

健康福祉委員会行政視察概要

1 視察月日 平成30年5月10日（木）～5月11日（金）

2 視察先及び視察事項

・苫小牧市

日時 5月10日（木）

視察事項 （1）苫小牧市認知症高齢者等の見守りSOSネットワーク事業について
（2）介護支援いきいきポイント事業について

・札幌市

日時 5月11日（金）

（3）札幌市生活就労支援センター「ステップ」について

3 視察委員

（委員長）田村伸一郎（副委員長）林敏夫（委員）嶋崎嘉夫、石田康博、橋本勝、野田雅之、菅原進、沼沢和明、市古映美、渡辺学、押本吉司、三宅隆介

4 視察概要

（1）苫小牧市認知症高齢者等の見守りSOSネットワーク事業について

説明者：苫小牧市福祉部 介護福祉課課長補佐

ア 認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）について

厚生労働省により平成27年1月27日に策定・公表されたのが「認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）」である。現在、高齢者の約4人に1人が認知症又はその予備軍であり、今後その割合が増加していくことが想定されている。認知症の方が認知症とともに、より良く生きていくことができるような環境整備が必要であることから、平成24年9月に公表された「認知症施策推進5か年計画（オレンジプラン）」の内容を、団塊の世代が75歳以上となる平成37年を目指して修正されたものが本プランである

苫小牧市における各認知症施策は、「認知症の人の意思が尊重され、できる限り



住み慣れた地域のよい環境で自分らしく暮らし続けることが出来る社会の実現を目指す」を基本的な考え方とする、新オレンジプランが基となっている。

イ 苫小牧市における高齢化の現状と将来見込み

苫小牧市は北海道内でも高齢化率が高い方の自治体ではないが、下記表が示すとおり、65歳以上の高齢者の割合が27.85%、75歳以上の高齢者のうち要介護認定を受けている人の割合が33.26%であるなど、高齢化が進行していることを実感させられる人口等の構成・推移となっている。

区 分	人 数	全人口に 占める割合	65歳以上人口に 占める割合	75歳以上人口に 占める割合
住民基本台帳人口	171,699人			
①65歳以上	47,813人	27.85%		
②75歳以上	21,883人	12.74%		
③要介護認定者	8,681人			
・③のうち65歳以上75歳未満	1,230人		2.57%	
・③のうち75歳以上	7,279人		15.22%	33.26%

※平成30年3月末現在

	2005年 (平成17年)	2015年 (平成27年)	2025年 (平成37年)
65歳以上1人に対する15～64歳の割合	3.8人	2.4人	1.9人
75歳以上1人に対する15～74歳の割合	10.4人	6.5人	4.1人

※2025年は推計値

ウ 苫小牧市認知症高齢者等の見守りSOSネットワーク事業

・苫小牧市の認知症施策

苫小牧市は東西に細長い地形となっており、市内を7圏域に分け、それぞれに地域包括支援センターを設置している。全域的に要介護認定者数と認定率が増化傾向にあり、市の東側には比較的若い世帯が多く、西側には比較的高齢者が多いことが特徴である。

苫小牧市の認知症高齢者のうち「日常生活自立度Ⅱa（家庭外においてたびたび道に迷う、買い物や金銭管理などできていたことにミスが目立つが、誰かが注意していれば自立できる）」以上と判定される「一般的に日常生活に支援の必要な方」の人数は平成26年が3,436人、2015年（平成27年）が3,715人、2016年（平成28年）が3,770人と増加傾向にある。そのような状況の中、下記表のとおり苫小牧市では複数の切り口から認知症施

策を実施しており、それぞれの施策・事業・関係機関等が連携し合っている。
 苫小牧市認知症高齢者等のSOSネットワーク事業もその施策の1つである。

苫小牧市の認知症施策	
○包括的支援事業 (認知症総合支援事業)	・認知症初期集中支援チームの設置 (地域包括支援センター7か所)
	・認知症地域支援推進員の配置 2名
	・ほっとカフェ(認知症カフェ)の実施
○任意事業 (家族介護支援事業)	・認知症高齢者見守り事業(事前登録制度)
	・認知症高齢者見守り事業(一斉メール配信システム)
	・在宅介護家族講座の開催
○任意事業 (その他)	・認知症サポーター養成講座
	・成年後見制度利用支援事業(市長申立て)

※網掛け箇所がSOSネットワーク事業

・事業の目的、内容及び構成機関

①目的

- ・認知症などにより所在不明となった高齢者等を早期に発見し、生命・身体の安全を確保するとともに、本人及び家族等への支援により再発防止を図ること
- ・関係機関が相互に連携し、速やかな発見・保護とその後の適切な支援とともに認知症高齢者等の徘徊再発防止及び予防等への見守り支援体制を整備し、高齢者等が住み慣れた地域で安心して生活できる環境を確保すること

②内容

- ・認知症高齢者等の搜索、保護及び支援(SOS搜索手配はここに含まれる)
- ・行方不明になるおそれのある認知症高齢者等の事前登録の受付
- ・認知症高齢者等の靴に貼付する見守り反射板の配布
- ・認知症高齢者等、その家族に対する相談及び指導
- ・構成機関相互の情報整理及び連絡調整

③構成機関

- ・警察署
- ・消防署
- ・交通機関等
- ・社会福祉協議会
- ・地域包括支援センター
- ・苫小牧グループホーム連絡会
- ・家族会等

・その他の関係機関（小規模多機能居宅介護事業所連絡協議会、苫小牧ケアマネジャー連絡会、認知症疾患センター、苫小牧市民生委員児童委員協議会、苫小牧市老人クラブ連合会など）

なお、③に挙げられた構成機関による「苫小牧市認知症高齢者等の見守り SOS ネットワーク事業連絡会議」を必要に応じて開催しており、構成機関の連携の強化を図るとともに、事業の課題の発見と対策の検討を行っている。

・ SOS 捜索手配の流れ

行方不明者が発生した場合、まずは苫小牧警察署に捜索依頼を行ってもらうことから本事業による捜索はスタートする。捜索依頼者は同居家族である場合が多く、第1報を受けた警察署は、①関係機関への個人情報提供、②本事業による捜索を行うことの2点について、同意するか否かの確認を行い、同意があった場合に限り本事業による捜索が行われることとなる。なお、本事業は行方不明になる可能性のある方の「事前登録」が可能であるが、実際に捜索依頼がなされるのは事前登録を行っていない方であることの方が多いのが現状である。

本事業による捜索を同意した依頼者は、警察署において「未帰宅徘徊高齢者等手配カード」の作成を行うこととなる。カードの記載内容は、後に苫小牧市介護福祉課を通じて各関係機関等へ提供されるため、記入する情報の範囲は任意である。定型の様式には、行方不明者の住所・氏名・年齢・性別のほか、身長・体格や服装などの外出時の身なりや最後に見かけた場所と時間、受診歴や外出の傾向など多岐にわたる項目があり、カードに記載された情報は、事前登録の有無と併せて、警察署から苫小牧市介護福祉課と危機管理室へ伝達される。

情報を受けた介護福祉課は情報をさらに各関係機関へ伝達するほか、任意で捜査協力の登録をした市民（平成30年4月20日現在1,064名）に対する「SOS 捜索情報メール」の配信を平成26年3月から行っている。関係機関、メール登録を行った市民の力を借りて、市内全域で捜索を行う仕組みである。

その後、無事行方不明者が発見された場合、「無事発見された」情報についても捜索開始時と同じ順序で伝達がなされることとなっている。発見者から警察署へ、警察署から介護福祉課へ伝達された後、介護福祉課から各機関への連絡と SOS 捜索情報メールの配信が行われる。なお、捜索情報メール配信の登録は誰でも可能である。

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
警察から市への 連絡件数	15件	18件	5件	10件
捜索情報メール 配信数	9件	7件	3件	9件

・課題と検討事項

①事前登録制度について

既述のとおり、行方不明になる可能性のある方の名前や特徴・写真などの情報について、御家族や御本人の同意を得て介護福祉課にあらかじめ登録してもらう「事前登録制度」を行っている。この制度と併せて平成28年度からは、希望者に対して靴に貼付する反射板「見守りたい反射板（事前登録番号入り）」を配布しているが、下記表のとおり、いずれについても登録者数ないし配布数が伸び悩んでいることが課題である。特に反射板の配布については、反射板をつけていることで周囲から「行方不明になる可能性のある方」と見られかねないことがその要因の1つであると考えている。

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
SOS事前登録者数	62人	160人	225人 (169人)	304人 (234人)
反射板 交付数			98人 (88人)	175人 (155人)
※()は死亡・施設入所等を除いた数				

②その他

- ・未帰宅者や死亡事例の増加（年度により発見率は50%～100%）
- ・本人や家族の同意に対する抵抗感
- ・行方不明時の警察署への通報までの時間

上記の検討課題に対し、今後ともネットワーク機能、未然防止策の強化、認知症に対する理解の推進、早期の通報の重要性を周知し、日頃から見守る・助け合える意識の醸成に努めていきたいと考えている。

エ 主な質疑内容等

（委員）危機管理室の位置付けについて

（説明者）SOSネットワーク事業の中心は介護福祉課である。危機管理室は高齢者の行方不明案件のみならず、対象も子どもから成人まで、さまざまな危機管理案件の情報が警察署から寄せられる部署である。本事業については、危機管理室を経由して介護福祉課へ情報が伝達するのでは時間を要するため、危機管理室と併せて介護福祉課へも同時に情報提供がなされる仕組みとなっている。

（委員）郵便・宅配便事業者との協力体制について

（説明者）他部署で行っている高齢者見守り活動事業においては、郵便事業者等が事業の構成機関となっているが、SOSネットワーク事業については、認知症サポーター養成に関する事業と併せて、協力の依頼をしている状況で

ある。

(委員) GPS導入の検討と見守りたい反射板の交付枚数について

(説明者) GPSの導入については予算的に難しい状況である。見守りたい反射板の交付数は靴2足分であり、紛失時は再交付している。

(委員) 事前登録者数を増加させる具体的な取組について

(説明者) ポスターの掲示等による広報に加え、市内7か所の地域包括支援センターにおける認知症初期集中支援チームやケアマネジャーと連携することが肝要であると考えており、各個人の状態に合わせ、事前登録制度をはじめとした各種制度の紹介を行うなど、早め早めに対応していきたい。

(委員) 行方不明者を発見できなかった、又は死亡した状態で発見された場合の対応について

(説明者) 行方不明者の捜索は一義的に警察署の所掌であると考えており、発見できなかった、又は死亡して発見された際に「捜索が不十分であった」等を理由として裁判等で市が責任を追及されることについては想定していない。本事業はあくまで市として協力できることを行っていくという観点から始めたものであり、捜索依頼があった場合は市職員自らが車両による捜索活動を行うなど、市の立場からできる取組を進めているところである。

(2) 介護支援いきいきポイント事業について

説明者：苫小牧市福祉部 介護福祉課課長補佐

ア 事業導入までの経過

平成19年5月11日付けの厚生労働省老健局介護保険課長通知「介護保険制度を活用した高齢者ボランティア活動の支援について」を受けたことが始まりである。平成20年11月には先行して取組を行っていた東京都稲城市へ、平成23年9月には横浜市、八王子市、新宿区、品川区へそれぞれ行政視察を実施。国からの「地域支え合い体制づくり事業費補助金」を活用し、平成23年度に事業の立ち上げと準備を行い、平成24年4月の事業開始に至った。

イ 事業の概要と流れ

・事業概要

高齢者自身の社会参加を通じた介護予防を推進するため、活動に支障のない65歳以上の高齢者による介護支援ボランティア活動を積極的に奨励・支援し、参加者に対して、活動実績に応じた換金可能なポイントを付与する制度である。

事業の管理機関は市と業務委託契約を締結した社会福祉協議会であり、管理機関が受入施設との調整、高齢者の活動の支援、ポイントの管理を行っている。

・事業の流れ

事業の参加を希望する高齢者は、まず初めに登録研修会を受講する必要がある。研修会で事業の趣旨・目的を理解した上で登録を行ってもらっている。その後、社会福祉協議会から「いきいきポイント手帳」の交付を受けた登録者は、登録受入施設から管理機関宛てにあらかじめ提出された、各施設の活動内容や受入人数等の一覧を基に、希望する活動先を選ぶ流れとなる。主な活動先や内容として、グループホーム等の入居者・利用者との話し相手や配膳等の補助、買い物の付き添い、介護予防事業「げんき倶楽部」におけるレクリエーションの補佐等が挙げられる。

活動に対するポイント付与は1時間につき1ポイント、1日2ポイントまでを上限としていることから、1回の活動は2時間までが基本となる。活動期間は1月1日から12月31日までの1年ごとで、活動の継続には登録の更新が必要である。

なお、平成26年11月から新たな活動先として、高齢者の自宅における在宅ボランティアを開始しており、在宅ボランティアの活動を希望する登録者は、当初の登録研修会とは別に、「在宅ボランティア研修会」への参加が必要となる。

在宅ボランティア登録を行った方の人数と利用者数の推移は、下記のとおりである。ボランティア登録数に対して利用者数が少ない状況が続いており、課題となっている。

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
在宅ボランティア登録者数	44人	90人	122人	131人
利用者数	4人	9人	16人	19人

・ポイントの換金の仕組み

ポイントは「いきいきポイント手帳」にスタンプでたまっていき、1ポイント当たり100円で換金が可能である。申請期間は活動を行った翌年1月から2月末日までの間に限られ、社会福祉協議会で受付を行っている。換金可能なポイント数は10ポイント以上50ポイント以下の範囲であり、たまったポイントが10ポイント未満、又は50ポイントを超過した場合の換金ができないポイントについては、1年に限り繰越しが可能となっている。

換金したポイントは、苫小牧市から換金の決定通知書が送付され、指定した口座へ現金が入金されることとなるが、例外的に介護保険料の未納又は滞納がある方は換金ができない取扱いとなっている。

・委託事業費等について

平成26年度から平成29年度の間における委託料は400万円、換金交付金は135万円であり、そのほか通信運搬費として平成26年から平成27年度の間は1万8,860円、平成28年度から平成29年度の間は1万6,400円を計上している。

ウ 導入実績と効果

- ・受入施設、介護支援ボランティアの登録数並びにポイント換金状況

平成30年3月末時点の登録介護施設は89か所、げんき倶楽部の会場が8か所であり、受入施設の合計数は97となっている。なお、ポイント換金状況の推移と介護支援ボランティアの登録状況は下記のとおりである。

年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29
換金申請者	81人	112人	121人	126人	140人	148人
換金申請額	219,500円	355,300円	422,800円	435,900円	496,500円	526,200円

年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29	合計
研修開催回数	9回	6回	5回	4回	4回	4回	32回
受講者数	278人	66人	64人	83人	49人	31人	571人
登録者数	273人	66人	58人	75人	48人	30人	550人
						(登録解除:80人 ⇒登録人数:470人)	
活動延べ人数	1,816人	2,112人	2,416人	2,695人	2,843人	2,739人	14,621人

- ・ボランティア登録者及び受入施設、受入施設利用者の声

①ボランティア登録者の声

平成29年実施分のアンケート結果から最も多かった声として、60.7%の方から「自分自身の健康・介護予防につながっていると思う」との回答を得ている。そのほか多数の意見として、「役に立った実感が得られた」及び「元気がもらえる」が45.2%、「日々の生活に張り合いが出てきた」37.0%が挙げられる。一方、「特にない」と回答した方は3.0%であったことから、参加者自身の介護予防や生きがいのある活動場所の提供など、本事業の目的に沿った効果が出ていると言える。

②受入施設の声

平成25年実施分のアンケート結果から最も多かった声として、「地域交流の意識が高まった」が44.4%、そのほか多数の意見として、「業務に良い刺激となっている」が35.6%、「業務の質の向上につながっている」が33.3%となっており、肯定的な意見が多い状況となっている。なお、「変化はない」と回答した割合は20.0%である。

③受入施設利用者の声

平成25年実施分のアンケート結果から最も多かった声として、「生活に良い刺激となっている」が30.4%、そのほか多数の意見として、「生活がより豊かになった」が21.5%、「ボランティアの結びつきが強くなった」が15.2%となっており、肯定的な意見が多い状況となっている。なお、「変化はない」と回答した割合は12.7%である。

エ 課題と今後の取組

・課題及び改善策

受入施設を対象に行った改善点に関する平成29年実施分アンケートから、主な意見として「定期的に情報提供してほしい」、「ボランティア登録者同士の情報交換の機会がほしい」、「ボランティア登録者向けに学習する機会がほしい」と言った声が上がっており、市ではボランティア広報紙や受入施設一覧表の郵送、登録者向けの学習の機会や情報交換の場としてのスキルアップ研修会の開催といった取組を行っている。

また、在宅ボランティアに関する課題としては、既述のとおりボランティア登録者数と利用者数の乖離が挙げられるほか、関係が良好であるからこそ生じがちである、既定の活動内容や時間を超えた利用者からの依頼について、「労働」ではなく「ボランティア」としてどこまで応えるべきであるかという判断について、検討事項となっている。

・今後の取組

事業の充実に向けた受入施設の拡大、在宅ボランティアの活動の充実、さらに介護予防日常生活支援総合事業との関連が課題であると認識しており、引き続き「生きがいのある生活、介護のいらぬ生活」を目指して取り組んでいきたいと考えている。

オ 主な質疑内容等

(委員) ボランティア登録希望者が受講する研修会の回数と時間について

(説明者) 必要な受講回数は1回、時間は2時間程度である。

(委員) 社会福祉協議会への委託料、換金交付金の財源について

(説明者) 国の補助金を用いたのは事業導入時のみであり、委託料、換金交付金、いずれについても市の単独財源である。



(3) 札幌市生活就労支援センター「ステップ」について

説明者：札幌市保健福祉局総務部 保護自立支援課自立支援担当係長

説明者：札幌市生活就労支援センター 主任相談支援員

ア 札幌市における生活困窮者自立支援制度について

札幌市は政令市の中で大阪市に次いで2番目に生活保護受給率の高い自治体である。そのため札幌市では、平成27年4月に施行された生活困窮者自立支援保護法に基づき、「第1のネット」である社会保険・労働保険等と「第3のネット」である生活保護の間の「第2のネット」として、生活困窮者に対する各種の自立支援制度を推進している。主な取組として、法により必須事業とされた自立相談支援事業や住宅確保給付金の支給のほか、任意事業とされた就労準備支援事業や一時生活支援事業及び子どもの学習支援事業等が挙げられ、いずれも相談支援中心の事業となっているのが特徴である。



各事業の対象となる「生活困窮者」の定義は、法において「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」とされており、「生活保護の手前の段階の者」と言い換えることができることから、生活保護受給者は各事業において基本的に対象外である。対象者の主なイメージとしては、福祉事務所を訪れたが生活保護に至らなかった方やホームレス、引きこもり状態にある方などが挙げられる。それぞれの対象者が抱えている課題は、顕在化している場合もあれば非常に見えにくい場合もあるため、その点を考慮した上で各事業を整備してきたところである。

なお、住宅確保給付金を除いた各生活困窮者自立支援制度についての平成30年度予算額は2億6,600万円であるが、このうち自立支援相談事業（札幌市生活就労支援センター「ステップ」はここに含まれる）分は1億2,448万円である。

イ 札幌市生活就労支援センター「ステップ」について

・概要

札幌市生活就労支援センター「ステップ」における支援はキャリアバンク株式会社に業務委託しており、市内全域を対象に幅広く相談支援を行っている。アウトリーチによる相談受付「出張相談会」（これまで502回開催、2,92

6人が新規相談)によるものも含め、平成27年4月の開設以来の相談人数は7,441人、月平均206人であり、そのうち就職・増収につながったケースは1,690名、利用者の22.7%となっている。

利用者の相談内容は就職についてのものからDV、借金、子育て・介護についてなど様々であり、ステップ以外の支援が必要と判断される場合には、生活保護の申請や法テラスなど他機関につなぐことになる。なお、ステップの支援対象は、生活困窮者のうち住居を持つ方であり、住居を持たない方については札幌市ホームレス相談支援センター「JOIN」への相談を案内している。

ステップにおける支援は主に①相談受付、②課題の評価・分析、③支援計画の作成、④支援の提供、⑤支援終了・フォローの流れで進む。これらの支援を行うセンターの人員体制は平成30年4月現在、主任相談支援員1名、相談支援員16名、就労支援員6名である。

・就労支援の内容

①一般的な就労支援

施設内の面接室における履歴書の作成指導、模擬面接、職業紹介、職業適性検査等のほか、求職活動支援として、個別求人開拓(個々の相談者の状況に応じたオーダーメイド型求人の交渉)、職場見学、面接同行などが一般的な支援の内容である。

平成28年8月からは自己分析や能力啓発を目的とした支援「まなびとプロジェクト」を開始し、グループワークやビジネスマナーの研修、職業適性検査などのメニューによる、利用者のアセスメント機会を設けている。

②認定就労訓練事業

直ちに一般就労することが困難である対象者については、一般的な就労支援を行う前の段階として、3か月から6か月程度の間、市が認定した事業所に通い就労に必要な知識や技能を身につけてもらう「認定就労訓練事業」を実施している。訓練内容の例としては、清掃業務、介護補助、事務作業等であり、具体的な対象者としては、ほとんど稼働歴がない方、仕事が長続きしない方などである。参加者のメリットは、配慮のある環境で無理なく働くことができる中、生活リズムの改善や基本的な就労スキルの習得、訓練終了時の「やり遂げた」自信を得られることなどが挙げられる。なお、訓練期間終了後は一般的な就労支援に移行し、具体的な求職活動を開始することになる。

ウ 今後の課題

・相談・支援の質の向上

平成27年4月の開設から3年間が経ち、相談支援員や就労支援員の対応スキルに差が生じているため、各種研修を実施するなど、受託事業者と連携して対応していきたいと考えている。

- ・潜在的な要支援者の掘り起こし

札幌市は東西に42km、南北に45kmと広域であるところ、本事業は現状「ステップ」1施設のみで市内全域からの相談に対応している状況である。市内には引きこもりの方などを始めとした多くの潜在的な要支援者がいると考えており、市内10区およびハローワーク3か所で概ね毎月開催している出張相談会を引き続き推進していくなど、1人でも多く要支援者が来所するよう検討し、対応していきたい。

エ 施設の現地視察

※札幌市保健福祉局総務部保護自立支援課自立支援担当係長並びに札幌市生活就労支援センター主任相談支援員の案内により、施設内を視察するとともに説明を受けた。



オ 主な質疑内容等

(委員) 子どもの学習支援事業の対象者数及び実施拡大について

(説明者) 平成29年度の対象者数は生活保護受給世帯2,162名、就学援助利用世帯6,820名であった。実際に学習支援に参加した割合も概ね対象世帯の割合と同等である。平成28年度に前年度比で定員を150名増加させた経緯があるが、同年度は定員600名に対し628名の参加があったものの、翌平成29年度は参加者が552名と、定員割れしてしまった状況となっている。

(委員) 子どもの学習支援事業の開催頻度と食事の提供の有無について

(説明者) 学習支援は児童会館で実施しており、開催頻度は週1回、2時間である。基本的に食事の提供はないが、関係づくり等の場として、不定期に年3回程度「お楽しみ会」を行っており、たこ焼きパーティーやケーキづくり等を行うことがある。

(委員) 認定訓練就労事業の受入事業所の法人種別について

(説明者) 事業の開始直後は数社の株式会社から協力があつたが、札幌市から運営費補助金等がないことや訓練者とのマッチングの問題もあり、現在協力体制にある受入事業所の種別は、社会福祉法人やNPO法人が多数である。

(委員) 法人への就労受入依頼の姿勢について

(説明者) 労働力を確保したい企業側と、就職希望者の受入れをお願いするステップ側の依頼関係は概ねバランスが取れていると考えている。企業側のニーズと就職希望者の能力・適性をうまくマッチングさせ、オーダーメイ

ド型求人の交渉を中心に、就職に結びつくよう取組を進めている。

(委員) 支援完了までの相談者の相談回数について

(説明者) 人によってさまざまであり、1度の相談で解決される相談者もいれば、自身の課題をなかなか整理できない相談者もいるなど、十人十色である。また、求職活動を行う前の段階で家庭や病気、障害等の問題を抱えている方も少なくなく、人によってはプラン期間の1年を超えて、2年、3年と継続して相談されている方もいる状況である。

(委員) 出張相談会における相談者の継続支援について

(説明者) 住宅確保給付金の申請手続きが必要となった場合等を除き、必ずしもステップに来所する必要はなく、出張相談会のみでの継続支援が可能である。特に住まいが遠方の場合など、交通費の捻出が相談者にとって負担となってしまうことも理由の1つである。

(委員) 相談者自宅へのアウトリーチについて

(説明者) 相談者との連絡がつかなくなった場合には、生活困窮の度合いを確認する意味で自宅訪問や電話連絡を行うことがある。状況により食糧支援も行っており、相談員が自宅へ食糧を届ける場合もある。

(委員) 相談者が市外へ転出した場合の対応について

(説明者) 相談者が市外へ転出した場合はステップでの支援は終了となり、転出先の自立支援機関において支援を継続してもらうこととなる。ステップからは、各自治体ではなく各自治体の自立支援機関宛てに引き継ぎの連絡を行っており、本人からも転出先の自立支援機関に連絡するよう促すなどしている。

(委員) 生活保護受給者への対応について

(説明者) 生活保護受給者はステップの支援対象外であるため、受給者からの来所相談があった場合は担当の生活保護ケースワーカーに相談するよう伝え、対応終了としている。また、来所相談者を福祉事務所につないだ結果、生活保護に至ったというケースも少なからず生じている。