

新型コロナウイルス感染症

特例貸付に携わっている全国の社会福祉協議会職員のみなさま  
関係者のみなさまへ

## 特例貸付に関する緊急アンケート中間報告について

わたしたち社会福祉協議会（以下、社協）職員は、令和2年3月25日から始まった新型コロナウイルス感染症特例貸付において、コロナ禍により生活困窮に陥った方の生活を支えるため、スピード感をもった迅速な貸付に取り組んできました。しかし、今まで経験したことのない相談者数や感染対策等で相談現場は混乱し、職員は大きな葛藤を抱えてきました。

そこで、「関西社協コミュニティワーカー協会」の仲間たちが、市町村・府県を超えて意見交換を行う中で、相談現場の職員が分かち合い、現場で見えている課題を発信することの必要性を確認しました。特例貸付の運用が何度も変更される中、疲弊する相談現場の実態を明らかにするとともに、今後「より良い困窮者支援につなげたい」との思いで、全国の社協職員の声を集める「特例貸付に関する緊急アンケート」の実施に至りました。

その反響は大きく、「関西社協コミュニティワーカー協会」という職員有志の自主研究会からの呼びかけにも関わらず、1月15日の開始から約2週間、1月29日の段階で、全国47の都道府県から700人に迫る社協職員からの回答がありました。

まだ、回答受付期間中（アンケート締切日2月20日）ではありますが、特例貸付の最前線で奮闘する全国の社協職員の切実な声、未来への願いが続々と寄せられる中、10都府県への緊急事態宣言の延長、そして総合支援資金の再貸付のプレスリリースを受け、これまでに集まった声をつむぎ、「中間報告」として公表します。

### ○特例貸付に従事してきた職員の概要-全国から幅広い職員が回答-

今回のアンケートは、特例貸付に何らかの形で関わった職員を対象としました。都道府県、政令指定都市、市区町村の社協職員から回答があり、社協の規模も大都市部から町村部まで網羅された回答となりました。従来から貸付担当している職員だけでなく、3割が特例貸付以降に増員された応援職員の回答であることは、特例貸付が社協事業の中で大きなウエイトを占めて対応してきたことを表しています。

### ○特例貸付業務の状況-浮かび上がる相談現場の混乱と葛藤-

従来の生活福祉資金では、貸付相談時から民生委員と連携したうえで、将来の償還のことも視野にいた相談支援を行ってきました。今回の特例貸付では、迅速な貸付に重きがおかれ、本来の丁寧な相談支援ができないジレンマを感じている職員が7割、制度の有効性に疑問を感じている職員が8割を超えています。そして、制度運用の頻繁な変更や相談現場への周知のあり方について疑問を感じている職員が9割に迫る結果となりました。さらに、職員の8割がストレス・危険を感じたと答え、6割強が業務量の過度な増加の中で従事し、7割強が感染リスクに不安を抱えています。

こうした厳しい相談現場の中、離職を考えた職員は2割という低い割合であるひとつの理由は、社協職員としての困窮者支援への使命感の現れでないかと考えています。しかし、激務により休職、退職した職員がいることも事実であり、そのことを忘れてはいけません。

○現場の声（自由記述）から見えてきたこと（詳細は別紙参照）

### 1. 特例貸付の意義と限界

特例貸付は、迅速な資金を供給してきており、他の給付が少ない中、「命と生活」をつないできました。しかし、新型コロナウイルスの影響が長期化する中、貸付だけでは生活に困窮している状態にある方を支援することには限界があり、公的支援の一層の拡充が必要不可欠です。

### 2. わたしたち、社協職員は、エッセンシャルワーカー

わたしたちは、限られた職員体制の中、人々の生活にとって必要な不可欠な「エッセンシャルワーカー」として、感染リスクへの不安を抱えながら、困窮している方々へと向き合い、対応してきたソーシャルワーカーです。多くの申請者へ迅速に対応することしかできない環境の中で、困窮している人を目の前に十分な対応ができないストレス、ジレンマを抱えながらも、「今できる」ことに取り組んでいます。

### 3. 総合支援資金の再貸付だけでない新たな支援策が必要

2回目の緊急事態宣言、新型コロナウイルスの感染者の増大の中、生活が困窮し深刻化する世帯が増えています。特例貸付借入後もなお、生活に困窮している世帯が生活保護を申請するにはハードルが高い状況にあるため、生活保護制度のより一層の弾力運用を求めます。そして、何よりも貸付に変わる新たな仕組みの創設など、「より良い困窮者支援」の施策が必要です。

～社協職員のみなさんへ～

この特例貸付を通じて「命をつなぐ資金」としてスピード感を持って申請者に届けてきた意義・役割は大きいものです。しかし、その過程において様々な苦悩を抱えてきた職員の姿が見えてきました。わたしたちはひとりじゃない。悩み、苦しみ、傷つきながらも、生活に困窮している方への支援のため、共に頑張る仲間が全国に大勢います。想いを分かち合い、共に前に進みましょう。アンケートに回答していただきましたみなさんに感謝申し上げます。まだ、このアンケートが届いていない職員に「一緒に社協職員の声をつむごう」と伝えてください。

～関係者のみなさまへ～

全国の社協職員がおかれている現場の実態を知ってください。新型コロナウイルスの影響が長期化する中、生活に困窮している世帯への支援は、特例貸付だけでは支えきれない現場の状況に目を向けてください。どうか、増え続ける困窮者の救いとなり、真に自立につながる制度・施策の充実・実行を共に考えてください。

【特例貸付に関する緊急アンケート】

令和3年2月20日まで回答受付

<https://forms.gle/g9C2dgs6AViX1NT89>



令和3年2月4日

関西社協コミュニティワーカー協会  
社協現場の声をつむぐ1000人プロジェクト

# 社協現場の声をつむぐ 1000 人アンケート（中間報告）

## 1. アンケート回答者の概要

- ▶ 全国で約 700 人(回答数 709、重複回答を除いた有効数 696)の社協職員が回答している(47 都道府県で回答あり)。
- ▶ 所属する社協の規模、社協職員としての経験年数、正規・非正規の区別を問わず、幅広い方々から回答があった。
- ▶ 今回の特例貸付であらたに貸付担当になった方の回答も多い。

### 1. 所在する地方

北海道・東北	36
関東	111
北信越	33
東海	65
近畿	244
中国・四国	76
九州・沖縄	131
合計	696

### 2. 所属する社協

都道府県社協	42
政令指定都市社協	43
市社協(中核市含む)	414
特別区社協	2
区社協	43
町社協	126
村社協	26

### 3. 人口規模

1 万人未満	54
5 万人未満	229
1 0 万人未満	134
2 0 万人未満	86
3 0 万人未満	61
5 0 万人未満	43
1 0 0 万人未満	51
それ以上	38

### 4. 性別

男	408
女	251
回答しない	32

### 5. 社協経験年数

1 年未満	44
2 ～ 5 年	154
6 ～ 1 0 年	137
1 1 ～ 2 0 年	175
2 0 年 ～ 3 0	163
3 1 年以上	23

### 6. 役職・立場

業務担当者	475
管理的役割	94
両方	127

### 7. 雇用形態

正規職員	618
非正規職員(嘱託職員等を含む)	76

11. あなたの特例貸付への従事状況

新型コロナ以前からの貸付担当（兼務含む）	366
新型コロナ以後異動等で貸付担当	45
他部署から応援職員として従事	106
同じ部署内で応援職員として従事	128
社協以外から新規雇用	17
その他	28

2. アンケート結果の中間報告（働き方・感じたことについて）

- ▶ 丁寧な相談支援ができないジレンマを感じている職員が全体の73.8%、制度の有効性に疑問を感じている職員が全体の88.9%にのぼる。
- ▶ 制度内容の頻繁な変更や現場への周知の在り方について疑問を感じている職員も多い（全体の88.9%）。
- ▶ 一方で、多くの職員の労働時間が増加している。  
（業務量の過度な増加が「非常にあった」「あった」職員は、全体の68.7%）
- ▶ また多くの職員が、業務の中でストレス・危険を感じている（全体の84.3%）。感染リスクの増大に不安を感じながら仕事をしている職員も多い（全体の76.4%）。

18. あなたの働き方の変化（現在までの状況を押しなべて）（複数選択）

残業が増えた	50.5%
昼休憩が取りにくくなった	42.0%
休暇が取りにくくなった	36.2%
休日（土日、祝、年末年始等）の出勤が増えた	17.1%
変化なし	25.5%
その他	7.8%

20. 特例貸付業務の中で感じたことをお答えください

	非常にあった	あった	「あった」計	ほとんどなかった	全くなかった
[ストレス・危険を感じることは]	36.4%	48.0%	84.3%	11.8%	2.0%
[心身の不調は]	12.3%	34.0%	46.3%	38.5%	13.4%
[離職を考えたことが]	5.9%	16.1%	22.0%	29.6%	46.5%
[業務量の過度な増加]	28.6%	40.1%	68.7%	24.0%	5.5%
[感染リスクの増大（不安）]	30.5%	46.0%	76.4%	18.6%	3.1%
[相談者からの罵声や暴言など]	17.1%	46.1%	63.2%	23.4%	11.6%
[丁寧な相談支援ができないジレンマ]	31.5%	42.3%	73.8%	19.6%	4.8%
[相談者の厳しい生活状況への共感による気分の落ち込み]	12.3%	41.7%	54.0%	35.8%	8.3%
[制度の有効性への疑問]	45.7%	43.2%	88.9%	7.3%	2.0%
[制度内容の頻繁な変更や現場への周知方法への疑問（報道・SNS先行など）]	49.8%	39.1%	88.9%	7.9%	1.4%
[本来業務に力を入れられないことへの不安や不満]	33.3%	41.9%	75.2%	18.8%	4.2%
[現場の課題や意向が反映されない、またはされる場がないことへの無力感]	31.2%	38.2%	69.4%	24.1%	4.7%

### 3. 現場からの声（一部）

#### ■ 業務のなかで苦慮したこと

##### □ 丁寧な相談支援ができないことへの苦慮・ジレンマ

・相談者の丁寧な対応をしたいのに、相談者としては「簡単に借りられると聞いた」とお金を借りることが目的となっている場合、その後の相談にはならないことが辛い（市社協）。

・本来のアセスメントを必要とせず、減収を訴えたら貸付が決まる。本当に貸付を必要としているのか。ジレンマを常に抱えてメンタル面でしんどかった（市社協）。

・日頃は他事業にて相談援助をしており、なるべく貸付も含め様々な支援策の情報提供を行い、よりよい援助をこころがけたいところではあるが、貸付をもとめてこられるため、また電話での対応が多いため伝わらない、伝えられない、必要とされていない感があり、無力感が残った。なるべく関係機関と連携し、様々な支援策をと考えたが、国等の制度が使いにくい、そうそう利用できるものではないとお叱りを受けた（町社協）。

##### □ マンパワーの不足

・延長貸付の申請者に関しては、所内会議で今後の支援を検討しているが、フォローが必要な方が多くいらっしゃるにも関わらずマンパワーが足りず、ケースとして終結扱いにせざるを得ない。伴走型支援がどこまでできているのか、自分の中ですごく葛藤している（市社協）。

・他の業務との兼任で、特例貸付（緊急、総合、総合延長）の業務を行うのは、身体的・心理的にも想像を絶するほど過酷であった。分刻みで業務を行っている状況であった。急遽、他の担当職員に応援に入って頂いたが、それでも業務が回らない状況であった（村社協）。

・日常的に職員数が圧倒的に足りない。新採用等もお願いできないもどかしさがある（町社協）。

##### □ 制度の説明に際して

・度重なる様式の変更や通知されていない償還免除・受付延長の問い合わせに苦労した。制度初期において、対応手順や方針をきめたり、変更したりを繰り返した時期（主に3月～5月）は孤独で大変でした（区社協）。

・返済免除になるという報道が出てからは相談者も増え、貸付であるという説明をしても、相談者に理解されないことが増えたと思います（初めから給付を申請したいと電話口言われることばかりでした）。そのところは正しく国民に伝えて欲しかったと思います（町社協）。

##### □ 外国人の方への対応・工夫

・外国人の方がお一人で相談に来られ、日本語が平仮名・カタカナともに書けず、申請書をすべてローマ字で書いていただきました。記入に1時間半かかりました（市社協）。

・国際交流協会の協力を得て翻訳版を作成、通訳も紹介してもらって雇用し、5月連休明けから外国人対応を開始。ブラジル、フィリピン、スリランカほか、多国籍の相談者対応が必要となり、通訳を複数人雇用し、翻訳版も順次増やした。通訳不在の来客に臨時対応できるよう、翻訳機を購入した（市社協）。

□ 相談者からの暴言など

・生活に相当な不安な思いを抱えておられる相談者のやり場のない怒りを受け止めることになり、気持ちが幾度も折れてしまい、次の日出勤する気持ちを奮い立たせることに苦労しました（市社協）

・相談者からの暴言や心ない言葉、制度対象外の方から「死ねということか」などと責められ辛い（政令市社協）。

□ 過重な勤務状況

・元々人員が足りていない中で始まったコロナ特例貸付のため、毎日が苦労の連続。処理も遅く残業。毎日ただ眠りに家に帰る生活が何ヶ月も、本当に辛かった（市社協）。

・毎日朝から夕方まで電話対応をし続けて、記録作成や事務処理をほとんど時間外に行っており、昼休憩も取れない状況で精神的にしんどい（政令市社協）。

・昼休憩時に相談者が来ることが多く、しっかりと休みを取れず、ストレスを感じた（町社協）。

・9月ごろまで本当に辛かった。辛い理由は、子どもとの時間をきちんと取りたいから。自分にとってはとても重要なことだが、給料もらっているんだから、正職員だからやるのが当然、個人的なワガママと言われそうで、誰にも本当の気持ちは打ち明けられなかった。女性職員同士でも、家庭との向き合い方は人それぞれなので、共有できない。子育てに限らず介護等も含まれるが、負担のない職員と同等に扱われるのは辛い。子どもに少なからず負担を与えた、不利益があったのではと考えると今でも辛い（都道府県社協）。

■ 特例貸付への疑問・課題

□ 制度の決定方法・情報公開・報道のされ方について

・正式に決まっていないことが、大臣等の発言で報道されたことに苦労した（市社協）。

・行政の先走りの情報公開によって問い合わせが来ても、まだこちらには情報が下りてきていない中での対応に本当に大変でした。情報公開のタイミングについては、もっとよく検討してほしい（区社協）。

・現場の状況や貸付ニーズの分析がないまま、政治判断だけで相次ぐ変更があり、実施主体に知らされないまま公式発表されることが繰り返され、市民と相談窓口の混乱を招いた。特に、償還免除要件は中途半端な情報だけが喧伝された（都道府県社協）

□ 貸付制度であることの限界・新たな支援策の必要性

・緊急小口、総合、総合延長を全て借りた方、要件に該当しない方、他の制度にも当てはまらない方の対応ができない。自立支援機関の紹介で終わってしまう。自立支援機関でも出口がなく、相談が滞留している状況にある（市社協）。

・総合延長まで借り切った人や、年齢的に就労に繋がらない(そもそも仕事が少ない)人たちにどう支援していけばいいのか、悩む。また苦しい状況の人に借金をさせている、これが福祉なのか疑問に思う。同じ社協内でも貸付に関わっていない職員との温度差がある。福祉とは、社協とは、いろいろと考えずにはいられない（市社協）。

・生活が本当に苦しく、追い詰められている方が大勢いらっしゃいます。貸付の期間が終わった後もまだまだ収入が戻らず、かといって生活保護の要件に当てはまらない、また生活保護を拒否される方も多く、今後の支援に悩む日々です。今のままでは、生活ができず貧困によって亡くなる方が増えそうで心配です（市社協）。

・急場を凌ぐだけでなく、長期的に生活困窮が続くことが予測される世帯への有効な支援策が生活困窮者自立支援と生活保護のみ（個人事業主等の就労はしているものの売り上げが戻らない世帯、卒業後の就労先の確保が難しい子どもたち、国民年金とアルバイトで生活していたが就労が厳しい高齢者、家を追い出された人の住居確保など）貸付以外の支援施策が未だ打ち出されないことが、相談現場で苦しい（都道府県社協）。

□ 度重なる制度運営の変更について

・現場で必死にやっている職員の大変さを知ってほしい。一方的にやり方を変更してくる、国や厚労省はいい加減にしてほしい（区社協）。

・途中で運用が変わる都度、周知の業務が必要となり苦労した（都道府県社協）

■ 社協・生活福祉資金の在り方について考えたこと

□ 社協・生活福祉資金の在り方の再検討

・一時的には、生活福祉資金での対応も良いと思うが、やはり「時限的」に区切り、長期的に困窮する場合には、切り替える次の選択肢や制度が必要。支援者としては、全国の社協の情報データベースのようなものがあれば、他社協の独自の取り組みを参考にしたい（区社協）

・貸付を借り切った方の相談が増えてくる。相談は必要ない、ハローワークに行っても仕事がない、生活保護になるには今の夢をあきらめなければならない、等、自立相談支援機関や生活保護などの必要性が高いと感じても、その方向に向かうまでにいろいろな気持ちの整理や喪失の経験にどう寄り添っていくことができるのか。これからは情報サポートだけでは対応は困難だと思う。小さなことでも気づきができる力、信頼関係構築する力やケースの見立て、資源の調整力、粘り強くかかわる力など質が問われるように思う（市社協）。

・多くの社協職員が悩みを抱えて今回の貸付業務に対応した。特例貸付は生活福祉資金の主旨から解釈の範囲が大幅に拡大し、経済対策の一環も担っている。福祉と経済は連携してお

り、今までの生活福祉資金の概念を捨てていくことも今後は必要になると思います。おそらく生活福祉資金の大きな転換点となると思います（町社協）。

#### □ 人員・予算確保・体制整備の必要性

・生活福祉資金制度を見直す（過去、国で生活福祉資金制度のあり方の検討をされたが、それを再検証すべき。その時の議論のポイントに、貸付まで時間がかかる、貸付要件が厳しすぎるなどがあったと記憶している）。相談支援付きの貸付制度であることをしっかり抑えた上で、体制整備できる予算確保、普遍的な人員体制となるような働きかけを、オール社協で行える機運にこのアンケートを全社協が最大限活用していただけたらと思う（市社協）。

・これまで社協のかかわりが薄いとされてきた勤労世代や外国人労働者の接点が増えた、など、プラスの面もあり、助かった方が多いことも事実だと思います。あとで返してもらう貸付だからこそ迅速に送金できるというこの事業の強みだと思いますので、借入が生活破綻を助長するような方を他制度につなぐための審査や面談に必要な人員体制の確保が課題だと感じます。

・全ての相談者に必要と思われる支援をしたいという望み。それができないことのストレスやジレンマがないよう、支援を制度化し、社協に位置付けて、安定した人件費を確保。すべての人が前向きに生きていけるよう、寄り添った支援ができるのは社協しかない、1人でも多くの人が働くことにつながれば、国の利益となっていく、社協に投資して欲しい（市社協）。

#### ■ この声を届けてほしい

・いまのところ、この特例貸付を受けて生活を立て直すことのできた世帯はほとんど把握できていない。ストレスにより休職・退職となった職員もいる。感染リスクをおかしながら、貸し付け対応をしている社協職員に対して、国や厚労省はどう思っているのか？（区社協）。

・東日本大震災の時に経験済だったので、当初は矛盾だらけの制度でも仕方がないんだと割り切っていました。しかし、長期化するとさすがに、震災の時とはまるで違うもののように感じ、延長すればするほど、相談者の自立からは程遠い状況になるのを促進しているだけではないかという、空しさが募ってまいります。先が見えないのに、返す前提の貸し付けを延々と続けるのは私たちの仕事ではないと思います。そういう全国の社協職員の声をぜひ、国に届けてください。ありがとうございます！！（区社協）。

・支援する中で、コロナ感染者と接することもありえる相談業務なのに、国の慰労金からは除外された。コロナ制度とは何なのか。相談支援は報道等があまりされない（市社協）。

・コロナの影響がこれだけ長期化することを、国のリーダーや識者を含めて誰も知り得なかったのかという疑問がある。本当に困窮に喘いでいる国民の実態、そのことに寄り添おうとしている社協のワーカーたちの苦悩が、このアンケートで霞が関に届くことを期待したい（市社協）。



・事業の本来の趣旨はなんなのか。目の前に来て終わりの見えない相談に事業の目的を見失う職員が多々発生している、社協職員として今一度、この事業の本来の目的を全職員が確認し取り組めるようにするために、職員（現場）の声を制度設計する国などに届けられたらと考えます（政令市社協）。

・目の前の業務で手一杯な中、このようなアンケートプロジェクトを企画し、全国に呼び掛けをされている姿を見て、忙しい中でも社協の行う業務に対して疑問を持ち続けることが大切だと再認識した。「わたしもがんばらなきゃ」という気持ちになった。全国の多様な方法や考え方を知ることを楽しみにしています（区社協）。