

講義 5

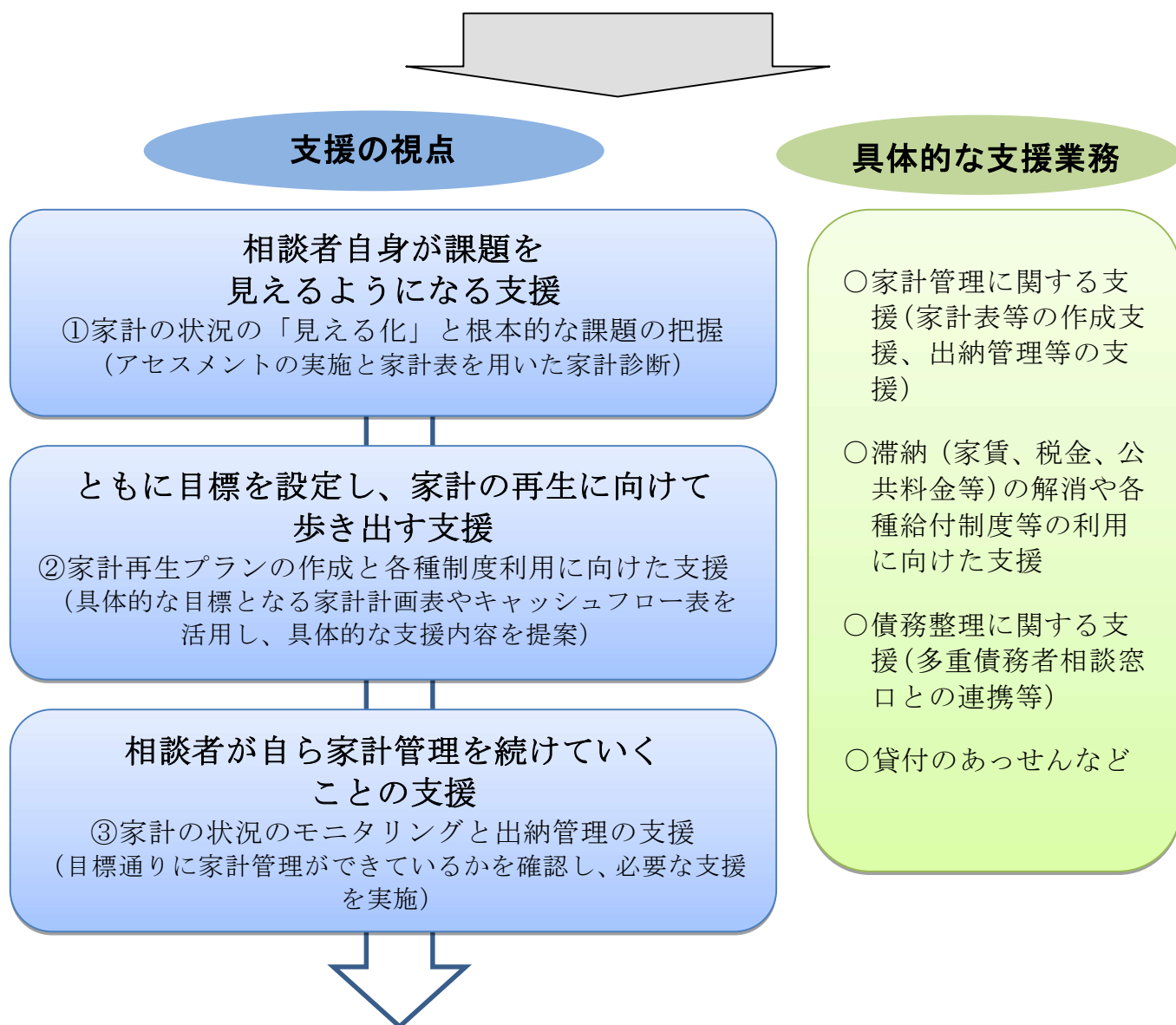
家計相談支援の基本的な 考え方と相談の流れ

—相談者のエンパワメントを!!—

1. 家計相談支援とは何か

家計相談支援の業務

家計相談支援事業とは、「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上で、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」のことを指す。



一体的・総合的かつ継続的に実施し、相談者が自ら家計を管理できるようになることを支え、早期の生活再生に向けて支援していく。

2. 前提となる考え方

(1) 家計相談支援の基本に考えたい5つの柱

- 1) 基本は生活をどう再生していくかが課題。そのために何をするのか。家計相談は生活を再生するために必要な支援の柱である。
 - ①家計管理に関する支援（家計表等の作成支援、出納管理・生活の仕方等の支援）
 - ②滞納（家賃、税金、公共料金等）の解消や各種給付制度等の利用に向けた支援
 - ③債務整理に関する支援（多重債務者相談窓口との連携等）
 - ④貸付のあっせん
 - ⑤金銭教育（家計管理や金銭管理）、消費者被害（詐欺や高額商品他）防止の教育

(2) 相談支援の前提となる考え方

- 1) 人間は自ら成長する力を持っている。（自己成長力、自己実現力）
 - ・人間は自分の力で成長したり、悩みを解決する能力を持ち、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。
- 2) 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。

(3) 家計相談支援の基本姿勢

- 1) 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）の問題解決に接近していくことになる。
- 2) したがって、家計相談支援は相談者の出納管理や家計管理そのものを支援するだけでは不十分で、多重債務や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を支援する姿勢で臨む必要がある。
- 3) 家計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、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とめ、傾聴する。
- 4) 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。相談者が自己決定するために家計状況を理解できるように相談をすすめ、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。
- 5) 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。
- 6) 同行相談や貸付あっせん、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。

- 7) 相談支援員は、家計や借金をめぐり相談者が孤立しないように、**地域資源をネットワーク**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、それを応援する。
- 8) 生活に関する多様な問題は、相談者への丁寧なカウンセリングを中心に、解決の方向を探る。具体的には、DVや児童虐待、依存症、離婚問題などの生活相談は、**自立相談支援窓口**につなぎ、連携して解決策を探す。

(4) 相談支援員のこころ構え — 信頼関係を形成するために傾聴を基本とする

1) 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とめ、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。

2) 相談支援員の価値判断で聴かない

相談支援員の思い込みや価値観で相談者の話を受けとめない。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。

3) 結論を急がず「無知の姿勢」で聴く

相談支援員は出来るだけ早く解決してあげたいと課題を決めつけたり、指導しようとしがち。まずよい聴き手となる。

「聴かせてもらう姿勢」でじっくり聴こうとすることが必要。

4) 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掴めたら、自分が正しく理解できているか、言葉で言い表し、相談者に確認してもらう。

5) 相談者の全体の様子に気を配る

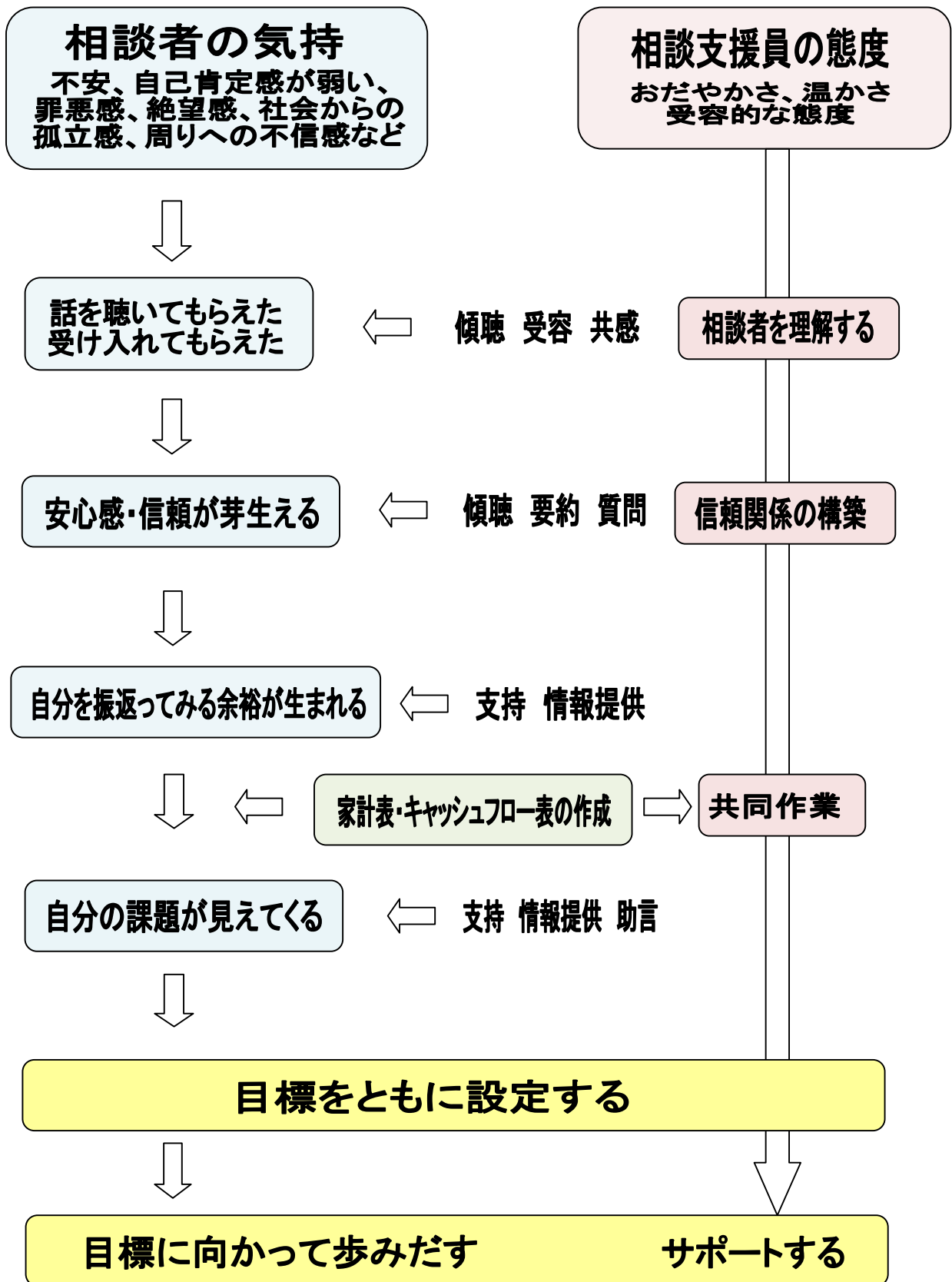
相談者の話は言葉だけではなく、全体の様子に気を配りながら理解する。目や手の動き、声の調子、表情、息遣い、姿勢などは、相談の中で、相談者が今どのように感じているかを知る手がかりになる。

6) 自分に気付く——相談の中での相談員自身の心の動きを意識しておく

相談者の話を聴いて動揺したり、反発したり、同調したり、防衛的になっている自分がないか、自分自身の気持ちに気付くことが重要。

これ以上相談者の話を聴けないと感じたら、いつでも他の相談支援員の助けを求める心のゆとりが必要。

(5) 相談者自身の力で問題を解決するために



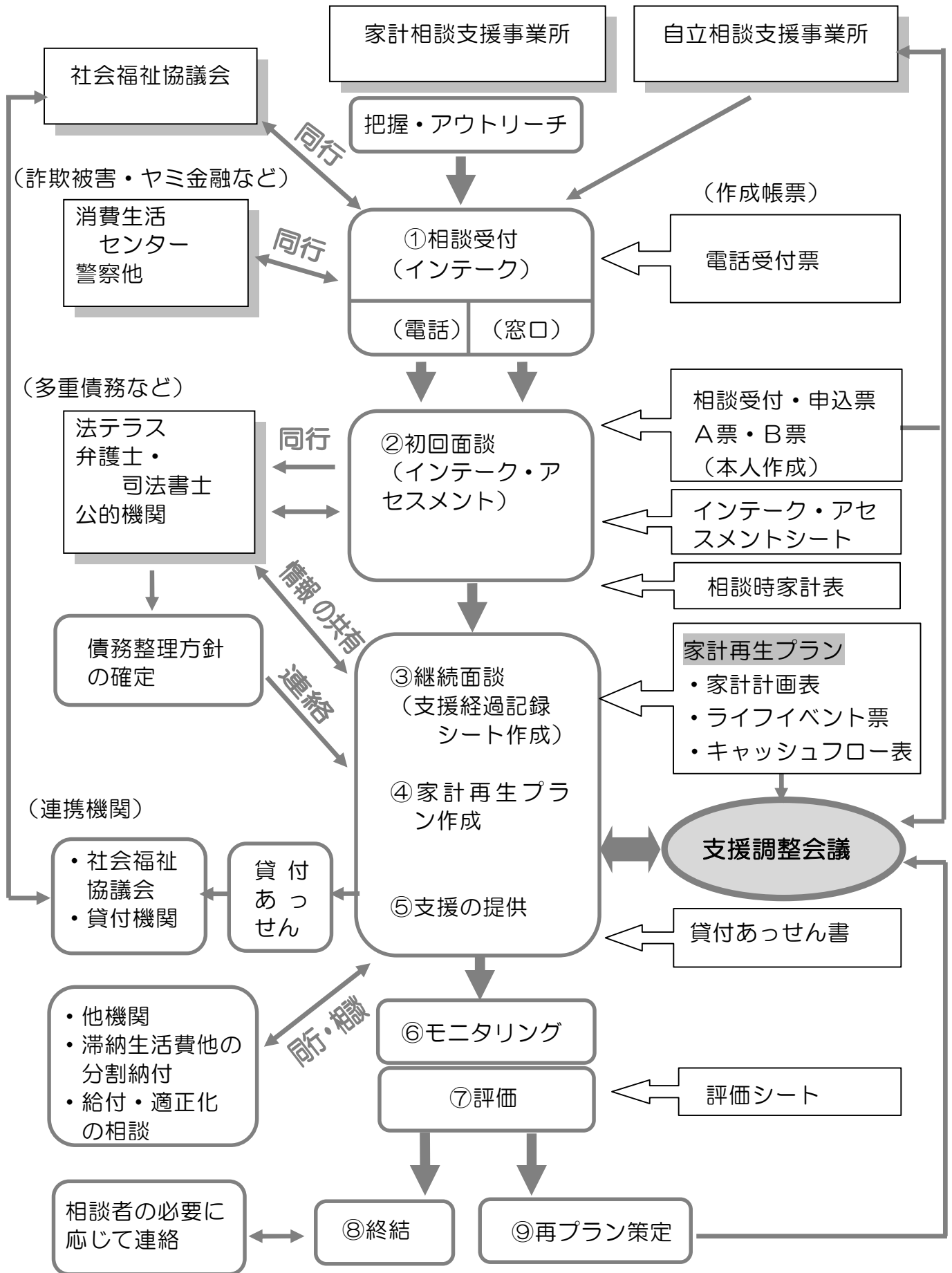
(6) 相談のプロセス

1) 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

	第1段階	第2段階	第3段階	第4段階
支援の 段階				目標の達成 (方策の実行)
		問題の把握 (自己理解の深化)	目標の設定 (意思決定)	
	関係づくり (信頼関係の形成)			
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
	<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"> 定期面談 生活状況や家計 管理状況の把握 支援の見直し 	
支援員 の対応	<ul style="list-style-type: none"> 傾聴の技法や態度 支持、共感、情報提供、助言等 要約、質問、理解したことの開示等 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

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」をもとに
日本総研作成「家計相談支援事業の運営の手引き」より

3. 家計相談支援のすすめ方 — (1) 相談の流れ図



(2) 家計相談支援機関の相談の流れ（流れ図参照）

①相談受付

- ・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。
- ・初めての来所者や電話の方は、不本意な思いや惨めな気持ちを抱いていたり、相談機関や支援員に不安や恐れを持っていることも考えられる。そのため、相談者の話をよく聴いて受けとめ、信頼関係の構築を目指す。
- ・電話の場合は、来訪していただけるように対応する。

消費者被害（悪質商法・詐欺など）やヤミ金の取立てなど緊急性のある相談は、消費生活センターや警察などの関係機関を紹介する。内容によっては、相談支援員が仲介する。

②初回面談 相談者との丁寧な聴き取り面談。

- ・一番困っていることや解決したいことは何か、意思をしっかりと確かめる。
- ・債務状況や滞納があればその金額・内容など、現在の生活状態の概要を把握する。
- ・家計表による家計診断を実施する。
- ・家計相談支援の支援内容や相談の必要性等を説明する。貸付希望の相談者には、生活再生のための家計相談であり、必要に応じて貸付あっせんを行うことを説明する。

同行～初回面談後、⑭多重債務で法的整理が必要な場合は、相談者の意思に基づき、法テラスや弁護士・司法書士を紹介し、相談支援員が法律事務所等必要な機関に同行する。弁護士・司法書士につなぐ場合は法テラス利用を確認する。

③継続面談

- ・ライフイベント表に基づくキャッシュフロー表の作成や返済・支払計画など、相談者との確認を行うために、客観的な生活状況（給与明細、請求書、督促状等）の聴き取りを行う。

④家計再生プランの作成

- ・計画が現実的な目標になっているのか、相談者に判断いただく。

専門家に相談しても解決に向かわない場合や専門家の方針に同意できなかった場合など、再度相談室に来ていただき、相談者の意思決定をサポートしていく。諦めずに伴走する意思を堅持し、その気持ちを相談者に伝える。

⑤支援の提供

- ・家計相談支援機関は、家計再生プランに基づき支援を実施し、定期的に自立相談支援機関に報告する。
- ・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場合は、家計相談支援員が一人で抱え込むことなく、自立相談支援機関と必要な調整やカンファレンス会議を要請する。
- ・家計相談支援機関は主に以下5つの支援を提供する。
 1. 「家計管理に関する支援」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が持てるよう家計表、キャッシュフロー表、家計再生プランに基づき支援する。
 2. 「滞納の解消や各給付制度等の利用の支援」は、自治体の各部局や事業所などとの

調整や申請等の支援を行う。具体的には給付・適正化・分割納付等を支援する。

3. 「債務整理に関する支援」は、多重債務や過剰債務の問題に対し、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。違法な貸付や取り立て、詐欺被害などの場合は警察等につなぐ。
4. 「貸付のあっせん」は、一時的な生活資金が必要で貸付による支援で生活再生が図れる場合に、家計計画表やキャッシュフロー表を使って家計再生が可能な償還計画を立て、貸付あっせん書を作成し、社会福祉協議会ほか貸付機関と共有し円滑・迅速な審査につなげる。貸付を実行された場合は、必要に応じて家計相談支援を継続する。
5. 金銭教育、消費者被害防止のための教育に必要なに応じて取り組む。

⑥モニタリング

- ・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・随時に本人との面談や関係機関と連携して確認する。
- ・家計相談支援機関は支援を提供する上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調整を行う。
- ・モニタリングの時期までに家計の改善状況や家計管理に対する認識や意識の向上を確認し、自立相談支援機関との情報共有を図る。
- ・モニタリングの結果、貸付斡旋先の償還の猶予が必要と認められる場合は、自立相談支援機関に報告し、貸付機関に対して償還猶予の要請を行う。

⑦評価

- ・家計再生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、支援の成果や新たな生活課題を見て、支援を終結させるか、プランを見直して継続するのかを判断する。
- ・支援が終結した後も相談者が、家計管理の重要性の認識、支出の優先順位の設定、家計の範囲での消費、数年先の収支の見通しが立っているなど、家計管理を継続できるかを確認することが重要である。

⑧再プラン策定

- ・相談者自身の評価を引き出しながら、普段取り組んだこと、できたこと、難しかったことを整理し、なぜ目標が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、支援内容の適正性や妥当性といった観点から検証することが重要である。
- ・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対応する。

⑨終結

- ・再び生活困窮状態に陥りそうな場合には、終結後も早期に相談に訪れてもらえるような関係を構築する。

(3) 電話対応のすすめ方

1) 電話対応の心得

- ①電話をかけてくる相談者は、悩んだ末にかけて来られます。「どんなところなのだろうか」「騙されたりしないだろうか」「どんなことを聞かれるのだろうか」など、不安や心配で緊張しています。明るく、高めの声で、ゆっくり応答するよう心がける。
- ②相談者からの質問に答えるのみの対応ではなく、面談をしているときのように、話しかけて、電話の向こうの相手をイメージして応答する。
- ③電話をいただいて「ありがとうございます」という感謝の気持ちを表現する。来室していただければ必ず何らかの「解決方法が見つかる」ことをお伝えする。安心・信頼できる相談室、頼りになる相談相手だということを感じてもらう。

2) 基本的な電話対応

①あいさつ

- 声のトーンは高め、明るくはっきりと。
- 「おはようございます。こんにちは」などの挨拶が入ることで、いきなりではなく、ワンクッション置いて、双方に余裕が出来る。
 - ・「おはようございます、〇〇相談室の〇〇（氏名）です」
 - ・「お電話ありがとうございます、〇〇相談室の〇〇（氏名）です」

② 主訴の聴き取り

- 声のトーンを少し下げる。

相談者には個別の事情が常にあることを念頭において、相談者のペースに合わせながら、お聴きする。
- お互いが見えない電話の場合、言葉での「受容と共感」の表現は特に大切。
- 相談者の返事が「はい」「いいえ」ではなく、内容を語るような言葉で、語りかける。
 - ・どのような事で、お困りですか？
 - ・お困りごとを、お聞かせいただけますか？
- 電話の動機や相談したいことを、相談者の言葉で具体的に確認することが大切。
 - ・〇△ということですね。
 - ・△□費用を借りたいと、ご希望されているのですね。
 - ・生活費を、というのは、どんなものを滞納されていますか？
- 相談者の返事に対して、相談者の気持ちに共感する声かけが大事。
 - ・大変でしたね。
 - ・がんばってこられたのですね。
 - ・それはお困りですね。
 - ・ご心配ですね。

③来室のお誘い

- 来室のお誘いに対して、「電話では分からないの？行ったら貸付先を紹介してくれる？」と言われる等の場合
 - ・貸付先への紹介ができるかどうかについて、どなたにも、お電話だけではご返事はできないんです。お金に関する解決方法は必ずあると思います。一度相談室にお見えになりませんか？
- 考えるような呼吸のときは
 - ・お悩みなんですんね。お電話ではよく分からないことも、相談室で一緒に考えると解決することもありますよ。
- 仕事などの都合をお聴きし、面談の予約を入れる。その場で分からない場合は、分かり次第お電話をいただけるようお願いする。
- 意思ははっきりしていても、電話で判断できないことや、来室をためらう事情がある方もいる。詳しい事情を無理には聴きださない。
 - ・△△さん、お急ぎでなければ、ゆっくりお考えくださいね。いつでもお電話はお待ちしていますから。
 - ・では、ご予約のためにいくつかお尋ねしますが、よろしいでしょうか。

④どこで知ったか？紹介先の把握

- いろいろなパターンがあるため、紹介先を把握することも大事。
 - ・△△さん、こちらの電話番号は、どちらでお知りになりましたか。

⑤相談者の住まい、電話番号

- ・△△さんは、どちらにお住まいですか？（お住まいは○区ですか）
- ・お電話番号を教えてください。

⑥準備のお願い

- 「お越しいただく時に、ご準備いただきたいことがあります。よろしいですか。家計のことをお聞きしています（できれば、メモをされてお越しくください）」とお願いする。
 - ・電気、ガス、水道代や携帯電話、学費、ガソリン代、保険や税金など毎月の支払い金額が分かるように調べてきてください。例えば、領収証や口座引落される預金通帳を持ってきていただければ、分かりやすいですね。
 - ・返済中のローンやカード支払いなど、借金の業者名や毎月の支払いなどもお尋ねしています。できれば調べてきてくださいね。
 - ・滞納費（税金、家賃等）があれば、請求書や督促状など持ってきてくださいね。
 - ・毎月の収入について、給料明細（年金通知票、確定申告書）などお持ちいただきたいと思います。よろしいでしょうか。
- 相談者が不満そうな時（そんなに必要なの？面倒くさいわね～）
 - ・そうなんですよね…。家計のことは大事ですからね。

- ・そうですね。私たちは生活をどのように再生させるかが役割ですから、銀行や貸金業とそこが一番違うんです。でもお役に立てると思いますよ。

⑦最後の確認

- ・では、相談室の場所をご存知でしょうか。(分からなければ説明する)
- ・×日×時にお待ちしています。お気をつけてお越し下さい。それまでに、何かありましたらお気軽にお電話下さいね。
- ・お電話、ありがとうございました。

3) 相談者のタイプによる聴き取り方(「主訴の聴き取り」)

①ご自分の意思をはっきり伝えきれない人の場合

- 口数が少ないが、困っている様子の方には、電話をしていただいて、本当によかった、ありがとうございますと、まずは受けた相談支援員の気持ちをお伝える。
- 相談者の名前をお聞きし、名前呼びかけ、親近感を感じていただく。
- 声のトーンはやさしくゆっくりとした口調で、具体的なことをお聞きしながら、コミュニケーションを図る。
 - ・よくお電話いただきましたねー。本当にありがとうございます。
 - ・私は相談支援員の〇×と言いますが、お名前から教えていただけますか。
 - ・どうされましたか？ お困りのことがおありなんですね？
 - ・どんなことでも解決方法をご一緒に考えますので安心してお話くださいね。
 - ・お困りごとがおありなんですね。生活費のことでしょうか？

②一方的にご自分の事情を話す人の場合

- ある程度の時間は、話をしっかりお聴きする。
- 話の合間をみて、質問して、話を要約する。
- 詳しいことは、お会いしてお聴きすることを伝える。
 - ・はい、〇△□の状態ですらっしゃるのですね。それは大変ですね。少しお尋ねしたいのですが、よろしいですか？
 - ・そうですか。ところで、一番解決したいことは〇〇□ということですね。
 - ・お会いして詳しくお聞きしたいと思いますが、よろしいでしょうか？

③ご自分のことはほとんど言わずに、貸付あっせんの質問ばかりする人の場合

- 相談者が知りたいことは、きちんと説明し、相談者に判断していただく。
- 電話では、貸付先の紹介ができるかどうかの判断が出来ないことをはっきり伝える。
 - ・電話だけでは、お貸付先の紹介ができるかどうか判断できませんので、お会いしてお話を伺わせてください。
 - ・貸付あっせんまでに、何度も来ていただく場合もございますが、大丈夫ですか。

④ 家族または友人のことで電話をされた人の場合

- 本人との関係を尋ね、本人がこの電話を知っているか確認する。
- 必ず、面談予約は本人からいただきたいことを伝える。
- 家族の方が先に相談に来られることで、良い方向に動く場合があるため、来室を促す。
 - ・ ご心配ですね。あなた様がお電話されることを、その〇×さんにご存知ですか？
 - ・ ご心配ですね。できれば、ご本人とご一緒に来られませんか。
 - ・ どうしてもご本人が来られない場合は、まず、あなた様だけでもおいで下さい。お役に立てる場合もありますよ。

(4) 初回面談のすすめ方

1) 面談の姿勢と心得

- 「一期一会」の気持ちで面談に努めましょう。
 - ① 初めての来訪で相談者の不安や緊張はたいへん高まっています。リラックスできる雰囲気づくりを心がけましょう。
 - ② 事前に相談者の名前と状況を把握しておくなど、気持ちにゆとりをもって面談に臨みましょう。
 - ③ 予約の無い突然の来訪であっても慌てずに、他の面談予約との調整を図りながら、できるだけ早急に相談が受けられるよう、落ち着いて対応しましょう。
 - ④ 面談では、相談者の解決したいこと困っていることを言葉にさせていただくことから始めましょう。
 - ⑤ 相談者のお話はカウンセリングマインドの姿勢でしっかりと傾聴しましょう。
 - ⑥ 「相談者主体」を明確にするためにも、お聴きした内容はそのまま受け止め「〇〇で△なんですね」と言葉で確認しましょう。
 - ⑦ 「自己決定：自立支援」を常に意識し、相談者自身が考え、選択・決定できるよう支援しましょう。最終的に、相談者が「自分で決めた」と思えることが何より大切です。

— 相談者に必ず伝えたいこと —

- 家計の問題は必ず解決できることを伝える。
 - ① 解決方法は必ず見つかります。
 - ・ 債務整理の目的は、経済的に生活の立て直しをすることです。
 - ・ これまでの生活の仕方も見つめ直して相談支援員と力を合わせて解決しようと努力することが大切です。
 - ② 一人で悩まないでご家族のご協力を引き出します。
 - ・ 多重債務はお金の病気とも言えます。体の病気の時に家族を頼るように、この場合も、誰かに事情を打ち明けるなどして、支えて

もらうことが大切です。

- ・ 打ち明けるのは勇気がいりますが、問題解決を早める大切な作業です。

③早めの行動が解決を楽にします。

- ・ 債務整理の重要なポイントは、早く行動に移すということです。
時間が経つにつれ、滞納や借入れが増えてしまうのが普通です。
- ・ 「解決したい」という気持ちを大切にしましょう。

④何でも気軽に相談してください。

- ・ 問題が解決して生活再生のめどが立つまで、一緒に考え滞納や債務整理のお手伝いをします。公的機関や専門家の所へも同行します。
遠慮なく話して、分からないことは何でも聞いてください。

2) 相談室にお迎えするときの対応

●笑顔で、温かい雰囲気です迎える。

- ・ ようこそ、いらっしゃいました。
- ・ お待ちしていました。〇〇さんですね。
- ・ (突然の来訪の場合) お名前を覚えてもらってもよろしいでしょうか? 〇〇さん、本日はどのようなご相談でいらっしゃいましたか?

●着席を促し、不安や緊張をほぐすため身近な話題で言葉がけをする。

- ・ どうぞ、こちらにお掛けください。
- ・ ここまで、バス(車・電車)でいらっしゃいましたか?

3) 面談時の対応

あいさつ

- ・ 本日はご来所ありがとうございます。(名刺を渡しながら) 相談支援員の〇〇と申します。
- ・ 〇〇さんですね。本日、一緒にお出でになったのは(自立相談事務所、ケースワーカー、ご家族など)の△△さんですね。よろしくお願ひします。

4) 書面記入を案内するときの対応

①「相談受付・申込票」を記入いただく

- 立ったまま案内をすると、相談者を上から見下ろす姿勢となるため、相談支援員は、相談者の向かい側に座り、同じ目線で説明をする。
- ・ さっそくですが、相談を始める前に受付をお願いしていますのでよろしくお願ひします。
- 個人情報の取扱いについて簡潔に説明し、安心していただく。
 - ・ この相談室でお聴きした、〇〇さんのお名前や住所、お話の内容などの個人情報については、ご安心ください。
 - ・ 私たち相談支援員も、勤務にあたって守秘義務の契約を固く交わしています。秘密はしっかりと守りますので、どうぞご安心ください。
- 相談受付・申込票(A・B票)に困っていることとその解決希望を記入いただく。

(相談受付・申込票の欄を示しながら)

- ・表 (A 票) の「基本情報」のところから裏 (B 票) まで、記入できる範囲でけっこうですのでお書きください。
- ・表面 (A 票) の下の欄には、□□がどのようになっている、△△の状態に困っている。だから、どのようにしたい。など、〇〇さんのお考えを簡単でもけっこうですので書いていただいて、教えてほしいと思っています。
- ・一番下の欄は、本日〇〇さんのご相談を受けるために必要ですので、日付とサインをお願いします。印鑑は、今日お持ちでなかったら後日でもけっこうですよ。

●B 票を記入いただく。

- ・裏面 (B 票) は、〇〇さんのこととご家族のこと、借金や滞納について教えてもらうための票です。借金について書ききれない場合は、後ほど別の用紙と一緒に記入していきたいと思います。
- ・分からないところは空けておいてけっこうですよ。後ほどお聞かせくださいね。
- ・10 分くらいしたら参りますので、どうぞごゆっくり記入なさってください。よろしくをお願いします。

●自立相談支援事業所からの紹介で相談受付票やインテーク・アセスメントシートがある場合は、その部分を読み込んで、確かめながら次に進む。

●相談者の様子や自立相談支援事業所の聴き取り内容ではよく理解できない場合は、直接お聴きして家計相談支援員が記入する場合もある。

●特に相談受付・申込票 (B 票) の「ご家族について」「借金・滞納について」「滞納状況・費目」「いつから困っているか」「相談機関」などは自立相談支援機関の聴き取りでは不十分な場合もあるため、本人に確かめながら進めていく。

②相談受付・申込票の確認

- ・(相談受付・申込票を受け取りながら) ご記入ありがとうございます。お預かりいたします。

●必要な記入が記載されているかどうか点検する。

A 票 ■基本情報■ご相談の内容■相談申込み欄

B 票 ■ご本人について■ご家族について■借金・滞納について

●相談のための必要時間や進め方を承知してもらう。

- ・〇〇さん、今日の相談時間ですが、1 時間半くらいかかる予定ですが、お時間は大丈夫でしょうか？
- ・お困りごとの解決のために精一杯努めてまいります。できるだけありのままのご様子をお話しくださるとありがたいです。
- ・お金のやりくりのご相談ですので、収入や借金のこと、ご家族のことなどもお尋ねしますが、言いたくないことは無理にお話しなさらなくてもけっこうです。ご心配の無いように進めていきましょうね。

5) 「ご相談の内容（お困りのこと）の主訴を確かめていく。」

①相談主訴の聴き取り

- 相談者に目を向けながら、時々、相槌を打ちながら、聴く。
- 相談受付票（B 票）を見ながら、言葉でも確かめていく。メモは、最小限の数字や年度や金額程度に絞り、お聴きすることに集中する。
 - ・〇〇さんは、本日お出でになる前に、役所や別の事業所で相談なさったことがありますか。
 - ・お電話（あるいは自立相談事務所）でお話しいただいたとは思いますが、本日、〇〇さんが、一番解決したいこと（困っていらっしゃる事）について、改めてお聴かせください。

6) 相談者のタイプによる聴き取り方

①ご自分の意思をはっきり伝えきれない人の場合

- 口ごもったり、極端に言葉が少ない方には、相談にお出でいただいて、本当によかった、ありがとうございますと、まずは相談支援員の気持ちをお伝えする。
- 相談者の名前をお聞きし、名前呼びかけ、親近感を感じていただく。
- 声のトーンはやさしくゆっくりとした口調で、具体的なことをお聞きしながら、コミュニケーションを図る。
 - ・ご相談にお出でいただき、本当にありがとうございます。
 - ・困っていらっしゃることは、どんなことですか？
 - ・だいじょうぶですよー。お話をしてみてくださいね。
 - ・お困りごとがおありなんですね。借金のことでしょうか？
 - ・どうぞ、何でもお話しくださいね。

②一方的にご自分の事情を話す人の場合

- 15 分を超えるようなときは、「〇〇さん、ちょっとよろしいですか」と切り出し、話の内容をかき摘んで、主訴を確認する。
 - ① ○△なので、今日は□のために、貸付のあっせんをご希望されているのですね
 - ② ○△の滞納で、大変されているのですね。
 - ③ 借金の返済ができなくなって、困っておられるのですね。
 - ④ ご家族の○△のことがご心配なのですね。

③ご自分のことはほとんど言わずに、貸付あっせんの質問ばかりする人の場合

- 相談者が知りたいことには、きちんと説明する。
- 貸付できるかどうかの判断は、あっせん先が判断することを伝える。
 - ・家計の立て直しをお手伝いしますので、まずは〇〇さんがどういったことにお困りで貸付けが必要なのか、から教えていただけますか？
 - ・滞納や借金、生活費のことなど家計のこともお聴きして、〇〇さんのお困り

事の解決を一緒に考えていきたいと思います。

- ・貸付けが一番の解決の場合は、貸付額や返済計画なども相談しながら、社会福祉協議会や〇〇生協、△△などへの貸付けのあっせんをします。
- ・こちらでは、貸付実行の判断はできないんですよ。
- ・貸付が無くても、解決できる場合もあるんですよ。ですが、貸付けのご要望も含めて相談を進めていきましょうね。

④家族または友人・知人のことで来訪された人の場合

- 本人との関係を尋ね、相談者が相談することを本人が知っているか確認する。
- 本人にお会いすることが、困り事の解決に重要であることを伝える。
- 家族（知り合い）の方が先に相談に来られることで、良い方向に動く場合もあることを伝える。
 - ・ご心配ですね。あなた様をご相談にお出でになることを、その〇〇さんをご存知ですか？
 - ・〇〇さんのことを心配して、お出でいただいたのですね。誰かが気にかけてくださるって、大切なことですよ。
 - ・金額など詳しい事がわからない場合は、一般的なお話になりますが、まずはご心配なことをお聞かせください。
 - ・ここで相談をして、それからご本人にお話をされることがいい場合もありますよ。（納得され、動かれる場合もありますよ）
 - ・ご本人さんに、必ず解決方法があるということと、お電話や直接お会いできるようお願いしていることを、どうぞお伝えください

7) 困窮の原因・背景等の聴き取り

①滞納又は家計が厳しくなった原因・背景・時期を確認する。

- ・私からお聞きしたいことがあります。よろしいですか？
- ・いつから、どのような滞納がおありですか？金額はいくらですか？
- ・いつから収入が減ったのですか？
- ・急な出費はどのような内容ですか？
- ・借金の原因はどのようなものでしたか？
- ・お子さんと〇人暮らし（母子・父子家庭）になったのは、何年前からですか？

②ご苦労されたことをねぎらい、共感を示す。

- 〇〇だったのですね、と相談者の言葉で、反復する。相談者の顔を見ながら、うなずきながら、メモは最小限にとどめる。
 - ・そうですか、それは、たいへんでしたね。
 - ・ご苦労されたのですね。
 - ・滞納は収入が減ったからですか。
 - ・ご病気されたのですね。
 - ・会社が倒産してしまったんですね。

— 留意事項 —

- 困窮の原因・背景・時期を聴き取ることで、その原因が現在進行形なのか、解決したがその影響が長引いているのか、途中で新たな原因が加わったのかなどを把握する。

8) 家計状況の聴き取り（診断）

①家計表の記入欄を、質問しながら記入する。まず収入を聴き取る。

- 家計表を相談者にも渡す。手元に債務一覧表も準備する。
 - ・ありがとうございました。次に、今の家計の実情を教えてくださいね。
 - ・お困りごとの解決のためにとっても大切なので、毎月の収入と支出を詳しく教えて頂くようにしています。この家計表に沿って、お聞きしたいのでよろしくをお願いします。
- 主な収入について、どなたの給与か（自営か）を聞き、その際にお仕事内容も尋ねる。
 - ・収入からお聞きしますね、〇〇さん（ご主人・奥様）の収入は、毎月手取り（通帳に入ってくる金額）は□□ですね。
 - ・〇△の会社員をしていらっしゃるんですね。勤務して何年目ですか。
 - ・〇△のアルバイト（パート）は週に何日くらいですか。
 - ・〇△業をされているんですね。何年前から自営をされていますか。
 - ・自営の場合は、時期によって収入の違いがあるかもしれませんが、平均して大体どのくらいと思いますか。
 - ・通帳に振り込まれる年金は2ヶ月で□□ですね。ひと月あたり△△ですね。
 - ・ボーナスなど毎月のお給料以外の臨時収入がありますか。手取りでいくらくらいでしょう。
- 援助収入や手当等の収入を毎月と毎月以外にわけて尋ねる。
 - ・雇用保険（失業手当）は、いくらで、何月までもらえそうですか。
 - ・生活保護の開始はいつ頃でしたか。
 - ・児童（扶養）手当はひと月あたり〇〇になりますね。
 - ・同居の〇〇さん（親や子など）は、家計にお金を入れてくれますか。
 - ・長男さんは、毎月〇〇を家計に入れているんですね。
 - ・娘さんは家計援助はないけれど、携帯代は入れているのですね。
 - ・お母さんは年金月に〇〇を渡してくれるんですね。
 - ・奨学金は毎月〇〇あり、主に学費にあてているのですね。
- 収入は主に誰が管理しているのかを尋ねる。
 - ・お給料の通帳はどなたが持ってらして、家計を預かっているのはどなたですか？
 - ・ご主人（奥様）の自営業収入は、お金が入った時々で渡されるのですか。
 - ・決まった額の生活費は渡されるけれど、ご主人（奥様）のお給料（収入）が

- いくらかは教えて貰っていないのですね。
- ・お財布が二つあって、それぞれの収入は分からないんですね。

— 留意事項 —

- 本人と家族の収入、援助収入、誰が家計を管理しているかなどを聴き取ることで、夫婦や家族の関係性・就労の状況や有無・障がいの有無（特別児童手当や障がい年金）と内容、また必要な手当の申請手続きをされているかどうか、などを把握する。

②支出を聴き取る。

- 支出についてその内訳や誰が支出管理しているかを聞く
 - ・それでは、家計表に沿って支出をお聞きしますね。
- 「食費」や「雑貨費」などが不明の場合は、買い物回数や金額を尋ねる。
 - ・食材などのお買い物は近所のスーパーですか。
 - ・週に何回くらい買い物されていますか。一度の買い物で大体どの程度かかっていますか。
 - ・お米や野菜などは近所のご親戚からいただけるのですね。
 - ・トイレトペーパーや洗剤などはドラッグストアでまとめて買われるのですか。月に何回、一度にどの程度かかっていますか。
- カードでのクレジット購入がないか確認する。
 - ・最近では、借金の返済で現金が少ないため殆どカード払いをなさっているのですね。
- 「医療費・介護費」では、持病の有無、治療状況、介護施設の利用などを聞く。
 - ・家族のどなたか持病をお持ちの方がいますか。
 - ・健康保険がないため、病院にずっとかかっているのですね。
 - ・お母さんの特別養護老人ホームの費用負担はどのようになっていますか。
- 「通信費」では、携帯電話の台数と高額な場合はその内訳を聞く。
 - ・どなたか「お財布携帯」を利用していますか。
 - ・機種代がかかっているのでしょうか。いつまでですか。
- 支出負担・管理の様子を聞く。
 - ・家計支出は主にどなたが担当されていますか？
 - ・奥様には決まった額の食費を渡して、残りの生活費はすべて〇〇さんが管理なさっているのですね。
 - ・家賃と水光熱費は〇〇さんで、そのほかの食費やお子さんの教育費などは奥様が、など別々に担当されているのですね。
 - ・ご主人は定額の小遣い制で、散髪代やたばこは小遣いやりくりされているのですね。
- 家計表の各小計を計算し、「返済金以外の計」を計算・記入する。

③返済金や滞納・支払いの遅れについて聴き取る。

- 返済金の欄になったら、現在返済中の内容として聞く。返済を止めている他の

債務がないかと聞きながら、「債務一覧表」に転記する。「債務一覧表」をお見せし、「お聞きしながら記入していきますね」と断ってから記入する。

- ・ 現在銀行やカード会社などに返済中のものはありますか？
- ・ 新たな借入ができなくなったカードはありますか。
- ・ 滞納している生活費や税金、国保などありますか？
- ・ 知り合いからの借入はありますか。
- 家賃の支払い状況（遅れているか）を必ずお聞きする。
 - ・ 家賃は毎月遅れずにお支払いされていますか？
 - ・ 遅れているのは何ヶ月分ですか？督促はありますか？
- 家賃もローンもない場合～持ち家ですかと聞き、所有者等も聞く。
- 水道光熱費は、口座振替していない方が多い。いつごろから支払っていないかなどを聞き、遅れ具合を確かめる。
- 名義人ごとの債務合計と家計での債務合計を出す。
- 毎月の返済額を確認する。
 - ・ 現在、返済は毎月〇〇ですね。

④家計収支について相談者の感想や反応を確かめる

- 相談者の感想や反応を確かめることが大切。
 - ・ (家計表をお見せしながら) ○×さん、このような収支になりました。ご自分が思っていたのと、おおよそ合っていますか？
 - ・ 返済は毎月〇〇ですが、返済できていますか？大変じゃないですか？
- 黒字の家計の場合、余力があるのに、なぜ生活資金が不足したり、滞納が発生するのか、臨時の出費他を聞き出す。それでも、黒字が不自然な場合には、収入の過剰計上か、支出の計上漏れがないかを確認する。
 - ・ お聞きした内容だと、毎月〇〇の黒字になっていますね、収入はもう少しデコボコがあったりしていますか？
 - ・ 何か急な出費がありましたか？
 - ・ 別居のご家族（親や子世帯など）への、援助などありませんか。
 - ・ (ヤミ金など) 教えていただいている借金はないですか。
 - ・ (年金受給者は) 年金担保による借金はないですか。

⑤滞納や困窮の原因について

- 滞納や困窮の原因について、あらためて相談者の言葉で確認できるよう、家計表と債務一覧表に戻る。
 - ・ ○△でどこからも借りられず、ヤミ金を利用してしまったのですね。
 - ・ 失業して、再就職まで時間がかかったのですね。
 - ・ 宗教でお金をかなり使った時期があったのですね。
 - ・ 家族がひきこもってしまい、大変されているのですね。
 - ・ ご主人の（奥様の）ギャンブルが原因なんですね。

— 留意事項 —

- 家計収支の課題を考える視点として、収支のバランス、家計管理の状況、滞納や債務の有無、家族関係などに留意し、解決すべき課題を把握する。その上で、具体的な支援方針の提案・相談を行う。

—相談内容を分類し、適切な支援先へつなぐ—

- ①多重債務の催促などで一刻を争う。
→緊急性がある場合には、警察または法律家を直接紹介する。
- ②架空請求や悪質商法他の金銭トラブル
→被害の時期はいつ？（クーリングオフ制度が使えるか）被害届けは？消費者生活センターへの相談は？などお聞きし、把握している情報をお伝えする。緊急な場合は、相談支援員が行政窓口や警察等へ連絡し、相談者に直接相談に行かれるようにすすめる。内容によっては、相談支援員が同行する。
- ③家庭内問題（DV 他暮らしの相談）
→緊急の場合には、相談支援員が関係機関（保健所・警察など）へ連絡し、相談者に直接相談に行かれるようにすすめる。併行して、相談支援員が自立相談支援事業所に連絡を入れ、判断を求める。もしくは NPO 団体又は行政窓口へ連絡し、相談者に直接相談に行かれるようにすすめる。
- ④その他

9) 初回面談の時間配分

- 初回面談の時間は、相談者が相談受付・申込票に記入を終えてから、面談を終える時間まで約 1 時間半を目安とする。2 時間かかる場合も少なくない。
- 相談者は面談が終わってほっとされる方が多いが、初対面の相談支援員との会話では、緊張が伴う時間だったはずなので、最後に疲れを労う言葉を添えることが大切。
 - ・お疲れになったでしょうね。時間が長くなって申し訳ありません。
 - ・少しはお気持ちが楽になりましたか？
 - ・問題が解決できそうに思えますか？

10) 面談終了後の振り返り

相談支援員は、初回面談が終了したら、相談記録を記入して、業務を終了する。できれば、初回面談の振り返りを以下の観点で行う。

- ①相談者の来訪時の表情と終了時の表情を振り返る。(安心、安堵の表情で帰ってもらえたかどうか。)
- ②解決に向けて次につながるような関係を相談者との間で育むことができたかどうか。
- ③次回面談に向け準備すべきことがイメージできているかどうか。

＜これだけは知っておこう＞

- 借金の残高は自分でも調査できます。方法は別紙を参照し、相談者に教えてください。
- 現金が用意できた場合
 - ・債務整理のための資金ができたときは、任意に金融業者に支払わない方がよいことをアドバイスする。平成20年以前の利息は、利息制限法に基づいて再計算し、債務減額に繋がることもある。返済金額を借りて債務を返済した場合、以前にも増して借金しがちな傾向が出ることもあるため、専門家の相談につなぐことがよい。
- 以下のような取り立ては禁止されています。相談者に教え、警察への相談を勧める。
 - ・暴力的な態度、大声をあげる、乱暴な言葉、大人数でおしかけるなど、威圧する行為。
 - ・午後9時から午前8時までの電話、電報、訪問などによる取り立て
 - ・はり紙や落書きなどで債務者や連帯保証人を困らせること。
 - ・法律上支払い義務のない者（連帯保証人でない血縁者など）に支払い請求したり、協力をうながしたりすること。

(5) 継続面談のすすめ方

継続面談とは、初回面談以降に行う面談で、初回面談で不足した家計状況の聴き取りなどを行い、家計再生プランを相談者とともに作成する。面談姿勢は、初回面談と同じである。初回面談では話せなかった相談者も、信頼関係が進んで大事なことを話していただけることが多い。

相談者と相談支援員は、初回面談で一定の信頼関係が形成されるが、継続面談によって相談者の生活スタイル、家族との関係、家計の課題を共有化し、更に信頼関係を深めることに繋がる。同時に、貸付あっせんに関する関係書類を揃え、相談者自身による生活の見直しのスタートを確認する場でもある。

(6) 定期面談のすすめ方

1) 定期面談（3ヵ月後）の日程確認

- 家計再生プランの進行状況を押さえるために、定期面談の目的を相談者の立場に立ってお伝えし、日程を確認する。
 - ・たとえ3ヵ月後に計画どおりの家計収支になってなくても大丈夫ですから、心配しないで来訪くださいね。
 - ・キャッシュフロー表は目標であり、収支の計画だけど、計画どおりにはいかないもの。(相談者にとって)家計の実状を振り返ることが目的で、必要なことだから、来訪をお約束くださいね。楽しみに待っています。

2) 定期面談の目的（相談者にとって）

- 3ヵ月後の定期面談は、相談後（貸付あっせん後）の家計収支は順調か、計画通りに改善しているか、先々の不安はないか、相談支援員とともに計画（キャッシュフロー表の残高計画）と実績の比較をし、振り返る場である。
- 貸付あっせんで貸付機関の貸付を受けて、解決できた後は、誰でも気持ちが緩むことがある。予定通りにはいかなくなることも多く、そうなっても諦めないこと、何度でも家計管理はやり直せることを相談者に伝え、確かめ合う場にする。
- 相談支援員は、3ヵ月間の家計表を点検し、計画との違いがあれば相談者自身がその原因に気付けるようにすすめる。レシートによるチェックなどを改めて計画し、具体的な生活の見直しを図る。
- 相談者にとっては、見守り伴走する相談支援員がいる安心感を得ることができる。

3) 3ヵ月～半年後面談の内容

- 相談者には、簡単家計簿又は家計表、通帳等をご持参いただき、以前の相談支援員は、キャッシュフロー表・家計表・相談記録を準備する。
- キャッシュフロー表の前月残（現預金繰越）と、相談者の実際の残高とを比較する。差異が大きい場合は、3ヵ月間の実績が、計画を立てた時の家計表・キャッシュフローの収支計画と、どこが違ったか、相談者自身に確かめていただく。特に、食費・医療費・遊興費・小遣いなどは注意して点検する。

- 大幅な差異が発生している場合には、原因を共有化した上で、家計表を作り直し相談者の見通しを反映しながらキャッシュフロー表の修正を行う。
次の定期面談の日程を約束する。

5) 必要に応じて1年後の定期面談

- 一般的には、1年も経つと生活環境の変化や予定外の出来事が起こり、キャッシュフロー表の計画とのズレは当然生じる。
- 1年後の面談は、家計の収入・支出の変化を聴き取って、新たな家計表・ライフイベント表を反映したキャッシュフロー表の作成を目標とする。

(7) 解決方法別の注意事項

①貸付あっせんの場合

- 債務の状況を正確に把握する。
 - ・(借主の状況によっては) JICC (日本信用情報機構) に債務状況の証明書を申請して、提出いただく。
 - ・過去に債務整理をした方には、法律家の名前を聞く。(5年以上の場合、関係書類の提出をお願いする場合もある)
- 家計表による収支の把握を、より厳密に行う。
 - ・家計表に記入する収入は、手取り金額の実態を正確に聞き取る。(預金口座の記帳を確認する。給与明細で点検する)
 - ・家計表の支出は、相談者の話す内容を注意深く聞いて、個別の支出項目を質問して把握する。(例えば、趣味にかかるお金やペットの経費、サプリメント、コンタクトレンズ、部活動費用、法事、おむつ代など)
 - ・ボーナスがない家計は、予備費の支出を1万円程度は計上する。
- 給料日・家賃支払日をお聞きし、家計資金の流れを把握する。
できるだけ、返済口座は、給与振込み口座と同じ口座にさせていただく。
- ご家族関係や家族の協力の状況を確認する。できるだけ家族の話し合いの場を設定する。

②債務整理のみの場合

- 解決方法としての債務整理の内容、メリットやデメリットを伝え、現状での方向性を確認する。
 - ・個人の状況に合った説明を行い、詳細すぎないようにする。(例えば、破産の可能性のない人への破産の説明は「返済が困難な方の場合、返済が免除される整理方法です」程度でよい。)
 - ・債務整理後は、どこからも借入をしないこと、できないことを確認する。
- 法テラスや法テラス関係の法律専門家を紹介し、同行する。
 - ・弁護士・司法書士との相談の中で、相談者が解決方針について自己決定できるように、相談支援員は事前相談や予備調査に力を入れ、生活次元の言葉で情報を媒介する。

- ・相談者が不安なことについては、法律専門家に確かめて、納得してから、相談者自身が決めれば良いことをお伝えする。
- 後日、まとまったお金が必要になったり、家計の資金繰りで困ったときは、相談者本人は借入できない場合もあることや貸付対応機関の情報も伝える。

③ 貸付あっせんと債務整理とが同時進行の場合

- 個人再生や自己破産予定の相談者は、借入者にはなれない。
見守り協力していただける家族・親族に、借主の引き受けを検討いただく。
- 個人再生や自己破産予定の相談者は、法的な連帯保証人にはなれないことを知らせる。
- 任意整理の場合には、債務整理後の返済の予測金額は、法律家に確かめ家計表に計上する。
- 任意整理しない債務が残る場合の注意点
キャッシングや物品購入の場合は、クレジットカードを破棄してもらう。

④ 他団体紹介の場合の注意点

- なぜ他団体を紹介するのか、理由をしっかりと説明する。
 - ・他団体の様子と他団体の制度のメリットをお伝えする。
 - ・DV被害や精神保健に関する相談者などには、家計相談だけでは、解決できないことをお伝えし、自立相談支援につなぐ。
- 紹介した団体を訪問された結果を電話でお尋ねする。
 - ・他団体での相談後も、再度の相談は遠慮なくどうぞとお伝えする。
- 何度も他団体に相談したが、解決に至らず再び来訪された場合
 - ・他団体に照会を行う。
 - ・他団体への再訪問が解決策の場合、年齢や状態によっては必ず同行する。

⑤ 貸付あっせんが困難な事例の場合

●債務整理が必要条件の事例

<債務整理をしない限り家計が成り立たない場合>

- ・現状の家計では、貸付をした場合返済金の捻出は難しい様子ですね。家計を成り立たせるためには、債務整理をして借金返済の負担を軽くすることが必要です。
- ・△△さんの場合、まずは借金の整理をして返済金額を抑える（または、自己破産で返済額を無くす）ことができれば、家計の赤字が解消できて、生活は成り立つと思いますよ。（債務整理するとしばらく借入はできなくなりますが、今後は借入に頼らず、収入の範囲で生活を組み立てていけるよう、家計の見直しのアドバイスでお力になれると思いますよ・・・。）
- ・△△さんの状態は、私はとても心配です。あっせんしても貸付機関の審査になるともっと不安と言われるのです。だから、債務整理をもう一度考えてみられませんか？（前項どおり）

＜債務整理をしなくても貸付あっせん後の家計は成り立つが、先々の債務が増える心配のある場合＞

- ・クレジットカード（リボ払いを含む）を残したままだと、いつの間にか、また借金に頼ってしまう生活に戻りがちです。債務整理によって、借金に依存しない生活へ切り替えていただくことが家計を守る上で大切、と私たちは思っています。このままでは、貸付が家計問題の解決につながらないため、あっせんは難しいですね。（前項どおり）

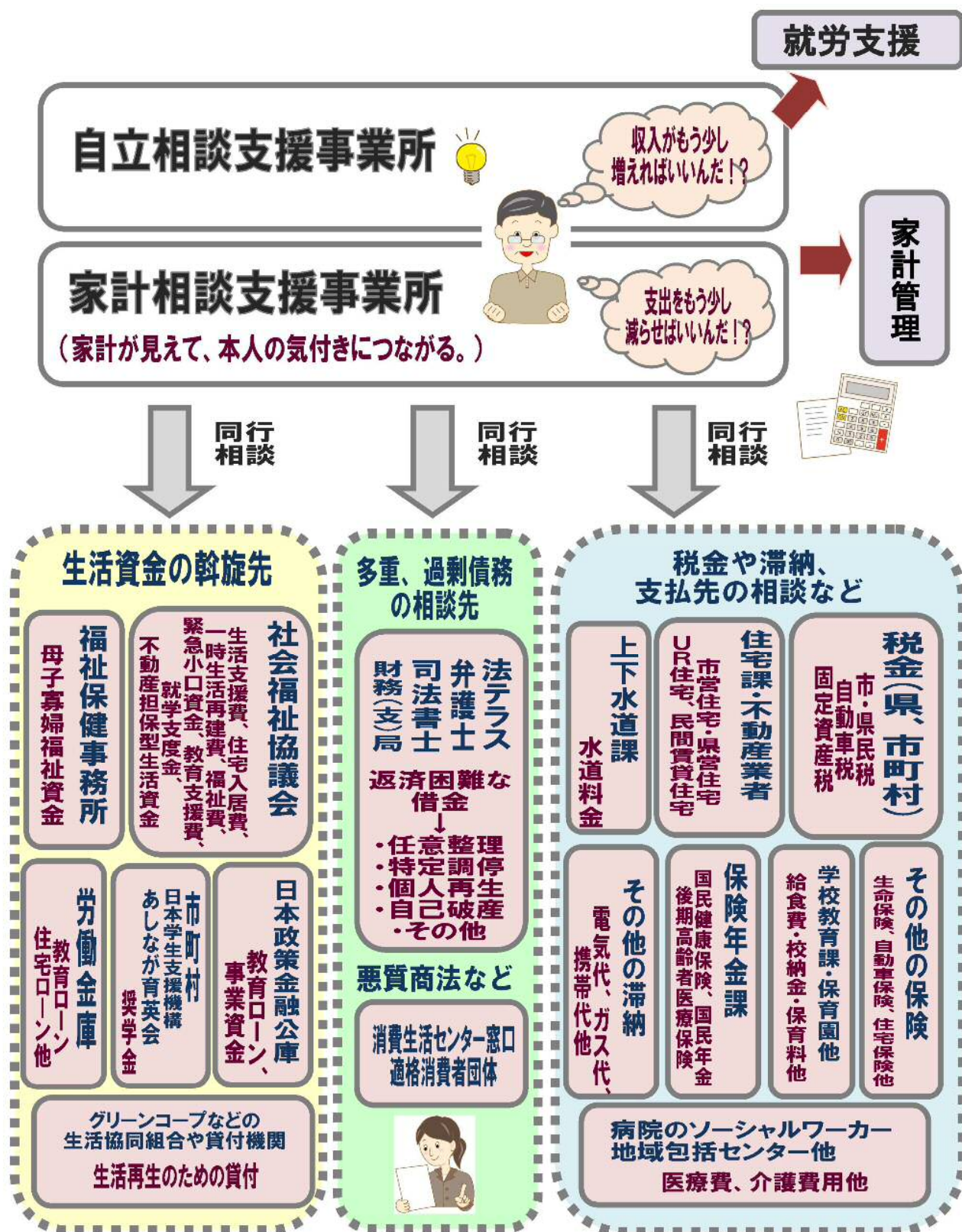
●家計収支が赤字で、改善の可能性がない事例

- ・今の家計では収入に対して支出が大きく赤字家計になっていますね。ここに返済金が発生すると、ますます家計が厳しくなります。借りて解決するよりも、支出の見直し、収入アップを図る(仕事を探す)努力をされないと、決して解決につながらないと私は感じます。ご希望があれば家計指導でアドバイス等はできますよ。

●家族の協力が必要条件の事例

- ・△さんの家計は、○○をすることがとても大切なので、ご家族の見守り（又は協力）がないと、お一人の努力だけでは厳しいと私は思います。
- ・ご家族の○○さんをご理解いただけない（又は依頼したくない）場合は、残念ですが、貸付による解決というのは困難ですね。

家計相談支援の主な関係先



4. 家計管理・出納管理と金銭管理の違い

(1) 家計管理・出納管理の分野

「家計を管理したいがどうすれば良いかわからない」「何故だかわからないが家計が成り立たないので何とかしたい」などの家計問題への解決意思のある人を対象とする。

① 年単位での家計管理を指導する

将来にわたるそのご家庭の家計収支の動きを把握し、どのように家計を維持していくのか、どのような生活をしていくのかをアドバイスする。3～5年のスパンでの計画を立てる。

② 1ヵ月単位の家計管理の方法を指導する

1ヵ月の家計収支の予算を決めたら、その予算内でどのように生活するかをアドバイスし、相談者のやる気につなぐ。出納管理のツールの紹介などを行う。

③ 出納管理で節約術をアドバイスする

予算内で生活できない場合は、レシートの内容も含め点検し、無用な買い物や購入品に偏りが無いかを相談者と一緒に点検し、節約のための自覚を促す。

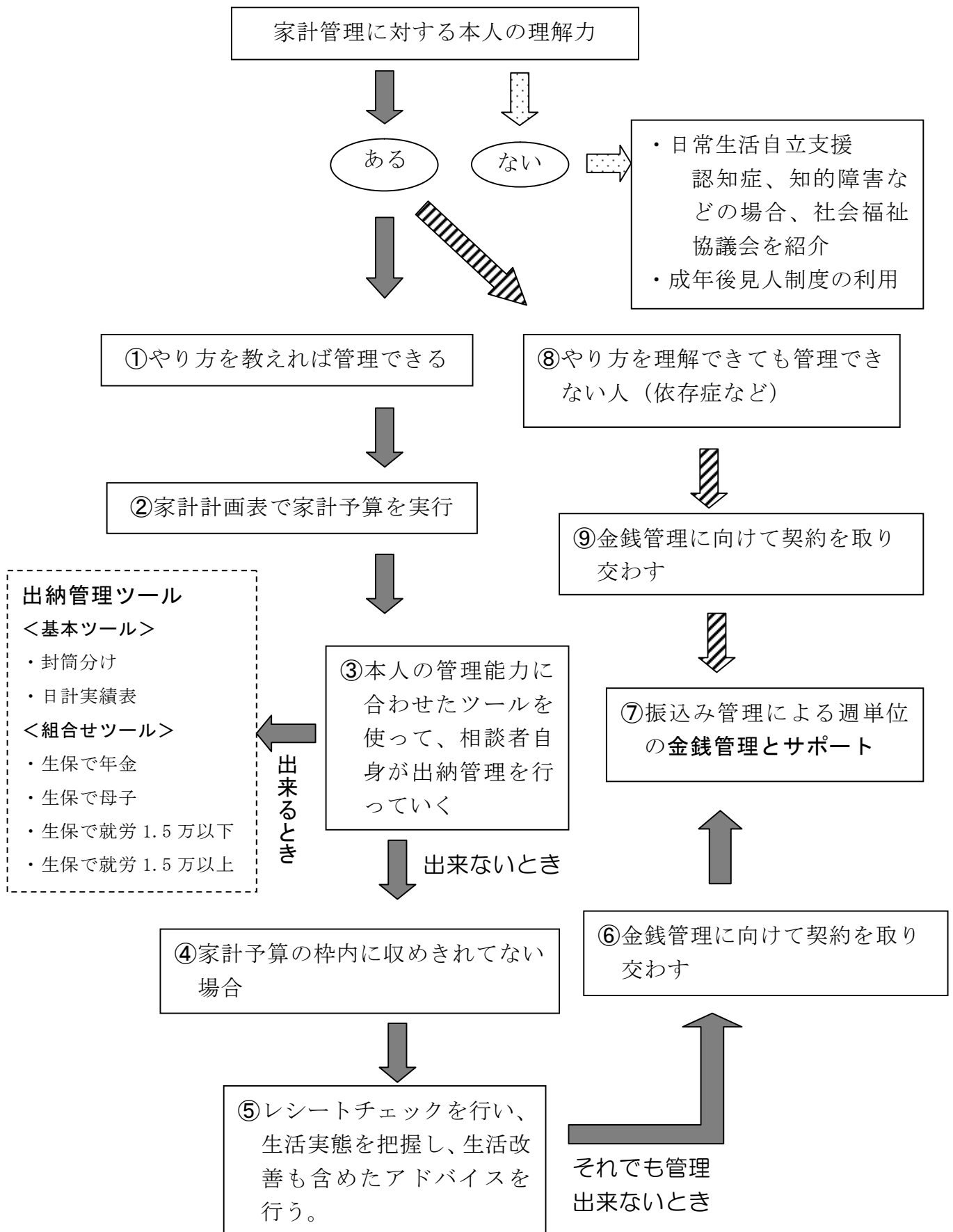
(2) 金銭管理の分野

何らかの障がいや課題を抱えているため、自分ではほとんど家計管理ができない人を対象とする。

① 権利擁護の日常生活自立支援を利用——→ 社会福祉協議会

② 権利擁護には該当しないが、契約に基づき金銭管理支援が必要で、より密着した支援を行う。日常生活費の週単位での管理など、取り組み方は多様。

相談に来た人の理解力に応じた家計管理から出納管理、金銭管理への流れ



5. 事例報告 2

ヤミ金被害があったが、長期にわたる家計指導により生活を再建した事例

相談者：70代女性（年金、パート）一人暮らし
収入：年金 20 万／月、パート収入 5 万／月
債務：キャッシング 6 社 残 156 万 6 万／月
滞納：家賃 3 ヶ月(30 万)、生命保険 3 ヶ月（2.4 万）、車任意保険 3 ヶ月（5700 円）

相談内容

- ・ 最近同居していた母親（90代）が急逝。それまでは2人の年金（月40万）で生活していたが、年金収入が半減したことにより生活が一変。家賃、生命保険、車任意保険等の滞納が発生している。
- ・ 1ヵ月前に滞納家賃を1ヵ月分だけでも払うよう督促を受け、ヤミ金から10万借入。
- ・ 年金（40万／回）が入ったところで、ヤミ金に10万返済、滞納家賃2ヵ月（20万）その他の支払をしたら手元にお金が残らず、次の年金までの生活費に困り消費生活センターに相談。ヤミ金対応で「被害者の会」に相談、「被害者の会」からグリーンコープを紹介されて来室。次の年金までの生活費の貸付希望。

現状

- ・ 家賃10万の負担が大きく、3ヵ月分滞納。転居希望だが費用の準備ができない。
- ・ 債務6社、月6万の返済があり家計負担が大きい。
- ・ 家計管理は母親任せだったため、家計管理に対する意識が薄く、急激な生活状況の変化に対応できず、困窮状態を相談できる身内もない。

家計表作成・家計指導

- ・ 収入25万（年金20万+パート5万）、支出26万。家賃10万、債務返済6万など家計を圧迫している。早急に見直しが必要。
- ・ 債務6社について、弁護士相談に同行。受任され返済を停止。（過払いの可能性あり）
- ・ 家賃負担軽減のために早急に転居が必要。
- ・ 生命保険、任意保険は失効したが、転居後家計が落ち着いてから改めて加入を提言。

解決方法 — キャッシュフロー表を作成

- ・ 転居後の家計表を作成（試算）し、目標設定を行った。
- ・ 転居を進め、家賃月10万→月3.7万に減額。初期費用、生活費補填の貸付を行う。
貸付金58万を30回払い

相談、貸付後

- ・ 家計簿記入や家計管理の経験がなく、相談できる身内もないことから、小まめに家計点検・指導を行うとし、年金だけで生活できる家計を目標とした。

現在の様子

- ・ 貸付以降、相談者の希望もあり毎月定期面談を実施(30回)し借入金も完済。最終40万の貯金もでき家計簿作成も習慣化できた。

第1回定期面談（2011年3月末）

- ・今まで家計簿をつけたことがない。支出の実態が全く掴めないため、家計診断も難しい。
⇒まずはレシート・領収証を必ずとっておいて、次回面談時に持参いただく。当方で簡単家計簿への転記を行い、転居後の新しい生活支出の把握を行う。

第2回定期面談（2011年4月末）

- ・レシート、領収証をそのままどっさり持参。白内障の手術が必要（費用試算）、国保滞納（7ヵ月分）を年金で清算し保険証を取得。残金の確認。
⇒次回はレシート・領収証を日付ごとにホッチキスで止めて持参するよう要請。

第3回定期面談（2011年6月1日）

- ・債務整理の結果、最終相談者の手元に戻った過払い金は16万。予備費を持つことで本人の意識を高めるため、一括返済はせず、毎月の返済を継続するとした。現状通帳にある程度お金が残っている様子で、本人の意識も変わり、生活も落ちついてきたため、今後は3ヵ月毎の面談を提案。
- ・相談者より、「報告しなければ」という意識でレシートもひとつ残らず保管するようになって、それが励みになっている。半年前の最悪の状況を考えるともう少し毎月面談の継続を希望したい。
⇒車の任意保険加入を提案。金額は1万以内に。

第4回定期面談（2011年6月末）

- ・今年度の国保、市県民税額が確定。⇒キャッシュフローに反映。
- ・食費が予算3万に対し、1.1万オーバー。法事、白内障の手術費用等で出費が多い。
⇒今後の特別支出予定を予算立てし、キャッシュフローに反映。
- ・相談者より、次回から自分で「簡単家計簿」をつけてみようと思うとの申し出。書き方を指導した。

第5回定期面談（2011年8月中旬）

第6回定期面談（2011年9月中旬）

第7回定期面談（2011年10月中旬）

- ・10月から生命保険の加入（月1万）
- ・「簡単家計簿」に自分で記入すると宣言したが、やはり無理だったとのことで、当方で預り記入をもう少し継続する。

第8回定期面談（2011年11月中旬）

第9回定期面談（2011年12月22日）

- ・初回面談から1年経過し、1年前のご自分を振り返り、家計管理など全く考えたことも無く、めっちゃくちゃな生活をしていたと反省の弁。70代になって初めて気づかせてもらったと話された。
- ・駐車場の契約（月8400円）、暖房器具の購入希望。携帯の番号及び機種変更（ヤミ金からの着信が多いため）希望。
⇒12月15日の年金前で8万の通帳残高あり。ご希望の暖房器具（3万）と携帯（機種代のか

からないものへの変更)購入を勧めた。

第 10 回定期面談(2012 年 1 月)

- ・ガスファンヒーターを購入したところ、ガス代の請求が 1 万円強かかっている。(それまでは 3000 円くらい)
- ・車の調子が悪く修理代 1.8 万支払。今年 6 月車検予定。車検見積 22 万。中古車で 30 万円位の車をさがしてもらっている。⇒車は手放す方向で相談していたが・・・？
- ・通帳残高が 10 万円になっていて、あせっている様子。アルバイト収入 6.5 万円を入れて 2 月 15 日の年金までを 16.5 万円で過ごすために、必要経費 13.8 万円。残り現金 2.7 万円で 4 週間を過ごすためには、1 週 6750 円の計算。次の年金まで週 6750 円で凌いでいただくよう進言。

第 11 回定期面談(2012 年 2 月)

- ・前回、あと 2.7 万で過ごさなければいけないときに、友人に突然の不幸があり出費。結局、お金が足りなくなって、妹に 2 万円借りてしまった。こんなに家計管理してもらっているのに、こんな状態になってしまって情けないと反省の弁。
- ・車のことで悩んでいる。中古車を購入したいが諸経費含め 50 万円くらいかかる。⇒車については、次の車検で手放す方針だったはず。昨年債務整理をしているので、ローン自体は通らない。車の維持費がどれだけかかるかを数字で算出。目標である年金だけで生活を組み立てようと思ったら、現在の家計状況から維持費捻出が難しいことを数字で説明。車が無い場合にかかる交通費等も数字で算出。費用対効果についても検討。
- ・相談者より、「のど元過ぎて熱さを忘れていた。車を手放すことに未練があったが、なくても生活できるような気がしてきて元気がでてきた」

第 12 回定期面談(2012 年 3 月)

第 13 回定期面談(2012 年 4 月)

- ・車を手放す決心がついた。6 月の車検までで廃車する。⇒いままで車にかかっていた経費(駐車場 8400 円、任意保険 9910 円、ガソリン 0.5 万)がかからなくなれば、その分を貯金することを進言(別口座を作る)
- ・水道光熱費、電話代関連は 4 月から口座引き落としの手続き完了。(これまでは年金月にまとめて 2 ヶ月分を振り込み)
- ・急な出費に対応するために、500 円玉貯金を始めた。

第 14 回定期面談(2012 年 5 月)

第 15 回定期面談(2012 年 6 月)

- ・6 月 16 日に車とお別れした。本日、「ゆうちょ銀行」で通帳を作り 12000 円を入金した。念願の「貯金用通帳」をみてもらいたい、と持参された。⇒来月からは、車経費がなくなり、目標としていた「年金」だけでの生活が実現できそうな様子。そうするとアルバイトのお金はすべて貯金できるようになる。
- ・相談者より、貯金ができるようになったことが嬉しい。貯金の楽しみができた。

第 16 回定期面談(2012 年 7 月)

第 17 回定期面談(2012 年 8 月)

第 18 回定期面談(2012 年 9 月)

- ・ワンコイン貯金が 52000 円になった。
- ・前回預っていたレシート・領収証の集計・記入を半分残しておき、来室時に一緒に記入作業を行った。家計簿を今度こそ自分で記入すると、改めて宣言。

第 19 回定期面談(2012 年 10 月)

- ・前回宣言通り、初めて自分で記入した家計簿を持参。一緒に集計を行ったところ、支出合計が始めて 20 万円に収まり、目標の月 20 万円の生活をクリアした。
- ・相談者より、「家計簿の記入は一日を振り返りながら楽しんでつけている。次回は集計までして持参したい」とのこと。

第 20 回定期面談～第 28 回定期面談(2012 年 11 月～2013 年 7 月)

- ・着実にワンコイン貯金ができている。毎回貯金額が少しずつ増えていくことが楽しみになっている様子で、笑顔で報告される。
- ・生活費の支払は全て口座振替に切り替えが完了。年金を月管理できる家計になった。
- ・生活スタイルもずいぶん見直しができ、お金のかけ方や、物を購入する前に「考える」ことができるようになったと自分自身の意識の変化に自分で驚いていると話された。

第 29 回定期面談(2013 年 8 月)

- ・8 月で 30 回返済を完済された。
- ・今後のライフプランについて相談
⇒今の住居は年数制限付住宅のため、今後転居が必要になる。現在の年齢から今後は 2～3 年先をイメージして、今から準備しておいたほうがよいと思われる。
- ・借入金の返済が終了後、返済に充てていた(月 22000 円)は、そのまま貯金することを進言。現在の貯金(37 万)が 2 年後には 100 万円になる。
- ・相談者より、今回で面談は終了するが、来月まで面談をお願いしたい。

第 30 回定期面談(2013 年 9 月)

- ・前回提案したとおり、今までの返済金をそのまま貯金できるよう、通帳を作って持参された。
- ・これまでの家計指導についての感想をいただいた。
⇒いただいたアドバイスはどれも納得できるものだった。
3 年前の自分からは想像も出来ないくらい家計の意識が変わった。毎月の訪問(定期面談)が自分の励みになった。今回で終了するのが残念。半年後、できれば家計を見てもらいたい。
- ・来年 3 月に面談することを約束して、終了した。

6. 事例報告 3

自立相談支援、家計相談支援を中心に、就労相談支援や福祉課などと

連携して支援を行っている事例

相談者：20代女性（母子）

家族：小学生1人（就学援助） 保育園1人（保育料6千円）

収入：無職（先月離職） 児童扶養手当4.6万 児童手当2万

債務：カード3社：ショッピング、キャッシング合計120万 カーローン60万

滞納：国保2万 電気、ガス1ヶ月 水道4ヶ月 カード返済、カーローン2ヶ月

相談内容

- ・市の母子担当から支援要請が自立相談支援機関にあった。退職で今後の生活の見通しが立たず、借金もあるようなので家計の聴き取りを行って欲しいとの要請。
- ・今月は給料が入るが、来月からの生活費や返済金が不足することが不安。
- ・就職をしたいが、人と話すことが苦手でいつも職場で孤立してしまい、長続きしない。
- ・親とも絶縁状態で相談できる友人も無く、仕事と子育てのストレスで買い物依存の傾向がある

現状

- ・1年前に離婚（原因は夫のギャンブル）し、派遣で工場に勤めていたが退職。その後転職を繰り返す。
- ・生活費や返済金をカードで補ってきたが、借入れが出来なくなり2ヶ月滞納。カーローンも滞納している。
- ・小学生の子どもに学習障害の疑いがあり、子育てに不安を感じている。

家計聴き取り、家計表作成、家計指導

- ・児童扶養手当が入った時に滞納分をまとめて支払っており、翌月から収入が不足となり滞納の繰り返し。買い物などでストレスを紛らわす為、カードショッピングも増加。家計管理をしたことがなく、生活費不足は食費にしわ寄せとなっている（おかずが少ない）。
- ・債務の状況を聴き取り。家計表を作成し、カーローンも含めて今後の返済が難しい為、弁護士に相談して自己破産をする事になった。
- ・支出14.7万なので、手当を除いて8~9万の収入が必要とわかり、就労相談支援に収入条件と相談者に合った職場の紹介を相談。（徒歩、自転車通勤が可能な職場）
- ・就職後は早急に、国保、水光熱費の滞納を支払い、公営住宅の申し込みを行う。
- ・収入が途切れる期間があるため、生活保護の申請。（モデル事業の為引き続き家計相談を継続する）

解決方法ーキャッシュフロー表の作成

- ・児童扶養手当等が4ヶ月に1度の支給で管理が難しい為、キャッシュフロー表で見える化し、1ヶ月に分けて使う事で赤字にならず、毎月の管理も楽になる事を理解してもらう。
- ・子どもの費用など出せるよう貯蓄の計画も立て、将来は中古車が持てるように目標も

相談した。

- ・自己破産が決定し、費用は法テラスの民事法律扶助制度を利用（3,000円／月返済）
- ・自立相談の就労支援を受け、職場見学(製造業)した会社でパート雇用となった。正社員への登用あり。

現在の様子

- ・月に1～2度、電話連絡や面談（自宅訪問等）で、家計の聴き取りや職場や家庭の様子を聴き、様々な相談も継続している。当初の面談より表情が明るくなり、会話も増えた。
- ・6ヶ月後パート勤務から正社員となったので、生活保護は辞退。
- ・3月に公営住宅に当選し引越し、職場へは遠くなったので中古車を買う為の貯金を始めた。
- ・買い物依存は、相談支援によりストレスが減ったことや車がなくなったことで、治まっている。
- ・子どもは、福祉課に相談しサポートセンターが対応中。

家計相談支援の効果

- 1.1 カ月の生活のための家計収支の目安がたち、数字としても把握でき、支出予算を決めて生活できるようになった。
2. 就労意欲も湧き、生活保護も必要なくなった。
3. 収支が安定したので、車購入や子どものための貯蓄も計画でき、前向きな気持ちになった。
4. 自立相談支援機関などとの連携により、ストレスが減じて、無駄遣いが無くなったことも確認できた。

講義 5・演習 1

1. 「自立相談支援事業所から紹介されてきた相談者の場合」のロールプレイを見て。

①悪い例のどこに課題があると思いますか。また自分であればどのようにしたいですか。

講義 5・演習 2

1. 「家計相談支援を拒否する場合」ロールプレイを見て

①良い例のどこが良かったと思いますか。良いと思う理由を記入ください。

②なぜ家計相談を拒否するのか、相談者の気持ちの背景について皆で考えましょう。

講義 5・演習 3

2. 延々と話し続け、肝心の家計相談に入れなかった場合のロールプレイを見て

①えんえんと話が終わらない相談者の背景をどのように理解しますか。

②このような場合どうすれば良いと思いますか。

③こうすれば良いと思う理由は何故ですか。

講義 5・演習 4

3. 「貸付できないのに斡旋してくれと言い張る人の場合のロールプレイを見て

①斡旋する、しないのどちらが良いと思いますか。その理由をご記入ください。(結論なしの例)

②断り方はどうでしたか。(断る場合の例)

③相談者が怒り出した場合、あなたならどうしますか。

