**Ⅱ　取扱い編**

**対象除外事業の説明**

交付金の対象となる事業は、市町村が実施する人権相談、地域就労支援、進路選択支援、生活上のさまざまな課題等の発見又は対応に係る事業となっています。

ただし、次の（１）～（４）については対象から除外されます。

（１）国又は府の補助対象事業に係る市町村負担

　　　・国庫補助や府補助を受けて実施する事業については、対象から除外されます。

（２）平成２０年度以前から実施している市町村の単独事業で平成２０年度の事業内容又は事業量等と比較して拡充を伴わないもの

・平成２０年度以前の単独事業に交付金を充当することは原則としてできません。

・ただし、交付金制度創設後（平成２０年度以降）に新たに実施する又は事業の拡充を伴う単独事業は、交付金の対象として差し支えありません。

　　<中核市の取扱い>

　　　・平成１９年度以前において府の補助金を活用した相談事業を実施していた市が、中核市に移行した後も引き続き当該市の単独事業として実施しているものは含みません。

（３）府の単独補助金を活用した事業と併せて、市町村が事業内容又は事業量等を拡充して実施するもの

　　　・府補助金事業に併せて実施する市町村の事業は、補助対象となりません。

（４）市町村が設置する基金の造成

　　　・市町村が設置する基金に交付金を充当することはできません。

**対象経費の説明**

交付金の対象となる経費は、対象事業の実施に要する経費で当該市町村職員の人件費以外の経費となっています。

　ただし、次の（１）及び（２）は交付金の対象経費として差し支えありません。

（１）対象事業の実施に不可欠な非常勤職員、嘱託職員又はこれらに類する職員の報酬又はその他経費

（２）府の補助事業制度において交付対象となっていた当該市町村職員の人件費

**Ｐ４１の参考資料もあわせてご覧ください。**

**１　財政割**

　　　　財政割とは、市町村の財政規模に応じて財政力指数を考慮し算定するもので、市町村における財政状況に応じ実質的な均衡配分をするものです。

　　　　・配分額は、全体の１０％

・団体の標準財政規模及び財政力指数の３ヵ年平均を用いて算定する。

当該市町村の標準財政規模　　 　 対象市町村の財政力指数平均値

全体の１０％×――――――――――――――×――――――――――――――――――

　　　　　　　対象市町村の標準財政規模合計　 当該市町村の財政力指数（３ヵ年平均）

**２　基本割**

　　　　基本割とは、市町村の相談窓口の開設時間の長短に応じて配分するものです。

　　　　・配分額は、全体の１０％

当該市町村のポイント

全体の１０％×―――――――――――――

　　　　　　　 対象市町村のポイント合計

|  |  |
| --- | --- |
| **配分基準** | 交付金対象の常設相談窓口のうち、曜日ごとの最長時間を合計し、週あたりの相談窓口開設時間数で算定する。  週あたり窓口開設時間区分 ポイント  １グループ　　　　　　　３０Ｈ未満　　　８０  ２グループ　３０Ｈ以上　４０Ｈ未満　　　９０  ３グループ　４０Ｈ以上　５０Ｈ未満　　１００  ４グループ　５０Ｈ以上　　　　　　　　１１０ |
| **留 意 点** | ・申請年度４月１日現在の常設相談窓口で、少なくとも毎週1日以上、恒常的に開設している場合に算定する。  ・年度途中で相談窓口の開設時間に変動があった場合においても、基準日は申請年度の４月１日とする。  ・広く住民に周知している相談窓口（広報紙等に年１回以上掲載するとともに、市町村ホームページに見やすく掲載）を対象とする。  ・同一相談を２ヶ所以上の相談窓口で実施している場合は開設時間を合計した延べ時間数とする。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 広報紙等への掲載は、どの時点でなされていればよいのか。 | 広報紙等への掲載の時期や回数は、市町村における判断でかまいません。  （ただし、年１回以上掲載することが必要です。） |
| 広報紙等には、どのようなものが該当するのか。 | 「広報紙等」とは、「広く住民に周知できる広報媒体（原則として紙媒体）」とし、市町村広報紙や「くらしの便利帳（窓口案内や各種手続きをとりまとめた行政情報誌。隔年発行の場合は、発行した年度のみ基本割の対象）」など、全戸配布するものです。 |
| 市町村のホームページには見やすく掲載しているが、広報紙等に掲載されていない相談事業は、対象とならないのか。 | 広報紙等に掲載するとともに、市町村ホームページに見やすく掲載することがポイント算定の要件となります。  どちらか一方では、対象とはなりません。 |
| 「市町村ホームページに見やすく掲載」しているかどうかの判断の基準は。 | 市町村ホームページにおいて、容易に相談窓口のページ（相談窓口の開設場所や開設時間等の情報を掲載）に到達できることが必要です。  窓口を開設している施設のホームページからしかアクセスできない場合や、相談事業を委託しており、委託業者のホームページに掲載している場合は、対象外となります。（ただし、市町村のホームページからリンクを貼り、市町村ホームページから容易に相談窓口のページに到達できる場合は、対象となります。） |
| 開設日が月1回だけの相談窓口は、対象となるのか。 | 常設相談窓口の開設状況を評価するものであり、少なくとも毎週1日以上、恒常的に開設していることが必要となるため、月１回だけの相談窓口は算定の対象とはなりません。 |

**３　相談件数割**

　　　　相談件数割とは、市町村の相談実績により算定するものです。

　　　　・配分額は、全体の５０％

・相談件数、アウトリーチ、ケース検討会議、フォローアップ、寄り添い相談、自宅等への出張相談の合計ポイントにより算定する。

※相談件数等のカウント方法については、P４３の相談件数割におけるポイント算定例をご覧ください。

当該市町村のポイント

全体の５０％×―――――――――――――

　　　　　　　 対象市町村のポイント合計

**（１）相談件数**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 電話、来所等による相談件数 |
| **配分基準** | ・相談１件あたり１ポイントで算定する。  ・相談件数のポイントは、相談件数割の５０％を下限とする。  ・全体の１０％（相談件数割の２０％）分は、人口１０万人換算をした相談件数での相対評価とする。 |
| **留 意 点** | ・人口１０万人換算は、申請年度の前年度１０月１日の推計人口を基に算定することとし、天変地異等による人口の激変については別途検討する。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 相談件数のポイント算定の対象となるのはどのような場合か。 | 相談対応を行い、相談内容や対応した内容を相談記録に記載し、整理している場合にポイント算定の対象となります。  対応した内容が単なる窓口の案内や情報提供、講座等の資料の送付である場合は、相談件数のポイント算定の対象とはなりません。 |
| 人口１０万人換算の具体的な算定方法はどうなるのか。 | 申請年度の前年度１０月１日の推計人口により、１０万人換算の相談件数を算定します。Ｐ４２の参考資料もあわせてご覧ください。 |
| 時間の都合で、相談を一旦中断し次回へ持ち越した場合には２ポイントとして算定できるか。 | 相談者の都合や、関係機関への問い合わせ、相談窓口の開設時間の関係等により、同一の事案について一旦中断した場合は１ポイントの算定となります。  【ポイント（件数）の考え方】  <１ポイント>  Ａ事案  次回へ持越し |
| 新たな専門相談窓口において、市町村職員が相談を受ける場合の人件費は対象経費に含まれないのと同様に、相談件数などもポイント算定の対象外となるのか。 | 対象経費とポイント算定は別であり、市町村職員の人件費は対象経費となりませんが、開設された新たな専門相談窓口は交付金の対象となるため、相談件数などのポイント算定は可能です。 |

**（２）アウトリーチ等の加算分**

|  |  |
| --- | --- |
| **配分基準** | ・アウトリーチ、ケース検討会議、フォローアップ、寄り添い相談、自宅等への出張相談について、それぞれの実績に各ポイントを乗じて算定する。  ・相談件数に応じた配分が相談件数割の５０％を下回ることがないよう、加算分の合計ポイントに上限を設定する。  ・加算分の合計ポイントは、相談件数のポイント合計を上限とし、これを超える場合は各ポイントの比率により加算分の合計ポイントを調整する。 |

**①アウトリーチ**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 地域において、相談をしたくても様々な理由から相談窓口に来所や電話等をすることが出来ずにいる対象者を発見し、相談員から積極的に働きかけることで、その課題を確認し対応すること |
| **配分基準** | ・１事案あたり２０ポイントで算定する。 |
| **留 意 点** | ・１つの事案について算定できるポイントは、２０ポイントを上限とする。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| アウトリーチの手法に制約はあるか。 | 手法については問いませんので、電話等による働きかけも含まれます。  ただし、第一次的には相談員からの積極的な働きかけが必要であり、課題を確認し対応することが必要です。 |
| 本人から要請があり対応した場合はどうか。 | 該当しません。本人からの要請により対応した場合は、アウトリーチには該当しません。 |
| 開催した説明会の参加者から課題のある対象者を発見し対応した場合はどうか。 | アウトリーチは相談員からの働きかけによることが前提であり、その課題について対応した場合は該当します。  本人からの要請により対応した場合は、相談者からの能動的なアプローチがありアウトリーチには該当しません。例えば、説明会後に質問や相談の時間を設定し対応した場合なども該当しません。 |
| 本人からの要請ではなく、近隣住民からの情報提供により、課題のある対象者を発見し対応した場合はどうか。 | 対象者の発見は、必ずしも相談員でなければならないものではありません。※  その情報をもとに、相談員から積極的に働きかけることで、課題を確認し対応した場合は、該当します。  この場合、情報の入手先（匿名情報を含む）としての記録が必要になります。  ※虐待など、発見するのが困難で、緊急を要する事案があるため |
| アウトリーチの記録をする際の留意点は。 | 実施日時、情報の入手先、対象者の状況、対象者に働きかけた手段（訪問、電話など）、対応した結果等がわかるように記録すること。 |

**②ケース検討会議**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 対象者の抱える課題への対応策に関し、関係機関を集めて当該ケースへの対応方針を検討するための会議 |
| **配分基準** | ・延べ回数で算定する。  ・１回あたり１０ポイントで算定する。 |
| **留 意 点** | ・回数のカウントは、ケース検討会議を実施した延べ回数とする。  ・会議を主催した場合に算定する。  ・１つの事案につき１回あたり算定できるポイントは、複数分野の相談員をメンバーとするケース検討会議であっても１０ポイントを上限とする。  ・関係機関への単なる取次ぎや問い合わせは該当しません。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 課題が一つだけでも該当するか。 | 該当します。課題解決への支援にはより専門的な知識や経験を必要とする場合や、所掌事務に応じた複数の管理・監督機関が関連する場合などが考えられ、当該ケースへの対応方針を検討するため関係機関を集めた場合は該当します。 |
| 「関係機関」の定義は。 | 庁内外を問わず、相談者の課題解決のため連携する機関や部署が該当します。 |
| 「関係機関」の数は。 | 一つでも該当します。 |
| 他市町村や府（国）の機関と共催で実施した場合は、該当するか。 | 主体的に会議を運営、開催したことを証することができ、かつ検討事例の中に当該市町村の住民のケースがある場合は、該当します。  連名の開催通知文等があれば、主体的に開催されたものと考えます。 |
| 定例的に実施している会議は、該当するか。 | ケース検討会議の定義である「対象者の抱える課題への対応策に関し、関係機関を集めて当該ケースへの対応方針を検討するための会議」とは、時期や関係機関が決まったものを想定したものではないことから、定期的に実施している会議は、該当しません。  ただし、日程を定期的な会議に合わせ、対応策を検討するための関係機関を集めて実施した場合は、該当します。 |
| 同一事案における、ポイントの考え方は。 | 同一事案について算定できるポイントの上限は１０ポイントとなります。例えば、人権担当と就労担当が同じ会議に出席した場合でも２０ポイントではなく１０ポイントの算定となります。  <１０ポイント>  就労担当  関係機関Ａ  人権担当  関係機関Ｂ |
| 電話等でもケース検討会議と認められる場合はあるか。 | DV対応などの人命に関わる事案で一刻を争うようなケースなど、電話等の手法により対応方針を決定しなければ、その後の重大な人権侵害につながるような場合で、その内容について記録に残されている場合に限り算定の対象とします。 |
| オンライン会議は、該当するか。 | 該当します。 |
| ケース検討会議の記録をする際の留意点は。 | 開催日時・場所、課題の内容、連携した機関、検討の結果決定した対応方針の内容等がわかるように記録すること。 |

**③フォローアップ**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 一旦相談対応を終えた相談者（以下「既相談者」という）に相談員からの働きかけで電話や訪問などによりその後の状況確認を行ったところ、課題の改善がみられなかったため、改めて当該課題の解決に向けた相談対応を行うこと |
| **配分基準** | ・１回あたり１０ポイントで算定する。 |
| **留 意 点** | ・訪問や電話などの手段による確認だけではポイント算定外とし、再び対応をした場合に算定する。  ・改めて対応する内容が、既相談者の状況確認に留まる場合や、他の相談窓口の案内・情報提供（相談機関の名称や連絡先等の教示等）に留まる場合には該当しません。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 既相談者への電話等がフォローアップに該当するのか。 | 既相談者へ電話をし、その後の状況確認に留まる場合は該当しませんが、確認した結果、当初の課題の進捗が良好でなく再び対応した場合は該当します。 |
| 当初の課題に関連しない、新たな課題を発見し対応した場合はどうか。 | フォローアップには該当しません。既相談者への確認を行った際、別事案の新たな課題を発見し対応した場合は、アウトリーチに該当します。フォローアップは、あくまで同一事案について再び対応するものであり、別事案では該当しません。 |
| 当初の課題に関連する課題について対応した場合はどうか。 | フォローアップに該当します。例えば、就労支援について、Ａ社での支援を行った後、本人へ電話にて確認を行ったところ、面接時にパソコンに関する一定のスキルが必要との指摘を受けていたため、その後の相談、支援のなかでパソコン初心者講習の受講につなげた場合など、当初の課題に関連する新たな課題について対応した場合は該当します。 |
| フォローアップを算定できる回数に上限はあるか。 | 一人の相談者につき、フォローアップを算定できる回数に上限設定はありませんが、当初の課題について再び対応することが必要です。 |
| その後の状況確認を既相談者に行った場合のみが該当するか。 | 関係機関に状況を確認し、対応した場合はフォローアップとなります。例えば、既相談者に連絡がつかないため、紹介した関係機関に状況を確認した結果、当初の課題について再び既相談者に対応した場合は該当します。なお、関係機関等への状況照会などについては、相談情報の厳格な管理と個人情報の取扱いに十分な留意が必要です。 |
| 窓口案内や情報提供とは。 | 窓口案内や情報提供とは、既相談者へ改めて対応する場合に、相談機関の名称や連絡先等の教示等を行う場合や、就労相談においてＡ社では就労できなかったので、Ｂ社の情報提供を行った場合などであり、フォローアップには該当しません。  ただし、課題の改善がみられなかった相談者について、改めて当該課題の解決に向けた相談対応を行う場合はフォローアップに該当します。 |
| フォローアップの記録をする際の留意点は。 | 実施日時、相談者に働きかけた手段（訪問、電話など）、改善がみられていない課題の内容、改めて対応した内容等がわかるように記録すること。 |

**④寄り添い相談**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 相談者の状況により、本人だけでは解決し難い事案について、相談員等が一緒になって関係機関へ出向くなどにより相談対応すること |
| **配分基準** | ・１回あたり１０ポイントで算定する。 |
| **留 意 点** | ・課題解決のためではなく、単に関係機関の窓口案内や紹介のために付き添った場合は、算定の対象外とする。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 「関係機関」の定義は。 | 庁内外を問わず、相談者の課題解決のため連携する機関や部署が該当します。 |
| 必ず同行することが必要か。 | 必ずしも関係機関へ行く必要はありません。例えば、関係機関の来所により同行とならなかった場合でも、相談者の状況により、課題解決のため同席し相談者に寄り添って対応した場合には該当します。 |
| 同行者は相談員でなくてもよいか。 | 通常は、相談を受けた相談員が同行することで、対応が可能になると考えられますが、相談員が窓口を離れられない等の状況にあって、その代役が相談員と同等の対応が可能である場合には、必ずしも同行者が相談員でなくても該当します。 |
| 相談者の状況により本人だけでは解決し難い事案とはどういうものか。 | 例えば、通訳を必要とする場合や、不安感により付き添いが必要な場合など、寄り添わなければ相談者が自ら課題を解決することができないような事案が該当します。 |
| 複数の関係機関へ寄り添った場合のポイント算定は。 | １事案について複数の関係機関へ寄り添った場合、１箇所ごとに１０ポイントを算定します。 |
| 通訳者だけ同行した場合はどうか。 | 該当します。通訳者として外国語通訳や手話通訳などにより課題解決のため寄り添った場合も該当します。 |
| 寄り添い相談の記録をする際の留意点は。 | 実施日時、寄り添いが必要となった相談者の状況、寄り添った内容等がわかるように記録すること。 |

**⑤自宅等への出張相談**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 電話対応ではなく、面談が必要であると判断される事案について、相談者の状況により、来所が困難である場合に、相談員等が相談者の自宅等（自宅または施設・病院等に入所（院）している場合は施設等）に出向いて相談対応すること |
| **配分基準** | ・１回あたり１０ポイントで算定する。 |
| **留 意 点** | ・相談者の自宅等に出向いて相談対応する必要性があるものを対象とする。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 「相談者の状況により、来所が困難」とは、どのようなものか。 | 相談者の身体的・精神的状況や居所（施設等に入所）、公共交通機関の利用の可否や送迎する家族等の有無など、総合的に判断するものとします。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 自宅等への出張相談の対象として、具体的にどのような事例が考えられるか。 | 例えば、ＤＶ相談等で、面談による相談対応が必要であるが、相談者の安全確保のため来所相談が困難な場合に、保護施設に出向いて相談対応を行った場合などが該当します。 |
| 自宅等への出張相談の記録をする際の留意点は。 | 実施日時・場所、自宅等への出張相談が必要となった相談者の状況、対応した内容等がわかるように記録すること。 |

**４　創意工夫割**

　　　　創意工夫割とは、市町村の創意工夫による取組み実績により算定するもので、地域の実情に沿った取組みを支援するため配分するものです。

　　　　・配分額は、全体の３０％

・事業の取組み状況により算定する。

当該市町村のポイント

全体の３０％×―――――――――――――

　　　　　　　 対象市町村のポイント合計

**（１）新たな専門相談窓口の開設**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | これまで実施していない専門相談窓口を新たに常設する取組み |
| **配分基準** | ・平成20年度以降に、窓口を新設（次年度以降継続して窓口を設置した場合も含む）した場合、１０ポイントで算定する。 |
| **留 意 点** | ・既存窓口の集約・ワンストップサービス化は算定の対象外とする。（Ｐ２９好事例のメニュー化①のメニューに該当）  ・開設日数については週１回を最低限度とする。  ・開設時間についての制約は設けない。  ・住民に対して、広報紙等及び市町村ホームページで周知をしている場合に算定の対象とする。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 集約・ワンストップサービス化と、新たな専門相談窓口開設を同時に実施した場合はどうか。 | 新規で既存窓口の集約・ワンストップサービス化と、新たな専門相談窓口の開設を同時に実施した場合、既存窓口の集約・ワンストップサービス化５ポイント、新たな専門相談窓口の開設１０ポイントの算定が可能です。 |
| 年度途中に開設しても該当するか。 | 該当します。 |

**（２）相談の質を高めるための人材養成**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 各種講座等を相談員に受講させ、相談員をスキルアップさせる取組み |
| **配分基準** | ・１つの取組みにつき５ポイントで算定する。  ・５取組み（２５ポイント）を上限とする。  （例）取組み数の算定例   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 相談員 | 講座等 | 取組み数 | ポイント算定 | | A | ア、イ | ２取組み | ２取組み　１０ポイント | | A、B、C、D､Ｅ､Ｆ | ア | ６取組み | ５取組み　２５ポイント  （上限：５取組み） | |
| **留 意 点** | ・相談員のスキルアップに資する講座の受講等が目的でありどのような講座を受講しても対象となるものではない。  ・主催者による修了認定等がある場合に算定する。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 修了証明等が発行されない講座の受講はすべて対象外となるか。 | 修了認定等については、講座等への単なる参加が目的ではなく、相談員のスキルアップに資するものとの考え方から要件としたものであり、修了認定等を受けていることを確認できない場合は対象となりません。 |
| 対象となる各種講座にはどのようなものがありますか。 | 修了証書や履修証明書など、主催者が発行する書類があり、受講したことを確認できる講座が対象となります。  例えば、大阪府が委託する専門相談機関が実施する人権総合講座は対象となります。 |
| 同一相談員を、複数の講座等へ参加させた場合はどうか。 | 複数の取組みとなります。例えば、相談員のスキルアップに繋がる人材養成として内容の違う２つの講座等を同一相談員に受講させた場合には、２つの取組みとなります。 |
| 同一講座等へ、相談員を複数名参加させた場合はどうか。 | 複数の取組みとなります。例えば、それぞれの相談員のスキルアップを目的として同一講座等に６名の相談員を参加させた場合には、６つの取組みとなりますが、ポイント算定は取組み上限である５取組み（２５ポイント）となります。 |
| いつ受講する講座が対象となるのか。 | 申請年度（予定含む）に相談員のスキルアップのために受講する各種講座等が対象となります。 |
| 講座の形態に制限はあるのか。 | コースで受講した場合だけではなく、単独の講座でも修了認定や履修証明等を受けた場合は対象となります。  例えば、大阪府人権総合講座を科目選択受講し、履修証明を受けた場合は、１取組みとなります。（同一相談員が複数科目を選択受講した場合も１取組み） |
| 講座の受講について、年度がまたがる場合は、どうなるのか。 | 修了する年度が対象となります。 |
| 大阪府人権総合講座をコース受講した場合はどうか。 | 人権相談員養成コースなど、コース受講した場合は、コースごとに１取組みとなります。例えば、同一相談員が、人権相談員養成コースと人権相談員スキルアップコースを受講した場合は、2取組みとなります。 |
| 大阪府人権総合講座において、修了証の発行されるコースを申し込んだが、必要科目のすべてを受講することができず、代わりに科目履修証明書を発行してもらったが、対象となるか。 | 対象にはならない。  相談員のスキルアップとして、必要科目のすべてを受講させることが当初の目的であったことから、この場合は、目的を達成していないので、対象外。 |
| 相談員が個人的に受講した講座は対象になるか。 | 対象にはならない。  市町村において、相談員のスキルアップのため、受講させると判断したものが対象になります。 |
| 就職困難者就労支援専門講座の「就労支援コーディネーター養成講座」の修了証書の発行にあたっては、大阪府人権総合講座の「人権相談員養成コース」の修了証書の交付を受けていることが条件となっているが、同一相談員が、「人権相談員養成コース」と「就労支援コーディネーター養成講座」を受講した場合の取扱いは。 | それぞれ１取組みとなります。（両方を受講した場合は２取組み） |

**（３）専門家による相談体制の確保**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 相談者の課題を解決するため、各種専門家への確認や助言  を求めることが必要な場合に対応が可能な体制を整備する取組み |
| **配分基準** | ・専門家１名につき５ポイントで算定する。  ・５名（２５ポイント）を上限とする。 |
| **留 意 点** | ・必ずしも直接雇用をして配置する必要はなく、外部の専門家（専門機関）との契約等により、必要に応じて相談できる体制を確保していれば算定の対象とする。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 専門家の例とは。 | **専門家の例**  教員、キャリアカウンセラー、臨床心理士、社会福祉士、社会福祉主事、介護福祉士、  社会保険労務士、人権擁護士、介護支援専門員、産業カウンセラー　など。 |
| 専門家とは。 | 国家資格取得者及び各種資格の認定を受けた者等であり、資格証や認定書等により確認できることが必要です。  なお、就労支援コーディネーターは、養成講座受講に係る修了証書は発行されますが、資格証や認定を受けるものではないため、対象外となります。 |
| 資格等の種類は。 | 資格等の種類については、市町村において相談業務に必要な資格等と判断された場合には対象となります。 |
| 相談員が専門家（専門機関）に相談できる体制の整備は該当するか。 | 相談者の課題について、相談員が専門家（専門機関）に相談できる体制であっても該当します。 |
| 同一窓口に複数の専門家を配置している場合はどうか。 | １名につき５ポイントの算定が可能です。例えば、人権擁護士を２名配置している場合や、社会福祉士と精神保健福祉士を各１名配置している場合は、どちらも１０ポイントの算定となります。 |
| 同一人物を複数の窓口の専門家として配置した場合はどうか。 | １名につき５ポイントの算定となります。例えば、人権擁護士とキャリアカウンセラーの資格を有する人物を、人権相談窓口と就労相談窓口の専門家として配置した場合は、５ポイントの算定となります。 |
| 新たに体制を整備した初年度のみのポイント算定となるのか。 | 毎年度、当該年度の状況により算定するため、体制整備の年度は問いません。 |

**（４）ケーススタディ等で取り上げた事案の評価**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 他の市町村の参考となる相談対応事例として取り上げられた事案の評価 |
| **配分基準** | ・１事案あたり１０ポイントで算定する。  ・３事案（３０ポイント）を上限とする。 |
| **留 意 点** | ・申請前年度に開催されたケーススタディ等で取り上げられた事案のうち、以下の要件のいずれかに該当するものを対象とする。  ○府が委託する専門相談機関が実施するケーススタディ。  ○大阪府・市町村就労支援事業推進協議会が実施するケーススタディ。  ○その他、学識経験者等の助言や指導を得られるもので、ケーススタディの事案について広く情報提供するもの。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 近隣市町村との合同ケーススタディの場合はどうか。 | 独自で開催された会議等で取り上げた事案でも要件を満たせば該当します。なお、P３５好事例のメニュー化⑧複数市町村での広域連携にも該当します。 |
| 庁内関係課や警察などとの協議会でのケーススタディの場合はどうか。 | 独自で開催された会議等で取り上げた事案でも要件を満たせば該当します。 |

**（５）好事例のメニュー化**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | メニュー①～⑨のとおり |
| **配分基準** | ・各メニューについて、取組みを実施している場合は、５ポイントとして算定する。  ・メニュー①～⑧（⑦－１を除く）については、市町村ごとに１つの取組みとして評価し、メニューごとに５ポイントを算定する。ただし、すべての分野で取り組んでいる場合は、10ポイントを算定する。  ・メニュー⑦－１は、すべての分野で取り組んでいる場合のみ、ポイント算定の対象（１０ポイント）とする。 |
| **留 意 点** | ・平成19年度以前において既に実施している場合も、５ポイントとして算定する。  ・メニュー①～⑧について、「すべての分野で取組む」とは、｢人権・就労・進路・生活相談｣の４分野のうち、当該市町村において実施しているすべての相談分野（４分野で実施している場合は４分野。進路または生活相談以外の３分野で実施している場合等は３分野）で取組むことをいう。  ・なお、すべての分野で取組むことによって、相談者の待ち時間の増加や相談対応の質の低下を招くなど、相談体制の充実・強化や住民の利便性の向上につながらない場合は、10ポイント算定の対象外（５ポイント）とする。 |

**①受付窓口の集約・ワンストップサービス化**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 既存窓口を集約し、窓口のワンストップサービス化をする取組み |
| **留 意 点** | ・新たな分野の相談窓口を開設しただけでは、集約・ワンストップサービス化には該当しない。  （Ｐ２４（１）新たな専門相談窓口の開設のメニューに該当） |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 集約・ワンストップサービス化と、新たな専門相談窓口開設を同時に実施した場合はどうか。 | 新規で既存窓口の集約・ワンストップサービス化と、新たな専門相談窓口の開設を同時に実施した場合は、両方のポイント算定が可能です。（既存窓口の集約・ワンストップサービス化５ポイント、新たな専門相談窓口の開設１０ポイント） |

**②ＮＰＯ等とのネットワーク**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 相談対応のため、ＮＰＯ等外部の関係機関とのネットワークを構築する取組み |
| **留 意 点** | ・設置要綱等により当該市町村が主体的な取組みとして確立しているネットワークを算定の対象とする。  ・相談業務の委託や、合同イベント等は算定の対象外とする。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 「外部の関係機関」の定義は。 | 外部の関係機関は、「当該市町村の庁内関係部署」及び「他の市町村」以外の関係機関です。例えば、ハローワークなどの国の機関や、子ども家庭センターなどの府の機関といった公的機関等で、必ずしもＮＰＯでなくても該当します。 |
| 「外部の関係機関」の数は。 | 一つでも該当します。 |
| 府の機関と複数市町村で構成するネットワークは該当するか。 | 相談対応のためのネットワークとして府の機関を構成団体とする場合は該当します。 |
| 複数市町村のみで構成するネットワークは該当するか。 | 該当しません。なお、複数市町村との連携は、⑧複数市町村での広域連携のメニューに該当します。 |
| 10ポイントで算定する（すべての分野で取り組んでいる）のは、どのような場合か。 | 当該市町村で実施しているすべての分野で、それぞれネットワークを構築している場合や、１つのネットワークで、ネットワークを構成する外部の関係機関に、すべての分野が含まれている場合などが該当します。 |

**③出張相談会・イベント等での特別相談や講座等**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 出張相談会や、イベント等での特別相談や講座等を住民向けに開催する取組み |
| **留 意 点** | ・出張相談会や、イベント等での特別相談や講座等の開催について、住民に周知して実施した場合に算定の対象とする。  ・イベント等での講座等については、相談対応に係る内容をテーマとした場合に、算定の対象とする。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 出張相談会とは。 | 地域の実情に応じて（常設相談窓口から離れている地域など）、公民館等において、住民に周知して実施する出張相談会を対象とします。  　出張相談窓口を年度を通して恒常的に開設（例えば、月２回だけ支所での相談窓口を開設）した場合は、⑥既存窓口の拡充、移設のメニューに該当します。 |
| イベント等での特別相談とは。 | 広く住民を対象としたイベント等において、臨時に相談窓口を開設して行う特別相談が対象となります。例えば、「人権啓発イベント」や「市民祭り」での特別相談、求職フェアでの個別相談（面接指導など）の実施などが該当します。  なお、イベント等における相談窓口周知（窓口案内のちらしの配布など）は、対象外です。 |
| 交付金の対象となる講座等とは。 | イベント等において、相談対応に係る内容をテーマとして実施するものに限ります。例えば、就労相談での対応内容に係る講座（履歴書の書き方や面接講座など）が対象となります。  　なお、人権意識の高揚を図るための人権講座や、パソコン教室などのスキルアップ講座は、対象外です。 |
| 開催回数に制約はあるか。 | 年度内に１度でも開催すれば該当します。年度内の開催回数に関係なく、５ポイントの算定となります。 |
| 共催による、相談をテーマ、内容とする講座等の取扱いについて。 | 共催により実施する場合は該当します。必ずしも経費負担を要件とするものではありません。 |

**④相談情報のデータベース化**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 相談事案の検索や集計が可能となるデータベースの作成 |
| **留 意 点** | ・相談情報のデータベース化が実施された場合に算定の対象とする。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| データベース化をする相談窓口（事業）について。 | 交付金の対象となる相談窓口（事業）のいずれかにおいて相談情報のデータベース化を実施された場合には該当します。 |
| データベース化は、どのレベルまでのものが必要なのか。 | 交付金の対象となる相談窓口（事業）のいずれかにおいて、相談事案の検索や集計が可能となれば該当します。 |

**⑤休日、時間外での相談対応**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 相談時間を恒常的に当該市町村の休日や開庁時間外に延長し、住民が相談し易い環境を整備する取組み |
| **留 意 点** | ・住民に対して、広報紙等及び市町村ホームページで周知をしている場合に算定の対象とする。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 休日に相談窓口を特設した場合はどうか。 | 特設は該当しません。休日、時間外の相談時間延長については、年度を通して恒常的に実施した場合を対象とします。 |
| 延長する時間に制約はあるか。 | 相談時間については、市町村の実情に応じて決められるものであり、延長する時間に制約はありません。例えば、休日に関して毎月第２土曜、時間外に関して毎週水曜の２０時までなど、相談時間を延長した場合が該当します。住民ニーズに沿った相談環境を整備してください。 |
| 当該市町村の開庁時間で相談時間を延長した場合はどうか。 | 該当しません。当該市町村の休日や開庁時間外に相談時間を延長する場合が該当します。例えば、平日週３日開設の既存窓口を、週５日開設とした場合は、⑥既存窓口の拡充、移設のメニューに該当します。 |
| 当該市町村の開庁時間と時間外で相談時間を延長した場合はどうか。 | 該当します。例えば、午後のみ実施していた進路相談を、午前も含めた開庁時間での実施にするとともに、時間外においても１９時まで延長することとした場合は、⑥既存窓口の拡充、移設のメニューにも該当します。 |
| 市民センターなどで、土曜日（土曜日は開館日）に相談窓口を開設している場合はどうか。 | 市役所の開庁日以外に、相談窓口を開設している場合は、休日、時間外での相談対応に該当します。 |

**⑥既存窓口の拡充、移設**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 相談窓口の拡充や移設等により、住民が相談し易い環境を整備する取組み |
| **留 意 点** | ・住民に対して、広報紙等及び市町村ホームページで周知をしている場合に算定の対象とする。  ・住民の利便性の改善、向上を目的とする場合に算定の対象とする。  ・拡充とは、窓口数の増加又は開設時間の延長をいう。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 拡充した窓口の開設時間に制約はあるか。 | 相談窓口については、市町村の実情に応じて決められるものであり、拡充した窓口の開設時間に制約はありませんが、年度を通して恒常的に開設される必要があります。例えば、毎週１度だけ支所での相談窓口を開設する場合などが該当します。 |
| 近隣市町村との相談窓口の共有化はどうか。 | 該当しません。なお、⑧複数市町村での広域連携のメニューには該当します。 |
| 週当たり相談窓口開設日数が減り時間数が増える場合はどうか。 | 開設時間数が増えており該当します。例えば、相談窓口を週５日各３時間から週３日各８時間とした場合など、時間数が拡充されている場合は該当します。 |
| 週当たり相談窓口開設日数が増え時間数が変わらない場合はどうか。 | 開設時間数が増えていないため該当しません。 |
| 当該市町村の開庁時間と時間外で相談時間を延長した場合はどうか。 | 該当します。例えば、午後のみ実施していた進路相談を、午前も含めた開庁時間での実施にするとともに、時間外においても１９時まで延長することとした場合は、⑤休日、時間外での相談対応のメニューにも該当します。 |
| 相談員の増員はどうか。 | 該当しません。拡充は相談窓口の数又は開設時間数が増えることが必要です。 |
| メール相談を新たに実施する場合はどうか。 | 該当しません。拡充は相談窓口の数又は開設時間数が増えることが必要です。 |
| 既存窓口の移設について、交付金の対象となるのはどのような場合か。 | 住民の利便性の改善、向上を目的として、既存窓口を移設した場合は該当します。例えば、駅から離れた場所から駅前に移設した場合などが該当します。 |

**⑦－１　潜在的相談ニーズの掘り起こし**

**（広報紙への毎月掲載及び市町村ホームページにわかりやすく掲載）**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 交付金対象の全ての常設相談窓口について、広報紙等に毎月掲載するとともに、恒常的に市町村ホームページにわかりやすく（市町村ホームページのトップページから２クリック以内）掲載し、潜在的相談ニーズを掘り起こす取組み |
| **留 意 点** | ・交付金対象の全ての常設相談窓口（毎週１日以上、恒常的に開設している窓口）について、広報紙等に毎月掲載し、かつ、市町村ホームページのトップページから２クリック以内に到達する場合に、ポイント算定の対象とする。（どちらか一方では、対象とならない。） |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 市町村ホームページのトップページから2クリック以内に到達とは、どのような場合か。 | 例えば、市町村ホームページのトップページにある「相談窓口一覧」の部分をクリック（１クリック目）すると、各種相談窓口の一覧が出てきて、一覧のうち、交付金の対象となる相談窓口（人権相談窓口など）の部分をクリック（２クリック目）すると、当該相談窓口のページ（相談窓口の開設場所や開設時間等の情報を掲載したページ）に到達するような場合が該当します。  （これ以外でも、市町村ホームページのトップページから２クリック以内に到達すれば、該当します。）  　なお、相談事業を委託しており、委託業者のホームページに掲載している場合も、市町村ホームページからリンクを貼り、市町村ホームページのトップページから２クリック以内に相談窓口のページに到達すれば、該当します。 |

**⑦－２　潜在的相談ニーズの掘り起こし（市町村の実情に即した取組み）**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 市町村の実情に即した潜在的相談ニーズを掘り起こすための取組み |
| **留 意 点** | ・毎年度、取組みの効果検証や、状況の変化に応じて見直しの検討を行い、必要に応じて見直しを実施していくことをポイント算定の要件とする。  ・個別具体の事例により、潜在的相談ニーズの掘り起こしにつながるものかを確認のうえ判断する。  ・相談窓口の広報紙等への毎月掲載や市町村ホームページにわかりやすく掲載（トップページから２クリック以内）は、対象外とする。 |

**⑧複数市町村での広域連携**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 複数市町村で相談対応のための体制整備による、合同ケーススタディの開催や、相談窓口の共有化などの取組み |
| **留 意 点** | ・広域連携の取組み内容について確認できる書類などを備えておくこと。（例：協定書、開催通知など）  ・相談窓口の共有化は、住民に対して広報紙等及び市町村ホームページで周知をしている場合に算定の対象とする。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| 近隣市町村との相談窓口の共有化はどうか。 | 該当します。 |
| 相談窓口の共有化について、共有化するすべての近隣市町村が広報紙等で周知しないと該当しないか。 | 当該市町村の取組みとして、当該市町村の住民へ広報紙等による周知をすれば該当します。 |
| 複数市町村で合同ケーススタディを行った場合で、１回のケーススタディですべての分野を含めて実施した場合、10ポイントの対象となるのか。 | １回のケーススタディで、当該市町村で実施しているすべての分野について、それぞれケーススタディを実施した場合は、10ポイントの対象となります。  ケーススタディで取上げた事案が、すべての分野に関係する事案であっても、１つの分野についてのみケーススタディを実施した場合は、当該分野での取組みとしてカウント（５ポイント）します。 |

**⑨その他の創意工夫による取組み**

|  |  |
| --- | --- |
| **定　　義** | 好事例のメニュー化の各メニューに該当しない、市町村独自の創意工夫による取組み |
| **留 意 点** | ・相談事業の効率的な運用や、住民サービスの向上等に資する取組みを実施した場合に算定の対象とする。  ・個別具体の事例により、市町村での現状における課題への対応について、市町村においてどのような創意工夫による取組みを実施し、その解決を図るものなのかを確認のうえ判断する。  ・その他の創意工夫による取組みを記載する様式第１－５号は、府のホームページにて記載内容をそのまま掲載する。 |

**ＦＡＱ**

|  |  |
| --- | --- |
| **質　　　問** | **回　　　答** |
| その他の創意工夫の取組みに該当するかどうかの判断の基準は。 | 市町村が地域の実情に沿って取り組む相談の手法や相談体制の整備などの相談事業であることが必要です。  メニュー化された既存の創意工夫の取組みに該当しないその他の創意工夫による取組みであることが必要です。 |

**交付金額の最低保証及び激変緩和**

・市町村における安定的な事業実施を支援するため、各市町村の交付金額は、原則として、前年度の交付金額の７０％を下限とします。

・ただし、相談事業を縮小するなど、市町村の事情により交付金額が減額となった場合は、最低保証（前年度交付額の７０％を確保）を行わないことがあります。

　≪例≫

・交付金の対象経費（交付要綱第２条第２項に定める経費）の支出額が、前年度の支出額の７０％を下回る

・相談窓口の廃止や開設時間の大幅な縮小など、市町村の取組みが後退している

・なお、平成29年度については、激変緩和措置として、前年度の交付金額の80％を下限とします。（ただし、市町村の事情により、交付金額が減額となった場合は、激変緩和措置を適用しないことがあります。）