

【図表 7-3】 A-2 生活福祉資金 初回相談カード

記入日
社協受付者
相談したいこと
お金が必要な目的（一時的な生活費困窮、まとまった資金が必要、生活費困窮、その他、さらに具体的に記入）
世帯の状況（相談者を含む人数、氏名、年齢、続柄、収入、どのような収入か[就労収入・年金・手当等]、家計に入れている金額、特記事項[障害有・自己破産等]、同居人以外からの継続的な仕送り等、家計に入れている金額の合計）
最近の世帯の状況における変化
住居の状況（持ち家、賃貸住宅、その他、住宅ローンの有無と金額、家賃）
住民票登録地（現在の住所地、別の場所、不明）
生活保護受給（有、無、申請中）
住宅手当受給（有、無、申請中）
負債の状況（借入時期、借入先、借入理由、当初借入額、現在の残額、月々の返済額、返済状況、現在の残額と月々の返済額の合計）
預貯金・手持ち金の金額
離職や減収等の状況（最近の収入減の状況の有無、有の場合いつ・どなたに・どのようなこと）
他制度の利用状況（雇用保険求職者給付、就職安定資金融資、訓練・生活支援給付・融資、長期失業者支援事業による就職安定資金融資、就職活動困難者支援事業、技能者育成資金、生活福祉資金、生活福祉資金[緊急小口資金]、臨時特例つなぎ資金、離職者支援資金・生活福祉資金[総合支援資金]、母子福祉資金・女性福祉資金、日本学生支援機構奨学金・**育英資金、**自治体独自の支援事業、その他について、利用中・過去に利用・申請中・なし等）
社協対応（社協制度利用可能性あり[小口・つなぎ・生福・総合・独自制度]、他制度紹介、紹介できず[理由]にふりわけ）
本人（氏名、生年月日、住所、電話、携帯）（社協の制度利用可能性ありの場合のみ記入）

A-2 の様式は、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ることをねらいとしているが、その作成意図を反映した項目となっている。項目のなかには、「最近の世帯の状況における変化」も入れられているが、これは他には見られないものであった。また、「本人」情報のうち住所、電話、携帯についてはカードの最終行に本人が記入するようになっており、社協の制度利用可能性ありの場合のみ記入することとなっている。

【図表 7-4】 A-3 総合支援資金相談カード (2010.4 修正版)

記入日
社協受付者
本人 (氏名、生年月日、住所、電話、携帯)
本人の職歴・生活歴 (過去 5~10 年程度での時期、職歴、収入、生活歴[住まいの状況等])
世帯の生計維持が困難になったきっかけ (いつ、誰が、どのようなこと[失業・減収・支出増・借金・その他]、具体的に)
失業した場合 (失業時期、就業期間、失業した仕事[会社名等・失業前の月収・所在地・電話・勤務形態 (正社員・契約・派遣・非常勤・アルバイト・日雇い・日雇い派遣・自営業・会社経営・その他)・職種]・失業の理由[事業主都合・自己都合・具体的に])
減収の場合 (いつ頃、少しずつ・急激に、減収理由)
その他の事情がある場合
今後世帯の生活再建を図るためにどのようにしていくか (見通し)
世帯の生計を維持できていた当時と現在の収入 (氏名、続柄、年齢、維持できていた頃の収入、現在の収入、差額、備考。同居人以外からの継続的な仕送り等。維持できていた頃の収入・現在の収入・差額の合計金額)
現在の世帯に必要な家計費金額 (項目：家賃、住宅ローン、駐車場代、年金・健康保険料、水道・ガス・電気料金、電話・携帯電話などの通信経費、住民税、他の税金、食費、日用品・消耗品、医療費・介護費、子どもの経費とそれぞれの金額、その他。負債の返済と金額。全体の合計)
負債の返済について今後どうしていくか (現在の収入のなかで返済可能、早急にアルバイト等を見つけて返済する、返済猶予が可能、返済してくれる親族がいる、債務整理を行う)
生計維持できていた頃の収入より現在必要な家計費が多い場合、その理由
負債の見通しの計算 (現在収入-負債の返済額小計=家計に入れる金額)
「生活支援費」の借入必要金額の計算 (必要な家計費-家計に入れる金額-住宅手当金額-今後の増収見込み=借入必要月額)
「一時生活再建費」の借入必要性と金額 (就業支度費・技能習得費、転居の必要性、住宅手当申請者の家具什器費等、公共料金等滞納の支払い費用のそれぞれの必要性、具体的記入、必要な金額。それら必要金額合計)
住宅手当申請者の場合の「住宅入居費」の借入必要性と金額 (敷金・礼金等、共益費や管理費、仲介手数料、火災保険料、入居保証料、その他必要な経費、運送費のそれぞれの必要性、必要な金額。それら必要金額の合計)
住宅手当申請者以外で総合支援資金利用者に対する社協との面談・就職活動への同意のとりつけ (同意する・しない)

この様式は総合支援資金の要件にかかわる部分の状況把握のために作成されたもので、その作成意図を明確に反映した項目になっている。経済的困難に焦点をあわせ、そこに至った経緯、理由、現状分析や、今後の経済面や生活再建の見通しを行うものとなっている。また、資金の具体的な借入金額についても記入するものとなっている。

【図表 7-5】 B-1 資金相談（受付）カード

初回相談日
相談方法（来所、電話、その他）
受付者
相談者（氏名、住所、電話）
家族（氏名、続柄、性別、年齢、職業、月収、健康状態、備考[負債等]）
生活費（収入の科目と金額、支出の科目と金額、それぞれの合計額）
主訴の確認・整理（資金を知った経緯、困っている人、困りごとの内容と・理由・原因、用途、いつから困っているか、いつ必要か、その他）
制度の説明（貸付要件の説明[金額・償還期間・償還方法]、他制度優先[親兄弟・銀行・他の融資]について確認済みか未確認か、連帯保証人の有無、民生委員の調査あり、所得制限ありについて確認済みか未確認か、その他注意事項[支払い済み、契約済みは対象外]、申請までの流れ[申請から貸付まで1ヶ月以上かかること]について、説明したかどうかの確認）
利用資金（生活福祉資金、他機関紹介、利用不可）と金額
該当資金種類
担当民生委員、電話
相談等の記録（日時等、概要）

「制度の説明」欄で、担当者としてとるべき対応についてチェックできるようにしている。

【図表 7-6】 B-2 生活福祉資金相談カード

初回相談受付日
相談方法（来所、電話、その他）
資金区分
受付者
相談者（氏名、住所、電話、携帯）
対象者家族（氏名、続柄、性別、年齢、職業、月収、健康状態、備考[負債等]）
生活費（収入の科目と金額、支出の科目と金額、それぞれの合計額）
住宅の状況
住宅手当利用の有無
相談のきっかけ、困っている人、困りごとの内容・理由・原因、資金の用途、いつから困っているか、資金の必要期日、その他
初回相談顛末（伝達事項、今後の相談について）
確認事項（貸付要件の説明[金額・償還期間・償還方法]、他制度優先、連帯保証人、民生委員の調査あり、所得制限あり、支払い済み・契約済みは対象外、申請から貸付まで1ヶ月以上を要することについて、説明したかどうかチェックを入れる）
初回相談結果（相談後の対応、対象となる資金）
申請状況（資金申請日、申請資金種類、申請結果）
相談経過・顛末の記録（日時、相談方法、受付者、相談内容。20回まで記入できる。）

「確認事項」の欄で、担当者としてとるべき対応についてチェックできるようにしてい

る。また「初回相談顛末」「初回相談結果」の記入欄が設けられている。

【図表 7-7】 C 生活福祉資金等貸付相談記録・受付票

受付日
相談形態（来所、電話）
担当者
相談者（氏名、生年月日、年齢、性別、住所、居住期間、電話、携帯電話、職業等、勤続年数、勤務先、平均月収[手取]、ボーナス[手取：年間]）
相談内容の記録
世帯主（生計中心者）と家族の状況（氏名、続柄、年齢、職業、平均月収[手取]、その他収入[月：生活保護、年金、児童手当、養育費、慰謝料、援助者からの資金など]、住まい[同・別居]、借金有無、備考。世帯全体での平均月収・その他収入の合計額）
1ヶ月の生活費（家賃、ショック費、交通費、教育費、医療費、国保、年金、県市民税、被服費、電気代、ガス代、水道代、新聞代、電話代、灯油代、ガソリン代、駐車場所、車検等、車税金、損害保険、生命保険、遊行費、住宅ローン、教育ローン、車ローン、その他クレジット・ローン、キャッシング。1ヶ月の生活費合計）
過去の借金整理の有無と内容・方法（有無、有の場合：いつのもの・総額、債務整理の方法[任意整理、特定調停、個人再生、自己破産]、備考[いつ頃・借金を何に使ったか]）
現在の債務・滞納額・返済状況など（銀行、信販系、税金、家賃等を含む）（借入先業者名、借入額、残高、返済額/月、借入期日～迄）
今までの他での相談の有無（有の場合：弁護士等、民間貸付相談機関**、NPO**センター、消費センター、生保、児童福祉課、労金、県社協、民生委員、その他）
連帯保証人の有無と状況（有無、年齢、続柄、勤務先、勤務年数、月収、所在地）
総合所見等（自由記述欄のほか、困り枠のなかに他資金制度の紹介[母子寡婦福祉資金、育英会資金、その他]、生保、NPO**センター・民間貸付相談機関**、その他）（欄内に米印で公的手当等・生保受給、家族協力・健康状態、関係機関等の相談員の氏名等がある）

この相談票では、生活費の費目をあげて具体的に聞き取るようになっている。借金整理の有無や、現在の借金の状況などを聞いている。こうした点は、民間の貸付・相談機関の記録様式を参考に相談票を作成したと思われる点による影響であろう。「今までの他での相談の有無」を把握する欄が設けられ、その際に地域の関係機関の固有名義もあげている。

【図表 7-8】 D 貸付相談記録票

相談日・時刻
受付者
相談形態（来所、電話）
相談種別（貸付、貸付[見込み]、連絡待ち、相談のみ）
相談者（氏名、性別、電話、住所）
申込者（氏名、性別、電話、住所）
種別（緊急生活資金[重複確認]、生活福祉資金、総合支援資金、不動産担保型生活資金）
どのような事で困っているか、いつ頃からか
借入資金はどの程度必要か
借入資金は何に使うか
次回の収入はいつ頃か、金額はどの程度か（給与、年金、生活保護、その他について月と金額）、特記事項
償還の見通しはどうか
負債はあるか
世帯の状況（氏名、続柄、性別、年齢、収入（月収）、勤務先・学年・障害の有無・年金等）
住居状況（持家の場合住宅ローンの有無と月額、滞納の有無。借家・借間の場合月額と滞納の有無。居住年数）
担当民生委員の氏名、電話、民協
経過・備考等の記録（月日、経過・備考等）

貸付に焦点をあてて、おおまかなところを把握、記入できるような様式である。

【図表 7-9】 E 資金面接記録カード

面接年月日
来談者
面接者
申込者（氏名、生年月日、住所、電話番号）
借入申込理由
紹介者（福祉事務所[ケースワーカー名]、民生委員名、その他）
家族構成（氏名、続柄、年齢、勤務先、月額収入、備考。世帯主について国保・社保、国民年金・厚生年金の別）
居住期間（年ヶ月）、住民票（登録・未登録）、前居住地
住居状況（持家、民営借家、公営借家、その他。住宅ローンの金額、家賃）
ローン・借金の月額と総額
月額収入（家族総収入、その他、合計）
他制度の利用状況
面接相談の内容
連絡・留意事項（制度・申込手続説明、貸付対象外（理由）、貸付対象事由、必要添付書類、担当民生委員[連絡済・未、電話]）

【図表 7-10】 F-1 (タイトルなし)

受付日
受付者名
相談経路 (来会、電話、その他)
資金種別 (資金[費])
相談者氏名、ふりがな、性別、生年月日、住所、電話
転居先住所、転居予定日
家族構成 (氏名、続柄、年齢、収入、勤務先・学校名・学年、現在の状況[在職、無職、年金、保護、手当、学生、他])
相談内容
対応内容
その他 (民生委員氏名・地区・電話、市社協への確認事項、県社協への確認事項)

【図表 7-11】 F-2 生活福祉資金相談票

受付日
受付者名
相談経路 (来会、電話、その他)
資金種別 (資金[費])
相談者氏名、ふりがな、性別、生年月日、住所、電話
転居先住所、転居予定日
世帯構成 (氏名、続柄、年齢、職業[在職、無職、年金、学生、他]、収入金額、勤務先・学校名)
現在の就労状態 (失業中、在職[減収]、自営[減収]、就職内定[初回給与待ち]、その他)
離職理由 (倒産、リストラ、自己都合、自営営業不振、その他)
退職日 (減収日)、経過年月
安定時の収入 (万円/月)
現在の収入・預金：本人・家族 (合計額、預金額)
雇用保険受給 (受給中、受給待ち、受給終了、資格なし)
世帯状況 (生活保護、自己破産中、債務整理中、児童扶養手当。低所得世帯、障害者世帯、高齢者世帯。自己破産済の場合決定年月日[免責決定通知書の添付が必要]、債務整理済の場合完了日[証明書類])
住居の状態 (持家、公営賃貸、民間賃貸、親類宅、知人宅、住居なし、その他。入居年数、入居人数、住民票と一致する・しない。家賃・共益費月額、家賃滞納額、光熱費滞納額)
借入状況 (民間、社協、公的資金、他。残高。名義[借受人、連帯借受、連帯保証])
連帯保証人 (有無、関係、年齢、県内、別世帯、低収入、失業、生保)
相談内容
対応内容

【図表 7-12】 G-1 生活福祉資金相談カード

相談は初めてか（いいえの場合：保護関係、母子貸付、その他）
受付者
初回相談日
相談は・・・（来所、電話、その他）
相談者氏名、生年月日、住所、電話
世帯の状況（氏名、性別、続柄、年齢、職業、月収、備考）
相談内容（対応資金、生保受給の有無）
地区民児協名、担当民生委員、電話
相談結果（受付可能、他機関紹介、その他。留意点）
相談記録・経過（生活福祉資金パンフレット渡す・要件説明・必要書類の説明、申込時の了承事項〔審査あり・審査期間・民生委員のかかわり・保証人要・数回来所要・その他〕、必要額に関する書類〔見積書等〕の確認・申請書渡す、申請書記入確認〔記入・押印・保証人欄〕、担当民生委員紹介・民生委員調査書〔返信封筒〕渡す・民生委員に電話済か未、申請書・必要書類の最終確認・受付、民生委員調査書受け取り。必要添付書類〔借入申込書、借入申込者の世帯全員分と連帯借受人・連帯保証人の所得を証明する書類、世帯の状況によって必要な書類〕

「相談記録・経過」欄に、担当者としてとるべき対応例があらかじめ細かく記入されており、チェックを入れるようになっている。また「相談結果」を記入するようになっている。

【図表 7-13】 G-2 総合支援資金相談カード

受付者
初回相談日
相談は・・・（来所、電話、その他）
相談者氏名、性別、住所、電話、年齢
現在の状況は？（求職者〔離職者〕、収入減少した方）
世帯の状況は？（単身世帯、複数世帯。世帯の状況）
生活支援費対象に関して（生計中心者が過去2年間に失業または収入減少により生活維持が困難になったか、ハローワークの貸付制度を知っているか。他の社協の貸付を受けていない、または連帯保証人となっていないか。失業給付や生保等の公的給付等を受給していないか。自己破産手続き中または債務整理中ではないか、免責ならば通知書はあるか）
一時生活再建費対象に関して（生活支援費対象でかつ以下に該当すればとして、家賃・電気・水道・ガス料金の滞納の有無）
住宅入居費対象に関して（生活支援費対象〔失業者のみ〕でかつ以下に該当すればとして、住宅がない、住宅手当申請を行っている）
どうしたか（ハローワークや福祉事務所紹介、該当する資金のしおり・申込書を交付、その他）

この相談票は生活支援費、一時生活再建費、住宅入居費のそれぞれの対象になるかどうかを簡潔に見極めるものとなっている。また「相談結果」を記入するようになっている。

【図表 7-14】 H-1 生活福祉資金貸付相談記録票

記録者
相談日
相談形態（来会、電話）
相談ルート（県社協、コールセンター、福祉事務所、ハローワーク）
相談者氏名、住所、電話、携帯
同行者、続柄
世帯の状況と収入（氏名、ふりがな、続柄、性別、生年月日、年齢、健康状態、勤務先・学校名・学年、稼働収入、年金・手当等その他収入、備考）
本資金（借入有の場合資金名と償還について）
負債（有無、破産・免責・債務整理中・相談中）
障害の有無（有の場合：身体、知的、精神。本人）
生活保護（保護歴なし・あり、保護受給中[その場合いつより受給か、担当ケースワーカー]、申請中、相談中）
該当資金（総合支援資金[生活支援費、一時生活再建費、住宅入居費]。福祉資金[生業費、技能習得費、住宅資金、福祉用具購入費、障害者自動車購入費、災害援護資金、療養費、介護費、冠婚葬祭費、出産費、転宅費、就職技能習得日、福祉用具等購入費、障害者自動車検査・修理、未納年金追納費、中国残留邦人等年金追納費、緊急小口費]。教育支援資金[教育支援費、就学支度費]。臨時特例つなぎ資金）
相談内容（県社協からの事前連絡[FAXの有無]、福祉事務所での相談の有無[住宅手当の申請の有無]、ハローワーク住宅手当・総合支援資金連絡票持参、離職日）
処理（1）通常資金（貸付制度説明・相談、近日中に再来会、申請書類交付、民生委員紹介。担当委員名、電話）（2）臨時特例つなぎ資金（紹介先[コールセンター、県社協、ハローワーク、福祉事務所。用紙交付。求職申込・雇用施策利用状況確認票交付]）。（3）総合支援資金（紹介先[コールセンター、県社協、ハローワーク、福祉事務所。用紙交付。求職申込・雇用施策利用状況確認票交付]）。（4）その他

「処理」の欄で、資金別に具体的な対応事項などが示されている。

【図表 7-15】 H-2 生活福祉資金相談記録票

相談年月日
相談形態（電話、来会）
相談ルート
相談者氏名、年齢、職業、住所、電話自宅、携帯
住宅手当（相談の有無、該当の可否）
その他施策利用の有無と内容
本資金借入（有無、有の場合資金名と償還について）
負債
生保受給の有無
身体障害者又は療育手帳の有無（種、級又は判定）

世帯の状況（氏名、続柄、年齢、職業（勤務先）、月収）
相談内容
該当資金名、必要資金額
処理状況
担当民生委員、電話（紹介した場合記入）

相談票のH-1とH-2では、H-1の方がH-2よりも資金の種別や処理に関してなど、あらかじめ具体的に記入されていて詳細である<sup>5</sup>。

#### 【図表 7-16】 I 相談受付票

受付年月日、方法（電話・来所）、所用時間、記録者（5回分記載できるようになっている）
相談者氏名、ふりがな、性別、住所、電話、年齢
制度を知った経緯（**新聞、ホームページ、知人、自治体広報、制度チラシ、生保、ハローワーク、その他）
相談の内容
世帯構成（子・親・兄弟姉妹まで→保証人を検討する際に活用）（失業の場合：過去3年間の就業状況、職種、勤務先、就業期間、月収。最近の失業の理由、離職日。失業後の生活状況）（債務・滞納の場合：その内訳、1ヶ月の収支）
資金以外に解決策はないか→ ある場合、つないだ先の制度等。ない場合、該当資金があるか。
該当資金について（条件を7つ提示しそれによって福祉資金、緊急小口資金、総合支援資金、つなぎ資金[つなぐ先の制度]、教育支援資金、不動産担保型生活資金、要保護世帯向け不動産担保型生活資金[まずは福祉事務所へ]に振り分け
対象世帯に該当するかどうか、償還の目途が立つかどうか
対応（申込手続きを進める、断る[理由、つないだ先の制度等]、保留、その他）
検討事項・反省点

相談内容や世帯構成、生活状況に関する部分は自由記述するタイプの様式である。

記入欄の欄外に、用紙の上から矢印でつなぎながら、話を聞いていく際の手順を以下のようにして会話口調で6段階に示している点がいへんユニークである。「今日ここにいらしたのはどんなことですか?→現在の生活課題→そのようになったきっかけはどんなことですか?→これまでその問題にどう対処してこられたのですか?もう一度試せることはないですか?→解決に向けてどのようにやっていきましょうか?」

またこの相談票には「検討事項・反省点」を記入する欄が設けられている。

<sup>5</sup> H-1とH-2の2つの相談記録票がどのように区別され用いられているのかまでは、把握できなかった。

### 3 インテーク段階の記録ツールとしての「相談票」の分析と考察

#### (1) 貸付の初期相談における相談支援機能と「相談票」への項目化

貸付を通じた相談支援のなかでも、初期相談を行って「相談票」に記入する段階は、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）に該当する。実際には、この段階でアセスメントにつらなる情報収集や理解にまで踏み込んでいく場合もあることから、それらも加味したものととしてこの段階の相談支援の機能を【図表 7-17】のように整理した<sup>6</sup>。

【図表 7-17】 貸付の初期相談における相談支援機能

(主訴や生活課題の把握のために必要な情報を収集する)
① 相談者の経済的課題やその他の生活課題をめぐる状況を理解するための情報収集
② 相談者の氏名、住所、連絡先、職業、家族構成等の基本情報の収集
③ 貸付の利用要件に関わる情報の収集
④ 貸付制度とその利用手続き、担当者として提供できる支援等に関する説明
(社協で支援を継続するかの見極めを行い、今後の方向性を確認し終了する)
⑤ 貸付の利用等に向けて社協で支援を継続するかの見極めと、相談者への伝達
⑥ 今後の方向性についての確認（関係機関・制度の紹介を含む）

(筆者作成)

これらを「相談票」に項目化しようとする場合、おおまかに【図表 7-18】のように整理された。相談支援機能①から③については、どれにも関わる共通の項目があると思われたため、それぞれの相談支援機能に特徴的なものは区別して表にまとめた。また①では、相談者の主訴や生活課題にかかわって、本人の主観的な情報や語られた内容の把握も大切になると考えた。それに対し②③では、客観的な情報収集を重視した。

<sup>6</sup> 社会福祉士養成講座編集委員会編（2009：103-116）、北川清一・久保美紀編著（2008：122-128）をふまえながら、社協の貸付にひきつけて整理した。

【図表 7-18】 貸付の初期相談における相談支援機能と「相談票」への項目化

相談支援機能	相談票への記載が想定される項目	
① 相談者の経済的課題やその他の生活課題をめぐる状況を理解するための情報収集	① ・相談したいこと ・相談者自身の思いや見通し (相談者による主観的な情報や語り)	①②③のどれにも関わる  ・相談者および世帯の状況 ・住居に関する状況 ・就労に関する状況 ・家計に関する状況 ・心身の健康や障害に関する状況
②相談者の氏名、住所、連絡先、職業、家族構成等の基本情報の収集	② (客観的な情報)	
③貸付の利用要件に関わる情報の収集	③ ・他制度等の利用状況 (客観的な情報)	
④貸付制度とその利用手続き、担当者として提供できる支援等に関する説明	④ ・貸付制度と利用手続き、担当者として提供できる支援等の説明	
⑤貸付の利用等に向けて社協で支援を継続するかの見極めと伝達	⑤ ・資金の種類・程度・使途の確認 ・貸付の利用可能性や社協で支援を継続するかの見極めと伝達	
⑥今後の方向性についての確認	⑥ ・相談内容・結果をふまえて今後についての確認 ・関係機関・制度等の紹介や引き継ぎ	

(筆者作成)

(2) 相談支援機能に関する実際の「相談票」の項目の分析と考察

【図表 7-18】で示した項目について、実際の「相談票」の項目である【図表 7-2】(相談票 A-1)から【図表 7-16】(相談票 I)のなかに盛り込まれているかどうかを見ると、【図表 7-19】のようになった。

【図表 7-19】 相談支援機能に関するそれぞれの「相談票」の項目の状況  
 (該当すると思われる項目があれば○、詳細な項目の場合は◎)

相談票への記載が 想定される項目	A-1	A-2	A-3	B-1	B-2	C	D	E	F-1	F-2	G-1	G-2	H-1	H-2	I *h
①②③-1・相談者 および世帯の状況	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
①②③-2・住居に 関する状況	○	○	○		○	○	○	○		○		○			
①②③-3・就労に 関する状況	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○
①②③-4・家計に 関する状況	○	◎	◎	○	○	◎	○	○	○	◎	○	○	○	○	○
①②③-5・心身の 健康や障害に関す る状況		○		○	○		○			○			○	○	
①-1・相談したい こと	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○
①-2・相談者自身 の思いや見通し		○ *c	○ *d	○ *e	○ *e		○ *f								○
③・他制度等の利 用状況		◎			○	○		○		○	○		○	○	
④・貸付制度と利 用手続き、担当者 として提供できる 支援等の説明	△ *a	○	○	◎	◎		△ *a	○	△ *a		○	○	○		○
⑤-1・資金の種 類・程度・用途の 確認	△ *a	○	◎	○	○		○	○	△ *a			○	○	○	○
⑤-2・貸付の利用 可能性や社協で支 援を継続するかの 見極めと伝達	△ *a	○	○	○	○	○		○	△ *a *g		○	○	○	○	○
⑥-1・相談内容・ 結果をふまえて今 後についての確認		○	○		○			○	△ *g		○	○	○		○
⑥-2・関係機関・ 制度等の紹介や引 き継ぎ	○ *b	○		○	○	○	○ *b	○	○		○	○	○	○	○

(筆者作成)

注)

\*a：資金種類については記載欄がある。

\*b：担当民生委員についての欄がある。

\*c：お金が必要な目的や減収等の状況を記入する欄がある。

\*d：今後どうしていくかの見通しや理由などを尋ねる項目が複数ある。

\*e：困りごとの理由や経緯その他を聞きとるようになっている。

\*f：「～はどうか」のような相談者の意向を確認する表現になっている。

\*g：県社協への確認事項などがあれば記載するよう促している。

\*h：相談票の欄外の質問の会話調での手順も含めて判断した。

表に整理することから浮かび上がってきたのは、以下の点である。まず、個々にはばらつきがあるものの、全体的に見れば相談支援機能について「相談票」のなかでかなり網羅されているということである。相談者および世帯に関する状況は、すべてで基本情報としてとられている。就労や家計に関する状況も同様にすべてで項目化されているが、その程度は相談票によってさまざまで、相談票のいくつかではひじょうに詳細な聞き取り項目となっている。とくにA-3やF-2など総合支援資金に特化した相談票にその傾向が強くあらわれた。一方、心身の健康や障害に関してはそれらよりも項目としての比重は軽いように受けとめられた。以上から、相談者・世帯に関する基本情報のほか、貸付相談という特性もあり、経済的困難に直接的に関わる就労や家計部分の聞き取りに重点が置かれていることが知られた。

相談者の相談したいことについても、おおむね項目化されている。しかし、相談者自身の思いや見通しまで項目化されている相談票は多くない。また、相談したいことについても、相談者自身の語りたいたいことにどの程度傾聴し寄り添う姿勢で臨むのかは、項目からは把握することが困難である。相談者の相談したい・話したいこと、相談者自身の思いや考え、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。そうすることによって、経済的困難だけでない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・把握することができ、相談支援機能の充実につながると思われる。

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などは、おおむね項目化されていた。それと比べると、今後についての確認の項目化は少なかった。しかし分析する際、相談票の項目だけではこれらのうちのどれに該当するのか、明確に判断しにくいという限界もあった。こうした部分については、項目に落とし込む際にも現在より意識的に区別し、相談支援を行うことで、相談者にとっても相談の結果がより理解・納得しやすいかたちでこの段階の支援を終えることができるのではないかと思われた。相談支援を可視化するツールとしては、これらのいわゆるインテーク段階の終わりに関する部分の記録を充実整備することは、相談支援実績の可視化にも結びつくと考えられる。

なお、関係機関・制度等の紹介や引き継ぎについては、項目化されているところが多かった。

さらに、本報告書第4章（森川執筆担当）では、P社協の「相談票」に実際に記載され

ていた事項をデータ化し、質的に分析を加えている。そこでは、相談票のデータベース項目を大きく8つの類型に整理していた。すなわち、①相談理由・内容、②他制度の利用状況、③今後の方針、④家族構成、⑤住宅、⑥就労状況、⑦経済状況・債務、⑧健康・障害である。そしてそれぞれに対応する具体的な項目をあわせて掲載している。これらは相談票に実際に記載されていたものを事後的に項目化したものと言える。これを、先の相談支援機能や、15の「相談票」の分析結果と照らしてみると、項目が重なり合うことがわかる。つまり、実際に記載されているものも、相談票に記載すべく項目化されているものも、初期段階の相談支援機能として必要な情報はおよそ押さえられるものとなっていた。

ここからも、相談支援機能の充実を図るには、必要な項目を設定すること、そしてソーシャルワークの観点からの意識的な聞き取りの姿勢をもち、それを記録にも反映させていくことが大切であると思われた。それを可能にするのが、日々の意識的な実践はもちろん、研修その他を通じて相談支援の具体的な内容や進め方を理解し、相談支援者としての心構えや態度を育んでいくことであると考えられる。

#### <謝辞>

9つの社会福祉協議会のみなさまには、業務多忙ななかご協力いただき、「相談票」をご提供いただきました。心から感謝申し上げます。

#### <参考文献>

- ・北川清一・久保美紀編著（2008）『社会福祉の支援活動ーソーシャルワーク入門』ミネルヴァ書房。
- ・北島英治・副田あけみ・高橋重宏ほか編（2010）『ソーシャルワーク実践の基礎理論』改訂版、有斐閣。
- ・社会福祉士養成講座編集委員会編（2009）『新・社会福祉士養成講座 7 相談援助の理論と方法 I』第2版、中央法規出版。

## 第8章 社会福祉実践としての貸付相談のための業務支援ツール ——貸付相談の機会を生かし、将来につなげる「最後の5分間」

新保美香

### (要約)

研究班は、社会福祉協議会で行われる、社会福祉実践としての貸付相談に活用できる業務支援ツールの作成を試みた。その内容は、相談の「最後の5分間」に、相談員と相談者がともに相談内容を振り返り、そこでの相談のポイントや今後の対応について記入するとともに、社会資源を紹介できるものである。また、このツールは、相談者の社会福祉協議会における相談は1度だけになってしまっても、その後、相談者が必要な社会資源を確認し、相談窓口につながるようにすることもねらいとしている。

研究班では、試行版を策定し、P社会福祉協議会に試行を依頼し、試行結果および試行版ツールに対するフィードバックをいただいた。更に、そのフィードバックを踏まえて再検討し、業務支援ツール提案版を示した。

今回提示した業務支援ツール提案版策定については、試行期間が短く、利用者からのフィードバックが得られず、社会資源紹介覧も一例を示すにとどまるなどの課題が残された。今後、各社会福祉協議会で、あるいは社会福祉協議会と関係機関との協働により、こうした業務支援ツールが、よりよく使いやすいものに発展していくことが期待される。

### 1 社会福祉協議会における相談支援の特徴と業務支援ツールの必要性

#### (1) 総合支援資金の貸付にかかわる相談支援の特徴と意義

第二のセーフティネットの一つとして位置づけられる総合支援資金の貸付にかかわる相談支援には、いくつかの特徴がある。

第一は、第2章で森川が論じているように、社会福祉協議会における窓口相談の中核的要素は、「貸付を相談援助の(目的ではなく)手段とした、貸付の制度の要否判定にとどまらない生活課題の把握・対応方針の検討、関係資源へのつなぎ」であることである。そして、第二は、電話を含めた窓口での対応が、主たる相談支援のスタイルであることである。

社会福祉協議会の窓口相談では、電話、または窓口での面接における「相談者本人」の訴え(主訴)を手がかりとして、その場で情報収集を行い、次に相談者が何をすべきか、その方向性を見だし、必要な助言をしていくことが求められている。これは、訪問活動や担当制による長期的なかかわりが想定されている他領域の相談支援と比較しても、相談員に相当の力量が求められる社会福祉実践であると考えられる。

総合支援資金は、社会福祉協議会に十分な相談体制が必ずしも整えられない中で創設、実施され、社会福祉協議会では、そのような中で、膨大な数の相談を受け付けざるをえなかった。このため、本来、制度が重視している相談支援機能は、十分に発揮できない状況にあった。しかしながら、このような新たな制度の創設により、数多くの生活上に不安を抱えた相談者が社会福祉協議会につながったことそのものには、次のような大きな意義が見いだせる。

第一は、これまで行政の生活相談等は敷居が高いと感じて相談に訪れなかったような、貧困・低所得層にある世帯の生活状況やニーズを把握できることである。第二は、相談者

を社会福祉、地域福祉の専門機関である社会福祉協議会を受け止め、相談者の生活課題が更に複雑かつ深刻になる前に、課題解決につなげる支援を行うことが可能であることである。

相談者が社会福祉協議会につながることは、大きなチャンスと考えることができる。相談体制が厳しい中であっても、こうしたチャンスを生かし、その中で「できること」を考えていく必要があるものと思われた。

## (2) 「最後の5分間」を生かした業務支援ツールの必要性

社会福祉協議会の相談体制は、今後充実していくことが期待される。しかしながら、現状では、すべての相談者に対してきめ細かく対応していくことは、きわめて難しい人的体制にあることは否めない。そのような中で、可能な限り、相談者が相談につながったことを生かし、社会福祉協議会が最善の対応を行うために、何らかの業務支援ツールが必要であると認められた。研究班では、以下のような要素を実現できる業務支援ツールが望ましいものと考えた。

- ①相談者自身が、相談内容を確認できるようにすること。
- ②相談者に対して、その時々々の相談内容にかかわらず、利用可能な社会資源の情報を提供すること。
- ③相談者が、誰にも相談できず孤立しないように、必要な時にいつでも、何度でも相談できることを伝えること。
- ④社会福祉協議会が、相談者に必要な社会資源を提供するとともに、孤立しがちな相談者にとって、開かれた拠り所として存在することを伝えること。
- ⑤社会福祉協議会が、相談者に対するアカウントビリティーを果たせるようにすること。
- ⑥限られた時間の中で、相談者、担当者の過重な負担とならずに活用できるものであること。

このような要素をふまえて、相談場面の「最後の5分間」に、相談担当者と相談者が共にその時の相談内容を振り返り、そこでの相談のポイントや今後の対応について記入するとともに、社会資源を紹介できる「相談確認シート」を試作するに至った。このことにより、相談者自身が、自分自身のおかれている状況を見直すことができる。また、社会福祉協議会がアカウントビリティー（説明責任）を果たすことも可能となる。更に、この「相談確認シート」は、相談者の社会福祉協議会における相談は1度だけになってしまっても、その後、相談者が必要な社会資源を確認し、相談窓口につながることでできるようにすることもねらいとしている。

「相談確認シート」は、本報告書、第3章、第4章において報告されている、貸付相談の対象者の実態を把握し、貸付制度の対応範囲と限界を明らかにすることを目的とした調査にご協力いただいた首都圏のP社会福祉協議会に、再度のご協力を得て試行していただくとともに、ご意見をいただいた。このフィードバックをふまえて、研究班として、業務支援ツールを提案することとしたい。

## 2 業務支援ツールの試行プロセス

### (1) 業務支援ツールの検討過程

研究班では、以下のスケジュールで、業務支援ツールの検討を行った。

第1回 2011年1月20日 業務支援ツールのイメージの検討

(新保・根本・阪東・和気・森川)

<検討内容の概要>

- ・相談者の力を引き出し、発揮するための端緒となるような「お土産」となるもの。
- ・状況のアセスメントと今後の対応を窓口で「相談者と一緒に」確認できるもの。
- ・「制度適用外」で終わらせず、その後の資源につながる交通整理の一助となるもの。
- ・相談者と援助者が「確認しあっていく」作業（エンパワメントの入り口を拓く）
- ・ツールを使うことが、「時間追加の負担」とならないもの。

第2回 2011年1月31日 素案検討（新保・根本）

<検討内容の概要>

- ・簡単に使えるもの。
- ・相談内容と今後の方針を、簡単に記入できるもの。
- ・「最後の5分間」に記入するもの。

第3回 2011年2月4日 ツールの具体化作業（新保・森川）

<検討内容の概要>

- ・全体のデザインの確定
- ・ツールの趣旨を伝える文章の確定
- ・紹介する社会資源リストの検討

（第3回～第4回会議の間、メールにてツール案の意見交換を行う）

第4回 2011年2月17日 ツール案の提示および意見交換

（新保・根本・阪東・森川・P 社会福祉協議会相談員2名）

<検討内容の概要>

- ・ツール案制作に至る経過、意図の説明
- ・ツール案に対する意見交換
- ・試行期間、フィードバックの時期の確認

→P 社会福祉協議会では、実際に、窓口相談に訪れた相談者に対して、確認したことや、次回相談時に持参するものなどをメモして一枚は相談者に渡し、もう一枚は相談員が保管できるA6版の「複写式メモ」を独自に作成し活用しておられることもあり、ツール案の趣旨については賛同が得られた。

（第4回会議のあと、研究班でメールでの意見交換を行い2月21日に試行版を確定させ、P 社会福祉協議会に送付した。）

## （2）「業務支援ツール」試行版の作成

前述の検討過程をふまえて、図8-1～4に示すようなかたちで、業務支援ツールの試行版を作成した。

図8-1は、社会福祉協議会職員向けの説明資料である。業務支援ツールの名称を「本日のご相談確認シート」として、シートの使い方とシートの目的を明記した。図8-2は、確認シートの記入例（A欄）である。実際にどのように使えるか、記入例を示した。図8-3は、「暮らしに役立つ相談窓口」として示した、社会資源紹介覧（B欄）である。図8

－4は、業務支援ツールの全体像である。A3用紙にA欄を左側、B欄を右側に印刷して活用していただくことをイメージしている。

図8－1 業務支援ツールの解説（社会福祉協議会職員向け）

## ＜本日のご相談確認シートについて＞ ※社協の職員の方向けの解説

### 1. 本シートの使い方 ＜相談者が孤立しないために…最後の5分間の活用＞

- ① 本シートは、相談の最後の5分間で、相談の中で話し合われたポイントを簡単にメモして、相談者にお渡しするものです。
- ② 左頁では、「本日のお話の内容」の欄に、相談内容のポイント（キーワード）をメモします。そして、そのことに対する方針や手続きの方法を「今後の手続きのことなど」の欄に記入します。
- ③ 左頁の下段には、相談担当者名と連絡先を記入します。
- ④ 必要に応じて、右頁の＜暮らしに役立つ相談窓口＞にチェックを入れながら、相談先や社会資源の情報提供を行います。右頁の下段にはメモ欄もあります。最後にコピーをとり相談票に添付します。

### 2. 本シートの目的 ＜最後の5分間の必要性＞

- ① 社会福祉協議会を訪れる相談者は、「総合支援資金」や「生活福祉資金」の貸付を目的としているかもしれませんが、中には、それらの貸付をもって生活課題が解決できる相談者もいらっしゃいます。その一方で、貸付を必要とするに至った様々な生活課題について、解決の見通しや方法がわからない状況で、相談にくるかたも少なくありません。
- ② 社会福祉協議会の生活福祉資金の窓口相談で、すべての生活課題にかかわる相談援助をきめ細かく行っていくことは、現状では困難かもしれません。しかしながら、「相談に訪れていただいたこと」をひとつのチャンスとして、相談者に必要な社会資源の情報を提供したり、相談機関に「つなげる」こともとても重要な支援です。
- ③ シートの右頁には、「債務の問題は必ず解決できます。ひとりで悩まず早めに相談しましょう。」  
「何度でも相談することが大切です。」というようなメッセージが、何気なく書かれています。これらは、相談者が後日、こうしたメッセージを目にして、再び相談してみようと思っただけことを期待し記載しているものです。また、左頁には、社会福祉協議会が、困った時に相談できる窓口として開かれていることがわかるように、連絡先を記載する欄を設けています。
- ④ 社会福祉協議会が、「資金の貸付」という主訴をもって訪れる相談者に対して、貸付の対象者になるかならないかにかかわらず、相談者に必要な社会資源を提供するとともに、孤立しがちな相談者にとって、ひとつの大きな拠り所となるよう願って作られたシートです。最後の5分間を使って書いていただくこのシートは、社会福祉協議会がアカウンタビリティーを果たしていくためのツールとしても活用できます。このため、最後にコピーをとり、保管していただくことをお勧めします。

図8-2 業務支援ツール記入例 (A欄)

＜本日のご相談 確認シート：記入例＞

2011年 月 日

本日は、来所していただき、ありがとうございました。  
 このシートは、ご相談の内容と、その中で検討したことや、方向性などを確認するものです。今後、制度の手続きをすすめたり、他の機関にご相談されたりする際に、参考にいただければ幸いです。本日の相談が、皆さまの生活をよりよくしていただくための一助となりますことを願っております。

＜本日のお話の内容＞	＜今後の手続きのことなど＞
① 記入例： お金のこと	① 記入例 総合支援資金（〇月〇日に次回来所、書類持参） 生活保護・住宅手当（担当〇〇さん）
② 「病院のこと」 「家族の病気・介護」 「アパートの追い出しのこと」 →相談者の語った言葉で表現してみるとよいでしょう。	② 医療費の減免制度や分割払い （自治体や病院に問い合わせ） ・〇〇病院 医療ソーシャルワーカー 〇〇さん
③ 「債務のこと」	③ 無料の法律相談 →「法テラス」 「市役所の弁護士相談・消費生活相談」 → 次回 〇月〇日開催予定

△△自治体社会福祉協議会

生活福祉資金 担当 \_\_\_\_\_

電話 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

FAX 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

受付時間 月～金 午前9時から午後5時

△△社会福祉協議会は、身近な福祉課題を区民のみなさまとともに考え、解決を図りながら、地域福祉の向上を図ることを目的に設立された社会福祉法人です。

ご不明なこと、お困りのことがある場合には、どうぞご連絡ください。

図8-3 業務支援ツール社会資源紹介覧 (B欄)

<暮らしに役立つ相談窓口>

**□住まいのこと** (役所 1111-1111代)

<家賃・住まいの相談>

- 住宅手当 役所 生活相談担当
  - 住宅の住み替え 役所 住宅施策担当
  - 公営住宅 役所 住宅運営担当
- <住居を失いそうな時、住居がない時の  
住まいや施設などの相談>
- 役所 生活相談担当

**□仕事のこと**

<一般の職探し・失業手当・職業訓練>

- ハローワーク 1111-1111
- <若者の就職支援>
- しごとセンター(飯田橋) 1111-1111
- <女性の就職支援>
- マザーズハローワーク 1111-1111

**□各種福祉の相談** (役所 1111-1111代)

何度でも相談することが大切です。

- 生活にお困りの時(生活保護など)  
役所 生活相談担当
- 高齢者や家族の介護のご相談  
地域包括支援センター  
(△△自治体には5カ所あります。役所までお問い合わせ下さい。)
- 子育てやひとり親家庭の支援について  
子ども家庭支援センター 1111-1111
- 子どもの教育費について  
就学援助(義務教育) 役所学事担当  
奨学金(学生支援機構等) 学校の窓口へ

**□地域の身近な相談役**

- 民生・児童委員(社協にお尋ね下さい)

**□債務のこと**

債務の問題は必ず解決できます。

一人で悩まず早めに相談しましょう。

<無料や低額の相談窓口>

- 法テラスコールセンター(全国一律  
3分8.5円) 0570-078376  
携帯・PHS 03-6745-5600
- 多重債務者生活再生事業  
(生活サポート基金が相談を行い中央  
労働金庫が貸付を行う××都道府県  
社会福祉協議会の事業です)  
生活再生相談窓口 1111-1111

**□年金のこと**

- 年金事務所 1111-1111
- ねんきんダイヤル 1111-11-1111

**□こころや身体の健康・医療のこと**

<医療費の減免など>

無料低額での受診や、費用の減免・補助、  
分割払いでの対応が可能なこともありま  
す。病院の相談室や区の保健福祉センタ  
ー(精神科受診やその通院費用の減免等)  
に問い合わせてみましょう。

<こころの健康・精神的な悩みの相談>

こころの健康相談 0570-064556  
(かけた場所から最寄りの地域の相談窓  
口につながります)

- いのちの電話(△△自治体) 1111-1111

**□その他**