

【別紙7 未応答者・滞納者へのフォローアップ支援フロー図】

《事務の流れ》

- ① 県社協(償還)事務センター)は、督促の案内と市区町村社協への相談の呼びかけをする。
市区町村社協は、日ごろから広く住民に市区町村社協をPRし、相談促進を図る。

② 県社協(償還事務センター)は、郵送の未着、到着を把握する。
・借受人へ郵送未着の場合→架電等を行い状況を確認する。未応答の場合は住民票調査を行う。
・借受人へ郵送到着の場合→借受人から連絡があれば現在の生活状況の聴き取りを行う。借受人から連絡がない場合は、督促を継続するとともに適宜訪問調査を行う(悪質なケースについては少額訴訟を検討する)。

③ 県社協(償還事務センター)は借受人状況を福祉フォロークラウドへアップする。通知を受けた市区町村社協は内容を確認する。
※償還事務センターに借受人から相談があり、市区町村社協の相談支援が必要と判断される場合は、県社協と市区町村社協で情報を共有するとともに、県社協(償還事務センター)から借受人に相談窓口を案内。

④ アップされた借受人状況の「④償還滞納」「⑤未応答」「⑫償還期限後」にフィルターを当て対象者の確認をする。

⑤ 現在、市区町村社協で支援をしている借受人がいる場合や、自立相談支援機関や福祉事務所で支援を受けていることを把握している場合は、支援状況記録を使用し県社協(償還事務センター)へ報告する。

⑥ 借受人から市区町村社協へ相談があった場合は、状況に応じて以下のとおり対応する。
■免除の相談があった場合
償還事務センターへ連絡するよう助言する。また、借受人が社協へ来所した場合は、福祉フォロークラウドの各種帳票作成アプリを使い免除申請書の作成を行い、印刷をし借受人に提出するよう支援を行う。
■猶予の相談があった場合
現在の生活状況を聴き取り、福祉フォロークラウドの各種帳票作成アプリで猶予申請書を作成、支援する。
■償還が可能と判断される場合
債務の解消の必要性の観点から、償還を勧奨する。必要に応じて少額返済等の手続きを勧める(償還事務センターにつなぐ)。
■自立相談支援機関や福祉事務所主導の支援が必要と判断され、本人が当該機関での支援を希望する場合
当該機関への情報提供を行うとともに相談支援のつなぎを行う。

⑦ 市区町村社協は福祉フォロークラウドの支援状況アプリを使用し、支援機関等を報告する。

⑧ 県社協(償還事務センター)は、免除・猶予申請の審査、少額返済の手続き、督促の継続・強化など必要な対応を行う。

