

(調査研究事業の場合)

生活福祉資金ユーザー（借受人）による事業評価に関する調査研究事業
社会福祉法人 全国社会福祉協議会（報告書A 4版 220頁）

事業目的

生活福祉資金貸付事業（以下、「本貸付事業」という）は、低所得者、障害者、高齢者に対して、資金の貸付と必要な相談支援を行うことで、借受世帯の自立を図ることを目的としている。そのため、借受人が本貸付事業を利用することによって、借受人（世帯）の自立や生活の改善にどのように役立ったのかについて評価することが重要となる。

本調査は、借受人のうち償還を完了した者を対象として、償還時における苦勞や課題を把握するとともに、借受人の視点から本貸付事業への評価や意見を集約し、同事業の評価を行うことで、今後の制度および運営改善につなげることを目的とする。

事業概要

生活福祉資金の借受人（償還完了者）を対象して、貸付後の生活状況の変化や貸付事業への満足度等を定量的に把握するためのアンケート調査および、社協による相談支援の実態や課題等を把握するためのインタビュー調査を実施した。

(1) 利用者（借受人）アンケート調査

1) 調査対象

生活福祉資金のうち、以下の4つの資金種類を利用し、平成30年度に償還完了となった借受人（償還完了者）を対象とした。対象者数は、資金種類ごとに2,500人、計1万人とした。

ただし、総合支援資金は、調査対象者数を確保するため平成29年度および30年度の償還完了者を調査対象とした。

(調査対象とした資金種類)

福祉費、緊急小口資金、総合支援資金、教育支援資金

なお、アンケート調査の回答入力、集計作業については、(株)アイフィスに委託した。

(2) 利用者（借受人）インタビュー調査

1) 調査対象

都道府県社会福祉協議会および市区町村社会福祉協議会を通じて、インタビューへの協力について依頼し、本人から承諾を得た償還完了者10名に対して、インタビューを実施した。

福祉費：6名、緊急小口資金：1名、総合支援資金：2名、教育支援資金：1名

2) 調査方法

対面インタビュー調査。

インタビューの時間は 40～60 分程度。

インタビュー後のテープ起こし、編集作業については、(株) インターコミュニティに委託した。

(3) 調査研究委員会の設置

本会生活福祉資金貸付事業運営委員会に設置する学識経験者、都道府県社協役職員を構成員とした作業委員会を調査研究委員会とし、本調査の設計、方法・内容の検討、調査結果のとりまとめを行った。

調査研究の過程

- (1) 本調査研究事業を実施するにあたり、本会に学識者、都道府県社協役職員を構成員とした調査研究委員会を設置し、本調査の設計、方法・内容の検討、調査結果のとりまとめを行った。
- (2) 生活福祉資金借受人のうち、都道府県別の償還完了者を抽出した。
- (3) 借受人（償還完了者）アンケート調査の実施した
 - ・借受人（償還完了者）1万人を対象として、生活福祉資金貸付事業の満足度や社協による相談支援の実態や課題等を把握した。
- (4) 借受人（償還完了者）ヒアリングの実施
 - ・借受人（償還完了者）を対象として、社協による相談支援の実態や課題等を把握した。

事業結果

本調査研究事業では、生活福祉資金の借受人のうち償還を完了した者を対象として、福祉費、緊急小口資金、総合支援資金、教育支援資金の4つの資金種類別にアンケート調査およびインタビュー調査を実施した。

(1) アンケート調査結果から、生活福祉資金の利用に対する満足度は、資金種類にかかわらず「満足している割合」が8割を超え、生活福祉資金に対する満足度は高いことが明らかとなった。

(2) インタビュー調査結果から、生活福祉資金は資金の貸付とともに社協職員等が相談支援を行うことで、利用者の生活再建や自立支援につなげることを目的とした制度となっており、この趣旨に沿った相談支援が行われている様子が窺えた。

これまで生活福祉資金における利用者を対象とした大規模な調査は見当たらず、本アンケート調査およびインタビュー調査にて、利用者の声や生活福祉資金に対する評価を把握できたこと自体に大きな意義があるといえる。

把握できた利用者の声や評価については今後の具体的な制度および運用の改善につなげるとともに、当事者である利用者の声を継続的に把握する仕組みの構築が課題となる。

事業実施機関

社会福祉法人 全国社会福祉協議会
〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2
電話：03-3581-6747（民生部）