

家計相談支援事業の手引き
(添付書類) 様式、記入要領

目 次

第1章 家計相談支援事業の必要性	1
1. 生活困窮者自立支援制度と家計相談支援事業	1
2. 家計相談支援事業の対象者	4
第2章 家計相談支援事業とその効果	6
1. 家計相談支援事業の業務	6
2. 家計相談支援事業におけるポイント	7
3. 家計相談支援事業の効果	9
第3章 家計相談支援事業における連携体制の整備	11
1. 連携体制の整備	11
2. 連携の視点と方法	11
第4章 家計相談支援事業の具体的な実施方法と留意点	13
1. 家計相談支援事業の支援の流れ	13
2. 事業の実施・運営の考え方と方法	19
2-1. 基本的な考え方	19
2-2. 具体的な実施方法と留意点	20
第5章 人材育成について	31
第6章 個人情報保護・リスクマネジメント	32
1. 家計相談支援事業における個人情報保護の考え方	32
2. 貸付機関との情報共有	32
第7章 運営計画と評価	33

第1章 家計相談支援事業の必要性

1. 生活困窮者自立支援制度と家計相談支援事業

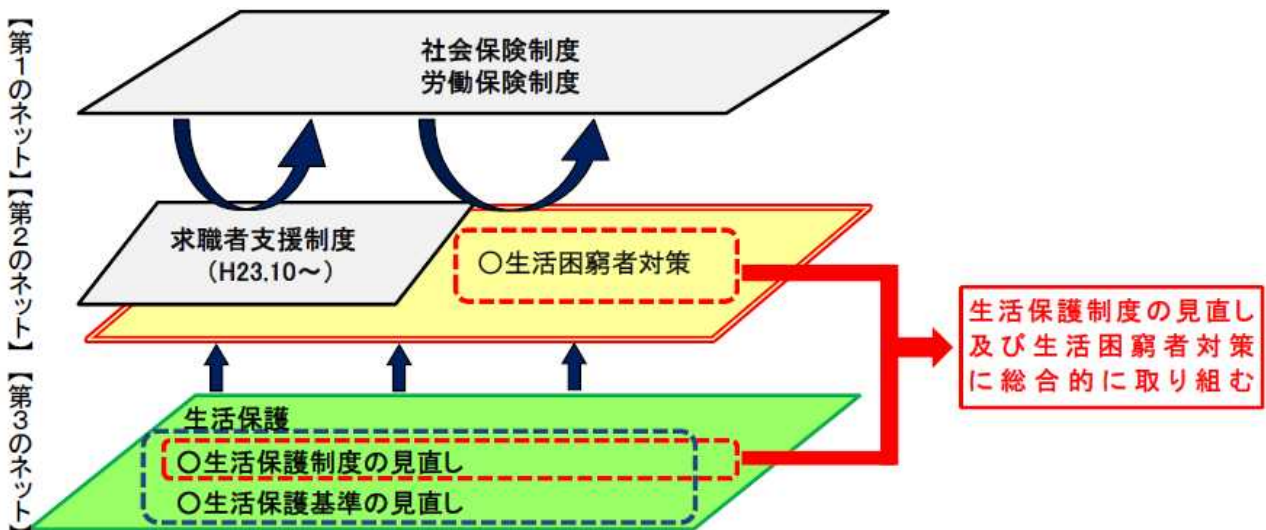
(1) 生活困窮者自立支援制度の背景

- 平成25年12月、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号。以下「法」という。）が成立した。本制度は、近年の社会経済の変化に対応し、生活保護受給者以外の生活困窮者への支援を抜本的に強化するものである。
- 法に基づく事業を適切に運営するためには、生活困窮者自立支援制度の必要性や理念、全体像、対象者の考え方等について、十分な理解が必要である。
- これらの詳細については、「自立相談支援事業の手引き」の第1章を参照いただくこととし、本章では、その概略と家計相談支援事業の必要性について述べる。

(2) 生活困窮者自立支援制度の概要

- 生活困窮者自立支援制度は、生活困窮者に対し、生活保護に至る前の段階で、自立相談支援事業を中心に様々な支援を行うことにより、その自立の促進を図ることを目的とし、雇用を通じた安全網（第1のセーフティネット）と生活保護（第3のセーフティネット）との間に、第2のセーフティネットを構築するものである。

図表1 第2のセーフティネットの拡充のイメージ



- 法は、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、必須事業として自立相談支援事業、住居確保給付金の支給を、任意事業として就労準備支援事業、一時生活支援事業、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等を制度化した。事業の実施主体は、福祉事務所設置自治体であり、それぞれの事業を直接又は委託により実施する。
- また、法においては、就労訓練事業（いわゆる「中間的就労」）の適切な実施を確保するため、都道府県知事等による認定制度が設けられた。

- 生活困窮者の多くは、複合的な課題を抱えており、また、各人の状況は多様である。こうした生活困窮者に適切な支援を行うためには、各自治体において、その実情に応じて包括的な支援体制を構築することが必要である。生活困窮者に対する包括的な支援は、中核となる自立相談支援事業を中心に、就労準備支援事業や家計相談支援事業等の任意事業や地域に存在する他制度・他事業による支援を総合的に実施することではじめて実現されるものであることから、各自治体においては、任意事業の積極的な実施はもとより、福祉分野に限らず様々な関連制度・事業との密接な連携が求められる。
- なお、生活困窮家庭の子どもへの学習支援事業を除き、生活保護受給者は、法に規定する各種事業の対象には含まれず、生活保護受給者については生活保護法に基づき福祉事務所が支援を行うこととなる。いずれにせよ、法に基づく事業と生活保護法に基づく事業とが密接に連携して、切れ目のない支援を提供することが重要である。

図表2 生活困窮者自立支援法の概要

生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）について

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。

法律の概要

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）

- 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家賃相当の「**住居確保給付金**」（有期）を支給する。

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）

- 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。
 - ・ 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

3. 都道府県知事等による就労訓練事業（いわゆる「中間的就労」）の認定

- 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。

4. 費用

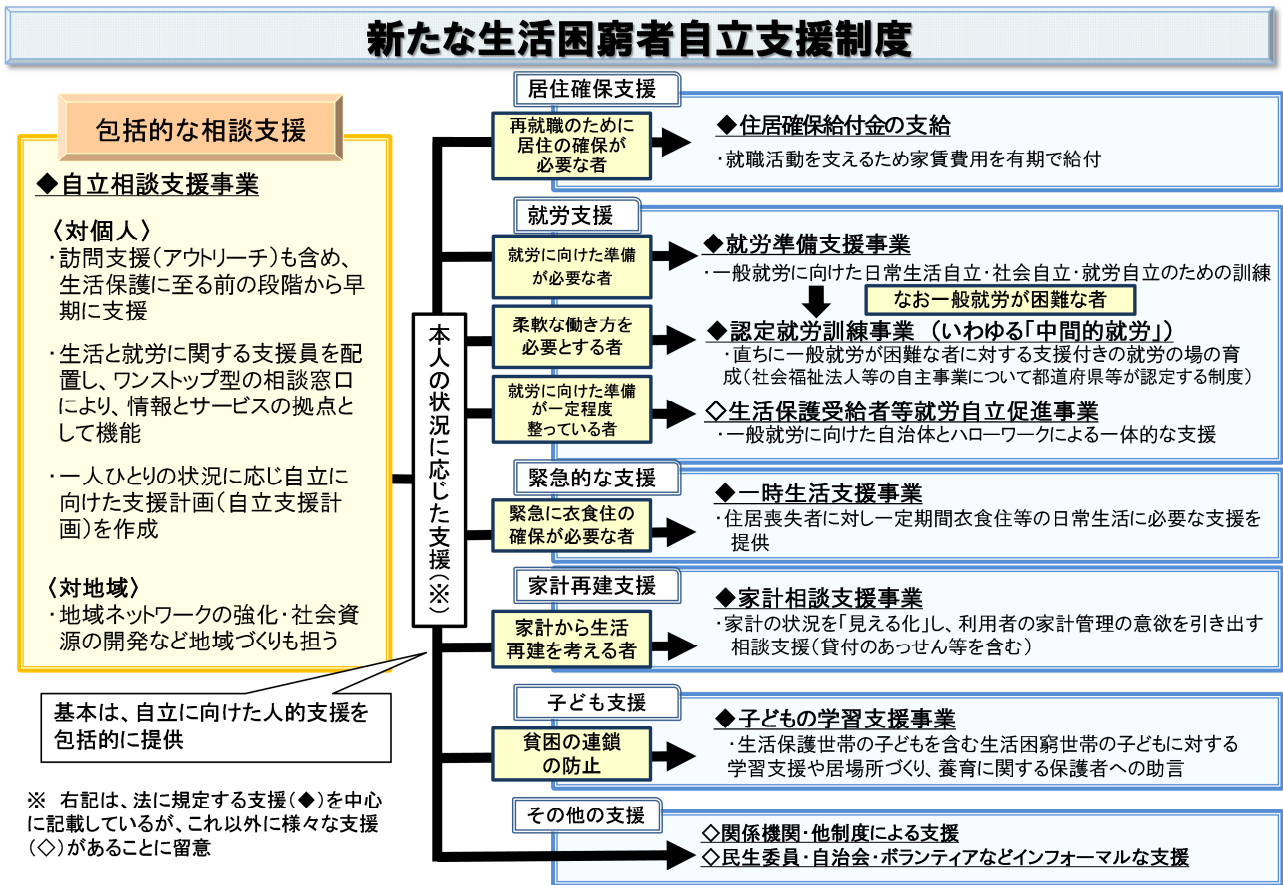
- 自立相談支援事業、住居確保給付金：**国庫負担3/4**
- 就労準備支援事業、一時生活支援事業：**国庫補助2/3**
- 家計相談支援事業、学習支援事業その他生活困窮者の自立の促進に必要な事業：**国庫補助1/2**

施行期日

平成27年4月1日

※ 第185回国会で可決・成立。平成25年12月13日公布。

図表3 生活困窮者自立支援制度による包括的な支援



(3) 家計相談支援事業の必要性

- 家計相談支援事業は、就労準備支援事業、一時生活支援事業、生活困窮家庭の子どもへの学習等支援事業等とともに、福祉事務所設置自治体が地域の実情に合わせて支援を提供できるよう任意事業とされている。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、家計相談支援事業は、生活困窮者に対する包括的な支援を具体化するうえで、自立相談支援事業や住居確保給付金、様々な就労支援とともに不可欠な要素である。
- また、生活困窮者の家計には、相談者が抱える様々な課題が経済的な問題となって現れる。このため、まず家計相談支援事業において、家計の視点から相談支援を実施することにより、経済的な問題の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る。また、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ある。
- 「借金の返済の見通しが見つからない」と感じているが実際にはどうなのか、「お金が足りない」と感じているが具体的にいくらぐらい足りないのか、「収入が足りない」と感じているが具体的にいくらぐらいの収入なら生活が再生できるのか、といった漠然とした悩みを、家計表等を用いて「見える化」していくことが家計相談支援事業の特徴の1つである。

2. 家計相談支援事業の対象者

(1) 生活困窮者自立支援制度の対象者の考え方

- 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」とされている。
- 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、支援の入口でもある自立相談支援事業の運営にあたっては、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。
- 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るが、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る。

(2) 家計相談支援事業の対象者の考え方

- 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人である。ただし上述のとおり、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となる。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ない。
- 特に家計に関わる問題に関しては、経済的な側面だけでなく、家計以外の生活全般にわたる課題が問題の背景にある場合もあることから、現在の家計状況のみでなく、総合的・包括的にアセスメントをすることが重要である。
- 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、ほかの支援者とのネットワークを形成したうえで、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ある。

(3) 具体的な対象者像

- 家計相談支援事業は、相談者が自らの家計の状況に気づき、それを理解したうえで、そこから見える課題を把握することで家計の再生に向けた具体的な方針を立てて、自ら家計管理ができるようになることを支援するものである。
- したがって、例えば、家計の状況がわかっていなかったり、収支の変化が大きかったり、債務や滞納等を抱えていたりする生活困窮者については、特に家計相談支援事業が効果的な役割を果たすと考えられる。

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、家計相談支援事業が効果的な役割を果たすと考えられる。

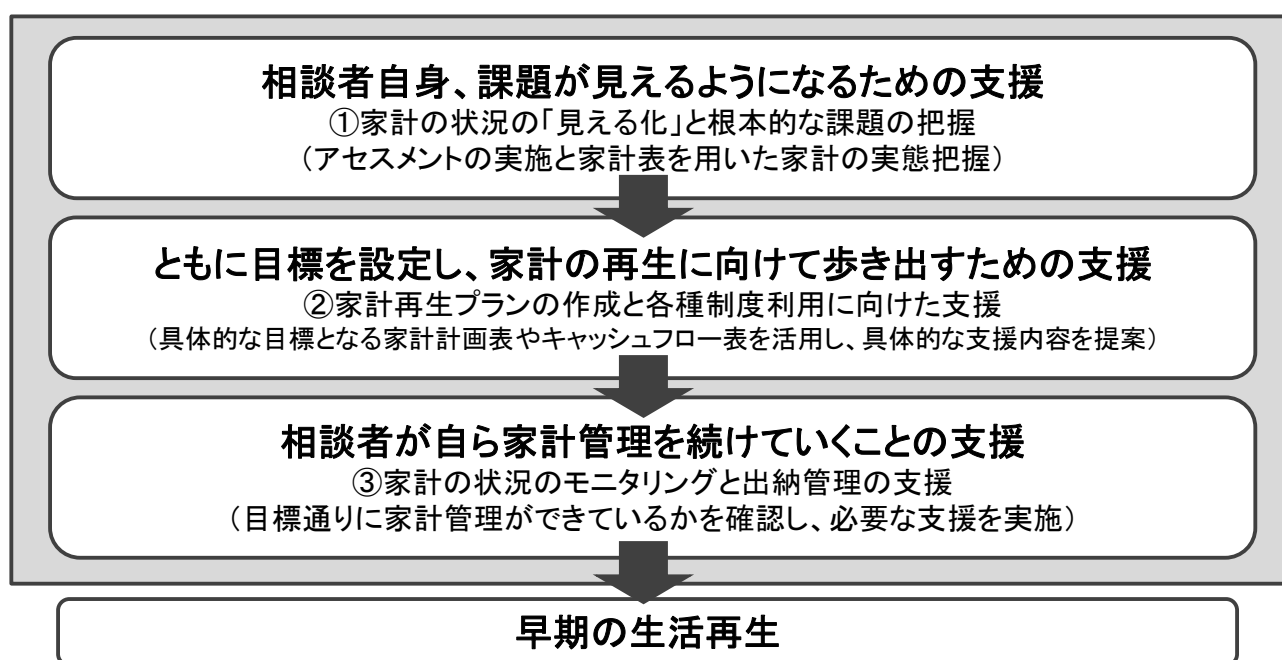
- 多重債務もしくは過剰債務を抱え、返済が困難になっている人
- 債務整理を法律専門家に依頼した直後や債務整理途上の人
法律専門家に債務整理を委任すると借金の返済や利息の計上が止まる。そのため、安心してすべてが解決したような気持ちになるが、緊急に対処すべきお金の問題は残っている。次の収入が得られるまでの生活費の不足や、家賃や学校納付金、税金などの滞納金の問題について、解決に向けた支援を行う必要がある。
- 収入よりも生活費が多くお金が不足しがちで、借金に頼ったり、支払いを滞らせざるを得ない人
相談者の中には、1ヵ月の生活費が分からない人も多い。このため、家計表により収支の状況の見える化を図り、本人の気づきを促す。
- 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るために、収支を管理しにくく、生活困窮状態に陥る人たちがいる。このような場合は年間を通した収支管理をアドバイスすることで、安定した生活を維持することが可能となる。
- 家族で家計について話したことがなく、それぞれが勝手に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、お互いの収入が把握できておらず、預貯金もなく、緊急時の出費に対応できずに生活困窮状態に陥ることがある。このような場合、家計の収支管理を支援することで解決に導くことができる。
- 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か把握していない人
- 収入はあるが、家賃をはじめ、水道光熱費、学校納付金、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、生活資金の貸付けを予定している人
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、家計相談支援事業が有効である。
- 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ヵ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
ひとり親家庭に支給される児童扶養手当は年3回、4ヵ月分をまとめて支給される。児童手当は児童扶養手当と別の月に年3回、4ヵ月分をまとめて支給される。このように収入に大きな波が出る人の場合は、家計相談支援事業が有効である。

第2章 家計相談支援事業とその効果

1. 家計相談支援事業の業務

- 家計相談支援事業では、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計画表等を用いて家計の「見える化」を図り、「家計再生プラン」を作成し支援を提案する。相談者が置かれている状況を明らかにして、本人の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。なお、事業資金に関する相談は含まないものとする。
- 家計相談支援事業において、「家計再生プラン」に基づき行われる支援は以下のとおりである。
 - ・ 家計管理に関する支援
 - ・ 滞納（家賃、税金、公共料金など）の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援
 - ・ 債務整理に関する支援（多重債務者相談窓口との連携等）
 - ・ 貸付けのあっせん など
- 家計管理に関する支援業務の具体的内容は、家計管理能力を高めるため、家計表やキャッシュフロー表等の活用や出納管理の支援を行い、家計収支の均衡を図るものである。
- 家計相談支援事業は、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ある。

図表4 家計相談支援業務の概観



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うえで、毎月（あるいは毎週、毎日）の収支を管理していくこと。

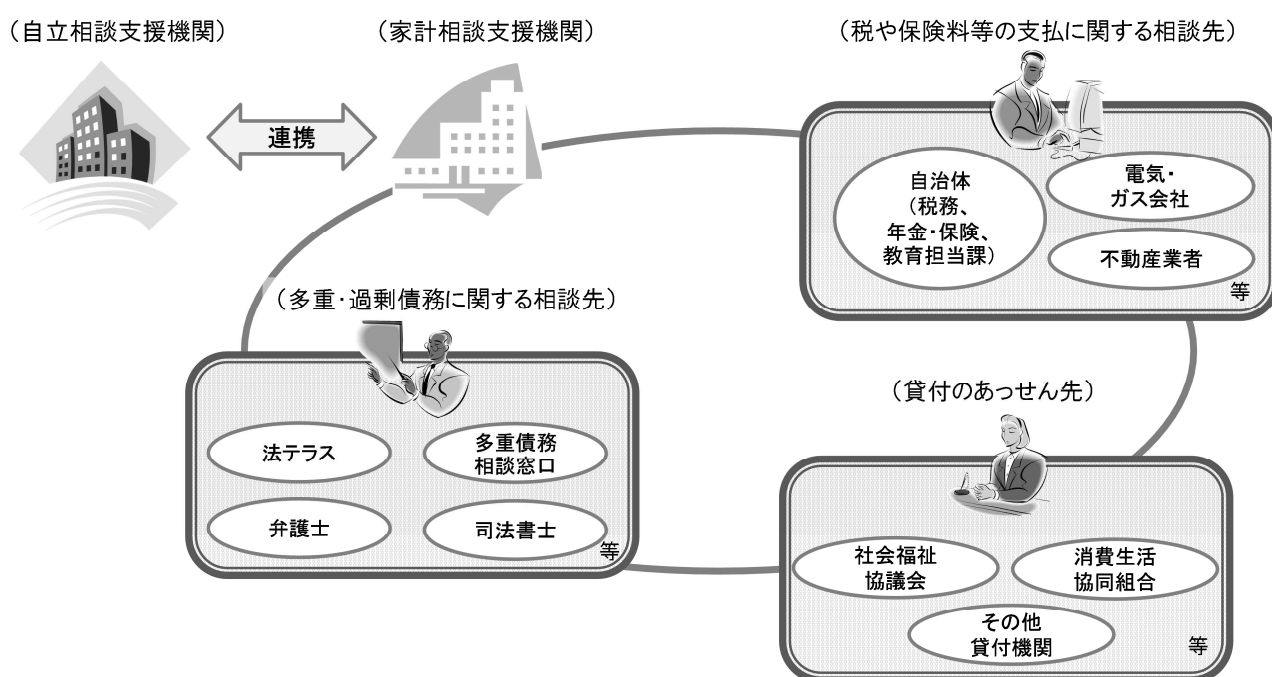
「出納管理」 家計の方針に基づいた毎月の支出の管理を行いやすいよう、例えば1週間分の生活費をあらかじめ封筒に小分けにしておくなど、日常の生活費を管理すること。また、必要に応じてレシートの内容を点検するなど、相談者とともに、支出の内容を把握する。

2. 家計相談支援事業におけるポイント

- ① 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
 - 家計相談支援事業において最も重要なことは、相談者とともに家計の現状をしっかりと見つけ、相談者に自ら「家計を管理しよう」という意欲を引き出すことである。本人の思いに寄り添ってこそ、効果的な支援が進められる。支援が終結した後も相談者自身で家計を管理しながら生活を続けていくためには、相談者が主体的に家計管理に取り組めるようエンパワメントしていくことが重要である。
 - 具体的には、初期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ともに整理していく。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す。
- ② 相談者自身が家計を管理できるよう支援する
 - 家計収支をしっかりと管理することは、生活の基礎といえる。例えば、就労に結びついても家計管理ができていなければ、公共料金などの滞納や多重・過剰債務を抱え再び生活困窮に陥いるおそれもある。
 - 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る。
 - 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、家計管理について助言したり、様々な支援につなぐことで、相談者自身が家計を管理できるようになることを支援する。
- ③ 家計に関する課題の解決に向けて様々な支援へつなぐ
 - 家計に関する課題は、家計相談支援事業を実施する機関（以下、家計相談支援機関という。）だけで解決するのではなく、消費生活相談窓口、多重債務者相談窓口、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、貸付機関など様々な機関と連携し、適切に各種制度につなげながら支援を展開する。

- 家計に関する課題を抱える様々な人、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け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る。
- 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る。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に向けた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る。
- 就労支援が必要な場合や、DV や依存症、ネグレクトなどの課題が把握された場合は、自立相談支援機関とも連携を図り、適切な支援機関につなぐことが必要となる。

図表5 家計相談支援機関に関わる支援のネットワークのイメージ



④ 貸付け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る。このような場合、貸付けが一つの解決の手段となり得る。
- このため、家計相談支援事業においては、相談者の状況に応じて貸付けをあっせんすることもあるが、一時的な資金需要に対して単に貸付けを行うだけでは本質的な解決にならないことが多いのも事実であり、貸付けはあくまでも必要最低限の額の範囲で行われるべきものである。貸付けにより相談者に新たな債務が発生することから、貸付けに頼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ある。
- 貸付けを実施する際には、併せて家計相談支援事業を実施し、相談者の家計を管理する力を高め、債務の返済計画を含めた家計計画表やキャッシュ・フロー表を作成することで、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る。その結果、貸付機関にもメリットが生じ、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

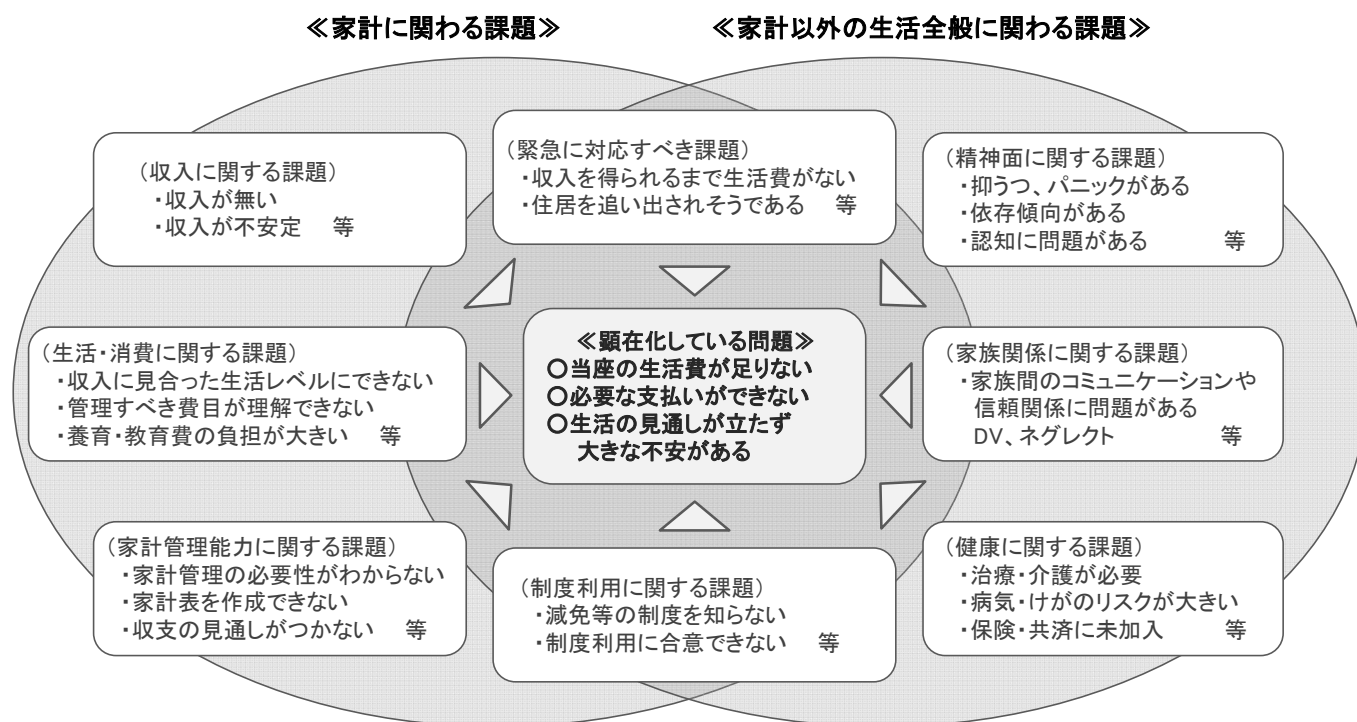
融セーフティネットの構築も期待される。

3. 家計相談支援事業の効果

(1) 家計の状況から課題を把握することができる

- 家計に関して相談者が家計相談支援機関に訴える問題（主訴）の背景には、下図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影響している場合も多くある。家計の「見える化」を行うことで、DVや依存症、ネグレクトなどの様々な課題が発見されることもある。
- 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、支援の出口を見出し課題の解決を支援することが重要である。

図表 6 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

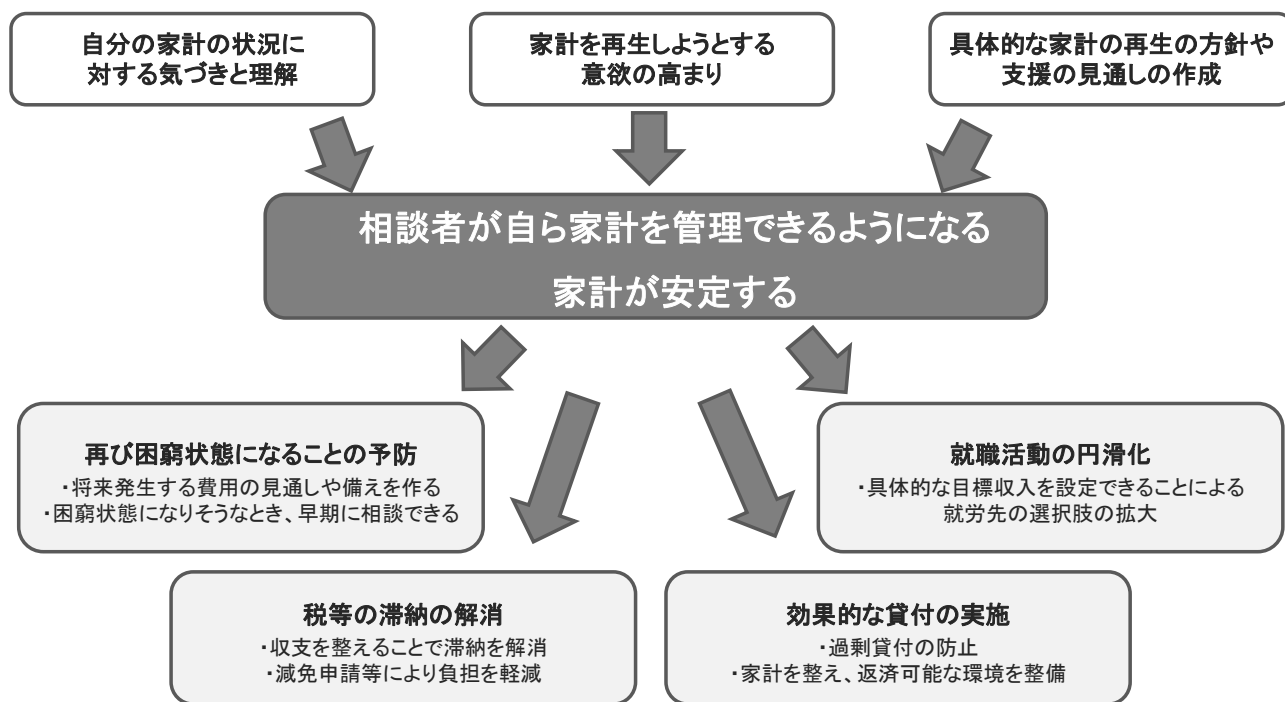
- 家計相談支援事業は、相談者自身の当面の家計の問題（収入の不足や一時的な支出、多重・過剰な債務の整理や税等の滞納の解消等）を解決しつつ、再びそのような状態に陥らないよう、相談者自身が家計を把握し、見通しを持って備えられるようになることを目指すものである。
- さらに、こうした支援が提供されることで、相談者自らが家計を管理できるようになり、家計が安定するという直接的な効果だけでなく、就職活動の円滑化、効果的な貸付けの実施、滞納の解消などの波及的な効果も期待できる。これらを通じて、再び困窮状態になることを予防することにつながる。このように、家計相談支援事業は、生活困窮者がいま直面している問題

の解決を支援するだけでなく、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ものである。

(3) 包括的な支援の中で自立を達成する

- 家計相談支援事業は生活困窮者自立支援制度が提供する包括的な支援メニューの一つであり、その他の様々な支援と相まって、相談者本人の自立が可能となる。
- 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機関があることを知ることで、生活困窮状態に陥ることへの予防にもつながることが期待される。
- 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、収入目標を立てることができ、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ことや、就職先の選択肢が広がることも期待される。
- このような支援を推進することにより、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る。

図表7 家計相談支援の効果



第3章 家計相談支援事業における連携体制の整備

1. 連携体制の整備

(1) 庁内体制の整備

- 生活困窮者自立支援制度では、相談者の複合的課題に対し包括的な支援を行うことができるようにするため、部局横断的な体制構築を図ることが必要である。
- 中でも家計相談支援事業については、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者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及び年金・雇用・医療・介護等の社会保険の各窓口がある。
- 連携体制を構築する際は、自治体における庁内体制の整備はもとより、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、既に庁内に設置されている連絡会議等の場を活用し、家計相談支援事業における「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ある。
- 特に、家計相談支援事業を受託して実施する場合は、家計相談支援機関は庁内の関係部局との連携体制を構築し、関連制度に関する個別の相談を共有・連携していくことが必要である。そのため上述のような既存の連絡会議等の場を活用し、家計相談支援事業の支援内容等についての説明を丁寧に行っておくことも必要である。
- こ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について、分納にするなどの調整を図ったり、各種減免制度を把握し、担当部局との調整を図るなど連携した支援が可能となる。
- また、庁内関係部局にとっても、家計相談支援事業の利用により、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る。

(2) 関係機関との連携体制の整備における留意点

- 庁内体制の整備に加え、家計相談支援機関には庁外の関係機関との連携体制の整備も求められる。特に、家計相談支援事業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・司法書士等がある。なお、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あるが、実施主体である自治体には、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る。
- また、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ことが重要であり、個別事例に基づく事例検討会等の方法も活用することが有効である。

2. 連携の視点と方法

(1) 具体的な連携の体制

- 関係機関の連携強化の観点からみると、家計相談支援事業と自立相談支援事業の窓口が併設・隣接していたり、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など、

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る。

- また、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うえで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、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などの工夫を行うことが必要である。
- なお、具体的な支援の流における連携については、第4章を参照されたい。

(2) 運営の留意点とポイント

① 自立相談支援機関と同一の母体が受託する場合

- 同一の団体が家計相談支援事業と自立相談支援事業を受託する場合、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る。
- 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る。
- 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、業務に偏りなどが生じないよう、事業の運営方法を工夫することが必要である。

② 貸付機関と同一の団体が受託する場合

- 貸付機関が家計相談支援事業を受託する場合、貸付けを希望することがインセンティブとなって、家計相談支援事業を受け入れやすくなるとともに、貸付けへのあっせん手続等の迅速化が期待される。
- これにより、貸付金の償還率の向上など、貸付けそのものがより効果的に機能していくことにもつながる。
- ただし、この場合、貸付けにあたっては、返済の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けの可否を判断する立場とで利益相反を起こさないための事業運営上の工夫が必要である。

③ 家計相談支援事業を広域的に実施する場合

- 複数の自治体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る。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る。
- 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る。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、家計に関わる問題は、身近な窓口で相談しにくいものである。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。

第4章 家計相談支援事業の具体的な実施方法と留意点

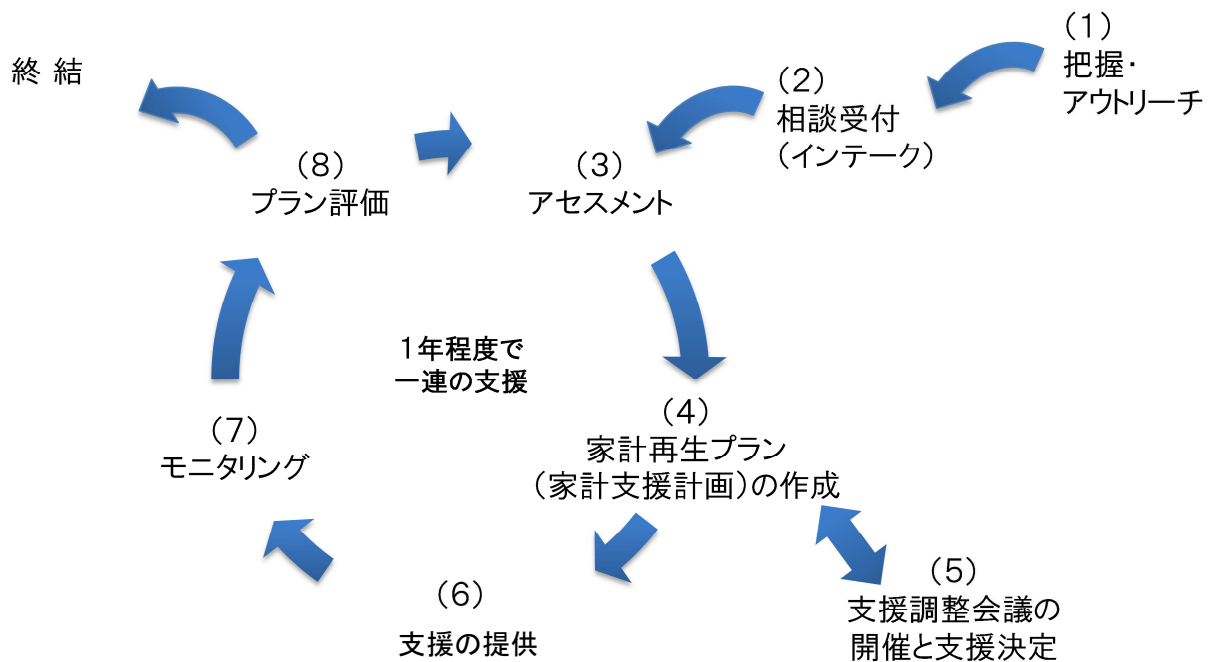
1. 家計相談支援事業の支援の流れ

(1) 基本的な流れ

- 家計相談支援事業で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ある。

(1) 把握・アウトリーチ
(2) 相談受付(インテーク)
(3) アセスメント
(4) 家計再生プラン(家計支援計画)の策定
(5) 支援調整会議の開催と支援決定
(6) 支援の提供
(7) モニタリング
(8) プラン評価

図表8 家計相談支援事業の基本的な流れ



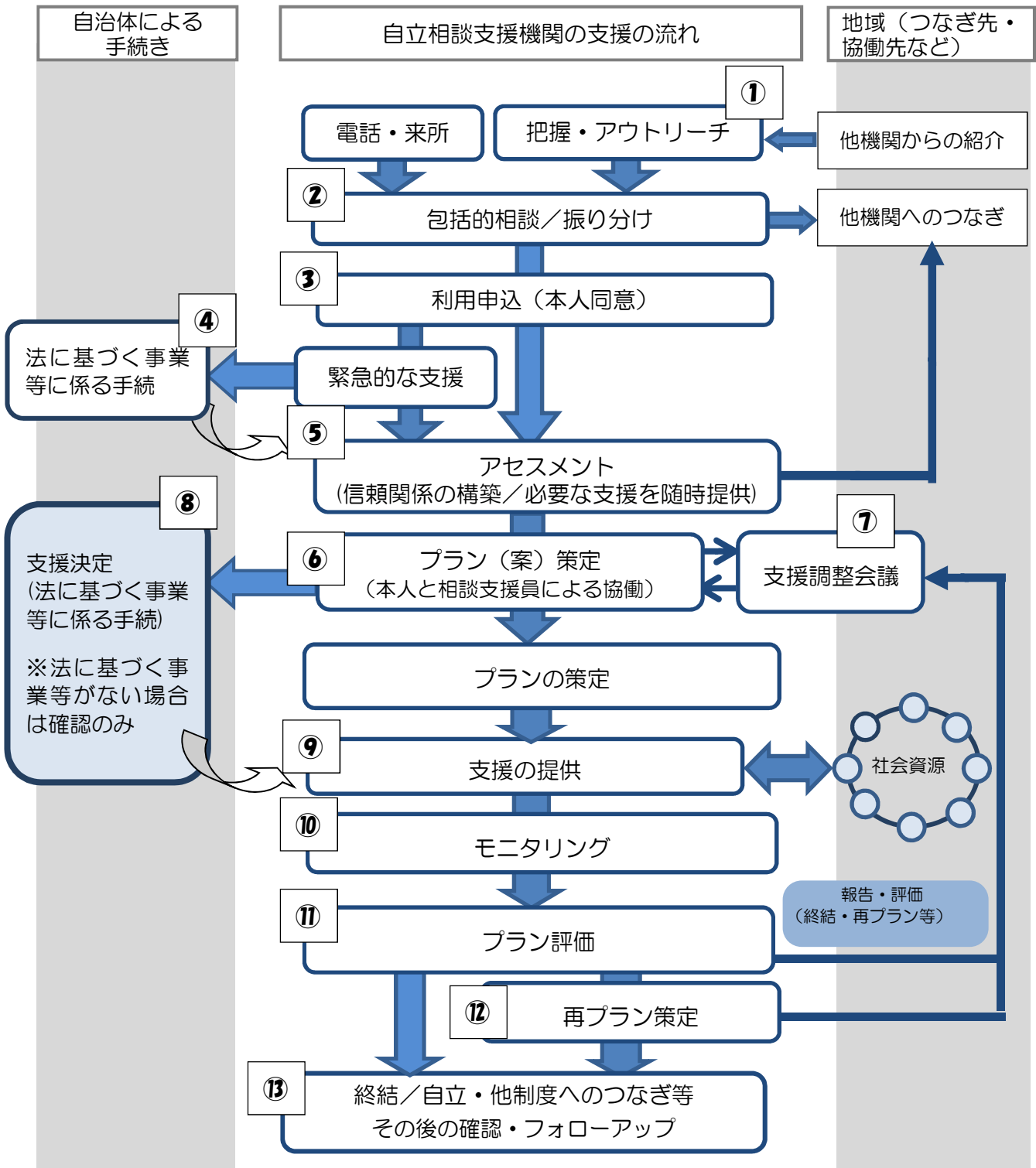
- 相談受付(2)では、相談者自身の来訪や電話による相談、関係機関からの紹介やつながり等で相談を受け付ける。相談者と話す機会は電話や対面など様々であるが、いずれにしても相談者との信頼関係の構築に力点を置くことが重要であり、そのために相談者の声を丁寧に聞き取ることが必要である。
- アセスメント(3)では、生活の状況に関する情報を把握・整理し、家計の状況の「見える化」を図り、相談者が直面している問題や、背景にある解決すべき課題を抽出する。

- 家計再生プランの策定（４）においては、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明確にし、生活を早期に再生させるための目標や支援内容を策定し提案する。この「家計再生プラン」では、家計の再生の具体的な道筋を共有し、家計収支を改善し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」を作成する。また、家計再生のために必要な、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、貸付けのあっせん、債務整理等の具体的な支援を、相談者の意向を踏まえながら行う。
- なお、相談者の状況によっては、家計再生プランの策定前であっても、税や社会保険料の減免・分納制度の利用に向けた支援など、家計相談支援機関として必要な支援を実施する。
- 家計相談支援事業において重要なことは、相談者自身の家計を管理する力を高める視点で支援をすることである。そこで、支援の提供（６）にあたっては、継続的な家計表の作成支援や、出納管理の支援（例：1 ヶ月分の生活費を用途別に封筒に分けて管理できるようにする等）を定期的実施する。
- また支援の提供と併せ、モニタリング（７）を行い、家計再生プランの評価（８）を行う。

（２）自立相談支援事業の相談支援プロセスとの関係

- 生活困窮者自立支援制度では、自立相談支援機関が中心となって、生活困窮者の相談に応じ適切なアセスメントを行い、相談者一人ひとりの状況に応じた必要な支援の提供を行う。
- 自立相談支援機関による具体的な相談支援プロセスは、図表 9、10 のとおりである。なお、詳細については「自立相談支援事業の手引き」第 2 章を参照のこと。

図表9 自立相談支援機関における支援プロセスの概要



図の中央は、自立相談支援機関が行う相談支援業務の流れ、左は自治体が行う手続等、右は地域における社会資源に求める役割を示している。

図表 10 自立相談支援機関による相談支援プロセス

1 把握・アウトリーチ (①)

生活困窮者は複合的な課題を抱えているため、自ら支援を求めることが困難な場合も多く、早期の支援につながりにくい。そのため、自立相談支援機関は、「待ちの姿勢」ではなく積極的にアウトリーチを行い、生活困窮者の把握に努める必要がある。

2 包括的相談／振り分け (②)

相談受付時には、相談者が抱える課題を的確に把握し、包括的に相談を受け付ける。その上で、支援員は自立相談支援機関による支援を継続するか、他制度の相談窓口等へつなげるべきかを判断し、振り分ける。

3 利用申込 (③)

自立相談支援機関による相談支援を継続的に行うことが適当と判断される場合、「自立相談支援機関使用標準様式」の「相談申込・受付票」により、本人から自立相談支援事業の利用申込を受け付ける。なお、家計相談支援事業を実施する場合は、アセスメントの段階から当該事業を実施する機関との連携を図ることが、相談者への適切な支援や負担軽減につながることから「相談受付・申込票」は、家計相談支援事業への相談申込も兼ねた表記にするとともに本人にもその旨の説明を行う。

「相談受付・申込票」には、利用申込み欄があり、自立相談支援機関と関係機関とで本人に関する個人情報を共有することに同意することを含め、署名をしてもらうことになっている。

4 緊急的な支援・法に基づく事業等の利用手続 (④)

相談受付時には、本人の訴えや状況から、生活上の緊急的な支援が必要であるか否かを判断し、必要である場合には、適切な支援につなげることが必要である。例えば、法に基づく「住居確保給付金」と「一時生活支援事業」を提供する場合や、生活保護の適用が必要と判断される場合は、迅速に手続を行うことが必要な場合がある。その他には、社会福祉協議会が実施している緊急小口資金貸付や、過重・多重債務がある場合には債務整理につなげることなども考えられる。

5 アセスメント (⑤)

アセスメントとは、生活困窮に陥っている状況を包括的に把握（情報収集）し、その中で対応すべき課題をとらえ、それらの背景・要因等を分析し、解決の方向を見定めることである。アセスメントを通して、本人や世帯が置かれている状況や取り巻く環境について理解を深め、信頼関係を築いていく重要な過程である。なお、アセスメントは、本人の課題や問題点にばかり目を向けるのではなく、本人の強み（ストレングス）に着目しながら行うことが大切である。

6 プラン(案)策定 (⑥)

アセスメントの結果を踏まえ、本人と相談支援員の協働によりプランを策定し、自立相談支援機関が主催し関係者が参加する支援調整会議において、目標や支援内容を検討し共有する。

7 支援調整会議 (⑦)

支援調整会議は、プラン(案)が、①本人の状況や設定した目標に対して適切であるか、②課題解決に向けた内容となっているか、③プランが本人の意欲やモチベーションの喚起に繋がっているかといったことについて共有し、プランの適切性を担保するために開催される。

また、プランを検討する中で、本人のニーズに対応する社会資源が不足していないか、開発すべき社会資源はないか等についても検討する。

8 支援決定 (⑧)

支援調整会議において検討したプラン(案)にそって法に基づく事業等の実施を自治体が決定する。支援(支給を含む)を行うか否か、どのような支援を行うかの最終的な判断は自治体が担う。このため、自治体の担当者は、原則として支援調整会議に出席し、本人の意向や支援内容を確認する。

9 支援の提供 (⑨)

支援調整会議での検討を経たプランや支援決定に基づき、本人に必要な支援を提供する。支援にあたっては、本人を主体にして、支援者が本人と向き合いながら支援を行う。本人は、自己有用感や自尊感情を抱きにくい状態であることも多いことから、本人の尊厳の確保を念頭に置いた支援を実施する。

また、多様な支援者や支援機関、社会資源等がネットワークを構築するとともに、社会資源が不足している場合には新たに社会資源を開発しながら、一人ひとりの状況に応じた包括的な支援を行う。

10 モニタリング (⑩)

モニタリングとは、支援過程においてプランに基づく各種支援の提供状況を確認し、本人が目標達成に向かっているか、支援は適切に提供されているか等を確認(把握)するものである。プラン策定の際には、モニタリングの時期や目標達成の目安(指標)を決めておく。

11 プラン評価 (⑪)

プランの評価は、プラン策定時に定められた期間が終了した場合、もしくはそれ以前に本人の状況に大きな変化があった場合に、設定した目標の達成度や、支援の実施状況、支援の成果等を見るものである。これにより、支援を終結させるか、または再プランを策定して支援を継続すべきかを判断する。

12 再プラン策定 (⑫)

プラン策定時に定めた期間が経過し、改めて包括的なアセスメントを行うこととした場合や、本人の状況が大きく変化したためにプランの修正では足りない場合には、再プランを策定する。

13 終結 (⑬)

自立相談支援機関において「終結」を判断する場合には、①生活困窮の状態が改善し、設定した目標を達成する目途が立った場合、②生活困窮の状態から脱却できていないものの、大きな課題がある程度解決され、自立相談支援機関による支援は一旦終了してよいと判断できる場合、③本人からの連絡が完全に途絶えた場合等が挙げられる。

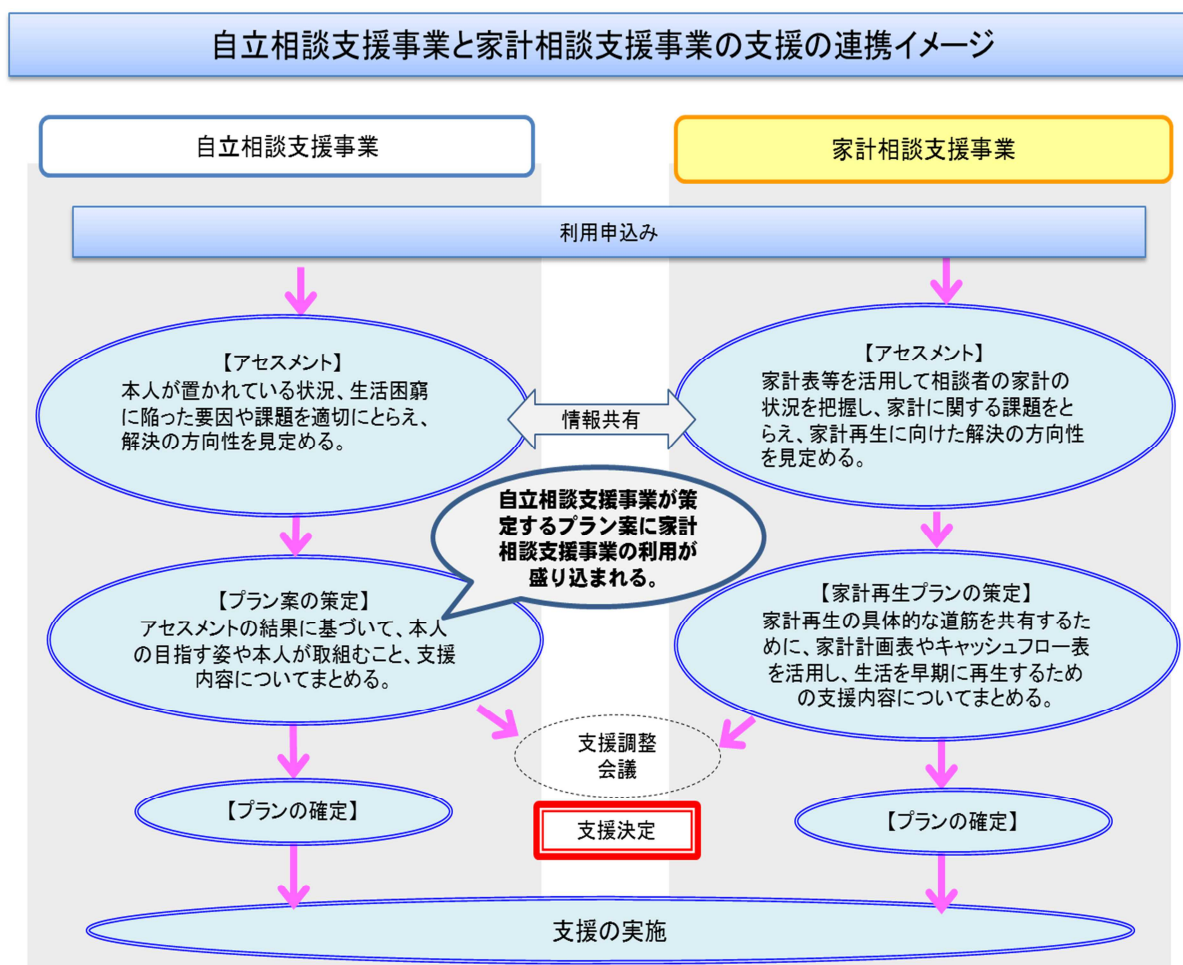
- 家計相談支援事業の実施にあたっては、基本的には自立相談支援機関のアセスメント結果に基づき、その必要性を判断し、必要があれば家計相談支援事業の利用を盛り込んだプラン(案)を策定し、支援調整会議で検討を行う。
- 一方、家計相談支援事業においても、家計の視点でのアセスメントを行い、その結果に基づき家計再生プランを策定し、支援を提供するという流れで相談支援が行われる。
- 相談者の負担を軽減し、効率的にアセスメントを行い、適切なプランを策定するためには、アセスメント段階から自立相談支援機関と家計相談支援機関が連携し、協働してプランを策定することが望まれる。
- そのため、自立相談支援機関と家計相談支援機関はアセスメント結果を共有したり、それぞれの事業の利用を円滑に行えるような体制を整えておくことが必要である。

(3) 両機関における支援の流れ

- 自立相談支援機関が相談を受け付け、家計の視点でのアセスメントや支援が必要と判断された場合には、家計相談支援機関につなげる。この場合、前述のとおりアセスメント段階から連携・協働して両事業のプランを策定することが望まれる。
- また、自立相談支援機関と家計相談支援機関が別に設置されている場合には、自立相談支援機関を介さずに家計相談支援機関が直接相談を受け付ける。
- 家計相談支援機関で相談を受け付け、家計管理に関する継続的な支援が必要と考えられる場合には、自立相談支援機関で家計相談支援事業の利用を盛り込んだプラン(案)を策定する必要がある。この場合、自立相談支援機関は家計相談支援機関で行ったアセスメントの状況等を確認し、家計相談支援事業以外の支援の必要性を確認する必要がある。

策定されたプラン(案)は、支援調整会議で検討した上で、行政による「支援決定」を行う必要がある。
- 家計相談支援事業は家計の状況を把握し、計画を策定し、家計管理の支援までを一体的に行うものであるが、相談者の状況により、給付・減免等の利用や多重債務相談へのつなぎなどの支援で足りる場合は、自立相談支援機関のプラン(案)に盛り込む必要はない。したがって、支援調整会議での検討や行政による「支援決定」を行う必要はない。

図表 11 自立相談支援事業と家計相談支援事業の連携



2. 事業の実施・運営の考え方と方法

2-1. 基本的な考え方

- 家計相談支援事業の実施・運営にあたっては、家計という機微な情報に接することからも、相談者との信頼関係を構築することが非常に重要である。そのうえで、本人の自己選択、自己決定を基本に、相談者自らの意欲を引き出し、相談者自らが課題の解決に向けた取り組みを進めていくことを支援するという基本的な考え方を十分に理解し、実践する必要がある。
- 家計相談支援事業の基本的な流れに即した具体的な実施方法等については次項のとおりであるが、緊急に支援が必要な場合など個々の状況に応じて柔軟に対応することが大切である。

参考：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>

① 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。

② 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」を明確にして、家計相談支援員は、相談者を否定しない態度で相談を受け止め、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。相談支援員は相談者自身が家計状況を理解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、相談者の自己決定による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相談を行う。
- 同行相談や貸付けのあっせん、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 8 月) をもとに作成

2-2. 具体的な実施方法と留意点

- 家計相談支援事業の具体的な実施方法と留意点は以下に示すとおりであるが、併せて別添の様式や記入要領についても理解されたい。

(1) 把握・アウトリーチ

① 基本的な考え方

- 生活困窮者自立支援制度は、早期に生活困窮者を把握し、抱えている課題がより深刻になる前に課題解決を図ることをその理念の一つとしている。
- 基本的には、生活困窮者の把握は自立相談支援機関の役割であり、自立相談支援機関との連携体制を確保することが重要である。また、家計相談支援機関においても、多重・過剰債

務の相談先や税の保険料等の支払窓口、貸付を行っている機関とのネットワークを構築し、それにより支援を必要とする人を把握することが考えられる。このような場合は自立相談支援機関とも連携し、積極的なアウトリーチを行うことが大切である。

② 把握・アウトリーチの方法

- 自立相談支援機関とも連携し、支援を必要とする人への周知（行政の広報やチラシ、ポスターなど）を図ることが重要である。特に、これら周知を通じて電話での相談を受けた際には、面談や必要な支援につながるよう丁寧な対応を心がけることが重要である。
- 家計に関する問題は、相談すること自体に大きなためらいを感じる場合が想定される。そのため、家計相談支援事業の周知や理解を広める観点からも、家計管理に関するグループ単位での講習会の実施や「出張相談」なども、支援を必要とする人を把握するうえで大いに有効と考えられる。

(2) 相談受付（インテーク）

① 基本的な考え方

- 本人との最初の面談・電話は、今後の信頼関係を構築するうえで大切な機会であり、家計再生に向けた支援を進めていくうえで重要な時機となる。
- 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、相談の受付時の対応が極めて重要である。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把握しながら相談支援を展開する必要がある。
- 相談受付の際には、家計相談支援事業に関わる相談か、他の機関につなげる相談か、もしくは情報等を提供することにより自分で解決できる相談か、などを判断する。

② 相談受付における基本姿勢

- 家計に関する問題を抱える相談者の多くは、生活の困窮状態をはじめのうちは自分一人で解決しようとする手段を使い試行錯誤するものの、最終的には生活が立ち行かなくなり自分だけでは解決できなくなってしまうことが想定される。したがって、相談に訪れることは非常に勇気のいることであり、来所者は、不本意な思いや惨めな気持ちを抱えていることも予想される。また、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ことも考えられる。このような本人の心情を察し、丁寧に対応することが求められる。特に借金に関する問題を相談することにためら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る。
- 相談受付では、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）が何よりも大切である。相談受付が適切に進むよう、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が重要である。例えば、電話や来所時の応対、相談室の環境への配慮等が考えられる。
- 丁寧な聞き取りは、的確なアセスメントにもつながるものである。生活困窮者が相談に来るとき、最初の訴えは「お金が借りられないか」といった単純なものであることも考えられる。しかし自立に向けた包括的な支援につなげるため、丁寧な状況確認によって、真のニーズを引き出していく視点が求められる。

相談受付時の具体的な留意点

- 相談者が言おうとしてい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。
- 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を受け止めない。
相談者が大事にしたいと思っていることを聞き出すように進める。
結論を急がない。
家計相談支援員は、できるだけ早く解決してあげたいあまり、決めつけたり、指導的な態度になることがある。まずよい聴き手となるよう配慮する。
- 「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明らかになったら、家計相談支援員は正しく理解できているのか、言葉で言い表し、相談者に確認する。
- 相談者の全体の様子に気を配る
相談者の話は言葉だけではなく、全体の様子に心を配りながら理解する。目や手の動きや、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、防衛的になっていないか等、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くことが難しいと感じたら、ほかの家計相談支援員に助けを求めたり、面談を一時中断するなどの心のゆとりを持つ。

(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 8 月) をもとに作成

③ 「相談受付・申込票」の記入

- 利用申込の際は、相談者に、「相談受付・申込票」に記入してもらう。相談者は、相談支援機関に来所する際には、不安な気持ちを抱えていることが予想される。このため、本人を相談室に案内した後、すぐに面談を始めるのではなく、本人が気持ちを落ち着かせるための時間を意図的に作ることが大切である。例えば、相談受付・申込票を活用し、本人に「相談受付・申込票の中で、書ける部分だけゆっくり書いてください」と伝え、相談支援員は部屋から退出し、本人が一人で落ち着いた気持ちで記入する時間を作ることも効果的である。記入している間に、少しずつ本人の気持ちが落ち着き、相談室の雰囲気にも慣れてくることができると考えられる。

もし、本人が相談受付・申込票に記入できない場合や、本人が進んで記入しようとしないう項目は、無理強いせずに、相談支援員が記入を手伝ったり、代行したりすることも考えられ

る。

- 家計相談支援機関で相談を受け付けた場合、「相談申込」は自立相談支援機関への相談申し込みを兼ねるものである。
- 同意欄の署名の際には、個人情報の利用目的や取り扱い等や生活困窮者自立支援制度や家計相談支援事業の概要を説明し、今後の一般的な支援の流れや進め方について理解してもらったうえで、本人に署名をしてもらう。
- 同意欄については、本人の様子に応じた対応方法をとる必要がある。例えば、本人が同意欄への署名に消極的である場合には、その要因や背景を理解することを心がけながら対応し、不安な状況の中で来所した本人の気持ちに配慮することが大切である。

④ 緊急的な支援の提供

- 家計相談支援事業においては、来所者の多くが自ら現状を打開しようと努力した結果、課題がさらに深刻化してしまい相談に至る場合が多い。このため、当座の生活費の確保に緊急を要することもある。本人の緊急度に応じた、迅速かつ柔軟な対応が必要である。
- 具体的には、当座の生活費がなかったり、滞納等が原因で早急に住まいを出なければならぬ場合には、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」の利用を検討したり、貸付け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するといった対応が必要である。
- なお、貸付を利用する場合は、家計相談支援機関が継続的に支援を行うことが望ましい。

(3) アセスメント

① 基本的な考え方

- アセスメントとは、本人の家計が現在置かれている家計の状況や環境、生活困窮に陥った背景・要因を分析し、その中で対応すべき課題を適切に捉えていくことをいう。
- なお、相談者の課題は基本的に複合的であることから、原則として自立相談支援機関につなぐこととなる。もちろん、家計相談支援事業においても、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視点を持つようにしなければならない。
- アセスメントは相談支援を進めるうえで極めて重要な段階であり、本人と相談支援員が信頼関係を構築し、本人が設定した目標に向けて意欲を喚起していく時機となる。

② 相談時家計表の作成

- 相談時家計表は、本人の世帯の家計収支の状況を1ヵ月単位で具体的に把握し、生活の状況とお金の動きを目に見える形で示すものである。家計表を活用し、収支や滞納、債務等を見える形で示していき、家計の見直しの方向性を検討していく。
- 家計相談支援員は、家計表の作成という共同作業を通して、相談者の生活を理解していくものである。そして、ひと月の収入と支出のバランスや、家計を圧迫している原因、生活費の実態等の家計の状態を客観的に理解する。このような過程を通して、相談者は家計改善の必要性を認識していくこととなる。
- アセスメント段階では、本人からの聴き取りだけでなく、必要に応じて明細書や通帳等も確認しながら、家計表を作成していく。

- 家計表の作成は、家計相談支援員が本人に生活の様子を聞きながら記入していく。本人が、自らの家計を把握できている場合には、自分で記入してもらうことも考えられる。

③ インテーク・アセスメントシートの役割と活用

- アセスメントにおいては、把握すべき情報（収入支出の詳細、就労状況、家族の課題等）について抜け漏れがないようにすること、支援にあたり複数の人が関わる中で情報の共有が円滑に行われるようにすることなどを目的として所定のインテーク・アセスメントシートを活用する。
- インテーク・アセスメントシートの内容をすべて確認して、シートの項目を網羅的に埋めることを目的化してはならない。家計再生プランを策定するにあたり、相談支援員が必要だと考える内容を確認していくことが大切である。このシートは、情報収集を行うために相談支援員が主体的に用いるものであり、これに縛られてしまうことがないよう留意しなければならない。

④ 関連機関との連携

- 本人の家計を早期に立て直すためには、必要に応じ、具体的かつ効果的な支援への的確につながることが重要である。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：貸付けの利用可能性の事前検討、減免制度等の利用可能性の事前検討等）、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検討することが必要となる。
- 特に貸付け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地を確認したりといった事実関係の確認も必要である。
- このような場合、相談者の相談内容や個人情報を適切に取り扱わなければならない。事前に本人から同意を得たうえで、支援に必要な範囲において、関連機関と情報を共有することは大切なことである。情報の共有は、業務遂行を円滑にしたり、適切な支援を提供することに資するといえる。したがって、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等）を構築しておくことが求められる。

（4）家計再生プラン（家計支援計画）の策定

① 基本的な考え方

- 家計再生プランとは、アセスメントの結果に基づき、家計再生の観点から解決すべき課題や、本人の目指す姿（目標）や、支援の内容についてまとめたものである。プランは、本人の主体性を基本として、本人と相談支援員が協働で作成するものとなる。
- 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ない人もいると考えられる。
- 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、必要と考えられる支援内容を盛り込んで策定し、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うえで、計画の

妥当性を評価し必要に応じて家計再生プランを見直していく必要がある。

② 家計再生プラン(家計支援計画)の策定

- 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整理し、生活を早期に再生させるための家計再生プランを策定し提案する。家計再生プランでは、税や年金の分納及び減免といった制度の利用、家族等からの支援の調整、貸付けのあっせん、債務整理等の具体的な支援内容の提案などを行うのはもちろんのこと、家計再生の具体的な道筋を共有するために「家計計画表」と「キャッシュフロー表」の作成も必要となる。
- 家計再生プランの期間は相談者の状況によって様々であると想定されるが、原則、支援期間を1年間としたうえで、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、支援計画を組み立てていく。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ことが、生活の再生にとって非常に重要である。
- 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るものである。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」を担保するためのものであり、支援者本位の支援ではなく、相談者自身の意思に寄り添った支援を実施しようとするものである。これは家計相談支援事業も同様であり、本人とともに、解決したい課題を整理して、何を目標に、どのような家計再生を目指していくかを話し合い、目標に向けた支援の内容と本人が実施することについて盛り込む。
- したがって、家計相談支援員は、単に支援内容を列記した家計再生プランを策定するのではなく、面談等を通して把握された相談者の意向やその人の個性・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再生プランを策定することが肝要である。また、家計管理能力を高めるため、相談者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となる。

③ 家計計画表、キャッシュフロー表の作成

- 家計相談支援事業の特徴は、家計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わかりやすくしたり、生活の再生の目標を具体的に捉えやすくしたりすることである。
- 漠然と「借金の返済の見通しがつかない」と感じているが実際にはどうなのか、「お金が足りない」と感じているが具体的にいくらぐらい足りないのか、「収入が足りない」と感じているが具体的にいくらぐらいの収入があれば生活が再生できるのか、といった悩みに応えていくことが家計相談支援事業の特徴である。
- 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「家計再生プラン」を策定し、その内容を説明・提案して、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、本人が自ら家計管理をしていく能力を身に付けさせることが重要となる。
- 家計に関する問題の背景には、極めて多様な課題が存在する。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

して家計再生プランを策定することは、大変難しいことを認識しておく必要がある。

(5) 支援調整会議の開催と支援決定

① 支援調整会議の役割

- 支援調整会議の役割は、自立相談支援機関および家計相談支援機関の策定したプラン(案)が本人の課題解決と目標の実現に向けて適切であるか否かを、合議体形式で検討し判断するものである。このほかに、プランに関する支援方針、支援内容、役割分担について共通認識を醸成したり、個々のプランを通して社会資源の不足や課題を把握し、社会資源の開発に向けた取り組みを検討することも役割として位置づけられる。
- 支援調整会議という形式をとらずに、所内で開催されるケース会議や関係機関との連絡・相談等は、必要に応じて行われるものであるため、それらとは区別して行う必要がある。
- 支援調整会議においては、限られた時間の中で具体的な方策や取り組み方法を示していくことは困難であると思われる。したがって、新たに協議会を設けたり、既存の協議の場を活用するなどして、地域課題の解決と社会資源の創出に向けて積極的に取り組んでいくことが望まれる。

② 自治体による支援決定

- 家計相談支援機関において家計管理に関する継続的な支援が必要な場合には、自立相談支援機関につなぎ、支援調整会議で検討され、行政が「支援決定」を行う。
- 一方で、現状の把握や、他機関へのつなぎ、情報提供のみで支援が終了する場合には、支援調整会議での検討や「支援決定」を行う必要はない。
- また、相談者の状況により緊急の支援が必要な場合には、これらの支援プロセスに捉われず、自立相談支援機関と連携して迅速な対応を優先する必要がある。

(6) 支援の提供

① 基本的な考え方

- 生活困窮者自立支援制度では、自立相談支援機関が調整役・司令塔となり、本人の状況に応じた支援をチームにより提供する。
- 家計相談支援機関においては、家計再生プランに基づき支援を実施するとともに、支援の実施状況、本人の状況等を定期的に自立相談支援機関に報告し、他の支援の実施状況などの情報も共有することが必要である。
- 一方、支援を提供するうえで、家計相談支援機関だけでは対応が難しい状況に直面した場合には、その状況をチームで共有し、家計相談支援員が一人で抱え込むことなく、自立相談支援機関を中心に必要な調整を図り、適切な支援につなげることが必要である。

② 家計相談支援機関による支援

- 家計相談支援機関で行われる支援は以下のとおりである。
 - ア) 家計管理に関する支援
 - イ) 滞納(家賃、税金、公共料金など)の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援

ウ) 債務整理に関する支援（多重債務者相談窓口との連携等）

エ) 貸付けのあっせん など

- なお、家計管理に関する支援以外は、相談受付やアセスメントを実施する段階で、すぐに支援に着手することが必要な場合も考えられる。生活困窮者自立支援制度の理念でもある「早期支援」の観点からも、こうした支援の実施が必要といえる。

ア) 家計管理に関する支援

- 家計相談支援事業の支援で最も重要なことは、相談者とともに家計の現状を見つめ、相談者自らが「家計を管理しよう」という意欲を持つことである。そのうえで、家計再生プランや家計計画表、キャッシュフロー表に基づき、家計を相談者自らが管理できるよう支援していく。
- 具体的には、家計再生プラン等の策定後においても、計画どおり家計収支が改善しているか相談者とともに家計表を定期的に確認し、改善の状況などを振り返る。この時に重要なことは、計画どおりに行かない場合であっても本人がその原因に気づき、諦めないで家計を管理する意欲を持続できるように支援をしていくことである。
- 定期面談は、毎月、あるいは2～3ヵ月ごとなど、相談者の状況等に応じて個別に設定することとなるが、相談者によっては、支出費目の支払先別に出納管理の支援をしたり、買い物の同行支援が必要なケースなど、状況に応じたより丁寧な支援が必要な場合も想定される。
- 家計相談支援機関による支援は、1年間を基本として実施していくが、相談者のライフイベントを目標に据えた長期的な視点での支援が必要となる。

イ) 滞納の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援

- 生活困窮者の中には、家賃や税金、保険料、公共料金などを滞納している人が存在することが少なからず想定される。アセスメント段階で聞き取った相談者の状況や家計の状況、滞納状況などを勘案して、例えば徴収免除や徴収猶予、分割納付などの対応ができないか、自治体の担当部局や事業所などとの調整や申請等の支援を行う。
- 特に自治体内の各部局とは、滞納状況の把握や調整など、十分な連携が図られる体制を構築することが必要となる。
- 相談者の中には、本来受給できるにも関わらず公的制度の各種手当やそれ以外の給付金や支援金などを申請していないことがある。
また、将来の年金給付を確保するために、年金保険料の支払いが困難な場合は、必要に応じて納付免除の手続きをとることが求められる。このように、本人の状況に応じて様々な提案をすることが求められるため、家計相談支援機関はこのような制度も理解して利用のための支援を行う必要がある。
- 本人が様々な関係機関と調整し、必要な手続きを行うことは容易ではない場合は、同行支援を検討することが求められる。

ウ) 債務整理に関する支援

- 多重債務や過剰債務により生活に困っている人については、各自治体の「多重債務者相

談窓口」等と連携して、債務整理の説明を行い、必要に応じて法律専門家への同行など、債務整理の支援を行う。

- また、違法な貸付けや取り立てなどの被害に遭っている場合などは、警察等につなぐことが必要である。
- 多重債務や過剰債務の問題に関しては、日頃から各自治体の「多重債務者相談窓口」や法律専門家等との連携・協力を図る体制を構築することが必要となる。

エ) 貸付けのあっせん

- 家計の状況から、一時的な資金が必要であり、貸付けによる支援が必要と考えられる場合には、貸付けの検討を行う。(ただし、債務整理の方法によっては貸付けができない場合もあることに留意する。)
- 貸付けの検討にあたっては、家計計画表やキャッシュフロー表などから過剰な貸付とならないよう、また本人の意向も踏まえた家計再生が可能な償還計画となるよう考慮し、貸付けの有効性と適切な貸付額についての検討を行う。これらを検討した上で、貸付機関に対して貸付けのあっせんを行う。
- 貸付けのあっせんは、基本的には貸付金の額や使途、家計再生の見通しなどを記載した「貸付あっせん書」を作成し、以下の資料を添付し、貸付機関に送付することで、本人の家計の状況や家計再生プランなどを共有し、貸付けの円滑・迅速な審査につなげるものである。
- なお、貸付けの決定はあくまで貸付機関によって判断されるものであり、審査には一定の期間が必要となる。そのため、支援を円滑に実施するためには、貸付けによる支援の必要性が考えられた段階で、必要に応じて貸付機関と相談し、「貸付あっせん書」を作成する。なお、貸付あっせん書の作成段階においては、家計計画表やキャッシュフロー表の作成までには至らないことも考えられるため、その後継続してアセスメントを実施していくことが求められる。また、貸付あっせんの支援は、貸付けが決定するまで継続的に行われるものである。
- 「貸付あっせん書」は、貸付希望額の多寡にかかわらず原則として作成する。なお、緊急的な支援として小口の資金貸付が必要な場合など相談者の状況なども勘案し、貸付けを優先することも可能である。この場合であっても、例えば、貸付機関と連携し分割した貸付けを行いながら、並行してアセスメントを実施し、貸付あっせん書を作成するなどの対応が望ましい。
- いずれの場合であっても、貸付けが実行された場合は、家計再生プランを作成の上、継続的な家計管理を行うことが必要である。

(7) モニタリング

① 基本的な考え方

- モニタリングは、プランが本人の状態に適した内容になっているか、支援が適切に提供されているか、本人が目標に向けて変化しているか等を定期的または随時に、本人との面談や支援提供者と連携して確認することをいう。

- モニタリングの時期は、基本的には自立相談支援機関が、支援直後、定期、随時と状況に応じて設定するが、家計相談支援機関では、支援を提供するうえで適切な時期にモニタリングが行われるよう、自立相談支援機関とも調整して時期を設定する必要がある。

② モニタリングにおける留意点

- 家計相談支援機関では、モニタリングの時期までに、定期的な面談により家計の改善状況や、家計管理に対する認識や意欲の向上などを確認し、自立相談支援機関との情報共有を図ることも重要である。
- 自立相談支援機関や家計相談支援機関以外の、他の機関による支援の実施状況について、日頃からの情報共有も必要であるが、モニタリングの時期に改めて確認することも求められる。
- モニタリングの結果、本人の状況によっては、自立に向けた支援の観点から、償還の猶予が必要と認められる時は、貸付機関に対して償還猶予の要請を行うことも考えられる。

(8) プラン評価

① 基本的な考え方

- プランの評価は、プラン策定時に定めた期間が終了した場合、もしくはそれ以前に本人の状況に大きな変化があった場合に、設定した目標の達成度や、支援の実施状況、支援の成果等をみるものである。これにより、支援を終結させるか、またはプランを見直して支援を継続するかを判断する。
- 自立相談支援機関が策定したプランの評価は、自立相談支援機関が行うものであり、本人や支援の提供事業者なども参加して複眼的に検証し、最終的には支援調整会議において実施するものである。家計相談支援機関での支援を行っている場合は、自立相談支援機関と協働して本人の状況等を検証し、プランの評価を行う。

② 家計再生プランの評価

- 家計相談支援事業では、家計に関する具体的な家計再生プランを策定していく。家計再生プラン策定時に定めた期間が終了する際に、設定した目標の達成度や支援の実施状況、支援の成果、新たな生活課題はないかなどの確認を行う。
- 重要なことは、支援が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る。目標の達成度と併せ、毎月の家計の状況が把握できているかを評価していく。また、再び生活困窮状態に陥りそうな場合には、早期に相談に訪れてもらえるような関係を構築しておくことも大切である。
- プランを評価し、終結あるいは継続を判断するうえでは、下記のような視点も考慮することが望ましいと考えられる。

【支援終結を検討する際に考慮すべき視点】

- ・ 家計管理が重要であることを認識しているか
- ・ 自分の生活にとって重要な支出費目の優先順位をつけることができるか
- ・ 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か

- ・ 数年先のライフイベントに伴い収支が変化することへの見通しを持てるか
- 家計再生プランの評価にあたっては、相談者自身の評価（自己評価）を引き出しながら、「普段取り組んできたこと」「できたこと」「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ある。
- また、当初設定した目標が達成できなかった場合には、なぜ達成できなかったのか、相談者自身の気持ちや取り組み姿勢の変化、生活状況の変化、支援内容の適切性や妥当性といった観点から検証することが重要となる。検証の結果、支援期間の延長や家計再生プランの見直しが必要な場合は自立相談支援機関と連携して対応していく。

参考：家計相談支援事業の各段階における支援員の対応と相談者の状況

支援の段階	第1段階	第2段階	第3段階	第4段階
	関係づくり (信頼関係の形成)	問題の把握 (自己理解の深化)	目標の設定 (意思決定)	目標の達成 (方策の実行)
支援の過程と実施事項	相談受付 (インテーク)	アセスメント	家計再生プランの策定	支援の実施 モニタリング ↓ 評価
支援員の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・家計情報の把握 ・債務情報の把握 ・背景の把握 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 → 家計再生プランの策定 	<ul style="list-style-type: none"> ・要約、質問、理解したことの開示等 ・支持、フィードバック等 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	新たな展望が持てるようになる	具体的な方策に基づいて実行する

(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)をもとに作成

第5章 人材育成について

- 家計相談支援機関においては、自立相談支援機関と同様に相談支援に当たる適切な人材を確保・配置するとともに、絶えずその資質の向上に努める必要がある。国は当分の間、家計相談支援事業に従事する支援員を対象とした専門的かつ実践的な研修を実施していくこととしているが、これに加えて、家計相談支援機関自らも、制度の理念、基本倫理、基本姿勢等や家計に関する専門的な知識、支援方法に関する研修会や勉強会を開催し、人材の育成を図ることが重要である。事業所内における人材育成の考え方や方法に関しては、「自立相談支援事業の手引き」の第6章を参照いただきたい。
- なお、家計相談支援機関においては、一人又は数人で支援を実施している場合があり、事業所内で研修会等を開催することが難しい場合も考えられる。このような場合は、自立相談支援機関や近隣の家計相談支援機関その他の関係機関と合同で研修会等を開催することが考えられる。合同研修を実施することによって、関係者が生活困窮者支援に対する共通認識を持ち、支援の質を共に高めていく効果も期待できる。

第6章 個人情報の保護・リスクマネジメント

1. 家計相談支援事業における個人情報保護の考え方

- 家計相談支援事業の実施に当たり、支援員は本人及び家族の収入や債務状況等に関する機微な個人情報を取り扱うこととなる。個人情報の保護は相談者等のプライバシーを保護するとともに相談者とのトラブルを防ぐためにも重要であり、家計相談支援事業の実施においては、自立相談支援事業と同様に個人情報の保護に十分に留意する必要がある。○ なお、個人情報の管理や関係機関との共有方法及びリスクマネジメントに関しては、自立相談支援事業の手引きの第7章をご参照いただき、個人情報の適切な取り扱いを図られたい。

2. 貸付機関との情報共有

- 初回面談後に、貸付けによらない家計再生の方向性を十分検討したうえでなお、一時的な資金が必要であり、貸付けによる支援が考えられる場合には、事前に相談者の同意を取得して貸付機関にインテーク・アセスメントシート、相談時家計表の情報を提供し、貸付けの利用可能性について事前相談・事前調整を行う。
- 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、家計再生プラン(案)（家計計画表、キャッシュフロー表等）と貸付あっせん書を作成し、これを貸付機関に提供し、貸付機関担当者と貸付けの可否の可能性を検討する。このとき実際に貸付けが行われるか否かは、貸付機関の判断によるものであることを、本人に理解してもらうことが大切である。
- 貸付けが実施された場合、家計相談支援員は、相談支援を円滑に進めるために、償還の状況等について貸付機関と情報共有し、家計再生プランのモニタリングを行う。
- なお、家計再生プランや貸付あっせん書の内容によって、貸付機関は貸付けの実行を判断しやすくなると考えられる。貸付けが実行されれば、家計に対する支援と併せて家計の再生が進むことが期待される。

第7章 運営計画と評価

- 生活困窮者自立支援制度の実施に当たっては、実施主体である自治体において、現状や課題を把握し、生活困窮者支援全体の取組方針等を定め、その結果を評価することが必要である。また、任意事業についても自立相談支援事業と併せて効果的な支援を行い、支援の質を担保するため、事業計画を作成し、その評価を行うことが必要と考えられる。
- 家計相談支援機関においても、自治体における事業計画と評価に係る取組を踏まえ、家計相談支援事業を実施する上での現状や課題を把握した上で、年度ごとに事業運営の目標とそれを達成するための計画を作成し、その実施状況や目標の達成状況を評価することが必要である。このような、いわゆるPDCAサイクルにより次年度以降の運営の改善に生かすことが求められる。具体的な実施方法については、「自立相談支援事業の手引き」の第8章を参照いただき、支援の質の向上に努められたい。
- 評価には、自己評価と外部評価の二つの方法があるが、まずは家計相談支援機関が自らの運営を振り返り、より良い運営を行うため、自己評価をしっかりと実施することが重要となる。

評価指標の例

- ・相談受付件数、家計再生プラン策定件数
- ・支援・面談の回数
- ・利用者の目標の達成状況（別添様式「評価シート」参照）
- ・利用者の満足度、苦情の件数
- ・研修会等の実施回数