

生活困窮者自立支援法に基づく家計相談支援事業の実施・運営のあり方に関する調査・研究事業

家計相談支援事業の運営のガイドライン（手引き） （案）

（平成 26 年度 厚生労働省 社会福祉推進事業 報告書）

平成 26 年 12 月版

株式会社 日本総合研究所

目 次

はじめに	1
第Ⅰ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. 家計相談支援事業の必要性・有効性	10
2-1. 生活困窮者自立支援制度と家計相談支援事業	10
2-2. 家計相談支援事業の対象者	14
第Ⅱ章 家計相談支援事業とその効果	17
1. 家計相談支援事業の業務	17
2. 家計相談支援事業におけるポイント	19
3. 家計相談支援事業の効果	21
第Ⅲ章 家計相談支援事業立ち上げ時の方法と留意点	24
1. 体制の整備	24
2. 設置の方法とその視点	26
第Ⅳ章 家計相談支援事業の具体的な実施方法と留意点	31
1. 家計相談支援事業の支援の流れ	31
2. 事業の実施・運営の考え方と方法	40
2-1. 基本的な考え方	40
2-2. 具体的な実施方法と留意点	42
第Ⅴ章 人材の育成・研修	57
1. 家計相談支援員に求められる姿勢	57
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	58
第Ⅵ章 個人情報の保護と共有	59
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	59
2. 支援と連携のために必要な情報の共有	59
第Ⅶ章 事業（所）の評価	61
1. 事業計画	61
2. 評価	61

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示し、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る。
- 本編でも取り上げているとおり、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みられるが、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る。
- 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、公共料金、家賃などの定常的に支払い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る。
- こうした問題を本質的に解決するためには、借入などにより当座の資金不足を賄うだけでは不十分であり、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、家計に関する問題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る。
- 家計相談支援事業は、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」の力を高めていくための支援を中心に、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け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ある。
- 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、家庭内の育児・看護・介護の問題、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い。
- つまり家計相談支援事業は、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、生活するうえで極めて基本的な支援を提供するのみならず、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ある。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ある。

- なお、この手引きはあくまでも「考え方と留意点」を示したものであり、家計相談支援事業の具体的な方法は、各地域における課題や社会資源の状況によっても異なることが考えられる。そのため各自治体においては、この手引きを踏まえつつも創意工夫を十分に活かし、地域の規模・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る。
- 生活困窮者自立支援制度に関して、その必要性や理念、推進体制の整備など制度全般については、「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。

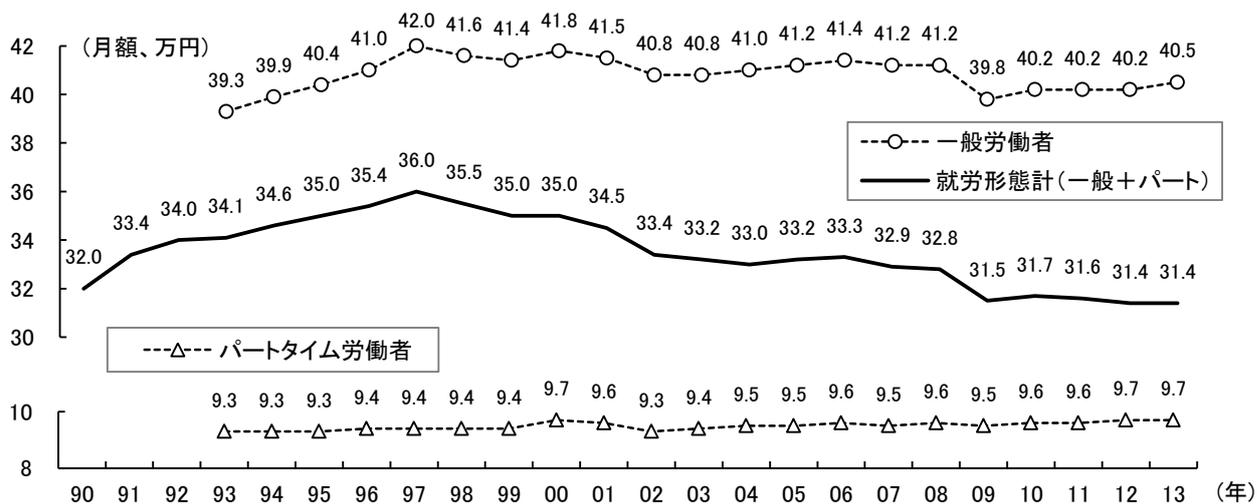
第 I 章 家計相談支援事業の必要性

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、一般労働者だけをみると、直近は持ち直しているものの 1997 年のピーク時に比べると約 1.5 万円減少している。一方で、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一般とパートを合計した「就業形態計」の給与総額は大きく減少している。
- 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る。

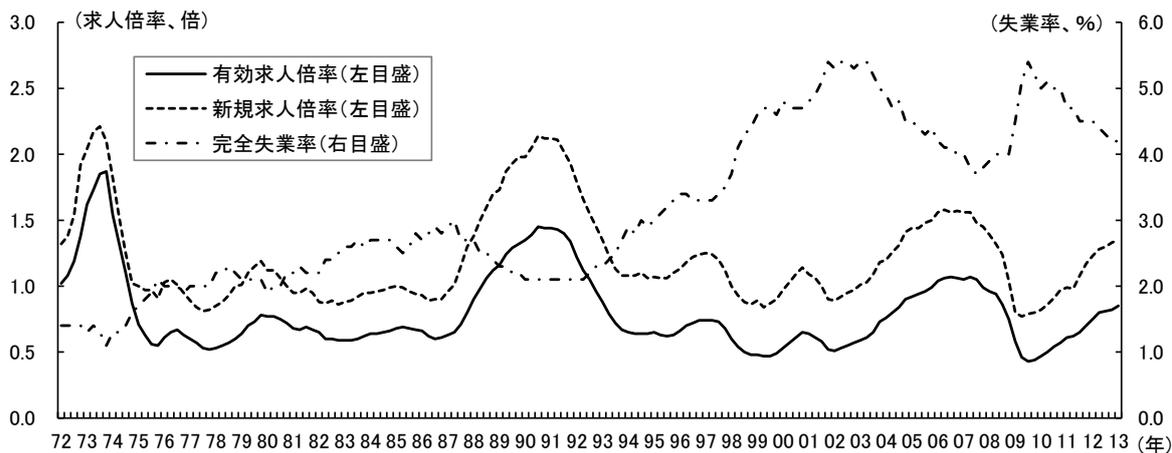
図表 1 就業形態別現金給与総額の推移



(資料) 厚生労働省 『平成 25 年版労働経済の分析』 『毎月勤労統計調査』 をもとに作成

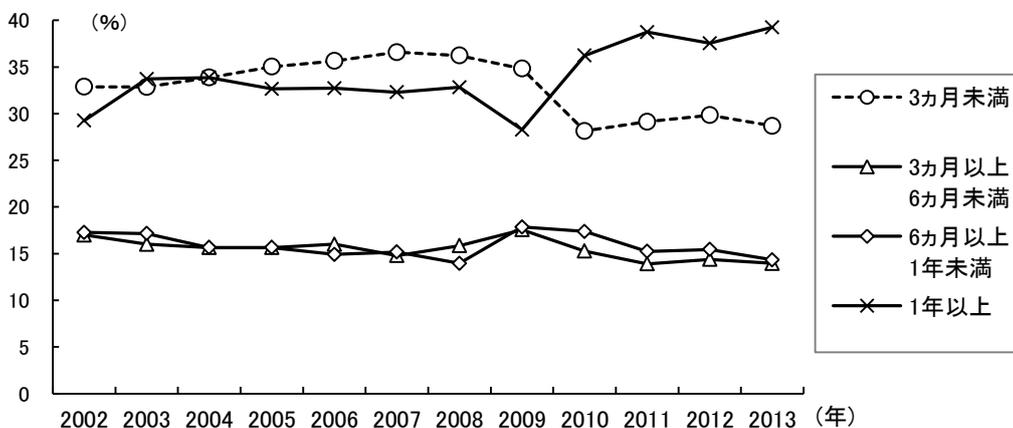
- 一方、失業者の状況についてみると、完全失業率は 2009 年をピークに以降改善傾向がみられるものの、4%台と依然として高水準にある。有効求人倍率については改善傾向がみられる。
- 失業者の失業期間についてみると、2009 年以降では 6 ヶ月以上の長期失業者の割合が増加している。短期間で職を見つけられる失業者が一定数いる一方で、長期にわたって就業できないでいる失業者もおり、二極化した状況にあるといえる。

図表 2 完全失業率と求人倍率の推移（季節調整値）



(資料) 厚生労働省 『平成 25 年版労働経済の分析』 『職業安定業務統計』
総務省統計局 『労働力調査』 をもとに作成

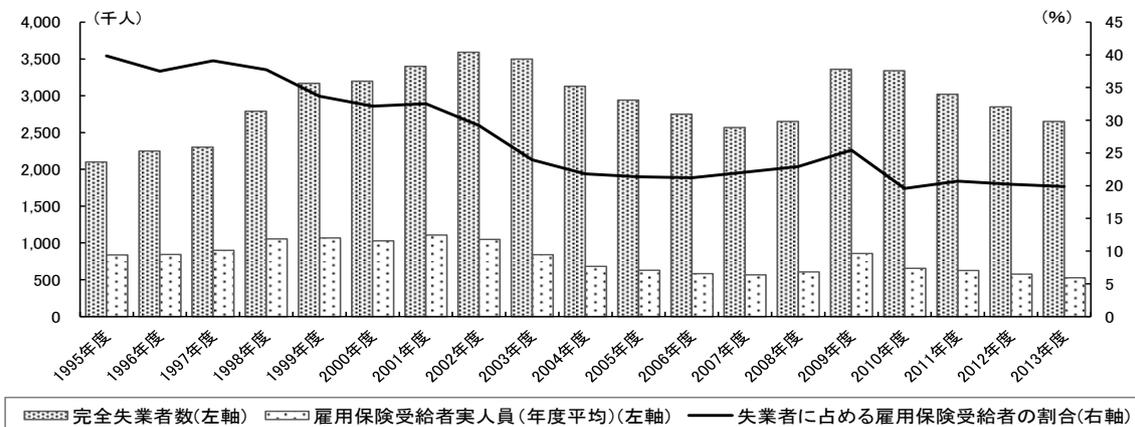
図表 3 失業期間別失業者の割合の推移



(資料) 総務省統計局 『労働力調査』 をもとに作成

- 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の受給状況についてみると、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、その後は減少・横ばい傾向にあり、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人も多くいるということを確認する必要がある。

図表 4 失業者に占める雇用保険受給者の割合

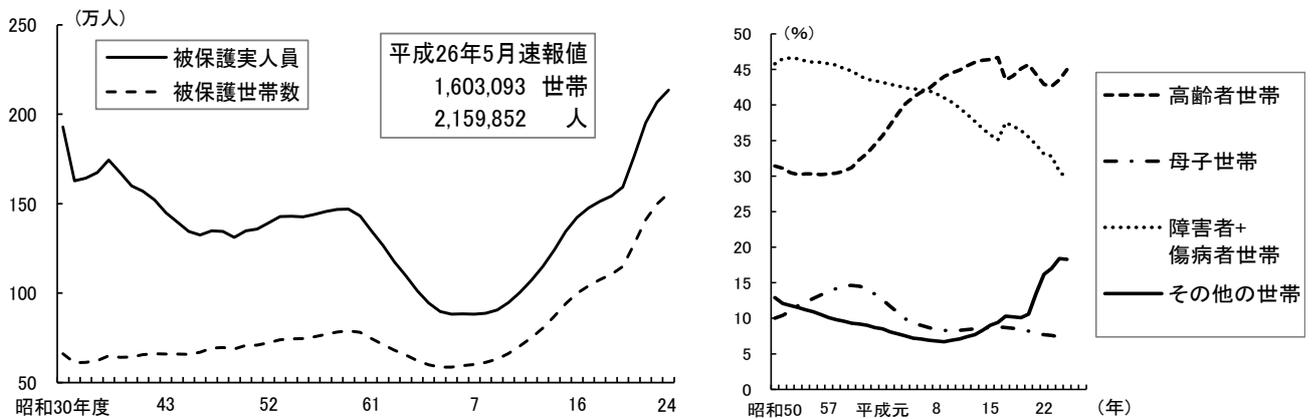


(資料) 総務省 『労働力調査』、厚生労働省 『雇用保険事業年報』 をもとに作成

(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（平成7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（平成23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、現行の生活保護制度創設以来最大となった。
- 特に近年は、世界金融危機等、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る。
- 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あるが、この10年間に稼働年齢世代を含む「その他世帯」が急増しており、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自立を支援する取り組みが必要となってきた。

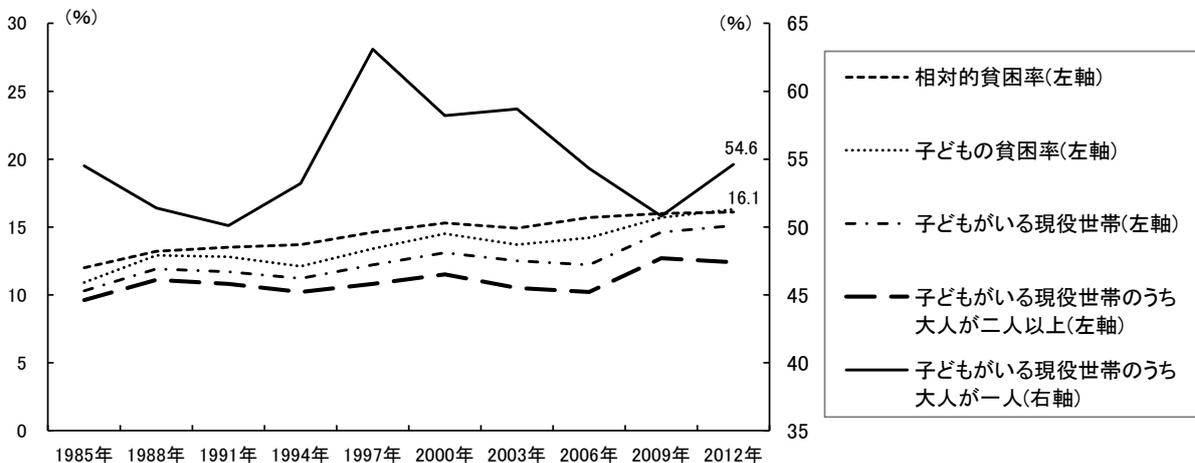
図表 5 被保護世帯数・被保護人員の年次推移（左）と世帯別内訳の推移（右）



(資料) 厚生労働省 『福祉行政報告例』 『被保護者調査』 をもとに作成

- 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、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）は緩やかに増加しており、2012年は16.1%となっている。
- 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、2012年に54.6%となっており、全体の値と比較して特になくなっている。

図表 6 貧困率の年次推移



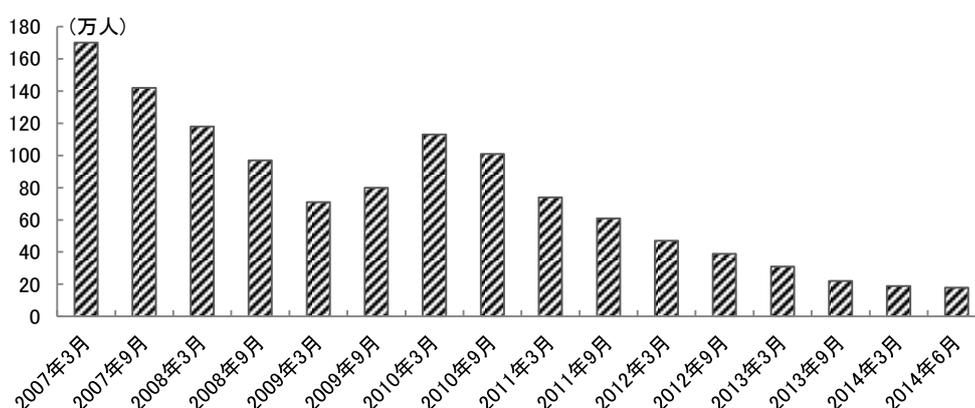
(資料) 厚生労働省 『平成25年 国民生活基礎調査の概況』 をもとに作成

- ここまでみてきたように、働き方の変化や給与収入の減少が背景となって、家計収入は減少傾向にあり、直近は多少の改善傾向がみられるものの、生活困窮状態にある人は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る。

(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る。
- 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、2014年6月時点で約18万人となっている。

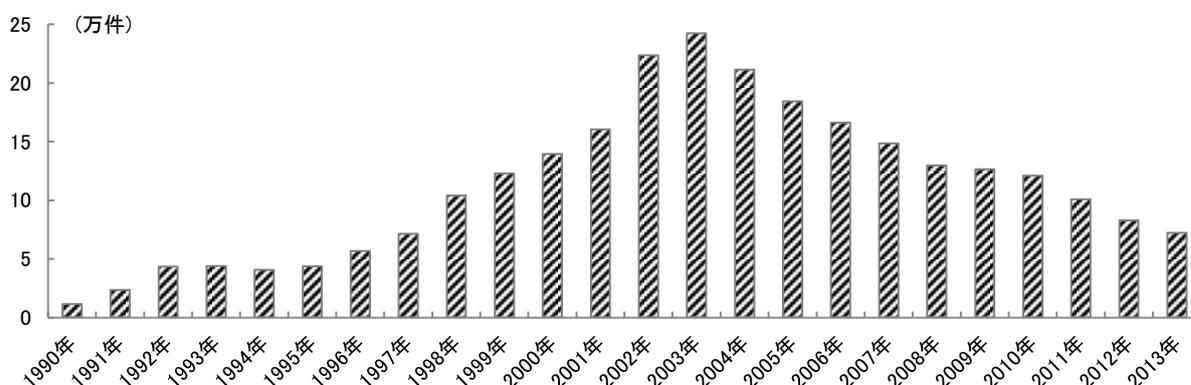
図表 7 5件以上の借入を行っている債務者の推移



(資料) 株式会社日本信用情報機構の統計をもとに作成

- こうした状況に伴い、自己破産申請件数についてみると、20年前と比較すると依然高い水準ではあるものの2003年をピークとして減少傾向にあり、2013年には年間約7万件まで減少している。

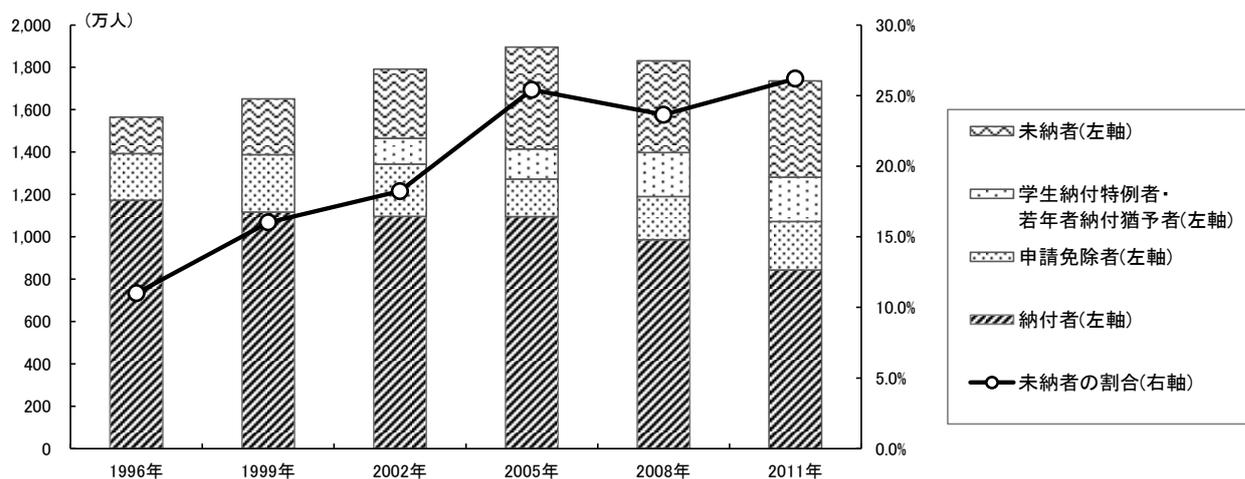
図表 8 自己破産申請件数の推移



(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、国民年金未納者の割合は増加傾向にあり、2011年には25%を超えている。同時に、申請免除者数も増加している。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%と高止まりしている。

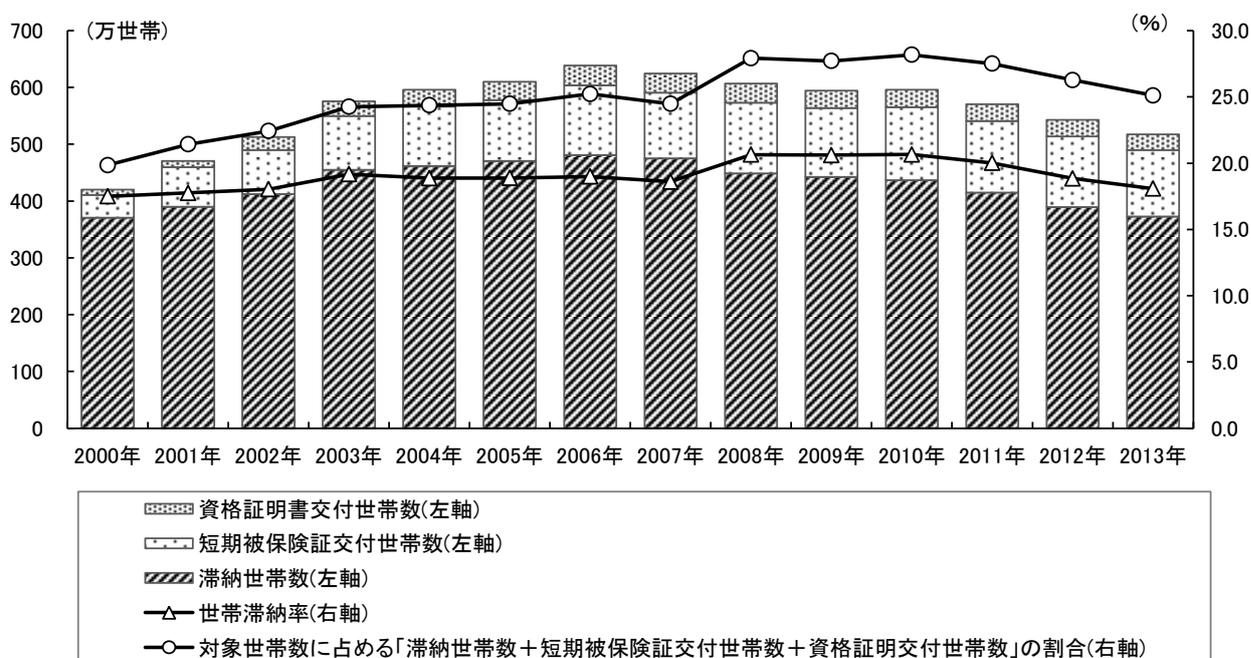
図表 9 国民年金未納者割合の推移



(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』 をもとに作成

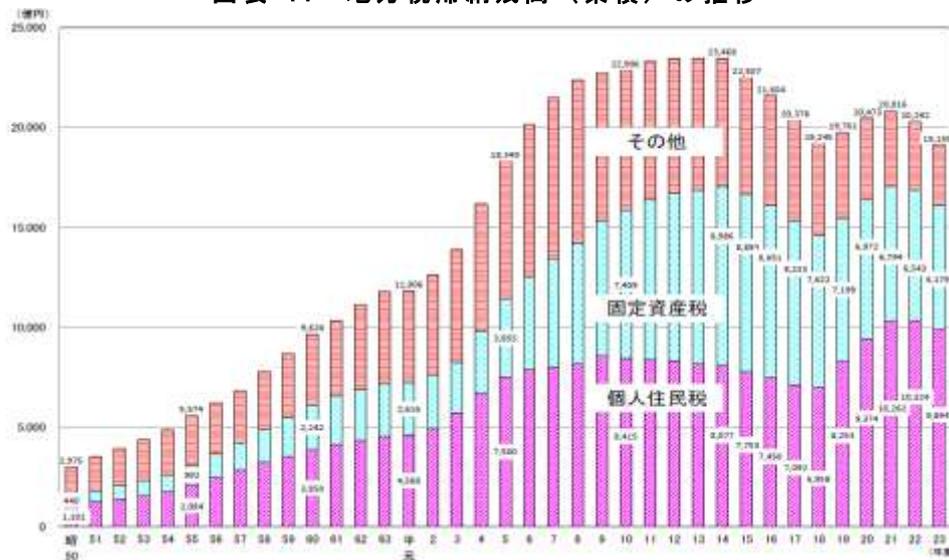
図表 10 国民健康保険料（税）滞納世帯等の推移



(資料) 厚生労働省 『平成 24 年度国民健康保険（市町村）の財政状況』 をもとに作成

- 次に地方税の滞納状況についてみると、合計額は2009年度（平成21年度）以降減少傾向にあるが、その内訳をみると、「個人住民税」の滞納額は増加傾向にある。

図表 11 地方税滞納残高（累積）の推移

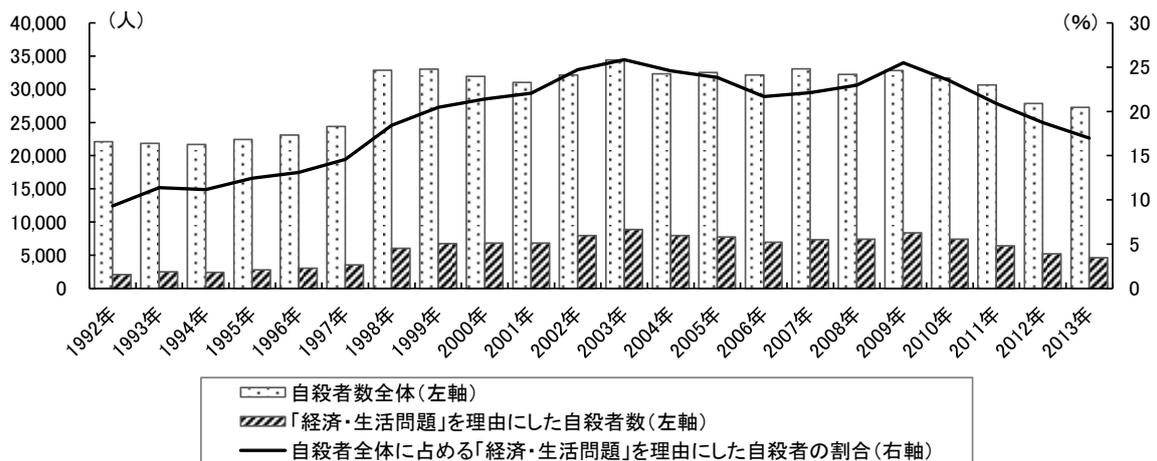


(注1) 各年度末における調停済額から収入済額を控除した、現年分及び滞納繰越分に係る滞納額の合計である
(注2) 執行停止中及び督促前の滞納額を含み、延滞金及び加算金を含まない

(資料) 総務省発表資料

- 最後に自殺者数についてみると、「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きたが、2009年以降は減少しており、2013年には4,636人（自殺者全体の17.0%）となっている。しかしながら、20年前と比較すれば依然として高い水準にあるといえる。

図表 12 「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』 をもとに作成

- 以上みてきたように、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いえる。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に適切につなぐなど、家計の安定を図るための支援を担う家計相談支援事業の必要性は極めて高いといえる。

2. 家計相談支援事業の必要性・有効性

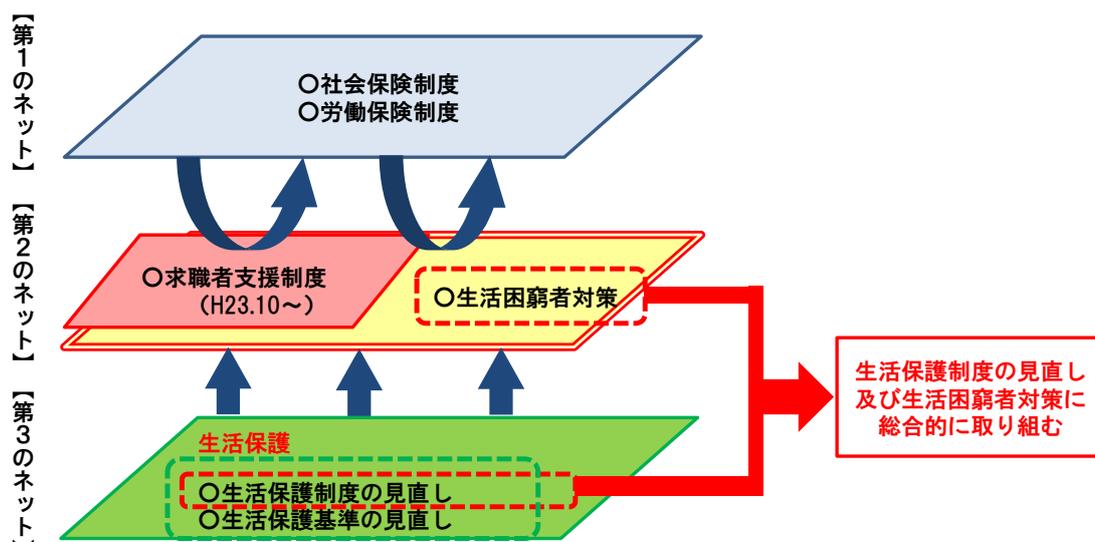
2-1. 生活困窮者自立支援制度と家計相談支援事業

(1) 生活困窮者自立支援制度の背景

① 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だけ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を受給する人が増加している状況にある。「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ある。
- 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、生活困窮者が抱えている課題がより複雑化・困難化する前に自立の助長を図ることが期待されている。

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

② これまでの事業や取り組みを踏まえた包括的な取り組み

- 生活困窮に関する課題は、経済的な問題と社会的孤立など複合的な課題を抱える場合や、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る。しかし、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た。
- こうした状況を踏まえ、対象者を限定しない相談支援の仕組みの構築を目指し、「パーソナル・サポート・サービス事業」が平成 22 年度から 3 年間実施された。また、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しての支援策も試みられてきた。

- 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、生活全般にわたり包括的に支援を行う取り組みが求められてきた。

(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づけ

① 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）では、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、生活困窮者に対する様々な支援策が用意されている。
- 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または委託により実施する。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る（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る）。
- 生活困窮者への支援は、法に規定するものがすべてではなく、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する。生活困窮者の状況は多様であるため、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ある。

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	
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（その他事業も同様）。 ○ 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

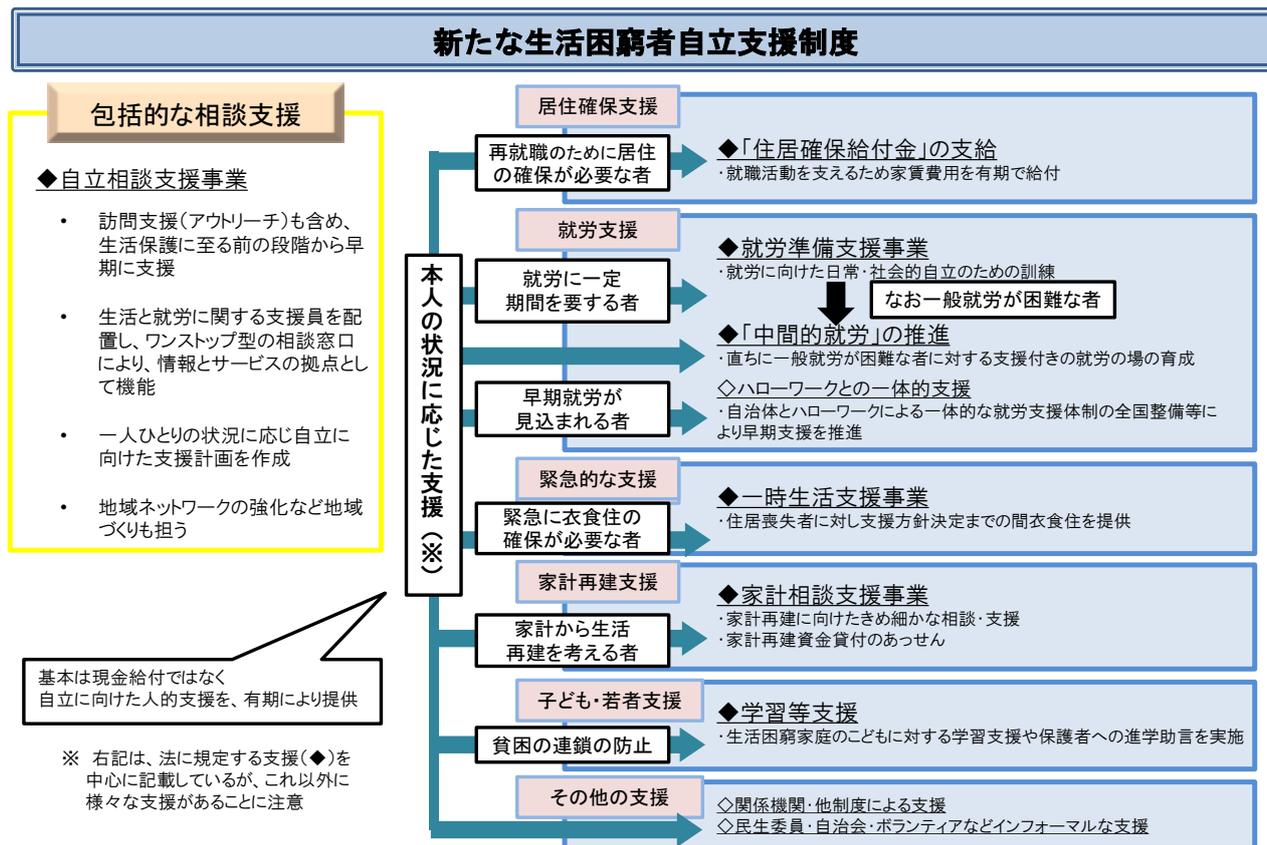
平成27年4月1日

- 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者は、生活保護受給者以外の生活困窮者であり、生活保護受給者については福祉事務所が責任を持って支援を行うことになる。一方、生活保護から脱却した人については、必要に応じて法に基づく事業を活用して支援を行うことも考えられることから、福祉事務所とは十分な連携のもと、事業を進めていくことが求められる。いずれにしても、法に基づく事業と生活保護法に基づく事業が連携して、連続的な支援を行うことが重要である。また、生活保護の適用が必要であると判断されるような状況に至った場合などは、福祉事務所と連携を図りながら、確実に生活保護につなぐことが必要となる。

② 家計相談支援事業の位置づけ

- 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、法には下図に示すような事業メニューの実施が盛り込まれている。
- 法が定めるこれらの事業のうち、自立相談支援事業と住居確保給付金支給の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）である。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うえで、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る。
- 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等支援の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。

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。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ない。
- 特に家計に関しては、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、現在の家計状況をみるだけでなく、総合的・包括的にアセスメントすることが極めて重要である。
- 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。
- 第Ⅱ章1（p17～）に記載のとおり、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て中期的な家計収支のバランスを保つという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ある。
- 一方、家計相談支援事業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、その人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。
- **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ヵ月の生活費にいくらかかっているかがわからない人も多い。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。家計相談支援事業は気づきを促すうえで有効となる。
- **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II章 家計相談支援事業とその効果

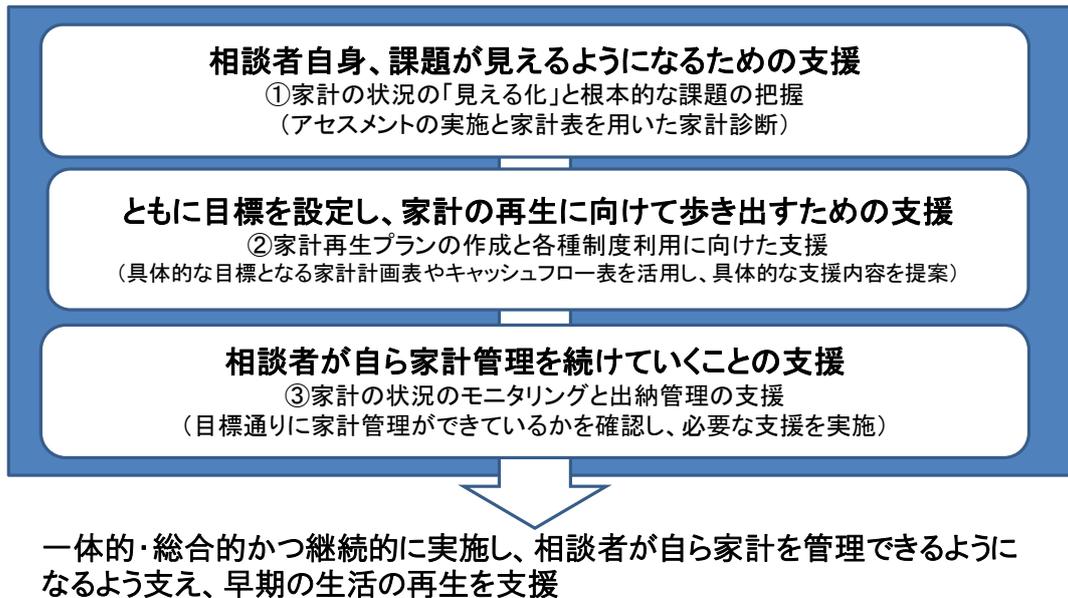
1. 家計相談支援事業の業務

- 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、相談者とともに入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」の中で支援を提案する。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取り組みである。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（家計表等の作成支援、出納管理の支援）
- 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、家計収支の均衡を図り、家計管理能力を高めるための、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である。
- 家計相談支援事業は、相談者自身の家計管理能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ある。

図表 16 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。

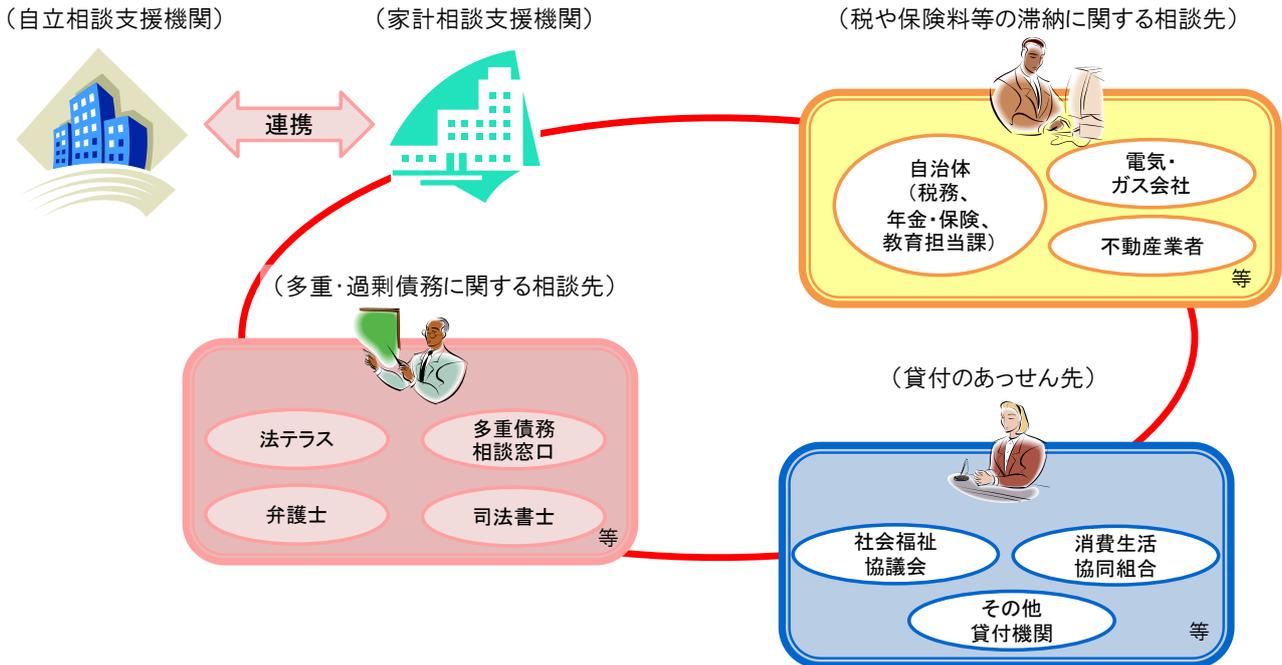
2. 家計相談支援事業におけるポイント

- 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」という意欲を持ってもらうことである。意欲に寄り添ってこそ、効果的な支援が進められる。支援が終了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、相談者が主体的に取り組めるように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・過剰債務を抱えたり、再び生活困窮に陥ってしまったりするおそれもある。
 - 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（家計相談支援機関）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 17 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

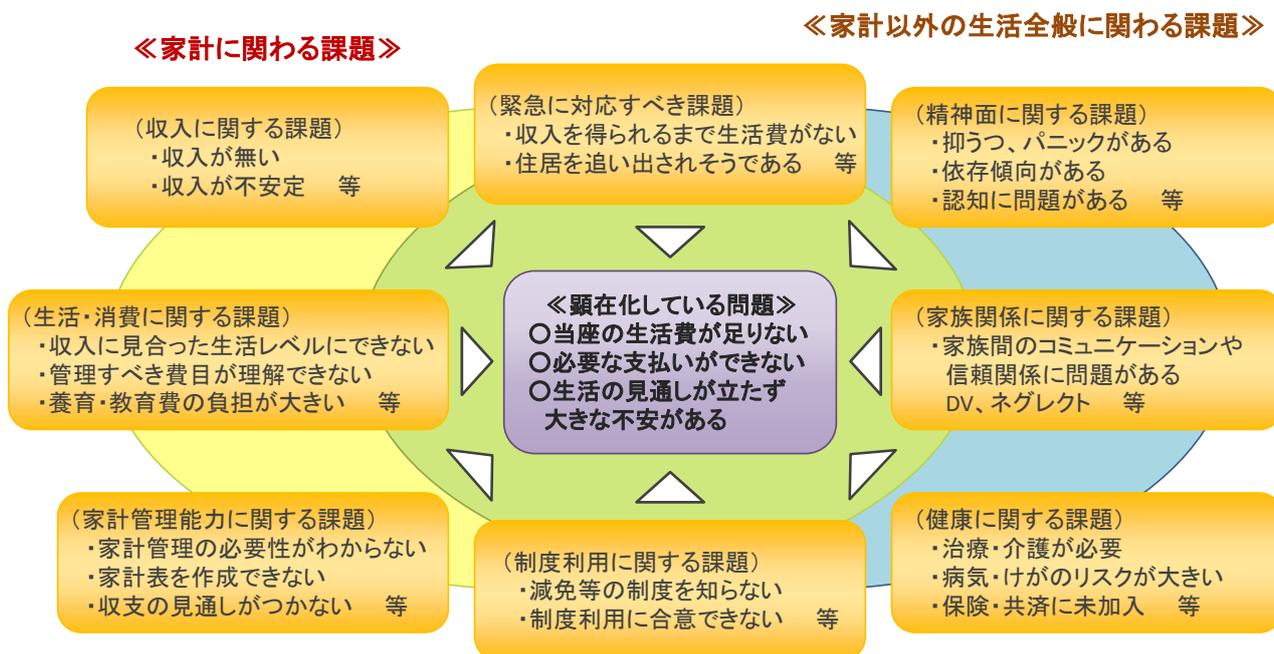
- 家計の課題には、当面の生活費が不足することが問題となっている場合もある。このような場合、貸付けが一つの解決の手段となり得る。
- このため、家計相談支援事業の実践においては、相談者の状況に応じて貸付けをあっせんすることもあるが、一時的な資金需要に対して単に貸付けを行うだけでは本質的な解決にならないことが多いのも事実であり、貸付けはあくまでも必要に応じて必要最低限の額の範囲で行われるべきものである。貸付けにより相談者に新たな債務が発生することから、貸付けにたよらずに家計を再生する方法があればまずはそれを優先して考えることも必要である。
- 貸付けを実施する際には、併せて家計相談支援事業を実施し、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の収支計画を作成することで、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。家計診断を行うことで、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、課題の解決を支援することが重要である。
- 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ある。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、支援の出口を見出し適切な支援を行うことにつながる。

図表 18 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）



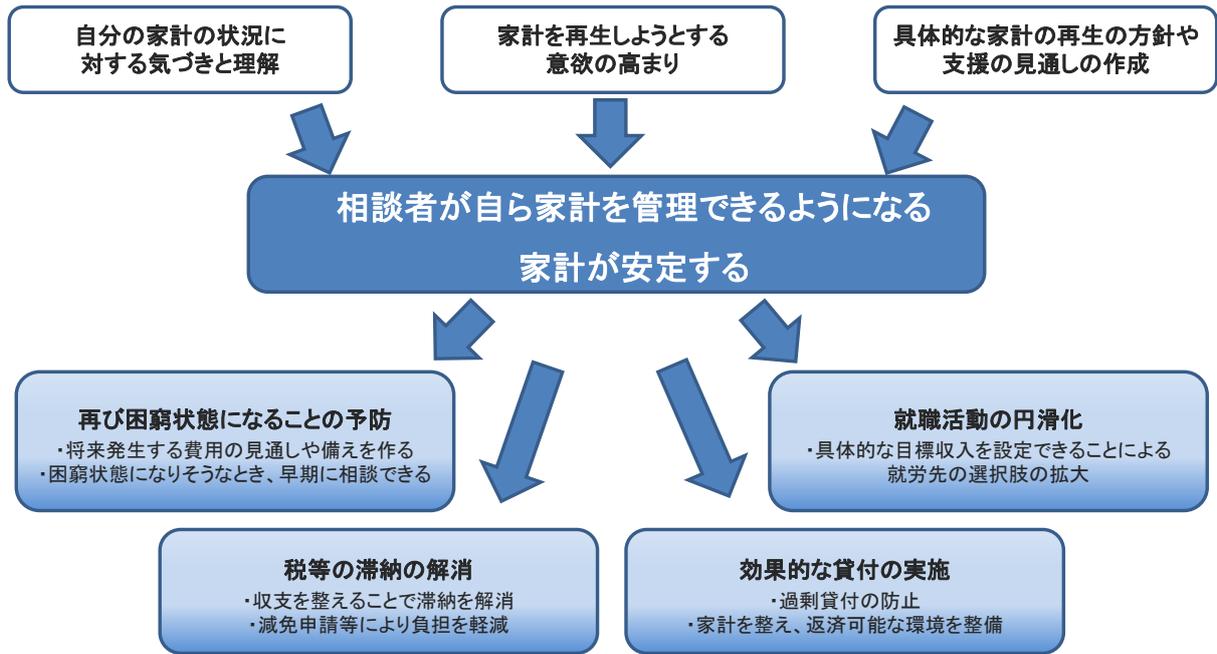
(2) 相談者が自ら家計管理できるようになる

- 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が期待できる。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) 包括的な支援サービス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、その他の様々なサービスと相まって、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先があることを知ることで、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る。

図表 19 家計相談支援の効果



第三章 家計相談支援事業立ち上げ時の方法と留意点

1. 体制の整備

(1) 庁内体制の整備

① 家計相談支援事業に関わる関係部局との連携体制の構築

- 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す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、制度全体を包括した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、例えば庁内の関係部局の管理職を含めた職員に対し、あらかじめ制度の趣旨・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。

② 家計相談支援事業の担当部局

- 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ある。
- 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の他の事業を所管する部局が担当することが多いと考えられるが、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ある。
- 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るが、家計相談支援事業については、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や多重債務者相談窓口、税・保険料等の窓口・所管部局との連携に配慮することが重要である。

③ 家計相談支援事業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について、分納にするなどの調整を図るなど、他制度を利用するうえでのメリットを創出していくことが考えられる。また、各種減免制度を把握し、その担当との連携体制を作っておくことも大切である。
- こうした取り組みにより、生活困窮者が家計相談支援事業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

- 前述した庁内体制の整備に加え、生活困窮者自立支援制度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。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。
- 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等の方法も活用することが有効である。
- 都道府県においては、広域的な観点から、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も期待される。

2. 設置の方法とその視点

(1) 実施主体と運営主体

① 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ある。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または一部を、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）等の団体に委託することができる。
- 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うえで、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ある。

② 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は、それぞれに特長・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ある。

【直営で実施する場合】

- 直営で実施する場合には、運営面において、他の福祉制度との一体的な運用がしやすい点や支援決定が迅速に実施できるなどの利点がある。また行政内部での税等の滞納情報などが共有しやすいことや、納税における分納制度や各種減免制度など、行政職員が持つ他の制度の知識を活用しやすいという特長もある。
- 一方で、家計相談支援事業が直営、自立相談支援事業が委託の場合は、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必要がある。また、貸付けのあっせんなど、他の支援機関との連携が円滑なものとする必要がある。さらに、直営の場合、行政職は定期的に異動するため、相談支援に関するノウハウや経験を持つ人材を確保し、その専門性が深まるよう配慮が求められる。

【委託で実施する場合】

- 委託で実施する場合には、直営の場合に比べて、制度によらず柔軟な対応がしやすい点や民間の支援ノウハウを活用しやすいというメリットが考えられる。さらに、資格と実践経験を持った人材を確保しやすいという特長もある。また、自立相談支援事業の委託先と、家計相談支援事業の委託先が同一となる場合には、自立相談支援事業との一体的な事業展開が期待できる。
- 一方で、委託先と行政との情報の共有などの連携を迅速かつ円滑に行えるよう、情報共有や連携の工夫が求められる。また、委託先である団体等に個人情報が出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

知する必要がある。また、委託先の職員が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、相談員の雇用形態等への配慮も必要である。

- 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ないといった場合も考えられる。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うえで判断することが重要である。
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る。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ある。

(2) 窓口の配置パターンの検討

- 相談者の負担軽減と関係機関の連携強化の観点からは、家計相談支援事業と他の事業の運営主体が別である場合でも、可能な限り窓口を併設・隣接させることが望ましい。
- 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。
- 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といった工夫を行うことが必要である。
- 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ある。
- さらに、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。

(3) 運営主体のパターンの検討

① 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際には、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ある。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る。
- これら2つの視点から見た特長と留意点は後述のとおりである。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うえで、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ある。

② 自立相談支援機関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に、事業の運営方法を工夫することが必要である。

③ 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。

(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いきたい。

① 委託先の要件

- 家計相談支援事業の委託先は、第I章2-1（p10～）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、家計相談支援事業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る。

【委託先に求められる資質】

- 生活困窮者像を幅広く捉え、包括的・継続的・個別的な支援を展開できること
- 家計に関する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る。

- 原則として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。
- 家計相談支援事業の実施にあたっては、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事業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個人情報に関する守秘義務が規定されていること。
- 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・指導等を行う体制を整えていること。
- プライバシーに配慮した相談スペースを少なくとも1ヵ所設置すること。
- 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うことがないよう配慮すること。

② 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となる。
- 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、委託先と合意することが重要である。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あるが、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る。

- 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が重要である。したがって、上記のような認識のすり合わせにおいては、「委託元と受託先」という上下関係を持ち込まず、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も必要となる。

(5) 職員の配置

① 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する。
- 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るものである。

② 家計相談支援員の要件等

- 家計相談支援事業は、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る。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・技術等が求められる。
- 家計相談支援員においては、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ことが必要であり、例えば次のような人材が考えられる。

<人材のイメージ>

- ① 消費生活専門相談員、消費生活アドバイザーまたは消費生活コンサルタントの資格を有する者
- ② 社会福祉士の資格を有する者
- ③ 社会保険労務士の資格を有する者
- ④ ファイナンシャルプランナーの資格を有する者
- ⑤ 上記①～④に掲げる者と同等の能力または実務経験を有する者

- なお現在、所定の研修を実施し、その受講を義務づけること、及びその場合の経過規程のあり方について検討されているところである。
- 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、スーパービジョンが実施できるような体制を構築することも重要である。
- ただし事業所の規模が小さい場合には、支援員の育成・指導を行う担当者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、都道府県単位で、管内の実践経験豊富な家計相談支援員にスーパービジョン等を実施してもらう機会を創出することが有効である。

第Ⅳ章 家計相談支援事業の具体的な実施方法と留意点

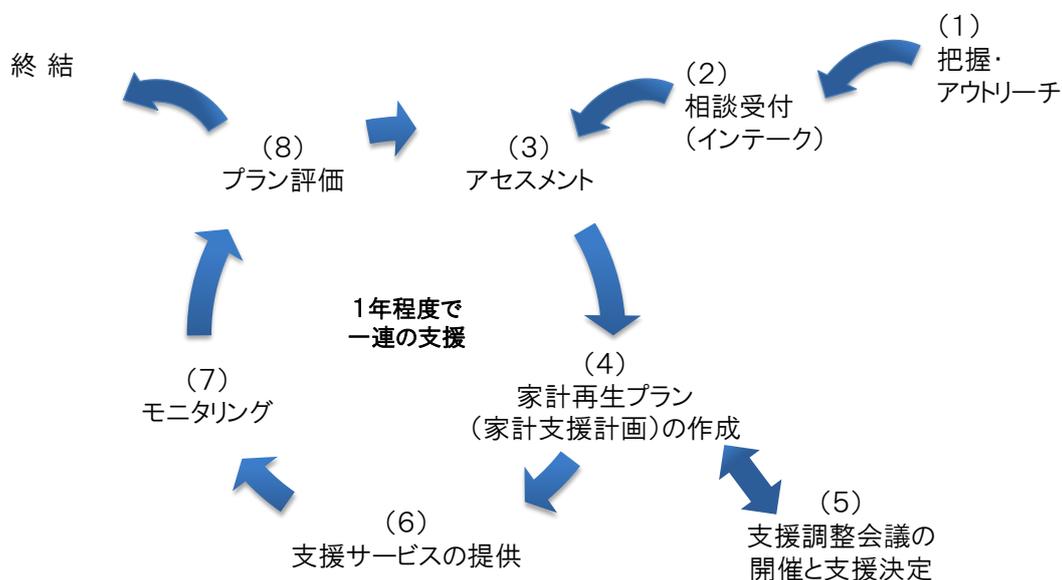
1. 家計相談支援事業の支援の流れ

(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)の作成
(5) 支援調整会議の開催と支援決定
(6) 支援サービスの提供
(7) モニタリング
(8) プラン評価

図表 20 家計相談支援事業の基本的な流れ



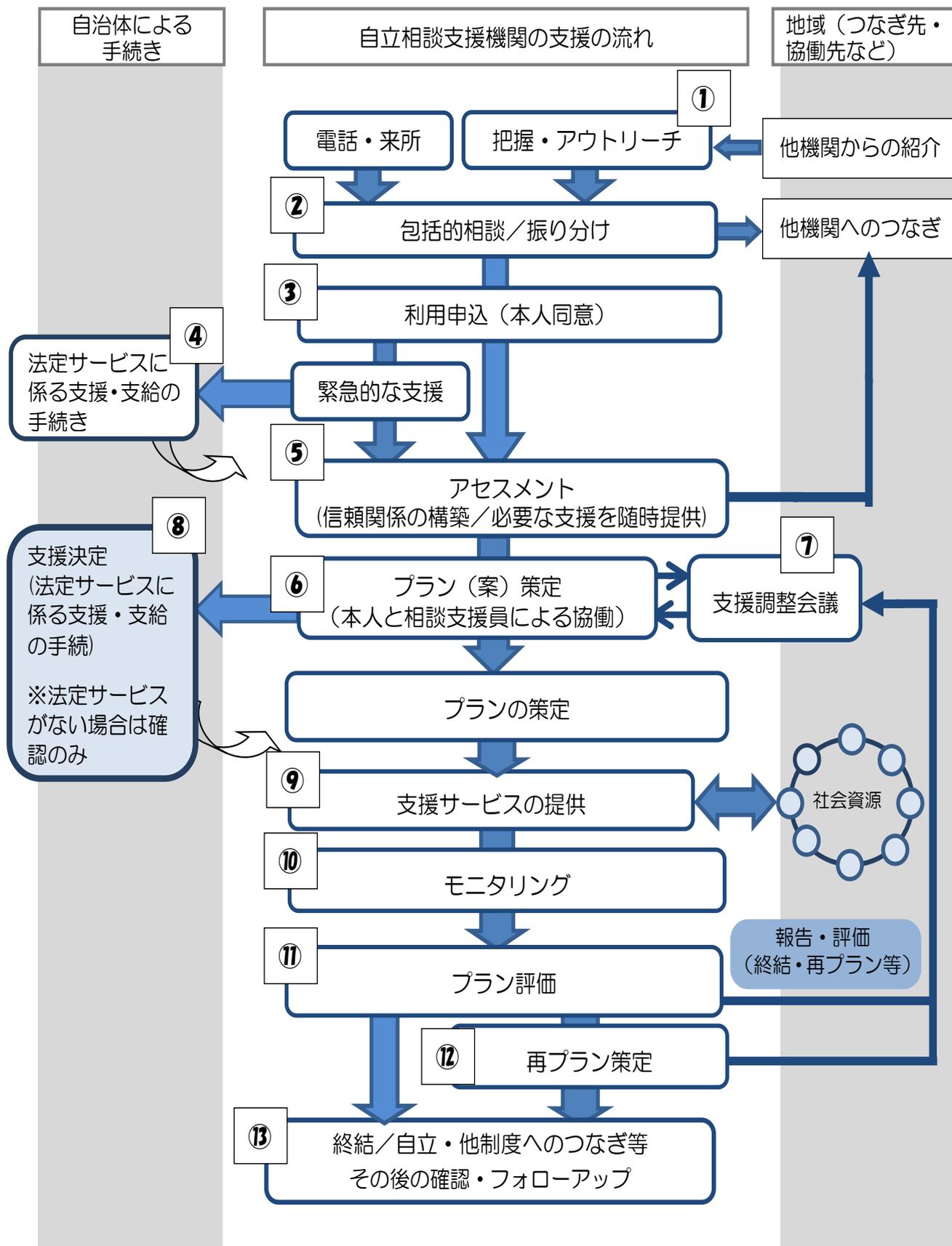
- 相談受付（2）では、相談者自身の来訪や電話による相談、関係機関からの紹介やつなぎ等で相談を受け付ける。相談者と話す機会は電話や対面など様々であるが、いずれにしても相談者との信頼関係の構築に力点を置くことが重要であり、そのために相談者の声を丁寧に聞き取ることが必要である。

- 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。
- 家計再生プランの作成（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作成し提案する。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」も作成する。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ある。そこで、支援サービスの提供（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ヵ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、定期的に行う。
- また支援サービスの提供と併せ、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、相談者個々人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 21、22 のとおりである。

図表 21 自立相談支援機関における支援プロセスの概要



(資料) 自立相談支援事業 従事者研修テキスト 編集委員会 編
『自立相談支援事業 従事者研修テキスト』 をもとに作成

図表 22 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に、自ら支援を求めることが困難な場合も多く、早期に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」ではなくアウトリーチを含めた対応を行い、積極的に生活困窮者の把握に努める必要がある。その際には、地域内の関係機関とネットワークの強化を図ったり、ライフライン事業者と連携を図るなど、多様な方法を取り入れて早期把握に向けた効果的な方策を創意工夫により講じる必要がある。

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。

自立相談支援機関において対応するのは、主に、生活困窮者が複合的な課題を有していることから包括的な支援が必要な場合である。振り分けの結果、他制度の相談窓口等へのつながりが適切と判断された場合には、本人の状況に応じて他機関へつなぐこととなるが、その際、相談の「たらい回し」という状況にならないよう、必要に応じて他機関への同行支援や確認・フォローを行い、継続して状況を確認していく。

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、全国で統一的に用いられる「相談受付・申込票」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。

この「相談受付・申込票」は、原則として本人に記載してもらうか、本人が記載できない場合や本人が進んで記載しようとししない項目は無理強いせずに、相談支援員が記載を手伝ったり、聞き取ったりしながら記載を代行することも考えられる。

「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と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・法定サービスの利用手続 (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必要がある。例えば、法定サービスである「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であると判断される場合の中には、迅速に手続きを行うことが必要な場合がある。この他には、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領域をとらえ、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。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、実施していくことが大切である。

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(案)を作成し、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、目標や支援内容を協議し共有する。プランシートは全国共通の様式が用いられる。プランに基づくサービスを受けて、目標が達成され、新たに目標を設定することが必要となった場合、または目標達成が困難と判明した場合には、改めて丁寧にアセスメントを行ったうえで、再度プランを作成する（再プラン）。

7 支援調整会議 (⑦)

支援調整会議は、本人と相談支援が協働で作成したプラン(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など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協議したプラン(案)にそって法的サービスを実施することを決定する。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責任は自治体が担う。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 支援サービスの提供 (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、本人を主体に据え、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創出し、様々な機関や人が参加した形でのチームによる包括的な支援を行う。なお、支援の終結後、本人が地域の中で支え・支えられながら生活できる環境づくりを目指す。

10 モニタリング (⑩)

モニタリングとは、支援過程においてサービスの提供状況を確認し、本人が目標達成に向かっているか、サービス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。プラン作成の際には、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。

1.1 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。

1.2 再プラン (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、再プランを作成する。

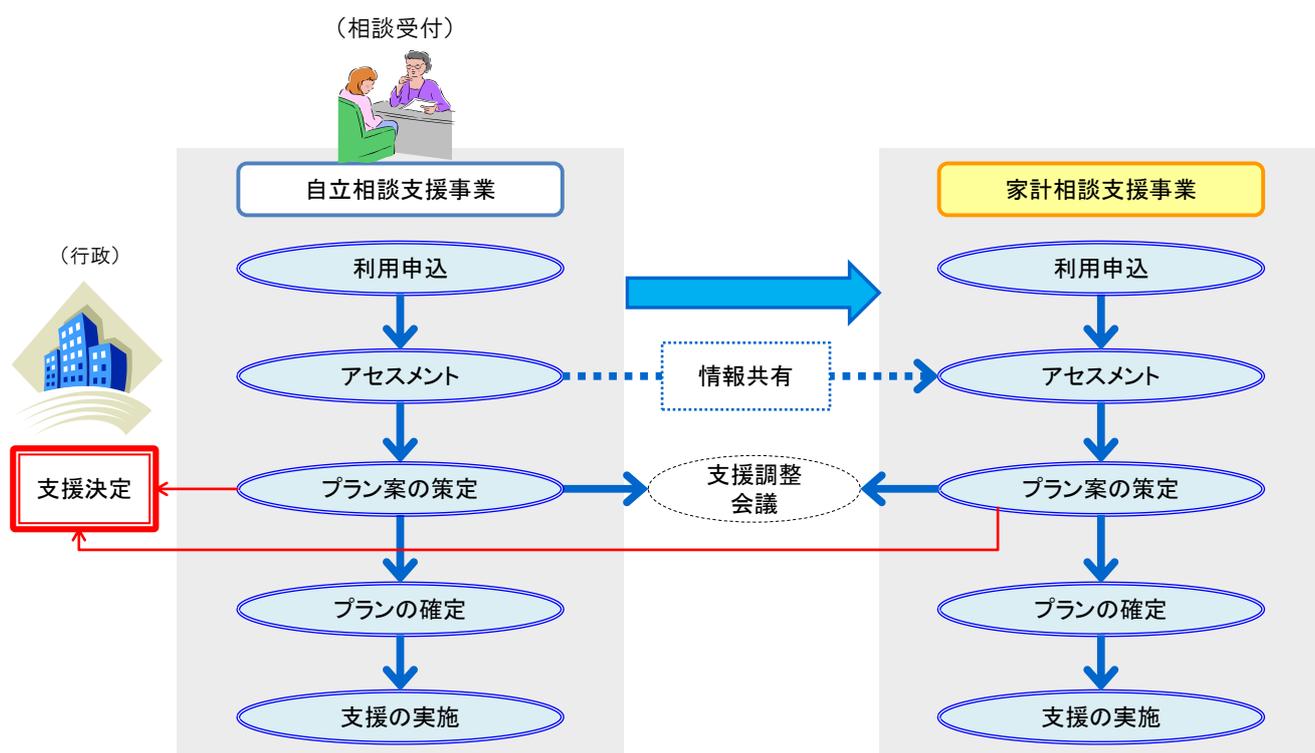
1.3 終結 (⑬)

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が挙げられる。

(資料) 自立相談支援事業 従事者研修テキスト 編集委員会 編
『自立相談支援事業 従事者研修テキスト』 をもとに作成

- 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)を作成し、支援調整会議で協議を行う。
- 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作成し、支援サービス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、適切なプランを作成するためには、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、協働してプランを作成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の窓口が隣接・併設していることには大きなメリットがある。また、隣接・併設していない場合であっても相談者に制度や事業の説明を行い、十分な理解を得たうえで相談者の状況や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。いずれにしても、それぞれの機関の支援員は双方の事業を十分に理解しておく必要がある。

図表 23 自立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

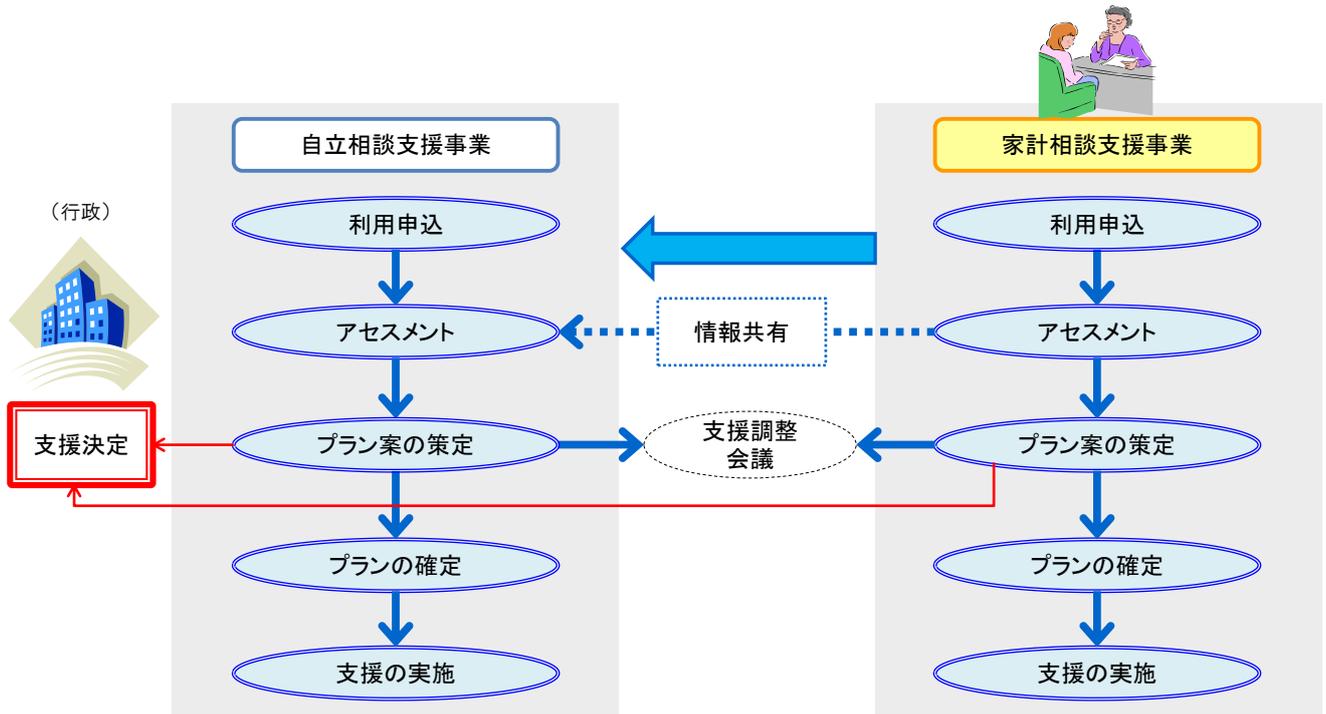


(3) 両機関における支援の流れ

- 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作成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。その場合の支援の流れは以下のとおりである。
- 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)を作成する必要がある。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。
作成されたプラン(案)は、支援調整会議に諮ったうえで、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、計画を作成し、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、支援調整会議に諮り、行政による「支援決定」を行う必要はないとする。
ただし、自立相談支援機関による支援が必要と考えられる場合は、アセスメントの状況等を共有し、支援調整会議による支援決定が求められる。
- いずれにしても、自立相談支援機関と家計相談支援機関とが相談者の状況や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。

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

(相談受付)



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、家計というセンシティブ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以降のとおりであるが、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。

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)

p30以下をもとに作成

2-2. 具体的な実施方法と留意点

(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、支援対象者をその他の関係機関等とのネットワークにより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面談時以上に丁寧な対応を心がけることが重要である。
- また上述のとおり、家計相談支援機関は支援を行ううえで、多重・過剰債務の相談先や、税や保険料等の支払窓口、貸付けを行っている機関と支援のネットワークを構築している。これらネットワークを通じて、支援が必要な生活困窮者を把握していくことが重要である。
- 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、今後の本人との信頼関係を構築するうえで大切な機会であり、その後の家計再生に向けた支援を進めていくうえで重要な時期となる。
- 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、あらゆ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は相談すること自体に大きな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)

p 31 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事が大切である。そのときには、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良いといえる。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いく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ない項目は、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。
- 「相談受付・申込票」には、本人の基本属性や相談内容、本人や家族の家計状況、「相談申込」ならびに「個人情報取り扱い同意欄（以下、同意欄とする）」が設けられている。
なお、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について説明を行う。また、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、これからのどのようなプロセスでサービスが提供されるか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することが求められる。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り、面談の中で機関の役割や支援の進め方について説明をしたり、一般的な支援の進め方を伝えたりするなど、本人の不安を払拭する。

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。

(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。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も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期となる。

② 相談時家計表の作成

- 相談時家計表は、本人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ためのものである。家計表を活用し、本人の収支や滞納、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などについて、本人が把握・理解できるようにする。
- 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に基づき、家計表を作成していく。相談支援員は、支援の方向性を検討していくとともに、本人の暮らしを理解していくことが重要である。また、本人は、生活費の実態や、家計の状況を客観的に理解し、家計改善の必要性を認識していくこととなる。
- 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。プランを作成するにあたり、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ぐことが重要である。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、業務上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、適切な支援サービス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）の作成

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、家計相談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、本人と支援員が協働で作成するものとなる。

② 家計再生プラン(家計支援計画)の作成

- 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作成し提案する。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れることは、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作成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」を作成し、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作成することは、大変難しいことといえる。
- 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。

(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作成したプラン(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、合議体形式で協議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、社会資源創出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。
- 上記で述べたように、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

- 前述のとおり、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、支援調整会議に諮り、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、支援調整会議に諮ったり「支援決定」を行う必要はないものとする。
- 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) 支援サービスの提供

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サービス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、支援サービスの実施状況、本人の状況等を定期的に自立相談支援機関に報告し、他のサービス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、支援サービスを提供するうえで、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サービス

- 家計相談支援機関で行われる支援サービスは以下のとおりである。
 - ア) 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）
 - 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、家計再生プランの作成や支援決定を行う前、例えば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サービスで最も重要なことは、相談者と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、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作成後においても、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。この際に重要なことは、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や買い物の同行支援が必要なケースなどもあり、本人の状況に応じてより丁寧な支援が必要な場合も想定される。

- このような支援は、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、自治体の担当部署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署とは、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。
- また、福祉制度の各種手当や福祉制度以外での給付金、支援金など、相談者が対象となるにもかかわらず申請していないため受給できていない給付金なども考えられる。将来の年金給付を確保するため、年金保険料の支払いが困難な場合は納付免除の手続きをとることも考えられる。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。
- また、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ため、必要に応じて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な場合には、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が必要となる。これらを検討したうえで、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用途、家計再生の見通しなどを記載した「貸付けあっせん書」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。

- ① インテーク・アセスメントシート、② 家計再生プラン、③ 相談時家計表、④ 家計計画表、⑤ キャッシュフロー表、⑥ プラン兼サービス利用申込書 など
- 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、「貸付けあっせん書」を作成する。なお、貸付け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、貸付けあっせんの支援は、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ことと適当である。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

- モニタリングは自立相談支援機関が、本人がプランどおりに行動しているか、支援サービス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のか等を定期的に、または随時に、本人との面談やサービス提供者と連携して、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、支援サービスを提供するうえで適正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サービスの利用状況について、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、支援の成果等を見るものである。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作成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、本人やサービス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。

図表 25 支援終結を検討する際に考慮すべき視点

- 1 家計管理が重要であることを認識しているか
- 2 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
- 3 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
- 4 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

- 相談者の抱える家計の課題に対し円滑に支援していくためには、まず家計相談支援員と相談者が信頼関係を築いていくことが重要である。相談者が安心して何でも話ることができるようになるには、家計相談支援員が相談者の訴えに傾聴の態度を示すことが基本となる。相談者が包み隠さず話してくれることは、本人の家計や債務の現状や、背景となっている課題を正確に把握することにつながる。
- 次に、把握した課題を整理し、家計表等を作成していく。家計相談支援員との対話や、家計表を見ることは、相談者にとって、問題発生の原点を見つめなおし、自分の課題に気づくことにつながる。
- 家計再生プランという形で目標を設定する際には、支援員が先導するのではなく、相談者とともに検討することが重要である。
- 支援の実施～モニタリング～評価のステージにおいて、支援員は監督的な立場から見るのではなく、相談者の努力を支持し、相談者のやる気を引き出すようなフィードバックをしていくことが大切である。

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	家計再生プランの作成	支援の実施 モニタリング ↓ 評価
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
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) p33をもとに作成

第V章 人材の育成・研修

1. 家計相談支援員に求められる姿勢

- 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、家計相談支援事業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る。
- 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る。

<家計相談支援員に求められるものとは>

① 基本的な姿勢・考え方、倫理観

- 相談者の尊厳を守る姿勢
- 相談者の秘密を絶対を守る姿勢
- 自分自身の特性を理解して相談支援に取り組む意識

② 知識・経験

- 相談支援に関する基本的な知識・経験
- 家計に関わるお金の流れや金融に関する知識・経験
- 福祉制度に関する基礎的な知識・経験
- 公的給付や減免、債務整理等に関する制度やその手続に関する知識・経験
- その地域で生活を送るうえで目安となる生活費等の数値に関する知識・経験
- 地域におけるフォーマル・インフォーマルな社会資源に関する知識・経験

③技術

- 相談支援・カウンセリングに関するスキル
- ほか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

(1) 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、家計相談支援事業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る。
- 家計相談支援員の養成については、今後、国において、研修を実施することも含め検討することとしている。

(2) 業務を通じた学びの必要性と仕組みづくりの方法

- 一方で、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る。したがって、家計相談支援機関には、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る。
- 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る。

第Ⅵ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、法にも秘密の保持に関する規定が設けられている。
- 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すべての職員は、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ある。なお、ここで整備する規程については、個人情報保護法や条例、さらには「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る。

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る場合には自立相談支援機関における支援計画の作成や、支援調整会議での検討、支援決定が必要になることから、支援経過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ある。
- 自立相談支援機関が用いるインテーク・アセスメントシートでは、以下のような用途を念頭に、情報共有に関する相談者の同意を相談の受け付け段階で得るような形となっている。

◎同意の上で第三者に提供する場合

- 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、緊急支援の実施、各種支援サービスの利用申込やプラン策定に関する調整を行うため
- 他機関・者が実施するサービス提供を受けるため
- プランが終了した後に関係機関との連携が必要な場合
- 各種福祉制度申込時に、当機関から自治体へ事前に本人が特定される形で相談する場合
- 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）

- 法令に基づく場合
- 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
- 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
- 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

（資料）みずほ情報総研株式会社『自立相談支援機関における相談支援プロセスにおけるケアマネジメントのあり方と帳票類の実用化にむけた調査研究報告書』（平成26年3月）

（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、貸付け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インタビュー・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協議する。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、家計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建が進む。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けが受けやすくなり、結果として家計の再生が促進されることが期待される。

第Ⅶ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る。
- 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あり、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ある。

（2）事業計画の内容

- 事業計画に盛り込む内容は、
 - ①体制・運営計画
 - ②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）
 - ③研修や事例検討等の計画
 - ④アウトリーチやネットワーク拡充等の活動の4つが想定される。
- 特に、②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、個人情報に関する本人承諾の取り方や個人情報の取り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ある。

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ある。特に、家計相談支援事業を委託によって実施する場合は、家計相談支援事業の実績を勘案したうえ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る。

- 一方で、家計相談支援事業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ことが想定される。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当たりの相談件数等は大きく異なる。したがって、例えば相談件数等で一律に評価することは適切でないといえる。
- 以上の点を勘案すれば、家計相談支援事業に関しては複数の評価指標を設定し、その総合評価によって、質的な側面を中心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る。

(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、より良いものにしていくために、内部評価をしっかりと実施することが重要となる。
- また、委託先に対して行政による外部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求められる。なぜなら、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のかを分析することができ、運営をより良いものに見直すきっかけとなるためである。
- 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る。
(※家計相談支援事業は量的評価のみで評価できるものではないことに留意が必要となる)

- ◇ 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
- ◇ 貸付けのあっせん件数
- ◇ 貸付け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

平成26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
生活困窮者自立支援法に基づく家計相談支援事業の実施・運営のあり方に関する調査・研究事業

家計相談支援事業の運営のガイドライン(手引き) (案)

(平成 26 年度 厚生労働省 社会福祉推進事業 報告書)

平成 26 年 12 月版

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: 03-6833-9479