

# 講義 5

## 家計改善支援の基本的な 考え方と相談の流れ ～一連の流れを理解する～



## 1. 家計改善支援とは何か

# 家計改善支援とは

家計改善支援事業とは、「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ていく支援である。家計の視点から必要な情報提供や専門的な助言、機関窓口への同行等を行うことにより解決を早め、相談者のエンパワメントを図る。更に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。

- ・家計改善支援は、相談者が一人で毎晩遅くまで家計簿をつけ、それを元に支援員がアドバイスや指導をする支援とは異なる。
- ・家計表やキャッシュフロー表などをコミュニケーションツールとして活用し、家計収支の改善をすすめるものである。



家計改善支援とは、支援員が相談の中で「家計の見える化」をはかる支援である。

①本人にあまり負担をかけずに1ヶ月の家計の現状を理解してもらうための支援

②生活を見直すことで家計改善の方策を本人が見出していくための支援

③将来にわたって家計を自己管理できるようにする支援

④家計の視点から困窮の出口を見つけ出す支援

## 2. 前提となる考え方

### (1) 家計改善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) 家計改善支援の基本姿勢

- 1) 生活のほとんどの結果は家計に集約される。そのため、家計改善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、家計改善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、相談者の話を傾聴する。
- 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、自立相談支援と協力してそれを応援する。
- 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、相談者の主訴を言葉で言い表し、間違いないか確認する。

##### **5) 相談者の全体の様子に気を配る**

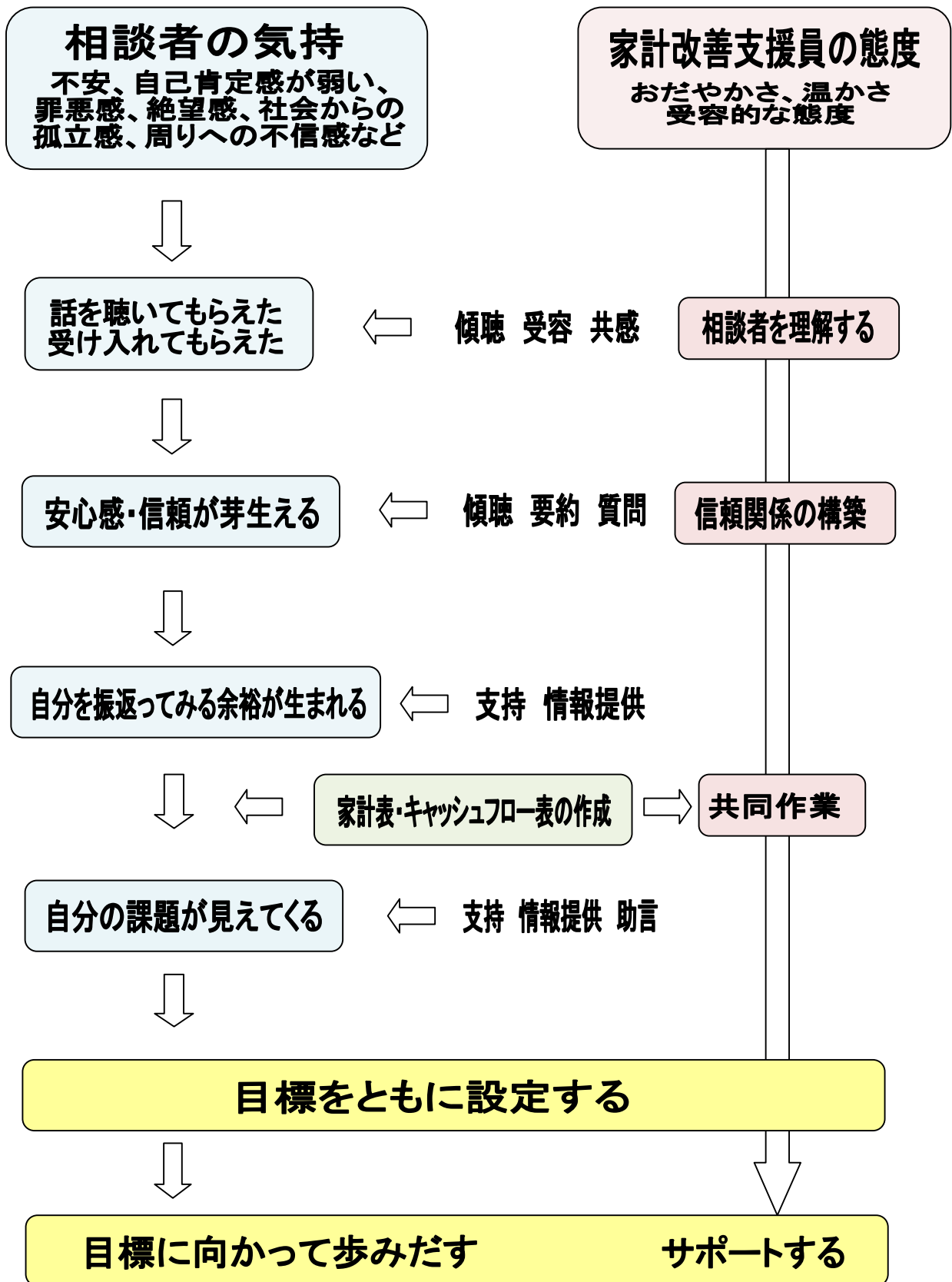
相談者の話は言葉だけではなく、全体の様子に気を配りながら理解する。目や手の動き、声の調子、表情、息遣い、姿勢などは、相談の中で、相談者が今どのように感じているかを知る手がかりになる。

##### **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

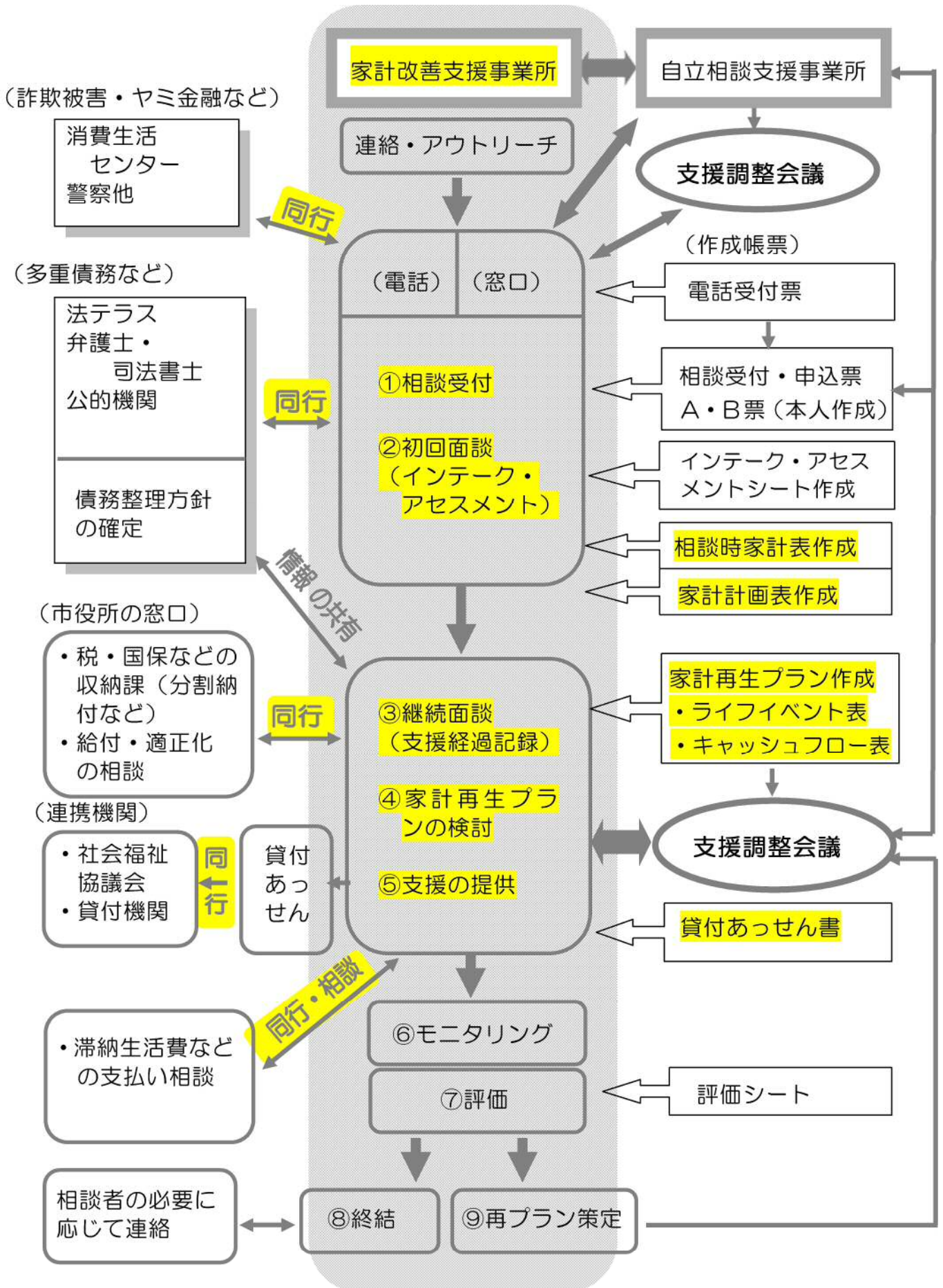


## (6) 相談のプロセス

### 1) 家計改善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"> <li>家計情報の把握</li> <li>債務情報の把握</li> <li>背景の把握</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談者の課題の把握</li> <li>← 家計表の作成 →</li> <li>← キャッシュフロー表の作成 →</li> <li>家計再生プランの策定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期面談</li> <li>生活状況や家計 管理状況の把握</li> <li>支援の見直し</li> </ul>	
支援員 の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>傾聴の技法や態度</li> <li>支持、共感、情報提供、助言等</li> <li>要約、質問、理解したことの開示等</li> <li>支持、フィードバック等</li> </ul>			
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

### 3. 家計改善支援のすすめ方 — (1) 相談の流れ図





## (2) 家計改善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。
- ・相談時家計表による現状の家計診断を実施する。
- ・家計改善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

- ・家計改善支援機関は、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改善支援機関だけでは対応が難しい場合は、家計改善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。
- ・家計改善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、必要に応じて家計改善支援を継続する。
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。
- ・家計改善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。入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。よろしくお願いします。

## **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いします。
- 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改善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、何でもお話してくださいね。

### **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、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、大切なことですよね。
  - ・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だと思いますか。
  - ・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なになっていますか。
- 「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ない借金はないですか。
  - ・ (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があるため、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。

#### 4) 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、〇〇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。
- ・ご家族の〇〇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。

## **(8) 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 話をしたがる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。

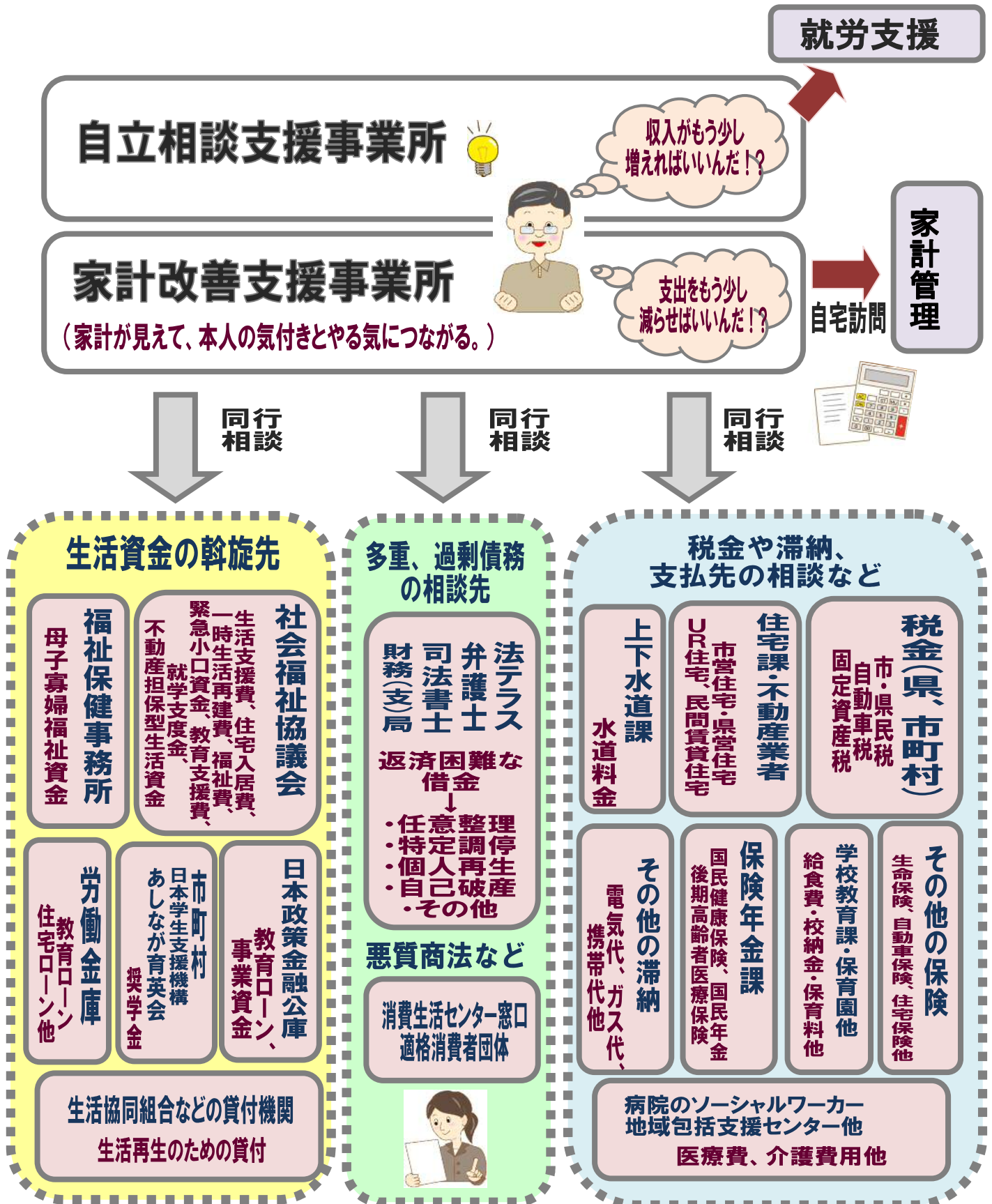
### **2) 家計表作成の留意点**

- 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 家計改善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。

## 4. 家計改善支援の主なつながり先



## 5. 事例報告

# 事例報告 1

自立相談支援、家計改善支援を中心に、  
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

相談者像

- ・20歳代女性
- ・母子家庭
- ・子ども 小学生  
保育園児
- ・先月離職—今月までは9万円の収入あり

住宅確保給付金、雇用保険の申請を進めている。



## 借金や公共料金なども滞納し 生活に困っている事例

- ・先月から離職、今月までは9万円の収入あり
- ・カード3社120万円、カーローン60万円
- ・電気・ガス代1ヶ月分、水道代4ヶ月分の滞納
- ・国保2万円の滞納



借金の整理や滞納費の支払いのみを  
焦点化しても問題は解決できない。



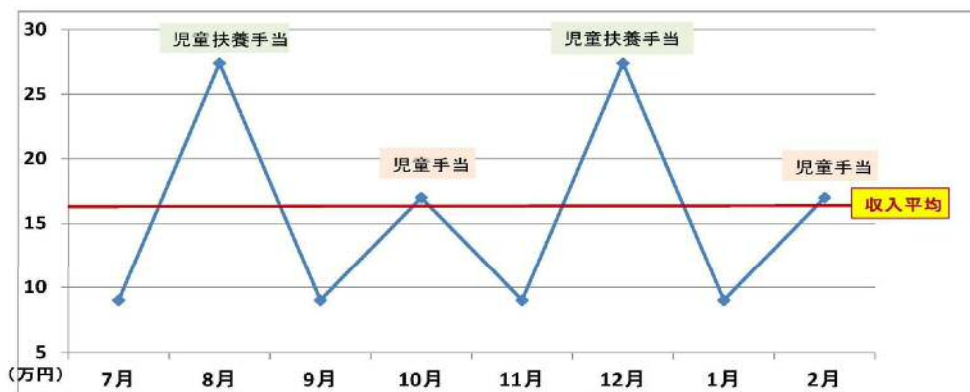
➡ 背景を一緒に考える。

# 生活困窮の背景に何があるのか、家計表を一緒に作りながらコミュニケーションを深める。



## 家計表作成で見えること

- (1) カード3社120万円と、カーローン60万円の債務整理が必要。
- (2) 児童扶養手当が入る月に滞納分をまとめて支払い、翌月から生活費が不足し、また滞納を繰り返している。
- (3) 離婚前から住んでいる住宅費が高いため、公営住宅への移転で2万4千円の減額を目指す。
- (4) 幼い子どもが2人もいるが、食費を削って生活。食生活の改善が必要。
- (5) 現状の生活の仕方(月15万円で生活)であれば、月9万円の収入があれば、ぎりぎりではあるが生活は維持できる。
- (6) しかし、家計収入は月ごとに波がある。



4

ID

## 3. 相談時家計表

( 年 月作成)

相談者氏名 母子家庭の事例  
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	1人
	未就学児	1人

収入		
名義人	費目	金額(円)
前月からの繰越金		
	基本収入	90,000
本人	給与 ①	90,000
	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		
本人	(賞与 年間 万)	0
配偶者		
援助収入や手当等の収入(毎月)		
	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)		
	2,6,10月 児童手当 1ヶ月	20,000
	4,8,12月 児童扶養手当 1ヶ月	46,000
	援助	
	副次的な収入	
借入金		
借入金	( )	0
借入金	( )	
借入金	( )	
借入金	( )	
借入金	( )	
預貯金取崩し		
	当月の収入合計	156,000
	前月繰越含む収入合計	156,000

奇数月 パート収入のみ  
2,6,10月 パート収入+8万円  
4,8,12月 パート収入+18.4万

支出		
費目	金額(円)	小計(円)
住居費		
家賃	38,000	39,000
管理費	1,000	39,000
維持費・修理費・更新費		
基本生活費		
食費	20,000	57,500
外食費		20,000
電気代	7,000	
ガス代	9,000	21,000
水道代	5,000	
灯油代		0
被服・理美容・雑貨費	15,000	15,000
医療費・介護費等	1,500	1,500
通信費・車両費		
電話・携帯電話・インターネット	18,000	18,000
ガソリン代(通勤費含む)	10,000	
駐車場代		10,000
車検・車修理代		
通勤交通費		
教育等費用		
学費・保育料・給食費等	12,000	
部活動等の費用		
通学交通費		12,000
塾・習い事費用		
お小遣い・仕送り生活費		
教養・娯楽費用		
新聞・本・雑誌・教養用品		1,000
遊興費・娯楽費用	1,000	1,000
その他		
酒代/酒飲食交際費		
たばこ・お小遣い	5,000	5,000
税金・保険		
税金(住民税・固定資産税・自動車税等)		4,500
社会保険料(国保・国民年金等)		0
貯蓄型保険(学資・年金保険等)		
掛捨て型保険(車・火災等)	4,500	4,500
その他保険料		
返済金		
住宅ローン		45,000
自動車ローン	15,000	15,000
銀行		
消費者金融		30,000
クレジット(キャッシング・物品)	30,000	30,000
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		0
その他の返済		0
家計再生のための新規借入の返済		0
預貯金預入れ		0
当月の支出合計	192,000	192,000
翌月への繰越金		-36,000
翌月繰越含む支出合計		156,000

備考
お財布携帯を1万使用
就学援助 年3回還付 保育園6000円
子どものレンタルDVD
返済金以外の計 147,000
残金60万円 2か月滞納
キャッシング30万
ショッピング90万
国保2万円
電気ガス水道4万5千



ID

## 4.家計計画表 ( 年 月分)

相談者氏名 母子家庭の事例  
担当相談員名

世帯基本情報	世帯人員計	1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	1人
	未就学児	1人

収入		
名義人	費目	金額(円)
前月からの繰越金		
基本収入		
		90,000
本人	給与 ①	90,000
	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		
本人	(賞与 年間 万)	0
配偶者		
援助収入や手当等の収入(毎月)		
	雇用保険	
	生活保護	
	養育費(元夫)	20,000
	援助	
援助収入や手当等の収入(毎月以外)		
	児童手当	20,000
	児童扶養手当	46,000
	援助	
	副次的な収入	
借入金		
借入金	( )	
借入金	( )	
借入金	( )	
借入金	( )	
借入金	( )	
預貯金取崩し		
当月の収入合計		
176,000		
前月繰越含む収入合計		
176,000		

支出		
費目	金額(円)	小計(円)
住居費		
15,000		
家賃	15,000	
管理費		15,000
維持費・修理費・更新費		
基本生活費		
81,500		
食費	35,000	
外食費	5,000	40,000
電気代	8,000	
ガス代	9,000	25,000
水道代	8,000	
灯油代		0
被服・理美容・雑貨費	15,000	15,000
医療費・介護費等	1,500	1,500
通信費・車両費		
8,000		
電話・携帯電話・インターネット	8,000	8,000
ガソリン代(通勤費含む)		
駐車場代		0
車検・車修理代		
通勤交通費		
教育等費用		
13,000		
学費・保育料・給食費等	12,000	
部活動等の費用		
通学交通費		13,000
塾・習い事費用		
お小遣い・仕送り生活費	1,000	
教養・娯楽費用		
6,500		
新聞・本・雑誌・教養用品	4,500	
遊興費・娯楽費用	2,000	6,500
その他		
15,000		
酒代/酒飲食交際費	5,000	
たばこ・お小遣い	10,000	15,000
税金・保険		
5,000		
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)	5,000	5,000
貯蓄型保険(学資・年金保険等)		
掛捨て型保険(車・火災等)		0
その他保険料		
返済金		
18,000		
住宅ローン		
自動車ローン		0
銀行		
消費者金融		0
クレジット(キャッシング・物品)		
滞納税金・社会保険料等		15,000
滞納生活費(家賃・光熱水費等)	15,000	
個人からの借金		3,000
その他の返済 法テラス	3,000	
家計再生のための新規借入の返済		0
預貯金預入れ		
0		
当月の支出合計		
162,000		
翌月への繰越金		
14,000		
翌月繰越含む支出合計		
176,000		

備考

公営住宅

食費の上乗せ

1千円の上乗せ

おむつ代含む  
一人親1回500円

お財布携帯をやめた  
車処分 △20,000円

就学援助 年3回還付  
保育園6,000円

+5,500円

子どもレンタルDVD

+10,000円

月一度ショッピングモー

月の生活費  
↓  
返済金以外の計

144,000

3か月後に終了

15万円 50回払い

翌月から15000円預金す

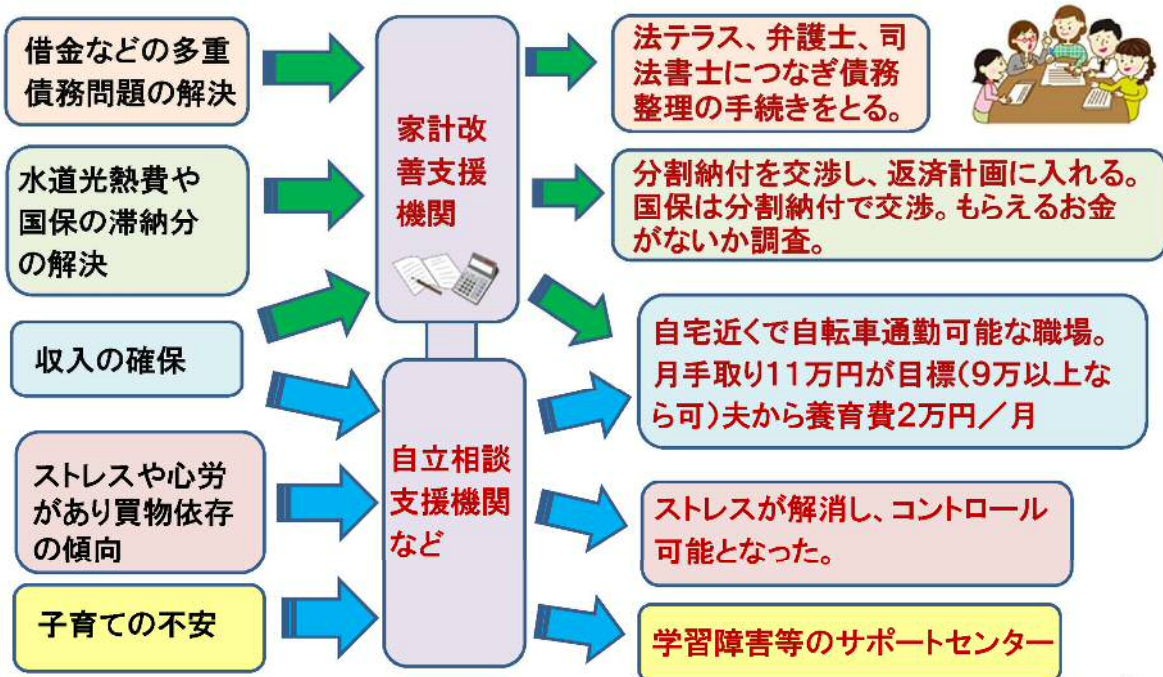
## 家計表を作ることを通して、生活の現状を本人自身が把握できるようになった。

- ・収入に波があって分からなかったが、毎月の平均収入と使えるお金の幅が分かった。
- ・借金や滞納金額は総額いくらあるのか、毎月いくらまでなら返済できるかが分かった。
- ・支出の課題が見えたので、見直しが図れそう。家賃の低いところへ。食費は予算を厚く。
- ・収入の安定のためにも児童扶養手当の使い方など解決しなければならない課題が見えた。
- ・収入がいくらあれば、生活が出来るかが見え、就労意欲に繋がった。
- ・生活資金が不足する月への備えが必要なことが分かった。



8

## 1つ1つの困りごとに合わせて、関係機関と連携し、家計の見直しをすすめて解決していく



9

# 家計改善支援で見えること、その効果

## ①生活者の現状を本人自身が把握できる。

⇒家計表やキャッシュフロー表により、家計の状況、収支はどうなっているか、本人が家計の現状に気付くことができる。

## ②支援者からも相談者の状況、家族も含め周りの様子・関係性が見える。

## ③いくら収入があれば、今の生活を維持できるかが分かる。

⇒キャリアアップ訓練やハローワークでの就労訓練、就労準備支援や就労訓練(中間就労)に相談者の気持ちがつながりやすい。

⇒家族や周りの人の協力を導きだすことも可能になる。

⇒キャッシュフロー表で具体的な赤字になる月と赤字額が見える。

## ④収入を増やせない場合は、家計支出の見直しを具体的な数字で相談できる。

⇒どの費目に課題があるのかが見える。

⇒支出枠の目標が定まる。

⇒相談者ができる家計管理の方法を考える。

⇒目標を定め、生活を見直していく。

## ⑤借金や滞納の問題には家計表とキャッシュフロー表が役に立つ。返済額や終了目標が定まり、将来が見えて生活の不安が希望につながる。

⇒いくらまでなら借金の返済が可能かが分かる。

⇒国民健康保険、介護保険、税金関係、校納金など支払える範囲内で優先順位をつけ、分割納付を相談するときにも役に立つ。

⇒キャッシュフロー表で返済などいつまで頑張ればよいかが見えてくる。

⇒家計再生の目処が分かると頑張れる。

