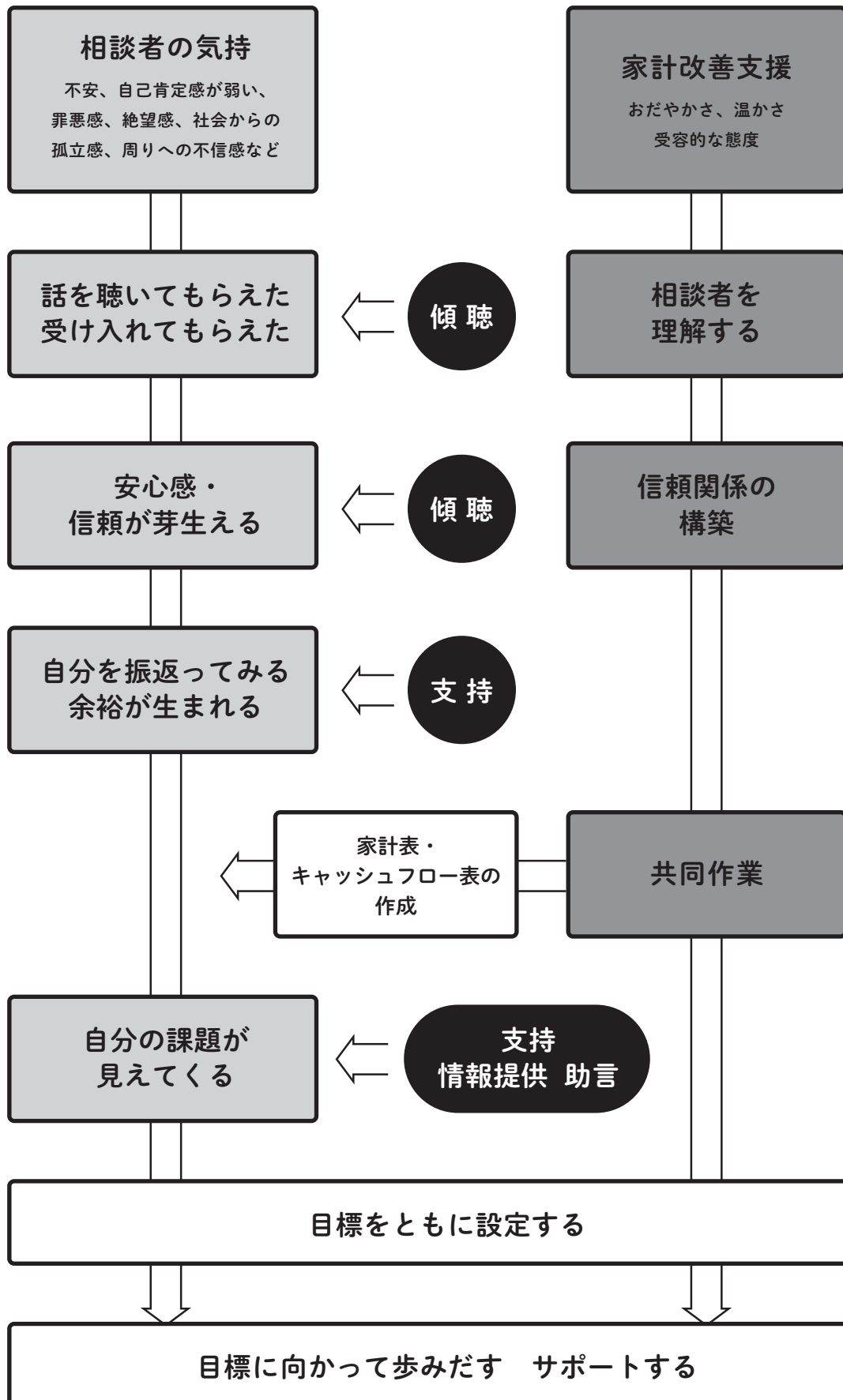


POINT3 参考：相談者自身の力で問題を解決するために



## POINT3 参考：相談のプロセス

家計改善支援事業の各段階における支援員の対応と相談者の状況

|            | 第1段階                        | 第2段階   | 第3段階                            | 第4段階                                 |
|------------|-----------------------------|--|---------------------------------|--------------------------------------|
| 支援の段階      |                             |  |                                 | 目標の達成<br>(方策の実行)                     |
|            |                             |  | 目標の設定<br>(意思決定)                 |                                      |
|            | 関係づくり<br>(信頼関係の形成)          | 問題の把握<br>(自己理解の深化)   |                                 |                                      |
|            |                             |  |                                 |                                      |
| 支援の過程と実施事項 | 相談受付<br>(インテーク)             | アセスメント   | 家計再生プランの策定                      | 支援の実施<br>モニタリング<br>↓<br>評価           |
|            | 家計情報の把握<br>債務情報の把握<br>背景の把握 | 相談者の課題の把握<br>相談時家計表・家計計画表の作成<br>家計再生プランの策定<br>キャッシュフロー表の作成 |                                 | 定期面接<br>生活状況や家計<br>管理情報の把握<br>支援の見直し |
| 支援員の対応     | 傾聴の技法や態度<br>支持、共感、情報提供、助言等  |  | 要約、質問、理解したことの開示等<br>支持、フィードバック等 |                                      |
| 相談者の状況     | 安心して<br>なんでも語れる<br>信頼できる    | 問題発生の原点を<br>見つめなおし、<br>自分の課題に<br>気づく                       | 新たな展望が<br>持てるようになる              | 具体的な方策に<br>基づいて実行する                  |