



HOKKAIDO UNIVERSITY

Title	母子福祉資金貸付制度に関する母子自立支援員への調査結果報告
Author(s)	岩田, 美香; IWATA, Mika; 鳥山, まどか 他
Citation	教育福祉研究, 12, 141-187
Issue Date	2006-03
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/28392
Type	departmental bulletin paper
File Information	12_P141-187.pdf



母子福祉資金貸付制度に関する母子自立支援員への調査 結果報告

岩田美香・鳥山まどか

1. 調査の目的と概要

(1) 調査の目的

本研究は、厚生労働省科学研究費補助金・政策科学推進研究事業「福祉資金貸付制度の効果と課題に関する研究(代表:北海道大学 青木紀)」に位置付いており、すでに利用者から見た母子福祉資金貸付制度(修学資金)の現状と課題については、分析を進めてきた¹⁾。本調査では、日頃、最前線で相談や貸付・償還(返済)などの業務に携わっておられる母子自立支援員からみた本制度の現状と課題について、運用面での課題も含めて明らかにすることを目的としている。

(2) 調査概要

1) 手続きと期間

平成17年度全国母子自立支援員研修会(2005年9月実施)に参加した母子自立支援員に対しアンケート調査を配布し、同封の返信用封筒にて郵送してもらった。アンケート配布に際しては、全国母子自立支援員連絡協議会の協力を得て実施した。なお平成17年度全国母子自立支援員研修会では、「母子寡婦貸付金制度の現状と課題について」の講演が成されており、すでに実施した利用者に対するアンケート結果についての概観を承知している。

アンケートは2005年11月中旬に配布し、11月末までに返答してもらった。108名に配布し96名からの回答を得た(回収率88.9%)。

2) 調査内容

調査票は次のような項目で構成されている(詳細は、資料「母子福祉資金貸付制度に関する母子自立支援員への調査」票を参照のこと)。なお本調査は、母子自立支援員の声を自由に書いてもらう

ために、自由記述による回答を多く設定している。

- ・ 自立支援員自身の年齢、保有している資格、業務内容
- ・ 修学資金の貸付時における手続きや利用者との話し合いのもちかた、およびそれらの留意点
- ・ 修学資金返済時における滞納の現状と償還への工夫、およびそれらに対する意見
- ・ 母子自立支援員としての仕事の感想と雇用条件

2. 母子福祉資金貸付制度に関する母子自立支援員への調査結果

(1) 母子自立支援員について

1) 母子自立支援の経験年数

表1 母子自立支援員としての経験年数

単位:人(%)

1年未満	7(7.3)
1~3年未満	20(20.8)
3~5年未満	12(12.5)
5~10年未満	27(28.1)
10年以上	30(31.3)
無回答	0(0.0)
合計	96(100.0)

2) 母子自立支援員の年齢

表2 母子自立支援員の年齢

単位:人(%)

20歳代	1(1.0)
30歳代	5(5.2)
40歳代	23(24.0)
50歳代	60(62.5)
60歳代以上	7(7.3)
無回答	0(0.0)
合計	96(100.0)

3) 母子福祉資金貸付制度に関して行っている業務

表3 母子福祉資金貸付制度に関して行っている業務（複数回答） 単位：人（%）

窓口・電話での相談	93 (96.9)
家庭訪問による相談	50 (52.1)
申請書の書き方指導	87 (90.6)
貸付金申請書審査	53 (55.2)
債権管理	27 (28.1)
償還(集金)	69 (71.9)
返済に関する事務	73 (76.0)
その他	20 (20.8)
回答者数	96

*「その他」の記載内容

- ・電算入力・送信、支出命令等
- ・申請、あるいは償還について、ケースワーカーや民生委員との連携をとっています
- ・貸付金の支出事務、台帳作成の電算入力、その他の電算入力
- ・(家庭訪問による相談に関して)事業開始、事業継続、住宅資金は家庭訪問として内容等を聞いている
- ・貸付金の支払い(毎月支出命令を打つ)、電算入力
- ・申請事務、返済に関する相談
- ・システム・入力（口座振込含）・申請書、添付書類確認し受理。継続申請、猶予申請
- ・滞納に関する相談等
- ・金銭（集金等）は扱っていないが、滞納者への償還督促訪問等を行っている
- ・母子協助力意見書作成事務、貸付者納付書督促状発行、貸付銀行取引事務、分割納付書等送付事務、償還の手紙等
- ・DV・児童虐待の対応、相談窓口
- ・市のために貸付の資金が振込まれるまで、かわりを持っている。償還については、市の方に移籍してからはしていない
- ・滞納整理、償還指導、訪問調査
- ・町村役場及び社協での定例相談日に、各町村に

出張

- ・償還指導を行う（現金はあつかわないが、償還協力員に同行）
- ・申請書の提出を受付し、県担当課担当者へ送付。その際に調査書を作成し、添付する
- ・町村担当者、民生児童委員、母子会役員への広報、指導、助言
- ・事業関係貸付時の経営相談に同行し、終了後は結果報告書を提出。資金使途確認。面接調査

4) 母子自立支援員の有している資格

表4 母子自立支援員の有している資格 単位：人（%）

ない	57 (59.4)
ある	38 (39.6)
無回答	1 (1.0)
合計	96 (100.0)

*保有している資格内容

- ・社会福祉主事、北海道家庭生活カウンセラー2級
- ・2級ホームヘルパー、現在社会福祉主事の資格取得のため、受講中です
- ・社会福祉主事のみ（19名）
- ・養護教諭、パソコン3級、自動車免許
- ・社会福祉士
- ・幼稚園教諭2級、保育士、社会福祉主事習得中
- ・保母資格、調理師、労務衛生管理者
- ・教員免許、社会福祉主事
- ・教員免許のみ（2名）
- ・母子自立支援員としての仕事には、直接的ではないが、パソコン(表計算)、商業簿記、普通自動車運転免許
- ・仕事とは関係ないが、栄養士、調理師資格、ヘルパー2級を持っている
- ・社会福祉主事、保育士
- ・カウンセラー

(2) 母子寡婦福祉資金（修学資金）について

1) 支援員からみた手続きの煩雑さ

表5 資金利用の手続きの煩雑さについて
単位：人（％）

簡単である・面倒だとは思わない	66 (68.8)
面倒だと思う	27 (28.1)
無回答	3 (3.1)
合計	96 (100.0)

* 資金利用のための手続きで面倒だと思う点、それに対する考え

〈改善の余地あり〉

- ・様式が複雑で、申請者が間違いやすい。その為、書き方の見本を添えるが、それでも間違える方・書けない方が多く、手間取る
- ・書類の量が多い。書き方が複雑
- ・申請書の記入で必ずしも必要と思われない事項がある。役所の開庁時間に合わせるの、パート就労の人たちにとっては、大変だと思う
- ・保証人に関して、まだまだ改善しなければならないと思います。生活保護受給者（母）の場合は、保証人をつけなくてはならず、苦労している
- ・必要書類が多すぎる。借入者の家庭調査。保証人との面接。必要書類の提出が各市まちまち。その都度、福祉事務所の確認が必要。福祉事務所の担当者が変わるたびに必要書類、貸付条件が変わる
- ・申請書の提出時に市長印を取らなければならないのが面倒です。市長印をとる為には決裁書を提出しなければならない、決裁が下りても市長印は正職員でなければ押印できません。石狩市の場合、「こども相談センター」のセンター長印で済めばかなり作業効率が上がり、助かります
- ・添付書類が多すぎると思う。母子家庭の場合、児童扶養手当申請時に戸籍謄本、住民票、所得証明などを提出し、審査され母子の認定を受けており、貸付時には省略できないものかと常に思う
- ・貸付を申請するにあたり、まず少なくとも3回

市町村役場に足を運ばなければならない。1回は相談に行き、母子福祉資金の説明を受ける。2回目必要書類を揃え、持参するが必ず記入もれや不備があり、指導助言を受け、3回目によりやく受理される。就労している場合、市役所、町村役場の受付時間内に出向く時間をつくるのは難しい。そして調査面接。申請者、児童、連帯保証人の3名と面接するが3名同時にできれば良いがなかなか時間が合わない。連帯保証人が見つからない場合が多い。申請時の必要書類も多く記入についても必ず指導助言が必要となる

- ・申請に対して添付書類が多く、それらを取り寄せるために費やす時間も必要である。申請書の書き方が分りづらい
- ・1、提出書類が煩雑である。2、保証人の要件（面接）が厳しい。3、相談を受け申請し、借用書提出し、入金まで（一連の流れ）が煩雑。4、家計状況（最近の1ヵ月）の信憑性、借金状況の信憑性に疑問あり
- ・仕事を休んで何度か行政の窓口で足を運ばなければならない点。保証人との調整
- ・公的書類の有効月を3ヶ月としている為、昨今の入試制度の多様化で合格が早くに決定した場合など、就学支度金申請時と修学資金申請時と両方書類をとり直さなくてはならない点
- ・申請してから資金の交付までに日数がかかり、緊急性のあるものに対応できない（特に就学支度資金が必要とする時期に間に合わない）。家庭訪問で必ず面接調査を行うが、そのために平日休みを取らなくてはならない。パート、アルバイトの就労が多いために時給が差し引かれる。申請に当っては、事務的な手続きのみにすべきであると思う。相談業務とは切り離して考えた方がよい
- ・修学及び就学支度資金についての面接は、昨年度まで自立支援員が実施していた。今年度、県の機構改革により出先機関がなくなったため、面接は基本的に県庁担当課（担当者）が実施することになり、申請者・保証人・連帯借主は、

平日、時間内に県庁まで出かけなければならない

〈利用者の自覚を促すためには当然・やむをえない〉

- ・保証人の確保、面接、各種書類用意など簡単であるとは思いません。働きながらこれらの手続きをこなすとなると時間の都合をつけなければならない点でも大変だろうと思います。けれど、だからと言って、手続きを簡単にすれば良いとも思いません。貸付を受けるということは、返済の責務を負うということで、借主はもちろん、連帯借主である修学する子にもその自覚、覚悟を持って貸付を受けて欲しいからです
- ・事前相談→申請書交付（連保該当者の所得確認後）→申請書受付、子供との面接。最低3回は来所が必要ですが、お金を借りる以上、当然要求される「面倒」の範囲内だと考えます。簡単になると無責任にもなり易いと思います
- ・申請書の記載量、内容、必要添付書類、保証人の要件、必要添付書類等の内容の難しさと量の多さ。しかし、簡便にした方が良いとは思わない。福祉資金とは言っても公的資金の貸付であり、必要な税金を運用している以上、仕方の無い事であり、簡単にすることが母子家庭の自立につながるとは考えにくい
- ・私見：借金をする為には、どこから借りても手続は必須条件です。面倒な思いをしてこそ、何度も借りようと思わなくなるのです。頭も心も使って生活するものなのでですから簡単な貸付では本人の為になりません
- ・貸付調査時に、3者（借受人、連帯借受人、連帯保証人）と面談しているが、特に連帯保証人との面談に関しては、借受人の気持ちの負担が大きいと思う。ただ、支援員としては、償還義務の意識づけのためにも、3者に対する面談は必要と思う
- ・手続きの要件、流れの説明。提出書類が多く、何度か来所してもらわなくてはならない。子の面接、保証人の確認等あり、繁雑だとは思いますが、必要なことと認識
- ・督促、催告を出している者としては、もう少し

十分に聞きとり調査、保証人の確認は必要である

- ・書類等、多くて面倒だとは思いますが、お金を借りるのだから、自覚を持たせる為にも、必要だと思う。貸す以上は償還が伴ってくる事をよく説明してほしい

〈お金を借りるためには当然・やむをえない〉

- ・記入箇所が多く、添付書類も多数ある。日常、書類を整えたり記入したりする事が少ない人にとっては面倒と感じるかもしれないが、たとえ公的な貸付制度であっても、お金を借りるには、様々な手続きが必要と理解する事も大切だと思います
- ・資金を借りる立場としては、添付書類の準備など時間をとることがあり、めんどうかもしれませんが、それぐらいして頂くことも必要だと思う
- ・お金の貸借に関わる手続きのためには、仕方ないと思います
- ・簡単とは思いますが、金銭貸借という契約行為に伴う手続きなので、やむをえないと考えています。母子世帯のための福祉資金であること以前の問題だと思います
- ・借金をするという事の書類として、普通、当然と思います
- ・お金を貸すにあたり、ある程度の手続きや面接して確認することは必要だと思います。
- ・めんどうだとは思いますが、お金を借りるという法律行為についていえば、サラ金以外は当資金より縛りは多いと思う
- ・めんどうと思うが、貸付なので添付等必要なことは必要です

〈その他〉

- ・申請書に記入欄が多いため、自分で書けないお母さんが多いと思いますが、書類上でしか、お母さんの現状を見る事ができないと思います。民間の金融機関の貸付金とは質が異なると思いますので、書き方を指導、相談をしながら申請書を作成するのも、お母さんのお話を聞いていくチャンスではないでしょうか

- ・①の「簡単である。めんどうだと思わない」の解答とさせて頂きましたが、とても神経を集中しています。相談者と互いに理解しあつての業務を行っています
- ・申請時の添付書類は、母子世帯と確認するものであり、他の貸付を行う機関に於いても同様であり、簡単ではないが、必要と思われる
- ・家計や家族の状況などを詳しくききとらなければならない（相談者によっては、なぜそこまで話さなければならないのかと拒否的にあることあり）。連帯保証人にも家族、家計等の状況確認をしなければならない。資産状況を聞かれるのは連帯保証人なので仕方がないが、家族のことまで聞かれる必要はないと拒否されることがある。就学支度・修学両方の連帯保証人となった場合、同じことを何度も聞くなど怒られることがある（私としては、連帯保証人はかなり債務が重いので、確認をとりたいたいが、なかなか思うようにはいかない）
- ・簡単とは思わないが、めんどうだとは思わない

2) 地域での貸付までの日数に関する利用者からの不満

表6 貸付までの日数に関する利用者からの不満
単位：人（%）

お母さん方から不満が出ている	48 (50.0)
お母さん方からの不満は出ていない	30 (31.3)
その他	16 (16.7)
無回答	2 (2.1)
合 計	96 (100.0)

* 貸付に対する不満についての自由記載欄

〈事前に説明をしている〉

- ・最初から話しているので不満の声はあまり聞かないが、もう少し早く資金がでるようにしてほしい
- ・不満はありません。窓口で充分説明をしております。「残念だ」とは言われます
- ・就学支度資金申請については、納入日までの決定・送金は無理なので、説明し理解してもらっています

- ・不満はあると思いますが、説明し理解を得る様、努力します
- ・申請時、市の自立支援員、又は役場の職員さんを通じて連絡してもらって、その時に「口座振込みはいついつですよ」と伝えてもらっている
- ・利用者に内容を説明しているので、日数についてのトラブルは無い
- ・相談、面接時、説明している
- ・申請時に充分説明しているので、トラブルはない
- ・初めに説明し、了解を得ている

〈不満等が出ている場合の内容〉

- ・支援員自身もニーズに対応できず苦慮するケースが多い
- ・直接不満を訴えられたことはありませんが、負担になっていることは、察することができます
- ・直接の不満ではないが、就学支援等では事前に資金を用意せざるをえないとならぬ点に苦慮すること有
- ・遅いと思っている方や、催促された事はありますが、あらかじめ、相談→申請書の提出が不備なく行われると、最速2週間で支出できると思います。特に支度金は、合格後10日～2週間以内に入学金を支払わないとならないため、一時的に他からお金を借りている人が多いようです
- ・相談を受けた日付によっては、2ヶ月かかってしまうことがあり、不満を聞くことはある。おおむね1ヶ月に一度の決定のため、1ヶ月かかる場合がほとんどであり、その場合はそうでもない
- ・「納入日に間に合わない」との声
- ・お金がおりるまで、2ヶ月かかるため
- ・継続貸付について、振込みまで日数がかかるとの不満の声がある
- ・時々ある。貸付するまでの期間、連帯保証人がいない等
- ・新入学の場合
- ・お金がいつ支出されるのかとの問い合わせは、4月・5月と申請の集中する時期には多数ある
- ・市町村窓口担当からいつ頃お金が振込みになる

か問い合わせはあるが、直接利用者から不満の声があったことはない

・事業継続資金の時に母子会から出ました
 〈その他〉

- ・数日で貸付が受けられると誤解している為と思われます。納入日の2・3日前に相談に来る方もいます
- ・役所だから……とあきらめている
- ・不満な人は利用に至らない

3) 貸付までの日数が、入学金・授業料納入の日に間に合うようにするための工夫

〈事務処理上の工夫で対応〉

- ・就学支度資金は前年11月頃から受付しております
- ・就学支度資金は年内の貸付も可能である
- ・就学支度資金、転宅資金については、事前申請を行っています。願書又は、その学校へ入学する。又、転宅は申し込みをされているものを添付させている
- ・入学手続き時に納入しなければならない金額は支度金として、入学年度以前に申請でき、支給される
- ・就学支度資金については、合格が確認でき次第、申請可能。修学資金は通常申請決定後、借用書を提出するが、新年度申請の場合は、同時期に提出可とし、日数がかからないよう配慮されている（この場合、申請内容どおりに決定されなかったときは、借用書は取り直し）
- ・高校事前受付の他は特になし
- ・岐阜県より、岐阜市の方が少し早く支度資金を手渡しで渡しているが、これは、学校に行き始めてすぐ退学になるケースもあるため、今この見直しを考えているとのこと（貸付担当）
- ・随時払いができる。間に合わない場合が多い
- ・貸付審査会の開催を可能な限り、臨時に実施する
- ・貸付金交付の処理回数を4月・5月は増やしている
- ・以前は月末の翌月第3週目支払であったが、3月、4月に関してのみは週中めで、2週間

後の支払日になる

- ・高校の就学支度金は3月、4月〆切日、振込み日が通常とは違う。（公立高校の合格発表後に急いで対応ができる）
- ・平成17年度より、申請者の経済的負担をより軽減するため、事前申請及び併願受験者の二校同時申請の受付を行うこととした
- ・就学支度資金と修学資金とのセットでの貸付の場合、同一申請書で審査は一緒に行い、入学確認後速やかに貸付手続きを行っている
- ・今年度より県庁担当課が一括処理するため、予約貸付受付開始時期が早くなった。予約貸付申請者には、面接実施後に県が審査、予約決定をする。合格通知提出で就学支度資金は払い込み可能。入学後、在学証明を提出する。予約申請時と入学先、申請金額が異なる場合には、変更のための書類を提出することになる。この場合の面接はなく、電話等での確認のみ
- ・申請書の一部を早めに提出（合格通知書、在学証明を後で差し込む等、この様な取り扱いは年間、数件のみ）
- ・申請から決定→支払まで、4～5月でしたら2週間はかかると思います。審査が早くすればと思い、サービス残業もすることがあり、この期間は週30時間はないと思って仕事をします。授業料は一回目は無理ですが、10日前後に支払し、授業料引き落としには、間に合っていると思います（育英会より早いのではないですか？）
- ・全市同一で公立・私立高校併願者に対して手入力で対応
- ・就学支度資金は決定から支出まで、持ち回りで決裁し、早く支出するようにしている
- ・例えば、支度金の場合、合格発表までの間に申請書の記載に不備のないようチェックする。合格通知書が届き次第、添付書類のチェックをし、貸付決定書を起案できる状態にする。あらかじめ、資金についての相談があると資金繰りの予算の確保や予定が立てやすい
- ・申請が遅くなっても（審査会までの日数がなくても）できるかぎり審査会に間に合うように努

めている

- 修学申請→支給。県も以前より作業が早くなった。H 17 年 10 月より、県から各県福祉保健福祉で作業となった。申請者はすぐほしいとの思いの部分が不満につながると思うが、普段からの母子の支援がどうなのかも感じさせられる
- 市町村から申請書が進達されましたら、内容を審査し、書類上問題が無く、財源があれば 2 週間位で支出する
- 面接等の日時・場所を申請者の都合に合わせて、早く実施できるよう配慮する
- 高校は授業料の納入日が決まっているので、毎月上旬に支払う様に心掛けている
- 学校で保護者、児童、進路担当との三者面談が終わる頃、貸付予約受付の案内を中・高等学校に出す。また市町村の母子寡婦福祉資金貸付担当にも連絡し、広報などに載せてもらう
- 道に連絡をとり、書類の最終提出日を教える事
- 資金が必要時に手元に届くように振込の努力をしています。①出納課とこどもみらい課の調整で臨時的振込日の設定、②母子家庭に借用証書の事前準備をしてもらい、指定期日に合格通知書、在学証明書とともに提出をお願いしてもらうことで、最短の時間で振込みまでの事務をしています
- 申請時に提出書類に不備や誤記がないか確認してもらい、なるべく差し替や再提出がないよう、窓口で対応してもらう。しかし、申請時期が 3～4 月に集中するため、納入日に間に合わせる事は難しい
- 高校の公立・私立の併願の場合については、申請の準備を先にしておいてもらい、可否の発表後、すぐ手続き、その月末に納入できるようにしている
- なるべく、申請が早く提出できる様に、「記入例」の見本や書類の説明をした資料を相談の際に渡し、書類不備で何度も母親が役所に足を運ばなくてもいい様に説明や資料を渡しています。貸付決定や送金の決定は道の対応なので、少しで

も早い決定や送金になる様にアドバイスをしています

- 専門学校、大学等入学金、授業料、特に授業料は、前期・後期納付となり、支払いは毎月との理解を得ている(貸付相談時に)。入学金もほとんどが間に合わない。貸付相談時にその旨をくわしく説明し、できるだけ早い申請と貸付決定及び入金をお願いしている(道へ)
- 事前の相談で、添付書類は、速やかに準備をして頂き、保証人との連携も日数を要しないようにするなど、申請書交付をし、申請書審査時にも、授業料の納入日を伝えながら、相談者にもおおよその貸付決定日を伝えられるよう、業務を行っている
- 入学金の場合は、ほとんど間に合わない事が多いのですが、少しでも早く貸付ができるよう、借主に「合格通知が届くまでに他の書類を全て用意しておき、合格通知が届いたらその日のうちに申請書を提出する」よう指導しています
- 納入日までには間に合わないので、一日でも早く入金されるよう先にそろえられる書類を用意しておいてもらうよう説明しています
- 面接を早めに行い、必要書類の提出を急がせる
- 申請者の提出毎に、貸付審査会を行っている。また、相談、申請の段階で、調査期間の日数、審査手続、貸付決定後の手続等を伝達し、申請者の了解を得ている
- 予約貸付をして、入学後すぐ在学証明を出してもらう
- 入学金には間に合わないが、出来るだけ就学支度資金を早く申請できるようにしている
- 必ず合格になった学校に進学するというを確認し、場合によっては申し立て書などを書いてもらい、できるだけ間に合うように早目の決定がなされている
- 最初の相談時に、貸付まで日数がかかることをよく説明、対応について話をする
- 事前の準備を指導し、できるだけ短時間で手続きができるよう段取りをする
- 事前審査を実施しているが、支度金は合格決定

の翌日くらいにはお金が必要となるので、間に合わない。このことは面接の時に説明している

- ・ 入学金（就学支度資金）について：相談者に予め、申請書提出から貸付金支払いまで、2週間を要する旨伝え、納入日に間に合うよう、受付・親子面接、提出するよう指導する。場合によっては合格発表前に申請について説明し、書類を渡すこともある
- ・ 早めに相談に来てもらえれば、間に合う場合がある。進学先が決定してからの申込みとなるため、私立と公立を受験し公立不合格となり、私立進学となった場合は間にあわせることは不可能なので、身内等に借りて納付してもらい、当貸付金が交付されたら、身内に返すという方法をとってもらっている
- ・ 経理に申請書の支払日（口座振込日）の1週間前までに持っていかなければならないが、緊急の場合は、前もって経理に連絡して了承してもらう（課の中での決定も事情を話して持って回って歩いて決裁してもらう）。学校に事情を話して待ってもらうこともある
- ・ 事前申請を受け入れている。合格発表までに借用書まで、取り揃えている。しかし学校によっては、合格発表後すぐ入金をするような場合は、「延納」の相談をする様指導している
- ・ 市町村合併により区域が広がった為、貸付審査会を月2回設定しているが、納入日が差し迫っている時は、それ以外でも審査会を行うようにしている。申請時、明らかに納入日に間に合わない時は、学校側にその旨を本人から（文書で）伝えてもらっている

〈学校への協力・理解を求める〉

- ・ 市町村からきた申請書の審査を早く行ったり、納入期日に間に合わない時は、学校の事務担当者へ何日頃振込み予定なので、それまで待っていただきたいとお願いする
- ・ 通常月1回の資金交付を、3・4月は月2回手続き入力などにより交付を行っているが、システム上、どうしても納入期限には間に合わないため、各高校に対し、納期限について配慮依頼

の文書を送付している。又、来談者に対しても学校に相談するよう助言をおこなっている

- ・ 高校の入学金には関しては、各学校に資金交付日の理解と協力をお願いする文書を出している。申請の事実の確認には対応している。申請書受付日切日を3段階に増やし、できるだけ負担を軽減できるよう努力しており、相談者へも十分な説明と学校への説明のし方を助言している
- ・ 各学校法人理事長様宛てに入学金等の納入猶予について（依頼）の文書を出してます
- ・ 高校についての貸付では、支度資金について、当自治体より高校へ事前に文書により「当該貸付を受ける母子について支払いを待って頂きたい」旨の申し入れを毎年、行っている。専門学校・大学については、母子が直接学校へ交渉して、当資金が貸付になる日まで待ってくれるように努力をするよう説明・助言をしている
- ・ 推薦入学で10月・11月に決まる方は、すぐ申請すれば振込み日に間に合うこともあるが、大体は間に合わないの、その間だけやりくりしてもらうとか、学校に待ってもらうよう頼むしかない。その際、もし必要なら貸付申請を受理している旨の証明書を発行して、学校に待ってもらうために利用してもらう
- ・ 特に工夫はしていないが、必要であれば修学先に電話等で申請中である旨を連絡することもある
- ・ 学校から延納届の提出を求められた時は、提出する。借主又は当方から学校に直接延納をお願いする
- ・ 貸付金が申請者に振り込まれるのは、納入日期日にはほとんど間に合わない。もちろん、支庁の担当には「急いで下さい」とお願いするが、物理的制度的内容的に難しい。学校の方へ分割延納などのお願いをする。基本的にはお母さん自身に学校と話し合ってもらうが、説明ができない、又は学校が認めてくれない時は、支援員がお願いする事もある。市内の私立高校には入学金を母子福祉資金が出るまで待って下さいと

いう書類を申請書のコピーと共に提出し、延納を認めてもらっている

- ・残念ながら、毎月「20日〆、翌月20日払い」で統一しています。20日を過ぎて申し込むと、翌々月の支払になるので、そのことを説明するのが、心苦しく「申し訳ありませんが……」とお話しています。事務方の事情も持ち回りで決裁という状況ではありません。私共が工夫していることではないのですが、こちらの資金交付に合わせて分割納入に応じてくれる学校も少数ながらあり、学校から当方に問合せが入ることがあります。その時はやはり「こちらの事務処理の都合で申し訳ありませんが……」と母子のバックアップをお願いしています
- ・入学金については、間に合わないのが普通になっているが、過去に学校に相談し、入学金を待ってもらったことはあります。授業料（大学等）は、1年2回払いにし対応する場合があります

例 9月 300,000円 ・ 3月 300,000円
後期納入 前期納入

- ・当市の母子寡婦会の特別会計をあずかっており、会長との合議により道の貸付がおきるまで、立替ている場合もあるが、ほとんどは各学校に事情を話し、まってもらうか、個人的に調達するよう話をしている
- ・予算の関係で間に合わない場合等、直接、母親（子）から学校に連絡し、納入期日に間に合わない事情を説明して頂き、「延納願い及び誓約書」と「授業料分納願い及び誓約書」について延納の許可願いをして頂いています（学校と母親・子との契約）
- ・振込みが指定されているため、学校事務局と相談するよう助言
- ・授業料納入日までは、間に合わないのが現状です。お母さんに学校に今、申請中である事を伝え、写を交付しています
- ・残念ながら、申請〆切の日を融通することはできませんので、学校側に借主が事情を直接申し出て、納入を待ってもらいたい旨、願い出るよ

うすすめています

- ・合格通知がきてから、入学金を納めるのに期間が短すぎる。公的機関の貸付申請をしているという事で、学校側に待ってもらよう交渉してもらおう。貸付は申請してからどうしても一定期間が必要と思われる
- ・大学、専門学校等の入学金支払日までは、貸付支払日は間に合わないため、本人より学校側に連絡を入れてもらう。（貸付金を受けてから納入する旨）。授業料に関しては、高校は10日支出としている（引き落としが15日頃のため）。大学・専門学校は、半年払いとしている（申請月、10月）
- ・大変難しく、本人→学校へ連絡させ、納入を待ってもらおうようにしています
- ・特に工夫はしていないが、事前相談がある場合は、申請から交付までの事務処理等を説明し、余裕をもって申請するよう指導している。また、学校等に事情を話し、納入期日に間に合わない旨、連絡するよう指導している
- ・高校は間に合う。大学、専門学校等は、借主が事情を学校に説明して待ってもらう事もある。子どもは一度に大きくなる訳ではない。子育ては自分育て、母の欲望を抑え、子の為に準備する心がけが大事

〈他制度を一時的に利用〉

- ・合格発表後、合格通知書、借用書、印鑑登録書を提出してもらった後に手続き、貸付となるので、やはり間に合うことは少ないです。従って①立て替え払い、②申請者が学校と納入日について話し合う
- ・県母子寡婦福祉連合会の立替貸付金がある。母子寡婦福祉資金を申請した同額以内で（修学資金に関しては一年分まで）貸付交付されたら、それを返済にあてる。しかし、推薦等の早い入学金等には間に合わない
- ・早く申請すれば、申請書をコピーし、県から借り入れできるということを前提に県母子寡婦福祉連合会に申請すれば、1年分貸付してもらえ

- ・合格証、在学証明書添付後の正式手続きとなる為、間に合わないが、事前の相談、申請書交付等に於いて、すみやかな提出が出切るように対応している。函館市教育委員会入学準備金の貸付・奨学金の貸付制度あり（入学に要する費用の調達が困難な方を対象）
- ・なるべく早めに手続きする様話す。一時的に母子会を利用する時もある
- ・先に母子寡婦福祉会、各町村の小口貸付を借りて頂いたり、県母会の社会福祉金庫や県社協の生活福祉資金を利用するようアドバイスしている
- ・母子会、社協などの貸付金を利用（母子資金貸付の日まで）
- ・社会福祉協議会の利用。市町村を通さず、直に書類等送付（市町村には連絡（写）を送付）
- ・以前は、社会協議会のほうが1ヶ月早く入金されるので、先にそちらで借りて、入金が入ってから返済するという事ができたが、今はきびしい

〈特に工夫していない・できない〉

- ・県のシステムが改善されない事には、仕方のない事
- ・工夫出来ることがあれば知りたい
- ・全て間に合っていないと思う
- ・特別に間に合うようにはしていない

4) 貸付相談において子どもと話すこと

表7 貸付相談における子どもへの相談

単位：人（％）

いつも子ども本人とも話すようにしている	55 (57.3)
必要に応じて子どもとも話す	30 (31.3)
お母さんからの要望があれば、子どもとも話す	4 (4.2)
なるべく子どもとは話さず、お母さんだけで話を進めていくようにする	0 (0.0)
無回答	7 (7.3)
合 計	96 (100.0)

5) 手続きにおける返済の話し合い

〈支援員が直接子どもと話している(と思われるもの)〉

- ・母親、子供、保証人それぞれに貸付金の趣旨と返済額、返済の意識を促し、義務を説明。保証人には、返済の保証に対する説明、滞納時の責任を説明。返済計画については母親はもとより子供にも説明、具体的な返済計画を話し合う
- ・貸付相談来所の際、必ず三者面談(借主、連借、保証人)がある旨を説明。保証人来所が難しい場合、こちらから自宅あるいは職場に連絡し説明する。滞ると保証人に通知が行き、支払っていただくこともあることをしっかり把握していただく
- ・本人、子供の前で、申請金額や返済の手続きとして、返済期間、猶予、金額変更、口座変更についても説明します。子供に対しては、返済の責任がある事を自覚してもらい、就学した後、就職して返済する意識を持ってもらう様に話をします
- ・母と子と同席の時(子の面談の時)にどのように返済していくか説明し、希望を聞き、具体的に毎月何円ずつ何年間返済すると決めている。子にも返済責任あること、法律上の債務であることを説明している。保証人へも、母子返済なくば、請求し返済してもらうことを説明し自覚してもらう
- ・子供に自覚してもらう為にも、母、子、支援員の3人で話し合っている
- ・借入額、返済開始時期、年数について、母、子、保証人と。子には加えてこのような温かい制度を利用できるので、将来立派に社会に貢献できるように励ます
- ・貸付相談時にお母さんに説明し、後日お子さんと貸付に対する理解と返済に対する意志をお子さんの口から直接言ってもらっている。保証人(第三者がいる場合)も面接、電話での返済となる可能性がある旨(連帯保証)の確認をしています
- ・申請者、子供、保証人と話をしている。子供が卒業し、半年後から返済になるが、大変だった

らお母さんに助けてもらいながら払うようにと話す。滞納した場合、保証人に督促がいくので心してほしい旨話す

- 借主、連帯借主とは基本的に来所、面接のうえ、2人でどのような話し合いをしているかを確認(借主と連帯借主が返済方法など話し合っていない場合が多い)。保証人には、返済方法、期間などについて説明し、理解をお願いしている
- 母と子どもに手続きと一緒に、返済についても話しをする
- 申込みは各市町村の窓口で行っているため、直接借主と関わる事は余り無い。年間5～6件位問合せがあり、内容を説明し、窓口で手続きをする様に指導する。窓口では借主と児童の二人に貸付金の趣旨と返済について聞き取り指導する
- 相談上では、母親とは十分に理解をして頂き、連帯借主である子に対しても理解してもらえるよう親子共に直接面談をし、将来の目標・職業などを聞かせて頂き、母子・寡婦福祉資金の意味合いをとらえて頂き、返済額の金額設定をし、互いの意志の確認の面接指導を行っている
- 借主、連帯借主には、直接面談をして、返済について説明。滞納した場合の違約金に関しても説明をしています。連帯保証人には電話で内容確認、返済について説明。返済義務に関しても説明
- 母、子と面談し、無理のない返済について話し合う。場合によっては、連帯保証人の同席も頼むことがある
- 借主と連帯借主が来庁しますので、2人に返済の義務があることを説明し、2人ともが返済できない場合、保証人が返済しなければいけないことを説明。実際に返済の時期のことを考え、返済回数を相談しています
- お母さん、子供共に返済の内容を説明し、返済がおけると次の人が利用できないことを話しています
- 主に母(借受人)と話し合っているが、子(連

帯借受人)と必ず面接を行い、貸付金額や償還方法について確認している。又、中途退学せずきちんと卒業すること、就職し自らが償還することを認識させるようにしている

- 申請者、連帯借主、連帯保証人と話す。償還開始時期、方法、1回の金額と具体的に話す。修学及び就学支度資金については、児童が償還する様、話す。貸付決定後、台帳を申請者に送付する。償還開始前に申請者に文書でお知らせする
- 返済については、調査面接時に申請者、児童、連帯借主にきちんと説明し、貸付中も継続して訪問し、児童の状況、母親の就労状況など確認し、償還開始まで関わりを持ち続けるようにする
- 母親には、返済開始日、期間、月々の償還額等を知らせ、債務に対する返済の意識づけをする。子どもには、母親と同じく債務に対して卒業後の返済の意識づけをする。連帯保証人には、債務に親子と同様の義務があり、親子の返済が滞った場合には、返済して頂くことの確認を行う
- 借受人、連帯借受人に対し、償還計画や一回分の金額、保証人へ請求することもあることを説明する。また、連帯借受人へは卒業後の就職の見込みや県内外のどこへ就職するか希望を聞く
- 申請人、連帯申請人、連帯保証人へ直接、貸付けた金額償還が開始される期日と完了期日、月額を三者へ伝える。三者とも償還責任の重要性を伝え、三者へ当資金の流れを一連で説明し、計画をたててもらおうよう指導する
- 借受人、連帯借受人、連帯保証人3者に対し、貸付総額や償還額、償還期限、償還の方法、違約金等について、具体的に数字を出しながら説明している
- 申請者、連帯借主に返済計画を立ててもらおう。また、連帯保証人には、申請額の債権債務を負うことを強く伝える(注:保証人に対して、申請者から正しい金額、用途、回数等を話してないことがある)

- ・借受人、連帯債務者(子供)、保証人、各者に対して返済に対する責任を話をする。この場合、特に子供には自覚を持たせる
- ・申請書完成後、貸付審査会までに、子、保証人それぞれと面接して、資金の目的、貸付期間、償還期間、滞納となった場合について償還方法など(保証人がやむを得ず、県外の方などは電話で確認をしています)
- ・借受人、連帯借受人、連帯保証人、貸付事前調査の時に返済方法について話す
- ・原則として、三者(借受人、連帯借主、連帯保証人)面談。その時に、償還についての認識の確認をする。連帯借主、連帯保証人の内容を了知しているか?など
- ・借受人、連帯保証人の面接の際に、1. 連帯して責任を負うこと。2. あとの子どもさんの資金になるので卒業後は必ず返して下さいと
- ・母が返すか、子どもが返すかを両方から聞く
- ・本人、子供には、卒業してから償還が始まり、必ず返済していかなくてはならない事を説明。保証人に対しては、もし本人たちが返済できない時は変わって支払う義務がある事を確認する
- ・申請者(母親)、連帯借主(子ども)、連帯保証人と面接を行い、返済額、期間、返済義務等についての説明と本人からの承諾を得る。また、保証人の配偶者への確認も行う
- ・お母さん、お子さんに対し、償還開始時期、金額、期間、償還の意志を必ず説明、確認しています。また、もし何かの事情で滞納になった場合は、連帯保証人に償還してもらうとも説明しています
- ・借受人と無理のない償還金額、期間を設定し、確認し合う。連借人と貸付・償還についての意識付け、指導をする。保証人とは、遠方でない限り直接会い、保証人としての自覚を確認する
- ・母と、現在の家計の状況では償還の見込みが立たないとしても、子が卒業後、就職し、収入を得られることにより、償還が可能になるとして貸付けるものであること。子と、就学するには、多額の費用がかかるため、母はその捻出に苦労をしているので、自分が望んだ学業に邁進し、途中で挫折することがないように健康に留意し頑張ってもらいたい。償還が卒業後6ヶ月据置いて開始されること。また、長期間になることから、自分が働いて償還するとの意志を持ってもらう
- ・借主(母)と連帯借主(子)と話し合う。二人でどのようにして償還していくか具体的に考えてもらう
- ・本人、子どもと面談。返済金(月額)を知って頂き、次の方にお貸しするための大事なお金であることをお話して滞ることなく、返済して頂くようお願いする。連帯保証人の方にも確認のTEL連絡入れる
- ・申請人(母)、子ども、連帯保証人に対し、借受額、償還計画、違約金、滞納者に対する青森県の規定の説明。保証人に対し、保証人の役割、民法の扱いを説明しています。母と子どもには、この制度は償還金を次の子どもの修学資金となることを説明し、母子家庭が母子家庭を支える、とても大切な制度なので次の母子家庭を支えて下さいとお願いしています
- ・借受者(母)、連帯借受者(子)、保証人と面接のうえ、返済について必ず話し、更に確認する
- ・母と子に貸付から返済まで説明し、返済の確約をしている。返済金額、返済期間
- ・借受人(母)、連帯借受人(子)、連帯保証人にきちんと償還について説明するが、実際借受人滞納になれば、子、保証人には督促しないでほしいと言われる
- ・母親と児童に償還計画については、無理のないよう返済できるよう協力して貰うよう、お願いをするとともに、連帯借受人としての認識も持って貰うように伝える
- ・申し込み手続には、母子一緒に面接をするので、返済についても話を聞きます。子どもが卒業後の返済は誰がするのか、母の経済状況を子どもにも話をしてもらい、母と子で無理のない返済を考えてもらいます。償還が滞った場合、保証人に連絡することも話しています
- ・貸付相談を受けた時に、母親と子ども一緒に面

接し、貸付から償還、変更届について説明する。償還については、金額を提示しながら、子ども主体に計画する

- ・申請者はもちろん連帯保証人、連帯借主についても、担当者及び母子自立支援員が直接面接し、借主と連帯して債務を負担しなければならないことを説明し、理解をもらう。又、借用書提出時においても、面前で署名、押印をしてもらい、保証意思の確認を重ねて行なっている
- ・本人と具体的な返済方法、年数、金額の検討。子どもと卒業後、借金を負うことになることの自覚の確認
- ・借受人と連帯借受者に話している。専門学校、短大、大学での利用については、連帯借受者(子ども)からの返済を促している
- ・借受人、連帯借受人、連帯保証人の3者に、保証の意志を確認している。できるだけ無理のない返済計画を立ててもらっている
- ・借主の母、連帯借主の子、連帯保証人の人、三人で来庁し、確認をする。誰が払わなければ誰かに迷惑がかかるか話し合う
- ・修学終了後必ず返済義務がある資金であることなど説明(母親・子供)
- ・母と返済計画等について相談し、母子で十分検討してもらい、連帯借主である子供とも面談、意志確認、償還に対する理解を得る。保証人についても電話などにて確認了解を得る
- ・母と子の両方。卒業後、アルバイトだったら、どれ位収入があるだろうか、主としてどちらが払っていく考えか。親子で協力して返済してもらうので、返済のなすりつけをしないこと。余裕を持ち、払えそうな返済計画を
- ・借主の母親・連帯借主の子供と一緒に償還計画を立てる際、一ヶ月の生活費や稼働収入の見通し、児童扶養手当が無い状態をシュミレーションして「少しでも頑張れば可能な額」を決めてもらう。期間が長い為、結婚・車のローン等も考慮する様、助言し、子が30代、母が稼働可能期間内に終了する様、話し合う
- ・借主、連帯借主には、期間、金額等、無理のない

範囲でと伝える。連帯保証人には、借主、連帯借主の返済計画を確認してもらう

- ・母親・子ども、協力しあい無理のない償還計画を立てるよう指導している
- ・卒業時までの借入金を計算し、月の返済額も提示し母と子の了承を得る
- ・お母さん、子ども、保証人いずれもTELで、貸付金額、返済の方法、三人に同じ責務があること。住所が変更となった時は連絡する様に
- ・連帯借主との面接時(連帯借主同意書に基づく)、連帯保証人確認連絡時
- ・借主、連帯借主、必要であれば、連帯保証人。修学意欲、償還計画、借入金額、返済期間、職業展望。今後、借主が希望する支援について
- ・返済義務は、母、子、保証人であること。母と子で、完済に向けて努力をすること。状況が変わると、償還変更手続きなどがあること
- ・母と話すことが多いが、子供自身が計画する世帯もあります。母が決めた場合も、子供に伝えて認識してもらうようにしています。貸付総額(予定額ですが)について、何年の何回払いにするか試算をして決めてもらうことが多いです。子供にとっては、シビアな作業だとは思いますが、真剣に考えるお子さんには、頭が下がる思いをさせられることも度々です
- ・返済については連帯借主の子供、保証人さんに電話をし、調書記入に従って借り入れの意志、償還の協力、申し込み金額等について確認している。問題を抱えているような時は、職員とともに面接したりする。子に話す場合、年齢により、言い方には気を配っている
- ・親子、または親と子どもどちらか一方が返済するかを確認。できるだけ、二人に対して無理のない返済方法を選択できるように相談にのる
- ・子どもに関する貸付の場合は、必ず親子面接をして、償還については、子どもにも、償還能力ができたなら、返済の手助けをするように話す<子どもとは直接話さないこともある場合>
- ・専門学校・大学等の場合、子及び母親と面接し、償還等について、支払い期日・金額について具

体的な数字を出し説明する。金額が多くなる場合、償還協力という意味合いで保証人と話す事もあります。生活保護世帯の方については、担当ケースワーカーも交えて話をしています

- ・母と（居れば子供も）借りれば借りるほど、無利子でも返済が多くなる事をしっかりと話す
- ・同行している場合は、子ども本人と母親に卒業後の返済について話をする。母親のみの場合は、子どもに就職したら自分が返済しなければならないことを、機会をとらえて意識させていくように、話をする
- ・主に母親が来所した時は母親と、子供と一緒に来所した時は母親と子供に、相談してもらう。内容については、返済方法、返済金額、返済回数、返済の名義人について話し合ってもらう
- ・連帯借受人、保証人より確約書を提出させている
- ・母親、子供、保証人と話をするようにしているが、都合によっては、母親のみの場合がある。保証人には必ず、電話で確認はする
- ・出来る限り母と子に貸付総額、償還金額、開始時期等について説明し、返済義務を強く持つてもらおう
- ・借主である母か、就学者である両名にあなたからの償還金は今後の貸付利用者に対しての大切な財源なので、滞らない様をお願いし、滞った場合は、保証人に支払ってもらおう事となると伝えたりもする
- ・職場環境は、直接面談する事は不可能に近いです(管轄地域が広域なため)。電話での話は、お母さんとの話しですし、問題があれば子供との話しもします。が電話での相談です
- ・申請者と保証人には、必ず面接して、又、子供申請の時は必ず話し合う
- ・借主、必要であれば（支払者が連帯借主であれば）連帯借主と据置期間、支払開始日、金額、支払期間を記入し、表にして渡す
- ・返済については、申し込み時ではなく、貸付相談の際には主に貸付希望者（母が多い）と話します。その際には市、独自で作成している「貸

付相談参考資料」を基に話し合い、貸付希望者にその資料を持ち帰ってもらいます。資料は、貸付総額がどれ位になるか、毎月の返済額に無理はないか等について、希望者と児童に確認をしてもらう目的で用意しています

- ・母親に返済の期間について、子供にも返済義務があるので確認。無理にならない様にする
- ・母親と話し合い、母から子供にかならず話してもらうよう指導している
- ・お母さんひとりで申請書類を記入しない事、「借りる主旨、金額そして返済は、子供（借りた）が中心になってする等の旨を子供にきちんと説明するように話をする。子供の記入するところは必ず、子供自身に書いてもらうこと。身内などを保証人にする場合は、なるべく子供もいっしょに出向いてお願い、挨拶することなど
- ・母子が返済について、よく話し合ったかを確認する
- ・支援員は窓口で申請人の母親に対して返済について話します。第二に母子協働員さんに調査訪問の際、返済についてお願いしてあります。第三に訪問調査の際、保証人の方にも返済について、指導をお願いする話をします
- ・主に申請者に返済がいつからか、何年で返済か、滞納すると今後貸付申請される人に影響がすること等、違約金というものが発生することなど話す
- ・申請者と返済時の金額を計算し、無理のないようじっくり話し合うよう努めています。
- ・本人と返済額及び返済期間について話すと共に、遅れると違約金が、発生する事も伝える。保証人についても、申請者が返済出来ない時には、債務を負うことを説明し、理解を求める
- ・申請者本人と、制度の主旨や借主、連帯借主が協力して支払っていくよう説明する。事業資金など申請額が多くなる場合は、保証人にも制度の主旨や償還について説明する。
- ・お母さんと無理なく返済出来る様、計画を立てる様、余裕が出来たら繰り上げできる旨話しています

- ・主に借主である母親と話をする。その中で、無理のない回数の設定や子供の数を考慮する。また、返済は誰がするのか（母か？ 子か？）をたずねる
- ・1、昨年度までは、面接で、借主、連帯借主、保証人に説明をしていたが、今年度より借主である母親にのみ説明をしている。2、説明内容：貸付金総額と月々の返済額、借主としての償還義務。保証人の義務について、変更届等の説明

6) 手続きにおける留意点

〈手続きに関するもの：申請者に注意等を促す点〉

- ・保証人依頼に手間取る為、計画性をもって申請するよう進学の前年から話し合う
- ・私立学校申請書提出にもかかわらず、公立学校へ通っていた事が判明したことがあり、差額分、戻入れしていただいたことある。一度お金を手にするとなかなか返済していただくのが難しい事があるため、しっかりと説明している
- ・最初の相談で連保要件を明確に伝えて、必ず所得証明と進学先明細（費用）を確認後に申請書を交付しているが、職員、他の相談員は先に渡している場合があり、何度かトラブルになりかけた。相談者は「税金」に疎く、連保該当者の外側の生活で判断している場合が多いので、証明や源泉票持参をお願いしている
- ・連帯保証人が知人、友人の場合、その関係性とどこまでも請求をする（友達でなくなっても）ことを確認するようにしている
- ・申請前に支援員に相談してもらい、必要なものであるかなど、申請内容を検討する
- ・資金の種類によっては、申請時に添付してもらう書類が多いものもある。又、申請しても通りにくい資金の為（開始、継続資金）申請前の相談をしている
- ・「申請＝決定＝即交付」と思っている申請者が多いので、申請から交付までの事務処理（期間）、必ずしも決定ではない旨、説明している
- ・修学資金では、保証人とは、直接に面談や電話での確認は行っていないので、申請書類保証人欄は、自署してもらう。又、決定後、保証人へも貸付決定通知及び償還予定表を送付する。2年生以降の進級を確認するため、毎年4月中に借受継続届に在学証明書を添付し、提出してもらう（母で記入、押印）。中途退学による貸付金の目的外使用を防ぐ

〈手続きに関するもの：申請者への配慮等〉

- ・判りやすく説明する事、何度も手続きに来所しない様必要書類等きちんと説明する
- ・手続きに関しては、簡便な流れではない事を承知してもらい、できるだけ申請に至るまでの負担が多くなるよう細かく配慮している。具体的には費用と仕事の時間に影響しないよう事前の説明と連絡で何度も役所に来なくてもすむよう配慮している
- ・貸付申請書、借用書等の記入に関し、なるべくわかりやすい様に工夫した記載例を用意しています
- ・当市では、支度資金（入学時のみ貸付）に続けて修学資金を申込み場合、添付資料の提出は最小限で済むようにしています。但し、証明書類の年月日が発行から3ヶ月を経過している場合は、提出してもらっています。私自身としては、窓口に来る方の時間の都合にできるだけ合わせています
- ・申請者の方に負担をかけない様、こちらから訪問する場合も多い。修学や就学支度はなるべく1回の来庁ですむ様にしている。就学支度と修学は一度に手続きをする様にしている。もちろん修学は在学証明書が必要なので、自立支援員が申請書をその間、預かったりもしている。貸付の意味を説明する
- ・仕事をしている方が多いので、都合の良い時間に合わせる
- ・母親の負担をできるだけ少なくするよう心がけている
- ・子どもの進路で忙しく、度々仕事を休むことが続くので、申請のため、事務所への来所は（土、日は対応していない）平日は、午後7時頃までを対応しています。申請書作成についても書き入れしやすいうちにお手伝いしています。事務

所来所回数を最低限になるように心がけて助言、指導を行っています

- 貸付相談、親子面接、申請書提出の際には、来所してもらっているが、仕事や学校の都合で困難な場合、住所他の町村役場の相談室へ出向いたり、閉庁以降になる場合は自宅を訪問したりして、便宜を図っている
 - 町内もしくは近くの町であれば、来庁していただき、直接面談しながら、手続きをする。来庁できない時は、申請書にえんぴつ書きで、見本を書くか、役場職員にチェックをお願いする
- 〈手続きに関するもの：自立支援員側で注意・工夫していること〉
- 貸付決定までの手順及び申請から資金交付までの時期等を事前に説明する。他の奨学金等を申請しているか、又は受けているか確認する
 - 借主や連帯借主がその他の奨学金や貸付を申請する予定があるかを確認
 - 岐阜市では、支援員が前年度より改革（大げさですが）するところがあるところを毎年チェックし、書類の改良をしています。申請書類に、マニュアル表、保証人書類にもマニュアル表をつけて、相談指導表も改良し、借金までがわかる○をつける表になっています。児童扶養手当が受けられていて、全部か一部か遺族年金を受けているかとか、ローンを借りていないか、住宅ローンはないか、その他の借金、母子寡婦福祉資金も他に借りていないか○をつけられる簡単に記入できる表になっています
 - 記入漏れ、銀行の口座番号、似ている印鑑があるので、印鑑証明書の押印をチェックしている
 - 町を通じての申請が主であるため、書き洩れ、添付書類のチェックをして頂いている。印鑑証明書を添付している（書類全てが、印鑑証明されている印で押印されているかどうか）
 - 貸付対象者の生活状況、心理状況等の把握に努めて母子家庭の一助になるべく方法として、最良であると確信した場合に貸付申請の手続きをしているつもりです
 - 当センターは、町村部がないので、申請手続き

は全て市で行われている。市の支援員に対する指導として、連帯債務者（子）と必ず面接し、本人が償還するべきものとして話しをすること。保証人と必ず連絡をとり、貸付及び保証の確認をする様、指導している

- 貸付金額の確認（年制をみて、予定貸付額を知らせる）し、償還期間、支払方法、口座引落依頼書を渡し、償還計画も同時にする
- 事前の相談時に就学支度資金の使用目的や、授業料の年度に必要な収支を全て出して頂き、大学、短大、専門学校でかかる年間、年数の返済計画書を提出して頂き、償還時の資料として保管している
- 私立大学や専門学校の入学金及び授業料は母子福祉資金の貸付額では不足している場合がほとんどですので、不足分をどの様に補うのかを必ず確認しています。その時に、貸付希望者が返済まで考えているかどうかが見えて来ることがあります。無計画に借りようとしていると感じた場合には、なるべくしっかりした保証人をたててもらおうよう希望者をお願いするようにしています
- 市の自立支援員さん又は役場の担当職員さんを通じて申請が上がってくるので、申請書、借用書は本人の自筆で。子供が連帯借主になる資金は子供自身が支払う。申請時は母親だけでなく子供さんも一緒にきて申請。以上のこと話して伝えてもらっています
- 必要額を貸付金額にしているので、お母さんからの申請もれがないか、留意します。貸付時に償還の話しもありますが、入学させるのに忙しく、なかなか理解または耳を傾けてはくれませんが、
- 手続き後の資金の扱いや必要書類も説明する。大金を借りる書類なので、大切に扱ってほしいと一言いわせてもらう
- 時間がとれる方には、できるだけ面接により様子を聞き、書き方指導等している。保証人がネックになる場合がむずかしいが、やはり親族の方が後々協力的であり、できるだけお願いしている

- ・必ず会う
- ・個人情報の機密に関し、以前にも増し注意をする。保証人より、特にこの点に留意するように要望を受けたケースもある

〈貸付金額に関するもの〉

- ・支庁の福祉事務所に所属するため、直接窓口で接する機会は少ないが電話相談や貸付実態調査の時には、貸付限度額にとらわれず、必要最小限の申請にとどめるよう説明する
- ・なるべく専門用語をつかわず、申請者に平明な言葉で話し、きちんと理解してもらう。償還を前提に、必要額の貸付を受けるように話す
- ・申し込みの時は、限度額いっぱい借りたいのが人情。返済は長く辛い苦しい道。どの程度なら返済に確信が持てるか、就職出来なくても、返済は始まるので、勉強を頑張るよう助言する
- ・貸付金額は必要最小限で設定するよう助言する（借りる時は、少しでも償還する時は、大きな金額となるので）
- ・貸付限度額を説明した上で、必要最低額を申請してもらっている（ほとんどは、限度額いっぱい、申請されます）
- ・過去3ヶ月の支出報告書を提出、それに基づいて改善されるべきところは、改善し、必要経費のみの貸付金におさえている
- ・償還が始まったときに、借入金（返済額）が借主、連帯借主にとって、過重なものではないかどうかについて
- ・当貸付の有効活用と母子家庭の自立を念頭に、必要額での貸付を心掛けている
- ・以前は申請者（母）が同一で、兄弟姉妹が借りる場合、各々の学業の為の貸付なので、兄や姉が多少の未払いがあっても申請書を受けたが、この度滞納の有無を確認をする様、指導されましたので気をつける様になっています。返済の時を考えた借受をするよう話をしていますが……
- ・できるだけ、お母さん、お子さん、親族による連帯保証人の三者の貸付をお願いしています。知人や前夫が保証人の場合は、可能な限り、面接をお願いしています。二者貸付の場合は、お

母さんの年取と貸付総額をてらし合わせ、慎重に検討しています

- ・他の貸付制度についても説明。学校によって免除制度もあることも説明します。子どもが目標をもっていること、資金が自立へつながるかどうかを話の中で見極めるようにしています。租税、公共料金等を滞納していないかどうか。保証人が誰になっているのか（特に知人となっている場合、償還する時には、同じ状況になっていない場合がある為）

〈利用者の自覚を求めるもの〉

- ・貸付制度の本旨を説明し（自立の為の制度であること）、理解してもらう。連帯保証人に必ず確認の電話を入れ、文書を出す
- ・支度金、修学金を借入れする事によって卒業時までの収支が可能か、又その必要額の総額の返済計画などについてよく話し合いをし、専門学校・大学等については計画書添付とする
- ・相談の際、母親に説明した後、母親から家で子供へ申請について説明をしてもらいます。親子で話し合いが不十分の場合、窓口で子供に説明をしても人事の様に聞いている子供がいます。親も子も納得した中で貸付を受けた場合、返済が開始された時、滞納が少ない。その為にも申請相談や子供との面談には、時間をかけて説明しています
- ・途中で退学しないように、勉学を生かして職につけるように考えて進学を決めるように、返済する事の自覚を持ってもらうように説明に心がけている。当自治体は日育英会とのダブリの貸付は行わないことも説明している
- ・貸付を受け、返済することの意志確認。返済計画について話し合う。退学した場合も説明している
- ・借主、連帯借主、保証人の三者が、各々に償還の責務があることを十分に理解してもらうよう説明し、返済の意識を高めてもらうよう心がけている
- ・貸付に関し、連帯借主にもきちんと認識してもらう

- ・貸付事前調査の時、借受人、連帯保証人宅、自宅訪問し、面接する。連帯借受人の子供に会い、返済の指導をする
 - ・返済する資金であること
 - ・四年制であれば、4年間貸付をうけた場合、貸付合計額と償還回数による一回の返済額を示して説明する様にしている。親だけが返済するのではなく、子どもも返済、もしくは協力する様に
 - ・福祉の貸付であるが、あくまでも借金であり、返済する義務があることを自覚してもらいが、当資金の貸付を利用することでの精神的な負い目を感じることもないということも説明している。余計な借金をつくらないため貸付金額は必要経費のみ
 - ・1、償還することは大変で、容易なことではない。しかし、そのひとりひとりの償還がなければ、次の方への貸付ができないため、償還は大切であることや償還が困難になった場合には、必ず連絡をしてくることなどの助言をする。2、申請書類の書き方等については、なるべくわかりやすく具体的に指導する
 - ・さしあげるお金でなく、貸付であること。借金であること。そして、次に同じ境遇の方にお貸しするための大事なお金であることを話させて頂いております
 - ・この資金はあくまで「貸付金」である事を話し、返済を伴い、遅れれば違約金がつく事を説明している
 - ・安易に借りられるのではないか。どうしても必要であるか。今までは、借りる人があれば、積極的に申請を勧めましたが、借りる意味、借金すると人間には良くない事が未償還者を多くかかえてわかった
- 〈償還能力に関するもの〉
- ・償還能力の確認。①公共料金等の滞納はないか。②勤続年数。流用の疑いはないか、現状をよく聞く。保証人の保証能力
 - ・貸付を受ける目的・返済の意志確認と連帯保証人に返済可能な資産、収入があるのかというこ

とを確認する

- ・既利用者であれば、支払い状況等調べる。必要とする金額が妥当か？ 支払いに無理はないのか。保証人の能力等判断材料とする
- ・貸付の必要性を特に考慮する。生活費が膨らんでないか、資金を他に流用するおそれがないか。他の借財の償還が不良でないか。又税金や公共料金の滞納がないかも調べる（借受人、連帯保証人共）
- ・1、返済可能な貸付総額、月額の設定。2、他の借入金と、貸付金とのバランス。3、他の借入金、公共料金、税金等の償還状況の確認
- ・その他で注意している点は負債について。調査面接時には隠していても話しの内容でちょっと不信なところがあれば、時間をかけ聞き取りする。家計費など注意してみるとやはりいろいろ負債がある場合も多く、きちんと話すよう説明する。児童の将来についても、現在の希望でよいので県外就職か地元に残るか等聞くようにしている
- ・他の債務の状況把握（車、家ローン、他金融機関借り入れ）
- ・近年、負債の問題が多いので、面接時に他の借入金の状況について必ず聞き取りする
- ・他の借入金、生活設計

〈制度への要望〉

- ・入学金や授業料が支払い期限までに間に合う様にならないのでしょうか？ 支度金の中に施設費等の6か月分（前期分）が入っていると修学資金だと言われます。生活が苦しい母子家庭の為なので、限度内なら支度でもいいのでは？ お母さん達は困っています。入学式前に支払う分が支度資金に入れてもらえないと支払いに困っています
- ・金額等については、高校、大学とかなり高額になるので、現状のままで少額ずつ増になればよいと思う

〈その他〉

- ・母の職歴や結婚暦などを聞く中で、その方の性格を知ることや、生活に関して持っている悩み

- などを聞き出し、何か支援はないのか
- ・家庭の状況、親子関係等、相談者の声を聴くようにしている
- ・母の話をよくきくようにしている
- ・審査基準要項内と、生活状況の聞きとり

- ・申請者との信頼関係
- ・子の将来に対する希望、返済、お祝いの言葉(合格おめでとうございます)・激励(夢に向かって頑張ってくださいね)。あたりまえですが……

7) 今後の制度改善に関する意見

表8 制度改善に関する意見

単位：人 (%)

	はい	いいえ	無回答	合計
貸付の金額は、もっと上げた方がよい	9 (9.4)	85 (88.5)	2 (2.1)	96 (100.0)
貸付の期間は、もっと延長した方がよい	5 (5.2)	88 (91.7)	3 (3.1)	96 (100.0)
高校は、授業料を無償(無料)にした方がよい	56 (58.3)	38 (39.6)	2 (2.1)	96 (100.0)
専門学校・短大・大学も授業料を無償にした方がよい	8 (8.3)	82 (85.4)	6 (6.3)	96 (100.0)
この制度は、現状のままでよい	17 (17.7)	62 (64.6)	17 (17.7)	96 (100.0)

8) 制度に関する要望・意見

〈手続きについて〉

- ・貸付の基準をはっきり決めてほしい
- ・年に一度位は制度の説明が必要(提出書類が各市まちまちのため、統一してもらいたいため)
- ・福祉事務所の担当者が変わるたびに申請書類が変わるのはどうしてなのか、また貸付条件も違うのはどうか
- ・制度利用も地域格差があると思う。例えば住宅一つとっても、この地域は古い住宅が多い(中には100年以上)為、改修等ひんぱんに必要だが、何回もかりる事が出来ない。有利子である等。交通手段がない為、車は必需品だが、貸付金額が低いこと
- ・母子のアンケート調査で、貸付併用が可能だと知る(石狩福祉事務所では他の貸付との併用はだめと指導されている)
- ・母子のアンケート調査で、学校で貸付可能のを知る(自分なりに情報収集しているつもりでいるが、今後情報提供も必要に思う)
- ・幅広い広報が必要
- ・母子世帯の場合、保証人をお願いするのも困難、という理由から、母が保証人になることもできるとなっているが、県では、母が保証人になるために条件を付け加えており、その条件にかなうことは難しく状況はほとんど変わっていない
- ・生活保護のお母さんは保証人になれないので、どうしても子供が申請者になり、第三者が保証人になる制度は考えていけないでしょうか
- ・母子家庭(離婚時)となった時点で生活困窮で申請する世帯も多く、その際様々な事情により保証人を立てる事が困難な場合があり、母親の生活、就労状況により、保証人を立てなくても償還される事もあり、配慮してほしい
- ・貸してあげたいが、保証人がいなくて、断わらざるを得ない時がある。借受人に資金の活用ならびに自立に向けての意志と能力がある場合に、保証人になってもらえる様な協会等があれば良いと思う
- ・借主が子、連帯保証人は母となっていますが、償還の事を考えると従来通りの形(借主：母、連帯借主：子、連帯保証人：第三者)をとっています
- ・保証人の面接は必要ないように思う
- ・直接、県の窓口に来所し、せめて2度ぐらいで手続きが済むようになれば母親も児童も負担がなく、貸付できるのではないかと思う
- ・事前相談、事前予約、合格通知書提出と共に、支出が可能になればと思います
- ・申請から交付まで時間がかかり過ぎる

- ・申請窓口を県で一本化してほしい（指定都市、中核市を除いて）
- ・修学資金の貸付を納付期限に間に合うように貸付期日を設定してほしい
- ・貸付までにかかる日数については、見直しが必要と思う
- ・入学金、授業料を学校へ納付する期限に間に合うようにしていただきたい。高校の授業料については当市では、母子家庭のみ、公立の金額分を助成しています（所得制限なしで全母子家庭に）
- ・合格決定後の申請でなく、事前予約受付としてほしい。このことにより、申請時期が集中せず、事務処理及び子どもとの面接等がスムーズに進むと考える。ひいては、資金交付の時期を早めることができると思う
- ・就学支度資金が母の口座などに振込まれる日をもう少し、早くできたら良いと思う。トレーニングウェアなど、学校で購入しなければならない日に間に合わない
- ・支度金の中に授業料は入らないか（大学・専門学校）、2回目（後期分）8月に支出にはならないか。9月では遅いのでは？
- ・大学院に進学するための貸付も今後必要ではないか
- ・学校教育法に規定していない専門学校等についても、就職実績調査等により貸付られるようにしてほしい。また大学院への進学や海外留学についても、大学からの推薦等により、貸付を認めてほしい
- ・現段階では、大学院進学時の貸付とそれ以前に借りた分の猶予も認められていない。理系の大学では院進学が当たり前で就職率も良いこともあり、大学院も学校として認めてほしい。又、現在は国内の学校しか認めていないが、時代の流れもあるので、国外の学校も認めてはどうか（日育英会は既に始めている）
- ・技能習得資金の貸付期間だけは柔軟に対応可能な様に3年の期限を外して欲しい（4年が望ましい）

- ・大学二部でも、昼間のスポーツクラブ活動費も認めてもらいたい
- ・違約金は当然だと思うが、福祉資金であるからには、無利息であることが当然なのではないでしょうか？
- ・貸付金の種別では、利子付きがあるが、全資金に対して無利子であることが望ましい
- ・すべての資金を無利子にしてほしい
- ・分割納入に出来る
- ・支援員は貸付制度の案内だけで、申請書進達までの役割は、支援職には該当していないのではないか
- ・現在、要項改正中で、利用者にとって改善された。または厳しくなった部分もあるようです
- ・添付書類に住民票、戸籍謄本をつけるのですが有料です。少しでもお金の負担をなくしてあげたいと思いますが……（公用等で確認できないものか）

〈金額について〉

- ・大学等では、貸付額が不足。安心して勉学できる環境にしてほしいと
- ・大学等への進学では、授業料前納・入学金の他に納入すべき諸費用があり、まとまった資金が必要になる時期は以前から分っており、用意しておくのが理想であるが、実際には労働金庫・国民生活金融公庫等の借入で補う場合が多い。入学時の支度資金を増額出来ればよいと思う
- ・私立校に対しての貸付額が上がるのに公立高の貸付額が上がらないので、上げてほしい
- ・修学・専修学校の一般課程の貸付限度額は専門課程と同じ金額が適当と思う（納入金に差がないため）
- ・国が貸付限度額をあげても実際には項目や借入額を削られてしまうので意味がない。授業料以外にかかる費用は多い。実際にかかる分は認めてあげてほしい
- ・厚労省は毎年、貸付限度額を引き上げますが、経費実費の範囲内の貸付ですので、実費を上回る限度額を更に引き上げて意味がありません。現状で手薄なのは、修学資金よりも、公立

高支度資金（H 17 年度 7 万 5 千円）です。現実的な改正をしてもらいたいものです

- ・他制度との併用を避けるように指導されているが、自宅外の場合の生活費を考えると相当厳しいと思われる。特別で 1.5 倍の金額となるが、それでも学校によっては、厳しいと思われる。償還とのからみでいつも悩まされるところである。又、本人でなく、子供への貸付の場合、奨学資金に比べて貸付しにくい
- ・高校卒業後、大学、専門学校進学者が増え、貸付額も大きくなったが、収入の少ない母子家庭にとって、その返済は 20 年償還にしても厳しい。限度額を上げ続ける事が、はたして良い事か、疑問に思う。事業資金や結婚資金、住宅資金など限度額を借りてもまだ不足の場合も多く、他の制度（社協の生活福祉資金）との一本化も必要では……
- ・高校、大学と貸付を受けると返済額はとても高額となり、子どもが卒業後、なかなか就職できない場合、母親が返せる金額を越えている。何かよい方法はないのでしょうか
- ・貸付金額を上げると、それだけ申請者の負担となる為、これ以上はあげない方がよい。不能欠損にするくらいなら最初から小額でも給付にした方がよいと思う。それには、学業意欲や成績、その世帯の収入を厳しくチェックしなければいけない。母親の収入が少なく、保証人がいない場合の貸付相談には「申請できません」だけの答えでは、母子福祉制度に反しませんか。どの様に対応したら良いのでしょうか
- ・貸付金額が年々上積みされているが、上積みするより借入しやすく、貸付条件を緩めてはどうか
- ・貸付限度額は、利用している方々の声を聞くと、不足しているようであるが、返済が始まる時になると「もう少し償還額（毎月の）を下げられますか？」と言われるので、返済のことを考えると、これ以上金額を上げるのは、不安である
- ・毎年、貸付限度額増により申請者は限度額いっ

ぱい希望。この時点で返済の大変なことを説明しても、実感がわかない

- ・この資金の原資は国と都道府県が繰入れる原資と償還金で賄われていることから、償還金が低下すると原資も不足し、貸付がスムーズにいかなくなる。スライド式に限度額が上がっていきとますます償還も困難になると思われるので、これ以上、上げる必要が無いと思います
- ・就学支度資金、修学資金は毎年上げる必要があるのか（公立高校支度資金は上げた方がよい）
- ・毎年の貸付限度額が増となることは問題と思う
〈償還期間等について〉
- ・償還期間 公立→貸付の 2 倍、私立→貸付の 3 倍、当県である。延長はしてほしいと思う。県に申出はしているが……
- ・修業資金の償還年数を修学資金と同じく 20 年にしてほしい
- ・償還に関して、厚生省は 20 年返済なのに、県では 10 年返済。県によっては、毎月償還が良いのに、半年賦、年賦がよくない。毎月の返済額を少なくなるよう、余分には給料はもらえないから償還年月日を長くする
- ・本年度より貸付額も上がり、又、期間も延長となりましたが、現実的に考えて大学 4 年（私立）× 4 倍＝16 年間の償還となれば、本人の年齢は 38 才位となります。その頃は結婚生活が有り、本人の子育てとも重なる大変な頃、ここで返済に滞っているケースも多くなります。この点に非情に疑問を持ってしまう。期間延長と額はもっと熟慮すべきではと考えます
- ・修学資金等の償還期間が 20 年以内は長いと思う（福井県は 10 年）
- ・連帯借受者である子供が死亡した場合、償還を免除してほしい
〈生活保護制度との関連で〉
- ・生保受給者の高校貸付がなくなったため、貸付件数は少なくなり、将来的には滞納も減るのでは？と思いますが、生保受給者の生活は困窮している様子です（授業料は無料でも通学費：バス定期代の一時立て替え等）

- ・生活保護世帯の児童は高校の就学費用を保護費でみてもらえるようになったのであれば、自力で頑張っている母子家庭に対しても何らかの応援があってもいいのではないのでしょうか。就学援助を高校まで延長し、公立高校進学の場合は、本制度を活用する必要が無い様にするを望みます
- ・生活保護世帯の高校生は授業料、無料なのでから、母子世帯の高校生も無料にすべきだと思います
- ・生活保護受給家庭はケースワーカーから、制度を知らされ、相談に来るが、一般母子家庭で制度を知らず、大学等の進学を諦めたり、お母さんがかけもちなどハードな仕事で学校へ行かせているなどの話を聞くと、そういう家庭にこそこの制度を使ってもらいたいと思う。制度を知らない人も多い
- ・生活保護世帯については、社会福祉協議会の扱いとすることを要望します

〈制度のあり方への批判・利用者への要望〉

- ・長期滞納者も多く、償還率も悪くなっているため、滞納者と生計同一の者の貸付はしないと県は指導している。今回、滞納者である祖母と同居することになった子の修学資金の貸付ができないケースが出てきた。今後滞納となることが予想されるためとのことである。本来、世帯、児童の自立のための福祉資金であり、修学資金でなければならないと思っていたが、状況が違っているように感じる。償還がなければ次にまわせないという言い分は納得できるが、これから貸付を受けて自立しようとする世帯、子に対して正しい判断かどうか疑問に思う
- ・母子家庭の置かれている現状を十分踏まえながらであるが、母子対象の貸付は本当に必要なのか、様々な角度から考えるものがある。公平、平等の理念と一致しているのか、貸付金か経済的支援に本当になっているのか、自立支援に本当につながっているのか、他の保障制度の充実があって、貸付金が生きるのではないか、現制度には様々な疑問を持っている
- ・この貸付を利用している子ども自身が返済しているケースは少ない様に思う。親自身も自分が無理してでも返済しなければと思っているのでは……この貸付をする際、もっと子どもとかかわり、子どもが貸付をうけているという自覚をもつ様にならなければならないのではないのだろうか。それだけする時間的余裕がないのが現状ではあるが
- ・専門学校、短大、大学の貸付は金額も大きいので、よく検討するよう学校と連携をとることも必要？ ケースによっては、高校側が家庭状況を把握せずに、進路指導していると思われるケースもある貸付を受けて進学した人が頑張っただけで勉強していく張り合いを持ち、卒業できるようになってくると、返済にたいしても考えてくれると思う。安易に貸付を受けようとする人を咎めないようになっている
- ・無用の借入はなるべくしない方がよいと思われる。入学金、授業料の減免、免除申請をする。子の進路希望については、母、子でよく話し合い、真剣に考えることが必要
- ・貸付金額が毎年、高額になっていることには、どうかと思います。学校行くには、何を勉強するのか、はっきりと目的を持ち、進学するようにしなければ、貸付けの意味がまったくない
- ・専門学校、短大等は、特にその子の自立につながるかを確認すべきである。意味なくなんとなく進学することは、中退や滞納につながる可能性大
- ・学校経営が下降線をたどっている現在、誰しもの入学を勧める事はないと思われる。社会の風潮から仕方ないと思うが、子ども達にしっかり大地に足をつけて欲しいと思う
- ・就学支援資金の廃止。現代は、高校進学は義務教育化し、専門学校、大学への進学率は高く、子供が成長する18年間の間に貯蓄可能と思われるし、短期アルバイト（子供自身）で自力で捻出可能と思われるから
- ・資金の中で、結婚資金の相談は私自身、矛盾を感じている。母子家庭の社会的自立において、

子が独立した世帯を持てる事は良いが、結婚するにあたり、子の独立を応援する上では、最初の第一歩は自分達の方で踏み出して欲しい

- ・事業開始が無利子というのは、滞納者を作るだけ。景気の良い時でさえ、滞納者ばかりでした。この時代、一件も成功者がありません。事業の人は、償還に行っても会うことも出来ません
- ・事業開始資金、事業継続資金貸付が適当(必要)かどうか疑問に思っている
- ・制度としては、良いと思うが、母子の貸付制度、福祉の制度だからと母親の努力が足りない(お金に対しての指導・教育)
- ・滞納者に対して次回の貸付をしないような制度をしてほしい

〈教育制度について〉

- ・学校の授業料は無償でなくてもいいが、もっと安くなった方がいいと思う。現状は私立など高すぎると思う。貸付金額が多くなると授業料に足りないが、多くなれば返済がむずかしくなるという問題が起きる
- ・この制度により母子家庭の子が均一に教育を受ける機会が得られ、人生においても貴重な時間としての学生生活は自立へのステップと成りうると思われる。反面、借金を背負ったマイナスからのスタートという二面性も見られ、過度の貸付に対しては躊躇がある。せめて高校分に関しては無償にできないものかと常々感じている
- ・最近、高校・大学・専門学校と進学することも増えている。そのため、貸付額も1人600万円を越えるケースもある。借主に3人子どもがいると1,000万円をかるく越えてしまう。償還も滞りがちとなる。このような状況をみると、高校の授業料は、無償となれば母子ともに経済的不安を感じることなく、進学ができるのではないかと思う
- ・公立高校は無償で進学できるようになればいいと思います。私立高校や大学については、貸付制度があってもいいと思います。福祉ということばを使わず、奨学金の母子家庭枠として借りやすく無利子で実施していただきたい

・現状では、高校卒業していることが当然となっており、ほぼ義務教育化しているので、授業料の見直しをされるべきと考える。また、大学についても私立と国公立の授業料等の差も同様に考える

- ・高校までは授業料を無料が望ましい
- ・学費は高校までは無償にし、専門学校、大学は、子供の責任にして進学してもらいたい
- ・学校側で減額措置を行ってもいいのではないか
- ・教育資金については、金額を授業料の1/3程度、所得によって減免できる制度になると良い
- ・日本は高校の授業料を無料にする程、財力がない(税金が上がる)。高校も大学もその他の学校もありすぎる。それを無料にするなど正気の沙汰でない

・授業料が無償になる事があるのですか？今の世の中で

〈その他〉

- ・制度としては、母子寡婦世帯にとって、大変ありがたいと思います。ひとり親世帯という事では父子世帯にとっても同様と思います。父子世帯のお子さんが就学される場合も対応できるといいと思います。以前遺児の貸付制度で父子家庭の方が利用されていましたが、その制度もないので、父子家庭の親から相談があった場合、社会福祉協議会での生活資金や学生支援機構等の貸付制度のアドバイスをしています
- ・父子家庭の子に対して就学支度、修学資金のみでも良いから受け付けが可能であればと思う(父子家庭は、減免も受けづらく、利用出来る制度は少ない)
- ・父子家庭でも経済的にたいへんな家庭もあり、「ひとり親家庭への支援」となるとよいと思う
- ・父子家庭にも(所得制限を設けて)この制度の利用ができれば良いと思う
- ・父子世帯も対象とする制度に広げてほしい
- ・お金のある家庭の子だけが大学進学でき、お金がある者だけが福祉資金が利用できるのかと錯覚しそうである。制度が利用できるのに利用できない。「他の資金がある」と言う県の担当者が

信じられない。本来の福祉資金の目的が、滞納者が多い、滞納金額を増やしたくないという理由で曲げられているように感じる

- ・各ケースの事情により柔軟な対応ができる福祉制度であって欲しいと思い、行政側に意見や要望を出すのが、私達の立場では受け入れられない。ぜひ、外部からの圧力で改善されていくことを期待したい
- ・高校進学率が100%に近い現状の中でひとり親家庭の多くの子ども達が、この資金を利用して、ひとりでも多く修学の機会を得られる制度であってほしい。また、大学、専門学校等においても子どもの夢と意志向上につながる制度であってほしい
- ・母子家庭のための暖かな制度であってほしいと思います
- ・経済的自立の目安が明確でないためある程度の所得制限を設けた方がよい
- ・母子家庭であれば、年収が高くても申請があった場合、貸付をしなければならないが、明らかに自立していると思われる母子世帯へ断る理由が見つからない。一度、市町村から申請書があがってきたら貸付をしなければいけない。どこかでラインを引いてもらえれば……

(3) 返済について

1) 返済滞納ケースの割合

表9 返済が滞っているケースの割合

単位：人 (%)

2割以下	18 (18.8)
2～4割程度	32 (33.3)
5割・半分程度	15 (15.6)
6～7割程度	9 (9.4)
8割以上	0 (0.0)
わからない	17 (17.7)
無回答	5 (5.2)
合計	96 (100.0)

2) 返済滞納の主要因

表10 返済滞納の主要因 (複数回答)

単位：人 (%)

母親の職業の不安定さ	90 (93.8)
子どもの進学後の努力不足	43 (44.8)
子どもの卒業後の職業の不安定さ	81 (84.4)
よく考えずに資金を利用したから	41 (42.7)
不運だったから	3 (3.1)
この制度自体に不備があるから	18 (18.8)
日本の教育制度に不備があるから	13 (13.5)
その他	23 (24.0)
合計	96

*「その他」の記載内容

〈利用者の意識〉

- ・母子という負い目から返済に子供を協力させない、母一人で返済すると頑張る子供が母に返済金を渡しても母が返済せず、使ってしまったケースが多々あり
- ・母親の罪悪感が子に正当な義務を求めない為、一人でかかえるケースが目につく
- ・貸付前に返済のことを強く説明するが、(その時点では、母は子が入学されることで頭がいっぱいのため)借入れをした後は返済の認識がうすれる……
- ・責任感の欠如～償還をしようという意識の無い方が珍しくないのが実態です。申請時とは人が変わったのかと思うことがあります
- ・返済に対する責任感のなさ
- ・借主の側に、福祉資金だから、償還しなくてもよいという考えがある
- ・貸付申請者が福祉のお金という甘えがあることから
- ・母、子どもの資質の問題
- ・他に借入れがある。返済意識がうすい

〈返済時の利用者の生活状況〉

- ・就職につけず、フリーターをしている人が多く、返済が大変です
- ・母親や子の病気、多重債務、収入不安定による生活困窮等
- ・母や子の疾病、中途退学による進路の変更、不

安定さ、子の留年

- ・経済的な不安定さ
- ・子供が働き始めたからと言っても初任給から、借金があるということは大変。借りる額が多すぎる。借りて私立の大学に行くことは、大変なこと、専門学校は、働いてから資金をためてから行けないものかと思います

〈その他〉

- ・生保受給者は、必ず母子福祉資金の貸付を利用しなければならなかったため
- ・滞納金を本気で回収しようとしていないから
- ・修学等、元夫からの援助はない。修学費用等が高すぎる
- ・将来の見込み違いが、滞納になっている

3) 償還率を上げるための工夫

〈利用者への連絡や話し合い〉

- ・私自身感じていることは、滞納されている方は、だんだんと担当とのつながりが少なくなっている。その為、なるべく電話や手紙等で近況を確認したり、訪問で話を聞いたりをして情報を得ながら関わりをもてるようにしている。困っていてもなかなか相談へ足が向かない方が多い為、こちらから積極的に関わる様に心がけている
- ・電話や訪問をして、滞納者の状況を把握する。直接の窓口となっている市の母子自立支援員から滞納世帯の状況を把握する
- ・Tel、文書で連絡を取り、遅れている場合の理由を把握できるようにしている
- ・償還率を上げるために……ではなく、母子自立支援員として、母親・子が社会の一員として、胸を張って生きていってほしいので、生活苦の場合は、滞納している事情を聞き、上司に伝え、無理矢理の償還をしない様にしています。借主及び連帯借主との信頼関係が悪化すると、住所変更届等も提出せず、地域からいなくなってしまう
- ・償還率をあげようとは、思っていません。母子家庭の人たちが一人でも多く誠実にめげずに生きていけるよう対応しています。その結果とし

て、償還率があがると思います。真面目に生きると損をするような対応にならないようにしています。償還率を上げるための工夫というのは、現段階では、不適切な表現だと思います

- ・就労支援—できるだけ収入の高い職業を紹介するよう貸付時から心がけて継続的に支援をしている
- ・償還開始時に必ず連絡を取り「現況届」提出や生活状況を確認している。督促が出る前に納付の有無確認の入電。児童扶養手当受給月、現況調時、年金受給月は事前に連絡を取り、納付依頼。半年賦で滞納の場合、一ヶ月毎の生活設計を話し合い分割納付を提案する。生活状況を理解し、納付意欲（義務感）を失わない様、滞納をししばらく認めるケースは、状況が改善すると必ず努力してくれる人が多い。滞納中も生活相談という切口で入電している。・ハローワーク情報（印刷）を希望者に週1～2回送付している（転職・兼職希望）
- ・生活状況に応じ、分割納付への変更や自宅への集金を行い、就労支援の相談を実施する。・初期滞納者への返済指導及び子どもの就労状況にあわせ償還者変更なども勧める
- ・借受人と信頼関係をつくり、密に連絡を取り合うことをこころがけている。やむを得ない場合に限るが集金に出向いている
- ・福祉母子協力員、町村役場の担当者との連携を密にしている。何度も訪問し、文書でなく本人に会うことによって、相手の話もきき、こちらとしての話もさせて頂くことによって信頼感を持って頂け、返済していかなくはないことを意識させていき、分納返済の話などして少しずつでも返済に結びつけていくことにしている
- ・子どもへの就労支援の情報を提供しています。償還開始の手続きに必ず来所をお願いし、現在の生活状況をお話しいただいて、信頼関係を維持するようにしています。貸付時も単に貸付の手続きに終わることのないように、十分な話し合い、時間をとって対応してきたことが、償還率

- が上向きに転じた要因とっています
- 電話による償還指導の時に、今後に繋げるためのコミュニケーションはかかさないようにしている
 - 手紙で打診、電話での問合せ、訪問等、どの支援員も行っていますが、やはり愛情を持って接する。この部分が大切とっております
 - よくわかりませんが、1ヶ月に1回、日常的な会話を含めながら、それとなく返済についての電話をする
 - 定期的に訪問し、償還金をお預かりしている方が少数います。長期にわたり、継続し償還して欲しい為、関係を良好にしたいと気をつけています
 - 工夫ではないが、随時、電話や家庭訪問を行い、生活状況を確認し、指導している
 - 生活保護世帯や現在も母子家庭世帯に対して声かけをしている
 - 特にない。まめに訪問、文書を出す。就職支援をする
 - 気がついた時は、声掛けする（来所時）
 - 連絡の着く人には電話にて現在の状態を確認する。電話連絡の着く人は、たとえ少しでも入金になるケースが多い
 - 以前は子と母親だけの面談で、保証人は電話のみ連絡していた。申請者の記入欄に保証人の人柄どうかの欄ある、電話のみでは人柄など分からないため、来所願っている。滞っているため、保証人に連絡すると名前を貸しただけなのに激怒するケースあり、保証人来所の際、この旨をしっかりと説明怠ると職場にも連絡がいくが了解していただく
 - 月に4～5回償還督促訪問を実施。借主と面談し、生活状況、連帯借主の近況を聴取したうえ、支払いについて相談・指導する。・不在の場合は、連絡票を投函し、再度訪問する。7月～9月の期間に夜間訪問実施（対象者は日中不在のケース）。返済について事前に借主と保証人に償還開始のお知らせを文章で通知する
 - 手紙、電話、臨宅を行い、ケースと会う事、話

をする事を心がけている。・特に生保受給者に対しては、収入控除が出来る事を話し、償還を促している

- 年3回、償還督促月間をもうけ、上司と一緒に訪問指導を行っている。定期的に電話や訪問を行い、信頼構築に努めている
- 特別にはない。償還率が上がる特別な方法がありましたら、情報を下さい。原則、福祉資金との前提であれば、償還するお母さんの誠意を促すことと、少額でも返済してもらうことが、次の母子家庭の子供の修学貸付になる事を説明します
- 2ヶ月滞ると手紙を書くこともありますし、訪問もします(TELも)。償還率が低くなると他の人が借りたい時に、枠がなくなり、借り入れができなくなる場合があるので、他の人のことも考え、少しでもいいから返済することを話します。本人が来られない場合、返済金をもらいに行く時もあります

〈催促における工夫〉

- 1、滞納者宅への電話、文章、訪問による督促。2、債権管理員の訪問。3、失業者、パート就労による滞納者へ、求職情報の提供。4、申請時の償還に関するチラシによる指導、償還開始時の償還指導
- 戸別訪問をきめ細かく、粘り強く訪問してる。借主、連帯借主、連帯保証人へも返済の連絡をする
- 文書、電話、訪問指導、母子・父子協力員さんにも協力依頼する。・分納による納入指導、連帯借主、保証人さんへ早目に協力を連絡、お願いする。・第1回目よりつづけて3回滞納した場合、催告書を送る予定等
- 滞納者宅を訪問しても不在だった時などは、通知をポストに入れ、それでも動きのない時には、保証人への通知、保証人宅の訪問と順序よく、あまり期間をあけすぎないうちにやる（1人だけに時間をとられる形にはなるが）
- 毎月訪問。出会えない場合は、出会うまで訪問する。・給料日の翌日、又は翌々日には必ず訪問

する。連帯保証人には、少額であっても連絡を入れ、協力をお願いする。借主との約束（日、時間、場所等）は必ず守る

- ・生活保護支給日に、その場へ出かけている。なるべく集金に行く様になっている(まっぴがは、償還できない)
- ・手紙をいろいろ書きましたが、訪問する事が、一番。夜が多いが
- ・電話、訪問、文書などによる償還督促を行っている
- ・償還開始の方々に連絡し、再度自覚を持たせる。事務所全体の取り組みとして複数で（上司とともにペアを作り）訪問する。定期的に残高を明確にするため一覧表を送付する。口座引き落としを取り入れている
- ・電話、文書督促の他に、担当職員、上司同行で訪問指導も行っている
- ・月1～2回の滞納検討会を行い、夜、休日、償還指導のために家庭訪問をする。職員（上司）の同行
- ・督促状の他に通知文や電話での督促、滞納者の家へ訪問し、償還指導。連帯借主や連帯保証人への督促
- ・第1回目の開始時期に、習慣づけて返済してもらうため、返済が少しでも遅れた母へはしつこく督促する。電話、文書、訪問、職場へも連絡する。母が見込みない時は、子、保証人へも同様に督促する
- ・家庭訪問、督促状送付、中抜の場合、償還情報を見て、直ぐ連絡、納付書がない場合は再発行しています
- ・定期的に訪問、電話、文書等により納入督促を行う。住民票、戸籍の附表の確認等により所在地の調査を行う
- ・早期に借主、連帯、保証人に連絡する
- ・早期発見、早期対応しかない。又、長期ケースは、コツコツとやるしかない。TEL、訪問等
- ・滞納の早いうちに電話、手紙、訪問等で連絡を取る。相手に合わせて集金。連帯保証人への連絡

・電話、手紙、訪問等で、絶えず、連絡を保ち、償還に対する意識を持たせる（が、長期滞納者にはあまり効果はない）

- ・1～2年位前より償還が開始した人の中で滞納がある場合、気がついた時点、電話連絡をする
- ・一つの資金が3ヶ月滞納した場合は、ただちに保証人に連絡し、支払いをして頂くことにしている
- ・長期間の滞納者には、連帯借主、連帯保証人に借主への納入指導を文書で依頼する。また債務承認書を提出してもらうこともある
- ・借用書と共に連帯借受人に全文自筆の誓約書、連帯保証人に確約書を提出させ、償還への自覚を促している
- ・督促手紙の送付、督促の電話。児扶手の現況届の来所時に話す
- ・返済が滞り始めた人に手紙や納付書を送っている
- ・滞納気味の人に手紙、電話で償還を促す
- ・手紙でこつこつと書いて訴える。10人の人に送付して4～5人が、何らかのコンタクトがとれます。償還実績表も手紙につけて出します
- ・正規督促では、反応、応答がない場合が多い。各人の状況、事情などに合わせて、随時手紙を送付し交渉をとっている。何か良い手立てはないものか、日々苦慮しているのが現状です

〈償還方法の工夫・変更〉

- ・口座振替を推進する。滞納者には、できるだけ支払可能な金額に分割して納入するよう、支払方法を話し合う。借主、一人で支払いがむずかしい場合は、連帯借主に請求するなど、納入者を変える
- ・滞納期間が短いうちに、連絡をとり、分納を勧めたり、生活の状況を把握し、毎月少額でも返済できるようにかかわっていく
- ・半年賦を月賦に分割、月賦払いをさらに分割している
- ・初回償還時3ヵ月滞納して、一度も支払のなされない借受者に対し、償還指導相談をして金額、時間の変更等に対し償還意志を高めるようにし

- ている。最終貸付年継続申請時に償還期間・金額等について確認し翌年6月ころ現況届、10月よりの償還について再度相談する事を伝える
- 支庁の相談員、償還員と連絡を取りながら、窓口で対応できる世帯については、電話や来庁した時に支払いを促しています。高校で貸付を受け、その後大学や専門学校に進学の際も貸付を受けている世帯については、高校の分を少しでも返済して、上の学校に在学しながら貸付を受けていても高校の分が無理のない金額設定で開始してもらい最終的に完納期間が短くなる様に助言しています
 - 分割方法等で償還指導をしていますが、不能欠損処分がゆるやかな方法でできるようにしてもよいと思います
 - 保護係ケースワーカーとの連携、児童扶養手当受給者であれば、直接償還についても相談を受け、できるだけ支払いやすい相談しやすい状態を作っている。滞納者に対しても、小額での納付をすすめ、納付書を再発行してもらい、納付してもらっている
 - 返済額を納めやすいよう分割の相談をしてみる
 - 第1回目～3回目未納であれば、本人と連絡を取って、今後の支払いについて話し合い、次回集金を予定しているのであれば、その事を伝える。そうでなければ、納入通知書を再発行する。本人が支払いやすいように分割納入にすることが多い
 - 口座振替依頼、道外の方には、数回分まとめて現金書留で送付してもらう。貸付多忙月(3～6月)以外、月1～2回の訪問(償還、償還指導)、電話
 - 分割納入してもらう様に親・子に働きかけて、納付書を送っている。(確実に納入出来る金額で納付書を作成している)保証人から支払う様、働きかけてもらう
 - 計画通りの償還に躓いたら、分割償還を極力勧めます。状況によっては、1,000円/月まで償還額を下げることもあります。「できるようになるまで休みたい」という方がいますが、継続を説

得します

- 初回償還時の滞納者に就いては、約3ヵ月ころに未納者のリストアップをして頂き、電話連絡や文章での速やかな償還をしてもらえるように、相談に応じ、償還金額が多いなど理由があった時は、約10～最長15年を目処とし、償還変更の手続きをし、その中から、償還率を上げられるよう今後も努めていきたいと思っております
 - 口座振替納入をすすめる。・滞納額に対する分割納入、現状で月々償還可能な金額を納入してもらう
 - 調定金額を納付困難な理由のある場合、分納。日中、夜間、自宅訪問し、納付してもらう(継続的)(時間内銀行で納付困難、訪問しないと納付が続かない人)
 - 少額でも、返済意志があれば、集金をしに行く(電話、手紙、訪問(不在時はメモを置いてくる)信頼関係をつくる)
 - 月1～2回滞納者に対して償還指導の為の家庭訪問。計画を更に分割化して一度の支払い金額を少額にする。連帯保証人への連絡
- <貸付時や償還開始前の対応>
- 貸付相談時、十分な説明と説得を行い、返済の負担について熟慮を求めている。子供に対しては、返済の義務を正しく説明。滞納の場合、多くは子供に内緒となっており、連帯借主との相談を助言している
 - 貸付時から、指導している。貸付額を最小限にする
 - 貸付時に制度の意義の説明と具体的な返済月額を計算して認識してもらう
 - 貸し付け申請の際に、よく説明する。安易に貸し付けず、真に必要な精査する
 - 自分で工夫するには限度がある。最初から返済出来ない額を貸付けないことだ
 - 償還率を上げるためには、貸付する時の説明、金額など借主への自覚をしっかり持たせることがもっとも大切。安易にお金を貸さないことも大切。すべて貸付時、姿勢が大事
 - 貸付をする時に、使用額以外は貸付をしない

- ・母子福祉資金の制度が母子家庭にとって最後の砦になっていることを貸付相談の際になるべくお話しするようにしています。「皆でこの制度を守っていきましょうね」と「返済をする時には真先にお願ひします」と伝え、石狩支庁から滞納者情報をもらい、滞納者に連絡を取り、事情を聞くようにしています。場合によっては分割返済をすすめ分割納付書の発行を支庁にお願いしています
- ・償還開始の時より、保証人も含め、通知し、考えてもらうようにしている
- ・償還が始まる前、借受者、連帯借受者（必要に応じて保証人）と面接し、借受意思と償還についての確認を行なう

〈その他〉

- ・定期的に滞納者診断会議を開催。チームを編成し、一斉償還活動を実施。その後、結果報告のための会議も開く。滞納者の状況が分かるように償還状況一覧表を作成し、担当、母子自立支援員、償還協力員、他の職員もひと目でわかる様にして協力していく
- ・償還開始の知らせの中に、口座振替依頼書と母と子の住所の確認・子の就職先を記載する文書を同封しています。子どもは就職後、貸付申請時の住所と異なることが多いため。返済される件数は少ないが……。母と連絡取れない場合、子どもに連絡をとっています

〈償還には携わっていない〉

- ・償還に関わっていない
- ・市に働く私たちは、市におりたH 15年から償還業務がなくなりました
- ・市の母子自立支援員となってからは、道の貸付償還に関わっておりません。母子会の貸付償還については、見扶手支給の前月末に郵便局の振替用紙を同封し、督促状を出しています。夜の訪問（集金）の約束をしている人もいます
- ・償還には、たずさわっていません
- ・全国ではないが、平成13年度より、償還指導専門の嘱託職員が配置されており、今年度は県東部、西部に各2名の償還指導員が配置されてい

る。償還そのものに自立支援員がかかわることはないが、協力という形でかかわることがある

4) 返済が滞っていることに関する意見・感想

〈利用者の生活状況や就業状況について〉

- ・返済時に母親がリストラにあたり、卒業しても子どもの就職が決まらなかったりして、滞納が始まる。母親の収入が不安定になると他の借金も増え、その結果、取り立てのきびしい方から返済していくことになる。最近では、自己破産者も増えている
- ・近年に限って言えば、子ども自身が大学や専門学校を出ても就職せず、フリーターの状態、収入が少ない場合が多いと感じている。母親が十分な収入を得られる仕事に就くことがむずかしい現状がある為、企業に対してもっと努力を求めたい
- ・申請人が失業、転職、また子どもが中途退学、無職、ニート等で返済が困難な事が多い。また、生活保護世帯も少なくなく、生活を圧迫しており、滞納となる。貸付についての親子間での認識が薄く、事前の説明が必要となってくる
- ・滞納については、卒業後の児童の就職にかかっていると考える。資金の貸付受け進学してもなかなか就職できない。就職してもすぐに辞め、家で何もしないでいる子供が滞納しているケースに多い。「ひきこもり」状態になっている場合も多く、母親の負担は大きい。また下の兄弟への影響も大きく家族関係も変わってくる
- ・卒業後、連帯借主の就職への不安。連帯借主の就労金が低く、償還まで行かない。借主の意識の低さ
- ・母と子の稼働収入が少ないことから借入れの返済は後回しとなる。借入れ前と後では態度も変化する
- ・借り受ける時の金銭感覚と返済する時になっての実際支払う金額の落差、(例えば借りる一万円と返済の一万円)。就職が思うようにならない(たとえ、その道の専門学校に行ったとしても)社会情勢も大きい
- ・生保保護受給者の滞納が多い。子どもが支払う

- ことになっているけれども、子どもも自身の生活に追われ、なかなか返済できない状況にある
- ・償還意志はあっても、親の就労の不安定さや、子の就労意欲の欠如で、経済的にも納付困難に繋がる
 - ・例外はあるが、やはり女性の収入の低いことが問題だと思う。経済情勢から、パートが急増し、収入が不安定な人が多い。早期に「ILO パートタイム労働条約」を批准し、「均等待遇」が実現するよう願っている
 - ・この地域は仕事も少なく、身分もパート、臨時が多い。母子の生活は不安定でリストラにあう事も多く、皆がんばっているが、個人の力ではどうしようもないところもある。償還金額、償還月も固定したのではなく、コンビニで償還出来る等、その都度対応出来る様にならないかと思ったりする
 - ・①不況による生活状況の不安定。②安易な返済方法。③無利子ということから、有利子の方、優先の返済になる。④家の電話が使用されていないケースが多く、直接交渉がとりにくい。⑤家庭訪問での接触もとりにくい
 - ・厳しい経済状況の中、他の借金を抱えた人も多く、日々の生活と返済とで大変な事と思われる。しっかりした就労支援体制の整備が必要と思われる
 - ・母の就労にもっと企業側が理解して頂けると助かります
 - ・やむをえぬ事情で滞り、きちんと連絡もあり、連絡もつき、状況把握できる場合はよいが、借金や税金滞納等、全体として生活がたちゆかなくなった場合については、返済の優先順位により福祉の資金は最後となり、償還はむずかしい。連帯借主や保証人がしっかりしていると償還に結びつきやすいが、連帯借主は家族に巻き込まれてしまいがちである
 - ・現状は、一般世帯の共働きでも子供を大学等へ進学させるのは、大変とうかがいます。ひとり親では、もっと大変な事は、よくわかります。大学への経費を費やしても就職へとつながって

いかない状況に大変不安があります。母も子ども一生懸命なのに……と当然借りたお金はそのまま残ります。アルバイトやフリーターでは返済できる額ではなく、もっと学費の軽減はできないのか？ 働く場が母にも子にも必要と思います

〈利用者の意識等〉

- ・母子して、本当に償還していこうとの意識がうすい人も見受けられる。貸付償還について、初めから子供に話していない母もいて、滞納になってから、話したのでは、子供も納得しないケースも多い
- ・前の質問事項と重なる部分で、母の方が返済に滞っている場合、なかなか相談に来ない。修学資金のような子が進学する際に貸付けた資金でも、子供の事をかくすことがある
- ・滞納しているケースは、母親が返済しているケースが多い。「子が結婚し、子供の養育で余裕がない」とか、「他の借金を返済してもらっている」等の理由で、子（連帯借受人）の住所や連絡先を教えてくれないケースが多い。貸付時から、子に対し償還義務をきちんと理解させておくことが重要だと思う
- ・母子関係が上手くいっていない家庭で、滞納が多いのではないかと感じています
- ・子供が定職に就いていないのが、一番の原因と思う。あまりにも簡単に（条件等）借り入れ出来る事も貸付金を借りている意識がなく、親が子供に返済について話し合っていない
- ・滞納していることに、呵責を感じてない人が多い。返済義務のある子どもに対して親として甘いと思われる
- ・返済意識のうすい人がいる。目的意識を持たず、進学するため卒業後の就労先がない。
- ・本資金を含めて、借金に対して抵抗のない方が多い気がします。中には、生活が成り立たなくなり、自己破産してしまった例もあります。また、高校卒業後の進路についても返済を考えて、二部、通信制などの選択の検討の余地もあってもいいと思います

- ・収入だけでなく、親子の生き方、お金に関する考え方がみえてきます。安易に進学した結果の人もいます。高収入だから、返済もしてくれるということには、ならない。自立のための貸付で、返済しない人はいつまでも自立できないことになる
- ・資金を借りる際には、償還計画がおざなりになり、返済について十分考えていないのではと、思われるケースあり
- ・借主自身の計画性の欠如。借主自身の生活様式見直しの欠如
- ・金融機関の窓口に向く時間がない方、家庭や職場の訪問の約束をしても不在であったり、休暇で会うことが出来ない。返済しなければという気持ちがない方、多い
- ・何度、連絡しても何も言っていない。訪問しても会えない。事情を聞くことができず、困っている
- ・滞っている事で、こちらから連絡しても一切、返事をして来ない人がいる事。滞納していても、こちらからの連絡にきちんと対応してもらいたい
- ・福祉（資金）だから、なんとかなる、待ってくれる、遅くてもいいや、強くは言わない（出てこない）。サラ金とは、ちがうからと皆、思っているようである
- ・貸付者本人が福祉資金なので返済はしなくてもいいような風潮あり、償還催促で連絡すると、困っていてもずるいお母さんは払えない。この資金払ったら自殺しなくてはならない。自殺すると「あなたのせいだから」と罵声、あきらかに償還むずかしいと分っている人に対しての貸付も考えものである様に思われる
- ・この資金は貸付を断ることができないという事です。貸付けしたくない人はたくさんいます。福祉資金ということで、返済の義務がないという人も大勢見受けられます
- ・福祉の資金だから、差し押えみたいなことはないと考えている人もいるし、次から次へと転職し、経済状態が不安定なのに、はでな生活を

している人もいる。税や保育料なども滞っている人、このような人は私たちよりしたたかであることが多いです

- ・①返す気があるのか、返す気がないかの問題だ。収入が多い・少ないの問題ではないと感じている。月1,000円ずつでも返済する気持ちのある人は返済してくる。こちら側からの働きかけに応じてであるが。気持ちのない人はひたすら逃げてウソ八百言って返してこない。差し押さえまで行きたいケースもあるが、現実にはしない立場をとっている自治体の弱腰がよくない。未返済者を黙認する結果になっている。②生活保護受給者への生活指導があまりなされず（無に等しい）気安く専門学校・大学（4年制）貸付を希望してくる。要件該当ではお断りはできず、貸付せざるをえない状況あり。将来返済困難では思われるが（400万超）母子が貸付希望強く返済すると口では言うが、早い段階でのケースワーカーの親身な指導が切望される。③初めから「借りるお金だけど、もらえるんでしょ。」と言って返さなくて良いお金だと認識して借りにくる母あり。より強く返済業務をしていかないと制度そのものが崩壊しそう
 - ・返済が滞っているケースでは、10年、15年以前のものがあり、当時、小さかった子どもも大きくなり、生活にも余裕が出てきたはずなのに返済が滞っている
 - ・本当に生活が苦しい人もいるが、何かしら理由（ウソ）をつける人もいる
 - ・母子の就労の意欲に欠けるケースも多く、ハローワーク等紹介するも、足を運ばない
- 〈滞納への具体的な対応や心構え〉
- ・償還が始まる頃から母親の病気や体調不良で医療費の負担が生じたり、それに伴う失職や休職で収入が減り、滞納につながるケースが多い。数年たてば、本人の健康が回復し、子どもも経済力がついて償還できるケースが多い。借受人は、滞納のひけ目から生活の状況を知らせてこない事が多いので、電話や手紙で連絡して、償還方法の変更等を指導助言するように心がけて

いる

- ・申請時に申請人、連帯借受人、保証人にくどいくらい償還をしなくてはならない事をうえつける。返済年数を長くし、1回の返済金を少なくする。ただ償還督促を行うことが役割ではなく、滞納となった原因と現状を把握することが大切であり、改善出来るよう支援、指導を行う。疾病など本人の努力でもどうにもならない状況の場合、待つことも必要。生活保護へつなげるなど、やむを得ない場合もある。本人と意思の疎通を図ることにより、状況が改善されれば、納入に結び着くと思われる。最近、自己破産が増加しており、その償還につき保証人等への督促がむずかしい
- ・決定的に収入が低い場合、生活全般の見直しを促し、いくらなら返済できるか本人に考え、決めてもらう(主体的な返済)。子供が連帯借主としていても全く関わらせない親が多く、(公務員の息子であっても)、連借との面談は生かされていないと感じる。初めから返済する気の無い人もある程度居た様に思う。滞納を責めず「私自身」も一緒に困っていますというメッセージを送ることは、意外と有効。その為第三者(元夫や祖父等)が払っているケースも有る
- ・滞納は早期発見、早期治療が重要です。滞納額が高額になると借主の返済意欲が低下し、諦めの状態となっています。他の貸付金と違い、督促も文書程度ですから、借主にとっては、放っておいても特に気にならなくなるようです。2、3回未納の時が一番大事だと思います。その時に必ず本人と連絡をとり、分割納付をしてもらうようにします。納付があったら、納付を確認した旨の文書を本人に送付し、「今後も宜しくお願ひします」と、感謝と励ますことがとても効果的な方法です。償還率が10%以上UPすると思います(実証済みです)
- ・母子家庭の経済状況を考えると致し方ないと思う。相談に応じながら、少額での返済指導等行っている
- ・多くの母子世帯は誠実に償還を行っています。

ごく一部の邪悪な滞納者(払わない者が勝ちと主張し、払わない)のために審査基準と保証人の要件がきびしくならないようにと思っています。生活困難で滞納になっている借主、連帯借主には、生涯を通して、償還をと思っています。悪いことばかりがつづくことではないので、希望をもって日々がんばり、それが償還にもつなげればと思っています。連帯借主が40歳代で子が生まれてから、少額ですが、遠方より、毎月償還がつづいている事例もあります

- ・1、償還開始時期に借主、連帯借主、保証人の状況把握が必要だと思う。少なくとも借主である母と連帯借主である子の進学先、就労先は確認すべき。年1回の調査も必要ではないか。2、償還は、実に変で、返済期間が長期にわたることもそのことをより大変にしている。申請当時は、大丈夫だと考えていても実際に始まると当時と生活状況が違ってきたり、その大変さに疲れたり。返済が少額で長期がいいか、多い金額で短い期間がいいか。借主(または連帯借主)自身の考えとはいうものの相談、申請時に悩むところである
 - ・返済が滞っていることについては、借主や連帯借主への償還に関する意識づけなど再度確認し、日頃より償還率を知ることなどのデータを手に取りながら、各相談者の家庭状況を把握し、各関係の機関の連携を計りながら、対応の距離感を縮め、精神的な軽減が出来るように、相談、指導を行って行きたいものです
 - ・利用される際は、返済の事も念頭に置き、すべて貸付金で賄うのではなく、日頃から計画を立て、少しずつ積立し、不足分をこの資金で補っていく様に心掛けていくと無理なく返済することが出来、滞納することが無くなると思います
 - ・10年以上前には福祉金の償還に対する母子の意志付が薄かったが、現在は母子に対し償還に対する認識を十分に理解してもらうように努力しているので、今後は上向くものと思われる
- <制度上、変えてほしい点>
- ・仕事で忙しく支払いに行かない人が多い。銀

行・郵便局以外にコンビニ等での支払いが可能になると、もっと償還率が良くなるのではと思います。滞ってしまった人に対しては、出来るだけ会って、話（状況確認）をし、返済しやすい方法を考えてあげたい。

- ・児童（あるいは本人）が県外に転出するケースが増えてきており、納付書にて金融機関で納める現制度では無理がある。口座引落としや郵便局での納入など、もっと入金しやすい環境にしてほしい（会議でも訴えましたが、結局ダメでした）
- ・滞納せず、償還期間の9割の期間が経過したら、償還免除となり、国から補てんしてもらえような制度があれば良いと思います。2ヶ月滞納すれば事務的に連帯保証人請求に切り替えることを貸付開始の時に約束しておく
- ・何件も借りて悪いとは、思いません。たくさん借りていて、滞納しない人もいます。だけど何件もの貸付は、滞納が始まると上の子も下の子も滞納がはじまり、多額の負債となります。高校の兄弟は良いが、その上の学校での兄弟貸は、大変だと考えます。保証人の身内以外というのは、同僚とかだと仕事をやめたら、保証人との交流はなくなります。県外でも身内での保証人を希望します。前夫での保証人は滞納していると話す「金にだらしないから、別れたんや」とよく言われます（言い訳でしょうが）
- ・滞納者の情報があれば窓口で一声かけることが出来る
- ・市の自立支援員もある程度、返済に対応できるといいですね
- ・郡部に比べて市部の滞納が断然多く、安易な貸付にも問題がある。市からの貸付も滞納があると県の母子自立支援員が償還をすることになるので、貸付段階から関わらせてもらいたい
- ・新規貸付の時点で、以前に貸付した分での滞納がある人については、貸付しなくてよいのではないのか、後で貸付した分については、必ずといっていいほど滞納となっている。滞納者が納入しやすい方法を考えるべきである。たとえば、

道外の郵便局が利用できる様にする。郵便局、銀行だけだとシフト制で働いている若い人は利用できないので、コンビニでの納入も考えては。子どもが借主となる場合は特に!!

- ・怠慢による滞納が増加し、保証人についても協力は得られないため法的手段での解決が必要と考えられるが、出来ないものだろうか。保護家庭への貸付では、子供が就職できないと返済は滞ってしまう。ケースワーカー指導による貸付けなのだから償還もきちんと指導してほしい
- <支援員としての対応の限界>
- ・母子自立支援員が市での雇用となってから、毎月の返済の状況がわからなくなり、窓口に来所していても声がけができないでいます。それでいて、自分の地域の滞納状況を聞かれてもわかりません。現金が取り扱えできれば、おくれでも返済してくれている人が多くいると思います
 - ・支援員がなぜお母さんたちが滞納しているか、理由、原因が分らない事が多い。こんな理由で返済が出来ないと訴えてきてくれたらと思います。私達は貸付金返済の事だけでなく、お母さんのお話を聞いて相談したいと思っているけど、借金の集金人と思っているお母さんもいる
 - ・手紙、電話での償還指導には限界があり、訪問も借受人と会えない場合が多く、現在の勤務時間内での働き掛けでは難しい面がある。また、借受人側の意識として「福祉のお金だから……」との甘えが見られることもある
 - ・母子家庭や寡婦の家に昼間、償還員が訪問しても時間とお金の無駄。申請者、子ども（連帯借主）保証人に会って、直接話を何度もする事が必要です。見扶手該当に関しては少しずつでも相談する事ができないのでしょうか（制度の意義が違うので、できないのは判るのですが……）
 - ・返済業務は他の相談業務の合間に行わなければならない、時間的に限られており、滞納者のうち連絡の取れる人が優先となってしまう
 - ・貸付件数が多いため、全部の滞納者へ対応するには、「人、出張旅費、時間」が全然足りない

- ・住所不明になったり、連絡が取れない。管外の転出者は、手紙でしか対応が出来ない
- ・仙台市の場合、母子自立支援員、婦人相談員、家庭児童相談員の三相談業務を兼務する家庭相談員となっている。そのため償還指導にあてる時間をとれないという現状がある。また、借主、連帯借主、連帯保証人にも福祉資金ということで償還ができなくなったら、償還しなくても良いと考えているように思える
- ・法律的、専門的なことが関係してくるので、支援員では対処できないこともある
- ・現在1～3年の支援員ではありますが、自分の知りえない過去の借受人の返済で、特にブラックリストと呼ばれている面々は、本当に手に負えない方々です。これをどうすべきかと日頃、仲間の皆さんと話し合っておりますが、進展いたしません
- ・不良滞納者に対しての指導の仕方に限界を感じている

〈その他〉

- ・滞納者の多くは貸付時から多くの借金を隠していることが多く、学費の貸付についても生活費となっており、修学中に借金をしているケースも多い。又滞納者のほとんどは連借に内緒にしており、子供からの送金を使いこんでいたり、公的資金の性質からの甘えが見える。他方、母が寡婦となった場合の失業、離職率が高く、返済困難のケースも多い。女性の雇用体系にも問題があると思われる。社会構造保障の問題、枠内では納まらない様な意見や考えがあります
- ・収入が少なくぎりぎりの生活をしている世帯も多くいる一方で、全く返済する意志の無い人もいますので、まじめに支払っている人が損をするという不公平さを感じます。就職して返済するはずの子供も結婚したり、アルバイトしかできないなど、親子で返済も苦しい状態にある人も多くいます。本当にこの制度が母子家庭の自立につながっているのかと思うケースも多くあります
- ・お金の無い人に貸すのだから、償還がはじまれば

ばますます苦しい生活なり、滞納もしかたのないことなのかと思う反面頑張っている人もいますのも事実。真面目な人がバカをみない様にと願っています

- ・滞納があっても返済の意志はあるが、就労条件や収入が低くて遅れても少しずつ納めてくれる世帯は誠意を感じるが、例えばとして、生活保護を受けていて、就労もしていない、子供も同じく就労していなくて、返済の意志を感じられない世帯については、むなしく感じます。大多数の母子家庭の人達はきちんと返済していても、一部の滞納者の事例が、クローズアップされると同じ母子世帯で子育て中の者にとって、不快感を感じずにはられません
- ・まじめに返済している方に対しての不平等を感じる
- ・安易な貸付が原因と思われる事も多い。(就学支度、修学は子どもの学費と思えば加減があったのでは)
- ・母子家庭、パート職が多い母親に、何百万と貸付額が高い。一般家庭でも多額と思う

(4) 母子自立支援員の仕事について

1) 仕事の継続

表11 仕事の継続 単位：人 (%)

今の条件でも続けたい	49 (51.0)
就労条件などがよくなれば続けたい	33 (34.4)
続けたくない	5 (5.2)
無回答	9 (9.4)
合計	96 (100.0)

2) この仕事をしていて良かったと思うところ

〈相談者の問題の解決や生活の安定〉

- ・相談者が助言によって、自立に一步踏み出すようすが見られたとき
- ・大変な思いをして離婚し、自立支援で資格を取り、仕事を見つけ生き生きとして現況届けに来た姿を見た時
- ・母の努力が実って子達が立派に成長し、母を手助けしてくれている報告を受けた時

- ・母子家庭の抱える問題解決に役立てた時、学校を卒業した子供からの連絡
- ・母子となった母親が会う度に元気になって、自立していく過程を見る事ができ、自信を持って子育て、就労している姿を見て、やりがいを感じたり、頼りにしていただけたり、人伝えながら「市役所に〇〇さんという支援員さんがいるから相談したら……と声をかけられた人が窓口に来てくださった時は、一生懸命やっけてよかったと思います。少しでもアドバイスした事が役立てて、いただけた時は嬉しいです
- ・根気よく手紙（督促など）を出して、働きかけた事に応答があり、償還の状態が良くなったり、借主又は、連帯借主の誠意が感じられた時
- ・就職した子がきちんと償還しているのを見ると頑張っているのだと、うれしく思う
- ・離婚後の生活設計が出来なかった人が、一つ一つの手続き、支援（サービス）を受け、自立して行く姿を見た時
- ・離婚から就職まで自立出来た時
- ・母・子共にしっかり自立している様子を見る時
- ・進学をあきらめさせていたが、母子福祉の貸付制度を知り、子どもの希望も叶い、頑張っているとの報告を受けたとき
- ・卒業時の訪問で「お蔭様で無事卒業できました」とか償還が完了した時の家庭訪問時に母親のほっとした顔を見た時、長い間関わってきた事が良い方向にむいて本当に良かったと感じる。若年母子の母親が再婚し、幸せそうな顔を見た時も自分の事の様に嬉しい
- ・子どもがこの資金の貸付を受けることで修学でき、成長し、社会の一員となり、貸付金の償還が完了となった時
- ・この資金を利用し、母、子共に自立した生活が営めるようになったと話を聞いた時
- ・貸付を受け修学した子どもが卒業し、安定した仕事に就いた（自立した）とき、滞納していた世帯の問題が解決し、定期的な償還につながったとき、など私たちの働きによって、その世帯が自立の方向に向ったときは、嬉しいです
- ・支援していた母子家庭が自立していくのを見るのは嬉しいことである
- ・資金を利用して、学校を卒業し、就職しましたと母子で来所された時、嬉しく思う
- ・ほとんどの家庭は、一生懸命がんばっており、資金利用で感謝の手紙などいただき、子の自立とともに家庭の安定がみえた時など共によかったと思う。色々抱えていても、その中で協力や努力があり、前進できた時もよかったと思う
- ・母親と子の自立に向け、手助けができ、母子が力強く生活している状況を見る時
- ・自分が対応した母子の方ががんばっている様子をきいた時
- ・資金を利用した子どもが自立し、きちんとした生活をしている事がわかった時など
- ・離婚時の不安定な生活、生活状況での相談で、制度の利用により、子育て、就労ができたとき聞いた時。また様々な状況の中でも懸命に子育て、就労、資格取得に取り組んでいる母子世帯の方と出遭える事
- ・お母さん、お子さんが経済的、精神的に自立を果たした時
- ・修学資金を利用した子が、社会で立派に活躍されている様子を見る時
- ・手当や資金を受けていた子が、卒業・就職・子の出産などの報告に母と来所してくれたとき
- ・生活苦や精神面から追い詰められ、対人恐怖となり、子どもも不登校、他から呼びかけに感じなかったが、訪問や手紙、留守電で不安を解くよう接したことで、丁度最悪のことを考えていた母と話をし、自宅へ入れてもらうことが出来た。生活保護受給、病院受診、子ども達も登校出来るようになり、その後母子で、笑顔で挨拶してくれたこと
- ・母の就労先が決まり、経済的にも安定したとき。母の表情がいきいきとし、自信に満ちた言動をとるようになったとき
- ・相談を通して多くの母さん達と向き合い、同じ悩みとして話し合う中、一緒に考え相談者自身が方向性を見出してくれたり、経済的、精神的

- 不安定な時期を乗り越え、笑顔で近況報告を受けるとほんとうによかったと思える
- ・制度利用したことにより、母子世帯が自立できた時
 - ・順調に償還しているケースをみると、母、子とも安定した生活ができていると思う時
 - ・制度を受け、無事子ども達が社会へ巣立つことができた母子家庭の方が、母、子共にあいさつに來られた時に自立してよかったと思います
 - ・母子福祉の諸制度を利用して自立したり、生活の安定が得られたケースに関することができた時
 - ・相談者がどんな形であれ、落ち着き、頑張っていることを報告してくれた時
 - ・子どもが目標に向って進む手助けができた時。またお母さんから感謝の言葉ももらった時
 - ・福祉資金を活用し、卒業し、就職へ結びつけ、喜びの声を聞いた事。母子家庭の方々が一生懸命頑張っている姿を見、自分も勇気づけられます
 - ・希望していた学校へ合格した連絡ももらった時、就職決定の連絡ももらった時
 - ・連帯借主が努力して修学している様子が伺えたとき
 - ・生活が安定してきてお母さんに笑顔が出てきたとき
 - ・貸付とは別ですが、母子世帯となって、地歩を固めて行く過程で、相談者の変容を感じる時、母は強し！と実感します
 - ・滞納していた人が、入金してくれた時。連絡がとれなかった人とコンタクトがとれ、入金につながった時
- 〈相談者が喜んでくれた、感謝のことば等〉
- ・相談者から「ありがとう」と言う言葉をかけられた時や「これからもずっと辞めないで相談にのって下さい」と言われた時
 - ・窓口で「相談にのってもらってありがとう。いろいろ制度を聞き、明日から頑張っていきます」と言ってくれた時、支援員でよかったと思う
 - ・相談者に「相談して本当に良かった。救われた」と云われた時
 - ・母子、婦人、償還3種の職務を一人の相談員が担う体制であることから、もっとも増大しているが、クライアントから「あなたと話していると勇気がわいてくる。大変参考になった」とわざわざ来所願って挨拶された時は、日頃のストレスがなくなり一日がとても爽やかなになります
 - ・「あなたに相談できて、良かった」と言われた時
 - ・相談者が明るく前向きで「ありがとうございます」と言ってくれた時
 - ・償還完了時、「この資金を利用したことにより、修学出来、就職も出来、本当に助かった」とお礼のTEL、手紙等が来た時
 - ・相談をしに來られた方が「話を聞いてもらって、良かった」と笑顔で帰られた時。問題が解決した時。頼りにされた時。償還が完了した時
 - ・相談された方に喜んでもらえる時。福祉制度を知り、他の人に教えてあげられること。長い間、償還していて、完了となった時、「長い間、ご苦勞様」と言える時
 - ・この制度を利用したお母さん達から返済が完了した時に感謝の気持ちを言葉で言われた時、とてもうれしいですね。ありがとうの言葉に勇気づけられます
 - ・ありきたりですが、お母さんから「ありがとう」「話してよかった」などの感想を云われた時。堅い表情やふてくされていたり、泣いていたお母さんが最後に笑顔になる時。この制度があり「学校に行ける」「卒業できた」と言われた時
 - ・貸付業務に関していえば、借主が目的を果たした時、「子供が無事、卒業できた」「就職が決まった」等を言って下さる方がいます。そういう話をしてくれることが有難いなと思います。お子さん本人にそんなことを言われると感激してしまいます
 - ・素直に感謝の言葉を頂いたときに一相談者としての業務への評価が直接に表われ、自己判断が出来ると共に次回への業務に対しての基礎、土台作りとなり、確認と意識が取れた時に思われます。素直に喜びを表現しております

- ・母子で一生懸命がんばっている人に、資金貸付をして喜ばれた時
 - ・ケースと一緒に喜びを分かち合えた時
 - ・修学資金を利用した母親からの感謝の気持。母子の幸せを見ること
 - ・「相談にのって、ここに来て本当に良かった……そして、市役所に来て、こんなに話を聞いてくれる場所があることを知らなかった」と喜ばれること。職員では、若いし、事務的に話を聞くだけ。本当の悩みの心の中と性的な部分までほり下げては、話せない。そういった部分で助けられた方は、たくさんおられると思います。実際たくさんの方が、おられました。「本音で話せませんよ……」とよく言われます（職員の方には、若かったり男性だったりで）
 - ・「無事に卒業できました」「資金には助けられました」などの言葉をいただいた時
 - ・自立支援給付金を受け、大変喜ばれた事。相談（話）をして気が楽になったと言われた時。スムーズに支援ができた時。本人も満足だった時
 - ・「ありがとう」「助かった」「話を聞いてくれてうれしい」との声。その後の生活状況を報告してくれる（家族のこと等）
 - ・「困った時に、支援員に相談すれば、話をきいてくれるから安心」という声をきいた時です（福祉に相談に来ることをためらっている人が多い）
 - ・「話を聞いてもらえて、気持が楽になりました。又、聞いてもらえますか？」と言ってもらえた時。相談に応じたことを感謝された時に、仕事のやりがいを感じます
 - ・就学支度、修学等で完済された方に接する時や滞納を抜け出すきっかけをお互いに検討した時など「ありがとうございます」のことばはなかなか……嬉しいです
 - ・完了者より「礼」の電話、手紙が届いた時
 - ・滞納者等は償還計画のとおり支払いし、完納した人から感謝された時や、「この資金で無事に卒業できた」と感謝された時
 - ・「話を聞いてくれて良かった」と言われた時
 - ・生活を切り詰めながら、償還をコツコツと続けている人が存在し、督促をしたこともなく、償還完了し、借用書を返却した時に「おかげ様で、子どもを上級学校に行かせることができました」と感謝の言葉があった時、あたり前のことを誠実に実行していくことの大切さに気づきました
 - ・償還を完了された母や子から、「資金を利用出来て助かった」との言葉をいただくこと
 - ・償還が完了したとき、わざわざ窓口に来たり、電話で感謝のことばをかけてもらったとき
- 〈自分の知識、経験に寄与〉
- ・福祉全般の他に医療や年金、就労に関すること、教育関係等、幅広く情報を収集できる職種であることから、相談を通して様々な知識を習得できることが、本職の魅力だと思います。そして得た知識で相談者の役に立てたら、尚更やりがいとなります。その他には「居てくれるだけで安心する」「顔を見るとほっとする」と言ってもらうとできるだけ長くこの仕事をしていきたいという思いになります
 - ・私も母子家庭の母、現在は寡婦ですが、この仕事について母親、職業人として、両方から色々な事を考えられる環境にいる仕事です。研修会など、色々な人の話を聞くチャンスがあり、自分自身にも知識を得られます
 - ・他の仕事をしていたら、接する事のできない様々な職業や立場の人と出会う事ができた。同じ母子世帯の人と親しくなれ、情報交換ができる。母子福祉の制度、施策の情報をいち早く知る事ができる
 - ・母子自立支援員という業務を通して、福祉の仕事に携われたこと
 - ・福祉制度が良くわかった
 - ・自分も母子世帯の母であり、福祉資金の償還中である。相談者と向き合う度に「もしも私がこのお母さんなら……」といつも考えている。どんな母親にも尊敬するところがあり、それを思う時に、自分の生き方、考え方を見直す機会となっている。全国の母子自立支援員のみなさん

と出会い、仕事ぶりをきくことが大切な宝となっている

- ・様々な方との出会いがあったこと。又、色々な研修会に参加させてもらったこと
- ・様々な機関の人との出会いと関係の広がり福祉現場を通して見えてきた自分の考え、価値観。社会全体に対する考え方に幅が持てた事
- ・人に接する仕事なので違う人生を学び、がんばっている姿をみることは、人生を2つもらったようで力をいただいたと思う。又、仕事仲間の共通認識を得られた時もよい。又、研修させていただき機会がたくさんあったこと
- ・人生の中での自分自身の経験、それと又、それぞれの相談者の生き方等々を通じて支援員としては、やはり経験をすることが一番仕事では役立つと思います。それにより、相談者自身がよかったと思えることが一番です
- ・私は母子家庭ではありませんので、相談を受ける中で、ひとり親の子育ての大変さを知ることができました
- ・婦人、女性相談も業務としてやっているの、女性の歴史を感じ、生で勉強させてもらっているし、又私も女性であることを感じる
- ・人としての有り様等、自分にとってプラスになることが多い
- ・自分自身、成長できたこと
- ・以前より社会情勢に敏感になった
- ・いろいろな人に巡り会え、自分を成長させてもらったこと
- ・多くの人と対面し、話を聞かせてもらえる。話を聞かせてもらうことで、自分に知識がつく。相談者が自立していく時、報告を受ける（ごく一部）
- ・色々なことが勉強になりました
- ・人生勉強になる。反面教師とするケースのなんと多いことか。その中で年に1〜2回みごとに人生を生きている人に出会うことは、人間のスパラシサを改めて深く感じさせられる。既成概念がことごとく打ち砕かれる。よい意味でも（少ないが）悪い意味でも。母子の役に立てている

かは実感は少ない

〈その他〉

- ・まだまだ働く女性の立場は弱い。その上、子供を養育しながらとなると、辛く厳しい現実があります。大変なその時その時に元気づけてあげられる、ほっと一息つけることができるこの仕事は好きです
- ・他人の評価は様々ですが、私の所に相談に来てくれた人には、少しでも前向きに、そしてステップアップできれば、それで良いと思っています。そして、私に相談すれば、話を聞いて理解してくれる人として存在できればと思います
- ・天職に巡り会えたと感じました。二つの区役所を兼務しているの、他の相談員とは一味違う見方や広がりを持てる気がしている反面、相談者に不都合を強いる場合があり、残念に思います。月並みですが、相談後「来て良かった」と言われるのが何よりです
- ・自分を必要としてくれている人があることは、喜びである
- ・自分も母子家庭だったので（相談者に言う訳ではありませんが）同じ立場にたって話ができる事、相談者の不安、これからの生活、子供の養育について、頑張っている母子家庭の母に少しでも損をしない様に福祉制度の活用をしてもらえるよう伝える事ができた事。暗い顔で相談に来た方が帰る時には明るい顔になってくれた時は、この仕事をしていて良かったと思いました
- ・一般的にみれば、マイナスな経験も人のために役立ててることができること。辛いことも共感するが、嬉しいことも共に喜ぶことができること
- ・母子家庭の母の立場と同じであり、気持等よくわかるので、暖かく接することが出来る
- ・同じ境遇の方の力に少しでもなれること
- ・困難な状況の中でお母さんが2つ、3つと仕事をかけ持ちしながらも、子を育て懸命に前向きに明るく生きようとする姿にいつも愛おしさを感じています。そして元気も頂いております。共に生きている実感が、この仕事をつづけてこ

られた要因です。また長期にお付き合い（寄り添え）ができることは、良かったと思います

- ・ツッパツテ威圧的な態度を通していたクライアントが心を開いてくれたとき
- ・相談者が、安心した表情をした時
- ・償還完了となった時。相談後に相談者が明るい顔をして帰った時
- ・子が自分の夢を熱っぽく語ってくれたり、親子のコミュニケーションの良さが伝わってきた時
- ・頑張っている親子が多い事がわかる
- ・連帯借主から TELなどで、自ずから返済相談や種々変更の連絡をくれた時
- ・石の中にもたまにはキラリと光る石がある。能力のある人には、援助して未来を切り開く手助けが出来る
- ・少しでも、一人でも多くの母、子の役に立つことが出来たかと感じられるとき
- ・自分自身の事(私的)→世間体がよかった。見栄かもしれないが、一応公務員。母子家庭に対する世間の眼は冷たく卑下されたものです
- ・まだ、良かったなぁと感じた事がない
- ・私は直接、母子家庭のお母さんと接することはありませんので、良くわかりません

3) この仕事をしていて辛いところ

<雇用条件>

- ・身分の弱い立場で、自分の生活を心配しつつ、相談を受けている矛盾
- ・職場内での自分の価値観と周りとの温度差、同じ支援員の意識の低さを無責任さを感じた時の無力感。福祉現場と対する理解の無さと水準の低さを感じる時、相談者の問題解決に何の力にもなれず、行政の立場、非常勤の立場という二重三重の枠の中での無力感、貸付金償還に際し、悪質な滞納者や保証人との対応、日本の社会水準の低さを痛感する時
- ・この仕事を長く続けていくことで、内容がどんどん深く、大変な事柄が増えていき、範囲が広がっていったる様に思います。自分自身、労働条件や身分保障が充分でなく、雇用期間も1年という中で、毎年就労の不安を感じながら、

続けてきました。相談を受ける立場の者が一番不安定なのにもかかわらず、国は自立支援という事で就労支援に力を入れる様に言われていますが、プロである職業安定所の方々と連携の必要は感じますが、その前に母親の心のケアや子育て等、抱える問題が多い中で自立とは就労することだけが自立ではなく、母親本人が精神的に安定し、自信が持てるような方向に向けていってからの就労支援の方が適当だと思います。法改正の中で、もっと現場の状況を把握した中で検討してほしいと思います

- ・職場での私の仕事に対する理解がうすく、「誰でもできる」といわれていたり、報酬等についても大変厳しい声が聞こえてきます。私ができる限りの仕事をやるのみですが……辛い部分を話せる人は、職場にはいません
- ・母子自立支援員は貸付だけの仕事だと思われている事（今までも中途半端な立場で役に立てないのかと言う思い有）。母子寡婦福祉制度は母子だけの制度と思われている事。一人親の制度は書類上で整っていれば活用できると思われている事。相談員にこの制度が上手く伝わらなかった時。同じ立場にたった相談員と云う事で雇用され、17年たったが、専門的な資格がないとの事で肩身の狭い思いで辛いし、市に降りた事で管内での研修が少なくなり、各市の母子自立支援員とのつながりやお互いのケアが出来なくなった事
- ・役所の中で働いているので、正職員と思われがちですが、嘱託です。やはり最後まで自分の意見が云いきれぬのか、疑問です
- ・身分の不安定で賃金が非常に少ない（他のアルバイトはしてはいけないと云われている）
- ・職場で非常勤という立場を意識させられるとき。スーパーバイザーがいないこと。メンタルケアの手段がないこと
- ・自分の生活がだんだん苦しくなりつつも、相談にのらなければいけないこと。自分だっていつ雇用がなくなるか心配しながら仕事をしていることです

- ・不満ではありませんが、声を聞いて頂ければ、これだけ職員より、話がわかり、仕事上中の濃い相談が出来るようになって、給与は上がらない。せつかくこれだけ、大地のように話が聞ける本当の相談員に育ってきたのに、ものすごいどこか職員の方達とは違うわびしさを感じます。同じ嘱託職員がいるが、事務の同じようなことをしていますが、同じ給料です。研修をして、真剣にやっています。支援員は、ものすごく勉強しないとやれません。主事資格も実費でとりました。5年頃から本当に相談者の話がじっくり聞けるようになります。日々、勉強です。専門性を重んじた労働条件、報酬を考えて頂きたいと考えます。これで報酬がついてきていたら本当にやりがいのあるせめて最低生活水準のベース、生活保護基準はあっていいと思いますし、人口の多いところは、事務も大変です。本当に理解して頂きたいと願います。ストレスも多い仕事、私は母子家庭ですが人を助ける側が助けられていないと本当に人を支援できたことにならないのではないのかと、そして勇気を与えられますと考えられます

- ・非常勤職のため、自分の就労状況を気にしながら人の就労支援や援助にあたったこと。

- ・上司、事務所に母子自立支援員が担う業務役割が理解されず、「償還指導」「事務補助」とされている支援員がいることと、母子家庭に対する支援の取組みが進んでいないことです

- ・正職員との格差、しょうがないと思いますが

- ・償還指導でなかなか対応してもらえない時。担当上司が2年位で変わりますが、上司により相談業務にかかわり方が違うのは納得いかない

〈業務量・事務量〉

- ・貸付や償還業務に追われて母子自立支援員としての本来業務(就業相談、関係機関との連携等)があまり活動できない

- ・担当する仕事が貸付相談の他に児扶手当、児童手当、各制度受付等と広範囲にわたり、毎日窓口、電話での目の前の対応に追われ、償還指導、記録、学習などの時間が不足すること

- ・相談業務の他に市の仕事をまかされているので、十分な相談業務ができないことがある。

- ・事務処理が多すぎて(合併した事により)自分に余裕がない事

- ・申請時期が集中しているため、残業をせざるを得ない。疲れが取れない

- ・仕事量が多い

- ・貸付、調定事務、厚生省報告、団体事務が重なる時期

- ・日中は、電話相談、来所相談等に追われている為、事務処理を行うのが、残業となってしまいます。月に16日出勤の為、その日の内に終わらせないと、次に影響が出てくる

- ・事務量の多さに毎日が大変です

- ・母子家庭の母の多くが、昼間の就労者のため、こちらの勤務時間外の面接や訪問を希望されることがある。また、貸付申請が多い時期は、特に事務処理に時間がかかり、時間外残業も多い。勤務時間の変更ができない職場体制のため、かなり自己犠牲している

- ・仕事量が多いことで、時間内におわらないこと。時間外を振休で取ることが出来るが、なかなか取れず残業手当で支給してもらえたら経済的にも助かるのだが

〈自分のスキル・知識等〉

- ・母子家庭の方と接することによって、個人のプライバシーの中にまで入ってしまうことがあり、どこまで支援員として係わってよいのかどうか判断できないことがある。DVの窓口になっている為、相談を受けるが、自分の勉強不足もあり、相談者の心を傷つけることばを言わなかったか不安になる時があります。スーパーバイザーが是非、必要です

- ・年々仕事の内容も複雑化し、難しくなっている上、相談な内容も多種多様で、問題が解決しない時に、この仕事は自分に向いていないのではないかと不安な気持ちになり、仕事に対して圧力を感じる時

- ・辛いことは、自分なりにいろいろ考え、他機関とも連携取り、自立に向けて助言指導していた

ケースでも少しも改善されず、ただその母子家庭を甘やかせてしまったような結果になった時、自分の力不足と仕事の進め方に疑問を感じ、自信がなくなる。「辛い」というより、「悲しい」、「残念」といったほうが当てはまる感じがする

- ・立場上、個人の感情を押さえて、相手と向き合わざるを得ない時、自分の弱さを感じます。本音を言えない時に辛いです
- ・知識不足を感じておりますが、辛いとは思っていません

〈対応できる制度がない等〉

- ・制度上どの方法でも救う事が出来ない時
- ・支援体制が整っていない事
- ・行政の対応に限界を感じる時
- ・自分の力ではどうしてあげることも、できないことにおつかった時
- ・基本的な制約があって、何とかしてやりたくてもできない時。必要と思われる制度（生保等）の活用ができない時。子があって、母子家庭と言うのに、母と子、学校の関係が悪く、学校、生保、学務係、家庭児童相談員等の調整会議に母子自立支援員は入れず、母と話をしたくともシャットアウトされ、何も役に立たない事
- ・どうしようもない事例で、どうしようも出来ない時、話を聞いてあげるだけだった時
- ・慢性的な生活費の不足、多重債務等、生活資金の貸付に該当しない方が相談にこられた場合、直接的に力になってあげることができなく無力を感じます
- ・就労支援の手立てがなかなか、みつからないことです。本人の能力的なことや、就職先がない（求人がない）など具体的な支援ができない
- ・どうすることも出来ないことがある。心が痛む
- ・緊急一時的な生活費などの貸付希望が多いが、それに対応出来る資金がない。自立、就労支援と言われるが、現在の社会情勢の中で、母子家庭の母が実際に就労自立するのは、なかなか困難である
- ・連帯保証人を頼める人がいないため申請ができないとき。連帯保証人が借主や連帯借主へ連絡

がとれなくなり、当係に問い合わせを個人情報であるため、勝手に情報提供できないとき。離婚調停が長びき、母子家庭で生活しているが、支援が受けられないとき。就業支援がなかなか、うまくいかないとき

- ・弱い立場の母子家庭に対して、福祉がゆき届かないことの多さを感じる時
- ・助け（支援）を求めて来ているのに、問題解決にならない（支援事業等どれにもあてはまらない）。対象者の気持が充分わかるのに、行政の間にはさまれ、どうすることも出来ない。本当の苦しみ大変さは行政（机の上）にはわからない！
- ・相談者の条件等により、使える制度がなかったり、話を聞いてあげることしかできなかった時に、行政の無力感を感じる。ほとんど相談を受けない時期に忙しそうなお職員のそばで、自己研鑽の為の読書などを行っている時
- ・本当に困っている方が、制度の対象とならず利用できなかった時
- ・援助を求めている人に対して何の制度も用いられない時

〈相談者の抱える困難・問題〉

- ・母の期待を裏切つて子が非行にはいった時
- ・社会からとり残され、自立できずにいる人、弱い立場で辛い思いをしている人、様々な苦勞をしている人がこんなにも多いのかという事実直面した時、自分の未熟さを感じる時には、仕事の難しさ、厳しさを感じます。非常勤の立場で、できる事の限界を感じます
- ・相談（婦人、DV含む）内容がヘビーで、聞くこちら側も精神的にダメージを受けること。現実小説より大変で見通しの難しい、ドロドロもありで、それが連続することがキツイ。非常勤である不安定さもキツサを増幅させている
- ・様々な劣悪な生活事情で返済ばかりか、就労も健康状態も大変なことを訴えられること
- ・一家を支えねばならない母親が無理をして体をこわす……などの状況がある時など
- ・頑張つて働いてきたお母さんが病気になったり、亡くなつたりすると、すごく辛くて、たま

りません

- ・生活が大変な方にも、返済を求める時
- ・苦しんでいる姿を見る時
- ・努力しているにもかかわらず、災いの多い人との面接
- ・両親を早く亡くした一人っ子の女性が支援者も無く、心細い思いで来所する場面は、いつも辛くなります。後ろ盾の無い女性はDVの被害者になりやすいようにも感じております。精神的に病んでいると思われる相談者との面接も親の代からの関係性の悪さ等が原因となっている場合があります、世代連鎖の予感がして辛くなります
- ・1～3年の間に相談員として辛いことは、借受者の死亡のケース、破産のケース、時代によりリストラ、ニート、フリーター、このさまざまな場面に自分で、力不足を感じます
- ・滞納業務（電話、手紙）をしていて、子どもが病気をして悲惨な家庭状況を聞くと償還の話をするのもとてもつらい場合がある
- ・年老いた母親がいつまでも子どもの学資金の返済をしている場合が多いこと。生活困窮から抜け出せない人が多いこと
- ・一番、不安な時期に思うように制度の利用ができなく、また、暴力、夫の借金等により、今後の方向性が見出せない母親の相談を受ける時（不安定な精神状態で涙する相談者が多い）
- ・児童扶養手当受給、修学資金利用等で子を養育し、ようやく成長・自立したと思ったら、その子が離婚し、母子家庭となって来庁、母はその後も子と孫の心配をしなければならない
- ・1、子どもの非行や登校拒否、いじめの相談を受けた時、その原因が「母子家庭だから」というのではないと言いたいが、「ひとり親世帯」だから全てが母親（父親）にかかり、子どもの対応が十分ではないと感じること。「生活の為に一生懸命働いた結果」と泣かれるのはつらい。2、死別の場合、離婚と違うさみしさ、思いがある。別れた後でも夫が活着ていることは、子供にとっては、大きいと思う（私自身そう思う）
- ・子が就労せず、母が苦勞している様子がうかが

える時。就勞して、生活していく意欲のない母をみる時。滞納が多い事

- ・母子世帯の母がどんなに頑張っても、就勞先がみつからないと言った時や、最近では子どもの就學先が無い事との両方であり、我が身よりも子供の将来を心配している。母としての気持がわかるため辛い
- ・人は、生まれながら不平等というが、接していると家庭全体が見えてしまう場合があるので、簡単に解決できない困難を背負っている場合、特に子供がまき込まれている場合は、辛い。施策が大きく変わり、就勞支援となったが、児童扶養手当はぎりぎり頑張っている家庭こそきびしいものであると感じ辛い

〈相談者との関係〉

- ・学校への支払い期限迄に間に合わないと伝えるとお金のない母子の子は学校へも（通学）出来ないのかと言われる
- ・理解してもらえなかった時
- ・2度・3度と同じような失敗（男性・お金）を繰り返す相談者。意志の疎通がうまくいかず、からまわりの時
- ・相談に来所して、良かれと思って説明、助言したが言葉不足とかで結果的に本人の望んでいた事が上手くいかなかった場合、「あなたのせいだろう」と誤解されることがある
- ・滞納者に何度も連絡したり、郵便配達証明で送付しても何も反応がない時や、何度も同じ人から納付書を紛失したとして、再送付しても返済しない場合などは、空しくさえなってしまう
- ・仕事として指導・助言しても、聞き入れてくれなく「母子家庭だから守られる」という意識が強い
- ・理解してもらえなかった時
- ・悩んでいるお母さんに対して私と同化する部分もあり、私ならどうしたか、どうするか、これは支援員としてよいのだろうかと思ひます。辛い事とは、違ひますが
- ・安易に貸付を受け、進学し、返済してもらえない時

- ・ウソをつかれた時。こちらが誠意ある態度で接していても、伝わらない時。自分が勉強不足のために、相談された方に知識を伝えられなかったり、うまく対応できなかった時
- ・励訪問の際、貸付時のときとの態度が全く違う時
- ・相談・貸付した後に本人に話していた事にかんがりの偽りがあると分かった時、(生保・児扶不正受給、男性と同居、保証人など) それなりの自衛手段でした事かもしれないが、度々なのでがっかりくる時がある
- ・指導しているにもかかわらず、動こうとしない。依存することばかりを考えている人と対面している時
- ・相談者が、自分の要求どおりに物事が解決しない時、対応するこちらに怒りをぶつけてくる場合があります。こちらが悪くて叱られているような状況になるのですが、これは相談業務にはつきものだと思いますので、仕方がないと割り切っています。辛いということとは少し違いますが……償還についていえば、「無力感」を感じます。これも辛さとは違いますネ
- ・言葉のニュアンスの違いなどが大きく、表面化した時に、十分に理解して頂けず、怒られて帰られた時や、相談者の相談の内容の中に糸口がなかなか見つけにくく、一つとして情報提供や支援することなどのすべが出来なかった時など、相手の気持ちになった時にとっても心が痛み、沈みがちになることがあります
- ・滞納している人に連絡して、反対に開き直られた時
- ・資金滞納者が町で会った時、顔を背けたり無視したりする時
- ・貸付出来ない時、誤解される事もある(充分説明してもわかってもらえなかった)
- ・相談者の目線に立って話を聞いているつもりなのですが、どうしても考え方の違いなどから道理の通らない、厳しい言葉を浴びせられること
- ・約束をしても、平然とすっぽかされた時など。養育費を払わない夫が多すぎると感じる時
- ・自立できない母子家庭が増え、いくら指導しても変わろうとしない母親が増えている。私達の世代との考え方の違いを考えさせられる
- ・必要だと思う支援が相手の心にとどかない時。どんなにかかわっても、相手の状況が変わらない時
- ・人格的な障害や精神疾患のある方との関係に苦慮しています。思い込みや猜疑心により、理解してもらえず、攻撃的な態度になり、暴言を吐いたり、自殺をほのめかす方が、時々います。私達のメンタルケアの必要性を感じます
- ・相談者や滞納者等との信頼関係が築けないことがある
- ・償還金が滞り、その上、連絡もとれない時。日々入金するも、以前に滞納していた分の違約金があり、いっこうに減らない人。償還指導で訪問するも、居留守が使われたり、冷たくあしらわれる時
- ・どんなに頑張っておられても、精神的病いをもっていたり、ネグレクト等、自分の事しか考えられない母親に出会った時
- ・滞納額が増加し、解消に努力しても成果が上がらない。償還時、居所不明や訪問しても連絡がなかったり、ウソを繰り返し、誠意のない行動を取られる。貸付の相談者から話を聞き、貸付対象外と判断すると怒る。借受人が行方不明となる
- ・相手の為に努力している事に関して、相手から非難された時
- ・ご自分で借りたのに、返済となると知らん顔、返済できないなら、出来る様、共に相談することが出来るのに。返済の話をする、鬼の様に思われてしまうこと。かなしいです
- ・能力に欠け、良かれと思って助言しても、冷たくされたと思う人もいます。子供のうちに平等などというのは、法の下にしかない(これもあやしいが)事を、自覚させた方が、その後楽に生きられるのに、大人になってもまだ自分がやれば何でも出来る人間だと思い乍ら何も出来ない人に夢は壊せないけどそれでは生きられない事

を伝えられない

・母子家庭のお母さんを疑ってしまう時
〈その他〉

- ・ストレスが滞ること
- ・何もありません。強いて挙げると相談員各々を知るのに2～3年必要な場合があり、他区での相談経験のあるお母さんから苦情を聞く時です。うやむやにせず、「苦情申立て」する様お願いしています
- ・無力を感じた時
- ・1年未満なので、まだありません
- ・就学支度資金や修学資金で納入期限が間近になってからの相談のため、どうしても手続きが間に合わない……、貸付基準に該当しない……等の理由から、涙ぐむ母に対し、貸付を断らなければいけない時や償還指導の中で、借受人の現在の生活が経済的に非常に苦しいのがわかっていても、返済するように指導せざるを得ない時など、自分の非力さと非情さとが交差する時がしばしば。辛いです
- ・償還指導
- ・お役に立つことが出来なかったとき
- ・余談ですが、インターネットが出来ません。お古のパソコンなので、立ち上がりが遅い。印刷機は母子団体の事務費でまかなっている

4) 母子自立支援員の雇用条件に関する意見

表12 母子自立支援員が「非常勤であること」についての意見

単位：人 (%)

是非、常勤として労働条件を整えてほしい	70 (72.9)
常勤として、その分専門性が問われるのは辛いので現状が良い	6 (6.3)
その他	14 (14.6)
無回答	6 (6.3)
合計	96 (100.0)

*「その他」の記載内容

- ・支援員として最後まで職種が変わらなければ。常勤となる事で移動や転勤などがあれば、支援員として長くかかわれなくなるという恐れもある

ります。ただ、今の報酬では、自立を支援する立場の支援員が転職も考えなければならない厳しい状況です

- ・自立支援員の給料が自立できない金額という笑えない現状。専門職として認知され、福祉現場、行政内での位置と責任の向上を求める
- ・非常勤でも労働条件・研修への参加の自由の改善を望む
- ・常勤になった場合、引き続き支援員を採用してもらえるのか不安です
- ・非常勤でできるような軽い仕事ではない。正職の方がよっぽど軽くて楽んな仕事をしている。管理職がそのことに向き合わず、放置していることが問題。早急に正職に取り組むべき
- ・専門的な資格がないので、短期間で仕事をしながら資格を得る方法はないのでしょうか。通信の社会福祉士の勉強をととも思った事もありましたが、スクーリングやお金の面で無理でした
- ・常勤、非常勤としてではなく、職員として必要なのではないかと思います。そうなると、福祉専門職としての資格等も必須になってしまう
- ・これだけの仕事量を抱えているのにもかかわらず、非常勤として週30時間勤務しか許されず、自身の雇用が一年毎の更新、次年度への雇用不安の中にあることに対して不満です
- ・支庁が統合になった場合、母子自立支援員はどうなるのかな？
- ・同じ非常勤でも役職によって仕事量に差がありすぎる
- ・配偶者に生活を保障されている私にとっては非常勤でも問題はありませんが、自分が世帯主であれば、常勤を望むと思います
- ・非常勤職として何の保障も保護もない立場の仕事内容としては、どうかと思います
- ・私は常勤ですが、概ね3年で異動となります。しかも普通の行政職です。相談者の立場で考えると、専門的知識が必要な分野なので、長い期間、同じ人が働ける所である方がいいと思います
- ・職員の対応の仕方も非常勤という悪い、安定

なくしていい仕事が出来なと思います。議員の方、相談者の方からもなぜこういう方々が嘱託職員なのかと疑問に言われます

- ・①に○をしたのは、後輩のために
- ・非常勤であり、日数等での問題はないと思いますが、給与もう少し、常勤の方々と差を少々でもなくしてほしいと思います
- ・非常勤でも雇用が守られ、安心して働ける条件を整えてほしい
- ・非常勤でもよいが、労働条件を見直してほしい
- ・常勤として雇用されることが望ましいと思いますが、H 17 年度に県設置の 16 名の母子自立支援員が 6 名に減員されました。市福祉事務所の母子自立支援員の設置は進んでいません。常勤でも非常勤でも雇用の継続確保を望んでいます
- ・一年の期限付雇用では、身分が不安定であり、常勤とまでもとはいわないまでも、少なくとも雇用期間の延長は必要。例)当初は 1 年、以後は 5 年とか、雇用主もリスクを負うと思うので
- ・相談内容が複雑で勤務時間内で仕事は終わらない事が多い。非常勤であるなら、困難な滞納ケースの対応はおことわりしたい。常勤、非常勤にかかわらず、専門性は必要である
- ・非常勤でもよいが、1 年ではなく、複数年での雇用がよい
- ・当県は常勤です
- ・非常勤でもよいが、労働条件を整えてほしい

注

- 1) 鳥山まどか・岩田美香 (2005) 「母子寡婦福祉資金 (修学資金) 貸付制度の現状と課題に関する調査報告」『教育福祉研究』11、43-65、鳥山まどか・岩田美香 (2005) 『母子寡婦福祉資金 (修学資金) 貸付制度の現状と課題に関する調査結果』北海道大学大学院教育学研究科・教育福祉論分野。

資料：「母子福祉資金貸付制度に関する母子自立支援員への調査」票

【あなたご自身についてお伺いします】

1. 母子自立支援員のお仕事をされて何年になりますか。

該当するものを 1 つだけお答えください。

- ① 1 年未満
- ② 1～3 年未満
- ③ 3～5 年未満
- ④ 5～10 年未満
- ⑤ 10 年以上

2. あなたの年齢は何歳代ですか。

- ① 20 歳代
- ② 30 歳代
- ③ 40 歳代
- ④ 50 歳代
- ⑤ 60 歳代以上

3. 母子福祉資金貸付制度に関して、あなたがなさっている仕事について、あてはまるもの全てに○をしてください。

- ① 窓口・電話での相談
- ② 家庭訪問による相談
- ③ 申請書の書き方指導
- ④ 貸付金申請書審査
- ⑤ 債権管理
- ⑥ 償還 (集金)
- ⑦ 返済に関する事務
- ⑧ その他 ()

4. あなたは、仕事に関して何か資格をお持ちですか。

- ① ない
- ② ある→それはどのような資格ですか ()

【返済について】

13. あなたの地域では、返済が滞っているケースは、全体の何割程度ですか。

- ① 2割以下
- ② 2～4割程度
- ③ 5割・半分程度
- ④ 6～7割程度
- ⑤ 8割以上
- ⑥ わからない

14. 返済が滞っているケースは、何が主な要因だと思いますか。あてはまるもの全てに○をしてください。

- ① 母親の職業の不安定さ
- ② 子どもの進学後の努力不足
- ③ 子どもの卒業後の職業の不安定さ
- ④ よく考えずに資金を利用したから
- ⑤ 不運だったから
- ⑥ この制度自体に不備があるから
- ⑦ 日本の教育制度に不備があるから
- ⑧ その他 ()

15. 返済の償還率を上げるために、あなたの地域で、あるいは、あなたご自身が工夫をされていることがありますか。ありましたら教えてください。

16. 返済が滞っていることについて、日頃のご意見やご感想があれば教えてください。

【母子自立支援員の仕事について】

17. この仕事は、今後も続けたいと思いますか。

1つだけ選んでください。

- ① 今の条件でも、続けたい
- ② 就労条件などがよくなれば、続けたい
- ③ 続けたくない

18. この仕事をしていて、よかったと思うことはどんなことですか。

19. 反対に、この仕事をしていて辛いことは、どんなことですか。

20. 母子自立支援員が「非常勤であること」については、どのようにお考えですか。

- ① 是非、常勤として労働条件も整えてほしい
- ② 常勤として、その分専門性が問われるのは辛いので現状が良い
- ③ その他 ()

以上で設問は終わりです。ご協力ありがとうございました。

(北海道医療大学看護福祉学部・助教授)
(北海道大学大学院教育学研究科博士後期課程)