

「断らない相談支援」の実践について

林 星一

座間市福祉部参事兼地域福祉課長

令和8年1月29日(木)

地方公共団体による再犯防止の取組を促進するための協議会(関東ブロック協議会)

「地方公共団体による再犯防止の取組発表」

本日の構成

- 生活困窮者自立支援制度
- 座間市の実践事例
 - 1) 地域概況
 - 2) 「断らない相談支援」
 - 3) 事例

生活困窮者自立支援制度

生活にお困りの方のための 支援制度があります

ひとりで悩まず、まずは相談してみませんか

生活困窮者自立支援制度では、生活にお困りの方の相談を受け付け、ひとりひとりの状況に合わせて、働くための支援、家賃相当額の支給などの住まいの支援、家計の立て直しの支援など、さまざまな支援を提供しています

例えば...

仕事がなく、
どうしたらよいか
分からない

お金が
たりない

働きたくても
働けない

家賃や
税金、
公共料金が
払えない

住むところ
がない

家族の
ことで
困っている

など



相談先

お住まいの地域の相談窓口で相談ができます。
ご本人だけでなく、家族など周りの方からの相談も受け付けます。
窓口に来ることが難しい場合は、まずは電話やメールで問い合わせることもできる
場合があります。
相談窓口の一覧 <https://minna-tunagaru.jp/ichiran/>

▼相談窓口の一覧



仕事や生活に困っていらっしゃる方は、まずはご相談ください。
一人ひとりの状況に合わせて様々な支援を行います。

自立に向けた 相談支援

生活の困りごとや不安を支援員がお聞きします。どのような支援が必要か一緒に考え、寄り添いながら自立に向けた支援を行います。
(自立相談支援事業)

就労に向けた 支援

「働くことに不安がある」、「他人とコミュニケーションがうまくとれない」など、すぐに一般就労が難しい方に、就労体験の機会などを提供します。
(就労準備支援事業、就労訓練事業)

子どもの学習・ 生活の支援

学習支援を始め、基本的な生活習慣を身につけるための支援、進路選択に関するアドバイス、居場所の提供など、子どもと保護者の双方に必要な支援を行います。
(子どもの学習・生活支援事業)

住まいの維持・確保のための支援

離職などにより住まいを失った方、または失うおそれが高い方に、就職活動を条件に、一定期間、家賃相当額を支給します。また、家計の改善のために転居が必要な場合には転居費用の支援も行います。住居をまたない方、またはネットカフェで寝泊まりしている方などに、一定期間、宿泊場所や衣食を提供します。
(住居確保給付金、居住支援事業)

家計の立て直しの ための支援

家計の「見える化」を支援員が一緒にに行い、立て直しのアドバイスを行うことで早期の生活再生を支援します。
(家計改善支援事業)

※「住居確保給付金の支給」については、一定の資産・収入に関する要件を満たしている方が対象です。
※「就労準備支援事業」、「居住支援事業」については、一定の資産・収入に関する対象者の要件がありますが、自治体が本事業による支援が必要であると認めの方なども対象としています。
※これらの事業のほか、関係機関などと連携し、適切な支援機関につなぐこともあります。

相談から支援までの流れ(相談無料・秘密厳守)

- 1 まずは地域の相談窓口へ
各地域の窓口で相談ができます。生活の困りごとや不安を支援員にお話してください。
- 2 あなただけのプランを作ります
相談者の方の希望を尊重しながら、目標や支援内容を支援員と一緒に考え、あなただけの支援プランを作ります。
- 3 支援決定・サービス提供
支援プランを元に、必要な事業やサービスにおつなぎします。状況を相談員が定期的に確認し、場合によってはプランを見直します。
- 4 自立し安定した生活へ
支援の結果、自立に向けた目標を達成すると支援は終了です。その後は、必要に応じて支援員によるフォローアップが行われます。



各自治体で自立相談支援機関の情報等を記入してご利用ください。
(例) ○○市にお住まいの方で、生活にお困りの方は、下記にご相談ください。

〇〇市 生活サポートセンター(平日〇時～〇時受付)
〒000-0000 ○〇県〇〇市〇〇町〇〇番〇号 〇〇ビル1階
電話：000-000-0000

生活困窮者とは？

生活困窮者は、既に顕在化している場合と、課題を抱えてはいるが見えにくい場合とがある。
複合的な課題を抱える生活困窮者がいわゆる「制度の狭間」に陥らないよう、できる限り幅広く対応することが必要。

※制度の対象となりうる、又は対象であったと考えられる者の例。それぞれは重複もある。

フリーランス

解雇等にあつた
非正規雇用労働者

福祉事務所来訪者のうち
生活保護に至らない者

約30万人
(H29・厚生労働省推計)

ホームレス
約0.3万人 (R6・ホームレス
の実態に関する全国調査)

経済・生活問題を
原因とする自殺者
約0.3万人 (R3・自殺統計)

離職期間
1年以上の
長期失業者
約66万人
(R4・労働力調査)

ひきこもり状態に
ある人

15～39歳までの者：約18万人
(H27・内閣府推計による「狭
義のひきこもり」)
40～64歳までの者：約37万人
(H30・内閣府推計による「狭
義のひきこもり」)

個人事業主

(参考) 住居確保給
付金の受給者のうち
「自営」の割合：
21.8% (※)

スクール・ソーシャル・ワーカーが支援している子ども
約10万人 (H29)

孤独・孤立

税や各種料金の滞納者、多重債務者等

地方税滞納率 0.6% (R3・総務省統計データ)、国保保険料滞納世帯数約245万世帯
(R1・厚生労働省保険局国民健康保険課調べ)、無担保無保証借入3件以上の者約122万人
(R4.10末現在・(株)日本信用情報機構統計データ)

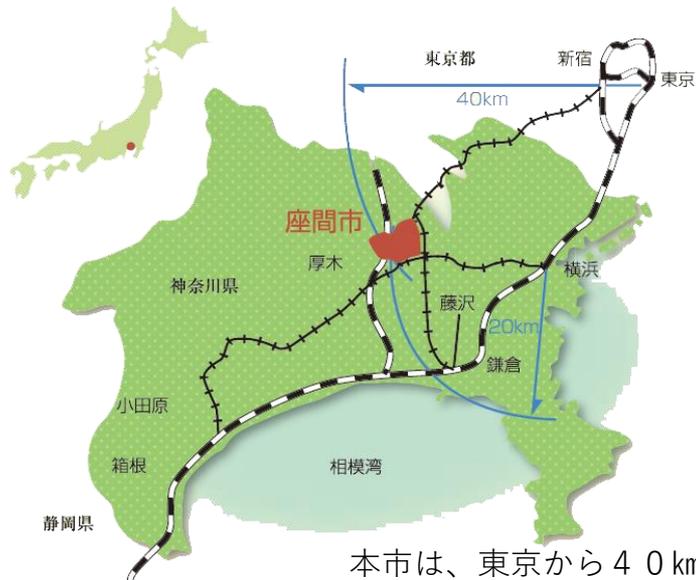
既に
顕在化

見え
にくい

(※) 令和2年度居住支援の強化に向けた調査研究報告書(全国居住支援法人協議会)において、2020年5月に住居確保給付金の支給決定した者から抽出した1257人のうち「主たる生計維持者の勤務形態」が「自営」と答えた割合。

1. 地域概況等

地域概況等



神奈川県 座間市
(かながわけんざまし)

【人口】 131,982人

(令和7年8月1日現在)

【世帯数】 63,368世帯

【面積】 17.57km²(4キロ四方)



ざまりん[®]
座間市マスコットキャラクター

本市は、東京から40km圏、神奈川県のほぼ中央に位置し、面積は17.57km²で、東西に5.3km、南北に4.0kmの広がりもち、東は大和市、西は相模川を隔てて厚木市に、南は海老名市、北は相模原市にそれぞれ接し、全体的に起伏の多い地形となっています。

昭和30年代後半の企業の進出と首都圏への人口集中に伴って急激に都市化が進み、昭和46年1月に市制を施行、農業・商業・工業と住宅が調和した複合都市へと発展しました。しかし、都市化の進行とともに農業戸数が減少、また、近隣市における商業核の形成の影響などにより、農業と商業の比重が低下するとともに、製造業の空洞化等により、住宅都市としての傾向が強くなっています。

(「保健・福祉の概要」より)



13m四方・重さ1トンの大風大凧まつりの開催(5月)



首都圏随一55万本のひまわりひまわり祭りの開催(7・8月)



水道水には地下水を利用
缶ボトル「ざまみず」販売

地域概況

人口	131,982人 (令和7年8月1日現在)
世帯数	63,368世帯 (令和7年8月1日現在)
年間出生数	808人 (令和4年) ※令和6年統計要覧
合計特殊出生率	1.17人 (令和4年) ※令和6年統計要覧
高齢化率	26.2% (令和6年4月1日現在) ※令和6年度市「保健・福祉の概要」
一人暮らし高齢者数	6,635世帯 (65歳以上単身世帯) (令和2年10月1日現在) ※国勢調査
生活保護世帯数	2,024世帯 (令和6年4月1日現在) ※令和6年度市「保健・福祉の概要」
生活保護率	18.97‰ (令和6年4月1日現在) ※令和6年度市「保健・福祉の概要」
障害者数	身体障害者手帳交付状況 3,676人 療育手帳交付状況 1,343人 精神障害者保健福祉手帳交付状況 1,801人 (令和6年3月31日現在) ※令和6年度市「保健・福祉の概要」

- ・ 地域包括支援センター 6カ所 ・ 相談支援事業 3カ所 ・ 自立相談支援事業 1カ所
- ・ 利用者支援事業 5カ所 (子ども家庭センター 1カ所)

メディア紹介等



『誰も断らない こちら神奈川県座間市生活援護課』

(篠原匡 著/朝日新聞出版/令和4年6月)

座間市の「断らない相談支援」事業の立ち上げ、地域と行政が連携した「チーム座間」の成立、現場の相談支援の様子などが描かれたルポルタージュ。

(2章までの試し読み)

https://note.com/asahi_books/n/nebdfe11f7d5a



『断らない ある市役所の実践』

(NHK ETV特集 令和5年9月)

“チーム座間”による支援を模索する取り組みに、半年間密着したドキュメンタリー。

※写真は令和5年度から新設された「地域福祉課」。

★映像コンテンツについて

高齢者住宅財団 居住支援に関するツール・資料

(https://www.koujuuzai.or.jp/researcher_record/tools/)

「居住支援協議会設立事例 ビデオ教材【令和4年度】」

※竹田市(大分県)、座間市(神奈川県)、岡崎市(愛知県)、大牟田市(福岡県)、福岡市(福岡県)

2. 断らない相談支援

平成27年4月1日 生活困窮者自立支援法施行

すべての福祉事務所設置自治体において
生活困窮者自立相談支援事業の実施が必須となった

生活援護課（生保担当/当時）に担当を設置（直営）

➔平成27年4月1日

自立支援担当

職員	1名
就労支援員	2名（4日/週）
事務補助員	1名（4日/週）



手さぐりのスタート

<はじめは生活保護に非該当の相談から>

<生活困窮者自立支援制度開始当初>

はじめは同じ課（当時）で実施する生活保護の相談で申請に至らなかった相談のフォローからはじめたが、

「もう少し早く相談につながっていたら……。」
と感ずることが多かった。



どうすれば早めに
相談していただける
のか……。

相談を「断らない」

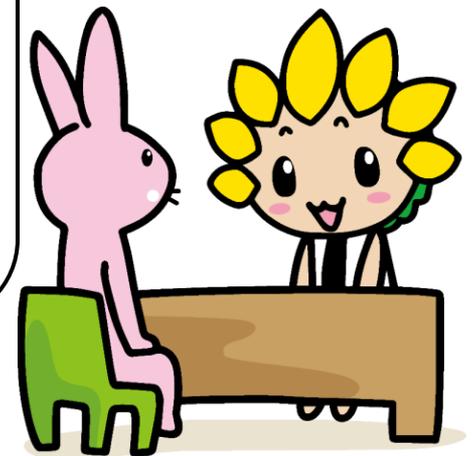
生活困窮者自立支援制度の対象者

就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事情により、現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者

(生活困窮者自立支援法第3条※制度施行時は下線部のみ)

そうした「おそれのある」状態にある方に早めにご相談いただくためには、まずは広く相談を受け付け、お話を聞くことが必要と考えました。

このため事業開始1年目（平成27年度）に本市の自立相談支援事業では「相談を断らない」事を決めました。



庁内連携における「小さな成功体験」の課題

小さな成功体験を共有して 庁内連携の基盤ができてきました
(芽が出て) (花が咲く)

庁内を回って説明して
(種をまき)



しかし

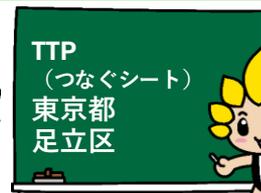
職員の異動で
やりなおし

せっかく
連携できてきたの
に残念です
また、どこかで!



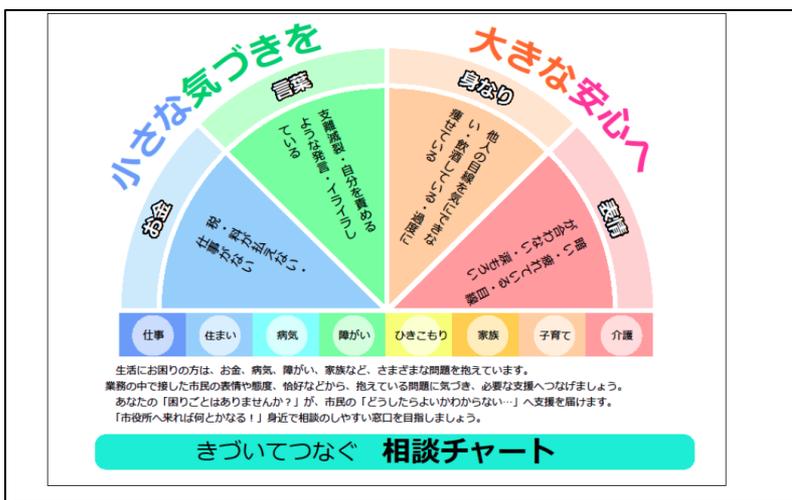
庁内体制づくり

- ・ 職員が安心して一步踏み込めるための“仕組みづくり”
- ・ 気づく人、動ける人を増やす



包括的支援体制構築専門部会～包括的支援体制推進委員会

平成29年9月～副市長を委員長とする「行政改革推進委員会」に専門部会を設置以降、形を変えながら取り組みを継続



研修会
「みんなが相談員～マルっとざま～」
気づき、「つなぐシート」の活用方法等

業務経験の長い職員が行っている「気づき」の技術の共有を図る試み。

つなぐシート
東京都足立区に視察に行き、
H30.9月からの試行を経て実施。

研修参加職員・検討に関わっている職員の声

研修会アンケートより

- ・自分の課ではないから関係ないと思うのではなく、おせっかいでもいいから一人一人に寄り添って話を傾聴して「つなぐ」事例を増やしていきたいと思いました。
- ・結果的に何もできなかつたとしても、話を聞くことだけで、救われる人もいないかと感じます。今後は積極的に、困っている人々に声をかけていきたいと思いました。

委員会ワーキンググループ アンケートより

・意識や関係、環境づくりを行うには、今、所属している課の業務と、連携を進めることが、必要又は連携した方が、結果良くなる、スムーズになるということを知ることが大事だと考える。例えば、納税相談なら、払えない人に払うことを求めるわけだが、それを課税や福祉関係の部署につなぐと、税額が安くなったとか、給付金や手当があった、仕事が見つかった等となれば、結果的に、つないだ方が、完結が早まるケースも無くはない。ケースとしては数例かもしれないが、こういうことを繰り返していくことで、意識の向上や関係性ができていくと考える。

全庁的な取り組みとしたことで自分事として考えられる職員が増えていきます。



はじめの3～4年で見えてきたこと

複合的な課題を抱えている 相談者像

(1件当たり3.8個)

(H30年度)

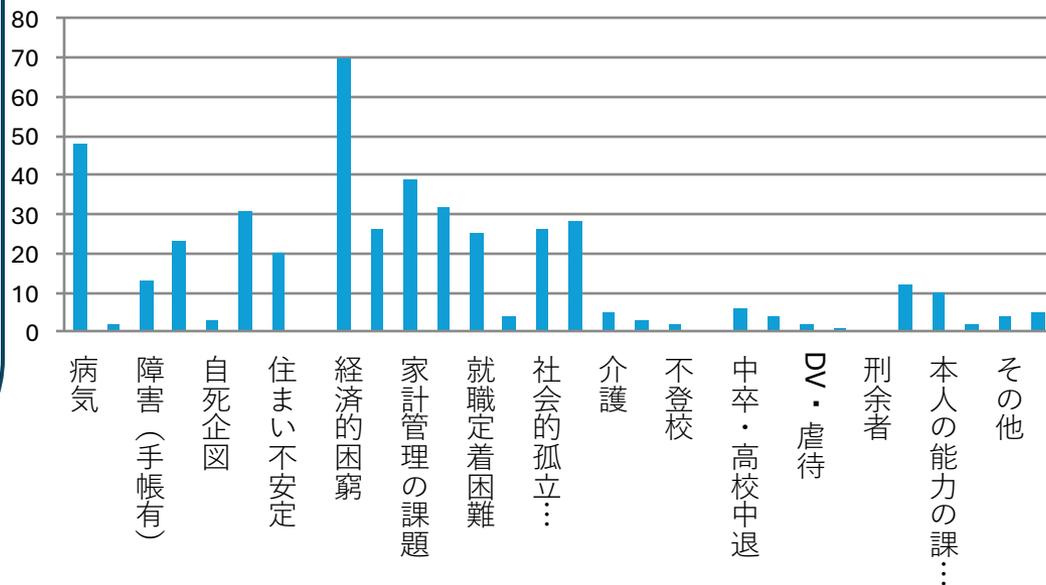
初回アセスメント

115件中446個の課題

・ 経済的困窮	70
・ 病気	48
・ 家計管理の問題	39
・ 就職活動困難	32
・ メンタルヘルス	31
・ 家族関係	28
・ 社会的孤立	26
・ 債務	26
・ 障害 (疑い)	23
・ 住まい不安定	20

- 相談者は複数の困り事を抱えていることが多い
- 一つ一つの困り事の要因は複合していることが多い
- 相談する人がいないなどの理由により、
対応がおそくなり状況が悪化していることが多い
- 既存の制度に該当しない隙間・手前のニーズ

→複合的な課題に対する包括的支援の必要
→社会的孤立への対応の必要



行政・制度だけでは対応できないという課題

「はじめの3～4年で見えてきたこと」

- 複合的な課題に対する包括的支援の必要
- 社会的孤立への対応の必要

個別支援で直面する支援ニーズ

就労体験・中間的な就労
居住に関する支援
居場所支援
身寄りなし（葬祭）
一時的な食料支援 等



対応できないよ
どうしよう

※支援ニーズ：現在の体制では対応できていない、十分対応しきれていないニーズという意味で使用

個別の支援ニーズを通じて地域の方々と出会う

個別支援で直面する支援ニーズ

就労体験・中間的な就労
居住に関する支援
居場所支援
身寄りなし（葬祭）
一時的な食料支援等

対応できないよ
どうしよう

力を貸して下さい！

ダメもとです。

個の支援を通じて
地域の方々と知り合う
（ご縁）

TTP

「力を貸してください」
おおた地域見守り
ネットワーク
（みま～も）

“ダメもと”の例

外国籍の方の求職相談。日本語がネックとなり、なかなか求職活動がうまくいかない。そこで職員が昔、市広報を担当していた時に取材に行ったクリーニング店で外国籍の方が多く働いていたのを思い出し、“ダメもと”で電話した。当該クリーニング店の方から別のクリーニング店の紹介を受け、無料職業紹介として求人登録。今回のご相談者だけではなく、引き続き、外国籍の方への就労紹介先としても継続することになった。（求人先開拓＝社会資源開拓）

座間市の生活困窮者自立支援制度の支援体制

多様な主体の参画による地域と行政が一体となった取り組み「チーム座間」
 (生活困窮者自立支援制度 支援調整会議メンバー)

複合的な課題を抱えている相談者像

- 初回アセスメント115件中
 446個の課題(H30年度)
- ・経済的困窮 70
 - ・病気 48
 - ・家族関係 28

 - ・家計管理の問題 39
 - ・就職活動困難 32

 - ・メンタルヘルス(精神保健) 31
 - ・障害(疑い) 23

 - ・債務 26
 - ・社会的孤立(身寄り) 26
 - ・住まい不安定 20

座間市地域福祉課 自立サポート係
 係長(主任相談支援員兼務)
 自立相談支援員 職員 2名 + 2名(4日/週)
 就労支援員 2名(4日/週)
 住まい支援員 1名(4日/週)
 座間市生活支援課 (生活保護担当課)



座間市社会福祉協議会

(家計改善支援事業・子どもの生活・学習支援事業)

生活クラブ生協/NPOワーカーズコレクティブ協会/さがみ生活クラブ生協

(就労準備支援事業「はたらつく・ざま」・ひきこもり支援ステーション事業「みんなの居場所 ここから」)

厚木公共職業安定所(ハローワーク)(生活保護受給者等就労自立促進事業)

社会福祉法人中心会 ユニバーサル就労支援事務局(社会福祉法人公益事業)

相談オフィスわ〜くすけあ(精神保健福祉士によるアウトリーチ支援)、座間市健康医療課

座間市基幹相談支援センター

(社福)県央福祉会ブックカフェひばりが丘

(認定就労訓練事業)

※障害福祉サービス事業所

神奈川県弁護士会 貧困問題対策本部 生活困窮者自立支援事業助言弁護士)

社会福祉法人足跡の会 (助葬事業/令和2年~4年度 座間市相互提案型協働事業)

NPO法人 ワンエイド(居住支援事業)

事例：Aさん（70代・男性）

○『更生保護』令和6年9月号 特集 寄り添う（現場からのレポート）より

- ・2か月ほど前に刑務所を出所したというAさんから市役所に電話あり。
- ・Aさんの話しぶりからお酒を飲んで酔っていると感じたが、まずは会うことが最優先と考え、本人が希望している「仕事の相談」から始めることに。

「初回面接で語られたこと」

- ・2日後、市役所で相談。お酒に酔っている様子はなし。
- ・子どもが30年前に、妻が11年前に亡くなった。
- ・自身は大腸がんの手術をした、熱中症や脱水で度々倒れている。
- ・1日1万歩以上ウォーキングして健康に気を使っている。
- ・たばこを1日1箱吸い、部屋に冷蔵庫や洗濯機、炊飯器がなく、食費を切り詰めてお酒を飲んでいる。
- ・刑務所に入ることになった経緯
- ・所持金は30万円ほどあるが、それを使ってしまったら生活が厳しくなるので、使わないようにしている。
- ・年金（月9万円）のほかに3～5万円の収入を得たいので働きたい。

「その後の経緯」

- ・仕事をしたいというAさんだったが、面接を設定しても、体調不良でできない状況が続く。
- ・3日に1度くらいの頻度で、酔って電話を掛けてくる

2か月ほど電話でやり取りを続けていくうち、

- ・近隣とのトラブルのためにアパートを退去しなければならない状況
- ・Aさんの同意を得てアパートの管理会社に状況を確認したところ、お酒に酔った末のトラブルが多発し、警察も度々介入するようになったため、契約が更新されないことが判明。

「Aさんの困りごとの背景」

- ・問題飲酒
- ・保証人がいない。
- ・上記は家族と死別した生活歴も関係していると考えられる

「転居の障害」

- ・ネットでAさんの名前を検索すると過去の事件が写真付きで出てきてしまうことなどがネックとなって、近隣でのアパートへの転居は難しく、困りごとの解決は八方ふさがりの状況に。

「タイミングを待つという支援」

そうした時、私たち支援者の現場では、研修の時に認定特定非営利活動法人抱樸の奥田知志理事長に伺った「問題解決だけでなく、相談につながっていること、そのこと自体にも価値がある」という言葉を思い出すようにしています。

問題解決のための支援や体制の構築を進める一方で、現場の相談支援では様々な理由から、すぐに解決するのが難しい場合も少なくありません。そうしたつらい状況に置かれた相談者が孤独・孤立から自らの課題に向き合う意欲をなくしてしまわないよう、つながり続けることが支援者に求められる一方で、支援者自身も問題解決できないことについて葛藤し、深い悩みの中へと落ち込んでいってしまうことがあります。

時には、「相談につながっていること、そのこと自体にも価値がある」ということを念頭に、「タイミングを待つという支援」が必要と考えます。困りごとの解決につながるタイミングを待ちながら、今回も相談員は相談者との細かい糸がとぎれないよう努めました。

「断らない相談支援がもたらす新たな連携」

断らない相談支援がもたらすご縁は、新たな連携を生む源です。Aさんと出会って半年ほどたった頃、一般社団法人全国居住支援法人協議会などのつながりで出会った他県の居住支援法人がAさんの支援に協力してくださることになり、Aさんは県外に転居できることになりました。

転居後もAさんから、時折「座間に帰りたい」と話がありましたが、その居住支援法人の支援を継続的に受けながら、孤立しない生活を送られたようです。そして、その数年後、Aさんが故郷の菩提寺に弔われたと聞きました。

その居住支援法人に現在、別の相談でお世話になっていますが、市域を超えたネットワークができたのは、Aさんのおかげだと思っています。

勇気をもって相談して下さった相談者の気持ちを受け止めることから全てが始まるのだと、感じています。