

7 第2のセーフティネットのあり方

(1) 利用者からの貸付制度の見え方

利用者から総合支援資金の貸付制度がどのように見えるかを、①貸付窓口の情報の周知、②借受要件の緩和、③借受の迅速性、④相談援助・支援の4項目について、回答者に評価してもらった。

「貸付窓口に関する情報が広く行き渡っている」については、「あまり思わない」が52%と半数を超え、「ほとんど思わない」とあわせると62%が否定的な回答であった(図11-35)。

「借受の要件をクリアしやすい」については、「ある程度そう思う」が41%、「あまり思わない」が38%と僅差で分かれたが、「非常にそう思う」と「ある程度そう思う」をあわせると52%となり肯定的な回答の割合の方が若干高かった(図11-36)。

「迅速に借りられる」については、「あまり思わない」が48%であり、「ほとんど思わない」とあわせると61%となり否定的な回答の割合の方が高かった(図11-37)。

「貸付以外のさまざまな相談に丁寧に応じてもらえる」については、「ある程度そう思う」が53%と半数を超え、「非常にそう思う」とあわせて56%が肯定的な回答であった(図11-38)。

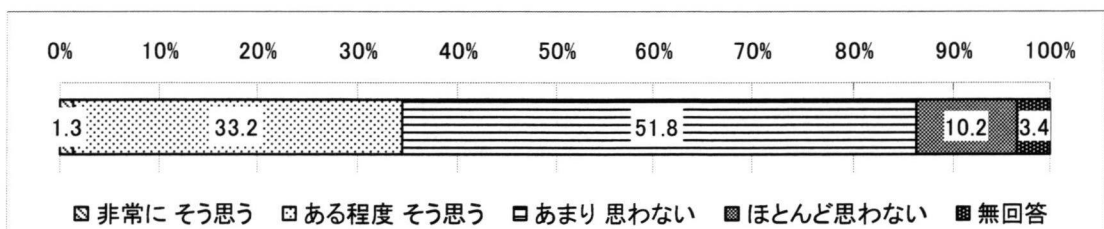


図 1 1-35 利用者から見た制度—貸付窓口に関する情報が周知されている [N=527]

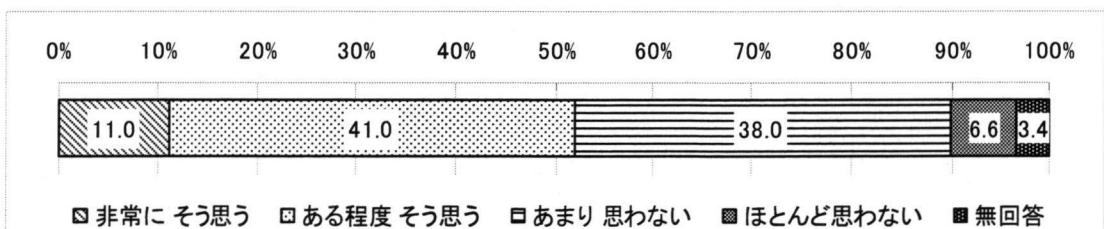


図 1 1-36 利用者から見た制度—借受の要件がクリアしやすい [N=527]

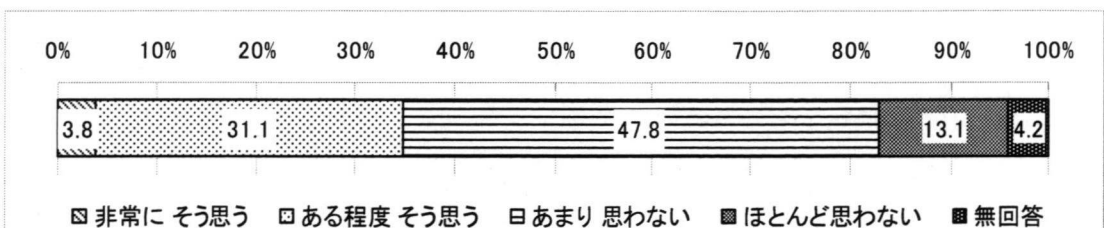


図 1 1-37 利用者から見た制度—迅速に借りられる [N=527]

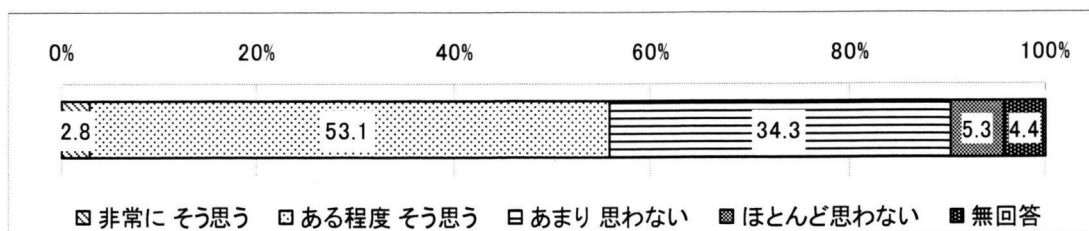


図 1 1-38 利用者から見た制度—貸付以外の相談に丁寧に応じてもらえる [N=527]

(2) 借受人の自立に向けた相談援助・支援に対する自己評価

借受人に対する自立に向けた相談援助・支援を十分行えているかどうかについての回答者の自己評価は、「あまり思わない」が52%と半数を超え、「ある程度そう思う」の33%を大きく上回った (図 11-39)。

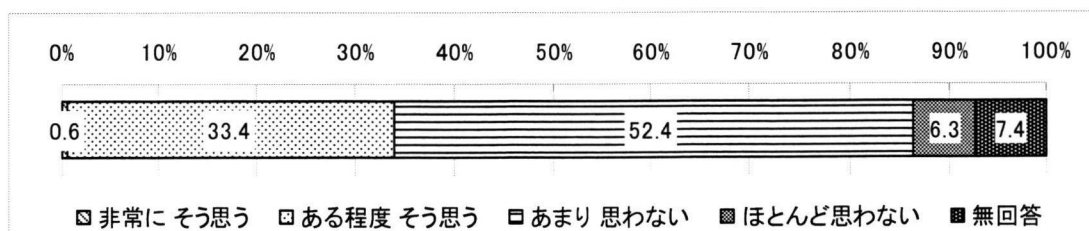


図 1 1-39 借受人の自立に向けた相談援助・支援に対する自己評価 [N=527]

(3) 支援の課題

支援の課題について、図 11-40～図 11-47 の 8 つの観点から回答者の評価をえた。

まず、「担当件数が多くて十分なかわりを持つことができない」については、「あまり思わない」が33%、「ある程度そう思う」が29%と僅差に分かれた。「非常にそう思う」「ある程度そう思う」をあわせた肯定的回答と「あまり思わない」「ほとんど思わない」をあわせた否定的回答の割合はほぼ同じであった (図 11-40)。

「ケースごとの自立援助の方針が担当者 (またはチーム) のなかで明確でない」については、「あまり思わない」が40%であり「ほとんど思わない」とあわせた否定的回答がちょうど5割で、肯定的回答を若干上回った (図 11-41)。

「自立のための相談援助に関する専門的知識や技術が担当者には足りない」については、「ある程度そう思う」が48%あり「非常にそう思う」も21%と8項目の中でもっとも肯定的回答の割合が高かった (図 11-42)。

「生活保護が必要な人・世帯のニーズに貸付部門の支援内容がマッチしない」については、「ある程度そう思う」が45%、「非常にそう思う」が15%で、肯定的回答の割合が高かった (図 11-43)。

「貸付担当の部署全体に自立支援に積極的に取り組む雰囲気がない」は「あまりそう思わない」が5割を超えており、「ほとんど思わない」をあわせると、8項目の中でもっとも否定的回答の割合が高かった (図 11-44)。

「借受人自身が、貸付・借受以外の相談援助・支援を希望しない」については、「ある程

度そう思う」が44%、「非常にそう思う」が16%で、肯定的回答の割合が高かった(図 11-45)。

「迅速な貸付が優先され、時間をかけた相談関係の構築が難しい」については、「ある程度そう思う」が50%、「非常にそう思う」が19%で、肯定的回答の割合が高かった(図 11-46)。

『相談と一体的な貸付の実施』という認識が関係機関に共有されていないについては、「ある程度そう思う」が5割を超えており、「非常にそう思う」が15%で、これもまた肯定的回答の割合が高かった(図 11-47)。

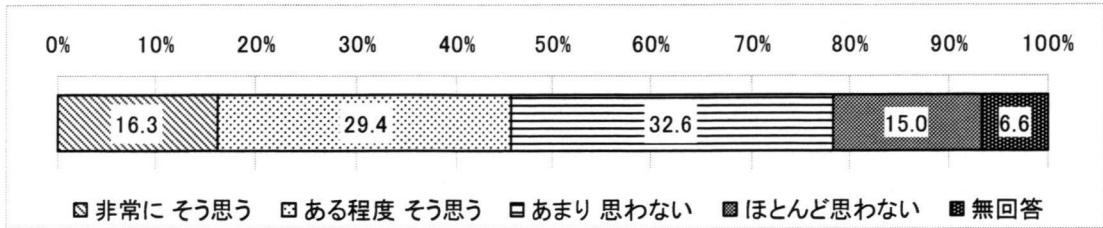


図 1 1-40 支援の課題—担当件数が多く十分なかかわりがもてない [N=527]

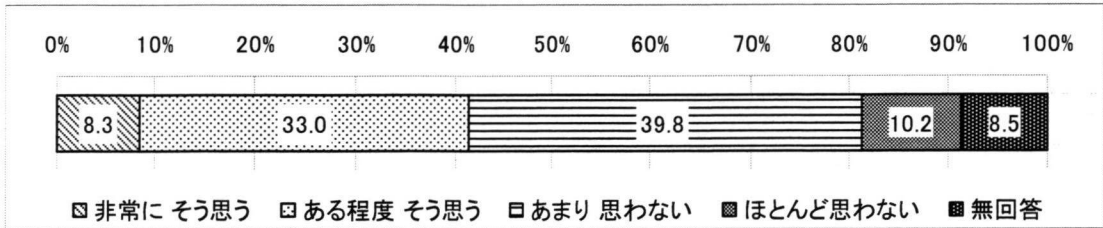


図 1 1-41 支援の課題—ケースの自立援助の方針が担当者の中で明確でない [N=527]

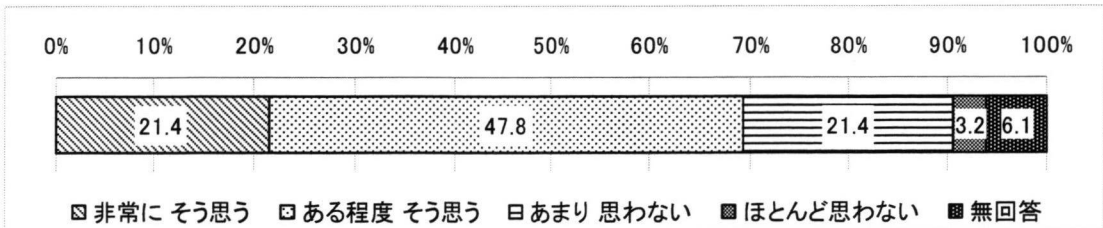


図 1 1-42 支援の課題—自立相談援助の専門的知識や技術が担当者に不足 [N=527]

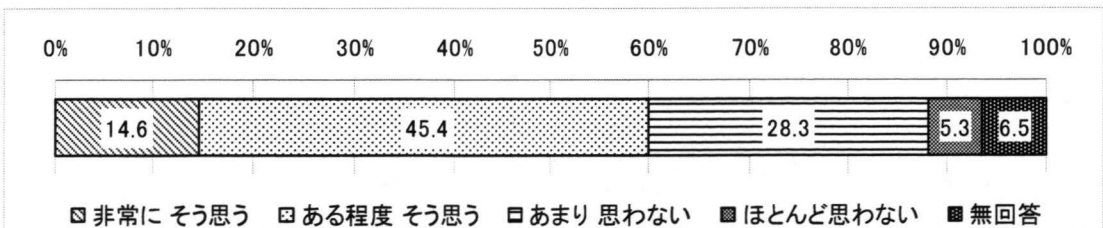


図 1 1-43 支援の課題—利用者のニーズに貸付部門の支援内容が合わない [N=527]

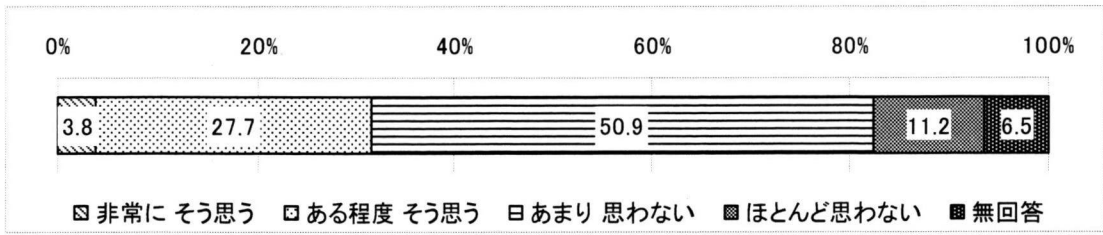


図 1 1 -44 支援の課題－担当部署に自立支援の積極的取組みの雰囲気がない [N=527]

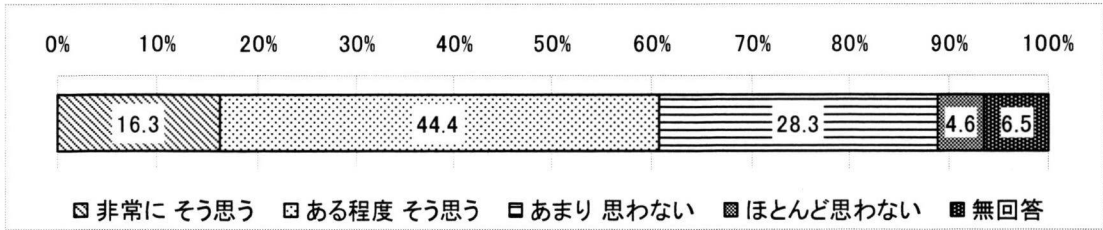


図 1 1 -45 支援の課題－借受人が貸付・借受以外の相談援助を希望しない [N=527]

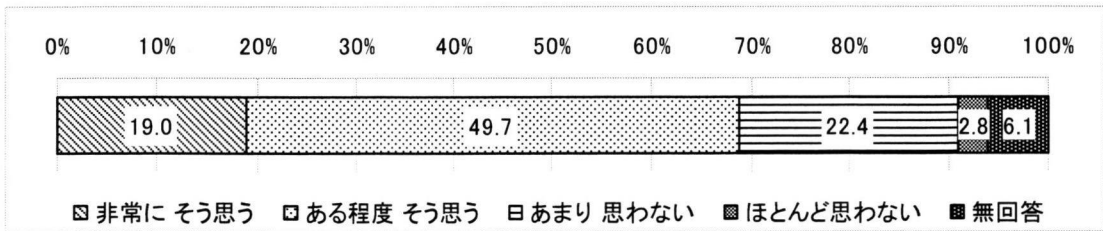


図 1 1 -46 支援の課題－時間をかけた相談関係の構築が難しい [N=527]

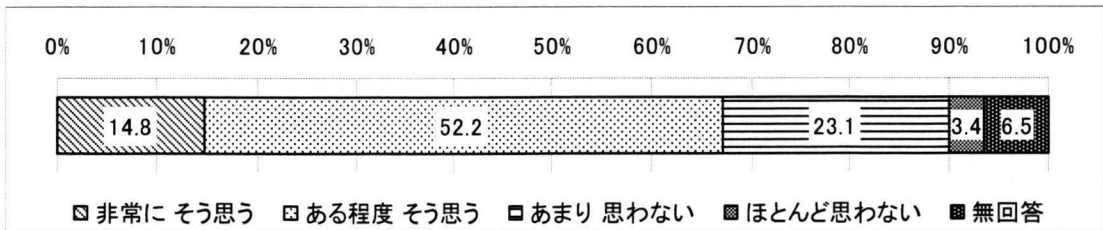


図 1 1 -47 支援の課題－関係機関に「相談と一体的な貸付」という認識がない [N=527]

8 考察

(1) 総合支援資金の貸付にともなう相談支援プロセス

相談援助・支援においては、まず対象者の生活課題の把握が必須である。しかし、生活利用相談および申込の受付段階においてそのためのアセスメントを実施している社協は半数しかなく、さらにアセスメントシートを設置して体制を整備している社協は全体の2割にも満たない。逆に多くの社協では対象者の生活課題が十分とらえられていない可能性が高いことが明らかとなった。特に償還をともなう貸付制度においては借受人の金銭管理能力のアセスメントが重要であるが、この項目を設けている社協は少数である。一方、償還の見込みについては多数の社協が具体的に確認を行っており、利用相談および申込の受付段階では、相談援助・支援よりもむしろ制度申込の適不適を判断することに対応が偏っている傾向が見られる。ただし、多くの社協は、申請の有無や承認・却下に係らず相談者が当面の生活の目処をたてられるよう他の社会資源につながる支援を実施しており、相談者の援助・支援の重要性は十分認識しておりまたその役割を果たしている。

借入手続にともなう借受世帯の自立計画の策定段階においては、自立計画作成の説明を行っている社協は6割を超えているが、実際に策定支援を行っている社協は4割強に減っており、さらに組織的な取り組みをしているところは3割にも満たない状況である。また、評価・見直し時期の設定をしている社協の数はさらに少なくなっており、組織的な体制や長期的な見直しを持たないままに貸付制度が実施されている状況がみられる。

資金交付後のかかわり方においては、借受人との連絡をとっておらず生活状況の把握ができていない社協が15%あり、本来は生活再建のための相談援助・支援のためのスタートであるべき資金交付が、一部の社協ではゴールになってしまっている状況が見てとれる。具体的なはたらきかけにおいても、就労・金銭管理・社会的なつながりの回復や維持などの支援を実施できているところは3割前後しかなく、相談援助機能が十分でない実情が伺えた。

(2) 総合支援資金の貸付部門と関係機関との連携状況

社協内部の連携については、これまでの生活福祉資金貸付制度でも必要性があったと思われるが、実際に連携を取っていたのは6割に満たない。また連携をとった場合でも、担当者が必要な時に連携する程度であり、組織的あるいは定期的な連携の場を持っているところはごく少数である。今後の連携については約8割が連携の必要性があると回答しているが、担当者レベルの連携で十分であるという意見が多数を占めており、組織的あるいは定期的な連携の場を求めるのは3割程度である。また、今後の連携の必要性の感じ方は、これまでの連携の経験と関連があり、これまでに連携があった社協のほとんどは今後も連携の必要性があると回答している。なお、社協によっては貸付担当と地域活動・相談担当を兼務しているところや同一部門で担当しているところもあり、「社協内部の連携」をどう捉えるかは社協の規模や業務体制によって異なる。本調査結果からは、連携の具体的内容を含め細部まで捉えることはできない。

次にハローワークとの連携であるが、担当者レベルが顔見知り程度以上であるのは2割に満たず、また役割分担も6割ができていない。また勉強会やマニュアルの作成、アセス

メント様式の共有化など、連携の充実にに向けた取組もほとんど実施されていない。これに対して、福祉事務所とは、担当レベルが顔見知り以上との回答が7割弱あり、役割分担も7割弱ができていると回答しており、比較的に関係がとられている。しかし、連携の充実にに向けた取組は、ハローワークに対するのと同様に、ほとんど実施されていない。

その他の社会資源との連携状況では、従来から生活福祉資金貸付制度とかかわりの深い民生・児童委員との連携がよくとられているほか、介護保険制度事業などの絡みから地域包括支援センターが、また地域福祉活動との関連から町内会・自治会との関係が深い。保健所・保健センター、社会福祉の施設、医療機関などは、対象者が高齢者・障害者であることから、医療や保健・福祉サービスを必要とするために連携が図られているものと思われる。また法律事務所・弁護士会は、権利擁護を含む法律相談でつながりがあるのだろう。これから連携が重要だと思える社会資源では、法律事務所・弁護士会がもっとも回答が多かったが、これは多重債務の相談などへの対応が増えているからであると推測する。また、地域のボランティア団体やNPO、町内会・自治会などインフォーマルセクターとの連携需要も高くなっている。不動産業界など住宅支援のための連携需要も若干期待されており、支援対象や支援内容の幅が広がっていることが伺える。

(3) 第2のセーフティネットの意義と課題

総合支援資金の貸付制度は、利用者側にとっては、保証人が不要となり借受の要件をクリアしやすい。また貸付以外のさまざまな相談に丁寧に応じてもらえるなどのメリットがある。しかし、貸付窓口の周知が徹底されておらず、また、窓口の担当者自身が「借受人に対する自立に向けた相談援助・支援を十分に行えている」とはいえず、「自立のための相談援助に関する専門的知識や技術が担当者には足りない」と感じている人も少なくないなど、相談援助・支援体制の不備が大きな課題となっている。利用者側にも、「貸付・借受以外の相談援助・支援を希望しない」状況が見られる。さらには、「迅速な貸付が優先され、時間をかけた相談関係の構築が難しい」など制度設計自体が問題を含んでいたり、「相談と一体的な貸付の実施という認識が関係機関に共有されていない」など連携のあり方にも課題があることが明らかになった。

9 まとめ

アンケート調査データの単純集計から、総合支援資金貸付制度の運用実績と相談援助・支援の状況、関係機関との連携状況、制度の課題をまとめた。引き続き、詳細な分析、充実にに向けた援助実践の意義と課題の抽出を行う予定である。

なお、本調査の実施時点では、総合支援資金の運用が開始されて間がなく、貸付実績がない社協も多数含まれており、項目によっては無回答の割合も多い。本調査はあくまで、総合支援資金の運用開始後数ヶ月の実態に過ぎず、今後全国的に貸付実績が増加すれば異なる傾向が現れる可能性もある。

第12章 自由記述（問45）結果一覧

（要約）問 45「総合支援資金の貸付や借受人への自立支援のあり方について、日ごろお感じになっておられることや、このアンケートについてのご意見など、ご自由にご記入ください。」に対して、調査票の返送 527 のうち、182 件から自由記載があった。

記載内容を概観すると、①制度の目的や意義に対する意見、②制度のしくみやシステムに対する意見、③それぞれの地域特性（町村部など）による課題、④本調査への意見などがあげられた。

問 45「総合支援資金の貸付や借受人への自立支援のあり方について、日ごろお感じになっておられることや、このアンケートについてのご意見など、ご自由にご記入ください。」に対して、調査票の返送 527 のうち、182 件から自由記載があった。

記載内容を概観すると、①制度の目的や意義に対する意見、②制度のしくみやシステムに対する意見、③それぞれの地域特性（町村部など）による課題、④本調査への意見などがあげられた。

①制度の目的や意義に対する意見

- 借受人への就労支援は社協として行うことが難しく、自立に向けた具体的な支援の実施は困難であると感じる。
- 総合支援資金については失業等の原因により、借り入れをせねばならない状況にもかかわらず、ご自身の状況の理解が甘い場合もあり、そういった場合には、支援の限界を感じる。
- 一時的な安定した生活はできるが、貸付期間が終了した後の生活が自立支援につながるか不明である。
- 貸付というより給付に近い気がする。

②制度のしくみやシステムに対する意見

- 急な制度改正に、市町村社協の体制が追いついていない。
- 失業者に対する貸付業務に関して、窓口がそれぞれバラバラで、連携が充分とれていないと感じている。
- 貸付までの事務（書類準備、民生委員との連絡調整）など、時間がかかるので、事務手続きをもう少し簡素化できると、よりもっと借受人へ関われる時間が持てると感じられる。
- 条件が緩和されたことで、安易に貸付に頼る傾向が助長されてしまっている。
- 就職できないまま貸付期間が終了した場合、その後の対応が課題である。
- 償還見込みのない方への貸付に不安を感じる。償還期間が最大 20 年あり、事務量大変かと思われる。

- 専任相談員の設置が必要。県・市の助成は望み薄である。国の制度が必要と思われる。

③それぞれの地域特性による課題

市部では、相談件数の増加に実施体制が追いついていないという声が多い一方、町村部等では、以下のような課題も指摘された。

- 山間部のため、自営で経営不振というケースの相談は多い。また、地域性で民生委員に借受人が相談に行くということを大変嫌います。
- 過疎地域のため相談や申請は少ない。
- 都市部とは違い生活基盤（住宅、家族等）が出来ている方が多く、資金ニーズのほとんどが、一時的な生活資金を必要とされている低所得者である。今後ますます雇用環境が悪化するものと見込まれるため、本来の総合支援資金のニーズは高まるであろう。
- 田舎地域のためか、今年度は総合支援資金の相談はゼロである。町社協独自の貸付事業を行っているが、手元にお金が全くない状況になってから相談に来るケースが多い。

④本調査に対する意見

- アンケート自体が実際に業務を行っている現場の状況をよく分かっていない。
- 小規模の社協では、答えようのない事項が多すぎる。質問の意味が分からないものも多い。
- 皆様の調査に敬意を表します。

次頁以降、自由記載の一覧を掲載する。匿名性を担保するため、記入した社協の所属都道府県名は記載せず、「社協属性」のみ記載している。「社協属性」は、「市社協等（市社協、特別区の社協、政令市の区社協を含む）」と「町村社協」の2つを設定している。

【自由記述一覧】

※表中の「入力 No」は、データ入力・管理に使用した便宜的番号である。「社協属性」は、「市社協等（市社協、特別区の社協、政令市の区社協を含む）」と「町村社協」を設定。

入力 NO.	社協属性	問 45 自由記入
1	市社協等	相談者の多くは、失業中に借入をすることへの不安がある。借入ではなく公的給付での対応・支援を望まれていると思われる。
2	市社協等	自立支援を具体的にどう進めていくべきか良策が見当たらない。就職できない状況の人全てを申込対象者とするのか？慢性的な収入不足かどうか、現状の生活課題の把握が難しい。就職がしにくい時期に、将来的に自立が見込まれるかどうかの判断に迷う。職に就かなければ、償還は無理と思われる。矛盾を感じる。
6	市社協等	申請から資金交付までの時間がかかりすぎる（北海道の場合は約2か月）。例、申請書の締め日（1月5日、1月20日）、借用書の締め日（1月6日、1月20日、2月5日）、送金日（1月15日、1月29日）、審査日（1月7日、1月22日）の場合→1月6日、初相談→1月8日、相談者よりすべての必要書類提出→1月13日、市社協内部決裁を経て道社協に提出→1月15日、道社協着→1月20日道社協にて審査→1月28日、借用書市社協到着→2月5日の借用書締め日に間に合うように速達で道社協に送付→2月15日、貸付金交付。なお書類や添付資料の不備、電話の無い相談者があれば、道社協や申請者との調整で、更に時間がかかります。ほとんどの場合、上記のようにスムーズに進むケースは少なく時間がかかります。
21	町村社協	資金の融資金はかなりの確率で不良債権となることが多く債権（不良）の管理に時間をかけ過ぎでそのことが現場の負担になっている。早く償却処理をして今困っている人達にパワーを傾倒するべきである。又、役所の作ったシステムはどうして複雑なのか、裏にはなるべく貸したくないという意志が働いているように思うくらいである。もっとシンプルにすべきである。帳票の設計もセンスが悪い。民間の金融機関のシステムを見習いなさいと言いたい。厚労省はシステム設計に当って、なるべく理解しづらいシステムを作ろうと考えているように思うくらいである。理解しやすいようにすることが一番である。
22	町村社協	小規模（小人口、小職員、小件数）の中では、答えようのない事項が多すぎる。質問の意味が分からないものも多い。現場は忙しいので、あまり参考になるようなデータにならないと思う。時間のムダでは？
33	町村社協	回答が難しい。総合支援資金は離職者にはやさしいが、自営（歩合制）の者には利用しづらい。

入力 NO.	社協属性	問 45 自由記入
38	町村社協	<p>新聞等各メディアにも取りあげられ、相談件数は例年の倍近くになっています。制度の改正により保証人の要件が緩和される等、地域住民にとっては「使いやすい」と思うことのできる制度になったのではないのでしょうか。しかし、貸付を利用できたとしても、その後の自立した生活につながらなければ、本資金制度の目的は達成できたことにならず、負ってしまった債務がかえってその後の生活の負担になってしまうことも考えられます。これまで関わってきた各関係機関の連携を強めていくだけではなく、借受人（世帯）が目標をもち、経済的にも社会的にも自立した暮らしを送ることができる仕組みづくりを、地域全体で総合的に進めていくことが急務だと思います。</p>
40	町村社協	<p>最近、●●社協独自で行っている法外援助資金の貸付は数件あるが、生活福祉資金の貸付に至るケースなし。町の福祉課と同じ建物内に事務所があるため、町の生活保護担当者と連携を常に取り合い、検討しながら進めている。</p>
41	町村社協	<p>貸付制度が複雑で、相談に関わることで業務上大変な労力を使うため、利用不可、可の基準をもっと明確にしてほしい。</p>
46	町村社協	<p>常日頃、貸付相談から償還指導まで本人の自立に対する相談援助を民生委員を中心に進めています（社協独自貸付事業含む）。臨時特例つなぎ資金について、上記の観点から思うことですが、お金は償還計画にもとづき行うもので、必ず自立して償還することが前提となると思います。この資金の貸付は本人の将来にも決して良い方法で支援するものではないと感じます（現状は「貸しにくく、借りっぱなし」と思います）。この制度（臨時特例つなぎ資金）は廃止すべきだと思います。</p>
50	市社協等	<p>生活支援費が貸付で、複数世帯の貸付限度額が月 20 万円以内となっているが、借入申込者の同居している家族の方の収入分を査定して減額した貸付を行うやり方がよく分からない。確かに平成 21 年 7 月 28 日付け厚生労働事務次官による「生活福祉資金の貸付けについて」の中の「第 5 貸付金額の限度」の中では、「貸付限度額は都道府県社協の会長が借入申込者の資金の用途や必要性、償還能力等を十分勘案し決定するものとする」となっているが、生計の中心であった方が離職した状況での申し込みであるのだから、家族の生活費を確保しながら安心して求職活動ができるように、限度額以内の金額であったら申込者が申し込んだ金額で貸付を行えばよいのではないかと。傷ついた申込者の心のケアを気にかけて貸付であってほしい。</p>

入力 NO.	社協属性	問 45 自由記入
51	市社協等	本資金は失業中で就労意欲があれば貸付可能であるため、非常に借りやすい資金だと思う。その反面、保証人なしでも貸付を受けられるので償還率は悪いと思う。自立支援のあり方も、計画は立てらるがその後の支援をどこまで出来るのかはわかりません。
53	市社協等	貸付は自立に向けた1つの手段であるが、仕事（就職先）が無く、貸付が一定期間の生活の保障に過ぎない。保証人を立てなくても貸付が可能となったことは、借り側には非常に良く、利用しやすい制度となったが、償還率の低下が懸念される。
54	市社協等	誘致企業はほとんど無く、農業中心の地域であるため、総合支援資金については、問い合わせ程度の相談しかありません。実績が無いためアンケートに回答できない部分が多かったです。
66	市社協等	貸付条件が緩和されたことで、安易に貸付に頼る傾向が助長。
67	市社協等	失業中の方への貸付は、職があつて償還の見通しがつく方と違って、先のことがわからない中での貸付となり、貸付機関のとっても借りる側にとってもリスクがある。無職の方に保証人なしで貸付できるのは総合支援資金しかなく、失業中の方にとっては非常にありがたい制度であると思うが、最終貸付日までに万が一就職が決まらなかった場合のリスクを考えると・・・。多額の債務を負ったまま生活費に困窮する借受人が今後増えていかないか心配である。
68	市社協等	償還が可能かどうか、かなり不安があります。就職に対する熱意が感じられない方が8割程度いる。
74	町村社協	法人運営は職員3名で運営している。町社協なので全てにおいて職員同士の情報共有が必要となっています。また、総合支援資金の貸付については、今だ相談も無い状況でありますので、対応した場合は想定して回答しましたのでご了承ください。
77	市社協等	借受人（離職者）に対する貸付終了後の生活を安定させ自立へと向かわせるためには、貸付期間中に就職先を確保し安定した収入を得る手段を得ることが不可欠であるが、ほとんどの借受人は就職活動を積極的に行っているが面接まで行っても採用されず、なかなか就職先を確保できない状況で、貸付が終了すればその後は公的制度としては生活保護しか道は残されていないという状況であります。現在、ハローワークにおいて就労支援の1つとして職業訓練支援がありますが、種類が少なく希望する種類がなかったりと、制度があつてもなかなか利用できない状況です。もっと職業訓練の内容を拡充し、もっと多くの方が受講でき受講者が受講終了後にはもっと就労へと繋がるような

入力 NO.	社協属性	問 45 自由記入
		支援となれば、さらに諸制度が生きてくるのではないかと思います。
78	市社協等	①相談者の多くが民生委員との関わりを持ちたがらず、初期相談の次に、申し込みに来る人が少ない。②まだ申し込み件数が少ないので、ハローワークの担当者と連携が取れていない。③60歳近い相談者は就職の見込みがないと思い、非正規職を探したがる傾向にある。
88	市社協等	次回、同様の調査がある際は、電子文書でやりとりをさせていただいたほうが事務負担が少なく、資源節約、経費節約につながりますので、E-mail で処理していただけますとありがたいです。
90	市社協等	社会福祉法人である市町村社会福祉協議会に業務にかかる人件費、事務費を支払いもせず、国の救貧対策にあたらせようとする発想にそもそも無理がある。市町村のケースワーカーやハローワークの職員のような専門の公務員と連携をとって、同等の相談援助業務を行うだけの時間の余裕が市町村社協の事務局にあるはずがなく、当業務によって本業の地域福祉活動の労働力が食い潰されているのが実態である。このようなでたらめな制度設計を容認し、本末転倒の事態を招いた全社協、都道府県社協の無力さ、機能不全ぶりに、腹立たしさを乗り越えて、一体何のために存在しているのかという疑問を感じている。
97	町村社協	一人ひとりに接する時間が限られる中で、どれだけの情報を聞き入れ、相談支援をできるかが、社協として問われると思います。ワーカーとしても、もっとトレーニングする必要があります。例えば、負債のある方は初回相談時には、正直に申告しません。サラ金でもカードローンでも回数を重ねて、やっと口にしてくれます。だからこそ処方箋を間違ってしまうこともありますよ！皆様の調査に敬意を表します。
100	市社協等	就職できないまま貸付期間が終了した場合、その後の対応（償還含め）が課題である。貸付期間内の就労支援について、ハローワークとの連携、協働が必要と考える。
103	町村社協	今のところ住宅の問題など出ていないので、これからのかかわり方を検討していく必要がある。
104	町村社協	貸付団体（県）（国）の貸付目的が時代、時勢により変動するように感じることもある。自立を目的とするのであれば、貸付を行わないほうが良いケースが多いが、利用者（相談者）は、社協窓口（福祉）に最後の助け人的に感じていらっしゃることがほとんどで、“救ってもらえる”と勘違いされているので、クレームになったこともあった。

入力 NO.	社協属性	問 45 自由記入
		「救済制度」と「自立支援」は似たようで別ものだと感じている。貸付制度の周知には、その…を巧く噛み砕いて社会に発信して頂きたいと思う。
110	町村社協	パンフレット等には、借入するための要件があいまいにしか記載されておらず、実際は・・・となると要件が厳しすぎて対象とならないケースが多いように思います。又、生活保護と生活支援の中間層の援助が不十分ではないかと思えます（一番自立に近いであろう層）。「生活保護」が該当でしょうと回答があっても、逆に生活保護で自立できなくなってしまうケースも多くあるし、生活保護では生活が成立しなくなってしまうと心配される相談者が多いようです。自家用車が使えなくなる→仕事、病院に行けない等。自立支援以前に、本当に求められている支援策が何なのか見直しを望みます。
116	市社協等	制度運用の中で気づいたことを以下に記載します。相談者の多くは、他関係機関から紹介されてくる者が多いが、相談者の話を聞かない等、相談者の処遇について十分なアセスメント（事前評価）が行われないまま、貸付の決定を示唆するような安易な紹介をされていることが頻繁におこるため、相談者が窓口に殺到することがあります（増員が見込めず、兼務している3名で対応するために相談を予約制にするなどの工夫をして対応しています）。来所する相談者は権利を主張し、迅速な貸付を求め、強い態度で臨む者が少なくありません。そのような者の多くは、慢性的な困窮者であり、償還を見込むことが困難であるとともに、貸付の対象者として相応しい関係を構築することが困難です。「第2セーフティネット」として過大な期待と注目を浴びている一方で、自立への意志と計画を持つことができ、なおかつ償還が見込まれる対象者は極めて少ないと言わざるをえず、本来の対象となる者が非常に少ないように思います。相談者の多くを占める慢性的な困窮者の救済策としては、一時就労等の別の施策が必要ではないかと考えます。制度利用について強く訴え出るものへの対応に追われる一方で、知識や能力を持たないために自ら訴えることのできない者に対する潜在的ニーズに対応できていないことが懸念されます。アンケートは非常に答えやすい構成であるとともに、的を射た設問でした。意見を述べる場をつくっていただき、ありがとうございました。
118	市社協等	生活保護へ移行しない為、貸付制度の改正がなされたと思う。しかし、総合支援資金では保証人なしでも貸付が可能な為、申込と貸付が多くなっていることはいままでのない。正直、本当に自立し、償還できる

入力 NO.	社協属性	問 45 自由記入
		<p>のだろうかと思うことも多い。緊急小口資金の 10 万円ですら、平成 21 年に貸付した者からは、償還されていない状況にある。「借りたら返す」ということは常識であるが、返せないから仕方ないだろうといわれることも多い。借りる時と返す時の態度が全く違う人もいる。借りに来る人は、銀行や消費者金融に融資が受けられない人がほとんどである。信用という点においては、非常に疑問のある方ばかりである。税金の一部を支援という名のもとに貸付をすることが本当に人を幸せにすることなのかわかりません。お金を手にした瞬間、返すことなど忘れてしまう方が多いのではと思いつつも、現在は窓口に来た方には、出来るだけ融資するように努めています。あまり参考にしないでください。</p>
121	市社協等	<p>何をもって「自立」とするか、それに向けてどのように対応すべきか、この制度の委託元からほとんど例示されていない。そのため、貸付条件にマッチするかどうかを判断し、必要書類を揃えて申し込みを行うという業務が主となってしまっている。制度自体が新しいものであり、運用に際し、煮詰まっていない点が多いのかもしれないが、実施主体である県社協の体制、対応も十分とは思えない。そもそも、この制度が生活福祉資金の中にあり、ほぼ全ての社協に委託されているという状況も疑問がある。住宅手当等、失業者世帯向けの給付や貸付制度をひとまとめにし、窓口を一本化する「自立」でなく、「就労」に向けた相談支援を行う。訓練か講座、セミナーに必ず参加させるなど、「就労」に特化したほうが良いのではないかと考える。そもそも「貸付」というのが、すぐわかないのではないかと考える。現状では求人の率も低いので、現在の借受人が今後就労して、借入れた金額を返済できるようになるとは思えない。失業し、貧困に陥っている世帯に対し、多額の負債を抱えさせる可能性のある現行のこの制度を取り扱うことは、抵抗がある。当面の生活をバックアップするならば、食料品は現物支給、公共料金、医療費は減額、免除など、他のやり方もあるのではないかと考える。</p>
122	市社協等	<p>長く働ける所ならどんな仕事でもやりますと言いますが、必死になってさがしているのか疑問に思います。</p>
123	町村社協	<p>ハローワークでの窓口対応において、社協（支援資金）への案内等の前に十分な本人の聞き取り、経緯等の確認、これに関する資料及び証明書等、明確にしてほしい。借受希望者が安易に借りやすい制度、果たして本人にとって貸付が一番望ましい事か疑問に思う。制度上、全てにおいて行政機関（福祉事務所、ハローワーク）等で行うべきではないか。</p>

入力 NO.	社協属性	問 45 自由記入
127	町村社協	社協、町の規模が小さいので、このような部門わけされた設問では正直答えづらいものがありました。
131	市社協等	生活福祉資金については、県社協の事業であり、市町村社協が窓口となり行っているが、市町村社協には人件費がこの事業に対して県社協からはでていない。市町村社協の人件費については、市町村より補助金として出ているが、財政難により十分は人員確保が難しい状況である。当業務も他に兼務をする業務を多く持った職員が担当しており、昨今の不況により相談件数も増大し苦慮している。相談援助、支援については、とても時間と手間のかかるものである。また、専門的知識が必要であり、社会資源等を広く知っておく必要がある。このようなことから、十分な支援体制を整えるためには、これに係る明確な人件費の出どころを確保することが重要となるのではないかと。
132	町村社協	生活福祉資金において、会社の都合で職を失ったり、家を失う人が増えたことで、セーフティネットを充実することは必要なことだと思いますが、公設派遣村のような事があると、10月1日の改正で貸付条件がかなり緩和されており、このことが公金を使っているのに大丈夫だろうかという疑問に思うことがあります。今まで、真面目に働き、税金や保険料をきちんと納めていた人が、やむを得ない理由で生活が困窮したのなら、生活の自立を見込んで貸付はできると思いますが、収入はあっても義務を果たしていない人や、こんなはずじゃなかったと、全く貯えをしていない人の相談が貸付に来る人のほとんどがそうです。それでも国や県は貸付をすすめて、窓口の市町村のことまでは何も考えていないような気がします。ですが、担当者自身、その相談にきた方に自立に向け、本当に必要な援助ができるよう、他の施策を知るために関係機関の連携や内容を知っておかなければならないと思います。
134	町村社協	実績がなくお答えが満足にできず申し訳ありません。
135	町村社協	生活福祉資金の相談者は大半が制度対象外となってしまう、町社協独自の小口生活資金貸付で対応しているのが現状です。町社協独自の小口資金貸付状況。平成20年度実績：8名に対し280,000円貸付。平成21年度実績：のべ12名に対し459,000円貸付。

入力 NO.	社協属性	問 45 自由記入
143	市社協等	①現場では住宅手当も総合支援資金もワンストップでハローワークでできた方が効果的だったのではないかとやっている。②総合支援は失業給付の支給制限期間中に対応していない。支給額で生活維持が困難な人も一杯いる。社協でやるなら。あまり他制度との絡みを要件としなかった方が良かったのではないかと（生保は別として）。「借りやすく、貸しやすく」という割に、対象者の像があまりに限定的。③厚労省はもっと柔軟に考えていたのかも知れないが、県や県社協は実施主体としてしっかり考えているので、運用は固めか。お互いの意思疎通も不十分と見受ける。トップダウンが生きていない。
146	町村社協	平成 21 年 12 月相談実績なし。
149	町村社協	本村は社協においては、今まで例がないことである為回答できない事が多い（※回答することができない部分が多い）。
152	町村社協	ハローワークで紹介されることから窓口で総合支援資金の借受を希望される方が増えた。しかし、実際に状況等を確認すると貸付対象外の方が多い。貸付をお断りした後の生活に対し、生活保護を申請すること以外にアドバイスかできていないような気がしております。また総合支援資金は新設の貸付制度であり、担当自身も把握しきれていません。具体的に貸付に至ったケース及び貸付に至らなかったケースの事例集のような資料がありましたら、大変参考になります。
153	町村社協	総合支援資金の貸付について、ケースによっては住宅手当の決定がある程度必須条件であることを、県社協から聞いたことがあります。結果的に住宅手当の支援を受けることは、ご本人様にとって有利になる（その分の貸付を受けなくても済み、返済しやすくなる）ことはわかりますが、ある程度必須条件であれば、明示する必要性が感じられますし、総合支援資金の申請をされるかたの中には、全ての預貯金を使い果たしてから、相談に来られるかたもいらっしゃるのでは、住宅手当の決定を待ってからでは、それまでの間、就職活動も生活も十分にできないケースもあります。また、総合支援資金を含むセーフティネットでは、それぞれの制度に当てはまらないケースが存在していたり、ケースに合わせて対応するとしても、限られた情報の中で、それぞれの制度において適切な判断、決定ができるかどうかには疑問が残ります。

入力 NO.	社協属性	問 45 自由記入
154	市社協等	<p>・これまでの社協による相談では「生活相談」を中心とし、その中で必要なかたについては、貸付制度に結びつけるというやり方だったと思います。「相談」を通じて生活課題を明確化し、必要な制度の利用を支援するという対応です。それが、総合支援資金においては、「相談」ではなく「手続き」となってしまいました。相談者（申込者）の数に社協の体制では対応できる許容量を超えています。「顔と名前」を覚えるのも困難なほど毎日途切れることなく申込者が来所されています。そうした状況で「自立支援」という観点からのかかわりは無理としか言えません。ただ、担当者は努力を続けています。・ハローワークでは具体的な仕事の紹介が行えますが、社協では貸付後は、借受人の努力を見守ることしかできません。自立するには仕事を見つけることが前提の制度設計であり、今回の総合支援資金も以前の「離職者支援金」と同じく、就職支援と貸付支援が分かれてしまい、「連携」という言葉だけでは効果はあげられないのではないかと懸念しています。・アンケートを記入することも困難なほど毎日貸付事業に追われています。すでに限界を超えていると断言できます。つきましては、アンケートの結果を社協体制の強化（具体的には職員の増員、つまり人件費の補助）に結びつけるような具体的な提言、報告をしていただきますようお願い致します。</p>
155	市社協等	<p>非常にすばらしい制度であるが、相談体制が追いついていない。相談体制の強化が急務である。</p>
158	市社協等	<p>・ハローワークの役割が全く機能していないように思える。・基本的な情報提供がないため、アセスメントに時間がかかる。・国と県との間で制度上での理解にズレがあるように思える。・相談員の増員について、行政機関には迅速な対応がなされているが、社協には一切支援がないのは不当である。</p>
162	市社協等	<p>ハローワークの施策が利用できる可能性があっても、初期費用（訓練給付の場合ですと、教材費の購入など）にかかり、手持ち金が少ない状況だと、利用もしづらいとおっしゃっているかたもいます。また、給付まで時間がかかるため、結局社協独自の貸付に相談されてくるかたもおり“すきま”の対応に困っています。総合支援資金がある意味スムーズにすすめることができる要素もありますので、改善が必要と思います（ハローワークもあまり制度を利用してほしくないのでは…と感じる時もあります）。</p>
163	市社協等	<p>償還見込みのないかたへの貸付に不安を感じる。償還期間が最大 20 年あり、事務量大変かと思われる。</p>

入力 NO.	社協属性	問 45 自由記入
164	市社協等	総合支援資金の実績はありませんが、アンケートは貸付を行った場合を想定し記入しました。最近貸付に関する相談・問い合わせが増加。人員も簡単に増やすこともできないため、日常業務に影響を及ぼしている。
168	町村社協	本会は田舎地域のためか、今年度は総合支援資金の相談はゼロである。また、町社協独自の貸付事業を行っているが、手元にお金が全くない状況になってから相談に来るケースが多い。
176	市社協等	<p>「離職者支援資金」創設から「総合支援資金」への制度改正に至る現在まで引き続き感じることは、失業者等への資金の貸付けは生活福祉資金貸付制度の一部で行うことではなく、雇用保険制度の延長線上で、ハローワークが行うべき施策であるということである。「相談窓口においても就労先が見つかれば、こんな相談はしない」との声を多くきく。先日、実施された「ワンストップサービスデー」については、ある程度の評価がされるころではあるが、実際は複数機関の寄せ集めの窓口であり、自立に向けたその世帯に対する一環したサービスではないし、第一、ワンストップで完結（問題解決）していない。「ワンストップサービスデー」が評価される点は、“1 か所（1 施設）”で複数の相談ができることにある。しかし、相談者が理想とするのは“1 か所（1 施設）”ではなく“1 窓口”で自立に向けた支援が受けられることにある。雇用施策における根本的な問題は、従来型の行政本位の縦割行政であり、今後は市民本位の法整備・窓口整備が望まれる。雇用対策の前提として、雇用保険未手続きの事業所等を把握し、事業主に対し雇用保険への加入をより一層促すことが必要であり、パートタイム労働者等を含めた雇用保険の適用基準の見直しも必要ではないかと思われる。その上で、失業者に対し、雇用保険の加入者・未加入者それぞれにあった資金貸付・就労斡旋・職業訓練などの支援策をトータルで構築し、自立に向けた一環したサービスを提供するべきである。ここまでが雇用対策ではないかと思われる。実際には再就労したからといって問題解決しない場合が多い。前職と同等以上の収入が得られる就労先を見つけれられる人は少ないだろう。また、失業間際に多くの債務を抱えてしまった人や、健康面で失業してしまった人などは、たとえ再就労したとしても不安定な生活を強いられる。いろいろなケースがあると思われるが、いわゆるワーキングプアに陥る人も多くなる。本来、生活福祉資金貸付制度は、低所得者層への貸付けが原点であると認識している。生活福祉資金貸付制度は、本来の低所得者世帯・障害者や介護を要する高齢者のいる世帯への貸付けといった元</p>

入力 NO.	社協属性	問 45 自由記入
		の姿に戻し、強化すべきは雇用対策ではなくワーキングプア対策ではないかと思われる。
182	市社協等	・福祉事務所と社協の連携は日頃からとられており、生活保護や住宅手当、総合支援資金の制度についての相互理解はされていると思うが、ハローワークを含めた連携は難しく、ハローワークの対応に戸惑うこともある。・自立支援といっても、働く場が少ない中で就職は難しく、総合支援資金等で負債をつくるだけつって、結局は生活保護といったケースが今後は増えるのではないかといった懸念がある。
183	市社協等	諸問題の解決を目的とする学術研究の参考になれば幸いです。
187	町村社協	小さな町の社協では、部門分け等はなく職員がいくつもの業務を兼務しているのが現状である。人員増など現実的には無理である。人件費にさける財源はない。
188	町村社協	総合支援資金の貸付などについては、借受人は精神的に追い込まれている方々がほとんどであるため、もう少し貸付までの期間が短縮できないものかと思っています。
192	市社協等	急な制度改正に、市町村社協の体制が追いついていない。当協議会も担当職員が他の業務と兼務しながらの対応のため、業務量が増加している。相談者の「社協に行けばお金を借りれる」といううわさや、他機関からの紹介で来所するかたが多い。貸付の趣旨を理解していただくのに時間がかかってしまう。また、貸付では本来対応できないような状況のかたも多く、もっと別なかたちでのセーフティネットを整備する必要があると感じている。
195	町村社協	総合支援資金の貸付は実績がないので回答できないところが多いと思いますが、よろしく願いいたします。
196	町村社協	平成 21 年 10 月より、生活福祉資金貸付制度が改正されたが、現状は以前よりも申込者が借入れやすくなったとは思えない。
198	町村社協	貸付相談に来られた人は、人材派遣に登録しているが仕事のない 50 歳代後半～60 歳代前半が多い。働く意思はあるが就職先がない。貸付事務の過程で“償還の見込み”や“自立支援”の記入等があるが具体的に書けない。また、上記の状況のかたで条件がそろえば貸付を行うため、償還時は滞納する可能性が非常に高いと思われる。
199	市社協等	・借受人への就労支援は社協として行うことが難しく、自立に向けた具体的な支援の実施は困難であると感じる。・回答内容について、上司の承認を得る都合上、内容を訂正しやすい白い用紙を利用していた

入力 NO.	社協属性	問 45 自由記入
		だけると良かったです。
200	市社協等	改正される前の相談は年間 3～5 件程度でした（周知されていないこともあったが）。それが改正後はこの地方においても多い時などは、1 か月で 10 件ぐらいの相談があります。相談者は若い人が増えています（独身女性なども）。できるだけ貸付のみにかたよらない相談支援を心がけています。
204	市社協等	市町村社協の相談員について、配置基準、財源、役割等が明確にされておらず困惑している。その他、別紙参照（平成 21 年度 生活福祉資金 相談件数および申請受付件数一覧、平成 21 年 10 月・11 月生活福祉資金等 相談受付の状況や傾向 データ等）。
206	市社協等	働き盛り（30 代、40 代）でも職を失う。仕事をしたくても仕事がない。支払いなどを 1 年以上滞納している。貸付を利用し返済が始まっても、当初の予定通りに行かない等、問題は山積み。そうなるとこちらからの連絡を拒否したり約束を守らなかつたりと、働きかけをシャット・アウトしてしまう。このような誠意の見られないケースもある。支援するということに難しさを感じる。
208	町村社協	・アンケートを通して、改めて関係機関との連携及び研修・勉強会の重要性を感じた。・相談者は多重債務者が多く、償還が見込めず申請できない事が多い。
210	町村社協	日常の相談で感じるのは、貸付に至るケースは（修学資金を除き）少ない。条件が意外に厳しい。特に連帯保証人は条件の緩和があったものの、本人の収入の見込みがなく、生活保護も若いという理由で却下された方などに行政は厳しい。社協での対応には制度（長期支援）がなく、窓口では苦慮している。
215	市社協等	部署内での連携、各関係機関との意思統一など、日頃から話し合う場（機会）が、とても必要であると感じている。
216	市社協等	緊急小口と同様の貸付は自社協で行っており、今年度新規の貸付の方が 14 件ありました。どの貸付も相談者の背景まで聞き、計算機を片手に収支のバランスを考え、助言・指導をしている毎日です。