

2020年（令和2年）9月10日

大阪府内各地方公共団体 首長 殿
内閣総理大臣 安倍 晋三 殿
厚生労働大臣 加藤 勝信 殿

大阪弁護士会
会長 川下 清

生活困窮者自立相談支援窓口の職員体制の改善と 住居確保給付金の抜本的な要件緩和等を求める要望書

第1 要望の趣旨

1 各地方公共団体に対する要望

生活困窮者自立相談支援業務を重要施策として位置付け、同業務に従事する職員を大幅に増員するとともに、職員（特に非正規職員）の待遇を改善されたい。

2 国に対する要望

- (1) 上記1の処遇改善を可能とするため、上記業務に関する費用を全額国庫負担とし、その算定基準を改善するとともに、医療従事者等と同様に上記業務に従事する職員に「慰労金」を支給されたい。
- (2) 生活困窮者住居確保給付金について、オンライン申請を可能とし、支給要件を収入要件と資産要件だけに緩和し、収入基準と支給上限額を引き上げられたい。
- (3) 同給付金の費用を全額国庫負担とするとともに、今後も増加と思われる申請への対応態勢を整備する費用を補助されたい。

第2 要望の理由

1 はじめに

2013年12月、生活困窮者自立支援法が成立し、2014年度からのモデル事業実施を経て、2015年度から本格施行されている。当会は、2014年度のモデル事業の時から、大阪府内の各自治体の生活困窮者自立支援窓口（以下「困窮者支援窓口」という。）と連携し、生活困窮者自立相談支援の一部としての法律相談事業に取り組んでおり、現在は、府内14の自治体等と連携して数多くの相談を受け（2017年度で1454件）、当会会員である弁護士と相談支援員が協力し合って生活困窮者の法的支援に従事しているところである。

今年度に入ってから、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、困窮者支援窓口に多くの市民からの相談が殺到し、これをその最前線で受けている相談支援員の方々が大変な状況に置かれている。

そこで、当会は、困窮者支援窓口の担当職員らが置かれている状況を明らかにする

ため、本年6月24日、①大阪府内の各自治体に対し、困窮者支援窓口の実施体制や相談件数の推移等を照会するとともに、②大阪府内の困窮者支援窓口職員の方々に対し、現場やご自身の心身の状況を照会するアンケート調査を実施した。①については府内35の自治体のうち28の自治体から回答を得、②については丁度100名の職員の方々からオンラインによる入力フォーム方式で回答を得ることができたが、その結果からは、以下に述べるとおり、困窮者支援窓口職員の方々が極めて過酷な状況に置かれており、既に「相談崩壊」が起き始めていることが明らかとなった（詳細は添付の「大阪府内の生活困窮者自立支援窓口アンケート調査結果」をご参照）。

そこで、当会は、市民の生活を最前線で支える自治体窓口の「相談崩壊」を防ぐため、緊急に本要望を行うこととしたものである。

2 相談件数の激増と「相談崩壊」の危機

（1）相談件数の激増

回答のあった28自治体の新規相談受付件数（月平均）を2019年度と2020年度で比較すると、全自治体平均では5倍、政令市平均では4倍、中核市平均では6倍、その他の一般市平均では5倍となっている。

同様に2019年度と2020年度の住居確保給付金の申請件数（月平均）を比較すると、全自治体平均では100倍、政令市平均では255倍、中核市平均では70倍、その他の一般市平均は0件から20件への増加となっており、都市部での爆発的な増加傾向が顕著である。同じく住居確保給付金の支給決定件数（月平均）を比較すると、全自治体平均では63倍、政令市平均では194倍、中核市平均では49倍、その他の一般市平均は0件から16件への増加となっており、やはり都市部ほど著しく増加している。

相談員アンケートでも、「相談増加のほとんどが住居確保給付金関係」といった声が多くみられた（質問3-2）。

（2）「相談崩壊」の危機

上記のような相談件数の激増にもかかわらず、相談支援員の増員が十分に図られていないので、最前線の相談支援員に過重な負担がかかっている。

日本版バーンアウト（燃え尽き症候群）尺度の「情緒的消耗感」に関する5つの問い（質問6-1）と「脱人格化」に関する5つの問い（質問6-2）に「あてはまる」と答えた相談支援員の割合は、「1日の仕事が終わると『やっと終わった』と感ずることがある」（80%）、「出勤前、職場に出るのが嫌になって家にいたいと思うことがある」（50%）、「仕事のために心にゆとりがなくなったと感ずることがある」（70%）、「体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある」（75%）といった項目の該当者の割合が高く、10項目中7項目以上の該当者も3割近く（28%）を占めた。

そして、「緊急事態宣言後、仕事を辞めようと思ったことはありますか」という質問に対して、「ある」と答えた方は43%に上り、地位別にみると、非正規職員については、自治体、受託事業者を問わず45%に達している。そして、「職場で仕事を辞めた方がいる」と答えた方が約4分の1（23%）おり、自身が「近々辞めるつもり」と答えた方も3人いた。

自立相談支援事業のあり方として、相談を受け止める相談支援員がバーンアウトしないようにする措置が必要であることは従前から指摘されてきたところであるが¹、アンケート調査の結果は、相談支援員の大多数が肉体的・精神的に追い込まれ、疲弊しきった状態で働いており、4割以上が退職を考えたことがあるという衝撃的なものである。まさに現場では「相談崩壊」が起こり始めている切迫した状況なのであり、その対応には一刻の猶予もない。

3 生活困窮者自立支援窓口の体制改善について

（1）相談スキルのある職員の増員

2018年の同法改正時における参議院の付帯決議において、「生活困窮者自立支援制度を担う相談員・支援員が安心と誇りを持って働けるよう雇用の安定と処遇の改善を図るとともに、研修の充実などスキルの向上を支援するための必要な措置を講じること」とされている（同8項）。

生活相談員アンケートの結果でも人手不足を指摘する声は強く（質問2-3、3-2等）、退職を考えた理由としても、本来の寄り添った支援業務ができず相談者対応がおざなりになってしまう、もどかしさや、やりがいの喪失が指摘されている（質問6-4）。住居確保給付金の制度改善策としても、「職員の増員」を求める声（79人）が突出して多かったことから（質問8-3）、大幅な増員が急務である。

一方、過酷な現場では「即戦力」が求められ、「新しい人が来ても教える余裕もなく悪循環になっている」との声（質問3-2）もあることから、単に増員するだけでなく、社会福祉士等の有資格者や福祉職経験者等の相談スキルのある職員の確保が可能となるような「待遇の改善」が併せて行われる必要がある。同時に経験豊富な相談支援員によるスーパーバイズの体制整備なども必要である。

そして、今後も同様の状況が繰り返し起きることが想定されることからすれば、窓口相談者が押し寄せてからではなく、長期的視野に立って、平時から、研修等人材の育成と定着を図ることのできる環境を整えるとともに、賃金を始めとする相談支援員の待遇を改善することが重要であると考えられる。

（2）職員（特に非正規職）の賃金等の待遇改善

¹ 社会保障審議会生活困窮者支援及び生活保護部会報告書（平成29年12月15日）11頁、35頁

平均月給（手取額）20万円未満の方が、相談員全体でも50%に及ぶが、受託事業者・非正規では71%、自治体・非正規では80%に達している。平均月給（手取額）は、相談員全体でも約19.6万円と20万円を下回っているが、受託事業者・非正規は約17.8万円、自治体・非正規は約16.2万円と、非正規（特に自治体）の待遇の悪さが目立つ（質問2-1）。

これを反映して、「待遇（賃金、労働条件等）が仕事の内容に見合っていない」と答えた方は、全体でも46%に及ぶが、受託事業者・非正規では55%、自治体・非正規では60%に達する（質問2-2）。

自由記述欄でも、業務量と精神的負担度に応じて賃金の増額を求める声が非常に強く、具体的には手取額20万円というささやかな希望をする方が5名もおられた。また、非正規職員の方からは、正規職員との待遇の格差を解消し、同一労働同一賃金を求める切実な声や、正規職へのステップアップの仕組みを求める声が聴かれた（質問2-3）。

2（2）でも述べたとおり、非正規職員の実に45%が退職を考えたことがあるという実情は、「官製ワーキングプア」と言われるような問題状況が発生していることをうかがわせる。このような問題状況を放置することは許されないと考える。

（3）体制改善を可能とする国の費用負担

生活困窮者自立支援法第15条第1項は、市等が行う生活困窮者自立相談支援事業の費用のうち、政令で定めるところにより算定された額の4分の3を国の負担と定めている。また、前述の同法改正時の参議院付帯決議において、「人材確保のための教育・訓練プログラムの拡充を含む体制整備を行うとともに、そのために必要な予算の確保に努めること」とされている（同2項）。

厚生労働省は、人口10万人あたりの新規相談件数のKPI（目安値）を月あたり16人と定めており（2019年度）²、自立相談支援事業の国庫負担額の算定にあたっては、プラン作成件数がこのKPI（目安値）を超えているか、前年より1割以上増加した場合、人口規模に応じた「基本基準額」の1.5倍の「支援実績加算」をすることとしている³。

2（1）で述べたとおり、前年度に比べ今年度の新規相談件数は全ての自治体で大幅に増え、全体では5倍前後の増加となっているところ、今年5月、6月の相談件数は、ほとんどの自治体でこの目安値を大きく超えており、大阪市（5月）は6.3倍、松原市（5月）は9.5倍、守口市（5月）は14.8倍、高石市（6月）は15.4倍、岸和田市（5月）は17倍、豊中市（6月）は22.4倍にも達し

² 厚生労働省地域福祉課生活困窮者自立支援室「令和元年度生活困窮者自立支援制度ブロック説明会資料」7頁 <https://www.mhlw.go.jp/content/000553258.pdf>

³ 平成31年3月5日厚生労働省社会・援護局関係主管課長会議資料4・110頁 <https://www.mhlw.go.jp/content/12201000/000484790.pdf>

ている⁴。こうした異常事態ともいえる相談数の激増の状況下では、上記のような国の負担割合を抜本的に見直すとともに、上限を定めた「支援実績加算」ではない、同法施行規則に定める基準の改正その他の方策を執る必要がある。

また、(1) 及び (3) で述べた長期的視野に立った平常時からの体制強化を図るためには、人口規模に応じた「基本基準額」自体も増額しなければならない。

縷々述べたような窓口の状況を改善して、生活困窮者自立相談支援業務を滞りなく実施していくことができるようにするためには、同業務に従事する職員の処遇を改善し、増員するなどしなければならない。そのためには、上述のとおり、これらの費用の算定基準を改善するとともに、自治体アンケートにおいて多くの自治体から要望があるとおり、全額国庫負担とすることが必要である。

なお、国は、令和2年度第2次補正予算において、体制強化事業(国補助3/4)を実施し、自治体負担分の1/4は地方創生臨時交付金を活用できるようにして、実質10/10での体制強化を可能としている⁵。しかし、事業規模は1実施機関あたり約600万円にとどまることからすれば、上記の相談数の激増や職員の待遇改善の必要性に対応するものとはなっていないことが明らかである。

(4) 「慰労金」の支給

相談員アンケートでは、業務中、新型コロナウイルスの感染リスクを感じたことがある方が97%に達した(質問4-1)。職場環境自体、スペースが限られており、相談室も狭小なうえ、相談者の増加によって三密状態であり、直接対面の相談業務そのものに感染リスクが内在しているうえ、発熱していたり家族に感染者がいる相談者にも対応せざるを得ないとの声も多くみられた(質問4-3)。追い詰められた相談者の不満のはけ口となって罵倒されるとの声(質問6-4)や、「危険手当」の支給を求める声(質問2-3)も少なくなかった。

第2次補正予算で、医療・介護・障害分野の従事者には5万円から20万円の慰労金が支給されることになったが、同じエッセンシャルワーカーとして、困窮者支援窓口の相談員に対しても同様に、「慰労金」又は「危険手当」等の継続的な支給をするべきである。

4 住居確保給付金の制度改善

(1) 支給要件の抜本的な緩和等

⁴ ただし、自治体によって、新規相談受付件数に住居確保給付金に関する相談件数や特例貸付に関する件数を含めるか否か、について対応が区々である模様であり、正確な比較とされない可能性がある点には留意が必要である。

⁵ 「令和2年度第2次補正予算における自立相談支援機関等の体制強化について」(令和2年6月1日)、「令和2年度第2次補正予算における自立相談支援機関等の体制強化等の地方負担分にかかる 新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金の活用について」(令和2年6月24日)

ア 支給要件の抜本的緩和

2（１）でも指摘したとおり、相談件数激増の主因は、住居確保給付金の支給要件が緩和されたことによって、その相談が増加したことにある。

これまでは、厳しすぎる支給要件のため、全国で年間５０００件程度の利用実績しかなかったことからすると、相次ぐ要件緩和によって利用者が増えたということ自体は、多くの家賃支援のニーズを持つ方が発掘され救済されたことを意味しており、高く評価できる。

しかし、相談員アンケートでは、急な制度変更が細切れに繰り返されたことで現場が混乱したこと、要件緩和が未だ不十分で多くの審査事項や書類徴求が必要であること、失業者の就職支援を前提とする従来の住居確保給付金の枠内で対応すること自体に無理があることなど、住居確保給付金の運用を抜本的に見直すことを求める非常に強い声が多数見られた（質問９）。

こうした混乱は、「離職者支援」という枠組みで始まった住居確保給付金の基本的枠組みを維持したまま「減収者」を対象に含めたために生じているものである。

すなわち、「離職後２年以内であること」、「誠実かつ熱心に就職活動すること」という従来の要件を残したまま、「収入が減少し離職又は事業廃止と同程度の状況にある者」という要件を加えたため、こうした要件の確認審査に多くの手間がかかる上、離職していない減収者に対しても形式上就職活動を求めなければならないという矛盾から、相談員と相談者である市民の間で軋轢を生んでいるのである。

当会は、令和２年５月１２日付で「新型コロナウイルス感染拡大によって生じた生活困窮を真に一時的なものとするための暫定的措置として、生活保護制度及び住居確保給付金制度の要件緩和と積極的活用を求める会長声明」を発出しているところであるが、生活困窮者自立支援法３条３項の「離職又はこれに準ずるものとして厚生労働省令で定める事由」及び「就職を容易にするため」との文言を削除改正して「離職者支援」という枠組みを取り払い、「離職前に世帯の主たる生計維持者であったこと」、「求職者支援法に基づく職業訓練受講給付金を受給していないこと」という省令上の要件をすべて廃止することが必要である。

そうすれば、先進諸外国の住宅手当（家賃補助）制度と同様に、収入要件と資産要件だけの簡素な制度となり、審査において確認すべき事項を大幅に減らすことができる。

イ 収入基準と支給上限額の緩和

現在の収入基準は、都市部（１級地）で単身８．４万円、２人世帯１３万円の基準額に生活保護の住宅扶助基準額（大阪市の場合、単身４万円、２人世帯４．８万円）を加えた額であり、生活保護基準額とほとんど変わらない。また、支給される家賃額も住宅扶助基準額が上限とされているため、コロナ禍の状況で家賃支援を求める市民の多くが対象にならず、相談員が苦情や批判の矢面に立たされている。

そこで、収入基準額と支給上限額を引き上げ、貧困層だけでなく一定範囲の中低所得層も支援の対象とすべきである。

(2) オンライン申請と書類徴求事務を相談支援員以外が担当できる仕組みの構築

相談員アンケートでは、緩和されたとはいえ今なお厳しい要件の確認のための書類徴求等の事務作業に膨大な時間をとられ、本来の丁寧に寄り添った支援業務が行えなくなっている、という強い不満の声が聴かれた（質問9）。

こうした事態を改善するためには、(1)の支給要件の抜本的な緩和と併せて、持続化給付金等の制度同様、オンライン申請を可能とすべきである。また、相談支援員は本来の生活困窮者支援に時間を割けるようにするため、書類の確認・徴求等の事務作業は別の職員が担当できる仕組みを構築する必要がある。

なお、住居確保給付金の相談には、給付金の支給を入り口として、相談者の生活上の諸課題を把握し必要な総合的支援につなげていくという重要な機能もある。また、生活困窮者の中には、オンラインや郵送での申請が困難で、対面での丁寧な支援を要する方も少なくない。上記の制度改善にあたっては、業務を安易に外部委託することなく、住居確保給付金の申請者のうち、家計管理等の生活上の課題をもつ方や、対面での支援を必要とする方を漏れなく迅速に相談支援員につなぐ工夫も併せて行う必要があると考えられる。

(3) 対応体制整備費用の補助

同法第15条第1項第2号は、市等が行う生活困窮者住居確保給付金の支給に関する費用の4分の3を国の負担と定めている。

しかし、新型コロナウイルス感染拡大に伴って生じた経済情勢の悪化によって、生活困窮者は飛躍的に拡大しており、住居確保給付金の支給申請も飛躍的に拡大しており、その費用負担の増加は、市等の財政能力を超えるおそれもある。

縷々述べたような改善を可能にするように、生活困窮者住居確保給付金について、支給要件のさらなる緩和、オンライン申請を可能とするなど申請方法を見直すとともに、全額国庫負担としたうえで、今後も増加すると思われる申請への対応態勢を整備する費用を補助することが必要である。

5 まとめ

以上のとおり、当会は、市民生活を支える最前線の困窮者支援窓口職員らが置かれている切迫した状況に鑑み、「相談崩壊」を防止するため、要望の趣旨記載のとおり、窓口の職員体制（人員・待遇）を改善するとともに、それを可能とするよう、国の費用負担の仕組みを要望の趣旨記載のとおり抜本的に見直すことを求める次第である。

《添付書類》「大阪府内の生活困窮者自立支援窓口アンケート調査結果」

以 上

大阪府内の生活困窮者自立支援窓口 アンケート調査結果

2020年9月1日

大阪弁護士会

（協力：五石敬路氏・大阪市立大学大学院准教授）

【目次】

1	調査の目的と経緯	2
2	調査結果の概要	
2-1	生活困窮者自立支援窓口相談員に対するアンケート結果の概要	
2-2	自治体に対するアンケート結果の概要	
3	生活困窮者自立支援窓口相談員に対するアンケート結果	
3-1	個別回答結果	7
3-2	自由記述欄回答内容	35
4	自治体に対するアンケート結果	
4-1	個別回答結果（全体）	51
4-2	個別回答結果（大阪市・詳細）	60
4-3	個別回答結果（豊中市・詳細）	63

1 調査の目的と経緯

【調査の目的】

当会は、2014年度から、大阪府内の生活困窮者自立支援窓口と連携しての法律相談事業に取り組んでいるが、今年度に入ってから、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、困窮者支援窓口に多くの市民からの相談が殺到し、最前線の相談支援員がその業務負担に苦しんでいる状況がうかがえた。

そこで、当会は、困窮者支援窓口が置かれた現状を明らかにするとともに、国等に対して現状を改善するための政策提言を行うことを目的として、本アンケート調査を行うこととした。

【調査の経緯】

当会は、本年6月24日、①大阪府内の各自治体（府及び市）に対し、困窮者支援窓口の実施体制や相談件数の推移等を照会するとともに、②大阪府内の困窮者支援窓口の職員の方々に対し、現場やご自身の心身の状況を照会するアンケート文書を発送した。

その結果、①については、府内35の自治体のうち28の自治体から回答を得た。また、②については、オンラインによる入力フォームで回答する方式によって丁度100名の方々から回答を得た。

そして、当会は、上記の回答結果の分析を踏まえて、本調査結果と同時に国等に対する要望書を公表することとした。

2-1 生活困窮者自立支援窓口相談員アンケート結果（概要）

- 平均月給（手取額）は20万円未満が50%（有効回答者中では58%）。契約形態別には、自治体も受託事業者も、非正規職は20万円未満がそれぞれ80%、71%と多い（質問2-1）。
- 平均賃金は自治体非正規職員が約16.2万円と最も低く、受託事業者非正規職員は約17.8万円。自治体と受託事業者の正規職員は、平均も、ばらつき具合も、ほぼ同じくらい（同前）。
- 待遇が仕事の内容に見合っていると答えたのは42人、見合っていないと答えたのは46人。見合っていないと答えた非正規の自治体職員、受託事業者職員は、60%（有効回答者中64.3%）、55%（同前61.8%）と5割を大きく超えている（質問2-2）。
- 自治体・受託事業者、正規・非正規に関係なく、賃金・賞与（手当を含む）の引上げを希望する回答が最も多く、回答者のうち3割以上の者が希望している。自治体・受託事業者問わず、非正規からは、業務内容の専門性や経験を踏まえた同一労働同一賃金を求める意見が多数みられた（質問2-3）。
- 感染リスクを感じたことがあるかとの質問に「日々強く感じる」と答えた者が56%。「時々感じる」を合わせると97%が感染リスクを感じている（質問4-2）。
- 現在、困っていることとして、半数近い回答者が、「相談者が利用できる制度が不十分」、「新型コロナウイルスの感染が心配」、「忙しすぎる」、「支援制度の手続きが煩雑」、「相談員の人数が足りない」と答えている（質問5）。
- バーンアウトのリスクに関し、全体の3割近い回答者が10問中7問以上に「あてはまる」を選択した。最も多かったのは受託事業者の正規職員で

34%。なかでも、「1日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じる
ことがある」にあてはまると答えた者は全体の80%、「仕事のために心のゆとり
がなくなったとを感じることもある」は70%、「体も気持ちも疲れ果てたと思
うことがある」は75%に達した（質問6-1、6-2）。

- 緊急事態宣言後、仕事を辞めようと思ったことがある者が全体の43%に達し、「近々、辞めるつもり」も3人いた。受託事業者は正規職員、非正規職員ともに約45%が辞めようと思ったことがあると答えている（質問6-3）。
- 退職を考えたことがある者は、激務や攻撃的な相談者への対応で心身に限界を感じ、賃金等の労働条件が激務に見合わないうえ、自分たちの業務が評価されていないという報われない思いを抱き、忙しすぎて満足のいく相談支援業務も行えず仕事のやりがいも見失っていることがうかがえる（質問6-4）。
- 緊急事態宣言後、職場で仕事を辞めた人がいると答えた者が全体の約4分の1（23%）いる（質問6-5）。
- 相談件数の増加要因として、住居確保給付金の要件緩和に伴う相談数の増加をあげる声が多く（質問3-2）、住居確保給付金の制度改善について、「すべき」を選択した者で最も多かったのは、「担当職員数の増員」で全体の8割近く。次いで、「収入・資産要件以外の要件を廃止し審査事項を簡素化」と「申請受付事務部門を設けるべき」が47%と同数（質問8-4）。

2-2 自治体アンケート結果（概要）

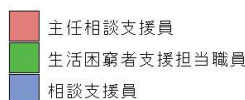
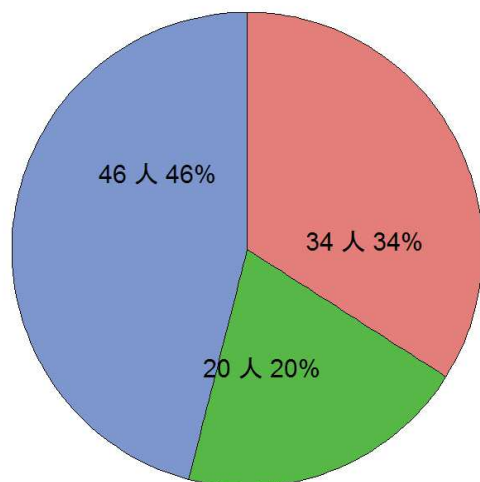
- 2019 年度と 2020 年度の新規相談受付件数（月平均）を比較すると、全自治体平均では 5 倍、政令市平均では 4 倍、中核市平均では 6 倍、その他の一般市平均では 5 倍となっている。
- 2019 年度と 2020 年度の住居確保給付金の申請件数（月平均）を比較すると、全自治体平均では 100 倍、政令市平均では 255 倍、中核市平均では 70 倍、その他の一般市平均は 0 件から 20 件への増加となっており、都市部ほど著しく増加している。
- 2019 年度と 2020 年度の住居確保給付金の支給決定件数（月平均）を比較すると、全自治体平均では 63 倍、政令市平均では 194 倍、中核市平均では 49 倍、その他の一般市平均は 0 件から 16 件への増加となっており、やはり都市部ほど著しく増加している。
- 以上のとおり、特に都市部での住居確保給付金の件数が爆発的に増加しているが、新規相談受付件数も 5 倍前後とかなり多い。
- 上記のとおり、相談数が大幅に増加しているにもかかわらず、職員体制を増員していない自治体が 28 自治体中 12 に及ぶ。対応策としても、他部署からの応援等が多く、人員を増やした自治体もほとんどは 1 ないし 2 名に止まる（八尾市のみ 4 名雇用し 2 名追加予定）。
- 厚生労働省が定める人口 10 万人あたりの新規相談件数（月）の KPI（目安値）を 16 件と定めているが（2019 年度）、今年 5 月、6 月の相談件数は、どの自治体でもこの目安値を大きく超えている。大阪市（5 月）は 6.3 倍、松原市（5 月）は 9.5 倍、守口市（5 月）は 14.8 倍、高石市（6 月）は 15.4 倍、岸和田市（5 月）は 17 倍、豊中市（6 月）は 22.4 倍にも及んでいる。

※ ただし、新規相談受付件数に住居確保給付金に関する相談件数を含めるか否

か、また、新規相談受付件数に特例貸付に関する件数を含めるか否か、について自治体によって対応が区々である模様であり、正確な比較とならない可能性がある点には留意が必要である。

3 生活困窮者自立支援窓口相談員に対するアンケート結果（個別回答結果）

質問 1－1 あなたの立場



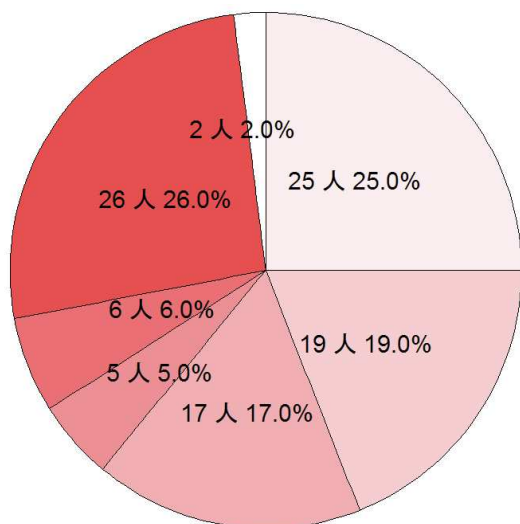
主任相談支援員	34人	34%
生活困窮者支援担当職員	20人	20%
相談支援員	46人	46%

34人の主任相談員のうち、7割以上が受託事業者の正規職員（25人）。

46人の相談支援員のうち、約6割が受託事業者の非正規職員（28人）。

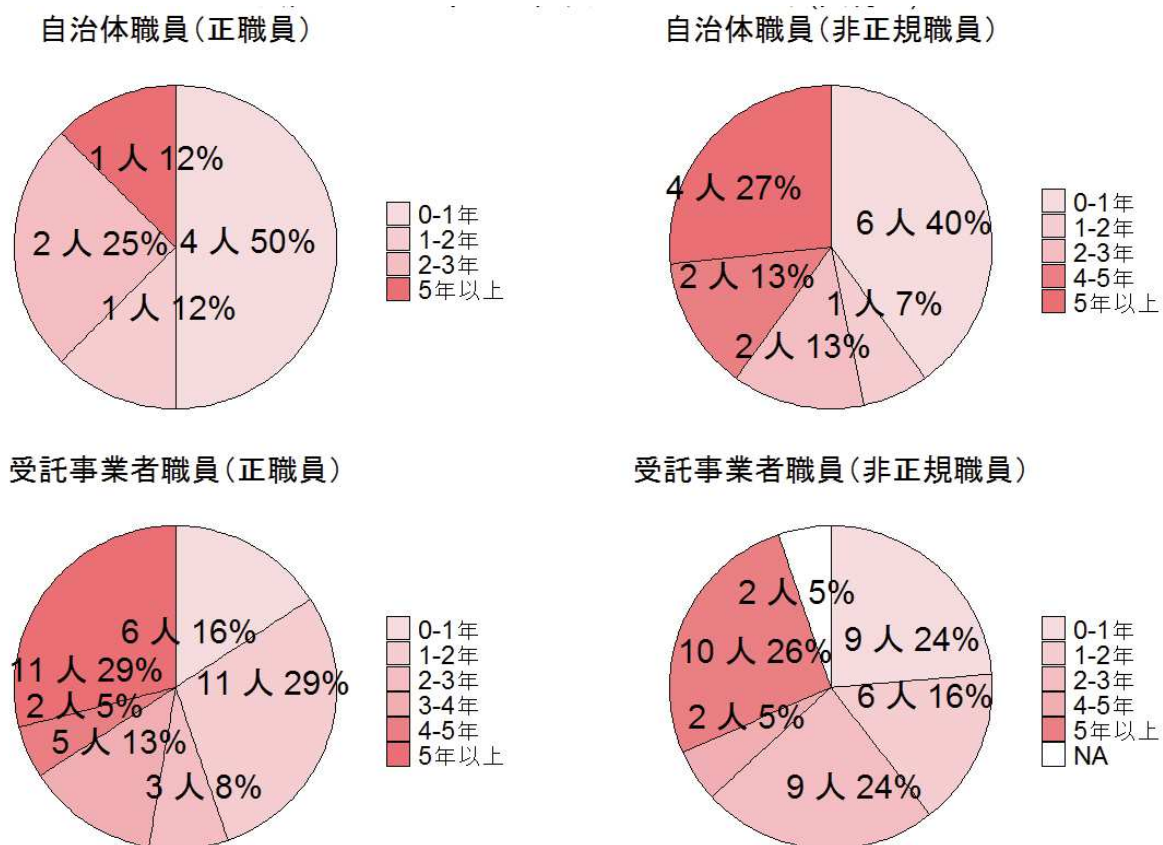
生活困窮者支援担当職員の20人のうち、最も多いのが自治体の正規職員（6人）。

質問 1－2 困窮者相談員としての経験年数



0-1年	25人	25%
1-2年	19人	19%
2-3年	17人	17%
3-4年	5人	5%
4-5年	6人	6%
5年以上	26人	26%
NA	2人	2%

質問 1 - 2 困窮者相談員としての経験年数（契約別）



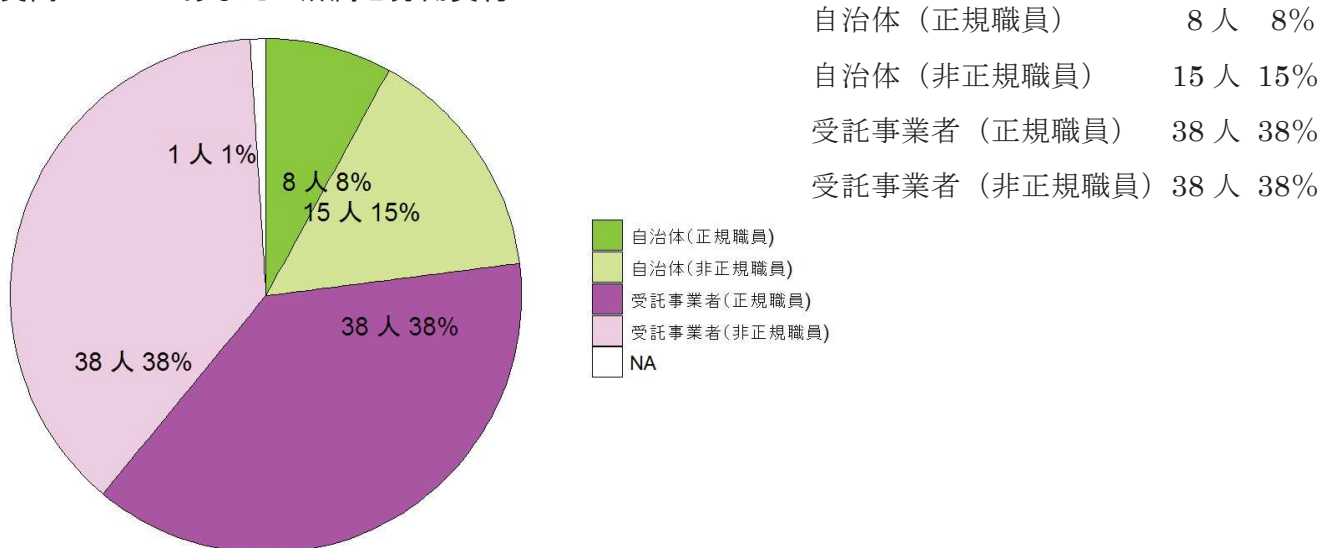
困窮者相談員としての経験年数は、過半数が3年未満。

契約形態別に見ると、正規の自治体職員は経験年数が少なく、半分が1年未満。

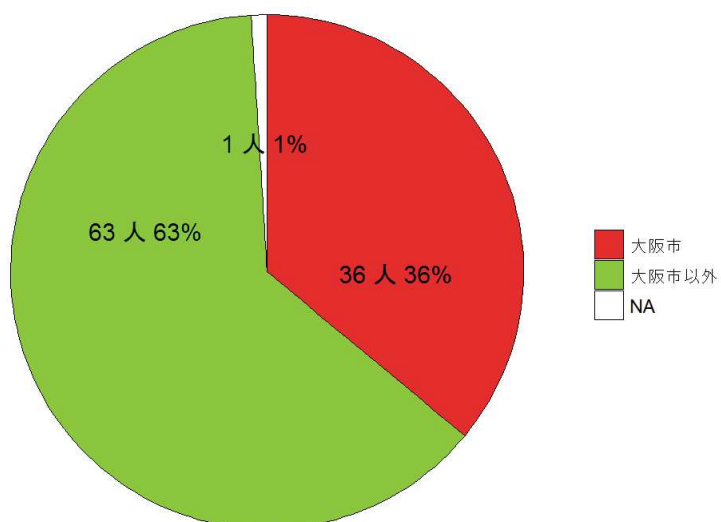
一方で、5年以上の経験がある者が26人いる。

受託事業者職員は経験年数の長い者が比較的多く、正規職は11人(29%)、非正規職員は10人(26%)。

質問 1 - 3 あなたの所属と労働契約

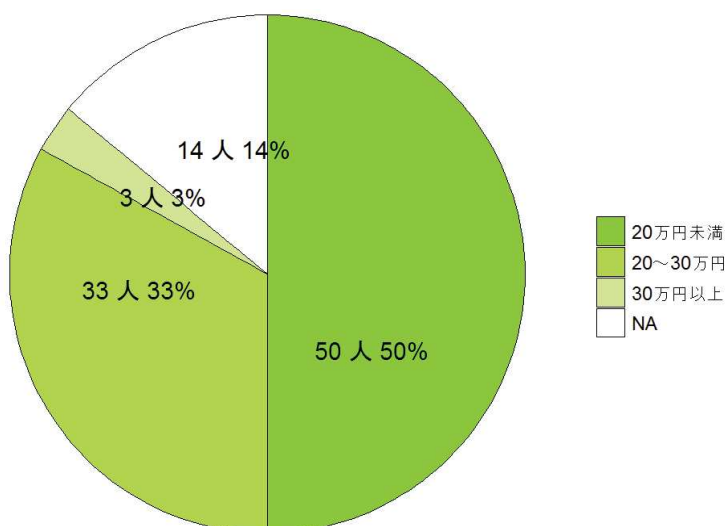


質問 1 - 4 勤務自治体



大阪市	36 人	36%
大阪市以外	63 人	63%
NA	1 人	1%

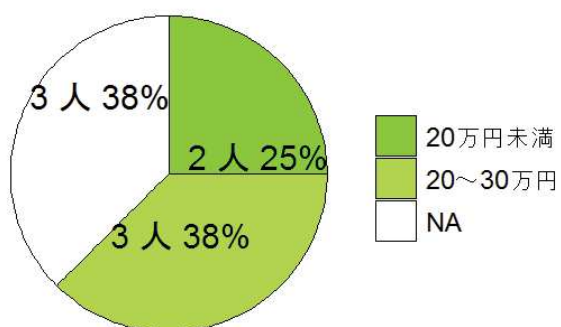
質問 2 - 1 あなたの月給（手取額）は平均お幾らくらいですか？



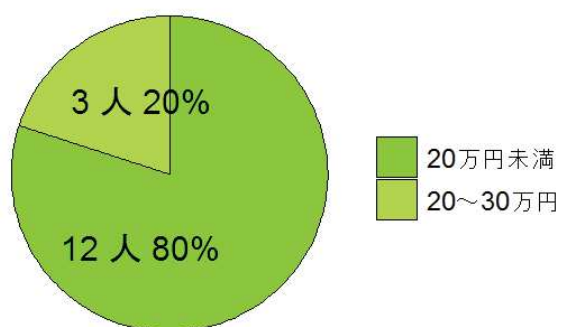
20 万円未満	50 人	50%
20~30 万円	33 人	33%
30 万円以上	3 人	3%
NA	14 人	14%

質問 2 - 1 あなたの月給（手取額）は平均お幾らくらいですか？（契約別）

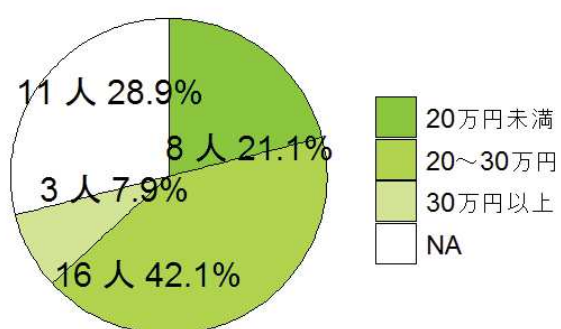
自治体職員（正職員）



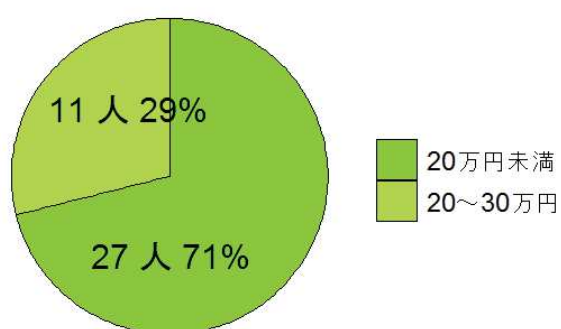
自治体職員（非正規職員）



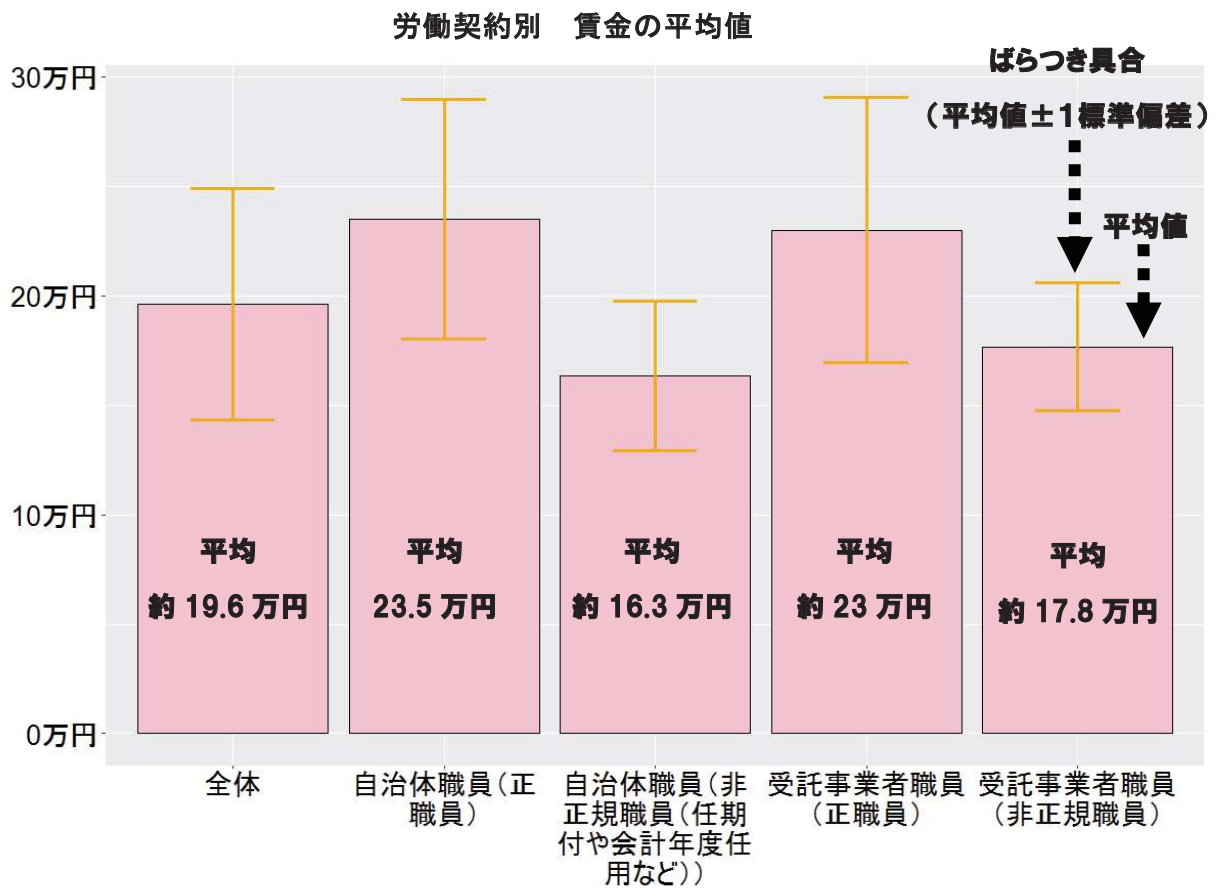
受託事業者職員（正職員）



受託事業者職員（非正規職員）



月収の平均は、ちょうど 5 割（有効回答者中では 58%）が 20 万円未満。30 万円以上は 3 人。
 契約形態別には、自治体も受託事業者も、非正規職は 20 万円未満がそれぞれ 80%、71%と多い。



平均賃金は自治体非正規職員が最も低い。

自治体と受託事業者の正社員は、平均も、ばらつき具合も、ほぼ同じくらい。

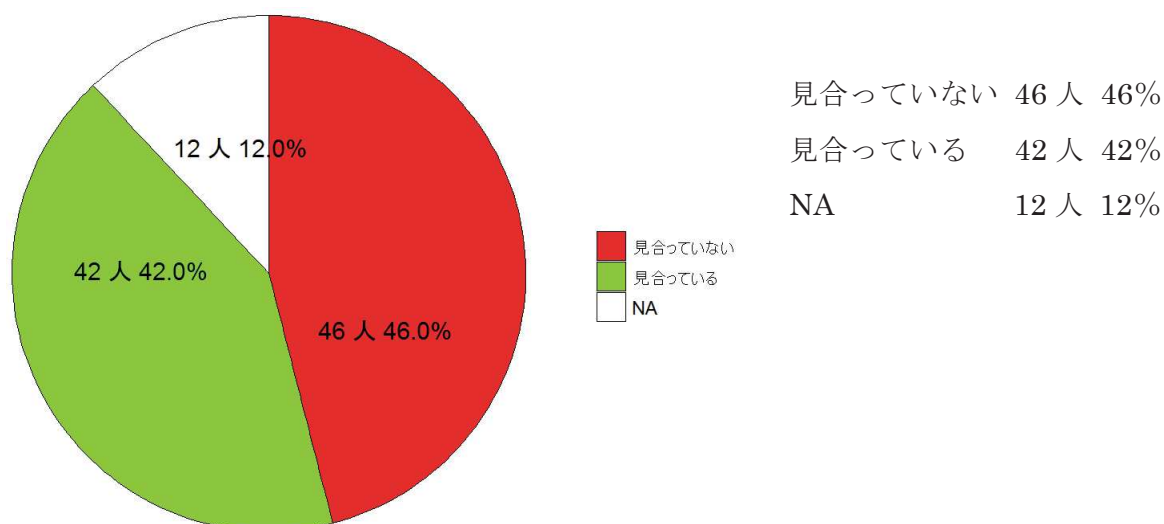
自治体職員 (正職員) 235,000 円

自治体職員 (非正規職員) 162,143 円

受託事業者職員 (正職員) 229,935 円

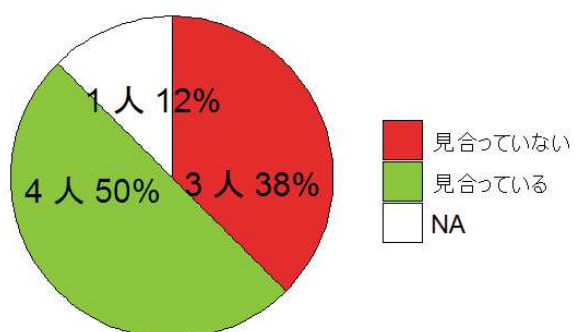
受託事業者職員 (非正規職員) 177,972 円

質問 2－2 あなたの待遇（賃金、労働条件等）は仕事の内容に見合っていると思いますか？

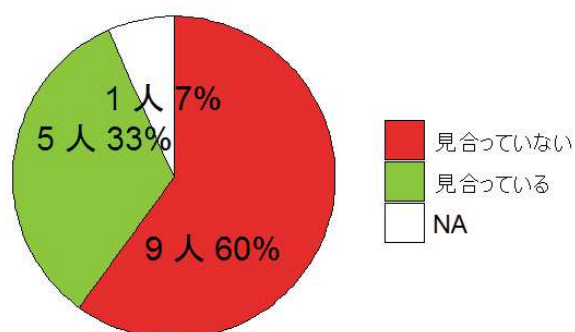


質問 2－2 あなたの待遇（賃金、労働条件等）は仕事の内容に見合っていると思いますか？（契約別）

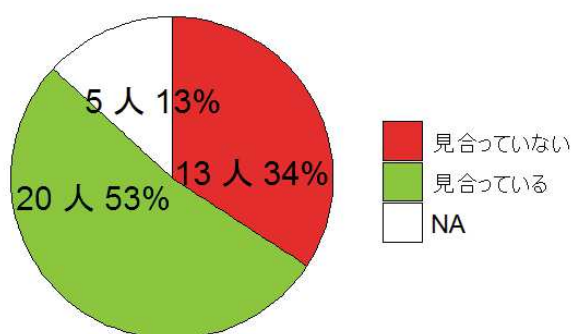
自治体職員（正職員）



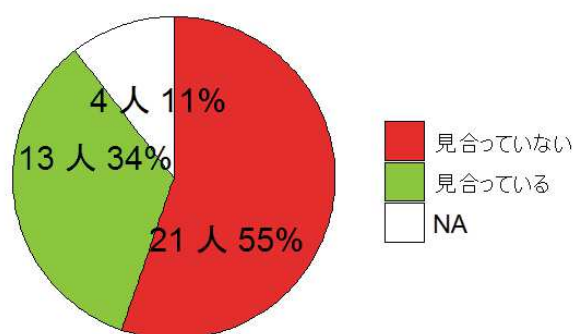
自治体職員（非正規職員）



受託事業者職員（正職員）



受託事業者職員（非正規職員）



待遇が仕事の内容に見合っていると答えたのは 42 人、見合っていないと答えたのは 46 人。

見合っていないと答えた非正規の自治体職員、受託事業者職員は、5 割を大きく超えており、有効回答者中では、それぞれ 64.3%、61.8%に及ぶ。

質問 2－3 待遇（賃金、労働条件等）について希望があればご記入ください。

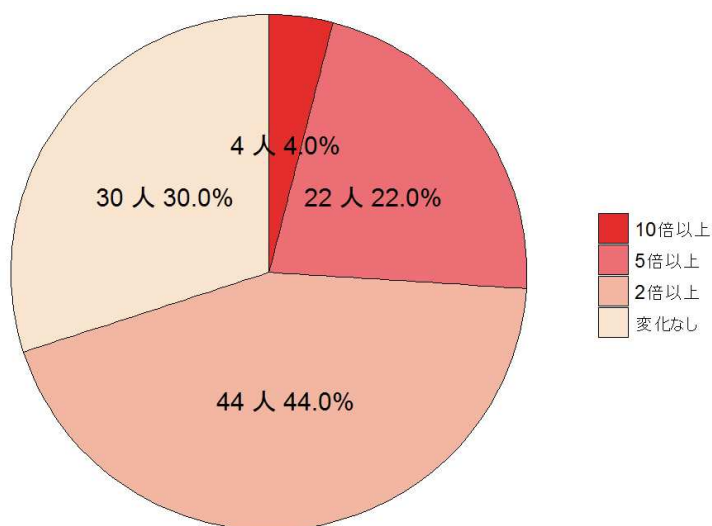
自治体・受託事業者、正規・非正規に関係なく、賃金・賞与（手当を含む）の引上げを希望する回答が最も多く、回答者のうち3割以上の者が希望している。

また、自治体・受託事業者問わず、非正規からは、業務内容の専門性や経験を踏まえた同一労働同一賃金を求める意見が多数みられた。その他に、相談業務に取り組める業務量の調整や人員の増加、労働環境の改善を求める意見、ステップアップの仕組みを求める意見もあった。

詳細は別紙 1 参照。

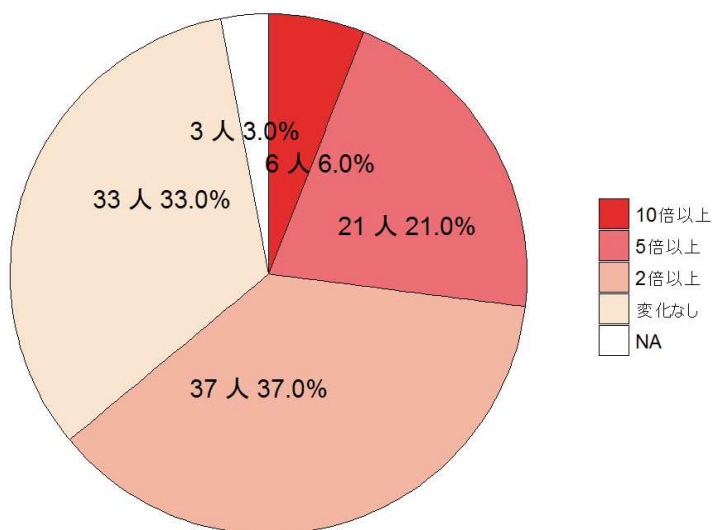
質問 3－1 緊急事態宣言後、窓口での相談件数は、以前に比べてどれくらい増えていますか？（あなたの感覚でお答えください。）

① 新規相談（実数）



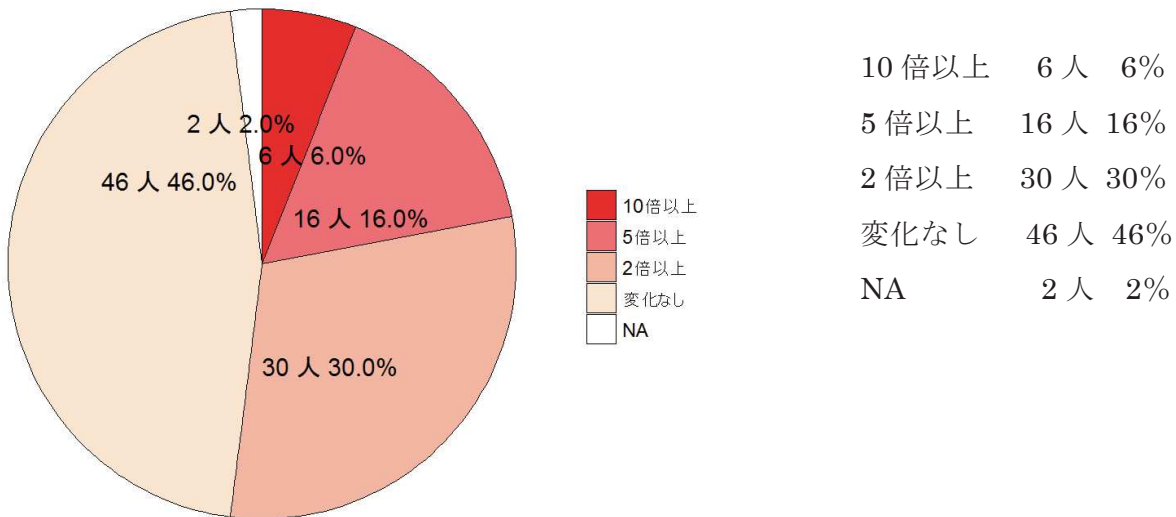
10倍以上	4人	4%
5倍以上	22人	22%
2倍以上	44人	44%
変化なし	30人	30%

② 新規も従来も含めた相談（延べ数）



10倍以上	6人	6%
5倍以上	21人	21%
2倍以上	37人	37%
変化なし	33人	33%
NA	3人	3%

③ 電話相談



質問３－２ 相談件数の増加状況について感想やご意見があればご記入ください。

コロナウイルスの影響による相談件数の増加に関して、相談者の属性については自営業者、ひとり親世帯、外国籍、障害のある者の相談が増えているとの意見がある。

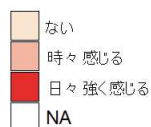
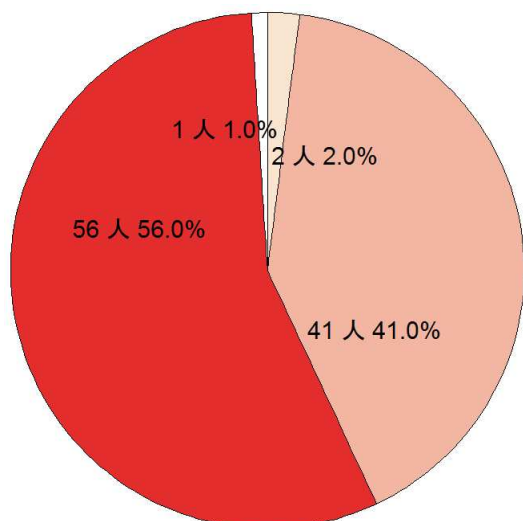
相談数が急増した主な原因は、住居確保給付金の相談の増加であることを指摘する意見が非常に多い。

相談増加により、潜在的な生活困窮者が相談に繋がり、早期に関われるというプラスの面があるとの意見もあるが、住居確保給付金の相談増加と度重なる制度改正への対応により、住居確保給付金の受付窓口化し、本来の相談支援業務がおろそかになっていることにジレンマやもどかしさを感じているとの意見が多くを占めていた。

上記以外に、制度の広報が先行してしまい運用が追いつかない現場の混乱状況や、業務量の増加に見合う待遇改善がないことに加えて、相談者への対応で疲弊し、報われない思いから業務へのモチベーションの維持が困難となっている旨の回答も多かった。

詳細は別紙２参照。

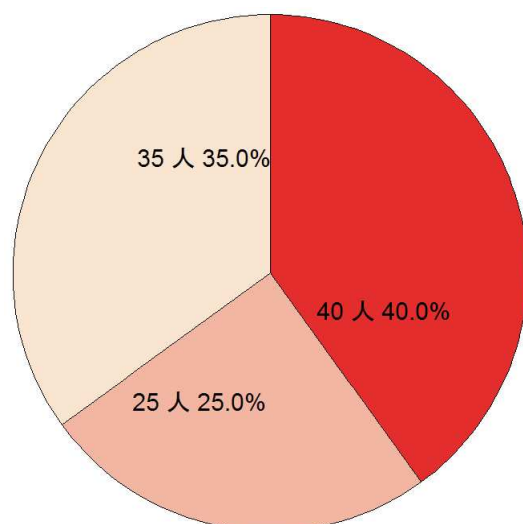
質問４－１ 業務に従事していて新型コロナウイルスの感染リスクを感じたことはありますか？



ない	2人	2%
時々感じる	41人	41%
日々強く感じる	56人	56%
NA	1人	1%

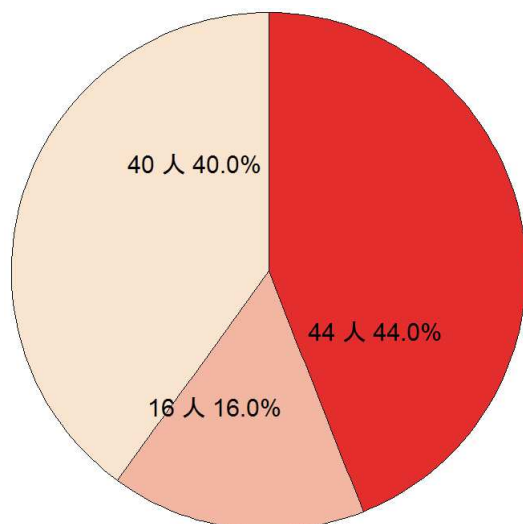
質問４－２ 感染対策状況について

① 職員の安全確保状況（全般）



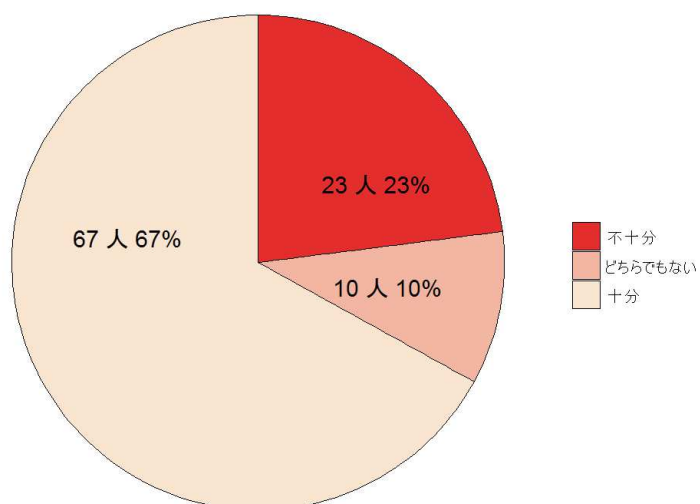
不十分	40人	40%
どちらでもない	25人	25%
十分	35人	35%

② 相談室の換気



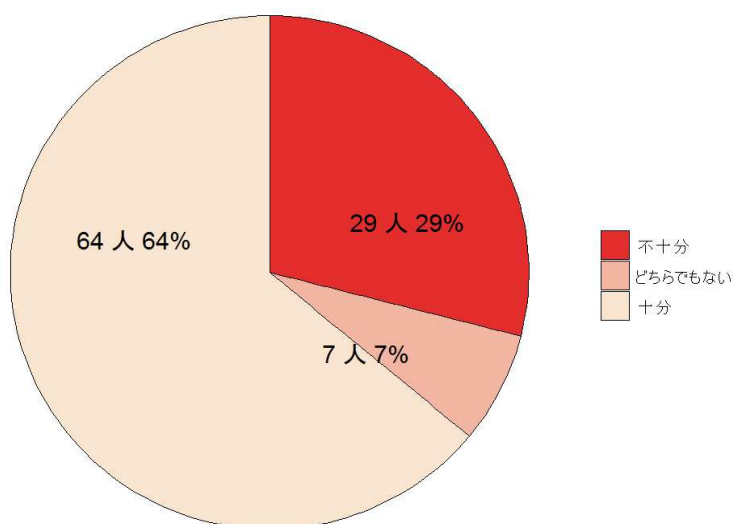
不十分	44人	44%
どちらでもない	16人	16%
十分	40人	40%

③ 机のパネル（ビニールシート）設置



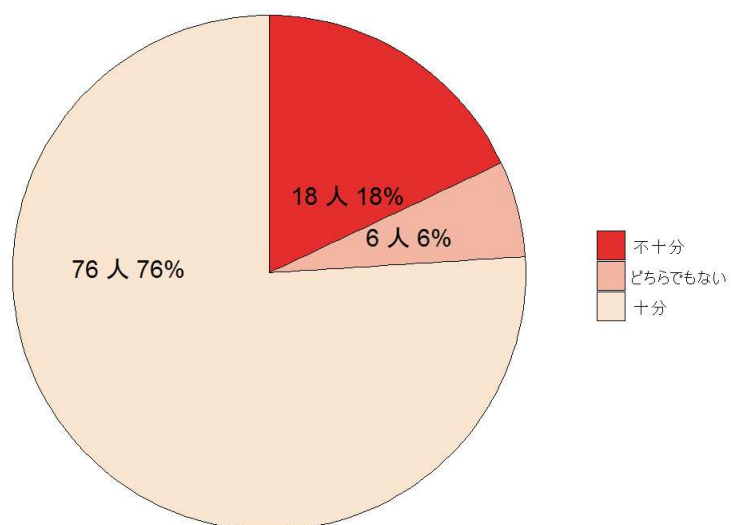
不十分 23人 23%
 どちらでもない 10人 10%
 十分 67人 67%

④ マスクの配布



不十分 29人 29%
 どちらでもない 7人 7%
 十分 64人 64%

⑤ 消毒液の設置



不十分 18人 18%
 どちらでもない 6人 6%
 十分 76人 76%

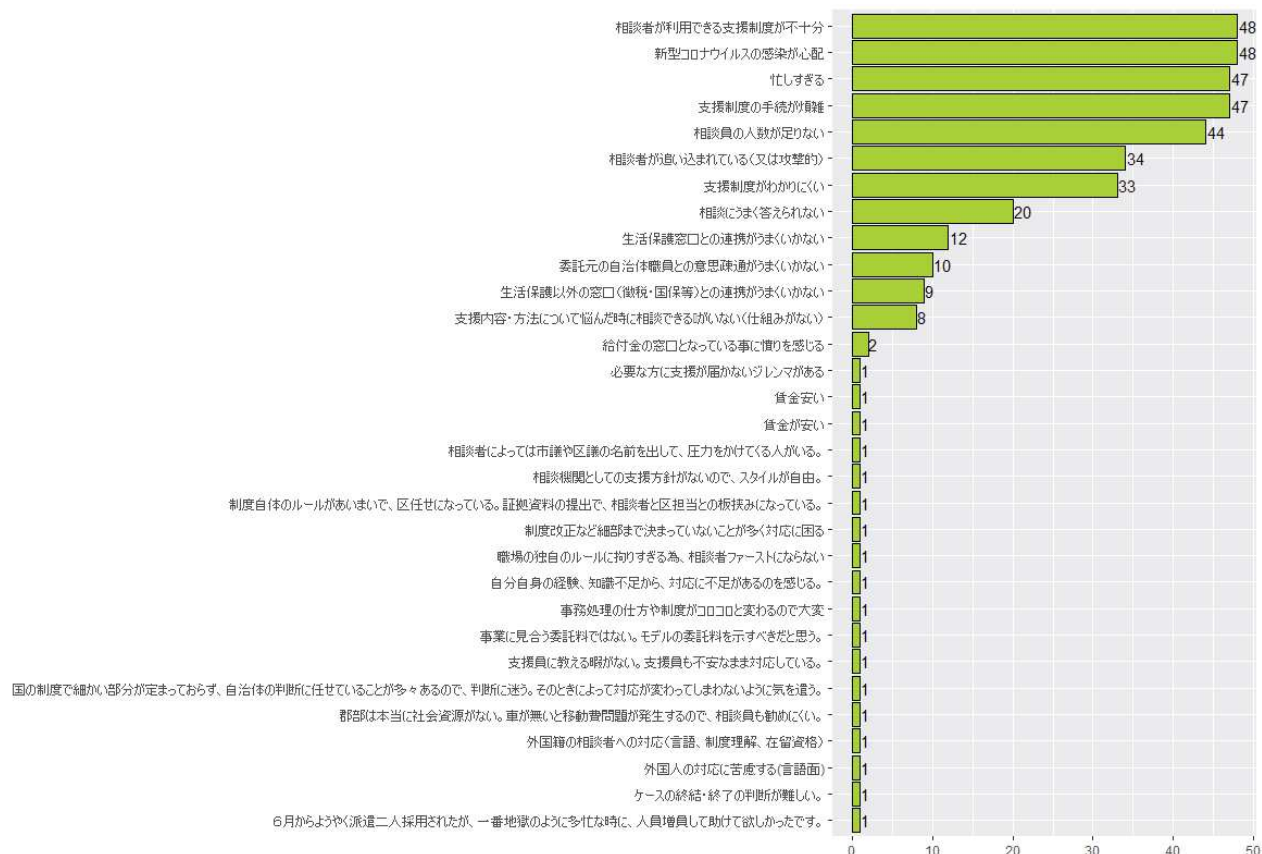
3 感染リスク・感染対策状況について上記以外で感じる事があればお書きください。

職場環境自体、スペースが限られており、相談室も狭小なうえ、相談者の増加によって三密状態であるとの指摘や、職場全体での感染対策対応が不十分であり、相談員個人の努力で補われている状況がうかがえる意見があった。

また、相談業務自体が直接対面の面談で行われているため、相談員は、相談業務そのものに常に感染リスクが存在していることを覚悟して業務に取り組んでおり、マスクをしていなかったり発熱があっても来所する相談者に対して感染への不安を感じながらも、真摯に対応しようとしていることがうかがえる回答も多かった。

詳細は別紙3 参照

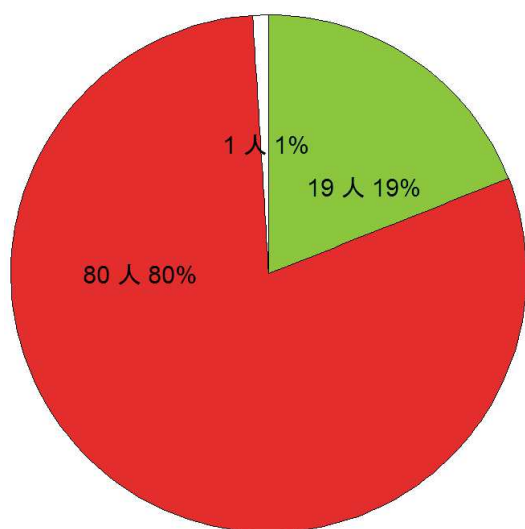
質問5 現在、あなたが困っていることは何ですか？（複数回答可）



- ① 相談者が利用できる支援制度が不十分 48人 48%
 - ② 新型コロナウイルスの感染が心配 48人 48%
 - ③ 忙しすぎる 47人 47%
 - ④ 支援制度の手続が煩雑 47人 47%
 - ⑤ 相談員の人数が足りない 44人 44%
 - ⑥ 相談者が追い込まれている（又は攻撃的） 34人 34%
 - ⑦ 支援制度がわかりにくい 33人 33%
 - ⑧ 相談にうまく答えられない 20人 20%
 - ⑨ 生活保護窓口との連携がうまくいかない 12人 12%
 - ⑩ 委託元の自治体職員との意思疎通がうまくいかない 10人 10%
 - ⑪ 生活保護以外の窓口（徴税・国保等）との連携がうまくいかない 9人 9%
 - ⑫ 支援内容・方法について悩んだ時に相談できる人がいない（仕組みがない） 8人 8%
 - ⑬ 給付金の窓口となっていることに憤りを感じる 2人 2%
- （以下個別回答は省略）

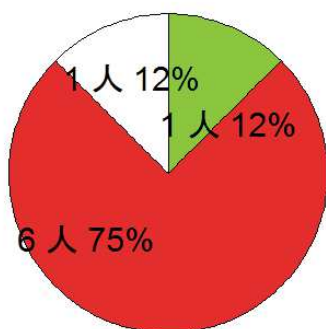
質問 6－1 最近のあなたにあてはまるものを教えてください

① 1日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じることもある

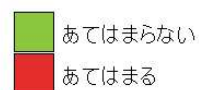
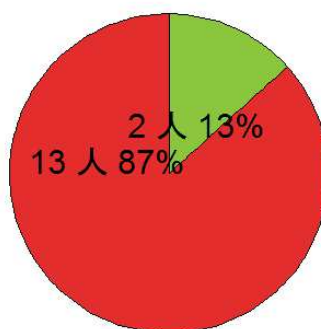


あてはまらない	19人	19%
あてはまる	80人	80%
NA	1人	1%

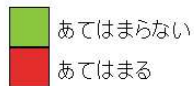
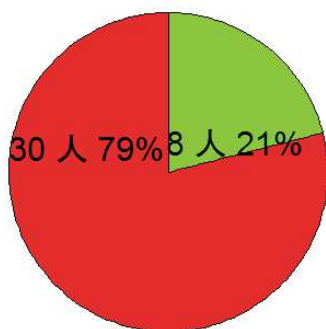
自治体職員(正職員)



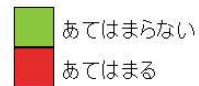
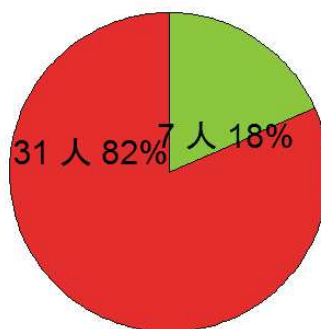
自治体職員(非正規職員)



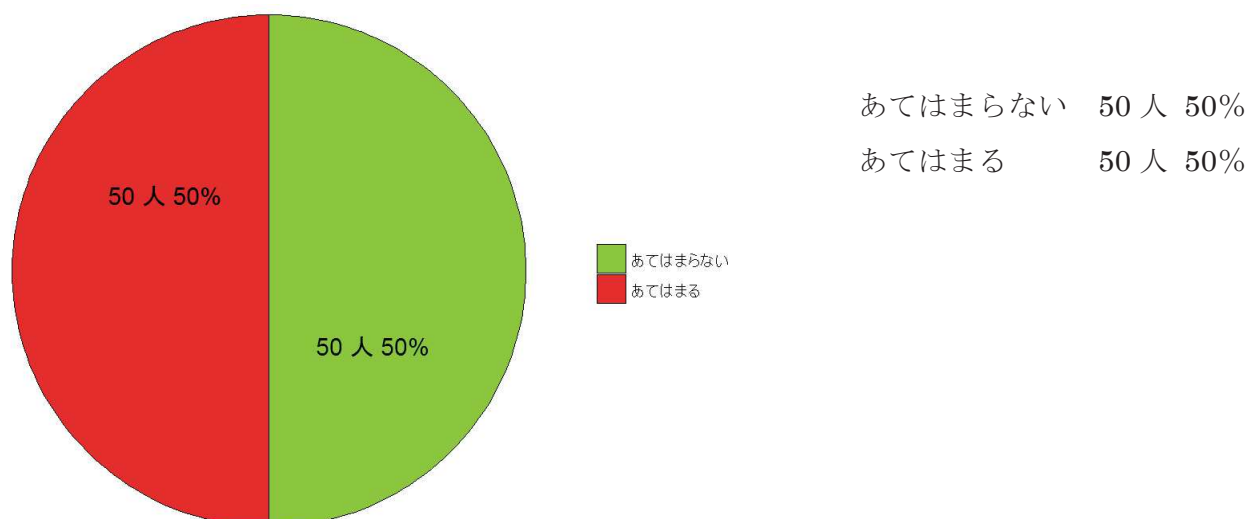
受託事業者職員(正規職員)



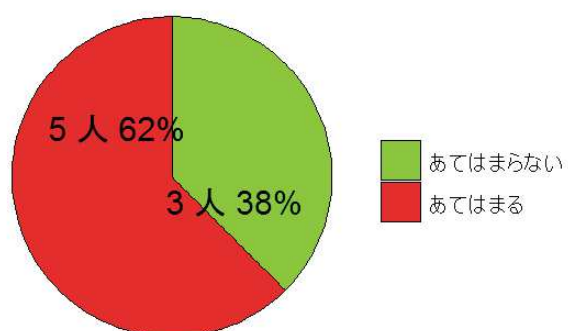
受託事業者職員(非正規職員)



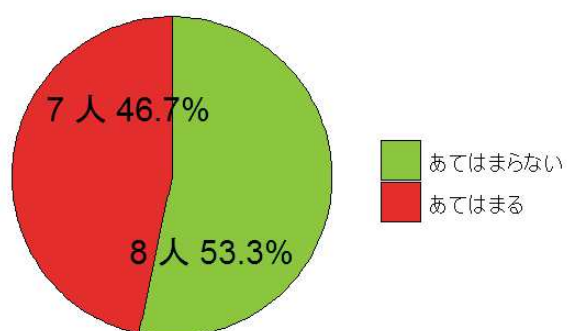
② 出勤前、職場に出るのが嫌になって、家にいたいと思うことがある



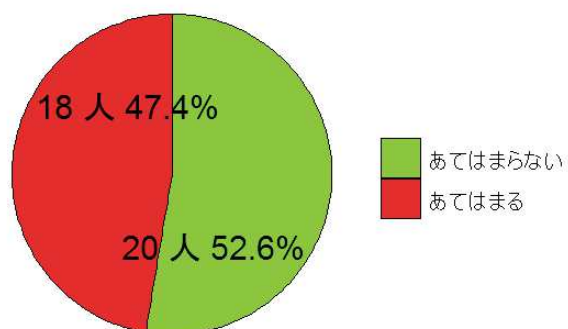
自治体職員(正職員)



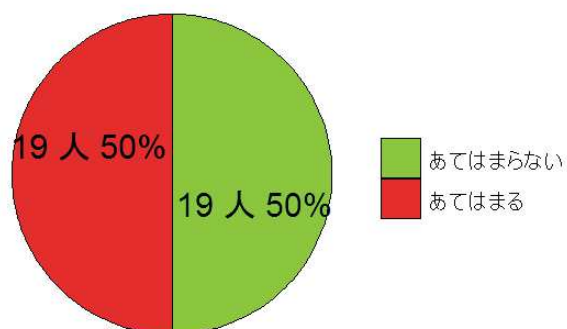
自治体職員(非正規職員)



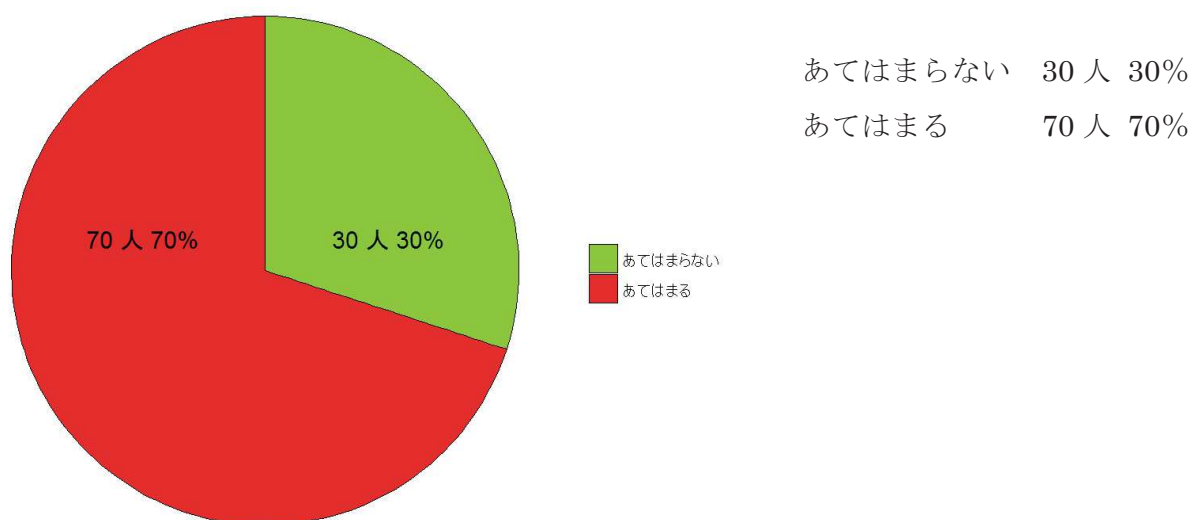
受託事業者職員(正規職員)



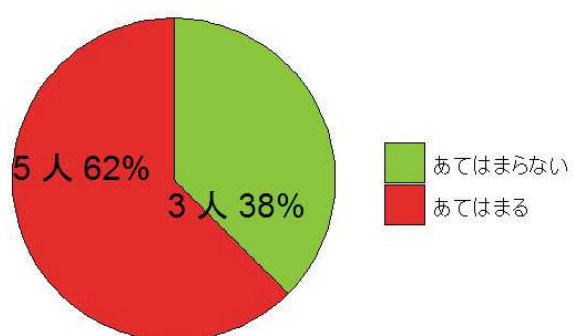
受託事業者職員(非正規職員)



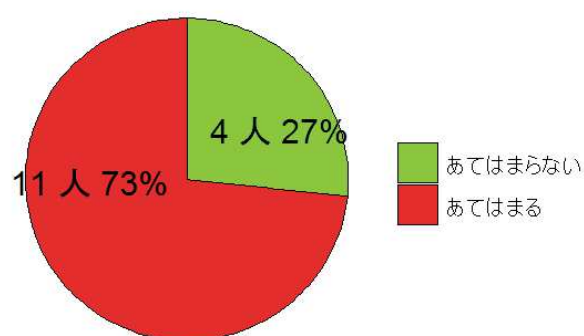
③ 仕事のために心にゆとりがなくなったと感じることがある



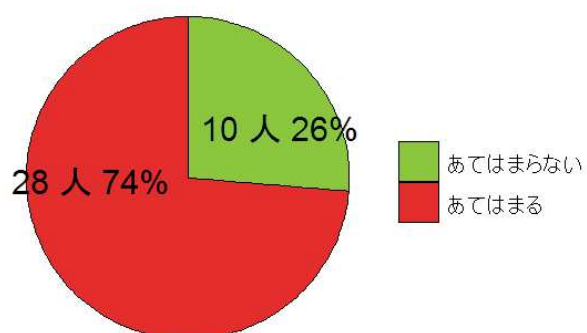
自治体職員(正職員)



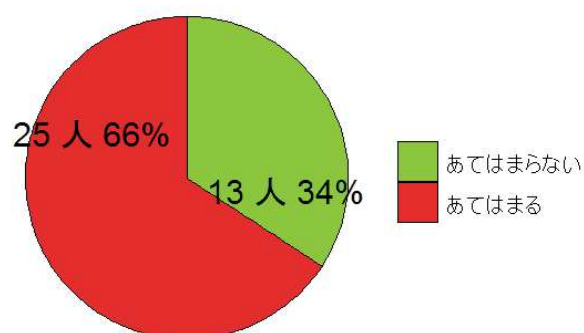
自治体職員(非正規職員)



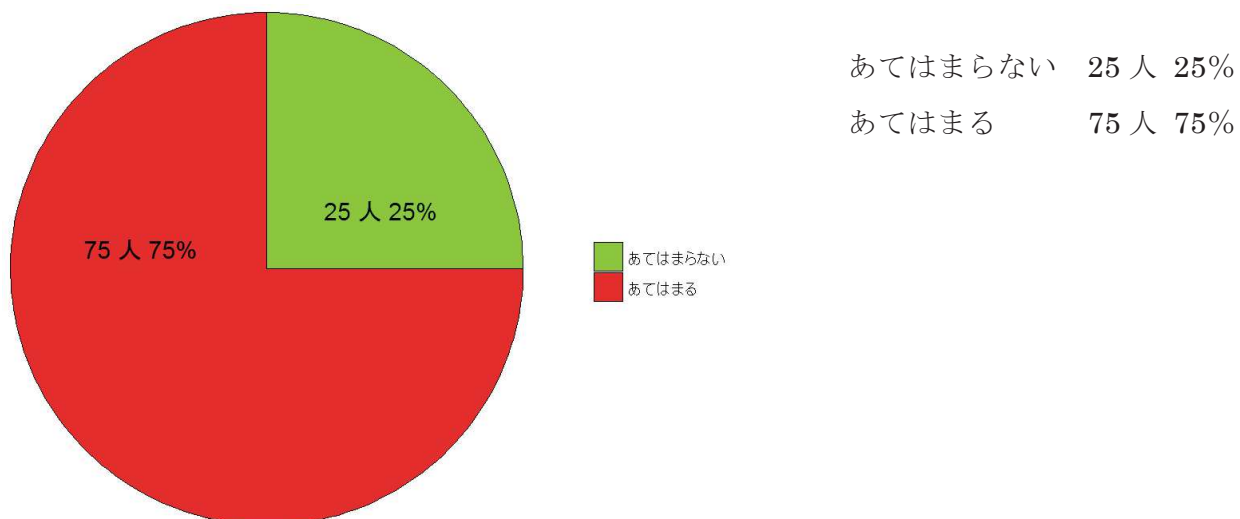
受託事業者職員(正規職員)



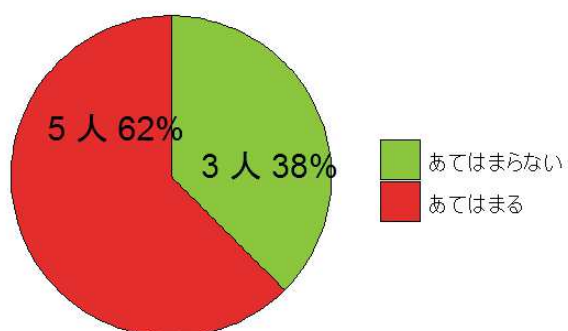
受託事業者職員(非正規職員)



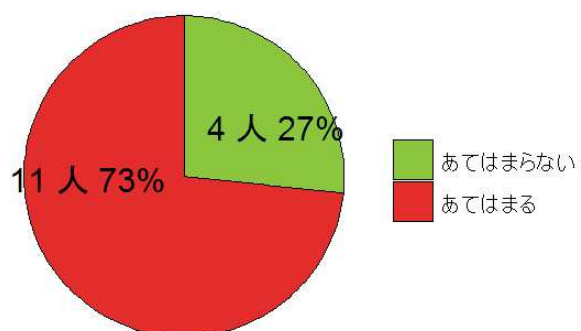
④ 体も気持ちも疲れはてたと思うことがある



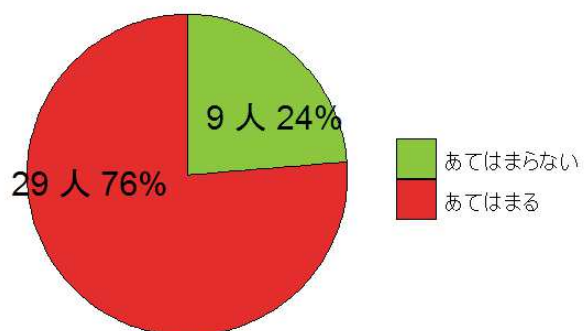
自治体職員(正職員)



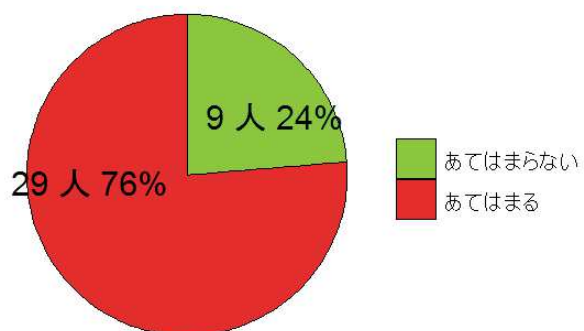
自治体職員(非正規職員)



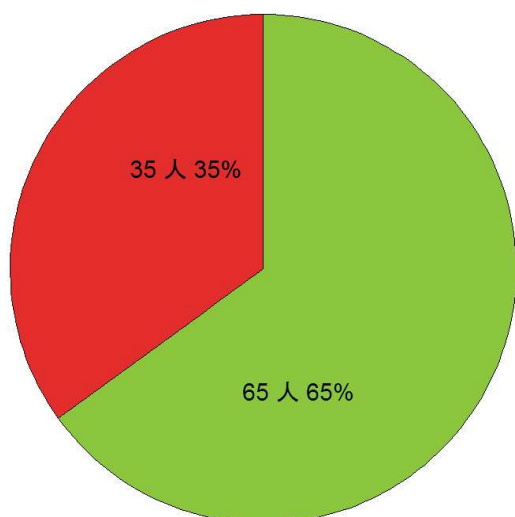
受託事業者職員(正規職員)



受託事業者職員(非正規職員)



⑤ こんな仕事、もうやめたいと思うことがある

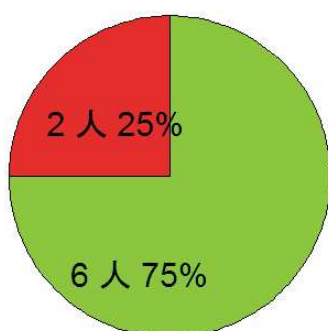


あてはまらない 65人 65%

あてはまる 35人 35%

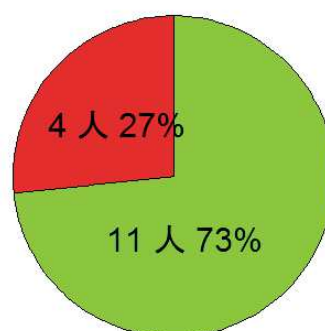
あてはまらない
あてはまる

自治体職員(正職員)



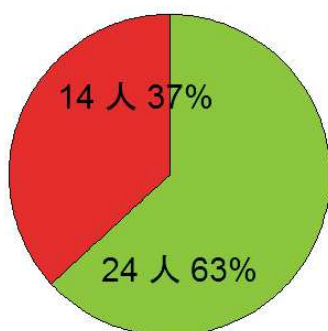
あてはまらない
あてはまる

自治体職員(非正規職員)



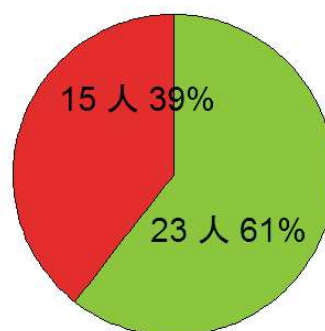
あてはまらない
あてはまる

受託事業者職員(正規職員)



あてはまらない
あてはまる

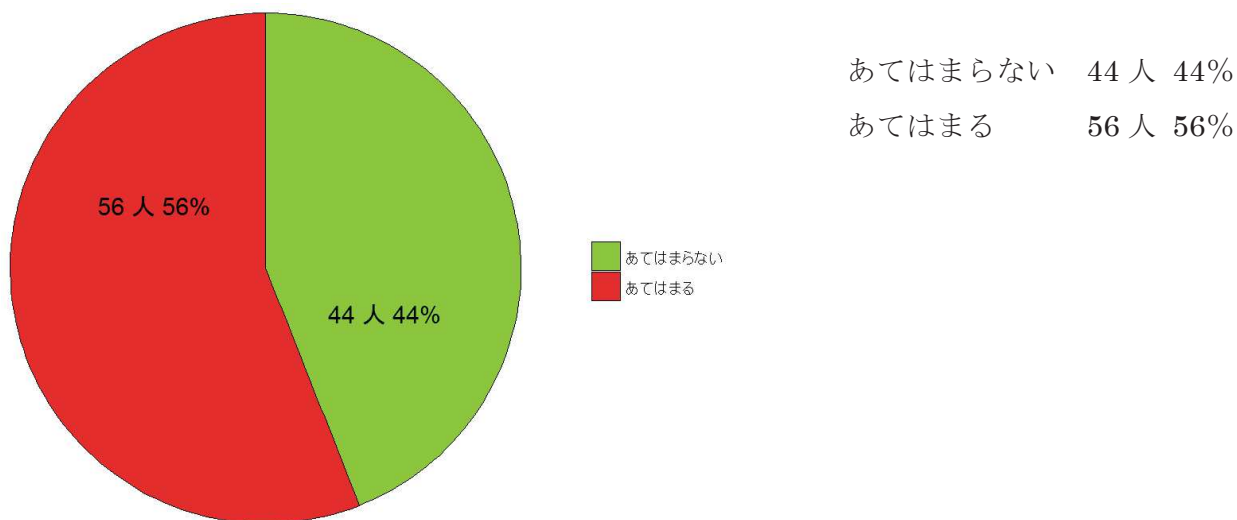
受託事業者職員(非正規職員)



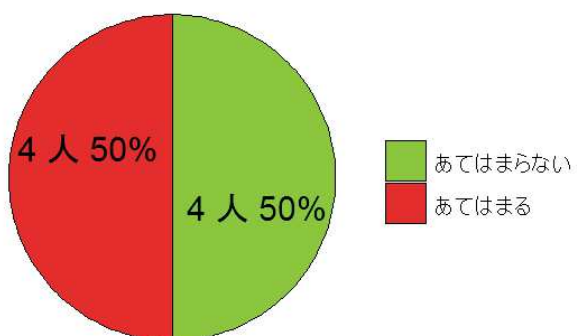
あてはまらない
あてはまる

質問 6-2 最近のあなたにあてはまるものを教えて下さい

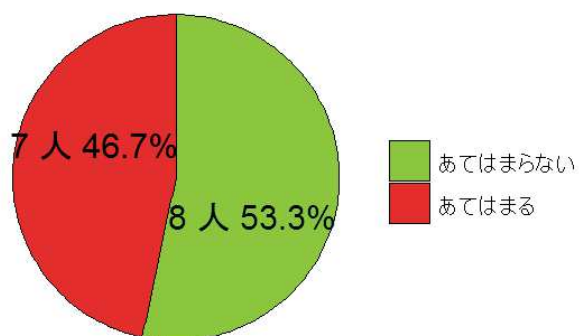
① こまごまと気配りすることが面倒に感じることもある



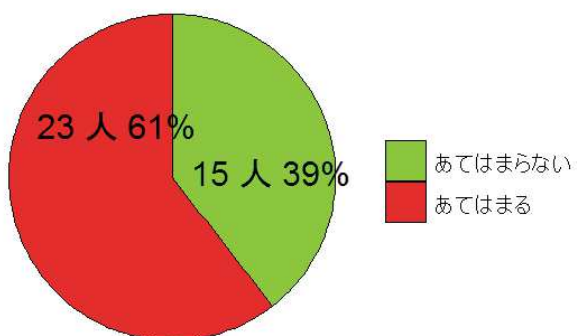
自治体職員(正職員)



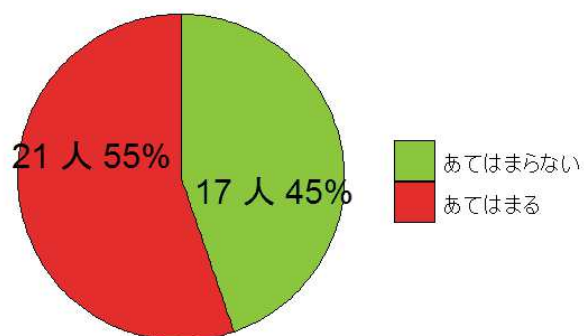
自治体職員(非正規職員)



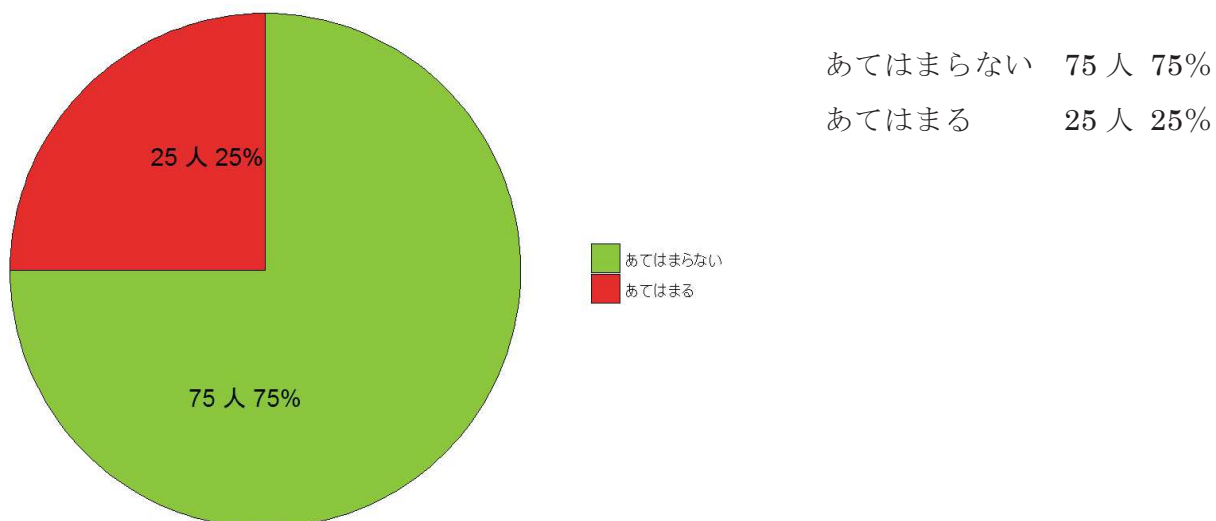
受託事業者職員(正規職員)



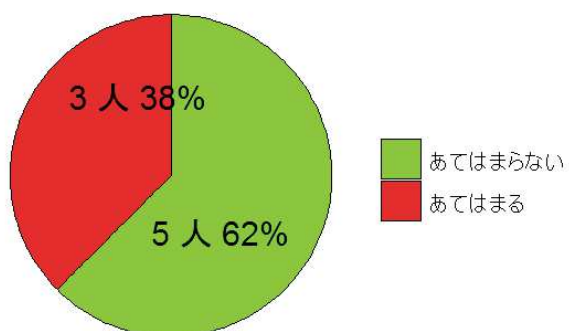
受託事業者職員(非正規職員)



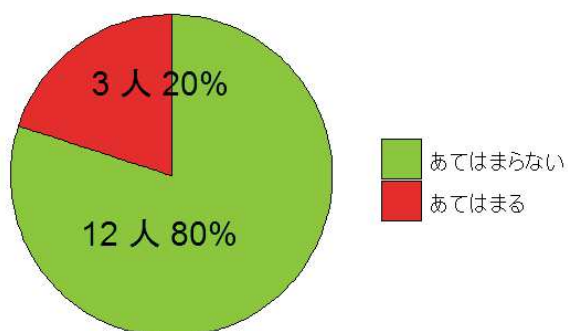
② 同僚や相談者の顔を見るのも嫌になることがある



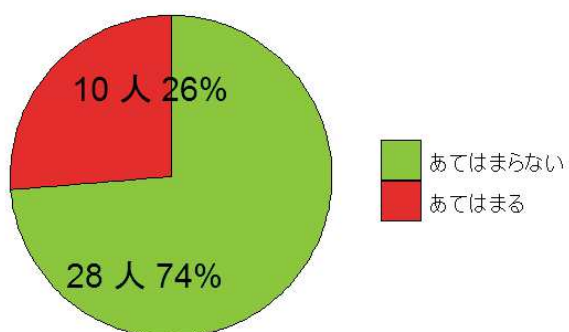
自治体職員(正職員)



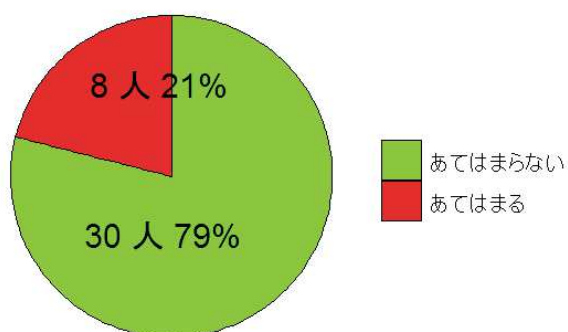
自治体職員(非正規職員)



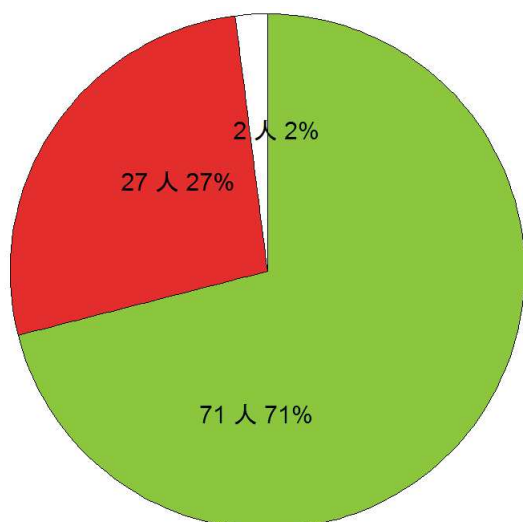
受託事業者職員(正規職員)



受託事業者職員(非正規職員)

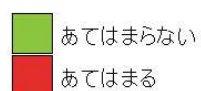
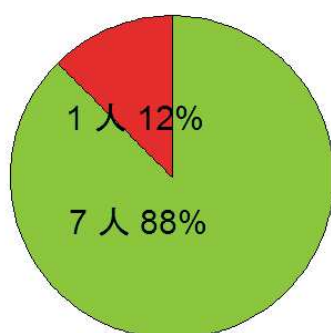


③ 自分の仕事がつまらなく思えてしかたのないことがある

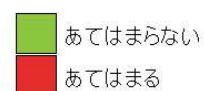
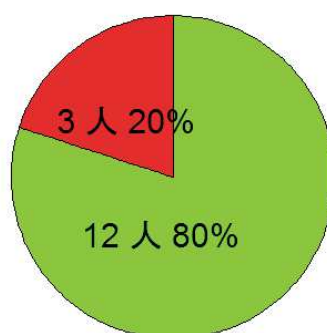


あてはまらない	71 人	71%
あてはまる	27 人	27%
NA	2 人	2%

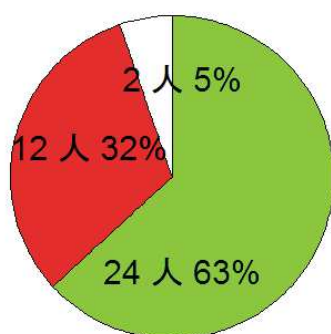
自治体職員(正職員)



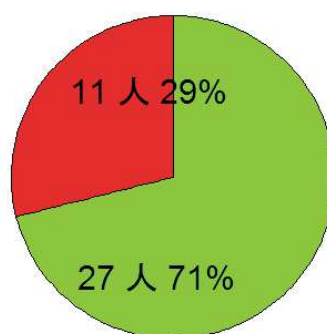
自治体職員(非正規職員)



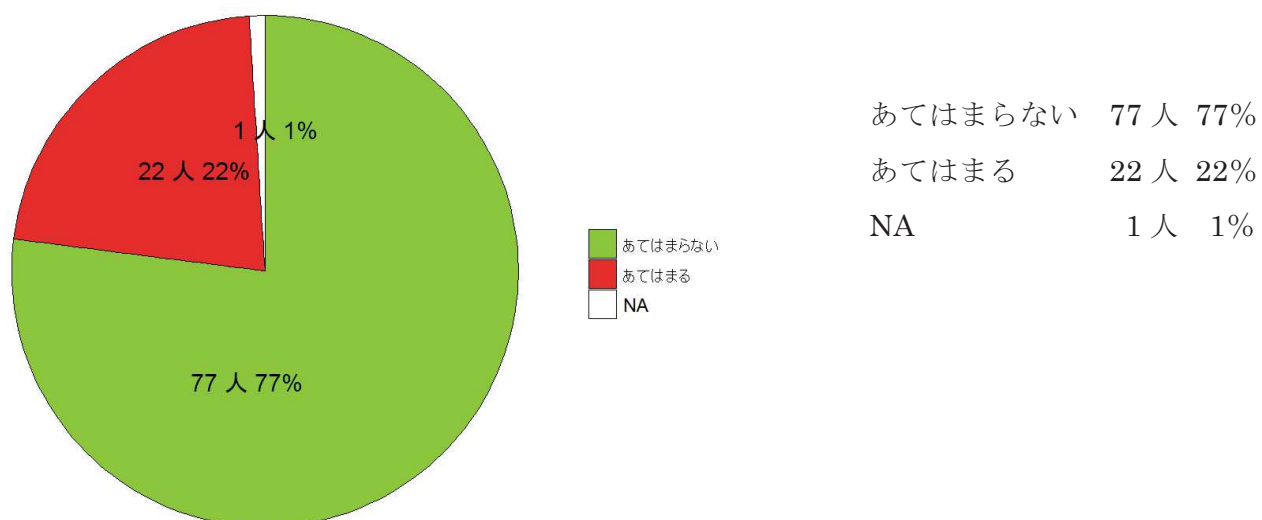
受託事業者職員(正規職員)



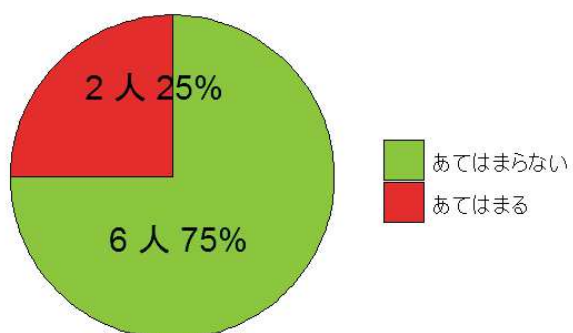
受託事業者職員(非正規職員)



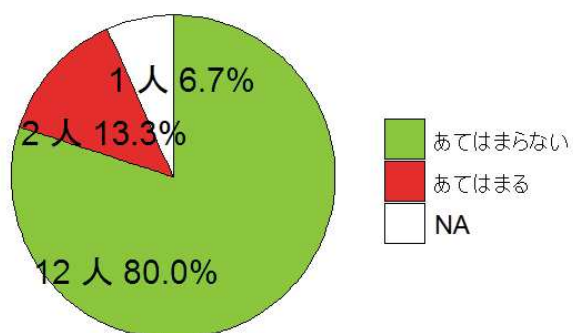
④ 同僚や、相談者と何も話したくなくなることもある



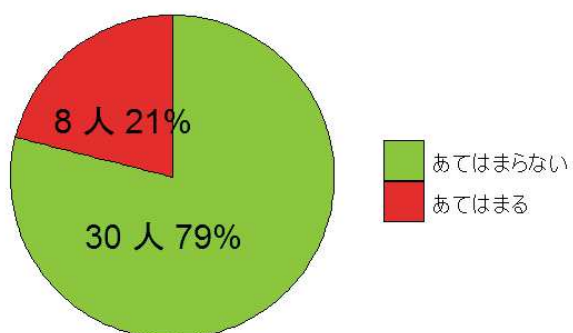
自治体職員(正職員)



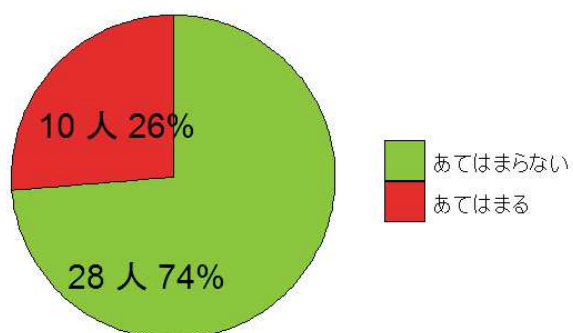
自治体職員(非正規職員)



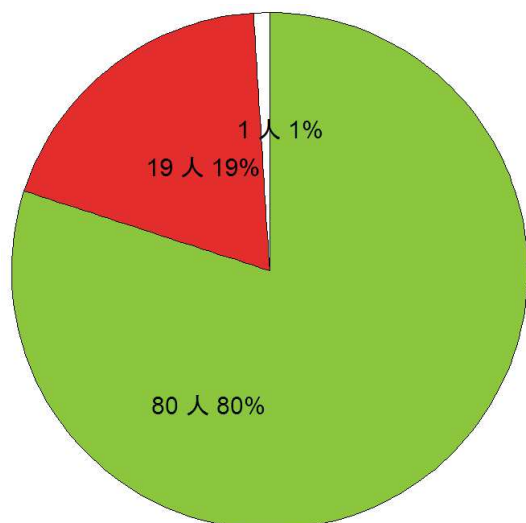
受託事業者職員(正規職員)



受託事業者職員(非正規職員)

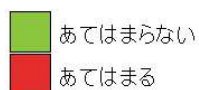
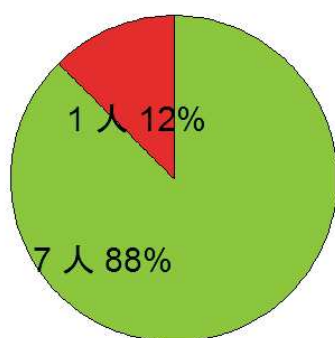


⑤ 仕事の結果はどうでもよいと思うことがある

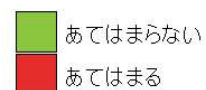
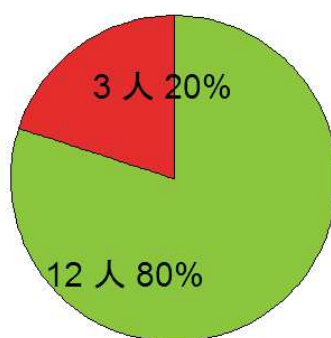


あてはまらない	80人	80%
あてはまる	19人	19%
NA	1人	1%

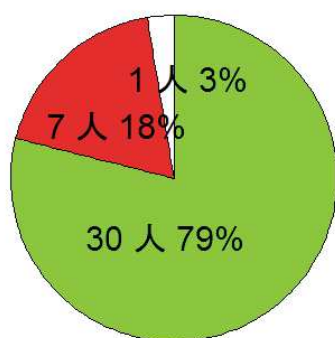
自治体職員(正職員)



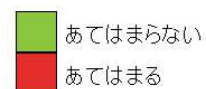
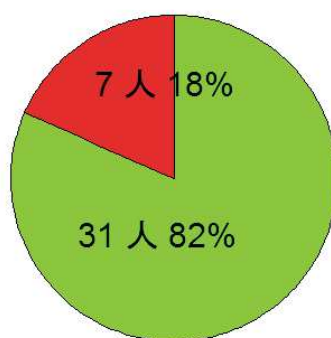
自治体職員(非正規職員)



受託事業者職員(正規職員)



受託事業者職員(非正規職員)



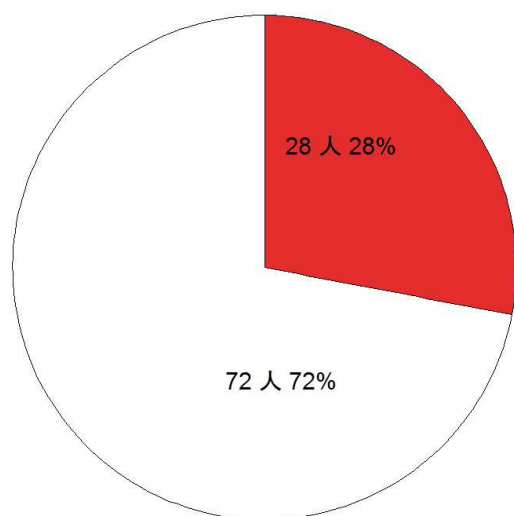
質問 6－1 と質問 6－2 の計 10 問のうち、「あてはまる」が多かったものは、

1 日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じることもある	80%
仕事のために心のゆとりがなくなったと感じることがある	70%
体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある	75%
こまごまと気配りすることが面倒になることがある	56%

質問 6－1、6－2 の各項目について、契約形態別に見ると、目立つのは、

1 日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じることもある	非正規の自治体職員は 9 割近い
仕事のために心のゆとりがなくなったと感じることがある	正規の受託事業者職員が 74%、非正規の自治体職員が 73%
体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある	受託事業者職員が正規職員、非正規職員ともに 76%
こまごまと気配りすることが面倒になることがある	正規の受託事業者職員が 61%

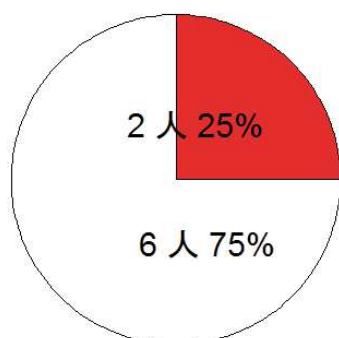
質問 6－1 及び 6－2 で合計 7 個以上当てはまる人の割合（全体）



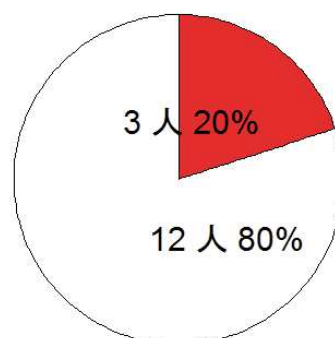
あてはまる	28 人	28%
あてはまらない	72 人	72%

質問 6－1 及び 6－2 で合計 7 個以上当てはまる人の割合（契約別）

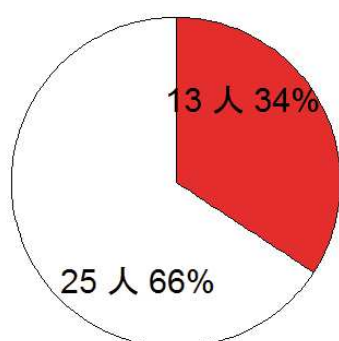
自治体職員（正職員）



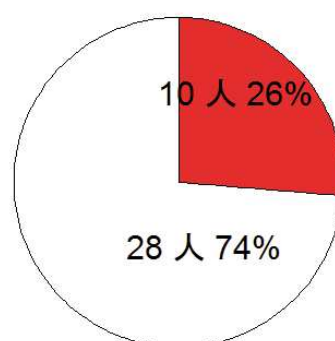
自治体職員（非正規職員）



受託事業者職員（正職員）



受託事業者職員（非正規職員）

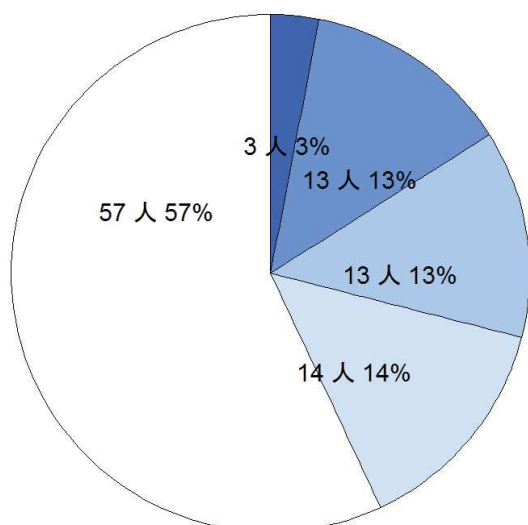


質問 6－1 と質問 6－2 の計 10 問は、バーンアウトのリスクに関するもの。

7 問以上に「あてはまる」を選択した者は、全体の 3 割近くの 28%。

契約形態別には、最も多かったのは、受託事業者の正規職員で 34%。

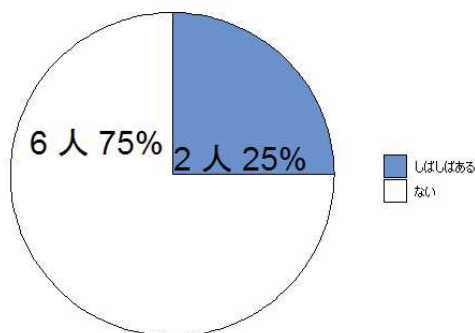
質問 6－3 緊急事態宣言後、仕事を辞めようと思ったことはありますか？



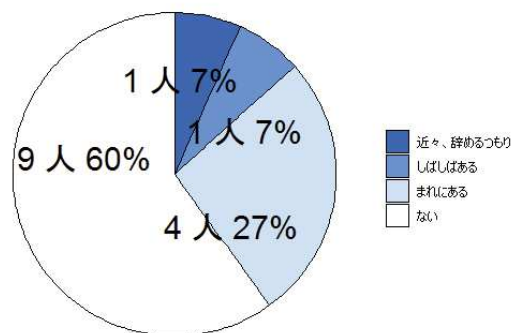
近々、辞めるつもり	3 人	3%
しばしばある	13 人	13%
時々ある	13 人	13%
まれにある	14 人	14%
ない	57 人	57%

質問 6-3 緊急事態宣言後、仕事を辞めようと思ったことはありますか？（契約別）

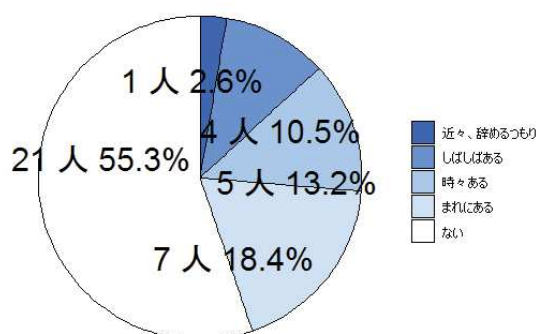
自治体職員（正職員）



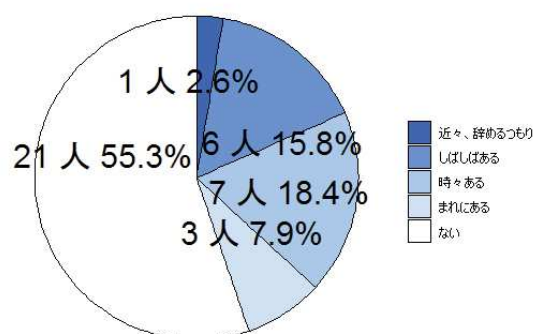
自治体職員（非正規職員）



受託事業者職員（正職員）



受託事業者職員（非正規職員）

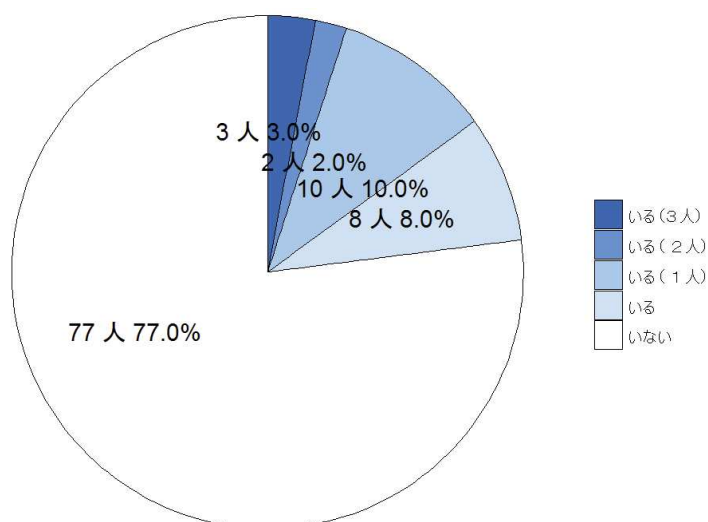


質問 6-4 辞めようと思ったことがある方はその理由について教えてください。

退職を考えたことのある相談員は、激務や攻撃的な相談者への対応で心身に限界を感じている一方、賃金等の労働条件が激務に見合わないうえ、組織や職場が自分たちの業務を評価していないという報われない思いを抱き、忙しすぎて満足のいく相談支援業務も行えず仕事のやりがいも見失っていることがうかがえる。

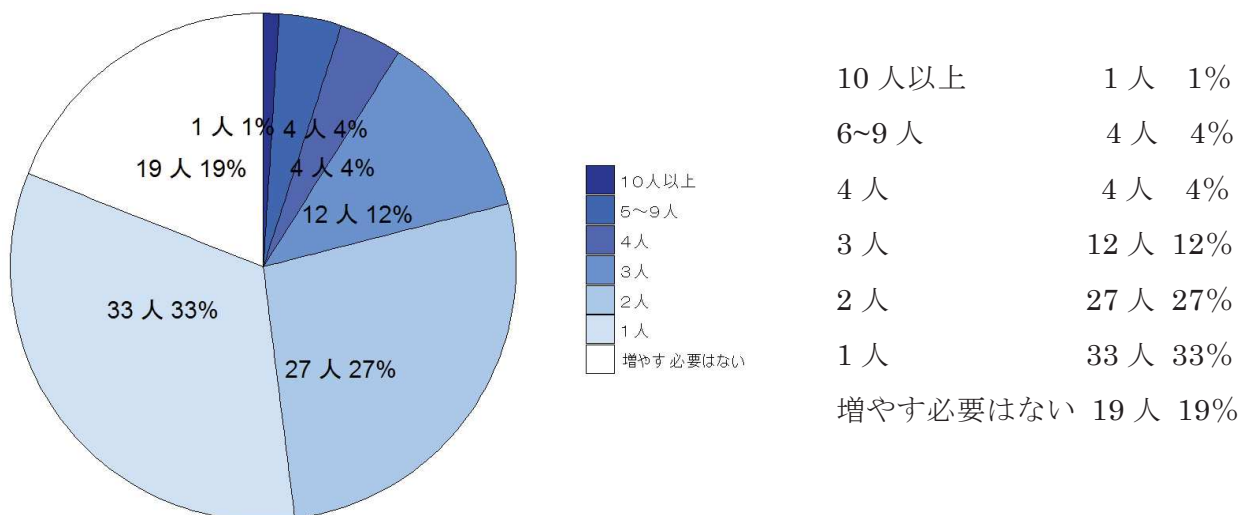
詳細は別紙 4 参照。

質問 6-5 緊急事態宣言後、あなたの職場で仕事を辞めた方はいますか。いる場合は何人ですか。

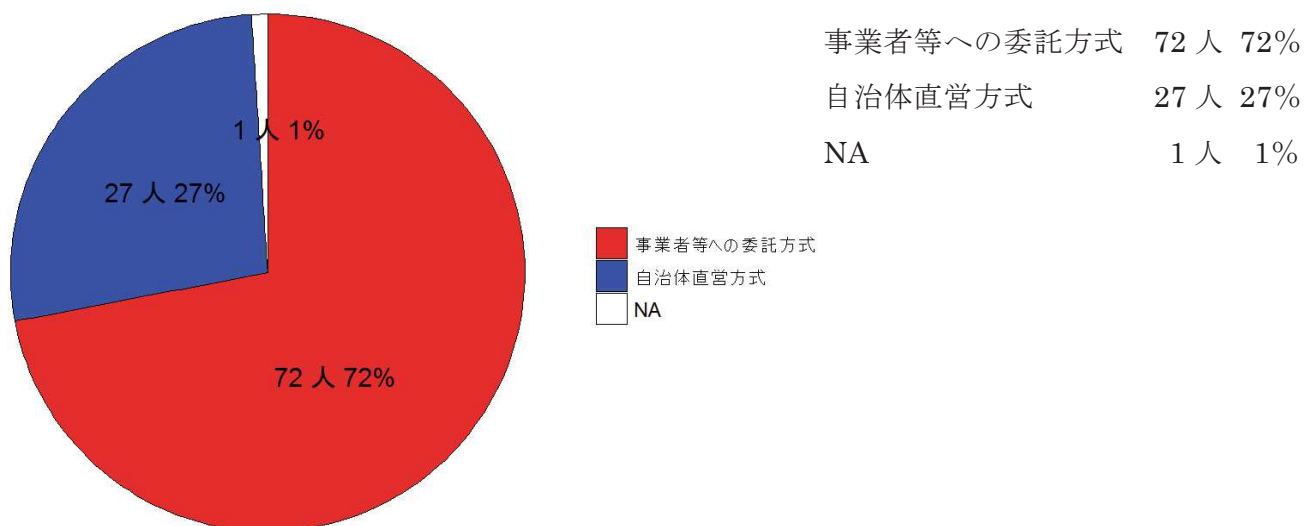


いる（3人）	3人	3%
いる（2人）	2人	2%
いる（1人）	10人	10%
いる	8人	8%
いない	77人	77%

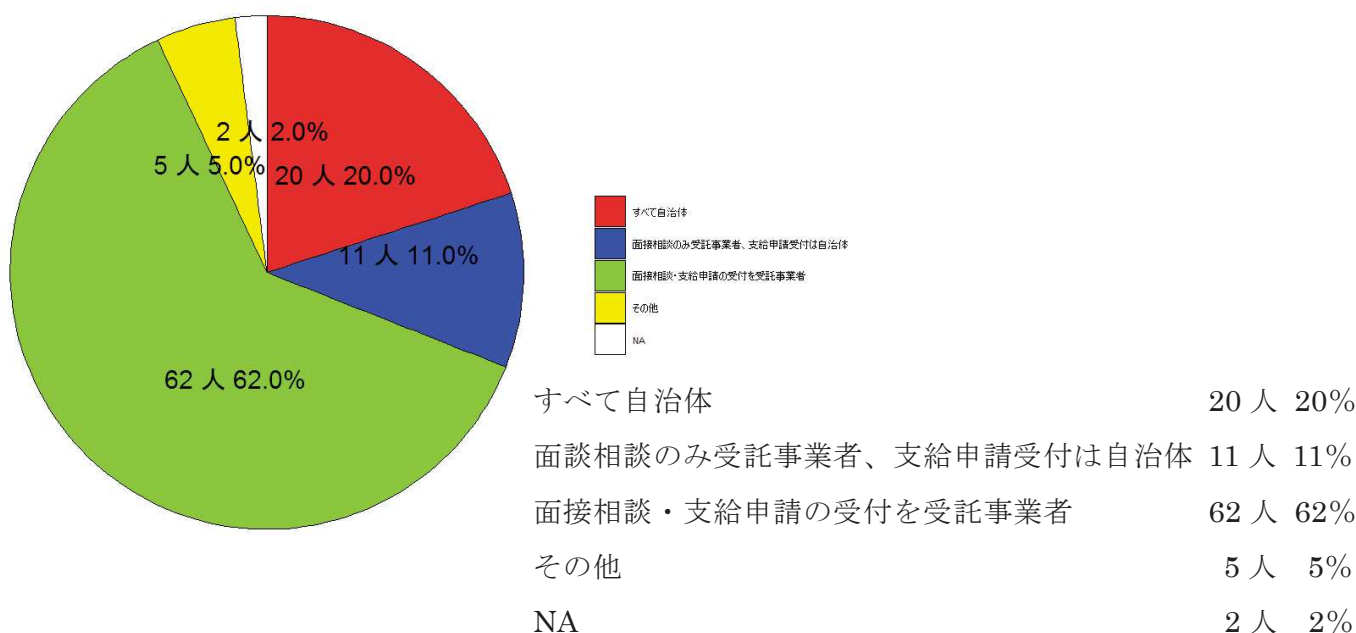
質問 7 相談窓口の人員を何人増やす必要がありますか？



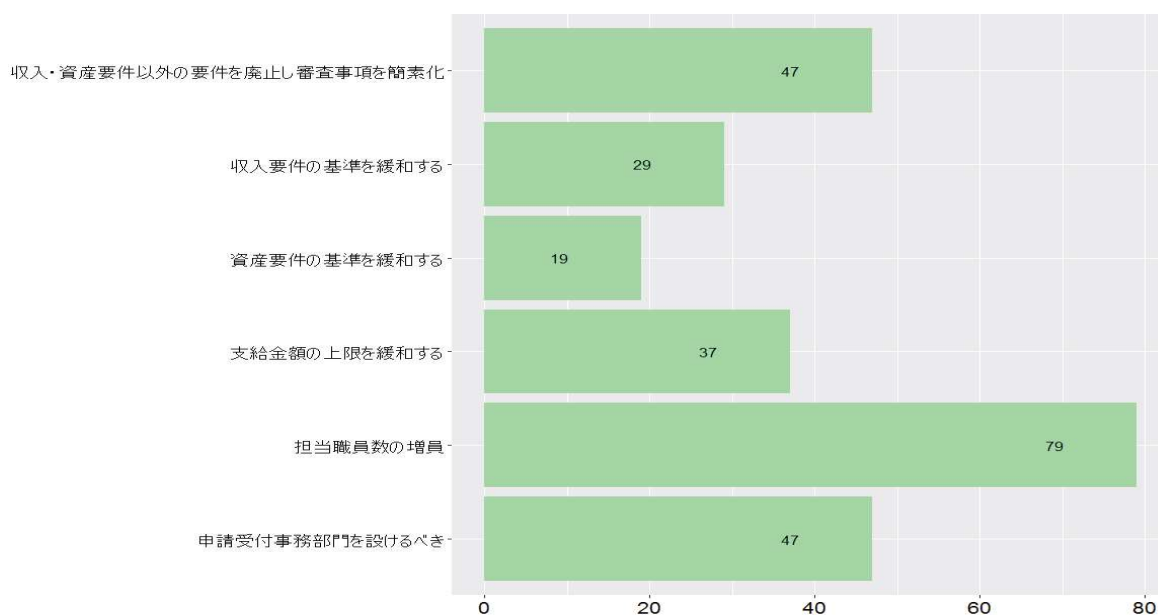
質問 8 - 1 住居確保給付金について、あなたの自治体の自立相談支援事業の運営方式はどちらですか



質問 8 - 2 あなたの自治体の住居確保給付金の受付・書類徴収・審査決定事務はどこが担っていますか



質問 8 - 3 住居確保給付金の制度改善についてご意見をお聞かせください。(複数回答可)



- ① 収入・資産要件以外の要件を廃止し審査事項を簡素化 47 人 47%
- ② 収入要件の基準を緩和する 29 人 29%
- ③ 資産要件の基準を緩和する 19 人 19%
- ④ 支給金額の上限を緩和する 37 人 37%
- ⑤ 担当職員数の増員 79 人 79%
- ⑥ 申請受付事務部門を設けるべきである 47 人 47%

質問9 国や自治体への要望があればお書きください。

大きくは待遇の改善を求める意見と住居確保給付金の制度改善を求める意見がある。

前者（待遇改善）では、安すぎる賃金を上げてほしいという意見、危険手当的なものを支給してほしいという意見、非正規職が正規職との均等待遇を求める意見が強い。また、単に賃金の増加を求めるだけではなく、激務に真摯に従事していることに対する評価や、相談員の心身への配慮を求める意見も多い。

後者（住居確保給付金）では、激務を緩和するため、支給要件を簡素化することや、別の窓口を設置することを求める意見や、そもそも別の制度をつくるべきであったとの意見が多くを占めている。また、制度変更が繰り返される上、窓口への事前通知前に報道発表されることで現場が混乱したことに対する苦情も強い。

その他、困窮事業予算の充実を求める意見や、受託事業者の職員からは、自治体職員が直接市民の声を聴く必要性を訴える意見も複数見られた。

詳細は別紙5 参照。

別紙 1

質問 2-3 待遇（賃金、労働条件等）について希望があればご記入ください。

【賃金・賞与を上げてほしい】

- ・ボーナスが欲しいです。
- ・業務量と精神的負担度を賃金に反映してほしい。
- ・賃金を上げてほしい。
- ・賃金安い
- ・給料を上げて欲しい
- ・精神的疲労を伴うが賃金は低いと考えている。
- ・もう少し賃金が上がると嬉しいです。
- ・対応件数に対して、時間少ない。それに見合う賃金ではない。
- ・ストレス満タンの仕事内容に比べて安過ぎる。
- ・賃金と責任、業務範囲の広さが合っていない。
- ・月給、もしくは賞与を上げてもらいたい。
- ・もう少し高くても良いと思う。
- ・限られた予算の中無理なことは承知していますが、賃金アップ、賞与希望
- ・賃金をもう少し上げて欲しいとおもいます。
- ・もう少し賃金が上がればと思います。
- ・基本給が上がることを望んでいます。
- ・給料を上げて欲しい。
- ・一時金の支給と夏冬の休暇の取得
- ・今の補助金なら仕方ないと思います。が、そもそもの人件費の算定基準が低すぎるように思います。厚労省も市も、福祉職に対して、誰でもできる仕事と思っている。今の人件費の算定では、一人当たり 300 万ぐらいでしか雇えない。
- ・今回については、特に別途手当金等の支給を希望したい。
- ・今回のような急増した際の手当が必要
- ・感染のリスク、身の危険を感じる時があるが、危険手当がない。
- ・毎日残業しているが残業手当を請求しづらい。
- ・出来高の給与を支給してほしい
- ・休日、夜間対応が多く見合わない
- ・支援スキルはこちらが確実に上なので、直営の行政職員と同等内容が適切と考える。
- ・手取額 20 万円希望（5 名）
- ・15 万円
- ・正社員、給与 30 万円以上
- ・月収 30～35 万 夏期休暇あり 賞与あり

- ・最低でも年収 400 万円、希望は 500 万円です。
- ・45 万円

【同一賃金同一労働にしてほしい】

・業務内容や専門性や業務の難しさで本当の意味で同一賃金同一労働にして欲しい。正職員の方が求められる能力も違う。コロナによる市民対応もクレームも正職員の方がやらない。

・同一価値同一賃金とは程遠い待遇。どれだけ残業をして働いても、年数をこなして知識やスキルが上がっても、皆で一律に年数の昇給があるのみで、共済保険や年金に加入することもできません。

市民相談の最前線に立つ私たちは、生きるか死ぬかという方々とも生身でぶつかりサポートをしています。切羽詰り暴言や悪態をつく相談者もおられる中、相当なプレッシャーと重圧の中で日々相談に当たっています。そのような状況に置かれている私たちを担当課の正規職員は知らず、毎日定時を迎える前に片付けを始め定時ピッタリに帰る職員も見られます。それでも、夏の賞与も私たちとは天と地の差がついていきます。

困窮者の方々には様々な生きづらい背景があり、泥沼にはまってしまっているような状況です。私たちの足場がぬかるんでいる中、泥沼から引き上げることはとても困難です。相談者の方々より少しマシ…程度のワーキングプアな私たちが、夢や希望を持ち諦めない、というメッセージを送ることは難しいとも思っています。

- ・経験をふまえて同一労働、同一賃金の適用をして欲しいと思います。
- ・正職員の相談支援員との格差が大きすぎる。
- ・正職員と賃金に差があるにも関わらず、嘱託職員や臨時職員と同じような責任感で働いている正職員が多いので、不平等を感じる。

【ステップアップの仕組みが欲しい】

- ・意欲のある職員に対するステップアップの仕組みが欲しい
- ・評価によるベースアップや、労働契約の見直し（正社員への登用）

【業務量を調整してほしい・人員を増やしてほしい】

・相談業務以外の業務量が多く、仕事に集中することが難しい。電話対応等に手を取られることなく相談記録や、制度や資源等の情報収集に集中できる環境がほしい。

・データ入力や支援検討（資料を調べたり、支援方法の検討など）時間がない。早朝、または夕方にこれらが落ち着いてできるようフレキシブルな対応がとれるようにしてほしい。

- ・絶対的に人が少ないので、人を増やして、業務量を減らしてもらいたい。
- ・人員少なく、仕事量が多い。

【労働環境を改善して欲しい】

- ・緊急事態宣言後、労働条件が合っていない為、何人か既に辞職している。
- ・人が足りない時は、休みを返上してでも働いて、その代わりの休みがとれないこと。
- ・賃金はともかく、環境面が悪すぎる。
- ・区役所内で肩身が狭く、法人本部からのフォローがなさすぎる。
- ・役職に対して責任が過大
- ・休憩がほしい。給与が上がってほしい。労働状況で三密な状態が怖い。

別紙 2

質問 3-2 相談件数の増加状況について感想やご意見があればご記入ください

【相談内容に変化が見られた】

- ・新規相談件数は増加している。新型コロナウイルスの影響での雇止めや、住居確保給付金申請がきっかけで就労相談に繋がった方。コロナが直接のきっかけではないが、ここ数か月の多重債務の相談内容が複雑な事情のある困難性が高い方が多い印象があります。
- ・貯蓄なく生活がギリギリの状態であった方が多く、減収で急変している。見えない貧困が可視化されてきたのではないかな。
- ・外国籍やその学生が増えている。
- ・今まで何とか生活されていた方が、一番に限界に達して相談に来られた印象。赤字経営されていた自営業の方、ひとり親世帯、外国籍の方、障害のある方などが多かった。そういった方は元々生活保護も知っておられて、抵抗がある。今は、住居確保給付金や貸付のメニューがあるので、その場しのぎで食いつないでいる。今後緊急対応できるメニューがなく、経済状況が悪化したままであれば、相談件数が増加するタイミングが再び来ると感じている。
- ・給付金の遅れや、過度な自粛要請などが原因での生活破綻が多い。スピード感を持った行政対応が必要ではないかな。
- ・相談内容と相談者年齢に大きな変化が見られた。
- ・外国人の相談が急増した。

【相談件数が急増した】

- ・コロナの影響が大きく、相談数が増えました
- ・今は少し落ち着いた。
- ・貸付や住居確保給付金での問い合わせが増加した
- ・現段階では給付金などの申請が多く失業による困窮は少し遅れて出てくると思われます。
- ・生活困窮の依頼が増加しています。
- ・人手不足がひどい。
- ・正確な統計を把握する暇がないほど業務が増えている。
- ・今は落ち着いてきているがとても忙しい。
- ・困っている方が本当に多いということを実感しました。
- ・相談自体件数は増えており、仕事量は増えているのは事実だが、コロナウイルスをきっかけに、潜在的な生活困窮者が相談につながりやすくなっており、比較的早期に関わることができるなどポジティブな面もある。
- ・経済状況の悪化を痛感している。
- ・困窮状態のボーダーライン寸前で生活している現状が確認できた。
- ・対応が追い付かないです。

- ・社会情勢もあり、致し方ない部分はあると思うが他の業務に支障が出るほどに増加している。

【住居確保給付金の相談が増えた】

- ・住居確保給付金の要件が緩和されたのが大きいと思います。
- ・増加の99%は住居確保給付金です。
- ・相談増加のほとんどが住居確保給付金関係
- ・住居確保給付金の窓口でもあるため、今まで窓口に来ることの無かった安定していた自営業者等も来られるようになりました。就労支援をしにくい状況であり、各種貸付等では問題解決しない方に生活保護を促しても理解していただけない場合もあって面談に時間がかかることも多くありました。
- ・コロナ対策の制度が逐次変更され、数だけでなく、対応負担感が増加
- ・緊急小口資金の申請で社会福祉協議会がパンクしたことを受け、住居確保給付金の申請、審査、決定、進捗確認の業務が増えました。毎日鳴り続ける電話対応に加え、法改正に追いつくため資料を読み漁り、コロナの担当課に成り変わりました。
- ・住居確保給付金申請の相談だけで、通常の倍以上の対応になった。体勢は変わらないまま相談数だけ増加し、制度も日を追うごとに変更になるなど、現場は混乱と疲労が広がった。

【本来の相談支援業務がおろそかになった】

- ・住居確保給付金の受付であって、困窮者自立支援ではなくなっている。住居確保給付金の受付窓口化になってしまった。専用窓口を作って対応すべきである。
- ・既存人数では回らず、支援が疎かになった。
- ・緊急事態宣言前までがほぼ相談が無かったが、現在は他の業務が全くできない状況で、困窮の相談しか対応できていない。貸付の相談や給付金の問い合わせが多く、なかなか就労支援などにつながらない。特に貸付の相談が顕著に多い。一つ一つに丁寧に対応できない。
- ・通常業務が並行に進むのであれば問題ないのかもしれませんが、通常業務が止まり、元来の相談者さんへの対応がおざなりになってしまっています。ただ、申し訳ない、大丈夫かな？と不安になったりするの
は相談者と向き合っている私たちだけです。

正職員は住居の審査に迫われ、通常業務について質問相談しても忙しすぎて迷惑そうな素振りになっています。担当課の正職員の方々が必死になっている姿を見ているので彼らも市役所の中で便利使いされている被害者なのかもしれませんが、国難と言う割に行政の緊急対応について全く手を打たれていない印象を持っています。

これから冬にかけては、猶予の期日も到来し、どうにもなっていなかった人たちの底が抜け、今日明日にも居場所を追われる人たちの相談が増えると予測されます。一部の人たちだけが気合いと根性で乗り切っている状況下で、瞬発力や持久力が必要な困窮者の支援は到底不可能だと思っています。

- ・住居確保の相談が増えたことにより通常の困窮の相談の時間が十分で無くなっていると思われます。
- ・相談される方が多すぎて対処できません。電話も対応できません。本来の生活困窮者支援の窓口の支援

が全く出来ていない。

- ・本来の生活困窮者支援の窓口の支援が全く出来ていない。
- ・相談より事務作業が多い。
- ・住居確保給付金の申請窓口を担っているため、窓口に来所する人数が大幅に増えたが、対象者を広げて対応するならば、従来の相談事業とは切り離して考えていただきたかった。今回のコロナのような状況下では、給付金対象者が相談対象者であるとは限らず、本来の相談を必要としている人たちにその支援を届けることが、住居確保給付金の相談数が多いがゆえに対応できなかったことにジレンマを感じる。
- ・相談というよりは給付金の手続き窓口化している。
- ・増加していることは間違いないが、相談者一人当たり避ける時間が少なく、アセスメントしきれない。

【報道先行で現場が混乱した】

- ・制度のことを知らないのに政府やマスコミは、不用意に宣伝しないでほしい。
- ・不確実な情報がメディアで流れることで相談者からの問い合わせが増える。
- ・テレビや新聞で周知していることもあり、4月以降急増したと思います。制度改正が現場により先に相談者の方が知ることがあり、運用が追いつかないことがありました。
- ・国やマスコミの発信が一方的で対象外の相談が多い印象である。

【モチベーションが維持できない】

- ・相談員は非正規雇用で薄給だが、経験値や能力は高いものが求められている。
- ・心身ともにもたない。
- ・仕事量は増えたが、待遇がよくなり、仕事のモチベーションを保つ事が難しい。
- ・4月20日の法改正後、一日の相談数が激増したため、昼休憩も取れず残業も多く
- ・件数の増加はしかたがないが、モチベーションを保てるよう待遇の改善を希望。
- ・住居確保給付金と特例貸付の対応に忙殺されながらも、困窮者ニーズに寄り添うように心がけています。相談支援員は疲弊していますが、本当に頑張っています。職場風土と委託元の行政担当者も含めたチームワークで乗り切っていますが、現在の状況が長期化したら、現場は限界です(9月までが限界でしょうか)。
- ・忙しくなったにも関わらず、委託金の金額が変わらないことに不満を感じる。
- ・増加に伴った賃金の上昇はない。
- ・従来の委託契約内容のままはいかなるものかと思う。
- ・予測はしていましたが、準備ができる体制も追いつかず、疲労と本来の相談支援ができず、なんとも言えない気持ちになりました。
- ・特例貸付につながる相談が多く、最近は住居確保給付金についての相談が多い。特例貸付については国会議員が返さなくても良い貸付、80万円まで借りれるとのやるせないアナウンスの結果、恫喝まがい、暴言を浴びせる市民対応に現場職員は疲弊している。
- ・「混沌」という言葉に尽きる。木曜日や金曜日になると、意識が朦朧としていた。

・厚労省は、住居確保給付金の要件緩和で、相談件数が増加するのはわかるはずなので、同じタイミングで、人員増員の補助金をだしてほしかった。相談で忙殺される状況になってから、市に予算要求する余裕は無いし、新しい人が来ても教える余裕もなく悪循環になっている。また、福祉経験のある人の住居確保給付金の相談もあり、人員増員の補助金が早い段階でわかっていたら、その人を雇うこともできたので、本当に色々残念。

・国は今回の収入減、失業者に対して、当支援機関の制度に丸投げしていると思う。

別紙 3

質問 4－3 感染リスク・感染対策状況について上記以外で感じることをあればお書きください。

【職場環境自体が三密】

- ・日々危機感の中での業務です。
- ・スタッフに対する感染配慮が無さすぎる。三密どころか、事務所内はスシ詰め状態。机のパネル設置等、4 月後半以降やっとな。今まで感染者が出ていないのが不思議。
- ・忙しいのは分かるが、職場は異様に蜜だった。
- ・職場自体が三密。
- ・役所は全般に密である。相談者が急増しているとさらにリスクは高まる。
- ・面談室が狭小。
- ・限られたスペースで常に不安がある。
- ・作業機の配置からソーシャルディスタンスが取れない。
- ・たくさんの人が相談窓口へ来所されたため、感染リスクが高まった。リスクを抑える形の案内ややり方が取られなかったのはなぜなのか検証いただきたい。貸付のように原則郵送申請でよかったのではないか。

【職場の対応が不十分】

- ・市役所全体をあげての対策には不足をかんじることがある。
- ・相談室の机や椅子、電気スイッチなど 1 人の面談が終わるたびに拭いているが、自前の除菌シートでしている。マスクの配布はもちろんなし。密室で市民対応しているのは非正規の私たちばかり、自分たちが向き合っていないから整わないのかな？とさえ感じてしまう。
- ・自治体がリモートワークを進めることができていない。そもそも、IT 化がかなり遅れている。
- ・職員どうしの間には仕切りかないことが気になる。
- ・現在でこそ、マスクや消毒液の配布が行き届いているが、ピークの時はそれもなく自前で調達するしかなかった。
- ・5 月になってマスク配布、パネル設置が行われたが、対応の遅さを感じた。手の消毒液は自腹で購入した。清掃業者が窓口で消毒することもなかった。

【相談業務自体にリスクがある】

- ・直接面談時には利用者対応に集中するため、感染を意識する余裕がない。
- ・検温や相談後の消毒作業は実施していますが、次の相談者の方の入室を急ぐ時はアルコールで部屋を拭きとる作業が十分でないことがあります。また相談室への案内者と面談対応者の間で引き継ぎできておらず来談者の検温がされていないことがあります。他にかぜ症状程度ではお引き取りいただくことができないため相談対応はお断りしていません。
- ・接触機会は免れない。
- ・住居確保給付金の対応で、残業対応となり、肉体的にも精神的にも疲労困ぱいの状態約 2 か月続いた。

体を休める時間が取れず、危険であると感じた。

- ・館内外でパネル外での対応を必要とする場合がある。その際の不安は大きい。(緊急性のある自宅訪問等含む)

- ・対人援助を行う以上、必ず感染リスクはある。それよりも感染した場合の保障を検討する必要がある。
- ・仕事柄家庭訪問する場合があるので、感染リスクを感じることもある。
- ・原則、対面での相談業務なので、対策が十分でも感染リスクは避けられない
- ・訪問など人と接する機会を減らすことができないため、感染のリスクが高い。
- ・お金が無い相談をすることや、そもそも誰かに相談することが恥ずかしいと思っている人に、ビニール越しの面談をすると、面談でラポールがとりにくい(心の壁が突破できない)。

ビニール越しだと、声を張り上げないと聞こえないので、声の小さい相談者に負担を強いてしまう。

- ・お互いにマスクをしていたら、個人的にはパネルは不要に思うのですが、マスクにフェイスシールドしてパネル越しに対応がベストという人もいて、何が正解か分からない。
- ・マスコミが煽りすぎて、過去にコロナに感染した人の対応を嫌がった相談員もいて、職場が混乱した。
- ・丁寧な対応と、感染症対策の程よい距離感が難しい。
- ・高齢者で声が聞こえづらい方も多い。大きい声で話したり、近づかないといけないのもかなりリスクが大きく感じる。

【相談者の対応に感染リスクを感じる】

- ・コロナの感染を疑っている方が相談に来られたが、どのように対応するのかガイドラインなく、自分としてはソーシャルワークの価値に基づいて真摯に対応するしかなかった。感染のリスクは常に感じていた。
- ・ビニールシートをめくってくる人とかマスクをしていない人がいる。
- ・マスクなしで来社される方が多い。
- ・来所者によっては、マスクを外し大きな声で話すことがあるため、いくらパネルを設置していても直接ではなくとも間接的に感染するのではないかと心配。
- ・相談者がマスクを着用せず咳き込む時。
- ・咳き込む人が来ても感染のリスクを感じながら毎日綱渡りの対応で疲れる。
- ・検査結果がでていないにも関わらず、相談に来る方もいるため、感染リスクはさけられない。
- ・発熱しているという人や、家族に感染者がいるという人も来所するなど、不安があった。
- ・コロナにかかっているかもしれないと言いながら相談に来たりする方がいます。
- ・面談が終わってから、家族が感染者であることを伝えてくる相談者がいて、回避しづらい。
- ・PCR 検査中で結果待ちなどの状態で相談に来られるなど、感染リスクの自覚が無い方も多く、対応に困る場面もある。
- ・発熱があっても来所される方あり。
- ・「予約制」とお願いしても、直接来所される方、「待ちます」と言われる方もある。窓口が非常に混雑していた。

別紙 4

質問 6－4 辞めようと思ったことがある方はその理由について教えてください。

【激務に見合う労働条件でない】

- ・待遇に見合う業務ではない。
- ・安い給料で手当てがない。
- ・忙しい、低賃金。
- ・賃金が安い。
- ・住居確保の申し込みが激増したため
- ・5月の相談件数が多く、相談員不足で、休憩時間もなかなかとれず大変であった。
- ・妊娠が発覚したが、仕事が忙しすぎて、流産しないか心配になった
- ・休憩がとれない
- ・コロナの影響で業務量が増えた

【納得のいく仕事ができない】

- ・本来の丁寧な支援ができない。
- ・本来の自立支援に関わる相談支援業務が十分にできない状況が続いている。
- ・ピーク時は納得のいく支援ができない状態だった。
- ・大量の相談に苦慮したこと。支援に繋げるための使える制度がない。

【職場や組織の姿勢】

- ・正職員のスタッフに対する配慮の無さ。一部スタッフのワガママ。非協力的な態度。
- ・自立相談支援機関が一切評価されていない。
- ・役所のなかで、出向のようなかたちで業務をしている。役所の方はいざとなれば「それは窓口の問題」と逃げることができる状態（とても連携が取れている方。それでも少し問題があると一線を引かれる）。
- ・法人本部からのフォローがほとんどない。平常時から無関心。本当にひどい。組織に嫌気がさしている。
- ・給付金申請やそのクレームの処理に追われるスタッフに厳しい言葉で指示する人がいるので余計に疲労感が増す。
- ・相談者急増にもかかわらず、市は定額給付金窓口を充実させ、福祉には何の手厚い配置なし。人のサービスを軽視しすぎ。

【体力・精神力の限界】

- ・精神的にきつい
- ・自分の限界を感じて。
- ・体力的な問題
- ・自分も年なのでコロナ禍の中で頑張らなくてもという思いから。

- ・心の静養
- ・この大変さがいつまで続くのだろうかと思った時。
- ・心身の不調

【相談者が攻撃的】

- ・住居確保の相談者が普段の困窮相談に来る人とは全く違うスタンスで、お金を取るためにはうその申請でもするといった雰囲気が漂っている。多くがとても自分中心で、少しのミスも許されない感じがして気を使い、とても疲れる。こちらのちょっとした手違いも必要以上に攻めていると感じられる。このような事務仕事をこの窓口でさせることに憤りを感じる。
- ・忙し過ぎたり、相談者に理不尽に罵倒されたり怒鳴られたりした時はとても減入る。
- ・誰も責任が取れない。現場の職員が相談者の不満のはけ口になり、恐怖を感じている。
- ・対象者が困っていることがあるのは分かっているので、どうにかしてあげたいが、対象者が支援をしてもらって当たり前かのような対応をされた時や、攻撃的な発言があった時。
- ・「コロナで働けない気持ちがわかるのか」と大声を出されたとき。
- ・住居確保などの書類が複雑で、あたられるとき。
- ・攻撃的な内容の問い合わせが多い。

【制度の急な変更】

- ・支援内容が変更になることがあること。
- ・制度の変更に対応するのが難しい。
- ・厚労省や福祉局からの通知（制度や扱い、考え方の変更）が急すぎる。

【感染リスク】

- ・コロナの感染リスクが高いため。感染したら家族に迷惑をかけてしまうので。

別紙 5

質問 9 国や自治体への要望があればお書きください

【待遇の改善】

・これ以上、官製ワーキングプアを生み出さないでください。私たちは困窮者と近い立場で(明日の我が身)、寄り添い共感することは誰よりもできるかもしれませんが。私たちは使い回しできる便利なコマではありません。家族がいて私たちが経済的な自立を果たし守るべきものもあります。私たち自身が不測の事態が起きたときに予防する余力もありません。たくさんの市民と出会い、悩みを聞き、消えかけた命も守っています。それは堂々と胸を張って言えます。そこをきちんと評価し、正職員との差を見直してください。

・現場の人間のことを考えて頂きたいです。本当に日々が大変で、3月25日以降ずっと残業で、家族との時間を失いました。どのような思いで、日々窓口で相談を聞いているか、実態を真剣に把握して頂きたいです。

・賃金が安い。委託金の増額願う。

・賃金が安い。

・緊急小口や住居確保など、申請数が多くて「迅速に」相談者の手に届いておらず、そのクレームで現場が疲弊している。相談者の生活を守るのと同じくらいに、現場で働く職員の心身を大事にして欲しい。

・行政はワザとややこしい説明をしているとしか思えない。自己の保身、評価を最優先に仕事しているとしか思えない。大臣、知事に現場に降りてこいと言いたい!

・私達スタッフは人との接触8割減どころか、感染リスクに配慮しながらも休まずに窓口対応してきました。介護職と同様に慰労金が支給されてもよいのではないかと思います。

・相談員にも生活があるので、人件費をあげて欲しい。こんな低い人件費では長く続かないので、経験が積めない。

【住居確保給付金の制度改善】

<要件の簡素化 又は 簡素な別制度での対応>

・生活困窮者自立支援制度は、現場の支援者の思いが反映された制度で、幅広く生活に困っている方に対応できる制度であったと思います。しかし、この数ヶ月間は住居確保給付金だけの窓口が変わり、聞きかじった一部の人だけが殺到したように感じます。また、中途半端な簡素化の流れも給付優先となってしまう、困っている人に寄り添うという制度の趣旨から離れていく一方になりました。そして、中身がコロコロ変わったりマニュアルが難解なものは多様な相談をこなす総合相談の現場の職員には馴染まないものかと考えます。住居確保給付金が本当に困っている方たちにとって必要な制度ということであれば、もっと広く国民に周知して分かりやすく使いやすい制度にすべきではと思います。現在はやや治まりつつありますが、必ず同様の不測の事態や災害は必ず起こると思われしますので、制度については再構築していただければと思います。

・住宅確保給付金は従来のままの制度で、コロナの分は特例でしてもらいたかった。

・そもそも、家賃補助を3ヶ月分支給したところで何にも解決しない。最初から、生活保護受給者として短期就労指示を。

・しおりの要件に当てはまっても実際にはすごく細かい条件があり、すべてクリアしないと審査が通らない。給付までの1件に5~6時間かかるため、救済するための措置が疑いたくなりました。

・休業中など、自営業者も住居確保給付金受給できるが、仕入れなど調整可能。このまま9ヶ月、十分な就職活動をせず、受給し続けられ、事務手続き負担な状態に疑問を感じる。

・離職、収入減少を同一の制度で運用するのは無理があると思います。

・一時的な都合により、安易に改正したことは他制度との整合性に欠ける部分があると思われる(住居確保給付金)。

・住居確保給付金とは別の制度を作ってほしかったです。そもそも「住居確保給付金は福祉的給付ではない」と言われてきたのに、この度、厚労大臣は福祉的給付にかじを切ったので齟齬が発生していると思います。「支給したくないんか」と相談者のひとに言われます。

厚労省のマニュアルが数センチにもなるようなこまごまとルールのある面倒な制度に多数の相談が押し寄せて、一人当たりの対応時間が長い人で3時間くらいになります。減収の人の収入確認に時間がかかります。

確かに「ハローワークへの求職申し込みは不要」になりましたが、「熱心で誠実な常用就職を目指した就職活動の義務」は残っています。とくに自営業の方はそこをわかっていないです。毎月の就職活動の報告の管理も面倒くさいです。支給決定したのなら3か月はもう払いつきりにしてほしかったです。

・今回の新型コロナのようなケースの場合、既存の制度の枠を広げるのではなく、もっと簡素に利用できる制度を新設してほしい。

・住居確保給付金は元々低所得世帯向けの支援であるので、今回のコロナで収入が減収したような方だと非該当の方も多い。コロナで減収した方、持ち家・住宅ローンを支払っているような方は別の支援が適していると思う。

・今回のように、従来の住居確保給付金から要件を緩和して特例としてやるのであれば、別の制度として、新たにやって頂きたかったです。

・新型コロナを既存の制度の枠組みで対処するには無理がある

・新型コロナの影響で経済がダメージを受けている中困窮の相談は増えていくのは目に見えているのに、住居確保給付金の相談申請窓口機能を果たすため、手一杯となり、本来の困窮の相談が受けてられない状況である。本来業務を果たせるよう、住居確保給付金の申請のあり方を再検討していただきたい。

・家賃補助制度のようになっているのだから、元々ある制度を改良するのではなく、1から考えて制度を作って欲しい。

・従来の制度を都合よくつかうべきではない。

・住居確保給付金は減収者には合わない制度であると思う

・本来の、生活困窮者自立支援法の相談窓口に求めている支援体制を望むのであれば、全く違うものであり、働く相談員達のモチベーションを下げるようなことになっている事態を、理解しているのしょう

か？

・コロナ対策で住居確保給付金制度運用するといろいろ無理が生じる(建前上就職活動が必要、等)ので別制度として対応したい。

・住居確保給付金の審査で全通帳の提出が必要だが、隠して提出しない方々が多い。また、通帳記帳をしない方もいる。複数人で住まわれてる方の申請者以外の方の収入に関して、審査が曖昧で分かりにくい。また、新たに追加で個人の口座に家賃の差額分を払うというのは、業務量が増え、問い合わせも前回と変わった点を説明する時間がかかり、新規の申請者に時間をかけられないので、いかがかと思う。

・住居確保給付金の要件緩和が中途半端すぎる。求職活動要件を中途半端に緩和するぐらいなら撤廃してほしい。

<別の窓口の設置>

・本来とはかけ離れた制度になっており給付金の申請窓口になってしまっている。早急に別で窓口を作るべき。何の為の生活困窮者自立支援法なのか理解に苦しむ。

・生活困窮課がただの給付の窓口になっている。給付の窓口は別で対応して頂きたい。条件に就職活動があるが、自己申告になっているため、就職活動していない人が殆ど。支援も何もないので、この窓口で行うのは間違っているのではないかと思われる。給付は別の窓口でして頂いて、就労支援が必要な人がいれば、対応させて頂けたらと思います。

・住居確保給付金で忙しい為、本来の業務が出来ていない。本来アプローチしなければいけない人達がいるが、忙しすぎてアプローチが出来ていない。このような状況になったため、実際に辞職している方もいます。残られた方、新しく来られた方は今の業務に対応していますが、この状況が続けば辞職しようかという声も聞いています。私自身も考えています。

・窓口を別に設けるべきです。

・要件緩和や事務手続きの簡素化は、賛成であるが給付する事に特化した事により本来は、給付金を利用しながら生活面や就労課題などの支援を行いながら支援するという重要な事が出来なくなっている。生困の制度とかけ離れた対応(手続きだけで面談を重視しない、寄り添えない、課題を先送りにするなど)をしながら手続きを行うのであれば何も生困の窓口で行わず専用の受付窓口を設置すれば良いと思う。他の給付金や支援制度がほとんど役所内で行われていない事で定額給付金や持続化給付金などの相談を受ける事も多い。コロナ対策の専用相談窓口を設けるべきではなかったかとも思う。

・生活困窮における支援プランを必要としない場合、単なる給付事務を行っている状態にすぎない。相談内容は確かに生活困窮の関連する内容ではあるが、専用の給付窓口と生活困窮窓口が連携出来るスキームを作れば十分対応可能ではないかと思われる。

・特例貸付のように、住居確保給付金も要件など緩和した特例を設け、相談窓口とは別に申請受付窓口を設けてほしいです。

・住居確保給付金と言う制度は、生活困窮者自立支援制度から切り離す方が良いと思う。

・条件緩和は対象者を増やすためにすべきであり、人員体制の確保がされないなかで要件緩和に関する意見をきかれても答えようがない。ただ、必要書類についてはその後の生活再建に向けた支援プランを考え

ていくにはやはり妥当で、それを出せない人というのはそれなりに別の課題があると気づくきっかけになると感じます。

支援付き給付に意味があると思ってきたので、今回の要件緩和については懐疑的です。就労支援を要さない休業中の方にとりあえずバラマキたいのであれば別制度・別窓口で設計すべきだったと考えます。(総合支援資金も同様)

＜その他＞

- ・転宅費用も支給できるようにすべき。
- ・各自治体で対が異なっており、居住域によって支援格差が発生する可能性がある。申請受理から支給決定にかかる標準的なプロセスを示していただきたい。
- ・法制度に対し自治体各職員の能力や判断がまちまちであり、場合により恣意的な判断がなされている。
- ・住居確保給付金の再支給については制限があるが、新型コロナの影響で今後再度景気が不安定となり、今回と同様の状況になった場合、再支給に対して制度の緩和の検討を行うのか、新たに制度を検討されるのか等を伺いたい。

【制度変更の手順と周知方法の改善】

- ・担当窓口へ事前通知する前に、要件緩和など報道発表するのはやめていただきたい。窓口で『今日報道されてるぞ！そんなことも知らないのか！』とお叱りを受けた経緯から。
 - ・情報の共有と制度の手続きの簡略化
 - ・事務の取り方がコロコロと変わるので、自分が最新の情報をキャッチできているか不安がある。
 - ・給付金を申請している人の状況や、申請受付の現場状況を把握せず、制度をころころ変えており現場が混乱している。うわべだけでなく、もっと実態を把握して対応変更してほしい。
- 現場担当者が理解しやすく通知してほしい。細部を明確にお願いしたい。
- ・制度変更が頻繁にありすぎる。
 - ・自治体担当課で制度について、理解できている職員が少ない。制度改正について、現場での運用が決まらないうちに、国の発出が行われてしまい、現場が混乱することが多い
 - ・要件の緩和が五月雨的に改正されたので対応しにくい面があった。
 - ・困窮者への寄り添いは相談支援機関のミッションなので遂行しますが、制度や基準がコロコロ変わるのが困ります。
 - ・議員等からの情報など、正しい情報を出して欲しい。
 - ・制度を固めていないのに、大臣がテレビ等メディアで勝手に発表して、こちらの信頼を損なわせるやり方が失望しました。
 - ・元々制度が複雑であるにも関わらず、都度制度の細かい部分が変更になるので、すぐに対応できない。せめて変更は月初や月末など、ある程度まとまってから変更をしてほしい。
- 今後の貸付なども区民の方から問い合わせがあっても決定していないとしか答えられないため、また遅いなど文句を言われる。ネットなどで情報が流れる前に、受付できる状況にしてほしい。

・制度の要件緩和をする場合は、報道発表する前に、予定で良いのでどのように緩和するのか、先に教えて欲しい。テレビやネットの情報を見た人からの相談で、こちらが知らないためにモメる。

【業務委託のあり方の見直し】

・自治体も委託して終わりではなく、もっと現場と連携すべき。何区か直営で窓口をするべき。自治体の正規職員が市民、区民の声を訊いて行政運営に活かすべきだと強く思う。

・審査機関と受付機関が異なるため、相談者から手続きが遅いとか複雑だと受付窓口ばかり苦情が来る。自治体でも対応していただきたい。

・自立相談支援という「断らない相談窓口」を担当する職員に、住居確保給付金という「(平常時)ほとんど該当する方のいない厳しい制度」を任せるべきではない。以前より、この制度活用時は、相談支援員が「相談者」と審査機関である「市」との板挟みになり、相談者に理不尽に叱られてきた。通帳や給与明細、賃貸借契約書等、個人情報の最たるものの提出依頼、その書類を見ての過度な聞きとり(入出金履歴の詳細聞き取り、生活実態の聞き取り)を、「市」の担当者は指摘をすれど、聞き取りの実施は「相談支援員」が担ってきた。聞き取りをしたいなら、疑問を感じた審査の担当者(市)が直接すれば良い。

・給付ができなくなると態度が変わる方や、他の給付金のことや国の対応についても、当窓口に来られた方々から日々批判を受けました。現場ではとにかく、気が済むまでお聞きすることぐらいしかできません。できるだけ早期に今回の件を振り返って、早期に対応出来る手立てを考えてもらえればと思います。

【困窮事業予算の充実】

・事業予算が上積みされたので、新たに相談員は採用されましたが、もっと忙しい時に採用してほしかったです。第2波に備えます。

・困窮者支援にもっと予算措置をすべき。コロナ感染より、生活破綻のダメージの方が明らかに大きいことを踏まえて政策決定して欲しい。

・本当に生活困窮の支援が必要と感じているのであれば、予算をきちんと確保してやっていただきたいです。

【その他の制度の改善】

・相談者は、どこに相談に行けばわかりづらいと思います。具体的にどんな支援があるのか、減免や給付、サポートなど、わかりやすいフローチャートのようなものが、あればよいと思います」。

・すべての生活者に向けた「制度を活用できる人」のアナウンスの一層強化。

・今助けが必要な人に速やかに必要な支援が行き渡りづらいと感じます。

・学生に対する支援をもう少し手厚くしてあげるべきであると感じる。

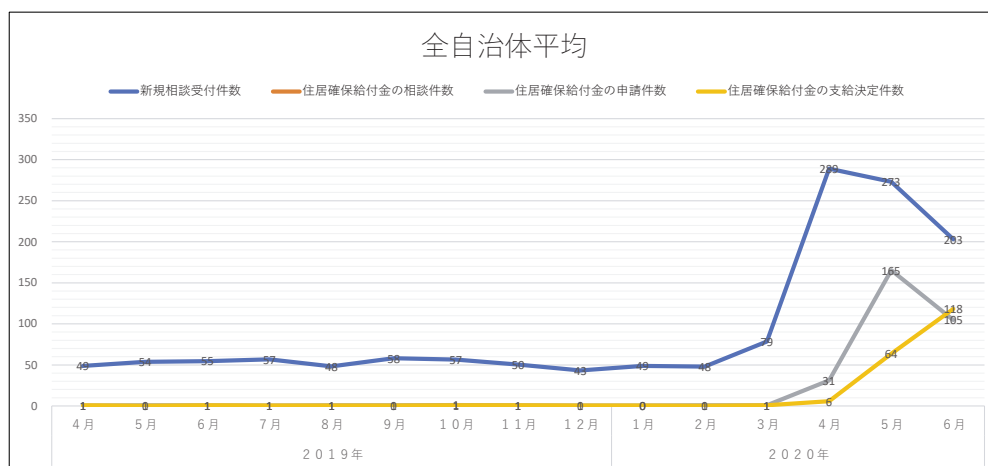
・細かい内容を確認したときなかなか連絡がつかない。質問の返答が少し遅め。相談対応出来る人や、相談の電話回線がもう一つあればありがたい。

・保護課が特に疎通困難

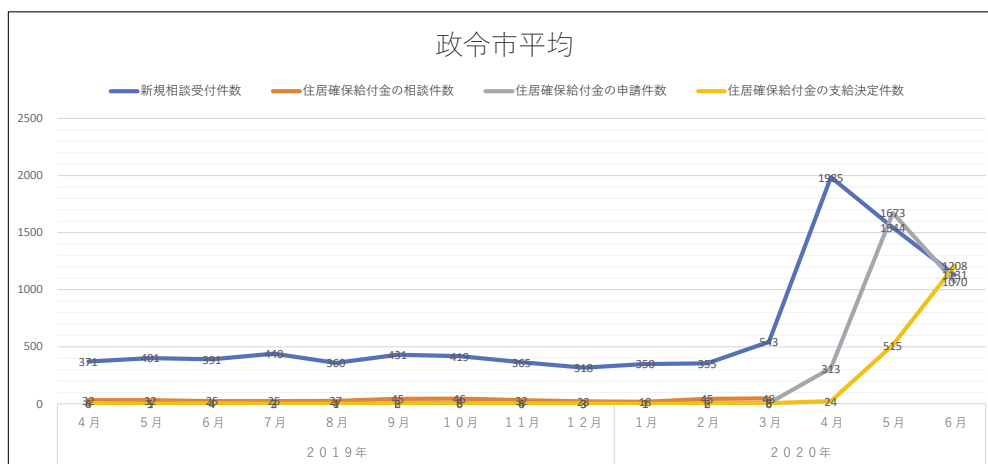
4 自治体に対するアンケート結果

各市平均データ

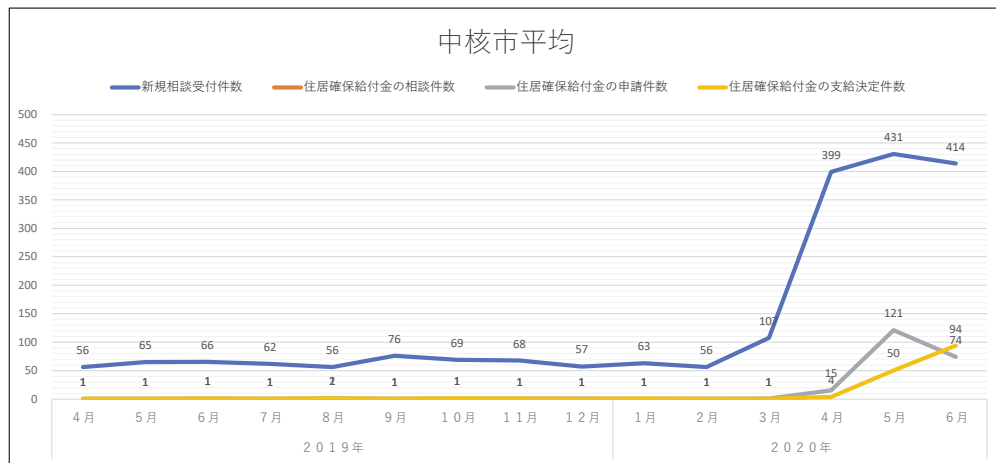
		2019年										2020年						①2019年度 (4月～3月)	②2020年 (4～6月)	①→② 増加割合
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	月平均	月平均	②÷①	
全自治体 平均	新規相談受付件数	49	54	55	57	48	58	57	50	43	49	48	79	289	273	203	54	255	5	
	住居確保給付金の 相談件数																			
	住居確保給付金の 申請件数	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	31	165	105	1	100	100	
	住居確保給付金の 支給決定件数	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	6	64	118	1	63	63	



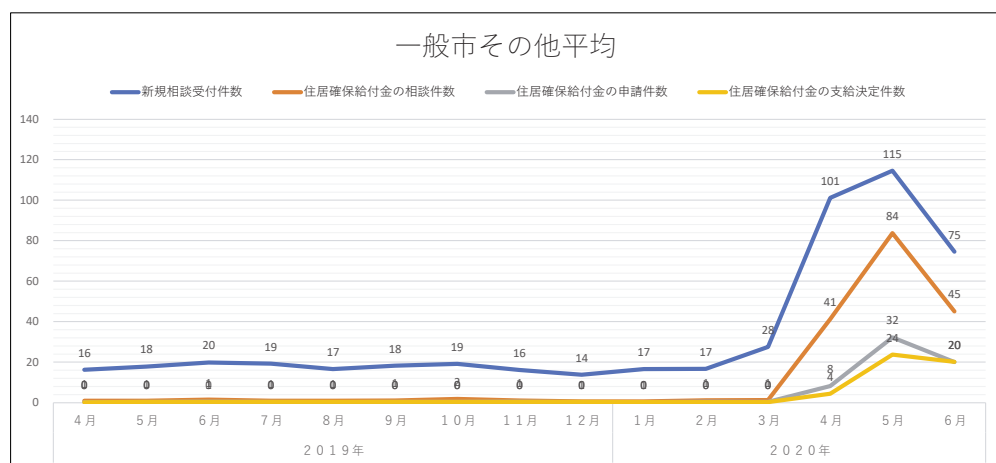
		2 0 1 9 年										2 0 2 0 年						①2019年度 (4月～3月)	②2020年 (4～6月)	①→② 増加割合
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	月平均	月平均	②÷①	
政令市平均	新規相談受付件数	371	401	391	440	360	431	419	365	318	350	355	543	1985	1544	1131	395	1553	4	
	住居確保給付金の 相談件数	32	32	25	25	27	45	46	32	23	18	45	48				33	-	-	
	住居確保給付金の 申請件数	4	5	4	3	4	6	8	6	3	1	6	8	313	1673	1070	4	1019	255	
	住居確保給付金の 支給決定件数	6	1	4	2	1	2	6	4	3	1	2	6	24	515	1208	3	582	194	



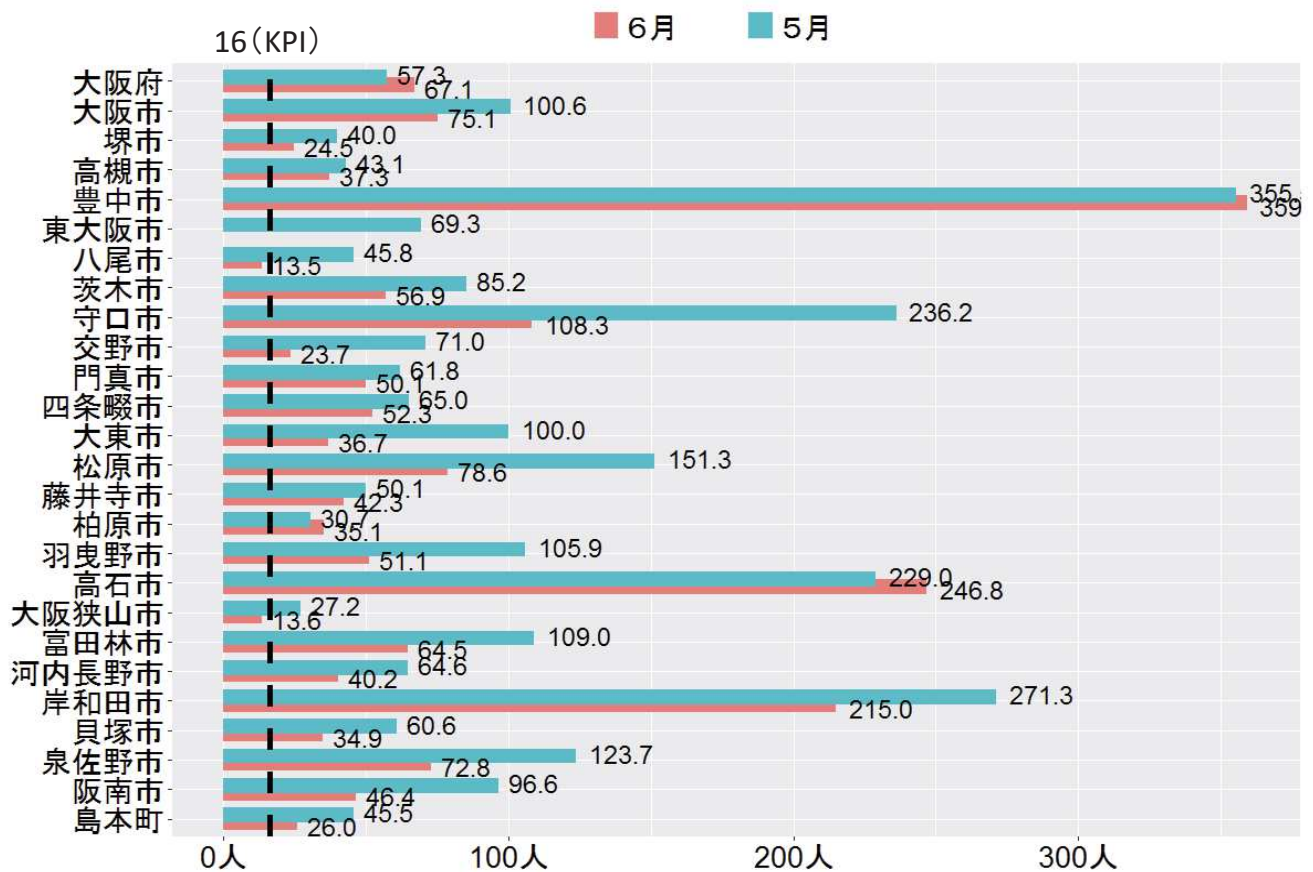
		2019年												2020年						①2019年度 (4月～3月)	②2020年 (4～6月)	①→② 増加割合
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	月平均	月平均	②÷①			
中核市平均	新規相談受付件数	56	65	66	62	56	76	69	68	57	63	56	107	399	431	414	67	415	6			
	住居確保給付金の相談件数																					
	住居確保給付金の申請件数	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	15	121	74	1	70	70			
	住居確保給付金の支給決定件数	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	50	94	1	49	49			



一般市その他平均		2019年										2020年						①2019年度 (4月～3月)	②2020年 (4～6月)	①→② 増加割合
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	月平均	月平均	②÷①	
	新規相談受付件数	16	18	20	19	17	18	19	16	14	17	17	28	101	115	75	18	97	5	
	住居確保給付金の相談件数	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	41	84	45	1	57	57	
	住居確保給付金の申請件数	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	32	20	0	20			
	住居確保給付金の支給決定件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	24	20	0	16			



人口10万人当たりの新規相談件数(大阪府内)



人口10万人当たりの新規相談件数(大阪市内)



新規相談者数と所管区域人口

※人口数は2019年度「大阪府統計年鑑」より

(大阪府内)

	5月	6月	所管区域人口
大阪市	2756	2058	2740202
堺市	331	203	827971
高槻市	150	130	348247
豊中市	1423	1438	400329
東大阪市	343		494640
八尾市	122	36	266386
茨木市	241	161	282824
守口市	336	154	142262
交野市	54	18	76100
門真市	74	60	119692
四条畷市	36	29	55427
大東市	120	44	119986
松原市	179	93	118340
藤井寺市	32	27	63814
柏原市	21	24	68400
羽曳野市	116	56	109553
高石市	129	139	56320
大阪狭山市	16	8	58746
富田林市	120	71	110132
河内長野市	66	41	102102
岸和田市	515	408	189811
貝塚市	52	30	85860
泉佐野市	124	73	100239
阪南市	50	24	51747
島本町	14	8	30797
大阪府	70	82	122239

(大阪市内)

	5月	6月	所管区域人口
北区	11	12	136288
都島区	112	95	107430
福島区	17	14	77636
此花区	71	38	65228
中央区	24	26	100561
西区	86	30	102733
港区	164	95	80757
大正区	74	63	62939
天王寺区	116	121	80800
浪速区	242	284	74725
西淀川区	50	34	96066
淀川区	41	42	181983
東淀川区	329	231	176790
東成区	28	12	83495
生野区	75	41	129508
旭区	152	125	90826
城東区	181	107	167815
鶴見区	37	22	111480
阿倍野区	135	68	110457
住之江区	122	47	120585
住吉区	191	173	153414
東住吉区	96	74	126563
平野区	305	264	193399
西成区	97	40	108724

	自治体名等		質問 1			質問 2						質問 5	質問 6
規模	市町村名	担当部署	自立相談支援事業の運営方式 (選択式 自治体直営/委託)	事業実施主体	窓口名	実施体制 2019年度 (人数をご記入ください)			実施体制 回答日直近 (人数をご記入ください)			相談件数の増加に対応して採られた措置があれば 具体的に回答ください (自由記載)	自立相談支援事業の現状についての感想やご意見、国に対する要望があればお書きください (自由記載)
						主任相談支援員	相談支援員	就労支援員	主任相談支援員	相談支援員	就労支援員		
政令市	大阪市	福祉局生活福祉部自立支援課	委託			別紙のとおり						委託契約を変更し、契約額を増額（体制強化の手法については、他業務職員の応援や新たな職員採用など、様々な方法が想定されるため、各委託事業者にお任せしました。）	新型コロナウイルスによる経済不安の長期化が見込まれる場合、来年度以降も相談件数の増傾向が継続すると思われる。今年度については国においても体制確保を図るための予算措置を図っていたが、来年度以降も相談者に対応していくための十分な予算措置をお願いしたい。
政令市	堺市	生活支援管理課	委託	社会福祉法人堺市社会福祉協議会	堺市生活・仕事支援センターすてっぷ・堺	3	4	2	2	5	2	住居確保給付金に関する申請受付及び相談支援等の補助のための事務職員の増員	新型コロナウイルス感染症に伴う社会情勢の変化により、支援対象者も増加しており、相談内容も多岐に渡ることから、自立相談支援機関の体制整備は必要であると認識している。
中核市	高槻市	福祉相談支援課	自治体直営	自治体直営	くらしごとセンター	1	4	1	1	4	1	住居確保給付金相談件数の増加に伴い、住居確保給付金担当の職員（社会福祉士）1名を配置。	
中核市	豊中市	市民協働部くらし支援課	自治体直営		くらし再建パーソナルサポートセンター	1	1	5	1	1	5	国の補助金・負担金等を活用し、人員増等の体制強化のための予算を確保した。（5月より募集はしているが、採用には至っていない）	
			委託	社会福祉法人豊中市社会福祉協議会	くらし再建パーソナルサポートセンター@社会福祉協議会	1	6	0	1	6	0	国の補助金・負担金等を活用し、人員増等の体制強化のための予算を確保した。（5月より募集はしているが、採用には至っていない）	
			委託	一般社団法人キャリアブリッジ	くらし再建パーソナルサポートセンター@いぶき	1	8	0	1	8	0	特になし	
中核市	寝屋川市	生活支援課	委託	社会福祉法人寝屋川市社会福祉協議会	社会福祉法人寝屋川市社会福祉協議会	1	2	2	1	2	2	住居確保給付金については、派遣会社から1名増加で対応	自立相談支援事業は、新型コロナウイルス感染症特例貸付では、関与しない形であったが、総合支援資金の延長申請で急遽、自立相談支援機関の関与を求める形態となっている。急にあるべき論で対応することに現場職員として違和感、負担感のみが増えるだけとなっている 住居確保給付金は、減収者に対応できる仕組みではなく、就労支援を前提となっているものであるため、支援、状況把握などに無理がある。
中核市	東大阪市	生活支援課	自治体直営+委託	東大阪市	生活さいけん相談室	1	2	2	1	3	3	人員の増員	新型コロナの影響で法改正が多く対応が難しい
中核市	八尾市	生活支援課	委託	八尾市社会福祉協議会	八尾市生活支援相談センター	1	6	5	1	6	5	派遣職員を雇用（4名） 今後2名の増員を検討している。	

	自治体名等		質問 1			質問 2						質問 5	質問 6
規模	市町村名	担当部署	自立相談支援事業の運営方式 (選択式 自治体直営/委託)	事業実施主体	窓口名	実施体制 2019年度 (人数をご記入ください)			実施体制 回答日直近 (人数をご記入ください)			相談件数の増加に対応して採られた措置があれば 具体的にご回答ください (自由記載)	自立相談支援事業の現状についての感想やご意見、 国に対する要望があればお書きください (自由記載)
						主任相談 支援員	相談支援員	就労支援員	主任相談 支援員	相談支援員	就労支援員		
一般市	茨木市	相談支援課	自治体直営	自治体直営	自治体直営	1	5	1	1	5	1	緊急雇用対策で援用した職員2名を追加配置した。	住居確保給付金をコロナ対策として運用し続けるのは無理があるので(建前上の就職活動など)別制度を設けるなどの対応が必要と考えられる。
一般市	守口市	生活福祉課	委託	委託	委託	1	2	1	2	2	2	支援員増員。対応窓口増設。	
一般市	交野市	福祉部 福祉総務課	委託	交野市社会福祉協議会	生活困窮者自立支援制度担当	1	1	1 相談支援員 兼務	1	1	1 相談支援員 兼務	人員増を実施しました。 ※コロナ困窮者対策で、事務補助員を追加で2名配置	特にありません。
一般市	門真市	福祉政策課	委託	委託	委託	1	3	1	1	3	1 就労支援員 は相談支援 委員と兼務	市の審査担当職員の増員(兼務)	自立相談支援事業の制度設計(プラン策定・支援調整会議等)が複雑であり、書類の多さやシステムによる報告の多さ・複雑さにより事務が煩雑となり、本来の支援に支障をきたしている。 また、生活困窮者に対する事業については、国の責務で行われる事業であるため、事業費を全額国庫負担とし、自立相談支援事業等で配置する正規職員の人件費については、地方交付税により措置してほしい。
一般市	四條畷市	福祉政策課	委託	委託	委託	1	1	1	1	1	1	特になし	
一般市	大東市	福祉・子ども部 福祉政策課	委託	大東市社会福祉協議会	くらしサポート大東	1	1	2	1	3	2	・委託費の予算を増額補正し、支援員を2名増員 ・庁内共有の会議室を当面の間相談専用として常設	住居確保給付金の事務作業に追われ、本来支援を要する方への寄り添い型の支援ができていない。 支援員を増やせるような環境を作してほしい。 (支援員より)
一般市	松原市	福祉総務課	委託	福祉総務課	福祉総務課	1	2	1	1	2	1	係内の連携で対応。	費用負担を全額国費でお願いしたい。
一般市	藤井寺市	生活支援課	自治体直営	藤井寺市	生活支援課自立相談支援担当	1	1	1	1	1	1	特になし。	住居確保給付金の要件の緩和や対象の拡充について この事業の根幹でもある就労支援が必須でなくなっている。この制度が、コロナで困った人へ家賃を給付するだけの事業になってしまっている。 減収の人は住居確保給付金の対象とするのではなく、新たにコロナ関連の住居支援の新規施策を始めたりできなかったのか。
一般市	柏原市	健康福祉部 福祉総務課	委託	委託	委託	1	1	1	1	1	1	補助員を増員した。	相談員増員に対する財政的支援や「新しい生活様式」に対応したマニュアル整備や必要な機器に対する財政的支援を要望したい。
一般市	羽曳野市	福祉総務課	委託	羽曳野市社会福祉協議会	生活自立相談窓口	1	2	1	1	2	1		
一般市	高石市	社会福祉課	委託	自治体直営	委託	1	1		1	9		・自立相談支援機関の窓口対応人数の増員 ・相談用窓口の増設	コロナの影響による生活困窮者の相談が激増
一般市	大阪狭山市	健康福祉部 生活介護グループ	委託	大阪狭山市	大阪狭山市生活サポートセンター	0	1	1	1	1	1	生活介護グループの職員で受付の手伝いを行った。	

	自治体名等		質問 1			質問 2						質問 5	質問 6
規模	市町村名	担当部署	自立相談支援事業の運営方式 (選択式 自治体直営/委託)	事業実施主体	窓口名	実施体制 2019年度 (人数をご記入ください)			実施体制 回答日直近 (人数をご記入ください)			相談件数の増加に対応して採られた措置があれば 具体的に回答ください (自由記載)	自立相談支援事業の現状についての感想やご意見、国に対する要望があればお書きください (自由記載)
						主任相談 支援員	相談支援員	就労支援員	主任相談 支援員	相談支援員	就労支援員		
一般市	富田林市	子育て福祉部地域福祉課	委託	社会福祉法人富田林市社会福祉協議会	あしたねっと富田林	2	1	1	2	2	1		国の責務で行われる事業であるため、事業費を全額国庫負担をしてもらいたい
一般市	河内長野市	生活福祉課	自治体直営	河内長野市	生活福祉課	1	2	2	1	2	2		
一般市	岸和田市	生活福祉課 困窮者支援担当	委託	岸和田市社会福祉協議会・岸和田市	岸和田市自立相談支援センター	1	2	1	1	2	1	相談窓口を事前予約制とする旨周知し、効率的に相談を受けられるようにした。	省令により住居確保給付金制度要件が緩和されたため、申請者が激増した。自治体負担が大きくなるため、扶助費は全額国費負担としていただきたい。
一般市	貝塚市	福祉部	自治体直営	自治体直営	自治体直営	1	2	0	1	1	0	相談者の急増を受け、困窮の担当以外の職員も応援で相談を受ける体制を組んだ。	
一般市	泉佐野市	地域共生推進課 我が事丸ごと係	委託	泉佐野市社会福祉協議会	基幹包括支援センターいづみさの	1	1	1	1	1	1	委託先及び基幹包括支援センターいづみさの社会福祉士資格を持った者、計8名で対応。支給決定は市で対応。	今度、社協窓口になっている総合支援資金の貸付延長（初めての試み）に自立相談支援事業がインテーク、アセスメントを行い、延長の可否を判断することになっている。泉佐野市でも150-200件/月の件数があり、かなりの負担になっている。
一般市	泉南市	生活福祉課	委託	(一社) 泉南市	ここサポ泉南	1	1	1	1	1	1	相談を予約制にした	
一般市	阪南市	福祉部生活支援課	委託	阪南市社会福祉協議会	生活困窮者自立支援窓口	1	3	1	1	3	1	相談員1名増員	新型コロナウイルスの影響で、特に住居確保給付金の相談や申請件数が増加し、また住居確保給付金制度の改定が頻繁にあり、その対応が大変であった。 多様で複合的な課題がある世帯への支援をすすめる上で人員配置も個々が負担とならないよう適正な人員配置を示していただきたい。
	島本町	健康福祉部福祉推進課	委託	委託	委託	1	2	1	1	2	1	もともと新規相談件数が年間45件弱と多くなかったため、令和2年4月以降の相談件数の増加（大多数が住居確保給付金に関する相談）にも対応できていることから、現段階では相談支援員の増等は考えておりません。	本町では、生活困窮者自立支援制度開始当初から家計相談支援事業を実施しており、一定の効果があるものと考えております。任意事業の補助率を必須事業と同じ補助率まで引き上げていただきたいと考えております。
	大阪府	地域福祉課	委託	大阪府社会福祉協議会	はーとほっと相談室	3	4	4	3	4	4	年度途中で人材確保が困難でもあるため現体制で実施	

規模	市町村名			2019年												2020年						①2019年度 (4月～3月)	②2020年 (4～6月)	①→② 増加割合
				4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	月平均	月平均	②÷①			
政令市	大阪市 (※1)	質問3	新規相談受付件数	675	749	721	806	673	796	786	688	601	669	661	1031	3,807	2,756	2,058	738	2874	3.9			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	58	56	44	46	47	80	82	58	41	32	81	89	-	-	-	60		
		申請	5			7	7	3	7	10	14	10	4	1	11	14	584	3,044	1,940	8	1856	232.0		
		支給決定	11			1	5	2	0	4	8	7	4	2	3	11	45	943	2,211	5	1066	213.2		
政令市	堺市 (※2)	質問3	新規相談受付件数	66	53	61	73	47	65	51	42	34	31	48	55	162	331	203	52	232	4.5			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	6	8	6	3	6	9	10	6	4	4	8	7	597	1271	974	6	947	157.8
		申請	2			2	1	2	0	1	2	1	1	0	0	1	42	302	199	1	181	181.0		
		支給決定	1			1	3	1	1	0	3	1	1	0	0	1	2	87	205	1	98	98.0		
中核市	高槻市	質問3	新規相談受付件数	81	60	63	62	43	78	56	71	67	48	45	72	170	150	130	62	150	2.4			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	1	1	5	3	1	2	3	5	0	1	2	6	99	109	67	3	92	30.7
		申請	0			0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	17	59	34	0	37			
		支給決定	0			0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	8	52	40	0	33			
中核市	豊中市 (※3)	質問3	新規相談受付件数	89	113	113	110	95	127	129	110	100	108	99	252	1242	1423	1438	120	1368	11.4			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	7	4	3	3	9	14	11	6	4	6	3	5	462	477	129	6	356	59.3
		申請	0			0	1	0	0	0	0	2	2	1	1	0	2	20	189	95	1	101	101.0	
		支給決定	0			0	1	0	0	0	3	2	0	1	0	0	2	46	142	1	63	63.0		
中核市	寝屋川市	質問3	新規相談受付件数	24	34	32	32	36	36	42	31	33	35	30	53	135	115	51	35	100	2.9			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	4	4	2	2	7	5	2	2	2	1	2	5	156	442	367	3	322	107.3
		申請					2	1	3		1					1	5	92	42	2	46	23.0		
		支給決定	1				2	1	2		1						0	8	60	1	23	23.0		
中核市	東大阪市	質問3	新規相談受付件数	63	80	85	78	67	98	81	91	58	84	83	118	386	343	未定	82	365	4.5			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談																		
		申請	2			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	167	104	2	97	48.5		
		支給決定	2			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	66	130	2	66	33.0		
中核市	八尾市	質問3	新規相談受付件数	25	38	35	27	40	42	37	36	28	40	25	42	63	122	36	35	74	2.1			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	4	19	6	6	12	9	5	0	8	7	12	9	581	1541	1379	8	1167	145.9
		申請	1			1	1	1	2	1	1	0	0	0	1	0	15	99	96	1	70	70.0		
		支給決定	1			1	1	1	2	1	1	0	0	0	1	0	8	80	98	1	62	62.0		
一般市	茨木市	質問3	新規相談受付件数	39	42	37	58	37	41	62	36	35	45	45	63	197	241	161	45	200	4.4			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	1	70	155	97	1	107	107.0
		申請	0			0	0	0	1	1	0	1	2	1	1	0	8	70	33	1	37	37.0		
		支給決定	0			0	0	0	1	1	0	1	1	2	1	0	7	66	32	1	35	35.0		
一般市	守口市 (※4)	質問3	新規相談受付件数	49	48	57	62	50	56	52	55	38	49	41	52	186	336	154	51	225	4.4			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	2	0	3	1	0	1	2	3	1	6	1	4	149	255	94	2	166	83.0
		申請	2			0	4	1	0	2	0	0	1	1	1	0	17	80	35	1	44	44.0		
		支給決定	2			0	3	1	0	2	0	0	1	0	1	0	17	59	0	1	25	25.0		
一般市	交野市	質問3	新規相談受付件数	4	7	4	1	4	8	7	5	4	3	5	5	17	54	18	5	30	6.0			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	30	10	0	18		
		申請	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	3	0	9			
		支給決定	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	24	0	9			
一般市	門真市	質問3	新規相談受付件数	21	26	25	27	26	38	19	30	18	24	23	73	229	74	60	29	121	4.2			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	5	3	4	5	2	4	6	5	0	0	6	1	26	64	49	3	46	15.3
		申請	1			0	0	2	0	2	0	2	0	0	2	0	15	48	27	1	30	30.0		
		支給決定	0			1	0	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	37	44	1	27	27.0		
一般市	四条畷市	質問3	新規相談受付件数	0	0	1	2	2	1	0	0	0	1	1	2	24	36	29	1	30	30.0			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	0	0	1	2	2	1	0	0	0	1	1	2	16	34	19	1	23	23.0
		申請	0			0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	18	9	0	9			
		支給決定	0			0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	12	15	0	9			
一般市	大東市	質問3	新規相談受付件数	32	33	31	23	29	34	35	27	25	21	33	41	90	120	44	30	85	2.8			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	5	1	3	3	1	1	6	2	1	0	0	4	32	109	51	2	64	32.0
		申請	1			0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	2	1	7	35	34	1	25	25.0	
		支給決定	1			0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	2	1	7	6	42	1	18	18.0	
一般市	松原市	質問3	新規相談受付件数	7	11	9	16	8	5	17	13	6	13	12	0	111	179	93	10	128	12.8			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	1	2	1	0	2	1	2	3	0	0	4	2	92	184	93	2	123	61.5
		申請	0			2	1	0	0	1	1	3	0	0	0	0	8	26	86	1	40	40.0		
		支給決定	0			2	1	0	0	1	1	3	0	0	0	0	8	26	86	1	40	40.0		
一般市	藤井寺市	質問3	新規相談受付件数	4	8	6	2	4	3	3	4	3	3	1	5	26	32	27	4	28	7.0			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	27	42	17	0	29	
		申請	0			0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7	23	12	0	14			
		支給決定	0			0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7	23	12	0	14			
一般市	柏原市	質問3	新規相談受付件数	18	20	20	12	21	22	25	17	11	13	21	30	34	21	24	19	26	1.4			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10	42	12	0	21	
		申請	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	9	10	0	7			
		支給決定	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	10	10	0	7			

規模	市町村名			2019年												2020年						①2019年度 (4月～3月)	②2020年 (4～6月)	①→② 増加割合
				4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	月平均	月平均	②÷①			
一般市	羽曳野市	質問3	新規相談受付件数	26	23	13	11	25	19	21	14	17	15	18	42	86	116	56	20	86	4.3			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	0	1	0	1	1	2	1	0	1	0	0	67	118	39	1	75	75.0	
		申請	0			1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	7	34	16	0	19				
		支給決定	0			1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	7	31	18	0	19				
一般市	高石市	質問3	新規相談受付件数	13	8	16	18	11	11	11	11	13	14	9	42	143	129	139	15	137	9.1			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	47	21	0	27			
		申請	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	13	10	0	11					
		支給決定	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	7	0	7				
一般市	大阪狭山市	質問3	新規相談受付件数	2	6	8	10	9	6	7	3	7	6	8	9	30	16	8	7	18	2.6			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	33	19	0	25			
		申請	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16	8	0	8					
		支給決定	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16	8	0	8					
一般市	富田林市 (※5)	質問3	新規相談受付件数	18	15	17	20	14	22	14	15	10	19	11	29	120	120	71	17	104	6.1			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	0	0	1	2	0	2	0	0	0	0	1	84	200	170	1	151	151.0	
		申請	0			0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	34	31	0	23					
		支給決定	0			0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	34	31	0	23					
一般市	河内長野市	質問3	新規相談受付件数	12	22	15	14	13	15	15	20	13	20	8	10	57	66	41	15	55	3.7			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	2	8	5	0	5		
		申請	0			0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	8	5	0	5			
		支給決定	0			0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	8	5	0	5			
一般市	岸和田市	質問3	新規相談受付件数	29	33	38	36	36	38	35	36	37	34	53	90	465	515	408	41	463	11.3			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	2	6	10	3	5	6	5	4	5	1	5	7	113	241	146	5	167	33.4
		申請	1			1	3	1	0	2	1	1	2	0	4	3	38	91	39	2	56	28.0		
		支給決定	1			0	1	2	1	1	1	1	2	0	1	1	17	59	44	1	40	40.0		
一般市	貝塚市	質問3	新規相談受付件数	5	13	10	5	2	13	8	5	9	10	12	13	43	52	30	9	42	4.7			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	0	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	32	38	20	0	30		
		申請	0			1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	7	36	9	0	17				
		支給決定	0			1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	3	37	8	0	16				
一般市	泉佐野市	質問3	新規相談受付件数	14	11	16	11	13	9	11	10	5	7	12	20	104	124	73	12	100	8.3			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		申請	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	21	20	0	14				
		支給決定	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	21	19	0	14				
一般市	泉南市	質問3	新規相談受付件数	18	13	20	24	13	13	24	8	8	22	14	13	61	41	16	16	39	2.4			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	2	1	5	2	2	5	9	4	3	2	2	28	29	9	3	22	7.3	
		申請	0			0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	6	20	5	0	10				
		支給決定	0			0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	1	15	11	0	9				
一般市	阪南市	質問3	新規相談受付件数	13	12	20	21	14	11	11	14	14	10	10	17	37	50	24	14	37	2.6			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	2	2	2	1	1	0	2	2	0	1	1	1	23	66	45	1	45	45.0
		申請	0			2	1	1	1	0	2	0	0	1	0	1	5	10	4	1	6	6.0		
		支給決定	0			2	1	1	1	0	2	0	0	1	0	1	0	9	3	1	4	4.0		
	島本町	質問3	新規相談受付件数	4	4	1	3	3	3	4	5	7	3	3	3	10	14	8	4	11	2.8			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	13	6	0	10		
		申請	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	2				
		支給決定	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	2				
	大阪府 (※6)	質問3	新規相談受付件数	13	20	53	29	14	16	21	11	9	16	11	19	55	70	82	19	69	3.6			
				質問4	住居確保給付金の件数	相談	1	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	34	52	25	0	37		
		申請	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	58	23	0	35				
		支給決定	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	11	4	0	8				

※1（大阪府）各機関ごとの件数は別表にて記入。2020年4～6月は概数。2020年4～6月の住居確保給付金相談件数は集計なし。

※2（堺市）令和2年度の新規相談受付件数、住居確保給付金の各件数は速報値のため、変動の可能性あり。住居確保給付金の件数については、「令和2年度については速報値（変動の可能性あり）」と注記することで公表しても良い。

※3（豊中市）※黄色部分は、システムへの未入力ケースがあり、未入力分を手でカウントし合算しているが、変動する可能性があるため、仮集計値として取り扱っていただきたい。住居確保給付金の支給決定者は、全員生困の新規相談件数に含まれている。住居確保給付金の相談者のうち、①支給決定者、②受付票を用い状況確認を行ったうえで対応した人は、生困の新規相談受付件数に含むが、例えば電話等で相談対応した人は含んでいない<②の件数は不明>。住居確保給付金の支給決定日は、決定通知書発送日付でカウントしている。そのため、実際の支給手続きは前月分として処理していても、翌月カウントになっているケースが多数ある。新規受付件数のうち豊中市社会福祉協議会への委託分については、特例貸付の相談件数を含んでいる。 【豊中市 別表】 参照

※4（守口市）支給決定件数は、支給または不支給に関わらず決定した件数。また当該月の申請のうち決定に至っている件数。

※5（富田林市）統計の都合上、質問4の住居確保給付金の相談件数（2020年4月～6月）のみ、延べ数となっている。

※6（大阪府）各データは、池田、富田林、岸和田の各はと・ホット相談室の合計数

		令和元年度			令和2年度		
		主任相談支援員	相談支援員	就労支援員	主任相談支援員	相談支援員	就労支援員
1	北区	1	1	(※自立相談支援事業 (相談支援)とは別事業として、別途委託契約を実施)	1	2	(※自立相談支援事業 (相談支援)とは別事業として、別途委託契約を実施)
2	都島区	1	1		1	2	
3	福島区	1	1		1	1	
4	此花区	1	1		1	2	
5	中央区	1	1		1	1	
6	西区	1	1		1	2	
7	港区	1	1		1	2	
8	大正区	1	1		1	2	
9	天王寺区	1	1		1	1	
10	浪速区	1	1		1	2	
11	西淀川区	1	1		1	2	
12	淀川区	1	1		1	2	
13	東淀川区	1	1		1	2	
14	東成区	1	1		1	2	
15	生野区	1	1		1	2	
16	旭区	1	1		1	2	
17	城東区	1	1		1	2	
18	鶴見区	1	1		1	1	
19	阿倍野区	1	1		1	2	
20	住之江区	1	1		1	2	
21	住吉区	1	1		1	2	
22	東住吉区	1	1		1	2	
23	平野区	1	2		1	3	
24	西成区	1	2		1	3	

※委託契約の仕様における最低限の配置人数を記載

生活困窮者自立相談支援事業 区別新規相談受付件数

	2019年度実績													2020年度実績			
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	2019年度合計	4月	5月	6月	2020年度 4月～6月合計
北区	37	30	23	21	17	23	23	27	16	14	21	24	276	87	11	12	110
都島区	25	27	31	26	18	23	36	20	20	17	17	42	302	186	112	95	393
福島区	17	21	20	15	13	21	27	14	14	14	21	29	226	54	17	14	85
此花区	15	17	16	18	22	26	20	18	9	32	16	36	245	79	71	38	188
中央区	10	20	14	14	25	16	28	21	14	26	31	41	260	149	24	26	199
西区	29	32	19	36	21	32	27	18	17	14	14	30	289	171	86	30	287
港区	27	26	30	32	28	28	31	28	29	25	19	41	344	170	164	95	429
大正区	21	24	22	21	21	23	25	22	16	24	27	34	280	69	74	63	206
天王寺区	9	21	10	19	13	11	11	10	18	14	15	21	172	109	116	121	346
浪速区	29	21	17	36	25	31	33	20	18	13	30	27	300	154	242	284	680
西淀川区	29	31	21	30	21	33	29	24	29	27	35	32	341	141	50	34	225
淀川区	36	37	48	54	40	46	38	28	30	47	36	64	504	187	41	42	270
東淀川区	44	46	50	56	44	47	62	50	44	41	46	63	593	324	329	231	884
東成区	28	27	17	25	22	25	27	19	15	15	15	23	258	142	28	12	182
生野区	34	43	52	32	44	54	43	57	33	30	31	57	510	135	75	41	251
旭区	48	38	48	55	43	46	58	44	47	39	36	55	557	241	152	125	518
城東区	27	30	35	43	32	44	32	38	30	45	41	64	461	200	181	107	488
鶴見区	18	22	22	20	15	22	20	14	18	19	21	36	247	66	37	22	125
阿倍野区	15	29	18	22	18	15	14	17	23	16	16	25	228	130	135	68	333
住之江区	24	27	24	23	14	25	26	14	12	19	23	36	267	178	122	47	347
住吉区	24	31	36	31	27	35	30	31	28	36	31	47	387	175	191	173	539
東住吉区	25	36	39	32	32	33	29	31	24	28	20	40	369	106	96	74	276
平野区	48	50	54	79	51	56	53	54	37	51	40	73	646	251	305	264	820
西成区	56	63	55	66	67	81	64	69	60	63	59	91	794	303	97	40	440
合計	675	749	721	806	673	796	786	688	601	669	661	1,031	8,856	3,807	2,756	2,058	8,621

大阪府 別表【質問4】																																																				
区名	2019年度 住居確保給付金区別実績																																				2020年度 住居確保給付金区別実績															
	4月分			5月分			6月分			7月分			8月分			9月分			10月分			11月分			12月分			1月分			2月分			3月分			2019年度合計			4月分			5月分			6月分			2020年度4月～6月合計			
	相談 件数	申請 件数	支給決定 件数	相談 件数	申請 件数	支給決定 件数	相談 件数	申請 件数	支給決定 件数	相談 件数	申請 件数	支給決定 件数	相談 件数	申請 件数	支給決定 件数	相談 件数	申請 件数	支給決定 件数	相談 件数	申請 件数	支給決定 件数	相談 件数	申請 件数	支給決定 件数	相談 件数	申請 件数	支給決定 件数	相談 件数	申請 件数	支給決定 件数	相談 件数	申請 件数	支給決定 件数	相談 件数	申請 件数	支給決定 件数	相談 件数	申請 件数	支給決定 件数	相談 件数	申請 件数	支給決定 件数	相談 件数	申請 件数	支給決定 件数							
北区	6	0	0	8	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	4	0	0	8	0	0	5	0	0	5	0	0	0	0	0	6	0	0	4	0	0	48	0	0	-	28	0	-	227	24	-	130	188	-	385	210	
都島区	1	0	0	2	0	0	2	0	0	3	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0	0	2	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	27	0	0	-	0	0	-	81	12	-	70	62	-	151	64	
福島区	0	0	0	1	0	0	4	0	0	1	0	0	1	0	0	5	0	0	5	1	0	2	0	0	2	0	0	1	0	0	4	2	0	5	0	0	31	3	0	-	5	1	-	56	19	-	42	98	-	103	70	
此花区	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	1	0	1	1	1	0	0	2	1	0	3	0	1	1	1	10	4	5	-	10	0	-	102	11	-	47	89	-	159	91		
中央区	3	0	0	1	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	5	0	0	4	0	0	1	0	0	3	0	0	8	1	0	5	0	0	38	1	0	-	25	1	-	290	146	-	197	229	-	512	372	
西区	12	0	2	7	3	1	3	2	2	6	0	1	5	1	0	8	2	0	8	2	3	3	1	0	3	0	0	2	0	0	4	0	0	6	1	1	67	12	10	-	17	5	-	185	29	-	56	68	-	258	102	
港区	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	4	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	1	15	3	2	-	31	11	-	84	29	-	39	53	-	154	93	
大正区	3	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	2	0	0	15	2	1	-	12	0	-	59	8	-	15	46	-	86	54	
天王寺区	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	5	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	17	1	0	-	7	3	-	70	9	-	59	62	-	136	74	
浪速区	1	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	1	0	0	5	0	0	3	0	0	3	0	0	3	0	0	2	0	0	9	0	0	36	0	0	-	22	1	-	289	13	-	273	236	-	584	256	
西淀川区	1	1	1	1	1	0	2	0	1	2	0	0	1	0	0	2	3	2	2	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	15	5	4	-	31	0	-	62	38	-	40	62	-	133	120	
淀川区	3	0	1	4	0	0	5	0	0	4	1	0	3	1	0	6	1	1	1	3	1	1	3	2	0	2	0	1	4	0	0	9	3	0	8	1	3	54	10	7	-	44	5	-	187	42	-	135	163	-	366	210
東淀川区	4	2	4	3	1	0	2	1	0	3	0	0	2	1	0	9	0	0	8	3	0	5	2	2	1	0	0	1	0	0	6	2	1	4	2	2	48	14	9	-	69	6	-	181	95	-	101	162	-	351	263	
東成区	2	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	2	2	0	0	2	0	0	3	0	0	15	4	3	-	21	5	-	95	39	-	74	71	-	190	115		
生野区	0	0	0	0	0	0	4	1	1	0	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	5	1	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	6	0	0	24	2	2	-	12	1	-	161	70	-	141	129	-	314	196
旭区	2	0	0	4	0	0	3	0	0	6	1	0	0	1	0	1	0	0	4	2	1	1	0	0	2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	26	4	1	-	16	0	-	48	10	-	44	35	-	108	45	
城東区	4	1	1	2	0	0	1	1	0	2	0	0	7	2	0	6	1	0	0	0	1	3	1	1	2	0	0	2	0	0	4	0	0	6	2	0	39	8	3	-	53	0	-	137	36	-	65	72	-	255	108	
鶴見区	1	0	0	2	0	0	2	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3	1	0	1	0	1	1	0	0	4	1	0	18	3	1	-	13	3	-	57	32	-	16	26	-	86	61	
阿倍野区	0	0	0	3	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	12	2	1	-	8	1	-	48	19	-	27	42	-	83	62		
住之江区	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	1	1	5	0	0	25	1	1	-	12	1	-	63	60	-	29	30	-	104	91
住吉区	8	1	1	0	0	0	1	0	0	6	0	0	0	0	0	3	0	0	4	0	0	5	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	4	1	1	37	2	2	-	23	0	-	137	23	-	86	47	-	246	70
東住吉区	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	6	1	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	4	1	0	23	3	0	-	21	1	-	80	7	-	45	44	-	146	52	
平野区	4	0	0	6	0	0	3	0	0	2	0	0	5	0	0	4	0	0	2	0	0	2	0	0	3	1	0	3	0	1	4	2	0	5	1	2	43	4	3	-	69	0	-	176	74	-	117	168	-	362	242	
西成区	0	0	0	3	1	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	4	0	0	6	1	0	2	1	2	4	0	0	0	0	0	1	0	0	8	2	0	31	5	3	-	35	0	-	169	78	-	92	108	-	256	184	
合計	58	5	11	56	7	1	44	7	5	46	3	2	47	7	0	80	10	4	82	14	9	58	10	7	41	4	4	32	1	2	81	11	3	89	14	11	714	93	58	-	584	43	-	3,044	813	-	1,940	2,211	-	5,568	3,193	

			2019年																										
			4月			5月			6月			7月			8月			9月			10月			11月			12月		
			直	委託①	委託②	直	委託①	委託②	直	委託①	委託②	直	委託①	委託②	直	委託①	委託②	直	委託①	委託②	直	委託①	委託②	直	委託①	委託②	直	委託①	委託②
質問3	2019年4月から直近月までの新規相談受付件数		34	49	6	44	64	5	58	49	6	41	55	14	36	53	6	38	79	10	47	70	12	47	50	13	55	37	8
質問4	2019年4月から直近月までの		相談	7		4			3			3			9			14			11			6			4		
	の住居確保給付金の相談、申請		申請	0		0			1			0			0			0			2			2			1		
	及び支給決定の各件数		支給決定	0		0			1			0			0			0			3			2			0		

※自立相談支援機関が複数ある場合は、各機関ごとにご記入をお願い致します。

			2020年																	
			1月			2月			3月			4月			5月			6月		
			直	委託①	委託②	直	委託①	委託②	直	委託①	委託②	直	委託①	委託②	直	委託①	委託②	直	委託①	委託②
質問3	2019年4月から直近月までの新規相談受付件数		43	52	13	55	38	6	58	182	12	240	998	4	130	1280	13	158	1270	10
質問4	2019年4月から直近月までの住居確保給付金の相談、申請及び支給決定の各件数		6			3			5			462			477			129		
	相談		1			0			2			20			189			95		
	申請		1			0			0			2			46			142		
	支給決定		1			0			0			2			46			142		

※自立相談支援機関が複数ある場合は、各機関ごとにご記入をお願い致します。

※黄色部分は、システムへの未入力ケースがあり、未入力分を手でカウントし合算していますが、変動する可能性がありますので、仮集計値として取り扱ってください。

※住居確保給付金の支給決定者は、全員生困の新規相談件数に含まれています。

※住居確保給付金の相談者のうち、①支給決定者、②受付票を用い状況確認を行ったうえで対応した人は、生困の新規相談受付件数に含みますが、例えば電話等で相談対応した人は含みません。<②の件数は不明>

※住居確保給付金の支給決定日は、決定通知書発送日付でカウントしています。そのため、実際の支給手続きは前月分として処理していても、翌月カウントになっているケースが多数あります。

※委託①は、豊中市社会福祉協議会への委託分で、特例貸付の相談件数を含んでいます。

大阪府内の生活困窮者自立支援窓口アンケート調査結果と 国及び自治体に対する要望書（概要）

2020年9月10日

大阪弁護士会

調査の目的と経緯

- 当会は、2014年度から大阪府内の14の生活困窮者自立支援窓口と連携しての法律相談事業に取り組んでいる。
- 2020年度に入ってから、困窮者支援窓口に相談が殺到し、最前線の相談支援員がその業務負担に苦しんでいる状況がうかがえた。
- そこで、困窮者支援窓口が置かれた現状を明らかにするとともに、国等に対して提言を行うことを目的として、2020年6月24日、以下のアンケートを送付した。
 - ① 大阪府内の自治体（府・市）に対し、
困窮者支援窓口の実施体制や相談件数等の推移を照会
⇒35の自治体のうち28自治体から回答あり
 - ② 大阪府内の困窮者支援窓口の職員に対し、
現場や心身の状況を照会
⇒100名から回答あり（オンラインによる入力方式）

自治体に対するアンケート結果（相談件数の推移）

2019年度と2020年度の件数（月平均）の比較

- 新規相談受付件数は、全自治体平均で5倍に増加。
- 住居確保給付金の申請件数は、全自治体平均では100倍、政令市平均では255倍で、都市部で激増。
- 住居確保給付金の支給決定件数は、全自治体平均では63倍、政令市平均では194倍で、やはり都市部で激増。

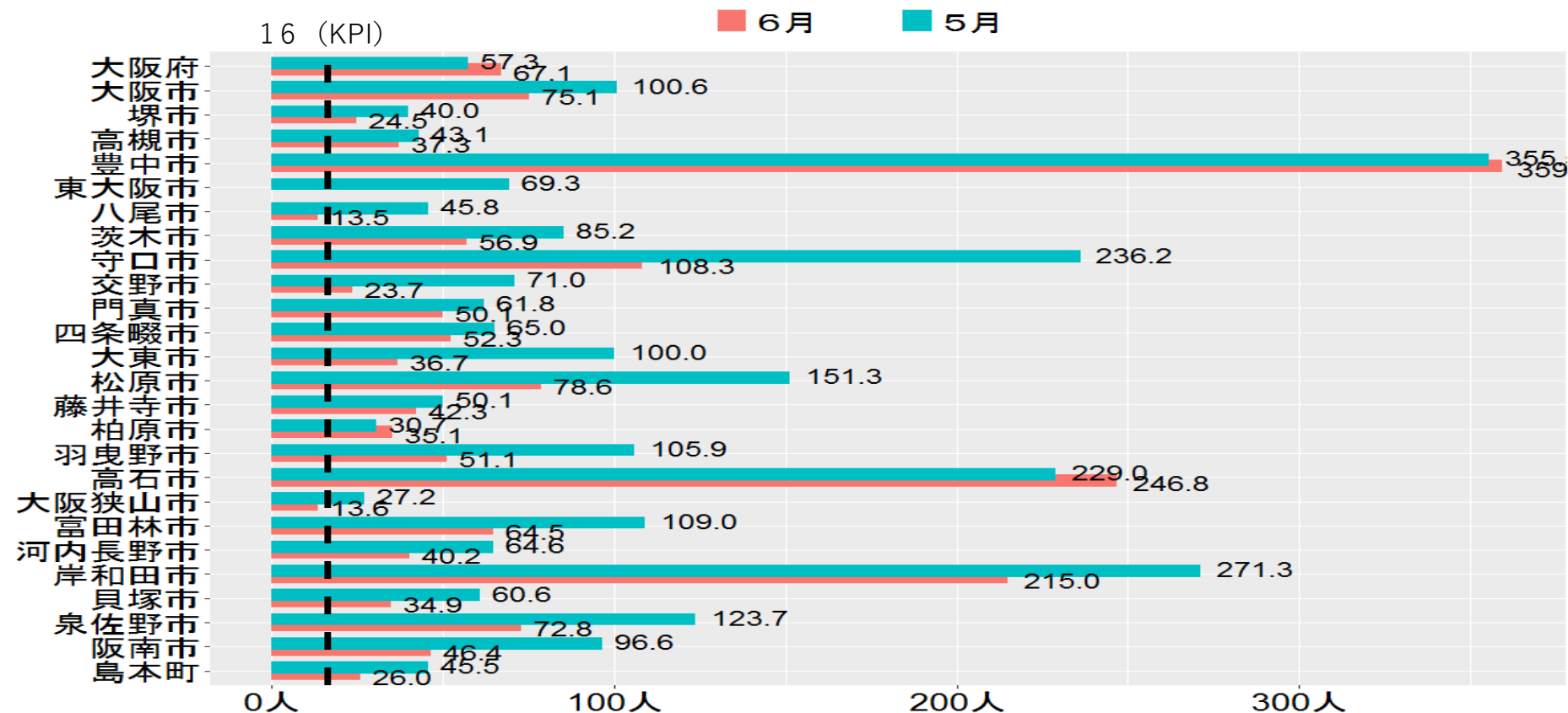
		2019年									2020年						①2019年度 (4月～3月)	②2020年 (4～6月)	①→② 増加割合
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	月平均	月平均	②÷①
全自治体 平均	新規相談受付件数	49	54	55	57	48	58	57	50	43	49	48	79	289	273	203	54	255	5
	住居確保給付金の 相談件数																		
	住居確保給付金の 申請件数	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	31	165	105	1	100	100
	住居確保給付金の 支給決定件数	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	6	64	118	1	63	63

		2019年									2020年						①2019年度 (4月～3月)	②2020年 (4～6月)	①→② 増加割合
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	月平均	月平均	②÷①
政令市平均	新規相談受付件数	371	401	391	440	360	431	419	365	318	350	355	543	1985	1544	1131	395	1553	4
	住居確保給付金の 相談件数	32	32	25	25	27	45	46	32	23	18	45	48				33	-	-
	住居確保給付金の 申請件数	4	5	4	3	4	6	8	6	3	1	6	8	313	1673	1070	4	1019	255
	住居確保給付金の 支給決定件数	6	1	4	2	1	2	6	4	3	1	2	6	24	515	1208	3	582	194

人口10万人当たりの新規相談件数（大阪府内）

○ 厚生労働省は、人口10万人あたりの新規相談件数（月）のKPI（目安値）を16件と定めているが（2019年度）、大阪市（5月）は6.3倍、高石市（6月）は15.4倍、岸和田市（5月）は17倍、豊中市（6月）は22.4倍にも及んでいる。

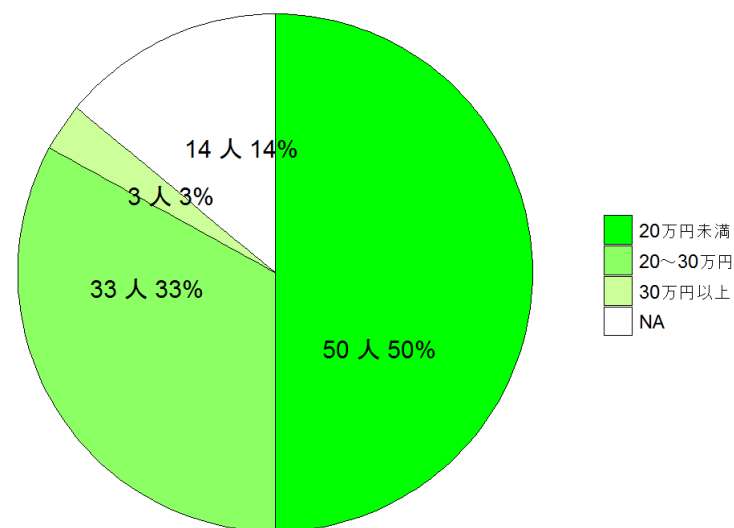
※ただし、自治体によって新規相談受付件数のカウントの仕方が異なり、正確な比較とならない可能性がある。



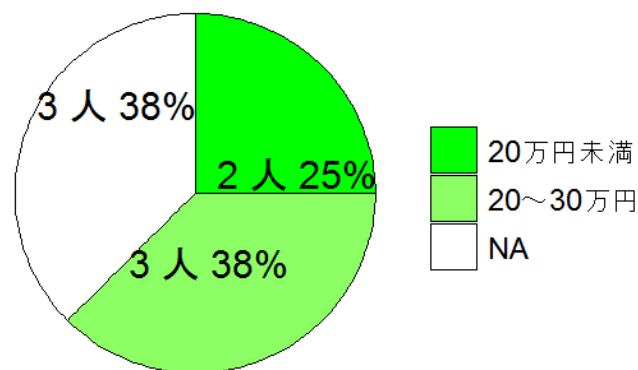
相談員アンケート・平均月給（手取額）[質問2－1]

○ 20万円未満が50%（有効回答者中では58%）契約形態別には、自治体も受託事業者も、非正規職は20万円未満がそれぞれ80%、71%と多い。

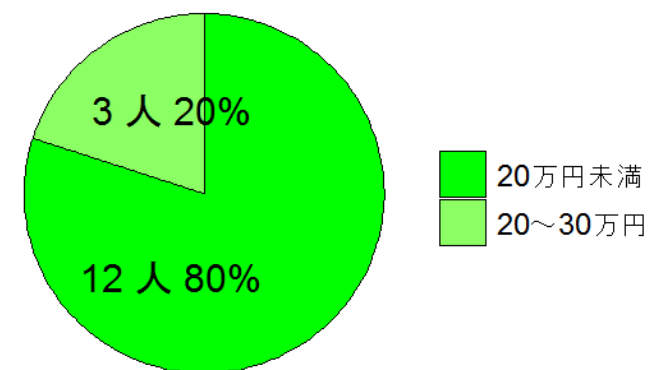
全体



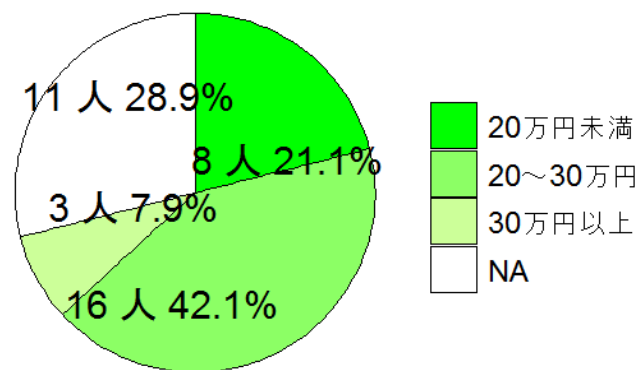
自治体職員(正職員)



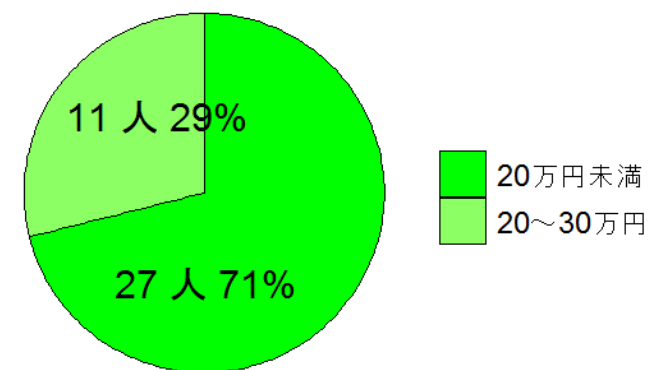
自治体職員(非正規職員)



受託事業者職員(正職員)

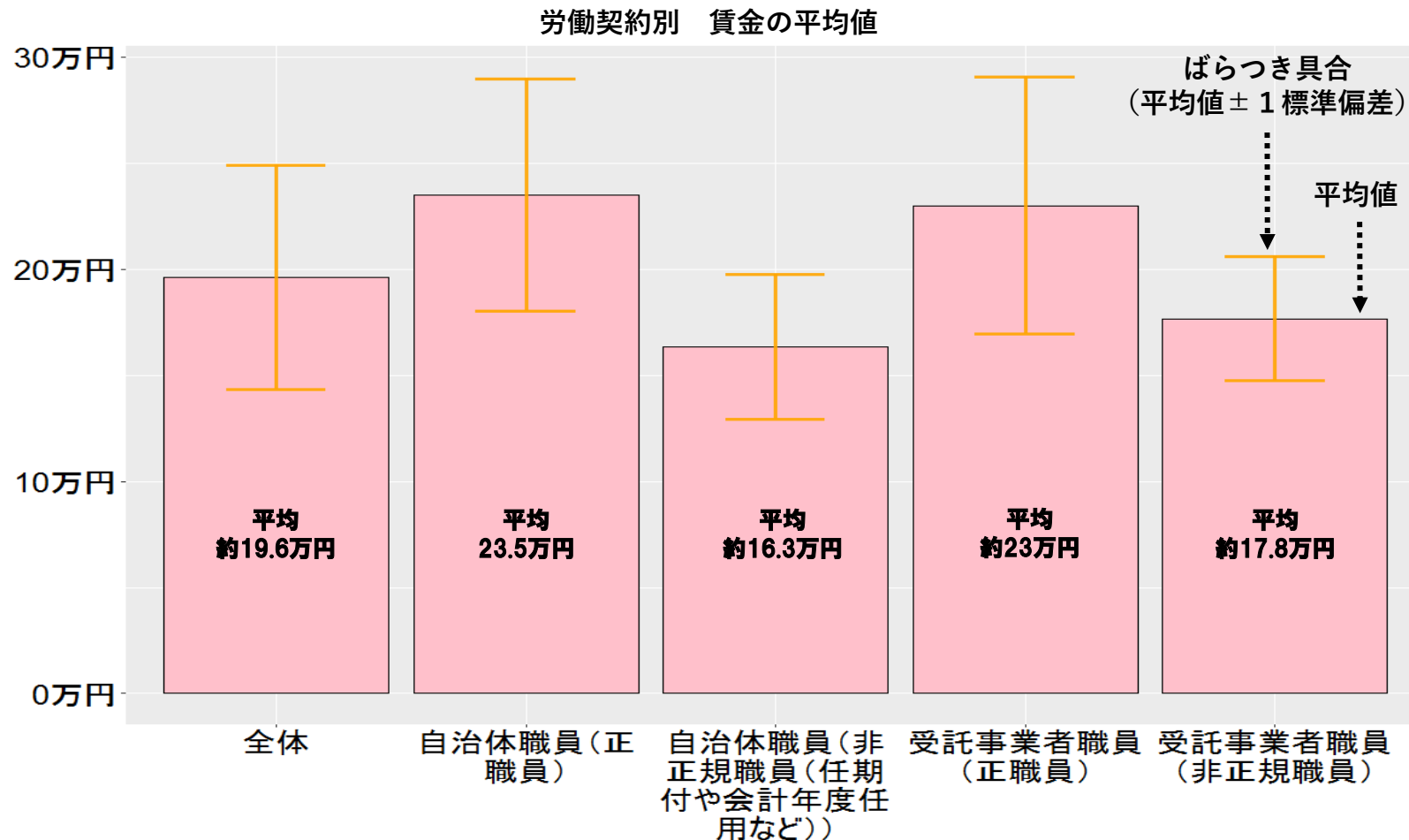


受託事業者職員(非正規職員)



相談員アンケート・平均月給（手取額）[質問2－1]

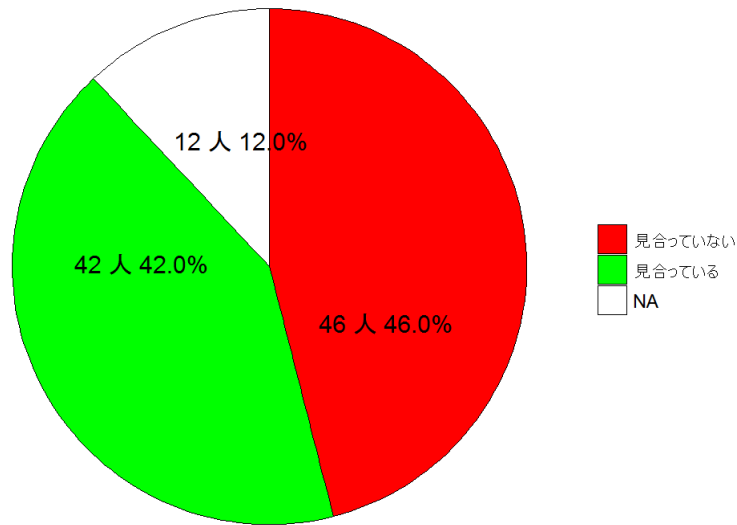
- 自治体非正規職員が約16.2万円と最も低く、受託事業者非正規職員は約17.8万円。自治体と受託事業者の正規職員は、平均も、ばらつき具合も、ほぼ同じくらい。



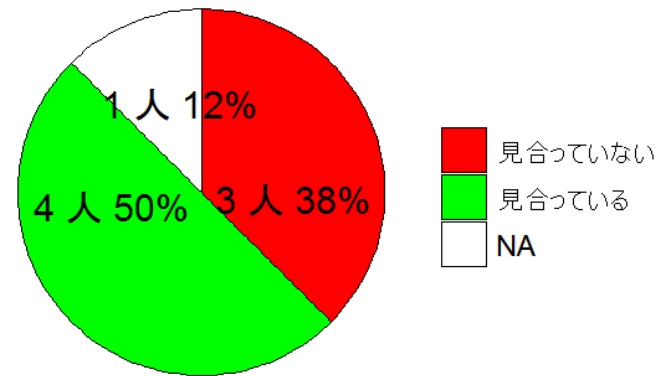
相談員アンケート・待遇（賃金、労働条件等）が仕事の内容に見合っているか[質問2-2]

○ 見合っていないと答えたのは、全体では46%。非正規の自治体職員、受託事業者職員は、それぞれ60%（有効回答者中64.3%）、55%（同前61.8%）と5割を大きく超えている。

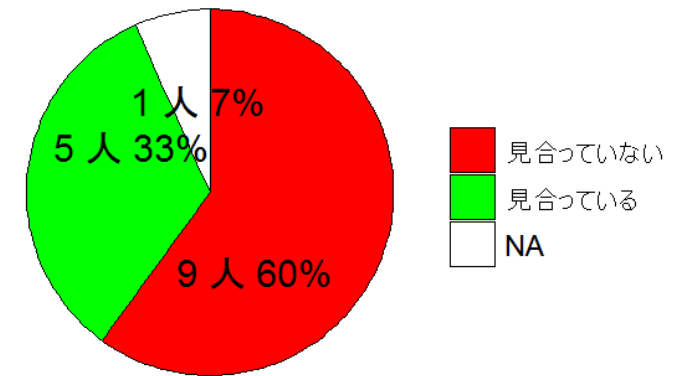
全体



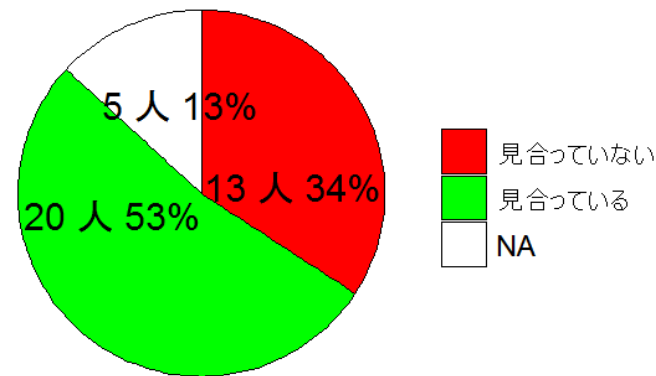
自治体職員（正職員）



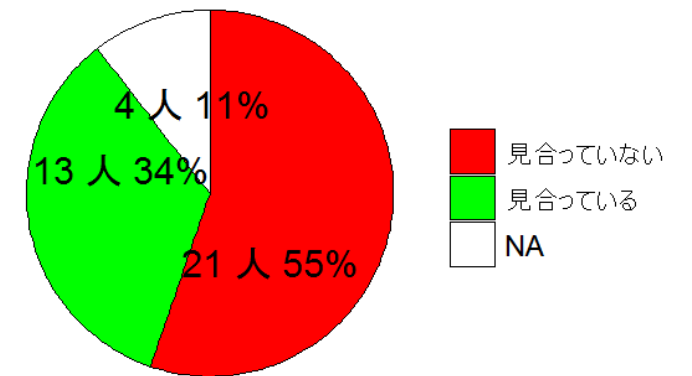
自治体職員（非正規職員）



受託事業者職員（正職員）

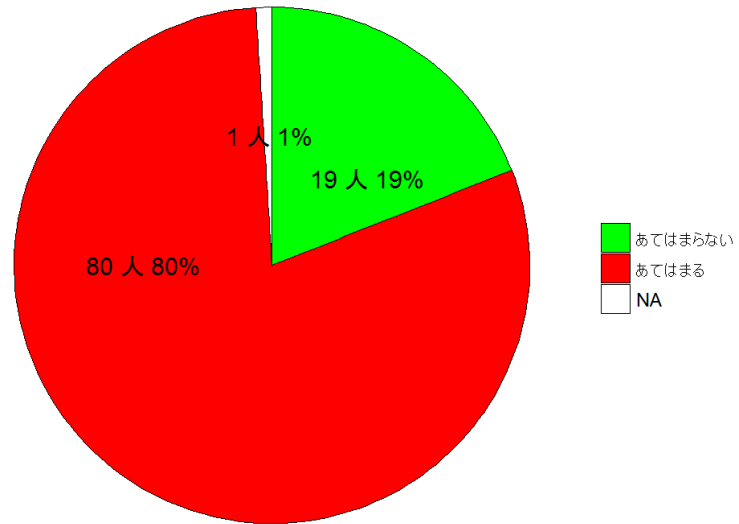


受託事業者職員（非正規職員）

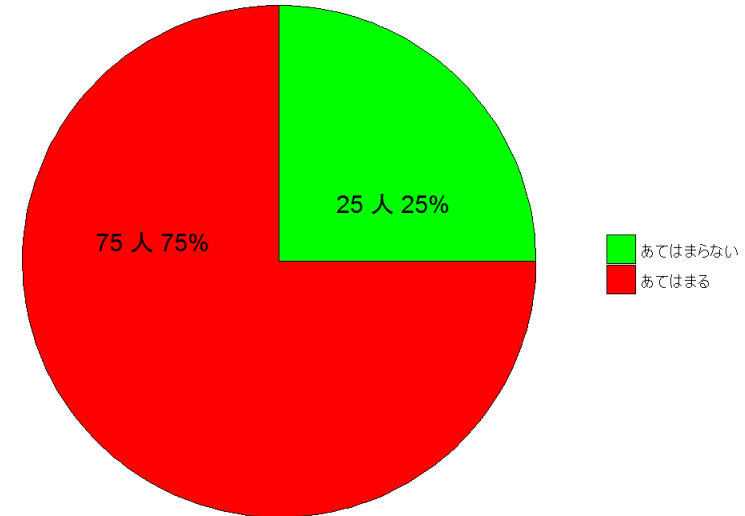


相談員アンケート・バーンアウト（燃え尽き症候群）のリスク[質問6-1・2]

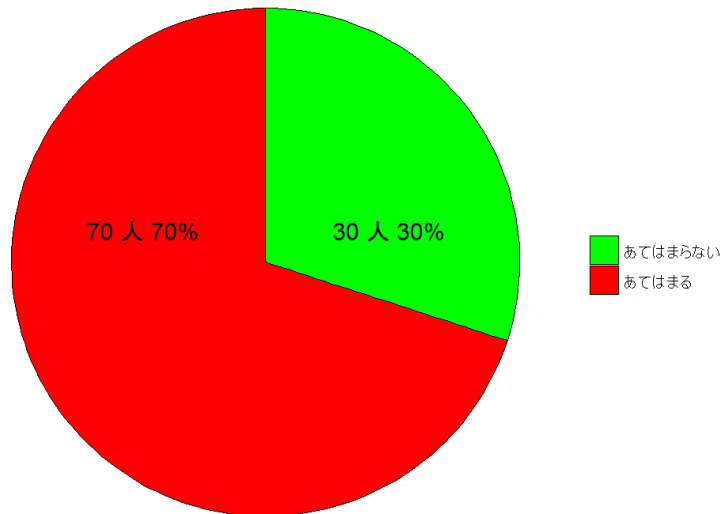
1日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じることもある



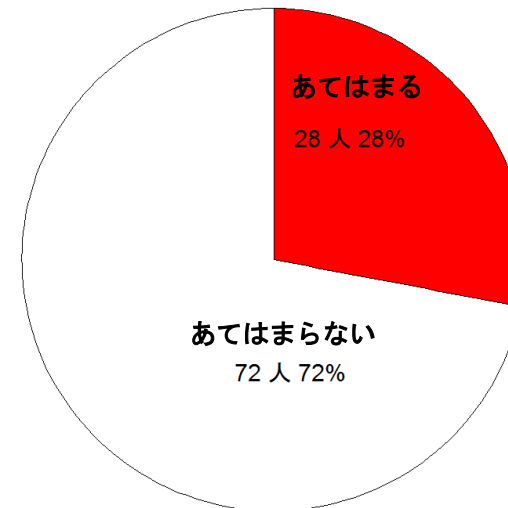
体も気持ちも疲れはてたと思うことがある



仕事のために心にゆとりがなくなったと感じることがある



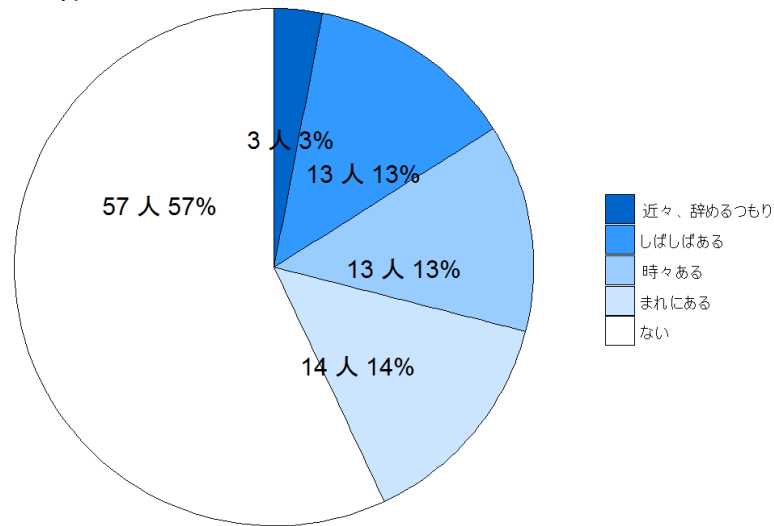
10の質問のうち7以上当てはまる人の割合



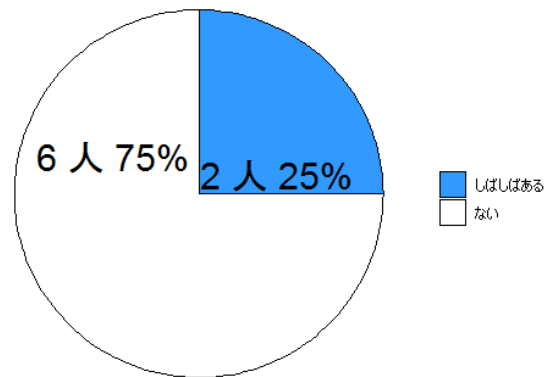
相談員アンケート・緊急事態宣言後、仕事を辞めようと思ったことがあるか[質問6-3]

- 緊急事態宣言後、仕事を辞めようと思ったことがある者が全体の43%に達し、「近々、辞めるつもり」も3人いた。受託事業者は正規職員、非正規職員ともに約45%が辞めようと思ったことがあると答えている。

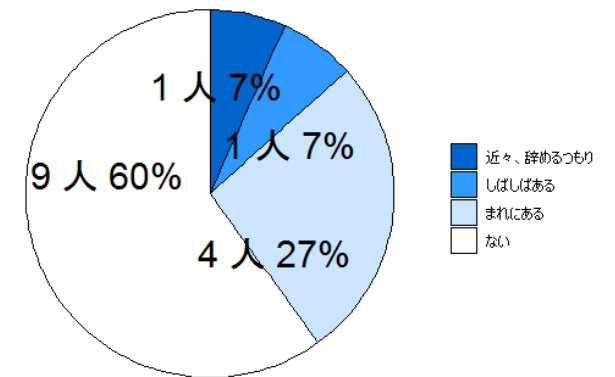
全体



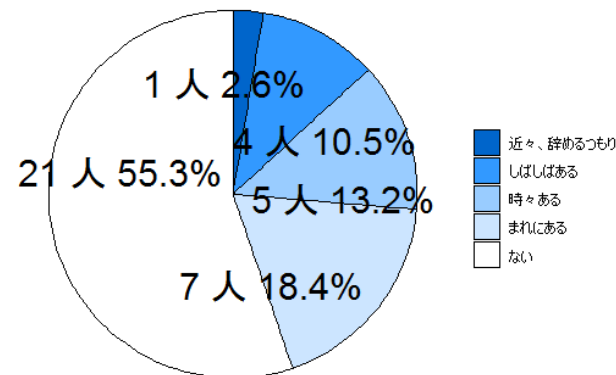
自治体職員(正職員)



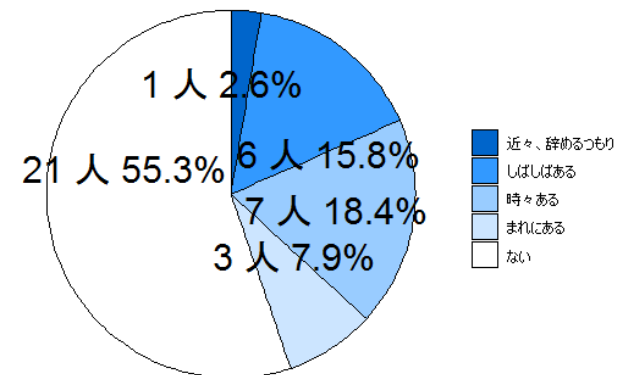
自治体職員(非正規職員)



受託事業者職員(正職員)



受託事業者職員(非正規職員)



要望事項

1 各地方公共団体に対する要望

- ① 生活困窮者自立相談支援業務を重要施策として位置付け
- ② 同業務に従事する職員を大幅に増員
- ③ 職員（特に非正規職員）の待遇を改善

2 国に対する要望

- ① 1 の処遇改善を可能とするため、上記業務に関する費用を全額国庫負担とし、その算定方法を改善
- ② 上記業務に従事する職員に「慰労金」を支給
- ③ 生活困窮者住居確保給付金について
 - (1) オンライン申請を可能とする。
 - (2) 支給要件を収入要件と資産要件だけに緩和
 - (3) 収入基準と支給上限額を引き上げ
 - (4) 費用を全額国庫負担とし、対応態勢を整備する費用を補助