

生活困窮者自立支援制度導入による総合相談の機能強化と運用の課題**ーA市における5年間の実績の分析からー**

○ 日本福祉大学地域ケア研究推進センター 奥田佑子 (5550)

キーワード3つ：総合相談・生活困窮者自立支援・運用上の課題

1. 研究目的

本研究は、A市における総合相談事業の経年的変化の分析をもとに、従来、総合相談を設置していた自治体において、生活困窮者自立相談が付加され一体的に運用された場合の相談機能の変化と、運用上の課題を整理することを目的としている。

A市では2010年に保健福祉センターの整備に合わせて、福祉に関する相談のワンストップ機能を担う「総合相談窓口」を設置している。同時に権利擁護に関する相談から支援までを一元的に行う「権利擁護支援センター」を設置し、翌年には、行政内に組織横断的な支援体制の確立にむけた担当係を設置している。

2015年度から、総合相談に自立相談支援の機能を加える形で、より様々な機関と連携した支援の充実を図っている。総合相談は市社会福祉協議会（以下、社協）に委託する形で運営されており、生活困窮者自立相談支援事業も同様に社協に委託されている。

2. 研究の視点および方法

研究方法として、①A市における総合相談の実績データ2013～2017年の5年間分の分析、②総合相談、生活困窮者自立相談に関連する会議（総合相談連絡会・生活困窮者支援調整会議）への参加、③行政および社協からのヒアリングの3点を行った。

生活困窮者自立相談支援は、経済困窮のみならず引きこもり等社会的孤立の状態にある人も含め、対象を限定しない包括的な相談・支援として設置されている。さらに、アウトリーチ型の相談、寄り添い型の伴走支援、地域での早期発見・見守りの体制づくり、働く場を確保するための地域づくり等の機能も期待されている。これまでの「総合相談窓口」にこれらの機能が加わることで、どのようなニーズを拾い上げることができるか、利用構造がどう変化するか、総合相談としての生活困窮者自立相談支援事業の運用上の課題は何かといった視点で分析を行った。

なお、本研究は、私立大学戦略的研究基盤形成支援事業（文部科学省）「重複化する福祉制度の設計と自治体運用に関する評価とフィードバック」（2015～2019、代表：平野隆之）の研究の一環である。

3. 倫理的配慮

調査にあたり市と大学で個人情報保護に関する契約を交わし、研究的活用への了承を得ている。相談実績のデータは個人情報を除いた形で提供を受け、大学において厳密な管理を行っている。また、結果は個人が特定されないよう集計等を行っている。

4. 研究結果

1) 相談件数の推移

新規の相談件数は生活困窮者自立支援事業実施前、2012～2014年の3年間の平均が913件に対し、2015年度484件、2016年度412件、2017年度302件となっており、急増している。対応件数の推移では、2回目以降の相談への対応件数が膨大に増えている。これまでの総合相談ではケースを継続して支援するという機能を持っていなかった。困窮相談設置以降の新規相談数は減っているが総対応件数は増加している。

2) 相談受付方法と相談者

受付の方法では電話相談が大幅に増加している。広報等を見て「生活困窮相談」を目的とした相談がこの多くに含まれていると考えられる。これまでにはなかった出張相談機能も付加されている。相談者では、家族、友人・知人からの相談が減り、関係機関や地域関係者からの相談が増加している。

3) 相談種別と相談内容

相談の種別では高齢者が増加したほか、障害者の中でも精神障害者、これまでに区分としてとっていなかった無職・引きこもりが増加している。

相談内容は、経済的問題が大幅に増加している。衣食住、就労、家族との関係もそれと付随する形で増加している。介護保険・福祉制度については、相対的割合は減少したが、実数としては、困窮以前と同水準を維持している。「社会的孤立」はこれまで分類されてこなかった新たなる課題として把握されるようになった。

5. 考察

1) 総合相談機能の強化

「生活のお困りごと」をキーワードとして、これまで相談につながらなかった、経済的課題を抱える高齢者や精神障害者、ひきこもりの人などが新たにつながっている実態が明らかになった。これまでの総合相談窓口は、福祉の案内所としての機能が強く、ワンストップとしつつも継続した相談が想定されていなかったが、アウトリートや寄り添い型の継続的な支援の機能が付加されたことで相談機能の充実が図られている。

2) 生活困窮者自立支援事業における運用上の課題

困窮制度導入後、大幅に相談件数が増加したが、そのうち生活困窮者自立支援事業の実績として評価される部分は相対的に小さいことが明らかとなった。あらゆる相談が混在しており、何を生活困窮相談としての実績とするかの判断基準が必要となっている。制度以前は「他制度・他機関につなぐ」ことがメインとなっていたことから、伴走型支援への相談員の質的な転換が求められるが、問い合わせ窓口機能と専門相談機能が併存しており、初回アセスメントにおける相談員の負荷が大きいことが課題といえる。