

コロナ禍における

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）の取組み

社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会 自立生活支援課

田邊 仁重、江口 卓、流王 理子

（新型コロナウイルス感染症 生活困窮者 自立相談）

1. コロナ禍における状況

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、「生活困窮者自立支援法」に基づき生活課題を抱え困窮している人を対象に、一人ひとりに合わせ課題を整理し相談から支援までを行う相談支援機関である。世田谷区から委託を受けて、社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会が運営している。コロナ禍で経済的に困窮する人が急増し、様々な制度の申請窓口となったことで、時勢に合わせ取組みを進めている。

2. 実践内容（取組み）※数字は全て令和3年10月27日時点

(1) 生活福祉資金 特例貸付（緊急小口資金・総合支援資金）

- ・所得・資産に関わらずコロナの影響による収入減少で経済的に困窮した世帯に生活維持のための生活費の貸付（単身世帯：最大155万円、複数世帯：最大200万円）を行っている。
- ・世田谷区の申請件数は53,322件（緊急小口資金16,025件、総合支援資金14,761件、延長4,716件、再貸付17,820件）となり、都内最多である。
- ・30～50歳代で65%を占めている（表1）。

(2) 住居確保給付金

- ・離職して2年以内もしくはコロナで減収した人の賃貸住宅の家賃補助で、単身世帯では月収84,000円以下で貯金504,000円以下の場合、53,700円までを最大9ヵ月間支給する。
- ・30歳未満・30歳代が半数を占め、特に若い世代への支援になっている（表2）。
- ・全世代減収での申請が多いが、若い世代ほど離職の比率が高い。

（70代以上：21.1%、30歳未満：29.2%）

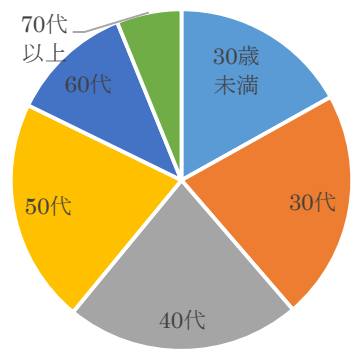
(3) 令和2年11月よりWebサイト・LINE公式アカウントの開設

- ・事業を可視化、また電話が殺到し繋がりにくくなったこと、感染予防から対面非対面の多様な相談ツールを設け早期相談・支援を強化した。
- ・Webサイトはアクセス5,318件、問案件数50件、LINE友だち登録数195人、相談件数71件で、増加傾向が続いている。

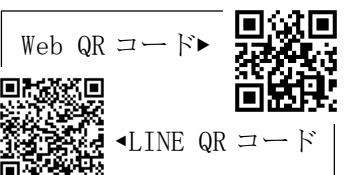
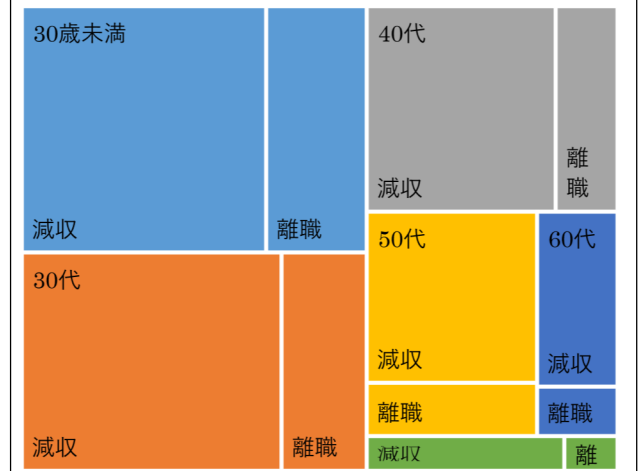
(4) 食料・日用品配布支援の拡充



年代別申請件数（表1）



年代別・離職／減収申請ツリーマップ（表2）



- ・食事に事欠く世帯に、区民や企業の寄付での支援を活かして食料配布（フードバンク・フードパントリー）する既存事業に加え、自宅療養者とその家族に食品や日用品を自宅玄関まで届ける支援を実施した。
- ・自宅療養者は、30歳未満と単身世帯でネットによる申し込みが多かった。
- ・食料を受け取ったうち33%が住居確保給付金や貸付、ぷらっとホーム世田谷での相談支援を活用しており、経済的困窮の実態が浮き彫りになった。
- ・生理用品を買い控えて心身状態が悪化している方に、区内でも先んじて生理用品の無償配布を実施した。p

3. 考察と今後の課題

コロナ禍で生活困窮に陥った人へ、生活費の貸付や住居確保給付金による家賃助成、食料配布等の支援を行ってきたが、住居確保給付金では20～30歳代の申請者が約半数を占める等、若い世代も含めて幅広い年代で長引くコロナ禍の影響により、困窮状態を脱していない人がまだまだ多い。特に、もともと不安定な非正規雇用労働者の解雇やシフト減、自営業者の閉店や休業の状況に陥った人が多数みられた。しかし従来の生活に戻ることを願う本人の希望やそれに伴う就職活動における求人とのミスマッチにより、なかなか効果的な支援策を見出せていない。また心身不調を訴えるが、健康保険の滞納や未加入等があり受診できず、不調の度合いが増すという悪循環に陥り、社会的孤立やひきこもりを誘発する要因にもなっている。

コロナ禍の影響がいつまで続くか先が見通せない中、ぷらっとホーム世田谷では、一人ひとりの相談者にとって、より意義ある支援を目指して、引き続き相談者の変化するニーズの把握と支援策の構築に取り組んでいく。

<助言者コメント>

牧野 まゆみ（NHK学園高等学校教諭）

昨年来の新型コロナ感染拡大にともない生活困窮者が急増して、生活福祉資金の貸付を始めとする「ぷらっとホーム世田谷」の業務は繁忙を極めたことと思います。感染予防の観点から対面の相談・支援が困難になる中で、いち早く対応を手がけ令和2年11月からWebサイトやLINE公式アカウントの開設など、多様な相談ツールを設けられたことは大変評価できることです。またWebサイトのアクセスが5,318件、問合せ数50件、LINE友だち登録数195人、相談件数71件と増加傾向が続いていることから、区民の関心の高さが感じられます。

生活困窮者自立支援制度は、生活福祉資金、特例貸付（緊急小口資金・総合支援資金）、住宅確保給付金、それに加え「新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金」ができるなど、似たような名称の支援策が多くあり、一般には内容を理解するのが困難です。国や各自治体でのホームページでは詳しく周知されていますが私たちは理解することが難しく、今後は区民にもより丁寧な周知と説明が必要です。

「生活困窮者自立相談支援センター」は、単なる貸付や給付金の申請窓口ではありません。一人ひとりに寄り添って、相談をして、その人の状況に合わせた解決プランを作成するなど、多岐にわたる相談・支援業務が行われています。考察、課題にもあるように、「プラットホーム世田谷」ではコロナ禍の影響がいつまで続くか先が見通せない中、若い世代を含めた困窮状況による社会的孤立やひきこもりを誘発しないよう、引き続き相談者のニーズを受け止め、支援策の構築に取り組んでいただければと思います。そのためには、世田谷区生活福祉課等を始めとして関係機関との連携の強化をした事業展開を望みます。今後のより一層のご活躍を期待しております。