生活困窮者における家計管理支援方法の検討
～ソーシャルワークの視点を活用したチームアプローチの事例より～

川﨑　孝明・川口　恵子

A Study of Support Methods for Household Management for Those in Need
-Team Approach Using the Social Work Perspective-

Takaaki Kawasaki, Keiko Kawaguchi

要旨

複合的な生活課題を抱えた生活困窮者に対する家計管理支援では，通常の知識やスキルでは対応できないことが多い。当事者の問題意識が低いこと，他者との関係性をうまく築くことができないなど，本人の特性を踏まえる必要がある。そのため，ソーシャルワークの視点を用いたチームアプローチによる支援方法が問題解決には効果的である。

Abstract

There are many cases of household management support for those in need who face a combination of challenges that cannot be addressed by common knowledge and skills. It is necessary to consider the characteristics of those in need, such as a low awareness of issues and insufficient ability to build relationships with others. Therefore, it is effective to solve problems using support methods by adopting a team approach that uses the social work perspective.

キーワード　生活困窮者，家計管理支援，ソーシャルワーク

Keywords　livelihood support, support methods for household management, social work

1　はじめに－研究の背景と目的－
2　研究方法
3　研究結果
（1）A町における生活困窮者支援の現状と経緯
①庁内連携体制構築の背景

②消費者行政ネットワーク会議の設置
(2) ソーシャルワークの視点を活用したチームアプローチ
①多問題家族事例―多額の税滞納および引きこもりの子どもを抱える家族―
②チームアプローチの実践
4 考察
(1) 生活困窮者の特性と家計管理支援の方法
①当事者意識の欠如とその対応
②ソーシャルワークの必要性
(2) 生活困窮者への家計管理支援の必要性
①レシートからみえてくる生活実態
②生活困窮者における家計管理方法と行政の役割
5 おわりに－今後の課題－

1 はじめに－研究の背景と目的－

2015（平成27）年４月，生活困窮者自立支援法（以下，自立支援法）が施行され，各自治体で支援の充実・強化が図られている。筆者らは2009（平成21）年以降，地方の基礎自治体における生活相談・支援の現場に関わり，支援体制の構築や支援の方法について継続して調査研究を行ってきた[1)]。その結果，自立支援法では任意事業に位置づけられている家計相談事業は，生活困窮者の自立支援における必須内容といえるのではないかと考えている。せっかく就労しても，自ら金銭管理ができずに再び生活困窮状態に戻ってしまう事例が少なくない[2)]。ほとんどの調査事例において最終的には家計管理支援が不可欠であり，それをやらなければ支援は解決しないという実態を確認している。言うまでもなく生活の自立と経済的自立は表裏一体であり，生活困窮者にとっては就労だけでなく，自己の家計管理ができるようになることが自立のために必要不可欠な課題であるといえよう。

生活困窮者への家計管理支援については，自治体では任意事業のため社会福祉協議会やファイナンシャルプランナーに委託している場合が多い[3)]。そのため，家計管理の知識のない人が担当したり，貯蓄もストック（財産形成）もない生活困窮者に一般的なファイナンシャルプランニングのやり方（人生の夢や目標を叶えるために総合的な資金計画を立て，経済的な側面から現実的に導く）で対応して，かえって反感を買い，不信感から支援を拒否する，支援が中断するなどして支援困難になった事例も見受けられた。

生活困窮者は複合的な問題を抱えており，そのような生活状態の家計管理支援においては，通常の家計管理の知識やファイナンシャルカウンセリング的対応では限界があると考えられる。一方で，庁内連携体制を構築し，福祉的アプローチであるソーシャルワークの視点[4)]を用いて支援の成果を上げている自治体がある。また，2015（平成27）年４月から開始された

生活困窮者自立支援制度においても家計相談支援事業が制度化され，多職種との連携の必要性が挙げられている[5)]。

家計管理支援に関する研究動向は，家政学分野でのフランスの家計ソーシャルワーカーに関する研究[6)]や消費者教育分野での障がい者に対する家計管理支援に関する研究[7)]，社会福祉分野での日常生活自立支援事業における金銭管理サービスに関する研究[8)]が見受けられるものの，生活困窮者への家計管理支援についての詳細な研究分析が必要であると考える。

本研究では，生活困窮者における家計管理支援の方法について，観察事例を通して検討することを目的とする。

２　研究方法

本研究では生活困窮者への家計管理支援について，先駆的と思われる施策を展開している自治体の取組み事例を取り上げ，ソーシャルワークの視点を活用したチームアプローチから観察する。観察内容では，総合的な家計管理支援を可能にする体制構築，活動内容等の実態を把握し，生活困窮者への家計管理支援の方法について検討する。観察対象は，九州地域の熊本県Ａ町である。

観察対象については，極めて個人的な事例を扱うため，個人情報の観点から地域や個人が特定されないよう配慮した。Ａ町は人口規模が約１万人で高齢化率が34.2％，完全失業率が6.2％，生活保護率が4.63‰，市町村民所得が227万円である[9)]。県庁所在地から車で約１時間半程度の位置にあり，熊本市への通勤可能地域である。観察期間は2015（平成27）年４月から2016（平成28）年３月までの11か月間である。

３　研究結果

（1）Ａ町における生活困窮者支援の現状と経緯

①庁内連携体制構築の背景

Ａ町では生活困窮に該当すると思われる相談が増加するなかで，複合的な問題を抱えた住民への対応について，庁内連携の必要性の声が相談現場の担当者を中心に高まっていた。一方でＡ町がこのような生活相談に苦慮するなか，近隣町村では2010（平成22）年以降，消費者相談に対して庁内連携体制で対応する消費者行政ネットワークの設置が相次いだ[10)]。自立支援法が施行され，熊本県は自立相談支援事業を県社会福祉協議会に事業委託し，Ａ町では周辺町村との共同相談窓口を設置した。

以上のような経緯から，Ａ町でも消費者行政を中心に庁内連携および関係機関との相談支援体制を整備する仕組み作りに着手することになった。

②消費者行政ネットワーク会議の設置

2014（平成26）年９月，資料１のようにＡ町消費者行政ネットワーク会議設置要綱が策定

され，消費者行政ネットワーク会議が設置された。会議の構成メンバーは図１のとおりである。関係各課をはじめ学識経験者，弁護士，臨床心理士，社会福祉協議会，NPO 法人の関係機関で構成されていた。2015（平成27）年度の会議内容は表１の示すとおりである。会議の事務局は総務課が担当し，毎月の会議では多額の税金や住宅費の滞納，子どもの引きこもりや多重債務など複数の生活課題を抱えている事例を検討した。この会議を毎月開催することで，職員の相談対応におけるスキルアップにつながっていた。表２は消費者行政ネットワーク会議で検討したケースの一覧である。

Ａ町のネットワーク会議の特徴は，総務課を事務局として税や国民健康保険税等の徴収を担当する税務住民課の取り組みが中核になっていることであった。税務住民課では多額の税滞納者リストを作成し，その情報を総務課等との関係部署と共有することで，税滞納を手がかりとして生活リスクの高い住民の早期発見に努めていた。このような仕組みで複合的な問題を抱えた町民を早期発見し，ネットワーク会議の検討事例を特定するようになっていた。

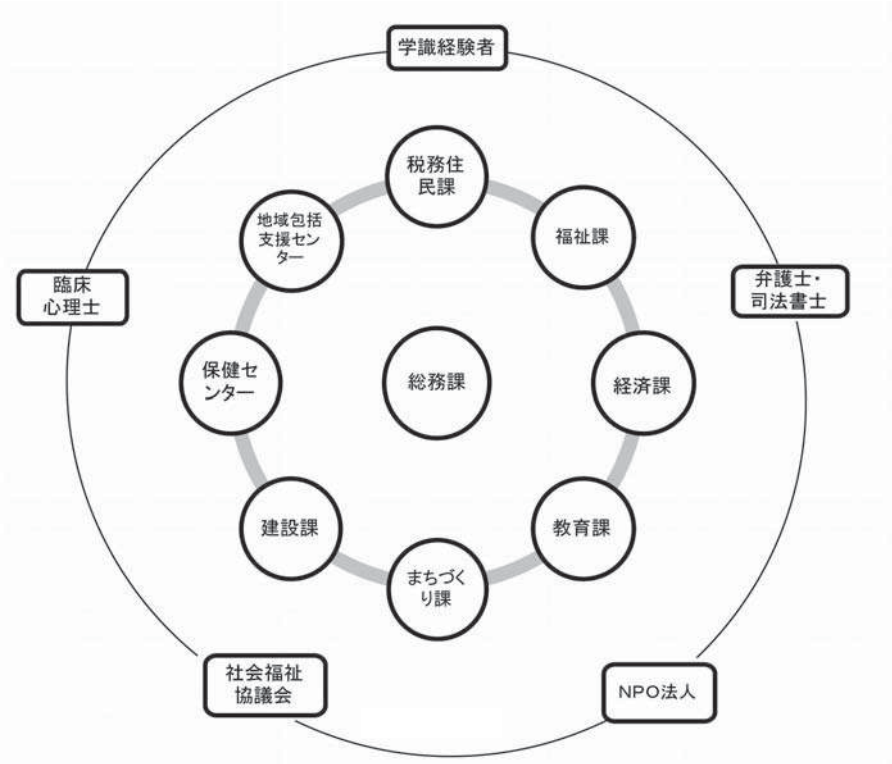

図１　Ａ町行政ネットワーク会議の組織図

庁内組織
外部関係者
出典：Ａ町行政資料を基に筆者作成

表１　A町消費者行政ネットワーク会議の内容

	内　容
第１回目（５月）	ネットワーク会議要綱の確認 ケース会議「多重債務を抱えた多子家族」
第２回目（６月）	ケース会議（税務課，住宅からの状況報告）
第３回目（７月）	ケース会議（社会福祉協議会からの情報提供）
第４回目（８月）	ケース会議（課題の整理）
第５回目（９月）	ケース会議（支援の方向性を検討）
第６回目（10月）	ケース会議（来月実施する面談の役割分担決め）
第７回目（11月）	多額の税滞納家族全員への個別面談第１回目
第８回目（12月）	ケース会議（面談結果を受けての支援方針検討）
第９回目（１月）	ケース会議（NPO による家計管理相談の報告）
第10回目（２月）	ケース会議（NPO による家計管理相談の報告）
第11回目（３月）	多額の税滞納家族全員への個別面談第２回目

※会議では毎回１～３の事例を検討しているが，ここでは観察事例のみ表記した。

出典：A町行政資料を基に筆者作成

表２　A町消費者行政ネットワーク会議で取り上げた事例

	支　援 対象者	職業	相談内容	生活問題				
				金銭	健康	家族関係	仕事	その他
1	20代女性	主婦	自殺願望 多重債務 子どもの障がい 兄弟姉妹の問題	多重債務 保育料滞納	うつ傾向	家族不仲 （兄弟に多子家族）		親の介護
2	50代男性	自営業	税滞納 多重債務	税滞納 多重債務	腰痛		経営不振	破産手続き 国民年金保険料の長期滞納
3	40代女性	無職	税滞納 医療費支払い	医療費滞納	精神疾患	父親とのトラブル	障がいによる就職困難	父親の多重債務
4	70代女性	パート	税滞納 住宅費滞納	税滞納 住宅費滞納 生活費不足		子どもの引きこもり	高齢によって長時間勤務が困難	生活費に関する使途不明金
5	70代男性	自営業	税滞納 生活保護に関する相談	税滞納 自己破産		子どもとの不仲	不況による経営困難	今後の生活費の不安

出典：A町消費者行政ネットワーク会議資料より筆者作成

（2）ソーシャルワークの視点を活用したチームアプローチ

①多問題家族事例―多額の税滞納および引きこもりの子どもを抱えた家族―

１）相談経緯および生活状況

家族構成は70代夫婦および40代姉妹の４人家族である。以前Ａ町が差し押さえを行っており，家族状況をすでに把握していた。本家族は公営住宅に４人で同居しており，夫は年金収入，妻はパート，姉妹は未就労状態である。夫婦の収入で十分生活できる家計状況にあると考えられるが，税・住宅費滞納が数年間におよんでおり，Ａ町に対する滞納額は数百万円である。本家族に対してはこれまで税務住民課をはじめ，福祉課や社会福祉協議会が定期的に関わっていた。この家族の問題を表３のようにまとめた。

表３　事例家族の問題状況

	問題点	生活収入
夫（70代）	税滞納（町県民税，国民健康保険税ほか）が延滞金を含め，約230万円。住宅費滞納が約130万円	本人の年金（毎月10万円程度）
妻（70代）	税滞納（町県民税）が延滞金を含め，約50万円。介護保険料滞納が約２万円	パート収入（毎月７万円程度）および本人の年金（毎月４万円程度）
姉（40代）	義務教育修了後，無職で引きこもり状態	なし
妹（40代）	義務教育修了後，無職で引きこもり状態	なし

出典：Ａ町行政資料より筆者作成

２）支援上の問題点

第１の問題点は，本家族に総額400万円程度の多額の税滞納があるにもかかわらず，夫婦に危機意識がないことである。これまで夫名義の税滞納が約15年前からあり，Ａ町は以前差し押さえを行っていたが，税滞納の改善がみられなかった。第２の問題点は，生活に支障がない範囲での収入があると考えられるが，税滞納を繰り返していることである。夫婦の生活収入は毎月20万円程度あり，税滞納の原因が不明瞭である。第３の問題点は，姉妹がともに義務教育修了後，長く未就労状態が続いており，社会とのつながりが希薄であることである。70代の夫婦が一家の生活基盤を支えている現状は，姉妹の将来的な生活不安を考えると決して望ましい状態ではない。

②チームアプローチの実践

2015（平成27）年９月，消費者行政ネットワーク会議のメンバーを中心にチームで本家族へ介入することとなった。表４のとおり，本家族の課題の整理を行い，メンバーの役割分担を決定した。

表４　本家族の課題と支援の役割分担

	課　題	課題に対する支援策	支援側の役割分担
夫妻	①家計管理の内容の把握 ②税滞納の理由を把握 ③行政との信頼関係の構築	①家計管理支援につなぐまでの家計相談の機会を設定する ②夫妻に対応するキーパーソンを決める	税務住民課 （税滞納相談） 建設課 （住宅費滞納相談） NPO 法人 （家計管理相談）
姉妹	①本人らの生活実態の把握 ②自立のための就労支援	①姉妹に対応するキーパーソンを決める ②信頼関係を構築し社会とのつながりをもたせ，就労意欲を引き出す	保健師 （健康相談） 社会福祉協議会 （就労相談） 臨床心理士 （カウンセリング）

出典：筆者作成

会議では役割分担をもとに以下のアプローチを行った。

１）家計担当である妻と行政との信頼関係の構築

本家族は本来，毎月の生活収入で十分なやりくりができると思われるが，使途不明金が多く，税の滞納が数年間におよんでいた。そのため，家計を握っている妻に対して家計状況を把握する目的に定期的な家計相談面談を提案することにした。面談機会を提案する方法として，住宅費滞納に関する相談を名目に役場に来てもらうこと，面談には同性のほうが話しやすいだろうとの配慮から住宅課女性職員と NPO 法人代表が対応することにした。面談の目的は使途不明金を明らかにすること，ならびに町との信頼関係を築き，継続的な支援を受ける環境作りであった。これまで支援拒否をしてきた家族であるので，まずは本人たちに相談を受けることでのメリットを理解してもらうことに注力し，電話と自宅訪問で役所への来所を促した。

その結果，本人が役場へ来所し，家計管理支援サービスへつなぐ前段階として，１週間分のレシートをノートに貼ることで本人に家計収支が明確になることのメリットを挙げ，協力を依頼した。その後，数回の面談ではレシートを持参しノートに１日１ページ分のレシートを貼る作業を行った。

２）家族全員に対する個別面談の実施

本家族は姉妹が引きこもり状態で互いに義務教育修了後，社会との接触が皆無の状態であった。また以前に本家族と関わった保健師や社会福祉協議会の話から，家族間での会話があまりなく，家族内でそれぞれが孤立している状態であることが明らかになった。そこで消費者行政ネットワーク会議では，本家族に対して次の介入方法が提案された。１つめは，家族それぞれに面談を行い，現在の家計を取り巻く状況をどの程度把握しているのか，今後の生活をどう考えているのかを聞き出すこと。２つめにそれぞれ家族に対してどのような感情

を抱いているのかを把握すること。以上の２点を明らかにするため，図２のような面談形式を採り，面談当日それぞれに聴き取りを行った。

上記のアプローチの結果，姉妹は現在の家計状況の深刻さを初めて理解するとともに，今後の就労について意欲をみせた。また家計管理支援について，社会福祉協議会の金銭管理サービスの利用を視野に，まずは定期的に町職員へ家計収支を報告することから始めてみたいとの意向を示した。

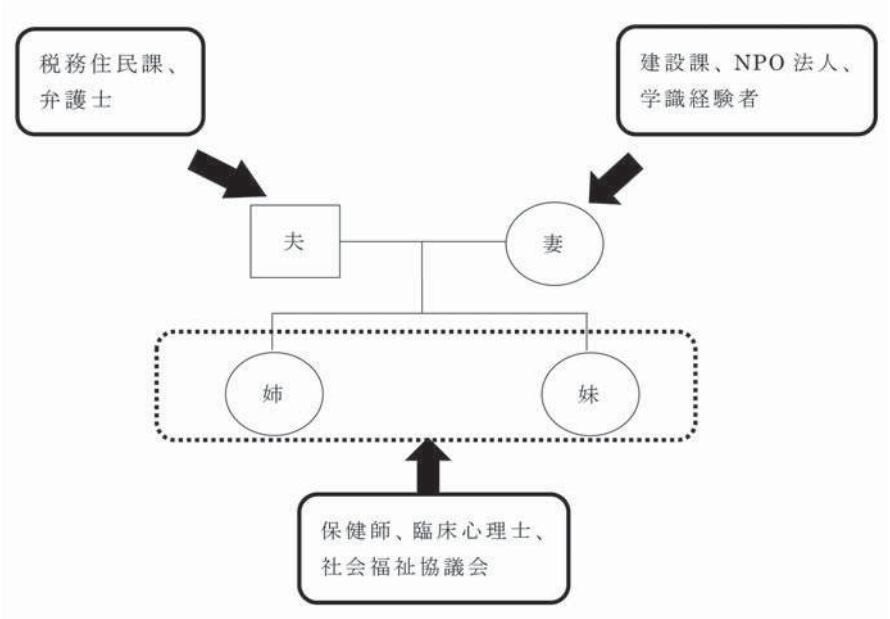

図２　面談当日に実施したチームアプローチ

出典：筆者作成

４　考察

（1）生活困窮者の特性と家計管理支援の方法

①当事者意識の欠如とその対応

家計管理支援を必要とする当事者の共通点として，本人を取り巻く問題に対する当事者意識の低さが見出された。事例の場合，数年間にかけて数百万円の税滞納をしていたが，生活保護を受給するほどの低収入ではなく，一家４人が生活できる収入はあった。支出をみると使途不明金が多いため，納税できない実態であった。家計を握っている妻にこれまで定期的に社会福祉協議会の預かりサービス[11)]の利用を勧めたが，利用を拒否していた。理由は自分たちのお金を他人に預けたくない，管理されたくないという強い思いからであった。相談場面では本人の意思を尊重し，それ以上介入することをしなかった。その結果，自力での生活改善が見込めず生活困窮状態を繰り返していた。

当事者意識が低い要因は，日々の生活で精一杯で自分たちの状況が冷静に把握できないのではないかと考えられる。現状を認識してもらうためには，単一課での対応に限界があるため，写真１・２で示すようにソーシャルワークの視点を取り入れたチームアプローチによる根気強い支援が必要とされた。支援チームを編成して本人へのアセスメントを行うことが重要である。支援を受けることによって本人にどのようなメリットがあるのか，丁寧に時間をかけて説明することで支援を受けてみようとする意欲を引き出すことにつながってくると考えられる。

写真１　会議の様子①

写真２　会議の様子②

撮影：筆者

②ソーシャルワークの有効性

40代の姉妹は義務教育修了後，社会との接触がほとんどなかった。そのため就労機会に恵まれず，これまで親の収入で生活してきていた。また，支援対応を継続するなかで普段から地域住民との付き合いはほとんどなく，周囲から孤立していた状況にあることも明らかになった。わが国ではお上意識が根強くあり，行政の世話になるのはよくないという身内意識が強く残っている。公的手当のまとめ支給に関する厳しい社会の見方[12]があるのも，そのあらわれとみることができよう。そのため，生活保護の受給ではスティグマ（屈辱感）を抱え，介護保険制度での在宅サービスではヘルパーを自宅に入れたがらない傾向がいまでも見受けられる。また，コミュニケーション能力が低いため，周囲とのつながりがもてず，結果的に自ら助けを求める力である受援力[13]が低い傾向にあるので，周囲の積極的な介入が必要になってくる。

支援上，支援者が留意することは指導・教育的立場で本人に不安を増長させたり，本人の取組みを否定するような言動（～していない，～ができていない）を控え，本人の意欲を引き出す関わりをもつことである。相談現場では家計内容を他人に知られることをためらう傾向がみられるため，本人がそれをどう受け止めるかは支援者の関わり方によって左右される。共感的理解を示しながら対応することが生活困窮者への家計管理支援には必要になると思わ

れる。

（2）生活困窮者における家計管理支援の必要性

①レシートからみえてくる生活実態

具体的な家計管理の支援は，家計簿記帳の習慣のない妻にレシートを持参してもらい，ノートに１週間分のレシートを貼る作業から始まった。それによって，購入日・購入品目・購入個数・購入時間などが分かり，妻自身が生活状況を客観的に把握できるようになった。本人の生活実態を知ることは，支援する側にとっても重要な要素である。レシート管理を通して，20万円程度の生活収入があるにもかかわらず赤字状態であることを可視化できた。さらに使途不明金が多いことなど，レシートの数字という客観的な資料によって可視化できることは本人にとって理解しやすいと考えられる。レシート管理によって家計の収支が明確になり，家計を含む生活の改善意欲がみられるようになった。生活困窮者の家計管理支援には生活実態を把握することが重要で，家計簿の習慣がない人たちにとっては，レシートの活用が有効であると思われる。

②生活困窮者における家計管理支援の特徴と行政の役割

ソーシャルワークでは自己決定を重視している[14]。援助者からみて自己決定は本人に決めさせることではなく，本人が口にしたことを決定することでもなく，本人が決めるプロセスに徹底して付き合っていくことである，と岩間は指摘する[15]。家計管理支援の場合，本人が意思決定する過程（たとえば家計収支の見直し等）において生活再建に必要な支援のメリットなど，さまざまな情報を本人に提示し選択させることで本人が納得した結論を出し，家計改善の意欲につながっていくと考えられる。以上のように，生活困窮者への家計管理支援では双方の信頼関係構築がまず前提となるため，長期的・継続的な支援が求められているのが特徴である。

これに対して，行政が個別の家計管理支援に時間をかける必要があるのかという指摘もある。支援を必要とする人たちは，さまざまな理由から十分な家庭・学校教育を受けることができず，結果的にライフスキルが身についていないため，生活困窮状態へ陥ってしまっていた。行政の責務はそのような住民に対して，健康で文化的な生活を保障するものである。図３で示すように，生活困窮者における家計管理支援は，統合的・総合的な支援体制と内容が求められている。生活の現場である地域においては，このような支援を可能とするのは行政の力なくしてあり得ないといえよう。

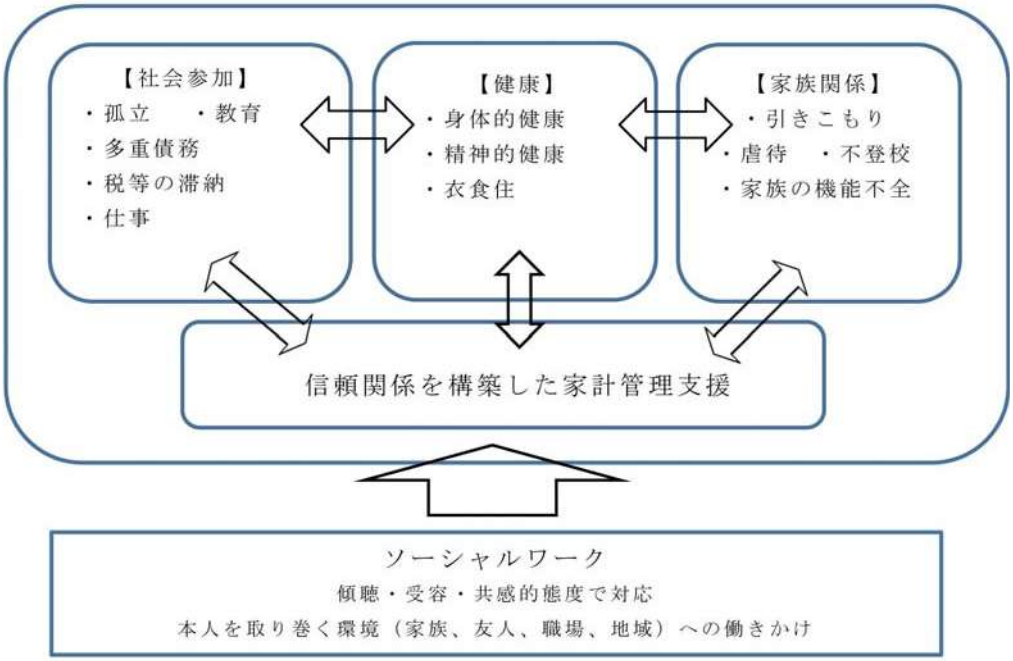

図３　ソーシャルワークによる家計管理支援の概念
出典：平成27年度熊本県市町村等自殺対策推進事業補助金事業研修会資料より筆者作成

５　おわりに

本研究では生活困窮者への家計管理支援の方法について，ソーシャルワークによるチームアプローチの有効性を考察した。生活困窮者自立支援制度が開始されるにあたって家計管理には多職種連携での支援の必要性が指摘されていたが，その有効性を事例から検証した。調査事例でみる限り，家計管理支援を必要とする当事者は現状認識能力やコミュニケーション能力が低い傾向にあり，このような場合，通常の知識や技術による家計管理の方法では対応できない。そのため，ソーシャルワークの視点である本人の話に真摯に耳を傾け，思いをありのままに受け止め共感することで，家計管理支援の第一歩につなげる必要があるといえよう。

ソーシャルワークは本人のみならず，本人を取り巻く環境（家族・友人・職場・地域）にも働きかけを行いながら問題解決を図っていくため，家計収支のみに着目するのではなく，生育歴や家族関係，健康状態など幅広い情報を収集し，多面的な視点で総合的に問題を捉えていくことができやすい。本研究にみる限り，複雑な個別事例に対応するためには，ソーシャルワークの視点を活用し行政の関係各課はもちろん，関係機関とチームを組んで介入しなければ根本的な問題解決には至らないことが明らかになった。

生活困窮者の家計管理支援では，知識や技術の前にまずはありのままの状況を受け止め，本人の気持ちに寄り添いながら共感的態度を示していくというソーシャルワークの活用によって，両者の信頼関係を構築できるかどうかが支援の可否を左右する。

今後は支援の終結をどのように見極めるかも含めて，プロジェクト・マネジメントの手法で，いつ誰がどこで実践しても一定水準の支援ができる支援プログラムの開発を行っていきたい。さらに，多くの家計管理支援事例の蓄積を通して，生活困窮者における家計管理支援の方法を確立するための研究を継続していきたいと考えている。

謝辞

本研究の遂行に関し，調査にご協力とご教示をいただきましたA町関係者のみなさま，NPO 法人「消費者教育 NPO お金の学校くまもと」代表・徳村美佳氏に感謝申し上げます。

本研究は，文部科学省科学研究費補助金・基盤研究C（課題番号15K00744；研究代表者・川口恵子）の研究成果の一部である。

注）

1）川口恵子「地域コミュニティにおける持続的な生活支援の試み－消費者行政の視点を核とした新たな展開－」『日本家政学会誌』No.6，Vol.64（2013年）１頁以下，川﨑孝明「地方自治体における生活困窮者自立支援制度の実施状況と今後の課題～自立相談支援事業の直営・委託方式に関する事例観察を踏まえて～」熊本学園大学社会関係学会『社会関係研究』第21巻第２号（2016年）79頁以下。

2）２月に聴き取り調査を行った，障がい者雇用で高い実績を誇るビルメンテナンス会社（大阪府）代表取締役の話では，家計のやりくりができない従業員（主に知的障がい）には本人の同意をもとに毎月の給与から事前に定期的に一定額を差し引いてそれを貯金にしており，会社自身で従業員の金銭管理を行っているとのことだった。

3）熊本県内では全市町村で家計相談支援事業を実施しているが，その多くは生活協同組合や社会福祉協議会に委託されている。

4）一般的にソーシャルワークの定義には諸説あるがここでは「何らかの生活問題や困難な状況を抱えている人々にかかわる営み」として，さまざまな理由で生きづらさや生活しづらさを抱えている人々にかかわり，寄り添いながら，その人の生活を支える社会福祉援助としておく。空閑浩人編『新・基礎からの社会福祉２ ソーシャルワーク』（ミネルヴァ書房，2015年）６頁。

5）株式会社日本総合研究所『家計相談支援事業の運営の手引き』（2014年）19頁。

6）石黒由美子「フランスにおける消費者ソーシャルワーカーによる家計管理援助」『季刊

家計経済研究』（1991年）56頁以下。

7）小野由美子・名川勝・鈴木佳江「知的障害者を対象にした消費者教育―特別支援学校等における家計管理技術の向上を目的とした支援プログラム―」『消費者教育』第31冊（2011年）75頁以下。

8）田中（川﨑）孝明「社会福祉対象者の金銭管理と生活支援策―自立支援の観点からみた福祉問題を中心に―」『久留米大学文学部紀要　社会福祉学科編』第８号（2008年）21頁以下。

9）熊本県ホームページ「熊本県市町村要覧」https://www.pref.kumamoto.jp/kiji_11595.html および総務省統計局ホームページ http://www.stat.go.jp/ を参照。

10）熊本県長洲町では2010（平成22）年４月に副町長をトップに据えた「長洲町消費者行政推進委員会」が創設され，庁内一体となった消費者行政の推進が図られることとなった。翌年2011（平成23）年４月には玉東町が「玉東町生活相談ネットワーク」を立ち上げ，社会福祉協議会も含めた連携体制の強化を図る動きがみられた。

11）ここでいう社会福祉協議会の預かりサービスとは，Ａ町社会福祉協議会が熊本県社会福祉協議会と協働で行う地域福祉権利擁護事業の補完的サービスである（社会福祉法人Ａ町社会福祉協議会預かりサービス実施要綱１条）。対象者は，高齢者，知的障がい者，精神障がい者等，金銭管理能力に不安がある方で，本サービスについての利用意志が確認でき，かつ契約能力を有する者とされる。ただし，事前相談において，多額の借金や税金滞納がある者については契約できないこととなっているが，その他会長が特に必要と認めた者は本サービスを利用できるとされている（同要綱３条）。

12）朝日新聞2016年３月14日の記事によれば，公的手当のまとめ支給に関してうまくやりくりができない事例に対し，「いい大人がこんなことを教えてもらわないとできないのかとあきれ果てた」とする読者の批判が紹介されている。

13）受援力という言葉は東日本大震災以降，使用されるようになった言葉で「支援をうける力」という意味で使用されている。詳しくは，内閣府・防災情報のページ「地域の『受援力』を高めるために」を参照。http://www.bousai.go.jp/

14）平岡公一・杉野昭博・所道彦・鎮目真人『社会福祉学』（有斐閣，2011年）31頁。

15）岩間伸之『援助を深める事例研究の方法［第２版］～対人援助のためのケースカンファレンス～』（ミネルヴァ書房，2005年）17頁。

資料１　A町消費者行政ネットワーク会議設置要綱

（設置）

第１条　この要綱は、消費者行政の中で、多重財務や税の滞納などの町民の深刻な問題による生活相談者（以下「生活相談者」という。）に対し、関係各課及びA町社会福祉協議会が連携し、積極的施策の推進により生活再建を図り、町民のひとりひとりが安心して自立した生活ができるまちづくりを目指すためA町消費者行政ネットワーク会議（以下「ネットワーク会議」）を設置する。

（組織）

第２条　ネットワーク会議は関係各課及び社会福祉協議会をもって構成する。

２　別表に掲げるものを委員として充てる。

（業務）

第３条　ネットワーク会議の業務は、次のとおりとする。

（1）問題解決のための具体的な支援対策に関すること。

（2）啓発及び知識習得、相談対応等の研修に関すること。

（3）第５条２項に掲げる情報交換及び連絡調整に関すること。

（4）前３号に掲げるもののほか、問題解決のために必要と認められること。

（会議）

第４条　ネットワーク会議は、必要に応じて召集する。

（1）全体会議

（2）個別ケース会議

（個別ケース会議）

第５条　個別ケース会議は次の事項について協議する。

（1）生活相談者の税等の滞納状況や生活実態、その他必要な実態を把握すること。

（2）生活相談者の生活再建のために必要な具体的な支援策に関すること。

２　個別ケース会議は第５条に規定する委員のうち、総務課長が指定する者が出席するものとする。

（情報管理）

第６条　委員は個人情報の取り扱いについて、A町個人情報保護条例（平成17年条例第１号）に基づき、個人情報の保護に十分配慮し、相談事案の支援及び解決に関する目的に利用し、目的外の利用や外部に提供してはならない。この場合において、委員を退いた場合も同様とする。

（庶務）

第７条　ネットワーク会議の庶務は、総務課総務係において処理する。

（その他）

第８条　この告示に定めるもののほか、運営に関し必要な事項は、町長が定める。

附則

この訓令は、平成26年９月10日から施行する。

別表（第２条関係）

総務課総務係
税務住民課徴収係
福祉課子育て支援係
福祉課福祉係
福祉課保健予防係
福祉課人権啓発係
福祉課国民健康保険係
福祉課介護保険係
建設課管理係
まちづくり課まちづくり推進係
教育課生涯学習係
教育課学校教育係
Ａ町社会福祉協議会
弁護士、司法書士などの法律関係者
その他問題解決に必要なもの