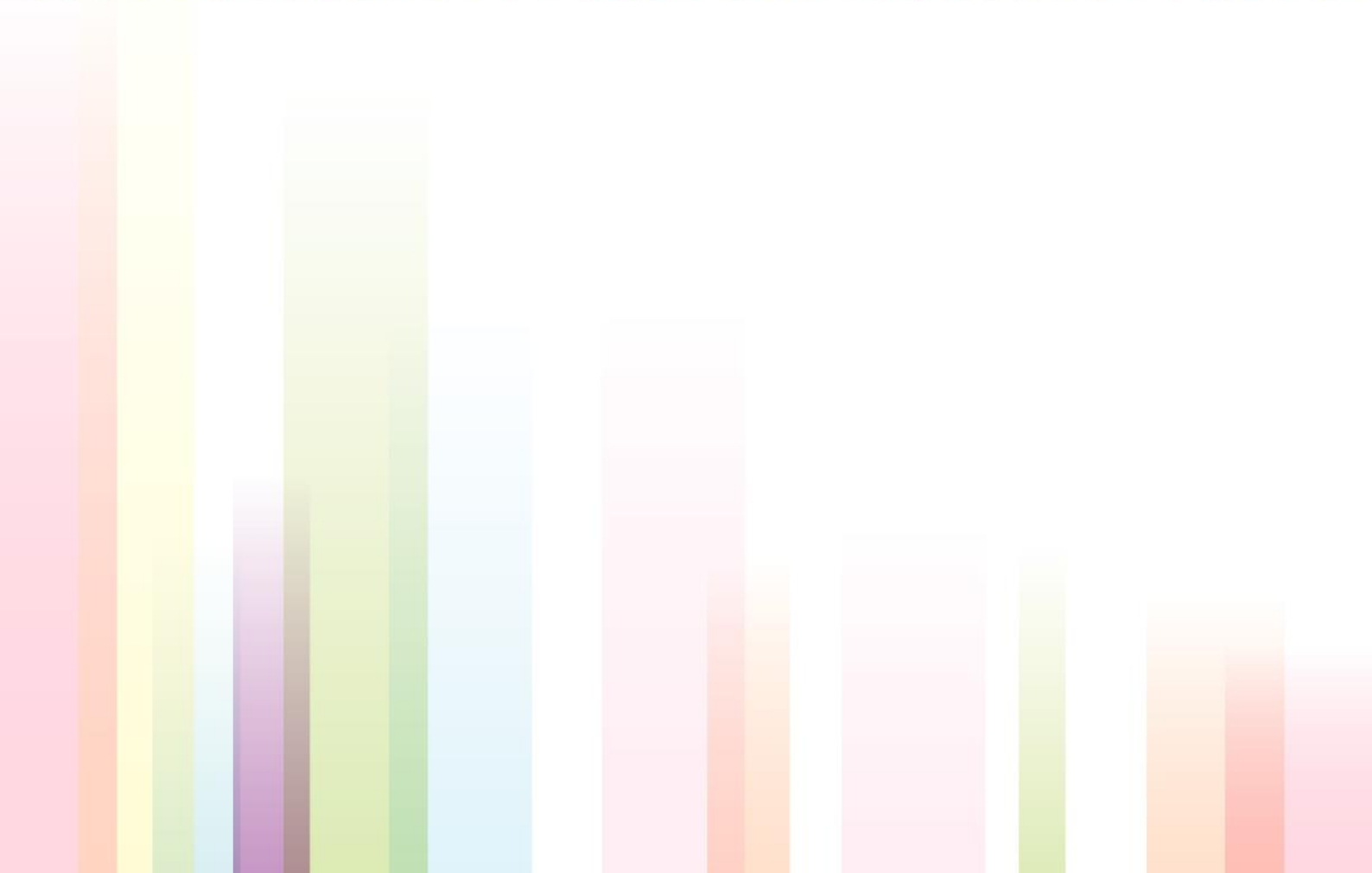




～生活困窮者支援の孤立を防ぐ～
続・後方支援プロジェクト報告書



目次

p 2	はじめに
p 4	事業全体の概要
p 7	1. 情報交換の場づくり
p 8	1-1 概要
p 9	1-2 情報交換会
p 11	1-3 シンポジウム
p 13	1-4 最終報告会
p 22	1-5 「北海道生活困窮者ネットワーク」のあり方に関する検討委員会
p 27	2. 「北海道支援情報ナビ」の開発
p 28	2-1 概要
p 30	2-2 「北海道支援情報ナビ」の紹介
p 33	2-3 今後の展開
p 35	3. 各事業報告
p 36	3-1 各事業概要
p 37	3-2 ①デジタル化応援窓口の活用支援「北海道 NPO のデジタル化相談事業」 ②SNS 相談窓口の開設支援「LINE WORKS 導入支援事業」
p 42	3-3 ③シェルター広域連携推進事業
p 47	3-4 ④こころの SOS (カウンセリング) 事業
p 51	3-5 ⑤オンライン就労準備プログラム
p 55	3-6 ⑥地域ジョブコーチ育成プログラム
p 61	3-7 ⑦フードバンク窓口連携支援事業
p 77	4. 事業評価アンケート
p 89	5. 総括
p 90	5-1 プロジェクトを通じて
p 93	5-2 支援者支援の機能と役割
p 96	5-3 北海道のシェイクハンド・・生活困窮者支援の後方支援ネットワークに寄せて
p 97	6 資料
p 98	6-1 情報交換会 参加団体 (参加者) 一覧
p 101	6-2 JOIN 分析データ
p 108	6-3 関連プロジェクトの報告



はじめに

「生活困窮者支援の孤立を防ぐ～続・後方支援プロジェクト」では、生活困窮者支援機関のつながりづくりを目的に、生活困窮者支援機関の皆さんからのご協力のもと、盛りだくさんの事業を行ってきました。すべての事業を通し、道内、道外合わせて164の事業所、241名の皆様に参加していただきました。生活困窮者支援に関わる多くの皆さんのご参加によって、無事に本プロジェクトを終了することが出来ました。本当にありがとうございました。

当法人では、社会的排除が生み出す孤立をテーマに一人ひとりが主体的に関わりあえる地域づくりを目指し活動してきました。しかし、新型コロナウイルスの影響は人と人、さらには支援者同士のつながりをも分断し、生活困窮者のみならず支援者の孤立・孤独を拡大させたと感じています。

北海道道央圏において2016年に開始した「道央圏 生活困窮者自立支援事業 担当者情報交換会」では、2019年までは主催自治体にバトンを渡す形で生活困窮者支援担当者同士の情報交換会を実施してきましたが、2020年コロナ禍の影響により中止、バトンが止まる形となってしまいました。

このような状況を受けて、2020年度にREADYFOR「新型コロナウイルス感染症：拡大防止活動基金」による「生活困窮者支援現場の後方支援プロジェクト」を当法人で開始しました。後志、石狩、空知エリアの「相談支援団体」における新型コロナウイルス感染拡大による影響、各団体のニーズを把握、支援物資の送付、フードバンクとの連携を、感染拡大のなか支援事業に取り組む民間団体への後方支援として実施してきました。その結果、フードバンク利用者の孤立・情報難民状態・生活困窮者支援機関におけるコロナ禍での負担増などの課題が見えてきました。

そこで、2021年度は「続・後方支援プロジェクト」として、これまで培ってきた道央圏を中心としたネットワークを北海道内全域に展開し、【Ⅰ】生活困窮者支援者の孤立を防ぐため生活困窮者支援機関の情報交換の場を作ること、【Ⅱ】孤立する生活困窮者が支援情報に用意にアクセスできる仕組みを構築すること、【Ⅲ】支援に使える支援メニュー（後方支援メニュー）を試験的に実施し、支援実績のある自治体から支援実績のない自治体へのノウハウ提供、各自治体の社会資源の不足を補う中間支援事業を行うことを目的として事業を進めました。また「北海道生活困窮者支援ネットワーク」のあり方に関する検討委員会を開催し、北海道の生活困窮者支援のためのネットワークおよび中間支援組織の構築について検討を行いました。

Ⅰ情報交換会への参加・アンケートへの協力をしてくださった北海道内の生活困窮者支援機関は79機関（内26自治体・53事業所）と全生活困窮者支援機関の6割以上の参加率となりました。また、Ⅱ「北海道支援情報ナビ」の開発を通じた支援情報提供体制の構築

では北海道庁のオープンデータとの連携を行い、自動更新可能な情報提供体制の構築を一部可能にしました。また、Ⅲの社会資源の開拓ではフードバンクと相談支援機関との連携促進やシェルター機能の提供など地域ニーズの開拓等、プロジェクトメンバーの協力のもと様々な支援メニューの開拓を実施しました。

本プロジェクトでの実施内容から、ネットワークの構築や、ニーズ把握、論点整理、人材育成、ノウハウ提供、スーパーバイズの機能や社会資源の開拓などの生活困窮者支援における支援者支援の機能が見えてきました。この7つの機能は一体的に、官民一体で実施されるからこそ効果的に、制度改善や支援体制整備、そして支援者を孤立させない支援者支援、を行う役割を担っていけるのではないかと感じています。またフードバンク連携についての費用の問題や恒久的な支援情報提供体制の課題も残ります。このような地域課題を解決するためにも、こうしたネットワークの構築は地域力・支援力の向上に繋がり、ひいては災害時などのバックアップとなります。生活困窮者法の理念である、孤立させない支援、支援体制整備の大切さは支援者支援にもそのまま当てはまるということです。

私たちは誰もが一人では生きていけないし、支援も孤立しては出来ません。だからこそ、お互いに相談し合い、フォローし合いながら、少しずつスキルアップし、できる範囲を広げていく、それが、制度からこぼれ落ちた生活困窮者の方たちと関わるために大切なことなのではないかと思えます。

私自身慣れない事務局業務にたくさんの方たちに助けていただきました。本当に心より感謝です。今後とも、北海道の生活困窮者支援のこれからを一緒に考え、そして作って行く仲間としてみなさんのご協力を頂きながら、少しずつ繋がりを広げていけるように邁進していきたいと思っています。

この度はたくさんのご参加・ご協力頂きましたこと、改めてここに御礼申し上げます。本当にありがとうございました。



NPO法人コミュニティワーク研究実践センター

生活困窮者事業推進室 事業主任

佐渡 洋子 (さわたり ひろこ)

「NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター」へ入職。

市民活動プラザ「星園」・コミュニティハウス「れおん」立ち上げスタッフとして勤務。ニート引きこもり層の若者支援→絆再生事業を活用する事によりホームレスや生活困窮者の若者支援を行う。

生活困窮者事業推進室にて生活困窮者支援機関の後方支援を行っている。札幌一時生活支援協議会理事。

伴走型支援士1級/社会福祉士/公認心理師



事業全体の概要

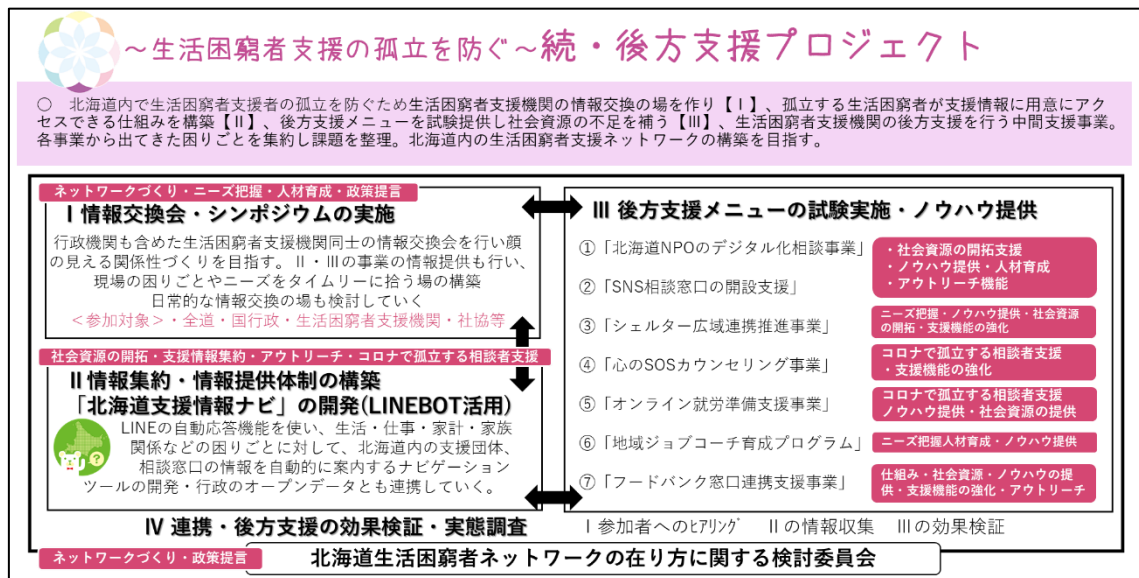
【事業目的】

コロナ禍にて顕著となった孤独・孤立問題と同様に、私たち生活困窮者自立相談支援機関自体も孤立※している現状がある。そのため支援機関同士をつなぎ、顕在化した困窮者支援への課題解決を目的として以下の事業を実施した。

【実施期間】 2021年6月～2022年3月

【対象地域】 北海道全域（道央圏情報交換会の流れを組み、道央圏からスタートし全道に事業を展開、事業内容によって他県の取組みと連携して実施）

- I 情報交換会・シンポジウムの実施
- II 情報集約・情報提供体制の構築（「北海道支援情報ナビ」の開発）
- III 生活困窮者支援団体への後方支援、先行実施・ノウハウ提供
 - ① 北海道 NPO のデジタル化相談事業
 - ② SNS 相談窓口の開設支援事業
 - ③ シェルター広域連携推進事業
 - ④ こころの SOS（カウンセリング）事業
 - ⑤ オンライン就労準備プログラム
 - ⑥ 地域ジョブコーチ育成プログラム
 - ⑦ フードバンク窓口連携支援事業
- IV 連携に対する効果検証・実態調査



実施した事業内容と支援者支援の機能についての相関図

続・機能 後方支援 プロジェクト	1 情報共有 ネットワーク構築	2 ニーズ把握	3 論点整理 政策提言	4 人材育成	5 支援者向け スーパーバイズ	6 ノウハウ 提供	7 社会資源の 開拓
I 情報交換会・シンポ・検討委員会	情報交換会 オープン チャット	情報交換会 アンケート	情報交換会 検討委員会	情報交換会	情報交換会	情報交換会	—
II 情報集約・ 情報提供体制 の構築	北海道支援 情報ナビ	—	—	—	—	北海道支 援情報ナビ	北海道支 援情報ナビ
III 後方支援 メニュー	実施を通じ て連携強化	1～7の後 方支援メニ ュー	1～7の報 告より分析	事業を通じ た人材育成	事業を通じ たスーパーバイ ズ	事業の実践 を通してノウ ハウ提供	1～7の後 方支援メニ ュー
IV 連携・後方 支援の効果検 証・実態調査	—	アンケート 調査	分析・報告 書作成	—	—	—	—

「I 情報交換会・シンポジウムの実施」については、北海道庁の協力を得て、道内の福祉事務所設置自治体、生活困窮者自立相談支援機関（受託団体）、社会福祉協議会へ事業の周知、参加の呼びかけを行った。

「II 情報集約・情報提供体制の構築」は、静岡県 POPOLO が作成していた LINEBOT を参考しながら、その開発にあたった市川氏（Code for Japan）の協力を得て、開発に取り組んだ。データ作成にあたっては、LINEBOT 製作チームとして、後志振興局、釧路市・岩見沢市の自立相談支援機関担当者と共同でデータ作成、開発を行った。

「III 生活困窮者支援団体への後方支援、先行実施・ノウハウ提供」としては、①北海道 NPO のデジタル化相談事業、②SNS 相談窓口の開設支援事業、③シェルター広域連携推進事業、④こころの SOS（カウンセリング）事業、⑤オンライン就労準備プログラム、⑥地域ジョブコーチ育成プログラム、⑦フードバンク窓口連携支援事業と多岐に支援メニューを用意し利用していただいた。

なお、ネットワークづくりを兼ね、I～IIIの各事業の周知をするため、道内に 49 ある福祉事務所設置自治体のうち、43 自治体の担当者又は自立相談支援機関を対象に対面、オンラインさまざまな手段で、事業説明会を実施した。感染拡大の影響により一部スケジュールが合わず、訪問できなかつたり、声掛けが遅くなってしまう自治体もあるが、広い道内各地への事業周知および現状把握をすることができた。

最後に「IV 連携に対する効果検証・実態調査」として、事業の効果検証として、I 同様に北海道庁を通じて、道内の福祉事務所設置自治体、生活困窮者自立相談支援機関（受託団体）、社会福祉協議会へのアンケート調査を実施、取りまとめを行っている。

また、今後の道内の生活困窮者支援の在り方を考えていくための検討委員会を立ち上げ、事業終了後も議論の場を継続していく仕組みができたこともひとつの成果である。

本プロジェクト I～IV 及びすべての関連事業を合わせた支援実績は延べ 442 団体、支援員 753 名、相談者 2593 人、事業利用件数 298 件、シェルターの宿泊は 716 泊に上った。

道内福祉事務所設置自治体一覧

振興局	自治体	振興局	自治体
空知 総合振興局 (10市14町)	空知総合振興局	日高振興局 (7町)	日高振興局
	夕張市	渡島総合振興局 (2市9町)	渡島総合振興局
	岩見沢市		函館市
	美唄市		北斗市
	芦別市	檜山振興局 (7町)	檜山振興局
	赤平市	上川総合振興局 (4市17町2村)	上川総合振興局
	三笠市		旭川市
	滝川市		名寄市
	砂川市		富良野市
	歌志内市		士別市
	深川市	留萌振興局 (1市6町1村)	留萌振興局
石狩振興局 (6市1町1村)	石狩振興局		留萌市
	札幌市	宗谷総合振興局 (1市8町1村)	宗谷総合振興局
	江別市		稚内市
	千歳市	オホーツク 総合振興局 (3市14町1村)	オホーツク総合振興局
	恵庭市		北見市
	石狩市		網走市
	北広島市		紋別市
後志 総合振興局 (1市13町6村)	後志総合振興局	十勝総合振興局 (1市16町2村)	十勝総合振興局
	小樽市		帯広市
胆振 総合振興局 (4市7町)	胆振総合振興局	釧路 総合振興局 (1市6町1村)	釧路総合振興局
	室蘭市		釧路市
	苫小牧市	根室振興局 (1市4町)	根室振興局
	登別市		根室市
	伊達市		

1.情報交換の場づくり

情報交換会・シンポジウム・ネットワークづくり

1-1 概要

1-2 情報交換会

1-3 シンポジウム

1-4 最終報告会

1-5 「北海道生活困窮者ネットワーク」の

あり方に関する検討委員会

1-1

概要

本プロジェクトで実施した情報交換会やシンポジウムの動きは、2016年に開始した「道央圏 生活困窮者自立支援事業 担当者情報交換会」がベースとなっている。これは、生活困窮者自立支援制度がスタートするに伴い、生活困窮者支援事業での支援の在り方や運用方法等、各自治体担当者間の情報共有を目的として開始したものである。2016年度から2019年度まで、江別市→北海道→小樽市→苫小牧市→岩見沢市→千歳市と主催自治体にバトンを回しながら実施してきました。しかし2020年度はコロナ禍の影響を受け、業務負荷の激増、感染対策の観点から対面開催ができず、情報共有の機会を失ってしまっていた。これは有志による開催としてきたが故の課題でもある。

今回、持続可能なネットワークの構築を目的として、この情報交換会の趣旨を北海道全域に広げ、原則ZOOMを利用した形で、全道から参加いただく形で情報交換会を実施した。第1回～第5回までの情報交換会、シンポジウム（10月）、最終報告会（2月）への参加およびアンケートにご協力いただいた民間支援団体・自治体等は85団体となった。このうち生活困窮者自立相談支援機関（自治体・委託先）は79/124と6割以上の参加率となった。

また、情報交換会や道内の後方支援を効果的に行うための仕組みについて検討するため、「北海道生活困窮者ネットワークのあり方に関する検討委員会」を3回開催し、北海道内における生活困窮者支援を次世代に続けていくための議論の場を持つことができた。

○実施内容

- 1) 情報交換会（5回）
- 2) 情報交換シンポジウム（第3回情報交換会と同時開催）
- 3) 最終報告会
- 4) 「北海道生活困窮者ネットワーク」の在り方に関する検討委員会
 - ・北海道生活困窮者支援ネットワーク会議
 - ・北海道生活困窮者支援ネットワークオープンチャット

○実施体制

「北海道生活困窮者ネットワーク」の在り方に関する検討委員会内に情報交換会運営部会を設置する形で情報交換会・シンポジウム・最終報告会などを実施した。また、道央圏を中心としたつながりをベースに情報交換会の各グループディスカッションのファシリテーターの協力を頂き実施することができた。

情報交換会

今年度は5回にわたり情報交換会を実施した。初回のみ道央圏を中心とした開催としたが、2回目以降は道庁を通じて、道内全域に声掛けを行い、85団体、延べ247名に参加いただくことができた。

開催については、ZOOMを活用して原則オンライン開催として実施した。スケジュールおよびテーマは次の通りである。なお、第3回についてはシンポジウムと同日に開催している。

○開催日程・参加者数

開催	日時	参加者数機関
第1回	6月4日	27名（14機関：団体9（13）・自治体4（4）・厚労省（10））
第2回	7月15日	49名（35機関：団体27（31）・自治体7（8）・厚労省（10））
第3回	10月15日	90名（52機関：団体42（67）・自治体9（13）・厚労省（6））
第4回	12月17日	69名（47機関：団体39（54）・自治体7（10）・厚労省（1））
第5回	2月24日	12名（9機関：子どもの学習・生活支援機関のみで実施）

合計 述べ247名(内は人数)

○各回の情報交換会のテーマ

第1回情報交換会：

開催	テーマ
第1回	(1) コロナ禍における支援のあり方について意見交換
第2回	(1) 今回の情報交換会のような意見交換の場の必要性 (2) 各地域をまとめたプラットフォームがあるのはどうか (3) 緊急時の給付金のあり方
第3回	(1) コロナ禍での取り組みや地域づくりの情報を共有 (2) 生活困窮者支援に向けての中間支援に期待すること
第4回	(1) 各グループテーマについて議論 (2) 各グループディスカッション全体共有 <グループテーマ> 【1】自立相談支援事業 【支援に関する事】（引きこもり）

	<p>【2】 自立相談支援事業 【支援に関する事】（引きこもりと就労準備支援事業）</p> <p>【3】 自立相談支援事業 【支援に関する事】（引きこもりと家族支援）</p> <p>【4】 家計改善支援事業・自立相談支援事業 【支援に関する事】（その他のケース検討等）</p> <p>【5】 自立相談支援事業 【その他支援以外に関する事】（プラン作成の取り扱いやシステム・支援調整会議の進め方等）</p> <p>【6】 就労準備支援事業</p> <p>【7】 一時生活支援事業</p> <p>【8】 制度の運営について（自治体担当者）</p> <p>【9】 社会福祉協議会との連携などについて・関係機関との連携や地域づくり（その他 NPO なども含む）</p> <p>【10】 テーマを決めずに様々な話がしたい</p>
第5回	<p>（1） 自立相談支援事業・子どもの学習・生活支援事業を直営で行っている千歳市からの問題提起</p> <p>（2） 取組みについて(コロナ渦における状況含む)</p> <p>（3） ICT の活用について</p> <p>（4） 教育委員会や行政・自立相談との連携について</p>

各回の情報交換会レポートはこちらから
⇒URL <https://tinyurl.com/bde8tkn9>



シンポジウム

10月15日に、情報交換シンポジウムを開催した。（第3回情報交換会と同日開催）

第1部では、厚生労働省社会・援護局地域福祉課生活困窮室の唐木啓介室長をお呼びし、「生活困窮者支援法制度のあり方と現場をつなぐ支援者支援～コロナ禍の先に見えるもの」と題してご講演いただいた。

また根室振興局保健環境部社会福祉課の菊地英人氏をコーディネーターとして、「北海道内の生活困窮者支援の現状～コロナ禍の中で見えてきたもの」と題して、石狩市社会福祉協議会の山崎智美氏、NPO法人フードバンクイコロさっぽろの片岡有喜子氏、NPO法人しりべし圏域総合支援センターの吉村寿人氏、鷹栖町健康福祉課の加藤進冨氏、以上4名による実践報告として、困窮者支援の現状報告をいただいた。

日時・参加者数

2021年10月15日（第3回情報交換会と同時開催）

参加者：90名（52機関：団体42(67)・自治体9(13)・厚労省(6)）

第1部（講演）生活困窮者支援法制度のあり方～コロナ禍の先に～

厚生労働省 社会・援護局地域福祉課 生活困窮者自立支援室長 地域共生社会推進室長
唐木 啓介氏

【新型コロナウイルス感染症の影響について】

【困窮者分野における新型コロナウイルス感染症対策】

【生活困窮者自立支援制度の概要】

【地域共生社会の推進】

【生活困窮者支援事業の目指すもの】

動画：https://youtu.be/rzk8IFoAp_4



2021年
10/15 Fri.
13:30
17:00

～生活困窮者支援の現場をめぐり～ 後援者プロジェクト
北海道 生活困窮者支援 情報交換シンポジウム

**生活困窮者
支援法制度のあり方と
現場をつなぐ支援者支援**
～コロナ禍の先に見えるもの～

オンライン開催
定員100名

2020年から続く新型コロナウイルス感染症の影響による、生活困窮者支援の課題は一層深刻化している。生活困窮者支援法制度のあり方と現場をつなぐ支援者支援のあり方について、新たな生活困窮者支援のあり方について、新たな現場から活発な議論を促す。またその後援者としての役割について考える。

第1部
13:30
講演会

**新たな生活困窮者支援の在り方
～コロナ禍の先に～**

厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課
生活困窮者自立支援室長
地域共生社会推進室長 **唐木 啓介氏**

*新型コロナウイルス感染症による、生活困窮者支援の課題は、深刻化している。生活困窮者支援法制度のあり方と現場をつなぐ支援者支援のあり方について、新たな現場から活発な議論を促す。またその後援者としての役割について考える。



第2部
14:20
実践報告

**北海道内の生活困窮者支援の現状
～コロナ禍の中で見えてきたもの～**

コーディネーター 根室振興局保健環境部社会福祉課 地域福祉課 室長 菊地 英人氏

実践報告者
*石狩市社会福祉協議会 山崎 智美氏
*NPO法人フードバンクイコロさっぽろ 片岡 有喜子氏
*NPO法人しりべし圏域総合支援センター 吉村 寿人氏
*鷹栖町健康福祉課 加藤 進冨氏

第3部
15:30
情報交換会

**第3回 北海道生活困窮者支援 情報交換会
～生活困窮者支援の担い手へ～**

会場：オンラインで開催。参加費無料。テーマに沿って各機関の取り組みを共有し、今後の生活困窮者支援について考える。

第2部 (実践報告) 北海道内の生活困窮者支援の現状 ～コロナ禍の中で見えてきたもの～

コーディネーター：

根室振興局保健環境部社会福祉課 地域福祉係長 菊地英人氏

報告1：

社会福祉法人 石狩市社会福祉協議会 生活困窮・資金貸付担当係長 山崎智美氏

動画：<https://youtu.be/xGzoI-7z1jg>



報告2：

NPO 法人フードバンクイコロさっぽろ 理事長 片岡有喜子氏

動画：<https://youtu.be/qbLVBT-r-7E>



報告3：

NPO 法人しりべし圏域総合支援センター

しごと・くらし相談処しりべし 主任相談支援員 吉村寿人氏

動画：<https://youtu.be/JEnBCanPdcx>



報告4：

鷹栖町健康福祉課 地域福祉係長 加藤進冨氏

動画：<https://youtu.be/t1rpW1Ur5yI>



「情報交換シンポジウム 参加者アンケート」結果

本シンポジウムで実施いただいた参加者に対して、参加者アンケートを実施している。

⇒アンケート結果：<https://tinyurl.com/45fpf4a3>



最終報告会

2月18日に、最終報告会「生活困窮者支援の現場に必要な支援者支援とは～北海道における後方支援を考える～」と題して、最終報告会を実施した。

第1部では、続・後方支援プロジェクトの事業報告として、事業全体の説明、北海道支援情報ナビの説明、また後方支援としてデジタル化応援窓口・SNS相談導入、シェルター広域連携推進事業、オンラインプログラム、フードバンク窓口連携、それぞれの事業報告を行った。

第2部では、パネルディスカッションとして、全国各地での支援者支援、ネットワークづくりを先進的に取り組んでいる団体として、長野県社会福祉協議会の中島将氏、千葉県生活困窮者自立支援実務者ネットワーク（ちこねっと）の大戸優子氏、東京都福祉保健局生活福祉部地域福祉課の村井恒一氏、NPO法人コミュニティワーク研究実践センターの佐渡洋子を加えて、それぞれに活動報告をしていただいた。

最後に、支援者支援の取組について、慶応義塾大学の堀田聡子氏、北海道保健福祉部福祉局地域福祉課の宮川良介氏、厚生労働省社会援護局地域福祉課生活困窮者支援室の中間あやみ氏にコメントをいただいた。

日時・参加者数

2022年2月18日

参加者：160名（118機関：道内67(96)・道内自治体2(3)・厚労省(6)道外他48(55))

動画はこちらから⇒ <https://www.youtube.com/watch?v=Jst1ptXY2RM&t=9813s>

～生活困窮者支援の孤立を防ぐ～
続・後方支援プロジェクト 最終報告会

2022年 2/18 Fri.
14:00～17:00

オンライン開催
定員100名

生活困窮者支援の現場に必要な支援者支援とは
～北海道における後方支援を考える～

2020年から開始した生活困窮者支援現場の支援者支援を目的に、昨年からはスタートした後方支援プロジェクト。例年支援現場の孤立を防ぐため、続・後方支援プロジェクトでは様々な取り組みを行って来た。私達自身も様々な学びがあり、お互いに支え合っているのが、北海道に特有な支援の姿だと思える。

本プロジェクトの活動と、全国の先進事例からの学びも合わせて紹介する。

第1部 続・後方支援プロジェクトからの報告

① 情報交換会・シンポジウム・巡回ネットワーク検討委員会開催報告
② 北海道支援情報ナビ 広域連携の報告
③ 後方支援 デジタル化応援窓口・SNS相談導入、シェルター広域連携推進事業、フードバンク窓口連携、それぞれの事業報告
④ 報告全体報告

第2部 続・後方支援プロジェクトから見てきたこと～生活困窮者支援における後方支援を考える～

パネルディスカッション
全国のネットワークづくり、支援者支援の先進的な取り組みと各地域での活動についてお話をいただいた。全国の現場から生活困窮者支援に必要な支援者支援について議論していく。

コーディネーター
北海道福祉大学大学院 健康マネジメント研究科 教授 堀田 聡子 氏

コメントーター
社会福祉法人 社会福祉協議会 福祉推進課 主任 中島 将 氏

パネリスト
千葉県生活福祉部 自立支援実務者ネットワーク 代表 大戸 優子 氏
東京都福祉保健局 生活福祉部 地域福祉課 主任 村井 恒一 氏
NPO法人コミュニティワーク研究実践センター 代表 佐渡 洋子 氏
厚生労働省社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 室長 中間 あやみ 氏

行前コメント

続・後方支援プロジェクトからの報告 Ⅰ～Ⅳ

Ⅰ：情報交換会・シンポジウム

報告者： NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター 佐渡 洋子

(コメント) 根室市社会福祉協議会

ねむろ日常生活サポートセンター 富山 則和



動画URL：<https://youtu.be/fyvdEVTgA-g>

Ⅱ 情報集約・情報提供体制の構築「北海道支援情報ナビ」試験版完成

○「北海道支援情報ナビβ版」の紹介

報告者： CR-ASSIST 代表 四井 恵介



動画URL：https://youtu.be/z2Ecj4j_prw

Ⅲ 後方支援メニューの提供（生活困窮者支援団体への後方支援、先行実施・ノウハウ提供）

○北海道 NPO デジタル化相談事業(デジタル化応援窓口の活用支援)

○SNS 相談窓口導入支援(デジタル化応援窓口の活用支援)

報告者： 北海道 NPO サポートセンター 理事・事務局次長 定森 光

株式会社シージェイシステム 代表取締役 成田 禎仁

動画URL：<https://youtu.be/6WUjT51CyLE>



○シェルター広域連携推進事業

報告者： 株式会社 PLOW 代表取締役 神 輝哉氏

一般社団法人 札幌一時生活支援協議会理事 小川 遼氏

(コメント) 帯広市自立相談支援センターふらっと 八重樫 薫

動画URL：<https://youtu.be/8PuYnG1f-yA>



○こころのSOS事業(オンラインプログラム)

報告者： 一般社団法人 一時生活支援協議会理事 小川 遼
札幌南徳洲会認定臨床宗教師 観音寺住職 米本 智昭



動画URL：https://youtu.be/h_KNXBdl6wY

○オンライン就労準備プログラム(オンラインプログラム)

報告者： NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター 湯澤 真吾



動画URL：<https://youtu.be/RQfl0Wwmvyg>

○地域ジョブコーチ育成プログラム(オンラインプログラム)

報告者： NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター 穴澤 義晴



動画URL：<https://youtu.be/fY5h8l9pK-I>

○フードバンク窓口連携支援

報告者： フードバンクイコロさっぽろ 代表理事 片岡 有喜子
(コメント) 三笠市社会福祉協議会福祉推進係 中村 聡



動画URL：<https://youtu.be/ibKaaz6TMyI>

IV 全体報告 連携に対する効果検証・実態調査

報告者： CR-ASSIST 代表 四井 恵介



動画URL：<https://youtu.be/uogHrkVrGP4>

【第2部】 続・後方支援プロジェクトから見てきたこと ～「北海道における後方支援を考える」～

○事例報告・パネルディスカッション

コーディネーター： 北海道根室振興局保健環境部社会福祉課

地域福祉係長 菊地 英人

北海道生活困窮者支援ネットワークの在り方検討委員会委員長

動画URL：https://youtu.be/KjTJa7era_c



パネリスト1： 千葉県生活困窮者自立支援実務者ネットワーク
(ちこねっと) 会長 大戸 優子



動画URL：<https://youtu.be/t-k6IWEIT5U>

パネリスト2： 東京都福祉保健局生活福祉部地域福祉課 課長代理
(生活困窮者対策担当) 村井 恒一



動画URL：<https://youtu.be/d6jo96cx0H4>

パネリスト3： 社会福祉法人長野県社会福祉協議会 相談事業部
主任企画員 中島 将



動画URL：<https://youtu.be/-97PoBDf4MM>

パネリスト4： NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター
生活困窮者事業推進室 主任 佐渡 洋子



動画URL：<https://youtu.be/ITVykrCj5Eg>

第2部コメント

慶應義塾大学大学院健康マネジメント研究科 教授 堀田 聡子氏

昨年度からこの後方支援について勉強させて頂き、本日は北海道だけではなく各地の動きから改めて学ばせて頂きました。

支援者支援・支援のネットワークを考える時に、まず支援者が一人ではないという他との繋がりを感じた上で、情報の共有・意見交換で更にスキルアップの場に繋がっていくというのが一塊であると感じました。

そして更にその先で、情報共有で学んだ事から生まれる問題意識を根にしながら改めて実態を調査する。

どういうニーズがあるのかを調査研究しながら、他と連携し、無いものは作り出していく。試して発見し、既存のものが活用出来たかもしれないという所も含めて評価して、政策提言にも繋げていくと、各地のこれまでの長い取り組みからも、広がりや深まり、幅がいろいろとあり得るのであるかと思います。

幅のどこに焦点を置いて始めるのか、幅を広げ深めようとする程、バックオフィス機能(後方支援)は難しくなります。

それぞれの機能をしっかりと連携させながらどの様な体制でやるのか、都道府県が主導するのか、またはバックオフィス機能を果たす関与をするのか、という部分は確実に都道府県あるいは地域性を高める上でも必須と考えます。その上で、提言するという機能を妨げずに機動的に動いてプロトタイピング(試作)するといった体制を考えるという部分にも繋がっていくのだらうと思います。

最後に、併せてその機能の中には、都道府県単位が有効なものもあれば、北海道の様に広域な場合は圏域単位が良い場合もありますし、都道府県内に留まらずでも効果的な事もあるのであるのだらうと思いました。

都道府県をベースにしながら、それぞれのネットワークに求める機能のどこをどの圏域でやる事が結果的であるのか、バックオフィスの負担を最小限にしながらの学び合いを各地で深めていけるのかという事を考える上では重要であると思いました。



千葉県生活困窮者自立支援実務者ネットワーク（ちこねっと）

会長 大戸 優子氏

今日添付資料につけた点と線 91 号というものの抜粋の中で、ネットワークの目的は多様性に応えること・可能性を広げることを促進することだということをお伝えしています。繋がることで出来る事が増えると思っていますので、大変なことも増えますけれどもそういったことを楽しんでやっていけたらなと思っています。

ちこネットの活動と性質まとめの中で、私が一番楽しいのは横出しのガレージの部分で写真が載っているのですが、ちこネットのメンバーが長野県社協さんに人材育成研修の講師で呼ばれた時に、皆で同行し遊んで来たというものです。

北海道さんとも是非こんな関係が作れたら嬉しいと思っています。是非今後とも宜しくお願いします。

来週ちこネットの実務者ミーティングがオンラインで開催されます。

チラシをお配りしておりますので、もし宜しかったら遊びに来てください。一緒に頑張りましょう。

東京都福祉保健局生活福祉部地域福祉課

課長代理（生活困窮者対策担当） 村井 恒一氏

事業をやっていく時には、委託先にお任せするという事ではなくて、現場の方と一緒に考えながら取り組みをしていくことがやはり重要なのかなど。

私一人では何もできませんが、一緒に取り組んでいただける委託先の方、また適切な助言を頂ける大学の先生の方、加えまして我々のその思いは、答えていただける熱い思いを持った主任相談支援員の方が現場にいて、また区市町村の制度所管の職員にもそういう方はいらっしゃるの、そういった方々のご協力を頂いて、東京都の方でもここまですべてやってくれたらと思っています。

そういった意味では県内地域にはそういう支援者は、場合によっては窓口一人で相談業務に当たっている方がいらっしゃると思うのですが、決して一人ではなく。

北海道であれば佐渡さんや菊地さんを始め、プロジェクトに関わっている多くの方がいらっしゃるの、心強いのではないかと考えておりますので、引き続き皆さん頑張って頂ければと思っています。

社会福祉法人長野県社会福祉協議会 相談事業部

主任企画員 中島 将氏

最近思いますのはやはり支援の目の前の課題を解決しようというのもそうですが、ちょっとその支援やその人を俯瞰して見るということも大事かなということで安心未来という、ちょっと未来から今を見て、その人にとって何が必要なのかなあとか、少し自分の心を俯瞰してみることで自分の気持ちが楽になる事もあるのかと思っていました。

皆で一緒に今後の明るい社会を作っていければ良いと思っています。この困窮事業から明るい未来が作られていく、そんな社会になればいいなと思っています。宜しくお願いします。

続・後方支援プロジェクト からの想い

コミュニティワーク研究実践センター 生活困窮者事業推進室

主任 佐渡洋子

他の地域ではもう平成 27 年度当初から都道府県を巻き込みながら、または一緒に様々な取り組みをしながら形を作っていたということがわかり、その事を今回もっと早く知れていたら、より効果的に出来た事業が沢山あったのではないかと思います。

今回の続・後方支援プロジェクトはアレもやりたいコレもやりたいという感じで全部入れ込んでしまったプロジェクトで、支援者を支援する、それぞれが抱える課題をどうやれば解決できるのかと考えた時に、北海道の広さと課題の多さというのは凄く大きな問題で…。だからこそ、その支援体制整備の後方支援ということで詰め込んでしまったわけなんですけど、やり過ぎてどこかがやってくれるみたいなふうにはなりたくないんです。

やはり丸投げではなく一緒に頑張る、どうしたらこの地域を良く出来るのかというのを一緒に考えるということが大事だと思っています。結局私達の生活困窮者支援も相談相手がいなくて孤立してる方たちをどの様に支援していくのか、ということですね。だからこそ、その支援者自体が孤立しないように、支援者の相談相手になれる場所は何処なんだろう…という部分を、各都道府県の中でしっかり位置づけて、そこをしっかりと担える人たちは、それが「都道府県の役割だから」ではなくて、「自分たちでやればいい」でもなくて、両方一緒にやっていくという事が大事なのではないかと思っています。

その様なネットワークになれるように、頑張っていきたいと思っています。宜しくお願い致します。

道庁・コメンテーターよりコメント



動画 URL : https://youtu.be/K_HwqE6zaU4

北海道保健福祉部福祉局地域福祉課地域福祉推進係

実務研修生 宮川 良介氏

今回は支援者の支援というテーマで、様々な話がされましたが、一つキーワードは関係機関とか関係者同士の連携が重要ということが言われていたのですが、その連携をするにあたってはその目的がきちりしていないとスムーズに進まないと思っております。

その中で今回のプロジェクトの中で言及されておりましたのがまず、支援者や相談員の方を孤立させないための連携。それには普段から顔が見える関係を作り、疑問等を情報交換できるような関係性作りが重要であると思えます。

北海道では14の振興局があり振興局ごとにおいても非常に広大な範囲があり、その振興局ごとの委託事業者様同士の連携を進めていく為に、今年度からいろいろ取り組みをしているところです。各振興局の中でもその各町村が沢山ありますので、町村ごとの社協さんですとか行政の方、その他の機関とのところに実際にアウトリーチをして訪問をし、足を運んで顔見知りの関係を作ると。櫛部さん(釧路)の意見の中で、平成の30年間でアウトリーチなんて言わなければならない程になってしまったんだというご意見ありますが、そういうことは重要なんだろうなと思っております。

また、国の新しい新型コロナウイルス感染症セーフティネット強化交付金のメニューの中でも、令和4年度から支援の幅を広げるために、NPOや社会福祉法人との連携を強化していきましょうという方針が示されておりますが、NPOとか社会福祉法人の方とどういふふうに連携していくのか、きっかけ等は難しいと思えますが、来年度もこの後方支援プロジェクトを続けられる予定という事で、こうした機会を活用しながら支援の連携を広げるための連携をどんどん進めていって頂きたい。

各市の方にも予算の措置等も含めましてそういった連携作り、そういった幅を広げるものにご協力をしていただければなというふうに考えております。

厚労省・コメンテーターよりコメント



動画 URL : <https://youtu.be/ssCfKDpBSa0>

厚生労働省社会・援護局 地域福祉課・生活困窮者自立支援室

専門官 中間 あやみ氏

大戸さん、村井さん、中島さん、佐渡さんからお取り組みの仕方を学ばせていただきました。

生活困窮者の窓口で御相談に来られる方々というのは、非常に複合化複雑化した課題を抱えておられまして、そのような現場に従事される皆さんがたはソーシャルワークの視点・相談支援のスキルが非常に求められると同時に他の関係機関と連携をして支援を実施していく事が非常に重要であると今日のお話で改めて感じました。

スキル及び相談支援という部分で言いますと、人事異動やその地域の社会資源の差などによってそういったようなノウハウや、スキルのなものが継承されていかないとか、広がらないといったようなところがあるかもしれませんが、このような広域でのネットワークを作っていくことにより、所属している法人・機関またその地域を越えてスキルや情報の横展開をすることが出来たり、社会資源の開発や開拓が進んだり、仲間作りができれば。これは生活困窮者自立支援制度が目指している生活困窮者の自立と尊厳の確保と、生活困窮者支援を通じた地域作りの目標を推進していくものになると感じ、支援者自身を孤立させない事にも繋がっていくと思いました。

またその連携という部分、道庁の宮川さんからもありましたが、今年度から、重層的支援体制整備事業というものが創設されていますが、この事業は断らない相談支援・参加支援・地域作りに向けた支援といったものを一体的に行って市町村全体で連携体制を構築していく。包括的な支援体制を市町村全体で作っていくというものの一つのツールにしか過ぎないというふうに考えています。

困窮者支援に従事されている皆さんのこのようなネットワークが、支援者同士の連携・顔の見える関係の構築をしやすくし、地域全体で包括的な支援体制を構築していく事にも繋がっていくと思いました。

今回このネットワークの課題という部分もお話聞きながら勉強になりました。

後方支援はこのネットワークの機能をきちんと整理をした上で各地の実情やニーズに合わせたその幅の広げ方、深め方といったものもきちんと考えなければならないと改めて学ばせていただきましたし、市町村を越えて言いますと都道府県に求められる役割、また期待も非常に大きいと思いました。

この生活困窮者の自立支援制度は令和5年に法改正を控えており、現場の皆さんの声をきちんと聞かせて頂きながら、改正に生かしていきたいと思っております。

本日は貴重なお時間いただき本当にありがとうございました。学ばせていただきました。

「最終報告シンポジウム 参加者アンケート」結果

参加者へのアンケート調査結果は次の通りである。

⇒アンケート結果：<https://tinyurl.com/yu4zsnbc>



配布資料 DL 用 HP <https://kohoshien.cmtwork.net/202202handout/>

DL 用パスワード: sapporo0218

1-5

「北海道生活困窮者ネットワーク」の あり方に関する検討委員会

設置目的

本プロジェクトにおいて、情報交換会や道内の後方支援を効果的に行うための仕組みについて検討した結果、北海道内における生活困窮者支援の次世代に続くつながりづくりを目的とした「北海道生活困窮者ネットワーク」の構築が望ましいとの考えに至った。そこで、同ネットワークの構築に向けた、助言及び提言等を行うための委員会を設置した。

実施内容

- ・北海道生活困窮者ネットワークのあり方に関する検討委員会の実施（3回）
- ・情報交換会・シンポジウム運営部会及び北海道支援情報ナビ開発部会の設置
- ・ネットワーク会議の開催（1月17日21団体23名）
- ・北海道生活困窮者ネットワーク LINE オープンチャット（参加者25名7件相談）

議論された内容・結論

北海道生活困窮者支援ネットワークでは、検討委員会を設置し、情報交換会やシンポジウムの運営部会・北海道支援情報ナビ開発部会などの協力を得ながら事業を進めてきた。また、北海道内の情報交換会に参加した機関を対象に今後の情報交換のあり方について一緒に考えるためネットワーク会議を実施した。

情報交換会やアンケート等にて日常的な情報交換の場やノウハウ提供を行える場についてのニーズが高かったことから LINE のオープンチャット機能を活用し、チャットで聞いたときに聞きたい人が活用し、答えられる人が答えるという相互フォローのグループを作成した。新制度情報の共有や帳票の扱い方から、困難事例に対する支援機関側の悩みなど幅広い相談ができる場となっている。

3回までの検討委員会を通し、生活困窮者支援ネットワークの構築に向けて、「繋がりづくり」に重点をおいて活動していくことを確認した。また、主体的に参加できる情報交換会のあり方の検討や、研修などの人材育成についての重要性などを再確認することが出来た。情報交換会を行うことで、地域課題などのニーズが見え、支援者支援のポイントも見えてくる。生活困窮者支援の理念と同様に、「一人にさせない」「地域づくり」のため情報交換会を継続し、北海道における生活困窮者支援員同士が緩くとも広がっていくネットワークを目指していく。

「北海道生活困窮者ネットワーク」のあり方に関する検討委員会

情報交換会や道内の後方支援を効果的に行うことを検討した結果、北海道内における生活困窮者支援の今後20年続くつながりづくりを目的とした「北海道生活困窮者ネットワーク」の構築に向けた、助言及び提言等を行うための委員会を設置した。【地域課題の把握・論点整理】

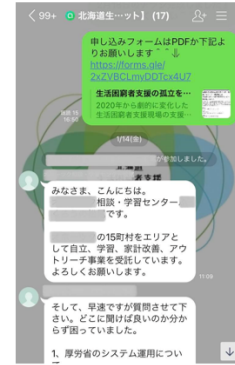
<部会> 事務局：佐渡洋子（NPO法人コミュニティワーク研究実践センター生活困窮者支援事業推進室）
部会を設置し各事業の運営フォローを実施
・情報交換会運営部会
・北海道支援情報ナビ部会

<活動>
・北海道生活困窮者支援ネットワーク会議
・日常的な情報交換の場の構築
※北海道生活困窮者ネットワークLINEオープンチャット（25名参加）

対象：生活困窮者支援機関（自立・任意事業）+自治体担当（現時点）

利用方法

- 1) わからない事をお互いに相談しあい、困りごとの共有
- 2) 事務局が「回答」ではなく、お互いに答えあう相互フォロー
- 3) ケースの相談は個人情報は特定されないように
- 4) 集まった情報はノートに保存



8

今後の情報交換の在り方について

北海道生活困窮者支援ネットワーク（仮）情報交換オープンチャット【LINE】

目的：第1回～5回までの情報交換会を実施してきた中で、情報交換会の継続や日常的な情報交換の場としてお互いに繋がりが会える場のニーズがとても高かった。そのため、情報共有の場の継続を目的に LINE のオープンチャットの仕組みを活用し、生活困窮者支援機関の誰でも参加できる情報交換チャットグループを作成しました。また、電話やメールよりも気軽に質問やコミュニケーションを取れるツールとして活用してもらいたいと思います。

対象：生活困窮者支援機関（自立・その他任意事業）+ 自治体担当者

使い方：生活困窮者支援事業に関わる支援員が、日常的な情報交換や悩み相談を行う場

例）帳票の扱いについて・支援にあたり適切な支援や制度の活用についての相談・関連するイベントやシンポジウムの告知・飲み会のお誘いや日常会話等…。

参加方法：下記の QR コードを読み取るだけで参加できます。個人のアカウントだとしても、このチャット内だけの名前をつけて参加することができるので、個人アカウント名は特定・公開されません。登録できる電話番号があれば PC 版で専用のアカウントを作成することもできます。

（導入フォローはデジタル化応援窓口：011-200-0973 北海道 NPO サポートセンター内）

呼びかけ方法：第1～5回情報交換会に参加・ご案内した生活困窮者支援機関の皆さま

運用ルールについて：

- ・わからない事をお互いに相談しあい、現場の疑問や困りごとを共有すること
- ・事務局が「回答」ではなく、お互いに答えあう相互フォローをすること
- ・ケースの相談時は個人情報が特定されないようにすること
- ・自分の主義主張などネットワークに関係ない内容は削除の可能性有り
- ・集まった情報の整理の仕方としては特定のトピックにて議論する場合にはノート機能に投稿してもらい、そこに返信をする形。

登録時のお願い

- 名前の変更：**設定するニックネームを**機関名&名字**(または氏名)に変更して下さい。
- ・通常使用している LINE のニックネームだと自己紹介を見逃すと誰かわからなくなります。
- ・オープンチャットはそのチャット内だけの繋がりととなり LINE 内で友達にはなれません。
- 自己紹介：**参加したら自己紹介をお願いします。

北海道生活困窮者ネットワークのあり方に関する検討委員会 設置要領

趣旨

第1条 この要領は、「北海道生活困窮者ネットワーク」のあり方に関する検討委員会（以下、「委員会」という。）の設置及び運営に関し必要な事項を定めるものとする。

設置目的

第2条 北海道内における生活困窮者支援のつながりづくりを目的として「北海道生活困窮者ネットワーク」（以下、「道困ネット」という。）の構築に向けた、助言及び提言等を行うため委員会を設置する。

所掌事務

第3条 委員会は、次に掲げる事項について所掌する。

- 2 道困ネットのあり方に関する助言・提言
- 3 その他委員会の目的を達成するために必要な事項

組織

第4条 委員会は、別表に掲げる者で組織する。

- 2 委員の任期は、委嘱した日から年度末までとする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の任期は、前任者の残任期間とする。
- 3 委員は、再任されることができる。

委員長

第5条 委員会に委員長を置き、委員の互選によりこれを定める。

- 2 委員長は、会務を総理する。
- 3 委員長に事故があるときは、委員長が委員の中からあらかじめ指名する委員長代理者がその職務を代行する。

運営

第6条 委員会は委員長が招集し、委員長が議長となる。

- 2 委員会は、第2条に掲げる事項について審議し、決定する。
- 3 委員会には委員長が必要と認めるときは、委員以外の者を出席させることができる。

庶務

第7条 委員会の庶務は、NPO法人コミュニティワーク研究実践センター生活困窮者支援事業推進室において処理する。

その他

第8条 この要領に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮り定める。

附則

この要領は、令和3年7月1日から施行する。

委員一覧

役職	名前	備考
委員長	菊地 英人	北海道 根室振興局保健環境部社会福祉課 地域福祉係長
委員	吉村 寿人	NPO 法人 しりべし圏域総合支援センター くらし・しごと相談処しりべし 主任相談支援員
委員	相原 真樹	一般社団法人釧路社会的企業創造協議会 事務局長 (釧路市・釧路管内生活相談支援センターくらしごと)
委員	山中 啓史	一般社団法人札幌市一時生活支援協議会 理事 札幌市ホームレス相談支援センターJOIN 主任相談支援員
委員	岡田 博之	社会福祉法人 北見市社会福祉協議会 生活支援課 生活支援係長 北見市自立支援センター 主任相談支援員
委員	切通 堅太郎	一般社団法人北海道総合研究調査会 (HIT) 調査部長、東京事務所長

委員長メッセージ

北海道 根室振興局保健環境部社会福祉課 地域福祉係長
菊地英人

長引くコロナ禍により、人や地域のつながりが断たれ社会的孤立に陥る人を増やすこととなりましたが、同時に支援者側もこれらの方々にとしっかりと寄り添って支援することができているのかという葛藤を抱えながら、支援者自身も孤立が進んでいる状況が見られるようになりました。

北海道では、生活困窮者自立支援制度が施行された翌年から「道央圏生活困窮者自立支援事業担当者情報交換会」を開催し、支援者同士のつながりを構築してきたものの、新型コロナウイルス感染拡大に伴い開催を取りやめざるを得ず、現在に至っています。

しかしながら、このコロナ禍だからこそ支援者同士がつながることでお互いを支え合い、安心して支援を行うことができる環境づくりが必要であることから、続・後方支援プロジェクト内の協議体として、「北海道生活困窮者ネットワークのあり方検討委員会」を立ち上げ、ネットワーク構築に向けた議論を進めることとしました。支援者を支える仕組みを官民間問わず様々な立場の方からの意見を踏まえて検討していくことが必要であると考えておりますので、多くの皆様のご協力をよろしくお願いいたします。



2. 北海道支援情報ナビの開発

情報集約・情報提供体制の構築

2-1 概要

2-2 「北海道支援情報ナビ」の紹介

3-3 今後の展開

2-1

概要

「北海道支援情報ナビ」は、情報集約・情報提供体制の構築のため、連携自治体の支援メニューの収集および、「自動応答チャットボット」を通じた情報提供を目的として開発を行った。これは、コロナ禍で相談が急増する中、相談者が適切な相談窓口に迅速に繋がるための仕組みをつくることで、相談員の負担を減せないかといった意図からスタートした取り組みである。

実際に開発を進める中で、単に生活困窮者自立相談支援機関における制度周知の取組、アウトリーチの取組として機能するだけでなく、相談支援機関の相談員の知識向上にもつながる取組としても機能することが期待された。

LINE を利用した「自動応答チャットボット」のプログラムは、静岡県の NPO 法人 POPOLO が作成している「POPOLO 生活相談ナビ」を参考にしながら、その開発にあたった市川氏（Code for Japan）の協力を得て、開発に取り組んだ。これは、いわゆる AI による自動応答や、電話に代わる有人相談のための LINE ではなく、あらかじめ用意した支援メニューのツリーをたどって行って、適切な相談窓口の連絡先へ誘導するためのナビゲーションボットである。

開発の流れ

開発に当たっては、製作チームとして、後志振興局、釧路市・岩見沢市の自立相談支援機関担当者と共同でデータ作成、開発を行った。

まず、北海道支援情報ナビへ登録する支援メニューの精査や、地域によって使える／使えない支援制度、特定の地域にしかない子ども食堂やフードバンクといった社会資源の情報などの情報を集める範囲・収集方法の検討と並行して、北海道支援情報ナビの動作として、地域から選択するのか、困りごとから選択していくのかといった基本的な動作から検討が必要となった。

結果、「お金のこと」「仕事のこと」「家族関係のこと」「心とからだの悩み」「緊急の困りごと」困りごとを5つのカテゴリに分け、それぞれ役割分担を行い、全道で利用できるメニューを中心に精査登録を行い、その後、各地からのフィードバックを得て、さらに情報を追加していくという方針を定めた。結果的に、膨大な作業が発生し、地域ごとに分



類するといったところまではたどり着けなかったが、一定、支援メニューを網羅することができたと考えている。

北海道支援情報ナビのゴール（相談窓口への連携表示）としては、基本的に相談先となるホームページなどに誘導。必要に応じて友人の LINE 相談につないだり、直接電話番号などの問い合わせ窓口を表示したりしている。

利用したツール

各カテゴリの担当者が情報調べ整理した支援情報の整理には、X-MIND というマインドマップを作成するためのツールを利用してデータを整理、支援メニューとなるツリーを作成していった。

また北海道支援情報ナビの作成にあたっては LINE Bot Designer を利用してメニュー作成を行い、生成されたメニューデータを、Google Dialog Flow に登録、LINE 公式アカウントと連携させるという流れで作成している。



CR-ASSIST 代表

四井 恵介 (よつゐ けいすけ)

1979 年生まれ。2004 年 9 月 大阪市立大学卒業。2016 年 9 月 大阪府立大学大学院修了。


有限会社 CR-ASSIST 代表。専門は地理学、観光学、地域福祉。学生の頃より、ホームレス支援、生活困窮者支援関連の全国調査に関わる。“Community Based Research Office”をキーワードに地域福祉の観点から NPO、社会的企業、まちづくりを支援している。

2-2

「北海道支援情報ナビ」の紹介

北海道支援情報ナビは、次のQRコードから友達登録可能となっている。

続・後方支援プロジェクト
北海道支援情報ナビ(β版)配布用




お友達追加用QR ↑

どこに相談したらいいかわからない…。をくまコンがお答えします。お友達登録してね。

北海道支援情報ナビとは生活・仕事・家計・家族関係などの困りごとに対し、北海道内の支援団体相談窓口の情報を、自動応答にてご案内(検索)するナビゲーション用LINEBOTです。

実際の相談は、表示された窓口へ電話やメールLINE等にて連絡してもらおう形となります。



北海道支援情報ナビ(β版)はまだ開発途中です。皆さんからのご意見をもとに開発・向上を目指します。実際に利用してみて、ご意見や追加すべき相談窓口の情報などをお待ちしております。

←ご意見はこちら

<https://forms.gle/96jxDN4a2RsrnhNXA>

※LINEBOTとのやりとりの内容、個人情報などが保存・公開されることはありません。

先に定めた5つのカテゴリをたどっていくと、今回整理した支援情報へつながっていく形である。次のページに支援先の一覧を掲載している。



家族関係のこと

子育てのこと
介護のこと
ひきこもり・不登校
配偶者やパートナーからの暴力
児童虐待について
いじめについて

地域との関係について

なんでもそうだん

ひきこもり・不登校

あなたの知りたいことや支援内容について、下記からお選びください。

相談支援など

北海道ひきこもり成年相談セン…
子ども相談支援センター
北海道立精神保健福祉センター
札幌市教育センター教育相談室
札幌こころのセンター
各道立保健所 精神保健担当課

相談支援ナビ					
Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5	
A お金のこと	A-10 お金を受け取りたい・借りたい	A-10-10 雇用されている方	A-10-10-10 住居確保給付金		
			A-10-10-20 緊急小口資金・総合支援資金		
			A-10-10-30 その他貸付（法外援護）		
			A-10-10-40 休業支援金		
			A-10-10-50 生活保護の相談		
			A-10-10-60 傷病手当金（健康保険）		
			A-10-10-70 傷病手当金（国保）		
			A-10-10-80 労災保険給付		
		A-10-20-40 その他のコロナ関連制度			
		A-10-20-10 月次支援金について			
		A-10-20-20 新型コロナウイルス感染症特別貸付			
		A-10-20-30 雇用調整助成金（コロナ特例）			
	A-10-20 フリーランス・事業主	A-10-10-10 住居確保給付金			
		A-10-10-20 緊急小口資金・総合支援資金			
		A-10-10-30 その他貸付（法外援護）			
		A-10-10-50 生活保護の相談			
		A-10-10-70 傷病手当金（国保）			
		A-10-20-40 その他のコロナ関連制度			
		A-10-30-10 雇用保険（失業給付）			
		A-10-10-20 緊急小口資金・総合支援資金			
A-10-30 求職中（失業中）	A-10-10-30 その他貸付（法外援護）				
	A-10-10-50 生活保護の相談				
	A-20 支払いに困っている				
	A-10-20-40 その他のコロナ関連制度				
A-10-40 働けない（失業中）	A-10-10-80 労災保険給付				
	A-10-40-10 傷病手当（雇用保険）				
	A-10-10-60 傷病手当金（健康保険）				
	A-10-40-20 障害年金				
A-20 支払いに困っている	A-20-10 借金・ローンなど	A-10-10-20 緊急小口資金・総合支援資金			
		A-10-10-30 その他貸付（法外援護）			
	A-10-10-10 住居確保給付金	A-20-10-10 債務整理			
		A-20-10-20 コロナ版ローン減免制度			
		A-20-30-10 道民税・市町村民税			
		A-20-30-20 自動車税			
		A-20-30-30 固定資産税			
		A-20-30-40 国民年金			
A-20-30-50 国民健康保険					
A-20-30-60 公共料金					
B 仕事のこと	B-10 仕事上の不安やトラブル	B-10-10 トラブルや問題解決のワンストップ相談			
		B-10-20 法に基づく紛争解決援助制度の案内			
		B-10-30 労働保険に関する相談			
		B-10-40 職場のトラブルに関する電話相談			
		B-10-50-10 無料カウンセリング			
		B-10-50-20 こころの相談			
	B-20 仕事探し、職業訓練	B-20-10 仕事探し			
		B-20-20 就労支援・職業訓練			
		B-20-30 就職・転職のアドバイス			
	B-30 障害を持っている方の仕事の相談	B-20-40 65歳以上の就労サポート			
C 家族関係のこと	C10 子育てのこと	C10-10 ひとり親	C10-10-10ひとり親の相談支援など	C10-10-10-1母子父子相談員	
				C10-10-10-2 ひとり親家庭等日常生活支援事業	
				C10-10-10-3 ひとり親家庭等電話相談	
		C10-20 障がいのある子育て	C10-10-20 給付金・貸付金など	C10-10-10-4 ひとり親家庭等就業・自立支援センター事業	C10-10-10-5 民間支援団体一覧
					C10-10-20-1 自立支援教育訓練給付金
					C10-10-20-2 高等職業訓練促進給付金等
	C10-30 子育ての悩み	C10-10-30 母子生活支援施設		C10-10-20-3 高等学校卒業認定試験合格支援給付金	
				C10-10-20-4 母子父子寡婦福祉資金貸付金	
				C10-10-40 しんぐるまざあず・ふぉーらむ北海道	
		C10-20-10 相談支援など		C10-20-10-1 障害児相談支援事業所	
				C10-20-10-2 児童相談所	
				C10-20-10-3 児童発達支援センター	
C10-20-20 サービス・支援内容など		C10-20-20-2 放課後等デイサービス			
		C10-20-20-3 保育所等訪問支援			
		C10-20-20-4 障害児入所施設			
		C10-30-1 子育てLNEトーク（コミュニティワーク）			
		C10-30-2 子どもを預けたい			
		C10-30-3 相談したい			
		C10-30-4 お金のサポート			
		C10-30-5 仕事のこと			
		C10-30-6 暮らしのこと			
		C10-30-7 妊娠・出産・医療・健康			
		C10-30-8 子どもと出かけたい（子育てサロン等）			

相談支援ナビ					
Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5	
C 家族関係のこと（つづき）	C20 介護のこと	C20-1 地域包括支援センター			
		C20-2 自治体窓口			
		C20-3 北海道高齢者虐待防止・相談支援センター			
	C30 ひきこもり・不登校	C30-10 相談支援など	C30-10 相談支援など	C30-10-1 北海道ひきこもり成年相談センター	
				C30-10-2 子ども相談支援センター	
				C30-10-3 北海道立精神保健福祉センター	
	C30-10-4 札幌市教育センター教育相談室				
	C30-10-5 札幌こころのセンター				
	C30-10-6 各道立保健所 精神保健担当課				
	C30-20 サービスや支援について	C30-20-1 若者サポートステーション			
	C30-30 当事者団体	C30-30-1 レターボストフレンド相談ネットワーク	C30-30-2 全国ひきこもりKHJ家族会連合会 北海道「はまなす」		
			C40-10-1 女性相談援助センター		
	C40 配偶者やパートナーからの暴力について	C40-10 相談支援など	C40-10-2 北海道環境生活部くらし安全局道民生活課		
			C40-10-3 警察相談センター		
C40-10-4 各市町村DV担当窓口					
C40-20 シェルター					
C50 児童虐待	C50-10 児童虐待についての相談	C50-10-1 児童相談所			
C60 いじめ	C60-10 いじめについての相談	C50-10-2 児童相談所虐待対応ダイヤル「189」			
		C50-10-3 各市町村児童虐待担当窓口			
		C60-10-1 子ども相談支援センター			
		C60-10-2 北海道内教育局 教育相談電話			
		C50-10-1 児童相談所			
		C60-10-4 少年相談 110番【警察】			
		C60-10-5 子どもの人権110番			
C70 障がいのこと	C70-10 障がいについての相談	C60-10-6 24時間子供SOSダイヤル			
		C60-10-7 その他の相談窓口			
		C70-10-1 各市町村障がい者福祉担当窓口			
		C70-10-2 相談支援事業所			
		C70-10-3 発達障害者支援センター			
C80 地域との関係について	C70-10-4 精神障害者地域生活支援センター	C70-20 手帳の取得について			
		C80-10 市区町村社会福祉協議会			
		C80-20 民生委員・児童委員			
D こころとからだの悩み	D-10 こころの健康について	C80-30 自立相談支援窓口			
		D-20 病気や健康のこと			
	C50-10 児童虐待についての相談	D-70-10 SACRACH	D-70 犯罪被害に関する悩み		
			D-80 死にたいくらいつらい		
	C70-10 障がいについての相談	E-10-10 生活保護制度	E-10-20 一時生活支援事業		
			C10-30 子育ての悩み	E-10-30 住居確保給付金	
	C40 配偶者やパートナーからの暴力について	E-10-40 居住支援法人	E-10-50 DVシェルター	C40-20 シェルター	
			D-70 犯罪被害に関する悩み	E-10-20 一時生活支援事業	
E 緊急の困りごと	E-10 住まいについて	E-20-10 フードバンク			
		E-20-10 社会福祉協議会FB			
		E-20-10 生活困窮者自立相談支援機関FB			
		E-30 具合が悪いが治療費が払えない	E-30-10 無料低額診療		
	D-80 死にたいくらいつらい	E-30-20 生活保護制度（医療）			
F なんでもそうだん	F-10 窓口（自立相談支援機関）				
	F-20 窓口（社会福祉協議会）				
	F-30 電話（よりそいホットライン）				

今後の展開

現在、β版として公開して以降、169アカウントからの登録があった。相談支援機関の相談員が中心ではあるが、フードバンクイコロからの小包発送の際にも案内を同封してもらっている。3月の段階で既にLINEBOTの食べるものがないというメニューをたどって、フードバンクの食糧支援を希望したひとが9件となっており、確実にアウトリーチとして機能することがわかった。フードバンク利用希望者には、食糧支援とあわせて自立相談支援機関につながるような案内を行っている。

今後の展開としては、LINEBOTで案内する相談窓口のURLや情報のアップデート、さらに道内各地の相談支援機関から、LINEBOTに載せる情報を集約、更新する体制整備を進めていきたいと考えている。

北海道庁 DX 推進課との連携

今回、LINEBOTのゴール（相談窓口への連携表示）としては、基本的に相談先となるホームページなどに誘導。必要に応じてLINE相談につないだり、直接電話番号などの問い合わせ窓口を表示するなどした。結果、リンク先がすべて外部となるため、リンク先の都合でURLが変更になるなど、表示した制度や窓口が突然終了しているといったケースがでてきてしまう結果となった。

そこで、北海道庁のDX推進課の協力を得て、北海道オープンデータポータルに情報を整理、アップロードしてもらうこととした。（<https://www.harp.lg.jp/opendata/>）

現在、次のようなものの一覧が登録され、CSV形式でダウンロードできるようになっている。さらに今後、増えていく予定である。

- ・ 道内の地域包括支援センター設置状況
- ・ 道立保健所一覧
- ・ 北海道内の児童相談所一覧
- ・ 生活保護の相談・申請窓口一覧
- ・ 障害者就業・生活支援センター一覧
- ・ 精神障がい者地域生活支援センター
- ・ 障害児通所支援事業所・入所施設
- ・ 障害福祉サービス事業所
- ・ 道税に関する問い合わせ先・提出先
- ・ 住宅確保要配慮者居住支援法人及び主な支援対象者一覧



オープンデータポータルでは、情報が更新されても URL が変わることがないため、リンク先や制度・支援機関の一覧といったものについては、オープンデータポータルの CSV を参照して LINBOT 側に情報を表示する仕組みを構築していきたい。

フィードバックのお願い

使ってみた感想に加え、情報を新たな市区掲載したほうがよい情報、古くなっている情報、今後の対応となるが、特定の地域だけで展開している社会資源（子ども食堂等）の情報についても、メニューの右下、「ご意見はこちら」というところから送信をお願いしたい。



ご意見フォーム

URL: <https://forms.gle/96jxDN4a2RsrnhNXA>



3. 各事業報告

生活困窮者支援団体への後方支援、先行実施・ノウハウ提供

- 3-1 各事業概要
- 3-2 ①情報デジタル化応援窓口の活用支援
「北海道 NPO のデジタル化相談事業」
②SNS 相談窓口の開設支援
「LINE WORKS 導入支援事業」
- 3-3 ③シェルター広域連携推進事業
- 3-4 ④こころの SOS (カウンセリング) 事業
- 3-5 ⑤オンライン就労準備プログラム
- 3-6 ⑥地域ジョブコーチ育成プログラム
- 3-7 ⑦フードバンク窓口連携支援事業

3-1

各事業概要

「Ⅲ 生活困窮者支援団体への後方支援、先行実施・ノウハウ提供」として、7つの事業を実施した。ここでは、最終報告会で発表いただいた資料をもとに、各事業の取組を紹介する。

① 情報デジタル化応援窓口の活用支援 「北海道 NPO のデジタル化相談事業」	北海道 NPO サポートセンター理事・事務局次長 定森 光
② SNS 相談窓口の開設支援 「LINE WORKS 導入支援事業」	株式会社シージェイシステム 代表取締役 成田 禎仁
③ シェルター広域連携推進事業	株式会社 PLOW 代表取締役 神 輝哉 札幌市ホームレス相談支援センターJOIN 相談員・理事 小川 遼
④ こころの SOS (カウンセリング) 事業	札幌南徳洲会認定臨床宗教師観音寺住職 米本 智昭 札幌市ホームレス相談支援センターJOIN 相談員・理事 小川 遼
⑤ オンライン就労準備プログラム	NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター事務局長 湯澤 真吾
⑥ 地域ジョブコーチ育成プログラム	NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター理事長 穴澤 義晴
⑦ フードバンク窓口連携支援事業	フードバンクイコロさっぽろ 代表理事 片岡 有喜子

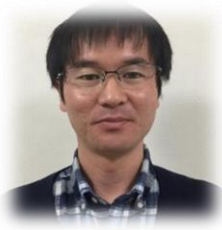
① デジタル化応援窓口の活用支援

「北海道 NPO のデジタル化相談事業」

② SNS 相談窓口の開設支援

「LINE WORKS 導入支援事業」

目的：コロナ禍においてニーズが見えたオンラインツールの導入ではあるが実装は進まなかったことを受け、その背景にある IT 化へのハードルを下げ、「デジタル化相談窓口の開設」「オンライン相談（LINE WORKS）の導入支援」を通じて、支援機能の強化・社会資源の拡充を図ることを目的として実施した。また、6-3. 関連プロジェクトの子育て LINE 相談は②の延長として、SNS 相談を行った。



北海道 NPO サポートセンター理事・事務局次長

定森 光 (さだもり ひかる)

1986 年生まれ。名古屋出身。札幌市在住。

3 年間の会社員を経て、ホームレス支援団体ささしまサポートセンター（名古屋）の職員になる。

2016 年 4 月に北海道に移住、NPO の中間支援団体である北海道 NPO サポートセンターに勤務。

団体同士を繋げるネットワークづくりなどしている。「北海道 NPO デジタル化相談事業」担当。



株式会社シージェイシステム 代表取締役

成田 禎仁 (なりた よしひと)

株式会社シージェイシステム 代表取締役 主たる事業は通信工事業を営みながら LINE WORKS や Google のパートナーをしながら IT のコンサルティングを行っています。2013 年 7 月テレビ東京の WBS、トレたまの取材を受けたこともあります。

① デジタル化応援窓口の活用支援
「北海道NPOのデジタル化相談事業」【Ⅲ-①-(1)】

● 主体
NPO法人北海道NPOサポートセンター

● 目的
コロナ感染症の拡大によって支援活動におけるICTの活用が増えてきた。そこで困窮者支援等に関わる道内NPOのICT活用・デジタル化を支援

(具体例) オンライン相談・オンライン会議の導入、業務効率化・寄付のオンライン化、中小企業庁「デジタル化応援隊事業補助金」のサポート等

● 方法
電話、オンライン、来所・訪問などによる相談
必要に応じて専門家に繋ぐ



■実績

相談件数：22件（17団体） ※団体内訳 札幌12、札幌以外5

相談内容：1) LINE WORKS 導入 10件

2) デジタル化応援隊事業補助金 7件

-活用例) HP作成、データベース導入など

3) ZOOM導入・操作 3件

4) その他 3件 (コミュニケーションツール導入、漠然とIT化)

成 果：NPO等がITを活用するためのハードルの軽減
IT化の補助金等の利用による負担軽減など

②SNS相談窓口の開設支援

「LINE WORKS導入支援事業」【III-①-(2)】

- ①「北海道デジタル化相談事業」の一部として実施
- LINE WORKSを用いたオンライン相談窓口開設のための相談・導入支援
- 北海道NPOサポートセンターが受付、(株)シージェイシステムが導入サポート
→導入前にオンラインもしくは対面で事前相談を実施

LINE WORKSで
オンライン相談窓口を
開設しませんか?

◆こんなお悩みをサポートします!◆

- 孤立した人と繋がる居場所をつくりたい
- コロナ禍で相談者と直接会えていない
- 活動内容を周知したいが、従来の方法ではあまり効果がない

導入事例1-利用者への情報発信-

感染症拡大で急遽中止になった交流会やサロンの中止連絡、オンライン会場の案内にLINE WORKSを活用している。

導入事例2-子育てLINEトーク-

子育ての悩みやちょっとした疑問などの世間話をする居場所として開設した(孤立対策)登録者約300人/相談日:週2日・3時間程度

サポート内容

LINE WORKSアカウント費用(1年分)※開通サポートを無料で提供します! ※申込期限:2022年2月末まで、※事業所内コミュニケーションツールとしての利用は有料です。

▶導入までの流れ

電話・メール・オンラインにて相談受付【受付時間】平日10-18時

利用方法の打ち合わせ(電話・オンライン・対面)

専門家によるLINEWORKSの導入(1時間~2時間程度)

対象

道内の非営利団体、相談支援を行っている団体等(NPO法人、任意団体、一般社団法人等)

問合せ

NPO法人北海道NPOサポートセンター
電話:011-200-0973 メール:info@hnpsc.net
住所:札幌市中央区南6条西2丁目5-74 市民活動プラザ星園201号

■実績

○入口の相談として

導入例:多世代交流サロン実施団体の子育てLINEトーク
→週2日、13時30分~16時30分まで

○相談者とのコミュニケーションツールとして

導入例:釧路市生活相談支援センターくらしごと、女性サポートAsyl
→8月より、利用者数2名

○利用者・相談者への情報発信として

・導入例:多世代交流サロン実施団体(ねっこぼっこのいえ)
→8月より、登録者数43名(1月16日時点)、月3回の情報発信

○団体間のコミュニケーションツールとして

・導入例:母子父子家庭の支援団体(しんぐるまざあず・ふぉーらむ北海道)

利用団体からの反応

• ねっこぼっこのいえ

- 利用してよかった点：タイムリーな情報発信ができる、一部の参加者にとっては講座などの申し込みが簡単
- 課題：①登録者がの伸びない
 - ②複数に転送するのが面倒、一度に30名までしか転送できないのが不便
 - ③予定表を写メで送信しているが、複数枚の写真を同時に転送すると順番が入れ替わってしまうので1枚ずつしか転送できず、4~5枚を40人以上に転送するのに時間がかかる

• 釧路市生活相談支援センターくらしごと

- 当初は相談の入り口に活用を考えたが、LINEでの相談対応のイメージがつかず断念。一方、電話が使えない、メールを利用しない若者等とのコミュニケーションとして有効
→匿名でのやり取りができるSNSの良さ。一方、電話・対面とは異なる相談対応の難しさ
- [困窮者支援の相談窓口でのLINE相談実例が学べる機会があるといい](#)
- 一つのアカウントで複数人が利用すると、担当が以外がメッセージ読んでも既読がついてしまう

事業を通じての感想

本プロジェクトを通じて困窮者支援団体等のデジタル化を推進することができた。デジタル化をする上で団体によってはいくつもの壁がある。例えば、ICT ツールは様々ものがあるが、自団体に相応しいものがどれかを把握するのが難しい。また、ICT の知識がないために、活用することによるメリットがイメージできないという問題もある。

本事業では相談窓口を設けることで支援団体の抱える漠然とした悩みに伴走支援をして、適切な ICT ツールに繋げたり、導入のサポートをすることができた。特に LINE 相談については専門家によるサポートがあることで、開設から運営までを円滑に進めることができた。

チラシ等で相談窓口の告知はしたが、ICT 活用によるメリットや活用方法についてのイメージが十分に団体に伝わらなかったのは課題である。実際に導入している団体の活用事例を聞ける機会を設けるなどの工夫が必要であった。LINE 相談に関しては負担感・効果的な活用方法が事前に分かることで導入の壁が下がると考えられる。本事業で導入をした団体の活用事例を聞く場面などを設けられるとさらなるデジタル化の推進が図られると思われる。(定森光)

限られた時間の中でのサポートなので十分ではなかったことは悔やまれますが予想していたとおり、情報量の肥大化で組織内の効率にも目を向ける必要があるのもその辺りもサポートしていきたいと考えています。

デジタル化を行うと「忙しさが増すという意見」がありますが、逆に今まで眠っていた情報がたくさんあるということだと感じています。

また、このような活動を通じてワークスマobileジャパンさんに NPO プランを作っていただいたことは最大の成果かも知れません。

<https://line.worksmobile.com/jp/pr/20220221/>

申込み組織が増えていき、もっとサポートすることが支援される側への効果が発揮されると思います。

(成田 禎仁)



LINE WORKS

非営利団体向け特別プラン提供キャンペーン

会社・組織のためのビジネスチャット「LINE WORKS」が、このたび期間限定で「非営利団体向け特別プラン」を提供いたします！

LINE WORKSは、LINEと結び、以下のサービスが利用可能となります。
チーム間のコミュニケーションツールとして活用いただけます。
非営利団体向け特別プランのご登録は、このLINE WORKS 非営利団体向け特別プランの提供が開始されました！
運営のフリープランの機能は非営利団体に限り、50GBのストレージ容量が追加でご利用いただけます。
みなさんのご活動・情報共有にぜひ活用してください！

特別プランの特長

LINE WORKSフリープランの機能に加えて、以下までご利用いただけます。

最大1,000人まで利用可能	50GBのストレージ容量で利用可能
フリープランでは最大100人上限のところ、 最大1,000人まで無制限 で利用できます。	フリープランでは5GBが提供されるデータ容量ですが、本特別プランでは 50GBのストレージ容量 でさらにご利用いただけます。

③ シェルター広域連携推進事業

ホテル借上げ型シェルターを用意し、シェルター未設置自治体にシェルター機能提供するための事業。

コロナ禍で集客が落ちたゲストハウスに声をかけシェルターとしての利用を依頼するとともに、ゲストハウス同士のネットワーク化を進め、広域で対応できる仕組みづくりを行った。これは同時に一時生活支援事業未実施自治体へ向けた、支援スキルのシェアと実績に基づいた予算確保の働きかけを行うことを目的として実施した。

また、このプロジェクトの延長として、6-3. 関連プロジェクトに詳細を記載しているが「シェルターから住居へ」として、シェルターとして利用可能であり、希望に応じて恒久的な住まいとしても利用できる部屋を複数確保する居住支援の取組も実施した。



株式会社 PLOW 代表取締役

神 輝哉 (じん てるや)

札幌市北区にて、旅人向けのゲストハウス UNTAPPED HOSTEL を運営。2022 年 10 月より新刊書店と住居喪失者向けのシェルターを併設する Seesaw Books を開業する。札幌出身のギリギリおじさん。



札幌市ホームレス相談支援センター JOIN

相談員・理事

小川 遼 (おがわ りょう)

北海道大学文学部卒。学生時代よりホームレス支援に携わる。現在、一般社団法人札幌一時生活支援協議会理事・相談支援員。北海道の労働と福祉を考える会副代表。自分の悩みライター。

シェルター広域連携推進事業 利用の手引き

事業概要

本事業の目的は、一時生活支援事業（シェルター事業）を実施していない自立相談支援機関による、住居を喪失した困窮者への対応を支援することである。具体的には近隣の宿泊施設を利用する際の宿泊費・食費の支出及び、あらかじめ連携の用意のあるゲストハウス等への紹介を行う。

利用基準

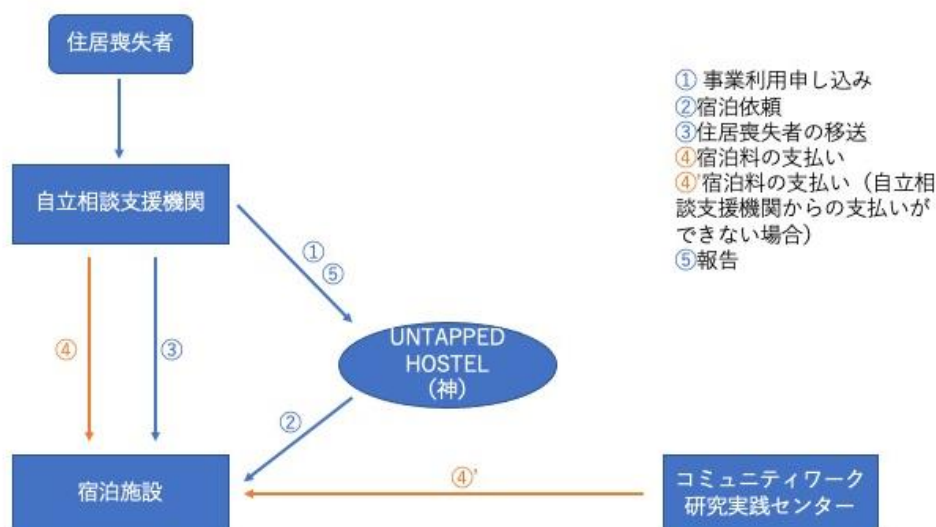
一時生活支援事業を模した事業であるため、利用の基準は一時生活支援事業の基準に準じるものとする。すなわち生活保護受給者でなく、かつ一定の収入及び資産の基準を満たしていることが原則である。しかし基準は援助の柔軟性を妨げるものであるべきではなく、緊急性の認められるときにはこの限りではない。

また想定利用日数は1～3日程度であるが、やむをえない場合には期間を超過することも可能であるものとする。

※一時生活支援事業実施自治体の自立相談支援機関が利用する場合には、宿泊費用は一時生活支援事業にて負担する事。

利用の流れ

利用の方法は2通りある。①宿泊施設を自立相談支援機関が自力で確保できる場合、②リストに示されたゲストハウス等を利用する場合である。それぞれ利用の流れは以下の図の通りである。



利用の概要

利用人数計: **11名** 利用日数計: **116泊**

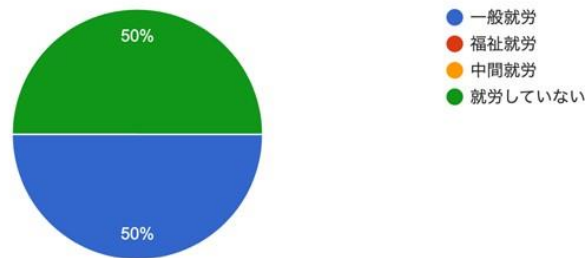
利用日数	性別	年齢	喪失した居住の形態	相談に至る経緯	相談経路	悩みを相談できる人
7	男性	20代	労働住宅	派遣の仕事終了に伴い社宅から数日後に退寮予定。市の生活保護担当部署に相談し当センターを紹介される。	行政機関	相談機関
5	男性	30代	労働住宅	住むところがないとメール相談。次の仕事と住居確保できるまでの間シェルター利用。	本人からの連絡	いない
1	男性	40代	労働住宅	派遣先を退職後、NPOに助けを求めた後、自治体に相談。自立相談支援機関につながらず。	その他民間団体(NPO等)	いない
※77	男性	50代	賃貸住宅	派遣先から就労斡旋されたが、その数日後、もう来なくていいと言われ退寮しなければならなくなったと来所される。	本人からの連絡	相談機関
7	男性	50代	労働住宅	同居人とのトラブルで同居解消となり住居を喪失。警察→行政機関→当センターへ。	行政機関	友人・知人
5	女性	20代	知人親族宅	身を寄せていた知人の家を追い出された。市役所に相談後、当センターを紹介される。	知人	いない
7	その他	20代	知人親族宅	同上	知人	いない
7	女性	20代	知人親族宅	同上	知人	いない

自立相談支援機関	自治体	件数
ふらっと	帯広市	6件
そらち生活サポートセンター	滝川市	1件
ぼると	北広島市	1件

使用施設・・・一般社団法人あつらいしいね、風来逢笑、一般社団法人あつらいしいね、アンタップホステル、ビジネスホテルカーサイン、月形温泉ホテル

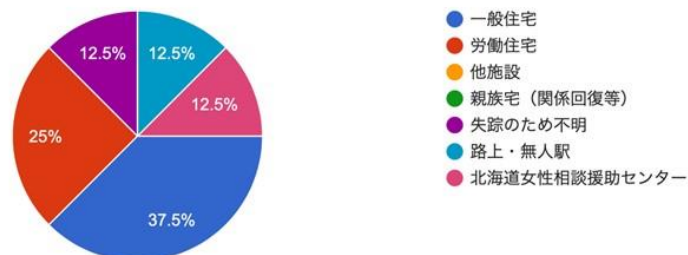
2.2 退所後の就労状況

8件の回答



2.4 退所後の居場所

8件の回答



自立相談支援機関からの、シェルター広域連携推進事業へのご意見

事業開始前だったにも関わらず、早急に対応して頂きありがとうございました。生活保護申請が前提の方は費用面の心配がありませんが、そうではない場合は費用負担の問題があります。費用を回収できず困ったことが何度もありました。このような事業があると余計なことを考えずに済むので負担が軽減され、その分安心して今後の展開を考えられるので非常に助かります。(ふらっと)

本ケースのように失踪したり備品を破損もしくは紛失された場合、立て替えた滞在費用の回収や修繕費等の補填が出ず困っていました。本事業のように滞在費だけでもサポートして頂けると大変助かります。(ふらっと)

空知管内では、振興局でしか一時生活支援事業を展開しておらず、今回のケースだと、各市は、その市に居住を決めて生活保護を申請するか、隣の市町までの移動旅費等を渡すかの2点であり、今回のように一時的にシェルターを使えると助かる。(空知)

この度は初めての利用となりましたが、快く引き受け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！(ぼると)

次の派遣先と寮が決まるまでやや時間がかかりました。当事業活用により資金面の心配がないため、支援者も精神的に余裕をもって対応することが出来ました。(ふらっと)

本人の安全確保と安心感の提供、DV案件としての対応になるまでのつなぎに有効的に活用させて頂きました。(ふらっと)

生活保護申請は決まったものの、交際相手の事情ですぐ申請が出来ず緊急シェルターの滞在が伸びた。毎回思うことだが、経済的心配がないなかで次の方向性を探れるということは、本人たちは勿論だが支援者の心理的負担が軽減され余裕を持った対応が出来ることを実感。(ふらっと)

この事業を実施して頂いたことに対し、とにかく感謝しかありません...。住居喪失者の支援件数が増えていることを何度も何度も行政に訴えています。来年度も一時生活支援事業は実施されず、緊急シェルターに対する支援も行わないという方針のようです。補助率をあげるか、必須事業にしてもらうかなどしんどい。と当地域の行政は動かないです。この事業終了後、当センターの経済的及び心理的負担がまた増えるのかと思うと気が重くなります。(ふらっと)

シェルター広域連携事業 提携ゲストハウス

- **ゲストハウス赤と青(登別)**
(登別市登別東町2丁目3-2)
- **古民家ゲストハウスSENTO(八雲)**
(二海郡八雲町末広町30)
- **エミナ バックパッカーズ(小樽)**
(小樽市緑2丁目15-1)
- **ゲニウス・ロキが旅をした(江別)**
(江別市大麻東町13-32)

シェルター広域連携推進事業で各種様式は後方支援プロジェクトのページダウンロードできます。

ダウンロード URL : <https://tinyurl.com/yc66eara>



事業を通じての感想

○自立相談支援機関とゲストハウスのパイプ役として

本事業を担当し、全道各地のゲストハウスとの連携網を作り、一時的なシェルター転用を促すことで、住居喪失した人、そしてコロナ禍で同じく苦境に喘ぐ観光用の宿泊施設(ゲストハウス)の両者にとって助けになる仕組みを作れたのは大きいと思った。私自身も後者のゲストハウスの経営者であり、空室の部屋の利活用がそのまま社会貢献になる意義は大きいと思った。事業実施期間内に新たな提携ゲストハウスの利用はなかった為に、実際行った際にどのような問題が発生するのかなどの検証はできなかったものの、今後同様の事態になった際に速やかにこの仕組みを援用できる体制が整ったことは生活困窮者支援において、新たな前進だろう。

○ゲストハウスとしての感想

本事業において、上記の担当に加え、自立相談支援機関とゲストハウスを繋ぐ役割も行った。これまでの宿泊業としてのノウハウを活かせること、スタッフの雇用を守れることなど、メリットも大きく非常に助けになった。これまでは観光一辺倒でしか考えられなかった施設の空間利活用という点でも、その可能性を広げるものである。ホテルなどの大規模施設と異なり、小さな自治体にも存在するゲストハウスがこのような形での一時的な運用を行うことでセーフティネットが網の目状に広がり、迅速な寝床確保になることは相談者や相談支援機関、更には施設側にとっても、良い仕組みだと思う。(神輝哉)

○シェルター広域連携推進事業報告

シェルター広域連携推進事業は、各地の自立相談支援機関にとっては、いわば一時生活支援事業のおためしのような事業だった。札幌のノウハウの共有も帳票類の提供などを通して部分的にはなされ、好意的な感想も頂いているものの、実施した機関はもしかしたらあたふたしたかもしれない。しかし「あたふた」はさけては通れないもののように思う。私は札幌市の一時生活支援事業を担う職員の1人であり、今回の事業では神さんの相談役といったポジションだったが、いまだにあたふたしていることが多いのである。未実施自治体の自立相談支援機関の方々には、ぜひあたふたに馴れていただいて、一時生活支援事業の実施を検討(ないし検討を要請)していただけたら嬉しいし、すでに検討・要請している場合は応援したい。緊急一時的な居所を確保できるということは、たとえ短期間であっても、その後の支援の展開を豊かなものにするための非常に強力な重要な一手になりうるものだから。(小川遼)

④こころのSOS（カウンセリング）事業

孤独・孤立感を感じている相談者が、カウンセリングの専門家と話をすることで、生活困窮者自立相談支援事業の相談員だけでは解決しづらい、こころのケアを行うことを目的として実施。個別カウンセリングとして、対面やZOOMオンラインで実施したほか、オンラインサロンという形で定期開催も行った。相談者のみならず、相談員側の悩み相談についても対応を行った。



札幌市ホームレス相談支援センターJOIN

相談員・理事

小川 遼（おがわ りょう）



札幌南徳洲会

認定臨床宗教師・観音寺住職

米本 智昭（よねもと ちしょう）

1983年生まれ。高野山大学文学部密教学科卒業。2011年の震災を機に臨床の場に宗教者が関わることの必要性を感じ、東北大学大学院文学研究科実践宗教学寄付講座臨床宗教師研修を修了する。

2018年認定臨床宗教師となり、札幌南徳洲会病院に勤務し（非常勤）患者・家族・スタッフのケアに従事。また、観音寺住職のかたわら、宗派を超えた僧侶が社会的資源として繋がるという「てらつな」活動、オンラインによるこころの無料相談、様々な職種の市民が人生を語る場所「人生喫茶」などの運営や、札幌市内夜回り活動などを行なっている。

1. 事業の目的

本事業は生活困窮者が心理的な援助から排除されているという現状に着目したものである。カウンセリングや心理療法への保険適用は未だ限定的であり、経済的困窮者が手軽に利用できるサービスとはいえない。しかし一方で彼ら彼女らの多くが虐待や暴力、住居の喪失、障害等さまざまな問題を複合的にかかえており、しばしばそれらにうちひしがれた状態にあること、何らかの心理的な援助を求めていることを私たちはすでに知っている。コロナ禍においてより拡大するであろう、こうしたニーズに応えることが一つの目的であった。また副次的な目的として、自立相談支援機関の相談支援員が上述のニーズに実体上は応えざるをえない状況にあることに鑑み、本来担うべきとされる支援とは区別して捉えることのできる心理的援助の部分を外部的化することで、業務改善を目指すものでもある。

2. 方法

事業は以下の二つの方法により実施された。

・個別カウンセリング

札幌市ホームレス相談支援センターの利用者を対象として希望を募り、病院等での勤務実績のある米本智昭（臨床宗教師）が個別の希望者にカウンセリングを実施。カウンセリングは対面や zoom、電話で行われた。1月以降は支援業務に従事する者にも対象を拡大した。

・オンラインサロン

月に一度、zoom を利用し複数人が集まれる場を提供するというものである。ファシリテーターを同じく米本が担い、また事前申し込み制とした。オンラインサロンについては各自立相談支援機関に周知し、対象者を募った。

3. 実績

利用実績はそれぞれ以下の通りである。

・個別カウンセリング

(利用者数・実施回数)

	9月	10月	11月	12月	1月	2月	合計
実施回数	2	2	4	5	5		18
利用者数	2	2	2	2	4		12
うち初回利用者数	2	0	0	1	2		5

(感想)

どうしても福祉と医療の狭間にある職域を超えた部分を担ってくれたのが有難いで

自分は、こうやってアドバイスや忠告とかではなくて聞いてくれる人が欲しかったんだと思います。適応を迫られる職場や人間関係で、そうではなくてもいいと受け止めてくれるのは嬉しかったです。

医療や生活支援の事業所と繋いでくれるのは嬉しいけれど、まだまだエッセンシャルワーカーが足りないことを実感している。自分も同じように、いつかピアサポートという形で誰かの声を聴くようになりたい。

言葉に出していくことで、考えが整理された。

・オンラインサロン（利用者数・実施回数）

日付	時間	参加人数	概要
8月17日	13:00～		参加者なし
9月15日	13:00～	男性：1	苫小牧市から1人
10月20日	13:00～		参加者なし
11月10日	13:00～		参加者なし
12月15日	13:00～		参加者なし

4. 所感・考察

まず、この事業を通しての実感について述べたい。過去3年間ほどにわたって月に1～3回ほど札幌市ホームレス相談支援センターに来所しているクライアント（さしせまった経済的課題はないが家族関係についての不満を抱えており相談支援員が話を聞いていた）が個別カウンセリングを利用し、事業利用後には嬉々として感想を話しにきてくれた。その感想によると、「考えていたことが整理」され、またいくつも「気づいたことがあった」のだという。担当した米本智昭氏の技術ももちろんだが、あらたまったカウンセリングの場というものがもつ効果についても考えさせられた。これは後述する事業利用に至るまでのハードルと表裏一体であるが、このクライアントはカウンセリングの場に臨むため事前に時間をかけて話すべきことを整理し、メモにまとめていたのである。つまりこの事業が自分の抱えている問題について改めて向き合うきっかけになっている。心理的な援助を通常の自立相談支援事業とは別のメニューとして用意することの意味が垣間見えたといえるだろう。

また他にも1時間前後の通話を頻繁に必要としているクライアントが事業を利用してもおり、当自立相談支援機関の業務負担の軽減に貢献している。

個別カウンセリングは実利用人数5名、これは事業実施前に想定していた人数と一致している。一方でオンラインサロンについては1名にとどまっており、伸び悩んだ。今回の実施条件のもとではニーズを拾うことができなかったといえる。

個別カウンセリングについては、他にも興味を示す者はしばしばみられたものの、実際にはそのほとんどが利用に結びつかなかった。慣れ親しんだ相談支援員には話せるが、新しい援助者に話すとなるとそれなりの思い切りが必要な様子であった。しかしこのことは先述のようにプラスの側面もあるのであって、単純にこのハードルを下げる工夫をするべきなのかどうかはわからない。かなり時間を置いてから利用に至るケースもあった。

また、なかには数時間におよんで自身の苦悩を話し続けたのちにカウンセリング事業の利用を提案されると、話したいことは何もないと回答するというケースもあった。これには精神的・心理的な課題を抱えているとみなされることへのスティグマの問題がある可能性があり、「カウンセリング」という名称を変えるなどすることで対応すべきかもしれない。

5. 今後の見通し

当初はニーズの規模がわからないなか恐る恐る呼びかける状況だった。あまりに大きかった場合は対応しきれなくなる可能性があったからである。実際にはこれまで述べてきた通り緩やかなものであった。しかしそれはニーズの小さいことを意味しているわけでは必ずしもなく、関心を示すクライアントは多いことから、事業利用に至るまでには時間がかかるという事情も考えられる。であれば継続していくことで利用者は増えていくのではないだろうか。今後は何らかの方法で内容を発展させ、継続していきたい。

ココロのSOS事業

～あなたのココロの内を吐露ください～

場所 zoom 又は対面にて

参加費 全5回まで利用可能(無料)

申込方法 011-299-7735 (担当:小川)

相談員 米本 昌昭 / (スタッフ) 小川 遼

主催:札幌一時生活支援協議会

この事業はNPO法人コエニティワーク研究実践センターが受託した、厚生労働省 生活困窮者及びひきこもり支援に関する民間団体活動助成事業「～困窮者支援の拡大を促す～ 続・後方支援プロジェクト」により実施しています。

ココロのSOS事業

支援者向け

授業や異境は仕事帰りにしていい? 相談はどこに相談したらいいの?

～カウンセリングプログラム～

【参加費】 ZOOM又は対面にて
【参加費】 全5回まで利用可能(無料)
【申し込み方法】 電話番号: 011-299-7735
メール: kokoro.sos@mbwink.net (担当:小川)

申請期間 2022年2月末まで

QRコード

普段、誰かを支援する仕事をしているみなさんを対象としたバーチャル予約のためのプログラムです。日本版チャットともいわれる、臨床宗教学者が生活を行います。

相談員 米本昌昭 / スタッフ 小川遼
札幌南地区福祉総合センター 総合支援員
1999年生まれ 高校7年次で早稲田大学文学部卒業
2011年の履修を機に臨床心理士研修生となることを選択し、東北大学大学院文学部心理教育専攻修士課程を修了する。
2018年臨床心理士資格となり、札幌南地区福祉総合センター(非営利) 専任、スタッフのケアに専念。
専任、勤務時間外から、生活困窮者支援の相談を受けているという「つながり」活動、オンラインによる心の健康相談、様々な困窮者の生活が人生を築く場、「人生相談」などの運営や、札幌南地区福祉総合センターで行っている。

主催:札幌一時生活支援協議会
事業はNPO法人コエニティワーク研究実践センターが開発した、厚生労働省 生活困窮者及びひきこもり支援に関する民間団体活動助成事業「～困窮者支援の拡大を促す～ 続・後方支援プロジェクト」により実施しています。

⑤ オンライン就労準備プログラム

オンライン就労準備プログラムは、コロナ禍において実施に工夫が必要となった就労準備支援事業のオンライン化の試験的取り組みとして実施した。特にグループ活動をベースとしたプログラムの開催については、かなり難しい状況となっていた。そこで通常の就労準備支援事業の延長として、「少しだけかかわる機会」「話す場」を作ることを目的として、オンライン（ZOOM）上で本プログラムを実施した。

就労準備支援事業を実施、又は未実施の自治体の相談員にも参加してもらうことにより、各自治体での就労準備支援事業実施時の参考としてノウハウ提供の効果が見られた。

また、オンラインでは対応が難しい相談者に対し、オフラインでの野外プログラムも実施。このプロジェクトの延長として、6-3. 関連プロジェクトに詳細を記載。



NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター

事務局長

湯澤 真吾 (ゆざわ しんご)

平成 18 年から若者支援に携わり。平成 24 年コミュニティワーク研究実践センターに入職。絆再生事業・岩見沢市生活困窮者支援事業などに責任者として携わる。現在は、居住支援法人や生活支援付き住宅などの事業責任者として活動している。現在、46 歳。座右の銘は、「水滴石を穿つ」趣味はダイエット。

新型コロナウイルス感染拡大の影響で、居場所づくりや就労準備支援プログラムの開催が難しくなり、人と関わる機会が減少しています。本プログラムでは、新型コロナウイルス感染拡大の影響が長期化する中で、孤立を余儀なくされている方が、オンライン上で楽しみながら人と「少しでも関わる機会」や「話す場」をつくることを目的としています。

開催目的

開催期間：9月～2月
実施回数：12回
利用者参加人数：33名
支援者参加人数：12名
内容：大人の学習シリーズ
芸術シリーズ
知ってる仕事・知らない仕事シリーズ

開催概要

	実施日	タイトル	概要	参加人数	ステップ(札幌)	相談者ジョイン(札幌)	りんく(岩見沢)
1	2021年9月29日	～知ってる仕事・知らない仕事シリーズ1回目～ 「弁護士のお仕事について」	弁護士をゲストとして迎え、弁護士になるうと思ったきっかけや弁護士のお仕事の「内容」「やりがい」「難しさ」「失敗談」などを聞いた。	7	1	1	1
2	2021年10月8日	大人の学習シリーズ1回目 「ドラモんのバイオインに学ぶ～リポ払いとコロナの恐怖～」	ドラえもん「バイオイン」というひみつ道具を参考に、コロナウィルス感染拡大リポ払いの仕組みについて学んだ。	4	1		
3	2021年10月15日	芸術シリーズ1回目 「ピクトグラムってなに？ ～情報をわかりやすく伝えよう！～」	ピクトグラムの基礎について学び、参加者がオリジナルのピクトグラムを作成し発表した。	4		1	1
4	2021年10月22日	～知ってる仕事・知らない仕事シリーズ2回目～ 「新聞記者のお仕事について」	新聞記者をゲストとして迎え、記者になるうと思ったきっかけや弁護士のお仕事の「内容」「やりがい」「難しさ」「失敗談」などを聞いた。	3	1		2
5	2021年11月5日	大人の学習シリーズ2回目「選挙の仕組み」	中学で学ぶ公民を参考に民主主義・選挙の仕組みについて学んだ。	1		1	
6	2021年11月12日	芸術シリーズ2回目「作品の意図について探る」	有名な芸術作品に贈られた、作者の意図・作品の味方について学んだ。	2			
7	2021年11月24日	～知ってる仕事・知らない仕事シリーズ3回目～ 「ホームレス支援のお仕事について」	ジョインの主任相談員をゲストとして迎え、ホームレス支援をはじめたきっかけやお仕事の「内容」「やりがい」「難しさ」「失敗談」などを聞いた。また、それぞれの地域の住まいの支援について意見交換をした。	3		1	
8	2021年12月3日	大人の学習シリーズ3回目「地理で読み解く北海道の気候」	中学地理で学んだことを豊富しながら、海流や偏西風・気圧が北海道の色々な地域の気候に影響を与えていることについて学んだ。	2		1	1
9	2021年12月10日	芸術シリーズ3回目「色の学習オリジナルカラー」	色について学び、アクリル絵の具を使いながら、自分独自の色をつくり発表した。	1			1
10	2022年1月21日	芸術シリーズ4回目「色の学習オリジナルカラー」2回目	色について学び、アクリル絵の具を使いながら、自分独自の色をつくり発表した。	2		1	1
11	2022年1月28日	大人の学習シリーズ4回目「選挙の仕組み」2回目	中学で学ぶ公民を参考に民主主義・選挙の仕組みについて学ぶと共に、油断主義の出てきた背景について学んだ。	2		1	1
12	2022年2月25日	石で見る日本史	鞆・黒曜石の硬度・加工方法について学び、日本書紀などに記載されている内容と照らし合わせ、当時の人の生活様式などについて学んだ。	2		1	1
			合計	33	3	8	9

開催内容詳細

- ・ 弁護士の仕事が聞けて良かった。
- ・ 絵の具を久しぶりに使い楽しかったが、もう少し色々な人の色を見てみたいと思った。
- ・ 就労準備がコロナで中々できない状況のため参考になった。
- ・ 講師には相談にのってもらったことがあり、話が聞けてとても良かった。
- ・ ジョインのことが知れて良かった。
- ・ 選挙から法律、校則の話まで、民主主義って難しいなあと感じた
- ・ それぞれに色々な発想があり楽しかった。
- ・ 参加者同士でも交流が出来て良かった

参加しての感想



まとめ（所感）

◎参加者は少人数であったが、毎回「少しでもオンライン上で交流する」という目的は達成できたいように感じる。※年金受給者・聴覚障がいのある方も参加。

◎講師は教員を目指す大学生に依頼。学部や学校も異なることからバリエーション豊富なプログラムが展開できた。

◎居場所的なオンラインプログラムのニーズは、もう少しあると思ったがイメージがつけづらかったこともあり、参加人数は少なかった。

⇒オンラインであるため広域的な実施は可能と思われるが、知らない支援員の実施するプログラムに参加するのはハードルが高いため、まずはそれぞれの相談支援機関等で実施した方がいい。

◎オンラインでのプログラムに支援機関の方が延べ12名参加し、今後の参考になったかもしれないとのことであったため、本事業の「波及」という点では収穫であった。

◎無料低額所事務所内から居住支援法人の職員が中心となり実施。後方支援で実施していたシェルター利用者も参加していた。生活困窮者支援と居住支援の現場双方に意義はあり、孤立の問題は共通していることから今後より密な連携・社会資源の共有が必要と思われる。

⑥地域ジョブコーチ育成プログラム



各自立相談支援機関では、相談者を受け入れ可能な企業開拓をそれぞれの地域で行っているが、コロナ禍のなかで相談も増え、協力者獲得も含め苦慮していることが多い。また一番の課題は、協力してくれる方々（企業）に対して、相談に訪れる方々の対象者理解をどう進めていってもらえるのかといった部分となる。

地域ジョブコーチ育成プログラムは、企業の担当者への対象者理解を深めること目的としたオンライン研修を実施した。生活困窮者が地域で活躍していく場をどうやって地域で協働し作っていけるのかを考えてもらうことを目的として、対象は各自立相談・就労準備支援機関と就労準備や 就労訓練等の受け入れを行う地域住民・受け入れ企業の方とした。さらにプログラムに興味を持つ自立相談・就労準備支援機関の相談員も対象とした。



NPO法人コミュニティワーク研究実践センター 理事長

そらち生活サポートセンター所長

穴澤 義晴 (あなざわ よしはる)

生活困窮者自立支援事業（北海道空知管内7市14町）／共同生活管理人（樺月荘）
JYC フォーラム（若者支援全国協同連絡会）理事／北海道社会的事業所支援機構理事
困りごとを困りごとで解決する！同じかまどの飯を食って、最初の一步が始まる。

めんどくささの中に暖かさを感じて、田舎暮らしの毎日をおくる

【事業概要】

各自立相談支援機関では、相談者を受け入れる地域の方や企業開拓をそれぞれ行っていますが、コロナ禍のなかで相談も増え、協力者獲得も含め苦慮していたり、一番の課題は、協力してくれる方々に相談に訪れる方々の対象者理解をどう進めていってもらうのか？

そんな、困りごとが聞こえてきています。

この取り組みでは、対象者理解を深め、受け入れ方の共有を図ることを、オンラインを通じて一括で行うことで、各自立支援機関の猫の手になれないかという取り組みです。

当初予定

地域ジョブコーチ育成講座①

(自立相談支援機関の方々と)

9月14日(火) 13:30~15:30 自立相談支援機関から困りごとの聞き取り

地域ジョブコーチ育成講座②

(自立支援機関+受け入れをしている・受け入れ予定の方々と)

10月12日(火) 生活困窮支援における相談者ってどんな人たち？(対象者理解を深めるために)

地域ジョブコーチ育成講座③

(自立支援機関+受け入れをしている・受け入れ予定の方々と)

11月9日(火) 受け入れ側のニーズはどこにある？(地域の困りごと拾い)

地域ジョブコーチ育成講座④

(自立支援機関+受け入れをしている・受け入れ予定の方々と)

12月14日(火) 受け入れをしてみたの良かったこと。悩み事①

地域ジョブコーチ育成講座⑤

(自立支援機関+受け入れをしている・受け入れ予定の方々と)

1月11日(火) 受け入れをしてみたの良かったこと。悩み事②

(参加者の声も併せて)

実施状況

実施回数：5回 参加団体数8団体

参加人数39名（延べ）

地域ジョブコーチ育成講座①（自立相談支援機関の方々）

9月14日（火） 13：30～15：30 自立相談支援機関から困りごとの聞き取り

参加：8団体14名

地域ジョブコーチ育成講座②（自立支援機関の方々）

10月12日（火） 13：30～14：30 生活困窮支援における相談者ってどんな人たち？（対象者理解を深めるために）

参加：5団体9名

地域ジョブコーチ育成講座③

（自立支援機関+受け入れをしている方）

12月14日（火） 13：30～14：30 受け入れ側のニーズはどこにある？

参加：3団体5名

地域ジョブコーチ育成講座④

（自立支援機関+受け入れをしている方）

12月14日（火） 13：30～14：30 マッチングについて（自己都合と他者都合の折り合い）

参加：3団体5名

地域ジョブコーチ育成講座⑤

（自立支援機関+受け入れをしている方）

1月11日（火） 13：30～14：30 地域ジョブコーチの役割と支援機関の役割について

参加：3団体6名

地域ジョブコーチ育成講座①

（自立相談支援機関の方々と）

9月14日（火） 13：30～15：30

自立相談支援機関から困りごとの聞き取り

自立相談支援機関等にWEBで集まっていたき、地域住民・受け入れ企業の方の開拓についての困りごとの集約

1 発掘

発見・発掘するために

2 つながり

信頼関係を構築し、つながりを作っていくために

3 協同

お互いの利益を満たし、ともに暮らす地域のためにお互い
にどう共同していくのか？

地域ジョブコーチ育成講座②

生活困窮支援における相談者ってどんな人たち？

「生活困窮者って受け入れ企業にどう伝えたら??」を深掘していきます。

流れ：

- ・穴澤より下記を提案（15分）
 - ①そもそも生活困窮支援ってなんで生まれたの？
 - ②生活困窮支援の相談窓口を訪れる人たちって？
 - ③それぞれの相談機関で受けているこんなすごさを持っている人たち。
強みと弱みについて
- ・意見交換（20分）
- ・次回以降の流れ提案と意見交換（10分）
 - 次回以降の内容について
 - 受け入れ企業の誘い方・謝礼等について
- ・意見交換（15分）

地域ジョブコーチ育成講座③

生活困窮支援における相談者ってどんな人たち？

「地域における企業・暮らす人々の受け入れ側のニーズは??」を深掘していきます。

流れ：13:30～14:30

- ・穴澤より（15分）
 - 月形での取り組みから見てきた地域のニーズ
- ・受け入れ側より（20分）
 - 「畑の便利屋さん」 金子さん
 - 穴澤がインタビューする形で受け入れ側としてのニーズについてお聞きします。
- ・意見交換（25分）
 - 質問と受け入れ企業の開拓の可能性について

地域ジョブコーチ育成講座④

マッチングについて

自己都合と他者都合の折り合いを深掘していきます。

流れ：14：30～15：30

・受け入れ側より（20分）
渡部さん（岩見沢市 北村 農家）

キーワード：青年団

・穴澤より（15分）
折り合いについて

・意見交換（25分）

地域ジョブコーチ育成講座⑤

地域ジョブコーチの役割と支援機関の役割について

流れ：

・受け入れ実践事例報告（20分）
長沼町：こぐま座 コミュニティカフェ

・地域ジョブコーチの役割と支援機関の役割について

意見交換（30分）

・全5回の感想

今後の参考までに

受講した方の感想より

今後もこの取り組みがプロジェクトにとらわれず、続いていくといいですね。認定就労訓練等の成功事例とか、情報提供してくれたいいなとは思ってますよね

人数が集まらないっていうのが一番の悩みで。困窮、お金がないっていう状態での、そこから時間をかけての就労準備っていうのが、なにかお金がでながらっていう、訓練ができればっていう仕組みができればなって。

自分も就労支援の、一般就労に行けるんじゃないかっていう方を、どういう風にサポートしていけるのかなっていうのも、どういうサポートを企業に働きかけるのかっていうのを含めて、自分も成功体験をしゃべれるようになればと。

いろいろ聞かせてもらって、5回講座受けさせてもらって。こういう形で企業の受け入れを進めていくのがっていうのが、漠然とわかってきて。

私たち、日頃向き合ってる仕事から行きますと、すごく参考になりました。地域とのかかわりでいくと、札幌もありますけど、利用者さんになんか気づいてもらってっていうので、参考になったと思います。地域の人のつながりっていうのは、まだまだっていうのでありますので、そういうところのお話を聞かせてもらえればと思います。

ズームではかの地域の事例とかを説明すると、他の企業さんとかに、話題提供できるので、すごい良かったっていうのがあって。あと、なんとなく、ズームの研修っていうのが苦手だっていうのがあったんですけど、でも、ズームだからこそ、いろんなところの話を聞けたし、もし、今後もあるとしたら、いろいろ参加させていただきたいと思います。

事業の振り返りと今後に向けて

全5回で行ったジョブコーチ育成プログラムであるが、当初想定していた、受け入れ先の開拓も併せて実施することは、難しかった。参加団体の中には、地域の協力者の目星はある程度ついていて、地域協力者として誘う一歩にこのプログラムを活用してもらえたらという目論見もあったが、継続して参加いただいた団体は、協力者をどう開拓すべきか？そもそも就労準備事業等の対象者をどう確保すべきか等の段階にある団体が多かったため、参加団体に、当団体の地域協力者にインタビューする形で当事者理解・参加のきっかけ・困りごと・今後に向けてを語っていただいた形になった。

講座を進める中で、現状、各団体が就労準備プログラム等で、参加対象者の獲得をどうすべきか？という話題が多く出てきて、ゆっくりと時間をかけてプログラムを実施する経済状況にない相談者に、就労準備支援プログラムをどう提供できるのか？地域協力者開拓というより、プログラム実施の方法についての情報交換が多く行われた。

就労準備プログラムを地域の協力者（ジョブコーチ）を獲得しながら、今後進めていくためにも、就労準備および就労訓練をどううまく活用して解決の道を探っていくのか？この部分に焦点を今後あてて、情報交換の場・モデル等の実施に向けて取り組んでいければと思う。（穴澤義晴）

動画 URL : <https://youtu.be/oE6X9v0vESg>



⑦フードバンク窓口連携支援事業

フードバンク窓口連携事業は、食事がままならない状態にある、生活困窮者へ迅速にフードバンクの食品を届けることを目的として、①生活困窮者自立相談支援機関の窓口での配布セットの提供や、②個人向け小包の配送を行った。個々の窓口で食品確保等を行うのではなくフードバンクとして連携することで、パッキング・仕分け及び管理にかかる労力の負担軽減ができた。

加えて、③これまでのフードバンクイコロに直接連絡をいただく利用者へ、「北海道支援情報ナビ」の案内を同封することで、支援ニーズを把握、生活困窮者を早期に発見、支援機関につなぐアウトリーチの仕組みとしても機能することを意図して実施した。（3月配布開始実績9件）

本来、フードバンクは事業所側に取りに来てもらう形が主体であるが、コロナ禍における移動・引き渡し時の接触機会、窓口側の負担軽減、長距離間連携を目的として、宅配便による対応を行った。



フードバンクイコロさっぽろ

代表理事

片岡 有喜子 (かたおか ゆきこ)

1977年生まれ。北海道十勝の酪農地域で育ったことで食品に関心を持つ。

20代はレストラン、カフェ、デパ地下で働き、自らも食品を廃棄し胸を痛める日々を過ごす。

大学卒業時に就職氷河期にあたり、ワーキングプアの状態を長く経験。

後に社会保険労務士事務所で働き、病気・障害・事故などで突然生活に困る方を見て、食品ロスと困窮者支援をつなげたいと札幌市東区を拠点に2018年自宅の一室からフードバンクを立ち上げる。

現在は年間約20トンの食品を社会福祉施設や困窮世帯へと渡している。

団体紹介

- 2018年6月から札幌市東区を拠点にフードバンク事業をスタート
- 現在は毎月3トンの食品を荷受けし、登録している福祉施設・困窮者支援団体・子ども支援団体合計35カ所に食品をマッチングしています。
- 個人世帯への直接の支援も行っており、毎月平均160世帯への小包と30世帯へのパントリーを実施しています。



フードバンクの行政や自治体との連携モデル



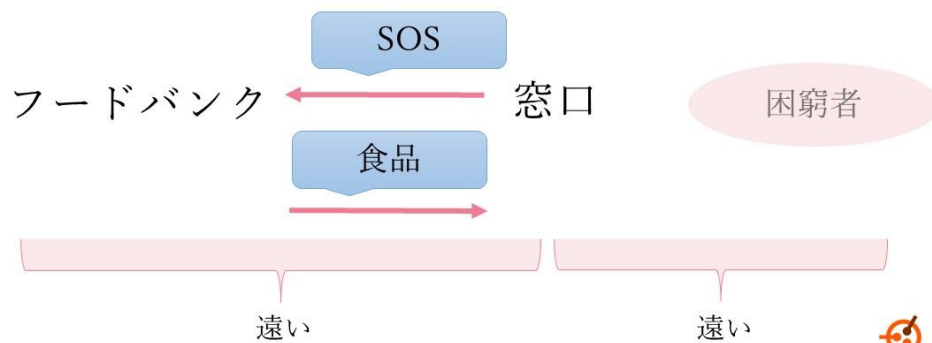
フードバンクの個人世帯への支援モデル



フードバンクの個人世帯への支援モデル



北海道でこのモデルが成り立ちにくいのは・・・



北海道で連携が特に必要な理由は・・・

- ・フードバンクの分布が都市部に集中し全体に偏っている
(大手メーカー倉庫が札幌・石狩・千歳に存在している)
- ・北海道の面積が他の都府県に比べて広大である

そこで昨年からの後方支援プロジェクトでの宅配便を利用した窓口連携が功を奏しました。

- ・遠方でフードバンクがない地域でも窓口に来る相談者に迅速に食品を手渡すことができる。
- ・道内料金一律の宅配便を利用することで、コストを抑えて地域差のない食料支援を行うことができる。
- ・相談窓口に足を運ぶことができない相談者には直接小包を送ることで健康被害の進行をくい止めることができる。



コロナ禍で業務でひっ迫する相談窓口の味方になりたい

- ・いかに簡単に食品手配ができるか（効率重視）

→メール1通で食品手配が簡単にできる。

→必要かどうかは窓口の方のご判断に任せています。

（初回のみと伝えておいて、その後の状況を見て、世帯にとって依存状態にならない範囲で1～3回程度）



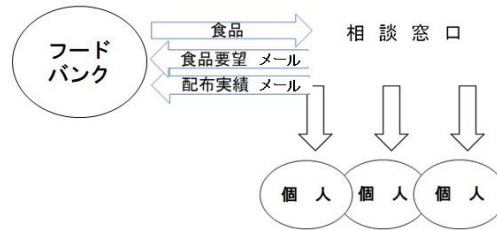
具体的な窓口連携の仕組み ①窓口配布セット



窓口の要望に応じて

- ・1日分セット
- ・3日分セット

必要な量をフードバンクに対してメールで申請し、あらかじめ食品をストックしておける仕組みです。



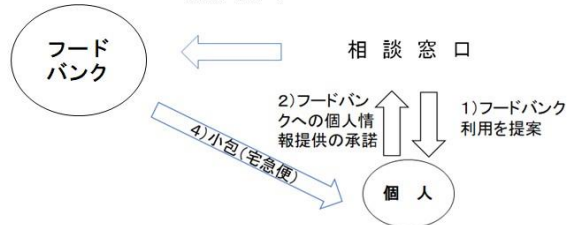
相談窓口に来た人に配布
例) 今日明日の食事ができないくらい
の所持金。申請したものの審査を待てない。



具体的な窓口連携の仕組み ②個人宅配送支援



- ③) フードバンクにメールをする
(注: 必ず職員の方が送信。記入は本人でも代筆でも可。)
<ヒアリング事項>
- ・使用できる調理器具
 - ・世帯構成
 - ・食物アレルギー



相談窓口に来た人に小包を発送
例) かなり深刻な例。精神的・体力的・距離的な事情で窓口まで取りに行くことができないケース



実際の様式

・別紙2：紙袋のセット

・別紙3：小包

別紙2 窓口配布セット希望書 事業所内でのみ使用

送信元：事業所名	〒	↓
ご担当者	〒	↓
住所	〒	↓
送信元FAX	〒	↓
送信元TEL	〒	↓
送信日	令和	年 月 日
宛先	NPO法人フードバンクイコロさっぽろ 担当 片岡	
送信先FAX	011-351-5569	
送信先MAIL	kor.sapporo@gmail.com	
送信枚数	↓	
件名	窓口配布セット希望数について	
	【 1日分の食品 セット】 【 3日分の食品 セット】	
その他	【 日分の食品 セット】 【 日分の食品 セット】	

別紙3 食品受取申請書

メール添付にて提出
送信先 kor.sapporo@gmail.com

できる限り速やかに小包発送いたします。
*こちらは申請者ご本人の記入欄です(代筆可)

申請日 年 月 日

希望者のお名前 フリガナ (姓代 氏) 電話

住所 〒

家族構成 世帯全体 名 うち、65歳以上の高齢者 名・18歳以下の子ども 名 (年齢)

アレルギーの有無 ご家族の誰かに食品のアレルギーはありますか? なし ・ あり (具体的に)

苦手な食べ物 嫌いで消費できない食品はありますか? なし ・ あり (具体的に)

使用できる調理器具 のを付けてください コロロ ・ 電子レンジ ・ トースター ・ 炊飯器 ・ 電気ポット

*こちらは紹介機関の使用欄です ↓

紹介機関名 部署

紹介機関の住所 〒

電話 担当責任者氏名

備考

この用紙は窓口職員を通じて提出した場合のみ有効です。個人の方が直接フードバンクに提出した場合は無効となります。

昨年からの取り組み実績

* は窓口連携

・新たな窓口連携：2020年度21カ所（累計24）、2021年度19カ所（累計43）

小包	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月～3月	約
イコロフォーム小包	125	118	130	140	140	140	140	140	140	160	140		1373	
他の機関*からの要請小包	19	12	19	18	12	10	11	12	21	24			158	
連携団体**からの委託小包	0	0	0	30	0	66	124	0	67	0			287	約
月ごとの合計	144	130	149	188	152	216	275	152	248	164	0	0	1818	世帯 5409人

窓口配布	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月～3月	約
相談窓口配布セット（食数）	205	5	105	390	165	223	165	143	430	105			1936	日分 645人

バンタリー配布世帯数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月～3月	約
0円マーケット & 子ども食堂	9	34	0	30	29	30	50	26	29	25			262	世帯 786人

イコロフォーム小包・・・本人が直接申し込みフォームから申し込みしたもの
 他の機関からの要請小包・・・窓口連携を通じて申請のあったもの
 連携団体からの要請小包・・・しんぐるまざあず・ふぉーむ北海道様・NPO法人子どもの未来・にじ色プレス様を通じて小包配布



昨年からの取り組み実績



2021年度の大きなインパクトとしては、札幌市の10区の社会福祉協議会と連携がスタートしたこと。そして、フードバンクへ直接相談があったケースに関して社会福祉協議会に相談できる関係性が構築されてきたこと。



- 1：北海道支援情報ナビによる「小包発送」
- 2：小包への北海道支援情報ナビの案内を同封



北海道支援情報ナビ LINEBOTのご案内

北海道支援情報ナビは、生活・仕事・家計・家族関係などの困りごとに対して、北海道内の支援団体、相談窓口の情報を自動的にご案内するナビゲーションツールです。

実際の相談は、案内された窓口へ電話やメール、LINE等でご相談ください。

LINEBOTとのやりとりの内容、個人情報などが公開されることはありません。

このチラシを小包で受取った方はこのナビからの食品提供申請を行わないようお願いいたします。
(ナビのフォームは、単身世帯や高齢者などコロナ対策小包を受取れない方に向けたものです。)

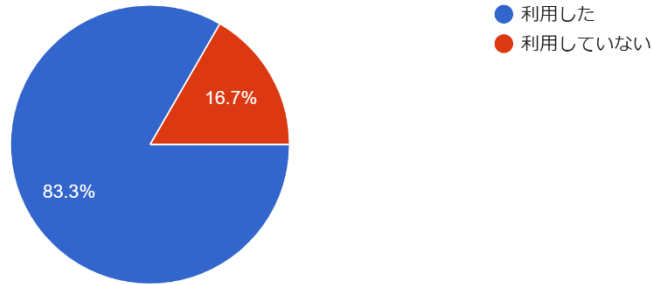


相談支援窓口からのアンケート回答結果

43 か所のフードバンク窓口連携支援事業の連携先である、相談支援機関の方たちに、フードバンクの窓口連携事業についてアンケートを実施。18 件から回答ありました。

2021年度（4月～）にフードバンクを利用しましたか？

18 件の回答



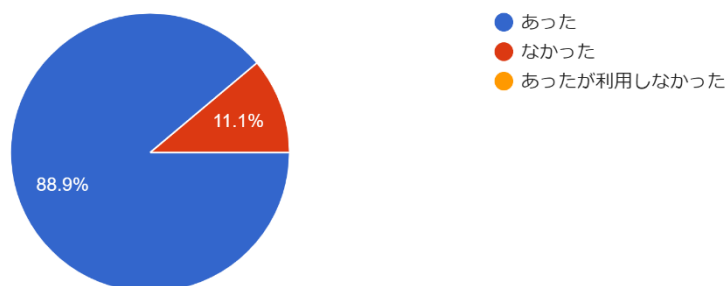
利用していない方にご質問です。利用しなかった理由をお聞かせください。

3 件の回答



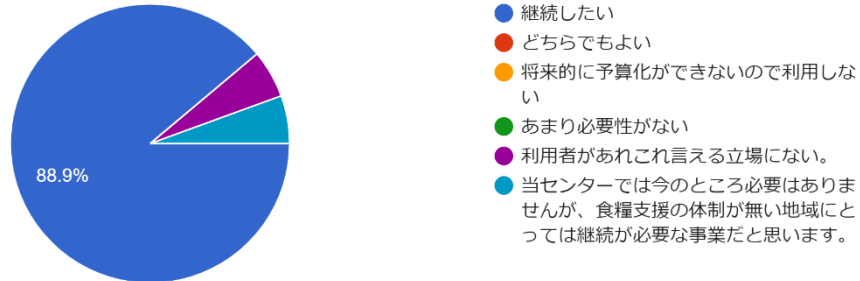
使用できるケースはありましたか？

18 件の回答



フードバンク連携プロジェクトを継続してほしいですか？

18件の回答



<連携窓口での活用事例>

・「年金受給まで食料がない方」「保護費受給まで食料がない方（生活保護受給者）」「保護費受給まで食料がない方」「自立相談支援機関で定着支援中に離職した方」といったように、利用できる制度がなく、次の収入が入るまでの繋ぎの食料支援として活用がほとんどである。生活保護の受給は該当せず、貸付も対象とならないケースでの利用が多い。

ほかにも、新規の相談者でお金がなく食料がない方、家計が急変して余裕がなくなった世帯、新型コロナウイルスの影響により減収した方、闇金の返済に追われ生活苦になっていた者への即時的な支援として利用している。

<窓口からの感想>

- ・生活困窮者自立支援制度では提供する食料の予算がないため、相談員の安心材料にもなる。
- ・アレルギーにも配慮してもらった。
- ・電気やガスを止められている相談者も多いため、なるべく調理不要な食品を依頼した。
- ・窓口配付セットはアウトリーチにも活用でき、自宅訪問する理由にすることができた。訪問により生活状況を把握できるという点でも役に立った。

フードバンクから相談窓口への繋ぎ（アウトリーチ）の効果

本事業で培われた連携機能により、フードバンクに直接食品提供を依頼した方 24 件の内、4 件を具体的に連携先の生活困窮者自立相談支援機関や社会福祉協議会の窓口につなげることができた。

自身ではうまく相談できなかつた方が、連携・情報提供（本人同意）をしたことによって貸付に繋がったケースやフードバンク提供の過程で困窮度が深刻化し、最終的には住居を失ったケースや生活保護に抵抗感があるライフラインが止まってしまった外国人の相談など多岐にわたる相談を生活困窮者支援機関に繋ぐことができた。

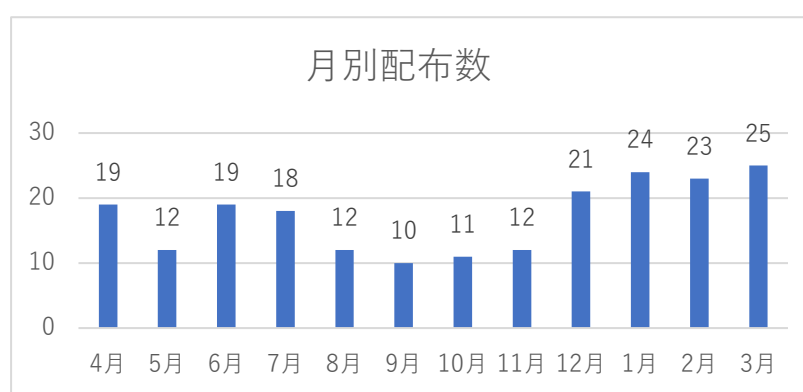
誰も相談に乗ってくれないという孤立感を抱えている方も食品提供（具体的な逼迫状況への支援）を通すことにより不信感が和らぎ、その後の支援につながるという効果を感じている。

①窓口配布セット 配布拠点リスト (15 か所)

三栄荘	8回
三笠社協	9回
りんく	17回
そらさぼ	3回
くらしサポートセンターえべつ	3回
しんぐるまざあず・ふぉーらむ	22回
当別社協 ゆとろ	1回
ねむろ日常生活サポートセンター	2回
なかしべつ生活サポートセンターよりそい	5回
一社) 釧路社会的企業創造協議会	4回
根室社協	1回
くらしサポートセンターとうべつ・しんしのつ	2回
留萌生活あんしんセンター	1回
オホーツク相談センターふくろう	3回
釧路市生活相談支援センターくらしごと	1回
合計	115回

窓口配布セット配布実績

1日分セット	3日分セット	世帯分	合計
610セット	491セット	531セット	2614セット
1,830食	4,419食	1,593食	7842食



その他

日用品や支援情報資料等もひとり親支援機関等を通し、食料品と合わせて配布した

② 個人宅配送支援 窓口連携拠点からの依頼による個人宛小包 (206件)

※6月以前はのちのちを守る SOS 事業

振興局エリア	市	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	団体名	配布依頼 個数	
石狩	札幌市中央区	3	2	2	2	4	3	1	0	1	3	1	2	24	本人	24	
	札幌市北区	0	0	0	2	1	2	1	0	3	0	0	2	11	くらし・しごと相談処しりべし	22	
	札幌市東区	3	3	1	1	1	1	0	0	0	1	3	4	18	札幌市豊平区社会福祉協議会	20	
	札幌市白石区	1	0	1	1	2	0	0	2	1	1	1	1	11	そらち生活サポートセンター	18	
	札幌市厚別区	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	岩見沢市生活サポートセンターりんく	19	
	札幌市豊平区	1	1	3	5	1	1	1	3	7	4	3	3	33	JOIN基幹センター	11	
	札幌市清田区	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	しんぐるまざあず・ふぉーらむ北海道	11	
	札幌市南区	1	1	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0	7	札幌市中央区社会福祉協議会	10	
	札幌市西区	1	1	2	2	1	2	1	0	0	1	1	2	14	北海道支援情報ナビ	9	
	札幌市手稲区	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	札幌市東区社会福祉協議会	5	
	札幌市合計	12	9	12	13	10	9	4	6	12	13	10	16	126	なかしべつ生活サポートセンターよりそい	5	
	石狩市	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	相談室コロボックル	6	
	江別市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	コミュニティハウスれおん	4	
	恵庭市	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	就業・生活応援プラザとねっと (中央区)	4	
	北広島市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	札幌市手稲区社会福祉協議会	4	
千歳市	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	札幌市南区社会福祉協議会	3		
石狩振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	札幌市北区社会福祉協議会	3		
振興局計	14	9	13	14	11	9	4	6	12	13	10	16	131	札幌市白石区社会福祉協議会	3		
空知	岩見沢市	3	2	4	0	0	1	1	1	2	1	2	2	19	札幌市東区保護課	3	
	砂川市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	札幌市清田区社会福祉協議会	2	
	深川市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	札幌市生活就労支援センターステップ	2	
	滝川市	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	4	オホーツク相談センターふくろう	2	
	赤平市	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3	豊平教会	2	
	歌志内市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	東区地域包括支援センター	2	
	芦別市	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	倶知安町社会福祉協議会	1	
	美瑛市	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	5	札幌市西区社会福祉協議会	1	
	三笠市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	札幌市厚別区社会福祉協議会	1	
	夕張市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	就労継続支援B型事業所「一歩」	1	
	空知総合振興局	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	4	あじさい弁当 (地域食堂)	1	
	振興局計	3	2	4	3	1	1	6	3	4	2	5	3	37	勤医協病院	1	
	後志	小樽市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	北海道NPOサポートセンター	1
		後志総合振興局	1	0	1	0	0	0	0	3	2	8	7	3	25	相談室シャイン	1
振興局計	1	0	1	0	0	0	0	0	3	2	8	7	3	25	札幌市中央区保護課	1	
渡島	函館市	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	福音派教会	1	
	北斗市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ホワイトストーン	1	
	渡島総合振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	留寿都村社会福祉協議会	1	
振興局計	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	合計	206	
檜山	檜山振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
振興局計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
胆振	苫小牧市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	室蘭市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	登別市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	伊達市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	胆振総合振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1		
振興局計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1			
日高	日高振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
振興局計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
上川	旭川市	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3			
	士別市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	名寄市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	富良野市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	上川総合振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
振興局計	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3				
留萌	留萌市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
留萌振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
振興局計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
宗谷	稚内市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
宗谷総合振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
振興局計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
オホーツク	北見市	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2			
	網走市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	紋別市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	オホーツク総合振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
振興局計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2				
釧路	釧路市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
釧路総合振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
振興局計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
根室	根室市	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1			
根室振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	4				
振興局計	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2	5				
十勝	帯広市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
十勝総合振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
振興局計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
不明		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1			
		19	12	19	18	12	10	11	12	21	24	23	25	206			

③ (参考) イコフォーム (個人宛小包) (イコロ独自事業、1672 件)

振興局エリア	市	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
石狩	札幌市中央区	9	9	11	6	9	8	6	8	9	8	9	9	101
	札幌市北区	14	15	18	20	18	18	22	18	21	25	21	18	228
	札幌市東区	11	16	25	22	24	23	23	27	34	25	34	23	287
	札幌市白石区	6	5	7	9	7	9	9	9	14	11	14	9	109
	札幌市厚別区	5	5	6	6	6	8	7	5	7	6	7	10	78
	札幌市豊平区	14	13	15	19	14	12	11	10	14	13	14	11	160
	札幌市清田区	6	4	1	4	3	5	4	4	4	2	4	5	46
	札幌市南区	4	5	7	10	10	12	10	14	11	9	11	7	110
	札幌市西区	13	14	12	12	17	14	16	15	18	18	18	20	187
	札幌市手稲区	7	4	5	5	3	3	2	3	2	5	2	2	43
	札幌市合計	89	90	107	113	111	112	110	113	134	122	134	114	1349
	石狩市	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	28
	江別市	3	2	2	3	2	3	3	1	2	1	2	1	25
	恵庭市	3	2	2	1	2	1	1	1	2	0	2	1	18
北広島市	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	21	
千歳市	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9	
石狩振興局	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	
振興局計	102	99	116	122	121	121	120	120	142	128	142	119	1452	
空知	岩見沢市	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	19
	砂川市	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
	深川市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	滝川市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	赤平市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	歌志内市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	芦別市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	美瑛市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	三笠市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	夕張市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
空知総合振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
振興局計	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	27	
後志	小樽市	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	後志総合振興局	2	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	2	8
振興局計	2	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	9	
渡島	函館市	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23
	北斗市	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	渡島総合振興局	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	22
振興局計	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	5	46	
檜山	檜山振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
振興局計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
胆振	苫小牧市	2	2	3	2	2	2	3	3	2	0	2	3	26
	室蘭市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	登別市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	伊達市	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	胆振総合振興局	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
振興局計	3	3	3	2	2	2	3	3	2	0	2	3	28	
日高	日高振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
振興局計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
上川	旭川市	2	1	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	34
	士別市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	名寄市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	富良野市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	上川総合振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
振興局計	2	1	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	35	
留萌	留萌市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	留萌振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
振興局計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宗谷	稚内市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	宗谷総合振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
振興局計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
オホーツク	北見市	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	27
	網走市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	紋別市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	オホーツク総合振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
振興局計	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	27	
釧路	釧路市	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	8
	釧路総合振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
振興局計	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	8	
根室	根室市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	根室振興局	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	8
振興局計	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	8	
十勝	帯広市	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	21
	十勝総合振興局	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	11
振興局計	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	32	
		124	118	130	140	140	140	140	140	160	140	160	140	1672

配布データ分析結果

窓口配布セット配布実績からは、フードバンクへ繋がったのは感染拡大の影響の大きい冬場の時期に増えている傾向がみてとれる。

相談支援窓口経由と、フードバンクイコロ経由の配布数と傾向は次の通りである。

<相談支援窓口経由（主に生活困窮者支援機関・社協）>

- ①窓口配布セットの提供（窓口配置）15 か所 115 回配送 2614 日分 7,842 食分
- ②個人向け緊急食糧郵送支援（相談者宅に配送）35 団体 206 世帯に自宅等へ配送

<フードバンク経由>

- ③フードバンクイコロに直接食糧支援を申し込み（別事業での実施）1,672 世帯に配布。「北海道支援情報ナビ」を配布し支援情報を検索できるように情報提供を行った。

それぞれの利用者の属性を見ると、相談支援窓口経由とフードバンク経由では相談者像に明らかな違いがある。これまでのフードバンクイコロの利用者は子育て世帯・女性のひとり親などが多かったが、今回開始した生活困窮者自立相談支援機関等の窓口では明らかに単身男性の割合が高くなった。相互にこれまでリーチできなかった層へアクセスするきっかけになっている。なお、今回の数字には一部連携未実施団体からの要請や本人からの SOS が含まれている。未実施団体については次年度以降連携を広めていきたい。また、各地のフードバンクが立ち上がっているため、それらを活用できるようにフードバンク同士のつながりを持っていく必要がある。

事業を通じての感想

昨年の「後方支援プロジェクト」から継続された 2021 年度は、更に 19 カ所の相談窓口と連携を開始することができました（累計道内 43 カ所）。フードバンクは日々の業務として、主に企業からの食品受取に関する調整と届いた食品を福祉施設・子ども食堂へとマッチングすることに集中しています。同時にひとり親世帯への小包発送やパントリーを行っており、コロナ禍で深刻なマンパワー不足に陥っていました。食のセーフティネット構築を活動目的に掲げている団体として、食事に困る人と繋がることができない、また繋がったとしても専門分野ではないため生活の立て直しに役立つ相談に乗ることができないというジレンマをずっと抱えておりました。

今回のプロジェクトはこのフードバンク側の悩みに少しずつ、しかし確実にアプローチするものでした。そして、相談窓口職員の方からの最終アンケート結果を見ると、それは同時に窓口サイドの悩みの解消になっていることがはっきりと分かりました。

お互いに必要としている者同士がこのプロジェクトで出会い連携をスタートできたのだと実感し、困窮者の自立支援の中で「緊急時の食料確保」という部分でのフードバンクの役割を改めて自覚できるものでした。北海道での今後のフードバンクの役割を確立する点でも、来年度以降も連携を継続してまいります。（片岡有喜子）

北海道内の相談窓口が対象です

フードバンク ～相談窓口連携～



相談に来た方の所持金がほとんどない！
訪問した先に食べ物がほとんどない！

令和2年からスタートした仕組みで、道内43か所
所で導入されています（令和4年3月現在）。
連携すると以下の2つのことが可能です・・・

【窓口配布セット】

窓口に備え付けておく食品（最小5袋）がフードバンクから相談窓口が届く。

【緊急小包の宅配支援】

フードバンクからの緊急食料の小包が直接困窮世帯へ
宅配便で直接届く。

*利用方法：相談窓口からフードバンクへ簡易なメールでの申込
*いずれも、助成金補助の状況により送料の負担がなく導入できる
場合があります。



【相談窓口の方からの声】

- ・食料への不安がない状態からの相談となり、職員も相談者も冷静になれる。
- ・保管場所に困らず、管理が楽で使いやすい。
- ・窓口配付セットはアウトリーチにも活用でき、自宅訪問する理由になることや訪問により生活状況を把握できる利点大きい。

連携について詳細を知りたい方は、下記までメールでお問合せください。

ikor.sapporo@gmail.com

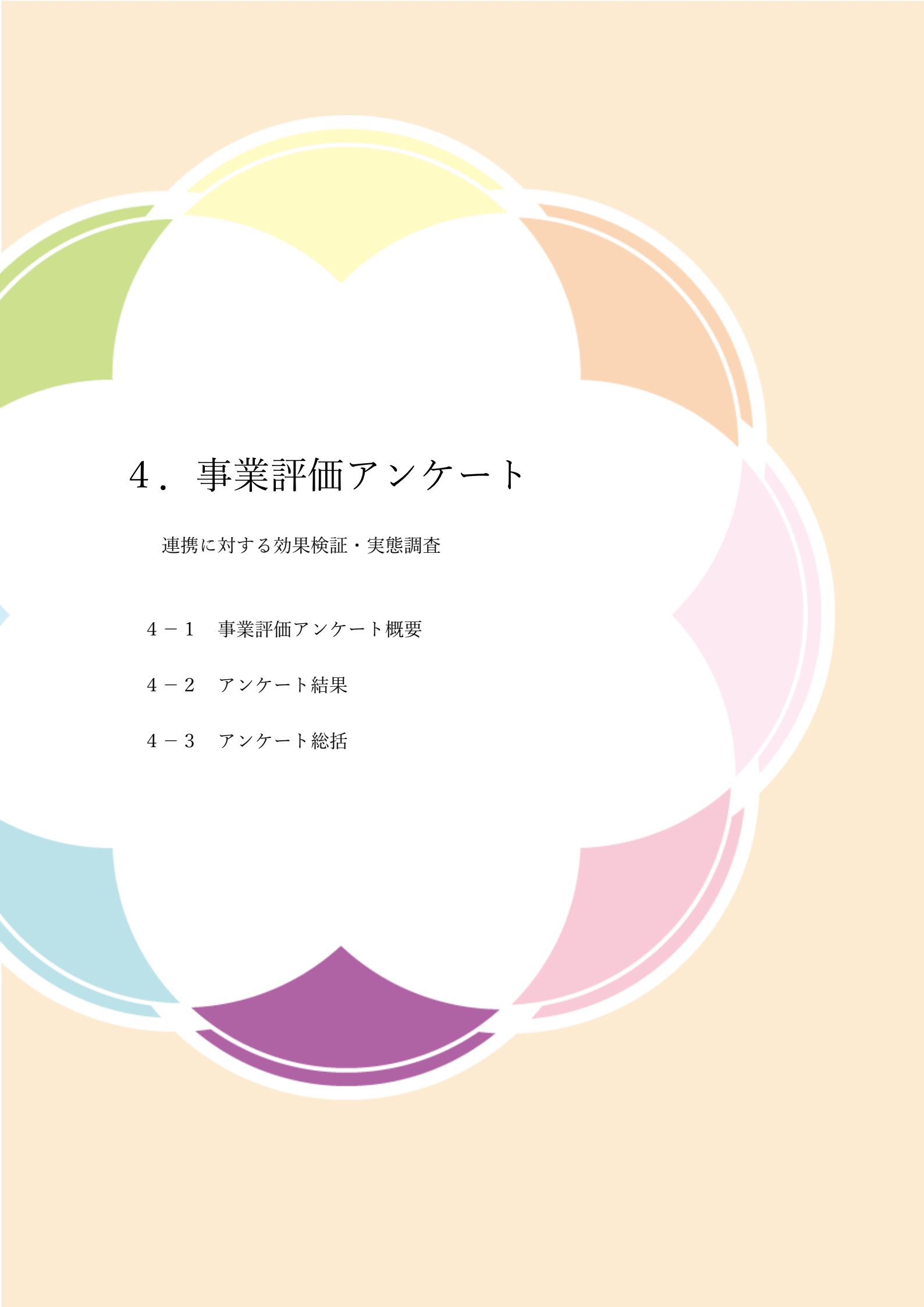
NPO法人フードバンクイコロさっぽろ

〒065-0024 札幌市東区北24条東8丁目1-20 1F

（月、火、木、金 10-16時スタッフ常駐）



フードバンク イコロさっぽろ
ありがとうを食でつなぐ



4. 事業評価アンケート

連携に対する効果検証・実態調査

4-1 事業評価アンケート概要

4-2 アンケート結果

4-3 アンケート総括

4-1

事業評価アンケート概要



目的：

今回のプロジェクトの効果検証を目的に各プロジェクトに対する効果検証のためのアンケートを実施した。

調査対象：

情報交換会の案内を送付した道内の福祉事務所設置自治体

(35 市 + 14 振興局 = 49 自治体)

情報交換会に参加した生活困窮者自立支援事業受託団体

回収：

自治体 15、受託団体 32 の合計 47 団体から回答を得た。

情報交換会に参加した多くの自治体・団体から回答をいただいた。

情報交換会に参加の一部自治体・団体からも回答をいただいている。

情報交換会に 1 回でも参加したことがある団体は 37/47 団体となっており

うち、自治体 7/15、受託団体 30/32 である。

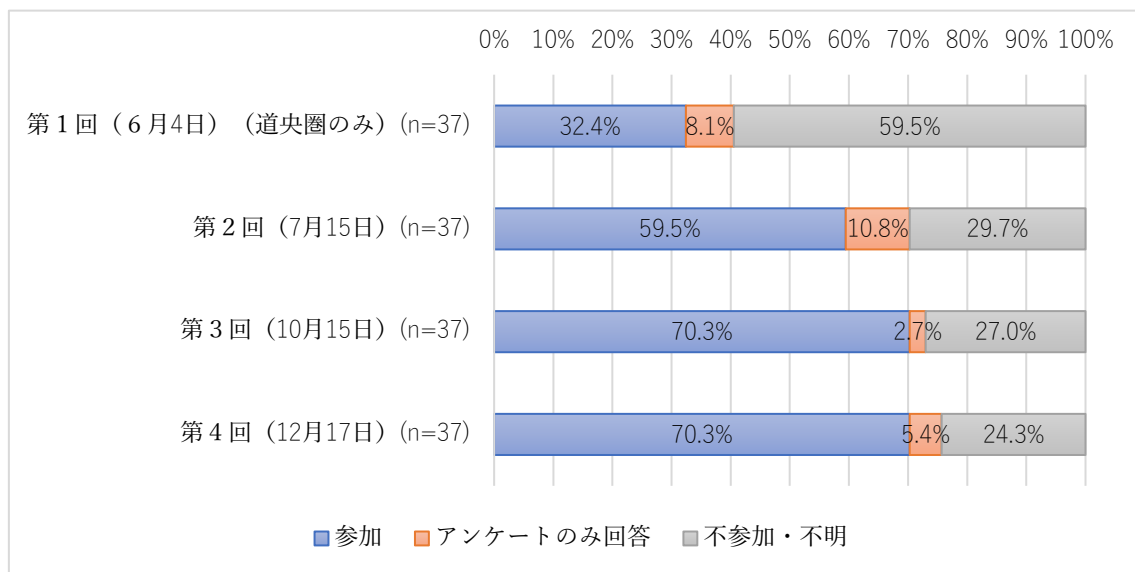
自治体で参加しているのは、直営のところが多く、不参加の自治体の多くは委託元の部署となっている。

アンケート結果

情報交換会の参加状況 (n=37)

情報交換会に一度でも参加したことのある 37 自治体・団体の参加状況

メンバーの入れ替わりがありつつ、高い参加率を示している。

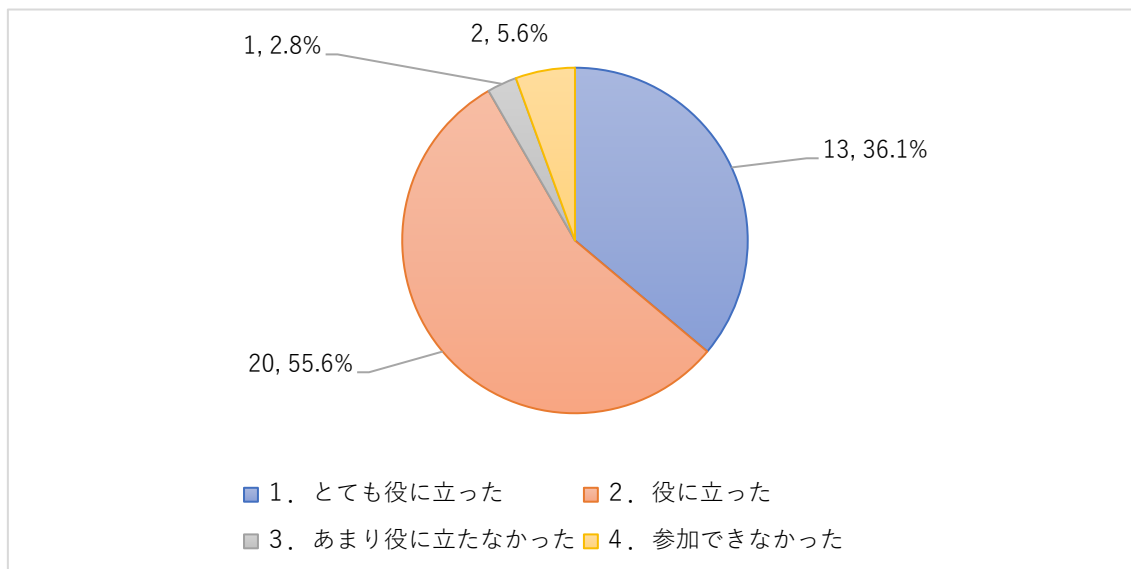


情報交換会に参加して (n=36)

9割以上が役に立ったと回答

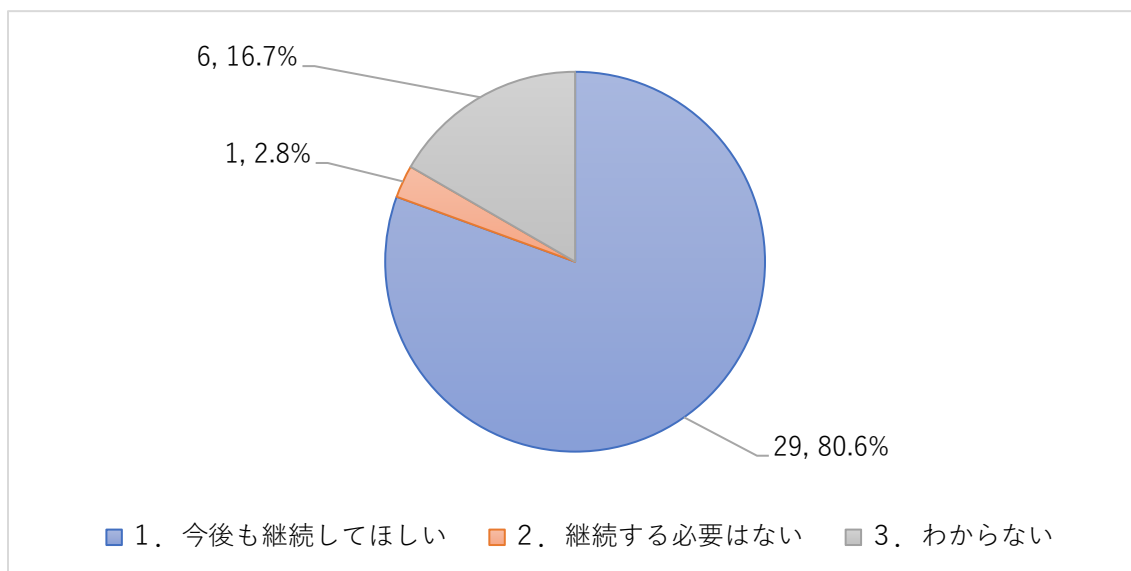
とても役に立った 36.1%、役に立った 55.6%

参加できなかった=アンケートのみ回答 となっている。



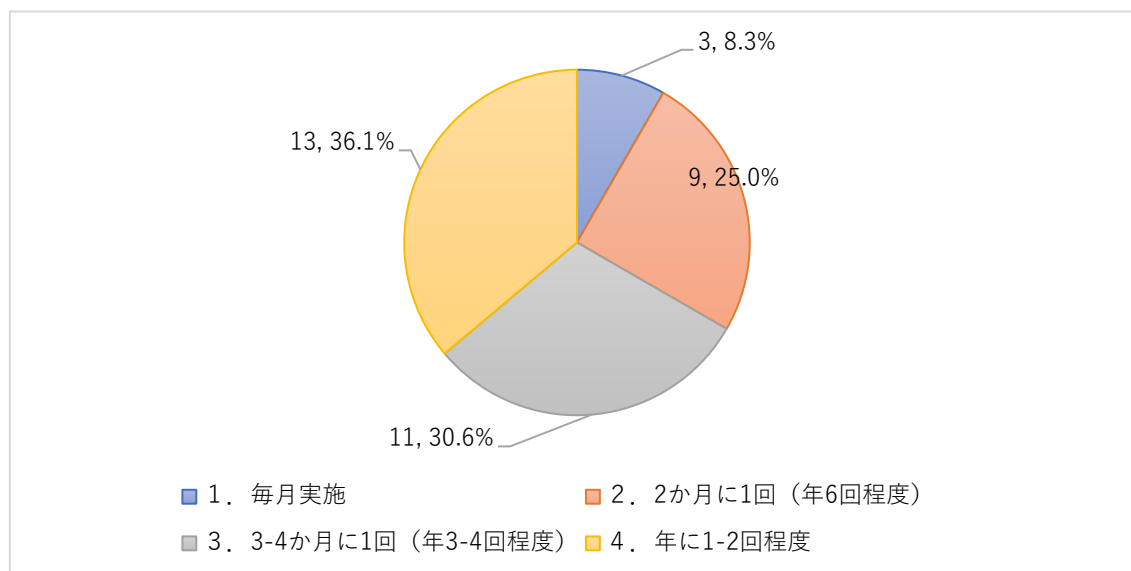
次年度 (令和4年度以降) の継続 (n=36)

8割以上が今後も継続してほしいと回答



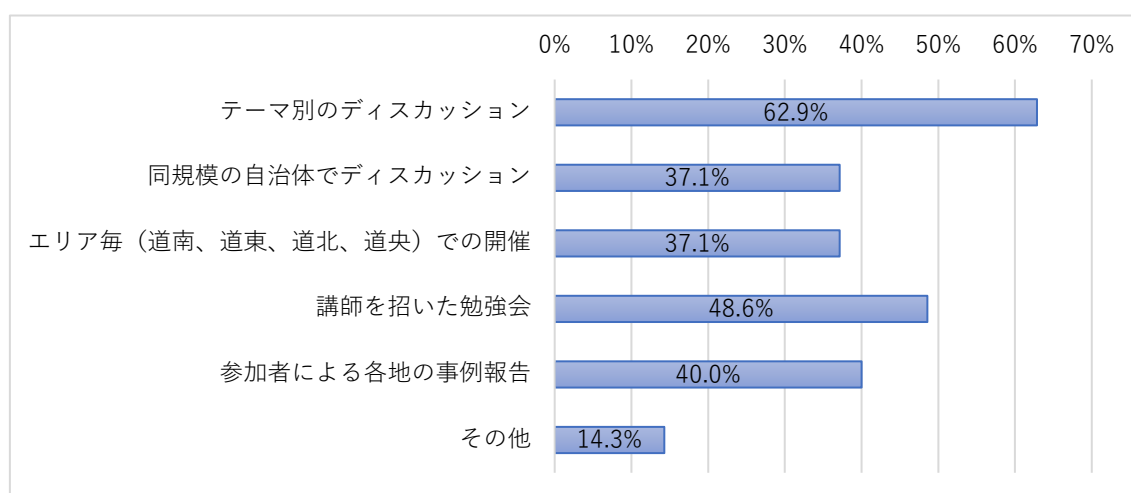
次年度継続開催する場合の希望開催頻度

開催頻度の希望としては、年1-2回が最も多く36.1%
3-4か月に1回が30.6%、年6回が25.0%とばらつきが多い。
毎月開催希望も8.3%あった。



開催内容についての希望(n=35)

テーマ別のディスカッションが最も多く62.9%
講師を招いた勉強会が48.6%などとなった。
その他としては「経験年数が近い人たちでの情報交換」「細事業別テーマ設定」と同様の状況にある他機関の相談員との情報交換が求められている。

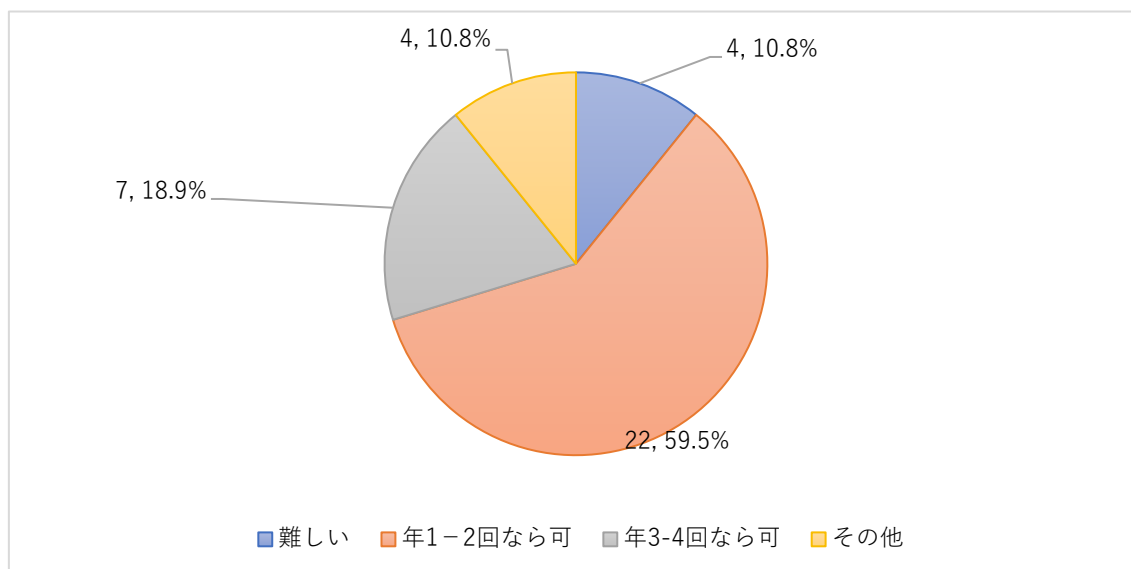


対面開催の可能性（旅費や時間の確保）

札幌を想定した場合、参加が難しいとの回答は4件（10.8%）のみ。

頻度に違いがあるが、多くの自治体・団体は参加できると回答。

その他回答は、札幌に近いところのため問題ないとの回答



情報交換会について（自由記述）

- 主任相談支援員同士のつながりが欲しい。・初任者の相談員同士場があるとよいのではないかと。・学習支援、一時生活の話ができる場がありそれぞれ情報交換できるとよい。
 - 他管内も含めた会議には、一定の成果や意義があったものと推察する。・年数回開催にせよマンネリズムに陥らないよう、趣向を変えた会議にすると良いのではないのでしょうか。
 - 名簿はいただいておりますが、やはり会ってお話しし、名刺交換もしたいところです。コロナ禍が落ち着いたのちは、現地開催を希望します。・道央圏生困担当者情報交換会と内容が似てくる恐れがあり、棲み分けが必要です。
- ※ 認定就労訓練事業：先進の事例や工夫などを知りたい。 ※就労準備支援事業：対象者の掘り起こし方や活動内容を知りたい。 ※上記以外にも、各地域の就労や生活、住居等の社会資源の実情を知りたい。
- 年2回ぐらいは現地開催となればいろいろな方が集まれそうな気がする
 - コロナの状態が落ち着いたらリアルでの開催を希望します。
 - まだまだ、1年目ですが、皆さんの取り組みとか、状況をうかがえることができ、ためになります。これからも続けてください。
 - 開催時期については、遠方という事もあり冬期間は交通機関の乱れ等の心配もあるため雪の時期を避けて欲しい。
 - 主催側の負担を考慮し、無理ない回数の実施が良いのではないかと。

- 前回自治体間の情報交換会に参加しましたが他市町村の取り組み状況や課題を伺い情報を共有することができて非常に有意義でした。
- 全道規模で行う場合、移動に時間を要するため、オンラインでの開催を希望します。
- 冬季開催だと悪天候もみられると思うので、冬季以外での開催を希望いたします。
- 同程度の経験を有する方々で集まるとよいと思う。

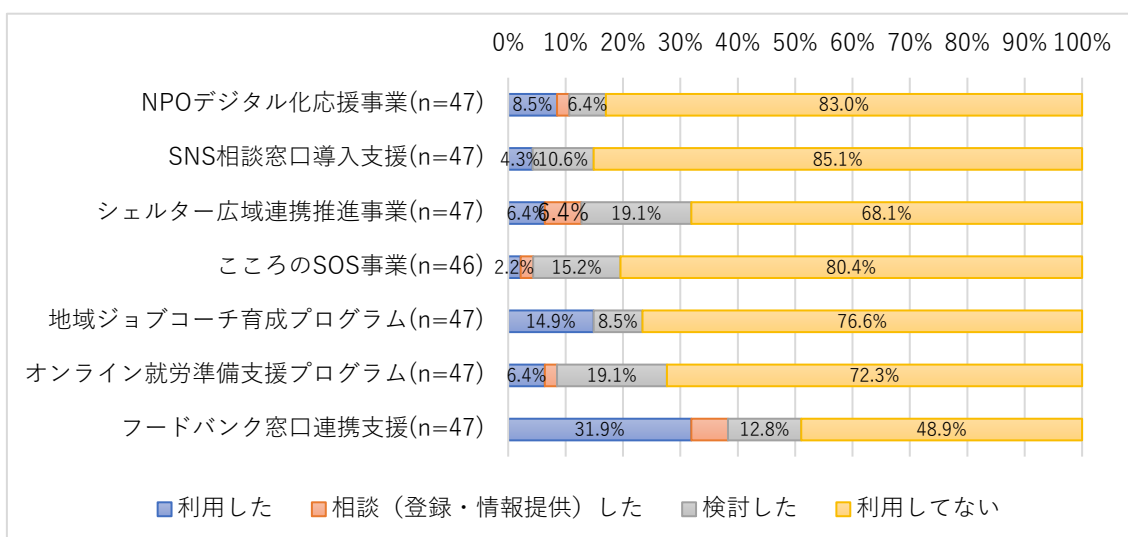
支援メニューの利用状況

すべての後方支援メニューに生活困窮者支援機関からの利用が見られた。

特にフードバンクの連携は 31.9%が利用、51.1%が検討。

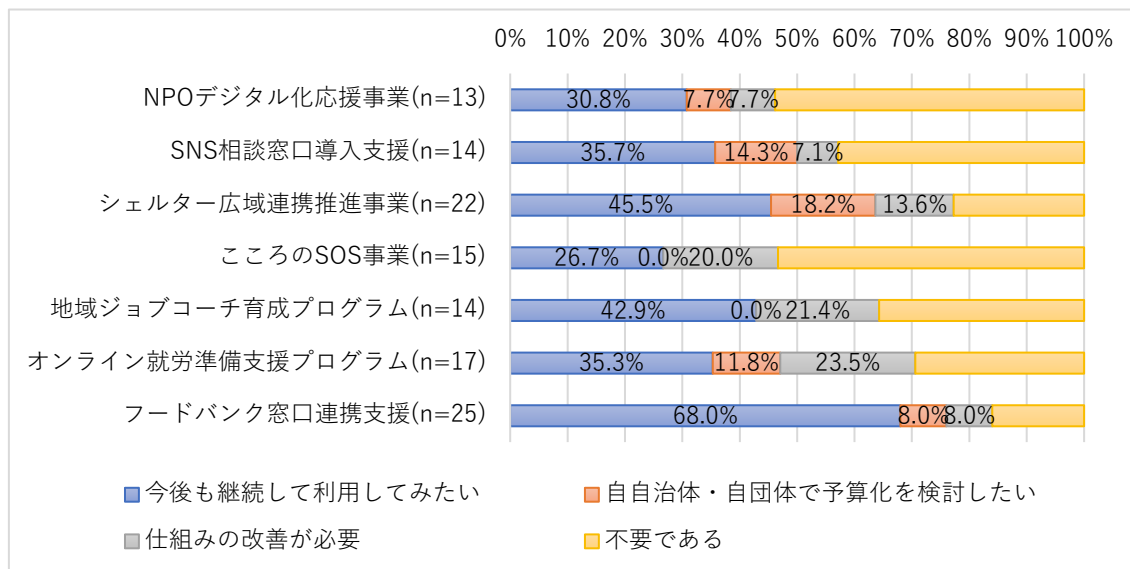
シェルター連携は 31.9%が検討。

情報交換会不参加アンケート未回答で支援メニュー利用した団体もある。



支援メニューの評価

利用が多かったフードバンク、シェルター事業は今後の継続希望が多い
 本プロジェクトによらない形での予算化検討もわずかに見られた
 利用者が少なかった事業は、仕組みの改善が必要との意見も多い



支援メニューについての意見

- シェルターについて、利便性はあるますが、継続性が望まれる事業であるため、安定した 予算の上での実施が望ましいと思います。 ・オンライン就労準備について、オンライン環境はないが、自宅での参加を希望される方も いることから、今後支援メニューが継続される場合、P C ・ポケット WiFi の貸出などへ拡充していただけると良いと思います。 ・フードバンクについて、支援者・相談者に非常に有用であります、一団体のみが担う体制のままでは、全道に浸透し利用が増加した場合、「フードバンクイコロさっぽろ」の負担は重く、対応に限界がでてくるのが懸念されます。全道各地のフードバンクに体制を広げ役割分担や地区割を行うことが良いと思います。
- 仕組みの改善にチェックした事業は、パツと事業イメージを湧かせられるものではなく、分かりやすく、訴求されやすい形で提案されたら良かったのではないだろうか。 ・着想に違和感が無いだけに、惜しい気がする。 ・こころの SOS 事業は、類似の委託事業として都道府県単位で産業カウンセラー協会が受託しているサービスもあり、既存の社会資源とドッキングさせた提案でも良いものもある。 ・全てにおいて新規独創性を発揮する必要は無く、既存社会資源の活用も検討されるべき。
- する側の改善が必要ではなく、受ける側（支援機関等）が工夫しなければいけないと感じた。まずは、必要な人が受けられるように周知を工夫することが必要だと思う。

- 当センターより、地域ジョブコーチ育成プログラム、オンライン就労準備支援プログラムに参加。本年度、手探りだった点を、焦点を定めて具体的にしていこう段階にあると考えます。また、小規模事業所にこそよい機会だと思いましたが、参加事業所が少ないことが課題。就労支援や就労準備の成功体験が希薄で、向上心が持てないのではと心配です。

他にどういった事業があると望ましいか

- 心のカウンセリング。身体異常時の早期治療。アクセスしやすい社会資源の情報提供。・要支援者へ効果的な支援が展開できるよう、スキルアップ勉強会の定期開催。
- 胆振地区は、周りを市に囲まれているが、市の社会資源が使えない。例) 苫小牧市で行っている就労準備支援事業が、隣町の白老町の相談者が利用できない・社会資源が少ない町村と市との連携仲介や構築事業等があると助かります。
- (厳格なルールが必要ですが…) MIXI のコミュニティみたいなどころでの語りの場(支援者同士)
- 各地域・各事業の取り組み状況や特色がわかるようなものを作成してほしい。任意事業ごとの分科会的な情報交換会の場を作ってもらいたい。
- 各地域での工夫や取組事例を知りたい(試行錯誤も含めて)
- 少額の給付や貸付、対象者に貸付した物品等の破損や紛失時の保険のようなもの。
- 職員等の人材確保の取り組み
- 当方で不要としたテーマ含め、小規模事業所を前提にいずれも継続が望ましい

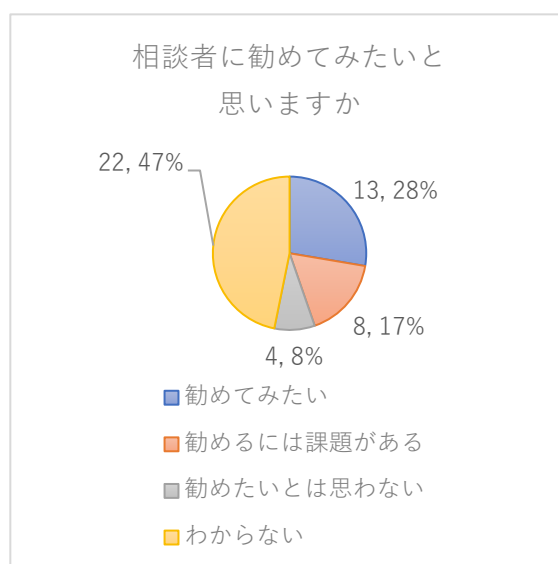
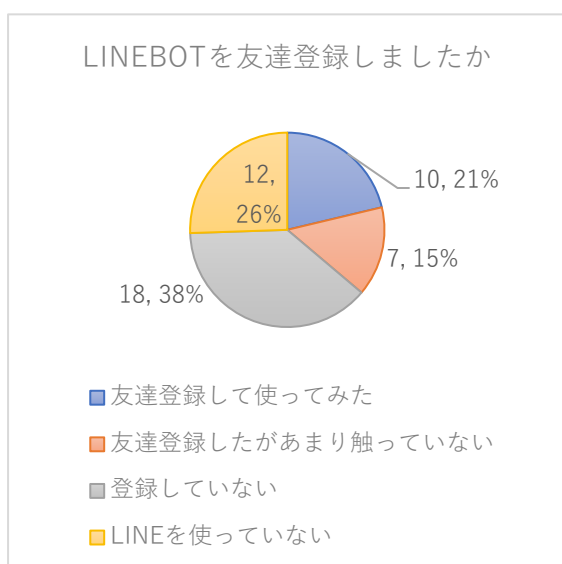
その他意見

- 若い世代の支援者の育成
- この度、シェルター広域連携推進事業を利用させていただきました。北広島市では一時生活支援事業を行っておりますが、今回の対象者が核家族4人世帯であったため、本市1名の利用定員枠を超えておりました。世帯を分けるよりもやはり1世帯ごと利用させていただくことが、対象者のストレスや負担を軽減すると考えておりましたので、今回の札幌市のシェルターでは4名同時に受け入れていただき、とても助かりました。現在は、対象者のうち3名が制度へのつなぎを行い(北広島市→市外)、1名は北広島市にて継続支援を行っています。
- シェルター広域連携やフードバンク窓口連携支援において、後方支援により繋がることができ、支援の手段と幅が増えた。
- シェルター事業も利用実績は無いものの、精神的負担がかなり軽くなっています。継続してもらえると助かります。
- フードバンクと繋がれて非常に助かっている。今日も一つ頼んだ。
- フードバンクは大変助かりました。それ以降、対象者が発見できずにいる状況。

- 自治体の規模や地域性によって、後方支援を必要とするか、自前である程度解決できるかの差が大きいように思う。
- 振興局レベルでは情報は届いていないと感じる。周知の仕方に工夫が必要である。
- 多忙な日々の中で活用している余裕が無いという意見もありました。
- 次回機会があれば、活用する可能性はあるのではと考えました。支援者向けのSOS事業は、支援者がお困り感を感じる前に、例えば経験の少ない支援者などがトライアル参加する機会などあってもよいかもしれません。フードバンク窓口連携支援も、これから継続すると考えると様々な課題も出てくるのですが、トライアル的に活用できるチャンスがあれば、現場で支援方法の方法を検討できる良い機会かもしれません

LINEBOT

36%が友達登録、28%が勧めてみたいと回答している。



LINEBOT へのコメント

- 多くの機関が登録してこそ意味があると思います。LINE というツールの活用が組織上難しい場合もあるかと思いますが、道などから登録を呼びかける等のフォローをいただけることを期待します。
- 業務で LINEBOT を試用する機会が少ない、費用面のお話など十分お聞きしていなかったため、導入を具体的に検討できませんでしたが、相談者には便利なツールだと感じます。一方で、便利な広報手段の伝える難しさも感じます。例えば住居確保給付金などの要件をどう伝えるか、気軽な文面で幅広くする必要性と、実際の適用の難しさから、落胆させないか この件に限りませんが感じることはあります。
- 支援機関とつながるためのツールというイメージがありました。支援者向けの情報ツールとしてはありがたいです。正規版が配信された場合、当方のチラシなどにQRコードを載せたいです。
- 対象者が利用可能であれば、紹介をしていきたい。
- 働けない（失業中）で試しに検索していくと、途中で生活保護や労災保険給付、といった専門用語が出てくるので、その後、そのボタンを押せばわかりやすい説明があるのですが、まずは言葉で止まってその次に進めないのではないか、と思いました。例えば、労災保険給付は、「仕事を以前していた人」、生活保護は、「家族からも支援が受けられず、お金がない人」などと制度名ではなく状況で選択肢をつくるとよいかも、と思います。

4-3

アンケート総括

情報交換会については、参加した方からの評価として「とても役に立った（36.1%）」
「役に立った（55.6%）」というように9割以上が役に立ったと回答している。また次
年度以降も継続してほしいという回答が80.6%であった。

開催頻度の希望については、さまざまであるが、開催場所については、オンラインの便
利さもある一方で、年1-2回なら、現地開催参加のための旅費や時間の確保ができる自治
体・支援機関が多いこともわかった。

支援メニューについては、使いはじめるまでのハードル（認知不足、不慣れ、遠慮）も
あり利用率は全体的に10%未満のものが多い中、シェルター連携は31.9%が検討、フー
ドバンクは51.5%が検討したと回答しており、フードバンクのように使い始めるとリピ
ートするケースも多い。

北海道支援情報ナビについても周知、使ってもらうまでに課題があるものの、今後情報
をアップデートし、相談者、支援者両方が、広く利用していけるものになる可能性は感じ
ることができた。

そもそも、生活困窮者自立支援制度自体、当初は任意事業の実施率が低く、制度理解が
広がる中で、実施率が上がってきた経緯がある。今回提供した支援メニューのシェルター
事業、オンライン就労準備支援事業への反応から、任意事業の重要性が一定理解されたの
ではないかと考えられる。

情報交換会では、道全域の自治体・支援団体間で支援実態がはじめて共有されたとい
え、他地域の状況を知ることが支援のボトムアップにつながっていくと考えられる。

今回の参加団体は生活困窮者自立相談支援を直営で行う自治体と委託先の民間支援団体
が中心となっており、委託元となる自治体担当者の参加が少なかった。今後、一時生活や
就労準備等の任意事業の実施、予算化等を考えていくには、委託元となる自治体担当者の
意識も高めるための工夫が必要である。

5. 総括

続・後方支援プロジェクトから見えてきたもの

5-1 プロジェクトを通じて

5-2 支援者支援の機能と役割

5-3 後方支援ネットワークへのエール

5-1

プロジェクトを通じて



ここでは、本プロジェクトの実施を通じて、特に効果が高かったと思われる3つの取組について改めて整理したい。

(1) 支援者支援・情報交換会の効果

福祉事務所設置自治体においては、生活困窮者自立支援法に基づき、生活困窮者自立相談支援事業が実施されているが、その具体的な実施方法については、自治体の裁量による部分が多い。柔軟な対応ができる反面、参考となる事例が身近になく、担当者レベルで事業方針を明確に定められないという面もある。特に任意事業については実施しなくてもよいという中で、自治体負担が発生することから予算の関係でなかなか実施に踏み切れない自治体も多い。

このような状況のなか、今回の続・後方支援プロジェクトでは、支援者支援の観点から支援者間の「情報交換会」を開催するとともに、任意事業を実施していない自治体が、シェルターや就労準備などのプログラムを試験的に活用し、予算化に向けた検討を行えるような支援メニューの開発・提供を行ってきた。

特に、情報交換会は、9割以上が役に立ったと回答しており、継続希望も非常に高いものとなった。教科書的なものだけでなく、実際の支援者同士の意見交換を通じて、地域ごとの社会資源（住まいや仕事）の状況に応じた支援のノウハウ共有できたこと、就労準備支援や学習支援といった個別支援の部分において、具体的な実施事例や実施にあたっての課題を共有できた意味は大きく、継続することで支援機関のボトムアップにつながっていくと感じている。ただし、情報交換会の運営に関しては有志による対応の限界や事務局の負担も大きく、組織や予算などが無い中での継続開催の難しさも同時に明らかになった。

また、日常的な情報共有の仕組みとして情報交換会からのニーズを踏まえ「北海道生活困窮者ネットワークのあり方に関する検討委員会」での議論からスタートしたLINEオープンチャットにも、25名の参加があった。ここでは、年末年始の相談窓口の開所状況、生活困窮者自立支援統計システムの使い方の相談、相談者が相談の内容を録音・録画するなどに対するトラブルへの対応方法、また、よりそいホットライン（社会包摂サポートセンター）が2021年度に実施した「Chankanプロジェクト」の情報共有もなされるなど情報共有、意見交換の場として機能した。

今後も、運営体制を検討しながら、様々な形で情報共有の場づくりを行っていければと考えている。同時に、全国各地で培われた支援者支援の取組みのノウハウを共有し、ネットワークづくりや支援者支援を効果的に行うためにも、（顔が見えやすい地域間の）支援者支援機関同士の情報共有の場づくりの重要性についても全国に発信していきたい。

（２）フードバンク窓口連携の効果

フードバンクの活動は企業等からの食品受け入れと、賞味期限が切れないうちに必要な世帯や施設に届けるという物流の担い手という側面がつよく、この数年でフードバンクの取組が全国各地に広がっているが、直接的な相談支援にまで携わる事は少ない。

フードロスという観点から企業から物資提供のニーズが高い一方、フードバンク自体は人件費や倉庫代を含めた予算獲得の手段が限られるのが実態である。

そこで本プロジェクトでは、生活困窮者自立相談支援機関を中心とした窓口が、フードバンクの利用料（送料程度）を負担する形で必要な時にフードバンクからの食料提供を受けるといった仕組みを構築した。

生活困窮者自立相談支援事業は、各自治体の予算事業であるものの、自立相談支援事業に食料支援の予算がつくことはない。しかしながら、相談に来られる方は経済的に困っているだけでなく、家計管理にも課題がある。数日乗り切れば、給料日であったり、年金や生活保護費の支給日になるといった状況での相談も多く、相談支援機関側のフードバンクの利用ニーズは非常に高い。そのためフードバンクの食料提供を利用しながら、就労支援や家計改善に向けた支援を行える状況は非常に支援に役に立ったようである。

結果、困窮者自立相談支援機関や社会福祉協議会等自治体側で次年度フードバンク連携のために独自予算を申請したという事例が出てきたことも大きな成果である（3拠点）。

また、フードバンク自体が、生活困窮者のアウトリーチの役割を担うことがわかってきた。これまでのフードバンクの利用者へのアンケートでは、上述した相談者に加え、どこに相談したらいいかわからない、相談したが対応してもらえなかった等、孤立感を抱える世帯が多く、適切な支援情報が届いていないため、生活困窮者自立相談支援機関等への相談にまで至らない世帯がかなり多いことが分かった。このような世帯に「北海道支援情報ナビ（LINE BOT）」の情報提供を行うことで、フードバンクの利用をきっかけにして自立相談支援機関や社会福祉協議会の相談支援につながったというケースもみられた（4件）。また、支援情報ナビの食べるものがないという相談からフードバンクの利用につながったケースもあった（9件）。

このように、生活困窮者自立相談支援機関とフードバンクと連携することで、フードバンクの活用によって相談支援がやりやすくなるだけでなく、生活困窮者支援のアウトリーチとしても機能することがわかり、生活困窮者自立相談支援機関側でフードバンク利用のための予算を継続してつけることができれば、WIN/WIN の関係を築いていくことができる。

(3) シェルター広域連携推進事業

シェルター広域連携事業は、本プロジェクトの予算で、ホテル借上げ型シェルターを用意し、シェルター未設置自治体にシェルター機能提供するための事業である。

本事業の経緯としては、札幌市の一時生活支援事業を受託している JOIN の利用者を分析すると、一定割合が札幌市外からの利用者となっており、一時生活支援事業を実施していない自治体が、自治体内で利用できるシェルターがあれば、道内各地から札幌市へ移動（野宿経験）することなく、それぞれの地域で支援ができるのではないかと考えたのが発端である。

今回、コロナ禍で集客が落ちたゲストハウスに声をかけ、シェルターとしての利用を依頼するとともに、ゲストハウス同士のネットワーク化を進め、広域で対応できる仕組みづくりを行った。そして、これは同時に一時生活支援事業未実施自治体へ向けた、支援スキルのシェアと実績を作ることによって、各自治体へ予算確保に向けた働きかけを行うことを目的としている。

実際に、今回利用が最も多かったのは、一時生活支援事業を実施していない帯広市の支援機関からであった。また一時生活支援事業を実施していても個人ではなく、4人世帯には対応できないため本事業で連携したゲストハウスを利用したケースもあった。

ゲストハウスの利用のメリットとしては、一般的なビジネスホテルと違って、コミュニティスペースを兼ね備えている点、食事提供も含めて顔が見える関係性が作りやすい点があげられる。また相談員が常駐するわけではないが、ゲストハウスの特性上、オーナーやスタッフがどんな方とも気軽に話をする高いコミュニケーションスキルを持っていることが多いため、生活状況を把握することができる。このため地域によっては一時生活支援事業の受け皿として活用していくことが可能と考えている。

本事業を通じて、一時生活支援事業を実施していない、また実施していて単身者には対応できても、世帯に対応できないような自治体が実際に本事業を活用することがわかり、この経験をもとに、各自治体における居住支援の体制充実につながればと願っている。

～生活困窮者支援の孤立を防ぐ～

続・後方支援プロジェクトから見えてきた 支援者支援の機能と役割

○支援者支援の機能と役割

支援者支援の機能と役割は7つに分類できる。情報交換会として実施した、①情報共有・ネットワーク構築機能をベースとして、②ニーズの把握、③課題の整理を行う機能、そして把握した課題解決をするための支援機能として、④人材育成、⑤支援員向けスーパーバイズ、⑥ノウハウ提供、⑦社会資源の開拓といった用途に応じた方法論で対応していくことが求められる。この機能を一体的に働かせることにより、さらに①情報共有ネットワークの価値（関係性）を高めていくことによって、情報共有やニーズ把握の精度が向上していく循環が起これ、支援を実施していくための地域力の底上げ・向上につながっていくと考える。

機能項目	①※ 情報共有 ネットワーク構築	②※ ニーズ把握	③※ 論点整理 政策提言	④※ 人材育成	⑤※ 支援者向け スーパーバイズ	⑥※ ノウハウ 提供	⑦※ 社会資源の 開拓
実施主体	都道府県 ※支援者支援 機関	都道府県	都道府県 国	都道府県 国	都道府県 国	支援者支援 機関	困窮実施機関
実施方法	情報交換機会の 提供等	1及び調査等	課題を整理・ 分析論点整理 の場の位置づ け→国に集約	研修及び5～ 7を通じた育 成事例集等	4及び6～7を 通じたスーパー バイズ	1及び4～ 7を通じた 支援・事例 集等	各地域の生活 困窮者支援機 関を主体とし てフォロー※
支援者支援 機関の役割	調整・運営・ 相互フォロー	ニーズを丁寧 に聞取	現場を把握し た提言4～7 に振分	企画・運営の フォロー	情報提供・仕組 み作り	情報集約・ 整理・提供	6及び仕組み 仕掛け作り
既存の機能 と現状	有志にて実施 現場に余裕が なければ出来 ない	— 個々人が実 施・断片的把 握・偏る	— 国単位で数年 に一度	※・都道府県 ・ブロック別 研修等	— 個々人実施・断 片的で偏る	— 個々人実 施・断片的 で偏る	困窮実施機関 が各地域内で 開拓には限界 がある
コスト	運営費・人	調査費・人	分析・人	運営・人	人	人・調整	人・調整・支

図 支援者支援の機能

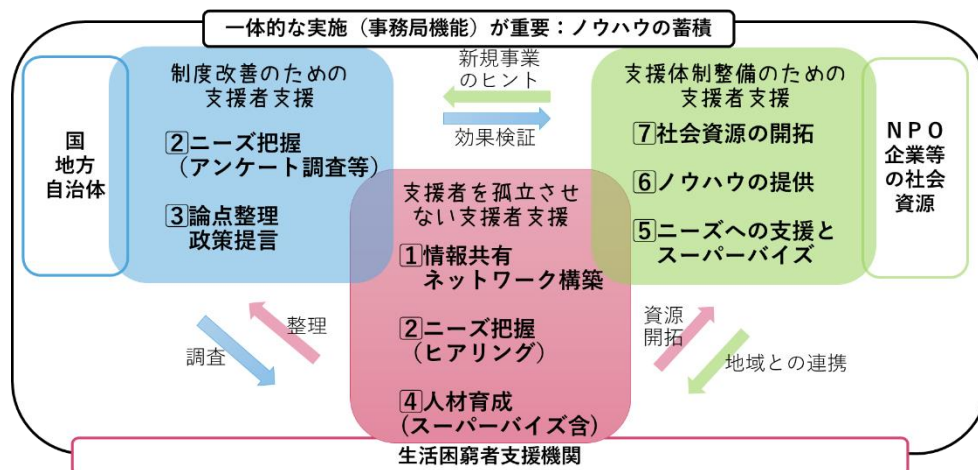


図 支援者支援の役割

○生活困窮者自立相談支援機関の後方支援機能（支援者支援機能）の普及にむけて

(1)官民協働で地域における支援力の向上について検討する場の位置づけが必要

本来、この支援者支援機能自体は生活困窮者法における都道府県の役割として生活困窮者自立支援法に明記されている所ではあるが、都道府県単体で実態を把握し、この機能をすべて賄うことは難しい。（実態を把握せずに1(会議)・4(研修)などをバラバラに実施していても効果が低い。）そのため、都道府県の役割として官民協働で各々の地域における支援力の向上について検討していく場の設置が必要である。（法律上に明記）しかし繋がりが構築されていない中で、会議体だけの枠組みを作ることはむしろ逆効果であり、だからこそ、上記したような2～7までの機能が果たす役割と連動性が重要なカギとなる。

(2)地域単位(広域ブロック)での支援団体ネットワークが重要な役割を果たす

今回の後方支援プロジェクトと関連して設立を検討している北海道生活困窮者支援ネットワークは一定の各現場の困りごとを出せる場を創り、その解決に向けたノウハウを担保し提供する機能をもつ。生活困窮支援全国ネットワークとも有機的に連携し、地域毎の支援団体ネットワーク同士で、各地域の課題やノウハウを他地域とも情報共有していく役割が求められる。可能であれば、都道府県単位での支援団体ネットワークの構築、および支援者支援の場づくり（その事務局機能の必須化）が望まれるが、必要に応じて近隣都道府県が一体的に実施することも考えられる。現状、各自治体で地域における支援体制づくりを試行錯誤している可能性があり、支援者団体のネットワークが軸となって、情報交換の場を設けつつ、生活困窮者支援全国ネットワークの全国交流会等でも共有することで国全体の生活困窮者支援のエンパワメントに繋がる。

(3) 広域的地域における社会資源の開拓

広域的地域における社会資源の開拓には、都道府県が「その他の生活困窮者の自立の促進を図るために必要な事業」として市等と連携して行う事が理想ではあるが、自治体負担率が2分の1であり予算化が難しいという声も聞かれる。社会資源の開拓の試験的取り組みは社会福祉推進事業のヒントになるなどの側面も期待されることから、各地域における任意事業及び支援体制整備を促進するためのモデル事業として仕掛けづくりを行っていく事も考えられる。その際重要なのはあくまでも主体は各地域の生活困窮者支援機関が主体となれるよう、中間支援的な役割としてフォローアップしていく事である。

(4) 支援者支援を一体的に実施する必要性、および専門性の担保(蓄積をする場)の重要性

この支援者支援(中間支援)の機能は、7つの機能を一体的に行うことで効果が期待されるものである。

困窮者支援を委託事業として実施する場合は単年度契約となる事がほとんどである。また直営であっても自治体・社協含め人事異動があり人的ネットワーク、支援ノウハウが蓄積されないことが多い。情報共有の場に加えて、このネットワークを下支えする事務局(人材・専従)が必要となる。今回後方支援プロジェクト自体も、現場を持たず自由に動けるスタッフを配置しなければ実現できなかったことでもある。また一体的に実施するための支援団体ネットワークを通じて、支援者支援機能の専門性が蓄積されることは、今後コロナ禍のように各地で起こりうる有事・災害時に負担が長期化する生活困窮者支援機関のバックアップとしても機能する。

(5) 個々の事業を実施する自治体の責任、役割

今回のプロジェクトではさまざまな支援機能を提供したが、現場ニーズに、一時生活支援事業をはじめ、各自治体の事業実施(生活困窮者自立支援事業の任意事業の実施)が追いついていない現状が明らかになった。これは委託先依存となっている自治体の責任でもある。情報交換会にも直営の自治体は参加しているが、委託元となる自治体の参加は少ない。自治体としてはNPO等に委託して終わりではなく、担当としてケース会議などにも参加し、委託先と協働で支援現場を理解、支援の在り方を考えていく責任、役割が求められる。またそのためにも都道府県及び自治体担当者が生活困窮者支援法の理念を理解し、その役割及び責任について現場担当者と一緒に学ぶ場への参加も必要となる。

5-3

北海道のシェイクハンド・・生活困窮者支援 の後方支援ネットワークに寄せて



生活困窮者自立支援全国ネットワーク理事
櫛部武俊

2013年に生活困窮者自立支援法が成立して11年を迎えた。この制度は生活保護に対する不正受給バッシングの嵐の中で生まれた。成立時は第1のセーフティネットの雇用から滑り落ちた方が第3のセーフティネットの生活保護の手前で雇用跳到ね上げる役割、第2のセーフティネットが期待された。対象者を明確にという自治体の要請があつて経済的な困窮という立て付けになった。元々生活支援という思想があつて困窮になった人だけを支援するという狭隘な支援ではなかつたのだが出発点はそこだつた。5年の全国の実践を通じて2018年の法の見直しで理念として【人の尊厳】、定義として【社会的孤立】を定め、経済的困窮から一人の人として向き合うというように目線が上がつてきた。2022年の今年、生活困窮者自立支援法は新たな見直しが行われる。おりしも地域共生社会、孤立孤独、自殺、ケアラー問題等、生活困窮自立支援から生まれ、個別支援サービスが充実の方向になった反面、個別対策ができればできるほど縦割り化と孤立化も深まる矛盾を抱えている。重層的折り重なり合いが施策を利用する住民にとって必要な所以である。生活困窮制度のコアは分権的・創造的な自治事務を官民協働で取り組むことにある。この広い北海道でそれを生かすにはどうしたら良いのか？点在故に自己完結的で支援者も孤立しやすい状況を支援分野から打破するにはどうしたらよいのか？その一つの答えがこの「後方支援プロジェクト」という名の新しい全道ネットワークの創出の中にある。北海道はこの10年幾多の官民の支援者が集い、学び励まし合つてきた。それを土台に町村の隅々まで支援者同士が励まし合いつながら合うこの後方支援プロジェクトに希望は宿る。



6. 資料

6-1 情報交換会 参加団体（参加者）一覧

6-2 JOIN 分析データ

6-3 内部利用の報告

6-1

情報交換会 参加団体（参加者）一覧

エリア	No	法人名	
北海道	1	北海道庁 北海道保健福祉部福祉局地域福祉課	
	2	北海道社会福祉協議会 困窮者支援部就労準備支援事業	
空知総合振興局 (10市14町)	3	芦別市役所 市民福祉部福祉課	
	4	赤平市役所 社会福祉課	
	5	三笠市役所 福祉事務所	
	6	滝川市役所 保健福祉部 福祉課	
	7	歌志内市役所 保健福祉課 生活保護グループ	
	8	NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター そらち生活サポートセンター★	
	9	社会福祉法人 雪の聖母園地域支援センターライフネットゆうぱり	
	10	NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター 岩見沢市生活サポートセンターりんく★	
	石狩振興局 (6市1町1村)	11	当別町社会福祉協議会くらしサポートセンターとうべつ・しんしのつ
		12	社会福祉法人ゆうゆう ゆうゆう塾
13		札幌市役所 保健福祉局総務部保護自立支援課	
14		一社) 札幌一時生活支援協議会 札幌市ホームレス相談支援センターJOIN 基幹センター★	
15		キャリアバンク株式会社 札幌市生活就労支援センター ステップ★	
16		NPO 法人ベトサダ	
17		NPO 法人みんなの広場	
18		NPO 法人コミュニティワーク研究実践センターコミュニティハウスれおん	
19		NPO 法人 女性サポート Asyl	
20		NPO 法人ワーカーズコープ みんなのおうちC o C o - B u L a	
21		江別市社会福祉協議会 くらしサポートセンターえべつ★	
22		NPO 法人ワーカーズコープ 江別事業所しごとサポートセンターコクリ	
23		千歳市役所 保健福祉部 福祉課生活支援係★	
24		恵庭市役所 保健福祉部福祉課	
25		恵庭市社会福祉協議会 事業管理課	

エリア	No	法人名
石狩振興局 (6市1町1村)	26	石狩市社会福祉協議会 地域福祉課個別支援係
	27	北広島市役所 保健福祉部福祉課
	28	社会福祉法人 えぼっくきたひろしま暮らしサポートセンターぽると
後志総合振興局 (1市13町6村)	29	NPO 法人しりべし圏域総合支援センター くらし・しごと相談処しりべし★
	30	NPO 法人訪問型フリースクール漂流教室サンデースクール
	31	小樽市役所 小樽市福祉総合相談室たるさぼ
	32	キャリアバンク株式会社小樽市福祉総合相談室たるさぼ
	33	小樽市社会福祉協議会
	34	京極町社会福祉協議会 地域福祉課
	35	倶知安町社会福祉協議会
	36	黒松内町社会福祉協議会
胆振総合振興局 (4市7町)	37	胆振総合振興局 保健環境部社会福祉課
	38	NPO 法人ワーカーズコープ 生活就労サポートセンターいぶり
	39	室蘭市社会福祉協議会 くらし支援課
	40	登別市社会福祉協議会★
	41	苫小牧市役所 福祉部総合福祉課
	42	NPO 法人ワーカーズコープ 苫小牧市就労準備支援しごとびら
	43	NPO 法人ワーカーズコープ 苫小牧一時生活支援事業
	44	新ひだか町社会福祉協議会
日高振興局 (7町)	45	日高振興局保健環境部社会福祉課
	46	NPO 法人こみっと 相談支援センターこみっと
	47	社会福祉法人平取福祉会 相談支援事業所なないろ
渡島総合振興局 (2市9町)	48	渡島総合振興局 保健環境部社会福祉課
	49	一般財団法人北海道国際交流センター 生活就労サポートセンターおしま
	50	函館市役所 保健福祉部地域包括ケア推進課福祉拠点整備担当 生活困窮者自立支援担当★
	51	ファーストナレッジ株式会社 (ITTO個別指導学院) 函館市中学生学習支援事業
檜山振興局 (7町)	52	一般財団法人北海道国際交流センター 生活就労サポートセンターひやま
上川総合振興局 (市17町2村)	53	上川総合振興局 保健環境部社会福祉課地域福祉係
	54	有限会社ウィルワーク かみかわ生活あんしんセンター★
	55	旭川市役所 旭川市福祉保険部生活支援課
	56	旭川市社会福祉協議会 旭川市自立サポートセンター

エリア	No	法人名
上川総合振興局 (市 17 町 2 村)	57	北海道労働者協同組合
	58	生活協同組合北海道高齢協
	59	全日本建設交運一般労働者組合 旭川支部
	60	名寄市役所 健康福祉部社会福祉課
	61	名寄市社会福祉協議会 生活相談支援センター
	62	富良野市社会福祉協議会 自立相談支援センター
	63	鷹栖町健康福祉課
留萌振興局 (1 市 6 町 1 村)	64	北海道留萌振興局 保健環境部社会福祉課
	65	留萌市役所 市民健康部社会福祉課
	66	有限会社ウィルワーク るもい生活あんしんセンター
宗谷総合振興局 (1 市 8 町 1 村)	67	社会福祉法人 稚内社会福祉協議会自立生活支援センター枝幸事務所
	68	社会福祉法人 稚内社会福祉協議会自立生活支援センター
	69	NPO 法人 ここ就労準備支援センター ここから・わーく
オホーツク 総合振興局 (3 市 14 町 1 村)	70	NPO 法人ワークフェア オホーツク相談センターふくろう★
	71	社会福祉法人 北見市社会福祉協議会北見市自立支援センター★
	72	NPO 法人ワークフェア 北見市生活困窮者就労準備支援事業所スパロウハウス (シェルター)
	73	NPO 法人ワークフェア オホーツ若者サポートステーション
	74	網走市社会福祉協議会 網走市生活サポートセンターらいと
	75	紋別市社会福祉協議会 紋別市生活自立支援サポートセンター
十勝総合振興局 (市 16 町 2 村)	76	有限会社ウィルワークとかち生活あんしんセンター
	77	社会福祉法人慧誠会帯広市自立相談支援センターふらっと★
釧路総合振興局 (1 市 6 町 1 村)	78	一般社団法人釧路社会的企業創造協議会 釧路市・釧路管内生活相談支援センターくらしごと★
	79	北海道社会福祉協議会 困窮者支援部 釧路地区事務所
	80	釧路市役所 福祉部生活福祉事務所
	81	NPO 法人 地域生活支援ネットワークサロン 学習支援
根室振興局 (1 市 4 町)	82	根室振興局 保健環境部社会福祉課
	83	社会福祉法人 北海道社会福祉事業団 なかしべつ生活サポートセンターよりそい★
	84	根室市役所 市民福祉部社会福祉課 社会福祉課社会援護担当
	85	根室市社会福祉協議会 ねむろ日常生活サポートセンター★

★・・・情報交換会でファシリテーターをお願いした事業所

JOIN 分析データ

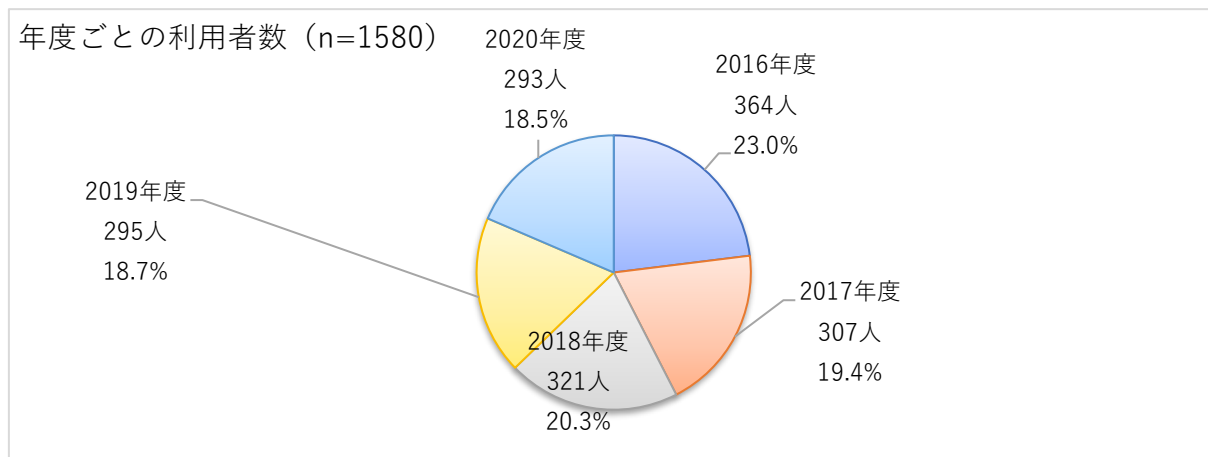
札幌市ホームレス相談支援センターJOIN に相談に訪れた 2016 年から 2020 年の全データ (1580 名) を分析した。なお、独自に分析しているため札幌市公表データと若干の数値の違いあることには留意が必要である。

○分析対象データ

- ・ 2016-2020 年齢、性別、エリア (道内・道外・札幌) (n=1580)
- ・ 2017-2020 課題 (31 項目の複数回答) (n=1216)
- ・ 2018-2020 エリア (道内市町村分類) (n=909)

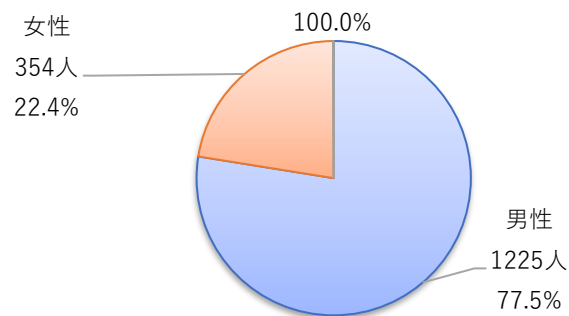
○基本情報

年度ごとの利用者数は 2016 年度が 364 人、2017 年度以降は 293~321 人の間で増減を繰り返している。

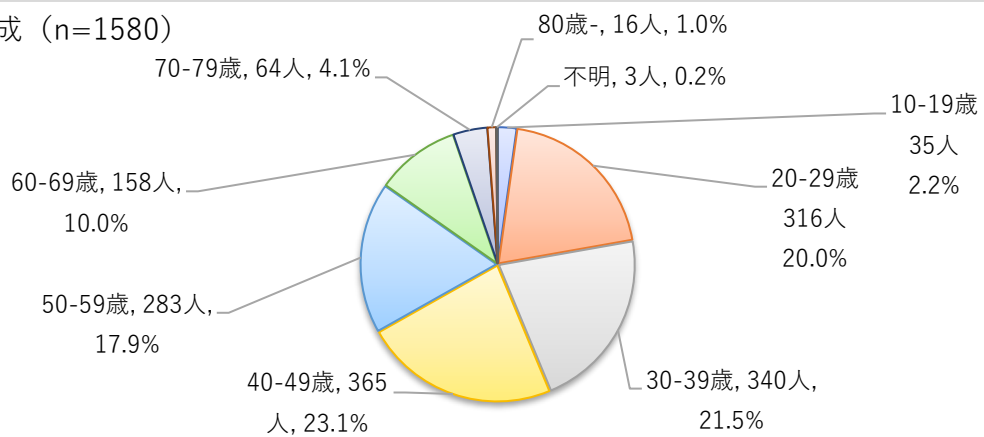


性別は男性が 77.5% と多くを占めるが、女性専用シェルターもあるため、一定、女性の利用者もいる。年齢構成は、40 代が最も多く 365 人 (23.1%)、次に、30 代 340 人 (21.5%)、20 代 316 人 (20.0%) となっている。

性別 (n=1580)

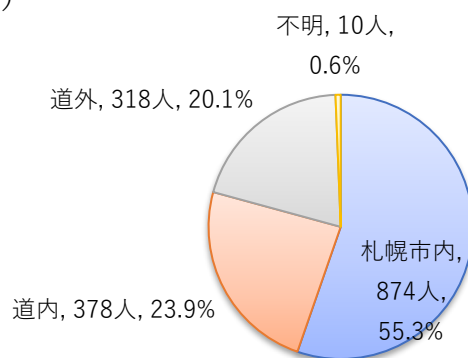


年齢構成 (n=1580)



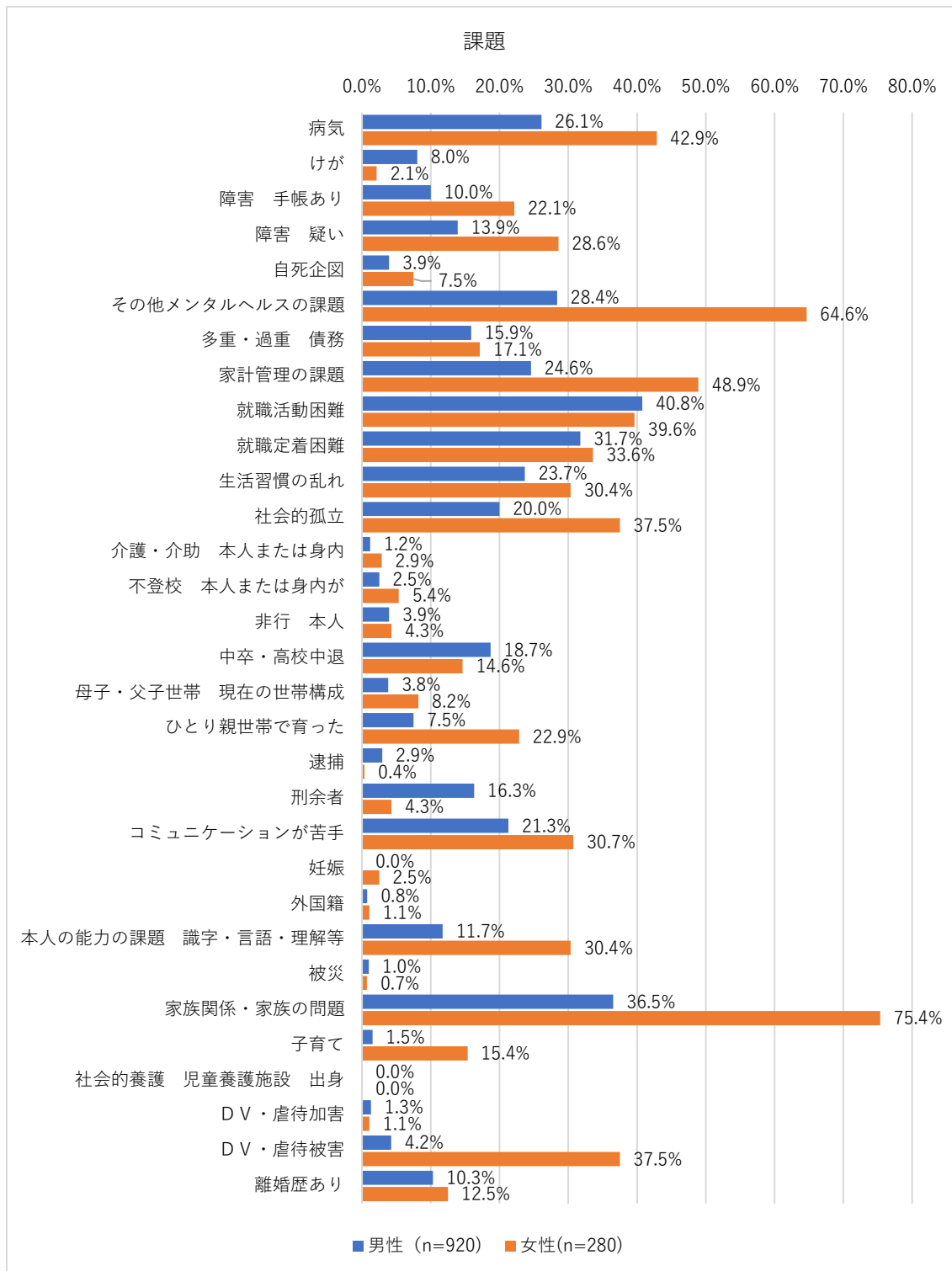
地域別にみると札幌市内が半数以上の 874 人 (55.3%) を占めているが、道内 378 人 (23.9%)、道外 318 人 (20.1%) と地域外からの利用も多いのが特徴である。

地域区分 (n=1580)



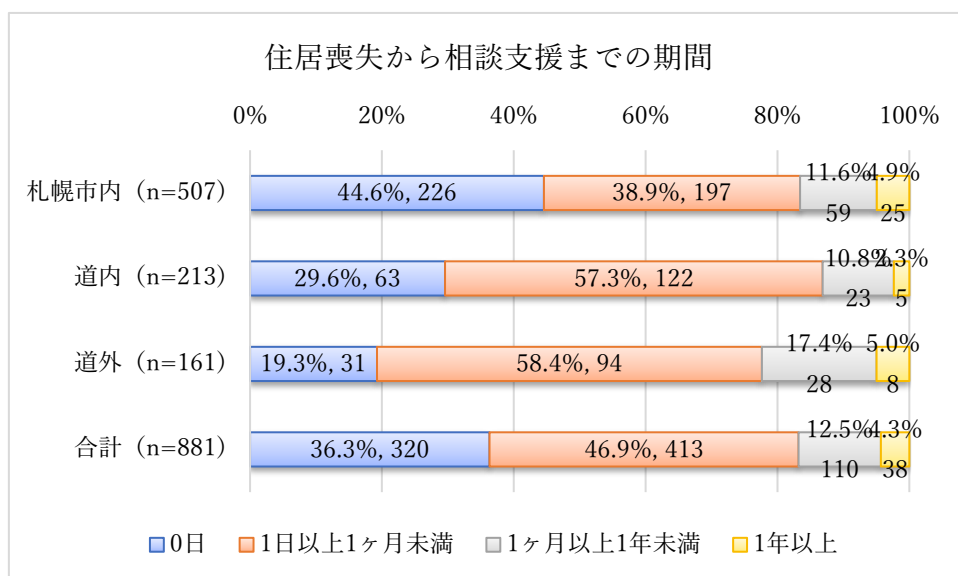
○利用者の抱える課題（複数回答）

利用者の抱える課題を男女別で見ると、メンタルヘルス、病気、就職活動困難、生活の乱れ、社会的孤立、家族関係といった課題が高く出ている。メンタル、家族問題、家計管理、社会的孤立、DV・虐待被害の項目は女性のほうがかなり高い割合を示している。



○住居喪失から相談支援までの期間

過去3年（2018年から2020年）のデータをもとに、利用者が住まいを失ってから、JOINにつながるまでの日数を分析した。結果、札幌市内は44.6%が即日でJOINにつながっているのに対して、道内他地域では29.6%のみである。逆に言えば、路上生活を含む不安定居住を経験してから相談につながる者の割合は、札幌市内より、道内他都市のほうが高い。そして、道外からはさらにこの割合が高くなる傾向が見られる。



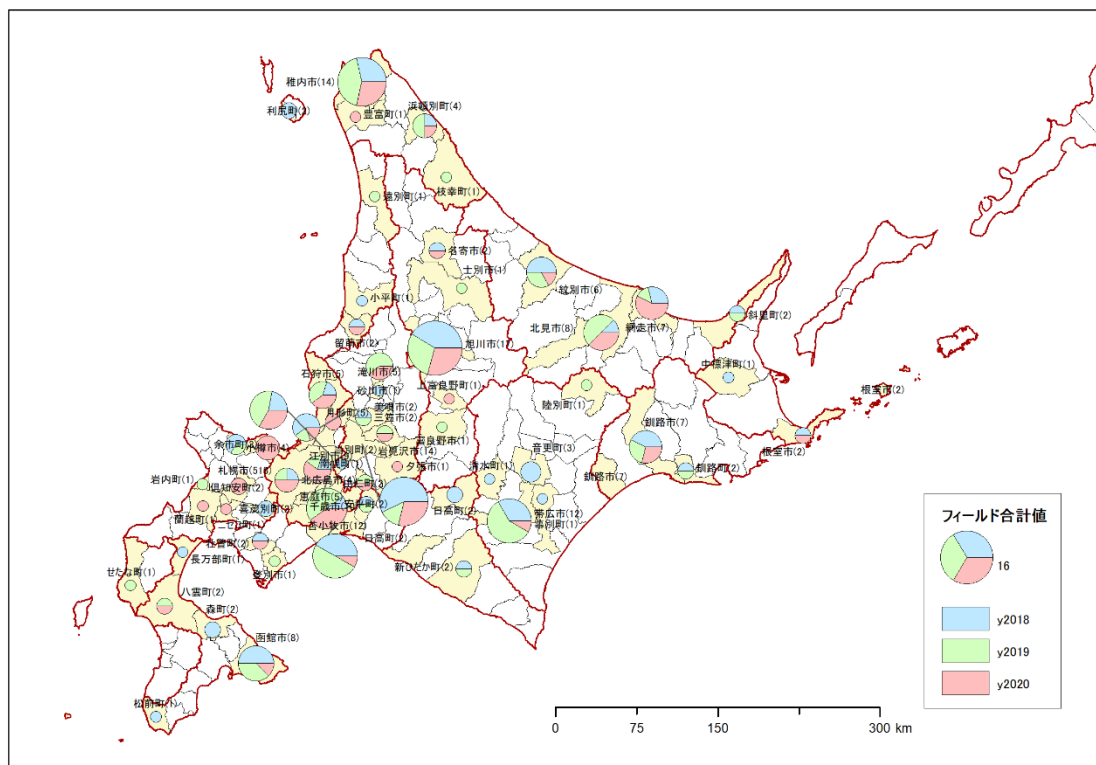
○利用人数・延べ宿泊数（2018-2020、3か年計）

市および振興局（町村）別に2018年から2020年3か年の利用人数および延べ宿泊数を表にすると次のようになる。また次のページではこの数値を地図化している。

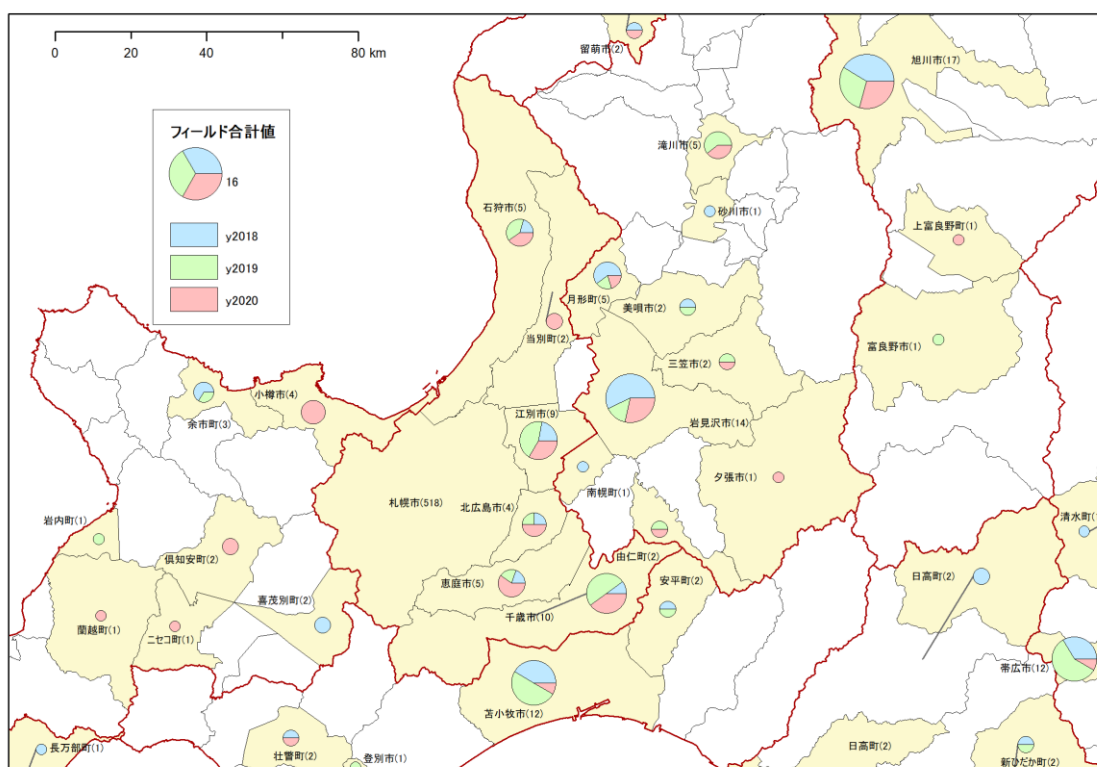
市部	利用人数	延べ宿泊数
札幌市	518	14597
旭川市	17	386
岩見沢市	14	470
稚内市	14	543
帯広市	12	318
苫小牧市	12	461
千歳市	10	279
江別市	9	282
北見市	8	164
函館市	8	228
網走市	7	156
釧路市	7	187
紋別市	6	72
滝川市	5	75
恵庭市	5	296
石狩市	5	213
小樽市	4	115
北広島市	4	27
美唄市	2	81
三笠市	2	76
根室市	2	59
名寄市	2	18
留萌市	2	29
夕張市	1	14
砂川市	1	21
士別市	1	19
富良野市	1	5
登別市	1	22
合計	680	19,213

振興局（町村部）	利用人数	延べ宿泊数
後志総合振興局	10	293
空知総合振興局	8	119
宗谷総合振興局	8	73
十勝総合振興局	6	162
渡島総合振興局	6	324
胆振総合振興局	4	118
日高振興局	4	140
オホーツク総合振興局	2	32
釧路総合振興	2	24
石狩振興局	2	34
留萌振興局	2	141
根室振興局	1	16
上川総合振興局	1	28
檜山振興局	1	15
合計	57	1,519

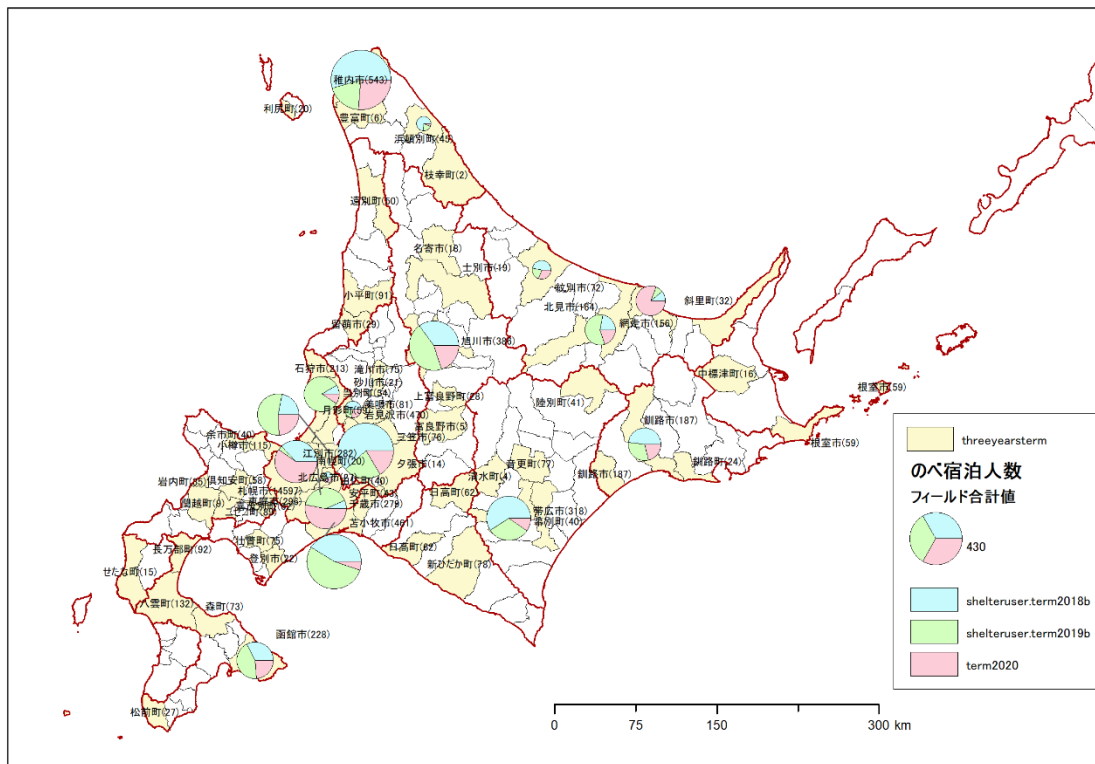
○利用実績



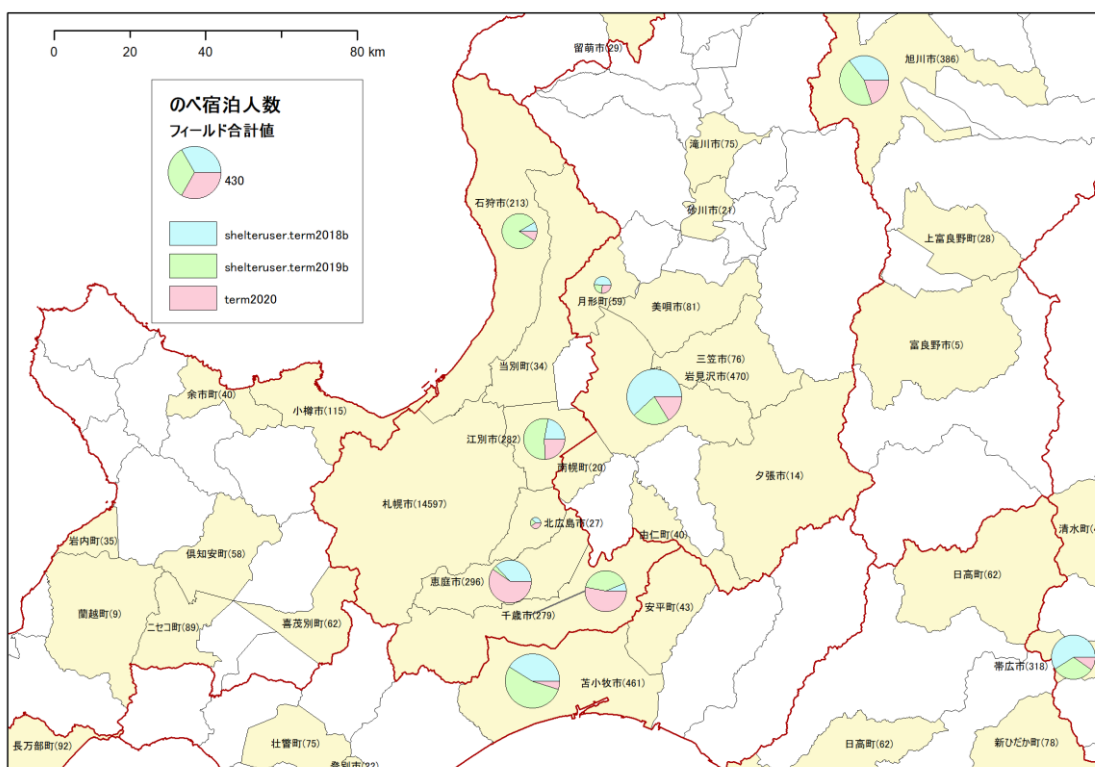
○利用実績（札幌周辺拡大）



○宿泊日数（延べ）



○宿泊日数（延べ）（札幌周辺拡大）



6-3

関連プロジェクトの報告

SNS 相談窓口導入支援 子育て LINE 相談 そだちの杜

【子育て LINE 相談の目的】

子育て LINE 相談は、子育て中の親たちにストレス、フラストレーションのが溜まり、そのはげ口が子どもに向かい、痛ましい事件が起きている社会情勢を踏まえて開設。特にコロナ禍での外出制限、子育てサロン中止により、行き場がなくなった乳幼児家庭の親の閉塞感や孤独感を和らげ安心して子育てが出来るような気軽な相談の場が求められている。

【登録件数】 327 件

【相談件数】 115 件

【子育て情報の提供】

子育て LINE 相談は登録制のため、子育ての情報を様々な形で提供している。

- ①子育てヒントの配信（2週間に1回）
- ②YouTube セミナー 申し込み不用で気軽に視聴できるように時間を設定
- ③Zoom サロン（オンライン子育てサロン）講義の聴講だけでなく参加者同士が講師とともに話ができる場を設定。子育ての悩みの共有を図るため、参加者からは安心と喜びの声が聞かれた。
- ④YouTube サロン 手遊び、シアター、体操等を動画で期間を限定して配信。

子育てサロンが休止の期間に家庭において子育てサロンの内容を親子で実施出来ると好評を博した。

#話して聞いて
子育てLINEトーク

〈対象〉
子育て中のママ・パパ
妊娠期のプレママ・プレパパ
孫と過ごすおじいちゃん・おばあちゃんなど
子育てに関わっている方

〈実施日時〉
令和3年4月1日から令和4年3月31日まで
火曜日・金曜日 13:30～16:30

〈参加方法〉
QRコードから友だち追加をして、
トークからメッセージをどうぞ

〈費用〉
いただきません

LINE WORKS
友だち追加はこちら

誰かに話を聞いてほしいな
子どもの生活リズム違って
どんな感じ？
うちの子、なんだか
ほかの子と違うかな…
子どもと一緒に遊べる
場所はある？
はじめての妊娠
…ちょっと不安

*メッセージは24時間受信しますが、返信は
毎週火曜日・金曜日13:30～16:30におこないます。
(祝日の場合は次の火曜日または金曜日)
(お盆期間、年末年始はお休みします)
*トークでのお話しは1日1回、最長30分程度です。
*5分以上応答のない場合は、次の方に移らせて
いただくことがあります。

*子育てや保育に関わる仕事で、親子とたくさん
関わってきた、経験豊富なスタッフがお応えします。
♡まずはお気軽にLINEしてみてくださいね！

〈お問い合わせ先〉
NPO法人 コミュニティワーク研究実践センター そだちの杜
☎ 080-9614-7502
当口は札幌市見沼発達の子育てサロン16ヶ所を運営しています

【所感】

コロナ蔓延による子育てサロン休止、公共施設の休館に伴い、子どもとのかかわり方、遊びについての相談が増加。また日中の遊びの減少により、不規則な睡眠状況となり、夜中に起きる、熟睡しないことが親たちの悩み、ストレスの増大につながっていることが伺えた。

しかし、かかわり方の具体的な提案とともに子育てヒント、動画配信など参考文献についても提示し見える化したことが効果的であった。相談対応姿勢として、親自身の悩みに相談員が寄り添いともに考えることで、親の孤立化を防ぎ、不安の軽減を図ることに務めた結果、丁寧で詳しく伝えたことへの感謝の言葉が聞かれた。残念な事に、オンラインのZoomの利用に関しては、一般的に周知されていないことが集客に影響した。

YouTube セミナー

テーマ：「育て info をあなた流にキャッチ」

講師：福澤由佳 復職アドバイザー

ワークライフバランス北海道

参加者：LINE 登録者 85名

Zoom サロン

テーマ：親子の触れ合いのお話～触れ合って遊ぼう～

講師：横山千絵 わらべ歌ベビーマッサージ

インストラクターベビーウエアリングコンシェルジュ

参加者：8人（定員10人）

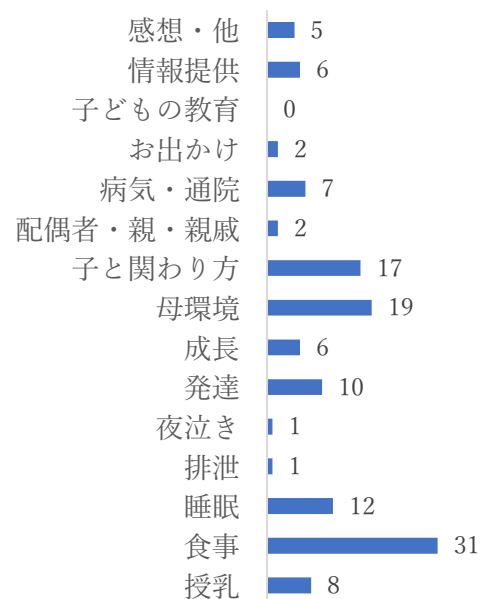
テーマ：ママのためのキャリアプラン～

講師：坪崎 美佐緒 コーチングプロコーチ

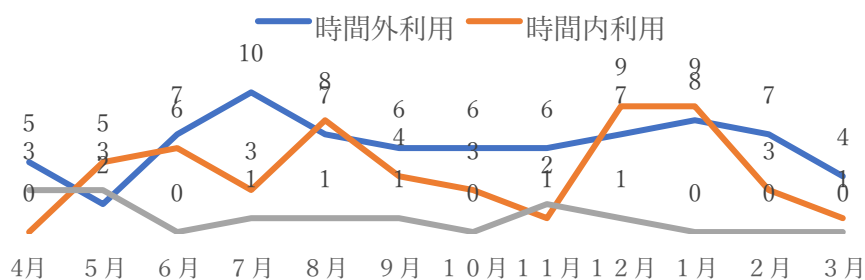
コミュニケーション講師

参加者：8人（定員10人）

相談内容別件数



相談の時間帯



シェルターから住居へ（シェルター－広域連携推進事業 法人内シェルター）

1.事業目的

既存のシェルターは感染症対策として定員減が続いていたが相談者数急増したことや他自治体から流入する住居喪失者に対して支援を行う余裕がない。そのため各地域の自立相談支援機関が利用可能なホテル借上げとアパート型シェルター（本人の希望に応じて期間を設けず住み続けることも可能）とを用意し、シェルター未設置もしくは予算が不十分な自治体にシェルター機能を提供。支援スキルのシェアと実績に基づいた予算確保の働きかけを行う。

2.実施方法

札幌市内に2部屋から3部屋の家具架電付き・即日利用可能なアパート型シェルターを常設。希望者には生活の目途が立った段階で入居期限を定めない居室（生活支援付き住宅）として利用させた。

3.実績

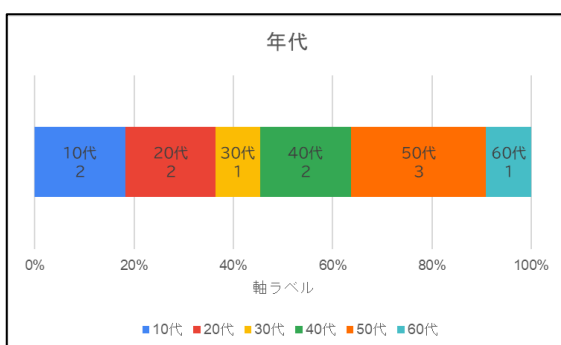
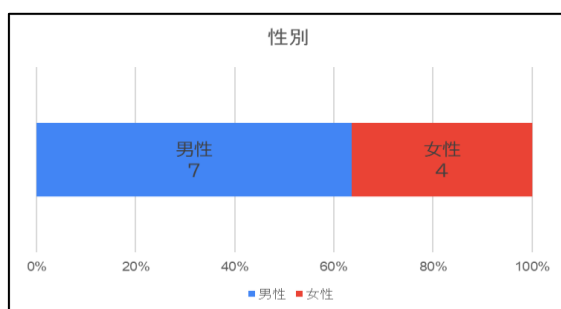
【人数】

延べ宿泊者数 600 人（泊）／実利用人数 11 名

シェルター利用後居室として利用 8 名

シェルター利用後の就労状況（福祉的就労含む） 5 名

【内訳】



4. 写真



5. 所感・考察（効果）

コロナ禍に入り、シェルター利用が増える一方で感染拡大防止の観点から相部屋が解消され、結果札幌市全体でのシェルターの定員数が減少した。そのため、支援を集中し入れ替わりの日数を短縮することで対応してきた。一時生活支援事業では、生活保護受給中の者の受け入れ・他地域からの受け入れなど原則禁止されてきた。また、住まいを失った方がシェルターへ入所するが2週間から3月程度の期間で転居を余儀なくされるため、住所変更や行政手続きやシェルター利用後はどこに暮らすかわからないため就職活動など思うように出来ない状況であった。丁寧に長く関り続けることが必要な方に対しても利用期間が短いため十分な支援が出来ずにいた。

本事業では、制度に基づかない事業であるため、相談開始の地域や経済状況・本人の背景などに「要件」を科すことなく受け入れができたことは非常に大きい。また、本事業では保護観察中の者などや親子関係が悪い若者・覚せい剤の使用による幻覚症状があるものなど長期的な視点やより手厚い支援が必要な者などにも対応した。また、シェルターをそのまま居室へ移行することで、就職活動を素早く開始し、就労に結び付くものなどおり、従来型の一時生活支援事業ではみられない効果もあった。支援スキルのシェアという点では、紹介機関が札幌市から離れていることや他機関では継続的な関りが難しいこともあり、スキルのシェアまではつながらなかった。

孤立した相談者に対するオフラインプログラム そらさぼ：ジョブクラブ

1. 事業の目的

コロナ禍における支援機能や内容の変化に合わせ、就労や居場所づくり・相談などの各地域のニーズに合わせたオン・オフラインプログラムを先行試験的に実施。ノウハウを蓄積・提供し他地域でも実施可能にする。

2. 方法

コロナ禍であっても通信環境等によりオンラインでの対応は難しい困窮者への野外プログラムや地域での仕事づくり等を広域（空知管内全14町・滝川市・歌志内市・赤平市・芦別市・三笠市・美唄市）を対象に以下の取り組みを実施。

ア) 広域での対応の場合、プログラム実施会場制限もあり参加者からは遠方になり参加が難しくなるため、参加会場への交通費を支給し、参加を促した。

イ) 同じ釜の飯を食べることによって関係が深まる。コロナ禍だからこそ深めたい関係づくりのため、感染対策に留意しながら、昼食の時間をプログラムに盛り込む。困窮により昼食を持ってくることが困難だったり、また、昼食を抜いている参加者への支援策として食事の提供を行う。

ウ) 道具のレンタルにより手助けのプログラムの質を上げることにより、地域から必要とされる取り組みづくりを進める。

3. 実績 合計 22回 51名 ※太字は食事会を合わせて実施

◇除雪プログラム 7回

実施日：1月7日、1月20日、2月8日、2月17日、2月22日、3月8日、3月9日

◇農作業プログラム 4回（1泊2日の合宿含む）

実施日：**6月22日、7月27日、7月28日、8月24日**

◇内職作業プログラム 7回

実施日：**8月10日、9月2日、9月3日、9月6日、9月7日、9月8日、1月21日**

◇まき割り作業 3回

実施日：**11月19日、1月21日、3月22日**

◇交流会 1回

実施日：12月23日

4. 写真





5. 所感・考察（効果）

プログラムの対象者は、経済的に困窮している方が多いため、交通費や昼食代の捻出が難しいことが多々ある。また、扶養を受けている方でも家族との関係が良くない場合もあるため、家族に金銭的な負担をお願いすることに抵抗を感じる方も多し。そういった事情があるため、昼食代や交通費の支給は、経済的な意味での参加のハードルを下げ、プログラムを誘いやすく、参加しやすいものにした。また、飲食物の用意や、それらを受け渡す行為は、参加者に対して歓迎の意を伝える手段にもなるため、参加者に「自分は歓迎されている」「自分はここにいていい」という安心感を与え、プログラムが継続参加しやすい場になった。また、一緒に飲食をすることで、話題が生まれ、コミュニケーションが円滑になった。そういった場の和やかさは、人との関わりに対する拒絶感から、就労に後ろ向きになってしまう方に対して、社会参加に対するイメージを変えるきっかけになった。

さらに、除雪機のレンタルをすることで受けられる仕事の幅が広がった。豪雪地帯の単身高齢者の除雪問題と、8050問題を組み合わせてアプローチをすることが可能になった。除雪は、明らかに生活に困難をきたしている人を助ける行動であり、社会的な意義が見えやすい。またプログラムをつくる支援者としても、除雪は相手方に作業報酬を請求しやすい仕事でもあるため、その結果、参加者にも一般的なプログラムに比べて割高な謝金を払うことができた。「プログラムのための仕事」ではなく、「世の中に切実に求められている仕事」をし、その働きにみあった報酬をしっかりともらうことで、利用者のやる気や自己効力感に繋がったように思う。

今後は、質の高いプログラムを実施しながら、どのようにして効率的に回数を増やせるかが課題となっている。

GATB 検査オンライン研修

日時：2021年 6月9日（水） 14:00～17:00

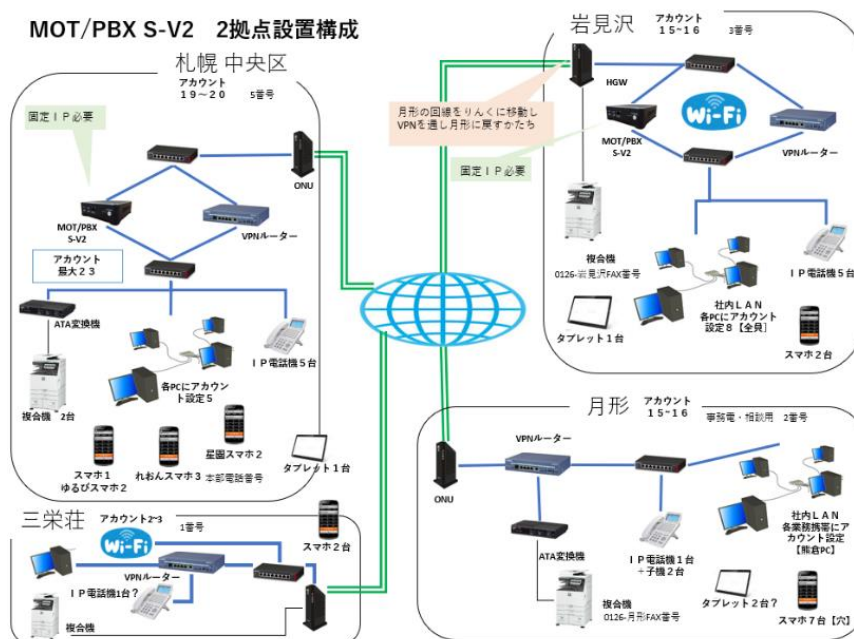
目的：就労支援に関する研修ニーズから生活困窮者自立支援機関におけるアセスメントの専門的知識を身に付け、生活困窮者支援の支援スキルの向上・底上げを目的に実施。

参加者：札幌市ホームレス相談支援センター 職員7名

オンライン相談環境の整備

目的と実施方法

コロナ禍における生活困窮者支援機関での相談体制の構築を目的に IP 型 PBX（電話交換機）を試験的に導入し、自宅や訪問先などでも事業所番号での通話を可能にした。また、IP 網を構築する必要があり VPN も合わせて導入し、オンラインでの相談やリモートワークの推進を行った。



効果

VPN および MOTPHONE が試験的に導入され、ちょうどコロナ第 5 派真っ只中だったこともあり、全事務所を閉めることなく相談対応が出来たことが大きな成果となった。

特に、岩見沢市生活サポートセンターりんくでは、職員 9 名在籍しており、自立相談支援・就労準備支援・就労支援等を開設している。今回、職員を 2 班に分け 3・4 日ごとに出勤班とテレワーク班という形で実施した。実際に子供からの感染や感染経路不明での体調不良等が出て自宅療養者を出したが、zoom でのミーティングによる意思疎通はもちろんのこと、事務所の電話を自宅から対応できる機能・データのやり取りがスムーズに行へ、相談室の機能をほぼ低下せずに対応できたことは、コロナ禍において、困窮者が増える状況に対応できた形となった。一部、Zoom 等の機能を使って相談者との面談を実施したり、就労準備等のプログラム（ミーティングやかたり場）を開始している。今後はこのような相談者とのやり取りの体制強化を図っていければと考える。

また、今年度は、雪害等で JR が 2 日にわたって運休し、半数以上の職員が出勤できない状況が生まれたが、この時にも今回のシステムが活用され、事なきを得ている。コロナ禍だけでなく災害時全般における対応システムとしての機能も備えていると実感している。



続・後方支援プロジェクトメンバー ご協力者の皆様

生活困窮者支援の孤立を防ぐ～続・後方支援プロジェクトの実施にあたりましては次の皆様からのご協力・ご助言等をいただき、実施することができました。事業内容てんこもりの本プロジェクトには、本当にたくさんの方々のみなさまからの後方支援を頂きました。

やりすぎながらも各事業内容を通して培ったこの新たな繋がりを大切にしていくと共に、このたび携わって下さったすべての皆様にこの場を借りて心より厚く御礼申し上げます。

【続・後方支援プロジェクトメンバー】

- ・ 有限会社 CR-ASSIST 四井恵介
- ・ NPO 法人北海道 NPO サポートセンター 定森光
- ・ 株式会社シージェイシステム 成田禎仁
- ・ UNTAPPED・HOSTEL 神輝哉
- ・ 一般社団法人札幌一時生活支援協議会 小川遼
- ・ 札幌南徳洲会病院・認定臨床宗教師 米本智昭
- ・ NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター 湯澤真吾
- ・ NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター 穴澤義晴
- ・ NPO 法人フードバンクイコロさっぽろ 片岡有喜子

【北海道生活困窮者ネットワークのあり方に関する検討委員会】

- ・ 北海道根室振興局保健環境部社会福祉課 菊地英人
- ・ NPO 法人しりべし圏域総合支援センター 吉村寿人
- ・ 一般社団法人釧路社会的企業創造協議会 相原真樹
- ・ 一般社団法人札幌市一時生活支援協議会 山中啓史
- ・ 社会福祉法人北見市社会福祉協議会 岡田博之
- ・ 一般社団法人北海道総合研究調査会（HIT）切通堅太郎

【プロジェクト責任者に対する後方支援メンバー】

- ・ NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター 柴田正吾
- ・ NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター 山本みさ
- ・ NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター 眞田あおい

【プロジェクト責任者】

- ・ NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター 佐渡洋子



特定非営利活動法人
コミュニティワーク研究実践センター

札幌市中央区南 8 条 2 丁目 市民活動プラザ星園

105 号室 生活困窮者事業推進室

TEL : 011 - 206 - 9565



本プロジェクトは厚生労働省

「生活困窮者及びひきこもり支援に関する民間団体活動助成事業」の
助成を受け実施致しました