

## 生活困窮者自立相談支援事業実施要領

### 1 事業の目的

本事業は、生活困窮者が抱える多様で複合的な問題につき、生活困窮者及び生活困窮者の家族その他の関係者からの相談に応じ、必要な情報提供及び助言並びに関係機関との連絡調整を行うとともに、生活困窮者に対する支援の種類及び内容等を記載した計画の作成、生活困窮者に対する認定生活困窮者就労訓練事業の利用のあっせん等、様々な支援を包括的かつ計画的に行うことにより、生活困窮者の自立の促進を図ることを目的とする。

### 2 実施主体

実施主体は北海道（総合振興局及び振興局（以下「総合振興局等」という。））とする。

ただし、事業を適切、公正、中立かつ効率的に実施することができる民間団体に、行政が直接行うこととされている事務を除き、事業の全部又は一部を委託することができる。

### 3 事業内容

本事業における目標は、生活困窮者の自立と尊厳の確保及び、生活困窮者支援を通じた地域づくりであり、以下の取組を実施することとする。

#### (1) 取組内容

##### ア 包括的かつ継続的な相談支援

生活困窮者及び生活困窮者の家族その他の関係者に対して広く相談を行うとともに、生活困窮者が抱える多様で複合的な課題を包括的に受け止め、その者の置かれている状況や本人の意思を十分に確認（以下「アセスメント」という。）した上で、支援の種類及び内容等を記載した計画（以下「プラン」という。）を策定する。

また、プランに基づくさまざまな支援が始まった後も、それらの効果を適切に評価・確認しながら、本人の状況に応じた適切な就労支援も含め、本人の自立までを包括的・継続的に支えていく。

##### イ 生活困窮者支援を通じた地域づくり

生活困窮者の早期把握や見守りを行うため、関係機関・関係者のネットワークを構築し、包括的な支援策を用意するとともに、生活困窮者の社会参加や就労の場を広げていく。さらに、生活困窮者の支援にあたっては、既存の社会資源を積極的に活用するとともに、社会資源が不足している場合は、新たに開発することに努める。

##### ウ 就労準備支援事業との連携

自立相談支援事業を実施する機関（以下「自立相談支援機関」という。）は、就労準備支援事業を実施する事業者と緊密な連携を図り、支援を必要とする方に対し次の取り組みを行う。

- ① 就労準備支援事業者と、十分に情報交換するとともに各町村の関係機関・関係者を訪問するなどの方法でネットワークを構築し、事業利用対象者の早期把握や社会資源の開拓を促進すること。
- ② 就労準備支援事業の利用中であっても、本人の状態の変化に対して自立相談支援機関として必要な支援を検討・実施するのみならず、前段階（意欲喚起）や後段階（就労支援など）も含め、本人の就労支援全体を通して支援するとともに、両方で支援内容を協議し、役割分担しつつ本人の自立を支援すること。

##### エ 家計改善支援事業の実施

「生活困窮者家計改善支援事業実施要領」に定める業務を実施すること。

## オ アウトリーチ等の充実による自立相談支援機能の強化

- ① アウトリーチ支援員を配置し、生活困窮者の早期把握に努めるとともに、ひきこもり状態にある方など支援に時間がかかる方に対するより丁寧な支援を展開すること。
- ② 自立相談支援機関として、土日祝日や時間外の相談の実施等、相談へのアクセスを向上すること。（必ずしも常時又は定期的に土日祝日や時間外の相談窓口を設置している必要はなく、個別の相談ニーズに応じて土日祝日や時間外の相談対応に応じることで差し支えない。）

## カ 自立相談支援体制の強化事業

ICT環境を活用し、関係機関との連携を通じた相談支援体制の強化として、以下の取組を実施する。

- ① タブレット端末やWi-Fi機器等のICTを活用し、関係機関との連携強化やオンライン相談を推進する。
- ② 多言語音声翻訳機器を活用し、外国籍の方への相談支援を推進する。

## (2) 配置職員

自立相談支援機関には、主任相談支援員、相談支援員、就労支援員、家計改善支援員及びアウトリーチ支援員（以下「主任相談支援員等」という。）を配置することを基本とする。また、主任相談支援員等は、原則として、厚生労働省が実施する養成研修を受講し、修了証を受けた者とする。（ただし、当分の間は、この限りでない。）

それぞれの職種における主な役割は以下のとおりであるが、相談支援員が就労支援員を兼務するなど、地域の実情に応じた対応を行うことも可能とし、総合振興局等ごとに別途定める人数以上の職員を配置することとする。

ただし、このうち、アウトリーチ支援員に係る業務については、従業者の勤務延べ時間数を、自立相談支援機関において常勤の従業者が勤務すべき時間数（週32時間を下回る場合は週32時間を基本とする。）で除した値（4週間を基本として計算する。以下、「常勤換算数」と言う。）が総合振興局等ごとに別途定める常勤換算数を確保した体制にすること。

（なお、非常勤の従業者が、事業者が規定している就業規則等に定める各休暇を取得する時間及び研修等の出張の時間については、暦月で1月に満たない限りにおいて、勤務すべき時間数に含めて良い。「無料定額宿泊所及び日常生活支援住居施設に関するQ&A（R2年9月版）について」（令和2年9月30日付け事務連絡 厚生労働省社会・援護局保護課保護事業室通知）のQ7に準ずる）

## ア 主任相談支援員

自立相談支援機関における相談業務全般のマネジメント、他の支援員の指導・育成、支援困難ケースへの対応など高度な相談支援を行うとともに、社会資源の開拓・連携等を行う。

## イ 相談支援員

生活困窮者へのアセスメント、プランの作成を行い、様々な社会資源を活用しながらプランに基づく包括的な相談支援を実施するとともに、相談記録の管理や訪問支援などのアウトリーチ等を行う。

## ウ 就労支援員

生活困窮者へのアセスメント結果を踏まえ、公共職業安定所や協力企業を始め、就労支援に関する様々な社会資源と連携を図りつつ、その状況に応じた能力開発、職業訓練、就職支援等の就労支援を行う。

## エ 家計改善支援員

「生活困窮者家計改善支援事業実施要領」に定める業務を実施する。

なお、家計改善支援員は、次のいずれかに該当する者など、生活困窮者への家計に関する相談支

援を適切に行うことができる人材であること。

- ・ 消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントの資格を有する者
- ・ 社会福祉士の資格を有する者
- ・ 社会保険労務士の資格を有する者
- ・ ファイナンシャルプランナーの資格を有する者
- ・ その他アからエに掲げる者と同等の能力または実務経験を有する者

#### オ アウトリーチ支援員

アウトリーチ支援員は、4（1）アのとおり、訪問を通して各町村の関係機関とのネットワークを強化し生活困窮者の早期把握に努めるとともに、ひきこもり状態にある方などに対しては、同行相談などを通して信頼関係を構築するなど、アウトリーチを通じたより丁寧な支援を行う。

#### （3）設置場所等

自立相談支援機関の設置場所には、プライバシーに配慮した相談スペースを用意することや、就労に関する情報を得られるように配慮することが必要である。

また、生活困窮者が訪問しやすいように、相談窓口の開設時間、曜日等について配慮することが望ましいものとする。

なお、総合振興局等の実施地域ごとに1ヶ所以上、常設の窓口を設置することとする。

### 4 包括的かつ継続的な相談支援

生活困窮者に対する包括的かつ継続的な相談支援は、以下の手順で実施する。

#### （1）生活困窮者の把握・相談受付

ア 生活困窮者の複合的な課題に包括的・一元的に対応する窓口を設置し、来所による相談を受け付ける。

また、生活困窮者の中には自ら相談に訪れることが困難な者もいることから、自立相談支援機関は待ちの姿勢ではなく、訪問支援などアウトリーチを含めた対応に努める。この場合、地域内の関係機関のネットワーク強化を図り生活困窮者の早期把握に努め、必要に応じて訪問や声かけなどを行う。

イ 相談受付時に、相談者の主訴を丁寧に聞き取った上で、他制度や他機関へつなぐことが適当かを判断（振り分け）する。

ウ 相談者への他制度等の紹介のみで対応が可能な場合や、明らかに他制度や他機関での対応が適当であると判断される場合は、情報提供や他機関へつなぐことにより対応する。

なお、生活保護制度へつなぐことが適切と判断される場合は、確実に福祉事務所につなげるものとする。

エ 相談内容から、自立相談支援機関による支援が必要であると判断される場合は、本人から、本事業による支援プロセスに関する利用申込を受けて、その同意を得るとともに、丁寧なアセスメントを行う。アセスメントにより、本人に関する様々な情報を把握・分析した後、自立相談支援機関が継続してプランの策定等の支援を行うか、又は他制度や他機関へつなぐことが適当かを改めて判断（スクリーニング）する。

なお、生活保護制度へつなぐことが適切と判断される場合は、確実に福祉事務所につなげるものとする。

また、他制度や他機関へのつながりが適切と判断された者には、本人の状況に応じて適切に他の相談窓口等へつなぐとともに、必要に応じてつなぎ先の機関へ本人の状況について確認するなど、

適宜フォローアップに努めるものとする。

なお、本人に関する個人情報に関係機関と共有するためには、本人の同意が必要であることに留意すること。また、いわゆる「相談のたらい回し」とならないよう関係機関と連携することが重要である。

## (2) アセスメント・プランの策定

ア スクリーニングの結果、自立相談支援機関による継続的な支援が妥当と判断された者については、本人へのアセスメント結果を踏まえ、本人の自立を促進するための支援方針、支援内容、本人の達成目標等を盛り込んだプランを策定する。

なお、プランは本人と自立相談支援機関が協働しながら策定するものであることから、プランの策定に当たっては、本人の意思を十分に尊重するものとする。

イ プラン策定前においても、必要に応じて、緊急的な支援（住宅確保給付金の支給等）や、自立相談支援機関の就労支援員による就労支援その他の地域における様々な社会資源を活用した各種支援が受けられるよう、必要な調整を行うものとする。

ウ プランの内容は、自立相談支援機関が自ら実施する支援に加えて、次の（ア）から（キ）までに掲げる法に基づく支援、（ク）から（コ）までに掲げる他の公的事業又はインフォーマルな支援など、本人の自立を促進するために必要と考えられる支援を盛り込むものとする。

（ア）住居確保給付金の支給

（イ）就労準備支援事業

（ウ）一時生活支援事業

（エ）家計改善支援事業

（オ）認定就労訓練事業

（カ）子どもの学習・生活支援事業

（キ）（ア）から（カ）までのほか、生活困窮者の自立の促進を図るために必要な事業

（ク）公共職業安定所が実施する生活保護受給者等就労自立促進事業

（ケ）生活福祉資金貸付事業

（コ）上記のほか、様々な公的事業による支援及び民生委員による見守り活動等のインフォーマルによる支援

エ 支援調整会議を開催し、プランの内容が適切なものであるか確認を行うとともに、プランに基づく支援に当たって、関係機関との役割分担等について調整を行う。

オ 総合振興局等は、支援調整会議（「5 支援調整会議」参照）において、（2）のウの（イ）、（エ）又は（オ）の事業（以下「認定就労訓練事業等」という。）が盛り込まれたプランが了承された場合には支援決定（「6 支援決定」参照）を、（2）のウの（カ）、（ケ）又は（コ）の事業等については支援内容の確認を行う。なお、自立相談支援機関は、プランが支援調整会議で了承された場合、当該プランを総合振興局等に報告する。

カ （2）のウの（ク）の事業につなぐ場合については、総合振興局等がプランの内容を確認し了承した後、自立相談支援機関は、支援決定がなされたプランの写しとともに、必要書類を公共職業安定所に送付することにより、支援要請を行う。

キ 自立相談支援機関は、総合振興局等の支援決定又は確認を受けたプランに基づき、具体的な支援の提供等を行う。

ク なお、（2）のウの（ア）、（イ）、（ウ）及び（エ）の事業については、「生活困窮者住居確保給付金の支給等に関する実施要綱」、「生活困窮者就労準備支援事業実施要領」、「生活困窮者一

時生活支援事業実施要領」及び「生活困窮者家計改善支援事業実施要領」に基づき支援決定する。

(3) 支援の提供・モニタリング・評価・再プラン策定・終結

ア プランに基づき、自立相談支援機関自ら支援を実施するほか、各支援機関から適切な支援を受けられるよう本人との関係形成や動機付けの促しをサポートする。

イ 各支援機関による支援が始まった後も、各支援機関との連携・調整はもとより、必要に応じて本人の状態等を把握（モニタリング）する。

ウ 定期的なプランの評価は、以下の状況を整理し、概ね3ヶ月、6ヶ月、1年など本人の状況に応じ、支援調整会議において行う。

(ア) 目標の達成状況

(イ) 現在の状況と残された課題

(ウ) プランの終結・継続に関する、本人の希望・支援員の意見等

エ 評価の結果、支援の終結と判断された場合は、他機関へのつなぎや地域の見守りなどの必要性を検討し、必要に応じてフォローアップを行う。例えば、就職後から一定期間については、本人の状況を適宜把握し、必要に応じて本人からの相談に応じることができる体制を整えておくことが望ましい。

オ 評価の結果、プランを見直して、支援を継続する必要があると判断された場合は、改めてアセスメントの上、再度プランを策定する。

## 5 支援調整会議

(1) 目的

支援調整会議は、プランの策定等にあたり、以下の4点を主な目的として開催するものとする。

ア プランの適切性の協議

自立相談支援機関が策定したプランについて、町村や総合振興局等の行政機関及び関係機関が参加して合議のもとで適切性を判断する。プランの内容が、本人の課題解決及び目標の実現に向けて適切であるかを、自立相談支援機関以外の関係者も参画する合議体形式で協議し、判断する。

イ 各支援機関によるプランの共有

各支援機関が、プランの支援方針、支援内容、役割分担等について共通認識を醸成し、これを了承する。本人が抱える課題と設定した目標を共有し、各支援機関の役割を明確化する。

ウ プラン終結時等の評価

プラン終結時等においては、支援の経過と成果を評価し、自立相談支援機関としての支援を終結するかどうかを検討する。

エ 社会資源の充足状況の把握と創出に向けた検討

個々のニーズに対応する社会資源が不足していることを把握した場合には、それらを地域の課題として位置付け、社会資源の創出に向けた取組を検討する。

(2) 開催方法

具体的な開催方法については、相談者数や地域資源の状況など地域の実情に応じ会議開催のルールを定めるものとする。

(3) 留意点

支援調整会議を効率的に開催するため、自立相談支援機関は支援調整会議を開催する前までに、プランに盛り込む支援サービスの利用について、必要に応じて町村や総合振興局等の行政機関やその他の関係機関・関係者との間で調整を行う。

## 6 支援決定

- (1) 総合振興局等は、プランに盛り込まれた認定就労訓練事業等の利用について、その可否を決定するために支援決定を行う。また、併せて、当該プランの内容が適切であるか否かを確認する。
- (2) 総合振興局等による支援決定は、以下の手順により行うものとする。
  - ア 自立相談支援機関は支援調整会議で承認されたプランを総合振興局等に提出する。
  - イ 総合振興局等はプランに盛り込まれた認定就労訓練事業等の支援方針、支援内容等について確認するとともに、それらの事業の利用要件に該当しているかを確認する。
  - ウ プランに盛り込まれた認定就労訓練事業等について、利用要件に該当していることが確認できた場合は、総合振興局等内部において決裁し、決裁後、速やかに利用者へ支援決定の通知を行う。
- (3) 上記(2)のイにおいて、事業の利用要件に該当しないなど、支援決定ができない理由がある場合は、総合振興局等はその理由を速やかに自立相談支援機関に報告する。報告を受けた自立相談支援機関は、本人と関係機関・関係者と再度プラン内容について確認・調整を行い、見直したプランを改めて総合振興局等に提出する。

## 7 生活困窮者支援を通じた地域づくり

生活困窮者の自立に向け、包括的かつ継続的な支援が提供されるよう、自立相談支援機関が中心となって、支援調整会議その他の既存の合議体も活用して協議の場を設ける。また、効率的かつ効果的に生活困窮者を早期把握し、チーム支援を行うためには、関係機関との連携が重要であり、このためのネットワークづくりを一層進め、その活用を図る必要がある。

また、自立相談支援機関が自ら又は当該協議の場、関係機関とのネットワークを通じて把握した社会資源の不足については、支援調整会議その他の協議の場において地域の課題として認識した上で検討を行うとともに、生活困窮者の支援に関する新たな社会資源の開発に努める。

## 8 支援会議

### (1) 目的

支援会議は、会議の構成員に対する守秘義務を設けることで、構成員同士が安心して生活困窮者に関する情報の共有を行うことを可能とし、地域において関係機関等がそれぞれ把握している困窮が疑われるような個々のケースの情報の共有や地域における支援体制の検討を行うことを目的として開催するものとする。

### (2) 設置主体等

支援会議の設置主体は総合振興局等とし、支援会議の組織及び運営に関し必要な事項は総合振興局等ごとに設置要綱により定める。

### (3) 開催方法

具体的な開催方法については、地域の実情に応じ会議開催のルールを定めるものとする。

開催の頻度は概ね3ヶ月に1回程度として、支援会議の構成員の合意を得た上で、適切な頻度で開催することとするが、年に1回以上開催するものとする。

### (4) 守秘義務

支援会議の事務に従事する者又は従事していた者は、正当な理由がなく、支援会議の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。これに違反した場合には、法に基づき、一年以上の懲役又は百万円以下の罰金に処される。これらの内容は、構成員に対して、あらかじめ説明し、会議開催時にも改めて周知するものとする。

## 9 住居確保給付金の手続き

住居確保給付金の相談・受付業務、受給中の面接業務等（総合振興局等が行う支給決定に関する事務を除く。）は、自立相談支援機関において行う。

## 10 就労体験等

就労支援の一環として軽微な就労体験やボランティア体験（以下「就労体験等」という。）を行うことは可能であるため、本人の状況に応じ、支援の効果が見込まれる場合は実施について検討することとする。実施に当たっては、4の（2）のプランに盛り込み、支援調整会議でその内容を確認の上、実施することとし、実施日数の目安は20日程度とする。

なお、就労体験等の受入先に対して報償費を支出する場合、その額については、1日につき1,500円以内とし、自立相談支援機関が総合振興局等と協議の上、適正な額で実施するものとする。

また、就労体験等の利用者が被災した場合に備え、適切な保険に加入するものとするが、受入先又は本人が保険に加入しているなど必要な補償が受けられる状態となっている場合はこの限りではない。

## 11 留意事項

- （1）事業の実施に当たっては、「生活困窮者自立支援制度に関する手引きの策定について」（平成27年3月6日社援地発 0306 第1号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知の別添1「自立相談支援事業の手引き」）、「生活困窮者自立支援制度に係る自治体事務マニュアルの策定について（通知）」（平成27年3月27日社援発 0327 第2号厚生労働省社会・援護局長通知）のほか厚生労働省や北海道が発出する関連通知を参照すること。
- （2）相談支援に当たっては、「自立相談支援事業の手引き」に定める「自立相談支援機関使用標準様式（アセスメントシート・プランシート等帳票類）」を使用すること。また、利用者ごとに支援台帳を作成し、管理すること。
- （3）就労体験の利用者は、労働者性がないと認められる限りにおいて労働基準関係法令の適用対象外となるが、安全衛生面、災害補償面については、一般労働者の取扱いも踏まえた適切な配慮が必要であること。特に、災害補償面については、利用者が就労体験中に被災した場合に備え、適切な保険に加入すること。また、工賃や交通費など個人に対する手当は事業費から支出しないこと。
- （4）職業紹介を行う場合は、職業安定法（昭和22年法律第141号）上の所定の手続が必要であること。
- （5）本事業は社会福祉事業に該当しないものであり、社会福祉法人が本事業を実施する場合は、公益事業の範囲に含まれると解されること。
- （6）民間団体が本事業を実施する場合、委託料の対象経費の支出に係る証拠書類（領収書等）を保管するとともに、総合振興局等が別途示す必要書類を備えることとする。
- （7）関係機関と個人情報共有する場合は本人から同意を得ておくことなど、個人情報の取扱いについて適切な手続を踏まえること。  
なお、支援会議については、個人情報の共有に当たって、本人の同意は必要ないが、個人情報の取扱いは適切に行うこと。
- （8）本事業は生活困窮者自立支援法第3条第2項に規定される事業であり、本要領のほか、厚生労働省や北海道が発出する関係通知や法令解釈等を参照し、事業を実施すること。

## 別 紙

「生活困窮者自立相談支援事業実施要領」3（2）配置職員の、別途定める体制は次のとおりとする。

### 【主任相談支援員等の配置人数】

（総合）振興局	配置人数
石狩振興局 胆振総合振興局 日高振興局 檜山振興局 留萌振興局 宗谷総合振興局 根室振興局	3名以上
空知総合振興局 後志総合振興局 渡島総合振興局 上川総合振興局 オホーツク総合振興局 十勝総合振興局 釧路総合振興局	4名以上

### 【アウトリーチ支援員】

（総合）振興局	常勤換算数
石狩振興局 檜山振興局 留萌振興局 宗谷総合振興局 根室振興局	0.3
空知総合振興局 後志総合振興局 胆振総合振興局 日高振興局 渡島総合振興局 上川総合振興局 釧路総合振興局	0.5
オホーツク総合振興局 十勝総合振興局	0.7