

- ・貸付事前調査の時、借受人、連帯保証人宅、自宅訪問し、面接する。連帯借受人の子供に会い、返済の指導をする
- ・返済する資金であること
- ・四年制であれば、4年間貸付をうけた場合、貸付合計額と償還回数による一回の返済額を示して説明する様になっている。親だけが返済するのではなく、子どもも返済、もしくは協力する様に
- ・福祉の貸付であるが、あくまでも借金であり、返済する義務があることを自覚してもらうが、当資金の貸付を利用することでの精神的な負い目を感じることもないということも説明している。余計な借金をつくらないため貸付金額は必要経費のみ
- ・1、償還することは大変で、容易なことではない。しかし、そのひとりひとりの償還がなければ、次の方への貸付ができないため、償還は大切であることや償還が困難になった場合には、必ず連絡をしてくることなどの助言をする。2、申請書類の書き方等については、なるべくわかりやすく具体的に指導する
- ・さしあげるお金でなく、貸付であること。借金であること。そして、次に同じ境遇の方にお貸しするための大事なお金であることを話させて頂いております
- ・この資金はあくまで「貸付金」である事を話し、返済を伴い、遅れれば違約金がつく事を説明している
- ・安易に借りられるのではないか。どうしても必要であるか。今までは、借りる人があれば、積極的に申請を勧めましたが、借りる意味、借金すると人間には良くない事が未償還者を多くかかえてわかった

〈償還能力に関するもの〉

- ・償還能力の確認。①公共料金等の滞納はないか。②勤続年数。流用の疑いはないか、現状をよく聞く。保証人の保証能力
- ・貸付を受ける目的・返済の意志確認と連帯保証人に返済可能な資産、収入があるのかというこ

とを確認する

- ・既利用者であれば、支払い状況等調べる。必要とする金額が妥当か？ 支払いに無理はないのか。保証人の能力等判断材料とする
- ・貸付の必要性を特に考慮する。生活費が膨らんでないか、資金を他に流用するおそれがないか。他の借財の償還が不良でないか。又税金や公共料金の滞納がないかも調べる（借受人、連帯保証人共）
- ・1、返済可能な貸付総額、月額の設定。2、他の借入金と、貸付金とのバランス。3、他の借入金、公共料金、税金等の償還状況の確認
- ・その他で注意している点は負債について。調査面接時には隠していても話しの内容でちょっと不信なところがあれば、時間をかけ聞き取りする。家計費など注意してみるとやはりいろいろ負債がある場合も多く、きちんと話すよう説明する。児童の将来についても、現在の希望でよいので県外就職か地元に残るか等聞くようにしている
- ・他の債務の状況把握（車、家ローン、他金融機関借り入れ）
- ・近年、負債の問題が多いので、面接時に他の借入金の状況について必ず聞き取りする
- ・他の借入金、生活設計

〈制度への要望〉

- ・入学金や授業料が支払い期限までに間に合う様ならないのでしょうか？ 支度金の中に施設費等の6か月分（前期分）が入っていると修学資金だと言われます。生活が苦しい母子家庭の為なので、限度内なら支度でもいいのでは？ お母さん達は困っています。入学式前に支払う分が支度資金に入れてもらえないと支払いに困っています
- ・金額等については、高校、大学とかなり高額になるので、現状のままで少額ずつ増になればよいと思う

〈その他〉

- ・母の職歴や結婚暦などを聞く中で、その方の性格を知ることや、生活に関して持っている悩み

- などを聞き出し、何か支援はないのか
- ・家庭の状況、親子関係等、相談者の声を聴くようにしている
- ・母の話をよくきくようにしている
- ・審査基準要項内と、生活状況の聞きとり

- ・申請者との信頼関係
- ・子の将来に対する希望、返済、お祝いの言葉(合格おめでとうございます)・激励(夢に向かって頑張ってくださいね)。あたりまえですが……

7) 今後の制度改善に関する意見

表 8. 制度改善に関する意見

単位：人 (%)

	は い	いいえ	無回答	合 計
貸付の金額は、もっと上げた方がよい	9 (9.4)	85 (88.5)	2 (2.1)	96 (100.0)
貸付の期間は、もっと延長した方がよい	5 (5.2)	88 (91.7)	3 (3.1)	96 (100.0)
高校は、授業料を無償(無料)にした方がよい	56 (58.3)	38 (39.6)	2 (2.1)	96 (100.0)
専門学校・短大・大学も授業料を無償にした方がよい	8 (8.3)	82 (85.4)	6 (6.3)	96 (100.0)
この制度は、現状のままでよい	17 (17.7)	62 (64.6)	17 (17.7)	96 (100.0)

8) 制度に関する要望・意見

<手続きについて>

- ・貸付の基準をはっきり決めてほしい
- ・年に一度位は制度の説明が必要(提出書類が各市まちまちのため、統一してもらいたいため)
- ・福祉事務所の担当者が変わるたびに申請書類が変わるのはどうしてなのか、また貸付条件も違うのはどうしてか
- ・制度利用も地域格差があると思う。例えば住宅一つとっても、この地域は古い住宅が多い(中には100年以上)為、改修等ひんぱんに必要だが、何回もかりる事が出来ない。有利子である等。交通手段がない為、車は必需品だが、貸付金額が低いこと
- ・母子のアンケート調査で、貸付併用が可能だと知る(石狩福祉事務所では他の貸付との併用はだめと指導されている)
- ・母子のアンケート調査で、学校で貸付可能とを知ることを知る(自分なりに情報収集しているつもりでいるが、今後情報提供も必要に思う)
- ・幅広い広報が必要
- ・母子世帯の場合、保証人をお願いするのも困難、という理由から、母が保証人になることもできなくなっているが、県では、母が保証人になるために条件を付け加えており、その条件にかな

うことは難しく状況はほとんど変わっていない

- ・生活保護のお母さんは保証人になれないので、どうしても子供が申請者になり、第三者が保証人になる制度は考えていけないでしょうか
- ・母子家庭(離婚時)となった時点での生活困窮で申請する世帯も多く、その際様々な事情により保証人を立てる事が困難な場合があり、母親の生活、就労状況により、保証人を立てなくても償還される事もあり、配慮してほしい
- ・貸してあげたいが、保証人がいなくて、断わらざるを得ない時がある。借受人に資金の活用ならびに自立に向けての意志と能力がある場合に、保証人になってもらえる様な協会等があれば良いと思う
- ・借主が子、連帯保証人は母となっていますが、償還の事を考えると従来通りの形(借主：母、連帯借主：子、連帯保証人：第三者)をとっています
- ・保証人の面接は必要ないように思う
- ・直接、県の窓口に来所し、せめて2度ぐらいで手続きが済むようになれば母親も児童も負担がなく、貸付できるのではないかと思います
- ・事前相談、事前予約、合格通知書提出と共に、支出が可能になればと思います
- ・申請から交付まで時間がかかり過ぎる

- ・申請窓口を県で一本化してほしい（指定都市、中核市を除いて）
 - ・修学資金の貸付を納付期限に間に合うように貸付期日を設定してほしい
 - ・貸付までにかかる日数については、見直しが必要と思う
 - ・入学金、授業料を学校へ納付する期限に間に合うようにしていただきたい。高校の授業料については当市では、母子家庭のみ、公立の金額分を助成しています（所得制限なしで全母子家庭に）
 - ・合格決定後の申請でなく、事前予約受付としてほしい。このことにより、申請時期が集中せず、事務処理及び子どもとの面接等がスムーズに進むと考える。ひいては、資金交付の時期を早めることができると思う
 - ・就学支度資金が母の口座などに振込まれる日をもう少し、早くできたら良いと思う。トレーニングウェアなど、学校で購入しなければならない日に間に合わない
 - ・支度金の中に授業料は入らないか（大学・専門学校）、2回目（後期分）8月に支出にはならないか。9月では遅いのでは？
 - ・大学院に進学するための貸付も今後必要ではないか
 - ・学校教育法に規定していない専門学校等についても、就職実績調査等により貸付られるようにしてほしい。また大学院への進学や海外留学についても、大学からの推薦等により、貸付を認めてほしい
 - ・現段階では、大学院進学時の貸付とそれ以前に借りた分の猶予も認められていない。理系の大学では院進学が当たり前で就職率も良いこともあり、大学院も学校として認めてほしい。又、現在は国内の学校しか認めていないが、時代の流れもあるので、国外の学校も認めてはどうか（日育英会は既に始めている）
 - ・技能習得資金の貸付期間だけは柔軟に対応可能な様に3年の期限を外して欲しい（4年が望ましい）
 - ・大学二部でも、昼間のスポーツクラブ活動費も認めてもらいたい
 - ・違約金は当然だと思うが、福祉資金であるからには、無利息であることが当然なのではないでしょうか？
 - ・貸付金の種別では、利子付きがあるが、全資金に対して無利子であることが望ましい
 - ・すべての資金を無利子にしてほしい
 - ・分割納入に出来る
 - ・支援員は貸付制度の案内だけで、申請書進達までの役割は、支援職には該当していないのではないか
 - ・現在、要項改正中で、利用者にとって改善された。または厳しくなった部分もあるようです
 - ・添付書類に住民票、戸籍謄本をつけるのですが有料です。少しでもお金の負担をなくしてあげたいと思いますが……（公用等で確認できないものか）
- <金額について>
- ・大学等では、貸付額が不足。安心して勉学できる環境にしてほしいと
 - ・大学等への進学では、授業料前納・入学金の他に納入すべき諸費用があり、まとまった資金が必要になる時期は以前から分っており、用意しておくのが理想であるが、実際には労働金庫・国民生活金融公庫等の借入で補う場合が多い。入学時の支度資金を増額出来ればよいと思う
 - ・私立校に対しての貸付額が上がるのに公立高の貸付額が上がらないので、上げてほしい
 - ・修学・専修学校の一般課程の貸付限度額は専門課程と同じ金額が適当と思う（納入金に差がないため）
 - ・国が貸付限度額をあげても実際には項目や借入額を削られてしまうので意味がない。授業料以外にかかる費用は多い。実際にかかる分は認めてあげてほしい
 - ・厚労省は毎年、貸付限度額を引き上げますが、経費実費の範囲内の貸付ですので、実費を上回る限度額を更に引き上げても意味がありません。現状で手薄なのは、修学資金よりも、公立

高支度資金（H 17 年度 7 万 5 千円）です。現実的な改正をしてもらいたいものです

- ・他制度との併用を避けるように指導されているが、自宅外の場合の生活費を考えると相当厳しいと思われる。特別で 1.5 倍の金額となるが、それでも学校によっては、厳しいと思われる。償還とのからみでいつも悩まされる場所である。又、本人でなく、子供への貸付の場合、奨学資金に比べて貸付しにくい
- ・高校卒業後、大学、専門学校進学者が増え、貸付額も大きくなったが、収入の少ない母子家庭にとって、その返済は 20 年償還にしても厳しい。限度額を上げ続ける事が、はたして良い事か、疑問に思う。事業資金や結婚資金、住宅資金など限度額を借りてもまだ不足の場合も多く、他の制度（社協の生活福祉資金）との一本化も必要では……
- ・高校、大学と貸付を受けると返済額はとても高額となり、子どもが卒業後、なかなか就職できない場合、母親が返せる金額を越えている。何かよい方法はないのでしょうか
- ・貸付金額を上げると、それだけ申請者の負担となる為、これ以上はあげない方がよい。不能欠損にするくらいなら最初から小額でも給付にした方がよいと思う。それには、学業意欲や成績、その世帯の収入を厳しくチェックしなければいけない。母親の収入が少なく、保証人がいない場合の貸付相談には「申請できません」だけの答えでは、母子福祉制度に反しませんか。どの様に対応したら良いのでしょうか
- ・貸付金額が年々上積みされているが、上積みするより借入しやすく、貸付条件を緩めてはどうか
- ・貸付限度額は、利用している方々の声を聞くと、不足しているようであるが、返済が始まる時になると「もう少し償還額（毎月の）を下げられませんか？」と言われるので、返済のことを考えると、これ以上金額を上げるのは、不安である
- ・毎年、貸付限度額増により申請者は限度額いっ

ぱい希望。この時点で返済の大変なことを説明しても、実感がわからない

- ・この資金の原資は国と都道府県が繰入れる原資と償還金で賄われていることから、償還金が低下すると原資も不足し、貸付がスムーズにいかなくなる。スライド式に限度額が上がっていくとますます償還も困難になると思われるので、これ以上、上げる必要が無いと思います
 - ・就学支度資金、修学資金は毎年上げる必要があるのか（公立高校支度資金は上げた方がよい）
 - ・毎年の貸付限度額が増となることは問題と思う〈償還期間等について〉
 - ・償還期間 公立→貸付の 2 倍、私立→貸付の 3 倍、当県である。延長はしてほしいと思う。県に申出はしているが……
 - ・修業資金の償還年数を修学資金と同じく 20 年にしてほしい
 - ・償還に関して、厚生省は 20 年返済なのに、県では 10 年返済。県によっては、毎月償還が良いのに、半年賦、年賦がよくない。毎月の返済額を少なくなるよう、余分には給料はもらえないから償還年月日を長くする
 - ・本年度より貸付額も上がり、又、期間も延長となりましたが、現実的に考えて大学 4 年（私立）× 4 倍＝16 年間の償還となれば、本人の年齢は 38 才位となります。その頃は結婚生活があり、本人の子育てとも重なる大変な頃、ここで返済に滞っているケースも多くなります。この点に非情に疑問を持ってしまう。期間延長と額はもっと熟慮すべきではと考えます
 - ・修学資金等の償還期間が 20 年以内は長いと思う（福井県は 10 年）
 - ・連帯借受者である子供が死亡した場合、償還を免除してほしい
- 〈生活保護制度との関連で〉
- ・生保受給者の高校貸付がなくなったため、貸付件数は少なくなり、将来的には滞納も減るのでは？と思いますが、生保受給者の生活は困窮している様子です（授業料は無料でも通学費：バス定期代の一時立て替え等）

- ・生活保護世帯の児童は高校の就学費用を保護費でみてもらえるようになったのであれば、自力で頑張っている母子家庭に対しても何らかの応援があってもいいのではないのでしょうか。就学援助を高校まで延長し、公立高校進学の場合は、本制度を活用する必要が無い様にするを望みます
 - ・生活保護世帯の高校生は授業料、無料なので、母子世帯の高校生も無料にすべきだと思います
 - ・生活保護受給家庭はケースワーカーから、制度を知らされ、相談に来るが、一般母子家庭で制度を知らず、大学等の進学を諦めたり、お母さんがかけもちなどハードな仕事で学校へ行かせているなどの話を聞くと、そういう家庭にこそこの制度を使ってもらいたいと思う。制度を知らない人も多い
 - ・生活保護世帯については、社会福祉協議会の扱いとすることを要望します
- 〈制度のあり方への批判・利用者への要望〉
- ・長期滞納者も多く、償還率も悪くなっているため、滞納者と生計同一の者の貸付はしないと県は指導している。今回、滞納者である祖母と同居することになった子の修学資金の貸付ができないケースが出てきた。今後滞納となることが予想されるためとのことである。本来、世帯、児童の自立のための福祉資金であり、修学資金でなければならないと思っていたが、状況が違っているように感じる。償還がなければ次にまわせないという言い分は納得できるが、これから貸付を受けて自立しようとする世帯、子に対して正しい判断かどうか疑問に思う
 - ・母子家庭の置かれている現状を十分踏まえながらであるが、母子対象の貸付は本当に必要なのか、様々な角度から考えるものがある。公平、平等の理念と一致しているのか、貸付金が経済的支援に本当になっているのか、自立支援に本当につながっているのか、他の保障制度の充実があって、貸付金が生きるのではないのか、現制度には様々な疑問を持っている
 - ・この貸付を利用している子ども自身が返済しているケースは少ない様に思う。親自身も自分が無理してでも返済しなければと思っているのは……この貸付をする際、もっと子どもとかわり、子どもが貸付をうけているという自覚をもつ様にしなければならないのではないのだろうか。それだけする時間的余裕がないのが現状ではあるが
 - ・専門学校、短大、大学の貸付は金額も大きいので、よく検討するよう学校と連携をとることも必要？ ケースによっては、高校側が家庭状況を把握せずに、進路指導していると思われるケースもある貸付を受けて進学した人が頑張って勉強していく張り合いを持ち、卒業できるようになってくれると、返済にたいしても考えてくれると思う。安易に貸付を受けようとする人を咎めないようになっている
 - ・無用の借入はなるべくしない方がよいと思われる。入学金、授業料の減免、免除申請をする。子の進路希望については、母、子でよく話し合い、真剣に考えることが必要
 - ・貸付金額が毎年、高額になっていることには、どうかと思います。学校行くには、何を勉強するのか、はっきりと目的を持ち、進学するようになれば、貸付けの意味がまったくない
 - ・専門学校、短大等は、特にその子の自立につながるかを確認すべきである。意味なくなるとなく進学することは、中退や滞納につながる可能性大
 - ・学校経営が下降線をたどっている現在、誰しもの入学を勧める事はないと思われる。社会の風潮から仕方ないと思うが、子ども達にしっかり大地に足をつけて欲しいと思う
 - ・就学支援資金の廃止。現代は、高校進学は義務教育化し、専門学校、大学への進学率は高く、子供が成長する18年間の間に貯蓄可能と思われるし、短期アルバイト（子供自身）で自力で捻出可能と思われるから
 - ・資金の中で、結婚資金の相談は私自身、矛盾を感じている。母子家庭の社会的自立において、

子が独立した世帯を持てる事は良いが、結婚するにあたり、子の独立を応援する上では、最初の第一歩は自分達の力で踏み出して欲しい

- ・事業開始が無利子というのは、滞納者を作るだけ。景気の良い時でさえ、滞納者ばかりでした。この時代、一件も成功者がありません。事業の人は、償還に行っても会うことも出来ません
- ・事業開始資金、事業継続資金貸付が適当(必要)かどうか疑問に思っている
- ・制度としては、良いと思うが、母子の貸付制度、福祉の制度だからと母親の努力が足りない(お金に対しての指導・教育)
- ・滞納者に対して次回の貸付をしないような制度をしてほしい

〈教育制度について〉

- ・学校の授業料は無償でなくてもいいが、もっと安くなった方がいいと思う。現状は私立など高すぎると思う。貸付金額が多くなると授業料に足りないが、多くなれば返済がむずかしくなるという問題が起きる
- ・この制度により母子家庭の子が均一に教育を受ける機会が得られ、人生においても貴重な時間としての学生生活は自立へのステップと成りうると思われる。反面、借金を背負ったマイナスからのスタートという二面性も見られ、過度の貸付に対しては躊躇がある。せめて高校分に関しては無償にできないものかと常々感じている
- ・最近、高校・大学・専門学校と進学することも増えている。そのため、貸付額も1人600万円を越えるケースもある。借主に3人子どもがいると1,000万円をかるく越えてしまう。償還も滞りがちとなる。このような状況を見ると、高校の授業料は、無償となれば母子ともに経済的不安を感じることなく、進学ができるのではないかと思う
- ・公立高校は無償で進学できるようになればいいと思います。私立高校や大学については、貸付制度があってもいいと思います。福祉ということばを使わず、奨学金の母子家庭枠として借りやすく無利子で実施していただきたい

・現状では、高校卒業していることが当然となっており、ほぼ義務教育化しているので、授業料の見直しをされるべきと考える。また、大学についても私立と国公立の授業料等の差も同様に考える

- ・高校までは授業料を無料が望ましい
- ・学費は高校までは無償にし、専門学校、大学は、子供の責任にして進学してもらいたい
- ・学校側で減額措置を行ってもいいのではないか
- ・教育資金については、金額を授業料の1/3程度、所得によって減免できる制度になると良い
- ・日本は高校の授業料を無料にする程、財力が無い(税金が上がる)。高校も大学もその他の学校もありすぎる。それを無料にするなど正気の沙汰でない

・授業料が無償になる事があるのですか？今の世の中で

〈その他〉

- ・制度としては、母子寡婦世帯にとって、大変ありがたいと思います。ひとり親世帯という事では父子世帯にとっても同様と思います。父子世帯のお子さんが就学される場合も対応できるといいと思います。以前遺児の貸付制度で父子家庭の方が利用されていましたが、その制度もないので、父子家庭の親から相談があった場合、社会福祉協議会での生活資金や学生支援機構等の貸付制度のアドバイスをしています
- ・父子家庭の子に対して就学支度、修学資金のみでも良いから受け付けが可能であればと思う(父子家庭は、減免も受けづらく、利用出来る制度は少ない)
- ・父子家庭でも経済的にたいへんな家庭もあり、「ひとり親家庭への支援」となるとよいと思う
- ・父子家庭にも(所得制限を設けて)この制度の利用ができれば良いと思う
- ・父子世帯も対象とする制度に広げてほしい
- ・お金の無い家庭の子だけが大学進学でき、お金がある者だけが福祉資金が利用できるのかと錯覚しそうである。制度が利用できるのに利用できない。「他の資金がある」と言う県の担当者が

信じられない。本来の福祉資金の目的が、滞納者が多い、滞納金額を増やしたくないという理由で曲げられているように感じる

- 各ケースの事情により柔軟な対応ができる福祉制度であって欲しいと思い、行政側に意見や要望を出すのが、私達の立場では受け入れられない。ぜひ、外部からの圧力で改善されていくことを期待したい
- 高校進学率が100%に近い現状の中でひとり親家庭の多くの子供達が、この資金を利用して、ひとりでも多く修学の機会を得られる制度であってほしい。また、大学、専門学校等においても子供の夢と意志向上につながる制度であってほしい
- 母子家庭のための暖かな制度であってほしいと思います
- 経済的自立の目安が明確でないためある程度の所得制限を設けた方がよい
- 母子家庭であれば、年収が高くても申請があった場合、貸付をしなければならないが、明らかに自立していると思われる母子世帯へ断る理由が見つからない。一度、市町村から申請書があがってきたら貸付をしなければいけない。どこかでラインを引いてもらえれば……

(3) 返済について

1) 返済滞納ケースの割合

表9 返済が滞っているケースの割合

単位：人 (%)

2割以下	18 (18.8)
2～4割程度	32 (33.3)
5割・半分程度	15 (15.6)
6～7割程度	9 (9.4)
8割以上	0 (0.0)
わからない	17 (17.7)
無回答	5 (5.2)
合計	96 (100.0)

2) 返済滞納の主要因

表10 返済滞納の主要因 (複数回答)

単位：人 (%)

母親の職業の不安定さ	90 (93.8)
子どもの進学後の努力不足	43 (44.8)
子どもの卒業後の職業の不安定さ	81 (84.4)
よく考えずに資金を利用したから	41 (42.7)
不運だったから	3 (3.1)
この制度自体に不備があるから	18 (18.8)
日本の教育制度に不備があるから	13 (13.5)
その他	23 (24.0)
合計	96

*「その他」の記載内容

〈利用者の意識〉

- 母子という負い目から返済に子供を協力させない、母一人で返済すると頑張る子供が母に返済金を渡しても母が返済せず、使ってしまったケースが多々あり
- 母親の罪悪感が子に正当な義務を求めない為、一人でかかえるケースが目につく
- 貸付前に返済のことを強く説明するが、(その時点では、母は子が入学されることで頭がいっぱいのため)借入れをした後は返済の認識がうすれる……
- 責任感の欠如～償還をしようという意識の無い方が珍しくないのが実態です。申請時とは人が変わったのかと思うことがあります
- 返済に対する責任感のなさ
- 借主の側に、福祉資金だから、償還しなくてもよいという考えがある
- 貸付申請者が福祉のお金という甘えがあることから
- 母、子どもの資質の問題
- 他に借り入れがある。返済意識がうすい

〈返済時の利用者の生活状況〉

- 就職につけず、フリーターをしている人が多く、返済が大変です
- 母親や子の病気、多重債務、収入不安定による生活困窮等
- 母や子の疾病、中途退学による進路の変更、不

安定さ、子の留年

- ・経済的な不安定さ
- ・子供が働き始めたからと言っても初任給から、借金があるということは大変。借りる額が多すぎる。借りて私立の大学に行くことは、大変なこと、専門学校は、働いてから資金をためてから行けないものかと思います

〈その他〉

- ・生保受給者は、必ず母子福祉資金の貸付を利用しなければならなかったため
- ・滞納金を本気で回収しようとしていないから
- ・修学等、元夫からの援助はない。修学費用等が高すぎる
- ・将来の見込み違いが、滞納になっている

3) 償還率を上げるための工夫

〈利用者への連絡や話し合い〉

- ・私自身感じていることは、滞納されている方は、だんだんと担当とのつながりが少なくなっている。その為、なるべく電話や手紙等で近況を確認したり、訪問で話を聞いたりをして情報を得ながら関わりをもてるようにしている。困っていてもなかなか相談へ足が向かない方が多い為、こちらから積極的に関わる様に心がけている
- ・電話や訪問をして、滞納者の状況を把握する。直接の窓口となっている市の母子自立支援員から滞納世帯の状況を把握する
- ・Tel、文書で連絡を取り、遅れている場合の理由を把握できるようにしている
- ・償還率を上げるために……ではなく、母子自立支援員として、母親・子が社会の一員として、胸を張って生きていってほしいので、生活苦の場合は、滞納している事情を聞き、上司に伝え、無理矢理の償還をしない様にしています。借主及び連帯借主との信頼関係が悪化すると、住所変更届等も提出せず、地域からいなくなってしまう
- ・償還率をあげようとは、思っていません。母子家庭の人たちが一人でも多く誠実にめげずに生きていけるよう対応しています。その結果とし

て、償還率があがると思います。真面目に生きると損をするような対応にならないようにしています。償還率を上げるための工夫というのは、現段階では、不適切な表現だと思います

- ・就労支援一でできるだけ収入の高い職業を紹介するよう貸付時から心がけて継続的に支援をしている
- ・償還開始時に必ず連絡を取り「現況届」提出や生活状況を確認している。督促が出る前に納付の有無確認の入電。児童扶養手当受給月、現況調時、年金受給月は事前に連絡を取り、納付依頼。半年賦で滞納の場合、一ヶ月毎の生活設計を話し合い分割納付を提案する。生活状況を理解し、納付意欲（義務感）を失わない様、滞納をしばらく認めるケースは、状況が改善すると必ず努力してくれる人が多い。滞納中も生活相談という切口で入電している。・ハローワーク情報（印刷）を希望者に週1～2回送付している（転職・兼職希望）
- ・生活状況に応じ、分割納付への変更や自宅への集金を行い、就労支援の相談を実施する。・初期滞納者への返済指導及び子どもの就労状況にあわせ償還者変更なども勧める
- ・借受人と信頼関係をつくり、密に連絡を取り合うことをこころがけている。やむを得ない場合に限るが集金に出向いている
- ・福祉母子協力員、町村役場の担当者との連携を密にしている。何度も訪問し、文書でなく本人に会うことによって、相手の話もきき、こちらとしての話もさせて頂くことによって信頼感を持って頂け、返済していかなくはないことを意識させていき、分納返済の話などして少しずつでも返済に結びつけていくことにしている
- ・子どもへの就労支援の情報を提供しています。償還開始の手続きに必ず来所をお願いし、現在の生活状況をお話しいただいて、信頼関係を維持するようにしています。貸付時も単に貸付の手続きに終わることのないように、十分な話し、時間をとって対応してきたことが、償還率

- が上向きに転じた要因と思っています
- 電話による償還指導の時に、今後に繋げるためのコミュニケーションはかかさないようにしている
 - 手紙で打診、電話での問合せ、訪問等、どの支援員も行ってはいますが、やはり愛情を持って接する。この部分が大切と思っております
 - よくわかりませんが、1ヶ月に1回、日常的な会話を含めながら、それとなく返済についての電話をする
 - 定期的に訪問し、償還金をお預かりしている方が少数います。長期にわたり、継続し償還して欲しい為、関係を良好にしたいと気をつけています
 - 工夫ではないが、随時、電話や家庭訪問を行い、生活状況を確認し、指導している
 - 生活保護世帯や現在も母子家庭世帯に対して声かけをしている
 - 特にない。まめに訪問、文書を出す。就職支援をする
 - 気がついた時は、声掛けする（来所時）
 - 連絡の着く人には電話にて現在の状態を確認する。電話連絡の着く人は、たとえ少しでも入金になるケースが多い
 - 以前は子と母親だけの面談で、保証人は電話のみ連絡していた。申請者の記入欄に保証人の人柄どうかの欄ある、電話のみでは人柄など分からないため、来所願っている。滞っているため、保証人に連絡すると名前を貸しただけなのに激怒するケースあり、保証人来所の際、この旨をしっかりと説明怠ると職場にも連絡がいくが了解していただく
 - 月に4～5回償還督促訪問を実施。借主と面談し、生活状況、連帯借主の近況を聴取したうえ、支払いについて相談・指導する。• 不在の場合は、連絡票を投函し、再度訪問する。7月～9月の期間に夜間訪問実施（対象者は日中不在のケース）。返済について事前に借主と保証人に償還開始のお知らせを文章で通知する
 - 手紙、電話、臨宅を行い、ケースと会う事、話

をする事を心がけている。•特に生保受給者に対しては、収入控除が出来る事を話し、償還を促している

- 年3回、償還督促月間をもうけ、上司と一緒に訪問指導を行っている。定期的に電話や訪問を行い、信頼構築に努めている
- 特別にはない。償還率が上がる特別な方法がありましたら、情報を下さい。原則、福祉資金との前提であれば、償還するお母さんの誠意を促すことと、少額でも返済してもらうことが、次の母子家庭の子供の修学貸付になる事を説明します
- 2ヶ月滞ると手紙を書くこともありますし、訪問もします(TELも)。償還率が低くなると他の人が借りたい時に、枠がなくなり、借り入れができなくなる場合があるので、他の人のことも考え、少しでもいいから返済することを話します。本人が来られない場合、返済金をもらいに行く時もあります

〈催促における工夫〉

- 1、滞納者宅への電話、文章、訪問による督促。2、債権管理員の訪問。3、失業者、パート就労による滞納者へ、求職情報の提供。4、申請時の償還に関するチラシによる指導、償還開始時の償還指導
- 戸別訪問をきめ細かく、粘り強く訪問してる。借主、連帯借主、連帯保証人へも返済の連絡をする
- 文書、電話、訪問指導、母子・父子協力員さんにも協力依頼する。•分納による納入指導、連帯借主、保証人さんへ早目に協力を連絡、願います。•第1回目よりつづけて3回滞納した場合、催告書を送る予定等
- 滞納者宅を訪問しても不在だった時などは、通知をポストに入れ、それでも動きのない時には、保証人への通知、保証人宅の訪問と順序よく、あまり期間をあけすぎないうちにやる（1人だけに時間をとられる形にはなるが）
- 毎月訪問。出会えない場合は、出会うまで訪問する。•給料日の翌日、又は翌々日には必ず訪問

- ・ する。連帯保証人には、少額であっても連絡を入れ、協力をお願いする。借主との約束（日、時間、場所等）は必ず守る
- ・ 生活保護支給日に、その場へ出かけている。なるべく集金に行く様にしている（まっぴがは、償還できない）
- ・ 手紙をいろいろ書きましたが、訪問する事が、一番。夜が多いが
- ・ 電話、訪問、文書などによる償還督促を行っている
- ・ 償還開始の方々に連絡し、再度自覚を持たせる。事務所全体の取り組みとして複数で（上司とともにペアを作り）訪問する。定期的に残高を明確にするため一覧表を送付する。口座引き落としを取り入れている
- ・ 電話、文書督促の他に、担当職員、上司同行で訪問指導も行っている
- ・ 月1～2回の滞納検討会を行い、夜、休日、償還指導のために家庭訪問をする。職員（上司）の同行
- ・ 督促状の他に通知文や電話での督促、滞納者の家へ訪問し、償還指導。連帯借主や連帯保証人への督促
- ・ 第1回目の開始時期に、習慣づけて返済してもらうため、返済が少しでも遅れた母へはしつこく督促する。電話、文書、訪問、職場へも連絡する。母が見込みない時は、子、保証人へも同様に督促する
- ・ 家庭訪問、督促状送付、中抜の場合、償還情報を見て、直ぐ連絡、納付書がない場合は再発行しています
- ・ 定期的に訪問、電話、文書等により納入督促を行う。住民票、戸籍の附表の確認等により所在地の調査を行う
- ・ 早期に借主、連帯、保証人に連絡する
- ・ 早期発見、早期対応しかない。又、長期ケースは、コツコツとやるしかない。TEL、訪問等
- ・ 滞納の早いうちに電話、手紙、訪問等で連絡を取る。相手に合わせて集金。連帯保証人への連絡

- ・ 電話、手紙、訪問等で、絶えず、連絡を保ち、償還に対する意識を持たせる（が、長期滞納者にはあまり効果はない）
- ・ 1～2年位前より償還が開始した人の中で滞納がある場合、気がついた時点、電話連絡をする
- ・ 一つの資金が3ヶ月滞納した場合は、ただちに保証人に連絡し、支払いをして頂くことにしている
- ・ 長期間の滞納者には、連帯借主、連帯保証人に借主への納入指導を文書で依頼する。また債務承認書を提出してもらうこともある
- ・ 借用書と共に連帯借受人に全文自筆の誓約書、連帯保証人に確約書を提出させ、償還への自覚を促している
- ・ 督促手紙の送付、督促の電話。兎扶手の現況届の来所時に話す
- ・ 返済が滞り始めた人に手紙や納付書を送っている
- ・ 滞納気味の人に手紙、電話で償還を促す
- ・ 手紙でこつこつと書いて訴える。10人の人に送付して4～5人が、何らかのコンタクトがとれます。償還実績表も手紙につけて出します
- ・ 正規督促では、反応、応答がないことが多い。各人の状況、事情などに合わせて、随時手紙を送付し交渉をとっている。何か良い手立てはないものか、日々苦慮しているのが現状です

〈償還方法の工夫・変更〉

- ・ 口座振替を推進する。滞納者には、できるだけ支払可能な金額に分割して納入するよう、支払方法を話し合う。借主、一人で支払いがむずかしい場合は、連帯借主に請求するなど、納入者を変える
- ・ 滞納期間が短いうちに、連絡をとり、分納を勧めたり、生活の状況を把握し、毎月少額でも返済できるようにかかわっていく
- ・ 半年賦を月賦に分割、月賦払いをさらに分割している
- ・ 初回償還時3ヵ月滞納して、一度も支払のなされない借受者に対し、償還指導相談をして金額、時間の変更等に対し償還意志を高めるようにし

- ている。最終貸付年継続申請時に償還期間・金額等について確認し翌年6月ころ現況届、10月よりの償還について再度相談する事を伝える
- 支庁の相談員、償還員と連絡を取りながら、窓口で対応できる世帯については、電話や来庁した時に支払いを促しています。高校で貸付を受け、その後大学や専門学校の進学の際も貸付を受けている世帯については、高校の分を少しでも返済して、上の学校に在学しながら貸付を受けていても高校の分が無理のない金額設定で開始をしてもらい最終的に完納期間が短くなる様に助言しています
 - 分割方法等で償還指導をしていますが、不能欠損処分がゆるやかな方法でできるようにしてもよいと思います
 - 保護係ケースワーカーとの連携、児童扶養手当受給者であれば、直接償還についても相談を受け、できるだけ支払いやすい相談しやすい状態を作っている。滞納者に対しても、小額での納付をすすめ、納付書を再発行してもらい、納付してもらっている
 - 返済額を納めやすいよう分割の相談を試みる
 - 第1回目～3回目未納であれば、本人と連絡を取って、今後の支払いについて話し合い、次回集金を予定しているのであれば、その事を伝える。そうでなければ、納入通知書を再発行する。本人が支払いやすいよう分割納入にすることが多い
 - 口座振替依頼、道外の方には、数回分まとめて現金書留で送付してもらう。貸付多忙月(3～6月)以外、月1～2回の訪問(償還、償還指導)、電話
 - 分割納入してもらう様に親・子に働きかけて、納付書を送っている。(確実に納入出来る金額で納付書を作成している)保証人から支払う様、働きかけてもらう
 - 計画通りの償還に躓いたら、分割償還を極力勧めます。状況によっては、1,000円/月まで償還額を下げることもあります。「できるようになるまで休みたい」という方がいますが、継続を説

得します

- 初回償還時の滞納者に就いては、約3ヵ月ころに未納者のリストアップをして頂き、電話連絡や文章での速やかな償還をしてもらえるように、相談に応じ、償還金額が多いなど理由があった時は、約10～最長15年を目処とし、償還変更の手続きをし、その中から、償還率を上げられるよう今後も努めていきたいと思っております
 - 口座振替納入をすすめる。滞納額に対する分割納入、現状で月々償還可能な金額を納入してもらう
 - 調定金額を納付困難な理由のある場合、分納。日中、夜間、自宅訪問し、納付してもらう(継続的)(時間内銀行で納付困難、訪問しないと納付が続かない人)
 - 少額でも、返済意志があれば、集金をしに行く(電話、手紙、訪問(不在時はメモを置いてくる)信頼関係をつくる)
 - 月1～2回滞納者に対して償還指導の為の家庭訪問。計画を更に分割化して一度の支払い金額を少額にする。連帯保証人への連絡
- 〈貸付時や償還開始前の対応〉
- 貸付相談時、十分な説明と説得を行い、返済の負担について熟慮を求めている。子供に対しては、返済の義務を正しく説明。滞納の場合、多くは子供に内緒となっており、連帯借主との相談を助言している
 - 貸付時から、指導している。貸付額を最小限にする
 - 貸付時に制度の意義の説明と具体的な返済月額を計算して認識してもらう
 - 貸し付け申請の際に、よく説明する。安易に貸し付けず、真に必要なか精査する
 - 自分で工夫するには限度がある。最初から返済出来ない額を貸付けないことだ
 - 償還率を上げるためには、貸付する時の説明、金額など借主への自覚をしっかりと持たせることがもっとも大切。安易にお金を貸さないことも大切。すべて貸付時、姿勢が大事
 - 貸付をする時に、使用額以外は貸付をしない

- ・母子福祉資金の制度が母子家庭にとって最後の砦になっていることを貸付相談の際になるべくお話しするようにしています。「皆でこの制度を守っていきましょうね」と「返済をする時には真先をお願いします」と伝え、石狩支庁から滞納者情報をもらい、滞納者に連絡を取り、事情を聞くようにしています。場合によっては分割返済をすすめ分割納付書の発行を支庁にお願いしています
- ・償還開始の時より、保証人も含め、通知し、考えてもらうようにしている
- ・償還が始まる前、借受者、連帯借受者（必要に応じて保証人）と面接し、借受意思と償還についての確認を行なう

〈その他〉

- ・定期的に滞納者診断会議を開催。チームを編成し、一斉償還活動を実施。その後、結果報告のための会議も開く。滞納者の状況が分かるように償還状況一覧表を作成し、担当、母子自立支援員、償還協力員、他の職員もひと目でわかる様にして協力していく
- ・償還開始の知らせの中に、口座振替依頼書と母と子の住所の確認・子の就職先を記載する文書を同封しています。子どもは就職後、貸付申請時の住所と異なることが多いため。返済される件数は少ないが……。母と連絡取れない場合、子どもに連絡をとっています

〈償還には携わっていない〉

- ・償還に関わっていない
- ・市に働く私たちは、市におりたH 15年から償還業務がなくなりました
- ・市の母子自立支援員となってからは、道の貸付償還に関わっておりません。母子会の貸付償還については、児扶手支給の前月末に郵便局の振替用紙を同封し、督促状を出しています。夜の訪問（集金）の約束をしている人もいます
- ・償還には、たずさわっていません
- ・全県ではないが、平成13年度より、償還指導専門の嘱託職員が配置されており、今年度は県東部、西部に各2名の償還指導員が配置されてい

る。償還そのものに自立支援員がかかわることはないが、協力という形でかかわることがある

4) 返済が滞っていることに関する意見・感想

〈利用者の生活状況や就業状況について〉

- ・返済時に母親がリストラにあったり、卒業しても子どもの就職が決まらなかったりして、滞納が始まる。母親の収入が不安定になると他の借金も増え、その結果、取り立てのきびしい方から返済していくことになる。最近は、自己破産者も増えている
- ・近年に限って言えば、子ども自身が大学や専門学校を出ても就職せず、フリーターの状態で、収入が少ない場合が多いと感じている。母親が十分な収入を得られる仕事に就くことがむずかしい現状がある為、企業に対してもっと努力を求めたい
- ・申請人が失業、転職、また子どもが中途退学、無職、ニート等で返済が困難な事が多い。また、生活保護世帯も少なくなく、生活を圧迫しており、滞納となる。貸付についての親子間での認識が薄く、事前の説明が必要となってくる
- ・滞納については、卒業後の児童の就職にかかっていると考える。資金の貸付受け進学してもなかなか就職できない。就職してもすぐに辞め、家で何もしないでいる子供が滞納しているケースに多い。「ひきこもり」状態になっている場合も多く、母親の負担は大きい。また下の兄弟への影響も大きく家族関係も変わってくる
- ・卒業後、連帯借主の就職への不安。連帯借主の就労金が低く、償還まで行かない。借主の意識の低さ
- ・母と子の稼働収入が少ないことから借入れの返済は後回しとなる。借入れ前と後では態度も変化する
- ・借り受ける時の金銭感覚と返済する時になっての実際支払う金額の落差、(例えば借りる一万円と返済の一万円)。就職が思うようにならない(たとえ、その道の専門学校に行ったとしても)社会情勢も大きい
- ・生保保護受給者の滞納が多い。子どもが支払う

- ことになっているけれども、子どもも自身の生活に追われ、なかなか返済できない状況にある
- ・償還意志はあっても、親の就労の不安定さや、子の就労意欲の欠如で、経済的にも納付困難に繋がる
 - ・例外はあるが、やはり女性の収入の低いことが問題だと思う。経済情勢から、パートが急増し、収入が不安定な人が多い。早期に「ILO パートタイム労働条約」を批准し、「均等待遇」が実現するよう願っている
 - ・この地域は仕事も少なく、身分もパート、臨時が多い。母子の生活は不安定でリストラにあう事も多く、皆がんばっているが、個人の力ではどうしようもないところもある。償還金額、償還月も固定したものではなく、コンビニで償還出来る等、その都度対応出来る様にならないかと思ったりする
 - ・①不況による生活状況の不安定。②安易な返済方法。③無利子ということから、有利子の方、優先の返済になる。④家の電話が使用されていないケースが多く、直接交渉がとりにくい。⑤家庭訪問での接触もとりにくい
 - ・厳しい経済状況の中、他の借金を抱えた人も多く、日々の生活と返済とで大変な事と思われる。しっかりした就労支援体制の整備が必要と思われる
 - ・母の就労にもっと企業側が理解して頂けると助かります
 - ・やむをえぬ事情で滞り、きちんと連絡もあり、連絡もつき、状況把握できる場合はよいが、借金や税金滞納等、全体として生活がちやゆかなくなつた場合については、返済の優先順位により福祉の資金は最後となり、償還はむずかしい。連帯借主や保証人がしっかりしていると償還に結びつきやすいが、連帯借主は家族に巻き込まれてしまいがちである
 - ・現状は、一般世帯の共働きでも子供を大学等へ進学させるのは、大変とうかがいます。ひとり親では、もっと大変な事は、よくわかります。大学への経費を費やしても就職へとつながって

いかない状況に大変不安があります。母も子も一生懸命なのに……と当然借りたお金はそのまま残ります。アルバイトやフリーターでは返済できる額ではなく、もっと学費の軽減はできないものか？ 働く場が母にも子にも必要と思います

〈利用者の意識等〉

- ・母子して、本当に償還していこうとの意識がうすい人も見受けられる。貸付償還について、初めから子供に話していない母もいて、滞納になってから、話したのでは、子供も納得しないケースも多い
- ・前の質問事項と重なる部分で、母の方が返済に滞っている場合、なかなか相談に来ない。修学資金のような子が進学する際に貸付けた資金でも、子供の事をかくすことがある
- ・滞納しているケースは、母親が返済しているケースが多い。「子が結婚し、子供の養育で余裕がない」とか、「他の借金を返済してもらっている」等の理由で、子（連帯借受人）の住所や連絡先を教えてくれないケースが多い。貸付時から、子に対し償還義務をきちんと理解させておくことが重要だと思う
- ・母子関係が上手くいっていない家庭で、滞納が多いのではないかと感じています
- ・子供が定職に就いていないのが、一番の原因と思う。あまりにも簡単に（条件等）借り入れ出来る事も貸付金を借りている意識がなく、親が子供に返済について話し合っていない
- ・滞納していることに、呵責を感じてない人が多い。返済義務のある子どもに対して親として甘いと思われる
- ・返済意識のうすい人がいる。目的意識を持たず、進学するため卒業後の就労先がない。
- ・本資金を含めて、借金に対して抵抗のない方が多い気がします。中には、生活が成り立たなくなり、自己破産してしまった例もあります。また、高校卒業後の進路についても返済を考えて、二部、通信制などの選択の検討の余地もあってもいいと思います

- ・収入だけでなく、親子の生き方、お金に関する考え方がみえてきます。安易に進学した結果の人もいます。高収入だから、返済もしてくれるということには、ならない。自立のための貸付で、返済しない人はいつまでも自立できないことになる
- ・資金を借りる際には、償還計画がおざなりになり、返済について十分考えていないのではと、思われるケースあり
- ・借主自身の計画性の欠如。借主自身の生活様式見直しの欠如
- ・金融機関の窓口に出向く時間がない方、家庭や職場の訪問の約束をしても不在であったり、休暇で会うことが出来ない。返済しなければという気持ちがない方、多い
- ・何度、連絡しても何も言っていない。訪問しても会えない。事情を聞くことができず、困っている
- ・滞っている事で、こちらから連絡しても一切、返事をして来ない人がいる事。滞納していても、こちらからの連絡にきちんと対応してもらいたい
- ・福祉（資金）だから、なんとかなる、待ってくれる、遅くてもいいや、強くは言わない（出てこない）。サラ金とは、ちがうからと皆、思っているようである
- ・貸付者本人が福祉資金なので返済はしなくてもいいような風潮あり、償還催促で連絡すると、困ってなくてもずるいお母さんは払えない。この資金払ったら自殺しなくてはならない。自殺すると「あなたのせいだから」と罵声、あきらかに償還むずかしいと分っている人に対しての貸付も考えものである様に思われる
- ・この資金は貸付を断ることができないという事ですね。貸付けしたくない人はたくさんいます。福祉資金ということで、返済の義務がないという人も大勢見受けられます
- ・福祉の資金だから、差し押えみたいなことはないと考えている人もいるし、次から次へと転職し、経済状態が不安定なのに、はでな生活を

している人もいます。税や保育料なども滞っている人、このような人は私たちよりしたたかであることが多いです

- ・①返す気があるのか、返す気がないかの問題だ。収入が多い・少ないの問題ではないと感じている。月1,000円ずつでも返済する気持ちのある人は返済してくる。こちら側からの働きかけに応じてであるが。気持ちのない人はひたすら逃げてウソ八百言って返してこない。差し押さえまで行きたいケースもあるが、現実にはしない立場をとっている自治体の弱腰がよくない。未返済者を黙認する結果になっている。②生活保護受給者への生活指導があまりなされず（無に等しい）気安く専門学校・大学（4年制）貸付を希望してくる。要件該当ではお断りはできず、貸付せざるをえない状況あり。将来返済困難では思われるが（400万超）母子が貸付希望強く返済すると口では言うが、早い段階でのケースワーカーの親身な指導が切望される。③初めから「借りるお金だけど、もらえるんでしょ。」と言って返さなくて良いお金だと認識して借りにくる母あり。より強く返済業務をしていかないと制度そのものが崩壊しそうだ
 - ・返済が滞っているケースでは、10年、15年以前のものであり、当時、小さかった子どもも大きくなり、生活にも余裕が出てきたはずなのに返済が滞っている
 - ・本当に生活が苦しい人もいるが、何かしら理由（ウソ）をつける人もいる
 - ・母子の就労の意欲に欠けるケースも多く、ハローワーク等紹介するも、足を運ばない
- 〈滞納への具体的な対応や心構え〉
- ・償還が始まる頃から母親の病気や体調不良で医療費の負担が生じたり、それに伴う失職や休職で収入が減り、滞納につながるケースが多い。数年たてば、本人の健康が回復し、子どもも経済力がついて償還できるケースが多い。借受人は、滞納のひげ目から生活の状況を知らせてこない事が多いので、電話や手紙で連絡して、償還方法の変更等を指導助言するように心がけて

いる

- 申請時に申請人、連帯借受人、保証人にくどいくらい償還をしなくてはならない事をうえつける。返済年数を長くし、1回の返済金を少なくする。ただ償還督促を行うことが役割ではなく、滞納となった原因と現状を把握することが大切であり、改善出来るよう支援、指導を行う。疾病など本人の努力でもどうにもならない状況の場合、待つことも必要。生活保護へつなげるなど、やむを得ない場合もある。本人と意思の疎通を図ることにより、状況が改善されれば、納入に結び着くと思われる。最近、自己破産が増加しており、その償還につき保証人等への督促がむずかしい
- 決定的に収入が低い場合、生活全般の見直しを促し、いくらなら返済できるか本人に考え、決めてもらう(主体的な返済)。子供が連帯借主としていても全く関わらせない親が多く、(公務員の息子であっても)、連借との面談は生かされていないと感じる。初めから返済する気の無い人もある程度居た様に思う。滞納を責めず「私自身」も一緒に困っていますというメッセージを送ることは、意外と有効。その為第三者(元夫や祖父等)が払っているケースも有る
- 滞納は早期発見、早期治療が重要です。滞納額が高額になると借主の返済意欲が低下し、諦めの状態となっています。他の貸付金と違い、督促も文書程度ですから、借主にとっては、放っておいても特に気にならなくなるようです。2、3回未納の時が一番大事だと思います。その時に必ず本人と連絡をとり、分割納付をしてもらうようにします。納付があったら、納付を確認した旨の文書を本人に送付し、「今後も宜しくお願ひします」と、感謝と励ますことがとても効果的な方法です。償還率が10%以上UPすると思います(実証済みです)
- 母子家庭の経済状況を考えて致し方ないと思う。相談に応じながら、少額での返済指導等を行っている
- 多くの母子世帯は誠実に償還を行っています。

ごく一部の邪悪な滞納者(払わない者が勝ちと主張し、払わない)のために審査基準と保証人の要件がきびしくならないようにと思っています。生活困難で滞納になっている借主、連帯借主には、生涯を通して、償還をと思っています。悪いことばかりがつづくことではないので、希望をもって日々がんばり、それが償還にもつながればと思っています。連帯借主が40歳代で子が生まれてから、少額ですが、遠方より、毎月償還がつづいている事例もあります

- 1、償還開始時期に借主、連帯借主、保証人の状況把握が必要だと思う。少なくとも借主である母と連帯借主である子の進学先、就労先は確認すべき。年1回の調査も必要ではないか。2、償還は、実は大変で、返済期間が長期にわたることもそのことをより大変にしている。申請当時は、大丈夫だと考えていても実際に始まると当時と生活状況が違ってきたり、その大変さに疲れたり。返済が少額で長期がいいか、多い金額で短い期間がいいか。借主(または連帯借主)自身の考えとはいうものの相談、申請時に悩むところである
 - 返済が滞っていることについては、借主や連帯借主への償還に関する意識づけなど再度確認し、日頃より償還率を知ることなどのデータを手に取りながら、各相談者の家庭状況を把握し、各関係の機関の連携を計りながら、対応の距離感を縮め、精神的な軽減が出来るように、相談、指導を行って行きたいものです
 - 利用される際は、返済の事も念頭に置き、すべて貸付金で賄うのではなく、日頃から計画を立て、少しずつ積立し、不足分をこの資金で補っていく様に心掛けていくと無理なく返済することが出来、滞納することが無くなると思います
 - 10年以上前には福祉金の償還に対する母子の意志付が薄かったが、現在は母子に対し償還に対する認識を十分に理解してもらうように努力しているので、今後は上向くものと思われる
- <制度上、変えてほしい点>
- 仕事で忙しく支払いに行かれない人が多い。銀

行・郵便局以外にコンビニ等での支払いが可能になると、もっと償還率が良くなるのではと思います。滞ってしまった人に対しては、出来るだけ会って、話（状況確認）をし、返済しやすい方法を考えてあげたい

- ・児童（あるいは本人）が県外に転出するケースが増えてきており、納付書にて金融機関で納める現制度では無理がある。口座引落としや郵便局での納入など、もっと入金しやすい環境にしてほしい（会議でも訴えましたが、結局ダメでした）
- ・滞納せず、償還期間の9割の期間が経過したら、償還免除となり、国から補てんしてもらえようような制度があれば良いと思います。2ヶ月滞納すれば事務的に連帯保証人請求に切り替えることを貸付開始の時に約束しておく
- ・何件も借りて悪いとは、思いません。たくさん借りていて、滞納しない人もいます。けど何件もの貸付は、滞納が始まると上の子も下の子も滞納がはじまり、多額の負債となります。高校の兄弟は良いが、その上の学校での兄弟貸は、大変だと考えます。保証人の身内以外というのは、同僚とかだと仕事をやめたら、保証人との交流はなくなります。県外でも身内での保証人を希望します。前夫での保証人は滞納していると話す「金にだらしないから、別れたんや」とよく言われます（言い訳でしょうが）
- ・滞納者の情報があれば窓口で一声かけることが出来る
- ・市の自立支援員もある程度、返済に対応できるといいですね
- ・郡部に比べて市部の滞納が断然多く、安易な貸付にも問題がある。市からの貸付も滞納があると県の母子自立支援員が償還をすることになるので、貸付段階から関らせてもらいたい
- ・新規貸付の時点で、以前に貸付した分での滞納がある人については、貸付しなくてよいのではないのか、後で貸付した分については、必ずといっていいほど滞納となっている。滞納者が納入しやすい方法を考えるべきである。たとえば、

道外の郵便局が利用できる様にする。郵便局、銀行だけだとシフト制で働いている若い人は利用できないので、コンビニでの納入も考えては。子どもが借主となる場合は特に!!

- ・怠慢による滞納が増加し、保証人についても協力は得られないため法的手段での解決が必要と考えられるが、出来ないものだろうか。保護家庭への貸付では、子供が就職できないと返済は滞ってしまう。ケースワーカー指導による貸付けなのだから償還もきちんと指導してほしい

〈支援員としての対応の限界〉

- ・母子自立支援員が市での雇用となってから、毎月の返済の状況がわからなくなり、窓口に来所していても声がけができないでいます。それでいて、自分の地域の滞納状況を聞かれてもわかりません。現金が取り扱えれば、おくれてでも返済してくれている人が多くいると思います
- ・支援員がなぜお母さんたちが滞納しているか、理由、原因が分らない事が多い。こんな理由で返済が出来ないと訴えてきてくれたらと思います。私達は貸付金返済の事だけでなく、お母さんのお話を聞いて相談したいと思っているけど、借金の集金人と思っているお母さんもいる
- ・手紙、電話での償還指導には限界があり、訪問も借受人と会えない場合が多く、現在の勤務時間内での働き掛けでは難しい面がある。また、借受人側の意識として「福祉のお金だから……」との甘えが見られることもある
- ・母子家庭や寡婦の家に昼間、償還員が訪問しても時間とお金の無駄。申請者、子ども（連帯借主）保証人に会って、直接話を何度もする事が必要です。児扶手該当に関しては少しずつでも相談する事ができないのでしょうか（制度の意義が違うので、できないのは判るのですが……）
- ・返済業務は他の相談業務の合間に行わなければならない、時間的に限られており、滞納者のうち連絡の取れる人が優先となってしまふ
- ・貸付件数が多いため、全部の滞納者へ対応するには、「人、出張旅費、時間」が全然足りない

- ・住所不明になったり、連絡が取れない。管外の転出者は、手紙でしか対応が出来ない
- ・仙台市の場合、母子自立支援員、婦人相談員、家庭児童相談員の三相談業務を兼務する家庭相談員となっている。そのため償還指導にあてる時間をとれないという現状がある。また、借主、連帯借主、連帯保証人にも福祉資金ということで償還ができなくなったら、償還しなくても良いと考えているように思える
- ・法律的、専門的なことが関係してくるので、支援員では対処できないこともある
- ・現在1～3年の支援員ではありますが、自分の知れない過去の借受人の返済で、特にブラックリストと呼ばれている面々は、本当に手に負えない方々です。これをどうすべきかと日頃、仲間の皆さんと話し合っておりますが、進展いたしません
- ・不良滞納者に対しての指導の仕方に限界を感じている

〈その他〉

- ・滞納者の多くは貸付時から多くの借金を隠していることが多く、学費の貸付についても生活費となっており、修学中に借金をしているケースも多い、又滞納者のほとんどは連借に内緒にしておき、子供からの送金を使いこんでいたり、公的資金の性質からの甘えが見える。他方、母が寡婦となった場合の失業、離職率が高く、返済困難のケースも多い。女性の雇用体系にも問題があると思われる。社会構造保障の問題、枠内では納まらない様な意見や考えがあります
- ・収入が少なくぎりぎりの生活をしている世帯も多くいる一方で、全く返済する意志の無い人もいますので、まじめに支払っている人が損をするという不公平さを感じます。就職して返済するはずの子供も結婚したり、アルバイトしかできないなど、親子で返済も苦しい状態にある人も多くいます。本当にこの制度が母子家庭の自立につながっているのかと思うケースも多くあります
- ・お金の無い人に貸すのだから、償還がはじまれ

ばますます苦しい生活なり、滞納もしかたのないことなのかと思う反面頑張っ返済している人もいるのも事実。真面目な人がバカをみない様にと願っています

- ・滞納があっても返済の意志はあるが、就労条件や収入が低くて遅れても少しずつ納めてくれる世帯は誠意を感じるが、例えばとして、生活保護を受けていて、就労もしていない、子供も同じく就労していなくて、返済の意志を感じられない世帯については、むなしく感じます。大多数の母子家庭の人達はきちんと返済していても、一部の滞納者の事例が、クローズアップされると同じ母子世帯で子育て中の者にとって、不快感を感じずにはられません
- ・まじめに返済している方に対しての不平等を感じる
- ・安易な貸付が原因と思われる事も多い。(就学支度、修学は子どもの学費と思えば加減があったのでは)
- ・母子家庭、パート職が多い母親に、何百万と貸付額が高い。一般家庭でも多額と思う

(4) 母子自立支援員の仕事について

1) 仕事の継続

表 11 仕事の継続 単位：人 (%)

今の条件でも続けたい	49 (51.0)
就労条件などがよくなれば続けたい	33 (34.4)
続けたくない	5 (5.2)
無回答	9 (9.4)
合 計	96 (100.0)

2) この仕事をしていて良かったと思うところ

〈相談者の問題の解決や生活の安定〉

- ・相談者が助言によって、自立に一步踏み出すようすが見られたとき
- ・大変な思いをして離婚し、自立支援で資格を取り、仕事を見つけ生き生きとして現況届けに来た姿を見た時
- ・母の努力が実って子達が立派に成長し、母を手助けしてくれている報告を受けた時

- ・母子家庭の抱える問題解決に役立てた時、学校を卒業した子供からの連絡
- ・母子となった母親が会う度に元気になって、自立していく過程を見る事ができ、自信を持って子育て、就労している姿を見て、やりがいを感じたり、頼りにしていただけたり、人伝えながら「市役所に〇〇さんという支援員さんがいるから相談したら……と声をかけられた人が窓口に来てくださった時は、一生懸命やっていたよかったです。少しでもアドバイスした事が役立てて、いただけた時は嬉しいです
- ・根気よく手紙（督促など）を出して、働きかけた事に応答があり、償還の状態が良くなったり、借主又は、連帯借主の誠意が感じられた時
- ・就職した子がきちんと償還しているのを見ると頑張っているのだと、うれしく思う
- ・離婚後の生活設計が出来なかった人が、一つ一つの手続き、支援（サービス）を受け、自立して行く姿を見た時
- ・離婚から就職まで自立出来た時
- ・母・子共にしっかり自立している様子を見る時
- ・進学をあきらめさせていたが、母子福祉の貸付制度を知り、子どもの希望も叶い、頑張っているとの報告を受けたとき
- ・卒業時の訪問で「お蔭様で無事卒業できました」とか償還が完了した時の家庭訪問時に母親のほっとした顔を見た時、長い間関わってきた事が良い方向にむいて本当に良かったと感じる。若年母子の母親が再婚し、幸せそうな顔を見た時も自分の事の様に嬉しい
- ・子どもがこの資金の貸付を受けることで修学でき、成長し、社会の一員となり、貸付金の償還が完了となった時
- ・この資金を利用し、母、子共に自立した生活が営めるようになったと話を聞いた時
- ・貸付を受け修学した子どもが卒業し、安定した仕事に就いた（自立した）とき、滞納していた世帯の問題が解決し、定期的な償還につながったとき、など私たちの働きによって、その世帯が自立の方向に向ったときは、嬉しいです
- ・支援していた母子家庭が自立していくのを見るのは嬉しいことである
- ・資金を利用して、学校を卒業し、就職しましたと母子で来所された時、嬉しく思う
- ・ほとんどの家庭は、一生懸命がんばっており、資金利用で感謝の手紙などいただき、子の自立とともに家庭の安定がみえた時など共によかったと思う。色々抱えていても、その中で協力や努力があり、前進できた時もよかったと思う
- ・母親と子の自立に向け、手助けができ、母子が力強く生活している状況を見る時
- ・自分が対応した母子の方ががんばっている様子をきいた時
- ・資金を利用した子どもが自立し、きちんとした生活をしている事がわかった時など
- ・離婚時の不安定な生活、生活状況での相談で、制度の利用により、子育て、就労ができたと言いた時。また様々な状況の中でも懸命に子育て、就労、資格取得に取り組んでいる母子世帯の方と出遭える事
- ・お母さん、お子さんが経済的、精神的に自立を果たした時
- ・修学資金を利用した子が、社会で立派に活躍されている様子を見るとき
- ・手当や資金を受けていた子が、卒業・就職・子の出産などの報告に母と来所してくれたとき
- ・生活苦や精神面から追い詰められ、対人恐怖となり、子どもも不登校、他から呼びかけに応じなかったが、訪問や手紙、留守電で不安を解くよう接したことで、丁度最悪のことを考えていた母と話をし、自宅へ入れてもらうことが出来た。生活保護受給、病院受診、子ども達も登校出来るようになり、その後母子で、笑顔で挨拶してくれたこと
- ・母の就労先が決まり、経済的にも安定したとき。母の表情がいきいきとし、自信に満ちた言動をとるようになったとき
- ・相談を通して多くの母さん達と向き合い、同じ悩みとして話し合う中、一緒に考え相談者自身が方向性を見出してくれたり、経済的、精神的

- 不安定な時期を乗り越え、笑顔で近況報告を受けるとほんとうによかったと思える
- ・制度利用したことにより、母子世帯が自立できた時
 - ・順調に償還しているケースをみると、母、子とも安定した生活ができていると思う時
 - ・制度を受け、無事子ども達が社会へ巣立つことができた母子家庭の方が、母、子共にあいさつに来られた時に自立してよかったと思います
 - ・母子福祉の諸制度を利用して自立したり、生活の安定が得られたケースに関ることができた時
 - ・相談者がどんな形であれ、落ち着き、頑張っていることを報告してくれた時
 - ・子どもが目標に向かって進む手助けができた時。またお母さんから感謝の言葉をもらった時
 - ・福祉資金を活用し、卒業し、就職へ結びつけ、喜びの声を聞いた事。母子家庭の方々が一生懸命頑張っている姿を見、自分も勇気づけられます
 - ・希望していた学校へ合格した連絡をもらった時、就職決定の連絡をもらった時
 - ・連帯借主が努力して修学している様子が伺えたとき
 - ・生活が安定してきてお母さんに笑顔が出てきたとき
 - ・貸付とは別ですが、母子世帯となって、地歩を固めて行く過程で、相談者の変容を感じる時、母は強し！と実感します
 - ・滞納していた人が、入金してくれた時。連絡がとれなかった人とコンタクトがとれ、入金につながった時
- 〈相談者が喜んでくれた、感謝のことば等〉
- ・相談者から「ありがとう」と言う言葉をかけられた時や「これからもずっと辞めないで相談ののって下さい」と言われた時
 - ・窓口で「相談にのってもらってありがとう。いろいろ制度を聞き、明日から頑張っていきます」と言ってくれた時、支援員でよかったと思う
 - ・相談者に「相談して本当に良かった。救われた」と云われた時
 - ・母子、婦人、償還3種の職務を一人の相談員が担う体制であることから、もっとも増大しているが、クライアントから「あなたと話していると勇気がわいてくる。大変参考になった」とわざわざ来所願って挨拶された時は、日頃のストレスがなくなり一日がとても爽やかなになります
 - ・「あなたに相談できて、良かった」と言われた時
 - ・相談者が明るく前向きで「ありがとうございます」と言ってくれた時
 - ・償還完了時、「この資金を利用したことにより、修学出来、就職も出来、本当に助かった」とお礼のTEL、手紙等が来た時
 - ・相談をしに来られた方が「話を聞いてもらって、良かった」と笑顔で帰られた時。問題が解決した時。頼りにされた時。償還が完了した時
 - ・相談された方に喜んでもらえる時。福祉制度を知り、他の人に教えてあげられること。長い間、償還していて、完了となった時、「長い間、ご苦労様」と言える時
 - ・この制度を利用したお母さん達から返済が完了した時に感謝の気持ちを言葉で言われた時、とてもうれしいですね。ありがとうの言葉に勇気づけられます
 - ・ありきたりですが、お母さんから「ありがとう」「話してよかった」などの感想を云われた時。堅い表情やふてくされていたり、泣いていたお母さんが最後に笑顔になる時。この制度があり「学校に行ける」「卒業できた」と言われた時
 - ・貸付業務に関していえば、借主が目的を果たした時、「子供が無事、卒業できた」「就職が決まった」等を言って下さる方がいます。そういう話をしてくれることが有難いなと思います。お子さん本人にそんなことを言われると感激してしまいます
 - ・素直に感謝の言葉を頂いたときに一相談者としての業務への評価が直接に表われ、自己判断が出来ると共に次回への業務に対しての基礎、土台作りとなり、確認と意識が取れた時に思われます。素直に喜びを表現しております

- ・母子で一生懸命がんばっている人に、資金貸付をして喜ばれた時
 - ・ケースと一緒に喜びを分かち合えた時
 - ・修学資金を利用した母親からの感謝の気持。母子の幸せを見ること
 - ・「相談にのって、ここに来て本当に良かった……そして、市役所に来て、こんなに話を聞いてくれる場所があることを知らなかった」と喜ばれること。職員では、若いし、事務的に話を聞くだけ。本当の悩みの心の中と性的な部分まで降り下げては、話せない。そういった部分で助けられた方は、たくさんおられると思います。実際たくさんの方が、おられました。「本音で話せませんよ……」とよく言われます（職員の方には、若かったり男性だったりで）
 - ・「無事に卒業できました」「資金には助けられました」などの言葉をいただいた時
 - ・自立支援給付金を受け、大変喜ばれた事。相談（話）をして気が楽になったと言われた時。スムーズに支援ができた時。本人も満足だった時
 - ・「ありがとう」「助かった」「話を聞いてくれてうれしい」との声。その後の生活状況を報告してくれる（家族のこと等）
 - ・「困った時に、支援員に相談すれば、話をきいてくれるから安心」という声をきいた時です（福祉に相談に来ることをためらっている人が多い）
 - ・「話を聞いてもらえて、気持が楽になりました。又、聞いてもらえますか？」と言ってもらえた時。相談に応じたことを感謝された時に、仕事のやりがいを感じます
 - ・就学支度、修学等で完済された方に接する時や滞納を抜け出すきっかけをお互いに検討した時など「ありがとうございました」のことばはなかなか……嬉しいです
 - ・完了者より「礼」の電話、手紙が届いた時
 - ・滞納者等は償還計画のとおり支払いし、完納した人から感謝された時や、「この資金で無事に卒業できた」と感謝された時
 - ・「話を聞いてくれて良かった」と言われた時
 - ・生活を切り詰めながら、償還をコツコツと続けている人が存在し、督促をしたこともなく、償還完了し、借用書を返却した時に「おかげ様で、子どもを上級学校に行かせることができました」と感謝の言葉があった時、あたり前のことを誠実に実行していくことの大切さに気づきました
 - ・償還を完了された母や子から、「資金を利用出来て助かった」との言葉をいただくこと
 - ・償還が完了したとき、わざわざ窓口に来たり、電話で感謝のことばをかけてもらったとき
- 〈自分の知識、経験に寄与〉
- ・福祉全般の他に医療や年金、就労に関すること、教育関係等、幅広く情報を収集できる職種であることから、相談を通して様々な知識を習得できることが、本職の魅力だと思います。そして得た知識で相談者の役に立てたら、尚更やりがいとなります。その他には「居てくれるだけで安心する」「顔を見るとほっとする」と言ってもらえただけ長くこの仕事をしていきたいという思いになります
 - ・私も母子家庭の母、現在は寡婦ですが、この仕事について母親、職業人として、両方から色々な事を考えられる環境にいる仕事です。研修会など、色々な人の話を聞くチャンスがあり、自分自身にも知識を得られます
 - ・他の仕事をしていたら、接する事のできない様々な職業や立場の人と出会う事ができた。同じ母子世帯の人と親しくなれ、情報交換ができる。母子福祉の制度、施策の情報をいち早く知る事ができる
 - ・母子自立支援員という業務を通して、福祉の仕事に携わられたこと
 - ・福祉制度が良くわかった
 - ・自分も母子世帯の母であり、福祉資金の償還中である。相談者と向き合う度に「もしも私がお母さんなら……」といつも考えている。どんな母親にも尊敬するところがあり、それを思う時に、自分の生き方、考え方を見直す機会となっている。全国の母子自立支援員のみなさん