

徳島県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をし、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して、生活困窮者自立支援法（以下「法」という。）第5条に規定されている生活困窮者自立相談支援事業（以下「自立相談支援事業」という。）を実施するものである。

2. 事業の対象者

法第3条第1項に規定されている生活困窮者であり、法に規定されている事業をはじめ各種支援が必要であると認める者。

3. 事業の内容

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) 包括的かつ継続的な相談支援

生活困窮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。）した上で支援計画（以下「プラン」という。）を策定する。

また、プランに基づく様々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。

(2) 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には、新たに開発することに努める。

4. 職員の配置

(1) 配置職員について

生活困窮者の自立に向けた相談支援を行う機関（以下「自立相談支援機関」という。）には主任相談支援員、相談支援員、就労支援員及び住まいの相談支援員を配置することを基本とする。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。

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 住まいの相談支援員

住まいの相談支援員は、生活困窮者からの相談のうち、特に住まいの課題に対する相談に対応するほか、住宅関係機関や福祉関係機関からの相談対応、物件・支援等の情報収集、地域の支援ニーズの把握等居住に関する支援を行う。令和7年度中に住まいの総合相談窓口と同時期に配置し、事業実施地域は県内全町村とする。

(2) 職員の兼務

本事業に配置する職員については、相談支援員が就労支援員を兼務するなど、他職種と兼務することも可能とする。

5. 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。なお、自立相談支援事業と就労準備支援事業及び家計改善支援事業を一体的に実施する場合には、プランの協議又はプランに基づく支援の進捗状況の確認の際に両事業に従事する者が参画することや、両事業に従事する者に対して支援の実施状況や支援対象となっている生活困窮者の状態に関する情報を共有することなどにより、両事業との緊密な連携を図る体制を確保するものとする。

(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が想定されることから、待ちの姿勢ではなく訪問支援等のアウトリーチを含めた対応を図る。この場合、まずは、地域や関係機関のネットワーク強化による生活困窮者の把握に努め、加えて、必要に応じて訪問や声かけなどを行う。

イ 生活困窮者の居住に関する課題については、包括的・一元的に対応する住まいの総合相談窓口を設置し、来所による相談を受け付ける。

住まいの総合相談窓口では、次の業務を行う。

(ア) 住まいの相談対応、課題の把握・分析、支援方針の検討、必要な支援・連絡先へのつなぎ、支援状況の確認等

(イ) 大家、不動産仲介業者、居住支援法人等からの相談対応

(ウ) 福祉事務所、地域包括支援センター、基幹相談支援センター等からの相談対応

(エ) 物件・支援等の情報収集、地域の支援ニーズの把握

なお、住まいの総合相談窓口は、令和7年度中に設置する。

ウ 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。

エ 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。その際、相談者が要保護者となるおそれが高いと判

断される場合には、生活保護制度に関する情報提供、助言等の措置を講ずる。
オ 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みを受けて、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考えられる場合は、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とつなぐとともに、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を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の連携体制を構築することが重要である。

(2) アセスメント・プラン策定

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と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（住居確保給付金の支給、緊急小口資金貸付等）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共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）居住支援事業

（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）上記事業のほか、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（6参照）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、関係機関との役割等に

ついて調整を行う。

オ 支援調整会議において（２）のウの（イ）、（エ）及び（オ）の事業（以下「就労準備支援事業等」という。）が盛り込まれたプランが了承された場合には、就労準備支援事業等については支援決定を、（２）のウ（ア）、（ウ）、（カ）、（キ）、（ケ）又は（コ）の事業等については支援内容等の確認を行う。

カ （２）のウの（ク）に掲げる事業につなぐ場合については、県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、支援決定等がなされた当該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、支援要請を行うものとする。

キ 自立相談支援機関は、県の支援決定を受けたプランに基づき、具体的な支援サービスの提供等を行う。

（３）支援の実施・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、サービス提供事業者等の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況等を把握（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、必要に応じ本人からの相談に応ず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。

6. 支援調整会議

（１）目的

支援調整会議は、プランの策定等に当たり、以下の４点を主な目的として開催するものである。

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、県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、相談者数や社会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、必要に応じて行政やその他の関係機関・関係者との間で調整を行う。

7. 支援決定

(1) 県は、プランに盛り込まれた就労準備支援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こととする。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) 県による支援決定は、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県に提出する。

イ 県はプランに盛り込まれた就労準備支援事業等の支援方針・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就労準備支援事業等について、利用要件に該当していることが確認できた場合は、県の組織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、県はその理由を速やかに自立相談支援機関に報告するものとする。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県に提出する。

(4) 上記7(1)から(3)中「県」とは、東部保健福祉局長及び各総合県民局長をいう。

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等を行うことを可能とするものであり、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ものである。

(2) 支援会議の設置主体等

支援会議は法第9条第1項の規定により、福祉事務所設置自治体が組織する。

(3) 支援会議で取り扱う事例

支援会議では主に以下のような事案を取り扱う。

ア. 本人の同意が得られないために支援調整会議で共有を図ることが

できず、支援に当たって連携すべき部局・関係機関との間で情報共有や連携を図ることができない事案。

- イ．同一世帯の様々な人がそれぞれ異なる課題を抱え、別々の相談窓口や関係機関等に相談に来ているが、それが世帯全体の課題として、関係者間で把握・共有されていない事案。
- ウ．より適切な支援を行うために、他の関係機関等と情報を共有しておく必要があると考えられる事案。
- エ．その他、県が必要と認める事案。

(4) 支援会議の構成員

支援会議の構成員は、次に掲げるアからカまでの者とする。

- ア．自治体職員
- イ．自立相談支援事業の相談支援員
- ウ．サービス提供事業者
- エ．居住支援法人
- オ．地域において生活困窮者に関する業務を行っている福祉、就労、教育、住宅その他の関係機関の職員、社会福祉協議会職員、民生委員、地域住民など
- カ．各事業実施地域における生活困窮者に関わる関係者

(5) 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、一年以下の懲役又は百万円以下の罰金に処されることになる。これらの内容は、構成員に対して、あらかじめ説明してから会議を開催するものとする。

(6) その他

支援会議の設置・運営に当たっては、「生活困窮者自立支援法に基づく「支援会議」の設置・運営ガイドラインについて」（平成30年10月1日付社援地発1001第15号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知）及び「徳島県生活困窮者自立支援会議設置要綱」による。

9. 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適宜協議の場を設ける。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。

10. 休日等における相談体制の整備

自立相談支援機関において、休日、祝日及び年末年始等に相談できる体制の整

備に努める。

1 1. 留意事項

- (1) 事業の実施に当たっては、国が定める「自立相談支援事業の手引き」及び「生活困窮者自立支援制度に係る自治体事務マニュアル」を参照すること。
- (2) 相談支援に当たっては、国が定める「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）」を使用することとし、利用者ごとに支援台帳を作成すること。
- (3) 関係機関と個人情報を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きを踏まえること。

附 則

この要領は、平成27年4月1日から施行する。

この要領は、平成27年6月1日から施行する。

この要領は、平成30年10月1日から施行する。

この要領は、令和3年4月1日から施行する。

この要領は、令和4年4月1日から施行する。

この要領は、令和7年4月1日から施行する。