中から自立相談支援が必須となったが、最初からそういう方法で進めていただいた方がよかったですのではないかと思います。また、都会ほど多くの相談者が来られるわけではないが、いろいろな方が相談に来られるので、職員の健康面や感染が心配。介護職員の方と同じようにリスクがあると思うので、手当等の不平等さを感じる。 ・返済が始まる来年度に向けて早めに方針を出していただくと助かる。 |
| 31 | <p>時間外手当の件費不足分として、12月補正で予算要求を市が行っている。</p> |
| 32 | <p>現状は、翻訳機器を使用する場合はないが、外国人の方が相談に来た場合、今後は、翻訳機器が必要となってくると考えられる</p> |
| 33 | <p>コロナ特例制度に関して、ネット申請やコールセンター対応になると「わかりにくい」という意見が多かった。その際、とりあえず自立相談支援機関に問い合わせがくるといったことが多くあったように感じる。</p> |
| 34 | <p>住居確保給付金や特例貸付等で関わる相談者の方について、本来であれば自立相談支援機関でプラン作成の上支援した方がよいであろう方が、業務過重等でセーフティネットからこぼれ落ちているように感じることがあり、相談支援員の精神的な負担増の1つになっている</p> |
| 35 | <ul style="list-style-type: none"> ・(人件費の財源確保について)自立相談支援機関の業務については、相談件数が増加するとともに、関与する案件が困難な事例が多くなっている状況。一方、対応する職員の専門性やスキルアップが求められているが、人件費の財源確保に苦慮しており、十分な職員配置が出来ない状況。そのため、担当職員のメンタル面で問題が拡大している状況に危惧している。このことは、十分に自立相談支援機関としての機能が発揮できない状況が恒常化しているといえる。早急に国庫補助金による市町村の財源確保を図っていただきたい。 ・(総合支援資金の特例貸付者への対応について)特例貸付者の多くは、本来の収入が低く、不安定な生活困窮者だと推測している。そのため、多くの借入者が償還免除者となるだけでなく、多くの滞納者が発生することが予想される。その対応については、前項の市町村社協の状況から、滞納整理を含む自立相談支援業務は困難。特例貸付者への対応は、貸付団体の都道府県社協において直接実施し、市町村社協の業務に影響が出ないよう、国の責任において財源及び人材の確保に向けた施策を強く要望する。 |
| 36 | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響で仕事を失った方は多く、外国籍の派遣労働者は特に影響を受けている。就労自立を目指すためには、自立相談支援機関やハローワークの支援だけではなく、景気の回復による仕事の増加や企業の協力も必要。 ・人を相手とする相談業務で抱える精神的ストレスは多大で、7ヶ月間もの間、これまでに経験したことがない、多くの相談者に対応してきた担当者全員がバーンアウトに近い状態となっている。職員への精神的なケアや環境改善の必要性を強く感じる。 ・他の制度に当てはまらない方(障害者だが、障害サービスでの対応が難しいなど)の相談や、日常生活の相談もあり、対応に時間がかかる。長期に渡る日常生活相談支援の受け皿がないため、そうした支援枠があるとよい。 |
| 37 | <p>来年度以降、償還が始まると事務処理等の業務が増えると考え。今年度と同じく人的な予算増と業務費用など事務的な予算を組んでいただきたい。</p> |

| | |
|----|---|
| 38 | 自治体判断に任せた厚労省事務連絡では増額補正は厳しい。加配といっても自治体負担があるので慎重な意見が多い。新規相談者や新規プランの伸び率に応じた重点配分で対応してほしい。 |
| 39 | 自立相談支援機関に様々な負荷をかけている現実がある。通常業務がおろそかにならないように(継続相談者やひきこもりの方など)これからはバランスを取りたい。大切な相談者の方との支援関係を丁寧に紡ぐ作業に戻していきたい。 |
| 40 | コロナ感染予防のためにも、オンライン申請化を要望。 |
| 41 | 仕事内容が重い割に、待遇が良くないと感じている。コロナウイルスの影響により相談件数の増加もあり、これでは相談員が疲弊してしまう。離職率があがってしまうのは無理はないと思う。 |
| 42 | 現在は生活福祉資金特例貸付の事務費加算で事業は成り立っている。次年度以降、加算が無くなれば事業運営は厳しくなることが予想される。職員配置の加配ができるよう特に人件費の上乗せをお願いしたい。 |
| 43 | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナによる様々な影響により、組織内や組織間からの職員による継続的な支援体制を組むことが困難であり、人材派遣での増員に頼らざるを得ない。また、自治体に対しての、職員の応援要請や申請手続の簡略化の依頼も芳しくない。よって、従事する職員の心身の疲労が長期的に蓄積してきている。 ・特例貸付の取扱機関は、これからの景気や雇用統計の動向に左右されるが、返済時の相談やプランニングに十分対応できるよう、自立相談支援機関への重層的な相談支援体制の強化を図ってもらいたい。 |
| 44 | テレビで評論家みたいな人が、簡単に借りられるとか、もらえるとか伝えるものだから、それをまともに信じて相談に見える人が多く、提出書類の煩雑さ(細かく証明させられる)があったり、該当にならなかつたりする人もあり、混乱になっているような気がする。しっかりとその後「要件がある」ということを付け加えてほしいと思う。 |
| 45 | <ul style="list-style-type: none"> ・大規模自治体での自立相談支援は非常に汲々としており、特に社協が自立を担っている自治体は貸付と自立を同時にする事は非常に困難であり、理想的に相談支援を展開できる小規模の自治体の動きとは全く別になっているように感じる。 ・実際に大規模の他市町村担当者とは見えている光景が違いすぎて、その差異の中で、理想と現実のギャップで苦しむことや精神的に病んでしまうこととなり、最終的に仕事を辞める等の現実に大きく近づいているように感じる。 ・事務の簡素化や効率化は重要なことであるが、同時に質・人の確保や本来の趣旨を保ち続けることも必要である。もちろん人命第一である事は間違いなく、未曾有の事態である事は間違いないが、きちんとした対策を取ることを条件として、災害ボランティアセンターと同様に、大規模自治体に密にならないよう人員派遣を実施し、現場の担当者が必要な支援を実行し、裏方の業務を外部から派遣された職員が対応するような動きが図れないのかと考えることが多い。 ・また、コロナ貸付担当者は最前線で対応をしていく事が多く、非常に汲々としている状況下であるにも関わらず、慰労金の対象外になっている事が非常に矛盾を感じている。自立相談支援及び社協の窓口には今現在も困窮に関わる相談をダイレクトに受けているにもかかわらず、ほぼ自己負担でマスクを購入し、困っている世帯に対して相談・アウトリーチ等を続けている。その部分についても早急に対応をお願いしたい。 |
| 46 | 特例貸付において、預貯金の確認をしたほうがよいと思った。 |
| 47 | 総合支援資金の申請時、自立相談支援機関の相談支援は不必要ではないか。4カ月以上の貸付(総合の延長)時のみでよいのでは。自立相談支援機関の業務過剰となっている。 |

| | |
|----|--|
| 48 | 緊急小口資金・総合支援資金・住居確保給付金についてはチラシや申請用紙を多言語対応してほしい。 |
| 49 | 翻訳機器の要否→ネット翻訳機能を活用 |
| 50 | 特例貸付(総合支援資)の10月以降の新規申込み、延長申込みの際に自立相談支援機関が関わるのが必須となったが、新型コロナの影響を受けた生活困窮者の性質、対応件数を踏まえても一時的な対応とならざるをえない状況にある。また、自立相談支援事業は伴走型で継続的な支援が求められる中、特例貸付、住居確保給付金、それら記録入力等の事務処理の増加で対応が全く追いついていない。初回のインテークアセスメントも特例貸付から回ってきた相談者の書類を作成するにとどまっており、アウトリーチはおろか自立相談支援機関として丁寧な支援も容易に出来ない状況にある。 |
| 51 | <ul style="list-style-type: none"> ・物品、金銭、人員の強化が滞ると、相談員の資質や動きの低下を招き、市民相談者の生活打撃に直結する。現場は病んでいる。物、金、人の条件整備に努められたい。 ・アウトリーチや同行支援を行うためには、勤務先専用の携帯電話が必要不可欠である。 ・通知文による変更や改正だけでなく、リモートやズーム等を活用した説明機会を持ってないか検討すべきである。ITやデジタル化を促進すべき。 ・相談者モンスターが時折現れ、業務に支障を来たす。警察への安全を依頼することもあったが、相談員の中に元警察官や法律関係者を任用する等人材確保予算枠を上乗せ願いたい。 |
| 52 | 外国人の相談が多く、市の通訳を依頼していたところ、本会からの要請が多く、市の通訳業務に支障があると通訳派遣がかなわなくなり、現在通訳のできる職員を派遣事業所から派遣してもらえるよう準備している。 |
| 53 | <ul style="list-style-type: none"> ・総合支援資金(特例貸付)において、プランを求めないことや相談支援を電話、書面で簡易的に行っても良いという取り扱いには支援が簡略化でき、相談員の業務負担が軽減できるので良いと思う ・その反面、相談者の立場に立つと相談支援をうけ、目標を立てること(プランを作る)で生活の再建につながると思うので本来の自立支援としては適当な支援とはいえない気もする ・全国の自立相談支援機関の皆様におかれては、コロナの状況下で大変な業務にあたられていると思う。この苦境をみんなで乗り越えていけるよう、支援機関に対する配慮や体制強化を切に願っている。厚生労働省の担当部署の方もお疲れ様です。気持ちがゆっくと休める日がくるといいですね。 |
| 54 | <ul style="list-style-type: none"> ・委託元自治体では本事業のために人員増の交渉を、担当課と財政部局で行ったが全く認められなかったと報告を受けている ・委託元自治体では、コロナ禍での独自施策として国財源を使い生活福祉資金特例貸付決定者に5万円の給付事業を行っているが、かたや本事業の相談件数の増加を把握しながら体制強化等支援策がとられないことに疑問と不満を感じる |
| 55 | 外国人向けの住居確保給付金のしおりを作っていただきたい。 |
| 56 | 新型コロナウイルス感染症特例貸付の総合支援資金および総合支援資金延長貸付などで自立相談支援機関を関わらせるという仕組みとなったが、それまでの特例貸付でその世帯の状況を十分に聞き取る仕組みがないところいきなり自立相談支援機関として状況確認を行うということに無理を感じている。現場で厳しい風にさらされている職員に対して、介護、医療現場で行っている慰労金を国として表明したうえで、自立相談支援機関職員及び特例貸付に従事している社協職員に給付していただきたい。特例貸付では都道府県社協からの事務費の中で、慰労金をだしてもよいという見解をだしているが、それでは各社協の判断まかせとなる。自立相談支援機関も今回の新型コロナウイルス感染症における生活支援を行ってきている機関として評価していただきたい。 |

| | |
|----|---|
| 57 | <p>特例貸付の対応をする中で、給与明細や個人事業主の売上台帳などが手書きのものやエクセルで作成したものがあり、信ぴょう性を疑うものが複数あった。手書きの給与明細の事業所もあると思うので、手書きだから、エクセルだから、収入を偽っているとは言えないと思うが、返済意思のないと思われる人、支援者という人物が同行し、本人がほとんど話をしないケースなど、生活費を荒稼ぎしているように思うケースが複数あった。「特例」「緊急」「非常事態」という状況の上に、本来は対象外となる人の多くが、上手く制度を利用し、利益を受けているように感じる毎日だった。生活に困っている人を漏れなく、適切に拾い上げるような制度はなく、どのような制度でも、一定程度、悪意のある人が紛れ込むことは仕方のないことかもしれない。そして、このような自身の考えは偏見であり、この意見も自身の基準に基づくものではあるが、毎日、そのような貸付希望者の対応していると、自身の仕事や役割について疑問を感じ、仕事を継続することが難しいと思いながら、業務を続けてきたという現状があった。</p> |
| 58 | <ul style="list-style-type: none"> ・専門職を採用できるような、見通しを持てる予算確保が急務。場当たりの補正予算では、事務員しか雇えない。 ・困窮者の増加率に見合った人員配置が必要。 ・家計支援や就労支援では対応しきれない。困窮者の爆発的増加に、政策的な対応を。格差是正、富の再分配が急務。 |
| 59 | <p>正職員1名、嘱託職員1名、計2名で、生活困窮者自立支援事業、生活福祉資金貸付業務、日常生活自立支援事業を担っている。コロナによる生活困窮者支援として、現在は緊急小口資金特例貸付や総合支援資金特例貸付による支援をするしかないのだが、今後の個別支援の必要性から職員に係る精神的負担はますます重くなると考えられるため、職員の増員というよりは正職員の配置を望む。(これは当市自治体への要望かと思うが)</p> |
| 60 | <p>総合支援資金等の特例貸付にかかる自立相談支援機関の関与について、社協の貸付担当者には都道府県社協から情報が届いていたが、自立相談支援機関に対しては、委託元自治体から情報提供や指導があるべきところ実際は何もなく、貸付担当者から情報を得ていた。</p> |
| 61 | <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ特例支援(住居確保・緊急小口・総合支援)が、全て自立支援機関の関わり…と明記され、社協内1課に業務が集中してしまった。 ・特例制度の詳細について、報道が先行され、住民の問い合わせや、応援体制の職員へのマニュアル化も直前となった。 |
| 62 | <p>全社協で調査に必要な件数等を困窮のシステムを通じて把握できているようになれば、各社協が再度件数等を回答する必要がなく、効率よい調査ができるのでは</p> |
| 63 | <ul style="list-style-type: none"> ・給付や貸付等の必要性は分かるものの、生活保護制度の要件緩和等も同時に進める必要があるのではないかと。さらに期間限定の支援が多く、貸付を始め、支援期間の延長は行われるものの、直前であり、今後の生活の目途を立てづらいケースがある。 ・全国的な非常事態時に、個別ケースの専門性があり、有資格者がほとんどである生活困窮者自立支援事業の福祉職に全て丸投げし対応させるのは負担が大きい。事務的な対応のみで完結する支援も多く存在することから、専門職でなく行政や単なる事務職でも対応できる部分は多いのではないかと疑問を感じる。住居確保給付金については、既存の制度を無理矢理コロナ対策に当て込んだ弊害が大きいと感じている。 |
| 64 | <p>自治体へは職員数の増員について提案しているところだが、コロナ禍による一過性のものと捉えられているようにも思われている上に、増員についての明確な指標が出ている訳でもない。単に職員の仕事に対しての容量で判断しており、事業の拡充について検討している様子はみられない状況。国から自立相</p> |

| | |
|----|---|
| | 談支援機関の設置基準として配置職員数の基準を設ける等、検討していただければ幸い。 |
| 65 | 本来ならば本当に貸付でいいのか、今後の生活再建の見通しはどうなのかなど、自立相談支援員・社協職員として支援の方向性を十分に立てられないまま、消費者金融と同様、その場しのぎの対応になっていることにジレンマを感じる。 |
| 66 | 6 人体制となっているが、一人療養休暇となっている。また一人は時短勤務となっている。時間外労働が増えている。生活困窮者自立支援事業、家計改善支援事業、子どもの学習支援事業、生活福祉資金貸付事業、日常生活自立支援事業、法人後見事業を行っているので過労となっている。生活福祉資金貸付事業の今年度の人件費や事務費のことの連絡がなく、困惑している。 |
| 67 | <ul style="list-style-type: none"> 生活福祉資金と自立相談支援機関の関わりの「ひも付け」の原則廃止を求めたい。実情に合わせた関わりを選択できるようにするべきだと思う。 相談員等の「人員確保」に対する支援がほしい。募集しても人が来ない。 契約件数のみではなく、「相談件数」にも応分の評価をいただきたい。 |
| 68 | 今迄経験した事のない世界的な混乱状況の中、厚労省はじめ、関係各所、迅速な対応やご苦勞に感謝したい。同時に、個人的には自分のレベルを超えた対応を求められるようになり戸惑うこと、しんどさや力不足を感じる事も多いが、目前の事を一つ一つやるしかないと考えている。 |
| 69 | 現在は特例貸付申請業務が中心となっているため、書面でのやり取りが多い状況だが、自立相談支援機関と生活福祉資金の窓口が同一のため、今後の業務量が増えていく可能性がある。相談支援員等の業務量を分散させるような対策が必要と思われる。 |
| 70 | 今年度中に貸付が終了する方が 2,000 件ほどあることから、生活再建が厳しい方へのフォローなど今後、益々業務が増えると思われる。 |
| 71 | 貸付は web で取り扱うようになると聞いていたが、結局そうならなかった。窓口職員への手当てや給付金などがほしかった。 |
| 72 | 各事業の補助金について、人口区分により基本基準額が定められているが、当市は人口減少が顕著で来年中には基本基準単価が下がる可能性がある。基本基準単価が下がった結果、体制が維持(相談員が確保)できないと、人口が減少したとしても相談者数は増加しているため、事業が継続できるかを懸念している。 |
| 73 | 住居確保給付金の減収も対象要件になるのは、今後は見直しが必要と考える。定職にあるために積極的な求職活動や副業等の増収の活動に繋がりにくく、給付制度に頼りきった給付期間を過ごす方が多いため。 |
| 74 | <ul style="list-style-type: none"> 都道府県や都道府県社会福祉協議会から今回の新たな事務や要件については説明会のようなものはなく、国の通知をメールで送ってくるのみの対応になっている。今回の状況の特殊性をふまえて、やむをえない部分もわかるが、そのため、近隣市町村と対応の足並みをそろえることも困難で、他市町に住む同僚からの情報と異なる、というクレームをいられる方もおられる。 厚労省や都道府県社協のコールセンターは回答者や回答の経緯(判断根拠)の確認を地元市町村からできず、現場の混乱のもとになっている。地元と丁寧にコミュニケーションをとる姿勢が必要ではないか。 |
| 75 | 感染リスクの高い窓口業務を強いられたが、他の職種のような慰労金対象とみなされなかったことが疑問である。 |
| 76 | 総合支援資金の借受条件に、自立相談支援機関の支援を条件付けたため業務が過重になり、今後の相談支援が十分にできるかどうか不安を感じている。人件費が増額になっても、すぐに対応できる職員 |

| | |
|----|---|
| | は簡単にはみつからない現状もある。 |
| 77 | 国の方針を考慮し、申請書類等の簡素化を図りたく自治体にお伺いを立てたが承認されなかった。逆に、確認事項等の項目が増加した。 |
| 78 | 寄り添い型の支援を行うためには、相談支援員が常に対応できるような配置が必要である。しかし、兼任となると、必要な時に動くことができなかつたり、人材育成が思うようにできない。職場の組織体制を整える意味でも、生活困窮者自立支援事業は専任で行うことを推奨していただきたい。相談支援員の精神的負担が現状では大きすぎ、良い人材が離れていってしまう。 |
| 79 | 集合型研修の機会が減り、オンラインでの研修が徐々に出てきている。視聴制限等もあるが、窓口業務の負担が増えている中において、時間を短縮して継続的に開催することやライブ配信などでどこからでも自由に視聴できるようなもっと参加しやすい研修が増えるとありがたい。 |
| 80 | <ul style="list-style-type: none"> ・3月～4月の相談が急増し貸付開始当初は、時間外労働もあったが現在はおさまっている。 ・電話対応は、職員全員に依頼しているため、対応マニュアルを作成し周知した。 |
| 81 | <p>住居確保給付金や総合支援資金を希望している方の多くは、自立相談支援機関の役割を知っているわけではなく、また相談支援を希望しているわけでもない。相談対応する中では、継続的な支援が必要であると思われても、現状は事務的な対応に追われがちになっており、本来すべき対応が十分に出来ていない。このことを相談員も気にしており、仕事へのモチベーションの低下も懸念される。必ずしもプランを立てなくても良い、電話確認・報告だけ受けて助言など簡易な支援でも差し支えないとは、相談支援を国はどう考えているのか、受付業務は相談対応とは異なると考えているが、今回の要件緩和については理解に苦しむ。</p> <p>しかし、このような多忙な中でもアウトリーチや適宜面談を実施する中で必要な支援につながり、自立の目途が立つ方もいたことは確かである。そのため、期間限定的な体制強化ではなく、自治体の財政状況に左右されることなく、恒久的な体制強化を行えるよう国として対応をしていただきたい。</p> |
| 82 | <ul style="list-style-type: none"> ・主任相談支援員について、相談員へのスーパーバイズと事務処理に追われ、負担が過大になっている。 ・他の職員も相談者対応で追われ、主任相談支援員の業務を割り振るのは難しい状況にある。 |
| 83 | 住居確保給付金支給要件(収入基準)のように緊急小口資金等特例貸付にも減収時の収入基準や減収の割合を求めた方が良かったのではないかと。(確かにコロナウイルス感染症の影響で減収をしているが、それ以前に家計管理に問題があるケースも見られた) |
| 84 | <ul style="list-style-type: none"> ・社協が行う貸付は社会福祉のためであって、まずは相談支援から入り、課題解決のためにお金が必要な場合に貸付を行うものであったが、コロナ特例の場合は貸付ありきで入っているため、支援が後回しになりがちになる。早急に手を打たなければいけなかったのに、7月末・9月末・12月末と延期され、総合支援資金に至っては延長もできるようになったので、その受付業務すらままならなくなり、支援は程遠くなっている。 ・安心した生活を送るよう支援することが目的であり、そのためには生活実態の把握が必須であるのに、居住実態の把握を要件から外したのは何故か？ ・貸付の対象であれば、明らかに貸付を受けることで借金を増やすだけの人も最終的には受け付けている(最終審査は県社協に任せる)。貸付後の生活設計をどう描くか、この貸付制度では見えてこない。また、そういった人は非課税世帯となることも予想され、貸付を行っても償還の見込みがないということに、強い違和感を覚える。 |
| 85 | ・生活福祉資金の対応件数が、ソフト上に反映されない。 |

| | |
|----|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・継続支援の件数が非常に多いが、ソフト上には新規件数しか出ないため、実績数字として上がらない。 |
| 86 | <p>コロナ禍で減収や就労相談が多かったが、県が実施した慰労金「新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業補助金(介護分・障がい分)」の対象に生活困窮者自立支援事業が対象とならなかった。</p> |
| 87 | <ul style="list-style-type: none"> ・住居確保給付金において、個別支援計画の作成までは求めないとなっても、委託元自治体から新規相談件数と比べてプラン作成件数が少なすぎるといわれるため、結局、全てのケースにおいて個別支援計画の作成が必要になり、膨大な事務量となっている。 ・総合支援資金の相談についても、システムに入力しない限り、「対応した」ことにはならないので、入力する手間などの事務量が膨大である。 |
| 88 | <p>雇用が回復しているとはいづらい状況の中、特例貸付が終了となる 1 月以降の相談対応への不安が強い。</p> |
| 89 | <p>急な相談者の来所があっても良いように仕事の優先順位のつけ方やスケジュール管理を徹底していきたい。</p> |

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 調査票

○本調査は、コロナ禍において社協が実施する自立相談支援機関の現状と課題を緊急に明らかにするものです。調査結果をもとに、国に対し体制強化等必要な要望等を行ってまいりたいと思いますので、趣旨ご理解の上、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

○問い合わせ先

全国社会福祉協議会 地域福祉部

TEL03-3581-4655 e-mail: z-chiiki@shakyo.or.jp

■基本的事項

社協名：_____社会福祉協議会

連絡先氏名：

連絡先電話番号（ハイフンなし）：

■自立相談支援事業の実施状況

（1）令和元年度の実績についてお伺いします。

①昨年度の新規相談受付件数は何件でしたか ____件

②昨年度のプラン作成件数は何件でしたか ____件

（2）令和2年度（4～9月）の状況についてお伺いします。

①4月1日現在の自立相談支援機関の職員数（正規、非正規）を下記にご入力ください。

※非正規職員には派遣職員を含めてください

①正規（専任） ____人 ②正規（兼任） ____人

③非正規（常勤） ____人 ④非正規（非常勤） ____人

・「非正規職員（常勤）」とは正規以外のフルタイムで、週の所定労働時間が正規職員の3/4以上である職員を指します。期間を限定した嘱託採用の職員はこれに含まれます。

・「非正規職員（非常勤）」とは、非正規常勤の条件を満たさない職員を指します。いわゆる臨時職員やパートはこれに含まれます。

②10月1日時点での自立相談支援機関の職員数（正規、非正規）について下記にご入力ください。

※非正規職員には派遣職員を含めてください

①正規（専任） ____人 ②正規（兼任） ____人

③非正規（常勤） ____人 ④非正規（非常勤） ____人

（2）令和2年4～9月の実績についてお伺いします。

①令和2年4～9月の新規相談受付件数は何件でしたか ____件

②令和2年4～9月のプラン作成件数は何件でしたか ____件

上記で回答いただいた「(2)①令和2年4～9月の新規相談受付件数」のうち以下の割合はおよそどのく

らいですか。

①-2 外国籍の人の割合（およその割合） 約___割

①-3 総合支援資金を借りている人の割合（およその割合） 約___割

（3）自立相談支援窓口の現在の状況

①相談員等の時間外労働が過重となっていますか。以下から一つをお選び下さい。

過重となっている

過重となっていない

②時間外労働や各手当など、必要な人件費の支払いにおいて、委託料は足りていますか。以下から一つをお選び下さい。

足りている

足りていない

③相談員等の健康状態に問題はありませんか。あてはまるものをすべてチェックしてください。

現在、問題がある

過去に問題があった

今は問題はないが懸念がある

特に問題はない

④外国籍の人への対応などにおいて、翻訳機器等が必要となっていませんか。以下から一つをお選び下さい。

必要となっている

必要となっていない

⑤4～9月の間に、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に辞めた相談員等はいますか。以下から一つをお選び下さい。

いる

いない

（いる場合）辞めた職員は何人ですか。※非正規職員には派遣職員を含めてください ___人

⑥その他、窓口において苦慮していることがあればご記入ください

（4）委託元自治体からの支援

①委託元自治体からの貴社協の相談窓口等の状況把握はありましたか。以下から一つをお選び下さい。

あった

なかった

②委託元自治体から各補助事業を活用した下記の支援がありましたか

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

強化した

強化していない

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

強化した

強化した

強化していない

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

実施した

実施していない

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

実施した

実施していない

5) その他に委託元自治体から受けた支援があればご記入ください

(5) 自立相談支援の効率的な実施のため、業務の見直しや工夫を行っていただければご記入ください

(6) その他ご意見・ご要望等をご記入ください

調査は以上です。ご回答ありがとうございました。