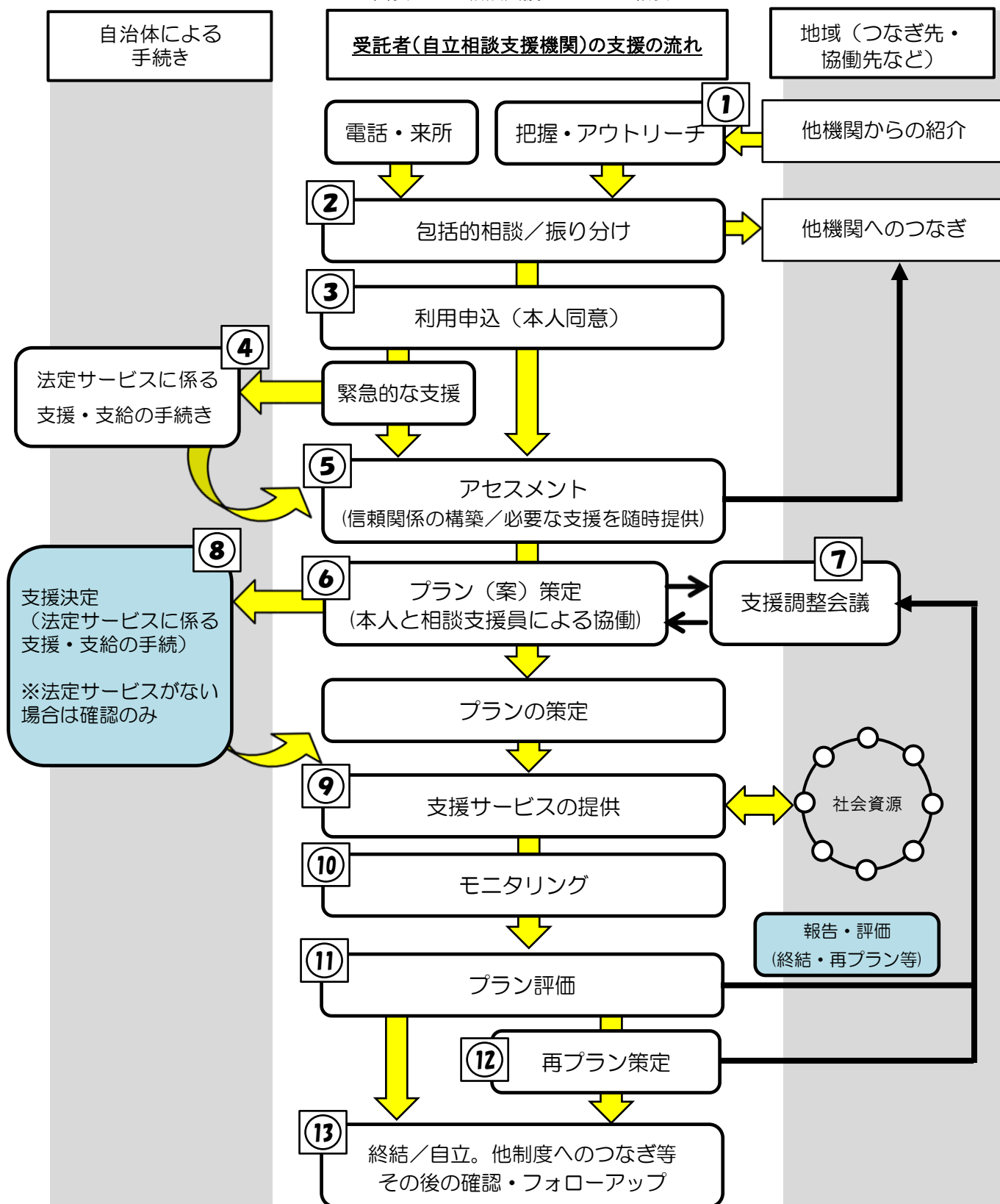


別紙 相談支援プロセスの概要

複合的な課題を抱える生活困窮者に対し適切な支援を実施するため、自立相談支援事業では、主に以下のような流れで支援を行う。なお、以下は、あくまでも基本的な支援の流れであり、緊急に支援が必要な場合など、生活困窮者の状況に応じて臨機応変に支援を行うことが求められる。

図表Ⅲ－１ 相談支援プロセスの概要



図の中央は、自立相談支援機関が行う相談支援業務の流れ、左は自治体が行う手続等、右は地域における社会資源に求める役割を示している。

1 把握・アウトリーチ(①)

生活困窮者は複合的な課題を抱えているために、自ら支援を求めることが困難な場合も多く、早期に支援につながりにくい。そのため、自立相談支援機関は、「待ちの姿勢」ではなくアウトリーチを含めた対応を行い、積極的に生活困窮者の把握に努める必要がある。その際には、地域内の関係機関とネットワークの強化を図ったり、ライフライン事業者と連携を図るなど、多様な方法を取り入れて早期把握に向けた効果的な方策を創意工夫により講じる必要がある。

2 包括的相談／振り分け(②)

相談受付時には、相談者が抱える課題を的確に把握し、包括的に相談を受け付ける。その上で、支援員は自立相談支援機関による支援を継続するか、他制度の相談窓口等へつなげるべきかを判断し、振り分ける。

自立相談支援機関において対応するのは、主に、生活困窮者が複合的な課題を有していることから包括的な支援が必要な場合である。振り分けの結果、他制度の相談窓口等へのつながりが適切と判断された場合には、本人の状況に応じて他機関へつなぐこととなるが、その際、「相談のたらい回し」という状況にならないよう、必要に応じて他機関への同行支援や確認・フォローを行い、継続して状況を確認していく。

3 利用申込(③)

自立相談支援機関による相談支援を継続的に行うことが適当と判断される場合、全国で統一的に用いられる「相談申込・受付票」により、本人から自立相談支援事業の利用申込を受け付ける。なお、家計相談支援事業を実施する場合は、アセスメントの段階から当該事業を実施する機関との連携を図ることが、相談者への適切な支援や負担軽減につながることから「相談申込・受付票」は、家計相談支援事業への相談申込も兼ねた表記にするとともに本人にもその旨の説明を行う。

この「相談申込・受付票」は、原則として本人に記載してもらうが、本人が記載できない場合や本人が進んで記載しようとししない項目は無理強いせずに、相談支援員が記載を手伝ったり、聞き取ったりしながら記載を代行することもある。

「相談申込・受付票」には、利用申込み欄があり、自立相談支援機関と関係機関とで本人に関する個人情報を共有することに同意することを含め、署名をしてもらうことになっている。

4 緊急的な支援・法定サービスの利用手続(④)

相談受付時には、本人の訴えや状況から、生活上の緊急的な支援が必要であるか否かを判断し、必要である場合には、適切な支援につなげる必要がある。例えば、法定サービスである「住居確保給付金」と「一時生活支援事業」を提供する場合や、生活保護の適用が必要であると判断される場合の中には、迅速に手続を行うことが必要な場合がある。この他には、社会福祉協議会が実施している緊急小口資金貸付事業や、過重・多重債務がある場合には債務整理につなげることも考えられる。

5 アセスメント(⑤)

アセスメントとは、生活困窮に陥っている状況を包括的に把握（情報収集）し、その中で対応すべき課題領域をとらえ、背景・要因等を分析し、解決の方向を見定めることである。アセスメントを通して、本人や世帯が置かれている状況や取り巻く環境について理解を深め、信頼関係を築いていく。なお、アセスメントは、本人の課題や問題点にばかり目を向けるのではなく、本人の強み（ストレン

グス)に着目しながら、実施していくことが大切である。

6 プラン(案)策定(⑥)

アセスメントの結果を踏まえ、本人と相談支援員の協働によりプラン(案)を作成し、自立相談支援機関が主催し関係者が参加する支援調整会議において、目標や支援内容を協議し共有する。プランシートは全国共通の様式が用いられる。

プランに基づくサービスを受けて、目標が達成され、新たに目標を設定することが必要となった場合、または目標達成が困難と判明した場合には、改めて丁寧にアセスメントを行ったうえで、再度プランを作成する(再プラン)。

7 支援調整会議(⑦)

支援調整会議は、本人と相談支援が協働で作成したプラン(案)が、①本人の状況や設定した目標に対して適切であるか、②課題解決に向けた内容となっているか、③プランが本人の意欲やモチベーションの喚起に繋がっているかといったことについて共有し、プランの適切性を担保するために開催される。

また、プランを検討する中で、本人のニーズに対応する社会資源が不足していないか、開発すべき社会資源はないかなどについても検討する。

8 支援決定(⑧)

支援調整会議において協議したプラン案にそって法的サービスを実施することを決定する。支援(支給を含む)を行うか否か、どのような支援を行うかの最終的な判断責任は自治体が担う。このため、自治体の担当者は、原則として支援調整会議に出席し、本人の意向や支援内容を確認する。

9 支援サービスの提供(⑨)

支援調整会議での検討を経たプランや支援決定に基づき、本人に必要な支援を提供する。支援にあたっては、本人を主体に据え、支援者が本人と向き合いながら支援を行う。

本人は、自己有用感や自尊感情を抱きにくい状態であることも多いことから、本人の尊厳の確保を念頭に置いた支援を実施する。

また、多様な支援者や支援機関、社会資源等がネットワークを構築するとともに、社会資源が不足している場合には新たに社会資源を創出し、様々な機関や人が参加した形でのチームによる包括的な支援を行う。なお、支援の終結後、本人が地域の中で支え・支えられながら生活できる環境づくりを目指す。

10 モニタリング(⑩)

モニタリングとは、支援過程においてサービスの提供状況を確認し、本人が目標達成に向かっているか、サービスは適切に提供されているか等を確認(把握)するものである。プラン作成の際には、モニタリングの時期や目標達成の目安(指標)を決めておく。

11 プラン評価(⑪)

プランの評価は、プラン策定時に定められた期間が終了した場合、もしくはそれ以前に本人の状況に大きな変化があった場合に、設定した目標の達成度や、支援の実施状況、支援の成果等をみるものである。これにより、支援を終結させるか、または再プランを策定して支援を継続すべきかを判断する。

12 再プラン(⑫)

プラン策定時に定めた期間が経過し、改めて包括的なアセスメントを行うこととした場合や、本人の状況が大きく変化したためにプランの修正では足りない場合には、再プランを作成する。

13 終結(⑬)

自立相談支援機関において「終結」を判断する場合には、①生活困窮の状態が改善し、設定した目標を達成する目途が立った場合、②生活困窮の状態から脱却できていないものの、大きな課題がある程度解決され、自立相談支援機関による支援は一旦終了してよいと判断できる場合、③本人からの連絡が完全に途絶えた場合が挙げられる。

プランの終結を判断する場合には、終結後に継続して確認（フォロー）する必要があるか否かについて、支援調整会議や本人と協議しなければならない。本人の状況や環境に応じて、フォローの体制を講じなければならない。