

平成25年度 セーフティネット支援対策等事業費補助金 社会福祉推進事業

家計相談支援事業の運営の手引き

平成26年3月

株式会社日本総合研究所

目 次

はじめに	1
第 章 家計相談支援事業の必要性	3
1. 家計を取り巻く現状と課題	3
2. 家計相談支援の必要性・有効性	11
2-1. 生活困窮者自立支援制度と家計相談支援事業	11
2-2. 家計相談支援の対象	14
2-3. 家計相談支援による効果	16
第 章 家計相談支援事業のねらいと概要	19
1. 家計相談支援事業のねらい	19
2. 家計相談支援事業の概要	21
第 章 家計相談支援事業立ち上げ時の方法と留意点	27
1. 推進体制の整備と設置方法	27
2. 設置	28
第 章 家計相談支援の具体的方法と留意点	35
1. 家計相談支援の全体像	35
2. 事業の実施・運営上の具体的な方法と留意点	38
2-1. 事業実施・運営の基本的な考え方	38
2-2. 家計相談支援の具体的な方法と留意点	38
2-3. 他事業との連携における考え方と留意点	49

第 章 人材の育成・研修	51
1. 家計相談支援員に求められる資質	51
2. 業務を通じた学びの仕組みづくりに関する方法と留意点	52
第 章 個人情報の保護と共有	53
1. 家計相談支援員に求められる守秘義務と個人情報の管理	53
2. 支援と連携のために必要な情報の共有	53
第 章 事業（所）の評価	55
1. 事業計画	55
2. 評価	55
第 章 参考様式	57

はじめに

- この「手引き」は家計相談支援事業を実施しようとする福祉事務所設置自治体及びそこから委託を受けて事業を実施しようとする事業者の職員を読み手として想定し、家計相談支援事業の意義、基本的な考え方、事業の立ち上げ・実施段階における具体的な留意点を理解し、適正に事業を実施できるようにすることを目的としています。
- 本編でも取り上げている通り、直近では景気が上向き、有効求人倍率の上昇といった状況も見られますが、生活者の家計は、雇用形態の変化による収入の減少等の一方で、家計支出はほぼ横ばいであり、結果として家計収支の悪化と家計貯蓄の減少が進んでいます。
- その結果、病気やけが、事故、慶弔や教育に係る費用などの一時的に発生する費用を支払えなかったり、税や保険料、債務利子等の定常的に支払が発生する費用を滞納せざるを得なかったりといった問題に直面することになります。
- こうした問題を本質的に解決するためには、当座の資金不足を賄うだけでは不足であり、将来の見通しを持ちながら家計をやりくりする「家計管理」の力を高めるとともに、家計の背景にある根源的な課題の解決に取り組むことが求められます。
- 家計相談支援は、相談を通じて相談者が家計の状況を具体的に理解し、「自ら家計を管理しよう」という意欲を高め、「家計管理」の力を高めていく支援を中心に、家計に関する問題の背景にある根源的な課題を捉えて、生活の再生の見通しを立てたり、減免制度等の利用や貸付のあっせん等の支援につなげたりといった取り組みを一体的・総合的に提供するものです。
- 生活困窮者の多くが家計に関する問題を抱えている一方で、家計に関する問題を丁寧に捉えることを通じて、家族の育児・看護・介護、家族・知人等とのトラブル、うつ症状、依存症等の病気、障がいの疑い、DVや虐待等の課題が把握されることも多くあります。
- つまり、家計相談支援は相談者が自分の家計を理解し、「自ら家計を管理しよう」という意欲を高めるといって極めて生活の基本となる支援を提供するとともに、生活困窮者が直面している課題を把握・整理する点でも重要な役割を果たすものです。それゆえ、自立相談支援事業等の他の事業とともに包括的に実施されることが必要です。
- なお、この手引きはあくまでも「考え方と留意点」を示しているものであり、家計相談支援の具体的な方法は、各地域における課題や社会資源の状況によって異なるものです。この手引きを踏まえて創意・工夫を十分に生かし、各地域における規模・特性に応じた運用方針・各種要領等を策定するなど、制度の趣旨に沿った効果的な運用が期待されます。
- 生活困窮者自立支援制度全般の必要性や理念、推進体制の整備については、「生活困窮者自立支援機関の運営の手引き」をご覧ください。

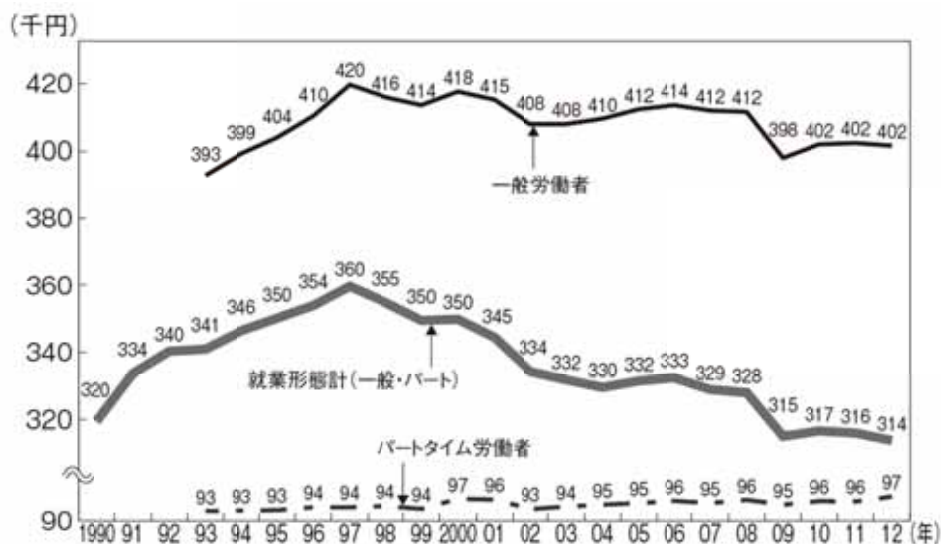
第 章 家計相談支援事業の必要性

1. 家計を取り巻く現状と課題

(1) 働き方と家計収入の変化

- 労働者の給与総額は、一般労働者が1997年をピークとして過去15年間に約20万円減少する一方で、パートタイム労働者が微増し、労働者全体に占めるパートタイム労働者比率が高まっていることによって就業形態計の給与総額は大きく減少しています。
- 労働者全体では、家計収入の中核となる給与総額の減少が進んでいることに加え、パートタイムゆえ収入が不安定な労働者も増えていることを捉える必要があります。

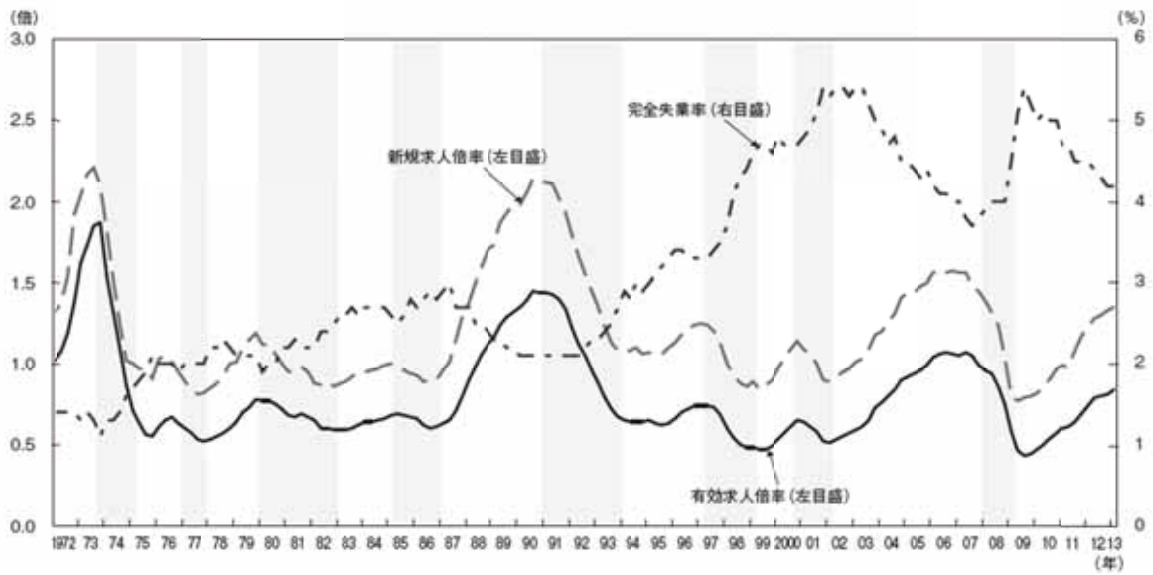
図表1 就業形態別現金給与総額の推移



(資料)厚生労働省「平成25年版労働経済の分析」

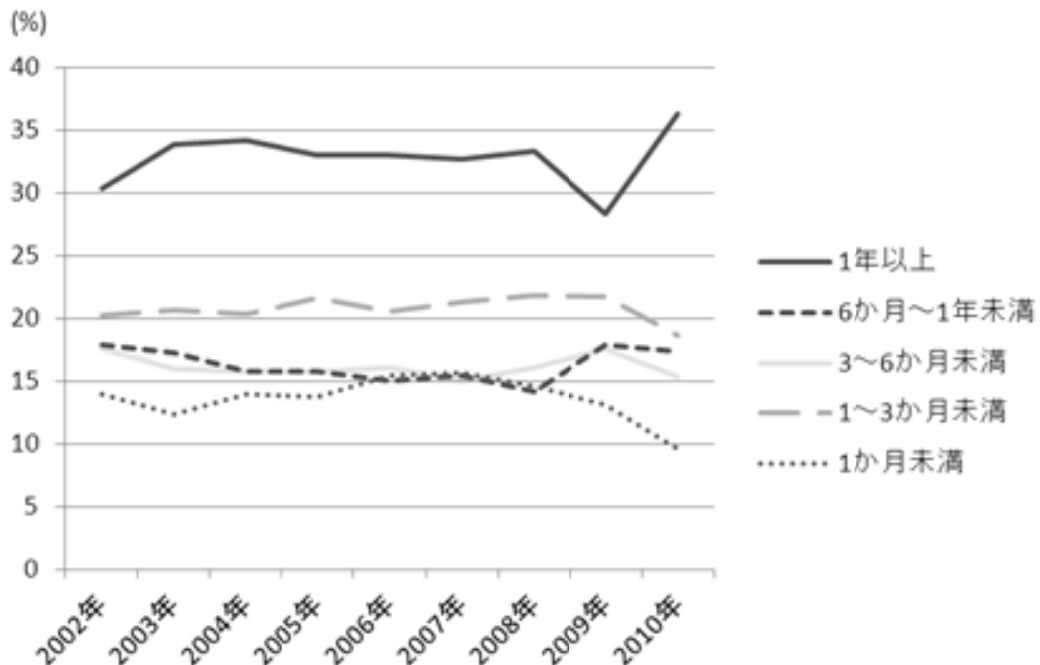
- 一方、失業について見ると、完全失業率は直近3年程度の間には改善傾向が見られるものの、4%台と依然として高水準にあります。有効求人倍率についても改善傾向が見られるものの、1.0倍を下回っています。
- また、失業者の失業期間について見ると、2009年以降では6か月以上の長期失業者の割合が増加しており、短期に職を見つけられる失業者が一定数いる一方で、長期に渡って就業できない状態の失業者もいるといったように二極化した状況にあると言えます。

図表 2 完全失業率と求人倍率の推移 (季節調整値)



資料出所 厚生労働省「職業安定業務統計」、総務省統計局「労働力調査」
 (注) 1) データは四半期平均値 (季節調整値)。また、グラフのシャドー部分は景気後退期。
 2) 有効求人倍率及び新規求人倍率については、1973年から沖縄を含む。
 3) 完全失業率については、1972年7月から沖縄を含む。
 4) 有効求人倍率及び新規求人倍率については、新規学卒者を除きパートタイムを含む。
 5) 完全失業率の四半期値は、月次の季節調整値を厚生労働省労働政策担当参事官室にて単純平均したもの。ただし、2011年3月から8月までの数値は総務省統計局により補完推計されている数値を用いた。

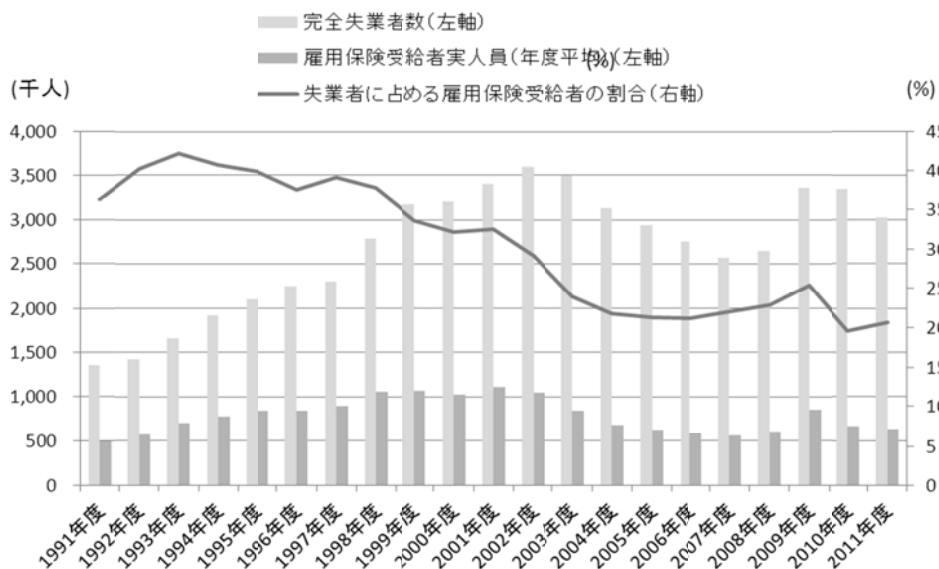
図表 3 失業期間別失業者の割合の推移



(資料)総務省統計局「労働力調査」より(株)日本総合研究所作成

- さらに、失業者にとっての第一のセーフティネットである雇用保険について見ると、失業者に占める雇用保険受給者の割合が、2009年に一度は持ち直したものの、長らく減少傾向にあり、既存のセーフティネットだけでは必ずしも十分に支援しきれていない者も多く含まれる状況にあるということを確認する必要があります。

図表 4 失業者に占める雇用保険受給者の割合

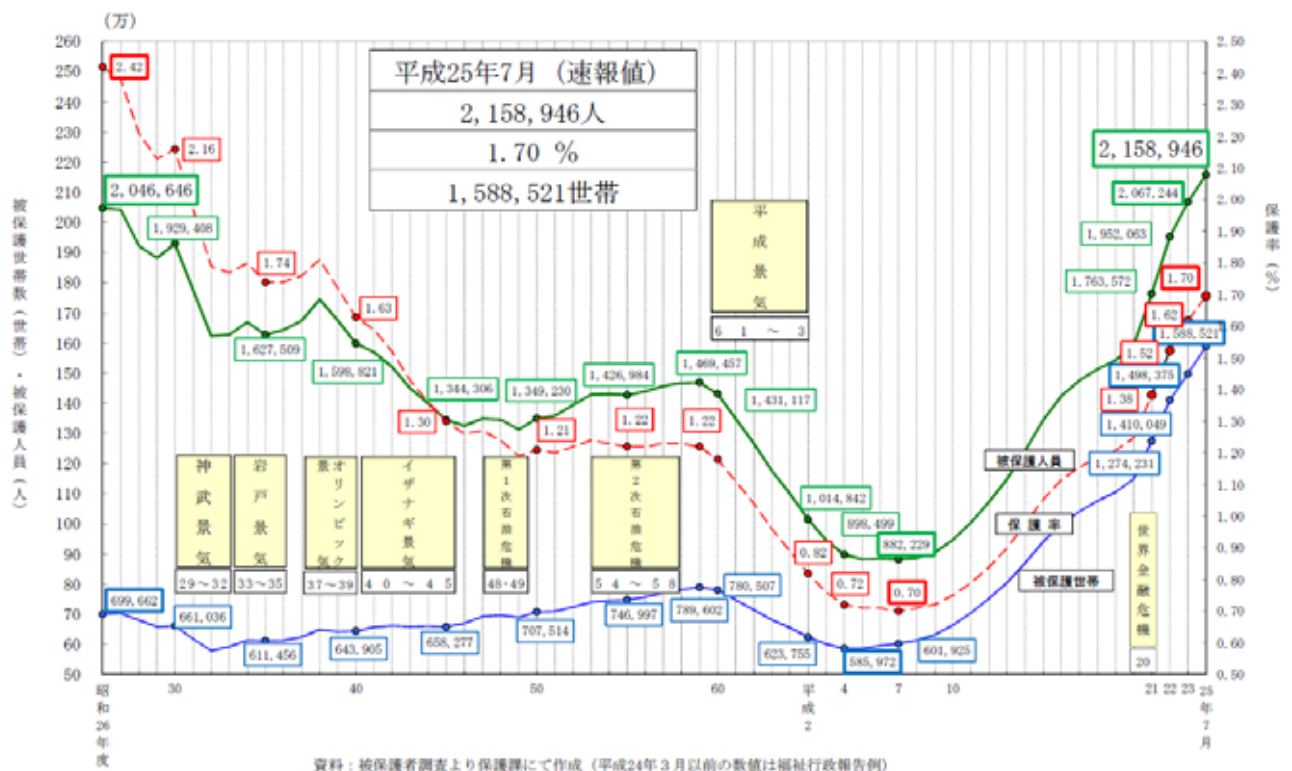


(資料)総務省「労働力調査」、厚生労働省「雇用保険事業年報」をもとに株日本総合研究所作成

(2) 稼働年齢世代を含む生活保護受給者の増加

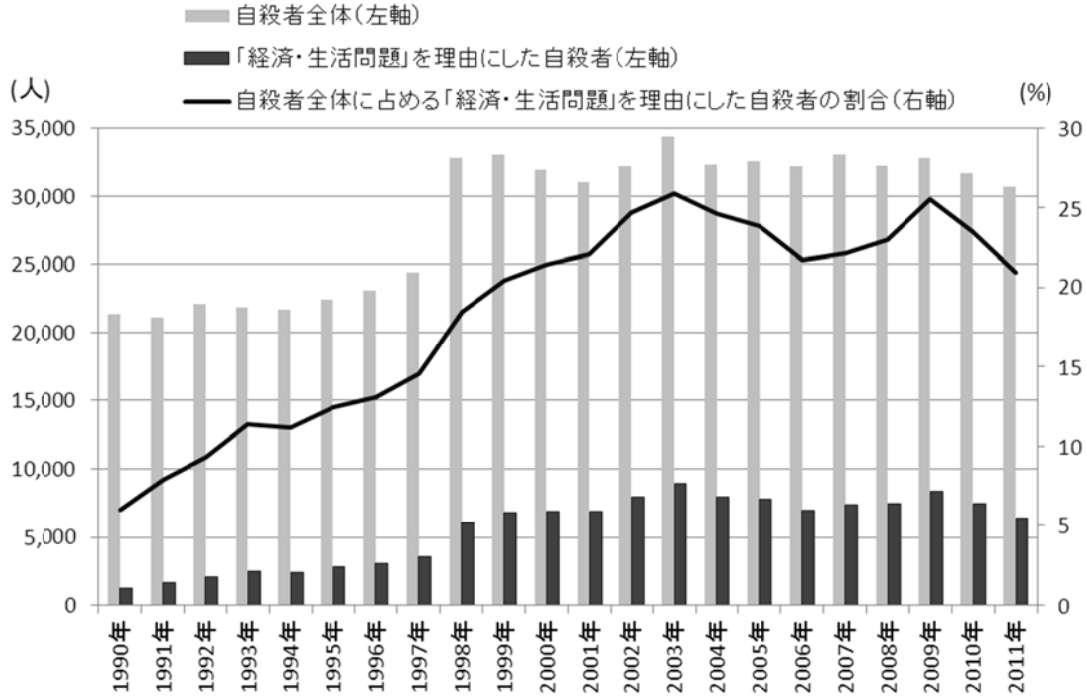
- 生活保護の受給者数は1995年度には88万人で最小を記録した後一転して増加し、2011年度には戦後の混乱期であった制度創設当初の200万人を超え、生活保護制度創設以来最大となりました。
- 特に近年は、世界金融危機等の経済情勢の大きな影響もあり、この15年ほどで100万人以上増加しています。
- 生活保護受給者の世帯類型をみると、増加に最も影響しているのは高齢者世帯ですが、この10年間に稼働年齢世代を含む「その他世帯」が3倍強増加しており、これまでの支援に加え、稼働年齢層の生活保護受給者に対しても自立を支援する取り組みが必要となってきています。

図表5 被保護世帯数、被保護人員、保護率の年次推移



- さらに、生活保護を受給していない者の貧困の状況を捉えるため貧困率に着目すると、ここ15年程度の間、相対的貧困率（一人当たりの所得が貧困線に満たない人の割合）は15%以上で高止まりし、平成21年は16.0%となっています。
- 特に、大人が一人で、子どもがいる現役世帯（一人親世帯）の貧困率についてみると、平成15年以降改善傾向が見られるものの、平成21年に50.8%となっており、国民全体の値と比較して特になっっています。
- また、自殺者数について見ると、「経済・生活問題」を理由にした自殺は1998年以降、毎年6~8千人で推移しており、2009年以降はわずかに減少傾向が見られますが、20年前と比較すれば依然として高い水準にあると言えます。

図表6 「経済・生活問題」を理由にした自殺者数とその割合



(資料)警察庁「自殺統計」をもとに(株)日本総合研究所作成

図表7 貧困率の年次推移

	昭和 60年	63	平成 3年	6	9	12	15	18	21
相対的貧困率	12.0	13.2	13.5	13.7	14.6	15.3	14.9	15.7	16.0
子どもの貧困率	10.9	12.9	12.8	12.1	13.4	14.5	13.7	14.2	15.7
子どもがいる現役世帯	10.3	11.9	11.7	11.2	12.2	13.1	12.5	12.2	14.6
大人が一人	54.5	51.4	50.1	53.2	63.1	58.2	58.7	54.3	50.8
大人が二人以上	9.6	11.1	10.8	10.2	10.8	11.5	10.5	10.2	12.7
名目値	万円	万円	万円	万円	万円	万円	万円	万円	万円
中央値 (a)	216	227	270	289	297	274	260	254	250
貧困線 (a/2)	108	114	135	144	149	137	130	127	125
実質値 (昭和60年基準)									
中央値 (b)	216	226	246	255	259	240	233	228	224
貧困線 (b/2)	108	113	123	128	130	120	117	114	112

- 注：1) 平成6年の数値は、兵庫県を除いたものである。
 2) 貧困率は、OECDの作成基準に基づいて算出している。
 3) 大人とは18歳以上の者、子どもとは17歳以下の者をいい、現役世帯とは世帯主が18歳以上65歳未満の世帯をいう。
 4) 等価可処分所得金額不詳の世帯員は除く。
 5) 名目値とはその年の等価可処分所得をいい、実質値とはそれを昭和60年(1985年)を基準とした消費者物価指数(持家の帰属家賃を除く総合指数)で調整したものである。

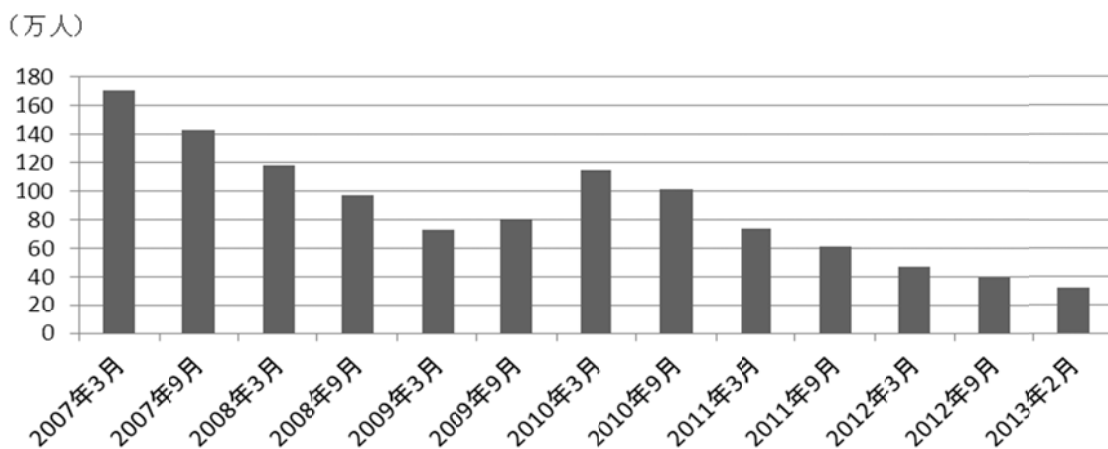
出所：厚生労働省提供

- ここまでに見てきたように、働き方の変化や給与収入の減少が背景となって、直近は多少の改善傾向が見られるものの、家計収入は減少傾向にあり、生活困窮状態にある人が依然として多い状況にあることを、まずは認識する必要があります。

(3) 債務や滞納等の状況

- 生活困窮状態になると、債務の返済や税・保険料等の支払いが困難になります。
- 債務については、改正貸金業法が施行され、総量規制の導入や上限金利の引き下げ等が行われたことにより、例えば5件以上の借入を行っている債務者数は2010年以降減少傾向にあり、2013年2月時点で約30万人となっています。

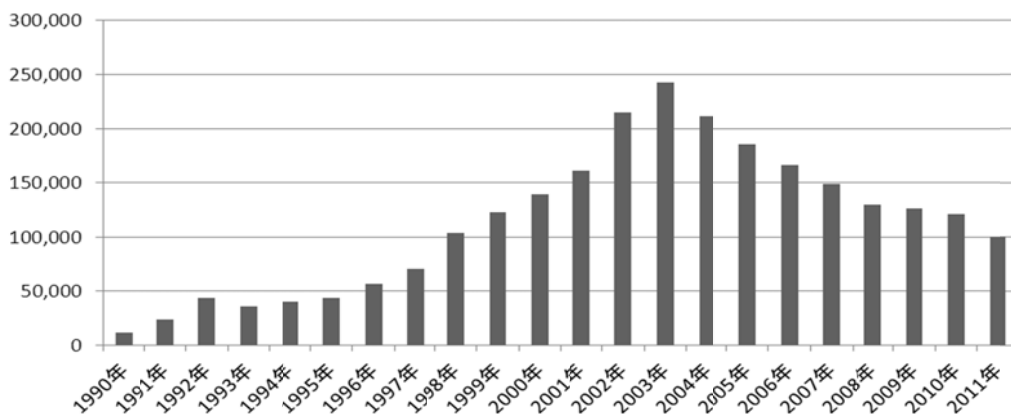
図表 8 5件以上の借入を行っている債務者の推移



(資料)株式会社日本信用情報機構の統計をもとに㈱日本総合研究所作成

- こうした状況に伴い、自己破産申請件数について見ると、2003年をピークとして減少傾向にあり、2011年には年間約10万件まで減少しています。

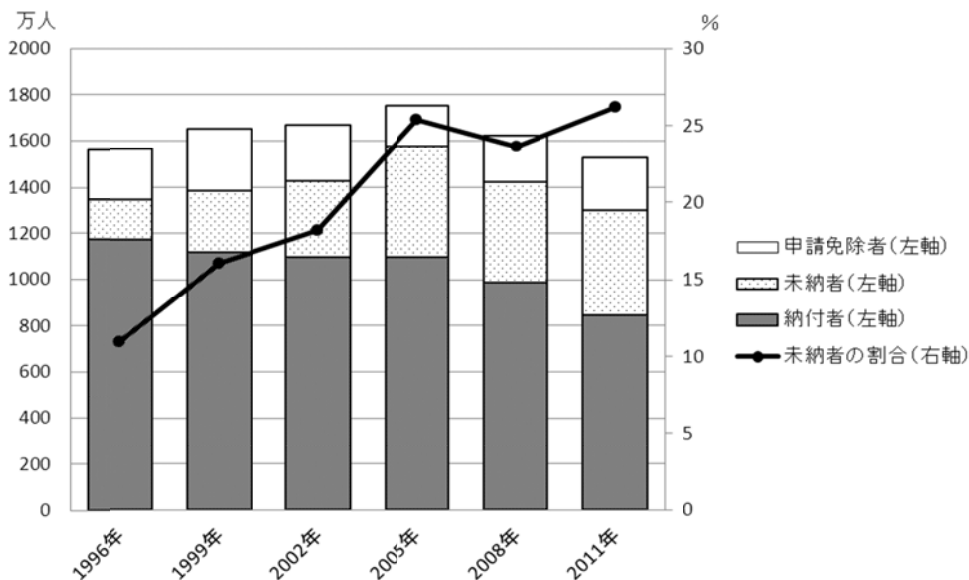
図表 9 自己破産申請件数の推移



(資料)最高裁判所「司法統計年報・月報」をもとに㈱日本総合研究所作成

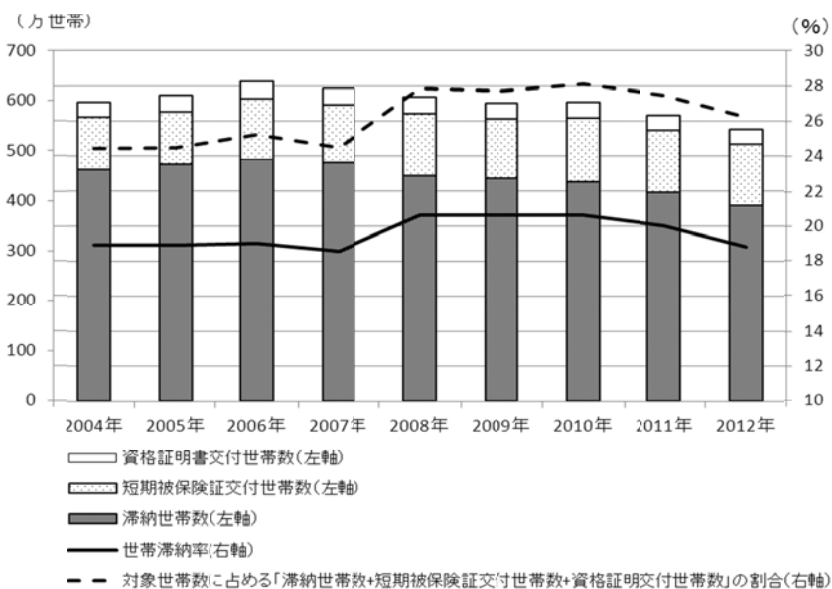
- このように多重債務への対応が強化されてきた一方で、国民年金未納者割合は増加傾向にあり、2011年には25%を超えています。同時に、申請免除者数も増加しています。さらに、国民健康保険料(税)についても、滞納世帯数は減少傾向にあるものの、対象世帯に占める滞納世帯の割合(世帯滞納率)は約19%と高止まりしています。

図表 10 国民年金未納者割合の推移



(注)「申請免除者」とは、保険料の納付が困難な場合に、申請により承認を受けると国民年金の保険料が免除される制度に基づく免除者を指す
 (資料)厚生労働省「国民年金被保険者実態調査」をもとに㈱日本総合研究所作成

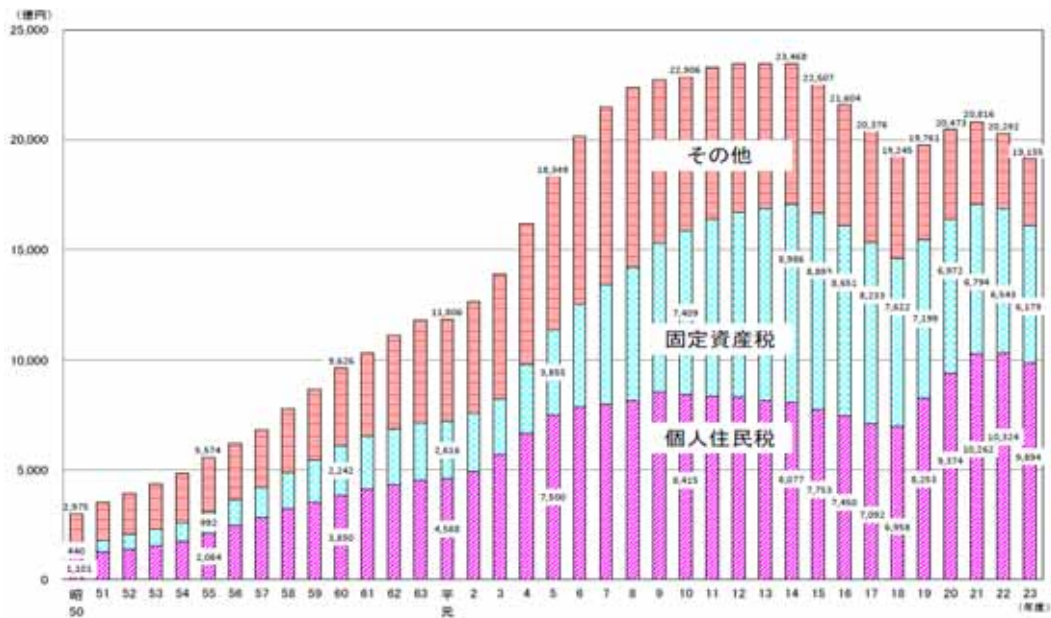
図表 11 国民健康保険料(税)滞納世帯等の推移



(資料)厚生労働省保険局調べのデータに基づき㈱日本総合研究所作成

- 次に地方税の滞納状況について見ると、合計額は平成 21 年度以降減少傾向にありますが、その内訳をみると、「個人住民税」の滞納額は増加傾向にあります。

図表 12 地方税滞納残高(累積)の推移



(注1)各年度末における調停済額から収入済額を控除した、現年分及び滞納繰越分に係る滞納額の合計である
(注2)執行停止中及び督促前の滞納額を含み、延滞金及び加算金を含まない
(資料)総務省発表資料

- 以上見てきたように、多重債務対策が一定程度機能し、全体として多重・過剰債務者は減少している一方で、不安定な雇用環境等を背景とした家計収入の減少により、税や保険料等を滞納し、生活費等を確保することが困難な生活困窮者が依然として相当数存在していると言えるでしょう。こうした状況を踏まえれば、家計収入の拡大に向けた支援とともに、税や保険料等の支払いが困難である場合には減免申請等の手続きに適切につなぐなど家計の安定を図る支援を担う家計相談支援の必要性は極めて高いと言えます。

2. 家計相談支援の必要性・有効性

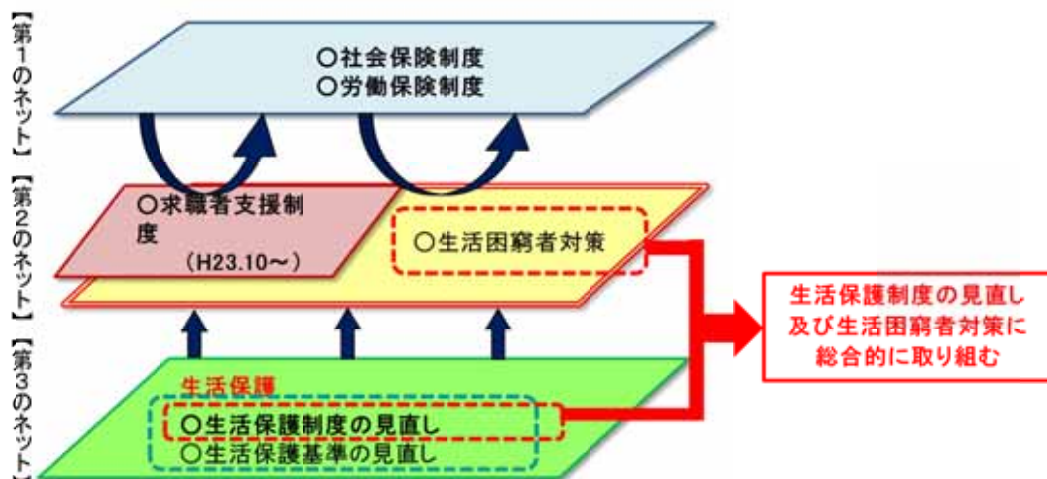
2-1. 生活困窮者自立支援制度と家計相談支援事業

(1) 生活困窮者自立支援制度の背景

第2のセーフティネットの拡充

- 前述のとおり、雇用を通じた社会保険や労働保険などの第1のセーフティネットでは必ずしも十分に対応できない層が増加してきている結果、最後のセーフティネットである生活保護受給者が増加している状況があります。「生活困窮者自立支援制度」は、これらの間に位置する「第2のセーフティネット」を手厚くし、生活保護制度の見直しと併せて重層的なセーフティネット構築を目指す施策です。
- 生活に困窮している人に対し、生活保護受給に至る前の段階で、自立に向けた支援を行うことによって、課題がより複雑化・困難化する前に自立の助長を図ることが期待されています。

図表 13 生活困窮者自立支援制度における第2のセーフティネット拡充のイメージ



(資料) 平成 25 年 12 月 10 日新たな生活困窮者自立支援制度に関する説明会資料より

これまでの事業や取組を踏まえた包括的な取り組み

- これまでの福祉制度は、高齢者、障害者、児童といった特定の対象者・分野ごとに展開されてきましたが、近年の生活困窮に関する課題は、経済的な問題のみならず社会的な孤立など複合的な課題を抱える事例や、本人のみならず家族の課題が絡み合っている場合も多くあります。
- こうした状況に対し、対象者を限定しない相談支援の仕組みの構築を目指し、平成 22 年度から 3 年間「パーソナル・サポート・サービス事業」が実施され、複合的な課題を抱えて制度の狭間に置かれている人に対する支援策も試みられてきました。
- これらの実践を踏まえ、複合的な課題があり現行の制度のみでは支援することが難しい人に対し、既存の対象者別の制度・福祉サービスを活用しつつ、生活全般にわたった包括的な取り組みが求められます。

(2) 生活困窮者自立支援法における家計相談支援事業の位置付け

制度により創設・制度化される事業メニュー

- 生活困窮者自立支援法（以下「法」という。）は、生活保護に至る前の段階の自立支援策を強化するものとして制定され、生活困窮者に対する様々な支援策が用意されています。
- 実施主体は福祉事務所を設置する自治体であり、それぞれの事業を直接又は委託により実施します。なお、福祉事務所は都道府県と市に設置義務があり、町村部については都道府県が実施主体となります（地域によっては町村も福祉事務所を設置している場合があり、その場合は町村が実施主体となります）。
- 生活困窮者への支援は、法に規定するものが全てではなく、例えば、就労支援については、ハローワークによる支援や求職者支援制度、地域若者サポートステーションなど様々な制度や機関が存在します。生活困窮者の状況は多様ですので、その状況に合わせ、福祉分野に限らず様々な関連制度・機関を上手に活用していくことが重要です。

図表 14 生活困窮者自立支援法の概要

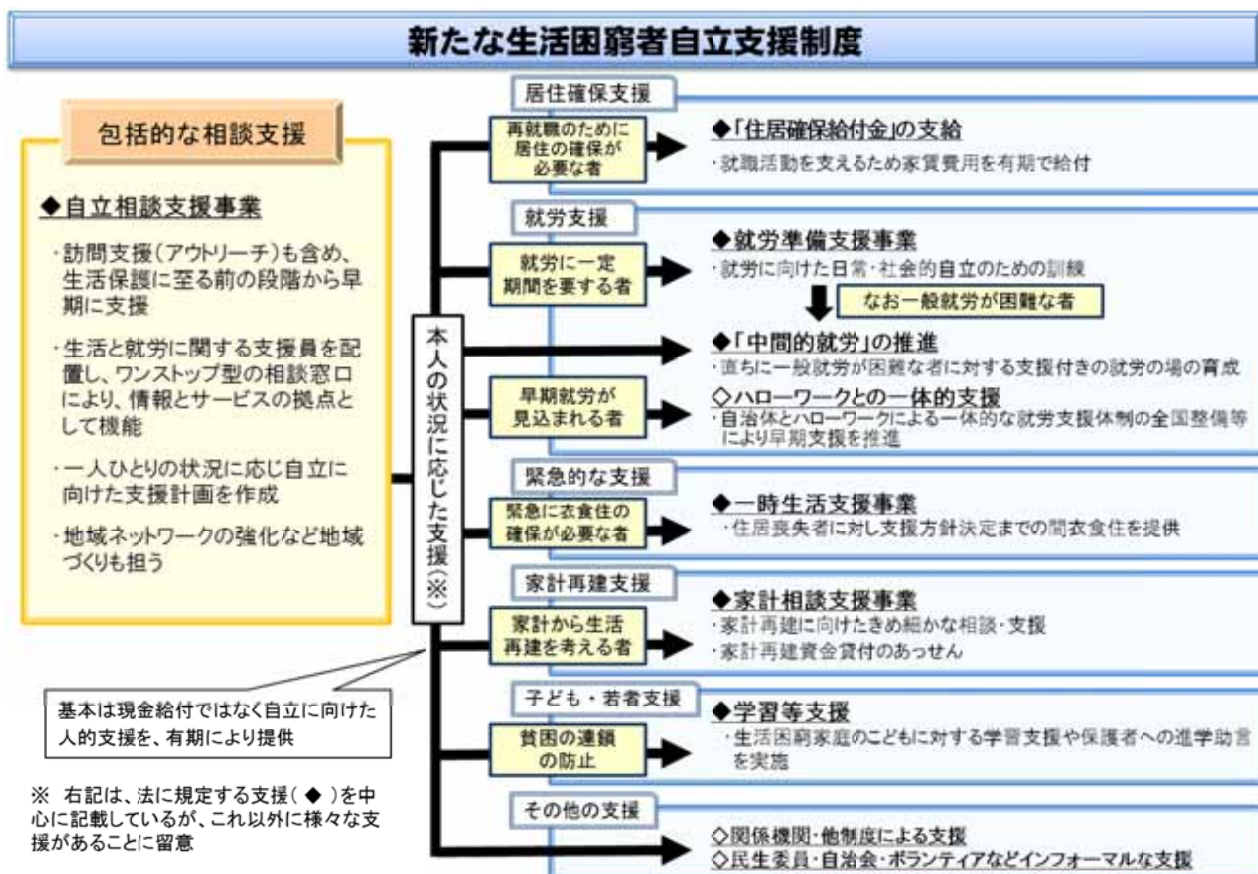
生活困窮者自立支援法の概要	
生活保護に至る前の段階の自立支援策の強化を図るため、生活困窮者に対し、自立相談支援事業の実施、住居確保給付金の支給その他の支援を行うための所要の措置を講ずる。	
法の概要	<p>1. 自立相談支援事業の実施及び住居確保給付金の支給（必須事業）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 福祉事務所設置自治体は、「自立相談支援事業」（就労その他の自立に関する相談支援、事業利用のためのプラン作成等）を実施する。 ※ 自治体直営のほか、社会福祉協議会や社会福祉法人、NPO等への委託も可能（他の事業も同様）。 ○ 福祉事務所設置自治体は、離職により住宅を失った生活困窮者等に対し必要相当の「住居確保給付金」（有期）を支給する。 <p>2. 就労準備支援事業、一時生活支援事業及び家計相談支援事業等の実施（任意事業）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 福祉事務所設置自治体は、以下の事業を行うことができる。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 就労に必要な訓練を日常生活自立、社会生活自立段階から有期で実施する「就労準備支援事業」 ・ 住居のない生活困窮者に対して一定期間宿泊場所や衣食の提供等を行う「一時生活支援事業」 ・ 家計に関する相談、家計管理に関する指導、貸付のあっせん等を行う「家計相談支援事業」 ・ 生活困窮家庭の子どもへの「学習支援事業」その他生活困窮者の自立の促進に必要な事業 <p>3. 都道府県知事等による就労訓練事業（いわゆる「中期的就労」）の認定</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 都道府県知事、政令市長、中核市長は、事業者が、生活困窮者に対し、就労の機会の提供を行うとともに、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練等を行う事業を実施する場合、その申請に基づき「一定の基準に該当する事業であること」を認定する。 <p>4. 費用</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 自立相談支援事業、住居確保給付金：国庫負担3/4 ○ 就労準備支援事業、一時生活支援事業：国庫補助2/3 ○ 家計相談支援事業、学習支援事業その他生活困窮者の自立の促進に必要な事業：国庫補助1/2
施行期日	平成27年4月1日

- なお、学習支援事業を除き、法に基づいて実施される事業の対象は、生活保護受給者以外の生活困窮者であり、生活保護受給者は福祉事務所が責任を持って支援を行うこととなります。ただし、生活保護脱却時に不安定な状態にあるような方については、法に基づく事業を活用して支援を行うことが考えられることから、福祉事務所とは十分な連携の下、事業を進めていくことが求められます。

家計相談支援事業の位置付け

- 法では生活困窮者の生活の自立を継続的、包括的に支援するため、下図表に示すような事業メニューの実施が盛り込まれています。
- これら法が定める事業のうち、自立相談支援事業と住居確保給付金の支給の2つの事業は、福祉事務所設置自治体が必ず実施する事業（必須事業）です。特に自立相談支援事業は、法に基づく事業の中核を成すものであり、ここで包括的な相談支援とアセスメント、支援計画の策定を行った上で、関係機関との総合調整を行い、生活困窮者の自立を支援していくことになります。
- 一方、家計相談支援事業に加え、就労準備支援事業、一時生活支援事業、子どもに対する学習支援事業の4事業は、福祉事務所設置自治体が地域の実情に合わせて様々な支援を提供できるよう任意事業とされています。しかしながら、生活困窮者の多くが家計に関わる問題を抱えていることを踏まえれば、自らの家計の課題に気づき、自ら家計を管理しようという意欲を引き出す家計相談支援は、生活困窮者に対する包括的な支援を具体化する上で、自立相談支援事業や住居確保給付金、就労準備支援事業等による支援に加え、不可欠の要素になります。
- また、生活困窮者の家計には、相談者が抱えるさまざまな課題が経済的な問題となって現れます。このため、まず家計の視点から相談支援を実施することにより、背景にある根源的な課題を相談者とともに理解し、相談者自身が「家計を管理しよう」という意欲を高める効果が期待されます。再び生活困窮状態になることを防ぐ観点からも、自ら家計管理ができるようになることを支援する家計相談支援事業の必要性は極めて大きいものです。

図表 15 制度により創設・制度化される事業メニュー



2 - 2 . 家計相談支援の対象

生活困窮者自立支援制度の対象

- 法第2条第1項において、法の対象者となる「生活困窮者」とは、「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」とされています。
- その上で、生活困窮者の多くは複合的な課題を抱えていることから、自立相談支援事業の運営に当たっては、できる限り対象を広く捉え、排除のない対応を行うことが必要であるとされています。
- なお、生活困窮者自立支援制度における事業のうち、住居確保給付金、就労準備支援事業、一時生活支援事業については、具体的な所得・資産要件が定められていますが、自立相談支援事業は相談事業の性格上、所得・資産に関する具体的な要件を設けず、幅広く対応することとしています。

家計相談支援事業の対象

- 家計相談支援事業の対象は、法の対象者となる「生活困窮者」であって、家計収支の均衡が取れていないなど家計に問題を抱えている者です。ただし上述の通り、生活困窮者の多くは複合的な課題を抱えていることから、自立相談支援事業と同様に、対象を広く捉え、排除のない対応を行うことが必要です。実際、家計相談支援事業も自立相談支援事業と同様に、相談事業の性格上、所得・資産に関する具体的な要件を設けていません。
- 特に、家計に関する問題の背景には、経済的な側面に関わる課題だけでなく家計以外の生活全般にわたる課題が関わっている場合もあることから、現在の家計状況の背景にある生活全般にわたる課題も含めて、総合的・包括的にアセスメントすることが極めて重要です。
- 家計以外の課題が明らかになった場合は、すぐに自立相談支援機関の相談支援員につなぎ、他の支援者とのネットワークを形成した上で、チームアプローチにより、相談者の支援に取り組むことが重要です。
- 第 章 2-1 に記載の通り、家計相談支援事業は、家計診断に始まり、適正な家計収支やライフプランに合わせた中期的な家計収支の目標を設定して継続的に支援を行い、家計管理能力を高め、早期の家計の再生を図るものです。
- 一方、家計相談支援を通じた家計管理能力の向上を見込むことが困難な場合は、自立相談支援機関につなぎ、例えば日常生活自立支援事業や成年後見などの利用も含め、その方の状態に応じた継続的な支援サービスの提供につなげることが必要です。

具体的な対象者像

- 家計相談支援は、相談者が自らの家計の状況に気づき、それを理解した上で、そこから見える課題を把握して家計の再生に向けた具体的な方針を立てて、相談者が自ら家計管理できるようになることを支援します。

- したがって、例えば、家計の状況が分かっていなかったり、収支の変化が大きかったり、債務や滞納等が大きかったりする生活困窮者については、特に家計相談支援が効果的な役割を果たすと考えられます。

家計相談支援が効果的な役割を果たすと思われる生活困窮者の事例

以下のような状況にある生活困窮者については、家計相談支援が効果的な役割を果たすと考えられます。

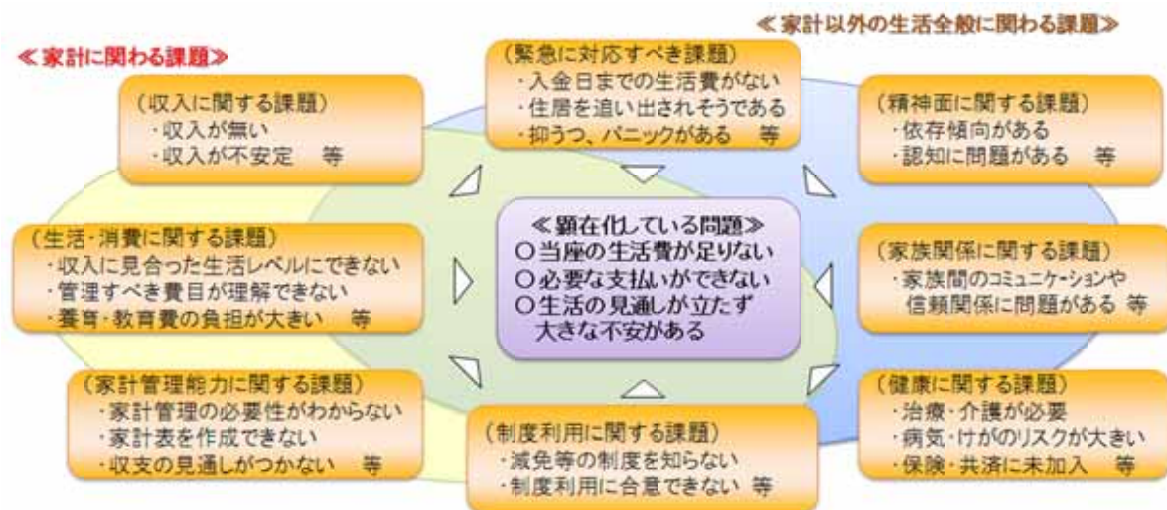
- **多重債務や過剰債務を抱え、返済が困難になっている人**
- **債務整理を法律専門家に依頼した直後や債務整理途上の人**
法律専門家に債務整理を委任すると借金の返済や利息の計上が止まります。そのため、安心してすべてが解決したような気持ちになりますが、緊急に対処すべきお金の問題は残ります。次の収入までの生活費の不足や家賃や校納金、税金などの滞納金の解決策を家計相談支援が提供します。
- **収入よりも生活費が多くお金が不足がちで、借金に頼ったり、支払いを滞らせざるを得ない人**
1 か月の生活費にいくらかかっているかが分からない人がほとんどです。家計表により収支実績の見える化をはかり、本人の気づきを促します。家計相談支援は気づきを促すうえで有効です。
- **収入が少なかったり波があったりするが、生活保護の対象とならず、家計が厳しい状態の人**
年収で見ると生活保護に該当しないが、例えば、夏場の収入と冬場の収入に大きな波があり収支を管理しにくく、生活困窮状態に陥る人たちがいます。このような場合は年間を通した収支管理をアドバイスできる家計相談支援が有効です。
- **家族で家計を話したことがなく、それぞれが独自の考えでお金を使っている人**
家族それぞれに一定の収入があっても、それぞれが分担して生活費を支払っている家庭が多くなっています。このような家庭の場合、夫婦でもお互いの収入が把握できておらず、預貯金もなく、緊急的な出費に対応できずに、生活困窮状態に陥ることがあります。このような事例の場合、家計の収支管理をサポートすることで解決に導きます。
- **カードに頼って生活や買い物をしていくら借金があるのが把握していない人**
- **収入はあるが、家賃をはじめ、水道光熱費、校納金、給食費、保育料などの滞納を抱えていたり、税金などを延滞したりしている人**
- **就労先が決まったが、収入が得られるまで時間がかかり、生活資金の貸付を予定している人**
次の収入が得られるまでの生活資金の手当てや生活費の管理、家計に無理のない返済計画について、家計相談が有効です。
- **児童扶養手当や年金の支給など月単位の収入ではなく2～4か月単位の収入があり、支出も月単位で変化があり、家計管理が難しい人**
母子家庭の場合、児童扶養手当は4か月に1回まとめて18万円が支給されます。児童手当は児童扶養手当と別の月に4か月に1回まとめて4万円(子ども一人の時)支給されます。このように収入に大きな波がでる事例の場合は家計相談支援が有効です。

2-3 家計相談支援による効果

(1) 家計相談支援を通じて課題が把握される

- 家計に関して相談者が認識し、相談機関に訴える問題（主訴）の背景には、下図表のように家計に関わる課題だけでなく家計以外の生活全般にわたる課題が関わっている場合も多くあります。
- 生活困窮者の生活の再生と自立を支援するためには、主訴だけに捉われるのではなく、このような主訴の背景にある根源的な課題を捉え、その解決を支援することが重要です。
- 生活困窮者の多くが家計に関する問題を抱えており、かつ下図表に示したような課題の多くは家計に影響を与え、家計の問題として顕在化するものです。つまり、相談支援を通じて、相談者とともに家計の状況を明らかにしてそれを相談者と共有することにより、家計の背景にある根源的な課題を捉えることができます。

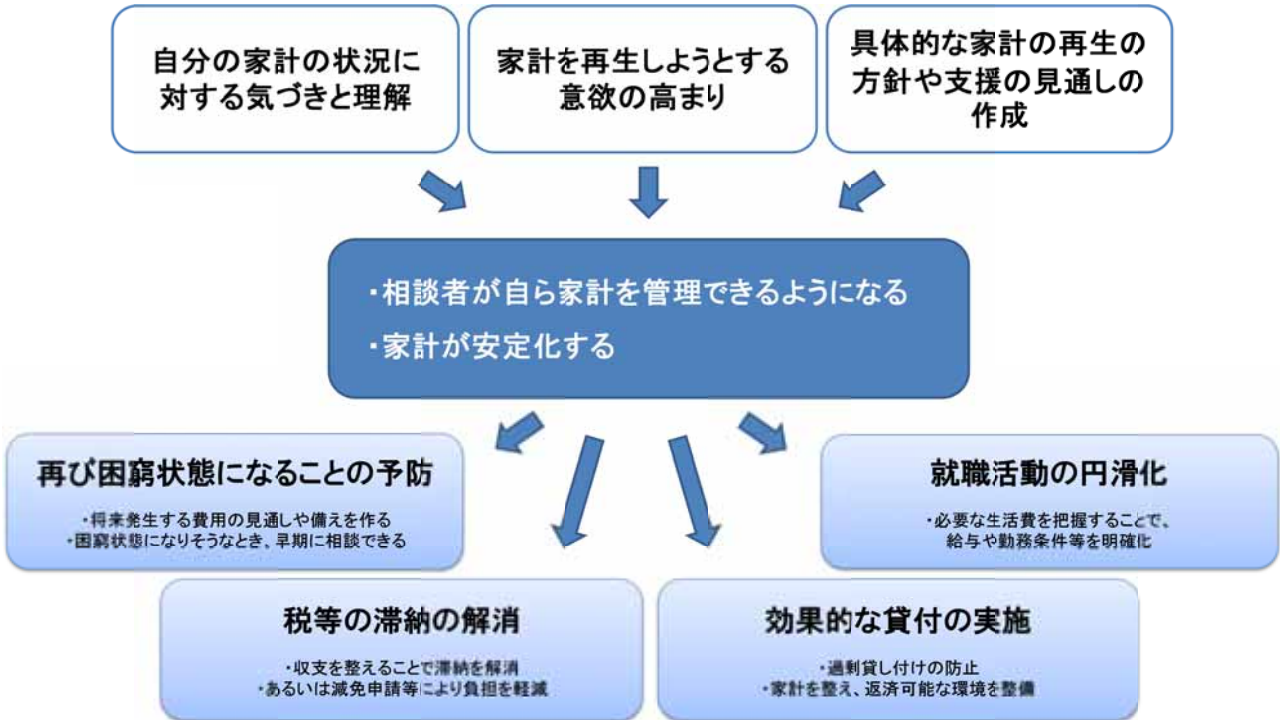
図表 16 家計に関する問題の背景にある多様な課題の広がり（模式図）



(2) 相談者が自ら家計管理できるようになることの支援による効果

- 家計相談支援は、相談者が自らの力で家計管理できるようになることを目指します。相談者自身の当面の家計の問題（収入の不足や一時的な支出、多重・過剰な債務の整理や税等の滞納の解消等）を解決しつつ、再びそのような状態にならないよう、相談者自身が家計を把握し、見通しを持って備えられるようになることを目指すものです。
また、相談支援を通じて相談者は自分の「代弁者」と出会うことになるため、それまでに持っていた生活の不安感が解決される等の効果が期待されます。
- さらに、こうした支援が提供されることで、次図表に示すような波及的な効果が期待されます。つまり、家計相談支援は、生活困窮者がいま直面している問題の解決を支援するだけでなく、相談者自身のエンパワメントの視点を持つことにより、その後の生活の再生や自立に向けた取り組みの支えとなる重要な事業なのです。

図表 17 家計相談支援の効果



1. 家計相談支援事業のねらい

相談者とともに家計の状況を理解し、「家計を管理しよう」という意欲を引き出す

- 家計相談支援が最初に取り組み、かつ最も重要なことは、まず相談者とともに家計の現状をしっかりと見て、相談者が自ら「家計を管理しよう」という意欲を持ってもらうことです。支援が集結した後も自分で家計を管理しながら生活を続けていくためには、相談者が主体的に取り組めるように支援すること（エンパワメントを目指すこと）が重要です。
- 具体的には、最初の面談で家計表などを活用して相談者とともに家計の状況を「見える化」し、家計がどのような状況にあり何が問題となっているかを相談者と家計相談支援員が共に整理していきます。このように相談者とともに状況を明らかにしていくことにより、相談者自らが課題に気づき、相談者自身の理解を深め、生活の再生に向けた意欲を高めることを目指します。

相談者自身で家計を管理できるようになることを支援する

- 家計収支をしっかりと管理することは、生活の基礎と言えます。例えば、就労ができて家計管理ができていなければ、多重・過剰債務を抱えたり、また、生活困窮に陥ってしまったりするおそれもあります。
- 生活困窮者の中には、家計に関する課題を抱えている者も多いため、自立相談支援機関の支援や就労支援だけでは生活の再生に必ずしも十分でなく、家計に関する専門的な相談支援が必要な方も多く含まれます。
- 家計相談支援では、このような相談者が直面している当面の家計に関わる課題の解決に向けて、家計を管理するための助言を提供したり、さまざまな支援につないだりします。また、家計を管理する力を高めるとともに家計に関する課題を抱えたときには相談できる先があることを知ること、生活困窮状態に陥ることの予防にもつながることが期待されます。

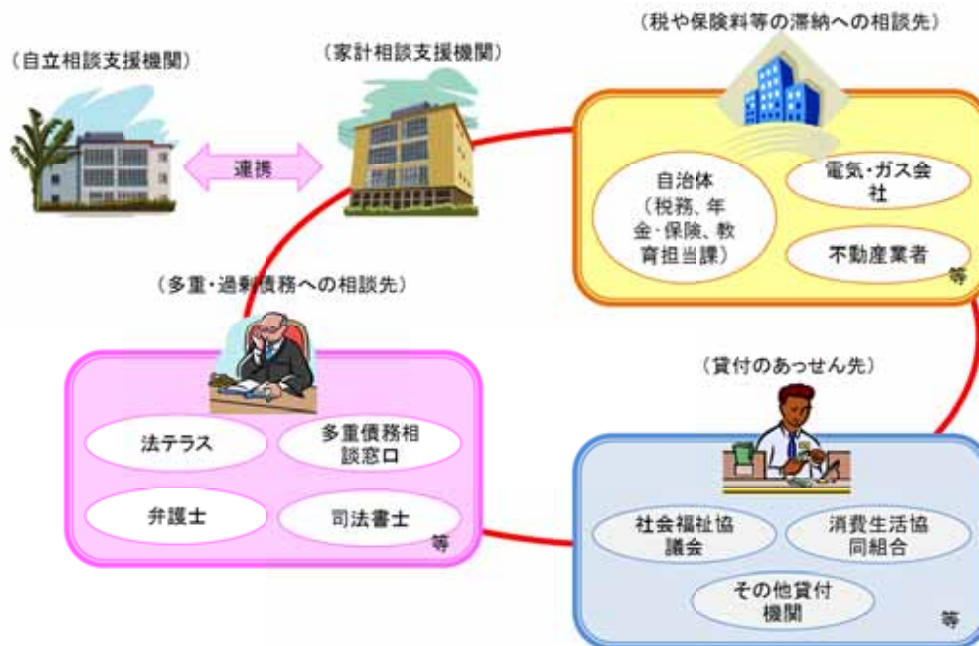
家計に関する課題の解決に関わるさまざまな支援をつなぐ

- 家計相談支援機関は、自機関だけで相談者の課題を解決するのではなく、消費生活相談窓口、多重債務相談窓口、公的給付や減免等を担当する行政の担当部局、弁護士や司法書士、貸付機関等さまざまな機関と連携し、適切に各種制度につなげながら支援を展開します。
- 家計に関する課題を抱えるさまざまな人、例えば収入が極めて不安定で家計の見通しが立たない人や、多重・過剰債務等により一般金融機関からの貸付を受けられず生活に困窮している人などに対する支援の拡充が期待されます。
- また、相談者とともに、家計収支や債務及び滞納等の状況を明らかにすることにより、例えば求職活動においても、具体的にどの程度の給与水準の求人を探せば生活の再生につながるのかを判断しやすくなる等の効果が期待されます。
- さらに、給付や減免等の制度については、その制度に関する知識がないために利用できる可能性

があるにも関わらず利用できていない場合もあります。こうした場合には、専門的な知識・技術を持つ家計相談支援員が制度の利用支援等を行うことにより、家計収支が改善するといったことも考えられます。

- このような支援が推進されることにより、結果的に、自治体にとっては、税等の滞納の削減が進むとともに、必要な給付や減免等が周知・徹底されていくことが期待されます。

図表 18 家計相談支援に関わる支援のネットワークのイメージ



貸付の活用を通じた重層的なセーフティネットの構築

- 家計の課題には、当面の生活費が不足することが問題となっている場合もあります。このような場合、貸付が一つの解決の手段となり得ます。
- このため、家計相談支援の実践においては、相談者の状況に応じて貸付をあっせんすることもあります。一時的な資金需要に対して単に貸付を行うだけでは本質的な解決にならないことも多いのも事実であり、貸付はあくまでも必要に応じて必要最低限の額の範囲で行われるべきものです。貸付により相談者に新たな債務が発生しますから、貸付によらずに家計を再生する方法があればまずはそれを優先して考えることも必要です。
- 貸付を実施する際、併せて家計相談支援を実施することにより、相談者の家計を管理する力が高まり、債務の返済が滞る可能性を低くすることができると考えられます。その結果、貸付機関にもメリットが生じるものであり、社会福祉協議会が実施している生活福祉資金貸付制度の機能強化や、消費生活協同組合等の民間の貸付機関の参入促進が図られ、より重層的な金融セーフティネットの構築が期待されます。

2. 家計相談支援事業の概要

(1) 家計相談支援事業の定義

- 家計相談支援とは、家計収支の均衡が取れていないなど、家計に問題を抱える生活困窮者からの相談に応じ、相談者とともに家計の状況を明らかにして生活の再生に向けた意欲を引き出したうえで、家計の視点から必要な情報提供や専門的な助言・指導等を行うことにより、相談者自身の家計を管理する力を高め、早期に生活が再生されることを支援する取組を言います。
- 具体的には、相談者の家計の状況の「見える化」と意欲の引き出し、アセスメント（家計診断）家計支援計画の作成（支援の提案）家計表等の活用や出納管理の支援を通じて家計収支の均衡を図り、家計管理能力を高めるための支援を行い、そのために必要な支援（給付や減免等の利用、生活資金の貸付の利用、債務整理等）の調整を実施するものです。
- 家計相談支援は、相談者自身の家計を管理する力を高めることで早期の生活再生を目指すものであることから、家計相談支援員が専門的な知識・技術を活かして上述のような支援を一体的・総合的かつ継続的に実施することが重要です。

用語の定義

「家計管理」

家計の現状を理解し、将来の生活の見通しを踏まえて家計の方針を立てた上で、毎月（あるいは毎週、毎日）の支出を管理していくこと。また、必要に応じてレシートの内容を点検するなど、相談者とともに、支出の内容を把握する。

「出納管理」

家計の方針に基づいた毎月の支出の管理を行いやすいよう、例えば一週間分の生活費をあらかじめ封筒に小分けしておくなど、日常の生活費を管理すること。

(2) 家計相談支援における基本的な方針

- 家計相談支援に取り組む上では、まずは家計というセンシティブな情報に接することから、相談者との信頼関係を構築し、その尊厳を最大限尊重するとともに、相談者自らの意欲を引き出しつつ、自らが課題の解決に向けた取組を進めていくことを支援していくという考え方と基本姿勢を持つことが重要です。

家計相談支援の実践的な進め方と実務 <前提となる考え方>

家計相談支援の前提となる考え方

- ・ 人間は自ら成長する力を持っている
- ・ 人間は自分の力で成長したり、悩みを解決したりする能力を持ち、自分の可能性を自律的に実現していこうとする志向性を持っている。

- ・ 問題を解決するのは相談者本人である
本来自分のことを最もよく知っているのは相談者自身であり、問題を解決できるのも相談者自身である。とりわけ家計という生活そのものに関わる極めてセンシティブな課題は、相談者の理解を促し、解決に向けた意欲につないでいくことが重要である。

家計相談支援の基本姿勢

- ・ 生活のすべての結果は家計に集約される。そのため、家計相談支援は極めてセンシティブな家庭の事情を聴き、家計という側面から相談に来た人(相談者)の問題に接近していくことになる。
- ・ したがって、家計相談支援は相談者の家計管理を側面から支援するだけでは不十分で、多重・過剰債務で苦しむ相談者や生活困窮状態からの脱皮を願う相談者のトータルな生活再生への取り組みを支援する姿勢を持って臨む必要がある。
- ・ 家計の問題を解決する主体は相談者である。「相談者主体の尊重」を明確にして、家計相談支援員は、相談者の現実を否定しないカウンセリングマインドで相談を受け止め、傾聴する。
- ・ 家計は、相談者一人ひとりの家計再生へ向けた継続した意思と努力によって再生していくので、相談者の「自己決定と自立支援」を相談の基本に据える。相談者が自己決定できるように相談を進め、相談者自身による生活の見直しを援助し、家計再生を支援していく。
- ・ 相談支援員は相談者一人ひとりの生活に即応した解決ができるように、事前相談や予備調査にも力を入れ、家計再生のための選択肢を広げておく。債務整理のための解決策は、自己破産、個人再生、特定調停、任意整理などの法的救済を最優先で活用し、法テラスをはじめとする弁護士・司法書士事務所などにも同行する。
- ・ 同行相談や貸付のあっせん、さらに他団体への相談をつないだあとも、家計再生が軌道に乗るまでは、必要に応じて相談者に寄り添い、サポートする。
- ・ 家計相談支援員は、家計や借金をめぐって相談者が孤立しないように、社会資源をネットワーク化して活用するとともに、相談者が家族や友人関係の改善に取り組む場合は、それを支援する。
- ・ 生活に関する多様な問題については、家計相談支援員だけで対応するのではなく、相談者への丁寧なカウンセリングを中心に、他の支援機関と連携して、解決の方向を探る。具体的には、DVや児童虐待、依存症、離婚問題などの課題がある場合には自立相談支援機関につなぎ、連携して解決策を探す。

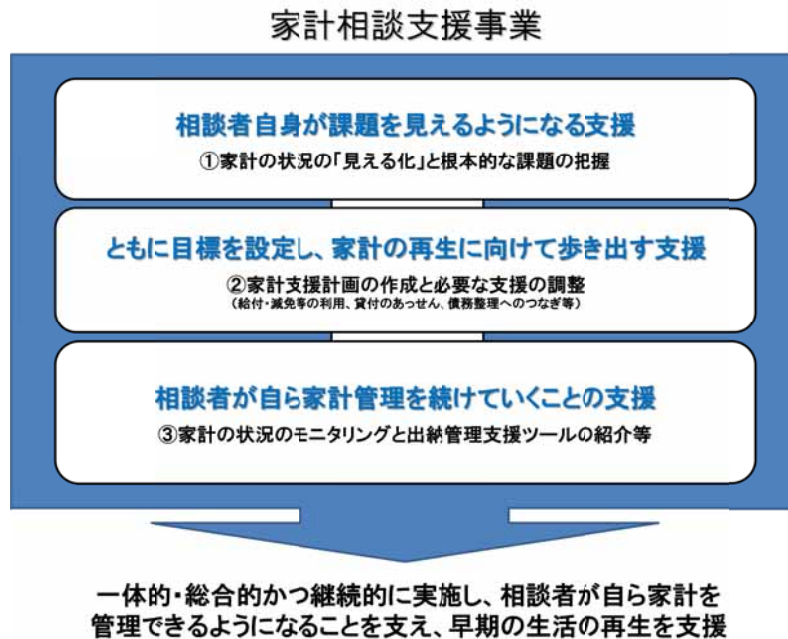
(資料) グリーンコープ共同体「家計相談支援員実践研修テキスト」(平成26年2月)(抜粋)

(3) 家計相談支援事業の業務

業務内容

- 家計相談支援事業の業務の内容は以下の通りです（業務内容の詳細は第 4 章を参照）。

図表 19 家計相談支援業務の内容

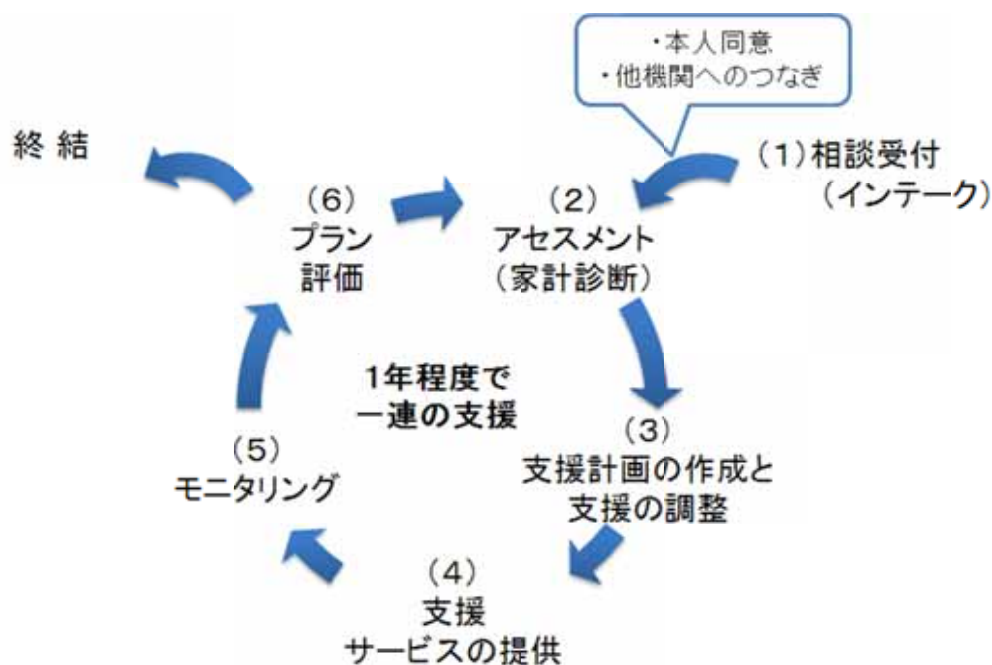


- 本制度における家計相談支援事業は、上記のような支援業務の全てを一体的・総合的かつ継続的に実施することで、まずは相談者自身が家計を理解して生活を再生しようとする意欲を高め、具体的な支援につなぐことで自ら家計管理できるようになることを支援し、早期に生活の再生を目指すものです。
- 相談者の家計に深く関わるということはその方の生活だけでなく、時に家族・知人等との関係性にまで関わることを意味します。また、上記のような支援を実践するためには、給付や減免等の制度の理解、債務整理や生活資金の貸付といった支援とのネットワークも必要です。
- したがって、これらの支援の効果を高めるためには、家計相談支援に取り組む上での倫理観や基本姿勢に加えて一定の専門的な知識・技術、ネットワーク等を有した家計相談支援員が、一体的・総合的かつ継続的に支援を実施することが必要です。

支援の基本的な流れ

- 家計相談支援事業は、自立相談支援機関からのつなぎや、相談者自身が家計相談支援機関に直接電話や来所して相談することがきっかけとなります。いずれの場合であっても、支援の基本的な流れは、下図表のようになります。
- なお、家計相談支援事業は法に基づいて公費が投入されて実施される事業です。したがって、家計相談支援機関が直接相談を受けることは可能ですが、その場合であっても、原則、並行して自立相談支援機関につなぎ、生活全般にわたるアセスメントを行い、その他の支援の必要性の有無も含めて検討した上で、自立相談支援機関において支援計画を策定し、支援調整会議を経て支援決定を受ける必要があります。
- 相談の経緯に応じた具体的な支援の流れについては第 3 章をご覧ください。

図表 20 家計相談支援の基本的な流れ



(注)相談受付の経緯や自立相談支援の利用の有無によって業務の具体的な流れが異なる。詳細は第 3 章を参照。

家計相談支援の各段階

家計相談支援の各段階				
	第1段階	第2段階	第3段階	第4段階
	← インテーク・アセスメント作成 →		← プランニング →	支援の実施 ↓ モニタリング ↓ 評価
			目標の設定 (意思決定)	目標の達成 (方策の実行)
	リレーション づくり (信頼関係の形 成)	問題の把握 (自己理解の 進化)	→	
	→			
相談支 援員 の対応	傾聴の技法・態度	要約、質問、理解 したことの開示等	支持、共感、情 報提供、助言等	支持、フィードバック 等
	・家計情報の把握 ・債務情報の把握 ・背景の把握	・相談者の課題の把握 ← 家計表の作成 → ← キャッシュ・フロー表の作成 → ・家計再生提案 書の作成		・定期面談 ・生活状況や家計管理 状況の把握 ・支援の見直し
相談者 の状況	安心して、なんでも 語れる 信頼できる	問題発生の原点を 見つめなおし、自 分の課題に気づく	新たな展望がも てるようになる	具体的な方策に基づ きその実行

(資料) グリーンコープ共同体「家計相談支援員実践研修テキスト」(平成26年2月)(抜粋)

1. 推進体制の整備と設置方法

(1) 庁内体制の整備

家計相談支援に関わる関係部局との連携体制の構築

- 家計相談支援については、連携が必要な既存の事業や制度として、消費生活相談窓口や多重債務相談窓口といった相談支援の窓口、滞納状況の把握や減免等の申請受付の窓口となる税および年金・雇用・医療・介護等の社会保険の各窓口があります。
- 連携体制を構築する際は、既に庁内に設置されている連絡会議等の場（例えば、多重債務者対策の連絡会議、税や保険料等の滞納者対応に関する連絡会議等）を活用し、「個別支援における連携」と「円滑な連携のための仕組みや体制の振り返りと検討」を行うことが必要です。
- 特に、家計相談支援事業を委託して実施する場合は、家計相談支援機関と庁内の関係部局との連携体制の構築し、関連制度に関する個別の相談を投げかけやすくするためにも、上述のような既存の連絡会議等の場を活用し、例えば庁内の関係部局に対して、あらかじめ制度の趣旨・内容等について管理職を含め職員への説明を丁寧に行っておくことも必要です。

家計相談支援の担当部局

- 生活困窮者自立支援制度を所管する部局を選定する際は、法の趣旨である「生活困窮者の自立と尊厳の確保」や「生活困窮者の自立支援を通じた地域づくり」に向けて取り組むことができ、かつ庁内外の関係機関との連携による支援体制を構築できるかどうかという観点から選定することが重要です。
- 家計相談支援事業についても自立相談支援事業をはじめとする生活困窮者自立支援制度を所管する部局が担当することになることが多いと考えられますが、上述のような既存の相談窓口を所管する部局と円滑に連携できるような体制を整えることが必要です。
- 生活困窮者自立支援制度は福祉部局が担う例が多いと考えられますが、家計相談支援については、その相談支援の内容や連携する庁外の関係機関の範囲を考慮すると、特に消費者行政担当部局との連携に配慮することが重要です。

家計相談支援の効果を高めるための庁内連携の留意点

- 上述のような庁内連携体制を構築することを通じて、例えば税の滞納者に対する財産の差押えや公営住宅の家賃滞納者に対する退去の求め等を家計相談支援の支援期間中に行わないなど、他制度を利用する上でのメリットを創出していくことが考えられます。
- こうした取組みにより、生活困窮者が家計相談支援を受けるためのインセンティブになるとともに、生活の基盤を確保しながら家計の再生を進めることが可能となり、庁内関係部局にとっても、家計相談支援の利用により、結果として税や保険料等の回収につながっていくといった好循環を

作り出していくことが期待されます。

(2) 関係機関との連携体制の整備における留意点

- 前述した庁内体制の整備に加え、自立相談支援事業の担当部局には庁外の関係機関との連携体制の整備も求められています。特に、家計相談支援について関連が強い関係機関(関係者)として、法テラス、貸付機関、弁護士・司法書士等があります。家計相談支援機関が自らこうした関係機関(関係者)との連携体制を構築することはもちろんですが、実施主体である自治体は、これらの連携体制の構築を促進するため、適宜、協議会やネットワーク会議等を設置する等の取り組みが期待されます。
- なお、実際に相談を担当する相談員にとっても効果の大きい連携の場づくりを推進するためには、個別事例に基づく事例検討会や座談会等の方法も活用することが有効です。
- 都道府県においては、広域的な観点から、必要に応じて市町村と各地域の関係機関(関係者)との連携体制が構築されやすいよう、例えば都道府県が主催して、各市町村の関係機関(関係者)を集めた協議会等を開催するといった取り組みが期待されます。

2. 設置

(1) 実施主体と運営主体

実施主体と運営主体

- 法第6条第1項に定められているとおり、家計相談支援事業の実施主体は福祉事務所設置自治体です。ただし、各実施主体の判断に基づき、家計相談支援事業の全部又は一部を、社会福祉法人(社会福祉協議会を含む)、消費生活協同組合、特定非営利活動法人(NPO)等の法人格を有する団体に委託することができます。
- 委託して実施するかどうか、委託の場合に委託先をどのように選定するかについては、社会資源の有無や団体等の適格性を考慮した上で、後述する特長・留意点等を勘案し、自立相談支援事業との関係性、貸付機関(貸付事業)との関係性を踏まえて判断することが重要です。

運営主体の直営・委託の判断

- 家計相談支援事業を直営で実施する場合と、団体等に委託して実施する場合には、次図表のようにそれぞれに特徴・留意点があり、地域の実情に応じて運営主体を判断することが必要です。

図表 21 直営と委託の主な特長と留意点

運営方法	視点	特長	事業計画時の留意点
直営で 実施	運営方法	・他の福祉制度との一体的な運用がしやすい ・支援決定が迅速に実施できる	・(自立相談支援機関が委託の場合) 自立相談支援機関との連携が円滑なものとなるように留意する
	支援手法	・行政内部での税等の滞納情報などが共有しやすい	・貸付のあっせんなど、他の支援機関との連携が円滑なものとなるよう留意する
	人材	・税等の納付における減免制度など、行政職員が持つ他の制度の知識を活用しやすい	・相談支援に関するノウハウや経験をもつ人材を確保し、その専門性が深まるように、短期間で異動してしまうといったことがないように配慮する
委託 して 実施	運営方法	・(自立相談支援等の他の支援事業と併せて実施することで)一体的な事業展開が期待できる	・行政との連携(特に情報の共有)を迅速かつ円滑に行えるよう、連携方法等に留意する
	支援手法	・民間の有効な支援ノウハウを活用できる ・制度によらず柔軟な対応が可能	・委託先である団体等に個人情報がわたることへの相談者の不安感を解消できるよう、情報の取扱方針等をよく周知する
	人材	・資格と実践経験を持った人材を確保しやすい	・実務を通じて専門性を継続的に高めていくことができるよう、相談員の雇用に配慮する

(出典)平成25年度モデル事業実施地域へのインタビュー調査結果をもとに(株)日本総合研究所作成

- なお、家計相談支援員には専門的な知識・技術が求められるため、地域に家計相談支援の実践経験を持つ団体等が無いといった場合も考えられます。こうした場合は運営主体の組織だけを見ても判断が難しいため、家計相談支援員の研修が十分に実施できる体制かどうかなど、事業開始後の支援の質の向上を確保する観点も考慮した上で判断することが重要です。
- また、町村部において都道府県が家計相談支援事業を実施する場合、「行政内部で情報を共有しやすい」、「他の公的な福祉制度との一体的な運用がしやすい」といった直営のメリットが得られにくくなります。このような場合は、例えば、地域をよく知る法人等に委託をし、都道府県が、委託先と町村が参加する協議会等の場を設置するなど、両者の連携を円滑なものとするよう留意することが必要です。

(2) 窓口の配置パターンの検討

- 家計相談支援事業と自立相談支援事業の運営主体が異なる場合でも、窓口が併設・隣接していたり、相談の受付段階から家計相談支援員が連携できる仕組みとなっていたり(例:自立相談支援機関の事務室内に家計相談支援員が配置されている等)すれば、相談者の負担が軽減されるとともに効果的・効率的なアセスメントの実施が期待されます。
- このように、相談者の負担軽減と関係機関の連携強化の観点からは、運営主体が別である場合でも、基本的に可能な限り窓口を併設・隣接させることが望ましいと考えられます。
- なお、両事業の併設・隣接が難しい場合であっても、相談者からの同意を得た上で、一方が実施したアセスメント情報を共有したり、両事業の相談員が合同で面談を実施したりといった工夫を

行うことが必要です。

- また、事業を実施する地域が広範だったり、家計相談支援事業を担うことができる事業者が限られたりする場合には、家計相談支援員が自立相談支援機関等へ定期的に出張相談することも有効です。
- さらに、複数の自治体(自立相談支援機関)から一つの家計相談支援機関がまとめて委託を受け、広域的に対応することも考えられます。こうすることにより事業の効率を高めるとともに、家計相談支援員が多くの相談に対応して実践経験を積み、知識・技術を高めやすくなるという人材育成上の効果も期待できます。
- 一つの家計相談支援機関が広域で対応することは相談者の早期把握にもつながります。特に地方部に行くほど相談者と相談員との関係性が近いため、家計に関わる問題を身近な窓口で相談しにくいものです。広域で相談窓口を設置していれば、相談者が相談しやすい環境にもつながることから、相談者の早期把握にもつながります。

(3) 運営主体のパターンの検討

運営主体のパターンを検討する際の視点

- 家計相談支援事業の運営主体を判断するには、家計相談支援事業と関連性の深い自立相談支援事業や生活困窮者などへの貸付事業との関係性も考慮することが重要です。こうした観点から、家計相談支援事業の運営主体のパターンを検討する際は、「自立相談支援機関と同一とするかどうか」、「貸付機関と同一とするかどうか」の2点を考慮することがポイントとなります。
- これら2つの視点から見た特長と留意点は後述の通りです。家計相談支援事業を直営と委託のどちらで実施するかの判断と同様に、地域にある多様な社会資源の強みを把握した上で、最も効果的な運営主体のパターンを検討することが重要です。

自立相談支援と同一の機関で実施する場合

- 家計相談支援機関と自立相談支援機関とが同一の機関である場合、相談の受付・アセスメントの段階から連携して、一体的に支援が実施できるというメリットがあります。
- これにより、両機関における情報共有が円滑になるとともに、相談者にとっても面談等に関する負担が軽減されることにもつながります。
- ただし、この場合、両事業の役割分担をあらかじめ明確にし、一人の相談員に相談が集中することなどのないよう、事業の運営方法を工夫することが必要です。

貸付機関と同一の機関で実施する場合

- 家計相談支援機関と貸付機関とが同一の機関である場合、貸付を希望することがインセンティブとなって、家計相談支援を受け入れやすくなるとともに、貸付へのあっせん手続等の迅速化が期待されます。
- これにより、貸付金の償還率の向上など、貸付そのものがより効果的に機能していくことにもつ

なおります。

- ただし、この場合、貸付に当たっては、返済可能性を客観的に判断する必要があることから、家計相談支援員の立場と貸付担当者の立場とで利益相反を起こさないため、これらの担当者を別にする等の事業運営上の工夫が必要です。

(4) 委託の方法

- 家計相談支援事業を団体等に委託する場合は、以下の考え方を参考にしてください。

委託先の要件

- 家計相談支援事業の委託先は、第 2 章 2-1 に挙げた生活困窮者自立支援制度全体の理念を理解し、自立相談支援機関と連携し、家計相談支援を確実に実施できるよう、以下のような資質を有していることが求められます。

【委託先に求められる資質】

- ・生活困窮者像を幅広くとらえ、包括的・継続的・個別的な支援を展開できること
- ・家計相談支援の専門的な相談員を配置でき、人材育成を継続的に実施できること
- ・自立相談支援機関をはじめとする地域の関係機関との連携手法を有していること
- ・(貸付機関と同一の場合) 家計相談支援事業と貸付事業との利益相反が起きないよう組織的な対応がなされていること

<委託先要件の具体例>

上記のような資質を満たしていることを具体的に評価するため、各自治体における委託先の選定においては、例えば次のような要件を設定することが考えられます。

- ・法人格を有すること。ただし、宗教活動や政治活動を主たる目的とする団体や暴力団関係団体を除く。
- ・生活困窮者に対して、専門的な知識・技術を持った家計相談支援員を配置し、一体的・総合的な支援が展開できること。
- ・家計相談支援事業として実施する家計相談支援について、相談や支援の経過等の記録を、所定の様式に基づいて作成、保管、提出する体制を整えていること。
- ・個人情報及び秘密情報の管理方法と管理体制が整備され、文書化されていること。
- ・法人と家計相談支援に携わる職員との間で雇用契約が結ばれ、業務上知り得た相談者の秘密に関する守秘義務が規定されていること。
- ・管理者(事業所の管理、記録や報告の指導・確認、所属する家計相談支援員の育成・指導等の役割を担う者)を一名任命し、配置すること(他の業務との兼務可)
- ・プライバシーに配慮した相談スペースを少なくとも1か所設置すること。
- ・貸付機関が家計相談支援事業者となる場合、一人の担当者が、同一相談者に対する家計相談支援と貸付可否の判断の両方を併せて行ってはならない。(なお、モデル事業実施

期間中においては、こうした兼務も可とするが、その場合もそれぞれの判断の客観性が確保されるよう、組織的な対応を図ること。）

- ・ 事業所に属する家計相談支援員の配置や、業務量の管理、人事等のマネジメント業務を担う管理者とは別に、家計相談支援員に対し、専門職の立場から専門的な助言・指導ができるアドバイザーを、事業所内部あるいは外部に位置づけることが望ましい。

委託先の選定の方法と留意点

- 委託先を選定する際は、その趣旨を理解して適正な事業実施が担保されるよう、前述したような要件を踏まえ、委託先候補の団体等の資質を事前評価・審査することが必須です。
- 加えて、委託先へのいわゆる「丸投げ」とならないよう、行政は、その地域における生活困窮者に関する現状、支援の方向性、課題認識、家計相談支援事業に期待する事項等を事前によく説明し、委託先（候補）と合意することが重要です。こうした認識のすり合わせは手間と時間がかかるものですが、行政と団体等との良好な協働関係の構築には不可欠であり、結果として効率的・効果的な事業運営が可能となります。
- ここで重要なことは、効果的な支援を行うためには、行政だけでも家計相談支援機関だけでも実践できるものではなく、両者の協働や様々な地域資源の活用が必要不可欠だという認識を持つことです。したがって、上記のような認識のすり合わせにおいては、「委託先と受託先」という上下関係としてではなく、対等な立場で、それぞれの強みや経験を活かした意見交換を行うことが必要です。

(5) 職員の配置

人員配置

- 家計相談支援事業の運営主体は、各地域の社会資源の状況や想定される相談の件数等を勘案して、家計相談支援員を配置します。どの程度の家計相談支援員が必要かは、その地域における家計に関わる問題を抱える人の規模、相談者の特徴等によって異なります。
- なお、家計相談支援員は、家計相談支援事業に支障がなければ、他の事業と兼務することも可能です。ただし、公費により事業費が拠出されることを踏まえ、例えば自立相談支援事業と兼務する場合など、生活困窮者自立支援制度の他事業と兼務する場合は、合理的な考え方による事業費の按分に留意が必要です。

家計相談支援員の要件等

- 家計相談支援は、特にお金に関わる相談支援を行うため、相談者の生活に直結するだけでなく家族・友人関係等にも大きな影響を及ぼす可能性があります。このため、家計相談支援員には、相応の倫理観に加えて、相談援助や家計、金融等に関する知識・技術等が求められます。
- 現時点で家計相談支援に特化した資格制度は存在しませんが、家計相談支援員に求められる、相談支援に関わる知識・技術、家計管理に関わる知識・技術、社会保障制度や金融に関わる知識等を有している者を配置することが必要であり、例えば次のような要件の設定が考えられます。

<要件の設定イメージ>

家計相談支援員は、相談支援あるいは貸付業務に関する以下のいずれかの要件を満たすものとする。

消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントの資格を有する者

金融機関等への勤務経験を有する者

社会福祉士の資格を有する者

社会保険労務士の資格を有する者

ファイナンシャルプランナーの資格を有する者

上記 ~ に掲げる者と同等の能力または実務経験を有する者

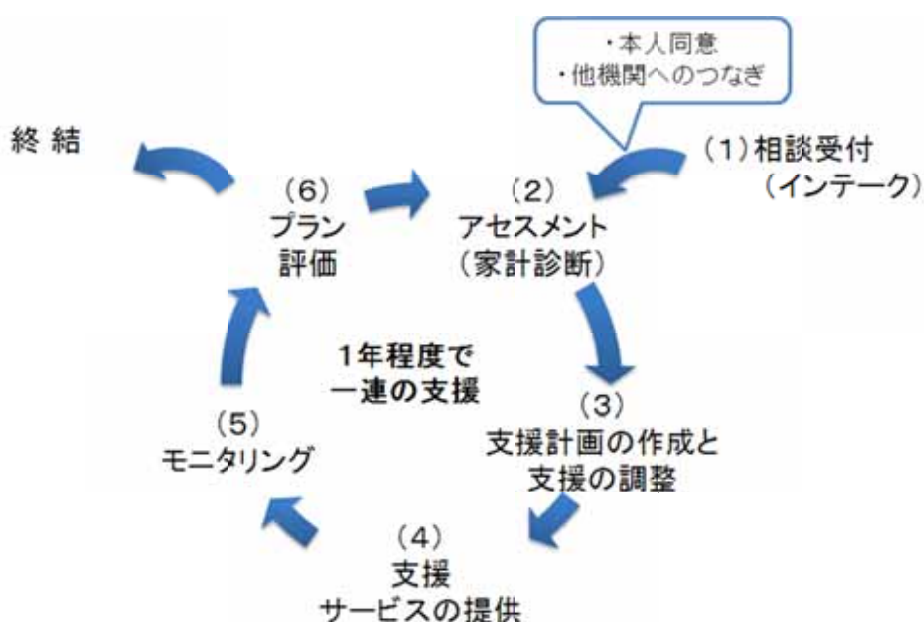
- なお、家計相談支援員の資質の継続的な向上を図る観点からは、家計相談支援について深く理解している者が、例えばリーダー等として個々の相談内容を把握し、スーパービジョンできるような体制を構築することも重要です。
- ただし、事業所の規模が小さい場合にはリーダー等を事業所内に配置することが難しいと考えられるため、外部の実践経験豊富な家計相談支援員を定期的に招き、スーパービジョン等を実施してもらうことが有効です。

1. 家計相談支援の全体像

(1) 基本的な流れ

- 家計相談支援として実施される支援の基本的な流れと各段階での支援内容の概要は以下のとおりです。
- (1)相談の受付では、相談者自身からの相談や関係機関からのつなぎ等で相談を受け付けます。相談者と話す機会は電話や対面など様々ですが、いずれにしても相談者との信頼関係を構築しながら相談者の声を丁寧に聞き取ることが重要です。
- (2)アセスメント(家計診断)では、生活の状況に関する情報を把握・整理し、専門的な知見を踏まえて相談者が直面している問題の構造を分析し、真に解決すべき課題を抽出します。
- (3)支援計画の作成と支援の調整では、アセスメントの結果を踏まえて相談者の意向と真に解決すべき課題を踏まえ、生活を早期に再生させるための「家計支援計画」を作成し提案します。この「家計支援計画」には、家計の再生の具体的な道筋を共有し、家計収支の改善や家計管理能力を高めるために「家計計画表」や「キャッシュフロー表」を作成します。また、そのために必要な税金等の分納や減免といった制度の利用、家族等からの支援の調整、貸付のあっせん、債務整理等の具体的な支援内容の提案を行います。
- こうして作成した「家計支援計画」に相談者が同意することにより、家計相談支援が動き出し、(4)支援の実施から(6)プラン評価までの流れの通り、「家計支援計画」に盛り込んだ支援の実施、モニタリング、評価が行われます。

図表 22 家計相談支援の基本的な流れ【再掲】



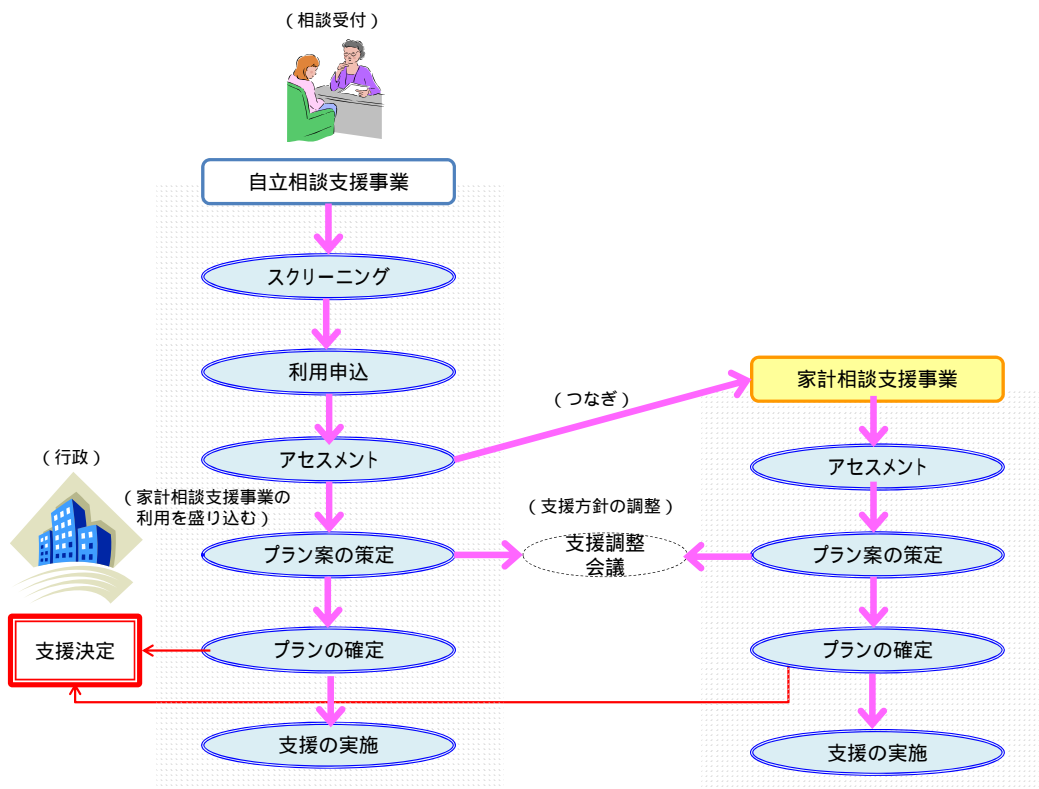
- 一連の支援を通じて重要なことは、家計相談支援事業のねらいにもあるとおり、相談者自身の家計を管理する力を高める視点です。そこで、支援の実施段階では家計管理に関する支援として、継続的な家計表の作成支援や、出納管理の支援（例：1か月分の生活費を用途別に封筒に分けて管理する等）を、定期的を実施します。

（２）相談の経緯の違いによる具体的な支援の流れ

自立相談支援機関が相談を受け付けた場合

- 自立相談支援機関が相談を受け付けた場合、まず自立相談支援機関が相談支援を行います。アセスメントの結果、家計相談支援の必要性があれば、家計相談支援事業の利用を盛り込んだプランを作成し、支援調整会議でプラン案を協議した後、行政が家計相談支援事業の利用に係る支援決定を行います。
- この手続きと並行して、自立相談支援機関は、アセスメントの段階で家計相談支援機関と連携し、相談者が抱えている課題について、自立相談支援員と家計相談支援員が協働でアセスメントを行います。
- 家計相談支援機関は、このアセスメントの結果に基づいて家計支援計画を作成し、支援調整会議に提出します。支援調整会議で、相談者に対する総合的・包括的な支援となっているかを検証できるよう、自立支援計画と家計支援計画は同時に作成することが望まれます。
- なお、家計支援計画の策定前であっても、相談者の状況によっては、税や社会保険料の減免・分納に関する支援など、家計相談支援機関として必要な支援を実施することは可能です。

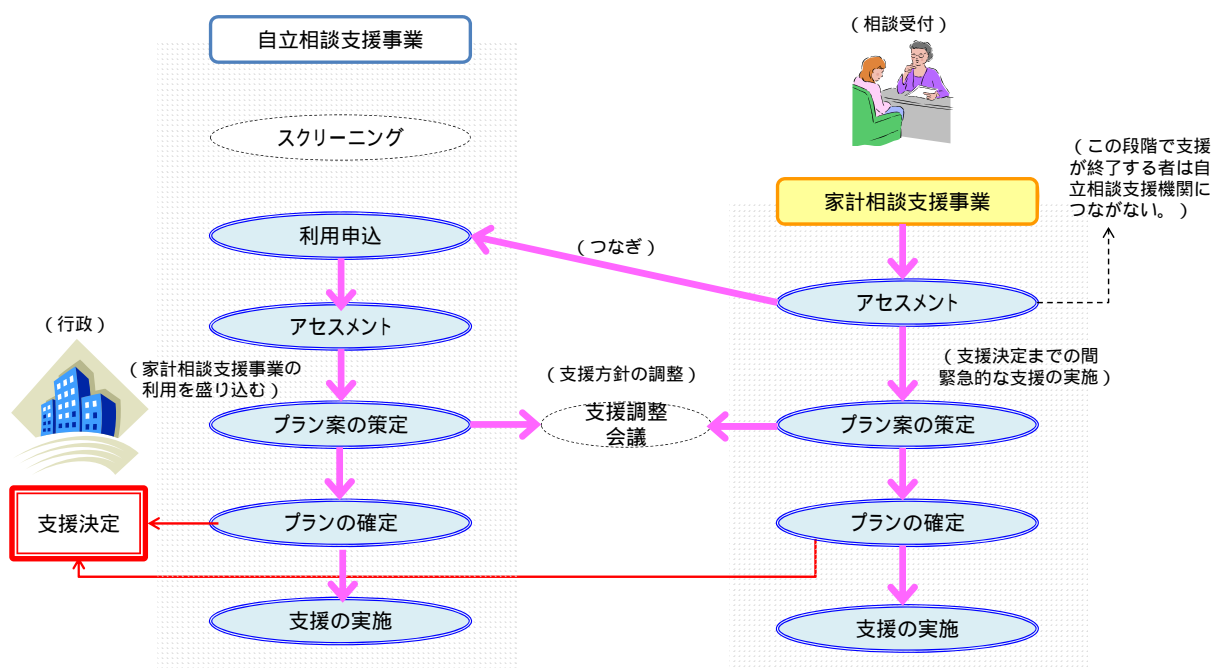
図表 23 自立相談支援機関が相談を受け付けた場合の支援の標準的な流れ



家計相談支援機関が相談を受け付けた場合

- 自立相談支援機関を介さずに、家計相談支援機関が電話や来所などで相談者から直接相談を受け付けた場合、まずは家計相談支援機関が相談支援を実施し、家計の視点から相談者の課題を把握します。
- このとき、例えば相談者の話を丁寧に聞くことで不安感が解消されて自ら課題解決できるようになったり、減免等の制度の利用につなぐだけで課題が解決できそうであったりといったように、継続的な支援を必要としないと判断される場合には家計相談支援機関における相談支援のみで支援の終結とみなします。
- なお、相談支援のみで支援が終結した場合でも、相談を受け付けたことを記録しておく必要があります。
- 一方、家計相談支援機関等が継続的に支援を提供する必要があると判断される場合には、家計相談支援機関におけるアセスメントと並行して自立相談支援機関につなぎ、自立相談支援員と協働し、包括的なアセスメントを行った上で、就労支援や住居確保給付金等の他の事業の利用の可能性を検討します。
- その後、自立相談支援機関は、家計相談支援事業の利用を盛り込んだプランを作成し、支援調整会議でプラン案を協議した後、行政は家計相談支援事業の利用に係る支援決定を行います。
- 他方、家計相談支援機関では、アセスメント結果を踏まえて家計支援計画を作成し、支援調整会議に提出します。ただし、相談者の状況によっては、家計支援計画の作成を待たずに、税や社会保険料の減免・分納に関する支援など、必要な支援を提供することも可能です。
- なお、相談者の負担にも考慮し、本人同意の下、家計相談支援事業におけるアセスメント結果を自立相談支援機関と共有できるようにしておくことが必要です。

図表 24 家計相談支援機関が相談を受け付けた場合の標準的な支援の流れ



2 . 事業の実施・運営上の具体的な方法と留意点

2 - 1 . 事業実施・運営の基本的な考え方

- 家計相談支援事業の実施・運営に当たっては、第 2 章 2-1 で示した家計相談支援の基本的な考え方が守られ、それが具現化されることが第一です。したがって、家計相談支援の具体的な方法は次項のように例示できますが、相談者等の状況を踏まえ、その方法がふさわしいかどうかを一定期間ごとに見直すことが不可欠です。

2 - 2 . 家計相談支援の具体的な方法と留意点

(1) 相談の受付

相談の受付における基本姿勢

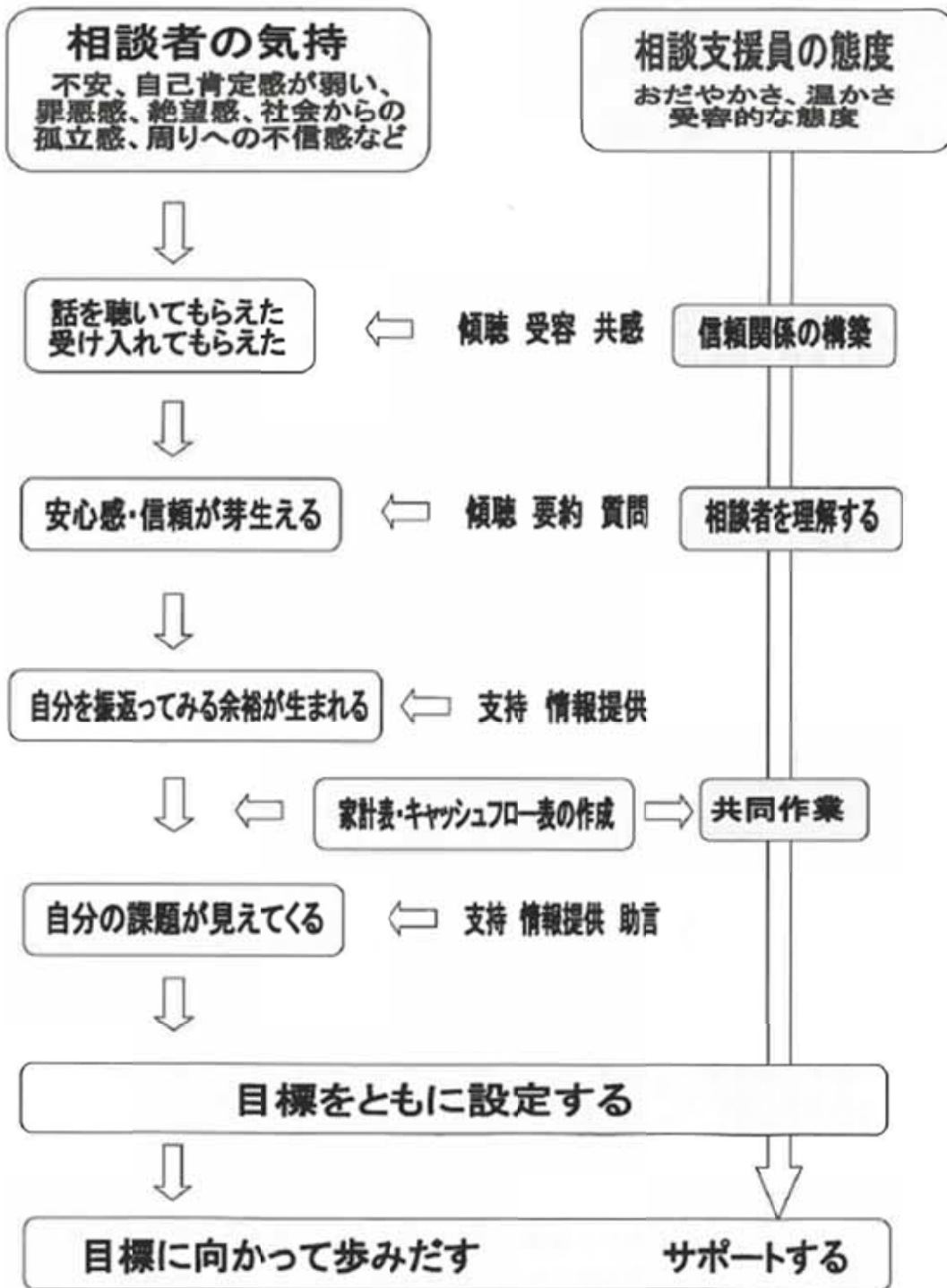
- 相談の受付は、相談者からの相談を受け付けて相談者と初めて接する段階です。家計相談支援に限らず相談支援全般に言えることですが、相談者と相談員との信頼関係の構築は、その後の生活の再生に向けた支援を進めていく上での基盤となります。そして、初回の面談は、信頼関係の構築において極めて重要な意味を持ちます。
- 家計に関する問題を抱える相談者の多くは、生活の困窮状態をまずは自分で何とかしようと試行錯誤した結果、自分だけでは解決の方法が見つからず、自ら、または家族や友人・知人等に促されて相談に訪れます。相談に訪れること自体が非常に大きな勇気を必要とすることであり、相談機関や家計相談支援員への不安や恐れを少なからず持っている場合があります。さらに、家計(特に借金)に関する問題は相談すること自体に大きな躊躇いを感じる場合が多く、生活している地域の相談窓口に行くことは避けたいと感じている相談者もいることを理解する必要があります。
- 相談の受付では、こうした相談者の心情を考慮し、まずは相談者の話をよく聞いて受け止めること(傾聴)と、不安を解消し信頼関係の構築を目指すこと(ラポールの形成)が何よりも大切です。相談の受付が有効に進むよう、家計相談支援機関においては、特に初回の相談の対応方法への配慮(例:電話や来所時の対応、相談者に記入してもらう書式の工夫、相談室の環境への配慮等)が重要です。
- 相談者自身の力で家計の再生、そして生活の再生に向かって進んでいけるようにするためには、相談の受け付け時の対応が極めて重要です。相談者との信頼関係を構築し、その意欲を引き出し、相談者の気持ちの変化を良く把握しながら相談支援を展開する必要があります。

相談受け付け時の具体的な留意点

- ・ 相談者が言おうとすることの意味を聴く
話す事柄の背後にある気持ちを受け止め、寄り添って相談を進める。
相談している内容にどのような感情があり、その人にとってどのような意味があるのか、何を伝えたいのだろうか、全体的な意味を理解する。
- ・ 家計相談支援員の価値判断で聴かない
家計相談支援員の思い込みや価値観で相談者の話しを受け止めない。相談者が大事にしたいとおもっていることを聞き出すように進める。
- ・ 結論を急がない
家計相談支援はできるだけ早く解決してあげたいと決めつけたり、指導しようとしたりしがち。まず、よい聴き手となる。
- ・ 「無知の姿勢」で聴く
「聴かせてもらう姿勢」でじっくりと聴こうとすることが必要。
- ・ 正しく理解しているかどうかを確認する
相談者の困りごとや願っていることの核心がつかめたら、自分が正しく理解できているのか、言葉で言い表し、相談者に確認してもらう
- ・ 相談者の全体に気を配る
相談者の話は言葉だけではなく、全体の様子に気を配りながら理解する。目や手の動き、声の調子、表情、息遣い、姿勢などは、相談の中で相談者が今どのように感じているかを知る手がかりになる。
- ・ 自分に気づく 家計相談支援員は、相談の中での自分の心の状態を意識しておく
相談者の話を聞いて動揺したり、反発したり、同調したり、防衛的になっている自分がいなか、自分自身の気持ちに気づくことが重要。
これ以上相談者の話を聴けないと感じたら、いつでも他の家計相談支援員の助けを求める心のゆとりが必要。

(資料) グリーンコープ共同体「家計相談支援員実践研修テキスト」(平成26年2月)(抜粋)

相談者自身の力で問題を解決するために



(資料) グリーンコープ共同体「家計相談支援員実践研修テキスト」(平成 26 年 2 月)(抜粋)

相談の受付と起票

- 「相談受付票」は、相談当初、基本的には本人に記載していただきますが、面談を通じて把握した情報については、家計相談支援員が記録します。ここで記録されたものが相談受付件数としてカウントされることとなります。
- 例えば電話のみで本人が名乗らない等本人が特定できない場合も、相談を継続して受けることとします。ただし、「相談受付票」には起票せず、適宜記録として残し、その後、本人が特定できた段階で起票します。
- なお、「相談受付票」は関係機関との情報共有に対する本人の同意を兼ねています。したがって、本票を受け付けてから関係機関との間で情報共有を行います。

相談の受付における関係機関との連携

- 家計相談支援機関に相談者が訪れる経緯は様々であり、自立相談支援機関や行政（福祉事務所や他の福祉制度の所管課、消費者行政所管課等）からの紹介・つなぎだけでなく、相談者が直接、家計相談支援機関へ相談に訪れることも考えられます。生活困窮者は複合的な課題を抱えているため、家計相談支援事業を利用する場合、基本的には自立相談支援機関を利用することが考えられますが、自立相談支援機関と家計相談支援機関の場所が一定程度離れている場合など、家計相談支援機関が直接相談を受けることも可能です。
- ただし、家計相談支援機関が直接、相談を受け付けた場合であっても、自立相談支援機関等の他の機関につなぐ際には、いわゆる「たらい回し」とならないよう、例えば他機関の窓口まで同行したり、窓口の担当者と予め連絡を取った上でその氏名と連絡先を相談者に伝えたりといった丁寧な対応が必要であることは言うまでもありません。
- したがって、相談者との信頼関係を構築しやすくする観点からも、また、アウトリーチを推進する観点からも、関係機関との間で、双方向に相談者のつなぎを円滑に行うことが重要です。なお、つなぎの際に関係機関と家計相談支援機関が必要な情報を、事前に共有しておくことで、家計支援計画提案までの面談回数が少なくなる傾向が見られます。限られた家計相談支援員のマンパワーを有効に活用する観点からも、このように情報共有の方法について事前に協議しておくことは重要です。

(2) アセスメント（家計診断）

情報収集の方法

- 相談を受け付けた後は、1～2回、相談者と面談し、相談者の生活の意向や現在の生活・就労等の状況、これまでの生活歴等の情報を収集・整理し、その背景にある真に解決すべき課題を分析します。情報収集の方法としては、電話や面談のほか、相談者の自宅への訪問等の方法があります。
- 相談者の家計の状況を具体的に把握するとともに、情報収集をしながらも相談者自身の家計管理の能力の向上（エンパワメント）を促す観点から、相談者から聞き取った内容をもとに相談時家

計表を作成し、収支、滞納や債務、家計の見通しなどを判断すること（家計診断）が重要です。

- なお、家計に関する問題の背景には、経済的な課題だけでなく様々な課題があることが一般的です。したがって、情報を収集し分析する際には、家計に関わる課題だけでなく生活全体の課題も把握するため、アセスメントシート等を活用して抜け漏れや偏りなく相談者の生活の状況を捉えることが重要です。その上で、相談者の課題が複合的であることが明らかになった場合は、自立相談支援機関につながります。
- 家計収支の均衡を図り、家計管理の力を高める支援を行うためには、情報収集とアセスメントにおいては、参考様式(61頁)に添付している相談時家計表等の様式を活用することが必要であり、重要です。

面談から家計支援計画提案までの進め方

- 相談の受付から家計支援計画の提案までの面談回数は、相談者の状況に応じて大きく異なりますが、信頼関係の構築が円滑に進む場合で1～2回程度を見込んでおくことが目安となります。ただし、これはあくまでも目安であり、相談者の状況や直面している問題の状況によって大きく異なるため、相談者の状況に応じて丁寧に面談することが重要なことは言うまでもありません。
- なお、家計相談支援においては、生活困窮者の多くが自ら何とかしようとして工夫した後で生活に困窮して相談に至る場合が多く、当座の生活費の確保に緊急を要することも多いことに留意が必要です。このため、緊急度に応じた迅速かつ柔軟な対応が必要です。
- 具体的には、当座の生活費が無かったり滞納等が原因で住まいを出なければならないような状況になっている場合には、状況に応じて生活保護の担当窓口につないだり、自立相談支援機関につないで「一時生活支援事業」や「住居確保給付金」の活用を検討したり、貸付が利用できる場合には貸付機関につないで緊急的な資金の活用を検討したりといった対応が必要です。

相談者とのコミュニケーションの重要性

- さまざまな生活上の課題の中でも家計に関する事項（特に滞納や債務など）は、相談者自身も「できれば話したくない」「知られたくない」と強く感じる事項です。したがって、相談の受付段階で相談者との信頼関係を構築することが重要であり、情報収集の段階でも相談者とのコミュニケーションを図ることが大切です。
- 相談者とのコミュニケーションでは、まずは相談者の話す内容を傾聴する姿勢が基本です。その上で家計の状況について聞くときも、全ての項目を順番に聞いていくといった聞き方ではなく、相談者が語る生活や仕事の状況、不安や悩みの内容などを“ストーリー”として聞き取っていく中で、必要な事項を把握するというコミュニケーションの取り方が必要です。

情報収集の段階での関係機関との連携

- 相談者の生活の早期の再生のためには、具体的かつ効果的な支援へと効率的につなぐことが重要です。したがって、実際には、情報収集と並行して関係機関と支援の利用可能性を調整したり(例：貸付の利用可能性の事前協議、減免制度等の利用可能性の事前協議等) 家計相談支援員と自立相談支援員とがそれぞれの支援計画の内容等について協議したりすることが必要となります。
- 特に貸付をあっせんする場合などは、相談者の家計の状況を詳細に把握する必要があることから、相談者の自宅を訪問したり職場の所在を確認したりといった事実関係の確認も必要です。
- 相談者の相談内容の秘密を守ることは当然必要ですが、事前に同意を得た範囲において、このように関係機関との事前調整を柔軟に行うことは、円滑な支援を実施するために不可欠です。それゆえ家計相談支援員には、このような調整を実施できるようなネットワーク(地域の関係機関のキーパーソンとの人間関係)が求められます。

(3) プランニング

家計支援計画の提案と合意

- アセスメントの結果を踏まえて相談者の意向と真に解決すべき課題を踏まえ、生活を早期に再生させるための「家計支援計画」を作成し提案します。この「家計支援計画」には、分納や減免といった制度の利用、家族等からの支援の調整、貸付のあっせん、債務整理等の具体的な支援内容の提案に加え、家計の再生の具体的な道筋を共有するための目標とする「家計計画表」と「キャッシュフロー表」の作成が含まれます。
- 家計支援計画の期間は相談者の状況によってさまざまですが、1年間を基本とした上で、相談者の家計にとって影響が大きいライフイベント(例：転居、就職・退職、子どもの進学等)を目標に据えて家計を整えていくことも重要です。生活困窮状態にある相談者にとって、ライフイベントを乗り切るとは、生活の再生にとって非常に重要です。
- 生活困窮者自立支援制度に基づく支援は、相談者と支援機関との合意に基づいて実施されます。これは生活困窮者自立支援制度の基本理念である「参加と自立」、「自己決定」を担保するためであり、支援者中心の支援ではなく、あくまでも相談者自身の「生活を再生したい」という意思に寄り添った支援を実施しようとするものです。これは家計相談支援事業も同様であり、家計相談支援員は、作成した家計支援計画を相談者に説明・提案し、相談者の合意を得なくてはなりません。
- したがって、家計相談支援員には、単に支援内容を列記した家計支援計画を作成するのではなく、面談等を通して把握された相談者の意向やその方の個性・強み(ストレングス)等を踏まえて、生活の再生に向けた意欲を引き出しつつ、真に解決すべき課題の解決に向かうような家計支援計画を作成することが肝要です。また、家計管理能力を高めることを目指していることから、自ら継続的に収支を管理したり家計計画表等を作成したりするよう促すことも重要です。

家計を“見える化”することによる課題や目標を共有することの重要性

- 家計相談支援の特徴は、「家計計画表」や「キャッシュフロー表」等を活用することにより、相談者の家計を“見える化”し、家計に関する問題を分かりやすくしたり、生活の再生の目標を具体的に捉えたりしやすくすることにあります。
- 漠然と「借金の返済の見通しが見つからない」と感じていたことがどういうことか、「お金が足りない」と感じていたことが具体的にいくら程度のことなのか、「収入が足りない」と感じていたことが具体的にいくら程度の収入の増加なら生活が再生できるのか、といった悩みに応えられるのが、家計相談支援の特徴です。
- こうした点を踏まえて具体的な「家計計画表」や「キャッシュフロー表」を含んだ「家計支援計画」を作成し、家計の現状や見通しを具体的に示しながら相談者自身の家計に対する理解を深め、家計支援計画の内容を説明・提案し、自ら家計管理をしていく能力を身に付けることが重要です。

家計支援計画とアセスメント

- 家計に関する問題の背景には極めて多様な課題があること、特に滞納や債務の状況などは相談者もあまり話したがらないことから、最初から相談者の家計の状況を完璧に把握して家計支援計画を作成することは、大変難しいことです。
- 一方で、相談者の中には、家計に関して緊急的な支援を必要としており、アセスメントに長い時間をかけている余裕が無い場合も多くあると考えられます。
- したがって、まずは相談者の家計の状況を概括的に把握して必要と考えられる支援内容を盛り込んだ家計支援計画を作成し、支援を開始してからさらに詳細に家計の実態を把握した上で、家計支援計画の妥当性を評価し必要に応じて家計支援計画を変更するという姿勢が求められます。

(4) 支援調整会議と支援決定

支援調整会議と支援決定の必要性

- 相談の経緯に関わらず、アセスメントの結果、家計相談支援のみで自立に向けた支援が実施可能だと判断される場合も含めて、継続的に家計相談支援を提供する場合には、自立相談支援機関における自立支援計画(プラン案)の作成、支援調整会議の了承、行政による支援決定が必要です。
- 家計相談支援機関にとっては、特に相談者が家計相談支援機関に直接相談に訪れた場合には、自立相談支援機関との調整の手続きが発生します。しかし、生活困窮者自立支援制度の基本的な考え方である包括的・個別的支援を担保するためには、家計相談支援機関だけでなく自立相談支援機関を含めた関係機関が、アセスメントや支援計画の作成に関わることが重要です。
- また、家計相談支援を必要とする全ての相談を自立相談支援機関につなぐことにより、自立相談支援機関の相談員が「どのような課題を持った方ならば、家計相談支援による効果が期待できるか」「どのような主訴の場合に、家計相談支援員による専門的知見を活かしたアセスメントをお願いすべきか」といった家計相談支援に対する理解を深めることにつながります。

- したがって、事業開始当初は煩雑であっても、相談者が抱えている課題を包括的に理解し、自立相談支援機関等との連携と役割分担を円滑にしていくためにも、上記のような取扱いとすることが必要であると考えられます。
- なお、こうした連携による実務的な負担を軽減するためには、相談窓口を設置する段階で、自立相談支援の窓口と家計相談支援の窓口を併設あるいは隣接させるといった配慮が求められます。

支援調整会議の了承あるいは支援決定前の支援サービスの提供の取り扱い

- 相談者の状況によっては、家計支援計画を作成するよりも前に、例えば相談の受付やアセスメント（家計診断）を実施する段階で、すぐに個別の支援（例：減免等の申請のための窓口への同行支援、家族等からの支援の調整など）に着手することが必要な場合も考えられます。
- 生活困窮者自立支援制度の基本的な考え方である「個別の支援」「早期的支援」という考え方に立てば、支援決定よりも前にこうした支援の実施に着手することを妨げるものではありません。

（５）支援サービスの提供

家計管理能力を高めるための支援の実施

- 相談者との同意に基づき、「家計支援計画」に位置付けられた支援内容を実施します。提供する支援は内容としては、以下のようなものが含まれます。
 - ◇ 家計管理に関する支援（家計表等の作成支援、出納管理の支援）
 - ◇ 公共料金等の滞納債権の分納等に係る事業者等との調整
 - ◇ 年金等の公的給付や減免制度等の利用支援
 - ◇ 家族等からの支援の調整
 - ◇ 債務整理に関する支援（多重債務相談窓口や法テラス等）へのつなぎ
 - ◇ 貸付のあっせん
 - ◇ 関係機関・関係相談窓口との連絡調整
- 支援サービスの提供においては、担当の家計相談支援員が一人で支援を提供するのではなく、相談者に関わるさまざまな人が連携して支援する「チーム支援」であることを意識して取り組むことが重要です。
- したがって、支援サービスを提供する過程においては、例えば相談者を訪問するスケジュールを連絡しておいたり、公的給付・減免制度等や債務整理等の利用申請の進捗状況を報告したりと、相談者を支援する関係者とのコミュニケーションや情報共有を図ることが有効です。
- 一方、支援サービスを提供する上で家計相談支援員だけでは対応が難しい状況に直面した際には、チームでその状況を共有し、家計相談支援員が一人で抱え込むことなく、必要な調整を行った上で早期に適切な支援につなげることが必要です。

自立相談支援機関へのつなぎ・もどし

- 家計相談支援事業のねらいにあるとおり、上記の支援は全て、相談者が自ら家計管理できるようになることを支援し、早期の生活の再生を目指して提供されるものであることに留意が必要です。
- したがって、家計相談支援を提供する中で、より広い領域の様々な課題が把握されたり、支援を通じた家計管理能力の向上や早期の生活の再生が難しいと考えられたりした場合には、自立相談支援機関につなぎ、支援調整会議において、「その人にとってふさわしい支援は何か」を再検討することが必要です。

支援経過記録の作成

- 支援サービスの提供においては、その都度の支援経過記録を作成することが必要です。記録の作成は手間と時間のかかるものですが、支援者自身が支援のぬけもれがないか、相談者に適切な支援が提供されているかを確認するとともに、支援関係者で同じ視点で支援を行うためにもとても大切なものです。また、支援サービスの提供期間の終期に、支援調整会議等で相談者の状況の変化を捉え、終結の評価を行う際の重要な資料となります。
- なお、支援経過記録を作成する際は、「相談者の発言ややり取り（事実）」と「家計相談支援員の解釈・判断」を分けて記録することが重要です。

(6) モニタリング

- モニタリングとは、家計支援計画に基づき適切に支援サービスが提供されているか、また相談者自身が計画作成時に想定したような家計の再生に向けた取り組みを行っているかを、定期的に確認することを言います。
- モニタリングは、支援開始後の変化を捉えるとともにアセスメントの段階で把握しきれなかった生活や家計の状況に関する情報をさらに詳しく収集します。モニタリングの頻度は相談者の状況によって異なりますが、支援開始直後、支援開始3か月後、支援開始6か月後、支援開始1年後に家計が崩れていないかを確認することが、一つの目安になります。
- モニタリングの方法は、相談者宅への訪問、家計相談支援事業所での面談、電話での相談などさまざまな方法が考えられますが、特に支援開始直後については、相談者宅への訪問により、相談者の生活や家計の状況を詳しく把握する等の手法も有効です。
- モニタリングで把握した内容や相談者とのやり取り等は、(5)と同様に支援経過記録を作成して保管します。なお、支援サービスを提供する途中で転居したり、連絡が取れなくなったりした場合には、支援を「中断」したものとし、その事実を記録しておく必要があります。

(7) 支援終結の判断

- 家計相談支援は、相談者の家計管理の状況や家計収支の安定状況を踏まえ、支援終結の判断を行う必要があります。
- 具体的には、家計支援計画の策定時に相談者と合意した、生活の再生の目標とその期限が来たら、家計支援計画に設定した目標の達成度や支援サービスの妥当性・適切性、新たな生活の課題の確認等を行います。
- 重要なことは、支援を終結した後も相談者が家計管理を継続できるかどうかを確認することであり、もしまた生活困窮状態になりそうであれば、早期に相談に訪れてもらうような関係を構築しておくことです。例えば以下のような判断基準を参考にすると良いでしょう。

図表 25 支援終結のめやす

- (ア) 家計管理が重要であることを認識している
- (イ) 自分の生活にとって重要な費目の優先順位をつけることができる
- (ウ) 収入に応じた家計の範囲を理解し、消費に使うことができる
- (エ) 今後2～3年程度の間の家計の見通しを持つことができる
- (オ) 家計の収支の見通しを立てたいときや、バランスが崩れそうなときに相談できる
(相談して良いと思っており、相談先を知っている)

- 評価を行う面談の参加者は、相談者と家計相談支援員を中心に、必要に応じて関係機関の担当者（例：自立相談支援機関の相談員、貸付機関の担当者等）も参加することが考えられます。
- 繰り返しになりますが、家計相談支援事業は相談者が自ら、家計管理の能力を高め、主体的に家計の再生に向けて取り組むことをねらいとしています。したがって、評価を行う面談においては、相談者自身の評価（自己評価）を引き出しながら「普段取り組んだこと」「できたこと」「日々取り組むことが難しかったこと」などを整理していくことが重要です。
- また、当初設定した目標が達成できなかった場合には、なぜそうなったかを、生活状況の変化、相談者自身の気持ちや取り組み姿勢の変化、支援サービスの適切性や妥当性といった観点から検証することが必要です。

(8)アウトリーチ

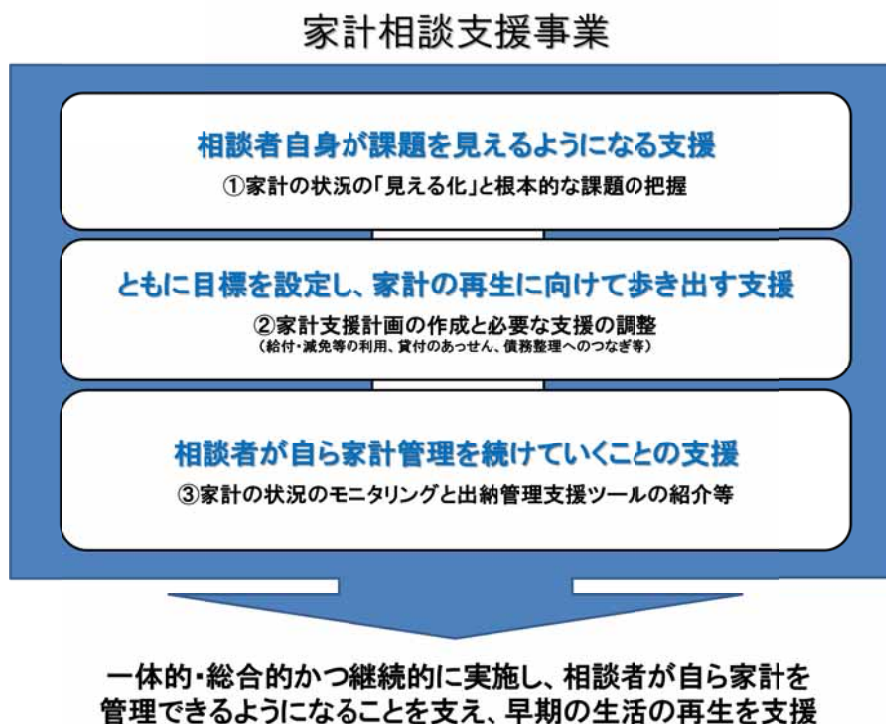
- 家計相談支援事業の開始時点では、必ずしも地域に暮らす家計に問題を抱える人全てに家計相談支援事業が開始したことが伝わっていないと考えられます。
- したがって、まずは家計相談支援を必要とするであろう人々がアクセスしやすい媒体（例：行政機関や金融機関等へのチラシやポスターの設置、行政の広報への掲載、公共交通機関での広告掲載、WEB ページの開設、地元のテレビ・ラジオ番組の取材等）を通して、家計相談支援事業が開始したことをPR することが重要です。
- さらに、窓口で待っているだけでなく、相談者が訪れやすい場所に出向く「出張相談」も有効です。特に、事業を提供する範囲が広がったり、山間僻地や島しょ部を含んだり、降雪が多い地域で有ったりする場合には、相談者にとって相談窓口を訪れること自体が難しいことも想定されるため、出張相談の活用が重要です。
- また、地域の中で、生活困窮者を対象にした家計管理に関する講習会等を実施し、ここで把握した人を家計相談支援事業の利用につなげるといった方法も考えられます。

2 - 3 . 他事業との連携における考え方と留意点

(1) 自立相談支援事業との連携

- 前述の通り、家計相談支援事業の特徴は、「家計計画表」や「キャッシュフロー表」等を用いて家計に関する問題を“見える化”して現在の課題と生活の再生の見通しを相談者と共有するとともに、専門的な知見を活用して生活の早期の再生に向けた具体的な支援策を提案し、同意の上で実施することにあります。
- 家計の観点から相談支援を実施することにより、相談者自身が家計の現状を理解して、相談者自ら「家計の再生に取り組もう」という意欲を高めたり、家計に関する問題の背景にあるさまざまな課題を把握しやすくなったりといった効果が期待されます。
- 一方、自立相談支援事業は、生活困窮者の抱える複合的な課題の解決のため、自立に向けた相談に幅広く対応し、関係機関と連携して、包括的・個別的な支援を行うものです。
- つまり、「家計表」等を用いた家計に関する問題と再生の見通しの“見える化”及び減免等の制度等に関わる専門的知見に基づく支援の実施、出納管理の支援等を通じた家計管理能力の向上といった取り組みは家計相談支援事業の範囲であると言えます。

図表 26 家計相談支援業務の内容【再掲】



- そのうえで、こうした支援以外については、包括的・個別的な支援を実施する自立相談支援機関

の範囲として整理することが妥当です。ただし、家計に関わる問題の背景には生活全般の多様な課題があること、相談支援や関係機関との連絡調整は家計相談支援機関と自立相談支援機関の両方で期待されることから、詳細な役割分担を定義し厳格な運用を行うことは、相談者への迅速、円滑な支援を妨げる可能性も想定されます。

- 支援機関の役割分担が円滑に実施されずに、“支援の谷間”が起きたり“支援のたらい回し”が起きたりすることは最も避けなくてはなりません。したがって、実際には両者の役割に重複が生じる可能性があることを理解した上で、支援調整会議等で両者の役割分担を確認し、検証することも必要です。

(2) 貸付機関との関係性

貸付機関との事前協議

- 家計相談支援機関が作成する家計支援計画の内容に関わらず、貸付の決定は貸付機関において判断するものです。しかしながら、家計相談支援員は面談等を通じて把握した情報に基づいて貸付を活用することの有効性を考慮して家計支援計画を作成するものです。
- したがって、支援を円滑に実施するためには、貸付を活用する可能性が考えられた段階で、相談者に対して家計支援計画を提案する前に、家計相談支援員と貸付機関で情報を共有し、貸付の実行の可能性について協議しておくことが有効です。

利益相反の防止に関する留意点

- 家計相談支援員は、相談者に個別的な支援を行う「支援者」としての側面を持つ一方、貸付の担当者は、いくら相談にも応じるとしても、相談者から見れば「債権者」としての側面を持ちます。
- したがって、家計相談支援機関と貸付機関が同一機関である場合には、家計相談支援の担当者として貸付担当者が同一の相談員とならないようにすることが必要です。これは相談者との関係性に対する配慮であるとともに、貸付担当者が貸付の適否を客観的に判断できる、中立的な立場を確保するものです。

(3) 生活保護との関係性

- 繰り返しになりますが、家計相談支援は、相談者に家計の現状を理解してもらい、相談者自ら「家計を再生しよう」と思う意欲を高めしていくことを支援するものです。生活保護受給者についても、生活保護の脱却後に、相談者が自ら家計管理を継続的に行うことが出来るよう、家計相談支援を活用することは有効だと考えられます。
- したがって、こうした支援を円滑に実施するため、生活保護から脱却した段階で円滑に家計相談支援につなぐことができるよう、日頃から福祉事務所と十分に連携しておくことが重要です。

第 章 人材の育成・研修

1 . 家計相談支援員に求められる資質

- 家計相談支援員には、単に家計に関する知識や技術を持っているだけでなく、家計相談支援のねらいや基本的な考え方を十分に理解し、前述のような具体的な支援を効率かつ確実に実施することにより、相談者の生活を再生させ、自立を促進させることが期待されています。
- したがって、家計相談支援員には専門的な知識や技術はもちろんのこと、以下に示すような基本的な姿勢や考え方も求められます。

<家計相談支援員に求められる資質>

基本的な姿勢・考え方、倫理観

- ◇ 人のため、社会のために何かをしたいという動機
- ◇ 相談者の尊厳を守る姿勢
- ◇ 相談者の秘密を絶対に守る姿勢
- ◇ 自分自身の特性を理解して相談支援に取り組む意識

知識・経験

- ◇ 相談支援に関する基本的な知識・経験
- ◇ 金融に関する知識・経験
- ◇ 生活困窮者自立支援制度等の福祉制度に関する基礎的な知識・経験
- ◇ 公的給付や減免等の制度やその手続きに関する知識・経験
- ◇ その地域で生活を送る上で目安となる生活費等の数値に関する知識・経験

技術

- ◇ 相談援助・カウンセリングに関するスキル
- ◇ 他の支援者と連携してチームで協働するスキル
- ◇ 記録を作成したり事例に基づいて振り返り学習したりするスキル

2. 業務を通じた学びの仕組みづくりに関する方法と留意点

家計相談支援員の養成研修

- 家計相談支援員には、単に家計に関する知識や技術を持っているだけでなく、家計相談支援のねらいや基本的な考え方を十分に理解し、前述のような具体的な支援を効率的かつ確実に実施することにより、相談者の生活を再生させ、自立を促進させることが期待されています。
- 家計相談支援員の養成については、将来的には、国において、家計相談支援員の養成研修を実施することも含め検討することとしています。

業務を通じた学びの必要性と仕組みづくりの方法

- 家計相談支援員に求められる資質は、養成研修を受講すれば直ちに身に付くものではなく、相談の実践を重ねながら、経験を通じて蓄積していく必要があります。したがって、家計相談支援機関においては、定期的に事例検討会等を開催して家計相談支援員の振り返りの機会を設けたり、関連する外部の研修に参加することを支援したりといった取り組みが期待されます。
- 家計相談支援員が多数在籍する家計相談支援機関では、事業所内にスーパーバイザーを配置して必要に応じて指導・助言できるような体制を整えることが望ましいですが、小さい事業所でも事業所外部に指導・助言できる人材を確保することが望まれます。

第 章 個人情報保護と共有

1. 家計相談支援員に求められる守秘義務と個人情報の管理

- 家計相談支援事業では、相談者の家計及び債務の状況をはじめ、相談者の家族が直面している課題など機微な個人情報を取り扱うことになり、法にも個人情報の保護に関する規定が位置づけられています。
- したがって、家計相談支援事業の実施主体及びその委託先は、個人情報の取り扱いに関する規程を整備し、家計相談支援事業に関わる全ての職員は、相談者に対して守秘義務を負うことを徹底することが必要です。なお、ここで整備する規程については「福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」(平成 16 年、厚生労働省)、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」(平成 16 年、厚生労働省)、「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」(平成 25 年、厚生労働省)に準拠することが求められます。

2. 支援と連携のために必要な情報の共有

(1) 自立相談支援機関との情報共有

- 家計相談支援機関が相談を受け付けた場合でも、家計相談支援が必要と考えられた場合には自立相談支援機関における支援計画作成や、支援調整会議での検討、支援決定が必要になることから、相談の記録の概要を自立相談支援機関とも共有することが必要です。
- 自立相談支援機関が用いるアセスメントシートでは、以下のような用途を念頭に、相談者の同意を相談の受付段階で得るような形となっています。

同意の上で第三者に提供する場合

- 1) 都道府県、支援調整会議構成員並びに所属機関等との間で、暫定支援や緊急対応の実施、各種支援サービスの利用申込みや支援計画策定に関する調整を行うため
- 2) 他機関・者が実施するサービス提供を受けるため
- 3) 各種福祉制度申込時に、当機関から事前に自治体へ相談する場合
- 4) 病気・怪我等の際に医療機関につなぐ場合

同意を得ずに第三者に提供する場合(個人情報保護法第 23 条第 1 項の定めによる)

- 1) 法令に基づく場合
- 2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- 3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- 4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

(「アセスメントシート・プランシート等帳票類」(自立相談支援機関使用標準様式研究班(平成 25 年 7 月 23 日))(事務局:みずほ情報総研株式会社)より)

(2) 貸付機関との情報共有

- 初回面談後に、貸付によらない家計再生の方向性を十分検討した上で、貸付の必要がある場合には、事前に相談者の同意を取得して貸付機関にアセスメント票、相談時家計表、債務一覧表の情報を提供し、貸付の利用可能性について事前相談・事前調整を行います。
- さらに、再面談での相談者からの詳細な聞き取りと調査に基づいて、家計支援計画案（相談者本人向けの提案書、キャッシュフロー表、返済計画表）と、貸付を利用することによる生活の再生と償還の見通し等をまとめた貸付機関向けの意見書を作成し、これを貸付機関に提供し、貸付機関担当者と貸付の可否の可能性を協議します。このとき貸付機関の判断が出るまでは、貸付が利用できるかどうかについて確定的なことは言わないことが大切です。
- 貸付が実施された場合は、家計相談支援を円滑に進めるために、家計相談支援員は、償還の状況等について貸付機関と情報共有し、家計支援計画のモニタリングを行います。
- なお、家計支援計画や意見書の内容によって貸付機関が貸付の実行を判断しやすくなると考えられます。貸付が実行されれば、家計に対する支援と併せて家計の再建が進みます。それによって信用が創造され、仮に改めて一時的に資金が必要になったとしても、そうした場合に貸付が受けやすくなり、結果として家計の再生が促進することが期待されます。

第 章 事業（所）の評価

1 . 事業計画

(1) 事業計画の作成と評価

- 家計相談支援機関は、事業を効果的に実施しつつ事業の質を向上させるため、年度ごとに事業の目標と事業の計画を定め、その実施状況や目標の達成状況を評価して次の事業の改善に活かしていく、事業のPDCA サイクルを実践していくことが望まれます。
- このような計画策定及び評価のサイクルは、委託先のみならず直営で実施する場合も必要ですし、地域の関係者や住民等の家計相談支援事業への理解を高めるためにも重要です。

(2) 事業計画の内容

- 事業計画に盛り込む内容は、体制・運営計画、相談支援業務の実施方法（行政や自立相談支援機関等との連携方法を含む）や、研修や事例検討等の計画、アウトリーチやネットワーク拡充等の活動、の4つが想定されます。
- 特に、相談支援業務の実施方法については、行政や自立相談支援機関等との円滑な連携を実現するため、事業計画を作成する時点で事前に行政や自立相談支援機関等とも調整し、連携の手順、連絡会議等の開催方法、情報共有に係る様式の確認、個人情報の共有に関する本人承諾の取り方や個人情報の取扱いルールの確認など、具体的に詰めておくことが重要です。

2 . 評価

(1) 評価の考え方

- 家計相談支援事業の質を高めるために家計相談支援機関の評価は必須です。特に、家計相談支援事業を委託によって実施する場合は、家計相談支援の実績を勘案した上で妥当な委託費とする見直しを行うことにより、家計相談支援機関に所属する家計相談支援員が本来取り組むべき支援に集中できる環境を整え、資質向上を図る目的で実施される必要があります。
- 一方で、家計相談支援は相談者一人ひとりの状況に応じて実施されるものであり、支援の期間も長期にわたるものが多くあります。また、家計相談支援員の雇用形態や勤務形態によって、家計相談支援員一人あたりの相談件数等は大きく異なります。したがって、例えば相談件数等で一概に評価することは不相当だと言えます。
- 以上の点を勘案すれば、家計相談支援に関して複数の評価指標を設定し、その総合評価によって定性的に家計相談支援機関の評価を行うことが妥当であると考えられます。

(2) 評価の方法

- 評価には、内部評価と外部評価の2つの方法がありますが、まずは家計相談支援機関が自らの運営を振り返り、より良いものにしていくためには、まずは内部評価をしっかりと実施することが重要です。
- また、委託して実施していて行政による家計相談支援機関の評価を行う場合でも、家計相談支援機関による内部評価が必要です。これは、内部評価を行ってから外部評価を実施することにより外部評価と内部評価の結果に差異があった場合にその違いがなぜ生まれたかを分析することで、運営をより良いものに見直すきっかけとなるためです。
- 内部評価では、具体的には以下のような評価指標が考えられます。
(家計相談支援事業は定量的評価のみで評価できるものではないことから、指標を設定してもその達成度等の定量的指標はあくまでも参考値とすることに留意が必要です)
 - ◇ 相談を新規に受け付けた件数
 - ◇ 継続的に家計相談支援を実施している件数
 - ◇ 出張相談会の実施回数
 - ◇ 貸付のあっせん件数
 - ◇ 貸付をあっせんした事例における償還が順調に進んでいる件数、全額償還した件数
 - ◇ (職業紹介、医療機関等の) 関係機関への取り次ぎ回数
 - ◇ (家計相談支援の終結の目安に照らして) 家計再生が達成されたと判断された件数
 - ◇ 家計相談支援員 (仮称) に対しての研修実施回数
 - ◇ 相談記録を作成していること
 - ◇ コンプライアンス違反、守秘義務違反がないこと

第 章 参考様式

相談受付票

初回相談 受付日	平成 年 月 日	受付者	
-------------	----------	-----	--

基本情報

ふりがな		性別	男性 女性 ()
氏名		生年月日	大正 昭和 平成 年 月 日 (歳)
住所	〒 -		
電話	自宅 () -	携帯	() -
E-mail			
来談者 *ご本人 以外の場合	氏名	来談者の ご本人と の関係	家族(本人との続柄:) その他()
	電話 () -		

ご相談の内容(お困りのこと)

ご相談されたい内容に をおつけください。複数ある場合は、一番お困りのことに をおつけください。			
家賃やローンの支払いのこと	税金や公共料金等の支払いについて	収入・生活費のこと	
債務について			
病気や健康、障害のこと	住まいについて	仕事探し、就職について	
仕事上の不安やトラブル	地域との関係について	家族関係・人間関係	
子育て・介護のこと	ひきこもり・不登校	DV・虐待	
食べるものがない			
その他()			
ご相談されたいことを具体的に書いてください。ご支援にあたっての希望もあればお書きください。			

個人情報の共有に関する同意欄

<p>殿</p> <p>別紙の「個人情報に関する管理・取扱規程」に基づいて、相談支援の検討・実施等にあたり必要となる関係機関(者)と情報共有することに同意します。</p> <p>平成 年 月 日 本人署名 _____ 印 _____</p>
--

家計相談支援事業アセスメントシート

家計相談支援員氏名： _____

(1) この相談窓口を知ったきっかけ

この相談室のチラシ 市町村の相談支援センターのチラシ 市町村の相談支援センター 行政（福祉事務所等） 弁護士・司法書士 新聞、フリーペーパー等 勤務先 以前来訪したことがある	この相談室の催し、出張相談会等 自治体の広報、市政だより等 市町村の消費者センター 社会福祉協議会 インターネット テレビ、ラジオ 知人、友人 その他（ _____ ）
--	---

(2) 相談者の主訴

--

(3) 相談者の属性

姓		名		生年月日				
(フリガナ)				大・昭・平	年	月	日	
住所					住居の状況			
(フリガナ)								
〒					持家・借家・その他（ _____ ）			
電話	携帯電話	性別	年齢	最終学歴	保有資格			
		男・女	歳		自動車免許 その他（ _____ ） 保有資格なし			

(4) 相談者の現在の職業

職業	勤務先名称	
勤務先住所		
(フリガナ)		
〒		
役職	勤務年数	月収、賞与(千円単位)
	年	,000 円

(5) 過去の職歴

期間	勤務先	雇用形態	月収(千円単位)	業務内容
~			,000 円	
~			,000 円	
~			,000 円	
~			,000 円	
~			,000 円	

(6) 相談者の健康状況

疾病・傷病の有無	疾病・傷病の名称
有・無	
医療・介護サービス等の利用状況	
病院・サービス提供機関名：	
主治医・介護支援専門員等：	

(7) 公的給付制度の受給状況

失業保険		年金	
	1ヶ月当たり受給額		1ヶ月当たり受給額
有(予定含む)・無	円	有・無	円
受給期間： 残期間：	～ 年 月 日まで	年金の種類：	
生活保護		その他	
	1ヶ月当たり受給額		1ヶ月当たり受給額
有・無 住宅扶助や医療保護等のみの場 合を除く	円 住宅扶助、医療保護を除く	児童扶養手当、子ども手当：	円
		住宅扶助：	円
		医療保護：	円
		その他()：	円

(8) 相談者の家族の状況

氏名	続柄	年齢	職業	月収(千円単位)	同居の有無	備考
		歳		,000円	有・無	
		歳		,000円	有・無	
		歳		,000円	有・無	
		歳		,000円	有・無	
		歳		,000円	有・無	
		歳		,000円	有・無	
		歳		,000円	有・無	
		歳		,000円	有・無	
		歳		,000円	有・無	
		歳		,000円	有・無	

(9) 所有する資産の状況

	土地	建物	車	貯金	有価証券	その他
購入金額	円	円	円	円	円	円
取得年	年頃	年頃	年頃	年頃	年頃	年頃
備考						

(10) 家計および借入金・滞納金の状況

家計の詳細については別紙の相談時家計表も活用して詳細に聞き取りして把握。

名義人	借り入れ先の 会社等名	借入月	借入・滞納額	残高の有無 (残高)	月々の返済額
		年 月	円	無・有(円)	円
		年 月	円	無・有(円)	円
		年 月	円	無・有(円)	円
		年 月	円	無・有(円)	円
		年 月	円	無・有(円)	円
		年 月	円	無・有(円)	円
		年 月	円	無・有(円)	円
		年 月	円	無・有(円)	円

(11) 債務整理の状況

債務整理の状況	債務総額	債務整理の方法
過去に有り 現在整理中 今から予定	,000 円 (過去に整理したことがある場合、 その時期： 年 月頃)	任意整理 ・ 特定調停 個人再生 ・ 自己破産

(12) 貸付けの希望の有無

貸付けの希望	理由	貸付希望金額
有・無		,000 円

(13) 他事業の利用の必要性の有無

自立相談支援事業 就労準備支援事業 学習援助事業 その他() 他事業利用の必要性なし	住居確保給付金 一時生活支援事業 就労訓練事業
---	-------------------------------

(14) アセスメント結果の整理

課題と背景 要因	家計収入の課題
	家計支出の課題
	背景にある生活課題
	その他

(15) 次回面談日

日時	場所	次回までに準備頂くもの
年 月 日 () : から		

相談時家計表 (年 月分)			世帯人数計 人		
			成人 人(内、高齢者 人)・未成人(以下除く) 人		
			大学 人・高校 人・中学 人・小学 人・未就学 人		
収入			支出		
名義人	費目	金額(円)	費目	金額(円)	小計(円)
前月からの繰越金					
月の基本収入			0	住居費	0
本人	給与		家賃		0
	給与		管理費		
配偶者	給与		維持費・修理費		0
	給与		基本生活費		
			食費		0
			外食費		0
本人	年金		電気代		0
配偶者	年金		ガス代		
			水道代		0
			灯油代		0
			被服・理美容・雑貨費		0
			医療費(病院・薬局)		0
			車両費・通信費		0
臨時収入・ボーナス			0	電話・携帯電話・インターネット	0
本人	(賞与 年間 万)		ガソリン代(通勤費含む)		0
	()		駐車場代		
配偶者	(賞与)		車検・車修理代		0
	()		通勤交通費		
			教育費用		0
			学費		0
			お小遣い・仕送り生活費		
			塾・習い事費用		0
			通学交通費		0
			教養・娯楽費用		0
			新聞・本・雑誌・教養用品		0
			遊興費・娯楽費用		
援助収入			0	その他	0
	雇用保険		酒代/酒飲食交際費		0
	生活保護		たばこ・お小遣い()		
	児童手当				0
	児童扶養手当		保険・税金		
			国保・国年・社会保険料		0
	養育費()		生命保険料		
	援助()		共済保険料		0
	援助		その他保険料(車・バイク)		
	事業収入		税金(固資・市県民・自動車・)		0
借入金			0	返済金	0
借入金	(奨学金)		住宅ローン		0
借入金	()		車ローン		0
借入金	()		銀行		0
借入金	()		サラ金		
借入金	()		CR(キャッシング)		0
			CR(物品)		
			滞納の水光熱費		0
			滞納の家賃		
			個人からの借金		0
			その他		
			その他		0
預貯金取り崩し				預貯金預入れ	0
当月の収入合計			0	当月の支出合計	0
				翌月への繰越金	0
前月繰越含む収入合計			0	翌月繰越含む支出合計	0

家計計画表 (年 月分)			世帯人数計 ____人		
			成人 ____人(内、高齢者 ____人)・未成人(以下除く) ____人		
			大学 ____人・高校 ____人・中学 ____人・小学 ____人・未就学 ____人		
収 入			支 出		
名義人	費 目	金額(円)	費 目	金額(円)	小計(円)
前月からの繰越金					
月の基本収入			0	住居費	0
本人	給与		家賃		
	給与		管理費		0
配偶者	給与		維持費・修理費		
	給与		基本生活費		0
			食費		0
			外食費		
本人	年金		電気代		
配偶者	年金		ガス代		0
			水道代		
			灯油代		0
			被服・理美容・雑貨費		0
			医療費(病院・薬局)		0
			車両費・通信費		0
臨時収入・ボーナス			0	電話・携帯電話・インターネット	0
本人	(賞与 年間 万)		ガソリン代(通勤費含む)		
	()		駐車場代		0
配偶者	(賞与)		車検・車修理代		
	()		通勤交通費		
			教育費用		0
			学費		
			お小遣い・仕送り生活費		0
			塾・習い事費用		
			通学交通費		
			教養・娯楽費用		0
			新聞・本・雑誌・教養用品		
			遊興費・娯楽費用		0
			NHK		
援助収入			0	その他	0
	雇用保険		酒代/酒飲食交際費		
	生活保護		たばこ・お小遣い()		0
	児童手当				
	児童扶養手当		保険・税金		0
	養育費()		国保・国年・社会保険料		
	援助()		生命保険料		0
	援助		共済保険料		
			その他保険料(車・バイク)		
	事業収入		税金(固資・市県民・自動車・)		0
借入金			0	返済金	0
借入金	(奨学金)		住宅ローン		0
借入金	()		車ローン		0
借入金	()		銀行		
借入金	()		サラ金		0
借入金	()		CR(キャッシング)		
			CR(物品)		
			滞納の水光熱費		
			滞納の家賃		0
			個人からの借金		
			その他		
			その他		0
預貯金取り崩し				預貯金預入れ	0
当月の収入合計			0	当月の支出合計	0
				翌月への繰越金	0
前月繰越含む収入合計			0	翌月繰越含む支出合計	0

キャッシュフロー表

西 暦		2013	2014	2014	2014	2014	2014	2014	2014	2014	2015	2015	2015	2015	2015	2015	2015	2015	2015		
平成		25	26	26	26	26	26	26	26	26	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	
年齢は4月1日時点の年齢を		4月1日	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
年 齢																					
家族のイベント																					
一時的な収入																					
収 入	給与所得 本人																				
	給与所得 配偶者																				
	援助収入																				
	借入による収入																				
	一時的な収入																				
	一時的な収入(賞与他)																				
	公的年金 本人																				
	公的年金 配偶者																				
	収入合計																				
	支 出	家賃等(住宅ローン以外)																			
食費・外食費																					
電気・ガス・水道料金																					
灯油代																					
被服・理美容・雑貨																					
医療費																					
携帯電話等通信費																					
車両・交通費																					
教育費用																					
教養・娯楽費用																					
嗜好品・小遣い																					
保険料																					
税金																					
住宅ローン																					
車ローン																					
銀行・貸金業等の返済金																					
その他の返済金																					
一時的な支出																					
一時的な支出																					
その他の返済金																					
貯金																					
支出合計																					
通常月の収支																					
収支累計																					
貯金計																					
貯金・収支総計																					
実質現預金残(本人手書き記入)																					

注) 上記は紙幅の関係で割愛しているが、3年先程度まで作成することが望ましい。

家計支援計画

相談担当者氏名：

作成日	平成 年 月 日	作成回	初回 再プラン()回目
-----	----------	-----	--------------

ふりがな		性別	男性 女性
氏名		生年月日	大正 昭和 平成 年 月 日(歳)

解決したい課題

目標（目指す姿） 本人が設定。具体的な家計目標は別紙のとおり。

長期目標	本プランにおける達成目標

プラン

	家計相談支援機関が実施すること	備考（期間・頻度、他機関との連携など）
家計収入増加に向けた支援		
家計支出の減少に向けた支援		
その他生活面の改善に向けた支援		
貸付のあっせん		

計画期間と次回モニタリング（予定）時期

プラン期間	平成 年 月 日まで	次回モニタリング期間	平成 年 月
-------	------------	------------	--------

計画に関する本人同意欄

市御中

私は、上記の計画に基づく支援について同意します。

平成____年____月____日 本人署名_____ 印_____

印鑑がない場合は署名のみ

支援経過記録シート

実施日	担当者	方法	支援内容	関与した 関係機関・関係者等
		電話 訪問 面談 その他		
		電話 訪問 面談 その他		
		電話 訪問 面談 その他		
		電話 訪問 面談 その他		
		電話 訪問 面談 その他		
		電話 訪問 面談 その他		
		電話 訪問 面談 その他		
		電話 訪問 面談 その他		
		電話 訪問 面談 その他		
		電話 訪問 面談 その他		
		電話 訪問 面談 その他		
		電話 訪問 面談 その他		
		電話 訪問 面談 その他		

評価シート

氏名						
評価回	初回	()回目	担当者		評価記入日	平成 年 月 日

目標の達成状況

目標の達成状況	
見られた変化	就労収入の増加 公的給付等の受給による収入の増加 家族からの支援による収入の増加 貸付金による一時的な支出への対応 家計支出の減少 債務整理等による返済金の減少 生活面の改善意欲の向上 その他(_____)
現在の状況と残された課題	

プランの終結・継続に関する本人希望・スタッフ意見

本人の希望	終結を希望 継続を希望	スタッフの意見	
-------	----------------	---------	--

貸付あっせん意見書

家計相談支援員氏名：

作成日	平成 年 月 日	貸付希望者氏名	
貸付希望金額	千円		
貸付金の使途・目的			
貸付金の必要性と効果			
貸付以外の代替手段の可能性			
返済の可能性			
その他			
<p>上記のとおり、貸付のあっせんに係る意見を提出いたします。</p> <p>平成 年 月 日</p> <p style="text-align: center;">家計相談支援機関 管理者</p> <p style="text-align: right;">印</p> <p style="text-align: center;">（貸付機関名） （代表者氏名） 殿</p>			

以上

平成25年度 セーフティネット支援対策等事業費補助金 社会福祉推進事業

家計相談支援事業の手引き

平成26年3月

株式会社日本総合研究所

〒141-0022 東京都品川区東五反田2-18-1 大崎フォレストビルディング
TEL: 03-6833-5204 FAX: 03-6833-9480