

社協におけるコロナ禍での 生活困窮者支援に関する調査結果（A票）

ふれあいネットワーク

全国社会福祉協議会 地域福祉部

実施時期: 令和3年8月19日～9月3日

調査対象: A票 自立相談支援機関を受託している社協

調査方法: WEBアンケート

回収率: 344社協／483社協(回収率: 71.2%)

回答社協の属性

自治体区分	社協数	割合
都道府県	12	3.5%
指定都市	17	4.9%
市区	301	87.5%
町村	14	4.1%

人口規模	社協数	割合
1万人未満	7	2.0%
1万人以上5万人未満	123	35.8%
5万人以上10万人未満	94	27.3%
10万人以上30万人未満	86	25.0%
30万人以上50万人未満	21	6.1%
50万人以上	13	3.8%

①相談受付等の状況

- 令和2年度の新規相談件数は、令和元年度と比較して3.31倍となっている。
- 新規受付件数に対するプランの作成割合は、令和元年度は26.2%だったの対し、令和2年度は12.9%となっている。
- 住居確保給付金の受付件数は、支給対象の要件緩和により令和元年度と比較して16.7倍になり、急増している。

新規相談受付件数

	人口10万人未満の社協	人口10万人以上の社協	全体
令和元年度	20,977件(93.6件/社協)	60,022件(500.2件/社協)	80,999件(235.5件/社協)
令和2年度	59,634件(266.2件/社協)	208,728件(1739.4件/社協)	268,362件(780.1件/社協)
増加率	2.84倍	3.48倍	3.31倍

プラン作成件数 * []内は新規相談受付件数に対する割合

	人口10万人未満の社協	人口10万人以上の社協	全体
令和元年度	6,129件[29.2%] (27.4件/社協)	15,539件[25.9%] (129.5件/社協)	21,668件[26.8%](63.30件/社協)
令和2年度	10,637件[17.8%] (47.5件/社協)	23,872件[11.4%] (199.0件/社協)	34,509件[12.9%](100.3件/社協)
増加率	1.73倍	1.53倍	1.59倍

住居確保給付金受付件数

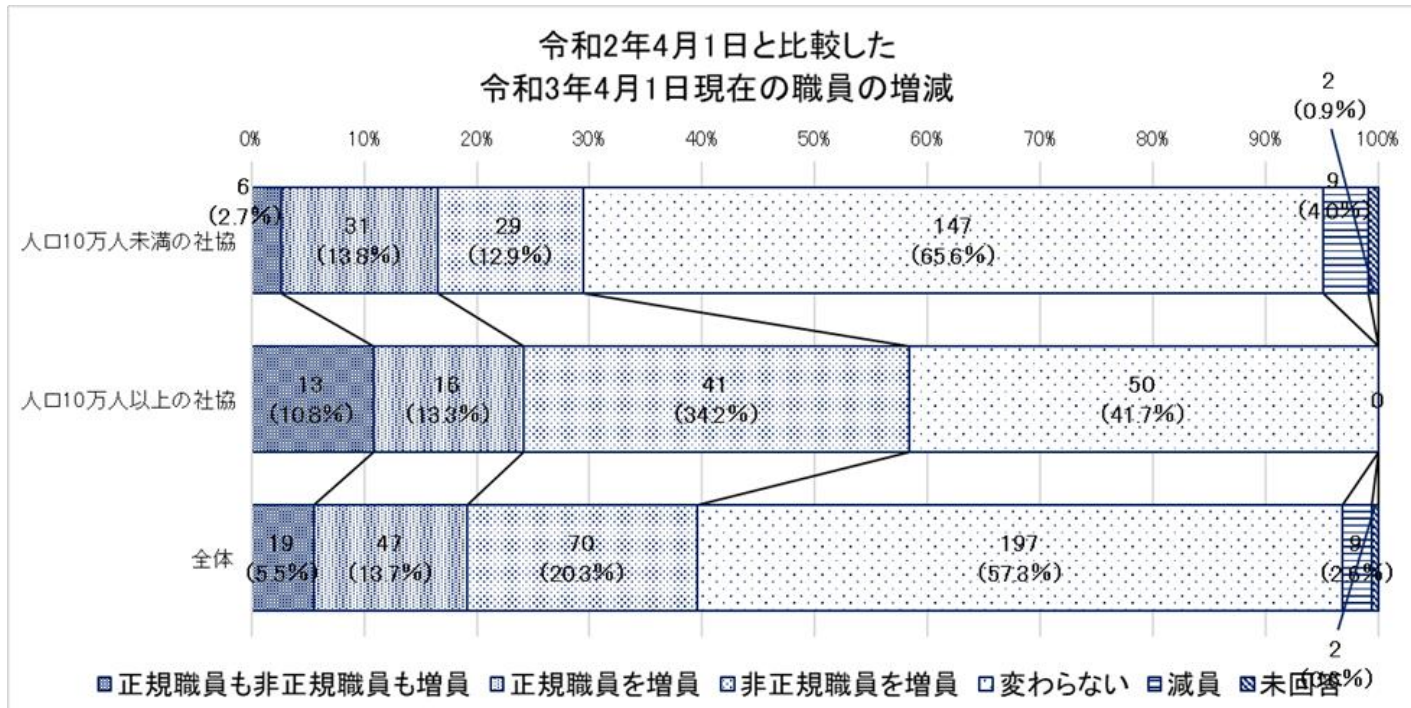
	人口10万人未満の社協	人口10万人以上の社協	全体
令和元年度	285件(1.27件/社協)	1,833件(15.3件/社協)	2,118件(6.2件/社協)
令和2年度	3,860件(17.2件/社協)	31,448件(262.0件/社協)	35,308件(102.7件/社協)
増加率	13.5倍	17.2倍	16.7倍

②職員配置

- 自立相談支援機関の職員のうち正規職員の割合は53.6%である。人口10万人以上の社協では41.8%と正規職員の割合が低くなっている。
- 令和2年4月1日と比較した令和3年4月1日現在の職員の増減については、正規職員による増員と、非正規職員による増員を合わせて、全体で39.5%の社協で増員していた。人口10万人以上の社協においては、非正規職員のみを増加した社協の割合が高い。

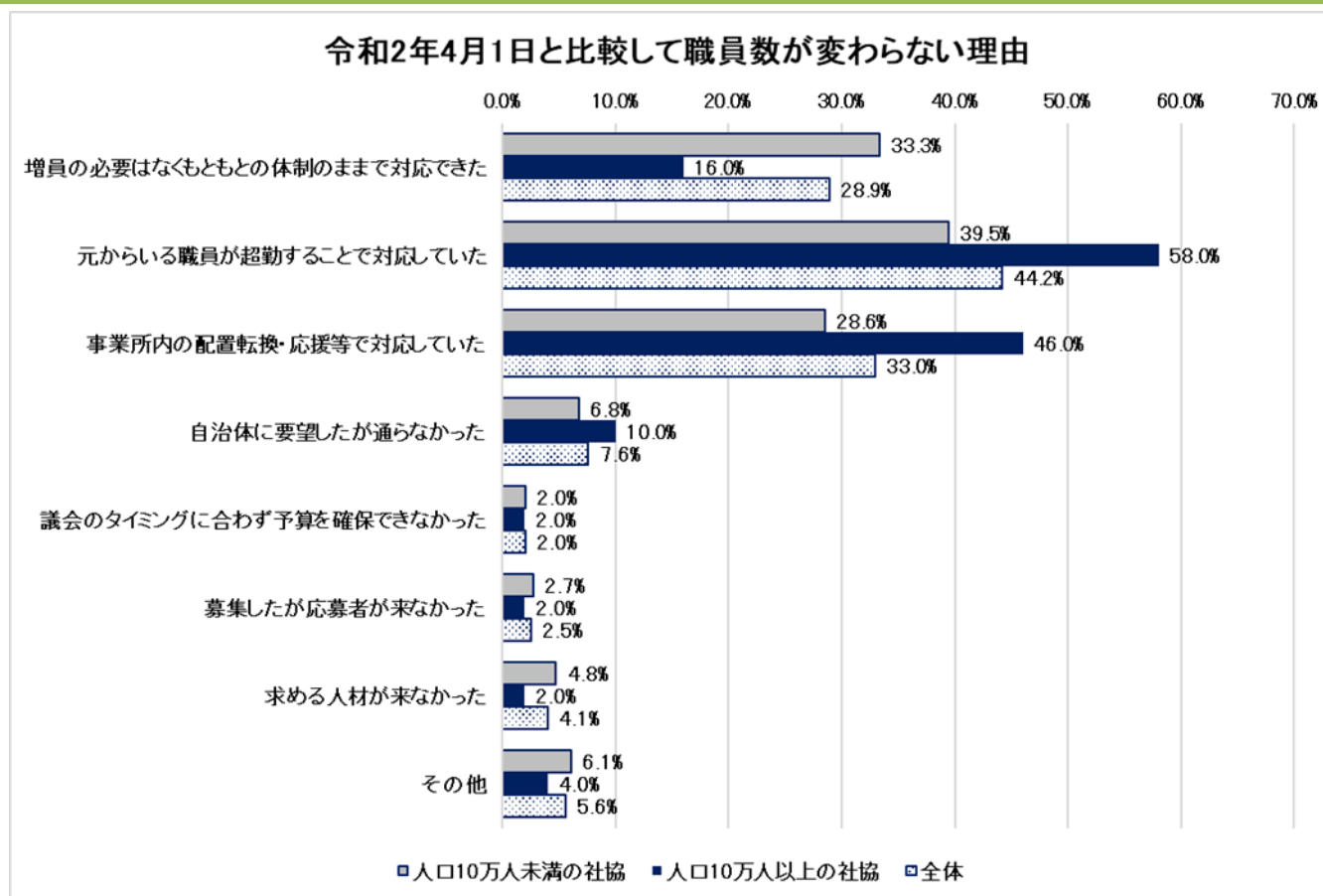
令和3年4月1日現在の職員状況

	正規職員数	非正規職員数	正規職員割合
人口10万人未満の社協	536人(2.40人/社協)	263.5人(1.17人/社協)	67.0%
人口10万人以上の社協	380人(3.17人/社協)	529人(4.40人/社協)	41.8%
全体	916人(2.6人/社協)	792.5人(2.30人/社協)	53.6%



②職員配置

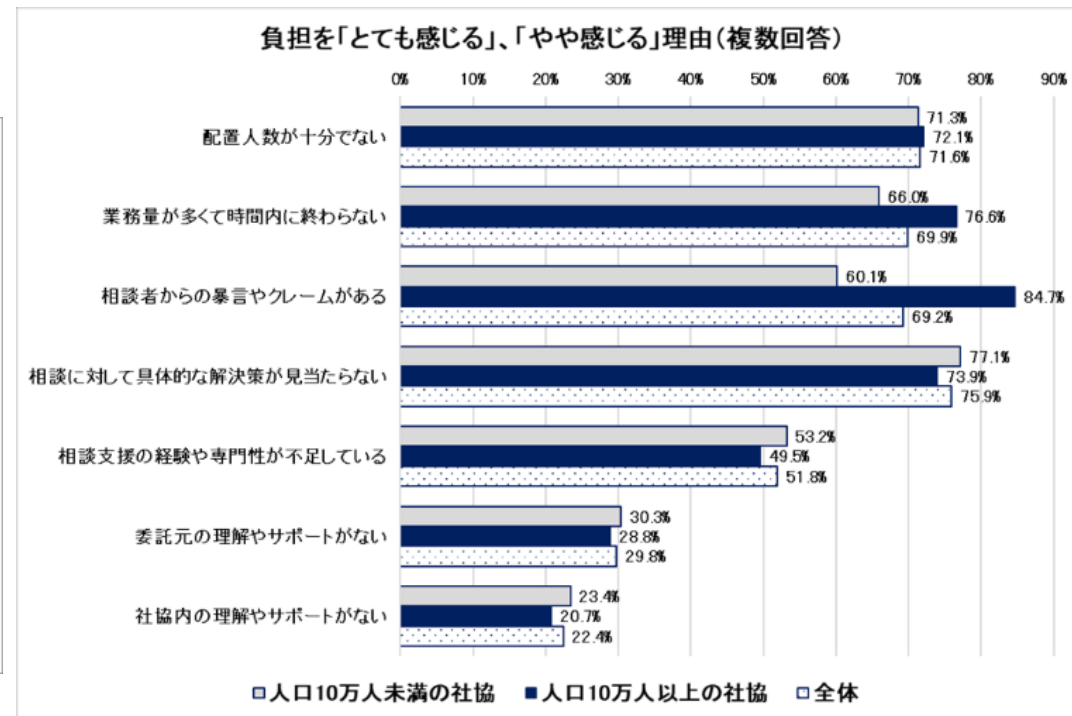
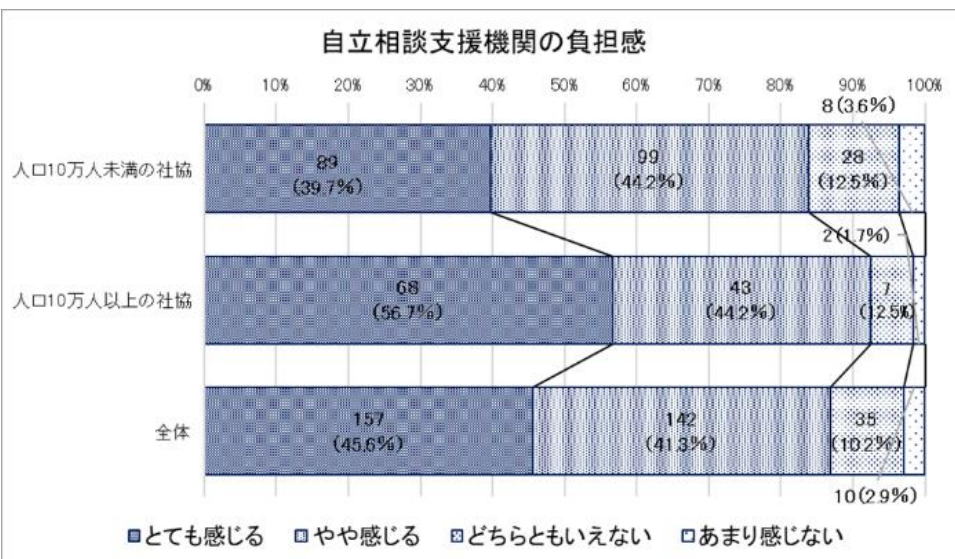
- 令和2年4月1日と令和3年4月1日を比較して職員数が変わらない社協にその理由を聞いたところ、最も多いのは「元からいる職員が超勤することで対応していた」が44.2%、次いで「事業所内の配置転換・応援等で対応していた」が33.0%であった。
- 人口10万人以上の社協においては、超勤や事業所内の配置転換・応援等による対応が多く行われていたことがうかがえる。
- 「自治体に要望したが通らなかった」(15か所、7.6%)との回答も見られた。



人口10万人未満の社協:n=147 人口10万人以上の社協:n=50 全体:n=197

④ 自立相談支援機関の業務負担感

- コロナ禍において自立相談支援機関が感じた負担感について聞いたところ、「とても感じる」(45.6%)、「やや感じる」(41.3%)を合わせ、全体の約86.9%が負担を感じると回答した。
- 理由については、全体では「相談に対して具体的な解決策が見当たらない」が全体の75.9%と最も多く、次いで「配置人数が十分でない」が71.6%であった。
- 一方で、人口10万人以上の自治体では、「相談者からの暴言やクレームがある」、「業務量が多くて時間内に終わらない」の回答がそれぞれ84.7%、76.6%と人口10万人未満の自治体と比較して割合が高い。

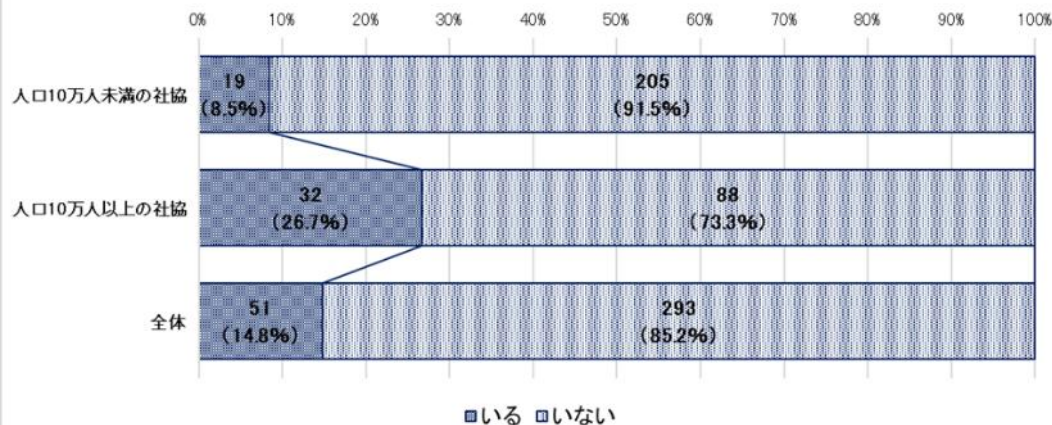


人口10万人未満の社協:n=188 人口10万人以上の社協:n=111
全体:n=299

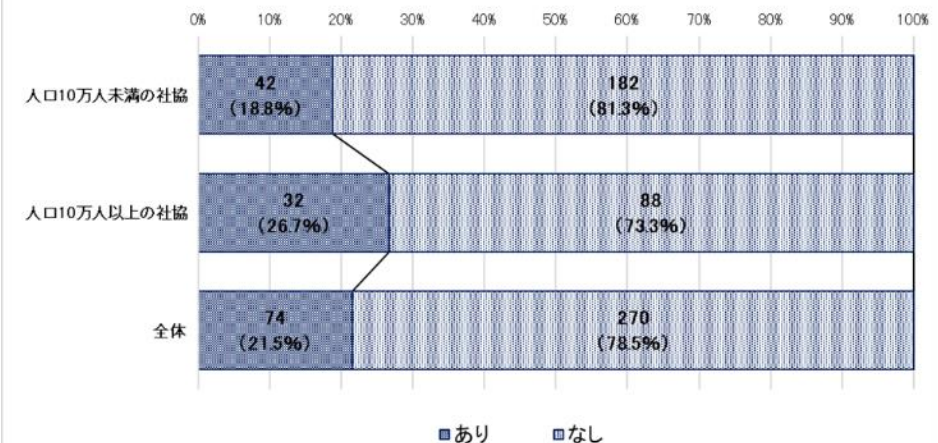
⑤ 自立相談支援機関の業務負担感

- 新型コロナウイルスの感染への不安や業務過重などを理由に退職した職員がいるのは51社協（14.8%）であった。特に、人口10万人以上の自治体では全体の26.7%にあたる32社協が退職した職員がいると回答している。
- また、メンタル不調になった職員の有無については、全体では74社協（21.5%）あった。特に、人口10万人以上の自治体では全体の26.7%にあたる32社協が該当する職員がいると回答している。

新型コロナウイルスへの感染不安や業務過重などを理由に
退職した職員の有無（令和2年4月～令和3年7月末）



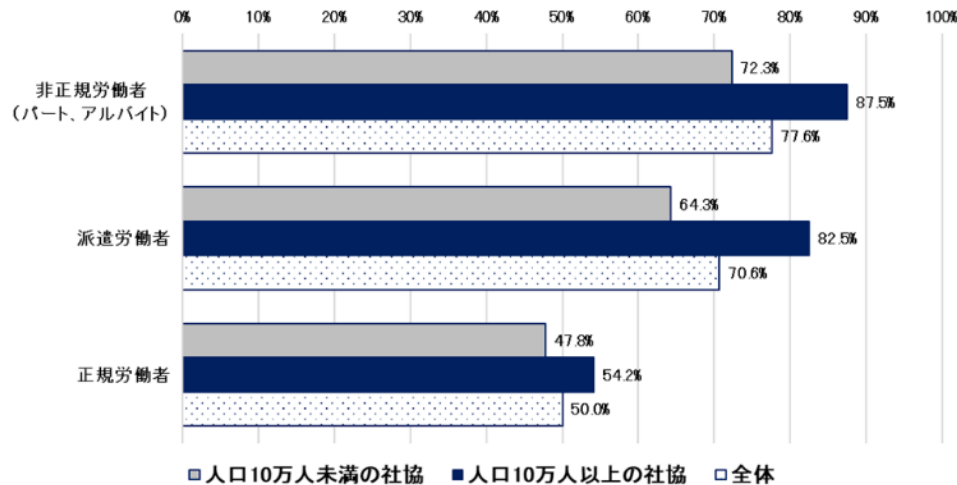
新型コロナウイルスへの感染不安や業務過重などを理由に
メンタル不調になった職員の有無（令和2年4月から7月末）



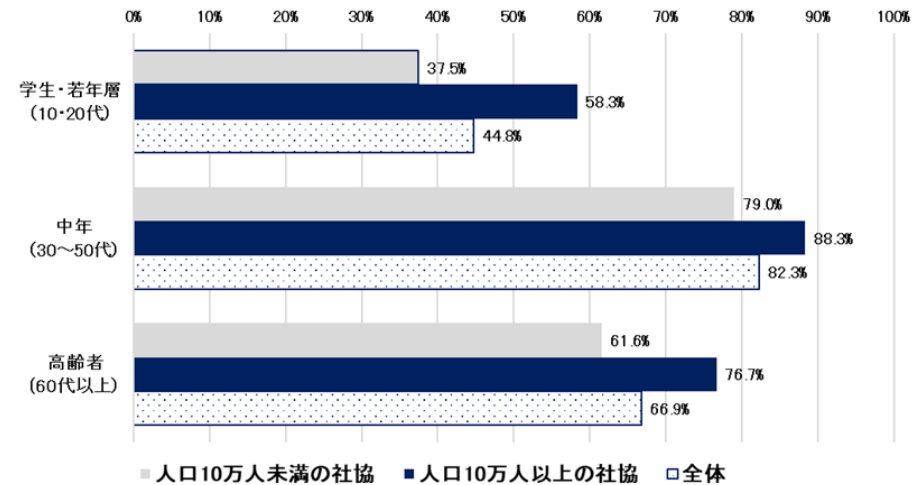
⑥相談者像

- コロナ禍における相談者像について、各カテゴリー別に「増えた」「少し増えた」「変わらない」「少し減った」「減った」から選択して回答いただいた。
- 幅広い年代、就労状況、業種において相談者が増加している。

コロナ禍における相談者像【就労形態別】
（「増えた」と回答した割合）

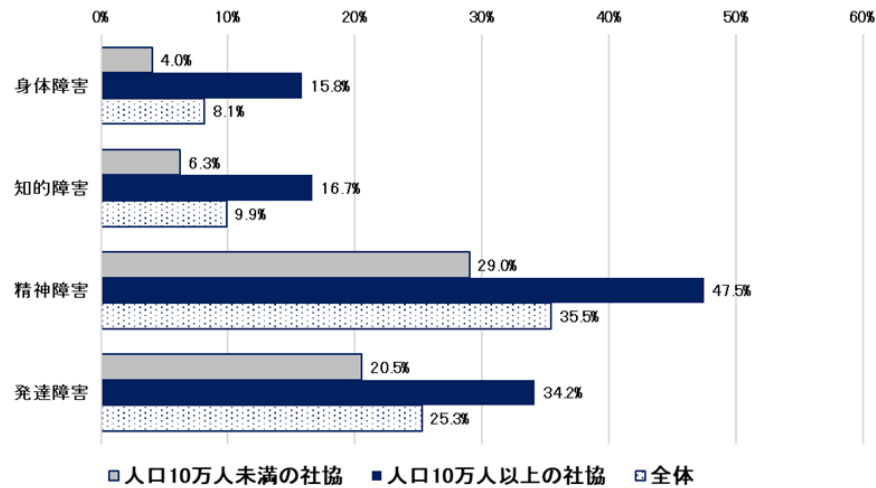


コロナ禍における相談者像【年齢層別】
（「増えた」と回答した割合）

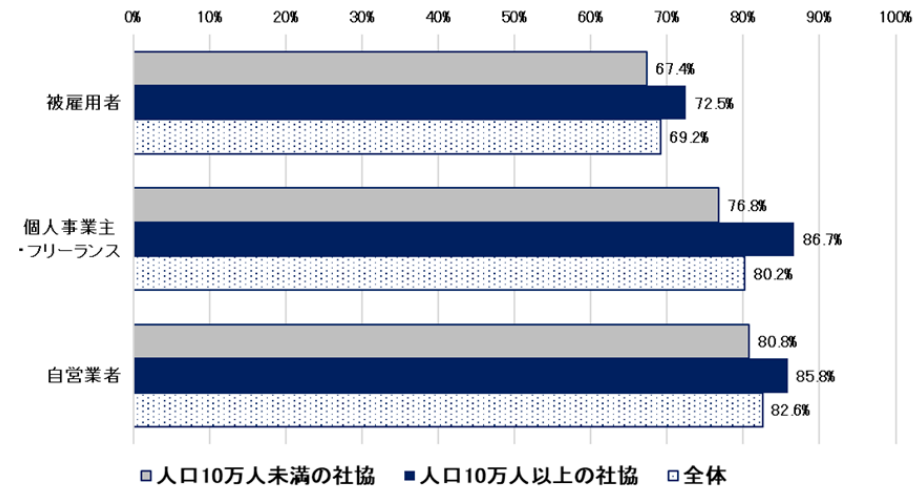


⑥相談者像

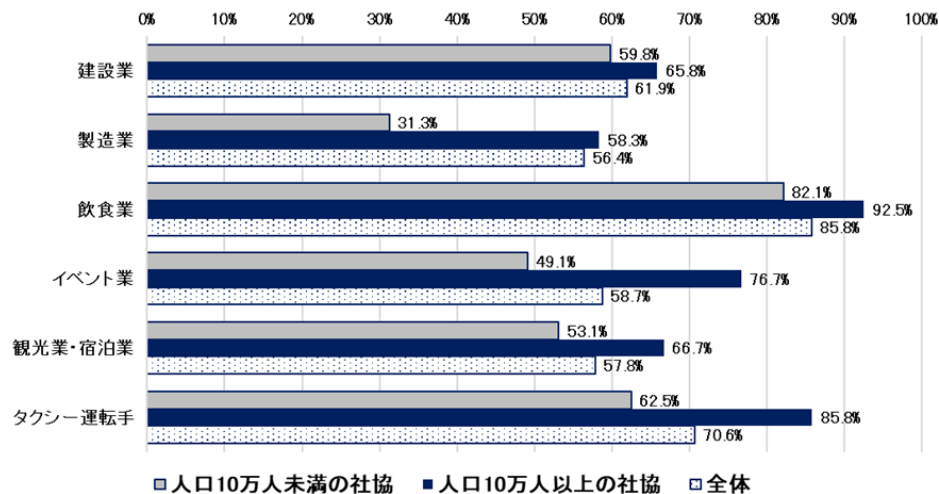
コロナ禍における相談者像【障害種別】
（「増えた」と回答した割合）



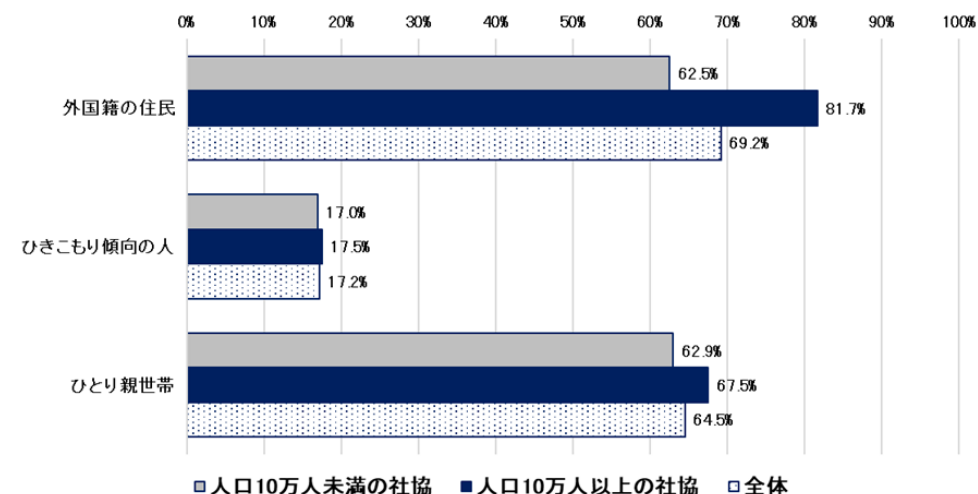
コロナ禍における相談者像【雇用形態別】
（「増えた」と回答した割合）



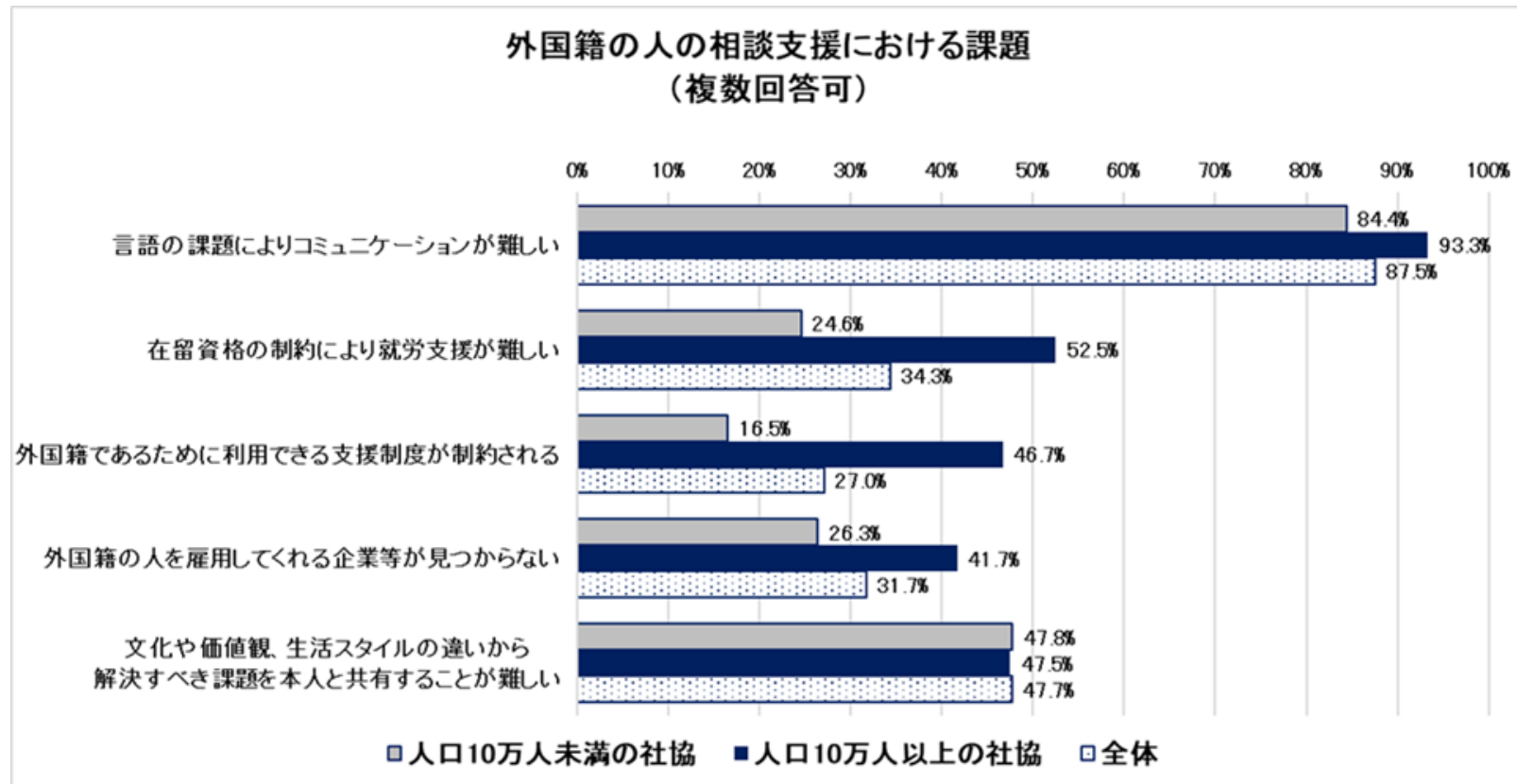
コロナ禍における相談者像【職種別】
（「増えた」と回答した割合）



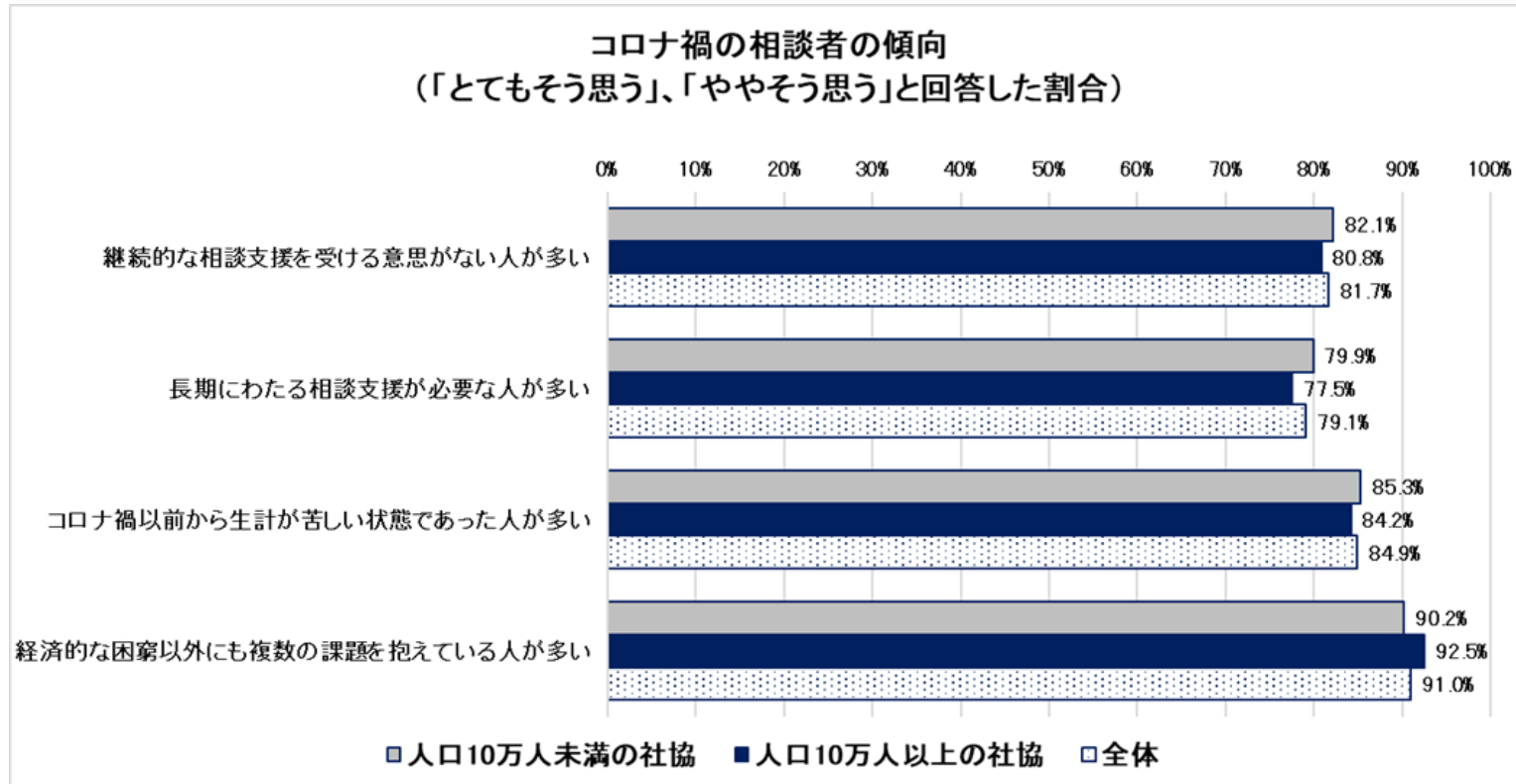
コロナ禍における相談者像【その他】
（「増えた」と回答した割合）



- 外国籍の人の相談支援における課題については、「言語課題によりコミュニケーションが難しい」が全体で87.5%と最も多く、次いで「文化や価値観、生活スタイルの違いから解決すべき課題を本人と共有することが難しい」47.7%となっている。



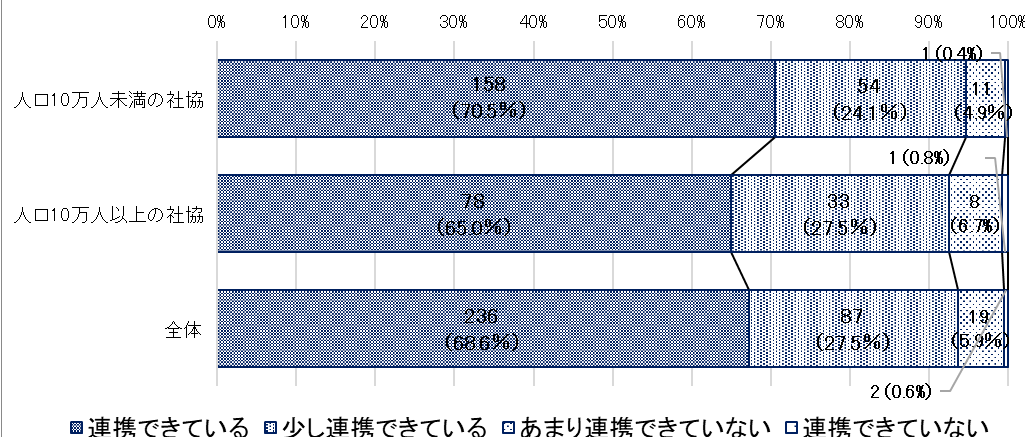
- 相談者の傾向として「継続的な相談支援を受ける意思がない人が多い」、「長期にわたる相談支援が必要な人が多い」、「コロナ禍以前から生計が苦しい人が多い」、「経済的な困窮以外にも複数の課題を抱えている人が多い」というすべての項目において全体の75%以上が「とてもそう思う」、「ややそう思う」と回答している。



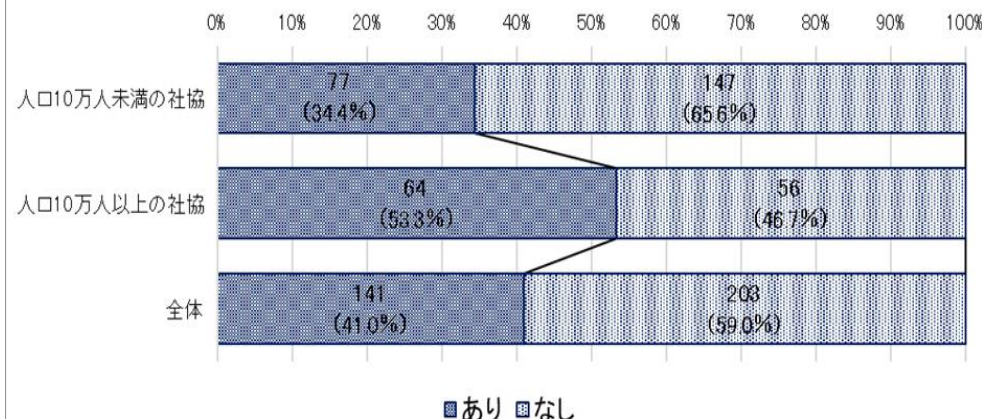
⑦福祉事務所との連携

- 生活困窮者への支援にあたって、「連携できている」と「少し連携できている」をあわせて96.1%が福祉事務所と連携していると回答している。
- 一方で、41.0%の社協が連携における課題が「ある」と回答しており、その内容としては、30%以上の社協が「コミュニケーションのとりづらさ」や「定期的な情報共有の場がないこと」と回答している。

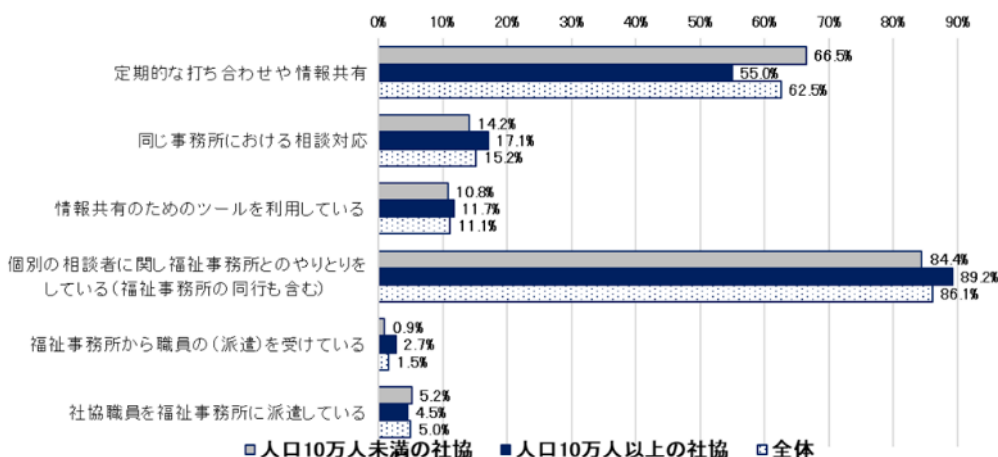
福祉事務所との連携



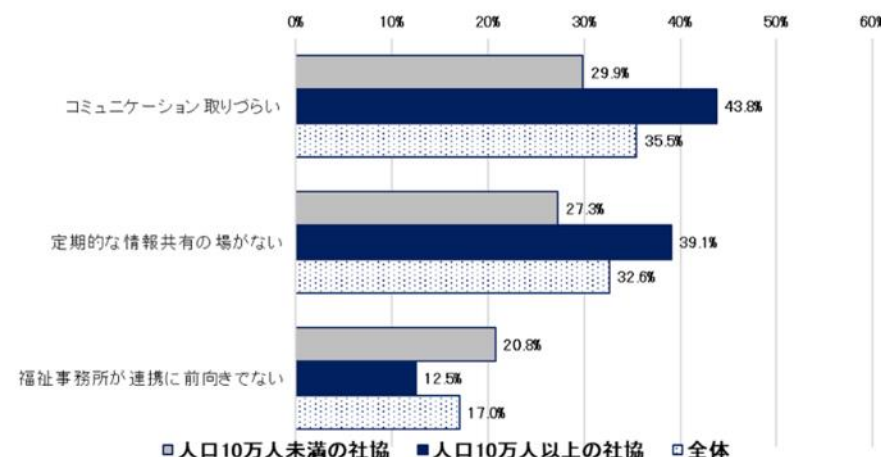
福祉事務所との連携における課題の有無



福祉事務所との連携で実施していること(複数回答可)

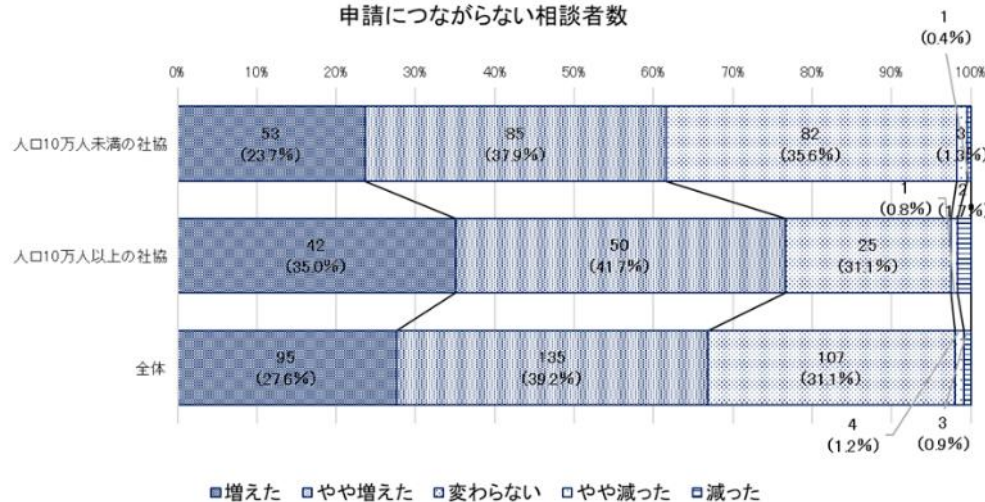


福祉事務所との連携における課題(複数回答可)

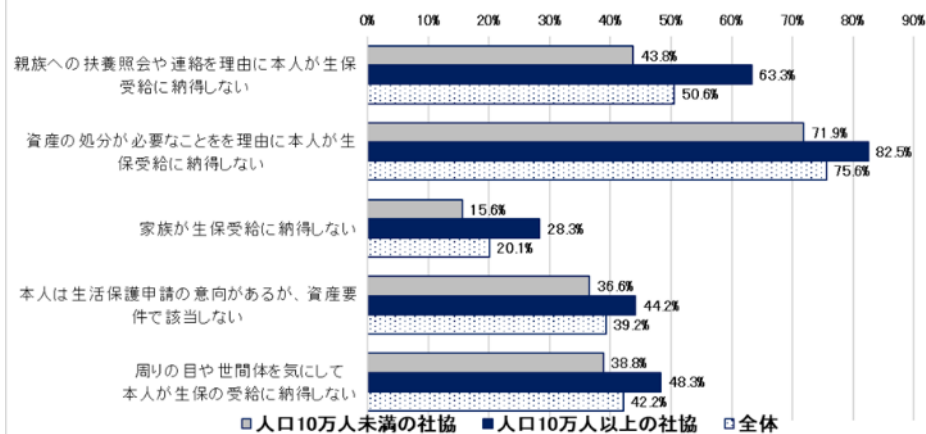


- コロナ禍以前と比較した、生活保護の利用が妥当と考えられるが申請につながらない相談者数について、全体の66.8%が「増えた」、「やや増えた」と回答している。
- 申請に至らない理由としては、「資産の処分が必要なことを理由に本人が生活保護の申請に納得しない」が75.6%で最も多く、次いで「親族への扶養照会や連絡を理由に本人が生活保護受給に納得しない」が50.6%となっていた。

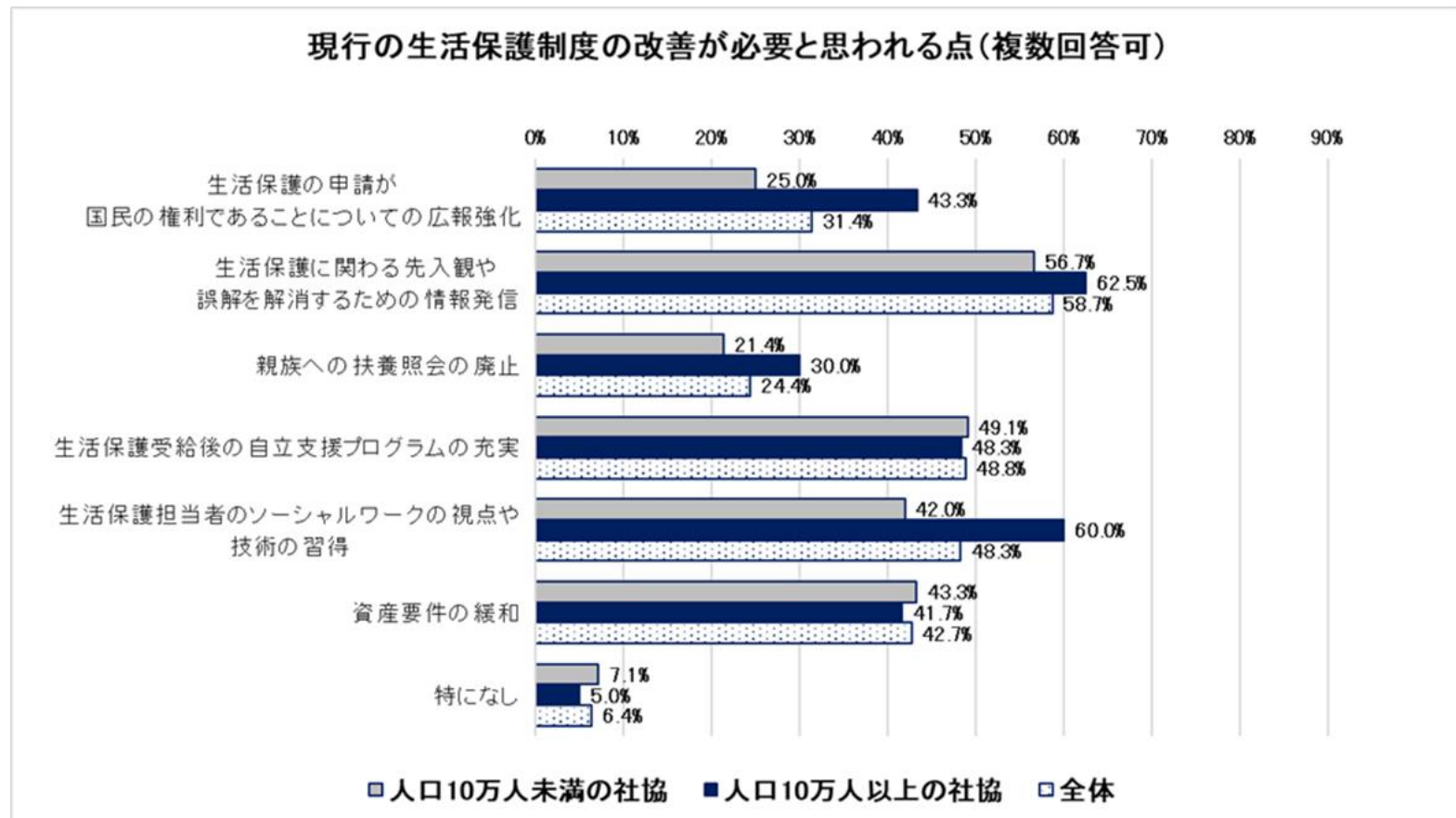
コロナ禍以前と比較した、生活保護の利用が妥当と考えられるが
申請につながらない相談者数



生活保護の利用が妥当と考えられるが申請に至らない理由(複数回答可)

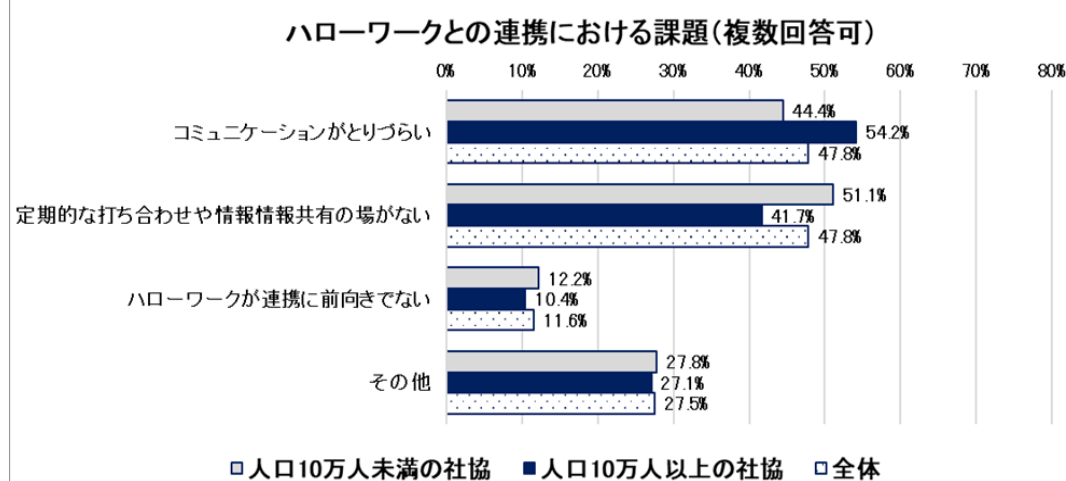
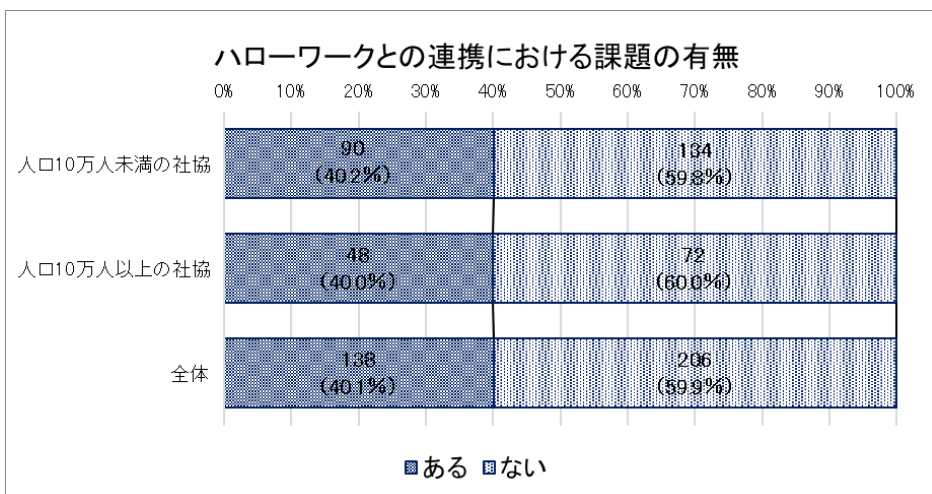
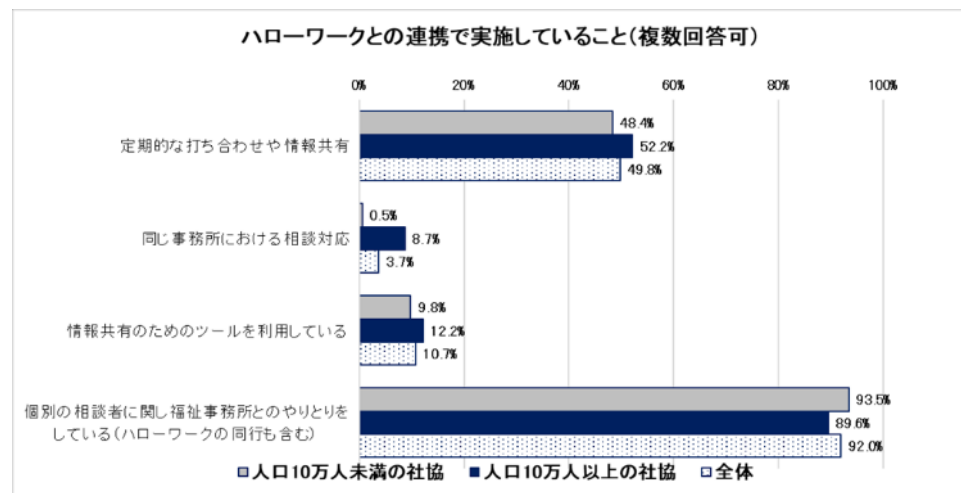
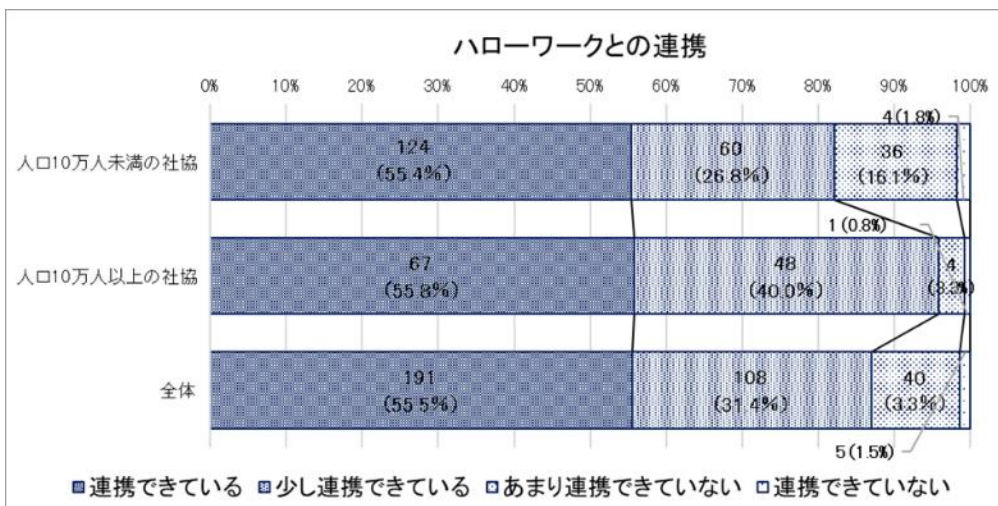


- 現行の生活保護制度の改善が必要と思われる点について、全体では「生活保護に関わる先入観や誤解を解消するための情報発信」という回答が58.7%あり、最も多かった。
- 人口10万人以上の社協においては、「行政の生活保護担当者のソーシャルワークの視点や技術の習得」が必要という回答の割合も高く、60.0%となっている。

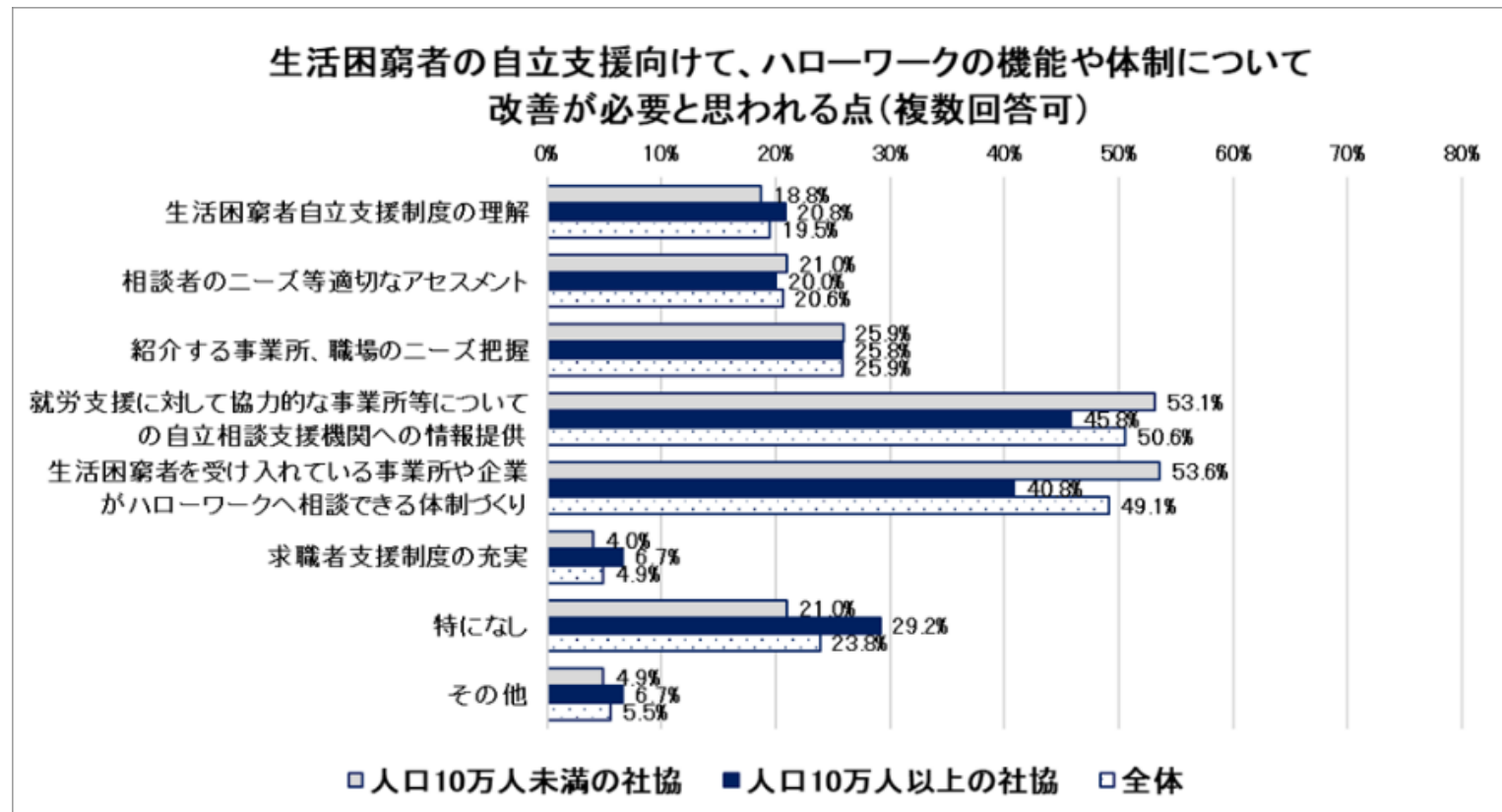


⑧ハローワークとの連携

- 福祉事務所と比較するとやや低くなるが、「連携できている」、「少し連携できている」を合わせて全体の85%以上がハローワークと連携していると回答している。
- 連携における課題の有無については、福祉事務所との連携に比して、人口規模による差が少なく、全体で40.1%の社協が課題があると回答している。

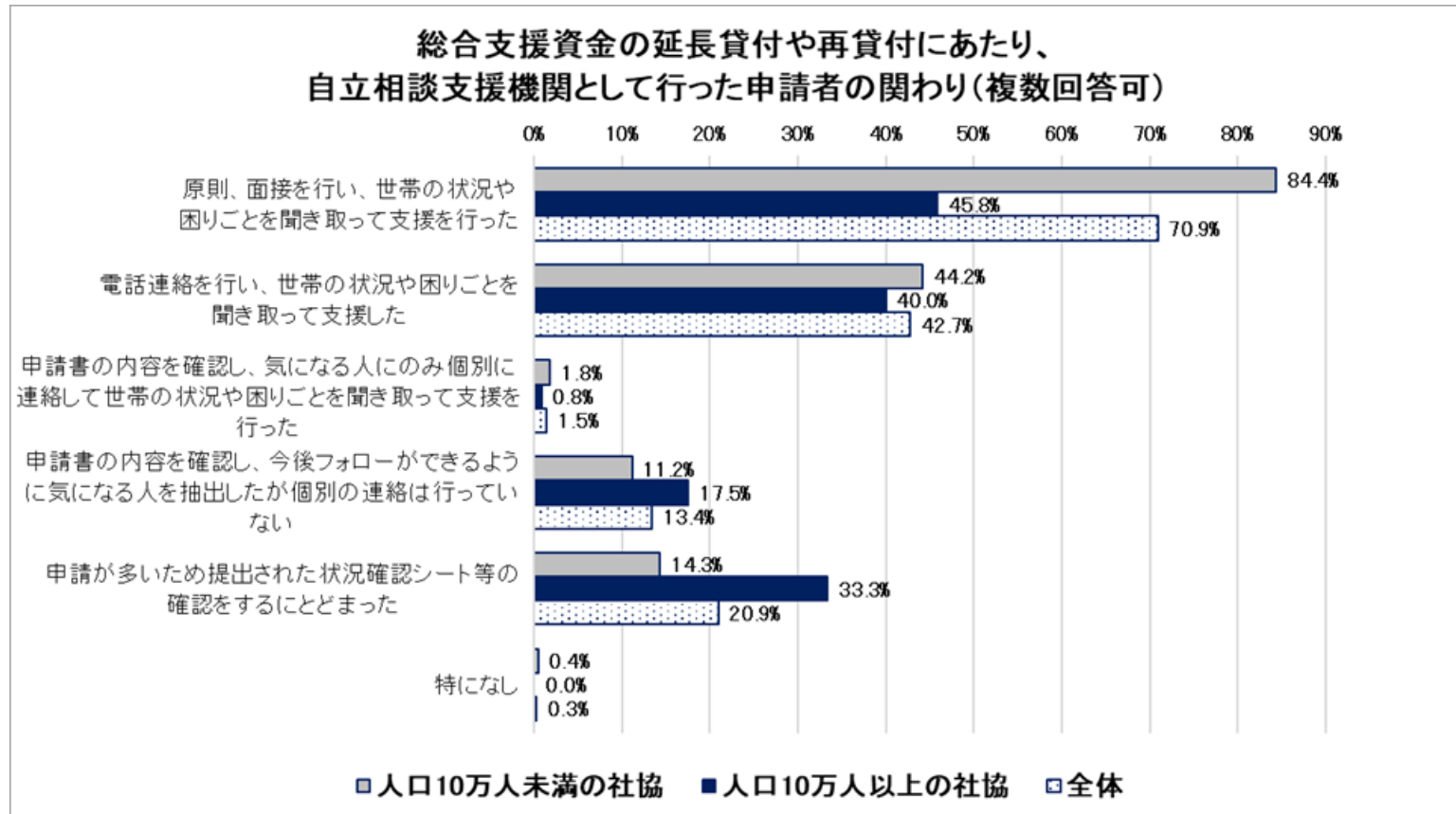


- ハローワークの機能や体制について改善が必要と思われる点については、「就労支援に対して協力的な事業所等についての自立相談支援機関への情報提供」が50.6%と最も多く、次いで「生活困窮者を受け入れている事業所や企業がハローワークへ相談できる体制づくり」が49.1%となっており、就労後の定着支援についてもハローワークの取り組みへの期待が大きいことがうかがえる。



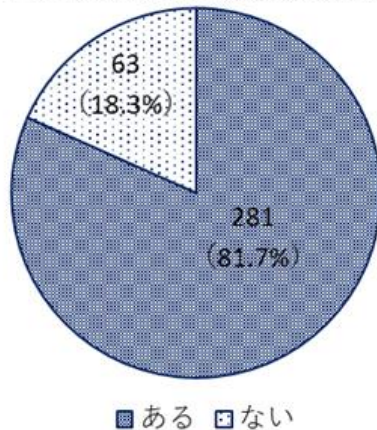
⑨総合支援資金特例貸付との連携

- 総合支援資金の延長貸付や再貸付にあたって、人口10万人未満の自治体では84.4%が、原則面接を行い、世帯の状況や困りごとを聞き取って支援を行っていたが、人口10万人以上の社協では45.8%と大きな差があった。

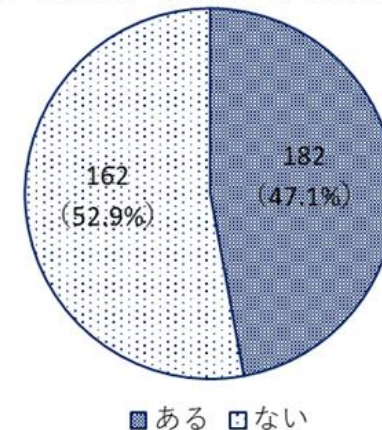


- コロナ禍以前から8割以上の社協において制度外的生活困窮者支援の取り組みを行っており、さらにコロナ禍において47.1%の社協が新たな取り組みを始めたり既存の事業の拡充を行った。

コロナ禍以前からの生活困窮者自立支援法に基づく事業
以外の生活困窮者支援の取り組み



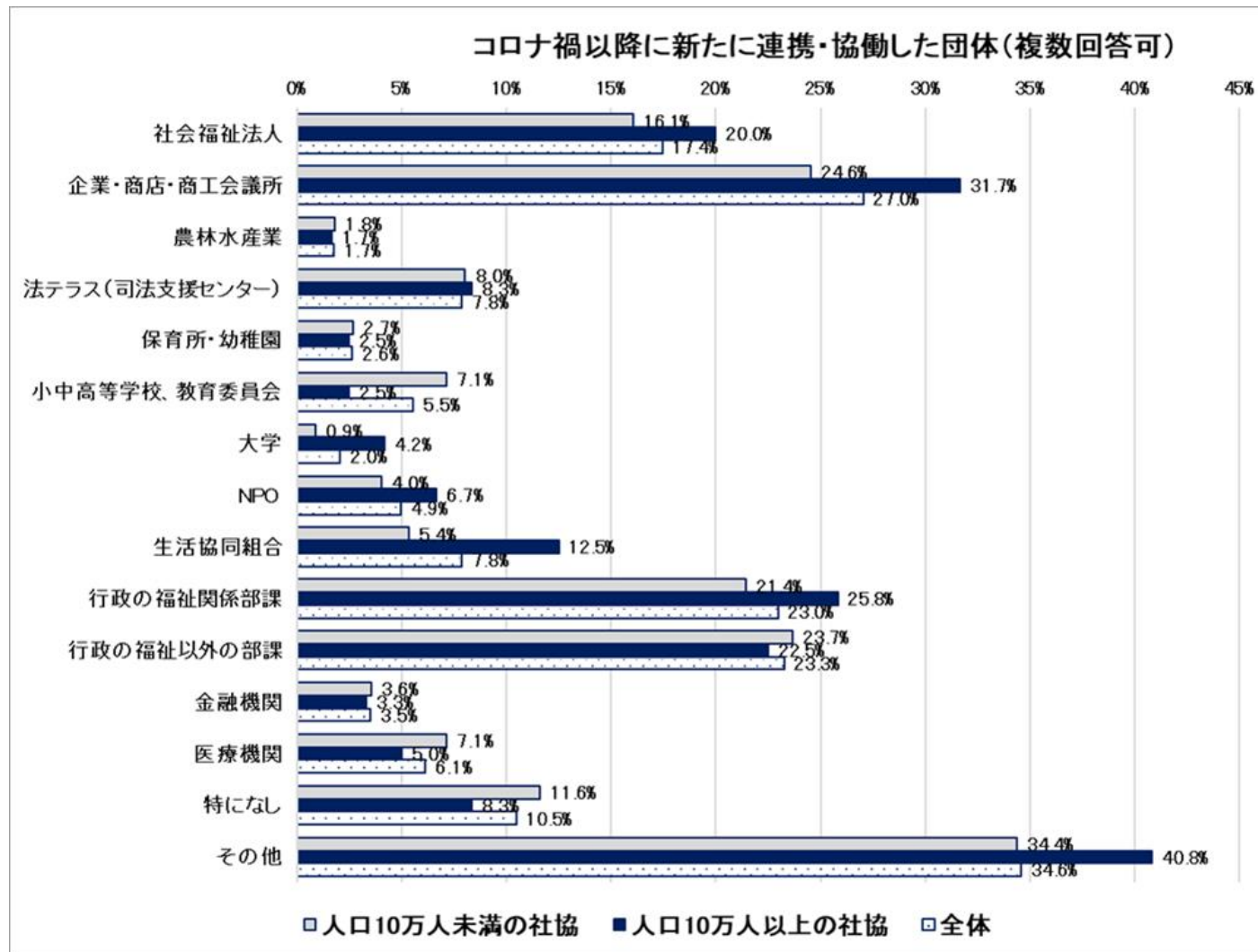
コロナ禍以降の生活困窮者自立支援法に基づく事業以外
の新たな（拡充した）取り組み



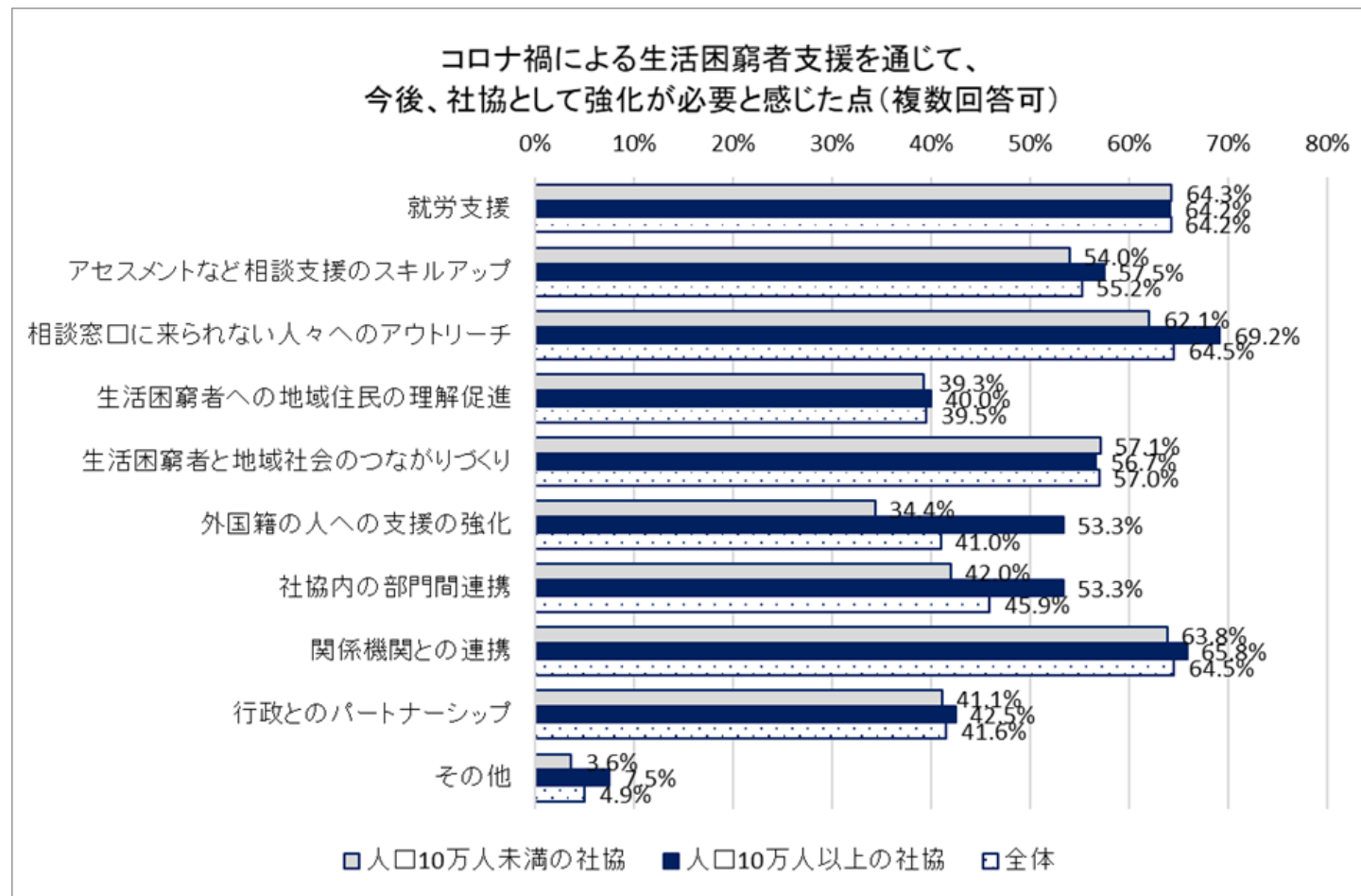
取 組 み 例

- 相談者への食料や日用品の提供
- フードバンク、フードドライブ、フードパントリー
- ひとり親家庭へのお米の提供
- 住居を失った人へのシェルターの確保
- 母子会との連携によるひとり親世帯困りごと相談会
- 制服のリユース
- 民児協との連携による気になる世帯への食料支援
- 商店や企業との連携による困窮世帯への弁当の配布
- 子ども食堂運営に関する助成事業
- 居場所型の学習支援
- 学生向け支援物資の配布

- コロナ禍により、生活困窮者支援のために新たに連携・協働した団体について、企業・商店・商工会議所が27.0%と最も高く、具体的な出口づくりに向けた連携を図っていることがうかがえる。また、行政の福祉以外の部課(23.5%)、行政の福祉関係部課(23.0%)とも連携・協働が進められた。



- コロナ禍での生活困窮者支援を通じて、今後社協として強化が必要と感じた点について、全体の60%以上が「就労支援の強化」、「相談窓口に来られない人へのアウトリーチ」、「関係機関との連携」について強化が必要と回答している。
- 人口10万人以上の社協では、「外国籍の人への支援の強化」、「社協内の局内連携」についても50%以上が必要と回答している



社協におけるコロナ禍での 生活困窮者支援に関する調査結果（B票）

ふれあいネットワーク

全国社会福祉協議会 地域福祉部

実施時期：令和3年8月19日～9月3日

調査対象：B票 自立相談支援機関を受託していない市区町村社協

調査方法：WEBアンケート

回収率：882社協／1,325社協（回収率：66.5%）

回答社協の属性

自治体区分	社協数	割合
指定都市（区）	27	3.1%
市区	296	33.6%
町村	558	63.3%

人口規模	社協数	割合
1万人未満	305	34.6%
1万人以上5万人未満	337	38.2%
5万人以上10万人未満	98	11.1%
10万人以上30万人未満	108	12.2%
30万人以上50万人未満	19	2.2%
50万人以上	15	1.7%

① 自治体区分・人口規模

- 自治体区分は、指定都市の区が27社協(3%)、市区が296社協(34%)、町村が558社協(63%)だった。
- 人口規模は1万人未満が305社協(34.6%)、1万人以上5万人未満が337社協(38.2%)、5万人以上10万人未満が98社協(11.1%)、10万人以上30万人未満が108社協(12.2%)、30万人以上50万人未満が19社協(2.2%)、50万人以上が15社協(1.7%)だった。

自治体区分

自治体区分	社協数	割合
指定都市(区)	27	3.1%
市区	296	33.6%
町村	558	63.3%

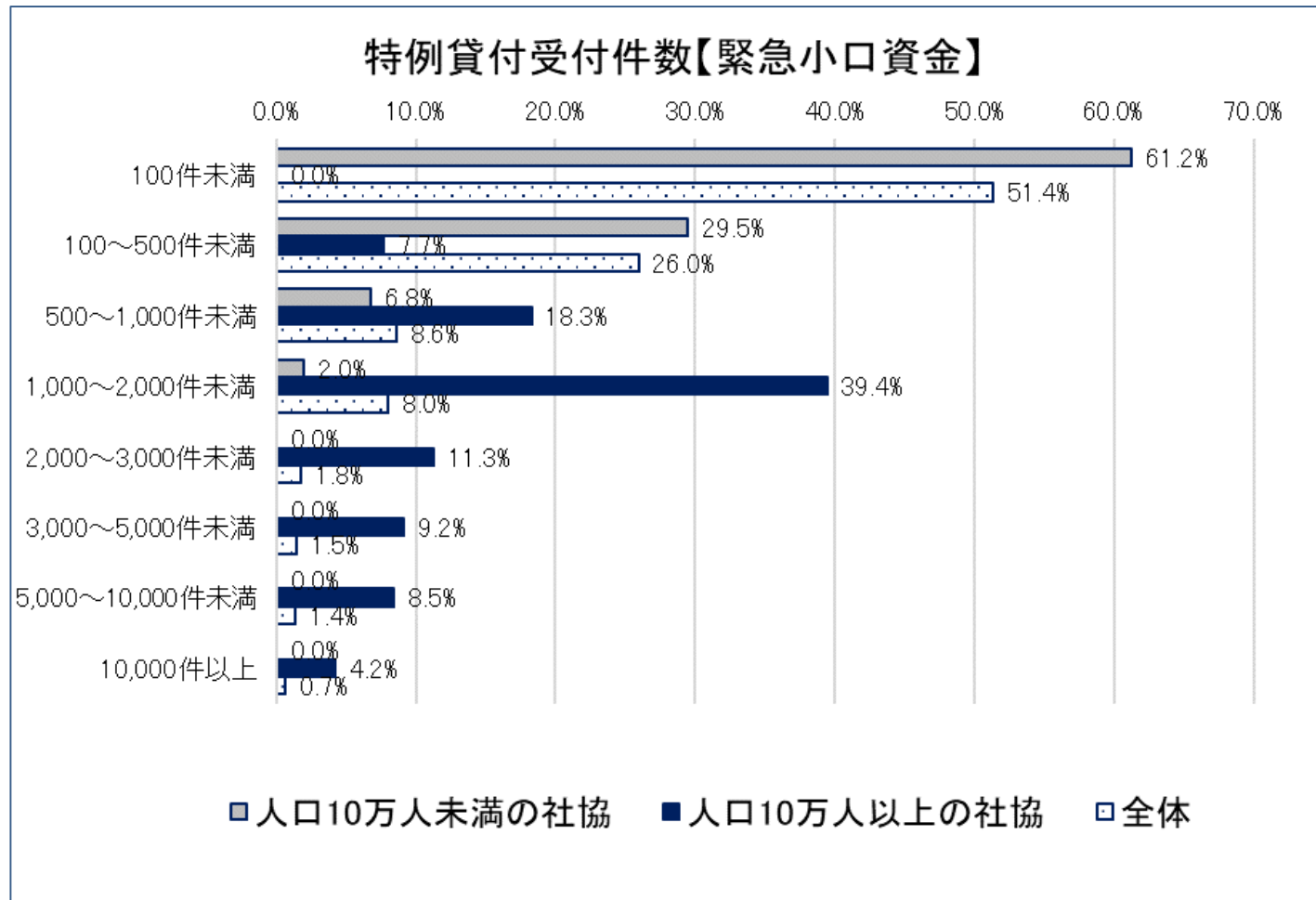
人口規模

人口規模	社協数	割合
1万人未満	305	34.6%
1万人以上5万人未満	337	38.2%
5万人以上10万人未満	98	11.1%
10万人以上30万人未満	108	12.2%
30万人以上50万人未満	19	2.2%
50万人以上	15	1.7%

②特例貸付受付件数(令和2年3月～令和3年6月末)



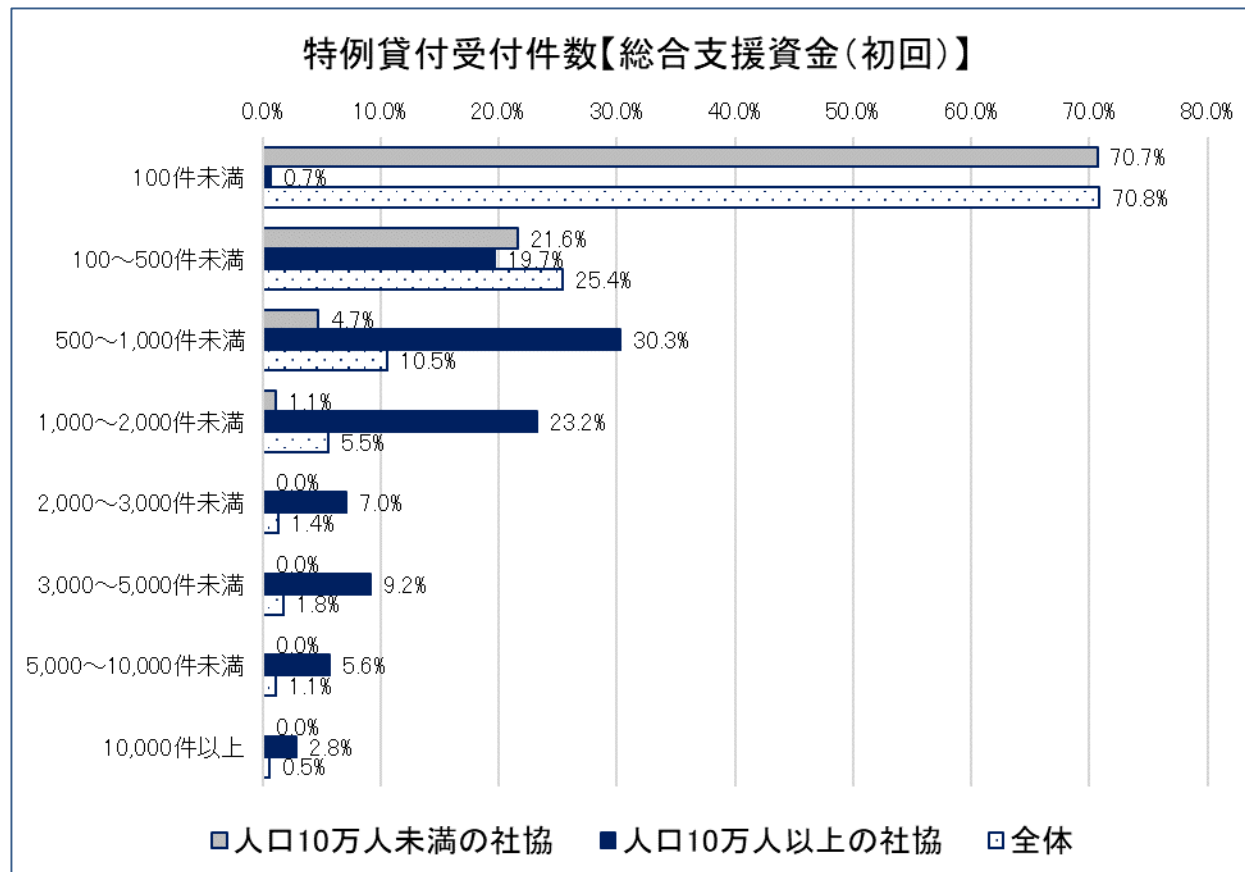
- 令和2年3月～令和3年6月末までの緊急小口資金特例貸付受付件数は、全体では100件未満が51.4%で最も多かった。
- 一方、人口10万人以上の社協では、1,000～2,000件が39.4%で最も多く、次いで500～1,000県未満が18.3%となった。



②特例貸付受付件数(令和2年3月～令和3年6月末)



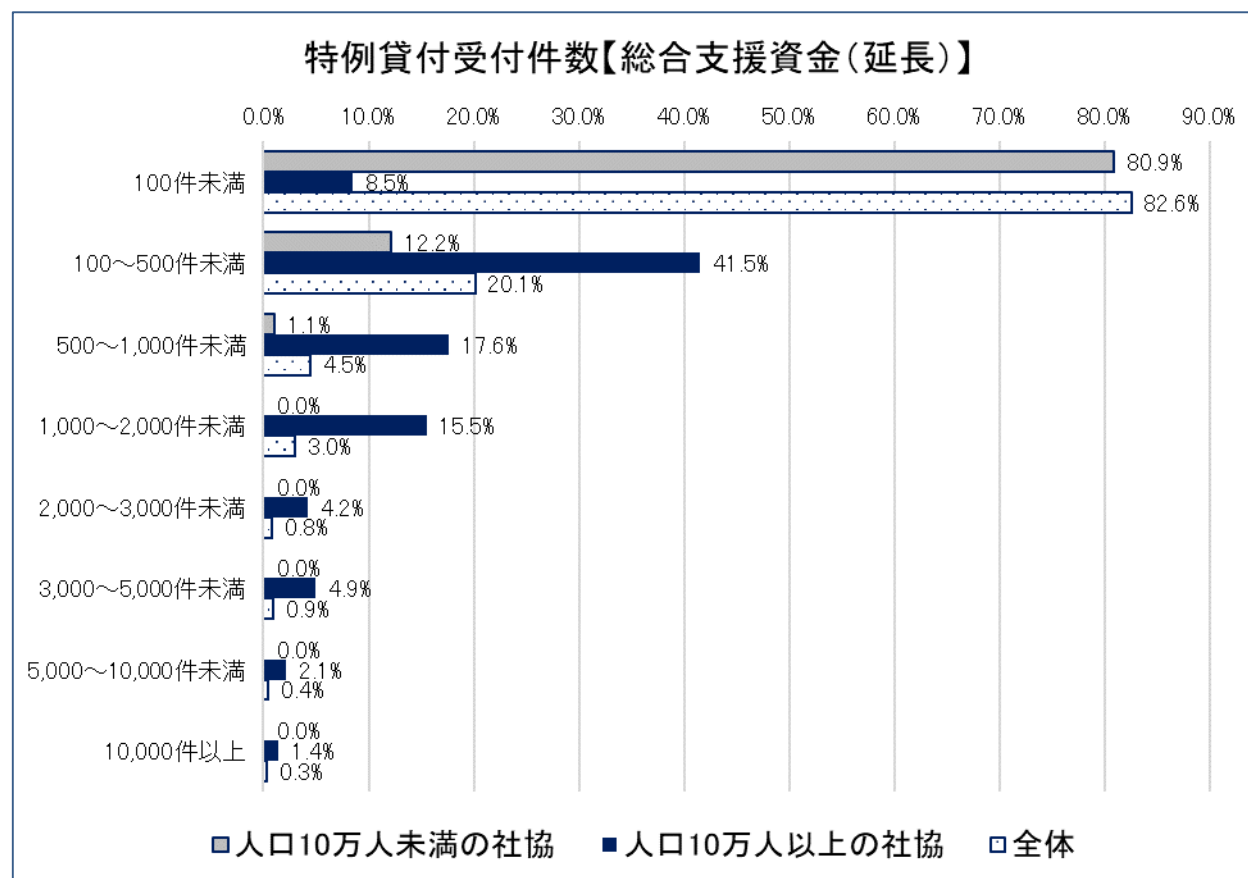
- 令和2年3月～令和3年6月末までの総合支援資金(初回)特例貸付受付件数は、全体では100件未満が70.8%で最も多かった。
- 一方で、人口10万人以上の社協では、500～1,000件が30.3%と最も多く、次いで1,000～2,000件が23.2%となっていた。



②特例貸付受付件数(令和2年3月～令和3年6月末)



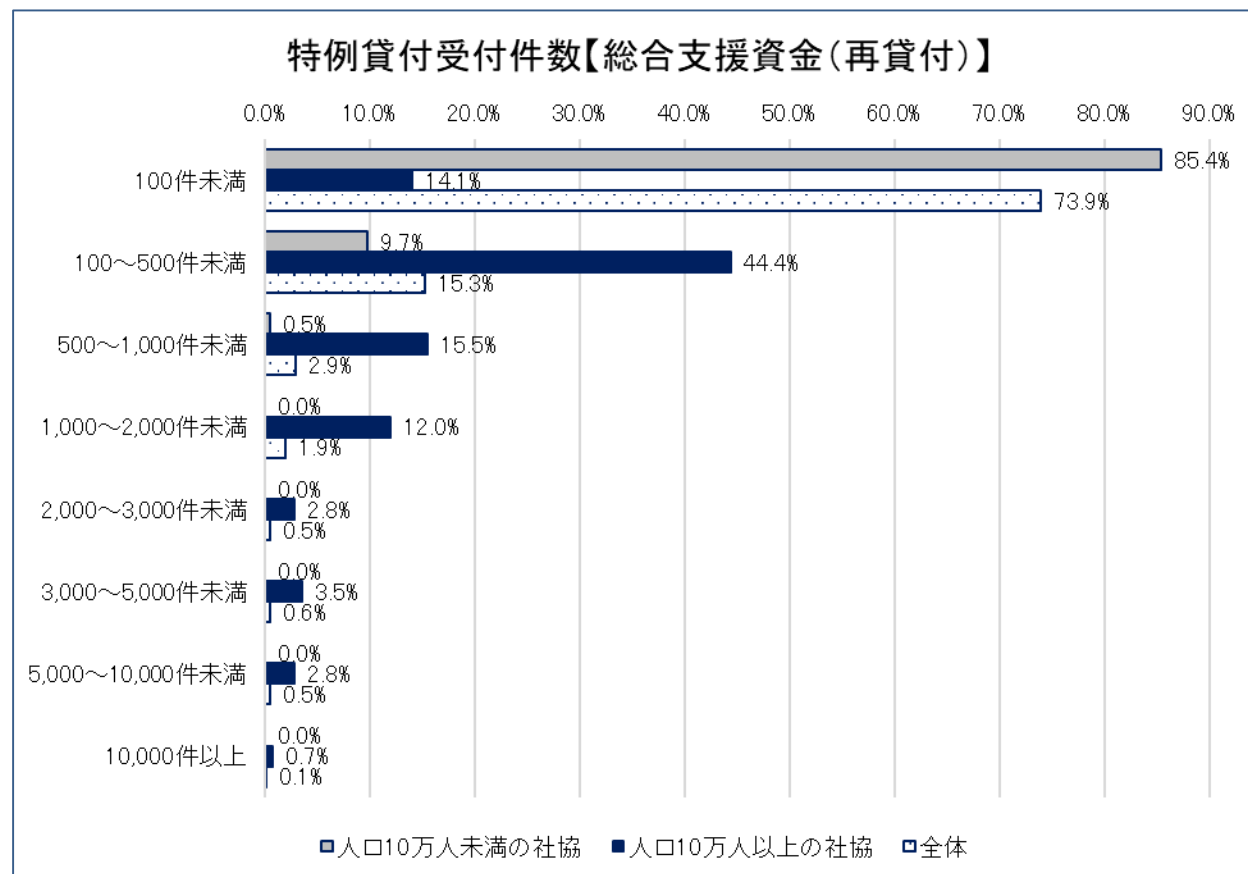
- 令和2年3月～令和3年6月末までの総合支援資金(延長)特例貸付受付件数は、全体では100件未満が82.6%で最も多かった。
- 一方で、人口10万人以上の社協では、100～500件が41.5%と最も多く、次いで500～1,000件が17.6%となっていた。



②特例貸付受付件数(令和2年3月～令和3年6月末)



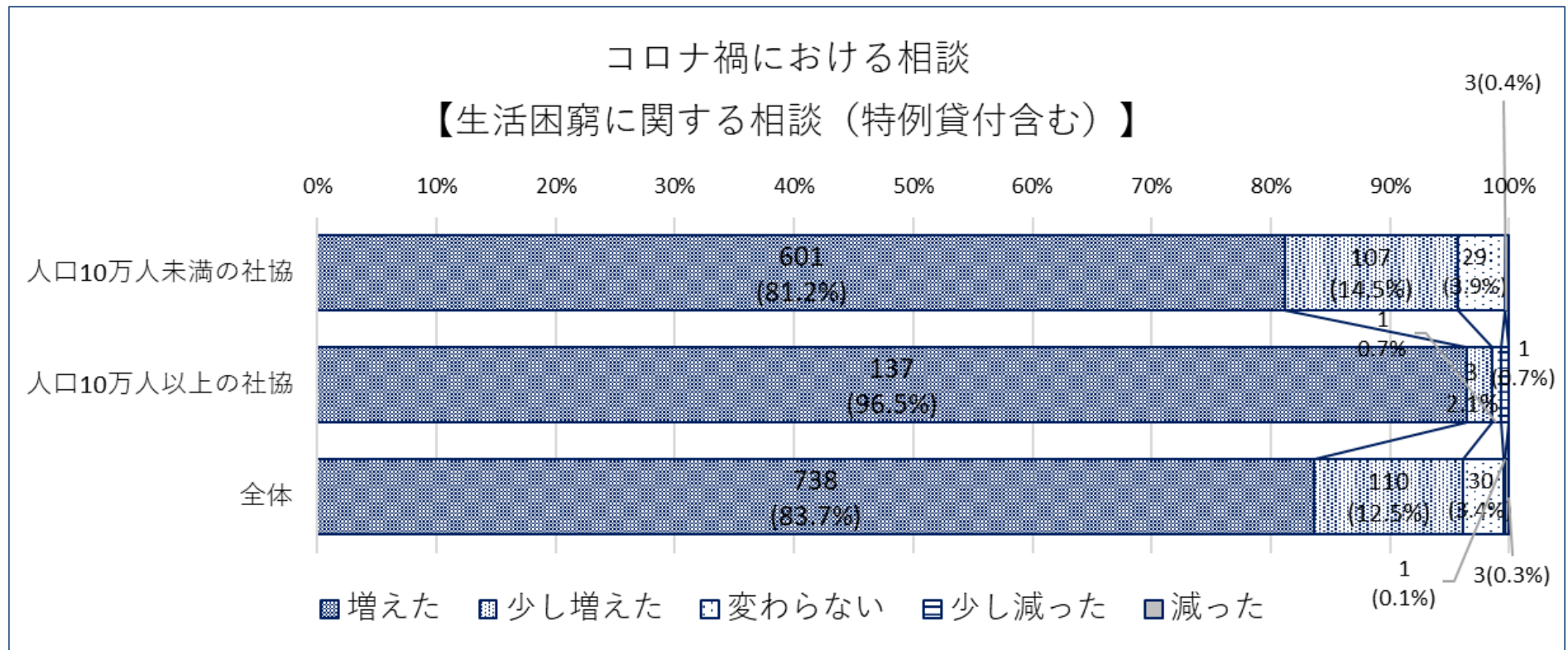
- 令和2年3月～令和3年6月末までの総合支援資金(再貸付)特例貸付受付件数は、全体では100件未満が73.9%で最も多かった。
- 一方で、人口10万人以上の社協では、100～500件が44.4%と最も多く、次いで500～1,000件が15.5%となっていた。



(2) コロナ禍以前と比較した社協への相談件数の変化について

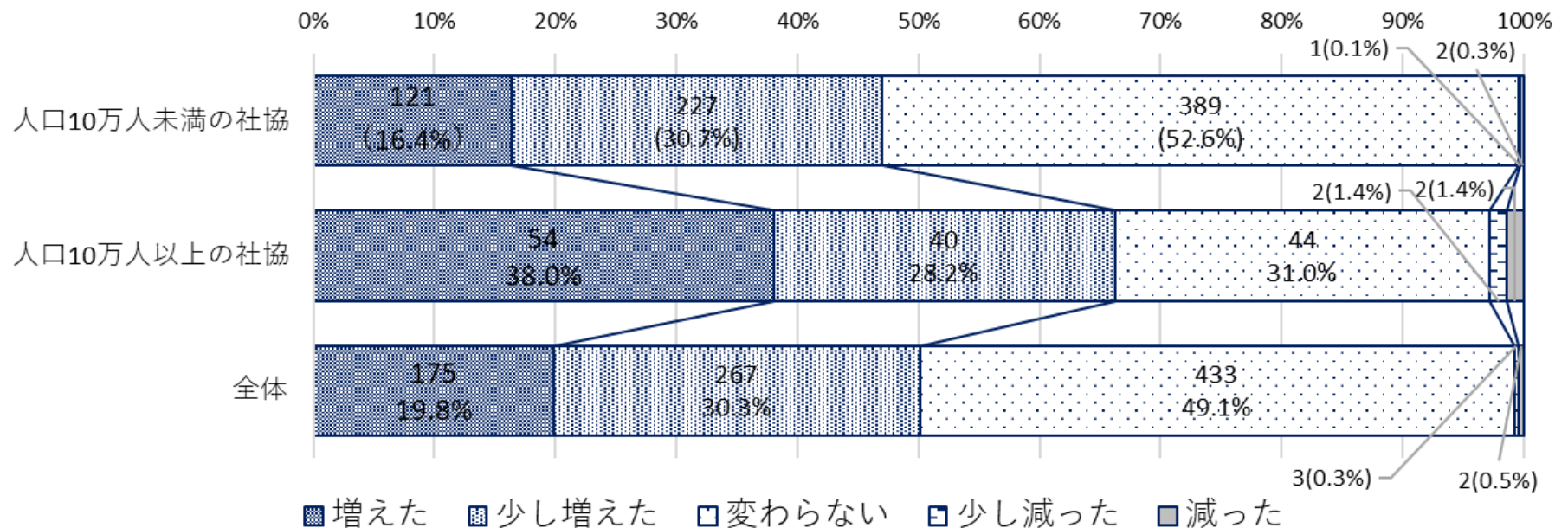
①生活困窮に関する相談(特例貸付含む)

- 特例貸付を含む生活困窮に関する相談について、全体の83.6%が「増えた」と回答しており、自立相談支援機関を受託していない社協においても、特例貸付の受付をはじめとした生活困窮に関する相談が増加していることが分かる。
- 特に、人口10万人以上の社協では、96.5%が「増えた」と回答しており、都市部においては、生活困窮に関する相談が急増した。



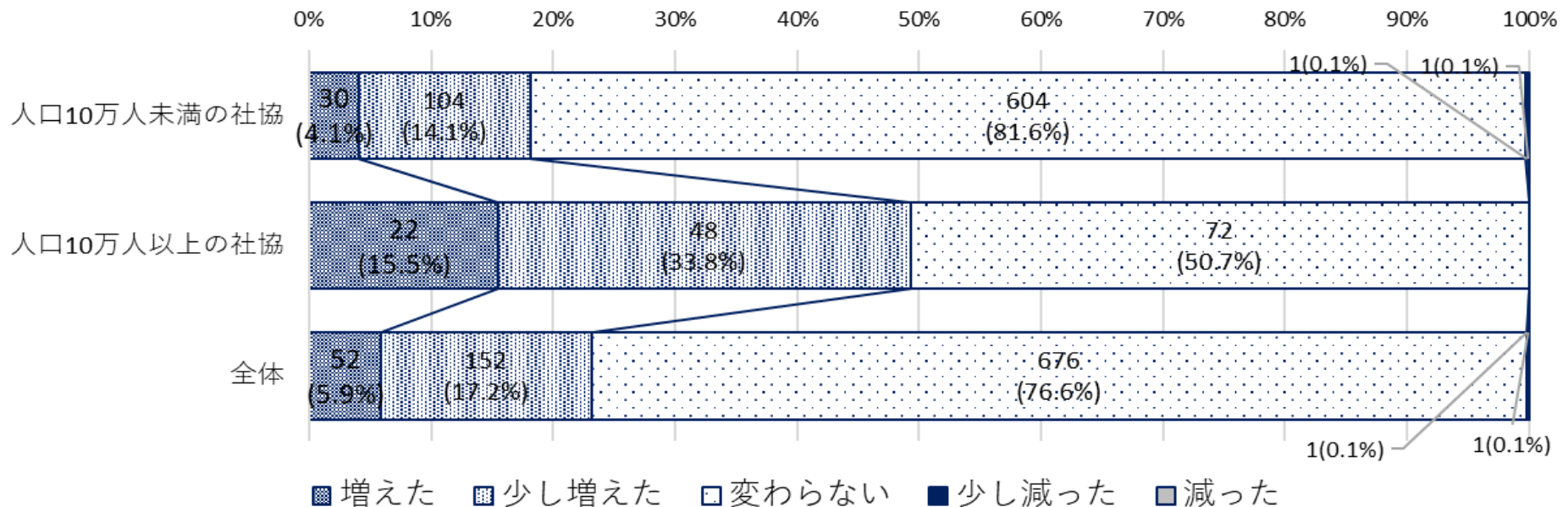
- 多重債務に関する相談については、「増えた」という回答(19.8%)と「少し増えた」(30.3%)という回答を合わせると50.1%がコロナ禍以前と比較して多重債務の相談が「増えた」または「少し増えた」と回答している。
- 特に、人口10万人以上の社協では、「増えた」(38.0%)と「少し増えた」(28.2%)という回答をあわせて66.2%がコロナ禍以前と比較して「増えた」または「少し増えた」と回答している。

コロナ禍における相談【多重債務に関する相談】



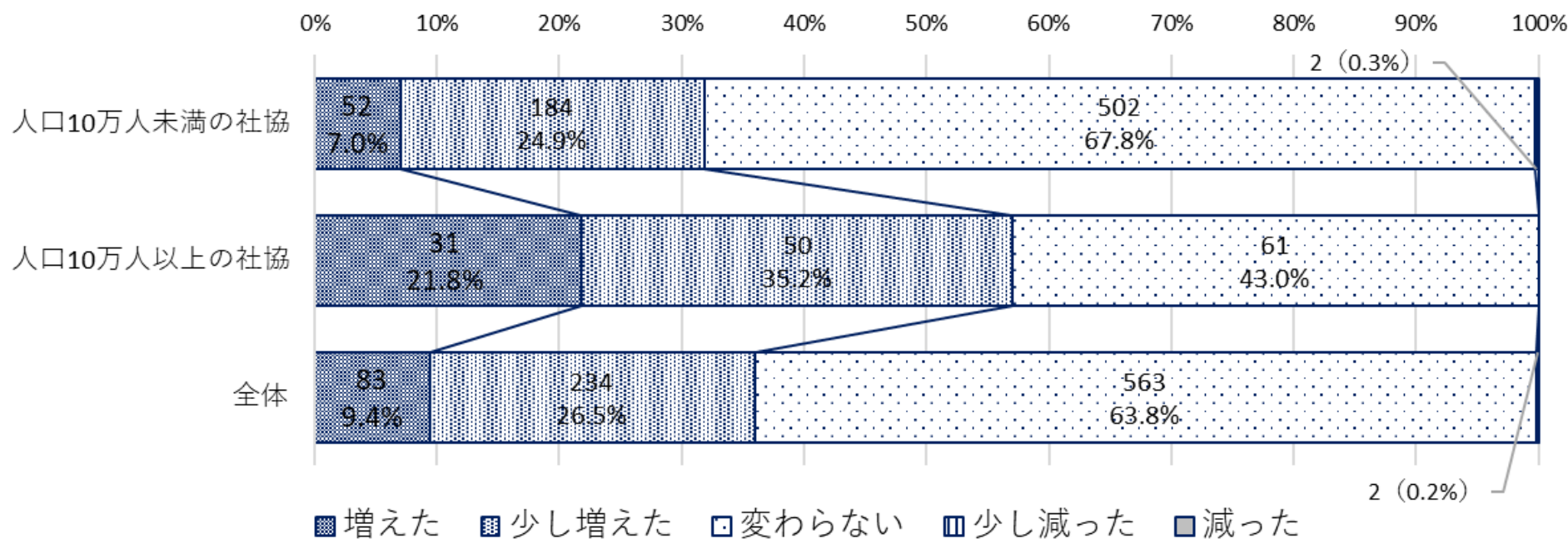
- DVや児童虐待に関する相談については「増えた」または「少し増えた」という回答が23.1%だった。
- 人口10万人以上の社協では、「増えた」(15.5%)と「少し増えた」(33.8%)という回答をあわせて49.3%がコロナ禍以前と比較して「増えた」または「少し増えた」と回答している。

コロナ禍における相談【DVや児童虐待に関する相談】



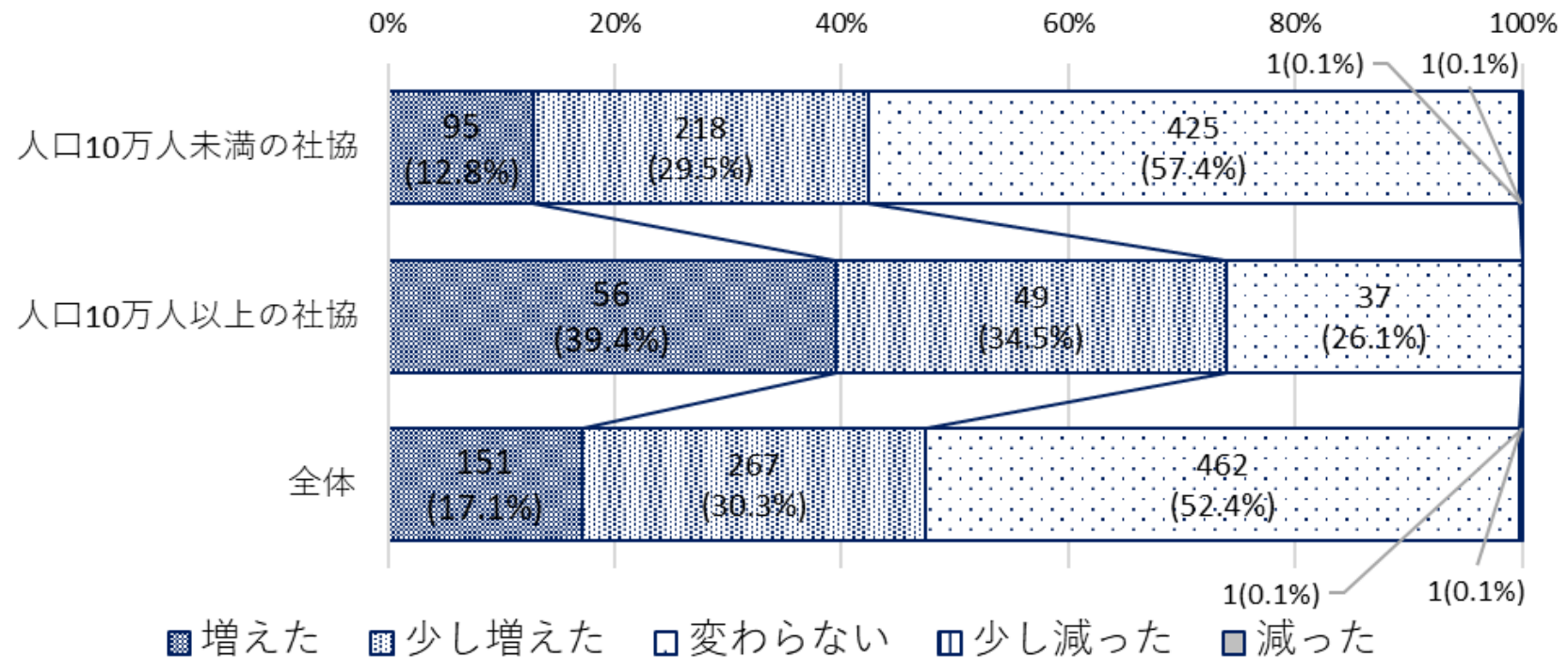
- ・ 孤独・孤立に関する相談については「増えた」または「少し増えた」という回答が35.9%だった。
- ・ 人口10万人の社協では、「増えた」(21.8%)と「少し増えた」(35.2%)という回答をあわせて57.0%がコロナ禍以前と比較して「増えた」または「少し増えた」と回答している。

コロナ禍における相談【孤独・孤立に関する相談】



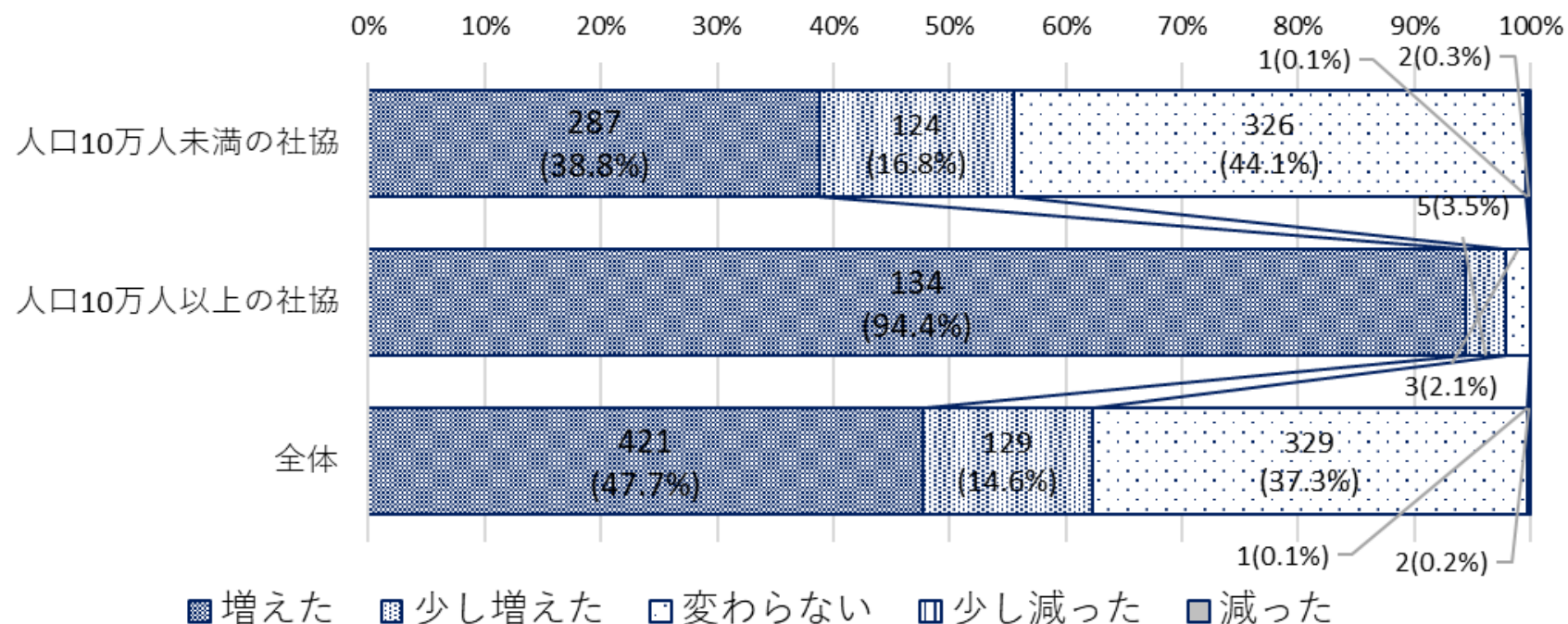
- 病気や障害に関する相談については「増えた」または「少し増えた」という回答が47.4%だった。
- しかし、人口10万人以上の社協では、「増えた」(39.4%)と「少し増えた」(34.5%)という回答をあわせて73.9%がコロナ禍以前と比較して「増えた」または「少し増えた」と回答しており、都市部においては、コロナ禍以前と比較して病気や障害に関する相談が増加している。

コロナ禍における相談【病気や障害に関する相談】



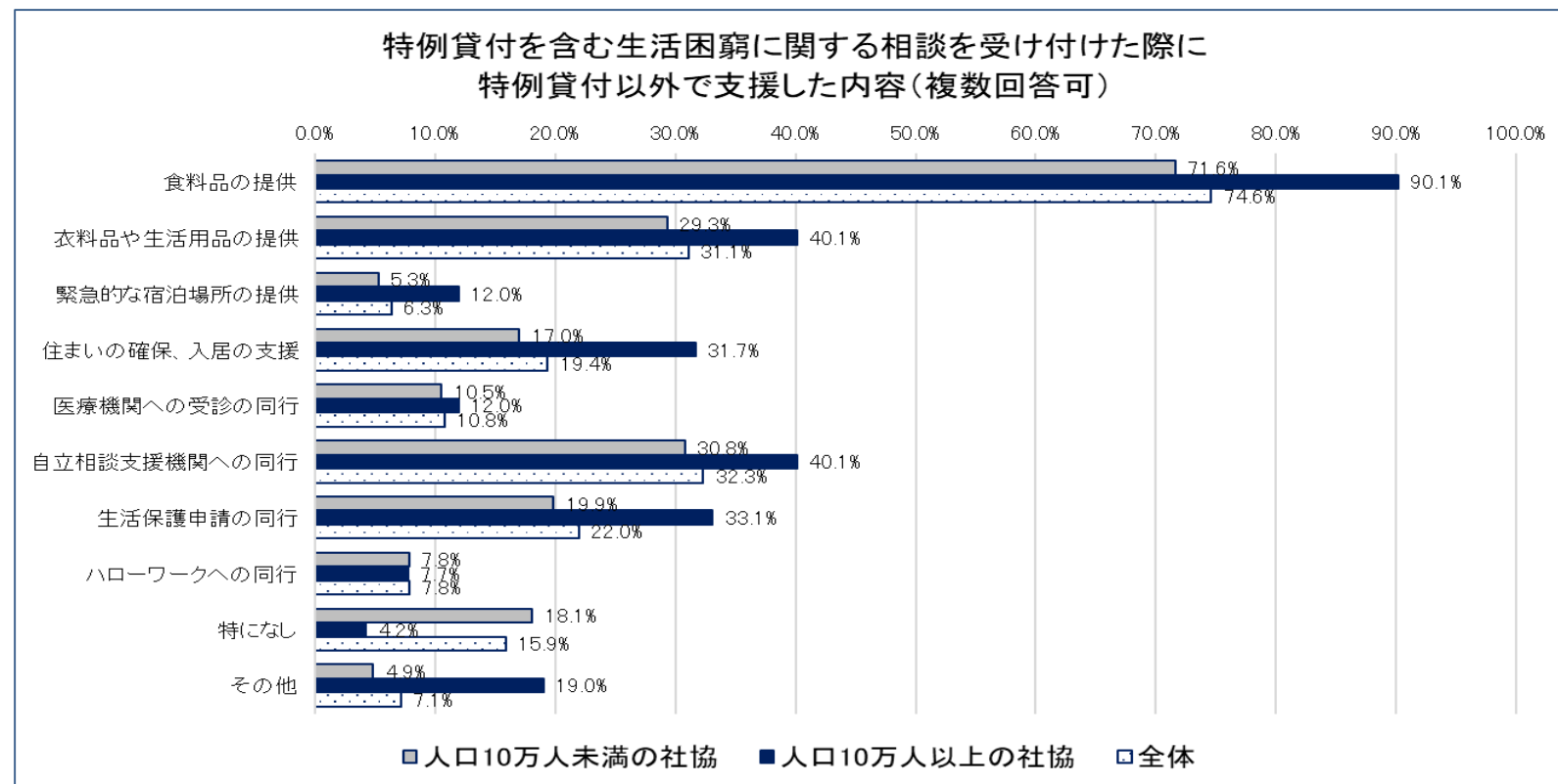
- 外国籍人からの相談については、全体の47.7%が「増えた」と回答しており、「少し増えた」という回答(14.9%)と合わせて62.3%がコロナ禍以前と比較して外国籍の人からの相談が「増えた」または「少し増えた」と回答している。
- 特に、人口10万人以上の社協では、94.4%が「増えた」と回答しており、都市部においては、外国籍の人からの相談が急増した。

コロナ禍における相談【外国籍の人からの相談】

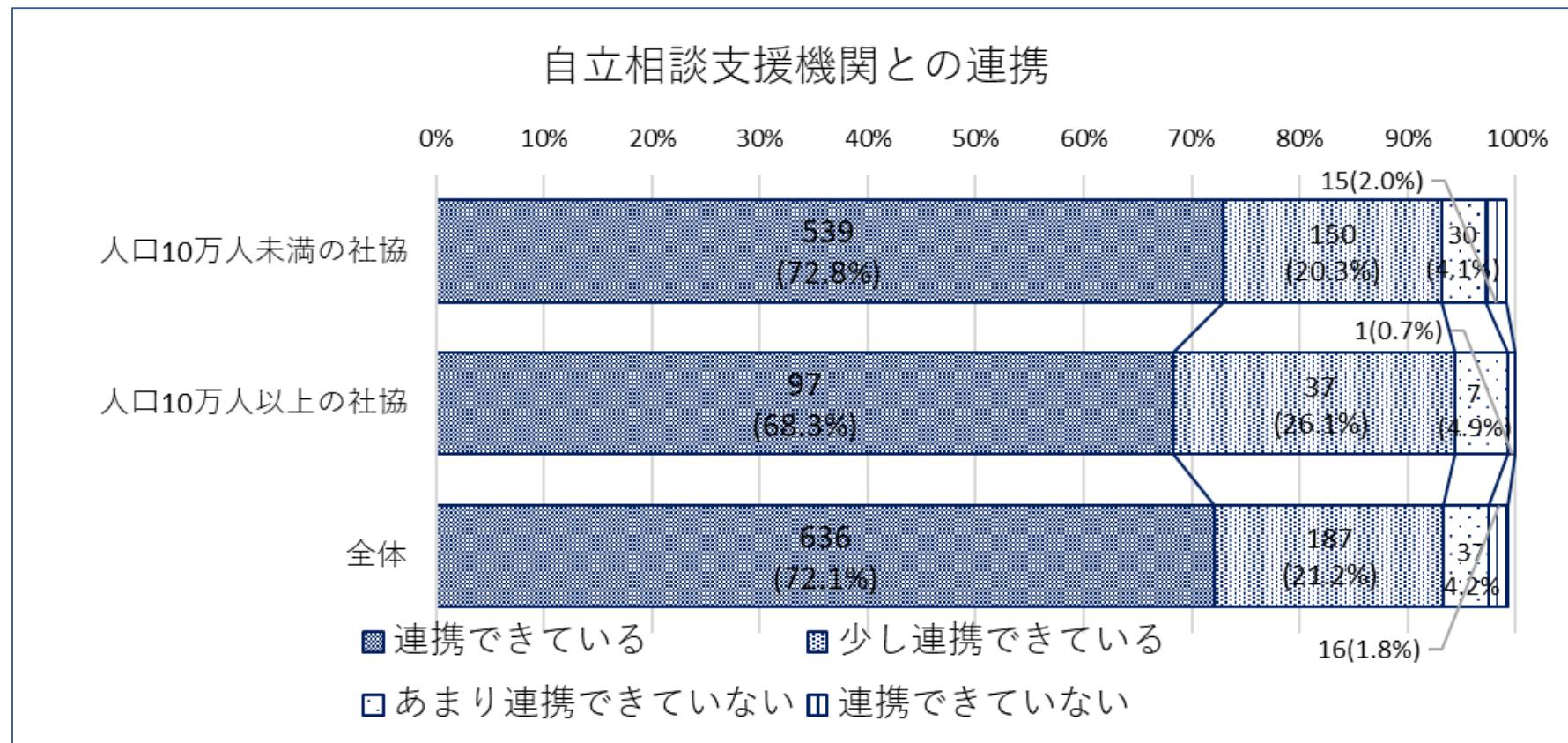


(3) 特例貸付を含む生活困窮の相談を受け付けた際に特例貸付以外で支援した内容

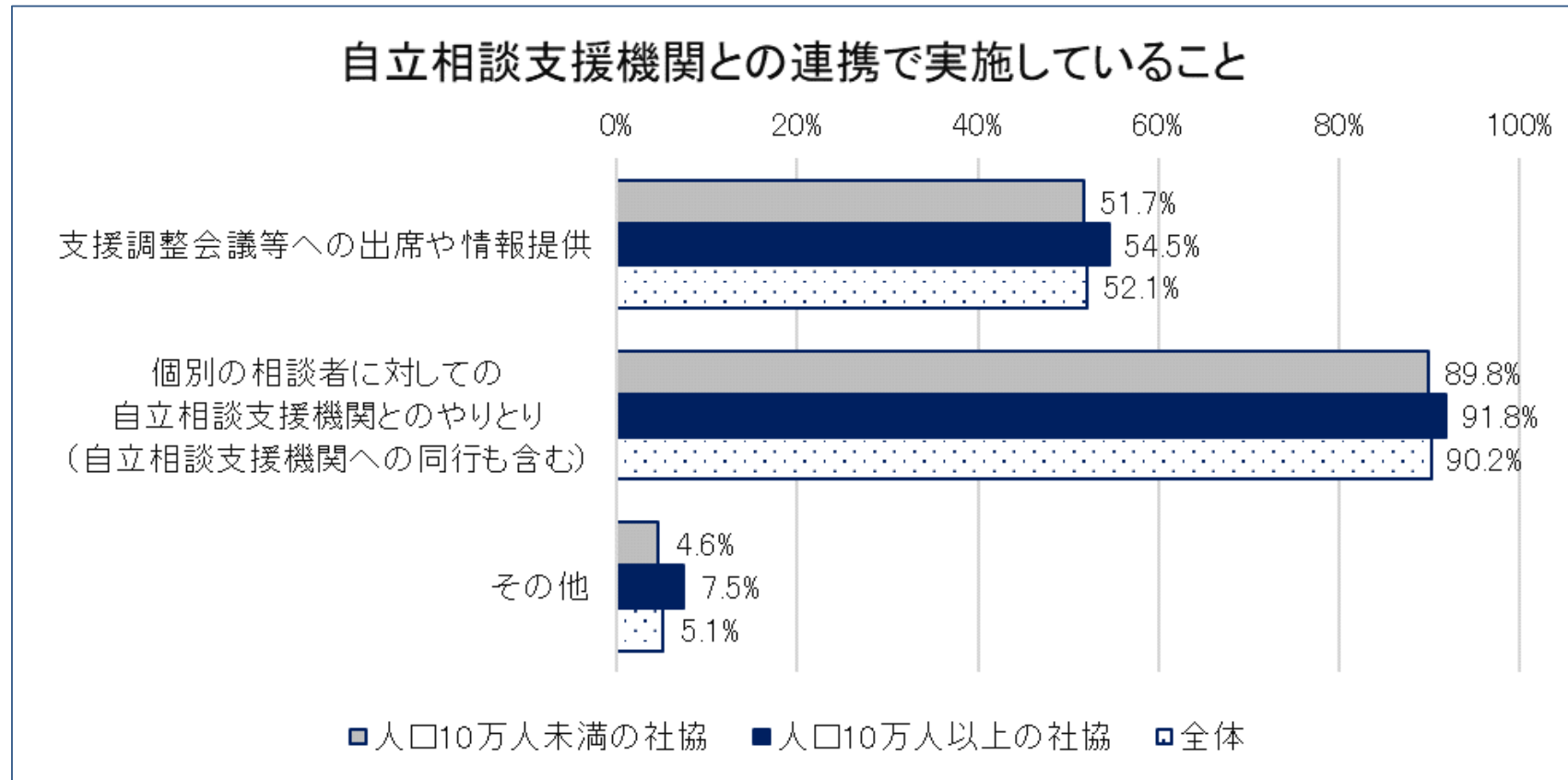
- 特例貸付を含む生活困窮の相談を受け付けた際に特例貸付以外で支援した内容については、「食料品の提供」が74.6%で最も多かった。また、「自立相談支援機関への同行」が32.3%、「衣料品や生活用品の提供」が31.1%となっている。
- 人口10万人以上の社協においては、「食料品の提供」が90.1%、「衣料品や生活用品の提供」が40.1%、「自立相談支援機関への同行」が40.1%、生活保護申請への同行が33.1%であり、「特になし」と回答したのは4.2%にとどまった。



- 自立相談支援機関との連携について、全体の93.3%が自立相談支援機関と「連携できている」「少し連携できている」と回答している。



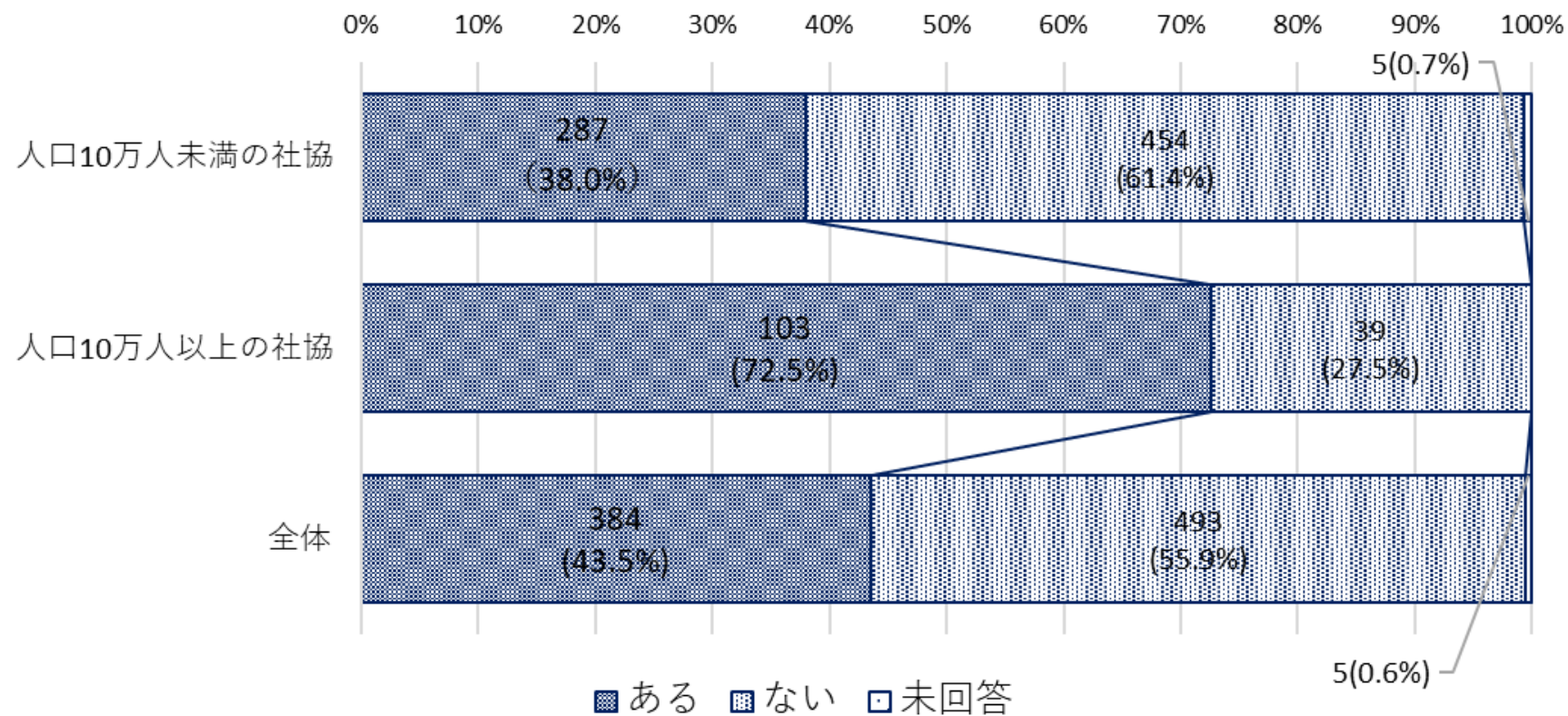
- 具体的な連携の取り組みでは、自立相談支援機関への同行も含む個別の相談者に対しての自立相談者とのやりとり(90.2%)、支援調整会議等への出席や情報提供(52.1%)などがある。



(人口10万人未満の社協:n=689 人口10万人以上の社協:n=134 全体:n=823)

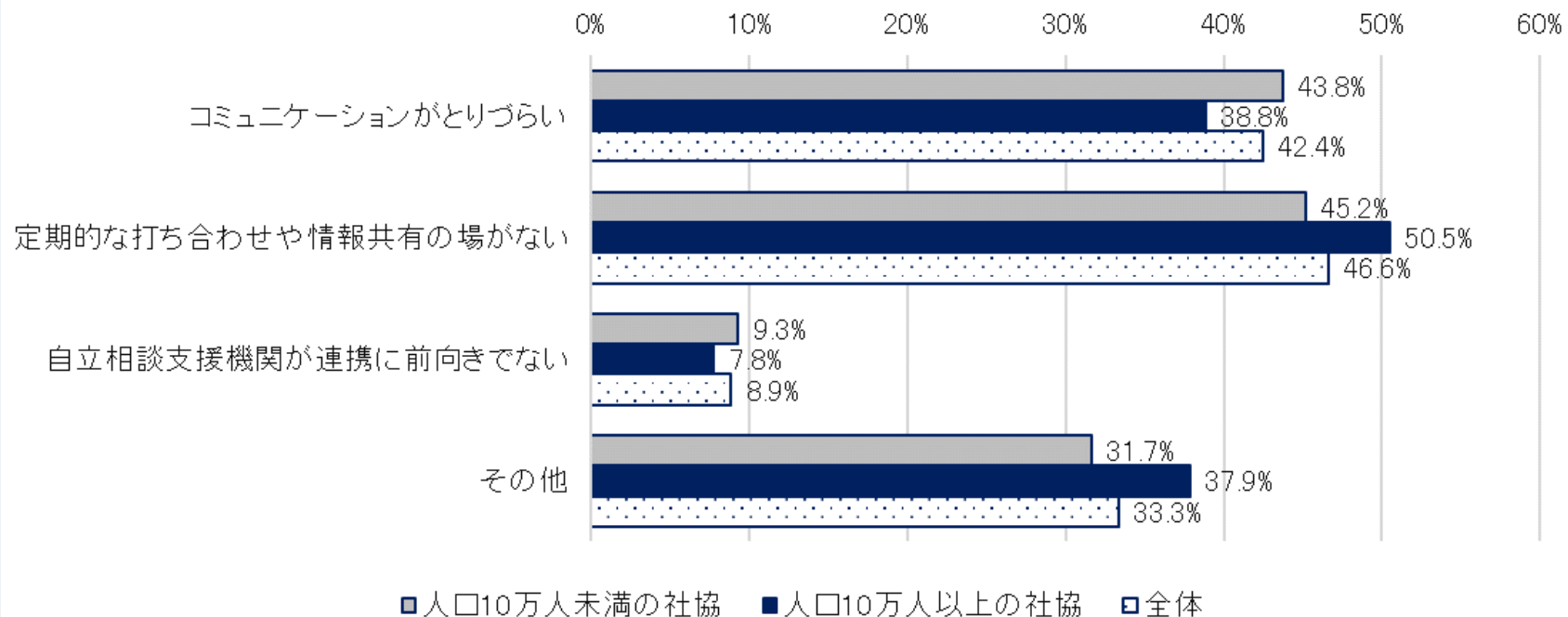
- 自立相談支援機関との連携における課題について、全体の45.3%が課題が「ある」と回答している。
- 一方で、人口10万人以上の社協においては72.5%が課題が「ある」と回答しており、都市部においては、自立相談支援機関との連携により課題を感じていることが分かった。

自立相談支援機関との連携における課題

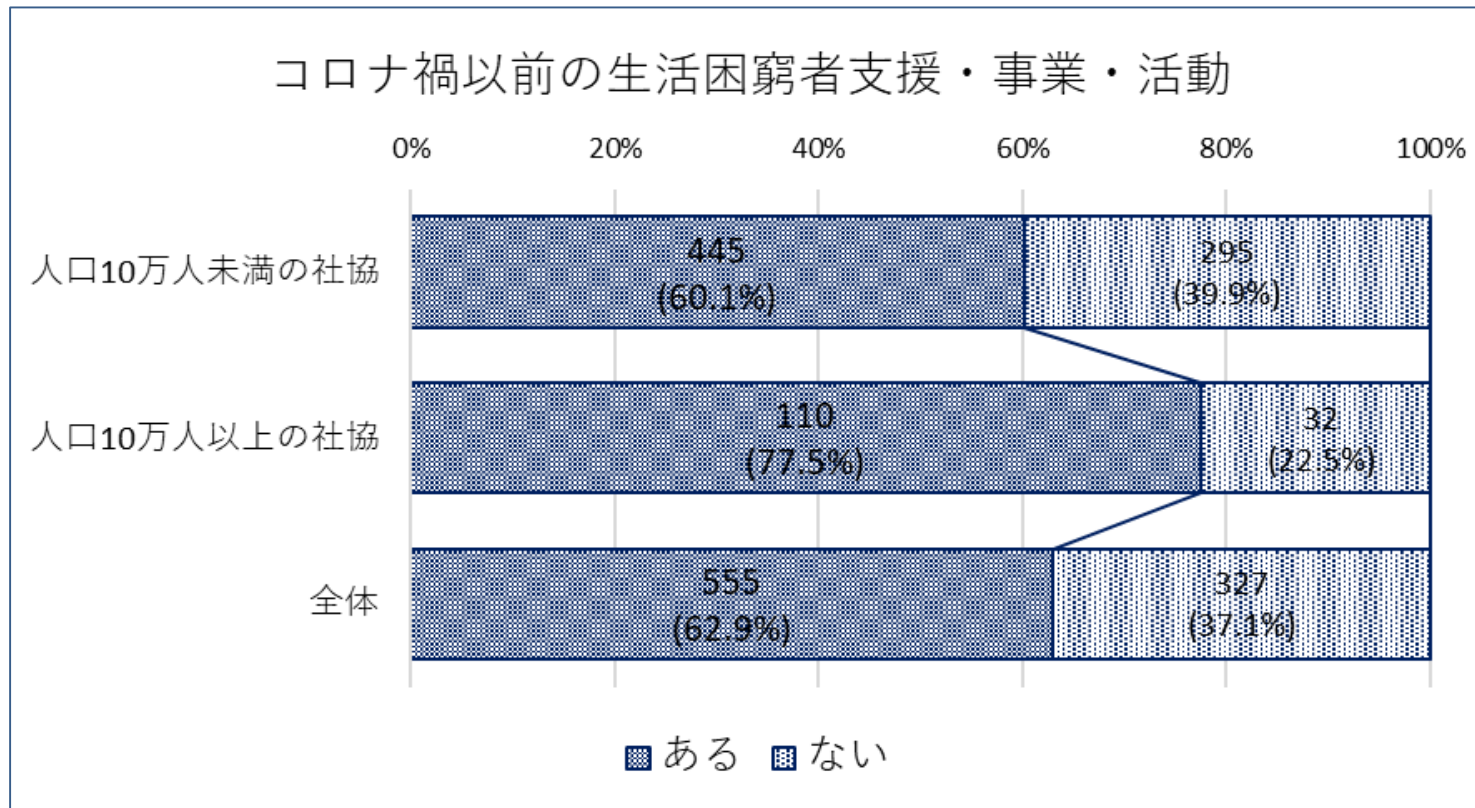


- 自立相談支援機関との連携について課題を感じる理由については、定期的な打ち合わせや情報共有の場がない(46.6%)、コミュニケーションがとりづらい(42.4%)が多かった。
- また、その他の回答には、社協と自立相談支援機関が離れているという回答もあり、特に町村部において、自立相談支援機関を都道府県等が広域で実施している場合、自立相談支援機関が遠方になることも連携における課題として認識されていることがうかがえる。

自立相談支援機関との連携における課題(複数回答可)

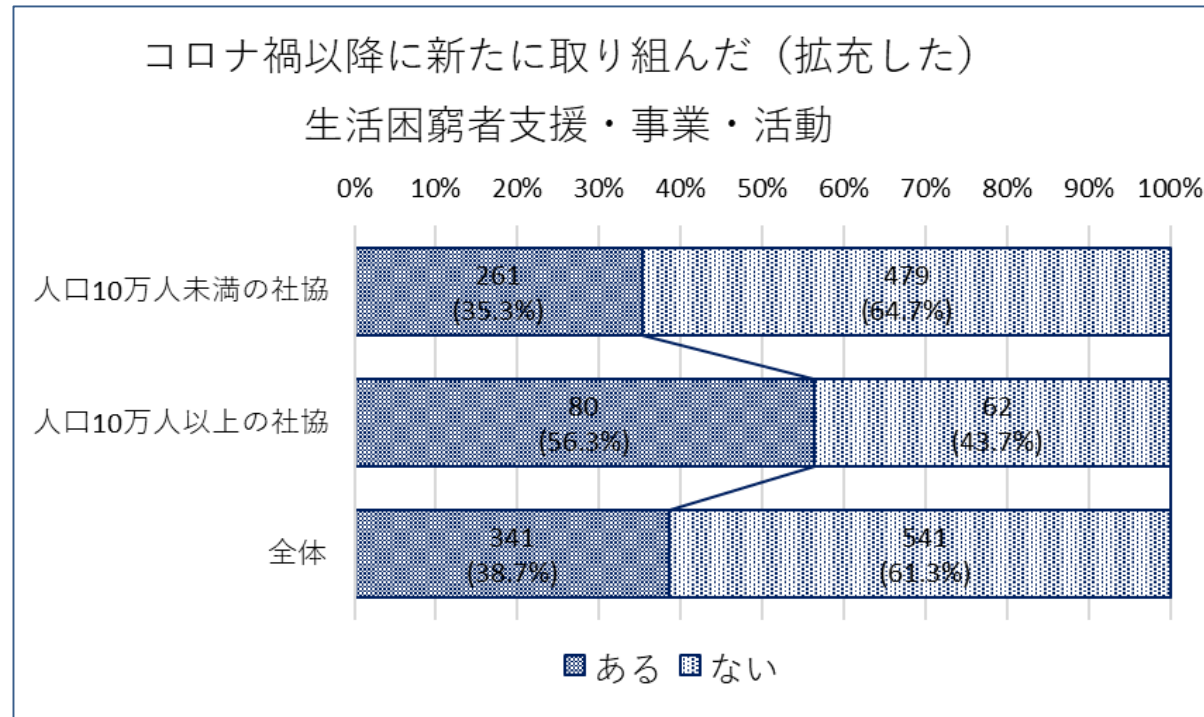


- コロナ禍以前から社協として取り組んでいる生活困窮者支援・事業・活動について、活動が「ある」と回答したのは62.9%、「ない」と回答したのは37.1%だった。
- 人口10万人以上の社協では、77.5%がコロナ禍以前から社協として取り組んでいる生活困窮者支援・活動・事業が「ある」と回答している。
- その具体的な取り組みとしては、フードバンク・食糧支援、子ども食堂、独自の小口貸付、心配ごと相談窓口等である。

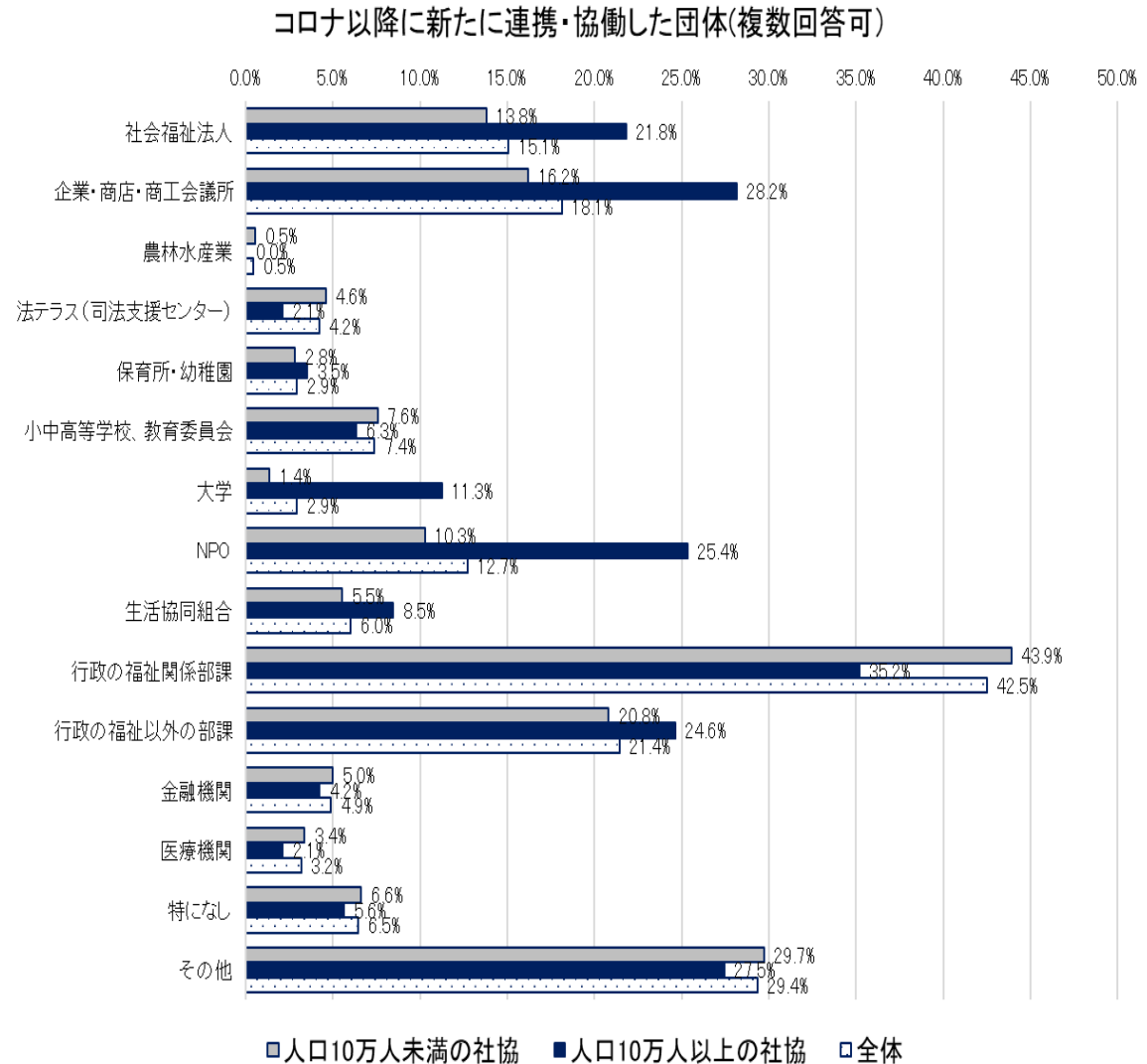




- コロナ禍以降に社協として取り組んでいる(または拡充した)生活困窮者支援の事業・活動について38.7%がコロナ禍以降に社協として組んでいる(または拡充した)生活困窮者支援・事業・活動が「ある」と回答している。
- 人口10万人以上の社協では、56.3%がコロナ禍以降に社協として取り組んでいる(または拡充した)生活困窮者支援・事業・活動が「ある」と回答している。
- 主な取り組みとしては、フードバンク・食糧支援、子ども食堂、特例貸付の受付を通じてつながった世帯への訪問、居住支援等である。



- また、コロナ禍以前は生活困窮者支援・事業・活動に取り組んでいなかった327社協のうち、84社協はコロナ禍以降に新たな取り組みを行っていた。コロナ禍以前から生活困窮者支援・事業・活動を行っていた555社協とあわせて、639社協(72.4%)が生活困窮者支援・事業・活動を行っている。
- コロナ禍により、生活困窮者支援のために新たに連携・協働した団体について、行政の福祉関係部署(42.5%)、行政の福祉以外の部課(21.4%)と行政と新たに連携・協働した社協が多かった。
- 人口10万人以上の社協では、行政の福祉関係部課(35.2%)のほか企業・商店・商工会議所も28.2%が新たな連携・協働先として回答しており、具体的な出口づくりに向けた連携を図っていることがうかがえる。
- その他では、民生委員、児童委員協議会(民生委員)、ボランティア団体、郵便局等があった。



(5) 生活困窮者支援のための取り組み



- コロナ禍による生活困窮者支援を通じて、今後社協として強化が必要と感じた点については、関係機関との連携(61.0%)、自立相談支援機関との連携(53.4%)が多かった。
- 一方で、人口10万人以上の社協では、56.3%が「外国籍の人への支援の強化」が必要と回答しており、都市部において急増した外国籍の人への支援の強化が課題であることがうかがえる。また、「社協内の部門間連携」についても39.4%が必要と回答している。

