

講義 6

家計相談支援の

失敗事例の検討

—相談時の留意点や連携のあり方—

(1) 一度は家計を立て直したものの、自己管理が継続できなかった事例 (事例報告3)

<相談者の概要>

- ・70代の男性：平成0年0月0日、病院のケアマネ、地域包括担当者より紹介
- ・収入：本人年金(月9万、企業年金月4.5万)13.5万
母親年金 月8万 合計月21.5万
- ・債務：本人名義2社残78万、月2.7万返済中
伯父からの借入 年金月5万返済
- ・滞納：光熱費等は2カ月分を年金月に支払い
- ・家族構成：90代の母親と二人で年金生活、近隣市に娘夫婦居住

<紹介者による相談内容>

- ・病院のケアマネ、地域包括担当者より紹介。紹介者の意見として、十分な年金があるはずなのに、母親の介護費用等の支払いに滞納があり、借金もある。家計改善策等のアドバイスを受けることをすすめているが、歩行困難なため、自宅訪問での対応を希望。

<相談者の現状説明>

- ・妻とは死別し、娘夫婦が近くの市に住んでいるが、交流はあまりない。自分には持病があり、高齢の母親と同居しているが、時々嫌になることがある。母親ともども医療費や介護にかかる負担が大きい。
- ・自分の楽しみは唯一、パチンコしかないが、今はお金もなく行ってない。
- ・電気・ガス・水道などの支払いや知人への返済金などを年金月に集中させ、約20万円くらいを支払っている。どうしてだかわからないが、いつも生活費が不足している。

<家計の現状>

- ・自宅訪問し、ケアマネ、地域包括担当同席のもと、家計表を一緒に作成。
- ・二人の年金で月21.5万に対し、支出23.7万。
- ・保険の見直し、債務整理、伯父への返済減額で月支出の見直しを図り、年金月に集中している支払いを少しずつ月単位の管理ができるように予算表を作成。まずは支出状況の確認のため、レシート集約と袋わけ管理のやりくり提案をした。

<相談者のことば>

- ・自分も頑張って、生活の立て直しが出来るようにしたい。やり方がわかったので、やれるような気がする。

<継続家計相談実施>

- ・2回目の訪問には債務整理のため司法書士が出張し同席。
- ・年金支給後の支出状況の聞き取りをしたところ、かなりの用途不明金が発見。年金支給日に支払い以上の引き出しがあり、パチンコに使っている様子が見えたため、司法書士からも「債務整理や家計指導の前提として、パチンコをしないという意思表示が必要である」と念押しをして本人了承の上、債務2社について任意整理を受任された。
- ・3回目の訪問。年金の袋わけのサポート、及び袋わけ後の残金について過予算の確認をおこなった。買い物等の工夫もアドバイスし、何とか凌いでいる様子がみえた。
- ・4回目の訪問。相談者が緊急入院されたため、家計状況を点検しながら、高齢の母親(足が不自由)の支払い関係をケアプランセンターの支援員に依頼。

- ・ 5 回目の訪問。年金袋わけ作業。相談者の入院が長引いているが、現金管理を母親とケアプランセンターが支払いのサポートをしていることで、家計状況は改善し、順調に経過している。
- ・ 6 回目の訪問。本人退院されて自宅療養。入院の保険料の入金もありそれによって、滞納保険料の支払いもできたこと、債務整理も決着し返済がスタートすること、滞納・返済等も完了したことから 6 回目の袋わけをもって、家計相談支援を終了した。

<その後>

- ・ 6 ヶ月が経過したところで、ケアプランセンター支援員からまた家計状況が悪化しているとの連絡が入った。再度の家計指導・金銭管理を依頼されたが、周りが動いても本人の再生の意志が伴わない場合、同じことを繰り返すことになるため、今後は権利擁護につないだ方が良いと進言した。
- ・ 8 ヶ月後司法書士からも、任意整理したあとの返済の約束が履行できないことから債権者とのやり取りも限界であるとの連絡があり、本人に約束を守る意思がないためフォローを終了するとの報告があった。
- ・ 相談者のサポートに、ケアプランセンター、地域包括支援、司法書士、家計相談支援機関が関わり、自宅訪問で丁寧に対応してきたが、本人の結果として再生できなかった。

ID

相談者氏名 パチンコ依存の70代
担当相談員名

3. 相談時家計表と家計計画表

			支 出		備考	
			費 目	相談時	家計計画	
			住居費	0	0	
			家賃			
			管理費			
			維持費・修理費・更新費			
			基本生活費	148,000	138,000	
			食費	40,000	20,000	減額2万
			外食費	30,000	40,000	ヘルパー依頼増1万
			電気代	10,000	10,000	
			ガス代	12,000	12,000	
			水道代	3,000	3,000	
			灯油代	10,000	10,000	冬場
			被服・理美容・雑貨費	3,000	3,000	
			医療費・介護費等	40,000	40,000	
			通信費・車両費	13,000	13,000	
			電話・携帯電話・インターネット	3,000	3,000	
			ガソリン代(通勤費含む)			
			駐車場代			
			車検・車修理代			
			通勤交通費	10,000	10,000	
			教育等費用	0	0	
			学費・保育料・給食費等			
			部活動等の費用			
			通学交通費			
			塾・習い事費用			
			お小遣い・仕送り生活費			
			教養・娯楽費用	23,400	3,400	
			新聞・本・雑誌・教養用品			
			遊興費・娯楽費用(本人)	20,000	0	パチンコゼロへ
			スカパー	3,400	3,400	
			その他	0	8,000	
			酒代/酒飲食交際費			
			たばこ・お小遣い(本人)		5,000	
			小遣い(母)		3,000	
			税金・保険	17,200	17,200	
			税金(住民税・固定資産税・自動車税等)			
			社会保険料(国保・国民年金等)			
			貯蓄型保険(学資・年金保険等)			
			掛捨て型保険(車・火災等)	13,200	13,200	
			その他保険料	4,000	4,000	
			返済金	52,000	25,000	減額2.7万
			住宅ローン			
			自動車ローン			
			銀行	10,000	5,000	任意整理
			消費者金融			
			クレジット(キャッシング・物品)	17,000	10,000	任意整理
			滞納税金・社会保険料等			
			滞納生活費(家賃・光熱水費等)			
			個人からの借金	25,000	10,000	2.5万から減額
			その他の返済			
			家計再生のための新規借入の返済			
			預貯金預入れ			
預貯金取崩し						
当月の収入合計				253,600	204,600	
前月繰越含む収入合計				-38,600	10,400	
前月繰越含む収入合計				215,000	215,000	
世帯基本情報			世帯人員計	2人		
【内訳】成人			0人			
うち高齢者			2人			
未成年(下記以外)			0人			
大学生等			0人			
高校生			0人			
中学生			0人			
小学生			0人			
未就学児			0人			
収入						
名義人	費 目	金額(円)				
前月からの繰越金						
基本収入			215,000			
本人	給与 ①					
	給与 ②					
配偶者	給与 ①					
	給与 ②					
本人	年金	135,000				
配偶者	年金					
同居者(母)	年金	80,000				
臨時収入・賞与			0			
本人	(賞与 年間 万)					
配偶者						
援助収入や手当等の収入(毎月)			0			
	雇用保険					
	生活保護					
	養育費					
	援助					
援助収入や手当等の収入(毎月以外)			0			
	児童手当					
	児童扶養手当					
	援助					
	副次的な収入					
借入金			0			
借入金	()					
借入金	()					
借入金	()					
借入金	()					
借入金	()					

講義 6 演習 1

(1) 一度は家計を立て直したものの、自己管理が継続できなかった事例（事例報告 3）

1. この相談と支援内容の経過について、あなたはどのような感想を持ちますか。
2. 1回目～6回目の支援について、相談者である70歳代男性にはどのような支援が必要だと思いますか。気になる点や自分だったらこうするというのであれば記入してください。
3. この事例では相談者に再生の意思がないため、今後は権利擁護にと進言していますが、どのような支援をしたら良いと思いますか。

(2) 貸付相談で、悲惨な家庭環境に惑わされて貸付けた事例

(事例報告 4)

<相談者の概要>

- ・30代の女性：初回面談日時・平成24年3月16日
- ・家賃滞納、長男の入学費用、当面の生活費の貸付として20万円の貸付希望
- ・家族構成：相談者30歳女性、長男6歳、長女4歳

<相談者の経過説明>

- ・幼少時より自分一人父親が違う家庭環境の中で、実母からは「おいてやっている」「食べさせてやっている」との暴言や食事も与えてもらえない虐待関係があり、兄弟3人からは暴力的な虐待を受けてきた。そのため、足には煙草によるやけど跡、などがあり、いまだに心療内科に通院しており、頭髪が抜ける症状に苦しみ、現在もかつらを使用している。
- ・中学卒業ののち、高校へは進学させてもらえず、母親から水商売を強要され、2年間働いたが給料は母親に全部、取り上げられた。
- ・18歳の時（平成12年）に店のマスターの好意で、母親から逃げるために元夫と出奔。結婚し、子どもができ、安定した暮らしであったが平成21年1月に離婚。離婚理由は母親が元夫の親に恐喝まがいの借金を強要したためである。
- ・同時期、兄弟からも相談者に借金の申し込みがあり、断ったところ暴力行為に及び、地元の警察署に相談し、〇〇母子寮に入所することとなった。
- ・平成22年12月公営住宅を借りて母子寮を出た。移転費用は母子寮入所中に貯めたお金で賄った。今は子どもと3人自立した生活をしている。
- ・ところが、母親が相談者の住基カードで勝手に借金をした多額の請求が来て、平成24年2月弁護士を通して自己破産することになった。働いているが子どもが病気にかかるとう仕事を休まざるを得ず、仕事を転職することが続いた。元夫からの養育費の援助は一切なく、連絡しても電話にも出ない状態である。

<家計の現状>

- ・収入・月14万円予定（派遣会社からの紹介の会社で2月から就労。初回給与は4月27日に支払われる予定）児童扶養手当が月当たり4.6万円支給。児童手当が月2万円　合計20.6万円/月

<今後の見通し>

- ・今回の会社は子どもが病気の際は派遣会社のスタッフが子どもを介護してくれる制度があり、仕事を休まなくてもよい環境になるので、今後は収入が安定する。
- ・家賃滞納3か月分、小学校入学費用（ランドセル、体操着など）8万円、4月分の生活費5万円の計20万円の貸付申込。

<相談者のことば>

- ・「子どもは私の初めての家族」子どものほっぺに「すりすり」しすぎて嫌がられる。
- ・「ここに相談するか、仕事を増やして収入を上げるか本当に悩んだ」
- ・「働き過ぎて腎盂炎にかかり入院して、その間子どもは児童養護施設に入所したが、食事もできないほど不安な思いをさせた。そんな思いはさせたくないのも無理はできない」

- ・「どうすれば良いのかわからない。相談にのって欲しい」「居場所がなくなるのは不安」
- ・「お世話になった、母子寮の先生にだけは迷惑をかけたくない」

<面談回数>

- ・3回：3月中に3回 連帯保証人なし

<貸付後の様子>

- ・初回から返済がないため、何度も電話をかけて連絡を取るが電話に出ない。
- ・自宅訪問したが、家周りはきれいにしている。子どもの新品の自転車などもあることからお金がないわけではないと思える。派遣会社に問い合わせると、7月に退職したこと、子どもが病気の時に介護するサービスはないとのことが判明。
- ・最終9月の自宅訪問の際に子どもの実父と名乗る若い男性と同居していることが判明。男性は働いている様子はない。この間の対応含めて確信犯であると判断。弁護士に相談した。
- ・結果、一度の返済もなく法的手続きをとることになった。

講義6 演習2

(2) 貸付相談で、悲惨な家庭環境に惑わされて貸付けた事例（事例報告4）

この様な相談があった場合、あなただったらどうするかという視点で以下を考えてください。

1. 相談者の環境や背景には、どのような状況を予測しますか？

2. 事例の相談者には、どのような支援が必要と思いますか？またどのような支援が欠けていたと思いますか？

ID

3. 相談時家計表と家計計画表

相談者氏名 悲惨な家庭環境
担当相談員名

世帯基本情報	世帯人員計	3人
【内訳】	成人	1人
	うち高齢者	0人
	未成年(下記以外)	0人
	大学生等	0人
	高校生	0人
	中学生	0人
	小学生	0人
	未就学児	2人

収入				支出		備考	
名義人	費目	相談時	家計計画	費目	相談時		家計計画
前月からの繰越金							
基本収入				50,000		140,000	
本人	給与 ①	50,000	140,000				
	給与 ②						
配偶者	給与 ①						
	給与 ②						
本人	年金						
配偶者	年金						
同居者()	年金						
臨時収入・賞与				0		0	
本人	(賞与年間万)						
配偶者							
援助収入や手当等の収入(毎月)				0		0	
	雇用保険						
	生活保護						
	養育費						
	援助						
援助収入や手当等の収入(毎月以外)				66,000		66,000	
	児童手当	20,000	20,000				
	児童扶養手当	46,000	46,000				
	援助						
	副次的な収入						
借入金				0		0	
借入金	()						
借入金	()						
借入金	()						
借入金	()						
借入金	()						
収入合計				116,000		206,000	
支出合計				158,500		184,500	
翌月への繰越金				-42,500		21,500	
前月繰越含む収入合計				116,000		206,000	
前月繰越含む支出合計				116,000		206,000	
				住居費	35,000	35,000	
				家賃	35,000	35,000	
				管理費			
				維持費・修理費・更新費			
				基本生活費	74,500	76,500	
				食費	40,000	40,000	
				外食費	5,000	5,000	
				電気代	6,000	6,000	
				ガス代	8,000	8,000	
				水道代	4,500	4,500	
				灯油代	0	0	
				被服・理美容・雑貨費	8,000	10,000	雑貨増
				医療費・介護費等	3,000	3,000	
				通信費・車両費	26,000	29,000	
				電話・携帯電話・インターネット	12,000	12,000	
				ガソリン代(通勤費含む)	10,000	10,000	
				駐車場代	4,000	4,000	
				車検・車修理代		3,000	車検積立
				通勤交通費			
				教育等費用	0	0	
				学費・保育料・給食費等	0	0	
				部活動等の費用			
				通学交通費			
				塾・習い事費用			
				お小遣い・仕送り生活費			
				教養・娯楽費用	5,000	5,000	
				新聞・本・雑誌・教養用品	0	0	
				遊興費・娯楽費用	5,000	5,000	
				その他	10,000	10,000	
				酒代/酒飲食交際費			
				たばこ・お小遣い	10,000	10,000	
				税金・保険	8,000	15,000	
				税金(住民税・固定資産税・自動車税等)			
				社会保険料(国保・国民年金等)	0	3,000	国保保険料の負担
				貯蓄型保険(学資・年金保険等)			
				掛捨て型保険(車・火災等)	8,000	8,000	
				その他保険料		4,000	共済保険に加入
				返済金	0	14,000	
				住宅ローン			
				自動車ローン			
				銀行			
				消費者金融			
				クレジット(キャッシング・物品)			
				滞納税金・社会保険料等			
				滞納生活費(家賃・光熱水費等)			
				個人からの借金			
				その他の返済		5,000	法テラスの支払い
				家計再生のための新規借入の返済		9,000	貸付金の返済
預貯金取崩し				預貯金預入れ			
当月の収入合計				116,000		206,000	
当月の支出合計				158,500		184,500	
翌月への繰越金				-42,500		21,500	
前月繰越含む収入合計				116,000		206,000	
前月繰越含む支出合計				116,000		206,000	

2. 相談時の留意点と気を付けること

(1) 面談の途上で気を付けたい相談支援員の姿勢

- 1) 相談者の境遇や家計環境による相談者の辛さに共感はしても同情や同調はしない。かわいそうやお気の毒の感情に流されると、客観的な判断が不十分になり、問題の本質が見えなくなる。
- 2) 教育費や子ども関連の費用が膨張している家計は母子家庭によく見られる。子ども自身の家計への理解が必要なため、大学生・専門学校生の場合は、子どもとも面談を試みる。子どもに家庭の現実を理解してもらい、奨学金などが支給停止になる留年や休学などの事態に陥らないようにしっかり話し込む。
- 3) 相談支援員が相談者の希望・要望に寄り添いすぎると相談者との依存関係が生まれるので、相談者がすべきことは相談者がするように促す。その上で、結果は必ず把握し、不足分をサポートする。
- 4) 収入不安定でも債務を抱え債務整理をしたがらない相談者がいる。債務が家計を圧迫している場合には、財産処分も含めた選択肢を臆せず提案する。
- 5) 話をしたがらない相談者の場合には、沈黙の時間が少し長くなっても話していただけるまで穏やかに待つ。相談支援員が先取りして話をすすめると、結論を間違った方向に誘導し、問題の本質に行きつかないことが多いので注意する。
- 6) こちらの説明は聞かず、自己主張の強い、自分の用件ばかりを強く要求する相談者には、きっぱりした姿勢で明確に対応する。
- 7) 対応に困ったときや流されそうなときは、失礼のない様に相手に断った上で席を立ち、ほかの相談支援員の助言を求める。

(2) 家計表作成の留意点

- 1) 家計表は、原因や現状を把握する目的で作成する「相談時」と、相談後の目標（予算）となる「家計計画」の2つの家計表を作成する。
- 2) 収入が多い相談者でも過信は禁物。生活の見直しができるかどうか、自覚を促すことが大切。そのために家計表は、よりシビアに作成する。
- 3) 1年以上経過すると生活の変化があるのは通常である。特に困窮世帯は人生のアクシデントに弱いいため、家計表及びキャッシュフロー表は1年後の見直しを必ず行う。
- 4) 家計相談支援の現場は家庭にある。家庭訪問や勤務先訪問は精度の高い家計表につながる。
- 5) 相談者の夫婦仲が心配な場合は夫婦面談は別々に行い、実際の夫婦関係を把握する。

(3) 支援機関との連携が必要（不可欠）

- 1) DV被害体験者の場合、相談者が願うように穏便にはいかないことが多い。専門家やシェルターの情報を紹介し、必要な援助を行う。
- 2) ヤミ金やギャンブル依存症の場合には、専門機関や支援者とともに解決を図る。生活費の不足分は貸付で解決すると難しいことが多い。
- 3) 相談支援が行き詰まりそうなときは、自立相談支援事業所に戻し、ケースカンファレンス等を要請し、その後につなぎ、支援を諦めない。