

令和4年度

# ぷらっとホーム世田谷

(世田谷区生活困窮者自立相談支援センター)

## 事業報告書

---



世田谷区 **社会福祉協議会**

● 支えあい ● 心をつなぐ ● 合い言葉 ●

# 目次

CONTENTS

令和4年度  
ぱらっとホーム世田谷  
事業報告書

はじめに	02
第1章 概要	03
第2章 自立相談支援事業	05
第3章 家計改善支援事業	08
第4章 住居確保給付金	10
第5章 就労支援事業	11
第6章 就労準備支援事業	12
第7章 就労訓練事業	18
第8章 子どもの学習・生活支援事業	18
第9章 生活福祉資金制度	20
第10章 受験生チャレンジ支援貸付事業	21
第11章 食料品・生活用品支援	22
第12章 携帯電話貸出支援	25
第13章 専門相談	25
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	26
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	27
事例集	28

# はじめに

ぷらっとホーム世田谷(世田谷区生活困窮者自立相談支援センター)は、平成26年に生活困窮者自立支援法施行前のモデル事業として開設してから丸9年が経過しました。

この間、日常生活上での様々な生活課題を抱える生活困窮者への支援を継続してきましたが、特に令和元年度末から始まった新型コロナウイルス感染症の影響下で打ち出された各種生活困窮施策への対応のため、業務量が飛躍的に増加することになりました。

令和4年度についても、令和2年3月25日から始まった「新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付」について、令和4年9月末日まで受付業務を行うとともに、令和5年1月に始まった特例貸付の償還に関する相談対応業務を行い、「住居確保給付金」についても、令和5年3月末で受付が終了となった特例再支給を含めて事務処理を進めました。

また、各種生活困窮施策の利用が終了してもなお生活再建が困難な生活困窮者が存在しており、フォローアップ支援にも継続的に取り組みました。

このような事業拡充の経過に伴い、職員数は当初の13名から27名へと増加し、令和4年4月には「世田谷ひきこもり相談窓口リンク」の開設に伴い現在の場所に事務所が移転し、分室と合わせて、現在は2つの拠点で事業を行っています。

当初より、ぷらっとホーム世田谷では、生活困窮者自立支援法の理念に基づき、生活困窮者の自立と尊厳の確保を掲げ、相談者の話を丁寧に聞き、一緒に課題を整理しながら解決方法を考える姿勢を大切にして、「第2

のセーフティネット」と呼ばれる役割を担ってきました。その中で、相談者からの相談内容については、生活費や債務、仕事探しなどに関連する内容が多くみられますが、面談を繰り返し、課題解決に向けて話し合いを続けていく中では、その背景に疾病やメンタル不調、高齢、障害、不登校・ひきこもり、家族の問題、人間関係など、様々な生きづらさや社会的に孤立した状況にあることなど多種多様な課題が浮き彫りになっています。

こうした状況に対して、相談者の話を聞き、声にならない声に思いを巡らせながら、相談が途切れることのないように、つながり続けることが大切な役割の一つだと考えています。

現在、相談者が抱える生活課題は、複雑に絡み合っていることが多く、ぷらっとホーム世田谷の支援だけでは到底解決できるものではありません。従来の福祉制度に当てはまらない狭間の課題も多く、包括的に課題を受け止め、様々な制度や多機関の支援を組み合わせながら、重層的に支援を行う必要があるため、今まで以上に、地域の多機関との連携・協働に取り組んでいきます。そして、新型コロナウイルス感染症の影響が続く中で、なかなか課題が解決せず生活に困窮する住民に対して、今後も相談者の尊厳を大切にしながら、相談者が自らできることを考え、一步を踏み出せるよう、寄り添った支援を心掛けていきたいと思っております。



令和5年12月

ぷらっとホーム世田谷  
センター長 田邊 仁重

# 第1章 | 概要

## 1 設立の経緯

ぷらっとホーム世田谷(以下「ぷらっとホーム」という。)は平成26年4月1日、生活困窮者自立支援法施行に先駆け、国の実施する「生活困窮者自立促進支援モデル事業」を活用して開設。翌年4月1日の「生活困窮者自立支援法」施行に基づき事業運営を行い、生活困窮者の自立の促進を担っている。

開設当初は、ハイツ三軒茶屋(三軒茶屋1-29-13)の2階に事務所を構えたが、利便性の充実を図りつつ事業規模の拡大に対応するなどのため、平成29年6月にグレート王寿ビル(太子堂1-12-40)の6階に移転した。

その後、新型コロナウイルス感染症(以下「コロナ感染症」という。)の感染拡大に伴う対応増加のため、令和3年3月より一部事業をアークビル(太子堂1-4-33)の5階にて執り行った。

そして、令和4年度当初には、「世田谷ひきこもり相談窓口リンク」の開設による事業規模の拡大に対応するため、STKハイツ(太子堂4-3-1)の2・3階、また一部事業についてはアークビルよりDS三軒茶屋ビル(太子堂4-3-2)の2階に移転し、現在に至っている。



ぷらっとホーム受付



ぷらっとホーム面談室

## 「ぷらっとホーム世田谷」という名称について

正式な事業所名は「世田谷区生活困窮者自立相談支援センター」であるが、生活上の困りごとを気軽に相談できる窓口を目指し、通称として用いている。

鉄道駅において乗客が列車の乗り換えを行う「プラットホーム」になぞらえて、新たな生活を歩み始めるための、未来に向けた分岐点を意味している。

さらに、相談者にとって、「ぷらっと」=気軽に訪れることができ、「ホーム」=家庭のように安心して過ごすことができる場所になって欲しいという願いも込められている。



## 2 取組み

ぷらっとホームは、生活上の困りごとや課題を抱えている方の相談窓口であるが、相談者の多くは複合的で複雑な悩みや課題を抱えており、相談内容も多岐に渡っている。

中には、相談者が相談すること自体に疲弊していたり、相談への期待が低下している場合、さらには社会的孤立に

陥っていて、「制度の狭間」に置かれている場合などがあるため、まずはどんなお困りごとでも広く相談を受け入れるとともに、一人ひとりが語る内容に真摯に耳を傾け、その方の想いを尊重しながら、一緒に課題を整理し、解決策を模索していくという姿勢で支援を行っている。

## 3 運営

### 1 対象者

世田谷区内在住で「生活に困っている」、「就職したい」、「債務がある」、「家賃等の支払いや家計面で困っている」など経済的な問題だけでなく、生活上の様々な困りごとを抱えた方。

### 2 相談受付曜日・時間

月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)午前9時～午後5時

### 3 料金

無料

### 4 体制(令和4年4月1日現在)

2つの事業者が各々世田谷区より委託を受けて事業を実施。

事業者:社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会

事業:ぷらっとホーム世田谷運営事業(就労支援事業を除く)

人員:主任相談支援員・相談支援員・家計改善支援員他  
合計27名

事業者:パーソルテンプスタッフ株式会社

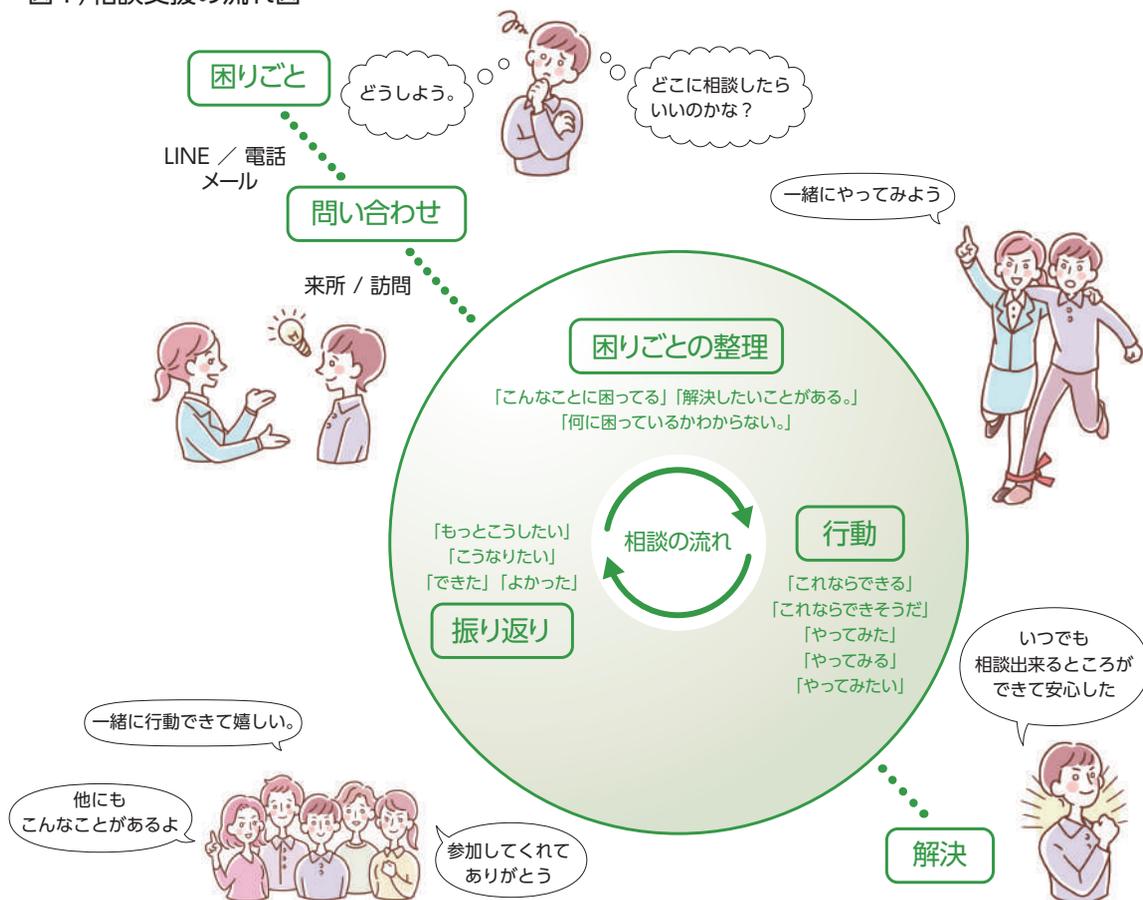
事業:就労支援事業

人員:キャリアカウンセラー・求人開拓員・精神保健福祉士  
合計16名

令和5年度より事業者は株式会社パソナ

### 5 相談支援の流れ

図1) 相談支援の流れ図



## 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

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。



# 第3章 | 家計改善支援事業

## 1 事業概要

家計改善支援事業は、P6の表5でも上位を占めているお金や家計に関する多くの相談に対して、ファイナンシャルプランナーの資格を有した家計改善支援員が対応しており、相談者本人や世帯の家計について、中にはカードローンや

消費者金融からの借り入れ、家賃や公共料金、税金、社会保険料などの支払いや滞納状況といったことまでを把握・整理し、今後の家計改善に向けた支援やアドバイスを行っている。

## 2 実施状況

### ①生活困窮者への支援

通常、生活面の課題の1つとして家計面の課題が出る事が多く、家計改善支援事業は自立相談支援事業とセットで支援が行われる。表8のとおり、前年度と比較して自立相談支援事業と同様、支援件数は増えており、コロナ感染症の影響などによる減収や債務、滞納などの課題を抱え、家計の見直しが必要な相談者がより増加してきている。

支援においては、相談者が将来の見通しをイメージできるようにすることが非常に重要であるため、図3の日常家計表とキャッシュフロー表を作成・利用してもらい、「家計の見える化」を積極的に推進しており、その上で、増収を図るための就労支援や支出を抑制するための転宅支援などを実施している。

また、図4のとおり多くの関係機関などとの連携に取り組んでいる。例えば、多重債務を抱えている相談者の場合、ぶらっとホームでの弁護士による法律相談を活用し、国民健康保険料や住民税の滞納などについては必要に応じて本人の同意を得た上で滞納状況の確認や窓口への同行も行っている。また、債務整理(主に自己破産・任意整理など)以外にも、不安定な就労形態・経済状態の相談者に対しては就労支援の提案、心身の不調や障害などの課題を抱えている相談者に対しては健康づくり課や保健福祉課・医療機関との連携も行い、就労などによる生活の立て直しが難しく経済的な困窮状態の相談者には生活保護制度を案内し、必要に応じて生活支援課への同行も行っている。

表8)家計改善支援事業実績(生活困窮者対象) ※ ( )内は令和3年度実績

	令和4年度	
支援決定件数	518	(436)

図3)日常家計表作成とキャッシュフロー表作成

### 個別家計相談支援(日常家計表作成とキャッシュフロー表作成)

日常の収支を家計表に書いていくとキャッシュフローやグラフがでてくる。残高の変化を確認する。場合によっては毎日のレシートを一緒に確認して行動を確認する。

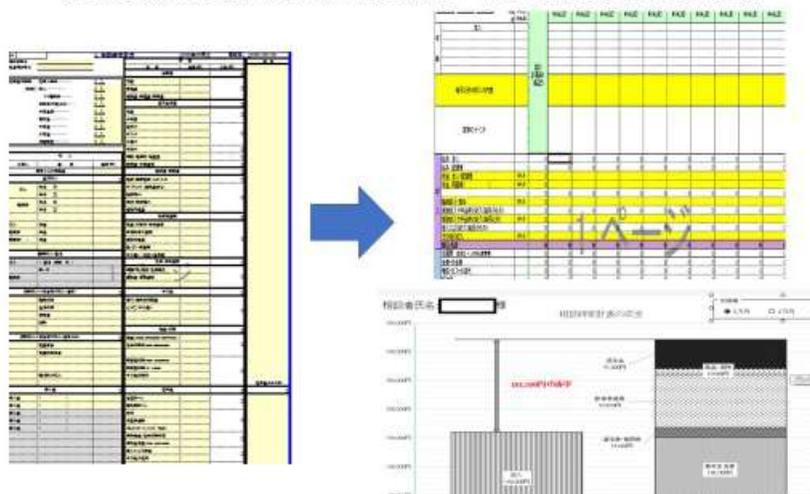
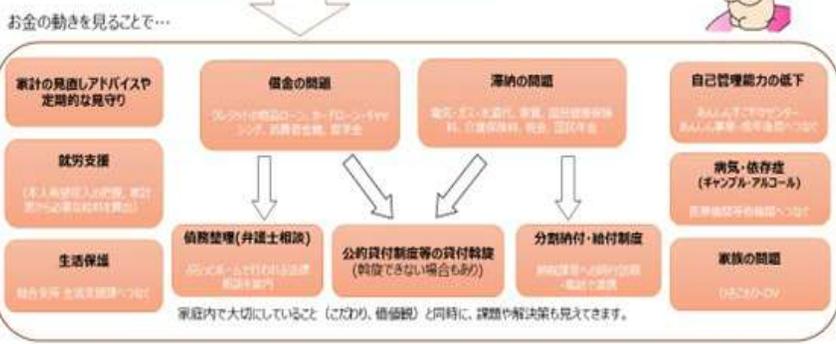


図4)家計改善支援事業のイメージ図

### 家計改善支援(家計相談)

- 【面談】相談支援と家計相談はセット
- 1 収支の状況をお聞きしながら、一緒に家計表を作ってみる
  - 2 家計表から問題点を一緒に考える
  - 3 問題の解決方法を一緒に考える



### ②生活保護受給者への支援

生活保護受給者の場合は図5のとおり、各総合支所生活支援課を通じ支援依頼を受け、支援調整会議にて支援状況の報告を行っている。

具体的には、毎月支給される生活保護費の範囲内で生活費や

家賃の支払いなどを自分で行えるよう面談や家計簿の作成・定期的な確認などを行い、相談者本人の課題や状況などは生活支援課とも共有して支援を進めており、表9のとおり新規受付件数は増加している。

### ③転宅支援

立ち退きなどにより早期に次の住まいを探さなければならない場合に、本人単独では住まいを探すことが困難な相談者を対象として支援を行う。

支援にあたっては、相談者の心身の状態や生活状況などについて丁寧に確認を行い、世帯員に高齢者や障害者がいる場合には部屋の階数や位置を配慮したり、継続的に通院している場合にはエリアや路線を絞ったりするなど、住みやすい条件を一緒に考えることが重要である。

その上で、「住まいサポートセンター」をはじめ、ぷらっとホームの転宅支援に理解のある居住支援法人や不動産事業者と協力して物件情報を提供するだけでなく、必要に応じて相談員が物件の内見に同行している。

しかしながら、賃貸アパートなどの契約に際して、かつては保証人を立てることが主流であったが、現在は保証会社を利用するケースが増えており、それに伴い緊急連絡先が必要となるが、相談者の中には社会的に孤立し、親族や友人などで緊急連絡先になってくれる人がいないなどの課題を抱えている人も少なくなく、支援上の課題となっている。

図5)生活保護受給者向け支援の流れ

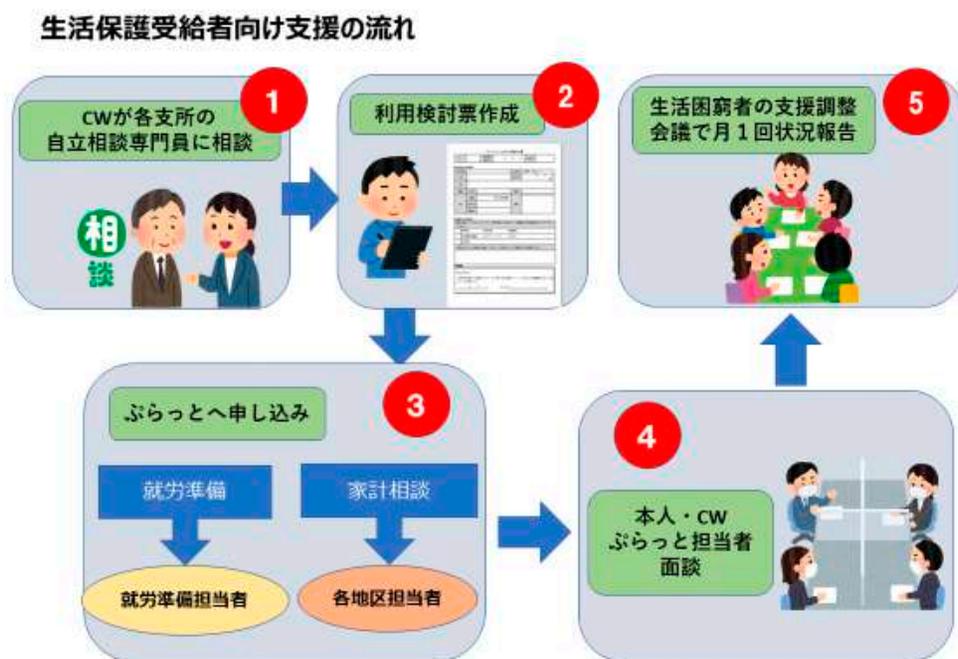


表9)家計改善支援事業実績(生活保護受給者対象)

※( )内は令和3年度実績

	令和4年度
新規受付件数	37 (32)
(新規受付件数のうち転宅支援件数)	20 (13)

## 3 今後に向けて

ぷらっとホームでの相談支援において、家計に関連する支援は主要な位置を占めるものである。今後、相談支援の増加が見込まれる中で「家計改善支援事業」の必要性和重要性はより一層高くなると考えられる。

しかしながら、実際の相談支援において、支援がなかなか進まない相談者もいることから、既存の支援のあり方に

捉われることなく、課題解決に向けて柔軟なアプローチを行うことが求められる。

そのためには、相談支援においてだけでなく、ぷらっとホームで実施している他の事業や関係機関と連携して、家計改善支援としての支援力を高めていかなければならない。

# 第4章 | 住居確保給付金

## 1 事業概要

離職、廃業又は個人の責によらない理由・都合(休業など)により収入が減少し、離職などと同程度の状況にある方で、住まい(賃貸)を喪失するか、喪失のおそれのある方に、就労

支援とともに、原則3か月間の家賃助成を行う。

なお、求職活動を誠実に行ってもお生活が安定しない場合は、3か月毎に2回まで延長することができる。

## 2 実施状況

コロナ感染症の影響が広がる中で、住居確保給付金は、度重なる法改正により令和2年4月に支援対象者が拡大し、令和3年1月には再々延長(最長12か月支給)、令和3年2月には特例再支給(最長15か月間支給)が実施され、その後、コロナ感染症の沈静化とともに再々延長は令和3年12月末に、特例再支給は令和5年3月末に申請受付が終了した。

令和2年5月には最多となる2,307件の新規申請を受理したが、この時期は電話が途切れることなく鳴り響き、不足書類の確認など事務処理は深夜まで続いたが、区職員の応援や派遣社員を配置して何とか乗り切ることができた。

令和4年度は、表10のとおり「新規申請」は411件と前年度の約1/3に減り、続く「延長申請」・「再延長申請」、それらを受

給し終わった後に申請が可能となる「特例再支給申請」も同程度減少したが、依然としてコロナの影響が出る前に比較して多くの申請を受け付けている。

また、表11のとおり初回受給の3か月間に就労して増収を図ったなどにより受給終了となる者は少なく、令和4年度では、新規受給者445人、3か月延長(通算6か月)受給した人は395人、3か月再延長(通算9か月)受給した人は419人となり、受給が長期化するケースも多く見られる。

住居確保給付金はコロナ感染症の影響を受け、離職・休業等による減収で住居喪失の恐れがあった相談者に対し、即効性のある支援としての役割を果たしたことが分かる。

表10)住居確保給付金申請受付実績 ※( )内は令和3年度実績

	令和4年度
新規申請件数	411 (1,243)
延長申請件数	356 (1,265)
再延長申請件数	376 (1,217)
再々延長申請件数	- (1,086)
特例再支給申請件数	470 (2,530)

表11)住居確保給付金支給決定実績 ※( )内は令和3年度実績

	令和4年度
新規支給決定件数	445 (1,197)
延長支給決定件数	395 (1,281)
再延長支給決定件数	419 (1,256)
再々延長支給決定件数	- (1,279)
特例再支給決定件数	675 (2,299)

## 3 今後に向けて

コロナ感染症の影響が落ち着いてきた状況に合わせて、令和5年4月からは支給要件などについても変更されており、法に基づき、適切に事務を進めていく。

その中で、申請につながった方については丁寧なアセスメントを経て、家計、就労支援等と併せて、生活自立に向けた支援を行っていく。



# 第5章 | 就労支援事業

## 1 事業概要

ぶらっとホームでは生活困窮者と生活保護受給者に対する就労支援を行っており、生活困窮者については自立相談支援事業の面談を経て、

生活保護受給者については各総合支所の生活支援課からの依頼に基づき、検討を経て支援が開始される。

## 2 実施状況

### ① 支援の流れ

相談者の希望やニーズ、就労経験などをもとに、専任のキャリアカウンセラーによる支援を行うが、生活困窮者、生活保護受給者ともに相談者からは、これまでの就労経験や就職活動などにおいて心身ともに傷ついたり、自分の想いが満たされなかったりする喪失体験を重ね、「自分に何ができるのか」、「どう仕事を探したら良いのか分からない」などの声を聞く機会が少なくない。

そのため、自身の悩みや不安を安心して伝えることができるよう、相談者との関係構築を大切にしている。

### ② 実績

表12・13のとおり、生活困窮者、生活保護受給者ともに、失業や収入減少などの状況に陥った数多くの相談者が、10代から80代まで年齢を問わず支援を受けた。

この背景の一因には、コロナ感染症の影響などで、新たに仕事探しが必要となった個人事業主や不安定な雇用状態にある方が増加したことが考えられる。

表12) 就労支援受入件数(生活困窮者) ※年度引継ぎ対応件数含む  
※( )内は令和3年度実績

	令和4年度	
世田谷	417	(386)
北沢	326	(292)
玉川	218	(240)
砧	190	(160)
烏山	150	(168)
計	1,301	(1,246)

表13) 就労支援受入件数(生活保護受給者) ※年度引継ぎ対応件数含む  
※( )内は令和3年度実績

	令和4年度	
世田谷	50	(48)
北沢	18	(21)
玉川	29	(33)
砧	4	(17)
烏山	24	(23)
計	125	(142)

## 3 今後に向けて

様々な配慮を必要とする相談者が就労しやすくなるように、業務の切り分けによる就労条件の緩和について積極的にアプローチし、幅広い選択肢を提供できるように取り組む。

また、実際の仕事の紹介以外にも、面接の受け方や履歴書の書き方

また、相談者の希望や状況に応じて求人開拓員と連携し、相談者に合った求人を開拓する。

求人開拓は、就労支援の大切な柱の一つであり、相談者は就労時間や業務内容について一定程度の条件緩和、環境整備があってはじめて働ける方も多く、求人開拓員が企業との交渉、関係構築やフォローを行うことで、多くの相談者の就職やその後の定着につながっている。

その他、就労準備支援事業との連携、就労移行支援事業や就労訓練事業所へのつなぎなど、それぞれの状況に応じた提案や利用のサポートも行っている。

一方で、コロナ感染症の影響で打撃を受けた飲食業やイベント関連の求人が減少し、就労の条件も厳しくなる中で、表14のとおり求人開拓を進めるなどしたが、就労に至るまでに時間が掛かったり、希望条件の変更などを求められたりすることも少なくなかった。

そうした中ではあったが、表15・16のとおり、一定の就職者数を維持することができた。

表14) 求人開拓実績 ※( )内は令和3年度実績

	令和4年度	
会社数	37	(85)
件数	4,106	(2,911)
採用予定人数	4,573	(3,573)

表15) 就職者数(生活困窮者) ※( )内は令和3年度実績

	令和4年度	
世田谷	71	(80)
北沢	72	(83)
玉川	37	(85)
砧	33	(32)
烏山	28	(49)
計	241	(329)

表16) 就職者数(生活保護受給者) ※( )内は令和3年度実績

	令和4年度	
世田谷	13	(10)
北沢	6	(6)
玉川	7	(6)
砧	1	(1)
烏山	7	(3)
計	34	(26)

など前段階の支援や就労後の定着に向けた支援も、相談者ひとり一人に寄り添って丁寧に行うなど、総合的に就労支援を進めていく。

# 第6章 | 就労準備支援事業

## 1 事業概要

就労準備支援事業とは就労までに一定のステップアップが必要な方に対する事業であり、表17のとおり「日常生活自

立」「社会生活自立」「就労自立」という3つの自立に基づく支援から成り立っている。

表17) 支援の方向を定める3つの自立に関する支援

日常生活自立に関する支援	就労に先立ち、生活習慣の形成を促すための助言、指導などを行うもの。
社会生活自立に関する支援	基本的なコミュニケーション能力の形成など社会的能力の形成を促すための助言、指導などを行うもの。
就労自立に関する支援	一般的就労に向けた技法又は知識の習得などを促すための助言、指導などを行うもの。

ぶらっとホームにおける就労準備支援事業は、「様々な事情で離職期間が長くなった」、「不安定雇用を転々としてスキルや経験が整理できていない」、「仕事で嫌な思いや辛いことが重なり心身の調子を崩してしまった」など、「働きた

い」「役に立ちたい」「何かしたい」という気持ちはあっても一歩を踏み出せない人のきっかけを共に模索する支援と考え、「プログラム」と「体験」という2つの柱を掲げ取り組んでいる。

## 2 実施状況

ぶらっとホームでは、令和2年10月より就労準備支援事業を世田谷区から受託しており、令和4年度は職員を3名へと増員して体制の強化を図り、表18のとおり生活困窮者と生活保護受給者を対象として事業を実施した。

表18) 就労準備支援事業対象者数

	生活困窮	生活保護
世田谷	19	9
北沢	7	26
玉川	4	6
砧	9	4
烏山	2	11
計	41	56

### ① プログラム

相談者の多様な特性や状態に応じて、複数の自立の要素を含む様々なプログラムを組み合わせることによりオーダーメイドの支援を実施できるよう、表19・20・21のとおり実施

し、コロナ感染症の影響で実施を控えていたものが令和4年度は再開されたこともあり、「実施回数」と「延参加者」とともに増加している。

表19) 通常プログラム実績

	日常生活	社会生活	就 労	回 数	延参加者	
					困 窮	保 護
保健師による健康ワークショップ	◎		○	12	19	38
PC講座入門	○	○	◎	12	32	23
PC講座初級	○	○	◎	12	27	26
PC講座実践	○	○	◎	11	8	21
PC講座チラシ・動画編集			◎	4	0	15
お金について学ぼう	○	◎	○	9	15	33
ぶらっとカフェ ガリレオ	◎			46	13	75
カフェ豪徳寺	○	◎		21	6	79
コラージュ		◎	○	10	20	19
日々の小さなストレスマネジメント	○		◎	8	7	21
職場でムリしないコミュニケーション	○	○	◎	9	14	18
健康ウォーキング(ポールウォーキング)	◎	○		10	13	30
創作プログラム	◎	○	○	8	7	26
絵本セラピー @大人の絵本の時間	○	◎		3	8	9
しゃべりば	○	○	◎	8	9	25
その他単発				7	4	10
計				190	202	468

表20) 強化月間プログラム実績

	日常生活	社会生活	就 労	回 数	延参加者	
					困 窮	保 護
ライフコネクション～地域の支援を活用しながら自立する人生ゲーム～	○	◎	○	3	2	6
適性検査(クレベリン検査)			◎	5	6	11
はたらく前の自己発見ワーク			◎	2	4	7
見直して安心！ビジネスマナー			◎	2	4	4
自分に合った働き方を考えよう～働き方の色々～			◎	1	1	4
自分以外の他者を知ろう(高齢者疑似体験)			◎	1	1	2
いろいろな働き方を考えよう			◎	1	2	2
計				15	20	36

表21) ジョブトレーニングプログラム実績

	日常生活	社会生活	就 労	回 数	延参加者	
					困 窮	保 護
「はたらく」ってなに?・「はたらく」ってなに?(振り返り)			◎	2	-	10
日々の小さなストレス「トーク」			◎	1	-	3
「自分に合った働き方」って何?・「自分に合った働き方」って何?(振り返り)			◎	4	5	19
求職活動前の自己発見ワーク			◎	1	2	4
日々の小さなストレスマネジメント			◎	1	2	3
見直して安心！ビジネスマナー			◎	1	2	3
自分をもっと素敵に見せるパーソナルカラーと身だしなみ			◎	1	3	5
職場でムリしないコミュニケーション			◎	1	3	3
卒業生と話そう			◎	2	6	7
いろいろな働き方を考えよう			◎	1	3	4
「働く」こと「食べる」こと			◎	1	3	4
就労収入と将来設計			◎	3	-	8
計				19	29	73



プログラムの様子

プログラムの内容は、参加者との面談や定期的な振り返り、アンケートの実施などを通じて、適宜見直しを行っている。

表22のアンケート結果にみられるように、「外出のきっかけ／生活リズムを整えるため」や「興味関心がある」との回答が多くなっていることから、プログラム参加者の多くが外出の機会や人との関わりが限られている状況にあると考えられる。そのため、プログラムでは意図的に講師や地域住民と関わりを持つ機会を創出することで、参加者はリラックスした表情が見られるなど成果も感じられた。

また、「ジョブトレーニングプログラム」と「強化月間プログラム」については、就労自立に関する支援を強化する目的で年3



コラージュ作品例

回実施している。その中で、2月には「卒業生と話そう」という就労準備支援事業を経て就職に至った先輩からの話を聞くプログラムを実施し、ともに学び、緩やかな関わりの中で、お互いを尊重し安心して自身の考えを話せる空間を作ることで、仲間意識や協力意識が芽生えた様子が見られ、グループ支援の有用性を確認できた。

表22) プログラム参加理由(アンケート結果より)

	回答数
外出のきっかけ／生活リズムを整えるため	44
今後の仕事やキャリアで必要そう	35
興味関心がある	44
自身が課題や苦手を感じている	13
その他	4

(プログラム事例1) 自分の状態を確認するために活用し、自信とステップアップにつながった事例

【Wさん・50代男性】

支援のきっかけと課題	以前は専門職に就いていたが、うつ病を発症し離職して4年程ひきこもる。強化月間プログラムがきっかけとなり就労準備支援事業につながった。
経過・様子	参加初日は緊張から具合が悪くなり途中で退出したが、「再チャレンジしたい」と話し、1つのプログラムに参加できたら次を予約するという進め方で徐々に様々なプログラムへの参加ができるようになった。
第一段階	週2日2時間(1つのプログラムの時間の長さ)なら外出し、人との関わりの中で働くことができそうという自信が持てるようになり、自力で就職し就労決定した。
第二段階	フルタイムで働ける体力をつけるため、仕事をしながら午後のプログラムへの参加を希望したが、夏の暑さが辛く、午前中の仕事だけで体力を消耗してしまうことが分かった。
結果と終結(支援開始から約10か月)	現在の自分の体力に合わせて、週3日2時間で就労継続している。

(プログラム事例2) 本人が課題に向き合うきっかけになった事例

【Nさん・50代女性】

支援のきっかけと課題	集団の中で上手くやっていくことができず、人間関係が理由で数か月単位での離職を繰り返していた。継続して仕事をするために何が必要なのかを考えるきっかけにしたいと就労準備支援事業につながる。
経過・様子	主に自分を振り返るプログラム(ストレスマネジメント、職場でムリしないコミュニケーションなど)で、家族との関わり、葛藤が度々語られた。
第一段階	適性検査の結果から、「一生懸命になり過ぎていたら鎮めるように関わる」というようなアドバイスがあった。社会参加体験としてイベントの手伝いをする中で、「仕事はそつなくこなし助かったが、役割以上に業務を把握したがるなどの違和感があった」とのフィードバックを受けた。
第二段階	参加態度は真面目で明るく、適度に他の参加者と交流し、質問や発言もあり、積極的に関わっていた。しかし、しごと見学の日程を決めて間もなく突然連絡が取れなくなり、全ての予定が連絡なくキャンセルとなった。
結果と終結(支援開始から約3か月)	「3か月ほどで上手くやっていけなくなる」という本人の言葉通り、就労準備支援事業に繋がったのも3か月程という結果になったが、この間の参加時の様子や状況について、支援者間で共有できたことにより、就労継続にはまずはメンタル的な課題に向き合うことが必要という認識を本人も持つことができ、次のステップに進むことができた。

② 体験

これまでのキャリアから「仕事」に対するマイナス感情や一元的な思考に捉われている方も多い。ぶらっとホームでは百聞は一見に如かずと考え、業種や職業理解だけでなく、働き方や働く人を知る、また外出や社会参加の機会として、体験に力を入れている。

開拓には、世田谷区社会福祉協議会が培ってきた地域における社会資源・人とのつながりが大きく活かされている。

社会貢献や人手不足といった企業や団体の事情や思い、特に困りごとを丁寧に聞き取ることで企業や団体側に前向きに受け入れていただくことができた。体験は雇用ではないが、モチベーションを向上させて次のステップに踏み出す機会を提供するものであり、生活困窮者や生活保護受給者が対象となることや、報酬は目に見える成果として就労意欲を惹起させるものであることから、交通費程度の報酬の負担に協力いただくことも多くあり、感謝申し上げるところである。

表23) 体験実施実績

区分	主な内容	開拓数	マッチング数	延参加者	
				生活困窮	生活保護
社会参加体験	中町天祖神社清掃活動	13	40	107	68
	商店街清掃活動				
	フードパントリー仕分け				
しごと見学	社会福祉施設	9	20	4	10
	企業・店舗				
しごと体験	社会福祉施設用務	11	11	52	67
	農業公園管理				
	企業・店舗清掃				
計		33	71	163	145

### ・社会参加体験

外出や社会参加の機会として、体を動かし、働く感覚を思い出し、社会や人との緩やかなつながりや交流のきっかけとして社会参加体験プログラムを実施している。参加の期間や頻度、目的は対象者によって異なり、緩やかな関わりで実施する。ボランティアを希望する人がいるのかどうか分からない中でのスタートとなったが、結果的に「ボランティアなら」

と多くの方が参加した。

毎週金曜日に実施している中町天祖神社での落ち葉清掃では、活動を見て地域の方から「ご苦勞様」「きれいにしてくれてありがとう」と声をかけられる。活動後に「初めて人にお礼を言われた」、「これって社会貢献ですよ」と話す参加者の姿に、誰かの役に立っているという自己有用感の重要性を再確認した。

#### <コメント>

令和4年6月より毎週金曜日、中町天祖神社で落ち葉清掃作業を行っている。これは、世田谷区社会福祉協議会上野毛地区事務局が身近な地域の課題を掘り起こし、就労準備支援事業につないでくれたことで始まった。日々、活動を気にかけていただき参加者と一緒に汗を流してくださるお2人よりコメントをいただいた。

#### (中町天祖神社総代責任役員)

当神社境内の清掃について、これまで定期的にお願ひしておりました方が令和3年5月でおやめになられ、引き続き境内清掃をお願いできる方を探していたところ、区の社会福祉協議会から、就労準備支援事業の一環として対象者受け入れのご提案をいただき、境内清掃をお願いすることといたしました。

作業をお願いさせていただき、作業をなさっている状況を拝見してみますと、皆さんが神社の静粛な環境にすっかり溶

け込み、境内の木々の呼吸にご自身たちの作業リズムが呼応するように、作業をして下さっております。

そばで作業ぶりを拝見しますと、すごく生き生きと作業をなされ、社会での就労が全く問題無いように見受けられました。

私共も神社の境内がきれいに保たれることで非常にありがたいことですし、このようなことで、対象者の方々にとってもいい就労機会を持てるということでしたら、それこそお互いにwin-winのことだと感謝いたしております。

#### (世田谷区社会福祉協議会上野毛地区事務局)

社会福祉協議会上野毛地区事務局として月に一回、一緒に参加させていただいております。

当初は個々で作業されていた方々が、回を重ねるにつれ、仲間内でゴミ袋に枯れ葉を入れるのを手伝われたり、声を掛け合ったり、互いに協力しあう様子が見られています。

作業は皆様とても丁寧で、一生懸命な姿にこちらも励まされております。

上野毛地区事務局ではさつまいもなど農作物の苗植えから

栽培を地域の方々と一緒にやる居場所づくり「さわやか農園」という事業を行っており、中町天祖神社清掃に参加されている方にもお声がけをするのですが、皆様「参加する」というよりも「お手伝い」というようなスタンスで来てくださっています。

地域の方が重いものを運んでいると一緒に持てるよう手伝われたり、重い作業を積極的に行われたりするなど、周りに配慮しながら動く姿があり、日頃の活動への姿勢が他のところでも活かしていることを実感しています。



・しごと見学

働く場所に足を運び、実際に働く現場を見学する。仕事や職場、働いている人や働き方を知ること、就労への意欲を促し、参加者自身が働く姿をイメージすることを目的に実施している。見学を経て、しごと体験の希望が聞かれるなどステップアップになることも多い。

・しごと体験

企業・団体へ出向き、仕事を体験する。体験内容は受け入れ先と参加者のニーズに合わせ体験期間や頻度、内容を明確化した上で、実施している。また、定期的に「目標・振り返りシート」を作成することで、計画的に体験を進めている。

<インタビュー>

令和4年10月からJA東京中央が管理運営する世田谷区立喜多見農業公園でしごと体験をスタートしたAさん。

しごと体験後、令和5年2月から雇用契約を結び、現在JA

東京中央の職員として活躍されています。就労準備支援事業を通じて感じたこと、また受け入れ側のJA東京中央農住支援部営農支援課課長 加藤さん、現場で指導・支援して下さった生島さんにお話を伺いました。

—まずは、Aさんに伺います。しごと体験をすることになったキッカケを教えてください。

A:正直、農業に興味がある訳ではなかったんです。就労準備支援事業の開拓担当さんから施設の清掃と農業公園の2つを提案されて、体験の時間と回数でやれそう、やってみようと思いました。

—しごと体験初日はどうでしたか。

A:初日は除草を教わって作業しました。仕事をするのは久々で、丸々18年のブランクがありました。家に帰ったらぐったり、でも頭は覚醒している。そんな状態からのスタートでした。生島さんはマンツーマンで丁寧に教えてくれました。うまく出来ない、でも「厳しくチェックしないよ」と言われて、安心できました。気持ちが変わってきたのは、子どもたちと触れ合う経験をしてから。この農業公園は近所の幼稚園や保育園の子どもたちが年間通して通ってくる。サツマイモの収穫では、目配りして子どもたちが困っていたら、一緒に抜いてあげたり、土をやわらかくしてあげたり。「できれば子どもと関わる仕事が出来たら」と思うこともあり、体験が終わってもここで仕事したいと思うようになりました。

—地域の人が関わる農業公園ならではのですね。

A:作業がきつくても頑張れるという気持ちもあり、なまった体を鍛える、筋トレという視点を変えたことも良かったと思う。今も腰にくる時もあるけど、集中して作業できているよ。

—しごと体験を経てご自身のことで新たに発見したことはありますか。

A:人と比べられるものではないけど、「まじめにコツコツやれる」と気が付いた。これまでと変わらず、言われたことをしっかりやっけていく、また指示がなくてもできることはやっけていこうと思っています。自分に与えられた仕事をこなし、その上で知識を覚えていけたらいいと思う。力まずやっけていきたいです。

—今後就労準備支援事業やしごと体験に取り組む方へアドバイスがあれば教えてください。

A:視点を変えることが重要だと思う。「きつい仕事で嫌だな」と思うと続けるのは難しい。今「自分は筋トレをしている、体を鍛えてるんだ」と思ったら気持ちも変わる。気になったことやひっかかったフレーズを文字に残しておくとな力になる。例えば、「先入観が不可能にする」という言葉は時々見返して、気持ちのリセットになっています。また、人に頼ることも大事だと思いました。開拓担当さんにはとてもお世話になりました。「頼る」ということが大事だと思う。就労準備支援事業に頼ってなければ、今の状況には多分なっ

ていなかったと思う。働かないままずっととなってしまうたかもしれません。

—就労準備支援事業も頼れるよと言えますでしょうか。

A:いいんじゃない(笑)それから、自分から心を開くこと。オープンに支援者に自分のことを話したことでここまでつながったと思う。自分から心を開き、いろいろな人に頼ることが大事なかな。

—さて、今度は受け入れて頂いた加藤さん・生島さんに伺います。

加藤:もともと農業公園は慢性的に人が足りていないという事情がありました。しごと体験のお話を伺い、体験してもらうことで、ゆくゆくは戦力になってもらえるならありがたいと思い、受け入れました。実際、体験していただき、非常に頑張っていたいただいて、熱心に行っている姿を見て戦力としてお迎えしたいと思いました。ただ、我々は農業のことはプロですが、福祉のことは経験も知識もなく、どのように対応していけばよいかわからない部分も多く、それは心配事としてあります。農協全体として、また農福連携といった流れの中で、障害者や様々な事情のある方、若者、ぶらっとホームからつながる方など、様々な人や働き方の受け入れの初めの一步を踏み出したところです。総合的に相談にのってくれる窓口が必要だと感じています。どこに相談したらよいか分からないことが一番の懸念ですかね。

生島:Aさんは、僕の気が付かないところも気が付いて作業してくれる。フォローしてもらう部分もありとても助かっていて、一緒に働いていきたいという気持ちが強くありました。Aさんに限らず、色々なご苦勞をされてきている方を受け入れつつあります。「これでよかったのかな?」、「うまくいかなかったらどうしよう?」と対応に不安を感じることもある。そういう時の相談窓口があるとありがたい。これは、僕にもAさんにも、他の人のためにもあるといいなと思います。

加藤:雇用がゴールや目的ではなく、ここからが始まりで、うまく運営していくことが目的なので、はじめの一步を踏み出したところだと捉えています。

—「しごと体験」と「雇用」では受け入れにあたって違いはありましたか。

生島:やっぱり体験というのは雇用とは違いますね。対応も違うし、Aさんに対しての思いや期待も変わるかな。Aさんから「生島さんとの縁」と言ってもらうことがあり、ありがたいなと思っています。協力し合い補い合う事が出来ていると感じています。福祉の講習も受けたり、専門家とも話をしながら自分自身でも

経験を積んでいきたい。相互に成長できたらいいなと思っています。

—福祉領域の勉強やご自身の成長のきっかけにもなっているのですね。

生島:Aさんの今後の展望を考えるなど、自身の責任も生まれました。今は、たくさんの方が関わって雇用に至った。ここがスタート地点なので、僕自身の対応も振り返りながらこのケースも含めほかに広げるにはどうするか考えていく必要があるなと思います。

—しごと体験中は月1回フィードバックを行っていましたが、不安に十分に寄り添うものではなかったかもしれません。これは就労準備支援事業の今後の課題にします、ありがとうございます。

生島:決してネガティブな不安ではありませんでしたよ、前向きにやっていたための悩みです。Aさんとはお互いに分かり合える関係になったことで、安心できました。すべてを話さなくても、自分のペースで判断してくれる。今、他の団体から新たに体験者を受け入れています。僕のざっくりとした指示を、Aさんがフォローしてくれます。Aさんは、次の人を受け入れる側にまわりサポート役になっているし、そうやって欲しいと思っています。

—就労準備支援事業ではしごと見学や体験先を引き続き開拓していきます。後押しするようなメッセージをいただけたら幸いです

加藤:気楽な気持ちでいいと思います。初めての取り組みだったので、Aさんにとっても我々にとっても経験になりました。雇用に結びつくかどうかではなく、色々な人が現場に来て、お互い経験していくことがwin-winの関係になれる近道かなと考えています。不安がることは必要ないと思います。しごと体験に限

らず「人事は、出会い」と言いますよね。良いご縁があった。

そしてこの良いご縁を続けるには互いに色々経験を積まないといけないということなのかな。

—これからもしごと見学・体験を希望する方はたくさんおりますので、その際はご協力のほどお願い致します！

加藤:それはそれは(笑)関係機関との調整は必要ですが、お話がありましたらまたぜひ。

—みなさん、ありがとうございます。



(しごと体験事例) 就労準備支援事業を利用し、フリーランス業務委託契約を結んだ事例

[Kさん・50代男性]

支援のきっかけ(令和2年～3年)	持病の悪化と、コロナ感染症の影響による就労収入の減少が重なり困窮した。フリーランスでクライアントが主に旅行業界だったことや、会食など人とのつながりから仕事を得ていた経緯もあり、就労機会を喪失した。
就労準備支援事業とのつながり(令和3年11月)	持病のため身体を動かすことや外出への不安があり、在宅でデータ入力の仕事を始めたが、仕事はかどらず、以前のようにできないと自信を喪失し、在宅就労を続けることへの不安もあり就労準備支援事業につながる。
しごと体験と支援内容	地域密着型不動産業者の物件情報を住宅情報サイトに投稿業務を行う「しごと体験」をマッチングした。体験内容は、3日間会社でのOJTを行い、OJT後は在宅で入稿作業を行い、納期管理や担当者とのやり取りなども含めて在宅就労に向けた体験を行う。
支援の経過(令和4年8月)	外出不安はあったものの、3日間休まずOJTに参加した。その後の3ヶ月間のしごと体験も希望した。
(体験1ヶ月目)	十分なスキルを持っているが、業務の進捗報告やメール返信の時間帯などコミュニケーションやビジネスマナーで不十分な点を振り返りの中で共有した。
(体験2ヶ月目)	受入先担当者とのコミュニケーションの向上がみられる。
(体験3ヶ月目)	実践的な内容に近づけ続けた。振り返りで受入先担当者から不動産業界の仕事について話を聞き、興味を持つ。
しごと体験後(令和4年11月)	受入先に自ら業務を続けたいと伝え、フリーランス業務委託契約に至った。

### 3 今後に向けて

ぷらっとホームの相談者は、経済的な理由などにより早期の就労を希望する方が多いが、すぐに就職活動を始めるには、課題がある方も少なくない。

そういった方も含めた支援として、就労準備支援事業を行っているが、どのように支援を行っていくか、まだまだ手探りの状況であり、これまでの事例や参加者の声を参考に

随時プログラムを見直していくとともに、まだまだ参加人数が少ないしごと体験については、今後に向けて多種多様な体験先を開拓することが必要と考えている。

合わせて、就労支援事業とのつながりを意識し、就労へ向けて切れ目なくステップアップできるよう、一体的に取り組んでいく。

## 第7章 | 就労訓練事業

### 1 事業概要

就労に対する不安や悩みを抱えながらも「就労を考えたい」という相談者への支援方法として就労準備支援事業に加えて就労訓練事業(中間的就労)が存在する。

就労訓練事業は都道府県知事などが認定する事業所(社会福祉法人やNPO法人などが多い)と自立相談支援機関(世

田谷区ではぷらっとホーム)が連携をして支援を行う事業であり、区内の認定事業所は7か所、うち2か所はぷらっとホームが開拓した事業所であり、ぷらっとホームの相談者が利用に結びついている。

### 2 支援状況

利用にあたっては、早期の一般就労を目指すことや就労継続が困難であるなどの課題を抱える相談者を対象として、ぷらっとホームの相談員や就労支援員が本人と話し合い、負担のないレベルからできる事業所と訓練内容を含めたマッチングを行い、本人を主体としてオーダーメイドで支援計画を作成する。

訓練開始後は、本人の気持ちや生活環境の把握、事業所との環境調整などが重要であり、本人と事業者を交えて定期的な振り返りを行い、今後の方向性を検討する。

就労訓練はあくまで相談者にとって1つのきっかけとステップアップの場であるが、小さな成功体験を重ね、自信を深めていくことは将来に向けた大きな一歩となる。

表24のとおり、実利用者数は少ないものの、相談員が支援の過程において就労訓練事業を活用することの必要性を適切に見極め、事業所と連携したことで、利用へとつながった。

表24) 就労訓練事業実績 ※( )内は令和3年度実績

	令和4年度
実利用者数	2 (5)

### 3 今後に向けて

就労訓練事業は、単に就労の前段階の位置づけではなく、就労準備支援事業や就労支援事業とのつながりを意識し、一体的な支援ができるよう取り組んでいく必要がある。

そのためにも、相談員一人ひとりが事業への理解を深めるとともに、事業者との連携も含めて、より多くの方が利用につながるよう取り組んでいく。

## 第8章 | 子どもの学習・生活支援事業

### 1 事業概要

平成27年度より生活に困窮する家庭などの子どもに対し、子どもの社会性の育成、学習習慣の定着、食育を通じた健やかな成長を支援することなどを目的に、子どもの学習支援事業として「せたがやゼミナール」(以下「せたぜみ」という。)を実施している。

区内の5地域別に毎週開催し、小学校1年生から高校3年生を対象として、学校の宿題への取組みなどを通じた学

習習慣の定着や、年代の異なる参加者同士や大学生ボランティアとの多世代交流などを通じた社会性の育み、食育などに取り組んでいる。

また、地域課題の解決や関係支援機関・団体との情報交換・共有を目的として、子ども支援ネットワーク会議を開催している。

### 2 実施状況

#### ① せたぜみ

令和4年度はコロナ感染症対策を講じながらではあるが、概ね平常通りに開催した。

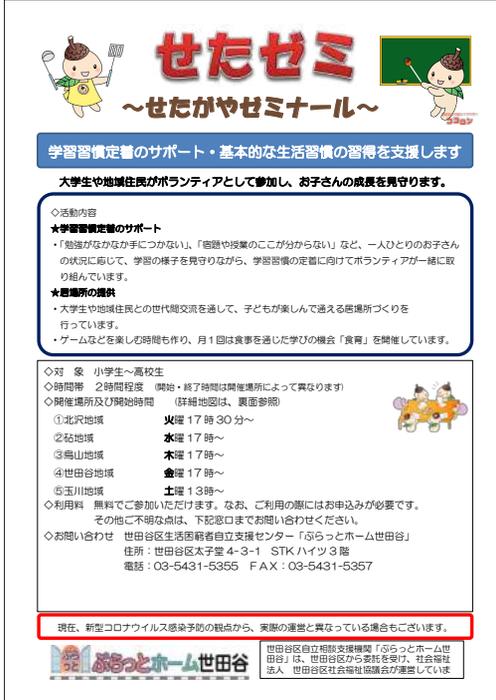
表25のとおり、子どもの利用登録は1か所につき10人から15人を目安としているが、年度替わりには登録更新の意思確認を丁寧に行いながら、新規の受入も進め、概ね計画に

近い人数となっており、延参加者数は1,000人を超えたが、特に大学生を中心とする多くのボランティアに支えられ運営することができた。

また、家庭事情等により落ち着いて自習する学習環境が整わない中学校3年生・高校3年生を対象に、長期休暇を活用して学習機会を提供し、合計11回延べ16人が参加し、令和4年度にせたぜみに参加した中学3年生は、全員が高校に進学した。

表25) せたがやゼミナール実績

		実績数
開催場所		5
延開催数		230
子ども	登録数	77
	実参加者数	51
	延参加者数	1,092
ボランティア	登録数	63
	延活動者数	1,297



学習習慣定着のサポート・基本的な生活習慣の習得を支援します

大学生や地域住民がボランティアとして参加し、お子さんの成長を見守ります。

活動内容

- ★学習習慣定着のサポート
  - ・「勉強がなかなか手につかない」「宿題や授業のことが分からない」など、一人ひとりのお子さんの状況に応じて、学習の様子を見守りながら、学習習慣の定着に向けてボランティアが一緒に取り組んでいます。
- ★お楽しみ会
  - ・大学生や地域住民との世代間交流を通して、子どもが楽しんで通える雰囲気づくりを行っています。
  - ・ゲームなどを楽しむ時間も作り、月1回は食事を通じた学びの機会「食育」を開催しています。

対 象 小学生～高校生  
 参加料 2時間程度 開始・終了時間は開催場所によって異なります  
 開催場所及び開始時間 (詳細地区は、裏面参照)

①北沢地域	火曜 17時30分～
②砧地域	水曜 17時～
③鳥山地域	木曜 17時～
④世田谷地域	金曜 17時～
⑤玉川地域	土曜 13時～

ご利用料 無料でご参加いただけます。なお、ご利用の類にはお申込みが必要です。その他ご不明な点は、下記窓口までお問い合わせください。

お問い合わせ先 世田谷区生活困窮者自立支援センター「ぷらっとホーム世田谷」  
 住所：世田谷区太子堂4-3-1 STKハイパス3階  
 電話：03-5431-5355 FAX：03-5431-5357

現在、新型コロナウイルス感染症の観点から、実施の遅延と異なっている場合もございます。

ぷらっとホーム世田谷 世田谷区自立生活支援事業「ぷらっとホーム世田谷」は、世田谷区から委託を受け、社会福祉法人 世田谷区社会福祉協議会が運営しています。

表26) 令和4年度 子ども(実参加者)学年別内訳

	小学1年	小学2年	小学3年	小学4年	小学5年	小学6年	中学1年	中学2年	中学3年	高校1年	高校2年	高校3年	合計
子ども(実参加者)人数	1	7	5	5	5	2	7	4	5	5	5	0	51

## 2 子ども支援ネットワーク会議

表27のとおり、令和4年度はコロナ禍における学習支援事業活動とボランティアを取り巻く状況の共有、新たな担い手の発掘・育成のアイデアを出し合う機会として、第1回子ども支援ネットワーク会議を9月に開催した。区内学習支援団体を中心に17団体22名の参加があり、子どもや家庭への子どもの学習支援の場の周知、ボランティアが参加しやすく効果的な関わり方、学習を通じて発見される子どもや家庭の課題への対策といった共通の課題が共有できた。

これを受けて、第2回子ども支援ネットワーク会議では、「子どもの学習支援 スキルアップ研修」を企画し、外部から講師を招いて様々な知識やノウハウを学ぶとともに、日頃の疑問などを質問するなど、参加者が一緒に考える有意義な時間を持つことができた。

表27) 子ども支援ネットワーク会議実績 ※( )内は令和3年度実績

	令和4年度
開催回数	2 (1)

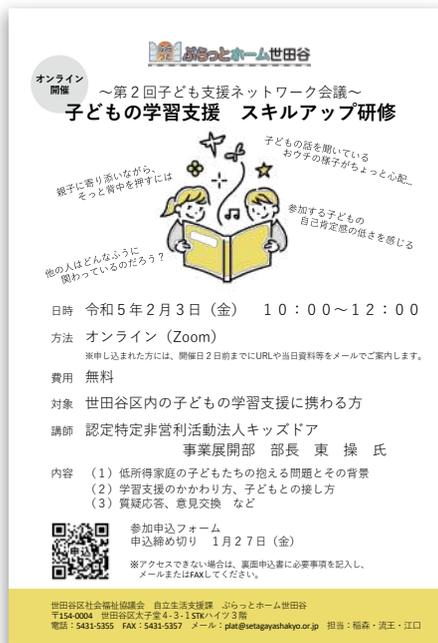
## 3 今後に向けて

せたぜミは、様々な課題を抱えた子どもたちが多くことから、まずは、せたぜミが安心していただける場所であることが重要であり、その上で勉強に取り組むきっかけや、多世代と交流できる場所であり続けなければならない。

そのため、ボランティアを確保するだけでなく、多様化する子どもや世帯の課題へ対応していくため、外部より学習

支援や子どもとの関わり方についてのアドバイザーを招くなど、育成にもいっそう力を注いでいく。

また、せたぜミは長期に渡り1人の子どもの成長に大きな影響を与えることもあるため、事業の安定継続と合わせて、支援を必要とする子どもがつながるよう、関係機関とも連携しながらしっかり取り組んでいく。



ぷらっとホーム世田谷

オンライン開催 ~第2回子ども支援ネットワーク会議~  
 子どもの学習支援 スキルアップ研修

親子に寄り添いながら、そっと背中を押すには、子どもの話を聞いているわづろの様子がちよっと心配。

他の人はどんなふうに関わっているのだろうか？

参加する子どもの自己肯定感の感じる

日時 令和5年2月3日(金) 10:00~12:00  
 方法 オンライン (Zoom)  
 ※申し込み済の方は、開催日2日前までにURLや当日資料等をメールでご案内します。

費用 無料  
 対象 世田谷区内の子どもの学習支援に携わる方  
 講師 認定特定非営利活動法人キッズドア 事業展開部 部長 東 操 氏

内容 (1) 低所得家庭の子どもの抱える問題とその背景  
 (2) 学習支援のかわり方、子どもとの接し方  
 (3) 質疑応答、意見交換 など

参加申込フォーム 申込締め切り 1月27日(金)  
 ※アクセスできない場合は、裏面申込書に必要事項を記入し、メールまたはFAXしてください。

世田谷区社会福祉協議会 自立生活支援課 ぷらっとホーム世田谷  
 〒154-0004 世田谷区太子堂4-3-1 STKハイパス3階  
 電話：5431-5355 FAX：5431-5357 メール：plai@setagayahkyo.or.jp 担当：稲森・清王・江口

# 第9章 | 生活福祉資金制度

## 1 事業概要

### ①生活福祉資金

所得の少ない世帯、障害者や介護を要する高齢者のいる世帯に対して、資金の貸付と必要な相談支援を行い、その世帯の生活の安定と経済的自立を図ることを目的とする社会福祉制度である。

ぷらっとホームでは、下記の各種貸付について、申請者と貸主である東京都社会福祉協議会の間に立ち、申請要件の確認を始めとする相談支援や申請書作成の支援などを行っている。

また、貸付後も償還(返済)事務や借受人からの償還に向けた相談を受け、必要に応じて民生委員や福祉関係機関との連携を図っている。

### ■福祉資金

具体的な利用目的(出産・葬祭に必要な経費、住宅移転など)に必要な経費、障害者用自動車の購入などがある場合に、該当する資金の貸付を行う制度で、原則、未払い・未契約の費用が貸付対象となる。

### ■教育支援資金

資金を貸付することにより、進学や修学の継続を支援し、世帯の将来的な自立につなげることを目的としている。

修学中から卒業後に就職して返済を終えるまで、継続的に相談支援する制度で、修学する本人が資金の借受人になり、世帯の生計中心者が連帯借受人となって資金の貸付を行う。

### ■緊急小口資金

所得の少ない世帯に対して、資金の貸付と必要な相談支援を行うことにより、その世帯の生活の安定と経済的自立を図ることを目的としている。

緊急かつ一時的に困窮している世帯が、資金の貸付によってその後の生活及び返済の見通しが立つ場合であって、一時的に生活困難となった理由が、定められた貸付対象理由に該当する場合に対象となる。

### ■総合支援資金

離職・減収のため日常生活において全般的に困難を抱えた「世帯」の生活の立て直しのために、継続的な相談支援と貸付を行う制度で、再就職後に借金(貸付金)の返済という負担を伴うことから世帯全体の生活状況を詳細に把握し、適切か判断した上で貸付する。

### ■不動産担保型生活資金

自己所有の不動産(土地・建物)に、引き続き将来にわたって住み続けることを希望する低所得の高齢者世帯に対し、その不動産を担保として生活資金を貸付する制度である。

### ②生活福祉資金(特例)

コロナ禍で収入が減少し生活に困窮する方の支援策として、令和2年3月25日から令和4年9月末まで緊急小口資金および総合支援資金の特例貸付が実施された。

ぷらっとホームは、申請受付事務を行うとともに、申請や償還に関する問合せや相談対応、償還猶予申請の意見書作成なども担っている。

### ■緊急小口資金

対 象：コロナ感染症の影響を受け、休業などにより収入が減少し、緊急かつ一時的な生活維持のために貸付を必要とする世帯。

貸 付 額：20万円(一括交付)

据 置 期 間：1年以内

返 済 期 間：2年以内(24回以内)

償 還 計 画：1～23回目8,330円、24回目8,410円

連帯保証人：不要

利 子：無利子

### ■総合支援資金(初回)

対 象：コロナ感染症の影響を受け、収入の減少や失業などにより生活に困窮し、日常生活の維持が困難な世帯。

貸 付 額：二人以上世帯 月額20万円以内

単身世帯 月額15万円以内

貸 付 期 間：3か月以内

据 置 期 間：1年以内

返 済 期 間：10年以内(120回以内)

償還計画例：二人以上世帯(借入額60万円)月額5,000円

単身世帯(借入額45万円) 月額3,750円

連帯保証人：不要

利 子：無利子

## 2 実施状況

### ①生活福祉資金

表28のとおり、令和4年度は他の資金と比較して件数の多い教育支援資金が更に増加した。

表28)生活福祉資金貸付実績(決定) ※( )内は令和3年度実績

	令和4年度	
福祉資金・教育支援資金	58	(59)
緊急小口資金	2	(0)
総合支援資金	0	(0)
不動産担保型生活資金	0	(0)
要保護世帯不動産担保型生活資金	0	(0)

### ②生活福祉資金(特例貸付)

令和4年度は、コロナ感染症の落ち着きや、予防対策を行いながら社会・経済活動を継続させるという方針もあいまって表29のとおりとなった。

総合支援資金の延長、再貸付は令和3年度中に終了しており、緊急小口資金、総合支援資金の初回は令和4年9月末の受付終了まで一定の件数があった。

一方で、償還困難者に対する相談に対応する中で、償還猶予や少額返済については償還猶予申請に向けた意見書の作成を行うとともに、自立相談支援への繋ぎを丁寧に行うなどした。

表29)生活福祉資金特例貸付実績(受理) ※( )内は令和3年度実績

	令和4年度	
緊急小口資金(特例貸付)	1,033	(4,122)
総合支援資金(特例貸付・初回)	933	(4,025)
総合支援資金(特例貸付・延長)	0	(1,950)
総合支援資金(特例貸付・再貸付)	0	(5,230)
償還猶予意見書作成	68	(-)

## 3 今後に向けて

コロナ禍で特例の貸付や給付金など、大規模に展開された影響もあってか、特例が終了した現在でも貸付に関する問合せや相談が多くなっているが、その中でも現在の貸付制度の利用を必要とされる方々に正しい情報が届くよう、広報を積極的に行っていく。

その上で、借受者も含めて、寄せられた相談に対しては、丁寧に話を聞き、必要な手続きを滞りなく進めるとともに、単に資金の貸付や償還に留まるのではなく、自立相談支援へのつながりも含めて、包括的に支援を行うように取り組んでいく。

# 第10章 | 受験生チャレンジ支援貸付事業

## 1 事業概要

受験生の学習塾などの費用、各種受験対策講座や通信講座などの受講料、高校・大学などの受験費用について貸付(無利子)を行い、一定所得以下の世帯の子どもを支援している。

①対象者 中学校3年生・高校3年生・またはこれに準じる方※  
ただし、以下の要件を満たす必要がある。

- ・借入申込者が世帯の生計中心者(18歳以上)である
- ・世帯(父母等養育者)の総収入または合計所得金額が一定基準以下である
- ・世帯員の預貯金等資産の保有額が600万円以下である
- ・世帯員が現在居住している、または生計維持のため必要とされる田畑など(収入要件内)以外の土地や建物を所有していない
- ・都内に引き続き1年以上在住(住民登録)している
- ・生活保護受給世帯の世帯主または世帯員でない
- ・暴力団員が属する世帯の構成員でない

### ②貸付金の種類

#### ■学習塾等受講料貸付金

貸付限度額:200,000円(上限)

#### ■受験料貸付金

(中学校3年生・またはこれに準じる方)

貸付限度額等:27,400円(上限)

1度の貸付で4校(回)分まで、1校(回)あたり23,000円まで  
(高校3年生・またはこれに準じる方)

貸付限度額等:80,000円(上限) 学校数など制限なし

※準じる方とは高校・大学等中途退学者、高等学校卒業程度認定試験合格者、定時制高校4年生、浪人生(申込年度4月1日に20歳未満)。

※1人の子どもに対し、複数年度に渡る利用不可。

#### <償還免除>

貸付金を適正に使用した領収書などを提出し、貸付対象となる高校や大学などへ入学した場合、免除申請書の提出により返済が免除される。また、その他にも償還免除の適格要件に該当する場合、審査により返済免除となる場合もある。

## 2 実施状況

令和4年度は、所得基準上限額の見直しや連帯保証人の廃止など、申込要件の緩和があった中で、広報活動も積極的に取り組んだ結果、表30のとおり全般的に実績が増加した。

表30) 受験生チャレンジ支援貸付実績 ※( )内は令和3年度実績

	令和4年度	
学習塾など受講料(中3)申請受付件数	172	(102)
学習塾など受講料(高3)申請受付件数	93	(71)
受験料(中3)申請受付件数	159	(99)
受験料(高3)申請受付件数	119	(93)
貸付決定件数	538	(362)
免除決定件数	351	(386)

## 3 今後に向けて

受験生チャレンジ支援貸付事業については、令和4年度の要件緩和により対象者数が増加している中で、事業の利用を必要とする方が滞りなく利用できるように、より一層の広報

周知の強化を図るとともに、迅速に事務処理を進めることのできる体制を構築する。

# 第11章 | 食料品・生活用品支援

## 1 事業概要

ぷらっとホームの相談者の中には、経済的な面での課題を抱え、食料をはじめ生活用品などを用意できない、または使用を控えているなどの状況にある方も少なくない。

そうした中で、ぷらっとホームでは従来から食料支援を行ってきたが、コロナ禍で支援を要望する多くの声を受けて、生活用品の支援も開始し、現在は種類も増加して実施している。

## 2 実施状況

ぷらっとホームの食料品・生活用品支援は目的ではなく、支援における1つのツールとして位置づけており、食料品や生活用品を必要とする背景にある生活課題へのアプローチを行う契機となったり、支援継続のための意欲喚起につながったりす

ることが見込まれる。

具体的には、ぷらっとホームでは以下の3つの方法で食料品・生活用品支援を行っている。

### ① フードバンク

緊急対応として、所持金が無く、今日明日の食料確保が困難な状況にある方などを対象に、世田谷区社会福祉協議会が会員会費や歳末助け合い募金などを活用して購入した食料を活用し、2～3日分を1セットとにして、原則1人1回までの利用として提供している。

表31のとおり、コロナ禍でフードパントリーなどの支援の活用が広がる中で、フードバンク利用はあくまで緊急対応であり、特に令和4年度は利用数が減少した。

表31) フードバンク事業実績 ※( )内は令和3年度実績

	令和4年度
支援件数	85 (180)



#### ④ 生理用品の提供

コロナ禍においては、経済的な理由などで生理用品が入手できないことを指す「生理の貧困」の問題について、様々な媒体で取り上げられる機会が多くなっていて、ぷらっとホームでは、企業・区民・世田谷区などから寄付を受けて生理用品を来所者に配布する事業を開始した。

配布する際は中身が見えないように配慮し、希望を申し出にくい方向けに意思表示用のカードを用意したり、受付職員から積極的に声掛けをしたりするなどの対応を行っている。

表35のとおり令和4年度は337件の配布を行い、潜在的に生理の貧困が多く存在していることを痛感する結果となった。



配布用生理用品・希望カード

表35) 生理用品配布実績

	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
配布数	7	31	16	44	22	24	21	12	43	33	43	41	337

#### ⑤ くるくるひろば

ぷらっとホームの受付スペースの一部を活用し、家に置いてある使用する見込みのない物品などを利用者や支援者が持参して置いていき、それらの物品を必要としているぷらっとホームの利用者が持ち帰るという循環型の取組みを行っており、事前連絡や職員への断りなしに、誰もが気兼ねなく自由に利用できるということを原則としている。

また、コロナ禍で生活困窮の話題が、マスコミなどで取り上げられる機会が増加した影響もあり、地域住民からの日用品などの寄付が増えており、最近では、食器、衣類、靴、小型家電、文具、コロナ感染症対策関連用品(消毒液・マスクなど)、寝具、歯ブラシ、ヘアブラシなどが置かれている。

利用される方はくるくるひろばを目的に来所する方だけ

でなく、ぷらっとホームに相談のために来所された方が、待ち時間に置かれている物を眺めて必要なものがあれば持ち帰る様子が見られている。

##### 【くるくるひろば】～運営上の主な工夫～

- 安全や衛生上の観点から、食品やハサミなどの危険物の提供はお断りしている。(随時に職員が確認し、該当品を発見した場合は回収する。)
- 持ち帰り用に、紙袋を用意している。
- 大型の物品は写真のみ掲示し、受け取り(運搬を含む)は希望者自身で行う。
- 必要なものがある場合、リクエストをメモに書いて貼るスペースも用意している。



くるくるひろばの様子①



くるくるひろばの様子②

### 3 今後に向けて

生活困窮者が増加し、抱える課題も複雑化する中で、以前に比べ生活状況もより一層悪化している方が多く、相談者の状況に応じて各種の食料・生活用品支援を活用する機会は増加傾向にあり、今後もさらに増加することが見込まれる。

そのような状況に対応していくためには、これまでの食料・生活用品を確保するための連携先を大事にしていくとともに、新たな連携先の開拓にも積極的に取り組まなければならないと考えている。

# 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を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



# 相談事例集

ぶらっとホームでの相談者に対する支援について、事例を通じて紹介する。事例1ではコロナ禍で仕事を失ったケース、事例2ではコロナ禍で自営業者が生活費や家賃の支払いが難しくなってきたケース、事例3では地域とのつながりを活かして就労支援を行ったケースを取り上げる。

## 事例1 コロナ感染症の影響で失業した元派遣社員の20代女性

概要	●本人(20代)のみの単身世帯。 ●大学卒業後、派遣社員として映像関係の仕事に従事していたが、コロナ感染症の影響により、失業。 ●これまで職場の人間関係で悩むことやストレスを強く感じるがあった。
相談経緯	●失業給付も終わり、インターネットで住居確保給付金の存在を知り、相談に至る。
主訴	●家賃の支払いと就労に関する相談。
支援内容と結果	<支援内容> ●本人の生活状況や家計状況を確認し、就職活動を行う上で、家賃の支払いが負担となっていたため、住居確保給付金を申請。 ●就労準備支援事業の社会生活自立プログラム(ぶらっとカフェ ガリレオ)への参加を提案し、社会参加の機会を増やす。 ●就労支援員のカウンセリングを受けながら、本人自身のキャリアやこれまでの職歴の振り返りを行い、強みを探る。 ●食料や生理用品の提供などを必要に応じて行う。 <支援結果> ●ぶらっとカフェ ガリレオに定期的に参加したことで外出することに慣れ、気持ちにゆとりが生まれた。 ●パソコンをはじめとした事務スキルを活かし、事務職で応募を検討し、採用に至る。 ●住居確保給付金を利用し、就職活動を支えた。
考察	本人が抱えていた人間関係のトラブルなどからくる不安やストレスをしっかりと受け止め、丁寧に寄り添い、その上で本人のペースを尊重しながら就労準備支援事業を活用して社会参加の機会を増やし、就労に向けた一歩を踏み出せたことが、その後の就職への契機となった。さらに、住居確保給付金の利用、食料支援や生理用品の提供などの支援も、本人が安心して就職活動に集中するために、上手く活用してもらうことができた。

## 事例2 新型コロナウイルスの影響で収入が減少した飲食店経営の70代夫妻

概要	●本人(70代)と妻(70代)の二世帯。 ●夫妻でお弁当中心の飲食店を経営しており、長年の顧客や取引先との関係を重視している。 ●引き続き飲食店を続けたい気持ちが強く、本人は従業員として働いた経験や就職活動の経験は乏しい。 ●年金は少なく、生活費と家賃の支払いが厳しい状況にある。
相談経緯	●コロナ感染症の影響でイベントや企業の会議などが減り、収入が減少した。 ●区報で住居確保給付金の存在を知り、相談に至る。
主訴	●飲食店の収入が減少し、生活費や家賃の支払いが苦しい。
支援内容と結果	<支援内容> ●家計相談を行い、収支の見える化を行い、赤字を無くするための経済的な見直しを検討する。 ●生活福祉資金(特例貸付)と住居確保給付金の申請。 ●飲食店を継続しつつ、就職活動も行う。 ●従業員としての経験の無さや高齢といった就労障害要因を踏まえ、求人開拓員が本人の強みである調理関係の仕事を開拓する。 <支援結果> ●就労支援員が、条件緩和などの交渉を企業側に行い、介護施設の調理スタッフとして採用された。 ●自営の飲食店も少しずつ回復傾向にあり、介護施設の仕事も調節しながら現在に至る。 ●生活福祉資金(特例貸付)と住居確保給付金を利用し、就労により収入が安定するまでの生活を維持することができた。
考察	コロナ禍で経営していた飲食店が影響を受けて生活困窮の状況に至ったが、就労に向けて本人がこれまで培ってきた飲食業のスキルや経験を活かし、従業者としての経験が乏しいことや高齢という就労に不利な条件を求人開拓という手法で補うことができた。個別の状況に合わせて求人を開拓し、就労支援を行うことの重要性を改めて認識した。 また、貸付や給付の活用を本人へ提案し、ただ単に本人の生活を安定させるだけでなく、本人が就労に前向きになれるように不安の軽減を図れたことが支援の重要な要素となっており、本人の気持ちも考慮しながら支援していくことの大切さを感じられた。

### 事例 3

## 就労訓練事業を活用して地域の民間事業所と連携して就労支援を行った20代男性

概要	<ul style="list-style-type: none"><li>●本人(20代)と父親の二世帯</li><li>●いくつかの仕事を経験するも職場に定着せず。</li><li>●生活リズムが崩れている。</li><li>●愛の手帳4度(知的障害)を所持。</li></ul>
相談経緯	<ul style="list-style-type: none"><li>●複数の相談機関などを経て、相談に至る。</li></ul>
主訴	<ul style="list-style-type: none"><li>●長く働きたい。</li></ul>
支援内容 と 結果	<p>&lt;支援内容&gt; ●障害者年金申請を本人と検討。 ●就労準備支援事業の日常生活自立プログラムへの参加を通じ、外出機会を増やし、生活リズムを整える。 ●就労訓練事業を活用し、本人に適した職場を検討する。</p> <p>&lt;支援結果&gt; ●障害年金を受給し経済的な基盤を確保した。 ●日常生活自立プログラムに定期的に参加し、生活リズムを取り戻していった。 ●就労訓練事業に参加し、ビジネスマナーを身に付け、積極的な言動が訓練期間中にみられた。 ●訓練期間中の勤務態度などが評価され、清掃業務(障害者雇用)での雇用を就労訓練事業所側から打診された。 ●ぶらっとホームの就労支援員が連携を取りながら、職場見学、職場体験、面接という段階を経て、採用が決定した。 ●採用後も就労支援員が定着支援を3か月間行い、支援終了となった。</p>
考察	<p>本人の興味関心を尊重した中で、就労訓練を受け、その振り返りを行うことで「自信」が付き、その経験が積み重なっていくことにより「やりがい」を感じて参加を継続することで、結果的に雇用へつながり、障害年金と合わせて自立することへ希望を持つことができるようになった。本人の意向と事業が担う支援とを適切に結びつけることが重要であると分かる。</p> <p>また、就労することだけを支援の目標にするのではなく、就労が継続するように、当初から支援終了後の生活を見定め、本人が新たに他者との関係や職場で悩みを抱えた場合にどのように対応すべきかなど、就労の場で起きる様々なことへの対応力を身に付けるよう意識して支援していくことも重要である。</p>





**ぷらっとホーム世田谷**(世田谷区生活困窮者自立相談支援センター)  
世田谷区太子堂4-3-1 STK/ハイツ3階 TEL:**03-5431-5355** / FAX:**03-5431-5357**

---

**ぷらっとホーム世田谷分室(生活福祉資金)**  
世田谷区太子堂4-3-2 DS三軒茶屋ビル2階 TEL:03-3419-2611 / FAX:03-6453-2811  
**ぷらっとホーム世田谷分室(住居確保給付金・受験生チャレンジ支援貸付)**  
世田谷区太子堂4-3-2 DS三軒茶屋ビル2階 TEL:03-6805-2787 / FAX:03-6453-2811