

# 第2章 | 自立相談支援事業

## 1 事業概要

相談を受付し、相談者が生活上で抱える問題に対して、単に個別の問題としてだけでなく、必要に応じて世帯や地域などの生活環境へと視野を広げて問題の把握に努めると

ともに、必要に応じて専門の知見や経験を有する各関係機関と連携して支援する。

## 2 実施状況

### ①相談受付

来所での相談は予約制のため、電話での相談が多くなってきているが、予約なしで来所する方もみられる。

いずれにおいても、生活上の問題を抱える本人からの相談が多いが、親族や知人・友人・関係機関からの問い合わせも一定程度みられる。

また、表1はぷらっとホームのホームページの実績であるが、前年度に比較して「アクセス数」が増加し、「問い合わせフォーム利用件数」は約1.8倍と大幅に増加しており、問い合わせだけでなく相談も数多く寄せられている。相談者から

は、インターネットで自分の困りごとに関するキーワード等で検索した結果、ぷらっとホームの存在を初めて知ったという声を聞くことがあり、これまでぷらっとホームの相談へつながりにくかった方々が、ホームページを通じてつながることができたと言える。

表1)「ぷらっとホーム世田谷」ホームページ実績 ※( )内は令和3年度実績

		令和4年度	
問い合わせフォーム利用件数		201	(112)
アクセス数	区内	4,512	(3,808)
	区外	13,904	(8,622)

### ②各総合支所での出張相談

相談者の中には、高齢や障害、体調不良等の心身の状況や、交通費の負担が難しい等の経済的な状況などのため、ぷらっとホームへの来所が難しい方がいる。

そのため、少しでも近くで相談を受けることができるよう、世田谷区内の各総合支所において定期的に出張相談を実施している。表2は各総合支所別の出張相談の実施回数と相談件数であるが、ぷらっとホームから離れている砧総合支所

と烏山総合支所での実績が多くなっている。

また、国民健康保険料を滞納している方は経済的な課題や債務等の課題があり、生活困窮状態に陥っている可能性がある。そこで、保険料収納課と法テラス、ぷらっとホームが連携し、3者合同による臨時相談を保険料収納課窓口で行い、その中で継続的な支援が必要とされた場合は、ぷらっとホームでの相談につなげることができた。(図2参照)

表2)出張相談実績 ※( )内は令和3年度実績

		令和4年度	
世田谷総合支所	実施回数	12	(12)
	相談件数	63	(62)
北沢総合支所	実施回数	2	(2)
	相談件数	2	(2)
玉川総合支所	実施回数	3	(17)
	相談件数	4	(20)
砧総合支所	実施回数	25	(21)
	相談件数	51	(41)
烏山総合支所	実施回数	23	(28)
	相談件数	28	(41)
保険料収納課窓口	実施回数	2	(1)
	相談件数	5	(3)
計	実施回数	67	(81)
	相談件数	153	(169)

図2)臨時相談窓口チラシ

要予約

**「生活や債務整理の臨時相談窓口」  
を開設します。ぜひ相談ください!**

相談料無料  
～臨時相談窓口で生活や家計の相談をしませんか～

臨時相談窓口では保険料以外に、生活相談や債務などの法律に関する総合的な相談を一度に行うことが可能です。困りごとを一人で抱え込まずに相談をしてみませんか？

なお、継続的に生活相談や家計相談・就労相談が必要な方は、三軒茶屋にあるぷらっとホーム世田谷で継続的な相談・支援を受けることができます。

(※) 仕事を探したいが、見つからず、家賃の支払いや生活費が厳しい。債務の支払いが負担であり、家計の収支が厳しい。困りの困りごとをどこに相談すればよいかわからない。

〇日時  
令和5年1月12日(木) 14:00～17:00  
令和5年1月18日(水) 14:00～17:00

〇場所  
世田谷区役所第2庁舎2階 保険料収納課相談窓口

〇相談できること  
生活相談、家計相談、就労相談、法律相談(債務整理等)  
国民健康保険料に関する相談

〇相談スタッフ  
ぷらっとホーム世田谷相談員、弁護士(法テラス)、保険料収納課職員  
相談員が困りごとを整理し、あなたと一緒に困りごとの解決に向けて考えます。  
※相談会は新型コロナウイルス感染症の状況により中止する場合があります。

〇ご予約はお電話で  
**ぷらっとホーム世田谷 03-5431-5355**

※ぷらっとホーム世田谷は、区から世田谷区社会福祉協議会が委託し運営する「生活困窮者自立相談支援センター」です。安心してご相談ください。

3 相談受付の状況

コロナ感染症の影響もあり、表3のとおり相談件数は増加している。当初は、コロナ感染症の影響に対する支援として、後述する住居確保給付金や特例貸付を受ける方が多い一方で、自立相談支援については希望しない方が目立っていたが、それらの給付金や貸付の終了に伴い、自立相談支援を受ける方が増加しており、即効性のある現金給付等で一時的に生活を凌ぎ課題を先送りした方が一定数いたと考えられる。

表3) 自立相談実績 ※( )内は令和3年度実績

	令和4年度
新規相談受付相談件数(本人未特定を含む)	1,366 (1,100)
(うち)本人特定のみ(本人同意あり)	779 (624)
プラン作成件数(新規、更新含む)	605 (615)

また、表4の支援継続の同意を得た(以下「本人同意あり」という。)相談者について性別や年齢をみると、男女ともに50代からの相談が最も多くなっており、全体として30

代～50代の働き盛りの世代や60代からの相談が多い。

ただし、若年層である20代や高齢層の70代・80代からの相談も一定程度寄せられており、全年齢層を満遍なく対象としている。

さらに、表5の本人同意あり相談者が書類上で自らがチェックした相談内容をもてみると、相談者一人当たりの平均課題数は2.56個である。相談内容の「収入・生活費のこと」、「家賃やローンの支払いのこと」、「税金や公共料金等の支払いについて」、「債務について」で全体の半数近くを占めており、多くの相談者が経済的に困窮していることがみて取れる。また、「病気や健康、障害のこと」や「ひきこもり・不登校」などに関する相談も多く、経済的な面以外でも支援が必要な方が多いと考えることができる。

こうした相談に対して、相談支援員は面談を通じて主訴(困りごと)をはじめ、生活状況や心身の健康状況など、相談者の状況に合わせて聞き取りを行う。特に、生活に困窮していて心身共に疲弊している相談者などは、自身の困りごとが十分に整理されていない場合もしばしばみられるため、より丁寧な聞き取りを心掛けている。

表4) 本人特定のみ(本人同意あり)の年代・性別相談件数

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	不明	計
男性	1	50	57	59	99	61	43	15	2	8	395
女性	0	36	58	74	104	48	37	16	1	10	384
計	1	86	115	133	203	109	80	31	3	18	779

表5) 本人特定のみ(本人同意あり)の相談内容 ※複数回答可

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
病気や健康、障害のこと	11	14	18	15	21	23	17	22	13	15	10	13	192
住まいについて	13	11	14	18	15	17	15	13	13	17	8	11	165
収入・生活費のこと	30	31	49	40	45	37	40	35	32	41	22	29	431
家賃やローンの支払いのこと	19	13	25	19	25	20	29	19	14	23	13	18	237
税金や公共料金等の支払いについて	7	14	24	17	17	19	27	17	16	16	10	15	199
債務について	7	8	20	12	10	6	16	6	3	10	8	10	116
仕事探し、就職について	27	23	30	26	33	24	26	21	23	27	13	22	295
仕事上の不安やトラブル	1	5	6	4	3	6	6	6	3	2	2	10	54
地域との関係について	0	3	0	1	1	1	2	0	0	1	0	3	12
家族との関係について	4	5	9	6	11	7	6	13	4	5	6	10	86
子育てのこと	0	1	2	2	2	1	0	3	3	0	0	1	15
介護のこと	2	3	0	2	3	2	3	3	4	1	2	1	26
ひきこもり・不登校	12	11	10	7	17	9	7	15	7	6	11	12	124
DV・虐待	1	1	0	2	4	1	1	2	0	1	3	2	18
食べるものがない	2	2	1	4	3	4	3	3	2	4	3	2	33
その他	2	3	2	1	0	0	1	2	6	1	3	1	22
合計	138	148	210	176	210	177	199	180	143	170	114	160	2,025

4 相談支援の実施

相談支援を行う中で、生活状況や経済状況などを本人に確認し、必要な情報提供を行い、課題が解決できる見込みとなった場合は、「相談のみで終了」という対応を行っている。

継続的な相談が必要な場合や、本人のみで解決が困難な状況がみられる場合は、本人の希望に基づき各種支援を行うため、相談者とともに各関係機関とも連携した支援プランを策定し、表6のとおり、支援調整会議で支援の決定確認が行われ、それを受けて表7のとおり、面談だけでなく、必要に応じて相談支援員が自宅などへの訪問や関係機関などへの同行も積極的に行い、本人に伴走しながら課題解決を図っている。

また、経済的に困窮し、生活保護申請が必要と思われる相談者に対しては、生活支援課と連携し、相談者の意思を尊重しながら生活保護制度へのつなぎを行うとともに、支援の切れ目が生じないようにしている。

表7) 支援実績 ※( )内は令和3年度実績

	令和4年度
面談	4,116 (4,841)
訪問	174 (184)
同行支援	148 (165)

表6) 支援調整会議における支援実績 (新規相談・継続相談含む)

※( )内は令和3年度実績

		令和4年度
世田谷	支援決定・確認	168 (198)
	終結	98 (150)
	生活保護へ	58 (43)
北沢	支援決定・確認	127 (125)
	終結	63 (53)
	生活保護へ	28 (7)
玉川	支援決定・確認	106 (74)
	終結	53 (48)
	生活保護へ	18 (10)
砧	支援決定・確認	97 (97)
	終結	95 (56)
	生活保護へ	9 (20)
烏山	支援決定・確認	93 (109)
	終結	121 (36)
	生活保護へ	22 (12)
合計	支援決定・確認	591 (603)
	終結	430 (343)
	生活保護へ	135 (92)

※「支援決定・確認」は作成した支援プランの決定・確認、「終結」は支援プランに基づく支援の終了、「生活保護へ」は支援プランの有無に関わらず生活保護受給へ至った支援を意味する。

3 今後に向けて

開設以来、年数を重ねる中で世田谷区内の福祉関係機関などでのぶらっとホームの認知度は高まり、また、ホームページなどでの発信機会が増加することで、ぶらっとホームへの相談は増加してきているものの、真に支援を必要とする方に対して十分な情報が届いていない可能性もあり、発信方法や場所を工夫しながら引き続き積極的に広報していく。

また、DXを始めとする生活環境や科学技術の発達や社

会的価値観の変化などにより、相談者が抱える課題は加速度的に複雑・多様化していくことが予想され、実際の相談においてもその兆しがみえている。

こういった状況に対して、相談支援の基軸となるコミュニケーションスキルをはじめ、関連知識や経験を加速度的にアップデートする必要がある、ぶらっとホーム全体で自覚を持って取り組んでいく。

