

令和5年度社会福祉推進事業

「生活困窮者自立支援制度の事業評価の方法及び帳票類の標準化に関する調査研究」報告書別冊

生活困窮者自立支援制度の事業の
PDCA サイクルの実践に向けた
振り返りガイド(案)

令和6(2024)年 3月

目 次

はじめに（本ガイドの目的）	1
1. 生活困窮者自立支援制度の事業の振り返りガイド(案)について	3
1-1. 対象とする事業・範囲	3
1-2. 振り返りの枠組み	4
1-3. 留意事項	6
2. 本ガイドを活用した振り返りの流れ	7
2-1. 振り返りの流れ	7
2-2. 振り返りの実施手順	8
2-3. 振り返りの視点	9
2-4. 振り返りの参考とする指標例	14
2-5. 体制面の振り返り	20
3. 振り返りの進め方	22
3-1. 振り返りの実践イメージ（架空自治体を想定）	22
3-2. 振り返りにあたっての留意事項	26
4. 振り返りの結果をPDCAサイクルにつなげるために	29
4-1. 各事業の担当者との目線合わせに活用する	29
4-2. 庁内・庁外関係者と各事業の位置づけを振り返り、見直す	30
4-3. 振り返りを深めるために	31
5. おわりに	32

はじめに（本ガイドの目的）

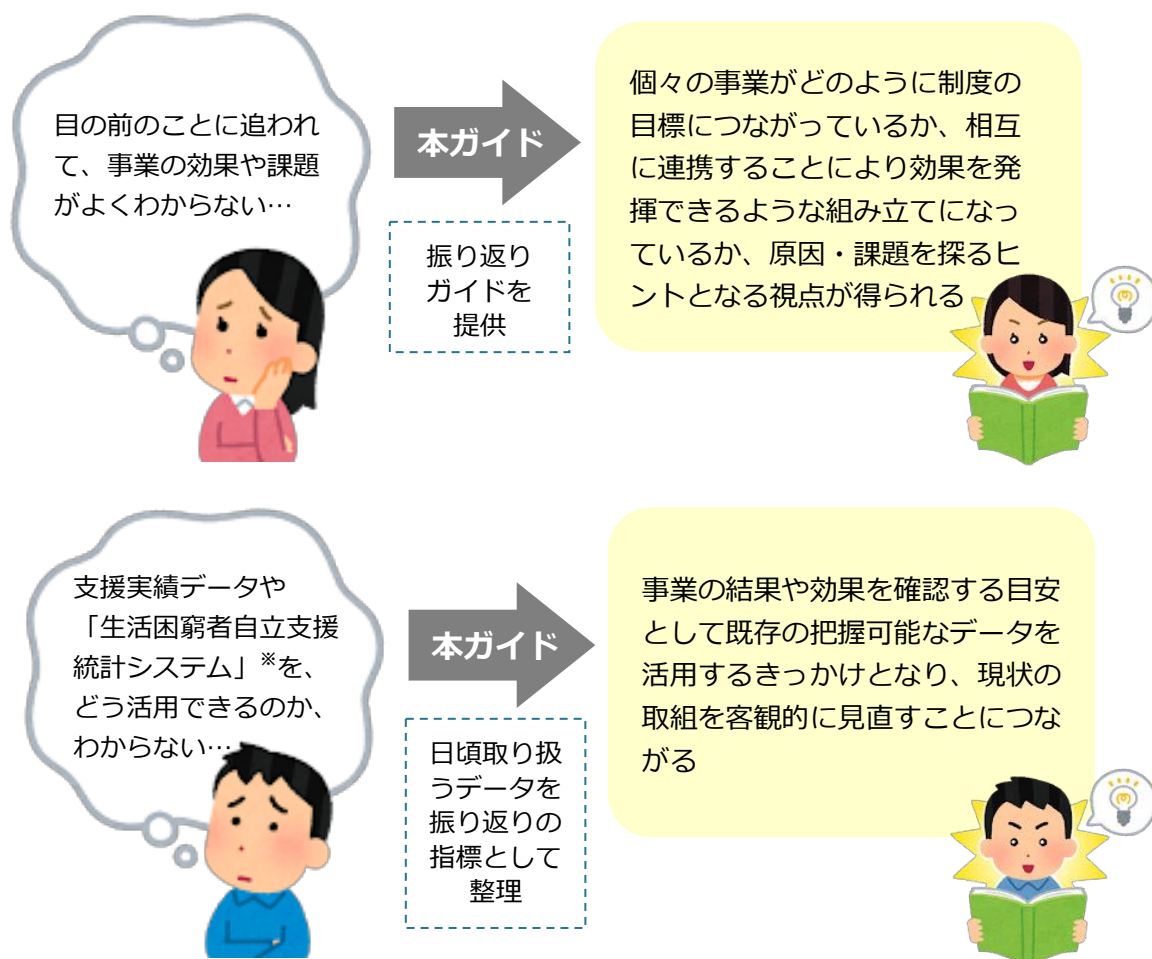
本ガイドは、生活困窮者自立支援制度における自立相談支援事業・就労準備支援事業・家計改善支援事業に着目した「振り返り」を行う際のヒントをまとめた参考書です。

相互に関係し合っている事業の全体構造を俯瞰し、制度の「目標・ゴール」からさかのぼり、どこがうまく機能しており、どこを見直す必要があるのかを振り返ることにより、事業の質の向上を支援することを目的に作成しました。

振り返りとは？

振り返りは、過去の取組（活動）を客観的に見直し、改善点を見つけることで、今後の事業をより良くするためのものです。PDCA サイクルは、Plan(計画)-Do(実行)-Check(評価)-Act(改善)の頭文字をつなげた言葉ですが、振り返りは、この「C」→「A」の部分に相当する活動で、このサイクルを繰り返しながら事業改善を行うために重要です。

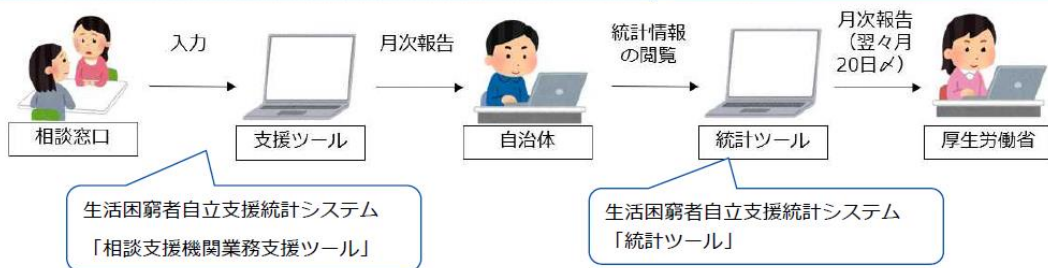
「振り返り」が想定される場面と本ガイドの活用



※生活困窮者自立支援統計システムについて

- 「生活困窮者自立支援統計システム」(以下「統計システム」)は、自立相談支援事業の帳票に入力する項目を全国で集約できるものとして、平成 29 年度から運用しています。
- 令和元年度からは、入力した情報の統計処理について、集計できる項目の拡充や項目を掛け合わせた集計（クロス集計）を可能とするなどの改修が行われています。

システムの構成イメージ



○日々の相談業務の内容や個人情報を入力するシステム

○インテーク～アセスメント～プラン策定～モニタリング～評価終了までを管理



○毎月1回、自立相談支援機関→自治体→厚生労働省へ統計情報を報告するためのシステム

○個人情報は含まれない情報が送信されることが特徴

○全相談員が操作していない可能性あり

資料:「生活困窮者自立支援統計システムについて情報交換・勉強会」(2024年3月1日、北海道生活困窮者支援ネットワーク【どうねっと】事務局、厚生労働省説明資料より)

1. 生活困窮者自立支援制度の事業の 振り返りガイド(案)について

本ガイドは、個々の支援ではなく制度の各事業を振り返ることを目的としているため、ガイドを利用する対象者としては、事業の実施主体である自治体（職員）を想定しています。

このことから、「振り返り」の視点は、自治体（職員）目線で設定しています。ただし、直営の場合は実施主体であり支援員でもあります。また、全体システムとして各事業を点検した結果を受けて、その効果や要因を分析し、どこを重点的に見直すかについて検討する上では、事業実施機関との対話が必要となります。

1-1. 対象とする事業・範囲

本ガイドの対象は、生活困窮者自立支援制度に基づく事業のうち、必須事業である「自立相談支援事業」と、任意事業の「就労準備支援事業」、「家計改善支援事業」の3事業としています。

実際には、子どもの学習・生活支援事業や一時生活支援事業等、その他の任意事業もあり、自立相談支援事業を要として、相互に関係し合い、総体としての効果が得られます。しかしながら、事業全体となると、振り返りの視点がより複雑に絡みあうことから、まずは自立相談支援事業と、任意事業のうち全国実施が期待される就労準備支援事業と家計改善支援事業の3事業に着目して整理しています。

振り返りは、下記①と②において行うことを想定します。

- ① 個別の事業ごとの振り返りを行う
- ② 各事業（3事業）間の相互性を想定し、自治体による制度全体の振り返りを行う

■ 3事業の振り返りを通して他事業等との連携の目線合わせのきっかけに。

生活困窮者自立支援制度の中でも、例えば「子どもの学習・生活支援事業」と「家計改善支援事業」とのつながりや、近年は住まいに課題を抱える困窮者への対応として「一時生活支援事業」との連携の重要性も広がっています。また、重層的支援体制整備事業など他事業・他機関と重なり合う部分も大きいといえます。各自治体において職員がさまざまな事業を兼務する状況では、3事業にのみ特化して俯瞰することが難しい場合もあるかもしれませんが、生活困窮者自立支援制度における中核の事業の見直しを行うことにより、どの事業をどのように組み立てるとさらに効果的なものとなるか、検討のきっかけとする使い方も考えられます。

1-2. 振り返りの枠組み

本ガイドが前提とする振り返りの枠組みは、次ページのとおりです。

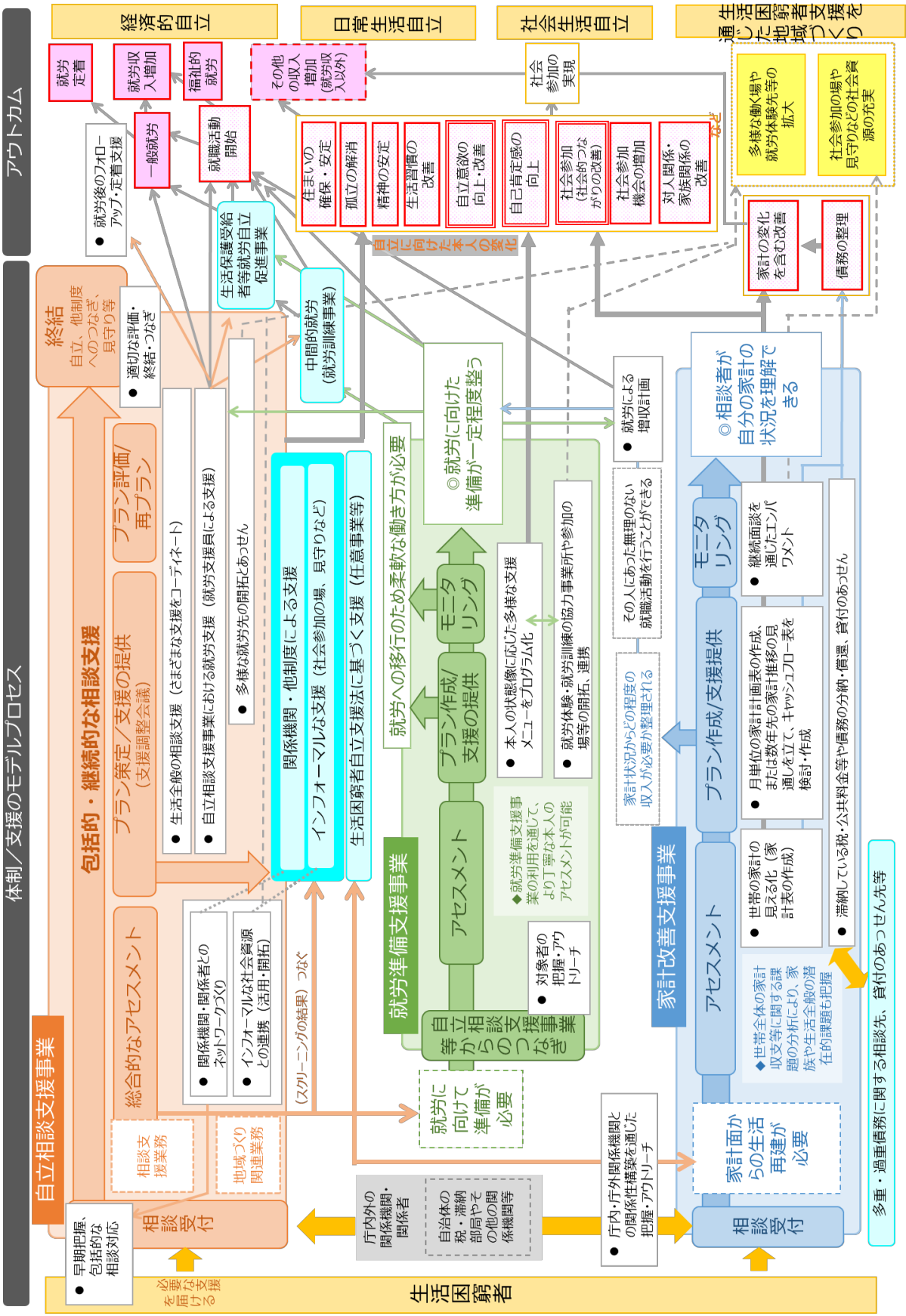
制度の目標に向けて達成すべきアウトカム※、そこにつながると想定される体制/支援のモデルプロセス、事業間の関係性を基本的な事業スキームとして整理・図式化しました。

(※) アウトカムについて

一般的な評価手法において用いられる「資源=インプット」「活動=アクティビティ」「結果=アウトプット」「成果=アウトカム」の一連の流れでみると、本ガイドでは、**アウトカムを「アウトプットが事業・活動の対象者や対象地域にもたらす変化、便益、その他効果」とします。**

- 具体的には、制度の最終目標である「生活困窮者の自立と尊厳の確保」と「支援を通じた「相互に支え合う」地域づくり」につながるアウトカムとして、まず3つの自立（経済的自立・日常生活自立・社会生活自立）があり、**事業による支援を受けた対象者が、就労や増収、その他自立に向けた状態像の改善に結びついたかどうか**を指標として想定します。
- また、**本人中心の支援を実践した結果**、自己肯定感・自尊感情を回復するための社会参加の機会や、地域との関係性、収入を得るための就労の場づくり等を通じて、地域の地場産業の人材不足と結び付けるなどの多様な就労や就労体験の場が増えることで、**「地域」にもたらすさまざまな変化・効果**を想定します。

振り返りの仕組み



- ① アウトカム指標が設定されているもの (評価シート)
- ② ①のうち状態像の変化を測定しているもの (ステータス)

● ... 成果につながる活動プロセス・要素 (振り返りの観点)

1-3. 留意事項

本ガイドを活用する際の留意事項として次のようなことがあげられます。

■ 自治体・実施機関等の「対話」のための振り返り

- ✓ **発注者（行政）が委託先を一方向的に評価するものではありません。**
- ✓ 指標例の数値は、良い・悪いを示すものではなく、現状や効果を把握するきっかけとして活用します。例えば変化（数値が上がった・下がった等）があった場合に、**なぜそうなったのか、原因・理由を一緒に話し合うことが重要です。**「対話」のプロセスを通じた共通の「気づき」があることで、実効性の高い改善策の検討や、その後のアクションにおいても協力して取り組む関係性の構築につながっていきます。
- ✓ 結果には多様な要因が関係し合うため、網羅的に確認することや、原因・理由を適切に洗い出すことが難しい場合もあります。本ガイドは、洗い出し、振り返りの観点を明確にすることで、やみくもにデータを収集することや、本質から外れた原因・理由にフォーカスしてしまうようなことがないよう、お手伝いできればと思います。

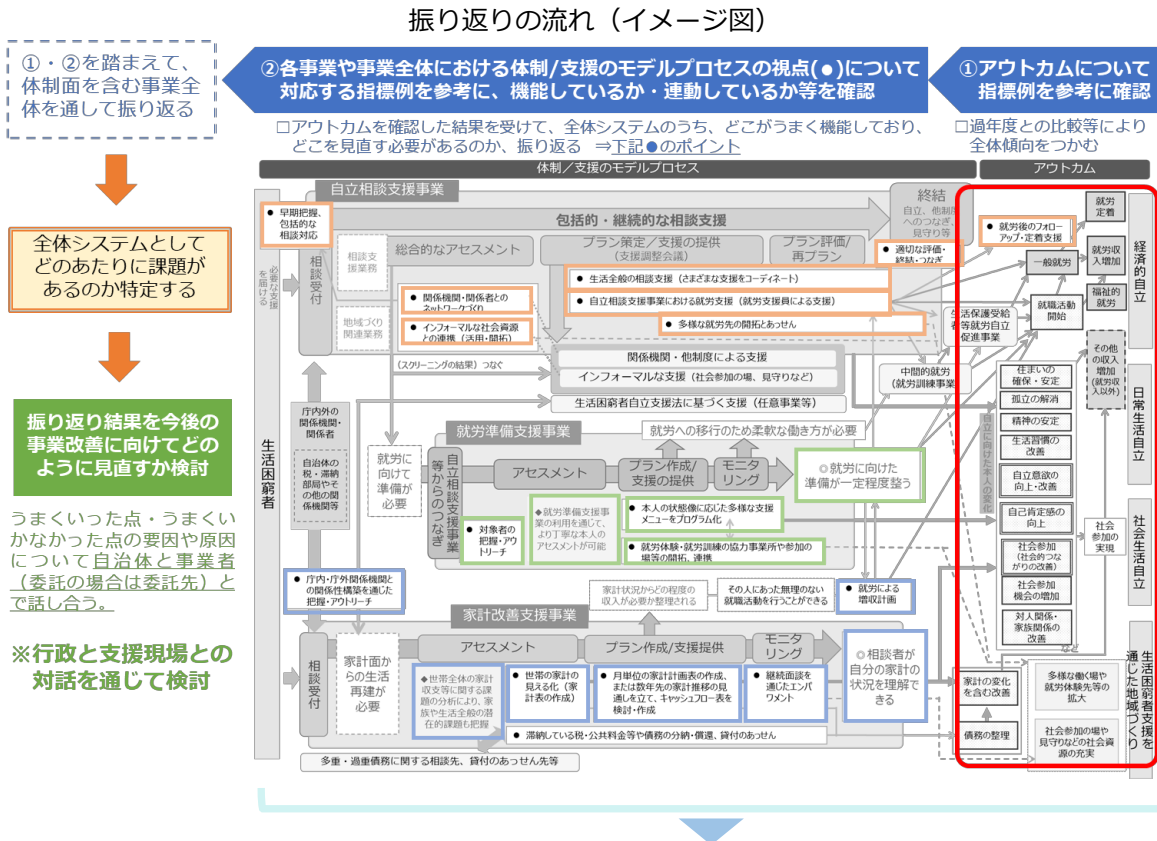
■ 指標例（データ）は振り返りのひとつの「手段」

- ✓ 本ガイドでは、生活困窮者自立支援制度の事業の振り返りの一つの方法として、統計システムなど自治体が把握しやすい既存のデータを指標例として参考にできるように整理しています。
- ✓ これは、身近なデータに気づき・活用につなげていただきたい、最初からあれもこれもと気負いすぎずにまずは振り返りに取り組んでみていただきたい、といった趣旨もあります。
- ✓ 指標例（データ）はあくまで参考であり**振り返りのひとつの手段**です。データのみを取り上げて事業の優劣を判断するようなことは適切ではありません。
- ✓ 「人が人を支える」という考え方が制度の根幹にあることから、支援現場からの意見や問題意識、手ごたえなどの主観的・定性的な情報も重要です。定量的な指標データのみに頼るのではなく、最終ゴールとして必要な支援が相談者に届くことを第一に、さまざまな視点からの検討が大切です。

2. 本ガイドを活用した振り返りの流れ

2-1. 振り返りの流れ

本ガイドは、以下のような流れで振り返りに活用することが考えられます。

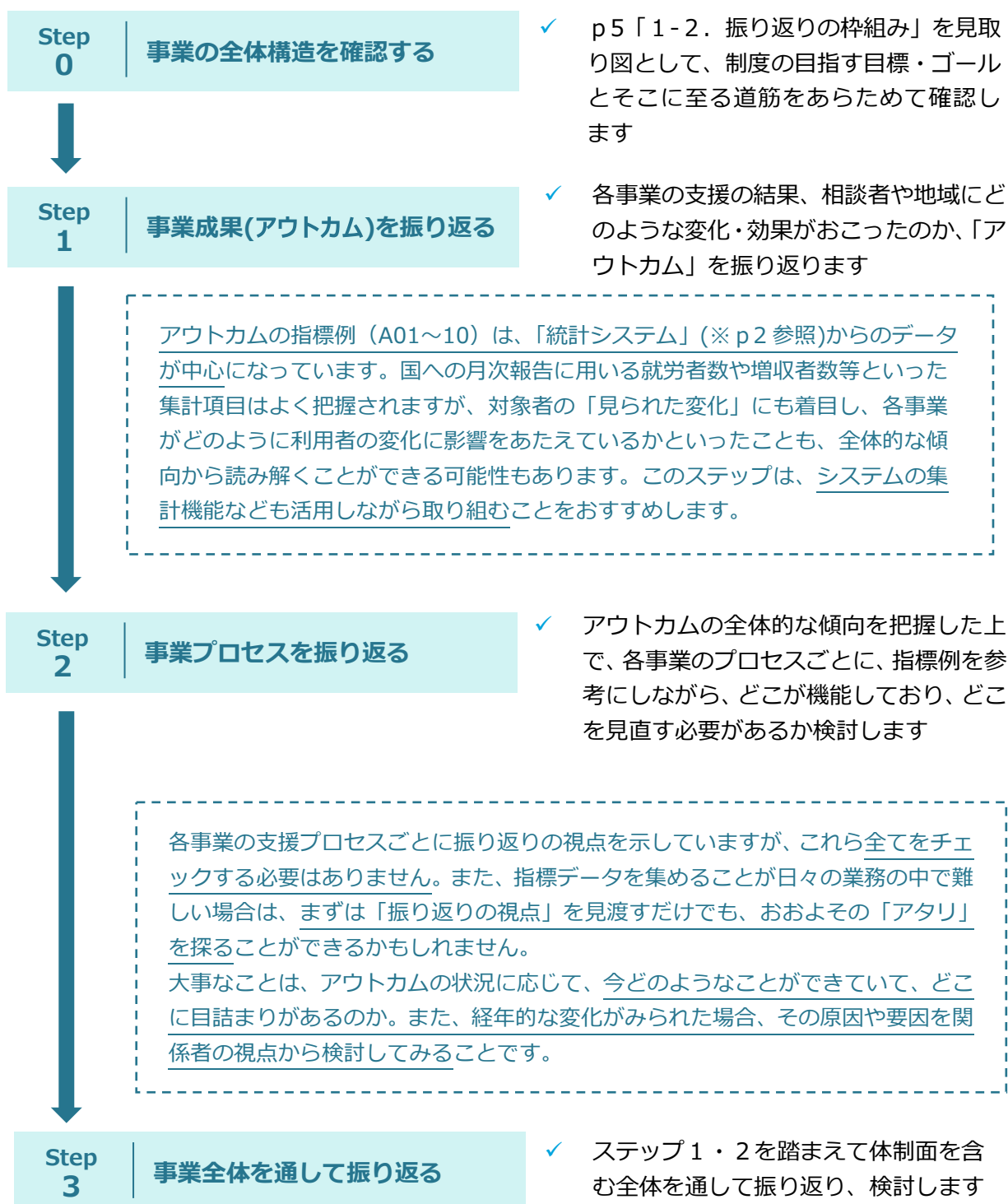


「アウトカム」「体制/支援のモデルプロセス (自立相談・就労準備・家計改善)」それぞれの振り返りの視点と指標例、それに対応する参考データを整理。(※「体制面」の視点は p20~21)

項目	振り返りの視点	指標例		データ	備考・留意点
		数値(A)	比率(B)		
A-01	自立相談支援事業	相談予約率	相談予約率	システム	相談予約率の向上が、相談予約率の向上に寄与している。
A-02	自立相談支援事業	相談予約率	相談予約率	システム	相談予約率の向上が、相談予約率の向上に寄与している。
A-03	自立相談支援事業	相談予約率	相談予約率	システム	相談予約率の向上が、相談予約率の向上に寄与している。
A-04	自立相談支援事業	相談予約率	相談予約率	システム	相談予約率の向上が、相談予約率の向上に寄与している。
A-05	自立相談支援事業	相談予約率	相談予約率	システム	相談予約率の向上が、相談予約率の向上に寄与している。
A-06	自立相談支援事業	相談予約率	相談予約率	システム	相談予約率の向上が、相談予約率の向上に寄与している。
B-01	就労準備支援事業	就労準備支援事業の利用率	就労準備支援事業の利用率	システム	就労準備支援事業の利用率の向上が、就労準備支援事業の利用率の向上に寄与している。
B-02	就労準備支援事業	就労準備支援事業の利用率	就労準備支援事業の利用率	システム	就労準備支援事業の利用率の向上が、就労準備支援事業の利用率の向上に寄与している。
B-03	就労準備支援事業	就労準備支援事業の利用率	就労準備支援事業の利用率	システム	就労準備支援事業の利用率の向上が、就労準備支援事業の利用率の向上に寄与している。
B-04	就労準備支援事業	就労準備支援事業の利用率	就労準備支援事業の利用率	システム	就労準備支援事業の利用率の向上が、就労準備支援事業の利用率の向上に寄与している。
B-05	就労準備支援事業	就労準備支援事業の利用率	就労準備支援事業の利用率	システム	就労準備支援事業の利用率の向上が、就労準備支援事業の利用率の向上に寄与している。
B-06	就労準備支援事業	就労準備支援事業の利用率	就労準備支援事業の利用率	システム	就労準備支援事業の利用率の向上が、就労準備支援事業の利用率の向上に寄与している。
C-01	家計改善支援事業	家計改善支援事業の利用率	家計改善支援事業の利用率	システム	家計改善支援事業の利用率の向上が、家計改善支援事業の利用率の向上に寄与している。
C-02	家計改善支援事業	家計改善支援事業の利用率	家計改善支援事業の利用率	システム	家計改善支援事業の利用率の向上が、家計改善支援事業の利用率の向上に寄与している。
C-03	家計改善支援事業	家計改善支援事業の利用率	家計改善支援事業の利用率	システム	家計改善支援事業の利用率の向上が、家計改善支援事業の利用率の向上に寄与している。
C-04	家計改善支援事業	家計改善支援事業の利用率	家計改善支援事業の利用率	システム	家計改善支援事業の利用率の向上が、家計改善支援事業の利用率の向上に寄与している。
C-05	家計改善支援事業	家計改善支援事業の利用率	家計改善支援事業の利用率	システム	家計改善支援事業の利用率の向上が、家計改善支援事業の利用率の向上に寄与している。
C-06	家計改善支援事業	家計改善支援事業の利用率	家計改善支援事業の利用率	システム	家計改善支援事業の利用率の向上が、家計改善支援事業の利用率の向上に寄与している。

2-2. 振り返りの実施手順

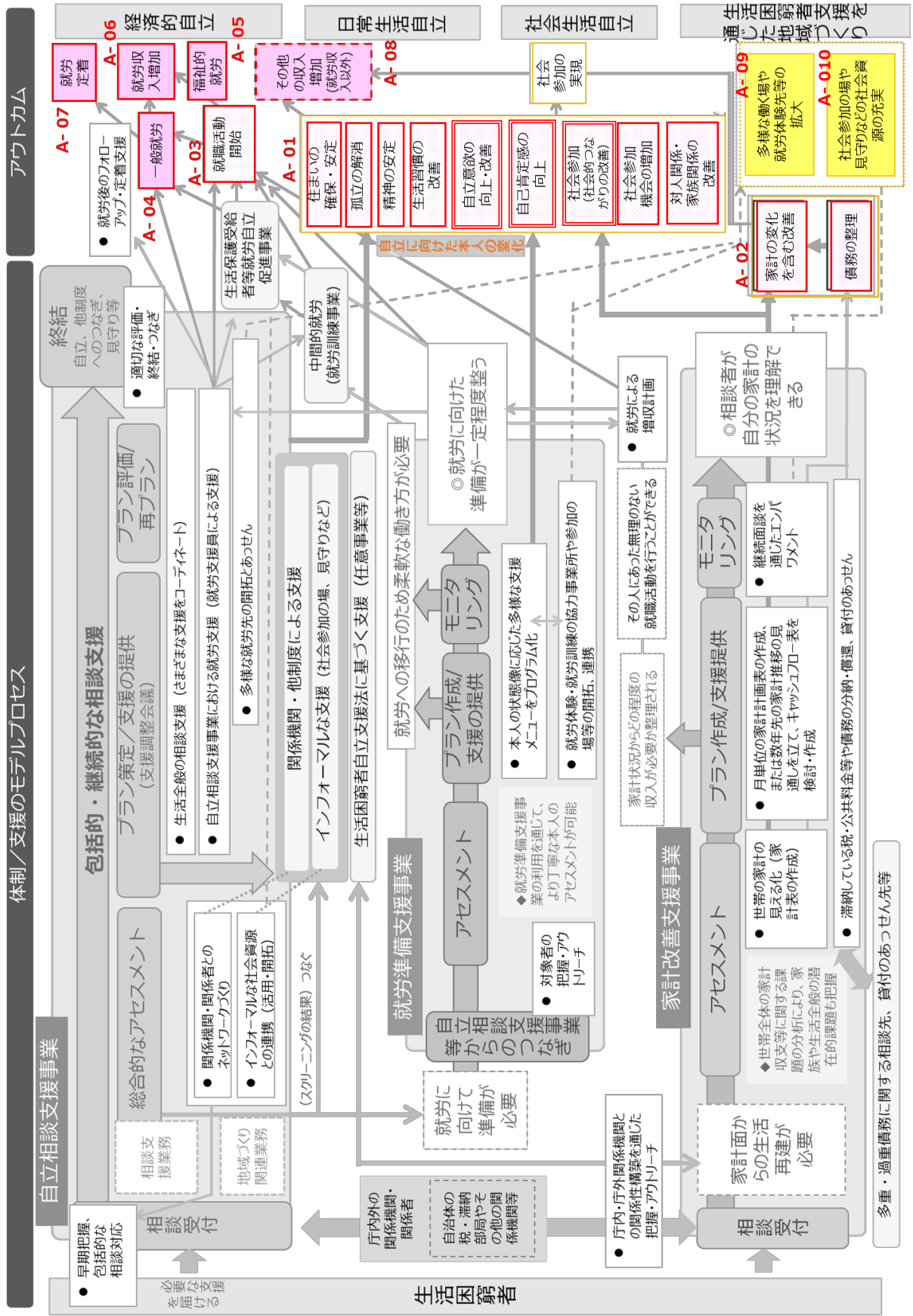
振り返りの実施手順(例)は、次のとおりです。



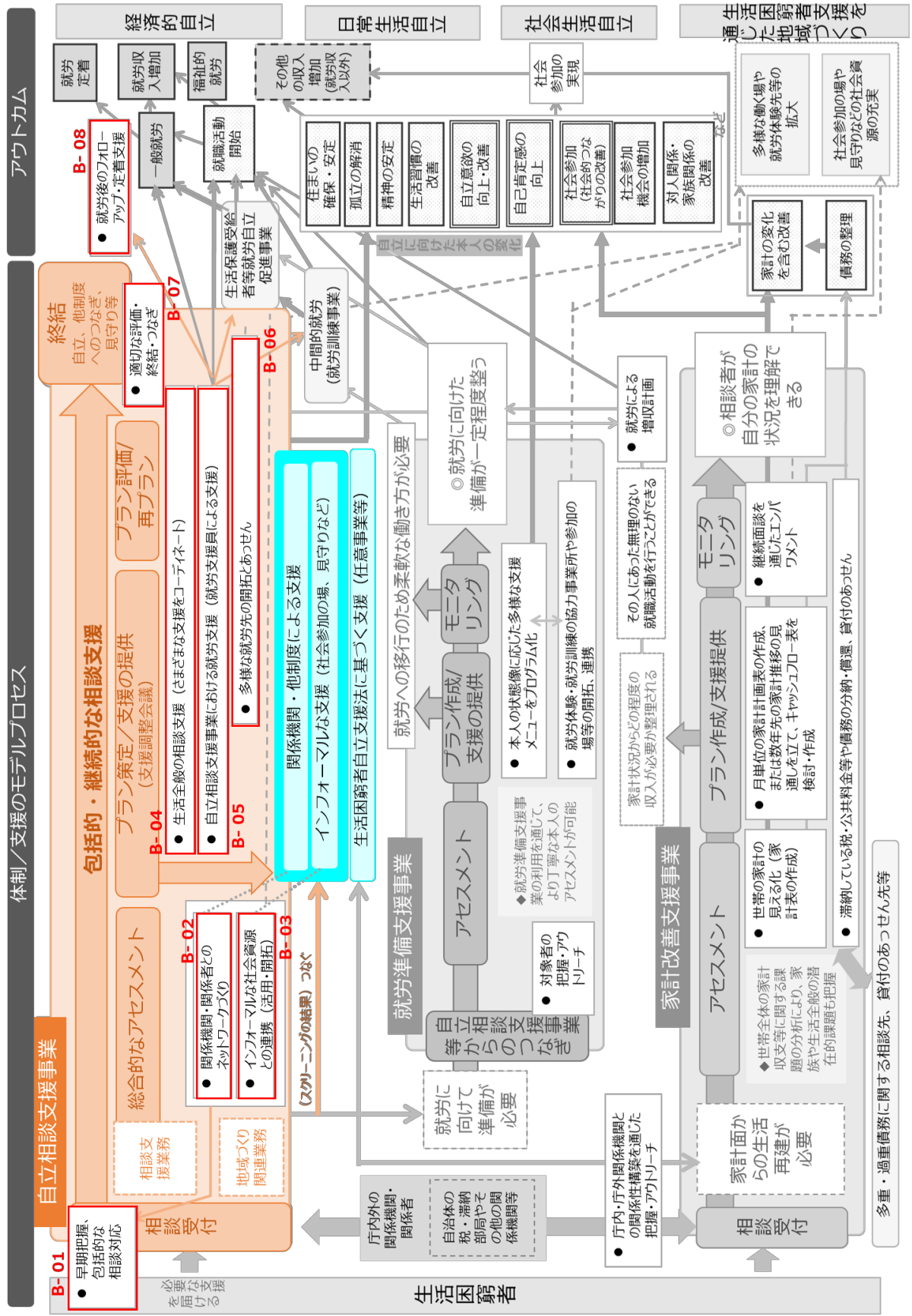
2-3. 振り返りの視点

「1-2. 振り返りの枠組み」(p5)をもとに、振り返りの視点・項目について、アウトカムとプロセス(自立相談・就労準備・家計改善)ごとに設定しました。(p10～13(1)～(4)参照)

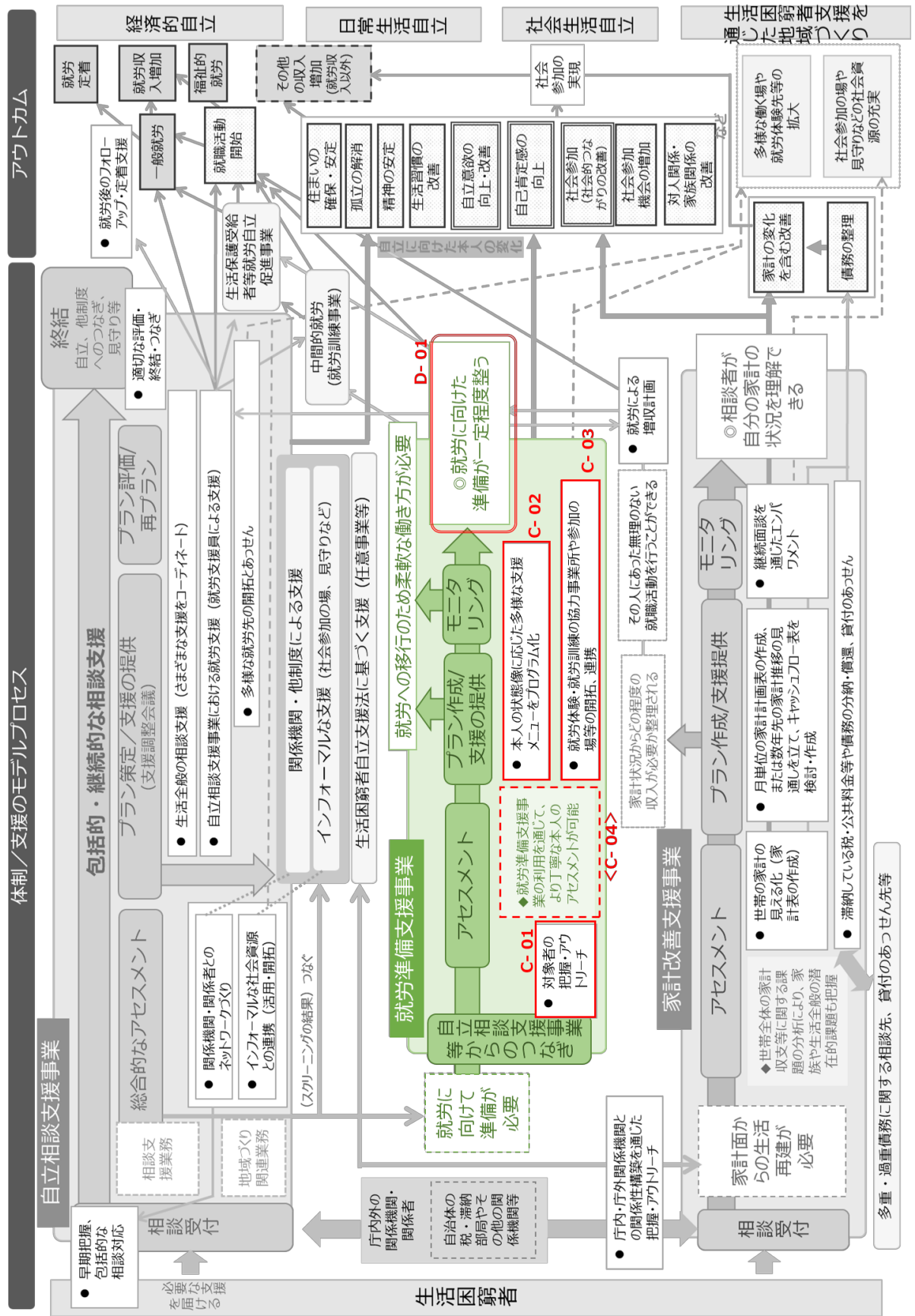
2-3 (1) アウトカムの振り返りの視点 (指標例は P15 参照) ※ 3 事業に共通



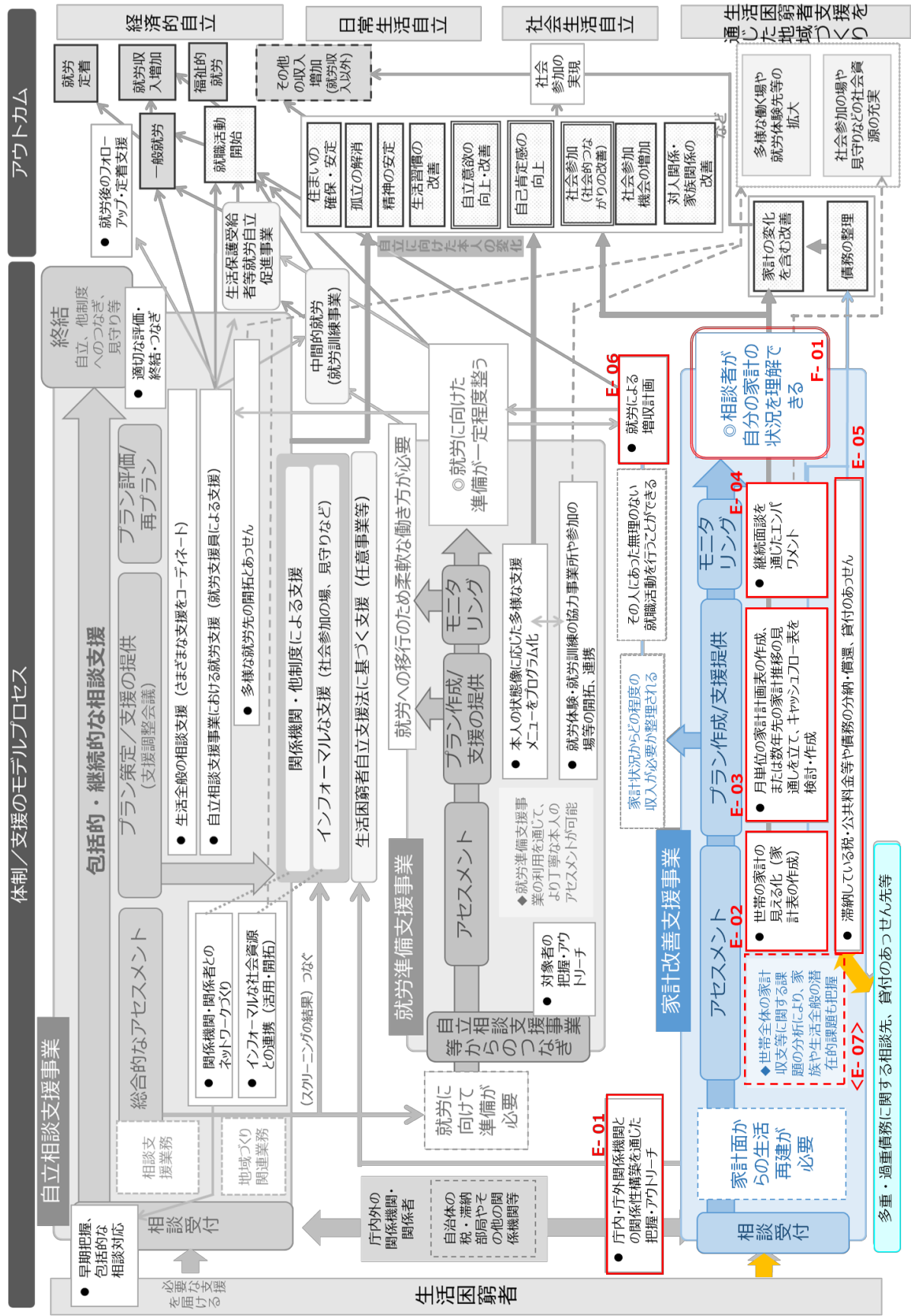
2-3 (2) 自立相談支援事業のプロセスにおける振り返りの視点 (指標例はP16・17参照)



2-3 (3) 就労準備支援事業のプロセスにおける振り返りの視点 (指標例は P18 参照)



2-3 (4) 家計改善支援事業のプロセスにおける振り返りの視点 (指標例は P19 参照)



2-4. 振り返りの参考とする指標例

本ガイドを活用した振り返りの際に参考とする指標例はP15～19のとおりです。指標例については、全国統一の帳票類に基づく「統計システム」(p2 参照)や、毎年度自治体から国に報告しているデータであれば、新たなコストをかけずに収集することができるため、これら既存データを中心に指標として活用可能かどうか検討しました。振り返りの際に参考となる情報として、実態の一部分を表すような指標を整理したものであり、必ずしも「振り返りの視点」をそのまま表現できるような指標でない場合や、そもそも客観的・代替的な指標データがないものもあります。

本ガイドにおいて参考としている指標の根拠となる主な調査等

調査等の名称	主な調査内容	実施時期	対象
①支援実績に関する調査	新規相談受付件数、プラン作成件数、就労・増収者数、就労支援対象者数のうち就労・増収者数	毎月 (システム)	福祉事務所設置自治体
②事業実績等に関する調査	人員体制、事業の実施方法等の実施状況、各事業の実績に関する調査 等	年1回	福祉事務所設置自治体
③生活困窮者自立支援統計システム	全国統一の帳票類への入力情報を統計処理	毎月	自立相談支援機関

■ 指標データは、実数を基本としつつ、必要に応じて比率分析を行います

- ✓ 本ツールの点検では、基本的に過年度との比較を想定しています。
- ✓ 指標例の一覧表のうち「実数 (A)」の変化をまずはみてください。支援実績のボリュームがある自治体では、比率を出してみることで、全体的な傾向を把握することにつながります。
- ✓ 根拠データは「統計システム」のほか「事業実績調査」にまたがる指標例もあります。本ツールの振り返りの際に、該当データを確認し、統計システム等から入手可能なデータを収集してください。また、各自治体で独自に集計している内容にうまく組み込むこともひとつです。

2-4 (1) アウトカムの指標例 (A-01~10)

項目	振り返りの視点	指標案 実数 (A)	比率 (%) 分析・条件等		データ	備考・留意点等
			対象 (B)	計算式		
A-01	自立に向けて見られた変化 (日常生活面、社会生活面) 主に、日常生活自立、社会生活自立に向けた改善状況、状態像の変化がみられるか	評価シート「見られた変化」において各項目 ^(※1) に該当のある者 ※1 事業ごとの評価において項目をしぼることも必要か	プラン作成者	A ÷ B	システム	KPI指標:「自立に向けての改善が見られた者の割合」評価項目
A-02	自立に向けて見られた変化 (家計面) 上記のうち、主に家計面における変化(効果)がみられるか	評価シート「自己肯定感」「社会参加」の各項目別に、初回面談時と比べて「上がった」ケース	プラン作成者	A ÷ B	システム	KPI指標の補完指標、ステップアップ率(初回とプラン評価時点のみ)
A-03	自立に向けて見られた変化 (就労面) 一般就労の準備としての基礎能力の習得により、就職活動を開始した者	評価シート「見られた変化」において「家計の改善」「債務整理」に該当のある者	プラン作成者	A ÷ B	システム	KPI指標:「自立に向けての改善が見られた者の割合」評価項目
A-04	一般就労 一般就労による就労自立につながったか	評価シート「見られた変化」において「就職活動開始」に該当のある者	プラン作成者/就労支援プラン対象者	A ÷ B	システム	KPI指標:「自立に向けての改善が見られた者の割合」評価項目
A-05	福祉的就労 一般就労以外の働き方による就労自立につながったか	評価シート「見られた変化」において「障害者サービス活用(就労継続B型)、就労移行支援等」に該当のある者	就労支援プラン対象者	A ÷ B	システム	KPI指標
A-06	就労収入増加 就労による増収に結びついたか	評価シート「見られた変化」において「職場定着」に該当のある者	就労支援プラン対象者	A ÷ B	システム	KPI指標
A-07	就労定着 一般就労(目的が継続的な就労)し、就労定着により生活の安定につながったか	評価シート「見られた変化」において「保険関係収入の増加」「年金関係収入の増加」「その他収入増加(一般就労以外)」に該当のある者	就労支援対象者のうち就労した者	A ÷ B	システム	KPI指標:「自立に向けての改善が見られた者の割合」評価項目
A-08	その他の収入増加(就労収入以外) 収入確保と支出軽減策(家計支援等)の両面からきめ細かく生活を支えることや、障害年金の受給等により、稼働収入に限らず生活の安定に向けた収入増加につながったか	評価シート「見られた変化」において「保険関係収入の増加」「年金関係収入の増加」「その他収入増加(一般就労以外)」に該当のある者	プラン作成者	A ÷ B	システム	KPI指標:「自立に向けての改善が見られた者の割合」評価項目
A-09	多様な働く場や就労体験先等の拡大 就労支援員により、本人の状態・ニーズと地域のニーズに対応して生活困窮者の働く場や参加の場を開拓することや、就労準備支援事業と役割分担を促して就労体験先(実習先等)とつながることにより地域づくりにつながっているか	既存データなし	—	—	—	支援を通じた多様な働く場の創出に関する定量的な指標の必要性について要検討。(もしくは定性的な把握)
A-10	社会参加の場や見守りなどの社会資源の充実 生活困窮者が地域で自立した生活を継続するための社会資源の整備を通じて、社会参加の場づくり・見守りなど相互に支える関係づくりにつながっているか	「他機関へのつなぎ」ありに該当する場合のつなぎ先で、「その他」を中心にインフォーマル資源に関する件数	評価シート「プラン評価」の終結ケース	A ÷ B	システム	全体傾向として実績値が少ない。また、最終に至る前のプラン時に活用している場合が可視化されない。

2-4 (2) 自立相談支援事業の指標例 (B-01~06)

項目	振り返りの視点	指標案		比率 (%) 分析・条件等		データ	備考・留意点等
		実数 (A)	対象 (B)	対象 (B)	計算式		
B-01	早期把握/ 包括的な相談対応	「断らない相談支援」の実践の「入口」として、包括的に相談を受け止められているか	新規相談者受付件数、プラン策定件数	-	-	システム	
B-02	関係機関・関係者とのネットワークづくり	福祉、就労、教育、税務、住宅等の関係部局において、生活困難者を把握した場合に制度の利用動向を伝えられているか。 支援調整会議等において、プラン策定と評価を継続的に実施する中で地域課題を抽出し、社会資源の活用や開発に結びつける体制ができていないか	「インテーク・アセスメントシート」の■相談経路・相談歴の「当初相談経路」うち「相談のきっかけ」が、 ① 自立相談支援機関がアウトリーチ、② 紹介 ③ 国、自治体、自立相談支援機関等の周知、④ その他()のうち、②の該当者 上記に同じ	新規相談者、支援決定・確認者	A ÷ B	システム	※2 選択項目として②の「紹介」の内訳をより細かく選択できるような形式であることよ。
B-03	インフォーマルな社会資源との連携(活用・開拓)	支援が必要な人に「届ける」観点で適切に情報共有を行うための支援会議の設置・活用状況	「支援調整会議(プラン策定)」「支援調整会議(評価実施)」「その他他機関との会議」の延べ回数	プラン作成者における支援実施延べ回数	A ÷ B	システム	支援会議に限らず、高齢や障害など関係する協議会等に参加する等の取組も重要
B-04	生活全般の相談支援(さまざまな支援をコーディネート)	生活困難者が地域で自立した生活を継続するための社会資源の活用・開拓に自治体と自立相談支援機関が協働により取り組むことができていないか ニーズに即して関係機関・関係者と連携し、さまざまな支援をコーディネートできているか	支援会議の設置有無、設置している場合の実施回数、対象ケース数	-	-	事業実績調査	
B-05	自立相談支援事業における就労支援	企業・事業所の開拓、関係者との調整、求人開拓等の支援効果を高めることにつながる取組の実施状況	「インテーク・アセスメントシート」の■相談経路・相談歴の「当初相談経路」うち「相談のきっかけ」が、 ② 紹介(関係機関・関係者) (※2) または「④その他」 既存データなし	新規相談者、支援決定・確認者	A ÷ B	システム	※2 選択項目として②の「紹介」の内訳をより細かく選択できるような形式であることよ。
B-06	多様な就労先の開拓とあっせん	無料職業紹介の実施状況	自立相談支援事業における就労支援の支援内容15項目のうち、「ボランティアや職場見学」の企画調整、「就労体験や職場実習の企画調整」「定型的な頻度の高い通所や面談等の関わりを長時間継続するような支援」「就労後の定着支援」の「対象者を問わずほとんど常に実施～対象者像に応じて実施し頻度は高い」へのチェック有無	支援決定・確認者(ケース数)	A ÷ B	システム	課題特性によって異なるため、アセスメント結果の特性のチェック項目数別等
		認定就労訓練事業の利用状況	無料職業紹介の実施状況(自治体として実施・自立相談支援機関として実施)、「実施中」「申請中」「実施予定」「実施予定なし」、相談者の状態に合わせた求人の作成状況、「オーダーメイドで作成している」「オーダーメイドで作成していない」	-	-	事業実績調査	
			認定就労訓練事業の利用件数	-	-	システム	自治体内の認定状況や事業所数にもよる

(参考1)資料:令和元年度社会福祉推進事業「就労準備支援事業及び家計改善支援事業」にかかる支援実績の促進を図るための調査研究事業(一般社団法人北海道総合調査会)

2-4 (2) 自立相談支援事業の指標例 (B07~08)

項目	振り返りの視点	指標案 実数 (A)	比率 (%) 分析・条件等		データ	備考・留意点等
			対象 (B)	計算式		
B-07 適切な評価・ 終結・つなぎ	自立相談支援機関で抱えず、適切にプラン評価できているか	プラン期間中の終結ケース数 「他機関へのつなぎ」ありに該当する件数	終結ケース数	A ÷ B	システム	
B-08 就労後のフォローアップ・定着 支援	事業所開拓から定着支援までを手順化できているか(定着支援は本人の自立とともに、次の求人・事業所開拓につながるサイクル)	定着支援の実施状況:実施している・実施していない 支援した者のうち、定着して支援終了した者の概ねの割合:非常に多い(8割以上)・多い(6~8割)・約半分(4~6割)・少ない(2~4割)・非常に少ない(2割以下)	—	—	システム 事業実績調査	

2-4 (3) 就労準備支援事業の指標例 (C01～04、D-01)

項目	振り返りの視点	指標案 実数 (A)	比率 (%) 分析・条件等 計算式		データ	備考・留意点等
			対象 (B)			
C-01 対象者の把握・アウトリーチ	自立相談支援事業からのつながりだけでなく、必要に応じて、引きこもりの方などを事業の利用につなげるためのアウトリーチ型の支援や、気軽に訪れやすい場(居場所等)を通じて潜在的なニーズを掘り起こしているか	利用者数、就労準備支援プログラム策定件数 ^(※3)	-	-	システム	※3 左記に加え、アウトリーチ型の支援や居場所等を通じた潜在的なニーズ把握の取組の実施状況等のデータがあることよ
C-02 本人の状態像に応じた多様な支援メニューをプログラム化	日常生活自立・社会生活自立・就労自立のさまざまな段階に応じた多様なメニューによる支援を提供できているか	「対象者を問わずほとんど常に実施」～対象者像に「実施頻度が高い」項目数	就労準備支援事業の支援内容15項目	A÷15項目	事業実績調査	左記の他、個々の利用者を実施したプログラム等の内容・実施頻度等を把握することにより、自立に向けた改善状況と支援内容との関係性を分析できるとよい
C-03 就労体験・就労訓練の協力事業所や参加の場等の開拓、連携	就労から距離のある人に対して、就労体験等の実践を重視したオーダーメイドの支援メニューを組み立てるため、職場見学・就労体験等において協力が得られる事業所等を開拓し、受入れに係る調整ができているか	既存データなし	-	-	-	職場見学・就労体験等に関する取組のアウトプットを定量的に把握する必要があることについて要検討
C-04 就労準備支援事業の利用を通じて、より丁寧な本人のアセスメントが可能	就労準備支援事業の「体験利用」をアセスメントの機会として活用し、面接場面では得られにくい情報を、プランやプログラム策定に活かすことができたか	2回目以降評価時の対応状況(解決もしくは改善した項目チェック数)	評価シートの「課題と特性への対応状況」の(1)初回相談時に判明した課題と特性+(2)支援中に判明した課題と特性の各項目の該当数	A÷B	システム	事業の利用者には「障害(疑い)」「その他メンタルヘルスの課題」「コミュニケーションが苦手」等の課題を抱える方が多く、背景に障害がある場合も、障害受容により障害者雇用枠での就労等、プランの選択肢が広がる可能性がある
D-01 就労に向けた準備が一定程度整う	就労準備支援事業の目的(効果)である「一般就労の準備としての基礎能力の習得により、一般就労に向けたステップアップを図ることができる」	就労準備支援事業の利用終了後の状況: 1「就労準備支援事業の利用中に関わった事業所において就職した」 ^(※4) 「2.認定就労訓練事業の利用に至った」 ^(※4) 「3.生活保護受給者等就労自立促進事業の利用に至った」 ^(※4) 「4.自立相談支援機関の就労支援に至った」 ^(※4) 「5.利用就労した者はいない」 ^(※4) 「6.その他」	-	※1～6から最も多いものを選択	事業実績調査	状態優てみるとステップアップの段階は人それぞれ多様であるため、利用後の「つなぎ先」をもって、一般就労の準備の達成段階と読み替える ※4 実際に就職できない場合でも「就職活動開始」も評価の対象となり得る

2-4 (4) 家計改善支援事業の指標例 (E01~07、F-01)

項目	振り返りの視点	指標案 実数(A)	比率(%) 分析・条件等		データ	備考・留意点等
			対象(B)	計算式		
E-01	自立相談支援機関や庁内関係部署、多重・過重債務の相談先、貸付実施機関等から支援の依頼を受ける連携体制を構築できているか	利用者数、家計再生プラン策定件数	-	-	システム	
E-02	世帯の家計の見える化(家計表の作成)	インテーク・アセスメントシート(家計改善)■相談経路・相談歴の当初相談経路の「自立相談支援機関がアウトリーチ」「紹介」の件数	新規相談者、支援決定・確認者	A÷B	システム	
E-03	月単位の家計画表の作成、または数年先の家計推移の見直しを立て、キャッシュフロー表を検討・作成	家計改善支援事業の支援内容9項目のうち、①:相談者から話を聞き、本人の家計の状況を把握し、必要なアドバイスをしている②:③:④に加えて、家計表を作成し、ひと月単位の家計の現状を把握して必要なアドバイスをしている⑤へのチェック有無	-	-	事業実績調査	左記のほか、家計再生プラン内容から把握(カウント)することも可能と思われる
E-04	継続面談を通じたエンパワメント	家計改善支援事業の支援内容9項目のうち、⑤:④に加えて、キャッシュフロー表を作成し、数年先までの家計予算の推移を把握し、将来の生活の見通しを立てている⑥の「対象者を問わずほとんども常に実施～対象者像に応じて実施し頻度は高い」へのチェック有無	-	-	事業実績調査	左記のほか、家計再生プラン内容から把握(カウント)することも可能と思われる
E-05	滞納している税・公共料金等や債務の分納・償還、貸付のあっせん	既存データなし	-	-	-	自立相談と同様「支援経過記録シート」により、支援実施延べ回数等をシステムにより集計するような仕組みがあるとデータを把握しやすいと思われる
E-06	就労による増収計画	家計改善支援事業の支援内容9項目のうち、⑥:⑦:⑧:⑩の「対象者を問わずほとんども常に実施～対象者像に応じて実施し頻度は高い」へのチェック有無	-	-	事業実績調査	左記のほか、家計再生プラン内容から把握(カウント)することも可能と思われる
E-07	世帯全体の家計収支等に関する課題の分析により、家族や生活全般の潜在的課題も把握	家計改善支援事業の支援内容9項目のうち、④:③に加えて、家計表から具体的な目標収入を設定し、就職・転職の支援をしている⑨の「対象者を問わずほとんども常に実施～対象者像に応じて実施し頻度は高い」へのチェック有無	-	-	事業実績調査	左記のほか、家計再生プラン内容から把握(カウント)することも可能と思われる
F-01	相談者が自分の家計の状況を理解できる	事業利用による効果のうち、「世帯への包括的な支援に役立った」のチェック有無	-	-	事業実績調査	
		評価シート(家計改善)の見られた変化【家計管理】のチェック項目に該当のある者	家計再生プラン作成者	A÷B	システム	

2-5. 体制面の振り返り

生活困窮者自立支援制度は人的支援を中心とする法体系となっており、自立相談支援事業については、支援員の配置状況と支援実績の間に相関関係もみられることから、人員配置等の体制面の観点も踏まえて全体的な振り返りを行うことが重要と考えられます。一方で、自立相談支援事業に係る3職種配置（兼務も可）以外に各事業とも細かい配置基準はなく、自治体が地域の実情等を踏まえ判断する^(※)ため、基準・要件を満たしているかどうかといった指標は妥当ではないと考えられます。

既存の先行研究等から支援実績に影響すると思われる体制面の要素や、アンケート調査結果(※次頁参照)から自治体が重視している要素をできる限り踏まえると、以下のような例があげられます。

体制面の振り返りに参考となる視点（例）

自立相談支援事業	就労準備支援事業	家計改善支援事業
<ul style="list-style-type: none"> ● 専従職員の配置状況は適切か（人員数、役割分担、兼務の状況等）※小規模自治体においては兼務が多い実態も考慮 ● 人材育成（職員の研修の受講有無、処遇改善・キャリアアップの仕組み等） ● その他：有資格者や経験年数が豊富な（実践力の高い）職員の配置等 	<ul style="list-style-type: none"> ● 人員配置・体制は適切か（小規模自治体においては兼務が多い実態も考慮） ● 人材育成（職員の研修の受講有無、処遇改善・キャリアアップの仕組み等） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 人員配置・体制は適切か（小規模自治体においては兼務が多い実態も考慮） ● 人材育成（職員の研修の受講有無、処遇改善・キャリアアップの仕組み等）
<ul style="list-style-type: none"> ● 任意事業と十分に連携しているか ● アウトリーチ支援体制が整備されているか ● 地域づくりの取組はされているか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 受託事業形態：自立相談支援事業と同一事業所かどうか、「被保護者就労準備支援事業」との一体実施の状況等 ● 活動場所（通所方式・合宿型等）、プログラムメニューの整備状況 ● 自立相談支援事業や、ハローワーク（生活保護受給者等就労自立促進事業）、自治体の産業雇用担当部局等、若者サポステ等と連携ができていますか 	<ul style="list-style-type: none"> ● 受託事業形態：自立相談支援事業と同一事業所かどうか、「被保護者家計改善支援事業」との一体実施の状況等 ● 窓口の開設頻度 ● 自立相談支援事業や、自治体関係部局、多重・過重債務の相談先、貸付のあっせん先等との連携ができていますか

(※) 各事業の支援体制について

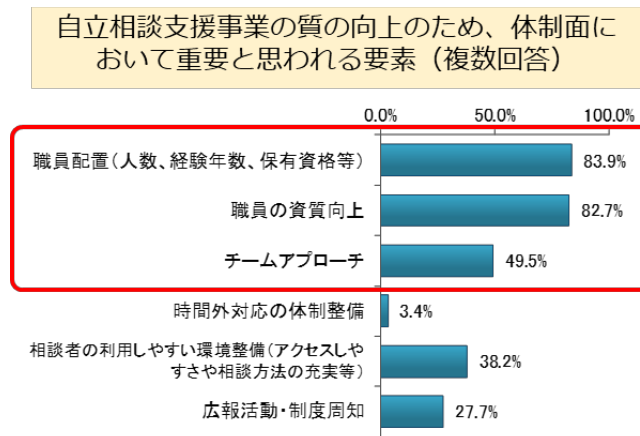
支援員の配置状況は、自立相談支援事業では相談支援員の専任と兼務がおおむね半々の割合、就労準備支援事業では専任が3割弱、家計改善支援事業では専任がそれよりさらに低く約2割となっています。

（「生活困窮者自立支援法等に基づく各事業の令和4年度事業実績調査集計結果」より）

兼務一般が課題とはいえ、地域の実情に応じて体制を柔軟に整備することが効果的な事業実施には重要です。特に小規模自治体においては、就労準備支援事業あるいは家計改善支援事業に関するニーズが相対的に低い場合や人員の確保、専任の配置等が難しいことも考えられます。

そのような中でも、例えば、3事業を委託により1事業所で実施している場合に、アウトリーチを行うにも手が足りないことや、スタッフが面談中の場合に他の相談者を待たせる状況があったことなどを受けて、自治体としてもアウトリーチの必要性から1名増員し、スタッフが動きやすくなったという例もあります。また、家計改善支援事業では、兼務の中で最も多いパターンが自立相談支援事業との兼務で67.5%ですが（同上の調査より）、兼務であっても家計改善支援事業の専門性が発揮できる体制を意識し、週のうち3日は自立相談支援員、2日は家計改善支援員として業務を行うなどして役割を区切る体制をつくっている自治体もあります。いずれにしても、必要な支援が相談者に届くことを第一に、適切な体制を検討することが大切です。

本調査研究事業において実施したアンケート調査結果^(※1)より、自立相談支援事業の質の向上のため、体制面において重要と思われる要素は、「職員配置（人数・経験年数・保有資格等）」、「職員の資質向上」、「チームアプローチ」等となっています。



「職員配置」に関しては、国による「事業実績等に関する調査」（年1回）において、職員1人1人の状況を記入するため、ここから把握可能な項目もあると考えられます。これに基づき、人口あたり配置数の全国平均・類似自治体等との比較や、担当ケース数の観点から配置状況をチェックすることも可能と考えられます^(※2)。

その他、「職員の資質向上」「チームアプローチ」に関しては、先行研究によりヒントとなる定性的なチェック項目が示されているものもあり、参考になります^(※3)。

- ※1：「自立相談支援事業等に関するアンケート調査」（令和5年度社会福祉推進事業）※本調査研究事業
 調査対象：福祉事務所設置自治体における生活困窮者自立相談支援事業主管部局（907自治体）
 調査期間：令和5年10月30日（月）から令和5年11月24日（金）
 回収状況：560カ所（回収率：61.7%）
- ※2：令和4年度社会福祉推進事業「自立相談支援事業等における支援体制の実態把握に関する調査研究事業」別冊/生活困窮者自立相談支援事業における円滑な体制づくりに向けたチェックリスト（一般社団法人北海道総合研究調査会）
 自立相談支援事業等における支援員の配置状況や業務量等についてタイムスタディ調査を含むアンケート調査を実施し、支援体制に関する実態についてとりまとめ、自治体における体制づくりの支援ツール（チェックリスト）の作成を行った。
https://www.hit-north.or.jp/cms/wp-content/uploads/2023/04/r4_shakaifukushi_checklist.pdf
- ※3：平成30年度社会福祉推進事業「自立相談支援事業評価実践ガイド普及展開方法検討事業報告書」（一般社団法人ユニバーサル志縁センター）
<https://u-shien.jp/work/work2018report.pdf>

3. 振り返りの進め方

3-1. 振り返りの実践イメージ（架空自治体を想定）

「2-2. 振り返りの実施手順」(p8)を踏まえて、以下では架空の自治体をケースに、本ガイドを活用した振り返りのイメージを順にみていきます。
 なお、ここでの手順はあくまでも一例であり、より多様な視点での振り返りがあると思われます。地域にあった方法を柔軟に取り入れてみてください。

【事例】人口約10万人のA自治体では、自立相談支援事業と家計改善支援事業をA市社会福祉協議会に委託しており、2年前から就労準備支援事業を市内のNPO法人Xに委託して実施し今年で3年目になります。自立相談支援事業の新規相談受付件数とプラン作成件数は微増。ここ数年は、就労支援対象者が増加傾向にあるものの、就労・増収率は低下しています。

Step 0 事業の全体構造を確認する

- 「1-2. 振り返りの枠組み」(p5)を見取り図として、制度の目指す目標・ゴールとそこに至る各事業の支援の要素、事業間の関係性について確認します。全体システムとしてあらためて事業の全体像を俯瞰できるようにイメージすることがねらいです。
- 「2.本ガイドを活用した振り返りの流れ」(p7～21)にある振り返りの視点・項目や、視点を確認するために参考とする指標例としてどのようなものがあるか、確認してください。
- 指標例に掲載されているデータはp14「本ガイドにおいて参考としている指標の根拠となる主な調査等」のとおりです。資料データの所在や内容もあわせて確認しておくスムーズです。

Step 1 事業成果（アウトカム）を振り返る

支援対象者に「見られた変化」の傾向の把握

- 就労者数や増収者数は月次報告によりここ数年の傾向がわかっているため、各事業による支援の効果として、支援対象者に「見られた変化」の傾向も、統計システムの集計項目からみてみましょう。

◎確認のプロセス①
 まずは、システムの統計ツールを試してみます。
 ※「一般就労開始」など社会面の変化だけでなく、「自立意欲の向上・改善」など生活面の変化を含めてどのような傾向がみられるか？

12. 評価⑤(支援対象者に見られた変化(クロス集計))

【(クロス) 見られた変化(クロス集計)】 (集計対象)

区分	種別 (横軸は自治体)	年度				性別	不明	計
		平成27	平成28	平成29	平成30			
生活面	自立相談支援	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	生活面改善支援	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業前)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業後)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業前・就業後)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業前・就業後)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業前・就業後)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業前・就業後)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業前・就業後)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
社会面	就業準備支援	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業前)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業後)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業前・就業後)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業前・就業後)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業前・就業後)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業前・就業後)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業前・就業後)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業前・就業後)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
	就業準備支援(就業前・就業後)	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
計		0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%

◎確認のプロセス②

統計ツールでは、性別や年代別などのクロス集計もできます。集計に慣れてきたら「どんなことができるのか」いろいろ試してみましょう。

ここでは、A 自治体が実施している任意事業である就労準備支援事業と家計改善支援事業の利用有無別に分析してみることにしました。

【※指標例 A01～A08 関係】

区分	項目 (見られた変化)	割合			
		家計改善支援事業		就労準備支援事業	
		利用なし	利用あり	利用なし	利用あり
生活面	生活保護適用	3.7%	5.5%	3.9%	2.3%
	住まいの確保・安定	19.6%	14.0%	19.3%	6.7%
	医療機関受診開始	1.9%	4.0%	2.1%	4.1%
	健康状態の改善	2.4%	5.5%	2.6%	8.3%
	障害手帳取得	0.6%	1.9%	0.6%	3.6%
	自立意欲の向上・改善	12.6%	27.9%	13.6%	36.8%
	対人関係・家族関係の改善	3.0%	7.4%	3.2%	16.6%
	生活習慣の改善	2.4%	4.8%	2.3%	16.8%
	孤立の解消	6.4%	13.4%	6.7%	23.1%
	精神の安定	7.8%	23.6%	9.2%	19.7%
	債務の整理	1.3%	9.8%	2.2%	1.6%
	家計の改善	4.3%	39.1%	8.0%	9.1%
	保険関係収入の増加	0.3%	0.7%	0.4%	0.0%
	年金関係収入の増加	0.8%	2.6%	0.9%	2.6%
	その他収入増加	8.1%	4.4%	7.8%	3.4%
	就労収入増加	6.6%	7.9%	6.8%	7.3%
社会面	職場定着	5.7%	9.3%	5.9%	12.7%
	一般就労開始(継続的就労)	11.4%	10.5%	11.1%	17.1%
	一般就労開始(時限的)	1.6%	1.5%	1.5%	2.6%
	雇用契約を伴う支援付き就労	0.3%	0.6%	0.3%	1.8%
	障害者サービス活用	0.7%	1.1%	0.6%	5.2%
	自営業等雇用外での就労開始	0.2%	0.2%	0.2%	0.8%
	就職活動開始	6.5%	6.2%	6.4%	12.4%
	職業訓練の開始、就学	0.6%	0.5%	0.5%	1.6%
	社会参加機会の増加	3.0%	3.4%	2.8%	22.0%
	他(1) その他	18.2%	15.1%	18.1%	9.3%
他(2) この間に変化はみられなかった	27.7%	9.3%	26.1%	11.7%	

◎気づき・考察(例)

- ・支援対象者の見られた変化として「自立意欲の向上・改善」が最も多く、次いで「一般就労開始(継続的就労)」や「家計の改善」などがみられた。
- ・就労準備支援事業の利用有無別の傾向として、事業を利用していない者と比較すると「自立意欲の向上・改善」「社会参加機会の増加」の差が顕著。
- ・家計改善支援事業の利用有無別の比較からは「家計の改善」の変化幅が最も大きく、全てが増収につながるいまでも、家計管理等の能力の形成により生活の安定に向けて一定程度、機能しているのではないかと。

Step 2 事業プロセスを振り返る

2つの任意事業の利用と自立相談支援事業との連携の状況

- ・直ちに一般就労することが困難な方や、家計の改善を必要とする方も多く存在することから、就労準備支援事業や家計改善支援事業に適切につながることが重要です。
- ・一方、把握・アウトリーチや自立相談支援事業との連携が不十分な場合、そもそも、実施している任意事業の利用につなげられていないために効果を発揮できていないことも考えられます。
- ・まず、利用件数の面から状況を確認します。

◎確認のプロセス

- ・以下の項目(指標)について、データを確認。
 - 就労準備支援事業：【C-01】利用者数、就労準備支援プログラム策定件数
 - 家計改善支援事業：【E-01】利用者数、家計再生プラン策定件数
- インテーク・アセスメントシート(家計改善)の「相談経路・相談歴の当初相談経路」うち「自立相談支援機関がアウトリーチ」「紹介」の件数

◎気づき・考察(例)

- ・自立相談支援事業と家計改善支援事業を同じ事業体で実施しており、行政窓口への同行支援や滞納税の分納相談、貸付のあっせん等のこれまでの支援を通して庁内外からの紹介ケースも増え、特に家計改善支援事業の利用件数は増加傾向。
- ・取り組みはじめて間もない就労準備支援事業の利用件数は〇件/年程度で、徐々に増加。
→各事業の連携による利用はスムーズにしているようだ

就労支援に関する各事業の取組状況の把握

- 各事業の利用は一定程度進んでおり、事業の利用自体が少ないといった問題はあまり考えられないため、次に、自立相談支援事業と就労準備支援事業の関係や事業内容を確認することにしました。

◎確認・分析の視点

- ・自立相談支援事業による就労支援の取組状況は？ 【指標例：B-05、B-06 関係】
- ・就労準備支援事業では、本人の状態像に応じたプログラムメニューの整備や就労体験等の協力事業所を開拓できているか？ 【指標例：C-02、C-03 関係】
- ・就労準備支援事業でのアセスメント結果を踏まえて、自立相談支援事業による生活面や就労面での支援と連携できているか？

【自立相談支援事業における就労支援】

	実施頻度が高い	実施頻度が低い/ない
生活面(身だしなみや規則正しい生活等)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
コミュニケーション面の配慮	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
就労意欲喚起や自己理解の促進等、就労に向けた支援	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ボランティアや職場見学の企画調整(単発利用)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ボランティアや職場見学の企画調整(定期的・長期的な利用)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
就労体験や職場実習の企画調整(単発利用)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
就労体験や職場実習の企画調整(定期的・長期的な利用)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ビジネスマナーや面接、応募書類作成等の講座開催	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ビジネスマナーや面接、応募書類作成等の個別支援	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ハローワークや企業面接等への同行支援	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
就労後の定着支援	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
定期的で頻度の高い通所や面談等の関わりを長時間継続するような支援	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
支援対象者同士のコミュニケーションを促すような取組	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
合宿型のような宿泊を伴う支援	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
臨床心理士等の専門職種の知見を要する支援	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

【就労準備支援事業の事業内容】

	実施頻度が高い	実施頻度が低い/ない
生活面(身だしなみや規則正しい生活等)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
コミュニケーション面の配慮	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
就労意欲喚起や自己理解の促進等、就労に向けた支援	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ボランティアや職場見学の企画調整(単発利用)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ボランティアや職場見学の企画調整(定期的・長期的な利用)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
就労体験や職場実習の企画調整(単発利用)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
就労体験や職場実習の企画調整(定期的・長期的な利用)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ビジネスマナーや面接、応募書類作成等の講座開催	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ビジネスマナーや面接、応募書類作成等の個別支援	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ハローワークや企業面接等への同行支援	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
就労後の定着支援	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
定期的で頻度の高い通所や面談等の関わりを長時間継続するような支援	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
支援対象者同士のコミュニケーションを促すような取組	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
合宿型のような宿泊を伴う支援	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
臨床心理士等の専門職種の知見を要する支援	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

◎気づき・考察(例)

- ・今年で3年目になる就労準備支援事業では、生活面から通所による支援、グループでのコミュニケーション面の支援など支援メニュー(プログラム化)を整備してきている。
- ・一方で、ボランティアや職場見学、就労体験、職場実習など受入れ先となる協力事業所において定期的・継続的にステップを図るような体験型のプログラムについて今は手が回らない。より出口を見据えたプログラムや協力事業所の開拓が必要なのではないか？
- ・自立相談支援事業においても、就職先はハローワークの利用が中心となっているのでは？
- ・自治体として無料職業紹介事業を実施しているが、相談者の状態に合わせたオーダーメイドの求人作成は行っていない。就労準備支援事業の利用後の出口として連携してはどうか？

家計改善支援事業と就労支援（就労準備支援事業を含む）の連携の状況

- 生活困窮者の自立に向けて収入・支出両面からの生活の安定を図る支援ができていないか確認するため、家計改善支援事業と就労準備支援事業を含む就労支援との連携の状況もみてみます。

◎確認・分析の視点

- 家計表作成による収支の把握や債務整理、貸付あっせんなどの支援がなされ、アウトカムの効果として「家計の改善」も把握できたが、就職・転職に向けた家計面からの支援も取り組んでいるか？
【指標例：E-02・E-03・E-05・E-06 関係】

【家計改善支援事業による事業内容】

	実施頻度が 高い	実施頻度が 低い/ない
①相談者から話を聞き、本人の家計の状況を把握し、必要なアドバイスをしている	☑	☐
② ①に加えて、相談者のレシートの内容を確認するなどして、大まかな支出の内容を把握し、必要なアドバイスをしている	☑	☐
③ ②に加えて、家計表を作成し、ひと月単位の家計の現状を把握して必要なアドバイスをしている	☑	☐
④ ③に加えて、家計表から具体的な目標収入を設定し、就職・転職の支援をしている	☐	☑
⑤ ④に加えて、キャッシュフロー表を作成し、数年先までの家計予算の推移を把握し、将来の生活の見通しを立てている	☐	☑
⑥ 滞納（家賃、税金、公共料金等）の解消のため、徴収免除や猶予、分割納付等の可能性を検討している	☑	☐
⑦ 各種給付制度等の利用に向け、制度担当者との調整や申請支援等をしている	☑	☐
⑧ 債務整理に向け、多重債務相談窓口との連携や法律関係者に同行支援等をしている	☑	☐
⑨ 資金貸付の円滑・迅速な審査のため、貸付あっせん書の作成や家計再生プランを貸付機関と共有する等をしている	☐	☑

◎気づき・考察（例）

- 家計表から具体的な目標収入を設定した上での就職・転職といった増収計画に基づく支援は実施頻度が低い可能性。家計面から具体的にどのくらいの収入があればよいか提案することにより、相談者の状態に合わせて一般就労やそれ以外の選択肢も含めた就労先の検討に役立つのでは？
- 自立相談支援事業の就労支援員や就労準備支援事業の支援員と、支援調整会議等を通じてアセスメント段階からの情報共有を深めてはどうか。

Step 3 事業全体を通して振り返る

- 上記ステップ1～2から把握できたことを踏まえて、さらに事業内容を改善していくため、体制面を含む事業全体を通して振り返り、検討を行います。

◎確認のプロセス

- 必要に応じて、p20・21「2-5. 体制面の振り返り」のチェック項目(例)や、参考資料等を活用しながら体制面において見直すべき点がないか、確認。

◎気づき・考察（例）

- A市では新規相談受付件数とともに、家計改善支援事業の利用についても制度開始以降かなり進み、利用件数は前年度を大きく超えている。
- A市社協の支援員とも話したところ、現在、職員1名が兼務で担っているが、自宅訪問等での家計相談や本人の気づきを支援する伴走的な関わりにも時間を割くことが難しくなっていることがわかった。

➡各事業のできていない支援を伸ばすためにも、支援体制の強化が必要ではないか？

3-2. 振り返りにあたっての留意事項

前項3-1では、本ガイドの振り返りの具体的な手順とイメージをみてきましたが、以下では本ガイドによる振り返りを行うにあたっての留意事項をまとめてお伝えします。

(1) 振り返りの参考とする指標が「ない」場合

【多様な働く場・就労体験先等の開拓や、居場所等の地域づくり関連の指標】

- ◆ 特に就労準備支援事業において、多様な対象者に、それぞれに応じた就労体験先等のメニューを確保することが重要と考えられます。その目安として、どのくらい体験先や協力事業者があるかといったことは定量データとして把握できると、参考になります。
- ◆ これらについては既存データからは入手ができないため、事業実施機関と協力し、必要に応じて独自に収集することもひとつです。

<参考1>厚生労働省（2015）「平成27年度自立相談支援事業等実績調査」では、職場見学・就労体験等に協力を得られる事業所数として、就労準備支援事業実施自治体：平均9.4カ所、就労準備支援事業未実施自治体の自立相談支援事業：平均6.9カ所

<参考2>相談者の就職を依頼できる企業等の数、相談者の実習等を依頼できる企業の数、相談者が実際に就職した企業等の数、相談者が実際に実習等をした企業の数（「自立相談支援事業評価実践ガイド」、一般社団法人ユニバーサル志縁センター、H31.3）

毎年度の事業評価書において開拓企業・マッチング数を把握する事例（習志野市）

イロ自立相談支援業務計画		目標		実績	
		月間平均	年度計	月間平均	年度計
11	新規相談受付件数	4年度			
		3年度			
		2年度			
12	新規相談受付件数のうち利用申込件数	4年度			
		3年度			
13	プランの策定件数(確認件数)	4年度			
		3年度			
14	一般就労を目標とする者の数	4年度			
		3年度			
15	就労・増収者の数(率)	4年度		(就労) 件 □件 [増収] 件	(就労) 件 □件 [増収] 件
		3年度		(就労) 件 □件 [増収] 件	(就労) 件 □件 [増収] 件
		2年度		(就労) 件 □件 [増収] 件 □□件	(就労) 件 □件 [増収] 件 □□件
16	ステップアップ率	4年度			
		3年度			
		2年度			

開拓企業名		マッチング人数	
①		人	
②		人	
③		人	
④		人	
⑤		人	
⑥		人	
18	関係機関との連携による紹介に関する計画を実行できたか (委託事業者)	4年度	
		3年度	
		2年度	
19	関係機関との連携による紹介に関する計画を実行できたか (関係機関)	4年度	
		3年度	
		2年度	
20	自由記述		

(2) 就労準備支援事業や家計改善支援事業の支援内容・プロセスの定量化

- ◆ 就労準備支援事業と家計改善支援事業については、現在は自立相談支援事業のように帳票への記録を通してシステムから支援延べ件数等を集計するような整備が行われていません。このため、支援内容を可視化する指標例がないといえます。
- ◆ 家計改善支援事業においては「家計再生プラン」から主な支援内容の頻度等を集計する例もみられます。また、就労準備支援事業において、自治体が委託先に対して提供する記録フォーマットの中に、利用者ごとの支援内容を、セミナー、体験就労・職場見学、社会参加、個別相談（面談回数）といった項目ごとにエクセルで集計している例もあります。
- ◆ こうした取組は、自治体独自に作成した帳票類を活用している場合もあり、集計を日常業務の中にうまく組み込むことができれば、チャレンジすることもひとつです。

(3) 指標例を踏まえた振り返りにあたって

- ◆ 振り返り結果を事業改善につなげるプロセスにおいては、まずは、実施主体である自治体（所管部署）と事業実施事業者（委託の場合は委託先）の間で、指標例から把握された数値が何を意味するのか。「良かった」「悪かった」場合の原因や要因を一緒に話し合うことが大切です。
- ◆ また、アウトカム指標のうち、特に地域づくり関連の指標（A09・10）の場合、例えば、協力者数や居場所等の「数」が多ければよいというわけではなく「内容・質」も重要となるため、定性的な情報もあわせて収集しておくと参考になります。（※次頁事例参照）

ヒアリングより

- 例えば、「居場所が〇カ所できました」では、定量的とはいえ人口規模にもより、また、作ればよい、というものではない。どのような居場所が整備されたのか。例えば、子どもの見守りのための資源になる、引きこもりの方が何もしない、ただ家とは違う場所で時間を過ごせる場所となっている等、内容をみた方がよい。（自治体）
- 評価が、「やったか・やらないか」となることは危惧する。マストでやっていくべきことであれば、利点としては、どこの事業者も同じようなことをやれる。他方、オリジナルで工夫してやられている事業所もあり、「これをやった・やらない」だけではなく、やったらどういった変化があったか。その取組によって質が上がるならマストとすべきだが、それ以外のオリジナルのことをやっていた場合、そこが評価されないことになる。（委託先/支援員）

自治体による委託事業者の「評価書」による取組例（船橋市）

令和5年度「保健と福祉の総合相談窓口」評価票

【評価点】A(非常によかった)…4点、B(概ねできた)…3点、C(あまりできていない)…2点、D(全くできていない)…1点
 ※委員評価の平均点がC(2点)以下となった大項目については、改善指導の対象とする。

委員名:

評価項目	評価基準	自己評価	数値指標等 (期間は令和5年4月～11月)	取り組んだ内容や今後の方針	委員評価
11-① 職員の適正配置	A: 欠員が発生しなかった、または欠員が発生した際に1か月以内に補充人員の配置を行った。 B: 1か月を超える欠員期間があったが、他の業務との兼務等により、業務に支障は発生しなかった。 C: 1か月を超える欠員期間があり、他の業務との兼務等を行ったが、業務への支障が一部発生した。 D: 1か月を超える欠員期間があったが、他の業務との兼務等も行えず、業務に支障が発生した。		① 相談員等の配置状況(令和6年1月10日時点) 所長(定員1名): ●名 主任相談支援員(定員1人工): ●名 相談支援員(定員3人工): ●名 アウトリーチ支援員(定員2人工): ●名 就労支援員(定員1人工): ●名 住居確保給付金担当(定員2人工): ●名 就労準備支援担当(定員2人工): ●名 家計改善支援員(定員2人工): ●名 事務職員(定員1名): ●名 包括化推進員(定員5人工): ●名 重層相談支援員(定員2人工): ●名 重層アウトリーチ支援員(定員2人工): ●名 重層事務職員(定員1名): ●名 ② 欠員発生状況 職種・期間		
11-② 相談の受付体制	A: 相談者を待たすことなく、来所・電話相談を受けることができる。 B: 電話がつながりづらかったり、相談者を待たせるなど、相談しづらい状況が一時的発生したものの、相談を受けることはできた。 C: 電話がつながりづらかったり、相談者を待たせるなど、相談しづらい状況が発生し、相談を受けられないことが一時的にあった。 D: 電話がつながりづらかったり、相談者を待たせるなど、相談しづらい状況が発生し、相談を受けられないことが常態化している。		① 来所による相談件数: ●件 ② 電話による相談件数: ●件 ③ メールによる相談件数: ●件	<p style="color: red; font-weight: bold;">※定量的なデータ チェックだけでなく、 自由記述欄を設けて定性的に取 組状況を把握</p>	
11-③ 広報活動・制度周知	A: ホームページやパンフレット、説明会等により、市民及び支援機関の認知度向上のための取り組みを積極的に行っている。 B: ホームページやパンフレット、説明会等により、市民及び支援機関の認知度向上のための取り組みをまあまあ行っている。 C: ホームページやパンフレット、説明会等により、市民及び支援機関の認知度向上のための取り組みをあまり行っていない。 D: ホームページやパンフレット、説明会等により、市民及び支援機関の認知度向上のための取り組みを全く行っていない。		① 広報紙の発行部数: ●部数 (配布先: ●●●●●) ② 問い合わせフォームから相談に繋がった件数: ●件 ③ 地域ケア会議等の外部機関の会議への参加回数: ●回		
11-④ チームアプローチ	A: 単独でケースにあたるのではなく、チームで業務にあたることを職員全員が理解しており、具体的に実行する工夫が図られている。 B: 単独でケースにあたるのではなく、チームで業務にあたることを職員全員が理解しており、原則守られている。 C: 単独でケースにあたるのではなく、チームで業務にあたることを職員全員が理解しているものの、守られていないことが多い。 D: 単独でケースにあたるのではなく、チームで業務にあたることを職員のほとんどが理解できていない。		所内会議開催回数: ●回		
		(1)運営体制 評価点合計	/16点		

4. 振り返りの結果を PDCA サイクルにつなげるために

4-1. 各事業の担当者との目線合わせに活用する

PDCA サイクルの「C」から「A」につなげるためには、自治体の担当者が机上で指標を確認するだけでなく、振り返り結果を各事業の担当者と共有し、原因・理由について検討するプロセスが不可欠です。

指標例は振り返りのための「手段」であり、支援の現場の実態との間にギャップがある可能性も考えられます。そうしたギャップや複合的に重なり合う要因を共に検討・整理することにより、課題をチームで共有できるため、ゴールに向けた改善策の方向性もブレが少なくなります。

各事業の担当者の「目線合わせ」として活用するイメージ（P22 の例示自治体を想定）



A自治体職員
(担当職員K)

A市では就労準備支援事業を始めて間もないということもあるので、今後について、みんなで意見交換をしてみましょう。データを見てみると、自立相談支援事業の新規相談受付件数やプラン作成件数は微増で、ここ数年は就労支援対象者が増加傾向にあるものの、就労・増収率は低下していますね。



A自治体職員
(担当職員L)

振り返りのための指標例・データも見直してみたところ、家計改善支援事業においては、これまで培った支援のノウハウや庁内外との連携・ネットワークにより、支援対象者の家計の改善にうまく機能していると思いますが、現場のほうでは何か課題を感じていますか？

支援自体は順調に進めてはいますが、安定した生活となると、まだ課題が残っています。例えば、ある程度就労に向けた準備が整った人が就職活動をはじめると、具体的にどのくらいの収入があればいいかわかると、やみくもに就労支援をするより本人のモチベーションを引き出すことができ、目指す就労先を具体的にイメージできるため無理な就職活動を回避できそうです。



A市社協職員
(自立担当職員M)

そうですね。これまで支援調整会議を中心に各事業の担当者とケースを共有してきましたが、就職活動のタイミングなどで具体的に収入が増えるように、よりこまめに自立相談や就労準備の担当者と連絡をとったり、アセスメントの状況を共有したり意識したいと思います。



A市社協職員
(家計担当職員O)

就労準備支援事業のこれまでの利用者にはグレーゾーンも多く、就労準備支援プログラムや面談を通し、障害受容が進み、病院や障害担当部署等と同行支援することが結構あります。ご家族もまじえて収支のお話ができると、本人の希望する働き方にむけて、さまざまな選択肢を提案できそうで、助かります。



NPO法人X
(就労準備担当職員N)



A自治体職員
(担当職員K)

なるほど。就労準備支援事業をはじめてみて、さまざまな対象者が支援につながり、その分、自立までの時間がかかりますが、より丁寧な支援が必要なんですね。就労・増収率は低下傾向ですが、各事業の支援により生活面や社会面の改善はみられています。今後、一般就労だけでなく、さまざまな就労や社会参加のかたちを提示できるよう、自治体としても関係部署と連携しながら協力事業所の開拓などの面でサポートできないか検討してみますね。

4-2. 庁内・庁外関係者と各事業の位置づけを振り返り、見直す

事業のうち、特に、地域づくりに関わる支援の充実に向けては、庁内外の関係者と連携した取組が求められます。そうした観点から、振り返りで把握された課題や、そこを改善したり強化したりするためにどのような工夫が必要かを関係者と一緒に考えるきっかけに使うことも考えられます。

また、改善策の実行にあたっては、支援調整会議をはじめ、庁内・庁外関係者と情報共有する場などを活用してみることもひとつの方法です。

具体アクション（予算化等）につながる庁内の既存の会議体を活用する（Y自治体）

- ◆ Y市では、自立相談支援事業・家計改善支援事業・就労準備支援事業を委託により実施しており、自立相談支援機関の相談窓口を市役所担当課の中に設置、委託先の職員（支援員）が常駐し、事業の運営にあたっています。市役所内に相談窓口があることで、庁内関係部署との連携は比較的スムーズで、担当者レベルでは顔の見える関係ができています。
- ◆ Y市では、新たな事業化・予算化にあたっては、総合政策会議において要否の判定や事業の是非が協議されることが必要です。その前に部長会議や関係課長会議があり、さらにその前提として、実務者の連絡会議を立ち上げた中で、「こういう課題に関して市としてアクションすべきだ」という合意形成のスタートがあってはじめて上につながっていくという流れがあります。
- ◆ 生活困窮者支援の事業の振り返りから具体的な改善策を提案するにあたって、まずは実務者の連絡会議といった庁内関係部署の担当者が集まる場で、振り返り結果をもとに事業全体の構造・位置づけの理解を深めてもらうことや、指標例も交えて見直しすべき点・理由を共有することにより、改善の重要性を知ってもらうきっかけになりそうです。

重層的支援体制整備事業などの枠組み・ネットワークを活用する（Z自治体）

- ◆ Z市では、支援調整会議に委託で実施している3事業（自立・就労・家計）の担当者に来てもらい、そこに市の職員も毎回参加し、事業全体の状況を把握しています。その中で、「こういうニーズがある人に対して、マッチする就労先がない」という課題が支援員の意見としてあがりました。
- ◆ Z市では重層的支援体制整備事業を実施しているため、行政担当者が当該事業で連携している社会福祉法人と意見交換する機会に、そのことを伝えてみると、まさに法人として生活困窮者等の就労訓練や受入れに関心があることがわかりました。
- ◆ そこで、法人の事業活動に関する情報を詳しく聞き、「こういう人を受け入れてもらえるかもしれない」「就労体験先として協力してくれるかもしれない」といったような情報を持ち帰り、次の支援調整会議で関係職員と共有しました。

4-3. 振り返りを深めるために

本ガイドでは、振り返りの主体として自治体(職員)を想定し、まずは既存の把握可能なデータの範囲で参考となる指標例を整理しました。今後、任意事業である就労準備支援事業や家計改善支援事業の全国統一の帳票が整備される予定であり、統計システムへの集約を通じて振り返りに活用できるデータ項目が充実することも期待されます。

振り返りの材料となる情報として、指標例を補完するような情報があると参考になる場合もあります。生活困窮者自立支援制度の事業の評価方法として、利用者調査や外部委員等で構成する第三者評価などに取り組む自治体もあり、地域の実情に応じて多様な視点から振り返りの方法を取り入れていくことも考えられます。

【事例】事業評価にあたり、利用者満足度調査(アンケート)の情報も踏まえる

- ◆ B自治体では、福祉サービス全般で利用者の声を聞いて満足度調査等を実施することを要領として位置づけており、生活困窮者自立支援制度の評価にあたって、面談後に簡単に回答できるアンケートを分析した満足度評価を反映させています。
- ◆ アンケートは、自立相談支援窓口と就労(準備)支援事業の利用者を対象としています。

自立相談支援機関〇〇センター 利用者様アンケート

アンケート実施日 令和 年 月 日() ~ 令和 年 月 日()

今後の窓口サービス向上のためのアンケートにご協力をお願い申し上げます。1~5の質問に対して、該当するものにチェックしてください。

アンケート内容	項目	理由
1. 支援員の対応はどうか。	<input type="checkbox"/> 良かった <input type="checkbox"/> どちらとも言えない <input checked="" type="checkbox"/> 良くなかった	
2. 支援員の説明はわかりやすかったですか。	<input type="checkbox"/> わかりやすかった <input type="checkbox"/> どちらとも言えない <input type="checkbox"/> わかりにくかった	
3. 相談に来て良かったと思えますか。	<input type="checkbox"/> 良かった <input type="checkbox"/> どちらとも言えない <input checked="" type="checkbox"/> 良くなかった	
4. 今後何かあれば(今回のことを含め)相談に来たいですか。	<input type="checkbox"/> はい <input checked="" type="checkbox"/> どちらとも言えない <input type="checkbox"/> いいえ	
5. その他ご意見等があればご記入ください。		

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

定着完了(支援終了)時のアンケートご協力をお願い

就労活動お疲れ様でした。今後のより良い支援のためにアンケートへのご協力をよろしくお願いたします。

1.→〇〇就労サポートセンターでの就労(準備)支援を受けていかがでしたか

1 大変役に立った 〇〇 2 役に立った 〇〇 3 どちらでもない 〇〇 4 あまり役に立たなかった 〇〇 5 全く役に立たなかった 〇〇

2.→1でお答え頂いた理由を教えてください。(複数回答可)

- (1) 面談 〇〇 (2) グループプログラム(該当者) 〇〇 (3) 個別プログラム(該当者) 〇〇
 (4) 履歴書の作成支援 〇〇 (5) 貸出スツ 〇〇 (6) 企業同行 〇〇
 (7) 定着支援 〇〇 (8) その他 (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) 〇〇

3.→就労(準備)支援を受けて良かったと感じるのはどんなことですか(複数回答可)

- (1) 生活リズムが整った 〇〇 (2) 自己理解が進んだ 〇〇 (3) 仕事理解が進んだ 〇〇
 (4) 得意分野がみつかった 〇〇 (5) 社会に出る自信がついた 〇〇 (6) コミュニケーションが取れるようになった 〇〇
 (7) その他 (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) 〇〇

4. 何でもご自由にお書きください

〇〇
 〇〇
 〇〇
 〇〇
 〇〇
 〇〇

氏名 〇〇XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

ご協力ありがとうございました。

・本アンケートは以下の目的のために利用し、以下を除いてご本人の承諾なしに第三者に提供することはありません。
 ・統計データを作成し、当事業のよりよいサービスの開発を行います。

5. おわりに

本ガイドは、生活困窮者自立支援制度の自立相談支援事業・就労準備支援事業・家計改善支援事業の3事業に着目し、相互に関係し合っている事業の全体構造を踏まえた「振り返り」を支援することを目的に、振り返りの枠組みと、自治体や支援者等が取り扱う既存データから参考となる指標例を整理しました。

枠組みや指標は、有識者・実践者等で構成する検討会による議論や、自治体アンケート調査の結果、自治体及び事業所へのヒアリング調査等を踏まえて作成しましたが、改善の余地があると考えています。

そのため、地域の実情に応じて、例えば振り返りの視点や指標例を減らしてもよいですし、「もっとこんな視点も大事」ということで増やしていただくことも構いません。柔軟な姿勢で取り組んでいただけると幸いです。

今後、本ガイドを活用した振り返りの実践や、活用できるデータが蓄積していくことにより、どのような介入があるとアウトカムがみられるか(良くなるか)、あるいは振り返りの結果、どのような検討プロセスがより良い改善につながったのかを受けて、効果的な PDCA サイクルの実践が各地において取り入れられることを期待します。

