

令和6年度

ぷらっとホーム世田谷

(世田谷区生活困窮者自立相談支援センター)

事業報告書



世田谷区 **社会福祉協議会**

● 支えあい ● 心をつなぐ ● 合い言葉 ●

目次

CONTENTS

令和6年度
ぷらっとホーム世田谷
事業報告書

はじめに	02
第1章 概要	03
第2章 自立相談支援事業	05
第3章 家計改善支援事業	08
第4章 住居確保給付金	10
第5章 就労支援事業	11
第6章 就労準備支援事業	13
第7章 就労訓練事業	15
第8章 子どもの学習・生活支援事業	15
第9章 生活福祉資金制度	16
第10章 受験生チャレンジ支援貸付事業	18
第11章 食料品・生活用品支援	19
第12章 携帯電話貸出支援	20
第13章 専門相談	21
第14章 日常生活支援アドバイザーによるアウトリーチ事業	22
事例集	23



はじめに

ぷらっとホーム世田谷(世田谷区生活困窮者自立相談支援センター)は、平成26年の生活困窮者自立支援法施行前に開設してから11年が経過しました。

令和6年度は、コロナ禍による離職や減収などの影響が続く中、追い打ちをかけるように物価高騰が止まらず、生活課題の改善にあたってさらに厳しい状況が続いています。

そうした相談の中で、住居の喪失や多重債務など経済的な問題に加え、体調や家族問題、さらに世帯員各々が個別の課題を抱えるなど、複雑多岐にわたる課題が絡み合い、相談者個人の力だけでは容易に解決できない状況にある方が少なからず存在しています。

こうした状況にある相談者に対し、ぷらっとホーム世田谷では、多機関協働事業者として、開設して3年になる世田谷ひきこもり相談窓口「リンク」と共に、支援会議を開催するなどして、多機関と連携協働をしながら支援に取り組んでまいりました。

ぷらっとホーム世田谷では、引き続き相談者の生活上の困りごとを共に考え、丁寧に課題の解きほぐしを行うとともに、多機関と連携・協働により支援策を探りながら、相談者がより安定した生活の実現に向かえるよう努めてまいります。



令和7年11月

ぷらっとホーム世田谷
センター長 田邊 仁重

第1章 | 概要

1 設立の経緯

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

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

その後、新型コロナウイルス感染症(以下「コロナ感染症」という。)の感染拡大に伴う生活福祉資金貸付制度における

緊急小口資金と総合支援資金の申請対応増加などのため、令和3年3月より一部事業をアークビル(太子堂1-4-33)の5階にて執り行った。

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

そして令和7年4月より、三茶おしごとカフェ(世田谷区三軒茶屋就労支援センター)をはじめ、雇用や就労等に関する様々な機関が入る世田谷区役所三軒茶屋分庁舎・世田谷産業プラザ(太子堂2-16-7)の5階に移転した。



「ぷらっとホーム世田谷」という名称について



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

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

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

2 取組み

ぷらっとホームは、生活上の困りごとや課題を抱えている方の相談窓口であり、相談者の多くは複雑化・複合化した悩みや課題を抱えており、相談内容も多岐に渡っている。

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

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

3 運営

1 対象者

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

2 相談受付曜日・時間

月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）午前9時～午後5時

3 料金

無料

4 体制（令和6年4月1日現在）

2つの事業者が各々世田谷区より委託を受けて事業を実施。

事業者：社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会

事業：ぷらっとホーム世田谷運営事業（就労支援事業を除く）

人員：主任相談支援員、相談支援員、家計改善支援員 他

合計31名

事業者：株式会社パソナ

事業：就労支援事業

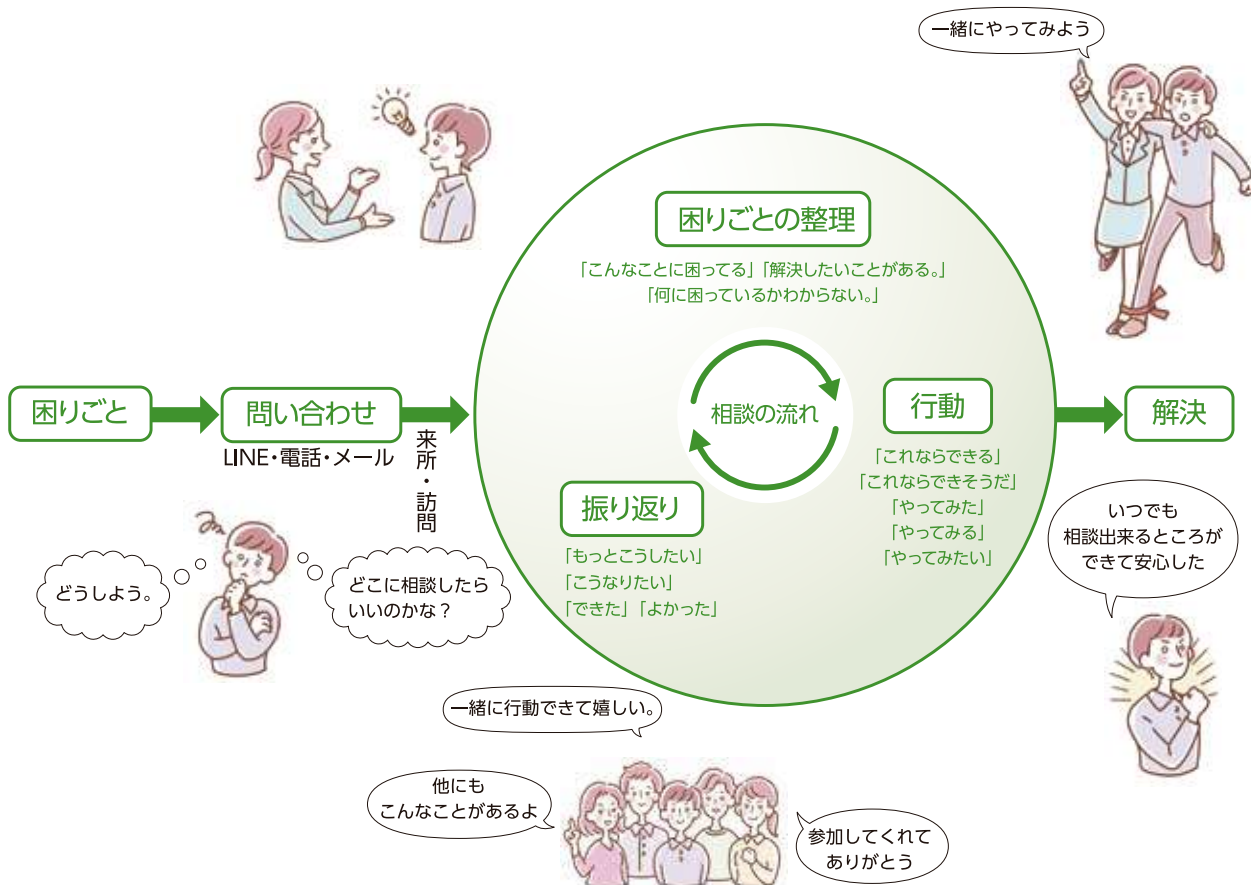
人員：キャリアカウンセラー、求人開拓員、精神保健福祉士

合計16名

5 相談支援の流れ

図1の流れを基本として支援を実施。

図1) 相談支援の流れ図



第2章 | 自立相談支援事業

1 事業概要

相談を受付し、相談者が生活上で抱える問題に対して、単に個別の問題としてだけでなく、必要に応じて世帯や地域などの生活環境へと視野を広げて問題の把握に努めると

ともに、必要に応じて専門の知見や経験を有する各関係機関と連携して支援する。

2 実施状況

① 相談受付

ぷらっとホームでは、生活上の課題を抱えた区民の相談窓口として、必要な方が必要な時に相談できるように日頃より周知に努めている。

表1のホームページ実績では、「アクセス数」が区内・区外あわせて約10,000件となっており、5年度とほぼ同程度のアクセス数を維持している。

「相談はまずは電話で」と周知していることもあり、電話相談が主で、そこから日時を予約して来所での面談に繋がっていくことになるが、自己の現況に対する焦りなどから、事前の

予約なしに来所する方も一定数みられる。

また、相談者は生活上の課題を抱える当事者が中心となるが、当事者の状況を気かけたり、あるいは当事者からの依頼を受けた親族や知人、友人、関係機関からの相談も寄せられている。

表1)「ぷらっとホーム世田谷」ホームページ実績 ※()内は令和5年度実績

		令和6年度
問い合わせフォーム利用件数		46 (87)
アクセス数	区内	2,657 (2,518)
	区外	8,308 (8,234)

② 各総合支所での出張相談

相談者の中には、高齢や疾病、障害等、心身の状況により交通機関の利用や三軒茶屋までの距離が負担となる方や、経済的な理由で交通費の負担が難しい方など、ぷらっとホームへの来所が難しい方がいる。

そのため、負担を軽減できるよう、世田谷区の各総合支所において必要に応じた出張相談を実施している。

表2は各総合支所別の出張相談の実施回数と相談件数であ

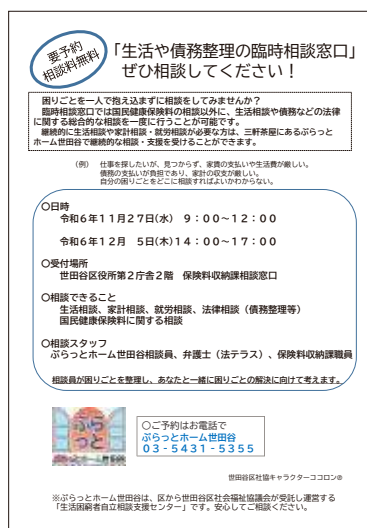
るが、世田谷総合支所や、ぷらっとホームから離れている砧総合支所と烏山総合支所での実績が多くなっている。

また、国民健康保険料を滞納している方は、債務などの経済的な課題があり、生活困窮状態に陥っている、あるいは今後陥る可能性がある。そこで、世田谷区保険料収納課と法テラス、ぷらっとホームが連携し、3機関合同による臨時相談を保険料収納課窓口で行っており、家計の状況などから継続的な支援が必要とされたため、ぷらっとホームでの相談につないだ。(図2参照)

表2) 出張相談実績 ※()内は令和5年度実績

		令和6年度
世田谷総合支所	回数	12 (12)
	件数	51 (47)
北沢総合支所	回数	0 (0)
	件数	0 (2)
玉川総合支所	回数	4 (2)
	件数	5 (2)
砧総合支所	回数	23 (14)
	件数	51 (61)
烏山総合支所	回数	20 (18)
	件数	27 (26)
保険料収納課窓口等	回数	1 (4)
	件数	2 (6)
計	回数	60 (50)
	件数	136 (142)

図2) 臨時相談窓口チラシ



要予約
相談料無料

「生活や債務整理の臨時相談窓口」
ぜひ相談してください！

困りごとを一人で抱え込まずに相談をしてみませんか？
臨時相談窓口では国民健康保険料の相談以外に、生活相談や債務などの法律に関する総合的な相談を一度に行うことが可能です。
継続的に生活相談や家計相談・債務相談が必要な方は、三軒茶屋にあるぷらっとホーム世田谷で継続的な相談・支援を受けることができます。

(例) 仕事を失いたいが、見つからず、家賃の支払いや生活費が厳しい、債務の支払いが滞り、家計が苦しい、自分の困りごとをどこに相談すればよいか分からない。

〇日時
令和6年11月27日(水) 9:00~12:00
令和6年12月 5日(木) 14:00~17:00

〇受付場所
世田谷区役所第2庁舎2階 保険料収納課相談窓口

〇相談できること
生活相談、家計相談、債務相談、法律相談(債務整理等)
国民健康保険料に関する相談

〇相談スタッフ
ぷらっとホーム世田谷相談員、弁護士(法テラス)、保険料収納課職員
相談員が困りごとを整理し、あなたと一緒に困りごとの解決に向けて考えます。

〇ご予約はお電話で
ぷらっとホーム世田谷
03-5431-5355

世田谷区社会福祉課キャラクターコロン

※ぷらっとホーム世田谷は、区から世田谷区社会福祉協議会が委託し運営する「生活困窮者自立相談支援センター」です。安心してご相談ください。

③相談受付の状況

表3のとおり昨年度と比べ相談件数に大きな変動は無く、引き続き多くの相談がぷらっとホームに寄せられている。

表4の本人特定のみ(本人同意あり)の年代・性別相談件数を見ると、性別による顕著な差異はみられず、また年齢別では50代からの相談が最も多く、それに40代が続くなど、就職氷河期といわれる世代の相談が多い。

その一方で、20代の相談も増加し、80代の相談も一定程度あることから、生活上の課題が多世代にわたっていることが窺える。

表3) 自立相談実績 ※()内は令和5年度実績

	令和6年度
新規相談受付件数	1,278 (1,286)
(うち)本人が継続的な相談支援に同意した数	713 (754)
プラン作成件数(新規、更新含む)	615 (729)

さらに、表5の本人特定のみ(本人同意あり)の相談内容を見ると、相談内容として「収入・生活費のこと」が全体の20%以上を占め最も多く、また「仕事探し、就職について」、「家賃やローンの支払いのこと」が続いており、経済的な課題に関連する相談が多い。それ以外にも、「病気や健康、障害のこと」、「家族との関係について」、「介護のこと」、「ひきこもり・不登校」なども一定数を占めており、これらが経済的な課題を抱える背景となっていることが考えられる。

こうした状況を踏まえ、支援者は経済的な課題についての相談であった場合でも、心身の健康状態や家族関係などについても丁寧に聞き取り、本質的な課題の把握に努めている。特に、心身共に疲弊している相談者などは、自身の困りごとが十分に整理されていない場合もしばしばみられるため、より丁寧な聞き取りを心掛けている。

表4) 本人特定のみ(本人同意あり)の年代・性別相談件数

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	不明
男性	0	50	69	52	84	57	33	10	0	3
女性	2	64	62	69	66	44	36	21	0	14
その他	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
計	2	115	131	121	150	101	69	31	0	17

表5) 本人特定のみ(本人同意あり)の相談内容 ※複数回答可

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
病気や健康、障害のこと	20	12	11	11	10	19	12	11	17	13	21	14	139
住まいについて	12	14	16	16	13	11	14	11	13	18	14	9	136
収入・生活費のこと	35	35	29	36	25	31	35	26	31	29	34	32	318
家賃やローンの支払いのこと	20	24	22	27	14	19	15	13	24	21	24	15	201
税金や公共料金等の支払いについて	13	14	8	15	10	10	21	11	16	9	8	11	127
債務について	8	11	8	9	8	8	7	9	9	11	5	10	89
仕事探し、就職について	28	25	19	17	18	18	24	17	23	19	21	18	209
仕事上の不安やトラブル	4	5	6	5	3	2	3	3	6	2	6	6	42
地域との関係について	1	0	2	0	1	2	1	0	0	0	2	1	8
家族との関係について	7	5	6	9	4	3	4	6	6	5	9	6	55
子育てのこと	2	2	1	0	1	1	1	0	0	1	0	2	11
介護のこと	3	1	2	2	2	1	3	1	5	3	3	2	24
ひきこもり・不登校	14	6	6	7	10	8	2	5	7	5	8	5	70
DV・虐待	0	2	1	1	0	1	0	0	1	0	1	2	8
食べるものがない	0	2	5	3	5	5	3	4	3	8	4	2	36
その他	2	4	2	1	1	2	5	2	2	2	6	2	23
合計	169	162	144	159	125	141	150	119	163	146	166	137	1,496

4 相談支援の実施

相談支援においては、生活状況や経済状況などを相談者から聞き取ったうえで必要な支援・サービス等の情報提供を行い、課題を解決できる見込みが立った場合は、相談者本人の同意を得て「相談のみで終了」という対応を行っている。

また、継続的な相談支援が必要な場合や相談者単独での解決が困難な状況と考えられる場合は、相談者の希望も踏まえて各種支援を実施するために、各関係機関との連携を図りながら相談者と一緒にプランを策定し、表6のとおり支援調整会議での支援の決定確認が行われる。それを受けて表7のとおり面談だけでなく、必要に応じて相談支援員が自宅への訪問や関係機関への同行なども行い、相談者に伴走しながら課題解決を図っている。

また、経済的にひっ迫した状況にあり、生活保護の申請が必要と考えられる相談者に対しては、相談者の意思を尊重し、支援の切れ目が生じないように注視しながら申請の窓口となる生活支援課へつないでいる。

表7) 支援実績 ※()内は令和5年度実績

	令和6年度
面談	2,860 (3,648)
訪問	132 (212)
同行支援	227 (254)

表6) 支援調整会議における支援実績(新規相談・継続相談含む)

※()内は令和5年度実績

		令和6年度
世田谷	支援決定・確認	179 (231)
	終結	140 (148)
	生活保護へ	47 (47)
北沢	支援決定・確認	121 (135)
	終結	68 (93)
	生活保護へ	13 (27)
玉川	支援決定・確認	114 (164)
	終結	70 (89)
	生活保護へ	21 (19)
砧	支援決定・確認	132 (141)
	終結	97 (116)
	生活保護へ	11 (14)
烏山	支援決定・確認	69 (83)
	終結	40 (96)
	生活保護へ	11 (5)
合計	支援決定・確認	615 (754)
	終結	415 (542)
	生活保護へ	103 (112)

3 今後に向けて

支援は早い段階で開始できればできるほど、活用できる支援策が多く、支援の効果が発揮されやすい。相談者が早期に支援につながるために、ぷらっとホームの広報や関係機関への周知を図っていく。

また、社会が急激に変化している中、ますます複雑・多様

化する課題に直面している相談者のニーズに応えるために、相談支援員は相談支援の経験を積み重ねるとともに、必要に応じて専門研修を受講し、スキルや知識を日々アップデートできるよう体制を強化していく。



第3章 | 家計改善支援事業

1 事業概要

家計改善支援事業は、前章の「③相談受付の状況」で触れたように、「収入・生活費のこと」を中心に金銭面での課題を抱えることが多い相談者に対して、ファイナンシャルプランナーの資格を有した家計改善支援員を含む相談員が対応して

おり、相談者本人や世帯の家計の状況について、単に毎月の収支状況だけでなく、カードローンや消費者金融からの借入れ、家賃や公共料金などの滞納状況を把握・整理し、今後の家計改善に向けた支援を行っている。

2 実施状況

①生活困窮者への支援

減収や債務、滞納などの課題を抱え、家計の見直しなどについて支援の必要な相談者が多い。

実際の支援としては、相談者自身が将来についての見通しをより具体的にイメージできるようにすることが非常に重要であると捉えている。具体的には、図3の日常家計表とキャッシュフロー表を活用して「家計の見える化」を積極的に推進している。また、令和6年度の傾向として、物価高騰を背景とした総体的な支出の増加を抑えるため、低家賃の住まいへの転宅支援の対応件数が前年度に比べて大きく増加した。

それ以外にも、多重債務を抱えている相談者には、債務整理(主に自己破産・任意整理など)も視野に入れて、ぶらっとホームで実施している法テラスと連携した弁護士による法律相談を活用し、国民健康保険料や住民税を滞納している相談者には必要に応じて相談者の同意を得た上で当該窓口へ滞納状況の確認や同行を行っている。また就労などによる生活の立て直しが難しく経済的にひっ迫している状態の相談者には生活保護制度を案内し、必要に応じて生活支援課への同行も行うなど、図4のとおり関係機関などと連携して支援の充実を図っている。

表8)家計改善支援事業実績(生活困窮者対象)※()内は令和5年度実績

	令和6年度	
家計相談件数	543	(656)
転宅支援件数	40	(16)

図3)日常家計表作成とキャッシュフロー表作成

個別家計相談支援(日常家計表作成とキャッシュフロー表作成)

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

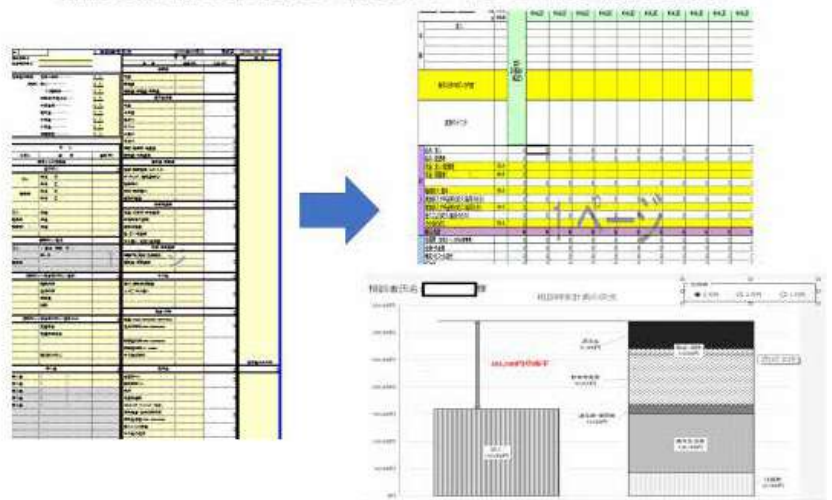
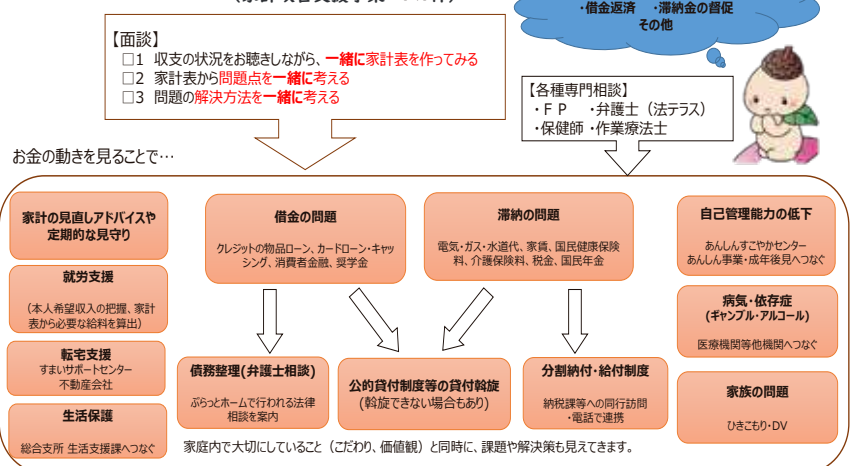


図4)家計改善支援事業のイメージ図

○家計相談支援 (家計改善支援事業: 543件)



②生活保護受給者への支援

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

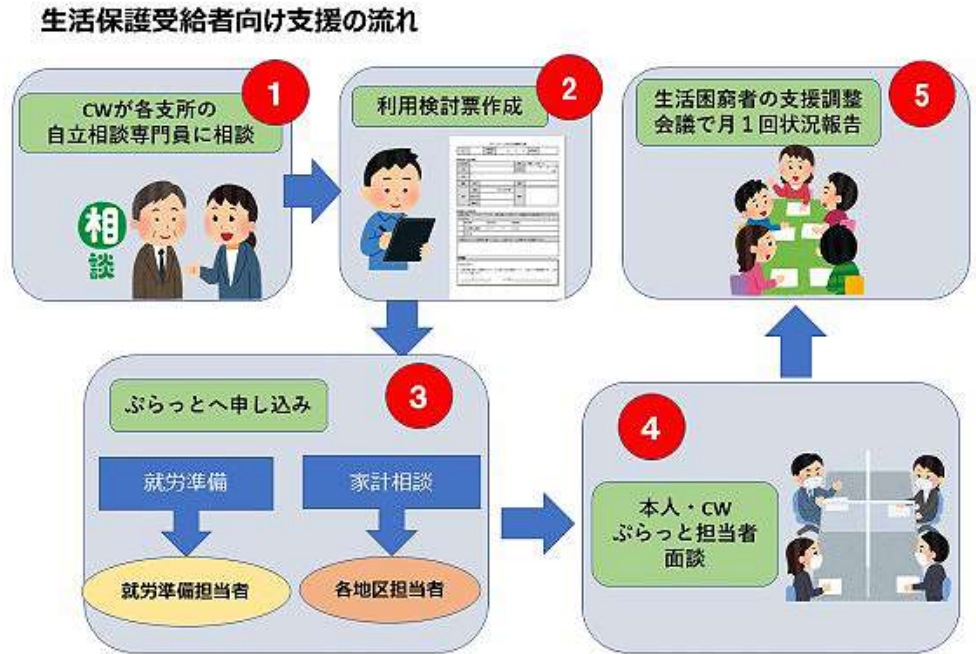
具体的には、毎月支給される生活保護費の範囲内で生活費や家賃の支払いなどを自分で行えるよう面談や家計簿の作成・定期的な確認などを行い、相談者本人の課題や状況などは担当ケースワーカーとも共有して支援を進めるほか、転宅支援と携帯電話貸出支援を表9のとおり行っている。

転宅支援は、立ち退きなどにより早期に次の住まいを探さなければならない場合、生活支援課の依頼により本人ひとりでは住まいを探すことが困難な相談者を対象として支援を行っており、相談者、ケースワーカーとともに通院先の有無や健康状態などの本人を取り巻く様々な生活状況を確認し、転宅先を考える際に通院しやすい路線や地域を念頭に入れたり、女性や高齢者、障害を抱える方に対して部屋の階数や周囲の段差、位置なども配慮したりするなどの対応が重要であると考えている。

その上で、「住まいサポートセンター」をはじめ、ぷらっとホームの転宅支援に理解のある居住支援法人や不動産会社と協力して物件情報を提供しており、必要に応じて相談員が物件の内見に同行することもある。

賃貸アパートなどを契約する場合、保証人については保証

図5)生活保護受給者向け支援の流れ



会社を利用するが増えているものの、緊急連絡先については社会的に孤立しており、親族や友人などで緊急連絡先になってくれる人がなかなか見つからない相談者も少なからずおり、転宅支援を進める上での課題となっている。

※携帯電話貸出支援の詳細は、第12章携帯電話貸出支援参照。

表9)家計改善支援事業実績(生活保護受給者対象)

※()内は令和5年度実績

	令和6年度
新規受付件数	32 (30)
(新規受付件数のうち転宅支援件数)	19 (15)
(新規受付件数のうち携帯電話貸出支援件数)	9 (12)

3 今後に向けて

ぷらっとホームでの相談支援において、家計に関連する支援は主要な位置を占めるものである。物価高騰が続く中で、現状の支出の可視化と抑制のため家計改善支援事業の必要性を相談者と共有し、利用に繋げることが重要となる。

一方、相談者が家計の改善に向けて住まいや仕事あるいは食生活などこれまでの生活のあり方を変化させることに強

い抵抗感や不安があるなど、支援が進まない相談者もいる。

未来の生活の安定のために、現在の支出から抑えるものを自身で決めることが家計改善支援事業の根幹であり、そのためにも未来の生活が改善する具体的なイメージを相談者と共有できるように、様々な角度から動機づけに向けたアプローチを行っていく。

第4章 | 住居確保給付金

1 事業概要

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

支援とともに原則3か月の家賃助成を行う。

なお、3か月毎に2回まで延長することができる。

2 実施状況

住居確保給付金は、新型コロナウイルス感染症の緊急対策として、度重なる法改正が行われた。令和2年4月に支援対象者が拡大し、令和3年1月には再々延長(最長12か月支給)、令和3年2月には特例再支給(最長15か月支給)が実施され、その後新型コロナウイルス感染症の鎮静化により、再々延長は令和3年12月末に、特例再支給は令和5年3月末に申請受付が終了した。

また、令和5年度には制度改正が行われ、受給要件の見直し

により、求職活動の緩和が廃止となったことで、令和5年度以降はコロナ禍に比べて決定件数が大幅に減少している。

また、表10のとおり、令和6年度の傾向として、前年度に比べて新規支給から再延長まで利用する相談者の割合が少なくなっている。

この要因としては、相談者の平均年齢が下がってきていることや、人手不足による求人数の増加などにより、仕事が決まるまでの期間が短くなってきていることが考えられる。

表10)住居確保給付金申請受付実績 ※()内は令和5年度実績

	令和6年度	
新規支給決定件数	36	(88)
延長支給決定件数	13	(67)
再延長支給決定件数	7	(60)
特例再支給決定件数	1	(27)

3 今後に向けて

現在、相談支援員による丁寧なアセスメントを行った上で、住居確保給付金の申請について案内をしている。今後も住居確保給付金の支給と併せて、家計支援、就労支援を行い、生活自立を目指したプランに基づき支援をしていく。

さらに、制度改正により令和7年度から転宅にかかる費用も支給対象となることから、支給要件等を把握し、必要な方に速やかに情報が届くよう広報を行うと共に、法に基づき適切に事務を進めていく。



第5章 | 就労支援事業

1 事業概要

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

の生活支援課からの依頼に基づき、検討を経て支援が開始される。

2 実施状況

① 支援の流れ

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

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

また、相談者の希望や状況に応じて求人開拓員と連携し、

相談者に合った求人を開拓している。

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

その他、就労スキルアップのためのグループプログラムの実施や就労準備支援事業との連携、就労移行・就労継続等の障害福祉サービスや就労訓練事業へのつなぎなど、それぞれの状況に応じた提案や利用のサポートを行っている。

② 実績

表11のとおり、生活困窮者、生活保護受給者合わせて767名の方(年代は10代から80代まで幅広い層)の就労支援を受け付けた。

新型コロナウイルス感染症の影響も落ち着き、求人・求職の環境は改善の方向に向かっているものの、本事業の対象者は障害や疾病等により個別の配慮が必要な方も多く、ひとりひとりに合わせたきめ細やかな対応が求められた。

そうした方に対し、個別のカウンセリングに合わせ表13のとおりグループでの就労支援プログラムを実施し、就職意欲及び能力を高める支援も行った。

また、カウンセリングやグループプログラム等で就労スキルが向上した方の就労先確保のため、通勤可能な地域の求人を中心に企業への個別訪問や事業説明を行い、表14のとおり受け入れ可能な求人の確保、紹介を行った。

一方、体調面や長期ブランク等によりすぐに就労を開始することが不安な方も含まれるため、就労体験先の開拓、利用支援も行い、ステップを踏みながら就労を目指して頂くサポートも行った。

そうした支援により表12のとおり一定数の方の就労を実現した。

表11) 就労支援受入件数(生活困窮者) ※年度引継ぎ対応件数含む

令和6年度	生活困窮者	生活保護受給者
世田谷	221	45
北沢	124	50
玉川	129	32
砧	84	11
烏山	42	29
計	600	167

表12) 就労者数

令和6年度	生活困窮者	生活保護受給者
世田谷	100	11
北沢	62	24
玉川	37	13
砧	29	7
烏山	32	6
計	260	61

表13) 就労支援プログラム

令和6年度	生活困窮者	生活保護受給者
開催数	24回	24回
参加者数	74名	32名

表14) 求人開拓実績

令和6年度	
開拓社数	400
件数	1,151
採用人数	1,792

※就労支援グループプログラム一例

・ビジネスマナー講座 ・企業(業種別)研究 ・自己理解講座
・応募書類(履歴書)作成講座 ・求人票の見かた講座 ・パソコン講座

3 決定者の声

ぶらっとホーム世田谷を利用して就労が決定された方からメッセージをいただき施設内に掲示。



4 今後に向けて

対象者の抱える課題は複雑化、多様化している。経済的な問題や家族関係など就労以外の課題を抱える方も多く含まれるため、引き続き自立相談事業の相談員と連携し個別の事情に寄り添った就労支援を提供していく。

様々な配慮を必要とする相談者が就労しやすくなるよう就労体験や個別の条件緩和、業務の切り出しの提案を企業に対し行い、幅広い選択肢を提供できるように取り組んでいく。



第6章 | 就労準備支援事業

1 事業概要

就労準備支援事業とは、就労する上で不安があったり、様々な準備を必要としたりする方が、プログラム参加や地域での体験等を通じて、安心して自分らしく活躍できるようになるための基盤づくりを目的として支援を行う。

表15のとおり「日常生活自立」「社会生活自立」「就労自立」という3つの自立に基づく支援から成り立っている。

表15) 支援の方向を定める3つの自立に関する支援

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

2 実施状況

表16のとおり生活困窮者、生活保護受給者とも前年度より多少減少しているものの、本事業への参加を通じて一般就労への道を切り開こうとする相談者は多い。

1 研修

相談者が就労を目指す上で抱えている様々な課題について、その背景にある一人ひとりの特性や心身の状態なども踏まえ、就労に向けて前進できるように各種研修プログラムを実施した。

通常プログラム(表17)に加え、一般就労を見据えていく中で、

これを踏まえて、ぷらっとホームでは参加する相談者の「様々な事情で離職期間が長くなっている」、「不安定雇用を転々としてスキルや経験が不足していて自信がない」、「仕事で嫌な思いや辛いことが重なり心身の調子を崩してしまっただ」、「働きたい」「役に立ちたい」といった思いを受け止め、「研修」と「体験」を2つの柱とした支援を行っている。

表16) 就労準備支援事業対象者数 ※()内は令和5年度実績

	令和6年度	
	生活困窮	生活保護
世田谷	18(17)	7 (4)
北沢	12(12)	21(28)
玉川	9 (9)	10 (9)
砧	7(13)	8 (8)
烏山	4 (5)	8(11)
計	50(56)	54(60)

「就労自立」の支援を強化するジョブトレーニングプログラム(表18)を実施した。

表17) 通常プログラム実績

プログラム名	日常生活自立	社会生活自立	就労自立	回数	延参加者	
					困窮	保護
保健師による健康ワークショップ	◎		○	12	8	27
PC入門	○	○	◎	21	27	32
ぷらっとカフェ ガリレオ	◎			49	23	214
カフェ松沢(福祉喫茶YOU・遊)	○	◎		4	0	11
市民緑地環境整備活動		○	◎	18	13	57
健康ウォーキング(ボールウォーキング)	◎	○		12	11	29
ストレスケア		◎		11	20	40
職場でムリしないコミュニケーション	○	○	◎	12	7	33
適性検査(クレペリン)		○	◎	3	4	7
就労収入と将来設計	○	○	◎	2	0	5
カフェ豪徳寺	○	◎		7	8	31
計				151	121	486

表18) ジョブトレーニングプログラム実績

プログラム名	日常生活自立	社会生活自立	就労自立	回数	延参加者	
					困窮	保護
オリエンテーション		○	◎	3	3	8
強みや興味はそれぞれ!		○	◎	3	3	8
パーソナルカラーと身だしなみ	○	○	◎	2	3	3
いろいろな仕事・働き方を知ろう			◎	3	4	7
ビジネスマナー基本の"き"			◎	3	4	7
自分に合った働き方を考えよう			◎	3	4	8
ジョブトレの振り返り			◎	3	3	7
福祉的就労について考える(A型ローランズ体験)			◎	1	1	2
しごと見学			◎	1	1	1
上手な家事の手抜き術	○		◎	2	2	5
自分をもっと素敵にみせる!			◎	1	1	3
「働き方」と「食べること」			◎	1	1	3
計				26	30	62

② 体験

これまでの就職活動や就労経験の失敗などから、就労について不安を抱えている相談者が多くみられる。そのため、ぷらっとホームでは表19のとおり様々な体験・見学の機会を提

供し、相談者が自信の回復や、業種や業務への理解を進めることなどを目指している。

表19) 体験実施実績

区分	主な内容	延参加者	
		生活困窮	生活保護
社会参加体験	神社清掃活動	13	60
	教会清掃活動	7	18
	フードパントリー仕分け	1	5
	世田谷区立中央図書館	1	7
	スフィード世田谷FC	1	3
	デイホーム世田谷	0	10
しごと見学	社会福祉施設	1	13
	企業・店舗	3	15
しごと体験	保育園	12	25
	企業・店舗	3	19
	福祉施設	0	20
計		42	195

● 社会参加体験

自立に向けた最初のステップとして、決められた日時に活動場所へ外出し、身体を動かして作業を行い、その中で他者と関わりを持つなどして、社会とのつながりを実感する場としている。

● しごと見学

企業や法人の事業所などに足を運び、現場の職員の方が働く様子を見学することで、働く場の雰囲気を感じ、自身の働く姿をイメージすることで、就労意欲を喚起する体験である。

● しごと体験

企業や法人などの事業所で、職員の方が実際に行っている業務の一部を担うことで単なる就労への意欲喚起だけでなく、就労について具体的に考えたり動き始めたりするきっかけづくりとなる体験である。

3 今後に向けて

経済的な課題を抱えているぷらっとホームの相談者は、すぐに就労により収入増を目指す方が多い一方で、就労準備支援事業の利用者には、就職活動を始めるには、一定の時間をかけて心身の準備を整えることが必要な方も多い。

そのような方が参加したい、また、参加して良かったと思え

るような研修体験を用意できるように、常に内容の見直しと新たなプログラムの開発を進めるとともに、本事業が一人でも多くの方に有効に活用されるよう、関係機関などと連携して周知を進めていく。

第7章 | 就労訓練事業

1 事業概要

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

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

田谷区ではぶらっとホーム)が連携をして支援を行う事業であり、区内の認定事業所は8か所で、うち2か所はぶらっとホームが開拓した事業所である。また、区外の訓練事業所も開拓し訓練を経て一般雇用として就労するなど相談者の利用に結びついている。

2 支援状況

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

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

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

表20のとおり、実利用者は少ないものの、相談員が支援の過程において就労訓練事業を活用することの必要性を適切に見極め、事業所と連携したことで、利用へとつながった。

表20) 就労訓練事業実績

令和6年度	
実利用者数	3

3 今後に向けて

「就労を考えたい」しかしながら就労に対する不安を抱えている支援者も多く一人ひとりに寄り添った支援が大切である。自立相談支援事業や就労準備支援事業とのつながりを意識し-

体的な支援ができるよう取り組んでいく必要がある。就労訓練事業所と連携を深めてより多くの方が利用につながるように取り組んでいく。

第8章 | 子どもの学習・生活支援事業

1 事業概要

平成27年度より生活困窮者自立支援法に基づく「子どもの学習・生活支援事業」として、支援を必要とする家庭などの小学校1年生から高校3年生までの子どもを対象に、「せたがやゼミナール(以下「せたぜみ」という。)を実施する。

区内5拠点で原則毎週1回ずつ開催し、学習習慣の定着を目指した学習支援や世代間の交流を通じた社会性の育成、食育を通じた日常生活習慣の形成支援などに取り組んでいる。

2 実施状況

子どもの利用登録は、表21のとおり平均すると1拠点あたり10名程度となっている。また、表22のとおり小学校1年生から高校3年生まで、あまり年代が片寄ることなく参加している状況もみられた。

ボランティアは、日本大学文理学部・日本大学商学部・駒澤大学等、区内大学の学生が中心となり、地域住民とともに各拠点の活動を支えている。

なかでも、せたぜみの事業開始当初から関わりのある日

本大学文理学部は令和6年度からボランティアサークル化したことで、より密な連携を図れるようになり、従来、日本大学文理学部の学生が参加していない拠点でボランティアが不足する場合のフォローなど、全体の体制拡充につながった。

また、せたぜみのような居場所を必要としている世帯に情報を届けるために、小中学校や児童館、児童相談所、子ども家庭支援センター等、関係機関への情報提供を行った。

第8章 | 子どもの学習・生活支援事業

表21) せたがやゼミナール実績 ※()内は令和5年度実績

		令和6年度	
延開催数		194	(228)
子ども	登録数	62	(79)
	実参加者数	45	(58)
	延参加者数	958	(1,160)
ボランティア	登録数	80	(100)
	実参加者数	56	(71)
	延参加者数	723	(979)

ぶらっとホーム世田谷 世田谷区内5か所で開催中!

せたがやゼミナール 参加者募集中!

大学生・地域ボランティアによる学習支援
世代間交流を通じた社会性の育成支援
毎月1回、食育の実践(予定)

世田谷地域	北沢地域	玉川地域	砧地域	烏山地域
上馬	赤堤	中町	砧	上北沢
金曜日	火曜日	月曜日	水曜日	木曜日

17:00~19:00 ※休日・年末年始等を除く毎週開催

募集対象 世田谷区内在住の小学1年生~高校3年生

- 家庭の事情で塾等に行けない
- 勉強がなかなか手につかない
- 仲間や大人と交流したい など

お気軽にお問い合わせください!

ぶらっとホーム世田谷 ☎ 03-5431-5355
世田谷区社会福祉協議会
世田谷区太子堂2-16-7世田谷区役所三軒茶屋分庁舎 5階 <https://www.setagayashakyo.or.jp/>

ぶらっとホーム世田谷は、平成27年度より施行された「生活困窮者自立支援法」に基づいての事業で、世田谷区から委託を受けて、世田谷区社会福祉協議会が運営・実施しています。世田谷区社会福祉協議会は、地域福祉の推進を目的として、社会福祉法に定められた社会福祉法人です。住民を始め福祉関係団体や事業所などの参画により、誰もが住み慣れた地域で、安心して生活できるよう、世田谷区の地域福祉の向上に努めています。

表22) 令和6年度 子ども(実参加者)学年別内訳 ※()内は令和5年度実績

子ども(実参加者) 学年別内訳	小学1年	小学2年	小学3年	小学4年	小学5年	小学6年	中学1年	中学2年	中学3年	高校1年	高校2年	高校3年	不明	合計
	3(1)	1(3)	3(4)	5(8)	8(7)	6(7)	4(4)	4(8)	6(6)	3(3)	1(3)	1(2)	0(2)	45(58)

3 今後に向けて

せたぜみに参加する子どもは、世帯または本人が何かしらの課題を抱えていることが多いことから、継続的に見守るためにも参加が途切れないように、安心していただける場所であることが重要である。

また、月1回の食育の日だけの参加者もいることから子

もにとって、行きたい場所となるためのプログラムの充実を図っていく。

さらに、保護者がせたぜみを通じて困りごとを相談し、支援につながるように、保護者との信頼関係の構築についても積極的に取り組んでいく。

第9章 | 生活福祉資金制度

1 事業概要

① 生活福祉資金

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

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

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

■ 福祉資金

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

■ 教育支援資金

資金を貸付することにより、進学・修学の継続を支援し就学する本人の将来的な自立につなげることを目的としている。

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

■緊急小口資金

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

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

■総合支援資金

離職・減収のため日常生活において全般的に困難を抱えた「世帯」の生活再建を目的としている。継続的な相談支援と貸付を行う制度で再就職後に借金(貸付金)の返済という負担を伴うことから世帯全体の生活状況を詳細に把握し、定められた貸付対象に該当する場合、貸付を行う。

■不動産担保型生活資金

自己所有の不動産(土地・建物)に、引き続き将来にわたって住み続けることを希望する低所得の高齢者世帯に対し、その不動産を担保にして生活資金の貸付を行う。

②生活福祉資金(特例)

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

現在、ぷらっとホームでは、償還に関する問い合わせや相談対応、償還猶予申請の意見書作成や償還猶予期間を迎える方の相談を担っている。

2 実施状況

①生活福祉資金

表23のとおり、令和6年度は教育支援資金の申請が62件で、例年とほぼ同程度の件数となった。福祉資金・緊急小口資金の申請が5件と、前年度の約半数となった。

②生活福祉資金(特例貸付)

償還免除や償還猶予についての相談対応を行っている。償還猶予意見書作成については、147件で(表24)前年度より増加した。また、償還猶予中の借受人に対して、生活状況について伺い、今後の返済の見通しについて相談を受けるとともに、必要に応じて支援に繋げている。

表23)生活福祉資金貸付実績(決定) ※()内は令和5年度実績

	令和6年度	
福祉資金	4	(6)
教育支援資金	62	(69)
緊急小口資金	1	(5)
総合支援資金	0	(0)
不動産担保型生活資金	0	(0)
要保護世帯不動産担保型生活資金	1	(0)

表24)生活福祉資金特例償還猶予意見書作成 ※()内は令和5年度実績

	令和6年度	
償還猶予意見書作成	147	(91)

3 今後に向けて

現在もコロナ禍で生活状況が一変し、現在も厳しい生活状況にある方から、貸付についての問い合わせや相談が依然として多い。貸付制度の利用を必要とされる相談者に正しく情報が届くよう、広報を積極的に行っていく。

その上で、借受者も含めて、寄せられた相談に対しては丁寧に話を聞き、必要な手続きを滞りなく進めるとともに、単

に資金の貸付や償還の相談に留まるのではなく、自立相談支援へのつなぎも含めて、包括的に支援を行うよう取り組んでいく。

第10章 | 受験生チャレンジ支援貸付事業

1 事業概要

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

① 対象者

中学校3年生・高校3年生・またはこれに準じ、以下の要件を満たす方

- ・借入申込者が世帯の生計中心者(18才以上)である
- ・世帯員の預貯金等資産の保有額が600万円以下である
- ・世帯員が土地・建物を所有していないこと(現在居住している、または生計を維持するために必要とされる土地・建物の所有は収入要件内に限り対象)
- ・都内に引き続き1年以上在住(住民登録)している
- ・生活保護受給世帯の世帯主または世帯員でない
- ・暴力団員が属する世帯の世帯員でない

② 貸付金の種類

■ 学習塾等受講料貸付金

貸付限度額:200,000円(上限)

■ 受験料貸付金

(中学校3年生・またはこれに準じる方)

貸付限度額:27,400円(上限)

1度の貸付で4校(回)分まで、1校(回)あたり23,000円まで

(高校3年生・またはこれに準じる方)

貸付限度額:80,000円(上限) 学校数など制限なし

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

20歳未満)。

※1人の子どもに対し、複数年度に渡る利用不可。

〈償還免除〉

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

2 実施状況

表25のとおり、申請件数は、例年とほぼ同程度となっている。土曜・夜間相談窓口を定期的で開催しながら、必要な方が申請につながるよう努めた。

東京都が令和6年度から高校授業料の実質無償化を開始したが、中学3年生を対象とした学習塾受講料・高校受験料共に件数に変化は見られなかった。

表25) 受験生チャレンジ支援貸付実績 ※()内は令和5年度実績

	令和6年度	
学習塾など受講料(中3)申請受付件数	171	(180)
学習塾など受講料(高3)申請受付件数	102	(102)
受験料(中3)申請受付件数	171	(175)
受験料(高3)申請受付件数	126	(136)
貸付決定件数	567	(585)
免除決定件数(令和5年申請者)	546	(530)

3 今後に向けて

受験生チャレンジ支援貸付事業については、令和4年度以降の要件緩和により対象者数が増加しているため、事業の利用を必要とする方が滞りなく利用できるように、より一層の広報周知を図るとともに、迅速に事業処理を進める

ことのできる体制を構築する。

また、本貸付を通じて申請者から生活に関する相談を受けた際には、これまでと同様、相談支援員と連携し、適切な支援へ繋げていく。

第11章 | 食料品・生活用品支援

1 事業概要

ぷらっとホームの相談者の中には、経済的な面での課題を抱え、さらに物価高騰の影響もあり、食料品を確保できない、または購入を控えているなどの状況にある方も少なくない。

そうした中で、ぷらっとホームでは従来から食料支援を行っ

てきたが、食料品以外のトイレトーパーや生理用品などの生活必需品を買う余裕がないなどの声を受けて生活用品の支援も開始し、持ち帰る方も増えている。

2 実施状況

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

つながったりすることが見込まれる。

具体的には、ぷらっとホームでは以下の4つの方法で食料品・生活用品支援を行っている。

①生活困窮者緊急食支援事業(旧フードバンク)

緊急対応として、所持金が無く、今日明日の食料確保が困難な状況にある相談者などを対象に、世田谷区社会福祉協議会の会員会費や歳末たすけあい・地域支えあい募金などを活用して購入した食料を活用し、2~3日分を1セットにして、原則1人1回

までの利用として提供している。

表26)生活困窮者緊急食支援事業実績 ※()内は令和5年度実績

	令和6年度
支援件数	63 (60)

②フードパントリー

生活上の困りごとや課題の解決を図る中で、支援の1つとして、食料提供を行っている。

1世帯5回まで利用可能な継続支援としていて、食料支援を行っている認定NPO法人からの提供や、地区社会福祉協議会のフードドライブ、企業や地域住民からの寄付で集まった食料などを活用しているが、物価高騰などの影響もあり、食料品の寄付が減少傾向にある。

配付する際は、世帯人数に合わせて調整しながら一定量をまとめて持ち帰ることができるようセットを組んで渡すほか、必要な物を自分自身で選んで持ち帰ることができるようなコーナーも設けている。

表27)フードパントリー事業実績 ※()内は令和5年度実績

	令和6年度
支援件数	253 (215)

③生理用品の提供

配付する際は中身が見えないように配慮しながら、相談支援員や受付職員からの声掛けを中心に必要とする方にお渡しできるように対応している。

個人の方を中心に随時寄付の申し出があるものの、全体量は少なくなっており、配布用の生理用品の確保が難しい状況になっている。

④くるくるひろば

ぷらっとホームの受付スペースの一部を活用し、家に置いてある使用する見込みのない物品などを利用者や支援者らが持ち込み、それらの物品を必要としているぷらっとホームの利用者が持ち帰るといった循環型の取組みを行っている。事前連絡や職員へ断る必要もなく、誰もが気兼ねなく自由に利用できることを原則としている。

は、食器、衣類、靴、小型家電、文具、寝具、歯ブラシ、ヘアブラシなどを置いて活用している。

利用される方はくるくるひろばを目的に来所する方だけでなく、ぷらっとホームに相談のために来所された方が、待ち時間に置かれている物を眺めて必要なものを持ち帰る様子が見られ、逆に今度は家から物を持ってきて置いていくなど、お互い様の助け合いにもなっている。

また、地域住民からの日用品などの寄付が増えており、最近で

【くるくるひろば】～運営上の主な工夫～

- 安全や衛生上の観点から、食品やハサミなどの危険物の提供はお断りしている。(随時職員が確認し、該当品を発見した場合は回収する。)
- 持ち帰り用に、紙袋(これもリサイクル品)を用意している。

- 大型の物品は写真のみ掲示し、受け取り(運搬を含む)は希望者自身で行う。
- 必要なものがある場合、リクエストをメモに書いて貼るスペースも用意している。

3 今後に向けて

生活困窮者が増加し、抱える課題も複雑化する中で、相談者の状況に応じて各種の食料・生活用品支援を活用する機会は依然として必要とされている。

一方、物価高騰の影響もあり、寄付の総量も減っている。

とりわけ米の不足・価格上昇により個人や企業等からのお米の寄付が著しく減少しており、食糧支援における安定的な主食の確保は大きな課題となっている。

第12章 | 携帯電話貸出支援

1 事業概要

ぷらっとホーム相談者の中には、料金滞納による利用停止や新たな契約を結ぶことができないといった理由から携帯電話を所有または使用できない方がおり、就職活動や転居の際に大きな弊害となっていた。

また、相談者と適宜に連絡が取れないことで、ぷらっと

ホームの支援も円滑に進まないという課題もあった。

そこで、令和2年度より、携帯電話を契約することができない生活困窮者及び生活保護受給者を対象として、携帯電話の貸出事業を実施している事業者と連携し、ぷらっとホームによる携帯電話の貸出支援事業を実施している。

2 実施状況

携帯電話の貸出は家計相談支援と併せて行っており、携帯電話を貸出している期間中に就労や転宅などの具体的な目的を果たすことを目指しており、実際にこの事業を利用して携帯電話を所持したことが契機となり、就労や転宅に結びついた方もいる。

そうした例も含めて、表28のとおり、区生活支援課等、関係

機関との連携のもと、適切に支援に生かすよう見極めた上で必要な方には貸出を行い、11件となった。

表28) 携帯電話貸出実績 ※()内は令和5年度実績

	令和6年度
貸出件数	11 (17)

3 今後に向けて

社会生活を営む上で欠かすことができないツールとなった携帯電話は、相談者の生活に大きく影響のある就労や転宅といった支援を滞りなく進めるために必要不可欠である。

引き続き事業者との連携を図りながら、貸出支援を継続していく。

第13章 | 専門相談

1 事業概要

ぶらっとホーム相談者が抱える課題の解決には、高度な専門性が必要となることが多い。そこで、相談支援員のほかに、専門相談員として、弁護士や保健師、家計専門員などを

配置し、相談者への対応や相談支援員へのアドバイスを行っている。

2 実施状況

①法律相談

弁護士による法律相談を毎週実施している。法テラスとも連携し、案件の委任についても相談することが可能となっている。実施回数は、表29のように48回、対応件数は191件となった。相談内容は例年同様「債務」が最も多く、令和6度は全体の75%を占め、自己破産などを含む内容となっている。「その他」には、

消費契約や成年後見に関することが含まれており、相談内容は生活全般にわたっている。

表29) 法律相談予約実績 ※()内は令和5年度実績

	令和6年度
実施回数	48回 (60回)
対応件数	191件 (200件)

表30) 弁護士相談内容

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
債務	13	14	12	7	13	11	7	12	15	11	16	13	144
相続	0	0	1	4	0	0	1	2	2	1	1	0	12
労働	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
婚姻関係	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	1	1	6
不動産	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
住居関係	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	5
その他	3	0	0	2	1	0	2	4	1	2	0	4	19
計	17	17	15	13	14	11	15	20	18	15	18	18	191

②保健師相談

困窮状態になる要因として、こころや体の不調やけが、疾病など心身の健康問題があげられ、健康面の不調を抱える相談者への支援において、保健師相談を行っている。主な相談内容は、希死念慮や疾病・障害特性などに配慮しながら行う相談者との面談に加えて、相談支援員へのアドバイスを主とするケース相談等を中心に行っている。その他、体調が悪く外出ができない相談者宅へ、健康状態の確認も含め相談支援員に同行するなど、臨機応変に対応を行った。

結果をフィードバックし、支援プランに反映させている。

表31) 保健師相談実績 ※()内は令和5年度実績

	令和6年度
実施回数	39 (37)
対応件数	92 (103)

③障害専門相談員

相談者が自身の特性や強み、弱みを理解し、課題と向き合えるよう、また相談支援員がそれらを把握した上で支援できるよう、障害専門相談員(作業療法士)が、相談支援員のケース相談や相談者への面談を行った。

また、相談者が希望する場合には、簡易的な検査で評価を行い、

結果をフィードバックし、支援プランに反映させている。

表32) 障害専門相談員相談実績 ※()内は令和5年度実績

	令和6年度
実施回数	25 (44)
対応件数	31 (76)

④家計専門相談員

収支が複雑で家計の見える化が容易ではない場合や、相談者の家計改善への動機づけが難しい場合など、相談者の面談や相談支援員に対する助言をファイナンシャルプランナー等が専門的立場で行っている。

また、相談支援員をはじめ、職員の家計改善に関する支援力

の向上のため、家計専門相談員を講師とする研修を行った。

表33) 家計専門相談員相談実績 ※()内は令和5年度実績

	令和6年度
実施回数	48 (48)
対応件数	173 (197)

3 今後に向けて

相談者が抱える課題は、複雑多岐にわたっており、支援には専門的な対応が必要不可欠となっている。一方、課題に応じた専門相談とつながる機会が無い、費用負担の問題等もあり、早期に相談する機会を逃し、課題を深刻化させてしまっている場合もある。

ぶらっとホームの相談の中で、相談支援員がつなぎ役となって専門相談を適切に活用し、相談者が課題を軽減でき、解決策を見出せるよう努めていく。そのためには、各分野で適切な対応ができる専門相談員を継続的に確保するとともに、支援の必要性に応じて新たな専門相談の導入を図っていく。

第14章 | 日常生活支援アドバイザーによるアウトリーチ事業

1 事業概要

生活基盤となる日常生活に課題を抱える相談者に対し、日常生活スキルの習得・定着を図り、自ら安定した生活を維持するため、生活困窮者への理解及び日常生活に関する支援・助言の経験があり、介護保険事業並びに障害者総合支援法事業などに10年以上従事した経験のある日常生活支援アドバイザー（以下、「アドバイザー」という。）が訪問し支援をして

いる。

アドバイザーは、相談支援員からの依頼に基づき、3か月間を目途に対象となる利用者の自宅などを訪問し、日常生活上の課題の把握から課題解決に向けた指導や助言、各種手続きに関する同行支援などを行うだけでなく、相談支援員への報告や支援プランに対する助言も行っている。

2 実施状況

令和6年度は、延べ56件対応した。主な活動内容は、室内の整理整頓、買物・調理、手続き同行、環境整備・ゴミ出し等となっている。いずれもアドバイザーが本人とともに行動し、対応方法を身に付け、自分ひとりでもできるようになることを目指している。

また、転宅支援をきっかけに課題を把握し、支援開始となるケースもあった。

表34) 日常生活支援アドバイザー活動実績 ※()内は令和5年度実績

	令和6年度
利用者数	24名 (7)
延活動回数	56回 (66)

3 今後に向けて

家事等の生活スキルの不足により、調理やゴミ出し、整理整頓、洗濯、保清などが困難で、日常生活に支障を来しており、住居や職を失う恐れのある相談者も少なくない。こういった課題は来所による相談支援では把握が難しいため、自宅を訪問し、指導助言をはじめ、福祉制度の利用も視野に入れて支援を行っている。

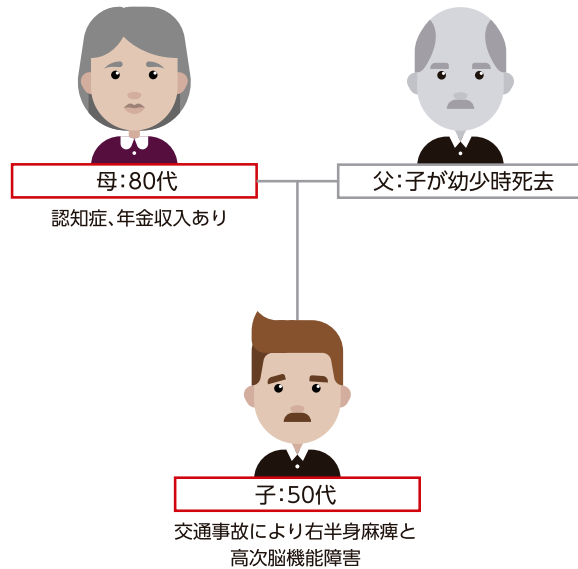
一方、日常生活に支援が必要な状況を把握しても、相談者自身の支援に対する必要性への理解が不十分な場合や、自宅での支援に対する抵抗感がある場合など、支援開始に至らないケースもあるため、相談者の特性や生活背景等への理解を深め、信頼関係の構築の精度を上げていく必要がある。



事例1

複合的課題(生活困窮・8050・ごみ屋敷化など)を抱える世帯に対する連携支援の事例

ごみが処理できず室内に堆積。
エアコン設置も困難で、母が熱中症で入院することも頻発。
本人たちの危機意識は乏しい。



■本人:母と同居中

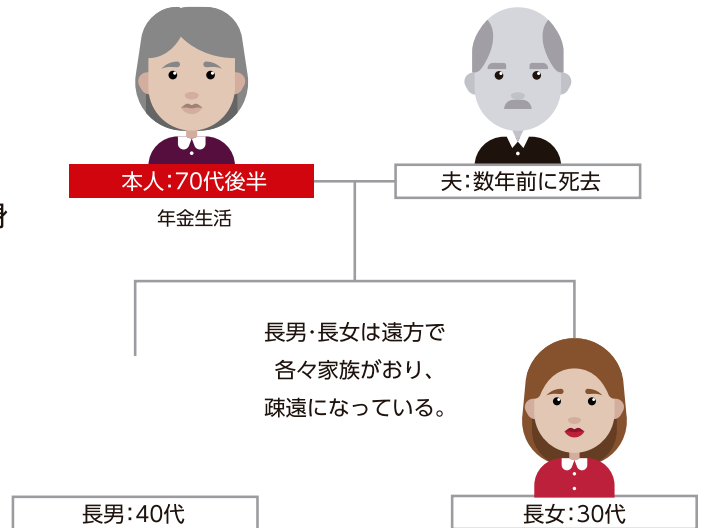
支援状況

関係機関	区役所保健福祉課、あんしんすこやかセンター(以下、あんすこ)、弁護士、地区社協、団地自治会
支援までの経過	劣悪な住環境による母の健康面での危険性や、その他の生活課題が多く見られたことから、保健福祉課のケア検討会において複数回にわたり協議を重ね、各関係機関の役割分担や支援方針を調整した。
支援開始後の展開	各機関が以下の役割を担い、適宜情報を共有しながら支援を実施した。 あんすこ:介護保険申請とサービス調整 地区社協:訪問調査・食料支援 ぷらっとホーム・弁護士:家計相談、債務整理 団地自治会:見守り、ごみ出し支援 保健福祉課:障害サービス調整・住環境整備 ぷらっとホームでは、当初、本人は経済状況の開示に消極的であったが、継続的な面談による信頼関係の構築や、他機関連携による働きかけを通じて徐々に理解を深めた。その結果、債務の全体像を把握し、弁護士と連携した債務整理を実施。さらに家計相談を通じて月々のやりくりの改善が進み、生活再建へとつなげることができた。
コメント	本事例のように、複合的課題を抱える世帯では、単独の支援では限界がある。複数機関が連携し、多角的な支援を同時に進めることが不可欠である。また、当初は本人が支援に消極的であっても、継続的な関わりと関係機関との連携を通じて信頼を築くことで、徐々に状況を開示し、改善へとつなげることができる。地域における包括的支援体制の重要性が改めて示された事例である。

事例 2

単身高齢者の 地域ネットワークを構築

高齢の単身生活。収入は年金のみ。
夫が家計管理を担っていたため、家賃滞納など自身
では家計の管理ができていない。



■本人:単身世帯

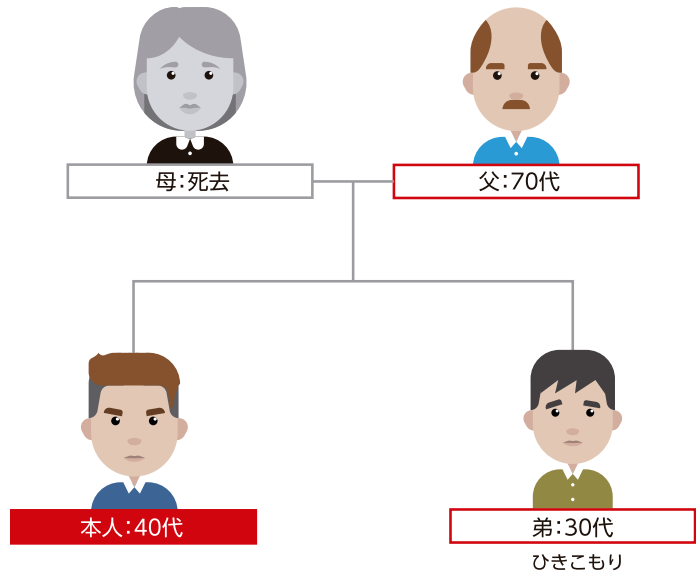
支援状況

関係機関	あんしんすこやかセンター(以下あんすこ)、地区社協、民生委員、成年後見センター、弁護士
支援までの経過	家賃滞納をきっかけに、不動産業者からあんすこへ相談が寄せられた。その後、家計管理に不安が見られたことから、ぷらっとホームを紹介され、家計相談支援を開始した。
支援開始後の展開	家賃滞納の背景に「知人との多額の交際費」があることを把握した。 さらに、カードローンの負債が約50万円あることが発覚。 弁護士相談に繋げ、任意整理による無理のない返済計画を立案し、家計の見える化を支援した。 本人への傾聴を通じて、交際費の増大には、夫の死去や家族との疎遠による孤独感が影響していることが判明した。 あんすこが開催した地域ケア会議に参加し、地区社協や民生委員と共に、本人の孤独感への対応策を検討した。 その結果、地域の健康体操や料理サロンに参加することとなり、居場所を獲得。交際費の減少につながった。 計画通りに返済が出来ていない原因が「支払い書類の整理が困難」であることが判明。 成年後見センターのあんしん事業へ繋ぎ、月1回の訪問で書類の整理・見守りを開始。 その結果、計画通り返済を行うことができるようになった。
コメント	家族の死去や退職といった生活環境の変化をきっかけに、生活困窮や孤立に至る方は少なくない。そのため、ぷらっとホームにおける家計支援や就労支援にとどまらず、あんすこや地域の関係機関と連携し、地域での居場所づくりや見守りにつなげていくことが重要である。

事例 3

就労準備支援事業を利用し、 就労に向けての意欲を取り戻す

父と引きこもり状態の弟と同居し、
母の年金での生活。
亡母の看病ために離職して以来、
求職活動の機会を逃していた。



■ 本人: 母・弟と同居中

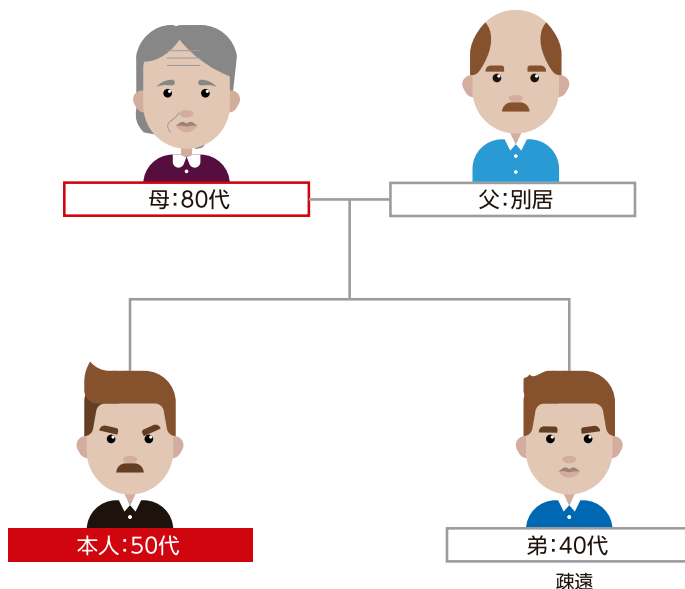
支援状況

関係機関	メルクマールセタがや、医療機関
支援までの経過	大学卒業後、派遣就労やアルバイトをして過ごす。自身が得た収入は全て使ってしまい、貯金はない。直近の仕事はカフェでのアルバイト。母親の入退院対応等で仕事との両立が難しくなった。 引きこもりがちな弟の心配からぶらっとホームへ相談に繋がる。
支援開始後の展開	相談当初は、弟のことについての相談が多くを占めていたが、相談を継続していくうちに本人から将来の経済的不安について吐露されるようになった。 母の看病で離職して以来、就労から遠ざかっていたが、相談支援員から就労準備支援事業の利用について提案したところ利用に前向きな回答があった。 就労準備支援プログラムについては、当初、健康ウォーキング、ストレスケアに参加し。参加の回数を重ねていくうちに同じプログラムに参加している方と交流を図る姿が見受けられた。ジョブトレーニング※にも積極的に参加し、就労について前向きな発言が見られるようになった。 働き方については、フルタイムではなく、少しずつでも社会と関わる時間を得たいという気持ちが強いため、本人の気持ちを尊重したしごと見学、体験先を検討した。 その結果、ぶらっとホームで関わりのある保育園でのしごと見学を経て、現在はしごと体験として同保育園へ通っている。 本人も子どもに関わる仕事に関心を持ち、就労に向けて前向きに取り組んでいる。相談員とは定期的に面談を行っており、しごと体験での振り返りや生活面での相談を継続している。 ※就労自立の支援を強化するプログラム
コメント	相談を寄せられたきっかけはご家族のことであったが、相談を継続していくうちに本人から将来の経済的不安について伺うことができた。これまでの就労経験や仕事に対する想いを聞き取る中で、徐々に就労に向けて進んでいけるよう伴走していくことに大切さを感じている。

事例 4

母親の年金で生活していた8050世帯の社会復帰ケース

家計管理は母親が行っている。
 父親とは別居しており、
 本人が定期的な見守りに行っている。
 生活費は母親の年金、貯金の切り崩し。



■本人:母と同居中

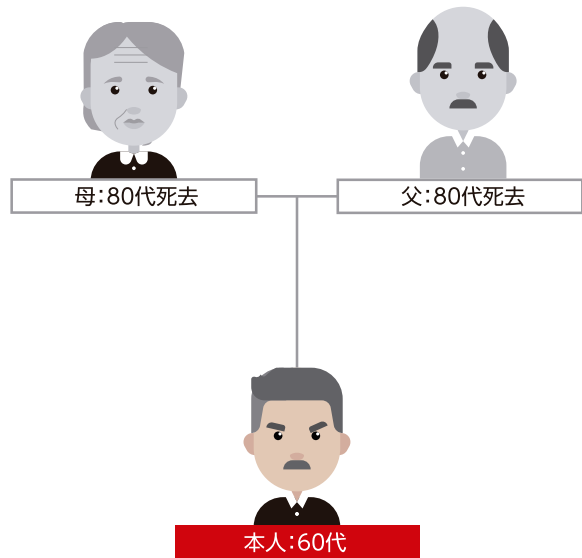
支援状況

関係機関	医療機関
支援までの経過	過去の就労先で自身のハラスメントで懲戒処分を受けたことが起因となり、うつ、不眠、不安、適応障害などを発症した。引きこもりなどの社会的孤立状態になり、就労することに対してイメージが持てない。これまでも人間関係や働きづらさを感じ離職を繰り返してきた。コミュニケーションが苦手でもある為、就労準備プログラムに定期的に参加し、準備が整った為、就労支援につながる。
支援開始後の展開	就労準備プログラムの緑地ボランティアなどで、自然や農業などに関わる意欲が湧いてきたことで、認定就労訓練(報酬付き)の活用を提案し、区立公園で庭園管理の作業を半年間経験した。さらに農業への就労イメージが具体的になったため、区立農業公園での訓練事業(報酬付き)へとつなぎ、農業従事の基礎(野菜や果物の植栽管理)などを身につけたことで、同就労訓練事業所での一般雇用(パート社員)となった。自分に合った仕事に就業するための準備と行動が努力として結実し、目標へのスタートを切ることができた。関わっている他者との交流などを通して、コミュニケーション力も高まってきたことで、就業への意識が具体化されてきて、自営農業を目標にすることができた。
コメント	支援当初は仕事をしていない罪悪感があり、高齢の母親への負担感が強かった。就労訓練では真面目に取り組み、毎月1回の振り返り実施では訓練姿勢や評価が良かった。支援を通して得られた一般雇用の成果は「自分がやりたい仕事の発見」「社会復帰ができた」「親への心理的、経済的負担がなくなった」ことで、時間をかけた段階的支援で孤立から自立へと進むことができた。

事例5

家賃を滞納、生活の不安定さが常態化していたが、社会復帰を果たしたケース

生活保護の申請・廃止を繰り返し、
生活の立て直しをしながらの就労活動になるが、
過去の就労先でのトラウマもあり、
内定を得ても就労には繋がらなかった。



■本人:単身世帯

支援状況

関係機関	生活支援課
支援までの経過	高校卒業後、自動車整備の専門学校に進学したが、整備士の資格は取れず、上京し飲食店を転々とした。退職後に住まいを失い生活保護となるも、就労収入を未申告のため返還金が発生。家計のやりくりが出来ず家賃を滞納のまま所在不明となり、生活保護廃止となる。その後生活保護を再開し、「心を入れ替えて自立を目指す」と就労支援を希望し、2023年9月に繋がる。
支援開始後の展開	どのような仕事が合うか、これまでの経験を聞きながら、面談を続ける。健康上の問題はなかったが、短気な性格のため職場で喧嘩することも度々あった。人とのコミュニケーションがうまく取れないことから、一人で作業できる仕事を探すことになり、清掃や食器洗浄、警備などの求人を紹介するも気がのらず応募には至らなかった。根気強く話を聞き、一年近く面談を続けた後、スーパーのカート回収、ファーストフード店のフロア業務、病院の清掃で内定を得る。しかし、保証人を得られない、給与振込口座の作成が不可、上司と合わないなどの理由で内定を辞退した。再度、主の適正の見直し、職場環境を重視した結果、週3日大学の学食での食器洗浄業務に就労決定した。 人間関係、就労条件など職場の環境に恵まれ、仕事にやりがいを感じている。
コメント	生活上様々な問題を抱えているも、解決能力が足りず、逃げ出した過去がある。 就労に対してもトラウマを抱えているため、1歩が踏み出せずにいたが、時間に正確なこと、連絡を怠らないなどの良い点が就労に繋がったと感じている。



ぷらっとホーム世田谷(世田谷区生活困窮者自立相談支援センター)

世田谷区太子堂2-16-7 世田谷区役所三軒茶屋分庁舎5階 TEL:**03-5431-5355** / FAX:**03-5431-5357**

ぷらっとホーム世田谷(生活福祉資金)

世田谷区太子堂2-16-7 世田谷区役所三軒茶屋分庁舎5階 TEL:03-3419-2611 / FAX:03-6453-2811

ぷらっとホーム世田谷(受験生チャレンジ支援貸付)

世田谷区太子堂2-16-7 世田谷区役所三軒茶屋分庁舎5階 TEL:03-6805-2787 / FAX:03-5431-5357