

# 1 家計改善支援の流れ

## 詳細マニュアル

### 1 相談受付

- 本人との最初の面談・電話は今後の信頼関係を構築するうえで大切であり、家計改善に向けた支援を進めていくうえで重要な時機となります
- 初めての来所者や電話の方は、不本意な思いや惨めな気持ちを抱いていたり、相談機関や支援員に不安や恐れを持っていることも考えられます。そのため、相談者の話をよく聴いて受けとめ、信頼関係の構築を目指しましょう
- 電話で相談があった場合は、来訪していただけるように対応しましょう

#### POINT

消費者被害（悪質商法・詐欺など）やヤミ金の取立てなど緊急性のある相談は、消費生活センターや警察などの関係機関を紹介しましょう。内容によっては、家計改善支援員が仲介し、同行する場合があります。

### 2 初回面談

- 相談者への丁寧な聴き取り面談となります。一番困っていることや解決したいことは何か、意思をしっかりと確かめましょう
- 債務状況や滞納があればその金額・内容など、現在の生活状態の概要を把握します
- 「相談時家計表」による現状の把握に努めます
- 家計改善支援の支援内容や相談の必要性等を説明します。貸付希望の相談者には、生活再生のための家計相談であり、必要に応じて貸付あっせんを行うことを説明します

#### POINT

初回面談後、多重債務で法的整理が必要な場合は、相談者の意思に基づき、法テラスや弁護士・司法書士を紹介し、家計改善支援員が同行します。滞納税の支払い相談などについても、できるだけ窓口に行きます。

### 3 継続面談

- 相談者が予算を考え今後の見通しを立てていけるようにサポートをする面談です
- 「相談時家計表」をベースに月額予算書である「家計計画表」を作成します
- 「ライフイベント表」に基づく「キャッシュフロー表」の作成や返済・支払計画の相談、初回面談後や同行支援後の生活の変化などについても、相談者に確認し、対応するために継続面談を行います

### 4 家計再生プランの作成

- 計画が現実的な目標になっているのか、相談者に判断してもらいましょう

#### POINT

家計再生プランを作成した後も解決に向かわない場合や債務整理などの方針に同意できなかった場合などは、相談を重ねて相談者の意思決定をサポートしていきます。諦めずに伴走する意思を堅持し、その気持ちを相談者に伝えましょう。

### 5 支援の提供

- 家計改善支援機関は、支援調整会議に先行して支援プランを実施する場合がありますが、実施した支援も含め、「家計再生プラン」にまとめ、支援調整会議に諮り、決定を得るようにします
- 支援を提供する上で家計改善支援機関だけでは対応が難しい場合は、家計改善支援員が一人で抱え込むことなく、自立相談支援機関と必要な調整やカンファレンス会議を要請しましょう
- 家計改善支援機関は主に以下5つの支援を提供します

#### 1) 家計管理に関する支援

相談者とともに家計の現状を見つめ、相談者自らが家計を管理しようという意欲が持てるよう家計表、「キャッシュフロー表」、家計再生プランに基づき支援します

#### 2) 滞納の解消や各給付制度等の利用の支援

自治体の各部局や事業所などとの調整や申請等の支援を行います。具体的には給付・適正化・分割納付等を支援します

### 3) 債務整理に関する支援

多重債務や過剰債務の問題に対し、各自治体の多重債務者相談窓口や法律専門家等との連携・協力を図ります。違法な貸付や取り立て、詐欺被害などの場合は警察等につながります

### 4) 貸付のあっせん

一時的な生活資金が必要で貸付による支援で生活再生が図れる場合に、「家計計画表」や「キャッシュフロー表」を使って家計再生が可能な償還計画を立て、貸付あっせん書を作成し、社会福祉協議会ほか貸付機関と共有し円滑・迅速な審査につなげます。貸付を実行された場合は、必要に応じて家計改善支援を継続します

### 5) 金銭教育

消費者被害防止のための教育に必要な応じて取り組みます

## 6 モニタリング

- プランが本人の状態に適した内容になっているか、支援が適切に提供されているか、本人が目標に向けて変化しているか等を定期的・随時に本人との面談や関係機関と連携して確認します
- 家計改善支援機関は支援を提供する上で適切な時期にモニタリングを行います
- モニタリングの時期までに家計の改善状況や家計管理に対する認識や意識の向上を確認し、自立相談支援機関との情報共有を図ります

## 7 評価

- 家計再生プラン策定時に定めた期間が終了した場合、もしくはそれ以前に本人の状況に大きな変化があった場合に、設定した目標の達成度や、支援の実施状況、支援の成果や新たな生活課題を見て、支援を終結させるか、プランを見直して継続するのかを判断します
- 支援が終結した後も相談者が、家計管理の重要性の認識、支出の優先順位の設定、家計収入の範囲内での支出、数年先の収支の見通しが立っているなど、家計管理を継続できるかを確認することが重要です

## 8 再プラン策定

- 相談者自身の評価を引き出しながら、普段取り組んだこと、できたこと、難しかったことを整理し、なぜ目標が達成できなかったのか、相談者自身の気持ちや取り組み姿勢の変化、生活状況の変化、支援内容の適正性や妥当性といった観点から検証することが重要です
- 検証の結果、支援期間の延長や家計再生プランの見直しが必要な場合は、自立相談支援機関と連携し対応します

## 9 終結

- モニタリング及び評価の結果、家計改善支援により相談者の自立が図られた場合は、相談者の意向を確かめ、速やかに終結します
- 再び生活困窮状態に陥りそうな場合には、終結後も早期に相談に訪れてもらえるような関係を構築します