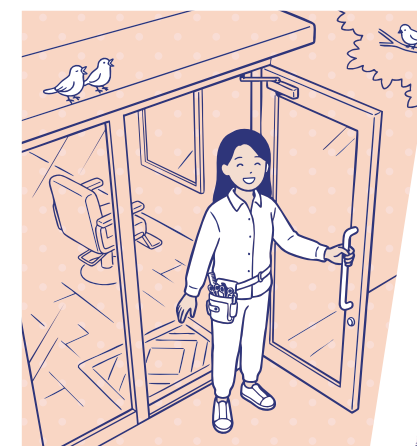





 社会福祉法人 千葉市社会福祉協議会
<https://chiba-shakyo.jp/>



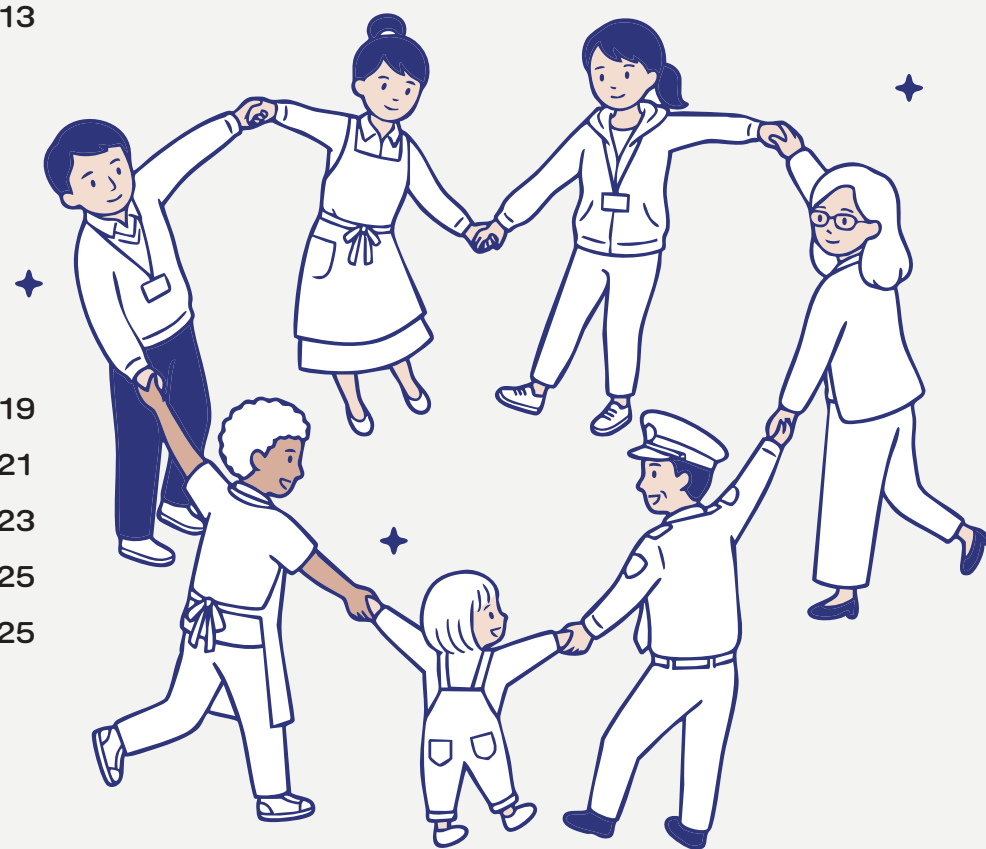
コロナ特例貸付から 続く **始まる** 支援

相談対応とフォローアップの記録

コロナ特例貸付から続く **始まる** 支援

相談対応とフォローアップの記録

コロナ特例貸付の経験を未来につなぐために	P2
記録誌の発行によせて	P3
千葉市社協の概要	P4
千葉県内における生活支援の取り組み	P5
現場の記録	P5
コロナ特例貸付を振り返って 職員座談会	P9
フォローアップ支援	P11
区事務所の取り組み紹介	P13
中央区事務所	
花見川区事務所	
稲毛区事務所	
若葉区事務所	
緑区事務所	
美浜区事務所	
生活相談会から広がる支援の輪	P19
フォローアップ支援の成果	P21
こんなときはご相談ください	P23
コロナ禍の経験をこれからの地域福祉へ	P25
編集後記	P25



コロナ特例貸付の経験を 未来につなぐために

新型コロナウイルス感染症の拡大は、私たちの暮らしに大きな影響を与えました。

千葉市社会福祉協議会（以下、千葉市社協）では、生活福祉資金コロナ特例貸付の受付と相談対応を通じて、多くの市民の生活を支えてきました。短期間で約10万件の相談対応、約2万件の貸付を実施し、千葉県内全体の貸付件数の約6分の1を占める規模となりました。

制度開始当初は、未曾有の事態の中で制度運用や体制整備が追いつかず、窓口や電話には連日多くの相談が寄せられました。開設直後から窓口に長い列ができ、電話が鳴り止まない状況が続く中、職員は感染への不安を抱えながらも、相談者一人ひとりの声に耳を傾け、限られた時間と体制の中で対応にあたりました。

数ある相談の中には、緊急事態宣言の影響により勤務先が休業や閉鎖となったことや、家族が新型コロナウイルス感染症に罹患したため勤務先から自宅待機を命じられたことなどを理由に、収入が大幅に減少し、生活に困窮した方々からの切実な相談も数多く寄せられました。

また、制度内容が頻繁に変更される中、日中の相談対応に加え、夜遅くまで申請書類の確認や事務処理を行う日々が続きましたが、「生活を立て直したい」「何とか今を乗り越えたい」という声を受け止めながら、関係機関と連携し、支援を継続してきました。

あれから6年が経過し、貸付後の生活状況や返済に関する課題が顕在化しています。返済が困難な世帯や、就労が安定せず生活が不安定な世帯も少なくありません。

貸付はあくまで緊急時の生活を支える一時的な手段であり、その後の暮らしを支えていくことの重要性を、私たちは改めて実感しています。

千葉市社協では、令和5年度以降、借受世帯への電話や訪問、生活相談会の開催など、フォローアップ支援を本格的に実施してきました。その結果、生活困難が続く方への支援や関係機関との連携によって、就労や生活の安定につながった事例も多く生まれています。

本冊子は、当時の対応を振り返るとともに、こうしたフォローアップ支援の取り組みを広く共有することを目的として作成しました。これまでの経験と実践が今後の生活支援や地域福祉に活かしていく一助となれば幸いです。

令和8年6月

千葉市社会福祉協議会 社会福祉課長 石毛 秀和

記録誌の発行によせて

新型コロナウイルス感染症の拡大により、収入が減少し生活が困難となった世帯に対し迅速な支援を行うため、政府の要請を受け、社会福祉協議会（社協）では、従来実施してきた生活福祉資金貸付事業を特例的に運用する「コロナ特例貸付」が開始されました。

相談支援と貸付を一体的に行う通常的生活福祉資金貸付事業とは異なり、コロナ特例貸付は、迅速な送金を行うことに主眼が置かれていました。そのため、受付窓口を担った社協の現場には不安や戸惑いもありましたが、コロナ禍における緊急的な生活支援策として、全国でおよそ382万件、総額1兆4,430億円にのぼる貸付が実施されたことは、大きな成果であったと言えます。

今回、千葉市社協では、コロナ特例貸付に関するこれまでの取り組みや今後の展望等を「記録誌」としてまとめられることとなりました。コロナ特例貸付の実施時には十分な相談支援が行えなかったことから、貸付金の返還期に入っている現在、借受世帯の生活状況を改めて把握し直しながら、それぞれの状況に応じた対応・支援が進められています。

今後も長期にわたる支援が想定されるなか、千葉市社協の取り組みは、当時の経験や教訓を「記憶」ととどめるだけでなく、「記録」として整理し残すことで、今後の支援のあり方を考えるうえでも重要な意義を持つものと言えるでしょう。

今回の記録誌が、全国の社協の参考となるとともに、借受世帯の皆さまにとっても、社協に対する理解につながれば幸いに存じます。

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 前地域福祉部長
高橋 良太



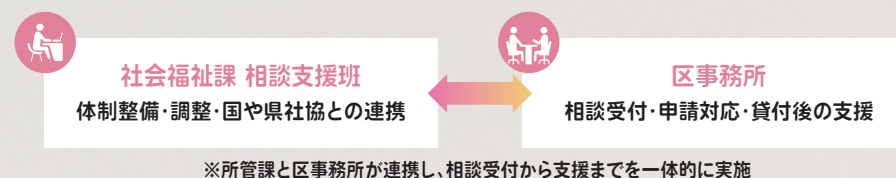
千葉市社協の概要

千葉市は、東京湾北東部に位置し、温暖な気候と豊かな自然に恵まれた人口約99万人の政令指定都市です。千葉市社会福祉協議会（千葉市社協）は、地域住民や関係団体・関係機関と連携し、地域福祉の推進を担う民間の福祉団体です。

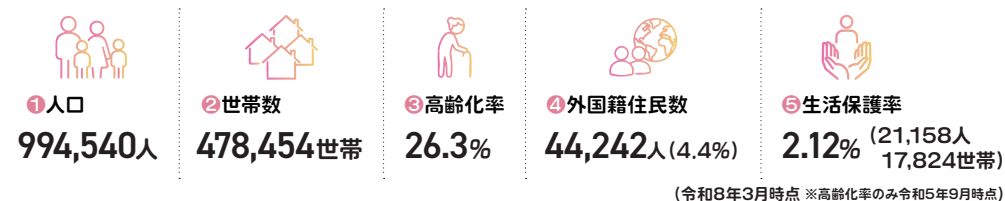
地域福祉部門（正規職員82名・非常勤669名）と施設福祉部門（正規職員233名・非常勤418名）のあわせて1,402名の職員が、「住み慣れた地域で誰もが安心して暮らせる福祉のまちづくり」を目指し、地域の支え合い活動の推進や相談支援などに取り組んでいます。民間組織としての柔軟性を活かしながら、公共性の高い団体として地域福祉の中核的な役割を果たしています。

千葉市：人口約99万人に対し
千葉市社協職員

約1,400人



千葉市のいま コロナ禍を振り返って



千葉市では、令和2年1月に1例目の患者が確認されて以降、令和5年5月に感染症法上の位置づけが5類感染症に変更されるまで、累計感染者数が約25万人に上りました。この間、市役所一丸となって、関係機関と連携を図りながら医療提供体制・検査体制の確保や宿泊療養施設の設置、自宅療養者の支援、ワクチン接種、市民の皆様への情報提供などに取り組んできました。

生活に困窮された方への支援としては、感染拡大に伴う収入減少や失業等に対応するため、住居確保給付金の支給や生活自立・仕事相談センターなどの相談体制の強化に加え、関係機関と連携することで、早期相談や継続的支援に繋がりました。今後も、新型コロナウイルス感染症の経験を踏まえ、市民の皆様が安心して暮らせる体制づくりに取り組んでまいります。

千葉市保健福祉局長 秋幡 浩明

千葉市
新型コロナウイルス
感染症対応記録誌





千葉県内における生活支援の取り組み

コロナ特例貸付は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により減収した世帯の生活を支えるべく、国の要請を受け、令和2年3月から約2年半にわたり、前例のない規模、迅速性をもって全国の社会福祉協議会で実施されました。

本県では約12万件、約437億円の貸付を決定しており、千葉市社会福祉協議会においては生活福祉資金事務センターを特設し、県内最多の約2万件、約75億円が決定されました。

現在はすべての貸付の償還が開始され、県内の社会福祉協議会を挙げて世帯の自立に向けたフォローアップ支援を行っており、特に千葉市社会福祉協議会にはオンラインでの生活相談をはじめ、先駆的な取り組みを積極的に進めるなど多大な協力をいただいています。

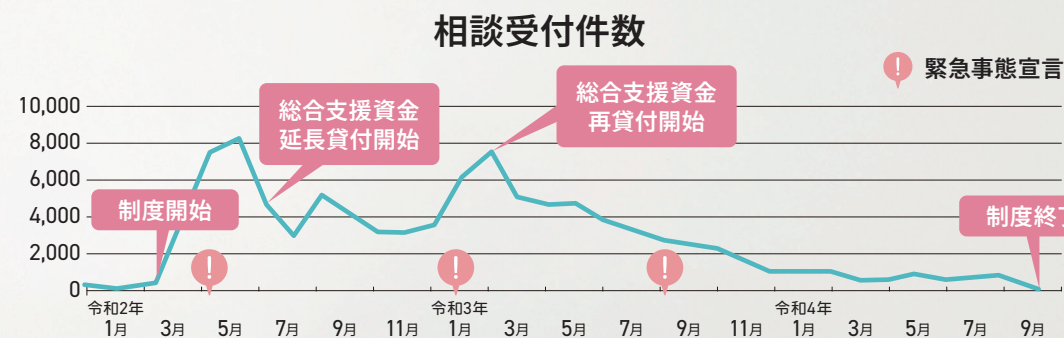
本会においても、本貸付を通じて浮き彫りとなった地域生活課題の解決に向け、引き続き千葉市社会福祉協議会をはじめ関係機関と連携しつつ、生活困窮世帯への支援と地域福祉の推進に取り組んでまいります。

千葉県社会福祉協議会 会長 花島 恭一

現場の記録

制度開始直後から、小学校の休校により仕事を休まざるを得なくなり収入が減少した方をはじめ、緊急事態宣言による営業自粛の影響を受けた飲食店、タクシー運転手やホテル、イベント業に従事する方、さらには必要な部品の輸入停止により事業継続が困難となった建設関係の自営業者など、これまでにない幅広い層から相談が寄せられました。

制度開始前は月平均534件だった相談件数が、開始後の令和2年6月には**月8,330件**にまで激増しました。



累計相談件数 **106,341** 件 (令和2年3月 ~ 令和4年9月)

事務センターを開設、かつてない規模の対応へ

当初は通常どおり区事務所での対面相談・申請を受け付けていましたが、感染拡大防止の観点から、令和2年4月末から令和4年7月まで電話・郵送対応を行う事務センターを開設しました。一方で、区事務所の相談は依然として多く、窓口を止めることができなかったため、**全部署から応援職員を配置**し、千葉市社協全体で対応にあたりました。事務センターでは、業務ごとに班を設置し、受付から申請までの業務を担いました。



のべ従事者数 正規職員：57名 派遣職員：22名

- 各班にリーダーを配置し、現場判断を迅速化
- マニュアル作成を整備し、派遣職員への即日レクチャー
- 度重なる制度変更に沿ったフロー図を随時更新
- 終業後は全体ミーティングで情報・課題を共有

- 制度が変わるたびに内容をかみ砕き、フローを組み直し、だれが対応しても回る体制をゼロから作りました。(担当職員)
- 当時、派遣職員として電話対応に携わっていました。同じ業務に携わる仲間と気持ちを共有したり、全体で支え合って業務を進めていました。(派遣職員)

1日の処理量

電話受付：290 件
書類発送：100 通
起案申請：74 件



区事務所では…

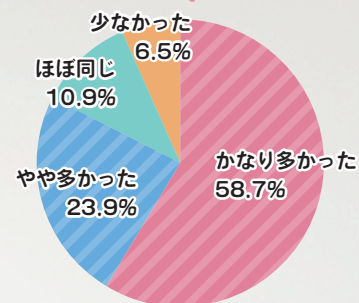
窓口には相談者が次々と訪れ、予約は数週間先まで埋まり、廊下には行列ができました。相談者の声が途切れることなく、電話も鳴りっぱなし。他事業の活動が制限される中、区事務所も職員総出で対応しました。書類やFAXは山積みとなり、県社協への送信が一時パンクすることも。先の見えない状況の中でも、職員同士が声を掛け合い、手を止めずに対応を続けた日々でした。



現場の声から見る、コロナ特例貸付対応の実態

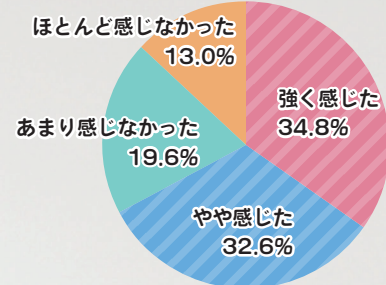
当時の事務センター・区事務所で従事した職員50名に実施したアンケート結果をまとめました。
業務量や負担の状況、工夫や学びもあわせて紹介します。

特例貸付対応の業務量は
通常業務と比べてどうでしたか？



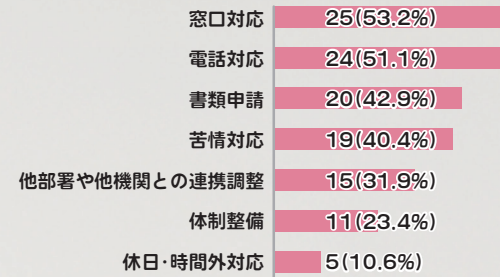
82.6%が業務量の多さを実感

業務を続ける中で、精神的・身体的な
負担を感じた場面はありましたか？

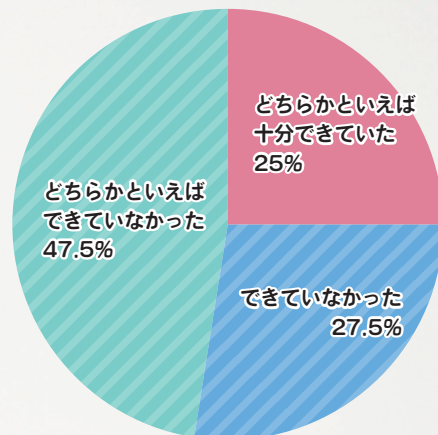


67.4%が負担を感じた

次のうち、特に負担が大きかった
ものを教えてください。(複数可)

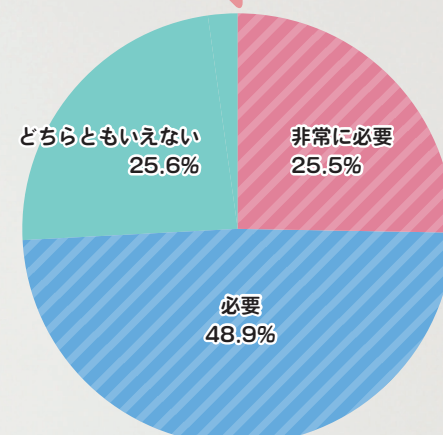


申請時に十分な相談支援ができていたと思いますか？



75%ができていなかったと感じた

特例貸付を利用した方に対しフォローアップ支援は
必要だと思いますか？



74.4%が必要と感じている

関係機関コラム

市役所地域福祉課

コロナ禍で生活に困窮している方に社会福祉協議会と連携して必要な支援を届けるため、コロナ特例貸付に係る事務センターの開設場所を確保するなど、必要な環境整備に尽力しました。

各区社会援護課

生活保護や住居確保給付金の相談は急増し、各区の窓口では市民をお待たせすることもありました。住居確保給付金の年間申請件数は、令和元年度(コロナ禍前)と令和2年度を比較すると、若葉区では7件から約26倍の180件、緑区では2件から69件、美浜区では18件から158件に大幅に増加しました。職員は感染対策を徹底しつつ、ケースワーカーを含めた全員で対応しましたが、書類不備や確認事項も多く、限られた人員での補正作業や迅速な判断・対応には大きな負担がかかりました。

現場が直面した困難

- 自分が罹患するかという恐怖をみんなが感じていた。
- 貸付期間の延長に次ぐ延長で終わりの見えない不安。
- 換気を優先して事務所内が大変寒かった。
- 朝から夜まで相談者が途切れしない。
- 制度変更が頻繁で、頭の切り替えが大変だった。
- 外国籍の方など書類のやりとりのみでは理解が難しいケースが多く、窓口対応1件1件に時間がかかることが多かった。

未来に活かす対応の工夫

- 有事の際は組織全体で取り組むこと。
- 他部署も一緒に汗をかき、苦労を共に出来る組織風土の醸成。
- 事務センターは複数回の引っ越しが負担となったため、作業環境は余裕のあるスペースを整備すること。
- バタバタの毎日でも、必ず全員でミーティングをして情報共有や課題の整理を徹底すること。

現場で得た学びと気づき

- 1人では対応できない量も、所内一丸で役割分担・情報共有することで業務を滞りなく進められた。
- 前例のない状況では、個人の頑張りだけでは限界。チームで仕組みを回す重要性を学んだ。
- 入職1年目で特例対応を乗り越えたことで、自信がついた。
- コロナ禍でそれまで相談につながっていなかった方々の存在が明らかとなり、地域支援の重要性を改めて感じた。

それでも続けられた理由

- 貸付相談をきっかけに、他の生活相談にも繋げることができた。
- 連日の報道で社協の名前が取り上げられ、困難に対応していたこと。
- その日を乗り越えることに必死で感慨深く感じる余裕はなかった。
- 誰かの役に立っていると感じられたことが唯一の支えだった。

貸付で終わらせない支援へ

令和4年9月、特例貸付は一定の役割を果たし、受付を終了しました。しかし、生活福祉資金貸付事業は、一時的な資金の貸付で完結するものではありません。貸付後の生活や新たな困りごとにも目を向け、寄り添いながら支援を続けていくことに、本来の目的があります。むしろ、貸付終了後からが、社協による支援の始まりといえます。

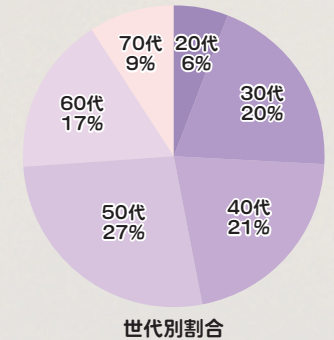
結果

相談件数 106,341件

申請件数 23,204件

決定件数 19,941件

決定金額 75億9,324万円



世代別割合

市内 **約52世帯** に1世帯が利用(利用世帯数 9,244世帯)

千葉市生活自立・仕事相談センター

(自立相談支援機関)新規相談件数は通常の3~4倍に増加し、電話や面談対応が続く中、現場は常に対応に追われました。社会福祉協議会と役割分担し、必要に応じて支援や案内を行いました。件数の多さから十分な連携が難しく、書類中心の対応となることもありました。

フードバンクちば

令和元年時点で個人支援は年間2,000件を超え、対応は限界に近い状況でした。コロナ禍を機に支援機関窓口での食品配布に協力し、提供量は約4倍に増加しました。



コロナ特例貸付を振り返って - 職員座談会 -



緊急事態宣言で一変した日常

石毛: みなさんよろしくお願いします。まずはコロナ特例貸付が始まった頃、現場の様子はどうでしたか。

斎藤: 年度末に向けて本来業務で手一杯の中、新型コロナという未知の感染症の蔓延に関する報道を見ていましたが、社協業務への影響は想像でずき、どこか対岸の火事のように感じていました。2月ごろからは区事務所から「現場が大変だ」という連絡が増え、3月に入ると、所管課では厚生労働省や全社協、県社協との調整や区への周知が中心となり、現場対応のイメージはまだ持てない状況でした。

石毛: マスコミの呼びかけが一斉に広がり、相談が急増しましたね。窓口は流れ作業になり、感染対策のため郵送対応などを検討せざるを得なかったですね。

事務センター設立という決断 - 現場を守るための体制転換 -

内山: 区事務所では毎日大勢の相談者が押し寄せ、気が付いたら昼食が夕方になることもあったそうです。職員の健康や感染リスクを考え、相談スペースを分けたりビニールカーテンを設置したり、現場で工夫を重ねていました。

当初は「電話や郵送だけでの対応は無理では」と感じましたが、件数の増加に対応するため、他市の事例も参考にしつつ郵送受付に移行し、事務センター設立に向けて場所確保や人員調整、区との調整。すべて同時進行でした。菱木さんと斎藤さんが中心になって回してくれたおかげで、何とか乗り切れたと思っています。

斎藤: 事務センターオープン初日、9時になった瞬間に5台の電話すべてが一斉に鳴り、一日中鳴り止まなかったです。当時は担当課の職員は廊下に席を作って、活動自粛となったボランティアセンターの部屋を借りて応援職員や派遣職員で対応していました。

石毛: 若葉区事務所では予約が2〜3週間先まで埋まりました。緊急事態宣言下で他事業は止まり、社協は貸付専門の窓口のようになっていましたね。

遠藤: 受話器を置いた瞬間にまた鳴る。水分も取れないほどでした。本当はもっと丁寧に聞きたい相談でも、「最低限」に絞らざるを得なかったことは今も印象に残っています。

石毛: なにか工夫したり大変だったなっていうところはありますか。

斎藤: 窓口での相談とは違い、職員も相談者も感情が揺れることがあり、ジレンマを感じる場面もありましたね。

内山: 膨大な量をこなすスピードを求められる一方、多様な相談者に対応するため、事務センター職員全員でヒアリングシートを毎日のように見直ししながら、効率化と個性の両立を探しました。

石毛: 出だしの頃の人員配置はどんな感じでしたか。

斎藤: 入力作業や発送・書類確認は派遣職員、電話対応は職員や相談員が担う体制を取りました。少人数で始まった体制は、相談増加に伴い拡大していきました。

内山: 事務センターは環境整備にも苦労しました。限られたスペースの中で席を確保し、機器や電話を増設しながら対応しましたが、常に業務量が上回る状況でした。

菱木: ピーク時には約30名体制となり、とにかく書類の山に追われる日々でした。入力が追いつかず、それでも一日でも早くお困りの方の手に資金が届くよう、申請書類を県社協へ直接持ち込むこともありました。

斎藤: 貸付希望者へ送付する申請書類の発送件数が1日100件を超えることもあり、ポストに入りきらず、郵便局員さんを待つこともありました。現場は常に時間との戦いでした。

石毛: 事務センター運営での印象深いことはありますか。

菱木: 私は派遣職員の調整役として、業務の割り振りだけでなく、人間関係や不安、ご意見にも対応していました。経験や強みを活かす配置を考えることで、作業効率だけでなく安心感も生まれ、事務センター全体のスムーズな運営につながったと思います。

ただ、件数に追われる毎日の中で、「この対応で本当に十分だったのか」と悩む声も少なくありませんでした。数字をこなす業務に見えても、その先には一人ひとりの生活があります。だからこそ、誰も一人で抱え込まないよう、日々声をかけ続けていました。

遠藤: 途中から職員が各班のリーダーを担う体制となり、私も電話班リーダーとして派遣職員のメンタル面に気を配りました。重い案件の後は「少し休憩を」と声をかけ、斎藤さんからの提案もあり、意識的に小休憩を取り入れました。多くの相談を受ける中で、抱え込まずに気持ちを切り替えることの大切さを感じました。

内山: 課長として決裁を通して受けた印象では、「社協や貸付と無縁と思われていた職種の方」からの申請も多く、人と接する仕事が真っ先に影響を受け、社会の広範な打撃を実感しました。



“貸して終わりにしない”と感じた現場での瞬間

石毛: では、実際にもらった相談の中で印象的なものとか、ありますか。

斎藤: 私は事務センターで統括を担当し、制度上お断りせざるを得ない場合などには派遣職員に代わって対応していました。最初は強いご意見をいただくこともありましたが、丁寧に説明を重ねる中でご理解いただけることもありました。

その後、区事務所へ異動した際に「事務センターの斎藤さんに親切にしてもらった」と声をかけられ、「その斎藤が私です」とお伝えしたことがあります。後にフードバンク支援にもつながり、感謝の言葉を直接いただいたことは本当にうれしかったですね。

遠藤: 短時間の電話対応が続く中でも、できるだけ丁寧に話を聞くようにしていました。「返す余裕がない」と2年ぶりに連絡をくださった方には、償還猶予の申請をお手伝いし、その後も相談を受けながら、最終的に償還免除につなげることができました。短い時間のやり取りでも、「あの時の遠藤に相談してみよう」と思い出していただけたことで、「十分な相談援助ができていないのでは」という思いが少し晴れ、私にとっても支えになりました。

斎藤: 常に職員間で、相談者の立場に立って、寄り添った対応を心がけようと確認しあっていました。後半は他制度への提案や相談援助の幅が少しずつ広がりました。

石毛: こうして現場でのやり取りが、その後の支援や信頼関係につながっていく。まさに“貸して終わりにしない”取り組みの意味を、改めて感じますね。

内山: 当時は「少しでも早くお金を届ける」と走り続けました。各部署が知恵を出し合い、現場は改善され、あれが“オール社協”の取り組みだったと感じます。ただ、貸付という形が最適だったのか、セーフティネットを広げるべきだったのではとも思います。

課題もありました。正直、制度が先行してしまった面もありました。また、度重なる制度延長で現場に負担や混乱もありました。それでも、これまで声を上げられなかった方が社協に来て支援につながったことは大きな意義があります。今後のフォローアップ支援でも、そのつながりが生きていくことを期待しています。

経験を、未来の力に - 有事を経験して見えた課題 -

石毛: もしもまた同じことが起きたとき、大切だと思う準備や体制はなんでしょうか。

斎藤: 内山課長がおっしゃったように、有事の際は“オール社協”の対応が必要になります。平時から方向性の共有やスキルアップが必要だと考えます。

菱木: 委託費のやりくり非常に苦労したので、非常時に使える予備費のような自主財源がないと、動きたくても動けないと思いました。



遠藤: 担当業務以外でも“自分ごと”として関わる意識が強まりました。縦割りの組織だからこそ、他事業の研修や行事に参加して関係性を作っておくことが大切だと思います。

内山: 生活福祉資金担当はどうしても固定化しがちです。職員をローテーションして、全職員が貸付事業の重要性を理解できる体制にしたいですね。また、大変な状況乗り越えた職員に対して、組織として「お疲れ様」を示す手当や制度も整えられるとよいと思います。

石毛: また同じような事態は必ず起こる。そのため、現場での経験を組織全体に活かし、平時から体制や情報を整え、職員全員が対応できる準備をしておくことが管理職の役割です。

内部職員へのメッセージ



斎藤: 以前に比べ、貸付業務の重要性はますます高まっていると思います。それに伴って予算も増え、組織として支援できる体制も整ってきていると感じます。より重層的な支援ができるようになることを期待しています。

内山: その節はみなさん本当にありがとうございました。助けてと手を挙げてくれた人を、そのままにしないようにしてほしいですね。他事業の担当にもつなげて、社協に相談してよかったと思ってもらえること。それが私たち千葉市社協職員の役割なんだろうな、と思います。

遠藤: 区事務所の相談員は、ご本人の声を直接聞く最前線です。社協は単なる“貸付機関”ではなく、一人ひとりに向き合い、必要な相談援助につなげる役割を担っています。その原点を忘れることなく相談支援を続けられるよう、所管課としてこれからも現場を支えていきたいと思っています。

現在の借受人や支援を必要としている方、市民の方へ、社協職員としてメッセージ

内山: 困ったときの相談相手の片隅に、社協を入れておいてください。

菱木: もし返済のことで悩んでいるなら、丁寧にしっかり話を聞ってくれる相談員が区事務所にいます。まずは気軽にご相談ください。

斎藤: お住まいの区事務所職員が親身に話を伺いますので、お気軽にお越しください。

遠藤: 自分から電話や来所するのは、勇気があることだと思います。だからこそ、私たちからも連絡し、訪問しています。困っている人がいれば、私たちは支え続けます。

石毛: 特例貸付を利用されたみなさんへ。私たちからの電話は、督促ではありません。まずは声を聞かせてください。そこから、次の支援と一緒に考えていきます。

千葉市社協は、“貸して終わりにしない”支援を、これからも続けていきます。

(2026.02.17)

声を上げられない人にも届ける フォローアップ支援

制度終了後も、生活に不安や困りごとを抱える方が少なくありません。国からも、相談を待つだけでなく、必要な支援を届けるための「プッシュ型のアウトリーチ支援」の実施が示され、本会では電話・訪問・生活相談会によるフォローアップ支援を行っています。

千葉県社協のフォローアップ支援

目的 全対象者の世帯状況を把握し、必要な支援と情報を届ける

目標 年2回以上のコンタクト

対象者

- ・滞納世帯
- ・償還猶予世帯
- ・住所不明の世帯



支援方法

- ・電話
- ・訪問
- ・生活相談会



対象者数: **4,121** 名 (令和7年度)



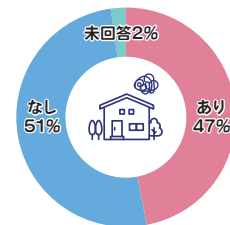
生活状況連絡票の実績 (令和5～7年度)

発送数 約 **6,500** 通

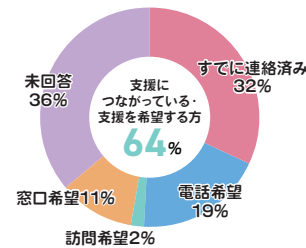
回答数 **605** 通

借受人の状況と支援ニーズ

公共料金の滞納はありますか？



社協からの支援を希望しますか？



千葉県社協が送付した生活状況連絡票の回答世帯のうち、**47%**の方に税金や家賃、公共料金などの滞納があり、生活上の課題を抱えている状況が伺えました。

また、千葉県社協からの支援を希望する方は**64%**で、特に電話による支援ニーズが高いことが分かりました。貸付終了後も継続した支援を必要とする方がおり、フォローアップ支援の重要性が確認されました。

借受人の声

コロナで休職した際には大変助かりました。今回のお手紙がなんとかしたいと思っているときに届き、感謝しています。



なかなか返済できず、申し訳ないと思っているが、もうどうしたらよいか分からなくなっています。



相談したい気持ちはあったけど、どこに連絡したらよいか分かりませんでした。



電話支援



生活状況を伺うために区事務所の固定電話や専用の携帯電話から定期的に連絡をしています。

訪問前通知

必要に応じて訪問予定をお知らせするお手紙をお送りしています。



5 記録・共有

やりとりの内容や状況を記録します。ご本人の想いを踏まえ、所内で支援方針案の検討・進捗の共有をします。

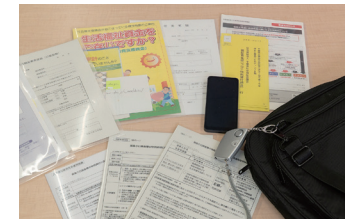


1 訪問準備

対象世帯を地図上で整理し、効率よく訪問できるルートを決めます。

2 持ち物確認

各種制度や相談機関のパンフレット、猶予・免除の申請書などを持参します。



訪問支援

4 訪問

職員は名札と身分証明書を携帯し、ご自宅を訪問します。体調やお仕事の状況を伺い、不在の場合はお手紙を投函します。外国籍の方にも伝わるよう、多言語版のお手紙も作成しています。



3 出発

自動車や電動アシスト自転車で訪問します。原則2名以上で訪問し、うち1名は男性職員が同行します。

支援を支える体制づくり

所管班体制の整理・新設
「民生・貸付班」▶「相談支援班」
(民児協事務局と兼務) (生活福祉資金専任)

人員体制の強化
正規職員7名▶15名 貸付相談員6名▶20名



電動アシスト
自転車の整備



ポケット導入



フォローアップ
支援の手引き作成



担当者会議の
定例開催



個人情報持出
ガイドラインの作成



相談員研修会の
実施

中央区事務所

市内最多の相談件数でも、一件一件の支援を大切に。
同行支援をきっかけに、継続的な支援へつなげています。



千葉市社会福祉協議会
中央区事務所



人口
227,173人
/120,333世帯



面積
44.71km²



地区民児協数・定数
18地区 / 347人



地区部会
(地区社協)数
17地区



借受人数
752件・583人(本則)
5,627件・2,564人(特例)



貸付担当体制
職員2名 / 相談員5名

事例

同行支援から継続支援へつながる

プロフィール



30代 女性



単身世帯



体調不良により
休職中/退職予定



公的給付未利用



生活状況連絡票の回答がなかったため電話連絡を行い、来所につながりました。



生活状況を伺いながら市税事務所へ同行し、課税状況を確認したところ、非課税であることが分かり、特例貸付の全額免除申請につながりました。

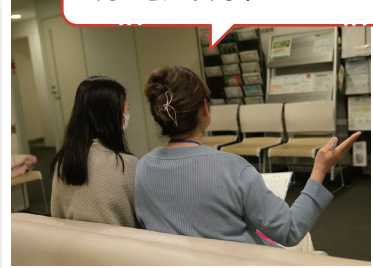


移動中の会話から、公的給付を受けていないことや今後の就労の見通しが立っていないことが分かりました。そのため、千葉市社協が受託している生活自立・仕事相談センター中央の相談支援員につなぎ、継続的な支援へ移行しました。



後日、ハローワークへの同行や障害者手帳の取得支援、職業訓練校の見学支援などを行い、ご本人は「相談して気持ちが整理でき、希望を持てた」と話してくれました。

同行中や待ち時間の何気ない会話から、本音や困りごとが見えてくることがあります。



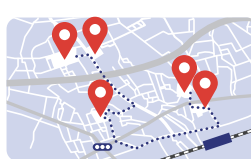
中央区のフォローアップ支援の工夫

1 担当制の明確化



相談員ごとに担当を明確化し、架電と訪問を組み合わせながら支援を行っています。

2 エリア管理の工夫



同一町名ごとにエリア分けし、住宅地図にマッピングして訪問先を可視化します。巡回順を事前に決めることで、効率的な訪問支援につながります。

3 事前アセスメントの徹底



フォローアップ支援用のアセスメントシートを作成し、電話や訪問前に申請時の状況や現在の情報を整理します。事前準備が重要です。

相談員・職員のひとこと



免除申請や償還相談は支援のきっかけであり、最終的な目標はご本人の自立です。そのお手伝いができるよう、日々の支援に取り組んでいます。



みんなが辛かったコロナ禍でしたが、貸付をきっかけに、お困りの方々に寄り添い、課題解決につなげられるよう、制度の理解と工夫を重ねてきました。

花見川区事務所

制度が正しく伝わるよう、一人ひとりに合わせた工夫を。
相手に応じた伝え方で理解を支えています。



千葉市社会福祉協議会
花見川区事務所



人口
177,651人
/85,714世帯



面積
34.19km²



地区民児協数・定数
14地区 / 281人



地区部会
(地区社協)数
12地区



借受人数
489件・418人(本則)
3,850件・1,820人(特例)



貸付担当体制
職員2名 / 相談員4名

事例

制度理解を深める丁寧な対応

プロフィール



50代 男性



外国籍・定住者

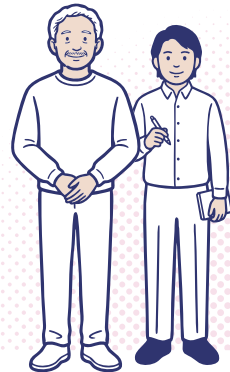


妻収入のみで生活



日本語に不安、
税滞納あり

話を聞いてくれて、ありがとう



仕事が決まらず、不安を抱えていることから、通訳の友人とともに社協窓口を訪れました。生活状況や就職活動の状況を丁寧に聞き取りながら課題を整理し、まずは市税事務所へ同行して課税状況を確認しました。



その結果、令和3年度以降は課税となっており、現時点では免除対象外であることが判明しました。また、100万円以上の税滞納があることも分かりました。まずは、家賃や光熱費などの固定費や収支を一つずつ確認しながら、生活不安を軽減する方法と一緒に考え、猶予申請書の作成を支援しました。



さらに、生活自立・仕事相談センター花見川と連携し、就労支援や家計相談につなぐなど、生活再建に向けた支援を継続しています。



ご本人からは「話を聞いてくれて、ありがとう」と感謝の言葉もあり、社協が寄り添いながら支援を続けることの大切さを改めて感じました。



猶予申請は不承認となりましたが、今年度は非課税となる可能性もあることから、今後は一部免除申請の案内など、負担軽減に向けた支援を続けていく予定です。

花見川区のフォローアップ支援の工夫

1 分かりやすい情報提供

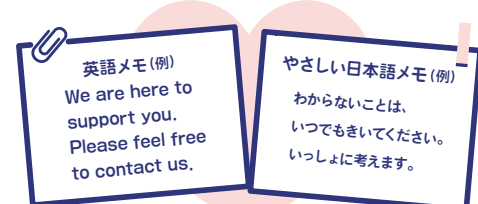
償還残額のお知らせ(イメージ)

貸付区分	借入額	償還済額	償還残額
総合支援資金	600,000円	300,000円	300,000円
緊急小口資金	200,000円	100,000円	100,000円
合計	800,000円	400,000円	400,000円



一目で分かる表でお知らせし、SMSメッセージも併用しています。

2 伝わりやすいコミュニケーション



外国籍の方にも安心していただけるよう、英語ややさしい日本語の手書きメモを添えています。

相談員・職員のひとこと



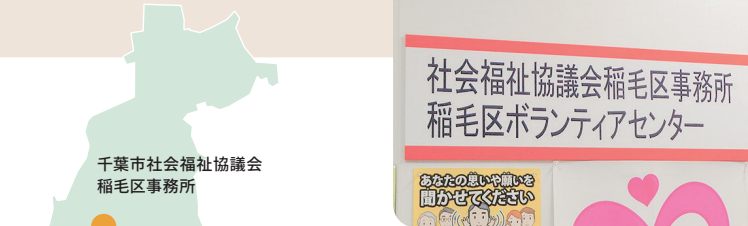
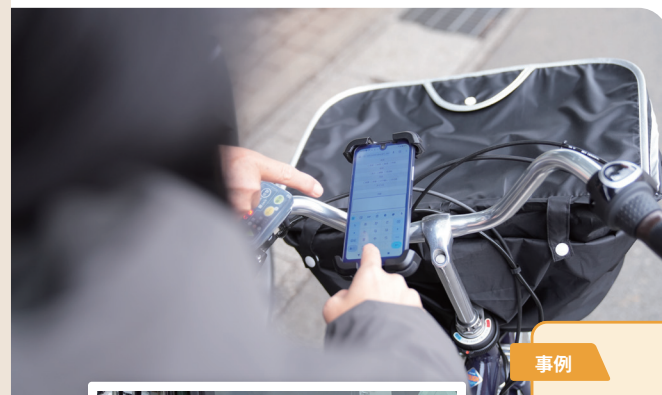
今回の事例を通じて、制度の情報が十分に届きにくい方への丁寧な説明の重要性を改めて認識しました。



コロナ禍以降も、収入が十分でなく厳しい生活を続けている方が多いため、ご本人の背景に配慮しながら相談対応を心がけています。

稲毛区事務所

訪問支援を日常業務として定着。継続して会いに行ける仕組みづくりを進めています。



稲毛区のデータ

 人口 160,376人 /78,090世帯	 面積 21.22km ²	 地区民児協数・定数 13地区 / 259人	 地区部会 (地区社協) 数 11地区
 借受人数 557件・450人(本則) 2,914件・1,389人(特例)		 貸付担当体制 職員2名 / 相談員4名	

事例 訪問支援を支える仕組みづくり

稲毛区事務所では、原則毎週木曜日に訪問を実施しています。**訪問対象者を郵便番号順に整理し、人員を確保しやすい曜日を固定**することで継続的な訪問支援を可能にしています。

住宅地図やスマートフォンを活用し、1日約2時間で7～8件を巡回しています。**訪問の目的は現状把握であり、取り立てや強制ではありません。**また、近隣にも配慮しながらの訪問を行っています。

ある世帯では、電話や相談会案内への反応がなく、不在も続いていました。しかし、通知文を投函したところ、償還期限直前にご本人から連絡があり、返済のための払込用紙が届いていないことが判明しました。

職員が再訪問し払込用紙を手渡した結果、一括償還の意思確認と手続きにつなげることができました。継続した訪問の積み重ねが安心感につながった事例です。



稲毛区のフォローアップ 支援の工夫

- 1 固定曜日に訪問実施
- 2 郵便番号順に巡回
- 3 住宅地図・スマートフォンの活用
- 4 訪問活動の見える化



訪問日を固定することで、継続的な支援体制を確保しています。



効率的に訪問できるように、対象者を整理します。



地図や支援記録から最新の情報を確認しながら対応します。



車内に掲示することで地域に配慮しつつ、訪問活動の透明性を確保します。

相談員・職員のひとこと



ご本人がご自身の身の上話をしてくださるようになったときに、少し関係が築けたのではないかと感じています。



貸付をお断りした後こそが社協の本分であると考え、その後の寄り添い支援を大切にしながら業務に取り組んでいます。

若葉区事務所

現場のアイデアを形にしながら、新たな取組を積極的に実践。市全体の支援にもつながる工夫を生み出しています。



若葉区のデータ

 人口 145,246人 /67,917世帯	 面積 84.19km ²	 地区民児協数・定数 13地区 / 249人	 地区部会 (地区社協) 数 14地区
 借受人数 774件・647人(本則) 3,546件・1,574人(特例)		 貸付担当体制 職員2名 / 相談員3名	

事例 継続的な関わりから免除につながった支援

プロフィール



50代 女性



外国籍



フルタイム就労が困難



夫は無職で障害あり



膝の痛みの悪化によりフルタイム就労が難しくなり、収入が減少。今後の返済に不安を感じ、相談につなりました。



ご本人は外国籍のため、「やさしい日本語」を意識しながら、生活状況や返済の意向を確認。緊急小口資金は「自力で完済したい」、総合支援資金は「償還猶予を希望したい」との意向があり、それぞれに応じた返済計画の作成や猶予申請を支援しました。



支援を進めるなかで、夫が無職で障害があることも分かり、扶養手続きや障害者手帳取得について助言。**猶予決定後も2か月ごとに状況確認を継続**するなかで、確定申告を案内したところ、課税状況が見直され、非課税となりました。



その後、償還免除申請につながり、免除が決定しました。さらに、関係機関への同行や書類作成の支援を行い、障害者手帳取得に向けた手続きを進めました。**継続的な伴走支援により、生活基盤の安定**につながった事例です。

若葉区のフォローアップ 支援の工夫

- 1 分かりやすいアンケートで、つながりやすく
- 2 安心して相談できる環境づくり



独自のアンケートを作成し、連絡のつかない借受人へ送付しています。返信のハードルを下げるために、返信用封筒に切手を貼付し、気軽に返信できる工夫をしています。



事務所内に相談ブースを3部屋設置。天井までのボードで区切り、プライバシーに配慮した個室風の空間で、安心してゆっくり相談いただけます。

相談員・職員のひとこと



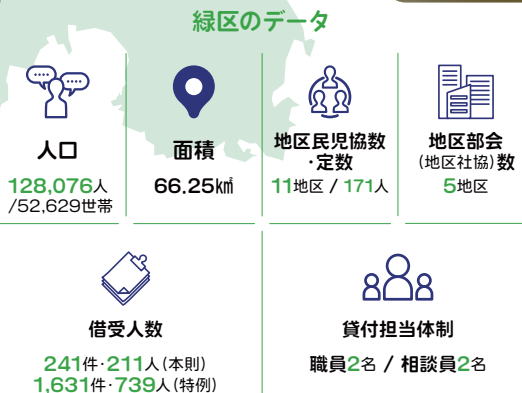
外国籍の方への支援の際には、理解できるよう丁寧な説明を心がけています。また、返済の継続と、ご本人の**生活の安定**の両立を常に意識しています。



今年度より貸付担当となりました。**自立相談支援機関で培った経験**を活かし、関係機関と連携しながら支援を行います。

緑区事務所

どのような状況でも関係を切らさずに。
対応マニュアルを作成し、支援の質の向上に取り組んでいます。



社会福祉協議会緑区事務所
緑区ボランティアセンター

事例

遠方に暮らす借受人との伴走支援

プロフィール

- 60代 女性
- 入退院を繰り返している
- 体調不良により就労困難
- 県外在住

- 病気による生活上の相談を受けて支援を開始しました。ご本人の状況を踏まえ、まずは償還猶予申請を行いました。
- 体調や生活状況の変化が大きく、短期間のうちに何度も連絡を取り合いながら状況確認を行いました。その都度、県社協とも密に相談し、猶予後に一部免除へつなげることが可能かどうかを含め、関係者で継続的に検討を重ねました。
- 対面や電話での連絡が難しい時期もありましたが、電話に加えてメールも併用し、**切れ目のない関係維持に努めました。**
- ご家族が郵便物から貸付の利用を知った際には、相談を受け、ご本人から利用の経緯や内容をご家族へ説明する機会につなげることができました。また、相談員からも制度について説明を行い、ご家族の理解を得ることができました。
- 長期間にわたり、ご本人の体調や生活状況の変化に応じて関係機関と協議を重ねながら支援を継続した結果、支援開始から1年9か月後、一部免除申請が承認されました。
- 現在は療養を続けながら、ご家族と協力しつつ返済を行っています。**これまでに築いてきた関係性を大切にしながら、引き続き自立に向けた支援**を継続していきます。



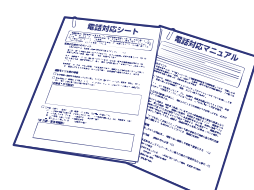
緑区のフォローアップ支援の工夫

① 支援対応シートの作成



区独自の支援対応シートを作成し、**対応内容の統一化**を図っています。

② 聞き取りマニュアル整備



聞き取り内容やポイントをまとめたマニュアルを作成し、**支援の質を確保**しています。

③ 個人情報保護の徹底



訪問支援資料は必要最小限の情報に限定し、暗号化・匿名化を行うことで個人情報保護及び漏洩防止の徹底をしています。

相談員・職員のひとこと



ご本人の状況や意向を丁寧に把握することで、ご本人と支援者が**共に理解し、分かり合い**ながら支援することに努めました。



返済が困難な方に対しては、できる限り早い段階で**正しい情報や適切な支援制度**をお伝えできるよう心がけています。

美浜区事務所

自立相談支援機関との連携を活かし、相談から訪問まで切れ目のない支援を実践しています。



美浜区のデータ



社会福祉協議会美浜区事務所
美浜区ボランティアセンター

事例

家計の見える化と関係機関連携による償還再開

プロフィール

- 40代 男性
- 両親と同居
- 家計の見直しが必要
- 同居家族の介護問題あり



償還開始当初は返済が順調でしたが、次第に滞納が増えていたため訪問を実施しました。生活相談会の案内を自宅ポストに投函したところ、ご本人から連絡があり、相談会への参加につながりました。

生活相談会では、収入は回復傾向にあるものの、家計に余裕がないことが分かりました。そこで、千葉市社協が受託している生活自立・仕事相談センター美浜（以下、センター美浜）の相談支援員と連携し、収入と支出を書き出すことで家計状況の整理を行いました。

その結果、娯楽費や介護費が家計を圧迫している状況が可視化されました。特に介護費について詳しく聞き取りを行ったところ、同居家族が要介護認定を受けていないことが分かり、区の介護保険担当窓口を案内しました。

また、収入に見合った返済額に調整することで、月々の負担軽減を図りました。**家計状況の見える化と負担軽減の取組**により、ご本人の返済意欲も向上し、口座振替の手続きも実施され、無理のない返済を再開することができました。

現在は毎月返済が継続されており、同時にご家族は必要な介護サービスも受けられるようになっています。今後もセンター美浜と連携し、**生活再建と返済を両立できるよう**支援していきます。

美浜区のフォローアップ支援の工夫

① センター美浜との隣室連携で迅速・円滑な支援を実現



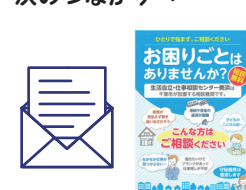
顔を合わせやすい環境が、円滑な連携および迅速な対応につながっています。

② 状況に応じて3人体制の訪問支援を実施



通常2人1組で行う訪問を、センター美浜職員を加えた3人体制で行うことで、相談内容の充実を図ります。

③ お手紙+チラシの投函で次のつながりへ



留守宅には、センター美浜のチラシを同封したお手紙を投函し、次回の連絡や相談会参加につなげています。

相談員・職員のひとこと



言語化できない漠然とした思いや状況を受け取り、ご本人の**自立に寄り添った支援**を意識しています。



安心して話せる環境や雰囲気づくりを大切にしながら、『**自立再建・生活再建につながるために必要な支援は何か**』を第一に考えて対応しています。

ひとりで悩んでいませんか？ 生活相談会から広がる 支援の輪

生活相談会は、これからのことを一緒に考える場です。

これまでに
27回開催

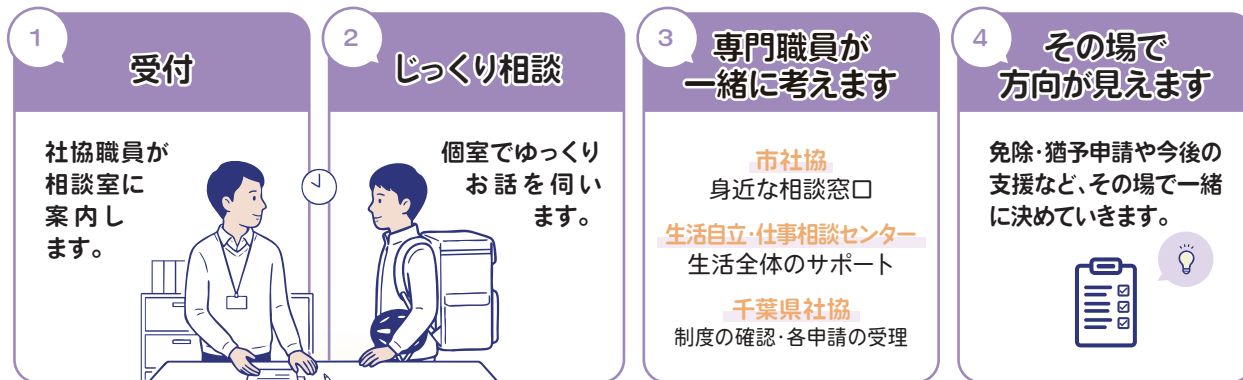
のべ
130名が参加



まずは借受人の方と直接顔を合わせてお話を伺い、関係づくりを
目的に令和5年度よりスタートしました。
たくさんの方が安心して相談できる場になっています。



相談会ってなにをするの？



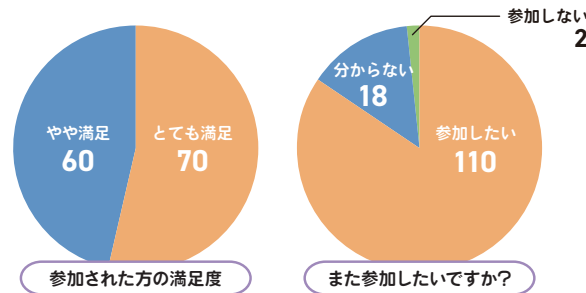
ひとりで抱えなくてOK！ 相談してよかった！の声

とてもよく親切に話を聞いていただいたので、明日以降に希望を持つことができました。

寄り添ったご意見をいただき、心が軽くなりました。

自分自身の課題が明確になったように思う。解決できるかどうか分らないが、一つひとつ相談していきたい。

ほとんどの方が満足と回答！



生活応援として食品や日用品をお渡ししています



食品・米・洗剤・シャンプー・トイレトペーパー・日用品

相談会から生活再建へ

返済に関するご相談だけでなく、生活再建に向けた支援を行いました。

相談会でできること

- 償還猶予・償還免除の申請
- 返済計画の見直し
- 家計改善に向けた相談支援
- 税事務所や区役所への同行支援
- 関係機関へのつながりや継続的な相談支援

前回相談会の実績(令和7年12月開催)

- 参加者 **19**人
- 償還免除申請 **7**人
- 他機関につながった **5**人

支援体制の工夫

県社協職員がオンラインで参加する方式を導入。同日に複数会場の相談会への対応ができました。

相談会終了後の振り返りで、支援の質と相談対応力の向上につなげています



プライバシーに配慮し、表面からは特例貸付の利用が分からない圧着ハガキで開催を案内しました。

生活相談会は、借受人の課題整理や支援方針の確認において重要な役割を果たしてきました。今後は、相談会で培った関係づくりや支援の視点を日常の相談業務にも活かし、支援方針の確認や整理を行っていくことを検討しています。

また、来所に限らず、オンライン相談も活用しながら、より多くの方につながる支援を目指していきます。



より多くの方につながる 相談支援を目指して



今後も、より多くの方にとって利用しやすい相談会のあり方を、引き続き検討していきます。

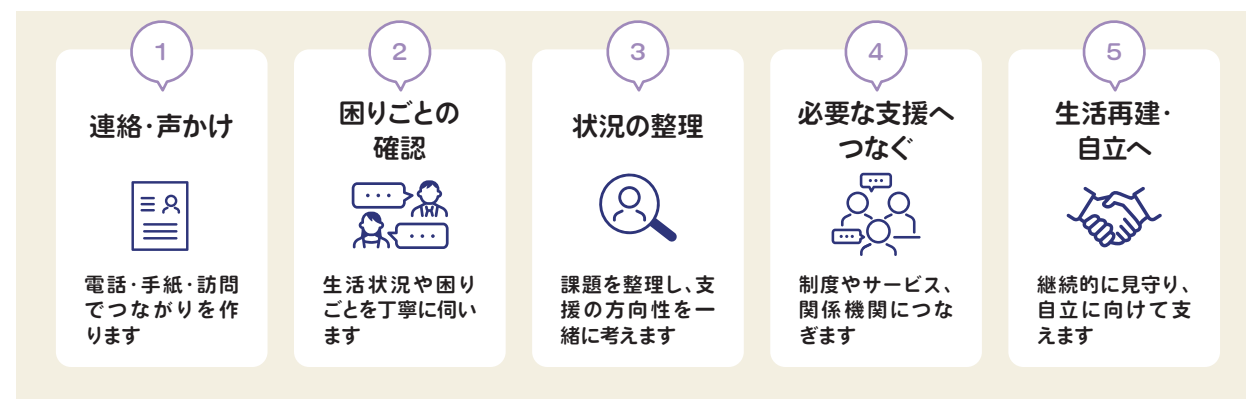
フォローアップ支援の成果

区事務所での電話・訪問や生活相談会を通じて、ご本人一人ひとりの状況に応じたフォローアップ支援を継続しています。本ページでは、その実施状況や寄せられた相談、今後の取組を紹介します。

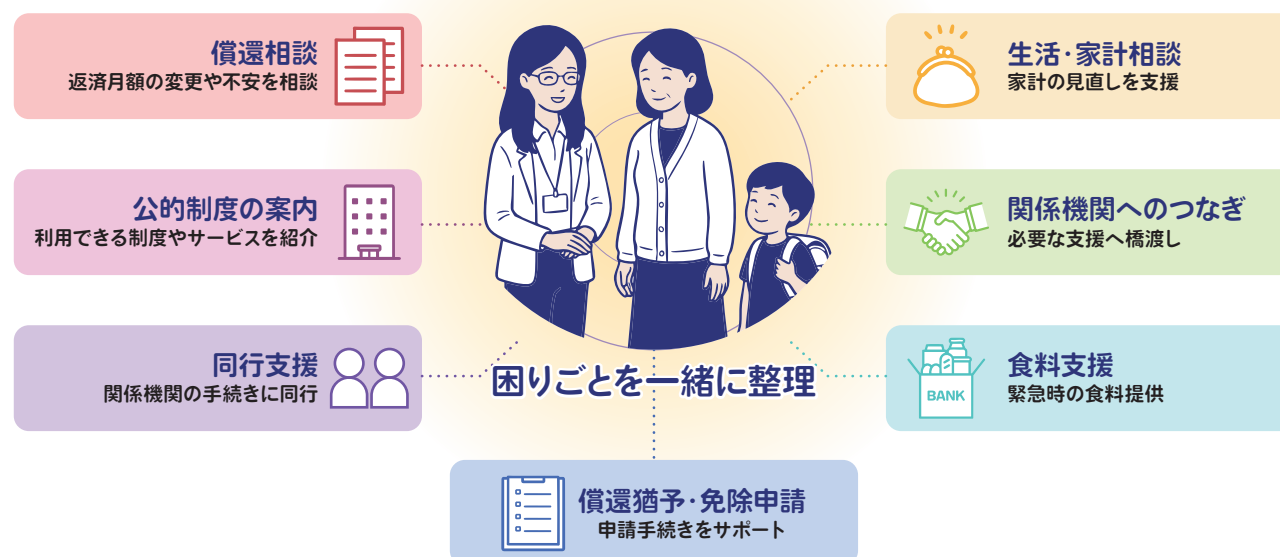
支援の実績 令和5年7月～令和8年5月



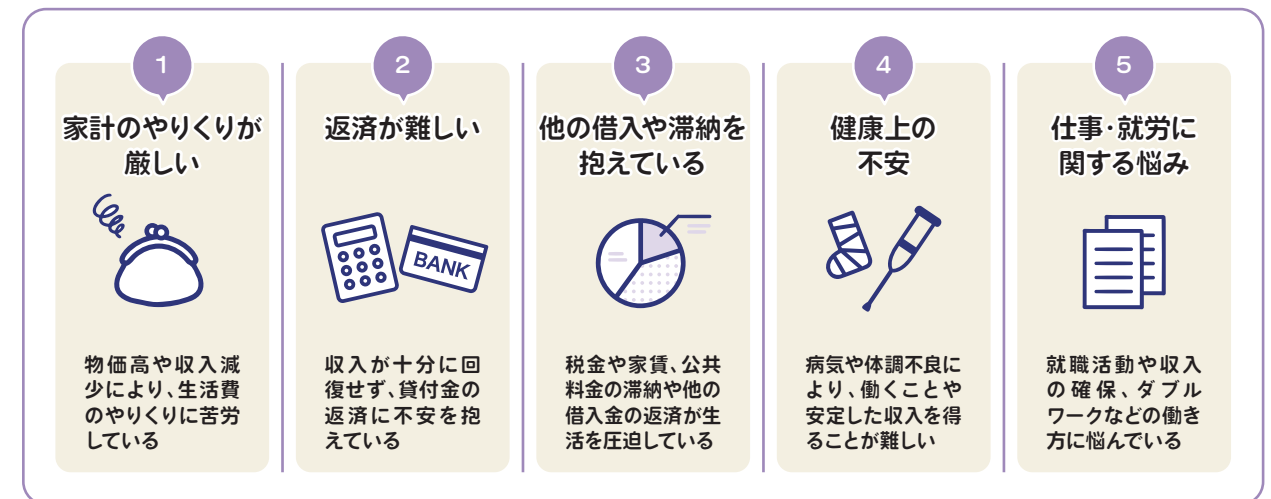
フォローアップ支援の流れ



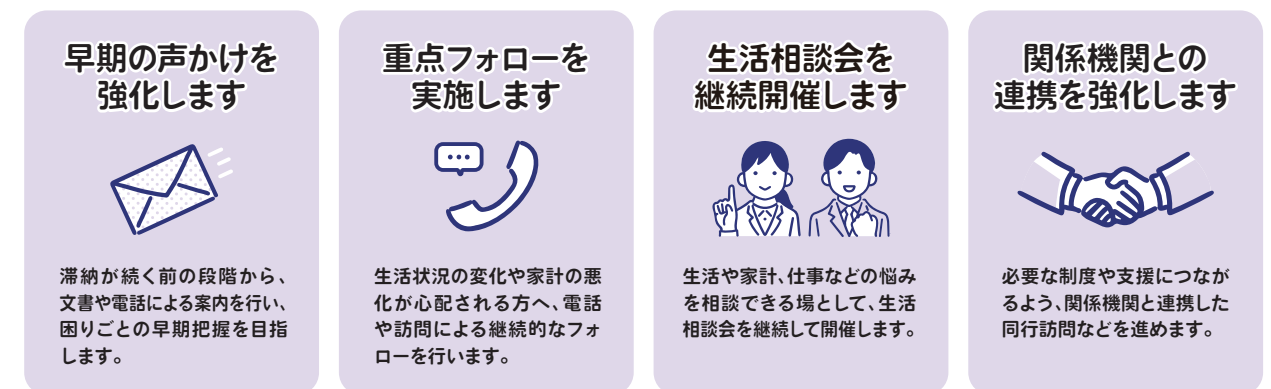
主な支援内容



フォローアップ支援で寄せられた主な相談内容



令和8年度の重点取組



担当職員・相談員の声



こんなときはご相談ください

仕事・生活・食べ物・住まいなど、生活のお困りごとに関する相談先をご紹介します。

仕事や生活の悩みを相談したい

千葉市生活自立・仕事相談センター

生活や就労、家計に不安や苦しさを感じたときは、『まだ大丈夫』と思わず、専門相談員と一緒に解決方法を考えましょう。まずはお気軽にご相談ください。
(センタースタッフ)



千葉市生活自立・仕事相談センター
(自立相談支援機関)



千葉市社協では千葉市より
『生活自立・仕事相談センター中央』
『生活自立・仕事相談センター美浜』を
受託しています。

食べるものに困っている

フードバンクちば

緊急的に食料支援が必要な場合は市社協窓口を通じてフードバンクへご申請ください。
(フードバンクちば代表)



フードバンクちば



生活や住まいに不安がある

各区社会援護課

住まいや生活に不安があるときは、ひとりで悩まず、まずはご相談ください。住居確保給付金や生活保護など、個々の状況に応じた支援制度をご案内し、ケースワーカーが生活の整理を一緒にいながら支援します。
(社会援護課職員)



住居確保給付金



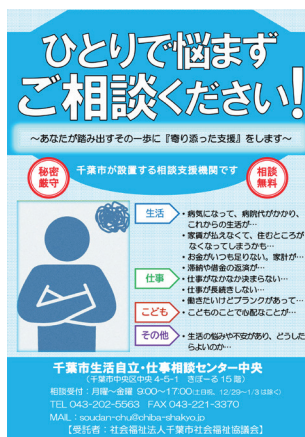
生活保護



生活自立・仕事相談センター美浜との連携した取り組みが千葉県社会協の広報誌に取り上げられました。



千葉県社会福祉協議会広報誌「福祉ちば」No.202 令和6年9月号



償還免除・償還猶予のごあんない

- 住民税均等割・所得割が非課税となった
- 生活保護を受給することになった
- 精神障害者保健福祉手帳1級または身体障害者手帳1・2級の交付を受けた など

返済が不要となる償還免除の対象となる場合があります

- 仕事を失ってしまった
- 病気やけがで働けず収入がない
- 他の借金の返済にも困っている
- 公共料金などの滞納が続いている
- 家庭内暴力などにより避難している など

返済時期を遅らせる償還猶予や返済月額の変更ができる場合があります

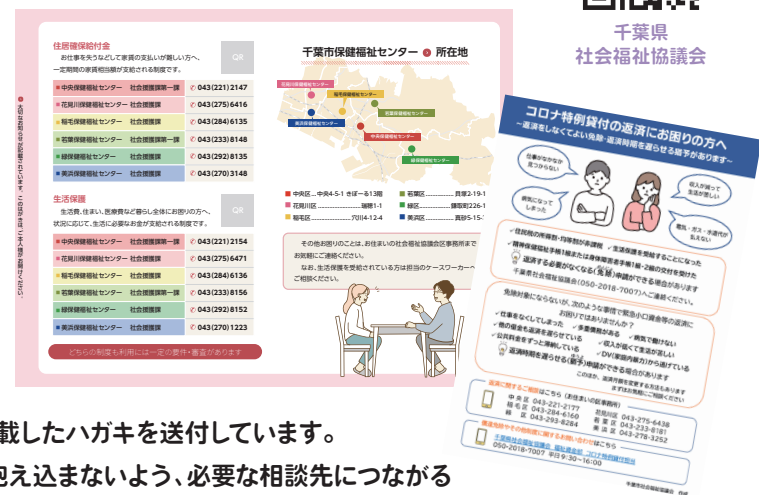


詳しい要件・申請方法について

制度の詳しい内容や申請方法については千葉県社会福祉協議会ホームページをご確認ください。



千葉県
社会福祉協議会



償還免除が決定となった方へ、相談先情報を掲載したハガキを送付しています。

制度終了後も、生活の不安や困りごとを一人で抱え込まないよう、必要な相談先につながるきっかけづくりを行っています。

千葉市社会福祉協議会 連絡先一覧

お住まいの区の事務所へお気軽にご相談ください。

中央区事務所 | ☎ 043(221)2177
〒260-8511 千葉市中央区中央4-5-1 Qiballきぼー15階

花見川区事務所 | ☎ 043(275)6438
〒262-8510 千葉市花見川区瑞穂1-1(花見川保健福祉センター3階)

稲毛区事務所 | ☎ 043(284)6160
〒263-8550 千葉市稲毛区六川4-12-4(稲毛保健福祉センター3階)

若葉区事務所 | ☎ 043(233)8181
〒264-8550 千葉市若葉区貝塚2-19-1(若葉保健福祉センター3階)

緑区事務所 | ☎ 043(292)8185
〒266-8550 千葉市緑区鎌取町226-1(緑保健福祉センター2階)

美浜区事務所 | ☎ 043(278)3252
〒261-8581 千葉市美浜区真砂5-15-2(美浜保健福祉センター2階)

コロナ禍の経験をこれからの地域福祉へ

あの時期、窓口や電話の向こうには、これまでに経験したことのない切迫した声がありました。急増する相談、刻々と変わる制度の変更、不安のなかでの判断――。

その最前線で市民の暮らしを支え続けた職員一人ひとりの尽力に、改めて深く敬意を表します。

本冊子は、あの経験を単なる「過去の出来事」として終わらせないための記録です。未曾有の状況のなかで重ねられた工夫や葛藤、そして連携の歩みは、本会にとって大切な財産です。

私たちの使命は、制度の運用にとどまらず、人と人とのつながりを支えることにあります。

この記録が、これからの地域福祉を支える礎となり、次の世代へと受け継がれていくことを願っています。そして本会はこれからも、地域とともに歩み、困難のなかにある方々に寄り添い続けてまいります。

千葉市社会福祉協議会 会長 初芝 勤

千葉市社会福祉協議会



〒260-0844

千葉県千葉市中央区千葉寺町1208-2 千葉市ハーモニープラザ3階

社会福祉課 相談支援班 代表(総務企画課)

☎ 043-209-8780

☎ 043-209-8884



<https://chiba-shakyo.jp/>

◀ 千葉市社協ホームページ

◀ 千葉市ハーモニープラザ



千葉市社協マスコットキャラクター
ハーティちゃん

編集後記

当時は慌ただしい状況の中、日々寄せられる多くの相談への対応に追われ、振り返る余裕もないまま時間が過ぎていったように思います。制度開始から6年が経過した今、当時の資料や記録を見返し、この事業が多くの方々に支えられていたことを改めて実感しました。

本誌では、コロナ禍における貸付事業の歩みと、現在も続くフォローアップ支援の取り組みをご紹介します。編集を通して、当時の経験や積み重ねを振り返る機会ともなりました。この記録誌が、当時の取り組みを伝えるとともに、現在の支援への理解を深める一冊となれば幸いです。

本誌の作成にあたり、全国社会福祉協議会、千葉県社会福祉協議会、千葉市をはじめとする関係機関の皆様、資料提供や取材など多大なるご協力をいただき、心より御礼申し上げます。また、当時の担当者をはじめ、区事務所職員や相談員、原稿執筆等にご協力いただいた多くの職員の皆様にも深く感謝申し上げます。

(相談支援班 遠藤)

【発行日 令和8年6月】

