# 令和3年度厚生労働省 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

# 生活困窮者に対する家計改善支援の 効果的な実施のための映像教材等に関する 研究事業報告書

令和4年3月

グリーンコープ生活協同組合連合会

# 目次

はじ	じめに	•		ı <b>=</b>	• •	•	•	•	•	•	-	•	• •		•	•	•		•	• •		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	1
1,	事業の	の背景	と팀	]的		-		•	-	•	-	-				•	•		-			•	-	•	•	-	-	•	-	-	•	•	-	3
2、	事業権	既要	•	i <b>=</b>		-		•		•	-	•				•	•			<b>.</b> 1		•	•	•	•	•		•	•		•		•	3
3,	委員会	会体制		•		-		•	•	•	-	•			•	•	•	•	•			-	•	•	•	•	-	•	•	•	•	•		4
4.	研究	• 開発	の経	鉛			•	•	•	•	-	-			•	•	•	•	•			•	•	•	•	•	•	•	-	•	•	•	•	5
5.	研究	- 開発	の月	块				•	•	•					-	•	•	•	•			•	•	•	•	•	•	•		•	•	-	•	10
成果		家計改 泪談者							家	計i	次	善	支持	暖の	す	す	め			•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	13
参考	資料	豊中	市語	式用	テス	` <b> </b>			-		-	•								•						-	-	-			-			49

#### はじめに

◎家計改善支援事業の取り組みの現状について

#### 全国の自治体の家計改善支援への取り組み実績

全国の自治体で家計改善支援事業を実施しているのは559自治体、生活困窮者自立支援事業に取り組む全自治体の62%で、就労準備支援事業60%、子どもの学習・生活支援64%と同じように6割を超える実施率となっており、令和4年度には8割を超える見通しとなっている。しかし現状の実施率に関しては都道府県単位でみると100%の熊本県、長野県、高知県に対し、一番低い都道府県の実施率は15%と広がりきれていない。人口規模別の家計改善支援事業の実施状況は、1万人未満の自治体で35%、30万人以上の自治体では82%となっており、10万人あたりの利用件数を人口規模で見ると。1万人未満の規模で45.5件、30万人以上の規模で20.2件、平均すると31.4件となっている。令和元年度の総利用件数14,091件から、令和2年度は19,175件と家計改善支援の利用件数が1.36倍に増加している。(令和2年4月時点)

#### 家計改善支援を必要とする人、利用できている人はどの程度いるのか

令和元年度の全国の自立相談支援の新規受付件数の合計は248,398件であるが、家計改善支援の受付件数は14,091件で、自立相談支援の5.7%に過ぎない。

令和2年度の厚生労働省の調査では、コロナ禍における顕在化した支援ニーズとして、8 割以上の自治体が、「家計に関する相談」について重要・必要であると回答している。さらに細かく相談者像を見ていくと、「生活費の不足」「家計収支のバランスが悪い」「家計管理を認識していない」に当てはまる相談者の割合がほぼ9割に達している。家計改善支援事業を実施していない自治体でも同様な相談者の状態像がみられる。加えてコロナ禍が長期化したこともあり緊急小口貸付の利用が約300万件で、今後生活福祉資金の償還も含めて貸付の返済ができない人が急増することが懸念されている。

また、社会的に孤立し生活に困窮して自立相談支援事業所を訪れる相談者の相談内容として最も多いのは、「収入・生活費のこと」(58.4%)であり、支援対象者の特性として「経済的困窮」が6割を超え、「多重・加重債務」が2割近く、家計管理の課題が25%程と相談支援機関が捉えており、家計改善支援を必要としている相談者はかなりの数に上っいると思われる。

#### 自立相談支援事業所に相談したにもかかわらず、家計改善支援につながらない理由

自立相談支援事業所に相談したにもかかわらず、家計改善支援につながらない理由は、 そもそも事業自体が実施されてない地域があること、家計改善支援を実施していても自立 相談支援からの紹介がつながってこないことなど、地域によってさまざまである。

自治体間で家計改善支援の実施率に格差が起きる理由や実施していても相談がつながらない理由は以下の5点が考えられる。

- ①家計改善支援を実施するには高度な専門知識が必要という思い込みがあり、そのような支援員がいないので事業開始は難しいと考えられている。
- ②家計改善支援は相談者の金銭管理を支援する事業という誤解があり、日常生活自立支援事業や成年後見制度と混同して理解され、必要性が共有されていない。
- ③家計改善支援の支援方法や役割が理解されておらず、家計改善支援は自立相談支援で こと足りると捉えられている。
- ④家計改善支援は家計の側面から相談者の意欲喚起につながるという効果が知られていない。
- ⑤家計改善支援の効果として、相談支援を実施した結果、滞納税他が分割して納付されるなどで事業費負担を超える実績が出始めている自治体があることを知らないため、 費用負担や補助率ばかりが意識されている。

#### ◎「家計改善支援学習サイト 相談者とともにすすめる家計改善支援のすすめ」開発の目的

今回動画を中心とした「家計改善支援学習サイト 相談者とともにすすめる家計改善支援のすすめ」(以下、学習サイトという)を作成したいと考えた大きな理由は、前述の通りである。家計改善支援に積極的に取り組めていないすべての自治体の家計改善支援への誤解や不安を解き、正しく理解して、少しでも家計改善支援事業に取り組んでいただけるようにするためであった。

家計改善支援は、家計管理やお金に関する専門家でなくとも、家計改善支援の基本的で正しい考え方や支援の姿勢を学べば、どこでも、誰でも、家計改善支援の第一歩を効果的に実施することができる。家計改善支援事業が全国の自治体や民間の支援機関などに広がることを目指し、そのための学習サイトを作成することとした。

自立相談支援事業所につながった生活困窮者だけではなく、医療機関や地域包括支援センター、障がい者の支援機関などにつながった利用者が家計改善支援を利用することで、ひとりでも多く現状の厳しい家計状況から抜け出し、安心して生活できる社会を実現していきたいと考えている。

#### ◎学習サイトの活用のしかたについて

学習サイトは、まず家計改善支援の基礎を学んでいただくためのユニバーサルな教材として開発した。家計改善支援に取り組むに当たって、最低限のことを理解していただくことを想定しており、動画の中の事例は、教材用に作成しているため、支援のスムーズさ等は、あくまでもモデルであることを前提に理解していただきたい。家計改善支援事業に取り組むすべての事業所にとって、この教材で伝えたい家計改善支援の考え方や支援のあり方が共通言語として理解され、全国一律に基礎的な最低ラインとしてマスターできるようにしたいと願っている。

基礎的な支援のあり方とは別に、どのような対人支援にも言えることだが、相談者が100人いれば100通りの支援方法や解決策が必要となる。この教材は一人で学ぶだけでなく、出来るだけ多くの家計改善支援員や他の支援員とともに、より良い支援のあり方を考え、意見交換するための素材としても活用いただきたい。

この教材を活用することで、支援員が地域ごとに集まり情報を交換し、知恵を出し合う中で、困難な事例の研修や新たな支援のあり方を模索する第一歩に結びついていくことを期待している。その様な相互の経験の積み重ねの中で、家計改善支援のスキルが向上し、多様な支援方法が編み出されていくことにつながっていくものと思われる。

また、学習サイトでは、家計改善支援の基本となる「相談時家計表」「家計計画表」「ライフイベント表」「キャッシュフロー表」の意味と役割から入力の仕方までの詳細なスキルについても、学ぶことができるようにしている。いつでも、どこでも、誰でも、自分のペースで学習できる教材となっているので、家計改善支援事業の基礎研修の教材としてだけでなく、高齢者福祉や医療のソーシャルワークなど、家計改善支援事業に留まらない様々な支援においても必要に応じて閲覧しながら活用いただきたい。

令和4年3月

生活困窮者に対する家計改善支援の効果的な実施のための映像教材等に関する研究事業 委員長 行岡みち子

#### 1. 事業の背景と目的

#### (1)研究・開発に至った背景

- 1) 平成30年度社会福祉推進事業として、「家計改善支援事業実施のための教材作成及び困難事例の支援方法の開発に関する調査研究事業」に取り組み、家計改善支援事業が全国的に展開していくために役立つ、以下の4つの成果物を開発した。
- ①映像教材「相談者とともにすすめる家計改善支援」 約50分の動画で、家計改善支援事業の基本的な考え方、支援の在り方等の概要 を解説し、支援の流れやポイントを面談場面を再現ながら教示した実践的な教材と なっている。
- ②手引書「相談者とともにすすめる家計改善支援」 映像教材を地域や職場単位の研修教材や家計改善支援員の自学教材として活用できるように、理解を深めるための問答や活用方法等を掲載した教材となっている。 より良い支援のあり方を考えて意見交換したり、自問自答するなどして、映像教材とともに活用いただけるものである。
- ③高齢者世帯の家計改善支援ツール 高齢者世帯に合わせた支援ツールとして、「高齢者向け家計表」「支払い計画表」 を開発した。高齢者が無理なく自立した家計管理ができるように工夫している。
- ④家計改善支援ツール(家計表エクセルファイル) 相談時家計表を相談者に分かりやすく示すための吹き出し等の挿入やグラフの自動作成、ライフイベント表とキャッシュフロー表の連動などの機能を付加して、簡便に作成できるようなツールとなってる。
- 2) 平成30年度に開発した「相談者とともに進める家計改善支援」の映像教材と手引書では、基本的な支援のあり方や心構え、支援の流れが分かるものとなっているが、支援を行っていくために相談時家計表等の作成方法や家計改善支援のツールの活用法や留意点について、中でも、支援現場において必要性が高いものの作成方法が分からないという指摘が多いキャッシュフロー表やライフイベント表の作成方法を解説した分かりやすい教材が求められていた。

#### (2)目的

本事業を通して目指していることは、一人でも多くの家計改善支援員を育成し、家計改善支援事業が全国の自治体に広がること、その結果として、自立相談支援事業所や家計改善支援事業所につながった相談者が家計改善支援を利用することで、現状の厳しい家計状況から抜け出し、安心して生活できるようになることを実現していくことである。

(1) の背景や、新型コロナウイルス感染症の影響により家計改善支援に関するニーズが高まっていることを踏まえ、動画を中心とした分かりやすい教材を開発し、その教材を全国の自治体及び家計改善支援を実施する機関に共有することで、全国で質の高い支援が提供されることにつなげていく。

#### 2、事業概要

(1) 本事業では、委員会での意見を踏まえながら、支援現場において必要性が高い、相談時家計表、家計計画表、キャッシュフロー表、ライフイベント表等の作成方法や留意点について動画を作成するとともに、動画の補足説明や学習をすすめる上で必要な資料を含めて「家計改善支援学習サイト 相談者とすすめる家計改善支援のす

すめ」(学習サイト)として開発した。教材の開発にあたっては、文字情報だけでは伝わりにくい家計改善支援のノウハウについての説明を動画やイラストなどを駆使し、分かりやすいデザインを追求して、実践的で実用的なものとした。

- (2) 平成30年度の社会福祉推進事業で開発した「相談者と共に進める家計改善支援」と、本事業の成果物との位置付けや関連性を明確にすべきという委員からの指摘を受けて、平成30年度開発の教材を「基礎編」と位置付けて再構成を行った。本事業で新たに開発する映像教材等については「実務編」と位置付けて、学習サイトはトータルに家計改善支援事業について学ぶことのできる内容とした。
- (3) インターネット環境が無いなどの理由で学習サイトの活用が困難な場合には、オフライン環境でも学習サイトの閲覧ができるDVDを作成し、希望する自治体や事業所に対して提供できるようにした。

#### 3、委員会体制

本事業を推進するための委員会を設け、計5回の委員会を開催し検討を進めた。 委員については、当初委員長を含め3名の委員構成としていたが、検討の経過の中で

拡充し、12名の委員構成とし、3名のオブザーバーにも協力いただいた。

最後の委員会となった第5回委員会では、拡大委員として学識者や自治体等から6名の方にも検討に加わっていただいた。加えて、3名にもオブザーバー参加いただいた。

#### (1)委員会の構成

<委員長>

行岡 みち子 グリーンコープ生活協同組合連合会 常務理事

#### 【委員】 五十音順

泉山 朗土 株式会社 ボクスグラフ 代表取締役

小川 英子 大阪府豊中市 市民協働部 くらし支援課 主任相談員

鏑木 奈津子 上智大学 総合人間科学部 社会福祉学科 准教授

北島 千恵 社会福祉法人グリーンコープ福岡 家計改善支援スーパーバイザー

生水 裕美 滋賀県野洲市市民部 次長

田北 雅裕 九州大学 大学院人間環境学研究院 専任講師

近澤 和子 グリーンコープ生協おおいた 家計改善支援員 主任相談員

中島 明美 グリーンコープ生協くまもと 家計改善支援員 室長補佐

中根 美都 静岡県社会福祉協議会東部支所 家計相談支援員

藤浦 久美 社会福祉法人グリーンコープ福岡 家計改善支援スーパーバイザー

山屋 理恵 NPO法人インクルいわて 理事長

【オブザーバー】五十音順

木村 和代 社会福祉法人グリーンコープ福岡 家計改善支援スーパーバイザー

窪田 亮 静岡県社会福祉協議会 東部支所 静岡県社会福祉人材センター

センター長

西山 ますみ 社会福祉法人グリーンコープ福岡 家計改善支援スーパーバイザー

#### (2) 拡大委員会 (第5回委員会) の構成

(1) の委員及びオブザーバーに、以下の委員等が加わる構成とした。 【拡大委員】 五十音順 櫛部 武俊 一般社団法人釧路社会的企業創造協議会 代表理事 五島 さやか 岐阜県本巣市健康福祉部福祉敬愛課社会福祉係 係長

新保 美香 明治学院大学社会学部社会福祉学科 教授

林 星一 神奈川県座間市生活援護課 課長

水谷 詩帆 全国社会福祉協議会地域福祉部 副部長

和田 敏明 ルーテル学院大学 名誉教授、社会福祉法人東京聖労院 理事長

【オブザーバー】五十音順

笹木原 陽子 岐阜県本巣市社会福祉協議会 地域福祉課 生活支援係 長岡 知子 一般社団法人釧路社会的企業創造協議会 家計改善支援員 林 幸子 岐阜県本巣市社会福祉協議会 地域福祉課 生活支援係長

#### 4、研究・開発の経過

#### (1) 庶務日誌

令和3年

9月21日 第1回委員会

10月28日 第2回委員会

11月10日 教材構成案についての打合せ

11月18日 第3回委員会

12月 4日 撮影の打ち合わせ

12月 7日 撮影1日目(講義、座談会等)

12月 8日 撮影2日目(面談場面、講義等)

令和4年

1月17日 今後の進め方についての打ち合わせ

2月17日 再撮影2回目(PC画面等)

2月18日 再撮影2回目(座談会、面談場面等)

2月28日 第4回委員会

3月 8日 豊中市研修(試用テスト) 打合せ

3月10日 豊中市研修(試用テスト)

3月15日 学習サイトの構成、テキストについての打ち合わせ

3月16日 学習サイトの構成、修正についての打合せ

3月24日 第5回委員会についての打ち合わせ

3月25日 第5回委員会

3月31日 事業報告書、学習サイト完成

#### (2) 委員会の検討経過

1) 第1回委員会(9月21日) ハイブリッド開催

委員、教材開発の目的の確認、各委員が所属する家計改善支援事業所の現状共有の後、開発する教材について意見交換を行い、①と②を確認した。加えて、平成30年度に開発した映像教材・手引書(基礎編)との位置づけ、関係性について明確にすべきという意見を受けて次回検討とした。

- ① 教材の構成について
  - ・家計改善支援ツールの意味と役割
  - ・モデル事例の相談場面
  - ・相談時家計表等の入力方法
  - ・高齢者向けの家計改善支援ツール(支払い計画表)
  - ・生活保護受給者への家計改善支援ツールの活用法、留意点

#### ② 教材の内容について

- ・家計改善支援ツール (相談時家計表、家計計画表、ライフイベント表、キャッシュフロー表) の意味と役割の講義
  - ▶令和3年度国研修の実習1の講義(約12分)をベースに、長い場合は少し コンパクトにする方針で、撮影する。
- ・モデル事例の相談場面
  - ▶受講者は同席相談員の立場で、相談者と相談員のやりとりを聞き取りながら相談時家計表、家計計画表、ライフイベント表に記入する。適宜ポイントや留意点を入れ、撮影後、映像の様子を見ながら長さを調整する。
- ・相談時家計表等の入力方法の説明
  - ▶実際のパソコン画面を表示し、操作の仕方を学べるようにする。
- ・番外編:高齢者向けの家計改善支援ツール(支払い計画表)の説明
  - ▶作成方法の説明、モデル事例での作成・入力、活用法について、短時間で 使い方を伝えられるように検討する。
- ・生活保護受給者への家計改善支援ツール
  - ▶活用法、留意点の説明。適宜補足説明を加えテキストに入れる。
- 2) 第2回委員会(10月26日) オンライン開催

委員として、自治体から2名、社会福祉協議会から1名、民間から1名の計4名委員が加わり、様々な立場から意見をいただき、①  $\sim$  ③ について確認し検討を深めた。

- ① 映像教材とテキストの構成について
  - ▶内容が重複するものがあるので構成を見直すこと、教材の使い方について も再検討が必要。次回委員会で検討できるように、全体の構成について田 北委員に提案いただいた。
  - 講義部分
    - ▶家計改善支援の姿勢、家計改善に必要な4つのツールの意味と役割と使い 方、項目の説明
  - ・手書き作成方法の説明と作成
    - ▶モデル事例の面談場面を見ながら手書きで作成
  - ・入力と活用法
    - ▶入力の方法を説明し、入力して答え合わせ
  - ・帳票の作成方法
    - ▶高齢者向け家計表、家計再生プラン、
- ② テキストの内容について
  - ▶①の映像教材の内容を文字化し、補足する情報を盛り込みながら、できるだけポイントを絞った薄手のテキストになるように内容を検討する。
- ③ 面談場面の動画のモデル事例について、入力方法の学習を目的として内容を調整する。
- 3) 第3回委員会(11月18日) オンライン開催

今回新たに開発する学習教材(実務編)について、田北委員の提案を基に、映像教材とテキストの形ではなく、基礎編を含めた学習サイトとして開発することとし、内容等について①~⑦を確認した。加えて、撮影、試用テストなどの今後の進め方について⑧~⑪を確認した。

- ① 学習サイトを制作し、誰もがオンラインで閲覧可能とする。インターネット環境がない事業所については、オフラインで閲覧可能な学習サイトをDVDで配布して対応する
- ② 学習サイトには、平成30年度に作成した映像教材と手引書を基礎編として再構成し、トータルに家計改善支援の教材として使用できるものとする。

- ③ 基礎編の動画は1時間弱の動画になっているが、実務編の動画も1時間程度にし、 掲載はできるだけ細かく分けて、必要な部分を視聴できるようにする。
- ④ それぞれの動画の解説文を掲載する。
- ⑤ テキストは冊子印刷せずに、各自必要な説明文を印刷する。(印刷用に整える)
- ⑥ 家計改善支援事業で使う用語についての用語集(語彙検索機能付)を作成する。
- ⑦ この教材の使い方のサイトマップのようなものを掲載する。
- ⑧ 面談場面のモデル事例の内容と、シナリオの作成・点検、撮影準備を進める。
- ⑨ 撮影は12月上旬を予定し、出演者と事務局で調整して進める。
- ⑩ 用語集の用語の洗い出しについては、用語の選定は家計改善支援で使う範囲と し、令和4年1月末までに洗い出す。
- ⑩ 令和4年1月17日(月)に大阪府豊中市の協力を得て試用テストを進める。
- 4) 第4回委員会(令和4年2月28日) オンライン開催

「被保護者家計改善支援事業」についての説明を教材に盛り込むために委員1名の追加と①~⑦について確認した。

- ① 面談場面の動画を視聴しながら相談時家計表等を作成するOJTのような動画を検討していたが、集中して取り組むのが難しいため、動画を撮り直し、サイトに掲載する聞き取り内容のPDFを見て相談時家計表等を作成するように変更する。
- ② 映像教材の構成と順番について以下のように変更する。
  - 01ワークフロー(支援の流れ)
  - 02家計改善支援帳票の概要
  - 03面談場面(初回面談)
  - 04相談時家計表Excelの入力の仕方
  - 05面談場面(家計の見直し)+(債務の件)+(グラフ提示)
  - 06家計計画表Excelの入力の仕方
  - 07面談場面 (ライフイベント表作成)
  - 08ライフイベント表Excelの入力の仕方
  - 09キャッシュフロー表Excelの入力の仕方
  - 10高齢者向け家計改善支援ツールの説明+高齢者向け相談時家計表Excelの入力 仕方
  - 11家計改善支援員座談会(Q&A)
- ③ 学習サイトのトータルのネーミング、「支援の始まり編」「支援のかなめ編」「改善へつなげる編」の言葉の使い方、「100人に100通りの生活再生」という表現を生かす方向で継続検討とする。
- ④ 「被保護者家計改善支援事業」については、「被保護者の家計改善支援とは」 というタブを設け、動画ではなく文字で掲載すること、内容については藤村委 員と相談して進める。
- ⑤ 用語集については、何を用語集にするのかが不明確であり、これから検討して 作成するのは体力的に難しいため作成しない。
- ⑥ テキストについては、田北委員が映像に合わせてテキスト案を作成し、それを 委員で点検して作成を進める。
- (7) 映像教材試用テストを豊中市の協力を得て以下の通り実施する。
- · 日時: 令和4年3月10日(木) 10:30~16:30
- ・会場:豊中市役所(市民協働部くらし支援課)
- ·参加:支援員20~30名
- 5) 第5回委員会(令和4年3月25日)ハイブリッド開催

拡大委員会として、生活困窮者自立支援制度人材養成研修委員の学識者、関係者及び協力いただける自治体等から拡大委員として加わっていただき、ハイブリッド形式で開催した。豊中市での試用テストの報告や学習サイトの構成や内容の

提案について意見交換し、①~⑦について確認した。

- ① 3月10日の豊中市での試用テストのアンケート結果と小川委員からの報告の課題や気づきについては、可能な範囲で開発する教材に生かす。
- ② 学習サイトの名称と構成については以下のようにする。
  - ・教材名

家計改善支援学習サイト 相談者とともにすすめる家計改善支援のすすめ

・コンテンツ (ページ) 構成

【ホーム(トップページ)】家計改善支援とは何か

【家計改善支援の枠組み】

【基礎編】家計改善支援の基本を理解しよう

【実務編】帳票を作成しよう

【ツール】帳票のダウンロード

【Q&A】よくあるケースと対応方法

- ・ホームには、サイトの全体構成と基礎編の位置づけ、使い方を案内する。
- ③ 学習サイトの改善のために出された意見については、可能な範囲で学習サイトの制作に生かす。主な意見は以下の通り。
  - ・生保の説明についての意見:修正後、厚生労働省の保護部局の点検を受ける
  - ・各章ごとのQ&Aがあったらもっとよい。
  - 縦スクロールが長い。
  - ・達成度、理解度を測ることができるようになるとよい。
  - ・カテゴリー別の検索機能があるとよい。
  - ・困ったこと、分からないことについての引き出し、回答やヒントのようなものがあるとよい。(AIのような?)
  - ・基礎編の手引書の表現について「重い障害」は使わない方がよい。
- ④ まずは自学用として学習サイトを完成させる。
- ⑤ 完成した学習サイトは、グリーンコープ連合会ホームページ及び困窮者支援情報 共有サイトへ掲載する。
- ⑥ 広く周知・活用するためのアイデアや意見を委員から募る。

#### <第3回委員会のようす>



<第5回拡大委員会 のようす>



#### (3) 教材開発のための撮影・試用テストなどの経過

1)撮影について

撮影は再撮影を含めて2回(各2日)に分けて、面談場面、講義の撮影を行った。

- ① 12月7日 (火) 午前・午後 場所:貸会議室
  - ・講義 (出演:行岡みち子、中島明美)
  - ・座談会(出演:行岡みち子、北島千恵、藤浦久美)
- ② 12月8日 (水) 午前 場所:グリーンコープ相談室
  - ·面談場面(出演:藤浦久美、松藤泰大、鵜殿明日香)
  - 12月8日(水)午後 場所:グリーンコープ会議室
  - 講義 (出演:北島千恵)
  - · P C 入力画面
- ③ 2月17日 (木) 午後 場所:グリーンコープ相談室
  - PC入力画面再撮影
- ④ 2月18日(金)午前 場所:貸スタジオ
  - ・座談会の再撮影(出演:行岡みち子、北島千恵、藤浦久美)
  - 2月18日(金)午後 場所:グリーンコープ相談室
  - ・面談場面の再撮影(出演:藤浦久美、松藤泰大、鵜殿明日香)



#### 2) 試用テストについて

令和4年1月17日実施を予定していたが、オミクロン株の感染急拡大でまん延防 止等重点措置が実施自治体及び講師の所在地で発令されたため順延し、3月10日 (木)に大阪府豊中市の協力を得て実施した。

- ① 日時:令和4年3月10日(木)10:30~16:30
- ② 場所:大阪府豊中市役所別館くらしかん 視聴覚室
- ③ 講師:行岡みち子、中島明美、藤浦久美
- ④ 参加:豊中市職員及び委託先職員19名
- ⑤ プログラム:
  - ・研修の進め方の説明
  - ・相談者とともにすすめる家計改善支援(短縮版)視聴
  - ・初回面談場面(相談時家計表の作成)視聴、手書き作成演習
  - ・相談時家計表の入力方法の視聴、相談時家計表の入力演習、補足説明
  - ・継続面談場面(家計計画表の作成)視聴、手書き作成演習
  - ・家計計画表の入力補法の視聴、家計計画表の入力演習
  - ・継続面談場面(ライフイベント表作成)視聴、手書き作成演習
  - ・ライフイベント表、キャッシュフロー表の入力方法の視聴、入力演習
  - ・高齢者向け家計表の説明・入力方法視聴
  - ・ 高齢者向け家計表の入力演習

- ・座談会の映像紹介
- ⑥ アンケート結果 (20名中18名提出)
  - ・動画による説明の分かりやすさについては、80~94%が「分かりやすい」と回答している。特に、エクセルの入力の仕方について映像での説明はとても分かりやすいと好評だった。帳票の入力については75%の受講者が入力できたと回答している(高齢者世帯の家計改善支援ツールについては、ダウンロード時に不具合があり入力ができなかった)。
  - ・受講者からの気づきとしては、家計改善支援ツールの機能や構造の説明や シートの色分けなどの分かりやすい工夫などの要望が出された。
- ⑦ 担当講師の気づき
  - ・パソコン入力の仕方については、動画を視聴した受講者の理解は早く、入力作業がスムーズにすすんでいた一方で、相談時家計表等のしくみなどを説明しないと面談場面の動画と聞き取り内容をもとに相談時家計表等を作成するのが難しい様子が見受けられた。

#### 5、研究・開発の成果

#### (1) 成果物

「家計改善支援学習サイト 相談者とすすめる家計改善支援のすすめ」を開発した。

1) 公開先について

グリーンコープ生活協同組合連合会のホームページ

URL : https://www.greencoop.or.jp/

困窮者支援情報共有サイト

URL:https://minna-tunagaru.jp/

- 学習サイトの閲覧
- ・サイトの形式でまとめてダウンロードできるように掲載
- ・オンラインでの閲覧やダウンロードができない場合には、オフラインで 閲覧できる学習サイトのデータをDVDにて送付対応。
- 2) 学習サイトの特徴について
- ① 平成 30 年度に開発した映像教材と手引書も網羅しており、家計改善支援についてトータルに学ぶことができる教材となっている。家計改善支援実施にあたっての必要最小限のノウハウを基礎からから学ぶことができるだけでなく、家計改善支援員が必要時に参照することができる教材となっている。
- ② 動画を中心としサイトの各ページや使用する書類等も理解を助けるようにデザインに工夫を凝らした分かりやすい教材となっており、自分のペースで学ぶことが可能となる。
- ③ 当法人のホームページに掲載し、閲覧およびダウンロードができるようにしているため、いつでも、どこでも誰もが等しく学ぶことができるようになっている。
- 3) 学習サイトの活用方法について
  - ① 家計改善支援事業とスムーズな連携を図るために、自立相談支援機関、就労準備支援機関、自治体の庁内連携先等にも家計改善支援について理解いただけるサイトにしている。
  - ② 家計改善支援支援員だけでなく、高齢者福祉や、医療ソーシャルワークなど、家計管理の支援を行う他の相談支援機関やさまざまな支援現場で、必要な部分を参照いただける教材にもなっている。

#### (2) 学習サイトの効果について

- ① 家計改善支援事業を実施するにあたり、支援の理念や支援のあり方、支援に必要なツールの使い方などについて、ベースとなるノウハウを総合的に学ぶことができる。
- ② 家計改善支援事業への理解が広まり、事業を実施する自治体の増加につながる。
- ③ 家計改善支援についての誤解が解け、正しい認識が広まり、制度内外の連携がスムーズになることに寄与する。
- ④ ポストコロナにおいては、さらに多様で複合的な困難を抱える相談者、生活福祉資金等の貸付金の償還が始まる相談者も多くなると想定される。そのような相談者にとって、全国津々浦々どこででも一定の質が保たれた適切な家計改善支援を受けることが可能となり、相談者が生活を再生していくことにつながる。

# 成果物

1. 家計改善支援学習サイト 相談者とともにすすめる家計改善支援のすすめ

公開先:グリーンコープ生活協同組合連合会のホームページ

URL : https://www.greencoop.or.jp/

困窮者支援情報共有サイト

URL:https://minna-tunagaru.jp/

学習サイトの閲覧ができます。

- サイトの形式でまとめてダウンロードできるように掲載します。

・オンラインでの閲覧やダウンロードができない場合は、オフラインで閲覧できる学習サイトのデータをDVDに入れてお送りいたしますので、下記までご連絡ください。

くお問い合わせ先>

〒812-0011

福岡市博多区博多駅前1-5-1博多大博多通ビルディング7階グリーンコープ生活協同組合連合会 生活再生事業推進室 (Te 092-481-6873)

_	14	_
---	----	---

# 相談者とともにすすめる「家計改善支援」のすすめ

本サイトは、家計改善支援の基本姿勢と、家計改善支援の主要な帳票の作成を学ぶことができる学習 サイトです。

#### 更新情報

yy.mm,dd ここには更新情報が入ります。テキストの修正や更新などをアナウンスします。

yy.mm.dd ここには更新情報が入ります。動画のアップデートや更新などをアナウンスします。

yy.mm.dd ここには更新情報が入ります。テキストのアップデートなどをアナウンスします。

## 家計改善支援とは何か

1 家計の現状を理解してもらう支援









#### 家計改善支援とは?

この文章はダミーです。「家計改善支援とは何か」を説明する文章に変更。相談者の気持ちに寄り添いながら家計の状況 を明らかにし、家計の視点から相談者とともに生活困窮の出口を見つけ出す支援です。

相談の中で家計の見える化を図り、1+月の収支の状況を理解してもらうことが家計改善支援の基本的な考え方です。相 該者本人が家計の現状を理解し、生活を見直すことで家計の改善方針を見出して、将来にわたって収支を自己管理できるよ う伴走しながら支援を行います。

#### 家計改善支援の基本の5つの柱

この文章はダミーです。まず、はじめに、家計改善支援の課題解決に必要な基本的な支援の5つの柱をご説明します。

- 1つ目の柱は、窓計の現状を理解してもらう支援です。
- 2つ目は、行政窓口に同行し、相談を行い、給付制度の利用や税金、公共料金等の滞納を解消する支援です。
- 3つ目は、法律家相談に同行し、借金や家賃添納など債務に関する支援を行います。
- 4つ目は、生活の健全化を図るために必要な貸付をあっせんする支援です。
- 5つ目は、相談者自身が家計を自ら管理できるようにする支援です

この他、家計改善支援だけで解決できない、重い障害や依存症(ギャンブル、アルコール)などの課題を抱える人への支援は、自立相談支援や医療機関などと連携します。

#### 家計改善支援の主要な帳票

この文章はダミーです。本サイトでは、家計改善支援の主要な「相談時家計表」「家計計画表」「ライフイベント表」 「キャッシュフロー表」の4つの帳票と、高齢者向けにカスタマイズした帳票、5つの帳票の作成法を中心に学びます。

#### 本サイトの使い方



この文章はダミーです。図表と文章で、本サイトの使い方を示します

- 1.ホーム:家計改善支援とは何か
- 2. 家計改善支援の枠組み
- 3. 【講義編】:家計改善支援の基本を理解しよう
- 4. 【演習編】:帳票を作成しよう
- 5.【ツール】: 帳票のダウンロード
- 6. 【Q&A】:よくある質問

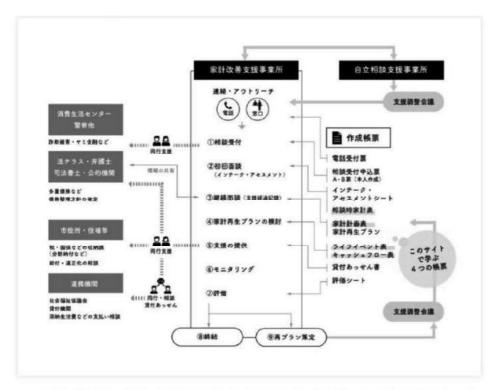
次のコンテンツ: 家計改善支援の枠組み >



# 家計改善支援の流れと帳票の関係性

支援の流れについて教えてください





この文章はダミーです。要権制。見出しのジャンブ率を上げる等して、流れとしてビジュアライズ。その中で、チュートリアルサイトで学べる帳票を分かりやすく入れ込み、リンクを貼る。

# TOPICS

#### 被保護者に対する家計改善支援の留意点

被保護者に対する家計改善支援の智意点。被保護者を対象に家計改善支援に取り組むことがあります。その際のポイントについて\_

● 被保護者に対する家計改善支援の留意点 >

次のコンテンツ:【基礎編】原計改善支援の基本を理解しよう 🕻

### 【基礎編】:家計改善支援の基本を理解しよう

この【基礎編】では、動画の視聴を通して、家計改善支援の全体像を理解することができます。ダウンロードできる手引き書と併せて映像をご覧ください。また、具体的な帳票の作成法を学ぶ場合は、 【実務編】をご覧ください。【実務編】は集合研修等でも活用できますが、その際は事前にこの【基礎編】の動画をご覧頂いておくことで、理解が深まります。

#### 目次

#### はじめに

- 1. 家計改善支援の基本的な考え方と相談の流れ
- 2. 初回面談の臨み方
- 3. 相談時家計表の作成1: 家計収入と食費以外の支出の聞き取り
- 4. 相談時家計表の作成2:把握が難しい食費の聞き取り
- 5. 番外編:家計表を作成したところ黒字になった場合
- 6. 家計計画表の作成
- 7. ライフイベント表・キャッシュフロー表・家計再生プランの作成
- 8. 家計改善支援のまとめ: 事例のふり返りと同行支援のまとめ

# はじめに

#### 映像教材の特長について教えてください

家計改善支援の基礎を学んでいただくためのユニバーサルな教材として平成30年度に作成したものです。家計改善支援に 取り組むに当たって、最低限のことを理解していただくことを想定しています。映像中の事例は、教材用に作成しているため、流れのスムーズさ等は、あくまでもモデルであることを前提に理解してください。この教材で説明している家計改善支援の考え方や支援のあり方を共通言語として理解して、全国一律に基礎的な最低ラインとしてマスターできることを目指しています。

基礎的な支援のあり方とは別に、どのような対人支援にも言えることですが、相談者が100人いれば100通りの支援方法 や解決策が必要です。

映像教材が分かりやすいために、機械的な作業になり、その結果、支援が固定的になり、汎用性に欠け、相談者一人ひと リのニーズにあったオーダーメイドの支援となりにくい可能性があります。そうしたリスクを避けるためにより良い支援の あり方を考え、新たな支援のあり方を模索する第一歩に結びついていくために活用いただきたいと思います。

チャプターごとに共有したいことや考えて欲しいことを記載しています。教材の事例がなぜそうなっているのかについて も、誤解がないように説明を加えています。

#### Point

特に留意していただきたい内容や映像への補足を記しています。映像の内容をさらに自分に引き寄せていただく 上での参考にしてください。



# 1 | 家計改善支援の基本的な考え方と相談の流れ

家計改善支援の基本的な考え方と相談の流れについて教えてください



動画の補足事項は手引書7Pを参照してください

#### Point:1

#### 家計改善支援の基本的な考え方

家計改善支援とは、相談者の気持ちに寄り添いながら家計の状況を明らかにし、家計の視点から相談者とともに 生活困窮の出口を見つけ出す支援です。相談の中で家計の見える化を図り、1ヶ月の収支の状況を理解してもらう ことが家計改善支援の基本的な考え方です。相談者本人が家計の現状を理解し、生活を見直すことで家計の改善方 計を見出して、将来にわたって収支を自己管理できるよう伴走しながら支援を行います。

#### Point:2

#### 家計改善支援の基本の5つの柱

家計改善支援には、支援の5つの基本的な柱があります。

- 1. 家計の現状を理解してもらう支援
- 2. 行政窓口に同行し、給付制度の利用や税金、公共料金等の滞納を解消する支援
- 3. 法律相談に同行し、借金や家賃滞納など債務に関する支援
- 4、生活の健全化を図るために必要な貸付をあっせんする支援
- 5. 相談者自身が家計を自ら管理できるようにする支援

この他、家計改善支援だけで解決できない、陣がいや依存症(ギャンブル、アルコール)などの課題を抱える人への支援は、自立相談支援事業所や医療機関などと連携を行います。

#### Point:3

#### 家計改善支援員のこころ構え~信頼関係を形成するために傾聴を基本とする~

電計の現状の根本の部分にある相談者の気持ちを受けどめ、否り添ってお話を聴くこころ構えが大切です。どのような感情が存在し、何を伝えたいか、相談者の背景を理解しながら話をすすめます。相談の核心を聞き取りながら、信頼関係を深めていきます。

そして、家計改善支援員の思い込みや価値観で相談者の話を受けとめずに、まずよい聴き手となり「睦かせていただく」こころ構えでじっくり聴く姿勢(傾聴)が必要です。自分が正しく理解できているか、相談者の主訴を発語し、間違いがないか確認します。

この他、相談者の言葉だけではなく、目や手の動き、声の調子、表情、息遣い、姿勢など全体の様子に気を配り ながら理解に努めます。何気ない仕草は相談者が、どのように感じているかを知る手がかりになることがありま す。

また、相談者の話を聴いて動揺したり、遭和感を聴じたり、思考が閉鎖的になっていないか、自分自身の気持ち に気付くことも重要です。これ以上相談者の話を聴けないと感じたら、他の家計改善支援員の助けを求める心のゆ とりも大切です。

家計管理の基本となる家計表・キャッシュフロー表の意味と役割について教え てください 生活再生のための家計改善支援に必要な道具 (ツール) として、相談時家計表、家計計画表、ライフイベント表、キャッシュフロー表を使用します。

#### Point:1

#### 最初の共同作業「相談時家計表」

相談時家計表は家計の収支の状況を把握するためのツールです。まずこの家計表作成という共同作業を通じ、相 談者と家計改善支援員は家計の現状を理解することができます。

#### Point:2

#### 解決に向けた道しるべ「家計計画表」

相談時家計表をベースにした予算書として、改善要素を整理した家計計画表を完成させます。

#### Point:3

#### 将来を共に考える「ライフイベント表」「キャッシュフロー表」

相談者世帯全体の将来の収支の変化を予測したものがライフイベント表です。そのライフイベントを家計計画表 に組み込み、2~3 年先の将来を見通すことができるように作成されたのキャッシュフロー表となります。キャッ シュフロー表は相談者の今後の暮らしの行程表となります。月々どの位の費用が必要で、家計の週不足はどの時期 に発生するのかを予め相談者本人に確認してもらう役割を持ちます。

#### Point:4

#### 「相談時家計表」「家計計画表」「ライフイベント表」「キャッシュフロー表」作 成時の留意点

「相談時家計表」「家計計画表」「ライフイベント表」「キャッシュフロー表」は、「相談者と コミュニケーションをとるための道具」です。これらの表をつくること自体が目的化し、家計改善支援員が自分の知識や理解で勝手に作成している、もしくは相談者の話をあまり聴かずに作成しているケースがあります。 手法だけが一人歩きし、相談者が置き去りにされ、相談者の思いや願いが反映されないような家計表やキャッシュフロー表には全く意味がありません。

家計改善支援の専門性とは、資格やスキルに基づくものではなく、相談者に寄り添いながら相談者の家計にフォーカスしていく姿勢を言います。

#### 2 | 初回面談への臨み方

#### 初回面談はどのようにの臨むのでしょう?

#### 映像視聴の前に

この事例の田中さんは少し前に自立相談支援事業所に相談し、そこの紹介で家計改善支援事業所に相談に来られています。したがって、困っている内容については自立相談支援事業所との情報共有は出来ていることが前提です。



動画の補足事項は手引書13Pを参照してください

#### ● 映像教材の事例の概要 >

#### Point:1

#### 初回面談に臨む際に大切な基本的なこと

- 1.相談に来てくれてありがとうとの歓迎の気持ちを相談者に伝える
- 2. 気持ちを静かに整え、相談室のドアを開ける
- 3、名前で語りかける
- 4. 面談時間を最初に設定しておく
- 5、守秘義務があることを伝える
- 6. 質問に対して「言いたくなければ、言わなくてもいいですよ」を伝え、安心してもらう

#### Point:2

#### 各自治体の状況に合わせて柔軟に対応しましょう

初回面談を行なう場所は自治体によって異なります。役所内の生活保護課や生活支援課の窓口であったり、相談 室が役所内に別室で準備されていたり、役所外の支援事業所であったりします。それぞれの状況によって、相談者 の迎え方に違いがあることは前提です。例えば、自治体によっては、お茶は出さない、相談員の名刺は渡さないな どのルールがある場合もあります。

#### Point:3

#### 相談時間の受けとめ方

相談に来る人は相談室につながるまでに様々に悩み、遠巡し、困り果て、何とか勇気を奪い起こして相談に来られています。初めて会って言葉を交わす初回面談は、迷いながら相談に来た人にとっては相談員の第一印象が強烈で、その後の信頼関係をつくる上で大きく影響します。

相談しようと思ってきた人は面談管頭の10分間くらいで、自分にとって大切なことを話される傾向にありますから、相談開始直後から10分間くらいはとにかく相談者の全てを理解したいという気持ちで意識を集中し、口を挟まずに話を聴きましょう。

また、これまでの経験からは、面談時間は最大で1時間半を超えると相談者の疲れが目に見えて深まっていきます。相談員の集中力も適切れがちになります。2時間を超えると終わったときには疲れ果てています。したがって面談時間は最初から1時間から1時間半程度と示して、その時間を有効に使うことを相談者と共有しておきます。

#### 主訴はどのように確認したらよいでしょう?

#### Point:1

#### 相談者に話をしてもらうことの意味

相談者は話していくうちに自分が本当は何に困っているのか、どうしたいのかなど段々と自己理解が深まり、自 分に気付く傾向にあります。相談することによって認識が深まっていきますので、話しているうちに違う課題が出 てくることも少なくありません。困りごとは時間の経過とともに変化することもあります。家計改善支援員の目録 でその困りごとの背景を掴みましょう。

## 3 | 相談時家計表の作成~家計収入と食費以外の支出の聞き取り~

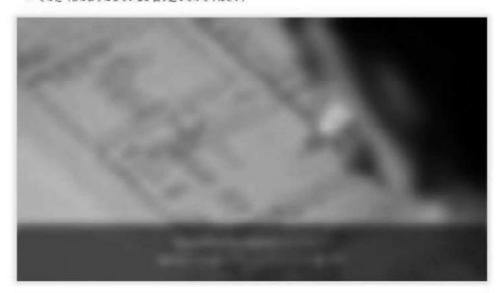
#### 家計収入の聞き取り

#### 映像視聴の前に

家計改善支援事業では家計収支の把握は必ず必要ですが、皆さんは家計収支の把握はどのようなやり方で進めています

か?次の支援の仕方で進めている人は、映像を見てちがいを意識してください。

- 相談者に家計簿をつけて持ってくるようにすすめている
- レシートを持って来てもらい、それを家計表に書き写している
- その他 (どのようにしているか振り返ってみてください)



動画の補足事項手引書17Pを参照してください

#### Point:1

#### 相談時家計表の作成に入る前に

本教材では、主訴の確認から、いきなり相談時家計表の作成となっていますが、実際の相談現場では、相談者の 国りごとについて、その気持ちや国窮の背景をもう少し長くお聴きした上で、相談時家計表の作成に入ります。

#### Point:2

#### 正確な計算よりも大切なこと

相談時家計表の作成は1円単位まで正確に把握する必要はありません。生活に固窮して相談にお見えになる人は、今日明日の支払いに因り、今機らお金が不足しているかは分かっていても、1週間後どうなっているのか、1ヶ月での収支では幾ら不足するのかが分からない人がほとんどです。ですから、今の生活の仕方で1ヶ月を過ごした時にはどれくらいのお金が不足するのか、その収支をざっくりと把握し、不足する金額をどう隣うのかを相談するのが家計改善支援です。その場合、精度の高い収支結果が分かる必要はなく、大まかに収支金額を把握できれば充分です。支出を減らす方向で改善できるところはどこか、収入を増やす方向でできることは何か等を見幅める上でも、改善すべき金額の目標が分からないと相談が深まりません。レシートなどを細かく積み上げて家計を把握しようとすると、収支結果が分かるまでの1ヶ月の時間を無為に過ごすことになります。相談者が少しでも早く、目標を定めて手を打てるように促していくことは大事なことですので、精度にこだわらずに、今分かることで相談を進めましょう。

#### Point:3

#### 「収入」と「家計収入」の違い

年金や資産や就労による収入をそのまま反映するのではなく、素計に入るお金のことを案計収入と呼んでいま す。例えば、同居の子どもがいてその子の就労収入は10万円であるが、案計に5万円を入れている場合は5万円 がその子からの家計収入となります。

このように収入と家計収入を区別しているのは、一緒に生計をたてている家族でも長年の家族関係や習慣により、家計への負担の仕方には違いがあるためです。

#### Point:4

#### 家計を丁寧に聴き取ることの意味

家計への負担の仕方の中に家族間の無理解や軋轢、解決すべき課題が隠れていたりするため、家計は誰が管理しているのか、家計は誰がいくら負担しているのか、をもそもの収入金額は分かっているかなどを丁寧に聴きとり、その背景も理解して行くことが重要です。十数年前、この間き取りの中から、当時余り意識されていなかったDVに気付き、その解決に向かった事例もあります。家計を丁寧に聴き取ることで、相談員だけでなく、相談者本人も認識してなかった事実に気付くケースは少なくありません。

【実務編】相談時家計表の作成で、さらに詳しく学ぶことができます >

#### 食費以外の支出の聞き取り

#### Point:1

#### まずは食費以外から尋ねてみましょう

食材は頻繁に買い物に行きますので、支出金額をインタビューで把握するのは難しい点があります。しかし、住 居費は毎月決まっていますし、水道光熱費や教育費などは夏と冬などの季節による変化はあっても毎月大きな変化 がないので、大鍵把に把握しやすい支出です。様々なお話をする上でも、答えやすいところから入ると後が進めや すいです。

#### Point:2

#### 大切なのは、家計改善支援員自身の「暮らしの物差し」

住居費は持ち家なのか、賃賃なのかで、聞く内容が変わります。持家でもマンションであれば管理費のこと、賃賃であれば更新費はあるのか、また町内会費があるかなど、生活に即して尋ねましょう。抜け落ちやすいものとして、腹味や娯楽費、ペットの費用や交際費があります。家計を預かっている人のお小違いなどは家計と区別がなくなっていて、ほとんど分からない状態の人が多いです。家計改善支援員自身が自分の生活と家計を物格しにして、相談者の生活に関心をもって、聞き取るようにしましょう。

#### Point:3

#### 支出金額の背景を読み取りましょう

関き取りは、支出金額を聞いたら終わりではありません。支出金額の背景に相談者のどのような気持ちや生活、 環境があるのかを意識するようにしてください。そこを解決しないと家計の改善にはつながりません。この事例で は電気代や理美容雑貨費から息子さんの状態が見えてきました。私たちの経験では携帯代の関き取りから孤独な相 談者の状態が見えてきたこともあるし、教育費のかけかたに離婚したことで子どもに負い目を感じている母親の姿 を見たことなどもあります。

#### Point:4

#### 支出費目は柔軟に

銀計表の費目は生活するうえで一般的で事例の多い支出項目を挙げています。見落としや聞き漏れがないように 相談者にも家計表を見てもらいながらすすめると支出費目を把握しやすいです。相談者国有の費目があれば、空い ている機や使っていない費目を書き換えて、そこに書き込みます。

家計改善支援員から費目が多いという意見を聞くことがありますが、家計改善支援を利用し、のちに相談支援員 になった人からは「こんなに細かく関かれるのかと最初は思ったが、一緒に費目をみているうちに触発されている いろと思い出し、自分の支出傾向も見えるようになった」「預貯金等の計画が出来て将来不安がなくなってきた」 という感想が出されています。

### 4 | 相談時家計表の作成~把握が難しい食費の聞き取り~

#### 食費の聞き取り



#### Point:1

生活は、食費から見えてくる

食費の関き取り仕丁寧にすすめることが重要です。食費を聞くことでどのような生活をされているのかが良く分かります。外食や弁当中心の生活であると支出が多くなるばかりでなく、健康にも影響します。何故その様な食生活になっているのかを注意深く聴いていくと、視力が落ちて良く見えない、体調が悪い、料理をしたことがないなどの別の課題が見えることもあります。また、家族数に比べ食費が少ないので、よく聴いてみると実家の親や兄弟から米や野菜を貰っていることが分かり、必要な時には相談にのってもらえる関係であることなども分かります。

#### 相談時家計表を完成させる

#### Point:1

#### 個人情報に関する同意書を取る際に

個人情報に関する同意書について、自立相談支援の相談受付・申込票(A票)は家計改善支援と共通のもので す。自立相談支援事業所からの家計改善支援事業所に相談者が紹介されてきた場合は相談受付・申込票(A票)の 同意書が活用できます。たまに自立相談支援事業所が相談受付・申込票(A票)の同意書を相談者から貰ってない ことがあります。その場合は家計改善支援事業所で同意書へのサインをもらってください。なお、家計改善支援事 業所はもう一つ別に相談受付・申込票(B票)を作成する必要があります。

#### 初回面談の振り返り

#### Point:1

#### ふり返りを忘れずに

面装が終わったら、必ず振り返りをしてください。家計改善支援員の面装スキルを上げていく上で、振り返って 意識することは、とても大切です。以下は、特に振り返ってほしい項目3点です。

- 1、相談者がどのような表情で帰られたか
- その日の面談が相談者の気持ちに寄り添ってスムースにすすんだかどうかが分かります。
- 2.次の相談につなげることができたか
  - 次の面談は何時になったのか、支援が継続していくかどうか、ゆるやかな目標が立っているか。
- 3. 次の面談に向けて何を準備すればよいのか
  - 次の面談に向けて準備しておくことを忘れないように記録しておきます。

#### Point:2

#### 家計改善支援の記録を作成しましょう

家計収支が全く分からないことが分かることも重要です。その時点での家計の状態がどう手あったかは、数ヶ月 後に振り返る時の役に立ちます。家計改善支援事業を実施していながら自立相談の記録のみで、家計改善支援の記録を作成していない事業所がかなりあります。家計改善支援も独自の視点から留意点をまとめておくことが必要です。特に相談時家計表などは必ず、当日中に作成するようにしていきましょう。

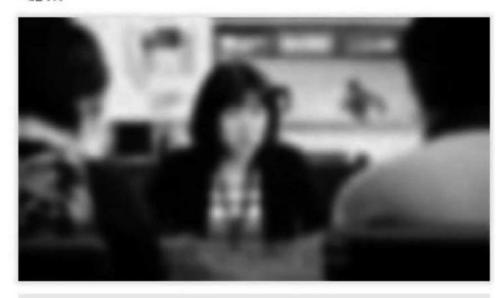


## 6 | 家計計画表の作成

家計計画表の作成について教えてください

#### 映像視聴の前に

初回面談で確認したように2回目の面談は、次男の状況や意思を確認するために自宅を訪問し、家計計画表を作るという 場面です。



動画の補足事項手引書31Pを参照してください

#### Point:1

#### ひとりで訪問することは可能な限り避けましょう

この映像の中では、自立相談支援員は自宅への訪問に同行していませんが、実際の自宅訪問の場合は家計改善支援員に自立相談支援員が同行しています。その方が、情報共有がしやすいためです。自立相談支援員の体制が無い場合などはケースパイケースですが、家計改善支援員が一人だけで訪問することは可能な限り避けるようにしています。

#### Point:2

#### 連携に必要なのは、日頃からの働きかけ

家計改善支援員が意識しておくべき連携先として別紙の事業所があります。各事業所の窓口に顧を出し、何かの 時には協力をお願いしたり、窓口から相談者を紹介してもらうことも含め働きかけをしましょう。窓口によって は、新たな相談につながることもあります。

【実務編】家計計画表の作成で、さらに詳しく学ぶことができます >

# 7 | ライフイベント表・キャッシュフロー表・家計再生プランの作成

#### ライフイベント表・キャッシュフロー表・家計再生プランの作成

#### 映像視聴の前に

自宅訪問で家計計画表が作成でき、6月に次男も勤め先が決まり、7月から仕事に就くことができました。ここからは給与支給日までの家計の状態を把握するために再度相談室に来ていただき、キャッシュフロー表などの作成をした場面です。



動画の補足事項手引書35Pを参照してください

#### Point:1

#### キャッシュフローを作成する前に必要な「ライフイベント表」

キャッシュフロー表の作成に必要な「収支に関する人生の出来事(ライフイベント)とその時期・金額」をまとめたもののことをライフイベント表と言います。相談者の思いが反映されますので、キャッシュフローを作成する前に必ずライフイベント表相談者本人に書いてもらい、意見交換してください。事例の内容を反映したライフイベント表とキャッシュフロー表を確認してください。

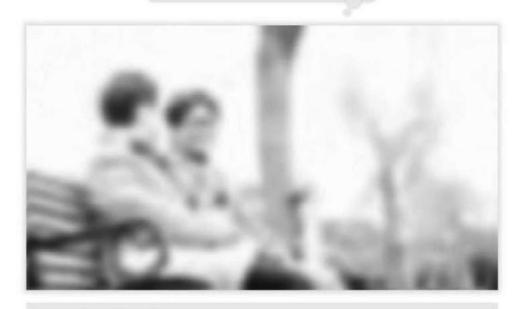
#### Point:2

#### 相談者主体の家計再生プラン (家計支援計画)

家計再生プランは、アセスメント結果に基づき、目標や解決すべき接頭を整理し、今後の取り組みをプランにま とめたものです。少しずつ確実に前に進めていく言ことを念頭に置きながら、家計改善支援員が相談者と相談した 内容をまとめて作成します。

## 8 | 家計改善支援のまとめ

## 事例のふり返りと同行支援のまとめ



動画の補足事項手引書39Pを参照してください

## Point:1

## 個計から家計へ。家族と共に考える。

本教材の事例では、相談時家計表を作成した結果、現状の生活では5万円の赤字となることが分かりました。また、選去の商気のため本人の試労は難しいことから、支出を減らす方法の他に、次男の試労を相談しました。自宅訪問では、相談者と次男が大切にしている事を確かめながら、相談者にはどの費目を削減できるか、また、次男には短時間での就労の可能性など、家計を成り立たせる方策を一緒に考えました。

その結果、次男の就労収入5万円での収入増の他、インターネットや墓参りの費用などを減額すると、小遣い等 を増額しても家計が成立しました。今後、医療費が嵩む傾向にあり、本人の確害者手帳取得のため病院に同行予定 です。現在、無事に次男の就労に成功するなど、積極的に生活再生に努めています。

## Point:2

#### 家計改善支援の2つの効果

本事例での家計改善支援は2つの効果が生まれました。

1つかけを注め事務が目されてくて ロジャドでがみになるため目中ユースだがませた

2つめは次男の就労により家計改善の目処が見え、精神的な負担が軽減され、滞納生活費や固定資産税の支払い も計画的になったことで、不安が解消した点です。また、維害者手帳の取得で医療費の削減ができれば、さらに生 活は安定します。

#### 同行支援とまとめ

## Point:1

#### 伴走者として支える「同行支援」

同行支援も重要な家計改善支援員の業務です。生活に困窮している人にとって弁護士や行政窓口に行くことはとてもハードルが高いばかりでなく、法的に活用可能な教済制度を知らない事も多いのです。したがって、行政窓口や法律相談に同行し、制度を活用して解決するための方策を一緒に相談します。滞納などであっても、見通しをつけるまで数ヶ月支払いを待ってもらうことや、分割納付の金額などの相談を行います。

相談の一つ一つは小さな出来事ですが、目の前にあることを一つずつクリアすることは信頼関係の積み重ねになり、やがて大きな問題を解決していく事となります。

#### Point:2

#### 行政直営か委託かによる違い

H30年4月時点の全国の事業所のうち、自立支援事業が行政直営のところは全体の35%です。直営+委託のところを入れても45%です。55%は委託事業所です。家計改善支援事業になると85%が委託事業所で取り狙まれています。

直営で困窮者自立支援事業がすすめられている自治体の場合は個人情報の同意書があれば、庁内連携で進めやすくなります。しかし、委託になると同意書があっても難しい問題があります。委託事業所の場合は庁内への窓□同行などの取り組み方については、事前に委託元の自治体の責任者と丁寧に相談しておく必要があります。

その様な自治体には困窮者支援の役割や、自治体にとっての家計改善支援のメリットを丁寧に話し込み、収納課の担当者の理解を深めてもらう取り組みから開始しましょう。また、家計改善支援員が収納課の役割や権限を踏み越えて一方的に対応していないか等も振り返ってみましょう。その上で、生活困窮者自立支援を実施をしている行政の責任者にも庁内の状況を理解してもらい、庁内での連携のあり方を一緒に考えてもらい、支援会議などの発足につなげるようにしましょう。

#### Point:3

#### 行政窓口に同行支援することの意味

家計改善支援では行政窓口に同行支援することをすすめています。同行することによって窓口の担当者に相談者の家計状況を正確に理解いただけますし、実施可能な返済の仕方を相談者を含めて決めることが出来ます。相談者も安心して窓口との相談に臨めるため結果として約束もきちんと守られます。しかし、滞納を一括管理して対応する収納課などがある自治体では分割納付の相談どころか、委託先の家計改善支援員が窓口に同行すること自体を拒否されることがあります。

その様な自治体には困窮者支援の役割や、自治体にとっての家計改善支援のメリットを丁寧に居し込み、収納課の担当者の理解を深めてもらう取り組みから開始しましょう。また、家計改善支援員が収納課の役割や権限を踏み越えて一方的に対応していないか等も振り返ってみましょう。その上で、生活困窮者自立支援を実施をしている行政の責任者にも庁内の状況を理解してもらい、庁内での連携のあり方を一緒に考えてもらい、支援会議などの発足につなげるようにしましょう。

#### Point:4

#### 法テラスや弁護士・司法書士相談への同行について

家計改善支援員自身の勉強にもなりますから、法テラスや弁護士事務所等にも相談者に同行しましが、相談者を 差し置いて家計改善支援員が先行して、話をすすめるようなことにならないよう、配慮しましょう。

#### 最後に..

家計改善支援員は家計に現れる収支を評価するのではなく、裏側にある相談者の思いを聞き取り、生き方や人生観を尊重 することがとても大切です。家計改善支援の最大の特長は、お金の動きを見る事で、家庭内で大切にしている事がわかり、 同時に課題や解決策も見えてくることです。

家計改善支援は決して指導をすることではありません。

相談者が自己洞察を深め、課題を見出し。家計改善に向けて自己管理できるように立ち上がっていくための支援であることを意識し続けることが大切です。

次のコンテンツ: 【実務編】帳票を作成しよう >



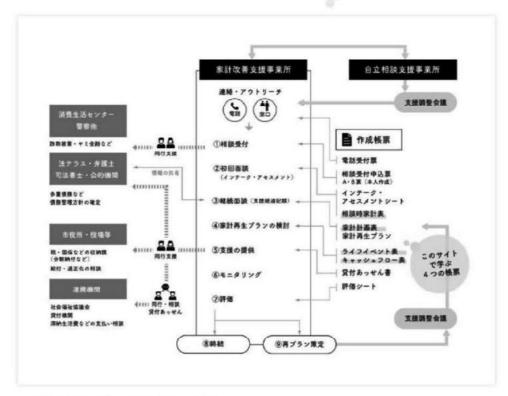
## 家計改善支援の流れと帳票の関係性

基礎編のおさらい

基礎編の短路版の動画を視聴してください



#### 家計改善支援の流れのおさらい



支援の流れ図の説明はこちらから視聴してください

家計改善支援帳票「相談時家計表、家計計画表、ライフイベント表、キャッシュフロー表」の概要



## ケースの概要

この【実務編】のケースは、【基礎編】のその後の田中家の変化と、新たに抱えた困難の解決を目指す内容になっていま ま

【基礎編】においては、次男の浩介さんはPCスキルを活かして、臨時の車務議として短時間のアルバイトで会社に雇用されていましたが、平成28 (2016) 年11月に事務職員としてのPCスキルを披実な人柄が好評を得て、正規職員として雇用されました。社会保険等全てを差し引いた手取り収入は約20万円程度、賞与は入社5年間は年間80万円の契約です。母親の和江さんともに堅実に生活した結果、平成29 (2017) 年の7月には、田中家のすべての添納や借金の清算が終わりました。【基礎編】は、ここで終了でした。

その後、浩介さんは、平成29 (2017) 年11月に、同じ職場のパートタイマーであった陽子さんと結婚し、陽子さんの長女日菓子さん(現在中学3年生)も一緒に田中家に入籍し、4人での生活が始まりました。 本ページの【実務編】は、その陽子さんが相談に訪れるシーンから始まります。それでは、学習を進めてみましょう。

## 1 | 相談時家計表の作成

## はじめに ~まずは手書きで作成してみましょう~

家計改善支援の初回面談の様子を見ていただきます。初回面談では、現在の家計収支とその背景を丁寧に聞き取り、相談 者と一緒に相談時家計表を作成していきます。

この教材は相談時家計表の作成方法・入力方法を学ぶ教材のため、面談場面は冒頭部分のみにしています。

※面談の進め方、聞き取り方についてはpart 1 をご参照ください。



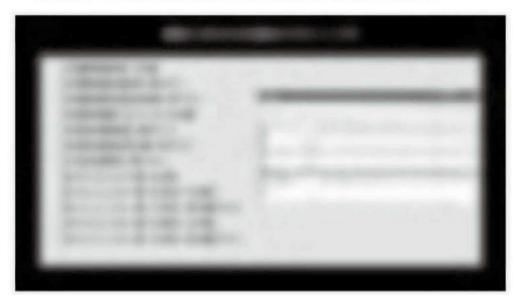
## 

田中陽子さんの相談時家計表を手書きで作成してください。

- 相談時家計表 (書式) を印刷します。
- 電卓を用意します。
- 「相談時家計表作成時の聞き取り内容」を読みながら、記入していきます。
- 小計や合計も計算してください。小計は各項目や費目の右上に記入します。
- 記入が終わったら、モデル事例の相談時家計表見本と見比べながら、各費目や小計や合計に間違いがあったら訂正してく ださい。

## エクセルによる帳票作成

この文章はダミーです。上記、初回面談で聞き取った内容について実際にエクセルを入力してみましょう。



#### エクセルファイルを入力してみましょう

正クセルファイル「家計改善支援ツール」

▶

「家計改善支援ツール」(エクセル)をダウンロードして、ファイルを開き、相談時家計表のシートを開いて、手書きで作成した相談時家計表を入力してください。 家計改善支援入力が終わったら、「入力済 相談時家計表」で点検してください。 間違いがあったら修正してください。

## 2 | 家計計画表の作成

#### はじめに ~まずは手書きで作成してみましょう~

本来は相談者本人の見直しについての考えを聞き取りながら、相談時家計表を修正していく形で一緒に家計計画を立てていきますが、家計計画表の作成方法・入力方法を学ぶための教材のため、面談場面はポイントのみにしています。 手書きでの修正の仕方は動画で示しますので参考にしてください。



作成に必要な基本情報(相談時に聞き取った内容)と演習用ファイル

● 基礎情報 > ● 収入用ファイル1 > ● 配入用ファイル2 >



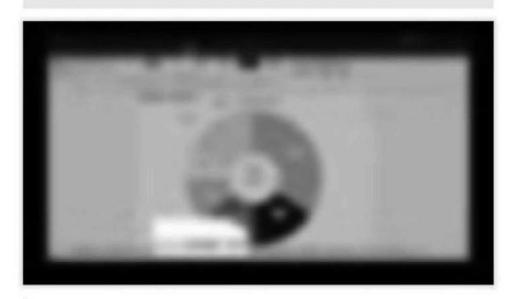
田中陽子さんの家計計画表の手書きで作成してください。

- 手書きで作成した相談時家計とそのコピーを1枚用意します。
- 赤ベンを用意します
- 「家計計画表作成時の聞き取り内容」を読みながら、手書きで作成した相談時家計表に赤ペンで修正を入れながら作成していきます。
- 債務整理をする前の家計計画表①と債務整理後の家計計画表②を作成します。
- 小計や合計も計算してください。
- 紀入が終わったら、モデル事例の家計計画表②見本で点検してください。

## エクセルによる帳票作成

この文章はダミーです。引き続き「家計改善支援ツール」 (家計の見直し〜グラフの表示まで) 入力してみましょう

※このセクションでのエクセルは初回~継続面談で作成した相談時家計表をもとに入力します。



#### エクセルファイルを入力してみましょう

■ エクセルファイル「家計改善支援ツール」

相談時家計表を入力したエクセルファイルを聞いて、手書きで作成した家計計画表①と②を入力していきます。入力が終わったら、「入力済 家計計画表②と②」と見比べながら、費目、小計、合計の数字に間違いがないか点検してください。 家計計画表はキャッシュフロー表に数字がそのまま運動していますので、間違いがあったら修正して完成させてください。

......

## 3 ライフイベント表・キャッシュフロー表の作成

## まずは手書きで「ライフイベント表」を作成してみましょう

本来はご家族でこれからの生活の予定や計画を話し合ってもらい、それをライフイベント表に丁率に記入していきますが、ライフイベント表の作成方法・入力方法を学ぶ教材のため、動画では収入・支出のパターンの違うイベントの聞き取りのみにしています。



作成に必要な基本情報(相談時に聞き取った内容)と演習用ファイル

田中陽子さんのライフイベント表を手書きで作成してください。

- ライフイベント表 (書式) を印刷します。
- 「ライフイベント表作成時の間き取り内容」を読みながら、記入していきます。
- ・ 町3分分十~十六 エビル事間ホニノつノといしま日ナポン会して 中央ナルナノださい

## ライフイベント表とキャッシュフロー表のエクセル入力

この文章はダミーです。まず手書きで作成したライフイベント表を入力します。入力内容からキャッシュフロー表の入力 も入力してみましょう。



## ポイント・補足

## ■ エクセルファイル「家計改善支援ツール」 >

家計計画表を入力したエクセルファイルを開いて、手書きで作成したライフイベント表を入力していきます。続けてキャッシュフロー表の入力に違んで、キャッシュフロー表を作成してください。その際、家計計画表②を選んで、キャッシュフロー表を作成していきます。

入力が終わったら、「入力済 キャッシュフロー表」で点検してください。金額があっていたら、グラフをも確認してください。

キャッシュフロー表を入力するエクセルファイルは、年月とライフイベントを見ながら入力しやすように、ウインドウ枠の固定をしています。

## 高齢者向け帳票の作成



高齢者向け家計改善ツールの仕組みと使い方について動画で説明します。



作成に必要な基本情報(相談時に聞き取った内容)と演習用ファイル

高齢者向けの家計改善支援ツールを使ってみましょう。

- 高齢者向け家計改善支援ツールは、高齢者向け相談特家計表(書式)を印刷して、相談特家計表を手書きで作成し、高齢 者向け家計表エクセルファイルをダウンロードして、手書きで作成した家計表の入力を進め、支払い計画表を作成して活 用いただけます。
- 「高齢者向け帳票(家計改善支援ツール)作成のためのモデル事例情報」を読みながら、モデル事例の相談時家計表見本をエクセルの相談時家計表のシートの入力して、家計計画表、支払い計画表の入力を進めてください。
- 入力が終わったら、「入力済 高齢者向け家計表(相談時家計表、家計計画表、支払い計画表)モデル事例」で点検して ください。

次のコンテンツ:【ツール】帳票のダウンロード 🕽

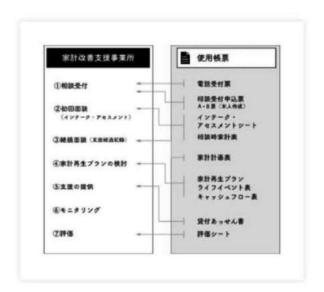
## 【ツール】帳票のダウンロード

このページでは、本サイトで作成方法を紹介した主要な帳票以外も含めた、家計改善支援で使用する 帳票について、ダウンロードできます。

## 家計改善支援と帳票の関係

支援のはじめに使用するシート\*ここにはウェブの構造上、見出しを何か入れたいです

このテキストはダミーです。ここでは初回面談時などに使用するツールの使用方法を掲載します。



img img

## 相談受付申込票

ここには各ツールの概 要を説明した文章が入り ます。別紙D-Eのような 内容のPDFか詳細ページ 飛びます。小学校に居る 飛びます。小学校に居る 内容のPDFか詳細ページ 時分学校の二階から飛び 飛びます。小学校に居る 降りて一週間ほど腰を抜 時分学校の二階から飛び かした事がある。

PDF DL >

#### インテークアセスメ ントシート

ここには各ツールの概 要を説明した文章が入り ます。別紙D-Eのような 降りて一週間ほど腰を抜 かした事がある。

PDF DL >

次のコンテンツ: 【Q&A】よくあるケースと対応法 **〉** 

# 【Q&A】よくあるケースと対応方法

家計改善支援は、相談員が100人いれば、100通りの支援方法や解決策が必要です。そのためにも、 各地の相談員と交流し、知臘を交歓しながら、学びを深めていくことが重要です。このページでは、グ リーンコープの相談具による座談会の映像を通して、家計改善支援を実践していく中で、よく遭遇する ケースや国り事について、どのように対応していけばよいのか、その大切なポイントを一緒に深めてい きます。

## 家計改善支援員座談会

## 家計改善支援員を始めたのですが困ることがあります

このテキストはダミーです。ここでは家計改善支援員からよくある質問についてを掲載します。



# ポイントのまとめ

Q。自立相談支援員から家計相談に相談がなかなか繋がってこないという現場の声を聴くことがありますが、そのような経験

がありますか。その様な場合どうしていますか	
A. ここには答えが入ります。 なるべく 1 行に収まるように	緒的な答えが良いです
Q. 相談に家計改善支援を紹介しても、本人から嫌がられて がり易いですか?	断られるという声も聞きます。どのような言葉かけであればつな
A. ここには答えが入ります。なるべく1行に収まるように	端的な答えが良いです
Q. 初回面談の時に気を付けていることがありますか?それ	はどのようなことですか?
	端的な答えが良いです。答えが2行になった場合の見え方のサン るように端的な答えが良いです。答えが2行になった場合の見え
Q. 家計改善支援員が入って家計をお聞きしても、相談者にか?そのような場合はどうすればよいと思いますか?	答えてもらえないという声を聞きます。その様な経験はあります
A、ここには答えが入ります。 なるべく 1 行に収まるように	<b>増的な答えが良いです</b>
時、どうしましたか?	くなったことがありますか?それはどのような場合ですか?その はなったことがありますか?それはどのような場合ですか?その はすめる「家計改善支援」のすすめ
R計改善支援とは R計改善支援の枠組み 基礎編 ル 2&A	グリーンコープ生活協同組合連合会 電話: 092-481-6878 メール:info@minna-tunagaru.jp

◎ グリーンコーブ生活協同組合連合会

# 参考資料

- 1. 豊中市試用テストのようす
- 2. 豊中市試用テスト参加者アンケート結果

## 1、豊中市試用テストのようす

## 2022.03.10豊中市 家計改善支援 研修会プログラム

	内容	開始	ĺ	終了	所要	時	詳細	テキスト	備者
:	「挨拶と本日の研修の進め方の説明	10:30	~	10:40	10	分	arnu.	/ ተለተ	Nun C
	短縮版ピデオ視聴	10:40		10:52		-	前回作成分 プロジェクター画面を視聴	前回作成手引書 テキスト P1~P7	
	チュートリアルサイト視聴/ワークフ ロー(支援の流れ)について	10:52	~	10:57	5	分	今回作成分 プロジェクター画面を視聴		
	アンケート記入と休憩	10:57	~	11:02	5	分		①アンケート用紙 別紙配布	
	チュートリアルサイト視聴/面談場面(初回面談・相談時家計表の作成)	11:02	~	11:14	12	分	今回作成分 プロジェクター画面を視聴		
	手書きの相談時家計表の作成	11:14	~	11:32	18	分	テキストを見ながら、白紙の相談時家計 表を作成し、回答と確認する	①白紙の相談時家計表配布 別紙配布 B4 ②初回面談で聞き取った内容 テキスト P8~P9 ③相談時家計表の回答 テキスト P10	
	チュートリアルサイト視聴/相談時家計表の入力方法	11:32	~	11:40	8	分	今回作成分 講師はプロジェクターで説明し、受講者は 手元のタブレット(①はじめにExcelの入力 の仕方と相談時家計表の入力の仕方)で も見れる	家計表説明書(2018作成分) テキスト P11~P14	
	手書きの相談時家計表の入力	11:40	~	11:50	10	分	P10を見ながら入力。入力状況を講師が 確認		
	家計表作成の補足説明	11:50	~	12:00	10	分			
	アンケート記入と休憩	12:00	7	13:00	60	分			
回作成のチュートリアルサイトを	チュートリアルサイト視聴/面談場面 (継続面談・家計計画表の作成)	13:00	~	13:12	12	分	今回作成分 プロジェクター画面を視聴		
	手書きの家計計画表の作成	13:12	~	13:27	15	分	テキストを見ながら、先ほど作成した相談 時家計表を修正し、回答と確認する。	①手書きの相談時家計表 別紙配布 ②継続面談で聞き取った内容のテキスト テキストP25 ③家計計画表の回答 テキスト P26~P27	
	チュートリアルサイト視聴/家計計画表の入力方法	13:27	~	13:33	6	分	今回作成分 講師はプロジェクターで説明し、受講者は 手元のタブレット(②家計計画表の入力) でも見れる	家計表説明書(2018作成分) テキスト P15~P18	
	手書きの家計計画表表の入力	13:33	~	13:47	14	分	P27を見ながら入力。入力状況を講師が 確認		
2	アンケート記入と休憩	13:47	~	14:02	15	分			
	チュートリアルサイト視聴/面談場面 (ライフイベント表作成)	14:02	~	14:06	4	分	今回作成分 プロジェクター画面を視聴		
	手書きのライフイベント表の作成	14:06	~	14:16	10	分	テキストを見ながら、白紙の相ライフイベ ント表を作成し、回答と確認する	①白紙のライフイベント表配布 別紙配布 ②ライフイベントで聞き取った内容 テキスト P30 ③ライフイベント表の回答 テキスト P31	
	アンケート記入と休憩	14:16	~	14:31	15	分			
	チュートリアルサイト視聴/ライフイベント表とキャッシュフロー表のエクセル入力	14:31	~	14:40	9	分	今回作成分 講師はプロジェクターで説明し、受講者は 手元のタブレット(③ライフイベント表と キャッシュフロー表の入力)でも見れる	家計表説明書(2018作成分) テキスト P19~P22	
	ライフイベント表、キャッシュフロー表 入力、回答答え合わせ	14:40	~	15:30	50	分	P31を見ながら入力。入力状況を講師が 確認	①キャッシュフロー表回答 テキスト P33~P34	
	アンケート記入と休憩	15:30	~	15:45	15	分			
	テュートリアルサイト視聴/高齢者向 け家計改善支援ツールの入力方法 について	15:45	~	15:53	8	分	今回作成分 講師はプロジェクターで説明し、受講者は 手元のタブレット(@高齢者向け家計改 善支援ソールの入力方法について)でも 見れる	高齢者向け家計改善支援ツール説明書(2018作成分) テキスト P41~P43	
	高齢者向け家計改善支援ツールの 入力	15:53	~	16:09	16	分	モデル事例を使ってデモ入力 P46を見ながら相談時家計表を入力して もらう	①高齢者向けモデル事例 テキストP44~P48	
	チュートリアルサイト視聴/座談会	16:09	~	16:15	6	分	最初のみ視聴		
	アンケート記入と休憩	16:15	~	16:30	15	分			

動画 82 講義・説明 20 帳票手書き 43 帳票入力 90 休憩 125

合計 360

















## 2、豊中市試用テストのアンケート結果

## (1) 実施したアンケート

## グリーンコープ生活協同組合連合会

令和3年度 厚生労働省 社会福祉推進事業「生活困窮者に対する家計改善支援の

効果	的な実施のための映	像教材等に関する研究	事業」					
3/10 豊中市家語	十改善支援研修会	新教材での研修を受	受けてのアンケート					
(いずれかに○を入れ ■所属	てください。) ①行政	②社協	③ <b>民間</b>					
■サイト閲覧の活用	①よく活用する	②たまに活用する	③殆ど活用しない					
■Excel の使用状況	①頻繁に使用	②たまに使用	③殆ど使用しない					
①支援の流れ(ワーク 	の流れ) ハ・分かりに<	< b1						
分かりにくかった話	部分があれば具体的に	C						
②初回面談、相談時家 ・分かりやすい	(計表の作成 ) ・分かりにく	U						
分かりにくかった音								
③相談時家計表の入力	の仕方							
<ul><li>分かりやすい</li></ul>								
改善が必要と思われ	いるところがあれば話	己入ください。						

<ul><li>銀続面談、家計計画表の作品</li><li>分かりやすい</li></ul>	
分かりにくかった部分があれ	れば具体的に
<ul><li>⑤家計計画表の入力の仕方</li><li>・分かりやすい</li></ul>	・分かりにくい
改善が必要と思われるとこ	ろがあれば記入ください。
分かりにくかった部分があれ	れば具体的に
 ⑦ライフイベント表、キャッミ ・分かりやすい	
改善が必要と思われるところ	ろがあれば記入ください。

<ul><li>⑧高齢者向け家計改善支援ツールの入力の仕方</li><li>・分かりやすい</li><li>・分かりやすい</li></ul>
改善が必要と思われるところがあれば記入ください。
<ul><li>⑨帳票の入力について</li><li>・入力できた</li><li>・入力できなかった</li><li>〈入力できなった帳票に〇〉</li><li>①相談時家計表</li><li>②家計計画表</li><li>③ライフイベント表</li><li>④キャッシュフロー表</li><li>⑤高齢者用家計表</li></ul>
感想、ご意見等
<ul><li>⑩全体通して</li></ul>
感想、ご意見等
ご協力、ありがとうございました。

## (2) アンケートの評価

アンケート項目	参加者Ne	-	2	8	4	22	9	7 8	6	10	1	12	13	14	121	16	17	18	19	20	合計
	①行政		-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	Г		_	16
■所属	②社協	-																			-
	③民間																	1			=
	①よく活用する	-		N. F		-				1,4300		-			1			-			7
■サイト図覧の活用	②たまに活用する		-	17		9 1	-	1						-							5
	③殆ど活用しない				-					-			-				-			Ä	4
	①頻繁に使用	-		-	-		colit		1	1		=						-			8
■Excelの使用状況	②たまに使用		-			1	-	Meli					-		1		-			-	8
	③ほとんど使用しない													-				,			-
	・分かりやすい	-	_	_		+	_	-	1	_		-	-	-	-	-	6	1		-	15
①支援の流れ	・分かりにくい							_									-				2
	具体的に				別紙	別紙			別紙	惠				別紙			別紙	別紙			9
	・分かりやすい	-	-	-	+	÷	-	-	-	1		-	-	F	1	-	1	-		_	17
②初回面談、相談時家計表の作成	・分かりにくい						1.500	-													-
	具体的に	4.0			別紙	別紙	图	別紙	別紙	紙 別紙	н			別紙		別紙	別紙	別紙			6
	・分かりやすい	-	-	,-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-			-	16
③相談時家計表の入力の仕方	・分かりにくい							-										-			2
	改善が必要であれば			別紙					別紙	第						別紙	別紙	別紙			5
	・分かりやすい	-	<del></del>		1	0.5	-	=	1	1		-	=			-	1			_	14
④総続面談、家計計画表の作成	・分かりにくい			9 5	0=E	0.5					i - C		-					-			3
	具体的に			別紙	別紙	温業							別紙				別紙	別紙			9
	・分かりやすい	-	<del>-</del>		-	0.5	1	-	0.5	5 1		-	-		1	-	-	-		+	15
⑤家計計画表の入力の仕方	・分かりにくい			-		0.5															2
	改善が必要であれば			別紙	別紙	別紙			別紙	串					別紙	別紙	別紙	記紙			8
	・分かりやすい	1	-	-		1	1		0.5	5 1		-		-	1	-	-			-	14
⑥継続面談、ライフイベント表の作成	- 分かりにくい																	-			-
	具体的に		別紙		別紙	別紙			別紙	#			L	別紙	別紙		別紙	別紙		別紙	6
+	・分かりやすい				1	1	1			1		-		1	1	-		1		-	12
クスインイベンド後、キャジンコンロー数の人 カの什 カ	・分かりにくい								-												3
	具体的に	別紙	別紙	別紙	別紙	別紙		_	別紙	紙 別紙	#			別紙	別紙		別紙	別紙		別紙	12
十二分 = 二四十十十十十二十十十十十二十十十十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二				-		10 (1	-		0.5	5 1			-				-	J;—63		-	7
◎ 高書台 同び 奏計 段 指文 女 ノートック 人 リーク・カート・カート の仕 方					-			_	_									-	Ī		2
	改善が必要であれば		別紙				JE,	別紙別紙	紙 別紙	串				別紙			別紙	別紙		T	7
	・入力できた	-		-	0.5		_		-	_		<del>-</del>	=					0.5		- 6	6
	・入力できなかった	0.5						_						v.						-	က
	く入力できなかった帳票に〇>																				0
	①相談時家計表			er co																	0
回転帐の入力にしいた	②家計計画表																				0
	③ライフイベント表							_													0
	④キャッシュフロー表																				0
	⑤高齢者用家計表	-								1							-	0.5			4
	<b>藝規、ご意見等</b>	別紙		別紙	別紙	16	-		別紙	単		別紙		別紙		別紙	別紙	別紙		別紙	10
⑩全体を通して	感想、ご意見等	別紙	別紙	別紙	別無	別紙 別紙	別無別	別紙別紙	紙 別紙	展 別紙	出	記集	別紙	別紙	別紙	別紙		別紙		別紙	17

アンケートNo.	参加者No.	コメント
Φ	4	自立と家計支援のあり方が、提示いただいたものと異なるのでイメージしにくい。
支援	5	「家計の見直しをしたい」と思って来てくれる相談者にはOKだが、就労支援を希望して来られた時に家計支援にどうのせていくかは課題。
の流	9	一度動画を見ているので理解しやすかったです。
ħ	14	家計改善は相談者さんが主役であるため、どんな価値観をもってどうなりたいかを相談することが大事である。他のツールはそのための追具である。
	17	資料が手元にあった方がわかりやすかったです。
	18	手元の資料にも表が入るとのことですので、入れば分かりやすくなると思います。
の相②	4	家計表、計画表という言葉が、実際にやっていない人には、意味とセットで言っていただけた方がわかりやすい。
作談初 成時面 計 計	5	これだけの項目をしっかり把握して持ってきてくれるとスムーズだが、うちの相談者の場合、もれなく全額を把握することが難しいケースも。 漏れないようもう少し細かい項目リスト(支援者も見落としやすい項目も。これがあればカパーしやすいかも!?)があれば、本人も気付いて 書き出してくれるかも・・・・ 今後現在の預貯金はどこに入れて把握していくのか。赤字の月用に保管しておく
表、	7	説明と画面が合わなかったりかぶったり、システムが順調に作動しなかったり・・。 作業よりも前提となる部分を大切にしたい。 理由:私達の相談に来られる人の中にこんな細やかな数字を出せる人がどのくらいの割合おられるのか・・・どう活かすか。 また追い込むことになりはしないか・・・事務作業をマスターすることで支援が出来ていることと勘違いしないか。
	9	支出項目に何となく足りないものがる気がするのですが、項目ごとに聞くとモレが出る気がします。「どれくらい足りないのか」から支出を想定してみてはどうでしょう。
	10	初回面談時に支出が確認できるものの資料として持参した方がよいもの、必要なものは何を伝えればよいか知りたいです。
	14	固定的に支払うものの金額、通帳など持参してもらうのも方法であるが、聞き取りの中でその人の生活をみることも重要である(電気代が高い、なぜ→引きこもりの子供の存在)
	16	「相談者がどういう生活をしていて何に価値をおいていて、どういう生活を送りたいか」あらためて大切なことだと思う。
	17	事前に動画を見て学習していたので、理解しやすかったです。実際の支援では雑費やレジャー費、家電が壊れた等一時的な出費があった場合はどうすれば良いか、教えてほしいです。
	18	基本編に含まれてしまうのかと思いますが、そもそも何でもカード払いにしていたりして支出が把握できていない相談者の方に、どのように家計表を作成すればよいか学びたいです。
の③ 入相	3	数値が反映されるセルとそうでないセルについて、明示されてはいかがでしょうか?(区分表示)ex)借入金
力談	9	手書きの時よりも相談時家計表の入口時間をたっぷりとった方が良いかもと感じました。あとに連動するのであれば特に。
の時 仕家	16	項目が増やせたら良いと思いました。特に基本生活費のところ、食費はお菓子代や家での酒代、被服・利用・雑貨も分けた方がわかりやすく、できたときに達成感が得られやすい。
方計	17	日頃の業務でも活用させてもらっていることはあるが、改めて入力の仕方を教えてもらい細かいところまで理解が深まりました。
表	18	テキスト24ページの「NHK」の記載が必要かと思います。
作④	3	なぜ食事が減らしにくいのか。その理由が分かりにくかったです。
成継続	4	いくつかのパターンが作れる構成になっていることが(全体の見取図のようなもの)わかる方がわかりやすい。
面談、	5	・食費等については目安となるものがほしい(例 大人2人なら〇万円、大人2子1なら〇円)収入に対しても割合なども。相談者自身も現状の金額が多いのかどうか分からない可能性もあるので・・・。支援者も個々の生活基準/価値観で異なるので基準があった方が支援にバラつきがでにくくなるかも
家計計	13	中期的・長期的な家計の見直しの考え方としてはわかり易い。ただ家計が苦手意識が多いのは明日~当面3ヶ月の短期的なものがどうに たらいいのかわからない人が多いからと思います。また、食費も数字でみるのと、引き落としがいつで、現金がいつで…みたいな現実のお 金の動きが実戦では必要なのでそこを学びたい。
画表	17	こちらが提案するのではなく、ご本人に教えてもらうことが大事なのだと理解できました。ただ「どこも改善する気はない」と言い切る方もいらっしゃったので、その場合どうすれば良いか迷います。
o o	18	理美容の「夫とはそのまま」は、誤字でしょうか。また元の金額が記載されていないのでテキストを戻って確認しました。
入⑤	3	家計計画表②のタブが見つけづらい。
力家の計	4	画面で色が変わって修正されていくことも補足してほしい。
の計 仕計 方画	5	・シート名の①②と④家族計画表の中の計画表①②が説明的に紛らわしいので®①など他の記号を用いた方が分かりやすいかも。何パターンか改善案を作るのであれば「相談時データコピー」だけでなく「計画表①データコピー」などもあればより良いと思う。
表	9	説明や作業は特に問題ないのですが、画面シートの区別が分かりにくかったです。タブの色の変更など工夫が必要かと思います。
Ø	15	横並びの5枚シートを色分け等して視覚的に見分けられると入力や見渡しやすいと思った。
	16	相談の時のものに赤を入れるのがどの項目をどのくらい見直すかわかりやすくて良いと思いました。
	17	グラフになると、ご本人に理解を促すことができて良いなと思いました。映像に合った棒グラフで債務分が赤字になっていることが分かり、 ご本人自ら「返済が厳しい」と気づかれたのが、このようになると良いなと思いました。
	18	<ul><li>①、②のどちらが選択されているかのチェックが小さいので、色が変わるなどして、現在選択している表がどれかがわかりやすいと良いかもしれません。</li></ul>

アンケートNo.	参加者No.	コメント
のラ⑥	2	計画表を入れるだけでライフイベント表、キャッシュフロー表にも反映されるのはとても便利でわかりやすい。
作イ継 成フ続	4	ききとり内容が名前で表記されているが、イベント表には、夫・長女となっており連想しにくい。タブレットでは全体の変化がわかりにくいので、 画面大の方が有効
イ面べ談	5	<ul><li>・子供に関しては学年や卒業/入学がわかるような欄があるとよりイメージしやすいかも</li><li>・「正月3万円」など今後も毎年繰り返される場合の項目と、一時的なものと分けて入力できるとよりわかりやすいかも</li></ul>
ント	9	ライフイベント表をキャッシュフロー表のに直接入力できた方が時間短縮になる気がします。
表	14	収入(世帯)が一列であるので分かり易い。 イベント、子供ありなどの場合は支出多めにしておく!!
	15	1万円→10,000に統一した方がよいかと。 年度の区切りを色分けや太線でわかりやすくする。
	17	予想できない思ってもいなかった出費など、ご相談されたときにどのような対応をすればよいか困ります。
	18	始めて書いたので、基本的な書き方のレクチャーがあれば良かったと思います。
	20	収入(夫)で月7万円が1月よりスタート。10月の合格まで継続のイメージとして「↓表記」と考えました。(11月以降は20万円)フロー表入力で反映されることが分かりましたので解決。
の ラ イ	1	キャッシュフロー表のセルの固定が月の部分で区切られており、下スクロールするとライフイベント内容が見えなくなってしまう。家族のイベントまでを固定化した方が入力しやすいと感じました。 ③3年分のキャッシュフローと、5年分のキャッシュフローがリンク出来るように出来ればありがたいです。
フィ	2	キャッシュフロー表への入力は慣れるまでかなり時間がかかりそう。入力ミスや入力見落としも出てきそうなので、これも自動入力になれば良いのに…と感じました。
ベント	3	<ul> <li>・"満齢"横に入力する年齢の初期値入力が分かりにくかったです。</li> <li>・ライフイベント表に入力した内容のキャッシュフロー表への転記について、"毎月以外の収入の内容"の確認を見落としてしまいがち(転割エラーと間違って認識)</li> </ul>
表、キ	4	タブレットでの作成では、ライフイベントと支出、一時的な支出と同画面で見えにくい。左の収入・支出を選択して、ライフイベントとあわせて 見えるようにしてほしい。 入力説明の動画スピードが速い。 エクセルタグの内容の違いがわかりにくい。 キャッシュフロー表も修正したものの 色が変わると入力できたか、 モレがないかわかるとありがたい。
ヤッシ	5	⑧ライフイベント表 ・「毎月以外の収入・・・」「家族のイベント」の項目はスクロールしても固定されるようにしてもらった方が入力しやすい。 ・セルを選択した時に項目/もしくは行全体が反転するなど項目がズレないようにわかりやすくしてほしい。
ュ	9	画面が見えづらく、入力段を間違えてしまいました。
フロ	10	キャッシュフロー表の家族イベントまでで枠が固定された方が入力しやすい。
1—表	14	ウィンドウ枠の固定を行わずに作業していたので、数字の入力が難しいし、入力ミスも起こしていた。 ただ、入力ミスせずに正確に入力できれば、キャッシュフロー表(3年分)のグラフで改善されていく様子が可視出来てわかりやすい。
の入	15	文字が小さいことや行間が狭いので高齢者や視覚が弱い人には見にくいかと…。しかし1枚で見せて視覚に訴える必要性もあるので改良は〈A3〉難しいかもしれませんが…。
カ	17	ライフイベント表から連動している箇所、色分けで継続していく支出と一時的な支出が目出見て分かり、分かりやすかったです。
の仕	18	テキスト33ページのR1年12月の車両関係費にも赤い丸印が必要かと思いました。
方	20	住居確保給付金の収入報告書の如く、児童手当は月平均で入力するものと思っていました。
方支®	2	高齢者のツール体験ができなかったのは残念。支払い区分が分かれているのは良い方法。支払い計画表が分かりやすそう。
援高	7	日計表(?)→有効
一者	8	理解はできたのですが、実験的に入力できなかった事が残念です。
ル南	9	データ入力が途中で終了したので残念です。一般よりもこちらの方が対象者が多いので、もう少しじつくりと理解したかったです。
のける字	14	注意点 相談者主体で決定していかなければ反発をくらうお(ベットのことも)気長にまわりから話をしていくとうまくいくかも…。
入家 力計 の改	17	支払い計画表に反映された際に費目がまとめられていたことが分かりにくく感じてしまい、相談者さんへの説明がうまくできるか不安に思った。
仕善	18	数か月または年に1回<月1回<たびたび の順の方が分かりやすいかな?

ンケートNo.	参加者No.	ACKE
9	1	⑤に関して、マクロが外れている状況でしたので、マクロがあれば大丈夫だと思います!
帳票 の入力	3	事業再建と類似することになりますが、家計の資産・負債の洗い出し表もあればと思いました。思わぬところに負債(××債務etc)や資産の存在が見受けられることがままあります。
	4	行の見誤りや入力したかどうかの確認等キャッシュフロー表の入力はWチェックなど必要と感じた。たびたび、数回のレベル分けで見える 化は実際使ってみたい。
に	9	タブレット使用の為か少し操作しにくかったのですが、実践することで十分に理解することができました。
つい	12	予定にない突発的な支出、家族の成長に伴う支出(例えば子の小遣いUP、親の介護費用)なども盛り込んでいく必要があると感じました。
τ	14	マクロが…入力できなかった
	16	気付いたこと ・ひとつひとつ丁寧に一緒に取り組むことが「主体的」につながっていること ・日常会話の中から少しずつ家計を聞いて頭の中で家計表を作っておいて本人の改善意欲がでるようにタイミングを見て足りていないこと を見える化する。
	17	キャッシュフロー表には入力間違いがあったが、それ以外は楽しく入力できた。
	18	見た目よりも使いやすかったです。
	20	システムエラーで入力できなかった
⑪全体を通して	1	研修用の動画は今回限りでそれぞれのPCで見ていると思うので360pになっているかと思いますが、今後集団研修で活用する場合フル HD(1080p以上)だと投影でも見やすいかと思います。今まで独自で手書きなどで考えていたフロー図ですがツールがあると、とても使いすいと思いました!
	2	家計表を相談者にも一緒に記入してもらうこと。相談者自身がどこを改善すればよいかを考えて自己決定してもらうのが大事ということ。 (今まで支援者のみが記入してコピーして渡してました)賞与、縦越分貯金は計算には入れないということはなるほどと思いました。(生活度窮の人を対象にしているので)
	3	家計費項目について自身の家計を参考にし多い少ないを判断すれば良いとのお言葉(ビデオ上)でしたが、やはり標準的な数値があれにありがたいです。ちなみに電気やガスについては月々利用についてアプリで確認ができる時代になりましたが、アプリによっては標準的家庭やエコ家庭の数値を比較できるものもあります。ありがとうございました。
	4	先進的に実践されており、大いに刺激となりました。もっと質疑応答など悩むポイントに対する工夫などヒントをちりばめてほしい。
	5	・家計を見直したい!のニーズにはこのシステムで見通しが立てられそう・豊中の現場では高齢者(高齢者でなくても)もしくは資金繰り日々表(?)の方が必要度合いが高いと思います。・一何気ない会話にある家計状況につながるヒントを支援者がうまくキャッチしたり、引き出す力(ここをいろいろ事例を交えて研修してほしいが必要だと思いました。最終的には相談者との信頼関係をどう築くかが本当に大切。
	6	とても親切に教えていただきました。ありがとうございました。今後の仕事に活かしていきたいと考えています。
	7	数字で相談者を追込むことにならない様、使い方が大切であると感じた。
	8	とても丁寧に説明していただき、解り易かったです。本来ならば「ヒアリング」の情報を元に、自分でまず家計表に記入を終了させ、そこから入力。答え合わせをして自分が間違っていないか、見落としはないか、と確認をしたかったのですが、限られた時間の中なので、自分のような理解力の低い者は時間がかかってしまうので、物理的に無理だということは解っております。しかし、今回勉強させていただいた内容は今後の支援に多いに役立たせていきたいと考えております。
	9	丁寧なご説明ありがとうございました。久々に行岡さんをはじめスタッフの皆様のパワーに接することができ、元気をもらいました。どんどん 進化されていることに感動です。 これからもよろしくお願いします。
	10	家計表の作り方がとてもよく理解できました。それ以上に、このツールを支援の中でどのように活用して面談し、ご本人の理解や納得をしてもらうのかのポイントが大変勉強になりました。
	12	入力の方法などはマニュアル通りにやっていけば良いので分かりにくいことはなく、事例のケースも増収のチャンスが複数回あったり相談者・家族・支援者が同じベクトルで考えているので家計改善が容易なケースだったと思います。 ただ、日々直面しているケースは増収の見込みのないもの、相談者と家族の考えが(ベクトルが)異なるもの、相談者の希望が非現実的もの、開き取りだけでは家計把握ができないもの、制度の要件に該当せず打つ手がないもの、…など困難なケースがたくさんあります。そいったケースにどのように対応されているのかを教えていただければ今後のヒントにしたいと思いました。
	13	ツールを学ぶのも大切だが、やはりコーディネーターのセンスによるところが大きいと感じました。お金の価値観と本人能力、気持ちから本人に合う家計見直しのやり方を提案できるか。コーディネーターのマンパワーによるので支援者側に必要な素質・能力を次回聞きたいです。
	14	・相談者さんによっては(日計表、日々の出入りがわかるもの)優先順位をつけて支払いの優先順位をつける。 ・滞納がある場合は、支払える額を少しずつ払うので待ってもらうという同行を行わないといけない。 ・「家計相談」と身構えるのではなく、会話のなかで気づき(お金足りないこと)を促す日常的な会話の中でききだすテクニックを身につけた い。会得したいと感じました。(本当に生活に必要な金額を知っていく)
	15	私立進学(高校)、老後の医療費、介護が必要になった際の費用、家電の買い替え、子どもの成長に伴う食費の増加etc今後のライフスタイルに応じた経費・支出の見落とし額が分かる情報提供とそれらをキャッシュフロー表に反映させる必要性を感じた。※見落とし額の前に相談者が世帯人数による妥当な金額(2人世帯の水道・ガス・電気・食品etc)を知っていることが大前提ですが・・・。家計の前に基本的な相談員としての知識・技法がとても重要だと思われるので、そのことを講座の冒頭と閉めに伝えることも重要だと思った。
	16	   就労のことで相談に来られたが話を聞いていくと家計に課題があることがわかることがよくあります。しかし、どれだけ丁寧に説明をしても境  収する方法で解決しようとすることが多く〈境収は見込めないのに〉なかなか家計改善支援に至らないことが多いなと思いました。
	18	講師の音さまの温かなお人柄と真剣なお人柄にとても感銘を受けました。どのように組織を築かれているのが学びたかったです。本当にはりがとうございました!
.6	20	相談者の気持ち次第(本気で改善したいのか)の側面があるので素直に家計を開示してもらえないと進まないことも多いと思います。本人の気持ちを優先し、押しつけにならないよう意識したいです。初めて本格的に教えていただく機会となりました。ありがとうございました。

〒812-0011 福岡市博多区博多駅前1-5-1 博多大博通ビルディング7F グリーンコープ生活協同組合連合会

TEL 092-481-6873

令和4年3月