

第12章 | 携帯電話貸出支援

1 事業概要

ぷらっとホームの相談者の中には、料金滞納による利用停止や新たな契約を結ぶことができないといった理由から携帯電話を所有または使用できない方がおり、就職活動や転居の際に大きな弊害となっていた。

また、相談者と適宜に連絡が取れないことで、ぷらっと

ホームの支援も円滑に進まないという課題もあった。

そこで、令和2年度より、携帯電話を契約することができない生活困窮者及び生活保護受給者を対象として、携帯電話の貸出事業を実施している法人や企業と連携し、ぷらっとホームによる携帯電話の貸出事業を開始した。

2 実施状況

携帯電話の貸出は家計相談支援と併せて行っており、携帯電話を貸出している期間中に就労や転宅などの具体的な目的を果たすことを目指しており、実際にこの事業を利用して携帯電話を所持したことが契機となり、就労や転宅に結びついた方もいる。

そうした例も含めて、表36のとおり、事業周知が広がる中

で適切に支援に生かすよう見極めた上で必要な方には貸出を行い、20件を超える件数となった。

表36) 携帯電話貸出実績 ※()内は令和3年度実績

	令和4年度	
貸出件数	21	(24)

※貸出件数には「表9)家計管理支援事業実績(生活保護受給者対象)」における件数を含む。

第13章 | 専門相談

1 事業概要

日々、様々な相談がぷらっとホームに寄せられる中で、時には高度な専門性が求められることもある。

そこで、相談支援員に加えて、専門相談員として弁護士や

保健師、作業療法士、家計専門員を配置し、相談者への対応や相談支援員へのアドバイスを行っている。

2 実施状況

① 法律相談

法律相談は、ぷらっとホーム内などで、同一案件につき3回まで無料で弁護士に相談することができる。

表37のように令和4年度の実施回数は55回、対応件数は211件であり、多くの相談者への対応において活用されている。

また、相談内容は表38のように「債務」が135件と全体の6割を超え圧倒的に多数を占めている。次いで多かったのも「相

続」の18件であり、「債務」と合わせて7割を越え、金銭的な相談が必要とされていることが分かる。

表37) 法律相談実績 ※()内は令和3年度実績

	令和4年度	
実施回数	55	(48)
対応件数	211	(219)

表38) 弁護士相談内容

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
債務	9	10	10	8	15	14	11	14	12	7	7	18	135
相続	2	0	2	1	0	2	3	3	0	3	1	1	18
労働	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	4
婚姻関係	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	3
不動産	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3
住居関係	0	0	0	1	2	2	2	0	2	0	0	0	9
その他	3	6	5	6	3	1	7	1	2	1	1	3	39
計	14	17	17	17	21	20	23	19	19	12	9	23	211

2 保健師相談

保健師相談は、こころの不調や身体の異常など多岐に渡る心身の健康問題を抱える相談者への支援において、ケース相談、面談同席、自宅訪問などの対応を行っている。

表39のように、令和4年度の実施回数は42回、対応件数は93件であり、令和3年度から実施回数は変わらないが、対応

件数は38件増加しており、特に精神的な不調や課題がみられる相談者の増加が影響していると考えられる。

表39) 保健師相談実績 ※()内は令和3年度実績

	令和4年度
実施回数	42 (42)
対応件数	93 (55)

3 障害専門相談員

相談支援員が相談者に関する把握を進めるため、本人の同意を得て作業療法士の有資格者である障害専門相談員へ専門的見地からの助言、面談同席、アセスメント、簡易的な検査の実施による相談者の特性や傾向の把握などを依頼している。この中で、簡易検査は診断を下すものではなく、相談者に自分の特性を知ってもらい、良い部分を生かし、苦手な部分の対処法と一緒に考えることを目的としている。

表40のように、令和4年度の実施回数は45回、対応件数は58件となっており、令和3年度から実施回数、対応件数ともに大きな変動は無く、継続して必要な対応を行った。

表40) 障害専門相談員相談実績 ※()内は令和3年度実績

	令和4年度
実施回数	45 (44)
対応件数	58 (68)

4 家計専門相談員

相談支援員が家計に関する支援の過程で、行動変容が上手くいかない場合に助言を受けたり、面談に同席してもらい、利用者に直接アドバイスをしてもらうこともある。

表41のように、令和4年度の実施回数は48回、対応件数は148件であり、令和3年度から実施回数はほぼ変わらない

中で、対応件数が64件という大幅な増加がみられ、経済的な課題を抱える相談者が増加していることが伺える。

表41) 家計専門相談員相談実績 ※()内は令和3年度実績

	令和4年度
実施回数	48 (47)
対応件数	148 (84)

3 今後に向けて

ぷらっとホーム全体として相談数が増加し、その内容も現代社会における様々な生きづらさを反映して複雑多岐に渡っており、その支援には専門的知識が必要不可欠となっている。

そのため、各々の相談支援員が専門的知識を一層身に着けるように研鑽するとともに、対応が難しい部分については専門

相談員を活用する。

専門相談員については、各分野で適切な対応が期待できる人材を継続的に確保するとともに、今後も支援の必要性に応じて新たな専門相談員の導入を図っていく。

第14章 | 日常生活支援アドバイザーによるアウトリーチ事業

1 事業概要

ぷらっとホームでは、日常生活を送る上で課題を抱える相談者に対して、日常生活スキルの習得・定着を図り、自ら安定した生活基盤を維持できるよう、生活困窮者への理解及び日常生活に関する支援・助言の経験があり、介護保険事業及び総合支援法事業などに10年以上従事した経歴がある日常生活支援アドバイザー（以下、「アドバイザー」という。）による支援

を行っている。

アドバイザーは、相談支援員からの依頼に基づき、3か月間を目途に、対象となる方の自宅などを訪問し、日常生活上の課題の把握から解決に向けた指導や助言、各種手続きなどに関する同行支援などまで行っており、活動後には相談支援員へ報告し、支援プランへの助言も行っている。

2 実施状況

令和4年度は表42のように実利用者数・延対応件数ともに前年度と同様の実績であったが、支援を必要とする方を適切

に利用へとつなぐことができた。

中には、部屋の掃除やゴミ出しを適切に行うことができず

に、生活環境が悪化してしまった相談者の自宅をアドバイザーが訪問し、必要な物とそうでない物の仕分け、ゴミの分別、清掃の仕方などを丁寧に伝えながら部屋の環境を相談者とともに改善することで、各々のスキルを体得し、それによって自信や気持ちの余裕が生まれ、就労も含めて支援を受ける

ことに前向きになった方もいるなど、一定の成果が見られた。

表42) 日常生活支援アドバイザー対応実績 ※()内は令和3年度実績

	令和4年度
実施回数	6 (8)
延対応件数	58 (56)

3 今後に向けて

アドバイザーが掃除などを代行するのではなく、相談者とともにやり、相談者自身に方法などを学んでもらうという支援の方法は、本質的に生活を改善することのできる有効な手段であり、家計改善や就労支援への波及効果も期待でき、相談支援員がより一層活用することが見込まれる。

そのためには、適切にアドバイザーとして活動することのできる人材を確保し続けることが必要であるが、適任の人材は簡単には見つからないこともあり、本事業にとって大きな課題となっている。

第15章 | 新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金に係る確認書受付業務

1 事業概要

緊急小口資金などの特例貸付を終了した世帯などに対して、新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金(以下、「自立支援金」という。)の支給が実施された。

ぷらっとホームでは、自立支援金受給者が毎月提出する自

立相談支援機関相談確認書の記載内容を確認し、生活状況が不安定で、相談を希望された受給者に対して電話連絡を行い、現在の生活状況などを聞き取り、必要に応じて自立相談支援や生活保護、その他関係機関への案内を行った。

2 実施状況

表43のように、受給者数の減少とともに電話連絡の件数も減少していった。

連絡をした際には、抵抗感なく応じられた受給者が多かったが、自立支援金以外の支援は現在のところ必要ないとし、生活状況の詳細を開示することにも否定的な反応が多く見られた。

こうした状況ではあるが、ぷらっとホームで実施している支援内容などの情報提供を丁寧に行い、支援を求める受給者には具体的な提案などを行い、自立相談支援や生活保護の窓口を案内するに至った受給者も一定程度見られ、本事業をきっかけに一歩踏み込んだ形での生活困窮者支援を行うことができた。

表43) 連絡対応実績

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
電話連絡件数	121	94	82	41	35	35	31	27	25	35	22	12	560	
案内	自立相談支援	20	10	7	3	4	8	4	5	2	5	2	3	73
	生活保護	5	6	6	3	1	2	0	1	0	2	2	0	28

