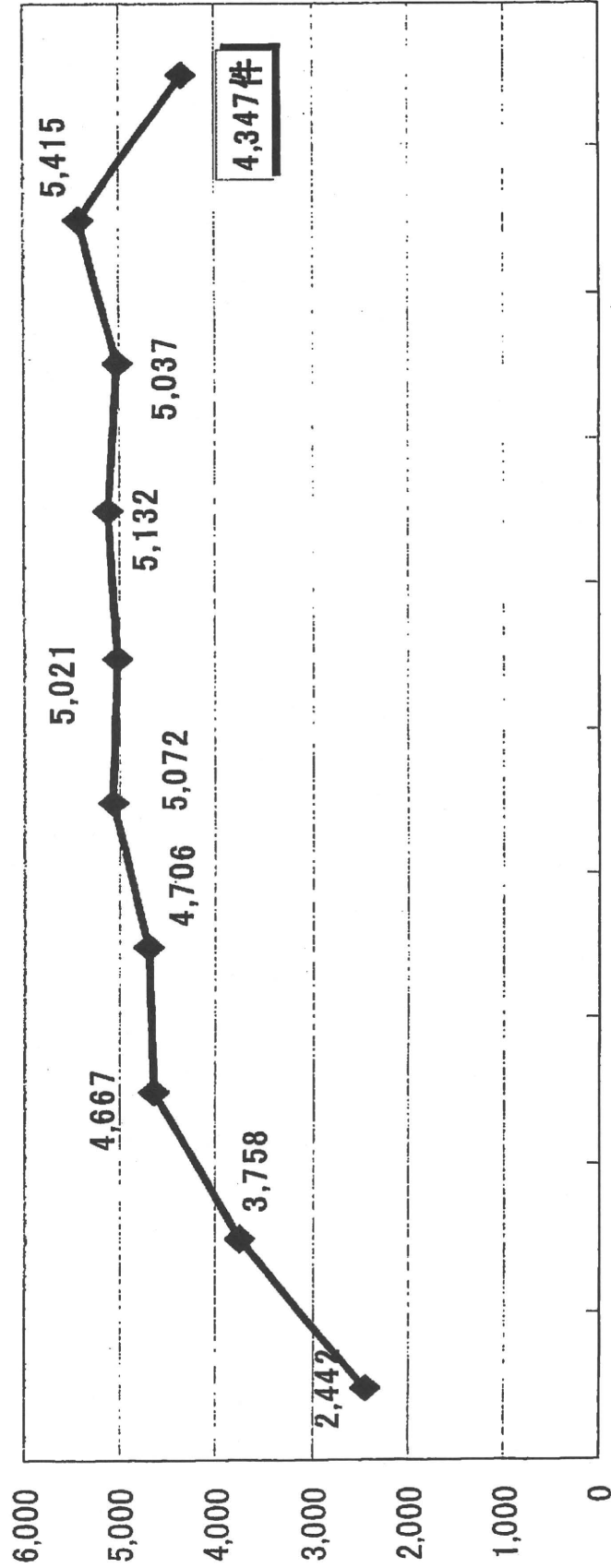


信用生協 相談者数の推移(面談件数)

資料8

過去10年間の多重債務相談件数の推移
(年度:6/1~5/31)



2000年度 2001年度 2002年度 2003年度 2004年度 2005年度 2006年度 2007年度 2008年度 2009年度

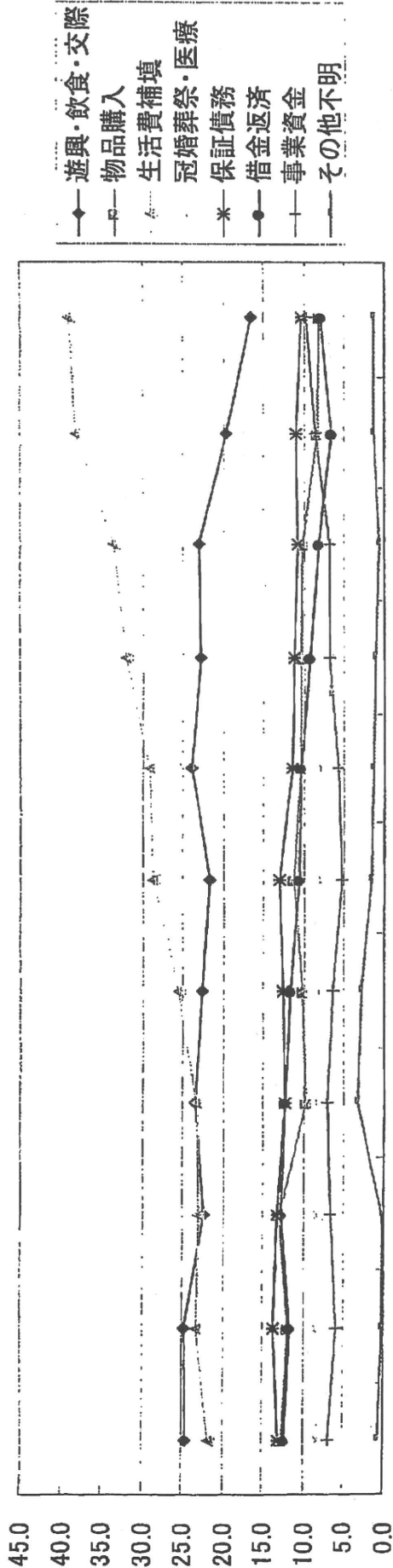
(注) 2008年度より県と弁護士会の年間360回の無料相談を開始したこともあり、減少に転じる。
2009年度はくらしの相談と生活資金の相談が1,380件と増加傾向にある。

生協相談者の10年間の属性変化①

(構成比分析)

借入れの原因では、生活費の補填を理由とした借入れが増加し続けている

借入動機別相談件数(%)



平成11年 平成12年 平成13年 平成14年 平成15年 平成16年 平成17年 平成18年 平成19年 平成20年 平成21年

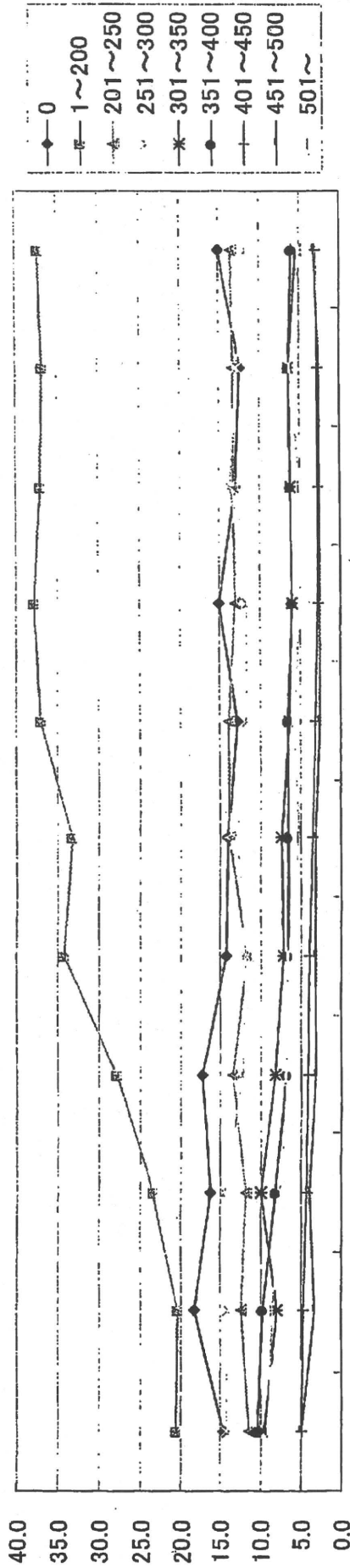
	平成11年	平成12年	平成13年	平成14年	平成15年	平成16年	平成17年	平成18年	平成19年	平成20年	平成21年
借入動機別相談件数	24.6	24.7	22.4	23.5	22.6	21.7	23.9	22.8	23.1	19.7	16.6
遊興・飲食・交際	12.6	11.9	13.2	9.8	10.1	11.4	10.4	10.4	10.2	8.4	8.2
物品購入	21.7	23.2	23.1	23.3	25.5	28.7	29.0	32.0	33.5	38.2	38.9
生活費補填	8.2	8.5	8.1	8.2	8.0	7.8	7.8	6.4	6.4	5.9	7.1
冠婚葬祭・医療	13.0	13.8	13.4	12.4	12.7	13.0	11.5	11.2	10.9	11.1	10.4
保証債務	12.4	11.6	12.9	12.3	11.8	10.6	10.3	9.4	8.1	6.8	7.9
借金返済	6.9	6.0	6.7	7.0	6.5	5.3	5.9	6.8	7.0	8.7	9.7
事業資金	0.6	0.3	0.2	3.3	2.9	1.6	1.3	1.1	0.8	1.3	1.3
その他不明	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
計											

生協相談者の10年間の属性変化②

(構成比分析)

年収が0～200万円以下の相談者が5割を越している。

年別相談件数 (%)

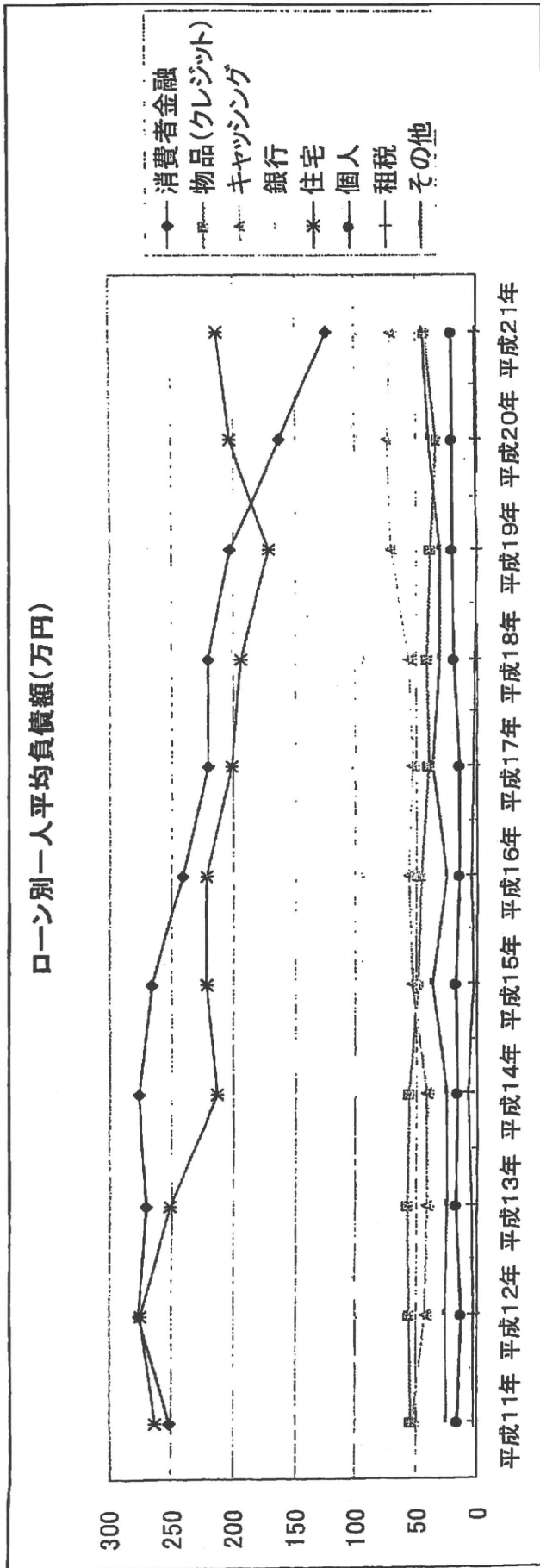


平成11年 平成12年 平成13年 平成14年 平成15年 平成16年 平成17年 平成18年 平成19年 平成20年 平成21年

年別相談件数 (%)	平成11年	平成12年	平成13年	平成14年	平成15年	平成16年	平成17年	平成18年	平成19年	平成20年	平成21年
0	14.7	18.3	16.3	17.4	14.3	14.1	12.9	15.0	13.2	12.5	15.1
1~200	20.5	20.4	23.3	27.7	34.3	33.1	36.9	37.7	37.1	36.8	37.2
201~250	11.4	12.4	11.9	13.5	11.6	13.9	13.9	13.1	13.2	13.3	13.4
251~300	14.2	14.1	14.5	12.2	11.8	12.9	11.7	11.7	13.6	12.8	11.7
301~350	9.7	8.1	10.1	8.2	7.2	7.5	6.4	5.9	6.2	6.4	5.4
351~400	10.5	9.8	8.3	6.8	6.7	6.6	6.5	6.1	6.2	6.4	6.0
401~450	5.0	4.9	4.3	4.2	4.1	3.6	3.3	2.8	2.9	2.9	3.0
451~500	5.0	3.3	3.9	3.2	3.3	3.1	2.6	2.7	2.7	2.7	3.1
501~	9.0	8.7	7.5	6.8	6.6	5.2	5.8	5.0	5.0	6.2	5.0
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

生協相談者の10年間の属性変化③(1人平均借入れ金額)

サラ金の借入れは三分の一までに激減し、家賃・水光費等の日常家事債務が増加。



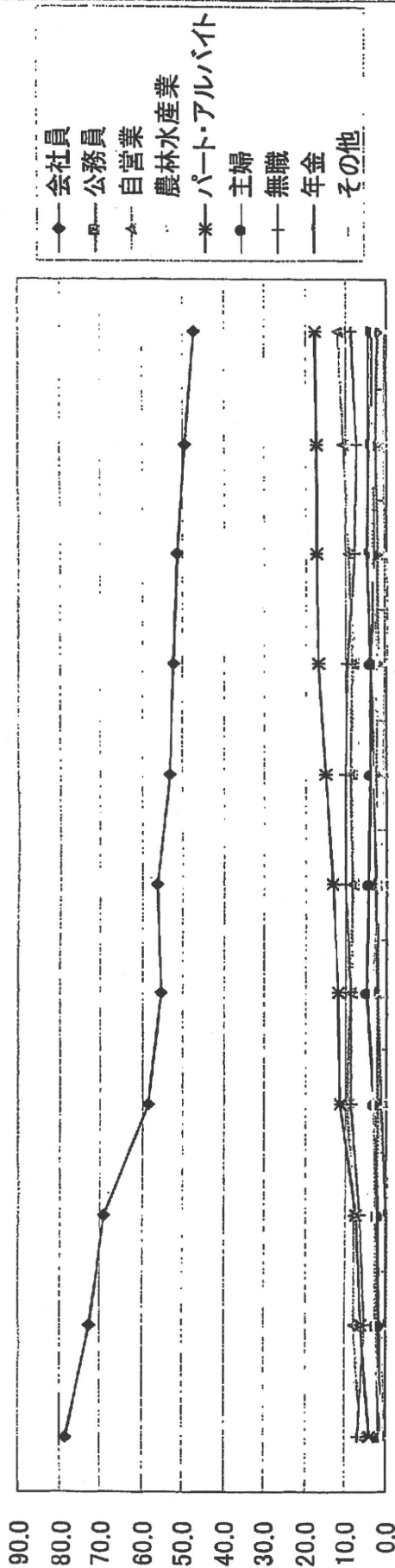
単位	万円	平成11年	平成12年	平成13年	平成14年	平成15年	平成16年	平成17年	平成18年	平成19年	平成20年	平成21年
消費者金融		251	276	270	276	267	241	221	221	203	162	124
物品(クレジット)		54	56	57	56	49	45	39	42	38	34	43
キャッシング		53	43	41	42	54	56	53	57	70	74	71
銀行		96	98	111	102	94	93	100	92	88	96	97
住宅		263	274	252	213	222	222	200	194	171	202	212
個人		17	13	18	17	18	14	14	20	20	20	21
租税		3	3	4	7	4	4	3	1	1	1	1
その他		25	26	25	25	36	26	37	31	30	40	44
計		761	791	777	738	742	702	668	656	622	630	614

(注)その他は、家賃・教育費・水光費等の滞納など日常家事債務

生協相談者の10年間の属性変化④ (構成比分析)

正規会社員の割合が5割を割り、パート・アルバイトが増加している

職業別相談件数(%)



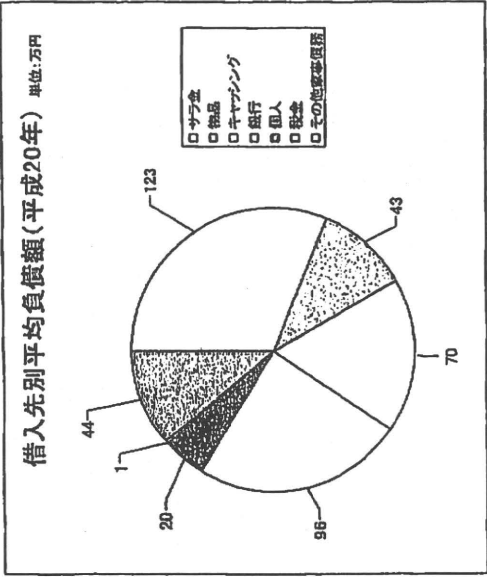
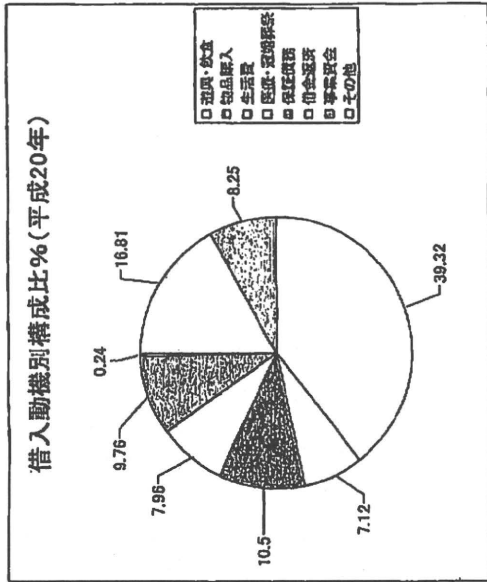
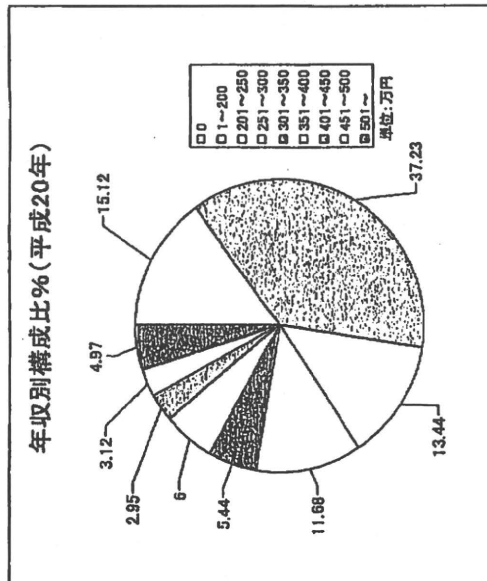
平成11年 平成12年 平成13年 平成14年 平成15年 平成16年 平成17年 平成18年 平成19年 平成20年 平成21年

	平成11年	平成12年	平成13年	平成14年	平成15年	平成16年	平成17年	平成18年	平成19年	平成20年	平成21年
会社員	78.5	72.9	69.0	58.3	55.5	56.3	53.1	52.3	51.5	49.5	47.5
公務員	1.9	2.3	2.2	2.2	2.3	2.1	2.5	2.0	2.2	2.7	2.1
自営業	6.1	7.8	7.9	9.7	8.8	8.3	8.8	8.6	9.5	10.9	11.9
農林水産業	0.4	0.8	1.7	1.3	1.8	1.4	1.0	0.4	0.3	0.9	0.6
パート・アルバイト	4.2	6.3	7.7	11.7	12.2	13.4	14.9	16.7	17.1	17.3	17.8
主婦	1.2	1.8	2.3	3.3	4.9	4.2	3.9	3.9	3.3	3.3	3.6
無職	6.9	5.3	6.8	8.8	8.8	10.1	10.0	9.8	7.8	7.5	8.8
年金	0.0	0.0	0.0	1.5	2.2	2.5	2.9	3.8	4.8	4.5	4.5
その他	0.8	2.8	2.5	3.3	3.5	1.8	2.9	2.4	3.6	3.6	3.2
計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

3. 相談は多重債務問題から貧困問題へ

(相談者の属性と一人あたりの平均借入額)

——平成20年度多重債務相談者4,098人の分析から—— (H20.6.1~H21.5.30)



○年収200万円以下の層が全体の5割を越している。

○収入なしの相談者が急増。

	平成19年	平成20年
0	13.15	15.12
1~200	37.08	37.23
201~250	13.23	13.44
251~300	13.63	11.68
301~350	6.15	5.44
351~400	6.15	6
401~450	2.86	2.95
451~500	2.7	3.12
501~	5	4.97

単位:%

○生活費の補填のための借入れが増加し続けている。

○浪費は減少し続けている。

	平成19年	平成20年
遊興・飲食等	23.12	16.81
物品購入	10.15	8.25
生活費	33.53	39.32
医療・冠婚葬祭	6.41	7.12
保証債務	10.91	10.5
借金返済	8.14	7.96
事業資金	6.95	9.76
その他	0.75	0.24

単位:%

○サラ金からの借入れが大幅に減少。

○個人借りや家賃・水光熱費等の日常家事債務が増加している。

	平成19年	平成20年
サラ金	162	123
物品	34	43
キャッシング	74	70
銀行	96	96
個人	20	20
税金	1	1
その他家事債務	40	44
合計	427	397

単位:万円

消費者金融の利用実態（日本信用情報機構のデータ）

	(各月末)	平成22年					
		1月	2月	3月	4月	5月	6月
一人当たりの借入残高件数	1件	694.3	704.1	712.5	747.8	774.2	787.3
	2件	318.6	323.6	333.8	314.3	344	343
	3件	179.9	181.6	187.5	194.9	194.7	192
	4件	100.8	101	103.1	112.1	111.1	108.6
	5件以上	78.1	78.4	83.7	112.1	109.5	106.9
合計	人数	1,371.6	1,388.8	1,420.7	1,508.3	1,533.5	1,537.6
	(うち、延滞情報の登録がある者)	304.7	320.3	403.9	445.6	465	460.8
	残高金額	110,850	110,867	113,190	122,592	122,234	120,840
	1人当たり残高金額	80.8	79.8	79.7	81.3	79.7	78.6

(注) 金融庁HPより作成

行政との連携による相談と生活支援強化

平成22年度実施業務委託・補助事業

事業名	委託元	事業内容
-----	-----	------

<u>多重債務者等生活再建支援</u>	岩手県	<u>多重債務者等再建支援実施</u>
---------------------	-----	---------------------

※ギャンブル依存症等のグループカウンセリング実施や消費者啓発事業等

盛岡・北上・釜石センターでNPOいわて生活者サポートセンターとの共同事業

<u>生活再建支援事業</u>	盛岡市	<u>生活相談と生活再建支援</u>
-----------------	-----	--------------------

※生活困窮者の相談と生活再建までの支援事業等

消費者啓発セミナーの開催、家計改善支援

<u>自殺対策強化事業</u>	岩手県	<u>経済的事由の自殺防止</u>
-----------------	-----	-------------------

※「お金の悩み」電話相談事業

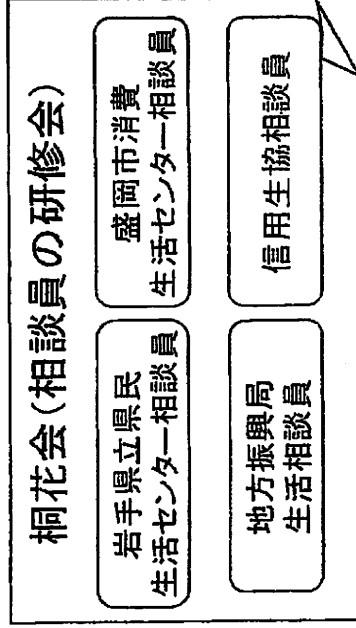
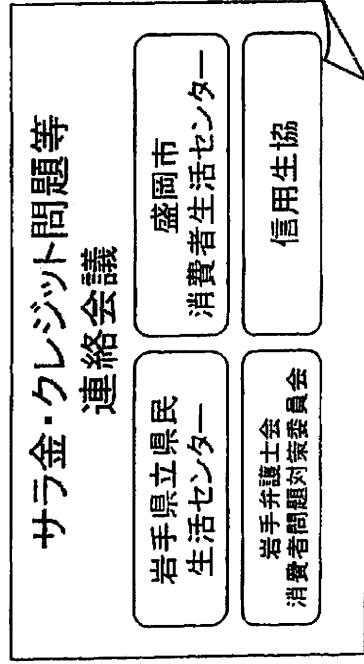
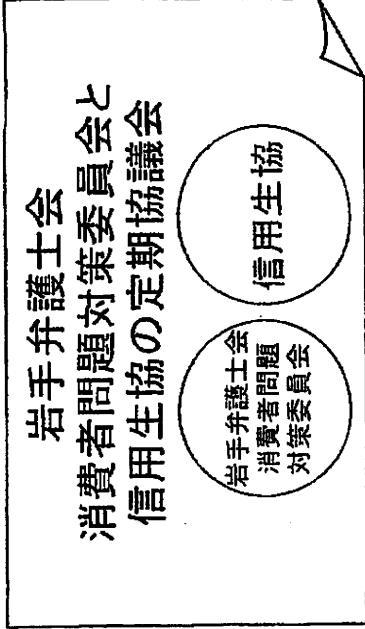
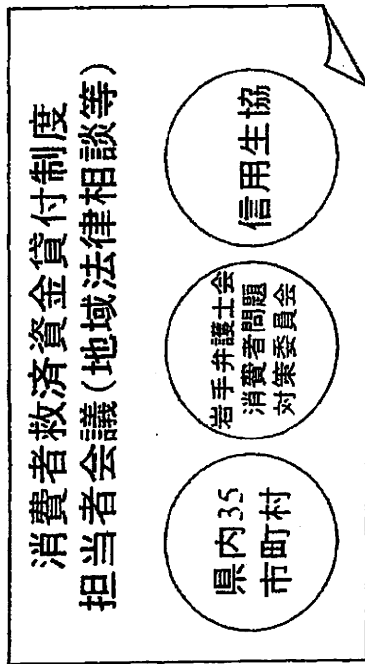
<u>花巻市生活相談室設置事業</u>	花巻市	<u>生活相談・消費者啓発</u>
---------------------	-----	-------------------

※花巻市消費生活相談(多重債務相談)と消費者啓発事業

<u>八戸市生活再建支援人材育成事業</u>	八戸市	<u>生活相談とセーフティネット貸付実施</u>
------------------------	-----	--------------------------

※多重債務者等の生活再建支援(アセスメントと生活再建計画の策定、セーフティネット貸付契約締結の人材育成)

生活再建を支える地域の相談ネットワーク



○盛岡市「お金のお金の安心相談連絡会」(市・信用生協・社協・NPO・労金)

○岩手県社会福祉協議会との合同相談会・研修会の開催

※サラ金・クレジット連絡会議はH19年に「岩手県多重債務対策連絡協議会」に改組

第6章 生活福祉資金貸付を通じた相談支援に求められる姿勢と視点 ——「マニュアル」の分析を通じて

新保美香

(要約)

本章では、生活福祉資金貸付のための相談支援において、どのような姿勢や視点が求められているか、2つの都道府県社会福祉協議会で用いている「マニュアル」をもとに、その内容を概観し、そこから、相談支援の姿勢と視点を抽出することを試みた。

X都道府県社協、Y都道府県社協、それぞれに特徴が見られたが、双方に共通する姿勢、視点としては、1) 相談者を個別的に受けとめる、2) 利用者の心情、ニーズを理解し対応する、3) 貸付の可否ではなく、相談者にとって必要な支援は何かを考える、という3つが把握された。

これら3つの姿勢、視点は、いずれも生活福祉資金の相談や貸付を通して、相談支援を行っていくうえで、基本的、かつ必要不可欠なものである。今後も、このような社会福祉の相談援助における基本的な原則をふまえた対応が行われることが望まれる。また、「説明と同意」を丁寧に行うことも求められる。一方で、生活福祉資金の貸付にかかわる相談支援は、「金銭」をかかわらせながら行われることに特徴がある。このことを担当者が自覚することも大事である。日々相談者と向き合う貴重な経験を大切にしながら、貸付の相談支援を担う担当者によって、今後も、マニュアルにおける相談支援のあり方の具体的記述がよりいっそう充実していくことが期待される。

1 生活福祉資金貸付マニュアルに見られる相談支援の姿勢と視点

～生活福祉資金貸付マニュアルの現状～

生活福祉資金貸付の貸付にあたっては、各都道府県社会福祉協議会ごとに、「生活福祉資金貸付ハンドブック」「償還ハンドブック」というような名称で、マニュアルを整備し、貸付の実務や相談支援に活用できるようにしている。こうしたマニュアルには、全国統一のものはない。各都道府県ごとに、従前に全国社会福祉協議会等から示された内容をふまえて、貸付制度が新設、改変される中で、必要と思われる内容を加筆修正しながら発展させてきているものと受けとめられる。

マニュアルには、貸付のための事務取扱のほか、貸付の相談や手続きにあたる職員が、どのような姿勢で相談者に対応し、相談支援を行うべきか、姿勢や視点が示されている。そこで示される対応方法、あるいは相談支援に向けた姿勢や視点は、職員の対応や相談支援に一定の影響を与えているものと考えられる。そこで、本章では、限られた数ではあるが、今回、閲覧の許可および協力が得られたX都道府県社会福祉協議会(X都道府県社協)、Y都道府県社会福祉協議会(Y都道府県社協)で使用されている2冊のマニュアルを素材に、生活福祉資金の貸付にあたり、相談支援のあり方をいかに示しているかを考察していくこととしたい。なお、X都道府県社協のマニュアルは平成18年度版、Y都道府県社協のマニュアルは平成22年度版であるが、双方とも、各都道府県および都道府県下の市区町村社会福祉協議会にて、平成22年度に、実際に使われているものである。

2. マニュアルにおける相談支援の姿勢、視点

ここでは、2つの都道府県社会福祉協議会のマニュアルに見られる、相談支援の姿勢、視点を概観したい。それぞれの内容は、筆者がその内容を要約してまとめた。

(1) X都道府県社協マニュアルにみられる相談支援の姿勢、視点

①相談支援の姿勢、視点

～初期相談にあたって理解すべきこと～

1) 相談者には温度差がある。

- ・相談者には、明確な目的を持つ方だけでなく、制度が知りたい、役所で紹介されたなど、かなりの温度差がある。

2) 一人ひとり事情が異なる（同じケースは二つない）。

- ・担当者にとっては「多くの相談者のうちの一人」であるが、相談者にとっては相談は、唯一のものである。
- ・似たようなケースがあっても同じケースはない。

3) 相談者の置かれている状況（まず、相手は急いでいる）

- ・相談者の多くは、「お金が借りられるのか借りられないのか」の一点を「今すぐに」知りたい場合が大半である。
- ・相談者なりの「緊急性」を持っている。

4) 社協職員の置かれている状況（貸付担当者は即答できない）

- ・相談者がどんなに急いでいても、「相手がどのような人で、どのようなことに困っているか」という事情を詳しく聴かなければ次の対応に移すことは困難である。
- ・相談者の状況により、必要な支援方法は異なる。相談者が貸付だけを考えている場合でも、担当者は相談者の生活状況全般を踏まえて支援の方法を考えなければならない。ただ貸せるか貸せないかを検討するだけでは不十分である。貸付要件に該当しているか見極める必要があることから、時間をかけてなるべく詳しく事情を聴く必要がある。

5) 初期相談での前提（両者には立場上の違いが存在している）

- ・相談者が「お金」に着目していることに対し、担当者は「生活全般」に着目している状況のズレがあることを認識しておく必要がある。

6) 相談の進め方（貸せるか貸せないかの線引きが主眼ではない）

- ・相談業務の基本は「その人にとって必要な支援とは何か」を一緒に考えることである。貸付はそのための一つの手段でしかないということを認識して対応する必要がある。

～相談者の主訴別の初期対応の方法～

7) お金に困っているのでとりあえずどのような制度があるか知りたいという相談

- ・貸付に限定せず話を聴く。
- ・具体的に何のお金に困っているか、どんな希望を持っているか等を整理する作業をすすめる。
- ・相談者の「主訴」を整理することが重要。
- ・「5W1H」を活用して確認を進める。
- ・そのうえで、貸付が必要と判断されたら、その時点から貸付制度の説明を行う。

8) 行政から社会福祉協議会を紹介されたという相談

- ・社会福祉協議会がどのような組織か説明する。(行政ではない、職員は公務員ではない)
- ・役所での説明内容について、確認する。
- ・役所で貸付が受けられると紹介された場合には、「貸付には要件があり、要件に該当しないと貸付できないため、具体的な事情をお話していただけますか?」というようなかたちで対応する。
- ・そのうえで、7)と同様の対応で相談内容を聴き取る。

9) 明確な目的を持った相談

- ・具体的な資金について明確に借入の意思を持っている相談者には、生活福祉資金の特徴(民生委員が関わること、他制度が優先になること、世帯に対する貸付であること、所得制限があること、すぐに貸す、貸さないといった結論が出せないこと等)を説明する。
- ・貸付だけで対応しようとせず、貸付以外の方法が考えられないか常に検討しながら対応する。
- ・貸付とはいえ、あくまでも「借金」であるという現実を相談者に認識してもらう。まずは借金しないで済む方法を考える。

10) 相談者本人ではなく、家族または友人からの相談

- ・基本的には、貸付を必要とする本人と面接することが必要である。
- ・代理の者であっても相談を受けることは基本的に構わないが、相談者と借入希望者は別人だということに注意して対応する必要がある。
- ・本人不在のところ、真のニーズはわからないため、制度の基本内容を伝えるところにとどめ、借入を必要とする本人に面接に来所するよう伝える。

②X 都道府県社協のマニュアルの特徴とポイント

X 都道府県社協のマニュアルの特徴は、はじめに、相談者がおかれている状況やニーズ(金銭への着目、貸付の可否を知りたい)を具体的に明らかにして、生活相談に着目した相談を行おうとしている相談者と担当者の意識の齟齬がないように、それぞれの立場の違いを明確に記していることである。そのうえで、貸付における相談業務は、「その人にとっての必要な支援とは何かを一緒に考えること」であると位置づけている。

マニュアルでは、前段で相談者の主訴を整理することの必要性を述べているが、後段では、主訴として多い4項目について、具体的な相談の進め方を示している。相談の経験を生かしながら、対応の方法をマニュアルに具体化しているものと受けとめられた。

相談支援の姿勢、視点としては、以下のことがポイントとしてあげられる。

- 1) 相談者を個別的に受けとめる。
- 2) 相談者のニーズを理解する。
- 3) 貸付の可否ではなく、相談者にとって必要な支援は何かを考える。

(2) Y都道府県社協のマニュアルにみられる相談支援の姿勢、視点

①相談支援の姿勢、視点

1) 相談時の心構え(基本姿勢)

- ・貸付は数多くある支援方策の中の一つである。
- ・貸付ができるかできないかに主眼を置いてしまうことがあるが、相談業務の基本は、
"その人、その世帯にとって本当に必要としている支援は何か"を相談者の立場に立って一緒に考えることである。

2) 相談に入る前の留意点

- ・相談者に不安を与えないようなあたたかく落ち着いた雰囲気づくり。
- ・相談記録票、パンフレット、筆記用具などの準備。

3) 相談時の留意点

- ・課題の発見：どのようなことで困っているか、相談者の状況を時間をかけて詳細に聴くこと。(必要に応じて、「5W1H」で聴き取る。)
- ・支援方策の検討：相談者の生活状況全般を踏まえて、貸付だけにとらわれず広い視野を持って相談者(世帯)にとって、一番良い支援方法を一緒に考えるようにする。
- ・貸付は、低所得世帯を対象とすることから、返済は一般世帯よりも大きな負担となるため、貸付要件が合致していても安易に貸付対応することは避ける。

4) 貸付が妥当であると判断した場合

- ・貸付が妥当であり、要件に該当する場合には、具体的な制度説明を行う。(社協、民生委委員の関わりなども含めて)

5) 窓口対応する担当者が大切にすべき視点

- ・窓口を訪れる相談者一人ひとりの事情は様々である。利用者の置かれている状況を率直に受けとめ、相談者の話によく耳を傾けながら相談をすすめること。
- ・相談者の立場に立つこと。相談者は、自身が低所得世帯であることを恥じている場合もあり、相談者を傷つけるような言動をしないよう十分気をつけること。

6) 窓口に訪れる相談者への配慮

- ・窓口を訪れる相談者は、肉体的にも精神的にも大きな疲労を抱えている。また、相談者は勇気を振り絞り窓口を訪れている。相談者にとってその一瞬は大切な時間であることから「今日は忙しいので、後で来てもらえますか」などと相談を断ることはしてはなら

ない。生活福祉資金は「窓口対応がすべて」といっても過言ではない。

7) 相談者の話を聴く姿勢

- ・相談の基本は、相談者の話をよく聴くことにある。相談者の置かれている状況が明確にならなければ適切なアドバイスや支援はできない。このため担当者は「相談者の話を詳しく聴きます」という姿勢を表すようにすること。

8) 貸付の対象とならない場合

- ・なぜ対象とならないかを説明し、他制度・他の社会資源も含めて適切な方策を検討すること。

9) 電話相談の場合

- ・電話相談の場合、相手の顔が見えず、本心を理解することが困難である。また、すべてを聴き取ることが困難であることから、電話である程度話を聴いた場合でも、相談が進む場合には来所を促し、相談者の顔をみながら状況確認することが必要である。

10) 家族が窓口を訪れた場合

- ・教育支援資金など、借入予定者本人が来所せず家族が相談を訪れた場合には、電話相談と同様に本人の本心を理解することが困難であり、必ず窓口を訪れるよう促すこと。

11) 相談時の留意点

- ・プライバシーの保護：相談者の中には、貸付相談が「親類縁者、近隣などに知られるのではないかと心配する者もいる。相談に入る前には、相談者が安心して話をするのできるよう、「生活保護など関係部局と引き継ぐ時には必ず相談者の了解を得る」旨伝えるなどして、相談内容が相談者の了解なしに外部に出ないことを認識し、安心してもらうこと。
- ・相談窓口をたらい回しにしない：相談者に他制度や他の社会資源の利用を促す場合には、単に他の窓口を紹介するのではなく、相談者に理解してもらえよう十分に説明し、社協から紹介先の機関に連絡をとるなど相談者がスムーズに次の行動ができるよう配慮する。
- ・相談者に対する言葉への注意：相談者は、勇気を出して窓口を訪れ、不安な気持ちで相談する。「周りの人は辛い仕事であっても一生懸命働いているんだから、あなたももっと頑張りなさい」などといった表現は、担当者は励ましているつもりであっても、相談者は傷つけられたと感じる場合もあり、誤解を招かぬよう十分気をつけること。

12) 相談者が追い詰められているような場合

- ・相談者が「自殺したい」などと発言し、極度に追い詰められているような場合や、うつ病のサインとされる「表情が暗い」というような場合など、相談者の身に危険が感じられるときは、最寄りの保健所等に相談するなどする。

13) 相談記録票の必要性と内容

- ・相談記録票の作成は、相談を円滑に進めていくうえで重要なアイテムである。上司や他の担当者への引継ぎ、組織的の情報共有が可能となり、日々の事務の軽減にもつながる。
- ・記録の内容は、相談者（世帯）のプロフィール、世帯収入、貸付を希望するに至った経緯など様々な情報を詳しく聴き取るようにする。必要に応じて「5W1H」で確認する。
- ・相談者の中には、自分の抱えている問題について詳しく話をしようとしないう方もいる。場合によっては名前を教えない場合もある。このような場合、担当者は世間話から始めるなど、さまざまな会話を通じて相談者の抱く問題を聴き取っていくこと。

② Y都道府県社協のマニュアルの特徴とポイント

Y都道府県社協のマニュアルの特徴は、相談者の不安等の心情を理解し、利用者を受容的に受けとめ、傾聴しながら、関係性を構築することの必要性がくり返し述べられていることである。ここには、相談援助の基本原則である「受容」の考え方が敷衍されている。利用者一人ひとりを異なるニーズを持った存在としてとらえる「個別化」や「秘密保持」など、その他の基本原則についてもふれられていることにも着目したい。

平成22年度と最新年度版のマニュアルであることから、雇用情勢が厳しく貧困低所得者が急増する中で、追い詰められて相談に訪れる相談者があることも想定した記述内容となっている。また、用語としても「支援」という言葉を用いており、貸付は、金銭を貸し付けることではなく、「広い視野を持ち相談者（世帯）にとって、一番良い支援方法を一緒に考える」ことが目的であると考えているものと受けとめられた。また、記録の重要性についてふれていることも、このマニュアルの特徴といえるであろう。

Y都道府県社協マニュアルにおける、相談支援の姿勢、視点は、以下の点がポイントとしてあげられる。

- 1) 相談者を個別的に受けとめる。
- 2) 相談者の心情、ニーズを理解し対応する。
- 3) 貸付の可否ではなく、相談者にとって必要な支援は何かを考える。

3. 考察

(1) 2つの都道府県社協のマニュアルを通じて見えてきた、相談支援の姿勢、視点

X都道府県社協、Y都道府県社協のマニュアルに共通してあらわれた相談支援に姿勢、視点は、以下のようにまとめられる。

- 1) 相談者を個別的に受けとめる。
- 2) 利用者の心情、ニーズを理解し対応する。
- 3) 貸付の可否ではなく、相談者にとって必要な支援は何かを考える。

いずれのマニュアルでも、1)のように、相談者一人ひとりを、個別的に受けとめるという、ソーシャルワークの「個別化の原則」に則った対応をしようとする姿勢、視点は共通してみられることであつた。社会福祉の相談支援を行ううえでは、欠くことのできない基本姿勢であると考えられる。

また、2)の部分については、X都道府社協は、相談者の「金銭のニーズ」に着目しており、Y都道府社協は相談者の不安等の心情といったような「心理的なニーズ」に着目するという、それぞれの特徴が見られるが、いずれにしても、利用者の心情を理解し、ニーズに沿った対応をしていこうとするこれらの姿勢、視点も重要である。

さらには、3)のように、双方のマニュアルにおいて、貸付はあくまでも生活を立て直す「ひとつの手段」として存在するものであり、貸し付けることが目的ではなく、相談者にとって必要な支援は何かをともに考えることが大切であるとする姿勢も、社会福祉協議会が、地域の社会福祉専門機関として、住民の相談を受けとめ支援していこうとしていることのあらわれであり、生活福祉資金の本旨でもある大事な部分である。

(2) まとめ

今回は、2つの都道府県社協で使われている2冊のマニュアルに限定した分析にとどまったが、以下のようなことが考察された。

(1)において述べた3つの姿勢、視点は、いずれも生活福祉資金の相談や貸付を通して、相談支援を行っていくうえで、基本的、かつ必要不可欠なものであると考えられる。生活福祉資金の貸付を通じた相談支援を、よりよく行っていくためには、二つのマニュアルの記述からみられるように、「個別化」「受容」「秘密保持」など、社会福祉の相談援助における基本的な原則をふまえた対応が行われることが望まれる。

また、貸付にあたっては、「説明と同意」を丁寧に行うことも不可欠である。この点については、二つのマニュアルにおいて、具体的な貸付手続きを示した部分で丁寧にその方法や手順が示されていたが、今後ますます、相談者が理解できるかたちで、これらを行うことが求められるものと考えられる。

一方で、生活福祉資金の貸付にかかわる相談支援は、「金銭」をかかわらせながら行われることに特徴がある。X都道府県社協のマニュアルには、その点に着目した記述が見られた。低所得者にとっての「金銭」は、安定的な生活を営むために必要不可欠なものであるが、それが不足しているために生活上の不安をもたらしている要因となっているものもあり、相談者にとって大きな意味を持つものである。相談支援にあたっては、このことを担当者が自覚することも大事なことであろう。

日々相談者と向き合う貴重な経験を大切にしながら、貸付の相談支援を担う担当者によって、今後も、マニュアルにおける相談支援のあり方の具体的記述がよりいっそう充実していくことが期待される。

第7章 「貸付」を通じた相談支援を可視化するツールの現状 ——「相談票」の分析を通して

根本 久仁子

(要約)

本章では、社会福祉協議会（社協）で貸付の初期相談の際に用いている「相談票」を手がかりに、相談支援を可視化するツールの現状と課題について考察した。分析に用いたのは9つの社協による15の相談票である。相談票に記入する段階はいわばソーシャルワークのプロセスのうち、主としてインテークに相当するとの理解に立って、貸付の初期相談における相談支援機能を大きく6つに整理した。そして相談支援機能に関する実際のそれぞれの相談票の項目の対応状況などを見た。

その結果、個々に見ればばらつきはあるものの、全体的に見れば相談支援機能については「相談票」のなかでかなり網羅されていることが明らかとなった。とりわけ相談者・世帯に関する基本情報のほか、経済的課題に直接関連する就労や家計に関する項目は重視されていた。一方、相談者自身が相談したいこと、相談者の思いや考え、気持ち、見通しなどについては、項目として設けることはもちろんだが、それだけでなく、それを相談者自身の語りを通して傾聴と共感の姿勢を大切に聞き取っていくことが求められると考えられた。そのことが、経済的困難だけでなく、生活者としての相談者の生活課題の実態に迫り、支援ニーズをより理解することになり、相談支援機能の充実につながるものと思われた。また、資金の種類等の確認、貸付の利用可能性や支援継続の見極めと伝達、今後についての確認などは、現在以上に意識して項目化し相談支援を行うことで、相談者にとっても理解・納得のいく相談結果となり、かつ相談支援実績の可視化にも結びつくと思われることなどを指摘した。

1 はじめに

(1) 相談支援を可視化する必要性とそのツール

社会福祉協議会（以下、社協とする）における生活福祉資金は、資金の貸付とともに必要な相談支援を行うことにより、経済的自立だけでなく、生活意欲の助長促進や、在宅福祉の促進、社会参加の促進を図り、安定した生活を送れるようにすることを目的としている（「生活福祉資金貸付制度要綱」第1）。ここから、貸付利用者に対して相談支援を行うことはもちろんだが、実際の業務においては貸付に関する相談の段階から相談支援は始まるのであり、結果的に貸付の利用に至る・至らないにかかわらず、一定の相談支援機能を果たすことが求められる。また、現実に貸付の利用に至る人は、相談者のうちの一部にすぎない。

ここでいう相談支援機能とは、直接的には、相談者の生活課題の軽減・解決にとり貸付の利用が適当かどうかを見極める、相談者とともに貸付の種類や内容を検討する、貸付を活用してどのように生活を再建していくか話し合う、などがあげられる。しかし、貸付という制度の枠内ではなく、生活者としての相談者の安定した暮らしに向けた支援という観点で見ると、そもそも貸付相談に至った経済的困難の背景にはどのような生活上の課題

があるのか、それに対してどのような手立てを講じることができるのかを、相談者とともに明らかにし、課題の軽減・解決や安定した生活の実現に向けて取り組んでいくことも、相談支援の重要な部分となる。

こうした相談支援機能は、申請件数や貸付件数、償還率だけでは測ることができない。社協に相談が寄せられた段階からの対応や支援の状況を何らかのかたちで可視化することが必要となる。そこで、一連の相談支援の中身とプロセスを可視化するツールの一つとして、ここでは社協で初期相談の際に用いている「相談票」に着目する。社協では貸付に関する相談を受ける際、それが電話相談であれ来所相談であれ、一定の記録様式をもって対応している。「相談票」「受付票」「(初回)相談カード」「相談記録票」など名称はまちまちだが、ここではいわゆる貸付の初期相談に用いられる記録様式を「相談票」と呼ぶ。そこに盛り込まれている項目や、実際に担当者によって記録されている事項を通じて、可視化するツールとしての「相談票」の現状を分析、考察することをねらいとする。

(2)「相談票」の分析の方法

「相談票」は、研究班でこれまで研究協力をいただいた複数の社協に提出を依頼し入手した。そのうち貸付の申請書や申請者用の記録様式を除いて、いわゆる貸付の初期相談に用いられているものを分析対象とした。その結果、生活福祉資金全般に関する相談票や、総合支援資金に特化した相談票、あわせて9つの社協からの計15シートを分析に用いた。

分析にあたっては、社協の相談支援の中身や機能、プロセスという観点から「相談票」の項目を見ていくこととした。相談票に記入する段階はいわばソーシャルワークのプロセスのうち、主としてインテーク（受理面接）にあたるものと考えられる。なお、ソーシャルワークのプロセスについては、インテークとアセスメントを区別する考え方¹、両者を切り離さず一体とする考え方がある²が、ここでは貸付を通じた相談支援の初期段階について、インテークを中心にアセスメントにつらなる情報収集と理解を加味したものとしてとらえ、相談票の分析を行う。具体的には、前述したような生活者としての相談者の安定した暮らしに向けた支援という視点で、生活課題を把握し軽減・解決に向けて相談支援を行うことを考えたとき、必要な情報の収集、それらの理解と判断、対応などに関して、「相談票」にあらかじめ記載するよう盛り込まれている項目はどのようなになっているかをみていく。さらに、こうした相談票における項目を、本報告書第4章で取り上げたP社協の貸付相談受付票から把握された、担当者が実際に相談票に記録していた事項とも比較してみたい。それらを通じて、相談票に盛り込む項目の現状と課題について考察を加える。

¹ 社会福祉士養成講座編集委員会編（2009）第5章では、相談援助の展開過程を①ケース発見、②受理面接（インテーク）、③問題把握、ニーズ確定、事前評価（アセスメント）、支援標的・目標設定、④支援の計画（プランニング）、⑤支援の実施、⑥モニタリング、⑦終結としている（2009：94）。北川清一・久保美紀編著（2008）第8章では、ソーシャルワークのプロセスを①インテーク、②アセスメント、③計画、④介入、⑤モニタリング、⑥評価、⑦終結としている（2008：122）。

² 北島英治・副田あけみ・高橋重宏ほか編（2010）では、ソーシャルワークの実践課程を①問題発見、②アセスメント、③契約、④援助計画作成、⑤援助計画実行、⑥モニタリング、⑦評価にわけている（2010：21）。そして最近北米ではインテークをアセスメントと切り離さずに一体と考えており、本書でも同様に考えたいとしている（2010：24-25）。

なお、相談票の分析にあたり社協や地域が特定されることのないよう、収集した相談票のデータには匿名処理を施した。

2 「相談票」における項目化の現状

(1) 分析に用いた「相談票」の概要

分析に用いた9つの社協の計15の「相談票」を、社協ごとに相談票の名称や、相談票のページ数などともに整理したのが【図表7-1】である。相談票により名称は異なるが、生活福祉資金全般に関する相談票か、総合支援資金に特化したかたちの相談票となっている。このことは、2009年10月に創設された総合支援資金が、新たな記録様式を必要とするほどに従来の生活福祉資金とは様相を異にするものであることをも示していよう。

【図表7-1】

社協名	相談票の名称	備考
A社協 ³	A-1 「生活福祉資金ケース記録票」(旧型)	<ul style="list-style-type: none"> ・以前より初回相談の受付様式として提示していた様式。 ・1ページからなる。ほかに相談内容記述欄のみで別に1ページある(月日・相談内容)。
	A-2 「生活福祉資金 初回相談カード」	<ul style="list-style-type: none"> ・経済的な困難の状況を把握した上で、対応できる資金の相談や別制度の紹介へとふりわけをねらいとしている。 ・2ページからなる。
	A-3 「総合支援資金相談カード」(2010.4 修正版)	<ul style="list-style-type: none"> ・総合支援資金の要件にかかわる部分の状況把握のための様式。 ・3ページからなる。
B社協 ⁴	B-1 資金相談(受付)カード	<ul style="list-style-type: none"> ・手書き記入用。 ・2ページからなる。相談等の記録のみで別に1ページある(日時等・概要)。
	B-2 「生活福祉資金相談カード」	<ul style="list-style-type: none"> ・データ記録・管理用として2010年7月より使用している様式(継続相談の際に前の記録を見る、担当者が変更しても過去の記録を見られるようにするため)。 ・2ページからなる。

³ A社協は都道府県社協として、管内市町村社協向けに参考様式としてA-1からA-3の一連の相談票を提示した。このため、市町村社協によってはこれらを加工したり、あるいは独自のシートを作成したりしていると思われるとのことだった。

⁴ 相談記録をデータで記録・管理できるようにデータベースソフトを導入したため、ほぼ同内容のカードであるがB-1とB-2の2種類がある。

C 社協	C 「生活福祉資金等貸付相談記録・受付票」	・1 ページからなる。 ・民間の貸付・相談機関の相談票を参考にしたものと思われる。
D 社協	D 「貸付相談記録票」	・2 ページからなる。経過・備考等の記録のみで別に1 ページある（月日、経過・備考等）。
E 社協	E 「資金面接記録カード」	・1 ページからなる。自由記述欄のみで別に1 ページある（留意点・備考欄つき）。
F 社協	F-1（タイトルなし）	・通常の生活福祉資金用の相談票。 ・1 ページからなる。
	F-2 「生活福祉資金相談票」	・総合支援資金用の相談票。 ・2 ページからなる。
G 社協	G-1 「生活福祉資金相談カード」	・2 ページからなる。
	G-2 「総合支援資金相談カード」	・1 ページからなる。
H 社協	H-1 「生活福祉資金貸付相談記録票」	・1 ページからなる。
	H-2 「生活福祉資金相談記録票」	・1 ページからなる。
I 社協	I 「相談受付票」	・1 ページからなる。

(2) それぞれの「相談票」に盛り込まれている項目

(1) で示した A-1 から I までの 15 の「相談票」のそれぞれにおいて盛り込まれている項目を列挙して表示すると、【図表 7-2】から【図表 7-16】のようになる。

【図表 7-2】 A-1 生活福祉資金ケース記録票（旧型）

相談日
相談形態（来所、電話）
相談経路
担当者
相談者（氏名、連絡先、本人との関係[本人・同居家族・その他]）
本人（氏名、男・女、年齢、住所、電話自宅・携帯）
家族構成（氏名、続柄、年齢、職業、月収、状況）
家族関係図
住居の状況
支出状況（家賃、住宅ローン、その他[負債等]）
資金種類（失業[低所得・障害]、技能習得[低所得・障害]、福祉、障害者自動車、障害者福祉、住宅、修学、療養、介護、災害、緊急小口、離職者、長期生活、その他）
対応
担当民生委員（住所、氏名、電話番号、民協番号）