東京都における
緊急小口資金等特例貸付
（新型コロナ）にかかる調査

2023 最終報告

社会福祉法人　東京都社会福祉協議会

はじめに

新型コロナウイルス感染拡大という災禍（以下、コロナ禍という）では、国の緊急事態宣言による外出自粛や飲食店の営業自粛等により、多くの国民が行動制限を余儀なくされました。

令和2年3月25日から令和4年9月30日までの約2年半の間、全国の社会福祉協議会（以下、社協という）では、国の要請により、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で減収や失業した世帯を対象に、「新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付」（以下、新型コロナ特例貸付という）を実施しました。

新型コロナ特例貸付の全国累計実績は、貸付決定件数が382万件、貸付決定金額が1兆4,431億円（全社協集計）となり、未曽有の規模となりました。東京ではこのうちの約2割にあたる、貸付決定件数65万8千件、貸付決定金額2,544億円の貸付を行いました。

それまで、東京都社会福祉協議会（以下、東社協という）の生活福祉資金貸付決定件数（全資金合計）は年2千件程度ですので、この間、年平均で130倍を超える貸付を行ったことになります。

詳しくは、本報告書でご確認いただきたいと思いますが、この新型コロナ特例貸付を、社協では感染の不安が増す中でマスク等の感染対策等も不十分なまま、体制確保に苦労しつつ、国の要請もあり迅速な資金交付を最優先に、実施してきました。

また、新型コロナ特例貸付は、生活福祉資金制度創設以来、初めて社協以外に労働金庫や郵便局に貸付窓口を拡大し、郵送による借入受付も開始されるなど、借入希望者と対面で相談対応してきたこれまでの生活福祉資金の取扱いとは全く異なる対応をすることとなりました。

生活福祉資金貸付制度は、民生委員の取り組みにより、昭和30年に世帯更生資金貸付制度として創設されたことが始まりです。その後、社会情勢等に合わせ、名称変更や制度拡充が図られましたが、生活福祉資金貸付制度は、低所得世帯等に資金の貸付と必要な相談支援を行って、世帯の自立を図ることを目的とする福祉事業としての貸付制度です。

その生活福祉資金は、平時のほか、阪神･淡路大震災、東日本大震災や大規模な風水害被害等の際に、国の要請（実施通知）により、全国の社協ネットワークを活用して、大規模災害時の特例貸付を実施してきています。

しかし、新型コロナ特例貸付は、開始当初から住民税非課税世帯は償還免除になり得ることが広報されることに加え、運用見直しが頻繁に行われ、10回に及ぶ受付期間の延長により未曽有の規模となる等、過去に類を見ない貸付となりました。

迅速な貸付を行うことを求められた結果、社協としてほとんどの借受人に関わることができませんでした。「生活福祉資金貸付制度は相談支援付の貸付事業」という前提が崩れたことで、多くの社協職員が、新型コロナ特例貸付を社協が行う意味に疑問を持ちながら、粛々と遂行してきました。

リーマンショックを契機として、生活保護に至る前の段階で、自立に向けた支援を行うことの重要性が認識され、複合的な課題を抱える生活困窮者に対して包括的な支援を行う新たな仕組みとして、平成27年4月に生活困窮者自立支援法が施行されました。生活困窮者自立支援法は、生活困窮者の自立を促進するための制度として、「生活困窮者の自立と尊厳の確保」、「生活困窮者支援を通じた地域づくり」という目標を掲げ、これまで支援の基盤が拡充されてきました。

新型コロナウイルス感染症の影響や地域共生社会の推進を踏まえた国による検討会の論点整理では、「コロナ禍は、社会の脆弱性を照らし出し、その影響は世代･属性を超えて非常に広範囲に及んだ。休業やシフト減、雇止め等による経済的困窮に加え、緊急事態宣言等に伴う外出自粛により人とのつながりが変化し、社会的に孤立を深める人、DV･虐待など家庭に問題を抱える人が顕在化した。こうした影響は、コロナ禍以前から生活困

窮のおそれがあった人や脆弱な生活基盤のもと暮らしていた人がいかに多く存在していたかを浮き彫りにした。」（生活困窮者自立支援のあり方等に関する論点整理のための検討会・ワーキンググループ（令和4年4月26日））としています。

令和5年1月より、新型コロナ特例貸付の償還が本格的に始まる中で、同年5月には、新型コロナ感染症が5類感染症となり、「新たな健康習慣」による生活に変わり、社会状況も変化しています。

このような中、東社協では、この過去に類を見ない新型コロナ特例貸付がどのように実施されたのか、東社協や区市町村社協がどうやってこれを乗り切ったのか、どのような借受人、世帯が利用したのか等、記録に残す必要があると考え、調査を行って報告書にまとめることにしました。当時の区市町村社協の状況については、一部ヒアリングも実施して情報を収集しました。

その結果、多くの区市町村社協が借入申し込みのピーク時には、応援職員や派遣職員の雇用などにより増員して対応していたこと、しかし、担当職員は窓口対応に加え、業務の指揮・切り出しなどの必要もあり、負担は少なくなかったことが伺えました。

また、社協業務が平常に戻る中で迎えた、新型コロナ特例貸付の総合支援資金再貸付の開始による第2ピーク時には、応援が望めず、少ない担当職員で対応せざるを得なかった地区もあり、また、相談や業務スペース、書類保管場所の確保も、貸付期間が長期化することで困難になる等、内部調整が必要な場面が多くあったことが分かりました。

いずれの社協も様々な工夫をし、未曽有の事態に当たっていましたが、結果的に職員はオーバーワークせざるを得ない状況にあり、クレームなどの対応で疲弊し、体調を崩す職員も少なくありませんでした。

今後起こり得る首都直下地震などの大規模災害では、長期化したコロナ禍とは異なる状況もあると予想されますが、共通することも多いと考えられます。そのため、今回の対応を、災害時に向けた事前調整や準備などに生かす必要があると考えました。

今後、コロナ禍での生活困窮者への生活支援の課題を検証し、今後の大規模災害等の非常時も見据えた対応が急務と考えます。

さらに、大規模災害等で所得減となるであろう、多くの人たちの生活崩壊の防止、また早期の生活再建のために、広く生活費等を給付する非常時の所得補償制度の創設も必要であると考えます。

東社協では、新型コロナ特例貸付期間中に、令和4年度の東京都社会福祉関係予算に関する提言（東社協地域福祉推進委員会提言（令和3年8月））をまとめました。

その中で、「長期化するコロナ禍に対応する生活困窮者への公的給付制度や相談支援体制の強化」について課題を整理し、「コロナ禍において、都内社協の貸付相談件数は82万7千件を超えるなど、その背景には失業や所得減少に加えて、地域生活課題の顕在化･深刻化がある。コロナ禍での困窮者への生活支援の課題を検証し、今後の大規模災害等の非常時も見据えた対応が急務である。」として都議会等への要望を行いました。

その内容は、

（1）貸付制度による債務は自立に向けた障害となりかねず、必要とする人全てに支援が届くよう、公的な給付による所得減少の補填に切り替えつつ、併せて生活の立て直しに向けたきめ細やかな相談支援の実施が必要。
生活保護の弾力運用など、貸付によらない困窮者への支援の拡充が必要

（2）コロナ禍の生活困窮者からの相談では、精神障害やひきこもり状態にある人、ひとり親家庭、外国籍の住民など、複合化・複雑化したニーズを持つ方々からの相談が増大している。多様な地域生活課題に関わる相談支援に対応できる技量は短期間で習得できるものではなく、平常時から研修と実務経験を重ねる必要がある。経験や知識を有する常勤正規職員の増配置社協が地域の相談支援における重要な拠点として役割を果たせるよう、常勤正規職員の増員等、社協の体制の強化が必要

（3）社協では、今後10年以上にわたる特例貸付借受人への適切な相談支援と債権管理を行っていくことになる。切れ目のない支援を継続的かつ適切に行うために、常勤職員の増配置は不可欠で、また、貸付件数・金

額の増加に伴い、必要な事務費の確保も必要

(4)新型コロナ特例貸付を含めて、コロナ禍による困窮者支援制度の効果や課題を検証し、今後の非常時に備え、大規模災害等で所得減となった方等の生活崩壊の防止、早期再建のため、速やかに幅広く生活費等を給付する非常時の所得保障制度の創設が必要

というものです。

新型コロナ特例貸付が終了し社協では、貸付後も生活困窮状態が続く人からの相談を受け続けています。また、新型コロナ特例貸付により顕在化した地域の課題にどう取り組んでいくのか大きな課題として残されています。

今回の調査では、新型コロナ特例貸付の実施状況を記録に残すことに重点を置いて報告をまとめていますので、今後の課題等について十分な考察はできませんでしたが、引き続きの課題として検討を続けていきたいと思います。

今後、生活福祉資金貸付事業については、生活困窮者自立支援制度との連携をすすめながら、区市町村社協と協同し、国等の関連施策改正や見直し等をふまえ、取り組みをすすめていく必要があります。また、新型コロナ特例貸付に関しては、適正な債権管理事務の検討に加え、借受人へのフォローアップ支援をすすめていきます。

さらに、社協が取り組む事業として、重層的支援体制整備事業による取組み等を通じて、新型コロナ特例貸付借受人を含む生活困窮者や複合的な課題に対し、多機関の協働や参加の支援、生活困窮者自立支援法との連携を効果的に活かしつつ、地域の課題を広く共有し、課題対応力を高める地域づくりを推進していきます。

最後になりましたが、現在も多くの新型コロナ特例貸付借受人への対応を行っていただきながら、調査へのご協力をいただきました、区市町村社協関係者の皆様に感謝申し上げます。

令和6年6月

社会福祉法人東京都社会福祉協議会
事務局長　高橋　博則

目　次

Ⅰ　新型コロナウイルス感染拡大による、緊急小口資金等特例貸付（新型コロナ）の実施…… 1
1　制度の概要 …… 2
2　タイムライン …… 4
3　申請の推移 …… 9
4　東京都社会福祉協議会における対応 …… 15

Ⅱ　データから見る緊急小口資金等特例貸付（新型コロナ） …… 21
1　債権管理システム等に基づく借入申込および貸付決定者のデータ分析 …… 22
2　借受人へのアンケート調査・データ分析 …… 42

Ⅲ　区市町村社会福祉協議会に対する調査 …… 91
1　区市町村社会福祉協議会へのアンケート調査・データ分析 …… 92
2　区市町村社会福祉協議会の声 …… 116

Ⅳ　資料編…… 135
1　債権管理システム等に基づく借入申込および貸付決定者のデータ …… 137
2　借受人へのアンケート調査 …… 185
3　区市町村社会福祉協議会へのアンケート調査 …… 255
4　緊急小口資金等特例貸付（新型コロナ）要綱等 …… 381

Ⅰ　新型コロナウイルス感染拡大による、緊急小口資金等特例貸付（新型コロナ）の実施

1　制度の概要

「新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付」（新型コロナ特例貸付）とは、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、減収、失業した世帯を対象に、令和 2 年 3 月 25 日から令和 4 年 9 月 30 日まで実施された貸付のことをいう。

特例貸付は、厚生労働事務次官通知「生活福祉資金の貸付けについて」（平成 21 年 7 月 28 日厚生労働省発社援 0728 第 9 号通知）、厚生労働省社会･援護局長通知「生活福祉資金（総合支援資金）貸付制度の運営について」（平成 21 年 7 月 28 日社援発 0728 第 12 号通知）及び厚生労働省社会･援護局長通知「生活福祉資金（福祉資金及び教育支援資金）貸付制度の運営について」（平成 21 年 7 月 28 日社援発 0728 第 13 号通知）により、社会福祉協議会を実施主体として従来から実施している「生活福祉資金貸付制度」の「緊急小口資金」および「総合支援資金」について、厚生労働省社会･援護局長通知により貸付や償還の要件等に特例措置を設け、実施を要請されるものである。

緊急小口資金

- 対象者　　新型コロナウイルス感染症の影響を受け、休業等により収入の減少があり、緊急かつ一時的な生計維持のための貸付を必要とする世帯
- 貸付上限額　20 万円以内
- 償還期間　2 年以内
- 連帯保証人　不要
- 利子　無利子
- 据置期間　1 年以内　※当初の据置期間

総合支援資金（初回貸付･延長貸付･再貸付）

- 対象者　　新型コロナウイルス感染症の影響を受け、収入の減少や失業等により生活に困窮し、日常生活の維持が困難となっている世帯
- 貸付上限額　単身世帯　月 15 万円以内
  複数世帯　月 20 万円以内
- 貸付期間　原則 3 か月以内
- 償還期間　10 年以内
- 連帯保証人　不要
- 利子　無利子
- 据置期間　1 年以内　※当初の据置期間

据置期間と償還開始時期

据置期間は新型コロナ特例貸付受付開始当初、1 年以内とされていたが、令和 3 年 1 月 8 日付厚生労働省社会·援護局長通知により、令和 4 年 3 月 31 日以前に償還開始となる貸付は一律で令和 4 年 4 月 1 日償還開始となった。

その後、令和 3 年 11 月 22 日付厚生労働省社会·援護局長通知により、償還開始時期は以下のように定められた。

貸付申請	資金の種類	償還開始
令和 4 年 3 月 31 日以前	緊急小口資金	令和 5 年 1 月 1 日
	総合支援資金（初回貸付）	
令和 4 年 4 月 1 日以降	緊急小口資金	令和 6 年 1 月 1 日
	総合支援資金（初回貸付）	
令和 2 年 6 月～令和 3 年 6 月	総合支援資金（延長貸付）	
令和 3 年 2 月下旬～12 月	総合支援資金（再貸付）	令和 7 年 1 月 1 日

償還免除

新型コロナ特例貸付は、令和 2 年 3 月 25 日の全国一斉受付開始当初より、「償還開始時期になお生活に困窮する住民税非課税世帯の、償還を免除することのできる資金」とされ、償還免除特例の周知要請がされていた。令和 3 年 11 月 22 日付厚生労働省社会·援護局長通知により、貸付金償還免除の取扱いがようやく示され、償還開始時期が定められたことに伴い、償還免除となる世帯の、住民税非課税の判定年度が、以下の通りとされた。

償還開始	資金の種類	住民税非課税の判定年度
令和 5 年 1 月 1 日	緊急小口資金	令和 3 年または 4 年度
	総合支援資金（初回貸付）	
令和 6 年 1 月 1 日	緊急小口資金	令和 5 年度
	総合支援資金（初回貸付）	
	総合支援資金（延長貸付）	
令和 7 年 1 月 1 日	総合支援資金（再貸付）	令和 6 年度

この他にも、償還開始時期に生活保護を受給している場合や、重度障害者となった場合などの償還免除特例要件についても、令和 3 年 11 月 22 日付厚生労働省社会·援護局長通知で「緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除規程」により定められた。

2　タイムライン

年月		新型コロナ特例貸付に係る動き	その他国の動き
令和２年 (2020 年)	１月　30 日		新型コロナウイルス感染症対策本部設置
	２月　25 日		「新型コロナウイルス感染症対策の基本方針」決定(新型コロナウイルス感染症対策本部/首相官邸)
	２月　28 日	生活福祉資金現行運用の中での適切な対応要請（厚労省）	
	３月　10 日	「新型コロナ特例貸付の実施について(周知)」発出（厚労省事務連絡）	「新型コロナウイルス感染症に関する緊急対応策-第 2 弾-」決定(新型コロナウイルス感染症対策本部/首相官邸)
	３月　11 日	「新型コロナ特例貸付の実施について」発出(厚労省社会･援護局長通知)	
	３月　25 日	新型コロナ特例貸付全国一斉スタート 東社協局内新型コロナ特例貸付業務応援体制調整開始（東社協）	
	３月　27 日	新型コロナ特例貸付に係る相談体制の強化要請（厚労省）	
	４月　７日	郵送申請手順検討、送金事務迅速化要請（厚労省）	第 1 回緊急事態宣言（5 月 25 日まで）（首相官邸） 4 月 16 日に 7 都府県から全国に拡大
	４月　11 日	新型コロナ特例貸付コールセンター設置（厚労省）	
	４月　13 日	東社協会議室を新型コロナ特例貸付事務処理会場として使用開始（東社協）	
	４月　14 日	郵送申請の促進、都道府県･市区町村臨時的応援実施要請（厚労省）	
	４月　20 日	貸付制度要綱一部改正（厚労省事務次官通知） 新型コロナ特例貸付申請窓口に労働金庫を追加（受付業務の委託） 4 月 30 日から全国の労働金庫に窓口拡大	東京都　営業時間短縮に係る感染拡大防止協力金（令和 4 年 3 月 21 日まで）
	４月　21 日		厚労省対策推進本部「生活を守る」ＰＴ設置（第 1 回）
	４月　22 日	労働金庫への委託に伴う全国統一申請様式･手順への対応要請（厚労省）	
	４月　23 日	既存資金貸付原資からの貸付要請（厚労省）	
	４月　27 日	ＧＷ期間中の窓口開設、事務処理迅速化要請（厚労省）	

	5月　1日		持続化給付金（令和3年2月15日まで）（経産省） 雇用調整助成金特例措置（令和5年3月31日まで）（4月8日遡及）（厚労省） 特別定額給付金（10万円/1人）（総務省）
	5月 11日	新型コロナ特例貸付 緊急小口資金から総合支援資金に移行する際の申請事務簡素化要請（厚労省）	
	5月 21日	東社協局内新型コロナ特例貸付業務応援体制に都庁職員他応援開始（東社協）	
	5月 19日	新型コロナ特例貸付申請窓口に郵便局を追加（受付業務の委託）（厚労省）	学生支援緊急給付金（令和3年度まで）（文科省）
	5月 22日	詳細検討中のまま新型コロナ特例貸付の償還免除特例の周知要請（厚労省）	
	6月 11日	東社協での新型コロナ特例貸付の申請受付件数10万件超え（東社協）	
	6月 15日	新型コロナ特例貸付の受付終了を7月末から9月末まで延長（厚労省） 新型コロナ特例貸付申請入力等の業務委託開始（東社協）局内応援体制終了	
	7月　2日	新型コロナ特例貸付総合支援資金の延長貸付実施決定	新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金申請受付開始（令和5年7月31日まで）（厚労省） 文化芸術活動の継続支援事業（12月11日まで）（文化庁）
	8月 21日	東社協での新型コロナ特例貸付の申請受付件数20万件超え（東社協）	
	9月 15日	新型コロナ特例貸付の受付期間を9月末から12月末まで延長（厚労省）	
	9月 16日	東社協福祉資金部に特例貸付チーム設置	
	9月 22日	新型コロナ特例貸付作業会場として外部物件賃貸契約締結（東社協）	
	9月 25日	新型コロナ特例貸付作業会場（外部賃貸物件）での業務開始（東社協）	
	9月 30日	労働金庫及び郵便局における申請受付終了	
	11月 30日	東社協での新型コロナ特例貸付の申請受付件数30万件超え（東社協）	
	12月　1日		「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」の特則適用開始（金融庁）
	12月　8日	新型コロナ特例貸付の受付期間を12月末	

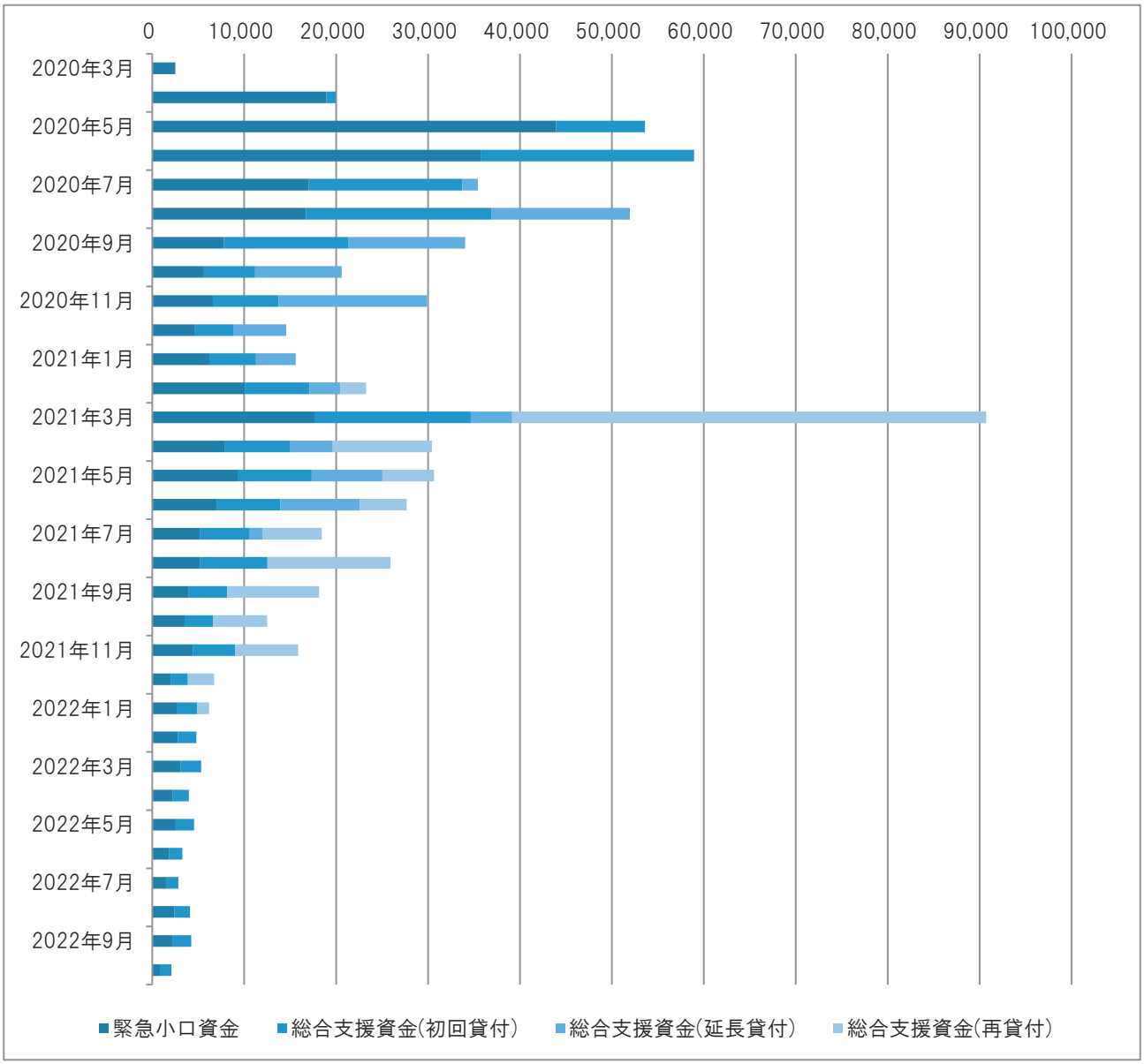
		から令和3年3月末まで延長（厚労省）	
令和3年 (2021年)	1月　8日	新型コロナ特例貸付の償還開始時期を一律で令和4年3月末まで延長（厚労省）	第2回緊急事態宣言（3月21日まで）（首相官邸） 当初1都3県から1月13日に11都府県に拡大
	1月 12日	都知事あて「新型コロナ禍による「個人向け緊急小口資金特例貸付」等の償還免除について（緊急要望）」要望書提出（東社協）	
	1月 22日		緊急事態宣言を踏まえた追加的な支援策を決定（首相官邸） 雇用調整助成金特例の延長･引上げ 休業支援金･給付金の延長 住居確保給付金の再支給　等
	2月　2日	新型コロナ特例貸付総合支援資金の再貸付実施決定（厚労省）	緊急事態宣言の延長を踏まえた生活困窮者への追加支援パッケージ策定（厚労省）
	2月 19日	新型コロナ特例貸付総合支援資金の再貸付受付全国一斉開始（厚労省）	
	3月　8日	新型コロナ特例貸付作業会場（外部賃貸物件）賃貸フロアの拡充（東社協）	
	3月 15日	東社協での新型コロナ特例貸付の申請受付件数40万件超え（東社協） 1日の申請受付6,118件（最大）	
	3月 16日	新型コロナ特例貸付の受付期間を令和3年6月末まで延長（厚労省） 新型コロナ特例貸付の総合支援資金の延長貸付受付は令和3年3月末で終了（厚労省）	住居確保給付金の再支給申請期間を令和3年6月末まで延長（厚労省）
	4月 23日		第3回緊急事態宣言（6月20日まで）（4月25日から4都府県以降拡大）、第1回まん延防止等重点措置（9月30日まで）（首相官邸）
	5月　1日		低所得の子育て世帯に対する子育て世帯生活支援特別給付金（令和5年度まで）（厚労省）
	5月 25日	東社協での新型コロナ特例貸付の申請受付件数50万件超え（東社協）	
	5月 28日	新型コロナ特例貸付受付期間を令和3年8月末まで延長（厚労省）	新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金（自立支援金）創設公表（厚労省）
	6月　4日		住居確保給付金再支給受付期間を令和3年9月末まで延長（厚労省）
	6月 18日		自立支援金を特定公的給付に位置づけ（告示）（厚労省）

	6月 25日	区市等へ自立支援金対象となる新型コロナ特例貸付総合支援資金再貸付状況の情報提供開始（東社協）	第2回まん延防止等重点措置（7月11日まで）11都道府県（首相官邸）
	7月 12日		第4回緊急事態宣言（9月30日まで）当初6都府県から拡大（首相官邸）
	8月 17日	新型コロナ特例貸付受付期間を令和3年11月まで延長（厚労省）	小学校休業等対応助成金（令和5年３月31日まで）（厚労省）
	9月 3日	「長期化するコロナ禍に対応する生活困窮者への公的給付経度や相談支援体制の強化」について、令和4年度東京都社会福祉関係予算に関する提言（予算要望）として都議会に要望（東社協）	
	9月 29日	東社協での新型コロナ特例貸付の申請受付件数60万件超え（東社協）	
	11月 19日		「コロナ克服･新時代開拓のため経済対策」（生活困窮者支援分）（閣議決定）
	11月 22日	新型コロナ特例貸付緊急小口資金･総合支援資金初回貸付の受付期間を令和4年3月まで延長、終了 総合支援資金再貸付の受付期間を令和3年12月まで延長 資金ごとの据置期間の延長（厚労省） 新型コロナ特例貸付貸付金償還免除の取扱い発出（厚労省）	自立支援金初回支給に加え、再支給も可能、令和3年11月末までの受付期間を令和4年3月末まで延長等（厚労省）
	12月 1日	新型コロナ特例貸付債権管理業務等の業務委託開始（東社協）	
	12月 24日	特例貸付の償還免除益に、所得税及び個人住民税を課さないこと決定（令和4年度税制改正大綱）	子育て世帯への臨時特別給付（令和4年度まで）（厚労省）
令和4年 (2022年)	1月 9日		第3回まん延防止等重点措置（3月21日まで）当初3県から順次拡大
	1月 28日	新型コロナ特例貸付事務センター開設（東社協）	
	2月 7日	新型コロナ特例貸付令和4年度分判定免除該当借受人に償還に係る通知発出（第1回）（東社協）	
	2月 25日	新型コロナ特例貸付受付期間を令和4年6月まで延長 申請時期による、償還免除判定対象年度の変更（厚労省）	住居確保給付金特例措置、自立支援金申請期限を令和4年6月末まで延長（厚労省）
	3月 31日		年金担保貸付制度申込受付終了（厚労省）
	4月 26日	新型コロナ特例貸付受付期間を令和4年8月まで延長（厚労省）	コロナ禍における「原油価格･物価高騰等総合緊急対策」決定（内閣府） 自立支援金申請期限を令和4年8月末ま

			で延長（厚労省）
	8月　9日	新型コロナ特例貸付受付期間を令和 4 年 9 月まで延長（厚労省）	住居確保給付金及び自立支援金申請期間を令和 4 年 9 月まで延長（厚労省）
	8月　16日	新型コロナ特例貸付の償還免除特例の円滑な申請手続き等への対応を要請（厚労省）	
	9月　9日	令和 4 年 10 月以降の生活困窮者支援の重層的実施及び新型コロナ特例貸付の借受人への適切な対応について要請（厚労省）	自立支援金、住居確保給付金特例措置の申請期間を令和 4 年 12 月末まで延長（厚労省）
	9月　30日	新型コロナ特例貸付受付終了（令和 4 年 10 月以降は生活福祉資金本則適用）	
	10月　28日	新型コロナ特例貸付の借受人へのフォローアップ支援について要請（厚労省） 新型コロナ特例貸付の償還猶予の取扱い通知発出（厚労省）	住居確保給付金特例措置の申請期間を令和 5 年 3 月末まで延長（厚労省） 自立支援金の申請は令和 4 年 12 月末で終了（厚労省）
令和 5 年 (2023 年)	1月	新型コロナ特例貸付償還開始	
	5月		新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが 5 類感染症に移行

3 申請の推移

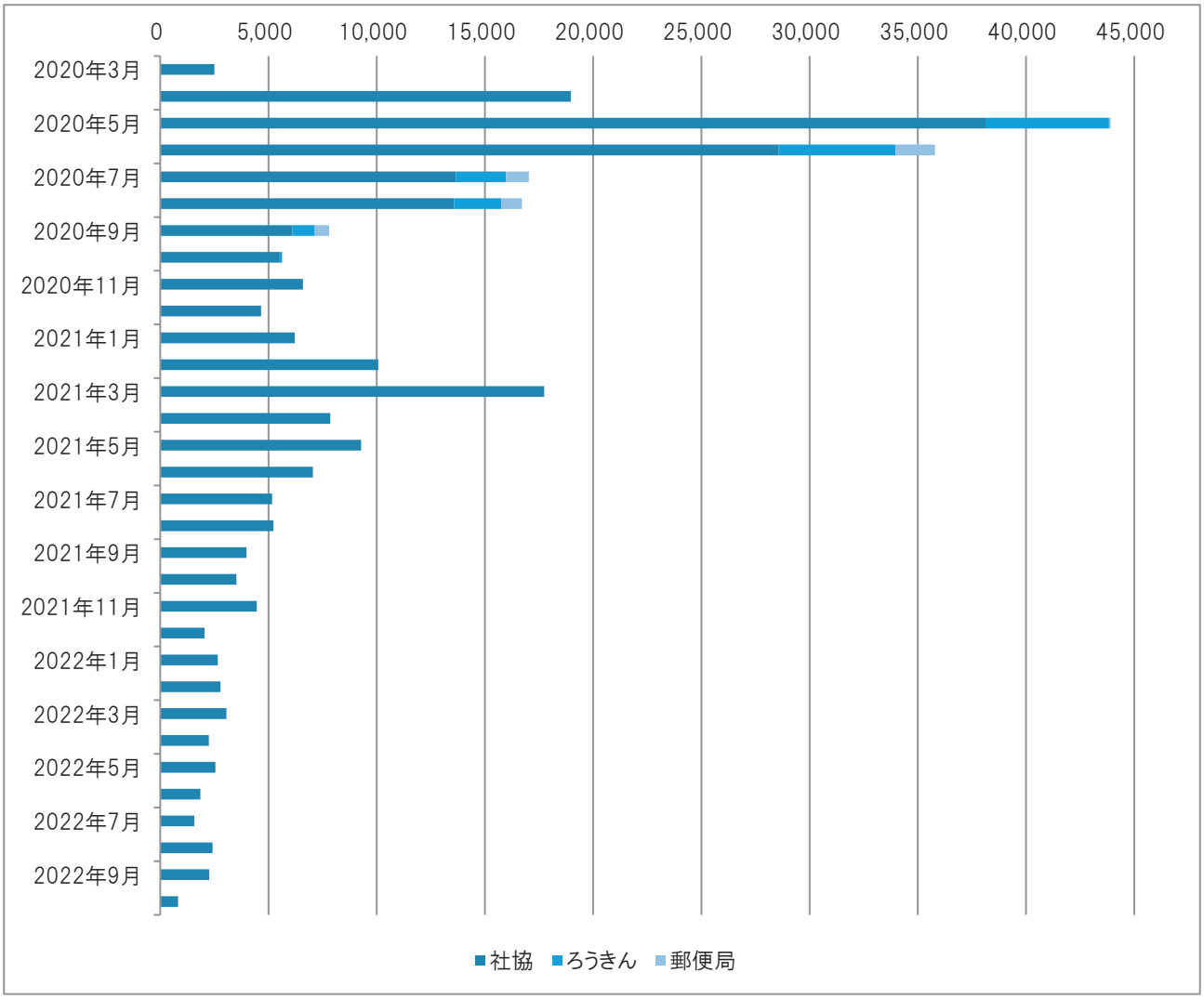
単位：件



国の要請により従来の生活福祉資金貸付制度運用に則り、令和２年３月25日に全国一斉スタートすることとなり、東京でも同日より区市町村社協窓口で申請の受付を開始した。
新型コロナウイルス感染者数の増加に伴い、借入申込者が急激に増えたことから、令和２年４月９日より、郵送による申請の受付を開始し、これが以降の申請数の増加につながった。
令和３年１月９日の緊急事態宣言を受け、申請数は再び増加。２月下旬より受付を開始した総合支援資金（再貸付）の申請が集中したこともあり、令和３年３月の申請総数は90,704件に上った。

① 緊急小口資金

単位：件



令和 2 (2020) 年

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	合計(全体比)
社協	18, 963	38, 128	28, 577	13, 658	13, 571	6, 109	119, 006(84. 9%)
ろうきん	3	5, 707	5, 392	2, 308	2, 187	1, 035	16, 632(11. 9%)
郵便局	0	71	1, 821	1, 064	955	659	4, 570(3. 3%)
合計	18, 966	43, 906	35, 790	17, 030	16, 713	7, 803	140, 208

緊急小口資金の申請件数は、受付開始直後の令和 2 年 4 月に月 10, 000 件を大幅に超え、5 月に 40, 000 件超、6 月 30, 000 件超となった。
申請の増加に伴い、令和 2 年 4 月末～9 月まで、ろうきん（労働金庫）と、一部の郵便局窓口からの申請を受け付けることとなった。その間、ろうきん、郵便局窓口から受理した申請件数は 21，202 件であり、合わせて全体の約 15%を占めた。

令和 3 (2021) 年

1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月
6, 210	10, 069	17, 733	7, 857	9, 279	7, 055

令和 3 年 1 月に再び緊急事態宣言が出されたことにより、令和 3 年 2 月、3 月に再び 10, 000 件を超えた。これは、総合支援資金（再貸付）の開始（令和 3 年 2 月）と時期が重なる。

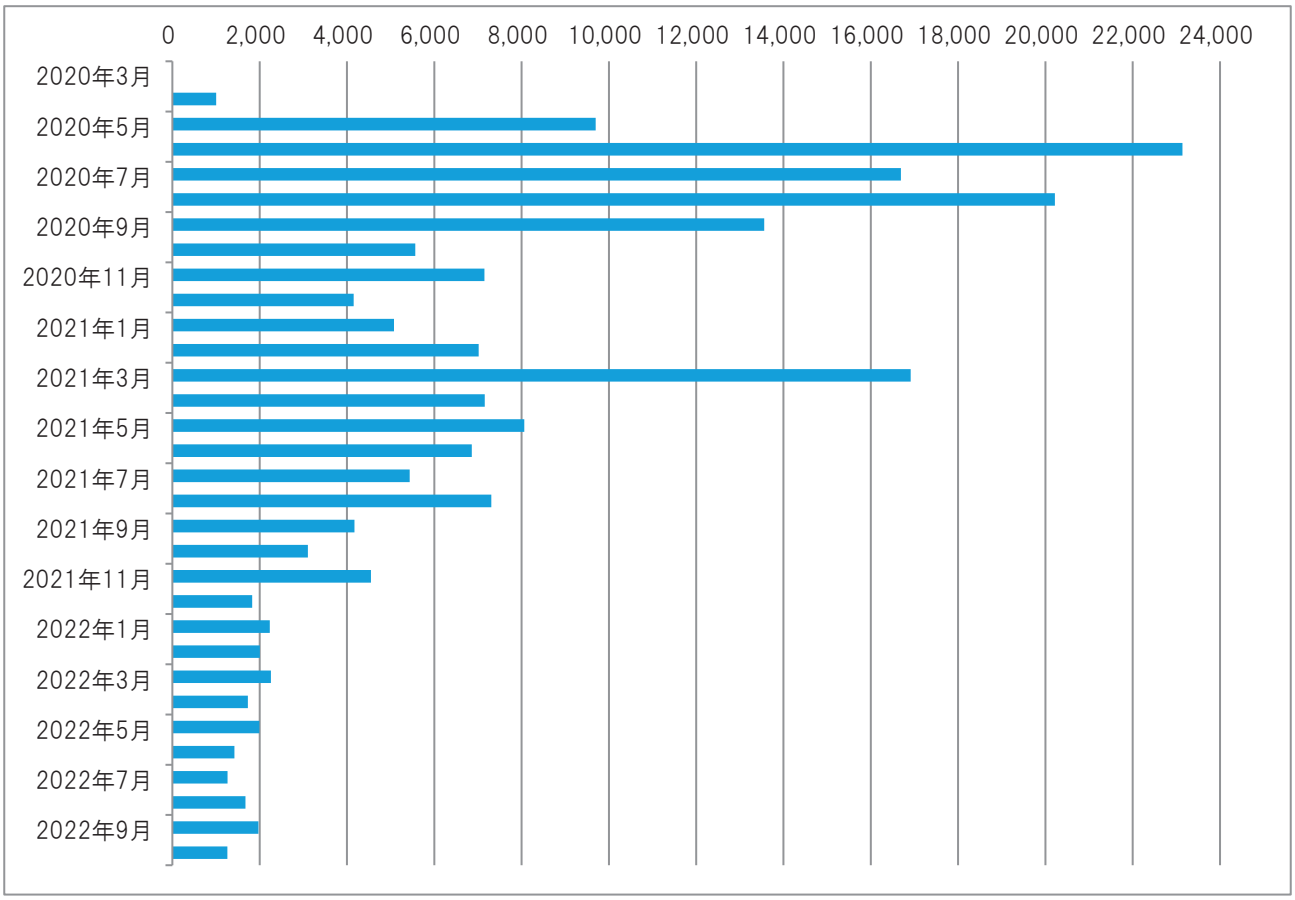
令和 4 (2022) 年

4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月
2, 244	2, 549	1, 855	1, 574	2, 421	2, 260	2, 244

令和 4 年 4 月から受付終了までは月 2, 000 件前後で推移し、大きな増減は見られなかった。

② 総合支援資金（初回貸付）

単位：件



令和 2（2020）年

5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月
9, 696	23, 138	16, 690	20, 216	13, 558	5, 565	7, 150

総合支援資金（初回貸付）は、原則として緊急小口資金申請後に受付けることとされていたため、申請のピークは緊急小口資金から 1～2 か月後にずれる。
緊急小口資金の申請が令和 2 年 5 月のピークに 40, 000 件を超えた一方で、総合支援資金（初回貸付）の申請のピークは 2 か月後の 6 月、23, 138 件にとどまった。

令和 3（2021）年

2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月
7, 018	16, 912	7, 158	8, 062	6, 860	5, 438	7, 306

令和 3 年 1 月の緊急事態宣言を受け、申請が再び増加した。
緊急小口資金の令和 3 年 2、3 月申請件数が計 27, 802 件だったのに対し、総合支援資金は 3、4 月の申請件数が計 24, 070 件となり、令和 2 年のピーク時よりも差が少なかった。

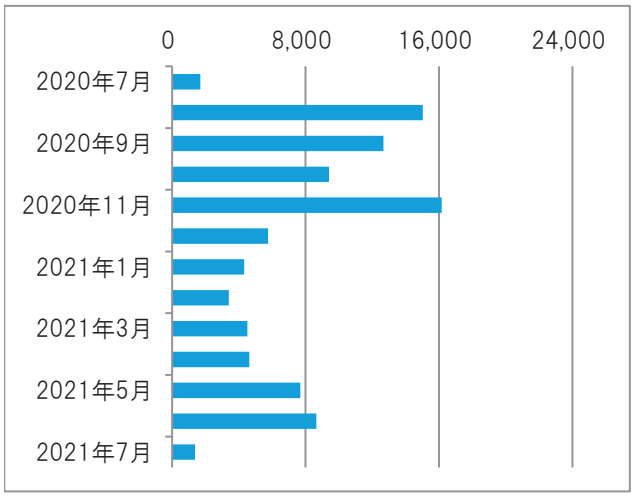
令和 4 (2022) 年

4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月
1, 728	1, 995	1, 423	1, 263	1, 674	1, 973	1, 262

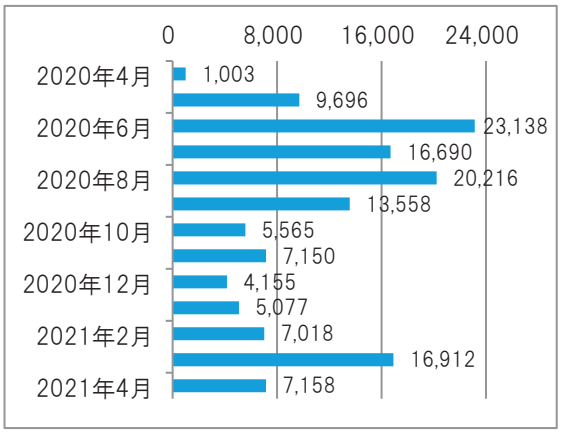
令和 3 年 12 月以降、申請件数は月 2, 000 件程度となり、令和 4 年 9 月末に受付終了となった。

③ 総合支援資金（延長貸付）

単位：件



※参考 総合支援資金（初回貸付）



令和 2 年 7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
1, 693	15, 027	12, 665	9, 406	16, 161	5, 751

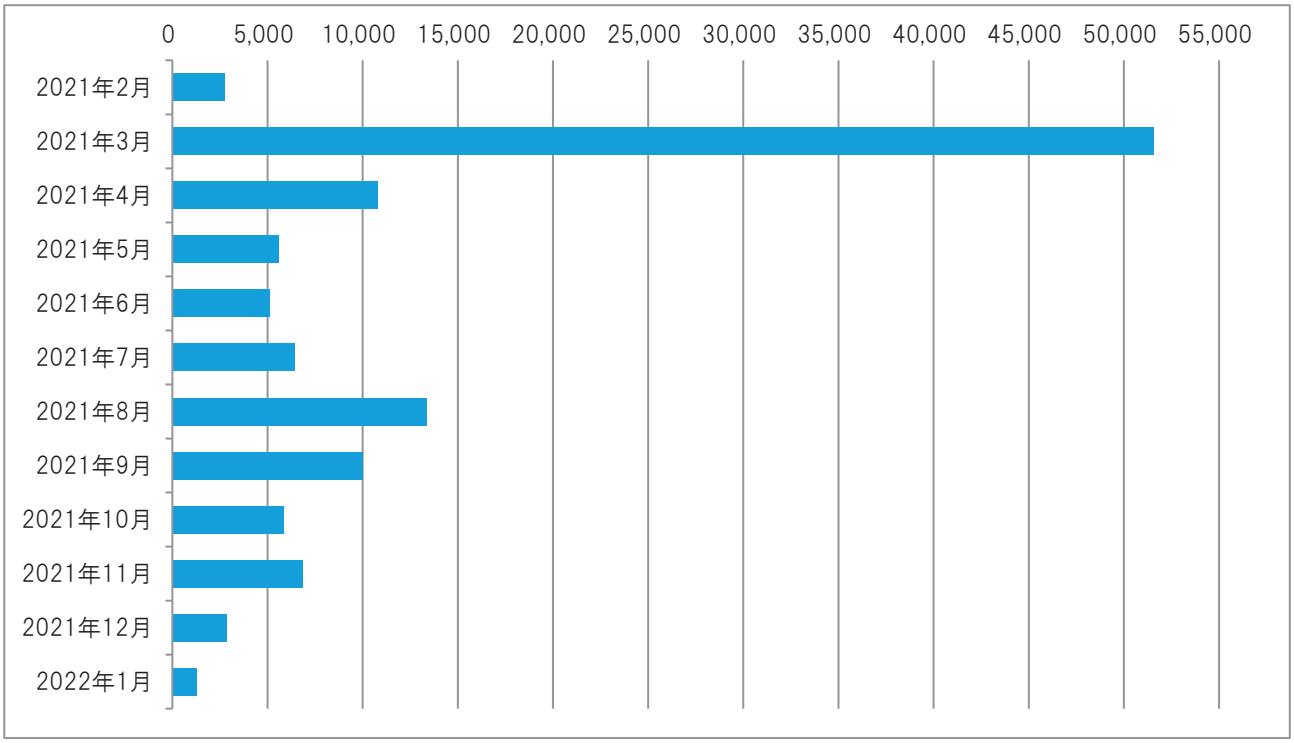
令和 3 年 1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月
4, 323	3, 396	4, 509	4, 624	7, 690	8, 648	1, 376

合計	95, 269
対象借受人	133, 473
申請率	71. 4%

総合支援資金（延長貸付）は、初回貸付の最終月に申請を受付ける方法で、令和 2 年 7 月から開始した。対象となり得る令和 3 年 3 月末までに初回貸付を利用した借受人 133, 473 人に対し、延長貸付の申請数は 95, 269 件となり、71. 4%であった。

④ 総合支援資金(再貸付)

単位：件



令和3年2月	3月	4月	5月	6月	7月
2,773	51,550	10,802	5,622	5,114	6,454
8月	9月	10月	11月	12月	令和4年1月
13,371	9,985	5,858	6,858	2,858	1,293

合計	122,538
対象借受人	167,575
申請率	73.1%

国の要請により総合支援資金(再貸付)は、令和3年2月19日から全国一斉スタートとなり、令和3年12月末まで申請を受付けた。

開始直後の3月、既に総合支援資金の初回・延長貸付が終了していた借受人が集中して申請したことで、申請数は50,000件を超えた。この月は4種類の貸付を受け付けており、のべ90,000件を超える申請を全て、区市町村窓口で受け付けることとなった。

5月以降申請数は減少し、8月に再び増加した。これはこの時期に初回貸付または延長貸付の貸付期間が終了する借受人の数に相当する。

対象となりうる借受人167,575人に対し、再貸付を利用の申請は73.1%であった。

4 東京都社会福祉協議会における対応

〔1〕 準備

令和 2 年 2 月 28 日付 厚労省事務連絡「新型コロナウイルスに関連した休業により収入が減少･途絶する方に対する生活福祉資金貸付制度の対応について」を受けて、令和 2 年 3 月 3 日、全社協から「新型コロナウイルスを起因とする収入減等により、生活費等の資金需要が生じた場合は生活福祉資金の貸付も考えられることから、必要なケースにおいては適切な対応が図られるよう市町村社協への周知等」及び「新型コロナウイルスにより収入減以外にも生活面での課題が生じていることも考えられることから、貸付相談があった場合は必要に応じて自立相談支援機関や関係行政機関、社会福祉施設等とも情報共有や連携を図り、一体的な相談支援を行うことの必要性についても合わせて周知」するよう情報提供があった。また、令和 2 年 3 月 6 日には、全社協から国会審議の状況を受けて「新型コロナウイルス感染症の発生に伴う生活福祉資金貸付事業の特例措置の検討に向けた対応（緊急連絡）」について情報提供があった。

令和 2 年 3 月 11 日厚生労働省社会･援護局長通知「生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付の実施について」により、生活福祉資金貸付事業を活用した特例措置を行うことが決定されたことを受けて、令和 2 年 3 月 13 日に全社協において、国からの新型コロナ特例貸付（特例措置）についての説明の他、運用面の確認を行う場として、「生活福祉資金担当部課長会議」が開催された。

この会議において、今回の新型コロナ特例貸付は、国の令和元年度予算予備費を活用することとされ、新型コロナウイルスの感染拡大防止が求められるなか、都道府県社協及び区市町村社協による迅速な対応が要請された。

生活福祉資金貸付事業は、厚生労働事務次官通知による制度要綱（生活福祉資金の貸付けについて）、及び厚生労働省社会･援護局長通知による運営要領（生活福祉資金 （福祉資金及び教育支援資金）貸付制度の運営について）により、その具体的な実施方法が定められている。しかし、大規模な災害等が発生した際、別途厚労省から特例的な取り扱いに関する通知が発出され、その実施が都道府県社協に要請されることがある。特に大規模な地震等が発生した場合に、本資金制度の公益性に照らし、被災者支援のために社協として、できる限り速やかに実施を図ることが期待される取扱いとなっている。

今回の新型コロナ特例貸付の実施直前にも、令和元年台風第 15 号及び第 19 号により、災害救助法適用となった地域等で当座の生活費を必要とする世帯（低所得世帯に限らない）に対して、厚労省から特例措置を講ずる通知が発出され、その対応を行っていた。この特例措置では、被災都道府県の社協に対し、要請に応じて被災都道府県以外の社協職員が、広域的な応援に入ることにも、全国の社協が取り組んできている。

今回も、前述の全社協会議で国からは、「今回の特例措置は既存の仕組みを最大限活用するものであり、各都道府県社協･市町村社協が特例貸付への対応を迅速に進めることができるよう、独自で作成している運営マニュアルの改正や帳票様式の見直し･新規作成等は極力求めず、既存の運営マニュアルや帳票様式を使用する」よう説明があった。

そして、これまで実施してきた災害時の特例貸付の実績を踏まえ、令和 2 年 3 月 25 日受付開始とし準備することとなった。なお、この時点での想定は、受付期間 3 か月、国の予算措置として貸付事務費を含む貸付

原資は、全額国庫補助金として総額 207 億円を令和元年度予備費から使用する予定とされた（うち東京分として約 32 億円）。

受付開始までに行ったことは次のとおりである。

・ 貸付実施に向けた要件等の検討、決定（東京都等との調整）
・ 申請書類等の検討、決定
・ 区市町村社協への周知、ＦＡＱ等の作成
・ 業務システム上の取り扱いの検討、決定
・ 担当職員配置に関する検討、決定（局内応援体制の検討、調整）

〔2〕 貸付申請受付開始後

1. 人員体制

① 応援要請

国において「新型コロナウイルス感染症に関する緊急対応策」が決定され、「個人向け緊急小口資金等の特例」が緊急対応策の一つに打ち出され、マスメディアを通じて広く報じられた。令和 2 年 3 月 11 日付厚生労働省社会·援護局長通知「生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付の実施について」が発出されたことで、受付開始前の問い合わせが急増した。

新型コロナ特例貸付業務は、当初、福祉資金部福祉資金貸付担当のうち、緊急小口資金および総合支援資金業務を担当する職員が担う予定となっていたが、管理職等による定例会議で、苦情対応も含め全局対応が必要との協議を受けて、3 月 25 日に、受付簿入力、審査、審査資料読み合わせ作業などについて局内応援を要請した。

以降、応援体制の推移は以下のとおりである。

【生活福祉資金貸付事業の職員体制】

	通常時の職員				特例貸付対応で増員した応援職員		合計
	正規職員		非正規職員		他部署からの応援職員(*1)	派遣職員等外部からの応援職員(*2)	
	専任	兼任	専任	兼任			
令和 2 年 5 月 15 日時点	8 名	2 名	17 名	1 名	21 名	10 名	59 名
～6 月 15 日	8 名	2 名	17 名	1 名	21 名	30 名	79 名

*1　平日は 12 名程度、週末(土日)は 40 名程度のため週平均値。他部署 2 名兼務。

*2　派遣職員は平日のみのため週平均値。5 月 18 日以降、派遣職員約 10 名、都庁応援職員等約 10 名増員。加えて、金融庁と厚労省間での検討·整理された内容をもとに、金融機関から 3 名の応援派遣を調整。

【土日祝日体制】

令和 2 年 5 月 2 日からは、土日祝日も作業する体制を組み、通常時の職員と特例貸付対応で増員した応援職員、アルバイトで対応した。下記のとおり、その後は業務委託を行ったことにより、6 月 28 日で一旦土日祝日体制を解消した。

なお、総合支援資金（再貸付）が令和 3 年 2 月に開始され、申請が増大したことから、業務委託だけでは処理できない状況が発生し、2 月 27 日から委託事業者が人員確保できる 3 月 13 日まで、土日に通常職員と応援職員で対応する体制をとった。

② 業務委託（新型コロナ特例貸付資金交付までの業務委託）

令和 2 年 6 月 4 日付厚労省事務連絡で、「新型コロナ特例貸付の継続実施に係る経費の令和 2 年度第 2 次補正予算案への計上について」が発出され、受付期間が 9 月末まで延長されることになった（期間延長は、令和 2 年 6 月 15 日付厚生労働省社会·援護局長通知による）。

生活福祉資金貸付制度が始まって以来、初めて労働金庫や郵便局という社協以外の窓口設置を行ったこと、さらに、国から緊急小口資金から総合支援資金への切れ目ない支援要請を受けていることも含め、5 月の大型連休後、令和 2 年 5 月 22 日時点での受付件数は、緊急小口資金と総合支援資金あわせて約 6 万件、送金額は 80 億円を超えるまでになった。これ以降も一層の受付件数の増加が見込まれ、他部署からの応援や派遣職員を含め外部からの応援職員等による対応だけでは、体制的にも限界となり、新型コロナ特例貸付業務を外部委託することとした。

令和 2 年 5 月 26 日に公示（時間的な余裕がないこと等から、人材派遣等で実績のある業者等による指名競争入札により実施）し、6 月 5 日に業者決定した。6 月 15 日から徐々に業務を移行し、7 月 1 日から全面的に業者委託に移行した。しかしながら、受付期間の度重なる延長や、総合支援資金再貸付の開始などがあり、委託業者の体制もその都度見直しを余儀なくされ、他部署の応援要請も都度要請せざるを得ない状況が続くこととなった。

そのような中、委託業者の体制拡充やシステム端末の増設、業務場所となる賃借物件の契約フロアの拡充などの対応を継続して行い、他部署の応援要請に関しては、令和 3 年 3 月 13 日でようやく終了することができた。

業務委託期間は当初、国が示していた貸付期間と、貸付後（1 年間の据置期間後）の償還免除等の債権管理税を見込んで、入札における履行期間を令和 2 年 6 月 15 日から令和 3 年 8 月 31 日とした。

業務仕様書に基づく業務内容と委託スケジュールにより、債権管理業務を別途見積提出としていたが、貸付受付期間の延長や制度見直し、要件見直し等に伴い、11 回の契約更新を行った。そして貸付申請受付期間終了に伴い、令和 4 年 10 月 31 日に契約終了となった。

【生活福祉資金貸付事業の職員体制（業務委託以降）】

	正規職員		非正規職員(*2)		業務委託の体制		合計
	専任	兼任	専任	兼任	業務委託体制(*3)	(管理者)	
令和2年6月15日以降	8名	2名	17名	1名	59名	(4名)	87名
9月25日以降(*1)	10名(*4)	2名	18名	1名	59名	(4名)	90名
令和3年4月1日	10名	2名	16名	1名	84名	(4名)	113名

*1 外部賃貸物件（ビルの1フロア）にサテライト事務スペースを確保し、セントラルプラザ12階A～D会議室での仮設を解消。令和3年3月から同物件の1フロアを追加借上げ（計2フロア使用）。

*2 他に派遣職員5名程度

*3 平日は60～70名程度。土日(祝)は15名程度のため週平均値。

*4 令和2年9月16日に福祉資金部内に特例貸付チームを設置。

【主な委託内容】

外部委託する業務は、申請受付から送金までの必要業務とし、借受人からの問い合わせ対応と、貸付金の送金業務は、引き続き福祉資金部内の担当で担った。

・ 申請書類の収受
・ 審査
・ 決定
・ 送金前準備

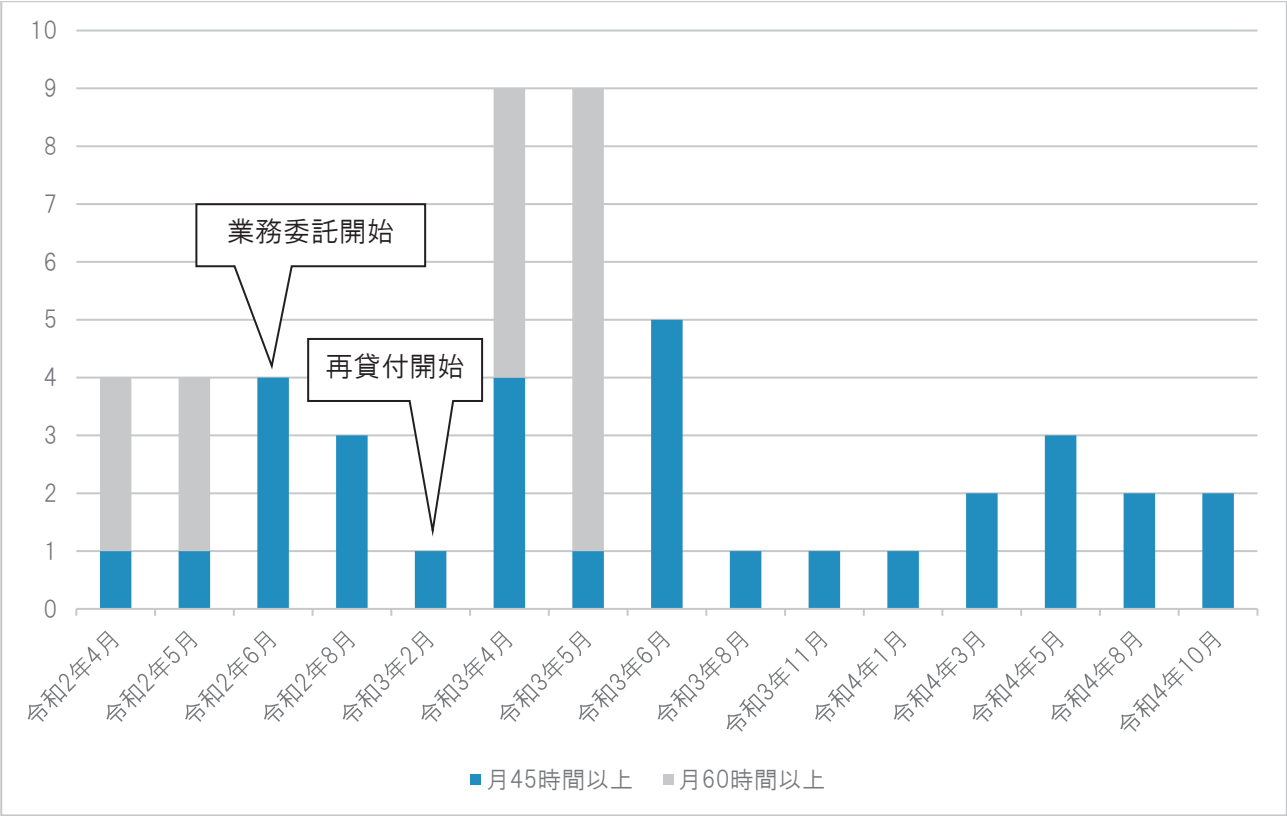
2. 場所・資材の確保

膨大な申請に対応するため、資材、部材について以下の対応をした。

・ 令和2年3月26日～7月31日　セントラルプラザ5階　第2事務室の会議室を使用
・ 令和2年4月15日～4月16日　セントラルプラザ12階　配線敷設工事
・ 令和2年4月17日　業務システム端末の追加　2台（当初）
　※この後、順次台数増（令和4年度時点で58台）
・ 令和2年4月3日～9月30日　セントラルプラザ12階A～D会議室を使用
・ 令和2年6月15日　業務委託開始（セントラルプラザ12階A～D会議室に常駐）
・ 令和2年6月26日　外部事務所の選定開始（外部事務所に係る都と打合せ）
・ 令和2年9月16日　福祉資金部　福祉資金貸付担当に特例貸付チームを設置
・ 令和2年9月22日　外部事務所の賃貸契約
・ 令和2年9月25日　福祉資金特例貸付担当および委託業者が外部事務所に移転
・ 令和3年3月8日　外部事務所　フロア拡張（賃借契約始期）

3. 担当職員の勤務状態

貸付申請受付期間中、特例貸付を担当した職員で、月の超過勤務が 45 時間以上または 60 時間以上となった時期、人数は次のとおりであった。



〔3〕 貸付申請期間終了後

1. 人員体制

① 業務委託

令和 3 年 12 月時点の貸付状況は、令和 2 年 3 月からの累計で、貸付申請数は約 63 万 7 千件（総合支援資金延長貸付含む）、貸付決定件数も 52 万 7 千件（総合支援資金延長分除く）、送金額は 2,375 億 8 千万円に上っていた。これらの償還免除申請が令和 4 年から始まるため、償還業務を外部委託することとした。

令和 3 年 9 月 22 日に一般競争入札公告し、11 月 5 日に業者決定した。契約期間は令和 3 年 12 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日とした。令和 4 年 1 月 28 日に特例貸付事務センターを開設した。

【主な委託内容】

外部委託する業務は、コールセンター業務および、償還免除申請の受付、審査業務とし、償還免除決定処理は引き続き担当職員が担うこととした。

・ 借受人からの電話問い合わせの対応
・ 償還免除申請書類の収受
・ 償還免除申請の審査
・ 借受人の転居届等、状況変更入力

・ 償還金引き落し口座の入力
・ 償還に関する通知の不達等管理

② BPO センターの設置

償還免除申請の受付開始以降も、貸付申請は続いていたことから、特例貸付担当の事務所には貸付、償還の 2 業者が常駐し、それぞれの業務を実施することになった。

令和 5 年に BPO センターを設置することとし、令和 4 年 11 月から、移転に向けた書類の保管等を外部委託した。令和 4 年 1 月から移転準備を開始し、令和 5 年 5 月に BPO センターを設置し、委託業者と特例貸付担当が別々に移転した。

・ 令和 4 年 8 月　申請書類保管業務委託のための入札公示
・ 令和 4 年 9 月　書類保管業務委託業者決定
・ 令和 5 年 2 月　書類保管開始
・ 令和 5 年 5 月　BPO センター設置　委託業者が移転
　　福祉資金特例貸付担当は福祉資金部と同事務所に移転

Ⅱ　データから見る緊急小口資金等特例貸付（新型コロナ）

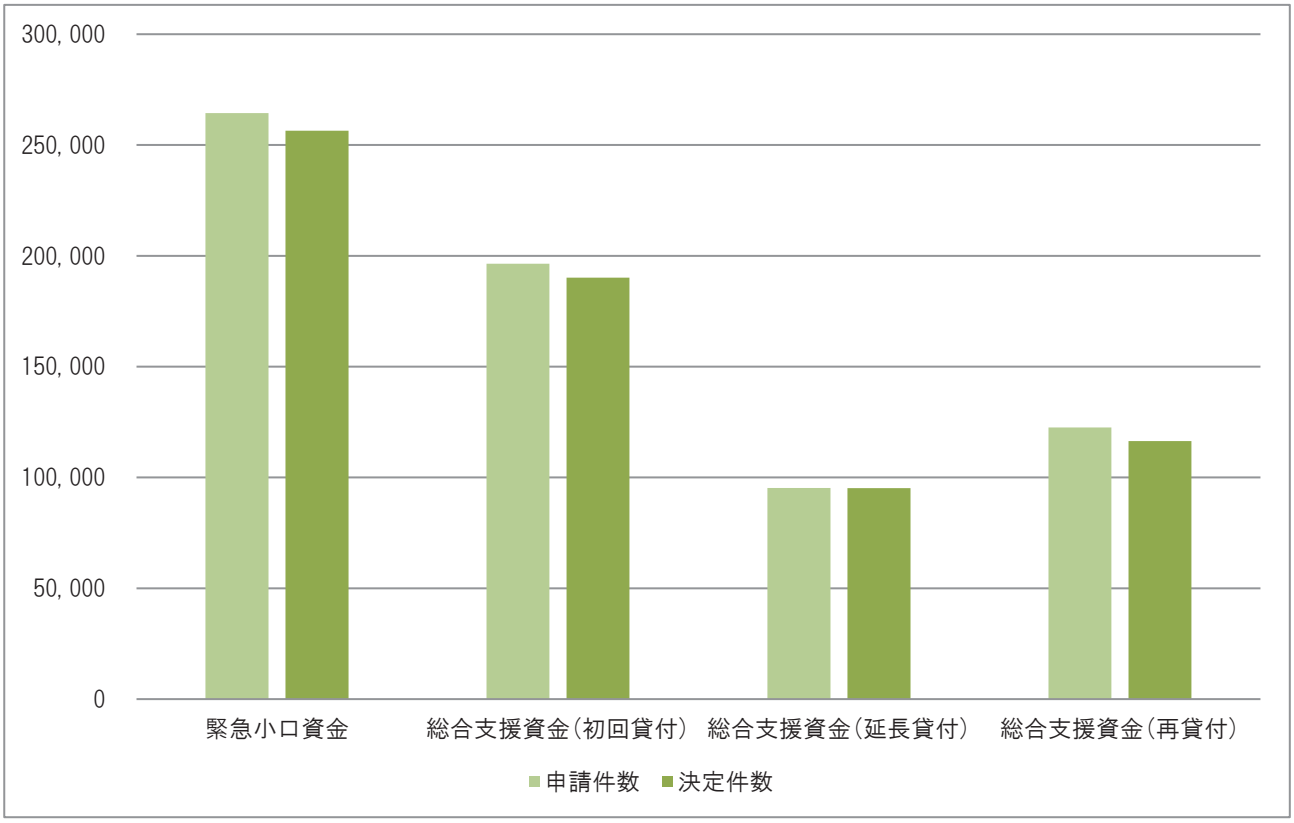
1　債権管理システム等に基づく借入申込および貸付決定者のデータ分析

〔1〕 貸付決定

受付期間中にあった申し込みに対し、令和 2 年 4 月 1 日から令和 4 年 10 月まで、貸付決定を行った。

1. 決定率

単位：件



	申請件数	決定件数	決定率
緊急小口資金	264, 416	256, 482	97. 0%
総合支援資金(初回貸付)	196, 476	190, 134	96. 8%
総合支援資金(延長貸付)	95, 269	95, 220	99. 9%
総合支援資金(再貸付)	122, 538	116, 441	95. 0%
合計	678, 699	658, 277	97. 0%

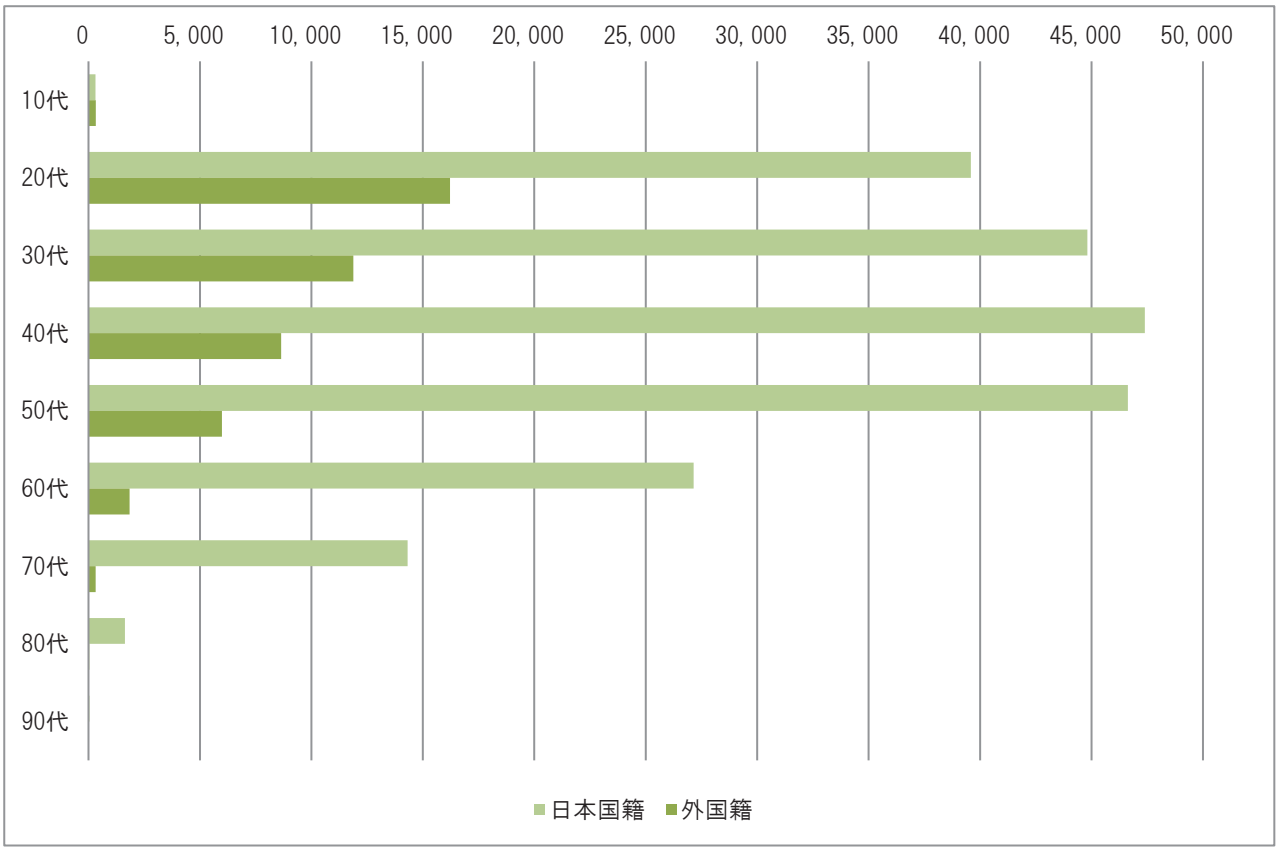
最終的な貸付決定件数は 658, 277 件となった。

申請に対する決定率は、申請から決定までにかかる時間が時期により異なることから、正確に算出することができない。最終的な決定件数を基に算出すると、決定率は緊急小口資金で 97. 0%、総合支援資金(初回貸付)が 96. 8%、延長貸付が 99. 9%、再貸付が 95. 0%であった。

2. 借受人の属性

① 年代・国籍別の借受人数

単位：人



	日本国籍	外国籍	全体
10 代	315	326	641
20 代	39, 585	**16, 218**	55, 803
30 代	44, 814	11, 881	**56, 695**
40 代	**47, 389**	8, 643	56, 032
50 代	46, 632	5, 990	52, 622
60 代	27, 151	1, 840	28, 991
70 代	14, 320	324	14, 644
80 代	1, 635	32	1, 667
90 代	42	0	42
不明	1	1	2
合計	221, 884	45, 255	267, 139

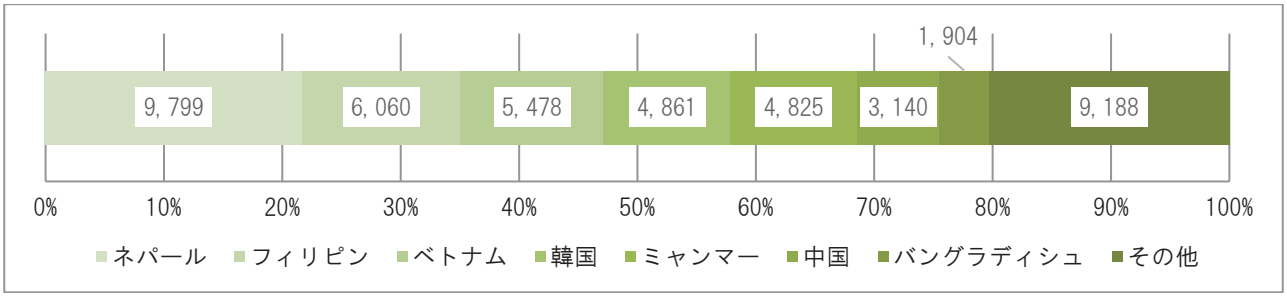
最終的な借受人は 267, 139 人となった。

借受人の年代は、日本国籍では 50 代が最も多かったが、外国籍では 20 代が最も多かった。

② 外国籍の借受人

国籍

単位：人



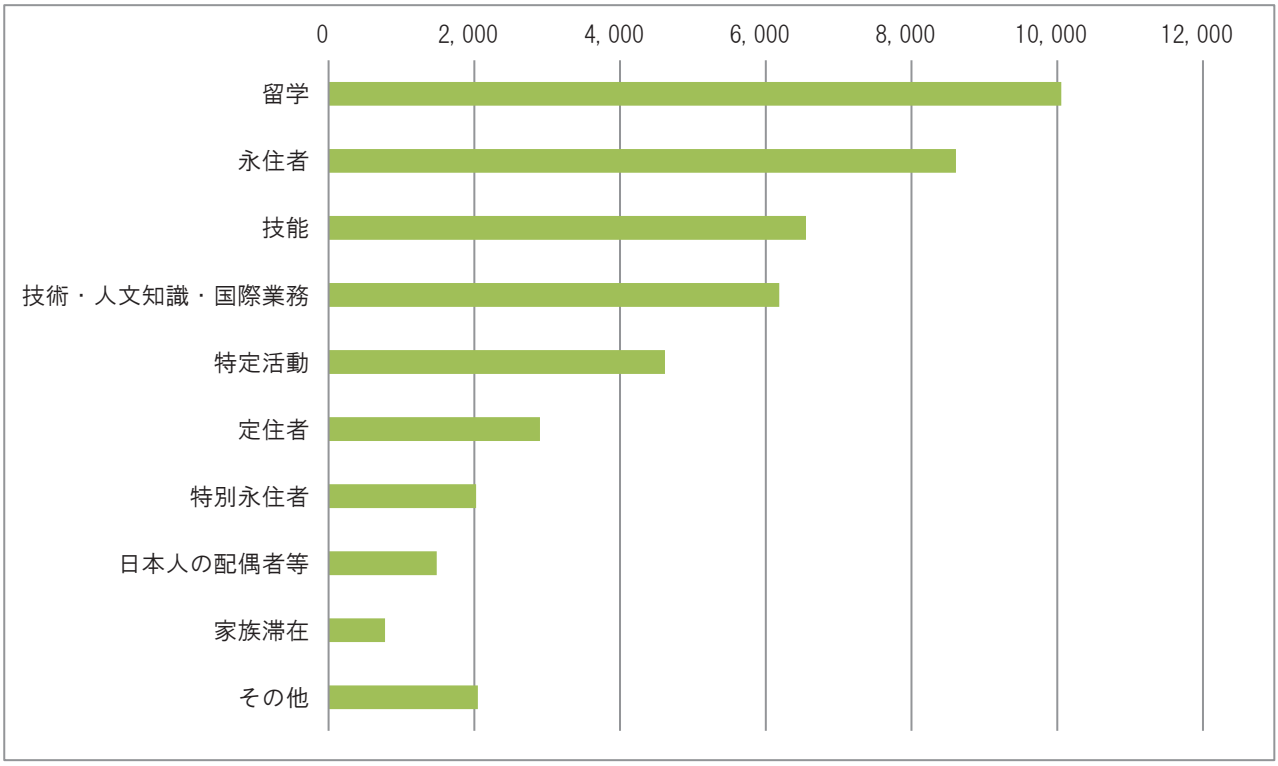
外国籍の借受人は 45, 255 人であり、借受人総数の 16. 9%となった。
外国籍は 122 か国に及び、ネパールが外国籍全体の 21. 7%、フィリピン 13. 4%、ベトナム 12. 1%、韓国 10. 7%、次いでミャンマー、中国、バングラディシュの 8 か国で、約 8 割を占めている。

借受人が 500 人以上いる国籍別利用率

国籍	借受人	東京都 15 歳以上人口 ※2021. 1 現在	利用率
日本	221, 884	11, 744, 134	1. 9%
ネパール	9, 799	24, 572	39. 9%
フィリピン	6, 060	33, 214	18. 2%
韓国	4, 861	87, 590	5. 5%
ベトナム	5, 478	36, 636	15. 0%
ミャンマー	4, 825	9, 345	**51. 6%**
中国	3, 140	219, 636	1. 4%
バングラディシュ	1, 904	4, 595	41. 4%
インド	1, 657	13, 378	12. 4%
タイ	1, 211	7, 666	15. 8%
スリランカ	980	2, 033	48. 2%
ウズベキスタン	849	1, 527	**55. 6%**
モンゴル	746	2, 891	25. 8%

東京都に住む 15 歳以上人口で見ると、利用率は日本国籍では 1. 9%だったのに対し、多くの外国籍がこれを上回った。
特にミャンマー、ウズベキスタンでは、15 歳以上人口の半分以上が貸付を利用している。

在留資格



在留資格は、最も多いのが留学、次いで多いのが永住者、技能、技術・人文知識・国際業務、特定活動であった。これらの在留資格のうち永住者以外は、生活保護を利用することができない。

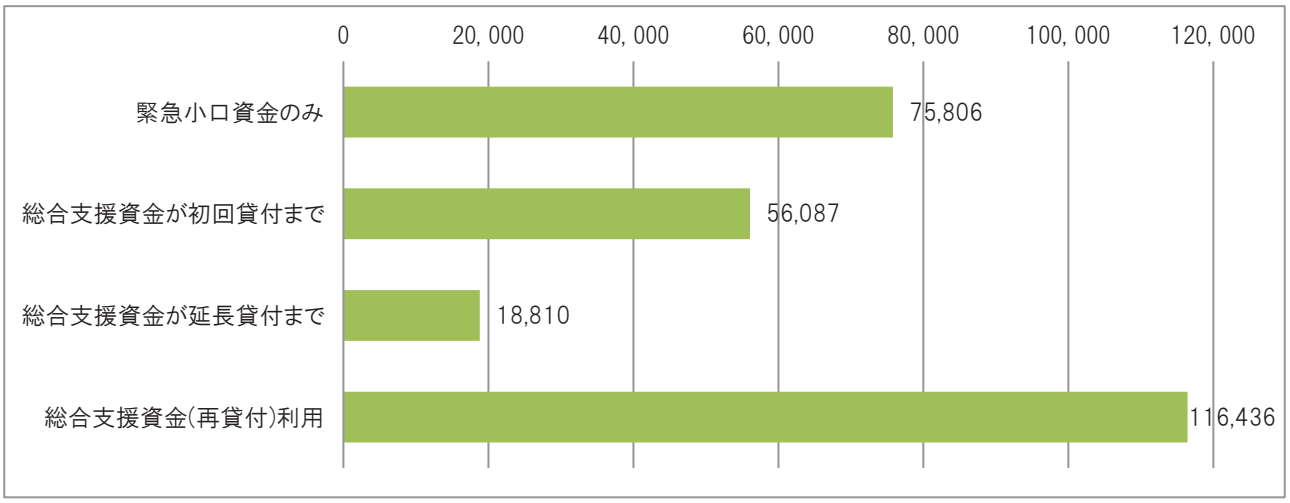
在留資格と国籍

	ネパール	ミャンマー	バングラディシュ	スリランカ	ウズベキスタン
留学	1, 649	1, 096	**460**	**464**	**600**
永住者	247	202	228	63	5
技能	**4, 283**	8	156	9	5
技術・人文知識・国際業務	2, 144	564	447	229	110
特定活動	416	**2, 179**	382	118	110
家族滞在	448	72	24	15	2
定住者	46	470	26	5	1

外国籍で最も多かったネパールは、在留資格では技能が最も多かった。
その他、利用率が 4 割を超えたミャンマーは特定活動、バングラディシュ、スリランカ、ウズベキスタンは留学が最も多い。この特定活動と留学は週 28 時間以内の就労制限が設けられている在留資格である。

3．利用した貸付と借受人数

単位：人



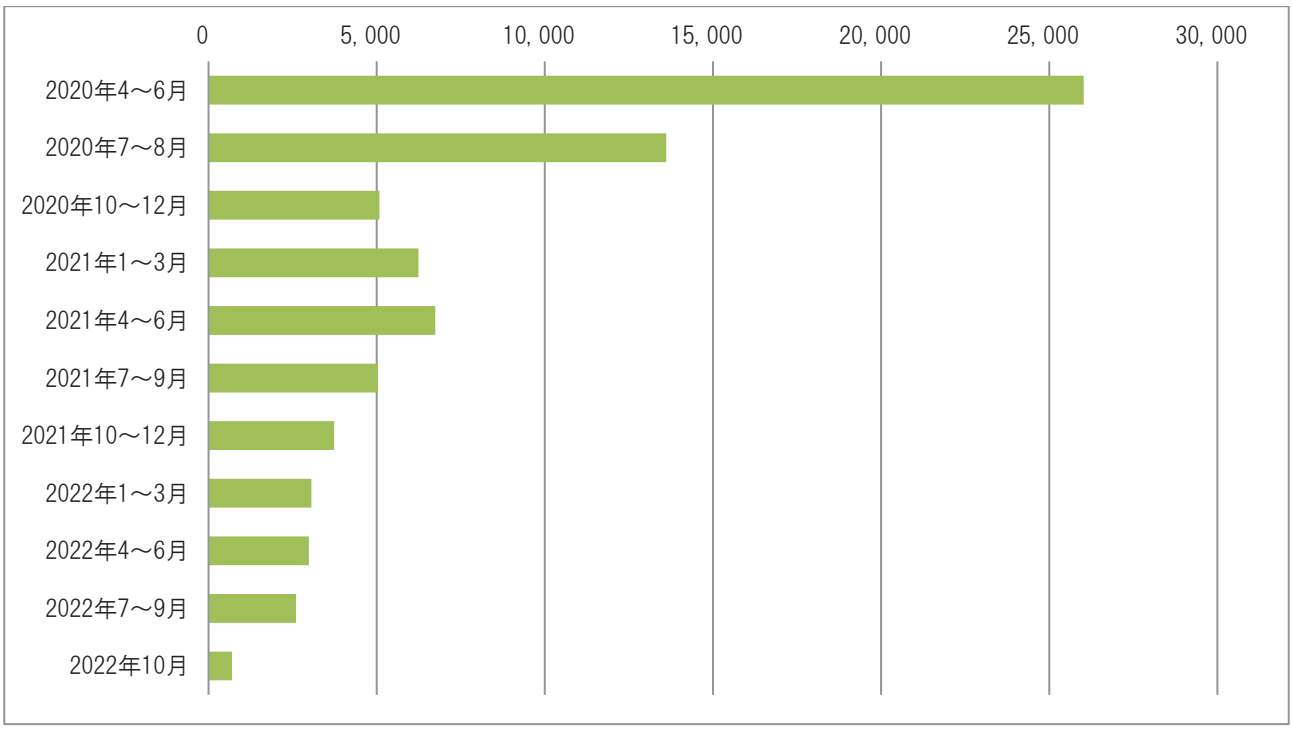
利用した貸付		借受人数	
1 種類	小口	75, 806	80, 881
	初回	5, 075	
2 種類	小口・初回	51, 012	55, 996
	初回・延長	1, 894	
	初回・再貸付	2, 090	
3 種類	小口・初回・延長	16, 871	55, 023
	小口・初回・再貸付	36, 878	
	初回・延長・再貸付	1, 274	
4 種類	小口・初回・延長・再貸付	75, 027	
その他（他道府県と併用）		1, 212	
合計		267, 139	

利用した資金別に見ると、総合支援資金(再貸付)まで利用している借受人が最も多い。
貸付の数で見ると、緊急小口資金のみ利用している借受人と、4 種類全て利用した借受人が同程度であった。

① 緊急小口資金のみ利用した借受人の傾向

貸付決定時期

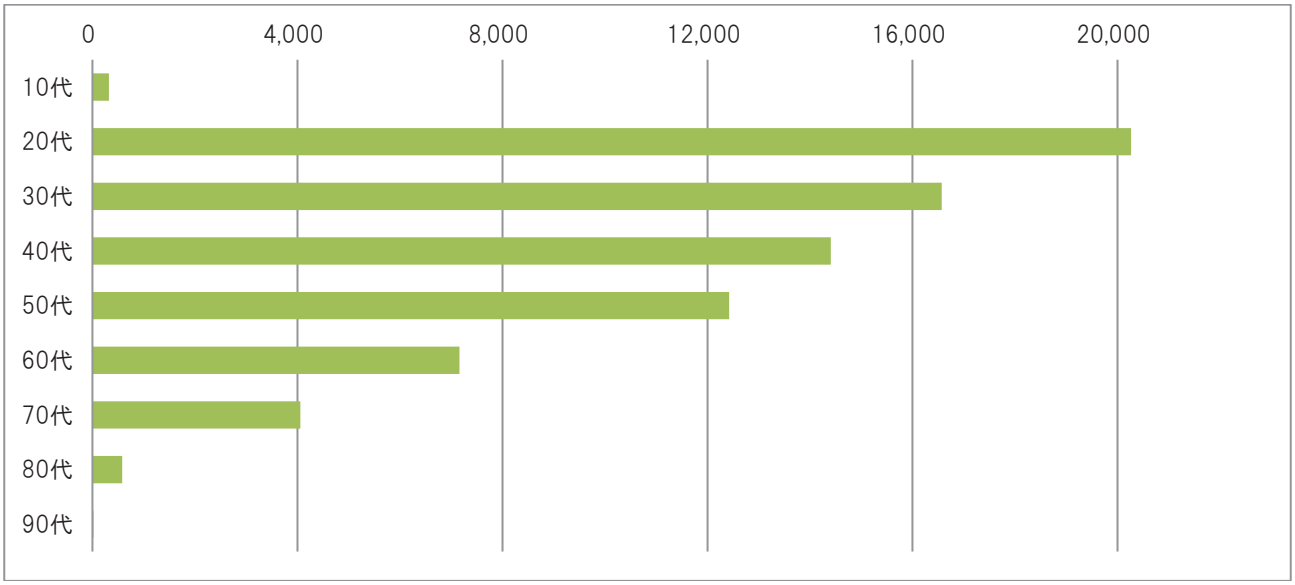
単位：人



貸付期間を 3 か月ごとに区切って見ると、緊急小口資金のみ利用した借受人は、令和 2 年 4～6 月に最も多い。また、制度開始から半年以内に、半数以上が貸付決定している。

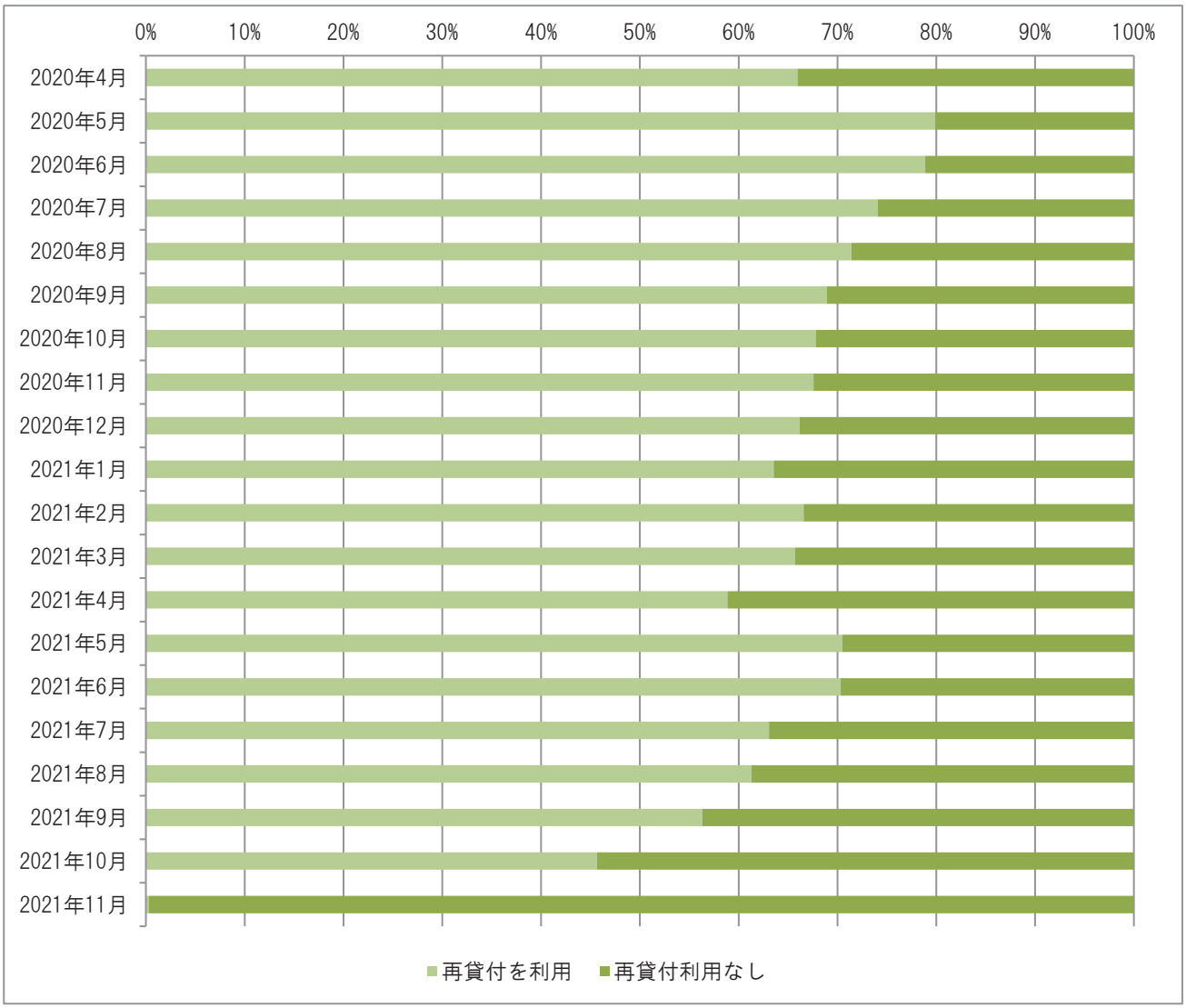
年代

単位：人



緊急小口資金のみ利用した借受人は 20 代が最も多く、年代が上がるにつれて減少した。

② 総合支援資金（初回貸付）利用時期と、総合支援資金（再貸付）の利用率



総合支援資金（再貸付）借受人の、総合支援資金（初回貸付）利用時期を見ると、令和 2 年 5 月に総合支援資金（初回貸付）が決定した借受人の利用率が最も高い。

4. 人口に対する決定件数

	貸付決定件数			複数世帯／単身世帯	15 歳以上人口 ※2021. 1 現在	15 歳以上人口に対する利用率
	単身	複数	合計			
新宿区	8, 596	2, 765	11, 361	3. 1	314, 008	3. 6%
豊島区	6, 254	2, 220	8, 474	2. 8	261, 053	3. 2%
中野区	5, 944	2, 169	8, 113	2. 7	304, 443	2. 7%
平均	1, 808	1, 210	3, 018	1. 3	194, 332	1. 2%

人口と貸付の利用数には相関関係が見られるが、15 歳以上人口に対する利用率の上位は、新宿区、豊島区、中野区となった。これらの区の利用者は他の区市町村に比べ、単身世帯の割合が高い。特に新宿区は単身世帯の申込件数が全区市町村で一番多い。

① 区市町村別の件数（外国籍）

	貸付決定件数			決定に対する外国人の利用率	複数世帯／単身世帯	15 歳以上人口 ※2021. 1 現在	15 歳以上人口に対する利用率
	単身	複数	合計				
新宿区	3, 265	1, 270	4, 535	39. 9%	2. 6	35, 339	12. 8%
豊島区	2, 653	930	3, 583	42. 3%	2. 9	25, 069	14. 3%
福生市	244	216	460	42. 3%	1. 1	3, 364	13. 7%
江戸川区	697	869	1, 566	17. 3%	0. 8	31, 668	4. 9%
平均	314	228	542	13. 0%	1. 0	7, 917	5. 3%
全体	19, 779	14, 365	34, 144	18. 0%	1. 4	498, 772	6. 8%

新宿区、豊島区は外国籍の借受人が全体の 4 割に上り、利用率を押し上げたことがわかる。これは、市部の中で 15 歳以上人口対利用率が最も高かった福生市にも同様のことが言える。しかし、外国人人口が新宿区に次いで多い江戸川区では、外国籍借受人は全体の 2 割に満たない。

② 区市町村別の件数(日本国籍)

	貸付決定件数			複数世帯／単身世帯	15歳以上人口 ※2021.1現在	15歳以上人口に対する利用率
	単身	複数	合計			
新宿区	5,331	1,495	6,826	3.6	278,669	2.4%
港区	3,284	1,398	4,682	2.3	206,604	2.3%
中野区	4,806	1,520	6,326	3.2	287,481	2.2%
渋谷区	3,294	1,081	4,375	3.0	196,300	2.2%
豊島区	3,601	1,290	4,891	2.8	235,984	2.1%
平均	1,494	982	2,476	1.4	186,415	1.1%

日本国籍の借受人のみに限定すると、15歳以上人口に対する利用率の上位に港区、渋谷区が加わるが、区市町村ごとの人口比の差が小さくなった。

③ 東京都全体の件数

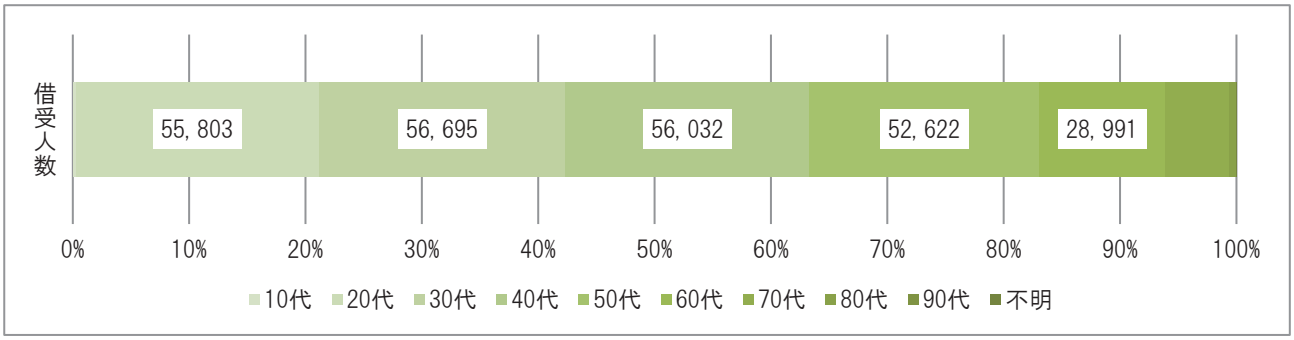
	貸付決定件数			複数世帯／単身世帯	15歳以上人口 ※2021.1現在	15歳以上人口に対する利用率
	単身	複数	合計			
全体	113,908	76,226	190,134	1.5	12,242,906	1.6%
日本国籍	94,129	61,861	155,990	1.5	11,744,134	1.3%
外国籍	19,779	14,365	34,144	1.4	498,772	6.8%

東京都内人口に対する借受人の割合は、日本国籍の借受人では1.3%であったのに対し、外国籍の借受人は6.8%であった。

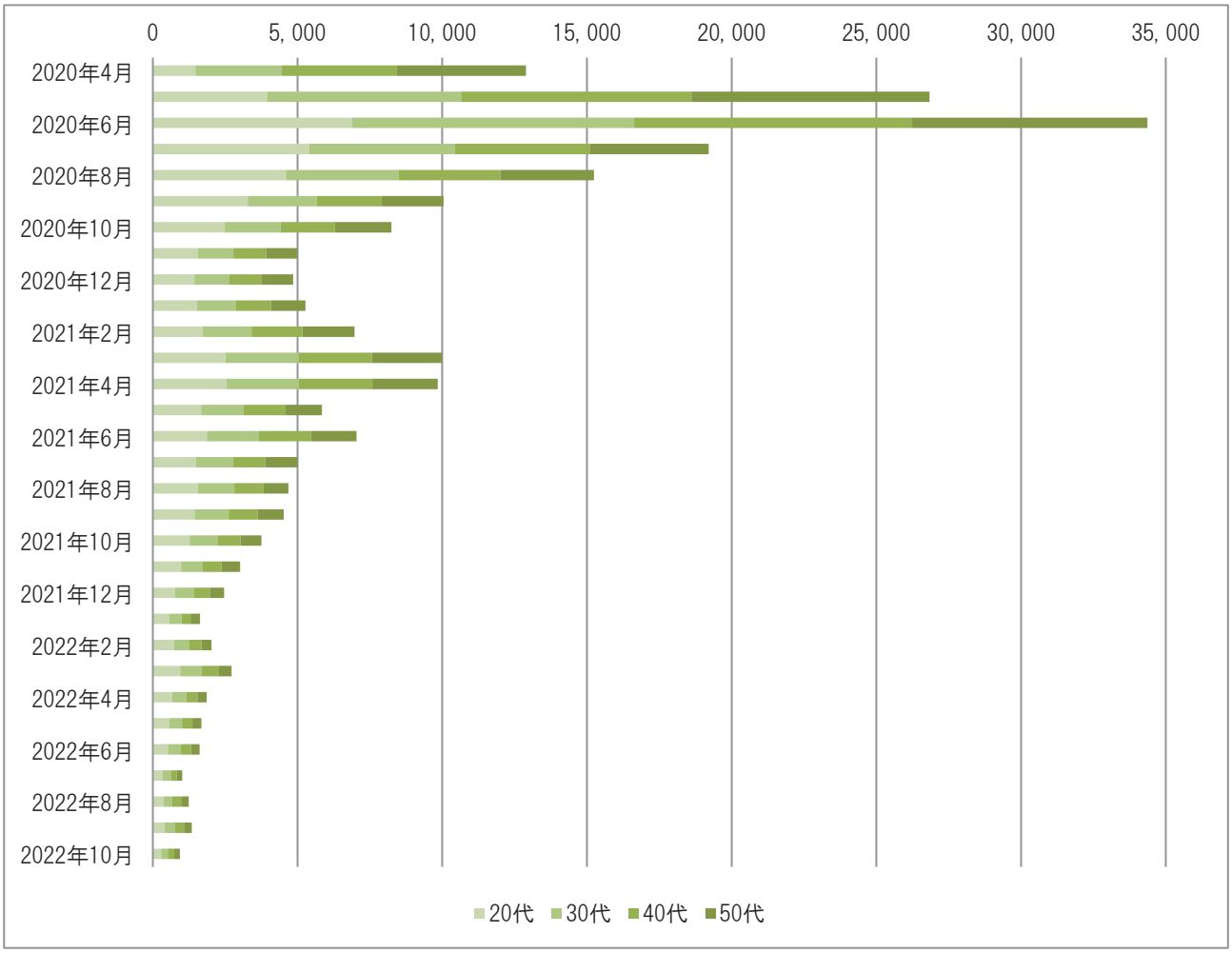
5. 貸付利用開始時期と借受人

① 年代と貸付利用開始時期

単位：人



単位：人



借受人の年代は、20 代～50 代が全体の 80%を占めている。

貸付種別に関わらず、初めに貸付決定した貸付の決定件数は、令和 2 年 4 月～8 月に集中し、令和 4 年 1 月以降は当初の 10 分の 1 に満たない数となった。制度開始当初は 50 代の借受人が最も多かったが、令和 2 年 7 月以降はほぼ全ての月で 20 代が最も多かった。

② 人口に対する利用率と、貸付利用開始月別の推移

令和 3(2021)年 1 月現在の東京都の 15 歳以上人口に対する利用率と、月別の推移を整理した。

借受人全体

利用率

	20 代	30 代	40 代	50 代	男	女	合計
借受人	55, 803	56, 695	56, 032	52, 622	184, 449	82, 436	267, 139※
人口	1, 734, 162	1, 946, 838	2, 230, 657	1, 956, 885	5, 985, 491	6, 257, 415	12, 242, 906
利用率	3. 2%	2. 9%	2. 5%	2. 7%	3. 1%	1. 3%	2. 2%

※借受人合計には性別不明者が含まれる

月別の推移

	20 代	30 代	40 代	50 代	男	女	合計
2020 年 4 月	1, 473	2, 987	3, 972	4, 462	12, 380	4, 549	16, 951
2020 年 5 月	3, 943	6, 710	7, 960	8, 226	24, 895	9, 606	34, 584
2020 年 6 月	6, 886	9, 746	9, 602	8, 135	29, 633	11, 567	41, 250
2020 年 7 月	5, 411	5, 019	4, 665	4, 113	15, 580	7, 082	22, 700
2020 年 8 月	4, 603	3, 882	3, 517	3, 240	12, 013	5, 848	17, 871
2020 年 9 月	3, 277	2, 391	2, 246	2, 131	8, 020	3, 974	12, 001
2020 年 10 月	2, 474	1, 938	1, 881	1, 953	6, 726	3, 209	9, 938
2021 年 3 月	2, 507	2, 538	2, 525	2, 433	8, 395	3, 874	12, 273
2021 年 4 月	2, 550	2, 494	2, 541	2, 258	7, 924	4, 001	11, 931
2021 年 5 月	1, 665	1, 470	1, 456	1, 254	4, 683	2, 274	6, 962
2022 年 1 月	559	434	309	328	1, 339	623	1, 962
2022 年 9 月	413	353	312	271	1, 054	535	1, 590

東京都内の年代ごと人口と比較すると、20 代が 3. 2%、次いで 30 代、50 代の順で利用した割合が高い。また、どの時期においても男性のほうが概ね 2 倍多かった。

日本国籍

利用率

	20 代	30 代	40 代	50 代	合計
借受人	39, 585	44, 814	47, 389	46, 632	267, 139
人口	1, 576, 178	1, 812, 798	2, 145, 687	1, 897, 804	11, 744, 134
利用率	2. 5%	2. 5%	2. 2%	2. 5%	1. 9%

月別の推移

	20 代	30 代	40 代	50 代	合計	全体比
2020 年 4 月	1, 441	2, 881	3, 796	4, 284	16, 350	96%
2020 年 5 月	3, 685	5, 814	7, 117	7, 653	31, 745	92%
2020 年 6 月	4, 758	6, 307	7, 047	6, 851	31, 407	76%
2020 年 7 月	2, 890	3, 207	3, 474	3, 312	16, 145	71%
2020 年 8 月	2, 443	2, 740	2, 739	2, 621	12, 949	72%
2020 年 9 月	1, 688	1, 757	1, 748	1, 748	8, 706	73%
2020 年 10 月	1, 526	1, 543	1, 543	1, 681	7, 828	79%
2021 年 3 月	1, 878	2, 163	2, 254	2, 200	10, 652	87%
2021 年 4 月	1, 950	2, 135	2, 276	2, 032	10, 361	87%
2021 年 5 月	1, 324	1, 284	1, 311	1, 137	6, 098	88%
2022 年 1 月	460	381	294	309	1, 768	90%
2022 年 9 月	357	325	293	259	1, 468	92%

日本国籍の借受人のみに限定すると、20 代から 50 代までの件数の差が小さくなる。人口に対する利用率も、20 代、30 代、50 代の順に高いことは同様だが、大きな差異はない。また、20 代の割合が多くなるのは、2021 年 5 月以降であった。

外国籍

利用率

	20 代	30 代	40 代	50 代	合計
借受人	16, 218	11, 881	8, 643	5, 990	45, 255
人口	157, 984	134, 040	84, 970	59, 081	498, 741
利用率	10. 3%	8. 9%	10. 2%	10. 1%	9. 1%

貸付決定月別の推移

	20 代	30 代	40 代	50 代	合計	全体比
2020 年 4 月	258	2, 128	2, 521	2, 160	601	4%
2020 年 5 月	896	3, 439	1, 812	1, 142	2, 839	8%
2020 年 6 月	843	2, 555	1, 191	778	9, 843	24%
2020 年 7 月	573	1, 284	801	619	6, 555	29%
2020 年 8 月	258	2, 128	2, 521	2, 160	4, 922	28%
2020 年 9 月	896	3, 439	1, 812	1, 142	3, 295	27%
2020 年 10 月	843	2, 555	1, 191	778	2, 110	21%
2021 年 3 月	629	375	271	233	1, 621	13%
2021 年 4 月	600	359	265	226	1, 570	13%
2021 年 5 月	341	186	145	117	864	12%
2022 年 1 月	99	53	15	19	194	10%
2022 年 9 月	56	28	19	12	122	8%

外国籍の借受人で見ると、令和 2 年 6 月～10 月に多くの利用があり、7 月には全体の 29%に上った。年代は、令和 2 年 7 月以降全ての時期で、20 代の借受人が最も多い。また、東京都内の外国籍の年代別人口と比較すると、20 代、40 代、50 代で 1 割以上、全体でも 1 割近くの人が貸付を利用しており、利用率が日本国籍の 4. 8 倍に上る。

在留資格

	留学	永住者	技能	技術・人文知識・国際業務	特定活動
2020 年 4 月	0	**253**	10	17	0
2020 年 5 月	60	**825**	740	272	32
2020 年 6 月	997	1, 592	**3, 365**	1, 521	479
2020 年 7 月	**1, 580**	1, 112	999	1, 123	557
2020 年 8 月	**1, 456**	926	389	763	454
2020 年 9 月	**1, 197**	617	187	464	257
2020 年 10 月	**756**	416	122	288	158
2021 年 8 月	**165**	117	28	102	422
2021 年 9 月	**140**	118	33	82	221
2021 年 10 月	**117**	102	18	68	157
2022 年 7 月	**27**	15	1	15	24
2022 年 8 月	**36**	15	1	7	29
2022 年 9 月	**32**	19	1	18	21

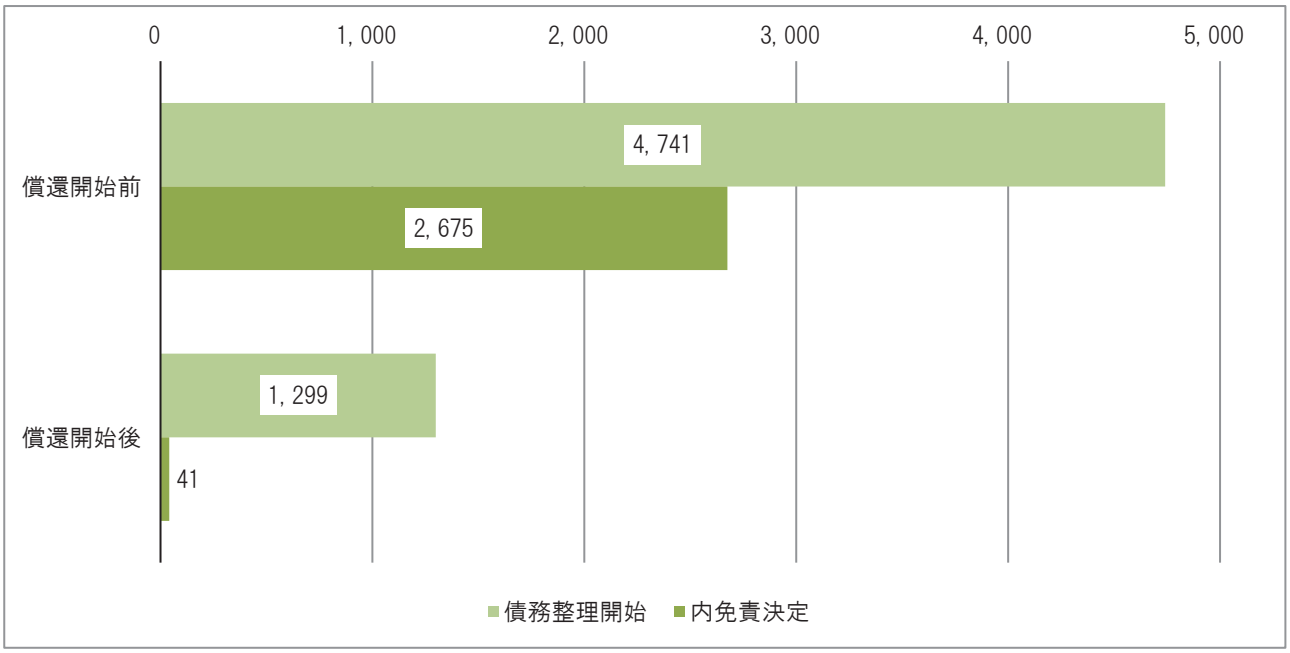
在留資格を見ると、制度開始当初は永住者の利用が第 1 位であり、技術・人文知識・国際業務や技能の利用も集中した。令和 2 年 7 月以降は留学の利用が第 1 位、令和 3 年 8 月以降は特定活動の利用が第 2 位であった。

〔2〕 貸付決定後

1. 償還開始前に債務整理開始となった借受人

令和 5 年 7 月 31 日までに債務整理開始となった借受人を対象として整理した。

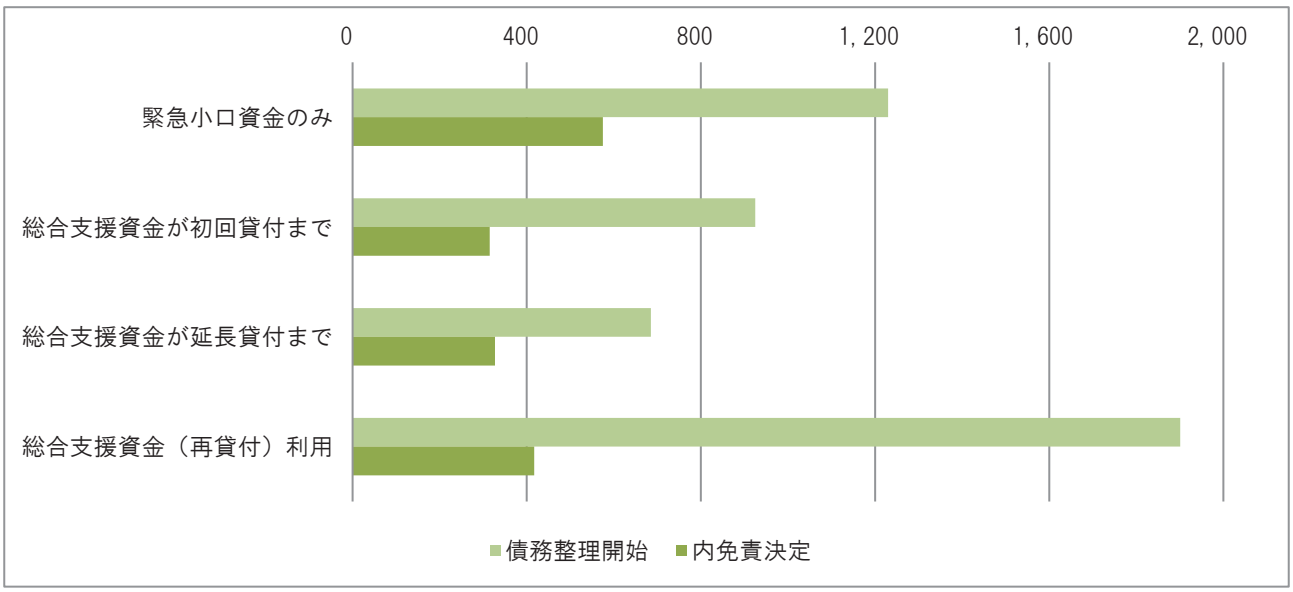
単位：人



債務整理開始となった借受人は 6, 040 人で、借受人総数の 2. 3%となる。償還開始前に債務整理開始となった借受人は 4, 741 人で、このうち 2, 675 人は免責決定となっている。

① 利用した貸付

単位：人



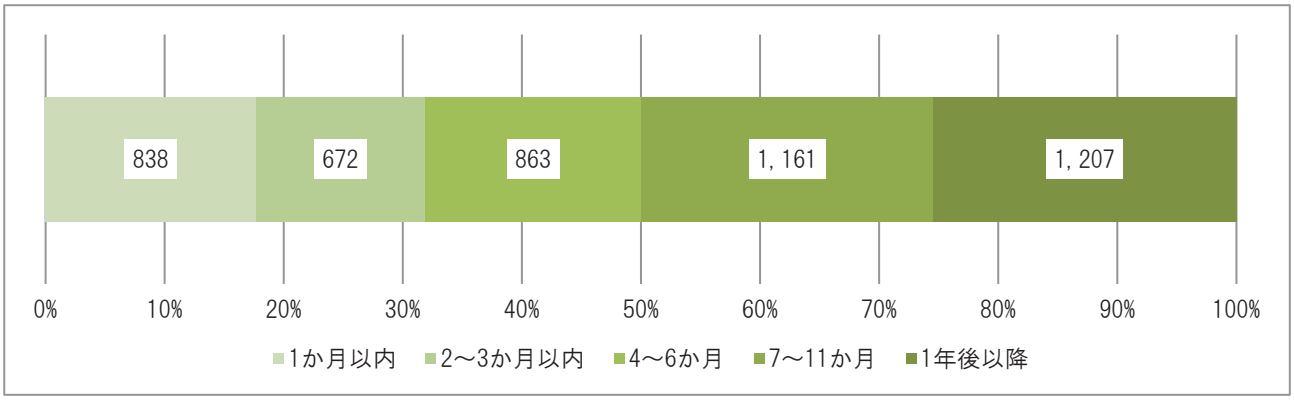
	債務整理開始	内免責決定	借受人総数	総数比
緊急小口資金のみ	1, 230	**575**	75, 806	1. 6%
総合支援資金が初回貸付まで	925	315	56, 087	1. 6%
総合支援資金が延長貸付まで	685	327	18, 810	**3. 6%**
総合支援資金（再貸付）利用	**1, 901**	417	116, 436	1. 6%
合計	4, 741	1, 634	267, 139	1. 8%
割合		34. 5%		

免責決定となった借受人が利用した資金の内訳では、緊急小口資金のみが最も多い。

借受人数に対する債務整理を行った割合は、「総合支援資金が延長貸付まで」が最も高い。

② 最終送金から債務整理開始までの期間

単位：人



最後に利用した貸付の送金日から債務整理開始までの期間を見ると、借入れから 1 か月以内で債務整理開始となった借受人が 838 人で全体の 17. 7%だった。また、全体の 74. 5%が送金日から 1 年未満だった。

③ 年代別　借受人総数に対する割合

年代	債務整理開始	借受人総数	割合
10 代	1	641	0. 2%
20 代	808	55, 803	1. 4%
30 代	873	56, 695	1. 5%
40 代	1, 028	56, 032	1. 8%
50 代	**1, 197**	52, 622	**2. 3%**
60 代	618	28, 990	2. 1%
70 代	199	14, 643	1. 4%
80 代	16	1, 667	1. 0%
90 代	1	43	2. 3%
合計	4, 741	267, 136	1. 8%

日本国籍のみ

年代	債務整理開始	日本国籍 借受人総数	割合
20 代日本国籍	803	39, 585	2. 0%
30 代日本国籍	862	44, 814	1. 9%

債務整理開始となった借受人の年代に大きな差異はないが、借受人全体に対する割合で最も多いのは 50 代であった。外国籍借受人の多かった 20 代、30 代を日本国籍に限定すると、割合が上がる。

2. 償還免除

令和 5 年 3 月 31 日までに、償還免除承認決定した債権、借受人を対象に整理した。

① 住民税非課税による償還免除

令和 4 年度の「住民税非課税による償還免除」は、令和 3 年度までに申請した緊急小口資金および総合支援資金（初回貸付）が対象となり、令和 3 年度または令和 4 年度に、借受人および借受人の世帯主が均等割・所得割ともに住民税非課税の場合に免除となる。令和 4 年 2 月から申請の受付を開始し、9 月より順次、償還免除承認および不承認決定を行った。

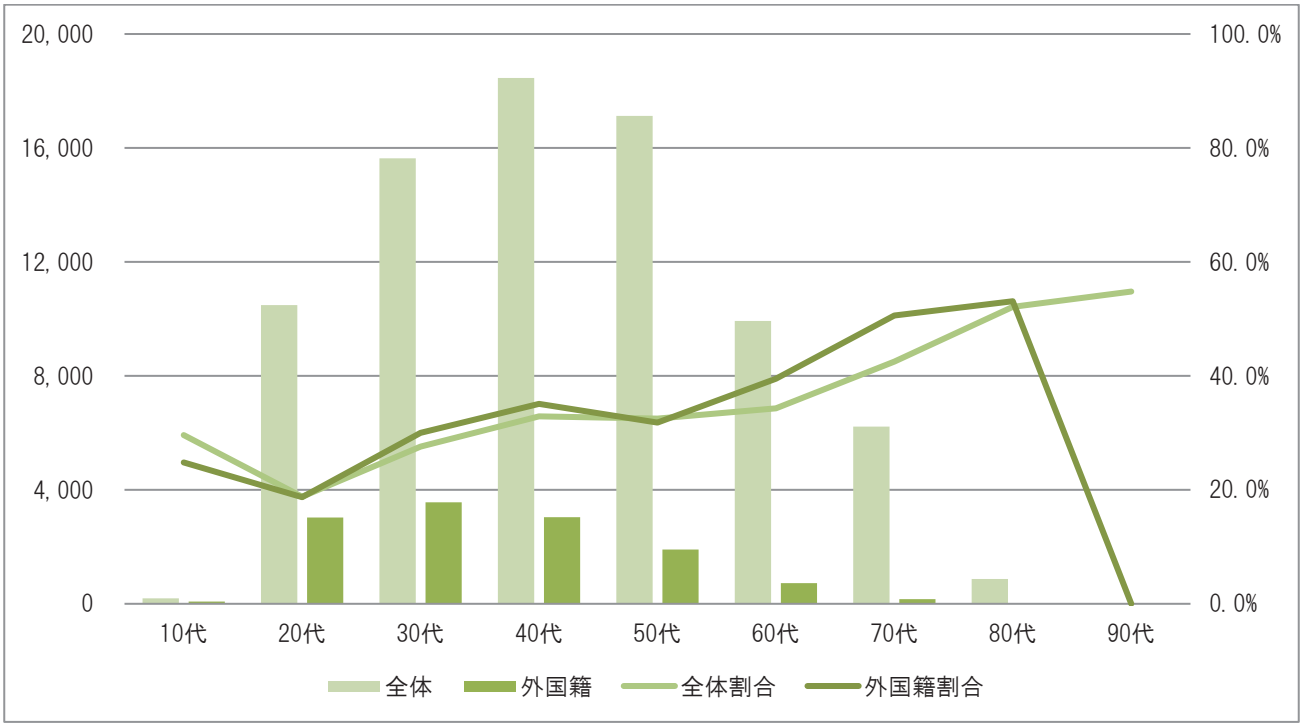
住民税非課税による償還免除承認　債権数

	緊急小口資金	総合支援資金（初回貸付）	合計
承認	75, 940	63, 615	139, 555
対象債権数	256, 482	190, 134	446, 616
割合	29. 6%	33. 5%	31. 2%

承認決定した債権は 139, 555 件であり、対象債権の 31. 2%だった。

住民税非課税による償還免除承認　借受人数

単位：人



借受人の年代別で見ると、20 代から年齢が高くなるのに伴い、免除の割合が高くなった。また、外国籍の借受人に限定してみた場合にも、全体と大きな差は見られなかった。なお、年代については、償還免除承認時ではなく、貸付決定時の年齢を基にしている。

② 住民税非課税以外の償還免除（任意免除）

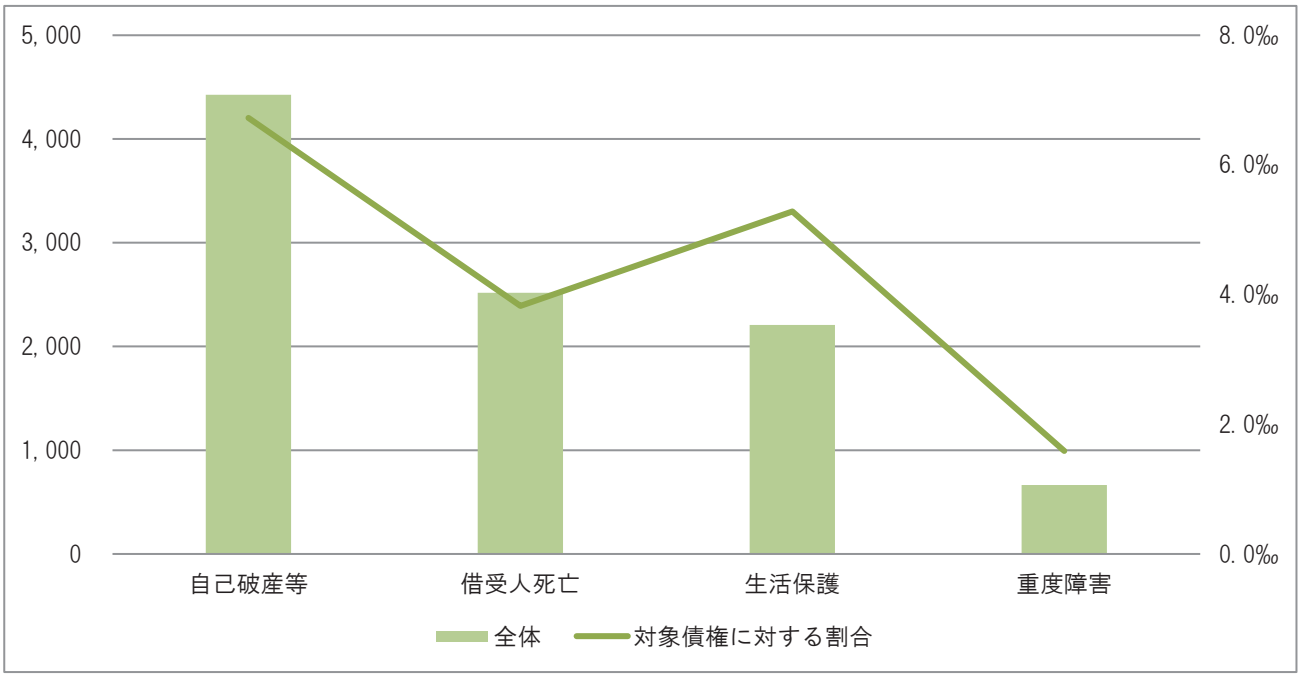
借受人が以下の状態になった場合、償還未済額を含めた残債の全てを償還免除することができる。これを任意免除と呼ぶ。

1	生活保護	償還開始時に該当の状況であることが必要
2	身体障害者手帳 1 級または 2 級 精神障害者手帳 1 級	
3	自己破産・個人再生等 債務整理に関する裁判所の決定が確定	職権による
4	借受人死亡	相続人に対する免除・職権による

本報告では、令和 4 年 3 月 31 日時点で任意免除承認された債権、借受人についてまとめたが、要件 1～2 は「償還開始時点」の条件があるため、令和 5 年 3 月以前に償還開始となる債権が対象となる。

償還免除承認債権数

単位：人

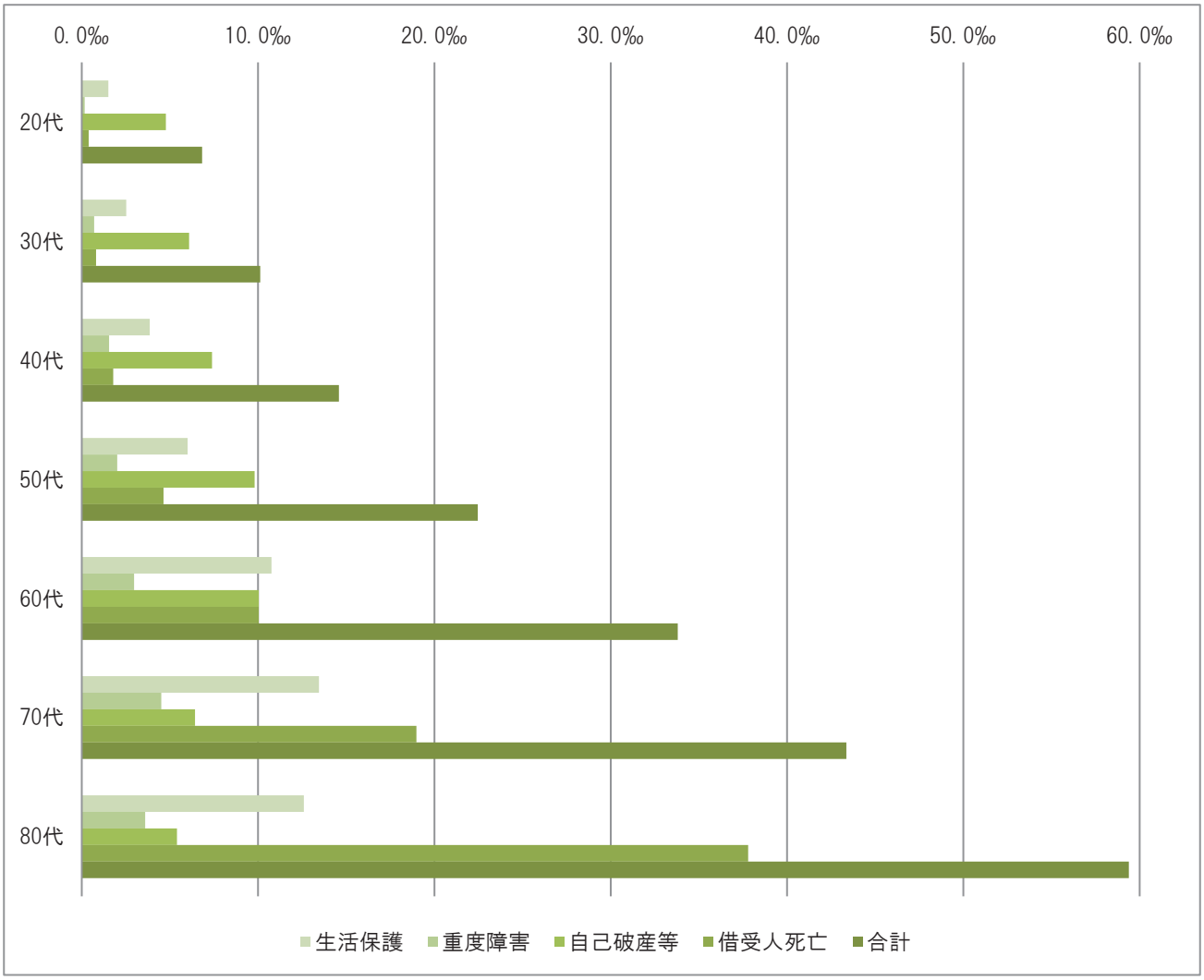


償還免除承認件数で最も多いのが自己破産等、次いで借受人死亡であった。これを、対象債権に対する割合で見ると、自己破産等、生活保護受給、借受人死亡、重度障害の順となった。

いずれかの貸付が任意免除となった借受人数

年代別　借受人総数に対する割合

単位：‰



年代別　借受人数

	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代	80 代
生活保護	84	143	216	316	**312**	197	21
重度障害	9	40	87	106	86	66	6
自己破産等	**266**	**345**	**414**	**516**	291	94	9
借受人死亡	22	46	100	244	291	**278**	**63**
合計	381	574	817	1, 182	980	635	99
借受人総数	55, 803	56, 695	56, 032	52, 622	28, 991	14, 644	1, 667

借受人総数に対する任意免除の割合は、年代に比例して増えている。20 代から 50 代では自己破産等が最も多い。60 代以降で自己破産等を生活保護が上回り、70 代、80 代では借受人死亡による免除が最も多かった。

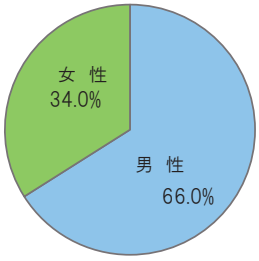
2　借受人へのアンケート調査・データ分析

実施期間	令和5年7月14日から7月31日
調査対象	緊急小口資金等特例貸付借受人から無作為抽出した13,000人
調査方法	アンケート用紙をメール便にて発送
	返信用封筒またはWEBにより回答
回　答　数	2,517人（19.3%）

貸付時の情報に基づく回答者の情報

性別

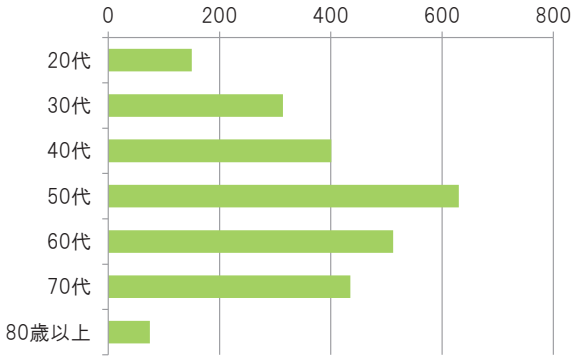
全　体	2517	100.0%
男　性	1662	66.0%
女　性	855	34.0%



「男性」が1662人（66.0%）、「女性」が855人（34.0%）だった。

年代

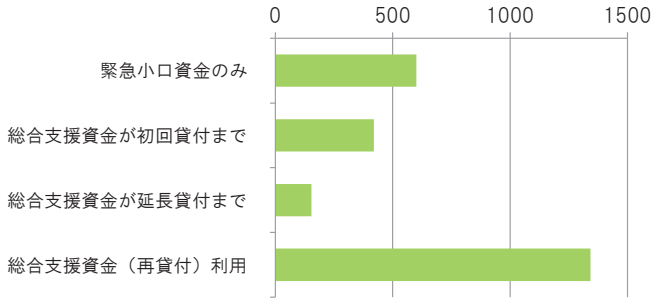
全　体	2517	100.0%
20代	150	6.0%
30代	314	12.5%
40代	401	15.9%
50代	630	25.0%
60代	512	20.3%
70代	435	17.3%
80歳以上	75	3.0%



「50代」が最も多く630人（25.0%）、次いで「60代」512人（20.3%）、「70代」435人（17.3%）だった。

利用している資金

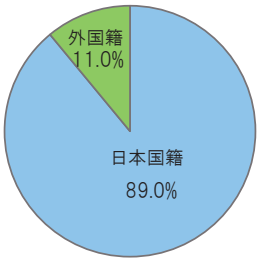
全　体	2517	100.0%
緊急小口資金のみ	601	23.9%
総合支援資金が初回貸付まで	420	16.7%
総合支援資金が延長貸付まで	154	6.1%
総合支援資金（再貸付）利用	1342	53.3%



「総合支援資金（再貸付）利用」が最も多く1342人（53.3%）、次いで「緊急小口資金のみ」601（23.9%）だった。

国籍（貸付時の情報）

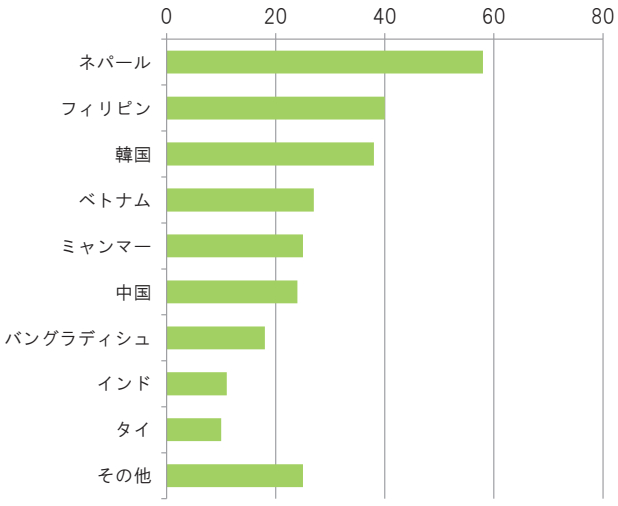
全　体	2517	100.0%
日本国籍	2241	89.0%
外国籍	276	11.0%



「日本国籍」が2241人（89.0%）、「外国籍」が276人（11.0%）だった。

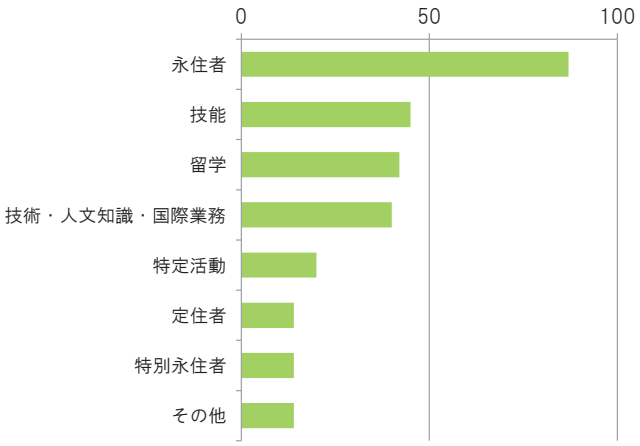
外国籍の回答者の国籍

全　体	276	100.0%
ネパール	58	21.0%
フィリピン	40	14.5%
韓国	38	13.8%
ベトナム	27	9.8%
ミャンマー	25	9.1%
中国	24	8.7%
バングラディシュ	18	6.5%
インド	11	4.0%
タイ	10	3.6%
その他	25	9.1%



外国籍の回答者の在留資格

全　体	276	100.0%
永住者	87	31.5%
技能	45	16.3%
留学	42	15.2%
技術・人文知識・国際業務	40	14.5%
特定活動	20	7.2%
定住者	14	5.1%
特別永住者	14	5.1%
その他	14	5.1%

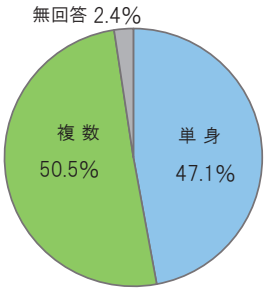


国籍で最も多いのが「ネパール」で58人（21.0%）、次いで多いのが「フィリピン」で40人（14.5%）だった。
在留資格で最も多いのが「永住者」で87人（31.5%）、次いで多いのが「技能」で45人（16.3%）だった。

〔1〕現在の生活について

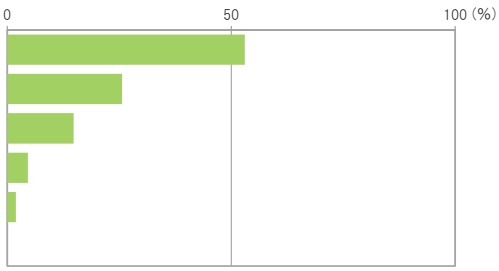
Q1. 同居している家族

全 体	2517	100.0%
単 身	1186	47.1%
複 数	1271	50.5%
無回答	60	2.4%



世帯人数（本人を含めた人数）

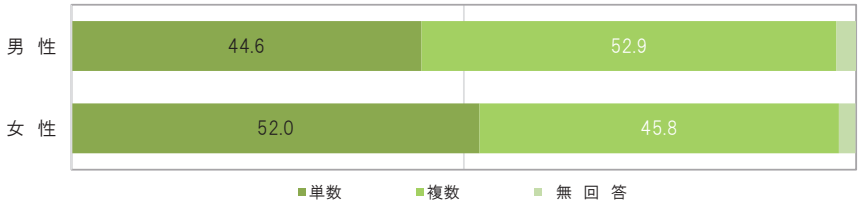
1. 同居している家族 =「複数」と回答	1271	100.0%
2 人	674	53.0%
3 人	326	25.6%
4 人	188	14.8%
5 人	59	4.6%
6人以上	24	1.9%
無回答	0	0.0%
平均人数	2.8 人	
最大値	9 人	



家族構成は「複数」が1271件（50.5%）、「単身」が1186件（47.1%）とほぼ半々だった。
複数世帯の世帯人数では、「2人」が674件（53.0%）、「3人」が326件（25.6%）、「4人」が188件（14.8%）の順となった。

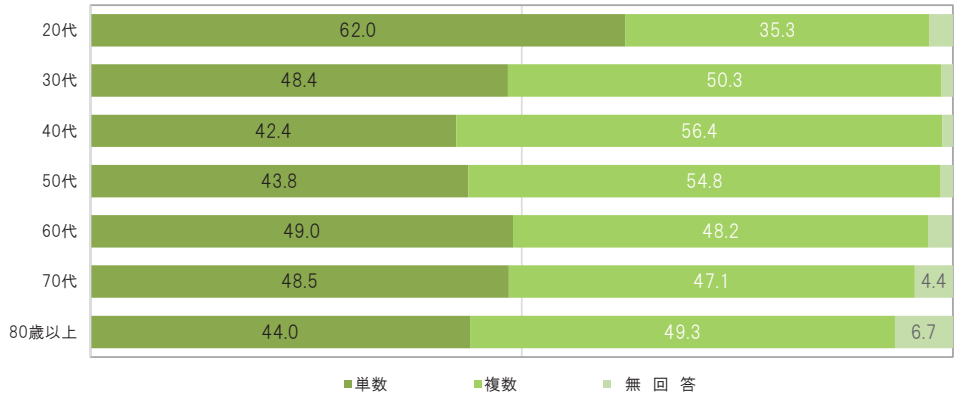
同居している家族 【 性別・年代別 】

性 別	件数	単身	複数	無回答
合 計	2517 100.0	1186 47.1	1271 50.5	60 2.4
男 性	1662 100.0	741 44.6	879 52.9	42 2.5
女 性	855 100.0	445 52.0	392 45.8	18 2.1



男女別では、女性は「複数」よりも「単身」が多かった。

年代別	件数	単身	複数	無回答
合　計	2517 100.0	1186 47.1	1271 50.5	60 2.4
２０代	150 100.0	93 62.0	53 35.3	4 2.7
３０代	314 100.0	152 48.4	158 50.3	4 1.3
４０代	401 100.0	170 42.4	226 56.4	5 1.2
５０代	630 100.0	276 43.8	345 54.8	9 1.4
６０代	512 100.0	251 49.0	247 48.2	14 2.7
７０代	435 100.0	211 48.5	205 47.1	19 4.4
８０歳以上	75 100.0	33 44.0	37 49.3	5 6.7

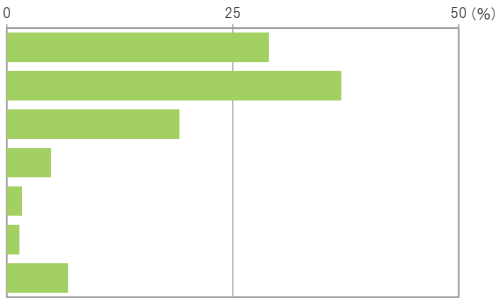


年代別では、20代は「単身」が62.0%と多いが、それ以外の年代では「複数」が多いか、差があまりなかった。
「複数」では、40代の56.4%が最も多かった。

Q2. 令和5年7月現在の月収

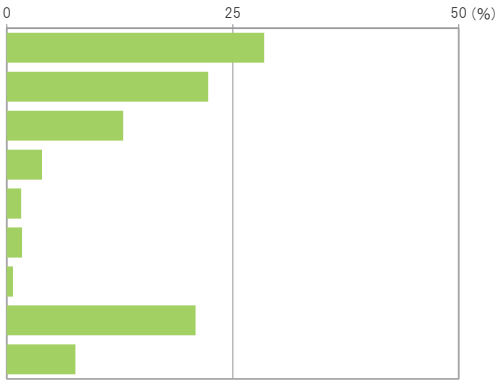
A. ご回答者本人の月収（手取り額）

全 体	2517	100.0%
10万円未満	729	29.0%
10 ～ 20万円未満	932	37.0%
20 ～ 30万円未満	482	19.1%
30 ～ 40万円未満	124	4.9%
40 ～ 50万円未満	44	1.7%
50万円以上	36	1.4%
無回答	170	6.8%



B. ご回答者以外の家族の月収の合計額

1. 同居している家族 =「複数」と回答	1271	100.0%
10万円未満	362	28.5%
10 ～ 20万円未満	283	22.3%
20 ～ 30万円未満	164	12.9%
30 ～ 40万円未満	49	3.9%
40 ～ 50万円未満	20	1.6%
50 ～ 100万円未満	22	1.7%
100万円以上	9	0.7%
0 円	266	20.9%
無回答	96	7.6%

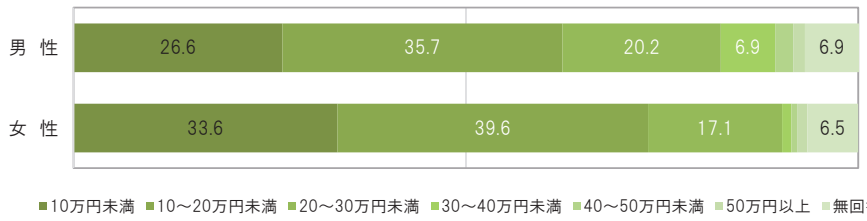


【 A.本人の月収 】
「10～20万円未満」が932件（37.0%）、「10万円未満」が729件（29.0%）、「20～30万円未満」が482件（19.1%）の順となった。

【 B.本人以外の家族の月収 】
「1～10万円未満」が362件（28.5%）、「10～20万円未満」が283件（22.3%）、「0円」が266件（20.9%）の順となった。

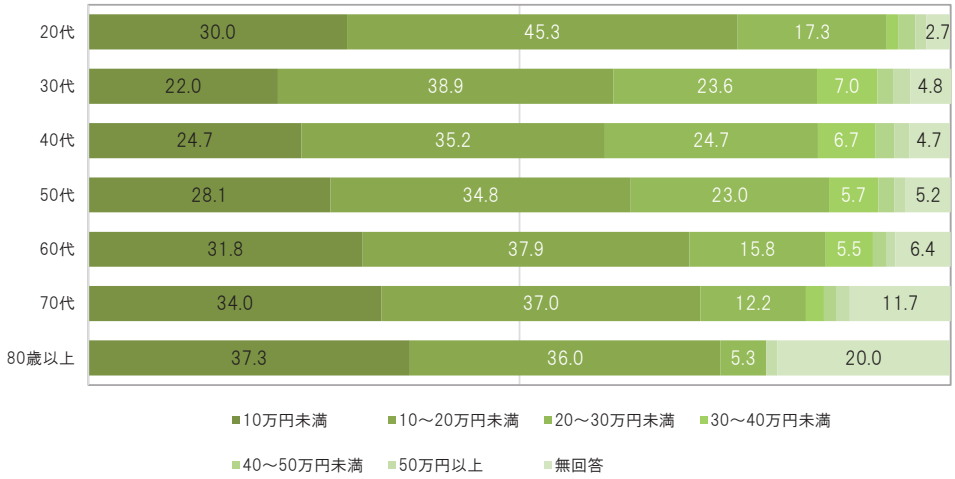
令和5年7月現在の本人の月収（手取り額）【 性別・年代別 】

性 別	件数	10万円未満	10万円～20万円未満	20万円～30万円未満	30万円～40万円未満	40万円～50万円未満	50万円以上	無回答
合 計	2517	729	932	482	124	44	36	170
	100.0	29.0	37.0	19.1	4.9	1.7	1.4	6.8
男 性	1662	442	593	336	114	38	25	114
	100.0	26.6	35.7	20.2	6.9	2.3	1.5	6.9
女 性	855	287	339	146	10	6	11	56
	100.0	33.6	39.6	17.1	1.2	0.7	1.3	6.5



「10万円未満」と「10～20万円未満」が、男性は合わせて62.3%、女性は73.2%だった。

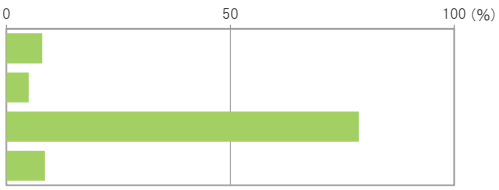
年代別	件数	10万円未満	10万円～20万円未満	20万円～30万円未満	30万円～40万円未満	40万円～50万円未満	50万円以上	無回答
合　計	2517	729	932	482	124	44	36	170
	100.0	29.0	37.0	19.1	4.9	1.7	1.4	6.8
２０代	150	45	68	26	2	3	2	4
	100.0	30.0	45.3	17.3	1.3	2.0	1.3	2.7
３０代	314	69	122	74	22	6	6	15
	100.0	22.0	38.9	23.6	7.0	1.9	1.9	4.8
４０代	401	99	141	99	27	9	7	19
	100.0	24.7	35.2	24.7	6.7	2.2	1.7	4.7
５０代	630	177	219	145	36	12	8	33
	100.0	28.1	34.8	23.0	5.7	1.9	1.3	5.2
６０代	512	163	194	81	28	8	5	33
	100.0	31.8	37.9	15.8	5.5	1.6	1.0	6.4
７０代	435	148	161	53	9	6	7	51
	100.0	34.0	37.0	12.2	2.1	1.4	1.6	11.7
８０歳以上	75	28	27	4	0	0	1	15
	100.0	37.3	36.0	5.3	0.0	0.0	1.3	20.0



全ての年代で「10万円未満」または「10～20万円未満」が半数以上となった。
このうち20代が75.3%で最も多かった。

Q3. 同居している家族の状況〔複数回答〕

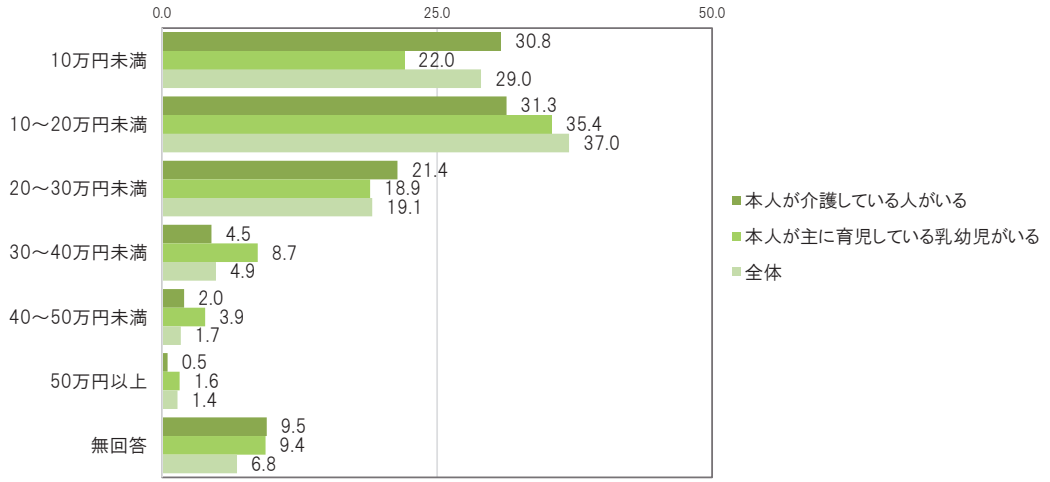
全 体	2517	
ご回答者が介護している人がいる	201	8.0%
ご回答者が主に育児している乳幼児がいる	127	5.0%
該当するものはない	1982	78.7%
無回答	217	8.6%



「該当するものはない」が1982件(78.7%)、「本人が介護している人がいる」が201件(8.0%)、「本人が主に育児している乳幼児がいる」が127件(5.0%)の順となった。

同居している家族の状況別 【 Q2. 本人の月収 】

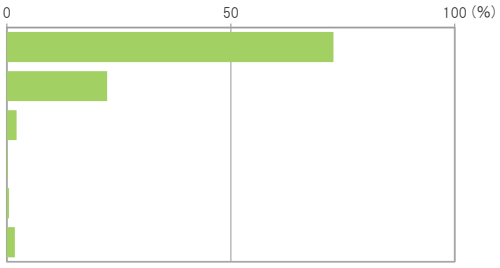
同居している家族の状況	件数	10万円未満	10万円～20万円未満	20万円～30万円未満	30万円～40万円未満	40万円～50万円未満	50万円以上	無回答
合 計	2517	729	932	482	124	44	36	170
	100.0	29.0	37.0	19.1	4.9	1.7	1.4	6.8
本人が介護している人がいる	201	62	63	43	9	4	1	19
	100.0	30.8	31.3	21.4	4.5	2.0	0.5	9.5
本人が主に育児している乳幼児がいる	127	28	45	24	11	5	2	12
	100.0	22.0	35.4	18.9	8.7	3.9	1.6	9.4
該当するものはない	1982	569	758	386	100	36	31	102
	100.0	28.7	38.2	19.5	5.0	1.8	1.6	5.1



「本人が介護している人がいる」と回答した人は、「10～20万円未満」が全体よりも多く、次いで「10万円未満」と「20～30万円未満」が多かった。
「本人が主に育児している乳幼児がいる」では、「10～20万円未満」が多かった。

Q4. 現在の住まい

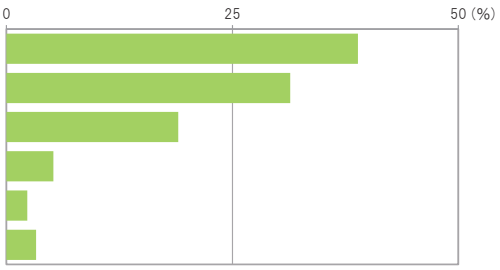
全 体	2517	100.0%
賃 貸	1835	72.9%
持ち家（家族所有も含む）	564	22.4%
ルームシェアなどの共同住宅	56	2.2%
施設に入所している	5	0.2%
定まった住居がない（ネットカフェ・知人宅など）	12	0.5%
無回答	45	1.8%



「賃貸」が1835件(72.9%)、「持ち家(家族所有も含む)」が564件(22.4%)、「ルームシェアなどの共同住宅」が56件(2.2%)の順となった。

Q5. 住まいにかかる1ヵ月の金額（家賃・住宅ローン・管理費・共益費）

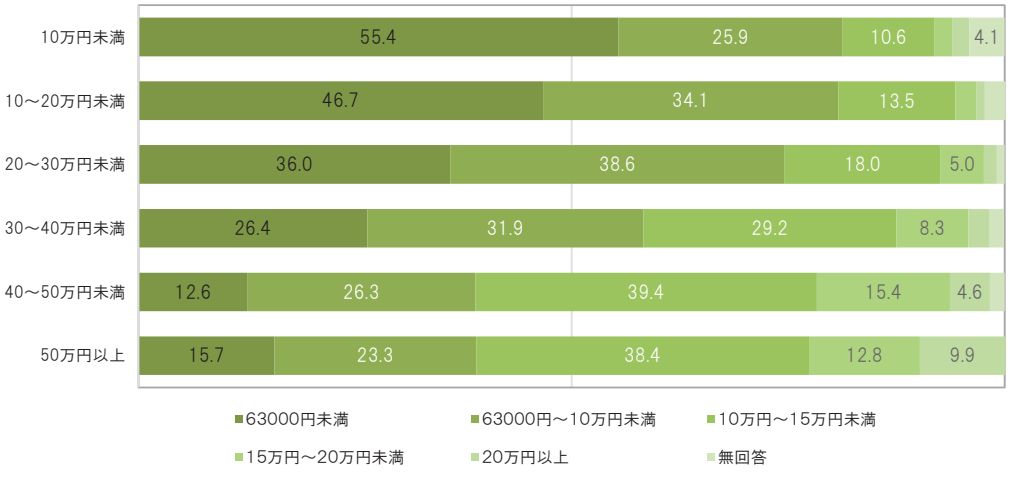
全　体	2517	100.0%
63000円未満	978	38.9%
63000円 ～ 10万円未満	791	31.4%
10万円 ～ 15万円未満	478	19.0%
15万円 ～ 20万円未満	130	5.2%
20万円以上	58	2.3%
無回答	82	3.3%



「63000円未満」が978件(38.9%)、「63000円～10万円未満」が791件(31.4%)、「10万円～15万円未満」が478件(19.0%)の順となった。

住まいにかかる1ヵ月の金額【 世帯収入の合計別 】

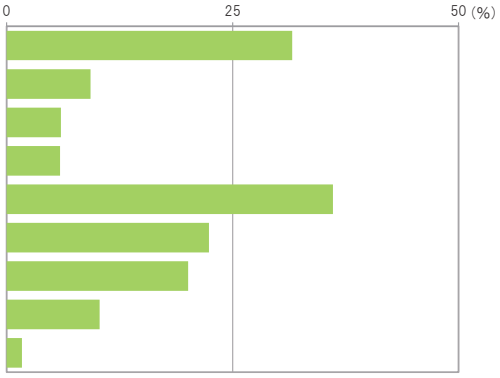
世帯収入（月収）の合計	件数	6万3千円未満	10 6万3千円～10万円未満	10万円～15万円未満	15万円～20万円未満	20万円以上	無回答
		住まいにかかる金額					
合　　計	2517 100.0	978 38.9	791 31.4	478 19.0	130 5.2	58 2.3	82 3.3
１０万円未満	518 100.0	287 55.4	134 25.9	55 10.6	11 2.1	10 1.9	21 4.1
１０万円～２０万円未満	763 100.0	356 46.7	260 34.1	103 13.5	18 2.4	8 1.0	18 2.4
２０万円～３０万円未満	539 100.0	194 36.0	208 38.6	97 18.0	27 5.0	8 1.5	5 0.9
３０万円～４０万円未満	288 100.0	76 26.4	92 31.9	84 29.2	24 8.3	7 2.4	5 1.7
４０万円～５０万円未満	175 100.0	22 12.6	46 26.3	69 39.4	27 15.4	8 4.6	3 1.7
５０万円以上	172 100.0	27 15.7	40 23.3	66 38.4	22 12.8	17 9.9	0 0.0



世帯収入と家賃には相関がみられたが、世帯収入が「10～20万円未満」で家賃「10万円～15万円未満」が13.5%、「20～30万円未満」で「15万円～20万円未満」が5.0%など、収入の半分を超える家賃を支払っている借受人がいた。

Q6. 現在の特例貸付以外の借金〔複数回答〕

全　体	2517	
な い	796	31.6%
住宅ローン	233	9.3%
自動車ローン	150	6.0%
進学ローン	149	5.9%
キャッシング・カードローン・消費者金融	909	36.1%
リボ払い・分割払い・ボーナス払い	565	22.4%
家族・知人からの借り入れ	506	20.1%
その他	260	10.3%
無回答	43	1.7%



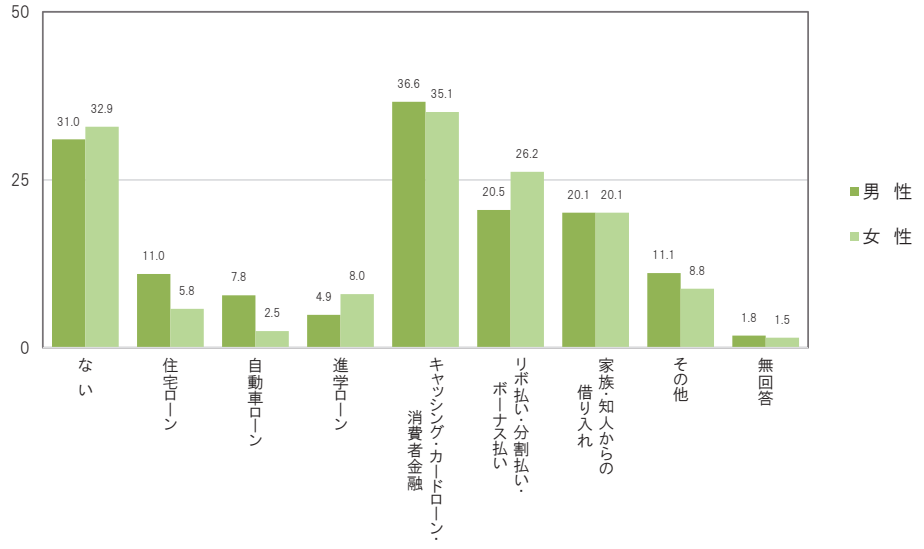
「キャッシング・カードローン・消費者金融」が909件(36.1%)、「ない」が796件(31.6%)、「リボ払い・分割払い・ボーナス払い」が565件(22.4%)の順となった。

■ 借金の組み合わせ（上位3パターン）

キャッシング・カードローン・消費者金融 ＆ リボ払い・分割払い・ボーナス払い	169件
キャッシング・カードローン・消費者金融 ＆ 家族・知人からの借り入れ	81件
キャッシング・カードローン・消費者金融 ＆ リボ払い・分割払い・ボーナス払い ＆ 家族・知人からの借り入れ	81件

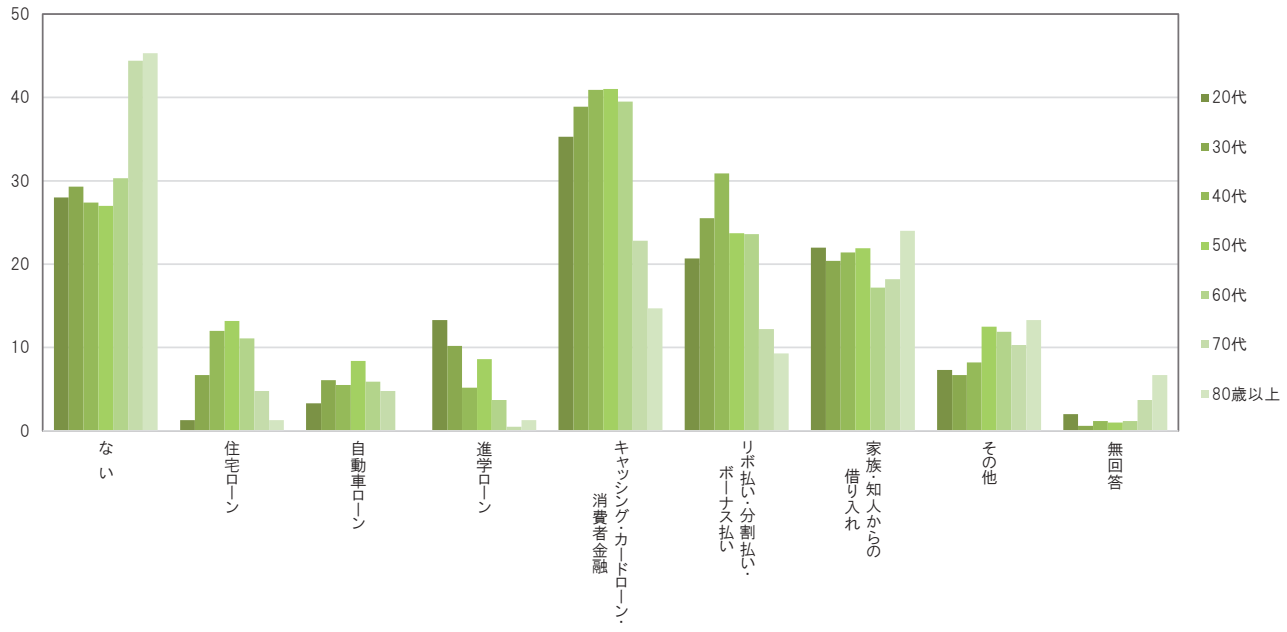
現在の借金の内容〔複数回答〕【 性別・年代・貸付種別 】

性 別	件数	ない	住宅ローン	自動車ローン	進学ローン	キャッシング・カードローン・消費者金融	リボ払い・分割払い・ボーナス払い	家族・知人からの借り入れ	その他	無回答
合　　計	2517	796 31.6	233 9.3	150 6.0	149 5.9	909 36.1	565 22.4	506 20.1	260 10.3	43 1.7
男　性	1662	515 31.0	183 11.0	129 7.8	81 4.9	609 36.6	341 20.5	334 20.1	185 11.1	30 1.8
女　性	855	281 32.9	50 5.8	21 2.5	68 8.0	300 35.1	224 26.2	172 20.1	75 8.8	13 1.5



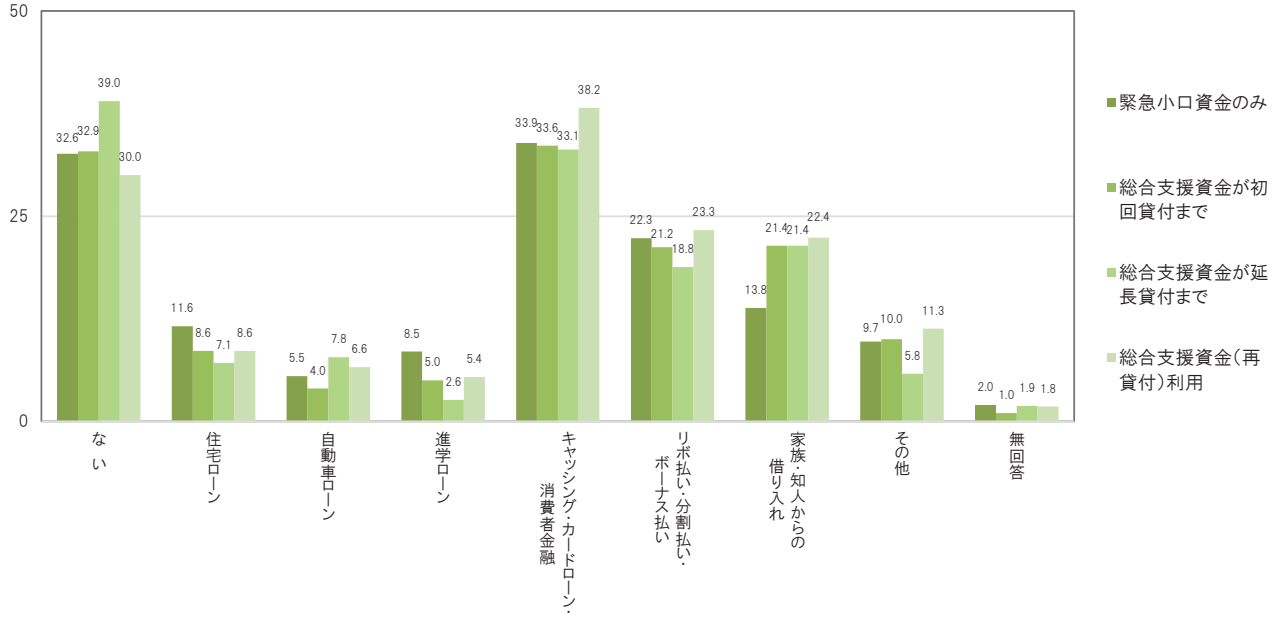
「ない」は男性よりも女性が多かった。
女性は全体に比べ、「住宅ローン」「自動車ローン」を利用している人が少なく、「進学ローン」「リボ払い・分割払い・ボーナス払い」利用している人が多かった。

年代別	件数	ない	住宅ローン	自動車ローン	進学ローン	キャッシング・カードローン・消費者金融	リボ払い・分割払い・ボーナス払い	家族・知人からの借り入れ	その他	無回答
合　　計	2517	796 31.6	233 9.3	150 6.0	149 5.9	909 36.1	565 22.4	506 20.1	260 10.3	43 1.7
２０代	150	42 28.0	2 1.3	5 3.3	20 13.3	53 35.3	31 20.7	33 22.0	11 7.3	3 2.0
３０代	314	92 29.3	21 6.7	19 6.1	32 10.2	122 38.9	80 25.5	64 20.4	21 6.7	2 0.6
４０代	401	110 27.4	48 12.0	22 5.5	21 5.2	164 40.9	124 30.9	86 21.4	33 8.2	5 1.2
５０代	630	170 27.0	83 13.2	53 8.4	54 8.6	258 41.0	149 23.7	138 21.9	79 12.5	6 1.0
６０代	512	155 30.3	57 11.1	30 5.9	19 3.7	202 39.5	121 23.6	88 17.2	61 11.9	6 1.2
７０代	435	193 44.4	21 4.8	21 4.8	2 0.5	99 22.8	53 12.2	79 18.2	45 10.3	16 3.7
８０歳以上	75	34 45.3	1 1.3	0 0.0	1 1.3	11 14.7	7 9.3	18 24.0	10 13.3	5 6.7



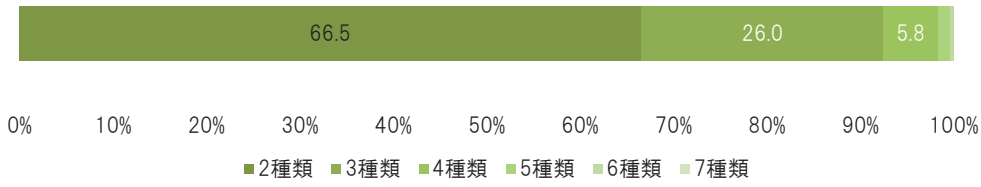
「ない」は、70代、80代が多かった。
「ない」「無回答」ではない借受人は、20代から50代で70%を超え、最も多かった50代は72.1%だった。
80代を除く全ての世代で「キャッシング・カードローン・消費者金融」が最も多かった。
20代では、「進学ローン」が13.3%で、他の世代よりも多かった。

貸付種別	件数	ない	住宅ローン	自動車ローン	進学ローン	キャッシング・カードローン・消費者金融	リボ払い・分割払い・ボーナス払い	家族・知人からの借り入れ	その他	無回答
合　　計	2517	796 31.6	233 9.3	150 6.0	149 5.9	909 36.1	565 22.4	506 20.1	260 10.3	43 1.7
緊急小口資金のみ	601	196 32.6	70 11.6	33 5.5	51 8.5	204 33.9	134 22.3	83 13.8	58 9.7	12 2.0
総合支援資金が初回貸付まで	420	138 32.9	36 8.6	17 4.0	21 5.0	141 33.6	89 21.2	90 21.4	42 10.0	4 1.0
総合支援資金が延長貸付まで	154	60 39.0	11 7.1	12 7.8	4 2.6	51 33.1	29 18.8	33 21.4	9 5.8	3 1.9
総合支援資金（再貸付）利用	1342	402 30.0	116 8.6	88 6.6	73 5.4	513 38.2	313 23.3	300 22.4	151 11.3	24 1.8



現在の借金の内容〔複数回答〕【 借金の種類(数) 】

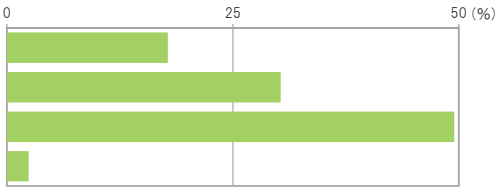
借金の種類(数)	件数	2	3	4	5	6	7
合　　計	765 100.0	509 66.5	199 26.0	44 5.8	10 1.3	3 0.4	0 0.0



現在の借金の内容では、「2種類」が最も多く66.5%、次いで「3種類」で26.0%だった。

Q7. 現在、残っている借金の総額（令和5年7月現在） ※特例貸付の金額を除く

6. 現在の借金の = ⑤～⑧のいずれかを回答した人	1514	100.0%
30万円未満	269	17.8%
30 ～ 100万円未満	458	30.3%
100万円以上	750	49.5%
無回答	37	2.4%

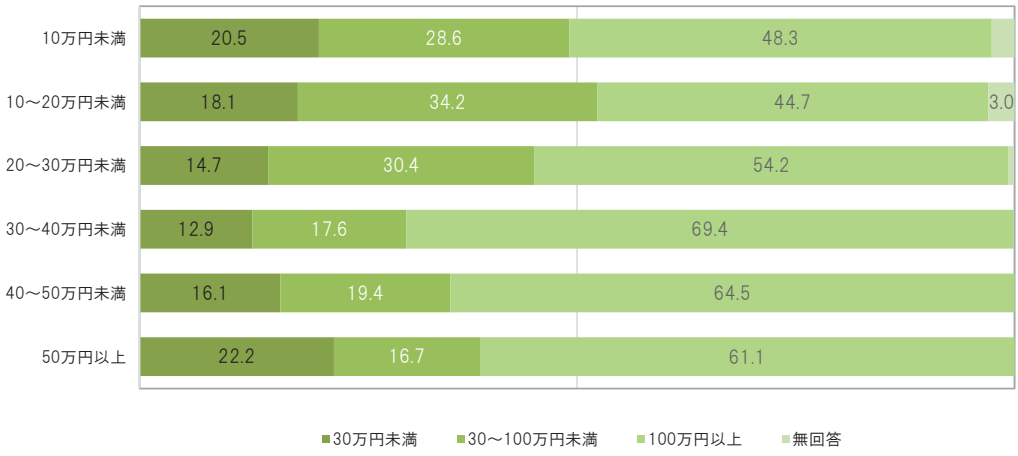


「100万円以上」が750件（49.5%）、「30～100万円未満」が458件（30.3%）、「30万円未満」が269件（17.8%）の順となった。

現在、残っている借金の総額 【 Q2. 本人の月収・年代・貸付種別 】

Q6. 現在の借金の内容 = キャッシング、分割払い、親類からの借入、その他借り入れ

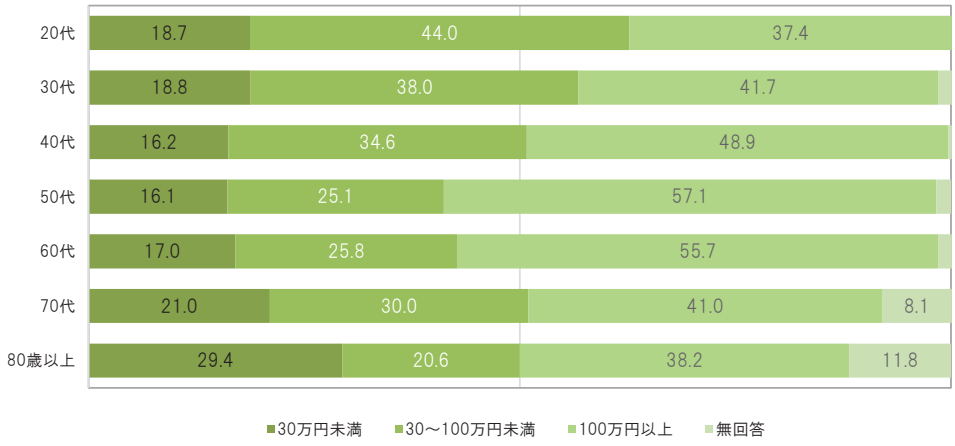
借金の総額 / 本人の収入（月収）別	件数	30万円未満	30～100万円未満	100万円以上	無回答
合　　計	1514 100.0	269 17.8	458 30.3	750 49.5	37 2.4
１０万円未満	381 100.0	78 20.5	109 28.6	184 48.3	10 2.6
１０万円～２０万円未満	602 100.0	109 18.1	206 34.2	269 44.7	18 3.0
２０万円～３０万円未満	319 100.0	47 14.7	97 30.4	173 54.2	2 0.6
３０万円～４０万円未満	85 100.0	11 12.9	15 17.6	59 69.4	0 0.0
４０万円～５０万円未満	31 100.0	5 16.1	6 19.4	20 64.5	0 0.0
５０万円以上	18 100.0	4 22.2	3 16.7	11 61.1	0 0.0



月収に関わらず、借金総額が「100万円以上」が最も多かった。

Q6. 現在の借金の内容 = キャッシング、分割払い、親類からの借入、その他借り入れ

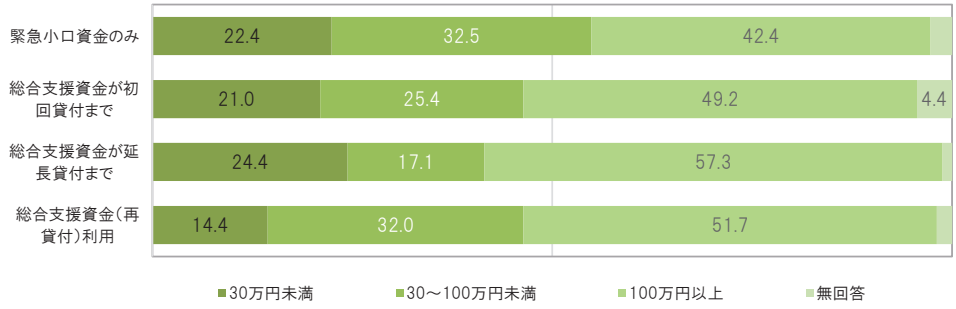
借金の総額 / 年代別	件数	30万円未満	30～100万円未満	100万円以上	無回答
合　　計	1514 100.0	269 17.8	458 30.3	750 49.5	37 2.4
２０代	91 100.0	17 18.7	40 44.0	34 37.4	0 0.0
３０代	192 100.0	36 18.8	73 38.0	80 41.7	3 1.6
４０代	266 100.0	43 16.2	92 34.6	130 48.9	1 0.4
５０代	403 100.0	65 16.1	101 25.1	230 57.1	7 1.7
６０代	318 100.0	54 17.0	82 25.8	177 55.7	5 1.6
７０代	210 100.0	44 21.0	63 30.0	86 41.0	17 8.1
８０歳以上	34 100.0	10 29.4	7 20.6	13 38.2	4 11.8



20代では借金の総額「30～100万円未満」が44.0%で最も多いが、「100万円以上」も37.4%に上った。
その他の年代では「100万円以上」が最も多かった。

Q6. 現在の借金の内容 = キャッシング、分割払い、親類からの借入、その他借り入れ

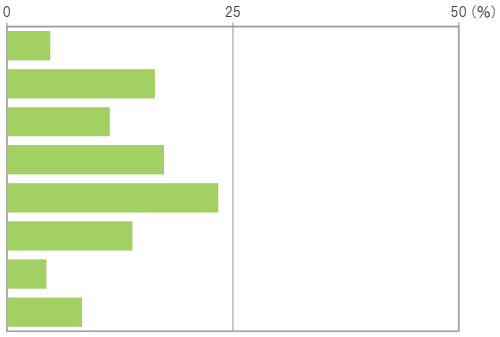
貸付種別＼借金の総額	件数	30万円未満	30～100万円未満	100万円以上	無回答
合　　計	1514 100.0	269 17.8	458 30.3	750 49.5	37 2.4
緊急小口資金のみ	335 100.0	75 22.4	109 32.5	142 42.4	9 2.7
総合支援資金が初回貸付まで	248 100.0	52 21.0	63 25.4	122 49.2	11 4.4
総合支援資金が延長貸付まで	82 100.0	20 24.4	14 17.1	47 57.3	1 1.2
総合支援資金（再貸付）利用	849 100.0	122 14.4	272 32.0	439 51.7	16 1.9



「総合支援資金を延長貸付まで」「総合支援資金(再貸付)利用」の場合、貸付上限額が一番少ないケースでは90万円となる。
「総合支援資金を延長貸付まで」借入れた人では借金総額「100万円以上」が57.3%、「総合支援資金(再貸付)利用」では「100万円以上」が51.7%だった。

Q8. 現在、支払っている借金の1ヵ月の返済額（令和5年7月現在）

6. 現在の借金の = ⑤～⑧のいずれかを回答した人	1514	100.0%
0円（なし）	73	4.8%
2万円未満	249	16.4%
2万 ～ 3万円未満	172	11.4%
3万 ～ 5万円未満	264	17.4%
5万 ～ 10万円未満	354	23.4%
10 ～ 20万円未満	210	13.9%
20万円以上	67	4.4%
無回答	125	8.3%
平均金額	62532 円	
最小値	0 円	
最大値	5000000 円	

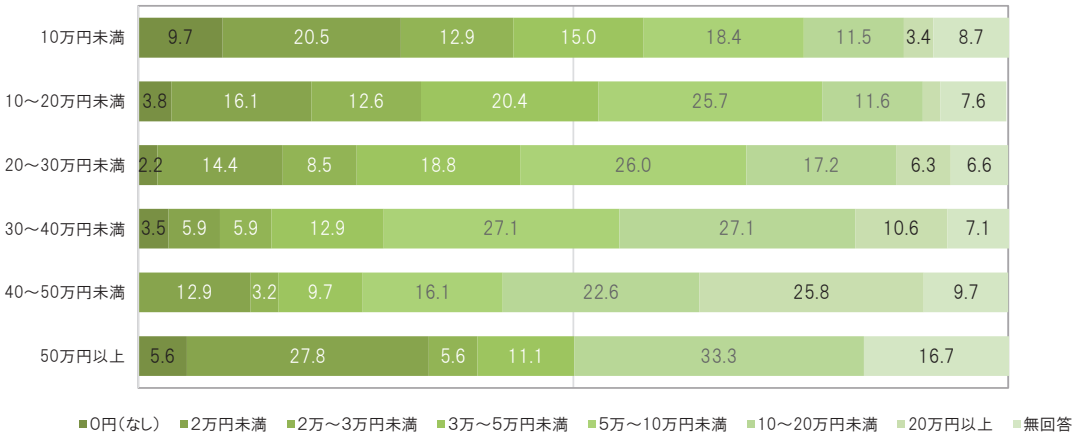


「5万～10万円未満」が354件(23.4%)、「3万～5万円未満」が264件(17.4%)、「2万円未満」が249件(16.4%)の順となった。

現在、支払っている借金の1ヵ月の返済額【Q2. 本人の月収別】

Q6. 現在の借金の内容 = キャッシング、分割払い、親類からの借入、その他借り入れ

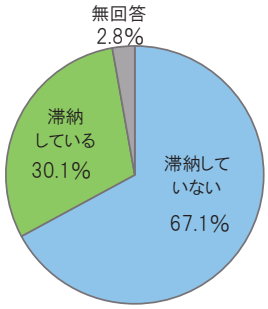
返済月額 / 本人の収入（月収）別	件数	0円（なし）	2万円未満	2万～3万円未満	3万～5万円未満	5万～10万円未満	10～20万円未満	20万円以上	無回答
合　　計	1514	73	249	172	264	354	210	67	125
	100.0	4.8	16.4	11.4	17.4	23.4	13.9	4.4	8.3
１０万円未満	381	37	78	49	57	70	44	13	33
	100.0	9.7	20.5	12.9	15.0	18.4	11.5	3.4	8.7
１０万円～２０万円未満	602	23	97	76	123	155	70	12	46
	100.0	3.8	16.1	12.6	20.4	25.7	11.6	2.0	7.6
２０万円～３０万円未満	319	7	46	27	60	83	55	20	21
	100.0	2.2	14.4	8.5	18.8	26.0	17.2	6.3	6.6
３０万円～４０万円未満	85	3	5	5	11	23	23	9	6
	100.0	3.5	5.9	5.9	12.9	27.1	27.1	10.6	7.1
４０万円～５０万円未満	31	0	4	1	3	5	7	8	3
	100.0	0.0	12.9	3.2	9.7	16.1	22.6	25.8	9.7
５０万円以上	18	1	5	1	2	0	6	0	3
	100.0	5.6	27.8	5.6	11.1	0.0	33.3	0.0	16.7



月収「10万円未満」で「なし」「無回答」以外の回答をしたのが81.7%(311人)だった。
また、月収「10万円～20万円未満」で返済月額「10～20万円未満」または「20万円以上」が13.6%だった。

Q9. 公共料金・保険料・税金の滞納（令和5年7月現在）

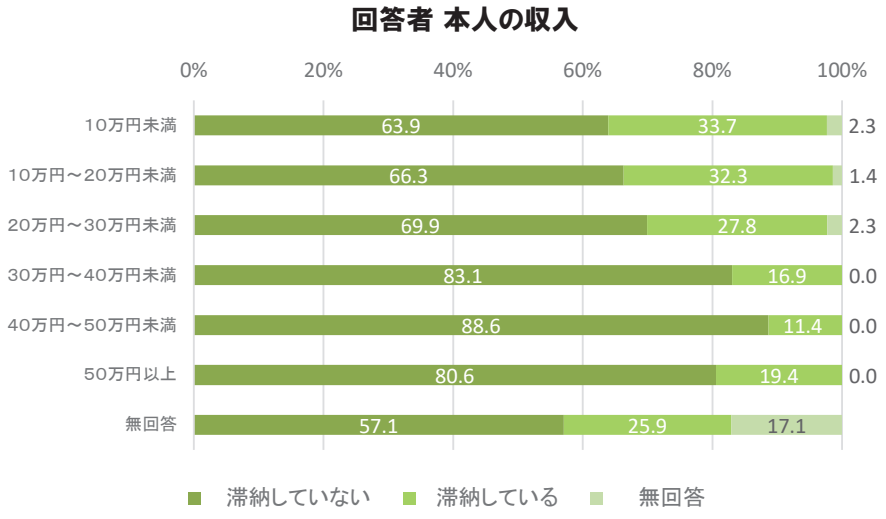
全　体	2517	100.0%
滞納していない	1689	67.1%
滞納している	758	30.1%
無回答	70	2.8%



「滞納していない」が1689件（67.1%）、「滞納している」が758件（30.1%）となった。

【 公共料金・保険料・税金の滞納別 】 Q2. 本人の月収 ・ Q7. 借金の総額

公共料金・保険料・税金の滞納 ＼ 本人の収入（月収）別	件数	10万円未満	10万円～20万円未満	20万円～30万円未満	30万円～40万円未満	40万円～50万円未満	50万円以上	無回答
合　　計	2517	729	932	482	124	44	36	170
滞納していない	1689	466 63.9	618 66.3	337 69.9	103 83.1	39 88.6	29 80.6	97 57.1
滞納している	758	246 33.7	301 32.3	134 27.8	21 16.9	5 11.4	7 19.4	44 25.9
無回答	70	17 2.3	13 1.4	11 2.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	29 17.1

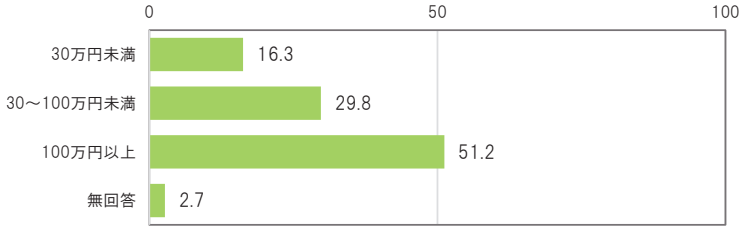


「滞納している」借受人の割合は、収入が少ない程多かったが、滞納している借受人がいない層はなかった。

Q6. 現在の借金の内容 = キャッシング、分割払い、親類からの借入、その他借り入れ

借金の総額 / 公共料金・保険料・税金の滞納	件数	30万円未満	30～100万円未満	100万円以上	無回答
合　　計	1514 100.0	269 17.8	458 30.3	750 49.5	37 2.4
滞納していない	945 100.0	174 18.4	291 30.8	461 48.8	19 2.0
滞納している	551 100.0	90 16.3	164 29.8	282 51.2	15 2.7

「滞納している」回答者の借金の総額

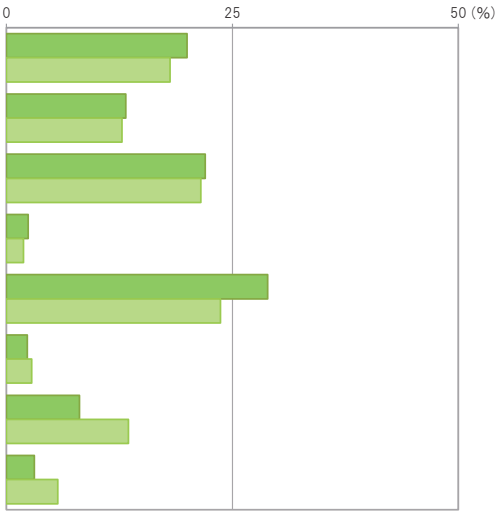


「滞納している」借受人の借金総額は「100万円以上」が最も多い51.2%だった。

〔2〕仕事・収入について

Q10. ご回答者の仕事の雇用形態

	コロナで減収した仕事		令和5年7月現在	
全 体	2517	100.0%	2517	100.0%
正社員	503	20.0%	455	18.1%
契約社員・嘱託社員・派遣社員	333	13.2%	322	12.8%
パート・アルバイト	554	22.0%	540	21.5%
日雇い	60	2.4%	48	1.9%
個人事業・自営業（経営者・役員含む）	728	28.9%	596	23.7%
その他	58	2.3%	71	2.8%
仕事についていない・失業中	203	8.1%	341	13.5%
無回答	78	3.1%	144	5.7%

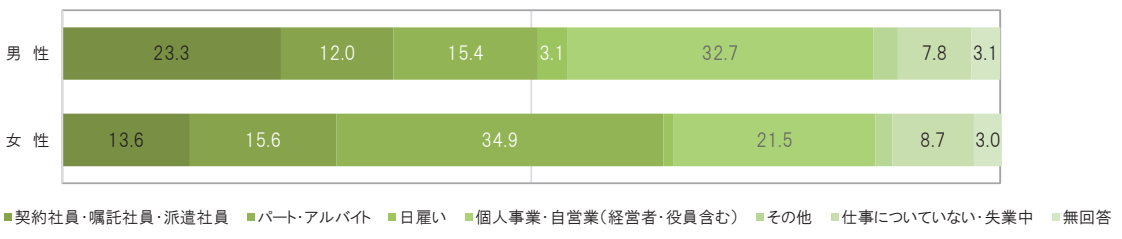


【 コロナで減収した仕事 】
「個人事業・自営業（経営者・役員含む）」が728件（28.9%）、「パート・アルバイト」が554件（22.0%）、「正社員」が503件（20.0%）の順となった。

【 令和5年7月現在 】
「個人事業・自営業（経営者・役員含む）」が596件（23.7%）、「パート・アルバイト」が540件（21.5%）、「正社員」が455件（18.1%）の順となった。

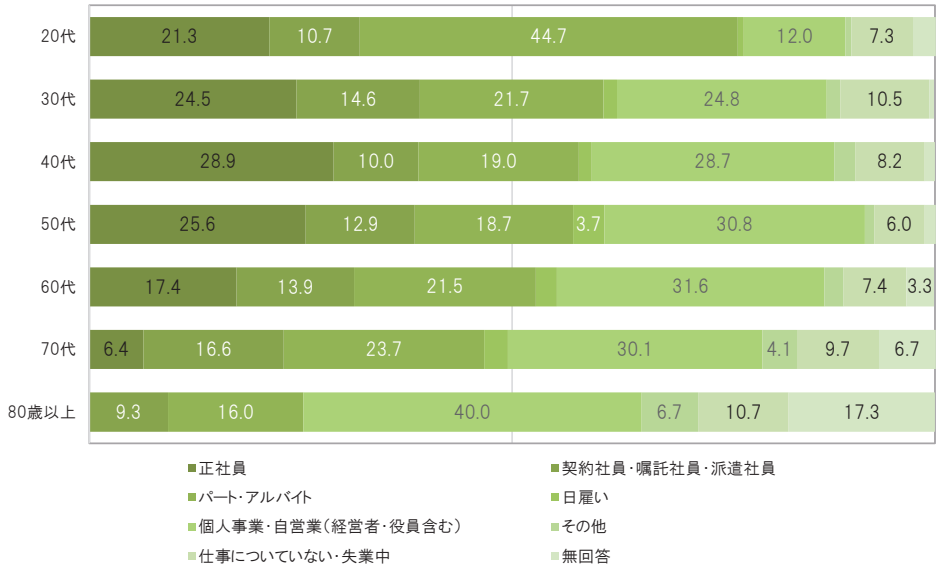
仕事の雇用形態／コロナで減収した仕事 【 性別・年代・貸付種類・国籍別 】

性 別	件数	正社員	契約社員・嘱託社員・派遣社員	パート・アルバイト	日雇い	個人事業・自営業（経営者・役員含む）	その他	仕事についていない・失業中	無回答
合 計	2517	503	333	554	60	728	58	203	78
	100.0	20.0	13.2	22.0	2.4	28.9	2.3	8.1	3.1
男 性	1662	387	200	256	51	544	43	129	52
	100.0	23.3	12.0	15.4	3.1	32.7	2.6	7.8	3.1
女 性	855	116	133	298	9	184	15	74	26
	100.0	13.6	15.6	34.9	1.1	21.5	1.8	8.7	3.0



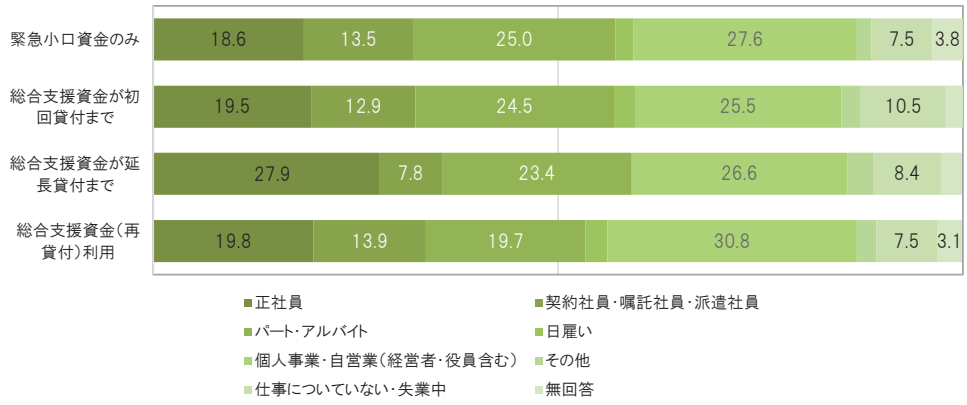
男性で最も多かったのは「個人事業主・自営業」の32.7%、次いで「正社員」の23.3%だった。
女性で最も多かったのは「パート・アルバイト」で34.9%、次いで多かったのが「個人事業・自営業」の21.5%だった。

年代別	件数	正社員	契約社員・嘱託社員・派遣社員	パート・アルバイト	日雇い	個人事業・自営業（経営者・役員含む）	その他	仕事についていない・失業中	無回答
合　計	2517 100.0	503 20.0	333 13.2	554 22.0	60 2.4	728 28.9	58 2.3	203 8.1	78 3.1
２０代	150 100.0	32 21.3	16 10.7	67 44.7	1 0.7	18 12.0	1 0.7	11 7.3	4 2.7
３０代	314 100.0	77 24.5	46 14.6	68 21.7	5 1.6	78 24.8	5 1.6	33 10.5	2 0.6
４０代	401 100.0	116 28.9	40 10.0	76 19.0	6 1.5	115 28.7	10 2.5	33 8.2	5 1.2
５０代	630 100.0	161 25.6	81 12.9	118 18.7	23 3.7	194 30.8	7 1.1	38 6.0	8 1.3
６０代	512 100.0	89 17.4	71 13.9	110 21.5	13 2.5	162 31.6	12 2.3	38 7.4	17 3.3
７０代	435 100.0	28 6.4	72 16.6	103 23.7	12 2.8	131 30.1	18 4.1	42 9.7	29 6.7
８０歳以上	75 100.0	0 0.0	7 9.3	12 16.0	0 0.0	30 40.0	5 6.7	8 10.7	13 17.3



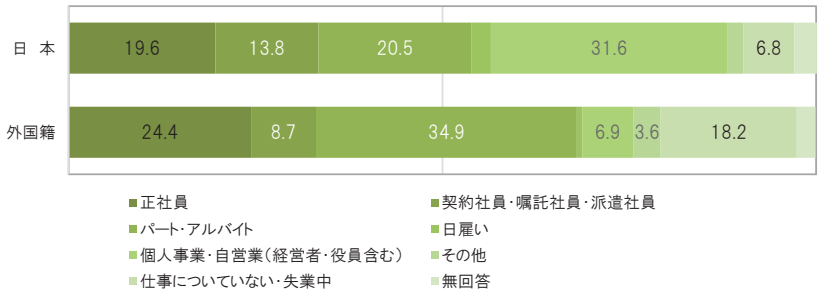
年代別では、20代では「パート・アルバイト」が44.7%で最も多い。
30代以降では、40代で「正社員」と「個人事業・自営業」がほぼ同程度だったのを除き、全ての年代で「個人事業・自営業」が最も多かった。また、「仕事についていない・失業中」が、30代と80代で10%を超えた。

貸付種別	件数	正社員	契約社員・嘱託社員・派遣社員	パート・アルバイト	日雇い	個人事業・自営業（経営者・役員含む）	その他	仕事についていない・失業中	無回答
合　計	2517 100.0	503 20.0	333 13.2	554 22.0	60 2.4	728 28.9	58 2.3	203 8.1	78 3.1
緊急小口資金のみ	601 100.0	112 18.6	81 13.5	150 25.0	13 2.2	166 27.6	11 1.8	45 7.5	23 3.8
総合支援資金が初回貸付まで	420 100.0	82 19.5	54 12.9	103 24.5	11 2.6	107 25.5	10 2.4	44 10.5	9 2.1
総合支援資金が延長貸付まで	154 100.0	43 27.9	12 7.8	36 23.4	0 0.0	41 26.6	5 3.2	13 8.4	4 2.6
総合支援資金（再貸付）利用	1342 100.0	266 19.8	186 13.9	265 19.7	36 2.7	414 30.8	32 2.4	101 7.5	42 3.1



「個人事業・自営業」の割合が最も多かったのは「総合支援資金(再貸付)利用」で30.8%だった。

国籍別	件数	正社員	契約社員・嘱託社員・派遣社員	パート・アルバイト	日雇い	個人事業・自営業（経営者・役員含む）	その他	仕事についていない・失業中	無回答
合　　計	2517 100.0	503 20.0	333 13.2	554 22.0	60 2.4	728 28.9	58 2.3	203 8.1	78 3.1
日　本	2189 100.0	429 19.6	301 13.8	449 20.5	57 2.6	692 31.6	48 2.2	148 6.8	65 3.0
外国籍	275 100.0	67 24.4	24 8.7	96 34.9	2 0.7	19 6.9	10 3.6	50 18.2	7 2.5

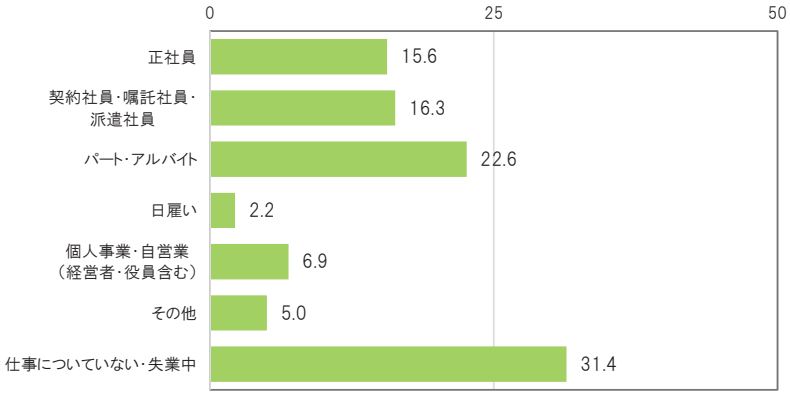


国籍別で見ると、日本国籍では「個人事業・自営業」が31.6%でが最も多く、外国籍では「パート・アルバイト」が34.9%で最も多かった。

現在(コロナ後)の雇用形態 【 コロナ前後での雇用形態の変化別 】

コロナ前後での雇用形態の変化	件数	正社員	契約社員・嘱託社員・派遣社員	パート・アルバイト	日雇い	個人事業・自営業(経営者・役員含む)	その他	仕事についていない・失業中	無回答
合　　計	2517 100.0	455 18.1	322 12.8	540 21.5	48 1.9	596 23.7	71 2.8	341 13.5	144 5.7
変化している	725 100.0	113 15.6	118 16.3	164 22.6	16 2.2	50 6.9	36 5.0	228 31.4	0 0.0
変化していない	1609 100.0	338 21.0	197 12.2	368 22.9	30 1.9	539 33.5	30 1.9	107 6.7	0 0.0

「変化している」回答者の雇用形態



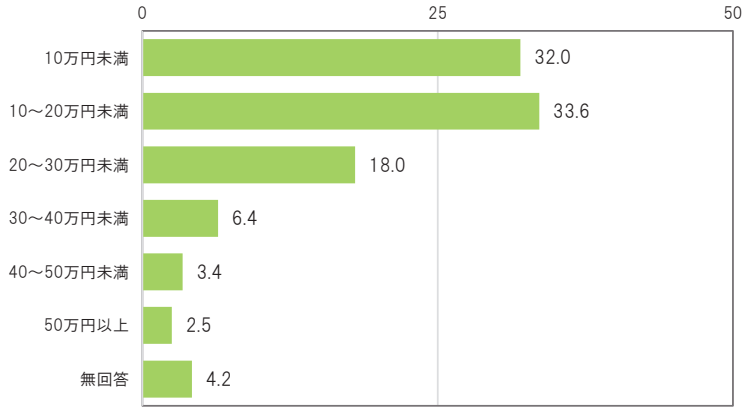
コロナ前後で雇用形態が変わったと回答した借受人の現在の状況は「仕事についていない・失業中」が最も多く31.4%、次いで多かったのが「パート・アルバイト」で22.6%だった。

仕事の雇用形態／令和5年7月現在 【 Q2. 令和5年7月現在の本人の月収 】

Q10. 仕事の雇用形態（現在）	件数	10万円未満	10万円～20万円未満	20万円～30万円未満	30万円～40万円未満	40万円～50万円未満	50万円以上	無回答
合　　計	2517 100.0	729 29.0	932 37.0	482 19.1	124 4.9	44 1.7	36 1.4	170 6.8
正社員	455 100.0	18 4.0	148 32.5	188 41.3	58 12.7	15 3.3	7 1.5	21 4.6
契約社員・嘱託社員・派遣社員	322 100.0	29 9.0	152 47.2	101 31.4	22 6.8	6 1.9	3 0.9	9 2.8
パート・アルバイト	540 100.0	169 31.3	279 51.7	51 9.4	3 0.6	2 0.4	7 1.3	29 5.4
日雇い	48 100.0	21 43.8	20 41.7	6 12.5	0 0.0	0 0.0	1 2.1	0 0.0
個人事業・自営業（経営者・役員含む）	596 100.0	191 32.0	200 33.6	107 18.0	38 6.4	20 3.4	15 2.5	25 4.2
その他	71 100.0	32 45.1	27 38.0	3 4.2	1 1.4	0 0.0	0 0.0	8 11.3
仕事についていない・失業中	341 100.0	226 66.3	63 18.5	9 2.6	1 0.3	1 0.3	1 0.3	40 11.7

（回答最多のカテゴリ）

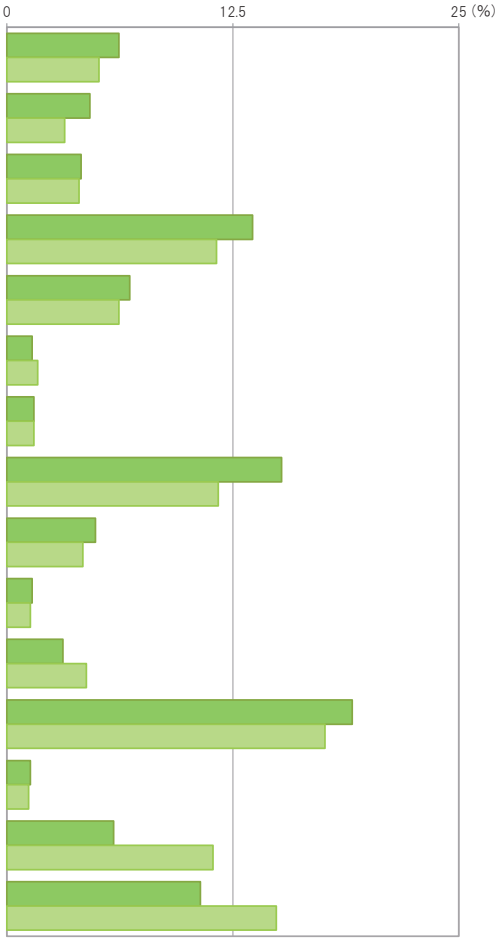
雇用形態「個人事業・自営業」の月収



現在の雇用形態で回答が最も多かった「個人事業・自営業」の月収は「10～20万円未満」33.6%が最も多く、次いで多いのが「10万円未満」32.0%だった。

Q11. ご回答者の仕事の業種

	コロナで減収した仕事		令和5年7月現在	
全　体	2517	100.0%	2517	100.0%
建設業	156	6.2%	128	5.1%
製造業	116	4.6%	81	3.2%
情報通信業	104	4.1%	101	4.0%
運輸業、郵便業	343	13.6%	292	11.6%
卸売業、小売業	172	6.8%	155	6.2%
不動産業、物品賃貸業	36	1.4%	44	1.7%
学術研究、専門･技術サービス業	38	1.5%	37	1.5%
宿泊業、飲食サービス業	382	15.2%	295	11.7%
生活関連サービス業、娯楽業	124	4.9%	106	4.2%
教育、学習支援業	35	1.4%	32	1.3%
医療、福祉	77	3.1%	111	4.4%
その他サービス業	482	19.1%	444	17.6%
その他業種	33	1.3%	29	1.2%
無職、休業中	149	5.9%	287	11.4%
無回答	270	10.7%	375	14.9%

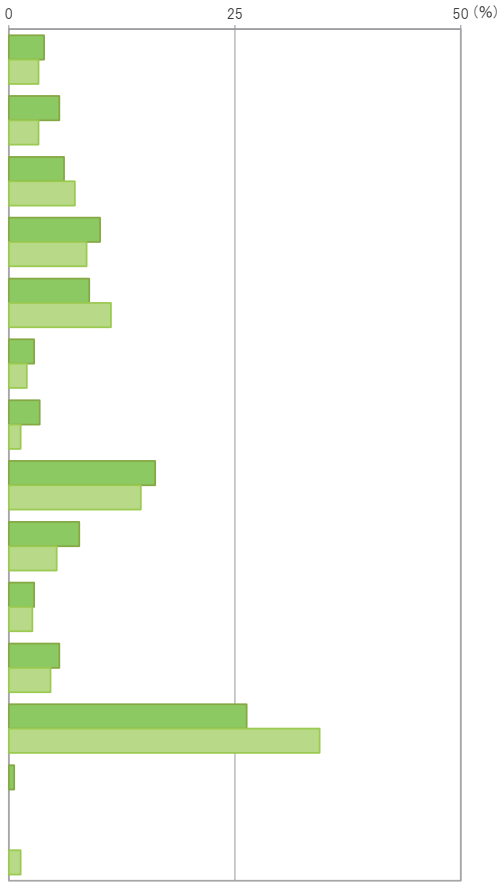


【 コロナで減収した仕事 】
「その他サービス業」が482件(19.1%)、「宿泊業、飲食サービス業」が382件(15.2%)、「運輸業、郵便業」が343件(13.6%)の順となった。

【 令和5年7月現在 】
「その他サービス業」が444件(17.6%)、「宿泊業、飲食サービス業」が295件(11.7%)、「運輸業、郵便業」が292件(11.6%)の順となった。

ダブルワークの業種

	コロナで減収した仕事		令和5年7月現在	
有効回答数（ダブルワークをしている）	179	100.0%	151	100.0%
建設業	7	3.9%	5	3.3%
製造業	10	5.6%	5	3.3%
情報通信業	11	6.1%	11	7.3%
運輸業、郵便業	18	10.1%	13	8.6%
卸売業、小売業	16	8.9%	17	11.3%
不動産業、物品賃貸業	5	2.8%	3	2.0%
学術研究、専門・技術サービス業	6	3.4%	2	1.3%
宿泊業、飲食サービス業	29	16.2%	22	14.6%
生活関連サービス業、娯楽業	14	7.8%	8	5.3%
教育、学習支援業	5	2.8%	4	2.6%
医療、福祉	10	5.6%	7	4.6%
その他サービス業	47	26.3%	52	34.4%
その他業種	1	0.6%	0	0.0%
無職、休業中	0	0.0%	2	1.3%



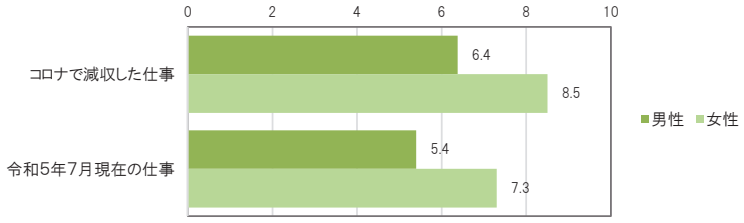
【 コロナで減収した仕事 】
そのうち「その他サービス業」が47件（26.3%）、「宿泊業、飲食サービス業」が29件（16.2%）、「運輸業、郵便業」が18件（10.1%）の順となった。

【 令和5年7月現在 】
「その他サービス業」が52件（34.4%）、「宿泊業、飲食サービス業」が22件（14.6%）、「卸売業、小売業」が17件（11.3%）の順となった。

ダブルワーク【 性別・年代・本人の月収別 】

ダブルワークをしている人 性別

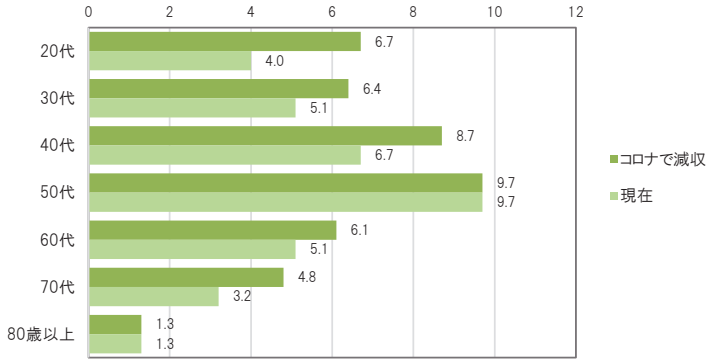
	件数	男性	女性
全 体	2517	1662	855
コロナで減収した仕事	179 7.1	106 6.4	73 8.5
令和5年7月現在の仕事	151 6.0	89 5.4	62 7.3



ダブルワークをしていると回答した割合は、コロナ前と現在どちらにおいても、女性のほうが多かった。

ダブルワークをしている人 年代別

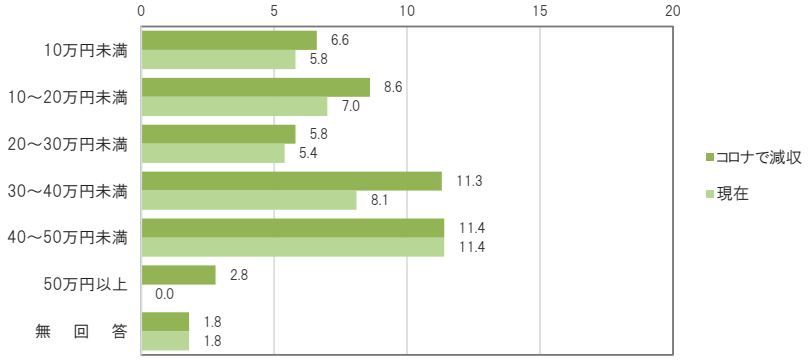
	件数	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答
合 計	2517	150	314	401	630	512	435	75	0
コロナで減収	179 7.1	10 6.7	20 6.4	35 8.7	61 9.7	31 6.1	21 4.8	1 1.3	0 0.0
令和5年7月現在	151 6.0	6 4.0	16 5.1	27 6.7	61 9.7	26 5.1	14 3.2	1 1.3	0 0.0



年代別の割合では、「50代」が、コロナ前と現在どちらにおいても「ダブルワークをしている」割合が最も多かった。
現在の方がダブルワークをしている人が減っているが、「50代」では変わらなかった。

ダブルワークをしている人 本人の月収別

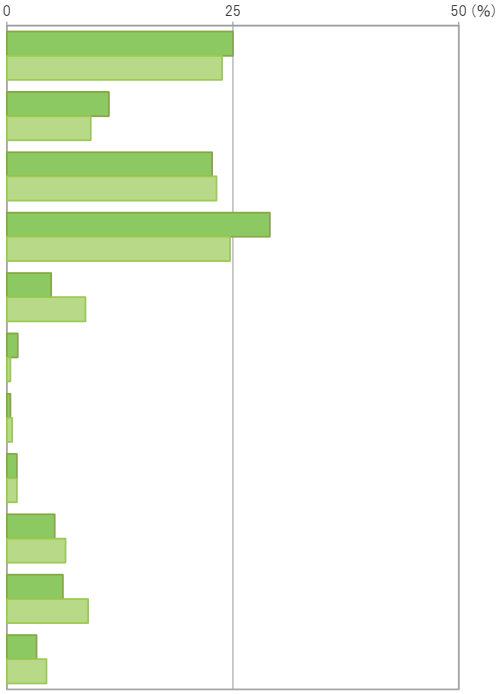
	件数	10万円未満	10万円～20万円未満	20万円～30万円未満	30万円～40万円未満	40万円～50万円未満	50万円以上	無回答
合　計	2517	729	932	482	124	44	36	170
コロナで減収	179 7.1	48 6.6	80 8.6	28 5.8	14 11.3	5 11.4	1 2.8	3 1.8
令和5年7月現在	151 6.0	42 5.8	65 7.0	26 5.4	10 8.1	5 11.4	0 0.0	3 1.8



本人の月収別の割合では、コロナ前と現在どちらにおいても「40～50万円未満」、次いで「30～40万円未満」が多かった。

Q12. ご回答者の収入について〔複数回答〕

	コロナで減収した仕事		令和5年7月現在	
全 体	2517		2517	
時給制	629	25.0%	598	23.8%
日給制	284	11.3%	234	9.3%
月給制	571	22.7%	585	23.2%
個人事業・自営業の事業所得	732	29.1%	621	24.7%
年 金	124	4.9%	219	8.7%
休業手当	30	1.2%	9	0.4%
傷病手当	9	0.4%	16	0.6%
失業手当	28	1.1%	27	1.1%
その他	134	5.3%	163	6.5%
収入がない	156	6.2%	226	9.0%
無回答	83	3.3%	110	4.4%

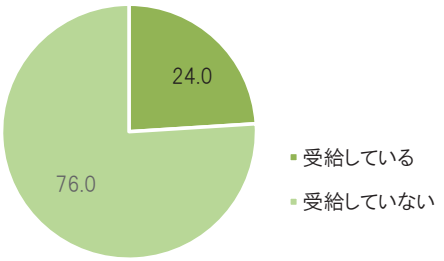


【 コロナで減収した仕事 】
「個人事業・自営業の事業所得」が732件(29.1%)、「時給制」が629件(25.0%)、「月給制」が571件(22.7%)の順となった。

【 令和5年7月現在 】
「個人事業・自営業の事業所得」が621件(24.7%)、「時給制」が598件(23.8%)、「月給制」が585件(23.2%)の順となった。

回答者の収入 ／ 65歳以上の年金受給者

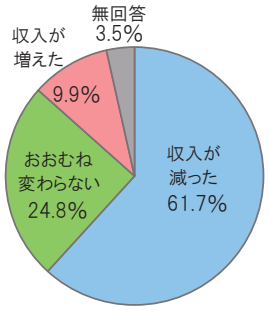
	件数	受給している	受給していない	無回答
65歳以上・年金の受給	732 100.0	176 24.0	556 76.0	0 0.0



65歳以上の回答者で、収入に「年金」の回答があった人は24.0%だった。

Q13. 収入の増減（コロナ前と令和5年7月現在を比較して）

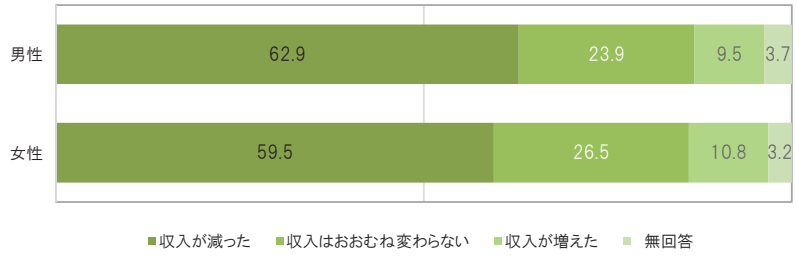
全 体	2517	100.0%
収入が減った	1554	61.7%
収入はおおむね変わらない	624	24.8%
収入が増えた	250	9.9%
無回答	89	3.5%



「収入が減った」が1554件（61.7%）、「収入はおおむね変わらない」が624件（24.8%）、「収入が増えた」が250件（9.9%）の順となった。

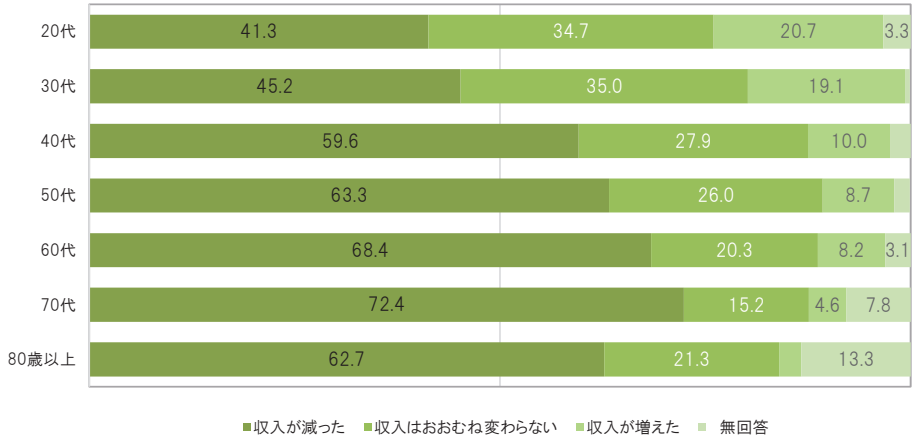
収入の増減 【 性別・年代・貸付種類・Q20.国籍別 ・Q10.雇用形態の変化別】

性 別	件数	収入が減った	収入はおおむね変わらない	収入が増えた	無回答
合　　計	2517 100.0	1554 61.7	624 24.8	250 9.9	89 3.5
男　性	1662 100.0	1045 62.9	397 23.9	158 9.5	62 3.7
女　性	855 100.0	509 59.5	227 26.5	92 10.8	27 3.2



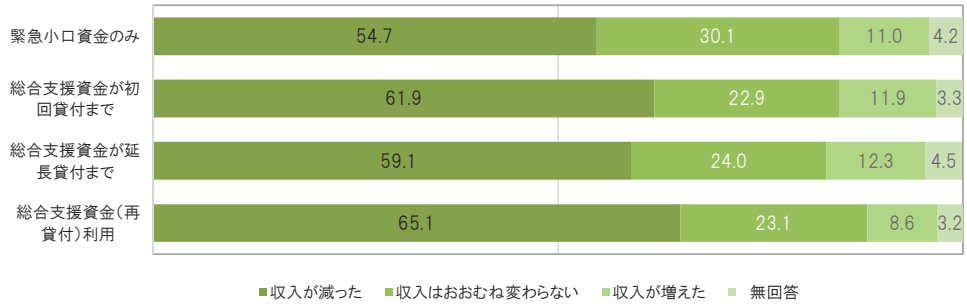
「収入が減った」と回答した割合は、女性よりも男性が多かった。

年代別	件数	収入が減った	収入はおおむね変わらない	収入が増えた	無回答
合　　計	2517 100.0	1554 61.7	624 24.8	250 9.9	89 3.5
２０代	150 100.0	62 41.3	52 34.7	31 20.7	5 3.3
３０代	314 100.0	142 45.2	110 35.0	60 19.1	2 0.6
４０代	401 100.0	239 59.6	112 27.9	40 10.0	10 2.5
５０代	630 100.0	399 63.3	164 26.0	55 8.7	12 1.9
６０代	512 100.0	350 68.4	104 20.3	42 8.2	16 3.1
７０代	435 100.0	315 72.4	66 15.2	20 4.6	34 7.8
８０歳以上	75 100.0	47 62.7	16 21.3	2 2.7	10 13.3



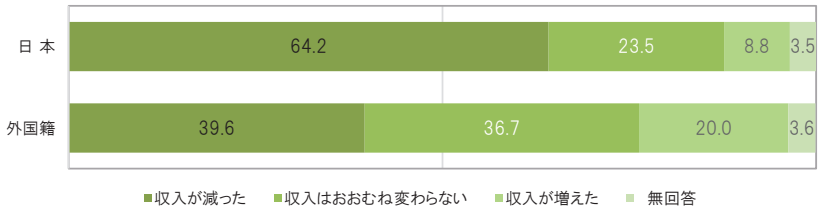
50代以降の回答者では、「収入が減った」が全体（61.7%）よりも多かった。
20代、30代は「収入はおおむね変わらない」または「収入が増えた」と回答した人が多かった。

貸付種別	件数	収入が減った	収入はおおむね変わらない	収入が増えた	無回答
合　計	2517 100.0	1554 61.7	624 24.8	250 9.9	89 3.5
緊急小口資金のみ	601 100.0	329 54.7	181 30.1	66 11.0	25 4.2
総合支援資金が初回貸付まで	420 100.0	260 61.9	96 22.9	50 11.9	14 3.3
総合支援資金が延長貸付まで	154 100.0	91 59.1	37 24.0	19 12.3	7 4.5
総合支援資金（再貸付）利用	1342 100.0	874 65.1	310 23.1	115 8.6	43 3.2



「収入が減った」と回答した割合は、「総合支援資金（再貸付）利用」が最も多かった。

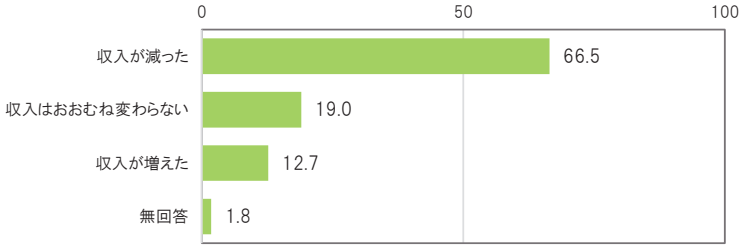
国籍別	件数	収入が減った	収入はおおむね変わらない	収入が増えた	無回答
合　　計	2517 100.0	1554 61.7	624 24.8	250 9.9	89 3.5
日 本	2189 100.0	1406 64.2	514 23.5	193 8.8	76 3.5
外国籍	275 100.0	109 39.6	101 36.7	55 20.0	10 3.6



収入が減ったと回答した外国籍の借受人は39.6%だった。

コロナ前後での雇用形態の変化	件数	収入が減った	収入はおおむね変わらない	収入が増えた	無回答
合　　計	2517 100.0	1554 61.7	624 24.8	250 9.9	89 3.5
変化している	725 100.0	482 66.5	138 19.0	92 12.7	13 1.8
変化していない	1609 100.0	970 60.3	462 28.7	146 9.1	31 1.9

「変化している」回答者の収入の増減

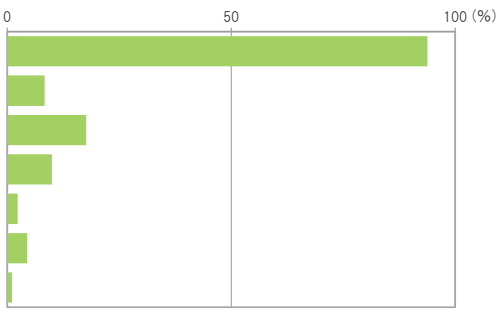


コロナ前後で雇用形態が「変化している」と回答した人のうち、収入が減ったと回答した人は66.5%で、全体の61.7%よりも多い。

〔3〕緊急小口資金等特例貸付について

Q14. 貸付金の使途〔複数回答〕

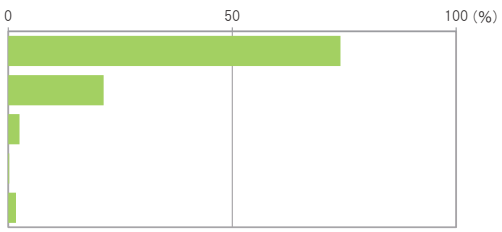
全　体	2517	
生活費	2360	93.8%
学費などの一時的な支出	209	8.3%
借金の返済	444	17.6%
事業にかかる資金	251	10.0%
仕送り	58	2.3%
その他	111	4.4%
無回答	27	1.1%



「生活費」が2360件(93.8%)、「借金の返済」が444件(17.6%)、「事業にかかる資金」が251件(10.0%)の順となった。

Q15. 貸付は役に立ったか

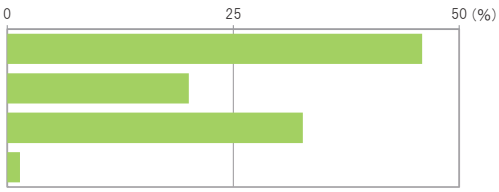
全　体	2517	100.0%
非常に役に立った	1868	74.2%
役に立った	537	21.3%
あまり役に立たなかった	64	2.5%
役に立たなかった	6	0.2%
無回答	42	1.7%



「非常に役に立った」が1868件(74.2%)、「役に立った」が537件(21.3%)、「あまり役に立たなかった」が64件(2.5%)の順となった。

Q16. 償還について

全 体	2517	100.0%
償還できそうにない	1155	45.9%
償還できる	506	20.1%
すでに免除されている	822	32.7%
無回答	34	1.4%

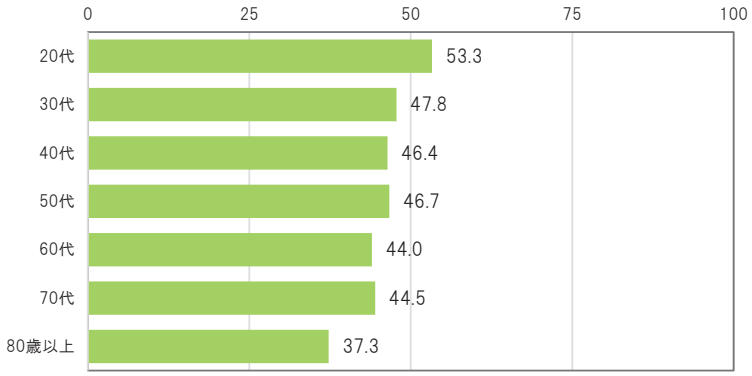


「償還できそうにない」が1155件（45.9%）、「すでに免除されている」が822件（32.7%）、「償還できる」が506件（20.1%）の順となった。

償還 【 年代・貸付種類・Q2. 本人の月収別・Q2. 家族の収入別・Q8. 借金の返済額別 】

償還できそうにない回答者 年代

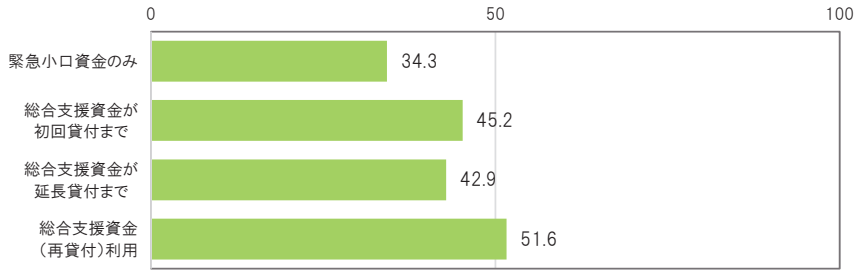
	件数	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答
合 計	2517	150	314	401	630	512	435	75	0
Q16 = 償還できそうにない	1155	80 53.3	150 47.8	186 46.4	294 46.7	225 44.0	192 44.5	28 37.3	0 0.0



「償還できそうにない」と回答した割合は、「20代」が53.3%で最も多く、次いで「30代」の47.8%だった。

償還できそうにない回答者 貸付種別

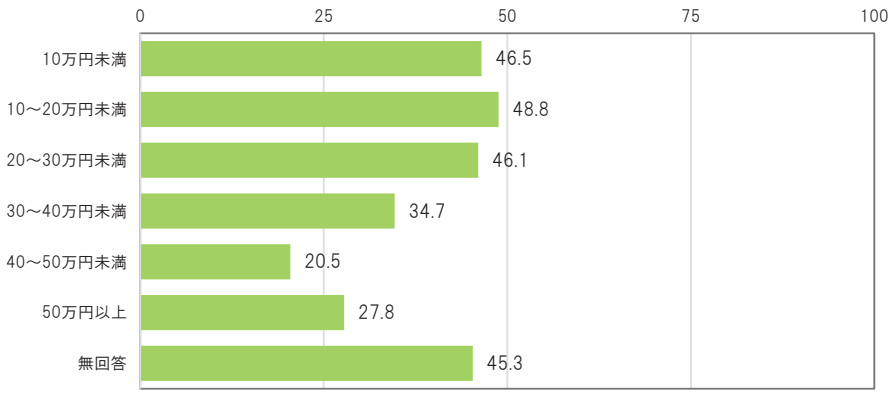
	件数	緊急小口資金のみ	総合支援資金が初回貸付まで	総合支援資金が延長貸付まで	総合支援資金（再貸付）利用	無回答
合　　計	2517	601	420	154	1342	0
Q16 = 償還できそうにない	1155	206 34.3	190 45.2	66 42.9	693 51.6	0 0.0



利用した資金別では、「総合支援資金（再貸付）利用」が51.6%で最も多く、「緊急小口資金のみ」が34.3%で最も少なかった。

償還できそうにない回答者 本人の月収

	件数	10万円未満	10万円～20万円未満	20万円～30万円未満	30万円～40万円未満	40万円～50万円未満	50万円以上	無回答
合　　計	2517	729	932	482	124	44	36	170
Q16 = 償還できそうにない	1155	339 46.5	455 48.8	222 46.1	43 34.7	9 20.5	10 27.8	77 45.3

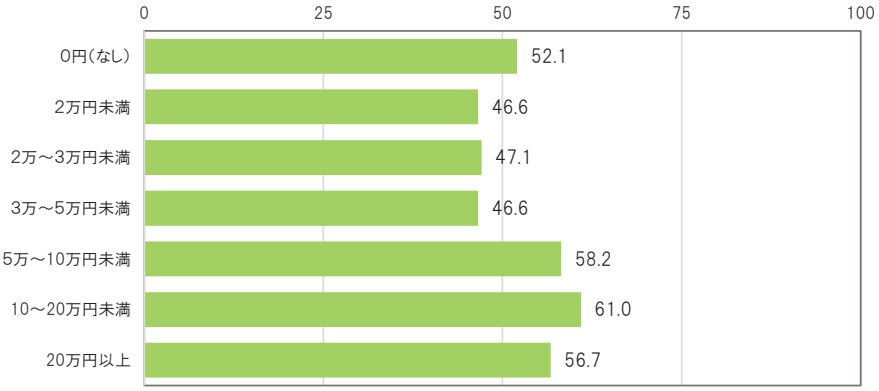


本人の月収別では「10～20万円未満」が48.8%で最も多く、「40～50万円未満」が20.5%で最も少なかった。

償還できそうにない回答者 借金の1ヵ月の返済額

Q6. 現在の借金の内容 = キャッシング、分割払い、親類からの借入、その他借り入れ

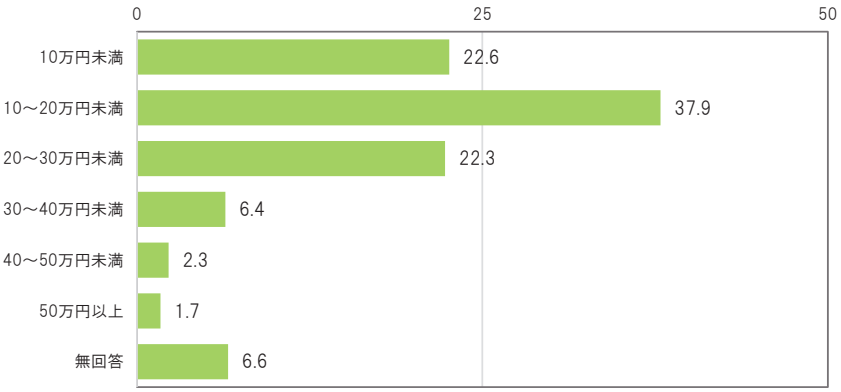
	件数	0円（なし）	2万円未満	2万～3万円未満	3万～5万円未満	5万～10万円未満	10～20万円未満	20万円以上	無回答
合　　計	1514	73	249	172	264	354	210	67	125
Q16 = 償還できそうにない	802	38 52.1	116 46.6	81 47.1	123 46.6	206 58.2	128 61.0	38 56.7	72 57.6



償還できそうにない回答者では借金の返済月額別で「10万～20万未満」が61.0%と最も多く、次いで「5万～10万円未満」で58.2%だった。また、「なし」と回答した借受人も、半分以上が「償還できそうにない」と回答している。

免除されていない回答者 本人の月収

	件数	10万円未満	10万円～20万円未満	20万円～30万円未満	30万円～40万円未満	40万円～50万円未満	50万円以上	無回答
Q16 = 免除されていない	1661 100.0	375 22.6	630 37.9	371 22.3	107 6.4	39 2.3	29 1.7	110 6.6

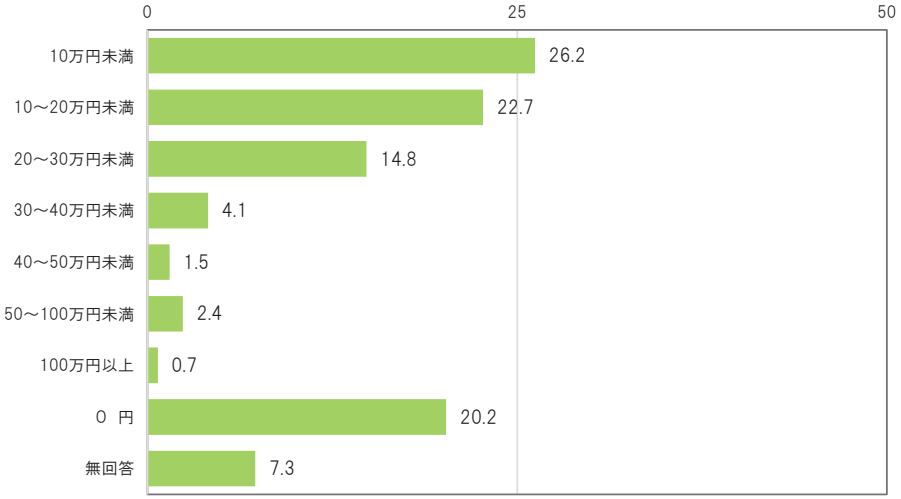


「償還免除されていない」借受人の月収は「10～20万円未満」が37.9%で最も多かった。

免除されていない回答者 本人以外の家族の収入

Q1. 同居している家族人数 = 複　数

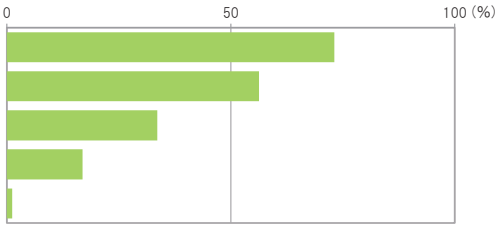
	件数	10万円未満	10万円～20万円未満	20万円～30万円未満	30万円～40万円未満	40万円～50万円未満	50万円～100万円未満	100万円以上	0円	無回答
Q16 = 免除されていない	845	221	192	125	35	13	20	6	171	62
	100.0	26.2	22.7	14.8	4.1	1.5	2.4	0.7	20.2	7.3



「償還免除されていない」借受人の家族の収入は「10万円未満」が26.2%で最も多く、次いで「10～20万円未満」が22.7%だった。

Q17. 償還が出来ない理由〔複数回答〕

16.償還について =「償還できそうにない」と回答	1155	
十分な収入がない	844	73.1%
物価高騰のため生活費が増えている	650	56.3%
他の借金返済のため	388	33.6%
その他	195	16.9%
無回答	14	1.2%

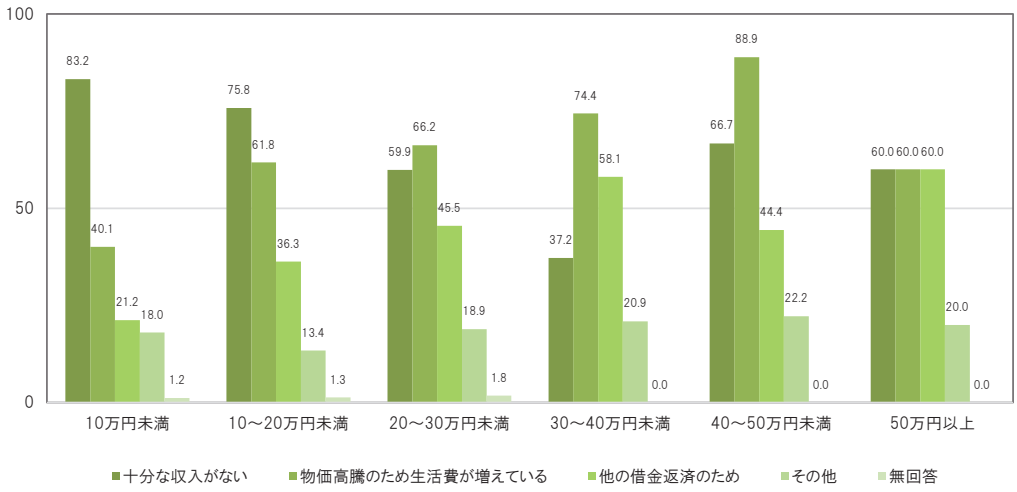


「十分な収入がない」が844件（73.1%）、「物価高騰のため生活費が増えている」が650件（56.3%）、「他の借金返済のため」が388件（33.6%）の順となった。

償還ができない理由 【 Q2. 本人の月収別 】（複数回答）

Q16. 償還について = 償還できそうにない

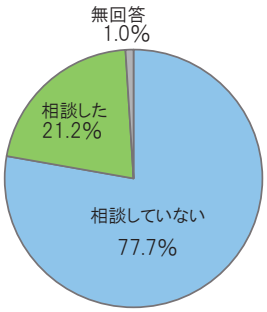
本人の収入別	件数	十分な収入がない	物価高騰のため生活費が増えている	他の借金返済のため	その他	無回答
合　　計	1155	844 73.1	650 56.3	388 33.6	195 16.9	14 1.2
１０万円未満	339	282 83.2	136 40.1	72 21.2	61 18.0	4 1.2
１０万円～２０万円未満	455	345 75.8	281 61.8	165 36.3	61 13.4	6 1.3
２０万円～３０万円未満	222	133 59.9	147 66.2	101 45.5	42 18.9	4 1.8
３０万円～４０万円未満	43	16 37.2	32 74.4	25 58.1	9 20.9	0 0.0
４０万円～５０万円未満	9	6 66.7	8 88.9	4 44.4	2 22.2	0 0.0
５０万円以上	10	6 60.0	6 60.0	6 60.0	2 20.0	0 0.0



本人の月収が「10万円未満」と「10～20万円未満」では、償還できない理由として「十分な収入がない」と回答した借受人が最も多かった。
「20～30万円未満」「30～40万円未満」「40～50万円未満」では「物価高騰のため生活費が増えている」が最も多かった。

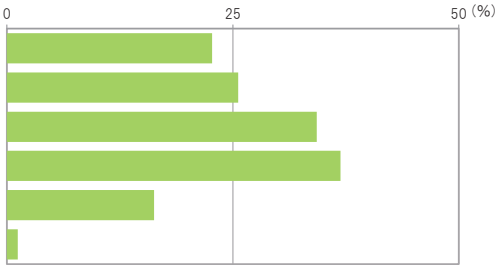
Q18. 社会福祉協議会への相談

16.償還について =「償還できそうにない」と回答	1155	100.0%
相談していない	898	77.7%
相談した	245	21.2%
無回答	12	1.0%



Q19. 相談していない理由〔複数回答〕

18. 社会福祉協議会への相談 =「相談していない」と回答	898	
時間がない	204	22.7%
相談しても解決しない	230	25.6%
相談しにくい	308	34.3%
相談することを思い付かなかった	331	36.9%
その他	146	16.3%
無回答	11	1.2%



社会福祉協議会への相談については、「相談していない」が898件(77.7%)、「相談した」が245件(21.2%)となった。
相談していない理由は「相談することを思い付かなかった」が331件(36.9%)、「相談しにくい」が308件(34.3%)、「相談しても解決しない」が230件(25.6%)の順となった。

社会福祉協議会に相談していない理由 【 Q3. 同居している家族の状況別 】

相談していない理由が「時間がない」回答者の同居している家族の状況

Q16. 償還について = 償還できそうにない
Q18. 社会福祉協議会への相談 = 相談していない

	件数	本人が介護している人がいる	本人が主に育児している乳幼児がいる	該当するものはない	無回答
合　　計	2527 100.0	201 8.0	127 5.0	1982 78.4	217 8.6
Q19. 相談していない理由 = 時間がない	204 100.0	26 12.8	21 10.3	147 72.1	11 5.4

相談していない理由が「時間がない」と回答した借受人で「本人が介護している人がいる」「本人が主に育児している乳幼児がいる」割合は全体の割合よりも高かった。

相談していない理由が「時間がない」回答者 ダブルワーク

Q16. 償還について = 償還できそうにない
Q18. 社会福祉協議会への相談 = 相談していない

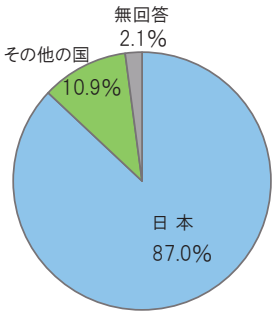
	件数	ダブルワークをしている	ダブルワークをしていない	無回答
コロナで減収	204 100.0	9 4.4	195 95.6	0 0.0
令和5年7月現在	204 100.0	8 3.9	196 96.1	0 0.0

相談していない理由が「時間がない」と回答した借受人は、コロナ前後のダブルワークの状況に余り差は見られなかった。

〔4〕回答者ご自身について

Q20. ご回答者の国籍

全　体	2517	100.0%
日　本	2189	87.0%
その他の国	275	10.9%
無回答	53	2.1%



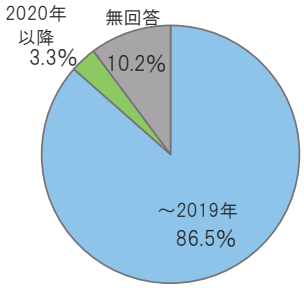
「日本」が2189件(87.0%)、「その他の国」が275件(10.9%)だった。

■ 日本以外の国籍(上位3ヶ国)

ネパール	59人
フィリピン	42人
韓国	38人

Q21. 最近日本に来た時期

20.ご回答者の国籍 =「その他の国」と回答	275	100.0%
～２０１９年	238	86.5%
２０２０年以降	9	3.3%
無回答	28	10.2%



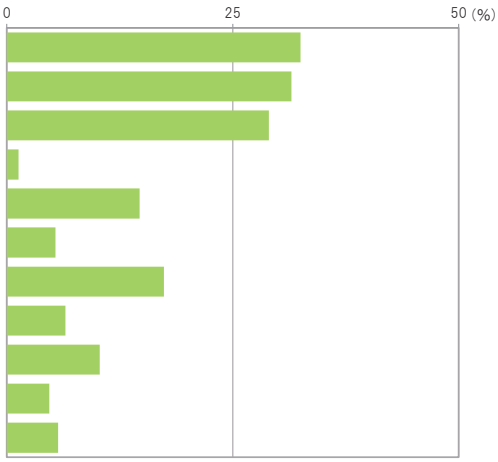
「～2019年」が238件(86.5%)、「2020年以降」が9件(3.3%)だった。

■ 在留資格（上位3種）

永住者	85件
技術・人文知識・国際業務	56件
技能	35件

Q22. 生活で困ったことがあるときの対処〔複数回答〕

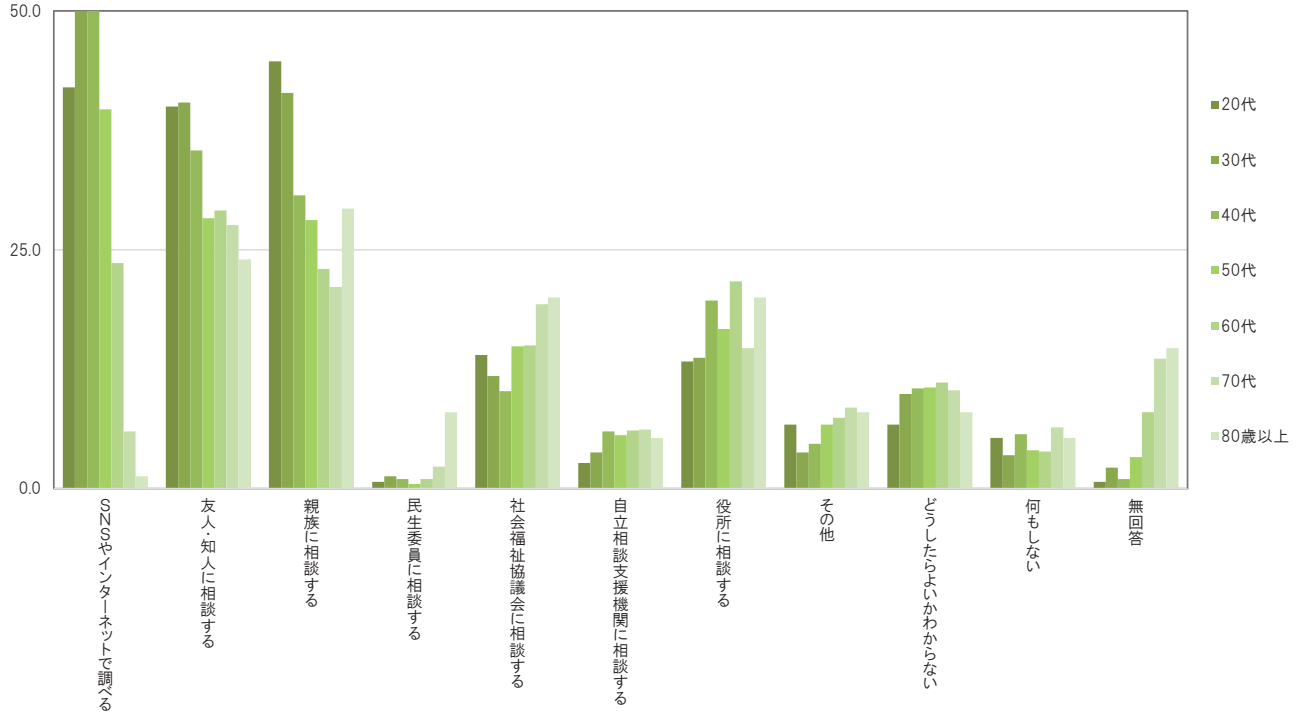
全　体	2517	
ＳＮＳやインターネットで調べる	819	32.5%
友人・知人に相談する	794	31.5%
親族に相談する	729	29.0%
民生委員に相談する	33	1.3%
社会福祉協議会に相談する	369	14.7%
自立相談支援機関に相談する	137	5.4%
役所に相談する	437	17.4%
その他	164	6.5%
どうしたらよいかわからない	258	10.3%
何もしない	119	4.7%
無回答	144	5.7%



「SNSやインターネットで調べる」が819件（32.5%）、「友人・知人に相談する」が794件（31.5%）、「親族に相談する」が729件（29.0%）の順となった。

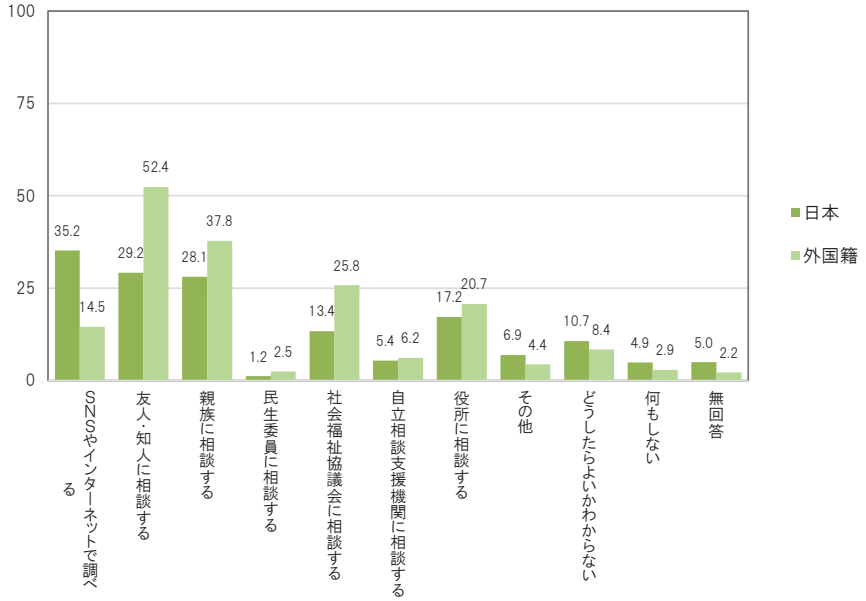
生活で困ったことがあるときの対処 【 年代・Q20.国籍別 】（複数回答）

年代別	件数	SNSやインターネットで調べる	友人・知人に相談する	親族に相談する	民生委員に相談する	社会福祉協議会に相談する	自立相談支援機関に相談する	役所に相談する	その他	どうしたらよいかわからない	何もしない	無回答
合　計	2517	819 32.5	794 31.5	729 29.0	33 1.3	369 14.7	137 5.4	437 17.4	164 6.5	258 10.3	119 4.7	144 5.7
２０代	150	63 42.0	60 40.0	67 44.7	1 0.7	21 14.0	4 2.7	20 13.3	10 6.7	10 6.7	8 5.3	1 0.7
３０代	314	157 50.0	127 40.4	130 41.4	4 1.3	37 11.8	12 3.8	43 13.7	12 3.8	31 9.9	11 3.5	7 2.2
４０代	401	201 50.1	142 35.4	123 30.7	4 1.0	41 10.2	24 6.0	79 19.7	19 4.7	42 10.5	23 5.7	4 1.0
５０代	630	250 39.7	178 28.3	177 28.1	3 0.5	94 14.9	35 5.6	105 16.7	42 6.7	67 10.6	25 4.0	21 3.3
６０代	512	121 23.6	149 29.1	118 23.0	5 1.0	77 15.0	31 6.1	111 21.7	38 7.4	57 11.1	20 3.9	41 8.0
７０代	435	26 6.0	120 27.6	92 21.1	10 2.3	84 19.3	27 6.2	64 14.7	37 8.5	45 10.3	28 6.4	59 13.6
８０歳以上	75	1 1.3	18 24.0	22 29.3	6 8.0	15 20.0	4 5.3	15 20.0	6 8.0	6 8.0	4 5.3	11 14.7



30代～40代では、「SNSやインターネットで調べる」が最も多かった。
その他の年代では「友人・知人」または「親族」に相談するという回答が多かった。
民生委員、社会福祉協議会、役所といった公的な窓口への相談は、60代以降で多くなった。

国籍別	件数	SNSやインターネットで調べる	友人・知人に相談する	親族に相談する	民生委員に相談する	社会福祉協議会に相談する	自立相談支援機関に相談する	役所に相談する	その他	どうしたらよいかわからない	何もしない	無回答
合　計	2517	819 32.5	794 31.5	729 29.0	33 1.3	369 14.7	137 5.4	437 17.4	164 6.5	258 10.3	119 4.7	144 5.7
日 本	2189	770 35.2	639 29.2	616 28.1	26 1.2	294 13.4	118 5.4	376 17.2	151 6.9	234 10.7	108 4.9	110 5.0
外国籍	275	40 14.5	144 52.4	104 37.8	7 2.5	71 25.8	17 6.2	57 20.7	12 4.4	23 8.4	8 2.9	6 2.2



日本国籍は「SNSやインターネットで調べる」が最も多く35.2%だったが、外国籍は「友人・知人に相談するが52.4%、次いで「親族に相談する」が37.8%と多かった。「社会福祉協議会に相談する」も25.8%と多く、4人に1人が相談していることが分かった。

Ⅲ　区市町村社会福祉協議会に対する調査

1　区市町村社会福祉協議会へのアンケート調査・データ分析

調査の実施について

生活福祉資金における特例貸付は、地震や豪雨等の被災者の緊急・一時的に必要な生活費として貸付を行う制度であり、これまで東京都では、直接的な被災地として特例貸付を実施したことはなかった。従って、今回の特例貸付は、実質的には初めての経験であり、今後、東京都が被災して特例貸付を実施することになった場合に、大変役立つものと考える。

今回の特例貸付は、全国すべての都道府県で一斉に実施され、貸付決定件数が382.3万件（決定金額1兆4,431億円）を超えた。本会ではその2割にあたる65.8万件（2,544億円）の貸付を行っており、それ以前の貸付件数が年間2千件程度であったことと比較すると、30年分超に相当する貸付を行ったことになる。これは本会に限ったことではなく、すべての道府県社会福祉協議会において、かつてない規模の貸付を行っている。

以上のことから、本会では、東京都内の社会福祉協議会が今回の特例貸付をどのように実施したのかを把握するため、貸付開始から終了までの区市町村社会福祉協議会の取り組み状況について実態調査を行い、記録することとした。

さらに、災害や感染症によるパンデミックより生活困窮に陥った世帯に対する特例貸付の役割や、借受世帯が生活再建するために必要な支援と取り組み（制度改正や運用変更等）について調査を行った。

（1）調査内容
①特例貸付の実施に関わる区市町村社協の体制とその業務内容について
②特例貸付を実施する上で苦慮したことについて
③特例貸付業務による社協組織や担当職員への影響について
④特例貸付借受人への支援について
⑤特例貸付業務による社協組織や担当職員への影響について
⑥災害等により生活に困窮する地域住民への支援について

（2）調査対象
東京都内の全区市町村社協（62社協）の全数調査

（3）調査方法
アンケート調査（自計式）

（4）調査票
Ⅳ資料編3〔1〕（258頁～265頁）のとおり

（5）調査結果
第Ⅳ章

調査のまとめにあたって

結果をまとめるにあたり、特例貸付の申請件数によって、区市町村社会福祉協議会をABCD（以下のとおり）の4区分に分類し、ABCDの区分と結果に関連性がある場合は、その比較において報告を行うこととする。

＜特例貸付申請件数による区市町村社会福祉協議会の区分＞

区市町村社会福祉協議会ごとに、緊急小口資金、総合支援資金（初回・延長・再貸付）の4資金の申請件数を「のべ申請件数」とし、以下のとおりABCDに区分した。

A：申請件数20,000件以上
B：5,000件以上20,000件未満
C：2,000件以上5,000未満
D：2,000件未満

地区コード	区市町村	延べ申請数	分類
101	千代田	1,683	D
102	中央	7,701	B
103	港	18,694	B
104	新宿	38,082	A
105	文京	7,501	B
106	台東	16,555	B
107	墨田	16,114	B
108	江東	19,617	B
109	品川	17,371	B
110	目黒	14,105	B
111	大田	28,145	A
112	世田谷	47,004	A
113	渋谷	15,418	B
114	中野	26,979	A
115	杉並	26,879	A
116	豊島	27,764	A
117	北	20,448	A
118	荒川	14,607	B
119	板橋	30,765	A
120	練馬	34,976	A
121	足立	32,642	A
122	葛飾	27,248	A
123	江戸川	30,813	A
201	八王子	21,003	A
202	立川	7,000	B
203	武蔵野	3,668	C
204	三鷹	7,351	B
205	青梅	3,964	C
206	府中	6,328	B
207	昭島	3,480	C
208	調布	6,964	B
209	町田	12,902	B
210	小金井	3,497	C
211	小平	5,080	B
212	日野	4,880	C
213	東村山	6,217	B
214	国分寺	2,995	C
215	国立	2,352	C
218	福生	3,493	C
219	狛江	3,984	C
220	東大和	2,948	C
221	清瀬	2,549	C
222	東久留米	4,388	C
223	武蔵村山	2,790	C
224	多摩	3,942	C
225	稲城	2,598	C
227	羽村	1,890	D
228	あきる野	1,322	D
229	西東京	6,805	B
303	瑞穂	1,064	D
305	日の出	240	D
307	檜原	40	D
308	奥多摩	60	D
361	大島	114	D
362	利島	14	D
363	新島	3	D
364	神津島	13	D
381	三宅島	24	D
382	御蔵島	1	D
401	八丈	282	D
402	青ヶ島	1	D
421	小笠原	29	D

区市町村社会福祉協議会調査の結果について

〔1〕区市町村社協の体制とその業務内容について

(1)職員体制について

制度開始前、貸付(受付)期間中の申請件数ピーク時(制度開始時点と再貸付開始時点)、貸付終了時、償還開始時の5つの調査対象時点において、特例貸付業務に携わった職員の人数を調査し、ABCDの区分ごとに平均の人数を出した。

＜制度開始前＞ (人)

	生活福祉資金担当職員					他部署応援職員		他機関応援職員		合計
	正規	非正規	アルバイト	派遣	その他	正規	非正規	正規	非正規	
A	1.8	2.3	0.3	0.0	0.0	0.5	0.2	0.0	0.0	5.1
B	1.9	1.3	0.2	0.0	0.2	0.7	0.0	0.0	0.0	4.3
C	0.9	1.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1
D	1.3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	1.8

＜開始時点のピーク＞ (人)

	生活福祉資金担当職員					他部署応援職員		他機関応援職員		合計
	正規	非正規	アルバイト	派遣	その他	正規	非正規	正規	非正規	
A	3.1	3.2	0.8	4.9	0.5	18.8	5.9	4.6	0.7	42.5
B	2.3	2.2	0.6	2.8	0.3	8.1	2.4	0.2	0.0	18.9
C	1.7	1.2	0.7	0.7	0.1	4.5	0.7	0.0	0.0	9.6
D	1.6	0.6	0.0	0.1	0.0	0.8	0.1	0.0	0.0	3.2

＜再貸付時のピーク＞ (人)

	生活福祉資金担当職員					他部署応援職員		他機関応援職員		合計
	正規	非正規	アルバイト	派遣	その他	正規	非正規	正規	非正規	
A	2.6	3.1	2.8	8.2	0.2	9.8	5.8	0.8	0.0	33.3
B	2.3	2.3	1.1	3.2	0.4	3.6	1.0	0.0	0.0	13.9
C	1.2	1.3	0.6	0.6	0.1	1.2	0.5	0.0	0.0	5.5
D	1.5	0.5	0.0	0.1	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	2.5

＜貸付終了時＞ (人)

	生活福祉資金担当職員					他部署応援職員		他機関応援職員		合計
	正規	非正規	アルバイト	派遣	その他	正規	非正規	正規	非正規	
A	2.5	2.5	0.7	2.0	0.0	0.5	0.2	0.0	0.0	8.4
B	2.2	1.8	0.5	1.3	0.2	0.3	0.2	0.0	0.0	6.5
C	1.1	1.2	0.5	0.3	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	3.2
D	1.4	0.4	0.0	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	2.0

＜償還開始時＞ (人)

	生活福祉資金担当職員					他部署応援職員		他機関応援職員		合計
	正規	非正規	アルバイト	派遣	その他	正規	非正規	正規	非正規	
A	2.5	2.6	1.0	0.8	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	7.0
B	2.1	1.9	0.5	0.9	0.2	0.0	0.2	0.0	0.0	5.8
C	1.0	1.2	0.4	0.2	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	2.9
D	1.4	0.5	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	2.0

福祉資金担当職員のうち正規職員と非正規職員は、どの区分においても制度開始時点のピークに増員され、その後もほぼ同じ人員を確保していたことが分かった。さらに人数は、ABCD順に多く配置されていることも分かった。

アルバイトや派遣職員については、制度開始前は殆どの社協で配置しておらず、制度開始時点のピークから配置していた。

派遣職員は、再貸付時のピーク時に最も多く配置されていた。これは、正規職員や非正規職員を増配置することが難しく、派遣職員により体制確保を図ったものと推察される。

他部署からの応援職員は、制度開始時のピークが最も多く、再貸付時の正規職員は制度開始時と比較すると半減している。

再貸付時には、社協内で平常業務が開始されており、応援職員も本来の業務に戻っていたものと推察される。応援職員が抜けた分については、派遣職員で補填したものと思われる。

他機関からの応援職員は、制度開始時のピークには、主にA区分（貸付件数が一番多い）に動員されたが、ほかの区分では殆ど動員されていなかった。

A区分でも再貸付のピーク時には、他機関からの応援職員が1名以下となっており、再貸付時には既に社協のみで業務を行っていたことが分かった。派遣職員が再貸付時に最も多くなったのは、他機関からの応援職員の分を補填するためもあったものと推察される。

（2）職員の担当業務について

制度開始前、貸付（受付）期間中の申請件数ピーク時（制度開始時点と再貸付開始時点）、貸付終了時、償還開始時の5つの調査対象時点において、生活福祉資金担当職員の担当業務について、ABCDの区分による違いは見られなかったことから全体的な状況を見た。

＜制度開始前＞　（人）

	正規	嘱託･非常勤	ｱﾙﾊﾞｲﾄ	派遣	その他	応援(正規)	応援(非正規)
① 来所相談	51	39	2	1	1	6	2
② 電話相談	51	41	3	1	1	5	2
③ メール相談	39	24	0	0	1	0	1
④ 訪問相談	24	15	0	0	0	0	1
⑤ 書類受付	44	36	2	2	1	5	2
⑥ マニュアル作成	40	14	0	0	1	0	0
⑦ 東社協への問い合わせ	49	38	1	1	1	2	1
⑧ リスト等作成	39	29	4	2	1	0	1
⑨ 内部調整	43	15	0	0	1	0	0
⑩ 外部調整	41	15	0	0	1	0	0
⑪ 苦情対応	42	25	0	1	1	1	1
⑫ 本人への問い合わせ	42	37	1	2	1	3	2
⑬ その他	6	6	2	0	0	1	0

＜制度開始時のピーク＞　（人）

	正規	嘱託･非常勤	ｱﾙﾊﾞｲﾄ	派遣	その他	応援(正規)	応援(非正規)
① 来所相談	54	44	10	22	4	39	16
② 電話相談	54	48	12	22	3	35	15
③ メール相談	41	27	4	6	2	8	3
④ 訪問相談	22	13	2	2	0	1	1
⑤ 書類受付	51	44	12	24	5	35	16
⑥ マニュアル作成	47	16	1	1	2	5	1
⑦ 東社協への問い合わせ	51	45	7	16	4	20	5
⑧ リスト等作成	45	37	12	19	6	15	9
⑨ 内部調整	47	18	2	4	2	13	3
⑩ 外部調整	45	16	2	1	2	10	2

⑪　苦情対応	48	27	4	10	3	12	4
⑫　本人への問い合わせ	50	45	10	23	3	27	14
⑬　その他	10	7	4	3	1	5	2

＜再貸付時のピーク＞　（人）

	正規	嘱託･非常勤	ｱﾙﾊﾞｲﾄ	派遣	その他	応援(正規)	応援(非正規)
①　来所相談	54	40	10	27	3	20	10
②　電話相談	53	42	10	26	3	20	10
③　メール相談	45	25	4	5	2	6	2
④　訪問相談	21	13	3	2	0	2	1
⑤　書類受付	50	42	15	28	5	19	12
⑥　マニュアル作成	45	14	2	1	2	4	0
⑦　東社協への問い合わせ	49	40	9	19	3	11	4
⑧　リスト等作成	41	33	12	19	6	6	6
⑨　内部調整	45	19	3	4	2	10	2
⑩　外部調整	44	17	3	1	2	7	1
⑪　苦情対応	47	24	5	11	2	10	5
⑫　本人への問い合わせ	49	41	11	27	3	13	8
⑬　その他	8	6	4	3	1	2	0

＜貸付終了時＞　（人）

	正規	嘱託･非常勤	ｱﾙﾊﾞｲﾄ	派遣	その他	応援(正規)	応援(非正規)
①　来所相談	49	36	7	16	1	6	5
②　電話相談	49	36	7	18	1	7	5
③　メール相談	39	21	3	3	1	3	2
④　訪問相談	19	15	2	1	0	0	1
⑤　書類受付	45	36	9	18	2	5	4
⑥　マニュアル作成	41	13	2	1	1	2	0
⑦　東社協への問い合わせ	46	37	5	12	1	5	3
⑧　リスト等作成	41	30	8	11	2	3	2
⑨　内部調整	43	17	2	3	1	4	0
⑩　外部調整	43	19	2	0	1	4	0
⑪　苦情対応	42	22	4	5	1	4	3
⑫　本人への問い合わせ	44	35	7	17	1	5	4
⑬　その他	7	5	5	2	0	1	0

＜償還開始時＞　（人）

	正規	嘱託･非常勤	ｱﾙﾊﾞｲﾄ	派遣	その他	応援(正規)	応援(非正規)
①　来所相談	47	37	8	13	1	5	4
②　電話相談	47	41	8	14	1	5	4
③　メール相談	38	22	2	3	1	3	2
④　訪問相談	20	15	1	1	0	0	1
⑤　書類受付	45	38	9	12	1	4	3
⑥　マニュアル作成	40	15	1	2	1	1	1
⑦　東社協への問い合わせ	45	38	6	10	1	4	3
⑧　リスト等作成	39	32	6	7	1	2	2
⑨　内部調整	42	18	1	2	1	2	0
⑩　外部調整	41	17	1	0	1	2	0
⑪　苦情対応	41	24	3	5	1	3	3
⑫　本人への問い合わせ	43	36	7	11	1	4	3
⑬　その他	9	6	5	1	1	1	0

正規職員は、調査対象時点に関係なく、ほぼ全ての業務を担当していたことが分かった。
特に、マニュアル作成、内部・外部調整、苦情対応を、正規職員の分担としている社協が多かったが、業務の重要度や難易度を勘案した分担になっているものと思われる。

非正規職員は、制度開始前は、主に来所・電話相談、書類受付、本人への問い合わせを担当していたが、制度開始以降は、東社協への問い合わせやリスト作成等の分担が増えていた。

アルバイトと派遣職員は、制度開始以降から多くの社協で導入したが((1)の調査結果より)、来所・電話相談、書類受付、東社協への問い合わせ、リスト作成の業務を主に担当していた。派遣職員は、これらの業務に加え、本人問い合わせも分担していた社協が多かった。
アルバイトと派遣職員の業務内容に大きな差異はなかったが、回答数でみるとアルバイトよりも派遣職員が2倍以上の数となっており、派遣職員の配置により体制の確保を図っていたことが、この回答からも確認できた。

応援職員については正規も非正規も、制度開始時に多くの社協で入れており、主に来所・電話相談、書類受付、本人への問い合わせ等の、借入申請者本人に関わる業務を分担している社協が多かった。

(3)超過勤務・休日出勤について

制度開始前、貸付(受付)期間中の申請件数ピーク時(制度開始時点と再貸付開始時点)、貸付終了時、償還開始時の5つの調査対象時点において、生活福祉資金担当職員の超過勤務及び休日出勤が最も多かった月における勤務状況をABCDの区分で比較した。

＜制度開始前＞ (時間)

	正規	嘱託・非常勤
A	1.1	1.2
B	1.0	0.9
C	0.8	1.0
D	1.0	1.0

＜制度開始時のピーク＞ (時間)

	正規	嘱託・非常勤
A	19.9	8.0
B	6.1	6.9
C	4.1	5.2
D	1.2	3.1

＜再貸付時のピーク＞ (時間)

	正規	嘱託・非常勤
A	17.7	4.6
B	4.8	5.5
C	2.1	8.5
D	1.0	1.6

＜貸付終了＞ (時間)

	正規	嘱託・非常勤
A	2.4	2.2
B	2.1	1.7
C	1.4	1.5
D	0.6	0.4

＜償還開始＞　　（時間）

	正規	嘱託・非常勤
A	4.4	3.3
B	1.8	1.8
C	1.3	1.3
D	0.6	0.4

＜正規職員＞

どの調査対象時点においても、正規職員の超勤時間は、ABCDの順（貸付件数が多い）に多かった。

制度開始時の超勤時間の増加が顕著であり、再貸付時もそれに近い状況にあったことが分かった。

再貸付時の申請件数が最も大きかったにもかかわらず、超勤時間が多少改善していたのは、（1）の調査結果から、派遣等の導入により体制の確保が図られていたものと推察される。但し、応援職員が、再貸付時には制度開始時から半減していたことから、大きく改善することは難しかったものと考える。

償還開始時においては、貸付件数が多いAにおいて、貸付終了時よりも超勤が増えていた。償還開始時の人員については、貸付終了後よりも減少していることが（1）の調査結果に示されており、その影響によるものと考える。

＜非正規職員＞

貸付開始時に最も超勤時間が多かった。再貸付時にはその水準までは至らず、貸付終了時まで徐々に減少していった。

また、再貸付時においては、ABよりもCの方が多くなった。

制度開始時点ではなるべく正規職員が超勤をして対応していたが、再貸付時には非正規職員を含めた職員が超勤して対応していたものと推察される。貸付期間の延長が続く中で、非正規職員の超勤が常態化していったものと推察される。

（4）組織変更について

特例貸付実施のための貸付期間中の組織変更の有無について、ABCDで比較すると共に、その変更理由について調べた。

①貸付期間中に組織変更した社協

	対象数	有	無	変更率
A	13	3	10	23.1%
B	18	3	16	16.7%
C	15	2	13	13.3%
D	16	1	14	6.3%

②変更した理由

区分	変更理由
A	特例担当の新設　3か所
B	貸付担当の新設　2か所 貸付担当の所管業務を他部署に移動　1か所
C	貸付担当を他部署に移動　1か所 貸付担当の所管業務の削減　1か所
D	貸付担当の新設　1か所

組織変更を行った割合は、ABCDの順に多かった。

区分Aでは、組織変更を行った3社協とも貸付担当に特例貸付を担当する係等を新設したと回答している。膨大な借入申請の処理のために係等を新設し、新たに職員を配置して対応していた。

区分BCDでは、貸付担当を新設又は独立させた社協が3か所、別の部署に移動した社協が2か所あった。
制度開始前は貸付業務と他業務との兼務体制で行っていたが、借入申請の増加に合わせて、特例貸付業務に専従できるよう、担当を新設又は独立させる体制をとったことが分かる。新設等は行わなかったが、貸付担当が所管する業務の削減を図った社協が1か所あり、同様の対応を行ったものと思われる。

(5)特例貸付の実施に伴う職員への影響について

体調不良者の発生等、組織運営に影響を及ぼす事態が発生していた場合の具体的な状況と組織としての対応を調べた。

①体調不良者の発生率

	全体	あり	なし	発生率
A	13	8	5	61.5%
B	18	10	8	55.6%
C	15	5	10	33.3%
D	16	0	16	0.0%

②体調不良の原因

	ストレス	コロナ	計
A	8	0	8
B	6	4	10
C	2	3	5
D	0	0	0

ABCD順に体調不良者の発生率が高くなった。

体調不良の原因としては、仕事量やクレーム対応等によるストレスとコロナ感染の2つがあげられていた。
Aで体調不良者ありと回答した全ての社協が、ストレスを原因としてあげていたのに対して、Bは6割、Cは4割と減少し、代わりにコロナ感染が増加しているのが特徴である。

なお、組織変更を行ったことと、体調不良者が発生しなかったこととの間に相関関係は認められなかった。

(6)業務スペースについて

特例貸付を実施するための新たなスペース(事務・相談・書類保管等)の確保状況について、ABCD区分で比較してみた。下記の表は、制度が開始された令和2年4月から半年後の令和2年10月までの間に確保したスペースの状況を示している。

＜用途ごと×確保面積＞但し、制度開始時　　(㎡)

	全体	受付・相談	事務	書類保管	合計	平均
A	13	962.15	438.54	268.96	1669.7	128.4
B	18	618.69	71	3	692.7	38.5
C	15	606.99	0	0	607.0	40.5
D	16	78.94	0	0	78.9	4.9
合計	62	2266.8	509.5	272.0	3048.3	49.2

＜用途ごと×確保数＞但し、制度開始時　（か所）

	全体	受付･相談	事務	書類保管	合計	平均
A	13	11	8	6	25	1.9
B	18	15	5	5	25	1.4
C	15	11	0	1	12	0.8
D	16	5	0	0	5	0.3
合計	62	42	13	12	67	1.1

＜用途ごと×確保数の割合＞但し、制度開始時

	全体	受付･相談	事務	書類保管
A	-	85%	62%	46%
B	-	83%	28%	28%
C	-	73%	0%	7%
D	-	31%	0%	0%
平均	-	68%	21%	19%

※事務スペース兼相談スペースとして確保している場合、それぞれのスペースの面積、記載されていた値の1/2とした。
※また、面積について記載がない社協があったことから、平均は算出していない
※事務スペース兼相談スペースとして記載されていた場合、事務スペース1、相談スペース1としてカウントした。
※同じ用途でも複数のスペースを確保している場合は、その数をカウントしている。

業務スペースについては、貸付件数が多い社協ほど（ABCD順に）確保しており、面積・スペース数ともABCD順に多かった。

スペースの用途としては、受付･相談スペース、事務スペース、書類保管スペースの順に確保していた。

受付･相談スペースについては、Aでは11社協、Bでは15社協、Cでは11社協、Dでは5社協で確保していた。
どの社協も貸付開始と同時に確保しており、貸付開始した当初は窓口で受付･相談を行ったうえで申請するという従来の生活福祉資金の申請方法をとっていたため、一気に申請者が窓口に押しかけ、受付･相談スペースの確保が必要になったものと推察される。

事務スペースを確保した社協は、Aでは8か所、Bでは5か所となった。

書類保管スペースは、制度開始時は全体で12か所が確保していたが、貸付期間の延長と共に確保する社協が増え、現在まで確保している社協がAで7か所、Bで9か所、Cで3か所、Dで1か所、全体で20か所となっている。

なお、上記は制度開始時のみを掲載しているが、289頁以降の資料のとおり、受付･相談スペースと事務スペースが不足した社協では、制度開始当初からスペースを確保していたが、ほとんどの社協が貸付終了までには解消していた。
あわせて、スペースが不要となるまで同じ場所を確保することができない場合もあり、何度も場所の移動をしている社協もあった。移転にかかる業務負担もあり、同一スペースを確保できることが望ましいと考える。

〔2〕特例貸付業務を実施する上で苦慮したこと

特例貸付業務（貸付・償還業務）を実施する上で、苦慮したことと、その対応内容及び対応結果について調べた。

（1）人員・組織体制に関すること

人員・組織体制に関することのうち、人員体制、職場環境、他担当との調整、他機関との調整で苦慮したこととその対応内容等は、以下のとおりとなった。

a. 人員体制

①人材の不足・人員の確保〔38件〕

対応内容

1. 臨時職員、派遣職員やアルバイト等による増員	18件
2. 応援による増員	18件
3. その他	2件

②人員の配置・体制〔19件〕

対応内容

1. シフトや配置により対応	12件
2. 勤務体制により対応	6件
3. 会議や情報共有体制の構築	1件

③職員への教育〔6件〕

対応内容

1. 研修や説明会の実施	3件
2. マニュアルによる対応	2件
3. 専属の職員を配置	1件

④その他〔1件〕

6割以上の社協が人材確保・不足に苦慮したと回答している。
応援職員の確保や非正規職員・派遣労働者を採用して、人員の充足を図っていた。
一方で、日（週）替わりの応援体制を組むことに伴い、事業説明やマニュアル作成等の新たな負担が発生していたことが、c. 他担当との調整の回答（103頁）に示されており、応援職員に関してはプラス面とマイナス面があることが分かった。

人材の確保においては、リーダー職員や相談・受付のスキルを持つ職員の不足も課題となっていることが分かった。

貸付申請期間の延長を繰り返す制度の実施方法が、計画的な職員採用が難しかった点としてあげられている。

そもそも、職員募集をしても応募者が集まらず採用できないという恒常的な人材不足についての回答もあった。

さらに、人員確保できたとしても、相談未経験者等による質の確保への課題についての指摘があった。

b. 職場環境

①作業や相談等のスペース不足〔23件〕

対応内容

1. 他スペースの借用、借り上げ	15件
2. レイアウトの変更	2件
3. 予約制を導入	2件
4. その他	4件

②感染対策〔13件〕

対応内容

1. 感染対策グッズや仕切りの整備	9件
2. 予防の徹底	3件
3. その他	1件

③勤務体制や配置への影響〔6件〕

対応内容

1. 応援や他部署、全体での対応	2件
2. シフトや勤務体制による対応	2件
3. 複合的な対応	2件

④電話機や回線、事務機器の不足〔4件〕

対応内容

1. 携帯電話を導入	2件
2. 増設、追加購入	2件

⑤その他〔5件〕

区分ABの多くの社協がスペースの確保に苦慮したと回答している。
なお、人員の確保にあたっては、その前提となる執務スペースの確保を課題としてあげている社協もあった。

加えて、電話機や電話回線不足に苦慮したと回答した社協も、区分ABに見られた。
問い合わせや相談の電話が急増したことで、電話がつながらない状況に陥り、その苦情対応に労力が必要となるという悪循環に陥っていた。このことは、c. 他担当との調整において、他担当への入電対応について、苦慮した点としてあげられている。

感染症対策に苦慮した社協は、区分に関係なくあったが、特にCで苦慮したとの回答が多かった。区分ABでは感染症対策よりも、貸付件数の多いことから生じる、スペースや物品の確保に苦慮する場面が多かったためと推察される。

担当職員の休憩時間が確保できなかったことを苦慮した点としてあげている社協もいくつかあった。

c.他担当との調整

①情報共有〔12件〕
対応内容

1. マニュアル等資料を作成	5件
2. 打ち合わせや説明の場を設けた	3件
3. 都度の共有を図った	2件
4. その他	2件

②応援や勤務体制の調整〔6件〕

③応援職員へのレクチャー〔5件〕

④貸付以外の業務の停滞〔3件〕

⑤他係への入電〔2件〕

⑥その他〔2件〕

人材確保・不足について、応援職員で対応していた社協が多かったが、一方でその応援職員の調整や、情報共有のための業務の引継ぎ・マニュアル作成等の対応に労力を要していた様子がうかがえる。

全体的に、応援職員は協力的で、業務が円滑に回っていたとの回答が多かったことから、応援による効果はあったものと推察される。
一方、少数ではあるが、当初は理解を得ることが大変だった、関係悪化という記載もあり、有事における体制の備えについても、社協内外で検討しておく必要があることが分かった。

特に区分Cでは、応援職員との情報共有の難しさを回答する社協が多く、打合せやレクチャーを行う機会を確保して対応していたとの回答も多かった点が特徴的であった。

d.他機関との調整

①自立支援機関との連携や役割分担〔10件〕

対応内容

1. 打ち合わせや情報共有を行った	9件
2. その他	1件

②申請者の状況確認〔7件〕

対応内容

1. 他所に確認	3件
2. 個別で対応	2件
3. その他	2件

③関係窓口へ制度についての周知〔4件〕

④対象外の申請、相談〔2件〕

⑤その他〔6件〕

貸付申請(総合支援資金)に際して、自立相談支援機関との連携が前提となる制度のスキームに対して苦慮したとの回答が、どの区分でも多かった。自立相談支援機関との打合せを重ねることで連携を図る等の対応を行っていた。

福祉事務所や自立相談支援機関がコロナ特例貸付に関する誤った案内をしたことへの対応に苦慮したとの回答も多くあった。
正しい情報をあらためて提供しても行政の対応には改善が見られなかったとの回答もあった。

役所と社協とが離れている場合は、自身で必要書類を役所に取りに行くことの理解を借受人から得ることも、大変だったとの回答もあった。

証明書の発行手数料を無料にするための調整を、社協が行っていたとの回答もあった。

(2)制度実施に関すること

制度実施に関することのうち、外国人への対応、高齢者への対応、クレーム対応、警察対応、行政対応、議員対応で苦慮したことと、その対応内容等は、以下のとおりとなった。

a. 外国人への対応

①日本語の理解度〔58件〕

対応内容

1. 翻訳機やアプリの使用	27件
2. 対応可能な職員や団体などの助力	16件
3. 外国語の書類、資料で対応	9件
4. 代筆	5件
5. その他	1件

②英語以外の母国語者〔6件〕

対応内容

1. 翻訳機やアプリの使用	5件
2. その他	1件

③制度や状況に対する理解度の低さ〔4件〕

④外国人の対応に不慣れ〔3件〕

⑤支援、連携できる連携制度がなかった〔2件〕

⑥その他〔11件〕

日本語だけではなく英語によるコミュニケーションも困難な外国人が、予約もなく集団で来所されたことに対し、多くの社協から対応に苦慮したとの回答があった。

全く日本語が通じない外国人への対応や、リーダー格の外国人が複数の同胞者を連れて集団で来所し、申請を促していることへの対応等に関し、区市町村社協から本会に多数の問い合わせが入った。

区市町村社協では、スマートフォンのアプリや翻訳機を駆使することや、日本語が分かる知人等の同行を求める等の工夫により、外国人に対しても制度を理解した上で申請するよう、丁寧かつ適正に対応していたことが回答から分かった。

一方で、外国人からの貸付申請では、同一筆跡や同一内容による申請が多数確認されたため、本人が記載したことの確認を本会から区市町村社協に求めることが多々あった。

そのような状況の中、本会が日本語を書けない外国人に代筆を認めたことで外国人の利用が広がったとの回答もあり、困っている外国人には何とか貸付ができるよう、懸命に対応していた様子もうかがえた。

b. 高齢者への対応

①制度の理解や書類記入が困難〔17件〕

対応内容

1. 丁寧な説明、対応	15件
2. 認知機能によっては別途対応	2件

②貸付対象外であるか、対象か疑わしいケース〔8件〕

対応内容

1. 他制度や機関の紹介	5件
2. 丁寧な説明、対応	3件

③認知、認識能力に懸念があった〔7件〕

対応内容

1. 丁寧な説明、対応	5件
2. 他機関等と連携	2件

④貸付終了後や他制度についての案内〔3件〕

⑤その他〔6件〕

認知機能の低下が疑われる場合は、地域包括支援センターへつないだり、時間をかけて説明や対応を行う等、混乱する状況下においても、区市町村社協では丁寧な対応を行っていた。

年金生活者の場合は、貸付要件を満たしているものの、貸付後の生活を勘案すると貸付対象とすることの是非に悩んだとの回答もあり、貸付に伴う相談支援が求められない（できない）中で、対応に苦慮していた様子も伺える。

申請書の作成においても、制度の理解が得られるよう、時間をかけて丁寧に対応を行っていたことが回答から分かった。さらに、必要書類の入手ができず、何度も窓口にこられる方にも丁寧に対応していた。

c. クレーム対応

①脅しや暴力、暴言、迷惑行為〔13件〕

対応内容

1. 丁寧に対応	7件
2. 複数名での対応や、常勤職員、所属長での対応	4件
3. その他	2件

②対象外への対応〔8件〕

対応内容

1. 丁寧に対応	4件
2. 複数名での対応や、常勤職員、所属長での対応	1件
3. 他制度を案内	1件
4. その他	2件

③制度や運用の変更へのクレーム〔6件〕

対応内容

1. 正規職員や管理職が対応	4件
2. その他	2件

④体制整備前にマスコミ発表が行われた〔2件〕

⑤その他〔10件〕

貸付対象外となった場合に、暴言を吐いたり恫喝したり、職員に対する迷惑行為への対応に苦慮したのと回答が多くあった。
暴言や恫喝等にも、根気よく話を聞く、丁寧に説明する等の対応を行っていたとの回答が多かった。
中には、職員や名札をカメラで撮った上で恫喝する悪質な借入申込者もおり、本会としては迷惑行為があった場合は、警察を呼ぶよう区市町村社協に伝えていた。

悪質なケースは正規職員が対応したとの回答もあり、職員の業務分担の回答内容と一致していた。
正規職員でも対応しきれない場合は、上席にエスカレーションして対応を行っていた社協もあった。

区市町村社協で対応しきれない場合は、本会で対応したケースも多々あった。

制度変更や運用に関するクレームについては、正規職員や管理職が対応している社協が多くあった。
区市町村社協や本会でも回答が難しい場合は、厚労省のコールセンターを案内したが、そこからまた区市町村社協や本会を案内され、ハードクレームに発展するケースも多かった。

貸付期間の延長等の制度変更に関する情報等が社協へ提供される前の時点で、厚労省からマスコミに早く提供されてしまい、明確な回答ができないことによりクレームになったとの回答も複数あった。

d. 警察対応

①暴力団関連、詐欺関連、捜査対象者〔13件〕

対応内容

1. 可能な限り対応をした	7件
2. 管理職が対応	3件
3. 東社協へ案内	2件
4. その他	1件

②業務の負担となった〔11件〕

対応内容

1. 可能な限り対応をした	9件
2. 管理職が対応	2件

③脅しなどや大声等の騒動〔3件〕

④その他〔1件〕

調書作成に、手間と時間を要することが大変であったとの回答が多かった。

捜査協力に際しては、頻回に警察から連絡があり、その対応にも苦慮していた。

職員個人が調書に署名することへの抵抗感も記されていた。

e. 行政対応

①連携に苦慮〔8件〕

対応内容

1. 打ち合わせや通知を行った	6件
2. その他	2件

②生活保護受給者への対応〔3件〕

③他窓口の件で社協を案内された〔2件〕

連携や情報共有に苦慮したとの回答が一番多く、打合せや通知等により対応を行っていた。

本来は、生活保護で対応すべきケースも、特例貸付に回されるケースもあり、対応に苦慮したとの回答も多くあった。

実際に特例貸付の受付期間中の生活保護の受給率が下がったことが統計データにより示されており、生活保護が最後のセーフティネットとして機能していなかったことが分かる。

f. 議員対応

①貸付対象外に対する相談、苦情〔6件〕

対応内容

1. 管理職が対応	3件
2. 説明の上、東社協への連絡等	2件
3. 他制度の案内	1件

②実績を求められる〔5件〕

対応内容

1. 適宜対応	3件
2. 東社協に相談	1件
3. その他	1件

③制度の説明〔4件〕

対応内容

1. 適宜対応	3件
2. 東社協に相談	1件

④議員経由での相談〔2件〕

⑤その他〔3件〕

貸付対象外ケースへの対応については、管理職等が対応していた。

議会前等に、急に貸付状況の照会がある場合もあり、超勤等で対応していたとの記載もあった。

（3）制度内容に関すること
a. 貸付期間の延長

①延長に伴う制度変更への対応〔13件〕

対応内容	
1. マニュアルやHP等の更新、情報共有	6件
2. 東社協への確認や調整	3件
3. 人員の配置、増員	2件
4. その他	2件

②突然の延長や終了までの見通しがきかなかったこと〔11件〕

対応内容	
1. 増員や人員配置により対応	3件
2. 都度、東社協に確認	2件
3. 丁寧に説明	2件
4. その他	4件

③延長に伴う周知、説明〔7件〕

対応内容	
1. 説明など、丁寧に対応	5件
2. その他	2件

④マスコミやオンラインの情報が先行〔5件〕

対応内容	
1. その時点での情報の説明や情報共有	4件
2. その他	1件

⑤職員の採用、配置〔5件〕

対応内容	
1. 派遣職員の増員や延長	4件
2. その他	1件

⑥非対象者の申請〔5件〕

対応内容	
1. 丁寧に対応	2件
2. 他制度を案内	1件
3. 東社協に確認	1件
4. その他	1件

⑦その他〔4件〕

貸付期間の延長については、受付終了月に関わる運用変更を伴ったことから、対応に苦慮したとの回答が多かった。

これは、当初、緊急小口資金と総合支援資金の同時申請を認めない運用としていたところを、受付期間の延長を繰り返す中で、認める運用に変更したことに起因している。
区市町村社協では、運用変更の都度、借入申込者に丁寧な説明を行うと共に申請漏れ等の防止に細心の注意を払って対応していた。

本回答から、区市町村社協の対応に多大な影響を与える運用変更について、本会は慎重に進める必要性があったことを、省察すべきだと感じた。

貸付期間の延長に関する事務連絡が五月雨式に発出されたことにより、計画的に人員体制を確保することができず、職員体制の整備についても、苦慮したとの回答が多かった。

b. 償還免除の運用

①制度が複雑、説明が困難〔17件〕

対応内容

1. マニュアル等資料の作成	9件
2. 丁寧に説明、都度対応	3件
3. その他	5件

②借受人が内容を理解していない〔4件〕

③免除対象外の対応〔3件〕

④東社協との役割分担〔2件〕

⑤その他〔5件〕

制度開始当初は、「償還時においてなお所得の減少が続く住民税非課税世帯は償還免除となる」という取扱いだったが、実際には、資金ごとに非課税の判定年度があり、最大3年間にわたって非課税免除の判定を行うことになる等、分かりづらい制度となった。

さらに、次年度以降免除や償還猶予後免除のような新たな救済制度が導入され、複雑な償還免除の制度となった。

このため、区市町村社協職員が償還免除の制度を理解することに苦慮しているとの回答が多くあり、区市町村社協では、独自マニュアルを作成する等により対応していることが分かった。

その上で、借受人には丁寧に都度対応しており、貸付時と同様に償還時においても、借受人に対し誠実に対応していることが分かった。

免除申請に必要な非課税証明書についても、均等割・所得割の違いを含めた非課税に関する説明や入手に至るまでの手続きの説明が難しいとの回答もあった。

c. 猶予の運用

1. 制度が複雑、説明が困難〔10件〕

対応内容

1. マニュアルや資料の活用	4件
2. 自立支援機関が対応	1件
3. 対応職員を固定	1件
4. その他	4件

2. 猶予の条件が厳しい〔5件〕

対応内容

1. 自立相談支援機関を案内	3件
2. その他	2件

3. 猶予対象外の対応〔4件〕

4. 他機関との連携や役割分担〔2件〕

5. その他〔7件〕

免除と同様に、償還猶予も複雑な制度のため、区市町村社協の職員が理解するのに苦慮しているとの回答が多かった。

救済制度の詳細が示されないまま制度開始したが、新たな仕組みである猶予後免除や本則とは手順が異なる猶予延長が導入され、猶予期間中においては生活状況把握ための面談等が区市町村社協の新たな役割として求められた。

猶予期間中に初めて借受人と面談するケースもあり、借受人とコミュニケーションをとることに苦慮しているとの回答もあった。

〔3〕特例貸付業務による社協組織や担当職員への影響について

（1）特例貸付を実施することによる社協組織への影響

①良かったこと

ABCDに関係なく、良かったことをキーワードで拾ってみると、「認知度」を上げている社協が8社協、「災害」が7社協、「生活困窮者」が6社協、「自立相談支援機関」が6社協、「外国人」が5社協、「若者」が4社協となった。
主な回答内容は、以下のとおりである。
・社協の認知度、相談先としての認知度が上がった
・これまで社協と関係が薄かった外国人・若年者・生活困窮者等との接点ができた
・生活困窮者の課題が顕在化した
・災害時における特例貸付を経験できた
・災害ボランティアセンターの立ち上げや組織運営に役立つ経験ができた
・組織が一丸となって対応できた、生活福祉資金業務を社協内に知ってもらうことができた
・行政との一体的な対応ができた
・自立相談支援機関との連携ができた

②良くなかったこと

良くなかったことをあげた社協が14社協あった。主な回答内容は、以下のとおりである。
・申請期間の長期化（長期間、人と場所をとられたこと等）
・相談支援ができず、償還見込みのない人に貸付を行い、借金だけを負わせることになった（自己申告による申請）
・他の業務への影響（コロナ禍における緊急的な地域活動への取り組み、兼務業務の遅滞等）
・社協はお金を貸してくれる所として印象付けてしまったこと
・業務量の見通しが立たないこと（期間、申請件数、運用変更等）
・不正借り入れ報道による社協批判を受けたこと
・貸付期間の延長に伴う貸付困難ケースの増加による、対応への精神的負担の増、負担増に対する法人内での理解不足

（2）特例貸付を実施することによる担当職員への影響

①良かったこと

担当職員への影響に関しては、回答内容にABCDによる傾向はなかった。主な回答内容は、以下のとおりである。
・相談対応力の向上（情報収集・アセスメント能力、外国人・クレーム対応）
・生活困窮者に対する課題意識の強化
・多くの職員が貸付業務を経験し、貸付業務への理解が深まった
・他機関との連携体制の確保、強化
・職員体制の充実
・大量な業務への対応（迅速性等）
・新人職員の相談支援スキルのアップ
・本則の在り方を考えるきっかけ
・職員の使命感・職員間の結束力の強化、チーム力の向上
・大規模災害時の特例貸付への備え

②良くなかったこと

・高ストレス状態が続いたこと（クレーム対応、コロナ感染への恐怖、制度の終わりが見えないこと）
・社協の事業規模を超える業務を長期間対応したこと（激務が続いたこと）
・貸付時に相談支援を行えなかったこと（強いジレンマを感じた）
・相談支援を行いづらくなったこと（来所相談、相談支援を望まない借受人が増えた）

〔4〕特例貸付の借受人に対する支援について

（1）特例貸付の借受人への支援

①特例貸付借受人への支援の実施状況集計結果より

	全体	行っている	行う予定	未定	無回答
A	13 100.0%	7 53.8%	2 15.4%	4 30.8%	0 0.0%
B	18 100.0%	12 66.7%	2 11.1%	4 22.2%	0 0.0%
C	15 100.0%	9 60.0%	1 6.7%	5 33.3%	0 0.0%
D	16 100.0%	6 37.5%	4 25.0%	5 31.3%	1 6.3%

・借受人への支援について、行っている・行う予定があると回答した社協がABCDともに6割を超えた。
・支援の内容としては、「自立相談支援機関の家計相談や就労支援につなぐ」が13社協、「食糧支援の案内等を行っている」が10社協と多かった。
・さらに、生活保護の同行支援を行っている社協が5社協あった。
・また、借受人へのアンケート調査を実施し、困りごとや生活課題の把握に努めている社協が3社協あった。
・未定と回答した12社協のうち4社協では、検討中または今後検討予定と回答していた。
Dで未定と回答したうち2社協は、ケースがないため特に支援を行う予定がないとの回答であった。
なお、人的な余力やスペース等の余裕がないとの回答が4社協からあった。

②生活再建のために制度として取り組むべきこと

・延滞利子の廃止（免除）
・自立相談支援機関との連携
・免除要件の緩和と手続きの簡素化（外国人に対する免除、自立の利用による免除）
・この間就労ではなく貸付で生計を維持していた借受人が散見される。経済的な支援と就労や住居等の支援を合わせることが必要。
・家賃が家計を圧迫しているケースが多くあり、住居確保給付金が離職者以外に適用される必要性を感じた
・社協が家計支援事業を行っていれば、支援の幅が広がる
・非正規雇用者の借入が多かったことから、雇用の在り方の検討が必要
・学生時代に金銭感覚やお金の使い方、借金したらどうなるかを学ぶ必要がある
・特例貸付の電子申請化と、電子申請ができない人を社協で支援する
・職員体制を整備して償還困難者に本気で取り組むのか、免除要件の緩和か、今の状況は中途半端
・安定した事業運営のための正規化の予算確保
・生活保護制度の在り方と必要な見直し
・相談をしたがらない人の意識改革、困窮する前の相談支援の必要性
・現在の就労形態に即した貸付制度の構築（YouTuber、UberEats、ネットオークション事業者等）、住居確保給付金も含めた救済制度全般の検討
・本則の要件の見直し、簡易的な貸付制度の創設
・猶予の周知
・免除の公平性の担保
・生活再建のための転居の支援として、貸付要件や給付要件の緩和
・生活再建のための相談支援の一環で貸付を行うという運用とそのための体制
・正直者がバカを見る制度運用が疑問
・新聞や報道等で償還免除や猶予ができることを広く発信する
・総合支援資金の要件緩和と申請手続きの簡便化
・貸付時における非課税免除の周知の見直し

〔5〕災害等により生活困窮する地域住民への支援について

（1）新型コロナウイルスの影響により生活困窮する地域住民への支援

・行っている・行う予定と回答した29社協のすべてで食糧支援やフードバンクを活用した支援と回答していた。
・寄付物品を利用した食糧支援対応
・コロナ禍において、電話かけ等による孤立化の防止
・CSWによるフードドライブ・子ども食堂の実施
・自立相談支援機関との連携
・CSWと連携した相談支援
・食糧支援を通じたCSWによる相談支援（情報提供や他機関へのつなぎ）
・生活保護の案内、申請・相談同行
・無料法律相談会の実施、債務整理検討中の借受人の関係機関へのつなぎ
・行政と協働した独自給付・独自事業の推進、独自貸付の実施

（2）災害等により生活困窮する地域住民に社協としての備えとして考えられること

・災害ボランティアセンター開設・運営訓練、行政との災害時協定の締結と役割分担
・特例貸付の社協以外の窓口の確保、Web申請の導入
・特例貸付設置マニュアルの作成・設置訓練
・災害ボラセン同様に、誰でも運営できるように運用の簡素化とマニュアル化が必要
・災害時弱者リストを作成、物品等の備蓄
・食糧支援、物品支援（企業、社福法人等との連携強化・ネットワークの形成、寄付物品、
・新たな給付金制度の創設
・生活困窮への理解促進と相互扶助の機運の醸成により、災害時の活動への布石とする
・日々の支援から把握したニーズをもとにした新たな社会資源の創出
・相談拠点と体制の確保
・地域住民との協同活動による地域の実態把握、日ごろからの住民との関係づくり

2　区市町村社会福祉協議会の声

新宿区社会福祉協議会

〔1〕コロナ特例貸付　実施体制について

・貸付時の実施体制（体制の変更の有無）

・限られた人員でのやりくり、効果的な取り組みや工夫したこと

特例貸付開始の通知がギリギリだったため、まず体制を作るところから大変でした。相談場所や衛生用品の確保、警備員の手配などは、法人管理部門にお任せして、申請受付開始に向けた準備は、生活福祉資金担当の常勤職員2人で一手にやりました。どれだけの人が来るかわからない中で資材を準備することもですが、全社協、東社協から示された内容を自分たちが理解し、運営できる形に整えるのが難しかったです。申請受付の流れや、実績・統計の取り方、区との調整のタイミングなど、先々のことまで考えながら新宿区社協に合った内容に落とし込む作業は苦労しました。

受付開始前から多くの問合せがあり、大勢の人が来ることが予測されたので、3月中旬には社協全体で対応ができるよう局次長と話をし、4月の1週目には、常勤職員の全員に概要説明会をしました。職員向けの（来所・電話）対応マニュアルを作って、共有もしました。その結果、電話や来所にだれでも対応できるような体制は、当初から作れていました。

社協全体で対応する準備はしましたが、それでも担当以外では答えられない問い合わせ、本則に関わる部分などは、折り返し等の対応に追われました。電話を受けた職員が内容を聞き取ってメモを書いてくれるのですが、来所対応が終わった後、手分けして貸付担当職員が折り返しして、電話かけに3時間ぐらいかかってしまうこともありました。来所対応を終えてからの電話かけなので、疲れてヘトヘトでした。

そのうち、他の部署の人たちが電話受付メモを作ってくれました。特例貸付受付用になっていて、聞き取りポイントがまとめられていました。私たちは相談者対応に手一杯でそういった工夫が出来なかったので、とても有難かったです。

ハード面では、会議室などの社協の部屋を全部特例貸付で占有させてもらうことについて、局次長などに了承を得ました。並行して、警備員さん（受付対応を担ってもらった）を追加で増やしてもらい、誘導や、待っている人の見守りなどをやってもらうようにしました。そういった体制の必要がある、ということは局次長と相談しましたが、実際の手続き、契約などは、法人管理部門でやってもらいました。

来所対応のために待機スペースを作ったりもしましたが、受付開始3日目ぐらいには、朝早くから人が集まり、19時、20時になっても受付を待っている人がたくさんいるような状態でした。この時点では、事前に問合せのあった人は予約受付にして、アポなし来所者は予約対応のすき間を縫っての受け付け、予約が終わってからの順番受付としていました。

急に来る人の方が多かったですし、申請に必要な書類の量も初めは多かったので、いつまでも終わらない状態でした。はじめは担当職員でないとできない業務も多かったことから、4月10日頃には予約待ちが1か月半という状態になってしまい、これはまずい、ということで、既に予約済の予約待機者全員に、日程を早めるための再調整の電話を入れ始めました。250～300件に架電したと思います。郵送申請も案内しました。コロナで窓口縮小によってボランティアコーナー（ブランチ）がクローズしていたため、コーナーの職員にこの電話かけをお願いしました。社協内の他係の職員には、令和2年4月中旬から10月末まで、応援体制のシフトを組んでもらっていました。

また、令和2年5月連休明けから7月まで、区の職員が一人応援に来ていました。区は、特例貸付が始まった時点で職員派遣の準備を始めていて、刻々と発信される情報を睨み、業務に関して「自治体職員の応援可能」との通知があってすぐに派遣対応をとってくれました。緊急時に柔軟な体制が組めるよう、特例貸付の仕組みでは自治体職員の関わりも想定しておくとよいと思いました。

今、社協の所管課に当時の区から派遣された応援職員がいてくれるので、助かっている面が多くあります。途中から生活保護の照会なども始まったので、区福祉事務所とのやり取りも増え、関係性を築くことにつながったと感じます。

区からの応援職員には、申請書類に不備不足がないか確認をしてもらい、社協内応援職員には、電話対応と受付、来所相談をやってもらっていました。途中から郵送申請が原則となり、区社協ホームページにもそのように掲載し、令和2年6月からの来所は完全予約制にしましたが、飛び込みでいらっしゃって当日予約する人も多かったので、窓口での負担はずっとありました。1日当たりの予約枠は98枠としていましたが、7月中旬からは65枠にしました。また、「原則郵送」を徹底しましたが、郵送申請が困難な状況にある人（記入支援が必要な人）も多く、窓口対応も並行して行っていました。

担当職員間の情報共有は、申請件数があまりにも多く時間がとれないので、何かあったその都度話すという方法でしていました。貸付担当以外の職員に向けては、東社協から送られてくる通知やマニュアルを抜粋して、手順書のようなものを作って適宜発行していました。

再貸付が始まったときにまた申請件数が急激に増えましたが、やり方は変えていません。特例貸付専任の非常勤職員と臨時職員を増員して対応しました。

再貸付は郵送がほとんどだったので、しばらくの間、折り畳みコンテナの箱いっぱいに申請書が届きました。申請書の開封と内容確認を、毎日20時ぐらいまでやるような日々でした。その頃には職員も郵送申請に慣れて、手順もわかっていたので、新たに応援体制を組むことなく、現在とほとんど変わらない人数でやっていました。

〔2〕借受人について

・借受人の状況（全体的な傾向、特徴的な借受人、従来の借受人との違い）
・膨大な借受人に対しての、貸付相談の状況

制度開始すぐの相談者は、報道されたとおりにタクシー運転手さんは多かったです。また、働き方としてはアルバイトというよりフルタイムの人が多かった気がします。マッサージ業や、飲食店、個人事業主の人も多かったです。初めは自分で情報収集できる、情報を得るのが早い、書類なども揃えられる人だったと思います。

4月末から5月ぐらいにSNSなどで制度のことが拡散されて、簡単に借りられるような情報が出始めたころから、色々な人が来るようになったように思います。インターネットで情報を知った人は間違った情報を信じ込んでいる人も多く、私たちが違うといっても中々考えを切り替えてもらえないので、その対応が大変でした。

外国籍の人たちにもそれぐらいの頃に情報が伝わったのか、お店の人が書類を用意して、従業員に申請を勧めるようなことも出てきました。学校から借りてくるように言われた、という留学生もいました。

外国籍の人には、自国から「こういう制度がある」というメールが来たと言っていた人もいました。

制度開始当初、外国籍の人は長く日本に住んでいるような韓国・中国籍の人が多かったですが、その後はネパール・ミャンマー籍の人が多かったです。おそらくネットワークで情報を得たのだと思います。

外国籍の人は申し込みの時、日本語ができないからと付き添ってくる人がいるケースがありました。一人の日本人男性がフィリピン人の女性を何人も連れてきたり、教会関係で連れてきましたという牧師さんがいたり。仕事で、代理申請を請け負っている人もいたかもしれません。

付き添いの人が来るのは、日本人でもありました。例えばホストで、申請するのを上層部のホストが外で待っていたりして、きちんと申込者本人の手に貸付金が渡るのか、懸念を抱くようなこともありましたが、深入りもできず、少し苦しく思っていました。

外国籍の人では語学力の問題もありますが、日本の人でも自分の今の状況を文章にできない、言葉で説明できない人や、借りるということが理解できるのかを疑問に感じる人もいて、窓口で丁寧な申請支援が必要でした。

借入申込書を、なるべく誘導にならないようにしながら、こういう状態ですよねと励ましながら作るので、結構時間がかかりました。そういった人の対応の方が、外国籍の人よりも大変だったかもしれません。

友達が申し込んだとか、ネットで見たとかいうきっかけで申請する人の中には、これまでギリギリ生活ができていて、公的な制度を知らないような人たちもたくさんいました。そういった人は書類を作る、ということに慣れていないので、申請書を書くだけでも難しいようでした。

本人は借りれば何とかなると考えているけれど、コロナの前から生活が破綻しかかっていて、借り入れではなく、生活保護の申請の方がこの人のためにいいと思うことが何度もありました。そういう場合、一応お話はしますが、申請を拒むことはできないので、結果的に受付けました。

本則との違いで言うと、制度開始当初は、例えば単身で家賃が20万、30万円ぐらいするところに住んでいるような、高収入の人が多かった印象があります。元々の生活水準が高い人は、生活の見直しが図りにくいので、そういう人は特例貸付の支援対象ではないのではないかと思いました。

自己申告ですが、月に200万円稼いでいる人が、収入100万円になったので利用するといったようなケースもありました。

申請書にも、生活水準は下げられない、などと本人が書いてあることもあって、そういう人に貸してもいいのだろうか、と思っていました。

書かれている職業が明らかに怪しい人もたくさんいましたが、受付せざるを得ないのが特例貸付でした。そのような、生活状況が分からない人に貸付を案内しなければならなかった状況は、やっぱり苦しかったです。相手もあまり掘り下げて訊いてほしくないので、これを書けばいいんでしょう、というスタンスで申請してくるので、書いてある以上の情報を得る機会もなく、自立相談のような他の支援の提案もできない、という苦しさはありました。

〔3〕コロナ特例貸付業務について

・大変だったこと（困難を感じたこと）、その理由

申請が原則郵送になった時点で、これは生活福祉資金ではない、と思いました。元々の、相談と貸付を一体で実施する制度を前提に考えたら、なぜこのような制度に対応しなければならないのかと、強く疑問に思っていました。でも、1週間ぐらいで自身を納得させて、切り替えることにしました。何故なら、あまりにも申請希望者が多く、1件1件を本則同様に窓口で受付けることは無理だという現実を見たからです。

郵送になったときに、これなら社協がやる意味がないと、強く言ったような気がします。一方で体力も精神的にも限界だったので、良かった、という思いもありました。窓口対応が毎日続いたらそのうち倒れるなと思うぐらい、しんどかったです。

それから、延長貸付では、受付期間を過ぎてから強硬に申し込みをする人もいて、借入できないことを説明するのがきつかったです。制度なので仕方ないのですが、それを説明してもわかってもらえず、理不尽に怒られたりもしていました。

また、制度終了に近付くと、生活状況を聞き取ったり、申請書の内容を注意して見る余裕ができましたが、その結果、貸付対象外となるケースも増えてしまいました。本人が頑張って、切々と丁寧に自身の状況を書けば書く程借りられない状況があり、その説明にも苦慮しました。同じような状況なのに、申請が集中した時期には借りられて、後半は借りられない、というのは公平を欠くので、良くないと思います。

制度を長くやる中で、例えば印鑑レスになるなど、柔軟に対応されるところが増えたのはとても助かりましたが、対象外になる人が増えるのは、不公平感がありました。

・プラスになったこと

社協の存在を知ってもらえたことが良かったことだと思います。今、貸付に関わる内容以外でも相談が増えているのですが、おそらく特例貸付があったことで、ここは相談ができる所だ、と認知されたことがあるのではないかと思っています。

今は、相談内容も多様化しています。償還できず困っている人だけでなく、特例貸付のもっと前から生きづらさを抱えていた人や、経済的支援以外の支援が必要な人が、相談窓口として社協を認識し活用するようになってきていると感じます。

これまで生活福祉資金は、社協内でも他の部署との交流が少なかったので、今回をきっかけに、社協職員全員が、生活に困窮している人の対応ができたことは、組織にとってプラスだったと感じます。結果的に多くの人を窓口で対応したからこそ、借受人の状況を多少でも把握することができたので、郵送のみにしなくて良かったと思っています。

いろいろな人の対応をして、様々な制度を調べたりすることで、相談支援のスキルは上がったと感じています。「やさしい日本語」対応も自然と身についていました。

担当職員全員の相談支援力が上がったのはすごく感じます。今も窓口や電話で対応する際には、中々必要な情報を話してくれなかったり、こちらの話を聞いてくれなかったりする人も多いですが、相手の話を受け止めて、そこから情報を得ていこうという意識ができています。相談に来た人はできるだけ丁寧に対応しようという考えが、現在の相談者の増加につながっているのだと思います。転居した人で、わざわざ新宿に来て相談してくれる人も、結構います。貸付が簡単に利用できると思われたのは良いことでないですが、社協に相談するハードルが下がったのは良いことでした。

〔4〕貸付終了後の相談・支援の状況

・相談・支援の状況

・今後の展望

新宿区社協では、貸付終了後、償還免除申請の案内の時期に合わせて、生活状況などを訊くアンケートをしました。

東社協から償還免除の通知があったとしても、手続きを何もしない人が多いのではという懸念があったのが、実施した一番の理由です。回答をくださった人の中で、連絡が欲しいと書いてあった人や、生活状況が心配な人には全て、電話連絡をしました。

アンケートは令和4年、5年の同じ時期に2回実施しました。5年の実施では、「現在、必要とするサポート」の設問で「困っているがサポートはいらない」と答えた人に、その理由を聞く項目を増やしました。その結果、「相談しても解決しない」「誰も信じられない」「相談が面倒」という理由にチェックをしていた人が34％もいて、サポートを求めること自体に消極的・拒否的であることが見られました。困っていることはあるものの、解決を諦めている人がこれだけいるということです。今は、そういう人たちに向き合っていかなければならないと感じています。いつでも、どんなことでも、困ったら話してくれる・頼ってもらえるよう、緩やかにつながっておくことの重要性を感じています。

特例貸付は、自分ではアクションを起こすのは得意でない人とつながるきっかけにはなったので、意義はあったと思っています。大変だったことを乗り越えて、やったことの価値を見出していくことが必要だと考えています。何の意味もなかったということにはしたくありません。

アンケートを実施したことで、「将来に何の光も見えなかったけど、少しだけ、前進できた」と言った人がいました。そういう人が1人、2人でもいただけでも、救われた気持ちです。

・課題に感じていること

特例貸付の償還が始まって、順調に返していて何も相談のない人でも、他で借金をしながら返しているような人もいるのではないかと危惧しています。国から借りたお金だから返さなければならない、と考える人もいるので。口座振替設定をしていて、償還を優先して食事代や家賃にも窮している人がいました。

アンケートに回答してくれたり、相談に来られる人の支援は続けていますが、貸付時に気になった人の状況を全て個別に把握し、継続して支援する程の余裕はありません。

貸付が終わった今は、償還猶予や免除の仕組みがとても複雑で、借受人に説明することが難しくなりました。特に、非課税免除に該当しない人の猶予申請や、他の要件により免除に至る対応について、困難に感じています。

非課税や生活保護などに該当しない人が、償還困難な状況ということを確認するために書類を求めるなどしていますが、それが難しいです。借りるときは借りるために頑張って書類を準備しますが、猶予申請が出来る収入目安や、猶予後免除となる判断基準について、借受人に伝えることはできないので、借受人にとって、今、書類を整え、生活状況を話す動機がないのです。

現在、特例貸付の償還だけでなく、従来の生活福祉資金の相談も受けていますが、特例貸付を長くやりすぎて、相談者もですが、職員も本来の貸付に頭を切り替えるのが大変でした。特例貸付を利用した人が新たな貸付の相談に来ることもありますが、多くの人は特例貸付を利用した時から状況が変わらず、慢性的にお金がない状態になっているので、とても貸付だけでの対応では終わりません。

通常の生活福祉資金も、特例貸付と同様に書類だけで簡単に借りられると思われて相談に来る人が増えてしまいました。

・どういう貸付を行えば良かったのか（或いは、貸付以外で対応した方がよかったのか）

特例貸付は、制度設計がない状態で走り出した歪みが初めからあり、10回も受付期間が延長されることになりました。緊急事態に備えておくことができなかったのかというのもありますし、備えがないにしても、もう少し想定したうえで始めることはできなかったのかとも思います。また、途中で見直しもされず、ただ期間が延長されるだけで、貸付金も膨れ上がってしまったつけが、現在償還期間に入った中で、出てきているのでないでしょうか。

貸付も償還も、後から付け足し付け足しでどんどん難しい制度になってしまっています。私たちでも難しいと感じているのに、借受人が理解するのはもっと困難です。貸付期間中でもどんどん複雑になっていることは分かっていたので、改善の余地はなかったのかとも思います。

また、借受人の支援について国は、自立相談支援で支えて償還につなげる、というイメージをしているのだと思いますが、自立とセットで考えることの難しさを分かってもらいたいと思っています。借受人の多くは借金をなしにしたいとか、借りられるなら借りたいとかが強い願いであって、家計管理とか就労相談を求めているかどうかわかりません。そういう人を現場で自立相談支援につなげていくことは本当に難しいです。国が考える方向性は理解できるのですが、それができて当たり前のように考えられているとしたら、違うということをわかってもらいたいです。例えば社協に貸付相談に来た人を、貸付

ではなく、自立相談支援が良いと考えて案内することは時々ありますが、そこに持っていくまで、納得していただくまで大変な過程を踏み、時間がかかります。そういうことを、新宿区にいる膨大な借受人全てにはやりきれないです。

関係機関や地域と協力しながら、経済的支援だけでは解決しない困りごとも含め、支援につなげていくためには、社協の相談体制のさらなる強化が必要だと思っています。

借り入れが簡単にできて、償還免除や猶予の仕組みがとても複雑なことに矛盾を感じます。償還免除の基準が、住民税非課税、ということで本当に良かったのか、もう時期を逸してしまいましたが、このような複雑な仕組みを進めるくらいなら、全て免除でも良かったのではないかとも思います。

頑張って働いた結果、数百円～数千円課税されて、しかしギリギリの生活をしている人の相談をたくさん受けています。そういった人たちには償還猶予で対応をしていますが、面談をしたり、書類を出したりという猶予中の支援が、借受人にとって何もメリットがないように感じられるのではないかと思います。相談支援を受けることによって返さなくて良くなる場合がある、とも言えないので、「結局何にもならないなら、忙しいからもういい」、と怒り出す人もいます。仕事をしながら忙しい中面談などに労力を費やしても償還が先延ばしされるだけ、という人と、償還免除になっている人がいるということに、不公平感があります。

貸付の際にも、受付期間の関係で、小口から総合支援資金再貸付までの全てを申請できた人と、そうでない人がいました。貸付を利用せずしばらく何とか頑張っていただろう人は、申請タイミングを逸して小口と総合初回貸付しか利用することができませんでした。貸付でも償還でも制度全体に不公平感があるので、今後同様のことが起こった際には、途中で制度や運用変更があったとしても、様々な想定をしてほしいと思います。

最近では、物価高騰対策などで、非課税世帯以外の低所得世帯に対する給付金が実施されることになりましたが、そういった給付制度が新型コロナ感染拡大のタイミングで実施されても良かったのではないかと思います。

災害時、給付制度ができるまでのつなぎとして貸付をやるのは良いですが、最大200万円のコロナ特例貸付は、金額が大き過ぎました。当初の予定通り、3カ月ぐらいであれば、有効かもしれませんが、今回のように長期にわたる事態や、リーマンショックのように社会全体で回復の兆しがいつになるのか見通せない場合は、長期的に貸付で対応すべきではなかった感じています。

中野区社会福祉協議会

〔１〕コロナ特例貸付　実施体制について

・リーマンショック時の貸付を踏まえた職員体制

特例貸付の実施にあたっては、リーマンショックの際の経験から、きちんとした相談体制を取ることよりも、事務処理の体制を整備することを重点として検討をしました。新型コロナが拡大することに伴い、本来の事業が平常通りできない状況になりましたが、その結果、手が空いた職員に生活福祉資金業務を兼務してもらう体制をとりました。

特例貸付は生活福祉資金の一貫ではありますが、生活福祉資金担当だけの業務にするべきではないと考え、職員には組織一丸となって取り組むことように伝えました。具体的には、相談の受付は生活福祉資金担当とし、事務処理はボランティアセンターを中心とした体制を組みましたが、事務処理は、貸出中止になった会議室を活用して、郵送班と受付班に分かれて貸付申請の受付を行うようにしました。

・応援職員を貸付期間終了まで継続

生活福祉資金担当だけでは対応できる状況にはありませんでしたので、令和２年４月21日より、４人の応援職員を追加しました。その後は派遣職員の増配置により体制を確保することで、応援職員には徐々に本来業務に戻ってもらうようにしました。貸付が終了するまでの間は２人の応援職員の体制を継続しましたが、うち１人はそのまま生活福祉資金担当として配置することになりました。

-派遣の導入

GW前に貸付申請が増大していましたので応援職員を追加しましたが、それでも対応に苦慮していましたので、GW中に派遣職員を配置することで体制を強化することにしました。採用にあたり、当初は事務処理能力を重視した人材を求めていましたが、最終的には相談も行う窓口支援を担うことができる人材を求めるようになりました。

いつまで業務が続くのか先が見えない不安で辞める派遣も多く、派遣職員の定着率が低いこと、派遣職員同士の人間関係による調整が必要であったことなど、苦労することは多かったと感じています。

・区の協力により実施会場を確保

貸付開始当初は社協建物内にある会議室で受け付けていましたが、コロナの収束により緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が解除されることを契機として、従来の活動を再開したいという声がいくつもの団体から寄せられるようになりました。区の会議室が使用できるよう相談しましたが、区でも給付金の受付等の対応のため会議室を使っているため、区が特例貸付のための会場を確保できるだけの委託費を新たに確保してくれました。

〔２〕コロナ特例貸付の借受人について

・元々が不安定な就労にあった特例貸付の借受人

多くの貸付申請を受けましたが、当初は水商売の方の申請が多かったと思います。給与明細には、源氏名と出勤時間が書いてあるだけのものでしたし、それも紙で交付されたものではなくLINE画面を示されることもありました。このような不安定な仕事の方にも貸す制度だとあらためて認識したので、特例貸付は、「生活背景等は見ない」「災害時の貸付と同様の貸付だ」という考えに切り替えることにしました。

その後は、年齢に関係なくミュージシャンや音響・宣伝を仕切るイベント業や、グッズ販売業と称するアイドル関係のイベント業の方からの申請が増えました。通常通りの営業を行うことができず収入が途絶えた不動産関係の個人事業主や、リモートワークの影響で残業代が減少したという申請理由の方も多い印象です。外国人も貸付対象になったことで、これまで接点が全くなかったネパール人の申請が多く寄せられ、区内にネパール人のコミュニティがあることをあらためて認識することができました。東京オリンピック開催に向けて、地方から期間限定派遣で出てきたホテル関係者等もいましたが、元々が派遣や臨時アルバイト等の不安定就労の方が多かったと思います。

コロナの感染拡大には関係なく、元から不安定就労であった方や、自営業が行き詰まっていた生活困窮者が特例貸

付により顕在化したように感じます。

・申請書の作成が難しい借受人

郵送申請される方の半数が不備という事実に驚きを隠せませんでした。文章を読むこと自体ができない方、記入例を見ても申請書を書けない方も多く、記入の手伝いが必要な方や、必要な証明書の取得が難しい方も国籍に関係なく窓口に来ました。

切手を貼ることや、簡易書留の仕組みを知らない、社会生活に必要な知識が不足している方も多く印象に残っています。これらの方々がどのような仕事をしているのかは申請書類からは読み取ることができませんでした。

〔３〕特例貸付における自立相談支援機関との関係

-自立相談支援機関との連携の難しさ

厚生労働省の事務連絡では、自立相談支援機関と社協が連携して支援することが求められていましたが、新たな取り組みを進めるための関係づくりには苦労しました。

自立相談支援機関では「生活費を借りたい」という方は社協で相談するよう案内されましたが、私たちが生活状況等を確認する中で住居確保給付金の対象となることが分かり、自立相談支援機関に戻す、というパターンが当初は多かったです。そのため、社協では、生活状況や困りごとと緊急小口資金申請済み等を記入する案内表を作成し、さらに「住居確保給付金の相談をしてください」と本人に伝える体裁のメモを添え、自立相談支援機関の相談につなげるように工夫しました。

相談内容が可視化できる共通ツールとして、社協から案内表を提案してみましたが、自立相談支援機関には受け入れてもらえませんでした。それでも、住居確保給付金と緊急小口資金が受けられることになった方が、セカンドハーベスト（食糧支援）に行くための交通費として、区役所の応急援護資金の窓口に繋げる際には、案内表が役立ったと思います。

社協は、食糧支援（令和３年５月開始）や特例貸付でお金を貸すことはできますが、それだけで自立に繋がる方ばかりではありません。自立相談支援機関には、その方の可能性に働きかけて生活改善を図っていく役割を果たすことを期待しています。

-償還猶予における自立相談支援機関との連携

償還猶予が始まり、社協では初期相談を受け付けていますが、その相談で、自立につなげたほうがいいケースは、自立相談支援機関を案内しています。その際は、電話や案内表を使って、自立相談支援機関に情報提供し、その結果を、今年からは毎月１回、情報交換会を開催し共有しています。

それぞれの強みに関しては、自立相談支援機関から社協に相談が入るケースも生まれていますので、特例貸付によって相互の理解が進み一歩進んだ関係性ができつつあると感じています。

〔４〕特例貸付の実施が組織にとってプラスになったこと

-特例貸付で掘り起こした借受人への対応

特例貸付を行う中で、様々な住民の対応が求められました。多くの申請書を捌くだけで精一杯の時期もありましたが、今まで社協との繋がりがなかった方々のニーズを特例貸付によって掘り起こしたことはプラス面として捉えていますので、それぞれに対応した支援や取り組みをどう展開していくのかについて検討しています。

借受人や借受世帯が抱える課題を一緒に考えて、自己決定を尊重しながら生活課題の解決に向けた支援を行う取り組みこそが生活福祉資金の意義であると考えます。社協と自立相談支援機関が連携した伴走型支援に取り組まなければならないほど多くの課題を抱えている借受人が多いと感じていますので、担当者としては、一人ひとりの借受人について、分析やアセスメントをした上で、伴走型支援に取り組みたいと考えています。

-相談記録システムの導入

相談記録は相談の都度記録を残すようにしてきましたが、継続的な相談には十分な対応ができるような蓄積はできて

いませんでした。そのため、相談記録が入力可能な、既製のクラウド型データベースを独自に導入するようにしました。

今後は、属性や障害の有無を分析する等によりデータベースを有効に活用することで、必要に応じて自立相談支援機関やそれ以外の社会資源等に繋げていけるよう支援を行いたいと考えています。

-組織にとって良かったこと

フードパントリーやファンドレイジングという動きを作れたことと、生活困窮者支援を地域で共有できたことと、良くも悪くも社協の認知度が上がったことだと思います。

貸付中、相談システムからの分析結果をある委員会で報告したところ、生活困窮者のフードパントリーを地域に作りたいという話に結びつきました。中野区社協では3～4年前からファンドレイジングに取り組んでいますが、子どもの貧困に取り組むためにフードパントリーを作ろうと検討していたところに、特例貸付で把握した課題を提示したことで、区民の共感を広げることができました。

また、民生委員から外国人がコミュニティーに溶け込めていないという情報が寄せられていたところですが、特例貸付の実施により、中野区にはネパールとベトナム国籍の方が多いことがあらためて確認することができ、ネパール人が居住している都営住宅等で、国際交流協会やNPO法人と協力しながら、サロン活動として講座を開催しています。

中野区社協では、貸付事業のほか食糧支援の仕組みを構築したと同時に、データを蓄積することもできましたので、生活困窮者向けの相談窓口としての体制を整えることができたと考えています。これまでは償還に関する相談を行いながら、借受人が抱える生活困窮を中心とした相談も受けてきましたが、次のタームでは、返済が困難な借受人や生活再建ができていない借受人の支援を行っていきたいです。

現在、本則の相談では、必ず本人の課題をアセスメントで見極め、方向性を一緒に考えるというスタンスで行っています。必要であれば自立相談支援機関にも同行しますし、借受人が自分で話さない場合は中野区社協が代弁したり、生活保護の相談に行けない人には一緒について行ったりもしています。何年か前まではそこまで寄り添うことに迷いがありましたが、特例貸付を契機として「寄り添わなければ救えない」と考えるようになりました。

中野区社協には何でも相談を含めた色々な窓口がありますが、それぞれと連携しながら支援ができるようになりました。ケースによっては、地域福祉コーディネーターと連携した対応も行っています。このように一人ひとりに合わせた伴走型支援を行うことができる体制を中野区社協では作ることができたと思っています。

〔5〕特例貸付借受人への支援

-猶予後免除とフォローアップ支援

償還猶予の相談者を見ていると、不安定就労、多重債務、支出過多、障害や療養・病気等の課題を抱えているだけではなく、これらの生活課題を複数抱えることでさらに困難な状況に陥っている方が多いと感じています。このような生活課題を解決してくためには、自立相談支援機関の機能が重要な位置を占めていますなので、償還猶予をきっかけとして支援の仕組みが充実していくといいなと考えています。

社協まで相談においでになる方は、基本的には返済の意思があるのですが、目の前の生活に精一杯で、先の生活に向けた提案をしてもなかなか自分ごととして捉えることができない方が多いと感じます。

一方で、引っ越したことの連絡もない方も多いので、フォローアップ支援では、そのような方の掘り起こしをする必要があると思っているところですが、やるには人員や場所も必要になりますので、組織全体で検討する必要があります。

〔6〕特例貸付制度について

総合支援資金（再貸付）の開始時点では、特例貸付の開始からすでに半年以上経過していましたので、借受人の借金をさらに膨らませるのではなく、借受人の生活を今後どのように立て直すのか、そのためにはどのような仕組みが必要であるのかという話を始めるべきだったと思います。緊急小口資金と総合支援資金（初回・延長）まで貸した後の手立てが再貸付になるとは思いもよりませんでした。「取りあえずお金を貸すので当面の生活をなんとかつないでください」という趣旨の自然災害の特例貸付と同じ意識で開始しましたが、半年後には全く違う仕組みになったなという印象があります。

労働金庫やゆうちょ銀行による申請受付が行われましたが、それら金融機関と同じように申請受付をするだけで、相談支援ができないのであれば社協が特例貸付を行う必要性を見出すことは難しいと感じました。私たち社協の貴重な経験を生かした仕組みが新たな制度設計に生かされると良いと思いますので、一緒に考える機会が設けられることを願います。

働き方の多様化が進む中でユーチューバーやウーバーイーツ等の仕事が市民権を得る時代を迎え、これらの方々を生活福祉資金貸付制度で支えていくことは困難な時代を迎えていると感じます。また、同じ所に住んでいて住民票が別々の方、ゲストハウスに住んでいて住民票がない方、生活の半分は海外にいて日本での収入がない方等、多様な生活実態の方が区内にも多く住んでいることをあらためて認識することができましたが、これらの方々は従来の社協事業では関わりを持つことがない方でした。

今回の特例貸付では、つまずいている人が全部あぶり出されたというよりは、ちょっと不安定な人が一斉にもれなくつまずき借入れを行ったのだと思います。自業自得だという見方をする方もいるかもしれませんが、その方なりに生活していたということを受け止め、区役所や自立相談支援機関と共有していきたいと思います。

これらの把握した課題を、次にどのように生かすのか、いきいきプラン（地域活動計画）を作る中で、公的ではない社会資源を開発する必要があると考えています。ないものなら作らなければならないと思います。

大田区社会福祉協議会

〔1〕借受人について

・借受人の状況（全体的な傾向、特徴的な借受人）

制度開始当初は、タクシー運転手が非常に多かったことが印象的です。タクシー会社の組合の方が、「それぞれの運転手が情報を持っていて、何が正しいのかが分からないから、組合として運転手に説明し、質問にも答えたい」という趣旨で、社協にいらっしゃいました。タクシー会社によっては、「給料が払えないから、特例貸付を借りてください」というチラシを運転手に渡していたという話もありました。

飲食店が休業になって、派遣、パート、アルバイトが最初に失業し、徐々に正社員、経営者のほうに移っていった印象があります。立ち飲み屋の手伝いをしていて給与明細が出ないという方が、20 ～ 80 代と幅広い年代にいらっしゃったのにも驚きました。減収はもとより、働いていることの確認ができない方も多くいました。

大田区は空港があるので、飛行機の機内食関係や警備員、掃除の仕事をしていた人も、失業して相談に来ました。航空会社の CA は、フライトがなくなって手当てが出ないにもかかわらず副業も禁止のため、食糧支援の相談もあわせてしていました。

他にも、風俗関係者とその送迎ドライバー、プロの雀士、あとはお布施が無くなった住職、個人で人材派遣をやっている 20 代―いわゆるキャッチという仕事をしている若年者ー、人材派遣ではなくコンサルティング業と言っている人も多かったです。あらゆる仕事が出尽くした感じがしました。

外国人は、最初のほうはネパール人がたくさん来所しましたが、日本語を話せない方が多かったです。その後はベトナム人が増えましたが、貸付開始から終了まで一貫して来所したのはフィリピン人でした。

あとは、コロナに感染して解雇されたという方が一定程度いました。

〔2〕貸付・相談支援の状況について

・貸付申請への対応について

大田区社協では、貸付の相談の中で就労収入や生活状況を聞き取りしました。それにより、食糧支援や自立相談支援機関に繋ぐことができましたし、元々収入がなかった世帯については生活保護に繋げたこともありました。

制度開始当初は緊急小口資金を申請する時に生活状況等の聞き取り確認をしていたのですが、段々と間に合わなくなり、総合支援資金の申請をする時にきちんと確認するようにしました。

聞き取りは、来所と郵送と両方で行っていました。外国人の場合は郵送申請だけで済むことが少なく、来所をお願いしていました。来所者のために、9 つの相談ブースを設け、派遣と職員全員が入って対応していました。

また、聞き取りした結果、明らかにコロナ禍以前から困窮していたと思われる人が多いように感じました。負債額を記入する欄の額が非常に大きい金額の方や、精神疾患を患っていて就職・退職を繰り返している方でも、申請書類上、減収していることで貸付対象となるので、受け付けていました。

・償還開始後の状況について

ここ数年は収入が減ったので免除になる人、たまたまその年に住民税非課税だったから免除になる人、長い間低収入でも非課税にはならずに免除にならない人、年金生活者でも非課税には該当しない人、免除になるといいなと思っていた人が免除にならず、その逆のパターンもあり、すっきりしません。

外国人は、引っ越した場合にきちんと住所変更の連絡をくれたり、東社協から通知があるとそのまま社協の窓口に持ってくる方も多いです。外国人の償還相談についても、全借受人の割合で見れば多いです。

猶予相談をする方は、頑張って返そうとしている、返さなければと思っている人だと思うので、なるべく対象となるよう運用できればと思っています。

・本則への影響

特例貸付を簡単に借り入れできたことから、本則も貸してほしいという連絡が多くなりました。相談件数に比例して、緊急小口資金と教育支援資金の貸付決定件数が増えています。

なお、特例貸付中は、貸付金を学費に充てる世帯が多かったと思います。結構まとまったお金が借りられたので、前期分が助かったという話をよく聞きました。

〔3〕業務と実施体制について

・職員の超勤について

制度開始当初は、朝留守電を解除すると同時に全回線が鳴り続け、他部署にクレームが入るほどでした。

社協内のほぼすべての職員が交代で書類整理や相談対応にはいっていましたが、高齢者と同居している職員や持病がある職員については配慮しました。

担当職員の超勤状況としては、再貸付の時は特に多く休日出勤もしていました。

・大田区との連携について

大田区からの支援は手厚かったと思います。局長が区の OB で、大田区からはソフト面もハード面もカバーしてもらうことができました。

外国人への対応のため、大田区からタブレットの貸与を受けましたが、言語を選んでテレビ電話をつなぐと、画面の向こう側でその言語を話せる外国人が通訳をしてくれる仕組みで、大変助かりました。

貸付に関するパンフレットを様々な言語に訳していただいたりもしました。

このほかにも会議室を貸出ししてくれ、そこに電話やコピー機の手配もしてくれました。

さらに、区の応援職員がローテーションを組んで、郵送物のチェックや書類不備の架電対応等をしてくれました。特定の業務を切り出してお願いしたことで、効率的に業務を行ってもらうことができたように思います。

・OB職員の協力について

応援職員ということでは、社協を退職された OB にも協力いただきました。社協についても従来の貸付制度についても理解している OB の協力は大変助かりました。

〔4〕特例貸付をやってよかったこと

潜在化していた人と社協が繋がったという意味では特例貸付を行ってよかったと思います。風俗関係の方やギャンブル関係の方、日雇いの方等（給与明細を用意できない方等）、今まで社協に縁がなかった方に気づけたことだと思います。風俗関係の 30 代の女性が緊急小口資金を借りた後に総合支援資金の貸付相談に来て、JOBOTA（大田区生活再建・就労サポートセンター）を紹介し生活保護や就職に繋がったケースがあります。生活保護に繋がるまで、フードバンクを利用したり、地域福祉コーディネーターも支援に関わっています。今までは社協に繋がらない人たちで、特例貸付がなければ、社協に来ることもなかった人だろうと思います。

貸付担当だけでなく、地域福祉コーディネーターと連携すると、支援に入りやすいとも思いました。

今回、自立相談支援機関については、社協が（近くで）運営している方がいいなと思いました。社協と自立相談支援機関が連携して取り組める環境は重要です。大田区の場合は、自立相談支援機関とは最寄駅も違っていて、情報交換はしているものの、リアルタイムで共有できない不便さがあります。物理的に離れている不便さは借受人にとっても同様です。

コロナ禍のような、感染症のパンデミック環境での実践ができたという経験は大きいと思います。今回のパンデミックで、マスクとアルコールが足りなくなって、経済的に困窮する人がいて、その時にこういう風に特例貸付を実施したという実績が残りました。

「最初は給付で、それでもだめなら貸付の方が良かったのではないか」とか、「貸付ではなく給付でやった方がよかったのではないか」という意見もありますが、マイナンバーが使えた場合、受付業務は簡便化できるのかとか、シミュレーショ

ンして検討すべきだと思います。今回の貴重な経験と実績を今後に役立てないといけないと思います。

苦情の対応や、臨時窓口を作ることも初めての経験でした。派遣も様々な人がいて、どこまでなら対応してもらえるかとか、学ぶことも多かったと思います。

〔5〕特例貸付で苦慮したことについて

・議員への対応

減収の確認を行ったこと等に関して、申請者が国会議員の Twitter（x）に虚偽の書き込みをし、それを信じた国会議員から厚労省に問い合わせがいくということがありました。

議員が、申請者の書き込んだ虚偽内容をもとに大田区社協の対応を SNS やツイッターで批判したことがあって、皆さんそれを本当であるかのように受け止めてしまい、その後の対応にも影響が出ました。このような体験は今までになかったことでした。

・理不尽な苦情への対応

例えば、全く減収していないのに、マスク代と消毒代がかかるという理由で申請する方や、しつこく何度も電話をかけてきて怒鳴る方とかもいらっしゃいました。

文句を言う人は何にでも文句を言って、制度のクレームに始まって職員の態度に文句を言うという決まったパターンでした。

そのため、相談ブースの脇に派出所の電話番号を貼ってみました。実際に、すごく怒鳴られている時に、事務局長が警察を呼んだこともありました。この時は、警察に来てもらってスムーズに事が運びました。

苦情対応に関しては、マニュアル化しておけばよかったと思います。後から区のクレーム対応マニュアルを見て、3回目から警察を呼ぶとか、あなたの対応はできないと断るとか、書いてあったのを見たのですが、あの時はそれができず、職員に負担をかけたと思っています。

苦情対応において職員の気持ちがくじけることがなかったのは、複数職員がいたことと、職員間で吐き出しができていたことによると思います。少人数だと疲弊しますが、4 人 5 人で互いに支え合えたから耐えられたと思います。

・貸付申請期間の延長について

貸付申請期間の度重なる延長は、現場に大きな影響がありました。ニュース等で期間延長のことが発信されると、窓口が情報を把握していないにもかかわらず問い合わせが入り、クレームにつながったりしました。

さらに、貸付基準がずれていったことにも対応に苦慮しました。最初に風呂敷を広げたけれども、あとからすぼめていった感じで、やりづらかったです。

〔6〕課題と今後について

・貸付制度での対応が適当だったのか

・今後特例貸付を実施するとしたらどうすればよいか

償還免除を実施するにも、債権管理事務を 10 年以上やるにも、経費がかかります。免除要件の不公平感等も考えると乱暴な言い方かもしれませんが、当初から給付という選択肢はなかったのかと思います。

東京が被災地になった場合、社協が災害時特例貸付を実施できるのでしょうか。東京の場合は、貸付ではなく給付の方がいいと思います。これはマイナンバーを活用した方法で実施可能だと思います。

阪神・淡路大震災が起こった時には、在職中に同じような震災があるとは思っていませんでしたが、東日本大震災を経験しました。今回は、感染症のパンデミックでしたが、違った形のパンデミックがまた起こると思います。

その時にも、どこまで社協の組織は住民の生活を支える一部として力を出せるかと考えた時に、この経験を無にしないということが重要だと考えています。

調布区社会福祉協議会

〔1〕借受人について

・借受人の状況（全体的な傾向、特徴的な借受人、従来の借受人との違い）

当初は緊急事態宣言で突然仕事が休業したタクシーの運転手や美容室関係、飲食店やアミューズメント関係の方が多かったです。調布には音楽関係や演劇関係の大学があって、その業界の人も結構住んでいて、徐々にそういう人も増えました。

その後、制度が知れ渡ってきて、高齢者が増えました。年金が主な収入源で、わずかにあった就労収入が途絶えたということでした。お話を伺っていると、コロナを理由に体よく切られた感じの方が多く、借り入れされることに懸念を感じました。

令和３年８月頃、フェーズが変わったと思いました。濃厚接触者になって出勤ができなくなりましたとか、現在入院中の方からのご相談がその頃から急激に増えてきました。

制度が終了に近づくにつれて、今ネットカフェにいて所持金がほとんどない等、家が既にないような方からの相談も増えていました。

外国人については、東南アジアの方からの相談が多かったと思います。パキスタン人のカレー屋さんが多かった印象です。

過去たびたび資金借入の問い合わせ・相談を受けながらも対象外となっている本則貸付の相談常連の方々も、特例は申請方法が簡略化・自己申告となったことで容易に申請ができ、貸付決定していきました。貸付実績ができてしまったことで、ご本人の期待・要望もエスカレートし、それ以前よりも対応に苦慮する場面が増えました。

〔2〕相談・支援の状況について

・膨大な借受人に対しての、貸付相談の状況
・貸付受付期間中の支援
・貸付終了後の相談・支援の状況

社協を知らなかった方や若い方、高所得だった方等が一気にいらっしゃって、相談と無縁だったことと、相談慣れしてないところがあって、すごく些細なことでクレームになってしまったり、情報開示に抵抗がある方が多く、なぜそこまで出さなきゃいけないのかと言われることが多かったです。

所得が高い方は、これまで相談してこなかった方やこういうところに来たことがない方もいて、順番で待ってくださいというだけで激高されたりもしました。

ある程度自分で渡り歩く能力があり、相談ではなく直近の生活費だけを求めている人たちに対して、社協としてできることが少なく、対応の難しさを感じました。

また、外国人の方はコミュニケーションが取りづらく、制度を最初から説明しても、どこまで理解してくださっているかが分からず、手探りで進めていました。

コロナ関連の制度が全て終わってからは、緊急的な支援が必要な方が急激に増えて、それ以降今に至るまで、若い方の相談がすごく増えています。特に若い方は発達障害やメンタルに課題を抱えている傾向が見られ、就労困難な方が多いため、そこを支援することもあります。

都内で一番貸付件数が多かった世田谷区に隣接しているのに、調布は貸付件数があまり多くないとのことですが、近隣の区よりは家賃が低いので、他区で借りた後に調布に引っ越して来るのではと思います。住居確保給付金も社協で受付けしていましたが、世田谷区で使ったことがある方が結構いらっしゃったので、貸付けもそうだったのではと思います。

〔3〕コロナ特例貸付業務について

・大変だったこと（困難を感じたこと）、うまくいったこと・工夫したこと

他区と比べられたりすることも大変でした。住居確保給付金においても、世田谷区は書類申請可だったのですが、調

布は市が厳しくて、対面による相談と書類を全部出すことが必要でした。

このため、特例貸付は途中から嘱託と派遣にも電話による聞き取りをやってもらいました。その場合も、二次的なアプローチが必要な場合は正規職員が行うようにしていました。窓口対応は全員で行い、共通フォーマットを作って順番に聞くようにしました。電話も窓口対応も基本は共通フォーマットに沿って聞けば、必要なことは大体網羅できました。

自立相談支援機関をやっているので、自立相談支援機関が関わっている方はその後の様子が見えます。特例を使った、住居確保も使った、就労支援も使った結果、なんとか生活再建できたという人は何人か見ているので、そこは貸付けしてよかったという実感を得られます。

〔4〕実施体制について

・貸付時の実施体制（体制の変更の有無）

・限られた人員でのやりくり、効果的な取り組みや工夫したこと

・現在の実施体制

市に応援職員を交渉しましたが、厳しいとのことで派遣費用を出してもらいました。

事務局長が制度開始当初は担当課長でいて、他の部署の職員を集めてやるという受付の流れや体制をすぐに整えました。受付体制は何回もブラッシュアップし、その都度の対応は早かったです。

コロナの感染拡大を抑えるために、1階と2階で事務所を2つに分け、担当も2班に分かれて仕事をしました。貸付担当では、1階は相談対応する人、2階は仕事をする人と電話対応する人と、分かれてやりました。他部署の職員が加わったことにより、自分たちに関係ないではなく、1階大変だよとか、今体制どうなっているとか、誰が応援に行けばいいとかを意識しながら、自分の事業を回してくれるようになりました。

その後、他の事業が回り出して応援もなくなり、ケースも困難なものが増えていって、嘱託では対応が難しくなり、正規職員の負担がかなり大きくなりました。

また、ようやく貸付終了だと思っていたら、また延長されたり、ゴールテープが先に行くみたいな感覚があり、精神的にもかなりきつかったです。

今回、退職者を出さずにやり切れたのは、係内のサポートのお陰だと思います。お互いに振返りをしたり、困難なケースを抱え込まないよう共有したりという時間を、大変な中でも持っていました。

また、体調に変化があっても、ここで崩したらみんなに迷惑がかかるという責任感から気力でもっていたと思いますが、実際にはコロナ感染者が出てしまいました。疲労の蓄積から感染が拡大して、全員が抗原検査を受けました。その後も体調に変化がある人はお休みするとか、抗原検査をしてから出勤するようにしました。施設では、定期的に検査ができるよう補助金が出ていたと思いますが、社協にはそれがありませんでした。さらに施設には、手当的なものが出ていましたが社協にはなく、事務局長たちから要望書を出させていただきました。

・（自立受託社協のみ）貸付時及び現在の自立の関わり

延長貸付では、原則、来所対面で申請をしていただくようにしました。自立相談支援機関もやっていたので、このまま貸すだけでは駄目だと思い、何ができるかを考えて、家計表を出してもらうことを条件にしました。返済の見込みが立つかを確認するために家計表の提出を条件にしていました。必要な方には自立相談支援機関の説明もして、借りるだけじゃなくて、就労支援も使ってみませんかと案内しました。その結果、実際に自立相談支援機関につながった方は結構いました。すごく大変でしたが、効果はそれなりにあったと思います。それでダブルワークにつながったとか、このままでは無理だから転職するという方もいらっしゃいました。

〔5〕コロナ特例貸付が果たした役割について

・コロナ特例貸付はどんな人を支援できたのか

・本来支援すべきだった借受人と実際の借受人とのギャップ

今まで本則の相談に何度も来ている人で全く貸付対象にならなかった人が、コロナの影響で減収したとは考えにくいのですが、借り入れ出来てしまうこともありました。さらに、元々対応が困難な方も借り入れされ、実績ができてしまったことで、

本人からの要望がどんどんエスカレートしてしまい、ますます対応に困るという状況も発生しました。何故かそういう方は、無難に申請される能力があって、申請を受付けせざるを得ませんでした。

生活保護基準も満たしていて、心身の状況からも生活保護が妥当だという人が借受けてしまい、生活保護への拒否感や抵抗感がさらに高まり、貸付終了後も何とかできると思い込んで、生保への道のりが遠ざかってしまうケースも結構多かったです。また、借りたお金なのに、自力でなんとかできたと思っている人もいました。

特例貸付の実施により、その後の対応を手こずることがすごく多くなったと思います。

自立相談支援機関に来る方の中に、外国籍の方で今もつながっている世帯がいます。返せないという借受人（夫）の相談から、妻が日本語をほとんど話せず1人で子育てをしていてコミュニティに全然なじめていないという現状が分かり、地域福祉コーディネーターにつないで子育てサロンを紹介したり、子ども家庭支援センターにつないで保育園の手続きをお手伝いする等、特例貸付をきっかけに支援が広がっているケースもあります。元々は生活相談ではなく、償還や償還免除の相談に来た人の話を聞く、ということがあり、来てくれてありがとうと思います。

自立相談支援機関をやっている強みとしては、貸せなくても何とか自立相談支援機関で拾えないかという対応ができることです。貸せません、で終わりにしなくて済むというところです。

〔6〕課題・今後の展望

・どういう貸付を行えば良かったのか（或いは、貸付以外で対応した方がよかったのか）
・同様の事態が起こった場合、どうしたらよいか
・掘り起こした借受人にどのような支援が必要か
・借受人へ支援を行っている動機付けと、その効果や今後の展望は

その当時のことを全部思い出すことは難しくなっていて、一個一個覚え書きをしておけば良かったと後悔しています。記録を残し始めたのは落ち着いてからなので、ピークの時に記録しておくべきだったと反省しました。

また、記録を今後同じようなことがあった時に生かしたいと思いました。すごく貴重な体験で、災害みたいなものだったと思いますが、写真も撮っておけばよかったなとも思います。思い出せる限りは残そうと思って、形にはなっていませんが記録を残しています。令和3年の4月に係長になりましたが、最初のピークの時は一職員だったので働き方が違って、令和3年からの方がしんどかったです。現場対応（相談者対応、制度理解や職員への情報周知等）とマネジメント業務・内部調整等を同時進行しなければなりませんでした。感染症不安の中で過重労働を強いられている職員の心身のケア、感染症対策（予防）、人件費の見込みが不透明な中での人員体制の維持検討、それに伴う管理職との交渉等…特にあらゆる場面で内部での理解が得られない時が一番精神的に追い込まれました。全体を管理したりマネジメントしたり、環境を考えたりは別の人が配置されて、やってくれたらありがたかったと思います。

なお、今回の特例貸付は、貸付ではなく給付が良かったのではないかと思います。負債を増やすだけという気持ちがあったので、給付だったらすっきり対応ができたと思います。返せない人がたくさんいるし、免除が前提であるのなら、最初から給付にすれば、或いは途中からでも切替えれば良かったと思います。そもそも、借りる時点で多重債状態とか、事業資金がショートしている人、コロナ前から一度も黒字化していない個人事業主に貸す意味があったのかと思います。

また、償還免除ありきで借りに来た人もいる一方で、返せるか分からないからと5万しか借りない人もいました。償還免除に該当するからもっと借りた方がいいとも言えず、不公平感を持ちながら対応していました。

現行の貸付制度は、「終身雇用・年功序列をベースに雇用されること」が基本的な考え方としてあり、それらを離職したという設定で制度設計されているため、現代社会の多様な働き方にはマッチしない部分が増えているように感じます。今の若い方々だとそこに全然こだわりがないため、既存の制度だと当てはまらないことが多くあります。住居確保給付金も同じ状況にありますし、特例貸付の在り方も検討した方がいいと思いました。ひとくくりに1つの制度で救済することは難しいのではないでしょうか。

東村山市社会福祉協議会

〔1〕借受人について

・借受人の状況（全体的な傾向、特徴的な借受人、従来の借受人との違い）

東村山市は、郊外のため比較的家賃が安く、一戸建ての賃貸も多くあります。公営住宅が各町にあるのも特徴的です。

コロナ以前より、生計維持に不安がある、あるいは生計維持ができていなかった世帯が多かったのかもしれません。過去に生活費の貸付相談があった世帯からの申請もありましたし、他の資金を利用して償還中に行方不明となっていた世帯が申請して居所が判明したケースもありました。

本則では対象とならない自営業者、低所得にあたらない世帯、生計維持ができていない世帯、永住者以外の在留資格をもつ外国籍世帯と、これまでの対象とは大きく異なる世帯からの申請がとても多かった印象です。

制度開始当初の申請では、自身で情報を得られる世帯が目立ちました。そのような方の多くは、簡単に借りられるものと考えていたようで、当初求めていた収入証明について、必要となる理由を問われることもありました。

貸付に対する意識も「住民税非課税世帯の償還を免除することができる」と言われていましたので、初めから「返さなくてよい」と考え「とりあえずもらっておこう」という感覚で申し込む方もいれば、借りたものは返さなければと償還まで具体的に考える方もおり、両極端でした。

申請件数が増え、申請時の密が避けられない状況となってからは、郵送申請を基本とし、直接窓口に来られた場合でもできるだけ書類を自宅で書いてきてもらうようお願いしていました。事前に問い合わせがある場合には、電話で説明し、必要書類の案内を送付していました。しかし、何が必要か理解することが難しかったり、記入例があっても記入ができなかったりなど、添付書類の不備も目立ちました。

なかには、同じ人が何度も違う申込者を窓口に連れてくることもありました。申込者自身が申込書を記入しているので受け付けないわけにはいかず、対応が難しいと感じたこともありました。

・貸付相談者の仕事

初めの頃は、自営業の方からの相談が多くありました。行動制限後は、音楽や演劇関係、通訳、イベント関係など、コロナの影響を直接受けていた方からの相談が目立ちました。申込者の業種は様々で、もともと生活が成り立っているのか疑問を感じることがありました。特に自営業では、生活費と事業費の区別がなく、貸付金が事業資金として使われているのではないかと思われるケースもありました。

外国籍の方からの申請が増えたのは制度が始まってしばらくしてからですが、カレー屋に勤めるネパール人など、多くは飲食業の方でした。外国籍の方は「知人が借りられたから自分も」というように、コミュニティで情報が広がっていったようです。同じようにタクシー運転手の方も、同時期にまとまって相談や申請に来る傾向がありました。

受付期間が長くなってくると、資材の不足であるとか、体温が高くて出勤させてもらえないとか、新卒で仕事が見つからないとか、特定の職種で競争が激しくなって仕事が減っているといった様々な状況での相談が増え、コロナによる影響が単純ではなくなってきたように感じました。

〔2〕相談・支援の状況について

・膨大な借受人に対しての、貸付相談の状況
・貸付受付期間中の支援
・貸付終了後の相談・支援の状況

総合支援資金が初回、延長、再貸付と貸付されたことにより申請期間が延長されるたび「また借りられるのか」といった新たな申請についての問い合わせが増えました。しかし、借りられないことがわかると以後、相談はありませんでした。

貸付終了後、借受人からの相談で一番難しいのが、ギリギリ非課税にならない世帯です。高齢世帯で年金しかなかったり、稼働世帯でも病気で仕事ができなくなったりして今後の収入増が見込めない、という相談もあります。自立相談支援機関のフォローアップが生活状況の改善につながることも考えられますが、仕事をしながらの継続的な相談は難しく、支援したい方向と本人の意向とが合わないこともあって、すみやかな改善につながるケースは多くない印象です。

償還期間に入ってから音沙汰がない人に連絡をすることもありますが、まったく反応がない人も少なくありません。怪しい連絡だと疑われる場合もあります。迅速に申請できた一方で社協との関係構築の機会が少なかったのが要因かもしれない、と考えています。

また本則の貸付について、「特例貸付と同じように簡単に借りられる」と考えている人からの問い合わせが増えました。SNS やブログなどで誤った情報を見て連絡してくる方もおり、誤解をとくことから始めることもありました。生活福祉資金はもともと低所得世帯への支援ですし、償還も含めた自立を考えなければならないので、現状の要件などを変える必要はないと思います。ただ、都営住宅への転居費用など世帯の自立に資することが明らかな場合には、もう少し柔軟に対応できれば良いのではと考えます。

〔3〕コロナ特例貸付業務について

・一番大変だったこと（困難を感じたこと）、その理由
・うまくいった業務、工夫した業務
・やりがいを感じたこと

相談件数が多く、それを受け止める職員の数が少なかったことがまず大変でした。生活福祉資金は相談前提の貸付ですが、特例貸付の相談者の中にはコロナ感染拡大前まで特に問題なく生計維持できていた人も多く、「貸付を受けたらあとは自分で立て直せる、相談支援は特に求めていない」と考えての連絡や来所が多い印象でした。実際に自分で立て直せる状況か知るために生活状況を詳しく聞いて継続的に相談支援をしたいところですが、相談支援を望んでいない人を引き止めてじっくり話を聞けるほど業務上の余裕がなかったのも事実です。ですからそこは割り切って、まずは相談者が望むとおり「迅速な貸付」を行うことに注力しました。それによって一定の信頼を置いてくれるようになり、貸付後も「困ったらとりあえず社協に話してみよう」と考えて定期的に連絡をくれた方が一定数いました。職員を訪ねて近況報告に来所する方や、「市役所には相談しづらくて」と敢えて社協で相談ごとを打ち明ける方もいました。困ったときに相談する先として認識してもらえたのは、とても良かったと感じています。

また、コロナ特例貸付以前は外国籍の住民とほとんど関わりがありませんでしたが、この貸付をきっかけに顔が見える関係ができたとともに、市役所の外国人相談担当部署などとの新たな連携も生まれました。この関わりは今後も継続したいと思っています。

受付期間が長期化する中で、開始当初に借りた人と同じ状況でも受付期間終盤には借りられなかった、という事例が出てきました。感染拡大期から2年ほどの間ギリギリまで自分の貯蓄で頑張ってきた人がついに困って申し込んだのに対象外となり「同じ状況で前に申し込んだ人は借りているのになぜ」と言われた時は、対応に苦慮しました。

〔4〕実施体制について

・貸付時の実施体制（体制の変更の有無）
・限られた人員でのやりくり、効果的な取り組みや工夫したこと
・現在の実施体制
・（自立受託社協のみ）貸付時及び現在の自立の関わり

正式な職員の配置換えなどはありませんでしたが、電話での問い合わせには係や課の職員全員で対応し、貸付担当以外でも概要説明ができるようにしました。係によっては新型コロナの影響で事業や活動等の中止が相次いでおり、それによって空いた時間で電話対応に協力してもらった形です。ただ、貸付期間の延長や細かな運用・様式の変更が度々あり毎回それを全体に共有するのは難しかったため、個別性の高い説明や提出書類のチェックなどは貸付担当で行わざるを得ず、結果として貸付担当への負担は大きくなってしまいました。

再貸付が始まるころには他の係の事業や活動が徐々に通常に戻ってきており、加えて教育支援資金など本則貸付の相談も同時に進めなければならなかったので、貸付担当の負担はさらに増えることになりました。貸付担当職員の産育休も重なったので、担当 1 人、アルバイト 1 人という体制の期間もありました。

相談や申請が見込まれる件数、業務量などが事前にわかっていれば、もう少し準備ができたのかもしれません。担当者を増やした方が良かったとも思いますが、教える時間を考えると、当時はそれすら難しい状況でした。何より、制

度がいつ終わるのかわからないことが、人を増やしづらい要因になっていました。

〔5〕コロナ特例貸付が果たした役割について

・コロナ特例貸付はどんな人を支援できたのか
・本来支援すべきだった借受人と実際の借受人とのギャップ

特例貸付を利用したことで何とか生活をつなげられた、という人も勿論多くいると思います。

一方で、特例貸付は受付開始初期から「住民税非課税であれば免除になる可能性がある」と言われていたので、申込時点でどの程度償還について考えてもらうべきなのか、どのように伝えれば良いのか、悩ましい部分がありました。特に総合支援資金は償還期間が長いですし、その間に償還免除になるのかどうかもわからないので、借りられるだけ借りれば良いとも言えません。

貸付を受けて本当に生活が立て直せるのか、貸付金が生活の立て直しのために有効に使われるのかと、疑問を感じることもありました。特に外国籍の世帯では、減収しているにも関わらず海外から家族を呼び寄せているなど、貸付が終わったらどうするのかが全く見えないケースもありました。出身国に帰ってしまえば償還できませんし、どの程度返すことを理解しているのだろうと疑問でしたが、今困っているのは確かだったので、「この貸付は特例だから」と折り合いをつけて対応していました。

特例貸付も本則と同じく世帯への貸付ですが、「家族に知られたくない」と相談してくる借受人も多くいます。これは、郵送で申請ができ、窓口で自身の事情を話す必要がなかったことが一因だったと思います。借りているという意識が低いのか、後になって別件で相談に来ても、自分から特例貸付を利用していることを言わない借受人が多くいます。

〔6〕課題・今後の展望

・どういう貸付を行えば良かったのか（或いは、貸付以外で対応した方がよかったのか）
・同様の事態が起こった場合、どうしたらよいか
・掘り起こした借受人にどのような支援が必要か
・借受人へ支援を行っている動機付けと、その効果や今後の展望は

制度開始当初の状況を思い出すと、新型コロナの影響が業界を超えて様々なところに出始め、雇用形態に関わらず様々な理由で減収している人がいました。相談支援ができないならいっそ給付でも良かったのでは、と思うこともありましたが、給付による支援だったとしたら対象者を絞り切れず、むしろ難しかったかもしれません。

職員体制については、今後もし災害時に特例貸付を実施することになれば、今回のように相談が多くあることを見越して早い段階から人員体制を整えていけるのではないかと考えています。貸付事業は制度が複雑で、相談者も切羽詰まっていることが多いので、担当者以外は対応が難しいと認識されがちです。しかし、一部の職員に負担が集中するのを避けるために何らかの対策は必要だと感じます。

社協活動においては、これまで社協と関わりがなかった人たちとの間で今回できたつながりを今後に生かしたいと考えています。具体的な活動のひとつとして、食糧支援を開始しました。地域の方などから寄付でお預かりした食料品や日用品を来所者が自分で選ぶマーケット形式で、不定期に実施しています。初めは特例貸付を利用しているひとり親世帯に声掛けをしていましたが、その後徐々に対象を拡大し、今年度からは社会福祉法人連絡会の連携により実施場所も順次拡大しているところです。社協は困ったときに相談できるところだと改めて知ってもらう場にもなっていますし、気になる世帯がいれば、食料支援を通してつながりや関わりを積み重ねていくことができます。今後も地域の方々や関係機関と協力して何らかの活動ができたらと考えています。

Ⅳ　資料編

資料編
1

債権管理システム等に基づく借入申込および貸付決定者のデータ

〔1〕貸付申請

〔１〕貸付申請

（１）申請数の推移

年月	2020年3月	2020年4月	2020年5月	2020年6月	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月
緊急小口資金	2, 502	18, 966	43, 906	35, 790	17, 030	16, 713	7, 803	5, 629	6, 588	4, 661	6, 210	10, 069	17, 733	7, 857	9, 279	7, 055	5, 165	5, 227
総合支援資金(初回貸付)	9	1, 003	9, 696	23, 138	16, 690	20, 216	13, 558	5, 565	7, 150	4, 155	5, 077	7, 018	16, 912	7, 158	8, 062	6, 860	5, 438	7, 306
総合支援資金(延長貸付)	0	0	0	0	1, 693	15, 027	12, 665	9, 406	16, 161	5, 751	4, 323	3, 396	4, 509	4, 624	7, 690	8, 648	1, 376	
総合支援資金(再貸付)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2, 773	51, 550	10, 802	5, 622	5, 114	6, 454	13, 371
合計	2, 511	19, 969	53, 602	58, 928	35, 413	51, 956	34, 026	20, 600	29, 899	14, 567	15, 610	23, 256	90, 704	30, 441	30, 653	27, 677	18, 433	25, 904

2021年9月	2021年10月	2021年11月	2021年12月	2022年1月	2022年2月	2022年3月	2022年4月	2022年5月	2022年6月	2022年7月	2022年8月	2022年9月	2022年10月	合計
3, 985	3, 516	4, 461	2, 049	2, 659	2, 782	3, 056	2, 244	2, 549	1, 855	1, 574	2, 421	2, 260	822	264, 416
4, 171	3, 106	4, 549	1, 828	2, 231	2, 006	2, 256	1, 728	1, 995	1, 423	1, 263	1, 674	1, 973	1, 262	196, 476
														95, 269
9, 985	5, 858	6, 858	2, 858	1, 293										122, 538
18, 141	12, 480	15, 868	6, 735	6, 183	4, 788	5, 312	3, 972	4, 544	3, 278	2, 837	4, 095	4, 233	2, 084	678, 699

①緊急小口資金（区部2020年3月～2021年8月）

区市町村	2020年3月	2020年4月	2020年5月	2020年6月	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月
千代田	11	85	103	84	39	24	21	19	20	10	13	29	53	19	22	16	16	13
中央	35	257	521	362	149	133	52	74	74	73	91	128	208	75	111	98	57	64
港	48	625	899	910	321	336	170	114	210	136	183	335	552	209	191	137	109	127
新宿	86	835	2, 023	2, 152	1, 132	1, 064	494	272	384	269	341	477	865	377	462	377	284	292
文京	26	251	428	312	197	222	90	69	89	50	75	103	220	68	112	67	57	43
台東	49	504	923	770	397	386	195	198	162	131	128	217	366	134	206	149	86	140
墨田	101	630	848	652	286	287	117	101	136	99	136	275	487	176	200	128	110	99
江東	24	442	1, 137	777	406	375	152	166	171	159	142	314	524	254	364	208	150	128
品川	55	567	1, 090	812	356	348	133	153	149	94	164	260	499	239	223	192	132	136
目黒	63	555	959	499	295	233	118	105	140	110	179	236	405	183	200	152	117	100
大田	258	1, 383	1, 833	1, 611	766	650	213	190	242	180	267	397	702	320	404	314	243	257
世田谷	189	1, 056	3, 292	2, 087	915	819	491	376	534	313	489	786	1, 363	505	754	503	351	402
渋谷	147	608	681	602	250	256	152	107	172	157	172	267	492	163	215	159	122	159
中野	46	648	1, 685	1, 218	569	655	293	246	245	226	255	374	751	264	357	251	244	187
杉並	66	808	1, 711	1, 203	589	649	293	283	297	188	281	393	726	314	426	283	207	217
豊島	80	848	1, 617	1, 542	835	718	279	216	293	172	240	329	616	365	391	265	275	288
北	86	632	1, 263	1, 294	601	621	331	236	249	126	217	297	483	218	240	175	149	150
荒川	37	566	609	637	328	363	164	137	155	133	131	204	404	152	163	129	90	150
板橋	101	963	1, 921	1, 312	608	557	249	258	293	199	270	425	1, 000	358	443	374	262	214
練馬	160	597	1, 796	1, 527	647	761	270	271	366	234	358	526	895	459	506	381	299	266
足立	148	678	2, 401	426	169	220	137	229	242	216	237	496	736	454	492	396	263	298
葛飾	46	798	1, 249	1, 040	567	587	229	233	269	163	221	417	656	368	325	282	156	133
江戸川	37	395	1, 878	1, 638	759	628	335	294	259	182	219	379	754	489	359	358	212	213
区部計	1, 899	14, 731	30, 867	23, 467	11, 181	10, 892	4, 978	4, 347	5, 151	3, 620	4, 809	7, 664	13, 757	6, 163	7, 166	5, 394	3, 991	4, 076

①緊急小口資金（区部2021年9月～2022年10月）

※2021.1現在

区市町村	2021年9月	2021年10月	2021年11月	2021年12月	2022年1月	2022年2月	2022年3月	2022年4月	2022年5月	2022年6月	2022年7月	2022年8月	2022年9月	2022年10月	合計	15歳以上人口	人口比	全体比
千代田	10	13	17	6	9	10	13	7	7	6	9	8	8	3	723	57,960	1.2%	0.3%
中央	59	43	60	33	28	28	28	22	27	14	25	30	21	12	2,992	146,958	2.0%	1.1%
港	69	82	113	56	76	77	69	56	64	48	44	42	48	16	6,472	223,100	2.9%	2.4%
新宿	250	195	266	138	136	217	199	126	176	146	92	138	122	26	14,413	314,008	4.6%	5.5%
文京	41	42	54	18	37	36	38	24	26	27	25	32	29	10	2,918	197,534	1.5%	1.1%
台東	70	76	96	46	55	71	66	57	61	35	25	63	41	9	5,912	185,193	3.2%	2.2%
墨田	93	89	85	40	54	83	47	51	60	41	37	65	40	14	5,667	246,990	2.3%	2.1%
江東	94	95	105	39	65	59	53	51	45	34	24	62	71	20	6,710	458,864	1.5%	2.5%
品川	115	113	127	82	93	62	63	59	67	45	25	51	54	34	6,592	358,165	1.8%	2.5%
目黒	69	74	95	41	60	49	71	48	68	36	36	54	37	15	5,402	249,842	2.2%	2.0%
大田	182	142	171	69	99	91	116	81	90	62	42	67	90	38	11,570	653,983	1.8%	4.4%
世田谷	223	275	352	125	198	204	182	150	178	145	140	200	188	61	17,846	811,477	2.2%	6.7%
渋谷	92	90	121	61	77	78	72	53	66	59	48	60	53	13	5,824	206,087	2.8%	2.2%
中野	147	145	215	94	132	129	124	102	128	106	64	108	103	37	10,148	304,443	3.3%	3.8%
杉並	158	130	152	78	122	96	126	76	98	66	55	92	94	22	10,299	512,616	2.0%	3.9%
豊島	197	127	137	86	89	86	132	83	81	59	55	79	61	32	10,673	261,053	4.1%	4.0%
北	98	95	110	47	52	58	84	54	53	37	45	61	50	18	8,230	316,177	2.6%	3.1%
荒川	100	66	85	38	48	56	66	51	45	43	24	54	38	14	5,280	191,915	2.8%	2.0%
板橋	194	162	191	90	111	135	166	106	129	105	85	114	103	42	11,540	508,738	2.3%	4.4%
練馬	180	173	233	103	134	168	164	107	118	102	87	131	119	55	12,193	652,450	1.9%	4.6%
足立	251	175	207	105	102	126	145	118	131	91	76	101	100	66	10,032	613,229	1.6%	3.8%
葛飾	134	120	184	66	88	95	116	67	83	42	52	78	94	32	8,990	410,545	2.2%	3.4%
江戸川	200	135	184	97	110	102	128	121	115	77	76	111	136	55	11,035	608,574	1.8%	4.2%
区部計	3,026	2,657	3,360	1,558	1,975	2,116	2,268	1,670	1,916	1,426	1,191	1,801	1,700	644	191,461	8,489,901	2.3%	72.4%

①緊急小口資金（市部2020年3月～2021年8月）

区市町村	2020年3月	2020年4月	2020年5月	2020年6月	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月
八王子	115	475	1,169	786	377	443	168	176	184	139	181	347	490	276	357	231	204	212
立川	30	174	410	259	152	156	49	76	79	72	78	116	229	57	110	89	54	44
武蔵野	23	192	258	139	73	74	33	47	33	31	36	70	101	46	48	60	29	25
三鷹	23	265	361	251	107	138	49	49	68	48	81	117	180	133	112	75	60	41
青梅	12	113	178	202	65	51	47	41	63	32	35	72	130	48	58	37	25	34
府中	19	236	341	236	114	115	60	43	57	32	63	124	225	101	128	81	71	84
昭島	21	117	208	168	75	76	52	33	33	18	31	59	110	45	58	46	25	33
調布	33	255	109	56	51	95	62	50	91	52	91	147	200	97	135	109	64	61
町田	51	412	715	440	201	247	88	120	135	100	133	228	372	184	198	153	96	93
小金井	17	118	166	132	84	75	31	33	41	27	46	69	101	33	54	30	29	37
小平	20	185	313	219	96	96	49	50	46	39	66	73	119	86	73	58	46	34
日野	21	159	291	189	79	105	30	47	45	29	39	75	137	54	87	77	35	42
東村山	35	150	319	197	99	100	52	45	76	48	61	134	194	53	80	69	56	58
国分寺	5	112	182	169	62	79	20	24	37	21	34	62	76	31	34	38	25	18
国立	14	94	150	91	46	35	27	8	33	18	22	33	78	14	28	30	22	20
福生	11	55	145	165	116	129	26	31	36	26	35	53	112	59	73	49	30	39
狛江	17	169	221	165	98	72	27	29	34	34	40	65	105	35	37	40	35	23
東大和	12	102	142	103	56	74	22	34	39	34	27	54	94	37	41	33	30	20
清瀬	4	92	164	97	60	43	21	20	23	24	30	43	89	18	33	30	20	26
東久留米	18	134	194	168	72	58	36	36	37	42	48	63	139	43	82	52	32	35
武蔵村山	7	79	91	90	53	77	31	17	28	28	34	42	88	40	51	49	26	16
多摩	17	93	214	178	69	83	26	59	45	39	39	75	112	33	63	52	56	26
稲城	14	100	166	107	55	35	8	11	32	16	18	41	79	33	25	27	18	21
羽村	3	51	117	86	43	37	22	14	19	19	22	48	73	14	19	19	14	17
あきる野	12	74	79	60	31	26	14	17	15	10	15	37	37	21	15	19	10	17
西東京	39	162	444	277	106	128	63	41	71	51	73	133	254	69	87	84	51	61
市部計	593	4,168	7,147	5,030	2,440	2,647	1,113	1,151	1,400	1,029	1,378	2,380	3,924	1,660	2,086	1,637	1,163	1,137

①緊急小口資金（市部2021年9月～2022年10月）

※2021.1現在

区市町村	2021年9月	2021年10月	2021年11月	2021年12月	2022年1月	2022年2月	2022年3月	2022年4月	2022年5月	2022年6月	2022年7月	2022年8月	2022年9月	2022年10月	合計	15歳以上人口	人口比	全体比
八王子	133	117	171	75	108	130	133	90	101	59	57	92	91	23	7,710	497,960	1.5%	2.9%
立川	50	53	59	22	38	30	41	39	28	18	21	39	35	10	2,717	162,463	1.7%	1.0%
武蔵野	24	18	29	15	19	18	15	13	14	10	13	10	13	2	1,531	130,037	1.2%	0.6%
三鷹	50	42	51	26	38	26	37	29	27	11	24	36	30	10	2,595	166,091	1.6%	1.0%
青梅	23	13	33	5	12	21	25	7	14	18	9	23	23	2	1,471	118,385	1.2%	0.6%
府中	65	52	54	25	29	30	31	28	36	24	18	26	20	10	2,578	226,536	1.1%	1.0%
昭島	19	17	21	11	24	11	20	23	14	5	10	12	16	6	1,417	99,631	1.4%	0.5%
調布	63	66	61	30	36	39	44	31	30	23	14	27	12	10	2,244	208,135	1.1%	0.8%
町田	80	69	110	60	71	68	75	47	67	35	40	54	58	29	4,829	377,010	1.3%	1.8%
小金井	24	22	28	12	15	23	21	11	24	11	12	23	15	5	1,369	108,403	1.3%	0.5%
小平	30	36	49	23	24	28	38	20	22	21	15	22	23	4	2,023	169,963	1.2%	0.8%
日野	42	26	45	18	26	23	23	25	23	14	9	22	17	9	1,863	163,609	1.1%	0.7%
東村山	37	37	51	9	22	24	30	19	26	21	15	22	20	2	2,161	133,600	1.6%	0.8%
国分寺	18	26	20	6	15	13	14	4	15	15	13	15	14	3	1,220	111,138	1.1%	0.5%
国立	14	8	19	8	17	11	10	9	12	9	6	9	8	3	906	67,700	1.3%	0.3%
福生	24	25	26	10	14	16	29	19	22	17	8	18	17	5	1,440	51,175	2.8%	0.5%
狛江	23	27	31	15	33	19	24	10	16	6	7	23	18	1	1,499	73,388	2.0%	0.6%
東大和	20	18	21	9	14	16	16	18	17	7	9	12	14	3	1,148	74,488	1.5%	0.4%
清瀬	26	6	17	8	17	10	18	19	15	12	11	12	9	6	1,023	66,001	1.5%	0.4%
東久留米	31	28	34	17	21	15	21	19	27	17	32	24	24	5	1,604	103,032	1.6%	0.6%
武蔵村山	24	25	15	8	10	16	26	10	20	11	1	17	20	5	1,055	62,373	1.7%	0.4%
多摩	31	33	46	26	17	21	30	17	17	15	7	21	17	1	1,578	131,556	1.2%	0.6%
稲城	10	18	22	4	8	8	9	12	5	6	6	6	8	5	933	78,928	1.2%	0.4%
羽村	15	8	17	4	8	5	5	6	7	3	3	7	5	2	732	48,146	1.5%	0.3%
あきる野	11	8	9	6	5	8	15	6	5	3	4	3	11	3	606	70,440	0.9%	0.2%
西東京	50	50	50	25	33	29	25	36	22	33	12	36	16	10	2,621	180,840	1.4%	1.0%
市部計	937	848	1,089	477	674	658	775	567	626	424	376	611	554	174	50,873	3,681,028	1.4%	19.2%

①緊急小口資金（町村部・ほか2020年3月～2021年8月）

区市町村	2020年3月	2020年4月	2020年5月	2020年6月	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月
瑞穂	7	21	48	47	21	25	12	10	18	11	14	13	36	20	18	16	6	10
日の出	0	10	14	5	4	4	4	6	10	0	1	1	6	3	2	3	3	1
檜原	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	1	2	1	3	0	1	0	0
奥多摩	0	2	6	1	2	0	1	0	4	0	1	0	0	1	0	0	0	0
大島	0	7	14	7	5	0	1	2	1	0	0	2	2	2	1	1	1	0
利島	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
新島	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神津島	0	1	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三宅島	1	2	4	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0
御蔵島	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
八丈	2	16	21	16	3	1	0	0	3	1	5	4	5	4	5	3	1	3
青ヶ島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
小笠原	0	3	2	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
町村部計	10	64	114	80	37	32	18	20	37	12	23	25	52	34	27	24	11	14
社協計	2, 502	18, 963	38, 128	28, 577	13, 658	13, 571	6, 109	5, 518	6, 588	4, 661	6, 210	10, 069	17, 733	7, 857	9, 279	7, 055	5, 165	5, 227
ろうきん	0	3	5, 707	5, 392	2, 308	2, 187	1, 035	110										
郵便局	0	0	71	1, 821	1, 064	955	659	1										
合計	2, 502	18, 966	43, 906	35, 790	17, 030	16, 713	7, 803	5, 629	6, 588	4, 661	6, 210	10, 069	17, 733	7, 857	9, 279	7, 055	5, 165	5, 227

①緊急小口資金（町村部・ほか2021年9月～2022年10月）

※2021.1現在

区市町村	2021年9月	2021年10月	2021年11月	2021年12月	2022年1月	2022年2月	2022年3月	2022年4月	2022年5月	2022年6月	2022年7月	2022年8月	2022年9月	2022年10月	合計	15歳以上人口	人口比	全体比
瑞穂	9	4	9	9	5	5	8	3	5	3	3	4	1	2	423	29,001	1.5%	0.2%
日の出	4	1	1	1	1	2	3	1	1	0	2	1	2	0	97	14,282	0.7%	0.0%
檜原	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	19	1,975	1.0%	0.0%
奥多摩	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	25	4,644	0.5%	0.0%
大島	2	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	53	6,679	0.8%	0.0%
利島	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	261	1.9%	0.0%
新島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2,362	0.0%	0.0%
神津島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6	1,621	0.4%	0.0%
三宅島	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	15	2,152	0.7%	0.0%
御蔵島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	246	0.4%	0.0%
八丈	4	5	1	1	3	0	1	2	1	0	0	0	1	0	112	6,418	1.7%	0.0%
青ヶ島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	145	0.0%	0.0%
小笠原	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	12	2,191	0.5%	0.0%
町村部計	22	11	12	14	10	8	13	7	7	5	7	9	6	4	769	71,977	1.1%	0.3%
社協計	3,985	3,516	4,461	2,049	2,659	2,782	3,056	2,244	2,549	1,855	1,574	2,421	2,260	822	243,103			91.9%
ろうきん															16,742			6.3%
郵便局															4,571			1.7%
合計	3,985	3,516	4,461	2,049	2,659	2,782	3,056	2,244	2,549	1,855	1,574	2,421	2,260	822	264,416	12,242,906	2.2%	100.0%

②総合支援資金（初回貸付）（区部2020年3月～2021年8月）

区市町村	2020年3月	2020年4月	2020年5月	2020年6月	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月
千代田	2	8	25	53	38	45	19	15	13	8	10	15	29	14	14	27	11	23
中央	0	6	103	248	218	191	156	64	69	36	56	83	220	85	83	86	73	61
港	0	59	362	719	487	574	390	162	251	125	143	252	578	159	199	174	113	161
新宿	0	44	404	1, 270	1, 136	1, 448	919	322	368	265	338	416	865	330	431	342	303	510
文京	0	3	108	237	158	241	212	42	87	54	46	76	192	64	69	102	48	114
台東	1	9	102	689	504	686	379	126	193	126	135	156	434	83	185	168	110	127
墨田	2	41	318	530	400	480	327	117	184	52	105	177	457	178	164	144	120	179
江東	0	3	182	680	626	673	468	167	208	69	211	74	327	605	218	196	152	168
品川	0	100	327	770	469	401	328	122	182	98	120	161	286	427	217	121	167	219
目黒	0	13	215	505	288	318	281	129	132	113	117	167	433	121	137	141	110	156
大田	0	134	790	1, 245	895	957	591	155	261	85	120	266	519	303	316	284	227	225
世田谷	1	42	509	1, 349	930	1, 152	751	395	480	323	381	612	1, 476	400	604	525	397	515
渋谷	0	61	114	557	432	396	309	167	172	155	154	192	571	93	204	186	121	184
中野	0	25	359	975	728	819	591	239	325	191	232	289	660	197	358	303	204	309
杉並	0	33	323	945	738	845	569	259	270	187	228	269	631	270	337	286	245	292
豊島	0	61	362	1, 027	791	1, 055	688	251	288	147	214	262	557	361	326	263	206	360
北	0	0	321	866	654	694	422	119	342	96	85	307	563	157	282	198	120	193
荒川	0	17	251	471	517	477	360	122	137	89	129	192	281	233	153	128	102	118
板橋	1	35	540	1, 100	638	893	589	261	244	188	178	213	1, 033	243	366	335	230	310
練馬	0	42	481	1, 068	799	1, 167	578	388	454	216	319	412	787	393	442	397	309	400
足立	1	42	609	1, 455	826	1, 177	720	347	295	184	224	325	775	272	418	356	266	357
葛飾	1	2	589	1, 247	631	771	532	239	301	203	170	288	708	269	327	272	195	267
江戸川	0	0	180	1, 238	849	942	757	291	308	221	251	243	781	332	344	311	238	327
区部計	9	780	7, 574	19, 244	13, 752	16, 402	10, 936	4, 499	5, 564	3, 231	3, 966	5, 447	13, 163	5, 589	6, 194	5, 345	4, 067	5, 575

②総合支援資金（初回貸付）（区部2021年9月～2022年10月）

※2021.1現在

区市町村	2021年9月	2021年10月	2021年11月	2021年12月	2022年1月	2022年2月	2022年3月	2022年4月	2022年5月	2022年6月	2022年7月	2022年8月	2022年9月	2022年10月	合計	15歳以上人口	人口比	全体比
千代田	14	9	13	3	8	7	6	6	5	6	9	7	8	6	476	57,960	0.8%	0.2%
中央	57	34	36	30	27	26	31	26	21	20	7	33	21	19	2,226	146,958	1.5%	1.1%
港	103	75	103	46	64	68	63	44	56	45	37	39	50	28	5,729	223,100	2.6%	2.9%
新宿	221	196	290	95	152	152	158	113	139	113	96	120	136	59	11,751	314,008	3.7%	6.0%
文京	39	34	53	15	24	16	19	23	20	13	12	21	26	23	2,191	197,534	1.1%	1.1%
台東	107	64	113	43	45	38	60	37	50	41	25	32	59	11	4,938	185,193	2.7%	2.5%
墨田	85	73	115	49	46	47	62	35	54	35	28	48	32	24	4,708	246,990	1.9%	2.4%
江東	136	97	91	39	58	35	43	44	34	22	25	29	16	46	5,742	458,864	1.3%	2.9%
品川	117	107	114	66	89	60	62	41	60	41	33	30	34	39	5,408	358,165	1.5%	2.8%
目黒	71	73	95	48	48	48	49	47	40	39	37	49	50	15	4,085	249,842	1.6%	2.1%
大田	177	118	150	60	70	66	63	47	62	47	28	43	37	41	8,382	653,983	1.3%	4.3%
世田谷	276	231	374	138	192	143	204	111	171	118	109	151	205	92	13,357	811,477	1.6%	6.8%
渋谷	134	67	102	42	71	78	72	39	39	44	43	34	46	20	4,899	206,087	2.4%	2.5%
中野	182	124	179	104	109	126	104	97	94	63	58	94	85	81	8,304	304,443	2.7%	4.2%
杉並	169	110	169	69	91	92	83	54	78	51	44	74	93	35	7,939	512,616	1.5%	4.0%
豊島	173	126	161	56	95	64	78	82	81	39	45	49	73	47	8,388	261,053	3.2%	4.3%
北	63	61	96	16	30	36	47	33	43	30	24	34	44	21	5,997	316,177	1.9%	3.1%
荒川	113	57	84	44	43	36	55	29	41	31	20	21	44	18	4,413	191,915	2.3%	2.2%
板橋	189	167	225	61	107	97	101	81	83	69	66	101	84	35	8,863	508,738	1.7%	4.5%
練馬	191	172	238	117	112	108	114	89	99	71	64	86	112	73	10,298	652,450	1.6%	5.2%
足立	200	159	202	59	64	56	79	67	60	49	45	54	59	66	9,868	613,229	1.6%	5.0%
葛飾	83	126	174	50	91	71	90	75	69	49	48	56	77	40	8,111	410,545	2.0%	4.1%
江戸川	196	174	210	105	76	52	107	56	93	72	45	68	75	88	9,030	608,574	1.5%	4.6%
区部計	3,096	2,454	3,387	1,355	1,712	1,522	1,750	1,276	1,492	1,108	948	1,273	1,466	927	155,103	8,489,901	1.8%	78.9%

②総合支援資金（初回貸付）（市部2020年3月～2021年8月）

区市町村	2020年3月	2020年4月	2020年5月	2020年6月	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月
八王子	0	68	359	557	423	554	311	203	212	132	150	234	539	189	306	237	198	281
立川	0	1	89	213	177	212	168	45	87	87	50	69	192	70	98	78	59	89
武蔵野	0	11	80	119	120	89	71	9	39	18	20	53	54	62	61	37	51	44
三鷹	0	41	173	237	129	188	140	54	80	51	53	75	144	116	87	93	63	87
青梅	0	2	51	133	94	123	81	56	68	38	26	37	153	25	37	48	36	50
府中	0	5	91	180	132	151	126	55	59	36	44	86	192	61	97	94	78	95
昭島	0	1	23	53	95	111	90	29	39	20	24	33	109	23	52	47	22	53
調布	0	3	131	216	175	225	164	78	103	58	66	114	265	52	103	89	81	111
町田	0	20	176	319	240	252	230	53	183	52	117	138	232	331	212	88	169	124
小金井	0	6	40	77	84	115	74	32	31	35	31	53	95	20	45	51	31	50
小平	0	2	76	148	84	164	73	51	50	29	44	73	125	82	76	80	36	69
日野	0	0	114	162	126	118	78	23	47	29	36	36	154	43	55	49	43	68
東村山	0	4	124	196	100	166	88	54	72	44	51	68	254	31	67	63	47	91
国分寺	0	2	26	82	74	77	58	21	30	26	28	29	114	19	34	33	33	36
国立	0	5	44	99	57	87	34	30	23	12	23	18	71	9	21	32	25	24
福生	0	1	18	92	102	177	102	28	27	20	27	37	98	49	56	44	43	61
狛江	0	16	63	124	72	114	77	43	59	25	30	38	93	19	42	36	32	44
東大和	0	1	45	79	67	94	90	11	38	37	25	36	79	22	35	28	25	41
清瀬	0	2	30	68	43	62	46	22	30	10	23	34	72	13	41	23	24	23
東久留米	0	18	77	102	79	96	93	28	47	14	69	42	120	30	64	42	51	40
武蔵村山	0	0	32	57	50	104	79	12	38	9	26	50	40	64	52	26	47	31
多摩	0	2	30	95	75	117	64	9	63	15	31	35	76	122	56	43	54	52
稲城	0	1	55	99	55	81	71	23	20	23	11	18	59	26	22	23	25	30
羽村	0	4	17	99	49	70	35	16	17	15	19	24	88	17	17	8	10	17
あきる野	0	1	34	33	57	42	33	10	13	11	15	15	31	9	11	8	7	11
西東京	0	4	110	219	138	174	111	56	82	55	53	84	258	44	92	97	59	73
市部計	0	221	2, 108	3, 858	2, 897	3, 763	2, 587	1, 051	1, 557	901	1, 092	1, 529	3, 707	1, 548	1, 839	1, 497	1, 349	1, 695

②総合支援資金（初回貸付）（市部2021年9月～2022年10月）

※2021.1現在

区市町村	2021年9月	2021年10月	2021年11月	2021年12月	2022年1月	2022年2月	2022年3月	2022年4月	2022年5月	2022年6月	2022年7月	2022年8月	2022年9月	2022年10月	合計	15歳以上人口	人口比	全体比
八王子	187	112	176	73	97	91	96	73	87	58	45	61	89	34	6,232	497,960	1.3%	3.2%
立川	38	30	77	22	18	21	38	25	34	16	11	18	33	10	2,175	162,463	1.3%	1.1%
武蔵野	28	14	30	13	9	6	18	7	6	7	13	18	19	2	1,128	130,037	0.9%	0.6%
三鷹	38	34	63	15	30	24	32	23	18	12	11	20	14	24	2,169	166,091	1.3%	1.1%
青梅	28	13	42	8	8	13	17	8	11	8	7	22	17	4	1,264	118,385	1.1%	0.6%
府中	42	47	51	23	18	27	22	20	12	17	12	11	14	19	1,917	226,536	0.8%	1.0%
昭島	24	10	26	17	12	8	14	13	14	5	8	10	5	12	1,002	99,631	1.0%	0.5%
調布	54	49	55	24	47	24	30	25	20	22	20	10	14	14	2,442	208,135	1.2%	1.2%
町田	190	26	91	83	63	49	27	71	67	21	31	31	58	65	3,809	377,010	1.0%	1.9%
小金井	29	20	30	9	18	19	15	7	15	7	9	16	22	7	1,093	108,403	1.0%	0.6%
小平	28	21	52	18	19	11	24	15	12	13	12	12	19	9	1,527	169,963	0.9%	0.8%
日野	19	27	34	16	17	20	14	17	15	15	8	14	12	10	1,419	163,609	0.9%	0.7%
東村山	46	29	55	11	12	16	24	16	14	15	14	14	29	10	1,825	133,600	1.4%	0.9%
国分寺	14	9	29	11	5	14	8	6	9	8	5	13	6	4	863	111,138	0.8%	0.4%
国立	19	14	12	2	11	9	6	7	9	8	5	4	8	8	736	67,700	1.1%	0.4%
福生	26	14	28	12	5	16	17	11	19	9	10	7	22	6	1,184	51,175	2.3%	0.6%
狛江	20	20	45	12	14	21	22	14	14	6	7	8	21	3	1,154	73,388	1.6%	0.6%
東大和	19	14	24	3	9	12	5	6	19	5	11	16	16	3	915	74,488	1.2%	0.5%
清瀬	21	19	22	7	9	10	12	8	13	8	13	8	6	9	731	66,001	1.1%	0.4%
東久留米	38	18	35	31	22	14	5	21	19	9	22	33	4	32	1,315	103,032	1.3%	0.7%
武蔵村山	36	12	26	10	6	8	14	5	19	6	1	4	15	20	899	62,373	1.4%	0.5%
多摩	25	19	30	11	33	11	7	22	14	7	17	16	16	3	1,170	131,556	0.9%	0.6%
稲城	20	11	45	5	4	2	7	8	6	5	4	6	6	4	775	78,928	1.0%	0.4%
羽村	10	9	7	6	3	7	2	2	7	2	3	4	7	2	593	48,146	1.2%	0.3%
あきる野	13	5	11	3	4	6	10	2	5	2	2	2	3	4	413	70,440	0.6%	0.2%
西東京	52	47	52	21	20	18	10	16	17	21	10	16	22	12	2,043	180,840	1.1%	1.0%
市部計	1,064	643	1,148	466	513	477	496	448	495	312	311	394	497	330	40,793	3,681,028	1.1%	20.8%

②総合支援資金（初回貸付）（町村部2020年3月～2021年8月）

区市町村	2020年3月	2020年4月	2020年5月	2020年6月	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月
瑞穂	0	1	5	23	29	29	25	7	12	16	9	20	24	14	13	13	18	23
日の出	0	0	3	6	3	11	5	0	10	2	3	4	3	1	3	2	0	5
檜原	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	4	1	1	1
奥多摩	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	3	3	1	1	0	0	1
大島	0	1	1	3	1	3	1	0	3	2	2	1	4	3	2	0	0	1
利島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
新島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
神津島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
三宅島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0
御蔵島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
八丈	0	0	4	2	6	7	4	7	3	2	3	8	4	2	4	1	2	5
青ヶ島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
小笠原	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0
町村部計	0	2	14	36	41	51	35	15	29	23	19	42	42	21	29	18	22	36
合計	9	1,003	9,696	23,138	16,690	20,216	13,558	5,565	7,150	4,155	5,077	7,018	16,912	7,158	8,062	6,860	5,438	7,306

②総合支援資金（初回貸付）（町村部2021年9月～2022年10月）

※2021.1現在

区市町村	2021年9月	2021年10月	2021年11月	2021年12月	2022年1月	2022年2月	2022年3月	2022年4月	2022年5月	2022年6月	2022年7月	2022年8月	2022年9月	2022年10月	合計	15歳以上人口	人口比	全体比
瑞穂	7	4	4	7	1	2	7	3	3	2	3	5	5	3	337	29,001	1.2%	0.2%
日の出	0	0	3	0	1	2	0	1	1	0	0	1	1	0	71	14,282	0.5%	0.0%
檜原	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	14	1,975	0.7%	0.0%
奥多摩	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	19	4,644	0.4%	0.0%
大島	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	32	6,679	0.5%	0.0%
利島	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	261	1.9%	0.0%
新島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2,362	0.0%	0.0%
神津島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1,621	0.1%	0.0%
三宅島	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	2,152	0.2%	0.0%
御蔵島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	246	0.0%	0.0%
八丈	3	3	4	0	1	1	2	0	3	1	0	0	1	0	83	6,418	1.3%	0.0%
青ヶ島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	145	0.0%	0.0%
小笠原	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	11	2,191	0.5%	0.0%
町村部計	11	9	14	7	6	7	10	4	8	3	4	7	10	5	580	71,977	0.8%	0.3%
区市町村 合計	4,171	3,106	4,549	1,828	2,231	2,006	2,256	1,728	1,995	1,423	1,263	1,674	1,973	1,262	196,476	12,242,906	1.6%	100.0%

③総合支援資金（延長貸付）（区部2020年7月～2021年7月）

※2021.1現在

区市町村	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	合計	15歳以上人口	人口比	全体比
千代田	3	36	25	11	32	13	9	8	9	11	19	12	3	191	57,960	0.3%	0.2%
中央	1	225	155	90	166	51	65	39	27	56	120	107	26	1,128	146,958	0.8%	1.2%
港	0	523	561	233	462	198	107	124	118	128	188	385	8	3,035	223,100	1.4%	3.2%
新宿	104	739	605	534	927	275	194	161	214	257	326	404	21	4,761	314,008	1.5%	5.0%
文京	0	205	164	78	201	55	37	33	58	47	84	86	5	1,053	197,534	0.5%	1.1%
台東	90	392	240	403	426	126	147	93	125	119	204	133	0	2,498	185,193	1.3%	2.6%
墨田	0	101	326	440	277	335	189	95	86	162	220	230	41	2,502	246,990	1.0%	2.6%
江東	1	349	2	492	421	466	212	105	126	234	326	239	106	3,079	458,864	0.7%	3.2%
品川	1	584	0	492	239	270	143	103	103	79	100	1	246	2,361	358,165	0.7%	2.5%
目黒	78	333	197	150	297	118	74	70	109	117	211	181	1	1,936	249,842	0.8%	2.0%
大田	155	921	784	217	684	124	120	102	148	124	195	245	4	3,823	653,983	0.6%	4.0%
世田谷	149	897	1,015	710	993	388	255	288	288	454	566	920	30	6,953	811,477	0.9%	7.3%
渋谷	121	267	235	200	389	119	81	80	169	154	231	286	11	2,343	206,087	1.1%	2.5%
中野	0	380	783	295	616	230	174	125	208	198	265	306	46	3,626	304,443	1.2%	3.8%
杉並	217	597	446	298	643	211	168	162	101	191	261	323	0	3,618	512,616	0.7%	3.8%
豊島	1	736	677	276	705	190	151	79	166	127	252	252	56	3,668	261,053	1.4%	3.9%
北	63	398	312	357	684	132	25	192	133	99	212	209	3	2,819	316,177	0.9%	3.0%
荒川	0	503	301	20	497	33	129	66	137	79	164	138	58	2,125	191,915	1.1%	2.2%
板橋	1	716	654	308	661	305	170	115	162	208	275	494	62	4,131	508,738	0.8%	4.3%
練馬	116	752	789	468	1,032	338	219	175	273	319	412	542	4	5,439	652,450	0.8%	5.7%
足立	2	819	1,006	911	787	303	271	120	210	242	348	419	92	5,530	613,229	0.9%	5.8%
葛飾	35	992	675	359	695	219	163	160	181	184	504	259	6	4,432	410,545	1.1%	4.7%
江戸川	112	890	571	367	813	282	248	77	279	163	279	541	41	4,663	608,574	0.8%	4.9%
区部計	1,250	12,355	10,523	7,709	12,647	4,781	3,351	2,572	3,430	3,752	5,762	6,712	870	75,714	8,489,901	0.9%	79.5%

③総合支援資金（延長貸付）（市部2020年7月～2021年7月）

※2021. 1現在

区市町村	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	合計	15歳以上人口	人口比	全体比
八王子	120	467	271	338	489	140	121	113	158	154	209	359	27	2, 966	497, 960	0. 6%	3. 1%
立川	27	176	111	96	254	56	57	52	64	54	91	86	2	1, 126	162, 463	0. 7%	1. 2%
武蔵野	0	86	32	40	99	6	29	12	13	27	48	26	29	447	130, 037	0. 3%	0. 5%
三鷹	0	265	160	77	181	57	52	22	35	73	90	88	9	1, 109	166, 091	0. 7%	1. 2%
青梅	18	99	60	61	100	39	39	38	36	24	66	65	0	645	118, 385	0. 5%	0. 7%
府中	1	32	235	0	179	0	57	40	62	0	114	104	0	824	226, 536	0. 4%	0. 9%
昭島	0	38	0	58	122	0	38	22	14	17	65	68	0	442	99, 631	0. 4%	0. 5%
調布	33	152	159	110	205	72	47	50	64	57	130	104	26	1, 209	208, 135	0. 6%	1. 3%
町田	0	87	208	194	192	180	119	91	67	71	139	144	256	1, 748	377, 010	0. 5%	1. 8%
小金井	21	54	32	29	100	45	19	19	28	26	48	39	1	461	108, 403	0. 4%	0. 5%
小平	22	117	75	76	103	31	48	26	28	42	83	66	5	722	169, 963	0. 4%	0. 8%
日野	20	128	75	47	120	21	22	26	29	26	60	81	10	665	163, 609	0. 4%	0. 7%
東村山	44	141	89	67	163	45	25	38	62	39	119	123	7	962	133, 600	0. 7%	1. 0%
国分寺	14	44	47	29	59	20	22	26	19	21	45	52	0	398	111, 138	0. 4%	0. 4%
国立	10	62	38	29	64	21	7	18	17	15	31	29	2	343	67, 700	0. 5%	0. 4%
福生	0	8	59	39	87	26	13	13	15	30	49	41	0	380	51, 175	0. 7%	0. 4%
狛江	0	103	86	50	103	56	21	26	32	25	56	40	3	601	73, 388	0. 8%	0. 6%
東大和	10	61	28	42	87	19	19	22	39	24	41	42	0	434	74, 488	0. 6%	0. 5%
清瀬	15	54	38	22	53	17	24	10	17	18	32	34	1	335	66, 001	0. 5%	0. 4%
東久留米	0	36	157	0	133	0	42	28	63	0	71	60	35	625	103, 032	0. 6%	0. 7%
武蔵村山	1	45	0	36	118	2	30	18	33	0	59	0	49	391	62, 373	0. 6%	0. 4%
多摩	0	50	0	61	131	0	24	29	46	0	77	65	21	504	131, 556	0. 4%	0. 5%
稲城	22	83	50	36	73	33	16	10	23	14	26	34	4	424	78, 928	0. 5%	0. 4%
羽村	10	47	26	27	46	12	6	9	20	16	44	28	0	291	48, 146	0. 6%	0. 3%
あきる野	26	34	0	17	37	12	0	6	11	17	0	9	12	181	70, 440	0. 3%	0. 2%
西東京	23	184	93	96	162	44	50	47	61	62	108	123	1	1, 054	180, 840	0. 6%	1. 1%
市部計	437	2, 653	2, 129	1, 677	3, 460	954	947	811	1, 056	852	1, 901	1, 910	500	19, 287	3, 681, 028	0. 5%	20. 2%

③総合支援資金（延長貸付）（町村部2020年7月～2021年7月）

※2021. 1現在

区市町村	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	合計	15歳以上人口	人口比	全体比
瑞穂	5	11	8	14	30	7	13	7	12	10	14	19	5	155	29, 001	0. 5%	0. 2%
日の出	0	5	2	3	12	0	5	3	2	2	1	2	1	38	14, 282	0. 3%	0. 0%
檜原	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	1, 975	0. 1%	0. 0%
奥多摩	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	5	0	0	7	4, 644	0. 2%	0. 0%
大島	0	0	1	1	2	1	3	1	1	2	0	3	0	15	6, 679	0. 2%	0. 0%
利島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3	261	1. 1%	0. 0%
新島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2, 362	0. 0%	0. 0%
神津島	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1, 621	0. 1%	0. 0%
三宅島	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	2, 152	0. 1%	0. 0%
御蔵島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	246	0. 0%	0. 0%
八丈	1	2	0	2	9	7	4	2	5	3	3	2	0	40	6, 418	0. 6%	0. 0%
青ヶ島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	145	0. 0%	0. 0%
小笠原	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	2, 191	0. 2%	0. 0%
町村部計	6	19	13	20	54	16	25	13	23	20	27	26	6	268	71, 977	0. 4%	0. 3%
区市町村 合計	1, 693	15, 027	12, 665	9, 406	16, 161	5, 751	4, 323	3, 396	4, 509	4, 624	7, 690	8, 648	1, 376	95, 269	12, 242, 906	0. 8%	100. 0%

④総合支援資金（再貸付）（区部2021年2月～2022年1月）

※2021. 1現在

区市町村	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月	2021年9月	2021年10月	2021年11月	2021年12月	2022年1月	合計	15歳以上人口	人口比	全体比
千代田	20	97	19	9	13	15	47	25	15	22	11	0	293	57, 960	0. 5%	0. 2%
中央	0	340	338	63	58	54	156	145	89	50	40	22	1, 355	146, 958	0. 9%	1. 1%
港	168	1, 732	291	122	116	129	297	186	134	176	79	28	3, 458	223, 100	1. 5%	2. 8%
新宿	111	3, 219	553	357	354	382	672	504	356	410	152	87	7, 157	314, 008	2. 3%	5. 8%
文京	117	507	68	50	64	80	172	99	54	85	26	17	1, 339	197, 534	0. 7%	1. 1%
台東	206	1, 404	128	180	190	135	313	222	128	195	77	29	3, 207	185, 193	1. 7%	2. 6%
墨田	20	1, 539	245	124	82	141	374	282	157	172	71	30	3, 237	246, 990	1. 3%	2. 6%
江東	0	1, 438	841	188	152	166	376	329	243	211	98	44	4, 086	458, 864	0. 9%	3. 3%
品川	0	906	514	198	183	157	346	193	151	198	94	70	3, 010	358, 165	0. 8%	2. 5%
目黒	50	1, 205	120	139	120	168	279	271	136	118	58	18	2, 682	249, 842	1. 1%	2. 2%
大田	3	1, 530	513	296	192	534	593	268	153	168	94	26	4, 370	653, 983	0. 7%	3. 6%
世田谷	283	3, 474	509	339	455	491	1, 125	950	407	550	208	57	8, 848	811, 477	1. 1%	7. 2%
渋谷	171	810	136	142	129	120	266	179	124	166	83	26	2, 352	206, 087	1. 1%	1. 9%
中野	2	2, 226	378	241	176	279	468	410	234	271	146	70	4, 901	304, 443	1. 6%	4. 0%
杉並	0	2, 345	327	251	169	275	559	408	239	289	133	28	5, 023	512, 616	1. 0%	4. 1%
豊島	18	2, 436	564	215	164	220	425	384	219	208	152	30	5, 035	261, 053	1. 9%	4. 1%
北	0	1, 848	259	137	165	162	395	235	88	99	13	1	3, 402	316, 177	1. 1%	2. 8%
荒川	330	1, 176	160	123	94	161	275	235	88	89	41	17	2, 789	191, 915	1. 5%	2. 3%
板橋	111	3, 224	260	220	195	313	609	525	276	361	102	35	6, 231	508, 738	1. 2%	5. 1%
練馬	0	2, 499	1, 110	330	311	348	861	456	409	518	159	45	7, 046	652, 450	1. 1%	5. 8%
足立	0	3, 797	482	261	185	318	710	483	289	257	113	317	7, 212	613, 229	1. 2%	5. 9%
葛飾	33	2, 673	508	218	215	325	679	468	231	244	89	32	5, 715	410, 545	1. 4%	4. 7%
江戸川	0	2, 018	1, 175	261	262	316	587	540	359	354	168	45	6, 085	608, 574	1. 0%	5. 0%
区部計	1, 643	42, 443	9, 498	4, 464	4, 044	5, 289	10, 584	7, 797	4, 579	5, 211	2, 207	1, 074	98, 833	8, 489, 901	1. 2%	80. 7%

④総合支援資金（再貸付）（市部2021年2月～2022年1月）

※2021.1現在

区市町村	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月	2021年9月	2021年10月	2021年11月	2021年12月	2022年1月	合計	15歳以上人口	人口比	全体比
八王子	165	1,556	195	179	168	210	557	399	225	301	101	39	4,095	497,960	0.8%	3.3%
立川	74	337	59	67	55	46	109	65	57	59	44	10	982	162,463	0.6%	0.8%
武蔵野	0	214	102	29	12	27	41	42	23	43	23	6	562	130,037	0.4%	0.5%
三鷹	27	643	130	69	66	59	168	127	61	80	30	18	1,478	166,091	0.9%	1.2%
青梅	69	187	25	42	29	35	58	41	26	48	23	1	584	118,385	0.5%	0.5%
府中	0	526	37	48	50	38	100	71	47	74	18	0	1,009	226,536	0.4%	0.8%
昭島	40	233	23	20	32	29	82	67	32	39	22	0	619	99,631	0.6%	0.5%
調布	42	358	67	77	48	67	127	82	67	79	35	20	1,069	208,135	0.5%	0.9%
町田	0	983	140	133	126	119	305	294	149	183	62	22	2,516	377,010	0.7%	2.1%
小金井	46	188	34	24	24	25	93	47	36	41	11	5	574	108,403	0.5%	0.5%
小平	16	345	56	43	26	41	72	47	48	61	36	17	808	169,963	0.5%	0.7%
日野	0	440	40	39	43	34	92	105	59	61	15	5	933	163,609	0.6%	0.8%
東村山	179	408	39	48	45	55	145	147	68	91	35	9	1,269	133,600	0.9%	1.0%
国分寺	11	206	20	32	26	23	74	44	35	35	7	1	514	111,138	0.5%	0.4%
国立	25	189	11	19	7	13	23	25	20	24	10	1	367	67,700	0.5%	0.3%
福生	9	189	26	32	18	30	64	35	34	31	13	8	489	51,175	1.0%	0.4%
狛江	103	282	14	12	43	40	88	44	33	60	8	3	730	73,388	1.0%	0.6%
東大和	37	210	19	15	28	22	41	30	15	25	8	1	451	74,488	0.6%	0.4%
清瀬	40	153	18	22	22	32	68	37	15	39	11	3	460	66,001	0.7%	0.4%
東久留米	0	359	35	30	46	43	95	85	57	53	20	21	844	103,032	0.8%	0.7%
武蔵村山	0	120	43	29	21	16	38	100	25	29	20	4	445	62,373	0.7%	0.4%
多摩	0	221	61	37	36	40	110	69	37	40	31	8	690	131,556	0.5%	0.6%
稲城	14	224	39	24	14	15	35	32	21	31	13	4	466	78,928	0.6%	0.4%
羽村	39	122	7	9	12	14	22	17	12	13	7	0	274	48,146	0.6%	0.2%
あきる野	9	40	8	10	8	7	13	9	3	8	2	5	122	70,440	0.2%	0.1%
西東京	171	273	47	56	45	66	139	102	63	79	39	7	1,087	180,840	0.6%	0.9%
市部計	1,116	9,006	1,295	1,145	1,050	1,146	2,759	2,163	1,268	1,627	644	218	23,437	3,681,028	0.6%	19.1%

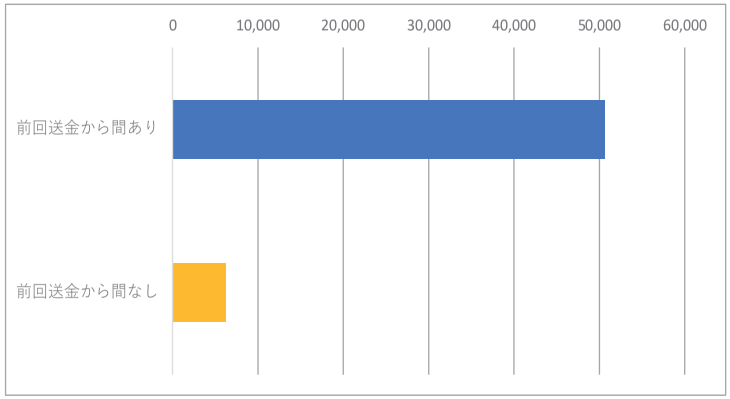
④総合支援資金（再貸付）（町村部2021年2月～2022年1月）

※2021. 1現在

区市町村	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月	2021年9月	2021年10月	2021年11月	2021年12月	2022年1月	合計	15歳以上人口	人口比	全体比
瑞穂	0	57	8	12	10	9	15	12	9	11	5	1	149	29, 001	0. 5%	0. 1%
日の出	0	26	0	0	2	2	1	1	0	2	0	0	34	14, 282	0. 2%	0. 0%
檜原	0	0	0	0	0	0	1	3	0	1	0	0	5	1, 975	0. 3%	0. 0%
奥多摩	0	2	0	0	1	1	1	2	0	1	1	0	9	4, 644	0. 2%	0. 0%
大島	2	2	1	0	2	3	3	1	0	0	0	0	14	6, 679	0. 2%	0. 0%
利島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	261	0. 4%	0. 0%
新島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2, 362	0. 0%	0. 0%
神津島	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3	1, 621	0. 2%	0. 0%
三宅島	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2, 152	0. 1%	0. 0%
御蔵島	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	246	0. 0%	0. 0%
八丈	11	13	0	1	3	3	5	6	1	4	0	0	47	6, 418	0. 7%	0. 0%
青ヶ島	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	145	0. 7%	0. 0%
小笠原	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2, 191	0. 1%	0. 0%
町村部計	14	101	9	13	20	19	28	25	11	20	7	1	268	71, 977	0. 4%	0. 2%
区市町村 合計	2, 773	51, 550	10, 802	5, 622	5, 114	6, 454	13, 371	9, 985	5, 858	6, 858	2, 858	1, 293	122, 538	12, 242, 906	1. 0%	100. 0%

申請ピーク時　借受人の傾向

前回送金からの期間	決定件数
1か月	6, 245
2か月	9, 853
3か月	10, 585
4か月	13, 124
5か月	9, 550
6か月	3, 870
7か月	2, 305
8か月	1, 063
9か月	322
10か月	13



前回送金から間あり	50, 685
前回送金から間なし	6, 245

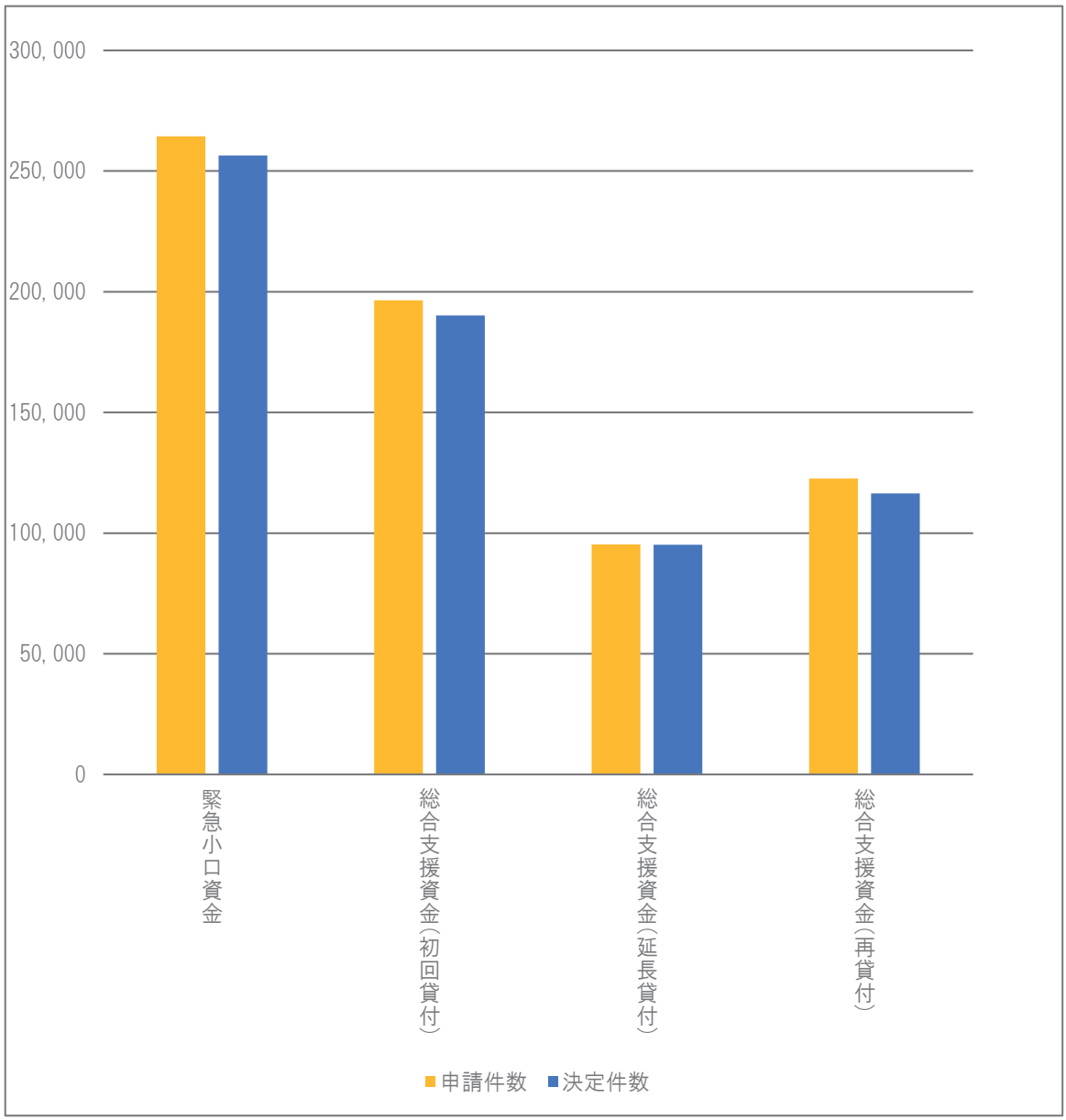
資料編
1

債権管理システム等に基づく借入申込および貸付決定者のデータ

〔2〕貸付決定

〔2〕貸付決定

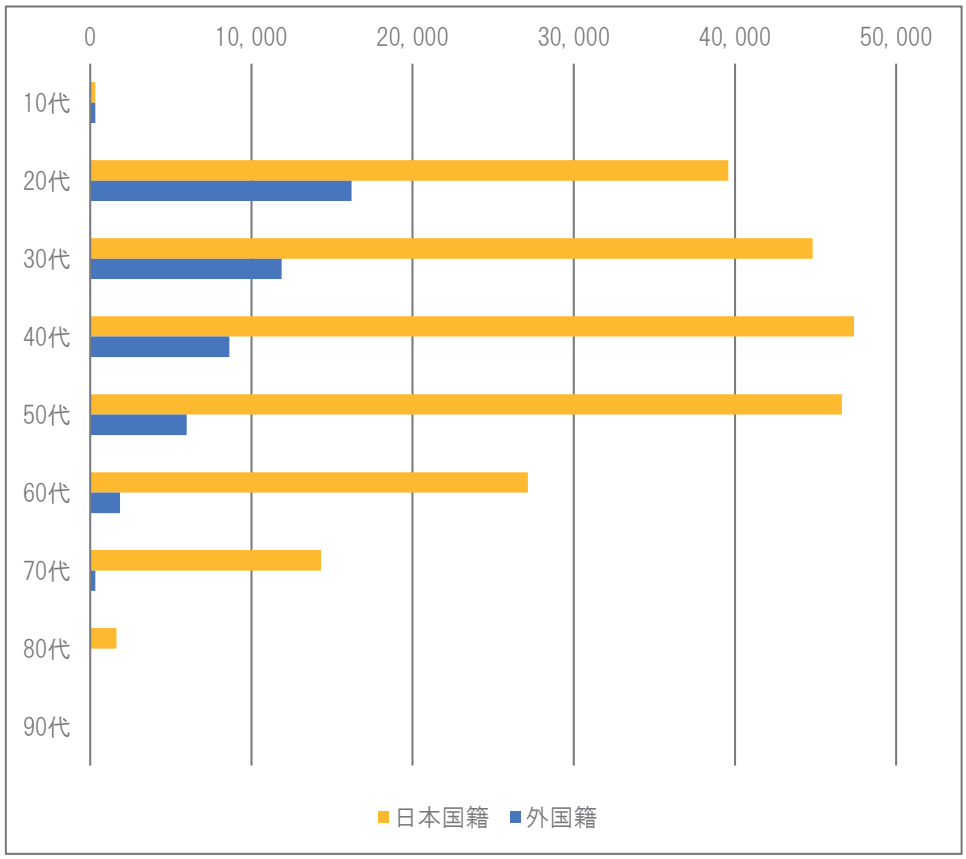
（1）決定率



	申請件数	決定件数	決定率
緊急小口資金	264, 416	256, 482	97. 0%
総合支援資金(初回貸付)	196, 476	190, 134	96. 8%
総合支援資金(延長貸付)	95, 269	95, 220	99. 9%
総合支援資金(再貸付)	122, 538	116, 441	95. 0%
合計	678, 699	658, 277	97. 0%

（２）借受人の属性

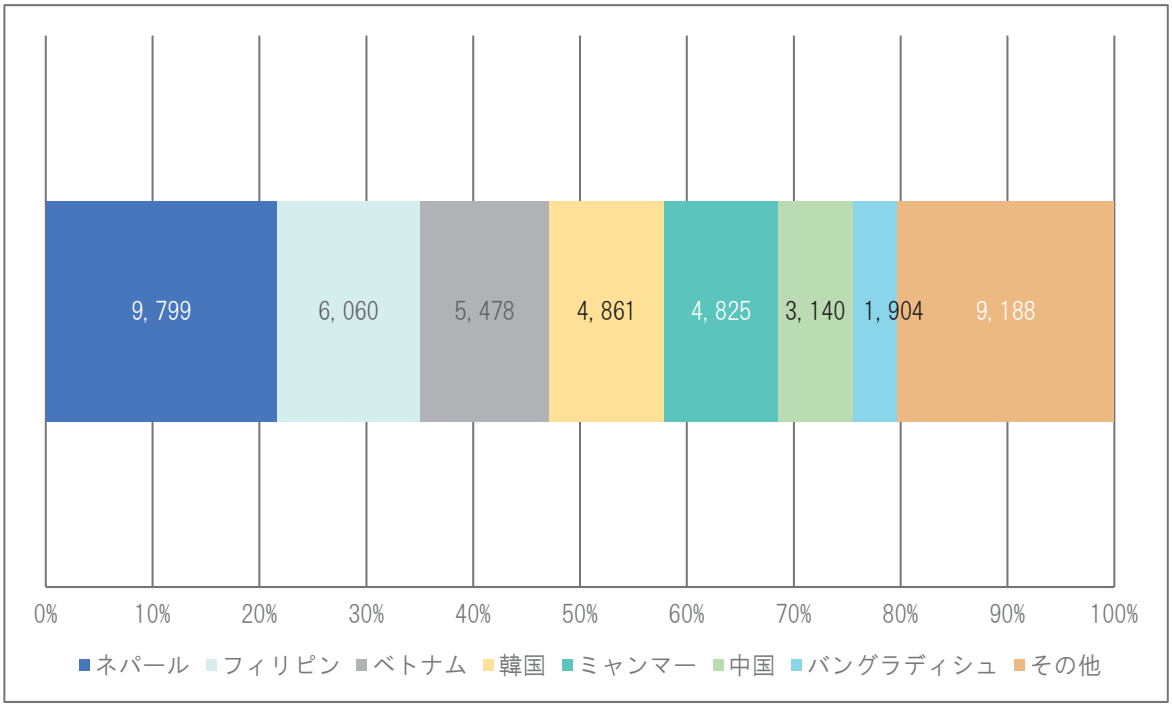
① 年代・国籍別の借受人数



	日本国籍	外国籍	全体
10代	315	326	641
20代	39, 585	16, 218	55, 803
30代	44, 814	11, 881	56, 695
40代	47, 389	8, 643	56, 032
50代	46, 632	5, 990	52, 622
60代	27, 151	1, 840	28, 991
70代	14, 320	324	14, 644
80代	1, 635	32	1, 667
90代	42	0	42
不明	1	1	2
合計	221, 884	45, 255	267, 139

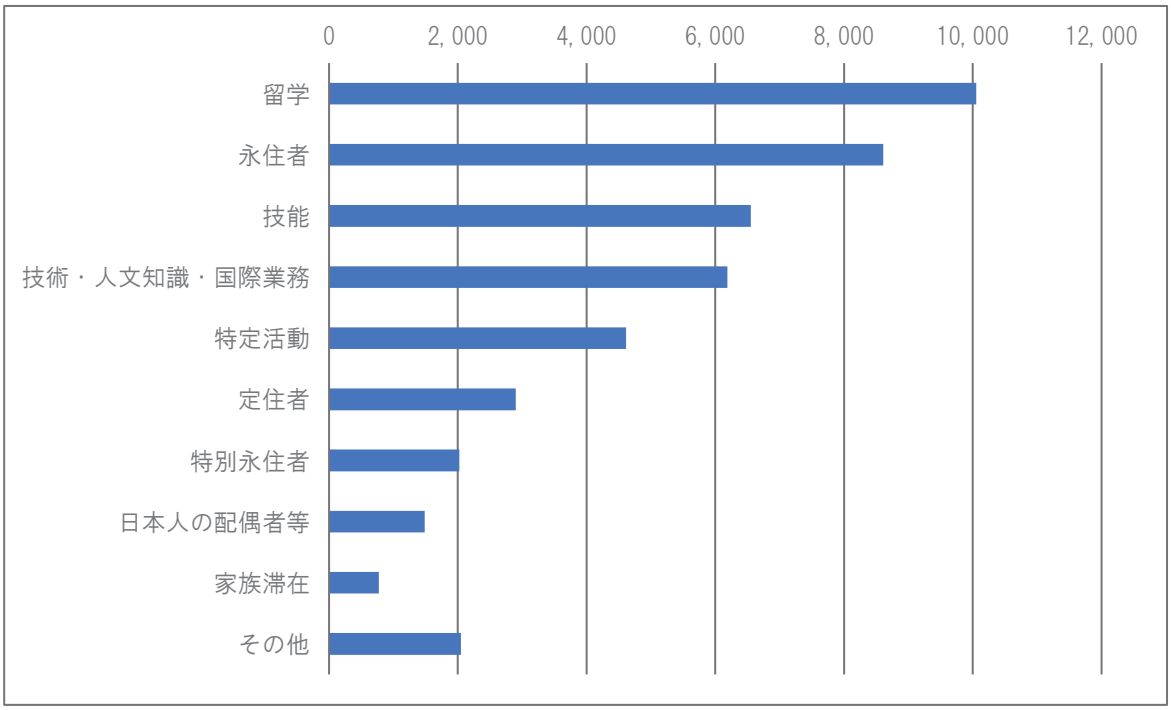
② 外国人の分類

国籍



国籍	借受人数	割合	人口	人口比
ネパール	9, 799	21. 7%	24, 572	39. 9%
フィリピン	6, 060	13. 4%	33, 214	18. 2%
ベトナム	5, 478	12. 1%	36, 636	15. 0%
韓国	4, 861	10. 7%	87, 590	5. 5%
ミャンマー	4, 825	10. 7%	9, 345	51. 6%
中国	3, 140	6. 9%	219, 636	1. 4%
バングラディシュ	1, 904	4. 2%	4, 595	41. 4%
その他	9, 188	20. 3%		
合計	45, 255	100. 0%		

在留資格



在留資格	借受人数	割合
留学	10, 055	22. 2%
永住者	8, 611	19. 0%
技能	6, 551	14. 5%
技術・人文知識・国際業務	6, 186	13. 7%
特定活動	4, 616	10. 2%
定住者	2, 902	6. 4%
特別永住者	2, 025	4. 5%
日本人の配偶者等	1, 485	3. 3%
家族滞在	775	1. 7%
その他	2, 049	4. 5%
合計	45, 255	100. 0%

在留資格と国籍

国籍	留学	永住者	技能	技術 人文知識 国際業務	特定活動	家族滞在	定住者
ネパール	1, 649	247	4, 283	2, 144	416	448	46
フィリピン	47	3, 277	57	227	583	25	1, 188
韓国	143	1, 296	153	529	24	27	348
ベトナム	4, 150	43	38	766	238	58	11
ミャンマー	1, 096	202	8	564	2, 179	72	470
中国	773	1, 127	163	501	66	34	181
バングラディシュ	460	228	156	447	382	24	26
インド	36	151	1, 262	73	56	12	13
タイ	19	524	286	74	5	17	151
スリランカ	464	63	9	229	118	15	5
ウズベキスタン	600	5	5	110	110	2	1
モンゴル	388	16	0	197	68	26	13

（３）利用した貸付と借受人数

利用した資金	人数
小口	75, 806
初回	5, 075
小口・初回	51, 012
初回・延長	1, 894
初回・再貸付	2, 090
小口・初回・延長	16, 871
小口・初回・再貸付	36, 878
初回・延長・再貸付	1, 274
小口・初回・延長・再貸付	75, 027
その他（他道府県と併用）	1, 212

利用した資金	人数
緊急小口資金のみ	75, 806
総合支援資金が初回貸付まで	56, 087
総合支援資金が延長貸付まで	18, 810
総合支援資金(再貸付)利用	116, 436

① 緊急小口資金のみ利用した借受人の傾向

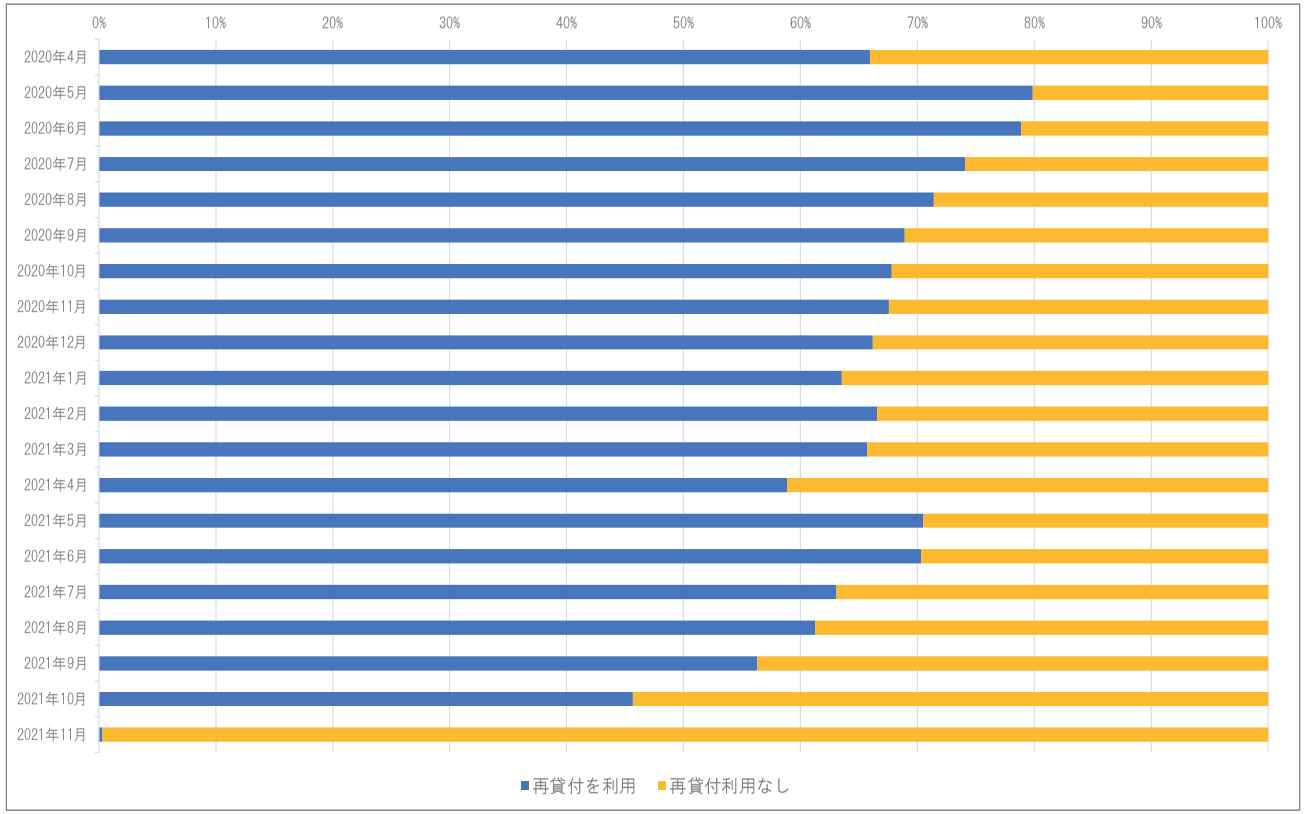
貸付決定時期

貸付決定月	2020年4月	2020年5月	2020年6月	2020年7月	2020年8月	2020年9月
借受人数	4, 571	10, 017	11, 437	5, 965	4, 686	2, 959
	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月
	2, 249	1, 520	1, 312	1, 458	2, 013	2, 770
	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月	2021年9月
	2, 661	1, 796	2, 285	1, 746	1, 686	1, 601
	2021年10月	2021年11月	2021年12月	2022年1月	2022年2月	2022年3月
	1, 436	1, 191	1, 109	695	933	1, 431
	2022年4月	2022年5月	2022年6月	2022年7月	2022年8月	2022年9月
	1, 048	996	937	596	888	1, 118
	2022年10月					
	696					

年代

年代	借受人数
10代	323
20代	20, 265
30代	16, 571
40代	14, 407
50代	12, 424
60代	7, 162
70代	4, 056
80代	580
90代	18

② 総合支援資金（初回貸付）利用時期と、総合支援資金（再貸付）の利用率



初回貸付決定月	2020年4月	2020年5月	2020年6月	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月	2021年9月	2021年10月	2021年11月
再貸付を利用	31	4, 111	12, 146	15, 933	11, 423	13, 686	6, 654	3, 831	3, 508	3, 199	4, 304	5, 566	9, 384	3, 684	5, 689	3, 820	3, 774	3, 160	1, 361	11
再貸付利用なし	16	1, 036	3, 252	5, 572	4, 574	6, 171	3, 160	1, 838	1, 793	1, 835	2, 161	2, 903	6, 559	1, 541	2, 401	2, 237	2, 385	2, 451	1, 620	3, 594
初回貸付借受人数	47	5, 147	15, 398	21, 505	15, 997	19, 857	9, 814	5, 669	5, 301	5, 034	6, 465	8, 469	15, 943	5, 225	8, 090	6, 057	6, 159	5, 611	2, 981	3, 605
利用率	66. 0%	79. 9%	78. 9%	74. 1%	71. 4%	68. 9%	67. 8%	67. 6%	66. 2%	63. 5%	66. 6%	65. 7%	58. 9%	70. 5%	70. 3%	63. 1%	61. 3%	56. 3%	45. 7%	0. 3%

総合支援資金（初回貸付）を令和2年5月に借りた借受人の、総合支援資金（再貸付）利用時期

再貸付決定月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月	2021年9月	2021年10月	2021年11月	2021年12月	2022年1月
初回貸付が2020年5月決定	2, 058	1, 825	76	55	31	25	9	11	12	7	2
割合	50. 1%	44. 4%	1. 8%	1. 3%	0. 8%	0. 6%	0. 2%	0. 3%	0. 3%	0. 2%	0. 0%

（4）人口に対する決定件数

①全体

	全体					
区市町村	単身	複数	合計	15歳以上人口	人口比	単:福
千代田	310	150	460	57,960	0.8%	2.1
中央	1,383	683	2,066	146,958	1.4%	2.0
港	4,034	1,647	5,681	223,100	2.5%	2.4
新宿	8,596	2,765	11,361	314,008	3.6%	3.1
文京	1,443	721	2,164	197,534	1.1%	2.0
台東	3,300	1,427	4,727	185,193	2.6%	2.3
墨田	2,664	2,010	4,674	246,990	1.9%	1.3
江東	2,825	2,628	5,453	458,864	1.2%	1.1
品川	3,307	1,925	5,232	358,165	1.5%	1.7
目黒	2,695	1,251	3,946	249,842	1.6%	2.2
大田	4,214	3,821	8,035	653,983	1.2%	1.1
世田谷	8,333	4,658	12,991	811,477	1.6%	1.8
渋谷	3,572	1,187	4,759	206,087	2.3%	3.0
中野	5,944	2,169	8,113	304,443	2.7%	2.7
杉並	5,107	2,617	7,724	512,616	1.5%	2.0
豊島	6,254	2,220	8,474	261,053	3.2%	2.8
北	3,575	2,145	5,720	316,177	1.8%	1.7
荒川	2,368	1,699	4,067	191,915	2.1%	1.4
板橋	5,298	3,260	8,558	508,738	1.7%	1.6
練馬	5,566	4,394	9,960	652,450	1.5%	1.3
足立	4,306	4,747	9,053	613,229	1.5%	0.9
葛飾	4,099	3,786	7,885	410,545	1.9%	1.1
江戸川	4,464	4,612	9,076	608,574	1.5%	1.0
八王子	3,082	2,942	6,024	497,960	1.2%	1.0
立川	1,094	965	2,059	162,463	1.3%	1.1
武蔵野	663	408	1,071	130,037	0.8%	1.6
三鷹	1,211	946	2,157	166,091	1.3%	1.3
青梅	571	680	1,251	118,385	1.1%	0.8
府中	949	847	1,796	226,536	0.8%	1.1
昭島	436	506	942	99,631	0.9%	0.9
調布	1,316	1,080	2,396	208,135	1.2%	1.2
町田	1,601	2,012	3,613	377,010	1.0%	0.8
小金井	590	452	1,042	108,403	1.0%	1.3

	全体					
区市町村	単身	複数	合計	15歳以上人口	人口比	単:福
小平	734	737	1, 471	169, 963	0. 9%	1. 0
日野	672	660	1, 332	163, 609	0. 8%	1. 0
東村山	872	968	1, 840	133, 600	1. 4%	0. 9
国分寺	529	332	861	111, 138	0. 8%	1. 6
国立	386	327	713	67, 700	1. 1%	1. 2
福生	580	508	1, 088	51, 175	2. 1%	1. 1
狛江	687	471	1, 158	73, 388	1. 6%	1. 5
東大和	372	511	883	74, 488	1. 2%	0. 7
清瀬	337	384	721	66, 001	1. 1%	0. 9
東久留米	642	643	1, 285	103, 032	1. 2%	1. 0
武蔵村山	299	541	840	62, 373	1. 3%	0. 6
多摩	572	569	1, 141	131, 556	0. 9%	1. 0
稲城	364	382	746	78, 928	0. 9%	1. 0
羽村	257	301	558	48, 146	1. 2%	0. 9
あきる野	144	219	363	70, 440	0. 5%	0. 7
西東京	1, 037	1, 001	2, 038	180, 840	1. 1%	1. 0
瑞穂	138	189	327	29, 001	1. 1%	0. 7
日の出	19	52	71	14, 282	0. 5%	0. 4
檜原	6	6	12	1, 975	0. 6%	1. 0
奥多摩	7	11	18	4, 644	0. 4%	0. 6
大島	20	11	31	6, 679	0. 5%	1. 8
利島	3	2	5	261	1. 9%	1. 5
新島	1	0	1	2, 362	0. 0%	0. 0
神津島	1	1	2	1, 621	0. 1%	1. 0
三宅島	5	2	7	2, 152	0. 3%	2. 5
御蔵島	0	0	0	246	0. 0%	0. 0
八丈	46	35	81	6, 418	1. 3%	1. 3
青ヶ島	0	0	0	145	0. 0%	0. 0
小笠原	7	3	10	2, 191	0. 5%	2. 3
不明	1	0	1	0	0. 0%	0. 0
合計	113, 908	76, 226	190, 134	12, 242, 906	1. 6%	1. 5
平均	1, 808	1, 210	3, 018	194, 332	1. 2%	1. 3

②外国籍

	外国籍						
区市町村	単身	複数	合計	15歳以上人口	人口比	単:福	決定件数比
千代田	43	16	59	2, 850	2. 1%	2. 7	12. 8%
中央	141	64	205	7, 467	2. 7%	2. 2	9. 9%
港	750	249	999	16, 496	6. 1%	3. 0	17. 6%
新宿	3, 265	1, 270	4, 535	35, 339	12. 8%	2. 6	39. 9%
文京	381	134	515	9, 648	5. 3%	2. 8	23. 8%
台東	782	364	1, 146	13, 860	8. 3%	2. 1	24. 2%
墨田	512	463	975	11, 536	8. 5%	1. 1	20. 9%
江東	385	546	931	26, 241	3. 5%	0. 7	17. 1%
品川	340	310	650	12, 287	5. 3%	1. 1	12. 4%
目黒	218	126	344	8, 622	4. 0%	1. 7	8. 7%
大田	584	1, 017	1, 601	21, 995	7. 3%	0. 6	19. 9%
世田谷	480	290	770	20, 769	3. 7%	1. 7	5. 9%
渋谷	278	106	384	9, 787	3. 9%	2. 6	8. 1%
中野	1, 138	649	1, 787	16, 962	10. 5%	1. 8	22. 0%
杉並	605	701	1, 306	15, 804	8. 3%	0. 9	16. 9%
豊島	2, 653	930	3, 583	25, 069	14. 3%	2. 9	42. 3%
北	1, 225	707	1, 932	20, 253	9. 5%	1. 7	33. 8%
荒川	833	584	1, 417	16, 693	8. 5%	1. 4	34. 8%
板橋	733	627	1, 360	24, 951	5. 5%	1. 2	15. 9%
練馬	490	489	979	18, 585	5. 3%	1. 0	9. 8%
足立	394	760	1, 154	29, 713	3. 9%	0. 5	12. 7%
葛飾	662	737	1, 399	19, 741	7. 1%	0. 9	17. 7%
江戸川	697	869	1, 566	31, 668	4. 9%	0. 8	17. 3%
八王子	400	297	697	12, 143	5. 7%	1. 3	11. 6%
立川	99	128	227	4, 263	5. 3%	0. 8	11. 0%
武蔵野	67	79	146	2, 996	4. 9%	0. 8	13. 6%
三鷹	73	59	132	3, 450	3. 8%	1. 2	6. 1%
青梅	47	78	125	1, 826	6. 8%	0. 6	10. 0%
府中	78	89	167	4, 907	3. 4%	0. 9	9. 3%
昭島	86	104	190	2, 544	7. 5%	0. 8	20. 2%
調布	88	96	184	4, 253	4. 3%	0. 9	7. 7%
町田	146	150	296	6, 429	4. 6%	1. 0	8. 2%
小金井	69	72	141	2, 577	5. 5%	1. 0	13. 5%

	外国籍						
区市町村	単身	複数	合計	15歳以上人口	人口比	単:福	決定件数比
小平	70	98	168	4, 751	3. 5%	0. 7	11. 4%
日野	81	67	148	3, 088	4. 8%	1. 2	11. 1%
東村山	81	123	204	2, 706	7. 5%	0. 7	11. 1%
国分寺	65	55	120	2, 365	5. 1%	1. 2	13. 9%
国立	22	41	63	1, 605	3. 9%	0. 5	8. 8%
福生	244	216	460	3, 364	13. 7%	1. 1	42. 3%
狛江	36	42	78	1, 269	6. 1%	0. 9	6. 7%
東大和	35	47	82	1, 103	7. 4%	0. 7	9. 3%
清瀬	37	55	92	1, 202	7. 7%	0. 7	12. 8%
東久留米	65	54	119	2, 035	5. 8%	1. 2	9. 3%
武蔵村山	32	75	107	1, 607	6. 7%	0. 4	12. 7%
多摩	60	45	105	2, 545	4. 1%	1. 3	9. 2%
稲城	26	37	63	1, 306	4. 8%	0. 7	8. 4%
羽村	47	83	130	1, 323	9. 8%	0. 6	23. 3%
あきる野	10	19	29	980	3. 0%	0. 5	8. 0%
西東京	93	94	187	4, 631	4. 0%	1. 0	9. 2%
瑞穂	19	42	61	713	8. 6%	0. 5	18. 7%
日の出	0	3	3	113	2. 7%	0. 0	4. 2%
檜原	0	0	0	6	0. 0%	0. 0	0. 0%
奥多摩	0	0	0	49	0. 0%	0. 0	0. 0%
大島	1	1	2	98	2. 0%	1. 0	6. 5%
利島	0	0	0	5	0. 0%	0. 0	0. 0%
新島	0	0	0	14	0. 0%	0. 0	0. 0%
神津島	0	0	0	8	0. 0%	0. 0	0. 0%
三宅島	0	0	0	32	0. 0%	0. 0	0. 0%
御蔵島	0	0	0	1	0. 0%	0. 0	0. 0%
八丈	13	8	21	99	21. 2%	1. 6	25. 9%
青ヶ島	0	0	0	0	0. 0%	0. 0	0. 0%
小笠原	0	0	0	30	0. 0%	0. 0	0. 0%
不明	0	0	0	0	0. 0%	0. 0	0. 0%
合計	19, 779	14, 365	34, 144	498, 772	6. 8%	1. 4	18. 0%
平均	314	228	542	7, 917	5. 3%	1. 0	13. 0%

③日本国籍

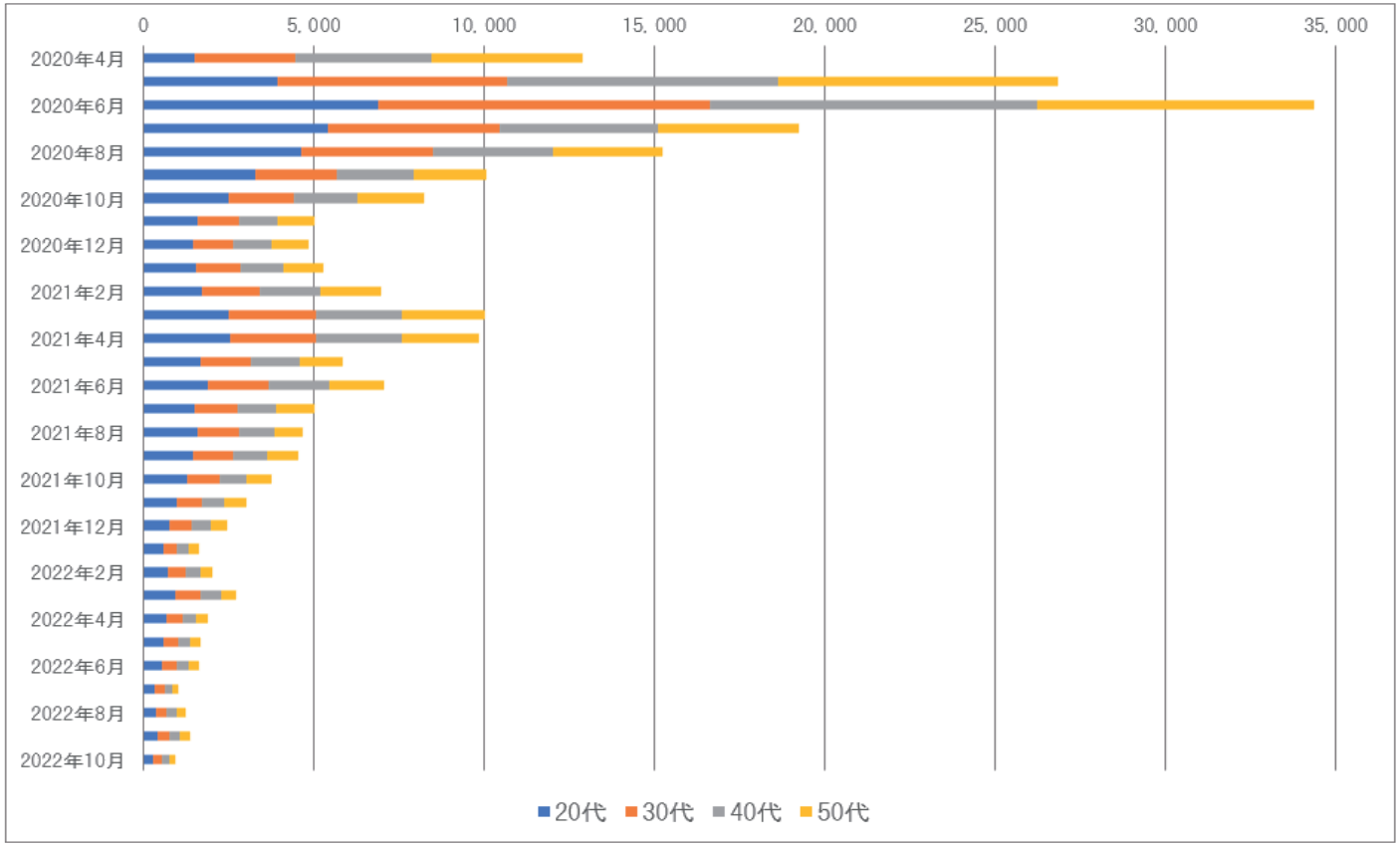
	日本国籍						
区市町村	単身	複数	合計	15歳以上人口	人口比	単:福	決定件数比
千代田	267	134	401	55,110	0.7%	2.0	87.2%
中央	1,242	619	1,861	139,491	1.3%	2.0	90.1%
港	3,284	1,398	4,682	206,604	2.3%	2.3	82.4%
新宿	5,331	1,495	6,826	278,669	2.4%	3.6	60.1%
文京	1,062	587	1,649	187,886	0.9%	1.8	76.2%
台東	2,518	1,063	3,581	171,333	2.1%	2.4	75.8%
墨田	2,152	1,547	3,699	235,454	1.6%	1.4	79.1%
江東	2,440	2,082	4,522	432,623	1.0%	1.2	82.9%
品川	2,967	1,615	4,582	345,878	1.3%	1.8	87.6%
目黒	2,477	1,125	3,602	241,220	1.5%	2.2	91.3%
大田	3,630	2,804	6,434	631,988	1.0%	1.3	80.1%
世田谷	7,853	4,368	12,221	790,708	1.5%	1.8	94.1%
渋谷	3,294	1,081	4,375	196,300	2.2%	3.0	91.9%
中野	4,806	1,520	6,326	287,481	2.2%	3.2	78.0%
杉並	4,502	1,916	6,418	496,812	1.3%	2.3	83.1%
豊島	3,601	1,290	4,891	235,984	2.1%	2.8	57.7%
北	2,350	1,438	3,788	295,924	1.3%	1.6	66.2%
荒川	1,535	1,115	2,650	175,222	1.5%	1.4	65.2%
板橋	4,565	2,633	7,198	483,787	1.5%	1.7	84.1%
練馬	5,076	3,905	8,981	633,865	1.4%	1.3	90.2%
足立	3,912	3,987	7,899	583,516	1.4%	1.0	87.3%
葛飾	3,437	3,049	6,486	390,804	1.7%	1.1	82.3%
江戸川	3,767	3,743	7,510	576,906	1.3%	1.0	82.7%
八王子	2,682	2,645	5,327	485,817	1.1%	1.0	88.4%
立川	995	837	1,832	158,200	1.2%	1.2	89.0%
武蔵野	596	329	925	127,041	0.7%	1.8	86.4%
三鷹	1,138	887	2,025	162,641	1.2%	1.3	93.9%
青梅	524	602	1,126	116,559	1.0%	0.9	90.0%
府中	871	758	1,629	221,629	0.7%	1.1	90.7%
昭島	350	402	752	97,087	0.8%	0.9	79.8%
調布	1,228	984	2,212	203,882	1.1%	1.2	92.3%
町田	1,455	1,862	3,317	370,581	0.9%	0.8	91.8%
小金井	521	380	901	105,826	0.9%	1.4	86.5%

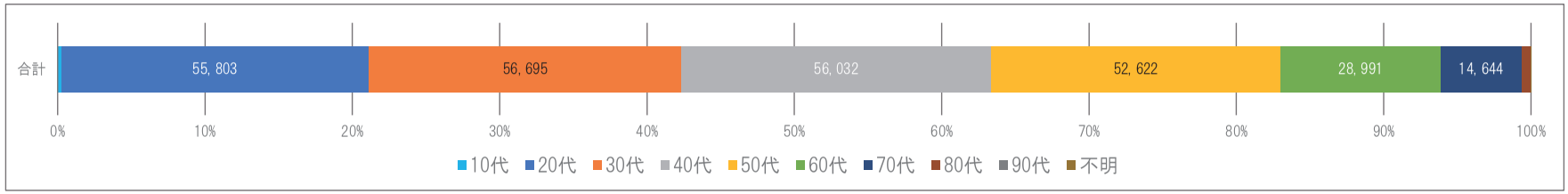
	日本国籍						
区市町村	単身	複数	合計	15歳以上人口	人口比	単:福	決定件数比
小平	664	639	1, 303	165, 212	0. 8%	1. 0	88. 6%
日野	591	593	1, 184	160, 521	0. 7%	1. 0	88. 9%
東村山	791	845	1, 636	130, 894	1. 2%	0. 9	88. 9%
国分寺	464	277	741	108, 773	0. 7%	1. 7	86. 1%
国立	364	286	650	66, 095	1. 0%	1. 3	91. 2%
福生	336	292	628	47, 811	1. 3%	1. 2	57. 7%
狛江	651	429	1, 080	72, 119	1. 5%	1. 5	93. 3%
東大和	337	464	801	73, 385	1. 1%	0. 7	90. 7%
清瀬	300	329	629	64, 799	1. 0%	0. 9	87. 2%
東久留米	577	589	1, 166	100, 997	1. 2%	1. 0	90. 7%
武蔵村山	267	466	733	60, 766	1. 2%	0. 6	87. 3%
多摩	512	524	1, 036	129, 011	0. 8%	1. 0	90. 8%
稲城	338	345	683	77, 622	0. 9%	1. 0	91. 6%
羽村	210	218	428	46, 823	0. 9%	1. 0	76. 7%
あきる野	134	200	334	69, 460	0. 5%	0. 7	92. 0%
西東京	944	907	1, 851	176, 209	1. 1%	1. 0	90. 8%
瑞穂	119	147	266	28, 288	0. 9%	0. 8	81. 3%
日の出	19	49	68	14, 169	0. 5%	0. 4	95. 8%
檜原	6	6	12	1, 969	0. 6%	1. 0	100. 0%
奥多摩	7	11	18	4, 595	0. 4%	0. 6	100. 0%
大島	19	10	29	6, 581	0. 4%	1. 9	93. 5%
利島	3	2	5	256	2. 0%	1. 5	100. 0%
新島	1	0	1	2, 348	0. 0%	0. 0	100. 0%
神津島	1	1	2	1, 613	0. 1%	1. 0	100. 0%
三宅島	5	2	7	2, 120	0. 3%	2. 5	100. 0%
御蔵島	0	0	0	245	0. 0%	0. 0	0. 0%
八丈	33	27	60	6, 319	0. 9%	1. 2	74. 1%
青ヶ島	0	0	0	145	0. 0%	0. 0	0. 0%
小笠原	7	3	10	2, 161	0. 5%	2. 3	100. 0%
不明	1	0	1	0	0. 0%	0. 0	100. 0%
合計	94, 129	61, 861	155, 990	11, 744, 134	1. 3%	1. 5	82. 0%
平均	1, 494	982	2, 476	186, 415	1. 1%	1. 4	83. 8%

（5）貸付利用開始時期と借受人

①年代と貸付利用開始時期

令和3（2021）年1月現在の東京都の15歳以上人口との比較（グラフ）





令和3（2021）年1月現在の東京都の15歳以上人口との比較（表組）

	2020年4月	2020年5月	2020年6月	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月	2021年9月	2021年10月
10代	3	22	47	32	66	69	76	33	19	14	12	28	31	20	23	22	22	23	10
20代	1, 473	3, 943	6, 886	5, 411	4, 603	3, 277	2, 474	1, 560	1, 435	1, 523	1, 714	2, 507	2, 550	1, 665	1, 870	1, 485	1, 561	1, 444	1, 271
30代	2, 987	6, 710	9, 746	5, 019	3, 882	2, 391	1, 938	1, 223	1, 196	1, 334	1, 697	2, 538	2, 494	1, 470	1, 793	1, 279	1, 256	1, 176	958
40代	3, 972	7, 960	9, 602	4, 665	3, 517	2, 246	1, 881	1, 138	1, 113	1, 228	1, 758	2, 525	2, 541	1, 456	1, 804	1, 123	1, 008	1, 006	801
50代	4, 462	8, 226	8, 135	4, 113	3, 240	2, 131	1, 953	1, 072	1, 102	1, 187	1, 799	2, 433	2, 258	1, 254	1, 570	1, 108	860	897	723
60代	2, 760	5, 091	4, 399	2, 198	1, 626	1, 174	983	604	620	658	950	1, 399	1, 249	707	766	527	433	451	345
70代	1, 192	2, 429	2, 193	1, 123	834	648	554	344	336	362	459	746	713	339	374	250	206	210	186
80代	101	197	234	136	100	64	75	40	34	36	46	95	93	51	40	35	35	38	25
90代	1	5	8	3	3	1	4	1	1	0	0	2	1	0	1	1	0	0	2
不明	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
合計	16, 951	34, 584	41, 250	22, 700	17, 871	12, 001	9, 938	6, 015	5, 856	6, 342	8, 435	12, 273	11, 931	6, 962	8, 241	5, 830	5, 381	5, 245	4, 321

2021年1月現在の東京都の15歳以上人口

2021年11月	2021年12月	2022年1月	2022年2月	2022年3月	2022年4月	2022年5月	2022年6月	2022年7月	2022年8月	2022年9月	2022年10月	合計	人口比	日本人	外国人	合計
10	2	3	5	6	12	4	6	3	4	7	7	641	0. 1%	516, 059	19, 216	535, 275
979	768	559	730	946	669	565	521	335	377	413	289	55, 803	3. 2%	1, 576, 178	157, 984	1, 734, 162
745	643	434	516	742	482	446	435	283	298	353	231	56, 695	2. 9%	1, 812, 798	134, 040	1, 946, 838
645	573	309	432	572	389	358	360	214	305	312	219	56, 032	2. 5%	2, 145, 687	84, 970	2, 230, 657
644	477	328	349	461	323	307	297	185	261	271	196	52, 622	2. 7%	1, 897, 804	59, 081	1, 956, 885
294	263	171	175	218	161	159	149	96	124	145	96	28, 991	2. 1%	1, 353, 037	27, 267	1, 380, 304
159	152	136	94	107	78	93	82	50	69	76	50	14, 644	1. 0%	1, 424, 252	10, 960	1, 435, 212
24	28	21	16	23	16	9	5	8	11	13	18	1, 667	0. 2%	820, 815	4, 304	825, 119
0	1	1	1	1	0	0	0	1	3	0	0	42	0. 0%	190, 894	919	191, 813
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0. 0%			
3, 500	2, 907	1, 962	2, 318	3, 076	2, 130	1, 941	1, 855	1, 175	1, 452	1, 590	1, 106	267, 139	2. 2%	11, 744, 134	498, 772	12, 242, 906

借入決定時期と性別

	2020年4月	2020年5月	2020年6月	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月	2021年9月	2021年10月
男	12, 380	24, 895	29, 633	15, 580	12, 013	8, 020	6, 726	4, 074	3, 970	4, 421	5, 882	8, 395	7, 924	4, 683	5, 633	3, 911	3, 483	3, 458	2, 917
女	4, 549	9, 606	11, 567	7, 082	5, 848	3, 974	3, 209	1, 937	1, 884	1, 920	2, 550	3, 874	4, 001	2, 274	2, 604	1, 918	1, 896	1, 786	1, 402
不明	22	83	50	38	10	7	3	4	2	1	3	4	6	5	4	1	2	1	2
合計	16, 951	34, 584	41, 250	22, 700	17, 871	12, 001	9, 938	6, 015	5, 856	6, 342	8, 435	12, 273	11, 931	6, 962	8, 241	5, 830	5, 381	5, 245	4, 321
男女比	2. 7	2. 6	2. 6	2. 2	2. 1	2. 0	2. 1	2. 1	2. 1	2. 3	2. 3	2. 2	2. 0	2. 1	2. 2	2. 0	1. 8	1. 9	2. 1

	2021年11月	2021年12月	2022年1月	2022年2月	2022年3月	2022年4月	2022年5月	2022年6月	2022年7月	2022年8月	2022年9月	2022年10月	合計	人口比	日本人	外国人	合計
男	2, 300	1, 950	1, 339	1, 504	1, 956	1, 390	1, 301	1, 219	752	976	1, 054	710	184, 449	3. 1%	5, 742, 325	243, 166	5, 985, 491
女	1, 200	957	623	811	1, 120	740	639	635	423	476	535	396	82, 436	1. 3%	6, 001, 809	255, 606	6, 257, 415
不明	0	0	0	3	0	0	1	1	0	0	1	0	254				
合計	3, 500	2, 907	1, 962	2, 318	3, 076	2, 130	1, 941	1, 855	1, 175	1, 452	1, 590	1, 106	267, 139	1. 3%	11, 744, 134	498, 772	12, 242, 906
男女比	1. 9	2. 0	2. 1	1. 9	1. 7	1. 9	2. 0	1. 9	1. 8	2. 1	2. 0	1. 8	2. 2		1. 0	1. 0	1. 0

令和3（2021）年1月現在の東京都の15歳以上人口との比較（日本国籍）

	2020年4月	2020年5月	2020年6月	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月	2021年9月	2021年10月
10代	3	20	41	25	27	12	14	7	7	6	6	17	7	8	10	13	10	16	5
20代	1, 441	3, 685	4, 758	2, 890	2, 443	1, 688	1, 526	986	967	1, 142	1, 380	1, 878	1, 950	1, 324	1, 443	1, 099	1, 092	1, 125	1, 018
30代	2, 881	5, 814	6, 307	3, 207	2, 740	1, 757	1, 543	992	974	1, 106	1, 508	2, 163	2, 135	1, 284	1, 589	1, 075	1, 007	987	817
40代	3, 796	7, 117	7, 047	3, 474	2, 739	1, 748	1, 543	968	935	1, 075	1, 593	2, 254	2, 276	1, 311	1, 654	993	894	898	714
50代	4, 284	7, 653	6, 851	3, 312	2, 621	1, 748	1, 681	937	947	1, 078	1, 634	2, 200	2, 032	1, 137	1, 439	1, 008	764	826	671
60代	2, 676	4, 875	4, 027	2, 003	1, 468	1, 058	902	568	578	617	901	1, 316	1, 173	656	732	492	409	422	327
70代	1, 168	2, 383	2, 140	1, 097	811	632	541	338	328	356	452	727	695	329	366	243	200	208	182
80代	100	192	228	134	97	62	74	39	33	34	46	95	92	49	40	34	34	37	25
90代	1	5	8	3	3	1	4	1	1	0	0	2	1	0	1	1	0	0	2
不明	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	16, 350	31, 745	31, 407	16, 145	12, 949	8, 706	7, 828	4, 836	4, 770	5, 414	7, 520	10, 652	10, 361	6, 098	7, 274	4, 958	4, 410	4, 519	3, 761
全体比	96%	92%	76%	71%	72%	73%	79%	80%	81%	85%	89%	87%	87%	88%	88%	85%	82%	86%	87%

	2021年11月	2021年12月	2022年1月	2022年2月	2022年3月	2022年4月	2022年5月	2022年6月	2022年7月	2022年8月	2022年9月	2022年10月	合計	人口比	日本人
10代	9	2	3	5	6	8	4	5	3	3	6	7	315	0. 1%	516, 059
20代	795	617	460	574	711	534	431	422	277	314	357	258	39, 585	2. 5%	1, 576, 178
30代	639	572	381	447	620	412	403	387	256	273	325	213	44, 814	2. 5%	1, 812, 798
40代	596	533	294	390	510	362	336	340	199	296	293	211	47, 389	2. 2%	2, 145, 687
50代	609	446	309	320	410	286	283	271	179	251	259	186	46, 632	2. 5%	1, 897, 804
60代	279	256	167	159	204	152	149	144	91	119	140	91	27, 151	2. 0%	1, 353, 037
70代	156	151	133	90	105	76	91	80	50	69	75	48	14, 320	1. 0%	1, 424, 252
80代	24	28	20	16	22	16	9	5	8	11	13	18	1, 635	0. 2%	820, 815
90代	0	1	1	1	1	0	0	0	1	3	0	0	42	0. 0%	190, 894
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
合計	3, 107	2, 606	1, 768	2, 002	2, 589	1, 846	1, 706	1, 654	1, 064	1, 339	1, 468	1, 032	221, 884	1. 9%	11, 737, 524
全体比	89%	90%	90%	86%	84%	87%	88%	89%	91%	92%	92%	93%	83%		

令和3（2021）年1月現在の東京都の15歳以上人口との比較（外国籍）

	2020年4月	2020年5月	2020年6月	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月	2021年9月	2021年10月
10代	0	2	6	7	39	57	62	26	12	8	6	11	24	12	13	9	12	7	5
20代	32	258	2128	2521	2160	1589	948	574	468	381	334	629	600	341	427	386	469	319	253
30代	106	896	3439	1812	1142	634	395	231	222	228	189	375	359	186	204	204	249	189	141
40代	176	843	2555	1191	778	498	338	170	178	153	165	271	265	145	150	130	114	108	87
50代	178	573	1284	801	619	383	272	135	155	109	165	233	226	117	131	100	96	71	52
60代	84	216	372	195	158	116	81	36	42	41	49	83	76	51	34	35	24	29	18
70代	24	46	53	26	23	16	13	6	8	6	7	19	18	10	8	7	6	2	4
80代	1	5	6	2	3	2	1	1	1	2	0	0	1	2	0	1	1	1	0
90代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
合計	601	2, 839	9, 843	6, 555	4, 922	3, 295	2, 110	1, 179	1, 086	928	915	1, 621	1, 570	864	967	872	971	726	560
全体比	4%	8%	24%	29%	28%	27%	21%	20%	19%	15%	11%	13%	13%	12%	12%	15%	18%	14%	13%

	2021年11月	2021年12月	2022年1月	2022年2月	2022年3月	2022年4月	2022年5月	2022年6月	2022年7月	2022年8月	2022年9月	2022年10月	合計	人口比	外国人
10代	1	0	0	0	0	4	0	1	0	1	1	0	326	1. 7%	19, 216
20代	184	151	99	156	235	135	134	99	58	63	56	31	16, 218	10. 3%	157, 984
30代	106	71	53	69	122	70	43	48	27	25	28	18	11, 881	8. 9%	134, 040
40代	49	40	15	42	62	27	22	20	15	9	19	8	8, 643	10. 2%	84, 970
50代	35	31	19	29	51	37	24	26	6	10	12	10	5, 990	10. 1%	59, 081
60代	15	7	4	16	14	9	10	5	5	5	5	5	1, 840	6. 7%	27, 267
70代	3	1	3	4	2	2	2	2	0	0	1	2	324	3. 0%	10, 960
80代	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	32	0. 7%	4, 304
90代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0. 0%	919
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
合計	393	301	194	316	487	284	235	201	111	113	122	74	45, 255	9. 1%	498, 741
全体比	11%	10%	10%	14%	16%	13%	12%	11%	9%	8%	8%	7%	17%		

②在留資格

在留資格	2020年4月	2020年5月	2020年6月	2020年7月	2020年8月	2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月	2021年9月	2021年10月
留学	0	60	997	1, 580	1, 456	1, 197	756	467	370	284	220	406	426	226	277	188	165	140	117
永住者	253	825	1, 592	1, 112	926	617	416	215	222	166	241	337	322	191	207	154	117	118	102
技能	10	740	3, 365	999	389	187	122	66	80	66	36	111	126	51	37	33	28	33	18
技術 人文知識	17	272	1, 521	1, 123	763	464	288	118	105	114	80	239	196	111	120	101	102	82	68
特定活動	0	32	479	557	454	257	158	94	116	107	106	163	149	92	114	227	422	221	157

在留資格	2021年11月	2021年12月	2022年1月	2022年2月	2022年3月	2022年4月	2022年5月	2022年6月	2022年7月	2022年8月	2022年9月	2022年10月	合計
留学	91	75	55	70	120	76	67	57	27	36	32	17	10, 055
永住者	62	51	37	57	81	44	44	36	15	15	19	17	8, 611
技能	6	5	4	8	14	9	3	2	1	1	1	0	6, 551
技術 人文知識	49	35	22	32	45	32	22	18	15	7	18	7	6, 186
特定活動	102	80	39	92	140	79	59	35	24	29	21	11	4, 616

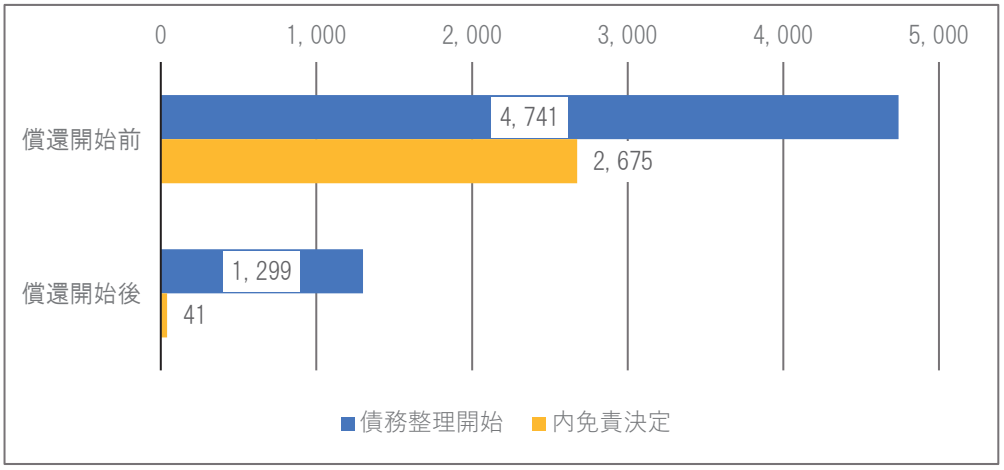
資料編
1

債権管理システム等に基づく借入申込および貸付決定者のデータ

〔3〕貸付決定後

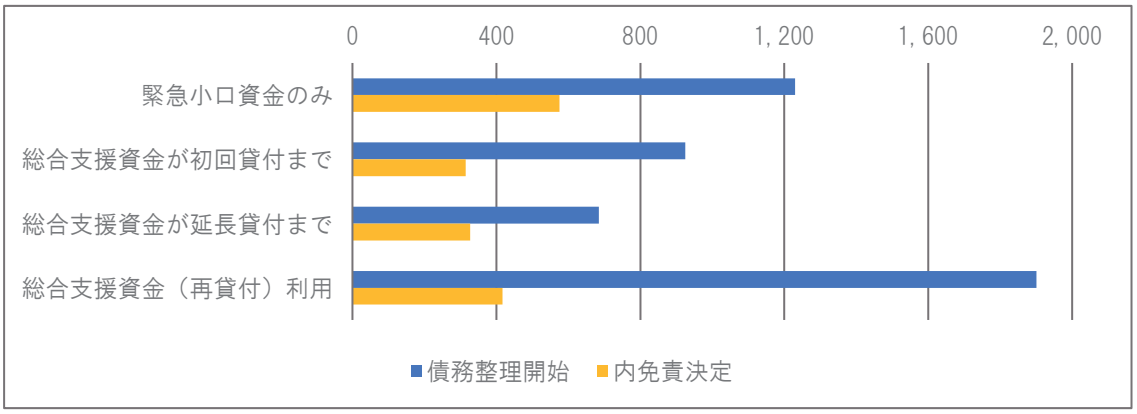
〔3〕貸付決定後

（1）償還開始前に債務整理開始となった借受人



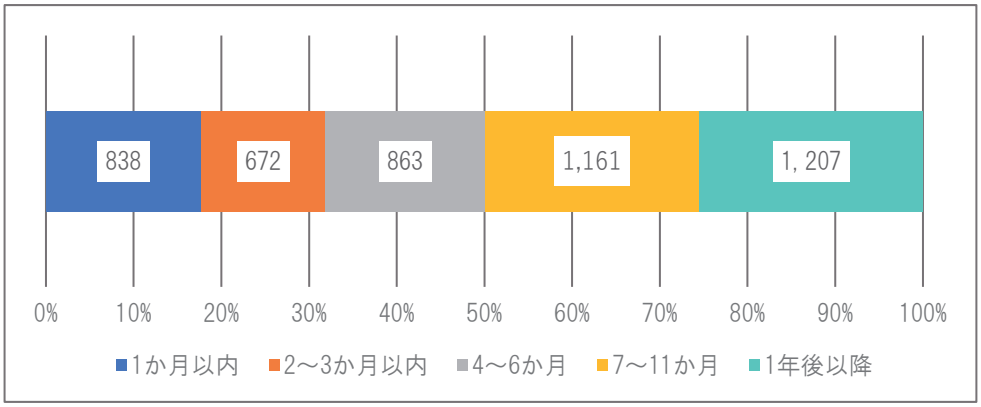
	債務整理開始	内免責決定	借受人総数	割合
償還開始前	4, 741	2, 675		
償還開始後	1, 299	41		
合計	6, 040	2, 716	267, 139	2. 3%

① 利用した貸付



	債務整理開始	内免責決定	借受人総数	割合
緊急小口資金のみ	1, 230	575	75, 806	1. 6%
総合支援資金が初回貸付まで	925	315	56, 087	1. 6%
総合支援資金が延長貸付まで	685	327	18, 810	3. 6%
総合支援資金(再貸付)利用	1, 901	417	116, 436	1. 6%
合計	4, 741	1, 634	267, 139	1. 8%

② 最終送金から債務整理開始までの期間



1か月以内	838	17. 7%
2～3か月以内	672	14. 2%
4～6か月	863	18. 2%
7～11か月	1, 161	24. 5%
1年後以降	1, 207	25. 5%
合計	4, 741	100. 0%

③ 年代別　借受人総数に対する割合

年代	債務整理開始	借受人総数	割合
10代	1	641	0. 2%
20代	808	55, 803	1. 4%
30代	873	56, 695	1. 5%
40代	1, 028	56, 032	1. 8%
50代	1, 197	52, 622	2. 3%
60代	618	28, 990	2. 1%
70代	199	14, 643	1. 4%
80代	16	1, 667	1. 0%
90代	1	43	2. 3%
合計	4, 741	267, 136	1. 8%

日本国籍のみ

年代	債務整理開始	借受人総数	割合
20代日本国籍	803	39, 585	2. 0%
30代日本国籍	862	44, 814	1. 9%

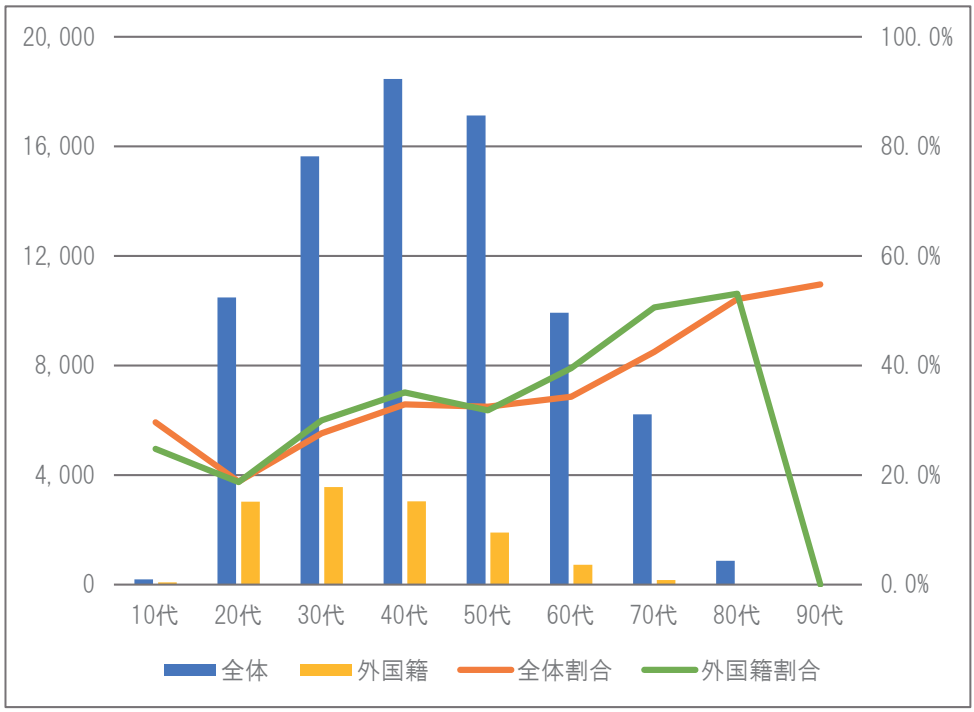
（2）償還免除

① 住民税非課税による償還免除

令和5年3月31日時点　住民税非課税による償還免除承認　債権数

	緊急小口資金	総合支援資金（初回貸付）	合計
承認	75, 940	63, 615	139, 555
対象債権数	256, 482	190, 134	446, 616
割合	29. 6%	33. 5%	31. 2%

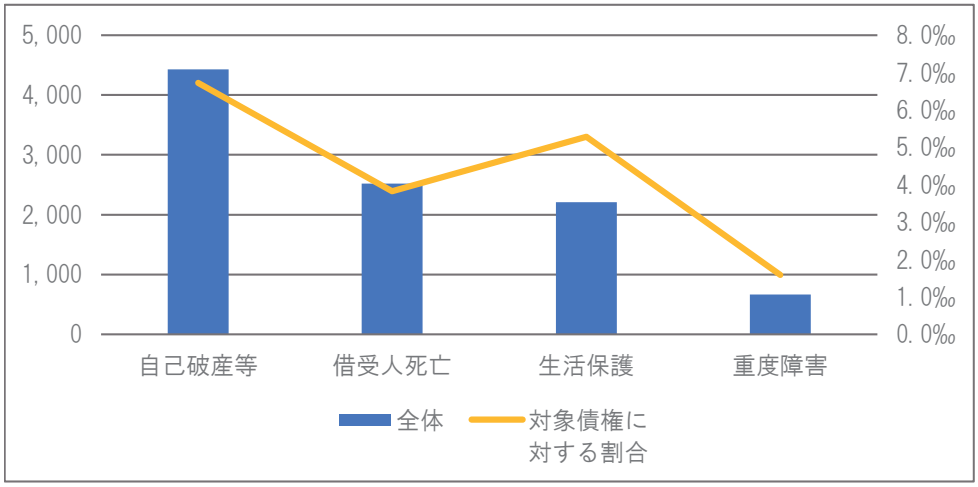
令和5年3月31日時点　住民税非課税による償還免除承認　借受人数



	全体	全体割合	外国籍	外国籍割合
10代	190	29. 6%	81	24. 8%
20代	10, 484	18. 8%	3, 030	18. 7%
30代	15, 638	27. 6%	3, 564	30. 0%
40代	18, 455	32. 9%	3, 038	35. 1%
50代	17, 127	32. 5%	1, 903	31. 8%
60代	9, 930	34. 3%	727	39. 5%
70代	6, 221	42. 5%	164	50. 6%
80代	869	52. 1%	17	53. 1%
90代	23	54. 8%	0	0. 0%

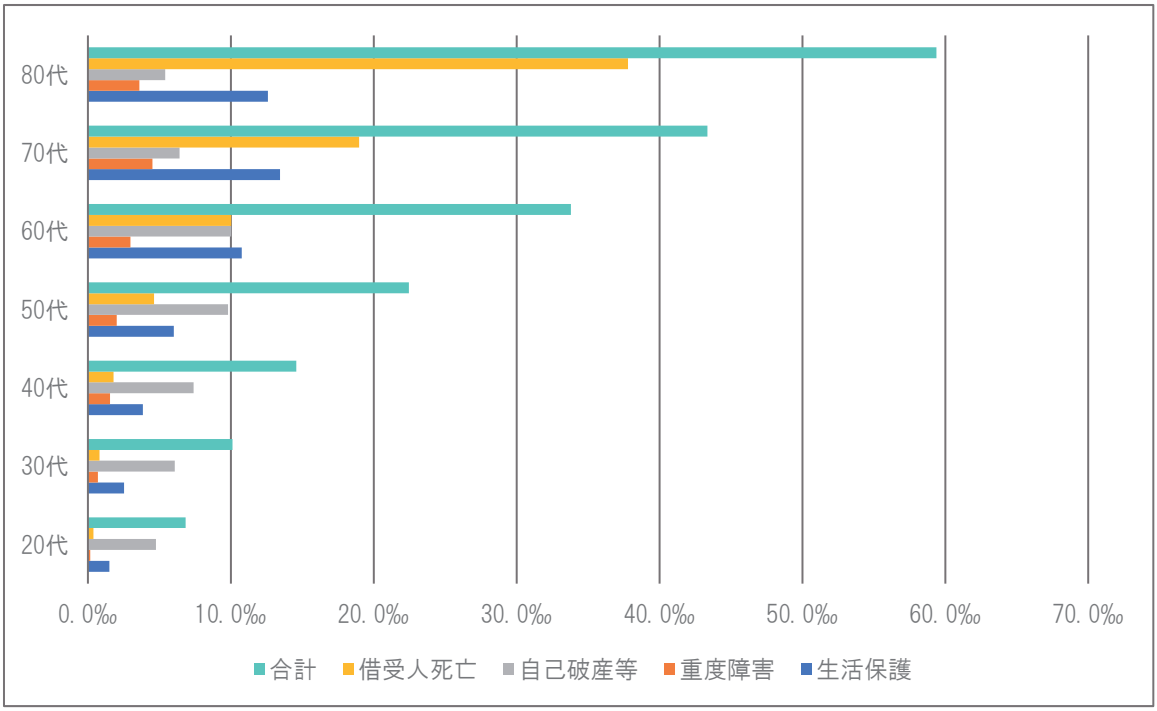
② 住民税非課税以外の償還免除（任意免除）

償還免除承認債権数



	全体	対象債権に対する割合
自己破産等	4, 427	6. 7‰
借受人死亡	2, 518	3. 8‰
生活保護	2, 208	5. 3‰
重度障害	664	1. 6‰

償還免除承認債権数



	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
生活保護	84	143	216	316	312	197	21
重度障害	9	40	87	106	86	66	6
自己破産等	266	345	414	516	291	94	9
借受人死亡	22	46	100	244	291	278	63
合計	381	574	817	1, 182	980	635	99
借受人総数	55, 803	56, 695	56, 032	52, 622	28, 991	14, 644	1, 667

	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
生活保護	1. 5‰	2. 5‰	3. 9‰	6. 0‰	10. 8‰	13. 5‰	12. 6‰
重度障害	0. 2‰	0. 7‰	1. 6‰	2. 0‰	3. 0‰	4. 5‰	3. 6‰
自己破産等	4. 8‰	6. 1‰	7. 4‰	9. 8‰	10. 0‰	6. 4‰	5. 4‰
借受人死亡	0. 4‰	0. 8‰	1. 8‰	4. 6‰	10. 0‰	19. 0‰	37. 8‰
合計	6. 8‰	10. 1‰	14. 6‰	22. 5‰	33. 8‰	43. 4‰	59. 4‰

資料編
2

借受人へのアンケート調査

〔1〕調査票

緊急小口資金等特例貸付（新型コロナ）を借りた方へ
アンケートご協力のお願い

令和5年7月
社会福祉法人東京都社会福祉協議会

このアンケートは、緊急小口資金等特例貸付を借りた皆様にお送りしています。
新型コロナウイルスの感染が急激に拡大したことで失業や休業を余儀なくされ、収入が減少することで生活に困る方々が急増する中で、全国の社会福祉協議会は厚生労働省の要請を受けて、特例貸付を行いました。

東京都社会福祉協議会では、この特例貸付が皆様にどのように役立ったのかを確認した上で、今後、感染症の拡大や災害の発生などが起こった時に、どのように対応していくべきであるのかを検討する必要があると考え、アンケートを実施することにいたしました。

ご回答いただいた情報は、統計的処理を行いますので、個人が特定されてご迷惑をおかけすることはありません。皆様と同じように困難な状況を迎えた方々へ、今後の支援方法を検討するために役立てさせていただきますので、アンケートにご協力いただきますようお願い申し上げます。

アンケートのご回答方法

本アンケートは下記の2通りの方法でご回答いただけます。

①郵送回答

同封の返信用封筒に、記入済みの本アンケートを封入し、ポストに投函してください。
（切手貼付不要）

②WEB回答

下記のURLにアクセスしてください。WEBにて回答が可能です。
右のQRコードからもアクセスできます。

https://www.across-net.co.jp/mrs/tokureik/

ログインIDの入力を求められますので、下記のIDをご入力してください。

pass0001

アンケートの返送締切日について

誠にお手数ですが **令和５年７月31日（月）** までにご返送ください。

10001

アンケート実施機関

〒162-8953　東京都新宿区神楽河岸１－１
社会福祉法人　東京都社会福祉協議会
福祉資金部　福祉資金特例貸付担当
TEL　03-6457-5205

1．現在の生活について

Q1　同居している家族人数についてお聞きします。

1．単身　　2．複数　　人　　※あなたも人数に含めてください

Q2　あなたの月収、およびあなた以外の家族の月収についてお聞きします。（令和5年7月現在）

（注）月収には、年金･児童手当等の給付も含む

あなたの月収（手取り額） ※単身者の場合は、こちらにだけ記入	あなた以外の家族の月収の合計額
1．10万円未満	1．１～10万円未満
2．10～20万円未満	2．10～20万円未満
3．20～30万円未満	3．20～30万円未満
4．30～40万円未満	4．30～40万円未満
5．40～50万円未満	5．40～50万円未満
6．50万円以上	6．50～100万円未満
	7．100万円以上
	8．０円

Q3　同居している家族の状況についてお聞きします。

1．あなたが介護している人がいる　　2．あなたが主に育児をしている乳幼児がいる　　3．該当するものはない

Q4　現在の住まいについてお聞きします。

1．賃　貸　　2．持ち家（家族所有も含む）　　3．ルームシェアなどの共同住宅
4．施設に入所している　　5．定まった住居がない（ネットカフェ・知人宅など）

Q5　住まいにかかる1ヵ月の金額についてお聞きします。（家賃･住宅ローン･管理費･共益費）

1．63,000円未満　　2．63,000円～10万円未満　　3．10万円～15万円未満
4．15万円～20万円未満　　5．20万円以上

Q6　現在の特例貸付以外の借金の内容についてお聞きします。〔複数回答可〕

1．ない　　2．住宅ローン　　3．自動車ローン　　4．進学ローン
5．キャッシング･カードローン･消費者金融　　6．リボ払い･分割払い･ボーナス払い　　7．家族･知人からの借り入れ
8．その他　具体的に

Q６で「5.」～「8.」を選択された方にお聞きします

Q7　現在、残っている借金の総額についてお聞きします。（令和5年7月現在）

※特例貸付の金額は除いてください。

1．30万円未満　　2．30～100万円未満　　3．100万円以上

Q６で「5.」～「8.」を選択された方にお聞きします

Q8　現在、支払っている借金の1ヵ月の返済額についてお聞きします。（令和5年7月現在）

１ヵ月の返済額合計　　円　　※特例貸付の1ヵ月の返済額は除いてください

Q9　公共料金･保険料※･税金の滞納ついてお聞きします。（令和5年7月現在）

※保険料･･･国民健康保険料･国民年金･介護保険料

1．滞納していない　　2．滞納している

2．仕事・収入について

Q10～Q12については「コロナで減収した仕事」「令和５年７月現在」の両方に回答してください。

Q10　あなたの仕事の雇用形態についてお聞きします。

コロナで減収した仕事	令和５年７月現在
1．正社員	1．正社員
2．契約社員・嘱託社員・派遣社員	2．契約社員・嘱託社員・派遣社員
3．パート・アルバイト	3．パート・アルバイト
4．日雇い	4．日雇い
5．個人事業・自営業（経営者・役員含む）	5．個人事業・自営業（経営者・役員含む）
6．その他　具体的に	6．その他　具体的に
7．仕事についていない・失業中	7．仕事についていない・失業中

Q11　あなたの仕事の業種※をご記入ください。

※業種の例･･･建設業、製造業、小売業、運輸業、飲食業、サービス業、医療･福祉など
（注）「仕事についていない･失業中」の方は、「なし」とご記入ください。

コロナで減収した仕事	令和５年７月現在
業 種	業 種

上記以外にも仕事をされている場合は、その業種もご記入ください。

業 種	業 種

Q12　あなたの収入についてお聞きします。〔複数回答可〕

コロナで減収した仕事	令和５年７月現在
1．時給制　2．日給制　3．月給制	1．時給制　2．日給制　3．月給制
4．個人事業・自営業の事業所得	4．個人事業・自営業の事業所得
5．年　金　6．休業手当　7．傷病手当	5．年　金　6．休業手当　7．傷病手当
8．失業手当	8．失業手当
9．その他　具体的に	9．その他　具体的に
10．収入がない	10．収入がない

Q13　あなたの収入の増減についてお聞きします。（コロナ前と令和5年7月現在を比較して）

1．収入が減った　2．収入はおおむね変わらない　3．収入が増えた

3．緊急小口資金等特例貸付について

Q14　貸付金を何に使いましたか。〔複数回答可〕

1．生活費　2．学費などの一時的な支出　3．借金の返済　4．事業にかかる資金
5．仕送り　6．その他　具体的に

Q15　貸付はあなたの役に立ちましたか。

1．非常に役に立った　2．役に立った　3．あまり役に立たなかった　4．役に立たなかった

上記にお答えいただいた回答の理由をお聞かせください。

Q16　償還(返済)はできそうですか。

1．償還（返済）できそうにない　　2．償還（返済）できる　　3．すでに免除されている

Q16で「1．償還（返済）できそうにない」を選択された方にお聞きします

Q17　償還(返済)ができない理由は何ですか。〔複数回答可〕

1．十分な収入がない　　2．物価高騰のため生活費が増えている　　3．他の借金返済のため

4．その他　具体的に

Q16で「1．償還（返済）できそうにない」を選択された方にお聞きします

Q18　社会福祉協議会に相談しましたか。

1．相談していない　　2．相談した

Q18で「1．相談していない」を選択された方にお聞きします

Q19　社会福祉協議会に相談していない理由は何ですか。〔複数回答可〕

1．時間がない　　2．相談しても解決しない　　3．相談しにくい　　4．相談することを思い付かなかった

5．その他　具体的に

4．あなたについて

Q20　あなたの国籍を教えてください。

1．日本

2．その他の国　国名

Q20で「2．その他の国」を選択された方にお聞きします

Q21　最近、日本に来た時期および在留資格の状況を教えてください。

①日本に来た時期	②現在の在留資格を記入
年　月	

Q22　生活で困ったことがあるとき、どうしていますか。〔複数回答可〕

1．SNSやインターネットで調べる　　2．友人・知人に相談する　　3．親族に相談する
4．民生委員に相談する　　5．社会福祉協議会に相談する　　6．自立相談支援機関に相談する
7．役所に相談する　　8．その他　具体的に
9．どうしたらよいかわからない　　10．何もしない

Q23　現在、困っていることがあればご記入ください。〔自由記入〕

Q24　その他、ご自由にご記入ください。〔自由記入〕

質問は以上で終了です。ご協力いただき誠にありがとうございました。

資料編
2

借受人へのアンケート調査

〔2〕単純集計表

Q1. 同居している家族人数

	件数	割合(%)
単　身	1186	47.1
複　数	1271	50.5
無回答	60	2.4
合計	2517	100

Q1. 世帯人数の内訳(本人を含む)

	件数	割合(%)
2　人	674	53
3　人	326	25.6
4　人	188	14.8
5　人	59	4.6
6人以上	24	1.9
合計	1271	100

(人)

平均	2.8
最大値	9

Q2　令和5年7月現在の本人の月収(手取り額)

	件数	割合(%)
10万円未満	729	29
10万円～20万円未満	932	37
20万円～30万円未満	482	19.1
30万円～40万円未満	124	4.9
40万円～50万円未満	44	1.7
50万円以上	36	1.4
無回答	170	6.8
合計	2517	100

Q2　令和5年7月現在の本人以外の月収の合計額

	件数	割合(%)
10万円未満	362	28.5
10万円～20万円未満	283	22.3
20万円～30万円未満	164	12.9
30万円～40万円未満	49	3.9
40万円～50万円未満	20	1.6
50万円～100万円未満	22	1.7
100万円以上	9	0.7
0　円	266	20.9
無回答	96	7.6
合計	1271	100

Q3. 同居している家族の状況

	件数	割合(%)
本人が介護している人がいる	201	8
本人が主に育児している乳幼児がいる	127	5
該当するものはない	1982	78.7
無回答	217	8.6
合計	2517	100

Q4. 現在の住まい

	件数	割合(%)
賃　貸	1835	72.9
持ち家(家族所有も含む)	564	22.4
ルームシェアなどの共同住宅	56	2.2
施設に入所している	5	0.2
定まった住居がない(ネットカフェ・知人宅など)	12	0.5
無回答	45	1.8
合計	2517	100

Q5. 住まいにかかる1ヵ月の金額

	件数	割合(%)
63000円未満	978	38.9
63000円～10万円未満	791	31.4
10万円～15万円未満	478	19
15万円～20万円未満	130	5.2
20万円以上	58	2.3
無回答	82	3.3
合計	2517	100

Q6. 現在の借金の内容

	件数	割合(%)
な い	796	31.6
住宅ローン	233	9.3
自動車ローン	150	6
進学ローン	149	5.9
キャッシング･カードローン･消費者金融	909	36.1
リボ払い･分割払い･ボーナス払い	565	22.4
家族･知人からの借り入れ	506	20.1
その他	260	10.3
無回答	43	1.7
合計	2517	100

Q7. 現在、残っている借金の総額 （Q6. 現在の借金の内容で キャッシング、分割払い、親類からの借入、その他借り入れ と回答した場合）

	件数	割合(%)
30万円未満	269	17.8
30～100万円未満	458	30.3
100万円以上	750	49.5
無回答	37	2.4
合計	1514	100

Q8. 現在、支払っている借金の1ヵ月の返済額

	件数	割合(%)
0円(なし)	73	4.8
2万円未満	249	16.4
2万～3万円未満	172	11.4
3万～5万円未満	264	17.4
5万～10万円未満	354	23.4
10～20万円未満	210	13.9
20万円以上	67	4.4
無回答	125	8.3
合計	1514	100

（円）

平均	62532
最大値	5000000

Q9. 公共料金･保険料･税金の滞納

	件数	割合(%)
滞納していない	1689	67.1
滞納している	758	30.1
無回答	70	2.8
合計	2517	100

Q10. コロナで減収した仕事の雇用形態

	件数	割合(%)
正社員	503	20
契約社員・嘱託社員・派遣社員	333	13.2
パート・アルバイト	554	22
日雇い	60	2.4
個人事業・自営業(経営者・役員含む)	728	28.9
その他	58	2.3
仕事についていない・失業中	203	8.1
無回答	78	3.1
合計	2517	100

Q10. 令和5年7月現在の仕事の雇用形態

	件数	割合(%)
正社員	455	18.1
契約社員・嘱託社員・派遣社員	322	12.8
パート・アルバイト	540	21.5
日雇い	48	1.9
個人事業・自営業(経営者・役員含む)	596	23.7
その他	71	2.8
仕事についていない・失業中	341	13.5
無回答	144	5.7
合計	2517	100

Q12. コロナで減収した仕事

	件数	割合(%)
時給制	629	25
日給制	284	11.3
月給制	571	22.7
個人事業・自営業の事業所得	732	29.1
年　金	124	4.9
休業手当	30	1.2
傷病手当	9	0.4
失業手当	28	1.1
その他	134	5.3
収入がない	156	6.2
無回答	83	3.3
合計	2517	100

Q12. 令和5年7月現在の仕事

	件数	割合(%)
時給制	598	23.8
日給制	234	9.3
月給制	585	23.2
個人事業・自営業の事業所得	621	24.7
年　金	219	8.7
休業手当	9	0.4
傷病手当	16	0.6
失業手当	27	1.1
その他	163	6.5
収入がない	226	9
無回答	110	4.4
合計	2517	100

Q13. 収入の増減（貸付前と令和5年7月比較）

	件数	割合(%)
収入が減った	1554	61.7
収入はおおむね変わらない	624	24.8
収入が増えた	250	9.9
無回答	89	3.5
合計	2517	100

Q14. 貸付金の使途

	件数	割合(%)
生活費	2360	93.8
学費などの一時的な支出	209	8.3
借金の返済	444	17.6
事業にかかる資金	251	10
仕送り	58	2.3
その他	111	4.4
無回答	27	1.1
合計	2517	100

Q15. 貸付が役に立ったか

	件数	割合(%)
非常に役に立った	1868	74.2
役に立った	537	21.3
あまり役に立たなかった	64	2.5
役に立たなかった	6	0.2
無回答	42	1.7
合計	2517	100

Q16. 償還について

	件数	割合(%)
償還できそうにない	1155	45.9
償還できる	506	20.1
すでに免除されている	822	32.7
無回答	34	1.4
合計	2517	100

Q17. 償還ができない理由 （Q16. 償還についてで「償還できそうにない」と回答した場合）

	件数	割合(%)
十分な収入がない	844	73.1
物価高騰のため生活費が増えている	650	56.3
他の借金返済のため	388	33.6
その他	195	16.9
無回答	14	1.2
合計	1155	100

Q18. 社会福祉協議会への相談 （Q16. 償還についてで「償還できそうにない」と回答した場合）

	件数	割合(%)
相談していない	898	77.7
相談した	245	21.2
無回答	12	1
合計	1155	100

Q19. 社会福祉協議会に相談していない理由（Q18. 社会福祉協議会への相談で「相談していない」と回答した場合）

	件数	割合(%)
時間がない	204	22.7
相談しても解決しない	230	25.6
相談しにくい	308	34.3
相談することを思い付かなかった	331	36.9
その他	146	16.3
無回答	11	1.2
合計	898	100

Q20. 国籍

	件数	割合(%)
日　本	2189	87
その他の国	275	10.9
無回答	53	2.1
合計	2517	100

Q21. 最近日本に来た時期（Q20. 国籍で「その他の国」と回答した場合）

	件数	割合(%)
～2019年	238	86.5
2020年以降	9	3.3
無回答	28	10.2
合計	275	100

（年）

平均	2009
最小値	1965
最大値	2023

Q22. 生活で困ったことがあるときの対処

	件数	割合(%)
SNSやインターネットで調べる	819	32.5
友人・知人に相談する	794	31.5
親族に相談する	729	29
民生委員に相談する	33	1.3
社会福祉協議会に相談する	369	14.7
自立相談支援機関に相談する	137	5.4
役所に相談する	437	17.4
その他	164	6.5
どうしたらよいかわからない	258	10.3
何もしない	119	4.7
無回答	144	5.7
合計	2517	100

資料編
2

借受人へのアンケート調査

〔3〕自由記述一覧

Q6. 特例貸付以外の借金 その他内容

(株)日本政策金融公庫
100万円
10万円
2021年9月から2022年7月まで仕事なかったから親戚の人から借りました。その前も学校行く時もアルバイトの収入へったりなかったりしてました。
2023. 7月末より、弁護士会相談後5年間、注意整理中。(法テラス、相談役)
3ヶ所のローンを1本化して銀行から100万
40万ほど
700万友人に借金あります。
au payをたまに借ります。
BK、公庫
d払い
FOOD/HOSPITAL BILL
FRIEND
FRIEND
JFC日本政策金融公庫
paying 2 kids school fees around 110000 per month
SOCIAL WELFARE SPECIAL LOAN
TBCローン
VISA・楽天・オリコ・三井住友・みずほ
VIZAから30万円キャッシング
アイフル
アイフル 月3000円 10年以上支払予定
アコム
アディーレ事務所に毎月3万円
イオン290000 東急340000 JCB90000
カードローン
カードローン 月々1万円
カードローン、他に労金より20万程借入れ。
カードローンにより減額請求分の弁護士への支払。
キャッシング、カードローン、友人からの借り入れ
キャッシング分割払い月々1.5万。家族より借り入れ有。
コロナが原因！！
コロナになり、カードローンから借り入れ現在は返済中。
コロナによる収入減少
コロナ時の銀行からの借入
コロナ貸付
コロナ貸付(政策金融公庫)
コロナ特別貸付(日本政策金融公庫)
コロナ特別貸付銀行
コロナ融資無利子無担保
サラ金
サラ金
ショッピングカード
ショッピングローン
すい臓がん手術、入院の分割払い
セゾンカード
セブン銀行カードローン
デンタルローン
バーコード決済での支払い
フリーローン
ホウテラス
みずほ銀行(カードローン)

モビット
ライフカード 50万円 ポケットカード 10万円
リハビリ病院の残金毎月0-7～0-8千円。
リフォームローン
以前商売をしていましたが、仕入れ先に返済できていません。商売に冷凍倉庫借りていましたが滞納し額が大きいです。追い出され別の冷凍倉庫借りましたが他倉庫分も節約の為入れました。去年電気代上がったという事で約48000円から63063円になってしまいました。
医療ローン
医療ローン
運転資金(事業用)
家族のリフォームローンを支払っている。
過去の裁判の裁判費用を弁護士へ分割で払っている
介護治療費の支払で質店より借金
会社からの貸付
会社から借り入れ
会社から借入
会社に借り入れあり
会社の借入れの連帯保証
会社運転資金
会社借り入れ
開業資金
感染症対応融資
旧、元職場へのローン返済
教育ローン
教育ローン
教育ローン
緊急小口資金と総合支援資金
金融公庫
金融公庫 銀行ローン
金融公庫、信用金庫
金融公庫教育ロール
金融公庫事業資金
銀行
銀行からのコロナ貸付け
銀行から借り入れ
銀行のカードローン
銀行のローン
銀行の個人口座についているローン→支払えず自動的に消費者金融になったもの。
銀行の借り入れ
銀行フリーローン
銀行借り入れ
銀行貸付
銀行返済 約15000万
銀行融資、他
兄弟からの援助あり
携帯代の強制解約金未納
結婚式ローン
月1万円
現住居の更新料を毎月分割にて、管理会社に支払っています。※05年9月には終わります。
個人再生返済
交通事故の賠償が有ります。約800万円。
公庫

公庫
公庫 300万円
公庫からコロナ融資
公庫からの借り入れ
国庫
国庫
国公立大学へ進学の時の奨学金と年金(全額免除の追納の返納)
国民金融公庫 金融保障協会
国民健康保険、国民年金
国民政策金庫
国民年金で借りている
今働いている会社
債務整理
債務整理
債務整理して、決まった法律事務所へ支払うお金。
債務整理による返済
債務整理の支払い
債務整理中
債務整理中
債務整理中
債務整理中来年終わる予定。
妻が貯金を持って出ていったのでお金を借りた。
災害特別貸付け
三鷹市の事業支援の為の貸付(銀行)。
仕事で作ったアプリのローン
仕事の仕入の為に借金
姉と家族
子供の学費
市民税、国民健康保険、法テラス
私の名義で、別れた妻がつくった借金の返済。
事業HP代
事業の借り入れ
事業資金
事業資金
事業資金銀行借入
事業資金借入
事業資金借入(公庫)
事業者ローン
事業用のローン
事業用の公庫からの貸り入れ
事業用設備運転資金
事業用貸付等
自営業のため借金
自己破産しました
自己破産申請中
自動車購入の為の頭金
質屋
実姉から1000万円借入、令和元年以前。
社会福祉
社会福祉協議会
社会福祉協議会(貸付20万円)
社会保障協会、国民金融公庫
借金ではありませんが生命保険の支払い
収入を増やそうとして副業のスクールに240万カードで払った。収入はほとんど増えない。

Q6. 特例貸付以外の借金 その他内容

住宅ローン
住宅設備(クーラー対応年数の為、取り替えないといつこわれるか不安、電気代、消エネでなく古いので、電気代金がおそろしくなる)。
住民税(遅れて分割納入)
住民税10500円月々
住民税延滞分、東京都社会福祉協議会からの他の貸付。
奨学金
奨学金
奨学金
奨学金
奨学金
奨学金
奨学金
奨学金
奨学金(大学)
消費者金融、2件。ビサカード2年。
消費税・保健料
信金の貸付(個人)公庫(会社)
信用金庫ローン、日本政策金融公庫
新型コロナウイルス感染症に伴う特例貸付
新型コロナウイルス特例調停で決定した債務。
新型コロナ事業復活支援金
親の葬祭費
政策金融公庫
政策金融公庫事業ローン
政策公庫
生活のためにお金借りています。
生活費
生活費
生活費がたりなくて困ります。
生活費用
生命保険
生命保険からの借入、教材費のローン
生命保険から借り入れ
生命保険から借入
生命保険より借金してます。その他ありません。
生命保険契約者貸付、事業継続融資
税の未納分
税金
税金
税金(市民税、国民健康保健料)
税金、国民健康保険
前の会社からの3ヶ月分お給料未払いのため友人からお金を借りています。
創業融資借入
総合支援資金
太陽光発電システムローン
大田区蒲田生活福祉課(生活保護返納金　残1回￥19888)
知人、友人、親類
知人からの借金
知人からの借入
知人に借りている(病院・手術代)。
中央区特別貸付
長男、次男、姉(熊本)

通信大学の学費ローン
東京新聞の経営失敗で自主再生の借金を返済中。
同居の小学生の教育費、食費他。
特例貸付
日本政策金融公庫
日本政策金融公庫
日本政策金融公庫
日本政策金融公庫
日本政策金融公庫
日本政策金融公庫
日本政策金融公庫
日本政策金融公庫
日本政策金融公庫
日本政策金融公庫
日本政策金融公庫
日本政策金融公庫
日本政策金融公庫
日本政策金融公庫
日本政策金融公庫
日本政策金融公庫　巣鴨信用金庫
日本政策金融公庫(事業の運転資金)
日本政策金融公庫(事業資金)
日本政策金融公庫、コロナ特別貸付
日本政策金融公庫、江戸川区経営向上資金(ウィルス)
日本政策金融公庫からの借り入れ
日本政策金融公庫から借り入れ
日本政策金融公庫に月約25000円のローン。
任意債務整理
任意整理依頼中
弁護士さんに相談をしています。
弁護士に整理をお願いしている。
弁護士の元で個人再生で毎月2万5千円お支払いしています。
保険会社からの契約者貸付
保険契約の貸付、小規模共済での貸付
保証協会返済
母国の家族に仕送り
未納の養育費(6万円　月々×約5年)
友人、知人　80000000位
友人、知人から借り入れ10万円。
友人からお金を借りている。
友達300万
友達からお金を借りている。
令和3年度分　前住まいの賃貸返済
連帯保証人としての支払いあり
労金、公庫
労金貸付17440と特例貸付金13300＝30770
労働組合から借りてる。

Q10. コロナで減収した仕事 その他内容

アルバイトが急に無くなった。
クリーニング
クロステマトリ1／3に少ない。
コロナで解雇となる。
コンサルタント
サービス業
シェフ
シルバー人材センター
タクシードライバー
タクシードライバー
タクシー運転手
タクシー運転手、出来高払い
タクシー乗務員
ピアノ調律師
フリーランス（デザインなど）
フリーランス、司会、ナレーター
むすこの店の手伝い
メールの配布
一人親方
飲食業
営業委託
営業歩合（正社員扱）
音楽家、演奏家
会社破産と共に自己破産
学生
業務委託
芸能従事者
個人タクシー
顧問
妻が自営代表
仕事あるとき呼ばれる。
子どもたちに空手を教えて月謝をもらっている。
自営でリフォームの営業していたが知人の手伝いのみ。
自営業　電気工事
自分ではなく夫が派遣社員を契約延長されなかった。
受託講師
準社員
正社員ですけどコロナで仕事がなくなった。
正社員として半日だけの仕事をした。
清掃
生活保護
生活保護
生活保護
退職されていました。
内職
年金
年令86才で仕事はできません。
派遣
配膳
非営利団体（自己啓発サービス）
非常勤職員
幼稚園
旅館の手伝い（休館コロナ）
寮にて調理人
露天商、自営業

Q10. 令和5年7月現在の仕事 その他内容

86才では仕事できません。
ウーバーイーツ
お手伝い（個事業の方のサポート等）
ガン
クロスが減ってきてる。
ケガのためまともに稼げない。
コンサルタント
シェフ
シルバー人材から月10日位の仕事。
タクシードライバー
タクシー運転手
タクシー乗務員
タクシー乗務員
フリーランス、司会、ナレーター
フリーランス美容師
むすこの店の手伝い
メール便
もう体力がありません。何とか頑張ります。
一人親方
飲食業
営業歩合（正社員扱）
音楽家
介護になっている。
休職中
休職中
求職中
業務委託
業務委託
業務委託契約
刑務所に入っていて今年2月に出所した。
芸能プロダクション、モデルの仕事待ち。
芸能従事者
研修中
顧問
交通事故通院中
妻が自営代表
産休と育休の休みで復帰したばかりです。
子どもたちに空手を教えて月謝をもらっている。
試用期間
自営でリフォームの営業していたが知人の手伝いのみ。
失業保険もらっている。
社員
受託管理員
就労移行支援
準社員
傷病手当金にて生活
身体が動かない。
生活が一段と苦しくなる。
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護を受給してます
生活保護受給中
短期派遣
特定技能1号

特定技能1号
内職
年のため仕事なし。
年金
年金
俳優業とアルバイト
廃業
配膳
非常勤職員
膝関節症でつらい時がある。
無職
無職（生活保護）

Q12. 収入（コロナで減収した仕事）その他内容

100%歩合給
10万円
1100×9H
1人オヤカタ・テマトリ
2021年9月から2022年7月まで収入がなかった。
3月から生活保護になった。
ALL Insentive
アフィリエイト収入
アルバイトの給料が25日。
アルバイトは歩合制
イベントでの現金収入
オール歩合制
コロナでお客様が激減し、ほとんど無収入になった。
コロナの為閉店
コロナ前住居退去命令に。
コロナ肺炎
コンサート、舞台、ライブハウス
サービス業、給料は売上制
シフトに入れない。
タクシーによる歩合給
タクシー乗務員
ピアノ調律　今84才です。S14. 11. 22
メール配布の部数。
以前はグロス契約÷月
一講座の受託金額制
運送業
運輸業
営業委託による歩合制
営業歩合
家賃収入
家賃補助
解雇されました
完全歩合
完全歩合制
完全歩合制
完全歩合制
完全歩合制
完全歩合制の月給
業務請負　出演料
勤務時間の縮少。
区役所から給付
芸能関係
月額出来高制
個人タクシー
個人タクシー
個人タクシー事業
公害認定援助金
国の支援金・渋谷区一時金・家賃支援金
裁量制
仕事が減った。
時給制
社会福祉のローンで生活つかった。
謝礼品やお金をもらう。
手渡し
就業時間の減少。
週ごとの組織の収入の決まった割合をスタッフでわける。
出来高制
出来高制
出来高制
出来高制で、収入なし。
少しの蓄えで生活してる。
清掃
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護・障害年金
請け負い
請負業務
浅草で店を借りていたが、外人、中国人の客が激減した。店はやめた。
帯の仕立てた本数。
貯金

通訳・翻訳
内装業が全くなくなった。
日給＋歩合
日給月給制
日給制
日雇い
年金
能力給
派遣
売り上げに応じた%
売り上げに対する歩合
売り上げ制
売上分合
売上歩合
父
変わらず
歩合
歩合
歩合
歩合
歩合
歩合
歩合
歩合
歩合
歩合（月給）
歩合給
歩合給
歩合給
歩合給
歩合給
歩合給
歩合給
歩合給
歩合給制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制のため
役員報酬
友達などから借りました。
理容一般

Q12. 収入（令和5年7月）その他内容

＋夜勤手当
11000～12000
15万円
1回4000円
1構築物の建物管理員業務
1人オヤカタ・テマトリ
2023年7月は残りの有給休暇をお金換算して足しているので収入が多くなっているが、普段は10万円いくかいかないかです。
7/26現在歯科医（埼玉）より再開の連絡が有りません。
8月で会社都合解雇
ALL Insentive
アフィリエイト収入
アルバイト
アルバイト
アルバイトの給料が25日
アルバイトも週3日ぐらい。
アルバイトを追加
アルバイト等
いま正社員です。
オール歩合制
コロナにより支給された手当。
サービス業
パート
パート送迎業務
フードデリバリー
フリーランス美容師
メール配布の部数。
遺族年金と生活保護
運送業
運輸業
営業（歩合）
営業歩合
家賃収入
完全歩合
完全歩合制
完全歩合制
完全歩合制
完全歩合制の月給
業務委託　出来高
業務委託料（月毎）
業務請負　出演料
兄弟の援助
芸能関係
月10日～5日
月額出来高制
個人タクシー事業
公害認定援助金
高令の為、選択肢なく苦戦
左足が悪くて7月末日に入院、手術（7月28入院、31日手術）、約1ヶ月入院。
妻の年金も90%含む。
材料が高騰した。
仕事がなくもうやめました。
仕事が有れば、日給及び時給。
児童扶養手当　障害年金
持ち物の切り売り
時給600円
時給制
時々文筆・作文の報酬
主人からお小遣い程度。
就活中
週一回露店商。雨天なら中止。
出来高
出来高制
出来高制
少しずつ仕事ができた。
障害年金
障害年金
障害年金手続申請中
心筋梗塞の為入院。
身体障害者となり障害年金受給。
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護
生活保護、年金
生活保護で生活中
生活保護とバイト
生活保護を受けています。
生活保護を受給してます
生活保護給付
生活保護手当
生活保護受給
生活保護受給
生活保護費
請け負い
請負業務
帯の仕立てた本数
知人の手伝い、収入レベルでは無い。
貯金
通訳・翻訳
日給＋歩合
日給制
年金　生活保護
年金・繰り上げ受給
年金も支払に消えてます。
年俸制
能力給
売り上げた59%である。
売り上げに応じた%
売り上げに対する歩合
売上分合
売上歩合
病気でアルバイトをやめました。
不動産を売ったお金
福祉手当
歩合
歩合
歩合
歩合
歩合
歩合
歩合
歩合（月給）
歩合給
歩合給
歩合給
歩合給
歩合給
歩合給
歩合給
歩合給
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制
歩合制（仕事内容で変動）
歩合制のため
無職
無職
無職（生活保護）
役員報酬
役員報酬が出せていない
理容一般
労働時間が少ない。

Q14. 貸付金の使途　その他内容

90才の母親(要介護4)の入院費(医療費、薬、介護費＆機器)。
MONTHLY FOOD/MONTHLY BILLS
Use my daily expenses because my salary was decreased and my salary was not enough my for my daily life expenses
あのとき妊娠していましたので生活のためです。
アパートの更新
うつ病治療　入院費
カラオケ代2ケ月支払出来ませんでした。
ガンのために借りたから。
コロナ禍で、帯状疱疹のワクチン接種代、診察費、病院を数回(頭皮の帯状疱疹は珍しい為)、診察費がかかりました。
コロナ休業収入0　家ローン管理費
すべて生活費です。
つまの学校に払うため。
バランス風呂がま購入
ベトナムの両親の治療のため、弟の学費を払うために送金します。
レッスン場所レンタル代
以前、会社の資金支払に。
医療費
医療費
医療費
医療費
医療費
医療費
医療費
医療費　食事代　家賃　共益費
医療費、薬代
引っ越し
引っ越しの費用
引っ越し費用
引越し(安いところへ)
家族の医療費
家賃
家賃
家賃
家賃
家賃
家賃
家賃、更新費(マンション)
家賃が全て
家賃とか生活の為です。
家賃の1部にも充当
家賃の支払い
家賃更新
家賃更新料等
家賃代、医療費
家電製品、家修理
介護の免許に使った。
冠婚葬祭が各1回ずつ有り。
去年の4月までお仕事～4月19日。バスの中で転倒して、以来生活保護を受けました。
経費(車)
個人タクシー
交際費
光熱費滞納分の支払い
国に居る親の生活費
国保や市都民税、食費
今まで不足していた生活用品や自宅サロン用の備品。

仕送り
子供の怪我の手術費用
子供の入院費
子供の病院代
資格、免許取得
歯ブラシ一つで退居、横浜企画に退居させられる。
時々北区より支援給付金が有りたすかってます。
次男がコロナでうつ病ほとんど仕事せず離婚と。
治療費
治療費
自宅を出なければならなくなり、引っ越し代金の初期費用。
主人が入院したので病院に使いました。
主人の入院費の支払い
受託していた未払の諸費用(3%)ほど。
住宅ローン返済
出産費用
職探しの為の費用等
食料品や電気代などに使いました。
親の病気、病院送り迎え
親への支援、病院代他
生活のため
生活資金
生活費
生活費
生活費と月賦(ローン)
税金や保険料、年金費
組合費、車の修理
滞納や生活費
滞納金の支払い
賃貸アパートの更新費用
通院
通院・薬代
通信費
弟の入院費
転居費用の一部(たちのきの為)
都営団地への引っ越し
当時、介護中の母の身のまわりにかかったお金一部。
入院中で収入がなかった為
入院日
入院費
備品購入
病院(コロナかかったから病院もお金つかいました)。
病院の治療費
病院代
病気の治療
夫が認知症になりクビになった為様々な補填。
夫の葬儀代に。
父への生活費
払えなていなかった税金の支払い
母の介護代(入院費)
母の入院・介護時の施設利用費用。
娘から毎月2万円借りている。
娘の結婚・出産・貯蓄

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	・事業資金に回せたから。
非常に役に立った	・難病の妻と、自分は、障害者(心臓病)で、シングルマザーの長女を扶養(妻の介護)で職ナシ。孫の教育費(ハーフ)も重なり、生活費、教育費に非常に役に立ちました。
非常に役に立った	1日も早く職に就く事が今の希望です…が年令でダメかと自分に言い聞かせて居ります。現実は中々厳しい年代です。
非常に役に立った	2020年4月頃から1年程収入が無かったため。
非常に役に立った	2020年初期からコロナウイルスの世界中へのパンデミックにより、仕事が無くなり、収入も一切無くなり、わずかな貯えも底を尽き、途方に暮れて居ました。こちらの特例貸付のお陰で何とか生き延びる事が出来ました。有難うございました。
非常に役に立った	2022年9月～生活保護を天草市～受けています。
非常に役に立った	24年(令和6年)から年金生活になるので他人事とは思えない。
非常に役に立った	2ヶ月ぐらい休業になって収入がなかったが、必要経費は必要だったので 非常に助かりました。
非常に役に立った	2ヶ所の金融機関で借りていた。金利の高い方を(70万円)早く完済する事が出きました。
非常に役に立った	3食食事ができました。
非常に役に立った	3年間ほとんど仕事は強制休みで大変助かった。
非常に役に立った	3年前と去年両足の手術(大腿骨壊死症)と言う難病にかかり手術費用と家賃がかさみ、本当に助かりました。そして歩く時間もかかりいまでも通院をしているものの痛みが強くでることもあるため中々、職にもつけない状態です。
非常に役に立った	7月31日(月)までの返送でしたが、遅れてすみません。投函致します。貸付金、本当にありがとうございました。
非常に役に立った	BECOUSE VERY HELP FULL FOR ME
非常に役に立った	H18･H19年に前立腺手術、引越等で、臨時支払が増え税金、保険、介護の支払が出きず2年分家賃も未払いでした。引越もとの荷が片付かずダブル家賃で支払いが増え、年金担保で50万で支払ったがまた残り。緊急小口でおぎないました。
非常に役に立った	I CAN PAY MY ALL BILLS AND MY RENT AND FOOD
非常に役に立った	I Choose 1 Because its Really Help my Life Situation Specially When It Have a Covid
非常に役に立った	MY IN COME IS NOT ENOUGF.BECAUSE OLFTER CORONA EFFEET MY COMPANY WORK HAS DOWN MY WORKING HOUK ALSO DOWN.
非常に役に立った	SEND MONEY TO MY MOTHER & SONS FOR THEIR DAILY LIVING WAS ABLE TO PAY THEIR RENTAL HOUSE.
非常に役に立った	SUPPORT LIVING EXPENSES
非常に役に立った	Thank you very much.
非常に役に立った	The loan was very helpful to me especially in my daily life expenses , food payment for the house and etc. especially when I got sick.
非常に役に立った	when I was sick and ican't go to work.
非常に役に立った	あたりまえ。当前。
非常に役に立った	あの時ちょうど給与が減りはじめたところだったので、しかしながら今も減り続けている。
非常に役に立った	あの時は仕事も減り、大変助かった。
非常に役に立った	アパートの更新も出来ましたし生活費にも回せましたので大変助かりました。ありがとうございました。
非常に役に立った	ありがとうございました。コロナでこわかった。
非常に役に立った	ありがとうございました。資金は有難く使わせて頂きました。お陰さまで、資金調達の心配事も解消されました。厚く御礼申し上げます。
非常に役に立った	ありがとうございました。非常勤や派遣での業務に就きましたが、コロナの影響によりいずれも業務終了。このような状況の中、食べることができ、仕事探しができ、税金も多少支払えましたことに感謝申し上げます。ハローワークを利用しておりますが、求人項目に当てはまらず無職で困っております。障害者手帳を取得しましたが、仕事の選択の幅が狭まり困っています。
非常に役に立った	ありがとうございました。毎日の生活に役に立ちました。
非常に役に立った	アルバイトが無くなり仕事も少なくなって収入が減った中で借り入れできて大変助かりました。
非常に役に立った	アルバイトの時間が少なかったのでお金が少なくて生活が大変でした。
非常に役に立った	アンケートに協力したかったから。
非常に役に立った	アンケートに誠実に答えました。
非常に役に立った	アンケート協力のお願いにあった、皆様と同じ困難な人々支援方法の検討とありましたので自分は非常に助けて頂いたので役に立ちたいと思った。
非常に役に立った	いざという時の切り札になった。
非常に役に立った	イベント工事業なのでコロナで仕事が0になり生活が困難でした。
非常に役に立った	おかげで生活が成り立ちました。
非常に役に立った	おかげ様で生きて行けました。
非常に役に立った	お店が休みになって、仕事が少ないですから。
非常に役に立った	お陰さまで何とか食い継ぐことができました。
非常に役に立った	お陰様で、当面の生活をやりくりする事が出来て、感謝しております。
非常に役に立った	お金が(生活費の支払い)足りなかったので助かった。事業もうまくいかず予定していた収入がなかったので非常に役立った。
非常に役に立った	お金がたりないから。
非常に役に立った	お金がないことで生活に制限がかかりすぎていたので、経済的にも精神的にもかなり楽になりました。
非常に役に立った	お金がなくこまっていた。生活自体どうすればと考えていた。
非常に役に立った	お金が無かったから。
非常に役に立った	お金なかったから。
非常に役に立った	お世話になったから。
非常に役に立った	お店の家賃等に使えて役に立ちました。
非常に役に立った	お店閉店したため、借金の返済に当てた。
非常に役に立った	お店立ち上げてすぐにコロナに見まわれお店続けて行くか？どうか？まよいながらコロナもまだまだおさまらなくこのままつづけて行けないと思い結果あきらめる方向にしました。
非常に役に立った	学費と生活に、困っていたのですごく助かった。
非常に役に立った	家族がいたから。しやきんかかっているから。
非常に役に立った	カラオケ店なので休業要請のため仕事が休みになり、収入がなくなりました。なのでとても助かりました。ありがとうございました。
非常に役に立った	きちんと食事をとることができて、大変助かった。
非常に役に立った	きびしい状況でしたので、支払い期限までにお支払いが出来てとても助かりました。
非常に役に立った	キャッシングには限度があるため。
非常に役に立った	ギリギリの経済状況の中、水光熱費支払いにも困ることがあったので大変助かりました。
非常に役に立った	ぎりぎりの生活で苦しいかったけど貸付金のおかげで何とか生活が出来たので感謝しかなかったです！！
非常に役に立った	ギリギリ生活が出来ました。
非常に役に立った	ぎりぎり生活できた。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	クビになりました。
非常に役に立った	けがや病気が昨年から増え、お金がかかったため。
非常に役に立った	このお金がなかったら一家心中していたかもしれない。
非常に役に立った	この制度で助かりました。
非常に役に立った	この先どうなるか不安だった時に、このようにまとまった額で貸付けて頂けて心強く、とても有難かったです。
非常に役に立った	この貸付がなかったら、本当に危なかったです。とても助かりました。
非常に役に立った	この貸付が無かったらと思うと借金となり背筋がゾッとします。私を含めたくさんの方々がどれ程助かったかと思います。感謝致します。
非常に役に立った	この貸付は、大変有りがたく思っています。
非常に役に立った	ごはんも光熱費も払えなかったし、生活するのにも希望がもてなかったけど貸付のおかげで生きのびた。今も光熱費やそれでも足りない分の親戚への借金はかなり残ってますが当時は本当にありがたかったです。
非常に役に立った	これからの災害や感染症で収入が減少した時に役立ててもらいたい。又、助けてもらいたい(困った時)から…。
非常に役に立った	これが無ければ、現在ホームレスになっていたと思う。
非常に役に立った	コロナウイルスの影響で収入が大幅に減ったので、とても助かりました。
非常に役に立った	コロナウイルス拡大直前に、車両の代替えが有り、返済に追われ本当に助かりました。
非常に役に立った	コロナがおちついても、仕事はよくないです。
非常に役に立った	コロナが蔓延し、飲食業だったので(ホステス)お店がお休みになったり、自分自身が腎臓病で通院している立場なので、コロナに罹ると大変なことになるので仕事を辞めざるおえなくなり、自宅で出来る仕事を見付けたが収入が大分減り、貸付けが無ければ生活出来ませんでした。
非常に役に立った	コロナで、仕事がなく、妻の収入だけだった為、非常に役に立った。
非常に役に立った	コロナでお金がなかった為、とても助かりました。
非常に役に立った	コロナでかなりの減収となり、またシングルマザーなのですが、今回初めてこちらでお世話になり、とても助かりました。ありがとうございました。
非常に役に立った	コロナで仕事なくなってるときにビザも問題になりました。奥さんが妊娠になって本当に困りました。でも社会福祉のローンよかった。わたしたちは、コロナかかって大変になった。
非常に役に立った	コロナで生活がたいへんなとき、仕事がない、家族もたいへんなので。
非常に役に立った	コロナでの減収から生活が非常に困っていたので大変助かりました。食費などできるだけ節約していますがそれでも生活は苦しいため役立ちました。
非常に役に立った	コロナでハケンで働けなくなり、軌道にのりはじめた自宅サロン業務もクローズし生活基盤が減収したため、貸付をBaseにサロンのたて直しや生活基盤のたて直しのための生活費に使用できた。ありがたかったです。
非常に役に立った	コロナでほとんど収入がなかったので生活費としてとても助かりました。
非常に役に立った	コロナでほとんど収入がなくなり、住宅ローン返済と生活費にあてる事ができて誰にも迷惑をかけずに乗り越える事ができました。
非常に役に立った	コロナで営業を休業せざる事になった為。
非常に役に立った	コロナで家賃などが払えなくなりそうなので助かりました。
非常に役に立った	コロナで会社からの指示で約1年間運転業務ができなく貸付金は大変たすかりました。
非常に役に立った	コロナで会社が倒産してしまい、ハローワークで求職中、うつ病になってしまい働く事が出来なくなってしまった。
非常に役に立った	コロナで学校が休校になり収入がなくなったため。
非常に役に立った	コロナで客の減少が大、仕事が激減した。
非常に役に立った	コロナで客足が減った時に売上がなかったためとても助かった。
非常に役に立った	コロナで休業している間、収入はほぼ無かったため生活困難になりかけていたのを助けられた
非常に役に立った	コロナで減った収入に、同時期に心臓病で入院と出費等の補填に役に立ち助かりました。
非常に役に立った	コロナで減収したため。
非常に役に立った	コロナで減収したのですが特例貸付で助かりました。
非常に役に立った	コロナで減収した為に生活費に使用しました。
非常に役に立った	コロナで困っている時に緊急小口資金を貸付出来て大変感謝しています。
非常に役に立った	コロナで撮影や収録が全く無くなってしまい無職状態だったので助かりました。有難う御座いました。
非常に役に立った	コロナで仕事が0になったので。
非常に役に立った	コロナで仕事がない中助かりました。
非常に役に立った	コロナで仕事がなくなって収入がゼロだったので貸付金を使わしてもらいました。
非常に役に立った	コロナで仕事がなくなり、その後もなかなか仕事が見つからないため。
非常に役に立った	コロナで仕事が減って毎月の生活費等が足りない状況が続いていたから。
非常に役に立った	コロナで仕事が減少した中で今回の貸付を利用させていただきました。大変ありがたい制度で「助けていただいた」という感謝しかありません。
非常に役に立った	コロナで仕事が無くなった中、子供の学校も休みになり毎日家にいたので光熱費や食費に助かりました。
非常に役に立った	コロナで仕事が無くなり非常にたすかりました。
非常に役に立った	コロナで仕事と収入減った時、家賃、光熱費払えました。
非常に役に立った	コロナで仕事なくなり、生活費に役立ちました。
非常に役に立った	コロナで仕事もへり、残業が禁止されていたため、非常に役に立ちました。
非常に役に立った	コロナで仕事もへり2年間位迄は、収入がなく、貸付を利用して助かりました。
非常に役に立った	コロナで仕事も少なくなり本当にたすかりました。生活費にすべてそして病院入院しました。心臓が悪くて身体障害者になってしまいましたので本当にありがとうございました。
非常に役に立った	コロナで仕事をやめさせられて、非常に困っていたので本当に助かりました。
非常に役に立った	コロナで仕事を休まなくてはならず、生活費に困り、その助けになったので。
非常に役に立った	コロナで事務の仕事がなくなり失業保険だけで生活していた。当時、子供達の大学入学と受験が重なり、金銭的にきつかった。私に病気が見つかり仕事を休むことも多かった。
非常に役に立った	コロナで時短になり役に立ちましたが、昨年急に差し押え、救急搬送で入院。毎月きつい日常(まさか、まさかの2年で困っています)。
非常に役に立った	コロナで自営の継続は大変な中、市、都、国の支援無しでは今はないと思っています。身内も大変なので自力で制度を活用でき嬉しかった。
非常に役に立った	コロナで失業(パート)した為、生活費が減ったので非常に役に立った。
非常に役に立った	コロナで失業して収入がなかったため
非常に役に立った	コロナで収入が0になったので生活するのがとても苦しくなり、でも、仕事で使う物のローンなど支払いも多くあったため。
非常に役に立った	コロナで収入がまったく無くなってしまい困っていたので、とても助かりました。
非常に役に立った	コロナで収入が減ったため。
非常に役に立った	コロナで収入が減ったときに緊急小口資金等特例貸付があって非常に助かりました。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	コロナで収入が減ってしまったところ更に顔面がマヒしてしまいとほうにくれていました。生活プラス精神面で助かりました。
非常に役に立った	コロナで収入が減り、借金が増えた。
非常に役に立った	コロナで収入が減り、生活費が足りなくなったため。
非常に役に立った	コロナで収入が減り生活が苦しくなっていたので助かりました。
非常に役に立った	コロナで収入が減収していて大変だった。
非常に役に立った	コロナで収入が減少した。
非常に役に立った	コロナで収入が減少したり、仕事がほとんど無くなってしまったころでしたので、毎月の生活費に使うことが出来ました。不安定な生活でしたので、精神面でも不安だらけでしたが、何とかやってこれたのも、貸付のおかげでした(身内や友人や金融会社から借りて、ここ数年間をやりくりしたのも含めて)。
非常に役に立った	コロナで収入が少なくなった上に、一緒に住んでる婚約者があてにげ事故にあい、一時期働けなくなっていたので、生活苦で路頭に迷っていた時だったので、助かりました。貸付がなかったら、自殺も考えていたと思います。
非常に役に立った	コロナで収入が少なくなり、大変助かりました。
非常に役に立った	コロナで収入が大幅に減少した中、家賃や出産費用にあてることができました。
非常に役に立った	コロナで収入が半減したため助かりました。
非常に役に立った	コロナで収入ゼロの月もあり非常に役に立ちました。
非常に役に立った	コロナで収入ほぼゼロに。
非常に役に立った	コロナで生活費できてうれしかった！！
非常に役に立った	コロナで当時収入が0円で生きる希望を失い、生まれ故郷で自殺を考えて、戻りました。今も、生き地獄の日常です。
非常に役に立った	コロナで突然の解雇となり、パニック状態でしたので助かりました。未だコロナの影響で苦しんでいます。貸付が1度だけは、残念です。
非常に役に立った	コロナで突然解雇になり生きていく術を考えて着手するのに助けて頂いた。
非常に役に立った	コロナで売上が20%程度に落ち込み非常に助かりました。
非常に役に立った	コロナで売上げが下がり借金返済に困っていたので助かりました。
非常に役に立った	コロナで副業の仕事がなくなって生活が困難になった時非常に助かった。
非常に役に立った	コロナで無職になり、失業手当も3ヶ月間しかなかった。貯金もなかったので、特例貸付は本当に有難かった。住民税の滞納(家賃の支払等生活費の唯一の口座を差し押さえられ、3月に家賃も公共料金もすべて支払えなくされた。5月に解除されたがいまだ取り立てが厳しい)。
非常に役に立った	コロナで労働時間が減り収入が60000円しかなく困っていました。役に立ちました。
非常に役に立った	コロナとは関係なく、離婚した直後、コロナ緊急事態で、経済的自立が必要な状況において、生活費、必要でしたので。
非常に役に立った	コロナと同時期に脳梗塞になって、収入がなくなってしまいました
非常に役に立った	コロナと病気で収入が減ったり、仕事がなくなり、病気(うつ病)になったので、生活費に使わせて頂きました。
非常に役に立った	コロナなどの非常時に手助けして頂けるとても有効な制度であるため。
非常に役に立った	コロナなどの理由で仕事が一時的になくなりまた給与も前借りしている状態だったので助かりました
非常に役に立った	コロナにかかったことにより、後遺症含め働けない期間があった為。
非常に役に立った	コロナにかかり、2つしていた仕事の内、サービス業は、やめざるえなくなったため1つの仕事しかできなくなり収入が無くなった為非常に助かりました。
非常に役に立った	コロナにかかり後遺症で3ヶ月以上まともに働くことができず、生活に困っていたため。
非常に役に立った	コロナになった。仕事は出来なくなった。
非常に役に立った	コロナになってから収入が減りました。緊急小口資金等の話をききました。申請をしました。生活費非常にたすかりました、ありがとうございました(もし出来れば、また、お願いしたいと思っています)。
非常に役に立った	コロナになって仕事ができなくなり収入が5万円程度となり、生活ができなかった状況や会社が休業になったりしたこともあり、貸付のおかげで生活がなり立っていた。
非常に役に立った	コロナになって仕事が無い時の方が多く年齢的にも仕事が制限され非常に私的にはたすかりました。
非常に役に立った	コロナにもかかりとても貸付でたすかりましたので。
非常に役に立った	コロナによって、収入が10万から8万位に下がり、大変苦しかった入院生活の時期を救ってもらった。
非常に役に立った	コロナによって仕事をうしない特別貸付により生活に非常に役に立ちました。
非常に役に立った	コロナにより、シフトにぜんぜん入れなくなり、生活費として、すごく助かりました。
非常に役に立った	コロナにより、仕事の収入が減り家賃も延滞した。
非常に役に立った	コロナによりビル管理の需要が著しく減ってしまったので。
非常に役に立った	コロナにより欠勤となり、収入がなくなり住まいがなくなる可能性があったことから救われたから。
非常に役に立った	コロナにより生活困窮したものの、生活保護は受けれなかったため。
非常に役に立った	コロナによる行動制限で、収入が大きく減ってしまった為、生活するのに非常に役に立ちました。
非常に役に立った	コロナに感染し、2ヶ月仕事が出来なくなり、収入が無くなってしまったため、貸付金が、とても助かりました。
非常に役に立った	コロナに成り仕事(受注)が減り、生活・家賃・個人事業の継続の資金不足の助けに成った。非常に助けに成りました。
非常に役に立った	コロナのため、仕事が減り、収入がなくなったため。
非常に役に立った	コロナのため、仕事が全く無くなり、会社からの援助も派遣のため無かったので、貸付は生活をして行くため、とても助かった。
非常に役に立った	コロナのため、収入が減った。息子の学費にも使ったし、生活費にも助かったです。
非常に役に立った	コロナのため客が減り、十分助けられた。
非常に役に立った	コロナのため給料がへっていたのでとても役に立った。
非常に役に立った	コロナのため首を切られたり、時間(働く)が減ったので生活費に役立てました。
非常に役に立った	コロナの為、収入が減り生活費にこまっていて、月々の生活に役に立った。
非常に役に立った	コロナの為リストラされてしまって収入がなくなり消費者金融などから借りずにすんで本当に良かったと思う。
非常に役に立った	コロナの為収入が大幅に減収した為、生活が困難になった為。
非常に役に立った	コロナの影響で、減収が続いた為、その間の生活費及び資金のやりくりに役立った。なお現在も、コロナ前の様には回復していないが。
非常に役に立った	コロナの影響で、収入が減ったため。
非常に役に立った	コロナの影響で、収入が減り、生活費に困っておりました。
非常に役に立った	コロナの影響でアルバイトができないので貸付はとても役に立ちました。
非常に役に立った	コロナの影響でほとんど仕事がなくなり、子供が高校に入学したばかりで生活が急にきびしくなった。母子家庭の為、私の収入が減った段階でどうにもならなくなり、貸付にすくわれた。ありがとうございます。
非常に役に立った	コロナの影響で仕事が減った
非常に役に立った	コロナの影響で収入が激減。歩合制なので、ひどいときは月10万円を切るときがたびたびありました。
非常に役に立った	コロナの影響で収入が激減したため。
非常に役に立った	コロナの影響で売り上げが極端に落ちた時、最初の時(アベさんの時)、非常に助かりました。その後は段々もどりました。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	コロナの影響で売上が減り貸付で非常に役に立った。
非常に役に立った	コロナの影響もあり、結局勤めていた飲食店も閉店。給料の遅配等もあったのでとても助かりました。
非常に役に立った	コロナの間お客様が居なく売上が上がらず、1ヶ月働いて手取り8万前後で困りました。とても助かりました。
非常に役に立った	コロナの時、パートの仕事が減ったので、本当に助かりました。
非常に役に立った	コロナの時、収入がへった為。
非常に役に立った	コロナの時とてもやすかった。
非常に役に立った	コロナの時にシフトに入れず収入が減り、家賃、光熱費を払うのでいっぱいいっぱいでした。貸付がなければご飯も食べられませんでした。
非常に役に立った	コロナの時は、休みが増えて大変でした。
非常に役に立った	コロナの時は生活に困った。
非常に役に立った	コロナの時期に収入が減って大変ななか、助けていただきありがとうございました。
非常に役に立った	コロナの時期収入はないが、支払い等は変わらない為、生活費としてとても助かりました。預金があれば良かったのですが、まだ預金すらできない身でしたので、本当にありがとうございました。
非常に役に立った	コロナの前に販売業のお店が閉店して、失業して就活の途中でらコロナが始まったので、税金もどんどん貯まる一方だった。大変助かりました。
非常に役に立った	コロナ以後からの物価値上がりのため。
非常に役に立った	コロナ以来製作の仕事が減り工場を維持できなくなり廃業した仲間から取付の依頼を受け現場作業をしていたがその仕事も現在は皆無。
非常に役に立った	コロナ影響で仕事等が少ない日々の為。
非常に役に立った	コロナ禍で、大幅に収入が減っていたので、本当に助かりました。
非常に役に立った	コロナ禍でボーナスが1／4程度に減った中、産休育休に入ったため、大変ありがたく、安心して出産することができました。
非常に役に立った	コロナ禍で解雇された上、再就職が困難だったため。、
非常に役に立った	コロナ禍で現金収入が減り、しかも病気になった(コロナではない)ため手術になり、仕事ができなくなっていたため収入がなかった。
非常に役に立った	コロナ禍で仕事が完全に0になりました。その中で生活が出来たのは緊急小口資金のお陰です。
非常に役に立った	コロナ禍で仕事の減収コロナに感染し収入が少なくなり色んな支払いや生活していけなかった時の貸付けさせていただいたからです
非常に役に立った	コロナ禍で事業収入が7～9割減の期間が2年間近く続き、日本政策金融公庫からの運転資金の借り入れは事業の赤字の補填に全て充てる形で、生活費が全く捻出できなかったので、とても助かりました。
非常に役に立った	コロナ禍で収入が一時的に4割減となり、非常に厳しい時期が続き、息子の学費等にもかかる費用の工面に非常に役に立ち心から感謝しております。
非常に役に立った	コロナ禍で収入が減少していたため生活費や家賃で助かった。
非常に役に立った	コロナ禍で所属営業所が閉鎖になってしまい、コロナ禍真っただ中での求職だったので、その間の繋ぎになりました。
非常に役に立った	コロナ禍で職が無い時期と、次の仕事に必要な資格免許取得が出来て、次に繋げられた。
非常に役に立った	コロナ禍で食費、光熱費が上回り、貸付がとても助かりました。
非常に役に立った	コロナ禍で大変な思いをしました。この融資は私をとても助けてくれました。
非常に役に立った	コロナ禍で突然収入が無くなったから
非常に役に立った	コロナ禍における生活費の下支えとなった。
非常に役に立った	コロナ禍にて、著しく収入が減少した為。
非常に役に立った	コロナ禍になって養育費が支払われなくなったため。
非常に役に立った	コロナ禍になり、給料が半分近く減収になった。その時この制度のおかげで非常に助かりました。
非常に役に立った	コロナ禍になり入っていた仕事が全てキャンセルとなり、無収入となった為。
非常に役に立った	コロナ禍により飲食店の営業委託歩合制ではほぼ収入が無い状態でしたので、非常に助かりました。、
非常に役に立った	コロナ禍による長期の減収の為。
非常に役に立った	コロナ禍に夫の会社で給与の支払いが滞り、その後退職したためとても助かました。
非常に役に立った	コロナ禍のうちの数か月は仕事が無く、生活が助かりました。
非常に役に立った	コロナ禍の苦しい時とても助かりました。
非常に役に立った	コロナ禍失業中収入が無い中、大変助かりました。
非常に役に立った	コロナ拡大の影響で仕事が減り前会社を退職し収入が一時半年ほど0になりました。非常に助かりました。
非常に役に立った	コロナ感染症の影響で収入が、ほとんど無くなりましたが特例貸付のおかげで生活を維持する事が出来ました。
非常に役に立った	コロナ感染防止の為、2年半以上仕事に出られず、生活費に困窮していたので、貸付がありなんとか食いつなぐことができて、助かりました。
非常に役に立った	コロナ期間に収入が減少しまして、貸付いただき本当に助かりました。ありがとうございました。
非常に役に立った	コロナ期間中、仕事先に首にされ、収入がなく、苦しみ生活をして、頂いたところ貸付金を支払に充当させて頂き、非常に助かりました。支援金心から感謝しております。正常な生活に戻るまで時間が掛かると思いますが就職活動に頑張りたいと思います。
非常に役に立った	コロナ最中で客足減った為売上がなかった為役に立ちました。
非常に役に立った	コロナ時商品の入荷が無く販売出来なかった。又、警備業でも仕事が中止になる事が多く収入が減少し生活費が不足したため非常に役に立った。
非常に役に立った	コロナ初期(2月)～(5月)母の入院(脳梗塞)でまとまった費用、とその後の介護にかかる事に非常に役に立った。自身の入院にも、母の介護施設利用時等に助かった。
非常に役に立った	コロナ前、年収約120万円。コロナ中、現在約50万円。
非常に役に立った	コロナ前900万以上あった売上げが令和3年度は520万に減った。令和5年は800万円の見込。
非常に役に立った	コロナ前は会社に出勤していたので時給で1ヵ月だいたい同じだったのですが、コロナで自宅にいるようになり最初の年は6万とかない月もあったりで、貸付を受けました。コロナ前ちょうど仕事をしながら母の在宅介護をしていたので、収入も介護の方にかかって預金もできない状態でした。
非常に役に立った	コロナ前は生活がまわっていたが、収入が減り本当にこまっていた。
非常に役に立った	コロナ中は、本当に仕事が減少して生活が苦しかった。
非常に役に立った	コロナ中は収入が激減した為、生活が大変だったから。
非常に役に立った	コロナ当時、収入はそれ以前の50%の水準となり十分な蓄えができなかったので、非常に役に立ちました。
非常に役に立った	コロナ蔓延により精神的にも経済的にも先行きが不安定であったので安心感を強く得られました。
非常に役に立った	仕事なくなったので、借りたお金で生活のため使った。とても役にたちました。
非常に役に立った	新型コロナウイルスの時、収入が減ったから生活するのとても難しいとき、特例貸付もらってとても役に立ちました。
非常に役に立った	すごくありがたかった。
非常に役に立った	すごく助かったから。
非常に役に立った	生活、電気代、食べ物とかのため役に立ちました。
非常に役に立った	生活するためにお金がないでした。
非常に役に立った	生活のため。
非常に役に立った	そのときお仕事が出来る日が少なかったのでとくれいかしつけはとても役にたった。
非常に役に立った	その間、生活は大変だけど、一日3回食べることができました。
非常に役に立った	その時は、家族6人居たので助かりました。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	その日暮らしだったが多少の余裕が出来た。
非常に役に立った	タクシーは、会社員ではあるが、月給は完全歩合制の為、コロナで完全に収入が無くなった為。
非常に役に立った	たすかった。
非常に役に立った	たすかりました。
非常に役に立った	たすかりました。
非常に役に立った	助かりました。
非常に役に立った	たすかりました。
非常に役に立った	だんな病気と入院のために助かった。いままた入院中。
非常に役に立った	妻が困っていて学校に払えたのでとても良かった。
非常に役に立った	テンカンという持病があるため定職につけないので助かった。
非常に役に立った	どうにか、生きて行ける今が有る事！
非常に役に立った	どう生活をしたら良いのか分からない時にお借りすることができてとても助かりました。ありがとうございました。
非常に役に立った	どこにも、もう頼る事が出来なかったので本当に助かりました。借金はありますが本格的に破滅せずに生活してゆけています。
非常に役に立った	とても苦しい時でしたので精神的に助かりました。
非常に役に立った	とても助かりました。ありがとうございました。
非常に役に立った	とても助かりました。ありがとうございます。
非常に役に立った	とても助かりました。丁度学校卒業して、就職始まったばかり頃でコロナが増えて来て、入社も出来ずに、他の会社も探せなかった。生活費がとても困りました。その後も妊娠した事を気づいて本当に大変だった頃に日本の政府から手を出してくれて、とても助かりました、ここをから感謝したいです。
非常に役に立った	とても不安だったがすぐ貸してもらえて家賃を滞納せずに済んだ。感謝しています。
非常に役に立った	とても役に立った。コロナで現場がストップになり、収入が無くなった時にとても助かりました。
非常に役に立った	とにかくお金に困っていたため。
非常に役に立った	とにかく行政が給付をしてくれないので渋々借りたが、借りなければ今は無い
非常に役に立った	とにかく仕事がなくなり家賃や生活費がなかったので、本当にたすかりました。
非常に役に立った	とにかく収入減となり、子供の学費の支払いも厳しくなり、他金融機関からの貸付けも厳しくなった中での貸付だったので、本当に助かりました。
非常に役に立った	とりあえず家賃・生活費を支払えた。
非常に役に立った	とりあえず支払い不足分にあて、その後調整した。
非常に役に立った	どれほど救われたことか。ありがとうございました。
非常に役に立った	ないと死んでた。
非常に役に立った	なかったら、終わっていたと思います
非常に役に立った	なかったら、生活できなかった
非常に役に立った	なかったら学校をやめなければならなかった。
非常に役に立った	なかったら食費もなく子供達を食べさせる事もできなかった
非常に役に立った	なかったら生活できませんでした
非常に役に立った	なかったら暮らせなかったと思う。
非常に役に立った	なかなか仕事がみつからなくて、大変だったので、非常にありがたかった。
非常に役に立った	なければしぬ。
非常に役に立った	なければ転居費用がたりなかった。
非常に役に立った	なんとか、生きてこれた。
非常に役に立った	なんとか生活がまわせた。精神的につぶれなくて済みました。
非常に役に立った	なんとか生活できた。
非常に役に立った	パートの減収分の役に立ちました。
非常に役に立った	パート収入でしたので家で待機と言われ無収入になり緊急小口資金があることを知り本当にありがたかったです。
非常に役に立った	ビジネスホテルのフロント係をしていますが、コロナ禍でシフトを減らされて困っている時に、本当に助かりました。
非常に役に立った	病気だったので薬や自分の生活がむずかしかったので生活費につかいました。
非常に役に立った	ボーナスが大幅に減り息子が高校入学のタイミングだったので、有利子の借金をしなくて済んだ。
非常に役に立った	ボーナスで家賃を払っていたがボーナスが減ったため、貸付で家賃を支払うことができた。
非常に役に立った	ほぼ収入がなくなったので、役に立ちました。
非常に役に立った	ほぼ無収入時に書類提出のみで借りられたのは大きい
非常に役に立った	ほんとうにあの時はすくわれました。
非常に役に立った	ほんとに困っていたから。
非常に役に立った	まだ生きて居ます。
非常に役に立った	まる一ケ月休みの時も有り生活に不安でしたので助かりました。
非常に役に立った	マンションのローンが払えなくなり売却しても赤字になるので自殺するしかないと思いました。妻は心臓と足が悪いので働けないし医療費も払えないので。とても感謝してますが、まだ返済できません。
非常に役に立った	もう少し増やして頂きたい。
非常に役に立った	もし貸付制度がなければ生活保護あるいは路頭に迷うようなことになっていたと思います。
非常に役に立った	もともとお金が全然足りません。もらった後、生活ができました。
非常に役に立った	もはや生活できないのでこのままではどうすれば良いかわからなかった時にこれがあったことで生きていけた。
非常に役に立った	ヤハリ支払い等々月額の固定出費が大変
非常に役に立った	やはり収入減で、生活に影響があったので助かりました。
非常に役に立った	ワクチン接種後、首から頭部の痛みがあり、何の痛みか判らず、整形外科、脳神経外科、皮膚科、耳鼻科、町田市民病院(脳神経外科、内科)と5～6ヶ所受診、大変でした(痛みに苦しみました)。帯状疱疹ワクチンは、1回目￥8000自費でした。
非常に役に立った	安心して生活が出来た。
非常に役に立った	以前まで困窮してる時に頼れる支援機関があると知らなかったし、住む場所すらどうしようという不安があった為。
非常に役に立った	衣食住にかかる費用をまかない生活を継続できたから。一方で今後は自活して納税していけるように頑張ろうと精神的にも前向きになれた。
非常に役に立った	一時の厳しさをしのぐことが出来たから。
非常に役に立った	一時期の収入はほぼゼロになっていたため
非常に役に立った	一時的とは言え、生活に余裕が持てた事、感謝してます。
非常に役に立った	一時的なカンフル剤になった。もう少しガンバロ一と思った。
非常に役に立った	一時的に仕事が出来ず、その間の生活費の余裕がなかったため。
非常に役に立った	一時的に職がなかった時期もあったので、助かりました。
非常に役に立った	一日一食で我慢していたが二・三食出来るようになった。
非常に役に立った	飲食業で働いていたので営業していなかったので生活費にあてる事が出来ました。
非常に役に立った	飲食業の収入が営業自粛によりゼロになったことにより貸付が生活費の支えとなりました。
非常に役に立った	飲食業は全くお客さんが来なくなり収入が途絶え生活費、子供の学費と全く支払いが出来なくなっていた。
非常に役に立った	飲食店が解雇となり失業してから、その後も仕事が見つからず、追い打ちをかけるように(偶然ですが)、難病をは発症し、数ヶ月は働きたくても働けない状況も重なってしまったので、大変助かりました。
非常に役に立った	飲食店が閉まっていたため、生活費が足りなかったので助かりました。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	飲食店ではなかったので国(東京都)からの補助金がなくたすかりました。マジで～。
非常に役に立った	飲食店の休業中の生活費にできた
非常に役に立った	音楽家なのでコンサート活動ができなくなり収入が減り助かりました。
非常に役に立った	何かの参考になればと思いました。
非常に役に立った	何とか食べる事は出来た。
非常に役に立った	何とか生活できた
非常に役に立った	何とか生活を維持している。
非常に役に立った	何もなくなったが何とか生きれた。
非常に役に立った	何も支払が出来ない時、大変助けられました事、感謝申し上げます。
非常に役に立った	何十社も求人で応募して落ち悩んでいた。本当に貸付金で生活が出来ました。ありがとうございました。
非常に役に立った	家のローンを払うことができたから。
非常に役に立った	家計のやりくりができるようになりました。
非常に役に立った	家族にも頼れず死のうと考えていました
非常に役に立った	家族の生活、教育費等の支払い(→給食費、学費)。
非常に役に立った	家族を安心させられた。
非常に役に立った	家族全員がコロナにかかってしまい、収入源がなかったから。
非常に役に立った	家族全員がコロナにかかってしまい、収入源がなかったから。
非常に役に立った	家賃、4ヶ月滞納、公共料金滞納等非常に助かりました。
非常に役に立った	家賃、食費、公共料金
非常に役に立った	家賃、電気代、ガス代、食費において本当に助けて頂きました。コロナであんなに給料が下がると思いませんでした。ありがとうございます。
非常に役に立った	家賃が支払えた。1日1食でも食事ができる。電気・ガスが止められてたので支払がてきて、つかえるようになった。
非常に役に立った	家賃が払えず困っていたので非常に助かりました。
非常に役に立った	家賃が払えた
非常に役に立った	家賃が払えたので助かった。
非常に役に立った	家賃が払えなくなりそうだったから
非常に役に立った	家賃が払えなくなる先を見て、家賃が安くなると、引っ越して来ました。引越資金も無かったのでとても助かりました。
非常に役に立った	家賃すら危うい状況だったのでとても有難かったです。
非常に役に立った	家賃などを含む、生活費が賄えなかったので非常に助かった。
非常に役に立った	家賃など滞納せずに済んだ。
非常に役に立った	家賃にかかる費用が大きいので充足に当て有難かったです。
非常に役に立った	家賃の支払いができました。
非常に役に立った	家賃の支払いに困っていたので助かりました。
非常に役に立った	家賃の支払いをすることができた。
非常に役に立った	家賃の補填に役立ちました。
非常に役に立った	家賃も支払いがおくれたりしていたし、生活費も足りなかったのでとても役に立ちました。
非常に役に立った	家賃も払えなかったので
非常に役に立った	家賃や光熱費等の生活費の支払いに助かりました。減収で非常に困っていたので本当に感謝しております。
非常に役に立った	家賃や生活費、子供の学費など色々なところで活用できた
非常に役に立った	家賃や生活費にとっても助かりました。ありがとうございました。
非常に役に立った	家賃を滞納していた為 大変 助かりました
非常に役に立った	家賃光熱費等の支払いにも困っていたから
非常に役に立った	家賃滞納しており、支払うことが出来た。
非常に役に立った	家内のリハビリ治療費等。
非常に役に立った	介護が必要な母が存命中(令和5年1月死去)と無職の弟の3人家族の為、生活費として大いに役立ちました。
非常に役に立った	介護や借金の返済に生活費に。
非常に役に立った	会社がコロナの保障をしなかった。貸付を親切にしていただき感謝しています。協議会のスタッフのみなさま、ありがとうございました。
非常に役に立った	会社が飲食店だった為都の休業要請通り休みになった為収入が減った。賃貸なので家賃払いや生活費に役立った。身体の健康上の都合で他に仕事(アルバイト)も出来ない為収入が減ったままだと困ったから。
非常に役に立った	会社が倒産したため収入が不安定の時サポートをいただき、とても助かりました。
非常に役に立った	会社の業務停滞により休業するしかなくなった。
非常に役に立った	会社を辞めざるをえなかったため。
非常に役に立った	外食業についていた家族が仕事を失い、家賃を滞納しておりました。この貸付のおかげで支払うことができました。
非常に役に立った	学校(給食)関係の仕事をやっている為学校が休校になった時に収入がゼロの時に助けていただき一命を取りとめました。
非常に役に立った	学費が払えず仕事も減っていたので大変助かりました。
非常に役に立った	学費が払え無事、卒業出来た。不安が少なくなった。
非常に役に立った	感謝しています。大変助かりました。
非常に役に立った	感謝の気持ちから。
非常に役に立った	簡単に申請できて、たすかりました。
非常に役に立った	急な失業となったため、精神的な病気の可能性もあったため、収入の目途が立たなかったため。
非常に役に立った	急な収入減であった事　先が見えない状況に解雇などの不安もある中で　早い対応を受けられたからです。
非常に役に立った	急な出費があって、困っていたので、いろんな支払に役立った。
非常に役に立った	急な出費が必要となり、かなり役に立った。
非常に役に立った	急に月収が半分以下になることになり、突然引っ越しも出来ないため、家賃や生活費に困ったが、貸付でなんとか切り抜けたから
非常に役に立った	急に収入がなくなった月があった時、生活の不安を解消するのに、非常に助かりました。
非常に役に立った	急に収入が減ったので、生活費として大変助かりました。
非常に役に立った	急激に仕事が減ったため支払い等ができなくなりましたが、非常に助かりました。
非常に役に立った	急場をしのげた。
非常に役に立った	求職活動はしておりましたが、なかなか就職先が決まらず、収入を得る事が困難だった為、貸付金は役に立ちました。
非常に役に立った	給付までとても早かった。
非常に役に立った	給付金1人10万円が振り込まれる前に生活費や自営の家賃などコロナで大変だったのでその前にお借りできたので何とか助かりました。感謝しております。
非常に役に立った	給付金を貰えたが右から左に出て行くだけで、2ヶ月で無くなった。親類からの借金も今は返せたり、返せなかったり、それなのに国は底辺の人たちを見ていない。
非常に役に立った	給与が5万から7万円の月が何ヶ月も続いた為助かりました。ありがとうございました！！
非常に役に立った	給与が支払えた。公共料金が払えた。
非常に役に立った	給与減少分の変わりになりました。
非常に役に立った	給料(時給)がコロナになり、突然2020年12月より約2．5%減らされた。現在もそのままで戻らず。
非常に役に立った	給料が下がったので、生活費にしました。
非常に役に立った	給料が減ったから。
非常に役に立った	給料が減ったため、生活費、親の仕送りに使えました。
非常に役に立った	給料が減ったので、生活費にしたのでたすかりました。コロナの時は単身で生活していたので。
非常に役に立った	給料が減った時に借入ができたから。
非常に役に立った	給料が減収したから。
非常に役に立った	給料が減少していたので、助かりました。
非常に役に立った	給料が少ないので生活費にあてています。
非常に役に立った	給料が数万円しかないのに、助かった。
非常に役に立った	給料が生活に満足できません。助かりました。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	給料が大幅な減額だった。
非常に役に立った	給料が半減し生活苦の中、貸していただいた事にとても感謝しております。
非常に役に立った	給料だけでは生活が出来なかった
非常に役に立った	給料は生活のためぜんぶ使ってしまい、学費は払えなかったんです。
非常に役に立った	給料を支払ってもらえなかった為。
非常に役に立った	去年の7月に解雇されたので生活が出来た。
非常に役に立った	業務の対象会社も小規模・零細企業・個人事業主でした。
非常に役に立った	極度な売上減少の為、非常にありがたかった。
非常に役に立った	勤め先が休業になって他のアルバイトも採用にならず、無収入状態であったから。
非常に役に立った	勤務日数を大幅に減らされていたので、賃金の収入が大幅に減った為です。
非常に役に立った	緊急事態宣言期間で休業になり売上がゼロになったので緊急で即時支給される貸付金は大変役立った。
非常に役に立った	緊急事態宣言時の生活費補填に助けられました。ありがとうございました。
非常に役に立った	緊急小口資金がなければ、生活が営むことさえできず、本当に路上生活者になる所だったから。ありがとうございました。
非常に役に立った	緊急小口資金がなければどう生活すればいいかわからなかった。
非常に役に立った	緊急小口資金等が無ければ生活をすることが出来ませんでした。本当に感謝しています。
非常に役に立った	緊急小口資金等特例貸付を受けられなかったら、借金に負われて大変だったと思う。
非常に役に立った	緊急小口資金等特例貸付金の返済ができていません。現在も、赤字の生活をしています。申し訳ありません。
非常に役に立った	金銭的な不安が軽減されました。
非常に役に立った	金利の高い他から借りずに済んだ
非常に役に立った	銀行ローンが利用できないのでとても助かりました。
非常に役に立った	苦しい時期に支援してもらいましたから。
非常に役に立った	苦しくなって、今だけ必要な時だったので助かりました。ありがとうございます。
非常に役に立った	喰えない、支払ができない、じゃ話にならなかった。
非常に役に立った	契約社員当時より約4割り減給したので、生活費に充てることが出来たので非常に助かっている。
非常に役に立った	芸能の仕事も減り、バイト先もコロナでつぶれて働く先がなかったので、助かった。
非常に役に立った	激減した収入の分を補填でき、生活費として役立てることができた
非常に役に立った	決まっていた仕事がなくなり、その月の収入が0円に近い状態だったのでそこに充てた
非常に役に立った	月々の返済が苦しく、仕事も減ったなか、首の皮一枚つながるお金でした。
非常に役に立った	月収がコロナ前の凡そ25%の減収になったため
非常に役に立った	月収のほとんど全部がローンに当てていた為、生活をする費用が非常に苦しかったが、大変助かりました。
非常に役に立った	建設業の自営は元々安定した収入がない為、コロナ禍での収入減は非常に厳しい状態でした。
非常に役に立った	見通しもなく不安しかなかったけど非常に助かりました。
非常に役に立った	元々借金も有ったため返済しながら生活費の足しにもなりました。
非常に役に立った	減収
非常に役に立った	減収した際は手取りが4割になった為。
非常に役に立った	減収で不安があったが、取り除くことができた。
非常に役に立った	減収となり、生活に困った時でしたので大変助かりました。
非常に役に立った	減収の時に生活費とし役に立ったので、ありがとうございます。
非常に役に立った	減収の補填が出来た
非常に役に立った	減収期において、大変助かった。
非常に役に立った	減収状況に大変助かりました。
非常に役に立った	減収分に当てることができた。
非常に役に立った	減収分に役に立った。
非常に役に立った	減収分を補う事が出来た。
非常に役に立った	減収補填に役立った。
非常に役に立った	現金が手元に少しでもあることで、気持ちの不安感を少しは抑えられた。
非常に役に立った	現金が増えたから。
非常に役に立った	現在、心臓病を患っている中、いくらかでも楽ができた事に、大変感謝しております。
非常に役に立った	現在の就職先がコロナの為開店延期となり2ヶ月程無収入(年金以外)だった為。
非常に役に立った	現状の毎日・毎月の厳しい生活状況です。特に家賃の支払い。
非常に役に立った	現状まだ返せないので、回答しました。せめて債務整理の返済が終わったら返済スタートしたい。
非常に役に立った	現状況を伝えたかったので。
非常に役に立った	個人タクシーを営業するため区内に住む必要があり家賃が高いため。
非常に役に立った	個人事業の運転資金。
非常に役に立った	個人事業の仕事場の家賃等を支払えたため。
非常に役に立った	個人事業主で仕事始めたばかりの時だったので助かりました。
非常に役に立った	光熱費、食費に当てました。
非常に役に立った	光熱費、水道代とライフラインが支払えず、住民税等、支払わせていただきました。
非常に役に立った	光熱費にあてられて助かりました。
非常に役に立った	光熱費に充てることが出来ました
非常に役に立った	好転するきっかけ。
非常に役に立った	行き先が不安だったので
非常に役に立った	高令の為仕事に就かずに貸付金は非常に助かりました。
非常に役に立った	高令の為仕事をみつけても何もなく、妻と2人で食事も3度ではなく、1日2回、3日に1度は1日1回でがまんしてます。
非常に役に立った	高齢の為、仕事の声も少なくなり毎月の病院代生活費などで非常に役に立ちました。
非常に役に立った	国などの給付金などでは、不足分(9割減収の時あり)が出ていたので、非常に助かりました。
非常に役に立った	今の仕事ともう一つ仕事をするにしても体がついていけない。
非常に役に立った	今まで通り。
非常に役に立った	今まで買えなかった物は買えた。
非常に役に立った	今回の貸付があったおかげでなんとか食べて行けた。無かった事を考えると消費者金融などに行くしか方法が無かった。
非常に役に立った	今回の貸付制度が無かったなら生活出来なかったと思う。本当に八方塞がりの状況に陥った。
非常に役に立った	今月の生活費が失業してなかった。
非常に役に立った	今現在借金が400万有り毎月の返済で大変です。
非常に役に立った	今後のことに役立った。
非常に役に立った	今後の支援方法に役立てばうれしいです。
非常に役に立った	今後の世の中の流れに、役立てばと。
非常に役に立った	今後皆様のお役に立てればと思いました。
非常に役に立った	今迄の借入金の減額となり大いに助かりました。
非常に役に立った	困った時に助けていただけた。
非常に役に立った	困ってた時、めんどうな審査もなく有難かったので。
非常に役に立った	困る時、お金全然ない時、貸付金を頂き、学費を払えました。とても助かりました。
非常に役に立った	債務整理と時期が重なってしまったために家賃等の返済が滞ってしまったその補填に使えた破産手続きまで状況が悪化しなかったので助かりました
非常に役に立った	催事に出店していて、のきなみ中止となり収入がなくなってしまっていたので有難く生きのびることが出来ました。
非常に役に立った	最低限の生活を送ることが出来た。娘の高校時・大学時の奨学金を滞納することなく返済出来た。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	妻がコロナにかかってしまい仕事に行く事が出来なかった為(濃厚接触に夫がなり)1ヶ月半位職場に行く事が出来ず収入が入らなかった為、緊急小口資金特例貸付でお金をかして頂き助かりました。今年1月から返済中です。
非常に役に立った	妻はコロナウイルスの影響で職を失いました。ローンのおかげで私たちは生活費を支払い続けることができました。
非常に役に立った	仕事、減少した為に助かりました。
非常に役に立った	仕事が、病院、老人ホームで散髪をするのでコロナ中は仕事が0になった事もありました。とても助かりました。
非常に役に立った	仕事がない時の借入れだったから。
非常に役に立った	仕事がなく(コロナ)お金が無かったからすごく助かった。
非常に役に立った	仕事がなくなって、困っている時に貸付金制度があって助かった。
非常に役に立った	仕事がなくなってしまい、生活するのに不安しかない中での貸付は生きていくための希望をいただきました(今もまだ状況は悪いですが)。心から深謝申し上げます。本当に感謝申し上げます。
非常に役に立った	仕事がなくなり失業手当てで賄えない部分をかなり助けて戴きました
非常に役に立った	今まで通り。
非常に役に立った	今まで買えなかった物は買えた。
非常に役に立った	今回の貸付があったおかげでなんとか食べて行けた。無かった事を考えると消費者金融などに行くしか方法が無かった。
非常に役に立った	今回の貸付制度が無かったなら生活出来なかったと思う。本当に八方塞がりの状況に陥った。
非常に役に立った	今月の生活費が失業してなかった。
非常に役に立った	今現在借金が400万有り毎月の返済で大変です。
非常に役に立った	今後のことに役立った。
非常に役に立った	今後の支援方法に役立てばうれしいです。
非常に役に立った	今後の世の中の流れに、役立てばと。
非常に役に立った	今後皆様のお役に立てればと思いました。
非常に役に立った	今迄の借入金の減額となり大いに助かりました。
非常に役に立った	困った時に助けていただけた。
非常に役に立った	困ってた時、めんどうな審査もなく有難かったので。
非常に役に立った	困る時、お金全然ない時、貸付金を頂き、学費を払えました。とても助かりました。
非常に役に立った	債務整理と時期が重なってしまったために家賃等の返済が滞ってしまったその補填に使えた破産手続きまで状況が悪化しなかったので助かりました
非常に役に立った	催事に出店していて、のきなみ中止となり収入がなくなってしまっていたので有難く生きのびることが出来ました。
非常に役に立った	最低限の生活を送ることが出来た。娘の高校時・大学時の奨学金を滞納することなく返済出来た。
非常に役に立った	妻がコロナにかかってしまい仕事に行く事が出来なかった為(濃厚接触に夫がなり)1ヶ月半位職場に行く事が出来ず収入が入らなかった為、緊急小口資金特例貸付でお金をかして頂き助かりました。今年1月から返済中です。
非常に役に立った	妻はコロナウイルスの影響で職を失いました。ローンのおかげで私たちは生活費を支払い続けることができました。
非常に役に立った	仕事、減少した為に助かりました。
非常に役に立った	仕事が、病院、老人ホームで散髪をするのでコロナ中は仕事が0になった事もありました。とても助かりました。
非常に役に立った	仕事がない時の借入れだったから。
非常に役に立った	仕事がなく(コロナ)お金が無かったからすごく助かった。
非常に役に立った	仕事がなくなって、困っている時に貸付金制度があって助かった。
非常に役に立った	仕事がなくなってしまい、生活するのに不安しかない中での貸付は生きていくための希望をいただきました(今もまだ状況は悪いですが)。心から深謝申し上げます。本当に感謝申し上げます。
非常に役に立った	仕事がなくなり失業手当てで賄えない部分をかなり助けて戴きました
非常に役に立った	仕事がなく困っていた。
非常に役に立った	仕事がなく手元にお金がなかったのでとても助かりました。
非常に役に立った	仕事がなく生活に困っていたから。
非常に役に立った	仕事がほとんどつぶれてしまったのでこの収入だけがたよりでした。
非常に役に立った	仕事が激減してた時にお借りしました。あれがなければ家賃も払えずになるところでした。非常に助かりました。
非常に役に立った	仕事が見つからず、生活費に困った。
非常に役に立った	仕事が減ったから。
非常に役に立った	仕事が減る中、生活ができるか不安になり、非常に助かったし、少し安心出来ました。
非常に役に立った	仕事が減る中で、緊急小口資金は助け船でした。
非常に役に立った	仕事が止まって入って来るお金が無くなった時小口資金等特例貸付がすぐ借りる事が出来、本当に助かりました。
非常に役に立った	仕事が少なくて収入に困っていたから。
非常に役に立った	仕事が赤字が続いているので、助かった。
非常に役に立った	仕事が全くなくなった。
非常に役に立った	仕事が全くなくなった時に生活費として役に立った。
非常に役に立った	仕事が半分以下になってしまい、困窮していた中、助けていただき本当に感謝しています。
非常に役に立った	仕事が無くなりお金が無かった為
非常に役に立った	仕事が無くなり収入が0円になった為
非常に役に立った	仕事していた事業の仮払い等に役立つことが出来感謝しております。
非常に役に立った	仕事の収入がなかったからです。
非常に役に立った	仕事もなくなり生活費にあてたので役に立ちました。
非常に役に立った	仕事も無くて、家族を守ること出来ました。
非常に役に立った	仕事も無くなり、更に体調崩していたので。
非常に役に立った	仕事も無くなり、体調もすぐれず、生活に困っていた所に貸付していただけたので非常に助かりました。
非常に役に立った	仕事をなくし、収入がなかった為助かりました。がその反動で今なお厳しい生活が続いている。借金まみれ。
非常に役に立った	仕事を辞めざるを得なくなった時に、他に借金せずに生活を回せたので大変助けられた
非常に役に立った	仕事を大幅に減らされほとんど収入がなくなったから。
非常に役に立った	仕事を閉店により失職。その中、誰にも助けてもらえず自死まで追い込まれ考えていたが、この制度によって、私自身助かりました。
非常に役に立った	仕事激減で収入が1/3減り　賞与も1/3ぐらい減った　未だに戻らず
非常に役に立った	仕入れの費用等が滞らなくてすんだ。
非常に役に立った	姉の介護費用で仕送りと実家の維持と自分の医療費。糖尿病があるため2ヶ月に1回通院。
非常に役に立った	子供が大学と高校入学が同時期だったので、受験・入学金・授業料の補填に役立たせて頂きました
非常に役に立った	子供が大学を卒業することができた。
非常に役に立った	子供が無事卒業できました。
非常に役に立った	子供に金がかかる。借金も返済しないといけない。
非常に役に立った	子供に嫌な思いをさせなくて、良かったです。
非常に役に立った	子供の学費(2人)はとても助かりました。生活費は特に助かり感謝しております。
非常に役に立った	子供の休校、休校と環境の変化による障害の悪化等で無収入になったり著しく収入が減ったため、生活費として助けられた。
非常に役に立った	子供の高校受験期だったため、塾代や修学旅行代などに充てることができ、とても助かりました。
非常に役に立った	子供の入院費(ぜん息の持病)があり、咳がひどかったので個室に入った為生活が大変だったので助かった。
非常に役に立った	子供らの仕送りに使わせて頂いた(歩合給与で収入が減った中)。
非常に役に立った	子供達の生活費や生活用品を買えて助かった。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	支払いが出きました(従業員の日給の支払い等)。
非常に役に立った	支払いしないと生活できなかった為。
非常に役に立った	支払いその他
非常に役に立った	支払いとかたまったのに、支払えたから。
非常に役に立った	支払いに困っていた為。
非常に役に立った	支払いの為、大変役に立ちました。
非常に役に立った	死なずに済んだ。
非常に役に立った	死ぬところでした。
非常に役に立った	死活的に金銭に困窮していた、いますので助かります
非常に役に立った	私の身体は大丈夫なので働きたいと考えています。サービス業を止める決心に役立ました。
非常に役に立った	私の人生の困難が軽減されました。
非常に役に立った	私は産休からコロナにかかって収入が6、7万しか無かった時だったにですごく助かりました。
非常に役に立った	資金繰りがうまくできた。
非常に役に立った	資金繰りが厳しい時に貸し付けを受けたことで救われた。
非常に役に立った	事業のお金とローン返済を第一に考えて、支払いをしてるので、自分の収入が減って、凄く困ってたので生活費に使わせて貰い助かりました。
非常に役に立った	事業の資金に助かりました
非常に役に立った	事業の売上がへり、支払い多く、生活費まで残らなかった。
非常に役に立った	事業運営していくなかで、大変非常に役立ました。
非常に役に立った	事業資金と生活費を確り分けられた
非常に役に立った	事業収入が、一気に途絶えてしまい、その穴埋めになりました。
非常に役に立った	持病があり職場から休むように指示が出て、外に出るのが恐かった。母子家庭のため、とても不安だった。
非常に役に立った	次回も貸付お願いしたいです。
非常に役に立った	自営業だった為、売上が減少し、法人に貸付、給料も少なく助けられました。
非常に役に立った	自営業のため店のための貸付あっても家の収支貸付(コロナ休業家のローン支払い)がないと店の資金に手をつけなくてはならないから。
非常に役に立った	自営業の催事の中止、縮小、車の追突事故(私が加害者)による自営業休業による職探しもあり大変でした。
非常に役に立った	自営業の収入が厳しかったため
非常に役に立った	自分の生活とインドにいる家族の為、使うことが出来た。
非常に役に立った	自分の生活にとても助かった。たいへんだったから。
非常に役に立った	自分の様な環境の方々の助けに今後活かして頂きたいと思ったからです。
非常に役に立った	自分は元々から高給取りでは無かったのでコロナで収入が減り家賃とか非常に助かりました。有りがとうございました。
非常に役に立った	失業(雇用元廃業)のため
非常に役に立った	失業していたので、生活費として使えたので助かりました。
非常に役に立った	失業していて、貸付がなければ生活に困っていたため。
非常に役に立った	失業し全く仕事がなかった。
非常に役に立った	失業手当の期間も終わってしまい、中々職が決まらず無収入状態が続いてしまった。貸付がなかったら生きていけなかったと思います。
非常に役に立った	失業手当終了後、求人が減った中、就業困難時、期間限定ではあったものの生きながらえました。ありがとうございました。
非常に役に立った	失業中だったため、助かりました。
非常に役に立った	失業中だったので収入がなく生活費としてとても助かりました。
非常に役に立った	失業中だった為、大変助かりました。
非常に役に立った	失業中の生活費として。
非常に役に立った	失業中の生活費と子供の怪我の手術費用が重なったため役に立った。
非常に役に立った	失業保険は6か月以上就業歴の人に対象で払われるもので、3か月で辞めされていた状態だったので、失業保険の対象にならなったことと、コロナで仕事が見つけられませんでした
非常に役に立った	実家がコロナ倒産したので、家賃や生活費、借金の返済に追われ、通帳が1万円を切り、なんとかやりくりをしていますが、家族の収入の為にも自営を続けていますが、ができなかったので、とても助かった。
非常に役に立った	実際にこのコロナ期間の大きな助けになったのと同時に、心の支え、不安解消の一助になりました。
非常に役に立った	実妹と同居していたので援助してもらい生活していましたが、2019年他界し、私も体調が悪くなり中々働くことが出来ず大変な思いをしていた時緊急小口資金等特例貸付の話しを聞いて申請させて頂き大変助かりました。
非常に役に立った	社会福祉協議会の貸付に関して大変有がたい思いでした。
非常に役に立った	社協でしか貸してもらえなかったから。
非常に役に立った	車庫代、組合、車の維持費、生活費、その他
非常に役に立った	借りたお金ですが今現在はお返し出来ない状況だから。
非常に役に立った	借りた人からの返金で一括支払でとのことで！　支払いました、いまがつらい！
非常に役に立った	借り入れが減った。
非常に役に立った	借金が減った。
非常に役に立った	借金のやりくり上大きい存在でした。
非常に役に立った	借金の完済。
非常に役に立った	借金の返済。事業にかかる資金。
非常に役に立った	借金の返済は待ってくれませんので。入院費用は退院後も分割払いしていた。
非常に役に立った	借金をしないで、すんだがこれから先が不安。
非常に役に立った	借金を増やさなくてすんだ。なんとか生活できた。
非常に役に立った	借金苦で自殺まで考えたが、何とか生活する事ができた。
非常に役に立った	借金返済にあてることができた。
非常に役に立った	借金返済に使えたので。
非常に役に立った	借金返済はもちろん生きていく上での食費、光熱費などの固定費のために使わせていただきました。
非常に役に立った	借金利子での過剰な支払いがなくなり、非常に助かりました。
非常に役に立った	借財の返済、家賃、光熱費の支払いが滞らずに済んだ。コロナの間の減収を補う事ができた。
非常に役に立った	借入金だけでは足りない分を補えた
非常に役に立った	借入出来た時、非常に助かりました。
非常に役に立った	借入先がなくなってしまったので。
非常に役に立った	弱者にとりまして貸付をして下さる所はほとんどありません。従いまして大変に有難く思っております。
非常に役に立った	主人が急に入院→その支払いに使用しました。
非常に役に立った	取りあえずの資金に困窮していた為。
非常に役に立った	手元に現金がある事でやる気が出来た。
非常に役に立った	手取り10万～15万が続く中で大変助かりました。
非常に役に立った	手続きも迅速で、とても希望が持て、コロナを乗りこえられました。その後の就労にも結びつきました！
非常に役に立った	収支より支払いが多かった為とても助かりました。
非常に役に立った	収入(仕事)が全てで無くなった為。
非常に役に立った	収入0の日がほぼ毎日でしたので貸付頂いたおかげで最低限生活が出来住宅ローンなど滞納をせずに過ごせました。
非常に役に立った	収入が0の月もあったため、日々の生活費として大変助かった。
非常に役に立った	収入が0円の月もあった為。
非常に役に立った	収入が1／4に減ってしまい身動きが取れない状態でしたので欲を言えばもっと沢山ではありましたが、全額1円の無駄なく使わせていただきました。
非常に役に立った	収入が1／5程度になり、生活費に当てられた。
非常に役に立った	収入がコロナで減っていたので助かりました。
非常に役に立った	収入がコロナによってなくなっていたため。
非常に役に立った	収入がゼロになった時にこの貸付がなければ生活できませんでした。
非常に役に立った	収入がゼロになってしまったのでとても助かりました。
非常に役に立った	収入がないから、生活が困りました。
非常に役に立った	収入がないといっていいほど、給料が減ってしまった時に助けて頂いたため。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	収入がないなか子供を大学卒業まで出来ました。本当にありがたく思っています。いろいろな人がいますが、コツコツやってよかったと思います。ありがとうございます。
非常に役に立った	収入がないので。
非常に役に立った	収入がないのでつなぎ資金として役立った。
非常に役に立った	収入がない時生活費などで使ったためとても役に立ちました。
非常に役に立った	収入がなかった。
非常に役に立った	収入がなかったので生活するのに助かりました。
非常に役に立った	収入がなかった為
非常に役に立った	収入がなかった為。
非常に役に立った	収入がなかった為。
非常に役に立った	収入がなかった為に大変やくにたちました。
非常に役に立った	収入がなくなったので生活費にあてました。
非常に役に立った	収入がなくなった為
非常に役に立った	収入がなくなってしまったので、とても助かりました。
非常に役に立った	収入がなくなって役に立った。
非常に役に立った	収入がなくなりとても困惑していたので。
非常に役に立った	収入がなくなりましたが、助かりました。
非常に役に立った	収入がなくなり生活、支払い等が出来なかった為。
非常に役に立った	収入がほとんどなくなったので本当に助かった。感謝しています。
非常に役に立った	収入がほぼ0円になった為、食料と学費で命をつなぐことができた。自殺を考えるほどだったので、本当にありがとうございます。
非常に役に立った	収入がほぼゼロだったので
非常に役に立った	収入がほぼゼロになった月があったので。
非常に役に立った	収入がほぼ無い時期もあり親や兄弟のこともあり大変助かりました。
非常に役に立った	収入がほぼ無かったので助かりました
非常に役に立った	収入がまったくなく、食べていけない状況で貸付金はありがたかった。
非常に役に立った	収入が一時的に減った時助かった。
非常に役に立った	収入が一時無くなったから
非常に役に立った	収入が何もない状態だったので、野垂れ死せずに済んだ。
非常に役に立った	収入が完全に途絶えた期間、この貸付によって生き延びることができました(必要な生活費には満たないですが、最後の一線を踏みとどまるための足しになりました)。
非常に役に立った	収入が急に減ったので、穴埋めになりました。
非常に役に立った	収入が急に途絶えたため。
非常に役に立った	収入が激減し、生活苦だったので貸付のおかげで生きていけました。
非常に役に立った	収入が激減したので、食料調達や家賃、光熱費、医療費などに充てることが出来た。
非常に役に立った	収入が激減したので生活費で助かりました
非常に役に立った	収入が激減した時にお金がなく生活するために非常に役にたちました
非常に役に立った	収入が激減した時に助かった。
非常に役に立った	収入が激減していたため。
非常に役に立った	収入が激減していて困っていたところに小口金を借りる事ができて助かりました。
非常に役に立った	収入が激減し生活費と借金の返済が大変だったので助かった。
非常に役に立った	収入が減ったが貸付金で生活が楽になった。
非常に役に立った	収入が減ったため
非常に役に立った	収入が減ったため。
非常に役に立った	収入が減ったとき生活するのに役に立ちました。
非常に役に立った	収入が減ったので家賃を払うために使いました。
非常に役に立った	収入が減った為、生活費として使えた。
非常に役に立った	収入が減った為。
非常に役に立った	収入が減った為生活費に大変助かり役に立ちました。
非常に役に立った	収入が減った事で都営住宅に応募し、その引っ越し費用や生活費に役立った為。
非常に役に立った	収入が減った時期に、無利息で借入でき非常に助かった。
非常に役に立った	収入が減った中で、一時的に緊急小口資金で生活がしのげた。
非常に役に立った	収入が減っていた期間貸付によって補えた。
非常に役に立った	収入が減っていた中で非常に助かりました。
非常に役に立った	収入が減って生活が出来るか不安でしたが、特例貸付のおかげで何とか生活する事ができた。ありがとうございました。
非常に役に立った	収入が減って生活が大変だったので、とても役に立ちました。
非常に役に立った	収入が減り、支払いができないところだった。
非常に役に立った	収入が減り困窮していたので
非常に役に立った	収入が減り生活が困窮している為、それに充てた。
非常に役に立った	収入が減り生活費、学費に困っていた所、大変ありがたかった。
非常に役に立った	収入が減り生活費に困っていたので助かりました。
非常に役に立った	収入が減収して生活が出来なくなりそうだったので助かりました。
非常に役に立った	収入が減少したので。
非常に役に立った	収入が減少した上に父が亡くなり実家に住めなくなり引っ越ししなければならないという状況で、貸付がなかったら、とうていやっていけなかったから。
非常に役に立った	収入が減少していため
非常に役に立った	収入の減った分につき補充してもらい役に立ったです。
非常に役に立った	収入の減る中、生活をするのに数回利用できるのがとても助かりました(無利子で)。
非常に役に立った	収入の減収で生活がなりたたなかったから。
非常に役に立った	収入の変動が有った為、助かった。
非常に役に立った	収入もなく体調も悪くなっていたため。
非常に役に立った	収入も大幅に減り、路頭に迷っていました。
非常に役に立った	収入を増やすための勉強に利用できたため
非常に役に立った	収入減で家賃が払えなくなりそうだったが助かった。
非常に役に立った	収入減で家賃等も支払えなかった。
非常に役に立った	収入減で生活費に使い助かった。
非常に役に立った	収入減で大変困っていたから
非常に役に立った	収入減となり、生活費に役立ちました。
非常に役に立った	収入減の為。
非常に役に立った	収入減及び受註減の中、事業継続が続いています。大変に感謝しております。今年度も減少ですが、なんとか持続させて頂いております。有難うございます。
非常に役に立った	収入減時の生活費に大変役に立ちました。
非常に役に立った	収入減少して補填してもらえた。生活できた。
非常に役に立った	収入減少のため。
非常に役に立った	収入面で困ってまして、一時的ですがほんとうに助かりました。コロナ初期よりは少しずつですが安定してきてますのでがんばる意欲が湧きます。
非常に役に立った	就職するまでの資金とかでとても助かった。いつか恩返しがしたい。
非常に役に立った	就職活動するも、面接まで行く事もなく生活費に困っていたので、生活費にしました。
非常に役に立った	住居の更新料に使わせてもらいました。貯蓄がないので助かりました。
非常に役に立った	住宅ローンがある為。
非常に役に立った	十分な収入がなく毎月の生活費の不足分として非常に役にたちました。
非常に役に立った	初めての1人暮らしで給料を満額もらえなくなった為、その補填としてとても心強かった。
非常に役に立った	助かった。
非常に役に立った	助かったからです。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	助かったです。
非常に役に立った	助かりました。
非常に役に立った	助かりました。
非常に役に立った	助かりました。
非常に役に立った	助かりました。
非常に役に立った	奨学金や生活費にとても困っていたのですごく助かりました。
非常に役に立った	小さい子供がいたため、大変助かりました。ありがとうございました。
非常に役に立った	小口資金で助かりました。有り難うございました。
非常に役に立った	少しでも資金を頂けました事は本当にありがたかったです。ありがとうございました。
非常に役に立った	少ない貯金等も、使い果たした時で、有りがたかった。
非常に役に立った	消費者金融から借り入れしないで済んだ。
非常に役に立った	消費者金融から借金をするしか生活が出来ない状態だったので大変ありがたかった。
非常に役に立った	上記の通り ※上記にあたる内容不明
非常に役に立った	植木手入を後廻しになり亡くなった方も多く収入が大幅に減りました。
非常に役に立った	職種がコロナの影響をまともに受けてしまった為。ローンや生活の為に助かりました。
非常に役に立った	職場が無くなったので
非常に役に立った	色々な支払いができた。
非常に役に立った	色々大変な時だったので。
非常に役に立った	食いつなげた(一時的ではあった)。
非常に役に立った	食べ盛りの子どもがおり、主に食料や飲料を買うのに、とても助かりました。
非常に役に立った	食べ物を買えた。
非常に役に立った	食事がとれた。
非常に役に立った	食事が出きるようになった。
非常に役に立った	食事が出来なかったので。
非常に役に立った	食事などに使用できた。
非常に役に立った	食事をとることができた。
非常に役に立った	食費と学費に使わせてもらった。大変助かった(金額がもう少しあれば)。
非常に役に立った	食費に使えて助かった。
非常に役に立った	食費もままならない状況だったので、これがあったから家族が生きて居られます
非常に役に立った	食費や家賃などに充てることが出来た為
非常に役に立った	食費や社会保険料の支払いに活用できた。
非常に役に立った	食費を切り詰めて限界に近かった。
非常に役に立った	食料等まとめて買えるようになった。
非常に役に立った	心に余裕が出来ました。
非常に役に立った	心の安定。
非常に役に立った	心身ともにどうしても働けなかったり、仕事が見つからなかったりしました。助かりました。
非常に役に立った	新型コロナウイルスがあったとき、アルバイトあまりやらないし、生活はとても大変。だから特例貸付は、とても役に立った。
非常に役に立った	新型コロナウイルス感染症の影響で会社が休みになり仕事ができなくなったときに部屋を借りられて安心した
非常に役に立った	新型コロナの拡大中、非常に助かりました。だが今だに仕事が落ちつかず、収入が増えていない現状です。
非常に役に立った	新型コロナ感染に伴い、自己都合退職するように会社から迫られ退職することとなり、求職する間の生活費として大変助かりました。
非常に役に立った	申請の通り、失業中にて大いに助かりました。
非常に役に立った	親が年金をまったくかけていなかったのでたすかりました。
非常に役に立った	親に借金を断られて困っていた(解雇・給与未払いで困窮していた)。
非常に役に立った	特例貸付があってうれしかったです。
非常に役に立った	人なみに生活が出来、子供にも接する時間が作れた。
非常に役に立った	人に借りなくて助かりました。
非常に役に立った	迅速な対応して頂き有難かったです。
非常に役に立った	生きていくことが出来た。死なずにすんだ。
非常に役に立った	生きていくのに精一杯、自殺も考えました。
非常に役に立った	生き延びた。
非常に役に立った	生き延びた。
非常に役に立った	生き残りました。
非常に役に立った	生活、生きていくことが出来た。
非常に役に立った	生活がある程度楽だった。
非常に役に立った	生活ができた
非常に役に立った	生活ができた。
非常に役に立った	生活ができた。
非常に役に立った	生活ができた。
非常に役に立った	生活ができなく、助かった。
非常に役に立った	生活ができました。ありがとうございました。
非常に役に立った	生活がなんとかできました。
非常に役に立った	生活が楽だった。
非常に役に立った	生活が苦しい中、公的な資金を借りる事ができて、とても安心で、心強かったです。大変にありがとうございました。
非常に役に立った	生活が苦しい中の貸付はありがたかったです。
非常に役に立った	生活が苦しかった。パートに行っていた先の会社がコロナ不況で倒産。
非常に役に立った	生活が苦しかったから。
非常に役に立った	生活が苦しかったので。
非常に役に立った	生活が苦しく、カードローンの元本と利息を払うだけでも、大変だったので全て返済し助かった。
非常に役に立った	生活が厳しい現状。少しでも多く生活費に活用出来た。
非常に役に立った	生活が困らなかった。
非常に役に立った	生活が出来た。
非常に役に立った	生活が出来たから
非常に役に立った	生活が出来たから。
非常に役に立った	生活が出来た事。
非常に役に立った	生活が出来ないぐらいだったので、助かりました。
非常に役に立った	生活が出来るから。
非常に役に立った	生活が出来るようになった。
非常に役に立った	生活が助かった。
非常に役に立った	生活が少し安定した。
非常に役に立った	生活が成り立ち、助かった。
非常に役に立った	生活が成り立つ
非常に役に立った	生活ギリギリだった為。
非常に役に立った	生活していくうえで、助かりました。
非常に役に立った	生活していくうえでの必要最低限のお金もなかった為。
非常に役に立った	生活して行く事ができず貸付していただき本当に助かりました。ありがとうございました。
非常に役に立った	生活しやすくなりました。
非常に役に立った	生活するうえで非常に助かりました。
非常に役に立った	生活するのに、とても大変でしたが、なんとか生活でき、とても感謝しています。
非常に役に立った	生活する上で必要なお金であり、貸付のおかげで家賃抔も払っていくことができたため。
非常に役に立った	生活する上で必要最低限の生活費をまかなえました。
非常に役に立った	生活できたから。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	生活できたから。
非常に役に立った	生活できて、よかったです。
非常に役に立った	生活できなかったので貸付はよかった。
非常に役に立った	生活できなくなりそうだったので大変助かりました。ありがとうございました。
非常に役に立った	生活にうるおいが。
非常に役に立った	生活にかかるお金が足りなく困窮していたため、維持、立て直しに非常に助かりました。
非常に役に立った	生活に苦しんでいたので、助かりました(死亡した時の保険金で一括返済出来る様にしてもらいたい)。☆今はウクライナ問題で苦しんでいますが、これも死亡保険の一括返済で、どうか？と思います。
非常に役に立った	生活に困っていた為、大変役立ちました。
非常に役に立った	生活に困ってました。ものすごく感謝仕切りました。
非常に役に立った	生活に困窮していたため
非常に役に立った	生活に困窮していたためとても役立ち助けになったと感じるから。
非常に役に立った	生活に困窮していたので非常に困った
非常に役に立った	生活に困窮していた為、非常に助かりました。
非常に役に立った	生活に非常に困っていたので、首の皮がかろうじてつながった。
非常に役に立った	生活に必要だった為。
非常に役に立った	生活に必要なものを買えた。
非常に役に立った	生活に必要な経費のすべてに役立ちました。
非常に役に立った	生活に役に立った。
非常に役に立った	生活に役立った。
非常に役に立った	生活に余裕が生まれた。
非常に役に立った	生活のため便利になった。本当に助かりました。
非常に役に立った	生活のめどがたたなかったと思います。助かりました。
非常に役に立った	生活の助けになった。
非常に役に立った	生活は不安定なままですが、緊急小口資金の貸付で年を繋げることができ、大変感謝している為、ありがとうございます。
非常に役に立った	生活や返済ができました。
非常に役に立った	生活を維持出来た。
非常に役に立った	生活を送る為のお金が手元にない時に助けて頂き本当に感謝申し上げます。
非常に役に立った	生活安定の為の一時金として役に立った。
非常に役に立った	生活維持の助けになった！
非常に役に立った	生活環境の変化、対応に役に立った。
非常に役に立った	生活苦、小口資金返済で2回自殺した。
非常に役に立った	生活苦でしたので、本当に命を助けて頂きました。ありがとうございます(泣)命を立つことがなくなりました。
非常に役に立った	生活苦のためたすかった。
非常に役に立った	生活困ってた時に凄く悩みましたが、今後どうやって生きるか悩みました。
非常に役に立った	生活困難な時に本当に助けられました。
非常に役に立った	生活資金として食いつなげた。大変ありがたかった。
非常に役に立った	生活出来なかった。
非常に役に立った	生活等に不安がありとても助かりました。
非常に役に立った	生活費
非常に役に立った	生活費
非常に役に立った	生活費、運営や仕入れなどの補填でたすかりました。
非常に役に立った	生活費、事業経費、返済が厳しかたので充当させていただき助かりました。
非常に役に立った	生活費･家賃等の支払い等に役に立った。
非常に役に立った	生活費･事業運営に大変役に立ちました。
非常に役に立った	生活費･収入減少による生活費補填に役立ちました。
非常に役に立った	生活費がぜんぜん足らなくなっていたため。
非常に役に立った	生活費がたいへんだった。演奏の仕事が少なくなってしまった為。
非常に役に立った	生活費がなかったので助かりました。
非常に役に立った	生活費がなかったので非常に役に立ちました。
非常に役に立った	生活費が減って又事業の収入が減りこまっていた。
非常に役に立った	生活費が全く足りてなかった。
非常に役に立った	生活費が全く足りなくなったため。
非常に役に立った	生活費が足らなく失業中だったため。
非常に役に立った	生活費が足りず、ローンやカードを使用して生活をのりきっていたため。
非常に役に立った	生活費が足りなかったから
非常に役に立った	生活費が足りなかったので助かりました。
非常に役に立った	生活費が足りなかったので助かりました。
非常に役に立った	生活費が足りなく、やむえず借りたカードローンが泥の沼、金利が高すぎて返済が間に合わない、補助金のおかげで少し負担が減りました。
非常に役に立った	生活費が不足していた。
非常に役に立った	生活費が払えなかったので助かりました
非常に役に立った	生活費が本当に一ケ月0円に近い金額になりましたからたすかりました。
非常に役に立った	生活費が無く、本当に借金を返せなくて、家賃も滞納してたので、やっと返せた感じだった。
非常に役に立った	生活費で使わせていただきました。
非常に役に立った	生活費で役に立った。
非常に役に立った	生活費として、役にたちました。
非常に役に立った	生活費として、役立ました。
非常に役に立った	生活費としてありがたかったです。
非常に役に立った	生活費として使わせて頂き、生きのびることができたからです。
非常に役に立った	生活費として役に立ちました。滞納していた税金を払えた。
非常に役に立った	生活費として役に立った。
非常に役に立った	生活費とし非常に役に立った。
非常に役に立った	生活費となり、破綻しなくて生きていられた
非常に役に立った	生活費と借入等の返済の助けになりました。
非常に役に立った	生活費と物を買った代金に。
非常に役に立った	生活費に、たいへんたすかりました。
非常に役に立った	生活費にあてた。
非常に役に立った	生活費にすぐ使用することが出来た。
非常に役に立った	生活費に困っていた。
非常に役に立った	生活費に困っていたから。
非常に役に立った	生活費に使う事ができた。
非常に役に立った	生活費に使えた。
非常に役に立った	生活費に充てられた為。
非常に役に立った	生活費に充当しました。
非常に役に立った	生活費に充当できた。
非常に役に立った	生活費に充当できた。
非常に役に立った	生活費に充当できたので大変有り難かったです。
非常に役に立った	生活費に充当できました。
非常に役に立った	生活費に助かった。
非常に役に立った	生活費に大変役に立ちました。
非常に役に立った	生活費に当てたのでとても助かった。
非常に役に立った	生活費に当てられた。
非常に役に立った	生活費に役に立った。
非常に役に立った	生活費に役立てた。
非常に役に立った	生活費に利用できました。
非常に役に立った	生活費のたしにした。家族3人がコロナ感染して収入がなくなった。
非常に役に立った	生活費のたしになった。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	生活費のたしになった。
非常に役に立った	生活費の一部として、助かりました。
非常に役に立った	生活費の確保ができた。
非常に役に立った	生活費の確保が困難でした。
非常に役に立った	生活費の足しになった
非常に役に立った	生活費の返済の役に立ったから。
非常に役に立った	生活費の補填ができた。
非常に役に立った	生活費は、今すぐ必要なお金だからです。
非常に役に立った	生活費はもちろん助かりましたが、子供の給食費等のお金が用意できて本当に助かりました。ありがとうございました。
非常に役に立った	生活費や各種税金等の支払いに困っている時に、助けてもらった。
非常に役に立った	生活費や借金の返済などに非常に役に立った。
非常に役に立った	生活費を賄うことができ、ハローワークの職業訓練を利用する機会を持つことができた。
非常に役に立った	生活費以外の普段は出来なかった家の修理などできた。
非常に役に立った	生活費一部支払った。
非常に役に立った	生活費及び資金(事業)かなり助かったが、ただ税金が払えなくてつらい。
非常に役に立った	生活費大変ありがたく思っています！！
非常に役に立った	生活保護はおりないから。
非常に役に立った	生活保護を受けています。
非常に役に立った	生活保護を申請中なので、生活費が足りないので有り難かったです。
非常に役に立った	生活保護以下の水準のため、暮らしがきついから。
非常に役に立った	脊柱管狭窄症の手術後に暫く働きに出れなくて不安でしたが貸付金に助けられました。
非常に役に立った	先行き不安の中、コロナで減収が続いた時、借りられた事。
非常に役に立った	占いで使っていたカフェが閉店したり、子供が2回かかって働けなかった。本当に大変だった。今も状況があまりかわらない。
非常に役に立った	前会社が倒産して再就職するまでの間、生活費として非常に助かりました。
非常に役に立った	前職が解雇となり、退職金等も無かった為、現職に就くまで生活を維持出来た。
非常に役に立った	全くお金が無い中(仕事がなく)、収入0が続いた中、助かった。
非常に役に立った	全く収入がない月があったため。
非常に役に立った	全く収入が途絶えた時期が有り生活費も捻出出来なく困っていたので助かりました。
非常に役に立った	全てでは無いが、コロナ禍で減った収入を賄うのにとても助かったから。
非常に役に立った	全般的に。
非常に役に立った	早く支給されたため、助かった。
非常に役に立った	早急に借りれた事、他に借りれなかった。
非常に役に立った	早々にお借りでき、運転資金の役に立たせて頂けた。
非常に役に立った	息子が病気(持病あり)で仕事が出来ず、病院代、家賃1ヶ月の遅れの支払い、生活費にとすごく助かりました。
非常に役に立った	息子も仕事がなく助かりました
非常に役に立った	息子を一人扶養しており学費や生活費に使う事が出来助かりました。
非常に役に立った	孫が成人式など費用がかなりかかり助かった。
非常に役に立った	孫が生まれたり、娘が結婚したりで助かりました。
非常に役に立った	他にも支払いがあったが特例貸付があり生活していけました。
非常に役に立った	他に頼れる方法もなく全てを失う状況でした。一時は前向きに考える事もできなく…社協、担当の職員さんの対応も良く感謝しています。
非常に役に立った	他の収入がほぼ0になった。
非常に役に立った	体調不良の時に非常に助かりました。ありがとうございました。
非常に役に立った	滞納せずに済みました。
非常に役に立った	滞納金も後6ヶ月分のみになり安堵しております。来年からは貯金を始めたいです。
非常に役に立った	滞納分が少し返せた
非常に役に立った	貸付いただかなかったら生活はできませんでした。
非常に役に立った	貸付がなかったら今まで生きてこれなかった
非常に役に立った	貸付がなかったら生活費が無く、暮らせなかった。ありがとうございます。
非常に役に立った	貸付がなかったら日々の生活(家賃・食費・公共料金の支払い等)ができなかったです。
非常に役に立った	貸付がなかったら破綻していた
非常に役に立った	貸付がなければ、カードローンなどが増えていました。
非常に役に立った	貸付がなければ違う人生だったと思えるほど生活を助けられました。本当に感謝しています。ありがとうございます。
非常に役に立った	貸付が無かったら、生活も子ども達の学校も維持出来得なかったので、本当にありがたく思っております。
非常に役に立った	貸付が無かったら生活できなかった
非常に役に立った	貸付が無かったら本当に厳しかったです。
非常に役に立った	貸付が無ければ破産していた。
非常に役に立った	貸付けがなければ、現在がないと言って過言でないと言うくらい、助かりました。しかも、返済なしになり、誠にありがとうございました！！
非常に役に立った	貸付けのおかげで生活に事業等が助かりました。
非常に役に立った	貸付け金がなかったらお金を貸してくれる所がなく本当に助かりました。
非常に役に立った	貸付で、生活費が助かった。
非常に役に立った	貸付ないと生活できなかった
非常に役に立った	貸付なかったら死ななければならないところだった。
非常に役に立った	貸付のおかげで家族にご飯を食べさせる事ができました。ありがとうございました。
非常に役に立った	貸付のおかげで子供達がご飯を食べられました。
非常に役に立った	貸付は本当に助かりました。介護の仕事をしていますが、時給変わらず。カツカツで生活しています。
非常に役に立った	貸付を受けたのもコロナの為3ケ月入院したため。
非常に役に立った	貸付を受けている為当然と考える。
非常に役に立った	貸付金がなかったら生活がこまりました。
非常に役に立った	貸付金で、ずい分助かりました。妻が病気がちだったので、病院費用等、ありがとうございました。
非常に役に立った	貸付金のおかげでまた定職につけて働けているから
非常に役に立った	貸付金は大変ありがたかったからです。
非常に役に立った	貸付金は本当にありがたかった。返金できるなら少しずつでも返したいです。
非常に役に立った	貸付金をもらって、学校で勉強することができました。ありがとうございます。
非常に役に立った	貸付金を元に、介護の資格が取れ、再就職する事が出来ました。
非常に役に立った	貸付制度を利用し生活を維持する事が出来て大変助かりました。非課税世帯の為その後も様々な制度を利用し現在に至っております。
非常に役に立った	退職と重なり生活が苦しくなったので助かりました。
非常に役に立った	代筆娘:母はコロナ禍でパートの仕事が無くなり、父も急逝した事で認知症が進行し借金を勝手にしていました。身体が動くも、知恵も一定の事では回り、貸付金を自分で手続きしていました。収入も低く全く返すあても無く、免除になり本当に良かったです。
非常に役に立った	大いに助けになりました。ありがとうございました。
非常に役に立った	大学に入学する娘の為。
非常に役に立った	大学の清掃だったので収入が半分位になり、家賃等支払いに大変役にたちありがたかったです。
非常に役に立った	大学生2人いるので助かりました。ありがとうございました。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	大人はがまんできても、子供につらい思いをさせたくなかったので助かりました。
非常に役に立った	大幅に収入が減少した時期でしたので大変助かりました
非常に役に立った	大変、感謝しております。生活が出来なくなるような(コロナ禍の前も不安定な雇用、ボーナスや家賃補助、交通費等支給されない勤務先が多かったため)事態になりおかしくなりそうだったが、なんとか生きていられると感じ大変助かりました。
非常に役に立った	大変ありがたかったです。ただ給料がまだ回復していない今、返済は少し厳しい時もあります。ですが、貸付はとてもありがたかったです。ありがとうございました。
非常に役に立った	大変お世話になりました。
非常に役に立った	第一に気持ちに余裕ができました。
非常に役に立った	誰にも頼れない中、親身になってくださり、本当に助かりました。
非常に役に立った	蓄えもなくギリギリの生活にコロナ禍が追い打ち、その中でこの特例貸付がどれほど助かったか計り知れません。
非常に役に立った	著しく収入が、減ったので助かった。
非常に役に立った	貯えが無かったので、ありがたかったです。
非常に役に立った	貯金がないので、大変助かりました。
非常に役に立った	貯金もなかったですし、キャッシングローンなどは利用したくなかったので、とても助かりました。
非常に役に立った	貯金も少なく心配でした。ありがとうございました。
非常に役に立った	貯金を切り崩し、生活費にまわして、家賃の更新料がはらえない状況になりそうになった所、当時は、母もケガの後遺症で働くのが難しく、収入が少なかった。今は、無理して病院に通いながらすこしでも働いてくれているのでなんとかなっている。
非常に役に立った	貯金を切り崩して生活していたが、貯金が底をついた。
非常に役に立った	貯金を切り崩して生活しておりましたが、数ヶ月分相当額だったので助かりました。
非常に役に立った	貯蓄がなかったので
非常に役に立った	貯蓄が底をつき始めていたのでとても役に立った
非常に役に立った	長男がアレルギーで仕事が出来なかったので私の給与も減って大変でしたので本当に助かりました。ありがとうございました。
非常に役に立った	賃貸の更新があったので、更新料や保険料含め、借りていたお金で払いました。
非常に役に立った	賃貸住宅で退去命令が出た時点で事業用備品、財産すべて没収されて事業が成り立たなくなり、商品部品、工具、自動車、クレジット、キャッシュカード不明、現金も不明、無断侵入で生活困窮に落ち入る。
非常に役に立った	通院しながら仕事をしており、また高齢の親の世話もあり、大変な時に助かりました。
非常に役に立った	通院中の病気があり支払いが非常に大変だった。
非常に役に立った	弟の入院費、生活費などに役に立った。
非常に役に立った	店は食堂で営業できなかったので。
非常に役に立った	転倒にて右足ひざ、足首を骨折し、手術をする。コロナの始まった時で入院が伸び入院費がかかった。助かりました。
非常に役に立った	電気と水道代が払えました。
非常に役に立った	途中介護の仕事がなくなった為。
非常に役に立った	途方に暮れていたので、1か月分の給与に相当する金額を無利子で借りることができて助かりましたし、生活のたてなおしが図れました。
非常に役に立った	都営住宅に引っ越すための費用や、引っ越し後の家財道具などの整備に使う事ができたため。
非常に役に立った	都内で生活する上で、非常に助かりました。
非常に役に立った	当月の収入が0に等しい状況の折に用立てて頂いてとても救われました。
非常に役に立った	当座の生活資金が不足していたため
非常に役に立った	当時、家のローンを抱えていた為非常に役立った。前職で会社から解雇されて困っていたので。
非常に役に立った	当時、開業後の年数が浅い店舗・事業者に対しての給付金等が他にはほとんどなかったため。
非常に役に立った	当時の借金返済に充てられた。
非常に役に立った	当時は仕事も少なく毎月生活できる金額も売り上げることが出来ない状況でしたので役立ち助かりました。
非常に役に立った	当時失業、病気、住宅ローンもあり、返済、生活費に役立った。
非常に役に立った	当時新型コロナにより収入が大幅に減少した為当時は支払いや返済に手が回らなかった為。
非常に役に立った	当時要介護の母親との同居生活の中、コロナの影響で勤務時間の短縮・出勤日数の減少によって私自身の収入がコロナ前の半分近くまで減ってしまっていたため。
非常に役に立った	糖尿病、緑内障の治療の通院が継続及び家賃の補填出来ました。
非常に役に立った	糖尿病があり、定期診療がある。医療費が必要であり、さらに合併症がで始めているので、収入が不安定な中大変助かった。
非常に役に立った	働いていても給与が出なかった為、生活費として非常に役に立った。
非常に役に立った	特にありません。月々の収入にくるいが出て、収入0になったから。
非常に役に立った	特例貸のお金があったから、家賃が払えたと学費も払えました。
非常に役に立った	特例貸付がなかったら、生活保護を申請するしか方法がなく、貸付のおかげでのりきることができました。
非常に役に立った	特例貸付がなければ生活が出来なかった。
非常に役に立った	特例貸付が無ければ生活が出来なくなってました。
非常に役に立った	特例貸付によって生活ができた事。その間に仕事を探していて働く事ができている事への感謝の気持で書きました。
非常に役に立った	特例貸付をもらったため生活がうまくできた。
非常に役に立った	突然、半分以下の仕事になった。原因は新型コロナウイルスだった。早期回復すると思い当時の貸付金が非常に役に立った。ところが3年過ぎても、回復はしなかった。特に、我が夫婦の高齢化を考慮すると、事業の長期継続は更に悪化を招くと思い立ち、2022年11月1日付けで事業を廃業した。
非常に役に立った	突然に受託職務が消失した。[留学生の入国禁止措置の為]、全く貯蓄が無く賃貸住宅を追い出される可能性があった！
非常に役に立った	突然の雇い止めにあって、派遣会社もなかなか仕事を紹介してくれない(コロナで仕事も減っていた)ので無収入状態になっていました。家族3人の生活を私が支えているので非常に助かりました。
非常に役に立った	突然仕事を失ったので助かった。
非常に役に立った	日雇いなので、コロナ中は、ほとんど現場仕事が少なかった為、一番最初に切られてまともに食べることもできなかったので救われました。
非常に役に立った	日々の食費及び生活費(家賃や光熱費や医療費)にあてがいました。
非常に役に立った	日々の生活に苦しんでいたので、助かった！
非常に役に立った	日々の生活を行うのも大変な時、病気で働けず、大変助かりました。
非常に役に立った	日用品、食費(値上がり)パート日数が減った為。
非常に役に立った	年越し前後で生活できた
非常に役に立った	年金＋アルバイト(コロナ禍)では生活費がたりなかった。
非常に役に立った	年金だけでは生活できないので大変です。すくない年金で介護保険料が高いのでこまります。
非常に役に立った	年金プラス貸付はありがたかった。
非常に役に立った	年金も少額なので大変助かった。
非常に役に立った	年金受給年齢までのつなぎ。
非常に役に立った	年金生活が主で、4年前のコロナで3密、ソーシャルディスタンスでお客様が戻らない。高令者の事故が多く、70才を過ぎた自分には、運転業務の仕事は年令だけで採用されない為、現在大型二種は有りますけど、新規採用は皆無の状況です。
非常に役に立った	年令(80才)仕事に自転車(ママチャリ)辛くなり電動自転車にしたいけど貯金なく再度貸付できれば助かります。
非常に役に立った	年令的にもコロナ禍的でも仕事量が激減し明日の飯にも困っていた時だったので大変役に立ちました。ありがとうございました。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	年齢なので銀行では借り入れはできません。
非常に役に立った	年齢によってなかなか仕事に付けない。
非常に役に立った	波がある収入で本当に助かりました。
非常に役に立った	派遣で急に契約更新がなくなり、求人が減り応募してもなかなか次が見つからず生活が大変でした。
非常に役に立った	派遣社員として収入を得るまでのつなぎになった。
非常に役に立った	破産してたと思う。
非常に役に立った	売り上げ減少に伴いまして生活が困難になった為本当に助かりました。
非常に役に立った	売上げ減少の為。
非常に役に立った	売上げ大幅にダウンして、給料がほとんどなかった。
非常に役に立った	売上の低迷の時に貸し付けが出来たのでとても助かりました。
非常に役に立った	売上もなく、社員への給与支給が精一杯だったから、生活費としては、とても有難かった。
非常に役に立った	売上減少
非常に役に立った	半日の仕事しか出来ず、なかなか仕事ができなかった。
非常に役に立った	非常に助かったので。
非常に役に立った	非常に助かりました。
非常に役に立った	非常に助けられました。援助がなければうつ病になっていたかもしれません。
非常に役に立った	非常に役に立ったが住民税を5000円支払うことになったので、棒引きにならないので返済しないといけない。返済できるか心配している。
非常に役に立った	病院に通うことができました(血圧と狭心症の薬を続けることができました)。
非常に役に立った	病気で手術をしたこともあり仕事ができない期間があったので
非常に役に立った	病気で出費があったので非常に役立ちました。
非常に役に立った	病気にもなったので収入がへったので助かりました。
非常に役に立った	不安定な収入が一時的にも安定、助かりました。
非常に役に立った	不足の収入を補えた。前向きに生きれた。
非常に役に立った	不足分を補う事が出来た。
非常に役に立った	夫(外国人)の兄(74才)(目が悪い)の生活を手助けしています。昨年兄の家に泥棒が入り、TV、炊飯器、鍋、衣類など盗まれ、ドアも壊されました。兄の手術代も含め多くの出費があって、貯金もなくなり、貸付は大変助かりました。
非常に役に立った	夫が単身赴任で2世帯分生活費が必要なためコロナで事業所が休業になりパート収入が減り、生活費が足らなくなって借りたので助かりました。
非常に役に立った	夫の遺族年金が約1/2になり自分の厚生年金がなくなり約20万では2人分で生活が出来たのが出来なくなり、介護の仕事でまかなっていたのが失業により不可能になりました(旅行等しなくても気になりませんが自分の健康については食生活を変えることは出来ません(外食ほとんどなし)食材も多少へりました。
非常に役に立った	夫婦2人(妻は病気で働いていない。よって無収入)で私のパート収入で生活を頑張っていますが現在も苦しくて…生きていくのに希望を失っている現状です。助けてください。
非常に役に立った	普通に生活していても私の収入では足りないので副業をしていたが、コロナで副業の仕事に呼ばれなくなった。生活費としてすごく助かった。
非常に役に立った	父子家庭で、飲食業の為、収入が大幅減少
非常に役に立った	舞台関係の出版編集執筆がメインのため、コロナ禍で大幅に仕事が減っている。生活費としてとても役立った。
非常に役に立った	物価や光熱費の高騰によりどんなに節約をしても支出が増える中、大変ありがたく思います。
非常に役に立った	返済が始まり、かなりきついです。
非常に役に立った	返済が出来なく困っていたのでとても助かりました。
非常に役に立った	返済までに生活は戻っていないですが、不安がなく一定期間すごせました。
非常に役に立った	保険料や借入金の返済がなんとか滞納しないで生活出来た。
非常に役に立った	保証人なしで、貸付けが受けられたこと。金利が無く、たすかった。
非常に役に立った	母、子と暮らしていたので不安が軽減された。
非常に役に立った	母が1年間、腰の手術で入院したので、家計が圧迫され、生活費、治療費に非常に助かった。
非常に役に立った	母の借金。ホームでの生活費。母の葬儀の費用等。
非常に役に立った	訪問ヘルパーをしています。コロナで収入が半分位下になり、家賃も大変な時でした。大変ありがとうございました。感謝しております。
非常に役に立った	本人難病の為に収入なく困っていた所助けて下さってありがとうございました。
非常に役に立った	本当に、お世話様に成りました。感謝致しております。今年76才皆々様に、有り難うございます。返済は致します。
非常に役に立った	本当に、助かりました。ありがとうございます。
非常に役に立った	本当にありがたく、生活費としても事業にかかる資金としても使用させていただきました。
非常に役に立った	本当に感謝しか言葉に言えないし、これからお仕事頑張って税金をちゃんと払いたい。
非常に役に立った	本当に困っていたので。
非常に役に立った	本当に困っていたので助かりました。
非常に役に立った	本当に困っていたので助かりました。
非常に役に立った	本当に困っていたので大変助かりました。
非常に役に立った	本当に死んでしまいたいと思うくらい誰にも相談できないお金の悩みだったので助かりました！　今は少しずつがんばっています。
非常に役に立った	本当に助かりました！！　感謝しております。生きる事が出来ました。
非常に役に立った	本当に助かりました。
非常に役に立った	本当に助かりました。苦しいタイミングだったので。
非常に役に立った	本当に助かりました。収入も減り自殺も考えていたため。
非常に役に立った	本当に悩んでいた時でしたので、助かりました。
非常に役に立った	本当に役に立ち感謝にたえません。
非常に役に立った	本来ならば、他職をあたってみるべきだったのでしょうが、50年、伝統芸能に携わってきて転職しませんでした。その間、暮しに助かりました。
非常に役に立った	毎月のやりくりをしていくのが精一杯の給料だったので、働けないと収入が減るので、生活費として本当に助かりました。
非常に役に立った	毎月の収入がギリギリなので、仕事休んだ分、貸付でどうにかなりました。
非常に役に立った	毎月の消費額が高くなっているので。
非常に役に立った	毎月の生活費(家賃等)。
非常に役に立った	毎日の生活費がとても苦しく、食費に充てる事が出来ました。本当に有り難うございました。心から感謝でいっぱいです。
非常に役に立った	無かったら、生活が破綻していた。とても助かりました
非常に役に立った	無かったらどうしようもなかったはず。
非常に役に立った	無かったら生活が出来なかった。
非常に役に立った	無ければ終わっていた。
非常に役に立った	無収入だった為。
非常に役に立った	無利子で迅速な対応をしていただきありがたかったです。
非常に役に立った	娘の進学時期とかさなったので助かりました。
非常に役に立った	命に関わる危機だったので、とても助かりました。
非常に役に立った	命をつなぐことができた。
非常に役に立った	役に立ったから。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

非常に役に立った	約1ヶ月間の日数を2ヶ月にまたいで休業になってしまった為まともな収入がなく、借りることができなければ生活もできませんでした。
非常に役に立った	有ったら又借りたい。
非常に役に立った	遊びに行ったり買い物したりはできませんが最低限の生活をする事ができたのでそれだけで救われました。
非常に役に立った	予定されていた仕事がすべてキャンセルとなり、現金収入がゼロの状況になった時、生きるための力になりました。
非常に役に立った	予定していない出費が嵩み助かりました。
非常に役に立った	預金が全くなく、又、公共料金や固定資産税が払えず生活出来る状況ではなかったが、職をさがし毎月少しずつ食べる事が出来た。
非常に役に立った	預金も出来ず、毎月の収入だけで生活しているので、失業した時は本当に困りました。税金等支払うものを支払い、残りで生活できた事はたすかりました。
非常に役に立った	預金残高がなくなり、カードローンで借金でもしないと生活出来ない状況だった為、本当にありがたかった。
非常に役に立った	頼る人も居ないので本当に有難いかったです。
非常に役に立った	落語家として継続することが出来、生活費を充てる事で他業に就くことなく、良い稽古ができた。
非常に役に立った	利子が無かったのがありがたかったです。ありがとうございました。
非常に役に立った	利息のある借金を返すため使った。
非常に役に立った	利息の高い借金をしなくて済みました。
非常に役に立った	利用者様のサービスが安定してないので急の空が発生したからです。とてもとても！！助かりました。
非常に役に立った	離れて住んでる娘の学費など、は本当に助かりました。
非常に役に立った	立て続けに両親の葬儀があった為。貯蓄が全くなく。
非常に役に立った	旅行関係業種のため、緊急事態宣言以降の業務再開および収入の見通しが立たなかったため
非常に役に立った	両親の病気治療費や子供の学費など、急な出費に対応できました。
非常に役に立った	令和1年から収入が無くなりました。本当に助かりました。
非常に役に立った	令和2年コロナ関連で自営業の廃業届を税務署に出した。
非常に役に立った	令和3年3月以降コロナ拡大により仕事が減少し、収入減につながったため。
非常に役に立った	令和3年4年はほとんど収入がなかったので本当にたすかりました。
非常に役に立った	令和3年5月17日に、現在就業している神保町、出版取次業株式会社JRCに就職が決まったが、自立していくために、東京都住宅宅供給公社への家賃の支払いと生活費で、特例貸付金はあっという間になくなったが支払いで助かった。
役に立った	・生活費に使えたから、助かりました。
役に立った	1、2ヵ月を食いつなぐという意味では。
役に立った	10万円をお借りし、その1ヶ月の仕事の収入が13万円～14万円程度だったので、「どうなんだろう？」と思ってしまいました。
役に立った	1ヶ月分の生活費になった。
役に立った	2か月に及び2割近い減給と2年ボーナスほぼゼロだったため借り入れがなければもっと多額の借金が発生していた
役に立った	based on monthly needs
役に立った	あまりにも少なすぎた。でもありがたい。
役に立った	アルバイトしなくて専業でどうにか生活できたが、今はアルバイトしないと事業継続が出来ず、アルバイトすると時間もつくれず、事業拡大できない。
役に立った	ある程度役に立ったから。
役に立った	オール歩合制のため、売上減少から給与収入が半分以下になってしまった為、無利息も含めて役に立ちました。
役に立った	おかげさまでなんとか生活を続けることができました。
役に立った	おかげで何とか生活できました。
役に立った	お客が少なくなり、収入が減収した。
役に立った	お金がたりなかったから。
役に立った	お金がなかったので助かりました。
役に立った	お店が休みになり、家賃の支払いなど困っていたので助かった。
役に立った	お店の売上げがなかったので助けになった。
役に立った	カードローンの返済に。
役に立った	体があまり良くないから仕事が出来ない。いつも病院に行っている。ぜんそくとじんましんと喉の病院に通ってるため、生活が苦しいため。
役に立った	クレジットカードの支払いが大変困っていたが、少しでも払って役に立った。
役に立った	この2年間病等で4回入院とコロナとで大変でした。あと少しで閉店の予定です。ありがとうございました。
役に立った	コロナ、物価高、争い事、災害と災害級の事が起きている。この現状に国が、どこ処、一人一人に対処してくれるか。私は、まだ東日本震災からの立て直しをしている最中です。
役に立った	コロナで、1回は助かりましたが、今現在は返済が大変です。貸付ではなく助成金だったらとても助かったと思いました。まだまだ、コロナの影響があるので、大変です。
役に立った	コロナでお金がなかったので助かりました。
役に立った	コロナでの収入は大幅減であったので、政府、自治体及び社会福祉協の支援はありがたかった。
役に立った	コロナで家族が病気、入院で収入が減り、1時的ではありましたが、とても助けになりました。
役に立った	コロナで客が非常に減った(タクシー)。
役に立った	コロナで勤務日数が減り、収入が激減した時に、生活費等で支出はいつものようにあり、でもお金が減り困っていた時に、お金が借りれたから。
役に立った	コロナで減収しても、店舗固定費が出る為。
役に立った	コロナで最大70%の減少があった。給与にプラスできた。
役に立った	コロナで仕事が一時期全くなくなり、その後仕事が少しずつ戻ってきたが、コロナ後遺症で働けなくて、長期間無収入だったから。
役に立った	コロナで収入がなかったから。
役に立った	コロナで収入がへった為、子供や家賃にあてられた。
役に立った	コロナで収入が激減する中、なんとか生活を送る事が出来ました。
役に立った	コロナで収入が減収した今は￥30000の支給は非常にありがたいです。
役に立った	コロナで収入が半分以下になり借金せざるを得ず、Q14(生活費・学費などの一時支出・返済・事業資金)で使用しました。
役に立った	コロナにかかって、色々体調がきびしかった時、助かりました。
役に立った	コロナにかかり人員削減の為自主退社させられて正社員がアルバイトにされて社会保障も解除された。年令が高いのと不況で定職の仕事がつけなくなった。
役に立った	コロナになってから仕事の時間も少なくなり、仕事の量も減って本当に困っています。
役に立った	コロナによって営業収入が減って大変助かりました。
役に立った	コロナにより減少した分補填できました。
役に立った	コロナにより仕事先の仕事量が減ったので非常に困っている。
役に立った	コロナの時に一時、仕事が減ったんですけど、仕事がなくても払うお金があるから。
役に立った	コロナの時は本当に仕事収入が0ゼロに近く、大変でしたが、貸付があった事でとても役に立ちました。
役に立った	コロナ禍で減収入の見通しのつかない中で非常に助かった。
役に立った	コロナ禍で仕事を失って生活が大変な時の私に貸付金はすごく役に立って感謝の気持ち持っています。ありがとうございます。そのお金を全て生活費として使いました。
役に立った	コロナ禍で出版社が刊行点数を控えるなか、生活費として使い、役に立った。仕事は回復傾向ですが、手元不如意で現在は苦しい生活を送っています。
役に立った	コロナ禍で貸付けを受けられた事を感謝しています。
役に立った	コロナ禍になり、前の勤務場所よりシフト時間が半分以下になり、非常に困った為。
役に立った	コロナ減収で、生活が苦しく、国保、所得税、都市民税、払えと言う手紙が届いて、払っていたため、生活費にまわせて、役に立ってました。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

役に立った	コロナ初めは収入が年200万円以下になってしまって死をかんがえた。このおかげで生きている。
役に立った	コロナ前には月15万円の報酬があったがコロナになり月5万円に減ったため。現在は失業中。
役に立った	コロナ前はしっかり毎月アルバイトで飲食店で働いていましたが、私が仕事を探していた時にコロナで仕事がなく、大変助かりました。アンケートは人として普通に書きました。
役に立った	コロナ陽性が家族で出てしまったので、1ヶ月くらい仕事に行けなくなり、生活費がない時役に立った。
役に立った	しかし3年間は長く、これだけでは、きびしいものがありました。ありがとうございます。
役に立った	生活のために役に立った。
役に立った	せめて保険(後期・介護・健康)収入よりはるかに多い。保険がきびしい。預金をくずすしかない。
役に立った	その時は、役に立ったが借りた金だったので返済日が来て、いま待ってもらっているが年令が年令だけに来年からこわい、心配。
役に立った	その時期は役立ったがあとが続かなかった。
役に立った	その当時に必要な支払いはできた
役に立った	タクシーでの売上がかなり減った時に生活、車のローン、他、支払いに困っていたので、助かりました。ただ今も前の様な売上までにはないため、まだまだ大変です。
役に立った	タクシーの売上げが減少したうえに病気で退職せざるおえなかった。
役に立った	タクシーの利用者が減り給料が激減した為。
役に立った	タクシー乗客の激減で、収入が半分以下に成っていた。
役に立った	ただでさえ、病気がちで仕事がままならなくて年も行ってるので少しでも助かります。
役に立った	ちょっとだけ生活ができた。
役に立った	とても助かった。生活できた。
役に立った	とりあえず、生活費になった。
役に立った	ふろが使用できなかったのでたすかった。
役に立った	ほとんど収入がなかったので、少しは役に立ちました。
役に立った	ほとんど収入がなくなっていたため。
役に立った	もう少しほしい。
役に立った	家賃と光熱費の足しになった。
役に立った	家賃を払えた。
役に立った	安心感をもらえた。
役に立った	医療費の金額が大きかったから。
役に立った	一時しのぎにはなった。
役に立った	一時しのぎにはなった為。
役に立った	一時的でも返済にまわせたので生活がつながった。ありがとうございます。
役に立った	一時的な生活費になりましたが、現在は生活保護受給中です。
役に立った	一時的には役に立ったが、収入が多くないので毎月ギリギリの生活です。
役に立った	一時的にも非常に助かった。
役に立った	一時的に収入増となりその月の生活に余裕が出来た。
役に立った	一番、きびしかった2年前の2ヶ月間の生活費の補助となった。
役に立った	引っ越しのゴミ処分が、貸付があったおかげで実現できた。
役に立った	運転資金として。
役に立った	営業収入が減収したため。
役に立った	延命に過ぎないが一時はのりこえられた。
役に立った	何とか食べていく事が出来た。
役に立った	何に使ったか覚えていない…。
役に立った	夏、冬の賞与が支払ってもらえなかったので役に立ちました。
役に立った	家のローンはまってくれないので。
役に立った	家計はとても助かった。しかし返済の不安はあった。
役に立った	家事代行の為、コロナでお客様と接する事が出きなかったので生活が成り立たず貸付はとてもありがたかった。
役に立った	家賃、公共料金、食費をまかなえた。
役に立った	家賃、生活費、医療費などの足しになりました。
役に立った	家賃が家計を圧迫していることはわかっているのですが、移るにも貯金がなく、動物もいるので(高齢の猫)、貸付は一時的ですが助かりました。
役に立った	家賃が払えた。
役に立った	家賃が払えた。
役に立った	家賃の更新時期だったので、助かりました。
役に立った	家賃の支払いができた。
役に立った	家賃の支払いや生活費に役立ちました。
役に立った	家賃の支払等生活費に使いました。
役に立った	額が少なかった
役に立った	機械費及びアルバイト職人の手間に役立った。
役に立った	義務
役に立った	休業におちいったため生活が出来ない状態であったので、貸付がある事で、自殺を考えることもありましたが、前向きにがんばれた。
役に立った	急激に下がった収入を補う事が出来た。
役に立った	給与減にともない支払いができなかったため。
役に立った	給料の減った分をカバーできた。
役に立った	給料の減額が、コロナの理由にて今までの営業が出来ず、不安でいっぱいだった時に助けられたので。
役に立った	緊急事態になった時、援助を受けたいと思うので。
役に立った	緊急小口資金等特例貸付を借りた福祉協議会への義務だと思い。
役に立った	金額とタイミングが良かった。
役に立った	金額は足りないです
役に立った	形式は、ともかく支援いただいた事への感謝、又以来目覚しい計画を報告出来ない無念。80才齢い傾むき、残夢消え尽きるところではありますが、感謝しつつ今一度の心、感謝を伝えさせて下さい。
役に立った	軽自動車(貨物)の維持費などに。
役に立った	月々の支払いで滞納することがなかった。
役に立った	減収した分の生活費にあてられたため。
役に立った	減収の為生活費に充当した。
役に立った	減少した収入分を補うことができた。
役に立った	現在、すいぞうガンにかかり手術後の治療中。回服後職務に復帰する。
役に立った	個人的な支払いが多いため！
役に立った	光熱費の払いなど
役に立った	公的機関からの借入れなので。
役に立った	香港／中国赴任より緊急帰国し、当座の費用は、元妻よりの緊急援助融資で対応したが、居所も無く知人の所有物件にて生活。ただし返済すべき金額は発生しておった状況で一次的にも、「返済する意志はあるのです！」との努力は認められた状態に戻す事が出来ました。
役に立った	今なお借金に追われてはいるが、貸付金があったため少ないが払えて来れた。払えてなかったらもっと現状より大変だっただろうと思うため。
役に立った	今後の貸付のお役にたてれば。
役に立った	今後も貸付のチャンスが有ると有りがたいです。
役に立った	困難な時期に、私は自分の人生を支えてきました。
役に立った	再度支援が欲しい。
役に立った	最低限の支払いが出来ました。
役に立った	仕事がなくなり2期目の年金のみで生活してましたので大変助かりました。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

役に立った	仕事が少なくなり非常に役にたちました。
役に立った	仕事と収入を失って絶望していたが、貸付金であたたかいご飯と、家賃を支払うことが出来て安心した。
役に立った	仕事なく困っている時だったから特例貸付のお金で生活しました。
役に立った	仕事の先行きが不透明であったため、一時凌ぎとしての安心材料の一つとなった。
役に立った	仕事の日数が減ってかなり減少した為
役に立った	仕事の方が現在もある時とない時があり貸付がなければ食って行けませんでした。生活費や仕事の面接時、車や電車を使うためその費用でも役に立ちました。
役に立った	仕事無くて生活大変なった時助かりました。友達と借りて　生活していましたので　本当に　助かりました。
役に立った	子供の足りない生活費に役に立ったのでよかった
役に立った	支給期間の間は滞納していた光熱費の支払いと家賃を除く生活費を支払う事が可能になった。
役に立った	支払い間に合った。
役に立った	支払い期限に間に合わない状況が多くあり、そこに充てることができた。妻の心臓病の治療費、親の介護費用に少し充てることができた。
役に立った	支払えたので役に立ちました。
役に立った	支払わなくてはいけないものがあったため。貯金が底をついたタイミングで貸付して頂きました。ありがとうございました。
役に立った	支払わなければならないものを払うことができた。
役に立った	資金ぐりが回った。
役に立った	資金の足しにすることができた。
役に立った	事業にかかる資金。
役に立った	事業の運転資金として役に立った。
役に立った	持続化給付金を申請するつもりだったが、売上げの減少幅がわずかに届かず申請できなかったため。
役に立った	自営業(食料品販売)の客数の落ち込みによる生活費の補填。
役に立った	自営業で収入が不安定だったので、一時的に安心材料として手元に蓄えておけて良かった。
役に立った	失業期間に生活の助けになった。
役に立った	失業時引っこしたい。
役に立った	失業手当では足りなかった生活費を補充できた。
役に立った	失業保険だけでは家賃・生活費がまかなえなかった為、ものすごく助かりました。
役に立った	車検や修理、組合費、支払いに役立った。
役に立った	借りたころは、協力金がなかなかもらえなかったから。
役に立った	借りたのはいいが、返済の事をあまり考えていませんでした。
役に立った	借りたものは少しずつでも返す。生活が落ちつくまで待って。まだ出所して1ヶ月。
役に立った	借り入れ先が限られていた
役に立った	借金が少しでもかえせた。
役に立った	借金が少し返せた。
役に立った	借金することなく、生活ができたので。
役に立った	借金に対して不安が生まれ、それが家族にも伝染していたから。
役に立った	借金の返済の一部になりました。
役に立った	借金の利息が膨れ上がる事を防ぐことができたから。
役に立った	借金は一部返せたが、生活の足しにはほぼならなかった
役に立った	借入出来ていた時期は非常に役に立ったが、期間が短かったため、その後が苦しい。コロナの影響はまだまだ続いている。
役に立った	主人も私も仕事がなくなった上に主人が倒れ入院しましたのでそれ以後私はパートみつけましたが主人は働けないので助かりました。ありがとうございました。
役に立った	取り合えずの生活ができたこと。
役に立った	手元にお金がないと不安だから。
役に立った	手持ち現金もない状態でしたので、敏速に貸付して頂きました。
役に立った	手持ち資金が無いため。
役に立った	手取りが約60%ぐらいになったのでたすかりました。
役に立った	収入がゼロになっていたので
役に立った	収入がないとき役に立った。
役に立った	収入がないので毎月の病院代、生活費など助かりました。
役に立った	収入が減ったのでその補充になった。
役に立った	収入が減った為。
役に立った	収入が減った分の生活費(家族4人)補充・補填。
役に立った	収入が減って、生活費が足りなくなったので。
役に立った	収入が減っていたので
役に立った	収入が減っていて生活費も大変だった為。
役に立った	収入が減って借金等しないと生活できなかった。
役に立った	収入が減り困っていたが、食費を削らずに何とか生活出来た。
役に立った	収入が減り支払いに役に立った。
役に立った	収入が減少し子供の学費や生活費に不安があったが、余裕ができた程ではないが助かった。
役に立った	収入が少ないため、生活費に補填できました。
役に立った	収入が少なかったから。
役に立った	収入が少なくなった時で助かりました。
役に立った	収入が少なく知人より借りていたお金を返せました。現在面接にも行っていますが電話では、良い返事ですが現実は違っています。身内の世話もしている為、記入が遅くなりました。
役に立った	収入が全くゼロだったので20万円は役に立った。
役に立った	収入が途絶えたのでしばらくは生きのびられた。
役に立った	収入が不安定だったので助かりました。ですが、いまだ先が見えにくいので次の策を考えています。
役に立った	収入が無くなったので役に立った。
役に立った	収入にバラつきがあるのでもう少し長い期間の貸付が欲しい。例えば5万×6ヵ月
役に立った	収入減による生活費の助けになった。
役に立った	収入減の為。
役に立った	収入減の為緊張の支払い時。
役に立った	収入減収時の支えになった。
役に立った	住居家賃が払えた。
役に立った	十分な額ではなく家族からの借り入れも必要だったが、全く無いよりは良かったから。
役に立った	初めての事でしたので、収入が無い状態の不安が少しやわらぎました。
役に立った	助かった
役に立った	助かった
役に立った	助かりました。
役に立った	助けもいただいたが、コロナ後も、物価上昇等原材料の高騰により、割愛としては、いぜんとして苦しい。
役に立った	少しですが助かったので。
役に立った	少しでも余裕はできた。
役に立った	少し蓄えできたので助けられました。
役に立った	少ない。ほとんど税金払い。なんのために仕事か。
役に立った	少ない額であれ、あれば役に立つ
役に立った	賞与が出なかったため、賞与付きに引かれる奨学金の返済に当てました。
役に立った	食べていけた。
役に立った	食べ物が食べれて、助かりました。
役に立った	食事に困らなかった。
役に立った	新型コロナで収入が減った中、大変助かりました。
役に立った	生きていけた。
役に立った	生きてて良かった。
役に立った	生きる為

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

役に立った	生き抜くために使用させて頂き感謝しています。
役に立った	生活、精神的には少し楽になった。
役に立った	生活がキープできた。
役に立った	生活ができました。
役に立った	生活がゆとりがもてた。生活保護から、ぬけ出せそう。
役に立った	生活すらままならなかったので、一時的でも助かりました。
役に立った	生活するには役に立ちました。
役に立った	生活できたから。
役に立った	生活にとても役立ちました。
役に立った	生活に困っていましたので。
役に立った	生活に役に立ちました！
役に立った	生活に余裕がなかったので助かった。
役に立った	生活の為に使用しました。
役に立った	生活の基板になった。
役に立った	生活の先行不安が、気持ちの上ですこしやわらいだ。
役に立った	生活を続けられた。
役に立った	生活費
役に立った	生活費
役に立った	生活費(家賃等)に充当させて頂きました。
役に立った	生活費、家賃の支払いが出来たのでありがとうございます。
役に立った	生活費、公共料金の支払い。
役に立った	生活費・借金の返済(知人など)。
役に立った	生活費がたりなかった為。
役に立った	生活費がましになった。
役に立った	生活費が苦しかったので、助かりました。コロナで月収が減っていたので。
役に立った	生活費として使えた。
役に立った	生活費として役に立った。
役に立った	生活費にあてることが出来たので。
役に立った	生活費にあてる事が出来た。
役に立った	生活費につかいました。
役に立った	生活費にほとんど使った
役に立った	生活費に使う事ができた。
役に立った	生活費に当てる事が出来た。
役に立った	生活費に役に立ちました。
役に立った	生活費に役立てた。
役に立った	生活費のたしになった。
役に立った	生活費のたしになりました。
役に立った	生活費の一時的なため。収入がなかったため。
役に立った	生活費の足しになった。
役に立った	生活費の足しになった。
役に立った	生活費の足しになった。借金をしないで済んだ。
役に立った	生活費の足しになりとても助かりました
役に立った	生活費の足しになりました。
役に立った	生活費の補填。
役に立った	生活費や支払いですぐに無くなったので。
役に立った	生活費や返済などにまにあいました。
役に立った	生活費をやりくりできた。
役に立った	生活費返済の補填が出きた。
役に立った	生活保護費で物価高にて生活苦です。又貸付制度を利用したい。
役に立った	精神的に働けない状況の時に金銭的余裕が持てたため気持ちが安定した。
役に立った	先々への不安の軽減
役に立った	浅草店30年営業していたがコロナの為倒産。店営業はヤメタ！日曜日だけの露天商になる。特に今年五月は雨が多く商売にならない。
役に立った	全く収入がない状態で貸付はありがたく思いました。
役に立った	多少なりとも、生活費に回せていたので役に立ったと思います。
役に立った	多少気持ちに余裕ができた。
役に立った	貸付がなかったら生活できなかったと思われます。
役に立った	貸付が出来なかった事を考えると、「ぞっと」します。ありがとうございました。
役に立った	貸付してくれたときは、ありがたかった。
役に立った	貸付期間中は生活にゆとりができて、助かりました。
役に立った	貸付金を少しずつ毎回の不足分として利用し、役に立ちました。
役に立った	大変役に立ちありがたいと思いながら、返済の時の事を考えると夜もねむれない日が何日もあった。
役に立った	短期間しかもたなかった。
役に立った	中々収入がないので、助かります。
役に立った	当時、お給料がいきなり半減又はそれ以下だったのでとても助かりました。
役に立った	当時、勤務日数がへり、減収になった時、生活費の補填に使え助かりました。
役に立った	当時はとても助かりました。
役に立った	特に令和4年末より令和5年6月末迄は入院、手術を2度繰り返し、この間は大変困っていました。
役に立った	特例貸付はもうら前にごはんとか家賃を払うお金だったです。けどこれはもらったらちょっとよかったでした。
役に立った	独立してすぐコロナ禍で仕事が無くなって困っていたので助かった。
役に立った	派遣止めになり、収入がほぼ0状態だったので、助かりました。
役に立った	売り上げに応じたパーセンテージなので売り上げが1／3に減ったので生活出来ませんでした！
役に立った	売上がさがったので助かりました。
役に立った	半年間、年金以外の収入がなくなり、国保や地方税の支払にも困っていたので助かりました。
役に立った	半年程滞納していた家賃を少し減らす事が出来た
役に立った	病院(入院)の費用が払うことができた。
役に立った	病院代
役に立った	夫が契約社員でコロナで契約を切られ、世帯収入が減ってしまったので。
役に立った	夫の収入減の穴うめが出来た。
役に立った	物価高の中、安心した。
役に立った	別の借金で右から左の支払でした。
役に立った	返さいがなければ、「1．非常に役に立った」にしました。
役に立った	返済が多く増えたのが不安。
役に立った	返済できそうです。
役に立った	返済のための金利負担が少なくなった。
役に立った	返済を来年に延長してほしい。
役に立った	本当に有難かった。助かった。
役に立った	毎月の支払いが大変だったので助かった。
役に立った	無いよりは良かった。
役に立った	無利子で借りられて、ありがたかったです。
役に立った	役には立ちましたが、それ以上に物価が上がり生活は厳しいです。
役に立った	役には立ちましたが、国の制限により、出来る事も出来なくなり、収入も無くなり、生活も出来なくなり、貸付も足り無かった。その上返済も求めるなんて有りえない。少なくとも一部は免除されたが、まだ返さないといけないと思うと未来が心配です。
役に立った	役には立ったが私達従業員は、借入が残り、国からの補助の実感がきわめて低く思われる。
役に立った	役には立ったが足りはしていない。
役に立った	利用させて頂いて生活がやってこれました。
あまり役に立たなかった	1ヶ月しか(不足分＝家賃として)もたなかった。家族構成も変わり、引っ越したが費用諸々と必要になり。
あまり役に立たなかった	1ヶ月の生活費や借金などにたりなかったから。

Q15. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

あまり役に立たなかった	1回の貸付けで終り、続いての融資が不可であった。もう少し続けてほしかった。
あまり役に立たなかった	20万ではすくなかった。
あまり役に立たなかった	20万円ではどうしても一時しのぎに感じられました。足りているのか不安も少しございました。
あまり役に立たなかった	I want money please
あまり役に立たなかった	おそすぎてタイミングがぜんぶずれてしまった。
あまり役に立たなかった	ギリギリの額だった。
あまり役に立たなかった	コロナで生活収入源が少なくなり、もう4年前？位のお話しですが、クビもあり、うつ病の悪化もあり、今、生活保護を受けています。以前の返済出来ない貸付は、お話しさせて頂いてます。
あまり役に立たなかった	その時は助かったが、返済が大変。気が遠くなる。
あまり役に立たなかった	もう一度、貸付をしてほしいです。
あまり役に立たなかった	もう少し貸付がほしかった。
あまり役に立たなかった	一時的な金額でしたので。
あまり役に立たなかった	金額が少ない。
あまり役に立たなかった	金額が少ない。
あまり役に立たなかった	金額が足りなかった為、借金が増え、限度額迄借り入れしてしまった。
あまり役に立たなかった	結局支払いに追われてる。
あまり役に立たなかった	結局借金であり取り立て厳しくされたから。
あまり役に立たなかった	減収した分がもどる事は無いので、結果は同じで、その場しのぎだった。
あまり役に立たなかった	国金からも、400万円借りても足らず、友人等にも借りた。
あまり役に立たなかった	国民年金、国民健康保険、住民税の一部支払いが出来た。
あまり役に立たなかった	最近円相場が下がり、給料も減り、東京での生活費は高すぎる。それでも、家族に仕送りしなければならない。会社を退社したばかりなので、給料がありません。日本から65万円免除を申請しましたが、承認されませんでした。
あまり役に立たなかった	使用しなかった。
あまり役に立たなかった	収入が減少して、カードで生活。父がコロナで施設のクラスター、病院のクラスター、ひどい所でお金がなくなりました。うれしの里(心会)、国分寺病院。
あまり役に立たなかった	収入とほぼ変わらず、固定費等でほぼなくなった。
あまり役に立たなかった	少額すぎる。
あまり役に立たなかった	世帯で見ずに個人で見てほしかった。借りるまで時間がかかった。
あまり役に立たなかった	生活の足しに使ったけれど、借金の返済は大変。
あまり役に立たなかった	生活費で使い果たし事業にまで資金が回せなかった。
あまり役に立たなかった	生活保護受給者より額が小さい
あまり役に立たなかった	全然足りなかった。
あまり役に立たなかった	足りない、別に借りないと生活できない。
あまり役に立たなかった	貸付までの期間が長すぎて、他から借りる事となった。
あまり役に立たなかった	貸付額が足りなかった。
あまり役に立たなかった	貸付金が少なすぎる。
あまり役に立たなかった	日々の生活費で全て無くなった。
あまり役に立たなかった	年金が減った事。
あまり役に立たなかった	年金収入で生活で、年金がすくなくなった。
あまり役に立たなかった	不足
あまり役に立たなかった	物価が高い。
あまり役に立たなかった	物価の高騰。
あまり役に立たなかった	物価高騰及び賃上げの無い現状なので。
あまり役に立たなかった	返済がすぐにはじまったので。
あまり役に立たなかった	返済するのが困難なので最初から生活保護を受けていれば良かったと思う。
あまり役に立たなかった	返済でまた困ってます。
あまり役に立たなかった	返済を求められたから。
あまり役に立たなかった	返済時にこれだけ物価などが上がるのであれば、借りなければ良かった。
あまり役に立たなかった	母の治療費にほとんどなくなってしまった。生活費に使えなく、苦しくなった。
あまり役に立たなかった	毎月の不足分の給料には足らず、一時しのぎで更に借金が増えた。
あまり役に立たなかった	様々な必要経費で。
役に立たなかった	自分の生活のためにつかいました。
役に立たなかった	収入がない為返せない。
役に立たなかった	生活、毎月の維持が困難、結局のところ生活保護にたよる事になった。一過性、継続性のない収入故に。
役に立たなかった	返済しなくてはいけないのは意味ない制度。国の奴等に文句言って下さい。一時的な金額で気やすめ。バカにしてんのか。腹立つ。
無回答	A LITTLE BIT HELPFUL THANKS A LOT
無回答	とても役にたった。そのときは国からも、金をもらうことができなくなりましたが、日本にも家族と友だちがいなかったので。
無回答	借金がどうとかの前に税が高過ぎて生活がまともにできない。殺す気か？
無回答	住宅ローンの支払いや固定の出費等に大変有難かった。
無回答	親の面倒。
無回答	生活が楽ではない為。
無回答	大変よかった。助かりました。
無回答	本当に助かりました。
無回答	役に立ったか分からない。

Q17. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

10月に退職する為です。
2023年8月11日　退職するため。
2月に腎臓がんの摘出手術をして、術後の経過があまり良くない為。
2人子ども学生なため、4人家族でお金かかっています。
4月から開業して個人事業主になったが、会社が倒産して、お金が入ってない。
70才で仕事を退職してタクシーはもう出来ないと思い他の仕事をと探したけど学が無いのと70才と身体のおとろえです。今の年金だけでは、と思います。借りたお金は返すのが、当り前だと思いますが。
8月は車の事故で80万きました。借金有。
9月以降に返済したい。
アルバイトでも何でもしたいけど何もない。
いまだにコロナの影響で仕事が減っている。
うつ病の為、現在も通院中働けない為。
ガソリン　ガス　電気
ガンになってしまいDrには再発100%と言われている。通院にかかる費用も、交通費も、本人の体力と歩行に自信がないことで、電車やバスが使えない状況。
この1年で生活保護を受けるようになり、保護費を超える収入も取れず、以前に増して生活に余裕がなくなった為
コロナウイルスのため去年3月から失業。
コロナで仕事が激変。体調崩し(心筋梗塞発症)医療費出費が発生。
コロナで借金がふえたため。がんばります。
コロナと平行して病気になった。
コロナにかかってその後遺症がでて仕事が困難となってしまったため。
コロナにより業界の体質が変わって、フリーランスとして仕事を発注してもらいにくくなったのと、転職をしようにも高齢でなかなか採用されない
コロナ禍で消費者金融利用返済にキャッシング返済毎月額が増加した。※2023年12月頃には消費者金融会社1件完済となる為、少しの毎月50%ほど返済は出来る。
コロナ後遺症で休職中、収入が半年間なし。
コロナ中に増えた負債があるため。
すいぞうガンになり手術。術後の…。
すぐには無理だが、少しずつ返済できると思う。
ただ今離職しており、収入が下がったため。
だんな入院してまちのために難しかったです。
できないのに利子がつくといわれて最低の金額で払うことにしているが免除してほしい。
ひざが痛いのでお仕事出来ない。
フリーで家事代行の為コロナの2年間でお客様が離れてしまい収入がありません。
ベトナムの両親の治療のため、弟の学費を払うために送金します。
また、コロナみたいな状況になると返済は厳しい。
むしろ、コロナの頃より生活が苦しくなってます。
医療費がかかるため
一昨年より腎不全で透析中、一級障害者で生活保護受給中。
引越しの費用のため。
飲食(中華食堂です、お客様が家ゴハンですませてる)。
奥さんの出産。
‥企画が売掛金台帳、印鑑まで、預金通帳(旧)他。
何時まで働けるかわからない
家の更新料または引っ越し。収入が減少した。
家族(息子)が、コロナで職と家を失い、お金の援助をしたりしている。相談をしたいが、まだいけていない。
家族が重い病気にかかり先の見通しがついていません。
家族へ仕送り
家賃3ヵ月分滞納⇒ただし、9月中には通常支払に戻れる予定。
家賃がたまっている。
家賃が上がるし、ちょうど田舎の相続のことで、沖縄にかえって墓をみるかどうか、話し合っている。
家賃収入減少(コロナ禍で退去)。
会社員(正社員)コロナで退職現在アルバイト。
解決出来ない病気、ガン、アスベスト。
解雇され無収入。
休職中
給料が上がらない、父親が死去。
去年派遣先より仕事を紹介してもらった会社が、時期によって仕事に入れなくなったりするため、安定した収入を得ることが難しく、全然払えないわけではないが、払えない時もある状態です。
業務上過失障害の人身事故を起こした為。
健康上の理由で仕事を生み出す余裕が無い為。
健康状態で肺ガンステージ4の告知を受けた為。
健康保険料滞納　分割払い
見とおしがきかない現状ながら任意整理までですすめざるをえなかった。
現在、まだ苦しい状態が続いており、返済が苦しいですが、将来的には返済の意志は捨てておりません。また、免除の申請をしようとしている所です(確定申告の内容が地方税に反映されれば、非課税の証明が可能です)。
現在は、77才になり今後、年金も無く生活費も妻にたより2人で口も聞かない時が多くなった。
現在失業中のため。
現在働いてる職場から給料が支払われない
現在年金のみの生活です。
現在無職の為、お金がない！
現場材料費の高騰のため生活費が残らない。
後1年くらいで借金が減るのでそれから返済可能です。
光熱費など高くてお金がのこりません。
公的(税金等)により現在給料の一部差押さえられ、又、知人からの借金返済もあり。
行政に相談。現在「自己破産」が認定されそう「ここ数ヶ月で」弁護士事務所によると。
高齢のため仕事が無い。
国民年金保険や健康保険料が高い。
腰痛が悪化して休業中で収入がありません。来月手術予定。
骨折手術などで就業困難の為。
今すぐには月の支払いを増やすのは厳しいです。
今の職場で手取が14万～15万で家賃に半分、残り半分で生活がぎりぎりです。
今は契約社員ですが早くて9月末、遅くて3月末に切られるため。
今は返済頑張ります。将来不安ですが･･･
今も医療費がかかっているから。
今年7月末で現在の仕事が退職になる。
今年に入り、住んでいた所の立ち退きで引越し、及び、先月娘の入院と出費がかさんでいる。
妻が働いていないため
妻の医療費や薬代･病院や買物などのタクシー代などで生活が苦しい。
仕事がゼロ。
仕事が見つかれば出来ると思いますがなかなか。70才。
仕事の日数少な目です。
仕事をしてない為。
仕事をなくし、精神障害者になってしまった。
仕入れの費用等が増している。
子どもができて、妻も産休に入ったので少し生活がこまっている。
子供が小学校に入りPTA費や給食費など多いため
子供が生まれ、養育費がかかる
子供に(学校などに)かかる。
子供の学費の為。
子供もいるし、身内に家や仕事を失った人がいる。
私が歩く事も車の運転も出来ず週3日間リハビリ中です。
自己破産手続き中のため
自分が病気で働けない。
自分は障害者の為、長く仕事ができない。
失業中
失業中
社会保険料、税金等が増加。
借りている冷凍倉庫解約して内容物処分したいのですが、業者に頼むと数十万円かかります。今運転免許もなくどうするか、時が過ぎています。
借入の後、病(ガン)が発覚し闘病中である。
受験生の子供がいて、4年間お金がかかる。父の介護。
収入が少ない。
収入が少ないし、家族が病気で仕送りしないといけないので奥さんの収入でたりません。
収入が不安定。
収入が戻っていません。仕事が戻らないです。コロナで世の中の何かが変わった気が。
収入の有無に関係なく、費用(電気代、食品支費)は収入関係はなく、必要になっています。
収入は自分だけだから、返すことができるけど、生活がたいへんです。
収入的に不釣り合いの為。
週に1日、5時間、清掃業務が残っており仕事探しをしながら頑張っております。この3月に障害者手帳を取得。外での仕事は控えるように言われております。回復しないとの医師のお話に困りましたが、職探しに頑張ります。
出来そうにない。につけましたが、遅れても順にお返しします。家族の健康保険料や自身の住民税も遅れているのでそちらも合わせて支払っているので遅れています…申し訳ありません。
償還額の減額や開始時期の延期等が可能であれば返済したいが、現状はかなり厳しい。
少額づつなら返済していきたい。
消費税や物価高騰、光熱費の値上がり、給与が全く上がらない。
常務日数が減った為売上が減った為

Q17. 貸付が役に立ったか 回答(選択肢)の理由

嘱託社員なのでいつ契約が切れるか？
親の病院代.食費。親の浪費癖
身体的理由で仕事が出来なくなるかもしれない。
腎臓病になり、入院(ICU)しました。
正直わからない。
生活費のためキャッシング、リボ払いが増えた。コロナになって休んだので尚増えた。
生活保護
生活保護で十分な収入がないので。
生活保護なので。
生活保護になってしまった。
生活保護のため。
生活保護のため決まった収入しかありません。
生活保護の為。
生活保護を受け、病気(うつ病)になり、仕事が出来ずにいます。
生活保護を受けていて、無職の為。
生活保護を受けています。
生活保護を受けながらバイトをしている為と1ヶ月に1回クリニックに通院している為。
生活保護を受給しようと考えている為
生活保護受けてます。
生活保護受給者のため。
精神の病により収入がない。
精神障害のため。
製造業(注文数の0点)廃止。
税が高過ぎる。
税金が高い。消費税はどこに消えている。
税金や健康保険料の滞納により
税金を滞納してしまい差し押さえられそうなので
税金納付他
赤ちゃんいるので、いっぱいお金使います。
赤ちゃん生まれたので仕事もあまり行けないし、旦那さんの　今の収入もあまり良くないです。
全ての電化製品寿命、エアコン、冷蔵庫、水もれ修理など重なりローンを組んでの支払いしました。
総合支援金については今年子供が産まれる為、すぐには無理ですが期限の10年以内には全額返済しようと考えています。
滞納した高熱費などの支払い。
滞納している健康保険料や年金の支払いを迫られているため余裕が無い
通院治療費が増えたため。
弟がまだコロナの余波で無職の為。
電気代など。
働いたとき病気になってネパールいていま日本にきました。この間にやっている仕事にせきがないので他の仕事さがしています。子どもの面倒みたり色々なことで生活すごいたいへんです。友達に借りたりとき生活しています。
同居母92才介護支援をうけているが自宅介護になったら私自身の保険収入も安定なし、来年は退社したら収入なくなり2人の年金きびしい。今、思案中。
特に年配のお客様が戻って来ない。
特病による定期的通院(一生続く)。
突発性三半規管障害により目眩が続き勤務体系が変わり収入が減りました。返済額を下げて頂きたいのですが？
日曜日雨になると仕事出来ない。収入がない。
任意整理中
年金も多少下がったため。
年金生活だけなので。
年令が80才を越えたので体もきつい。
年令的(80才)限界。年金のみの生活では経済的に成り立たない。
年齢と、健康面で仕事がみつかるか、わからないため。
派遣で、来年も仕事があるかどうか確定されないため。
売り上げがコロナ前の状況に戻らないために給与が得られない。
売り上げが半分減になっている状態です。
半年位待って頂ければ他返済も目処が立ち返済の兆しが見えると考えている
病気(ガン)仕事ができない。
病気のため仕事ができない。
病気のため体調が元にもどらない。
病気をした為、外にでて働くことができない、自宅でできる仕事を探していますが、まだみつかっていない。
病気入院のため。
不安定な収入の為、又、何時仕事を減らされるのか？(非常に不安です)。
不妊治療、ほか病院代
夫の治療費が高い。
夫婦そろってコロナになった時期があり苦しくなりました。
婦人系の病気が見つかって、治療しているため仕事も、フルタイム入るのが難しいため。
父の生活費もある為。
父他界後税支払いありカード生活。
副業のポスティングの仕事が今年になってなくなり、収入が18万から10万8千円に月額で減ってしまったため。
返済できるかもできないかもわからない。
返済はがんばる！
母の介護(脊髄損傷)のため医療費、介護用品代もかかる。
母の病状が悪化、治療費が増した。
母親が大病をわずらったため。
崩れた生活費の立て直し中
毎月の支払いは遅れると思いますが、必ず自分で返済するつもりです。
毎日少しずつ返済できるようにしています。
娘が病気の為、孫の進学にかかる学費。
来年には現在の会社を退職しなければならない。

Q19. 社会福祉協議会に相談していない理由 その他内容

・個人的な事情を話しづらい、話したくない。 ・出向くことができない（病気で）。
2022年は文書で免除相談したが却下、2023年は電話がつながりにくい、待たされる。
2024年1月から返済のため、なんとか自分で立て直そうかと。
9月に相談に伺う予定。
I want to go to social welfare to consult but it's difficult to manage time since I need to work hard to provide my daily needs and since my salary was very low I need to do extra job.
TELがつながらない。
ある程度の収入があるため該当しない。
ある程度収入があるから。
いつか相談しようかと思ってた。
お借りした以上返済はしたいのですが相談して解決したいです。
ギリギリで生活中
ギリギリ生活できているので相談してもムリだと思う。
ここまでは何とかやりくりして来たが、これ以上物価や税金が増えると首を吊るしかなくなる。
したのかわからない。→免除申請はした。
する予定
その時間内が勤務中のため
どうせ、ムダ。とにかく返せと言われる。
どうせ免除されない。
どこに行けば相談出来るのか？
ネパールいてきったせんしゅうで相談まだしてないです。いま仕事探しに忙しいです。
ハローワークで探している。
ハローワークの方に相談しています。
まだ支払いがいつからか幾らかなど分からない。
もう少し自身でなんとかできるのではと思い時間が過ぎてゆく。
ローン等
わからないから。
以前に生活保護を受けていて収入があったときのまだ返済があるため相談しにくい。
一言でいうと、「フリーランス」として生きています。「フリーランス」ということを社会福祉協議会の方は理解されていないと思います。相談することで憂うつになりますので相談しません。
一度相談して、6ヵ月減額出来るときいたが、6ヵ月では、期間がみじかい。
一部は返還免除を受けており、以降の分に対して免除申請等の案内を受けていないので出来ないと思っていた。
延長分に関する決定がまだ来てないから。
沖縄に帰るかどうか、最優で、話し合わないといけないから。
何とか頑張りたい。
何とか努力する
家庭内の事情もあるので収入的にはもっと低い方よりは安定しましたし、昨年2月から派遣で働いていた所で、今年からやっと正社員になりましたのでご相談しても「収入があるから」と言われてしまうから相談しません。
解決しない気がするから。
近いうち行きます。
区役所へ行って、相談したが非課税者ではないと言われ福祉協に相談しませんでした。
結局、借りたものは、他をけずっても支払うように頑張るしかないです。
月給が、非課税の時もあれば、課税を上回る時もある為。
現状は返済出来てる為。
今の職場が9～18時なのだが実際は8～19時労働です（約1年働いてますが有給休暇もなく週2日以上休むと給与からひかれます）。休みは週休2日のみ（サービス残業）、この2日間は親の介護（年金月10万で老健にいます）で洗濯の出し入れなどに行っています。有休もない。週2日以外の休みなし。それ以上休むと社内でいじめられるので休めない。
今は、収入が少なく、返済を考えてはいるが、予定が今のところ立てられない。
昨年の収入に対して免責になるが、今年収入が減っても今すぐ免責にはならない。
仕事が増えれば…と希望を持っている。
仕事はたたんで年金暮しになりました。
仕事をやめる事はないため。
仕事探しが先になっており、申し訳ございませんでした。さっそく、ご相談させて戴きます。
市のなんでも相談窓口に相談している。
市役所対応だった為。
時間はかかりますが返済したいと思っています。
時間を頂ければ返済できる。
自分でガンバりたい。
自分の借金理由でどうなるか、解決の方向性も出なかったら余計ショックです。
自分は住民税の対象ではなかったが、世帯だと収入が一緒のようになってしまうので、申請するのはできないと思ったので。
自力でなんとかしたい。
自力で動ける様リハビリ中。
借りたお金なので、相談しても借してくれと言われるから。
借りたお金は何があっても返したいから。
借りたので返すのは当然。
借りた金は返済するのが義務。
借りた物は返すとの考えから小額でも。
手続きが難しそう。
収入があり返済免除にはならないと思っているため。
書類では、回答したが非課税ではないので。
助けて頂いたのに返せてないから、未だ返せるめどがつかないから、でも相談はしたいと思ってます。
状況をみており営業努力はしている。
申し訳がなく、自分がなさけなくて話しづらい。
親の介護で時間が無かったり体調がすぐれない為、中々行けない。
制限にすでに引っかかっている（免除されない）。
生活保護を受けているため。
生活保護を受けている為。
生活保護者になりたくない。
生活保護受給中だから。
全ての借金について何とかするべきと考え先に法テラスに連絡をした。
相談したい。
相談したいです。
相談しても、免除にならない。
相談してもできないかなと思って相談しなかった。
相談してもどうしようもないと思う。
相談しても免除になる事はないので。
相談できることを知らなかった。
相談できることを知らなかったため。
相談できると知らなかった。
相談にいくには、仕事を休みにしないといけない。
相談をしようと連絡をいれたのですが、後れても払込用紙は有効なのでそれでお願いしますと言われました。
相談出来ると思っていなかった。
増益でなく補助金でプラスに確定申告上なっただけにも関らず、住民税課税となっているだけで、対象外との扱いに分類されてしまうため。
特殊な仕事（30年）だからです。
特例貸付の償還免除に関しての書類を送りました。でも、回答が得られないままだった。
日本語が下手なので、相談しにくい。
日本語できない
日本語はできない
日本語分からないから相談したくない。
日本語話せないため、相談できません。
尿管結石になり、腎臓が腫れて体調が悪かったので。
年金収入があるから（要件にあわない）。
悩んでいた。
破産手続
非課税じゃないので免除できないと思う。けど十分な収入がないので困っている。
非課税でないと返済しないといけない決まりがあるから。
非課税のため、免除されている。
必ず、全額返します。
病院に入院中（R5.7.18退院）。
病気で体調が悪いため。
不定期ながら返済していきたいと思っている。
夫婦共に高齢化していること。
平日働いているため、日が合わない。今のところ福祉協議会から特例貸付の返済連絡はないため。
返さなくてもいい申し込みましたが免除になりませんでした。
返済が義務と思い何とか遅れても返済しようと思っていた。
返済しなければ、いけないものと思っていたから。
返済は厳しいがいろいろ工面して返して行きたい。
返済開始日延期の申請をしたが却下された。
返済能力が無い為
返済免除になったため。
保険料、住民税を払っているから。
免除に該当しない。
免除に該当しないと記されているため、相談しようがない。
免除の申請をさせて頂きました。
免除申請の用紙が届いたので、迷わず申請した。
免除申請を出したが旦那の収入で免除されず、生活費、事業費で生活は苦しいのに、夫婦を同じ財源としてとられるのがきついのに、認めてもらえないかったから。
免除等の通知が来たが、非課税世帯等ほぼ収入がない方が対象だった為、特に相談をしていなかった。
来年から年金生活しなければならないが、住宅が無い。
良い結果でない中途半端。

Q22. 生活で困ったことがあるときの対処 その他内容

「2. 友人・知人」「3. 親族」借金嵩み更に塗炭の中。
BK
GO TO POLICE
I can share my family and if nessery to talk gave rent office easily.
Nゲージとか売りに行っています。
Talk to my family and close friend
あまり云えないのでカードローンリボ払いにて乗り切る。
ありとあらゆるところにあたってみる。
アルバイトやパートをさがす。
アルバイトを増やす
インターネットで情報の収集
お金を借りる
お仕事を働くしかないです。
カードローン
カードローンに頼る。
カード会社からの貸付です。
キャッシング
キャッシングしてます。
キャッシングや分割支払
くらしごと相談に行きました。
クレジットカードで枠ギリギリまで借りる。
クレジットカードをたまに利用する。
クレジットカードを使いキャッシングをしている。
ケースワーカーに相談する。
ケースワーカーの方に相談。
その時になってみないと分からない。
その他。
その都度できる事を考える。
とにかくなんとかする。
とにかく今は節約！！！！
とにかく働く。
とにかく母と2人で何とかしています。
なんとかやりくりをしている。
ハケンもやってみた。身体的にキツイ。
また借りる。
やりくりする
何とかやり繰りする。
何とか右往左往して生活している
何とか仕事をする。フリーランスの強みです。
家族がいないので相談する人がいない。
家族が全員、他界。親族からはそれ以来、絶縁を言い渡されて困っております。
家族との相談
家族に相談、あとは自分で。
会社に前借りしている。
会社に相談。
会社に相談した。
会社に相談し前借りをする。
会社に相談する。
会社の社長に相談する。
会社や組合に相談する。
学校
企画書を作成、営業活動を繰り返しています。
休み返上で仕事するしかない。家族、スタッフを食べさせなくてはならない。
金融機関(取引信金)
金融機関に借りる。
区議会議員に相談する。
現在就活をしている。
講師業に関連する仕事が無いので、交通整理他短期バイト。
国保など減免を利用する。
今は困ってない
今現在生活保護
今年、2月27日(精神通院)の書類を発行してもらい、医療費と薬代が、ゼロになったのでとても助かっています。1年以上支払が大変でした。
今年年令により収入が断たれた時は役所や社会福祉協議会に相談します。
妻と2人で考える。
仕事の幅を広げるためスキルを磨く。
仕事を増やす。
仕事を探し十分な収入でないが節約して生きてる。
仕事を働きます。
仕事日数、時間を増やす。
姉が近くに居るので相談してます。
子供
子供に相談する。
市議会議員に相談する。
自殺を考える
自分でどうにかする。
自分でなんとかする
自分で考えながらやりくりしている。
自分で考える
自分で仕事をさがす。
自分で借入できるところを探す。
社会福祉協議会に相談したい。
社会福祉協議会を知らなかった。
社会福祉事務所
借金
借金
借金をする
主に母の介護、ケアマネとの相談。
出来るだけ相談しない。
所属団体に言及する。
消費者金融
消費者金融等に相談している。
職業安定所
職場に貸付。
色々なところに相談したいけど、かんじわからないので困ります。おうちにも色々な紙きます。でもほとんどなし　かいている。どこいけばいいかよくわからないです。
食事の回数を減らしたり、節約し我慢・辛抱ばかり。
食費、光熱費を減らし、買い物に行かない。
食費等を倹約し、公共料金を成るべく低くします。
親会社に前借りしてる。
親会社に話して借りている。
親族いません。友人いません(介護生活で友人知人と会う機会もなくそえんに。10年行き来してない)。
杉山こういち先生(大田区議)に相談する。
世田谷区相談窓口へ直接相談する。
生活を切り詰める
生活を切り詰める
生活自立支援課
生活費の切りつめ、余分な支出を抑える。
生活福祉
生活保護
生活保護
生活保護にお世話になっております。
生活保護のケースワーカーさんに相談します。
生活保護を受けています。やりくりしています。
生活保護受給中
生活保護受給中
生活保護相談
税金、家賃など待ってもらってます。
節約しかないです。
節約する。
節約に我慢するしかない。
節約出来ることをしたり子どもたちにもがまんさせてる。
全て現在は住居先の八王子市役所で実施しています。職業支援は相談中です。
相談したところでかわらない。
相談しても役に立たない。
相談する友人が居りましたが、昨年亡くなってしまいました。
息子に相談する。
但し、役所に相談しても取り合って頂けない。
誰に相談してもお金の話になると断られる。
誰に相談すれば？？？
短期アルバイトをさがす。
知り合いに借りてます
地域支援センターに相談する。
仲間の情報。
田舎の妹に支援して、それも限界。
土日祝日、バイトレで副業してます、
当事者研究による自己投資
働くしかない。
同居人に相談する。
特に家賃です。とても心配です。都営住宅が、当たるといいです。
内容によりますね。
日雇いバイトをする。
年も70才で親族は居ない。1人生活で近所付き合いなく、何とかしなくてはと思います。
派遣元の会社の上司に相談している。
副業をふやす。
服を売る。
弁護士
弁護士に相談している。
法テラス
法テラス、年金事務所
法律事務所に相談、借金を減らす為。
無駄な出費抑え、モヤシなどでご飯を食べたり。色々工夫をして
無料の弁護士相談窓口等に相談する
娘も乳ガンで週に3日余り歯科技工士としてバイト中。
友人に借りる
友人に相談も具体的にはし辛い。
友達、娘
余計なことはしない。

Q23. 現在困っていること

(確認)総合支援資金貸付(45万円)の1年間返済猶予／有余？を依頼しましたが、償還猶予承認通知書(7月21日付)を受理致しました。誠にありがとうございます。
◎家賃の支払いを待ってもらっていることのプレッシャー。 ◎とにかく稼ぐことに注力したのですが、体調不良がひどくまた長引いている。
・4月から無職になり、体調も良くなかったので、職につけなかった(8月から探す予定です)。 ・URの家賃が高いので、都営住宅を申し込み中ですが、6回落選で現在も申し込み中です。
・アルバイトで生活が厳しい。借金が返済できない。生活できるだけの会社(就職)の支援をして頂きたい。将来(老後)が大変になると思います。生きていくのも、無理かもしれない。
・ことしの6月から生活保護を受けています。
・コロナで思っている就職先につけなかった子供、頑張ってほしい。 ・借金は増えたけどコツコツやります。 ・老後のお金が心配。
・家族がふえて、生活がたいへんになっている。 ・毎月生活にかかる費用が高く毎月マイナスな生活で日本にすむことがストレスになっている。
・完全にお客様が戻ってきていない。 ・物価が高騰。 ・電気代の高騰。
・給料が今はもっと下がり、どうにか生活を立て直したいです。
・現在も仕事が体力を使うので、いつまで出来るか不安です。家事代行でキャンセルも多く、先の収入がわからず、それも不安です。家のメンテもあるが何も出来ない(日々の生活費にいっぱいいっぱいなので余裕がない)。
・住民税非課税世帯に補助(金額)できればありがたいです(無償)。
・将来に不安を感じている。
・先々に収入が減少した場合の対処方法がまだみつかっていない。
・体の老化にともなって仕事や私生活に影響が出ていること(目、腰痛)。
・年金や保険料、住民税が高すぎて払えない。返済が多くて生きるのが大変。税金のふりこみ用紙が、どんどんくるのでどれで払えばいいのか分からない。
・派遣の仕事が9月15日で終了(3年ルールのカウント開始時期について、自分と派遣会社とで認識のソゴがあり、それを知らされたのが7月21日(金)。それまでに色々やりとりしたが9／15で決定とのこと)。 ・今年、がんの手術を受け、放射線治療後、現在投薬中。新薬のためジェネリックがなく、高額医療費制度を利用しても1ヶ月分の処方で自己負担が家賃以上かかっている。 ・去年より区民税が上がった。
・病気(前立腺ガン)
・返済が多い。 ・給料が多少増えても色々な物、税金が高いため生活水準が変わらない。
・令和3年の10月に1日14000でしたが、減給されてしまい生活が苦しいです。￥14000～11000に、1日がです。
1. 68才で、警備会社でアルバイトしていますが、体が動かなくなったら、年金だけで生活出来ない。体の具合いが悪くなっても病院にも行かれない。 2. コロナだけでなく、ウクライナの問題で物価高。いつまで続くかわからないですが…。不安です。
1. 収入が少ない。 2. B型肝炎 3. 生活のため。
1. 特例貸付の毎月返済が出来ない事。 2. 現在の賃貸住宅期限が2024年末の為、公的住宅への入居。 3. 都営・区営住宅はコロナ禍後3年間毎回応募も落選。
10年後に今のお給料分働けるか心配。母の介護もある為、返済が万が一返済できなくなったらどうしようかと思う。母が亡くなったら引っ越ししなくてはいけないのでまたお金がかかる。
二人共高年齢の為働く所がなく、収入がなく、先ざき不安になります。 2コロナ禍により仕事が全々ありません。
1ヶ月の生活がギリギリである。
1借入れ金(学費)の分割返済 2年金の支給減額 3物価の高とう
1年前からガンになり、ようやく仕事が出来るようになりました。5年は再発しないよう気をつけていかなくてはいけません。不安はありますが助かった命を大切に過ごしていきたいと思っています。
2021年4月に脳梗塞を患い、現在半身不在の状態ではあるがリハビリ兼ねて仕事をしている。生活保護費と合わせ生活は送れているが、先行きが見えず精神的に厳しい状況の時がある。
2022年12月、10～11月の2回病院に入院し支払えず今も遅れている。家賃、光熱費等、税金の支払遅れも有り。
2022年9月に離婚して元妻が誓約書の約束を守ってくれないので弁護士と相談しているので出来れば免除してほしい。
2023. 5. 7～6／23骨折の為入院。退院後体調が戻らない上一定しないので、仕事に行けない時もあり収入が減り生活保護を受けている。今後が心配です。
2ヶ月ほど休職したため、家賃など滞納している。
2回目の特例貸付が社協の判断で貸りられませんでした。理由は質問しないで下さいという文面をいただきました。今だに理解できないです。書類にまちがえた場所がありました。
2人の学費
2人の子供の学費が多くかかる中、そこそこの収入がある為、給付金等が受けられず、ゆとりのある生活ができない状況です子供がいるので旅行等行きたいですが、生活費と学費でほぼ収入がなくなっています
3人暮らし生活して今の収入でとても大変です。
4月に開業して、税務置に開業届も出して仕事を始めたが、4月分、5月分の支払いが、親会社が倒産した為、貰えてない。債権者にはなっているが、多分貰えないと思う。その後、6月から働いている。
4年前に胃がん手術、2年前から前立腺がん治療、今年5月腰部手術と災難続き、82才を過ぎて現役で働くことが(体力的)に難しくなりつつある。
4年目で5回の入院と4回の腰の手術、一番ひどいのが胸椎破裂骨折の後遺症で背中の痛みがひどくてマッサージとブロック注射代がかかり生活が大変。
50歳を超え、引き続き就職活動し、一日でも早く収入を得たい。
50代ということもあり、離職してしまうと雇用されにくく、派遣登録もしておりすが、書類で落ちてしまう。
57才のせいか仲々正社員どころか、アルバイトも使ってもらえません。
65才で仕事を変えたが収入が少なくなった。
65才になり年金を受けとることができましたが途中未納だったため減額されて年額22万位しか受け取れないので、生活は今も苦しいです。このままだと生活保護を受けるしかないのか？ それはしたくないのですが…。
69才で老人ではアパートを借してくれなく前に借りた高い家賃の部屋にいる。
6月14日車追突事故で80万円支払い有ります。
6月分の家賃滞納しています。7月分も支払えません。
70才に近い為、体力もあまりなく、お仕事が見つかりません。
70才を目前にして借金返済が出来るか不安。
7月17日に交通事故に遭い肋骨骨折と診断され、活動が制限される。しかし、日常生活は特に変化なし。
7月にコロナにもかかり日給、時給で前年度より収入が1／2位に減収しどうにか生活やりくりしながらしているので返済も遅れてしまい申し訳なく思います。
82才の夫が重い病気にかかっていて、近い日にかかるであろう医療費の問題、介護と仕事の両立の問題。
8月にまた精神科入院になります。病状が安定せず、私の仕事が安定しないので、十分な収入はありません。入院のお金もかかります。主人の収入は変わりませんが、生活は厳しいです。
8月子供が生まれます。かりたお金はかえすことができますけれどもせいかつはこまるかなと思っています。もしかのうででしたらかえさなくてもいいのほうが良いです。よろしくお願い致します。
8月末に現在正社員でつとめている所を退職するので、転職活動中。本当にこの先も不安しかない。物価が上がりすぎてるし、会社都合の解雇のハズなのに、会社は認めないのでぐちゃぐちゃしている。解決策がない。
9月からの仕事が本当にあるのか(予定)。
AS MY INCOME IS NOT ENOUGH, BECAUSE OF AFTER CORONA EFFECT MY COMPANY WORK HAS DECLINED. AS A RESULT MY INCOME HAS GOT DOWN SO I CAN NOT PAY THE LOAN.
as of now looks ok
I am at arid with my problems when I sick or can't able to work after who give me support of financial problems. if I can't work my family also have big problems.
I AM LOOKING FOR AJOB/BUSINESS THAT CAN PROVIDE A BETTER SAVARY/INCOME.
I have some money problem
I have to send money to Nepal every month to look after my parents and children living expenses.
I want to pay COVID19 loan in per month but my situation salary houserent very different with income. But if JAPAN goverwment help me every month I will try pay some money from my small Income.
In Bangladesh we have difficulty to repay the loan with my Parents expenses and in Japan with my family expenses. So please waive off my loan.
My life current daily life now is very difficult because of high daily life expenses expenses now etc. a lot of repayment etc. and salary was very low and and not enough for my daily expenses , and as of now I can't helped my own family since my salary was not enough and I'm worried about my previous loan from social welfare i really want to pay it but my salary was very low any not enough my salary was only 80, yen or 70 yen I don't know how to manage it with all my daily needs and expenses that need to pay bills, apartments, food and etc.
NO1. 高齢者を入れてくれる民間のアパートが少なく、条件がきびしくて苦難している。 NO2. 年金生活をしながら、働く仕事があるか、心配している。 NO3. 複数の病気をしていて、治療費の為に、四苦八苦しています。
Now it's ok But still worry about lone which i have to return back And also have to take care family and kids schoo fee etc
Q16で「1. 償還できそうにない」に丸を付けたが、少しずつでも返済をしていきたい。
Q16の償還についてですが、約束通り必ず返済していきますので宜しくお願い致します。

Q23. 現在困っていること

Q17(償還ができない理由)でも書きましたがもう必要ない冷凍倉庫(必要な物も一部あります。また他に倉庫借りる必要有り)解約したいのですが多額の費用がかかり現状維持が続いてしまっています。収入増の為去年迄は派遣の仕事もやっていましたが今週5勤務の警備の仕事で疲れてなかなかできていません。
Q17でも書きましたが、今年に入って今まで住んでいた所の立ち退きで、急に引っ越ししなくてはならなくなり、資金があまりない中で引越し、その後先月娘が病気で入院し、出費が重なっており、貯金も私の方はほぼないので、今後が不安でしょうがない。
Q19(社会福祉協議会に相談していない理由)での答えに書いたことで困っています。在宅勤務者が増え、客足は戻らないまま、個人店は厳しいまま大量仕入れができ安くできるチェーン店しか生き残れない状況に困っている。
R5年8月から年金を貰うが、年金のみで生活できるか不安。コロナ禍で離れた客足が全く戻らず、十分な収入が無い。
アパートを借りたいが資金がない。
アフターコロナによりなかなか客足がもどらないのでSNSやインターネットで広告をうたっているがなかなか売上げがあがらない。
ありがたいです。
アルバイトがない。
アルバイトが激務で体力がきつい。
アルバイトでぎりぎり生活できているが、収入に余裕が無く、自社商品の製造、販売に手が出せない。
いくつか病気をかかえてしまい、仕事がなくなったうえに、病院代が大変かかるので困っています。
いつまで借金返済の為に働くのか、不安しかない。
いまだにコロナの影響で仕事が減っていること。収入が減ったこと。
いまのところはありません。
いま現在、なにもかも高いです。政府はなにを考えているかわからない。自分の事しか考えていないと思う。私達の事も考えてほしいと思います。
インボイスによる課税。
インボイスやめてほしい。
うつ病がひどく、仕事をしたいができない。家で少しずつでもできる仕事で収入を得たい。
うつ病で、働けなくなっている為、生活保護で暮らしているのが、精一杯です。
うつ病もあり、コロナで収入減のままで、借金が増えた事です。
うつ病治療中でなんとか仕事と家事をやっている状況で、来年の返済スタートにして欲しいと診断書を提出しましたが、認められませんでした。今年の末で住宅ローンが終わるので、2006年1月からの返済にしたいのですが、どうしたらよいでしょうか。
おかげさまで毎月の赤字が減ってはきてますが、安定した黒字化に向けてのノウハウがあればお聞きしたい。1人で運営しているので、年末年始しか休みが取れないし、基本的に睡眠不足の日々が続いている。
おかねはない。
お陰をもちまして、今、借金の滞納がなく、暮らしております。
お客様が減って収入が安定しない
お客様の来店回数が回復しない。
お金
お金
お金があまり無く返済できるよゆうがありません…。
お金がたりない。
お金がない
お金がない
お金がない、仕事がない。
お金がない。
お金がない。
お金がない。社会保健、厚生年金が高すぎる。
お金がない。病気がみつかった。老後への不安。
お金がないです。
お金がないです。
お金がないのが困っていることです。
お金がないので困っています。
お金がなく、先行き不安。
お金がなく困っている。
お金が困っている
お金が少ないから、しんどい。
お金が足りない。
お金が無い。
お金が無い。収入と支出のアンバランス。運輸業は賃上げが無い。果して、賃上げはあるのだろうか。
お金が無く、借金が多額の為生活に困っている
お金ないので時々困ってます。
お金に困ってはいるが、生活はできているので…。
お金の心配を日々しています。
お借りした時より収入が少なくなっている。1回の返す額を少なくして、振込みにするか、引落し日を毎月6日にしてほしい。
お世話になっております。返済してなくてすみません。返したいのですが物価高騰や電気など高すぎてお金がのこりません。
カード･ローン、住宅ローン
カードローンなど、緊急小口資金の返済で、毎月の生活が大変である。
カードローンの返済
カード支払いが多くなりバイト増すなどしておりますが、おいつかず猫ボランティアを15年以つづけて府中の母屋、アパート、マンション売却して、お金がない。
ガン、手術の後遺症。アスベストに依る、解決困難な問題。
ガンで退院してしばらく仕事ができないため困っています。生活保護を受けたいと思っています。
きびしい状況が続いており、売上げがなかなかのびない。客数がへっている。
ギリギリで大変な生活をしている。
ギリギリの生活です。脳梗塞になったので、障害者で身体不自由です。頭痛、病院で毎日薬のんでます。
ギリギリの生活をしていてどこまで保つかわからない
ギリギリ償還免除対象にならなかった。
クレジットカードなどの返済に困っている
ここ2～3年ずっと収支がマイナスで、今年に入ってからはカード会社から民事訴訟を起こされたり、先日は住民税の滞納分を差し押さえされたりした。とにかく目先のお金がどんどん無くなるため、返却すべきものは沢山あるのに負のループに陥っており何から始めていいのかわからない。
こちらの内容は守秘義務で守られているのか否か知りたい。
この先、3～5ヶ月位がとても厳しい、収入が増えそうにないので！！
この先の借金返済に困っている。この先の生活が不安である。コロナで全てが生活に影響している。
この貸付金の返済を遅らせたりしてもらえない。相談済み。
これから4年間の学費、父がお金がないため、介護以外の物や交通費を負担しているため、今後の生活が成り立っていくかとても不安。
これからの生活。
これから先の生活が不安です。税金の支払い等。
コロナ3年間の借り入れが多く、今後も心配。
コロナウイルスによる影響でまだコロナ前の状況に戻っていないので、再度特別貸し付けをお願いします。
コロナウイルスに感染してから、体調がよくない。
コロナウイルスの後遺症で2年以上病院に通って薬で治療中ですがまだまだ仕事に就く事もむずかしく今の生活費は、ほとんど治療費のため少ない貯金を崩しながらの生活で先が見えず困っています。
コロナが5類になったことで制限は無くなったものの物価高騰の煽りを受け売上が伸び悩んでいる。
コロナから3年、まだまだ仕事は7、8割ぐらいなのでギリギリの生活です。私、弟ともに病院にも行っているので大変ではあります。
コロナから妻の仕事がなくなって生活が苦しいのでもうすこし返済を待ってほしい。子供がお金のかかる時期なので。よろしくお願いします。
コロナが過ぎて一段落。最近の物価高騰、事業経費の係り、秋からのインボイス対策、売り上げが結果昨年と変らなさそうで困っている。
コロナが終息しても、思ったようにお客さんが戻って来ず、困ってます。
コロナが静かになった現在も、収入はあがりません。
コロナが落ち着き、確かに経済は回復してますが、まだ、コロナ前100%は戻っておらず、物価高騰で生活費、借金や社会保険料、税金等の支払いが始まり、厳しい状況が続いております。物価高騰などに対応した、何か貸付がないでしょうか？
コロナでも困った事はありましたが、現在物価や全体的に(ライフラインや税金、保険料や年金など)支出が増えており、手元に残る現金が無い状態です。免除項目なども、ギリギリ満たしていないので、1番辛い状況です。時間が無い人、日中に行動が出来ないような職種の人にも相談できる窓口などが欲しいです。あと、もし相談したとしても根本的にお金が無いのでどうすれば良いのか途方に暮れています。
コロナで減収になり助かりましたが昨年78才11ヶ月で足と腕にケガをして仕事が出来ず福祉を受けていますが5万9千円と年金2ヶ月で5万2千位いで生活はたいへんになってゆくばかりです。
コロナで減少した分をずっと引きずってしまっている。
コロナで今だに、特養や個人宅へ訪問出来ない。
コロナで仕方なく転職したら40万以上の区民税を請求されたので分割で払っていて苦しいです。転職しても正社員になれずしばらく10万くいらの月収で、タクシーよりも安い給料で、わずかな貯金を使いきってしまい、とても不安です。歯も治療代がないのでがまんしているが苦しいです。
コロナで取引先が解散。政策金融公庫に申込するが、拒否されて、資金目途たたず。
コロナで収入が激減したため仕事を3つかけ持ちしたが、心臓の病気になり、仕事を続けるのが難しくなり、現在は2つの仕事をかけもちしている。物価が上がり日々生活費と借金返済のため通院にも行けなくなったため、支払い期間や返済額を減らしてもらえるよう相談した。すぐに返済できる状況でないことを理解していただきたいです。

Q23. 現在困っていること

コロナで生活が大変になったのだから非課税世帯とか区切りをするのは平等ではない。総合支援金も非課税では無いので毎月支払いしている。生活は苦しくなるばかりだ。
コロナで閉業してしまって収入が大きく減ってしまった
コロナと同時期より食道がんに罹患し、手術後リハビリ中ですが、心体ともなかなか思い通りには回復していません。
コロナに関する支援策がなくなり、収入も増えず、毎日毎日常に不安を抱えて生きている。
コロナに罹患した時、主人が歩合制の給料で、仕事を休んだ時、全々給料がなかった。それになんの保障もなかった。社会福祉会で貸していただいて助かりました。
コロナの影響が思いの外大きく、業績が戻らなく先が見えない
コロナの影響で、未だ仕事があまりなく、家のローン、健康保険、都民税、年金などの支払が多くて、生活がきびしいです。
コロナの影響でバイトの形態も大きく代わり収入が低下し家賃の滞納や光熱費の滞納、携帯が止まる事もあるなど生活が苦しいです。
コロナの影響でほんとうに収入がいいときの状態にもどらない。今は生活するのがギリギリでやっている。
コロナの影響で減った収入分がまだカバーできない。車の輸出輸入の方が売上に影響が出ているのに、あまり自営業用の給付がないため困っている
コロナの影響で今だに売り上げが良くないのに、値上げの影響も重なって売り上げが悪いようで仕事が少なくなっていて悩んでいる。
コロナの影響で買い取り依頼件数が減り、収入に結びつかず中々コロナ前の状況に戻らず、現在の生活も厳しい上この先の不安も抱えています。
コロナの基礎疾病が重複している身なのに国がコロナの感染者や死者数などの状況を教えてくれないので、怖くて就職できない。医者からコロナ鎮静化まで自宅療養の診断を受けている。
コロナの減収に加え、病気やけがによって、さらに減収し、教育ローンも増えた。
コロナの時から収入が減り、心臓病になり、薬代等の出費や通院代等が、大きな影響になっております。満60才から年金をいただく予定でおります。12月が誕生日なので来年から支払い出来ると思います。
コロナの時にした借金が多く返済に追われている。
コロナの時の給料が、少なかったので、クレジットカード、ローンの返済で生活が難しいです。
コロナの時期に貸付して頂き助かりましたが、まだ収入が戻っていないし、物価もどんどん上がって、そんな中に返済も期限がきてしまった。社会福祉協議会にも、月々の返済額を少し減らせないか相談したが駄目でした。
コロナは終結したというが、暮らしぶりは全く改善していない。核となる仕事(カタログ制作)を失ってからは、派遣で食いつないでいるが年間通じる仕事はなく、現在は無職です。
コロナも終わりに近づいたばっかりなので償還のばしてほしいです。
コロナワクチンの副反応がつらい。 国を信じてワクチン接種したのに副反応の後遺症がいまだに治らない。 病院にいってもたらいまわし。 調子が悪いときは数週間起き上がれない。 国を信じて裏切られた。
コロナ以後に生活が大変になったときクレジット会社からお金を借りて今ちょっと苦しんでます。でも、ちょうど10月から仕事が決まったので、来年から返済できるので相談したいです。お願い致します。
コロナ以降、働く時間をへらされて、収入がへった。物価が上がり、全くお金を貯められない。
コロナ以前の仕事量がまだ回復していません。
コロナ以前の収入に戻らず、困っている。
コロナ以前の流れに戻るにはまだまだと言えます。なんとか繋げている状況です。
コロナ禍だけにとどまらず、家族面、収入面等多様な理由で犬猫をすてる人があとをたちません。不動産という仕事を通じ、一匹の命も無くしたくないという思いで活動しておりますが住民理解が困難で困っています。
コロナ禍で、九死に一生を得ました。健常者ではなくなりました。
コロナ禍で、子供が障害を持って生まれ、住民税は非課税ではないけど、償還の免除はみとめられなかった。生活費に苦しい。色々高くて、大変。返済に苦しい。
コロナ禍での減収と同時期の妊娠・出産に伴う支出増や産・育休による手取り減が尾を引く中で、現在も妊娠しているため、出産費用を工面しながら生活費のやりくりができるか不安がある。
コロナ禍でふくらんだ借金(生活費)。仕事は回復傾向だったが、手元の運転資金がなく、転職や副業を考えています。
コロナ禍でリボ払いにしたものが全々減らない。増額して返すほどの毎月に余裕がない。
コロナ禍で借りたカードローンの返済
コロナ禍で長らく生活が更に不安定で収入の少ない時のキャッシング、リボ払いなどで更に苦しくなり、6月にコロナにかかり欠勤で収入減り新しい仕事は、7月に働き始めましたが、月末締め翌月末で困ってます。
コロナ禍により正社員職を失いましたが、その後年齢的に正社員の職はありませんでした。なんとかパート勤務に就きましたが、賞与もなく収入的に不安は尽きません。
コロナ禍に重なって、大腸癌が発覚、手術となった。これに併なって、体力、気力がグンと衰えてしまった。コロナ明けになっても、事業再開に支障をきたしている。
コロナ禍の影響がまだ続き、自社の売上が下がっている。その先も回復の兆しが見えてこない。
コロナ禍より現在の方がかなり厳しい状況です。全ての値上がりとともにさらに売上が下がっています。ひとりでがんばるには限界があります。
コロナ禍をやりすごす事は出来たが、現状は月の生活で精一杯で返済が続く日々なのでとても不安です。
コロナ感染し仕事を休んだ期間があり、休んで減収した分をどう工面するか困っている。
コロナ感染後、体力が落ち、仕事があまりできなくなってきました。年齢的にも弱ってきていますが、高齢の両親の世話をしなければならず心配です。
コロナ後、売上が激減している。
コロナ後も6～7割しか収入が戻らず、必死で仕事するも、借金(すべてコロナ原因)の返済で消えてしまいます。見かけの収入はあるので特例貸付の免除がされない。
コロナ後就業形態が変わり、まだ収入がコロナ前のように戻っていないこと。
コロナ前にいくつかのローンを組んでしまい、コロナで収入が全くなくなり、更に借金をしてしまった為、現在も毎月の支払いに追われています。
コロナ前に比べ従業員の数が減ったのでシフトがきつくなった。収入はいくらか増えたが休みが少なく疲れている。(飲食業)
コロナ前の収入に戻っていない。
コロナ前の収入に戻りましたがコロナ禍の収入減分を借入れでおぎなっていた為、返済が多く、他の返済が終われば返済出来ます。
コロナ騒動で失業後、なんとか派遣の仕事が見つかり日々働いておりますが、今までの借金が膨れ上がり支払い困難になったため、任意整理を弁護士に依頼しています。また要介護の母にかかる金額が年金では賄いきれず、私の給料から支払うことになりかなり厳しいです。同居の子供も発達障害だったり引きこもりだったりと、医療費もかかるため日々の生活をするだけで精一杯です。
コロナ鎮静後も、なかなか自営の仕事の発注が回復しないので、廃業して別の仕事に就こうかと考えています。求職活動も始めているが、年齢(64歳)のため、これまでのところ採用されるには至っていません。
コロナ熱中症にかかって2週間、仕事休んで収入がほとんどない。
シェアハウスでいじめをうけている。生活保護を受けようとした。恥に思う母が自殺しようとした。内にも外にも逃げ場がない。明るい時間に表にいけない。普通になりたい。静かでおだやかな日々がほしい。
シングルマザーで国以外のサポートがない為足りずに借金をしていてなかなかくらしが豊かにならない。
シングルマザーで生活に余裕が無いけど、子供3人が大きくなってきて、部屋が手狭になってきた為、引っ越しを検討していますが、家賃が大幅に上がるので支払いに不安があります。
すでに完済しているのに、返済済の回答欄がない。舐めているのでしょうか？
すでに償還の滞納となってしまっているので何とかしたい。
すべてが物資高のため、収支がうまくいっていなくて売上高よりも支出額の方が多くなって赤字状態。やめる訳にはいかない。
すべてのもの、費用の大幅な、とどまるところを知らない値上げ、値上げ。
スマイル中野には担当者個人的な感情だけで手を差しのべてもらえなかったので一切関わりたくない。アンケートに答えただけありがたいと思ってもらいたい。
せいかつこまっています(おくさんとおこさんいるからとてもたいへんになります)。(できればもうちょっとおかねかりたいとおもいます)。こどもいま4月中だから、おくさんのしごともないです。よろしくおねがいいたします。
ぜいたくしなければ何とか食べていけるが、電気製品や家の手入等、急に出費があると困る。
その後も生活がきびしく、もう一度緊急小口資金をお借りしたかったのですが、一度、お借りした人は、再度貸付を利用する事は、できないのでしょうか。
タクシードライバーをやっていましたがコロナでお客様が少なくなり退職して3年、生活が苦しく今シルバーで働いています。
タクシードライバーをやっているが、働けなくなったら年金だけの生活になるので将来に不安が残る。
ただ々日々の生活は大変です。今、それ以上考えても？ なにも、変わらない。年令的な事も有るけど、自分で努力してもなにも変わらない。
ただ収入が少ない。
ちゃんと申請すればきっと免除になると思います。どこにいくと免除申請するのかわからないです。
つらい
テレビ、新聞等報道機関による過剰なる恐怖をあおる報道により、来店する人々の減少による収入の減少。
どうにかやっていけています。
とくにない
とても親しい親族に支援を求めましたが絶縁を言い渡され、一人で困っております(家族、他界後)。

Q23. 現在困っていること

とても不安がある。毎月どうにかやりくりしている。
とにかくお金が無くて苦しい。私は交通事故の被害者で、示談金もなんの足しにもならなかった。孫が次から次と風邪を持ってくるから、家の中が回せない。食べるのだけで必死だ。もう一度このような政策をして欲しい。長期的にサポートして貰わないと、この窮地からは脱出出来ない。家賃も払えないでいます。住居確保給付金も9ヶ月で打ち切りとなり、その先は生きていけるのか。
とにかく金が無い。収入は減ったまま。そして国からの補償も全く無く、どこかから借り続けて借金は膨らむばかり。
とにかく仕事がない。若い時は受かった仕事も50才すぎると全く受からない。社会保険に入れてもらえない会社が多く、そうすると3ヶ月程度で切られてしまうのでまた仕事を探さねばならず、その無職期間に作った借金に苦しめられている（会社によっては、女性を社会保険に入れないようにしているところもある）。
とにかく仕事が減って困ってます。仕事さえあればお金に直結するのでがんばり様がない。とにかくリモートで人が動かなくなったのがデカすぎる。もし、親が具合悪くなって仕事できなくなったらどうやって生きていくか、最近よく考える。
とにかく収入がない　副業も認められない　電気ガス水道も何度か止まる
とにかく収入が増えない（賃金が全く上がらない）賃金を上げない企業にはきびしく行政から指導、厳罰化の方向で進めてもらいたい。
とにかく収入を増やしたい。
とにかく生きている事が辛すぎます。
とにかく生活費がなくほんとうに困ってます。
ドライバーは、免許も大事、売上も大事、両立するのが困難な場合も有る。
どんなに働いても税金で持っていかれ、返済に回す余裕がない。
なかなかカードローンの残高が減らない。
なかなか仕事（高令の為）が見付からない。
なかなか仕事が見つからない。
なかなか収入があがりません。小さい子供がいる為妻の仕事量もあまり増やせません。物価も上がり生活するのがギリギリです。
なし。2023. 06. 27に会社員になったから、これから大丈夫だと思います。宜しくお願いします。
なるべく安定した仕事が見つかってほしいです。
なんでもあがったけど、お給料があがっていなくて、生活がたいへんです。それで、毎月お金を返さないといけない事で困る。
なんとか、たべていけてます！
なんとか仕事にありついたが派遣で、いつまで続けられるか不安がある。
パートでは、限られた収入しか得られず、88000円のカベがあり、それ以上働くと社会保険にというのがむずかしく、困ってます。
バイトは膝・腰は痛いので日数は少ない。減量している。日払いは半分。
ひざ痛、前は薬だけで月一万円かかりました。本を買ってから薬はいらなくなりました。ひざ痛が原因で、副業もできません。机の仕事は多くないですからやりません。
フリーランスでは立ち行かなかったため、専門誌を探し入社しましたが、親戚からの借入金返済、生活がやっとの状況でした。その会社もコロナ影響が響き、先日整理解雇（8月付）となり、こちらの返済もいよいよ難しい状況。
ホームヘルパが少なくこまっています（仕事しているため）。
まだ、仕事が不安定なため、役員報酬が出るか非常に難しい。しかし、医療費がかかるため、毎月の工面が借りるしかなく、さらに体調も不安定なため副業もままならない
まだ、子どもが小さく収入が不安定な部分もあります。その上で物価の高騰や、諸々の経費の値上がりがあり、今後も不安を感じます。
まだ、充分な収入がないので、かつてのカードローンなどの返済が滞っている。
また、生活費の相談をしたいと思っています。
またコロナが増えてきて、仕事が出来なくなったらと思うと不安で、ねむれなくなります。今回は貸付が利用出来たから良かったが次は無いと思うと…何も考えられなくなります。まだ学生の子供がいるので今は耐えるしかないと思っています。
まだコロナ前のようには、いかない。仕事がなくなってしまったが、良いきざしはある。
まだまだ借入返済が有り、苦しい毎日です。物価高も厳しく、倹約に努めても生活は苦しいです。
まだまだ生活がかなり苦しく、“生活する”ことだけで精一杯の状態です。国民健康保険は年々上がり、物価も上げ止まる気配がありません。正直、将来の生活が不安でしかありません。
まだまだ生活費が安定していないから。
まだまだ他社も含め借金返済が終わりそうにありません
まだまだ当時生活ができなかった時の親戚から借りたお金の返済も残っているしコロナに家族がかかると仕事に行けなかった穴うめをしてる為。保険料や光熱費の滞納5ヶ月分の借金がある為。
まだ仕事が少ない。
まだ借金があり、保険や住民税がはらえていない。家賃も借りている。
まだ借金があるので何とかしたい。
まだ状況が良くはなっておらず、ですが住民税は発生する身なので免除にはならず、かなり苦しいです。
まだ定職についていない。
まともな収入が無く食べるのも困っています。
もうだれにもたよりたくないけど、仕事が定まらないから借入金をかえす計画がたたない。国保や税金を払えない。
もうムリ、死にたい。
もう少し給料が上がればと思っている！！
もちろん償還は完済可能な感じではあるが家電やら必要なものを買い替えたりしたいのがあるがなかなか貯まらないなーと感じています
もっと早くこの制度が有ることを知りたかった。最後のに申し込んだのだけど最初の方に申し込んで、追加貸付等も利用したかった。
やっと就職が決まり働き始めたばかりだが、労働環境が非常に悪く、続けられるか不安。
やはり、コロナ前よりか大幅に収入が減ってしまった為、あいかわらず生活費が足りない。電気代、食糧品があがっているのものすごくいたい。生活が困窮している。
やはり収入減による家庭不破
リボルビングの元金が減らない。
リボ払いとカードローンの金利が高いので、現在ろうきんへと借入を変更しようと考えているが、通るかわからないので不安に思っている。
リボ払いの返済が終わらない。年金や健康保険を滞納して催促されていて困っている。払えるものなら払いたい。
ローンの返済
ローン返済額が多い為、日々生きていくのがつらいです。
ロシア、ウクライナ戦争で、物価が段回を重ね、値上り（食品、衛生品、薬品全てが買物に行く度に値上り）、電気代（暑さ対応のエアコン代金含む）どうしても食品代を減らすと体調も良くない上に収入減り、先々の暮しが不安になります。どうして、こんな世の中になったのか？心苦しくなり、不安ばかりが広がる日々です。
わたし、収入は少ないから返すことができないです。
安定した仕事が見つからない。
安定した収入がほしい。
以前、福祉に相談したところ、生活保護を勧められたが踏み切れず、カードローンでなんとか生活してます。
以前のように、お客様も戻っていなく、収入が安定してなく不安。
以前より物価が上がってきびしい。
意を決して、昨年の1月に開業届けを出し、個人で製造販売をしようと考えていましたが、コロナの影響は未だ衰えず、仕入れたい生地など海外に渡航したかったのですが、叶わず、今は業務委託で何とか生活を繋いでいる状況です。母子家庭なのですが、養育費は最初から貰っていないので、児童扶養手当等が頼りになっていますが、正直、家のローンもあるので足りていません。
医師より心臓の手術（バイパス）を進められているが出来ない。
一言“生活費”
一時的に貸付金は非常に助かりましたが、貸付をしてもらっていた時は、妻も子供も居て、とても貸付金だけでは足りず、他にも借金をするしか無く、多重債務になり、返済も多重になってしまい、困っている。前よりも給料が上がった訳ではないので、その時期の負債が大変な重荷になり、毎月の生活が維持出来ていない。
一定のお金が入らない。
一般的でない困難、症状を抱えているため就労機会を増やすことに難しさを抱えている。ギリギリの生活により借金が減りにくくなっている。個人事業主の仕事で収益を上げたいが上手くいかない。
引き続き傷病手当のみの収入で生活が厳しい状況。
引っ越ししたいけれど、個人事業主扱いなので審査が通りづらい。
飲食業ですが、食材の値上がりや、すべてにおいて値上がっているなか、飲食で出て楽しむ人口が減っている感じです。贅沢を望んではいません。せめて、今までのコロナ前の生活出来るくらいには戻ってほしいです。
飲食業の時給がとても低い。
雨天になると仕事と収入にならない。
円レートのせいで給料が足りなくなる。レートが低いのでFAMILYにも送金しなければならないので予算を立てるのが難しいです。
延長貸付が来年から始まるが月の返金額的に厳しいです
何から何まで物価が上り、生活は苦しくなるだけです。政府や国、都、区は散々、税金を徴収しているのですから還元してくれてもいいのでは？
何でも値上がって働き口がみつかっても中々安定しないのに支払いは待ってくれない。保険料等。
何でも物価が上がっている。
何とか生活してます。ありがとうございます。
価格沸騰の為、個人で出来る限りの電気代節約等はやってますが、コロナ禍の延長と価格沸騰の影響なのか毎月の売上が希望に満たない為、毎月の支払いが遅れ遅れで何とかやり繰りが今のところギリギリ出来てるけどそれも限界に近いので不安。
家が壊れているが修理する資金がない。また、都心とくらべて地方は時給が安く、仕事も少ないので、資金がたりず、行動が制限される。病院にも通いたいが、自宅から遠くて通えない。
家と生活のこと。
客数、売上が回復するよう頑張っています。

Q23. 現在困っていること

家を売るか？考えてます。
家族の収入合算で支払い免除の対象になるかと考えるのはやめてほしい。ギリギリだから家族で働いているのに、逆に生活保護や住民税非課税世帯になれば免除されるのは本当に困っている人を援助していることにならないのでは？？？
家族や友人、仕事も今まで飲食だったので、スキルは有っても働けない現状が続き、日払いなども行っていましたが、出来るはずの仕事も出来ず、とても苦労しています。
家賃、カードキャッシング等でいつもです。
家賃、水道光熱費、サラ金等の支払、自転車操業で、何とか生きてる状態です。
家賃がもう少し安い所に住みたいが、高齢者の単身は難しい。又、転居の際の諸費用もなかなか難しく、結局現状での生活になっている。
家賃が高い
家賃が高い、都営住宅に希望するも数年、毎回落選中である。又転居費用もない。家賃が1／3程度になれば数年で楽になる見込です。
家賃が高いので引越しをしたいけれども、お金がたまらずに、引越しが出来ません。
家賃が高いので将来どうするか？　年金では生活できない！
家賃が高く、安い都営住宅に応募するも不可。
家賃が高く、部屋数もいらないと思ってます。団地申し込んでも当たる事なく、住み続けています。家賃安くなれば、もっと生活は、楽になるのにと思ったりします。令和3年12月に、一緒に住んでた息子も病気で亡くなり、単身者用の団地が増えたらと思います。1DKだけでなく、2DKも申込可だったと、良いのにと思います。有難いです。
家賃が高くて引越しをしたいのですが、まとまった資金が不足している。
家賃が高く引越したいが一人親はなかなか借りれない。物価・光熱費が高い。
家賃が高すぎる。国民健康保健料が高すぎる。光熱費or物価高。
家賃が高すぎる為、都営住宅に移転可能ならと思ってる。
家賃が高額！！
家賃が負担です（77000）、引っ越しもできずにいます。公共（都営住宅等）あたりません。
家賃が払えず、間もなく強制退居により、ホームレスになる。死ぬしかない。
家賃が払えていない。長く住まわせて頂いており、大家さんのご好意で支払いを待って頂いております。
家賃のひくい所へ。
家賃の安い所に引っ越したいが、原状回復費用や引っ越し費用が生じる。ただでさえまだたくさんの借金返済があり、体調が良好でない時もあり、働く事が難しい時もあり、借金返済のお金を稼ぐのも大変なのに、引っ越し関係の費用等、とても稼げるレベルではない。かといってこの家賃のまま、住み続けたくはない。返済どころか、更にお金が必要。
家賃の安い所に引越したいが、公団の募集も少なく、応募もできていない。
家賃の工面と来月の更新料の工面に奔走しています。長時間の歩行が困難。
家賃の支払いがウエイトを占めるので都営住宅に申し込んでいるがなかなか当たりません。
家賃の支払いができない。子供の学費（大学）が払えない。妻の心臓病の治療に、支障が出ている（治療費不足）。親の介護費が払えない。
家賃の支払いが月86200円に光熱費（電気・ガス・水道）に健康保険料（国民）介護保険・住民税等の支払い。
家賃の負担がつらいです。
家賃の問題！　年金のみの生活になった場合どうしても家賃比率が高くこの部分が一番の問題。都営住宅等に毎回申しこむも3年間の間、結果が得られず年令的にも仕事に限界。この部分だけ解決すれば年金だけで何とか生活の目度が立つのだが…。社会福祉会に世話になっている大部分の人がこの問題点を抱えていると思うので。
家賃や借金の返済に追われ、通帳は1万円を切り、なんとかやりくりしていますが、家族を守るためにトリプルワークをしt、体を壊してしまいました。実家が倒産した際に残った借金のカードローンやリボ払いもあり、月末になると辛いです。
家賃を払うのも大変な状況なので、都営に申し込んでいますがなかなか入れません
家賃滞納（役所税金未払いの為、給料一部差し押さえられ）や生活費（1日に1食を何とか維持している）。※現在、自ら命を絶つ事も考えております（日々の生活に疲れています）。
家賃負担が大きい為都営住宅に入りたい。
家賃払うのに大変です。お米は都からいただいたので助かってますが、おかずを買うのにも毎日納豆とか、レトルト食品でやせるばかりです。
家賃払えない。色々の借り金返済できない。
家庭内の事情（弟がほとんど働いていない。生活費を入れない。揉めると大喧嘩で家を荒らされる。こちらも仕事があるので構っていられない。高齢の母に申し訳ない。私が母を扶養しているので良いのですが…）でなかなか納付出来ないものがあったりしていますが、その辺は解決方法がないので。いくら督促が来てもその時点で払えるものしか払えない事が困っています。
家内の病気（心不全、脳梗塞）ですが、改善に向かっており、外出のリハビリに期待をしております。
歌手の仕事が減っている為、コールセンターの仕事をしていますが、時給1200円で79時間以内と決められている為、毎月、何とか守られて生活出来ている状態です。
介護職についていますが9年間時給変わらず、毎回、誤魔化されます。介護職は、物価高騰しても、時給は上がらないのですね。又、両親が障害者で認知症もあり、よく帰る様になりました。
介護保険など支払いが出来ないでいる。
会社に復帰して頑張る様にする。
会社の給料が少ない。手当てなど計算しても合わない時がある。
会社の社長から嘱託なので売上げないと契約しないと！言われたがなかなか売上げ上がらない。プレッシャーで思う通りに仕事が出来ない！
会社を経営して来ましたがコロナで売上減、後継者ナシで1年前に廃業。経理事務、PC打込等の仕事を週4位のパートで社会参加したいが年齢的にむずかしく。年金だけでは生活出来ず、自分のスキルを生かしたい。78才。
会社員になり、前より労働時間が増え、体調が悪い。治療や通院などの支出が増えて、生活が楽にならない。
解雇、給与不払い、失業、体調不良で悩んでいます。
外国人と高齢なのもあり、仕事が見つからないこれから子供が就職するが、子供にかかるお金の負担が大きくなりそうで、それを軽くしてあげたい
確かに今現在も生活にこまってます
学校や社会生活で精神疾患を繰り返していたので、厳し人間や社会に依存せずに生活できれば嬉しい。実家も貧困なためお金がないことで、将来のとこを考えると精神的なプレッシャーをいつも抱えている。
学校給食のため夏休みなど長期の休みになると収入がないので困ってます。
学費が高い。
完全に無収入の為支払いが限界を迎えてしまった。酷暑にも関わらずエアコンや冷蔵庫は故障したまま、買い換えるお金も無く熱中症で死ぬ寸前の室内で死んだように過ごしている
頑張って見て、出来ない時に、役所に相談しに行きたいと思います。分かるところまでは書きたしましたが、これからも宜しくお願いいたします。
希望の職種に就けない。税金が高すぎる。収入がないのに国保、年金、税金等払えない。
客数、売上が回復するよう頑張っています。
休日出勤が無く、収入UPが出来ないです。特に連休に入ってしまいますと、月の収入が減ってしまい、手元に残るお金が少なくなり、困ることがあります。
求人に応募しても中々 採用されず仕方なく派遣で働いている…体力を消耗するような仕事しかなく早く死にたい
給与も上がらず、物価が上がる。手元にもお金が残らない。税金と借金で吸い上げられる。償還したくない、正直。
給料が減ってきたので今後の特例貸付金の返済がきつい。今は出来てるけど今後は難しくなる。
給料が変わらないのに生活費が上がっている。家族が増えたのでより経済的不安がある。
給料は上がらず、年金も未納の時期があり、その支払いも厳しい状況。父親が死んで相続の問題もある。
給料は上がらず、物価は上がるため返済は難しい。
給料は上がらないのに、生活コスト（家賃、光熱費、食費、その他物価高による余計な支出）が上がり続け、更には、高い住民税や健康保健料（国保）の請求が来ましたが、支払う余裕がありません。週6で働いても生活できないので、困っています。メンタルクリニックの先生からは休職をすすめられていますが、休職したら収入がなくなるし、傷病手当等何の保障もないので、無理やり仕事に行っている状態です。いつ生活が破たんするかと気が気でなりません。
去年、長女そして長女の内縁の夫が書類を出してくれました。これがトラブルになり長女とは後見契約を解除致しました。弁護士、警察のお助けで今の住所に引っ越しました。長女に今の住所が知られたくないのでよろしくお願いします。
去年、非課税ではないのですが（年間5000円）の課税があります。介護で仕事してないので失業保険でまかなってます。
去年に運送業も飲食店も辞め生活にこまっています。
去年の暮、社会福祉の係の人にいま返済が出来ない事を言って21年の猶予の手続をしてもらって今年はまってもらってるところ。借りたお金だから今苦しい。年令も80をこえて誕生がくると81才になるので足、腰が弱い。アルバイトも無理みたい。減額してもらうと死ぬまでに少しは返済出来るかなぁ。借りた時は助かったが現在は心苦しい。
教育関係の仕事がアルバイトで非定期の為、いつ失業するかわからない。そして失業期間がとても長い。あとは66才という年齢の為仕事もほとんど来ないのが現状。
業界の低迷のため、売上げが上がらず、返済等できない。
業務委託なのでいつ解雇されるか心配です。以前に急に解雇された事があります。
勤め先の経営状態が悪い。借金が減らない。物価の値上がり。病気を抱えている。
勤務先がブラックで休憩も取れずに働いている

Q23. 現在困っていること

緊急小口の貸付はありがたかったが、減少した分を補ったので、余裕はない。返済で生活が苦しくなりそうだ。償還免除に該当したので、償還免除の手続きを行ったが不決定だった。
具合が悪くなったらどうするか(なるか)心配。
空いている時間(午前中)にパートをしたくても60才をこえてるのでやとってもらえない。店は、コロナ前のお客さんは戻らないため、収入がほとんどなく、エアコンもつけられない、つらい生活を送っている。
契約している会社等が多く経営が苦しく、個人ではどうしようもない。
景気が良くなり、収入が安定して欲しい。物価高に対応して収入を増やしたい。
経済的に大変です。そもそも月収が少ない。
月によって収入が違うので返済が苦しい時があります。そんな時、待って頂けると有難いです。
月の負担が大きく困っている。
月給15万円×12ケ月で年収180万円です。来年からの償還(返済)が厳しい状況になります。どうにか免除にならないでしょうか？
月給は固定ではない為、コロナや他の病気で休むと収入が激減したり、無くなったりする。
月々の生活費が足りません。
月々の返済が厳しい。死にたい
月々の返済が難しく、1回目の返済は免除していただかましたが、2回目もご相談させていただきたいです、現在住民税非課税世帯です
月々の返済はいくら返済すればいいのか。
健康状態が悪いため、あまり仕事ができず、収入に不安がある。
健康不具合でも治療費に回す余裕が無い
健康保健料・住民税が払えない。ただ、傷病手当金が、1年以上受給できるので、時間をかければ、払える予定でいます。失業給付開始後の減免も含めて。
健康保険料が高くて支払うのが辛い。物価が上がって苦しい。とにかく色々値上げして、生活費が家計を圧迫するので、この世の中をどうにか変えたい。
建設業での仕事ですが仕事がない(年の為今年72才)。
懸命に努力して朝から夜遅くまで休みなしで働けど回復の兆しが見えない。世の中全体が物価高騰、光熱費の高騰、収入が増えないなど予定通りに事が進まない状況に苛立ちを覚える事がある。
現在、なんとか借入金を返済しながら事業を継続していますが、経営者として、借入金の減免など利用できる公的制度は大変助かるので情報は常にとり入れるようにしています。
現在、介護保険を滞納しており、悩んでいます。貸付の返済も、1回返済したきり返済していません。
現在、骨折し手術を受け、仕事が出来ていないので、カードローンを借りて生活している状況です。借入も限度額に達してしまった為、生活困難です。
現在、今年の1月から仕事がなくなり年金のみになり、生活が本当に苦しくなりました。
現在、仕事については頑張りながら努力しておりますが、収入と支出のバランスがとれておりません！　再度特例貸付金をお借りしたいと思っております！　よろしくお願い致します。
現在、自立して土、日、祝日、アルバイトをしながら生活費や家賃の支払いをしています。生活が楽にならないことです(物価高騰のため生活費が増えて苦しい)。 やはり、物価高騰など生活していくための支払いが多くて、土日祝日バイトレで副業しているかが生活が楽にならない。都民税などの免除とか東京都住宅公共公社の家賃の減額などの政策がないと日々の生活費の借り入れが増えるだけです。何にか、単身者にも金銭面の補填をしていただければと思います。
現在、失業中のため、収入が年金だけのため、家賃、公共料金、生活費に困っている状況です(年令が72才と高齢のため、仕事が有りません)。
現在、収入が低いため、最低減しか使えず、家の修理、病院代などに使うことができていない。お借りした支払いを免除して頂けないかと思っています。
現在、収入に対し、住居費が高いので、引っ越しを考えているのですが、年令(83才)を言うと、貸してもらえません。働いている事もあり元気一杯なのですが、何を言っても無駄です。先の事を考えると、常に不安が付きまといます。
現在、収入も増えず、物価高高騰の為に生活苦により毎日お金の事を考えると体調が悪くなる。
現在、精神疾患を患っており通院しているのですが、今後社会復帰した際に返済していくことを考えると気が重くなりかなり不安になる。
現在、賃貸住宅に住んでいて家賃負担が大きいので、都営住宅の募集に繰り返し応募している。
現在、年金と多少の仕事をしているので、生活が出来ている、しかし、将来に対しては不安がある。
現在、年金のみの収入の為、生活費が大変困難してます。
現在、年金まだ半額(64才の為)と、残り少ない預金で何とか生活しています。来年4月まで家賃は市営住宅の為、減免してもらい、月2500円で安くすんでいるので何とか生活出来ています。お金の事もですが、早くうつ病が治ってほしいです。毎日がつらいです。
現在、満74才で心身共に健康ですが、嘱託契約が6ヶ月毎ですので、いつ契約をしないと言われるか不安です。75才で契約終了する人もいますので、さらに不安です。
現在、友人の家に間借りしていますが、年令もあり中々他で貸してくれる所も借りる頭金もありません。現在の間借り中の家の金も延滞する事が多くこの先不安です。
現在。家賃-電気代-ガス代-日常品も全て値上げしていますのに、給料が少ない。生活が困ります。
現在66才に成り、仕事が極端に少ない。
現在73才、来年の8月で住宅ローンが完済予定だが健康でいられるか心配です。お金と仕事に追われる21年間あともう少しだが。
現在でさえ、生活が困難なのに、将来、返済が出来るかわからない。
現在の金額より増やす事は出来ないが今後10年支払いつづけられるか不安。
現在の困り事の根本原因は収入減に起因するもので何とも情けない。
現在の仕事の時給が円600下がり別の仕事も考えているがなかなか厳しい。
現在の仕事の収入があまり上がらないためアルバイトをもしていますが体がきつくなってきた。税金、国保の支払い
現在の仕事は契約社員なので不安を感じております。
現在の状況であれば返済可能とは思いますが、償還までの期間が長いので、年齢的に、仕事を続けられなくなった時は不安です。
現在の生活がギリギリで貯蓄できないなか、自分たちが老いたときに年金がじゅうぶんに貰えるのか心配です。
現在の生活もギリギリの状況で、今後もどうなるのかイマイチ不安です。
現在は、会場の閉鎖・受講生の確保など事業運営を試行錯誤しながら模索しながら、いつまで続けられるか頑張るしだいです。
現在は、夫婦2人で働いて、収入を得ています。高齢ですが、何の援助の対象になれず、支払いが多く、1ヵ月でもどちらかが働かない状態になれば家賃が払えなくなります。
現在パート勤めですが一年毎の契約の為更新されるかどうかの不安があります。銀行のカードローンがあり毎月支払っていますが残業時間が以前と比べて少なくなり生活費に困りカードローンを利用してしまい残金が中々減らない状況です。 一人暮らしの為、健康面、仕事、借金の事を考えると不安な毎日です。
現在はありがたいことに特に無し。
現在はない。
現在は年金以外の仕事での収入もあり特にありません。年金のみの収入になった時は、都営住宅等への入居について相談をしたいと思っています。
現在もコロナ前の売上に戻らず困っています。
現在も厳しい状況ですが、なんとか働いていこうと思っています。仕事も役所に相談もできるので、感謝してます。
現在も非常に厳しい状況です。緊急小口の返済が遅れてます。
現在を生き延びることが崖っ縁であり、それも困っていますが、むしろそのために将来の計画が立たないことの方が、むしろ困っています。仕事と健康状態共にここ数年調子が悪かったですが、それが改善すれば現況は切り抜けられると思っています。
現在家賃の支払いが遅れていて、今年の末に更新もあり、かなり困っています。
現在会社の寮に住んでいるが、年齢(69才)で仕事ができなくなるかもしれないので住む所をどうするか悩んでいます。
現在求職中ですが、失業保険だけでは保健料や年金が払えない。とてもじゃないけど無理。
現在警備員をしています。体調を崩し思う様に仕事が出来ません。又、執中症等も注意しながらの仕事と言う事で仕事が出来る数が少なく、その為収入減少となりました。
現在高齢(71才)で年内で派遣の仕事が終了する。来年収入のあてがない。
現在失業中で失業保健を申請中です。令和7年から返済がはじまりますが、今年の収入がギリギリ非課税にならないので、再来年の返済について。
現在借金が400万円以上ありどのように返済しても減らないので生活がとても苦しい。
現在収入アップを目指しダブルワーク・トリプルワークで働こうと思っていますが、資格や学歴が無いためなかなか仕事が見つかりません。
現在住んでいる住居で不審者と2回遭遇。流石に危機を感じ、10月の更新月で引越しを検討しているのですが、預貯金がない状況。
現在精神病で働くことができません。返済が出来ず困っています
現在息子は高校2年生で学費もかかり、食べざかりで食費もかかり家賃、その他色々と出費があり、食費が一番困っています。子供に食べさせないわけにはいかないので…息子もバイトをすると言いはじめ勉強の方は大丈夫か心配です。
現在賃貸の家に住んでいるが高齢になり借りられなくなるのではと心配している。
現在当方の体調も良くない(リハビリをしている)。また仕事も減っている(求職をしている)。
現在年金がないので今は働いていますがいつ体調をくずしてやめなければならないと思いますと不安で一杯です。
現在年金とバイトをしていますがとても生活が大変です。どうにか遣り繰りをしています。
現在無職なので、仕事が決まるまで待って欲しい！
現在免許停止中で収入が0ですので8月分の生活が出来そうにないので困っています。

Q23. 現在困っていること

現在令和5年3月～仕事、社員になったばかりなのですが、会社の中でパワハラひどく、誰にも相談出来ずもんもんとしております。上司に話せる雰囲気になくどうして良いかわかりません？　仕事はなんとかして行かないと生活も出来ないと思い我慢しています。このまま続けるべきか悩んでいます。
現時点では資金繰りは大丈夫だが、税金や物価の値上がり、そして奨学金の返済がうまくいけるか、不安は絶えません。
現収入が月計算で256000円で家賃120000円　カードリボ払い3000円　ドコモ27000円　水道光熱費他経費32000円　医療費、諸雑費20000円　支払が約230000円　差引26000円を食事代他とする。
現状　今きびしい　なにもかも値上げ。
現状の収入で返済が出来ない。
個人タクシー事業主ですが、コロナ禍での借金を返済する為（国金と信用金庫等から）この先が長く、不安です。
後期高齢者に成って…仕事もほとんど掃除の仕事位で、腰痛の有り、少々心配で無理です。でもなんとか出来る仕事を探し、頑張りたいと思います。有難度うございました。
光熱費、物価上昇により、依然として生活苦です。もう生きているのが嫌になってきました。
光熱費があがっているのに給料があがらず生活自体は苦しい。
光熱費が高すぎて困る。
光熱費の高騰がキツい
光熱費や生活必需品の価格高騰
公共料金、物価高により、必需品の購入が不可能な事です。
公共料金の支払い（コロナで収入が減って支払いを待ってもらっていたが、その溜まっている分の支払いがキツイ）そのせいで収入が増えてもそっちの支払いを優先しないと電気もガスも水道も電話も止まる。さらに、物価も高くなって買い物もできない。子供の授業料の支払いもある。がんばって収入を増やしても全く生活がうまくまわっていかない。そこに親の生活もみなくてはいけない。姉弟で協力しても足りないそこに入院、治療ときたら借金するしかないでも、返していけない。さらにそこに国から増税…いい加減にして欲しい
公共料金の値上げ
行動制限が解除され1年以上経ちますが、未だ事業収入はコロナ前と比べて3割減で、色々と試行錯誤しておりますが思ったように回復できておらず、生活費が十分確保できていません。
高校2年生の娘がコロナの後遺症が続いており、学校にも行けぬ日々が続いています。今年、5月からです。倦怠感が続いているようで、免疫力が下がっているようで今は膀胱炎に苦してんでいます。毎日つらそうにしている娘をどうしたら良いか…ただ見守るしかできません。
高騰して苦しい
高令の為いつ失業するか解らない。その時返済が無理かも知れない。
高令の為運送業関係は、70才過ぎは、採用しない。世間では、ドライバー不足なのに高令者の事故多発の為、採用しない会社が多いのが現実ですよ！！高令者でも無事故の者が多くいます。せめて75才までにしてもらいたい。
高令者ですが、月収をもう少し増やしたいと考えます。
高齢なので、収入源がなかなかない。
高齢なので職場からの出勤要請の声が少なくなり、毎月の医療費の出費が多くなっている現状です。内科、外科、眠科、通院中です。
高齢の為仕事がない。持病も有り。
高齢者に対しての給付金がない。75才になってもフリーで働かないと生活出来ない。フリーと言ってもパート時間給です。
国からかりた借金かえすのに困っています。
国保が高すぎて滞納しそう
国保や介護保険、住民税を支払うと生活費が足りない。
国民の義務である国民年金や税金の延滞金などの支払いが滞っているので、大変困っています。
国民健康保険、年金等の滞納。
国民健康保険の支払い期日ギリギリまたは過ぎてしまう事が多々あるのですが保険料が上がっているのが理由なので毎月困っている。仕事を変えるにしても希望にあう職が見付からない。
国民健康保険や区民税の一括納付によるキャッシング返済
国民健康保険料がたかい。また住民税も払うし支払いが多い。
国民健康保険料が高すぎる。
国民健康保険料や介護保険料の支払いがあって困っている。
国民年金を払いたいが、払える月もあれば払えない月もある。
腰痛があり歩行に少々難があります。コロナ時は保険代も医療費もなく、病院に行けなかった。昨年末からやっと就業できたが、まだまだ収入に不安があるので医療費をかけたくないため受診を躊躇っている。
今、あかちゃんが小さいので大変です。病気になりやすいので休まなければならないです。お金だいたい全部使っています大変です。
今、給与が19万／月で手取が15万です。通勤費含みます。家賃と光熱・水・通信費で10万、老母が老健にいてその洗濯物のだし入れなどに週2日通い交通費もかかり食費は3000／1ヶ月でがんばっています。老母の年金は10万ほどで老健費用と家賃でギリギリまたは少々赤字。老母と私2人しかおらず親類もいないのでかなり生活はギリギリで1日1食、バス、電車つかわず歩くで節約。エアコン・冷蔵庫もかえずこの夏は地獄です。
今、京都で住んで、しごとをしていますが、生活費が高くて、ベトナムに住んでいる家族にもお金を少し送りますので大変です。
今、現在、失業中で光熱費の高騰の為、光熱費給付金を受けたかったんですが、家族、息子の収入がある為、受ける事ができなくて残念です。息子の収入も少ないですが、1世帯対象なので受けられない。世帯主1人の収入で考えてほしい。
今、現在もう少し収入があると、生活もラクになるが、身体の健康の事もあるので何とかこのまま頑張っています。
今、少し貯えが有るが来年どうしようか心配です。
今、新宿区に住んでおりますが今後も新宿から出ていきたくはありません。ただいま東京都都営に申し込んでおりますが中々当たりません。
今、年をとっていつまではたらけるかどうかわからないです。「糖尿病」。
今、返済が出来ていない状態ですが後少しで、返済していけそうですので…迷惑をおかけ致します…。
今、返済めどが立っていない。
今77才です。タクシーも76才の誕生日までだったので今は1年半仕事していません。足も悪く、高令なので仕事も見つからなかったので生活保護を受けました。
今が物価高いので生活大変になりました。
今だに収入が増えず、返済ができていないので、いつも悩んでいます。
今だ仕事が減少していて、生活が厳しい状態です。他に仕事を探していますが、今の仕事をしながらだとむずかしいです。
今でもコロナにかかれば休んだ分給料が下がる。
今でも食事に困る中、この様な制度が再度利用出来る様にして欲しい。
今でも生活費に困っています。
今のままでは生活が厳しい。貯金が中々できない。
今の学校が忙しくてなかなか週28時間アルバイトができないので収入が少ないため生活が困っている。
今の給料で生活するのは厳しい
今の現状では、子供の学費を払う事が厳しいので転職を考えている。
今の仕事ですが、店長が変わったため、働ける時間が少なくなってしまって、これから収入が少なくなってしまいます。仕事を変えようとも思いましたが年令も年令ですし見つけるのが大変で、困っています。
今の収入では、満足のいく生活ができない。
今の収入で生活は毎月不安しています。体の調子により前みたいに仕事もできなくなっています。今の年齢として収入を増やせる事が不可です。
今の所、私のパート代と年金で何とか生活できています。が、ゆくゆくは、子供達に相談するかもしれません。
今の所はないです。
今の生活はコロナがあった生活よりよかったけど、月収があまりふえなくて、払わないといけないお金も多くて、生活費も高いから、全部払ったら、自分の金もなくなる。病気があったら、もっと困ってる。
今の生活は大丈夫になりました。
今の年金では生活が出来ない仕事探しているが、いまだ決まらない
今はピーピー言っておりますが、身近な友人、知人に助けて頂いております。
今は緊急小口と総合支援金1口分の返済（合計13330円）ですんでますが総合支援金の残り2口分の返済が開始したら、もっと厳しくなるから、不安ですね。
今は少し充実した生活が出きてきましたが、休みがなく、体を少しこわしています。精神障害者2級なので、そこが心配です。
今は生活費でせいいっぱいです。何とかのりこえてよくなるように努力しています。苦しい時に助けていただいた恩はわすれません！
今までたずさわってきた仕事以外もしてみたいがなかなか仕事が見つからない。体力はあるが。
今までは、息子に少しは助けてもらっていたけど。息子も、今は自分自身も生活が大変な状態なので。少しでも良い仕事を探しているが、なかなかという状態。今現在どうしようか、悩んでいます。
今まで支援していただいたお金で先月まで何とか出来ましたが、今月以降どうするか困っております。おかりしても返済する能力がありません。ここへきてエアコンが故障しましたが修理もお願いできずにいます。
今も色々なものがあがって生活は余り良くなっていない。すこしの支援では、おいついていかない。
今も働けず収入に困っている。
今やっと仕事が安定していて収入が少しずつありますが、中国にいる家族が借金沢山あって払うのがたいへんです。
今わたしと奥さん一緒に住んでいます。いま日本も生活費高いです。こどもを持つことを考えている。スリランカにお母さんとお父さん住んでいます。今国もたいへんだから、毎月お金がもらえる生活のために。
今一番困っていることは仕事ないです。こどもはAutisumあります。自分の体調もあまりいいじゃないけど、こどもとか家族のために頑張るしかないです。生活は大変です。借りているお金たくさんあります。頑張るともったらいつもなんとかあって考えたことをできません。
今一番困っていることは借金を返すことです。これは返さなくてもいい、それを申し込みしたいです。お願いします。
今現在、収入が、元に戻らない状態で物価高騰で、大変困っています。
今現在、生活保護を受けているため、困っていることはありません（今年の2月から生活保護を受けています）。

Q23. 現在困っていること

今現在、返済が止まってしまっています。大変申し訳ありません。必ず返済は致します。
今現在は特になし。
今現在返済が出来ない事。収入がない事。医療費がかかる事。
今後、疫病がまたいつ流行るか不安なので、返済義務をなくして免除してほしい
今後の収入面の心配があります(特病の糖尿病と右目の緑内障も不安です)。
今後の生活に不安がある。
今後の生活に不安を感じ、考えてもしょうがないが頭から放れない。
今後の老後の生活をどうするかを考えてます。
今後始まるコロナ関連の融資の返済
今後収入が(8月から)途切れるので、まだ収入の確定した仕事が決まっていない。
今仕事が無。事故のこと入院しました。今、通院治療をします。
今仕事の時間減ってます。
今収入が少ないため、国民健康保険料払うのがむずかしい。
今日も相談しました。
今日仕事があるわけではないので収入が安定しないので生活が苦しくなる。
今年2月から何とか派遣ですが就職でき、体調を崩したりしながら、生活費を稼ぐことができるようになったが、借金が膨らみ支払えなくなった。現在滞納し、自己破産を考えているが、どの弁護士さんにお願いしたら良いのかわからない。
今年3月から身障者(人工透析)になって、現場手当てが無くなったので、収入が減って、返済が困難である。
今年になって収入がないため、支払いが出来ない。
今年に入って病気が見つかり治療にお金がかかる事。
今年の11月に結婚式をすることになったので、本当に収入が苦しいですが、なんとか奥さんの為にがんばっています。今、20万円と言う少ない額ですが、返済をする事は厳しいですし、今後も、収入が上がるわけではないので厳しいです。このアンケートが困ります。
今年の6月に失業してしまったので、返済の猶予をいただきたく現在社会福祉協議会に連絡をして申請(の書類を送付お願いしている所)をしている所です。なるべく早く申請の書類をお送り頂きたいです。
今年のはじめに支払通知(請求書)を受け取った時に一度お電話で、すぐは返済出来ない旨の話をしました。その時2024中に返済すれば良いですよとの事。支払いたいけどきびしいと思っています。
今年の更新料が払えない(￥125000位)。
今年は、償還猶予の申請を認めてもらい、何とか少ない収入でも生活が出来たが来年からの生活が不安です。
今年は台湾の親の介護のため、台湾へ行き来しているので、アルバイトができない。
今年中に立ち退きしなければならない(建て替え)。都営住宅に入りたいけど、中々、当たらない。収入が少なく支払いができずカード利用していましたが、限度額に達し、使えず、時間給の高い所でもっと働かなくてはいけないが、中々、見つからない。生活ができていない。
困っていて地域の社会福祉協議会に相談したがあなたを助けられないと言われた
困っていることは、たくさんありすぎて何を話したら良いかわからない。
困っていることは特にありません。
困っているとき、親族に相談するのは、極力おさえてます。年なので、先々、不安しかありませんが。
困っている事だらけですが、何とかがんばって生活しています。現在、体調もすぐれず、中々仕事探しも、ままなりませんが、根気良く探していこうと思っています。
婚姻届けを申し込むばかり、結婚式を行いたいんです。今、旦那の仕事の収入がまだよくないので、貯金がありません。
債務整理をしなければならない
再就職できても最低限の生活です。
最近、なんでも値上げで生活がしづらい。
最近、生命保険を解約しましたが限られた金額が無くなり次第、生活保護の申請を考えております。住まいも都営住宅5～6回申し込んでおりますが(不)です。
最近の物価高に対して、個々の給料は、変わらない。とても生活が苦しすぎて、国からの援助がもっと欲しい。
最近は足をケガして仕事を休んでいます。収入が無く困っています。
最近円相場が下がり、給料も減り、東京での生活費は高すぎる。それでも、家族に仕送りしなければならない。会社を退社したばかりなので、給料がありません。日本から65万円免除を申請しましたが、承認されませんでした。もっと書きたいですが、直接相談しないと私の気持ちは言葉では言い表せないほどです。
最初にお借りした時は、自分も働いていたので、返せると思いましたが、足、腰が不自由になり、仕事が出来なくなって無職になったら、私が借りたこのお金をどうゆうふうに返せるか心配です。
最低限度の生活でも娘からの援助がなければ食べてゆけません。あと何年生きるのかわかりませんが毎日が不安でなりません。
最低賃金できたときのアルバイト分しかお金がないのに、住民税、健康保険まで支払いできず困っています。奨学金も90万くらい残っているので。
妻がお金を持っていってしまい貯金が0円になり家賃が払えなくキャッシングで生活している。
妻の体調が優れず、共働きが難しいなかで収入が減収したので日々の生活費には困っています。借金の返済は利息のみを支払っている状況なのでなかなか減っていきません。
妻の働き口がなくて困っている。パートなど応募しても、50代という理由のせいかわからないが、採用されない。収入が少なくて不安。
歳も歳なのに少しでもお金を残そうと思っていますが、生活に追われて、物価高で思うようにいかないことが腹だたしいです。
昨年、雇用調整助成金をいただき、その影響で、収入が増えて、課税世帯となって、国民健康保険料が、かなり高くなり支払えないかも知れない状況です。
昨年,弁護士事務所に相談して,借金返済について任意整理で和解して,毎月,5万円超の借金返済をしています。 自己破産も考えましたが,何とか回避して生活しております。借入先は4社で返済期間も2年～最長6年です。何とか生活費を工面して生活していますが,物価高騰やアルバイトの給料ですので,限度があり給付金返済が滞っています。中高年世代でもあり,なかなか正社員雇用を希望しても厳しい状況で,アルバイトの雇用形態から抜け出すことが難しいです。給付金返済について,免除や減額,返済期間の猶予が可能ならと思っています。
昨年2月～11月に給料差し押えで毎月￥25000(1ケ月)。昨年9月10日救急車で病院へ、脳梗塞。心臓にも気になる事態となり入院。MRI、CT等々。脳→薬と点滴で脳動脈のつまりを流して。心臓は、カテーテルで血管の細くなっている箇所を広げる。1ヶ月、3ヶ月、5ヶ月と経過。MRI、CT、採血、等々の経過観察して、来年からは、一年に一度(MRI)に外来で来院して下さいとの事。
昨年2月にコロナになってから、今もコロナ後遺症で休職中。復帰の予定も立たず、現在は傷病手当で何とか生活をしているものの、ギリギリの生活。そしてもう少しで傷病手当も打ち切りとなってしまうため、無理してでも復職しないと、食べていくことが出来なくなります。コロナ禍というものが静まっても、後遺症で動けない人がたくさんいます。私はシングルマザーで生活のために働かないと食べていけないのに、その日その日を生きていることで精いっぱいな状況です。まだ今回のような支援が必要な人がたくさんいると思います。どうか、支援の幅を増やしてほしいです。
昨年6月に会社を退職してから現在まで就職していない為、返済することができない。退職後、精神科に行った際障害を持っていることがわかった。一般就労に戻ることが難しい為、しばらく返済ができない。
昨年ガンの手術をし仕事を辞めざるを得なかった。その後の国保の金額が高く支払えないかもしれない。がこの貸付を受けた分はどうしても支払いたくがんばっている。
昨年に体調を崩したこともあり、収入に不安を感じている。また、体調についても不安があるので、将来が見通せない状態。
昨年の11月に定期検査で残りの左の腎臓にがんが見つかり、今年の2月に摘出手術を行い、その後の腎蔵の数値が悪く、体がだるく、両足が時々けいれんを起こし、日常生活や仕事にも支障をきたしている。
昨年の6月に体調不良になり、7月より生活保護を受けながら仕事をしていますが、体調がもどらないので仕事で思うような結果が出せないので、生活保護からぬけだせていません。
昨年の夏から生活苦のため2ヶ所で働き始めましたが収入が増え喜ばしい気持ちはありますが家賃があったり公共料金を始め物価が上がったり今年度から介護保険、健康保険が上がってしまい働けど大変な日々を過ごしています。息子は無職です。
昨年までは給付金と緊急小口資金特例貸付があったので生活と事業継続が出来たのが今年に成ってなかなか自営業の仕事がコロナ前の様にはもどらず少しずつもどりはじめた所に生活費・事業の仕入費などの値上がりで今年に成って知人に借金とやっと通ったローンで借金をしてしまい、また今年の9月からもらえる国民年金の早期受給を申請し受給しましたが、満額受給ではないので月に35000円ほどで困ってます。又、事業の方で取引先に受注仕事の値上げをお願いした所、1ヶ所は切られ、また別の取引先にも値上げしてもらえず仕事も減ってきてます。8月9月10月と不安です。
昨年秋から勤務先企業の業績不振のため勤務時間が短縮されており、1か月の給与が1万円減っている状態が続いている。それにもかかわらず天引きされる額は毎月のように増加し続けており、このままでは通常の生活を維持できない。
昨年台東区から借入したお金を12月にやっと返済できましたが単身の為、健康保険料、介護保険料等が毎月多額で苦心しております。
残りの金額を返し続けられるか。
仕事、収入がなくこの先不安です。
仕事、生活費
仕事が、不安定
仕事が、又、なくなります。クビになりました。
仕事があればまだ働ける。年齢は70才だが作業に問題はないと思う。工場を閉めてしまったので製作の仕事ができない。働き口がほしい。
仕事がコロナで減ったお客様が、帰って来た所とそのまま、会社持ちのクリーニング費用が打ち切りになった事がコロナの影響を引きずって困ってます。なって
仕事がない。
仕事がない。
仕事がない。収入がない。
仕事が決まらず、安定した収入がなく困っている。
仕事が決まらない事。
仕事が減った時の家賃が心配だ。

Q23. 現在困っていること

仕事が構造的に不況なままで、様々な方策を講じているのだが、先行きが見えない。
仕事が自転車操業状態でなんとかやりくりしてます。
仕事が増えない
仕事が無く、病気でもあるので安定した仕事がしたい。薬代も高く昨年は病院代が払えず再度入院した。
仕事が戻らないので収入が少なく、物価高騰について行けない。
仕事してません。現在仕事募集中。
仕事と家庭が両立しない。老人ホームに入ってくれれば、仕事に集中出来るが介護との両立が、むずかしい。健康保険の一時出費は、キツイ。役所で支払は4ヶ月後と言われ、あまりに長すぎる。
仕事と年金で生活している。コロナの時よりは多少収入があがった。いろいろ節約して何とか生活しています。
仕事に使用する電動自転車が欲しいのですが一時金がなくて買えない。
仕事の拘束時間も長く給料も少ない。職場環境はかなり悪くストレスが溜まります。
仕事は8割位戻ったが、物価高で支出が増えた。
仕事はあるのですが、収入(回収)までに時間がかかるため、日々の生活がとても厳しいです。
仕事はしているけれども、生活費に足りないこと。
仕事は私はピアノ調律ですが今84才で出来なくなりました。又仕事もなく年110万の年金、月9万で生活してます。
仕事は復活してきたのですが、しのぐために借りたお金を返していくのがまだまだ辛い状況にあります。
仕事も減って、税も上がり物価も高騰。こんなこと聞くまでもないくらい国民が困って苦しんでるのわかりませんか？くだらない質問としかいいようがないです。
仕事も増えてきていますので、より伸ばしていきたい。
仕事も又、最近減り収入があまり無く大変です。
仕事も役所に相談して探しましたが、年令やコロナにかかったり、勤務先の仕事が体力的にも厳しくて務まらなかったりと、収入が少なく(年金)苦しいです。さらに物価が高騰してて、ほんとうに苦しいです。
仕事をクビにされてしまった。
仕事をさがすこと。
仕事を見つけたいが今の仕事は続けたい障害者年金の申請をしたいのだがトラウマをかかえてるのでやるにやれない
仕事を探しているが長期のものになかなか採用されない。
仕事を探しているが年齢もあり、なかなか見つからないこと。(ハローワークの方に相談しています)
仕事を入れてもらえず、苦労してる。
仕事探しがうまくいっておりません。
仕事内容が重労働で大変。
伺った時にご相談いたします。
子どもまだ3歳です保育園にまだ入れることはまだできてないので奥さん仕事できないです一人のお金で三人のせいがつするのはとても大変です
子育て
子供が2人欲しいので、返済はどうしても先になってしまい申し訳ございません。また、夫は難病から下肢障害2級を併発しており障害者雇用では非正規になることが多く、収入が不安定になったりするため、今後の子育てが収入面でも不安です。夫婦仲はとても良いです。
子供が9月には産まれるため、私も仕事を休まなきゃいけない中で旦那の収入だけでは生活が厳しい。
子供がいますので仕事あまりしてない⇒収入が少ない。生活費が高くなって、貯金もぜんぜんなかった。
子供が成長するにつれ、食費、習い事が高くて行かせないわけにはいかず困っている。
子供が多く生活費が高い。借金だらけで、首がまわらない。
子供が中学生になり、制服代などお金がかかっている上に、食品類の物価が高くなり、困っている。物価が上がるなら、給料も上がらないと負担だけが増えるだけ。
子供の学資ローンがとおらなくて、進学先の大学の入学等。
子供の学費がかかるが、子供の意欲は尊重したいので、困っている
子供の学費と光熱費がかかりすぎている。
子供の学費の返済など、母子手当てが無くなったので大変。高校よりもお金がかかる。
子供の障害状況の悪化(激しい睡眠障害)により、職場の変更が困難な為、生活を立て直すことができるか不安がある。
子供を養う為に所得を上げる必要がある。
子供達が、未成年じゃ、なくなって、大学や、専門学校に行くことになっても、あまり助成金がなく、正直足らないと思う。
子供達が進学する為まとまったお金が1年以内に必要(高校進学50万円)。
市都民税と健康保健税を滞納しています(約15万円)。
市役所の福祉課に相談して税金の滞納も少しずつ払って、他の借金も長期にはなってしまって不安ですが、毎月返済していってます。市のスタディーサポートにも申し込んでます、中3の息子が都立へ行けるように勉強できる環境へ入れると助かります。塾へは行かせられないので。スタディーサポートに入れるとよいです。
思い浮かばない。
指定難病の持病が良化しない
支払いが多いため、償還が困難である。
支払いが追いついていないのもありろくな食事もできていない
私(主人と)は自営で調理提供しています。店の資金は貸付で通帳残高有りますが毎月返済でどんどん減っています。不安でいっぱいです。
私、72才ですけど、今働いている飲食業、持病の腰があまり良くなく、週3回でバイトしています。生活ギリギリの状態です。
私は、現在78才。妻は83才。共に高齢化していること。従って、妻の家事についての炊事、洗濯、掃除等の一部を、こんにち以降、私が従事することになった。因みに、再び仕事に就けるのか！？　仮に再び仕事に就けても、あと何年働けるのか！？　困っている選択肢であること。
私の収入がないのに家族の物価や収入が上がらない。私は進行性核上まひの脳疾患で難聴。特定疾患で困っている。
私は2年まえからしごとが減って月収5万～6万ぐらいでした。からだを休めてこどもをつくりましたが　なかなかできなくて…人工受精を2回、体外受精を1回しましたけどまだまだです。そのためお金はけっこうかかりました。いまも2回目の体外受精を諦めずにしたいとおもいます。夫の月収で生活をしています。45さいだから体外受精は健康保険がつかえなかったからぜんぶじばらいですので…。
私は84才です。現在は何とか仕事をして居りますが、何時まで仕事が出来るか不安です。高齢者にもっと門戸を開いてほしいです。
私はかこ3月間失業しています。仕事を引き受けてくれる会社が、見つからないからです。資金が貯まってから免除または納付したい。私には今、生活費を支払うのに十分なお金がありません。社会福祉が私を助けてくれることをねがっています。
私自身、体調不良、肉体労働なのと年齢も高く、他の仕事もできない。
私自身の健康状態で母92才との生活維持は保てているが、仕事も71才(外務員)も来年維持できるかと。収入がなくなったり、健康不安になってきた(昨年自分の入院があり)。仕事つづけていれば、返済しようと思っているが、昨年度、市民税0だったが今年は、5000円の課税対象に微妙な金額となった。
資金調査の方法を探しています。
事業の資金繰りに困っています。
事業設備資金を借りる所がない。
児童扶養手当、児童手当、指導育成手当、障害年金がなくなり生活に困っている。障害年金は医師による不当な診断書により停止されたので提訴をしたい。返済はできないのだが却下されてしまった。
持病の為なかなか働けず収入が足りない。旦那が生活費、食費、学費などお金を一切をくれない。
次回の再貸付返済免除になると助かりますが、一生懸命働いて逆に収入額が少し非課税ではなくなった場合、免除でなくなってまうとなおさら、返済出来なくなってしまいます。免除になる額をあげてもらえたら。働いて、貯金も少しでもしたいです。非課税になる様におさえて仕事をするのは違和感を感じています。老後の為にもたくわえられたらいいのですが。
自営(サロン営業)へ11月以降基盤をもどす準備をしているため、収入が安定しないことへの不安。経営上の不安。
自営なので在宅ワーク、業務委託がないか探しています。
自営業の収入が増えない
自営業の他深夜のバイトで生活してますが身体的にいつまでできるか少々不安。
自営業の売上がなかなか回復せずアルバイトとかけもちいますが年齢ももうすぐ60歳になり肉体的にきつくなっています。
自業の改善がなかなか苦しい収入が延びず営業活動が(経費)が掛けれない。悪循環の状態です。
自己破産寸前で現在弁護士相談中です(あまた法律事務所)。
自分、1人ぎりぎりで生活しているが、息子を助けてあげたい！！　生活の不安からしゃべる事が、ふつうに出来ず、言葉がつまり言葉がでてこない時が多々あって、職をさがすさまたげにもなっている。私は、都営に住んでいるので、一緒に住むのはむずかしく、保険料なども滞納しているので、病院にもいけてないらしい。お願いします、息子を助けて下さい。
自分が病気で働くことができず全てを母にたよっている。生活の余裕もなく、今の住まいも売ってローンの返済にあてても、全額返済できるかわからない。
自分が免除対象かどうか分からない。自動処理にして欲しい。
自分のリスキリングをどうするか相談する適切な窓口を見いだせない。
自分の将来が不安で仕方がない。
自分の人生で現況元気に自分の仕事を頑張るには体力を付けようと、毎朝近くの二瀬川周辺を2時間余り散歩して帰る途中、事故に合って、一日も早く、自力で歩ける様人に迷惑を掛けない様目指しています。

Q23. 現在困っていること

自分の生活でいっぱいなのに、愛知に住む96才（1人住まい）の父が頭も体も大丈夫だが、何度かたおれ、そのたびに帰省したり、仕事ができなくなったり不安だ。今は安定したが、年を考えると、いつ、またと不安。先のことを心配してもうつとかなりそうなので、何とか、今を、前向きにがんばろうと思います。
自分は大切な人をみつけて母と違う家に住みますが、これからも一生母の世話は続き、それにはお金も時間も体力も使い、もうボロボロです。
自分自身、コロナに感染した後、回復はしたものの、以前に比べて疲れやすくなってしまった。
自立相談支援機関の内容、受入れの対象は？
持病があり、1ヶ月半から2ヶ月に1回必ず2万円弱の支出があり、また、昨今の物価インフレにより毎月の生活がいつもひっぱくしている。
七十六才にもなるとアルバイトもきつくなって来ます。やはり簡単に探せるアルバイトはきついものばかりです。
失業のまま、病気（指定難病）もあり、引きこもりがち。
失業手当が9月で終わるため、その後の生活が不安。60才になり求人募集も減り、次の仕事が決まらない。
失業手当終了後の生活相談をどこに行けばいいのか？
失業中である。求職活動をしているが、年齢や不況で自分の求めている仕事がなかなか得られない。
失業中で収入がない
実家の母と兄が施設に入ってしまい実家が空き家になってしまい管理に困っている。
社会福祉にも相談しましたが今は私の病気で仕事をしていないけど特例貸付のお金を返すことできないと言ったときに、奥さんの年収があるので払ってくださいと言われました。
社会福祉の進学ローンは払えないから。
社会福祉協議会からもらったローンは、返しにくいので困ってます。
車（仕事用）の維持費、燃料代の高騰。
車がふるくなり、中古車、新車買えない。
車検の費用、税金が支払えない（毎日の生活費で消えていく）。
借りたお金になるので、毎月何とか返済しておりますが、正直返済が厳しい状況です。この先不安いっぱいですが、仕事を辞めるわけにはいかないので、必死です。
借りたお金は必ず返します。ローンを無くすため今家を売りに出しているが色々有って中々売れません？　毎月税金だけで7万～8万ローンが12万、母の施設代が8万、タクシーで一生懸命働いていますがおいつきません。
借りたお金を返さなければならないプレッシャーに焦りを感じています。
借りた物はお返ししたいので少しずつでもかまいませんか。お返しする所を教えて下さい。
借りた物は返すのが当り前と親に言われ、苦しくてもぜいたくはせず、誰にも相談せず、完済するまで、支払い続けます。年金だけでは生活が苦しいのが現実です。
借金、貸付金等を返済する為にまた借金をくり返し自転車操業状態。先がまったく見えない。食費等をけずりやりくりしています。とても苦しいです。
借金が苦しいです。
借金が減らない。
借金が増えてしまい、返済に困っています
借金が多い
借金と息子のことを困っています
借金の返済。緊急小口資金は利子がないので助かった。また長いけど少額なので確実に返済していける。
借金の返済が大変で生活が苦しい。家族の収入も減ってきている。どうしたらいいかわからない。
借金の返済について。
借金の返済に困っている。
借金は返済する事は当然。現在、必死にがんばって返済しているところ。毎月の期日内に返済が間に合わない場合は、どう対応すべきか心配。
借金をなくしたい。
借金を一括返済したい。
借金を完済すること。
借金を完済できるか不安
借金を返すの為と仕送りの為です。
借金生活が続いている。
借金返済
借金返済
借金返済が多く、首が回らずに困っています。
借金返済で大変ですががんばります。
借金返済による自転車操業。
借入金の返済が遅々として進まない。低金利で貴会からの融資をしてもらえると有難い。
主人が亡くなって、23年になります。なんとか都営住宅が当たると良いです。23年間、1回も休まず応募していますが、当たりません。
取引先がインボイス発行を求めているが適格事業者になることは赤字＝廃業になる。
手取16万円で生活が出来ない。
手取りが少なく返済に四苦八苦しています。
収支のバランスがとれていない。
収入（年金以外）がないので、大変心配。これから先、どうして良いのか先が見えない。
収入、仕事、生活全て、体と心の病気…。
収入がコロナ前に戻らない。
収入がコロナ前の半分にももどらず、借入金の返済がありどうにもならない。
収入がすくない、貸付を返すこととてもできない、たすけて下さい。
収入がすくない。
収入がそこまで回復したわけではないのに、NHKの受信料を一方的・強制的に満額支払わされるのが、金額的にも安くはないだけに困ります。
収入がない
収入がない、売上があがらない。
収入がない。
収入がないのでたすけてもらいたいです。
収入がないので生活費や子供の学費と光熱費で困っています。
収入がなかなか増えない中で、介護費用が増えていく事が不安です。
収入がほとんどない。
収入がまったくなく、返済が多い。お金に困っております。
収入がもどらない中、物価高騰、光熱費高騰で、生活がなりゆかない。キャッシングがふえるばかり。
収入が安定していない。月6～10万のときや15～18万円のときもあるがひどい月は5万以下の月もある。
収入が安定しない
収入が安定しないので不安。転職を考えているが年齢の問題（50代女性）で難しい。
収入が安定しないのに、物価が高騰してしまって、生活費が上がったのに収入が上がらないこと。
収入が激減した為借金及び生活費などに困っています。
収入が減って返済もありますので、社協の返済が難しいです。
収入が減り支払いがとても難しいです。国民健康保険、区民税、年金等滞納している状況です。
収入が減り物価が高騰してるため少し困ってます。
収入が少ない
収入が少ない、仕事が派遣のため安定しない
収入が少ない、鬱気味
収入が少ない。
収入が少ない。借金があり支払いにおわれている。
収入が少ない。税金が高い。
収入が少ない。認知症の母の介護もあって仕事もへっている。
収入が少ないため、生活保護をしている。
収入が少ないため、他の仕事もさがしてる。
収入が少ないです。
収入が少ないので、毎月の生活が大変です。
収入が少ないので家賃の安い都営住宅にもうしこみたいです（家賃、140000です）。
収入が少ないので他の借金もあるし、生活が厳しくなりました。
収入が少ないのに国保、税金が高すぎる。
収入が少ないのに税金とか住民税とか払わないと
収入が少ない為（コロナ前より）節約しながら生活しています。物価高騰の影響が大きく仕事をかけもちせざるおえない状況で厳しいです。
収入が少ない為、転職を考えている。
収入が少ない為、返済ができませんので、生活が安定するまでまってほしいです。
収入が少ない為支払いがおいつかない。
収入が少なかったから、生活費を払うのにちょうど十分です。
収入が少なく、国民年金、保険料を払うのがきつい。
収入が少なく、生活費を十分まかなえない。
収入が少なく、物価高で非常に困っています。
収入が少なくて、生活費が高くなっている為、今は返す事が出来ないことです。
収入が少なく物価は高くなる一方で困っている。
収入が前よりも少し減ってしまったので緊急小口資金等特例貸付がまたできたらいいなと思います。
収入が増えない。借金が増している。
収入が増えないのでくびしい。
収入が増えないので先行き不安
収入が多少増えたがコロナ前に比べると、まだまだ不安定。さらにコロナがまた増加してる為より職を失う可能性があると思う。

Q23. 現在困っていること

収入が低く住民税の支払いが出来ていません。娘も保育園に通っていますが低所得の為副食費が免除になっていて、食料品もフードバンク等を利用しています。お水が買えません。生きていくのが精一杯です。収入があるので非課税世帯にもあてはまりません。
収入が無い時にコロナに掛かり重症化で肺炎を併発して入院。第5類になった為、個室コロナ病床の差額ベッド代などは、実費請求で30万円請求されているが、払えていない。
収入が無くなった皺寄せて賃料も滞納している
収入が戻ってきたが、支出も増えた。
収入が戻らず、インボイス制度も始まり、生活が苦しいばかりで、税金や生活費などを払うためだけに生きている気がする
収入が戻らない。→転職等で考えるが年令や介護現状況での転職は難しい。
収入については少しずつ伸びているが、支払額も多いため、全て払って手元に残るお金は3万円程度です。その3万円で次の給料日までの食費及び、生活日用品の購入を行っているためなかなか返済ができない状況です。
収入に合った生活をしている。
収入に困っているので副業をみつけたいが、どうすれば良いかが分からない。
収入に対して、支払わなければいけない生活費などがみあっていない（健康保険、年金、住民税、光熱費が高すぎる）。
収入に変動があるため、振り込みの返済が遅れているが、なんとか返しています。
収入の減少
収入の不足（売上減少）。
収入はあるものの支出とのバランスが悪い。
収入はコロナ禍の頃に比べて少し増えているが、コロナ禍の時の借入れなど、過去の支払いが多く、現在の支払いが追いつかない。
収入はそれほど変わっていませんが、物価高で、生活費がかかるようになりました。その先、年令を考えると、いつまで仕事を続けられるか不安です。年金もほとんどなく、不安しかありません。
収入はパートで7～8万円（月）家賃が38000円なので毎月使えるお金は光熱を引かれると2～3万円となりほとんど食費につかっていて、かなりきびしい生活となっている。
収入はほとんど借入金返済で手元に残らない
収入は安定してきたが貸付金の返済の目処がまるでたたない
収入は以前より増えたが生活していくには足りないので地元に戻ろうと思っている。その際に新しい環境で仕事を見つけられるか、安定した暮らしが出来るか不安
収入は歩合制、少しずつ増えたが、高等物価により生活苦は続いている。子供二人の教育費が滞りそう。
収入は戻ってはいるが、これまでのマイナスの補填にまわさなければいけないため、プラマイゼロにはなっていない。マイナスをうめている状態なので、依然きびしい経済状況だ。
収入も含めて、今後も今の仕事を続けていくか
収入も減り、住んでいる実家には特殊詐欺の電話があり高齢の母が脅迫され家を空けるのも抵抗があり、仕事もできません。がんじがらめの悪循環で生きるのもやっとです。
収入も少なく生活にこまっています。生活保護をうけたいです。高齢で仕事をするのがたいへんです。
収入より支出の方が多く生活が苦しい
収入を増やしたい
収入を増やしたい。
収入を増やす為、時間的に対応とれるバイト（体力に負担にならない）を友人、知人に相談中。
収入減で生活費に不足でこまっています。
収入減で返済に時間かかる。利息が付くと大変困るので期限を長くしてほしい。
収入減と物の値段が上昇して生活が非常にくるしい。
収入減少の為、返済が遅れたりすること。
収入少なくない。
収入不安定
収入不足
収入毎月たりません。年をとってることもあり、なかなか、コロナ前の手に入る給与むずかしい。
就業はしているが手元に残るお金が全くない。
就職、生活費
就職が決まらない。不安で共済などは解約できない。年金をもらうには、何年もあるので、生活が苦しい。破産手続をと考えている。
就職が困難
就職活動をつづけているが、就職先が見つからない。失業保険が受けられる間に就職したいが、どうなるかわからず不安がある。
就職活動を続けていますがなかなか条件に合う職がなく、不安です。
就職困難
就職先が見つからない。
住むところ、安定できる仕事。
住居に困っている。
住居は公営住宅に入居したい。それで生活保護を受けなくてすむと思います。現在冷蔵庫がない。かろうじて冷凍庫のみ（90L）で食中毒も懸念しています（二度経験）。今の浴室は、熱湯しか出ない。荷物があるから住宅更新はできない。金銭的価値があるのに捨てろと言っています。
住居費、生活費、学費は私の負担です。他にも借金があり、返済する余裕がありません。私はとても惨めで、たくさんの困難を抱えています
住宅（賃貸）の建替えのため、契約が切れるため、物件さがしに苦慮しています。都営団地毎回応募するけど「はずれ」です。JKKも、思うようにいきません（住居）。
住宅ローン・税金・公共料金・借金等々の返済におわれ、生活がままならずやむなく滞納してしまっています。
住宅ローンの残債があり、仕事を失くした後、生活が更に苦しくなった。年金が頼りだったが、介護保険料など差し引かれ、手取りは少ない。今、一番困っていることは住宅問題。現在住んでいる部屋を売却したくても代替で住む場所がなく処分も出来ない。公的住宅の申込みも出来ない。
住宅税延滞分の取り立て
住民税、年金、保健料の請求に日々追いつめられている。特に、住民税務課の圧力が強く、苦痛に感じる。
住民税が最低なのに非課税にならないので償還免除にならないので返済できそうにないので困っている。
住民税と国保滞納で分納額が多くて厳しい。
住民税と小口資金を返済したいが、収入が減り失業中でもあるので減額または免除してほしいが住民税非課税でないと対象にならないとのことで支払いが多く苦しい。
十分な収入がないので困っています。妻が病院に通院しているので大変です。
十分な収入がなく、まともな職にも付く事が出来ないので高令者にもっと手厚い援助を求めます。
十分な収入がなく、住民税を支払えない。
出産時産婦人科で80万値上げ、自己負担、10万以上。
出産直後の為仕事をしていないので、収入がなく生活が苦しい。経済的不安があります。
出来る限り支払っていきます。コロナの時は助かりましたので！　ありがとうございました。
所持金がまったく無い。
所得も税金に持って行かれ、困っている。
暑くなり電気代が高くなり、クーラーなくては生活出来ないので14階角西日強く、室温40℃になるので。
諸事情によりずっと派遣で働いてきたが、コロナで仕事が減って、無期雇用派遣だったにもかかわらず、会社都合で解雇になってしまった。年令的に、次の仕事が決まらなくて困っている。派遣元は就業中の派遣社員に対してリスキリングを行っていなかったので、技術が足りないとみなされていることもある。
助けください。食費をきりつめ、エアコンつけず（ぎりぎりまで）今日を生き抜けることに頑張ってますが限界にきています。パート先の責任者からはシフトを減らされパワハラに合ってます。生活していくと言うより、今日を生き延びることばかり考えて働いている。今日で間もなく77才を向えます。どうしたらいいものか…。※社会福祉協議会の特別貸付には命が救われて今日までありますこと深く厚く感謝しております。本当にありがとうございます。
女房がフルタイムで働いてくれれば（手取り15万位）特例貸付等も返済できるのですが、体力的にキツくて、手取り5万円位のパート収入の為、ギリギリの生活で暮らしています。24才の長男が障害者枠の職業訓練所に行ってますが、就職できれば少しずつ返済ができると思います。
傷病手当の支給がなくなり、焦ってすぐに就職したら仕事がキツくてなかなか終わらない。また、焦ってすぐに就職をしたため、特例貸付金の免除対象となる住民非課税をわずかに超えてしまい、返済のために残業をたくさんしている。もう1ヶ月ゆっくり休んでもっと良い仕事を見つけてから就職すれば返済も免除され、ワークライフバランスの良い仕事が探せたかもしれないと後悔している。
償還がきつい。
償還完了まで気が遠くなる。
償還返せなくなっています。
償還返済、住宅ローン、私が64才で有る事！
償還免除してほしいです（全額）。
償還免除してもらいたい
償還免除の条件、非課税世帯をゆるくしてほしい、家賃がたまっている。
商売が赤字でお客様が全く戻らなくなり、家賃の支払いもままならない状態です。
将来、確実に生活費が足り無い（老後）。
将来生活保護を受けようと思うが都営住宅当たらない。金がなくなれば死ぬしかない。
小学5年生の息子の習い事の費用。英語や水永などは月謝も高く捻出するのが大変で、掛け持ちなどは難しい現状です。
小口支援終了後はコロナ禍期間中同様に生活苦の状況に戻った
小口資金を申請しました。たすかりましたが、経済がよくない状況のため、中・長期のみとおしがきかない。
少しずつ改善してはいますが、家計（収入）はまだコロナ禍前の状況に戻るにはほど遠いです。

Q23. 現在困っていること

床の陥没。お湯が使えない。ゴミ、収入がない。仕事がみつからない。布団がない。
障害者雇用で賃金が安い。
障害者雇用の為、パート雇用で収入が少ない。
障害年金1級もらっていますがこれからの仕事はなかなかない。手帳があるから生活が大変。冷蔵庫こわれてしまって支出がふえ返済はしたいが。
上記したように最近になって、復業でやっていたポスティング広告の仕事がメインの取引先を2つなくした為に、仕事が完全になくなり、H5. 7月は私の仕事分も完全になくなってしまい、収入がここに来て、激減した為。
場当り的な政策しかないので、本当に破綻している人間か、不正している人間以外は助からない制度ばかりで役立たないです。
畳の仕事が減って生活して行くのが大変、このまま洋間が増加して行ったら、畳屋がなくなってしまうかも知れない。
職がない。
職が決まり生活はできているが、返済におわれ、償還さえも負担になってしまうのが不安になっている。頭の中が返済・返済という言葉、毎月の給料日になってもためいきが出てしまう。
職が見つからず生活に困っている為。手術をしたいが手術代がない。
職が見つからない
色々とありますが、自分だけではないと思うので、困っているとは言えません。
色々支払いが有り大変です
食品の物価や電気ガスの値上り。
食品や生活用品の値段がものすごくあがっていて、必要な食材や日用品が十分に買えない。
食料や飲料が高値になっており、今の時期とてもつらい。
心臓病　糖尿病患者
新しい仕事が合わずに体調崩してしまったこれからどうしたら良いかわからない。
新しい就職先がなかなか見つからない
新たな貸付を要望したいです。
新潟と東京の二重生活、年金以外の収入が決まらず、食材の購入にも困る事有。
新型コロナウイルス感染拡大時より続く気持ち・気分の落ち込みからなかなか抜け出せないでいること ～ それによるポストコロナ体制への順応・対応するためのパワー喪失。収入減。
新型コロナウイルス感染症による経済不況とインフレにより、生計を立てることが困難になっている
親の介護があり仕事もしにくいので、今後が心配です。
親の土地の名義変更。
親友に借金があります。返済は時間がかかります。不安感があります。物価が高くなります。
身障者1級となり開店休業中だった仕事も廃業することに。支払をする余裕が全くなく、生活費も高騰。気ばかりせく毎日。
身体が悪い。
身体が以前より悪くなりました。
数年後、年金をもらえる年齢ではあるがとても生活出来る額にはならない為今後が不安。
世の中が不景気の上に何でも物価が上がると、新聞から辞めて行き、仕事が難しいです。しかも朝日新聞代も値上りして、なかなか難しいです。
世帯主だけでなく、支払う本人が職を失ったら、返済免除にしてほしい。コロナ時代に離職してから、正社員になれなくなった(年齢的にも)。せめて派遣などならば、減額してほしい。大変。手取りも減った。
世帯収入が月23万円位で精神障害者2級の子を養育している。あらゆる面で困っている。
正社員として働いているが、その仕事も仕事場自体が廃業する可能性が高い。自己破産手続きも、途中の経過に問題があるとして急に20万円支払うことになり、費用の捻出をするのに今現在大変な状況にある。
正直、パートアルバイトではありますが、借金はまだまだありますし、生活費などあるため困っています。
正直、去年の手術した事が1番大きく歩くまでにそうとうな時間を要した。今現在、どちらかの足をかばう為痛みがでる時が有る。そうでなければ、問題なく返済は出きたと思います。そして今現在、妻が妊娠しており、9月に出産予定です。やはり収入がなく生活費も困難の為、9月いっぱいで引っこしをし、妻の自家にお世話になります。足がなんともなく収入が有ればこんなことには、ならなかったです。申し訳ないです。
正直月により残業時間が違い収入が5万以上差が出てきて、収入に安定がない。体も良くないので、去年も入院したりして、副業等もなかなか難しい。残業がないと、生活が出来ない。
生まれ故郷ですが、生活保護を受給させて頂いて生活をしていますが、体調も悪く、毎日ジレンマを痛感しています。間違っても、介護を受けたくないので、母親を見て、ベッドの上で他界は、非常に難しいと思いました。
生活がいっぱい、いっぱい。
生活がギリギリです！
生活がギリギリの状態であるには変わらないのですが、免除の条件が厳しく、どうしたら良いのかわかりません。
生活が苦しい。
生活が苦しい。
生活が苦しい。引越したり、色々工夫はしているが、税金も払えるかわからない。
生活が苦しいため、役に立つ情報があれば知りたいです。
生活が苦しくても、子供が大きいので相談できない。「母子家庭」も子供が18才越えたら終わり！のような感じで相談するのは、はばかれます。通学や勉強でバイトはほぼできないです。
生活が厳しいです。
生活が大変だが、今年中の立て直し(仕事)、状況をみてこれからの計画を相談したい。
生活が不安定。
生活サポート資金に相談に行きましたが、融資を断られて、もう生活が苦しい時にこの貸付に救われました。ありがとうございました。
生活できないわけではないが、常にハードワークの為いつまで続けられるかもわからない。
生活に困っている。支援をいただきたい。お願い致します。
生活はコロナ前に比べて、まだ苦しいです。
生活は苦しいです。
生活は苦しいままです。子供が小さく無職なままなので、月々少しでも良いので手当があればうれしいです。
生活は困っている借りたお金を減免させていただきたいです
生活をすることが精一杯で楽しみたくても経済が安定しないのでとにかく働かないといけないこと。
生活金がほしい。
生活苦でどうにもならない。
生活高いです
生活資金が足りない。コロナ禍で多重責務になり自己破産を考えている。
生活全般にこまっています。現状も余り変わっていません。
生活費(家賃、病院代、他)が少ない。
生活費(食費が足りない)が一番不足している。
生活費→現金不足困った。
生活費がカツカツで返済がはじまったら返せるのか不安。→光熱費を滞納してた支払いも毎月あるため生活費の余裕がない。
生活費がたりない。他の借金返済のため。なかなか仕事がみつからない。
生活費がどんどん多く(大きく)なってこわい。老後などがこわい。国のシステム(税や逆にこういったサポートなど)が難しい。市役所など国に相談するという考えはなかなかないため一人で考えるしかない。
生活費がない。
生活費が厳しく、大変である。
生活費が足りていない。
生活費が足りない
生活費が足りない。
生活費が足りない。
生活費が足りない。
生活費が足りない。1～2か月に一回病院(診察費と薬)がかかります。
生活費が足りなくなる度にキャッシングしてるので借金が全く減らない。体調が悪く、休みがちになって給料が減っている。
生活費が値上がり、給料から払う年金、所得税、社会保険、健康保険、住民税など高くてまたはコロナになって仕事休んで、いろいろありました。国にもおばあちゃんが一人暮らしているので送金しているので大変。
生活費とか学校に払うとか国民健康保険料などちょっと大変と思います。
生活費に困っています。入院費もかなりかかってしまいました。
生活費の高騰の為返済額の一部免除して欲しい
生活費はたりない。
生活費は高い。大変です。
生活費足りなくて、奥さんが出産準備していますので、お金が必要になっています。
生活必需品の高騰により、食生活を含め今までとは大きく異なってきた。現在は自炊を中心に凌いではいるものの、通院時には外食をせざるを得ないなど、工夫が求められている。夏の電気代は健康のために優先としているため、食費を削るべく安い費用の炭水化物食が増えており、体重や血糖値などのバロメーターには明確な悪影響が出始めている。フードバンクを利用していたが支援を打ち切られてしまったため、毎日の食費が大きな懸念点。
生活保護だけで生活していくのは、ぎりぎりです。いつまでもつかわからない。
生活保護で生活していますが、金額が足りない為、生活が困難になっている。
生活保護になっているとの旨をお伝えしたのですが何度も同じ返信になってしまうのですが一。
生活保護の相談をしたが、人間扱いされなかった。保護を受けたいなら、文句を言うな、と言われた。重度障害者を看ながら仕事をしているため、限界。

Q23. 現在困っていること

生活保護を受けているが、借家が高いと言われている。新たにさがしているが、見つからない。相談員に聞いても自分でさがしてくれと言われる。保証人などがいないのでむずかしい。なんとかならないものか？
生活保護を受けはじめています。
生活保護受給者です。日々の物価・光熱費高騰で生活が苦しいです。毎月の受給額が少しでも増額になれば有り難いのですが…。
生活保護受給中だが、ギリギリで通院中のため定職につけず未だに生活が逼迫している。
生活保護費が少ない。がんばってアルバイトしてもひかれて物価上昇にたえられない。他の生活保護者はどうやって生活しているのかふしぎ。
生活保護費での生活対応が今大変であります。
生存
生命保険に加入している為、高額医療で保障出きますが、今年、前膜網膜の手術で入院、白内障の手術、10月頃に膝の手術・入院で自己負担がある事と、アルバイトなので、不安定である事。
生命保険料、新聞代、カードローン、品川ケーブルテレビ、補助食品代、その他毎月の支払いが、￥150000～200000あるため、預金がゼロで困っています。
精神科に通院している。しかし、お金がないと返済できないので、何とか仕事を続けているが、体調は日ごと悪くなっている。
精神障害と高齢のためフルに仕事ができなく、収入が大幅に減ってしまった。
税金、保険を分納しているが遅れがちになっている。収入が減っているので…。
税金が上がるが収入は増えない現状。
税金が払えない
税金と国民健康保険料、国民年金保険料は払えないです。
税金の滞納、借金、要介護4の母の介護など、山積みですが、何とか、必ず、全額返していきます。サラ金など、返済が大変ですが、必ず返済完済します。
税金や光熱費、物価の上昇でコロナの時より支出がかなり多い
税金や生活費が高くなり、子供がいるのに十分なお金が足りていない。何度か死を意識したことがある。
税金や年金、保険料の支払い、物価の高騰に困ってます。
税金を払いおわったら返済できると思います。
税金等は待ったなしで徴税される。
赤ちゃんいるから　今の収入で　なかなか難しいです。
節制して必要不可欠な支出しかないので、償還する余裕はない
雪だるま的に借入れが膨らんでいきそうで先行きが不安。借入にも限度がある。住宅ローンの返済に不安。事業が思うように回復しない。
先の見えない生活で、生きる気力を失っている状態ですかが、子ども達がしっかり社会に出るまでは頑張るしかないと思ってます。
先の見えない生活に不安
先の読めないことでしょうが、年令的にそう長くはないと思います。現在は健康でいますが、いつまで続くか、同居している兄との年金合計で何とか生きのびていますが、どちらか一方がいなくなれば…、と考えたらおそろしくなります。
先月始めに熱中症にかかり1ヶ月余り休み収入が無くなり、支払いが出来なくこまっています。
先行きの不安に対して気持ちが落こむ。
先日も区役所から保険料を払う様にと連絡があり、区役所へ現在の様子を話しに行きました。相談員に話してもどうにもならないけど、会って話すのがいいかと思って一。
先日通勤途中電車で倒れて救急で運ばれた。大事にはならなかったが持病との関係でまだ身体がうまく動かないので仕事を休んでいる。仕事が出来るかわからないし、休んでいる分収入も減るので支払（家の）等も心配。
銭湯の料金が高くなったので風呂付又はシャワー付きに住みたい。
前の会社から3ヶ月分お給料未払いの件で困っています。今労基に相談中です。それから転職して今の会社からお給料もらってますけどそれでギリギリ生活して残った分で毎月借金を返してますので大変です。
前より時給の高いパートにつき安定してきました。
前記のように、病気とその後遺症に苦しめられています。
前述の通り年額で20万程医療費が発生しており歩合という不安定な所得（17～18万）で現在は償還しているがぎりぎりの状態です。
前職より収入が減少し、生活費等々でいっぱいいっぱいで、なかなか借入金返済に回せるお金を用意出来ない。
全ての手続きや決まり事が非常に面倒くさすぎ。その時点で相談する気にもならなくなる。何の為のマイナンバーカード？　使えないシステムに怒りを感じる。
全ての物価高騰。
全額返済出来るかわからず、減免でもできれば助かります。　今年の7月に出産をし、身体がもとに戻ればすぐに仕事する予定です
全面的な値上がりに困っています。
早く借金を返して、毎日の不安を無くしたい。夜も、ゆっくり眠れず「ゆう眠剤」を頂いております。※主治医から。
相談して、月々の返済額を減らしてもらいましたが、社会に戻れるか不安で収入もないまま、免除もできず…。令和4年6月まで働いていたので免除申請できずで辛いです。
相変わらず生活が苦しい。
総合支援資金の返済が始まる事について、返済が苦しいので、待ってほしい。
息子（今、中一）せっかく入学できた中学（小中一貫）の学費が高くなりやめるか悩んでいる。
息子が精神でなやんでいるので心配。1度も働けないでいるので相談もいやがっているので、私が頑張るしかない。貸付はとても助かりました。
息子の仕事が決まれば何とか払いたいのですが、コロナの時の息子の借金などで、いっぱいいっぱいで、払える時は入金したいと思ってるのでもう少し待って頂ければ返済したいです、今の半分で払うことは出来ないかと思います
卒業したら大学でもっと勉強したいので、お金や新しい住む場所を準備しなければならないので大変です。
他に借金がある中、現在の収入と、借金返済、子供の生活費等考えると将来の設計が出来ない。
他も借金返済がある為生活に困っているが努力はしています。
多額の医療費を要する病に掛かったらどうなるんだ？　退院後とてもじゃないが公共交通機関を使って通院できる身体じゃないが、今の病院はどこの病院も退院させるんだ。高額医療費返還制度、入院月24600円＋食費、通院月8000円＝解った上での話。通院時タクシー代往復2万4～5千円なんか有る訳ない。ここら辺の事は未だ若くて普通の収入の有る人でも同じ。若い時からの勤務先が零細企業で社会保険に入っていなかった。依って国保（昔は各企業の加入する保険は1割負担、国保は3割負担だった）と国民年金を各自、掛けていた。零細企業の経営者は会社負担分をもったいないと考え、加入しなかったのだ。その皺寄せが今来ているのだ。少ない国民年金で本当に毎月毎月フーッフーッ言って何とか生きている。これを読む若い貴方達は「厚生年金に入らず、国民年金の少ない掛金のせいだからどうしようもないじゃないか！掛金の少なかった本人のせいさ！！」としか考えないでしょう。そうじゃないんだ。勤務先の零細企業の経営者のせいなんだ。現在、上場してホールディングスを立ち上げ一兆円以上の売り上げを誇り、内部留保九千七～八百億の企業だって35～40年前迄はそうだった。健康保険も厚生年金も失業保険（今は労働保険）も創業者社長は無視していた。情けない経営者だと思う。その様な企業が全国に沢山有ったが為に、今困っている我々の様な者が数多いるのです。長くなるのでこの辺で。
多々あるが将来に展望が開けていない。現在、職業訓練校にいっているが、悩みが解消できるかは不明。
体が悪くなってるし、最近足も痛くって、仕事ちゃんとすることもできないです。
体が少し不自由になってきたので、何とかしたい。
体が動かなくなった時、働けなくなり、収入の道がとざされるのが、不安。
体の調子が悪い。
体調があまり良くなく仕事にも思っているほど行けてない。
体調がすぐれず仕事を探す事がむずかしい。外に出てリフレッシュをしたいと考えても体がついていかない。気分もふさぎがちになる。このまま仕事もできない日々がつづくのは家族に申し訳ない気持ちになる。
体調がすぐれないことがコロナ後にあり精神的に苦しいときがあるが相談したくとも役所は忙しいようで相談することができない。
体調が不安定で収入が安定しない。物価や光熱費などは上がるが給与自体は下がっており将来の不安がつきない。
体調には気をつけ仕事をしてきたけど、やはり年令的に色々と体調が落ちてこの先、どうしたら良いか？と不安になりますが、少しでも働かないと生活が出来ない事が困ります。でも解決はむずかしい事です。
体調の事から食事がしっかり取れていない。7月は31日にならないとお金が入らないので毎日体調が悪く夜ねむれない。私1人だけでないので毎日が不安で苦しい。
体調もよろしくないので生活保護も考えている。
体調を悪くし、休職したり、先週コロナ感染し欠勤したため来月も生活できるか分からず困っている。
体調を崩したまま仕事に復帰できていない。
体調起因で仕事に就けない。
体調不良で、業務回復しても頑張れない。
体調不良で働けない。
体調不良にて休職中。主人は、身体障害者1級、除細動が器が入っており要支援で車イス使用（一部介助）。傷病手当のみで生活困難。
体調不良により仕事が出来ない為、生活保護を受給しながら体調の回復に努めている。
体調不良もあって、これから先の生活が不安（値上がり等）。
体調不良を直したい。
体力、気力が弱り仕事がうまくいかない。
体力的に今の仕事は16時間連続勤務でツラいです。仕事が出来なくなった場合、貸付金が返せなくなる心配があります。
滞納している保険料や税金を支払いたい
滞納中の家賃が払えない。借金の返済ができない。
貸りている所が多すぎるため、社会福祉協議会から借りた分を返せない。収入よりも支出が多く、国民年金や国民保険を延滞している。
貸付が終了した時点でも苦しい生活が続いていた為、サラ金から借りる方法しかなかった。80万借りている。返済に困っている。80万を貸付して欲しい。
貸付して頂いた時は本当たすかってすぐ返済できると思ったのに収入激減のままでの償還がとてもきついです。

Q23. 現在困っていること

貸付の返済がはじまっているがお金がなくて返済できていない。
貸付金の一部は何とか月々の返済をしています。免除の申請もさせて頂きましたが未だ通知は届いていません。
貸付金の返済の為、生活が苦しい。物価高の為、政府は私達平民を殺すつもりですか？　岸田政権は×です。外国に税金をばら巻き過ぎ、バカか！！
貸付金の返済の猶予などがあると助かります。病気治療中のためどうしたものかと、悩んでいます。
退院してまだ半年たちません。年金の収入しかありませんので生活がとても苦しいです。
大晦日の夜に意識を無くして倒れてから、体調が安定せず身体もあちこち痛めたところが悪化したままで、目もこの1年で非常に悪くなり仕事が出来てなく収入が無くて、また家賃が払えなくなりそうなので困っている状態です。
大変助かりました。なんとか返済できると思ったのですが、意に返し「自己破産」になり申し訳ないの“一言です”。
単身高齢女性・障がい者ではあるが金銭的援助がないので、障害年金5万円弱／月で生活できない。月10万円くらいの援助があれば、アルバイトだけでも家賃払って暮らせるようになります。援助をお願いしたいです。
知人などから借りているお金の返済の先行きが不透明な昨今に不安を感じている。
地元の役所、福祉協議会、自立相談所に訪ね相談に乗ったところ、償還返済できないときの解決や、どういう時に免除されるかちゃんとしたご回答を預けませんでした。
中々芸能のお仕事が多くなく少ないです。飲食にいくと、老人をゴミあつかいにしたり、老人と女の人としか働かせてくれません。
貯金がないので、老後が心配
貯金が出来ない。お給料日までお金がもたない。
貯金を切り崩しています。あと娘が4月から就職して自立したので(別居)だいぶラクになりました。いつも助けていただき、ありがとうございます。
貯蓄がないので現在の家賃を払い続けると思っており、区の住宅を申し込んでいるが、なかなか当選しないのでこの先がやはり不安。
貯蓄が底を尽いて迷っています。
調子が崩れ，医療費用の心配です
長期的(期間限定の仕事でつないできました)な仕事が決まらない。経済的なことに関してどこかに相談したいが、どこに相談したらよいかわからない。
賃金が低い。
賃貸の更新時期のため、生活に余裕がない。
低家賃の住居をさがしています。
弟の入院費など。
天草で徳田家族にだまされ姉2人、私の長男、友達、近所のおばさんみんなだまされ全財産とられた上カードで高級どけい買わされ、借金500万円背負う事になり税金もはらえていません。
店を閉めて、収入が激減した。あらゆるものが値上げとなり、生活していくことが難しい。まだ借金も抱えており、困っている。
転居を考えているが移転費用・解約金等捻出不能。
転職をしたいが、なかなか子供が手がかかりできてない
電気、ガス代が高く支払に困っている。全てに値上りでプロパーでの販売がむずかしい！！
電気・ガス代が上がった為に困ってます。物価高の為。
電気代
電気代、ガス代、が高いから困っている。家賃も高いので都営住宅申請を出してすみたい。
電気代が高いので大変苦しいです(オール電化なので)。
電気代が高く支払に困っています。遅れながらやっと支払っています。
電気代が値上がりしすぎて出費が嵩んでいるのに、気温が高過ぎて節電にも限界があり困っています。
電気代の値上げや物価高騰にコロナによる減給で金銭的に不利であるため、給付金を求めている。
電気代や物価が高くて、食事も節約でなんとかも節約になるのは精神が辛い。
電気代等物価の上昇。
電話で、相談したが、対応がつきはなすようにつめたかった。困っているのに、事務的で悲しくなった。とくそくのハガキが、何枚も届く。ハガキで支払っている。その後も届く。
都営住宅とかに住みたいと思っている。
都営住宅等で要介護の独り暮らしの母親と住んで家賃の削減と、一緒に住み、安心したい。
都内から引越したが、近隣に希望の条件に合う職種が見つけられず、結局都内への仕事を紹介されてしまうが、通勤が大変で途中で退社してしまい、近隣で良い仕事がないかずっと探しているが、中々見つからない。
都内に住んでいる(従姉妹2人の(買物、洗濯、料理、部屋の清掃)が午後の時間です。
都立高校1年生の娘がいるのですが、中学の時とちがって奨学給付金が振り込まれるのに早くて12月～らしいのですが、毎月の1万円は生活が苦しいです。もう少し早めにして下さるとありがたいです。
東京都からお借りしたお金は返済中ですが、物価など高騰し、子供が小学校に入学したため出費が増えて、クレジット会社から借金して返済しております。正直生活に困っています。
糖尿・肝蔵・前立腺・血圧、お金がなくいけません。●だけはなんとか薬をもらってますが。
糖尿病が悪化しなければ良いが…。
闘病中なのですが、お金がない。
働いても働いても収入が増えない。税金が高い
働きたくても年令制限があるので仕事はむつかしい。
同居の主人が高齢で基礎疾患があり、視力も相当悪く単身で外出が困難になってきている。加えて、椎間板ヘルニアがでてきて、経過観察中だが、場合によっては手術になる恐れもある。ひき続き私が仕事をできるのか、年令も上がってきているので、又退職すると次の仕事につけるのか心配です。
同居の長男がすいみん障害ですいみん剤を飲まないとねむれずなかなか仕事につけず、扶養していて、生活費が足りず、毎日考えています。
同居家族が、高令又収入のない成人の為、本人が先行きどこまで働けるか、現在夫婦で病院にかかっていることもあり、もうもう困っている(適切な一時借入制度が欲しい)。
同居人も正社員だったのが、アルバイトとなり、出社制限され、収入も激減。コロナの解除となった現在でも元に戻る事はない。生活苦は抜けられない。
特にありませんが、まだまだ売り上げの伸び悩みがたまに有り不安に成る事が有ります。
特に困ったことはないが今後の生活費稼ぐ方法を検討中
特別区民税・都民税の支払いが多く困っている。プラス小口資金の返済におわれている。
特別困っている事はないですが、所持金が残り少なくなりましたので…。
特例貸付の月々の返済額を少し減らして頂ければ助かります。
特例貸付の返済で悩んでいる
特例貸付金の償還を免除もしくは、減額して欲しい。年令的に完済するのが難しい。
特例貸付小口だけを先に返済したい。
独立していた息子、娘もコロナ時に生活できなくなり、同居することになったが、人数が増えると部屋数も必要になり、娘は退職を迫られ等々と福祉に相談したら「お金を民間のところで借りたりして下さい」とはっきり言われた。
二つ同時に返済することにいきなりなってあわてましたどちら片方だけ猶予があると助かりますそんな相談も可能だったら良かったけどわからなかったです今からでも良いなら伺って相談したいです
二人子供学校通ってて、その上つまの健康がよくないのであまり仕事出来ない。
日々の営業活動経費。セミナー開催等、資金不足の為断念。
日々の収入が少ないのに、色々と値上りになり返済が追い付かなくなってきました。歳も取り、気力体力も無くなってきたので辛いです。
日々は何とか生活していますけど先の事を考えるととても不安です。
日本政策金融公庫からの150万円返済が、本年5月から始まり、とてもキツイ。もう少し何とか「小口資金」のような救済してもらえないだろうか？
日本政府が中国にPCR検査の嫌がらせをしたから、お客様が戻ってきてないです。中国の団体旅行が来てない状態です。物価高騰により、日本人のお客様も買わない人達が多い状態です
入院中の旦那。下の子供の体調(持病)。上の子供の受験。
年で体がなかなか動かないので仕事の量が減っているのでこまっている。病院にかかっている。足はいたみ血圧が高い。
年金が1回につき11万5千円、シルバーの収入が1ヶ月3万3千円位、妻の体調が戻れば、仕事に行ってもらって、どうにかと思う。
年金が少ないので働いているので病気した時不安です。
年金が少ない為、生活がやっと。たくわえがまったくなく先々が心細い。
年金だけで生活しているので返済できそうにないです。これは免除になるのでしょうか。
年金だけの収入で困っている。他に仕事等なく。
年金とパートの収入だけでは生活が成り立たたない。公共料金や保険料も月おくれに支払っているので年金月に年金がたまった分の支払いにまわってしまい生活に必要な物が買えなくて毎月頭をかかえてしまいます。
年金と給料で生活しているが貯金がない為、これからの老後が心配です！
年金の支払いができない。
年金の収入が来月の8月15日の為、今日、現在現金が0です。食については先週フードバントリーに行って来ました。出来れば年金が入る迄、少しでも借り入れ出来る方法がないでしょうか？
年金もなく働く事も出来ない年なので生活に困っている。
年金も少ないし、収入も多くない、生活は苦しい。国民健康保険料や介護保険料も高いので収入は減るばかりで、年寄りの1人暮らしは大変です。返済が有ると苦しいです。
年金をもらっていますが、最低生活費に満たず生活保護もうけていますが、おりからの物価上昇で生活はかつかつです。
年金を申請しているがなかなか進まない。
年金生活になってしまいましたがコロナの頃の借金が残っていて返済に困っています。

Q23. 現在困っていること

年金未払い、借金等。
年々の老令化、しかし借入金があり仕事を続けないといけない。結局倒れるまでこういう状態であろうという事に日々悩んでおります。
年令が75才を過ぎて、仕事がなく、この先が心ぼそくなる(どうにか現在であれば働けるのですが…)。
年令が高い為自宅を売れば借りることも出来ない。仕事をしても税金と支払い(小口など)まで、毎月生きてる気がしない。
年令と共に、体力がなくなり(皆同じですが)いろいろな病気が出て来て(心臓病、血圧、糖尿病)いろいろと困ります。仕事も思うように出勤出来ず。
年令と共に収入も減っていますので2年に1度のアパートの更新時の出費が大変辛いです。都営住宅に申し込みしてもいつも落せんばかりです。もう落せんハガキも60枚になっています。どうしたら良いのでしょうか？
年令のせいか体力が回復しない。
年令的(70才)にこれ以上の仕事がない為、良い仕事につけない。
年令的にもパートでもあるので立場が弱くオーナーの一声で、仕事量を減らされたり、勤務日数を減らされてきたので、先がとても不安です。
年令的に仕事もなく、75才。
年齢が70代をこえて次から次と病気が発症したりと働きたくても動けない。不安に押しつぶされそうですが、つらいとか大変とかは人に見られない様に元気を振るまっています。同居している方が85才と高齢なのと認知症ですので。
年齢的な将来不安、60才(来年)で、雇用変更による減収となる。※契約社員となり、減収。貯蓄がない状況で、更なる生活費の上昇は、厳しい。
年齢的にも現在週3日程の就業のため経済的に厳しく後2年程度は頑張れるかも？　その先はわかりません。
脳梗塞になっています。
脳梗塞以後、体力的な制限を感じている。
派遣で仕事をしているので保証がなく、返済出来るか不安です。
派遣会社で登録して、派遣先で仕事をしていますが、令和5年6月から月収の差が一定して来なくなってきました。このままだと、家賃・税金・公共料金等の支払いが困難になります。何か支援策がありますか？
派遣社員の為、ボーナス等もなく、息子の学費(大学)の支払いが非常に困難になっている。生活費をけずっても学費にまわしたいが、色々と物価も値上がりし、光熱費も上がっていて、ギリギリの生活となっている。
派遣先の契約が更新されるか心配
俳優業の収入減に耐えきれず、契約社員として一時的に就職したが、業務や人間関係に馴染めずに困っている。
買い物、高い、生活がたいへんです。
売り上げ(月)が減少していっている状態で将来の仕事が望めない状態です。新規事業の為営業活動をと思ってますが日々の生活等の費用の懸念の方が強いので考えが定まらない状態です。
売上が戻らず今後、返済がはじまったら困る。夜間のバイトなども考えている。体がもつか心配。
売上げに大きな波があり殆ど売上げのない日も週に1～2日ほどある月がある。又以前よりも天候に大きく作用される事が多くなった。生ものの扱いなのでローズの出ることが大変につらい。良い日の利益がとんでしまう。
売上を上げる(経営立て直しのため)
売上減少で存続できるか心配です。
発達障害でお金のやりくりや、生活のこまかい所(ゴミ出しとか)がうまくいかないことがあり、そうした人へのサポート(話を聞くだけなど)があるのか知りたい。
非課税世帯ではないため免除はうけられないので支払いに苦しんでいる。
非課税世帯になる金額より、5万円多くて、非課税世帯にならず、生活が苦しく、すごく困っています。
非課税世帯に近い収入なので現状では返済にすごく困っている。貸付に対して現在では、福祉協議会に相談し月に1000円ずつ返済している所です。
非常勤の為給与が低い。この先のひとり親での娘の教育費用が心配
美容業していますが売り上げが減りでもまだまだ営業していきたいので貸付お願いします。
必ず返済するので延長か小額にしてほしい。
病院に入院して手術をして退院して体を気をつけて生活してます。
病院や薬代が高額で、いつまで仕事ができるか不安です。
病気(直腸癌他)にかかり仕事ができずに収入が無い。
病気がちで仕事が続けられるか不安
病気して収入減少
病気で仕事をしていない。収入がない。
病気で手術をしたこともあり万全ではない状態でできることをやっているので収入が少ない家族で働いている人が少ないので収入が少ない家賃が高いので引越しをしたいがお金がない
病気で働けない。
病気になり仕事なかなかみつけられないから、まだ仕事ないです。
病気のため働くことができない(採用をしていただけない、採用をしていただけても心身ともに余裕がないため続けられない)
病気の為、少しずつ体力がなくなってるので仕事が出来なくなる事。
病気の事も有り体調が心配。
病気も抱えながら仕事をしている状況です。物価高も伴い税金の支払いも滞っている中での返済は厳しいと感じております。
不安定な雇用が長かったため貯金の面で先を考えると不安だが、食べていけるだけありがたく、困ったことを思うことはしたくない。食べていけるだけでも有難いです。
夫(外国人)の仕事が見つからないと、健保等が払え(納付)できない。私(世帯主)(年金収入)の収入では納付できない。私は脚を骨折して手術して以来、歩くのが困難なため仕事が出来ません。借りたお金は返さなければならず、時間の猶予が欲しいです。
夫が2021年7月に死亡したので収入が減った為支払いができなくなりました。
夫の生活をたすけるため、日本語勉強する時間がない。職場も中国人のためいまだに日本語わからない。
夫の認知症で全てが困っている。生活全てを私(妻)が支えている。61才の今は返済出来るが先が長く定年(65才)以降、私も収入を維持出来るか不安。
夫の病後の後遺症か、急におこりだしたり(大声で)暴言をはかれるのがつらい時がある。
普通に生活が出来ない。
父と母の家賃支払いなどを行っている。年老いた両親の今後。
副業の仕事が見付からないので、収入が増えない。
副業を探しているが採用まで辿り着けない。収入が増えず借金ばかり増え、返済の目途も立たず、どうにもならない。
福祉協会以外に50　400万内の→カードローン　借金が有るので決して楽ではない。
物が何でも高くて困る。
物が高く成るにつれ、当方も生活が大変です。
物価・税金が上がり前以上に生活がくるしい
物価がどんどん上がり大変心配しております。子ども達が食べ盛りなので、十分に栄養をつけさせられているかとても心配です。
物価が高い。
物価が高く、今の収入は変わらずなので、生活困難。
物価が高くて困っている。
物価が高くて収入がおいつかない。
物価が高くなっている。
物価が高くなり、現代の収入にては非常に厳しい状況である。
物価が高く生活が苦しい。
物価が上がっているため、今まで2000円程度で買えたものが3000円以上になっている。
物価が上がっているので生活費が足りない。
物価が上がって給料が低いからなかなか貯金ができない。
物価が上がって生活が非常に苦しい。
物価が上がり、生活費がかかるので、生活保護の毎月の基本金を上げて頂きたいです。
物価が上がり、先行きは不安。
物価が上がり今後の生活の不安転職する事の不安
物価の高騰ですね。
物価の高騰で支払いが難しい状況に加え、幼い子供が体調を崩し仕事に行けない為収入がさらに減っており、借金がどんどん膨らんでいっている
物価の高騰による生活等への影響。
物価の高騰も心配ですし、老後も心配です。
物価の高騰や増税によりさらに苦しくなりそうです。またインボイス制度による弊害も起こりうるため、将来が心配です。
物価の上昇で　つらいです
物価はどんどん上がり、給料は上がらないので、大変くるしい。来年は年金をもらう年だが、年金だけでは生活できない。働くしかない。車も毎日使っているが中古車などですぐに色々な所がこわれて、修理代が毎月かかり、車検代も支払い出来ない。車がないと生活が出来ないので大変困っています。
物価もあがり、食事面でけずるしかないし病院での支払いも1万～2万円と高額。いつホームレスになってもおかしくない。
物価も上がり、光熱費も上がり、非常に生活がキツい状況です。
物価高
物価高　計画道路
物価高、ガソリン高値、NHK受信料、健康保険料
物価高。ですが…。給与は上がらない…。
物価高で、生活費自体が高騰している。給与は上がらない。
物価高で困っている。
物価高で生活がぎりぎり。
物価高で生活が苦しいです。
物価高と異常気象により仕事が減少している
物価高と現在の仕事での病気等による働けなくなってしまった場合の保証がない生活。

Q23. 現在困っていること

物価高にもなり、仕事もある時とない時もあり、返済したい気持ちはありますが、雨や、現場がない時はいつ休みが続くが分からない状況であります。
物価高による生活費のやり繰り
物価高に対して昇給がなく生活が苦しい
物価高のため引越し費用がためられない。引越し先がみつからない。
物価高の為、ちゃんと食事が出来ない。
物価高の為生活が苦しいです。
物価高や燃料が上がって、生活が大変です。
物価高騰、公共料金値上げ、生活費･ローン等の返済金など。
物価高騰が家計に響いていたりお借りした特例貸付を返すために借金をすることがあって借金が減らない。
物価高騰で、どうしたらよいかわからない。少しでもまた給付金が出てくれたらありがたい。
物価高騰でなんとかギリギリなので不安である。子供にもお金が度々かかり不安。
物価高騰にくわえて収入は上がらず、生活費をけずるにしても、自分の食費からへらしていくので食べ物くばってほしい。
物価高騰につき、生活を圧迫している。まじでヤバイ！！の一言です。コロナの前には戻らない。
物価高騰により月のお金のやりくりが大変です。今はなんとか生活できておりますが、生活に余裕は無く、先行不安です。お給料から引かれる税金が多く、手取が少ない。貯金が全くできる余裕も無いので、大きな病気や事故などの備えすらできておりません。
物価高騰による生活苦。
物価高騰に伴って生活費が、逼迫。大病を患い、医療費がかなりかかる。
物価高騰のため、1日1食がんばってます！！　今はそうめんでおなかみたしてます。
物価高騰のため、生活困難になると思う。倹約生活をしてます。医療費を優先させている。
物価高騰のため生活していくのが大変。病気になり入院したため7月の収入が減った。再発する可能性があり心配。
物価高騰のため生活費が増えている
物価高騰のため生活費が非常に増えて困っています。
物価高騰の為、支払いに不安がある
物価高騰の為、生活していくのもやっとです。償還(貸付金)があったときは、生活費にあてさせてもらったので、非常に助かりました。
物価高騰の為、保護費だけでは生活が苦しいが、働けないでいる。
物価高騰の折、経済的余裕がない。
物価高騰もあり、収入も少なく、返済にまわす部分がたりない。
物価上昇が困る。
物価等が上がり続けているので、早く、元の収入に戻ってもらいたい。
物量は増えているが、1日、〇×円という契約なので、収入は上がらない。
分割払いなどで払った際に生活費が足りなくなってしまい、後払いに回してしまう為ループから抜け出せない。さらに入院もしてしまった為より苦しい状況に現在悪化してしまった。
別でカードで買い物(主に食料品)した分が、リボ払いになっていて中々元金が減らない。
変わらず収入が少ない為生活は苦しい
片付けができなくて、生活している気がしない
返せない
返還の手続きがややこしい、よくわからない。再就職先が決まっていないのでこのままだと返還が難しくなる可能性がある。
返済がぎりぎりなので、毎月の返済額を延ばしてほしい。
返済がむずかしいです。
返済が続く間の生活が苦しい。
返済が多く、年数が長い。年齢的にも、ムリ。
返済が多く、毎月何かしらの支払いがおくれている…。
返済が多額で困っている(色々な)。
返済が難しくて困っている
返済が負担になっている。
返済が免除されれば助かる。
返済する為に、消費者金融から借入れをしている。
返済できそうにない。
返済できそうにない。
返済できそうにないので困っている。仕事決まった人はこれからまた税金を払っていけるので、コロナ貸付は免除して欲しい。国の失策でコロナ中国人を日本に入れたから、コロナで経済が悪くなり、失職した人も多い。外国人ウクライナ難民は生活保護などで受け入れて、日本のコロナ難民に免除してくれないのは不公平だと思う。
返済と家賃滞納で生活が逼迫している。
返済について公の資金から援助をうけたい。
返済に関してはとても厳しい状態です。相談しても、非課税ではないのでと、おことわりされます。このままでは、仕事も一つなくなり、大変です。でも契約したので返済しないと。
返済のスタートを遅らせたい。2022の確定申告作成したところ納税額0になってしまったのですが免除できるのでしょうか？
返済のへんじょうになったらいいなと思います。
返済の意思はあっても生活費も増え余裕も無くご迷惑をかけており申し訳なく思うが、これ以上借金を増やしたくなく困っている。
返済の金額を減らしてほしい。
返済の件数多く、支払いに全て回すので厳しい。
返済の遅延
返済の目処が見えない。
返済の目途がない。
返済はきついが助けてもらったのでなんとか完済したい。ありがとうございました。
返済はしたいと思っていますが、物価が上がり生活費が増えているのも現実です。他の返済もあるので、時期をもう少し遅らせてほしかったです。
返済は気持ち的に一括や少ない分括で返済させて頂けると他に困っている方々のためになると思いました。
返済は出来るが、今現在実家にお世話になっている状況で、シングルマザーでいつか子供と2人で生活出来るようにしたい。現在病院勤務で、夜勤もあり小学生2年生で1人に出来ず、悩んでいる。介護福祉士の資格を取る為に今は頑張っているが、給与が上がらず、今後の生活また子供と2人で自立した生活すら目指す事が難しく悩んでいる。
返済もできず、納税も出来てないため毎日が不安。
返済をしたくてもキャッシングや公共料金などの支払いで手いっぱいになってしまっている
返済を少しまってもらいたいです。
返済を待って頂くことは可能なのでしょうか？現在転職活動中なので、転職が決まり次第返済をいたします。
返済金額を減らしていただきたいです。
返済出来ない事が心苦しいです。
返済日数を多めにもらいたいです。
返済免除or延期してくれると助かる。
保険、介護、税金等支払がとてもつらい多額の為なんとかアルバイトをしようしようと毎日telをしてある時はしてます。
保険料、家賃の滞納、月々のキャッシングのローン返済と毎月の支払いでは追いつかない程借金が増えていること。仕事も給料が上がらない。かけもちしていたが体調をくずし辞めてしまった。
保険料の滞納分を1ヶ月3000円ずつ分納しており、小口資金の返済も1ヶ月8330円あります。その上、月にひに物価高騰が、拍車をかけており、ギリギリの状態です。これ以上、物価が上がると、生活が厳しくなります。
保険料の未納分があり、毎月の納付額を増やしたいが、収入が追いつかない為にその都度保健所に相談している
歩合給の歩率が下がって収入が増えていない。
歩合制なので給付の上下がはげしい。
母が入院してしまい、退院後に自宅に戻れるか分からないです。福祉があればいいです。母が無年金で貯金も無いので老人ホーム代が払えるか？
母との二人暮らしで手の掛る事も増、一方で収入も無く困ってる。
母は年金が受給できないので自分の収入と母の蓄えでの生活が大変。しかも母はケガのため働けなくなった。そうは言っても今の仕事はやめられない。
母を介護していますが骨折で入院し、また介護度が確実に上がります、今後の事は心配、不安ばかりです。
母子家庭で、今まで(コロナ前)まで個人事業でやってきた為、正社員の仕事を探していますが中々見つからない。時短などなかったり、私のできる仕事で、土日祝休みがないので子の預けるのにお金がかかる。
母子家庭で頑張ってきまして、娘(4人)がそれぞれ結婚、出産して孫が13人おります。この孫出生の際には、仕事も休み手伝い(一人で)お世話に奔走、金銭的に苦しくなってたので、今回の給付金は、お恵みかと感謝です。
母親が亡くなり父親の年金と自分の収入だけで生活が厳しくなった。
母親の痴呆が進んでしまって、介護が必要なときが多くなり、仕事への影響が出てきてる。それと、年を取ってきたのですが、未だに体力仕事の長時間労働を安月給で強いられている。年を取ってきたのですが、未だ体力仕事を強いられてます。
母親の認知症が強くなってきて、仕事以外の時間は朝から翌朝まで四六時中介護で、相談の電話をする余裕がない。デイケア等の福祉がある事は、知っている。
簿給でアルバイトをしているため返済は一部でも免除して欲しい。
本当に申し訳ございません。会社で宮城県気仙沼に山林、宅地一部、81000坪、今現在、太陽発電で、KDDI、AU、その他、2社、3社と来ているので、頑張っています。
本当に返済しているがその時々によっておくれてしまう事がある。申し訳ないと思っている。
本当はもっと家賃の低い所に引っ越したいがたくわえもないのでできません
本年(2023年)3月より生活保護の受給を受けている。短期のつもりでいたが、現在少々体調が悪くもうしばらくお世話になる必要が出てきた。
毎月、支払っていく目処が立たずに水道、ガスが止まっている状態です。現状、収入が生活費で無くなり、貯蓄の目処も立てられず、ぎりぎりで厳しいです。

Q23. 現在困っていること

毎月ではないですが、たまにお金が足りない時は困ってます。
毎月の支払い。
毎月の支払いや生活費がキツい
毎月の収入が少なく、借金もあり返済におわれているしだいです。
毎月の生活に困っていますが、借りても返す手立てがないので、どうもなりません。
毎月の生活費でギリギリでコロナ禍より厳しい。免除される制限の人が少なすぎる。
毎月の返済が間に合わない、大変。
毎月支払えず住民税の徴収のために「残っている税金が〇〇円だから」と、不安定な収入状況の中、行政機関（区）からの税金支払いの相談を毎月していても、ききいれてもらえず、この何年も苦痛でした。残っている税金を元に、このペースの支払いだといけないと言われつづけられました。
毎月帯の仕立も入ってくる本数が決まっていない為、収入が安定していません。1型糖尿病の持病があり、インスリン注射が必要の為病院代もかかっています。光熱費、食費もかかります。仕事がもっと少なくなったら困ります。
毎月病院代が大変だ。
毎日の食事（食費）の心配。
又、特別融資が出来ないか、有れば教えて下さい。
未だコロナ前の月収が得られない
未納家賃の為、退去要請の
民間のアパートに住んでいるが、家賃が高い。年齢とともに視力、体力ともに落ちており、動くのがつらくなっている。
無利子でもっと借りたいです。まとまった資金がないと生活を立て直すのが難しい。
娘が精神的に不安定で仕事が決まらない
娘の成績不振で給付型奨学金を切られてしまった
娘の大学費用とかが困ってます
娘は鬱病で仕事を退職し、失業保険を貰っています。社会に出るのは厳しいと思われます。失業保険がそろそろ切れるので私の収入だけでは家計が成り立ちません。
命に関わる光熱費の高騰とNHK受信料の取立て。
免許期限が有り、あと2～3年しか個人タクシーが出来ません。やめたあと、返済が出来ないと思われます。
免除、又は減額が可能か相談したい（昨年9月頃から無職（精神病による））。
免除されてた住民税が6月から払わなければならず4000円だった。健康保険料が6月から15900円に変更になって支払いに困ってる。
免除される事は、まずないと思うので何とか返済するだけです。
免除は出来ないので、何とかして返済してます
免除申請したが、まだ返信・回答が来ない。生活苦。
面接に行きましたが50才なので仕事がまだ決っていません。
猛暑により、短発のアルバイト（交通整理、ガードマン）が出来ない。体力も衰えた（77才）、後期高齢者になり、肉体労働は難しい、心臓病の影響も心配。
役所に行く事も思いつかなかった。人に言う事もせず、家の中でじっとしている生活です。どうすればよいかわからない。
友人、知人に約10万円かりています。そのため、あと10万円あれば。
友人の借金と前のアパート代未払い分終われば少し楽になるかも。
友達から借りています
友達の仕事をたまに手伝っていますが（アルバイト）決まった日数働けません。税金も滞納しています。
予備費、もしも、まさかの費用を貯金しようと頑張っているが。預金する金がのこらない。やはり食費を節約しているが身体をこわさないようにしている。
余りにも、物価高騰により生活が苦しい。せめて、インフラ（ガス、電気、水道代）を補助してほしい。
預金がないため自由につかえるお金がない。医者へ行くにも計算して行っています。
預金が無い。病気になった時、医療費など不安。将来年金だけでは生活出来ない。いつまで健康で働いていられるか不安、突然の孤独死も不安。毎月の支払いをおさえたい。
預貯金はゼロで生活は大変ですが頑張って仕事をして返済をしています。保険料等は遅れながら支払っています。出勤日数と勤務時間が少なくなった。
様々な必要経費の上に他の借金返済のため、かなり生活は苦しくなっています。
欲を忘れて何を？？です。
来月から仕事がないので、収入がなくなります。
来年から免許停止処分を受けなければならない。
来年で職場がなくなるので仕事をさがさないといけないが年令的に仕事がすぐ見つかると思えないので、そのあと返済をふくめ、生活できるかが心配だ。
頼れる身内がいないので、今後何かあった時不安です。
両親の介護に忙しく収入を得るための活動ができない。
両親共にうつ病です。お金のことはまったく頼れません。返済するための借金をくりかえしています。いつになればおわるのかと思いながら生活しています。東京の生活は何でも高くて苦しいです。
令和2年、3年は月の売上20万円と30万円の月が何回も有り、車両ローン、組合費、生活費等々が大変だった。金融公庫、信用金庫、小規模企業共済からの借り入れてローン支払いや生活費にしました。コロナであっても給料の減らない人はうらやましい。
令和3年に身体障害者になり大幅に収入が減ってしまい生活が困窮している状況。
令和4年から身体障害者になり役所のせわになってます。引っ越ししてからカーテンやガス台、ゆわかし機など自分でかうのでお金もなくクレジットにしてやっと今生活してます。
令和5年度になっても、出版業界の編集業務の仕事は少ない。出版不況にもよるだろうが、もう1度特例で小口資金の貸付けをしてほしい。
令和6年1日から返済ですが、時給が安いので返済を相談したいです。
令和の時代に情けない事ですが、貯蓄も無く職もない。少ない年金ではいずれ家賃も他の支払いも出来ない位に落ちています。今年3月に、28年間居たタクシー会社を退社しました。70才になり今の自分の動きと衰えに不安を感じ上司に相談して退社をしました。大切なお客様の命を預かる仕事なので少しでも不安があると駄目だと思うからです。タクシーにもどる事は一生無いと思います。4月にハロワークに70年生きて来て初めて行きました。自分は学も無く、何の資格もありません。年も70才で色々と難しいです。辞めてから3ヶ月も立っているのに仕事は見つからない。どうしたら良いのか分からなくなっています。何とか頑張って見つけようと動いていますが、クーラーも無いこのアパートでこの暑さに負けそうです。

Q24. 自由意見

◎肉体労働から事務職に転職したいがなかなか、実現できないのが困っている。
・この制度があることは非常にたすかっている。
・この特例貸付によって助けて頂いたこと非常に感謝しています。ありがとうございました。
・以前社協さんにがん発覚で治療費がかかることを理由に償還の猶予（免除ではない）を申請したが却下された。理由は不開示とのこと。 ・先日届いた償還免除申請は条件に当てはまらず。著にも棒にもかからない困った状況。
・国は小さい子供がいる家庭が大変とばかり児童手当て等色々優遇しすぎ、本当にお金が困るのは子供が大きい方、小学生以下にそんなに金はかからない。 ・非課税じゃなくても低所得で賃貸住まいはかなり生活が厳しい。
・今回のコロナ禍で初めて「社会福祉協議会」の存在を知りました。 ・早期一括返済が出来る様に努めていきたいと考えています。
・仕事はしていますが、収入が以前の半分だったり、3分の2だったり支払いまで出来ない月があります。
・次女の結婚式のお祝いを苦面できず社協に相談したら無理で残念でした。 ・R5、5月に再度免除申請書が届きどうしてかなと？連絡できずにおります。宜しくお願い致します。
・他の国とくらべたら日本でよかった。 ・1日1万円にしがみついている労働者で今までやって来ました。なんとか凌げました。ありがとうございました。
・悩みばかりで相談先がわかりません。疲れて寝て日々流されています。 ・友人には相談はできない。生活が変わったので、おつき合いのお金もないからお誘いにもことわるだけです。 ・色々悩んでも解決できぬままいます。ありがとうございました。
・返済免除のハードルをもっと低くしてほしい。
…なわけで、返済も分割にしていただけるようなので、なんとか返そうと思います。本当に役に立ち、ありがとうございました！
1. 特例貸付免除は非課税世帯になっているが最少額年5000円納付世帯の対象を希求します。 2. 特例貸付、毎月返済額の50%減額と2023年12月以降開始であれば毎月返済も可能となります。 3. 現在72歳の為、現在の受託管理員（世田谷区紹介）も2024年度終了の為、公的住居入居必須である。
1人口より3人口の方が食べていけると思い親族と同居することになった。
1日でも早く仕事の時間も5時に戻って、仕事の手当ても戻って以前のように働ける日がくるのを願っています。 ・あと非課税の人だけ給付金がもらえて収入が低くてももらえないことが不満に思います。
200万円ほど貸付していただきました。そのうち140万円は償還免除になっています。残り60万円ほど返済するためにも仕事がしたいと思っています。
2020年に父が亡くなって、一人になり、仕事を探していましたが、なかなかみつからず。知人を介して、生活保護を受けることにしました。今は、飲食店で少しは働いているので、生活保護費は、全額は受けとっていません。
2022/11/4にD＆Dream会社にはたらいるでした。けど急に肩の病気でネパールにTherapyとかしました。その時から今まで収入がなかったのでかりたお金たくさんあります。病気のことで頑張るできなかったのでどこか助けるところありますか。
2023年、1月中旬から2月にかけて、脚、左大腿骨内顆骨壊死の為、入院手術、リハビリを経て、3月中旬に退院し、その後、リュウマチを発生して、通院中の為、働くのは、無理なのかも…と心配です。
2024年から年金がもらえるので返済は年金受給から返済したいと思います。
20年以上も都営、区営住宅落選続きでしたが、年金（高令になって、別に手当も受けましたが）だけで贅沢もせず上手く幸せに過ごさせて頂きました。やっと、8月から港南のケアハウスに入る事が出来ますが、今までと違う生活で身体に不安が来るのではと、心配もあります。これからもよろしくお願い致します。
20年以上今の会社で継続勤務しておりますが、ボーナスはありません。昇給もありません（少しは上がりましたが）。休日出勤がたよりであります。
6月下旬頃区役所相談したんですが、「住居確保給付金」できないため、今、困ります。
7月に20万円をお借りしたのは大変感謝しております。去年8月に実家を売り大きなお金が入り税金1千万を越え、今、頭がいっぱいで来年必ず20万をお返ししたいのですが、検討していただけたらありがたいですが、よろしくお願いします。
8月には復職の予定なので、遅れながらも小口資金の返済はしようと思ってます。
9年（毎月5000円）の償還期間を短くしたい。毎月5000円となっていますが、収入に余裕がある時などにちょっと多めにしたい時はどうしたらよいですか？
as of now looks ok
I have a big family and my income is average. So it's hard to take care of everything.It's hard to pay the loans for me.Thank you.
I'm sincerely apologize from the bottom of my heart I am very sorry that for now I'm not able to pay my loan because of my difficulties in living daily expenses now just because of small income , salary decreased , but high raising expenses , bills tax, everything. I'm really sorry for was not able to repay my obligations please I'm hoping for the kind consideration and understanding.
IT技術のブラッシュアップを効率よく何処で身につけるかで困っている。SNSをうまくこなせない。基礎知識の欠如あり。
Nothing
Please if possible give loan free for me that I take on corona loan.

Q13（収入の増減）についてお世話になり、ありがとうございます。お話をくださる会主さんが会場を予約するのが、1年先などとなります。仕事を性格や失敗等によってハブかれたのではないという安心感はありました。他の職よりは、好転となるのは、時がかかると思います。感染症が落ち着いて発表会をやろうとされ、私どもにはんえいするのは、これからだと感じております。
Q15（貸付が非常に役に立った）でも書きましたが、本当に大変な時だったのでありがたかったです。本当に感謝しております。
Q23に書いてきたのですが、収入が減り、家賃の負担が非常に大きくなり大変です。
thank you very much and support me. I hope you support for next time also. Thank you welfare, thenks JAPAN.
WEBで、Q6で1. なしにするとエラーになる。
あと少しで非課税の所得で数年たっており物価の高騰の為先が不安。
あまりにも、払わなくてはならない税金、保険金が多すぎる。すべて預金から払っている状態。収入のない人はどうしたら払ってよいかわからない。
ありがたいです。
ありがとうございました。
ありがとうございました。
ありがとうございました。
ありがとうございました。
ありがとうございました。
ありがとうございました。
ありがとうございました。
ありがとうございました。
ありがとうございました。とても助かりました。
アンケートなども含めDMを送るのをやめて欲しいです
アンケートの返送が7月31日までとなっていますが、ヤマト運輸で来たのが、8月10日でした。
いきなり生活保護になるのでわなくもう一段階前のセイフティネットになるような制度があればと思います
いずれは生活保護も視野にいれています。
いつか恩返しがしたい。
いつまでつづくのか物価高。
いつも、ありがとうございました。
いつもありがとうございました。ともだちから聞いたことですが借りたお金の取り消しできるようだ。どうやってですか？
いまだにコロナの影響で仕事が減っていること。収入が減ったこと。
いまは精神科に通院しています。
いろいろありがたいと思っています。
インボイス反対
お陰で、いつもお世話になっております。いつもありがとうございます。
お金がない。
お金がないです
お金の相談は情けなくてなかなか相談しづらい。
お金を借りられて、大変ありがたかったです。ありがとうございました。
お金を借りれるところ無い。コロナ禍では助かりました。
お金を払う、返すことだけのために生活していて、何となく生きている意味を見出せない
お世話になりありがとうございました。
お恥ずかしいのですが返済を頑張ろうとしたところ逆に詐欺に遭ってしまい困っている。弁護士に相談するも、合法的な詐欺で勝てる見込みがないと言われた。社会福祉協議会様にご迷惑をお掛けしていて大変申し訳ありません。
カードローンに200万円、消費者金融に50万円の借金が有りますが、福祉事務所より弁済の相談を弁護士にする様に言われていますが、30年来のうつ病の為、相談すら行けていません。
クラシック音楽業界が、バブル期以前のように栄えてほしい。
クリーニングの個人店は、大手と違い、特に回復が緩やかなので、まだ数年は売り上げが、毎年下がらないようにする事が大事でインボイスも、始まるので支払いは増えるので先行きは不安です。
こういった貸付をまた行ってほしいです。
こうした支援をしていただけて、とても感謝しております。これからも頑張っていきたいです。
ここで記入すべきではないと思いますが、前会社の人事のあり方に憤りを感じます。みなし残業代はありましたがそれ以上の残業代は支払われず、会社に泊まりながら深夜残業等があっても支払われない状況でした。こちらが会社に相談しても改善されず、いざ会社の業績が下がると1か月前にメールでクビ宣告はかなりひどいと思いました。それをコロナのせいにするのも納得いかないです。今回の失業で頑張れば頑張るほど自分が損をする状況に働くことが嫌になってしまいました。
この8月から、国民健保が210%に急に上がりびっくりしている。
このアンケートで私以外の家族の月収も聞かれたが、自分は一人住まいで、家族とは別に住んでいる。単身の所でボタンを押したが、なぜか不備メッセージが出て先に画面が進まなかったので仕方なく家族の所にもボタン押下。このシステムの仕組み、ちょっと変では？ 家族は一人は働いているがやはり借金がある。親は高齢。要介護。定期的に実家に行き、面倒を見ている。自分も、実家の家族も経済的に余裕などない状態。

Q24. 自由意見

このまま、仕事がみつかって、生活が自立できるか不安です。
このまま、派遣での登録アルバイトを続けるべきか、直雇用のアルバイトに移行（転職）するべきか？今、悩み始めています。
このままコロナが本当に終息すれば収入もコロナ前のように戻ると信じてまだ耐えてる状況です。
このままでは2年持ちません。そのためどうすれば良いのか頭を悩ませています。それで私は考えます。
このままではいづれ返済不能になり、住居を失うことになる不安があります。仕事を探したくても難病があり、就労も難しそうだ。毎日途方にくれています。
このまま貸付を受けて働かない知り合いもいる。働き口を探さないで、毎年免除で楽をしている人よりも、真剣に仕事を探して、結果をだした人には逆に全額免除して欲しい。コロナ被害者なのに、政府は、金が出きたら返せと報道を目にした。まるでヤクザかと思った。
このような支援を受けられ、助かりました。ありがとうございます。
この暑さの中エアコン2台（私の部屋、息子の部屋）有るのですが節約して1台のみ使用しています。※職員の皆様も暑さの折ご自愛下さい。
この制度のおかげで、仕事の見つからない（お金のない）時期を乗り切れてとても感謝しています。
この制度を引き続き継続させて欲しいです。
この先、仕事が無くなり年金だけの生活になった時、色々と不安な事が山積みで心配です。
この先どうしたらいいか本当に分からない。毎日お金のことを考えていて辛い。
この特例貸付のおかげで、コロナ禍の期間、生活苦をしのぐことができたと思います。
この物価高騰がおちつくまで支払をまってほしい。免除の枠をもっと広げてほしい。貸付してからの収入が100万円ではなく、もっと多くしてほしい。少し返済の猶予期間がほしい。
この様な制度の紹介
この様な貸付けはとても助かります。
これからおくれても完済していきたいと思う。家族もなく、1人身なので土日も祝、夏休み、冬休みも働いてがんばってまいります。
これからの老後の事が心配です。
これから先、どれだけ生きるか判りませんが、毎日、お金のことで悩んでいるのに疲れました。
これを回答して何になるのか、、、
コロナがあった時に、特例貸金はすごく役にたった。ありがたいです。だけど、今返せる可能性はちょっとむずかしいと思います。
コロナがほぼ落ち着いたと思ったら、様々な物価・生活費の高騰で、コロナ前にはなかなか戻らないのが実状。政府や都・区に一時金給付（10万円）を望みます。
コロナが直接の原因かどうかは分かりませんが、現在精神を病んでおり、精神科に通院していますが、医療費が負担になり家計が苦しいです。
コロナが落ち着いても、現在の社会情勢ではなかなか落ち着かない。子供が成長するにつれて生活費もかかる。今後も困った時に緊急小口資金特別貸付が利用できると助かる緊急小口資金特別貸付が今後も利用できると助かる
コロナで一ヶ月以上収入が無くなった時、貸付金で大変助かりました。ありがとうございました。返済はできるだけしていきたいと考えています。
コロナで借り入れ金も免除にしてほしい。非課税なので。
コロナで収入が減って貯金も無くなってしまった時、緊急小口資金と総合支援金を借りることができて大変助かりました。ありがとうございました。
コロナで収入減少と休みが多くて体の調子が悪く成ったので困ってます。
コロナにかぎらず、生活に困った場合、無利子でお金を借りられるようにしてほしい。
コロナにて融資を迅速に対応していただきました。ありがとうございます。
コロナの状況において厚労省、区、協議会にはお世話になりました。償還免除してほしい／住居確保給付金受けつけのハードルが高い。
コロナの二年間で収入が激減し減った分の穴埋めにクレジットカードでまかない現金が必要な時は消費者金融で借りるという悪循環で借金も350万にまでなってしまった
コロナやパワハラ…といろいろあり、失業期間が長く、リウマチという病気・治療があり金銭的に悩んでいた時、前述しました様に、社会福祉協議会の担当の方々がとても親身になって、この様なシステムを紹介して下さり、加えて、窓口に行くと対面でいろいろ言葉をかけて下さったのが、とても励みに繋がりました。心から感謝しています。
コロナ影響で本業の飲食業（銀座のクラブ）の収入お客さんがなく売り上げの仕事でお客さんが来店してその売り上げから10%引いた残りの折半で、お客さんがなければ収入は0です。
コロナ禍が終わっても、工事量も少なく工賃単価も上がらず、材料関係が全て値上がりし、なんとか生活は出来ても未だ厳しい状況です。
コロナ禍での生活はとても困難でした。仕事には出られない、給料は半減する、御社以外にもあらゆる所から借金をしました。今は家族に少しまとまったお金が入ったので全部返済する事が出来ました。お世話になりました。ありがとうございました。
コロナ禍の時、区の生活相談窓口に出向き、職業の相談窓口も紹介され（生涯現役）と言う所を紹介され、現在の自分にマッチングしR5年7月現在も働いています。本当に感謝致して居ます。
コロナ期間中、何処も異常な風景でした。日々は朝から晩まで色々とマイナス的事ばかり考えて居ました。偶然知った“社会福祉協議会”様の制度を知り連絡しましたら、ご親切に対応して頂き受理され、助けて頂きました。今は感謝の念しか有りません。私の生涯で忘れる事出来ません。本当に有難うございました。
コロナ期間中、自営業の会社の給料が出ない時に友人が「社会福祉協議会で10万円の補助があり返さなくてもいいみたい」の言葉につられて申込してしまった一時は助かりましたけど会社を退職して無職の私に返済は大変です。
コロナ後の今、客が半分以上減りまして、収入もすくなく、どうすればいいかな、店の経営も困難です。
コロナ後の政府の支援が十分でなく、物価高騰などもあり経営がかなりきつい。
コロナ前と業界の状況が変わったので、新たな仕事経験が必要になってきて、不安です。
コロナ貸付では助けていただきありがとうございました。
コロナ中に出来る事は、やってきました。これからやってきた事が報われる事を祈り、これからも前に進んで頑張っていきます。
コロナ直前の2019年12月より、NPOのボランティア活動を通して、個人事業主、対人支援の機会創出を目指していましたが、関係性を構築する前にコロナが広まり、コロナによる減収に当たりませんでした。コロナ禍でなるべくお金の掛からないスキルアップを続けてきましたが、収益に繋がっていないのが現状です。限られた選択肢ではあるものの、突破口を見つけられていません。答えや選択肢が見つからなくても、気軽に話せる場があれば助かります。
コロナ肺炎以降仕事はしておりませんが、役所等の協力により、生活保護でしのいでいます。ありがとうございます。
こんな見づらくバグもある（単身者に家族収入記入必須）WEB回答画面しか作れないような業者に発注するくらいなら自分で受けたい
こんな制度があることを知り助かりました。
コンビニで払える用紙を送って下さい。遅れながらも必ず返しますので宜しくお願い致します。現在は妹のマンションに夫婦でころがりこんでる有りさまです。申し訳有りません。
さまざまな給付金やお米など大変助かっています。
さらに貸付をすることはできますでしょうか。
しんどい時期に希望が持てました。ありがとうございました。
スピーディーに特例貸付していただき感謝しかありません。担当の方も親切でわかりやすかったです。ありがとうございました。
すべてに自分の生活なので努力仕切って来ました。圧迫骨折の重症の重傷3年たっても治らず背中をひきづって仕事のある時はがんばって来ました。
スマイル中野には担当者個人的な感情だけで手を差しのべてもらえなかったので一切関わりたくない。アンケートに答えただけありがたいと思ってもらいたい。
ぜひ、もう1度、小口資金の受付けをして下さい。
せめて月18万程度が最低生活保障になってくれれば憲法25条の条文を満たすのではないかと考えている。
その節は、大変お世話になりました。感謝しています。ありがとうございます。
その節は、大変お世話になりました。有難うございました。本当に感謝申し上げます。毎日猛暑日が続いておりますが、担当者様、皆様、くれぐれもご自愛下さいませ。乱筆・乱文でご免なさい。
それでもタバコとお酒はやめていないので自分の責任であると思っています。ありがとうございます。
タクシーの仕事は有給を取る時、盆、正月以外は、会社からお金が出ません。有給とは名ばかりです。でも法律で決まった日数を取る必要があります。盆、正月に出る金額もとても少ないです。
タクシー運転手は給料が安い。きつい。
できれば、コロナ後も社会福祉さんの方から貸付できたらなと思いますが…。
できれば、特例貸付のお金を返さなくても良いです。その後は、自分ががんばるしかないです。よろしく、お願いいたします。
できれば償還免除にしてほしいです。
できれば直接相談したいと思います。
できれば返済は遅らす事等できないでしょうか？
どうか助けて下さい。毎日お仕事は死ぬほどがんばっております。
どこかお金を借りられる所を教えて欲しいです。
どこに何をどう説明して何が助けてもらえるのか本当にわからない
どこに相談すれば良いかおしえてほしいです。
としだからかも。
とても助かりました（離婚したので）。ありがとうございました。
とても助かりました。
とにかく家族3人になり、それなりの収入がないと子どもを育てることが難しく、子育てしやすい環境ではないとたいへんだと考える。
どんなに収入が増えていても増えたと感じる事がない。もう…疲れた
どんな給付金も、1世帯対象なので、世帯主1人の対象にならないかと思っている。現在、生活にこまっているのに、すべての給付金が意味ないです。
なかなか返済ができずに申し訳ございません。返済可能な状況になり次第、返済を行います。今しばらく待って頂けますと幸いです。よろしくお願い致します。
なぜ、豊島区には他所のような補助金がないのか不思議です。一方、私たち外国人労働者は本当に貧しいのです。どれだけ頑張っても足りない。

Q24. 自由意見

なるべく一括してお返ししたいのですが、まだまだ余裕がなく申し訳ありません。
なるべく自立した生活を送りたいです。協力と知識を教えて下さい。
なんとかしてください。
ネパールで家族も病気で仕送りしないといけないし、とてもたいへんですが特例貸付お金もはらっている。私も病気なので病院費もあるからどんどん生活がむずかしいです。
ハローワークの紹介状、本来紹介される側を担保してくれて、推薦のようなものだと思いましたが、結局紹介状はただの集計データ
ハロワークに行って面接を勧められて応募、でも年令が原因で面接もなく、お断りになる現状。長い40年の接客販売、経験よりも、まず年令で不合格、人員募集なら、まず経験歴、年数等の話も聞いてもらえず、書類年令で落とされます。どうして年令による判断は悲しい現実です。
ベーシックインカムー、はたして良いか悪いかわかりませんが、現状実現すれば助かる人はおおぜいいると思います。生きる足場をつくるためには、アリかと思います。世の中、こちらの方向には視線がないですが。
ボーナスが戻れば、少し楽になりますがまだ減った状況で、返済が始まったのでキツイですが、しっかり返済して参ります。
ホテルのベットメイクの仕事に就いている者です。令和5年、2月～元の職場に戻り、仕事の量は多少減りましたが、毎月、10万未満まで働く事が出来ています。
また、特例貸付などがあるとありがたいです。
また、特例融資をお願いをしたい。
またこの機会を追加だったり、何かしらの援助があると非常に助かります。
また仕事につき給与が入ったり返金したいと思います。
また少しでも、生活のために、ローンがもらえたらうれしいです。
みんな借りているのに、免除される方がいるのが不平等すぎる。
もう一度、貸付は受けられないでしょうか？　加齢とともに、就職は難しく、旧知の同業を頼って小遣い程度の金額を得ているのみです。助けてほしい。
もう一度、貸付をしてほしいです。生活金の援助を。
もう一度給付金があれば非常にたすかります。
もう一度緊急小口資金貸付制度を発行して下さい
もう一度同じ様な貸付があると有難い。
もう少し、収入が上げられる仕事、海外への出張等も含めより良い業務、業種の紹介等を受けられないでしょうか？
もう少し金せん的にサポートが必要です。
もう生活は落ち着いているので緊急小口資金は繰り上げ返済したい
もう疲れた。
もし、出来れば、特例貸付が出来ればと思っています。
もし相談にいった時は、宜しくお願いします。
もっと、このような支援を実施して欲しい。
もっとかりてほしいです。ありがとうございます。
もっとかん和してほしいです。非課税以外も検討して頂きたい。よろしくお願い致します。
もっともっと働けばその分お給料がいただけるような安定した雇用で働くという事は実現されるのは難しいように感じるが、将来を考えられるようになりたい（結婚等）（世代が違うだけで、当たり前の事が当たり前でなく感じるため）。
もっと長い目で貧困層を支えて欲しいです。一時的にサポートしてもらっても、あくまでも一時的です。長期的にサポートして貰えないと無理だと思います。死にたいです。
やはり誰かを頼っても無理な話。一生懸命働いて頑張るしかないです。
よろしくお願い致します。
わずか数千円（税金）の差で、1度、ご相談TELさせて頂きましたが、免除枠に入っていないということで…免除して頂くことができませんでした。なんとか生活できるように収入を得たのに…と感じます。ご配慮ねがえないのは悲しい限りです。
以前、相談した際とても丁寧に対応して頂いたので、とても嬉しかったです。どうもありがとうございました。
以前の借金については債務整理を行っています。
以前入居していたアパートは浴室が乾燥機付浴室ということで入居したのですが、ユニットバスで換気ユニットをはずしそこに乾燥機能ファンを取り付けたため換気不能に陥り、換気しないため「カビ」だらけダクトにはフラッパーが付いており窓がないため全部屋に充満。建築基準法に違反しているし、違法で完成検査も受けていない。
医師より仕事の量について1日20時間の内タクシー乗務員の休憩時間3時間は休むよう指示されており従っています。この流れですと売上げが厳しく歩合給は現状以上ほぼ不可能であり、いずれ償還は難しくなるのではと心配しています。
一時的な借入金のおかげで子どもの大学もやめることなくなんとか卒業までできそうです。とてもありがたかったです。
一人身、先が心配。
一人身なので心配しています。
一度、相談させて頂けるのであれば、相談させて貰いたい。
一部の人間と政治家だけがこの国はいい思いしてますね。
引っ越しをしましたので住所が変わりました。
引越前は、係の方に大変お世話になり、ありがとうございました。
奥はパートで月8万次男は月3万～5万入れてます。私の年金9万で約合計20万で1ケ月生活してます。
何か支援策をお願いします。
何か返済不用な給付金とかあれば利用したいので知らせてほしい。
何らかの給付金があれば大変助かります。
価格高騰の為、貯金ができない。その為、自分が死んだ時、お葬式代等、どの様にすれば良いのか。
可能であれば特例貸付をまたお願いしたい
家がせまい
家をそうじする時間が無い。日本語を勉強したいです。
家族がガン治療中に都営住宅が当たり、不幸中の幸いでした。これからは少しずつ借りたお金を返済したいと思います。
家族が死亡した時、どうしてよいかわからない。たくわえがないので、なんの希望もなくただ生きているだけ。働きたいです。今72才ですが！
家族も居ないし早く死にたい死んで楽になりたい
家族も困っているので少しでも役に立ちたいです。ここ数年、たくさんのことに挑戦してきましたが、疫病のせいで生活が難しくなりました。
家族を養っているのため、
家賃5万6000円引いて手取2ケ月に1回のふりこみで11万6000円です。同じく生活保護なのに、単身の方で2ケ月で3万円私より多いのです。1年で18万円もちがいます。電気、ガス、携帯支払うと苦しいです。
家賃が高いので都営に入りたい
家賃の負担が大きいのですが、まとまったお金ができないため引っ越し費用がなく、また会社の解雇により、厳しい状況が続いています。
稼いでも税等負担で、あまり借金が返せていない。
介護で仕事ができない。家でもリハビリが順調に進み次第、仕事に復帰します。お電話にて連絡します。
介護施設に夫が入っているのでなかなか物価高の折大変です。
介護保険料が高いと思います。去年収入0でも保険料が高いです。
会社がコロナの保障を一切しなかった。個人個人で行政書士などに依頼してましたが、期限切れでダメみたいです。こういう会社を処分して欲しいと思います。
会社に借金があるので返済が厳しい。
会社に前借りをして、生活している。そのお金も返済しなければならないので、ギリギリ生きている感じです。但し、6月から働いている分は収入になっています。しかし、返済しなければならない。
海外での共同事業計画着手直前中コロナ（全て原因にはしたくないが）海外先共々消極的になり、無為な時間を過との反省中（9月より再開着手準備中）。
確定申告した額と住民税など明細に書かれている額が違うのはなぜ？
学生の子どもに関するお金が心配です。
学生の子供が2人（大学と中学）、仕事をしてもらっているスタッフ（2名）借金の返済（20万）で収入はほぼ無くなる。自分の責任ではない（コロナでの仕事キャンセル等）での借金でいきどおりしかない。
学費が予定以外にもあるので給付金があると助かる。食料支援や生理用品も助かってます。
学費などが高い。
感謝！！
簡単な申請ですぐに資金をお貸し下さってありがとうございました。不安な時にとても心強い支えとなりました。この支援に感謝です。
頑張っています。
頑張って就職したがために103万円の壁を超えてしまって、返済しなければならないのがかなり負担になっているので事前にしっかりと免除の条件について説明してほしかった。
気持ち（心）がうつ的になり、外の相談機関まで連絡する、あるいは出かけて行くエネルギーがない。
議員の数を減らし、NHKのような天下り先を解体し、国民の支出を少しでも減らし生活が少しでも豊かになるようにして欲しい。
給付金があると助かります。
給付金が国から欲しいです。
給付金はとても助かりました。ありがとうございました。早く本来の状態を取り戻したいと思います。
給付金をお願いしたい。それに、生活が厳しいので特例貸付の免除をお願いしたいです。
給料は上がらない。生活費はどんどん上がる。税金も上がる。嫁も子供の介護で、働きにも行けない。どうしたらいいのか、わからない。もう生きていけない。苦しいけど、だれも助けてくれない。自分の借金が悪い。
去年、稼ぎ頭の息子を亡くし、年金のみで生活している。とても借りたお金を返済できる状況にない。
恐らく精神疾患も軽度ながらあるかと思います。しかしそうではないと自分の心と葛藤しながら向き合っています。早急に仕事につき、楽しく生きる時間を取り戻したい。
極貧だ！！

Q24. 自由意見

緊急事態、こんな事は有り得る事が何千年に1度位の事なので返済無しにしてほしい。
緊急小口資金と総合支援資金の返済は、一緒にしてほしくなかったです。
緊急小口資金には本当に助けられました。有難うございました。
緊急小口資金等特例貸付のおかげで今の仕事もできるようになり普通の生活ができるようになり、ありがたいと思っています。
緊急小口資金特例貸付を申請したときは私個人の収入が減ったことだけで貸していただけたのに返す時は世帯収入が基準。知っていたら助けを求めなかったです。
緊急小口資金本当に助かりました。また、申請のやり方などユーチューブでくわしく配信してくれる方がたくさんいて役所や電話がつながらない中、対面での対応が出来ない中、助かりました。
緊急小口貸付をしたいと思います（支払いは、前回の分もふくめて、1年すえ置きで返済していきたいと思います）。
緊急特例があった事に感謝してます。
近々、福祉協議会宛にご相談に伺おうと思います。
近々自殺を考えています。こんな日本では将来が見えない。生きてる意味が見出せない。
区や都の貸付制度の収入制限や貯蓄高の範囲内であっても、困窮するケースがあります。もっと臨機応変に特例貸付を行って、返済できない場合を、もっと幅広く、調査、具体的に、を行うことが必要です。お願いします。
空家問題、賃貸空室問題等、住居確保は生活の基盤なので改善することで治安向上、犯罪抑止、生活に余裕が生まれる事で小さな命にも手をさしのべる事ができます。今回の貸付で多くの命を守る事ができた様に今後も期待しています。
刑務所から出た者や入墨が入っているので、新たに仕事を見つけるのも難しく、小指もないので別人の見方をするところもあり、それでも受け入れてくれる会社を探しながらなんとか安定した生活にしたいと思っています。
契約社員をすぐにも打ち切りになりそうな不安がある。
月給15万円×12ケ月で年収180万円です。来年からの償還（返済）が厳しい状況になります。どうにか免除にならないでしょうか？　よろしくお願い致します。
健康で仕事を継続できるよう体には充分気をつけて頑張っていきたいと思っています（気に掛けてもらいありがとうございます）。
健康に留意したい。自分と妻の健康を維持する事が必須事項です。
元々、ひとり親家庭で余裕はなく、社会人3年目になる娘も生活費等金銭的に助けてくれていますが、私自身が体調を崩すことも増え中々正社員に戻ることが出来ていません。焦る気持ちばかり増している状況です。ご迷惑おかけして申し訳ございません。
減給の理由は書くと大変なので、でも自分は今でもこの条件は、悪くないと思っている。
現在、住んでいる区で、平日働いている人で生活費が苦しい人に土、日、祝日のアルバイトを紹介してもらえたらと思います。イベントアルバイトの斡旋をし、マイナンバーカード、コロナ接種・案内業務など。 物価高騰などで、平日働いている人でも収入面で苦しく、土日祝日バイトレで働いてますが、区役所のイベントなどで休みの日にちゃんとした仕事のアルバイトさせていただき、生活を楽になる方法はないのでしょうか？また、単身者にも都民税やJKK東京の家賃支払いの減額などの政策を施行していただきたいと思います。働いてばかりでは過労で、倒れますので。
現在、腎蔵内科にかかり、腎蔵が1つしかなく、手術により、ダメージがかなりあり、人工透析の一歩手前まで来ていて、将来体が保つか不安である。
現在、生活保護申請していますが、生活保護を受けると返って自立出来なくなる様な気がしてとても不安です。
現在、定年となり、嘱託社員になり、体調もおもわしくなく、仕事が続けられるか心配であり、収入が減ったり、無くなると、返済に心配がある。
現在1人でやりくりしてますが4年前脳出血でたおれ今リハビリ中。介護3のため人の助けを借りてます。
現在Q23の回答の様な状態ではあるが、いつまでもこのままでいるつもりはない。まず体調を回復させ、秋頃には仕事に就き生活を元に戻したいと思っている。まだ何とかやり直しはきくと思う。
現在かなり厳しいので働けるうちは返済したいと思っている。家賃は高いが、住居は必要なので、仕方がない。
現在なんとか生活出来ていますが、返済は免除して頂けますと助かりますのでお願い致します。アンケートの提出が遅くなり申しわけございません。
現在のアパートが今年で取り壊しになるので墨田区八広2－56－2　ハイツ岡403号に引越します。令和5年8月1日～再度電話連絡します。
現在はどうにか支払いしてますが、これから先無理かもしれません
現在は仕事の量が少し増えてきたので返済も何とかなっているが今後もこのペースでいける様、仕事をとっていかないとならない。助かりました。ありがとうございました。
現在は収入が有るが、期間契約の為、先々の事は考えながら仕事しなければならない。又、今年に入り病気が見つかり高額医療費がかかる為、その点については先行きの不安は有る。
現在は生活保護を受給していますが、年金が月￥160000円弱となっているため、保護費が足りない状況です。その為、別の貸付か給付金が有りましたら、教えていただけますでしょうか。よろしくお願いします。
現在は返済が出来てるが、先が不安。
現在ミャンマー　私の親住んでいるところは戦争が結構大変ですので家族の生活費助けてないといけないところで住民税とか3.4万円とか払ってたらもう終わりで来月の給料をお待ちと言う感じで生活をしております。
現在妻の収入と年金で生活していますが物価の高騰が痛いです。子供2人が来年以降18才になると年金額がへるので心配しています。
現在私は76才ですが、ガイドヘルパーの仕事をして細々と生計をたてています。
現在自立に向けて仕事を始めている。
現在夜の仕事が出来なく昼勤だけで勤務数、月18乗務です。糖尿病も患っている為、月に病院に4、5回行ってます。何にしても返済はするつもりです。
現状の生活がいつまで続けられるのか不安です。再発となると、これまでの生活ができなくなってしまう。先のことを考えると自分自信のメンタル、家族のメンタルも少しずつくずれてきているように思う。返済の前に葬儀とかの事を考えてしまう現状で返済とかについてはもう少し時間をいただきたいと思っています。勝手なお願いで申しわけございません。
個人が特定されないよう統計的処理を行うとありますが、不安に思って回答しない人が出る気がします。あと、コロナ禍とはいえ、そもそも貯えがあれば問題なかったわけですが、経済的な問題が顕在化する前の時点で相談し対処出来ればなと思いました。私の場合はうつにより働けなかった時期に借金を作ってしまったので。私は今のところ返済できると思いますが、今回の制度を利用して返済できない人もかなりいると思います。20万円はありがたいけれど生活費としては少額なわけで、既に問題を抱えている人には正直焼け石に水な部分もあると思います。経済的に困っている人に早めに介入する方法があれば、返済率も上がるのかなと思いました。
個人経営者としては、新しい事業を企画して経営の立て直しを計っている。
個人事業主、路面店ですがコロナ後の復活が遅い。購買力、外出が高齢程出かけない。
個人事業主など無税になる様な税金対策をし、非課税にして貸付金の支払いを免れる事が出来たり、更に借りる前から返せないの自らわかりながら借りる人達もいる事を知ると、真面目な人間ほど馬鹿を見る世の中だと痛感します
個人事業主の貸付も考えていますが、難しいかと思い、個人ローンを視野に入れています。できれば使わずにと考えているので、今はカードローンをたまに活用しています。貯金は、コロナの当時病気も重なり、全て使ってしまいました。
雇用保険のない人への給付金、家賃補助をもう少し延長してほしいと思っています。よろしくお願い致します。
雇用保険料を支払っていたにも関わらず2ヶ月も休支給とはどういう事なのか！辞めた理由には関係はなく職に就けていないのは事実だ。差別する理由が全く理解できない！
光熱費と物価の値上がり、医療費控除額が1割から2割になったことで、非常に生活が苦しい状態。いくら節約しても最低限の生活ができない。
公費が届かない。親側と別居したい。
厚生年金をいまだに給料から引かれて、年金をもらっている。いつまで天引きされるのですか？
港区の個人事業主に対する支援などあれば知りたい。
行政に頼りすぎてはいけないと思いますが、正直に確定申告して、わずかながら住民税の支払いをする。そのわずかな差で給付金や、支払免除にならず、その切分けに救済に段階があると助かります。
高令者の気安いグループが近所に欲しいです。
高齢（80才代）で今後転居出来ないと、収入増も考えられず心配である。現在URと家賃滞納について協議中である。（8月28日東京地方裁判所に出頭しURと協議予定です。
高齢でも在宅でできる仕事（体が弱い為）がなかなか見つからない状況です。
高齢者の就職が、キャリアを活かせる働く場所がないのがとても残念です
国に求めるのは給付金、又はもう一度貸付けがあればと思いますがその様な事はもう不可能だと思うのでどうにか頑張って生き抜きます。
国の政策や、労働法等の見直しをした方が良いと思います。仕事したくても年令で出来ない生活が苦しいです。
国会議員は何も仕事をしていないため、給料を半分以下にし国民を救うべきであるが、みんな自分のことが最優先なので絶対に実現しない。
国政、行政、ご支援を頂いて、本当に心強く、有難く、感謝いたします。ありがとうございます。今後とも宜しく御願いいたします。
今、収入はありますが、やはり変動（給料が（月によって））する故、免除されないまでも減額になればありがたいなぁと思います。
今、日本は、生活費が高いです。ですからわたし、大変でした。よろしくおねがいします。
今でも仕事があればしたいですが（87才11日）で年令を聞いただけで面接すらしてくれません。歩いている時若いヘルパーさんが困っていることあると、手だすけしたり、困っているお年寄りの手伝をしたり、ボランティアを（視覚障害の方）したりしております（JBSと云う全国組織）。
今のお住み住宅は小さいなので、子供が生まれて後で引っ越すするつもりがあります。
今の時代、子供は授業料は無償化なのにその以前に貸りた人だけが返還するのは納得出来ない。
今の所大きい病気はしていませんが（クスリはのんでいる）、その時の事が心配です。

Q24. 自由意見

今の政治どうにかならないのか？　単身者に対して冷たい。
今は、建設業内で室内の片付、クリーニング、清掃、ゴミ出し等をしているが、年令、体力などを考えて、日数や時間をある程度選択出来る仕事を考えている。
今は、朝早くから夕方まで週5日働いていますが、働きのわりに、収入がついてきてない。
今はタクシーの仕事に戻れたけれど貯金がコロナでなくなってしまい、不安でたまらないうえ、次から次へと値上がりの連続で、大変申しわけないですが、まだ返済はとても無理です。
今までは、私の年金2万で返してたけど、むずかしい月もあるので主人には言えないし不安です。
今まで何十年も区民税を払ってきても何も恩恵を感じなかったのが正直な気持ちだったが、本当に困った時(今回)に貸付をして貰いとても感謝しております。
今まで相談せずに申し訳ございませんでした。このアンケートを機に相談したいと思います。よろしくお願いします。
今一番困っていることは借金を返すことです。これは返さなくてもいい、それを申し込みしたいです。お願いします。
今回、ほんの数千円の収入オーバーで非課税からはずれてしまいました。家族の問題もたくさんかかえており、返済に回すための余裕が全くありません。どうか免除していただきたく、よろしくお願いします。
今回の支援により、改めて相談出来る窓口があって良かったと思っています。ありがとうございました。
今回の小口資金貸付は、大変ありがたく思っております。コロナの時は一時どうなるかと気をもみましたが、お陰様で危機を乗り越え現在に至っております。ありがとうございました。
今回の貸付は大変ありがとうございました。
今回の貸付は本当に助かりました。ありがとうございました。
今回の貸付金、本当に本当に感謝でした！本当にありがとうございます！
今回の貸付金は、非常に助かりました。ありがとうございました。
今回の貸付制度は生活を続けていく上で非常に助かりました。ありがとうございました。日本経済はもろく、国の将来は今後とも不安要素ばかりです。これからも生活弱者のために今回のような救済・支援制度を迅速に適宜発効していただけるようあらためてお願い申し上げます。
今回は、特例貸付の、おかげで住む所をなくさずにすみました。ありがとうございます。母の介護、そして死、その時の借金を返済している時にコロナが来て、仕事の人数が減り、体をこわして退職になって困っていました。借りたお金は、返済するつもりですが、返済金の月額を相談することがあるかもしれません。よろしくお願いします。
今月の余裕が出来た時は、返済をしていきたい。
今元気で何の薬ものんでいないのでありがたい。しかし先々年金だけの生活に体がなって行くのを覚悟しなければならない。
今現在68才先々の収入に不安があるが、健康管理をしっかり行い、完済に向け努力して行きたく思います。
今現在は何とかなっているが、来年から不安でしょうがない。
今後、疫病がまたいつ流行るか不安なので、返済義務をなくして免除してほしい
今後どうしていけば良いのか考えると潰れそうで、とにかく仕事に出れる限り出て毎日を過ごしている
今後契約期間が切れるので、その先のことを考えていかないとと思っています。
今年2月に刑務所から出てきて収入が無くなって困っています。
今年3／3に姉が亡くなり葬儀費用等も知人に借りましたのでこの返済も1ヶ月30000円の返済とは別に50000円を年金受給の時に3回で返済しています。6月に1回を返済して後8月、10月で終わります。再度借り入れが出来たら良いと思うこともあります。
今年3月より海外旅行の仕事は徐々に増えているものの、仕事の割当は若手が優先されるため、私のような健康に不安を抱える者への仕事は限られてしまう傾向にある。
今年4月で88才になり屋根の仕事なので危険を感じることが多くなり無理をさけている。
今年の6月分給与から住民税が引かれているようで、これによって償還免除されなくなったようですが、おそらく住民税が課税される、されないのギリギリの境目程度の収入しか無く、貯金も無いため、苦しい状況です。
今年は日曜日、雨の日が多い。特に五月は一回だけ日曜日仕事が出来た。三回は雨で収入がなかった。
困った時助けってくれて社会福祉協議会　ほんとにありがとうございました
困っているなかありがとうございました。1日でも早く経済的にも自立していきたいです。持病がありますがまだギリギリ40代ですので頑張りたいです。本当にあのときは感謝しております。
困っている人間に対して、あまり助からないです。脱税などをして「収入ゼロ」としている人々は、「免除」ですし、例の10万円ももらえる(2回目以降のもの)わけですから、不公平ですね。
最終的に、生命保健にて精算いたしますので、どうか強制解約だけはしないで下さい。
最低の政治です、税金が高すぎる、税金の為に働いてるのか。能無しは総理するんじゃない。財務省の奴ら、自分の身の為に変な税金を作るな！！　いいかげんにしろ！！！！
昨年、7月から精神的にも肉体的にも体調を崩し、就職活動もできなくなり、生活保護を4月まで受けていました。生活保護の担当の方の言動も悪く悪く捉えて信じられず、相談も出来ず。その間に自己破産すれば良かったのにと言われましたが、それが出来ない精神状態だった。今は、何とか働け、人間不信も落ち着きましたが、借金が今の仕事では支払えない金額になり、カードも一部停止しています。しかし、残業したところ体調を崩して有給がないのに休み結果、減給に。堂々巡りで困っています。
昨年11月末で退職となり、求職状態が続いていましたが6月中旬に仕事が決まりました。8月より、時間も長く働けると思うので少し待って頂けるとありがたいのですが。
昨年は非課税ギリギリの所で課税になりました。収入が少ないのに返済が出来るか不安です。
昨年もお電話で相談させていただきましたが、またお電話で相談させていただこうと思います。
昨年度(令4年1月～12月)の収入は100万円以上で、住民税課税されていた為、返済免除の用件にはまらないのですが、H5．7月現在の収入が激減した為、収入10万8千円で、家賃・光熱・携帯費が8万円位なので生活が苦しいです。
三井住友銀行に180万の返済でこまっています。
三井不動産と関りが上手く作れなければ街とのつながりも持つことが難しい日本橋の街づくりにこの先の先細りを感じてしまいますが、こつこつ希望を手離さず営業を続けてゆきます。喜んで下さるお客さまたちのために。
三鷹市だけでもコロナの感染者や死者数などの状況を教えてほしい。
仕事がしたい！！
仕事がなかなかなく、出会えないように老人とちびの男達と女としか働かせてもらえなくいじわるな親戚のように困ります。
仕事がほしいです。
仕事が定年前に体調不良などで収入が減った時、途中からの返済免除などは相談可能なのでしょうか。今は大丈夫です。何とかがんばって返済します。
仕事に関しては、コロナ以前程ではないものの少しずつ回復しています。身体と相談しつつ、生活を改善していきたいです。
仕事の可能性を広げる為また車の免許も取りたいですが、まずは大きな固定費からけずるというのはわかっているのです。
仕事を増して収入UPをはかり、毎月の生活費を安定させたい。
仕事不足とインフレの進行により、生計を立てることが困難になっている
子育て支援はあっても、単身高齢女性、持ち家なし、障がい者(精神3級)は、国の支援が乏しく、住宅や生活費の支援を切にお願いいたします。そうすれば、生活保護にならなくてもすみます。よろしくお願いします。
子育て世代だけではなくもっとはば広く支援が必要だと思う。
子供が、まだ手がかかるのに、頼れる人が居ないので、大変だと感じる時がある。子供3人が、次から次へと、具合が悪くなってばかりで予定が遂行できず信用を失くす事があったりする。
子供が2人いて、これから教育費などかかることを考えると先が見えない。
子供のいる世帯には支援金のようなものがあるが病気で働けない世帯や高齢者のいる世帯には何も支援がないので困っています。
子供を育てるのに精一杯で何の為に働いているのか分からなくなる。物価は上がり、給料は上がらない。助けて欲しいです。
子供手当も大事だろうが、困ったからこの小口資金を借りたのだから返金しないで済む等にまわして欲しい。
市営住宅もあたらないし引っ越しもお金がなければできない。自分達だけではないのはわかってるが、とても辛い。
思い切って転職も考えますが今の仕事しかした事がないのでなかなか思い切れません。年齢も60歳になり老後も心配であせっています。
思うように貯蓄ができない現状で自分の老後が不安です。今回の貸付は本当に助かりました。ありがとうございました。
支援は、子供、若者にと、私も来年2月で、60才ですから、他人に迷惑をと。早く病気になり、お金の心配をしないで、日々から、早く開放される事を心から願っています。当初、助けて頂き、誠に有難うございました。
支援をもう少し継続してほしかった
支援金が途中で止まってしまった。理由がわからずに、返済が始まった。免除の方法もわからなかった。
支援金で個人はあまりないと思いますが、商店や店舗主などでは特に個人店主等では今回様々な国の支援により必要以上に余剰支援を詐取し車を買ったり、旅行へ行くなど聞き及んでます。そういった可能性をもっと考慮し施策するべきかと存じます。在留外国人の方々への考え方、方策等、日本国民よりも国の生活保護や支援については簡易すぎるのではないでしょうか、国民よりも在留外国人のほうに優遇措置とは…。
支払いがQRコード決済や電子マネーでのバーコード読み取りによる方法でできると、そのために銀行へ行って振り込んだり現金を下してきたりせずに済むので、検討いただきたいです。
支払いもそうだが、とにかく健康でがんばりたい。嫁のお母さんも88才。だんだんたよれる人(こっそり支援など)がいなくなる日は近い。自分も55才普通のサラリーマンならあと数年で退職。そんなところまできてしまった。先行き不透明すぎる。
支払い免除が住民税非課税者だけなのはおかしい。

Q24. 自由意見

死にたい。
死んだら献体をしようと思い、近い内に手続をしようと思っている。
私が支えていないとの思いでいます。時折、区からの高齢者に支援金をしていただけて非常にありがたいです。私も、同居人も無年金なので、助かります。
私が借りたお金だから払いたいですけど、自分が今とっても余裕がないです。能力も足りないし不足です。申しわけないです。
私のような者に、もう少しお願を貸して頂けたら助かります。生活保護は受けたくないので…。当分は、貯金を崩しての生活です…。
私の生命の先も長くはなさそうですがお借したお金を早く返済したく思っています。
私の立場の者への給付金などが欲しい。
私はたまたまパートから社員になれたので償還できるのですが、社員になれて収入が増えていなかったら、償還はとても難しかったと感じています。
私はネパールで行ったり来たりすることもやっています。ネパールで2023／4/17いって2023/612にきました。そのときわたしのお姉さんも死んでしまったので悲しいことにもなっています。
私は中学校卒なので、自分事が思うように伝わらない！　今は精一杯です。アンケートに思うことがつらいです！
私自身が離婚するまでは、社会福祉協議会もあまり存じ上げておりませんでしたが、今回のことでは本当に助かりましたので、同じように困難な状況にある方々にこうした情報や支援が届きますようにと思います。
持病があり、良くなってきてるとはいえ、うつ病、コレステロールが高いので体調面に不安がある。
持病があり定期的に通院していますが、今後大病したときにかかる医療費が心配。
自己所有のマンションを売却して、生活費に当てています。
自殺のため夫はからだを悪くした。病院へ行けないので毎日寝てばかりなので健康でなくなった。わずかな妻の収入のため生活保護できない。費用払えないため病院へいけない。
自宅が計画道路で無くなる。高齢の母が認知症にならないか？ローンが組めないので不便で古い家へ移動になるのか？化学物質過敏症の自分が住める家が見つかるのか？不安しかない。一緒に考えてくれる人もいない。
自分が一人暮らししているので困ったとき体調不良になったり、いろんな困ったことがあったとき親戚がだれもいないからつらいです。こんなときに社会福祉協議会からたすけていただいていることに感謝しています。
自分が難病指定を受けていて、高令の母と生活しているが大変不安だ。
自分の給与が全く取れない現状なのに、税金だけはしっかり計上されている。どうやって払えば良いのか全くわからない。
自分の死に依って金がもらえる制度、1300万。事後保障制度国のやり方に不満。著しく呼吸困難になって、10万の保障。つまり何にも保障が受けられない状態。
自分の葬儀費用を残したい。
自分はなんとか収入も維持できていますが、貸付制度にはとても助けられたのみならず、前代未聞のコロナ禍でも救いの受け皿があるということは気持ちの支えにもなりました。とても感謝しております。
失業中
実家近くの都営住宅に子供と2人で住めるようにしたいが、夜勤がある為難しい。
実際的な助けになったのと同時に大きな心の支えになりました。本当にありがとうございました。
社会福祉協議会から借りたローンいつから払わなければいけないことをわからないし、保険、税金とか払えばかりたローンは払わなくても大丈夫じゃないですか？あと払わないといけないだったら1月分で(分割で払うように)手紙を送ってほしい。
社会福祉協議会としては、返済して欲しいとお考えだと思いますが今までのアンケート内容を見ておわかりのように、“強制返済”となった場合、間違いなく、生活が破たんします。
社会福祉協議会に返済の相談をしました。2年10年以内に返済して下さいと言われただけでした。
社会福祉協議会の小口資金制度の再開を望む。
車は必要です。仕事、買物、旅行、墓まいり(550キロあります)。墓地のセールスはうまく断ります。他のセールスも同じです。絵が趣味ですが仕事にはしません。
車をぶつけてしまったり、自殺未遂で入院したりしてお金がありません。返済を免除して下さい。じゃないと自殺すると思います。
借りてまたできるですが。お金は借りるできますか？
借り入れすることなく、何とか事業を続けられるよう考えながらがんばっていきます。
借金調整方は教えてください。借金は中断してほしいです。
若者を雇用したいという企業の要求が高く、又、現在の30～40代の人の間で50代以上に対する偏見があり、中途採用の対象と見てもらえないように感じる。若者が老害という言葉を簡単に使いすぎる。
弱者にきびしい日本をどうにかしてほしい。
主人とは20年位別居していて住宅ローンだけもらっていて、生活費は自分の収入です。貸付金の返済も数回しかできていません。返済する気持ちはあります。もう少し収入が増えればと思っていますが、遅れていて申し訳ありません。
主人も脳梗塞で自宅治療、先日、義母も脳梗塞でたおれ自宅治療中です。二人の行き来で時間もなく大変です(仕事へ行く時間が短くなる為)。
収入がコロナ前に戻ったとはいえ生活費はそれぞれ高くなった。消費税をなくして欲しい。
収入がなくなって困りました時に特例貸付をもらって役に立ち感謝いたします。今は少し無理だが返済するように努力します。ありがとうございます。
収入が安定しないので払えない時もありますがなんとか返済したいと思います
収入が激変した時どうしていいかわからず貸付金を教えてもらったおかげで本当に助かりました。ありがとうございました。
収入が減った時に家賃の安いところに引越したいが、保証金敷金などの初期費用が重く、気軽に出来ない仕組みが変わって欲しい。UR賃貸もエリアが限られているので、うまく活用出来ない。空き家などURで貸してほしい。収入を安定させる為、急いで派遣登録し大企業で働きなんとかしたが、最近の光熱費は支払いが遅れがちになっている。社員同様の仕事で30万程度の報酬は少ない、社員登用もなし。就職活動をしてやっと来月から正社員になる。1年近く就職活動し、50代だと企業側からは厳しそうな反応が多かった。わかい人を取りたいという日本の風土は現状に即してないと思う、変わって欲しい。
収入が少なく、困っています。よろしくお願いいたします。
収入が少なく生活していくのでいっぱいいっぱいです。
収入は0円です。本当に、苦しい生活です。小野様方で家賃(月)5万円で、置いて頂いております。娘小夏に、人生色々有ります。国に迷惑を生活保護等は、一度も有ませんでした。
収入は上がらないし…インボイス等もはじまるし…。
収入を増やしたくても体調が悪くて増やせない。母も体調が悪く、治療費がかかり、税金、健康保険料も高く、年金も払えない。治療する側の人間も、肉体労働なので体を悪くすると収入が無くなる。他の仕事も年齢と経験が無いためできない。
収入制限を設けることなく、社会福祉のためにもっと多くの貸付事業を展開してもらいたい。
住宅の固定資産税や、国民健康保険税、介護保険料などの免除があると有難い。
住宅ローンはあと2年半なのですが、今だに利子が4.9～5.7%の支払い！　利子の少ないものに助けてもらえないだろうか？
住民税ゼロ円免除だけでなく、減額頂けたら助かります。助けて欲しい。
住民税の非課税だけでなく、現在の手取り給与も考慮して欲しい。
住民税は払いたくても払えず、今は、一旦今年5月からの生保受給(パート、地域の助産師の仕事もしながら)で、まずは(納税催促が止み、ほっとしています)コロナ対応で待ってもらっていた公共料金の支払い(5ヵ月分)を戻していきたいと思っています。違法扱いにはなっていないものの還付金を住民税にあてる差しおさえを行政が選ばないでほしいです。還付金の中から一部支払うつもりでした。
住民税を支払うと協議会、特例貸付の免除が全くない。
住民税非課税世帯なのに返済免除却下の理由がわからない。
住民票、非課税証明書が有料です。杉並区です。本当です。社協に提出すると言っても有料です。世田谷区は無料です。
出来れば、再度、緊急小口等を借り入れしたいです。
所有戸建(賃貸に出している)の減価償却費がなくなり、今まで住民税非課税だったが、令和5年では、台東区住民税5000円が発生し、少しの差で課税世帯になった。
書き物はダメです。
助かりました。ありがとうございました。
助かりました。ありがとうございました。また、保険料や税金や生活費や水道光熱費の高騰で、生活の苦しさが増しているので本末転倒ですが国民一律の手当があると助かると思いました。
助けてほしい。全てが不安です。
助けてほしいです(生活を補助してくれるような制度があるとありがたいとのこと)(ご本人の意見として)。
助けてほしいですが？　コロナの後遺症なのか月に1～2回39度以上の熱を出します。体調が毎日すぐれません。
助けて頂きありがとうございました。
償還まだ十分な収入がないので、のばしてほしいです。
小口資金の1ヶ月の返済額を小額にしていただけたら、生活費が安定するのですが、お考えいただけないでしょうか？
小口資金特例貸付で本当にお借りして、助かりました。有りがたく感謝申し上げて居ります。
少し収入があがっただけで返済になってしまうが実生活は返すどころではなく毎日死に直面する感じで生きなければならない。生かさず殺さず、とても苦しい状況が続き気が狂いそうです。
障害者なので、仕事がない。年寄りなので(73才)よけいにないです。1日2食でガマンしてます。リースバックに売ってしまったのですが家賃が入っていたのですが、1階の家賃だけで、3、4階が空いているので苦しいです。
障害年金の申請をしようと考えているが、申請に必要な診断書などの書類代が家計を大きく圧迫している。審査があり、受給可能かどうかの保証が無いために借金をする訳にも行かず、大きなストレスになっている。
障害年金受給を見当している。
上記(Q23)で記入したように返済のことを考えると不安になり体調悪化することもあるので免除ではなく今後返済しなくてもいい方法があれば知りたいです。宜しくお願い致します。

Q24. 自由意見

上記（Q23内容：再度特例貸付金を借りたい旨）の通りよろしくお願いします！
色々書いてしまいました。でも少し心が晴れました。自分だけがと思ってしまったり、考えると落ち込むので、あまり悩まないように心がけています。
食材の提供、何か収入を得る機会等を探す時間を作りたい。
食費等に収入が消え、不足分は母の年金から出させてもらい、何とか生活できている状態。今後、税金が上がったり、物価高がさらに進んだらどうなるのか不安です。
心から深謝申し上げます。本当に心からお助けいただきました事深謝申し上げます。
新婚世帯、子育て世帯へ、生活一時金を給付してほしいです。今の世の中は生活に苦労します。
申し訳ございません。
申し訳ございません。返済できますように現在もハローワークから企業に書類を送付しておりますが、無職から抜け出せずにおります。病になって、障害者手帳を取得し、痛みと闘いながら、ハローワークで仕事を探しております。
親が居なくなると不安。
身体が続く限り現在の仕事をやって行きたいと思っております。
人の仕事は、十人十色です。“特殊”な仕事でも相談できたら幸いです。
人間らしい生活ができないのなら、すみやかにおわりたい
世の中的に旅行の支援や飲食店など支援はあるのに美容業界のための支援など少ないのでそのような支援、サービスがあれば美容業界ももりあがると思います。
政治家の人達も年収500万円300万円で生活をしてもらいたい。その中で光熱費とかモロモロ、ローンを払えば良く分かるはず。いい事ばかり言わず、まずは、経験です。
正規雇用を期待していますが、年齢的にも難しいです。
正社員として入った会社の手取りが少なく、Wワークしないと生活が成り立たない。休みがあまり取れなく、毎日つかれている状態、娘もバイトをしているが、学生なので結果、疲れからなのか　高熱で入院、いろいろと心配事が多い。娘は学校に通うため、東京都から160万を借りており、今後の返済も心配である。
生きることに手いっぱいです。
生きるのすらつらいです。
生活がやっとこです。歩行が困難です。生活保護にて生活しています。
生活が苦しいため、給付金が欲しいです。
生活が大変になった時、助けていただきありがとうございます。私にお金を貸してくれて一番大変な期間に助けてほんとうによかったです。ありがとうございます。
生活のためにお金をかりた。返すためにまた借りた。もう、どうしようもない、死にたい。
生活を建て直したい。地方にいる母の介護も両立させたいので、たくさん稼ぎたい。
生活を切り詰めて居りますが、毎月の支払い等が影響となり、毎月の額を少なく設定して返済したい宗を相談（電話で）させて頂いた所、不可の返事を頂きました。再度、検討いただけますと幸いです。
生活苦により田舎に引越ししました。働ける場所が無いに等しい地域なので、自営による収入増加に向けて精進しております。
生活高いです
生活困窮の基準が、住民税非課税世帯というのは、改善してほしいですね。そもそも、生活できない基準に合わす？必要はない。今回はコロナによって減収したわけですから元の給料に戻ってないと根本的に困窮者になりますね。
生活保護でも給付金等あると生活立て直しやすいと思う。
生活保護にしてもらいたい。
生活保護になってしまって返済できないので、どうしていいかわからないので相談できればと思います。
生活保護になって友だちと思ってた人達にも相手にされなくなって、話の相手がいなくなった。体調が悪いのにどう生きて行くかわからない。
生活保護に相談するか自分で解決してくれとのことでした。現在は、どこにも相談していません。
生活保護に頼りたくても、親族全員に通知がいくのには耐えられません。
生活保護のシステムが厳しくて（対応が悪かった！！）受けられません。受付の公務員の方、上から目線で、怖かったです！！
生活保護を受けタバコを吸い毎日のようにスナック通いする人達を何人も知っています。本当に税金やシステムがまともに使われているとは思えません。どうみてもムダが多く本当に困っている人に支援されてないと思います。貸付金はたしかに助かりました。しかし、あなた方、国、都、区が何を見て測っているのか、不思議に思う毎日です。このアンケートに使われた質問はいくらですか？ムダがどれだけ出ますか？
生保をうけたいのですが収入が社保や税金をひかれる前が19万、手取が14．5万なので受けられず老母も生保の額より少し多いばっかりに受けられず、返済するのなら家賃がはらえず、電気料はらえず止まる、ガス止まるはしょっちゅうです。止まってお金工面して支払う、のくりかえしです。病気になっても病院にいけずひたすら寝て、治るのを待つだけです。もう生きていたくないです。毎日チャントごはん食べたいです。それに人間らしい生活できていないです。
精一杯働き続けてるのに先が見えない。まあ、がんばって今を生きぬきます。
税金等滞納は自分自身による、確認不足があり反省しておりますが、各役所担当の方に返済方法を相談しても、一切取り合って頂けない上に生活状態を言っても、他人事として一切相談にのって頂けない事が残念です。
切り詰められるものが無い。娘が、職場で社会保険に加入させてもらえず、私が、代わりに支払っている。
先ず、なるべく安く入れる住宅を探して、仕事は続けていくつもりなので、年金と、仕事の収入を維持出きれば、返済出来るし、返済する意志はあるけれど、緊急に直さなければいけない病気が悪化したら、又借金を作る事になる。
先の見えない老後が、只々、不安。
先行きが心配です。
前のページにも書きましたが、貸付を利用できて本当に人生を助けられました。ありがとうございました。
前向きにと考えているし、自分の動きに問題があったなら仕方ないと支払いもしているが、自己破産手続きにほぼ一年掛かり、頑張ってきたつもりなのに、裏目に出て更に支払いが起きる状況になり、何もかも嫌になる事がある。1ヶ月三万円程で生活出来ていたものが、物価の高騰でほぼ倍の費用が掛かる。それでも、コロナ禍ではこちらの貸付金に本当に助けて頂いたのは事実なので、感謝しています。これがなければ、生きていなかったかもしれないと思います。ありがとうございました。
全ての事業帯が苦しい。だから物価高騰になる。この上、消費税が上がれば低所得者は、生活は苦しくなる。
全額すぐにでも返済したいです。
早く、安心した毎日を送り、笑える日が来れたらよいなと思います。
早く楽になりたい。
早く返済出来るようになりたい。
相談しに行っても大丈夫なら相談したいです。
送付が遅れてしまいました。
足立区役所内の職安に月2度行ってますが、仕事がみつからない。まだ身体は元気なので頑張りたい。ガードマンと掃除の仕事はたくさんある。
他の返済もあるので小口と総合の両方は現在むりです。
他人に迷惑をかけない内に早く人生を終わりにしたいです。
体が続く限り働きたいと思っていて、がんばります。
体は元気なので早く安定した仕事がほしいです。
体調が思わしくなくなってここの所、求職活動ができませんでしたが、回復して来たのでこれから仕事も探そうと思ってます。入院するような病気や事故、大きな災害などに見舞れない事を願ってます。
体調不良や障害を持つ人は仕事でなんとかしろと言われても難しい。生活保護だと子どもの進学などに不利益になり、貧困の連鎖が起きる。その様な人に対してほかの年金以外の保証や現金給付など考えて欲しい。
体力もなくきびしい。
貸していただいて本当に感謝していますが現状返済が難しいです。
貸し付けていただきありがとうございました。
貸付ありがとうございました。
貸付のおかげで何とかコロナ禍を乗り切ることができました。これからも前向きに生きてゆこうと思います。
貸付はセイフティーネットとして必要かつ大事な制度なので、今後も拡充していってほしいです。
貸付を受けられて大変助かりました。2021年と2022年に、がんになり手術をしました。今も不安です。保険に入っておけばよかったと後悔しました。
貸付を返済したい気持ちはありますが、物価高で生活がギリギリになり、体調が悪くても病院に行く事が出来ない状態です。収入が不安定な事もあり、返済時期を送らせて頂ければ、助かるのですが…。
貸付を利用させていただいてありがとうございました。この様な特例制度があったこと、心より感謝しております。
貸付金の免除をお願いします！
貸付金はほんとに助かりましたが、返済期間を長くして月の支払い金額を下げることができたらうれしい
貸付金免除申請書が届くのですが、年金生活でも国の決めた要件にはあてはまらない為、申請は出来ません（現在、途方に暮れています）。
貸付制度のおかげで生き延びることができています。本当に感謝しております。
貸付対策を再度希望します
貸付頂きありがとうございました。必ず完済します。この貸付で、本当に助かりました。
退職後の返済もどうなるかそれも心配しています。
大変お世話になり感謝しております。まだまだコロナの影響はありますががんばって行きたいと思います。ありがとうございました。
大変な世の中になっていることは十分理解していますが課題に向き合える体力（資金の目処、売上UPの目処）がたちません。苦しいだけです。
大変暑い日が続いています。御身体ご自愛下さいませ。
大変助かりました。ありがとうございました。
大変助かりました。ありがとうございました。
大変助かりました。本当にありがとうございます。
只今生活保護を申請中です。

Q24. 自由意見

誰でも何かの事情で生活に困った時支えてくれるあたたかい社会であってほしいです。
誰とも関わらず、何も買わず、毎日同じ服を着て毎日残業し、残業した分、働いた分の金を税や貸付金に回せというなら可能かもしれないが、人間を辞めるか死ねと言われているとしか思えない。
担当してくださった職員の方も親身になって話を聞いてくださり、とても有り難かったです。ありがとうございました。
旦那さんは家族滞在ビザ持ってますから　仕事頑張る気持ち会っても週28時間だけ　働いてます。私も　育児時間で　働いてますから　生活大変なってます。
遅れてもどうにか返済して行くつもりです。
貯金がないので、老後が心配
貯金がないので、老後が心配。現在夜勤だが続けると健康が心配。
長男も健康になり仕事も頑張っています。家族で助けあってこれからの人生を豊かに過ごしていけたらと思っています。
長年、私が家計を支えているので辛いです。母と弟だけにはできません。母が心配です。なので一人暮らしも出来ませんでした。結婚もしていません。ふと考え始めると急に辛くなります。私もうつ病を患ってから18年も通院していますが完治はしません。社会も会社も不平等に扱われるので隠すしかありません。18年前辛い体を押して障害者手帳を貰うために医師に書いてもらった書類を役所に持っていったら「精神系の障害者手帳なんて若いあなたが貰ったらもっとこの先苦労するから辞めなさい。」と言って突き返されました。良かったのか悪かったのか分からないけど、精神的に辛かったので本当にダメージを受けて泣きました。それ以来、役所は本当に信用していません。支援係も書類を持って行って話をしてもこちらが嘘をついている訳では無いのに疑った目で見られ、辛い話を何度もさせらて、時間もかかるし辛かったです。やっと収入が出来ましたが、返済開始が少し同時に払わなくてはならないので、緊急の方もあるため月に14，000円程度の返済です。住民税に弟の滞納分の健康保険料…税金と返済と高額の厚生年金、所得税が下がっても住民税が上がってるのでむしろマイナス。辛いことばかりです。税金と言って強制回収はホント辛い。住民税は前年の収入を対象に算出されるので収入が減ると翌年の住民税は高いまま請求されるから辛いんです。たいへんなんです。税金や返済のことばかり考えていて頭がおかしくなりそうです。家庭内の事情もあるのでどうしていいやら…。
追加分、免除願いたい！
低所得者や、母子家庭等に3万円等、支給されているがとても差別だと思う。配偶者が居ても、給料が少なく、税金や他の取り立ては容赦ない。ずるいですよね。低所得者や、片親ばかりの優遇、仕事も決まらない。国の考えは、おかしい納得行かない。国民の事をもっと真剣に考えるべき。税金も平等とは言わないが皆より少しずつでも取るべき。
弟と住んでますが、弟が左則の手、足が良くなく大変です。もし、身体障害者の申請ができればと思います。
転居の為届いたが8／10で返答遅くなりました。
転職等も視野には入れてはいるけど、今の歳で特に資格も無い中、今より収入が見込める場所で続けられる仕事を、と考えると中々動けずな感じです。
電話応対していただいたご担当者様のわかりやすい説明に救われました。ありがとうございました。
都、区営住宅に住みたい。
都営アパートへ何回も応募してもダメ、今、家賃5万5千円の所で家賃が重いです。安い部屋に移りたい。なぜ非課税世帯じゃないのか分からない。
都営住宅入居の優先権が欲しい
都営住宅募集センターに相談に行きましたが全々ダメでした。立ち退きが来年と思っていましたが急に今年中と言われて、どうしたらいいのか。
努力はしているので、もう少し支援があると助かります。
東京都からくる、お米をまってます。
東京都社会福祉協議会の貸付には、本当に助かりました。ありがとうございました。返済について、来年開始をもう少し延ばして頂ければ大変ありがたいです。その選択肢を頂けるご手配を何卒宜しくお願い致します。
当時貸付がなかったらどうなっていたのか、1日何件、1年以上職がみつからず、病気の子供、親を養なっているため精神的不安がひどくなりうつ病になりました。今も薬を飲んでいますが貸付制度がなかったら生きていけなかったと思います。助かりました。
当然返済しますが、仕事が再開しても貯金ゼロの状態から毎月返済するのはかなり難しい。しかも免除になる基準があまりにも高過ぎて生活が苦しすぎる。借りた身の人間が言うのもおかしい話ではありますが、もう少し救済処置があればと思いました。
糖尿病の自立支援などが欲しい。これから先薬が増えていく可能性もあり不安である
働いているのに美容院にも行けず、何でこんなに苦しいのか辛い。死も考える。
働いても働いても主人の医療費や家電の故障等、色々なことにお金がかかり、自分に対する余裕が無い状況です。
働けなくなったときが、不安である。
特例貸付があってほとんとに助かりました。
特例貸付があり助かりました。ありがとうございました。
特例貸付が次に資格があれば、借りたいです。
特例貸付にとても助けられました。ありがとうございました。
特例貸付には本当に救われました。できれば返済したいですし、またお借りできれば本当にありがたいです。勝手なことを申し上げ恐れ入りますが、どうかまた助けていただきたいです。今後とも何とぞよろしくお願い申し上げます。
特例貸付のお金をかえすとき、ちょっと減らしてほしい（毎月）。
特例貸付のお金を貸してくれありがとうございました。少し減らせる方法はありますか？
特例貸付のお金返したいんですけど思ったより収入なくて必ずお返ししますから待ってもらえますか。仕事を変えるか凄く悩んでます。いつもありがとうございます。
特例貸付は、本当に助かりました。感謝しかないです。高齢者や介護をしている方への支援が増えると良いです。仕事がない、できないとなると、生きていけないと心配になります。
特例貸付は非常に助かりました。今現在、返還できそうに無いと回答しましたが、がんばって仕事を増やして収入を増やし、返還できるようにしたいと思っています。
特例貸付金は　私にとってとても助かりました。ありがとうございました。
特例貸付制度による支援にとても感謝しております。
特例貸付本当に助かりました。ありがとうございます。
日々、生きていくのに精一杯です。夜、半額になるスーパーのお弁当と安いカップラーメンで凌いでます。
日本の国は年々貧国層が増えています。今すぐ対策を講じなければ大変なことになります。国もしっかり国民のことを第一に考え行動していただきたい。
日本の国ほんとありがとうございます。私達の事いつも心配してくれてありがとう。
日本は大好き。日本人は大好き。安定できる仕事できれば家族を日本へ戻ってくる。7歳、4歳の女子がいます。日本で一緒に生活と学校行ってもらいたい。
日本語はダメ。新宿区日本語教室内勉強中。
日本国は貧困住民に対し対応する緩和をしてもらえないのでしょうか？　例えば1厚生年金の免除や低額所得者への物品割引など。この声が政府に届く事を切に願います。
年に1、2回食料の配布を受けており大変有難く思っています。
年金、生活保護費では、たりない月がある。
年金が65才になった。けど60才をすぎると現実的に仕事がない。年金を延ばしたなら仕事も定年ものばしてほしい。もう、死にそうな生活はつらい。
年金が月11万円です。2万円位プラスされたら、いいんだけど、どうにかならないものでしょうか？
年金が少しだけオーバーして免除申請がとうりませんでした。全額でなくてもいくらかは免除してほしかったです。
年金が少しですがもらえるようになりましたので、何とか返済はできると思います。しかしながら、私の年齢も年齢ですし、現状では将来に向けての貯蓄もほとんどできません。本当は、月々の返済額を減らすことが可能であるならば、そうしていただきたい心境です。お借りしたものはお返しするのは当たり前です。今後も何とか工面しながらお返ししたいと思いますが、正直、苦しいのが本音です。
年金だけの生活は苦しいのが本音です。政府は少子化対策には力を入れてますが高齢者対策も考えてもらいたい。物価高が続き、自由に使える金がなく、これでは自殺者が増え、人口減につながります。
年金で25～6日は1日2食はなんとかなりますが、あとの40日前後は1日1食あれば良い方、お金は10円も無しで交通費もなく身動き出来ません。
年金の無い月は、特に生活が苦しく、カード会社から借りるしかない！
年金を繰り下げ予定でしたが生活が苦しく繰り下げしない事にしました。年内には少しずつ返済出来ると思います。
年金受給前に仕事をなくした時でした。足に障害があり仕事を探すのも厳しく本当に助かりました。ありがとうございました。
年収が少しでも多くなる様に、仕事の幅を広げていきたいと思っています。コロナの時は本当にきびしかった為こちらの制度は大変助かりました。
年令が現在65才の為あと5年で自動的に退職になります。返済していく自信がありません。
年齢が63歳になりただでさえ再雇用の立場で給与が定年前の7割弱と大幅に減りその後家賃も値上げとなり自身第1級身体障害者でありながら自治体等の支援が一切無く定期的な入院を要する治療もある中初老夫婦生活は限界を超えて苦しい生活を強いられているので助けて欲しい
年齢と共に採用される仕事が少ない。
年齢のせいもあり（現在54才）、正社員として働く事が厳しい為、今後の生活に不安を感じる。子供も大学を無事に卒業できたら、家を出る事になる為、頼る事もできないので、不安しかありません。月の収入も、2000円程度増えただけで、非課税ではなくなり、支援もなく、本当に厳しいです。元々、低い収入なのに、これ以上、返済が多くなるのはつらいです。自分もいつまで働けるのかわからない為。
非課税住居では、支払がある為、やっていけない。非課税住居者だけでは無い。皆が苦しい。国は国民の命を守るといつも言っている。それが、かなう様期待している。
非課税証明書を用意して償還免除の申請をさせて頂きました。申し訳有りません。
非正規ですが、よかれと思って作っただろう法律に事実上妨害されて、生活がうまくいかない。派遣は1ヶ月以上から、とか、日払いは60才以上と学生のみ、とか、週何時間以上働く人は社保加入、というが、社保は男性しか入れない、とあきらめています。

Q24. 自由意見

必ず返済するので期間を延長してほしい。
必要な時に借りられた事は大変にありがたかった。
必要書類は提出したが免除通知がきません。
病気にならなければ働いてお返ししたいと思っていました。
病気や障害等を持ち生活している、本当の貧困層に対しての支援が足りてないと思います。
夫(外国人)(永住者)の仕事が見つかれば、毎月返済できるようになります。夫は今年の5月末に日本に戻ったばかりで、前に働いていた会社(建設業)の社長が高齢で病気もされたため、仕事が入ってこなくなりました。
福祉協会に相談し、月の返済額を少なくしてもらったので、助かりました。
福祉協議会での貸付が出来たら本当に助かります。相談にのってほしい。
福祉事務所に抗議したが、保護を受けたいなら何を言われても文句を言うな、と言われた。区長さんへ伝えてもらいたい。
物価あがるのやめさせて。
物価と、電気代が上がり、生活が苦しいので、生活保護費を毎月1、2万程、増やして頂きたいです。
物価の高騰に対して給料が上がればと思っている！！
物価の高騰に比例するほど賃金の増収は見込めない。間に中間業者が、多すぎ。
物価の高騰や賃貸更新料の支払いで生活に余裕があるわけではなく、次回のボーナス支給まで支払いを延期出来るなど、Web上で簡単に返済日の延期や返済額の変更が出来るといいな、と思いました。※余裕があるときは多めに返済することも出来ると思うので。
物価高、電気料金の値上げ等が生活を苦しめ続けています。また貸付をして頂きたいと心から願っています。
物価上昇が収まり、景気が回復するまで減税して頂きたいと思っています。
分割にしてもらっても、収入に対して税金を支払いしていると食事も出来なくなる。税金払う為には働く必要があるが、本来残る金額は10万以下なのに、非課税から外れてしまう。来年から2024～又、払いは不可になりそう。
文書をいろいろ戴いておりますが、集中力が落ちており、なかなかとりかかれません。困った時の電話相談が分かりやすいやり易いと良いと思っています。高令者です。
平日仕事で時間がなく他にも仕事さがそうと思ってはいるのですが、コロナの後体調があまり良くなく困ってます
返す気持ちはあります。
返せない
返金までにもう少し時間をいただき、おねがいします。
返済があるのであれば、もう少し、据え置き期間があれば、助かります。
返済ができておらず申し訳ありません。今月末からできると思いますが大丈夫でしょうか？
返済が始まるのがまだ早い
返済したいと考えていますが、現在出来ず申し訳なく思っています。
返済したい気持ちは強くありますが、なにもかもうまくいかずメドがたちません。情けないです。
返済する気持ちはありますが、思う様に行きません。
返済する前、返済中に死んでしまったら、どうなるのですか？
返済できそうに無いと弱きにならず、何とか頑張りたい。本当に、たすかりました。
返済できないことに日々悩んでいる。現在の仕事もいつ契約終了と言われるかと思うと綱渡りのような日々で安らぐことがない。担当しているサイト閉鎖が決まっている。
返済できるか不安ですが、なるべく返済が遅れることのないように努力します。
返済に向けて…人それぞれの家庭の事情も聞き入れ、返済開始を伸ばす。利子をつけない等の対応をしてほしい。それと、均等割と所得割両方というのは、あまりに無謀な考え方だと思う。せめて所得割のみでも十分な対応だと思います。
返済の据え置き選択もあればいい。
返済をもう少しお待ちいただけませんでしょうか
返済を小さく長期にしたい。
返済を少しまとめて支払いたい場合はどうしたらよいですか。
返済を免除してほしいです。
返済額をもう少し少なくして欲しかった(6000円位)。あるいは返済期間を3年に伸ばすなど考えて欲しい。
返済出来ないので申し訳ありません。
返済免除して頂けたら有難いのですが、もう死にたい位です。
返信が遅くなり申し訳ございません。
弁護士さん警察、市役所に相談しても警察に被害届を出して下さいと。でもお金は帰って来ませんと言われ市役所は徳田と言っただけで有名な詐欺師でブラックリストにのっていると言われました。どうする事も出来ないのでしょうか？
保険と年金が約4万でそれを引かれると生活が苦しい。仕事も在宅になったため、光熱費も前よりかかるが給料は上がらない。お国の賃上げ要請も、私達末端の派遣にはなにも影響がない。それどころか、そのせいで辞めさせられる人も多い。お国に無責任な発言は怒りすら感じる。賃上げは全国民に影響なければ、末端はさらに苦しくなる。
保険料、住民税が高すぎます。年金は将来のつみたて、と言うのは分かるけど、保険料、住民税を払う意味が分からない。
保険料の支払いが滞納しています。支払いできない状態です。光熱費が厳しいです。
保障・制度が不十分。申請も面倒。額も少額。貸与ではなく、返還不要にすべきだった。生きてる意味があるのか、死んだ方がマシだと正直思う。未来も描けない。国や自治体は実態に即して手を打っているのか疑問。選挙に行っても、何も変わらない。もう終わりだと思う。
北区の社協さんには猶予などの相談に乗っていただきました。ありがとうございました。
本人が死亡しているので代理に書きました。ありがとうございました。
本人の住民税非課税による返済免除が受けられないのが残念です。本当ならばこのアンケートの返信を無視してしまおうかと思いましたが、貸付を受けた負い目もあり返信しました。
本当にありがとうございました。あの資金がなければ精神的においつめられ、自死を考えていたと思います。
本当に困っている方が借りられず、そうでない世帯がフルで借り切りそれ以上の額を求めている姿を目にしました。私は助けて頂きましたが、何かが違うなと、もっと上手く困った自営業の仲間が救われたらと感じました。
本当に心から感謝しております。ありがとうございました。
本当に先が見えない時に助けて頂きありがとうございました。感謝の気持ちしかありません。
本当に福祉の方々には感謝しかありません。首の皮一枚とはいえ生きていられるのは福祉の方々のおかげです。本当は生活保護を受けたいのですがおんぶにだっこ状態ですし条件も合わないので、なんとか生きてみます。ありがとうございました。
本日は有難うございました
毎月の返済(9万)と家の管理費(4万)の支払いがきつい。
毎月の返済額を、5000円ずつにして頂きたいです。
毎月の返済金額減少してもらい返し終わるまで無利子にして欲しい。
毎月末近くになると、百円単位まで銀行からおろし、どうしようどうするか…と、使えるお金を逆算する毎日です。それでも感謝しています。貸付が無ければ多分、当時、自死を選んでいたと思いますので。
又、出来れば貸出しをして欲しい。低所得で困っている。
又、融資等あれば、お願いしたい。
民間は大変です。
無職で静養している期間も長く困っていたが市役所で仕事を見つけてもらい働いて2ヶ月目になる。3．5Hのパートでは税金が重い。しかしこの支払いだけは何とか支払いたい。助けてもらったから支払いたい。
無利息で貸していただけるのがほんとうに嬉しい。助かります！！
免除。困ります。
免除されたい。
免除される条件がきびしすぎると思います。
免除していただきありがとうございます。とても助かりました。
免除していただけると助かります。
免除になったが年内までは支払う必要があると言われた。どういう規則なんだ。胸クソ悪い。
免除の延長。小口支金等の特別貸付について、消費者金融等しか、それも出来ない状況の場合、どこに相談出来るのか？　単身、シニア、預金も無い者、生活保護しか道がないのか？
免除をしてもらえれば助かります。
免除者以外の特例がないのかを教えていただきたい。
免除申請中
免除通知が来ていない
野菜や肉、その他高騰になり、生活が苦しいです。うつ病で働けないので、心も苦しいです。
友人、知人に約10万円かりています。そのため、あと10万ほしいです。できれば。
友達の仕事を手伝っても小収入なので支払いが間に合わなくて困っています。早く仕事がしたいです。
有難うございました
郵便物をやめてください家族には伝えていないため
預金もも残り50万をきっています。9月27日で、年金満額もらえますが、月額10万くらいだと思うのでぎりぎりの生活になると思います。今年、市の健康診断でコレステロール値が高く通院と薬代が又、かかっています(数値さがるまで)。
来月より新しい仕事が決まっているが、来年の状況はまだ分からない為、返済に問題があれば相談したい。
来年、子供が大学受験です。国の教育ローンを申し込もうと思っていますが、特例貸付の残責があると審査に影響はありますか？
来年1月から特別支給の老齢厚生年金が貰えますが給料と年金の合算が48万以上となり5～6万円カットされるが、このカット分を返済に回したいと思うが、なんとかならないでしょうかね？
来年から総合支援資金の再貸付の返済が開始される予定です。償還免除の基準(住民税非課税世帯)を緩めて頂けると嬉しいです。
令和5年10月で契約が切れて、収入が無くなる為、11月以降返済が厳しくなります。

資料編
3

区市町村社会福祉協議会へのアンケート調査

資料編
3

区市町村社会福祉協議会へのアンケート調査

〔1〕調査票

〔１〕特例貸付に関わる区市町村社会福祉協議会調査票

１．区市町村社協の体制とその業務内容について

（１）職員体制について

制度開始前、貸付（受付）期間中の申請件数ピーク時（制度開始時点と再貸付開始時点）、貸付終了時、償還開始時の 5 つの調査対象時点において、特例貸付業務に携わった職員の人数についてご回答ください。

＜回答方法＞

・5 つの調査対象時点が具体的にいつの時点かを、表中の（　　年　　月時点）にご記入ください。
・調査対象時点の職員体制が日々変動していた場合は、その時の最大値（人／日）をご記入ください。
・応援職員とは、生活福祉資金担当以外の他部署・他機関から派遣されて特例貸付業務に従事した職員とします。
・その他を選択された場合は、（　　）に具体的に記入してください。
・特例貸付以外の業務を兼務していた職員も1人としてカウントしてください。
・短時間勤務の職員は、契約日数・時間に関わらず1人としてカウントしてください。

（人／日）

調査対象時点	生活福祉資金担当職員					応援職員（他部署）		応援職員（他機関）	
	正規	嘱託・非常勤	アルバイト	派遣	その他（　　）	正規	非正規	正規	非正規
a.制度開始前　～R2.3　（　年　月時点）									
b.開始時点のピーク時 R2.4～　（　年　月時点）									
c.再貸付のピーク時　R3.3～　（　年　月時点）									
d.貸付終了時　R4.10～　（　年　月時点）									
e.償還開始時　R5.1～　（　年　月時点）									

（２）職員の担当業務について

上記（１）の調査対象時点において、職員が担当した業務を以下の選択肢から選んで回答ください。【複数回答】

＜回答方法＞

・選択肢の番号を、表中にご記入ください。

・選択肢に該当する業務がない場合は、⑬その他を選択し、表中に具体的な業務を記入してください。

調査対象時点	生活福祉資金担当職員					応援職員	
	正規	嘱託・非常勤	アルバイト	派遣	その他（　　）	正規	非正規
a.制度開始前　～R2.3　（　年　月時点）							
b.開始時点のピーク時 R2.4～　（　年　月時点）							
c.再貸付のピーク時　R3.3～　（　年　月時点）							
d.貸付終了時　R4.10～　（　年　月時点）							
e.償還開始時　R5.1～　（　年　月時点）							

【選択肢】①来所相談　②電話相談　③メール相談　④訪問相談　⑤書類受付　⑥マニュアル作成　⑦東社協への問合せ　⑧リスト・データ作成
⑨内部調整　⑩外部調整　⑪苦情・クレーム対応　⑫本人への問合せ（申請内容・書類不備）　⑬その他（　　）

（３）超過勤務・休日出勤について

上記（１）の調査対象時点において、生活福祉資金担当職員の超過（平日時間外）勤務及び休日出勤が最も多かった月について、お答えください。

＜回答方法＞

・上記1（１）又は（２）で回答いただいた調査対象時点と、一致しなくて構いません。

・超過勤務と休日出勤が最も多かった月が異なる場合は、調査対象時点を分けてご記入ください。

・超過勤務については、制度開始前の超過勤務時間を1とした場合、各調査対象時点において、正規と非正規がどの程度の割合になるかをご記入ください。

・休日出勤については、振替休暇の取得の有無に関係なく、休日に出勤した回数をお答えください。

調査対象時点	超過勤務		休日出勤
	正規	非正規	
a.制度開始前　～R2.3（　年　月時点）	1	1	日
b.開始時点のﾋﾟｰｸ時 R2.4～（　年　月時点）			日
c.再貸付のﾋﾟｰｸ時　R3.3～（　年　月時点）			日
d.貸付終了時　R4.10～（　年　月時点）			日
e.償還開始時　R5.1～（　年　月時点）			日

（４）組織の変更について

はい　・　いいえ

①特例貸付の実施のため、貸付期間中に組織を変更しましたか（職員の増員対応や応援職員の配置は除く）。

②組織変更をした場合は、その内容（どのような理由で、いつ、どのような変更をしたか）について、ご記入ください。【自由記述】

（５）特例貸付の実施に伴う職員への影響について

①体調不良者の発生等、組織運営に影響を及ぼす事態はどの程度発生していましたか。具体的な状況と、その際の組織としての対応について回答できる範囲でお答えください。【自由記述】

②職員の日常生活に影響を及ぼす事態はどのように発生していましたか。回答できる範囲で具体的にお答えください。【自由記述】

（６）業務スペースについて

①特例貸付を実施する上で、新たなスペース（事務・相談・書類保管スペース等）を確保しましたか。　　はい　・　いいえ

②確保した場合は、その内容についてご記入ください。

a.用途	（例）相談スペース			
b.期間	R2.4～3.12			
c.場所	社協内の会議室			
d.広さ（㎡）	30 ㎡			
e.利用料（有・無）	無			

2. 特例貸付業務を実施する上で苦慮したことについて

特例貸付の業務（貸付・償還業務）を実施する上で、苦慮したことと、その対応内容及び対応結果についてご記入ください。

＜回答方法＞

・対応に苦慮されたと思われる事項を例示しています。該当する事項にご記入ください。

・例示以外で苦慮したことがある場合は、その他の（　　）その事項を記入し、その対応等についてもご記入ください。

	苦慮したこと	対応内容	対応結果（できたこと、できなかったこと）
（1）人員・組織体制に関すること			
a.人員体制			
b.職場環境			
c.他担当との調整			
d.他機関との調整			
e.その他（　　）			
f.その他（　　）			
（2）制度実施に関すること			
a.外国人への対応			
b.高齢者への対応			
c.クレーム対応			
d.警察対応			
e.行政対応			
f.議員対応			
g.その他（　　）			
h.その他（　　）			
（3）制度内容に関すること			
a.貸付期間の延長			
b.償還免除の運用			
c.猶予の運用			
d.その他（　　）			
e.その他（　　）			

3. 特例貸付業務による社協組織や担当職員への影響について

（1）特例貸付を実施することにより、社協組織にとって良かったことと良くなかったこと（困ったこと）等をご記入ください。【自由記述】

（2）特例貸付を実施することにより、担当職員にとって良かったことと良くなかった（困ったこと）等をご記入ください。【自由記述】

4. 特例貸付の借受人への支援について

（1）特例貸付借受人に対する支援を行っていますか。　行っている　・　行う予定　・　未定

行っている又は行う予定を選択された場合は、その内容についてご記入ください。【自由記述】

未定の場合は、その理由についてご記入ください。【自由記述】

（2）特例貸付借受人の生活再建のために、制度として取り組むべきだとお考えのこと（制度改正や運用変更等も含めて）がありましたら、その内容について、具体的にご記入ください。【自由記述】

5. 災害等により生活に困窮する地域住民への支援について

（1）新型コロナウイルスの影響により生活に困窮する地域住民に対し、特例貸付以外の支援を行っていますか。

行っている ・ 行う予定 ・ 未定

（2）行っている又は行う予定を選択された場合は、その支援の内容についてご記入ください。【自由記述】

（3）今後、災害等により生活に困窮する地域住民に対し、社協として考えられる備え等があればご記入ください【自由記述】

6. その他、特例貸付に関する意見について

その他、特例貸付に関するご意見等がございましたら、ご記入ください。【自由記述】

資料編
3

区市町村社会福祉協議会へのアンケート調査

〔2〕区市町村社協の体制とその業務内容について

〔2〕区市町村社協の体制とその業務内容について

（1）職員体制　担当職員の平均人数（人/日）

		生活福祉資金担当職員					応援職員（他部署）		応援職員（他部署）	
調査時点	区分	正 規	嘱託・非常勤	アルバイト	派 遣	その他	正規	非正規	正規	非正規
a.制度開始前	全体	1.5	1.2	0.1	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0
	A	1.8	2.3	0.3	0.0	0.0	0.5	0.2	0.0	0.0
	B	1.9	1.3	0.2	0.0	0.2	0.7	0.0	0.0	0.0
	C	0.9	1.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	D	1.3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0
b.開始時点のピーク時	全体	2.1	1.8	0.5	2.0	0.2	7.6	2.1	1.0	0.1
	A	3.1	3.2	0.8	4.9	0.5	18.8	5.9	4.6	0.7
	B	2.3	2.2	0.6	2.8	0.3	8.1	2.4	0.2	0.0
	C	1.7	1.2	0.7	0.7	0.1	4.5	0.7	0.0	0.0
	D	1.6	0.6	0.0	0.1	0.0	0.8	0.1	0.0	0.0
c.再貸付のピーク時	全体	1.9	1.8	1.0	2.8	0.2	3.5	1.6	0.2	0.0
	A	2.6	3.1	2.8	8.2	0.2	9.8	5.8	0.8	0.0
	B	2.3	2.3	1.1	3.2	0.4	3.6	1.0	0.0	0.0
	C	1.2	1.3	0.6	0.6	0.1	1.2	0.5	0.0	0.0
	D	1.5	0.5	0.0	0.1	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0
d.貸付終了時	全体	1.8	1.4	0.4	0.9	0.1	0.2	0.1	0.0	0.0
	A	2.5	2.5	0.7	2.0	0.0	0.5	0.2	0.0	0.0
	B	2.2	1.8	0.5	1.3	0.2	0.3	0.2	0.0	0.0
	C	1.1	1.2	0.5	0.3	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0
	D	1.4	0.4	0.0	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0
e.償還開始時	全体	1.7	1.5	0.5	0.5	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0
	A	2.5	2.6	1.0	0.8	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0
	B	2.1	1.9	0.5	0.9	0.2	0.0	0.2	0.0	0.0
	C	1.0	1.2	0.4	0.2	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0
	D	1.4	0.5	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0

単位：人/日

※該当の人員がいなかった場合は「0.0」を記載

（2）職員の担当業務〔各複数回答〕

①生活福祉資金担当職員〔正規〕

調査時点	区分	調査対象数	来所相談	電話相談	メール相談	訪問相談	書類受付	マニュアル作成	東社協への問合せ	リスト・データ作成	内部調整	外部調整	苦情・クレーム対応	本人への問い合わせ	その他
a.制度開始前	全体	62	51	51	39	24	44	40	49	39	43	41	42	42	6
	A	13	13	13	12	6	11	9	13	10	12	12	13	12	0
	B	18	16	16	15	10	15	14	15	14	15	14	15	14	4
	C	15	9	9	4	2	8	8	10	6	9	8	6	6	1
	D	16	13	13	8	6	10	9	11	9	7	7	8	10	1
b.開始時点のピーク時	全体	62	54	54	41	22	51	47	51	45	47	45	48	50	10
	A	13	13	13	11	4	12	13	13	11	13	13	13	13	1
	B	18	16	16	15	9	15	16	16	15	17	15	17	15	5
	C	15	12	12	7	3	12	10	11	11	11	11	11	10	2
	D	16	13	13	8	6	12	8	11	8	6	6	7	12	2
c.再貸付のピーク時	全体	62	54	53	45	21	50	45	49	41	45	44	47	49	8
	A	13	13	13	11	3	12	12	13	11	13	13	13	13	1
	B	18	17	17	16	9	15	15	15	13	15	14	16	14	4
	C	15	12	11	10	3	12	11	11	10	11	11	12	11	2
	D	16	12	12	8	6	11	7	10	7	6	6	6	11	1
d.貸付終了時	全体	62	49	49	39	19	45	41	46	41	43	43	42	44	7
	A	13	13	13	10	2	11	11	12	10	12	13	11	12	1
	B	18	15	15	14	9	14	14	14	14	15	14	15	13	4
	C	15	10	10	7	2	10	9	11	10	10	10	10	9	1
	D	16	11	11	8	6	10	7	9	7	6	6	6	10	1
e.償還開始時	全体	62	47	47	38	20	45	40	45	39	42	41	41	43	9
	A	13	12	12	9	3	12	10	12	11	12	12	11	12	2
	B	18	16	15	15	9	15	15	15	13	15	14	15	14	5
	C	15	9	9	6	2	9	8	10	8	9	9	9	8	1
	D	16	10	11	8	6	9	7	8	7	6	6	6	9	1

※数値は回答件数を示す

（2）職員の担当業務〔各複数回答〕

②生活福祉資金担当職員〔嘱託・非常勤〕

調査時点	区分	調査対象数	来所相談	電話相談	メール相談	訪問相談	書類受付	マニュアル作成	東社協への問合せ	リスト・データ作成	内部調整	外部調整	苦情・クレーム対応	本人への問い合わせ	その他
a.制度開始前	全体	62	39	41	24	15	36	14	38	29	15	15	25	37	6
	A	13	11	12	6	5	9	2	11	8	4	5	5	11	1
	B	18	12	13	8	7	12	5	11	9	5	4	8	11	3
	C	15	12	12	6	3	11	5	12	8	5	5	9	11	1
	D	16	4	4	4	0	4	2	4	4	1	1	3	4	1
b.開始時点のピーク時	全体	62	44	48	27	13	44	16	45	37	18	16	27	45	7
	A	13	11	13	5	3	12	1	12	10	4	3	5	13	1
	B	18	14	16	10	7	14	7	14	12	6	5	9	13	3
	C	15	13	13	7	2	12	5	13	9	6	6	9	13	2
	D	16	6	6	5	1	6	3	6	6	2	2	4	6	1
c.再貸付のピーク時	全体	62	40	42	25	13	42	14	40	33	19	17	24	41	6
	A	13	11	12	4	3	11	1	11	9	4	3	4	12	1
	B	18	13	14	10	7	15	7	13	11	6	5	9	13	3
	C	15	12	12	8	3	12	5	12	9	8	8	9	12	2
	D	16	4	4	3	0	4	1	4	4	1	1	2	4	0
d.貸付終了時	全体	62	36	38	21	15	36	13	37	30	17	19	22	35	5
	A	13	8	10	3	2	9	1	10	8	4	4	2	9	2
	B	18	12	13	8	9	12	5	12	9	5	7	9	11	1
	C	15	13	13	8	4	13	6	13	11	7	7	9	13	2
	D	16	3	2	2	0	2	1	2	2	1	1	2	2	0
e.償還開始時	全体	62	37	41	22	15	38	15	38	32	18	17	24	36	6
	A	13	9	10	3	3	10	1	10	9	4	3	2	10	2
	B	18	12	15	9	8	13	7	13	10	6	6	11	11	2
	C	15	13	13	8	4	13	6	13	11	7	7	9	13	2
	D	16	3	3	2	0	2	1	2	2	1	1	2	2	0

※数値は回答件数を示す

（2）職員の担当業務〔各複数回答〕

③生活福祉資金担当職員〔アルバイト〕

調査時点	区分	調査対象数	来所相談	電話相談	メール相談	訪問相談	書類受付	マニュアル作成	東社協への問合せ	リスト・データ作成	内部調整	外部調整	苦情・クレーム対応	本人への問い合わせ	その他
a.制度開始前	全体	62	2	3	0	0	2	0	1	4	0	0	0	1	2
	A	13	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1
	B	18	1	1	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	1
	C	15	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
b.開始時点のピーク時	全体	62	10	12	4	2	12	1	7	12	2	2	4	10	4
	A	13	1	1	0	0	3	0	1	3	0	0	0	1	2
	B	18	4	6	1	1	5	0	2	5	0	0	1	4	1
	C	15	5	5	3	1	4	1	4	4	2	2	3	5	1
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
c.再貸付のピーク時	全体	62	10	10	4	3	15	2	9	12	3	3	5	11	4
	A	13	2	2	0	0	5	0	2	2	0	0	0	3	2
	B	18	4	4	2	2	6	1	4	7	2	2	3	4	1
	C	15	4	4	2	1	4	1	3	3	1	1	2	4	1
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
d.貸付終了時	全体	62	7	7	3	2	9	2	5	8	2	2	4	7	5
	A	13	1	1	0	0	2	0	1	2	0	0	1	1	3
	B	18	3	3	1	1	4	1	2	4	1	1	1	3	1
	C	15	3	3	2	1	3	1	2	2	1	1	2	3	1
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
e.償還開始時	全体	62	8	8	2	1	9	1	6	6	1	1	3	7	5
	A	13	3	3	0	0	4	0	3	1	0	0	1	3	3
	B	18	2	2	0	0	2	0	1	3	0	0	0	1	1
	C	15	3	3	2	1	3	1	2	2	1	1	2	3	1
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※数値は回答件数を示す

（2）職員の担当業務〔各複数回答〕
④生活福祉資金担当職員〔派遣〕

調査時点	区分	調査対象数	来所相談	電話相談	メール相談	訪問相談	書類受付	マニュアル作成	東社協への問合せ	リスト・データ作成	内部調整	外部調整	苦情・クレーム対応	本人への問い合わせ	その他
a.制度開始前	全体	62	1	1	0	0	2	0	1	2	0	0	1	2	0
	A	13	1	1	0	0	2	0	1	2	0	0	1	2	0
	B	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
b.開始時点のピーク時	全体	62	22	22	6	2	24	1	16	19	4	1	10	23	3
	A	13	7	5	0	0	7	0	4	4	1	0	3	7	0
	B	18	10	12	3	2	11	1	8	10	2	0	4	10	2
	C	15	4	4	2	0	5	0	3	4	1	1	2	5	1
	D	16	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0
c.再貸付のピーク時	全体	62	27	26	5	2	28	1	19	19	4	1	11	27	3
	A	13	10	8	0	0	10	0	5	5	1	0	3	10	0
	B	18	10	11	3	2	11	1	7	10	2	0	4	10	2
	C	15	6	6	1	0	6	0	6	3	1	1	3	6	1
	D	16	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0
d.貸付終了時	全体	62	16	18	3	1	18	1	12	11	3	0	5	17	2
	A	13	7	8	1	0	7	0	4	4	1	0	1	7	0
	B	18	7	8	2	1	9	1	6	7	2	0	3	8	2
	C	15	2	2	0	0	2	0	2	0	0	0	1	2	0
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
e.償還開始時	全体	62	13	14	3	1	12	2	10	7	2	0	5	11	1
	A	13	6	7	1	0	4	1	3	3	1	0	1	4	0
	B	18	5	5	2	1	6	1	5	4	1	0	3	5	1
	C	15	2	2	0	0	2	0	2	0	0	0	1	2	0
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※数値は回答件数を示す

（2）職員の担当業務〔各複数回答〕
⑤生活福祉資金担当職員〔その他〕

調査時点	区分	調査対象数	来所相談	電話相談	メール相談	訪問相談	書類受付	マニュアル作成	東社協への問合せ	リスト・データ作成	内部調整	外部調整	苦情・クレーム対応	本人への問い合わせ	その他
a.制度開始前	全体	62	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
	A	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	B	18	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
	C	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
b.開始時点のピーク時	全体	62	4	3	2	0	5	2	4	6	2	2	3	3	1
	A	13	2	1	0	0	2	0	2	3	0	0	1	1	0
	B	18	1	1	1	0	2	1	1	2	1	1	1	1	0
	C	15	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
c.再貸付のピーク時	全体	62	3	3	2	0	5	2	3	6	2	2	2	3	1
	A	13	1	1	0	0	2	0	1	3	0	0	0	1	0
	B	18	1	1	1	0	2	1	1	2	1	1	1	1	0
	C	15	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
d.貸付終了時	全体	62	1	1	1	0	2	1	1	2	1	1	1	1	0
	A	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	B	18	1	1	1	0	2	1	1	2	1	1	1	1	0
	C	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
e.償還開始時	全体	62	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	B	18	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	C	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※数値は回答件数を示す

（2）職員の担当業務〔各複数回答〕
⑥応援職員〔正規〕

調査時点	区分	調査対象数	来所相談	電話相談	メール相談	訪問相談	書類受付	マニュアル作成	東社協への問合せ	リスト・データ作成	内部調整	外部調整	苦情・クレーム対応	本人への問い合わせ	その他
a.制度開始前	全体	62	6	5	0	0	5	0	2	0	0	0	1	3	1
	A	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	B	18	3	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1
	C	15	2	2	0	0	2	0	1	0	0	0	1	2	0
	D	16	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
b.開始時点のピーク時	全体	62	39	35	8	1	35	5	20	15	13	10	12	27	5
	A	13	11	9	1	0	13	3	6	6	8	6	4	10	3
	B	18	14	14	2	0	12	0	5	4	2	2	2	7	1
	C	15	12	10	4	1	8	1	7	4	2	1	5	8	1
	D	16	2	2	1	0	2	1	2	1	1	1	1	2	0
c.再貸付のピーク時	全体	62	20	20	6	2	19	4	11	6	10	7	10	13	2
	A	13	7	6	3	1	6	4	3	1	6	5	6	5	0
	B	18	8	9	1	0	8	0	4	4	3	2	2	4	1
	C	15	4	4	2	1	4	0	3	1	1	0	2	3	1
	D	16	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
d.貸付終了時	全体	62	6	7	3	0	5	2	5	3	4	4	4	5	1
	A	13	2	3	2	0	2	1	2	1	3	3	2	2	0
	B	18	3	3	1	0	2	1	2	2	1	1	2	2	1
	C	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	D	16	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
e.償還開始時	全体	62	5	5	3	0	4	1	4	2	2	2	3	4	1
	A	13	2	2	2	0	2	1	2	1	2	2	2	2	0
	B	18	2	2	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1
	C	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	D	16	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0

※数値は回答件数を示す

（2）職員の担当業務〔各複数回答〕

⑦応援職員〔非正規〕

調査時点	区分	調査対象数	来所相談	電話相談	メール相談	訪問相談	書類受付	マニュアル作成	東社協への問合せ	リスト・データ作成	内部調整	外部調整	苦情・クレーム対応	本人への問い合わせ	その他
a.制度開始前	全体	62	2	2	1	1	2	0	1	1	0	0	1	2	0
	A	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	B	18	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0
	C	15	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
b.開始時点のピーク時	全体	62	16	15	3	1	16	1	5	9	3	2	4	14	2
	A	13	5	4	0	0	7	1	2	4	2	1	1	6	2
	B	18	8	8	2	1	8	0	3	4	1	1	2	5	0
	C	15	3	3	1	0	1	0	0	1	0	0	1	3	0
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
c.再貸付のピーク時	全体	62	10	10	2	1	12	0	4	6	2	1	5	8	0
	A	13	3	2	0	0	4	0	0	1	1	0	1	3	0
	B	18	5	5	2	1	6	0	3	4	1	1	3	3	0
	C	15	2	3	0	0	2	0	1	1	0	0	1	2	0
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
d.貸付終了時	全体	62	5	5	2	1	4	0	3	2	0	0	3	4	0
	A	13	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
	B	18	3	3	2	1	2	0	2	2	0	0	2	2	0
	C	15	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
e.償還開始時	全体	62	4	4	2	1	3	1	3	2	0	0	3	3	0
	A	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	B	18	3	3	2	1	2	0	2	2	0	0	2	2	0
	C	15	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0
	D	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※数値は回答件数を示す

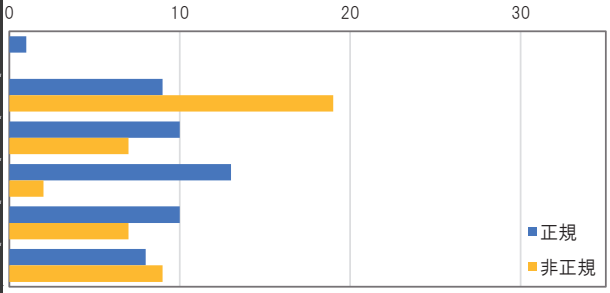
（3）超過勤務・休日出勤

※超過勤務は「a.制度開始前」を1とした場合の比率を回答。

超過勤務〔全体〕

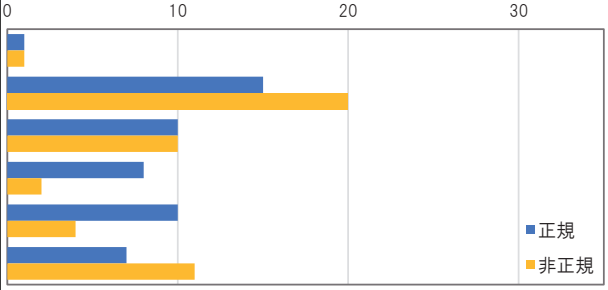
b.開始時点のピーク時

	正 規	非正規
	51件	44件
1未満	1件	0件
1～2未満	9件	19件
2～3未満	10件	7件
3～5未満	13件	2件
5～10未満	10件	7件
10以上	8件	9件
平均値	8.81	8.07



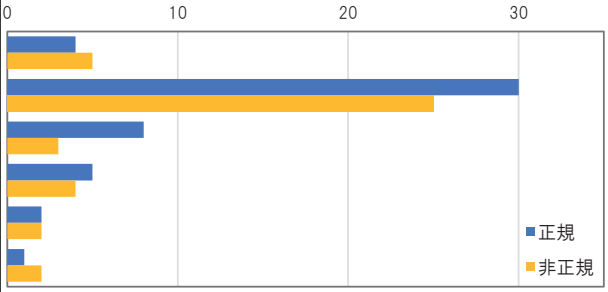
c.再貸付のピーク時

	正 規	非正規
	51件	48件
1未満	1件	1件
1～2未満	15件	20件
2～3未満	10件	10件
3～5未満	8件	2件
5～10未満	10件	4件
10以上	7件	11件
平均値	7.15	6.48



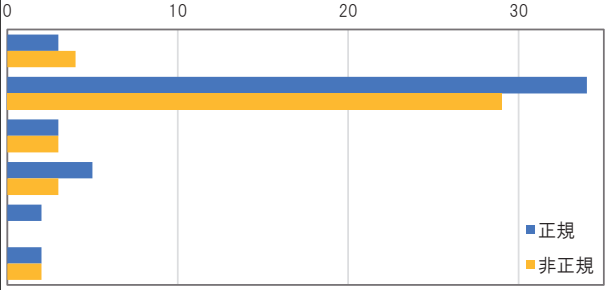
d.貸付終了時

	正 規	非正規
	50件	41件
1未満	4件	5件
1～2未満	30件	25件
2～3未満	8件	3件
3～5未満	5件	4件
5～10未満	2件	2件
10以上	1件	2件
平均値	1.98	2.17



e.償還開始時

	正 規	非正規
	49件	41件
1未満	3件	4件
1～2未満	34件	29件
2～3未満	3件	3件
3～5未満	5件	3件
5～10未満	2件	0件
10以上	2件	2件
平均値	2.40	2.46

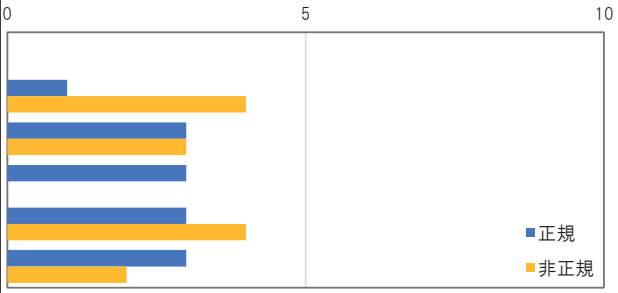


（3）超過勤務・休日出勤

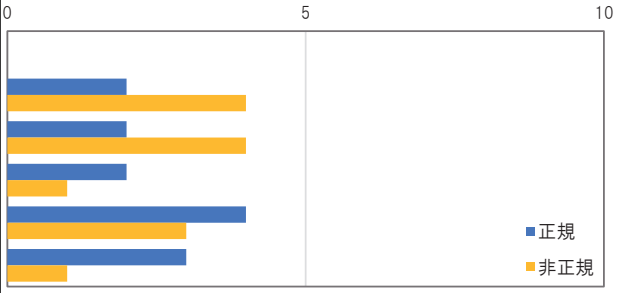
※超過勤務は「a.制度開始前」を1とした場合の比率を回答。

超過勤務〔区分A〕

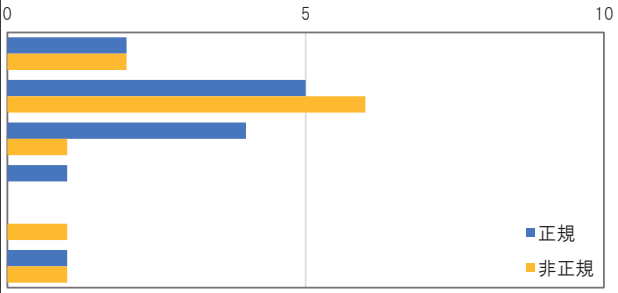
b.開始時点のピーク時	正 規	非正規
	13件	13件
1未満	0件	0件
1～2未満	1件	4件
2～3未満	3件	3件
3～5未満	3件	0件
5～10未満	3件	4件
10以上	3件	2件
平均値	19.88	8.00



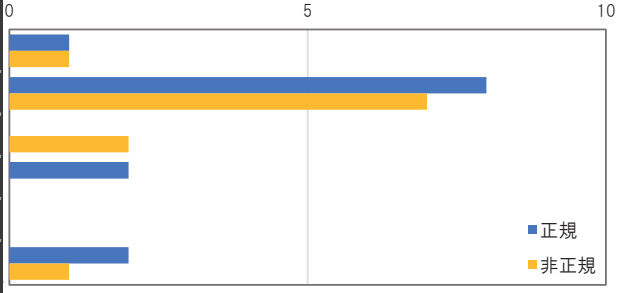
c.再貸付のピーク時	正 規	非正規
	13件	13件
1未満	0件	0件
1～2未満	2件	4件
2～3未満	2件	4件
3～5未満	2件	1件
5～10未満	4件	3件
10以上	3件	1件
平均値	17.67	4.59



d.貸付終了時	正 規	非正規
	13件	11件
1未満	2件	2件
1～2未満	5件	6件
2～3未満	4件	1件
3～5未満	1件	0件
5～10未満	0件	1件
10以上	1件	1件
平均値	2.39	2.65



e.償還開始時	正 規	非正規
	13件	11件
1未満	1件	1件
1～2未満	8件	7件
2～3未満	0件	2件
3～5未満	2件	0件
5～10未満	0件	0件
10以上	2件	1件
平均値	4.40	3.88

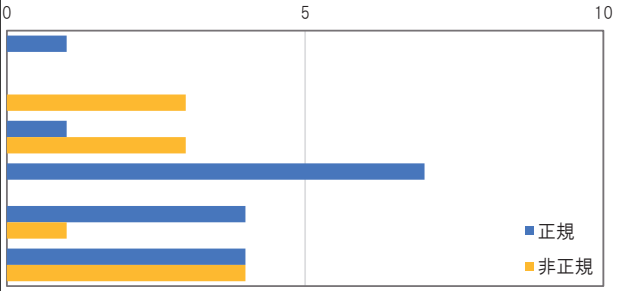


（3）超過勤務・休日出勤

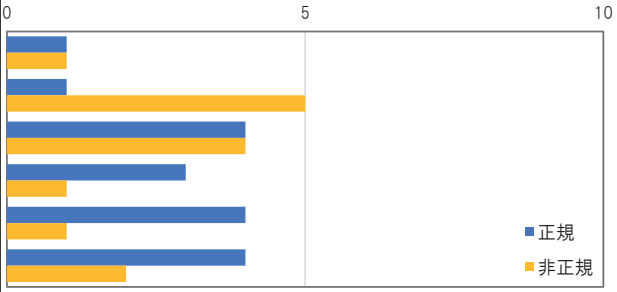
※超過勤務は「a.制度開始前」を1とした場合の比率を回答。

超過勤務〔区分B〕

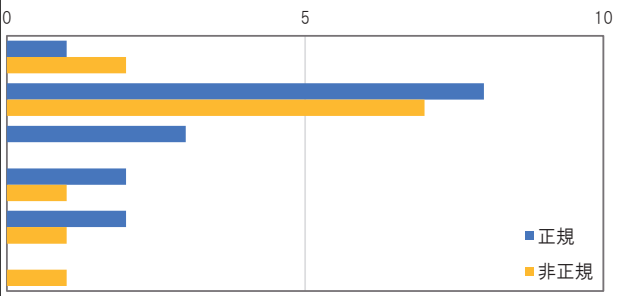
b.開始時点のピーク時	正 規	非正規
	17件	11件
1未満	1件	0件
1～2未満	0件	3件
2～3未満	1件	3件
3～5未満	7件	0件
5～10未満	4件	1件
10以上	4件	4件
平均値	6.47	11.27



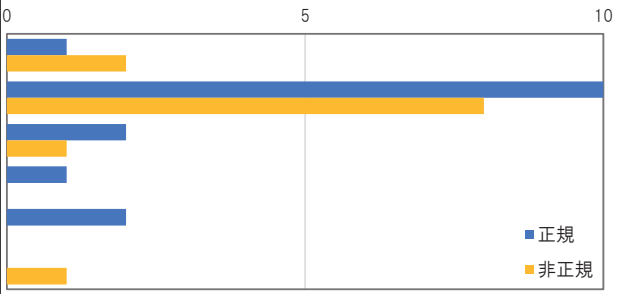
c.再貸付のピーク時	正 規	非正規
	17件	14件
1未満	1件	1件
1～2未満	1件	5件
2～3未満	4件	4件
3～5未満	3件	1件
5～10未満	4件	1件
10以上	4件	2件
平均値	5.13	7.04



d.貸付終了時	正 規	非正規
	16件	12件
1未満	1件	2件
1～2未満	8件	7件
2～3未満	3件	0件
3～5未満	2件	1件
5～10未満	2件	1件
10以上	0件	1件
平均値	2.40	2.62



e.償還開始時	正 規	非正規
	16件	12件
1未満	1件	2件
1～2未満	10件	8件
2～3未満	2件	1件
3～5未満	1件	0件
5～10未満	2件	0件
10以上	0件	1件
平均値	2.03	2.69

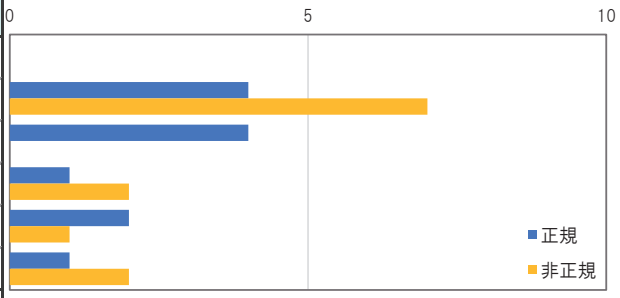


（3）超過勤務・休日出勤

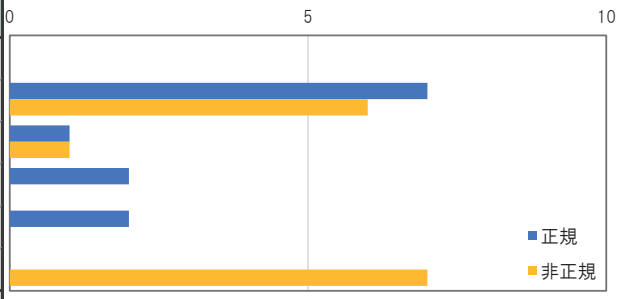
※超過勤務は「a.制度開始前」を1とした場合の比率を回答。

超過勤務〔区分C〕

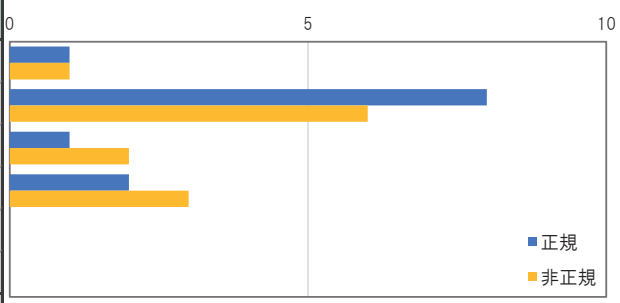
b.開始時点のピーク時	正 規	非正規
	12件	12件
1未満	0件	0件
1～2未満	4件	7件
2～3未満	4件	0件
3～5未満	1件	2件
5～10未満	2件	1件
10以上	1件	2件
平均値	5.16	6.48



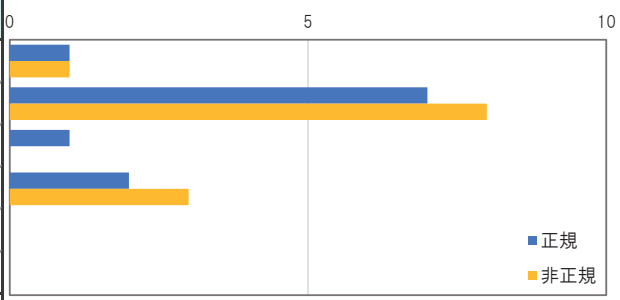
c.再貸付のピーク時	正 規	非正規
	12件	14件
1未満	0件	0件
1～2未満	7件	6件
2～3未満	1件	1件
3～5未満	2件	0件
5～10未満	2件	0件
10以上	0件	7件
平均値	2.63	9.12



d.貸付終了時	正 規	非正規
	12件	12件
1未満	1件	1件
1～2未満	8件	6件
2～3未満	1件	2件
3～5未満	2件	3件
5～10未満	0件	0件
10以上	0件	0件
平均値	1.68	1.87



e.償還開始時	正 規	非正規
	11件	12件
1未満	1件	1件
1～2未満	7件	8件
2～3未満	1件	0件
3～5未満	2件	3件
5～10未満	0件	0件
10以上	0件	0件
平均値	1.67	1.65

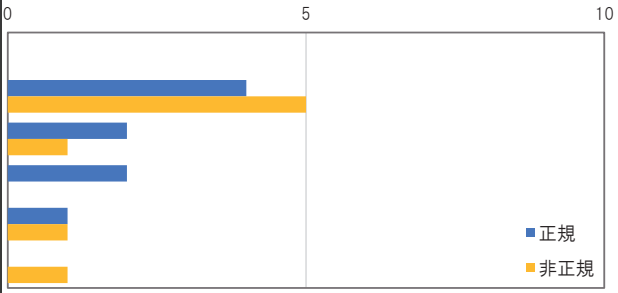


（3）超過勤務・休日出勤

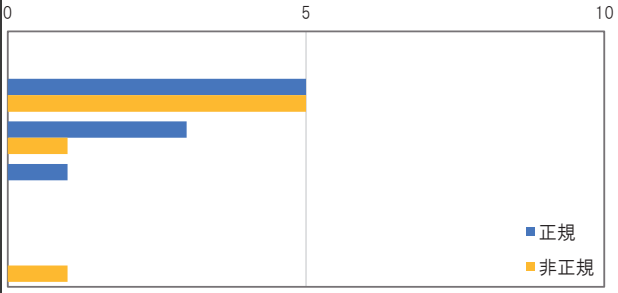
※超過勤務は「a.制度開始前」を1とした場合の比率を回答。

超過勤務〔区分D〕

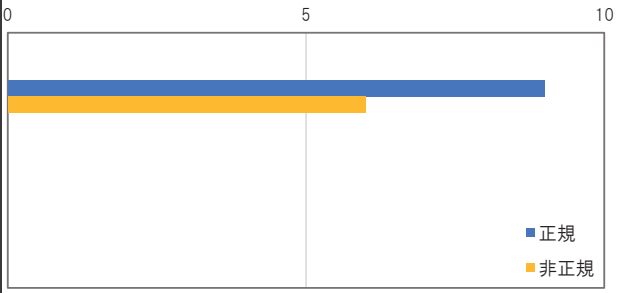
b.開始時点のピーク時	正 規	非正規
	9件	8件
1未満	0件	0件
1～2未満	4件	5件
2～3未満	2件	1件
3～5未満	2件	0件
5～10未満	1件	1件
10以上	0件	1件
平均値	2.11	6.19



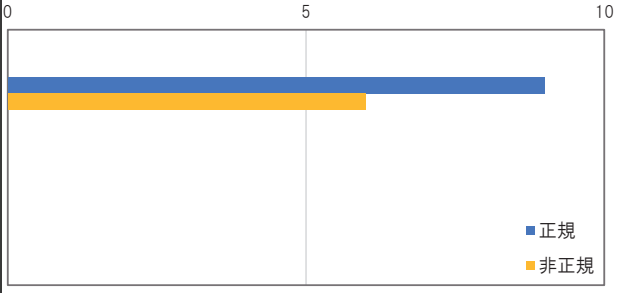
c.再貸付のピーク時	正 規	非正規
	9件	7件
1未満	0件	0件
1～2未満	5件	5件
2～3未満	3件	1件
3～5未満	1件	0件
5～10未満	0件	0件
10以上	0件	1件
平均値	1.77	3.57



d.貸付終了時	正 規	非正規
	9件	6件
1未満	0件	0件
1～2未満	9件	6件
2～3未満	0件	0件
3～5未満	0件	0件
5～10未満	0件	0件
10以上	0件	0件
平均値	1.06	1.00



e.償還開始時	正 規	非正規
	9件	6件
1未満	0件	0件
1～2未満	9件	6件
2～3未満	0件	0件
3～5未満	0件	0件
5～10未満	0件	0件
10以上	0件	0件
平均値	1.06	1.00

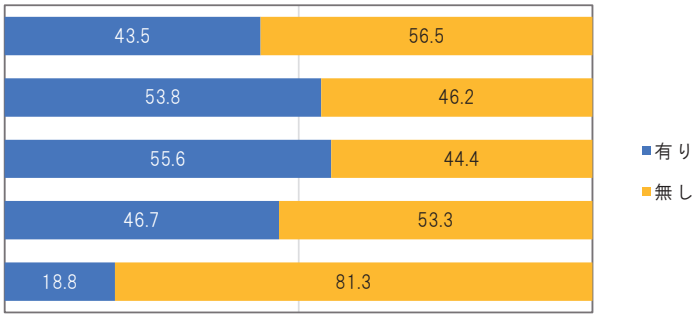


（3）超過勤務・休日出勤

休日出勤

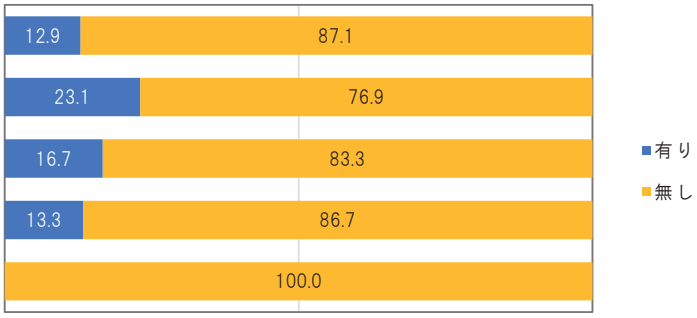
b.開始時点のピーク時

	調査対象数	休日出勤有り	休日出勤無し
全体	62 100.0	27 43.5	35 56.5
区分A	13 100.0	7 53.8	6 46.2
区分B	18 100.0	10 55.6	8 44.4
区分C	15 100.0	7 46.7	8 53.3
区分D	16 100.0	3 18.8	13 81.3



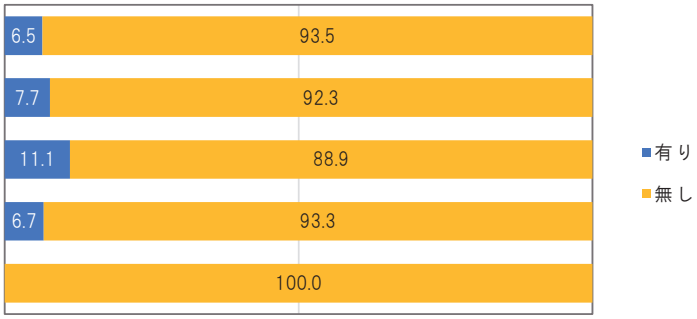
c.再貸付のピーク時

	調査対象数	休日出勤有り	休日出勤無し
全体	62 100.0	8 12.9	54 87.1
区分A	13 100.0	3 23.1	10 76.9
区分B	18 100.0	3 16.7	15 83.3
区分C	15 100.0	2 13.3	13 86.7
区分D	16 100.0	0 0.0	16 100.0



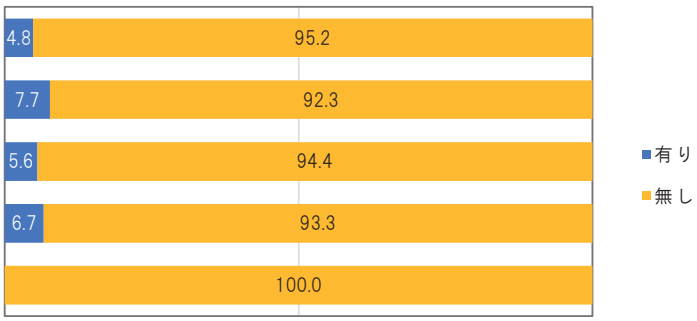
d.貸付終了時

	調査対象数	休日出勤有り	休日出勤無し
全体	62 100.0	4 6.5	58 93.5
区分A	13 100.0	1 7.7	12 92.3
区分B	18 100.0	2 11.1	16 88.9
区分C	15 100.0	1 6.7	14 93.3
区分D	16 100.0	0 0.0	16 100.0



e.償還開始時

	調査対象数	休日出勤有り	休日出勤無し
全体	62 100.0	3 4.8	59 95.2
区分A	13 100.0	1 7.7	12 92.3
区分B	18 100.0	1 5.6	17 94.4
区分C	15 100.0	1 6.7	14 93.3
区分D	16 100.0	0 0.0	16 100.0

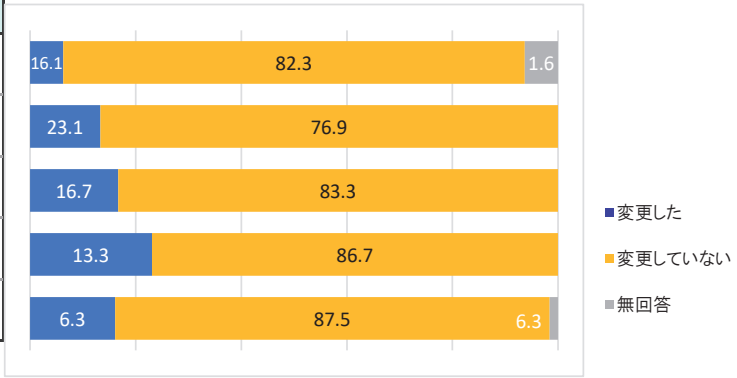


（4）組織の変更について

① 特定貸付実施のための、貸付期間中の組織の変更

	調査対象数	変更した	変更していない	無回答
全 体	62 100.0	10 16.1	51 82.3	1 1.6
区分A	13 100.0	3 23.1	10 76.9	0 0.0
区分B	18 100.0	3 16.7	15 83.3	0 0.0
区分C	15 100.0	2 13.3	13 86.7	0 0.0
区分D	16 100.0	1 6.3	14 87.5	1 6.3

上段：件数
下段：構成比



② 組織変更をした場合の内容

区分A

相談・申請件数が急増したため、令和2年4月に特例貸付担当チームを設置した。

・特例貸付担当課を新設（R2.4.13～R4.3.31）して職員を配置し、会議室等を相談窓口として占有して対応。
・R4.4.1からは、以前同様に総務課内に貸付担当を戻し、総務課職員が応援対応を実施。

既存の貸付担当組織の中に特例貸付担当を置いた・令和2年3月に特例貸付が始まり、貸付担当以外の職員の応援体制で当初実施したが、相談者の増加、事務処理の煩雑化の対応や貸付の延長がある中長引くことを想定し、指示系統の確立を図るうえで置いた・令和3年3月から主査・担当職員を置いた（令和4年2月に特例貸付担当を基の生活支援相談担当へ統合した）

区分B

R2の3月に多くの貸付申請者が来所することが予測できたので、局次長と相談し、コロナで業務が止まりそうな担当をすべて貸付の担当にあて、一時的なチームとして構成することとした。また、複雑な困難ケースについて地域福祉コーディネーターとの連携が必要だという判断で、R3の4月から総務係にあった貸付担当を地域福祉推進係に移動した。

コロナ前まで財務担当係という1係内で経理業務、貸付事業等を所掌していたが、特例貸付等へ円滑に対応するため、令和2年度に主に貸付事業を担う「事業係」を新たに新設した。

令和2年度末まで、庶務係の業務の一つとして貸付業務を行っていたが、令和3年4月より庶務係から生活支援係を独立させた。令和3年度以降も貸付申請の継続及び相談等の業務が決定しており、業務量増加が見込まれ、今後もこれら貸付に係る業務処理が継続していくことから、庶務係における生活支援室を新たな係として設置し、業務への対応を図るため組織変更をおこなった。

区分C

令和3年度より生活福祉資金担当は福祉総合相談窓口から地域福祉係へ異動した。変更理由は福祉総合相談窓口では自立支援金等様々な対応があり、係を別にすることにより役割を明確化するため。

R3年4月：貸付部署のある地域福祉係の事業の一部をボランティア・市民活動センターに変更。

区分D

R3,4全体の組織体制見直しのタイミングで、現在の係が新しくでき、貸付・助成等の事業をまとめて担当するようになった。

（5）特例貸付の実施に伴う職員への影響

① 体調不良の発生等、組織運営に影響を及ぼす事態の発生 状況とその際の組織としての対応

区分A

特例貸付対応（件数・内容）により疲弊したものの、心身不調等で休職した職員はいなかった。

---

a～cの期間中、感染対策を徹底し、体調不良者を出すことなく運営できた。開始当初は、窓口申請を行っていたが、感染予防を徹底するため、令和2年6月から体制を整えて郵送申請に切り替え、極力窓口対応を減らして対応した。

責任者である課長、課長補佐の負担が大きかった。この二人に関しては「体調不良」を訴える余裕もなかったと思う。非常勤職員の中で1名が持病悪化のため退職した。・担当職員が1名育児休暇中であったこともあり、担当課長がこの業務にほぼ100%対応せざるを得なくなったため、組織運営に大きな影響が出ていた。また応援職員も継続して兼務で対応したために担当部署の業務の一部を停滞せざるを得なかった

多忙、クレーム対応によるストレスから体調不良者が生じた。特例貸付終了後に人事異動を行った。

病気休職者や体調不良による配置の異動、退職（派遣終了）などがあった。（4名）相談対応が継続できるように、法人内で応援体制をとる、一部人事異動などにより対応。

---

①貸付担当（非常勤）：R2.4～5頃にかけて体調不良（原因不明の発熱）、有給休暇と在宅勤務を組み合わせて対応。人員不足は応援職員で対応。

②貸付担当（非常勤）：R4.4～電話や窓口で理不尽に怒鳴られる等が続き、定期的にメンタルクリニックに受診。R5.2～3に療養休暇。 療養期間中について、受験生チャレンジの繁忙期を越えたあとであったため、人員補充等はせずに対応。

体調不良者やコロナ罹患等で、体制もギリギリの状態で何とか回していた時期もあり、予想できなかった非常事態にギリギリ対応していた状況です。

コロナ感染、精神的な不調を訴える職員もいるなか、派遣職員を増やしたり、他部署・他事業担当職員、他機関職員応援等で対応。特例貸付事業の対応に追われ、他の業務も滞り、超過勤務時間も大幅に増加した。感染予防の対策としてはパーテーションの設置や、換気、アルコール消毒など新型コロナウイルス感染予防に留意しながら、業務を継続した。

体調不良者の発生等は、令和2年3月25日ニュースによる特例貸付開始の報道、4月7日緊急事態宣言時（以降、令和3年1月8日、4月25日、7月12日緊急事態宣言時）令和2年7月の延長貸付時、令和3年2月の首相の緊急事態延長及び特例貸付再貸付のテレビ報道以降に起こった。問い合わせの殺到と、貸付相談に対するクレーム増加に伴い、クレーム対応や電話に出ることさえも難しい場合は、他の職員が対応した。

身体的な不調を呈した職員はほとんど見受けられなかった。

全職員が疲弊していて、感染症の終わりの見えない中、不安が募った。特に中核職員2名は平日残業、休日出勤の恒常化、体調不良者の続出があった。これにより夜間派遣職員の採用、事務補助非常勤職員の採用を実施したが、結果、派遣職員を取り仕切るための正規職員残業も継続し、改善は出来なかった。応援職員が毎日違う人に代わるため、毎朝中核職員が制度説明、事務処理の流れを全体レクチャーする時間にとられ、日中もSVのため休むこともできなかった。精神的にも肉体的にも限界を超えて対応していた。担当外の職員の業務の圧迫も改善策が無く、全職員が無理をしていた。人員不足の補充によってスピード感が増しても業務時間が少なくなるわけではなかった。制度終了間近にやっと落ち着いてきた。

特例貸付では、貸付がいつまで続くのか等見通しが立ちにくかったことや、クレイマー系の相談者の対応において、職員への心理的負担は大きく、疲労がみられる様子は常でした。幸いなことに、体調を崩して療養休暇とるような職員はいなかった。
窓口、電話対応において非常にストレスを感じる場面が多くあり、派遣職員も含めて担当全体の職員間で、相談内容や対応方法について職員間で共有するようなどして、ストレス軽減に務めた。有給休暇や夏休みについても積極的にとるよう促し、休暇が取れるような環境づくりに配慮した。

（５）特例貸付の実施に伴う職員への影響

① 体調不良の発生等、組織運営に影響を及ぼす事態の発生 状況とその際の組織としての対応

区分B

体調不良者の発生は把握していないが、当初は忙殺される担当職員と担当外の職員との間に温度差が生じ、そのことが担当職員のストレスになっていたように思う。また感染に対する不安からくる動揺を隠せない職員も散見され、特に子育て中の職員に対しては配慮を要したが、徐々に担当外の職員を巻き込み、組織全体で対応できるようになったことや、行政の応援を得て人員体制が手厚くなったことなどにより状況は落ち着いた。

体調不良になった職員は、特にいなかった。

R2の6月あたりから他の業務が少しずつ再開し始めたことで、R2の6月から派遣職員を入れた。体調不良者は出なかった。

大なり小なり、毎日のように職員の体調不良は発生しており、急なお休み、早退等は日常茶飯事であった。また民間の会社と契約した職員も職場環境や業務内容等に適応できず、急に来なくなってしまったケースもあった。足りないときは他係へ応援職員を要請するなど、社協全体でフォローできる体制を図った。

コロナウイルスの感染は最小で済んだのは幸いでした。メンタル面では貸付担当職員が通院する結果となった。

係長1名がR3.1からR3.3まで病気休業。回復に至らず、R3.4に部署異動、R4.3末自主退職。休業中は兼務職員を1名配置し人員を補充。 主任1名がR3.3末で常勤を退職。雇用形態変更（常勤⇒非常勤）にて継続勤務を依頼し、R4.3末まで勤務し退職。
過度な業務負担（事務・相談・苦情対応など）により、短期的な療養した者（非常勤1名）が発生した。

特例貸付実施当初、応援職員のひとりが電話対応において、対処に苦労されたため相談メンバーから外れた。それ以外は感染対策も徹底して運用したため、対応した職員ひとりもコロナに感染することなく運営できた。

特例貸付受付期間中、担当職員でメンタルヘルス不調の訴えがあり病気休暇にいたるケースがあった。その間、他職員に負担を強いる結果となった。

感染防止対策により、他の部署では来所や面談の制限をしていたが、特例貸付申請希望者の来所増により通常より来所者の全体数が増えた。

感染リスクを抱えながら、不特定多数の人に対応しなければいけないことで、ストレスを抱える職員が多く、退職した職員もいた。また、数か月で辞める職員もおり、絶えず職員募集・採用試験等を実施。そこで、郵送対応の実施や来所を予約制にするなどの工夫を行い、業務量を調整したり、ミーティングや面談を実施することで、ストレスを抱え込んでしまわないようにした。

令和4年1月、貸付担当フロア内で担当者含めコロナ陽性者が発生し、現場の体制維持に不安を感じた。急遽、産業医に依頼し同フロア職員全員がPCR検査を受けた。結果的には乗り切ることができたが、その後もその緊張感の中で働き続けることとなった。コロナ禍の相談対応による心身の疲労蓄積と免疫低下により、その後も最前線で対応する職員から順々に陽性者が発生していった印象があり、職員へのケアの必要性を感じ、できる限りの対策を考えたが十分とは言い難かった。

特例担当職員の新型コロナウイルス感染があり、在宅勤務シフトの変更など担当者間で相談体制が不足しないよう調整を行った。

・体調不良者1名出たが、BCPにて対応を事前に検討しており大きな影響はなかった。
・職員の感染のリスク低減のため、分散勤務を導入した（緊急事態宣言の期間）。

・通常業務に加え、相談が急激に増えたことで、貸付担当職員の負担が大きくなってしまったので、他部署からの応援も実施したが、限られた範囲でしか業務を担えなかったので負担を減らすにも限界があった。

・貸付担当職員がコロナに罹患し、不在とならないよう交代勤務を実施した。

再貸付開始時、それまでの度重なる期間延長と相談者の過度な苦情により、職員のメンタルヘルスが崩れ、2か月間の休職をした職員がいた（1名）。 復帰後も残業などはしないよう対応をしたため、業務については他担当職員で分担してカバーした。

（5）特例貸付の実施に伴う職員への影響

① 体調不良の発生等、組織運営に影響を及ぼす事態の発生 状況とその際の組織としての対応

区分C

令和2年4月～5月にかけて、職員全体を2班に分け、分散勤務とした。本人もしくは家族に体調不良者がいる場合は、自宅療養期間を置く等の対応を行った。

組織運営に影響を及ぼすほどの事態は発生していない。

精神的な負担により体調不良になったと思われる職員が1名いた。その職員はその後、身体疾患が発生した。

職員は「相談者のため」という想いで業務にあたった。多忙を極め、担当職員の疲労感は顕著に表れた。緊張の糸はぎりぎりを保っていた。（結果、体調不良で休職に至る職員は出なかっただけである）また、貸付担当者と貸付以外の職員との業務差はかなりあり、業務を分散しようとこころみたが、集約や管理に手間がかかると判断したため、貸付担当者と一部の正規職員、貸付経験のある嘱託員のみの体制となった。どのようにマンパワーと集中すればよいか判断が難しく、職員から人員体制の不満があった。貸付事態がいつまでつづくのかわからない状況でもあり、多忙であったため、申込きたらそのまま受けるという雰囲気が漂い、貸付事務に時間が取られるなら給付扱いにならないかという意見も内部で上がっていた。

特例以外の本則貸付の業務が滞り、時間外労働が多く発生した。また、休暇取得も難しい時期があった。
組織変更はしなかったが、課内の職員、総出で対応にあたった。ピーク時には他部署の職員２人の応援も頼んだ。

令和2年4月に、生活福祉資金担当の正規職員が過労からくる体調不良により2週間休みました。生活福祉資金担当は1名しかいなかったので、代わりに元生活福祉資金担当の管理職が中心となって、特例貸付の取りまとめを行うとともに、派遣社員や他部署からの応援職員を増員しました。

内容が定まらない中、開始時は過度の緊張感と忙しさから精神などの疲労が見られる職員はいた。逼迫した状態の借受人からの罵声、クレームあり。職員の増員とともに緩和される。 最優先業務と位置づけ組織運営に大きな影響はなかった。コロナ対策として、できる範囲で感染対策を徹底して行った。

複数職員のコロナ感染と発熱等体調不良者の発生により、窓口業務を一時閉鎖した時期がある。全職員のPCR検査実施の他、交替勤務制として、感染拡大防止策を行った。窓口業務閉鎖期にも特例貸付は電話相談と郵送申請を継続したが、ケースによっては、訪問してドアポスト越しに書類授受対応を行った。

体調不良者の発生等は職員それぞれの努力によって最小限だったと感じているが、貸付に関する事務量が大幅に増えたことで社協の本来業務の一部を中止、または休止して対応せざるを得なかった。

・コロナ感染者は出たがクラスターの発生はなかった。
・受付窓口に仕切り板や非接触検温計オートディスペンサー手指消毒器を設置した

職員の中にもコロナウイルス感染者や体調不良者の発生があった。1週間～2週間程度の自宅療養・待期して、職員間での感染防止のため、事務所を2つに分けたり、常時換気や机にアクリル板を設置した。感染ピーク時には相談業務は可能な限り電話のみの対応とし、借入相談者の理解を求めた

組織運営に影響を及ぼす事態の発生は、特になかった。

区分D

多大なストレスはあったが、体調不良者の発生はなし
組織の変更まではしなかったものの、課内3係の職員が交代で対応。さらにピーク時には別の課の職員にも応援を頼んだため、その間、自身の業務が滞り、結果として超過勤務が多くなった。

通常業務を時間外に行うことが増えた

兼務のため、元々の業務の進行に影響があった。

特例貸付の実施に伴う組織運営に影響を及ぼすことはありませんでした。

特例貸付の実施に伴う組織運営に影響はありませんでした。

対応件数が限定的だったため、大きな影響はなし

実施例が無いため影響なし。

（５）特例貸付の実施に伴う職員への影響

② 職員の日常生活に影響を及ぼす事態がどのように発生していたか

区分A

【開始当初や再貸付ピーク時など】
・スーパー等食料品店の閉店時間（緊急事態宣言時は早い時間で閉店していた）を超える時間まで勤務していた時は、食料品を入手することが出来ない日々が続いた。・特例貸付対応件数が急増した時期と小中学校の休校時期が重なり、子どもだけで留守番させていた。学校がオンライン授業を取り入れた際は、保護者によるタブレット等操作サポートが出来なかったため、子どもの学習面に支障があった。

・ワークライフバランスが崩れた。・特例貸付対応時に、自身が自覚のないコロナ感染をしていることも想定されたことから、対応期間中（R4.9まで）は友人知人に会うことを避けなければならなかった。

令和2年4月1日から当面、区民の来所、来電の形で問い合わせが殺到した影響で、21時～22時以降まで超過勤務が続いた。
令和2年4月1日～令和2年5月末日は、16日勤務（8:30～17:15）のところ常勤と同じ日数で対応した。

超過勤務が増えただけでなく、相談者からの様々な苦情や心無い言葉を受けることも多く、精神的ストレスは大きなものがあった。

通院が必要になった者が数人いた。

法人代表番号に相談や問い合わせの電話が多く入り、来所による場所の問い合わせの対応など、担当部署以外での手間が増えた。
また、外国籍の方のコミュニケーションに時間がかかるなど、通常の業務以外の対応に時間がとられ、職員の負担が増加。本来の相談業務ができず、アセスメントや支援の必要性の判断ができないまま貸付のみを受けるけることで、「これでいいのか」「今になって支援が難しい」など、職員の精神的負担が大きい。

貸付担当（複数名より同様の回答）
→　休みの日も不備対応やクレーム対応のことを考えてしまう、夜中に目が覚めてしまい眠れないということが頻回してあった

・繁忙と相談者からの心無い発言により、体調不良になる職員が多数あり。
・子どもがいる職員から、帰りが深夜になり朝しか会えないことから、子どもが不安定になったと報告あり。
・窓口業務で多くの人に接している状況から、家族から敬遠されたと報告あり。

特例貸付の相談時は丁寧な対応がしきれず、相談支援の対応は難しい状況であった。また、事務処理が追い付かず、月40時間以上の残業時間となり、心身困憊状況であった。

食欲がない、眠れない、難聴、倒れる、土日も休めない等　応援職員で対応していた。

クレーマーのような区民に対して長時間にわたり対応しなければならなかったことは日常的にあった。そのようなときの精神的な負担はかなり大きなものがあった。

夕食取れないまま毎夜残業が続き、自宅での家事が出来ず、自分だけでなく育児・介護など家族にも影響した。体調が悪くても休めず病院に行くことも出来ず症状が悪化した。体調不良の職員が続出した。

日常生活に影響を及ぼす事態は発生していない。

（5）特例貸付の実施に伴う職員への影響

② 職員の日常生活に影響を及ぼす事態がどのように発生していたか

区分B

具体的には把握していないが、やはり子育て中の担当職員は保育園が休園になったこともあり、相当な混乱があったのではないかと推察される。

担当する業務を交代制にして、固定化しないようにした。また、週1～2回は、特例貸付業務から離れる（他の業務や休暇取得等）ような体制とした。

業務量、業務内容からストレスやフラストレーションが溜まってしまい精神的な部分から体調を崩す職員はいた。また従事している職員が休憩を取れない時期もあった。最悪のケースで、退職にまで至ってしまったケースがあった。

精神科への通院が必要となった。

超過勤務と休日出勤が発生。申告外の超過勤務があり、実態は正確に把握できていない。特に心身の健康に害が及んだ職員（家族）には、日常生活への弊害があった。 貸付以外の通常業務を行う時間が取れず、兼務する業務を時間外（夜間・休日）に行っていた。心身ともに、休息する時間や環境を作ることが非常に困難だった。膨大な申請事務で心身の疲労が慢性化し、理不尽な苦情や脅迫などによる精神的な負担が大きかった。

絶えず緊張した毎日だったので、睡眠不足等体調不良を訴えるスタッフが増えた。一番の問題は対面での窓口対応で、後に郵送対応に切り替えたおかげで、ストレスはかなり軽減された。

特に令和2年4月の特例貸付受付開始時は、職員自身もコロナという未知の感染症への不安感も強く、そのような中で社協全体で受付対応をせざる得なくなり、感染への不安が大きかった。

辞めた職員の中には、朝起きれない。怖くて電話が取れないというような人もいた。減収や職を失い、切羽詰まった状況の人からの相談を四六時中受け続け、中には職員に対して威圧的な態度をとる人もいるなど、働き続けている職員も含め疲弊した状態が続いていた。

令和2年4月頃は、超勤対応できる正規職員が1名だけだったので書類対応などが深夜に及んだ。

苦情・クレーム対応の影響からか、耳の不調を訴える職員や、電話対応困難となる職員が増えた。（一部は現在においても対応困難な状態が続いている。） また、全職員が他事業を兼務しているが、全体として業務に対するモチベーションの低下がみられた。

時間外勤務の急激な増加により疲労の蓄積、一時的な休暇取得ができない状況が発生した。

・日中、特例業務に追われ、通常業務ができず、残業が大幅に増えた。
・貸付期間が何度も延長され、精神的な負担が大きかった。
・相談件数が減らない中、他の事業が再開され、他部署の応援が終了し大変だった。

・昼食時間が確保できなかった。
・超過勤務が多くなり、家庭との両立に負担があった。
・休暇が思うように取得できなかった。

コロナ特例担当職員は、8時30分～17時まで、最も忙しい時期は、19時くらいまで特例の相談や申請対応に追われた。その終了後に自身の本来業務をするため、連日21時22時までの残業になったことが多かった。再貸付の時期は、担当の正職員は休職の方含め出勤している職員も極限状態が続いた。職員によっては、体調不良（歯茎が腫れ、鎮痛剤を服用しないと食物が噛めない状況）が続き、貸付終了後にようやく歯科受診ができ、治療が1年半続いた。

（５）特例貸付の実施に伴う職員への影響

② 職員の日常生活に影響を及ぼす事態がどのように発生していたか

区分C

数名の職員が業務量の増大、および本則の生活福祉資金では出ないようなクレームの対応で精神的な不調を訴える。その職員をクレーム対応から外し、休みを取ることである程度回復をした。

休憩時間を取れない時期があった。時間外業務が増加した。

再貸付の申請が多かったR3年3月は、貸付担当2名と他部署の職員1名の3名で作業を行ったため、非常に残業が多かった。

連日連夜、残業が続き、疲労感が見て取れた。疲弊し、職員間のコミュニケーションが円滑に取ることができなかったと思う（語気が強くなったり、あまり関与しないようにしたりと）。

業務開始時間から電話と来所者が殺到し、膨大な業務量で休憩時間も取れない事もあった。 相談者からの理不尽なクレームや暴言が多く、大きなストレスを受けた。相談者の中には貸付には該当しないため申請を断ると、9時から17時までロビーに居座るなど、悪質なものもあり、精神的にも疲弊していた。

・休憩時間も取れず電話対応や相談対応が続き、相当な負担が長期的に続いた。
・残業が常態化し、プライベートの過ごし方や時間の使い方が大きく変化した。
・理不尽な要求や訴えにも丁寧に対応する必要があり、精神的にも身体的にも相当辛い期間が長期化した。

ほとんどの職員がほかの仕事との兼務であり、自分の担当業務に加えて特例貸付に従事したことで残業が大幅に増えたり、休日の対応を余儀なくされ、自身の生活をだいぶ犠牲にしたと感じる。 職責に関係なく、電話での問い合わせや窓口に来所された方からの理不尽な要求にも丁寧に対応する必要があり、精神的にも肉体的にも疲労が蓄積した状態で何か月も勤務を継続した。

感染が急拡大をした当初は、職員を2班に分けて事務所内が密にならない措置を講じ、自宅にてテレワークになった時期が約ひと月あった。感染防止のため、事務所内の机をアクリル板で囲い日常的に消毒を心掛けた。

再貸付ピーク時、週4日勤務の担当職員が週5日勤務となった。

区分D

長いクレームの電話や暴言によるストレス
制度の主旨であった「減収」の確認をしっかり対応した結果、申請者が他市に住む友人と連絡を取り、「審査が厳しすぎる」「他市はもっと緩い」などと言われ、職員のストレスは増加した。（緩い対応と柔軟な対応は異なるものと考える）

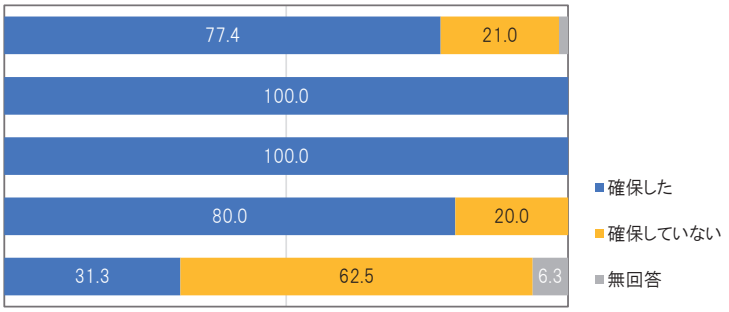
心身の休憩が取れない。

対応件数が限定的だったため、大きな影響はなし

（6）業務スペースについて

① 特定貸付を実施する上での、新たなスペースの確保

	調査対象数	確保した	確保していない	無回答
全 体	62 100.0	48 77.4	13 21.0	1 1.6
区分A	13 100.0	13 100.0	0 0.0	0 0.0
区分B	18 100.0	18 100.0	0 0.0	0 0.0
区分C	15 100.0	12 80.0	3 20.0	0 0.0
区分D	16 100.0	5 31.3	10 62.5	1 6.3



上段：件数
下段：構成比

② 確保した内容

区分A

用途	期間	場所	広さ	利用料
相談待ちの場所・相談スペース・受付 ※③は受付のみ	① R2.3～R2.6.18	社協内会議室2部屋	162㎡ （87㎡+54㎡+21㎡）	無
	② R2.6.19～R2.9.30	社協内会議室1部屋・エントランス	75㎡ （54㎡+21㎡）	無
	③ R2.10.1～R4.3	エントランス	21㎡	無
書類保管スペース	① R3.6～現在	書庫	4.5㎡	無
	② R3.11～R5.1.31	トランクルーム	8.4㎡	有
	③ R5.2.1～現在	トランクルーム	7㎡	有
相談スペース	R2.4～R4.3	社協が管理する貸会議室	130㎡	無
事務・コールセンター・書類保管スペース	R2.4～R5.8	社協の会議室	80㎡	無
受付・事務スペース	R2年4月～R3年4月	社協本部内会議室 （成城6-3-10） R2年4月～1階 R2年5月～3階	67.64㎡	無
事務および相談スペース	① R3年3月～R4年3月	分室の設置（太子堂1-14-33 アークビル5階）	73.02㎡	有
	② R4年3月～現在	分室の移転（三軒茶屋4-3-2-DSビル2階）	183㎡	有
書類保管スペース	R3年1月～現在	トランクルーム（世田谷区池尻2-37-11） 6階1室、7階1室	6階4.95㎡ 7階3.84㎡	有
相談・郵送事務スペース	① R2.4～R2.9	スマイルなかの（会議室）	140㎡ （社協占有ではない）	無
	② R2.10～R4.1	中野サンプラザ結婚式場控室	124㎡	有
	③ R4.2～R4.9	旧商工会館（中野区所有）	約180㎡	無 ※別途管理費有

（6）業務スペースについて

② 確保した内容

区分A

用途	期間	場所	広さ	利用料
相談スペース	R2.3～R4.9	社協内の会議室	35㎡	無
書類保管スペース	R2.3～R5.3	社協内の会議室	10㎡	無
相談、事務スペース	R2.4月～R3.3月	ボランティア活動室	30㎡	無
相談、事務スペース	R3.4月～R5.3月	社協会議室	50㎡	無
相談スペースⅠ	R2.3～R2.4	社協内の会議室	24.67㎡	無
相談スペースⅡ	R2.5～R2.6	社協内の会議室	147.19㎡	無
相談スペースⅢ	R2.7～R3.3	社協内の会議室	33.48㎡	無
電話スペース （生福係スペースの拡大）	R3.3月～R4年.3月	社協内他係の移動でスペース拡大	約9.72㎡	無
相談スペース	R2.4月～R2.12月	同建物内の区所有の部屋	約50㎡	無
事務処理スペース	R2.9月～R4.3月	同建物内の区所有の部屋	約9.72㎡（和室）	無
申請書写しの保管場所	R2.12月～現在	同建物内の区所有の部屋	約6.96㎡	無
特例貸付書類保管スペース	R1.10～現在まで	埼玉県秩父市みどりが丘35	W430×D335×H320 112ケース分	965,316円（イニシャル／税込）　13,156円（ランニング／税込）
書類保管キャビネット	R2.6～	社協内	ファイリングキャビネット A4　4段×12台	単価43,300円
事務作業スペース	R2.4～	社協内	作業机4台分	なし
書類チェック	R2年4月から	社協内役員室	広さ不明	無
再貸付書類チェック	R3年2月から	区役所会議室	30名定員会議室 （広さは不明）	無
書類保管倉庫	R2年3月から	社協外倉庫	212㎡	無 ※維持費あり
相談･受付スペース	R2.4～	事務所前の廊下	20㎡	無
書類保管スペース	R2.4～現在	社協内	50㎡	設備購入費有
相談スペース	R2.4～R2.5	区施設内の集会室	230㎡	免除
事務スペース	R2.6～R2.9	区施設内の集会室	230㎡	免除
相談･事務	R2.4～R2.6	市庁舎会議室 （自立支援課と共有）	191.66㎡	無
書類保管	R2.7～R4.10	市庁舎会議室（IT研修室）		無
書類保管	R4.10~	貸倉庫		有

（6）業務スペースについて

② 確保した内容

区分B

用途	期間	場所	広さ	利用料
書類保管用キャビネット	R3～	社協内の会議室		無
相談スペース	R2.4～3.12	区役所の支所の会議室	不明	無
書類チェック･保管	R2.4～貸付終了まで	社協内の会議室	不明	無
相談スペース	R2.4～現在	廊下の待合いスペース		無
書類保管スペース	R2.4～現在	ロッカー		無
事務スペース	R2.4～R5.3	社協内事務スペース		無
相談スペース	R2.4～現在まで			
相談スペース	R2.4～R3.3まで			
書類保管スペース	R3.4～現在まで			
来所者待合室	R2.4～R2.7	ボランティア活動室	30㎡	無
書類保管スペース	R2.6ごろから	事務所内等		無
相談スペース	R2.4～R4.10	社協内会議室	45.08㎡	無
書類受付スペース	R3.3～R4.11	建物内会議室	30.08㎡	無
相談スペース	R3.4～R4.10	建物内ロビー	133.48㎡	無
申請･相談スペース	R2.4～R2.7	社協内会議室	62.5㎡	無
受付･事務スペース	R2.4～R4.10	社協内多目的スペース	27㎡	無
相談スペース	R2.4～R2.5	社協内の研修室	約100㎡	無
職員座席	R2.10～R5.3	社協エリアの2区画	12㎡×2	無
職員座席	R5.4	社協エリアの1区画	12㎡	
申請受付会場	R2.4～R2.5	社協が運営する福祉会館ホール	150㎡	無
申請書類確認　作業スペース	R2.4～R4.10	社協内会議室	20㎡	無
書類保管スペース	R2.4～	社協内倉庫	3㎡	無
相談スペース	R2.4	相談机等の増加		無
事務スペース	R2.7	相談室を1か所占有		無
書類保管スペース	R2.10	ロッカー2台		無
相談･受付スペース	R2.4～6	高齢者福祉センター	45.11㎡	無
書類保管スペース	R4～	書庫		

（６）業務スペースについて

② 確保した内容

区分B

用途	期間	場所	広さ	利用料
相談スペース	R2.5～6末	社協内の会議室	70㎡	無
事務スペース	R2.5～6末	社協内の会議室	140㎡	無
相談スペース	R2.4～2.7	社協内の会議室	36㎡	無
事務用スペース	R3.4～4.3	社協内の事務所	12㎡	無
書類保管ベース（キャビネット）	R.4.1～現在	社協内事務室	0.45㎡	無
相談スペース	R2.3～2.5	福祉会館「小ホール」	184㎡	無
事務スペース	R2.6～3.3	社協内事務室	64.4㎡	無
相談スペース	R2.4～R2.4.30	社協内の会議室	80㎡	無
記入スペース	R2.5～R2.9.30	社協内の会議室	80㎡	無
事務スペース	R2.5～R2.5.29	社協内の会議室	30㎡	無
来所相談スペース	R2. 5～R4.3	社協の入っているセンター内の会議室（市民に貸し出しをしている会議室であるが、市に交渉をして、占有させてもらっていた）	定員30人	無
来所相談スペース	R2. 5～R4.3	社協の入っているセンター内事務所の前の廊下（通常常設での相談はできないが特別に許可を市にもらった）		無

（6）業務スペースについて

② 確保した内容

区分C

用途	期間	場所	広さ	利用料
相談スペース	R2.3～2.7	社協内の会議室	64㎡	無
相談スペース	R2.4.8～R26.15	会館内のロビー	28㎡	無
書類保管スペース	R3.3.22～	事務所スペース	3㎡	購入
書類保管用キャビネット	令和2年4月～現在	社協内スペース	（他部署から融通）	無
相談スペース	R02.04～R02.06	同建物内の会議室	111.52㎡	無
相談スペース	R02.07～R02.10	同建物内の会議室	42.16㎡	無
専用事務所･相談スペース	R02.11～R04.03	市管理の公共施設	125.29㎡	無
相談スペース	R2.4～R4.9	社協内の会議室	68.85㎡	無
相談･申請スペース	R2.03～不明	福祉センター内の貸会議室1室	65.62㎡	無
相談･申請スペース	不明～R2.09	福祉センター内の貸会議室2室	110.25㎡	無
相談･申請スペース	不明～R2.09	福祉センター内の貸会議室3室	196.86㎡	無
相談･申請スペース	R2.10～R5.07	福祉センター内の空き部屋2室(中央で仕切り4部屋として使用)	66.00㎡	無
相談･受付	R2.4～R2.9	市公共施設	100㎡	無
相談･受付	R2.4～R3.3	社協内の会議室	15㎡	無
相談･受付	R2.4～R3.3	社協内の会議室	15㎡	無
相談スペース	R2.3～R4.9	社協内会議室	教室1部屋分	無
申請書記入スペース	R2.4～R4.9	社協前廊下の一角	長机2本分程度	無
相談スペース1(既存)	R2.3～R4.9	相談室	18㎡	無
相談スペース2(追加)	R2.3～R4.9	ヘルストロン室	22㎡	無
相談スペース	R2.4～R2.5.16	社協内会議室	35㎡	無
相談スペース	R2.4～R4.3	社協内の相談室	16㎡	無
書類保管スペース	R4.5～	地下倉庫	8㎡	無

（６）業務スペースについて

② 確保した内容

区分D

用途	期間	場所	広さ	利用料
相談スペース2室	R2.4～410	社協内の会議室		無
相談スペース	R 2.4~	ロビー		無
書類保管スペース	R 2.4~	書類保管倉庫		無
書類保管書庫	R4年4月～	社協内の録音準備室	保管庫ひとつ分	無
相談スペース	R2.3～R4.9	社協内の会議室	29.5㎡	無
相談スペース	R2.3～R4.9	社協内の会議室	19.44㎡(12帖)	無
相談室	R2.4～	施設内の会議室	約30㎡	無

資料編
3

区市町村社会福祉協議会へのアンケート調査

〔3〕特例貸付業務を実施する上で苦慮したことについて

〔3〕特例貸付業務を実施する上で苦慮したことについて 苦慮したこと、その対応内容、対応結果

（1）人員・組織体制に関すること

①人員体制

区分A

苦慮したこと	対応内容	対応結果
マンパワー不足	開始当初は社協内他課・区から応援職員を確保し増員した。3ヵ月目には非常勤職員を採用し増員した。	対応に必要な人員確保ができた。
・制度開始直後は従来の生活福祉資金担当で対応したが、連日の多くの相談者への対応に追いつかなくなった。 ・繁忙期は、複数の行政職員が応援体制を組んでくれたが、週替わり、日替わりの職員体制であった。	・特例貸付担当チームを編成。社協の全職員、行政、派遣会社等の人員を活用した。 ・毎日新しい応援職員が来るため、そのレクチャーのための社協職員等を専属で配置した。	・チーム編成後は、相談者の予約受付から申請までを体系的に進めることができた。 ・行政職員の応援により、郵送申請の処理等、大量の業務に対応することができた。
生活福祉資金担当職員(常勤2、非常勤2)では対応しきれない事務量だった	・担当非常勤を常勤同様の勤務を2か月間実施した。 ・行政から応援職員の派遣があった。 ・社協全体で応援体制を組み、本部に特例貸付事務室を設置し、双方に派遣・臨時職員を配置し体制を確保した。	区民対応や受付・申請事務を遅滞なく処理することができた。
・リーダー格となる職員と相談受付対応可能な職員の確保。 ・事務職員の確保。	・コロナ禍の中での業務量を勘案し、職員に兼務発令の検討。行政(中野区)への応援職員の要請。 ・派遣職員等の検討。	・ボランティアセンター担当職員等の兼務発令と該当部署の課長が全面的に業務担当となることで対応。行政職員の応援については定額給付金の事務等もあり、断られている。 ・民間の派遣会社へ派遣職員を要請。
度重なる受付期間延長による人員確保の見極めが難しかった	派遣、臨時職員採用の検討、調整 他部署の協力	派遣、臨時職員採用による人材確保を行った
人の確保	臨時職員・派遣職員の導入、職員の応援体制等	来所や電話相談に対応できるようになった
実働人員の不足(人口や貸付件数に対して、当区は貸付担当自体の人員配置が23区内では最も少なく、特例業務が開始されてから正規職員が1名しか配置されていない)	特例貸付は「自立相談支援を省略可」としたため、派遣職員や他部署の応援など、不本意ではあったが相談を伴わない事務的な対応を部分的に取り入れた。	貸付対象とならないとなったところから相談者と一緒に解決策を考え、伴走型の支援を行うことが本来求められる姿ではあるが、それが充分に出来なかったことが心残りであること、唯一の社協ブランドであるといっても過言ではない、貸付の担当者を適正に育成していくことができない。
増員調整があったが、生福経験者が少なく、また日替わり！？ 週替りのヘルプであったため、その都度事業説明の機会を設けた	個別に事業説明実施	事業説明の都度、職員がその対応にとられてしまうため、替わるたびに苦慮した。 また、対応マニュアル作成が必要と感じた。
相談件数の大幅な増加	他部署からの応援や職員の増員	係内で体制を厚くした
職員不足	他課の職員の応援	4月下旬から9月まで応援、10月から派遣職員に切り替えた。
現有の生福担当職員数では到底対応できないこと。	——	——
制度変更が急なので人員体制整備が間に合わない	派遣職員増員	繁忙期と増員時期が重ならずバランスの悪い状況が続いた
どのくらいの人員が必要なのか決めるのが難しかった。	応援職員や派遣職員を適宜配置した。	独自に見通しをつけて判断した。

（1）人員・組織体制に関すること

①人員体制

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
人員不足	他部署、区からの応援	それぞれの業務で都合をつけて、特例貸付業務の応援をしてもらうことができた。
度重なる受付の延長で、長期的なスパンでの雇用計画が立てることが出来なかった。	——	派遣職員で対応した。（貸付時、償還時とも同様）
日々調整が必要なシフト	かなり早いスピードで変化する来場者数に合わせて、シフトをつくった	——
・制度が始まった当初は庶務係長が担当業務を兼務（別の階）しており、現場に常に居る状態ではなかった。加えて庶務係長が年度末で派遣解除となり区に戻ってしまうタイミングでもあり、係を統率できる職員が不在であった。また年度末に担当業務を担っていた職員1名の退職が決まっており、5名中2名が入れ替わることになった。 ・また4月に異動で新たに配属となったばかりの職員が同月中に急な退職をしたり、民間の人材派遣会社を活用しても定着までに時間がかかったりと、常に人が足りない中で業務をこなす日々が続いた。	・年度途中で人事異動を行い、庶務係に専任の主査を置いて対応を図った。 ・社協内で2名ずつ、2週間のスパンで代わる代わる兼務発令を行う等、対応を図った。（社協職員の8割に対し兼務発令が出された） ・社協全体で貸付業務担当をフォローする体制を整えた。	・専任の主査が置かれる前までは常勤の2名に業務が集中していたが、組織を俯瞰的に見て判断できる主査が置かれたことで、役割分担ができ、社協内での応援協力体制が構築できた。 ・2週間という短い期間での兼務発令ではあったが、兼務発令を受けた職員が貸付業務の現状把握、業務内容把握ができたため、より応援しやすい環境となった。ただ、運用方法がすぐに変わってしまうこともあり、応援職員の適応力に依る部分も大きかった。
相当数の相談者が殺到し、相談や申請に対し、対応が不可能となった。	緊急事態宣言後すぐは、他部署の訪問等がストップしたため、職員の応援体制をとった。	窓口対応、電話対応等人員が増えたことにより、対応件数が増えた。
①窓口対応人員以上の来所数で、相談までの待ち時間があった。 ②細切れの期間延長により、職員体制の確保に苦慮した。 ③平時と同様の兼務、人員体制（育児休業により常勤1名減員）が維持された。 ④R3.1-R3.3係長休職時に係長級の補充はなかった。 ⑤再貸付開始時の対応。	①昼休みの空白がないよう、交替で休憩を取り対応した。 ②派遣職員を増やし対応した。 ④他部署との兼務職員（主任）1名を補充した。 ⑤派遣職員・アルバイト職員を増員した。	①対応数を優先したことで、相談時間を十分にとれなかった。 ②開始時点は、東社協への提出書類のチェック、東社協との連絡調整、係員への指示など、社協職員（特に常勤職員）がやるべき仕事に対して人員が不足し、少人数で多量の業務に対応した。 ③開始直後から相談が殺到していたが、従来通りの兼務体制を続け、専任職員の配置など組織改編がなされなかった。 ③感染拡大の終息や特例貸付の終了を願うばかりで、現実的な見通しを立てることができなかった。 ⑤申請件数が多く、書類不備の連絡が遅れた。
急増する申請者に対して社協内の人員確保が遅れ、スムーズな対応ができない時期があった。	対応をルーチン化することで、スムーズな対応が可能になり、短期間で効率化が図れた。	十分な聞き取りができなかったために、問題点が不明瞭のまま申請するケースもあった。
当初、窓口電話対応に追われ、業務全般に支障をきたした。	他課に応援を依頼	郵送申請に切り替わるまで影響が続いた。
終了まで残り1ヶ月で延長が決まる事態が何度も起き、派遣職員や常勤職員を継続して雇用できなかった。	その都度新しい職員（派遣職員含む）を確保。	職員が変わるたびに制度や業務内容について説明をしなければならなかったが、対応できる職員が1～2名いなかった。
・延長がいつまで続くのか不透明で、職員募集を計画的に行うことができなかった。 ・職員募集をしても、思うように人は集まらず、採用に至ったとしても定着ができず、常に不安定な状態であった。 ・コロナ禍で、職員が入れ替わり福祉職の経験、相談職の未経験者ばかりになってしまい、その質の確保に苦慮した。	・随時職員募集を実施。 ・週2回のミーティングを実施。数か月単位で変わる制度の変更点の確認をするとともに、ケース会議を実施。	・情報を絶えずキャッチしながら、係員で共有することで、スムーズな貸付の利用や他制度へのつなぎを行うことができた。 ・人材派遣会社の利用等、柔軟な体制づくりができなかった。

（1）人員・組織体制に関すること

①人員体制

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
相談件数、事務量ともに貸付担当だけでは対応しきれなかった	他係からの応援体制を組んで対応	応援に来る職員が日によってばらばらだったので、業務開始前、終了時にミーティングを行い、事務の変更点や対応時の注意点などについて共有することでスムーズな対応ができた
相談者の対応	応援の調整	他部署からの応援対応
組織内である程度限られた職員でシフトを組んで対応したが、制度開始当初は毎日制度・運用変更があり、対応職員へ周知・徹底することが難しく非常に労力を費やした。	毎日夕方の時間帯で共有の時間をもち、変更点の確認や認識の統一・共有を図った。	来所者、電話対応が途切れず、全員が共有の場に参加することは困難であった。
通常業務に加えて、過去に経験したことのない規模の相談への対応。	派遣職員の投入、他部署からの応援依頼を実施。	折り返し電話に数日要する時期もあったが対応することができた。
委託費がはっきりしないため派遣を増やしにくかった。	在籍している職員で対応した。	人手が一番欲しいときに充分な体制でなかった。
相談が急激に増え、対応しきれない	アルバイトや他部署の応援を実施	窓口の混雑緩和に繋がった
対応できる職員が足りない	他課からの応援依頼、派遣職員で対応	社協全体として取り組めたので、災害時の職員対応（全局内）をイメージできた。

①人員体制

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
特例貸付対応職員の不足	地域福祉推進、ボランティアセンター等の職員による支援、人材派遣の活用等	――
特例貸付開始前は、担当が1名。	貸付が所属する係の職員の他、ボランティアセンターの職員、採用した臨時職員を加えて対応した。	同時に複数世帯を対応することができた。地区社協内で、対応方法を相談することができた。
度重なる制度延長による、必要な人員体制の見極め	延長に次ぐ延長で、相談者数の見極めが困難になり、人員をどの程度確保すべきか検討した。	臨時職員の都度契約（3ヶ月ごと）による対応
人員確保	貸付期間が延長され、人員が不足した。	同じ係内の別事業担当者1名を応援職員として確保した。
初期の来所・電話受付の対応	他部署からの応援・支援	うまく対応できた
・職員の制度概要理解が不十分 ・職員不足	・東社協作成マニュアルをもとに対応 ・早急な人員募集（新聞折込みなど）	・日々の業務をこなしながらの対応しかできなかった ・他部署職員の応援を行うことで、多くの職員の貸付制度に関する理解を深めることができた ・新規採用に加えて他部署からの応援で対応した
相談体制（電話　来館対応）	他部署からの応援	一日に多くの対応を受けることが出来た
職員不足により、通常業務に加えて膨大な相談、貸付業務の対応に追われた。	派遣職員の採用・マニュアル等の作成をした。	派遣職員の採用により、対応人数を増やしたことで、予約後、面談まで数日（3～4日後）要していたものが、翌日程度になった。
応援職員に短い時間で貸付のスキルを身に着けてもらうこと	特例貸付の対応を伝える短時間の研修を実施	なんとか派遣社員・応援職員に制度を覚えてもらい、貸付の応対ができた。
人員不足	職員採用	臨時職員2名採用

（1）人員・組織体制に関すること

①人員体制

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
・感染者が発生した際の体制 ・組織では感染拡大防止の観点から自宅待機日を導入したが、特例貸付担当は組織の目標とする日数を自宅待機とできなかった。 ・他部署職員の応援体制を組んだが、所属部署の状況によって変動があった。	・兼務事業や自宅待機日を減らして、特例貸付の相談対応をした。	・兼務事業や地域関連事業の縮小や休止により、特例貸付の相談支援は行うことができたが、他事業の縮小や休止が長期化した。
他の業務との兼務でようやく人員体制を組める状態であったこと	正規職員が兼務	貸付に関する相談援助はできたが、社協の本来業務を一部休止とした
・職員不足 ・研修等もなく制度の理解が不十分	・派遣職員の採用 ・マニュアル等で対応	派遣職員の採用のほか、係内の別事業の担当者等に協力してもらった
急激な相談数の増加で対応に苦慮	他部署からの応援と派遣社員の配置	他部署からの応援体制・派遣社員配置、また、時間外勤務対応で相談体制を構築。
ピーク時の人員確保。	他担当の応援。アルバイト、派遣社員の雇用。	ピーク時は他担当の応援，アルバイト、派遣社員による業務分掌、担当職員の超過勤務と休日出勤で対応。

①人員体制

区分D

苦慮したこと	対応内容	対応結果
人員が少ない中での突発で来所された方への対応	原則、対面のみの予約制を取った	生活状況を把握した上での貸付を行うことができ、不備を最小限に抑えてスムーズな貸付実行となった
正職と嘱託職員だけでは対応しきれなかった	R2年7月から非常勤職員を2名増員	正職、嘱託職員の残業を減らすことができた

（１）人員・組織体制に関すること

②職場環境

区分A

苦慮したこと	対応内容	対応結果
スペースの確保 （①事務・②相談・③書類保管）	①→複数人でデスクを共用。 ②→会議室やエントランスを特設使用。 ③→使用中の書庫を片付けて保管スペースとしたほか、民間のトランクルームを賃借。	調整により①②③において支障はなかった。
相談・待合い、事務処理、書類保管等の場所の確保。	社協会議室のほか、行政の会議室も一定期間借用した。	特に郵送申請のピーク時には、不備のため来所を求める際にも行政の会議室を利用でき、来所者を分散することもできた。
・電話機が足りなかった。 ・職員の増員により、事務室が密になってしまった。 ・窓口対応が続く中、マスク不足、感染予防対策の不足など不安の高い環境での執務だった。	・電話回線を増設。増設工事もコロナの影響で時間がかかり、急遽携帯電話を購入して対応した。 ・特例貸付の事務費で、新たに民間の事務所を借り上げ、事務スペースを確保した。 ・マスク、クリアボード衝立、アルコール消毒環境などを順次整備した。	・電話回線を増設したものの問い合わせの電話ですぐ回線が埋まってしまい、電話がつながらないと苦情になった。 発信ができず、折り返しの電話や書類の不備の確認対応が時間外になってしまい、職員が残業して対応した。 ・スペースを確保することができたが、大量の貸付事務を行いながらの移転作業は、職員の負担を増した。 ・職場感染を予防した。
・相談受付 ・事務スペースの確保 ・書類の保管場所の確保	・コロナ禍のため会議室の貸し出しが中止となったため、当初は同じ建物内で相談・事務スペースが確保できたが、収束の中で新たに確保することが困難であった。 ・書類が事務スペースで収まり切れなくなったための保管場所の確保。	・行政へのスペース確保の協力依頼を続けてきたが対応が困難とのことであったため、独自で他会場（中野サンプラザ）を確保。しかし、コロナが収束する中でその会場使用の継続が難しくなったため、再度行政に要望し、中野区所有の使用していない建物に最終的に移動することができた。 ・書類のスペースについては社協倉庫で保管。しかし満杯となったため、事務室近くの廊下にキャビネットを設置し、鍵付きで保管している。
コロナ感染リスクへの対応	パーティション設置、使用物品の消毒等）	常に感染不安を感じながらの対応となった
感染対策を取りつつ、相談場所の確保が難しかった	活動室や会議室などを一時的に相談スペースにあてた	通常業務に支障が出ないように場所を確保できた
①受付開始から少なくとも2年間は場当たり的な対応となってしまい、先が見えなかったこと。 ②在宅勤務など感染防止の対応と特例貸付の業務がいまいちマッチングしなかった。	①東社協発行のマニュアルを所属長及び貸付担当とで読み込み、対応を日ごとにアップデートしていくことで対応。 ②貸付担当や生活困窮担当職員はその使命として相談業務があり、在宅勤務などでは十分な相談支援ができないため、ほぼ通勤で対応。	①及び②　事務処理中心になりがちで、十分な相談支援ができているとは言えない状況であったが、それでも相談者の背景にあるものに思いを馳せることを精一杯していた。 貸付担当は他の係に比べて研修が少ないので、自己研鑽できる場がなかったと感じる。
・急な職員増に対する係スペースの狭さ ・職員のデスクに派遣職員が座っていたため、パソコンや引き出しの管理に不安があった	・幹部が調整 ・パソコンは共有ファイルの閲覧、使用を声掛けしたが、制限をかけるなどは行わなかった…	・臨時スペースの利用や、他係の移動があった ・パソコンファイル等の閲覧制限をかける必要があったと反省
新型コロナウイルス感染対策 相談窓口の混雑、書類保管場所の確保 マスク未着用の来所者	アルコール噴射機・二酸化炭素測定機・サーキュレーターの設置、予約制の導入 マスク購入、検査キット購入	——
対応人員を増やしたかったが、そのようなスペースがなかった	事務スペースの拡張、事務要員の確保	役員室を事務スペースとし、他課からの応援を依頼した。
申請書類の保存場所がない 派遣職員の席を確保できない	一時的に段ボール等で保管 他係の空デスクを利用	左記参照
空調換気や隣人との距離が取れない不十分なスペースでの作業増	電源、冷暖房設備の増設	電源、電気容量の不足が生じた
担当の執務室が市役所の地下階にあったので、事務局と離れていた。 派遣職員により業務する人員がふえた。	担当が孤立しないように組織として支援に努めた。 買い替えにより机等のサイズを小型化した。	貸付に専念できた。 人員の増強ができた。

（1）人員・組織体制に関すること

②職場環境

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
感染症対策	会議室をパーテーション等で仕切り、受付スペースを確保した。	プライバシーの確保と感染症対策の必要があり、スペースを確保するのが難しかった。
貸付担当の事務スペースを確保するために、他のスペースを事務スペースとして確保が必要だった	会議室として確保していた場所を事務スペース用に一部工事を入れるなどの対応をした	——
・民間の人材派遣会社からの職員や社協で兼務発令を受けた職員が座る席や事務スペース(PC)が確保できなかった。	・丸椅子を置いて座ったり、隣の部屋にある係の事務スペースの一部を借りるなどして対応した。 ・コロナ対応のため、密の防止、パーテーション、予約制度の導入、消毒など、感染対策を徹底しながらの対応をした。	・兼務職員のPCは順番に使うなどして対応。時間外に本来所属の部署に戻り事務を行うなどして対応した。
日々増えていく相談記録の扱い、申請書類の保管場所が不足した。	ラックやロッカー等を購入し、特例貸付専用の場所を確保した。	——
①PCを使用する職員が限られており、使用できない職員は相談状況や相談履歴などの情報共有が困難だった。 ②相談・申請手続きのスペース確保。 ③電話回線が2回線だった。	①PC利用の職員に逐次情報を確認した。携帯電話や個々のメモに状況を記録した。 ②ロビーに相談・申請窓口を設置し、会議室に郵送申請の受付スペースを確保した。 ③携帯電話を導入。	①窓口対応の職員間で情報共有を工夫して対応した。 ②区管理の建物であり、区・同建物内の他事業所の協力により、共有スペースであるロビー・会議室を継続的に使用できた。 ③書類不備の連絡などには携帯電話を使用し、相談受付と回線を分けることができた。 ③相談の問い合わせでは、電話がつながらないことが苦情になった。
申請ピーク時に朝から晩まで特例貸付に割かれたため、社協全体に業務に支障が出た。	他部署からも期間限定で特例専任を出してもらい、社協全体で対応することとした。	偏った一部に他部署の人に負担をかけさせてしまった。
貸付終了の見通しが立たなかったため、必要な人員体制の見極め判断が難しかった。	他課に応援を依頼。臨時職員の雇用	申請受付終了まで影響が続いた。
電話回線の不足 相談スペースや書類保管スペースの不足	電話回線増設 会議室を特例貸付対応用スペースへ	代表電話が特例貸付相談の電話で埋まってしまい、他部署への問合せ電話がかかりにくくなった。
・職員の増配置により、密な状況となってしまった。 ・電話や窓口来所が多く、休憩時間の確保が出来なかった。その結果、休暇も取りづらい状況となってしまった。	・郵送対応の実施。 ・窓口の予約制の導入。 ・電話機の増設。	・相談件数をコントロールすることで、計画的な休憩や休暇が取得できるようになった。 ・職場の密状況については、スペースに限りがあり改善はできなかったため、マスク着用や黙食を徹底した。
コピー機、電話機、書類保管用のキャビネットが不足	追加購入	——
相談場所の確保	滞在時間を減らす コロナ対策	必要書類は自宅で記載、郵送を進める 時間、場所、対応者の調整
相談窓口と事務スペースが隣接。休憩スペースの不足から、自席で休憩をとる職員も多いが、休憩中も相談内容や苦情・クレームが視界・耳に入る。また、時間外でも相談者が来所し対応せざるを得ない状況が常態化した。 対応が長期化することで職員の心身の疲弊は激しく、モチベーション維持が困難であった。	1）相談窓口にスクリーンカーテンを設置し、昼休み及び時間外は閉めることとした。 2）対応時間外の電話に対しては音声メッセージを流して対応した。 3）職員が一息つけるスペースを設け、クレーム対応等で気持ちの整理が必要な場合は積極的に活用するよう声掛けした。 4）職員研修（相談・傾聴）を実施し、業務の振り返りと同時に職員の気持ちの切替を図った。	日々の現場での相談対応に追われるあまり、職場環境改善や研修実施等、職員側へのフォローが具体的に実現できたのは令和3年度下半期以降であった。
相談、書類保管、事務処理スペースの確保。	会議室を専用スペースにするなど、一時的に拡張を行った。	パーテーションによる個別相談スペースを確保し、可能な限り相談者のプライバシーを確保した。

（1）人員・組織体制に関すること

②職場環境

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
アクリルボードの準備、消毒の対応。	時間を決めて消毒を行った。	どこまで効果があったかは不明。
・相談スペースの確保 ・職員の感染防止対策	・社協内会議室を利用 ・対面でのアクリル板設置、消毒の徹底	・コロナ禍で市民に貸出できなかったこともあり、スペースが確保できた ・職場内での感染予防対策はできていた
事務所スペースだけでは足りない	市から専用の会議室を借りた	——

②職場環境

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
感染防止対策	マスク着用・パーティション・体温計・消毒液の設置等	左欄と同様
保管文書が多い。 職員が増え、職場が狭くなった。	——	改善できていない。
相談者来所増に伴う感染リスクへの不安	社協来所者はサロン団体やボランティア団体等の高齢者が比較的多いため、どのように感染リスク低減をすべきかを検討した。	貸付専用事務所・相談スペースの開設
週休日・休日の調整	トラブル防止のため、最低でも二人体制で業務を行えるように休日を調整した。	やむを得ない場合を除き、常に対応できる職員がいた。
いかに感染防止対策をするか	対面場所のスクリーン確保や消毒液の設置	うまく対応できた
相談窓口の少なさ、狭さ	会館ロビーの一部を借りて、来所相談ブースとして開所	・来所対応可能な件数が増えた ・各ブース間の距離を確保できた
相談スペース	予約制を導入	時間に配慮しながら予約をしていたが、時間がおして待たせて苦情になることもあった
予約なしの相談者が続々と来所し相談場所がなくなり、ロビーで対応せざる得ないこともあった。	専用の相談室を確保した。それでも足りない時は、コロナのため閉鎖していた喫茶室を相談室として利用した。	パーテーションで区切り、コロナ感染対策をした上で相談者のプライバシーも配慮することができた。
緊急事態宣言に伴い、事務所の入っている公共施設が閉館となった	来所者には、建物の前から電話をいただき、通用口からご案内する対応をした	——
感染対策	環境整備	パーテーション配置・サーモカメラ・消毒液等購入
コロナ感染者の来所による感染可能性	感染予防対策の徹底	感染者は最低限で抑えられた
相談者からの感染拡大と職場内の感染拡大	職員を二班に分け交替勤務の実施をした。感染拡大防止のアクリル板の設置と消毒の実施。	感染拡大を防止出来た。
相談、受付スペースの確保。	一般貸出用スペースを確保した。	相談、受付がスムーズにできた。

②職場環境

区分D

苦慮したこと	対応内容	対応結果
他業務とのバランスが難しかった	電話対応マニュアルを作成し、担当者不在でも対応できるようにした	対応した職員の業務量軽減につながった
窓口が少ない	申請を完全予約制にした	待機時間が減った

（1）人員・組織体制に関すること

③他担当との調整

区分A

苦慮したこと	対応内容	対応結果
ピーク時は、社協代表電話番号への問合せが増大	「電話対応マニュアル」や「特例貸付対応電話メモ」を作成し、簡単な問い合わせであれば他課職員も対応できるよう体制整備した。	オール社協での対応ができた。
多くの応援職員が必要であった。	センターごとに相談担当職員のローテーションを組んだ。	最大時で9つのブースでの相談を全職員がローテーションで担当することで、多くの相談者に対応できた。
住民の利便性を考慮し、社協本部、各地域社協事務所で窓口対応を行っていたため、度重なる受付期間延長に伴なう情報共有やHP改修、申請書類等の修正がかなり負担だった。	その都度、職員用の手引きを作成しポイントをまとめ伝達した。	各窓口で円滑に申請事務を遅滞なく処理をすることができた。
兼務発令として対応するため、他部署職員及びそれ以外の職員の事業への理解を促すこと。	全職員への事業説明と協力体制についての理解。	職員全体会、事務局内ミーテングを活用しての事業の理解と応援体制の説明。ある程度の理解が得られた。
応援職員体制の調整、応援職員へのレクチャー	応援職員の確保、応援職員用マニュアルの作成 派遣職員配置までの間、他部署において通常業務の電話対応や郵送申請の受理、発送業務等分担し行った	他事業から応援職員を出したことにより、他事業への影響が出た
応援職員が受付対応できるように引き継ぐ必要があった	相談経験のある職員を中心に、研修期間を設けるなどして業務を引きつぎ	貸付担当以外の職員が受付を担うことで時間内の相談対応が行えた
当会は、係業務（本来業務）とは別に、常勤職員は全員が係横断業務と地区担当をもっている。制度開始及び再貸付のピーク時にそれらの対応をすることは困難を極めた。	他の係職員に申し訳ない気持ちと、後ろめたさなどがあったが、係業務を優先した。	地区担当の活動は停止されたが、係横断業務（PTや委員会）などは活動継続しているものがあり、制度開始及び再貸付のピーク時に係横断業務の打合せ等が定期的に入り、実質的に対応に困難を極めた。
生福の電話がパンクしていたので、他係へ入電があったものの対応	折り電	つながらないことへの苦情を受けながらも、折り電で対応。
特例対応に追われ他の業務が滞る	超過勤務での対応	——
事務内容の説明 職員の入れ替わりがあるため、効率的な事務ができなかった。　社協一丸となって、実施すること	他担当への応援依頼	4月下旬から9月まで応援してもらうことができた。 職員の理解を得ることが難しく、効率が悪いため派遣職員に切り替えた。
貸付担当以外の職員への負担増による貸付以外の業務も遅滞	再貸付ピーク時の応援依頼	繁忙期はお互いに協力しあうという意識で対応。 一部人間関係の悪化
担当部署だけでは、対応しきれなかった。また、人員確保のために応急的対応が必要であった。	社協内の調整は管理職を中心に調整を行った。	職員は非常に協力的であり、苦慮することは少なかった。

（１）人員・組織体制に関すること

③他担当との調整

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
・ヘルプの職員の調整 ・貸付の困難ケースの相談	・他の係長と日々相談していた ・貸付の担当や地域福祉コーディネーターと連携して行っていた	・他の係も協力的であった ・どこまで誰がやるのかが不明瞭で、「やる必要がある」と強く思う職員が中心になりがちでチームとして動くことが難しかった。
最初は他係の職員の理解を得るのが大変だった。	特例貸付対応で苦慮していることは他係も分かっていたため、応援職員を出したり、事務スペースなどの確保などで協力できる体制は取れていた。	——
——	事務局が応援職員のシフトを作成した。他部署の窓口等が再開後も貸付経験職員が応援体制を維持してくれた。	——
①応援職員の業務調整。	①R3.1から4か月程度、各部署から1名、郵送物の取扱い、データ入力の応援があった。	①応援職員が日替わりのため、マニュアルを作成したものの、確実に業務手順を伝えるための負担があった。 ①依頼できる業務が限られていた。 ①応援に携わった職員からは、手伝える業務がないか声がかかるようになった。
応援職員に制度の内容や変更内容を把握してもらうこと。	担当職員が要綱に目を通し、要点や変更内容を口頭で説明した。内部でマニュアルを作成した。	要綱について東社協へ確認をしたり内部マニュアルを作成する職員が1～2名しかおらず、苦慮した。
・感染症対策の実施方法について、対応方法等不明な点も多く、単独の係では対応が難しかった。そのため、経営総務係と連携しながら、東京都の通知に合わせ、窓口整備を実施。	・マスクしていない人への配布。 ・アクリル板の設置。 ・入口での検温・消毒の実施。 ・消毒液やマスクの確保。	・感染症対策を徹底することで、利用者はもちろん職員が安心して相談ができる環境ができた。 ・経営総務係が、東京都や市等の方針を掴み、必要な資材の確保をしてくれたことで、その労力を割かず相談業務を担うことができた。
延長や再貸付などの情報共有	企画会議などで他係へ情報共有	地域担当職員などが各担当地区で住民へ周知するなど、連携して対応ができた
ピーク時は職員の人数も多く対応履歴を共有する事が困難であった。	来所予定は書きだして他担当も把握できるようにし、特に対応を注意したい方については口頭でも共有した。	事前に予約がある来所については把握できていたと思うが当日の急な予約は他担当が把握できない事も多く、対応履歴については申請人数が多くて共有ができていない。
応援職員に対しての運用変更の周知	応援職員の人数を絞るしかなかった	運用変更が多々あり、思うように他職員へ対応をお願いできなかった
人の配置と東社協からの変更点を伝えること	シフト調整（電話、窓口、郵送など）と変更点を伝達するためのマニュアル作り	生福担当が他担当職員に対して動けるようリーダーシップを取る必要があり、結果益々業務が過多になっていった。

（1）人員・組織体制に関すること

③他担当との調整

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
運用変更があった際の情報共有	別途、マニュアルや資料を作成し、内部の会議で共有した。	郵送された申請書類の不備の確認や初回の電話対応などは全職員対応できるようになった
更新される制度変更の周知徹底。	変更の都度、ひとりずつに資料を配布。共有する資料の掲示。各世帯に相談受付票を作成。	概ねできた。
特例貸付業務にどの程度携わってもらうかの見極め	それぞれが別に仕事を受け持っており、かつ、コロナ禍であってもその仕事がなくなるわけではないため、どの程度まで業務に携わってもらうべきかを検討した。	受付開始当初の面談に同席してもらった。結果、どのような方が特例貸付の相談に来るのかを他担当の職員に理解してもらうことはできたが、本来の生活福祉資金貸付制度を理解してもらうまではできなかったと思われる。
情報共有（相談内容）	前回対応した職員が不在時でも対応できるように、情報共有を徹底した。（打ち合わせ、相談記録を残す等）	特に大きな問題は発生せず、円滑に業務が進めることができた。
特例貸付の制度ルールの共有	事前に打ち合わせ会議を開催した	うまく対応できた
制度内容と受付の流れについて	内部レクチャーを実施	理解の差がどうしても出てしまい、余計に事務がかかることもあった
相談に追われ、業務時間内に業務の相談がなかなかできなかった。	ケース記録で相談の記録をして、情報共有した。	ある程度は情報共有ができたが、人数が膨大なため全ての情報共有は難しかった。
・運用変更がある都度、貸付担当での共有に苦慮した。相談が多い時期は、通知文等を読む負担があった。 ・相談内容や問いあわせへの対応の統一。	・一人がFAX報を読み込み、変更内容や注意点を書き出し、貸付担当で共有した。 ・データベースへの入力箇所を絞ったり、コード化することによって、必要情報を共有した。 ・一人がFAX報を読み込み、変更内容や注意点を書き出し、貸付担当で共有した。 ・データベースへの入力箇所を絞ったり、コード化することによって、必要情報を共有した。	FAX報により、運用変更の見落としなく、対応できた。
度々変わる制度内容の共有	FAX報が来るたびに共有した	借入希望者へ正しい情報を伝えることができた

③他担当との調整

区分D

回答なし

（１）人員・組織体制に関すること

④他機関との調整

区分A

苦慮したこと	対応内容	対応結果
再貸付開始以降に始まった、生保受給者確認	福祉事務所宛てに借受申請者リストを毎日メール（パスワード付）送信し、確認作業を行った。	生保受給者の特例貸付受付をしない仕組みができた。
・申請者名簿を送り行政生活支援課に生活保護受給者の確認 ・度重なる延長による住民記録・戸籍課及び納税課に証明書類取得手数料免除の期間延長の調整を何度も行った。	・申請者データを行政に送り、保護受給者の照合を行った。 ・申請期間中だけでなく免除申請の際の証明資料の手数料が免除となっている。	・照合が間に合わず、貸付が開始されたケースには、CWと調整しながら一括返金の連絡を行った。一方で返済はされていないケースもある。
行政の関係部署（特に福祉事務所、生活困窮者自立支援相談窓口）との連携。	――	――
自立相談支援機関との調整が量的に溢れ、出来なかった。	自立相談支援機関との連携 区役所からの応援	申出書を自立相談支援機関に渡し、借受人に架電してもらうのみとなった
区の関係窓口（住民票・非課税証明・生活保護等）に制度の周知が難しかった	制度変更ごとに文書や電話連絡をとり、制度の変更点について周知を行った	相談者を社協につないでいただくことはできたが、間違った案内によるクレームも多かった
自立へのつなぎ方	打合せを数回実施	連絡票の作成などで、相談者がスムーズに相談につながるよう工夫した。自立の他人の事業感が最後まで払拭できなかった。
――	――	新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、行政が「生活相談コールセンター」を令和2年4月27日に開設。緊急小口資金貸付や住居確保給付金の問い合わせなどに対応した。
令和2年5月連休時の対応	連休で閉庁期間中の申請受け付け	連休期間中、区役所アトリウムの場所を借り、さらに区職員の応援を受け、申請受付窓口を6カを設置し対応することができた。
自立支援機関との連携がうまくいかなかった	不定期で打合せ実施	すり合わせも生かされず、連携できていない状態が継続
主に行政との対応	――	――

④他機関との調整

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
――	自立相談支援機関と調整した。	自立支援相談機関につなぐなど連携を図ることができた。
自立支援機関との役割分担	困難なケースについて自立支援機関で対応してほしい旨調整を試みた	総合的な相談に乗ってもらうことが難しく、社協で引き受けなければいけないことが多かった
――	区が実施している生活困窮者支援の部署と連携を図った。	――
申請書への自立相談支援機関の確認方法等	お互いに情報交換を続け、関係性を築けた。	――
①明らかに対象外と思われるケースへの東社協への伝達。 ②自立相談などで社協に行けばお金を借りられると誤った案内があった。	①東社協に電話や申請書へのメモの添付で連絡した。 ②自立相談などへ連絡し、コロナでの減収など貸付要件を説明した。 ②R4.4以降に福祉事務所で開催された実務者レベルの情報交換会に参加した。	①一定の効果はあったが、明らかに対象外と思われるケースでも貸付決定されていた。 ②インターネット上の誤った情報を信じた相談者への情報の訂正に時間を要した。 ②相談者がたらい回しとなり、苦情に発展する事例があった。 ②自立相談とは必要に応じて情報交換会を実施し、個別ケースでの連絡調整も密に行うようになった。

（1）人員・組織体制に関すること

④他機関との調整

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
自立支援機関との連携に温度差があり、スタート時うまく回らなかった。	定期的に情報交換する場をもち、連携を密にすることにした。	スムーズに繋げることができたため、利用者がストレスを持つことなく問題解決できた。
自立相談支援機関（区）は個別相談対応が困難。	自立相談支援機関に申出書を渡し、後日確認印をもらう形をとった。	書類のやり取りはできたが、形式だけのものになってしまった。
申請者の中に生活保護受給者がいないかの確認	申請者一覧を生活福祉課に確認してもらう	——
情報のアップデートの確認 提出書類のチェック	必要書類の確認の伝達調整	核になる調整役から窓口対応者への的確な指示
申請人数が多く申請者の状況を詳しく伝える事。	特に問題を抱えている方には個別で自立支援機関などに連絡をした。	一部の方については情報を共有することができたが、流れ作業のようになりできていない事の方が多かった。
生活保護受給者であるかどうか、	本人の話に矛盾な点がないか聞きとり。	福祉事務所に相談、再貸付時には必ず確認があって良かった。
説明なく、社協窓口を案内してくることが続いた	制度説明、必要書類の案内を徹底した	自立相談支援機関が市庁舎内にあるが、住民票取得の説明もなく、社協を案内されたため、市役所に戻らなければならず、相談者に負担が生じ、中々、改善されなかった
東社協の説明を受けていても、自立相談支援機関との連携がとりづらい。	制度に対する共通理解をはかるため、その都度、生福と自立相談支援機関で調整をはかっている。 住民票、非課税証明書の手数料が無料になる件について、市役所担当課長に文書で周知依頼した。	お互い連携するよう心掛けてはいるが、制度変更などがあると共通理解を取りにくい状況もある。 （提案として：生福も自立も同じ内容で対応するのだから、説明会等は別日ではなく同時開催で、共通理解を図れるようにすればよい）

④他機関との調整

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
運用の細かい変更がある度に生活福祉課、自立相談支援機関とのやり取りが必要になった。	月に一度、支援調整会議を開催し、左記の機関と制度の運用や個別ケースの情報共有を図った。	生活困窮者自立支援金については、特例貸付を申請している必要があったため、生活福祉課と連絡を密にとる機会となった。
市役所への対応依頼	外国人の方が日本語で課税証明書の発行依頼をすることが困難であった。補助的なメモを作成し、事前にお渡しするなど工夫した。	市役所窓口の負担を減らすことができたと思われる。
自立機関につなげるべきであろう人が多くいたが人数が多すぎて、丁寧な聞き取りが出来なかった。	特別に自立につなげたい人は個別でつなげた。	自立を紹介しても、本人の意志で行かないことも多く、結果的につながらないことがよくあった。
コロナで減収したわけではない方に、特例貸付が借りられると案内されるなど、行き違いが生じることがあった。	——	日頃からの関わりがある他機関とは、周知の方法等についに調整することができたが、関わりが薄い他機関とは難しかった。
・自立相談支援機関との連携、調整に苦慮した。委託元の行政の所管課を通して調整する必要があった。 ・市役所や自立相談支援機関が遠方のため、申込者や借受人に移動の負担が生じた。	・所管課を交えた協議の場を設け、自立相談支援機関へのつなぎ方などを調整した。 ・市役所課税課と事前調整し、想定件数と必要書類の共有を行った。また、特例貸付対象者への非課税証明書取得や税申告の案内方法を統一した。	・相談のつなぎや申出書の確認方法を仕組み化することができた。 ・市役所課税課の繁忙期とも重なったが、事前調整により、市役所への案内が円滑にできた。
度々変わる制度内容に、情報共有のタイミングが難しかった	必要に応じて、他機関との調整会議を実施した	——
自立相談支援機関との連携	メールと郵便で情報共有	自立相談支援機関との連携が密に取れるようになった。

（１）人員・組織体制に関すること

④他機関との調整

区分D

苦慮したこと	対応内容	対応結果
当会と区役所への往復に関するクレーム	常に意見交換をし、生活状況等の把握に努めた	貸付以外の制度利用等で対応できたパターンや生活状況の見直しにより自立につながったケースあり
①先に市役所に相談した人が予約なしで来所 ②特例に当てはまらない人も市役所に聞いたと、相談をしてくる	①市役所に予約をしてもらうよう伝えてもらった ②特例の要件をある程度周知してもらった	①予約なしの来所が減った ②完全に当てはまらない人（コロナと関係ない）からの相談が減ったと思われる
自立支援相談機関や福祉事務所が遠いためやりとりが大変だった。	申請スケジュールに沿って申出書のやりとりを行い、場合によっては電話で対応するなど状況に応じて動くことが出来た。	スケジュール管理を徹底したため、比較的スムーズに書類送付ができた。

（1）人員・組織体制に関すること

⑤その他

区分A

内容	苦慮したこと	対応内容	対応結果
職員の精神的ケア	多数の相談者対応や、クレーム対応により、メンタル不調を感じる職員がいた	職員の精神的ケア、業務量の調整	責任感や使命感から申請者対応をしてきたが、異動希望を出す職員もいた
東社協	通知から実施まで時間がなかった。	場当たり的な対応	混乱、その収束まで時間がかかった
派遣の活用	社協内で、コロナにより業務が縮小や休止した他部署の職員が応援にきていたが、徐々に通常に戻り応援体制の縮小により、人材の確保が急務であった。	派遣会社の活用により、人員確保した。	最初は、派遣職員の対応に不慣れなこともあり、トラブルもあったが、活用により人材確保が図れた。

⑤その他

区分B

内容	苦慮したこと	対応内容	対応結果
——	現状の解決（書類提出）、今後の相談	提出については漏れなく対応	今後の生活や返済をどうしていくかという内容まで対応するには不十分であった
委託費及び職員採用に関すること	期間延長がたびたび繰り返され、計画的な職員雇用ができなかった。また、委託費入金の見通しが立たず派遣職員の継続雇用にも不安があった。	——	対応期間や委託費の見通しがたっていれば、派遣職員ではなく当初より相談員として常勤職員の雇用も検討できたと思われる。
制度運用	通知の内容の変更が多かった。	職員間で読み合わせをした。	通知内容を共通認識とし理解した上で対応できた。

⑤その他

区分C

内容	苦慮したこと	対応内容	対応結果
過剰な対応を求めてくる借受人	特定の職員に対し、執拗に接触、過剰な対応を求める借受人がいた。	特定の職員に加え、事務局長が対応。可能な範囲で本人の要求に対し対応をした。	本人の要求に応じるような対応をしても、その中で気に入らない部分に対し感情的になることが多かった。 対応の初期時点で個人の職員ではなく、組織として対応をするべきだった。
——	社会の外出自粛の傾向とは異なる対応を職員に求めることに戸惑いがあった。	——	——
備品確保	消毒やマスク等感染防止備品の不足	——	——
感染対策	発熱等有症状で来所する方への対応。	・必要書類を渡して帰宅いただき、電話で説明した。 ・担当職員のワクチン優先接種を市に依頼した。	初回ワクチンは市内在住職員は優先予約対応いただけた。

⑤その他

区分D

内容	苦慮したこと	対応内容	対応結果
——	障がい者手帳を持っていない、障がいの疑いがある方からの相談	——	障がい就労支援につなぐことができない

（２）制度実施に関すること

①外国人への対応

区分A

苦慮したこと	対応内容	対応結果
①特例貸付に対する理解が低い。 ②入管から借入証明書の発行を求められた外国人への対応 ③ミャンマー内紛により申請相談が一時的に増大し対応に追われた。 ④借入できない（対象外となった）外国人に対する支援策がなかった。	①→やさしい日本語対応。電話や郵送対応では申請困難な外国人には予約来所を受け対応を行った。 ②→本人及び入管に発行出来ないこと伝えた。 ③→申請を受付けた。 ④→在留資格から生保申請できない人のほうが多数であり、その場合でも食料支援やNGO等の情報提供を行った。	やさしい日本語対応を基本とし、区や東社協の多言語対応サービスを活用した。
英語以外を母国語とする相談者が多く、制度説明等に時間を要した。	行政から翻訳タブレット端末の貸与を受け、対応した。	翻訳タブレットにより、外国人の制度理解を深めることができた。 ケースによっては文化の違い等により対応が難しかった。
日本語が話せない、書けない	・日本語の分かる友人、知人との連携 ・翻訳機導入 ・外国人在留支援センター（Fresc）活用	申請支援は一般の申請と同様にできた。
・当初は生活の背景が判らず、他に連携できる制度も無い相談だった。 ・日本語がほとんどできない方も多く書類等の作成に時間を要した。	・申請手続きの支援以上のことが難しかった ・区より自動翻訳機を借用、また英語に堪能な派遣職員で対応した。	・途中より独自に食料支援の体制を準備し、必要な世帯に提供した。
言葉の壁、書類の書き方支援に時間がかかった	翻訳機の使用、英語を交えて説明、多国語で書かれた書式サンプルの使用、外国人サポート窓口の紹介、ネパール語が話せる人員の配置	対応時間はかかったが、一定の対応を行うことが出来た
言語コミュニケーションが難しく、制度の説明や書類の整備が大変だった	相談の多いネパール、ベトナム、ミャンマー等国籍の臨時職員を雇用	対応できる職員のいる日を案内することで、スムーズに対応ができた。 丁寧な対応をしたことで、外国籍の相談者が転入して相談に来るなど、申請者が増えてしまった
①母語以外の読み書きができない、相談員や相談内容によって日本語の理解度が変わる外国人（都合の悪いことには「日本語わからない」と話される方） ②ブローカーの存在を疑うケース、あきらかに同一筆跡なケース ③入管からの「資料提出通知書」を持参された外国人が相当数いたこと。 ④在留資格の条件等を理解することに苦慮した。未知の世界の対応だったので難しさを感じた。 ⑤耳が不自由な外国人がおり、訪問したが、母語しか読み書きできず、手話通訳と外国語通訳を入れないと対応不可な方がいた。	①-1　地域で外国籍の方への支援を草の根的に行うNPO団体や、外国学校の教員、相談にいらした外国人当事者に申請書類の翻訳を頂く。 ①-2　相談中、各外国籍の方に手持ちのメモ帳などにキーワードを翻訳してもらい、相談場面などで相談員が活用している。 ①-3　やさしい日本語による説明会を開催。再貸付のピーク時から定期的に開催、償還免除申請の説明会も開催した。 ②東社協と相談しながら対応。場合によっては、本人に了解を得たうえで勤務先等への確認などを行ったが、記載内容が事実と異なることも多々あった（例：実は働いていない） ③「資料提出通知書」が、学費をどうやって捻出したか根拠書類を示せというものであった。東社協とも協議のうえ対応。 ④在留資格の区分、条件等を個人で調べながら都度対応。新規にわかったことなどは全員に常に情報共有されていた。 ⑤　LINE翻訳、ポケトーク等を活用。	①正式に「外国語で記載された申請書」が国から情報提供されたのが制度開始してから、かなり経過したあとだったので、事前に当会で作成したものを各相談員に（時には近隣社協にも）共有したことで、かなりスムーズに対応できた。 ②特定の認可外学校（東社協に報告済み）が自校の学費を捻出させるために借入を求めるケースがあり、学校職員が本人と称して問合せしてくることも度々あった。本人への聞き取りなどを丁寧に行っている。聞き取り内容等も「相談記録」として申請書類と共に東社協へ送付している。

（2）制度実施に関すること

①外国人への対応

区分A

苦慮したこと	対応内容	対応結果
・そもそも在留資格の理解が乏しかった。 ・国によって成人年齢が異なるためその都度の確認。	・在留資格や更新手続き中の証明書類など、東社協に相談しながら対応した。 ・成人年齢の確認について、大使館に確認することとなっていたため、どこも電話がつながらない状況下で大変であった。	・一度対応した状況をマニュアル等にまとめておけばよかったと反省。職員ごと、何度も東社協に確認してしまった。 ・できれば東社協から一覧表などの提示があればありがたかったが、その都度確認するよう指示があったので、何度も大使館に問い合わせをした。大変でした…。
ネパールなどのアジア圏の方の貸付相談も多く説明に苦慮した。	語学のできる職員や翻訳機を購入し対応した。	詳細なニュアンスなどをお伝えすることが難しいことがあった。
コミュニケーション能力 英語以外の対応	ポケトーク	ポケトーク導入 英語ができる派遣職員の採用
日本語の理解が困難	翻訳アプリの活用、事務センター案内	事務センターから差し戻し多く、一件の対応時間が長くなった
相談者が想定以上に多かった。（口コミやSNS、外国人固有のネットワークによる） 言葉の問題があり、制度説明等に苦慮した。	翻訳機（ポケトーク）の活用や東社協HPの多言語対応をダウンロードして説明に活用した。 ビザの関係で大使館に問合せを行った。	一定の効果があった。

①外国人への対応

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
日本語が通じない世帯への対応	翻訳機械を導入した。また英語を話せる他部署職員の協力を得た	翻訳機械により、コミュニケーションを円滑に図れるようになった一方、機械の使い方を伝えることが困難だった。
窓口に複数人での来所が多かった。（事前予約等なし）	——	外国語対応できる派遣職員や翻訳機械を活用し対応した。
申請時に多くの外国人の方が来所された	時間をかけて説明した	やさしい日本語を学ぶ機会をつくり、外国人への対応について多くの職員が学べた
日本語を話すことのできない方とのコミュニケーションが取りづらかった。翻訳機が上手く翻訳されず、対応に苦慮した。	・簡単な英語、図解、ジェスチャーで説明するなどした。 ・外国人向けのチラシを作成して、案内したり、台東社協のHPからダウンロードできるようにした。 ・最初に償還免除の動画を見てから相談対応をする流れを導入するなど、工夫した。	英語が通じない方もいたが、申請までつなげることはできた。その後の流れ等、十分理解できているか確信が取れないケースもあった。
今までであれば貸付の対象とならない外国人も多く来所。日本語が話せない。読めない。書けない人への対応。	翻訳機の購入。外国語のわかる派遣職員の依頼。	派遣の方がすべての書類の英語訳を作成してくれた。また、不足書類等についての書類も作成してくれたため、その書類を利用して案内をした。
①日本語が通じない。 ②英語以外の言語対応。 ③日本語が分かる外国人でも、自分に不都合な説明に対しては、日本語が分からないと言う。 ④感染防止への意識が低い。 ⑤一部屋に複数世帯が居住している実態があった。	①英語対応ができる派遣職員で対応した。 ②携帯電話の翻訳機能を活用。来所時に日本語が話せる人の同伴を依頼。 ③丁寧に納得するよう説明する。 ④相談窓口にアクリル板・検温器を設置し、マスク着用などの注意事項を掲示した。 ⑤住民票上の世帯情報で申請可能だったため、申請を受付けた。	①長期間、英語対応ができる派遣職員を確保できた。 ①申請時に対応した人が、償還時も分からないことを聞きに来るなど、支援が継続できた。 ②言語が通じずに対応できなかったケースが少数あった。

（２）制度実施に関すること

①外国人への対応

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
ネパール人が多く、日本語はもちろん英語も通じないため、意思疎通が難しかった。	翻訳ソフトや日本語を話せる友人及び多国語対応のパンフレット等で話を進めた。	何種類かの対応方法を確立できたことで、日本人と同様の申請が可能となった。
日本語が全くわからない外国人からの相談が多く、通訳の手配や、申請書類の説明に相当な時間を要した。	庁舎内の通訳等を手配	通訳を介し概ね手続きに関する説明、対応はできた。
①日本語が通じない。 ②日本語が書けない。 ③課税状況を理解していない。	①区役所の通訳者を手配したり、スマートフォンのアプリを利用した。説明資料に英語を併記した。 ②職員が代筆した。 アルファベットで表記してもらった。 ③一緒に税務課へ出向き確認した。 チャートを作成し、税務課で提示するように促した。	①ほとんど対応できた。 ②ほとんど対応できた。 ③ほとんど対応できた。
言葉が通じない。制度が理解できない。日本語を書けない。	厚労省・東社協作成の外国語の申請書やパンフレットを用いた。 英語を話せるスタッフや翻訳機を使用。 窓口で申請書の作成補助（予約制）	申請書は作成できたが、制度を理解してもらえていたかは不明。
外国人の相談を受ける機会が少なく支援機関の情報を持っていなかった。	・多文化共生コーディネーターの研修を職員が受講。 ・やさしい日本語の係内勉強会を実施。 （講師：都職員） ・多言語によるHP、広報誌の発行。	市内のNPO法人やフレスク等、区内にある支援機関の情報提供できるようになった。 ※在留資格のない外国人については、生活保護になることができないため、最終的には国に戻る決断を迫られる方もいる
申請の際に日本語がわからない外国の方が来所	翻訳機を使用 日本語がわかる知人と一緒に来所してもらう	——
言葉が通じない。 日本語が書けない。 多種多様な外国籍への対応	ポケトーク購入 自署部分以外代筆 いろんな国の方が来所した	ある程度の説明が行えた。 地域言語的に使えないところもあった。 代筆でも申請でき良かった。 外国人コミュニティーの中で制度の周知は広まっていた。 返済しなければいけないと思っていない方やコロナと関係ない方からの相談（生活費、学費など）が増えた。
期間延長の決定が直前であるため相談者への案内・周知について現場が混乱した。	職員向けにわかりやすいマニュアルや表を作成し、レクチャー・共有する時間をとった。	組織として相談者へのご案内・対応は統一できていたと思われる。
日本語が話せない、英語も通じない。	他機関（国際交流センター）に通訳を依頼、スマートフォンの翻訳機能を使用。	貸付までの流れは理解してもらえたが返済についてどこまで理解しているか不明。
日本語が全くわからない方への対応	単語や翻訳アプリ、ジェスチャー等で対応した。	できる範囲で理解していただけた。特例事務センター（多言語対応）を案内。
・言葉の問題があり、どこまで理解できていたか不明だった ・書類の記入ができなかった	・ゆっくり簡単に説明をした ・市民相談交流センターに問合せが入ることがあったので、事前に制度説明をした ・自署以外の代筆をした	・借りられるよう代筆等の手続きを支援したが、返済についての理解がどこまで出来ているか不明 ・簡単に借りられたこともあり、何度も借りられると思う人が複数いた
言葉の壁。日本語の読み書きできず制度の理解ができない。 在留カードの種類があり、在留資格や期間等の確認が難しかった。	ポケトークを利用して対応。 語学の堪能な派遣職員に対応してもらった。 通常等と違う場合、東社協にその都度確認しながら対応。	本当に理解したのかは不明。

（2）制度実施に関すること

①外国人への対応

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
申請書類の書き方の方法や事業の理解 （返済があること）	ポケトークの導入	担当職員の代筆などのサポートもあり、申請書類の提出はできた。しかし、貸付であり、返済があることをどれだけ理解していたかは不明。
日本語が通じない。制度の理解が困難。	英語で対応可能な場合、英語が話せる職員が対応。 翻訳アプリ。	英語が話せる職員が1の為、スムーズに対応ができない場面もあった。中国国籍の方からの相談時、派遣の通訳が同席したケースもあった。
言葉が伝わらず、制度理解をしていない相談者が多かった	日本語のわかる知人を連れてきてもらって面談を行ったり、ポケトーク（翻訳機）を使用しながら面談を行ったりした。	貸付申請まではこぎつけることができるが、反面、貸付後に転居をした場合に届け出が必要なこと等を理解できない人が多く、その辺りを正確に伝えることができなかった。
言葉の壁、文化の壁	翻訳機、多言語用リーフレット・申請書を活用した。世帯主という概念が無いため住民票を用いて説明をした。	時間はかかったがご理解いただけた。
言葉の問題	グーグル翻訳などを利用した	100%とはいかないが、おおむね満足
・書類が読めない ・言葉が通じない	・外国人との交流に力を入れている市民ボランティア団体（国分寺市国際協会）への紹介 ・翻訳機（ポケトーク）の使用 ・頻出単語を英訳して表にまとめる	・相談者本人の貸付制度に対する理解を深めることができた
言葉	翻訳機活用（パソコン、スマホアプリなど）	理解しているか常に疑問が残った
言葉が通じず、読み書きもできない、制度も理解できない。申請をするにも大変苦労した。住民票を取得するだけでも、世帯全員分という意味が理解できず、取り直しに行くことも何度かあった。	外国語版の申請書を利用することや、携帯の通訳機能を利用し、対応した。	申請の対応は出来たが、制度自体を理解しているとは思えない。返済が伴う貸付だと言うことを理解している人は少数と思われる。
日本語が通じにくい方への対応、突然の来所が多いこと、書類の内容を本人に分かるように伝えること	やさしい日本語で対応、外国語の書類を活用、英語が得意な派遣社員が対応	概ねのことは、職員で工夫しながら対応できた。 通知を英語で送ってもらえるとよかった。
コミュニケーションの取り方		英語で対応できる職員の配置
・予約なし、複数名での来所が多く、相談員の体制や相談場所の確保に苦慮した。 ・英語以外の言語への対応が大変だった。また、翻訳機が機能しづらい方の状況聞取りが困難だった。 ・貸付以外の制度等につながっていない。	・翻訳機を購入した。 ・関連制度等の情報提供を行い、窓口の説明や同行支援を行った。	——
言語や文化の違いにより、認識の違いや理解の程度が判断できない	翻訳版ややさしい日本語、通訳サービスで対応	申請の支援はできたが、本来の目的にあったものであったか不明。未だに相手が重要事項説明書の内容を理解して借入れをしたかどうかわからない
・言葉がうまく通じない ・読み書きが難しい	・ひらがなやローマ字を多く使いわかりやすい対応をした ・外国語版の申請用紙の使用	・少しは理解してもらうことができた。
言語が通じない場合があった。	翻訳機器を購入した。	時間がかかるがある程度カバーが出来た。
貸付の意識がない。給付と勘違い。	ポケトーク（翻訳機）を使用。	丁寧に説明すると納得してくれる。

（２）制度実施に関すること

①外国人への対応

区分D

苦慮したこと	対応内容	対応結果
会話に苦しんだ	必要書類や申し込み～返済までの流れをマニュアル化した	相談者も流れがつかみやすかった様子。しかし外国人と連携した取組につなげられなかった
言語、申請書の記入	翻訳機で対応、漢字以外で記入	――
① 言葉が通じない ② コロナと関係あるのかが分かりにくい ③ 申請書が書けない	①ポケトークを購入 ②収入など、話をよく聞いて判断 ③サイン以外職員が下書きをして清書をしてもらった	①ある程度の意思疎通ができた ②話をきいて多少怪しくても、申請せざるを得ないことが多々あった（数千円しか減収していない等） ③なんとか読める申請書になった
言葉の壁があり、コミュニケーションが困難だった。	スマートフォン等で翻訳して会話した。話す言葉は分かる外国人には必要に応じて代筆をするなどして対応した。	外国人の生活困窮世帯であっても申請を行うことができ、言葉の壁があっても貸付制度を利用していただくことができた。

（2）制度実施に関すること

②高齢者への対応

区分A

苦慮したこと	対応内容	対応結果
コロナ以前、明らかに就労をしていなかったと思われる多くの高齢者が、貸付を希望した。	丁寧に制度説明をし、貸付対象外の高齢者には、生活保護等、可能な限り別の制度等を紹介した。	時間や職員数に限りがあり、相談支援が不十分であった。
制度の仕組みや申請書類について理解するまで時間がかかる	丁寧に説明する。	説明を繰り返し、申請書類の作成支援を行った。申請要件に該当しない場合は、生活相談を行い、生活保護等につなげた。
コロナによる減収とは言いにくい世帯、以前より困窮している世帯からの相談が少なくなかった。	生保申請をすすめたが、生活保護よりも借入を希望しており、結果的に支援が困難な世帯が多かった。	全て借り入れてから、生保になった世帯も少なからずあった。世帯収入の回復の見込みのない世帯が多く、免除を見込んで申請を受付けたが、生活課題の解決に至らず貸付が優先されてしまう疑問はぬぐえなかった。
低年金かつ低収入の方が、コロナによる収入減により生活困窮に陥った方の対応	特例貸付の申請 償還手続きを支援 通知内容の説明	収入減を補うことが出来た
制度の理解や書類の作成が難しい方がおり対応に時間がかかった	電話や郵送による対応が困難な方には来所を促し、個別の対応を行った	申請書類を整えることはできたが、貸付が適切か疑問を感じることが多くあった
①高齢者世帯の多くがネットワークビジネスにより僅かな収益を得て、生計にプラスしている世帯が多々あった（貸付は対象外） ②外国籍の方に対する支援や、貸付対象に外国人が拡大されたことを不快に感じる高齢者がおり（申請書の備考欄に「税金を払っていない外国人に貸すな」と書く方もいた）、地域福祉課題の理解促進に苦慮した。 ③視力や聴力での課題を抱える方への対応。 ④本当に就労していたのか、今後、就労できる状況なのか微妙な状況。	①及び②　本人の来所時に理解を求める言葉がけを行い、丁寧な相談支援をすることを心がけた。必要に応じて生活保護制度や自立相談支援機関等への相談支援にも繋いでいる。 ③申請手続きに困難さを感じる場合は来所などを呼びかけ、伴走的に対応している。 ④必要に応じて自立相談支援にも繋ぎ、連携して対応した。	①本人はネットワークビジネスをマルチ商法だという認識は全く持っていない。また、自身がそういったネットワークビジネスを担うことで社会全体が裕福で幸せになる就業形態の1つだと本気で思っている方が大多数おり、よく話をきくと商材購入で多額の初期投資をしている等のことも耳にした。消費生活センター等の専門機関と平時よりもっと連携できていたら、上手な声掛けの仕方などがあったのか、またはできたのかな…と振り返ることがある。 ②幼少期の頃から逸脱した選択をしながら、成育歴の中で本人やまわりにとってはそれが当たり前で、他者とのコミュニケーションを体得する環境がなかったのと背景を推察している。貸付による支援というよりも“生き方支援”の必要性を強く感じた。
借入以前にそもそもの収入が低い世帯への支援。減収に対して貸付額が多いことへの違和感。	とにかく貸付けることに専念	本来であれば、就労支援や家計改善支援を行うべきであったが、郵送申請･電話確認では、状況把握ができなかった。
生活保護も含めた他制度の案内。	コロナ禍以前より家計の維持が難しくなっている世帯への生活保護を提案した。	生活保護への拒否感が強い場合対応が難しかった。
生活費に困ったら貸付が受けられると相談に来る方が多かった。また、稼働収入がない方の相談が多く	本人への説明	生活困窮している高齢者へ、いくら説明しても、理解を得るのが難しかった。
償還時には借入したことを失念	東社協からの通知を確認するよう案内	償還能力低い場合でも非課税でないと免除案内できない

（２）制度実施に関すること

②高齢者への対応

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
相談援助を行う中で、認知能力の低下を感じる借受人がいた	地域包括支援センター等を案内	次の支援先に繋げた後の経過を把握できていない
制度の理解に時間がかかった。	ゆっくり丁寧に平易な言葉で伝える。	申請までつなげることはできたものの、その後の流れ等、十分理解できているか不安が残るケースもあった。
対象とならない高齢者（年金生活者等）への対応。収入は変わらないがマスク等で出費が増えているので利用したいなどが多くあった。	収入減少者のみが対象と説明するが、聞き入れない人も多かった。	——
①年金生活者への対応。	①コロナでの減収が貸付要件であることを説明した。 ①生活状況を聞き取り、必要に応じて自立相談、包括などの他機関を案内した。	——
高齢者特有の難聴や認知症気味の対応に時間がかかった。	十分な時間をとり丁寧に聞き取る。	福祉事務所との連携で、生活保護も視野にいれた対応をした。
貸付にかかる必要書類等の理解が難しく、何度も窓口に来られるケースがあった。	その都度対応	概ね手続きに関する対応はできた。
①制度の内容理解が困難な方 ②提出資料を自身の判断でそろえるのが困難な方 ③種類の記入が一人では困難な方	①電話及び窓口で、職員が仕事や生活の状況を聞取りをし、貸付要件に該当するかを説明した。 ②必要書類のチェックをして不足書類が揃うまで何度もやり取りをした。 ③来所時、窓口で職員と記入個所を確認の上、記入してもらった。記入が難しい方の場合、代筆できる個所は職員が代筆した。	①ほとんど対応できた。 ②ほとんど対応できた。 ③ほとんど対応できた。
貸付可否判断。	今後、就労し返済することができるか丁寧に説明した。	確認の結果、今後就労する予定が無いと回答があった場合は貸付不可にしたが、他の区市社協と同じ対応をとることができていたか疑問。
年齢が理由で、ハローワークでも仕事を紹介されないケースが多くあった。また、年齢制限のない求人先に応募しても、電話問合せの段階で断られてしまうという相談が多く寄せられた。	就労可能な人であれば、生活困窮者自立支援制度の就労支援を実施。就労が困難な方については、生活保護等をご案内した。	特定の仕事に固執しない方で健康な方については、清掃や警備の仕事など、80代の方であっても就職することができた。一方、特定の仕事に固執してしまう方、健康でない方の場合、就労できないケースが多かった。
申請の文字が書けない、説明の内容がわからないなど認知機能が低下した方が来所	職員が支援しながら申請を受付した	——
手紙や説明を読まずに来所	その度に対応した。	窓口で1から説明し、申請が行えた。 不備なく申請が行えた。
制度を理解することが難しい。書類の記入も困難。	来所した方には記入方法を含め時間をかけてご案内した。	申請はできたが返済するために今後の就労について問題を抱えている方が多く、個別に相談にのる事が難しかった。
制度やこちらの話を理解していただけなかった。	ゆっくりとわかりやすい言葉で対応した。	書類提出のサポートができた。
・制度理解が進まないことが多かった ・この先、就労が可能なのか心配になる世帯が複数あった	・時間を掛けて対応した ・貸付がない場合、または貸付が終了するなどを考え、早めに自立相談支援機関へ相談を繋いだ	・電話相談では難しくても、窓口で何とか理解してもらえた ・貸付が終了するタイミングで、生活保護申請に繋げることができた
制度への理解が乏しい。 償還に関する意識が低い。	認知機能に疑問ある人は地域包括や後見担当へつないだ。	担当職員のサポートにより、書類の手続きを進めることができた。

（2）制度実施に関すること

②高齢者への対応

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
制度の理解が困難。 雇用契約を結ばずに就労していることや、給与明細が発行されない職場があり、制度開始当初は確認書類がそろわないことがあった。	パンフレット等で繰り返し説明をする。 雇用契約や給与を記載してもらう為、地区社協が書式を用意した。	——
複雑な制度の説明、トラブル防止	認知機能が低下していると思われる方には簡単なメモをお渡しし、「言った・言わない」のトラブル防止に努めた。	大きなトラブルは発生しなかった。
なかなか理解してもらえないこと	その分時間をかけた	おおむね満足
制度の理解が難しい。書類の記入も時間がかかった。	電話では理解が難しかったため、来所してもらい、制度を説明し、記入方法も説明した。	申請はできたが、どこまで制度を理解しているかは疑問。また返済の見込みがないと思われる方も多く、貸付したはいいが、その後の生活が心配である。
年金がない又は少ない高齢者の貸付終了後の相談・支援	自立相談支援機関と連携した支援などを行った。	再就職が難しかったり、病気で働けなかったりする高齢者も多く、貸付終了後の相談が難しいケースもあった。
同居高齢者等への虐待が疑われたとき。	担当地域包括につないだ。	担当地域包括がすぐに状況確認に動いてくれた。
申請書類の内容が難しく、自身で理解して記入、申請することができない	職員が1人1人について、状況を聞き取りながらわかりやすく説明して記入したり、書類の不備部分について、電話で確認	申請の支援はできたが、本来の目的にあったものであったか不明
認知機能に懸念がある方の相談がある	地域包括支援センターに連絡し、連携した	貸付ではなく、他の支援につなげることができた。
書類記入に時間が掛かる。	予約時間を多めに見積る。	特に混乱はなかった。

②高齢者への対応

区分D

苦慮したこと	対応内容	対応結果
年金受給者の減収確認	収入明細・家計確認	——
①耳が遠く説明しても理解してもらえない高齢者 ①認知症の疑いがある相談者	①筆記で説明 ②雇用主に相談	①申請にこぎつけた ②雇用主が対応してくれた

（２）制度実施に関すること

③クレーム対応

区分A

苦慮したこと	対応内容	対応結果
電話や対面で怒鳴る、脅迫めいた発言をする、職員を個人攻撃する、しつこく何度も長電話を掛けて来る。	根気よく話を聞く、複数職員で対応する、別の職員・上司に交代する等、工夫して対応した。ケースによっては、他部署と連携し対応した。	合理的ではないクレームも多く、職員が疲弊した。
自己都合を強調し、申請を認めさせようと厚労省、東社協、行政などあちこちに苦情を述べる。	受容しながら、制度内容を説明し、理解を求める。	不備や申請ができない旨の理解は得られるも、感情的に納得できない点に言いがかりをつけ長時間非難にさらされ、対応した職員が疲弊した。
受付後、対象外と判明し生活の必要上何とか助けてほしいと言われることがあった。	対象外は他制度を案内したが、借入ありきで相談が始まっており、容易に納得できない世帯が多かった。	特例措置として独自財源で短期の貸付を行った世帯もあった。
対応に時間がかかり、職員の精神的負担も大きかった	対応困難時は正規職員や役職者対応を行った	制度要件等について理解いただけるよう努めた
初年度は、添付書類が多く整えられないとの苦情が多く、職員も不慣れな中で対応が大変だった 広く制度が知られてからは、虚偽の申請と思われる内容や、過度な要求などの苦情が多く、臨時職員の多い中で対応が難しかった	苦情については、全て正規職員が対応することで、職員の負担を減らし、迅速な対応を行った	正規職員が集中して対応することで、対応の統一がはかれ、迅速な解決をすることができた 虚偽の申請が疑われるケースや、過度な要求、長時間の拘束など、職員の精神的負担がおおきかった
①相談員へのあきらかに理不尽な言葉がけや恐喝・恫喝をほのめかす場面なども多々見受けられた。 ②開始当初の給与明細等の提出が必要だった頃、風俗店従業員、フリーランスや個人事業主の方などで、元々収入がない・収入がいくらかを書面で示すことができない方への対応で苦慮した。	①相談者が来所した場合は、複数名対応で行った。電話によるものは可能な限り相談員だけに対応させず、必要に応じて貸付担当の常勤職員や所属長が適宜対応した。 ②要件緩和後に再度来所による相談を促して対応。	①入電時から既に興奮状態で、名乗っただけで「今からそっちに行くからな」とすごまれ、5分後に目が血走った状態の方が本当に来所され、担当者を出せとすごまれたことがあった。 対応職員は今でもトラウマに感じていると振り返ることがあり、ストレスケアやオンとオフの切り替えの難しさを感じた。
特段、特例だからというクレームとは思っていないので記入無し。（職員の能力不足や相談者の特性だとの認識です）	——	——
貸付決定のスケジュールを示したことで、不備などが解消されず、送金まで時間がかかることもあり、苦情につながったケース。	練馬区社協独自の貸付で対応する場合もあった。貸付け利用者は延べ55名で貸付総額は7,010,000円となった。（1人当たりの最大貸付額は200,000円）	特例貸付送金後に特例貸付を使って返済をするという方が多かったが、その後返済がなく不良債権化している。
多忙で、丁寧な対応ができなかった。	本人への説明	説明と謝罪を行った。
長時間にわたる電話や窓口対応	最長4時間の電話対応をした例があった。 ネットに上げると脅されることもあった。	東社協に話をして、送金時期を早めてもらったことがあった。できないことは、あきらめてもらうしかなかった。
制度への不満や事務遅滞苦情	対応困難な場合は中核職員対応	ネットへの悪評化書き込み増加
貸付期間の延長や新たな貸付（延長、再貸付）が誕生する度に運用変更が生じクレームにつながった。また、再貸付の送金時期を伝えられずクレームにつながった。	現場で対応しきれないものは管理職が対応した。	説明対応で了承した 了承できない方については、一部東社協対応とした

（2）制度実施に関すること

③クレーム対応

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
対象外世帯等から怒鳴られること	傾聴、別の支援先の案内	クレームだけで終わってしまい、別の支援先に繋げることが出来なかった
・対象とならない方からの暴言があった。（コロナにかかって死んでしまえなど。） ・対応が追い付いていないにも関わらず、政府やマスコミが先んじて情報を発表することで、借受希望者から問い合わせが殺到し、クレームにつながった。	・対象にならない理由を分かりやすく簡潔に伝えるとともに、共感、傾聴に努めた。 ・対応がまだ整っていないことを伝える。	うまくなだめることができても、極力、他制度を案内するなど、つなげることを意識した。
匿名クレームへの対応	貸付の基本を説明するしか出来なかった。	——
①面談室内での暴言。 ②長期間・複数回にわたる暴言。 ③対象外への対応。	①交替し対応した。 ②悪質な場合は常勤職員が対応した。 ③相談時に明らかに対象外であって、説明に納得しない場合は、東社協へ事前連絡の上、申請を受付けた。	①交替のタイミングが難しかった。職員により許容範囲が違い、特定の職員が対応することが多かった。 ①R3.4以降の常勤職員の増員により、特定の職員で対応しない・対応時間を区切るなどで職員の負担軽減が図れた。
貸付の資格がないのに、理不尽な要求で対応を強要してくる輩がいた。	丁寧に貸付の説明を行った。	人によっては貸付の主旨を理解して、引き下がることもあったが、多くは数回に渡り、貸付を要求してきた。
制度の詳細が区市町村社協に提供される前に、マスコミ等により情報を耳にした方から問い合わせが相次ぎ、明確な回答ができずクレームに発展するケースがあった。	丁寧な説明を心掛けた。	コロナによる生活困窮で差し迫った方も多く、理解が得られない場面も多かった。
①利用者の主訴が聞き取れなかったり理解できなかったりすることがあった。 ②利用者が感情的になり、長時間窓口に滞在したり、電話でのやり取りが頻回になったことがあった。	①事務手続きを進めながら傾聴に終始した。 ②制度上の不満であれば上の機関に情報提供する旨を伝え、職員の対応への不満であれば謝罪した。	①ほとんど対応できた。 ②時間や人を変えると落ち着くことが多かったが、職員によっては更に激高させたケースがあり、対応の仕方に差が見られた。
対応できる職員の不足	——	——
報道等により、簡単に借りられて、返さなくても良いという印象が広がったことで、本来対象にならないような人も窓口に来られ、トラブルとなるケースがあった。また、書類作成が不得手な相談者も多くいた。	・都度、相談者へ対象要件等を説明。興奮してしまう方については、2人体制での面談を実施。 ・郵送申請の場合も、要件等がわかるチラシを同封。提出書類に過不足がある場合には、都度、電話・郵送により再提出を求めた。	2人体制ないし、担当を変えることで多くはスムーズな申請を行うことができた。
長時間怒鳴り罵声を繰り返す	傾聴	傾聴し、落ち着かれる方もいれば、そのまま切る方もいた。余裕があれば、寄り添うことができたのではないか。
金銭的に困っているという不安感から理不尽な発言も多く出た。	マニュアルや東社協に相談し疑問を解消できるよう説明をした。 また利用できそうな他制度があれば案内をした。	社協でできる事、できない事をしっかり説明しご理解いただいたが、対象外で貸付できない場合その方が抱えている問題を解決できない事も多かった。
貸付の対象にならないことの説明。	丁寧な説明	相手が納得して話しが終わったかは不明。
緊急小口資金なのに入金が遅い等のクレーム	・お話を受け止め、迅速に事務処理を行うと伝えた	現状のなかで最大限の対応をしていると理解いただいた
要件に当たらず対象外になった人からのクレームが多く、納得するまでの対応に時間を要した。 手紙、電話、来所時に受け付けた。	一つ一つ丁寧に説明することに努めた。	対応により、メンタルに支障をきたす職員もいた。 （非常時とはいえ、地区社協へ対応を丸投げされたため困った）

（２）制度実施に関すること

③クレーム対応

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
特例貸付開始当初、申請要件の確認不備で、生活保護受給者の貸付申請を受けてしまったケースがあった。	生活保護受給者本人を事務所に呼び、申請ができない旨を直接担当者から説明をした。	――
・貸付終了後の申込をお断りする窓口対応。 ・審査が不承認になった方のクレーム対応。	窓口に出る職員を1名から2名に変更し、場合によっては男性職員に同席していただいた。 それでも手に負えない時は、熟練した職員に対応していただいた。	担当者が大きなトラブルに巻き込まれることはなかったが、怒りがおさまらず、窓口の物にあたる方もいた。
申請期日を過ぎて来所した	申請期限を過ぎていることを伝えた	大声で怒鳴り散らしたが、暴れたりはしなかった
恫喝など	貸付経験のある正規職員にて対応	
貸付に該当しない世帯へ該当しないことを伝えると、多くの方は怒り出し、怒鳴る。クレームを2時間半言い続けることもあった。時には「夜道に気をつけろよ」など脅しと思われる発言もあり。 申請後、数日に渡り何度も電話をかけてきて、業務に支障がでる程の回数で、時間を費やした。また虚偽を疑われる相談者も中にはいたため、聞き取りに苦労した。そういった方への対応に非常に苦慮した。	制度の説明を根気よくした。あくまでも審査があることを繰り返し伝えた。	説明をいくらしても分かってもらえないことが多かった。審査機関と相談しながら、どうにか対応をした。
制度設計への苦情など応対の難しいクレームが一部あった。	状況によっては上司が電話を代わるなどして対応し、丁寧な説明を心がけた。	概ねのクレームは当会で対応できたが、制度への強いクレームについて、東社協･厚労省へ連絡する方もいた。
国制度自体への不満や世帯単位であることへの不満。	話を受け止めた。	――
理不尽なクレームへの対応 カメラで職員の顔や名札を撮影して恫喝する方への対応	注意書きを窓口に表示した	――
生活困窮で不満の受け皿になることがあった。	話しをよく聞き対応した。	話しをよく聞き、落ち着かれることが多かった。人間関係が構築できることもあった。
貸付の意識がない。給付と勘違い。	丁寧な対応。	稀に納得せず逆上する方がいた。

③クレーム対応

区分D

苦慮したこと	対応内容	対応結果
暴言や脅し、何時間も窓口に居座る、数日間電話をしてくる	担当職員や相談場所を変えた	担当が変われば落ち着く人もいたが、暴言を吐き捨てて出て行ったり、出入り口で書類を破り捨てた人もいた

（2）制度実施に関すること

④警察対応

区分A

苦慮したこと	対応内容	対応結果
特例貸付借受人が捜査対象となっている場合の調書作成協力	担当課長が窓口となり警察対応を行った。	事案一つひとつに手間がかかったが、調書作成協力した。
特例貸付の虚偽申請等、詐欺事件の発生。	警察の捜査に協力した。	事件がマスコミでも大きく取り上げられ、明らかに虚偽申請であると思われるケースが減った。ある程度詐欺の抑制ができたと思われる。
3件	資料提供及び事情聴取に1件あたり3～4回対応した。	既に倉庫に送っていた申請書類(控)もあり、取り寄せに手間がかかった。
多忙の中連絡が何度もあり煩雑であった。	東社協で一括対応の原則を伝えたが、結果的に地区社協にも協力を求められた。	——
詐欺の疑いをかけられている人が多かった	調書作成への協力	全面的に協力した
調書作成などで長時間の対応が求められ、業務の負担となった	係長級以上が対応することで、職員の負担を軽減した	一般職員の負担は軽減できたが、対応する職員の負担は大きくなった
①全て借り切ったあとに暴力団であることが判明し、警察からの照会が頻回にあったこと。 ②刃物や模造銃器等を持ち込んだ方がいたこと。 ③不正借入を訴える垂れ込み電話が何件かあり、連絡者から警察や東社協への通報を促される場面があったこと。	①基本的に所属長(もしくは事務局次長)と対応する。調書作成などは所属長が行った。 ②聞き取りをしたことで生活に困窮しているが故の行動と判明。本人もそれらを持ち込んだことを謝罪し、バックに収めたことで警察通報には至らなかった。背景に思いを馳せることの重要性を痛感したケースだった。	①捜査事項照会書がない状態で、電話での聞き取りを求めてくる警察官もおり、提出を求めても「社協は公務員(全体の奉仕者)なのに協力しないのか」と納得せず、電話口で粘る警官もいたため、対応に苦慮した。 ②さすまた、防刃チョッキなどを各社協窓口に配置するキッカケとなった。 ③東社協へ確認しながら対応。
暴力団員の申請状況確認と立件に関しての職員の署名	職員が申請経過を調べ、署名については課長が対応	立件に関して署名まで行ったのに、起訴できなかったのは残念でした。
反社会組織からの借入があった可能性があるという問い合わせに対しての対応。	捜査関係事項照会書への回答など	捜査関係事項照会書への回答など複数件対応した。
暴力団員への貸付について、検挙のための貸付内容の確認	できる範囲で対応した	——
対応に時間がかかること。	淡々とこなすしかなかった	——
暴力団関連の照会増加 窓口トラブルの通報	東社協へ案内 警察へ連絡	記録提出のみ対応 警官立会での対応
警察への協力について、検討したり、暴力団への貸付関係で事情聴取に協力したが、半日単位で時間を取られる。	管理職が対応	現場職員は業務に徹することができた。

（２）制度実施に関すること

④警察対応

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
関係者の照会	警察との連携	警察の捜査に協力することができた
度々、警察より反社会的勢力に対しての情報提供協力依頼があり、その都度対応をする必要があった。	――	――
申込者に対する捜査協力等が数件。	これまでの対応や相談記録や申請書の提出等を行った。また、写真等による本人確認等の対応もあった。	――
暴力団員への貸付捜査への協力。	調書作成、申請書類の提出など協力した。	――
数回詐欺関連で警察から聞き取りがあった。	警察担当を決めて窓口を一本化する。	外国人、暴力団絡みの案件が多かった。
借受人に関して、刑事訴訟法第197条第2項に基づく、関係事項の照会依頼があり、一定の時間を要した。	当会の個人情報保護規程に基づき対応。東社協に情報提供の要否について確認。	可能な範囲で捜査協力した。
反社会的勢力等の照会。また、虚偽申請をしたものを立件する際の聴取が複数回あり、時間も労力を割かれた。	依頼に対して、可能な限り対応。	東社協に提出した書類だけで、立件の手続きを進めるなど、地区での対応は極力少なくしてもらいたい。
申請受付した中に暴力団関係者がいた（後日発覚）	担当職員が受付当時の事情聴取を受けた	――
事務作業で忙しい中、短時間で申請書が欲しいと言われ決裁等至急を要する案件があった。	至急対応を行った。	最終的には東京都社会福祉協議会対応してもらえた。もう少し早めに東京都社会福祉協議会で請け負ってほしかった。
不正貸付と思われる貸付について、当時の対応記録や申請書類の提出を求められ、準備に時間を要した。	記録や書類の提供、調書作成のためのヒアリング等協力した。	対応には時間かかり負担あったが、起訴・逮捕につながったケースもあった。
電話でたびたび問合せがあり時間を要した	資料の提出や聴取など、できる範囲で協力した	一部の職員に負担が生じたが、対応できた
窓口で大声を出す人がいた。	社協内、センター管理にも連絡し、警察を呼んだ。	警察官が5人来て、本人を連れて行った。 本人には、貸付は申請できるように記入だけはしてもらった。

④警察対応

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
暴力団関係者の疑いのある借受人に関する捜査対応等	警察官が来所のうえ、貸付当時の対応等について説明した（併せて東社協にも相談）	左欄と同様
3件で延べ7日間かかった。	その都度対応した。	長時間だったが対応できた。
不正等の調査時に現場確認、調書確認等を求められた。	――	――
警察の訪問取調べに時間を要した。	多摩中央、八王子署の訪問取調べあり。	特に問題はなかった。

④警察対応

区分D

回答なし

（2）制度実施に関すること

⑤行政対応

区分A

苦慮したこと	対応内容	対応結果
苦情対応を一緒に行った	連携して申請者に対応した	申請者に理解を得ることができた
制度変更毎に周知を図らなければならなかった	各部署への連絡	一定の協力を得られた
生活保護受給者の照会と不正申請者への対応	借入時から保護受給中であることを隠して不正に申請に至った者が相当数おり、福祉事務所からの第29条調査が頻繁にあった。	あきらかに意図的に生活保護を不正に受給し、不正に借入した者もいる一方で、重要事項説明などを細かく読まず、また識字力の問題などから申請書の注意事項を読み解けず、気にせずに申請した結果、不正となった方もいたため、“貸す側”の責務として、生活保護照会を制度開始時からもっと早く行えていたら、「不正申請」&「不正受給」となる方を早い段階で食い止めることが出来ていたのではないかと悔やまれる。2重でペナルティを負うことは、本人にとって不利益なことであるため。
住民票等発行手数料免除の調整	区側から免除を申し出てくれたが、延長や運用変更、償還についてなど、その都度、説明資料を作成して、説明した。	以前は、申請時の住民票のみであったが、現在は、償還や住所変更の住民票も免除扱いにしてくれている。 昨年は非課税証明書のみ免除であったが、年度途中より課税証明書発行手数料も免除してくれている。
生活保護受給者からの借入申込に対する対応。	区の生活保護所管係と申請者名簿の確認を行う。	生活保護受給者名簿との情報の突合せによる申込段階でのスクリーニングができた。
申請数等の実績データをランダムで要求される。	淡々とこなすしかなかった	——
生活保護受給者の不正借入多数	担当CWより一括償還指導	情報共有しても返還に至らないケース有
市役所内に貸付事業の所管がないため、直接複数の所管との協議が必要であった。	社協を所管している担当課の協力をえながら管理職が対応 定期的に貸し付け状況について報告を行っていた。	協力体制はとれた。

⑤行政対応

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
福祉事務所・自立相談支援機関との連携	申出書を活用した住居確保給付金の利用有無などの生活状況の確認	借受人の生活状況を把握し、貸付が妥当な支援なのか判断をすることができた。また、自立相談支援機関と連携を深めるきっかけとなった
免除申請に伴う証明書等の発行を求め、区役所窓口へ申請者が一斉に来所されたことで、窓口が混雑する事態となり、区役所より情報共有を求められた。	区役所の関係課向けに償還免除の手続きに必要な書類や流れについて説明する機会を設けた。	情報共有することにより、区においても人員体制を整えるなど、あらかじめ準備をすることができた。
お金というキーワードを役所で相談すると、本来役所で対応すべき給付関連についても、社協に案内されるようになってしまった。	生活福祉課等と定期的な連携会議を実施。窓口案内についての改善を求めた。	ある程度の効果はあったが、十分に情報が伝わりきらなかったこともあり、継続課題となっている。
担当間で話し合っていたため、上席への確認、すり合わせ、報告、再度内部での話し合いなど、時間がかかってしまった。	上席同士の話し合いにて解決	担当間で以前より連絡を取り合っていたため話し合いはスムーズに行えた。 住民票については特例貸付申請時の住民票は無料での発行が出来た。 市役所にも申請書を置かせてもらった。
別建物にあるので、書類のやり取りや情報共有に苦慮した。	担当課と定期的に打合せを行い、書類受渡スケジュールや、現状・今後の変更点等共有した。	スムーズに貸し付け事務を行えた。情報共有が不十分で、申請者に迷惑をかけてしまうこともあった。
償還に関わる行政窓口の混乱が予想された。	事前に制度説明し、窓口体制を整えていただいた。	窓口での大きな混乱もなく対応していただけた。
議会質問でたびたび上がり、準備に時間を要した	最新の状況をすぐ提出できるようなデータをつくり、管理職ともこまめに情報共有した	一部の職員に負担が生じたが、対応できた
関係機関より議会質問への対応に必要な相談・貸付等の件数報告を細かく求められた。 貸付のマニュアル改訂の際に変更点を伝えた。	依頼内容通りに職員が数字をピックアップし、集計作業を行った。	通常の実績報告とは異なる指数的根拠を求められたため、別途事務時間を要し大変であった。 通常貸付事業に関する事務報告を行政とは行わないため、非常時の場合は連携方法などに協力や理解を求める必要がある。

（２）制度実施に関すること

⑤行政対応

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
行政とは場所が離れているため、やり取りに苦労した。貸付の件で相談者が市役所に行ってしまうことも多かった。	できるだけ、電話などで密にやりとりした。相談者の二度手間にならないよう心掛けた。	相談者が市役所と社協を何度も往復することのないよう努めたが、なかなかうまくはいかなかった。
行政窓口での申請書類配布など、特例貸付の周知全般に協力があったが、生活保護希望者も特例貸付窓口を案内された。	相談者への相談対応とともに、行政への再つなぎを行った。	――

⑤行政対応

区分D

回答なし

（2）制度実施に関すること

⑥議員対応

区分A

苦慮したこと	対応内容	対応結果
貸付対象外となった相談者等が、SNSを通じて国会議員等に訴え、苦情や問合せが多く寄せられた。	経過を説明し、東社協に報告書を提出した。また、区議会議員については、面会し、経過を説明した。	SNS上の虚偽または悪意ある書き込みは、対応が困難である。相談者が正しいと決めつけて、SNSで発信する国会議員もおり、誤った情報が拡散されることとなったが、訂正することはできなかった。
制度内容の説明を求められた	説明した	理解を得ることができた
貸付対象にならない方を紹介された	しかるべき制度に繋げた	生活の安定を支援した
制度の理解をされていない区議や元区議がいたこと。	東社協と相談のうえ対応。	制度を理解し、職員の感染防止と充分な相談ブースを設けることに理解を示してくださった区議や、生活保護申請などで職員の様子を見て、代わりに窓口に同行してくださった方がいた。
実績を求められる 相談者のつなぎや制度説明を求められる	求めに適宜対応	その都度、真摯に対応してきたが、区の施策に反映が見られないことに力が抜けました･･･。
事務処理、送金が遅いと苦言 区議がツイッターへ状況発信	区役所職員応援体制の検討	応援増員により速さは改善したが不慣れな事務処理による誤処理の増加

⑥議員対応

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
特例貸付の制度の質問	質問に対する回答	制度を理解してもらうことが出来た
——	問い合わせはあった際には、貸付制度の内容を説明するなどして対応した。	——
議員からの問合せや対象外者への対応依頼	上司より制度の説明	——
対象外の場合に、納得してもらうための説明に苦慮した。	課長･係長に報告し対応した。	通常の面談に加え、議員への説明が必要となり時間を要した。
議員に相談にこられた方について連絡を受ける。	対応できない状況を丁寧に説明して理解を求める。	特に問題なく理解してもらった。
特になし。議員が相談者を連れてくることもあったが、対象要件等を聞き、利用できれば申込、難しければ他制度へのつなぎをしてくださっていた。	——	——
コロナ禍での動きはあまりなかった。	——	——
市民の方の代理でお問合せいただくこともあったが困窮している本人ではないので情報が少なく案内困難。	一般的な回答をし、本人から社協へ連絡するよう促してもらう。	制度をあまり知らない困窮者を社協へつなげる事ができた。
貸付件数を求められる。	東社協に相談。	分かる範囲で回答した。
支持者が対象外になったので、何とかならないか等個別案件に対する問合せあり。	当時の局長の判断で忖度なく制度にのっとり対応。管理職が対応したケースもあった。	ごね得にならないよう、丁寧に説明する姿勢を続ける。

（２）制度実施に関すること

⑥議員対応

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
翌日までの回答期限で実績等を求められたとき。	残業して対応した。	――
議会前になると、詳細な件数、数字、進捗状況を求めてくる。	属性情報など詳細な調査がすぐにできない場合があるなどを承諾してもらう。	多忙な時期は負担となった。東社協に相談し、回答できる範囲でお伝えした。
突然来訪するので時間がとれない。	その都度対応した。	特に問題はなかった。

⑥議員対応

区分D

苦慮したこと	対応内容	対応結果
①議員を連れて来て借りようとする人 ②今何人申込んでいるか？非該当の人数は？ 　などの問い合わせ	① 制度を説明 ② 申込人数のデータを提供	①議員を連れてきても、借りられなかった人もいた

（2）制度実施に関すること

⑦その他

区分A

内容	苦慮したこと	対応内容	対応結果
①障害疑・病気疑 ②文章の理解が困難な人 ※日本人含む	①→他制度・他サービスの利用を優先すべきと思われる（特例貸付の利用が不適切と思われる）人への申請を受付けなければならなかった。 ②→東社協等が発行する通知文が理解できないため、何度も書類不備対応を行った。	①→窓口受付の場合で対面対応ができた人については、本人希望により特例貸付を受付ける一方で、他制度・他サービスも案内した。 ②→来所や電話で、本人が理解できるまで何度でも丁寧な対応を行った。	①→他制度・他サービスも案内したが、特例貸付さえ借りれば何とかなると確信している本人には、無意味な情報提供でしかなかった。
①身分証が全くない人・金融機関口座を開設していない、開設できない人 ②刑務所からの手紙）	①→強い申請希望があっても手続きに進めず、そのこと自体を理解してもらうことが難しかった。 ②→服役中の人から特例貸付借入希望の手紙が届き、回答に苦慮した。	①→身分証作成や口座開設の方法を案内するも、手続きに進めないケースが多く、借入申請できないことへの苦情を聞くしかなかった。 ②→制度の理解が困難と思われる人には、簡潔に必要最低限の情報提供をした。	①→左記のとおり ②→手紙には都度、返信を行った。
償還	東社協からの郵送物が届かない方、通知内容の理解が難しい方への対応	窓口に来所できる方は窓口で対応、来所できない場合は該当窓口の案内	——
事故防止	毎日大量の申請書類が届き、紛失や他の利用者の書類と混ざるなどの事故防止が大変だった	受付時間を区切り、当日中に必ず開封し、日付を付けるなどルールを決めて事故防止を図った	ルールを決めることで、日によって勤務する職員が入れ替わっても対応することができた 年に2～3件の受付漏れや書類の混在などの事故が発生した
——	①審査段階で東社協から不備の指摘があり、本人に連絡をするも繋がらい状況が多々あったこと。また郵送対応で行っても、宛所に尋ねなく返戻されることが多々あった。	①東社協と相談のうえ対応。	——
——	①所在地と住民票住所地が異なる申請者が相当数おり、郵送申請されてきた封筒を見ると、消印が県外のものがあり、本人に問い合わせすると転居していることが判明したケースなどがあった。	①東社協と相談のうえ対応。	——
郵便局、ろうきん申請について	社協の貸付との認識が乏しく、総合支援資金の借入の際に説明に苦慮した	東社協に相談しながら対応した	東社協に相談しながら乗り切った
更生施設入所者の利用について	開始当初は施設利用者と気が付かず申請受理。途中から申請時点で連絡ができたが、説明しても執拗に何故だ、他の人は利用できた…と言われ対応に時間と労力がかかった。	丁寧に説明した。 施設職員に連絡をし、施設内で周知依頼をしたが、拒否された。	途中から、住所が確認できても東社協の審査時に対象外扱いになったので、気持ちは楽にはなった。だが、結果がすぐ出るわけではないので、申請者側の立場に立つと、対象にならないと連絡をした方がよかったのかもしれないと反省している。
未成年者の対応	保護者とは別世帯のため、遠方の実家へ連絡。夜間連絡の希望が多く、制度説明から行い、時間がかかった	主に夜間に対応。 （思えば、全てこちらから段取りを組んで借用書の郵送を行っていました・・・本人にやってもらえばよかった…）	丁寧に説明、郵送した。 だが、子の単身生活（自立期間）が短いのであれば、申請ではなく親族の支援の方がよかったのではないかとも思う。中には学生の人もいた。
電話回線	何度電話しても繋がらないとのクレーム	回線本数の増強、WEBでの資料請求	対応クレーム減少、資料送付の迅速化
事務	応援職員へのレクチャー	毎日応援職員が変わるので、毎朝説明会実施	中核職員2名でのレクチャーが続き疲弊

（２）制度実施に関すること

⑦その他

区分B

内容	苦慮したこと	対応内容	対応結果
——	送金日の問い合わせ。	都度、申請状況の進捗を確認し案内した。	状況確認に時間がとられた。 問い合わせがあったことで、処理の遅れが分かることがあった。
感染リスク	不特定多数の相談者が出入りすることにより、職員の感染リスクへの不安があった。	アクリル板、パーテーション、アルコール消毒等による感染予防	感染経路は定かではないが、職員の感染者数はゼロではなかった。
精神障害者への対応	精神障害を抱えた方の相談も多く、貸付だけではない情報提供や支援機関へのつなぎが求められた。	障害者就業・生活支援センター（都）や障害者就労支援センター（市）、地域活動支援センターとの情報共有を実施。	顔の見える関係性ができたことで、相談者をスムーズにつなぐことができるようになった。
支援団体	認知症の親族に借り入れを勧めていた。	申請を行う。	社協窓口や東京都社会福祉協議会まで足を運んで申請していた。
詐欺だと思われるケース	「返さなくていいから。」「緊急小口を20万円借りたら5万円くれれば次の貸付を教える、総合が借りられたら10万円の手数料を支払う。」	各個人への借金だと説明。制度の確認を行った。	話題になった分、悪徳なケースもあった。面談を行ってきめ細やかな面接を行えば防げたと思われる。

⑦その他

区分C

内容	苦慮したこと	対応内容	対応結果
相談業務	貸付における生活状況の把握	発言が二転三転し、虚偽申請が疑われる方がいたため、東社協へ随時確認をしながら慎重に申請を進めた。	大きなトラブルは発生しなかった。
相談業務	借受人とのコミュニケーション	中には発達障害が疑われる借受人の方もいた。複雑な制度説明に苦慮し、借受人がどこまで理解できているかの確認が非常に困難であった。自立支援窓口の方に相談することもあった。	大きなトラブルにはならなかったが、対応マニュアルのは作成できなかった。
相談者層	申請者が高齢のため子が来所し申請する場合の、世帯状況の把握の難しさ	申請者へは電話での聞き取りをおこない生活状況の把握を行う	電話のみの聞き取りの場合、面前に比べて把握できる情報が少ないため、支援のしづらさを感じた
暴言への対応	暴力的な発言をする相談者も複数いた	警察への相談の他、相談室ではなく事務所のカウンターでの対応とし、緊急事態に備えた。また、さすまたを購入し、窓口に備えた。	・警察への相談ができ、一度は面談時に控えてくれた。その他は暴力が起こったのちに110番通報をとの対応だった。 ・社協全体でバックアップ体制があった。
虚偽と思われる申請への対応	就労期間や減収金額等の聞き取る都度、内容が変わるなど、信用できる情報と思えない場合。	都度、東社協に相談し、申請書にコメントを付記して提出した。	——
情報共有が遅い	マスコミからの情報提供の方が早く、現場への情報提供が遅かったこと	問い合わせに対して、まだ案内できない旨を伝え、お相手の言うことを黙って聞くしかなかった	——

（2）制度実施に関すること

⑦その他

区分D

内容	苦慮したこと	対応内容	対応結果
書類等	申請書類の保管	個人ファイル作成、個人データ入力	各個人ごとにすべての書類をまとめ見やすくした。
執拗な相談への対応	特例貸付後も続く生活困窮者（精神障害者）からの執拗な電話相談	行政、福祉事務所も対応に苦慮していたため、個別支援会議が開催され、対応策を検討する。	それぞれの部署が対応できる範囲で相談に対応（時間で区切る。頼られすぎないような一貫した対応） 本則で対応できることもなく、最終的には憤慨させてしまった。生保受給となり福祉事務所が主に対応する。
障害のある方への対応	精神障がいのある方への制度の説明	わかりやすい言葉で繰り返し説明した	時間はかかったが理解していただけた
	制度内容の改変	相談者がTVやネットで情報を得ていた	制度の内容理解
制度	延長が何度もあったこと。	通知文書だけでは理解できなかった部分はその都度東社協に確認して対応した。	当村での利用や問い合わせが少なかったため、何とか対応できたと思われる。

（３）制度内容に関すること

①貸付期間の延長

区分A

苦慮したこと	対応内容	対応結果
度重なる期間延長で、職員採用や職員配置の判断に苦慮	人員配置の見通しが立てられなかった。	——
決定事項と具体説明が直前だったため、対応が後手に回った。	急ぎで社内関係部署に連絡し、HPを修正した。	必要事項等を伝えることができた。
貸付期間延長が毎回直前に決定されて事業運営の見通し持てなかった。	借受人は期待して、貸付の延長を期待して、何度も問い合わせて来る人がいた。	借受人に対しても場当たり的な支援を実施する結果になった。
制度変更による事務に対応する必要があった	事務マニュアルの作成･改訂、職員への周知	——
終了が見えないことで、人員確保が難しかった	派遣職員の延長により対応	短期の派遣職員を繰り返し依頼することとなり、慣れたところで人が変わるなど、双方に負担となった
①制度改正の内容が各区社協へ伝達される前に報道が先行し、殺到する住民からの入電により「延長貸付」ができることを知ったこと。また、それが充分に周知されていない状況に報道が先行したことで、苦情に発展したこと。 ②受付窓口が地域の郵便局とろうきんに拡大されたが、同所で受付した小口の借受人情報が共有されなかったこと。総合支援（初回）受付時に初見の申請者おり、背景の把握ができなかったこと。 ③期間の延長や終了の連絡がギリギリであり、また申請の受け方も小口と総合の同時申請が不可だったり、可能だったりした時期があり、広報に苦慮した。	①記入例等も国や東社協で作成したものに更に追記するなどして不備対応が少なくなるように留意した。 ②及び③　都度都度、東社協に確認しながら対応した。	①償還免除特約付きの貸付であるため、明らかに就労制限を行っているケースなども散見し、自立を目的とした貸付になったのか検討を要す。
月によって説明が変わることで、区民に不利益が生じたケースもあり。以前はそのような説明はなかったとなることあり。	東社協に確認しながら、その時のベストな回答を行った（つもり）	実際に、コロナが収まらなかったので、延長は仕方なかったと思う。
･相談者への案内 ･雇用期間に定めのある職員への雇用延長について	･直近の情報を確認していただくよう案内 ･職員体制の検討	･相談件数の増減などの判断が難しく、職員体制についての予測が難しかった。
その都度、例外的な申請手続きになることをどのようにして利用者に周知するか 申請書類の追加発注 終末処理を行った後に、事業継続となったことによる変更処理。	申込時の説明と、なるべくわかりやすいような説明文を同封して申込希望者に送付した。 多めに発注するようにした。 制度終了の案内を申込書類に同封していたが、それを外す組みなおしを何度も行った。	——
職員の疲弊、モチベーション低下	職員同士の労いの声掛け	体調不良訴える職員多発、残る職員の負担増
特に最初のころは、マスコミの情報発信が早く、こちらの対応が間に合っていなかったので、相談者の対応に苦慮した。 新たな運用や変更された運用により説明が後手に回ることが多々あった。	情報がその時点では無いことを説明した。 内容によっては、該当者にできるだけ訂正説明をした	後半は、東社協からの連絡が入るようになってからは対応の準備ができ、対応の負担は軽減されたと思う。 連絡が取れた方には納得を得られた。 一方では、連絡ができない方には説明できなかった。

（3）制度内容に関すること

①貸付期間の延長

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
貸付期間の延長の発表が何度もあったこと	貸付期間の終了の目安が出ていても、期間を延長する前提で対応をしていた。	貸付期間の延長が発表されてもスムーズに対応を変更することが出来た
報道が先行して、詳しい内容の周知が後手後手になった	——	——
再貸付の申請が急に、また一時的に多くきたため、窓口の対応が大変であった	ヘルプの職員を増やすなどの対応をした	——
当初の予定から何度も延長が繰り返されることにより、その都度問い合わせ対応が発生したり、社協から発信している情報を全て更新する作業が発生した。	延長に伴う広報の更新作業。	——
直前になっての度重なる延長で、終わると説明後に延長が決まり、対応が後手に回ってしまう。	貸付終了の案内時に最新の情報は常に変わってしまうことを伝え、最新情報は常にHPに乗せることとTELをもらうことを伝えた。	——
①貸付期間の延長が繰り返された。 ②延長決定が終了間際だった。 ③新たな貸付が受けられると思い違いをした人への対応。 ④初回･延長･再貸付と貸付制度が増設。 ⑤受付終了後の相談対応。	①貸付期間に沿って派遣職員を依頼した。 ①期間終了、期間延長により郵送通知やホームページを差し替えた。 ②終了間際は申請が増えるが、期限内の申請に間に合わせるために、不備書類の連絡などに人員を割いた。 ③受付期間の延長であって、新たな貸付はないことを説明した。 ④再貸付対象者へは事前に通知を出し周知した。 ⑤本則での貸付対象になる事はほぼなく、自立相談や生活保護などを案内した。	①経験を積んだ派遣職員が、当初の期間終了後に契約の更新ができなかった。 ①特定の派遣職員に対しては、貸付期間プラス1か月の契約を行った。 ①延長期間が細切れで、記事作成に時間を要することから、広報誌などでの周知が図れなかった。 ①緊急体制が長引き、職員の肉体的･精神的疲弊が大きかった。 ②終了時の繁忙が何度も繰り返された。 ④対象者への通知発送が負担になったが、電話問い合わせは負担軽減できた。 ④通知が届かなかったとの苦情があったが、不在時返送状況をデータに残し対応できた。 ⑤わずかな差で支援が受けられず、これまで頑張ってきたのにおかしいなどの意見が多数あった。
延長に伴い頻繁に内容変更があったが、内容についての現場への周知が遅かった。受付期間の終わりが見えない中での対応は厳しいものがあった。	東社協との連絡調整	受付期間については現場ではどうしようもできないため、日々最新の情報を確認しながら対応した。
①債権の申し込み順序を説明するが、理解してもらうのが難しかった。 ②総合延長の時に申請期間が過ぎてからの問い合わせがあった。申請期間が過ぎてからの申請は出来ない旨を伝えたが、なかなか理解してもらえないことがあった。	①根気強く何度も説明を重ねた。 ②根気強く何度も説明を重ねた。	①ほとんど対応できた。 ②ほとんど対応できた。
突然の延長、それに伴う運用変更とスケジュール変更が重なった。	変更があるたび対応する職員（10～40名）に周知をした。	電話にて間違った回答（変更前の内容）をしてしまうことがあった。
･貸付期間が、数か月単位で延長を繰り返したことで、体制整備も思うようにできず、職員もゴールが見えず、疲弊してしまった。 ･延長の情報が、地区に降りてくる前に報道され、その問合せ対応に追われる状況が続いた。	･週2回、係ミーティングを実施し、制度の変更点や関連する支援の情報を共有。 ･正確な情報が来ていないものについては、そのアナウンスの方法も共有。	ミーティングを実施し、正確な情報を共有し続けたことで、大きなトラブルを防ぐことができた。また、職員が不安を持たず対応ができるようになった。
随時期間や対応内容が変化する 変更決定が直前	HPなどの更新に追われた	——

（3）制度内容に関すること

①貸付期間の延長

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
度重なる延長で細かいルールが変わり、職員も入れ替わりが多く情報共有に苦労した。また市民の方が延長された事を知らずにクレームに発展した事もあった。	東社協からマニュアルが出た際に少しでもわからないところがあれば細かく問い合わせをした。 延長を知らなかった方に対しては郵送物やHP等でご案内していると説明しご理解いただいた。	貸付業務については東社協からの回答を職員で共有し比較的スムーズにできていたと思う。クレームに関しては情報格差がある高齢者などにご理解いただく事に苦労した。
いつ終わるか不透明であった。	度重なる延長を行った。	少なからず誰でもコロナの影響を受けていたため長期間で生活に困った方へ貸付が行えたと思う。 貸付期間に関する問い合わせが多かった。 メディアによる報道のほうが早いこともあった。 最後の方は件数も落ち着き、審査も厳しくなっていた平等性に疑問が残った。
時期によって貸せる人と貸せない人がいた。	1人1人貸付状況を確認して対応。	漏れる人が出ないか不安だった。
・延長が繰り返される中で運用変更が度々あり、同じような状況でも、貸付対象となるか判断に迷った ・コロナだけの影響ではない相談が増えた	・その都度、東社協へ確認する必要があった	・その都度、東社協へ確認をした ・度重なる運用変更により、借りられた人と借りられなかった人が出てきたしまった
直前にならないと情報が下りてこない。報道が先行するので、市民対応に困った。	報道が先でも、問い合わせに対しては東社協の指示を確認してから説明するように努めた。	何度も同じことの繰り返しが続き、各職員が仕事に対するモチベーション維持に苦労した。

①貸付期間の延長

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
制度の実施期間の見通しが立たなかったため、人材派遣利用時は延長の可否判断について苦慮した。	延長の決定があり次第、人材派遣業者に早急に依頼した。	人材派遣職員を確保することができた。
社協への通達が、延長間際だった。 相談者への伝え方。 小口と総合の同時申請など、同じ延長でも対応が異なる部分があった。	延長が決定した後に、地区社協から相談者へ連絡をして申請をした。 変更の都度、職員ひとりずつに資料を配布。職員間で共有する資料の掲示。	担当職員間で情報共有をすることで、異なる対応について不備のないよう努めた。
必要な人員体制の見極め	相談者数の見極めが困難になり、人員をどの程度確保すべきか検討した。	臨時職員の都度契約（3ヶ月ごと）による対応
運用開始時に不明な点があった	東社協に相談しながら進めた	概ね満足
告知方法（ネット情報が先行）	問合せ時に丁寧に説明	——
何度も延長期限が変更となり、申請者に説明するのに苦労した。小口と総合の同時申請が出来る人がいたり、窓口対応も混乱した。	その都度、東社協に確認。	——
延長のたびに制度変更があるので、対応が複雑であった。	制度変更のたびに担当職員で情報共有をしっかり行った。	——
・周知 ・相談室や相談体制の調整、関係機関との調整。	——	——
度重なる延長を迅速に市民へ周知すること 同時申請が可能な期間中の対応 運用が変わったことによる借入申込者からのクレームに対応すること	正しい情報を提供できるよう準備して対応した その時点での事実を伝えるのみ	——

（3）制度内容に関すること

①貸付期間の延長

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
特例貸付が何度も延長されていつまで続くか不明確だった。また、直前まで延長するのか情報提供されず対応に苦慮した。	人員の配置・派遣社員の配置で対応した。	他部署からの応援と派遣社員でその都度、対応出来た。
計10回に及ぶ、度重なる延長から終わりのないトンネルを歩き続けるような状況が続いた。	親切、丁寧な対応を心掛けた。	特に問題はなかった。

①貸付期間の延長

区分D

苦慮したこと	対応内容	対応結果
対象者が多く、管理が難しかった	月ごとにリストを作成し、わかりやすい形にした	どの担当者が受けてもスムーズに対応することができた。また区役所との連携を続けたことで借入人の生活を追い継続支援につながった
延長するごとにコロナとは関係ないと思われる相談者が増えてきた	非該当者が増えた	——

（３）制度内容に関すること

②償還免除の運用

区分A

苦慮したこと	対応内容	対応結果
手続きが書面だけではわからない方が多く、来所や電話での問い合わせに対応した。	非課税証明書の取得方法の案内や書類も書き方を説明した。	免除申請を支援した。
正しい運用を行うため、東社協にこまめに確認する必要があった	事務マニュアルの作成･改訂、職員への周知	——
外国籍の方が、内容がわからず来所する人が多い	ポータブル翻訳機を活用	相談者の手続きは完了するが、職員の手間が大きい
詳細が不透明なままの償還免除前提の制度設計がされた。	配布物（説明資料）やホームページなどは随時更新。件数的に償還場面ですべてのケースに架電を行うことは困難と思慮されたため、償還時期に必ず東社協もしくは北社協のホームページを確認するように事前に伝えていた。	相談段階から必要に応じて、自立相談支援機関（北区くらしとしごと相談センター、社協が受託）に相談するようにも案内していた。
理解して説明するのが大変	職員が手持ち資料として表を作成	整理することで、理解することができた。また東社協に何度も相談･確認している
東社協償還事務センターとの役割分担	地区社協へ直接相談された際には地区社協で対応	相談者が不利な状況（たらいまわし）にならないよう努めた。
手続きは複雑で、職員、東社協、借受人ともに、ミスが生じやすい	対応職員の固定（異動のない派遣職員を無期雇用にした）	——
申請事務もありなが、同じ人員で償還事務対応をしなければならなかったこと。	淡々とこなすしかなかった	——
東社協案件でも地区社協案内	東社協に戻さず対応するケース増	事務センターとの事務分担が不明瞭、難しい

②償還免除の運用

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
貸付開始から償還免除をうたっていたので、最初から償還しない前提で貸付を利用する方が多かった。	貸付申込のたびに償還免除の要件が決まっていないので、償還を前提とした貸付だと説明した。	——
①Q&Aの理解。 ②非課税証明書の取得方法がわからない人への対応。	①職員間で事務マニュアルの読み合わせし、共通理解を深めた。不明点は東社協に問い合わせた。 ②区の窓口に提示できる独自のメモを作成した。	①情報更新の都度、担当職員で共有できた。
少額の差で免除にならなかった相談者のフォローが難しい。	猶予等の説明をして納得してもらう。	働かない方がよいという考えを持たれ、複雑な気持ちになる。
必要書類の揃え方（課税証明書のの取り方や申請に必要な書類の種類など）を難しいと思われた方が多かった。	画像添付した見本を作成して説明及び配布した。	ほとんど対応できた。
償還免除の対象にならない方々の対応。	制度上要件に当てはまらないと対象にならないことを説明。償還猶予･少額返済の案内。	免除にはならなかったものの、猶予や少額返済の案内を通して特例貸付申請者の生活状況を知ることができた。
免除対象とならない人、書類がそろわない人がいる。	要件の説明を実施。	免除になることを待っている人も多く、東京都社会福祉協議会からの封筒が来るたびに、問合せが入る状況。
免除申請の時期が貸付時期によって異なるなど、仕組みが複雑で対応に苦慮している	職員でマニュアルの読み合わせをする、独自にスケジュール表を作成する等して対応	——

（3）制度内容に関すること

②償還免除の運用

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
外国人や高齢者に課税証明書は難しい。非課税か課税かを説明するのは大変。 申請書はきちんと読めばわかるが、きちんと読まなければ解らない内容で難しい。 任意免除について　障害による免除	府中市では非課税証明書、課税証明書と名前が分かれているのでそれを元に説明した。 特例事務センターの設置があり助かった。 元々障害があり借入を行った。	課税証明書の取得はお金がかかるので確定申告や源泉徴収票でもよかったのではないか。住民票も世帯全員分で確認できれば良いのではないかと感じた。 今までのパンフレットや説明文よりは解りやすいパンフレットであった。 借受人は判定年免除か任意免除か解っていないことも多く、知人に聞いたとか、どうすれば免除になるかなど返す気もない意見もある。 障害があると免除にするなら他の支援策が考えられたのではないか。
非課税にあたらないが困窮している世帯が多く、困窮している事を訴えられても希望どおりにできないので納得していただくことに苦労した。次年度免除や猶予後免除等で条件が複雑化しており理解が難しい。	免除の対象にならない世帯には猶予や少額返済の案内をしたり、他機関の案内をした。制度については迷ったときには都度東社協へ問合わせをしている。	東社協に問合わせた後には職員で共有するようにしている。他機関で紹介できるところが中々ない。
・案内文書を読んでもわからない人が多かった ・課税証明書自体を理解していない世帯が一定数いた	・個別に時間をかけて説明をした	・支援をすることで、なんとか申請へ繋げられた
貸付時に償還免除を掲げていたのに要件が厳しいため、対象外の相談者をつなぐ先に苦慮する。	自立相談支援機関(家計相談、就労支援、多重債務等)の紹介しかできない。多重債務者には法テラス等の相談機関を紹介。	自立相談支援機関へ繋がった人もいる。 (提案として：免除してからの生活再建にむけた支援をしたい。対象外で償還見込みなしの高齢者や障害者世帯の制度緩和が必要と感じる)

②償還免除の運用

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
免除項目が多い。 免除時期が異なる(小口・総合の償還開始後に生活保護受給の為償還免除の申請をしたが、延長は償還と償還免除のお知らせを受取った時には、生活保護受給の理由で償還免除の申請はできないなど)。 非課税者が世帯主か世帯員かで判定年度免除になる・ならないかが変わるので、借受人世帯の納得が得られにくい。	相談者へ都度説明。 東社協から案内が届き次第、来所をお願いし、職員とともに手続きをする。 制度を丁寧に説明することに努める。	概ねできている。
クレーム対応	免除の拡大を希望する方からの厳しいご意見が多く寄せられた。個別に世帯状況を聞き取りし、必要があれば自立支援窓口にお繋ぎした。	今後も同様のケースが発生しえるため、慎重な対応が求められる。
運用開始時に不明な点があった	東社協に相談しながら進めた	概ね満足
猶予との関係性が複雑なことによる、貸付担当内での理解の難しさ	内部会議や、独自に表や図を用いて制度理解を図る	・貸付担当内で制度内容の共有を図ることができた ・個々のケースに応じて対象となる免除期間が異なる等理解が難しい点もある
フローが不明確(文書での説明)	東社協に確認しながら内部で手順の確認	——
免除申請の案内が届くと、更なる貸付の案内だと勘違いした方(特に外国籍の方)が多く来所し、対応に追われた。	その都度、説明をした。	——
資金の種類や借入時期によって、免除の判定年度が異なるので、正確に情報提供するのが難しかった	東社協から借入実績のデータをもらい、狛江独自の借受人データー覧を作成し活用している。	職員が正確な情報提供を心がけ、ある程度は対応できているが、区市町村社協でできることには限界がある。

（３）制度内容に関すること

②償還免除の運用

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
償還が難しい状況を相談に来た人には少額返済や猶予手続きをさせ返済を求めるのに、約束を無視している人が先に償還免除になる妙な運用内容を説明しなければならないこと	その時点での事実を伝えるのみだが、少ない収入をやりくりして一生懸命返そうとしている人が気の毒。	――
東社協からの償還免除の案内を見ていない借受人が散見された。	不備で免除不承認になった場合や、滞納者のなかに書類を見ていなくて免除申請をしていない借受人がいないか確認をしている。	申請不備の解消対応と、住所変更などされていなくて免除申請案内をみていない借受人に免除申請の手続きを進めることが出来た。
東社協からの郵送物を見ない、理解できない、棄てる人が多くいた。	記入方法を指導し、事務センターを案内した。	特に問題はなかった。

②償還免除の運用

区分D

苦慮したこと	対応内容	対応結果
免除決定が早すぎる	――	――
貸付時に内容を確認された時、説明しにくかった。	パンフレット、Q＆Aを参考に対応した。	何とか対応できたと思われる。

（3）制度内容に関すること

③猶予の運用

区分A

苦慮したこと	対応内容	対応結果
初期の猶予の収入要件では、社協に相談が入っても受け付けられない世帯も多かった。	自立相談支援機関での対応に変更してもらった。	自立相談支援機関が積極的に受け付けてくれ、申請につながった。要件変更後は社協での受付が増えた。
償還猶予後の免除の意見書作成が難しい。	同じ部署にある自立支援機関が、相談し、意見書の作成を行っている。	自立相談の必要性を認めない借受人が多く、家計相談や就労支援などの相談につながらないため、償還見込みの有無を判断することが難しい。
猶予という結果が先立って求められる。	過程の自立支援の取組みが形だけのおざなりなものになってしまう。	——
正しい運用を行うため、東社協にこまめに確認する必要があった	事務マニュアルの作成･改訂、職員への周知	——
——	——	社協受付の必要性に疑問がある 自己申告書のように記載することで、事務センターで受けつけてもいいのでは
･理解して説明するのが大変 ･自立への説明不足	･職員が手持ち資料として表を作成 ･打合せの機会を設け、連絡票を作成。 相談が入れば適宜対応。	整理することで、理解することができた。また東社協に何度も相談･確認している 社協ですら困惑しているのに、協力してますとの認識の自立は他人事で理解が不足している気がします。特例の補完ではなく、生活困窮者の支援（通常の仕事）と認識してほしいものです。打合せ等で改善に努めていきたいです。
東社協償還事務センターや自立相談支援機関との役割分担	地区社協へ直接相談された際には地区社協で対応。すでに自立を利用している、もしくは家計改善の希望がある借受人へは自立を案内している。	——
手続きは複雑で、職員、東社協、借受人ともに、ミスが生じやすい	対応職員の固定（異動のない派遣職員を無期雇用にした）	——
地区社協猶予の要件が厳しい	詳細を聴取し対応	件数は少なくても対応に時間がかかる

（３）制度内容に関すること

③猶予の運用

区分B

苦慮したこと	対応内容	対応結果
自立支援機関との連携	打ち合わせを行い、意見書を作成するスキームをつくった	——
猶予期間が次々に伸びていったので、償還が始まらないことへの問合せも多かった。	最新の情報を伝えた。	——
①Q&Aの理解。 ②対象にならない免除希望者への案内。	①職員間で事務マニュアルの読み合わせし、共通理解を深めた。不明点は東社協に問い合わせた。 ②猶予、少額返済を案内した。	①情報更新の都度、担当職員で共有した。 ②免除以外は希望せず、手続きしない人がいた。
なぜ非課税世帯なのか質問を受ける。	狭間にいる対象者への説明が難しい。	一年後償還再開に向けての説明が難しい。対応に苦慮している。
①収入証明が出せない方への対応 ②収入用件が該当しない方への対応	①少額返済 ②少額返済	①②自立との連携があまり取れなかった。
猶予の運用が急遽決まったため、職員が内容を十分に理解しないまま相談があった。	説明会で配られた資料を読みながら、相談対応をした。	不慣れなところがありつつも、トラブルなく対応できた。
猶予対象とならない人、書類がそろわない人がいる。	要件の説明を実施。	免除になることを待っている人も多く、東京都社会福祉協議会からの封筒が来るたびに、問合せが入る状況。
意見書の作成に際して何を聞き取りしなくてはいけないのかが曖昧。	前例を参考に作成	——
始めの猶予要件が厳しすぎて猶予にならない方要件を満たしているのに対象外として出されてしまっている方がいた。	自立相談機関へ相談してもらうように伝える。 減額支払いをお願いした。	自立相談機関に相談してもすぐに解決は出来ないためあきらめる方も多かった。 一度も支払われていない。2度ほど窓口に相談に来られたが解決せず。 猶予なのでもう少し緩和をしても良かった。
初期の頃は猶予の条件が厳しくあてはまる方が少なくて少額返済のご案内になりそれでも支払いが困難な方が多かった。	猶予後免除については直接的にご案内ができないが、条件に当てはまるようならなるべく猶予申請するようご案内した。	猶予条件が緩和された後は対象者が増えて希望に添えることも増えたが、1年猶予があまり意味がないと感じてしまう方も多く条件は当てはまるのに来所が手間で検討すると言ってそれっきりの方もいた。
運用開始当初、収入基準にあてはまらないケースが多く、自立相談支援機関に負担をかけた	情報共有を密にして対応した	適切な機関へ必要な方を繋ぐことができた
1年後に増収する見込みが少ないケースが多い（職に拘って求職、体調不良を理由に就労増や転職が不可能、等ヒアリング結果から）。	家賃減の転宅、転職などの提案や自立相談支援機関の紹介。	対象となれば猶予の手続きをすすめる。対象でなければ償還指導、自立相談支援機関の紹介。 （提案として：償還見込みなしの猶予後免除の制度は疑問。猶予の時点で見込みなければ免除しかないのでは）

（3）制度内容に関すること

③猶予の運用

区分C

苦慮したこと	対応内容	対応結果
面談の運用	場当たり的な対応により現場が混乱している。初期段階で猶予後免除や猶予延長などトータルの設計がなされておらず、面談も猶予承認後に依頼するような形になっているため借受人とのコミュニケーションに苦慮している。	社協内で、面談の実施や借受人との接触方法について検討をしている。
運用開始時に不明な点があった	東社協に相談しながら進めた	概ね満足
	東社協に確認しながら内部で手順の確認	——
猶予の相談は多々あるが、申請しても不承認になることが多かった。 現在は猶予の収入規準が変わったが、以前は単身でも複数でも収入規準が同じ金額で、猶予にならなかった世帯も多く、公平性が感じられなかった。	社協での意見書では猶予にならなった場合、自立につなぎ、猶予申請が出来ないか相談した。しかし、自立の方でも基準があるらしく、猶予申請の意見書は書いてもらえないことがあった。	自立の家計相談などもお願いしようと検討したが、どうにか世帯で返済をすることにはなったが、生活が苦しい中でどのようにやりくりしているか心配が残った。
免除･猶予等は、制度内容が曖昧かつ複雑で現場担当者が対応に苦慮した。	東社協に確認しつつ、狛江社協の方向性をある程度決めて対応した。担当で制度内容を確認するミーティングを実施	制度に対して運用の仕方が複数あり、相談者にどこまでどのように情報提供したり、対応したりするするか、現場判断に悩むこともあった。
妙な運用内容を説明しなければならないこと	その時点での事実を伝えるのみだが、少ない収入をやりくりして一生懸命返そうとしている人が気の毒。	——
猶予申請をできることを知らない借受人が散見される。	不備で猶予不承認になった場合や、滞納者のなかに猶予申請ができる場合があることを案内している。	申請不備の解消対応と、滞納している借受人に猶予申請の案内と手続きを進めることが出来た。

③猶予の運用

区分D

回答なし

（３）制度内容に関すること

④その他

区分A

内容	苦慮したこと	対応内容	対応結果
追加委託金	――	受入時期未定･金額未定の多額の委託金収入は、必要な体制を整えることに役立った半面、受入れ事務（補正予算組等）も生じた。	補正予算を組み活用した。
制度内容へのクレーム	制度への不満（申請タイミングによって借入上限額が異なる不公平感等）の受け止め	傾聴し必要に応じて東社協に内容報告した。	左記の対応を行ったが、稀に罵倒されることもあった。国の設置したコールセンターへの苦情もあった。
――	特例貸付で簡易に貸付を行ったため、明らかに対象外の方からの相談や、お金が借りられないなら支援不要という相談が増えた	困窮者への対応について、社協全体でできることを検討し、食糧支援などにつなげている	相談件数の増加により、担当職員の負担が大きくなっている
――	国のコールセンターが出来ること、そのコールセンターでは答えられないケースは各区社協へ繋がれることが報道先行となり、各窓口に一切の情報提供がない。	国のコールセンターで案内された方からの入電で設置を知りました。	――
本則貸付滞納者や本則貸付を不正に借入した方への対応。	東社協特例担当及び償還担当と協議しながら適宜対応した。中には、特例小口や特例総合の貸付金が振り込まれた段階で償還を一括で行ってきたケースもあった。	特例貸付の貸付金交付を行う段階で、未償還金を天引きするなどの方法を導入しても良かったのではないかと思いました。	――
相談支援	相談支援のない制度実施	郵貯、労金の窓口開設	書類の横流し事務になったため、
対象外	コロナ理由減収以外への対応	東社協に相談	迅速な対応が優先し、職員モチベーション低下

④その他

区分B

内容	苦慮したこと	対応内容	対応結果
債権管理に関して	当初、総合支援資金は市区町村窓口で行う予定であった。	システム導入 事務センターの設置	今後は困窮世帯に向き合った個別支援が行える。 債権管理業務を行っていたら今後10年以上督促に追われてしまうことになると感じ不安だった。

（3）制度内容に関すること

④その他

区分C

内容	苦慮したこと	対応内容	対応結果
——	——	事務センターの設置	——
用語の理解	・償還や猶予、非課税の意味が理解できない借受人がいた。 ・まれに住民票の写しを原本でなく、複写を提出される方がいらっしゃいました。	・易しい言葉でご説明するように努めた。 ・書類の再提出等、個別対応で丁寧に対応した。	担当者として説明に不備がないように努めたが、どこまで深く理解ができているのかわからない借受人の方も存在した。
総合延長の制度設計	総合支援資金（延長）は、期限が過ぎてからの申請相談が多く、制度設計に課題を感じた。	期限後の相談については、制度の説明を丁寧に行った。	制度設計への苦情は対応できないものもあった。
様式の変更	制度開始時からたび重なる様式の変更	——	——
併せ貸	特例のように本則も簡単に借りられると勘違いする方が多い。	丁寧な対応。	稀に納得せず逆上する方がいた。

④その他

区分C

回答なし

資料編
3

区市町村社会福祉協議会へのアンケート調査

〔4〕特例貸付業務による社協組織や担当職員への影響について

〔４〕特例貸付業務による社協組織や担当職員への影響について

（１）特例貸付の実施による、社協組織にとって良かったこと、良くなかったこと（困ったこと）等

区分A

【良かったこと】
・これまで社協と接点のなかった層（外国人・若年・困窮者・低所得ではないが課題を抱えている世帯）の住民と接点ができたこと。
・特例貸付での対応を機に社協の認知度があがり、特例貸付終了後も相談機関としての利用につながっていること。
・東社協、福祉事務所、外国人向け相談機関、就労相談機関等、他の相談支援機関との連携が進んだこと。
・他課の職員に特例貸付の応援に入ってもらうことなどを通じて、社協組織内で生活福祉資金貸付事業に関心を持ってもらえたこと。

（良かったこと）
災害時の対応同様に、緊急事態として組織全体で対応する経験ができた。

（良くなかったこと）
長期間にわたり人員も会議室等の場所もこの業務のために費やさなければならなかった。

---

①良かったこと
社協の名前や存在が知られる機会となった。

②良くなかったこと（困ったこと）
生計の不足分を貸付で補い、その後の生活自立に活かされていないと感じている。感染症に留意しながら大量の申請を受け付けざるを得なかったため、結果として償還の見込みがない方に借金を負わせることになった。償還するための取組みを積極的に行わず（自立相談の拒否）、更に貸付制度はないかと尋ねて来る借受人も見受けられる。従来社協が行ってきた生活福祉資金は、丁寧に相談をして返済の目途も確認しながら貸付を行うことで生活を支援してきており、特例貸付で大量に生じた借受人の対応に現場の悩みは深くなっている。

良かったこと
・これまで関りの少なかった層（特に若者、外国人）からの相談が増え、実情を把握することができたこと
・特例貸付から見えた生活困窮の現状を地域に共有すること等によって、地域の中で新しい動き（フードパントリー）を作る一つのきっかけになったこと
・コロナ禍において緊急的かつ必要性の高い事業を社協が受け持つことで、結果的に社協の周知度（認知度）とその有用性が理解されたこと。
・緊急的に組織一体として取り組むことで「生活困窮」という生活課題についての共通理解が得られたこと。

良くなかったこと
・業務負担が重く職員の応援体制もとったために、コロナ禍におけるその他の地域活動に関する緊急的な取り組みが十分に実施できなかったこと。

・社協の認知度が高まった。
・これまで社協とつながらなかった方と繋がることが出来た。
・有事の際の社協内外の応援体制を整える経験となった。

良かった点：組織内で横断的に生活困窮者に対する対応がとれた

困った点：応援職員に制度を覚えてもらうのが大変だった（教える側、覚える側共）
残業時間が増え、職員の負担が大きくなった

東京23区で災害が発災した場合、特例貸付の受付はどのように行うべきか、BCP作成時にイメージがしやすくなった。また、今回の特例貸付の受付業務は確かに事務処理中心になりがちではあったが、この3年間を乗り越えたことで、組織（係）のチームワークが高く、お互いを信頼しながら業務遂行にあたることが出来ている気がします。そのことが何よりも得るものが多かったと思います。

日替わりではありましたが各部署から多くの職員が協力して対応した経験は、今後の災害ボラセン等の非常時の組織化に役立つ経験になったと思います。そして、組織全体で対応する事例が全国の社協で行っている生福事業で行えたことが良かったと思っています。
また、区OBの方や、また初めて人材派遣会社を利用し、働き方への向き合い方が変わりました。社協マンの時間の使い方、接遇能力がいかに低いかを学びましたし、また、マニュアル化が必要であると再認識ができました。
本則では対象にならなかった世帯とつながるきっかけになったにもかかわらず、社協事業のPRがそれほどできなかったことが反省点です。
また、自立支援機関との連携を図ってきましたが、“社協貸付の協力をしている”感じが拭えなかったのが、力不足を感じます。

（1）特例貸付の実施による、社協組織にとって良かったこと、良くなかったこと（困ったこと）等

区分A

組織内や行政と連携をして体制を整えたが、職員が疲弊している状況であった。
相談件数が爆発的に増大したが、行政の「行政と社協は一体的に支援する」というトップダウンのもと、行政が生活相談コールセンターを開設し、相談の前さばきをするなど一体的に対応できた面があった。

1良かったこと
①緊急事態に、ある程度社協職員が一丸となって対応しようとしたこと。
②災害特例貸付を想定できたこと。

2良くなかったこと（困ったこと）
①どのくらいの方が貸付申請をするのかという規模・どのくらいの期間どのような事務をしなければならないのか、想定できずに業務を行っていたこと

社会福祉協議会の知名度が上がった。
生活福祉資金が簡単な手続きで借りることができ、後日返済免除されるという誤解を招く原因となった。

実施時点で期限付きの補正予算がついても正規の人員増は難しく、償還終了までの委託費継続の判断が早ければ組織として人員確保/採用を考えられた。

社協全体として、この特例貸付の対応を考えることができ、担当以外の職員の協力も得ることができたことで、社協として取り組むという意識を持つことができ、連帯感を持てた面も感じた。

（１）特例貸付の実施による、社協組織にとって良かったこと、良くなかったこと（困ったこと）等

区分B

特例貸付をきっかけに、自立相談支援機関と役割を確認し合い、連携を図ることができるようになった。社会福祉協議会の知名度が上がった。

緊急時に1つの目標（特例貸付の対応）に向かって、職員が自らが考え、動き、最大限組織として対応できた。

早い段階から、局長の陣頭指揮のもと、災害時の対応と捉え多くの職員をヘルプとして対応した経験は、今後の災害ボランティアセンターの組織化などの対応に役立つ経験になった。また、それまでの貸付担当は事務的な申請業務が中心であったが、今回の貸付の取組みをきっかけに、貸付相談を福祉的な相談のきっかけとして捉え、組織全体で対応する事例も出てきたことが組織としては良かった点であった。

困った点は、本来機能すべき自立支援機関との連携が難しかったこと、制度の急な変更などに振り回されることや、時期に合わせて体制を変化させていく必要がある点であった。

良かったこととしては、特例貸付をきっかけに社協を知ってもらう機会になったこと。またこれをきっかけに今まで隠れていた生活困窮者、世帯が顕在化したことで、一定数把握することができたことと、それに伴う支援体制が必要だと分かったこと。
良くなかったこととしては、本来の貸付業務の対応とは程遠く、社協の大事にしていた寄り添い支援の貸付業務ができなかったこと。

社協を知ってもらえたことはよかったと思います。
また、他部署からの応援があったことにより社協内部で貸付の業務を知ってもらえたことは良かった。
困ったこととしては、特例貸付を長い期間行ったことにより大きな金額を簡単に借りられるとの誤解が広まってしまったこと。
生活の相談や世帯の自立を目指した貸付。ということが二の次になってしまったこと。

「住民が緊急時にどの様な心理状態になるのか」「どの様にチームを編成し、何に注力して業務を進めていくか」などを実践の中で知る（学ぶ）ことができた。
膨大な相談・申請を迅速に処理することが求められ、相談対応のスキル向上や業務の効率化など、貸付担当のチーム力が向上した。
貸付相談を通して、社協や行政以外の情報・繋がりを得ることができた。
組織が縦割りだったため、社協全体で継続的に問題意識を持って対応することができなかった。

（困ったこと）申請に、収入や家計収支など根拠書類が不要だったため、社協は簡単にお金を貸してくれると誤った認知をされてしまった。

よかったこと：
　特例貸付を通じ、今まで社協と関りの薄かった若年層や外国人等に社協の存在を知ってもらえたこと。逆に、雇用が不安定な若者や外国籍で支援が必要な方が多い等のあらたな地域生活課題が見えたこと。

よくなかったこと：
　迅速に貸付を行うため仕方がない面もあったが、本来丁寧な相談支援が求められるところ、単に書類の確認のみに終始してしまったこと。

〇良　社の存在の周知、他事業
〇困

良かったこと→社会福祉協議会の存在が社会に広く周知されたこと
良くなかったこと→社会福祉協議会＝お金を貸してくれる場所というイメージに繋がってしまったこと

・災害ボランティアセンター同様、何かあったときに社協に相談すればというPRにはなった。

・コロナ以前は、社協に来なかったような潜在化した課題を抱えた方々が多くつながった。

・建物内には、高齢者のデイサービスや障害者の生活介護支援事業所等もあり、不特定多数の相談者が多く来所することで、感染リスクが高い状況にあった。

良かったこと：コロナ禍で地域とのつながりがストップしている中、課題を抱えている住民とつながるきっかけとなった。

良くなかったこと：応援の職員の配置に際して、事務作業内容が変化するたびにマニュアルの変更や共有のミーティングを行う必要があった。
　　聞き取りした情報が貸付にしか利用できないため、他機関で行っている支援につながりにくかった。

（1）特例貸付の実施による、社協組織にとって良かったこと、良くなかったこと（困ったこと）等

区分B

（良かったこと）
制度として適切であったかどうかは別として、コロナにより、緊急に生活費が必要であった地域住民にいち早く資金を届けその生活を守るという社協としての第一義的な役割は果たせた。外国籍の方、若年層、比較的高所得であった個人事業主（芸能・音楽関係、配送業）等、これまでは社協とつながりの薄かった層ともつながれるきっかけとなり、新たなニーズの把握にもつながった。法人全体で応援体制を組んで対応したことにより、職員間のコミュニケーション・連携の意識が醸成された。特に地域福祉コーディネーターとはその後も支援で協働・連携する機会が増えた。

（良くなかったこと・困ったこと）
組織内の応援体制が終了してもなお特例貸付の対応は長期化し、ピーク時の件数ほどではないものの逆に困難ケースは増加、対応職員の精神的な負担は増した。また、法人として多くの事業が通常モードに戻っていく中、組織内での特例貸付の負担理解を維持する難しさを感じた。

生活福祉資金の業務について、他部署の職員にも知ってもらう機会となった。また、特例貸付から希望者に対し他の事業へつなぐことができた。

課を超えて、協力し合うことができて良かった。

・副次的であるが、普段は社協に関わらない多くの一般市民の方々と、この制度を通じて関係ができた（経済的に困ったら相談できるなど社協を知ってもらえた）。

・この特例貸付終了後は、同様に生活困窮の方々への対応が社協の制度ではできず、相談に来られても対応できなかった。

・社協全課での応援体制を組むことで、予約なしでも来所して相談できる体制を整えることができた。
・全職員に日々変更されるマニュアルを徹底させることに苦慮した。

（１）特例貸付の実施による、社協組織にとって良かったこと、良くなかったこと（困ったこと）等

区分C

【良かったこと】
現役世代や外国籍の方等、これまで関わりの少なかった層との関りができた。特例貸付を通じて、社協内での生活福祉資金貸付制度の周知につながった。

【良くなかったこと】
兼務している他の業務に遅れが生じたこと。

良かったこと
・今まで社協が関わる機会がなかった、課題を持った世帯の把握ができた。
・上記の世帯に、社協の存在を知ってもらえた。

普段の生活ではそこまで困窮してないが、コロナ禍のような特殊災害時には生活困窮に陥る世帯、およびかなりの数の外国籍世帯が市内に在住していることがわかり、生活困窮支援を考えるきっかけになったのは不幸中の幸いとも言える。

良かったこと
①市内の困窮者の情報が集約された。
②他機関との連携が強化された。
③社協の認知度が上がった。
④多様な借受人への支援を通してソーシャルワーク機能が高まった。

良くなかったこと
①貸付・償還ともに先々の見通しが立たないことが多く、運用変更に伴う負担が大きかった。
②一部社協の不正貸付等の報道により社協批判を招くことがあった。

特にR2年4・5月は他部署のスタッフと共に土日・祝日対応をしたことや、それ以降も社協一丸となって業務に当たったことで連帯感や一体感が養われたと同時に、社協職員としてのスキルアップが図れたことが大きな成果だと思われる。

他部署の職員が特例貸付の業務を行うことで、社協内での貸付制度に対する知識や理解を深めることができ、人事面でもプラスとなった。

良いことはなかった。
組織として担当職員への評価をし、何らかのインセンティブがあっても良かったのではないかと思った。
雰囲気的に「たまたま担当職員になったことに運がわるかった」というような雰囲気があった。

良かったこと：社協に来たこともなかった人が来るようになった。社協の存在を始めて知ったという方もいた。

これまで、当会とご縁のなかった市民に当会を知っていただく機会となり、認知度が上がった。また、相談者から、当会の迅速で親切な対応について感謝の声をいただくことが多く、評価が高まった。

コロナ禍での優先事業、中止事業を明確にし、組織一丸となり取り組めた。

・相談室の優先利用や応援職員要請等の必要が生じたため、他部署と協議の場面が増えたことにより、貸付制度や実態等相互理解が広がった。

・兼務事業の休止や縮小により特例貸付の体制を整えたが、たび重なる延長により他事業の再開の判断に困難があった。

・感染拡大防止の観点から自宅待機・在宅勤務日を取り入れたが、貸付担当は他事業担当ほど自宅待機日数を確保できず、偏りが生じた。

・特例貸付が長期化したことにより、他業務への影響も長期化した。

・特例貸付実施により、他機関等からのコロナ困窮等の調査や問い合わせが増加し、その対応も負担増となった。

・特例貸付の周知により、社協の知名度が向上した。

・特例貸付で幅広い世帯の相談対応したことにより、これまで潜在化していた課題に気づくことができた。

（1）特例貸付の実施による、社協組織にとって良かったこと、良くなかったこと（困ったこと）等

区分C

良かったこと
・これまで把握できていなかった、支援を必要としている住民が顕在化したこと。今後、地域を良くするために必要な支援を検討していく材料になる。

良くなかったこと
・単に低所得者向けの貸付をする窓口であるとの認識を持たせてしまったこと。
・本則貸付の相談に来る住民の社協の貸付に対するイメージが変わってしまったこと（自立のための相談支援つき貸付ではなく、簡単にお金を借りることができる貸付と認識させてしまった）。

コロナウイルスの影響での特例貸付制度を実施し、社会福祉協議会への認知度が増した。多数の困窮世帯を支援することが出来た。
その反面、社会福祉協議会で平易に借入が出来るとの認識が定着してしまった。

今まで馴染みがなかった方が特例貸付を通じて社会福祉協議会を身近に感じてもらえた。その反面、貸付以外の事業に興味がない方が多いと感じた。

区分D

社協の存在を知らなかった方々に、知っていただく機会となったと感じる。つながりのなかった方々と接し、平時の生活困窮者や外国人等への相談対応や必要な取組について、より意識を向けられるようになった。

良かったことになるのかわからないが、今回の貸付によって知れたこと
① 自称自営業（フリーランス・ひとり親方など）が確定申告をしていない人や、確定申告ってなんですか？という人が多数いたこと
② 給料は手渡しで、全て生活費に使い、年金・保険・税金すら払っていない人が多いこと
③ 今後も貸付以外での支援が必要な人が多くいること
④ 組織として基本的には課内で対応したため、他の課との業務量が違いすぎて、組織そのもののあり方を考えさせられることとなった

外国人在住者が多いと分かり、新たなニーズの把握が出来た。

生活困窮世帯の支援ができたことで、一定期間の援助につながった。
（良かったこと）
書類の簡素化をしたことにより、コロナでの減収なのか判断しにくい世帯があり、本人の自己申告を全て受け入れなくてはならないこと。

生活困窮に対しての相談機関として、少し認知がされたか。

特例貸付の実施中に新任職員が入職し、ほとんど件数のない貸付業務を経験できたことは良い経験になったと思う。

通常の制度の際には相談に来なかったと思われる生活困窮者が、窓口に来所することで、他のサービスに繋げることが出来た。

普段接することのない人たちとの困りごとを聞く機会が持てた。

（２）特例貸付の実施による、担当職員にとって良かったこと、良くなかったこと（困ったこと）等

区分Ａ

【良かったこと】
・様々な相談者に対応したことで、相談対応力の著しい向上があったこと。（外国籍の相談者へは「やさしい日本語」対応、貸付以外の情報提供を行うための様々な社会資源の情報収集を行う等）
・複合的な課題を抱える人を含む生活困窮者支援への取り組みに関して、課題意識が強まったこと。

【良くなかったこと】
・特例貸付対応時は、苦情やクレームに対応する場面が多かったためストレスが高まったこと。
・膨大な件数の特例貸付の受付対応を行ったため、特例貸付終了後に本則貸付対応に慣れるまで（感覚が戻るまで）に戸惑いがあった。

（良くなかったこと）
東京都では、他自治体とは異なり、自立支援機関を通さず、直接、市区町村社協が特例貸付の申請を受け付けた。そのため、多くの相談者が市区町村社協に殺到し、社協本来の役割である相談支援が不十分なまま貸付をし、職員は、葛藤を抱えたまま業務の遂行をすることとなった。

---

①担当職員にとって良かったこと
パンデミックの中で、区民の抱える困窮不安に寄り添い、迅速に対応できた。

②良くなかった（困ったこと）
納税者が困っている時に助けることが福祉であり、その恩恵を預かるのは当然である。ゆえに簡単に早く、貸し付けること当たり前と思い、それを求める 風潮が強く、応えきれなければ、低い評価を受けること。

・社協の通常の事業規模を超えるもので先の見通しが持てないまま、長期間にわたり対応することとなり、担当職員にとって「良かった」ことをあげることは難しい。

・良くも悪くも生活困窮が社会的な課題と認識されるタイミングで社協の生活福祉資金貸付相談が存在感を示す機会になったが、良かったというものではない。

・外国籍の方への対応の経験となった。

・貸付時に十分な生活実態の把握と相談支援を行うことが出来ずジレンマを感じた。

・多数の債権管理業務が発生した。

・悪質な申請者への対応を行う必要があった。

・受付期間の終わりが見えず、制度内容変更への対応、多数の相談者の対応を行った結果、負担感・疲弊感と、貸付業務への抵抗感・拒否感を持った職員もいた。

困った点
相談支援を行わないまま貸付を行うことで、「これでいいのか」とのジレンマを感じることがおおかった
アセスメントをせず貸付をし、償還が困難になった時点で相談を開始することとなり、円滑な支援がむずかしい
自立支援ではなく貸金業として見られてしまい、『困っているのに貸さないのはおかしい』との苦情が増え、対応が大変

これまでは、貸付の対象になってもならなくても、いったん来所を促し、相談に繋げ、切れ目のない支援ができるように社協全体で取り組んでいたが、コロナ禍からはそれすら困難な状況となり、来所相談を依頼しても相談者の方から断られることや電話で結論を求められることも多々あり、相談の受付の仕方の変更が余儀なくなってしまった。

良かったことは、多くの職員が貸付の業務を経験することができたこと、区のOBや派遣職員、関係機関と関わることができたこと、引き続き、生福係の職員体制を充実させることができたことと、終わってみれば、いいことが沢山ありました。また、非常事態こそ、職員の意識、能力の差がわかり、今後の調整に役立つリサーチの機会にもなりました。
相談を受けても貸付だけでは解決できないことも多く、その方たちへの支援が十分に行えなかったことが消化不良な部分です。

本則生活福祉資金の貸付においては、貸付につなぐことが難しい方に対しても対応することができたため、今まで見えなかった地域の生活課題について発見することができた。
借り入れ当初は十分な相談支援を行うことが出来なかったため、その場限りの対応となってしまい、生活課題の根本的な解決まで支援を行うことが難しかった。

（2）特例貸付の実施による、担当職員にとって良かったこと、良くなかったこと（困ったこと）等

区分A

1良かったこと
①貸付申請書を受領して、相談者からこれで生活に目途が立ったと言われ、お礼を言われたとき。生活困窮者の役に立ったと思われたとき。
②大量事務をどう処理するか、考え実施することができたとき。

2良くなたっこと（困ったこと）
①担当職員には、相談・クレームの逃げ場がなく、受けざるを得なく高いストレスとなり不健康となったこと。

担当職員にとって良かったと思えることは、ほとんど見当たらないが、区役所の関連部署の担当職員とつながりができなのは良かったのかもしれない。 当時、働き方改革などというスローガンがあったと思うが、長時間の超過勤務が常態化してしまった。

（良かったこと）
利用者からの激励や感謝の言葉に救われた。

（良くなかったこと、困ったこと） ※制度開始時
・地区社協は医療機関ではないため感染対策の備品も人員も不十分であったのに、先にマスコミに制度発表され、感染者も含め大量の人が事務所に押し寄せ、感染リスクの中対応し続けた。社協職員は守られていない、軽視されている、と感じた。感染症の詳細が分からない中で、ワクチンも薬もまだなく、恐怖を感じながらも多数の方と接触・対応し続け、万が一職員が罹患・発症・死亡したら労災になるのか、など疑問もあった。感染源は限定できないから自己責任と処理されるのだろうと不信感が募った。

・制度に疑問を抱いたまま特例貸付に追われることで、本則貸付に置いても丁寧な支援を行えないことがモチベーション低下にも繋がり、良くも悪くも国からの通達に対し何も感じなくなった。

コロナ禍がいつまで続くのか、この貸付がいつまで続くのか等不安の大きな業務であったと感じる。
貸付を行うことで生活困窮されている方々の一助になっていることも感じられることもあり、やりがいにつながった面もあった。

（２）特例貸付の実施による、担当職員にとって良かったこと、良くなかったこと（困ったこと）等

区分B

新人職員の相談支援の経験や知識を積み上げるきっかけとなった。
特例貸付をきっかけに本則貸付の相談も増えたが、特例貸付のように簡単な手続きのみで申請できると考える相談者も多く、要件に該当しないとその時点で相談が終わってしまい、次の支援につなげることができないことが多い。

良かったことは、多くの職員が貸付の業務を経験することになり、良い経験になったと考えている職員が多くいた。
業務への思いの強弱が担当職員によってバラつきがあり、一つのチームとして機能することよりも個々人の裁量に頼ってしまうことが良くなかった。また、相談を受けても貸付という範囲で解決できないことも多く、仕事が精神的に負担になる職員がいた。

良かったこととしては、貸付を受けた方が実際に就労につながったり、生活が改善したケースがあり、そういった瞬間にやりがいを感じた。
また地域柄、外国人が多く来所されたため、外国人対応に物怖じしなくなった。
良くなかったこととしては、職員の健康状況に影響が出てしまったこと。退職にまで至ってしまったケースがあったこと。

今まで見えなかった、生活困窮の方々に社協を知ってもらえたこと生活再建に向けた貸付ができたことは良かったと思います。
ただ、生活の実情をつかむことなく郵送の書面だけでの貸付に社協が関わることが良いことだったのかの疑問は残ります。

他の業務との兼務が負担になった。

（困ったこと）申請者は、支援のみ求め、相談不要との言葉を直接言われながらの、申請業務はつらい経験となった。

特例貸付の対応を通し、あらためて本則貸付の在り方、今後の支援の方向性について考えるきっかけになった。

〇良貸付担当職員以外も貸付業務の理解が進んだ。
〇困担当者は他事業もあり負担増となった。

新型コロナウイルス感染症の流行という、未曽有の事態のなか、多くの方が生活困窮に陥っていく姿を目の当たりにし、心痛めつつ、自分たちの果たす役割の大きさを感じながら、使命感を持って業務に臨むことができたこと。

・感染リスクを抱えながら、不特定多数の人と接することで大きなストレスを抱えることとなった。
・コロナ以前と比べると、嘱託職員が入れ替わり、実施してよかったといえるような積み上げはない。
・職員の入れ替わりにより、ミーティングを密にするなど連携が促進された。

良かったこと
特例貸付をきっかけに、生活福祉資金の貸付が必要な方につながった。

良くなかったこと
申込者が多く、書類だけのやり取りで状況がわからないまま貸付をすることになった。
「社協＝お金を貸してくれるところ」というイメージが先行し、相談支援を受け入れてくれない住民もいる。
書類のみでお金を借りることができると認識され、本則の貸付時に制度について理解してもらえない。

個別の面談なく、郵送で書類のみの貸付は負担なく行えたが、申請件数の多さは想定外だった。
制度が目まぐるしく変更となる中、延長続きで終わりの目途が立たず精神的に大変だった。

（良かったこと）
圧倒的な数の相談対応を経験。また、コロナにより突然生活困窮に陥り切迫した状況の中で、相談者の苦しみ、悲しさ、やり場のない怒り、また、多くのクレーム・苦情等を最前線で受けとめ、社協職員として平時では決して経験のできないことを経験、そこから多くのことを学ばせていただいた。

（良くなかったこと・困ったこと）
終わりが見えずに延長が繰り返されたこと。
この貸付が本当に相談者の救いになっているのか、支援になっているのか常に疑問を持ちながらの対応であったことが担当職員にさらに負荷をかけた。
コロナ禍で入職した職員にとってはむしろ特例貸付がスタンダードになってしまい、本則や本来の相談支援を理解することに時間を要した。
貸付担当職員がその他事業も多く兼務していることから、生活に苦しむ方々の相談を受ける一方で地域のおまつりやイベント開催のような事業も同時進行する状況となり、心身、特に心のバランスを保つことが非常に難しかった。

大規模災害での特例貸付など、今後想定される貸付への想定ができた。

人員確保がされないと丁寧に支援をし続けることは難しいと感じる。

（2）特例貸付の実施による、担当職員にとって良かったこと、良くなかったこと（困ったこと）等

区分B

・生活困窮で相談に来た人への具体的な対応（小口や総合）ができて、支援できたとの満足感があった。

・丁寧な相談対応を全員に対して行うことは難しかったが、当時は福祉的な相談対応よりも「公平で迅速な事務処理」が求められていることを実感していたので、割り切って、そこに注力した。結果として、「申込時、速やかに対応してくれた」という理由で関係構築できたケースもあった。

・全国的に使えるスキームとして生福貸付が使われたが、体制が整わないなか、また専任の正職員がいない中対応することは苦労でしかなかった。このような長期間に「貸付」をすることに疑問を感じる。貸付ではなく給付という形を取ってくれれば、この後の償還業務も続かなくてよかったのではないか。

・本則の貸付が、緩和された特例貸付のように簡単にすぐに借りれると勘違いした問い合わせが多くなった。また、本則を滞納中の借受人が、特例貸付を利用したことにより償還指導に一貫性が保てず、償還指導が難しい。

（２）特例貸付の実施による、担当職員にとって良かったこと、良くなかったこと（困ったこと）等

区分C

【良かったこと】
電話や面接など普段の件数よりも多く貸付相談を受けることによって貸付だけでなく他機関との連携を密に行うきっかけとなった。

【良くなかったこと】
本則の生活福祉資金との併用での相談時には、生計維持として見れない期間をどうするかが難しかった。

良かったこと
・本則償還中の借受人の、最新の住所が判明した。
・本則償還中で連絡が取れていなかった借受人で、特例貸付の相談申請を通じて、以降やり取りができるようになった。

良くなかったこと
・社協の貸付＝特例貸付という認識になり、「特例貸付のようにお金を借りたい」という相談が増えた。本来の、世帯の自立を目的とした相談支援と異なってしまった。

通常の生活福祉資金では出ないようなクレーム、および本来であれば国や自治体にて対応すべき苦情の受付が増え、担当職員のメンタルに負荷がかかった。また、通常の貸付についての相談も平行して行わねばならず、業務量が増大した。

良かったこと
①未曾有の公衆衛生・社会・経済危機に対しての業務経験を積むことができた。（職員の能力向上）

良くなかったこと
①制度変更が頻発し、現場が疲弊した。
②特例貸付制度の有効性や現場への周知方法について疑問が生じた。
③精神的なストレスから職員を守る仕組みが構築なされなかった。
④オンラインで相談業務ができないため、コロナの感染リスクを感じた。

日頃、貸付業務を担当した事のない職員にも受付対応をしてもらったことで、一部とはいえ生活福祉資金業務の内容を理解してもらったことが大きな成果だと思われる。

・特例貸付を実施することで、相談支援に必要な社会資源等の情報収集能力や、アセスメント能力の向上につながり、改めて貸付業務のあり方について考えることができた。

・特例貸付においては、膨大な申請件数に加え郵送での申請も可能であったため、本来行っていた相談支援よりも必然的に希薄的な関わりとなってしまった。相談者の潜在的なニーズに対し、より深く課題を把握し、密接した支援へとつなげることが困難であったことは心残りとなる。

かなり激務だった。マンパワーが足りなく、いつ終わるのかも先が見えなく、疲労感、ストレスが溜まっていった。

良かったこと
本則の借受人で連絡が全く取れなかった人が、特例貸付を借りに来所し、初めて会うことが出来た。返済には至らなかったが、現在の生活状況を把握することができた。

良くなかったこと
コロナの貸付が本則とは要件や申請方法が大幅に異なったため、今でも貸付が簡単な申請だと思って来所する相談者が多く本則の主旨を理解してもらえず対応に困る。

コロナ前は生活福祉資金の担当者が少なかったが、特例貸付により担当者が増え、チームで仕事ができるようになったことは良かった。

来所者が増えたことで感染症リスクが上がった。

・途切れない相談とたび重なる延長と運用変更により、業務負担が不安感が強くなった。

・担当職員に体調不良者や感染者、濃厚接触者が出た際、出勤職員に過重な業務負担があった。

・インターネット情報等に基づく理不尽な要求や訴えにも丁寧に対応する必要があり、精神的にも身体的にも相当な疲労が蓄積した。

・担当間で業務やメンタル面をサポートしあうことにより、結束力が高まった。

・生活困窮関連機関等との連絡・連携の機会が増え、関係構築につながった。

（2）特例貸付の実施による、担当職員にとって良かったこと、良くなかったこと（困ったこと）等

区分C

良かったこと
・申請方法が簡略化され、迅速に貸付ができた。
・外国人世帯の相談対応のため、在留資格や在留カードの見方等を研修した。
・他事業担当の職員との連携がとれた。今後の災害時対応等に活かしていきたい。
・未曽有の貸付に携わり、貴重な体験となった。

良くなかったこと（困ったこと）
・感染リスクにさらされながら、相談対応にあたった。
・業務量の激増、予約なし来所相談の対応に困った（休憩もとれない）
・度重なる受付延長に、いつになったらこの異常な状態が終わるのか、先が見えないまま貸付を延々と続けていくことに疑問を感じた。

短期間で多数の様々な困窮世帯の相談を受け、経験を積むことが出来た。

本則貸付は、特例貸付と比較して格段に提出書類が多く審査も厳しく、受領までの時間も掛かることを説明しても受け入れてもらえず納得してもらうのに時間を要するので困ることが多い。また、稀に納得せず逆上する方がいる。

（２）特例貸付の実施による、担当職員にとって良かったこと、良くなかったこと（困ったこと）等

区分D

経験値が少なかった職員が、特例貸付による相談件数の増加の影響で、相談支援の経験を一定数積むことができた。
特例貸付修了後に本則の相談が増加。特定貸付開始後に入職した職員等、本則対応の経験が職員は特例貸付との違いに困惑する場面もあった。

良かったこととして、暴言や過度なクレームに対する抗体や対応力が身に付いたこと
市の市民税係の人に来てもらい、市民税算定の基本的知識や申告方法など学べたこと
良くなかったこととして、延長が何度も繰り返され、その都度マニュアルも改訂、時に簡素化になり、貸付金の本来のあり方、担当者のモチベーションが大幅に減少した。（現在も続いている）

飛び込みの来所が多く、当日になり予定を変更することがあった。
業務が時間外にずれ込み、日中連絡をとりたかった人と連絡がとれないことがあった。

本則の総合が元々相談が少なかったため、特例貸付が終了しても、本則の総合内容が曖昧になってしまい、現在も悩んでいる。

関りの少なかった福祉事務所（自立相談支援機関）とつながりが持てるようになった。

事例がないため特にありません。

島内の多くの方の生活状況を知ることができたことは、困っている事を把握するという面ではよかったと思う。

資料編
3

区市町村社会福祉協議会へのアンケート調査

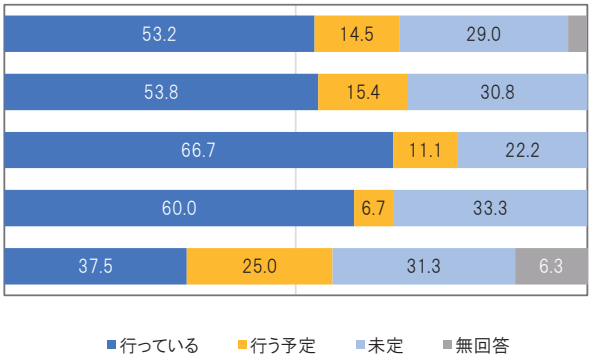
〔5〕特例貸付の借受人への支援について

〔5〕特例貸付の借受人への支援について

（1）借受人への支援

	調査対象数	行なっている	行なう予定	未定	無回答
全 体	62	33	9	18	2
	100.0	53.2	14.5	29.0	3.2
区分A	13	7	2	4	0
	100.0	53.8	15.4	30.8	0.0
区分B	18	12	2	4	0
	100.0	66.7	11.1	22.2	0.0
区分C	15	9	1	5	0
	100.0	60.0	6.7	33.3	0.0
区分D	16	6	4	5	1
	100.0	37.5	25.0	31.3	6.3

上段：件数
下段：構成比



行っている、または行う予定の支援内容　※「行っている」または「行う予定」と回答した場合

区分A

特例貸付借受人を対象に、「特例貸付終了後の生活についてのアンケート」を実施した。
（実施件数R4：14,173件、R5：11,673件）
アンケート回答者のうち支援が必要な借受人には、電話・来所・手紙により、必要な相談支援を実施している。

【アンケートの目的】
（1）郵送調査により、コロナ特例貸付借受人の現在の生活状況及び、困りごとや必要なサポート等を把握する。
（2）（1）で把握した情報をもとに、コロナ特例貸付終了後も生活課題を抱える世帯に対し、必要な相談支援を実施する。
（3 ）郵送調査の回答結果を分析し、今後の必要なサポートや支援策の検討につなぐ。

償還困難な借受人に対する猶予の説明や申請の支援・自立相談支援機関への橋渡し。
各種手続きが難しい借受人への支援。

償還猶予申請相談時に、社協が運営している自立支援相談機関として相談を行い、継続相談支援等の利用を促している。

・窓口での食料支援、食料支援団体の情報提供
・区内福祉施設の相談支援型フードパントリー（社福連絡会の事業として）の紹介
・自立支援機関への同行、紹介
・生活保護申請、相談の同行

以前の猶予要件に該当しなかった方への再架電。

借受人（世帯）の現在の状況を把握するためのアクションを行う予定。

相談支援を受ける中で、特例貸付の利用があったかどうかを確認し、その後の生活課題についての聞き取りや対応を行っている。
償還免除や償還猶予の相談の際にも行っている。

地区社協に求められている範囲のことは行う予定。

借受人へのアンケート用紙郵送。郵便の到着確認と、困りごとの調査・確認を実施。2割が宛所なしで戻る。

（1）借受人への支援

区分B

償還免除等の申請書作成の支援
償還猶予の意見書を作成などを通し、特例貸付終了後の生活状況の把握に努めている

・滞納者へのアンケート調査‥困りごと等へ対応するため
・出張相談会の実施‥実施時間は夜間・休日等も踏まえて実施する。港区内5か所で実施予定。

関係機関と連携した転居支援や家計相談、相談窓口につなげる支援、生活保護申請の同行、地域活動につなげる支援、自宅への訪問などを行い状況の聞き取りなど様々な支援を行った。
子どもがいる世帯は子ども食堂や学習支援などのインフォーマル資源につなげることができた。

特例貸付借受人より相談が入ることがあり、通常の業務の範囲内で相談対応を実施。特例貸付返済の相談や新たな生活費の借入相談など、相談者によって様々であるが、今現在も生活が厳しいという相談が多くある状況。中々対象とはならないケースが多いものの、他の相談先を紹介するなど、他機関につなげるよう努めている。

いまだ生活が困窮している世帯に償還の相談や自立支援機関と連携し、他制度の紹介等をすすめている。

償還猶予期間中の借受人に対して、定期的な面談等により見守り支援を実施する予定。

償還が難しい方について、詳しく状況を聞き取りしたうえで、猶予や少額返済、免除の案内をしています。特例を利用し、一時的に自立した生活ができたものの、やむを得ない理由で、再度生活に困窮した方に、本則の貸付相談をすることがあります。
収入はあるが、支出も多く、返済金が捻出できないという方、返したい気持ちはあるが、なかなか仕事が決まらない方については、家計相談や就労支援のため自立相談支援機関につなぐことがあります。

・生活困窮者自立支援事業を同一係で実施しているため、必要に応じ就労支援・家計改善の実施。

・フードバンク立川、フードバンクTAMAと連携し食料配布の実施。

・弁護士会貧困対策PJチームと協働で無料法律相談会を実施。

・受験生チャレンジ支援貸付事業等の利用案内。

・債務整理を検討している人に対しては法テラスや消費生活センターを案内。その他、生活保護や地域包括支援センター、子ども家庭支援センター等必要に応じて関係機関へつないでいる。

猶予、免除などの相談を受ける際、必要があれば自立支援機関などの関係機関や地域福祉コーディネーターの支援につないでいる。

特例貸付を受けている借受人からの相談も多く、返済もできていない方も多い。そういった方へは新たな貸付は行えないためフードパントリーや自立相談支援機関などへ相談を促している。
生活保護が決定するまでの間の資金を借りに来た方の名前を確認し、特例の貸付を受けている方へは任意免除の案内を行っている。

貸付担当者の多くが生活困窮自立相談も兼務しており、特例（貸付・免除・猶予）相談対応時に、制度を紹介し各種支援につなげるよう働きかけをおこなっている。

希望者に対し、食材提供の実施。

借受人より、猶予や免除相談があれば、その都度対応し、場合によっては食料品の提供や自立相談支援機関へ繋いでいる。

（1）借受人への支援

区分C

特例貸付の申請終了以降、電話や来所などで生活費の貸付に関して引き続き相談される世帯も月数件ある。支援内容としては、

①緊急小口資金や総合支援資金などの生活福祉資金制度の利用検討(対象外であれば、東京都生活再生相談窓口生活サポート基金を紹介)
②住居確保給付金や支援金などを紹介
③家計費の見直しを目的として、自立相談支援機関の家計相談支援事業につなぐなどを行っている。

償還手続を済ませていない世帯の中で、借入後に生活保護受給となった世帯へ、地区社協作成の通知を送付。通知が戻ってきた世帯へは電話連絡をし、手続きを促した。

R5年7月末に東社協から届いた3カ月滞納の借受人に対し、電話によるフォローアップを行った。その際は件数が少なかったこともあり、今後行う予定のフォローアップのベンチマークになるものと思い実行した。 その結果、電話がつながった者は13%、留守電：40%、つながらず：20%、電話番号変更：13%、転居：7%、その他：7%という結果となった。
※ その後、1名の借受人から連絡があり、自動引き落としでの償還開始につながった。

・来所や電話での相談対応（償還に関すること、生活上のお困りごと等）
・償還が開始している借受人へのプッシュ型支援（償還手続きに関する支援、免除申請に関する支援等）

特例貸付猶予中の方への連絡、面談を考えている

償還等の相談業務。フードバンク事業等、生活困窮者対策事業紹介等

・フードバンクの案内
・電話による免除等の申請状況の確認。

・各種手続き書類の作成支援（書類を自分で読めない、作成できない方が多い）
・必要に応じて食糧支援（免除や猶予の申請時の困り度に応じて必要があれば）

困りごとの内容を把握し、状況によってフードバンク事業の紹介や食料の提供を行った。

償還免除・猶予が不承認になった借受人に電話連絡し、書類不備の場合は再提出のサポートをしている。書類不備でない場合は、生活状況を聞き取りし、償還困難な場合は償還猶予、少額申請などの提案を行っている。また個別な問題を抱えているときは必要に応じて、行政サポートや自立支援相談機関への相談などを提案している。

母子世帯や督促状送付先である6か月以上償還がない借受人に、償還免除申請が出来ないか、猶予申請が出来ないか、書類が転居などのために届いていないのではないかなどのフォローアップをしている。今後償還が滞りがちになった高齢者世帯、障害者世帯にも行う予定。

区分D

相談支援を実施するなかでニーズや課題を把握し、地域特性や人員体制を考慮したうえでアプローチをしていく予定。

・お金の使い方やローン・カード決済などに関する講座を開催した
・返済額（月）にマイナスが付いている借受人に電話し状況を聞き取りした
・子供がいる世帯へ、食品の無料配布やこども食堂、子供の学習・生活支援事業の案内を送付した

必要に応じて関係機関に繋いでいる。

借受人（世帯）の現在の状況を把握するためのアクションを行う予定。

償還免除等の申請手続きに支援が必要な方がおり、必要に応じて支援を行っている。

必要に応じて支援を行っている。

生活状況の聞き取りや行政との連絡調整

問い合わせがあった方に対し特例貸付は終了したことを伝え、自立支援機関（八丈支庁）を紹介

相談があればその都度対応していく。

（1）借受人への支援

未定の理由　※「未定」と回答した場合

区分A

職員の体制として、相談を受けることで手いっぱいとなり、後追いをする余裕がなく、今後の対応の見通しが立たない

償還猶予の部分で、収入の目安額が変更になったので、以前猶予につながらなかった方を掘り起こしてみようと考えてはいますが、特例の償還相談に加え、特例貸付以前に比べると本則の相談が多く窓口を回すことが精一杯な状況なので、未だ未着手です。

事務に追われ、本人に寄り添う貸付ができなかったため。

猶予中の見守りをマニュアルどおりに実践したうえで、新たな支援の必要性を検討する。

区分B

現体制では、償還免除、償還猶予等の申請相談支援までしかできない現状。今後、猶予後免除にかかる相談者への支援等も増えると予想されるため状況により検討。

生活福祉資金では、貸付以外の支援方法がない。生活サポートや後見、包括などにつなぐしかないため、従来通り自立相談支援機関や権利擁護事業との連携、情報提供などを丁寧に行っていきたい

区分C

業務スペース等の観点から長期的に雇用を継続できる人員の確保ができない。そのため、現状の職員体制では「通常の生活福祉資金」程度の債権数であれば訪問や電話等のアウトリーチ支援も考えられるが、特例貸付については件数が桁違いであり、それらの実施は現実的に困難である。
また、「通常の生活福祉資金」では転居等をする借受人に対して、最初の相談からある程度の事情を地区の社会福祉協議会が聞き取っており、情報共有を地区社協同士で行うことができる。しかし、特例貸付については借受人自身が東社協に住所等変更届を提出するだけで完了するため、どの借受人が転出入しているのか、また、生活状況等も不明であることも理由の一つである。

本則の貸付相談が増えており、追加支援を検討する人的資源がない。特例貸付猶予中の方への面談については準備を進めている。

正直、余力（マンパワー）がない。

検討中（現状の職員体制で実施できることを精査）

区分D

狭い地域なので、借受人の状況は多少の範囲で把握できる。
借受人の多くが、観光に来るお客様減少により、借受を希望された方が多く5類へ移行後、来島者が回復しており、収入が見込まれていると感じる為

その後の生活等について相談が有れば対応を検討するが、現状では特にない状況。

（２）特例貸付借受人の生活再建のために、制度として取り組むべきだと考えること（制度改正や運用変更等も含む）

区分A

・猶予申請できる収入要件が7月から変更になったことにより、それ以前に猶予申請できなかった世帯への救済策が必要。

・猶予中の支援は、猶予後免除により負担を減らし生活再建につなげることも必要と思われるが、自立相談支援機関で支援するグループは免除につなげる以上に、家計相談等を通じて自立し償還につながるような支援も必要と思われる。

【制度として取り組むべきこと】
運用変更として、償還計画通りに償還完了できなかった場合の延滞利子の廃止。緊急的貸付なので、少しでも元金を回収する考え。 借受人は、返済すれば元金が減り、返済のモチベーションを一定に保ち、償還実績に繋いで頂く。

・自立相談支援機関の利用を前提とした償還免除（例、継続して6ヶ月程度の家計支援、就労支援を利用することによる免除等）

・貸付時に免除を掲げていたことを考慮し、より簡易な免除手続きと、免除要件の緩和。
・外国籍の方の場合、母国の大使館等発行の証明等で免除可能なようにできないか。
・多くの借受人は、相談の希望の意思はない。

元々生計が回っていなかった方については、貸付終了後も生活の再建が難しく、長期に亘り貸付を行ったことで就労による自立に向かわず、貸付を繰り返して資金調達しようとされ、支援が難しくなってしまったと感じる。今後、特例的な貸付が必要な場合には、経済的支援だけではなく、雇用や住居の支援などの整備を同時におこない、貸付以外の支援策を整備する必要があるのではないか。

・家賃が生活費を圧迫している世帯が多く見られました。転宅費貸付の充実ではなく、たとえば、住居確保給付金が離職者だけではなくて、支援プラン利用者に対象拡大をしたり、ひとり親高等職業訓練促進資金の住宅支援資金のような貸付があれば、世帯の自立につながるのではないかと思います。

・また、社協が自立相談支援機関にある家計改善支援事業を持ち合わせていると支援の幅が広がるのではないかと思います。

・そもそも本人に生活再建の意識がなければ意味がないので、その意識づけができる、意識づけになる何かがあればと思うのですが…

・借受人は非正規雇用の人が多かったという側面がある。非正規雇用が社会経済を支えてきたという雇用の在り方の再検討する必要がある。

・他の借入金を特例貸付で返済するケースが多々あった。そもそもの金銭感覚や生活のあり方を早い段階（子ども時代等）で学ぶ必要がある。

今回の特例貸付のように、社協職員による人海戦術的な貸付もあるが、規模や緊急性からネットやスマホを利用した貸付も考えていただきたい。 ネットやスマホを利用できない方を社協の窓口で対応すべきだと思われる。

（2）特例貸付借受人の生活再建のために、制度として取り組むべきだと考えること（制度改正や運用変更等も含む）

区分B

生活再建のみに重きをおくのであれば、延滞利子（特に緊急小口）の免除、見直し

契約職員や派遣職員を導入する程度の予算だけでなく、常勤職員の体制をつくってアプローチできていない層にアウトリーチをして相談にのる体制をつくるか、免除の範囲を広げるかどちらかを明確にしてほしい。現状はどちらも中途半端な印象がある。

自立相談支援機関との連携を図り、家計相談支援や就労準備支援などに力を入れていくことが、生活再建につながっていくのではないか。

新型コロナウイルスの影響により突然職を失った方々、生活に困窮し行き場をなくしている方々に対して「給付」ではなく「貸付」を利用してもらうことが正しかったのか疑問が残ります。特例貸付を利用していた方々の多くは普段から生活に困窮している絶対的貧困のレベルではなく、不安定な就労形態の中でなんとか生計を維持してきた相対的貧困レベルの方々ではないかと思います。
（行動制限や風評被害により一気に収入がなくなった観光業・タクシー運転手など、例外のケースもありますが・・・）
そのような方々に対して、最大で200万円の多額の負債を負わせることは逆に世帯の自立を阻んでいるのではないかと考えます。
それは経済的な負担だけではなく、精神的な負担にも繋がっていると思います。もちろん、貸付という方法をとることによって継続的に申請者と関わり続けられるというメリットはありますが、現状として多くの特例貸付申請者の相談支援を行うことは体制的に不可能です。生活福祉資金の特徴である相談支援の部分が抜けている特例貸付は、金融機関が行っている貸付と差異がないのではと思ってしまいました。

・多くの社協は、兼任ないし非正規職員が関わっているケースが多い。安定して事業に関わっていくためにも正規職員配置ができるような恒常的な予算が必要。

・生活保護への拒否感を持っている人、生活保護の相談に行き説明を受けたところ、ハードルが高いと感じてしまった人など、受給に繋がらない人も多い。広く誰でも利用していいものだという周知を行うとともに、生活保護の相談を受ける担当職員に対する研修が必要。「まず貸付をしてから」と借金を作ることを進める重みを理解してもらいたい。正しい説明はしているのかもしれないが、結果的に、困っている人が困ったままになっているケースがある。

困窮していると言われている世帯であっても、収入が高いのに負債が多い等、お金の使い方に問題があるケースは家計の見直しを行っていく必要がある。収入に対して家賃などが高い、家賃未納で転宅をしなければいけないなどの相談も多いことから転宅や家賃について住居確保給付金の見直しを図ってほしい。既に使われているケースが多い。
特例貸付を受けている方は長期間働けてない方の相談も多い、1年ほどで離職を繰り返すなどしている方へは就労の継続相談などの支援が必要に思われる。
家賃を滞納してから、仕事を辞めてから、の相談が多いので、困窮する前に相談ができるような支援策があると良い。
借受人本人が困窮から抜け出したいと思えば支援の方法はあると思いますが、先を見て考えていない方が多いと感じる。生活再建を図るなら本人のモチベーションを変えていく必要性があると思います。

特例貸付や住居確保給付金等、既存の制度を無理にそのまま利用したことで、結果的に様々な弊害が出たり、実態に合わずうまく活用しきれない事態が発生したように思う。自称個人事業主の方、Youtuber、ウーバーイーツやネットオークション（メルカリ等）で身を立てる等、雇用形態・働き方が多様になっていることから、実態に即した救済制度を検討・新設していく必要性があると感じる。
特例貸付利用により経済面でその間の生活維持は可能となったが、その反面、就労や自立の意欲を低下させる部分もあった。
そのような意欲を低下させない特例制度のあり方を検討する必要があるのではないか。

依然として離職や減収など影響を受けている世帯もあり、そもそも貸付で対応すべきだったかどうか検証が必要と感じる。
償還免除や猶予などの制度もあるが、制度として公平なものかどうか疑問が残る。

特例貸付借受人が新たな貸付を受けようと相談には来るが、要件を満たさず貸付には至らない状況。現在も困窮している原因がコロナであるのかは定かではないが、状況によっては免除されないよう免除要件の幅を広げても良いように思われる。

・特例貸付を利用した世帯で、まだ生活に困っているという相談が多くある現状から、本則の緊急小口資金や総合支援資金をもっと借りやすくした方がよい（特例と本則の間の制度としての位置づけ）。

・生活に余裕がない中でも、返済をしなければと思い対応してくれている世帯がいる一方、任意免除の要件から、制度として公平なのか疑問が残る。

・償還額が少ないのは生活に影響が出づらいが、生活再建を考えるのであれば、償還期間が長く見通しが立てづらい。

（２）特例貸付借受人の生活再建のために、制度として取り組むべきだと考えること（制度改正や運用変更等も含む）

区分C

・簡易的に申請できる新たな貸付資金の創設
⇒安定した仕事に就き、同じ勤務地で1年以上勤めたら返済免除など救済要件があると借受人のモチベーションにもつながるのではないか。

同一住所で別世帯のパートナー同士が、それぞれ特例貸付を再貸付まで借入。その他住居確保給付金と生活困窮者自立支援制度も利用。その後本則の借入相談あり。こういった場合、貸付が世帯の自立につながる制度とは考えにくいと感じる。貸付の制度改正や運用変更ではなく、新たな制度を作り対応をした方が良いのではないか。

貸付制度での「生活再建」は困難性が高い。貸付以外の制度または、償還できずなお支援を求める借受人への繋ぎ先（生活保護以外）を求む。

・猶予申請率が非常に低調である（東京0.7% 全国2.8%）こと、猶予中の滞納額が免除にならないケースがある事から早急に猶予申請の認知度を上げていただきたい。

・返済が困難だが生活保護を受給したくない方への追加支援策等をご検討いただきたい。

・当初は東社協で償還業務を担う予定だったと聞いている。貸付の審査が不十分な状態で貸付しているのだから、東社協にてまずは各借受人の償還能力をきちんと確認してほしい。そのうえで、償還可能者へは積極的な債権回収をお願いするとともに、生活困窮と思われる借受人については各市区社協へ情報提供し、借受人の生活再建のために各社協が積極的に取り組めるよう、体制整備をしてほしい。

コロナ禍という特殊な状況で運用されたため、本来貸付で相談を受ける方々とは異なる方への対応となりました。コロナ禍が過ぎれば生活が安定すると思われる方がいる一方で、そうでない方々からの申請を受け「これは！？」というものも数多くありました。しかしながら、今回の運用もどこが担うべきかと考えた時、個人的には社協になるのであろうと思っています。
結果的に社協の存在や業務の認知度が市民に広まったことは、今後の活動の中で良かったことだと思います。

一括、一律免除をしてもらいたい。事務負担が多すぎる。

本来貸付は償還が伴うもので返済の見込みがある方へ向けたものである。特例貸付は返済の見込みがなくても貸付に至ることが多く、返済時の相談対応に困る。相談は受けるが貸付に結びつく方はいない。免除や猶予をしても、一時しのぎにしかならず、その世帯の立て直しのためにはどういった支援につなげばいいのかが不明である。貸付以外の支援、就労支援などを強化できたらいいのではと思う。
また、免除の基準など、返済を全くしない方が免除になってしまうのも公平性に欠ける。

低家賃の住宅へ転居すれば生活再建が可能な世帯もかなりあるので、転宅費の貸付または給付を、要件を緩和して実施できたらよいと思う。

非課税世帯だけでなく世帯の収入を鑑みて免除対象者を確約すべき。

・速やかな貸付申請と送金が優先されたこともあり、必要な相談支援に時間をかけることができなかったことと、生活支援は別機関の自立相談支援機関につなぐ仕組みのため、コロナ禍を経て自立していく力がないと思われる世帯を多く取りこぼしていってしまったのではないかと感じる。生活再建に向けた相談支援の一環で貸付を行える体制で運用できるとよかったのではと思う。

・生計中心者が借受人となったことにより、借受人への支援が必要な方への支援となっているのかと疑問を感じる場面もあった。

・住民税非課税世帯に近い層の支援策がなく、生活再建が課題である。

（2）特例貸付借受人の生活再建のために、制度として取り組むべきだと考えること（制度改正や運用変更等も含む）

区分C

・本来の特例貸付の対象者（コロナによる失業や一時的な減収を理由として借入れをした世帯）は、すでに生活再建できつつあるのではないかと感じている（そもそも仕事を持ち、コロナ前に自立していた世帯は再建が早い）。

・借入時の約束（住所変更等の申出や償還が難しいときは必ず相談することなど）を守っている世帯が、優遇されるような制度であって欲しい。 全てを無視して行方不明や全く返済しない世帯が早々に償還免除となり、生活を再建しようと必死に働くも償還までは難しい状態の世帯が律儀にその状況を相談したばっかりに、猶予や少額返済の対象となり10年以上にわたって償還を続けなければならないというのは疑問。しかも最終償還期限を超えたら延滞利子までついてしまう。生活再建を応援するのであれば、約束を守らない世帯が優遇される矛盾をなんとかして欲しい。

生活困窮のため送付されている書類をよく見ないケースや、転居して住所変更届を出していないケース、電話番号が変更されていて連絡が出来ないケースがあり、償還免除・猶予が出来る場合など報道・新聞などで情報を広く発信した方がよい。

新たな制度を創出するのではなく、現行の制度を広く周知し適正に運用していくことが必要であると考える。市役所の当該部署や自立相談支援機関等との連携が重要。

区分D

総合支援資金の要件緩和および申請手順の簡略化

高齢者や障がい者、引きこもり、働くことに消極的な人達でも働くことができる「ハコ」作りが必要。
現在手持ちのお金が無い人でも、一日働けば、一日相当分の就労収入が得られるようなしくみを作ることを行政ができないだろうか？ この特例貸付や様々な給付金で、働かない方が色々な支援が受けられると思っている人が増えたのではないか？
給付金に頼る生活をしていると、それが途切れた時には更なる困窮者が発生すると思う。 本人自身が正規労働者を望まない人も多数いることを、国会議員や厚労省の職員にも知ってもらうよう、次回は厚労省の窓口でも貸付の対応をしてもらいたい。
学校では投資の勉強が組み込まれたというが、それと共に、お金の使い方を教えてもらいたい。不用意に借金を重ねない事、借金をしたらどうなるのか、など。

・もともと非課税世帯なので、償還が始まっても、免除になると思って相談に来る方もいた。
・知り合いに、借りないと損だと言って相談来た方もいた、免除ではなくて、少しでも償還いただいたほうがいいのではと思います

資料編
3

区市町村社会福祉協議会へのアンケート調査

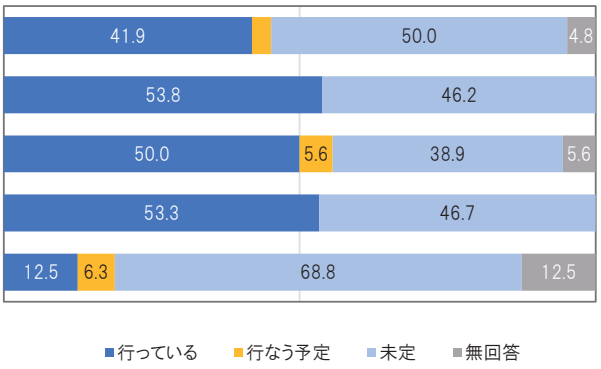
〔6〕災害等により生活に困窮する地域住民への支援について

〔6〕災害等により生活に困窮する地域住民への支援について

（1）新型コロナウイルスの影響により生活に困窮する地域住民への、特例貸付以外の支援

	調査対象数	行なっている	行なう予定	未定	無回答
全 体	62	26	2	31	3
	100.0	41.9	3.2	50.0	4.8
区分A	13	7	0	6	0
	100.0	53.8	0.0	46.2	0.0
区分B	18	9	1	7	1
	100.0	50.0	5.6	38.9	5.6
区分C	15	8	0	7	0
	100.0	53.3	0.0	46.7	0.0
区分D	16	2	1	11	2
	100.0	12.5	6.3	68.8	12.5

上段：件数
下段；構成比



（2）地域住民へ行っている、または行う予定の支援内容

※「行っている」または「行う予定」と回答した場合

区分A

区内社会福祉法人連絡会と連携し、子育て世帯を対象にフードパントリーを実施した。（実施回数R3：1回、R4：2回、R5：1回
※R5は、年度内にもう1回実施予定のため、計2回の実施となる見込み。）

令和4年1月26日から3月31日まで、感染者や同居家族で、生活に困窮しているなど食料を調達することが困難であり支援を必要とする者に食料支援を実施した。

・窓口での食料支援、食料支援団体の情報提供
・区内福祉施設の相談支援型フードパントリー（社会福祉法人等連絡会の事業として）
・自立支援機関への同行、紹介
・生活保護申請、相談の同行
・区内での住民主体型フードパントリーへの紹介

・自立相談支援機関等への繋ぎ支援
・食料支援パックの支給（一時的な取り組み。現在は終了）

食糧支援
他の支援団体と共同して外国籍の方の相談会等（就労、在留資格、学習、生活課題全般）

社協の他係で、食品配付事業を行っています。コロナ禍は不定期開催でしたが、今年度から常設のパントリーが設置されました（主は子育て世帯ですが、生活困窮者も対象としています）。企業との連携による食料支援など、これをきっかけに企業とのつながりを続けていけば、震災等の災害時にも生きてくるはずと思います。

練馬区独自の給付をはじめとした公的給付の案内や生活困窮者に対してのエアコンの設置事業などを練馬区と協働してすすめている。どこからも借入れが困難な人への独自資金の貸付を行っている。

（2） 地域住民へ行っている、または行う予定の支援内容
※「行っている」または「行う予定」と回答した場合

区分B

個別支援の事例として扱い、法人内の連携や多機関との連携を行い支援している。また、フードパントリーなどを活用して状況把握を行っている。

特例の借入有無に関わらず、困窮者に対する食糧支援を試行中。行政と協力し食糧を確保し、相談のあった困窮世帯に配付している。

詳しく生活の状況を聞き取りしたうえで、必要に応じて食糧支援を行っています。

・生活困窮者自立支援事業を同一係で実施しているため、必要に応じ就労支援・家計改善の実施。

・フードバンク立川、フードバンクTAMAと連携し食料配布の実施。

・弁護士会貧困対策PJチームと協働で無料法律相談会を実施。

・高等学校・通信制サポート校合同学校説明会に参画し、貸付等の出張説明会を実施。

・債務整理を検討している人に対しては法テラスや消費生活センターを案内。その他、生活保護や地域包括支援センター、子ども家庭支援センター等必要に応じて関係機関へつないでいる。

・地域福祉コーディネーターが中心となり、フードドライブ・フードパントリーの実施。地域団体への助成金を創設。子供食堂等への支援を実施。

フードバンクからの食料品支援
相談内容を聞き取り、必要に応じて本則の貸付や関係機関の支援につないでいる。

・コロナ渦においてサロン等、会って交流ができない際に、電話等で連絡を取り不安感や孤立の予防、関係の維持に努めた。

・コロナの影響とは限定できないかもしれないが、この時期からフードドライブ（パントリー含む）の活動が活発化しそれは現在、今後も継続するものと思われる。

生活困窮者自立相談支援事業による支援（生活相談・就労支援・家計改善）
食糧支援

学生を対象とした食材提供、子育て世帯を対象とした安価な金額設定によるバザーの開催。

不定期だが食糧支援を実施している。

（２） 地域住民へ行っている、または行う予定の支援内容
※「行っている」または「行う予定」と回答した場合

区分C

社会福祉協議会が協議会の事業として行っているわけではないが、新型コロナウイルス流行当初は市民や市内団体・企業に呼びかけ、食料品の寄付を募り、特例貸付の面談等に来所した方に提供を行っていた。現在は新型コロナの影響に限らず、生活困窮に陥っている地域住民に対し、企業やフードドライブより提供された食料品の提供を行っている。

フードパントリーによる、生活困窮者への食糧支援
自立相談支援担当者と緊密な連携を取り、特に従前の緊急小口資金相談者の情報共有
（自立担当からの相談件数が増えているため）

食料支援「生活応援事業」の実施・・・市内在住で生活にお困りの方へ50世帯限定で食料の無料配付を月１回実施。あわせて相談会も実施し、アウトリーチ活動の場にも活用している。

フードバンク等、生活困窮者対策事業の利用促進。
自立支援機関及び生活保護機関への紹介。

・フードバンク支援
・ライフライン停止など緊急支援が必要な状態にあり、かつ他の制度等の利用ができない場合への応急生活支援事業

・必要に応じて食糧支援（免除や猶予の申請時の困り度に応じて必要があれば）
・地域福祉コーディネーターと連携した相談支援。

・緊急的な食料支援については、フードバンクで対応している。
・定期的にフードパントリーを実施しCSWによる面談を行い、困りごと等を伺い情報提供や他機関へのつなぎなどを行っている。

本則の生活福祉資金の案内、多摩市社会福祉協議会独自の小口資金の案内、食料提供などの実施。

区分D

・自立相談支援機関や債務整理関連窓口、近隣のフードバンクの紹介
・寄付物品を利用した緊急的な食料支援対応

生活困窮世帯に向け、寄付を受けた食糧配布を行う。

（3）今後、災害等により生活に困窮する地域住民に対して、社協として考えられる備え等

区分A

社協が取り組む食料支援や身近な福祉の相談窓口と連携し、必要な支援を行う。

現在は地域住民、関係機関と「フードパントリー事業」を実施している（イベント型、常設型）。これらを通じて「生活困窮」への理解促進と相互扶助の機運の熟成に努め、災害時への活動の布石としたい。また、災害時に備え、社会福祉法人間の連携強化、区内支援団体との関係構築に努めたい。

食糧支援

特例窓口の設置マニュアルを作成した。今後、マニュアルに基づき設置訓練を行いたい。

災害ボランティアセンター

区分B

災害ボランティアセンターの設置・設置に向けての説明会や訓練

平時からの多様な主体とのネットワーク形成

他の災害時ではどういった貸付支援（貸付の内容、貸付の流れ等）を行っているのか、実際の事例について勉強できる機会がほしい。また東京で大きな災害が起こった場合に区市町村社協が担うであろう役割や都内の動きについて想定できるものがあれば教えていただき、災害時の備えに努めたい。

・郵便局や労金での申請受付を実施したように、窓口を担える機関を確保する必要がある。社協ごとに状況は異なるかもしれないが、災害ボラセンの運営、避難所の運営・支援がある中で、緊急小口資金の対応は、人手や場所の問題もあり困難となることが予想される。

・web申請ができるようにするなど、窓口に人が殺到しないようなスキームを考えてもらいたい。

・災害ボラセンの運営訓練・マニュアル作成同様、緊急小口資金についても簡素化し誰でもできるような仕組みづくりが必要。災害ボラセンのように東日本の派遣が活きなかった。

地域住民や関係機関と連携したネットワークの構築に平時から取り組み、支援を必要としている方の発見や必要な支援につなぐことがスムーズにできる体制づくり

・社協職員全体での災害ボランティアセンター開設運営訓練。
・市役所関連課、市内関係団体との災害時の協定締結及び役割分担等の事前確認。
・孤独、孤立を防ぎ地域で顔の見える関係を作り、有事に備える地域活動の推進。

日頃からの他職種・他機関との連携、関係性づくり
日々の支援から把握したニーズをもとに、新たな社会資源を創出していくことが理想だと思う。

災害ボラセンの運営。

自立相談支援機関につなぎ、現物支給（食料等）の対応や、火事被災世帯への物品支援を行っている。

（３）今後、災害等により生活に困窮する地域住民に対して、社協として考えられる備え等

区分C

寄付物品

災害時に備え、市内の団体や企業等と食料品支援等の協定を結んでおく等

現在実施している歳末の食支援を参考に、フードドライブ等を検討していきたい。

食糧支援　社協内で食料支援を行っていることや災害食の備蓄があるため、災害時により生活困窮者へは食料をわたせる。

補助金等での可能な範囲の備蓄の確保等。特に感染症対策重視。

安定した相談拠点の確保と周知方法等の体制準備

・今回の貸付制度の成果や課題等を国をはじめとする関係機関と共有し全国の社協から給付金制度の創設を訴え、仕組みを作っておくこと。これは大きな備えになると思う。各社協ではその時に地域住民が制度を十分に活用できるよう準備しておく。

・地元の関係者とつながり、いざという時に必要な物品や食料品等を融通し合えるような状況にしておく。　など

引き続き、困窮世帯・子育て世帯などに対し、食料配布の事業を実施予定。

検討中

区分D

・地域住民と協力した支え合いマップの作成等を行い、常に地域実態を把握する。
・生活困窮した際に社協に頼りたいと誰もが感じられるよう、丁寧な相談支援を実施する。

寄付でいただいた食品や大人用おむつ（パット）、簡易トイレ、タオル等

離島という特殊な地域なので、都内とは異なった対応が必要。小地域なので、行政と連携が迅速にできる。島内で島民一丸となって、協力できる。小さな離島な為、船か飛行機での限られた交通手段しかなくボランティアを受け入れづらい、ボランティアの宿泊施設が確保できない。　社協として、災害弱者リスト等を作成している。役場倉庫に備蓄品がある

大規模災害が発生した際には、規模の小さな町村社協での対応は非常に限定的な物となることが考えられます。特に離島での対応は応援体制を組む事も難しく、例えば生活支援のための特例貸付等を行うにしてもその対応の難しさを感じます。
日頃より地域の社会資源を把握し、災害時の協力体制を予め構築するのが社協としてできることではないかと考えます。

相談のしやすい環境作り。地域とのコミュニケーション力を高める。

資料編
3

区市町村社会福祉協議会へのアンケート調査

〔7〕その他、特例貸付に関する意見

〔7〕その他、特例貸付に関する意見

区分A

・経済的な困難の解消だけでは解決できない課題を抱える借受人に、寄り添い、継続して関わりながら、自立に向けた働きかけを行う取り組みを行っていきたい。

・「特例貸付終了後の生活についてのアンケート」における借受人への相談対応では、具体的な金銭援助のニーズに加えて、「現状を知ってほしい。無力感・辛い気持ちを受け止めてほしい。」「他制度・他サービスにつないでほしい。」という訴えが多い。相談対応には、傾聴力やアセスメントスキルが重要である。貸付事業のみならず、様々な支援制度を理解し伝える力も求められている。

・先の見えない非常事態において、所得制限もなくかなり簡単な手続きで現金が送金される制度だったので、生活困窮世帯への迅速な支援にはなったと思われる。

・この特例貸付の要件では、就労実態がはっきりと把握できない申込者でも申請を断れないケースが多くあり、制度についての疑問を感じた。

・今回の貸付要件や償還免除要件であれば、貸付時の混乱と今後10年以上続く償還業務等も踏まえると、貸付ではなく給付の方が適当であったのではないかと感じる

・特例貸付はあくまで災害時対応などの緊急かつ、短期間に実施されるものであり、今回のコロナ感染症による経済危機への対応が「特例貸付」で間に合ったという実績になってならないと考えます。

・今後もコロナ感染症のような長期にわたり多くの対象者が考えられる場合は、付け焼刃的な貸付ではなく給付など、国レベルで対応すべき施策を想定しておくべきです。またその際の社会福祉協議会の役割もしっかりと議論しておくべきと考えます。

生活再建のために相談支援を希望している借受人は極めて少ないため、免除・猶予等よりも事務的な対応（特例貸付事務センターでの対応）が望ましいと思われる。 借受人も借入申込みをした社協に連絡することにこだわりがあり、居住地で相談する意味が理解いただけない。

制度の変更が多く、運用直前まで詳細が分からないなど、職員の対応が難しかった。また、度重なる延長により、体制を整えるのに苦慮した。 東社協に相談しながら対応をしているが、担当者によって回答が異なるなど、現場で混乱することもあったので、運用や経過等をタイムリーに共有できるシステムがあると良い。（相談記録管理用のソフトの導入など）
マニュアルが分かりにくい。 本則のように、マニュアルを見ればある程度の業務ができるような内容になることを希望します。（職員の異動があったさい、現状の資料だけでは理解・対応が難しいです）

・委託金（金額）について、途中から“不足分は請求額に応じる”との対応になりましたが、開始当初の頃、もう少し早く委託金の目安がわかっていたら、超繁忙期に職員増（派遣含む）の対応が取れたのではないかと思います。

・特例貸付は、本則を知る職員からすると申立てのみで貸付けたため、悩みながら行っていました。総合の債権管理が地区でとなっていたので、その際に相談支援を実施できればと思っていましたが、特例貸付事務センターが設置され一括管理となりました。ほっとした半面、消化不良もあったり…。でも、猶予申請等で地区の相談支援の道を整えてくれてよかったと思っています。

・東社協の職員配置で、経験者の方が戻ってきてくれたことで、病みそうになっていた地区のモチベーションも“また頑張ろう”と前向きになれましたし、何より、統括主任に変わらずにいてもらえたことが、地区からしたら本当にありがたかったです。方針がぶれなかったので本当にありがたかったです。
（学習能力がなく何度も同じ質問ばかり問い合わせてしまい大変ご迷惑おかけいたしました。そして提出も遅くなり申し訳ございませんでした。）

自営業者についてはコロナ禍の影響による事業収益の減収を簡易的な書面で確認することが難しく、本人の自己申告による申請としたことで、単に負債を増やしてしまうだけになるケースもあったように感じる。また、書類申請のみであり、制度が適正に利用され本来対象となる人（コロナ減収）・必要としている人に行き届いていたかは疑問が残る。
特例貸付や生活困窮者自立支援金を利用し終わった方へは、生活保護の提案をしたこともあったが、在留外国人の方や、生活保護への拒否感がある方については生活保護の申請のハードルが高く、生活保護に結びつかないケースも多く散見された。
償還免除、猶予など年度がすすむにつれ借受人への案内がより複雑化してくる。猶予後免除の人への相談支援等今後どのようになっていくか不透明であるが東社協や自立相談支援機関等と連携して取り組んでいきたい。

区分A

【対応している職員の意見】

・緊急小口の2年の償還は厳しいのではないか。倍の4年以内など、もう少し延ばせば返済できる人が増えて、負担も減ると思う。

・これから、総合（延長）（再貸）の償還が始まるとさらに償還できない人が増えると思う。

・借受人に届く書類が多すぎる。また、長い文章は読まないので簡単な手紙にする方がいいと思う。言葉も難しい。借受人に向けて発行されるはがき、通知等、もう少し、わかりやすくしてほしい。

・手続きの種類、タイミングが煩雑すぎてミスが起こりやすい。

もともと、政府が国民活動の“自粛”を要請しそれに従ったため、世帯収入の減少が発生した。その収入の減少を補填するために特例貸付を急遽作ったので、特例貸付を行うきっかけとなった、新型コロナウイルス感染症とはどのようなものなのか実態を調べて、将来同様の「ウイルス感染症」や「パンデミック」をWHOなどが起こそうとしてきた時に、より適切な対応方法を政府は検討しておくべき。
特例貸付の受付が終了して約1年が経過して株価は上昇しているというが、区民の貸付相談がとても増えており、その理由が何かはわからないが、“異変”が起きていることを感じる。

・免除要件を設けるなら、初めから給付制度を創設し、給付に該当しない人に貸付すること（免除しない）にしてほしい。本則の制度利用者も多く、本則への影響がある。

・特別区の地区社協は人口規模に比較して発災時の体制・設備が脆弱であり、福祉事業の生活福祉資金が世界規模の感染症の経済的対策の初動最前線であったことは混乱を招き、国のリスクマネジメントが出来ていない結果と感じた。後になって、行政に社協への事務応援を要請する厚労省通知が出たり、ゆうちょや労金の窓口開設をしたが、事務の遅滞や混乱が生じたことを反省し、今後の発災時には「マイナンバーカード」を活用した速やかな紐づけ口座送金ができるよう行政の貸付制度等の支援策を備えておき、それを優先してほしい。

・東社協の事務マニュアル（ワードで変更追記していくパターン）が読みにくかった。
応援職員や派遣職員、アルバイトに地区社協職員が説明しなくても済むように、誰がみても審査事務できるような資料や、映像や音声の素材を作ってほしかった。地区職員の時間の節約になり、共通認識もしやすく、誤審査が減らせたと思う。
申請者向けの申請書記入方法の動画は厚労省が公開していたが、事務担当向けの審査方法の動画等も発災時には東社協で作ってほしい。

生活再建に特例貸付が有効となる手段であったかが確信が持てない（延長、再貸し付けの段階で見極めが必要だったと感じる）
郵送対応による弊害があった。（相談対応ができなかったため生活再建に向けた支援につながらなかった）
結果的にコロナ前から困窮状態が続き生活再建が見込めない世帯が一定数見えた。
償還猶予、少額返済の救済策があるが、世帯の支出（借金も含め）に着目した要件などが必要。

区分B

制度開始直後はその後の見通しを予測することすらできず、大きな支援のひとつになっていたが、その後R4年中旬まで特例貸付を続けていたことはその場はよくても長期的な目で見たら世帯の負担を大きくしていたように感じる。今後また同じような状況になった場合にそなえて、そもそも貸付ではない別の支援策を検討するべきではないか。

・このような調査をもっと早い時期に行ってほしかった。（リアルタイムで調査することにより、他地区の状況も参考にできるから）
・借受者への支援の状況を全体で共有してほしい。（取り組みの参考になるため）

・この先10年間予定している償還対応の流れについて教えていただきたい。督促のタイミングや督促に応じない方への対応など。
・特例貸付業務を社協がやった意味、結果など、他社協の職員がどう感じてどう受け止めていたのかが気になる。このアンケート結果を各区市町村社協にも共有していただきたい。

コロナウイルスが広まった当初はこの特例貸付がとても必要であったし、一応の役割は果たしたと思いますがその後度重なる延長により、世帯によっては200万円にも及ぶ貸付を社協が行う必要があったのか疑問に思います。社協の貸付は低所得世帯の自立に向けた貸付で、これまでの災害等による特例貸付も一時的な短期間での貸付で、その後は貸付でない施策で生活の支援をしなければならなかったのではないかと思います。しかも、貸付当初から償還免除ありきの広報が本当に必要だったのが検証が必要だと思います。

コロナ禍で失業・休業により急激な困窮に直面した人にとっては、貸付要件を緩和しスピーディな貸付が実現できた。支援のための貸付というよりは、効率よく書類を処理することが重視されていた。 貸付開始時から「非課税免除」が公表されていたことにより、免除のために就労を抑制するなど、一部の人達には自立生活を阻害する要因となっていた。
提出書類が簡素化されたため、申請内容の事実確認のための証明書類の提出を強く求められず、貸付の適否が確認できなかった。
余計な借入を増やさないことや不正申請を防止するために、延長貸付・再貸付については家計収支を確認できると良かった。

新型コロナウイルス感染症が、蔓延しはじめ、国民が不安を抱きはじめたなかで、2020年の3月には特例貸付の運用が始まり、その迅速な対応がなされたことに対して、大きな意義があったと思います。社協職員としても、この未曽有の危機を一丸となって乗り越えていこうという気概がありました。その後、あまりにも多くの申請者が押し寄せ、対応が事務的となり、必要な相談支援ができなかったこと。延長に次ぐ延長で、最大200万円もの負債を負わせることになってしまったこと。現場の社協職員は、矛盾や葛藤を抱えながら業務にあたることもありました。コロナの危機が終息した今、問題点を検証していただいたうえで、今後に活かされることを心から望んでいます。

・政府発表が先行してしまい、地区での体制整備が後手に回っていた。職員は、その準備や問合せに終われ、疲弊する原因となった。情報発信のタイミングを検討してもらいたい。

・地域包括支援センター等にはエッセンシャルワーカーの慰労金があったが、特例貸付・生活困窮者自立支援等の相談支援を受けていて職員にはなく、職員のモチベーション低下、離職につながった。

特例貸付について1世帯への負債額が多額ではないかと思う。この貸付が自己破産への一手になっていると思う。

十数年単位で相談に来て、毎回貸付をお断りした世帯が特例貸付を受けられている。返済も行っていないし、返す気もないだろうと思っている。

柔軟に対応する貸付も災害時などには必要と思われるが、骨子部分を固めたほうが良いのではないかと思う。多忙な日々に度重なる運用変更で困惑することが多かった。

若い世代で貸付に関する認識力が低い、借金に対する抵抗感が少ない気がしました。お金がないから簡単に借りるではなく、計画的な人生設計を学校などで学べると良い。

ここまで長い期間の貸付を予想していなかった。厚労省と全社協の間で意見が通らなかった部分が見られる。上部機関でのやり取りを円滑に行ってもらいたい。

高齢者や外国人、また制度変更もあり、相談者や借受人にもわかりやすい制度になるようお願いしたい。

様式変更、必要書類の不足、制度改正など窓口対応の負担を減らすような制度になるようお願いしたい。

必要となる経費について、早い段階での具体的な提示・処理を実施してほしい。

派遣職員などにて人員不足を補ったが、東社協職員の派遣や東社協で一括研修を実施し派遣するなど人的支援があって良かったと思う。

区分B

これまで貸付の対象とならない世帯でもコロナ特例貸付では幅広い世帯が対象となり、必要書類を用意し、提出すれば結果的には借りられた。災害時に柔軟に対応する必要性があることは理解できるが、貸付のハードルを下げたことで、借りづらく感じていた世帯が借りられた一方で、返済意識が低い世帯にも貸すことになってしまったので、貸付制度で対応するのであれば、何らかの減収証明の確認があってもよかったのでは？と感じる。

特例償還にかかる費用（主に通信運搬費等）と、音信不通世帯や償還が見込めない世帯を免除にしてしまう負債額。比べるものではないですが、考えてしまいます。「貸付」ですが、返済できない世帯には、「免除」ができた方がよい。音信不通世帯に対しての通信費も考えると見直した方がよい。「猶予」は1年限りというものも再検討の必要がある。返済できない人が1年で経済が回復するのは難しいことが多い。

区分C

【償還猶予】
・要件等によって借受人の問い合わせ先が異なり（東社協、地区社協、自立相談支援機関等）たらい回しになっている現状が見受けられる。窓口を東社協1本化にすることはできないか。
・借受人の収入の目安を超えているが、他の債務返済などで返済が難しいケースからの相談があり、世帯状況を意見書に記載し、東社協へ提出したが、審査対象外になってしまった。収入が超えていることが対象外の理由であれば、東社協HPなどでその収入目安を一覧表などで公表する等の東社協対応は可能か。

【その他】
・今後、新たな感染症などの理由で特例貸付を再び実施する際には、定額給付金など返済の必要のない支援策を優先して検討してほしい。
・緊急小口資金や総合支援資金は、名称が同じでも本則と特例貸付の条件が大きく異なるので、相談者に理解してもらうことに苦慮している。

新型コロナで減収をした世帯の多くは地域での支援ではなく、「コロナの影響にて減収をした収入の補填」を求めて貸付を希望してきた。
通常の生活福祉資金では、相談者に対し、制度設計から係わりが必要なことまで十分に説明し、理解を得られるところまで話し合うことができるが、特例貸付では迅速な対応が最優先、書類に署名し、郵送で完結。明らかに減免前提の貸付であったのではないかと推察する。そのため、社協との継続的な係わりが必要だということを理解できない・しようとしない借受人が増大。結果、償還時から「地区の社協や自立相談支援機関と係わりを持つように」といくら説明をしても、受け入れられない借受人が大半である。
災害時等緊急を要する資金需要に対しては、地域での係わり・貸付等で解決することは難しいことが明らかになったことから、今後については、貸付以外の策を検討いただくことを切に願う。また、今回の特例貸付の債権については、地区社協はもちろんのこと都道府県社協でもなく、すべて、国の責任で管理すべきではないかと考えている。

・区市町村連携システムを導入したため、特例貸付についても可能な範囲で償還状況を閲覧できるようにしていただきたい。

・他社協での成功事例や創意工夫等、綿密に情報共有をしてほしい。

・本則は要件が厳しすぎて生活困窮者への貸付がほとんど出来ない。絵に描いた餅のような制度ばかり並べてないで、特例貸付のように審査や用途制限の緩い貸付制度を存続させるべき。少額の貸付であれば償還による生活圧迫も少ないので貸付金額は少額にして、自立支援機関の利用とセットで債権回収もきちんと行うような制度が必要だと思う。

・このまま多くの借受人が償還滞納のまま、放置（督促状送付のみ等）されることのないよう、債権を完了させるためのプロセスを明確にし、期限を決めて計画的に対応してほしい。

今後、国の指示で特例を急遽やることになった場合は、都道府県社協が主導で人員確保ならびに1名以上の派遣（応援職員）をお願いしたい。 自前で採用や費用面は都道府県社協が調整してもらいたい。

・東社協の審査基準が次々と変わりましたが、審査基準を区市町村社協にももっと詳しくお知らせしてほしかったです。電話で問い合わせると教えていただきましたが、こちらが問合せない限り変更等がわからないので、相談者に適切な情報提供ができていたかどうか心配です。

・特例貸付の開始時や総合支援資金（再貸付）等の新制度創設時などに、制度の詳細の通達が開始日の前日など遅いことが多かったので、準備が大変でした。もう少し早い対応をしていただけるとよかったです

・そもそもの話しになってしまうが、今回の対応について、無理やり貸付制度に組入れたことが間違い。給付金制度の創設や改正が必要だった。 例えば「新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金」。まず給付制度があって、貸付制度はそれを補完するためにあるのではないか。今回は特例貸付を全て利用した世帯が自立支援金を申請でき、順序が逆。「借金をした世帯だけに給付します」とする国の考え方は理解に苦しむ。

・コロナ以前から常態的に生活困窮していた世帯も、特例貸付を簡単に利用できた。これは良くなかった。

・生活困窮世帯に、貸付で借金を負わせる方法自体に問題があった。

・申請期間の延長を繰り返し、緊急避難的な措置を2年半も続けたことは、失策であった。

・「貧困ビジネス業者」風人物が、出入りしていた。外国人申請者を数人連れて来る、あるいは外国人申請書類を数人分持って来た。支援しているのか、搾取しているのか、判断がつかなかった。

感染症によるパンデミックに対して、迅速な対応であったことは、一定の評価に値するが、貸付終了時期や償還に課題を感じる。

区分D

働いている人たちが払っている税金は、生きる上で必要な様々なこと(身近では道路整備や下水道工事、ゴミ収集など)に使われている。
そのひとつとして、今回の特例貸付や飲食店に対する休業支援や多数の給付金があった。
非正規であるが雇用されており、コロナによる休業で勤務日数が減らされ、収入が減った人は、税金も保険も引かれているが、非課税でないため、返済しなければならない。反対に、もともとそれほど働いていない、税金なども払っていない未申告の人は当然非課税になり、返済を免れ、別に給付金を受取ることができるという、おかしな結果になっている。
しかも申請受付が終了していないのに、非課税世帯は免除できると言うことを公にしたりするなど、あり得ないことがあった。免除を推奨するならば、いっそすべて免除にしたほうが、これ以上の税金を使わなくて済むのではないか？
しかしながら、借りたものは返すという本来のあるべき姿が正ならば、免除できるのは全ての債権の猶予期間が終わる2～3年後でもいいのでは？
『日本国憲法第27条　すべての国民は、勤労の権利を有し、義務を負ふ。』となっているように、働くことができる人は働き、税金を納め、有事の時はそれを使わせてもらう、という基本的なことが失われている。
納税から免れている人が手厚い支援を受けられていて、ボーダーにいる人には更に厳しい生活になってしまう制度である。
昨今の給付型中心の施策について、そもそも働いて少額でも税金を納めている人には、今回のように免除されず、「働けるのに働かない」人が免除されてしまう仕組みを根本から見直すべきと思う。特に税金を納めている側からすると、給付型の施策は何の恩恵も受けられず「バラまき＝議員のパフォーマンス＝票につながる」しか思えないため、働く人たちのモチベーションは全然上がってこない。
そういうことを色々考えさせられた貸付業務であった。

独自の小口資金の貸付

半給付のような制度で、借受人にとっては良かったと思います。不正対策等難しい部分だったと思いますがコロナ禍において、一定の役割は果たしたと思います。

経済を止める等の非常事態時にも使える仕組み作り。マイナンバー、マイナポータルの活用。

資料編
4

緊急小口資金等
特例貸付（新型コロナ）要綱等

参考（改正後全文）

社援発０３１１第８号
令和２年３月１１日
第　１　次　改　正
社援発０４２０第１号
令和２年４月２０日
第　２　次　改　正
社援発０５１８第１号
令和２年５月１８日
第　３　次　改　正
社援発０６１５第１号
令和２年６月１５日
第　４　次　改　正
社援発０９１５第４号
令和２年９月１５日
第　５　次　改　正
社援発１２１７第６号
令和２年１２月１７日
第　６　次　改　正
社援発０１０８第１３号
令和３年１月８日
第　７　次　改　正
社援発０２１２第１２号
令和３年２月１２日
第　８　次　改　正
社援発０３１９第１１号
令和３年３月１９日
第　９　次　改　正
社援発０６０１第６号
令和３年６月１日
第　１　０　次　改　正
社援発０８１７第１号
令和３年８月１７日
第　１　１　次　改　正
社援発１１２２第１号
令和３年１１月２２日
第　１　２　次　改　正
社援発０２２５第９号
令和４年２月２５日

第　１　３　次　改　正
社援発０４２６第２号
令和４年４月２６日
第　１　４　次　改　正
社援発０８０９第２号
令和４年８月９日
第　１　５　次　改　正
社援発１０２８第１１号
令和４年１０月２８日

生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付の実施について

生活福祉資金の貸付けについては、平成２１年７月２８日厚生労働省発社援０７２８第９号厚生労働事務次官通知「生活福祉資金の貸付けについて」（以下、「次官通知」という。）、平成２１年７月２８日社援発０７２８第１２号厚生労働省社会・援護局長通知「生活福祉資金（総合支援資金）貸付制度の運営について」（以下、「局長通知①」という。）及び平成２１年７月２８日社援発０７２８第１３号厚生労働省社会・援護局長通知「生活福祉資金（福祉資金及び教育支援資金）貸付制度の運営について」（以下、「局長通知②」という。）により実施されているところであるが、今般発生した新型コロナウイルスの感染症の発生による休業等により、当面の生活費に関する資金需要に対応するため、下記の措置を講ずることとしたので、通知する。

記

１．緊急小口資金等の特例貸付の実施

新型コロナウイルス感染症の発生による休業や失業等により、一時的又は継続的に収入減少した世帯を対象として、生活福祉資金貸付制度における総合支援資金［生活支援費］及び福祉資金［緊急小口資金］について特例措置を設ける。

２．特例措置の具体的な内容

（１）総合支援資金［生活支援費］

①　貸付対象の拡大

次官通知における（別紙）「生活福祉資金貸付制度要綱」（以下、「要綱」という。）の第４の１のアのうち生活支援費について「低所得世帯」とあるのは、「新型コロナウイルス感染症の影響を受け、収入の減少や失業等により生活に困窮し、日常生活の維持が困難となっている世帯」に拡大する。また、同第４の１のエは適用しないこととし、オの「失業等給付、職業訓練受講給付金、生活保護、年金等の他の公的給付ま

たは公的な貸付を」は、「生活保護を」とする。

② 貸付期間

要綱の第５の１の（１）の貸付期間について、「原則として３月とし、就職に向けた活動を実際に継続している場合などにおいては、最長１２月まで」とあるのは、「原則として３月以内とし、引き続き、新型コロナウイルスの影響による収入の減少や失業等により生活に困窮し、日常生活の維持が困難となっている場合には、貸付期間の延長を１回（３月以内）まで」とする。この場合、最初の３月以内の貸付を「初回貸付」といい、初回貸付の後、貸付期間が３か月を超えて延長して行った貸付を「延長貸付」という。

③ 据置期間の延長

要綱の第６の３に基づき、「初回貸付」に係る据置期間を「１年以内」に延長し、「延長貸付」に係る据置期間を「２年以内」に延長する。ただし、初回貸付について、令和４年１２月末日以前に償還が開始となる貸付については、令和４年１２月末まで据置期間を延長することとし、令和４年４月以降、新規に申請した初回貸付については、令和５年１２月末まで据置期間を延長する。

また、延長貸付について、令和５年１２月末日以前に償還が開始となる貸付については、令和５年１２月末まで据置期間を延長する。

④ 貸付金の利率の変更

要綱の第６の３に基づき、貸付金の利率を「無利子」に変更する。

⑤ 自立相談支援事業等による支援

要綱の第４の１において「なお、貸付けに際しては、原則として法に基づく自立相談支援事業等による支援を受けるとともに、実施主体及び関係機関から貸付け後の継続的な支援を受けることに同意していることを要件とする。」とあるのは、初回貸付においては、「なお、貸付に際しての自立相談支援機関による支援は原則として不要とするが、令和２年１０月以降の申請分については、申請の際に、償還開始までに自立相談支援機関の支援を受けることに同意することを要件とする。」とする。また、延長貸付においては、自立相談支援機関の支援を受けることが必要となるが、その支援については、必ずしも自立相談支援に係る個別支援計画の作成まで求めるものではなく、自立相談支援機関が借受人に係る生活状況や収入状況の改善見込み等を電話・書面・メール等により、借受人から報告を受け、助言を行うなど自立のために必要な簡易な支援であっても差し支えないこととする。

（１）－１．総合支援資金［生活支援費］の再貸付

要綱の第９の２の規定に関わらず、次の場合において総合支援資金［生活支援費］の再度にわたる貸付けを行うことができるものとする。

① 再貸付の対象

令和３年１２月末までの間に、２（２）の福祉資金［緊急小口資金］及び２（１）の総合支援資金［生活支援費］に係る貸付金の交付が終了し、再貸付申請以前に、生活困窮者自立支援法（平成２５年法律第１０５号）に基づく自立相談支援事業による支援を受ける世帯とする。

② 再貸付の貸付上限額及び貸付期間

（ｉ）１月あたりの貸付上限額

二人以上の世帯は月額 200,000 円以内。単身世帯は月額 150,000 円以内とする。

（ii）貸付期間（貸付金を交付する期間をいう。）

貸付期間は３月以内とする。

③ 据置期間の延長

要綱の第６の３に基づき、据置期間を「３年以内」に延長する。ただし、令和６年１２月末日以前に償還が開始となる貸付については、令和６年１２月末まで据置期間を延長する。

④ 貸付金の利率の変更

要綱の第６の３に基づき、貸付金の利率を「無利子」に変更する。

⑤ 自立相談支援事業等による支援

要綱の第４の１において「なお、貸付けに際しては、原則として法に基づく自立相談支援事業等による支援を受けるとともに、実施主体及び関係機関から貸付け後の継続的な支援を受けることに同意していることを要件とする。」としているが、その支援については、必ずしも自立相談支援に係る個別支援計画の作成までを求めるものではなく、自立相談支援機関が、借受人に係る生活状況や収入状況の改善見込み等を電話・書面・メール等により、借受人から報告を受け、助言を行うなど自立のために必要な簡易な支援であっても差し支えないこととする。

（２）福祉資金［緊急小口資金］

① 委託先の拡大

要綱の第２の２に基づき、都道府県社協は、資金の貸付業務の一部を労働金庫法（昭和２８年法律第２２７号）に規定する労働金庫及び日本郵便株式会社法（平成１７年法律第１００号）に規定する日本郵便株式会社に委託することができることとする。

② 貸付対象の拡大

要綱の第４の２の福祉資金のうち緊急小口資金について「低所得世帯、障害者世帯又は高齢者世帯」とあるのは、「新型コロナウイルス感染症の影響を受け、休業等により収入の減少があり、緊急かつ一時的な生計維持のための貸付を必要とする世帯」に拡大する。

③ 貸付金額の上限の拡大

要綱の第５の５に基づき、「100,000 円以内」について、「ただし、次に掲げる例を参考として、特に必要と認められる場合は 200,000 円以内

ア 世帯員の中に新型コロナウイルス感染症の罹患者等がいるとき。

イ 世帯員に要介護者がいるとき。

ウ 世帯員が４人以上いるとき。

エ 世帯員にｉ又はiiの子の世話を行うことが必要となった労働者がいるとき。

ｉ 新型コロナウイルス感染症拡大防止策として、臨時休業した小学校等に通う子。

ii 風邪症状など新型コロナウイルスに感染したおそれのある、小学校等に通う子。

オ 世帯員の中に個人事業主等がいること等のため、収入減少により生活に要する費

用が不足するとき

カ　アからオまでに掲げるもののほか、特に資金の貸付需要があると認められるとき。」とする。

④　据置期間の延長

要綱の第６の３に基づき、「１年以内」に延長する。ただし、令和４年１２月末日以前に償還が開始となる貸付については、令和４年１２月末まで据置期間を延長することとし、令和４年４月以降、新規に申請した緊急小口資金については、令和５年１２月末まで据置期間を延長する。

⑤　償還期限の延長

要綱の第６の３に基づき、「２年以内」に延長する。

⑥　自立相談支援事業等による支援

要綱の第４の２において「なお、（２）緊急小口資金の貸付けに際しては、原則として法に基づく自立相談支援事業等による支援を受けるとともに、実施主体及び関係機関から貸付け後の継続的な支援を受けることに同意していることを要件とする。」とあるのは、本特例措置においては要件としないこととする。

３．借入手続き

借入手続きについては、局長通知①における（別紙）「生活福祉資金（総合支援資金）運営要領」の「第２　借入手続き」及び局長通知②における（別紙）「生活福祉資金（福祉資金及び教育支援資金）運営要領」の「第３　借入手続き」によらず、以下のとおりとする。

居住する市町村社協及び緊急小口資金にあっては２の（２）の①に規定する委託先を経由して、以下の書類を提出するものとする。ただし、早期に送金を実現する観点から、市町村・都道府県社協においては、提出された書類に不足があった場合でも、受付を行い、貸付を決定するまでに必要な書類が整うよう対応するものとする。

・借入申込書
・借用書（実印、印鑑登録証明書は不要）
・重要事項説明書
・収入減少の申立書
・住民票の写（ただし、既に緊急小口資金や初回貸付の申請時に提出している場合には、省略することができる。）
・預金通帳またはキャッシュカード（口座番号が分かるもの）のコピー
・本人確認書類（健康保険証、運転免許証、パスポート、マイナンバーカード等）のコピー

４．特例貸付により貸付を受けた者への償還猶予の取扱い

本特例措置による貸付金の償還猶予の取扱いについては、要綱の第１４の１及び６によらず、以下のとおりとする。

（１）対象要件

都道府県社会福祉協議会会長は、借受人又は借受人の属する世帯が以下の①から⑥に該当する事由により、償還が著しく困難になったと認められるときは借受人の申請に基

づき貸付元利金の償還を猶予することができる。

① 地震や火災等に被災した場合

② 病気療養中の場合

③ 失業又は離職中の場合

④ 奨学金や事業者向けのローン（住宅ローンを除く。）など、他の借入金の償還猶予を受けている場合

⑤ 自立相談支援機関に相談が行われた結果、当該機関において、借受人の生活状況から償還猶予を行うことが適当であるとの意見が提出された場合

⑥ 都道府県社会福祉協議会会長が上記と同程度の事由によって償還することが著しく困難であると認める場合

（２）申請手続

申請に当たっては、借受人は、上記（１）①から⑤に該当する場合、別添の申請書に、それぞれの該当する事由が確認できる以下の資料を添付して都道府県社会福祉協議会会長へ提出すること。また、都道府県社会福祉協議会会長は、⑥に該当する事由により償還猶予を認める場合には、借受人と面談等を行い、生活状況等を聴取した上で、やむを得ない事由かどうか個別に判断すること。

なお、申請に当たって民生委員を経由する必要はなく、民生委員による意見書も省略可能とする。また、償還猶予の申請を受け付ける場合には、市町村社会福祉協議会において借受人との面談等により生活状況の把握を行うことが望ましく、その場合には必要に応じて市町村社会福祉協議会からの意見書を添えて、申請書類等を都道府県社会福祉協議会に送付すること。ただし、都道府県社会福祉協議会が直接借受人からの申請を受け付ける場合には、この限りでない。

① 被災証明書、り災証明書等の被災したことが確認できる資料

② 診断書、病状証明書等の病気療養中であることが確認できる資料

③ 退職証明書、離職票等の失業又は離職中であることが確認できる資料

④ 他の借入金の償還猶予を受けていることが確認できる資料

⑤ 自立相談支援機関からの意見書

（３）その他の取扱い

特例貸付における償還猶予期間は原則１年間とし、償還猶予が認められた借受人は、猶予期間中、可能な限り、生活困窮者自立支援制度における自立相談支援事業の支援を受けるものとする。さらに、あらかじめ借受人から他機関へ借受人の情報を提供することについて同意を得られている場合、借受人の情報を自立相談支援機関に提供することや、必要に応じて個別に自立相談支援機関へつなぐなど、可能な限り丁寧な対応に努めるものとする。

また、猶予期間中に、５の償還免除に該当する場合は、償還免除の適用を検討すること。

５．特例措置により貸付を受けた者への償還免除の取扱い

（１）償還免除の適格要件

本特例措置による貸付金の償還免除の適格要件については、要綱の第１５の規定に基

づき、都道府県社会福祉協議会会長は、別に定める本特例措置に係る貸付金の償還免除の要件に該当するときは、貸付金の全部又は一部の償還を免除することができる。

（２）欠損補てん積立金

本特例措置による貸付金に係る欠損補てん積立金の取扱いについては、局長通知①における（別紙）「生活福祉資金（総合支援資金）運営要領」の第９の３（局長通知②における（別紙）「生活福祉資金（福祉資金及び教育支援資金）運営要領」第９において準用する場合を含む）によらず、欠損補てん金の積立て及び取崩しによる貸付資金への充当は不要とする。

６．特例貸付における貸付原資の取崩について

要綱の第１８の（１）において、「この事業の実施のために、市町村社協等の体制整備を図るための経費については、当分の間、貸付原資の一部を取り崩して使用することを可能とする。」としているが、特例貸付の実施及び貸付事務費（債権管理に係る経費を含む）の必要額を取り崩して差し支えないこととする。

７．特例措置の実施に伴う都道府県への依頼事項

本特例措置による貸付に当たっては、全ての都道府県社会福祉協議会及び市町村社会福祉協議会において、通常の業務のほか、貸付に向けた相談から貸付の決定及び貸付金の交付までを短期間で対応していただくことから、通常、３月から４月にかけて社会福祉法人の所管部局又は社会福祉協議会への事業の委託若しくは補助金等を交付している部局からの様々な報告や調査については、報告時期を大幅に延長するなどのご配慮をお願いする。

８．留意事項

（１）本通知による定め以外の取扱い

本通知に特段の定めのないものについては、次官通知等の関係通知によることとする。

（２）都道府県社会福祉協議会等との連携

当該貸付けの実施主体である都道府県社会福祉協議会及び貸付窓口となる市区町村社会福祉協議会と十分に連携を図りつつ、円滑な貸付けを行うこと。また、貸付けの実施にあたっては、社会福祉協議会と生活困窮者自立相談支援事業等の関係機関と情報共有や連携等を図るなど、適切に実施すること。

（３）貸付実績の集計等

本通知は新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた特例的な対応であることから、本則の貸付けとは別に貸付決定日別に週単位での集計及び報告ができるよう管理すること。

（４）受付期間等

受付期間は、令和４年９月末までとする。なお、総合支援資金［生活支援費］の延長貸付の受付期間は、令和３年６月末までとし、総合支援資金［生活支援費］の再貸付の受付期間は、令和３年１２月末までとする。また、貸付金の交付は、各申込世帯の状況を踏まえ、可及的速やかに行うこと。

（別添）

生活福祉資金貸付金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付金償還猶予申請書

以下の【同意チェック欄】のすべてを確認の上で、下記の通り償還猶予を申請します。

【同意チェック欄】アからウの同意チェック欄にチェック（☑）を入れてください。

□　ア　本特例制度の償還猶予が決定した場合、自立相談支援機関に対して同機関の業務遂行に活用することを目的として私の個人情報を提供することに同意します。

□　イ　記入した個人情報については、本制度に必要な範囲で、第三者に提供することに同意します。

□　ウ　私は、貴社会福祉協議会が、本制度に必要な範囲で市町村社会福祉協会、自立相談支援機関、自治体その他の関係機関に照会し、私の個人情報の提供を受けることに同意します。

令和　　年　　月　　日

借受人氏名

電話番号

（都道府県）社会福祉協議会　会長殿

<table>
<tr><td>申請の理由
（☑をつける）</td><td colspan="4">□　①　地震や火災等に被災した場合
□　②　病気療養中の場合
□　③　失業又は離職中の場合
□　④　奨学金や事業者向けのローン（住宅ローンを除く。）など、他の借入金の償還猶予を受けている場合
□　⑤　自立相談支援機関に相談を行った結果、当該機関において、償還猶予を行うことが適当であるとの意見を受けた場合
□　⑥　都道府県社会福祉協議会会長が上記と同程度の事由によって償還することが著しく困難であると認める場合</td></tr>
<tr><td>資金の種類
（〇をつける）</td><td colspan="4">緊急小口資金・総合支援資金（初回貸付）
総合支援資金（延長貸付）・総合総支援金（再貸付）</td></tr>
<tr><td rowspan="4">貸付の内容</td><td>借入金額</td><td colspan="3">円</td></tr>
<tr><td>据置期間</td><td colspan="3">年　　月</td></tr>
<tr><td>償還方法</td><td colspan="3">年賦・半年賦・月賦</td></tr>
<tr><td>償還期間</td><td>年　月　日から
年　月　日まで</td><td>変更後
償還期間</td><td>年　月　日から
年　月　日まで</td></tr>
</table>

※　「申請の理由」の①から⑤の申請を行う場合は、その理由が確認できる資料を添付すること。

※　「申請の理由」の⑥の申請を行う場合は、面談等を行い、生活状況等を聴取する必要があること。市町村社会福祉協議会又は生活困窮者自立支援制度に基づく自立相談支援機関が面談等を行う場合には、別紙の当該機関の調査意見書を求めること。

別　紙

生活福祉資金貸付金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付金償還猶予申請
における市町村社会福祉協議会又は自立相談支援機関の調査意見書

下記のとおり、償還困難と考えられるため、当該機関の意見を申し上げます。

令和　　年　　月　　日
市町村社会福祉協議会会長又は自立相談支援機関の長

（都道府県）社会福祉協議会　会長殿

借受人氏名		金額	円
資金の種類			

（面談等を通じて把握した借受人の生活状況を具体的に記入の上、償還困難と考えられる理由を記載ください。）

（参考：改正後全文）

社援発１１２２第２号
令和３年１１月２２日
第１次改正
社援発０２２５第１０号
令和４年２月２５日

各都道府県知事　殿

厚生労働省社会・援護局長
（公印省略）

新型コロナウイルス感染症の影響に伴う特例措置である緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除の取扱いについて

標記については、令和２年３月１１日厚生労働省社援発０３１１第８号厚生労働省社会・援護局長通知「生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付の実施について」の３の（１）により、別途通知することとしていた要件について、今回定める別紙「緊急小口資金等の特例貸付による貸付金償還免除規程」により取り扱うこととしたので、ご了知の上、都道府県社会福祉協議会に対し周知願いたい。

（別紙）

緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除規程

第１　本特例措置による貸付金の償還免除特例要件

令和２年３月１１日厚生労働省社援発０３１１第８号「生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付の実施について」の１により設けた特例措置に係る償還免除特例の取扱いは、次のとおりとする。

なお、本通知における償還計画額とは、借受人が、都道府県社会福祉協議会会長との契約により償還期限までに償還するとした償還予定額をいう。また、償還未済額とは、償還開始以降に償還計画通りの償還がされずに滞納となっている金額を指すものとする。

１　償還免除特例の確認対象となる者の判定

一　償還免除特例の対象となる者の判定については、借受人及び同一の住民票に記載されている世帯主とし、償還免除を判定する年度において、借受人及び世帯主の住民税が非課税となっている場合とする。

なお、ＤＶのため避難していることなどにより、世帯主の所得証明書を取得することができない場合や住民票記載地と現居住地が異なる場合など、やむを得ない事情があり、きめ細かな配慮が必要な場合には、借受人のみの住民税が非課税となっていることをもって個別に対応する。

二　前号にかかわらず、やむを得ない事情があり、償還免除を判定するときの世帯主が借受時において借受人と同一の世帯でなかった場合には、借受人のみの住民税が非課税となっている場合とする。

２　償還免除特例の判定の単位

償還免除特例の判定を行うに当たっては、資金種類ごとに以下の区分を判定の単位として、各々一括して免除する。

一　緊急小口資金

二　総合支援資金（初回貸付）

三　総合支援資金（延長貸付）

四　総合支援資金（再貸付）

３　総合支援資金に係る償還免除特例の上限額の設定

総合支援資金については、前項２の第２号から第４号に定める各単位当たりの償還免除の上限額は、以下のとおりとする。

一　１人世帯の場合は、４５万円以内

二　２人以上の世帯の場合は、６０万円以内

なお、実際に貸付を行った実額が、上記において定める上限額を下回っているときは、実際に貸し付けている実額を上限額とする。

４　償還免除特例の判定時期及び判定方法

一　緊急小口資金については、令和４年度において、確認対象とする者の令和３年度又は令和４年度のいずれかにおいて住民税が非課税となっている場合（令和４年４月以降、新規に申請して決定した緊急小口資金については、令和５年度において、確認対象とする者の令和５年度の住民税が非課税となっている場合）

二　総合支援資金（初回貸付）については、令和４年度において、確認対象とする者の令和３年度又は令和４年度のいずれかにおいて住民税が非課税となっている場合（令和４年４月以降、新規に申請して決定した総合支援資金（初回貸付）については、令和５年度において、確認対象とする者の令和５年度の住民税が非課税となっている場合）

三　総合支援資金（延長貸付）については、令和５年度において、確認対象とする者の令和５年度の住民税が非課税となっている場合

四　総合支援資金（再貸付）については、令和６年度において、確認対象とする者の令和６年度の住民税が非課税となっている場合

五　緊急小口資金及び総合支援資金の貸付申請時には、償還見込みがあり償還期限より短い期間での償還を選択している借受人のうち、償還開始までに経済的事由等により償還が困難である旨を申し出て、都道府県社会福祉協議会会長が月賦償還への償還方法や月賦償還の期間の変更を認めることは妨げない。

５　償還免除特例の判定時期において免除とならなかった借受人への次年度以降の取扱い

前項４の償還免除特例の判定時期において、償還免除特例の要件を満たさなかった確認対象とする者が、償還免除特例の判定時期以後において、住民税が非課税となっている場合には、当該借受人が償還免除を申請した月の以後、最初に到来する当該借受人が償還を開始した月以降の償還計画額の残額を一括して免除する。

第２　第１以外の場合における償還免除要件

都道府県社会福祉協議会会長は、償還開始以降に償還が困難となった者

への対応として、次の各項のいずれかに該当する場合には、第１以外の要件として、本特例措置に係る貸付金の償還免除を行うことができる。

ただし、１の二の①、１の三の①及び⑥による場合には、据置期間中においても償還免除を行うことができる。

１　償還免除の実施可能な条件

一　借受人に対して免除を行うことができる場合

借受人が償還開始以後（償還が猶予された期間を含む）に次のいずれかに該当した場合とする。

①　生活保護を受給した場合

②　精神又は身体に著しい障害を有し、精神保健福祉手帳（１級）又は身体障害者手帳（１級又は２級）の交付を受けた場合

③　償還開始以降１２か月分以上の償還未済額があるが、分納や少額返済などを実施しているものの償還未済額が増加しており、かつ、住民税所得割が非課税となっている高齢者のみ世帯、障害者世帯又はひとり親世帯若しくは当該世帯と同等と都道府県社会福祉協議会において判断される世帯である場合

二　相続人に対して免除を行うことができる場合

借受人が次のいずれかに該当した場合

①　死亡した場合

②　失踪の宣告がされている場合

三　都道府県社会福祉協議会会長の職権により免除を行うことができる場合

都道府県社会福祉協議会会長は、次のいずれかに該当する場合は、償還免除を決定することができる。

①　自己破産の手続きが完了又は個人再生の手続きを行い返済が完了し、免責が確定した場合

②　１２か月分以上の償還が遅延している借受人については、住居不明により償還催告通知書が返送される事実により、償還が開始されない場合

③　１２か月分以上の償還が遅延している借受人について、償還指導を実施した上でなお償還の見込みがない場合

④　償還期限到来後２か年連続して、借受人及び世帯主の住民税が非課税である場合

⑤　償還未済額の時効が完成している場合

⑥　「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」

に基づく調停条項案により債務の全部又は一部の減免を要請され、債務整理が成立する場合

２　償還免除額の対象範囲

償還免除額の対象範囲については、次のとおりとする。

一　第２の１の一の①及び②の場合には、償還未済額及び償還計画額の残額

二　第２の１の一の③の場合には、償還未済額

三　第２の１の二の場合には、償還未済額及び償還計画額の残額

四　第２の１の三の①から③の場合には、償還未済額及び償還計画額の残額

五　第２の１の三の④及び⑤の場合には、償還未済額

六　第２の１の三の⑥の場合には、償還未済額及び償還計画額の残額の全部又は一部

第３　償還免除申請等の手続き

１　本特例貸付に係る償還免除を実施するに当たっては、借受人又は相続人（以下、「借受人等」という。）から都道府県社会福祉協議会会長への申請に基づくものとする。

ただし、第２の１の二並びに三の要件に基づき都道府県社会福祉協議会会長が償還免除手続きを行う場合は除く。

２　前項による申請に当たっては、借受人等は、次のいずれかによる書類を都道府県社会福祉協議会会長へ提出する。

一　第１に係る要件に基づき本特例貸付に係る償還免除特例を申請する場合には、緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除申請書（様式１－１）、借受人及び世帯主が記載されている住民票、借受人及び世帯主の非課税証明書

なお、市区町村社会福祉協議会会長による生活福祉資金貸付金償還免除に関する意見書は不要とする。

二　第２の１の一に係る要件に基づき本特例貸付に係る償還免除を申請する場合には、緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除申請書（様式１－２）のほか、①は生活保護受給決定通知書又は生活保護受給期間を証する書類、②は精神保健福祉手帳又は身体障害者手帳、③は対象世帯の住民票並びに対象世帯の借受人及び世帯主の住民税所得割が非課税となっていることを確認できる課税証明書又は非課税証明書

３　都道府県社会福祉協議会会長は、第１又は第２のいずれかの要件に該当し、償還免除を認める旨の決定をしたときは、緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除承認通知書（様式２）を借受人等に交付する。ただし、第２の１の三の①及び⑤、⑥に該当する場合は除く。

なお、第１の要件により総合支援資金の延長貸付及び再貸付に係る償還免除を認め、貸付金償還免除承認通知書を借受人に交付するときは、あわせて自立相談支援機関に関するパンフレットやチラシ等を同封するものとする。さらに、あらかじめ借受人から他機関へ借受人の情報を提供することについて同意を得られている場合、借受人の情報を自立相談支援機関に提供することや、必要に応じて個別に自立相談支援機関へつなぐなど、可能な限り丁寧な対応に努めるものとする。

また、第２の要件により償還期限到来後に申請がなされた場合における借受人等から提出された申請書を受理した日から償還免除を認める旨の決定をした日までの間に生じる延滞利子は債権として調定しない。

４　都道府県社会福祉協議会会長は、第１又は第２の要件に該当しないことから償還免除を認めない旨の決定をしたときは、緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除不承認通知書（様式３）を借受人等に交付し、償還の催告を行う。

５　都道府県社会福祉協議会会長は、借受人等が償還免除の申請に当たって第３の２に基づき提出した書類に虚偽の事実が判明した場合には、第３項の規定に基づき行った償還免除を認める旨の決定を取り消した上で、前項４の規定を準用し、緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除不承認通知書を借受人等に交付し、償還の催告を行う。

第４　実施状況の報告

１　都道府県社会福祉協議会会長は、本通知に基づき償還免除を実施した場合には、毎年３月末までに決定した償還免除の状況について、特例貸付に係る貸付金償還免除状況報告書（様式４）を作成し、５月末日までに都道府県知事へ提出するものとする。

２　都道府県知事は、前項により提出された「特例貸付に係る貸付金償還免除状況報告書」の提出を受けたときは、６月末日までに厚生労働大臣へ報告する。

３　第１項に規定する「特例貸付に係る貸付金償還免除状況報告書」には、次に掲げる事項を記載するものとする。

一　性別、年齢などの借受人に係る情報
二　免除を行った資金種類毎の免除金額及び件数
三　免除該当要件毎の免除金額及び件数

東京都における緊急小口資金等特例貸付（新型コロナ）
にかかる調査 2023　ー最終報告ー

発行日：令和 6（2024）年 6 月

発　行：社会福祉法人　東京都社会福祉協議会
〒 162-8953
東京都新宿区神楽河岸１－１セントラルプラザ５階
TEL：03-6457-5204　　FAX：03-6457-5217
https://www.tcsw.tvac.or.jp/