

新型コロナウイルス感染症拡大の影響による相談状況等について

○相談状況

各事業申請件数(令和2年3月～9月)

(件)

	緊急小口資金	総合支援資金	住居確保給付金
3月	25	0	0
4月	189	30	10
5月	188	61	57
6月	103	135	14
7月	64	83	13
8月	52	71	6
9月	38	67	2
合計	659	447	102
相談・問い合わせ (3月～9月)	-	-	2,328
			432

○相談体制・事務

通常は生活困窮者自立相談支援事業3名，生活福祉資金事業4名で対応している。

しかし，4月～6月の緊急事態宣言期間に，相談や申請件数が膨大となり，通常の体制では対応できず，他事業の職員も応援として加わり，合わせて相談員13名，事務係4名体制で対応した。

7月以降は，ピーク時に比べて相談件数が落ち着いてきたことや，各部署の事業も休止していた活動が再開してきたため，応援を受けることが難しいと判断し，代わりに事務担当の臨時職員を1名採用した。

○相談者が相談に至ったきっかけ

【経緯の内訳】

- ①市役所で紹介された
- ②ホームページを見た
- ③テレビを見た
- ④知人に聞いた など

外国籍の方（留学生など）からの相談が約50件あり，口コミで友人を連れてくるケースが多い。簡易な日本語は通じるが，制度の説明となると内容が難しい上に日本語も高度なものになるため，言葉が通じにくく，内容の理解や申請書類への記載が困難であった。また，生活状況を掘り下げていく際も趣旨がうまく伝わらず，生活実態が把握しづらかった。

UR都市再生機構（以下，UR）から紹介されて相談に来るケースについて，家賃滞納による退去の打診を受けた人に対し，住居確保給付金の受給を前提に退去を先延ばしにするよう，

UR と本人の間で予め取り交わし等が行われてから、本人が自立相談支援機関の相談窓口に来るケースがあった。

○緊急小口資金及び総合支援資金貸付の相談内容

- ・年金にプラスして就労収入で生活を維持していた高齢者世帯が、就労収入が減少したことにより相談問い合わせに至るケースも多い。この場合、就労支援としてハローワークを紹介するが、年齢的に就労に結び付くことが困難な場合が多い。
- ・個人事業主・フリーランスのような今まで「福祉」にあまり縁のなかった層、「所得税法上非課税世帯となるが、経費で処理しているため実際は高所得者であろう人」が、収入減少となり相談に結び付くことが多かった。
- ・相談者の傾向としては、飲食業（白色申告の個人事業主から株式会社経営者まで）や美容師、エステ、ネイルサロン、スポーツインストラクターなどの個人事業主、タクシー運転手、建設業の下請けなどの職種が多い。

○住居確保給付金の相談内容

- ・給付金のみ受給希望の場合、支給要件にあてはまらないことが多かった。
- ・5月中旬以降は、緊急小口資金と住居確保給付金を併せて申請を希望する方が増えた。
- ・多数の相談を受けるようになったことで、相談者の中から、世帯員に「社会的孤立の子」がいることや、「慢性的な家計の困窮（赤字）」などが発覚したため、継続支援ができるよう働きかけている。
- ・緊急支援として、フードバンク利用やコープこうべからの食材提供を行った。
- ・継続支援として、無保険者の国民健康保険加入支援、債権管理課同行による未納税の分納相談、就労支援の一環としてハローワークへの同行支援などを行った。
- ・現在受給中の相談者の大半が、延長・再延長申請をすることが予想される。

○住居確保給付金の申請に至らなかったケースの理由

- ・減収で相談に来たが、収入が収入基準額より多い、金融資産が多いなど支給要件にあてはまらないケース
- ・申請から決定までの期間に延滞金等が発生するのを避けるために辞退されたケース
- ・申請書を作成するも必要書類等が不備・不足で申請が中断し、その後本人と連絡が途絶えているケース
- ・一部支給となる場合、申請の手間と支給額を比較し、費用対効果を感じられず申請を断念したケース
- ・公営住宅で減免措置を受けている場合、住居確保給付金を申請すると減免措置が解除され、さらに一部支給となる場合は、本人負担額が減免措置前より多くなる場合があり、申請を辞退したケース

○今後の見通し

総合支援資金コロナ特例貸付希望者は、長期間の生活再建困難者であるため、自立相談支援機関での家計支援など、継続支援の必要性が考えられるが、「とりあえずお金を借りたい」人にとって、支援に対して理解を得ることが難しい。

貸付金等で、従来の生活費より一時的に潤沢になっていると思われる世帯が散見される。今後、償還時にはさらなる収入の増額がなければ生活の維持が難しく、返済のために消費者金融等での借金を増やすことになるのではないかと懸念される。

また、今まで定額給付金や持続化給付金の受給で、何とか生活を維持していた世帯からの相談が増えるのではないかと予想される。

従来から転職を繰り返す人や無職の期間がある人、不安定雇用、預貯金等がない世帯などの場合、経済状況の低調が長期化すると、深刻な困窮状態になり、生活保護につながざるを得ない状況が増えると考えられる。

秋以降、落ち込んだ家計状況で子どもがいる世帯からは、教育支援資金（奨学金）の貸付相談が増えると考えられる。必要に応じて、地域まなびの場支援事業の紹介やつなぎを検討する。

経済状況の低迷は今後も続くことが予想され、増加する対象者へ自立相談支援機関での継続支援の必要性が高まると考えている。

○課題

今回のコロナの影響による様々な貸付や給付などは通常の相談体制（人員）で対応できるものではなく、また「全国規模の災害」と捉えたとき、局所的な災害と違い他市社協からの応援職員を望めない。芦屋市社協として相談体制を維持する仕組みが必要。

一時的にお金を受け取りたいだけで支援自体を望まない方の相談に対し、制度の趣旨と本人の目的との差異に相談員が困惑し、対応に苦慮する場面が多々あり、今後の自立相談支援機関としての役割と支援方法を検討していく必要がある。