

令和3年3月31日

**狛江市自立相談支援事業  
こま YELL 活動報告（令和2年度）**

＜相談支援概要＞

**1.相談状況について** ※資料①-1 参照

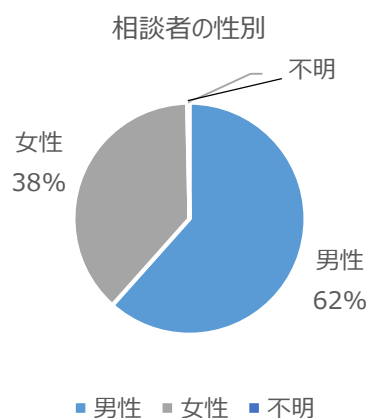
- ・**相談受付総数**：令和2年4月～令和3年3月における新規相談受付総数は、匿名等での相談も含めると958件(月平均79.8件)であった。前年度は205件(月平均17件)であったので、大幅な増加となった。
- ・**新規相談申込件数**：958件のうち、新規相談申込件数（本人が特定できており同意も得られている事業利用対象者数）は640件であった。
- ・**640件の内訳**：640件のうちスクリーニングは実施したがプラン策定前に終了した件数が553件、このうち情報提供のみで終了した件数が528件、他機関へつないで終了した件数が20件、スクリーニング実施前に中断・終了した件数が5件であった。結果、本人の同意を得ている支援継続件数は87件であった。
- ・**支援調整会議回数**：プランによる支援決定、評価のための支援調整会議は、月1～2回行い、年間合計18回実施した。
- ・**プラン作成および支援決定件数**：初回が109件、再プランは25件、合計134件であった。
- ・**評価件数**：終結が28件、再プランして継続は27件、合計55件であった。

**2.相談者の状況等**

- ・**性別**：相談受付総数958件中、男性は590名(62%)<前年度105名(51%)>、女性は365名(38%)<前年度100名(49%)>であった。昨年度と比べ、男性の割合が増加した。

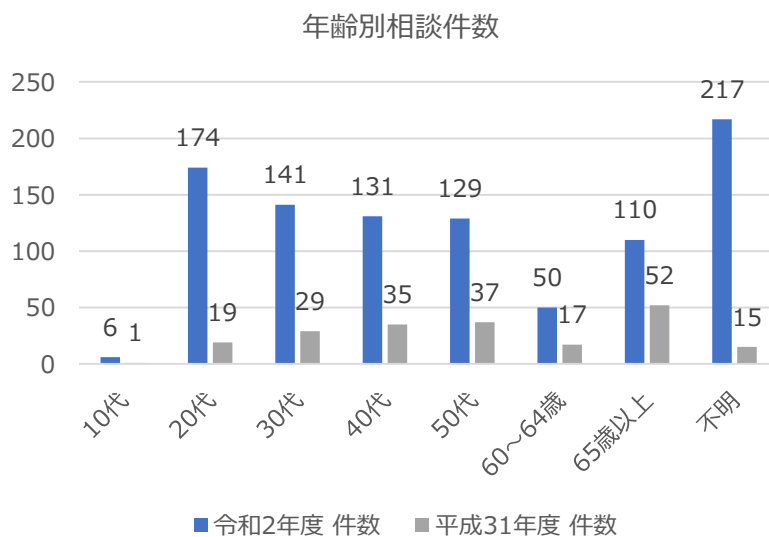
図表2-1 相談者の性別 01

	人数	割合
男性	590	62%
女性	365	38%
不明	3	0%
合計	958	100%



- ・**年代別**：図表2-2のとおり。令和2年度は新型コロナウイルスの流行に伴い、住居確保給付金の相談が激増したため、平成31年度と比較すると、相談件数が約4.6倍となった。年代別では、20代・30代の相談者が増加し、40代以上の中高年、65歳以上の高齢者の相談が減少した。

図表 2 - 2 年齢別相談件数



年齢	令和 2 年度		平成 31 年度	
	件数	%	件数	%
10 代	6	1%	1	0%
20 代	174	18%	19	9%
30 代	141	15%	29	14%
40 代	131	14%	35	17%
50 代	129	13%	37	18%
60~64 歳	50	5%	17	8%
65 歳以上	110	11%	52	25%
内訳 60 ~64 歳	38	4%	-	-
70 代	57	6%	-	-
80 代	13	1%	-	-
90 代	2	0%	-	-
不明	217	23%	15	7%
合計	958	100%	205	100%

・**新規相談者 相談内容**：初回相談時の相談内容は、図表 2 - 3 のとおり。コロナ禍での収入減少による「家賃やローンの支払い」に課題を抱える相談者が多かった。

図表 2 - 3 新規相談者相談内容（複数回答）

病気や健康、障害のこと	45
住まいについて	142
収入・生活費のこと	281
家賃やローンの支払い	392
税金や公共料金等の支払い	50
債務について	11
仕事探し、就職について	74
仕事上の不安やトラブル	9
地域との関係について	1
家族との関係について	10
子育てのこと	5
介護のこと	4
ひきこもり・不登校	8
DV・虐待	2
食べるものがない	8
その他	29
合計	1071



### 3. 支援決定者（プラン作成）の状況等

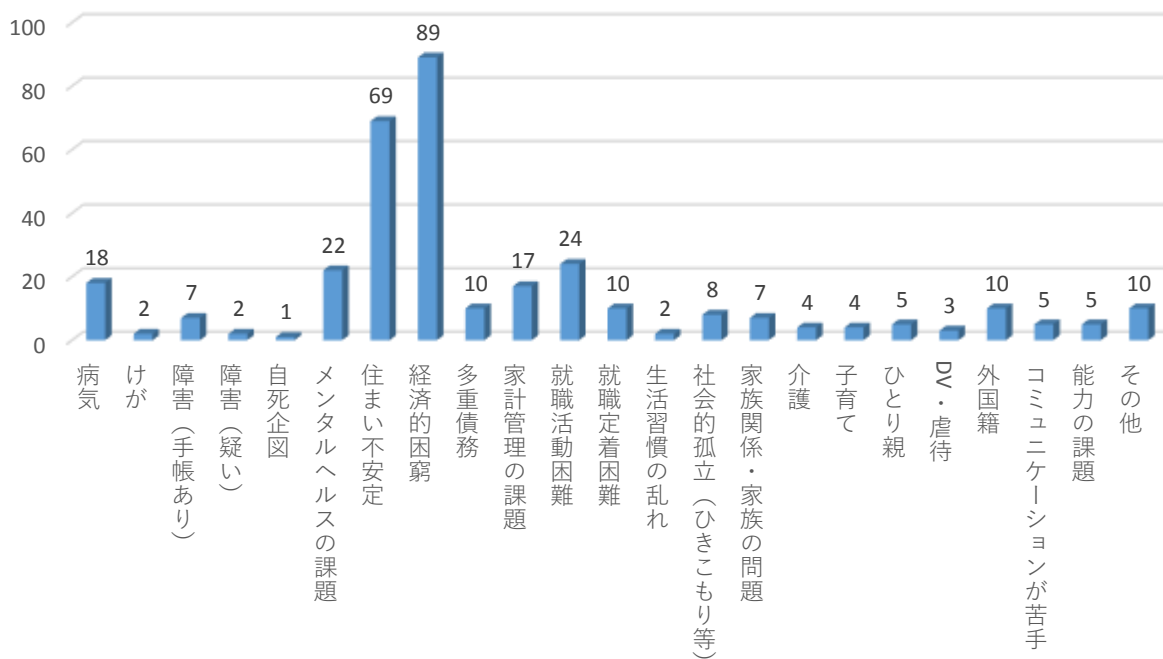
今年度は、新型コロナウイルス流行による相談者の増加により住居確保給付金の申請に関わる業務量が増大し、プラン作成に時間が取れない状況が続いたが、年度後半は、住居確保給付金申請者をはじめとする新規相談者のプラン作成に取り組むことができた。

・支援決定・確認者（プラン作成者）の課題と特性：プラン作成者にアセスメントを行った結果は、図表 3-1 のとおり、「経済的な困窮」「住まいの不安定」「就職活動の困難」という課題が多かった。その他、メンタルヘルスの課題（うつ病等）を抱える相談者や外国籍であることで重層的な課題を持つ家族等もみられた。

図表 3-1 相談者の課題と特性（プラン作成時アセスメントの結果）複数回答

項目	件数	項目	件数
病気	18	生活習慣の乱れ	2
けが	2	社会的孤立（ニート・ひきこもり等）	8
障害（手帳あり）	7	家族関係・家族の問題	7
障害（疑い）	2	介護	4
自死企図	1	子育て	4
メンタルヘルスの課題	22	ひとり親	5
住まい不安定	69	DV・虐待	3
経済的困窮	89	外国籍	10
多重債務	10	コミュニケーションが苦手	5
家計管理の課題	17	能力の課題（識字・言語・理解等）	5
就職活動困難	24	その他	10
就職定着困難	10	合計	334

相談者の課題と特性

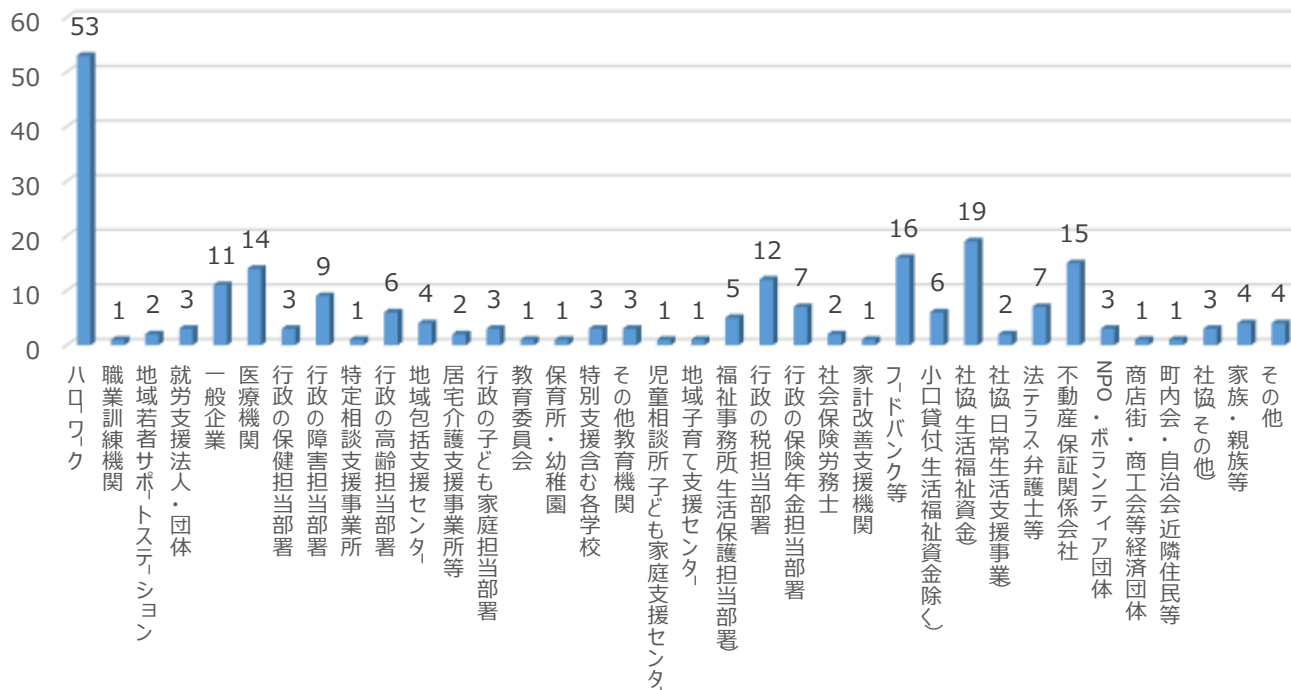


・プラン実施時に関する関係機関・関係者：図 3-2 は、プラン支援決定時（再プラン含む）のプラン実施に関わる関係機関等である。就労関係でのハローワークとの連携が特に多いが、その他にも社会福祉協議会（コロナ特例貸付け）や生活保護担当部署、税担当部署等が多く、フードバンクとの連携も大きく増加した。

図表 3-2 プラン実施に関わる関係機関・関係者（複数回答）

項目	件数	項目	件数
ハローワーク	53	地域子育て支援センター	1
職業訓練機関	1	福祉事務所（生活保護担当部署）	5
地域若者サポートステーション	2	行政の税担当部署	12
就労支援法人・団体（就労訓練事業含む）	3	行政の保険・年金担当部署	7
一般企業	11	社会保険労務士	2
医療機関	14	家計改善支援機関	1
行政の保健担当部署	3	フードバンク等	16
行政の障害担当部署	9	小口貸付（生活福祉資金除く）	6
特定相談支援事業所	1	社協（生活福祉資金）	19
行政の高齢担当部署	6	社協（日常生活支援事業）	2
地域包括支援センター	4	法テラス・弁護士等	7
居宅介護支援事業所・その他介護事業所	2	不動産・保証関係会社	15
行政の子ども家庭担当部署	3	NPO・ボランティア団体	3
教育委員会	1	商店街・商工会等経済団体	1
保育所・幼稚園	1	町内会・自治会、近隣住民等	1
特別支援含む各学校	3	社協（その他）	3
その他教育機関	3	家族・親族等	4
児童相談所、子ども家庭支援センター	1	その他	45

プラン実施に係る関係機関・関係者



4. 評価時に見られた変化：評価件数は、終結が 28 件、再プランして継続は 27 件、合計 55 件であった。

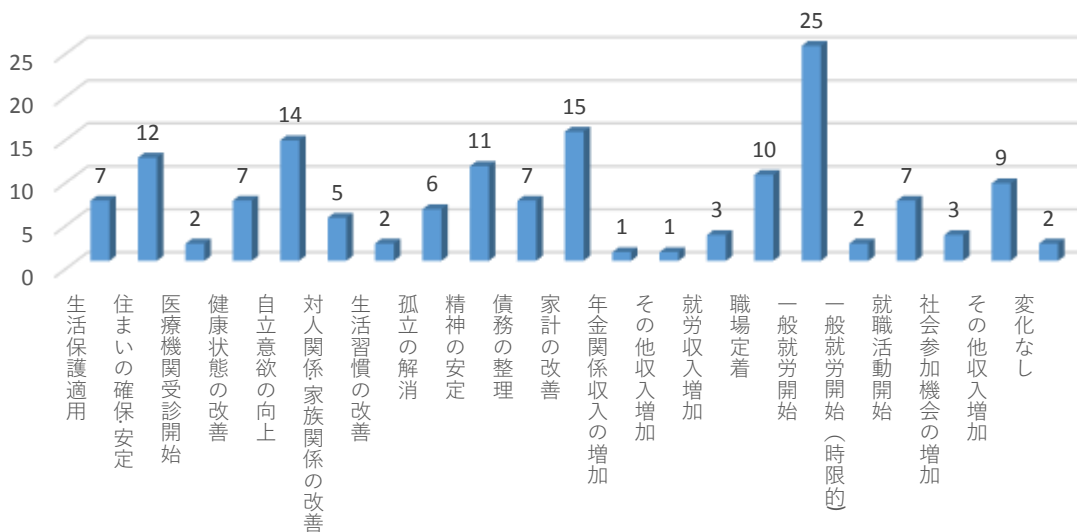
約 96%に評価時に変化が見られ、主な変化は、一般就労開始が 25 件（45.5%）、家計の改善 15 件

(27.3%)、自立意欲の向上 14 件 (25.5%)、住まいの確保・安定 12 件 (21.8%) となっている。  
 コロナ禍による経済や雇用の不安定な社会情勢が続いたため、評価により支援は終了したが、再び相談に来所するケースも見られた。

図表 4 - 1 評価時に見られた変化 (複数回答)

項目	件数	項目	件数
生活保護適用	7	年金関係収入の増加	1
住まいの確保・安定	12	その他収入増加	1
医療機関受診開始	2	就労収入増加	3
健康状態の改善	7	職場定着	10
自立意欲の向上	14	一般就労開始	25
対人関係・家族関係の改善	5	一般就労開始 (時限的)	2
生活習慣の改善	2	就職活動開始	7
孤立の解消	6	社会参加機会の増加	3
精神の安定	11	その他収入増加	9
債務の整理	7	変化なし	2
家計の改善	15	合計	151

評価時に見られた変化



**5.全相談者に対する支援実績 (支援実施延べ回数) :** 年間を通して面談回数が最も多くなっているが、軽微な問い合わせ等を含めると、電話での相談・連絡の回数が相当数増加するのではないかと考える。 ※資料①-2 参照

図表 5-1 支援実績（支援実施延べ回数）

項目	件数
電話相談・連絡	3,825
訪問	58
同行支援	31
面談	3,843
所内会議	3
支援会議	2
支援調整会議（プラン策定）	107
支援調整会議（評価実施）	43
その他他機関との会議	10
他機関との電話照会・協議	66
その他（郵送・メール等）	2,819

**6.住居確保給付金の支給実績：**住居確保給付金の新規申請数は 331 件、延長申請数は 198 件、再延長申請数は 125 件、再々延長申請数は 59 件、再支給申請数は 17 件であった。平成 31 年度は年間の申請が 6 件であったので、新規申請数だけでも昨年度の約 55 倍の件数となった。 ※資料②参照

**7.就労支援事業、就労準備支援事業、子どもの学習・生活支援事業、家計改善支援事業：**各事業報告参照

## 8.社会資源の利用

・**食料支援：**フードバンク狛江による月曜日、木曜日の週 2 回の支援を活用し、緊急時の食料支援として初回相談時から備蓄食料も含め、食料支援を実施することができた。令和 2 年度は、118 名に対して延べ 1,195 回の支援を行った。相談者の激増により、食料支援の実施件数も昨年度の約 1.8 倍となった。 ※資料③参照

・こま YELL の利用者以外にも、路上生活者等にも必要に応じて食料支援を行った。

・今年度もフードバンク狛江の代表と福祉相談課職員、こま YELL 職員との三者協議と、フードバンクとこま YELL との二者協議を開催し、食料支援での検討事項等を協議した。

・食料支援は課題を解決するまでの緊急的な支援であるが、長期に亘る利用者も存在する。利用期間や支援回数に制限を設けることを協議の中で検討したが、コロナ禍で生活状況が不安定であることなどから、引き続き来年度以降の検討事項となった。

・相談者の増加により、フードバンクの利用者は年々増加している。

・**就労支援・就労準備支援：**昨年度から継続して 1 名が認定訓練事業所（こまえ正吉苑二番館）を利用した。

・コロナによる緊急事態宣言が発令されたことで、昨年度まで利用できていた地域の事業者と連携したボランティア等の活動が中止となった。今後は、コロナ禍での地域との連携についても検討が必要である。

・社協のコミュニティ・ソーシャルワーカーと連携し、ひきこもりの方の支援や学習支援・居場所づくり等について協議を行った。

## ・その他の連携

・子どもを取り巻く支援者として、地域の活動団体との連携を継続している。

## 9.その他の活動

・**部署内ミーティング等**：日々の業務の振り返り等も視野に入れて、毎朝のミーティングを分散勤務終了後から取り入れた。また、毎月2回1時間程度、各利用者、各事業等の情報共有を図るために部署内ミーティングを継続して行った。

・**研修**：今年度は、全ての研修がwebを利用した受講となった。生活困窮者自立支援制度従事者養成研修は、職員6名が受講した。研修内容はミーティング時に報告を行い、全体の学びとした。

### ・広報・周知活動等：

・チラシを関係機関に配布した（社協、地域包括支援センター、こまえくぼ等）。

・狛江市ホームページや広報紙で「狛江市自立相談支援窓口・こま YELL」の紹介や住居確保給付金の利用案内等の掲載を依頼した。

・今年度は、コロナの影響により「子どもの学習・生活支援ボランティア交流会」は中止となり、代わりにボランティア・保護者・子どもへのアンケート調査を実施した。

<まとめと次年度に向けて>

・**職員体制等**：常勤5名・非常勤1名体制でのスタートとなったが、新型コロナウイルス流行による相談者の増加や住居確保給付金の申請に関わる業務量が増大し、常勤相談員1名、非常勤相談員1名、事務職員1名が増員となった。職員が自立相談事業と他の事業を兼務していることのメリットを活かしつつ、多忙な中でもいかに業務を効率的に行うか等については、まだまだ工夫の余地がある。

・**部署内情報共有等**：業務量の増加や職員の増員等により、前年度に比べて職員間の情報共有が困難になりつつあったので、毎朝の朝礼で各自のケース報告や連絡等を開始した。その結果、年度当初に比べると情報共有がスムーズとなった。また、定例ミーティングを月2回程度実施して、簡単な事例検討、制度の変更等に関わる業務内容の確認や研修内容の伝達、業務の進め方等の協議を行った。引き続き継続していきたい。さらに個別事例についての情報共有等を強化したい。

<コロナ禍の相談の傾向>

【相談者の状況】



- \* 自営業者や個人事業主（フリーランス）の方からの相談が増加した。飲食業の方の相談も多かった。
- \* 自宅待機や休業等で収入が減少した正社員以外の方からの相談が多い。
- \* 住居確保給付金のみを必要とし、相談は不要と考える相談者が増加した。生活レベルが既存の相談者よりもワンランク上の相談者が多かった。
- \* 若年層からの相談が増えた。学生、留学生からの住居確保給付金に対する相談もあった。
- \* 外国籍の方からの相談も増加。言語の問題もあり、対応に苦慮するケースも多かった。
- \* 窓口の混雑状況から既存の相談者が遠慮して離れていき、関係性が薄くなったケースもあった。
- \* コロナ禍により従来であれば生活に困窮する事態に至らなかったはずの人々が、勤務先の倒産や人員整理のための解雇等で仕事を失うケースが多かった。
- \* 求職者は増えているが、企業の求人数は減少している。内定の取り消しや採用・面接の延期もあり、今までのキャリアを活かした転職が困難になってきている。住居確保給付金や社会福祉協議会の特例貸付金に頼って生活を維持してきた方達が、自らの希望ではないが、生活維持のためにひとまず派遣社員や警備員等の仕事に就くケースも多くみられた。
- \* 特に個人事業主として仕事をしてきた方は、他の業種への転換が困難なケースが多く、副業としてアルバイトを開始して生計を何とか維持している方も多い。
- \* コロナ禍による住居確保給付金の相談の急増により、地域で課題を抱えた潜在的な相談者が、目に見える形で顕在化したといえるのではないかと。個人事業主、外国籍の方、何らかの就労支援が必要である人、非正規の労働者の相談が増加した

#### 【事業遂行上の問題】

- \* 住居確保給付金の受給が目的である相談者は、生活課題の相談にまで至りにくいこともあり、詳しい生活状況を把握しにくい状況がある。さらに相談件数の急増による時間的な制約もあり、入り口での相談対応で精一杯な状況だったため、プラン作成や継続的な支援につながりにくい状況があった。
- \* コロナ禍の厳しい就職状況が続き、就労支援担当者に過大な負担がかかる状況が継続している。
- \* 住居確保給付金の事務作業に追われ、本来の相談業務や任意事業ができないことへの相談員の葛藤が大きかった。
- \* 新入職員が複数人いたが、新人としての研修もままならず、住居確保給付金の事務作業の毎日となり、モチベーションが保てない状況があった。
- \* 相談内容の振り返りもできないまま、事例検討等を行う時間もない状況であった。
- \* 分散勤務を行っていた関係で、職員全体での意思統一や情報共有が困難となったが、多忙な中でも PC 上での連絡やこまめな報告・相談を心がけ、さまざまな工夫をして乗り切った。しかし、制度の度重なる変更もあり、困難な事態も多くあった。

以上