

令和元年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業

生活福祉資金ユーザー（借受人）による事業評価に関する
調査研究事業報告書

社会福祉法人 全国社会福祉協議会
生活福祉資金ユーザー（借受人）による事業評価に関する
調査研究委員会

目 次

第1章 調査研究の概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査の実施概要	2
3. 調査内容と方法	2
4. 調査研究体制	4
第2章 利用者（借受人）アンケート調査	6
1. 実施方法	6
2. 調査結果	13
3. 利用者の満足度に対する詳細分析（福祉費、緊急小口資金、総合支援資金） ..	112
4. 利用者の満足度に対する詳細分析（教育支援資金）	140
5. 貸付前後の経済状況の変化（福祉費、緊急小口資金、総合支援資金）	155
6. 利用者アンケートに関する考察	170
第3章 利用者（借受人）インタビュー調査	173
1. 調査の目的	173
2. 調査対象者の選定	173
3. 調査内容と方法	174
4. 調査結果	178
5. 利用者インタビューの内容別の考察	189
6. 利用者インタビューの全体考察	195
7. おわりに	197
8. インタビュー調査に関する担当作業委員のコメント	198
第4章 生活福祉資金の利用者（借受人）からの評価に関する考察（まとめ）	200
資料編	205

第1章 調査研究の概要

1. 調査の目的

生活福祉資金貸付事業（以下、「本貸付事業」という）は、低所得者、障害者、高齢者に対して、資金の貸付と必要な相談支援を行うことで、借受世帯の自立を図ることを目的としている。そのため、借受人が本貸付事業を利用することによって、借受人（世帯）の自立や生活の改善にどのように役立ったのかについて評価することが重要となる。

本調査は、借受人のうち償還を完了した者を対象として、償還時における苦労や課題を把握するとともに、借受人の視点から本貸付事業への評価や意見を集約し、同事業の評価を行うことで、今後の制度および運営改善につなげることを目的とする。

（1）生活福祉資金貸付制度の資金種類について

生活福祉資金の資金種類は、①福祉資金（福祉費・緊急小口資金）、②総合支援資金、③教育支援資金および④不動産担保型生活資金の4種類である。

①福祉資金は、ア）日常生活を送るうえで、または自立生活に資するために、一時的に必要なと見込まれる費用を貸し付ける福祉費、イ）緊急かつ一時的に生計の維持が困難となった場合に少額の費用を貸し付ける緊急小口資金がある。

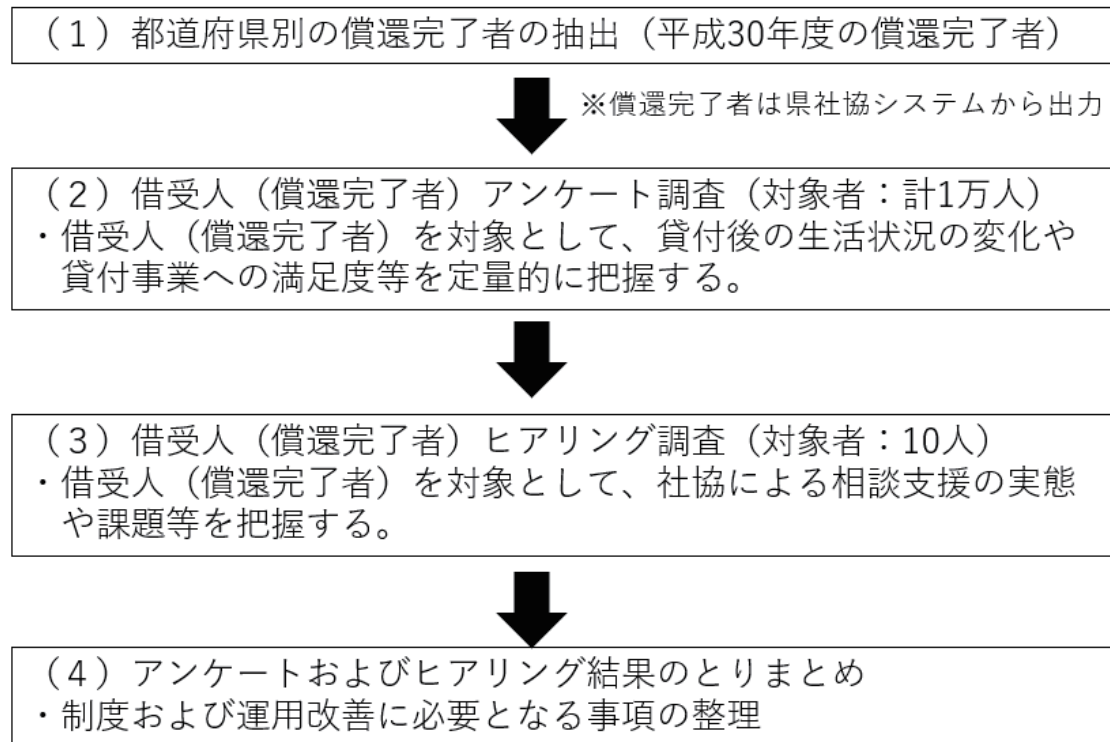
②総合支援資金は、失業者等の生活の立て直しの支援を目的とした資金、③教育支援資金は、高校、大学等の入学金や授業料等の費用を貸し付ける資金、④不動産担保型生活資金は、高齢世帯の所有する居住用不動産を担保に生活費を貸し付ける資金である。

※生活福祉資金の資金種類等は巻末の資料を参照

2. 調査の実施概要

調査の実施概要は以下のとおり。

【図 1-1: 調査の概要】



調査研究の実施にあたっては、全国社会福祉協議会 (以下、「本会」という) 「個人情報取り扱いに関する規則」等の関係規程を遵守するとともに、調査研究委員会において、本調査研究事業の実施方法について、倫理的な配慮の観点から検討を行った。

3. 調査内容と方法

(1) 利用者 (借受人) アンケート調査

1) 調査対象

生活福祉資金のうち、以下の4つの資金種類を利用し、平成30年度に償還完了となった借受人 (償還完了者) を対象とした。対象者数は、資金種類ごとに2,500人、計1万人とした。

ただし、総合支援資金は、調査対象者数を確保するため平成29年度および30年度の償還完了者を調査対象とした。

(調査対象とした資金種類)

福祉費、緊急小口資金、総合支援資金、教育支援資金

2) 主な調査項目

- 「福祉の貸付」を利用した理由
- 「福祉の貸付」を知った経緯
- 「福祉の貸付」の相談当時の困りごと
- 「福祉の貸付」の利用後に改善した生活課題、経済状況の変化
- 担当職員の関わり（支援内容等）
- 民生委員の関わり（支援内容等）
- 「福祉の貸付」の満足度
- 基本属性（性別、年齢、世帯状況、就労状況等）

(2) 利用者（借受人）インタビュー調査

1) 調査対象

都道府県社会福祉協議会（以下、「都道府県社協」という）および市区町村社会福祉協議会（以下、「市区町村社協」という）を通じて、インタビューへの協力について依頼し、本人から承諾を得た償還完了者 10 名を対象とした。

2) 調査方法

対面インタビュー調査。

インタビューの時間は 40～60 分程度とした。

インタビュー依頼時およびインタビュー当日の開始前に、インタビューの趣旨・目的、インタビュー項目および倫理的配慮について説明し、インタビュー協力者本人に「生活福祉資金に関するインタビュー調査同意書」に署名をいただいた。

3) 実施時期

令和元年 12 月から令和 2 年 1 月にかけて実施

4) 対象人数

償還完了者計 10 名に対して、インタビューを実施した。

福祉費：6 名

緊急小口資金：1 名

総合支援資金：2 名

教育支援資金：1 名

5) インタビュー項目

- 福祉の貸付を利用しようと思ったきっかけ
- 福祉の貸付を利用した感想
- 福祉の貸付を利用された際の職員や民生委員の対応についての感想
- 福祉の貸付をよりよくするためのアイデアや提案、改善点について

4. 調査研究体制

(1) 調査研究委員会の設置

本会生活福祉資金貸付事業運営委員会に設置する学識経験者、都道府県社協役員を構成員とした作業委員会を調査研究委員会とし、本調査の設計、方法・内容の検討、調査結果のとりまとめを行った。

【調査研究委員会（生活福祉資金貸付事業運営委員会作業委員会）委員】

氏名	所属・役職
日下 直和（正）	香川県社協 事務局長
新保 美香（副）	明治学院大学 社会学部 社会福祉学科 教授
斉藤 雅茂	日本福祉大学 社会福祉学部 社会福祉学科 准教授
平野 友康	横浜創英大学 こども教育学部 幼児教育学科 講師
葛西 勇樹	青森県社協 生活支援課 課長
松田 智	静岡県社協 生活支援部 部長代理
渡辺 顕直	岐阜県社協 生活支援部 部長
杉田 健治	兵庫県社協 福祉支援部 部長
朝倉 香織	鳥取県社協 地域福祉部 部長
梅木 豊誌	大分県社協 福祉資金部 部長

※正：委員長、副：副委員長、敬称略

【オブザーバー】

高野 仁士 氏(厚生労働省社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室)

(2) 開催経過

以下のとおり計3回検討会を開催した。

第1回：令和元年9月2日（月）

- 本作業委員会での検討について
- 生活福祉資金（借受人）による事業評価に関する調査について

第2回：令和元年12月10日（火）

- 生活福祉資金（借受人）アンケート調査の集計結果について
- 生活福祉資金（借受人）インタビュー調査について

第3回：令和2年3月10日（火）

- 生活福祉資金ユーザー（借受人）による事業評価に関する調査研究事業報告のとりまとめについて

第2章 利用者（借受人）アンケート調査

1. 実施方法

(1) 調査の目的

生活福祉資金の利用者（償還完了者）を対象に、生活福祉資金貸付事業に対する満足度や利用前後での変化などを定量的に集計し分析することを目的とする。

(2) 調査対象者の選定

1) 調査対象者

生活福祉資金のうち、以下の4つの資金種類において平成30年度中に償還完了となった借受人（償還完了者）を対象とした。

対象者数は、資金種類ごとに2,500人、計1万人とした。ただし、総合支援資金は同年度の償還完了者数が2,500人に達しなかったため、平成29年度および30年度の償還完了者を調査対象者の母数とした。

(調査対象とした資金種類)

①福祉費、②緊急小口資金、③総合支援資金、④教育支援資金

なお、教育支援資金の貸付にあたっては、就学する子ども本人が借受人、その保護者（生計中心者）が連帯借受人となることが貸付要件となっていることから、本アンケート調査では原則として借受人（子ども）を調査対象とした。

2) 調査対象者の選定方法

調査対象者の人数は、各資金種別について、全国に占める各都道府県社協の償還完了者数・割合に基づいて、都道府県別の対象者数が都道府県における償還完了者の構成割合と同一になるよう割り当てた（層化抽出・比例配分法）。

各都道府県社協は、割り当てられた対象人数に従い、乱数を用いた単純無作為抽出法によって対象者を選定した。

3) 調査対象者の選定における留意点

生活福祉資金償還完了者の氏名、住所、利用した生活福祉資金の種類等の個人情報、本貸付事業の実施主体である都道府県社協が管理を行っている。そのため、本会では、各都道府県社協別、資金種別別に各都道府県の調査対象者数を指定し、都道府県社協が調査対象者名簿の作成を行った。

なお、調査対象者名簿は、都道府県社協が作成、管理、廃棄するものとし、本会への提供は求めなかった。

【表 2-1:都道府県社協別の調査対象者数一覧】

県名	総合支援資金	教育支援資金	福祉費	緊急小口資金	合計数
北海道	69	181	84	39	373
青森県	47	63	22	26	158
岩手県	39	72	69	76	256
宮城県	16	14	24	11	65
秋田県	18	36	41	19	114
山形県	27	55	55	40	177
福島県	63	44	12	76	195
茨城県	32	16	23	25	96
栃木県	24	14	18	6	62
群馬県	47	20	41	93	201
埼玉県	136	21	42	70	269
千葉県	198	63	126	284	671
東京都	139	294	168	78	679
神奈川県	128	86	77	40	331
新潟県	27	32	39	80	178
富山県	13	9	9	35	66
石川県	33	7	23	45	108
福井県	12	9	15	25	61
山梨県	1	3	4	2	10
長野県	22	26	20	24	92
岐阜県	28	12	25	70	135
静岡県	105	34	32	71	242
愛知県	58	22	43	37	160
三重県	21	8	40	66	137
滋賀県	22	20	46	36	124
京都府	40	397	155	39	631
大阪府	171	231	332	155	889
兵庫県	416	70	91	46	623
奈良県	13	75	42	51	181
和歌山県	24	8	12	10	54
鳥取県	20	7	12	15	54
島根県	9	26	25	8	68

県名	総合支援資金	教育支援資金	福祉費	緊急小口資金	合計数
岡山県	2	14	14	2	32
広島県	28	27	37	26	118
山口県	26	13	27	22	88
徳島県	3	17	23	17	60
香川県	22	10	18	89	139
愛媛県	4	33	24	93	154
高知県	7	25	25	18	75
福岡県	195	118	135	250	698
佐賀県	2	11	2	2	17
長崎県	26	67	110	0	203
熊本県	23	43	38	1	105
大分県	26	29	91	139	285
宮崎県	27	29	35	16	107
鹿児島県	7	24	52	50	133
沖縄県	81	63	103	79	326
合計	2,500	2,500	2,500	2,500	10,000

(3) 調査の実施方法

アンケート調査（質問紙調査）は、以下の手順で実施した。

1) 発送・回収方法

調査票の発送・回収は郵送法によって行われた。

- ・ 発送は償還完了者の住所・氏名等の情報管理を行う都道府県社協が行った。
- ・ 調査票送付1週間後を目途に、都道府県社協より調査対象者宛てに協力依頼文書（ハガキ）を送付した。
- ・ 調査票の回収は本会が行った。

2) 回答方法

無記名・自記式

3) 回収数・回収率

回収数および回収率はそれぞれ下記のとおりである。

福祉費：1,057件（42.3%）

緊急小口資金：836件（33.4%）

総合支援資金：855件（34.2%）

教育支援資金：793件（31.7%）

合計 3,541件（回収率 35.4%）

(4) 実施時期

令和元年10月16日（水）～11月11日（月）

(5) 調査項目

福祉費、緊急小口資金は共通の調査項目、総合支援資金および教育支援資金は個別の調査票とした。

1) 福祉費、2) 緊急小口資金 ※調査項目は共通

(基本属性)

- 性別、年齢、現在の世帯構成
- 借入金額、返済状況、現在の就労有無・形態、転職経験

(利用状況および利用による変化)

- 「福祉の貸付」を利用した理由
- 「福祉の貸付」を知った経緯
- 「福祉の貸付」の相談をした当時の困りごと
- 「福祉の貸付」の利用後に改善した生活課題
- 「福祉の貸付」の利用前後での経済状況の変化
- 担当職員が行った支援内容
- 民生委員が行った支援内容

(満足度)

- 「福祉の貸付」の満足度
- 担当職員が行った支援内容に対する満足度

3) 総合支援資金

(基本属性)

- 性別、年齢、現在の世帯構成
- 借入金額、返済状況、現在の就労有無・形態、転職経験

(利用状況および利用による変化)

- 「福祉の貸付」を利用した理由
- 「福祉の貸付」を知った経緯
- 「福祉の貸付」の相談をした当時の困りごと
- 「福祉の貸付」の利用後に改善した生活課題
- 「福祉の貸付」の利用前後での経済状況の変化
- 担当職員が行った支援内容

(満足度)

- 「福祉の貸付」の満足度
- 担当職員が行った支援内容に対する満足度

4) 教育支援資金 ※原則、借受人（就学者）が回答。

(基本属性)

- 性別、年齢、最終学歴、現在の世帯構成
- 借入金額、返済状況
- 学校卒業後の翌月の就労有無・形態、現在の就労有無・形態、転職経験
- 現在の年収、現在の経済状況

(利用状況および利用による変化)

- 「福祉の貸付」を利用した理由
- 「福祉の貸付」を利用した学校
- 「福祉の貸付」の申込者
- 「福祉の貸付」をして良かったこと
- 「福祉の貸付」の主な返済者
- 「福祉の貸付」の返済義務を知った時期
- 「福祉の貸付」の返済の負担感
- 在学中に担当職員が行った支援内容
- 在学中に民生委員が行った支援内容

(満足度)

- 「福祉の貸付」の満足度

(6) 調査実施上の課題

1) 都道府県社協による調査対象者の選出方法について

都道府県社協は、「生活福祉資金業務システム」より、資金種類および償還完了年度を選択して償還完了者一覧を作成した。

その後、本会が指定した資金種類別の割り当て人数に従い、乱数を用いた単純無作為抽出を行い、調査対象者名簿を作成した。

2) 一部の県における調査対象者の出力ミスについて

調査対象者は上述のとおり、「生活福祉資金業務システム」から償還完了者一覧の出力を行ったが、1つの県においてのみ、当該資金種類を特定するコードの選択ミスが発生し、指定する資金種類に別の資金種類の償還完了者が含まれることとなった。

これにより、当該県の発送段階の調査対象者のうち、他の資金種類の償還完了者が0.5%（最小）～4.9%（最大）の割合で含まれることとなった。

3) 調査対象者のプライバシーや個人情報保護への配慮について

アンケート票は、無記名自記式アンケートとし、氏名や居住地など個人情報取得は行わず、対象者の個人情報の匿名性を担保するよう配慮した。

調査対象者からのアンケートの問い合わせ先は、本会とし、対象者からの質問や問い合わせに対しては、適切かつ誠実な対応を行うよう留意した。

2. 調査結果

本アンケート調査では、A. 福祉費、B. 緊急小口資金、C. 総合支援資金、D. 教育支援資金の4つの資金種類別に集計を行った。A～Cの3つの資金種類の調査票は、一部を除き共通の調査項目となっている。また、Dの教育支援資金は、調査対象者を借受人（就学者（子ども））としたことから、A～Cとは異なる調査項目となっている。

(1) A. 福祉費、B. 緊急小口資金、C. 総合支援資金の調査結果のポイント

生活福祉資金の利用に対する満足度は、資金種類にかかわらず満足している割合が8割を超えた。

1) 「生活福祉資金」の満足度について

「生活福祉資金」を利用したことによる満足度について、「とても満足」+「やや満足」と回答した割合は、すべての資金種類において8割を超えた。

(「生活福祉資金」の満足度について)

- A. 福祉費：82.0%（うち、とても満足は51.3%）
- B. 緊急小口資金：81.8%（うち、とても満足は41.5%）
- C. 総合支援資金：85.4%（うち、とても満足は43.2%）

2) 「生活福祉資金」を知った理由

「生活福祉資金」を知った理由（複数回答）について、「役所からの紹介」が最も多く5割弱であった。次いで、多かったものは、A. 福祉費では「家族や友人などの紹介（18.1%）」、B. 緊急小口資金では「インターネット・ホームページ（12.0%）」、C. 総合支援資金では「役所以外の支援機関からの紹介（13.5%）」となった。資金種類によりその貸付目的や関わる支援機関が異なることから、利用に至る経過も異なる結果となった。

生活福祉資金はすべての都道府県社協のホームページや多くの市区町村社協のホームページで情報発信が行われているが、利用希望者がインターネット上で直接情報を取得している割合は低かった。

(「生活福祉資金」を知った理由のうち「役所からの紹介」の割合)

- A. 福祉費（41.1%）、B. 緊急小口資金（51.1%）、C. 総合支援資金（45.1%）

3) 「生活福祉資金」の利用後に改善した生活課題について

生活福祉資金の利用後に改善した生活課題（複数回答）について、包括的な回答である「借入目的の達成」を除くと、「就労の開始」、「住居の安定」、「家

計の安定」、「体調の改善」が共通して高かった。

	A. 福祉費	B. 緊急小口資金	C. 総合支援資金
回答割合 が高かった項目	住居の安定 (21.9%)	就労の開始 (26.9%)	就労の開始 (46.4%)
	家計の安定 (16.4%)	家計の安定 (25.6%)	家計の安定 (29.4%)
	体調の改善 (11.4%)	体調の改善 (14.7%)	住居の安定 (27.7%)

4) 貸付相談から返済までの間に社協職員が行った相談・支援について

生活福祉資金では、資金の貸付とともに社協職員等による相談・支援を行うことで利用者（借受世帯）の生活再建につなげることを目的としている。

社協職員によって共通して行われていた取り組みは、社協の面談、生活課題の悩み等の把握や励ましであった。

	A. 福祉費	B. 緊急小口資金	C. 総合支援資金
回答割合 が高かった項目	社協での面談 (47.0%)	社協での面談 (55.5%)	社協での面談 (62.2%)
	悩みを聞いてくれた (20.4%)	悩みを聞いてくれた (35.3%)	悩みを聞いてくれた (23.9%)
	励ましてくれた (16.6%)	励ましてくれた (24.0%)	励ましてくれた (20.5%)

(2) D. 教育支援資金の調査結果のポイント

1) 「教育支援資金」の満足度について

「教育支援資金」を利用したことによる満足度について、「とても満足」+「やや満足」と回答した割合は9割を超えた。うち、「とても満足」と回答した割合は、57.8%であった。

2) 「教育支援資金」を利用して良かったことについて

「教育支援資金」を利用して良かったこととして、「家計負担を減らすことができた (54.2%)」、「希望する進路が実現できた (51.6%)」、「進学するためのお金があった (43.1%)」が高かった。

3) 「教育支援資金」返済の負担感について

「教育支援資金」の返済に対する負担感については、「とても負担」+「やや負担」が56.7%となり、6割弱が負担に感じていた。

4) 「教育支援資金」の借入申込者と借受人（就学者）が返済義務を知った時期について

「教育支援資金」の借入申込書を記載した者（借入申込者）は、「借受人の親」が47.2%、「借受人とその親」が28.6%、「借受人」が20.1%となり、約半数は「借受人の親」が申込手続きを行っていた。

一方、借受人（就学者）が返済義務を知った時期については、「申込手続きを行う前」が53.2%、「申込手続き中」が15.9%、「貸付の決定時」が13.1%であった。また、貸付決定後（申込手続き終了後）に知った割合の合計は約1割であった。

5) 「教育支援資金」の主な返済者について

「教育支援資金」の主な返済者は、借受人（就学者）が53.8%、ついで借受人の親が38.0%であった。

次頁以降に、単純集計結果を掲載

A. 福祉費

(1) アンケート回答者の基本属性

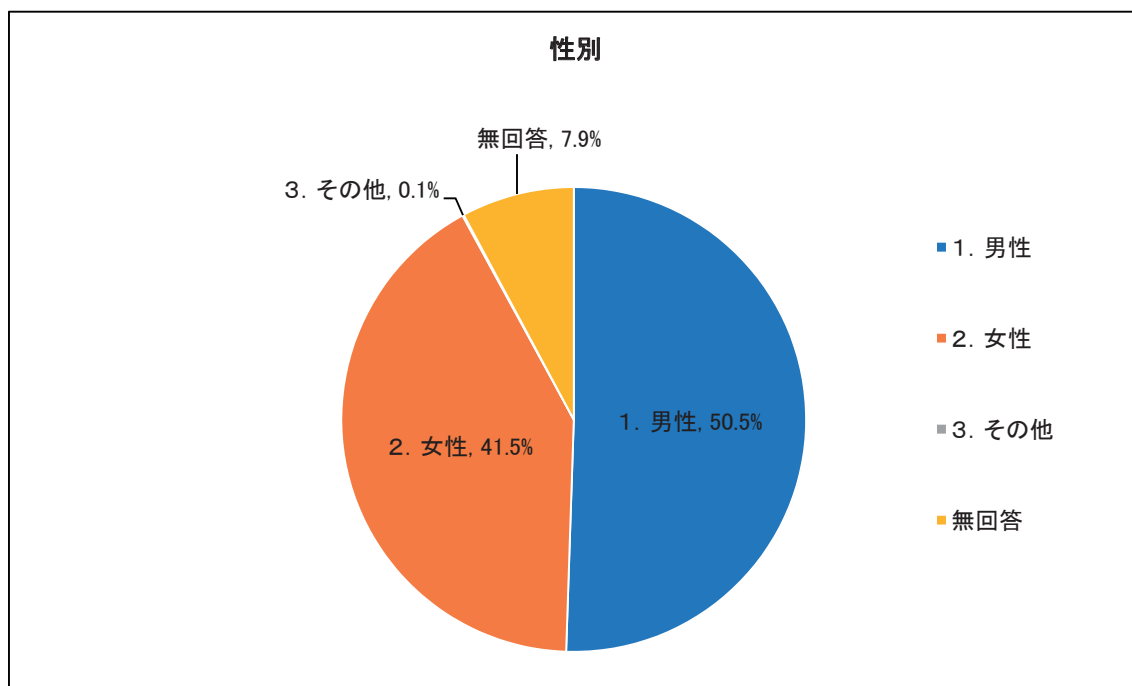
1) 性別

性別については「男性」が50.5%、「女性」が41.5%、「無回答」を除くと「その他」が0.1%であった。

【表 2-2-A-1:性別】

選択肢	件数	比率
1. 男性	534	50.5%
2. 女性	439	41.5%
3. その他	1	0.1%
無回答	83	7.9%
合計	1,057	

【図 2-2-A-1:性別】



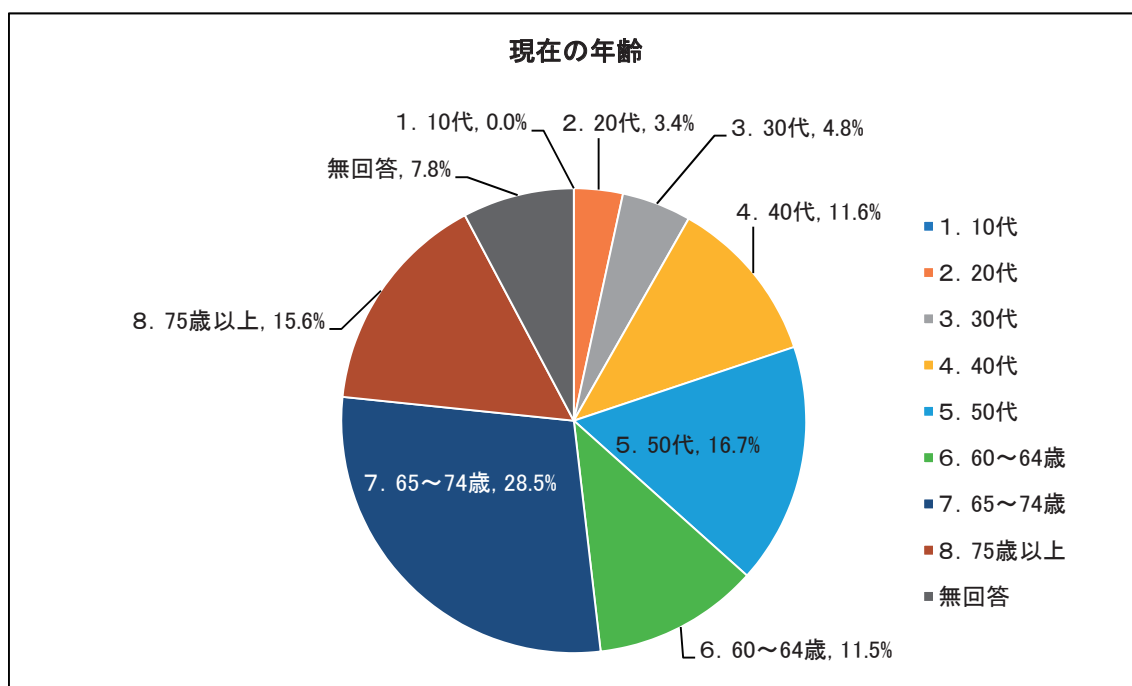
2) 現在の年齢

現在の年齢については「65～74歳」が28.5%と最も高く、次いで「50代」が16.7%、「75歳以上」が15.6%であった。

【表 2-2-A-2: 年齢】

選択肢	件数	比率
1. 10代	0	0.0%
2. 20代	36	3.4%
3. 30代	51	4.8%
4. 40代	123	11.6%
5. 50代	177	16.7%
6. 60～64歳	122	11.5%
7. 65～74歳	301	28.5%
8. 75歳以上	165	15.6%
無回答	82	7.8%
合計	1,057	

【図 2-2-A-2: 年齢】



【福祉費】

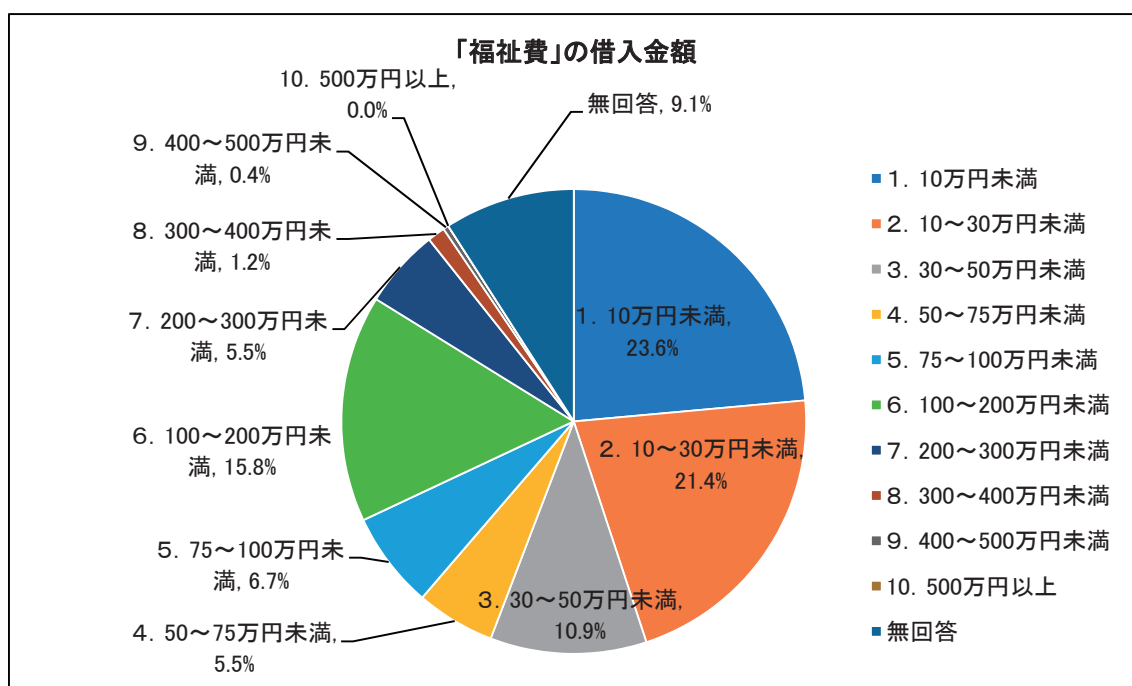
3) 「福祉費」の借入金額

「福祉費」の借入金額は、「10万円未満」が23.6%と最も高く、次いで「10～30万円未満」が21.4%、「100～200万円未満」が15.8%であった。

【表 2-2-A-3:借入金額】

選択肢	件数	比率
1. 10万円未満	249	23.6%
2. 10～30万円未満	226	21.4%
3. 30～50万円未満	115	10.9%
4. 50～75万円未満	58	5.5%
5. 75～100万円未満	71	6.7%
6. 100～200万円未満	167	15.8%
7. 200～300万円未満	58	5.5%
8. 300～400万円未満	13	1.2%
9. 400～500万円未満	4	0.4%
10. 500万円以上	0	0.0%
無回答	96	9.1%
合計	1,057	

【図 2-2-A-3:借入金額】



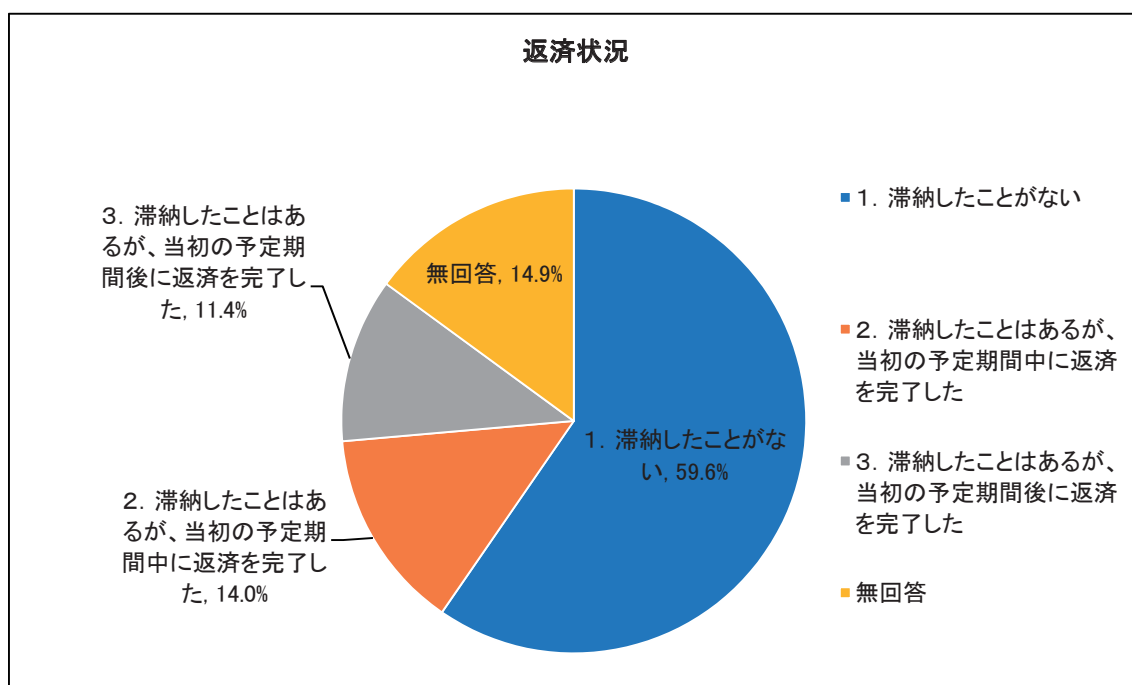
4) 返済状況

返済の状況については「滞納したことがない」が 59.6%と最も高く、次いで「滞納したことはあるが、当初の予定期間中に返済を完了した」が 14.0%、「滞納したことはあるが、当初の予定期間後に返済を完了した」が 11.4%であった。

【表 2-2-A-4:返済状況】

選択肢	件数	比率
1. 滞納したことがない	630	59.6%
2. 滞納したことはあるが、当初の予定期間中に返済を完了した	148	14.0%
3. 滞納したことはあるが、当初の予定期間後に返済を完了した	121	11.4%
無回答	158	14.9%
合計	1,057	

【図 2-2-A-4:返済状況】

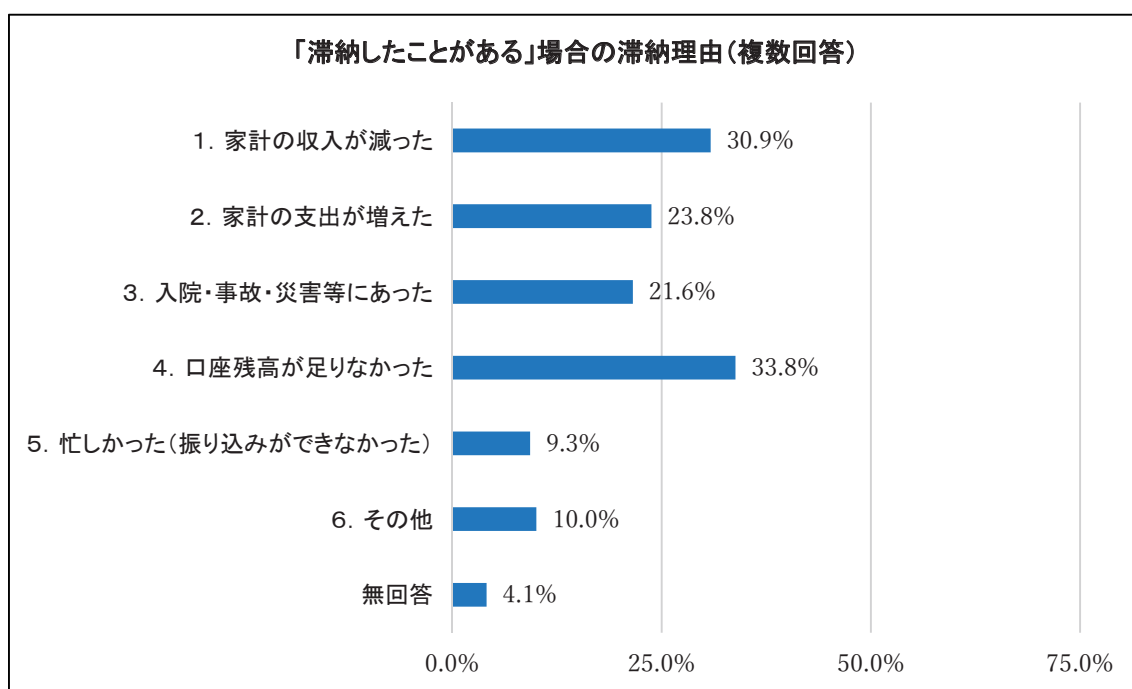


上記に関連して、「滞納したことがある」場合の滞納理由は、「口座残高が足りなかった」が33.8%と最も高く、次いで「家計の収入が減った」が30.9%、「家計の支出が増えた」が23.8%であった。

【表 2-2-A-4-2:滞納理由】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 家計の収入が減った	83	30.9%
2. 家計の支出が増えた	64	23.8%
3. 入院・事故・災害等にあった	58	21.6%
4. 口座残高が足りなかった	91	33.8%
5. 忙しかった(振り込みができなかった)	25	9.3%
6. その他	27	10.0%
無回答	11	4.1%
全体	269	

【図 2-2-A-4-2:滞納理由】



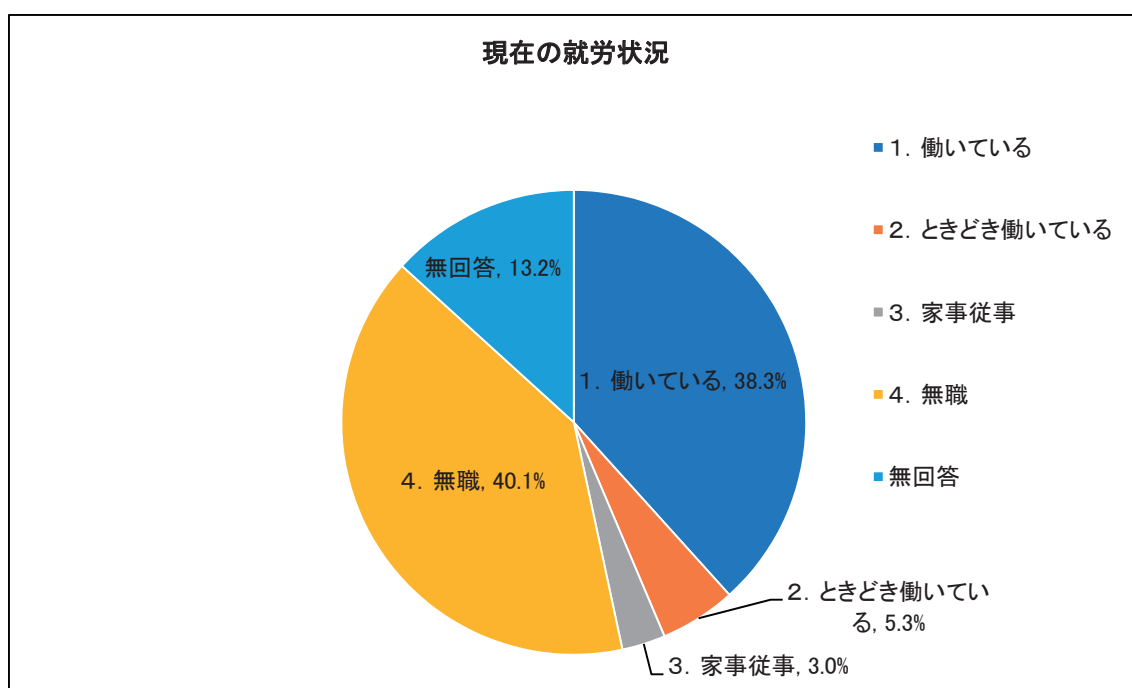
5) 現在の就労状況

現在、働いているかについては「無職」が 40.1%と最も高く、次いで「働いている」が 38.3%、「無回答」を除くと「ときどき働いている」が 5.3%であった。

【表 2-2-A-5:現在の就労状況】

選択肢	件数	比率
1. 働いている	405	38.3%
2. ときどき働いている	56	5.3%
3. 家事従事	32	3.0%
4. 無職	424	40.1%
無回答	140	13.2%
合計	1,057	

【図 2-2-A-5:現在の就労状況】

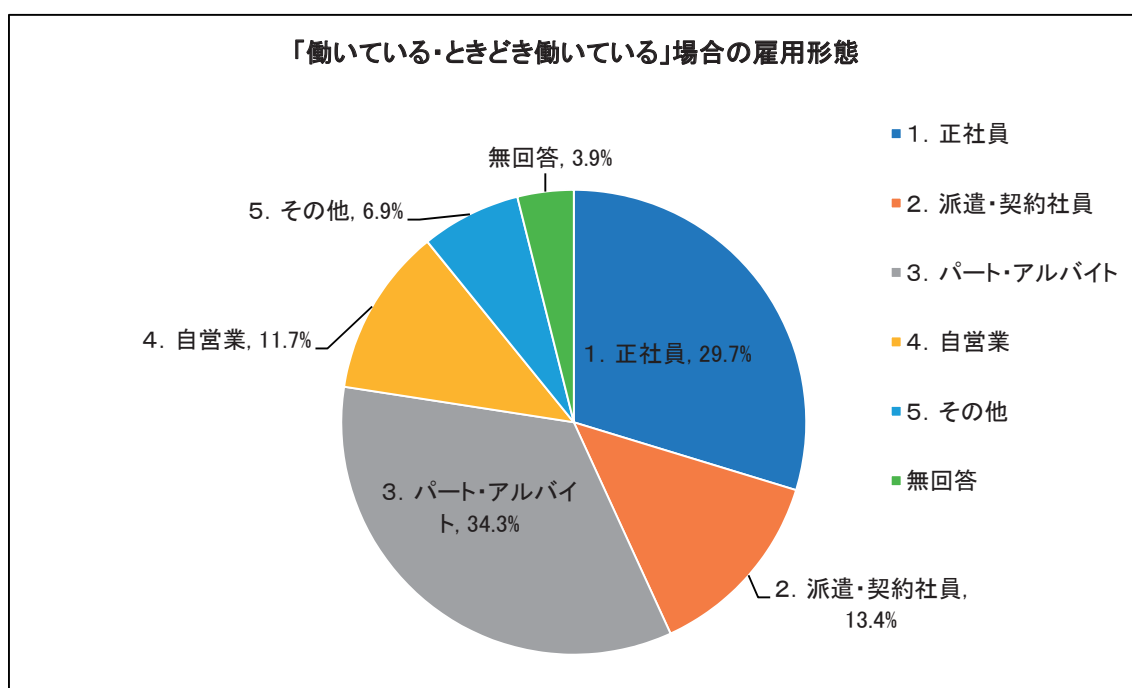


上記に関連して、「働いている・ときどき働いている」場合の働き方については、「パート・アルバイト」が 34.3%と最も高く、次いで「正社員」が 29.7%、「派遣・契約社員」が 13.4%であった。

【表 2-2-A-5-2:働いている場合の雇用形態】

選択肢	件数	比率
1. 正社員	137	29.7%
2. 派遣・契約社員	62	13.4%
3. パート・アルバイト	158	34.3%
4. 自営業	54	11.7%
5. その他	32	6.9%
無回答	18	3.9%

【図 2-2-A-5-2:雇用形態】



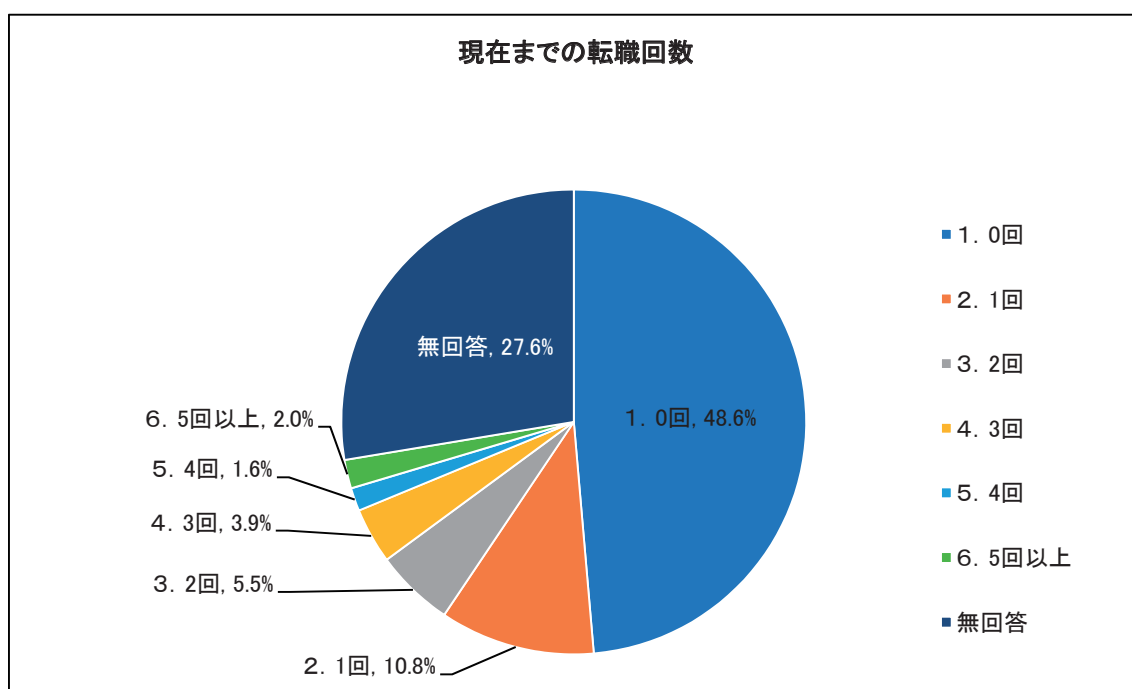
6) 現在までの転職回数

貸付後から現在までの転職回数については、「0回」が48.6%と最も高く、次いで「1回」が10.8%、「2回」が5.5%であった。

【表 2-2-A-6: 現在までの転職回数】

選択肢	件数	比率
1. 0回	514	48.6%
2. 1回	114	10.8%
3. 2回	58	5.5%
4. 3回	41	3.9%
5. 4回	17	1.6%
6. 5回以上	21	2.0%
無回答	292	27.6%
合計	1,057	

【図 2-2-A-6: 現在までの転職回数】



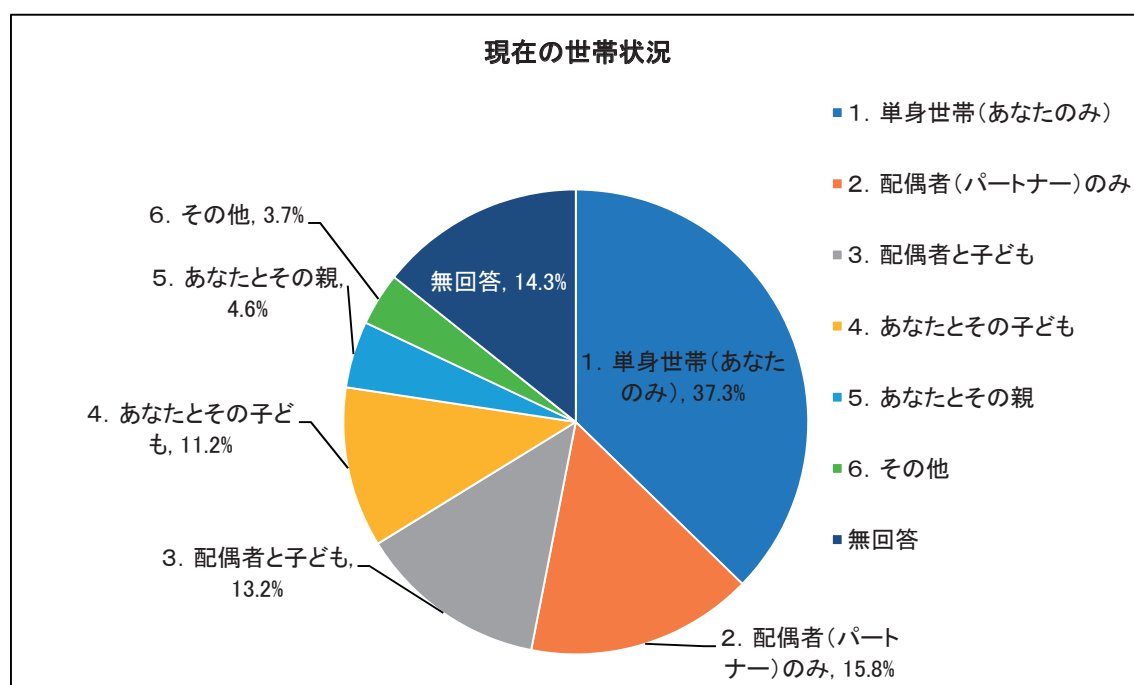
7) 現在の世帯状況について

現在の世帯については、「単身世帯（あなたのみ）」が 37.3%と最も高く、次いで「配偶者（パートナー）のみ」が 15.8%、「配偶者と子ども」が 13.2%であった。

【表 2-2-A-7:現在の世帯状況】

選択肢	件数	比率
1. 単身世帯(あなたのみ)	394	37.3%
2. 配偶者(パートナー)のみ	167	15.8%
3. 配偶者と子ども	139	13.2%
4. あなたと子ども	118	11.2%
5. あなたとその親	49	4.6%
6. その他	39	3.7%
無回答	151	14.3%
合計	1057	

【図 2-2-A-7:現在の世帯状況】



(2) 「福祉費」を利用した理由等

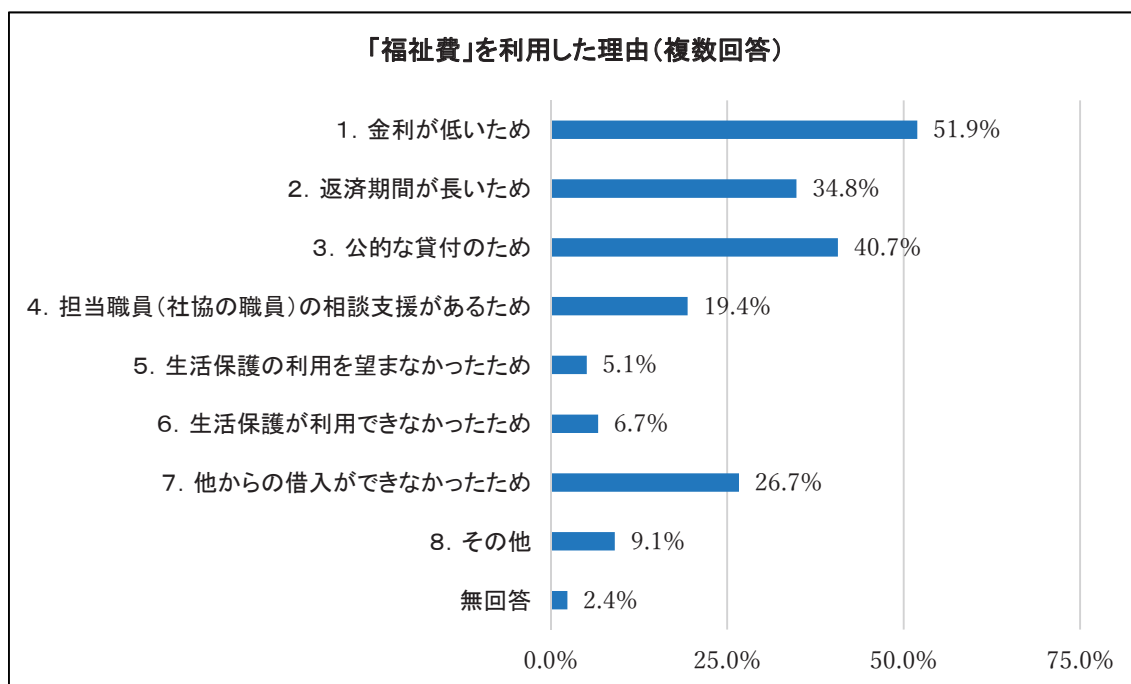
1) 「福祉費」を利用した理由

「福祉費」を利用した理由は、「金利が低いため」が51.9%と最も高く、次いで「公的な貸付のため」が40.7%、「返済期間が長いため」が34.8%であった。

【表 2-2-A-8: 利用した理由】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 金利が低いため	549	51.9%
2. 返済期間が長いため	368	34.8%
3. 公的な貸付のため	430	40.7%
4. 担当職員(社協の職員)の相談支援があるため	205	19.4%
5. 生活保護の利用を望まなかったため	54	5.1%
6. 生活保護が利用できなかったため	71	6.7%
7. 他からの借入ができなかったため	282	26.7%
8. その他	96	9.1%
無回答	25	2.4%
全体	1,057	

【図 2-2-A-8: 利用した理由】



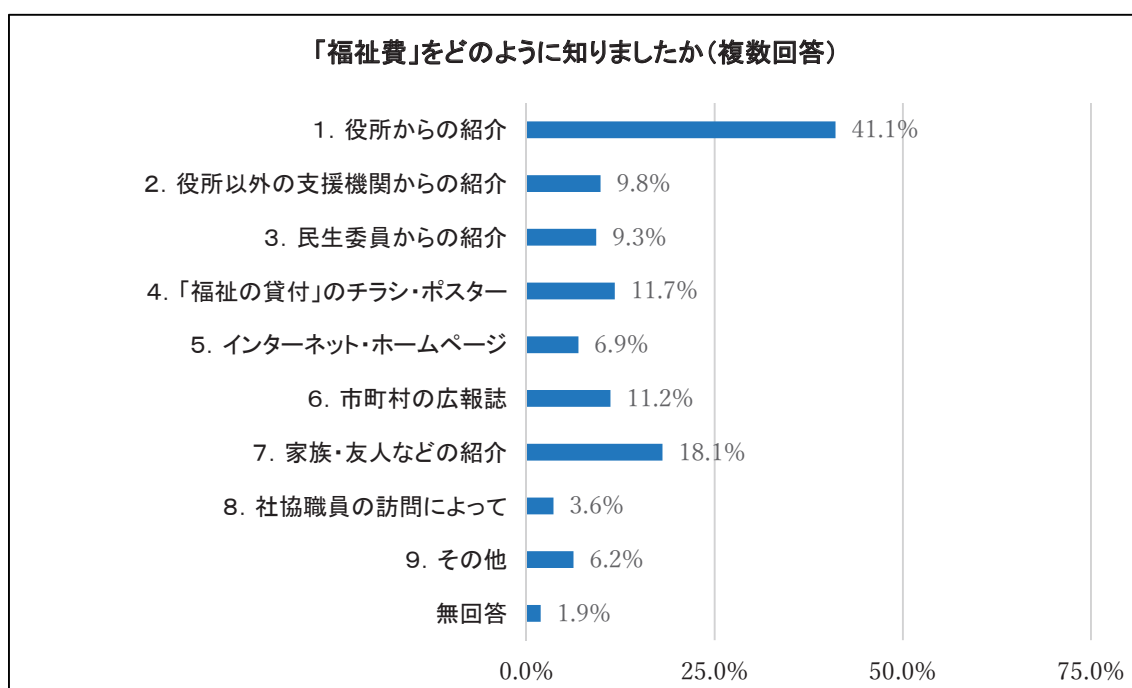
2) 「福祉費」を知った理由

「福祉費」を知った理由については「役所からの紹介」が41.1%と最も高く、次いで「家族・友人などの紹介」が18.1%、「『福祉の貸付』のチラシ・ポスター」が11.7%であった。

【表 2-2-A-9: 知った理由】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 役所からの紹介	434	41.1%
2. 役所以外の支援機関からの紹介	104	9.8%
3. 民生委員からの紹介	98	9.3%
4. 「福祉の貸付」のチラシ・ポスター	124	11.7%
5. インターネット・ホームページ	73	6.9%
6. 市町村の広報誌	118	11.2%
7. 家族・友人などの紹介	191	18.1%
8. 社協職員の訪問によって	38	3.6%
9. その他	66	6.2%
無回答	20	1.9%
全体	1,057	

【図 2-2-A-9: 知った理由】



【福祉費】

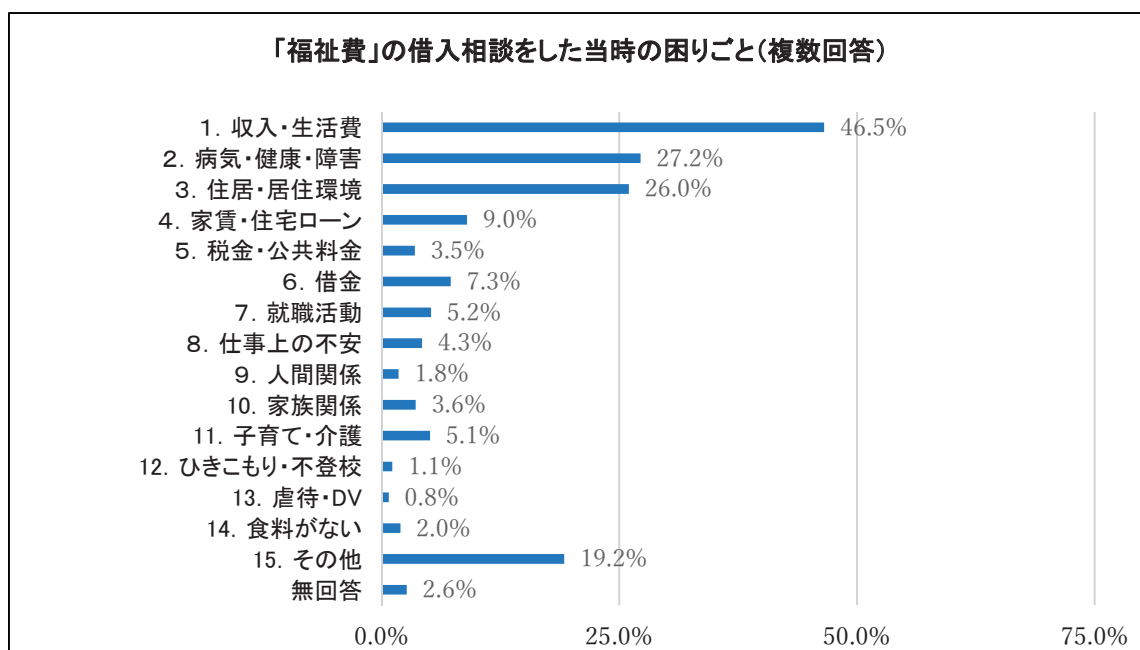
3) 「福祉費」の借入相談をした当時の困りごと

借入相談をした当時の困りごとは、「収入・生活費」が46.5%と最も高く、次いで「病気・健康・障害」が27.2%、「住居・居住環境」が26.0%であった。

【表 2-2-A-10: 当時の困りごと】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 収入・生活費	492	46.5%
2. 病気・健康・障害	288	27.2%
3. 住居・居住環境	275	26.0%
4. 家賃・住宅ローン	95	9.0%
5. 税金・公共料金	37	3.5%
6. 借金	77	7.3%
7. 就職活動	55	5.2%
8. 仕事上の不安	45	4.3%
9. 人間関係	19	1.8%
10. 家族関係	38	3.6%
11. 子育て・介護	54	5.1%
12. ひきこもり・不登校	12	1.1%
13. 虐待・DV	8	0.8%
14. 食料がない	21	2.0%
15. その他	203	19.2%
無回答	28	2.6%
全体	1,057	

【図 2-2-A-10: 当時の困りごと】



(3) 「福祉費」の利用による変化

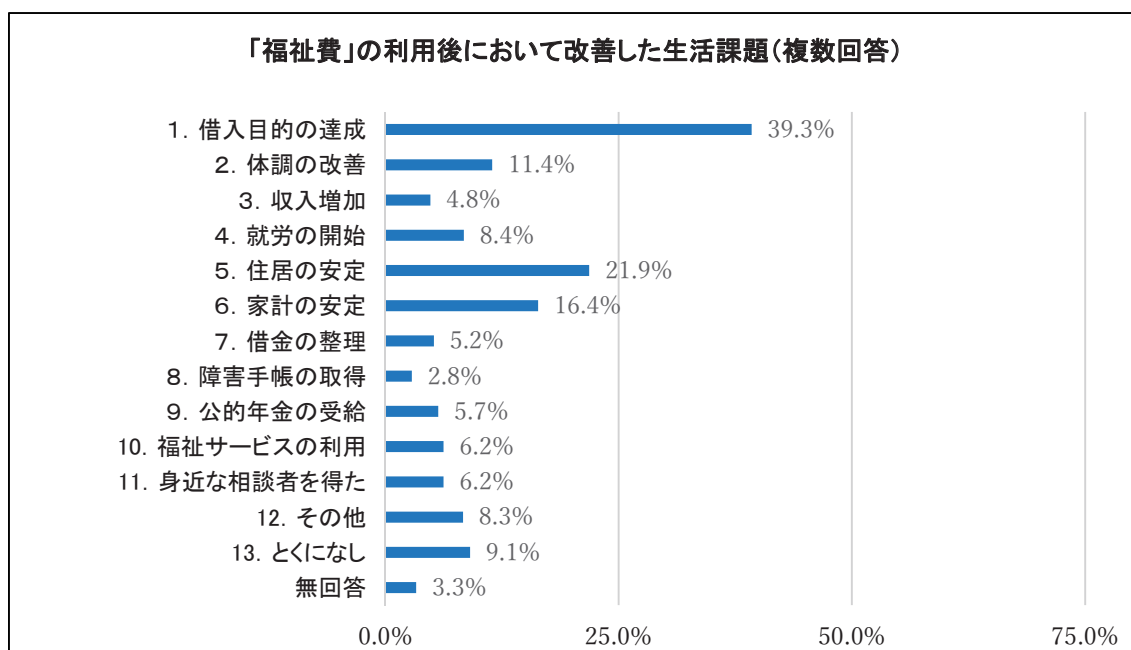
1) 「福祉費」の利用後において改善した生活課題

「福祉費」の利用後において改善した生活課題については、「借入目的の達成」が 39.3%と最も高く、次いで「住居の安定」が 21.9%、「家計の安定」が 16.4%であった。

【表 2-2-A-11:改善した生活課題】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 借入目的の達成	415	39.3%
2. 体調の改善	121	11.4%
3. 収入増加	51	4.8%
4. 就労の開始	89	8.4%
5. 住居の安定	231	21.9%
6. 家計の安定	173	16.4%
7. 借金の整理	55	5.2%
8. 障害手帳の取得	30	2.8%
9. 公的年金の受給	60	5.7%
10. 福祉サービスの利用	66	6.2%
11. 身近な相談者を得た	66	6.2%
12. その他	88	8.3%
13. とくになし	96	9.1%
無回答	35	3.3%
全体	1,057	

【図 2-2-A-11:改善した生活課題】



2) 「福祉費」の利用前後での経済状況の改善

「福祉費」の利用前後での経済状況の改善について、貸付前では「余裕はない」が 33.2%と最も高く、次いで「かなり厳しい」が 25.9%、「生活保護受給」が 22.4%であった。利用後の現在では、「余裕はない」が 30.1%と最も高く、次いで「生活保護受給」が 26.0%、「世間並み」が 24.7%であった。

【表 2-2-A-12:利用前後での経済状況の変化】

	1. 生活保護受給		2. かなり厳しい		3. 余裕はない		4. 世間並み		5. ゆとりがある		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
貸付前	237	22.4%	274	25.9%	351	33.2%	82	7.8%	4	0.4%	109	10.3%	1,057
現在	275	26.0%	87	8.2%	318	30.1%	261	24.7%	18	1.7%	98	9.3%	

(4) 貸付の利用に伴う相談・支援

1) 社協職員が行った相談・支援

貸付の相談から返済までの間、社協職員が行った相談・支援の内容は、「社協での面談」が 47.0%と最も高く、次いで「とくになし」が 23.3%、「悩みを聞いてくれた」が 20.4%であった。

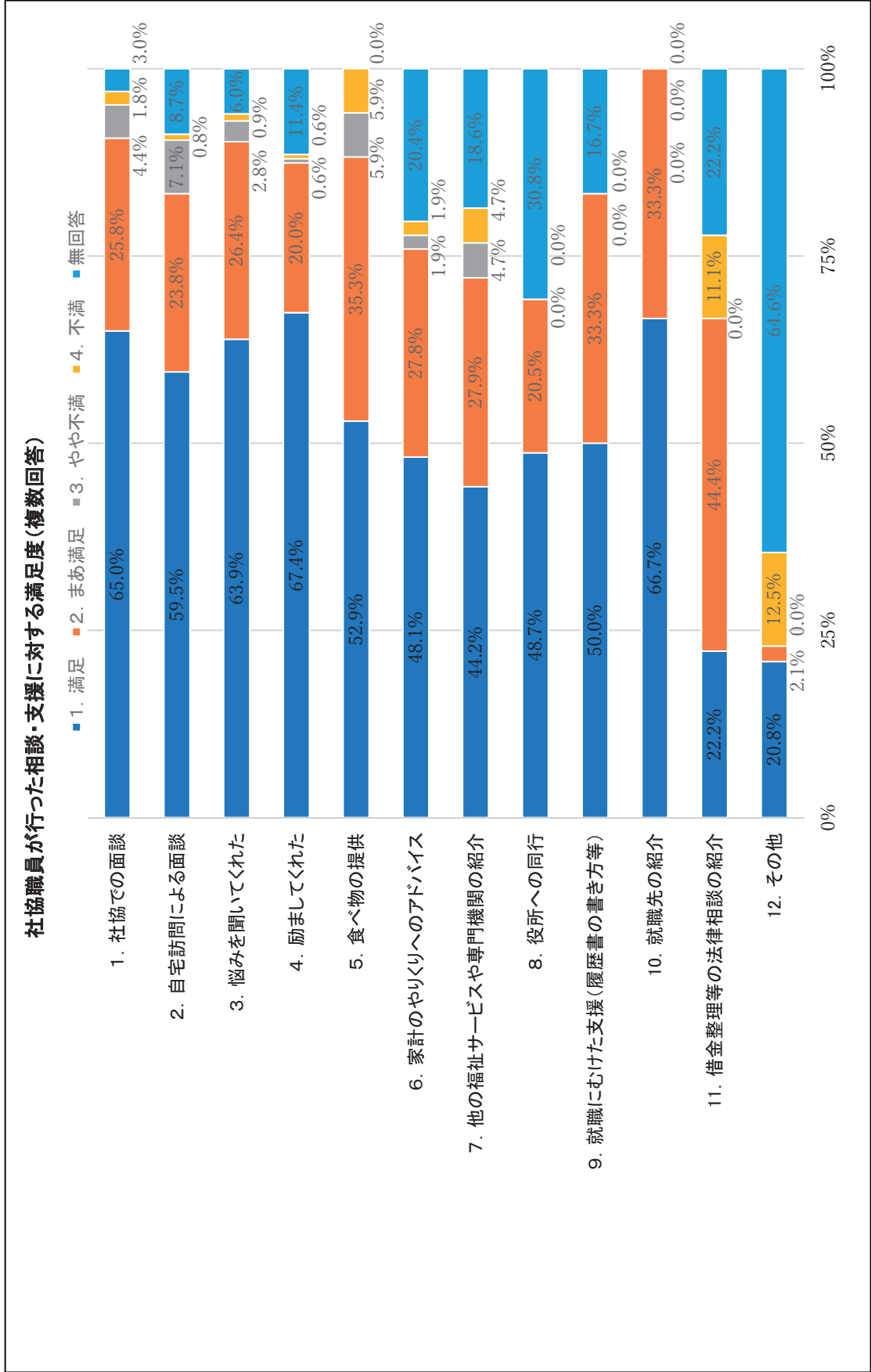
【表 2-2-A-13: 利用に伴う相談・支援】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 社協での面談	497	47.0%
2. 自宅訪問による面談	126	11.9%
3. 悩みを聞いてくれた	216	20.4%
4. 励ましてくれた	175	16.6%
5. 食べ物の提供	17	1.6%
6. 家計のやりくりへのアドバイス	54	5.1%
7. 他の福祉サービスや専門機関の紹介	43	4.1%
8. 役所への同行	39	3.7%
9. 就職にむけた支援(履歴書の書き方等)	6	0.6%
10. 就職先の紹介	3	0.3%
11. 借金整理等の法律相談の紹介	9	0.9%
12. その他	48	4.5%
13. とくになし	246	23.3%
無回答	104	9.8%
全体	1,057	

【表 2-2-A-14: 社協職員が行った相談・支援に対する満足度】

	1. 満足		2. まあ満足		3. やや不満		4. 不満		無回答	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
1. 社協での面談	323	65.0%	128	25.8%	22	4.4%	9	1.8%	15	3.0%
2. 自宅訪問による面談	75	59.5%	30	23.8%	9	7.1%	1	0.8%	11	8.7%
3. 悩みを聞いてくれた	138	63.9%	57	26.4%	6	2.8%	2	0.9%	13	6.0%
4. 励ましてくれた	118	67.4%	35	20.0%	1	0.6%	1	0.6%	20	11.4%
5. 食べ物の提供	9	52.9%	6	35.3%	1	5.9%	1	5.9%	0	0.0%
6. 家計のやりくりへのアドバイス	26	48.1%	15	27.8%	1	1.9%	1	1.9%	11	20.4%
7. 他の福祉サービスや専門機関の紹介	19	44.2%	12	27.9%	2	4.7%	2	4.7%	8	18.6%
8. 役所への同行	19	48.7%	8	20.5%	0	0.0%	0	0.0%	12	30.8%
9. 就職にむけた支援(履歴書の書き方等)	3	50.0%	2	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%
10. 就職先の紹介	2	66.7%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
11. 借金整理等の法律相談の紹介	2	22.2%	4	44.4%	0	0.0%	1	11.1%	2	22.2%
12. その他	10	20.8%	1	2.1%	0	0.0%	6	12.5%	31	64.6%

【図 2-2-A-14: 社協職員が行った相談・支援に対する満足度】



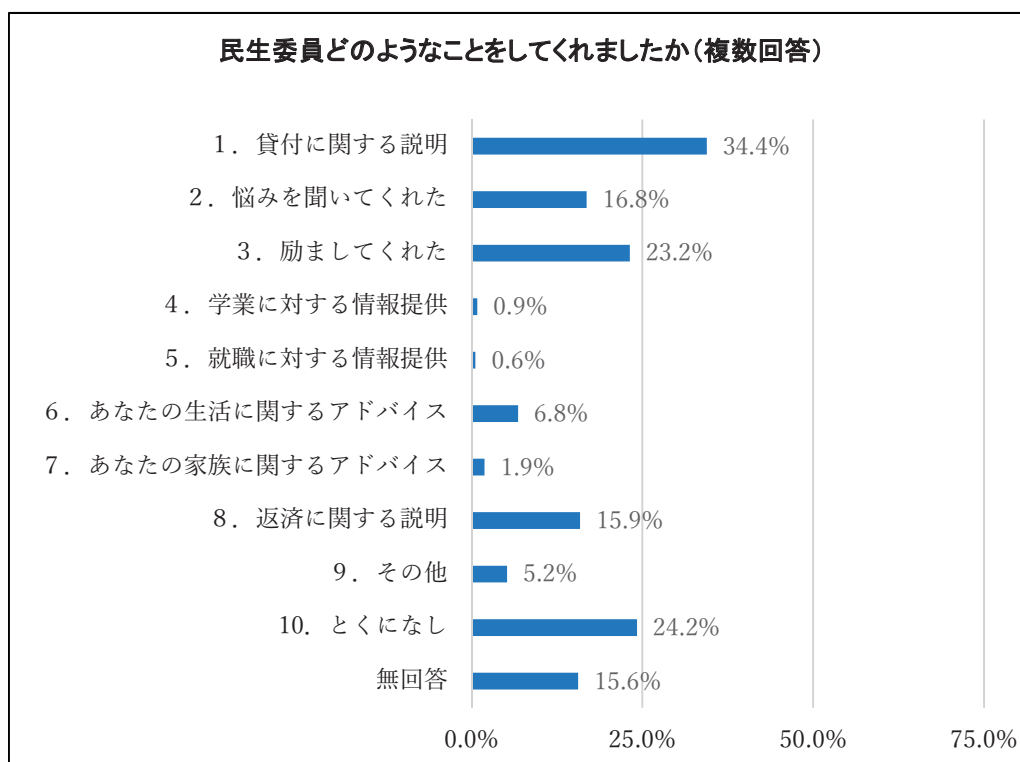
2) 民生委員が行った相談・支援

民生委員が行った相談・支援については、「貸付に関する説明」が34.4%と最も高く、次いで「とくになし」が24.2%、「励ましてくれた」が23.2%であった。

【表 2-2-A-15: 民生委員が行った相談・支援】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 貸付に関する説明	364	34.4%
2. 悩みを聞いてくれた	178	16.8%
3. 励ましてくれた	245	23.2%
4. 学業に対する情報提供	9	0.9%
5. 就職に対する情報提供	6	0.6%
6. あなたの生活に関するアドバイス	72	6.8%
7. あなたの家族に関するアドバイス	20	1.9%
8. 返済に関する説明	168	15.9%
9. その他	55	5.2%
10. とくになし	256	24.2%
無回答	165	15.6%
全体	1,057	

【図 2-2-A-15: 民生委員が行った相談・支援】



(5) 「福祉費」利用による満足度

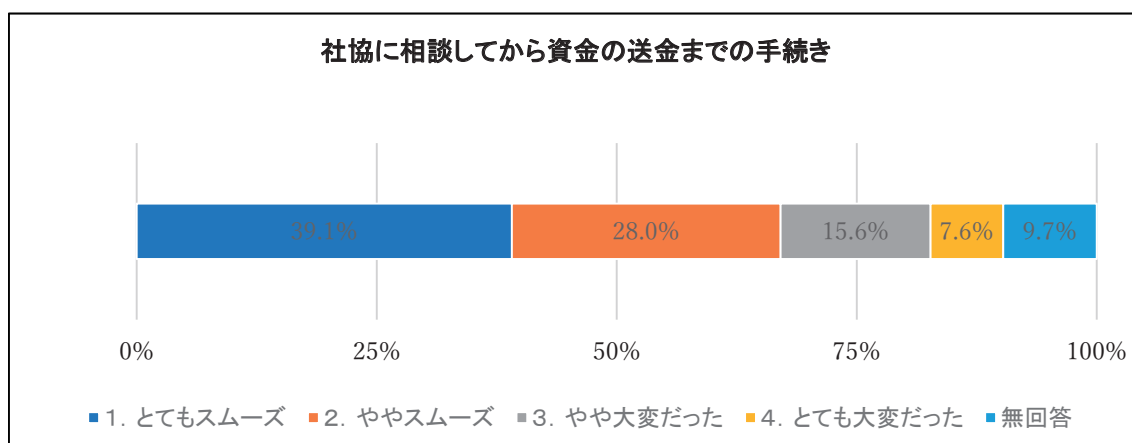
1) 借入相談から資金送金までの手続き

社協に相談してから資金の送金までの手続きについては、「とてもスムーズ」が39.1%と最も高く、次いで「ややスムーズ」が28.0%、「やや大変だった」が15.6%であった。

【表 2-2-A-16: 利用による満足度(借入相談から資金送金までの手続き)】

	1. とてもスムーズ		2. ややスムーズ		3. やや大変だった		4. とても大変だった		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
借入相談から資金送金までの手続き	413	39.1%	296	28.0%	165	15.6%	80	7.6%	103	9.7%	1,057

【図 2-2-A-16: 利用による満足度(借入相談から資金送金までの手続き)】



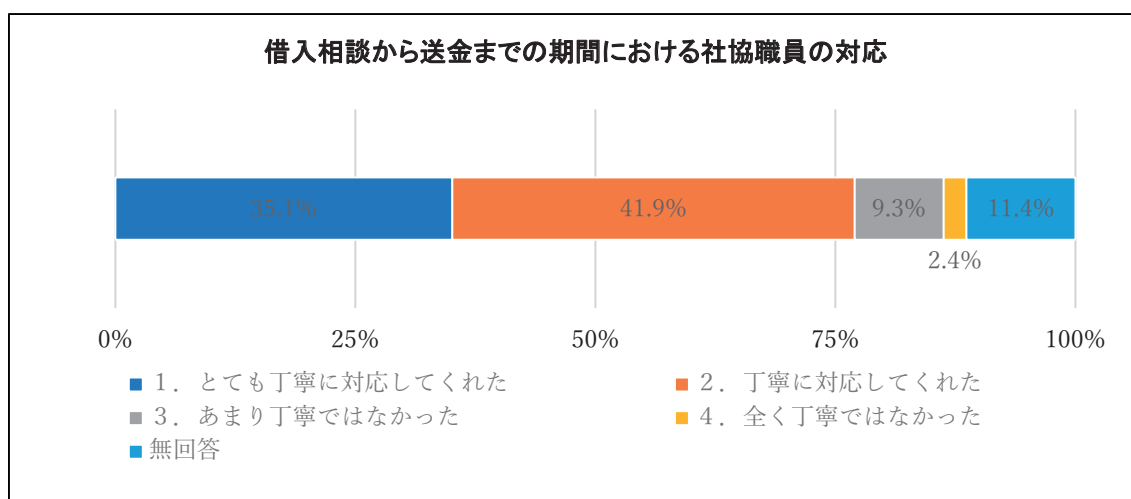
2) 借入相談から送金までの期間における社協職員の対応

借入相談から送金までの期間における社協職員の対応については、「丁寧に
対応してくれた」が 41.9%と最も高く、次いで「とても丁寧に
対応してくれた」が 35.1%、「あまり丁寧に
対応しなかった」が 9.3%であった。

【表 2-2-A-17: 利用による満足度(借入相談から送金までの期間における
社協職員の対応)】

	1. とても 丁寧に 対応して くれた		2. 丁寧に 対応して くれた		3. あまり 丁寧に ではな かった		4. 全く 丁寧に ではな かった		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
借入相談から送金までの 期間の社協職員の対応	371	35.1%	443	41.9%	98	9.3%	25	2.4%	120	11.4%	1,057

【図 2-2-A-17: 利用による満足度(借入相談から送金までの期間における
社協職員の対応)】



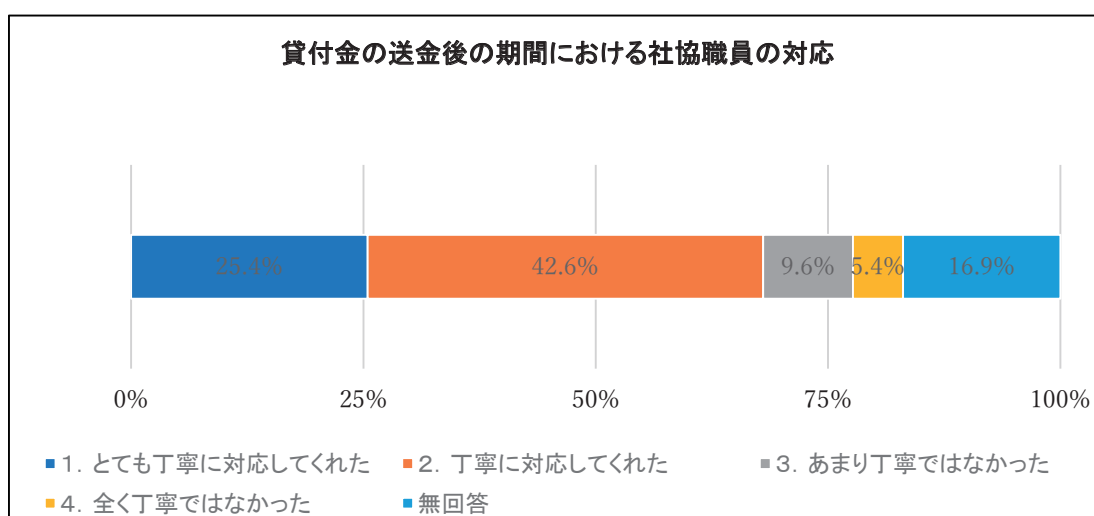
3) 貸付金の送金後の期間における社協職員の対応

貸付金の送金後から返済までの期間における社協職員の対応については、「丁寧に対応してくれた」が42.6%と最も高く、次いで「とても丁寧に対応してくれた」が25.4%、「あまり丁寧ではなかった」が9.6%であった。

【表 2-2-A-18: 利用による満足度(送金後の期間における社協職員の対応)】

	1. とても丁寧に対応してくれた		2. 丁寧に対応してくれた		3. あまり丁寧ではなかった		4. 全く丁寧ではなかった		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
送金後の社協職員の対応	269	25.4%	450	42.6%	102	9.6%	57	5.4%	179	16.9%	1,057

【図 2-2-A-18: 利用による満足度(送金後の期間における社協職員の対応)】



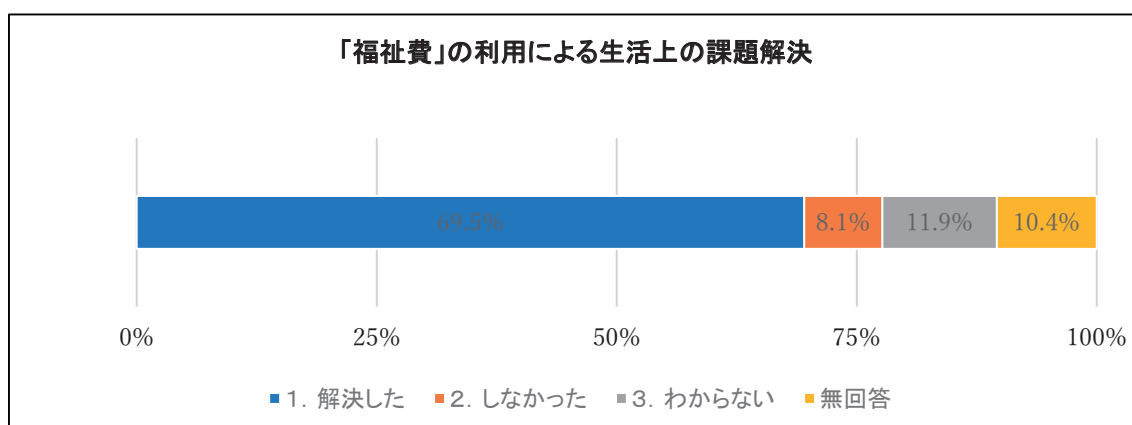
4) 「福祉費」の利用による生活上の課題解決

「福祉費」の利用による生活上の不安については、「解決した」が69.5%と最も高く、次いで「わからない」が11.9%、「しなかった」が8.1%であった。

【表 2-2-A-19: 利用による生活上の課題解決】

	1. 解決した		2. しなかった		3. わからない		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
貸付利用による生活上の不安解決	735	69.5%	86	8.1%	126	11.9%	110	10.4%	1,057

【図 2-2-A-19: 利用による生活上の課題解決】



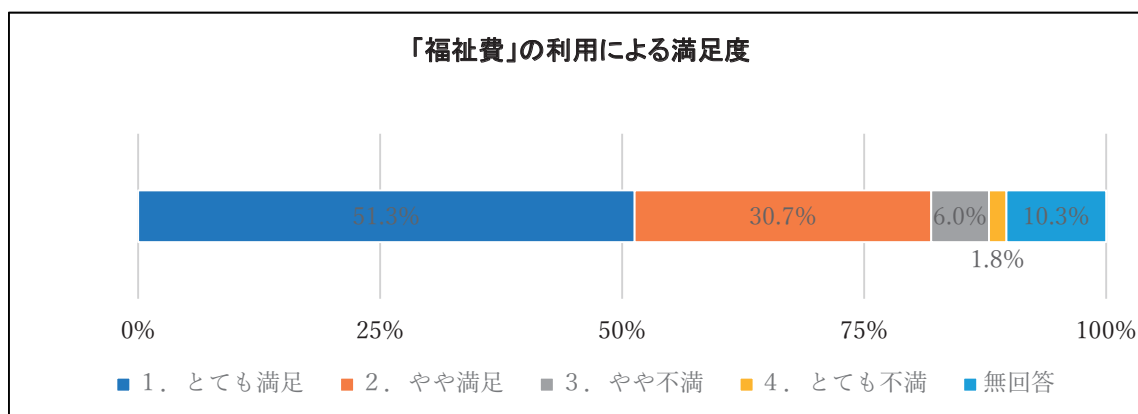
5) 「福祉費」の利用による満足度

「福祉費」を利用したことによる満足度については、「とても満足」が51.3%と最も高く、次いで「やや満足」が30.7%、「やや不満」が6.0%であった。

【表 2-2-A-20: 利用による満足度】

	1. とても満足		2. やや満足		3. やや不満		4. とても不満		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
「福祉費」の利用による満足度	542	51.3%	324	30.7%	63	6.0%	19	1.8%	109	10.3%	1,057

【図 2-2-A-20: 利用による満足度】



B. 緊急小口資金

(1) アンケート回答者の基本属性

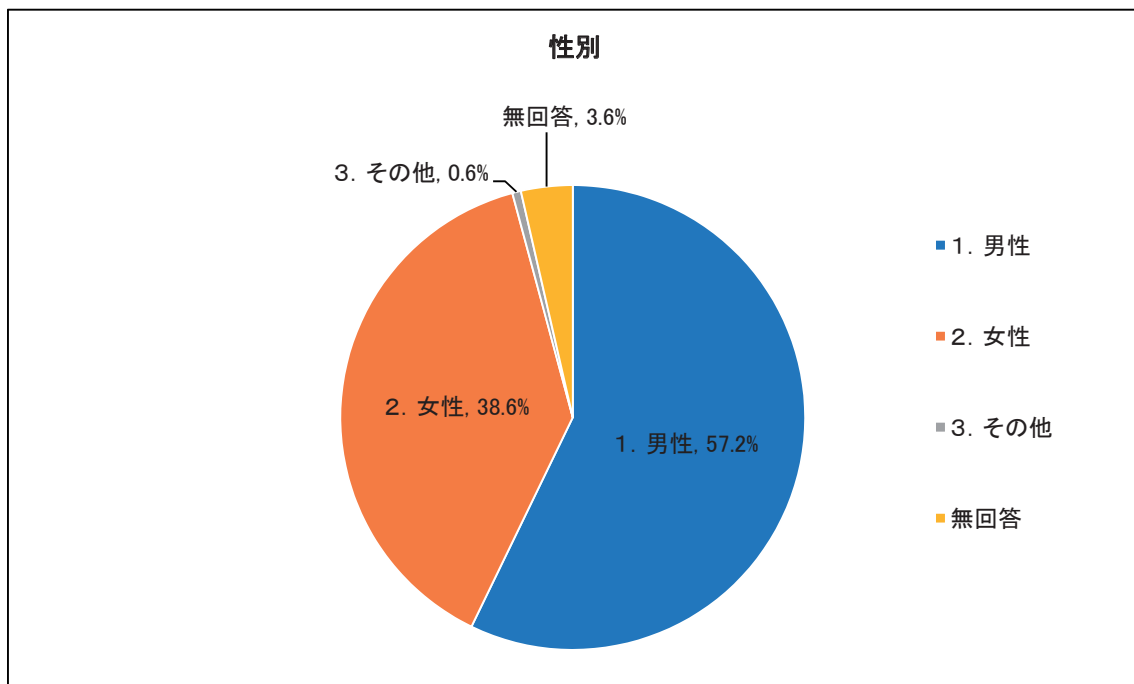
1) 性別

性別については「男性」が 57.2%、「女性」が 38.6%、「その他」が 0.6%であった。

【表 2-2-B-1:性別】

選択肢	件数	比率
1. 男性	478	57.2%
2. 女性	323	38.6%
3. その他	5	0.6%
無回答	30	3.6%
合計	836	

【図 2-2-B-1:性別】



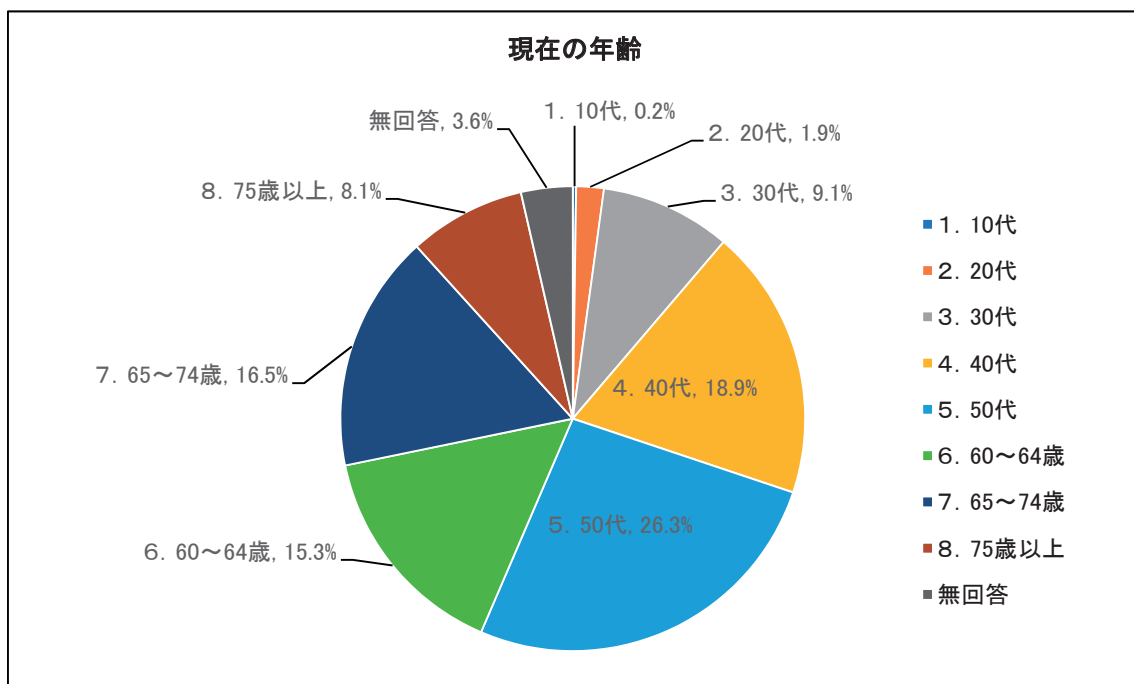
2) 現在の年齢

現在の年齢については「50代」が26.3%と最も高く、次いで「40代」が18.9%、「65～74歳」が16.5%であった。

【表 2-2-B-2: 年齢】

選択肢	件数	比率
1. 10代	2	0.2%
2. 20代	16	1.9%
3. 30代	76	9.1%
4. 40代	158	18.9%
5. 50代	220	26.3%
6. 60～64歳	128	15.3%
7. 65～74歳	138	16.5%
8. 75歳以上	68	8.1%
無回答	30	3.6%
合計	836	

【図 2-2-B-2: 年齢】



3) 「緊急小口資金」の借入金額

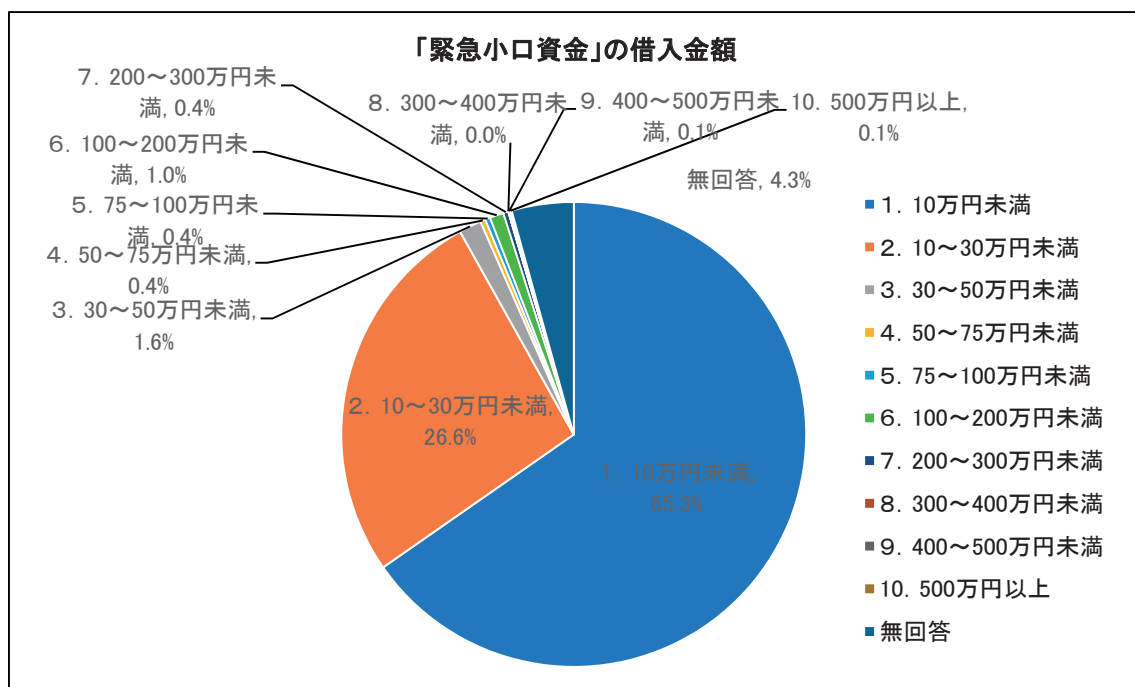
「緊急小口資金」の借入金額は「10万円未満」が65.3%と最も高く、次いで「10～30万円未満」が26.6%であった。

【表 2-2-B-3:借入金額】

選択肢	件数	比率
1. 10万円未満	546	65.3%
2. 10～30万円未満	222	26.6%
3. 30～50万円未満	13	1.6%
4. 50～75万円未満	3	0.4%
5. 75～100万円未満	3	0.4%
6. 100～200万円未満	8	1.0%
7. 200～300万円未満	3	0.4%
8. 300～400万円未満	0	0.0%
9. 400～500万円未満	1	0.1%
10. 500万円以上	1	0.1%
無回答	36	4.3%
合計	836	

※緊急小口資金の貸付限度額は10万円以内、災害時の特例貸付では一定の条件を満たす場合は20万円以内となる。それ以上の金額は誤記入の可能性がある。

【図 2-2-B-3:借入金額】



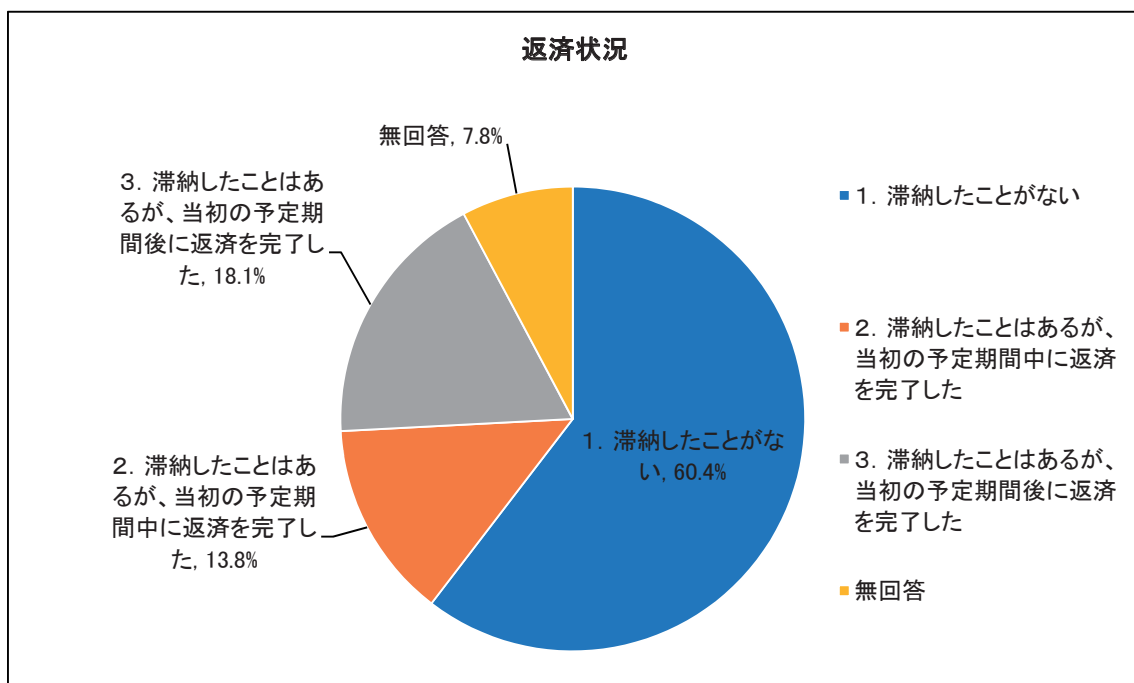
4) 返済状況

返済の状況については「滞納したことがない」が 60.4%と最も高く、次いで「滞納したことはあるが、当初の予定期間後に返済を完了した」が 18.1%、「滞納したことはあるが、当初の予定期間中に返済を完了した」が 13.8%であった。

【表 2-2-B-4:返済状況】

選択肢	件数	比率
1. 滞納したことがない	505	60.4%
2. 滞納したことはあるが、当初の予定期間中に返済を完了した	115	13.8%
3. 滞納したことはあるが、当初の予定期間後に返済を完了した	151	18.1%
無回答	65	7.8%
合計	836	

【図 2-2-B-4:返済状況】

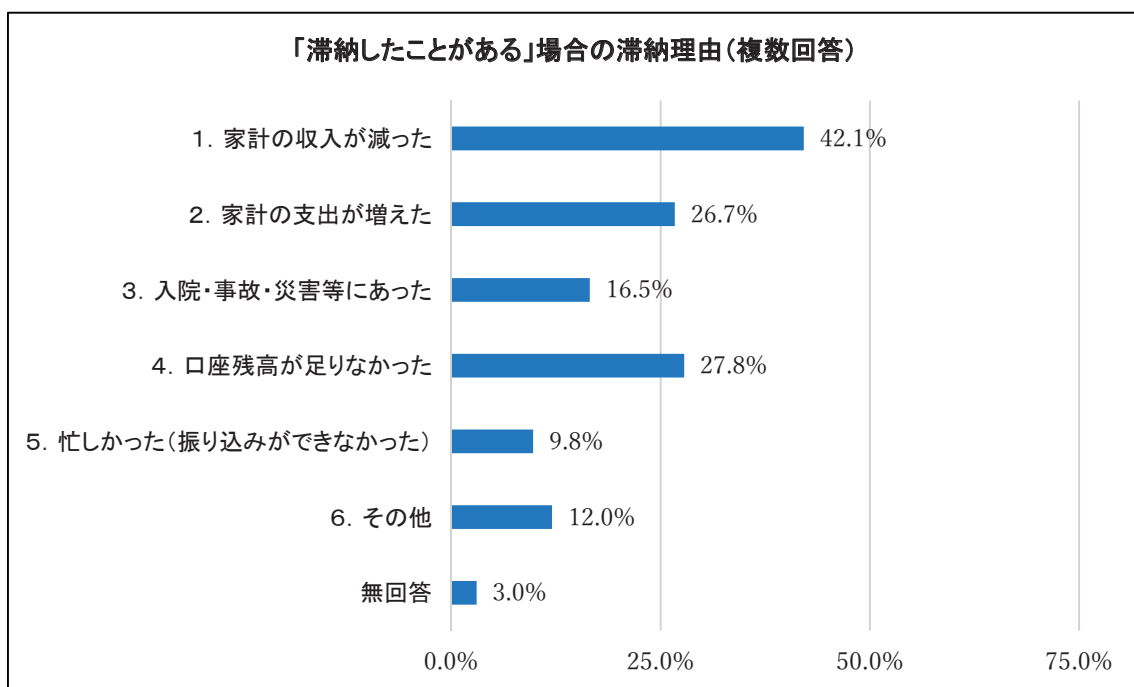


上記に関連して、「滞納したことがある」場合の滞納理由は、「家計の収入が減った」が42.1%と最も高く、次いで「口座残高が足りなかった」が27.8%、「家計の支出が増えた」が26.7%であった。

【表 2-2-B-4-2:滞納理由】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 家計の収入が減った	112	42.1%
2. 家計の支出が増えた	71	26.7%
3. 入院・事故・災害等にあった	44	16.5%
4. 口座残高が足りなかった	74	27.8%
5. 忙しかった(振り込みができなかった)	26	9.8%
6. その他	32	12.0%
無回答	8	3.0%
全体	266	

【図 2-2-B-4-2:滞納理由】



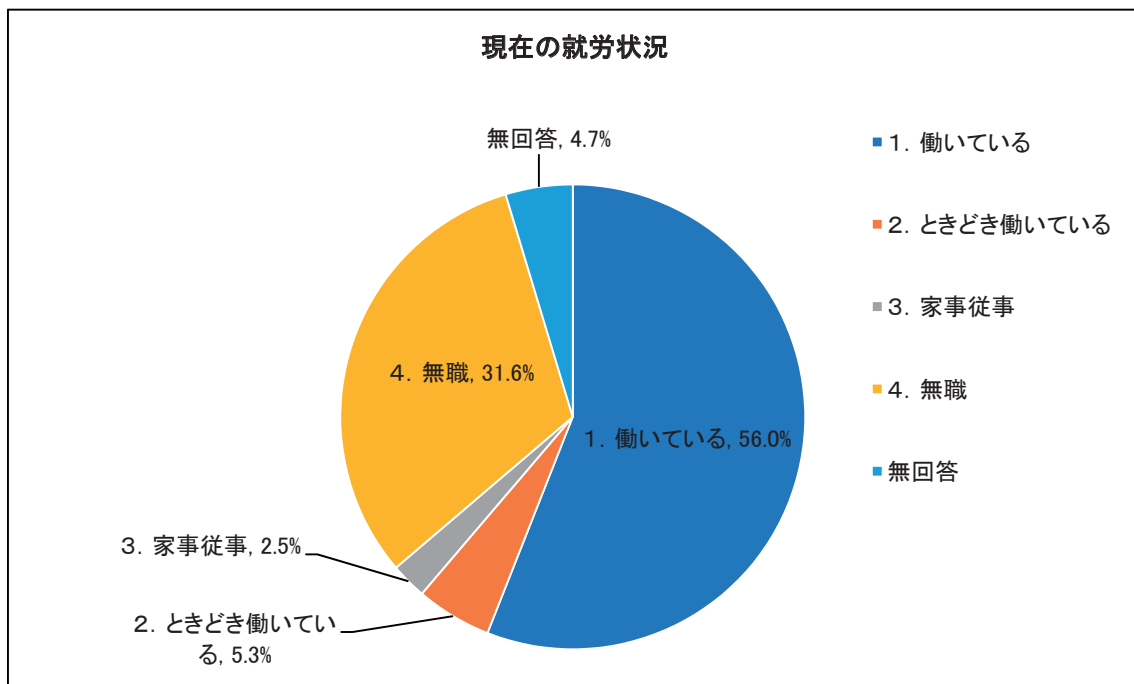
5) 現在の就労状況

現在、働いているかについては「働いている」が 56.0%と最も高く、次いで「無職」が 31.6%、「ときどき働いている」が 5.3%であった。

【表 2-2-B-5:現在の就労状況】

選択肢	件数	比率
1. 働いている	468	56.0%
2. ときどき働いている	44	5.3%
3. 家事従事	21	2.5%
4. 無職	264	31.6%
無回答	39	4.7%

【図 2-2-B-5:現在の就労状況】

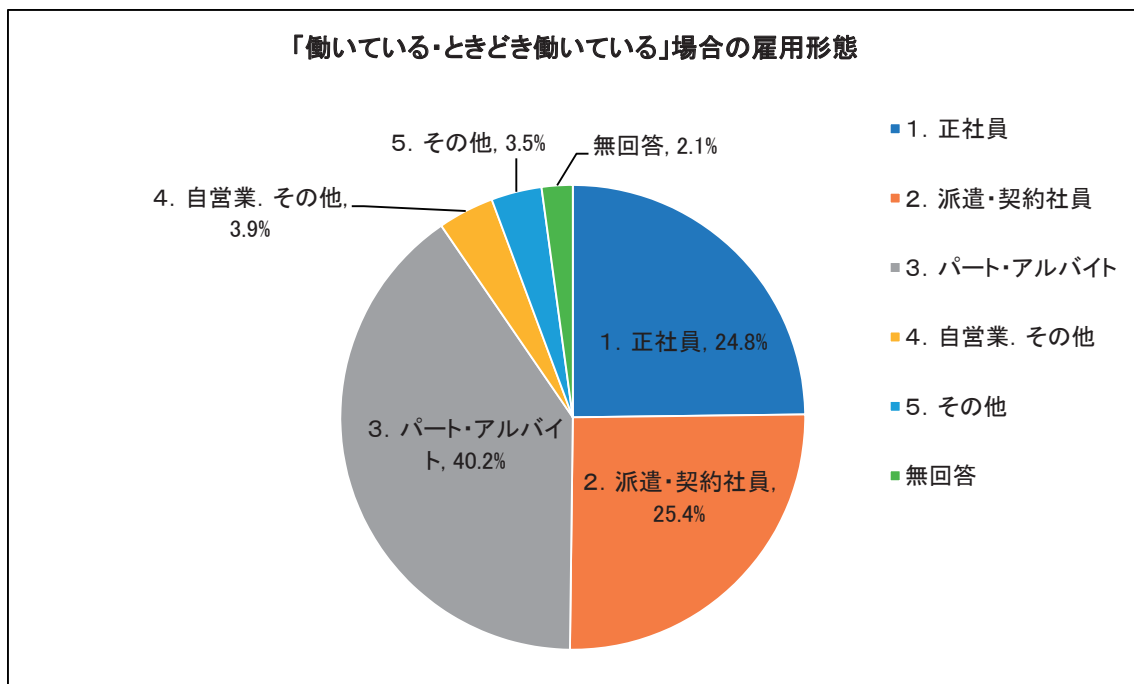


上記に関連して、「働いている・ときどき働いている」場合の働き方については、「パート・アルバイト」が40.2%と最も高く、次いで「派遣・契約社員」が25.4%、「正社員」が24.8%であった。

【表 2-2-B-5-2: 働いている場合の雇用形態】

選択肢	件数	比率
1. 正社員	127	24.8%
2. 派遣・契約社員	130	25.4%
3. パート・アルバイト	206	40.2%
4. 自営業. その他	20	3.9%
5. その他	18	3.5%
無回答	11	2.1%

【図 2-2-B-5-2: 働いている場合の雇用形態】



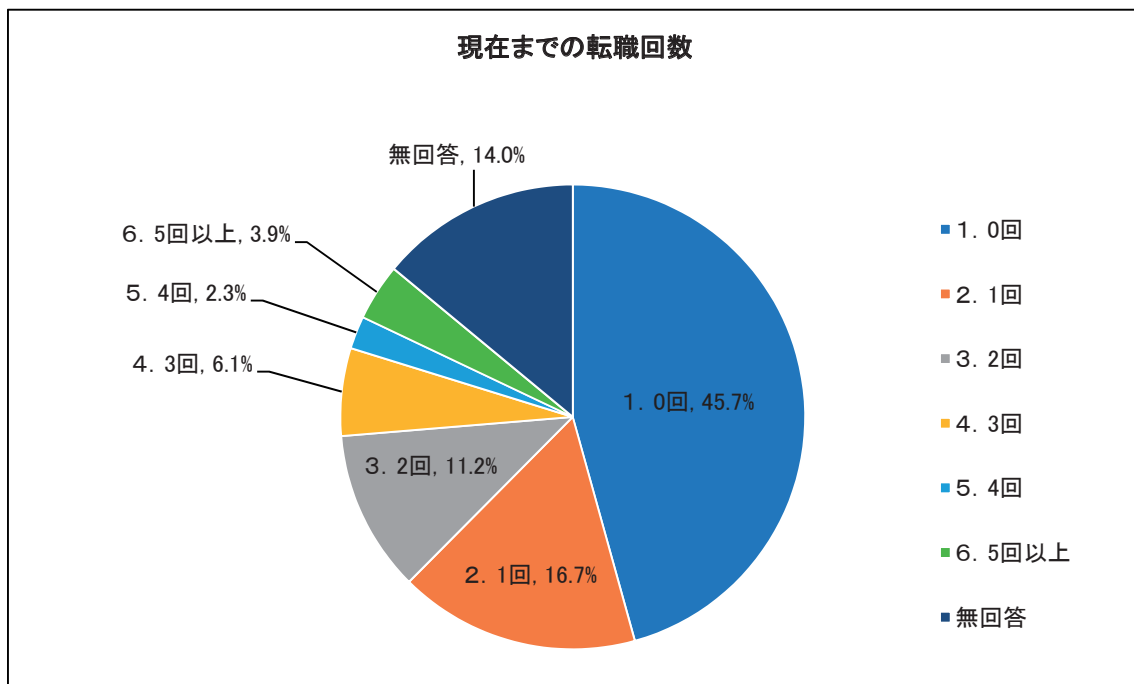
6) 現在までの転職回数

貸付後から現在までの転職回数については、「0回」が45.7%と最も高く、次いで「1回」が16.7%、「2回」が11.2%であった。

【表 2-2-B-6: 現在までの転職回数】

選択肢	件数	比率
1. 0回	382	45.7%
2. 1回	140	16.7%
3. 2回	94	11.2%
4. 3回	51	6.1%
5. 4回	19	2.3%
6. 5回以上	33	3.9%
無回答	117	14.0%
合計	836	

【図 2-2-B-6: 現在までの転職回数】



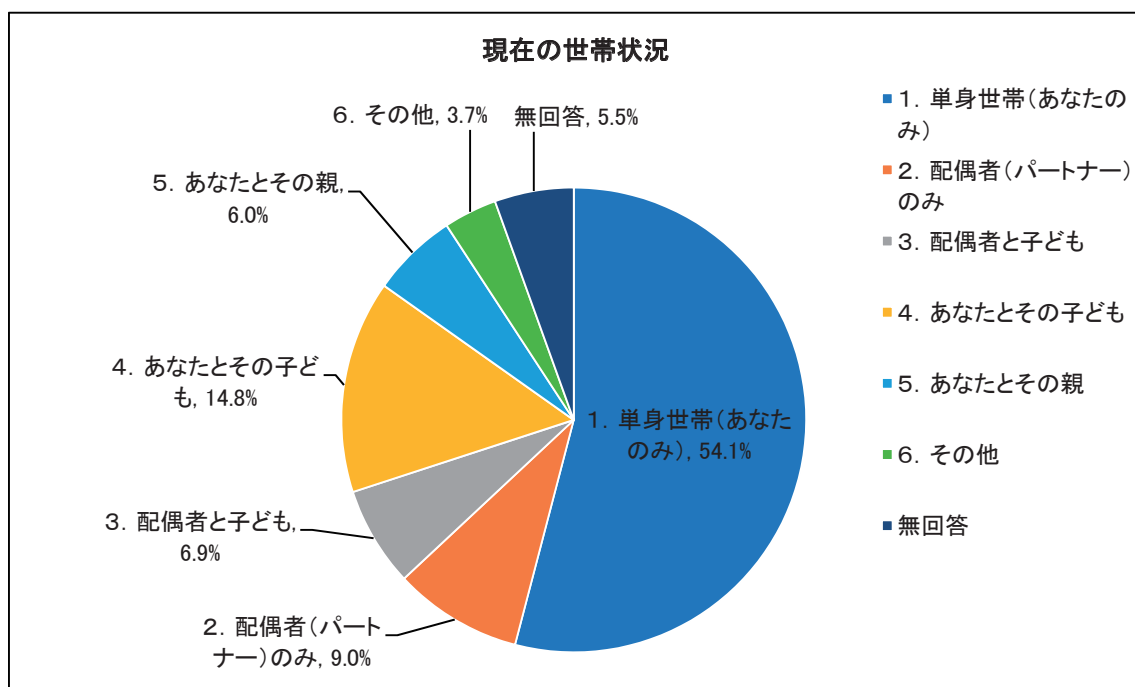
7) 現在の世帯状況について

現在の世帯については、「単身世帯」が54.1%と最も高く、次いで「あなたとその子ども」が14.8%、「配偶者（パートナー）のみ」が9.0%であった。

【表 2-2-B-7:現在の世帯状況】

選択肢	件数	比率
1. 単身世帯	452	54.1%
2. 配偶者（パートナー）のみ	75	9.0%
3. 配偶者と子ども	58	6.9%
4. あなたとその子ども	124	14.8%
5. あなたとその親	50	6.0%
6. その他	31	3.7%
無回答	46	5.5%
合計	836	

【図 2-2-B-7:現在の世帯状況】



(2) 「緊急小口資金」を利用した理由等

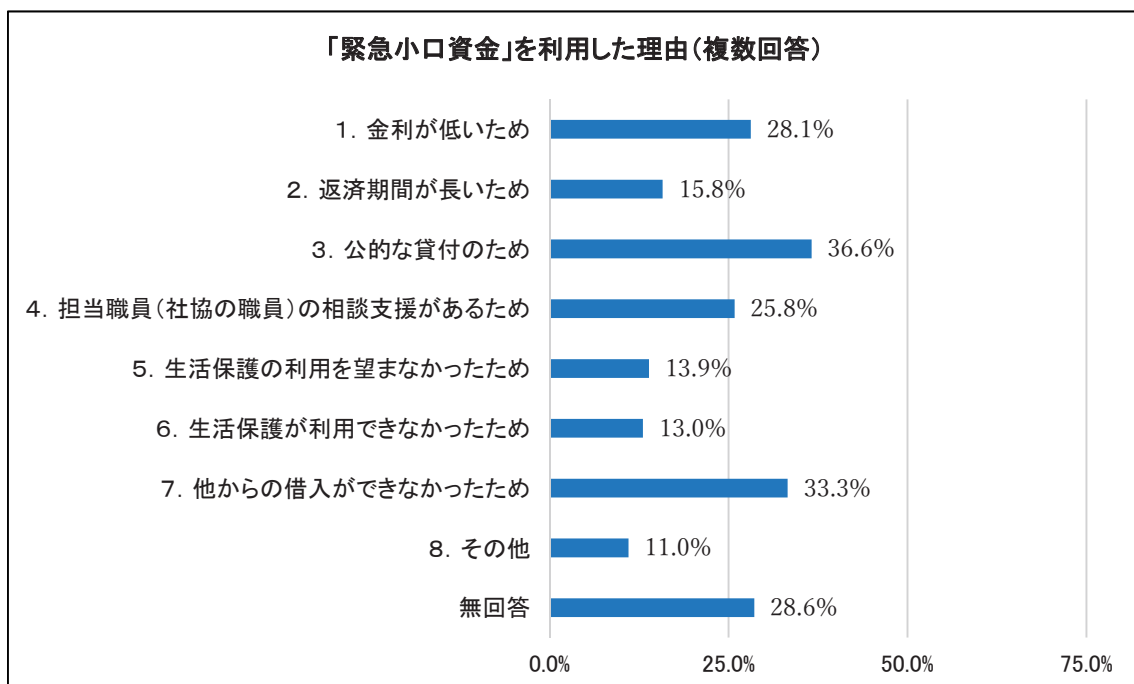
1) 「緊急小口資金」を利用した理由

「緊急小口資金」を利用した理由は、「公的な貸付のため」が36.6%と最も高く、次いで「他からの借入ができなかったため」が33.3%、「無回答」を除くと「金利が低いため」が28.1%であった。

【表 2-2-B-8: 利用した理由】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 金利が低いため	235	28.1%
2. 返済期間が長いため	132	15.8%
3. 公的な貸付のため	306	36.6%
4. 担当職員(社協の職員)の相談支援があるため	216	25.8%
5. 生活保護の利用を望まなかったため	116	13.9%
6. 生活保護が利用できなかったため	109	13.0%
7. 他からの借入ができなかったため	278	33.3%
8. その他	92	11.0%
無回答	239	28.6%
全体	836	

【図 2-2-B-8: 利用した理由】



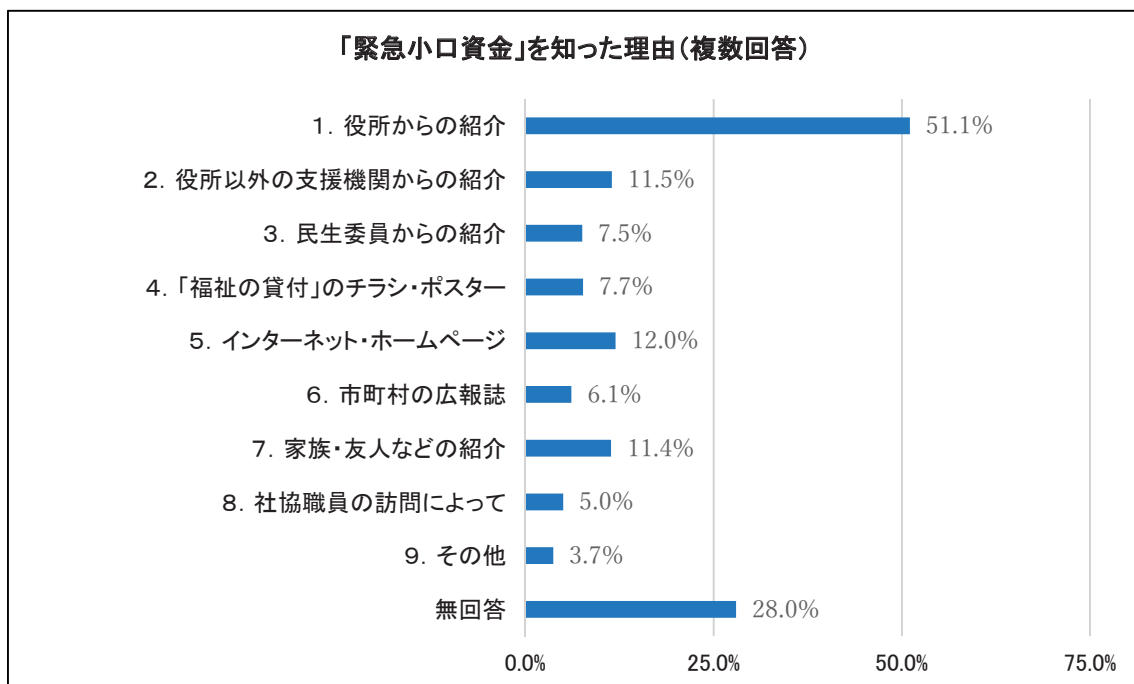
2) 「緊急小口資金」を知った理由

「緊急小口資金」を知った理由は、「役所からの紹介」が51.1%と最も高く、「無回答」を除くと、次いで「インターネット・ホームページ」が12.0% 「役所以外の支援機関からの紹介」が11.5%であった。

【表 2-2-B-9: 知った理由】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 役所からの紹介	427	51.1%
2. 役所以外の支援機関からの紹介	96	11.5%
3. 民生委員からの紹介	63	7.5%
4. 「福祉の貸付」のチラシ・ポスター	64	7.7%
5. インターネット・ホームページ	100	12.0%
6. 市町村の広報誌	51	6.1%
7. 家族・友人などの紹介	95	11.4%
8. 社協職員の訪問によって	42	5.0%
9. その他	31	3.7%
無回答	234	28.0%
全体	836	

【図 2-2-B-9: 知った理由】



【緊急小口資金】

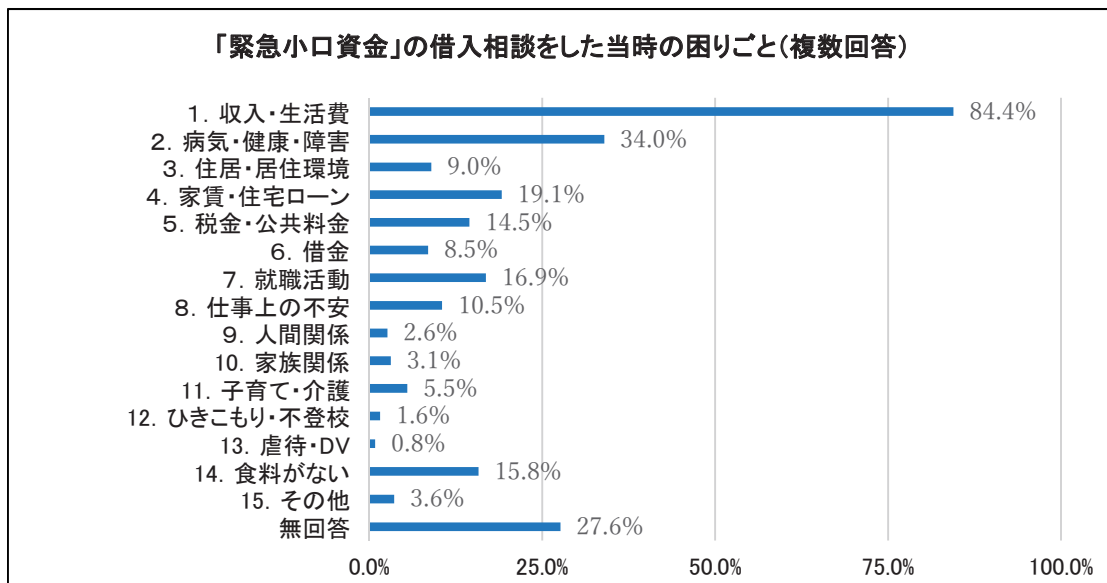
3) 「緊急小口資金」の借入相談をした当時の困りごと

借入相談をした当時の困りごとは、「収入・生活費」が84.4%と最も高く、次いで「病気・健康・障害」が34.0%、「無回答」を除くと「家賃・住宅ローン」が19.1%であった。

【表 2-2-B-10: 当時の困りごと】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 収入・生活費	706	84.4%
2. 病気・健康・障害	284	34.0%
3. 住居・居住環境	75	9.0%
4. 家賃・住宅ローン	160	19.1%
5. 税金・公共料金	121	14.5%
6. 借金	71	8.5%
7. 就職活動	141	16.9%
8. 仕事上の不安	88	10.5%
9. 人間関係	22	2.6%
10. 家族関係	26	3.1%
11. 子育て・介護	46	5.5%
12. ひきこもり・不登校	13	1.6%
13. 虐待・DV	7	0.8%
14. 食料がない	132	15.8%
15. その他	30	3.6%
無回答	231	27.6%
全体	836	

【図 2-2-B-10: 当時の困りごと】



(3) 「緊急小口資金」の利用による変化

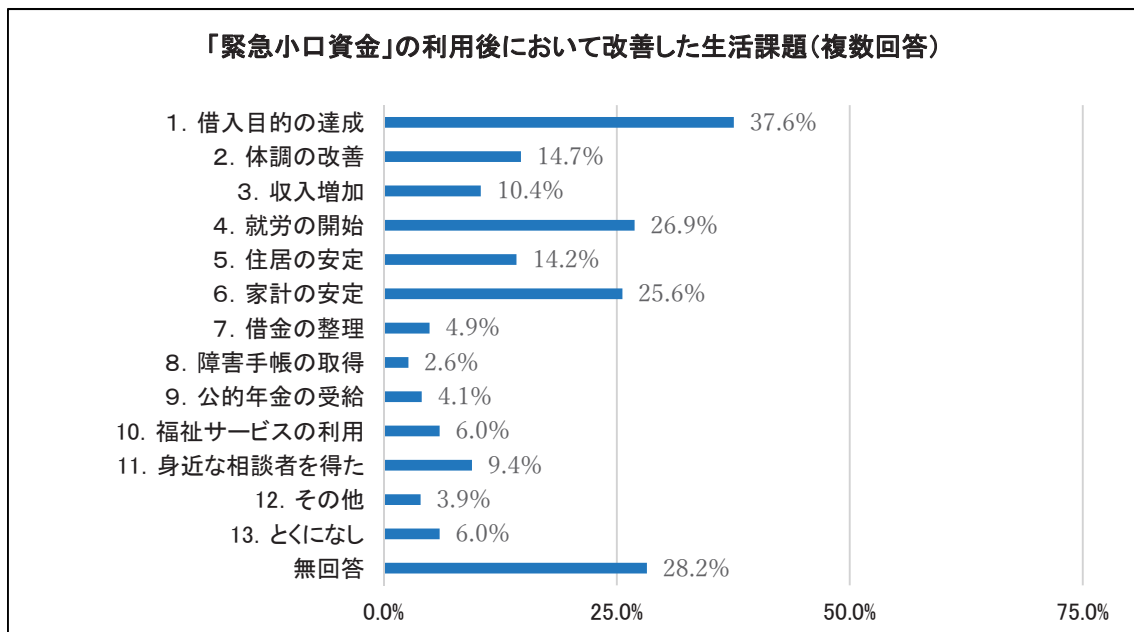
1) 「緊急小口資金」の利用後において改善した生活課題

「緊急小口資金」の利用後において改善した生活課題については、「借入目的の達成」が 37.6%と最も高く、「無回答」を除くと、次いで「就労の開始」が 26.9%、「家計の安定」が 25.6%であった。

【表 2-2-B-11:改善した生活課題】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 借入目的の達成	314	37.6%
2. 体調の改善	123	14.7%
3. 収入増加	87	10.4%
4. 就労の開始	225	26.9%
5. 住居の安定	119	14.2%
6. 家計の安定	214	25.6%
7. 借金の整理	41	4.9%
8. 障害手帳の取得	22	2.6%
9. 公的年金の受給	34	4.1%
10. 福祉サービスの利用	50	6.0%
11. 身近な相談者を得た	79	9.4%
12. その他	33	3.9%
13. とくになし	50	6.0%
無回答	236	28.2%
全体	836	

【図 2-2-B-11:改善した生活課題】



2) 「緊急小口資金」の利用前後での経済状況の改善

「緊急小口資金」の利用前後での経済状況の改善について、貸付前では「かなり厳しい」が 59.1%と最も高く、次いで「余裕はない」が 24.6%、「生活保護受給」が 6.8%となっていた。

利用後の現在では「余裕はない」が 34.0%と最も高く、次いで「生活保護受給」が 25.1%、「世間並み」が 20.2%であった。

【図 2-2-B-12:利用前後での経済状況の変化】

	生活保護受給		かなり厳しい		余裕はない		世間並み		ゆとりがある		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
貸付前	57	6.8%	494	59.1%	206	24.6%	24	2.9%	3	0.4%	52	6.2%	836
現在	210	25.1%	101	12.1%	284	34.0%	169	20.2%	19	2.3%	53	6.3%	

(4) 貸付の利用に伴う相談・支援

1) 社協職員が行った相談・支援

貸付の相談から返済までの間、社協職員が行った相談・支援の内容は、「社協での面談」が55.5%と最も高く、次いで「悩みを聞いてくれた」が35.3%、「無回答」を除くと「励ましてくれた」が24.0%であった。

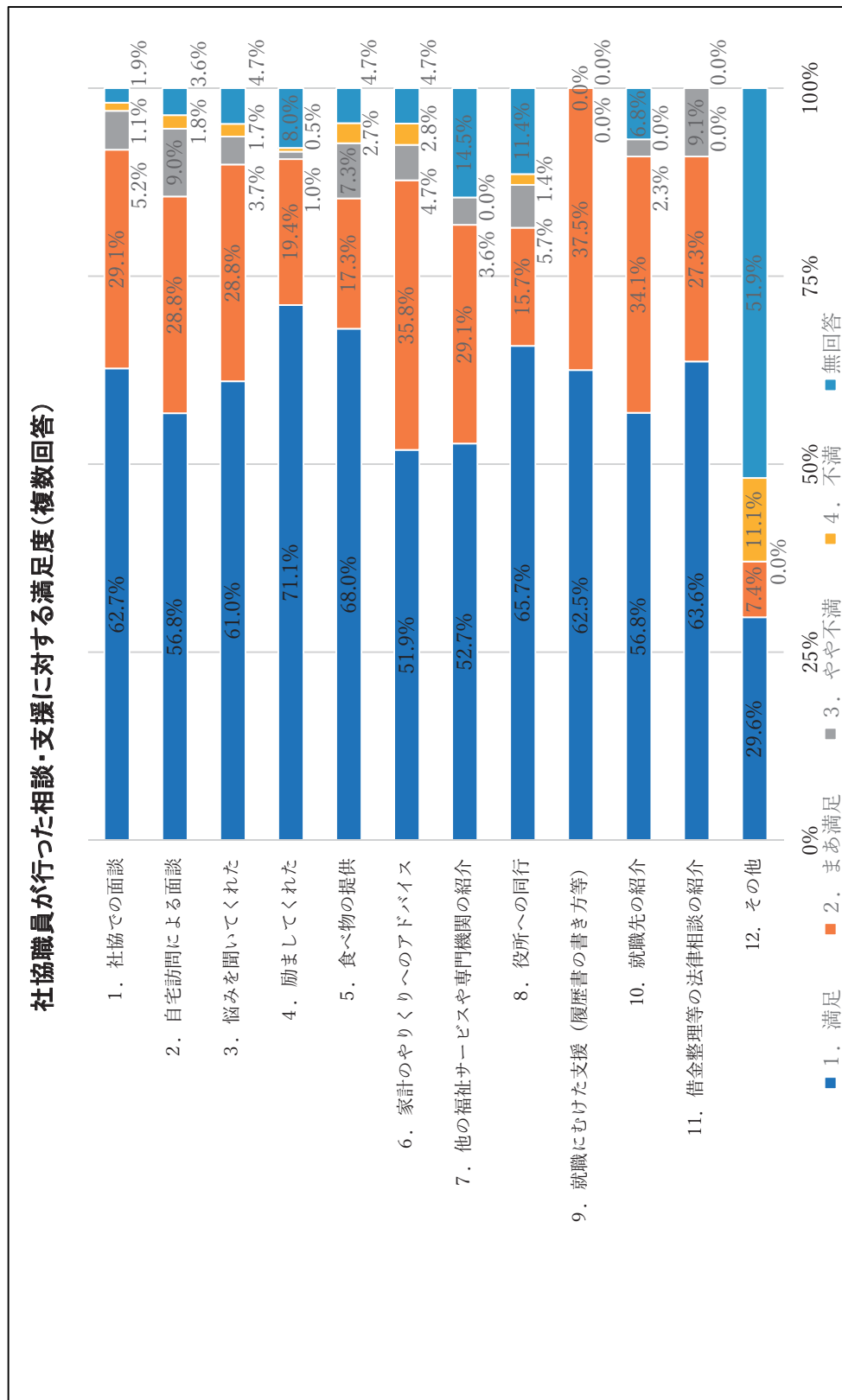
【表 2-2-B-13: 利用に伴う相談・支援】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 社協での面談	464	55.5%
2. 自宅訪問による面談	111	13.3%
3. 悩みを聞いてくれた	295	35.3%
4. 励ましてくれた	201	24.0%
5. 食べ物の提供	150	17.9%
6. 家計のやりくりへのアドバイス	106	12.7%
7. 他の福祉サービスや専門機関の紹介	55	6.6%
8. 役所への同行	70	8.4%
9. 就職にむけた支援(履歴書の書き方等)	32	3.8%
10. 就職先の紹介	44	5.3%
11. 借金整理等の法律相談の紹介	22	2.6%
12. その他	27	3.2%
13. とくになし	90	10.8%
無回答	264	31.6%
全体	836	

【表 2-2-B-14: 社協職員が行った相談・支援に対する満足度】

	1. 満足		2. まあ満足		3. やや不満		4. 不満		無回答	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
1. 社協での面談	291	62.7%	135	29.1%	24	5.2%	5	1.1%	9	1.9%
2. 自宅訪問による面談	63	56.8%	32	28.8%	10	9.0%	2	1.8%	4	3.6%
3. 悩みを聞いてくれた	180	61.0%	85	28.8%	11	3.7%	5	1.7%	14	4.7%
4. 励ましてくれた	143	71.1%	39	19.4%	2	1.0%	1	0.5%	16	8.0%
5. 食べ物の提供	102	68.0%	26	17.3%	11	7.3%	4	2.7%	7	4.7%
6. 家計のやりくりへのアドバイス	55	51.9%	38	35.8%	5	4.7%	3	2.8%	5	4.7%
7. 他の福祉サービスや専門機関の紹介	29	52.7%	16	29.1%	2	3.6%	0	0.0%	8	14.5%
8. 役所への同行	46	65.7%	11	15.7%	4	5.7%	1	1.4%	8	11.4%
9. 就職にむけた支援(履歴書の書き方等)	20	62.5%	12	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
10. 就職先の紹介	25	56.8%	15	34.1%	1	2.3%	0	0.0%	3	6.8%
11. 借金整理等の法律相談の紹介	14	63.6%	6	27.3%	2	9.1%	0	0.0%	0	0.0%
12. その他	8	29.6%	2	7.4%	0	0.0%	3	11.1%	14	51.9%

【図 2-2-B-14: 社協職員が行った相談・支援に対する満足度】



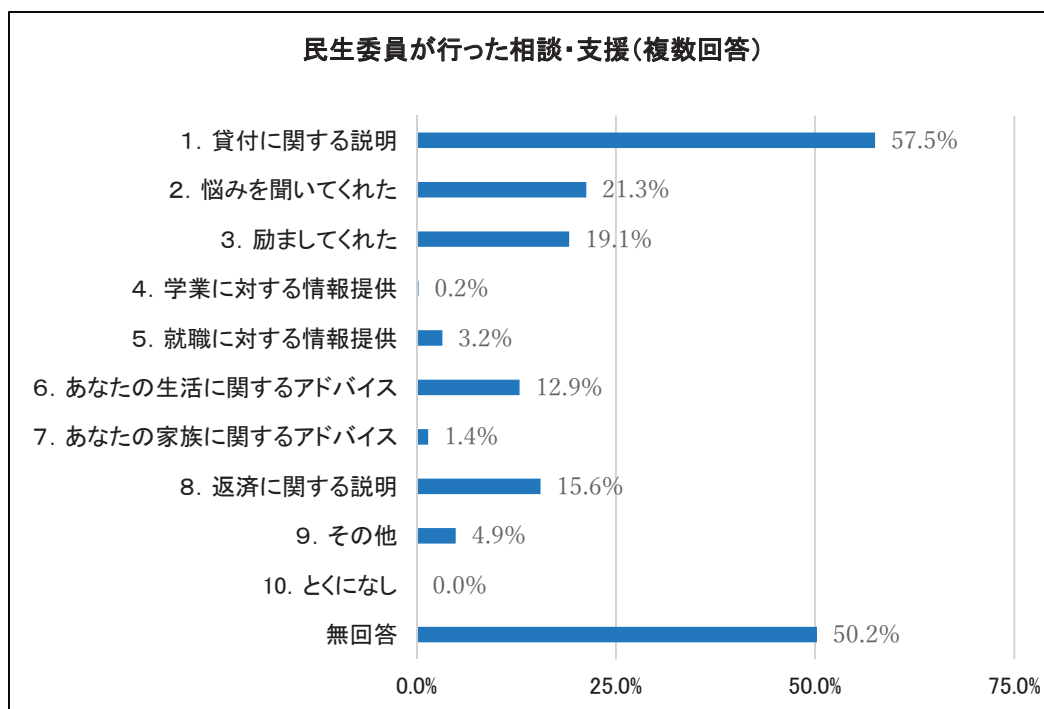
2) 民生委員が行った相談・支援

民生委員が行った相談・支援については、「貸付に関する説明」が57.5%と最も高く、「無回答」を除くと次いで「悩みを聞いてくれた」が21.3%、「励ましてくれた」が19.1%であった。

【表 2-2-B-15: 民生委員が行った相談・支援】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 貸付に関する説明	481	57.5%
2. 悩みを聞いてくれた	178	21.3%
3. 励ましてくれた	160	19.1%
4. 学業に対する情報提供	2	0.2%
5. 就職に対する情報提供	27	3.2%
6. あなたの生活に関するアドバイス	108	12.9%
7. あなたの家族に関するアドバイス	12	1.4%
8. 返済に関する説明	130	15.6%
9. その他	41	4.9%
10. とくになし	0	0.0%
無回答	420	50.2%
全体	836	

【図 2-2-B-15: 民生委員が行った相談・支援】



(5) 「緊急小口資金」利用による満足度

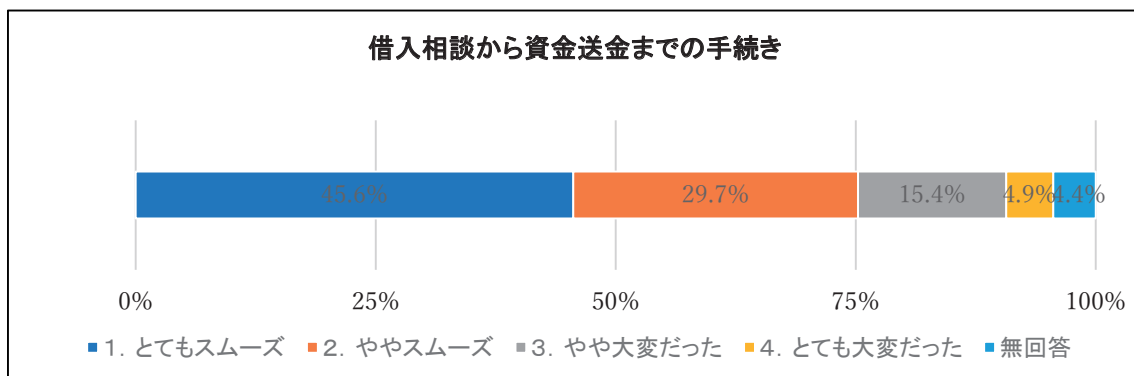
1) 借入相談から資金送金までの手続き

社協に相談してから資金の送金までの手続きについては、「とてもスムーズ」が45.6%と最も高く、次いで「ややスムーズ」が29.7%、「やや大変だった」が15.4%であった。

【表 2-2-B-16: 利用による満足度(借入相談から資金送金までの手続き)】

	1. とてもスムーズ		2. ややスムーズ		3. やや大変だった		4. とても大変だった		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
借入相談から資金送金までの手続き	381	45.6%	248	29.7%	129	15.4%	41	4.9%	37	4.4%	836

【図 2-2-B-16: 利用による満足度(借入相談から資金送金までの手続き)】



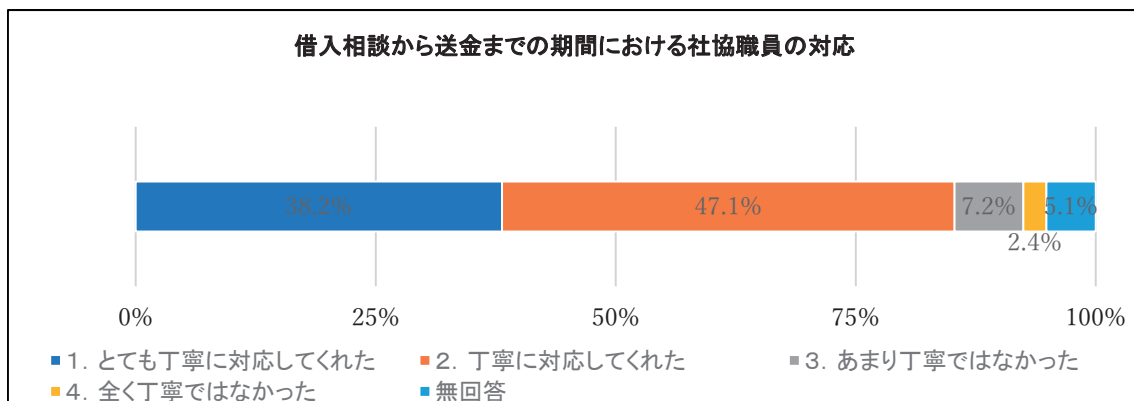
2) 借入相談から送金までの期間における社協職員の対応

借入相談から送金までの期間における社協職員の対応については、「丁寧に
対応してくれた」が 47.1%と最も高く、次いで「とても丁寧に
対応してくれた」が 38.2%、「あまり丁寧に
ではなかった」が 7.2%であった。

【表 2-2-B-17: 利用による満足度(借入相談から送金までの期間における
社協職員の対応)】

	1. とても 丁寧に 対応して くれた		2. 丁寧に 対応して くれた		3. あまり 丁寧に ではな かった		4. 全く 丁寧に ではな かった		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
借入相談から送金ま での期間における社協 職員の対応	319	38.2%	394	47.1%	60	7.2%	20	2.4%	43	5.1%	836

【図 2-2-B-17: 利用による満足度(借入相談から送金までの期間における
社協職員の対応)】



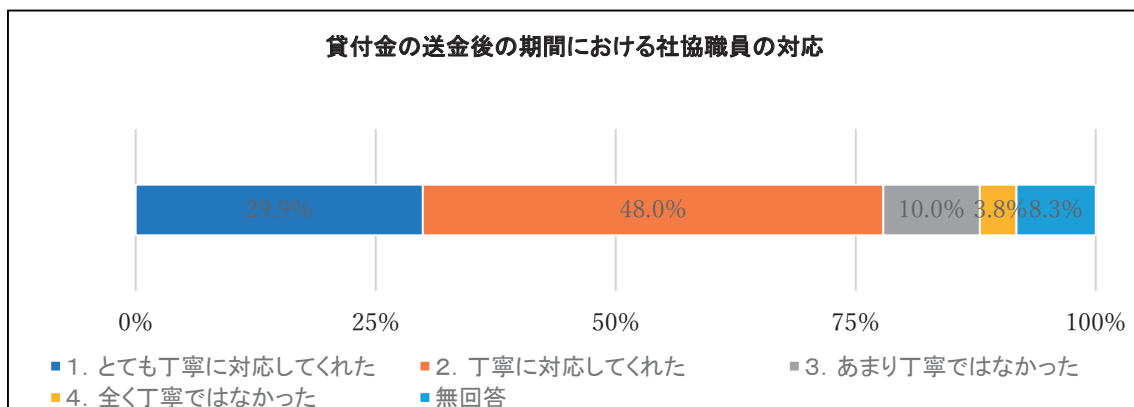
3) 貸付金の送金後の期間における社協職員の対応

貸付金の送金後から返済までの期間における社協職員の対応については、「丁寧に対応してくれた」が48.0%と最も高く、次いで「とても丁寧に対応してくれた」が29.9%、「あまり丁寧ではなかった」が10.0%であった。

【表 2-2-B-18: 利用による満足度(送金後の期間における社協職員の対応)】

	1. とても丁寧に対応してくれた		2. 丁寧に対応してくれた		3. あまり丁寧ではなかった		4. 全く丁寧ではなかった		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
送金後の社協職員の対応	250	29.9%	401	48.0%	84	10.0%	32	3.8%	69	8.3%	836

【図 2-2-B-18: 利用による満足度(送金後の期間における社協職員の対応)】



【緊急小口資金】

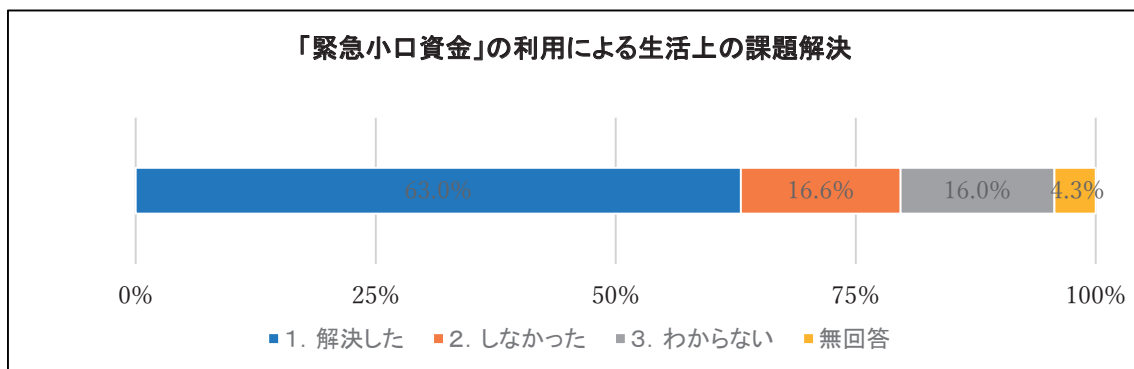
4) 「緊急小口資金」の利用による生活上の課題解決

「緊急小口資金」の利用による生活上の不安については、「解決した」が63.0%と最も高く、次いで「しなかった」が16.6%、「わからない」が16.0%であった。

【表 2-2-B-19: 利用による生活上の課題解決】

	1. 解決した		2. しなかった		3. わからない		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
貸付利用による生活上の不安解決	527	63.0%	139	16.6%	134	16.0%	36	4.3%	836

【図 2-2-B-19: 利用による生活上の課題解決】



【緊急小口資金】

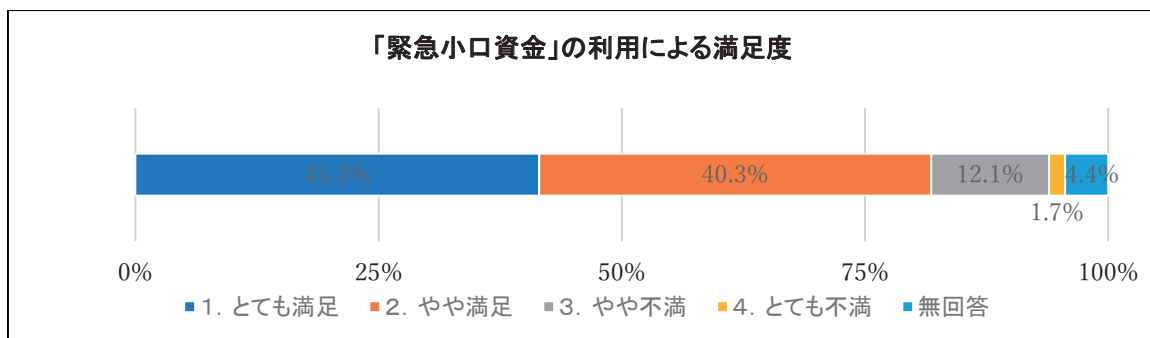
5) 「緊急小口資金」の利用による満足度

「緊急小口資金」を利用したことによる満足度については、「とても満足」が41.5%と最も高く、次いで「やや満足」が40.3%、「やや不満」が12.1%であった。

【表 2-2-B-20: 利用による満足度】

	1. とても満足		2. やや満足		3. やや不満		4. とても不満		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
「緊急小口資金」の利用による満足度	347	41.5%	337	40.3%	101	12.1%	14	1.7%	37	4.4%	836

【図 2-2-B-20: 利用による満足度】



C. 総合支援資金

(1) アンケート回答者の基本属性

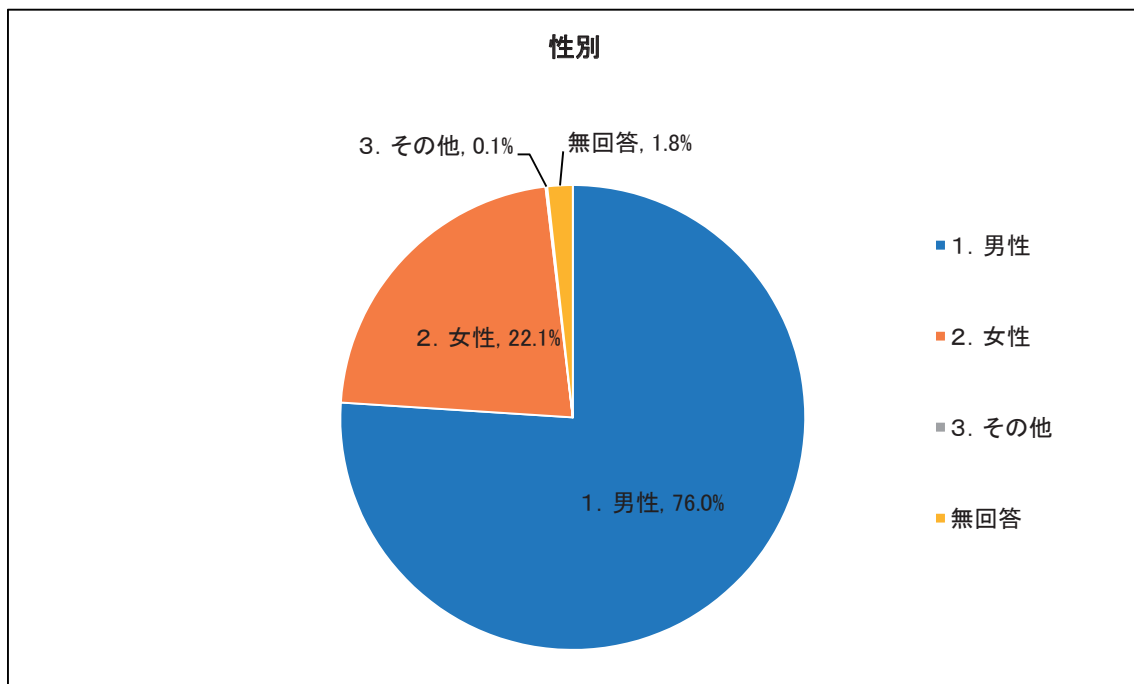
1) 性別

性別については、「男性」が 76.0%、「女性」が 22.1%、「無回答」を除くと「その他」が 0.1%であった。

【表 2-2-C-1:性別】

選択肢	件数	比率
1. 男性	650	76.0%
2. 女性	189	22.1%
3. その他	1	0.1%
無回答	15	1.8%
合計	855	

【図 2-2-C-1:性別】



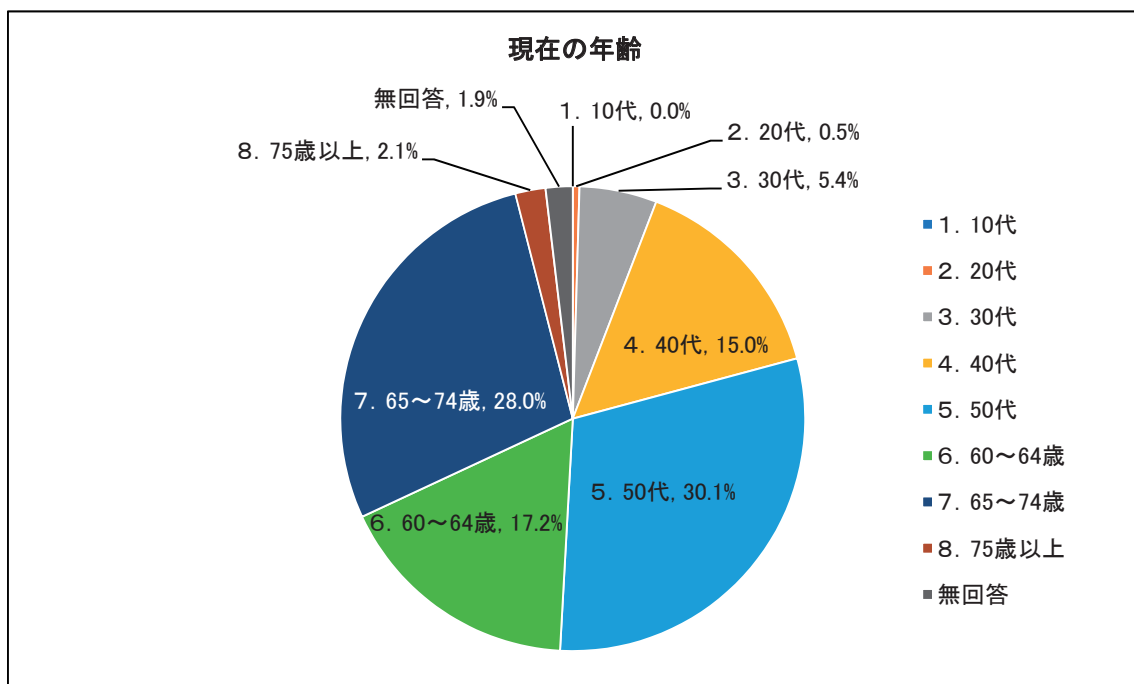
2) 現在の年齢

現在の年齢については、「50代」が30.1%と最も高く、次いで「65～74歳」が28.0%、「60～64歳」が17.2%であった。

【表 2-2-C-2: 年齢】

選択肢	件数	比率
1. 10代	0	0.0%
2. 20代	4	0.5%
3. 30代	46	5.4%
4. 40代	128	15.0%
5. 50代	257	30.1%
6. 60～64歳	147	17.2%
7. 65～74歳	239	28.0%
8. 75歳以上	18	2.1%
無回答	16	1.9%
合計	855	

【図 2-2-C-2: 年齢】



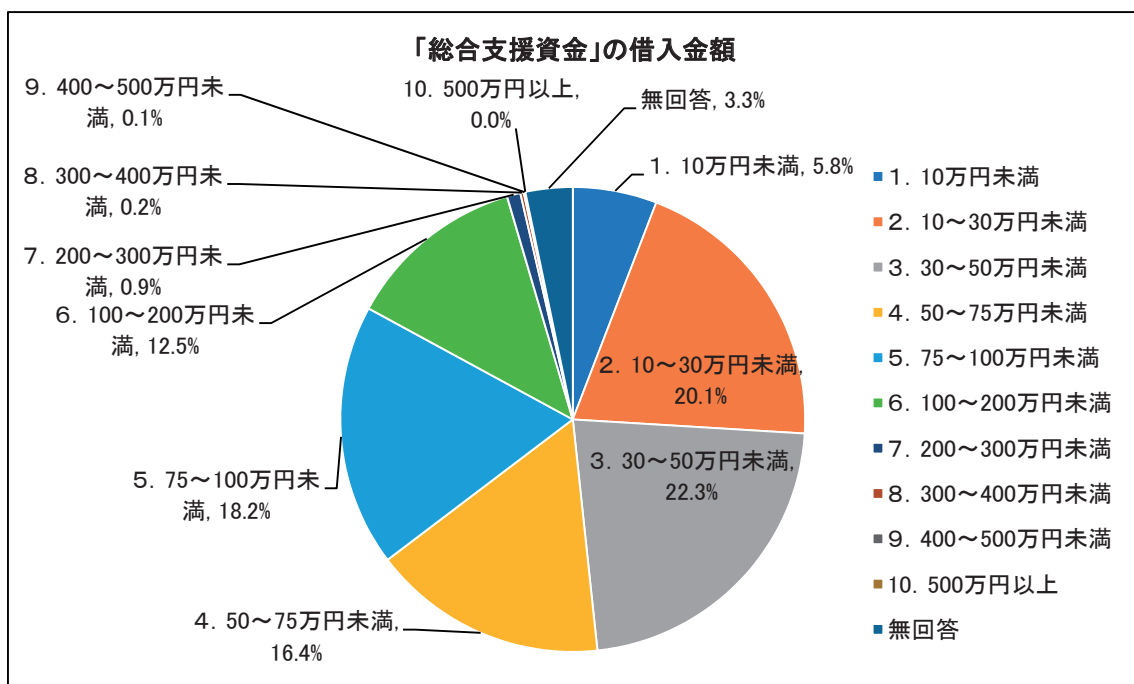
3) 「総合支援資金」の借入金額

「総合支援資金」の借入金額は、「30～50万円未満」が22.3%と最も高く、次いで「10～30万円未満」が20.1%、「75～100万円未満」が18.2%であった。

【表 2-2-C-3:借入金額】

選択肢	件数	比率
1. 10万円未満	50	5.8%
2. 10～30万円未満	172	20.1%
3. 30～50万円未満	191	22.3%
4. 50～75万円未満	140	16.4%
5. 75～100万円未満	156	18.2%
6. 100～200万円未満	107	12.5%
7. 200～300万円未満	8	0.9%
8. 300～400万円未満	2	0.2%
9. 400～500万円未満	1	0.1%
10. 500万円以上	0	0.0%
無回答	28	3.3%
合計	855	

【図 2-2-C-3:借入金額】



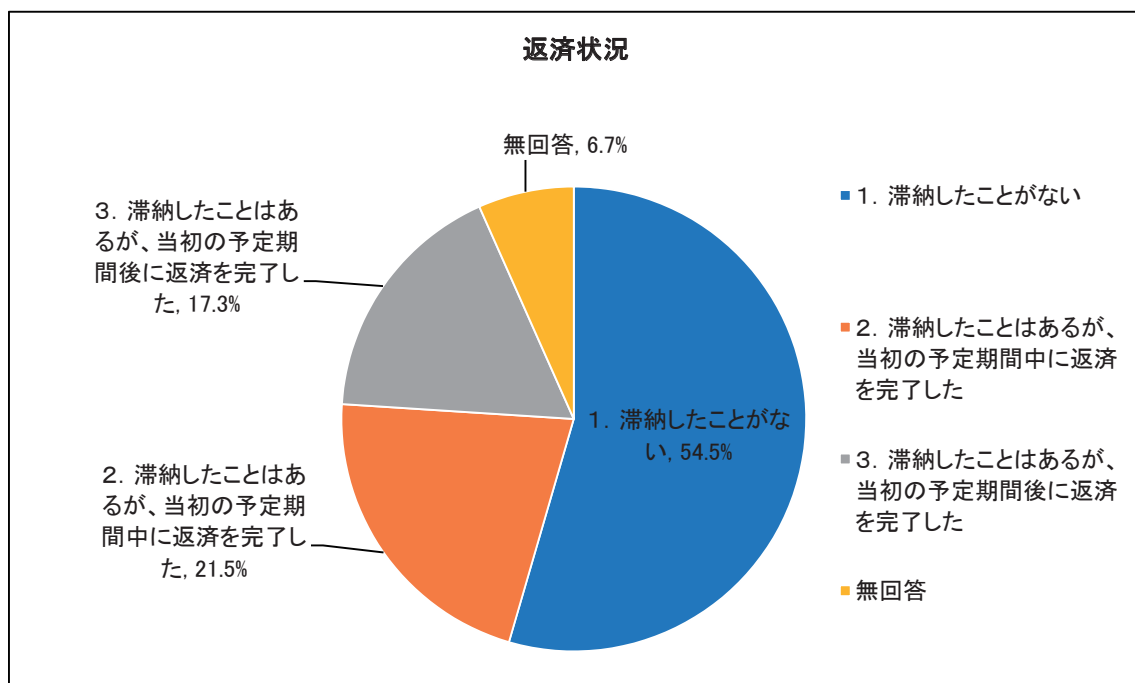
4) 返済状況

返済の状況については、「滞納したことがない」が54.5%と最も高く、次いで「滞納したことはあるが、当初の予定期間中に返済を完了した」が21.5%、「滞納したことはあるが、当初の予定期間後に返済を完了した」が17.3%であった。

【表 2-2-C-4:返済状況】

選択肢	件数	比率
1. 滞納したことがない	466	54.5%
2. 滞納したことはあるが、当初の予定期間中に返済を完了した	184	21.5%
3. 滞納したことはあるが、当初の予定期間後に返済を完了した	148	17.3%
無回答	57	6.7%
合計	855	

【図 2-2-C-4:返済状況】

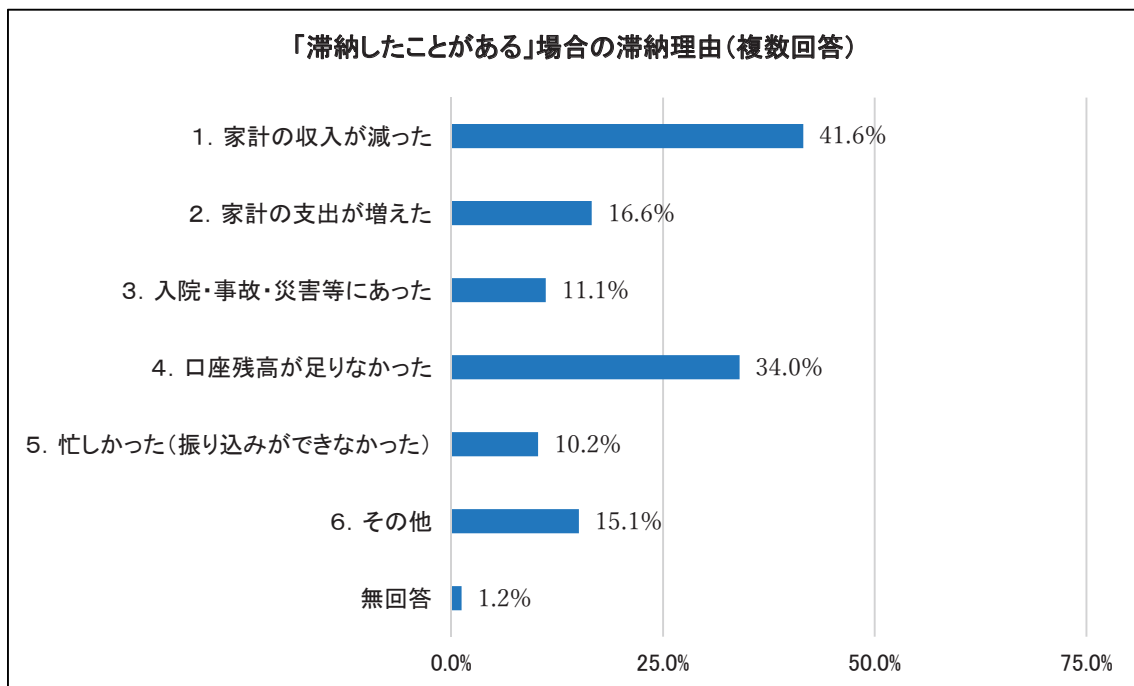


上記に関連して、「滞納したことがある」場合の滞納理由は、「家計の収入が減った」が41.6%と最も高く、次いで「口座残高が足りなかった」が34.0%、「家計の支出が増えた」が16.6%であった。

【表 2-2-C-4-2:滞納理由】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 家計の収入が減った	138	41.6%
2. 家計の支出が増えた	55	16.6%
3. 入院・事故・災害等にあった	37	11.1%
4. 口座残高が足りなかった	113	34.0%
5. 忙しかった(振り込みができなかった)	34	10.2%
6. その他	50	15.1%
無回答	4	1.2%
全体	332	

【図 2-2-C-4-2:滞納理由】



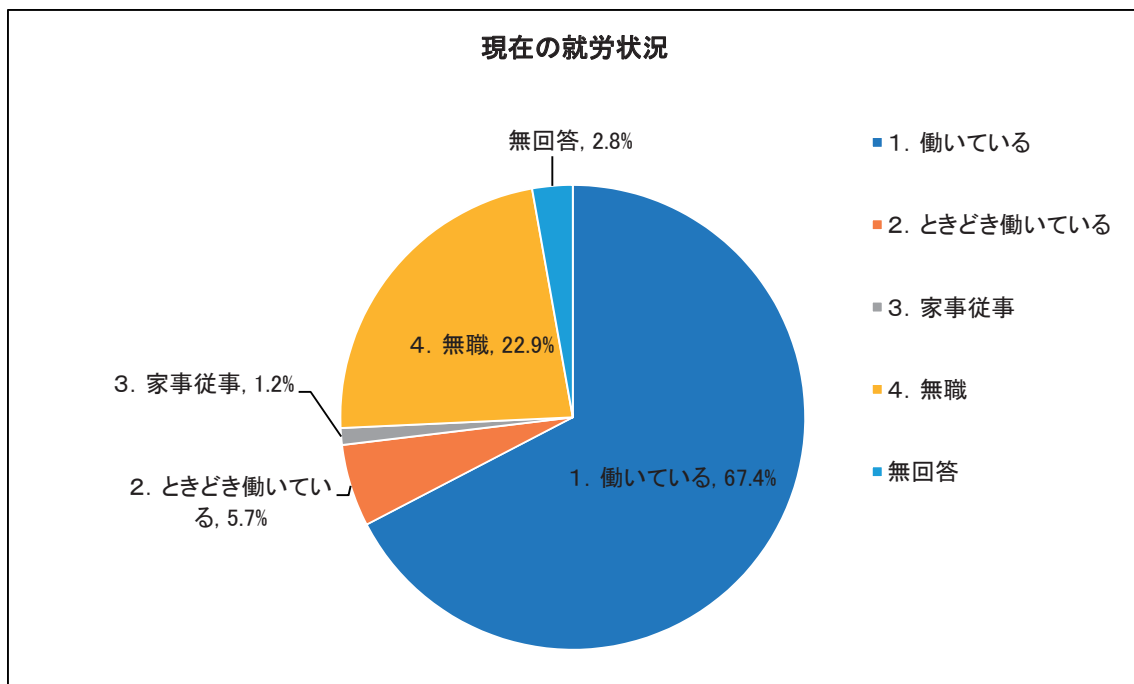
5) 現在の就労状況

現在、働いているかについては、「働いている」が67.4%と最も高く、次いで「無職」が22.9%、「ときどき働いている」が5.7%であった。

【表 2-2-C-5:現在の就労状況】

選択肢	件数	比率
1. 働いている	576	67.4%
2. ときどき働いている	49	5.7%
3. 家事従事	10	1.2%
4. 無職	196	22.9%
無回答	24	2.8%
合計	855	

【図 2-2-C-5:現在の就労状況】

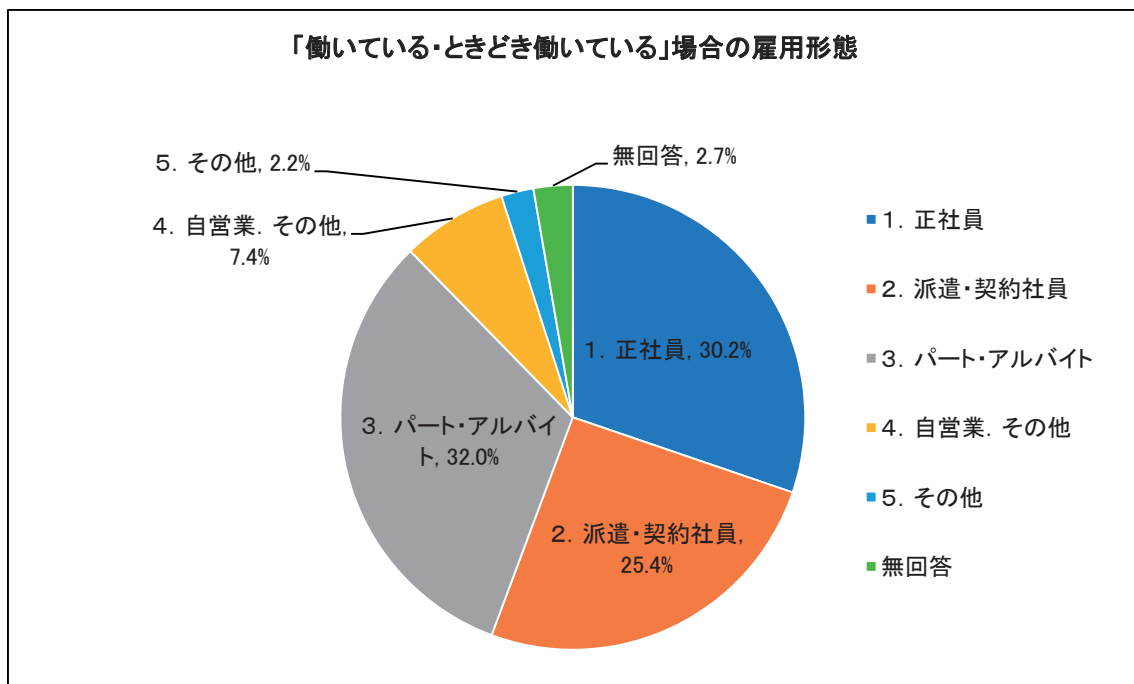


上記に関連して、「働いている・ときどき働いている」場合の働き方については、「パート・アルバイト」が32.0%と最も高く、次いで「正社員」が30.2%、「派遣・契約社員」が25.4%であった。

【表 2-2-C-5-2: 働いている場合の雇用形態】

選択肢	件数	比率
1. 正社員	189	30.2%
2. 派遣・契約社員	159	25.4%
3. パート・アルバイト	200	32.0%
4. 自営業. その他	46	7.4%
5. その他	14	2.2%
無回答	17	2.7%

【図 2-2-C-5-2: 働いている場合の雇用形態】



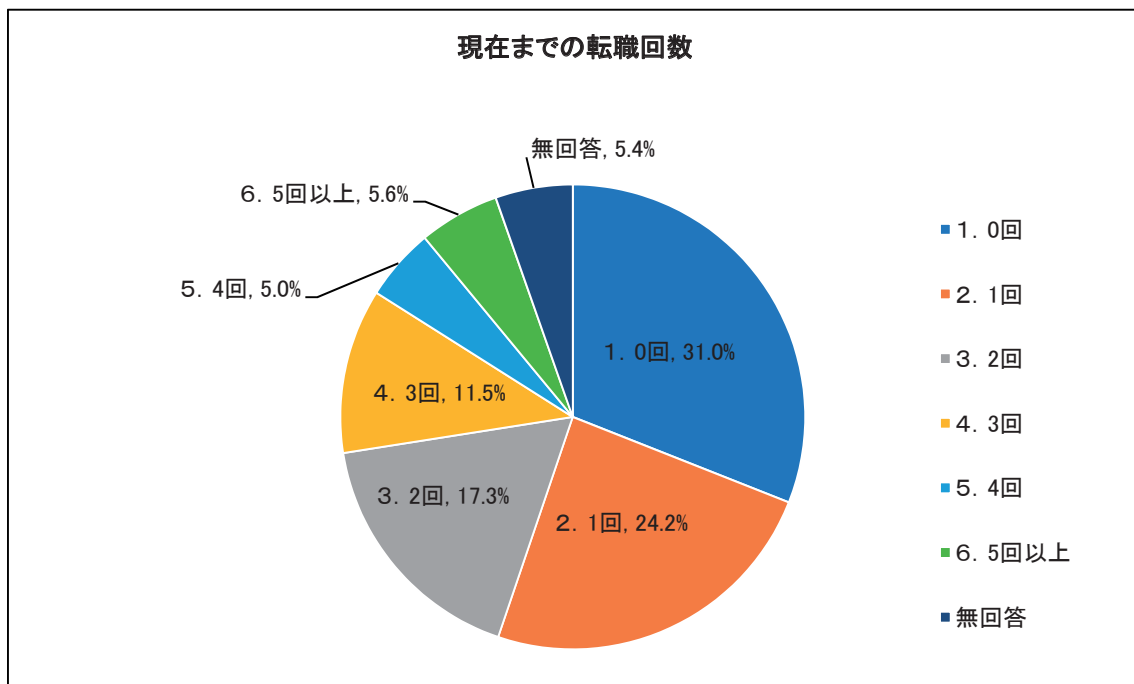
6) 現在までの転職回数

貸付後から現在までの転職回数については、「0回」が31.0%と最も高く、次いで「1回」が24.2%、「2回」が17.3%であった。

【表 2-2-C-6: 現在までの転職回数】

選択肢	件数	比率
1. 0回	265	31.0%
2. 1回	207	24.2%
3. 2回	148	17.3%
4. 3回	98	11.5%
5. 4回	43	5.0%
6. 5回以上	48	5.6%
無回答	46	5.4%
合計	855	

【図 2-2-C-6: 現在までの転職回数】



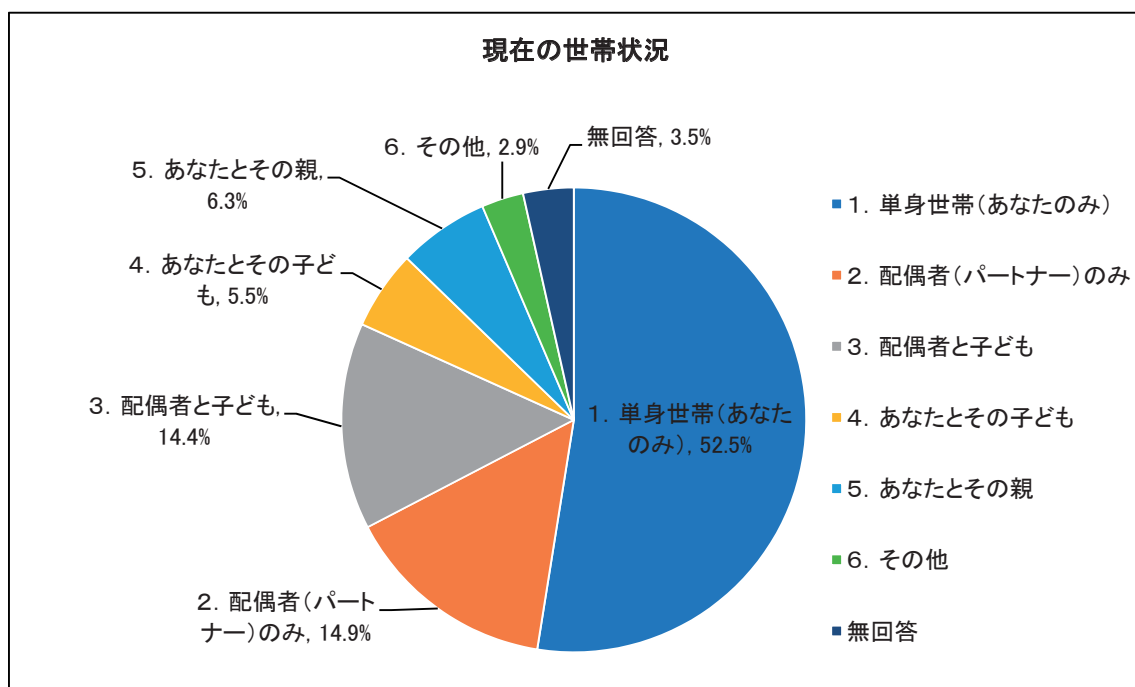
7) 現在の世帯状況について

現在の世帯については、「単身世帯」が52.5%と最も高く、次いで「配偶者（パートナー）のみ」が14.9%、「配偶者と子ども」が14.4%であった。

【表 2-2-C-7:現在の世帯状況】

選択肢	件数	比率
1. 単身世帯(あなたのみ)	449	52.5%
2. 配偶者(パートナー)のみ	127	14.9%
3. 配偶者と子ども	123	14.4%
4. あなたとその子ども	47	5.5%
5. あなたとその親	54	6.3%
6. その他	25	2.9%
無回答	30	3.5%
合計	855	

【図 2-2-C-7:現在の世帯状況】



(2) 「総合支援資金」を利用した理由等

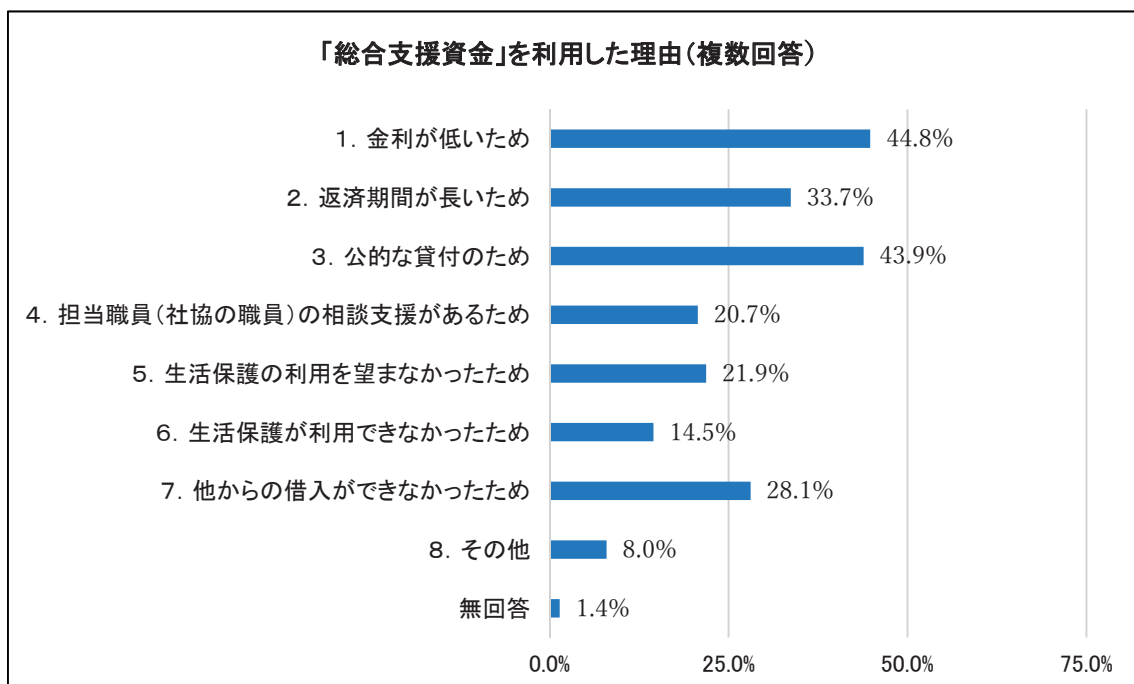
1) 「総合支援資金」を利用した理由

「総合支援資金」を利用した理由は、「金利が低いため」が44.8%と最も高く、次いで「公的な貸付のため」が43.9%、「返済期間が長いため」が33.7%であった。

【表 2-2-C-8: 利用した理由】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 金利が低いため	383	44.8%
2. 返済期間が長いため	288	33.7%
3. 公的な貸付のため	375	43.9%
4. 担当職員(社協の職員)の相談支援があるため	177	20.7%
5. 生活保護の利用を望まなかったため	187	21.9%
6. 生活保護が利用できなかったため	124	14.5%
7. 他からの借入ができなかったため	240	28.1%
8. その他	68	8.0%
無回答	12	1.4%
全体	855	

【図 2-2-C-8: 利用した理由】



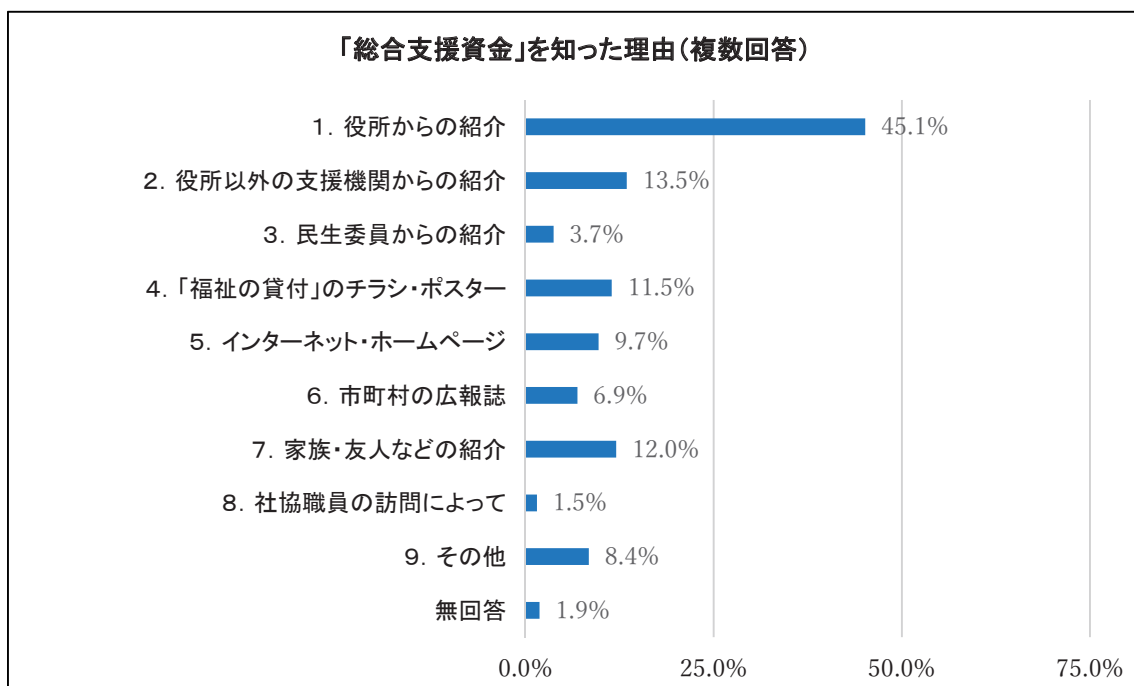
2) 「総合支援資金」を知った理由

「総合支援資金」を知った理由は、「役所からの紹介」が45.1%と最も高く、次いで「役所以外の支援機関からの紹介」が13.5%、「家族・友人などの紹介」が12.0%であった。

【表 2-2-C-9: 知った理由】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 役所からの紹介	386	45.1%
2. 役所以外の支援機関からの紹介	115	13.5%
3. 民生委員からの紹介	32	3.7%
4. 「福祉の貸付」のチラシ・ポスター	98	11.5%
5. インターネット・ホームページ	83	9.7%
6. 市町村の広報誌	59	6.9%
7. 家族・友人などの紹介	103	12.0%
8. 社協職員の訪問によって	13	1.5%
9. その他	72	8.4%
無回答	16	1.9%
全体	855	

【図 2-2-C-9: 知った理由】



【総合支援資金】

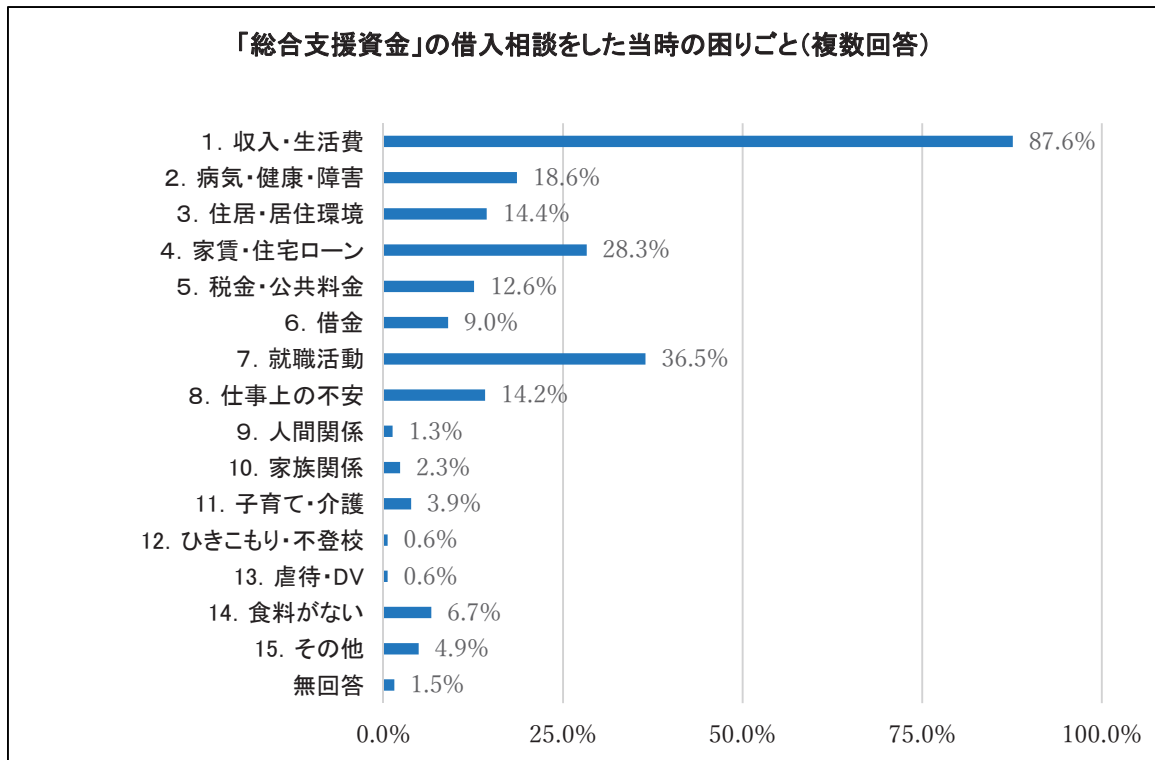
3) 「総合支援資金」の借入相談をした当時の困りごと

借入相談をした当時の困りごとは、「収入・生活費」が 87.6%と最も高く、次いで「就職活動」が 36.5%、「家賃・住宅ローン」が 28.3%であった。

【表 2-2-C-10: 当時の困りごと】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 収入・生活費	749	87.6%
2. 病気・健康・障害	159	18.6%
3. 住居・居住環境	123	14.4%
4. 家賃・住宅ローン	242	28.3%
5. 税金・公共料金	108	12.6%
6. 借金	77	9.0%
7. 就職活動	312	36.5%
8. 仕事上の不安	121	14.2%
9. 人間関係	11	1.3%
10. 家族関係	20	2.3%
11. 子育て・介護	33	3.9%
12. ひきこもり・不登校	5	0.6%
13. 虐待・DV	5	0.6%
14. 食料がない	57	6.7%
15. その他	42	4.9%
無回答	13	1.5%
全体	855	

【図 2-2-C-10: 当時の困りごと】



(3) 「総合支援資金」の利用による変化

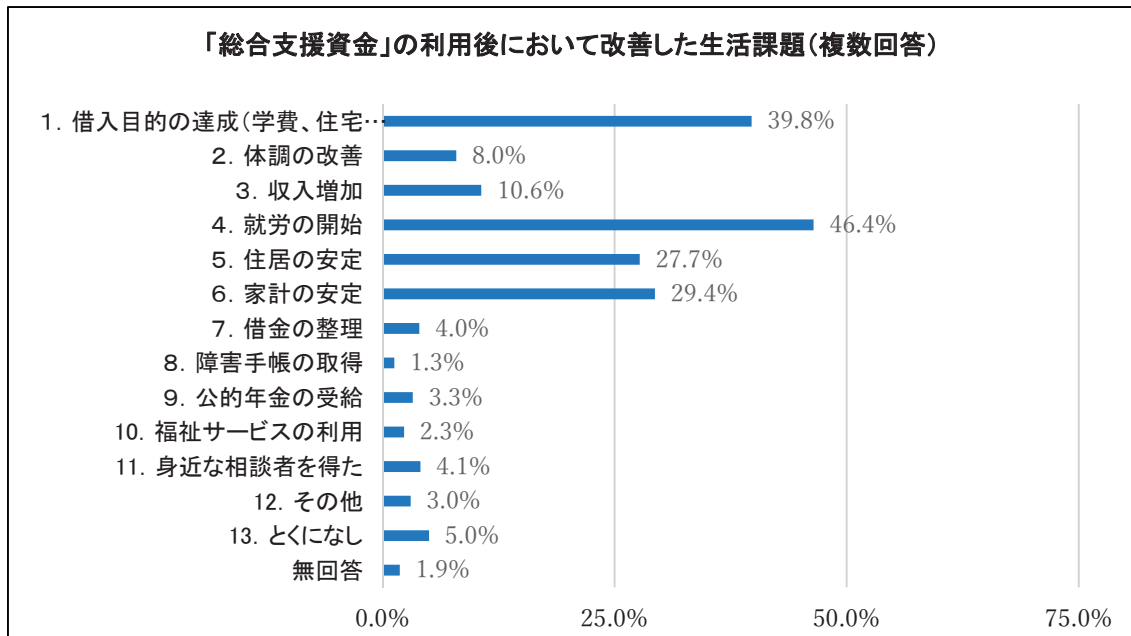
1) 「総合支援資金」の利用後において改善した生活課題

「総合支援資金」の利用後において改善した生活課題については、「就労の開始」が 46.4%と最も高く、次いで「借入目的の達成」が 39.8%、「家計の安定」が 29.4%であった。

【表 2-2-C-11:改善した生活課題】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 借入目的の達成(学費、住宅改修、生活費等)	340	39.8%
2. 体調の改善	68	8.0%
3. 収入増加	91	10.6%
4. 就労の開始	397	46.4%
5. 住居の安定	237	27.7%
6. 家計の安定	251	29.4%
7. 借金の整理	34	4.0%
8. 障害手帳の取得	11	1.3%
9. 公的年金の受給	28	3.3%
10. 福祉サービスの利用	20	2.3%
11. 身近な相談者を得た	35	4.1%
12. その他	26	3.0%
13. とくになし	43	5.0%
無回答	16	1.9%
全体	855	

【図 2-2-C-11:改善した生活課題】



2) 「総合支援資金」の利用前後での経済状況の改善

「総合支援資金」の利用前後での経済状況の改善について、貸付前では「かなり厳しい」が 63.9%と最も高く、次いで「余裕はない」が 25.0%、「生活保護受給」が 5.3%であった。

利用後の現在では「余裕はない」が 39.8%と最も高く、次いで「世間並み」が 29.9%、「生活保護受給」が 14.5%であった。

【表 2-2-C-12:利用前後での経済状況の変化】

	生活保護受給		かなり厳しい		余裕はない		世間並み		ゆとりがある		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
貸付前	45	5.3%	546	63.9%	214	25.0%	18	2.1%	2	0.2%	30	3.5%	855
現在	124	14.5%	68	8.0%	340	39.8%	256	29.9%	37	4.3%	30	3.5%	

(4) 貸付の利用に伴う相談・支援

1) 社協職員が行った相談・支援

貸付の相談から返済までの間、社協職員が行った相談・支援の内容は、「社協での面談」が62.2%と最も高く、次いで「悩みを聞いてくれた」が23.9%、「励ましてくれた」が20.5%であった。

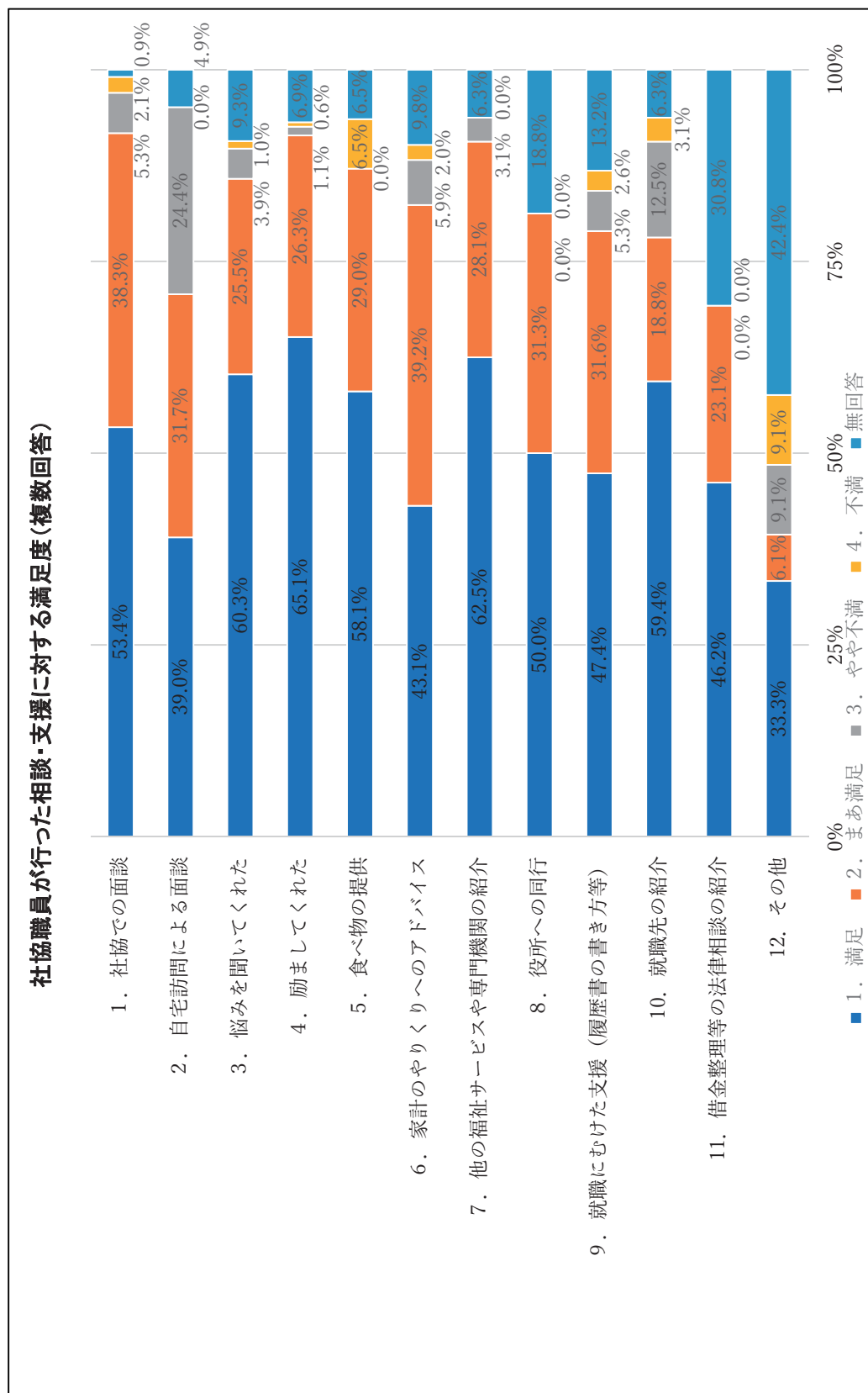
【表 2-2-C-13: 利用に伴う相談・支援】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 社協での面談	532	62.2%
2. 自宅訪問による面談	41	4.8%
3. 悩みを聞いてくれた	204	23.9%
4. 励ましてくれた	175	20.5%
5. 食べ物の提供	31	3.6%
6. 家計のやりくりへのアドバイス	51	6.0%
7. 他の福祉サービスや専門機関の紹介	32	3.7%
8. 役所への同行	16	1.9%
9. 就職にむけた支援(履歴書の書き方等)	38	4.4%
10. 就職先の紹介	32	3.7%
11. 借金整理等の法律相談の紹介	13	1.5%
12. その他	33	3.9%
13. とくになし	172	20.1%
無回答	37	4.3%
全体	855	

【表 2-2-C-14: 社協職員が行った相談・支援に対する満足度】

	1. 満足		2. まあ満足		3. やや不満		4. 不満		無回答	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
1. 社協での面談	284	53.4%	204	38.3%	28	5.3%	11	2.1%	5	0.9%
2. 自宅訪問による面談	16	39.0%	13	31.7%	10	24.4%	0	0.0%	2	4.9%
3. 悩みを聞いてくれた	123	60.3%	52	25.5%	8	3.9%	2	1.0%	19	9.3%
4. 励ましてくれた	114	65.1%	46	26.3%	2	1.1%	1	0.6%	12	6.9%
5. 食べ物の提供	18	58.1%	9	29.0%	0	0.0%	2	6.5%	2	6.5%
6. 家計のやりくりへのアドバイス	22	43.1%	20	39.2%	3	5.9%	1	2.0%	5	9.8%
7. 他の福祉サービスや専門機関の紹介	20	62.5%	9	28.1%	1	3.1%	0	0.0%	2	6.3%
8. 役所への同行	8	50.0%	5	31.3%	0	0.0%	0	0.0%	3	18.8%
9. 就職にむけた支援(履歴書の書き方等)	18	47.4%	12	31.6%	2	5.3%	1	2.6%	5	13.2%
10. 就職先の紹介	19	59.4%	6	18.8%	4	12.5%	1	3.1%	2	6.3%
11. 借金整理等の法律相談の紹介	6	46.2%	3	23.1%	0	0.0%	0	0.0%	4	30.8%
12. その他	11	33.3%	2	6.1%	3	9.1%	3	9.1%	14	42.4%

【図 2-2-C-14:社協職員が行った相談・支援に対する満足度】



(5) 「総合支援資金」利用による満足度

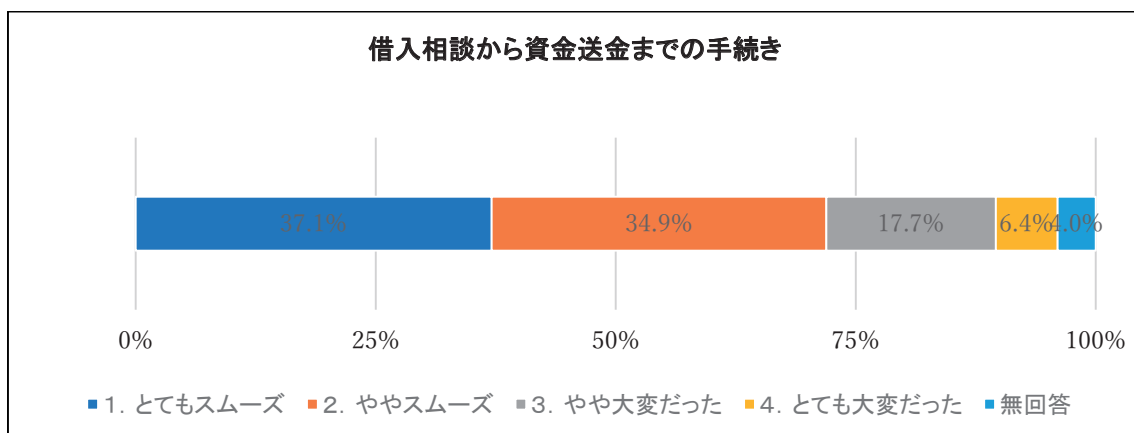
1) 借入相談から資金送金までの手続き

社協に相談してから資金送金までの手続きについては、「とてもスムーズ」が37.1%と最も高く、次いで「ややスムーズ」が34.9%、「やや大変だった」が17.7%であった。

【表 2-2-C-15: 利用による満足度(借入相談から資金送金までの手続き)】

	1. とてもスムーズ		2. ややスムーズ		3. やや大変だった		4. とても大変だった		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
借入相談から資金送金までの手続き	317	37.1%	298	34.9%	151	17.7%	55	6.4%	34	4.0%	855

【図 2-2-C-15: 利用による満足度(借入相談から資金送金までの手続き)】



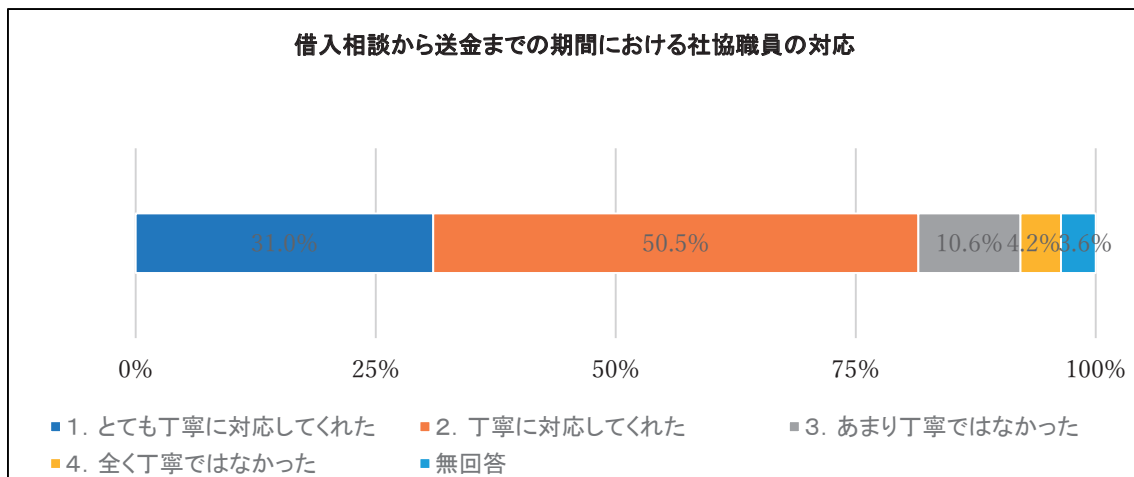
2) 借入相談から送金までの期間における社協職員の対応

借入相談から送金までの期間における社協職員の対応については、「丁寧に
対応してくれた」が 50.5%と最も高く、次いで「とても丁寧に
対応してくれた」が 31.0%、「あまり丁寧に
ではなかった」が 10.6%であった。

【表 2-2-C-16: 利用による満足度(借入相談から送金までの期間における
社協職員の対応)】

	1. とても 丁寧に 対応して くれた		2. 丁寧に 対応して くれた		3. あまり 丁寧に ではな かった		4. 全く 丁寧に ではな かった		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
借入相談から送金ま での期間の社協職員 の対応	265	31.0%	432	50.5%	91	10.6%	36	4.2%	31	3.6%	855

【図 2-2-C-16: 利用による満足度(借入相談から送金までの期間における
社協職員の対応)】



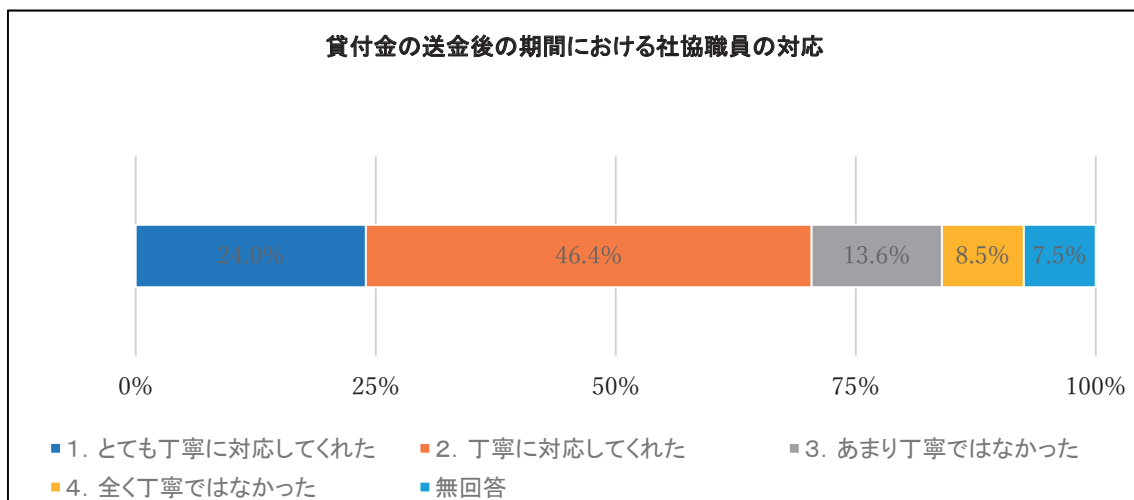
3) 貸付金の送金後の期間における社協職員の対応

貸付金の送金後から返済までの期間における社協職員の対応については、「丁寧に対応してくれた」が 46.4%と最も高く、次いで「とても丁寧に対応してくれた」が 24.0%、「あまり丁寧ではなかった」が 13.6%であった。

【表 2-2-C-17: 利用による満足度(送金後の期間における社協職員の対応)】

	1. とても丁寧に対応してくれた		2. 丁寧に対応してくれた		3. あまり丁寧ではなかった		4. 全く丁寧ではなかった		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
送金後の社協職員の対応	205	24.0%	397	46.4%	116	13.6%	73	8.5%	64	7.5%	855

【図 2-2-C-17: 利用による満足度(送金後の期間における社協職員の対応)】



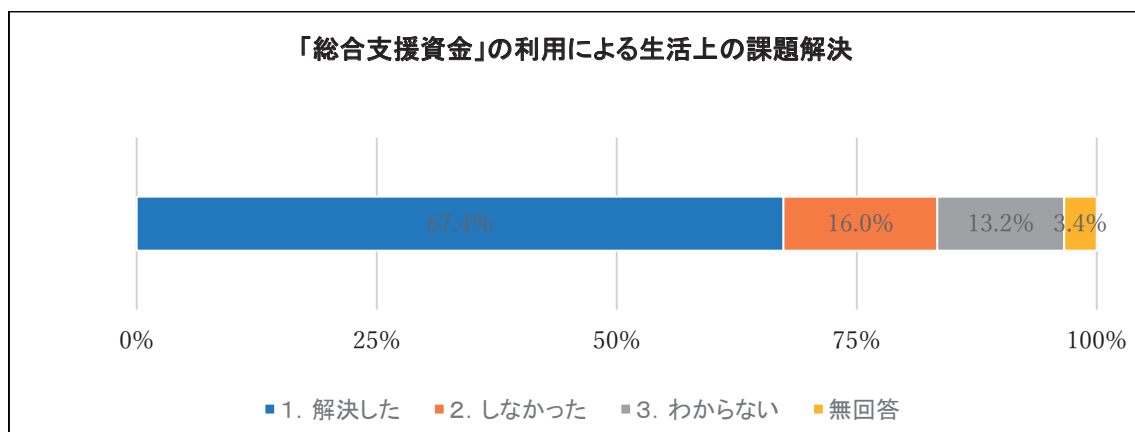
4) 「総合支援資金」の利用による生活上の課題解決

「総合支援資金」の利用による生活上の不安については、「解決した」が67.4%と最も高く、次いで「しなかった」が16.0%、「わからない」が13.2%であった。

【表 2-2-C-18: 利用による生活上の課題解決】

	1. 解決した		2. しなかった		3. わからない		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
貸付利用による生活上の不安解決	576	67.4%	137	16.0%	113	13.2%	29	3.4%	855

【図 2-2-C-18: 利用による生活上の課題解決】



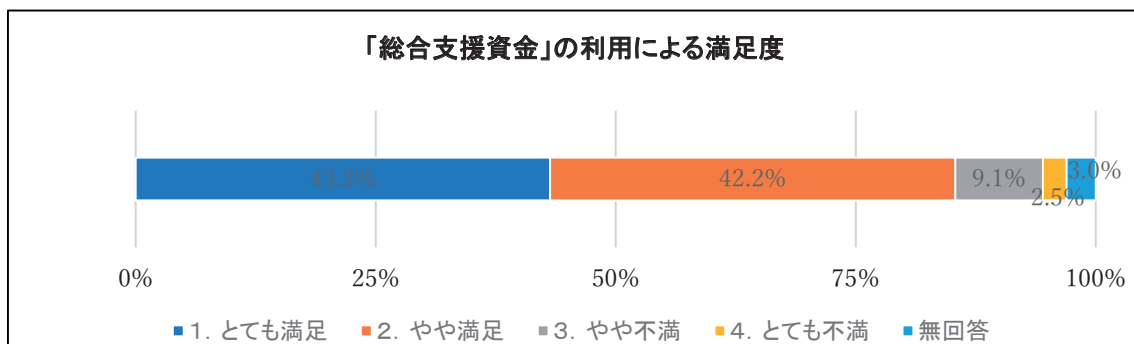
5) 「総合支援資金」の利用による満足度

「総合支援資金」を利用による満足度については、「とても満足」が43.2%と最も高く、次いで「やや満足」が42.2%、「やや不満」が9.1%であった。

【表 2-2-C-19: 利用による満足度】

	1. とても満足		2. やや満足		3. やや不満		4. とても不満		無回答		合計
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	
「総合支援資金」の利用による満足度	369	43.2%	361	42.2%	78	9.1%	21	2.5%	26	3.0%	855

【図 2-2-C-19: 利用による満足度】



D. 教育支援資金

(1) アンケート回答者の基本属性

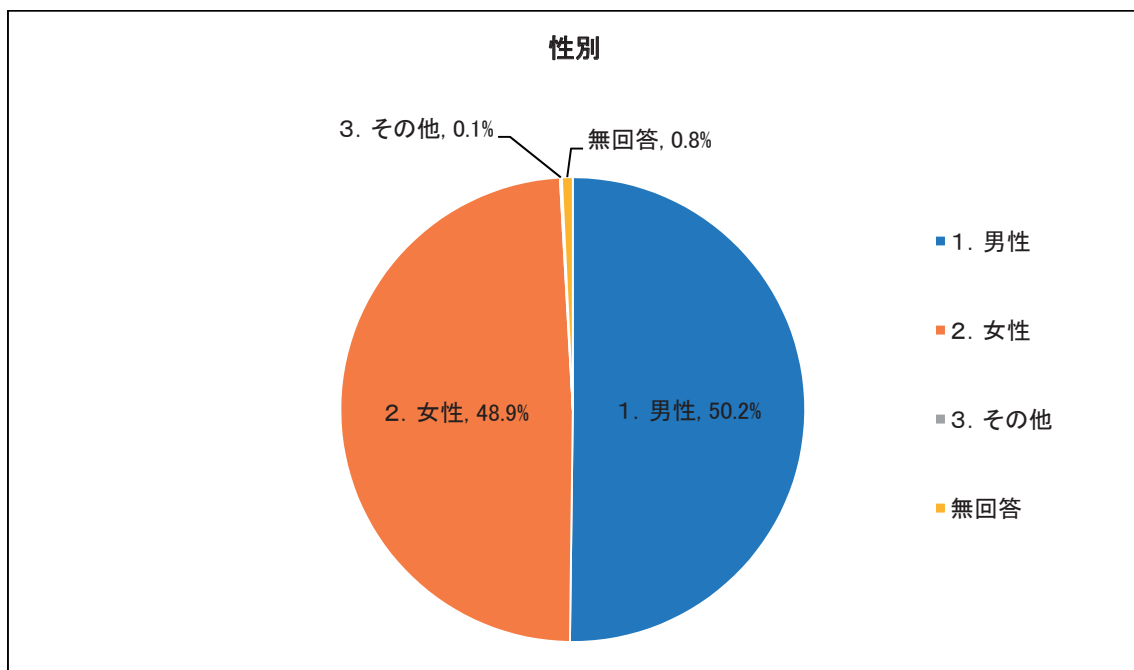
1) 性別

性別は、「男性」が50.2%、「女性」が48.9%、「その他」0.1%であった。

【表 2-2-D-1:性別】

選択肢	件数	比率
1. 男性	398	50.2%
2. 女性	388	48.9%
3. その他	1	0.1%
無回答	6	0.8%
合計	793	

【図 2-2-D-1:性別】



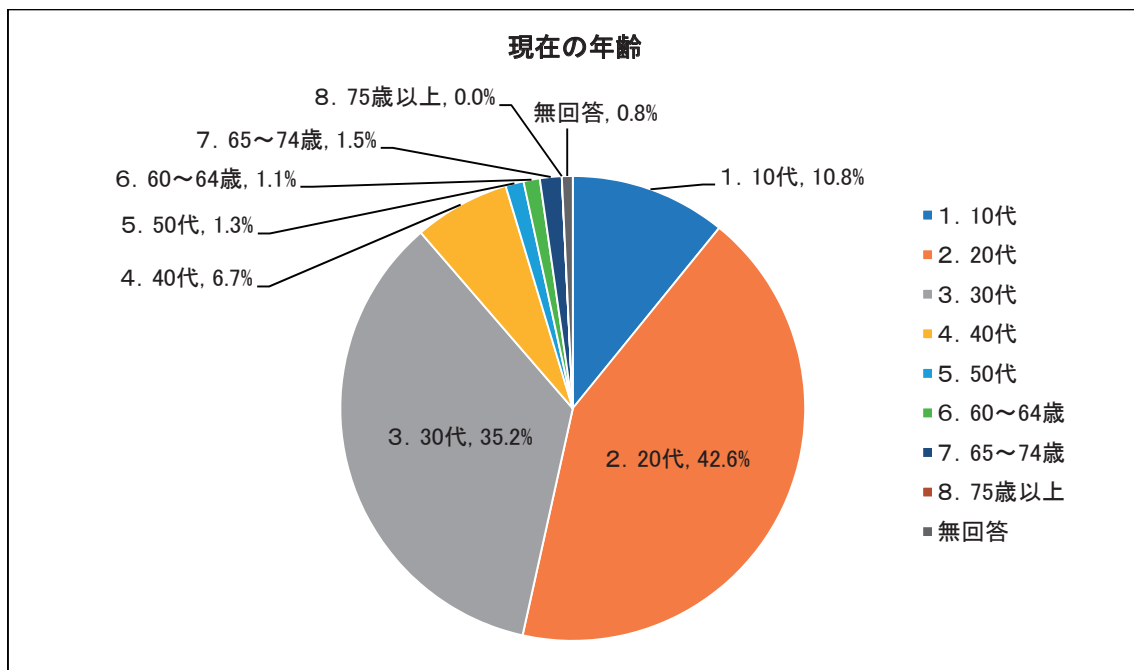
2) 現在の年齢

現在の年齢は、「20代」が42.6%と最も高く、次いで「30代」が35.2%、「10代」が10.8%であった。

【表 2-2-D-2: 年齢】

選択肢	件数	比率
1. 10代	86	10.8%
2. 20代	338	42.6%
3. 30代	279	35.2%
4. 40代	53	6.7%
5. 50代	10	1.3%
6. 60～64歳	9	1.1%
7. 65～74歳	12	1.5%
8. 75歳以上	0	0.0%
無回答	6	0.8%
合計	793	

【図 2-2-D-2: 年齢】



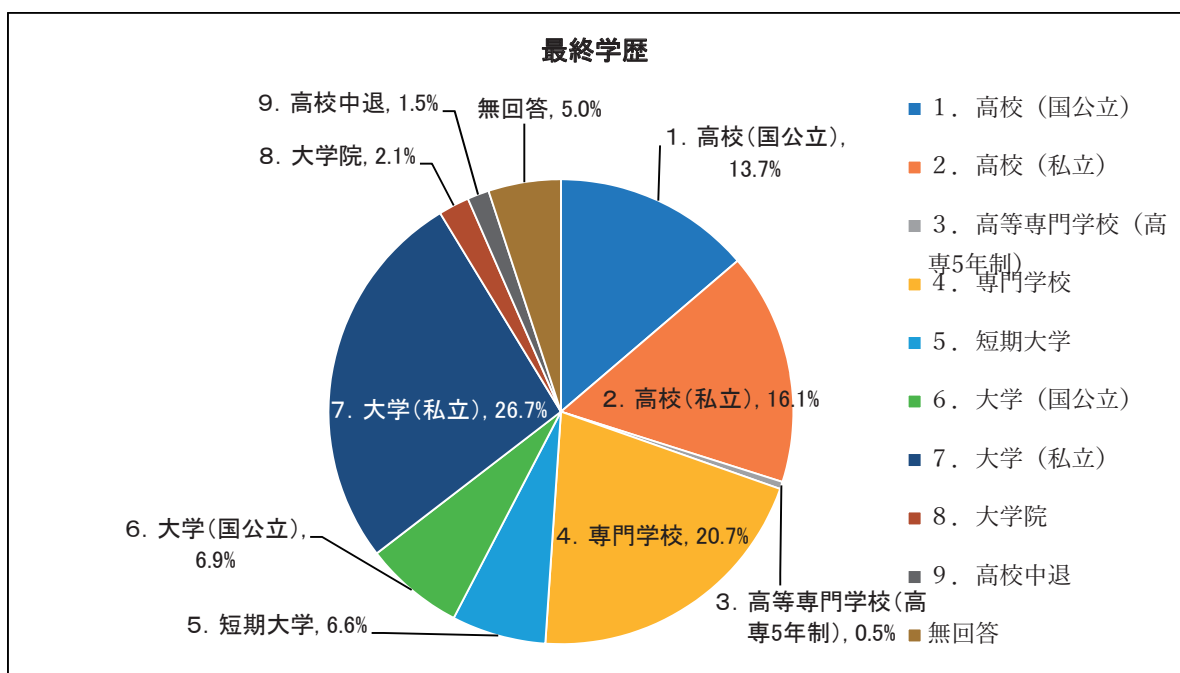
3) 最終学歴

最終学歴は、「大学（私立）」が 26.7%と最も高く、次いで「専門学校」が 20.7%、「高校（私立）」が 16.1%であった。学校の種類別では、高校が 29.8%、短大・専門学校・高専が 27.8%、大学が 33.6%であった。

【表 2-2-D-3:最終学歴】

選択肢	件数	比率
1. 高校(国公立)	109	13.7%
2. 高校(私立)	128	16.1%
3. 高等専門学校(高専5年制)	4	0.5%
4. 専門学校	164	20.7%
5. 短期大学	52	6.6%
6. 大学(国公立)	55	6.9%
7. 大学(私立)	212	26.7%
8. 大学院	17	2.1%
9. 高校中退	12	1.5%
無回答	40	5.0%
合計	793	

【図 2-2-D-3:最終学歴】



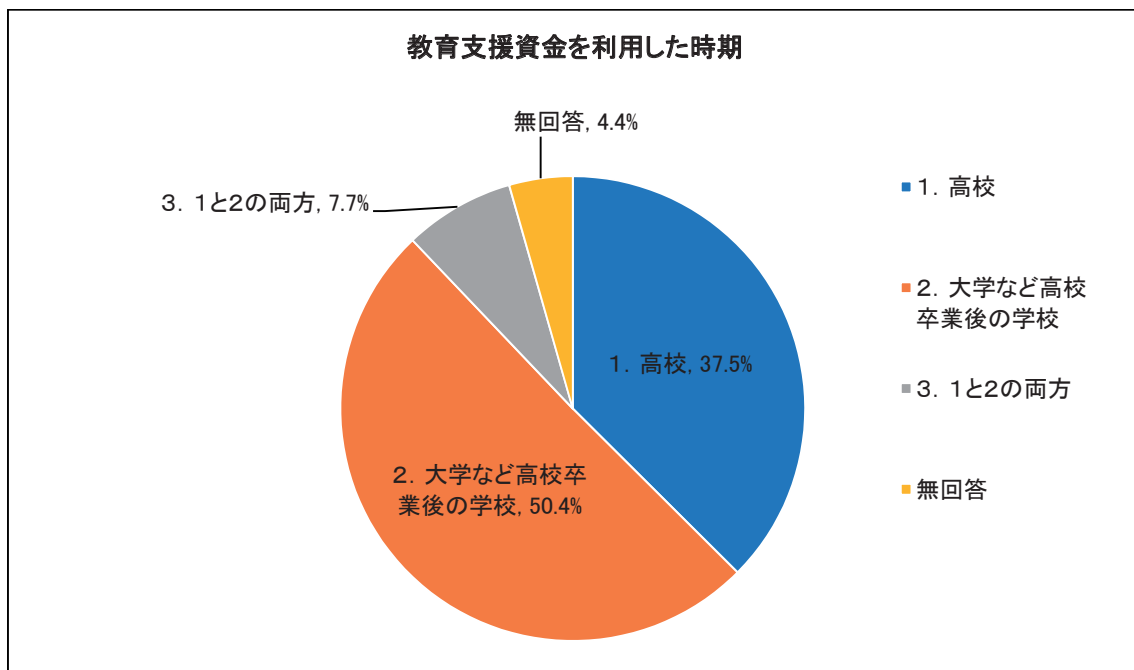
4) 教育支援資金の利用時期

教育支援資金を利用した時期は、「大学など高校卒業後の学校」が50.4%と最も高く、次いで「高校」が37.5%、「1と2の両方」が7.7%となった。

【表 2-2-D-4: 利用時期】

選択肢	件数	比率
1. 高校	297	37.5%
2. 大学など高校卒業後の学校	400	50.4%
3. 1と2の両方	61	7.7%
無回答	35	4.4%
合計	793	

【図 2-2-D-4: 利用時期】



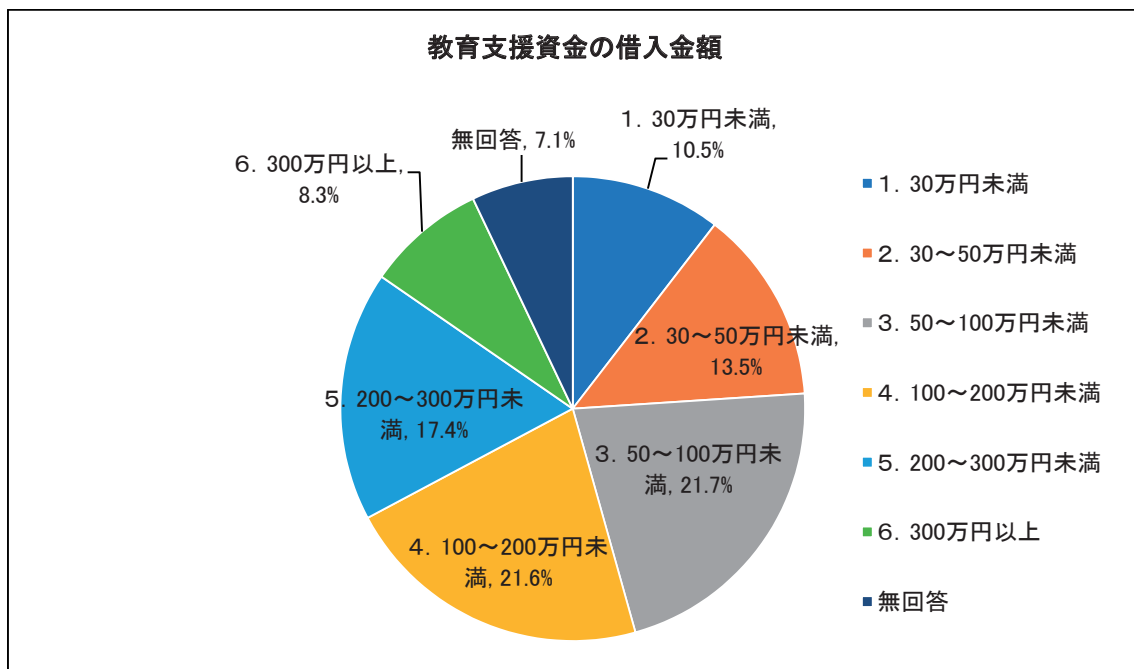
5) 教育支援資金の借入金額

教育支援資金の借入金額は、「50～100万円未満」が21.7%と最も高く、次いで「100～200万円未満」が21.6%、「200～300万円未満」が17.4%であった。

【表 2-2-D-5: 借入金額】

選択肢	件数	比率
1. 30万円未満	83	10.5%
2. 30～50万円未満	107	13.5%
3. 50～100万円未満	172	21.7%
4. 100～200万円未満	171	21.6%
5. 200～300万円未満	138	17.4%
6. 300万円以上	66	8.3%
無回答	56	7.1%
合計	793	

【図 2-2-D-5: 借入金額】



6) 教育支援資金を含めた奨学金の借入総額

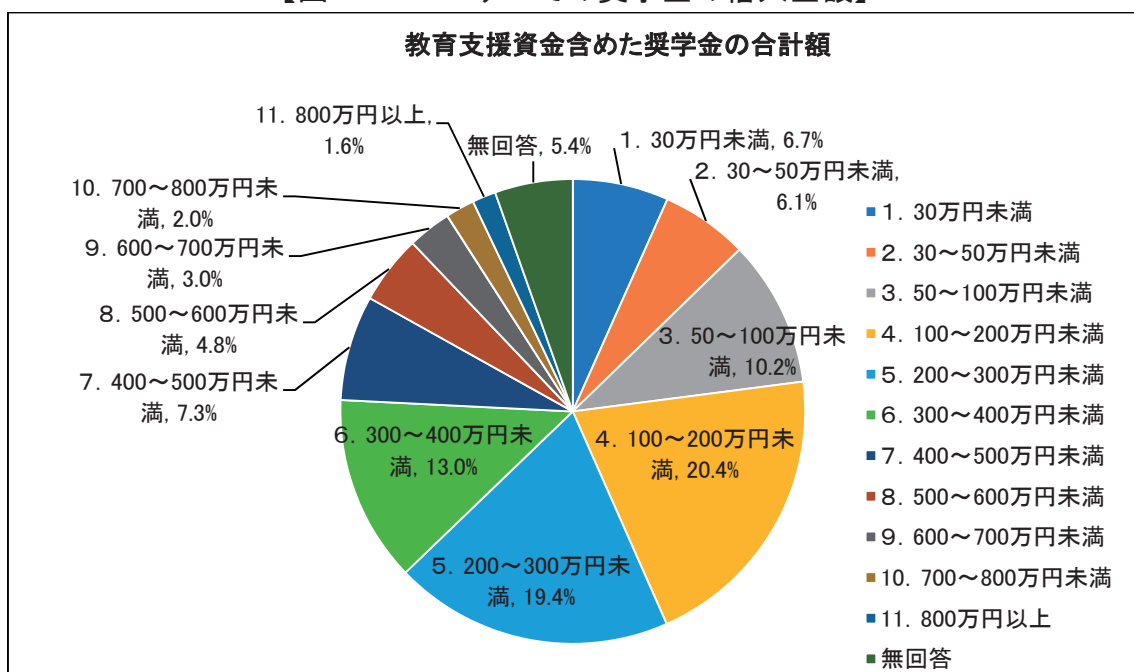
教育支援資金を含め利用したすべての奨学金の合計額は、「100～200万円未満」が20.4%と最も高く、次いで「200～300万円未満」が19.4%、「300～400万円未満」が13.0%であった。

なお、500万円以上の割合は、11.4%であった。

【表 2-2-D-6:すべての奨学金の借入金額】

選択肢	件数	比率
1. 30万円未満	53	6.7%
2. 30～50万円未満	48	6.1%
3. 50～100万円未満	81	10.2%
4. 100～200万円未満	162	20.4%
5. 200～300万円未満	154	19.4%
6. 300～400万円未満	103	13.0%
7. 400～500万円未満	58	7.3%
8. 500～600万円未満	38	4.8%
9. 600～700万円未満	24	3.0%
10. 700～800万円未満	16	2.0%
11. 800万円以上	13	1.6%
無回答	43	5.4%
合計	793	

【図 2-2-D-6:すべての奨学金の借入金額】



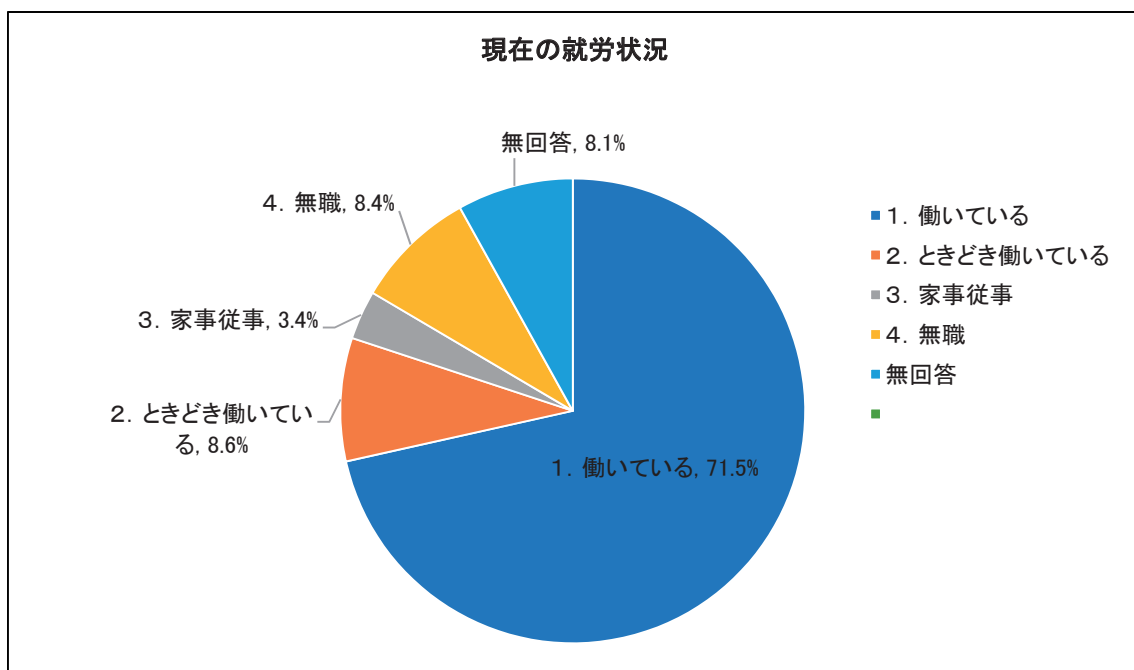
7) 現在の就労状況

現在の就労状況は、「働いている」が71.5%と最も高く、次いで「ときどき働いている」が8.6%、「無職」が8.4%であった。

【表 2-2-D-7:現在の就労状況】

選択肢	件数	比率
1. 働いている	567	71.5%
2. ときどき働いている	68	8.6%
3. 家事従事	27	3.4%
4. 無職	67	8.4%
無回答	64	8.1%
合計	793	

【図 2-2-D-7:現在の就労状況】

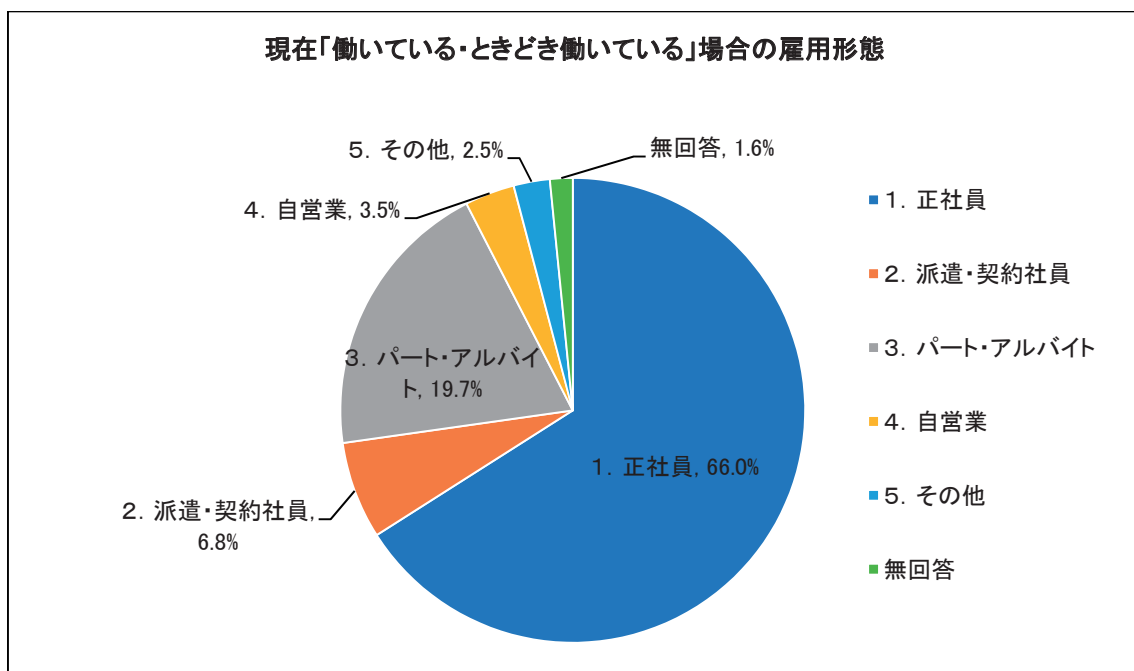


上記のうち、「働いている・ときどき働いている」場合の雇用形態については、「正社員」が66.0%と最も高く、次いで「パート・アルバイト」が19.7%、「派遣・契約社員」が6.8%であった。

【表 2-2-D-7-2:働いている場合の雇用形態】

選択肢	件数	比率
1. 正社員	419	66.0%
2. 派遣・契約社員	43	6.8%
3. パート・アルバイト	125	19.7%
4. 自営業	22	3.5%
5. その他	16	2.5%
無回答	10	1.6%
合計	635	

【図 2-2-D-7-2:働いている場合の雇用形態】



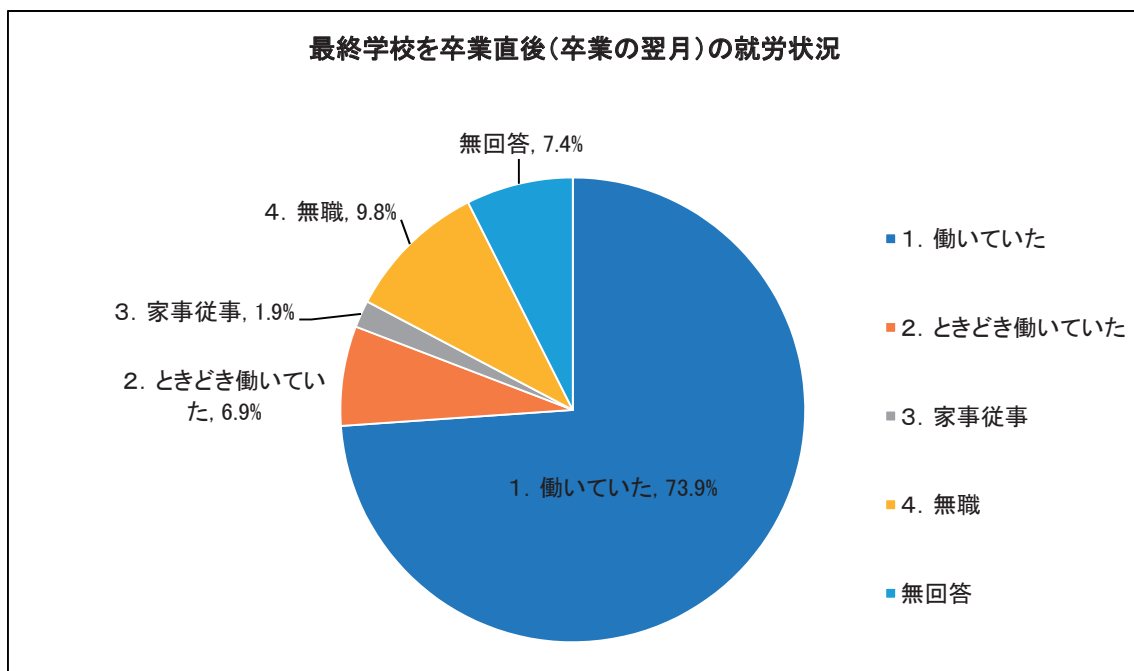
8) 最終学歴の学校を卒業直後（卒業の翌月）の就労状況

最終学歴の学校を卒業直後（卒業の翌月）の就労状況は、「働いていた」が73.9%と最も高く、次いで「無職」が9.8%、「ときどき働いていた」が6.9%であった。

【表 2-2-D-8: 卒業直後の就労状況】

選択肢	件数	比率
1. 働いていた	586	73.9%
2. ときどき働いていた	55	6.9%
3. 家事従事	15	1.9%
4. 無職	78	9.8%
無回答	59	7.4%
合計	793	

【図 2-2-D-8: 卒業直後の就労状況】

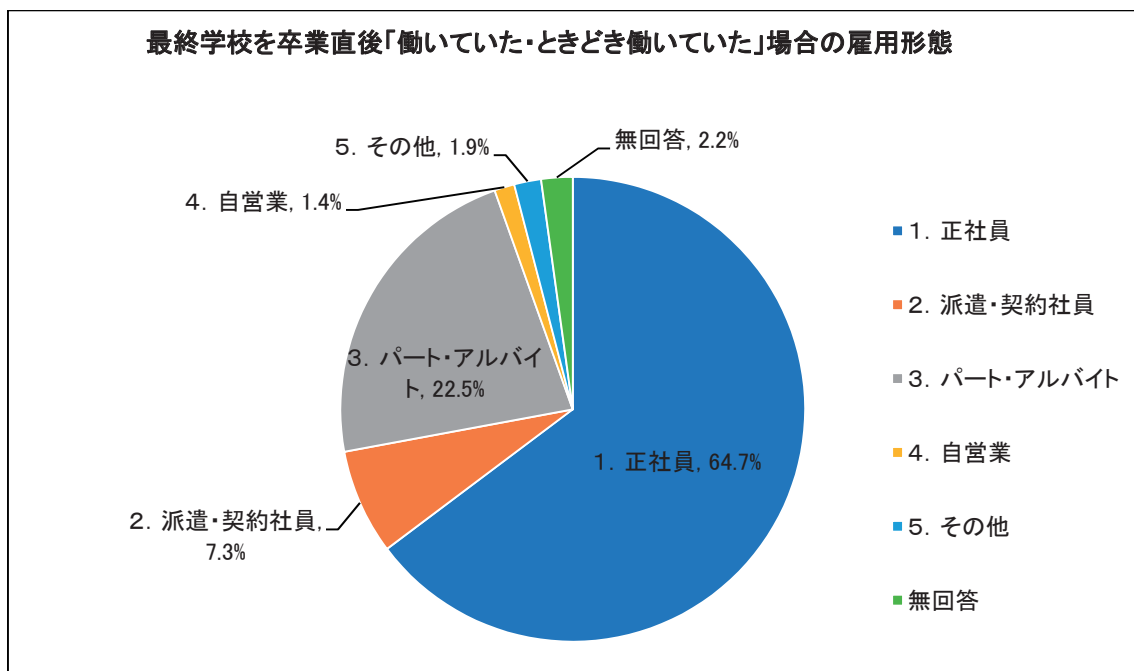


上記のうち、「働いていた・ときどき働いていた」場合の雇用形態については、「正社員」が64.7%と最も高く、次いで「パート・アルバイト」が22.5%、「派遣・契約社員」が7.3%であった。

【表 2-2-D-8-2: 卒業直後に働いている場合の雇用形態】

選択肢	件数	比率
1. 正社員	415	64.7%
2. 派遣・契約社員	47	7.3%
3. パート・アルバイト	144	22.5%
4. 自営業	9	1.4%
5. その他	12	1.9%
無回答	14	2.2%
合計	641	

【図 2-2-D-8-2: 卒業直後に働いている場合の雇用形態】

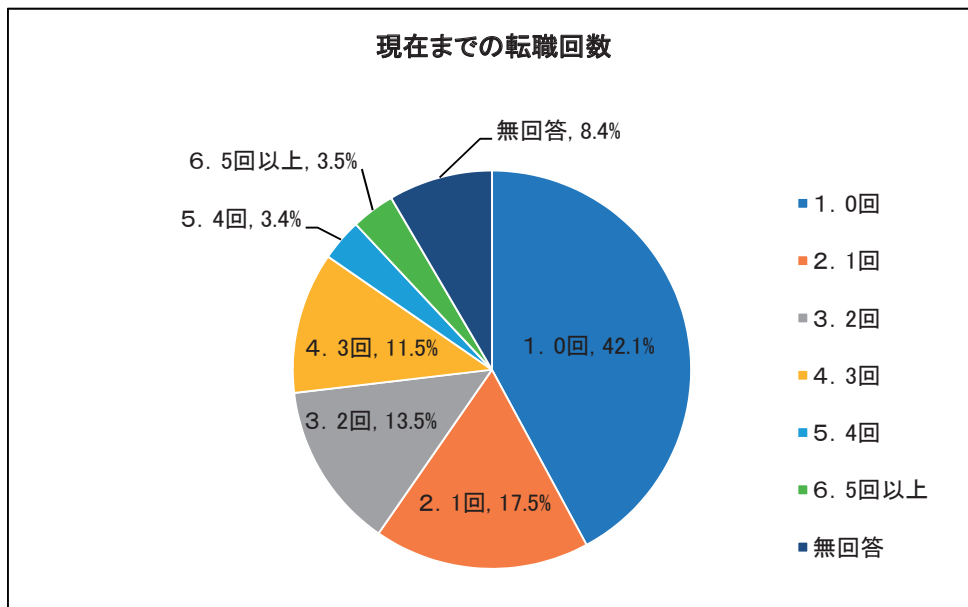


9) 現在までの転職回数、
 現在までの転職回数は、「0回」が42.1%と最も高く、次いで「1回」が17.5%、「2回」が13.5%であった。

【表 2-2-D-9: 現在までの転職回数】

選択肢	件数	比率
1. 0回	334	42.1%
2. 1回	139	17.5%
3. 2回	107	13.5%
4. 3回	91	11.5%
5. 4回	27	3.4%
6. 5回以上	28	3.5%
無回答	67	8.4%
合計	793	

【図 2-2-D-9: 現在までの転職回数】



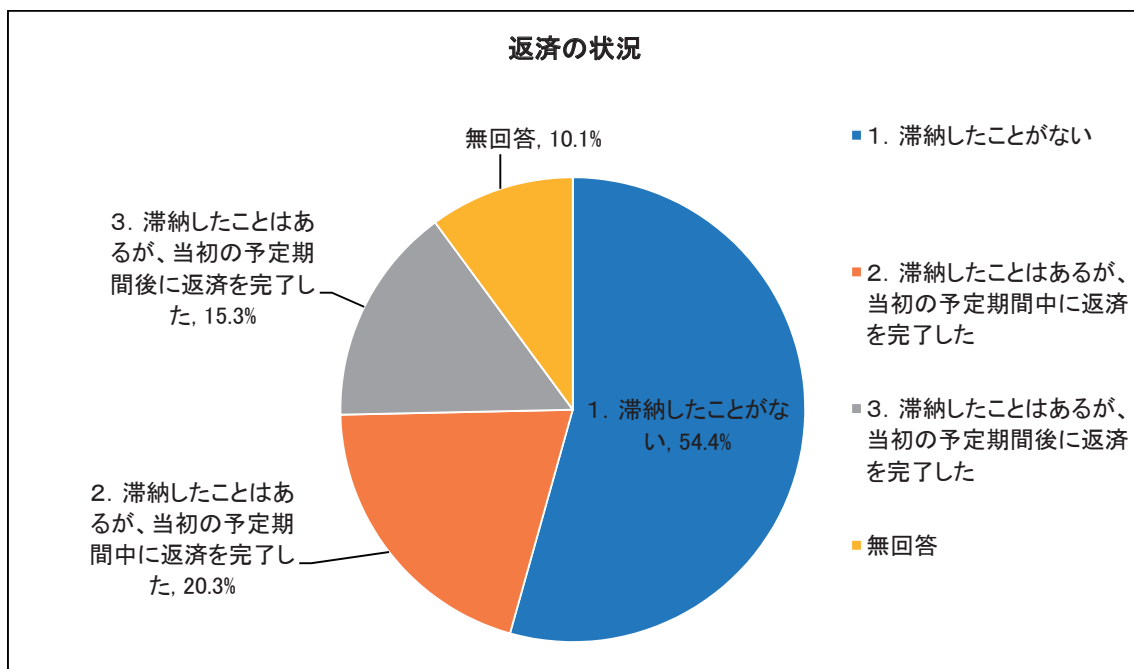
10) 返済状況

返済の状況については、「滞納したことがない」が54.4%と最も高く、次いで「滞納したことはあるが、当初の予定期間中に返済を完了した」が20.3%、「滞納したことはあるが、当初の予定期間後に返済を完了した」が15.3%であった。

【表 2-2-D-10:返済状況】

選択肢	件数	比率
1. 滞納したことがない	431	54.4%
2. 滞納したことはあるが、当初の予定期間中に返済を完了した	161	20.3%
3. 滞納したことはあるが、当初の予定期間後に返済を完了した	121	15.3%
無回答	80	10.1%
合計	793	

【図 2-2-D-10:返済状況】

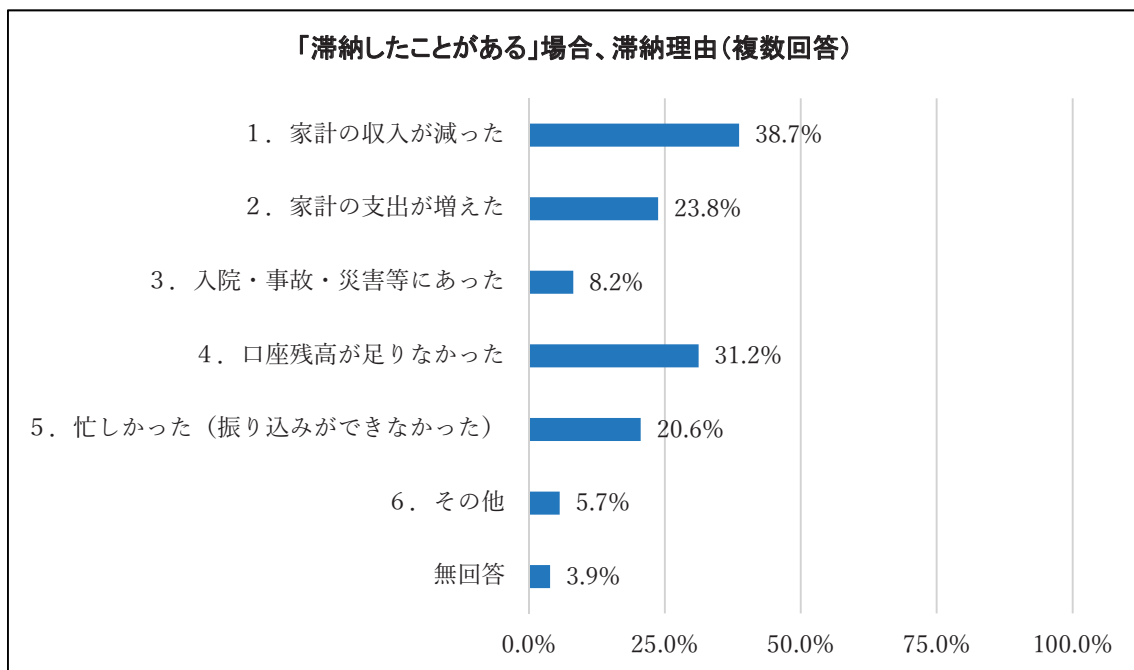


上記のうち、「滞納したことがある」場合の理由は、「家計の収入が減った」が 38.7%と最も高く、次いで「口座残高が足りなかった」が 31.2%、「家計の支出が増えた」が 23.8%であった。

【表 2-2-D-10-2:滞納理由】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 家計の収入が減った	109	38.7%
2. 家計の支出が増えた	67	23.8%
3. 入院・事故・災害等にあった	23	8.2%
4. 口座残高が足りなかった	88	31.2%
5. 忙しかった(振り込みができなかった)	58	20.6%
6. その他	16	5.7%
無回答	11	3.9%

【図 2-2-D-10-2:滞納理由】



11) 現在の年収

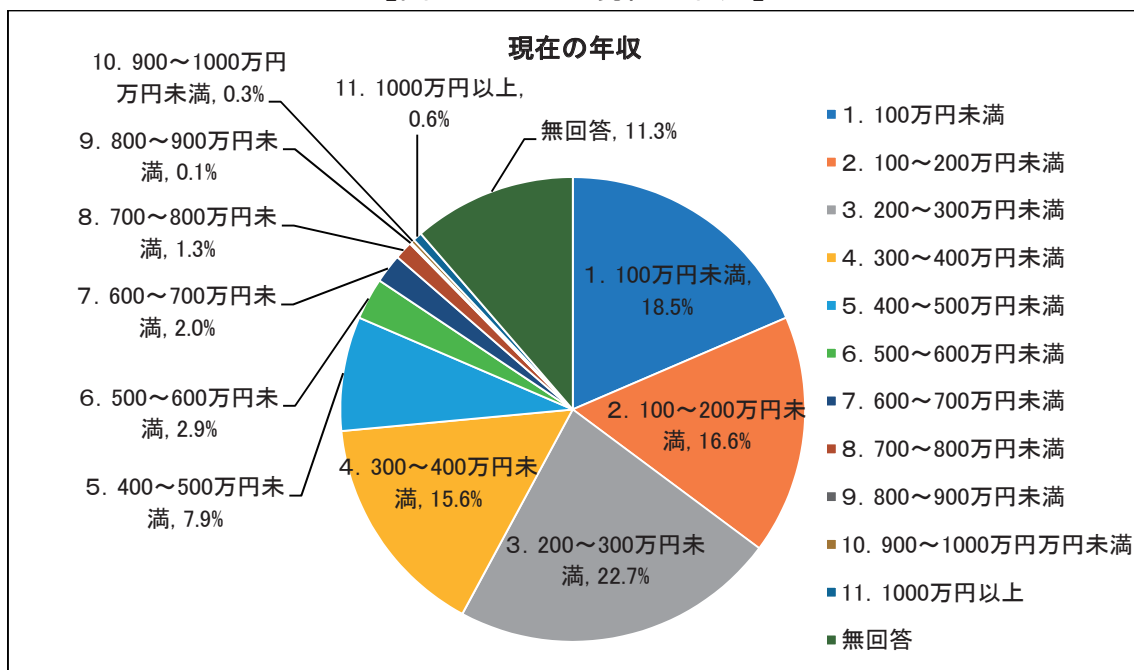
現在の年収は、「200～300万円未満」が22.7%と最も高く、次いで「100万円未満」が18.5%、「100～200万円未満」が16.6%であった。

300万円未満の割合は57.8%、300万円以上の割合は30.7%であった。

【表 2-2-D-11:現在の収入】

選択肢	件数	比率
1. 100万円未満	147	18.5%
2. 100～200万円未満	132	16.6%
3. 200～300万円未満	180	22.7%
4. 300～400万円未満	124	15.6%
5. 400～500万円未満	63	7.9%
6. 500～600万円未満	23	2.9%
7. 600～700万円未満	16	2.0%
8. 700～800万円未満	10	1.3%
9. 800～900万円未満	1	0.1%
10. 900～1000万円未満	2	0.3%
11. 1000万円以上	5	0.6%
無回答	90	11.3%
合計	793	

【図 2-2-D-11:現在の収入】



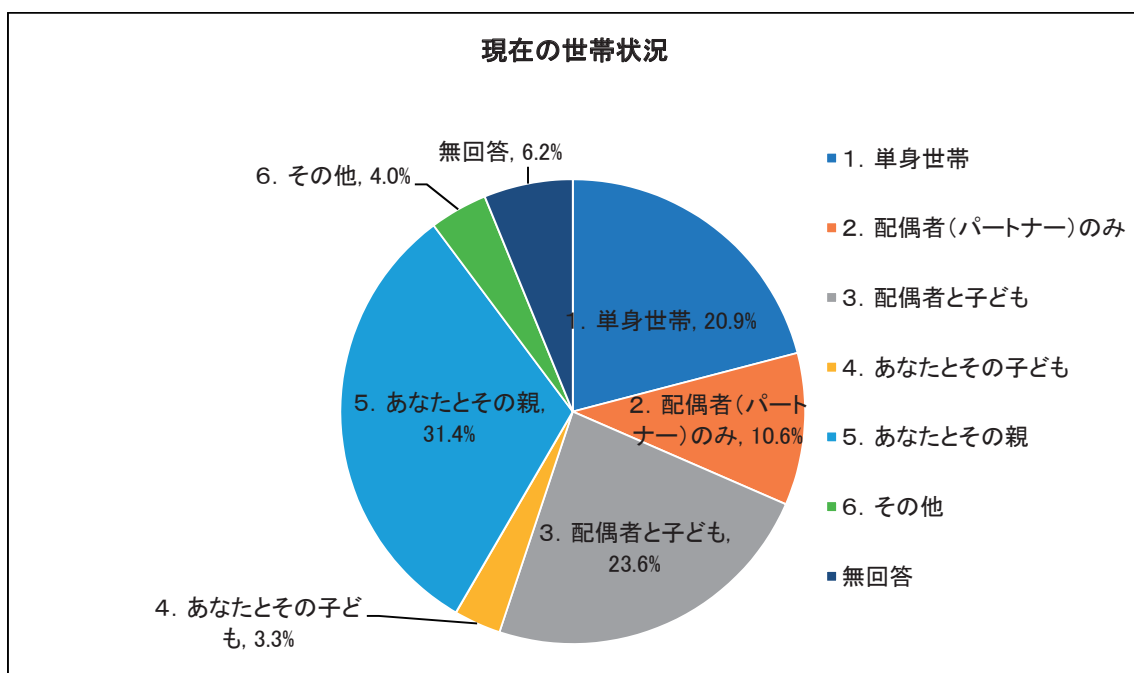
12) 現在の世帯状況

現在の世帯は、「あなたとその親」が31.4%と最も高く、次いで「配偶者と子ども」が23.6%、「単身世帯」が20.9%であった。

【表 2-2-D-12:現在の世帯状況】

選択肢	件数	比率
1. 単身世帯	166	20.9%
2. 配偶者(パートナー)のみ	84	10.6%
3. 配偶者と子ども	187	23.6%
4. あなたとその子ども	26	3.3%
5. あなたとその親	249	31.4%
6. その他	32	4.0%
無回答	49	6.2%
合計	793	

【図 2-2-D-12:現在の世帯状況】



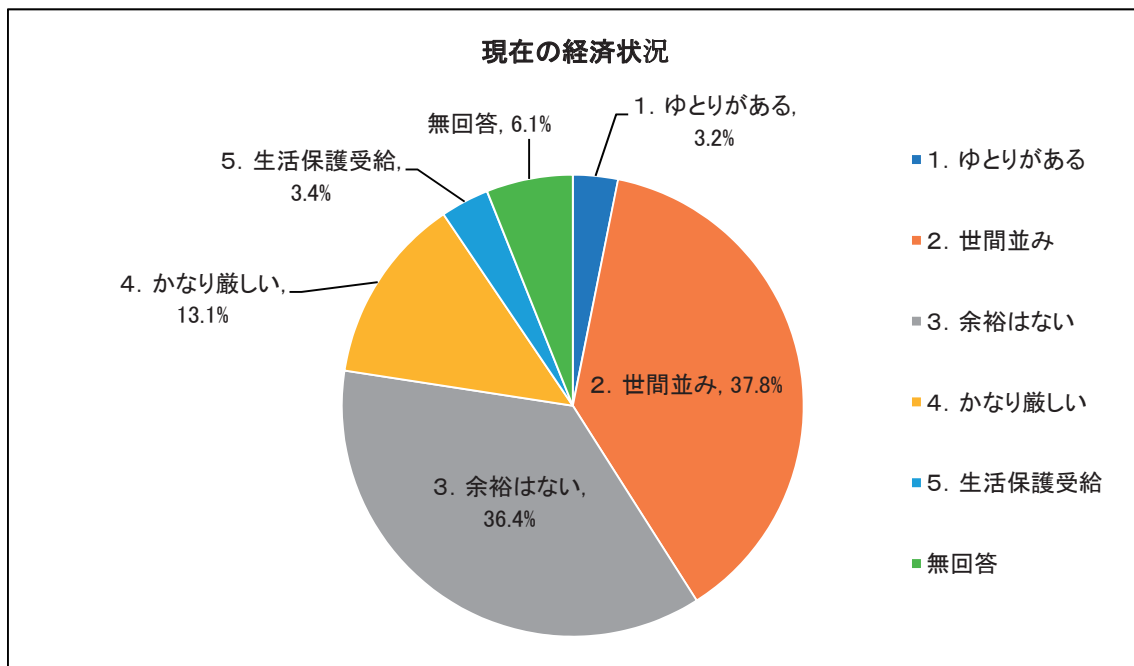
13) 現在の経済状況

現在の経済状況は、「世間並み」が37.8%と最も高く、次いで「余裕はない」が36.4%、「かなり厳しい」が13.1%であった。

【表 2-2-D-13:現在の経済状況】

選択肢	件数	比率
1. ゆとりがある	25	3.2%
2. 世間並み	300	37.8%
3. 余裕はない	289	36.4%
4. かなり厳しい	104	13.1%
5. 生活保護受給	27	3.4%
無回答	48	6.1%
合計	793	

【図 2-2-D-13:現在の経済状況】



(2) 教育支援資金を利用した理由

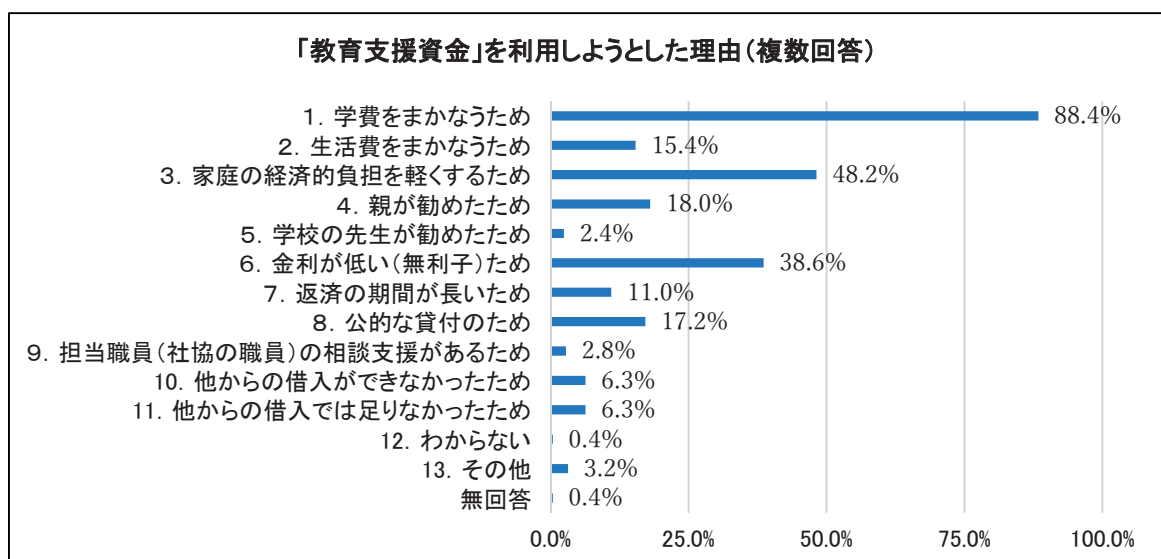
1) 教育支援資金を利用した理由

教育支援資金を利用しようとした理由は、「学費をまかなうため」が88.4%と最も高く、次いで「家庭の経済的負担を軽くするため」が48.2%、「金利が低い（無利子）のため」が38.6%であった。

【表 2-2-D-14: 利用した理由】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 学費をまかなうため	701	88.4%
2. 生活費をまかなうため	122	15.4%
3. 家庭の経済的負担を軽くするため	382	48.2%
4. 親が勧めたため	143	18.0%
5. 学校の先生が勧めたため	19	2.4%
6. 金利が低い(無利子)ため	306	38.6%
7. 返済の期間が長いため	87	11.0%
8. 公的な貸付のため	136	17.2%
9. 担当職員(社協の職員)の相談支援があるため	22	2.8%
10. 他からの借入ができなかったため	50	6.3%
11. 他からの借入では足りなかったため	50	6.3%
12. わからない	3	0.4%
13. その他	25	3.2%
無回答	3	0.4%
全体	793	

【図 2-2-D-14: 利用した理由】



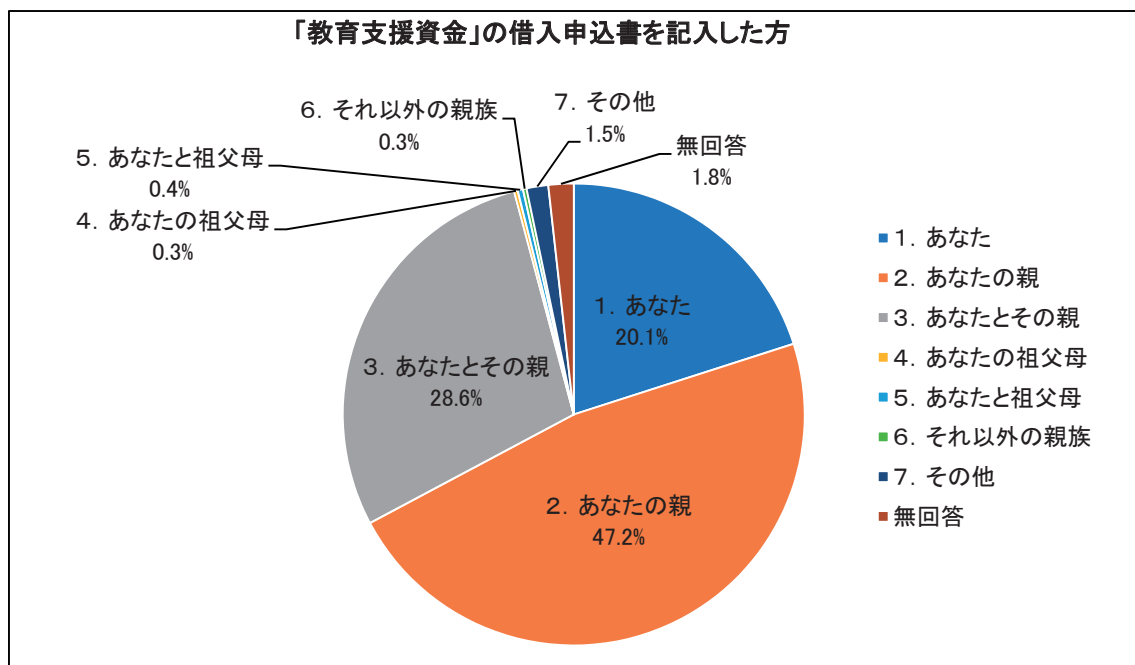
2) 教育支援資金の借入申込書を記入した方

教育支援資金の借入申込書を記入した方は、「あなたの親」が47.2%と最も高く、次いで「あなたとその親」が28.6%、「あなた」が20.1%であった。

【表 2-2-D-15:借入申込書を記入した方】

選択肢	件数	比率
1. あなた	159	20.1%
2. あなたの親	374	47.2%
3. あなたとその親	227	28.6%
4. あなたの祖父母	2	0.3%
5. あなたと祖父母	3	0.4%
6. それ以外の親族	2	0.3%
7. その他	12	1.5%
無回答	14	1.8%
合計	793	

【図 2-2-D-15:借入申込書を記入した方】



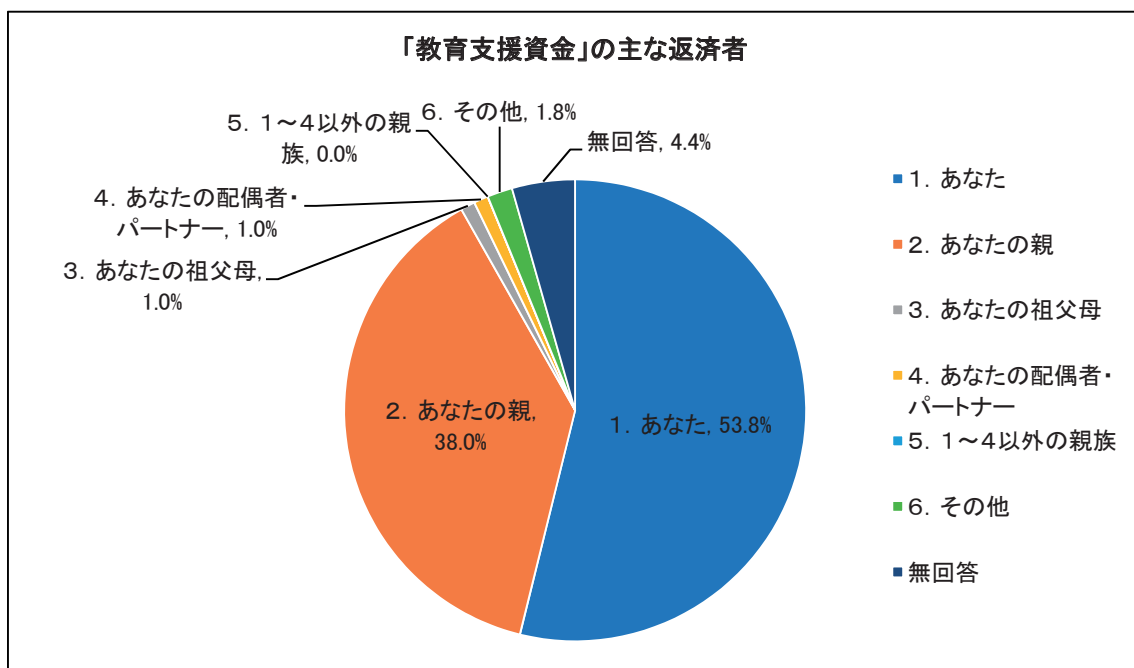
3) 教育支援資金の主な返済者

教育支援資金の主な返済者は、「あなた」が53.8%と最も高く、次いで「あなたの親」が38.0%、「その他」が1.8%であった。

【表 2-2-D-16: 主な返済者】

選択肢	件数	比率
1. あなた	427	53.8%
2. あなたの親	301	38.0%
3. あなたの祖父母	8	1.0%
4. あなたの配偶者・パートナー	8	1.0%
5. 1～4以外の親族	0	0.0%
6. その他	14	1.8%
無回答	35	4.4%
合計	793	

【図 2-2-D-16: 主な返済者】



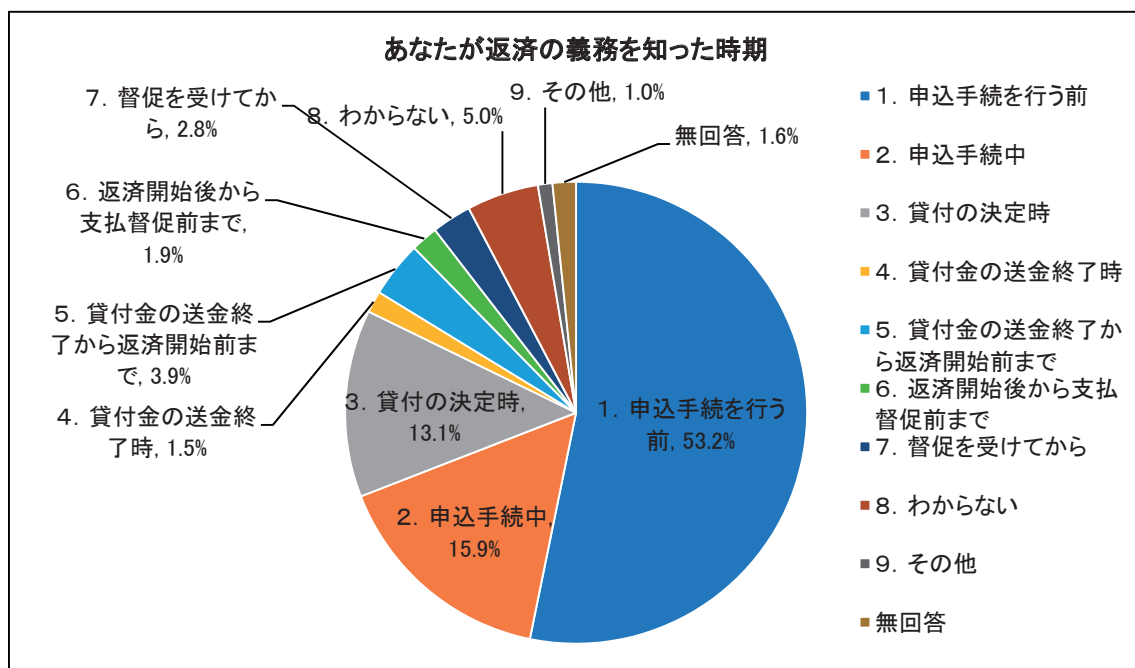
4) あなた（就学者）が返済の義務を知った時期

あなた（就学者）が返済の義務を知った時期については「申込を行う前」が53.2%と最も高く、次いで「申込中」が15.9%、「貸付の決定時」が13.1%であった。

【表 2-2-D-17:返済の義務を知った時期】

選択肢	件数	比率
1. 申込を行う前	422	53.2%
2. 申込中	126	15.9%
3. 貸付の決定時	104	13.1%
4. 貸付金の送金終了時	12	1.5%
5. 貸付金の送金終了から返済開始前まで	31	3.9%
6. 返済開始後から支払督促前まで	15	1.9%
7. 督促を受けてから	22	2.8%
8. わからない	40	5.0%
9. その他	8	1.0%
無回答	13	1.6%
合計	793	

【図 2-2-D-17:返済の義務を知った時期】



(3) 教育支援資金の利用状況

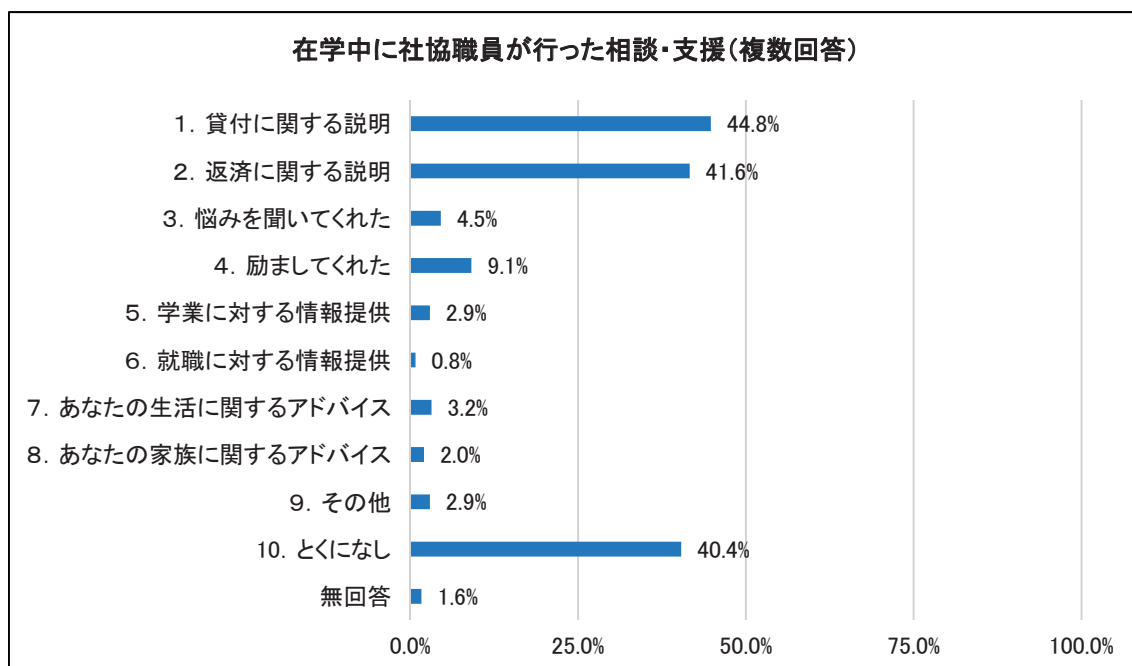
1) 在学中に社協職員が行った相談・支援

在学中に担当職員（社協の職員）はどのようなことをしてくれたかについては「貸付に関する説明」が44.8%と最も高く、次いで「返済に関する説明」が41.6%、「とくになし」の40.4%を除くと、「励ましてくれた」が9.1%であった。

【表 2-2-D-18: 在学中に社協職員が行った相談・支援】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 貸付に関する説明	355	44.8%
2. 返済に関する説明	330	41.6%
3. 悩みを聞いてくれた	36	4.5%
4. 励ましてくれた	72	9.1%
5. 学業に対する情報提供	23	2.9%
6. 就職に対する情報提供	6	0.8%
7. あなたの生活に関するアドバイス	25	3.2%
8. あなたの家族に関するアドバイス	16	2.0%
9. その他	23	2.9%
10. とくになし	320	40.4%
無回答	13	1.6%
全体	793	

【図 2-2-D-18: 在学中に社協職員が行った相談・支援】



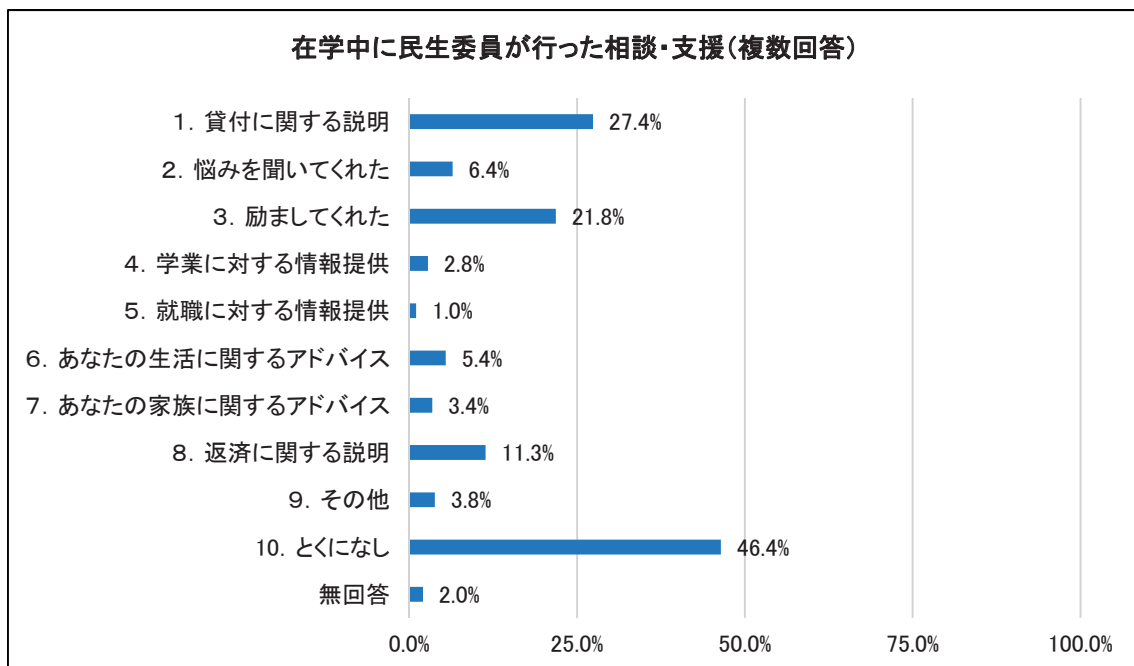
2) 在学中に民生委員が行った相談・支援

在学中に民生委員はどのようなことをしてくれたかについては「とくになし(46.4%)」を除くと、「貸付に関する説明」が27.4%と最も高く、次いで「励ましてくれた」が21.8%、「返済に関する説明」が11.3%であった。

【表 2-2-D-19: 在学中に民生委員が行った相談・支援】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 貸付に関する説明	217	27.4%
2. 悩みを聞いてくれた	51	6.4%
3. 励ましてくれた	173	21.8%
4. 学業に対する情報提供	22	2.8%
5. 就職に対する情報提供	8	1.0%
6. あなたの生活に関するアドバイス	43	5.4%
7. あなたの家族に関するアドバイス	27	3.4%
8. 返済に関する説明	90	11.3%
9. その他	30	3.8%
10. とくになし	368	46.4%
無回答	16	2.0%
全体	793	

【図 2-2-D-19: 在学中に民生委員が行った相談・支援】



(4) 教育支援資金の満足度

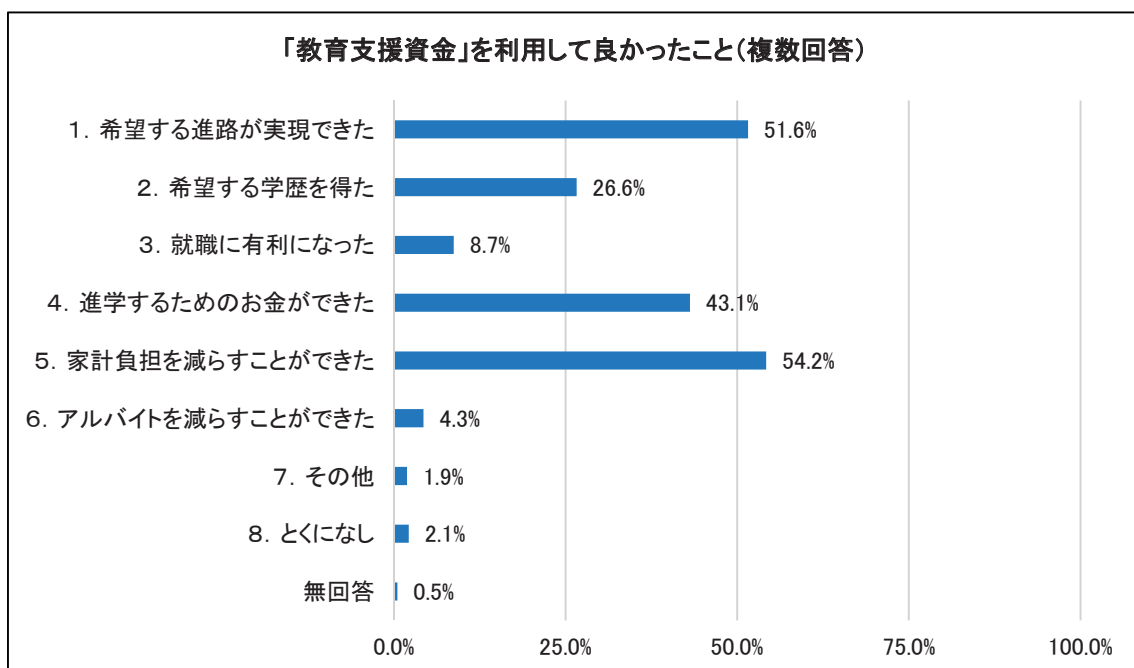
1) 教育支援資金を利用して良かったこと

教育支援資金を利用して良かったことは、「家計負担を減らすことができた」が 54.2%と最も高く、次いで「希望する進路が実現できた」が 51.6%、「進学するためのお金ができた」が 43.1%であった。

【表 2-2-D-20: 利用して良かったこと】

選択肢(複数回答)	件数	比率
1. 希望する進路が実現できた	409	51.6%
2. 希望する学歴を得た	211	26.6%
3. 就職に有利になった	69	8.7%
4. 進学するためのお金ができた	342	43.1%
5. 家計負担を減らすことができた	430	54.2%
6. アルバイトを減らすことができた	34	4.3%
7. その他	15	1.9%
8. とくになし	17	2.1%
無回答	4	0.5%
全体	793	

【図 2-2-D-20: 利用して良かったこと】



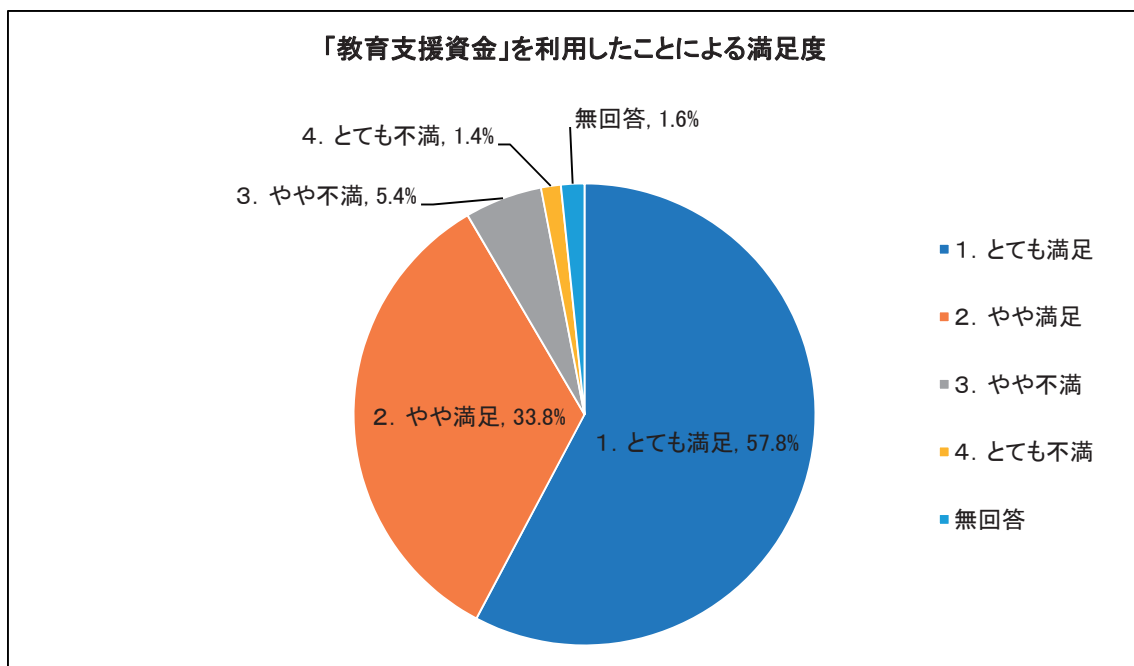
2) 教育支援資金を利用したことによる満足度

教育支援資金を利用したことによる満足度は「とても満足」が 57.8%と最も高く、次いで「やや満足」が 33.8%、「やや不満」が 5.4%となっていた。「とても満足」と「やや満足」を加えた割合は 91.6%であった。

【表 2-2-D-21:利用したことによる満足度】

選択肢	件数	比率
1. とても満足	458	57.8%
2. やや満足	268	33.8%
3. やや不満	43	5.4%
4. とても不満	11	1.4%
無回答	13	1.6%
合計	793	

【図 2-2-D-21:利用したことによる満足度】



3) 教育支援資金の返済の負担感

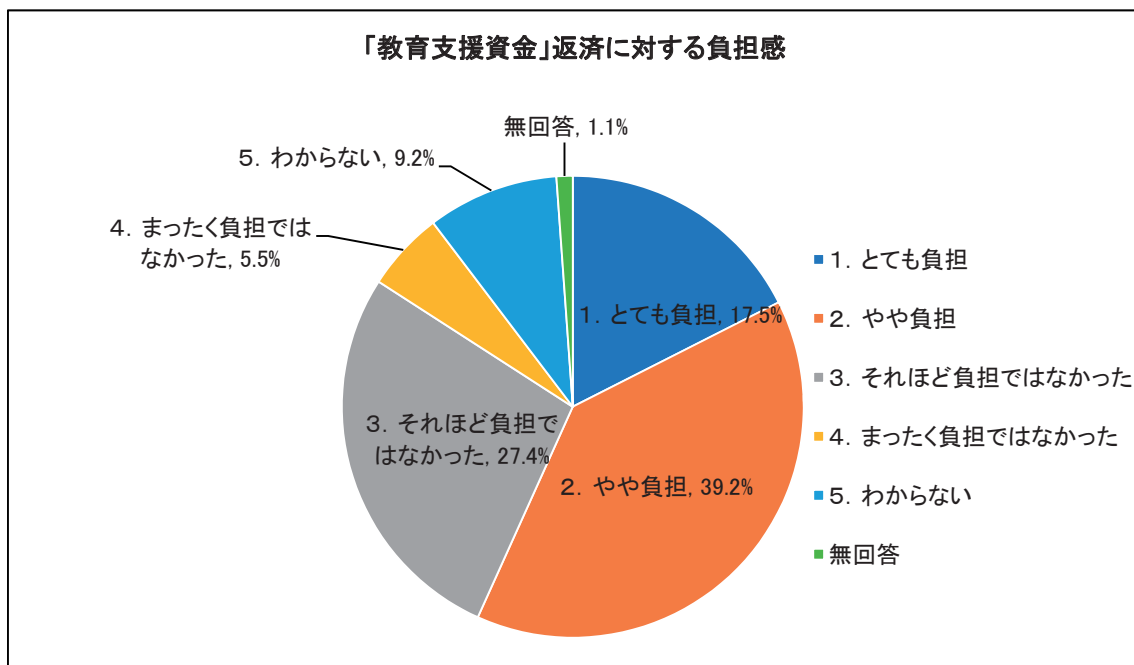
教育支援資金の返済に対する負担感については「やや負担」が 39.2%と最も高く、次いで「それほど負担ではなかった」が 27.4%、「とても負担」が 17.5%であった。

「とても負担」と「やや負担」を加えた割合は 56.7%であった。

【表 2-2-D-22:返済の負担感】

選択肢	件数	比率
1. とても負担	139	17.5%
2. やや負担	311	39.2%
3. それほど負担ではなかった	217	27.4%
4. まったく負担ではなかった	44	5.5%
5. わからない	73	9.2%
無回答	9	1.1%
合計	793	

【図 2-2-D-22:返済の負担感】



3. 利用者の満足度に対する詳細分析（福祉費、緊急小口資金、総合支援資金）

本詳細分析における項目は、以下のとおり。それぞれ福祉費、緊急小口資金、総合支援資金別に分析を行った。

（1）生活福祉資金の借入手続きについて

- 1) 年齢別

（2）「福祉の貸付」の利用による満足度

- 1) 性別
- 2) 年齢別
- 3) 社協職員が行った相談・支援の内容別
- 4) 貸付利用後に改善した生活課題

（3）「福祉の貸付」の利用による生活上の不安の解決

- 1) 性別
- 2) 年齢別
- 3) 社協職員が行った相談・支援の内容別
- 4) 借入相談をした当時の困りごと別

(1) 生活福祉資金の借入手続きについて

1) 年齢別

①福祉費

「福祉費」の借入手続きに関する満足度について、年齢別に見ると、すべての年齢において「とてもスムーズ」と回答した割合が最も高かった。特に「75歳以上」では49.7%、「20代」でも47.2%であった。

【表 2-3-1:借入手続き(年齢別)】

福祉費	とてもスムーズ	ややスムーズ	やや大変だった	とても大変だった	無回答	総計
10代	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
20代	17 47.2%	13 36.1%	4 11.1%	2 5.6%	0 0.0%	36 100.0%
30代	20 39.2%	14 27.5%	13 25.5%	3 5.9%	1 2.0%	51 100.0%
40代	48 39.0%	42 34.1%	21 17.1%	11 8.9%	1 0.8%	123 100.0%
50代	72 40.7%	53 29.9%	36 20.3%	13 7.3%	3 1.7%	177 100.0%
60～64歳	43 35.2%	41 33.6%	26 21.3%	10 8.2%	2 1.6%	122 100.0%
65～74歳	129 42.9%	91 30.2%	42 14.0%	28 9.3%	11 3.7%	301 100.0%
75歳以上	82 49.7%	41 24.8%	23 13.9%	13 7.9%	6 3.6%	165 100.0%
無回答	2 2.4%	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	79 96.3%	82 100.0%
総計	413 39.1%	296 28.0%	165 15.6%	80 7.6%	103 9.7%	1057 100.0%

②緊急小口資金

「緊急小口資金」の借入手続きに関する満足度について、年齢別に見ると、いずれの年代でも「とてもスムーズ」が最も高かった。特に「20代」では62.5%であった。

【表 2-3-2:借入手続き(年齢別)】

緊急小口資金	とてもスムーズ	ややスムーズ	やや大変だった	とても大変だった	無回答	総計
10代	1 50.0%	1 50.0%	0	0	0	2 100.0%
20代	10 62.5%	4 25.0%	1 6.3%	1 6.3%	0	16 100.0%
30代	37 48.7%	24 31.6%	9 11.8%	5 6.6%	1 1.3%	76 100.0%
40代	74 46.8%	46 29.1%	24 15.2%	14 8.9%	0	158 100.0%
50代	95 43.2%	61 27.7%	53 24.1%	9 4.1%	2 0.9%	220 100.0%
60～64歳	66 51.6%	41 32.0%	17 13.3%	4 3.1%	0	128 100.0%
65～74歳	66 47.8%	45 32.6%	18 13.0%	7 5.1%	2 1.4%	138 100.0%
75歳以上	30 44.1%	26 38.2%	7 10.3%	1 1.5%	4 5.9%	68 100.0%
無回答	2 30.0%	0	0	0	28 93.3%	30 100.0%
総計	381 45.6%	248 29.7%	129 15.4%	41 4.9%	37 4.4%	836 100.0%

③総合支援資金

「総合支援資金」の借入手続きに関する満足度について、年齢別に見ると、「50代」「60～64歳」を除き「とてもスムーズ」が最も高い。「60～64歳」では「とても大変だった」が10.2%と他に比べて高かった。

【表 2-3-3:借入手続き(年齢別)】

	とてもスムーズ	ややスムーズ	やや大変だった	とても大変だった	無回答	総計
10代	0	0	0	0	0	0 0.0%
20代	2 50.0%	1 25.0%	1 25.0%	0	0	4 100.0%
30代	15 32.6%	16 34.8%	12 26.1%	2 4.3%	1 2.2%	46 100.0%
40代	45 35.2%	40 31.3%	26 20.3%	9 7.0%	8 6.3%	128 100.0%
50代	90 35.0%	99 38.5%	46 17.9%	16 6.2%	6 2.3%	257 100.0%
60～64歳	46 31.3%	49 33.3%	31 21.1%	15 10.2%	6 4.1%	147 100.0%
65～74歳	107 44.8%	83 34.7%	30 12.6%	11 4.6%	8 3.3%	239 100.0%
75歳以上	7 38.9%	5 27.8%	3 16.7%	1 5.6%	2 11.1%	18 100.0%
無回答	5 31.3%	5 31.3%	2 12.5%	1 6.3%	3 18.8%	16 100.0%
総計	317 37.1%	298 34.9%	151 17.7%	55 6.4%	34 4.0%	855 100.0%

(2) 「福祉の貸付」の利用による満足度

1) 性別

①福祉費

「福祉費」の利用による満足度について、性別から見ると、男性では「とても満足」が53.7%と最も高く、次いで「やや満足」が34.1%、「やや不満」が8.1%であった。女性では「とても満足」が58.1%と最も高く、次いで「やや満足」が31.7%、「やや不満」が4.6%であった。

【表 2-3-4:「福祉の貸付」の利用による満足度(性別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
男性	287 53.7%	182 34.1%	43 8.1%	12 2.2%	10 1.9%	534 100.0%
女性	255 58.1%	139 31.7%	20 4.6%	6 1.4%	19 4.3%	439 100.0%
その他	0	0	0	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%
無回答	0	3 3.6%	0	0	80 96.4%	83 100.0%
総計	542 51.3%	324 30.7%	63 6.0%	19 1.8%	109 10.3%	1057 100.0%

②緊急小口資金

「緊急小口資金」の利用による満足度について、性別から見ると、男性では「やや満足」が42.5%と最も高く、次いで「とても満足」が41.2%、「やや不満」が13.6%であった。女性では「とても満足」が44.9%と最も高く、次いで「やや満足」が41.5%、「やや不満」が10.5%であった。

【表 2-3-5:「福祉の貸付」の利用による満足度(性別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
男性	197 41.2%	203 42.5%	65 13.6%	10 2.1%	3 0.6%	478 100.0%
女性	145 44.9%	134 41.5%	34 10.5%	4 1.2%	6 1.9%	323 100.0%
その他	4 80.0%	0	1 20.0%	0	0	5 100.0%
無回答	1 3.3%	0	1 3.3%	0	28 93.3%	30 100.0%
総計	347 41.5%	337 40.3%	101 12.1%	14 1.7%	37 4.4%	836 100.0%

③総合支援資金

「総合支援資金」の利用による満足度について、性別から見ると、男性では「とても満足」が43.7%と最も高く、次いで「やや満足」が42.5%、「やや不満」が10.2%であった。女性では「とても満足」が45.0%と最も高く、次いで「やや満足」が43.9%、「やや不満」が6.3%であった。

【表 2-3-6:「福祉の貸付」の利用による満足度(性別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
男性	284 43.7%	276 42.5%	66 10.2%	15 2.3%	9 1.4%	650 100.0%
女性	85 45.0%	83 43.9%	12 6.3%	6 3.2%	3 1.6%	189 100.0%
その他	0	1 100.0%	0	0	0	1 100.0%
無回答	0	1 6.7%	0	0	14 93.3%	15 100.0%
総計	369 43.2%	361 42.2%	78 9.1%	21 2.5%	26 3.0%	855 100.0%

2) 年齢別

①福祉費

「福祉費」の利用による満足度について、年齢別に見ると、すべての年齢において「とても満足」と回答した割合が最も高かった。特に「20代」では61.1%と他に比べ高くなっている。

【表 2-3-7:「福祉の貸付」の利用による満足度(年齢別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
10代	0 0.0%	0	0	0	0	0 0.0%
20代	22 61.1%	13 36.1%	1 2.8%	0	0	36 100.0%
30代	27 52.9%	21 41.2%	3 5.9%	0	0	51 100.0%
40代	71 57.7%	38 30.9%	9 7.3%	3 2.4%	2 1.6%	123 100.0%
50代	104 58.8%	58 32.8%	10 5.6%	2 1.1%	3 1.7%	177 100.0%
60～64歳	65 53.3%	42 34.4%	8 6.6%	3 2.5%	4 3.3%	122 100.0%
65～74歳	162 53.8%	95 31.6%	20 6.6%	9 3.0%	15 5.0%	301 100.0%
75歳以上	90 54.5%	56 33.9%	11 6.7%	2 1.2%	6 3.6%	165 100.0%
無回答	1 1.2%	1 1.2%	1 1.2%	0	79 96.3%	82 100.0%
総計	542 51.3%	324 30.7%	63 6.0%	19 1.8%	109 10.3%	1057 100.0%

②緊急小口資金

「緊急小口資金」の利用による満足度について、年齢別に見ると、「とても満足」は「10代・20代」では50.0%と他に比べ高かった。「75歳以上」では「とても満足」は33.8%と他に比べやや低くなった。

【表 2-3-8:「福祉の貸付」の利用による満足度(年齢別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
10代	1 50.0%	1 50.0%	0	0	0	2 100.0%
20代	8 50.0%	7 43.8%	1 6.3%	0	0	16 100.0%
30代	34 44.7%	31 40.8%	10 13.2%	0	1 1.3%	76 100.0%
40代	71 44.9%	63 39.9%	18 11.4%	5 3.2%	1 0.6%	158 100.0%
50代	95 43.2%	91 41.4%	29 13.2%	3 1.4%	2 0.9%	220 100.0%
60～64歳	53 41.4%	51 39.8%	20 15.6%	2 1.6%	2 1.6%	128 100.0%
65～74歳	61 44.2%	58 42.0%	14 10.1%	4 2.9%	1 0.7%	138 100.0%
75歳以上	23 33.8%	34 50.0%	9 13.2%	0	2 2.9%	68 100.0%
無回答	1 3.3%	1 3.3%	0	0	28 93.3%	30 100.0%
総計	347 41.5%	337 40.3%	101 12.1%	14 1.7%	37 4.4%	836 100.0%

③総合支援資金

「総合支援資金」の利用による満足度について、年齢別に見ると、「とても満足」は「20代」では75.0%と他に比べ高かった。「60～64歳」では「やや不満」が12.2%と他に比べやや高かった。

【表 2-3-9:「福祉の貸付」の利用による満足度(年齢別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
10代	0 0.0%	0	0	0	0	0 0.0%
20代	3 75.0%	1 25.0%	0	0	0	4 100.0%
30代	19 41.3%	24 52.2%	1 2.2%	1 2.2%	1 2.2%	46 100.0%
40代	59 46.1%	56 43.8%	9 7.0%	2 1.6%	2 1.6%	128 100.0%
50代	113 44.0%	111 43.2%	25 9.7%	8 3.1%	0	257 100.0%
60～64歳	59 40.1%	65 44.2%	18 12.2%	4 2.7%	1 0.7%	147 100.0%
65～74歳	106 44.4%	97 40.6%	24 10.0%	6 2.5%	6 2.5%	239 100.0%
75歳以上	9 50.0%	6 33.3%	1 5.6%	0	2 11.1%	18 100.0%
無回答	1 6.3%	1 6.3%	0	0	14 87.5%	16 100.0%
総計	369 43.2%	361 42.2%	78 9.1%	21 2.5%	26 3.0%	855 100.0%

3) 社協職員が行った相談・支援の内容別

①福祉費

「福祉費」の利用による満足度について、社協職員が行った相談・支援内容において「とても満足」と回答した割合が高かったものとして、「励ましてくれた」が 66.9%で最も高く、次いで「就職先の紹介」が 66.7% (n=2)、「家計のやりくりへのアドバイス」が 64.8%であった。

【表 2-3-10:「福祉の貸付」の利用による満足度(相談・支援内容別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
社協での面談	294 59.2%	134 27.0%	23 4.6%	5 1.0%	41 8.2%	497 100.0%
自宅訪問による面談	58 46.0%	39 31.0%	8 6.3%	4 3.2%	17 13.5%	126 100.0%
悩みを聞いてくれた	133 61.6%	56 25.9%	6 2.8%	2 0.9%	19 8.8%	216 100.0%
励ましてくれた	117 66.9%	35 20.0%	8 4.6%	0	15 8.6%	175 100.0%
食べ物の提供	9 52.9%	5 29.4%	0 0.0%	1 5.9%	2 11.8%	17 100.0%
家計のやりくりへのアドバイス	35 64.8%	13 24.1%	1 1.9%	2 3.7%	3 5.6%	54 100.0%
他の福祉サービスや専門機関の紹介	19 44.2%	17 39.5%	1 2.3%	1 2.3%	5 11.6%	43 100.0%
役所への同行	21 53.8%	14 35.9%	2 5.1%	0	2 5.1%	39 100.0%
就職にむけた支援	3 50.0%	2 33.3%	0	0	1 16.7%	6 100.0%
就職先の紹介	2 66.7%	1 33.3%	0	0	0	3 100.0%
借金整理等の法律相談の紹介	5 55.6%	2 22.2%	1 11.1%	0	1 11.1%	9 100.0%
その他	31 64.6%	3 6.3%	9 18.8%	1 2.1%	4 8.3%	48 100.0%
とくになし	102 41.5%	97 39.4%	17 6.9%	8 3.3%	22 8.9%	246 100.0%

②緊急小口資金

「緊急小口資金」の利用による満足度について、社協職員が行った相談・支援内容において「とても満足」と回答した割合が高かったものとして、「就職先の紹介」が56.8%と最も高く、次いで「就職にむけた支援」が56.3%、「励ましてくれた」が55.2%であった。

【表 2-3-11:「福祉の貸付」の利用による満足度(相談・支援内容別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
社協での 面談	214 46.1%	186 40.1%	46 9.9%	4 0.9%	14 3.0%	464 100.0%
自宅訪問 による面談	50 45.0%	39 35.1%	16 14.4%	2 1.8%	4 3.6%	111 100.0%
悩みを聞 いてくれた	148 50.2%	110 37.3%	25 8.5%	2 0.7%	10 3.4%	295 100.0%
励ましてく れた	111 55.2%	68 33.8%	12 6.0%	1 0.5%	9 4.5%	201 100.0%
食べ物の 提供	68 45.3%	60 40.0%	13 8.7%	2 1.3%	7 4.7%	150 100.0%
家計のやりくりへ のアドバイス	53 50.0%	39 36.8%	8 7.5%	1 0.9%	5 4.7%	106 100.0%
他の福祉サー ビスや専門機 関の紹介	27 49.1%	22 40.0%	4 7.3%	1 1.8%	1 1.8%	55 100.0%
役所への 同行	36 51.4%	22 31.4%	9 12.9%	1 1.4%	2 2.9%	70 100.0%
就職にむけ た支援	18 56.3%	14 43.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	32 100.0%
就職先の 紹介	25 56.8%	16 36.4%	2 4.5%	0 0.0%	1 2.3%	44 100.0%
借金整理等の法 律相談の紹介	11 50.0%	6 27.3%	2 9.1%	0 0.0%	3 13.6%	22 100.0%
その他	13 48.1%	7 25.9%	3 11.1%	3 11.1%	1 3.7%	27 100.0%
とくになし	23 25.6%	46 51.1%	18 20.0%	2 2.2%	1 1.1%	90 100.0%

③総合支援資金

「総合支援資金」の利用による満足度について、社協職員が行った相談・支援内容において「とても満足」と回答した割合が高かったものとして、「励ましてくれた」が62.3%と最も高く、次いで「悩みを聞いてくれた」が59.8%、「食べ物の提供」が58.1%であった。

【表 2-3-12:「福祉の貸付」の利用による満足度(相談・支援内容別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
社協での 面談	255 47.9%	216 40.6%	42 7.9%	8 1.5%	11 2.1%	532 100.0%
自宅訪問 による面談	15 36.6%	16 39.0%	6 14.6%	1 2.4%	3 7.3%	41 100.0%
悩みを聞 いてくれた	122 59.8%	66 32.4%	10 4.9%	2 1.0%	4 2.0%	204 100.0%
励ましてく れた	109 62.3%	54 30.9%	8 4.6%	3 1.7%	1 0.6%	175 100.0%
食べ物の 提供	18 58.1%	8 25.8%	4 12.9%	1 3.2%	0 0.0%	31 100.0%
家計のやりくりへ のアドバイス	25 49.0%	21 41.2%	4 7.8%	0	1 2.0%	51 100.0%
他の福祉サ ービスや専門 機関の紹介	17 53.1%	10 31.3%	4 12.5%	1 3.1%	0	32 100.0%
役所への 同行	5 31.3%	9 56.3%	2 12.5%	0	0	16 100.0%
就職にむけ た支援	16 42.1%	17 44.7%	5 13.2%	0	0	38 100.0%
就職先の 紹介	10 31.3%	16 50.0%	6 18.8%	0	0	32 100.0%
借金整理等の法 律相談の紹介	5 38.5%	7 53.8%	1 7.7%	0	0	13 100.0%
その他	14 42.4%	12 36.4%	4 12.1%	2 6.1%	1 3.0%	33 100.0%
とくになし	46 26.7%	87 50.6%	21 12.2%	12 7.0%	6 3.5%	172 100.0%

4) 貸付利用後に改善した生活課題

①福祉費

「福祉費」の利用による満足度について、貸付利用後の改善した生活課題において「とても満足」と回答した割合が高かったものとして、「身近な相談者を得た」が68.2%で最も高く、次いで、「収入増加」が62.7%、「就労の開始」が61.8%であった。

【表 2-3-13:「福祉の貸付」の利用による満足度(改善した生活課題別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
借入目的の達成	229 55.2%	133 32.0%	17 4.1%	3 0.7%	33 8.0%	415 100.0%
体調の改善	67 55.4%	33 27.3%	4 3.3%	4 3.3%	13 10.7%	121 100.0%
収入増加	32 62.7%	11 21.6%	4 7.8%	0	4 7.8%	51 100.0%
就労の開始	55 61.8%	22 24.7%	2 2.2%	1 1.1%	9 10.1%	89 100.0%
住居の安定	137 59.3%	58 25.1%	12 5.2%	0	24 10.4%	231 100.0%
家計の安定	103 59.5%	36 20.8%	9 5.2%	2 1.2%	23 13.3%	173 100.0%
借金の整理	27 49.1%	17 30.9%	5 9.1%	1 1.8%	5 9.1%	55 100.0%
障害者手帳の取得	16 53.3%	8 26.7%	4 13.3%	1 3.3%	1 3.3%	30 100.0%
公的年金の受給	30 50.0%	18 30.0%	6 10.0%	3 5.0%	3 5.0%	60 100.0%
福祉サービスの利用	40 60.6%	21 31.8%	4 6.1%	1 1.5%	0	66 100.0%
身近な相談者を得た	45 68.2%	13 19.7%	2 3.0%	0	6 9.1%	66 100.0%
その他	51 58.0%	25 28.4%	5 5.7%	1 1.1%	6 6.8%	88 100.0%
とくになし	27 28.1%	40 41.7%	14 14.6%	6 6.3%	9 9.4%	96 100.0%

②緊急小口資金

「緊急小口資金」の利用による満足度について、貸付利用後の改善した生活課題において「とても満足」と回答した割合が高かったものとして、「家計の安定」が54.2%と最も高く、次いで、「住居の安定」が53.8%、「福祉サービスの利用」が52.0%であった。

【表 2-3-14:「福祉の貸付」の利用による満足度(改善した生活課題別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
借入目的の達成	145 46.2%	135 43.0%	22 7.0%	2 0.6%	10 3.2%	314 100.0%
体調の改善	54 43.9%	48 39.0%	14 11.4%	0 0.0%	7 5.7%	123 100.0%
収入増加	40 46.0%	31 35.6%	12 13.8%	3 3.4%	1 1.1%	87 100.0%
就労の開始	111 49.3%	84 37.3%	21 9.3%	2 0.9%	7 3.1%	225 100.0%
住居の安定	64 53.8%	43 36.1%	9 7.6%	1 0.8%	2 1.7%	119 100.0%
家計の安定	116 54.2%	71 33.2%	19 8.9%	3 1.4%	5 2.3%	214 100.0%
借金の整理	11 26.8%	19 46.3%	9 22.0%	0 0.0%	2 4.9%	41 100.0%
障害者手帳の取得	10 45.5%	9 40.9%	3 13.6%	0 0.0%	0 0.0%	22 100.0%
公的年金の受給	14 41.2%	10 29.4%	7 20.6%	1 2.9%	2 5.9%	34 100.0%
福祉サービスの利用	26 52.0%	15 30.0%	7 14.0%	0 0.0%	2 4.0%	50 100.0%
身近な相談者を得た	35 44.3%	29 36.7%	6 7.6%	2 2.5%	7 8.9%	79 100.0%
その他	13 39.4%	11 33.3%	6 18.2%	2 6.1%	1 3.0%	33 100.0%
とくになし	7 14.0%	23 46.0%	13 26.0%	4 8.0%	3 6.0%	50 100.0%

③総合支援資金

「総合支援資金」の利用による満足度について、貸付利用後の改善した生活課題において「とても満足」と回答した割合が高かったものとして、「公的年金の受給」が57.1%、次いで、「住居の安定」が55.3%、「収入増加」が52.7%であった。

【表 2-3-15:「福祉の貸付」の利用による満足度(改善した生活課題別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
借入目的の達成	170 50.0%	133 39.1%	28 8.2%	5 1.5%	4 1.2%	340 100.0%
体調の改善	31 45.6%	31 45.6%	4 5.9%	2 2.9%	0	68 100.0%
収入増加	48 52.7%	35 38.5%	7 7.7%	0 0.0%	1 1.1%	91 100.0%
就労の開始	192 48.4%	163 41.1%	27 6.8%	9 2.3%	6 1.5%	397 100.0%
住居の安定	131 55.3%	77 32.5%	19 8.0%	6 2.5%	4 1.7%	237 100.0%
家計の安定	121 48.2%	100 39.8%	18 7.2%	2 0.8%	10 4.0%	251 100.0%
借金の整理	17 50.0%	11 32.4%	4 11.8%	1 2.9%	1 2.9%	34 100.0%
障害者手帳の取得	5 45.5%	3 27.3%	2 18.2%	0	1 9.1%	11 100.0%
公的年金の受給	16 57.1%	11 39.3%	1 3.6%	0	0	28 100.0%
福祉サービスの利用	6 30.0%	11 55.0%	2 10.0%	0	1 5.0%	20 100.0%
身近な相談者を得た	15 42.9%	16 45.7%	1 2.9%	2 5.7%	1 2.9%	35 100.0%
その他	9 34.6%	10 38.5%	3 11.5%	3 11.5%	1 3.8%	26 100.0%
とくになし	6 14.0%	21 48.8%	8 18.6%	5 11.6%	3 7.0%	43 100.0%

(3) 「福祉の貸付」の利用による生活上の不安の解決

1) 性別

①福祉費

「福祉費」の利用による生活上の不安の解決について、男女とも「解決した」が最も高く、それぞれ72.3%、78.8%、「しなかった」が9.4%、8.2%、「わからない」が15.2%、10.0%であった。

【表 2-3-16: 「福祉の貸付」の利用による生活上の不安の解決(性別)】

	解決した	しなかった	わからない	無回答	総計
男性	386 72.3%	50 9.4%	81 15.2%	17 3.2%	534 100.0%
女性	346 78.8%	36 8.2%	44 10.0%	13 3.0%	439 100.0%
その他	0	0	1 100.0%	0	1 100.0%
無回答	3 3.6%	0	0	80 96.4%	83 100.0%
総計	735 69.5%	86 8.1%	126 11.9%	110 10.4%	1057 100.0%

②緊急小口資金

「緊急小口資金」の利用による生活上の不安の解決について、男女とも「解決した」が最も高くそれぞれ65.5%、64.7%、「しなかった」が17.6%、17.0%、「わからない」が16.1%、17.0%であった。

【表 2-3-17: 「福祉の貸付」の利用による生活上の不安の解決(性別)】

	解決した	しなかった	わからない	無回答	総計
男性	313 65.5%	84 17.6%	77 16.1%	4 0.8%	478 100.0%
女性	209 64.7%	55 17.0%	55 17.0%	4 1.2%	323 100.0%
その他	4 80.0%	0	1 20.0%	0	5 100.0%
無回答	1 3.3%	0	1 3.3%	28 93.3%	30 100.0%
総計	527 63.0%	139 16.6%	134 16.0%	36 4.3%	836 100.0%

③総合支援資金

「総合支援資金」の利用による生活上の不安の解決について、男女とも「解決した」がそれぞれ67.4%、72.5%、「しなかった」がそれぞれ16.3%、15.9%、「わからない」がそれぞれ14.6%、9.5%であった。

【表 2-3-18: 「福祉の貸付」の利用による生活上の不安の解決(性別)】

	解決した	しなかった	わからない	無回答	総計
男性	438 67.4%	106 16.3%	95 14.6%	11 1.7%	650 100.0%
女性	137 72.5%	30 15.9%	18 9.5%	4 2.1%	189 100.0%
その他	1 100.0%	0	0	0	1 100.0%
無回答	0	1 6.7%	0	14 93.3%	15 100.0%
総計	576 67.4%	137 16.0%	113 13.2%	29 3.4%	855 100.0%

2) 年齢別

①福祉費

「福祉費」の利用による生活上の不安の解決について、年齢別に見るといずれの年齢でも「解決した」が最も高かった。特に「20代」では83.3%であった。「しなかった」でも「20代」が11.1%と他に比べやや高くなった。

【表 2-3-19: 「福祉の貸付」の利用による生活上の不安の解決(年齢別)】

	解決した	しなかった	わからない	無回答	総計
10代	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
20代	30 83.3%	4 11.1%	2 5.6%	0 0.0%	36 100.0%
30代	40 78.4%	2 3.9%	9 17.6%	0 0.0%	51 100.0%
40代	94 76.4%	14 11.4%	14 11.4%	1 0.8%	123 100.0%
50代	138 78.0%	16 9.0%	21 11.9%	2 1.1%	177 100.0%
60～64歳	87 71.3%	12 9.8%	20 16.4%	3 2.5%	122 100.0%
65～74歳	225 74.8%	24 8.0%	38 12.6%	14 4.7%	301 100.0%
75歳以上	118 71.5%	14 8.5%	22 13.3%	11 6.7%	165 100.0%
無回答	3 3.7%	0 0.0%	0 0.0%	79 96.3%	82 100.0%
総計	735 69.5%	86 8.1%	126 11.9%	110 10.4%	1057 100.0%

②緊急小口資金

「緊急小口資金」の利用による生活上の不安の解決について、年齢別に見るといずれの年代でも「解決した」が最も高く「10代」を除き、いずれも60%以上であった。「しなかった」では「40代」が19.6%、「60～64歳」が16.5%と他に比べやや高くなった。

【表 2-3-20: 「福祉の貸付」の利用による生活上の不安の解決(年齢別)】

	解決した	しなかった	わからない	無回答	総計
10代	1 50.0%	0	1 50.0%	0	2 100.0%
20代	13 81.3%	1 6.3%	2 12.5%	0	16 100.0%
30代	48 63.2%	12 15.8%	14 18.4%	2 2.6%	76 100.0%
40代	100 63.3%	31 19.6%	27 17.1%	0	158 100.0%
50代	146 66.4%	34 15.5%	38 17.3%	2 0.9%	220 100.0%
60～64歳	83 64.8%	25 19.5%	19 14.8%	1 0.8%	128 100.0%
65～74歳	92 66.7%	23 16.7%	22 15.9%	1 0.7%	138 100.0%
75歳以上	42 61.8%	13 19.1%	11 16.2%	2 2.9%	68 100.0%
無回答	2 6.7%	0	0	28 93.3%	30 100.0%
総計	527 63.0%	139 16.6%	134 16.0%	36 4.3%	836 100.0%

③総合支援資金

「総合支援資金」の利用による生活上の不安の解決について、年齢別に見るといずれの年代でも「解決した」が最も高い。「しなかった」では「60～64歳」が19.7%と他に比べやや高くなっている。

【表 2-3-21: 「福祉の貸付」の利用による生活上の不安の解決(年齢別)】

	解決した	しなかった	わからない	無回答	総計
10代	0 0.0%	0	0	0	0 0.0%
20代	3 75.0%	0	1 25.0%	0	4 100.0%
30代	29 63.0%	5 10.9%	10 21.7%	2 4.3%	46 100.0%
40代	98 76.6%	16 12.5%	13 10.2%	1 0.8%	128 100.0%
50代	178 69.3%	45 17.5%	33 12.8%	1 0.4%	257 100.0%
60～64歳	99 67.3%	29 19.7%	15 10.2%	4 2.7%	147 100.0%
65～74歳	158 66.1%	39 16.3%	37 15.5%	5 2.1%	239 100.0%
75歳以上	11 61.1%	1 5.6%	4 22.2%	2 11.1%	18 100.0%
無回答	0	2 12.5%	0	14 87.5%	16 100.0%
総計	576 67.4%	137 16.0%	113 13.2%	29 3.4%	855 100.0%

3) 社協職員が行った相談・支援の内容別

①福祉費

「福祉費」の利用による生活上の不安の解決について、社協職員が行った相談・支援の内容において、「解決した」と回答した割合が高かったものとして、「就職にむけた支援」が 83.3% (n=5) と最も高く、次いで、「役所への同行」が 79.5%、「励ましてくれた」が 77.1%であった。

【表 2-3-22:「福祉の貸付」の利用による生活上の不安解決(相談支援の内容別)】

	解決した	しなかった	わからない	無回答	総計
社協での面談	370 74.4%	37 7.4%	50 10.1%	40 8.0%	497 100.0%
自宅訪問による面談	82 65.1%	6 4.8%	21 16.7%	17 13.5%	126 100.0%
悩みを聞いてくれた	161 74.5%	17 7.9%	18 8.3%	20 9.3%	216 100.0%
励ましてくれた	135 77.1%	8 4.6%	17 9.7%	15 8.6%	175 100.0%
食べ物の提供	10 58.8%	4 23.5%	1 5.9%	2 11.8%	17 100.0%
家計のやりくりへのアドバイス	41 75.9%	2 3.7%	8 14.8%	3 5.6%	54 100.0%
他の福祉サービスや専門機関の紹介	29 67.4%	4 9.3%	4 9.3%	6 14.0%	43 100.0%
役所への同行	31 79.5%	0	4 10.3%	4 10.3%	39 100.0%
就職にむけた支援	5 83.3%	0	0	1 16.7%	6 100.0%
就職先の紹介	3 100.0%	0	0	0	3 100.0%
借金整理等の法律相談の紹介	5 55.6%	2 22.2%	1 11.1%	1 11.1%	9 100.0%
その他	35 72.9%	7 14.6%	1 2.1%	5 10.4%	48 100.0%
とくになし	164 66.7%	22 8.9%	38 15.4%	22 8.9%	246 100.0%

②緊急小口資金

「緊急小口資金」の利用による生活上の不安の解決について、社協職員が行った相談・支援の内容において、「解決した」と回答した割合が高かったものとして、「役所への同行」が75.7%と最も高く、次いで、「他の福祉サービスや専門機関の紹介」が72.7%、「食べ物の提供」が70.7%であった。

【表 2-3-23:「福祉の貸付」の利用による生活上の不安解決(相談支援の内容別)】

	解決した	しなかった	わからない	無回答	総計
社協での面談	314 67.7%	80 17.2%	54 11.6%	16 3.4%	464 100.0%
自宅訪問による面談	68 61.3%	17 15.3%	23 20.7%	3 2.7%	111 100.0%
悩みを聞いてくれた	194 65.8%	44 14.9%	42 14.2%	15 5.1%	295 100.0%
励ましてくれた	140 69.7%	26 12.9%	24 11.9%	11 5.5%	201 100.0%
食べ物の提供	106 70.7%	18 12.0%	17 11.3%	9 6.0%	150 100.0%
家計のやりくりへのアドバイス	74 69.8%	11 10.4%	16 15.1%	5 4.7%	106 100.0%
他の福祉サービスや専門機関の紹介	40 72.7%	4 7.3%	9 16.4%	2 3.6%	55 100.0%
役所への同行	53 75.7%	7 10.0%	7 10.0%	3 4.3%	70 100.0%
就職にむけた支援	22 68.8%	3 9.4%	7 21.9%	0 0.0%	32 100.0%
就職先の紹介	29 65.9%	3 6.8%	10 22.7%	2 4.5%	44 100.0%
借金整理等の法律相談の紹介	15 68.2%	1 4.5%	2 9.1%	4 18.2%	22 100.0%
その他	16 59.3%	8 29.6%	2 7.4%	1 3.7%	27 100.0%
とくになし	46 51.1%	20 22.2%	23 25.6%	1 1.1%	90 100.0%

③総合支援資金

「総合支援資金」の利用による生活上の不安の解決について、社協職員が行った相談・支援の内容において、「解決した」と回答した割合が高かったものとして、「励ましてくれた」が81.7%と最も高く、次いで、「悩みを聞いてくれた」が79.9%、「借金整理等の法律相談の紹介」が76.9%（n=10）であった。

【表 2-3-24:「福祉の貸付」の利用による生活上の不安解決(相談支援の内容別)】

	解決した	しなかった	わからない	無回答	総計
社協での面談	387 72.7%	69 13.0%	61 11.5%	15 2.8%	532 100.0%
自宅訪問による面談	22 53.7%	6 14.6%	8 19.5%	5 12.2%	41 100.0%
悩みを聞いてくれた	163 79.9%	22 10.8%	14 6.9%	5 2.5%	204 100.0%
励ましてくれた	143 81.7%	18 10.3%	12 6.9%	2 1.1%	175 100.0%
食べ物の提供	19 61.3%	6 19.4%	5 16.1%	1 3.2%	31 100.0%
家計のやりくりへのアドバイス	37 72.5%	8 15.7%	4 7.8%	2 3.9%	51 100.0%
他の福祉サービスや専門機関の紹介	22 68.8%	8 25.0%	2 6.3%	0	32 100.0%
役所への同行	11 68.8%	2 12.5%	2 12.5%	1 6.3%	16 100.0%
就職にむけた支援	28 73.7%	7 18.4%	3 7.9%	0 0.0%	38 100.0%
就職先の紹介	22 68.8%	5 15.6%	3 9.4%	2 6.3%	32 100.0%
借金整理等の法律相談の紹介	10 76.9%	1 7.7%	2 15.4%	0	13 100.0%
その他	20 60.6%	9 27.3%	2 6.1%	2 6.1%	33 100.0%
とくになし	90 52.3%	50 29.1%	26 15.1%	6 3.5%	172 100.0%

4) 借入相談をした当時の困りごと別

①福祉費

「福祉費」の利用による生活上の不安の解決について、借入相談をした当時の困りごとにおいて、「解決した」と回答した割合が高かったものとして、「虐待・DV」が 87.5% (n=7) と最も高く、次いで、「住居・居住環境」が 77.1%、その他を除くと「就職活動」が 70.9%であった。

【表 2-3-25: 「福祉の貸付」の利用による生活上の不安解決(当時の困りごと別)】

	解決した	しなかった	わからない	無回答	総計
収入・生活費	325 66.1%	48 9.8%	73 14.8%	46 9.3%	492 100.0%
病気・健康・障害	177 61.5%	29 10.1%	50 17.4%	32 11.1%	288 100.0%
住居・居住環境	212 77.1%	19 6.9%	21 7.6%	23 8.4%	275 100.0%
家賃・住宅ローン	67 70.5%	5 5.3%	16 16.8%	7 7.4%	95 100.0%
税金・公共料金	21 56.8%	7 18.9%	6 16.2%	3 8.1%	37 100.0%
借金	37 48.1%	13 16.9%	15 19.5%	12 15.6%	77 100.0%
就職活動	39 70.9%	6 10.9%	7 12.7%	3 5.5%	55 100.0%
仕事上の不安	23 51.1%	6 13.3%	11 24.4%	5 11.1%	45 100.0%
人間関係	12 63.2%	4 21.1%	2 10.5%	1 5.3%	19 100.0%
家族関係	23 60.5%	6 15.8%	7 18.4%	2 5.3%	38 100.0%
子育て・介護	37 68.5%	5 9.3%	10 18.5%	2 3.7%	54 100.0%
ひきこもり・不登校	8 66.7%	1 8.3%	2 16.7%	1 8.3%	12 100.0%
虐待・DV	7 87.5%	0	1 12.5%	0	8 100.0%
食料がない	10 47.6%	5 23.8%	2 9.5%	4 19.0%	21 100.0%
その他	156 76.8%	12 5.9%	15 7.4%	20 9.9%	203 100.0%

②緊急小口資金

「緊急小口資金」の利用による生活上の不安の解決について、借入相談をした当時の困りごとにおいて、「解決した」と回答した割合が高かったものとして、「住居・居住環境」が最も高く 69.3%、次いで、「収入・生活費」が 64.3%、「病気・健康・障害」が 63.4%であった。

【表 2-3-26: 「福祉の貸付」の利用による生活上の不安解決(当時の困りごと別)】

	解決した	しなかった	わからない	無回答	総計
収入・生活費	454 64.3%	119 16.9%	108 15.3%	25 3.5%	706 100.0%
病気・健康・ 障害	180 63.4%	44 15.5%	49 17.3%	11 3.9%	284 100.0%
住居・居住環 境	52 69.3%	13 17.3%	9 12.0%	1 1.3%	75 100.0%
家賃・住宅ロ ーン	96 60.0%	27 16.9%	32 20.0%	5 3.1%	160 100.0%
税金・公共料 金	67 55.4%	29 24.0%	16 13.2%	9 7.4%	121 100.0%
借金	33 46.5%	20 28.2%	13 18.3%	5 7.0%	71 100.0%
就職活動	78 55.3%	25 17.7%	35 24.8%	3 2.1%	141 100.0%
仕事上の不 安	47 53.4%	20 22.7%	20 22.7%	1 1.1%	88 100.0%
人間関係	10 45.5%	9 40.9%	3 13.6%	0	22 100.0%
家族関係	15 57.7%	3 11.5%	6 23.1%	2 7.7%	26 100.0%
子育て・介護	22 47.8%	8 17.4%	11 23.9%	5 10.9%	46 100.0%
ひきこもり・不 登校	6 46.2%	4 30.8%	3 23.1%	0	13 100.0%
虐待・DV	3 42.9%	1 14.3%	2 28.6%	1 14.3%	7 100.0%
食料がない	72 54.5%	27 20.5%	25 18.9%	8 6.1%	132 100.0%
その他	15 50.0%	7 23.3%	7 23.3%	1 3.3%	30 100.0%

③総合支援資金

「総合支援資金」の利用による生活上の不安の解決について、借入相談をした当時の困りごとにおいて、「解決した」と回答した割合が高かったものとして、「虐待・DV」および「ひきこもり・不登校」が最も高く80.0%（n=4）、次いで、「住居・居住環境」が72.4%であった。

【表 2-3-27: 「福祉の貸付」の利用による生活上の不安解決(当時の困りごと別)】

	解決した	しなかった	わからない	無回答	総計
収入・生活費	95 59.7%	38 23.9%	21 13.2%	5 3.1%	159 100.0%
病気・健康・ 障害	95 59.7%	38 23.9%	21 13.2%	5 3.1%	159 100.0%
住居・居住環 境	89 72.4%	17 13.8%	16 13.0%	1 0.8%	123 100.0%
家賃・住宅ロ ーン	162 66.9%	48 19.8%	29 12.0%	3 1.2%	242 100.0%
税金・公共料 金	69 63.9%	24 22.2%	15 13.9%	0	108 100.0%
借金	35 45.5%	26 33.8%	12 15.6%	4 5.2%	77 100.0%
就職活動	219 70.2%	59 18.9%	26 8.3%	8 2.6%	312 100.0%
仕事上の不 安	82 67.8%	23 19.0%	10 8.3%	6 5.0%	121 100.0%
人間関係	7 63.6%	0	4 36.4%	0	11 100.0%
家族関係	14 70.0%	1 5.0%	4 20.0%	1 5.0%	20 100.0%
子育て・介護	20 60.6%	5 15.2%	7 21.2%	1 3.0%	33 100.0%
ひきこもり・不 登校	4 80.0%	1 20.0%	0	0	5 100.0%
虐待・DV	4 80.0%	0	1 20.0%	0	5 100.0%
食料がない	29 50.9%	16 28.1%	10 17.5%	2 3.5%	57 100.0%
その他	26 61.9%	9 21.4%	4 9.5%	3 7.1%	42 100.0%

4. 利用者の満足度に対する詳細分析（教育支援資金）

本詳細分析における項目は、以下のとおり。

（1）「教育支援資金」の利用による満足度

- 1) 性別
- 2) 年齢別（現在の年齢）
- 3) 最終学歴別
- 4) 教育支援資金の利用時期別
- 5) 教育支援資金を利用した理由別
- 6) 教育支援資金を利用して良かったと思う理由別
- 7) 社協職員が行った相談・支援の内容別

（2）「教育支援資金」の利用による負担感

- 1) 性別
- 2) 年齢別（現在の年齢）
- 3) 最終学歴別
- 4) 教育支援資金の利用時期別
- 5) 教育支援資金を利用した理由別
- 6) 教育支援資金を利用して良かったと思う理由別
- 7) 社協職員が行った相談・支援の内容別

(1) 「教育支援資金」の利用による満足度

1) 性別

性別から見た満足度は、男女とも「とても満足」が最も高くそれぞれ 56.8%、58.5%、次いで「やや満足」がそれぞれ 35.4%、32.5%であった。

【表 2-4-1: 利用による満足度(性別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
男性	226 56.8%	141 35.4%	20 5.0%	7 1.8%	4 1.0%	398 100.0%
女性	227 58.5%	126 32.5%	22 5.7%	4 1.0%	9 2.3%	388 100.0%
その他	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
無回答	5 83.3%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 100.0%
総計	458 57.8%	268 33.8%	43 5.4%	11 1.4%	13 1.6%	793 100.0%

2) 年齢別（現在の年齢）

年齢別に見た満足度は、いずれの年齢でも「とても満足」が最も高く、次いで「やや満足」が高かった。

【表 2-4-2: 利用による満足度（年齢別）】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
10代	44 51.2%	30 34.9%	5 5.8%	3 3.5%	4 4.7%	86 100.0%
20代	197 58.3%	114 33.7%	16 4.7%	4 1.2%	7 2.1%	338 100.0%
30代	158 56.6%	99 35.5%	18 6.5%	2 0.7%	2 0.7%	279 100.0%
40代	36 67.9%	12 22.6%	4 7.5%	1 1.9%	0 0.0%	53 100.0%
50代	6 60.0%	3 30.0%	0 0.0%	1 10.0%	0 0.0%	10 100.0%
60～64歳	5 55.6%	4 44.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 100.0%
65～74歳	7 58.3%	5 41.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	12 100.0%
75歳以上	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
無回答	5 83.3%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 100.0%
総計	458 57.8%	268 33.8%	43 5.4%	11 1.4%	13 1.6%	793 100.0%

3) 最終学歴別

最終学歴別に見た満足度は、いずれも「とても満足」が最も高く、次いで「やや満足」が高かった。

【表 2-4-3: 利用による満足度(最終学歴別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
高校(国公立)	56 51.4%	41 37.6%	7 6.4%	3 2.8%	2 1.8%	109 100.0%
高校(私立)	68 53.1%	41 32.0%	15 11.7%	1 0.8%	3 2.3%	128 100.0%
高等専門学校	3 75.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100.0%
専門学校	98 59.8%	55 33.5%	6 3.7%	2 1.2%	3 1.8%	164 100.0%
短期大学	31 59.6%	19 36.5%	1 1.9%	1 1.9%	0 0.0%	52 100.0%
大学(国公立)	28 50.9%	22 40.0%	4 7.3%	0 0.0%	1 1.8%	55 100.0%
大学(私立)	133 62.7%	69 32.5%	7 3.3%	2 0.9%	1 0.5%	212 100.0%
大学院	12 70.6%	4 23.5%	0 0.0%	1 5.9%	0 0.0%	17 100.0%
高校中退	5 41.7%	4 33.3%	2 16.7%	0 0.0%	1 8.3%	12 100.0%
無回答	24 60.0%	12 30.0%	1 2.5%	1 2.5%	2 5.0%	40 100.0%
総計	458 57.8%	268 33.8%	43 5.4%	11 1.4%	13 1.6%	793 100.0%

4) 教育支援資金の利用時期別

利用時期別に見た満足度は、「高校」、「(大学等) 高校卒業後の学校」では「とても満足」が最も高くそれぞれ 52.2%、64.3%、「高校と高校後の学校の両方」では「やや満足」が 47.5%と最も高かった。

【表 2-4-4: 利用による満足度(利用時期別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
高校	155 52.2%	103 34.7%	27 9.1%	6 2.0%	6 2.0%	297 100.0%
高校卒業後の学校	257 64.3%	124 31.0%	12 3.0%	4 1.0%	3 0.8%	400 100.0%
上記の両方	26 42.6%	29 47.5%	4 6.6%	1 1.6%	1 1.6%	61 100.0%
無回答	20 57.1%	12 34.3%	0 0.0%	0 0.0%	3 8.6%	35 100.0%
総計	458 57.8%	268 33.8%	43 5.4%	11 1.4%	13 1.6%	793 100.0%

5) 教育支援資金を利用した理由別

利用した理由において「とても満足」と回答した割合が高かったものとして、「社協職員の相談支援があるため」が77.3%で最も高く、次いで「返済期間が長いため」が73.6%であった。

【表 2-4-5: 利用による満足度(利用した理由別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
学費をまかなうため	408 58.2%	241 34.4%	36 5.1%	7 1.0%	9 1.3%	701 100.0%
生活費をまかなうため	65 53.3%	49 40.2%	5 4.1%	2 1.6%	1 0.8%	122 100.0%
家庭の経済的負担を軽くするため	223 58.4%	131 34.3%	19 5.0%	4 1.0%	5 1.3%	382 100.0%
親が勧めたため	82 57.3%	52 36.4%	7 4.9%	1 0.7%	1 0.7%	143 100.0%
学校の先生が勧めたため	13 68.4%	5 26.3%	0 0.0%	1 5.3%	0 0.0%	19 100.0%
金利が低い(無利子)ため	191 62.4%	97 31.7%	10 3.3%	3 1.0%	5 1.6%	306 100.0%
返済期間が長いため	64 73.6%	20 23.0%	0 0.0%	3 3.4%	0 0.0%	87 100.0%
公的な貸付のため	82 60.3%	44 32.4%	7 5.1%	2 1.5%	1 0.7%	136 100.0%
社協職員の相談支援があるため	17 77.3%	4 18.2%	1 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	22 100.0%
他からの借入ができなかったため	29 58.0%	17 34.0%	3 6.0%	1 2.0%	0 0.0%	50 100.0%
他からの借入では足りなかったため	32 64.0%	14 28.0%	3 6.0%	1 2.0%	0 0.0%	50 100.0%
わからない	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%
その他	10 40.0%	9 36.0%	4 16.0%	1 4.0%	1 4.0%	25 100.0%

6) 教育支援資金を利用して良かったと思う理由別

利用して良かったと思う理由において「とても満足」が多かったものとして、「就職に有利になった」が79.7%、「希望する学歴を得た」が68.7%、「希望する進路が実現できた」が68.5%と高かった。

【表 2-4-6: 利用による満足度(利用して良かったと思う理由別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
希望する進路が実現できた	280 68.5%	111 27.1%	13 3.2%	2 0.5%	3 0.7%	409 100.0%
希望する学歴を得た	145 68.7%	57 27.0%	3 1.4%	3 1.4%	3 1.4%	211 100.0%
就職に有利になった	55 79.7%	11 15.9%	0 0.0%	2 2.9%	1 1.4%	69 100.0%
進学するためのお金ができた	207 60.5%	113 33.0%	17 5.0%	1 0.3%	4 1.2%	342 100.0%
家計負担を減らすことができた	264 61.4%	139 32.3%	21 4.9%	4 0.9%	2 0.5%	430 100.0%
アルバイトを減らすことができた	21 61.8%	11 32.4%	0 0.0%	2 5.9%	0 0.0%	34 100.0%
その他	7 46.7%	5 33.3%	1 6.7%	0 0.0%	2 13.3%	15 100.0%
とくになし	3 17.6%	4 23.5%	4 23.5%	4 23.5%	2 11.8%	17 100.0%

7) 社協職員が行った相談・支援の内容別

社協職員が行った相談支援の内容において「とても満足」が多かったものとして、「あなたの家族に関するアドバイス」が93.8%、「悩みを聞いてくれた」が80.6%、「励ましてくれた」が76.4%と高かった。

【表 2-4-7: 利用による満足度(相談支援の内容別)】

	とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	無回答	総計
貸付に関する説明	241 67.9%	99 27.9%	6 1.7%	3 0.8%	6 1.7%	355 100.0%
返済に関する説明	220 66.7%	87 26.4%	13 3.9%	3 0.9%	7 2.1%	330 100.0%
悩みを聞いてくれた	29 80.6%	5 13.9%	2 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	36 100.0%
励ましてくれた	55 76.4%	15 20.8%	1 1.4%	0 0.0%	1 1.4%	72 100.0%
学業に対する情報提供	12 52.2%	9 39.1%	2 8.7%	0 0.0%	0 0.0%	23 100.0%
就職に対する情報提供	4 66.7%	2 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 100.0%
あなたの生活に関するアドバイス	18 72.0%	7 28.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	25 100.0%
あなたの家族に関するアドバイス	15 93.8%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	16 100.0%
その他	15 65.2%	6 26.1%	1 4.3%	1 4.3%	0 0.0%	23 100.0%
とくになし	160 50.0%	125 39.1%	28 8.8%	6 1.9%	1 0.3%	320 100.0%

(2)「教育支援資金」の利用による負担感

1) 性別

性別に見た返済の負担感は、男女とも「やや負担」が最も高く、それぞれ40.5%、38.7%、次いで「それほど負担ではなかった」がそれぞれ29.1%、25.8%であった。

【表 2-4-8: 利用による負担感(性別)】

	とても負担	やや負担	それほど負担ではなかった	まったく負担ではなかった	わからない	無回答	総計
男性	55 13.8%	161 40.5%	116 29.1%	25 6.3%	40 10.1%	1 0.3%	398 100.0%
女性	83 21.4%	150 38.7%	100 25.8%	19 4.9%	33 8.5%	3 0.8%	388 100.0%
その他	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
無回答	0 0.0%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	5 83.3%	6 100.0%
総計	139 17.5%	311 39.2%	217 27.4%	44 5.5%	73 9.2%	9 1.1%	793 100.0%

2) 年齢別（現在の年齢）

年齢別に見た返済の負担感は、10代から64歳までは「やや負担」が最も高く、65～74歳では「それほど負担ではなかった」が最も高かった。また10代では「わからない」が29.1%と他の年代に比べ高かった。

【表 2-4-9: 利用による負担感(年齢別)】

	とても負担	やや負担	それほど負担ではなかった	まったく負担ではなかった	わからない	無回答	総計
10代	19 22.1%	33 38.4%	7 8.1%	1 1.2%	25 29.1%	1 1.2%	86 100.0%
20代	51 15.1%	133 39.3%	100 29.6%	23 6.8%	31 9.2%	0 0.0%	338 100.0%
30代	48 17.2%	115 41.2%	88 31.5%	12 4.3%	14 5.0%	2 0.7%	279 100.0%
40代	14 26.4%	20 37.7%	12 22.6%	5 9.4%	2 3.8%	0 0.0%	53 100.0%
50代	1 10.0%	3 30.0%	3 30.0%	2 20.0%	0 0.0%	1 10.0%	10 100.0%
60～64歳	3 33.3%	4 44.4%	1 11.1%	1 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	9 100.0%
65～74歳	3 25.0%	3 25.0%	5 41.7%	0 0.0%	1 8.3%	0 0.0%	12 100.0%
75歳以上	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
無回答	0 0.0%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	5 83.3%	6 100.0%
総計	139 17.5%	311 39.2%	217 27.4%	44 5.5%	73 9.2%	9 1.1%	793 100.0%

3) 最終学歴別

最終学歴別に見た返済の負担感は、いずれも「やや負担」が最も高かった。

【表 2-4-10: 利用による負担感(最終学歴別)】

	とても負担	やや負担	それほど負担ではなかった	まったく負担ではなかった	わからない	無回答	総計
高校(国公立)	21 19.3%	40 36.7%	31 28.4%	5 4.6%	10 9.2%	2 1.8%	109 100.0%
高校(私立)	28 21.9%	44 34.4%	24 18.8%	4 3.1%	28 21.9%	0 0.0%	128 100.0%
高等専門学校	0 0.0%	2 50.0%	0 0.0%	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100.0%
専門学校	21 12.8%	65 39.6%	61 37.2%	9 5.5%	7 4.3%	1 0.6%	164 100.0%
短期大学	8 15.4%	24 46.2%	13 25.0%	4 7.7%	2 3.8%	1 1.9%	52 100.0%
大学(国公立)	11 20.0%	27 49.1%	11 20.0%	2 3.6%	3 5.5%	1 1.8%	55 100.0%
大学(私立)	38 17.9%	82 38.7%	60 28.3%	15 7.1%	14 6.6%	3 1.4%	212 100.0%
大学院	2 11.8%	6 35.3%	7 41.2%	2 11.8%	0 0.0%	0 0.0%	17 100.0%
高校中退	3 25.0%	5 41.7%	1 8.3%	0 0.0%	3 25.0%	0 0.0%	12 100.0%
無回答	7 17.5%	16 40.0%	9 22.5%	1 2.5%	6 15.0%	1 2.5%	40 100.0%
総計	139 17.5%	311 39.2%	217 27.4%	44 5.5%	73 9.2%	9 1.1%	793 100.0%

4) 教育支援資金の利用時期別

利用時期別に見た負担感は、「高校」、「(大学等) 高校卒業後の学校」では「やや負担」が最も高くそれぞれ 37.4%、42.3%、「高校と高校卒業後の学校の両方」では「とても負担」が 34.4%と最も高かった。

【表 2-4-11: 利用による負担感(利用時期別)】

	とても負担	やや負担	それほど負担ではなかった	まったく負担ではなかった	わからない	無回答	総計
高校	51 17.2%	111 37.4%	70 23.6%	17 5.7%	45 15.2%	3 1.0%	297 100.0%
高校卒業後の学校	57 14.3%	169 42.3%	123 30.8%	27 6.8%	20 5.0%	4 1.0%	400 100.0%
上記の両方	21 34.4%	20 32.8%	16 26.2%	0 0.0%	3 4.9%	1 1.6%	61 100.0%
無回答	10 28.6%	11 31.4%	8 22.9%	0 0.0%	5 14.3%	1 2.9%	35 100.0%
総計	139 17.5%	311 39.2%	217 27.4%	44 5.5%	73 9.2%	9 1.1%	793 100.0%

5) 教育支援資金を利用した理由別

教育支援資金を利用した理由別において、「とても負担」では、他からの借入ができなかったためが22.0%、生活費をまかなうためが21.3%と高かった。

【表 2-4-12: 利用による負担感(利用した理由別)】

	とても負担	やや負担	それほど負担ではなかった	まったく負担ではなかった	わからない	無回答	総計
学費をまかなうため	127 18.1%	273 38.9%	191 27.2%	39 5.6%	63 9.0%	8 1.1%	701 100.0%
生活費をまかなうため	26 21.3%	54 44.3%	27 22.1%	6 4.9%	6 4.9%	3 2.5%	122 100.0%
家庭の経済的負担を軽くするため	65 17.0%	163 42.7%	107 28.0%	18 4.7%	27 7.1%	2 0.5%	382 100.0%
親が勧めたため	25 17.5%	52 36.4%	48 33.6%	6 4.2%	12 8.4%	0 0.0%	143 100.0%
学校の先生が勧めたため	2 10.5%	8 42.1%	7 36.8%	0 0.0%	2 10.5%	0 0.0%	19 100.0%
金利が低い(無利子)ため	37 12.1%	133 43.5%	94 30.7%	18 5.9%	21 6.9%	3 1.0%	306 100.0%
返済の期間が長い	11 12.6%	40 46.0%	26 29.9%	6 6.9%	4 4.6%	0 0.0%	87 100.0%
公的な貸付のため	21 15.4%	54 39.7%	41 30.1%	7 5.1%	12 8.8%	1 0.7%	136 100.0%
社協職員の相談支援があるため	4 18.2%	6 27.3%	8 36.4%	3 13.6%	1 4.5%	0 0.0%	22 100.0%
他からの借入ができなかったため	11 22.0%	19 38.0%	11 22.0%	4 8.0%	4 8.0%	1 2.0%	50 100.0%
他からの借入では足りなかったため	9 18.0%	18 36.0%	17 34.0%	2 4.0%	4 8.0%	0 0.0%	50 100.0%
わからない	1 33.3%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	3 100.0%
その他	5 20.0%	8 32.0%	6 24.0%	2 8.0%	4 16.0%	0 0.0%	25 100.0%

6) 教育支援資金を利用して良かったと思う理由別

教育支援資金を利用して良かったと思った内容において、「とても負担」では、進学するためのお金ができたが 19.0%、就職に有利になったが 18.8%と高かった（n<10 を除く）。

【表 2-4-13: 利用による負担感(利用して良かったと思う理由別)】

	とても負担	やや負担	それほど負担ではなかった	まったく負担ではなかった	わからない	無回答	総計
希望する進路が実現できた	63 15.4%	166 40.6%	119 29.1%	25 6.1%	31 7.6%	5 1.2%	409 100.0%
希望する学歴を得た	34 16.1%	85 40.3%	60 28.4%	15 7.1%	15 7.1%	2 0.9%	211 100.0%
就職に有利になった	13 18.8%	29 42.0%	14 20.3%	7 10.1%	6 8.7%	0 0.0%	69 100.0%
進学するためのお金ができた	65 19.0%	144 42.1%	94 27.5%	13 3.8%	24 7.0%	2 0.6%	342 100.0%
家計負担を減らすことができた	55 12.8%	175 40.7%	138 32.1%	19 4.4%	38 8.8%	5 1.2%	430 100.0%
アルバイトを減らすことができた	7 20.6%	11 32.4%	8 23.5%	7 20.6%	1 2.9%	0 0.0%	34 100.0%
その他	1 6.7%	4 26.7%	3 20.0%	2 13.3%	4 26.7%	1 6.7%	15 100.0%
とくになし	7 41.2%	4 23.5%	1 5.9%	0 0.0%	5 29.4%	0 0.0%	17 100.0%

7) 社協職員が行った相談・支援の内容別

社協職員が行った相談支援の内容において、「とても負担」では、「励ましてくれた」が 18.1%、「まったく負担ではなかった」では、「貸付に関する説明」が 5.9%と最も高かった（n<10 を除く）。

【表 2-4-14: 利用による負担感(相談支援の内容別)】

	とても負担	やや負担	それほど負担ではなかった	まったく負担ではなかった	わからない	無回答	総計
貸付に関する説明	46 13.0%	141 39.7%	112 31.5%	21 5.9%	30 8.5%	5 1.4%	355 100.0%
返済に関する説明	52 15.8%	141 42.7%	91 27.6%	18 5.5%	26 7.9%	2 0.6%	330 100.0%
悩みを聞いてくれた	6 16.7%	18 50.0%	6 16.7%	2 5.6%	2 5.6%	2 5.6%	36 100.0%
励ましてくれた	13 18.1%	36 50.0%	15 20.8%	3 4.2%	4 5.6%	1 1.4%	72 100.0%
学業に対する情報提供	5 21.7%	11 47.8%	3 13.0%	0 0.0%	4 17.4%	0 0.0%	23 100.0%
就職に対する情報提供	1 16.7%	2 33.3%	2 33.3%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	6 100.0%
あなたの生活に関するアドバイス	4 16.0%	13 52.0%	3 12.0%	1 4.0%	4 16.0%	0 0.0%	25 100.0%
あなたの家族に関するアドバイス	0 0.0%	7 43.8%	3 18.8%	3 18.8%	2 12.5%	1 6.3%	16 100.0%
その他	5 21.7%	5 21.7%	5 21.7%	4 17.4%	4 17.4%	0 0.0%	23 100.0%
とくになし	66 20.6%	117 36.6%	83 25.9%	17 5.3%	33 10.3%	4 1.3%	320 100.0%

5. 貸付前後の経済状況の変化（福祉費、緊急小口資金、総合支援資金）

貸付前の段階において、その経済状況について「かなり厳しい」を選択した方のみを対象として、貸付後の経済状況の変化について分析する。

本詳細分析における項目は、以下のとおり。それぞれ福祉費、緊急小口資金、総合支援資金別に分析を行った。

- (1) 性別
- (2) 年齢
- (3) 借入相談をした当時の困りごと
- (4) 社協職員が行った相談・支援の内容別
- (5) 貸付利用後に改善した生活課題

(1) 性別

※「余裕はない」以上とは、「余裕はない」「世間並み」「ゆとりがある」を選択した者の合計

①福祉費

貸付前に経済状況が「かなり厳しい」と回答した方の貸付後の経済状況について、男性、女性ともに「余裕がない」以上と回答した方の割合が最も高く、69.2%、65.1%であった。

【表 2-5-1: 貸付後の経済状況の変化(性別)】

	生活保護受給へ	「かなり厳しい」維持	「余裕はない」以上※	合計
男性	18 12.3%	27 18.5%	101 69.2%	146
女性	13 12.3%	24 22.6%	69 65.1%	106

②緊急小口資金

貸付前に経済状況が「かなり厳しい」と回答した方の貸付後の経済状況について、男性、女性ともに「余裕がない」以上と回答した方の割合が最も高く、60.3%、53.1%であった。

【表 2-5-2: 貸付後の経済状況の変化(性別)】

	生活保護受給へ	「かなり厳しい」維持	「余裕はない」以上※	合計
男性	72 25.5%	40 14.2%	170 60.3%	282
女性	54 28.1%	36 18.8%	102 53.1%	192
その他	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	2

③総合支援資金

貸付前に経済状況が「かなり厳しい」と回答した方の貸付後の経済状況について、男性、女性ともに「余裕がない」以上と回答した方の割合が最も高く、80.9%、71.1%であった。

【表 2-5-3: 貸付後の経済状況の変化(性別)】

	生活保護受 給へ	「かなり厳し い」維持	「余裕はな い」以上※	合計
男性	43 10.4%	36 8.7%	334 80.9%	413
女性	19 15.7%	16 13.2%	86 71.1%	121
その他	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	1

(2) 年齢

※「余裕はない」以上とは、「余裕はない」「世間並み」「ゆとりがある」を選択した者の合計

①福祉費

貸付前に経済状況が「かなり厳しい」と回答した方の貸付後の経済状況について、すべての年代において「余裕はない」以上と回答した割合が最も高かった。特に、30代が86.7%と最も割合が高かった。

【表 2-5-4: 貸付後の経済状況の変化(年齢別)】

	生活保護受給へ	「かなり厳しい」維持	「余裕はない」以上※	合計
10代	0 0%	0 0%	0 0%	0
20代	1 7.7%	4 30.8%	8 61.5%	13
30代	1 6.7%	1 6.7%	13 86.7%	15
40代	6 10.9%	8 14.5%	41 74.5%	55
50代	8 15.1%	8 15.1%	37 69.8%	53
60～64歳	5 15.2%	8 24.2%	20 60.6%	33
65～74歳	8 14.5%	10 18.2%	37 67.3%	55
75歳以上	2 7.1%	12 42.9%	14 50.0%	28

②緊急小口資金

貸付前に経済状況が「かなり厳しい」と回答した方の貸付後の経済状況について、10代および65～74歳を除く年代において「余裕はない」以上と回答した割合が最も高かった。65～74歳は、生活保護となった割合がすべての年代の中でも最も高かった。

【表 2-5-5: 貸付後の経済状況の変化(年齢別)】

	生活保護受給へ	「かなり厳しい」維持	「余裕はない」以上※	合計
10代	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	1
20代	2 33.3%	1 16.7%	3 50.0%	6
30代	14 23.7%	8 13.6%	37 62.7%	59
40代	23 21.3%	17 15.7%	68 63.0%	108
50代	30 23.4%	23 18.0%	75 58.6%	128
60～64歳	18 22.0%	8 9.8%	56 68.3%	82
65～74歳	31 45.6%	12 17.6%	25 36.8%	68
75歳以上	7 28.0%	7 28.0%	11 44.0%	25

③総合支援資金

貸付前に経済状況が「かなり厳しい」と回答した方の貸付後の経済状況について、75歳以上を除く年代において「余裕はない」以上と回答した割合が最も高かった。特に、50代が82.7%と最も割合が高かった。

【表 2-5-6: 貸付後の経済状況の変化(年齢別)】

	生活保護受給へ	「かなり厳しい」維持	「余裕はない」以上※	合計
10代	0	0	0	0
20代	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	2
30代	4 11.4%	4 11.4%	27 77.1%	35
40代	9 9.0%	11 11.0%	80 80.0%	100
50代	13 7.3%	18 10.1%	148 82.7%	179
60～64歳	10 11.4%	8 9.1%	70 79.5%	88
65～74歳	23 17.8%	12 9.3%	94 72.9%	129
75歳以上	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1

(3) 借入相談をした当時の困りごと

※「余裕はない」以上とは、「余裕はない」「世間並み」「ゆとりがある」を選択した者の合計

①福祉費

貸付前に経済状況が「かなり厳しい」と回答した方の貸付後の経済状況について、「余裕はない」以上と回答した割合が最も高かったものは、「ひきこもり・不登校」が100% (n=6)、次いで「人間関係」が83.3% (n=5)、「子育て・介護」が80.0%であった。

【表 2-5-7: 貸付後の経済状況の変化(当時の困りごと別)】

	生活保護受給 へ	「かなり厳しい」 維持	「余裕はない」 以上※	合計
収入・生活費	21 13.0%	27 16.8%	113 70.2%	161
病気・健康・障害	14 16.1%	16 18.4%	57 65.5%	87
住居・居住環境	14 17.9%	10 12.8%	54 69.2%	78
家賃・住宅ローン	6 13.3%	4 8.9%	35 77.8%	45
税金・公共料金	1 6.3%	6 37.5%	9 56.3%	16
借金	3 8.1%	8 21.6%	26 70.3%	37
就職活動	4 18.2%	4 18.2%	14 63.6%	22
仕事上の不安	3 15.8%	6 31.6%	10 52.6%	19
人間関係	1 16.7%	0 0.0%	5 83.3%	6
家族関係	3 17.6%	1 5.9%	13 76.5%	17
子育て・介護	0 0.0%	4 20.0%	16 80.0%	20
ひきこもり・不登校	0 0.0%	0 0.0%	6 100.0%	6
虐待・DV	1 25.0%	0 0.0%	3 75.0%	4
食料がない	2 22.2%	3 33.3%	4 44.4%	9
その他	1 2.3%	14 32.6%	28 65.1%	43

②緊急小口資金

貸付前に経済状況が「かなり厳しい」と回答した方の貸付後の経済状況について、「余裕はない」以上と回答した割合が最も高かったものは、「虐待・DV」が80.0%（n=4）、次いで「就職活動」が75.0%、「借金」が67.3%であった。

【表 2-5-8: 貸付後の経済状況の変化(当時の困りごと別)】

	生活保護受給 へ	「かなり厳し い」維持	「余裕はない」 以上※	合計
収入・生活費	115 26.5%	66 15.2%	253 58.3%	434
病気・健康・障害	58 32.4%	28 15.6%	93 52.0%	179
住居・居住環境	58 32.4%	28 15.6%	93 52.0%	179
家賃・住宅ローン	22 19.1%	27 23.5%	66 57.4%	115
税金・公共料金	16 17.0%	21 22.3%	57 60.6%	94
借金	10 18.2%	8 14.5%	37 67.3%	55
就職活動	7 7.3%	17 17.7%	72 75.0%	96
仕事上の不安	12 20.0%	13 21.7%	35 58.3%	60
人間関係	3 20.0%	4 26.7%	8 53.3%	15
家族関係	3 17.6%	4 23.5%	10 58.8%	17
子育て・介護	8 24.2%	7 21.2%	18 54.5%	33
ひきこもり・不登校	2 25.0%	2 25.0%	4 50.0%	8
虐待・DV	0 0.0%	1 20.0%	4 80.0%	5
食料がない	34 35.4%	17 17.7%	45 46.9%	96
その他	3 15.0%	6 30.0%	11 55.0%	20

③総合支援資金

貸付前に経済状況が「かなり厳しい」と回答した方の貸付後の経済状況について「余裕はない」以上と回答した割合が最も高かったものは、「虐待・DV」が100%（n=3）、次いで「子育て・介護」が87.5%、「就職活動」が80.0%であった。

【表 2-5-9: 貸付後の経済状況の変化(当時の困りごと別)】

	生活保護受給 へ	「かなり厳し い」維持	「余裕はない」 以上※	合計
収入・生活費	59 11.7%	51 10.1%	394 78.2%	504
病気・健康・障害	25 26.6%	10 10.6%	59 62.8%	94
住居・居住環境	12 14.3%	13 15.5%	59 70.2%	84
家賃・住宅ローン	22 12.3%	24 13.4%	133 74.3%	179
税金・公共料金	5 6.3%	15 18.8%	60 75.0%	80
借金	2 3.4%	13 22.4%	43 74.1%	58
就職活動	22 10.2%	21 9.8%	172 80.0%	215
仕事上の不安	11 13.6%	8 9.9%	62 76.5%	81
人間関係	2 25.0%	2 25.0%	4 50.0%	8
家族関係	1 8.3%	3 25.0%	8 66.7%	12
子育て・介護	0 0.0%	3 12.5%	21 87.5%	24
ひきこもり・不登校	0 0.0%	2 40.0%	3 60.0%	5
虐待・DV	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%	3
食料がない	8 19.0%	8 19.0%	26 61.9%	42
その他	3 12.0%	8 32.0%	14 56.0%	25

(4) 社協職員が行った相談・支援の内容別

※「余裕はない」以上とは、「余裕はない」「世間並み」「ゆとりがある」を選択した者の合計

①福祉費

貸付前に経済状況が「かなり厳しい」と回答した方の貸付後の経済状況について、「余裕はない」以上と回答した割合が最も高かったものは、「他の福祉サービスや専門機関の紹介」が93.8%、次いで、「悩みを聞いてくれた」が78.7%、「励ましてくれた」が74.3%であった。(n<10を除く)

【表 2-5-10: 貸付後の経済状況の変化(相談・支援の内容別)】

	生活保護受給へ	「かなり厳しい」維持	「余裕はない」以上※	合計
社協での面談	22 14.4%	24 15.7%	107 69.9%	153
自宅訪問による面談	4 16.0%	6 24.0%	15 60.0%	25
悩みを聞いてくれた	6 6.7%	13 14.6%	70 78.7%	89
励ましてくれた	7 10.0%	11 15.7%	52 74.3%	70
食べ物の提供	3 21.4%	5 35.7%	6 42.9%	14
家計のやりくりへのアドバイス	2 11.1%	5 27.8%	11 61.1%	18
他の福祉サービスや専門機関の紹介	1 6.3%	0 0.0%	15 93.8%	16
役所への同行支援	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%	3
就職にむけた支援	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	2
就職先の紹介	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	2
借金整理等の法律相談の紹介	0 0.0%	2 50.0%	2 50.0%	4
その他	4 23.5%	5 29.4%	8 47.1%	17
とくになし	5 8.9%	10 17.9%	41 73.2%	56

②緊急小口資金

貸付前に経済状況が「かなり厳しい」と回答した方の貸付後の経済状況について、「余裕はない」以上と回答した割合が最も高かったものは、「就職先の紹介」が78.8%、次いで、「就職にむけた支援」が73.9%、「家計のやりくりへのアドバイス」が64.6%であった。

【表 2-5-11:貸付後の経済状況の変化(相談・支援の内容別)】

	生活保護受給へ	「かなり厳しい」維持	「余裕はない」以上※	合計
社協での面談	66 21.4%	47 15.3%	195 63.3%	308
自宅訪問による面談	30 44.8%	8 11.9%	29 43.3%	67
悩みを聞いてくれた	44 22.8%	33 17.1%	116 60.1%	193
励ましてくれた	41 27.7%	19 12.8%	88 59.5%	148
食べ物の提供	36 34.3%	12 11.4%	57 54.3%	105
家計のやりくりへのアドバイス	10 15.4%	13 20.0%	42 64.6%	65
他の福祉サービスや専門機関の紹介	11 28.2%	5 12.8%	23 59.0%	39
役所への同行支援	17 34.0%	5 10.0%	28 56.0%	50
就職にむけた支援	1 4.3%	5 21.7%	17 73.9%	23
就職先の紹介	2 6.1%	5 15.2%	26 78.8%	33
借金整理等の法律相談の紹介	6 37.5%	1 6.3%	9 56.3%	16
その他	3 14.3%	6 28.6%	12 57.1%	21
とくになし	14 30.4%	10 21.7%	22 47.8%	46

③総合支援資金

貸付前に経済状況が「かなり厳しい」と回答した方の貸付後の経済状況について、「余裕はない」以上と回答した割合が最も高かったものは、「社協での面談」が80.3%、次いで、「悩みを聞いてくれた」が78.5%、「とくになし」が78.2%であった。

【表 2-5-12: 貸付後の経済状況の変化(相談・支援の内容別)】

	生活保護受給へ	「かなり厳しい」維持	「余裕はない」以上※	合計
社協での面談	34 9.6%	36 10.1%	285 80.3%	355
自宅訪問による面談	3 18.8%	2 12.5%	11 68.8%	16
悩みを聞いてくれた	16 11.9%	13 9.6%	106 78.5%	135
励ましてくれた	19 15.7%	11 9.1%	91 75.2%	121
食べ物の提供	3 13.0%	3 13.0%	17 73.9%	23
家計のやりくりへのアドバイス	5 14.3%	5 14.3%	25 71.4%	35
他の福祉サービスや専門機関の紹介	3 17.6%	3 17.6%	11 64.7%	17
役所への同行支援	1 12.5%	2 25.0%	5 62.5%	8
就職にむけた支援	4 18.2%	3 13.6%	15 68.2%	22
就職先の紹介	3 15.8%	4 21.1%	12 63.2%	19
借金整理等の法律相談の紹介	0 0.0%	0 0.0%	6 100.0%	6
その他	2 10.0%	6 30.0%	12 60.0%	20
とくになし	14 12.7%	10 9.1%	86 78.2%	110

(5) 貸付利用後に改善した生活課題

※「余裕はない」以上とは、「余裕はない」「世間並み」「ゆとりがある」を選択した者の合計

①福祉費

貸付前に経済状況が「かなり厳しい」と回答した方の貸付後の経済状況について、「余裕はない」以上と回答した割合が最も高かったものは、「収入の増加」および「就労の開始」が89.5%、次いで、「住居の安定」および「家計の安定」が78.3%であった。

【表 2-5-13: 貸付後の経済状況の変化(利用後に改善した生活課題別)】

	生活保護受給 へ	「かなり厳しい」 維持	「余裕はない」 以上※	合計
借入目的の達成	17 13.4%	23 18.1%	87 68.5%	127
体調の改善	4 13.8%	6 20.7%	19 65.5%	29
収入の増加	0 0.0%	2 10.5%	17 89.5%	19
就労の開始	0 0.0%	2 10.5%	17 89.5%	19
住居の安定	10 14.5%	5 7.2%	54 78.3%	69
家計の安定	10 14.5%	5 7.2%	54 78.3%	69
借金の整理	3 11.5%	4 15.4%	19 73.1%	26
障害者手帳の取得	2 22.2%	3 33.3%	4 44.4%	9
公的年金の受給	7 35.0%	6 30.0%	7 35.0%	20
福祉サービスの利用	2 22.2%	1 11.1%	6 66.7%	9
身近な相談者を得た	2 11.1%	4 22.2%	12 66.7%	18
その他	3 14.3%	7 33.3%	11 52.4%	21
とくになし	3 13.0%	9 39.1%	11 47.8%	23

②緊急小口資金

貸付前に経済状況が「かなり厳しい」と回答した方の貸付後の経済状況について、「余裕はない」以上と回答した割合が最も高かったものは、「収入の増加」で80.8%、次いで、「就労の開始」が75.5%、「借金の整理」が66.7%であった。

【表 2-5-14: 貸付後の経済状況の変化(利用後に改善した生活課題別)】

	生活保護受給 へ	「かなり厳し い」維持	「余裕はない」 以上※	合計
借入目的の達成	46 24.1%	28 14.7%	117 61.3%	191
体調の改善	21 30.4%	7 10.1%	41 59.4%	69
収入の増加	8 15.4%	2 3.8%	42 80.8%	52
就労の開始	16 10.9%	20 13.6%	111 75.5%	147
住居の安定	19 23.8%	16 20.0%	45 56.3%	80
家計の安定	38 27.7%	14 10.2%	85 62.0%	137
借金の整理	4 13.3%	6 20.0%	20 66.7%	30
障害者手帳の取得	5 35.7%	2 14.3%	7 50.0%	14
公的年金の受給	2 16.7%	4 33.3%	6 50.0%	12
福祉サービスの利用	19 67.9%	1 3.6%	8 28.6%	28
身近な相談者を得た	19 35.2%	7 13.0%	28 51.9%	54
その他	9 40.9%	6 27.3%	7 31.8%	22
とくになし	9 29.0%	14 45.2%	8 25.8%	31

③総合支援資金

貸付前に経済状況が「かなり厳しい」と回答した方の貸付後の経済状況について、「余裕はない」以上と回答した割合が最も高かったものは、「収入の増加」で93.0%、次いで、「障害者手帳の取得」が87.5%、「就労の開始」が87.2%であった。

【表 2-5-15: 貸付後の経済状況の変化(利用後に改善した生活課題別)】

	生活保護受給 へ	「かなり厳し い」維持	「余裕はない」 以上	合計
借入目的の達成	20 8.6%	24 10.3%	189 81.1%	233
体調の改善	8 18.2%	1 2.3%	35 79.5%	44
収入の増加	0 0.0%	4 7.0%	53 93.0%	57
就労の開始	12 4.4%	23 8.4%	239 87.2%	274
住居の安定	26 16.8%	13 8.4%	116 74.8%	155
家計の安定	11 6.7%	10 6.1%	142 87.1%	163
借金の整理	2 8.3%	1 4.2%	21 87.5%	24
障害者手帳の取得	3 42.9%	1 14.3%	3 42.9%	7
公的年金の受給	3 18.8%	1 6.3%	12 75.0%	16
福祉サービスの利用	5 55.6%	1 11.1%	3 33.3%	9
身近な相談者を得た	6 24.0%	4 16.0%	15 60.0%	25
その他	3 20.0%	4 26.7%	8 53.3%	15
とくになし	4 17.4%	5 21.7%	14 60.9%	23

6. 利用者アンケートに関する考察

(1) 生活福祉資金の利用における社協に相談してから資金送金までの手続きについて

生活福祉資金の利用手続きについて、資金種類別に「とてもスムーズ」および「ややスムーズ」と回答した割合を見ると、「福祉費」は 67.1%、「緊急小口資金」は 75.3%、「総合支援資金」は 72.0%であった。

生活福祉資金では利用する資金種類および資金使途によって必要となる書類は異なる。緊急小口資金は必要となる書類が比較的少なく、また資金送金までの期間も短期間となることから手続きに関する評価が高くなったと考えられる。

(2) 生活福祉資金の利用者満足度について

1) 資金種類

生活福祉資金の利用による満足度について、資金種類別に「とても満足」および「やや満足」と回答した割合を見ると、「福祉費」は 82.0%、「緊急小口資金」は 81.8%、「総合支援資金」は 85.4%、「教育支援資金」は 91.6%であった。

高校や大学等の就学費用の貸付である教育支援資金が最も高く 9 割を超えたが、その他の資金種類においても 8 割を超え、公的な貸付制度としての評価は高いことが明らかになった。

生活福祉資金を利用した理由として、福祉費、緊急小口資金、総合支援資金においては、「金利が低い」(回答割合:福祉費 51.9%、緊急小口資金 28.1%、総合支援資金 44.8%) や「公的な貸付」(回答割合:福祉費 40.7%、緊急小口資金 36.6%、総合支援資金 43.9%) を選択した割合が高かった。

また、他の資金種類と設問が異なる教育支援資金では、「学費をまかなうため」が 88.4%、「家庭の経済的負担を軽くするため」が 48.2%、「金利が低い(無利子) ため」が 38.6%となり、教育支援資金においても無利子の貸付であることが一つの要因としてあげられていた。

2) 社協職員が行った相談・支援

生活福祉資金の利用による満足度について、社協職員が行った相談支援別に、「とても満足」および「やや満足」と回答した割合(各選択肢への回答サンプル数が 100 以上のもの)を見ると、ア)「福祉費」では、「悩みを聞いてくれた」が 87.5%、「励ましてくれた」が 86.9%、「社協での面談」が 86.2%、イ) 緊急小口資金では、「励ましてくれた」が 89.0%、「悩みを聞いてくれた」が 87.5%、「家計のやりくりへのアドバイス」が 86.8%、ウ) 総合支援資金では、「励ましてくれた」が 93.2%、「悩みを聞いてくれた」が 92.2%、「社

協での面談」が 88.5%と高かった。

生活福祉資金の借入相談者は、経済的な理由をはじめ病気や障害、就労等といった生活上の課題を有していることが多いことから、社協に借入相談を行った当時、一定の生活不安を抱えていたことが想定される。また、貸付後においてもそれらの生活課題を短期間で解決することは困難であることから、社協職員による励ましや利用者の生活に関する悩みを聞き取り、その課題解決に向けた相談支援を行うことが、利用者の満足度につながっていることが考えられる。

3) 貸付利用後に改善した生活課題

生活福祉資金の利用による満足度について、貸付利用後に改善したと回答した生活課題別に「とても満足」および「やや満足」と回答した割合（各選択肢への回答サンプル数が 100 以上のもの）を見ると、ア)「福祉費」では、「借入目的の達成」が 87.2%、「住居の安定」が 84.4%、「体調の改善」が 82.7%、イ) 緊急小口資金では、「住居の安定」が 89.9%、「借入目的の達成」が 89.2%、「家計の安定」が 87.4%、ウ) 総合支援資金では、「就労の開始」が 89.5%、「借入目的の達成」が 89.1%、「家計の安定」が 88.0%と高かった。

「借入目的の達成」以外に共通した項目として、福祉費と緊急小口資金では「住居の安定」が、緊急小口資金と総合支援資金では「家計の安定」があげられた。

総合支援資金では、失業者等を対象とした貸付であることから、生活再建につながる重要な要素として「就労の開始」があげられるが、あわせて「家計の安定」につなげるための、家計改善や収支のバランスを整えるような支援の重要性が窺える。

(3) 生活福祉資金の利用による生活上の不安解決について

1) 資金種類

生活福祉資金の利用による生活上の不安解決について、資金種類別に「解決した」と回答した割合を見ると、「福祉費」は 69.5%、「緊急小口資金」は 63.0%、「総合支援資金」は 67.4%であった。いずれの資金種類の利用者においても、その生活上の不安解決を促進する要因の一つとして生活福祉資金の利用が役立っていることが窺える。

2) 社協職員が行った相談・支援

生活福祉資金の利用による生活上の不安解決について、社協職員が行った相談支援別に、「解決した」と回答した割合（各選択肢への回答サンプル数が

100 以上のもの) を見ると、ア) 「福祉費」では、「励ましてくれた」が 77.1%、「悩みを聞いてくれた」が 74.5%、「社協での面談」が 74.4%、イ) 緊急小口資金では、「食べ物の提供」が 70.7%、「家計のやりくりへのアドバイス」が 69.8%、「励ましてくれた」が 69.7%、ウ) 総合支援資金では、「励ましてくれた」が 81.7%、「悩みを聞いてくれた」が 79.9%、「社協での面談」が 72.7% と高かった。

生活上の不安解決につながった利用者に対して、社協職員が行っていた共通的な相談・支援の内容として、利用者に対する励ましや悩みを聞くといった取り組みを行っていた様子が見受けられた。特に、緊急小口資金は、緊急かつ一時的に生計の維持が困難となった場合に貸し付ける少額の費用であることから、生活費や食料が底をついたという状況も想定され、食料提供が一定効果を発揮している状況が見受けられた。

3) 借入相談をした当時の困りごと

生活福祉資金の利用による生活上の不安解決について、借入相談をした当時の困りごと別に、「解決した」と回答した割合（各選択肢への回答サンプル数が 100 以上のもの) を見ると、ア) 福祉費では、「住居・居住環境」が 77.1%、「収入・生活費」が 66.1%、「病気・健康・障害」が 61.5%、イ) 緊急小口資金では、「収入・生活費」が 64.3%、「病気・健康・障害」が 63.4%、「家賃・住宅ローン」が 60.0%、ウ) 総合支援資金では、「住居・居住環境」が 72.4%、「就職活動」が 70.2%、「家賃・住宅ローン」が 66.9% と高かった。

各資金種類の共通的な困りごととして、福祉費と緊急小口資金では「収入・生活費」と「病気・健康・障害」が、緊急小口資金と総合支援資金では「家賃・住宅ローン」があげられる。生活福祉資金の利用者は、経済的なニーズを有しているが収入だけでなく、家賃等の支出の改善が生活上の不安解決に効果があると考えられる。

<謝辞>

本アンケート調査にご回答、ご協力いただいた利用者に対して、また、アンケート調査の実施にご協力いただいた都道府県社協に、あらためて御礼申し上げます。

本調査研究を通じて明らかになった点については、今後の事業運営や制度改善に向けて大切に活用させていただきます。

第3章 利用者（借受人）インタビュー調査

1. 調査の目的

(1) 調査の目的

利用者インタビューは、借受人（償還完了者）を対象として、借受人の視点から本貸付事業への評価や意見等の定性情報を集約し、同事業の評価および制度・運営改善につなげることを目的としている。

利用者（借受人）インタビューでは、利用者（借受人）の立場から自由にお話いただくなかで、本貸付事業の運用上の課題や借受世帯への自立支援に必要な要素や効果的な支援内容を明らかにすることをねらいとした。

(2) 調査の特徴と意義

本調査は、生活福祉資金を利用した経験を有し、償還を完了した利用者（借受人）に対して、インタビューを実施し、分析するものである。

生活福祉資金貸付制度は、昭和30年度に創設され約65年が経過する中、同制度の利用者の声や評価を把握するための調査研究はほとんど見当たらない。それは、本制度において制度利用者の視点を取り入れた制度評価や改善実施を行うには、実施上の難易度や負担が大きいといった理由が想定される。

この度、都道府県社協および市区町村社協の協力を得て、利用者インタビューを実施できたことは、それ自体が貴重なことである。そして、本調査研究を通じて、借受人（償還完了者）の声を傾聴し、受け止め、当事者の経験を通じた制度・運営改善に活用することは、制度設計者、事業運営者にとって大きな気づきにつながることが期待される。

2. 調査対象者の選定

調査対象者は、償還を完了した利用者（借受人）とした。その選定にあたっては、都道府県社協および市区町村社協を通じて、利用者（借受人）に対しインタビュー協力について依頼し、本人から承諾を得た償還完了者10名を対象とした。

調査対象者を選定するうえで、各社協に対して、福祉費、緊急小口資金、総合支援資金、教育支援資金の資金種類につき各1名のインタビュー実施の選定協力を依頼したが、調整の結果、本人から承諾を得られ、インタビューが実施できた利用者（借受人）は以下のとおりとなった。

インタビューを実施した利用者（借受人）は計10名。

資金種類別人数の内訳は、福祉費：6名、緊急小口資金：1名、総合支援資金：2名、教育支援資金：1名であった。

3. 調査内容と方法

(1) 調査手順

1) 調査対象者の選定手順

インタビュー調査の実施について協力を得た都道府県社協（3か所）から当該県内の市町社協の紹介を得た。本会から当該市町社協に償還が完了した利用者（借受人）の中から連絡がつき、本インタビュー実施への協力が可能な方を調整いただき、市町社協から打診してもらった。

協力の意思を示した利用者（借受人）に対しては、本会が作成した依頼状を市町社協経由で送付した。

2) インタビュー実施における配慮

調査依頼および実施にあたり、市町社協を通じて、本調査の趣旨、インタビューデータの記録と活用、匿名性の確保について事前に書面にて説明し、了承が得られた場合に調査に協力いただいた。了承の確認方法として、承諾書に署名いただいた。

インタビュー実施前における利用者（借受人）に関する事前の情報収集については、利用した資金種類と借入目的、氏名、年齢、健康状態や病気等インタビュー実施時の配慮事項にとどめた。

インタビュアーは、利用者（借受人）と面識がないことから、インタビュー当日は、市町社協職員にインタビュー場所まで案内いただいた。なお、同市町社協職員はインタビューへの同席はしなかった。

インタビューにて収集・生成した資料については、個人名を記号化し、匿名処理を行った。

(2) 調査方法と内容

1) 調査方法

半構造的面接法に基づく個別インタビュー法により調査を実施した。なお、利用者（借受人）が夫婦の場合は、グループインタビューにて実施した。

インタビュー実施者は、本作業委員会委員または本会職員が2名のチームとなり実施した。インタビューは原則として、どちらか1名がインタビュアーとなり、もう1名が補助的な役割を担った。

インタビューの時間は、利用者（借受人）1人あたり、40分～60分程度で、インタビュー内容は本人の承諾を得て録音を行った。

インタビュー終了後、インタビューを実施したインタビュアーが毎回振り返りを行い、複数の視点からインタビュー結果を解釈・分析できるように留意した。

2) インタビュー内容

インタビューは、利用者（借受人）がその立場や生活福祉資金を利用した経験、感想を自由にお話いただき、どのような経過で生活福祉資金を利用するに至ったか、実際に利用してみた感想、社協職員や民生委員の関わりや支援内容、今後の制度改善につながる意見やアイデアを把握するため、以下の項目について意見を聞き取った。

- 福祉の貸付を利用しようと思ったきっかけ
- 福祉の貸付を利用した感想
- 福祉の貸付を利用された際の職員や民生委員の対応についての感想
- 福祉の貸付をよりよくするためのアイデアや提案、改善点について

3) インタビュー調査実施一覧

インタビューは2019年12月から2020年1月にかけて実施し、計10名の利用者（借受人）に協力を得た。インタビューの実施場所は、貸付を行った市町社協の面談室（個室）とした。

【表 3-1: インタビュー調査実施一覧】

自治体	資金種類	協力者	実施日
自治体 1	福祉費（生業費）	A夫婦	2019年12月4日
自治体 1	緊急小口資金	B	2019年12月4日
自治体 1	総合支援資金	C	2019年12月4日
自治体 2	福祉費（技能習得費）	D	2019年12月17日
自治体 3	教育支援資金	E	2019年12月23日
自治体 4	総合支援資金	F	2020年1月15日
自治体 5	福祉費（転宅費）	G	2020年1月29日
自治体 5	福祉費（障害者自動車）	H夫婦	2020年1月29日

4) インタビュー調査対象者の属性

インタビュー調査対象者の性別は男性6人、女性が4人であった。また、年齢は20代1人、30代1人、40代1人、60代3人、70代4人であった。

5) 各インタビューの概要

インタビュー調査対象者それぞれのインタビュー概要は以下のとおり。

利用者	概要
<p>Aさん 夫婦 70歳代 (福祉費・ 生業費)</p>	<p>夫婦で53年間、飲食店を経営。自動車の車検と店舗のクーラー修繕の出費が重なり、一時的に経営が厳しくなった。「『どうしたものか』と民主商工会に相談した」ところ、生活福祉資金の紹介を受けた。「やってみるだけやってみて、『できなければ、他の手立てを考えよう』という気持ちで、社協に相談した。社協職員には「細かいところまで丁寧に教えてもらった」と感謝していることコメントがあった。</p>
<p>Bさん 女性 40歳代 (緊急小口 資金)</p>	<p>単身世帯で非正規職として働いていたが、病気で休職したことで生活の維持が「危機」に陥った。市役所からは生活保護を受給することも勧められたが、「生活保護はどうしても嫌」だった。市役所にある自立相談支援機関から生活福祉資金の紹介を受け、「仕事を始めるまでの資金」を得る目的で、社協を訪問した。社協職員の対応は「一から十まで全部スムーズ」で、貸付は「『助かった』というのが、本当に一番」という感想を抱いていた。</p>
<p>Cさん 男性 30歳代 (総合支援 資金)</p>	<p>失業をきっかけに生活に困窮し、友人宅に居候して友人に借金もしていた。「結構まずい」と感じ、インターネットで「お金がない」「困った」などと検索したところ、「社協」と「生活福祉資金」の存在を知り電話し、その後に相談に訪れた。総合支援資金とともに、住居確保給付金の利用と求職活動を同時並行で進め、再就労に至り、生活を再建することができた。社協職員の丁寧な対応や激励に、感謝の念をもっていた。「普通に働ければ返せる自信はあった」というコメントがあった。</p>
<p>Dさん 男性 50歳代 (福祉費・ 技能習得 費)</p>	<p>視覚障害があり、以前は生活保護を受給していた。その後、あん摩・マッサージ指圧師の資格取得のために学校に入学、寄宿舎生活となることから生活保護の受給資格を失った。同学校の授業で生活福祉資金について説明があったことを思い出し、卒業後、国家試験の受検費用などで生活福祉資金の利用に至った。社協職員が申込書類を代筆したり、プライバシー保護のために個室で対応したりする等の気配りについて評価していた。</p>

<p>Eさん 男性 20 歳代 (教育支援 資金)</p>	<p>私立高校の修学のために教育支援資金を利用した。両親が学費および家計を考え、子どもの教育のために借入手続きをし、償還も行っている。本人は、こうした経過について利用した事実は把握しているものの、その詳細については知らない様子。高校在学時は、生活福祉資金を「借りていてもきつい生活だった」が、同校には同じような境遇の友人がおり、互いの状況共有していた。とはいえ、充実した高校生活を送れたことはよかったと感じている。高校卒業後は専門学校に就学、その後、就職したが、現在は地元にて非正規職員として働いている。</p>
<p>Fさん 男性 60 歳代 (総合支援 資金)</p>	<p>就職活動中、ハローワーク職員からの紹介で、希望の職に就くまで約5か月間の総合支援資金(生活費と住宅入居費)を利用した。貸付があったからこそ希望する職種に就職でき、その後も就労を継続し償還に至る。また、社協職員の細やかな配慮(持病のための薬剤費用を生活費に加算や社協独自の就労支援(求職活動への協力等))に感謝し、「二重の援助」と表現し「心強かった」と述べている。貸付の後も、その後の支援が継続的に行われている様子で伺えた。</p>
<p>Gさん 女性 60 歳代 (福祉費・ 転宅費)</p>	<p>息子の DV により転居を余儀なくされ、新居での生活に必要な家電を購入するために福祉費を利用した。ご本人からは前向きな性格が感じられたが、当時は DV どうつ病で「心が折れていた」。そのような状況において、社協から送付される連絡用封筒に社協職員による手書きのメモ用紙が同封されていたり、冬季の寝具がないといった困りごとを伝えると冬用布団が提供(社協による現物給付)されたりするなどの支援がうれしかった、「とてもいい人に恵まれた」と感じている。転居前と転居後の前後2つの社協、警察、シェルターなど多機関による支援が円滑に連携していた様子が見受けられた。</p>
<p>Hさん 夫婦 70 歳代 (福祉費・ 障害者自 動車)</p>	<p>市役所の紹介で生活福祉資金の利用となった。これまで、障害者自動車購入のための貸付を2回利用した経験があり、1回目(償還済)は妻が、2 回目(償還中)は夫が借受人になっている。貸付以外にも、銀行や家電会社のローンの利用の経験がある。初回利用時の民生委員の家族の対応に不満があったことが影響してか、貸付時における民生委員の関与には否定的だが、貸付後の見守りや励まし等の支援には感謝していた。</p>

4. 調査結果

インタビューでは、事前に調査依頼文の中に以下の4つの項目について話を聞かせていただきたい旨を記載した。

- 福祉の貸付を利用しようと思ったきっかけ
- 福祉の貸付を利用した感想
- 福祉の貸付を利用された際の職員や民生委員の対応についての感想
- 福祉の貸付をよりよくするためのアイデアや提案、改善点について

インタビュアーはこの4項目を念頭にインタビューを実施した。そのため、インタビューの逐語録から、上記4項目に関する発言を抽出する作業を行った。

その後、個人が特定されないよう、また、文脈上情報を追記しなければならない箇所について最低限の修正を行う以外は、本人の言葉をできるだけ正確に記録したうえで、主な発言について整理した。

(1) 福祉の貸付を利用しようと思ったきっかけ

利用者	発言内容
Aさん (福祉費・ 生業費)	・(1)-A-ア 「どうしたもんかと民商(民主商工会)さんに相談したんです。そうしたらこういうところで相談してみたらということで、こちらに伺ったんです」。 ・(1)-A-イ 「家のローンもまだ残ってましたからね」。 ・(1)-A-ウ 「正直言って、一番最初に来てからほっとしましたよ。こちらに伺うということはせっぱ詰まっているので」。
Bさん (緊急小口 資金)	・(1)-B-ア 「福祉の、生活の相談の人がいて、その人のずっと話を1カ月に1回ぐらいかな。話をしていた」。 ・(1)-B-イ 「生活保護にしてもいいんじゃないか」ということを言われていたんですけど。私は生活保護はどうしても嫌で、昔から」。 ・(1)-B-ウ 「(以前の居住地の自治体名)の生活相談の人から「(以前の居住地の自治体名)にもそういうのがあるから」と聞いていたので」。

<p>Cさん (総合支援 資金)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(1)-C-ア 「「お金がない」「困った」「どうしよう」みたいな感じでワード検索していたら、社会福祉なんとかっていうキーワードにヒットして」。『「こういう制度をやっているというのをインターネットで見たんだけど、やっているんですか?』みたいな」。 ・(1)-C-イ 「あとは担当の人にいろいろ話を聞いてもらって、という感じでした」。 ・(1)-C-ウ 「単純に一時的にお金がなかったということです」。 ・(1)-C-エ 「普通に働いてまたやれば返せる自信はあったので、そこに行き着くまでのまとまったお金をどうするか、『結構まずいぞ』みたいな感じだったので」。
<p>Dさん (福祉費・ 技能習得 費)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(1)-D-ア 「私は無職、学校に3年間通わないといけないものですから。無職で、障害者年金が、基礎年金は安いものですから、その中でギリギリでやっていたんですけど、後半、もう卒業間近になると、国家試験を受けたりとかもろもろ「入り用」ができてきちゃって」。 ・(1)-D-イ 「(生活福祉資金を知ったのは)学校です」。
<p>Eさん (教育支援 資金)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(1)-E-ア 「親が、人づてで、そういうのがあると聞いてきたみたいで。それで何だか、うちの生活がいろいろ厳しいという話はいろいろ聞いていたものですから」。「楽になるというか、学校に通うためにも、それを借りないと通えなさそうな感じだったものですから、借りようということですね」。「僕が、高校が私立の高校だったので、料金が高いところなものですから」。 ・(1)-E-イ 「ほとんど親がやってくれたみたいなので」。「親がだいたい、金額とかも決めて管理していたので」。 ・(1)-E-ウ 「ほかのところでも、もしかしたら借りたりしていたかもしれないんですけど」。「うちはたぶん、低所得だったから借りるということになったと思うんですけど」。
<p>Fさん (総合支援 資金)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(1)-F-ア 「ハローワークの担当の方に相談したら、そういう制度があるから、職を探しながら職安に通って、その間、見つかるまでの間、借りられる制度があるから、それを利用したらどうですか、という誘いがありました」。 ・(1)-F-イ 「このまま生活保護という可能性というか、あれもあったにはあったんですけど、今は一応働ける状態だったので、そんなことまではしなくて、職さえ見つければ自分で見つければ生活できるので」。

Gさん (福祉費・ 転宅費)	<ul style="list-style-type: none"> ・(1)-G-ア 「(自治体A)市内にある協議会のところを紹介してもらって、いっしょに行って手続きしていただいて」。 ・(1)-G-イ 「保証人さんをつけて、ちゃんとした人ですからね。ちゃんとした保証人さんだったら問題ないということで、職業もちゃんとしている人でね」。
Hさん (福祉費・ 障害者自 動車)	<ul style="list-style-type: none"> ・(1)-H-ア 「何か市役所に用事があったときだったが、電話したときだか、覚えていないんですけど、『どこか、お金を貸してくれるところはないかしらね』と相談したんですね。そうしたら、『社会福祉協議会で貸してくれるよ』と」。 ・(1)-H-イ 「夫と、夫の兄が保証人になって。いくら借りたかはもう覚えていませんが、車を買わせていただきました」。 ・(1)-H-ウ 「年金を担保にお金を借りて、だから年金をいただくときに、結局今度はその分、もちろん返済しないといけませんから」。

(2) 福祉の貸付を利用した感想

利用者	発言内容
Aさん (福祉費・生 業費)	<ul style="list-style-type: none"> ・(2)-A-ア 「低利だし、金額的に低いから、返済しやすいつて言うんですか」。「低く返済額が抑えられたというのは、私らの商売としては、ちょっと良かったかなと思って」。
Bさん (緊急小口資 金)	<ul style="list-style-type: none"> ・(2)-B-ア 「『助かった』というのが、本当に一番」。 ・(2)-B-イ 「踏ん張るまでに時間がかかったの。出るまでに。それまでの生活資金というか、仕事を始めるまでの資金ができたので、逆に言えば安心できた」。
Cさん (総合支援資 金)	<ul style="list-style-type: none"> ・(2)-C-ア 「お金があったことで取りあえず最低限の生活ができるようになって、働いて自分で給料をあれして、とりあえず何とかなっているみたいな感じだったので」。 ・(2)-C-イ 「最初のまとまった、動き出しのところでちょっとお金が足りなくて、その部分でお借りできて、何とか動けたっていう感じです」。 ・(2)-C-ウ 「なんとなくうまくいって『良かった』という(笑)。でも、社協の恩恵がなかったら、逆にそれは動けなかった部分があったので」。

<p>Dさん (福祉費・技能習得費)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(2)-D-ア 「一括で払ってもよかったんだけど、せつかく金利もお安くなっていたものですから、このまま分割でお支払いしておけば間違いない。「(返済開始まで)猶予があったものですからね。借り入れから返済が始まるまでの期間が。そこも助かりました」。 ・(2)-D-イ 「(居住自治体の)ケースワーカーという人が、ものすごく悪かったんですよ。「ケースワーカーといっても、相談というのは一切せずに、金のことしか言わないんですよ」。 ・(2)-D-ウ 「(貸付を受けた)あのとき、本当に自分は助かった」 ・(2)-D-エ 「やはり借りるにあたるとなると、『恥ずかしい』とかってあるじゃないですか、人って。「自分の生活とかを暴露していかないといけないじゃないですか」。
<p>Eさん (教育支援資金)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(2)-E-ア 「借りていてもきつい生活だったみたいなものから」。
<p>Fさん (総合支援資金)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(2)-F-ア 「非常にありがたい制度だなということ以外にはないですよね。「感謝の気持ちでいっぱいという、そんな感じですね」。 ・(2)-F-イ 「金利が安いし、月々の支払が 9120 円だったので、月々の返済に関しても非常に助かったし」。 ・(2)-F-ウ 「ともかく助かったな、助けていただいたな、という感じなんですよ。結果として、それなりに生活できるところに就職できて、今はすごい仕事が忙しくなっちゃったりで大変なんですけど」。 ・(2)-F-エ 「やはり助けていただいたお金なのでね、これだけは何があってもちゃんと返さないといけないという、そういう気持ちだけです」。
<p>Gさん (福祉費・転宅費)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(2)-G-ア 「冷蔵庫とかそういう電化製品を揃えるための資金をお借りできたので、それで何とか、今の生活につながっています」。 ・(2)-G-イ 「毎月たくさんのお金はできなくて、長く延ばしてもらって。それで毎月の支払いを少なめにさせていただいて、その分、長く。とても助かりました。「ムリのない金額で返済の方をさせていただいた」。 ・(2)-G-ウ 「私は、そういう制度があるというのをまったく知らないでいたんでね。『こんなありがたい制度があるのか』と。「今はとても感謝しています」。「助けられた」。 ・(2)-G-エ 「私はもう、十分満足していました。助けられましたからね。「私のなかでは十分に満足しています」。

Hさん (福祉費・障 害者自動車)	<ul style="list-style-type: none"> ・(2)-H-ア 「本当に無利子でお金を貸してくれて、ありがたいと思っています」。 ・(2)-H-イ 「何か『こういう生活資金を貸してくれるところがあるのよ』と言ってあげたいというのもあるんだけど、何かやはりね、そこまで私が言わなくてもいいかなって、口をつぐんじやうことがあるんですよ」。 ・(2)-H-ウ 「ほかのところに借りれば利息も付くし」。「ほかのローンのところだと、金利が上がった、下がったで。ハッキリ言って、上がったたり下がったりするあれがありますから」。
-------------------------	--

(3) 福祉の貸付を利用した際の職員や民生委員の対応についての感想

利用者	発言内容
Aさん(福祉費・生業費)	<ul style="list-style-type: none"> ・(3)-A-ア 「民生委員さんが吹聴するようなことはないだろうけれど、決してそんなことはあると思えないけど、プライバシー的にいやだなというのはありましたね」。「(民生委員の)人物はほんとに大丈夫かしらというのは分かんないですよね」。「(民生委員に)お金のことだけに…、なんか知られるのはいやだなというのはありますけどね」。(結果的に全体的には民生委員には)「本当によくしてもらいました。」 ・(3)-A-イ (社協職員が)「それ(償還残額のお知らせ)持ってきたときにも声をかけていただいて、いつも。すごいいい方でした」。「(担当職員名)さんに最初から最後まで担当していただいて」。「細かいところまで丁寧に教えてもらって。書類なんかでも分からないじゃないですか、やっぱり素人じゃ。丁寧に教えていただいて。だから割と簡単に、あれがおりたって感じですよね」。「何かあればご相談くださいというご連絡をいただいたりなんかはしてました」。「ほら、人？ そういったのも大事じゃないかしら。気難しそうな人だなというと、ちょっと構えて何も言えなくなっちゃうけど」。
Bさん(緊急小口資金)	<ul style="list-style-type: none"> ・(3)-B-ア 「緊張していたことはよく覚えています、はい」。 ・(3)-B-イ 「(社協職員の対応は)スムーズでした」。「本当にぜんぶ一から十までぜんぶスムーズにいけたから」。 ・(3)-B-ウ 「(社協職員は)たまに電話とか出たときに気さくに声をかけたりしてくれるので。だから、何と言うんですかね、知り合いがこちらにいない分、いいのかなとは思いますがね」。「忘れた頃にかかってくるんですよ、結構」。「(職員との関係を)完璧に断ち切らないようにはしているんですけど。」

Cさん(総合支援資金)	<p>・(3)-C-ア (社協職員は)「ああ結構、丁寧に対応してくれました」。「もう説明もそうでしたし、「ちょっと大変だけど頑張ってるね」って、結構激励もしてくれたので。『分からないことがあったら、連絡していいよ』みたいな、質問して。それも結構、答えてくれていたの。不安とかというのはなかったです」。「分かることはすぐに答えてくれたし、分からないことはすぐ調べてくれて、確認をとってそれで答えてくれたので」。</p> <p>・(3)-C-イ 「この(社協)職員さんが主でした。その人がほぼ、全体を分かっていたような感じだったので、その人に言えば事足りた、ぐらいの感じでした」。</p>
Dさん(福祉費・技能習得費)	<p>・(3)-D-ア 「(社協職員名)さんが代筆をしてくれたんです」。「手続きがちょっと、いろいろ水道代がいくらとか、電気代がどれぐらいとか。そういったあれをね、あるにしたって、大変というほどでもないけれども、その辺の手続きが細かかったかなという気がするんですけどね」。「何とか親切にさせていただいて。お世辞ではなくて。ご担当の(社協職員名)さんがいないと別の方が来て書類をやってくれたりとか、いろいろやっていただいていたものですから」。「誰もいないところで、いろいろ相談させていただきました」。</p> <p>・(3)-D-イ 「(民生委員との関係は)最初はあったんですけども」。「(貸付のことで、民生委員との関係は)なかったと思います、確か。あったのかもしれないけど、ちょっと記憶にないし」。</p> <p>・(3)-D-ウ 「(社協職員の関わりは、返済時はない方が)かえって、その方がいいです」。「頻繁に何かあると、気にもなりますのでね」。</p>
Eさん(教育支援資金)	<p>・(3)-E-ア (社協職員との関係は覚えていない)「どこかに行った記憶があるかもしれないと」。</p> <p>・(3)-E-イ (民生委員は)「最近、このインタビューのことで、いろいろ家に来たりしてくれました」。</p>
Fさん(総合支援資金)	<p>・(3)-F-ア (社協職員は)「親身になって『Fさん、大変ですね』というようなことで、できる限り力になるというように接していただいたので、ぜんぜん不安も何もなく、安心して、いろいろな相談といたしますか、就職もまだうまくいかないということも含めてですね、話していただいたので、非常にありがたく、感謝しています」。</p> <p>・(3)-F-イ (社協職員)「何年か前に、入院していたことがあって。その後、リハビリで回復できたので働くことになったんですけど。(中略)(服用が必要な)薬を、今は飲んでいないんですけど、「薬局で</p>

	<p>買いたいんだけど」ということを言って。それも生活費の一部に、ほんのわずかなんですけど、加えていきたいということも相談したりして。『ああ、分かりました』ということで、それを含めて入れてもらったので、非常にありがたく思っております」。</p> <p>・(3)-F-ウ (社協職員)「ハローワークの就職を探す手続きとありますが、やっているなかで、県の社協の担当の方が付いてくれたんですけどね。」「いっしょにハローワークで仕事を探したりとかですね。独自に『こういう仕事があるけど、どうか』というようなことで紹介したりとかですね、いろいろ積極的にやっていただいて。だから『二重の援助』といいますか、そういう形だったので、非常に助かったといいますか、心強かったですね。「そういう就職先もハローワークで見つけていただいて、「じゃあ、ここにしたらどうですか?」という結果なのでね」。</p> <p>・(3)-F-エ 「民生委員の方はほとんど、お会いも何もしていないと思います」。</p>
--	--

<p>Gさん(福祉費・転宅費)</p>	<p>・(3)-G-ア 「社会福祉協議会の方々は、とてもいい人に恵まれてまして」。「福祉協議会の方たちが、みな分かってくれて」。「(社協職員が)丁寧に分かりやすく、不安のないように説明していただいたので」。「役所の方とか、警察の方もそうなんですけど、社協みたいな方がいちばん、力になっていただいたかなと思っています」。「私の担当だった M さんという担当の方がとても良くしてくださって。荷物でも何でも、アパートの方に運んでくださって。こまめに『大丈夫ですか?』『大丈夫ですか?』』ということで。その頃は心が折れていたからね。『立ち直れるかな』という、そういう時期もありましたから。家を出る、警察に行くという時点で、ボロボロですからね、心は」。</p> <p>・(3)-G-イ 「自治体B市の社会福祉協議会の方が訪ねてきてくれて。よくしていただいて」。「『何か不自由なものとか、必要なものがあつたら声をかけて下さい』』ということで」。「『じゃあ、何か困ったことがあつたらまたご相談にあがります』』ということで、民生委員さんはちょこちょこ来ていただいたんですよ」。「さっきの方がお布団を、冬に向かうのでということで。お布団やらシーツやら、そういうものを持ってきてくれて、無料で持ってきてくれたんですよ」。「メモに「お変わりないですか?」とかって、ちょっとしたメモ用紙で私のことを気遣ってくれる」。「相手の方から電話があつて、「どうですか」って言ってもらえるから。それがすごくうれしい。『何か困ったことがあつたら、いつでも言ってくださいね』』って。『具合悪くなつたら、真っ先に私のところに電話して』』と言われたときは、やはりうれしかったですね。(以前住んでいた自治体の社協)の方に電話するよりは、(現在の居住地自治体の社協)の方に電話するよりは『私の方が近いから、ここからすぎに G さんのところに飛んでいけるから、何かあつたら電話してくださいね。私のところに電話ください』、それがいちばんうれしかったですね」。「やはり『私のことを気にかけてくれているんだな』』というのはありますね」。</p> <p>・(3)-G-ウ 「民生委員だから、私は相談したわけではないんです。親戚の立場で相談したら」。「親戚でもあり、民生委員でもあり、両方かなと思うんですけど」。</p> <p>・(3)-G-エ (社協、民生委員、警察など)周囲の『『皆の協力があつたからだな』』というのは、いまだに忘れません」。「周りに、私の周りにいた人びとが皆、神様に見えました」。「私も用事がなくても、役所に行ったときは立ち寄りましてね、皆さんの顔を見に伺いまして。『元気にやっています』』という」。</p>
---------------------	---

<p>H さん(福祉費・障害者自動車)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(3)-H-ア 「(社協職員は)とても親切に、本当にいやな顔をせずに、いろいろ対応してくださったので、それはすごく助かっています。いやな顔をされたら、来るのは二度といやじゃないですか。そういうのはなかったですよ」。「ただ、そういう話って、自分の恥をさらすようなことって、ふつうの日本人は言わないじゃないですか。私たちもよその人たちには。こうい、公の方たちですからちゃんと話をしますが、やはりふつうの、個人対個人の人には話をしません」。 ・(3)-H-イ (民生委員は)「借りるときはぜんぜん関わっていないんですよ」。 ・(3)-H-ウ 「最初の民生委員さんは、何かね、そのときは私は逃げて帰りましたがね」。「(民生委員の)奥さんという方が、病院の事務をやっていたんですね。で、ものすごいおしゃべりな人だったんですよ」。「とてもじゃないけど、ああいう人が民生委員だったら『結構です』と、逃げて帰ったことがあります」。 ・(3)-H-エ 「(別の民生委員の)T さんという方は非常に印象深い方で、私が最初にお金を借りたときに、いっしょにお話をしてくださった方で、印象深い方ですね」。「『本当にあの方は立派な民生委員さんなんだな』と思いましたね。本当にそう思います」。 ・(3)-H-オ 「民生委員さんが2カ月に1回、3カ月に1回、『返済しましたよ』というお手紙を持ってきている。」「実際はお金を借りるときに、民生委員さんといえども『関わって欲しくない』というのが本音ですね」。「人によっては、民生委員の人が関わるといのは、やはり『いやだ』という人が多いと思いますよ」。「本当は(民生委員は)関わって欲しくない」。 ・(3)-H-カ 「本当は民生委員の方が来ていただくのは結局、その人の体調だとかそういうものも見るのでね。本当は3カ月ではなくて、2カ月とか、そういうあれにした方が、これからはだんだん歳をとった人間が増えていくので」。「民生委員さんが生活状況の把握のために高齢世帯を回ってくれるのは、それはいいと思うんですよ」。 ・(3)-H-キ 「民生委員さんを選ぶときには、やはりしっかり、身元とか、周りの近所の評判とかを聞いた上で、民生委員に採用して欲しいと思うんですよ」。
-------------------------	--

(4) 福祉の貸付をよりよくするためのアイデアや提案、改善点について

利用者	発言内容
Aさん (福祉費・生業費)	<p>・(4)-A-ア 「もし知ってる人がいたら、こういう制度もあるってのも教えてあげようかなと私は思ってるんですけど」。</p>
Bさん (緊急小口資金)	<p>・(4)-B-ア 「帰りはバスに乗れなくて、(居住地の自治体名の駅)まで歩いて帰ったときに『メチャクチャ遠い』と思った記憶があります」。</p> <p>・(4)-B-イ 「私は教えてもらえなければ、たぶんかなり困っていたのは事実なんですね。ネットとかでググっても、あまり福祉の資金みたいのって出てこないんですよね。「生活福祉資金っていうのは知っている人は少ない。聞いたら「そんなのがあるの?」という人が多い」。</p> <p>・(4)-B-ウ 「給料が少なかった分、(償還)回数を増やしたとしたら、もうちょっと緩やかだったかもしれないけど。「もうちょっと柔軟になれば、ゆとりを持てる人が出てくるかもしれないのかなと。「いわゆる金額をちょっと減らして長くしてもらおう。きついけど、でもその方が、生活にゆとりがない人は、そっちの方がありがたいかな。「貸付の金額だけではなくて、返すときの回数とか金額ももう少し柔軟に…」。</p> <p>・(4)-B-エ 「手数料が違うんじゃないかなかったですっけ? それを、どちらだったか、郵便局なのか普通銀行だったか忘れたけど、どっちかが高かったか安かったか、どっちか」。</p>
Cさん (総合支援資金)	<p>・(4)-C-ア 「そもそも、そんな制度があるということを知らなかったんですよ。「もっとすぐに分かるようなきっかけができれば良かったかな」というのはありますね」。</p> <p>・(4)-C-イ 「市役所とここの往復はなかなか大変だった」。</p>
Dさん (福祉費・技能習得費)	<p>・(4)-D-ア 「こういったのがあるということを知らない人が多いんじゃないかという気がしますね。「もう少し宣伝したらいいと思います」。</p> <p>・(4)-D-イ 「別に、このままでいいんじゃないでしょうか、自分は。と思います。「開業資金でもこれは利用できます?」。</p> <p>・(4)-D-ウ 「出張で、自宅まで来て手続きの相談とか、そういったこともできたらと思うんですけど。「何をやるにも、自分が出かけてそこで、というのが大変なものですからね」。</p> <p>・(4)-D-エ 「もし何だったら、(金利を)0.5ぐらいに」。</p>

<p>Eさん (教育支援資金)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(4)-E-ア 「このまま、この制度を続けてもらえたらありがたいかな、というぐらいで」。 ・(4)-E-イ 「通っていた高校でも、結構、お金に困っているという人が多かったみたいなので。「学生はみんな借りられる」みたいにしたら、結構、借りる人もくるかもしれないので。そういう感じですかね」。 ・(4)-E-ウ 「子どもともうちょっと(連絡を)密にできたらというか、そういうふうになったらいいかな、と思いますね」。「いろいろなところに紹介とかしてもらえるようになっていたら、便利かなと思いますね」。
<p>Fさん (総合支援資金)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(4)-F-ア 「とくに就職をですね、就職先を先を探している、ハローワークに通っているような人への支援と併せて、この事業を進めていただけると、非常にありがたいし、また、このまま生活保護とか、いろいろ自分に合わない仕事で苦しんでいたりとかしているよりは、ぜんぜん積極的に、一人ひとりの問題を解決するいい制度ではないかな、という感想を持っています」。
<p>Gさん (福祉費・転宅費)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(4)-G-ア 「今、現状で、(補聴器のような)高額、金額の張る物を買いたいと思ったときに、そういうときにも相談に乗っていただけたら、ありがたいなと思いますね」。
<p>Hさん (福祉費・障害者自動車)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(4)-H-ア 「審査が時間がかかるのは分かるんですけど、あまりに時間がかかるので」。「あれをもうちょっと、スピーディーにできないのかなって、やはり皆さん、思っていると思うんですよ」。 ・(4)-H-イ 「宣伝というよりも、あれはぜんぜん、市の方というよりも、われわれ一般人には分からないじゃないかと思うんですね」。「パンフレットみたいなあれば、もっと便利で活用できる範囲が広がると思うんですよね」。「やはりお金に困っている人は結構もいるんだけど、『知らなかったよ』ということ」。「もうちょっと何か、市民が分かりやすくなるように、する方法というのがあったら、もっと皆さんね」。「ホームページなんて見方も知らないし」。「たとえば回覧板なんかで、市の回覧板で、『生活資金でお困りの方は、社会福祉協議会でこういうふうな順序を踏めば借入が出来ますよ』みたいのがあれば、助かる方はいっぱいいると思うんですね」。 ・(4)-H-ウ 「社会福祉協議会のことも、ここに借りて、またここで借りるということができれば、いちばんいいんだろうけどね」。「二重三重に借りられれば、またそこで借りるんだろうけど。そういうあれが分からなかったから、会社でローンを組んでやっていますけどね、今

	<p>は。「前のやつ(貸付の返済)が残っていたら借りられないという。そのシステムがどの程度、改良されるかということですよね」。「返済能力がここまであるから、これまでの枠だという、そういう基準ができていけば、もう少し。最低限度がここまで借りたけれども、今度はこういうものを借りたいからここまでの限度額で借りられますかと、そういうのが分かればいちばんいいんですけどね」。</p> <p>・(4)-H-エ 「その人、その人によって、返済日を変えるということができればね」。「年金がおりののが15日ですから。16日とかに変更が可能というふうにね、していただけると助かると思いますよ」。</p>
--	--

5. 利用者インタビューの内容別の考察

(1) 福祉の貸付を利用しようと思ったきっかけ

1) 本項目に関するインタビューの概要

福祉の貸付を利用しようと思ったきっかけについて、利用者の多くは、利用以前に生活福祉資金のことを知らなかったとのことであった。生活福祉資金の情報は社協のホームページで公開し、広報誌等にも掲載されているが、利用者本人が直接情報入手するのではなく、行政や業界団体等による紹介を通じて利用となった場合が多かった。

2) 本項目に関する考察

生活福祉資金については、都道府県社協・市区町村社協のホームページや社協が作成するパンフレットや自治体の広報誌等で情報発信を行っているが、インタビューでは、「利用するまで生活福祉資金を知らなかった」との声が多く、住民の目にとまっていなかった状況が窺える。

インターネットによる情報発信は、運営の柔軟さやコスト面から優位性が高いが、インターネットよりも市役所やハローワーク等の行政機関において、就労や生活相談をする中で、経済的ニーズが明らかになり、その後、生活福祉資金が紹介されるといった流れが多かった。

また、インタビューにおいては、利用者から「切羽詰まっていた」、「危機だった」という声が聞かれた。病気や家電等の故障によって急に生活費が必要となった場合、貯蓄等のストックがあれば、利用者本人による生活費のやりくりで対応することが可能となる。しかし、そうでない場合は、資金不足に悩み、個人的なつながりやテレビや雑誌等から収集した情報をもとに、知っている範囲で行動することになるが、その行動の中では生活福祉資金につながらないという状況が想定される。

インタビューにおいても、課題発生から一定の時間が経過し、生活状況が一層厳しくなった段階になって、いよいよ役所や社協等の相談機関に相談するといった行動が見受けられた。このことから、自立相談支援機関や民生委員等とともに生活課題を抱える住民の早期の発見や相談支援の開始が重要と言える。

利用につながったきっかけについては、以下のような内容であった。

①市役所やハローワーク等の行政機関からの紹介が多かった ((1)-B-ウ、(1)-F-ア、(1)-G-ア、(1)-H-ア)。

②業界団体からの紹介 ((1)-A-ア)。

③学校の授業の中での生活福祉資金の解説 ((1)-D-イ)。

④利用者本人によるインターネットでの検索 ((1)-C-ア)。

(2) 福祉の貸付を利用した感想

1) 本項目に関するインタビューの概要

福祉の貸付を利用した感想については、貸付利子や償還期間、連帯保証人の有無の選択可能といった貸付条件が、利用者にとって利用しやすい内容となっていること。そして、社協が行う公的な貸付という印象から、安心して利用できる貸付となっていた。

また、償還期間を長く設定することで毎月の償還額を少額にすることが可能となり、生活が苦しい時期でも、家計のやりくりがしやすいとの感想があった。

一方で、貸付を利用するにあたって、社会に対する気恥ずかしや生活に困窮している状況を他者に説明することへの負担も感じていた。

2) 本項目に関する考察

生活福祉資金は、ア) 公的な福祉の貸付、イ) 無利子・低金利、ウ) 連帯保証人が必須ではない、エ) 担保不要（不動産担保型生活資金を除く）、オ) 据置期間の設定が可能、カ) 長期の償還期間の設定によって少額ずつの償還が可能といった特徴があり、金融機関等が行う他の貸付と比較して、生活課題を有する利用者にとっては利用しやすい貸付事業といえる。

しかし、制度上その貸付対象者は限定されており、また、利用にあたっては、貸付による自立の見込みや償還の見込みが立つことが求められる。

インタビューにおいては、貸付審査に必要となる提出書類が多い、審査に

時間がかかる、客観的な貸付条件が提示されないといった指摘も見受けられた。

生活福祉資金の制度趣旨として、相談者の生活状況等をふまえた柔軟な対応を行うことを求めているため、数値で示すような画一的な基準を示すことは困難と思われるが、手続きの柔軟化については一定の検討が必要と考えられる。

また、緊急小口資金であれば貸付限度額は10万円以内、据置期間は貸付日から2月以内、償還期間は1年以内が制度上の貸付条件となっているが、償還の見込みを前提としたうえで、貸付金額の増額や償還期間の延長などが可能になると利用者にとって、より安定した生活や償還が可能になるとのニーズがあった。

福祉の貸付を利用した感想については、以下のような内容であった。

生活福祉資金は、無利子・低金利、償還開始までの猶予期間となる据置期間があること、長期の償還期間の設定によって少額返済が可能となること、公的な貸付であることなどから、利用満足度は高いといえる（(2)-B-ア、(2)-D-ア、(2)-F-ア、(2)-F-イ、(2)-G-イ、(2)-H-ア）。

また、利用者の「切羽詰まっていた」、「危機だった」という言葉に表現されるように多様な生活課題や経済的な課題に対応する最後の手段として、生活福祉資金の利用に至っている状況も見受けられた。このことから、生活福祉資金が生活再建に向けた転換点として活用され、再スタートへの第一歩につながる安心感を与えている状況が見受けられた（(2)-B-イ、(2)-C-ア、(2)-C-イ、(2)-D-ウ、(2)-F-ウ、(2)-G-ア）。

その安心感につながった要因の一つとして、利用者の相談時の気持ちとして大きな不安や先行が見通せない状況に悩み、さらに馴染みのない社会福祉協議会を緊張しながら訪れた相談者に対して、社協職員の適切な対応が利用者の不安軽減につながっている状況が見受けられた（(2)-A-イ、(2)-C-ウ）。

（3）福祉の貸付を利用された際の職員や民生委員の対応についての感想

1）本項目に関するインタビューの概要

社協職員の対応については、生活課題や生活不安を抱える中で、職員の丁寧かつ親身な対応への肯定的な意見や感謝の言葉が多かった。民生委員については、貸付後の見守りや励ましなどの支援について一定の評価があるものの、社協職員より身近な存在ということもあり、民生委員が世帯の経済状況を把握することへの負担感が見受けられた。

2) 本項目に関する考察

①社協職員の対応について

インタビューでは、社協職員の対応として、「親切にしてくれた」、「丁寧に
対応してくれた」、「わかりやすく説明してくれた」、「相談すると迅速に対応
してくれた」といった好意的なコメントが多く見られた。

とくに、「心が折れかけていた」というコメントがあるように、利用者本人
が自力で改善を試みるものの状況が好転せず、いよいよ生活状況が厳しくな
ってきた。このような切羽詰まった状態に不安を抱えながら、社協にたどり
着き、社協職員の丁寧な対応や公的な貸付の利用、さらには民生委員や他機
関の相談支援が繋がってくることで、利用者にとっては事態が好転したよ
うな感覚になっている様子が窺える ((3)-A-イ、(3)-B-ウ、(3)-C-ア、(3)-F-ア、
(3)-F-ウ、(3)-G-ア、(3)-G-イ、(3)-H-ア)。

②生活福祉資金における民生委員の位置づけ

生活福祉資金のうち、とくに福祉費と教育支援資金の貸付において、民生
委員が貸付相談時に面談を行い、「民生委員調査書」と呼ばれる意見書を作成
している。また、貸付後においても、民生委員は社協の相談支援に協力する
ことが求められ、利用者の見守りや励まし等を行うこととされている。

貸付後においても利用者は、厳しい経済状況をはじめとした生活課題と向
き合いながら生活を送っていることが多く、民生委員による見守りや励まし
などを含めた状況確認は重要との意見があった ((3)-G-イ、(3)-H-エ、(3)-H-
カ)。

このように民生委員の見守りや励ましという取り組みは、利用者としても
ありがたいと評価する一方で、同じ地域で生活する知り合いの民生委員に対
して、利用者世帯の家計や経済状況をつまびらかに説明することについては
抵抗があるとの意見があった ((3)-A-ア、(3)-H-ウ、(3)-H-オ)。

その他、福祉費の貸付においても、民生委員の関わりを覚えていないとい
うコメントがあった ((3)-D-イ、(3)-H-イ)。

(4) 福祉の貸付をよりよくするためのアイデアや提案、改善点について

1) 本項目に関するインタビューの概要

生活福祉資金の広報・周知の拡充をはじめ、貸付条件の柔軟な運用、貸付
をともに就労支援や家計改善といった関連する支援を希望する意見があった。

2) 本項目に関する考察

①生活福祉資金の広報や周知の拡充が必要

生活福祉資金の広報について、各社協のホームページや広報誌、都道府県社協が作成するパンフレット等を活用して行っているが、利用を必要とする住民に行き届いていない状況が見受けられ、広報や周知方法の再検討が必要と考えられる。その際、生活福祉資金は、国民年金や社会保険のようにすべての住民を対象とする仕組みとは異なり、一定の条件に当てはまる方が活用できる貸付制度であることに留意しつつ幅広い広報を検討する必要がある（(4)-B-イ、(4)-C-ア、(4)-D-ア）。

②貸付金額の増額、償還回数の増加（毎月の返済額の減少）

生活福祉資金は制度要綱によって貸付条件が決まられており、その範囲内であれば都道府県社協の裁量が認められている。今回、制度上の貸付限度額の増額や償還期間の延長等があればより利用者の生活が安定したあるいは楽になったであろうとの意見があった。今後、柔軟な運用はもちろん、重複貸付や償還期間の延長が貸付後においても柔軟に対応できる制度が必要と考えられる（(4)-B-ウ）。

③貸付手続きの短縮

生活福祉資金は、担保や必ずしも連帯保証人を要しない貸付制度であるが、貸付条件、償還猶予や償還免除が実施可能となる基準は定められている。貸付制度である以上、その償還の見込みが確認できてはじめて貸付が可能となることは制度運用における大前提となる。

生活福祉資金の運用において、償還見込の確認は最低限必要とされるが、担保を要せず、信用情報を使用しない貸付において、合理的な基準を伴う審査は困難と言わざるを得ない。

生活福祉資金の貸付手続きの短縮を図るには、償還の見込みを立てる時間を短縮することが必要となる。その場合、借入申込に必要な書類の省略や審査の簡素化等が考えられるが、それは将来の償還を担保するための見極めの質自体の低下につながるものが危惧される。

貸付手続きの短縮を考えるうえでは、そのようなリスクが高まることを十分考慮するとともに、一方でそのリスクに対応するための償還計画の見直しや、償還猶予や償還免除の仕組みについてもあわせて検討する必要がある（(4)-H-ア）。

④面談実施時の環境や相談者の状況に応じた柔軟な対応

基本的なことではあるが、貸付相談を行う場所について、相談者が人目を気にしなくてもいい環境、具体的には個室を確保するといった配慮や、高齢や障害さらには子育て等のニーズを有する世帯への出張による面談実施についてのニーズがあった。

⑤柔軟な貸付拡充

生活福祉資金では、同じ生活福祉資金で償還中の債務がある場合は、追加の貸付ができないことがある。過去の償還実績をふまえたうえで、再貸付に対する償還の見込みが立つのであれば、生活福祉資金の償還中であってもより柔軟に再貸付が可能としてもらえるにより助かるといった意見があった。

また、償還指定日の任意設定や年金振り込み日にあわせた償還があると便利との意見もあった（(4)-H-ウ、(4)-H-エ）。

⑥自立相談支援事業の積極的な活用および利用者の負担

失業者等が生活再建の方法として、生活福祉資金を活用する場合、生活を営み将来の償還を行うには、就労先の確保が必要となる。すでに自立相談支援機関との連携は行われているが、利用者の状況に応じた柔軟な連携支援が今後とも重要となる（(4)-F-ア、(4)-C -イ）。

⑦高齢化に伴う新たな生活課題への貸付利用

貸付利用当時は年齢も若く、就労が可能であり、それにより償還を行うことができたとのコメントがあった。インタビューでは、現在、償還完了したが、加齢より耳が聞こえにくくなり補聴器が必要との意見もあり、高齢になるにつれ新しい生活課題が発生している様子が窺えた（(4)-G-ア）。年金生活となり、償還において一定のリスクがある高齢者への貸付のあり方の検討についても今後の課題である。

6. 利用者インタビューの全体考察

(1) 利用者の支援ニーズを主体とした相談支援の重要性

生活福祉資金は、経済的なニーズや支援ニーズを有する住民にとって、貸付条件（無利子・低金利、少額での償還等）や、社協職員という相談ができる専門職との健全な関係性があることが高い評価につながっている。

また、利用者においては、不安を抱えながら生活する中で、社協職員や民生委員が利用者本人を気にかけているということを感じることで安心感につながっている状況が窺えた。

インタビューでは、貸付の利用当時は、年齢的、身体的に就労が可能であったが、現在は少ない年金で生活を営んでいる。年を重ね、耳が聞こえにくくなり、補聴器の購入が必要と考えているが、このような状況での貸付利用は可能かという意見があった。低所得高齢者の支援として、償還困難と見込まれる方への貸付利用に対する期待が見られた。

(2) 利用者を取り巻く環境への働きかけの必要性

インタビューでは償還完了できた要因として、利用者の償還に対する向き合い方や家計のやりくり等の努力があったことが明らかとなった。そして、その前段階として、利用者の心身が健康であり、就労できさらにその就労を継続できたことが最も大きな要因と考えられる。

逆に言うと、償還に対する意思が高くても、償還するための財源を確保できない場合は物理的に償還困難となる。よって、社協職員、民生委員をはじめ自立相談支援機関などは、利用者の自立や生活再建に向かって活動できるように、就労支援や就労継続をはじめ、安定した生活が営めるような環境づくり自体を支援の対象範囲とすることが必要と考えられる。

この環境づくりを行うにおいて、市区町村社協は債権者である都道府県社協とは役割を分けて、利用者側に立った相談支援者としての位置づけをより強化していくことが重要となる。つまり、市区町村社協職員は、利用者を債務者として支援するのではなく、ソーシャルワーカーとして主体的に利用者を支援するといった役割がますます重要になる。

(3) 生活福祉資金における社協の相談支援の充実

1) 貸付の前段階において利用者と解決すべき生活課題を共有する

不安と緊張を持って社協に相談に訪れる利用者に対して、社協職員はその不安の解消に努めることはもちろん、借入を希望する利用者において、生活福祉資金の貸付有無だけでなく、他の社会資源の活用を含めた相談対応が求められる。

生活や心身の状況が不安定となる相談初期の段階において、相談者の不安を和らげるための対応や多様な生活課題を見える化することで、取り組むべき課題の優先順位付けにつながり、その後の貸付後の相談支援を効果的に進めるうえでの信頼関係づくりに大いに役立っていると考えられる。その際、生活用品の現物給付などの併用活用は、生活に困窮する世帯にとって有効な支援と考えられる。

一方、利用者によっては貸付を主たる目的として、その後の社協職員の相談支援は拒否する方もいる。そのため、貸付相談時の説明やアセスメントにおいて、貸付を通じて解決しようとする生活課題の明確化、社協職員や民生委員の位置づけや役割等について、利用者と社協職員との間で共有することで、生活福祉資金の趣旨である貸付を通じた利用者の自立支援につながっていくものと考えられる。

2) 貸付後における利用者との関わり方の工夫

インタビュー調査では、利用者は貸付後においても、生活が厳しいといった状況は大きく変わらず、不安を抱えながら生活を送っている様子が窺える。

貸付後の期間においても「その後どうですか?」、「お困りごとはありませんか?」というように定期的な状況確認を行う中で、利用者を気にかけていることや、心配していて必要な時は社協に相談していただきたいというメッセージを発信し続けることが重要と考えられる。

今回のインタビューの中では、とくに高齢の利用者に対する定期的な世帯訪問、償還残額のお知らせなど定期的に発送する文書への気遣いのお手紙の同封など、各社協職員の相談支援を継続するための工夫が見受けられた。

このように市区町村社協が行う貸付後の相談支援においては、償還促進よりも利用者の健康や生活状況について気配りを行うなど、定期的な状況確認が重要と考えられる。

何より、自立相談支援機関等の関係機関とともに、利用者の就労継続、家計改善など貸付後の環境づくりを継続的に行うことが重要である。

(4) 民生委員の役割や関わり方の検討

民生委員の関わりについて、貸付後の見守りや励まし等の取り組みについては一定の評価があるものの、貸付手続きの段階で相談者世帯が経済状況を説明することについては抵抗があるとの意見が多かった。

地域における生活課題が多様化する中、生活福祉資金における民生委員の役割や関わりは今後も大きいといえる。

民生委員の関わりについて、生活福祉資金における民生委員の協力体制は維持したままで、民生委員の貸付手続きにおけるあり方を再検討し、例えば、民

生委員は貸付可否を判断するための書類作成を行うのではなく、民生委員は借入相談を行った世帯の状況把握を行うための取り組みを行うことや、民生委員個人として相談者や利用者に向き合うのではなく、民児協組織として柔軟に対応できるように社協が調整を行うことが必要と考えられる。

何より、民生委員には生活福祉資金を利用されている世帯が当該地域で生活していることを把握していただくことが重要と考えられる。

（５）生活福祉資金を必要とする住民を顕在化するためのアウトリーチのあり方

生活福祉資金の利用者の多くは、生活福祉資金を利用する際に初めて貸付事業を知ることとなっている。生活福祉資金の制度趣旨や利用対象者といった特徴をふまえながら、地域住民の生活支援を行う社会資源として、また、社協の相談支援ツールの一つとして地域住民に対する広報の充実が必要とされる。また、利用にあたっては、制度を運用する社協と利用する地域住民の間に情報の非対称性が発生することから、社協職員による貸付制度や貸付条件に関するより丁寧な説明や、自立相談支援事業等の他事業に関する情報提供は大変重要といえる。

7. おわりに

今回のインタビューは、生活福祉資金の償還完了後も、市区町村社協との関係性が良好に保たれている計10名の方々に実施したものである。調査における考察が、こうした中での限定的なものであることは否定できない。

しかしながら、インタビュー協力者10名一人ひとりの声は、その一つひとつが、大切な示唆に富む重みを持つものであった。

その貴重な声を、生活福祉資金の制度をよりよくすることに資するとともに、今後、更に多様な利用者の声を受けとめるべく、インタビューや事業利用に関するフィードバックの機会を作っていくこととしたい。

<謝辞>

インタビューに協力いただいた10名の協力者の方々、また、インタビューの実施調整に尽力いただいた都道府県社協および市町社協職員みなさまにあらためて御礼申し上げます。

本調査研究を通じてご提供いただいた声や明らかになった点については、今後の事業運営や制度改善に向けて大切に活用させていただきます。

8. インタビュー調査に関する担当作業委員のコメント

(1) 「声を聴く」ことの重要性

新保 美香 副委員長（明治学院大学）

本調査は、生活福祉資金貸付事業の運営を支えてきた全国社会福祉協議会が、はじめて「事業利用者の声」を把握し、その声から事業を更によりよいものとするための知見を得ようとする、これまでになかった極めて貴重な取り組みである。

これもひとえに、インタビューに参加していただき、率直にご自身の経験や想いを語ってくださった10名の事業利用経験者のみなさまのご協力があったこそ、実現できたことであった。聴かせていただいた「声」の重みをあらためて実感するとともに、その「声」から学ばせていただいたことを多くの関係者と共有しながら、今後、様々な場面で生かしていくことを肝に銘じたい。

平成29（2017）～30（2018）年度にかけて、全国社会福祉協議会では、「これからの生活福祉資金貸付事業のあり方に関する検討委員会」を立ち上げ、今日的な低所得・格差や生活困窮における課題と支援に応えるための生活福祉資金貸付事業のあり方の検討と、生活問題の解決のための事業の活用に関する全般的な課題整理を行った。

同検討委員会の『報告書』（平成31（2019）年）では、社会福祉協議会における地域住民を支援する福祉的支援のツールとして生活福祉資金貸付事業が果たしてきた役割の重要性と意義を再確認するとともに、本事業における相談支援の充実が必要であることや、経済的ニーズにそった資金貸付、その後の償還プロセスにおける支援の取り組みの強化が求められていることを明らかにしている。事業を実施する側の視点から検討を重ねた『報告書』にとりまとめられた内容やそこで示された方向性が、まさに、今回のインタビュー調査で聴かせていただくことができた、利用経験者の方々がもつニーズや事業に寄せる期待の多くと重なるものであったことは、大変印象深いことであった。

生活福祉資金貸付事業が、貸付を必要とする方々の生活の安定に向けた「人々に寄りそうため」のツールとして、多くの可能性を持つことが、本調査研究から明らかになった。社会福祉協議会、そして、事業を創設した民生委員の持つ強みを生かし、本事業がよりよく発展していくことを願ってやまない。

(2) 「お金を借りること＝安心した生活」とする相談支援の必要性

平野 友康 委員 (横浜創英大学)

生活福祉資金貸付事業の制度要綱の目的には「資金の貸付と必要な相談支援」とあり、貸付とともに相談支援を行うことで本事業が成り立っている。お金を貸すこと(貸付)は目に見えやすいが、相談支援を目に見えるようにすることは難しく、しかしながらこの相談支援が他の事業にはない大きな特徴でもある。貸付前、貸付時、貸付後と利用者(借受人)の状況が変わっていく中で、相談支援をどのように行えばよいのか、社協職員の悩みどころでもあり意義であるとも考える。

一方で、お金を借りた利用者(借受人)はこの事業に対してどのように感じているのか、借り入れる際や返済を行う際の窓口となる社協職員に対してどのような思いをもっているのか、この資金を借りたことでどのように生活が変化していったのかを確認することも必要となる。

この報告書は、利用者(借受人)の声を聞き今後の事業への取り組みの改善へつなげていくことを目的としており、主に利用者(借受人)の側から事業について評価している。

この報告書のインタビュー調査の中から、利用者(借受人)の印象的な言葉を2つ紹介する。1つは「何かあったら電話してくださいね。私(社協職員のこと)のところまで電話ください。それがいちばんうれしかったですね。やはり自分のことを気にかけてくれているんだなというのはありますね」、もう1つは「返済はスムーズに滞ることもなく、幸い仕事もちゃんと入ってトラブルも病気とかそういうのもなかったのだからちゃんと遅れずに返せました」である。

この2つに共通していることは、お金の貸し借りだけに目を向けるのではなく、社協職員が利用者(借受人)の生活をどう支えるかに目を向けていることである。この章の考察にも触れているが、1つは利用者(借受人)は途方に暮れた、心が折れた、せっぱ詰まったなど生活に不安がある中で、安心感をもてたことで次の一歩を踏み出したこと、もう1つは返済することで安心した生活につながるのではなく、健康であり仕事が続けられるような環境(就労支援など)があることで安心した生活につながることである。

生活を支えるためにはお金がかかせないものとなる。そのお金を使うことで日々安心した生活へどう活かしていくのか「お金を借りること＝日々の安心した生活」となるよう利用者(借受人)とともに考えていくことこそ、利用者(借受人)の求めていることであり、それを実現することこそがより良い相談支援となるのではないかと考える。

第4章 生活福祉資金の利用者（借受人）からの評価に関する考察（まとめ）

生活福祉資金は、昭和30年の制度創設以降、民生委員および社協によって実施されてきた。この間、生活福祉資金は約65年にわたり、低所得対策、貧困や格差対策として活用され、地域住民の生活支援ツールとしての役割を担ってきた。

本アンケート調査結果から、資金種類にかかわらず生活福祉資金（貸付制度）の利用に対する満足度は高いことが明らかになった。

また、生活福祉資金が有する機能として、必要な資金の貸付とともに、民生委員の協力のもとで社協職員による相談支援を提供している。これらを併行して行うことで、経済的な困窮要因だけでなく、その背景に存在する生活課題の解決を視野に入れながら、生活課題を抱えた利用者（住民）の生活の立て直しと自立に向けた支援を行うことが制度の本質的な特長となっている。

1. 生活福祉資金の制度趣旨および意義をふまえた事業運営の必要性

本アンケート調査結果によると生活福祉資金の利用を通じて、一定の生活課題の改善につながっている状況が明らかになった。しかし、利用者の多くは、経済的な困窮だけでなく、病気や障害、就労等の生活課題を有しており、資金の貸付のみでは利用者の生活状況が早期に改善する可能性は低いと考えられる。

本調査の対象となった償還を完了した利用者においても、償還期間中、ひとたび病気や失業などで生活が不安定になってしまったならば、償還完了に至らなかった可能性は決して低いものではないといえる。

そのため、社協職員は民生委員や自立相談支援機関等と連携しながら、利用者が有する生活課題の解決につながるよう貸付後においても、継続的な状況確認やそのプロセスの中で利用者の悩みを共有したり、励ましたりするといった関わりが重要である。

社協や民生委員が行う相談支援に対しては、例えば、社協職員が行った相談・支援の内容の中でも、「悩みを聞いてくれた」、「励ましてくれた」という取り組みに対して「満足」と回答した割合は、他の取り組みと比較しても高かった。また、アンケート調査の自由記述においても、感謝や喜びの声が多く聞かれた。

以下は、アンケート調査の自由記述の記入内容の抜粋である。

- ・ 担当者に、本当に良くしていただき、心から感謝しています。ありがとうございました。（福祉費、性別・年齢は不明）
- ・ 社協の皆様の温かいこと、生活の窮地に追い込まれていた私には涙が出る程嬉しかったです。そしてこんな状況の私を見下すことなく対等に親身に相談に乗って下さったことを今でもとてもとても感謝しております。（緊

急小口資金・女性・50代)

- ・社協の人がとても自分のこと良く覚えていてくれて、返済を社協に行ったときに励ましてくれた。急に行っても優しく対応してくれた。(教育支援資金・男性・20代)

また、単純な励ましや悩みの傾聴だけにとどまらず、生活福祉資金以外の社会資源の紹介や他機関が提供するサービスの利用調整等、利用者の生活ニーズに応じた支援環境を整えるための取り組みが各市区町村社協で行われている様子が見受けられた。これらの取り組みから、生活福祉資金の制度趣旨である資金の貸付を通じた相談支援の重要性があらためて確認できた。

2. 利用者の声を活用した制度および運営を改善する仕組みの必要性

借入手続きについて、利用者アンケートでは7割弱の方が、「とてもスムーズ」または「ややスムーズ」との回答であった。一方、利用者アンケートの自由記述からは、手続きに時間を要すること、申請に必要な書類が多い等といった手続き上の手間や負担、そして、利用できる金額が少ないといった制度に対して改善を期待する意見が一定数見受けられた。

また、社協職員の対応に関連して、丁寧な相談対応ではなかった、親身な態度ではなかった、生活福祉資金では対応できないと他の制度を紹介されたというように社協職員の対応に不満を感じている利用者も見受けられた。

本調査研究により把握できた課題については、今後、厚生労働省とともに各項目について点検を行い、必要な見直しを行っていく必要があると考えられる。

また、これらの取り組みを効果的に行ううえで、各都道府県社協においても、定期的に利用者の意見や評価を把握する仕組みが必要と考えられる。

3. 利用者が感じる不安や有する生活課題の解決につなげるために

貸付相談を行った当時、利用者は収入や生活が不安定な状況で、将来が見通せないという不安を抱え、社協に相談するとなった段階ではいよいよ後がないという追い詰められた状況となっていることが窺われた。また、福祉の支援を利用すること自体に対する悩みや後ろめたさを感じている様子が見受けられた。

これは、社協職員や民生委員等の支援者側が感じる以上に、利用者は不安や緊張といった精神的な負担を感じており、「福祉の貸付」をはじめとする福祉制度を利用することに対する後ろめたさやいわゆるスティグマを感じている状況が見受けられる。

現在、厚生労働省では、「地域共生社会」の実現に向けた地域づくりの強化のための取り組み推進の一環として、各市町村における包括的な支援体制の構築

を進めていることから、この流れの中で生活福祉資金をとらえてみたい。

生活福祉資金は、全市区町村社協に相談窓口がある全国共通の貸付制度である。このため、すべての社協は、経済的なニーズという生活課題をきっかけとして、様々な生活相談が集まってくるといった機会に恵まれているともとらえることができる。

よって、生活福祉資金の貸付に至らない場合であっても、社協職員は相談者や利用者が抱える精神的不安に配慮しながら、包括的な支援（総合的な相談支援）につなげていくことは大変重要であり、社協の存在意義の一つであると言っても過言ではない。

そして、その相談支援のプロセス自体を評価する仕組みの開発を行い、必要な相談支援体制の拡充につなげていくことが今後さらに期待される。

4. 本調査研究の意義と今度の課題

(1) 本制度の意義と制度改善の方向性の確認

生活福祉資金は制度創設から約65年が経過する中、利用者を対象とした大規模な調査は見当たらない。この度、本アンケート調査およびインタビュー調査の実施により、利用者の声や生活福祉資金に対する評価を把握できたこと自体に大きな意義があるといえる。

また、生活福祉資金が有する公的な貸付という性格や、据置期間、長期の返済期間、低利または無利子などの仕組みは、経済的ニーズをはじめ様々な生活課題を有する利用者（借受人）への支援ツールとして有効に機能していることが明らかになった。

本会では、平成31年3月に「これからの生活福祉資金貸付事業のあり方に関する検討委員会」報告書を取りまとめ、低所得者等に対する福祉的な貸付としての生活福祉資金の意義を整理し、資金貸付とともに行われる相談支援の充実や、経済的ニーズにそったわかりやすい貸付のあり方、さらには償還猶予や償還免除も含めた償還プロセスにおける支援の必要性について提言を行った。この検討会の委員長であり、本調査研究委員会の副委員長でもある明治学院大学新保美香教授のコメントにもあるように、本アンケート調査やインタビュー調査では、この検討会報告の提言を利用者の立場から裏づける根拠となるデータやコメントも表出することができた。今後、本調査研究を活用し、今後の制度改善に向けた取り組みにつなげていくことが全国社会福祉協議会としての課題である。

(2) 利用者の声を事業評価につなげるための手法の開発

本調査研究の対象は、償還を完了した利用者であり利用者の一部を対象としたものに留まる。貸付事業の利便性の向上や制度改善を行ううえで、また、

社協職員により相談援助技術の向上に向けて、当事者である利用者の声を把握する仕組みは今後ますます重要になると考えられる。

今後、その対象者の範囲の拡大や組織的な調査実施の方法とともに、利用者のプライバシー確保や調査協力者に対する負荷等への配慮のあり方についても改めて検討していく必要があると考えられる。

本会として、本調査研究を契機として、生活福祉資金の評価に利用者の声を反映する手法や取り組みについて、各都道府県社協とも協議しながら一層の検討を図ってまいりたい。

資料編

生活福祉資金貸付条件一覧

福祉の貸付（生活福祉資金）に関する利用者アンケート票

生活福祉資金貸付条件一覧

資金種類		貸付条件				
		貸付限度額	据置期間	償還期限	貸付利子	連帯保証人
総合支援 資金	生活支援費	(二人以上) 月 20 万円以内 (単身) 月 15 万円以内 貸付期間:原則 3 月、 最長 12 月以内(延長 3 回まで)	最終貸付日から 6 月以 内	据置期間経過後 10 年以内	(連帯保証人あり) 無利子 (連帯保証人なし) 年 1.5%	原則必要 ただし、連帯保証 人なしでも貸付可
	住宅入居費	40 万円以内	貸付日(生活支援費と あわせて貸付けの場合 は、生活支援費の最終 貸付日)から 6 月以内			
	一時生活再建費	60 万円以内				
福祉資金	福祉費	580 万円以内 ※資金用途に応じて 上限目安額を設定	貸付日(分割交付の場 合は最終貸付日)から 6 月以内	据置期間経過後 20 年以内	(連帯保証人あり) 無利子 (連帯保証人なし) 年 1.5%	原則必要 ただし、連帯保証 人なしでも貸付可
	緊急小口資金	10 万円以内	貸付日から 2 月以内	据置期間経過後 12 月以内	無利子	不要
教育支援 資金	教育支援費	高校:月 3.5 万円以内 高専:月 6 万円以内 短大:月 6 万円以内 大学:月 6.5 万円以内 ※特に必要と認める場 合は各限度額の 1.5 倍まで貸付可能	卒業後 6 月以内	据置期間経過後 20 年以内	無利子	原則不要 ※世帯内で連帯借 受人が必要

生活福祉資金貸付条件一覧

	就学支度費	50万円以内				
貸付条件						
	資金種類	貸付限度額	据置期間	償還期限	貸付利子	連帯保証人
不動産担保型生活資金	不動産担保型生活資金	<ul style="list-style-type: none"> • 土地の評価額の70%程度 • 月30万円以内 • 貸付期間 借受人の死亡時まで の期間又は貸付元利 金が貸付限度額に達 するまでの期間 	契約の終了後3月以内	据置期間終了時	年3%、又は長期プライムレートのいずれか低い利率	必要 ※推定相続人の中から選任
	要保護世帯向け不動産担保型生活資金	<ul style="list-style-type: none"> • 土地及び建物の評価額の70%程度(集合住宅の場合は50%) • 生活扶助額の1.5倍以内 • 貸付期間 借受人の死亡時まで の期間又は貸付元利 金が貸付限度額に達 するまでの期間 				不要

5. 貸付の相談から返済までの間、担当職員(社協の職員)はどのようなことをしてくれましたか(○はいくつでも)。

1. 社協での面談
2. 自宅訪問による面談
3. 悩みを聞いてくれた
4. 励ましてくれた
5. 食べ物の提供
6. 家計のやりくりへのアドバイス
7. 他の福祉サービスや専門機関の紹介
8. 役所への同行
9. 就職にむけた支援(履歴書の書き方等)
10. 就職先の紹介
11. 借金整理等の法律相談の紹介
12. その他 ()
13. とくになし

1～12で選択した支援に対する満足度	満足	まあ満足	やや不満	不満
1. 社協での面談	1	2	3	4
2. 自宅訪問による面談	1	2	3	4
3. 悩みを聞いてくれた	1	2	3	4
4. 励ましてくれた	1	2	3	4
5. 食べ物の提供	1	2	3	4
6. 家計のやりくりへのアドバイス	1	2	3	4
7. 他の福祉サービスや専門機関の紹介	1	2	3	4
8. 役所への同行	1	2	3	4
9. 就職にむけた支援(履歴書の書き方等)	1	2	3	4
10. 就職先の紹介	1	2	3	4
11. 借金整理等の法律相談の紹介	1	2	3	4
12. その他 ()	1	2	3	4

6. 民生委員(申込時に推薦書(意見書)を書いてくれた方)はどのようなことをしてくれましたか(○はいくつでも)。

1. 貸付に関する説明
2. 悩みを聞いてくれた
3. 励ましてくれた
4. 学業に対する情報提供
5. 就職に対する情報提供
6. あなたの生活に関するアドバイス
7. あなたの家族に関するアドバイス
8. 返済に関する説明
9. その他 ()
10. とくになし

7. 「福祉の貸付」の利用前後でのあなたの経済状況の改善について伺います(○は1つ)。

貸付前	1. 生活保護受給	2. かなり厳しい	3. 余裕はない	4. 世間並み	5. ゆとりがある
現在	1. 生活保護受給	2. かなり厳しい	3. 余裕はない	4. 世間並み	5. ゆとりがある

8. 「福祉の貸付」の満足度について伺います(○は1つ)。

① 社協に相談してから資金の送金までの手続きはスムーズでしたか。

1. とてもスムーズ 2. ややスムーズ 3. やや大変だった 4. とても大変だった

② 貸付の相談から貸付金の送金までの間、担当職員(社協の職員)はあなたの相談内容、気持ちや困りごとに対して丁寧に対応しましたか。

1. とても丁寧に対応してくれた 2. 丁寧に対応してくれた
3. あまり丁寧ではなかった 4. 全く丁寧ではなかった

③ 貸付金の送金後から返済までの間、担当職員(社協の職員)はあなたの相談内容、気持ちや困りごとに対して丁寧に対応しましたか。

1. とても丁寧に対応してくれた 2. 丁寧に対応してくれた
3. あまり丁寧ではなかった 4. 全く丁寧ではなかった

④ 貸付の利用によってあなたの生活上の不安は解決しましたか。

1. 解決した 2. しなかった 3. わからない

⑤ 「福祉の貸付」を利用したことによる満足度はどうでしたか。

1. とても満足 2. やや満足 3. やや不満 4. とても不満

あなたのことについて伺います。

9. 性別(○は1つ)

1. 男性 2. 女性 3. その他

10. 現在の年齢(○は1つ)

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代
6. 60～64歳 7. 65～74歳 8. 75歳以上

11. 「福祉の貸付」の借入金額はいくらでしたか(○は1つ)。

1. 10万円未満 2. 10～30万円未満 3. 30～50万円未満 4. 50～75万円未満
5. 75～100万円未満 6. 100～200万円未満 7. 200～300万円未満
8. 300～400万円未満 9. 400～500万円未満 10. 500万円以上

12. 返済の状況について伺います(○は1つ)。

1. 滞納したことがない
2. 滞納したことはあるが、当初の予定期間中に返済を完了した
3. 滞納したことはあるが、当初の予定期間後に返済を完了した

「滞納したことがある」場合は滞納となった理由について伺います(○はいくつでも)。

1. 家計の収入が減った
2. 家計の支出が増えた
3. 入院・事故・災害等にあった
4. 口座残高が足りなかった
5. 忙しかった(振り込みができなかった)
6. その他()

13. 現在、働いていますか(○は1つ)。

1. 働いている
2. ときどき働いている
3. 家事従事
4. 無職

「働いている・ときどき働いている」場合の働き方について伺います。(○は1つ)。

1. 正社員
2. 派遣・契約社員
3. パート・アルバイト
4. 自営業
5. その他

14. 貸付後から現在まで何度転職を経験していますか(○は1つ)。

1. 0回
2. 1回
3. 2回
4. 3回
5. 4回
6. 5回以上

15. 現在の世帯について伺います(○は1つ)。

1. 単身世帯(あなたのみ)
2. あなたと配偶者(パートナー)
3. あなたと配偶者と子ども
4. あなたとその子ども
5. あなたとその親
6. その他

16. 福祉の貸付(生活福祉資金)をよくするための意見やアイデア、その他お気づきの点等がありましたらぜひご記入ください。

アンケートはこれで終了です。ご協力ありがとうございました。

「福祉の貸付」に関する利用者アンケート

あてはまる数字に○をつけてください。

「その他」を選んだ場合は、()の中に具体的な内容を記入してください。

1. 様々な貸付がある中で、「福祉の貸付」を利用した理由は、どのようなものでしたか(○はいくつでも)。

- | | |
|---------------------|--------------------------|
| 1. 金利が低いため | 2. 返済期間が長いため |
| 3. 公的な貸付のため | 4. 担当職員(社協の職員)の相談支援があるため |
| 5. 生活保護の利用を望まなかったため | 6. 生活保護が利用できなかったため |
| 7. 他からの借入ができなかったため | |
| 8. その他() | |

2. 「福祉の貸付」をどのように知りましたか(○はいくつでも)。

- | | |
|-------------------|---------------------|
| 1. 役所からの紹介 | 2. 役所以外の支援機関からの紹介 |
| 3. 民生委員からの紹介 | 4. 「福祉の貸付」のチラシ・ポスター |
| 5. インターネット・ホームページ | 6. 市町村の広報誌 |
| 7. 家族・友人などの紹介 | 8. 社協職員の訪問によって |
| 9. その他() | |

3. 「福祉の貸付」の相談をした当時の困りごとはどのようなものでしたか(○はいくつでも)。

- | | | |
|-------------|-------------|---------------|
| 1. 収入・生活費 | 2. 病気・健康・障害 | 3. 住居・居住環境 |
| 4. 家賃・住宅ローン | 5. 税金・公共料金 | 6. 借金 |
| 7. 就職活動 | 8. 仕事上の不安 | 9. 人間関係 |
| 10. 家族関係 | 11. 子育て・介護 | 12. ひきこもり・不登校 |
| 13. 虐待・DV | 14. 食料がない | 15. その他() |

4. 「福祉の貸付」の利用後において改善した生活課題はどれですか(○はいくつでも)。

- | | | |
|--------------------------|---------------|------------|
| 1. 借入目的の達成(学費、住宅改修、生活費等) | 2. 体調の改善 | 3. 収入の増加 |
| 4. 就労の開始 | 5. 住居の安定 | 6. 家計の安定 |
| 7. 借金の整理 | 8. 障害者手帳の取得 | 9. 公的年金の受給 |
| 10. 福祉サービスの利用 | 11. 身近な相談者を得た | 12. その他() |
| 13. とくになし | | |

5. 貸付の相談から返済までの間、担当職員(社協の職員)はどのようなことをしてくれましたか(〇はいくつでも)。

1. 社協での面談
2. 自宅訪問による面談
3. 悩みを聞いてくれた
4. 励ましてくれた
5. 食べ物の提供
6. 家計のやりくりへのアドバイス
7. 他の福祉サービスや専門機関の紹介
8. 役所への同行
9. 就職にむけた支援(履歴書の書き方等)
10. 就職先の紹介
11. 借金整理等の法律相談の紹介
12. その他 ()
13. とくになし

1～12で選択した支援に対する満足度	満足	まあ満足	やや不満	不満
1. 社協での面談	1	2	3	4
2. 自宅訪問による面談	1	2	3	4
3. 悩みを聞いてくれた	1	2	3	4
4. 励ましてくれた	1	2	3	4
5. 食べ物の提供	1	2	3	4
6. 家計のやりくりへのアドバイス	1	2	3	4
7. 他の福祉サービスや専門機関の紹介	1	2	3	4
8. 役所への同行	1	2	3	4
9. 就職にむけた支援(履歴書の書き方等)	1	2	3	4
10. 就職先の紹介	1	2	3	4
11. 借金整理等の法律相談の紹介	1	2	3	4
12. その他 ()	1	2	3	4

6. 「福祉の貸付」の利用前後でのあなたの経済状況の改善について伺います(〇は1つ)。

貸付前	1. 生活保護受給	2. かなり厳しい	3. 余裕はない	4. 世間並み	5. ゆとりがある
現在	1. 生活保護受給	2. かなり厳しい	3. 余裕はない	4. 世間並み	5. ゆとりがある

7. 「福祉の貸付」の満足度について伺います(〇は1つ)。

① 社協に相談してから資金の送金までの手続きはスムーズでしたか。

1. とてもスムーズ
2. ややスムーズ
3. やや大変だった
4. とても大変だった

② 貸付の相談から貸付金の送金までの間、担当職員(社協の職員)はあなたの相談内容、気持ちや困りごとに対して丁寧に対応しましたか。

- | | |
|------------------|---------------|
| 1. とても丁寧に対応してくれた | 2. 丁寧に対応してくれた |
| 3. あまり丁寧ではなかった | 4. 全く丁寧ではなかった |

③ 貸付金の送金後から返済までの間、担当職員(社協の職員)はあなたの相談内容、気持ちや困りごとに対して丁寧に対応しましたか。

- | | |
|------------------|---------------|
| 1. とても丁寧に対応してくれた | 2. 丁寧に対応してくれた |
| 3. あまり丁寧ではなかった | 4. 全く丁寧ではなかった |

④ 貸付の利用によってあなたの生活上の不安は解決しましたか。

- | | | |
|---------|----------|----------|
| 1. 解決した | 2. しなかった | 3. わからない |
|---------|----------|----------|

⑤ 「福祉の貸付」を利用したことによる満足度はどうでしたか。

- | | | | |
|----------|---------|---------|----------|
| 1. とても満足 | 2. やや満足 | 3. やや不満 | 4. とても不満 |
|----------|---------|---------|----------|

あなたのことについて ^{うかが}伺います。

8. 性別(○は1つ)

- | | | |
|-------|-------|--------|
| 1. 男性 | 2. 女性 | 3. その他 |
|-------|-------|--------|

9. 現在の年齢(○は1つ)

- | | | | | |
|-----------|-----------|----------|--------|--------|
| 1. 10代 | 2. 20代 | 3. 30代 | 4. 40代 | 5. 50代 |
| 6. 60～64歳 | 7. 65～74歳 | 8. 75歳以上 | | |

10. 「福祉の貸付」の借入金額はいくらでしたか(○は1つ)。

- | | | | |
|----------------|----------------|----------------|--------------|
| 1. 10万円未満 | 2. 10～30万円未満 | 3. 30～50万円未満 | 4. 50～75万円未満 |
| 5. 75～100万円未満 | 6. 100～200万円未満 | 7. 200～300万円未満 | |
| 8. 300～400万円未満 | 9. 400～500万円未満 | 10. 500万円以上 | |

11. 返済の状況について伺います(○は1つ)。

1. 滞納したことがない
2. 滞納したことはあるが、当初の予定期間中に返済を完了した
3. 滞納したことはあるが、当初の予定期間後に返済を完了した

「滞納したことがある」場合は滞納となった理由について伺います(○はいくつでも)。

1. 家計の収入が減った
2. 家計の支出が増えた
3. 入院・事故・災害等にあった
4. 口座残高が足りなかった
5. 忙しかった(振り込みができなかった)
6. その他()

12. 現在、働いていますか(○は1つ)。

1. 働いている
2. ときどき働いている
3. 家事従事
4. 無職

「働いている・ときどき働いている」場合の働き方について伺います。(○は1つ)。

1. 正社員
2. 派遣・契約社員
3. パート・アルバイト
4. 自営業
5. その他

13. 貸付後から現在まで何度転職を経験していますか(○は1つ)。

1. 0回
2. 1回
3. 2回
4. 3回
5. 4回
6. 5回以上

14. 現在の世帯について伺います(○は1つ)。

1. 単身世帯(あなたのみ)
2. あなたと配偶者(パートナー)
3. あなたと配偶者と子ども
4. あなたとその子ども
5. あなたとその親
6. その他

15. 福祉の貸付(生活福祉資金)をよくするための意見やアイデア、その他お気づきの点等がありましたらぜひご記入ください。

アンケートはこれで終了です。ご協力ありがとうございました。

福祉の貸付(教育支援資金)に関する利用者アンケート

あてはまる数字に○をつけてください。

「その他」を選んだ場合は、()の中に具体的な内容を記入してください。

1. 「福祉の貸付」を利用した理由はどのようなものでしたか (○はいくつでも)。

- | | | |
|--------------------------|---------------------|--------------------|
| 1. 学費をまかなうため | 2. 生活費をまかなうため | 3. 家庭の経済的負担を軽くするため |
| 4. 親が勧めたため | 5. 学校の先生が勧めたため | 6. 金利が低い(無利子)ため |
| 7. 返済期間が長い | 8. 公的な貸付のため | |
| 9. 担当職員(社協の職員)の相談支援があるため | 10. 他からの借入ができなかったため | |
| 11. 他からの借入では足りなかったため | 12. わからない | |
| 13. その他 () | | |

2. 「福祉の貸付」の申込書を記入した方は誰でしたか(○は1つ)。

- | | | |
|------------|-----------|------------|
| 1. あなた | 2. あなたの親 | 3. あなたとその親 |
| 4. あなたの祖父 | 5. あなたと祖父 | 6. それ以外の親族 |
| 7. その他 () | | |

3. 「福祉の貸付」を利用して良かったことは何でしたか(○はいくつでも)。

- | | | |
|--------------------|-------------------|--------------|
| 1. 希望する進路が実現できた | 2. 希望する学歴を得た | 3. 就職に有利になった |
| 4. 進学するためのお金ができた | 5. 家計負担を減らすことができた | |
| 6. アルバイトを減らすことができた | | |
| 7. その他 () | 8. とくになし | |

4. 「福祉の貸付」を利用したことによる満足度はどうでしたか (○は1つ)。

- | | | | |
|----------|---------|---------|----------|
| 1. とても満足 | 2. やや満足 | 3. やや不満 | 4. とても不満 |
|----------|---------|---------|----------|

5. 在学中に担当職員(社協の職員)はどのようなことをしてくれましたか(○はいくつでも)。

- | | | |
|--------------------|--------------------|---------------|
| 1. 貸付に関する説明 | 2. 返済に関する説明 | 3. 悩みを聞いてくれた |
| 4. 励ましてくれた | 5. 学業に対する情報提供 | 6. 就職に対する情報提供 |
| 7. あなたの生活に関するアドバイス | 8. あなたの家族に関するアドバイス | |
| 9. その他 () | 10. とくになし | |

6. 在学中に民生委員(申込時に推薦書(意見書)を書いてくれた方)はどのようなことをしてくれましたか(○はいくつでも)。

1. 貸付に関する説明
2. 悩みを聞いてくれた
3. 励ましてくれた
4. 学業に対する情報提供
5. 就職に対する情報提供
6. あなたの生活に関するアドバイス
7. あなたの家族に関するアドバイス
8. 返済に関する説明
9. その他()
10. とくになし

7. 「福祉の貸付」の主な返済者は誰でしたか(○は1つ)。

1. あなた
2. あなたの親
3. あなたの祖父母
4. あなたの配偶者・パートナー
5. 1～4以外の親族
6. その他()

8. あなたが返済の義務を知った時期はいつでしたか(○は1つ)。

1. 申込手続を行う前
2. 申込手続中
3. 貸付の決定時
4. 貸付金の送金終了時
5. 貸付金の送金終了から返済開始前まで
6. 返済開始後から支払督促前まで
7. 督促を受けてから
8. わからない
9. その他()

9. 「福祉の貸付」の返済の負担感について伺います(○は1つ)。

1. とても負担
2. やや負担
3. それほど負担ではなかった
4. まったく負担ではなかった
5. わからない

あなたのことについて伺います。

10. 性別(○は1つ)

1. 男性
2. 女性
3. その他

11. 現在の年齢(○は1つ)

1. 10代
2. 20代
3. 30代
4. 40代
5. 50代
6. 60～64歳
7. 65～74歳
8. 75歳以上

12. さいしゅうがくれき 最終学歴 (〇は1つ)

1. 高校(国公立) 2. 高校(私立) 3. 高等専門学校(高専5年制) 4. 専門学校
 5. 短期大学 6. 大学(国公立) 7. 大学(私立) 8. 大学院 9. 高校中退

13. 福祉の貸付(教育支援資金)を利用した時期はいつですか (〇は1つ)。

1. 高校 2. 大学など高校卒業後の学校 3. 1と2の両方

14. 福祉の貸付(教育支援資金)の借入金額はいくらですか (〇は1つ)。

1. 30万円未満 2. 30～50万円未満 3. 50～100万円未満
 4. 100～200万円未満 5. 200～300万円未満 6. 300万円以上

15. 福祉の貸付(教育支援資金)を含めて、利用したすべての奨学金の合計額はいくらですか(〇は1つ)。

1. 30万円未満 2. 30～50万円未満 3. 50～100万円未満 4. 100～200万円未満
 5. 200～300万円未満 6. 300～400万円未満 7. 400～500万円未満
 8. 500～600万円未満 9. 600～700万円未満 10. 700～800万円未満 11. 800万円以上

16. さいしゅうがくれき 最終学歴の学校を卒業直後(卒業の翌月)に働いていましたか (〇は1つ)。

1. 働いていた 2. ときどき働いていた 3. 家事従事 4. 無職

「働いていた・ときどき働いていた」場合の働き方について伺います。(〇は1つ)。

1. 正社員 2. 派遣・契約社員 3. パート・アルバイト 4. 自営業 5. その他

17. げんざい 現在、働いていますか(〇は1つ)。

1. 働いていた 2. ときどき働いている 3. 家事従事 4. 無職

「働いている・ときどき働いている」場合の働き方について伺います。(〇は1つ)。

1. 正社員 2. 派遣・契約社員 3. パート・アルバイト 4. 自営業 5. その他

18. げんざい なんどてんしょく けいけん
現在まで何度転職を経験していますか(○は1つ)。

1. 0回 2. 1回 3. 2回 4. 3回 5. 4回 6. 5回以上

19. げんざい ねんしゅう うかが
現在の年収について伺います(○は1つ)。

1. 100万円未満 2. 100～200万円未満 3. 200～300万円未満 4. 300～400万円未満
5. 400～500万円未満 6. 500～600万円未満 7. 600～700万円未満
8. 700～800万円未満 9. 800～900万円未満 10. 900～1,000万円未満 11. 1,000万円以上

20. へんさい じょうきょう うかが
返済の状況について伺います(○は1つ)。

1. 滞納したことがない 2. 滞納したことはあるが、当初の予定期間中に返済を完了した
3. 滞納したことはあるが、当初の予定期間後に返済を完了した

「滞納したことがある」場合は滞納となった理由について伺います(○はいくつでも)。

1. 家計の収入が減った 2. 家計の支出が増えた 3. 入院・事故・災害等にあった
4. 口座残高が足りなかった 5. 忙しかった(振り込みができなかった)
6. その他()

21. げんざい せたい うかが
現在の世帯について伺います(○は1つ)。

1. 単身世帯(あなたのみ) 2. あなたと配偶者(パートナー) 3. あなたと配偶者と子ども
4. あなたとその子ども 5. あなたとその親 6. その他

22. げんざい けいざいじょうきょう うかが
現在の経済状況について伺います(○は1つ)。

1. ゆとりがある 2. 世間並み 3. 余裕はない 4. かなり厳しい 5. 生活保護受給

23. ふくし かしつけ きょういくしえんしきん がいけん
福祉の貸付(教育支援資金)をよくするための意見やアイデア、
その他お気づきの点等がありましたらぜひご記入ください。

アンケートはこれで終了です。ご協力ありがとうございました。

令和元年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業
令和2年3月発行

生活福祉資金ユーザー（借受人）による事業評価に関する

調査研究事業報告書

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 民生部

〒100-8980 東京都千代田区霞が関 3-3-2 新霞が関ビル
TEL 03-3581-6747 FAX03-3581-6748
