



2022 年度  
後方支援プロジェクト報告書





## 目次

p 2	1. 事業概要
p 3	1-1 はじめに
p 5	1-2 事業概要
p 6	2. 生活困窮者支援機関のネットワークづくり
p 7	2-1 概要
p 9	2-2 情報交換会 in 後志
p 10	2-3 道南ブロック生活困窮者支援者交流会
p 11	2-4 情報交換シンポジウム
p 12	2-5 最終報告会
p 14	2-6 「どうねっと」準備会の立ち上げ
p 19	2-7 オープンチャットの活用
p.20	2-8 資料
p 28	3. 北海道支援情報ナビ
p 31	3-1 概要
p 33	3-2 北海道庁との連携
p 35	3-3 告知広報
p 39	3-4 LINEBOT 版北海道支援情報ナビ登録者について
p 40	3-5 ラインリサーチを通じた利用者分析
p 47	3-6 オープンデータ連携についての展望
p 53	4. フードバンク連携についてのまとめ
p 54	4-1 フードバンク窓口連携事業
p 60	4-2 フードバンク利用者データ分析
p 68	4-3 フードバンク連携利用機関データ分析
p 74	4-4 フードバンク連携についてのまとめ
p 75	5. 総括
p 76	5-1 プロジェクトを通じて
p 76	5-2 アウトリーチ効果
p 77	5-3 支援者支援の機能と役割
p 80	5-4 さいごに
p 81	5-5. 2022年度後方支援プロジェクト ご協力者の皆様へ



# 1. 事業概要

1-1. はじめに

1-2. 事業概要

## 1-1. はじめに

「2022年度後方支援プロジェクト」は生活困窮者支援機関同士の情報交換の場を構築し、支援機関自体の孤立を防ぐこと、各地域の支援機能、社会資源を充実させることを目的として実施しました。年間を通して**126団体・156名（延べ385団体・5236人）**の皆様にご参加いただきました。心より感謝申し上げます。

2020年度、コロナ禍をきっかけにスタートした「後方支援プロジェクト」では支援物資の提供を通じて支援機関のニーズを調査し、支援機関への緊急食糧提供の仕組みを開発、さらにフードバンクと生活困窮者支援窓口との連携の促進等を行いました。

2021年度には情報交換会を実施し、支援機関同士のつながりづくりと共通課題の把握を行ったほか、支援機関及び支援対象者への適切な情報提供を目的に「北海道支援情報ナビ」の開発を行いました。また、フードバンク窓口連携事業を含む7つの後方支援メニューを実施し、生活困窮者支援機関への後方支援を実施しました。これらの取組から多様な支援に取り組む生活困窮者支援機関への支援者支援に必要な機能と役割が見えてきました。この流れを受け、「2022年度後方支援プロジェクト」では、柱1：生活困窮者支援に関わる支援機関のネットワークづくり、柱2：北海道支援情報ナビでの支援情報の提供、柱3フードバンク窓口連携の促進という3つの柱となる事業を実施してまいりました。

柱1のネットワークづくりでは、情報交換会をエリアごとで行い、フードバンクのネットワークづくりや北海道生活困窮者プラットフォーム整備事業と連携しながら各地域に訪問し、関係性づくりを行ってきました。また、本事業とは別に、北海道よりプラットフォーム整備事業委託業務を受け、各振興局を訪問、プラットフォーム整備のサポートを実施したこともネットワークづくりに役立ちました。さらに北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）立ち上げに向けて道内の生活困窮者支援機関を中心としたメンバーの協力を募り、キックオフミーティングとしてネットワーク会議を開催しました。

今後どうねっとで目指すべきネットワークのあり方を共有し、具体的な立ち上げに向けて協働で進めていきたいと思っています。

柱2の北海道支援情報ナビでは2,482人のお友達登録があり、特にSNS経由での登録は全体の52.4%にのぼります。TikTokでの無償広告枠の提供を受け1,500名以上の利用者増の効果があり、お友達登録目標値の11倍もの登録者に情報が届きました。

より適切な支援情報を提供するため、北海道支援情報ナビのゴール情報の改善を行ったほか、一部北海道オープンデータポータルとの情報とリンクさせたほか、試験的にWEB上でもチャットBOTでの応答機能を実装しました。


特記すべきは北海道との協定を結び、周知のためラウンドテーブルを実施し行政機関16か所24名が参加し、支援情報の一元化に付いて周知協力依頼を行なうことが出来ました。結果、道庁の協力のもと民間団体の支援情報を集める事業につながりました。

北海道支援情報ナビ経由でフードバンクを利用した人の約 50%が相談する方がいないと回答しており、孤立していることがわかります。また、5人に1人が相談支援機関への情報提供を希望しているなど、今まで繋がっていない困窮者層へ確実にアウトリーチしている状況があります。

柱3のフードバンク窓口連携事業では、相談支援窓口ですぐに対応できる食料支援ツールの有用性が理解されたことで、北海道社会福祉協議会との連携のもとで、北海道内全域の社会福祉協議会に連携を呼びかけることができました。また、北海道生活困窮者プラットフォーム整備事業の一環として北海道内14振興局を対象にフードバンクの窓口連携の推進を図ることができました。さらにフードバンクのネットワークづくりの後方支援として、各地域の生活困窮者支援機関とフードバンクを繋ぐお手伝いも行いました。

今後はどうねっとの立ち上げに向けて道内の生活困窮者支援に関わる皆さんと協働しながら、支援者が孤立しない、そしてその先にいる相談者に必要な支援が届く仕組みづくりを目指し、生活困窮者支援における支援者支援の取り組みを、まずは北海道から進めていきたいと思っております。まだまだ力不足ではありますが、今後とも何卒皆様からのご協力を頂ければ幸いです。

## 1－2. 事業概要



本事業は社会福祉振興助成事業（令和3年度補正予算：コロナ禍における生活困窮者及びひきこもり支援に係る民間団体活動助成事業）の助成を受け「北海道の生活困窮者支援を対象とした情報共有と窓口連携推進事業」として次の3つの柱で取り組みを実施した。

目的：生活困窮者支援機関同士の情報交換の場を構築、支援機関自体の孤立を防ぐ事、各地域の支援機能、社会資源を充実させること

期間：2022年4月～2023年3月

対象地域：北海道内全域

対象者：行政を含む、北海道内各地の生活困窮者支援機関及び関連する支援団体および、道内の生活困窮者、フードバンク利用者、相談者

### 柱立て1：「生活困窮者支援機関同士の情報交換及びネットワークづくり」

- (1) 生活困窮者支援機関の情報交換の開催および、ネットワーク形成の促進
- (2) 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の設置。
- (3) SNSグループ（LINE オープンチャット）を活用した情報交換

### 柱立て2：北海道支援情報ナビのアップデートと周知とオープンデータ活用

- (1) 北海道支援情報ナビのアップデート、ゴール情報の改善
- (2) オープンデータとの連携システムの構築
- (3) 北海道支援情報ナビ（LINEBOT 情報提供ツール）周知・広報

### 柱立て3：フードバンク窓口連携の継続とフードバンク間連携事業

- (1) フードバンク窓口連携支援の継続・拡大
- (2) フードバンク連携利用者のデータ分析

## 2. 生活困窮者支援機関の ネットワークづくり

2-1. 概要

2-2. 情報交換会 in 後志

2-3. 道南ブロック生活困窮者支援者交流会

2-4. 情報交換シンポジウム

2-5. 後方支援プロジェクト報告会

2-6. 「どうねっと」立ち上げに向けて

2-7. オープンチャットの活用

2-8. 資料



## 2-1. 概要

今年度は後志での道央圏生活困窮者自立支援事業担当者情報交換会（9月）、道南ブロック生活困窮者支援者交流会（10月）、情報交換シンポジウム（11月）、最終報告会の4回にわけて、ミーティングを開催した。これは、昨年度の検討委員会の中で必要性が示されていた、地域ごとの情報交換会を各地域主導でフォローアップする形で実施したものである。後志や道南ブロックではそれぞれの地域主催で、情報交換会の開催を行い、エリアごとのネットワーク形成の支援につなげている。

また、北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）立ち上げに向けてネットワーク会議を開催したほか、オンラインでの情報交換を目的としたオープンチャットを開設し、帳票類の書き方や困難ケースの対応の仕方についてなど相互的支援を行える環境を提供した。

支援員から希望のあったテーマをベースに緩やかな情報交換会をめざして、9月の情報交換会開催に先立ち、テーマ設定の参考として、希望テーマについてのアンケートを実施、34団体から回答を得た。テーマに対するニーズは次のとおりである。

希望テーマ（選択肢）	希望数	割合
1. 自立相談支援事業【生活支援に関すること】	9	28.1%
2. 自立相談支援事業【就労支援に関すること】	10	31.3%
3. 自立相談支援事業【プラン作成～最終判断に関すること】	12	37.5%
4. 自立相談支援事業【アウトリーチに関すること】	14	43.8%
5. 自立相談支援事業【システムの使い方や支援調整会議の運営に関すること】	12	37.5%
6. 自立相談支援事業【困難ケースや変なトラブル・イレギュラー対応について】	11	34.4%
7. 主任相談員【主任相談員特有の悩みなど】	5	15.6%
8. 家計改善支援事業	12	37.5%
9. 就労準備支援事業	12	37.5%
10. 子どもの学習・生活支援事業	5	15.6%
11. 一時生活支援事業	4	12.5%
12. コロナ関連施策について	4	12.5%
13. SNS相談・メール等のテキスト相談について	7	21.9%
14. 居住支援・住まいについて【支援中・支援後の住まいの課題】	6	18.8%
15. 生活保護や行政機関との連携について	13	40.6%

16. 高齢・介護・障害福祉制度・事業所等との連携について【つなぎ先】	9	28.1%
17. 関係機関との連携や地域づくりについて【地域生活移行支援（アフタフォローのステージ）】	7	21.9%
18. 自治体担当者【制度運用にあたっての課題など】	4	12.5%
19. 重層的支援体制整備事業について	6	18.8%
20. テーマを決めずに様々な話がしたい	4	12.5%

## 2-2. 情報交換会 in 後志

日付：2022年9月2日

タイトル：第7回道央圏生活困窮者自立支援事業担当者情報交換会 in 後志

主催：第7回道央圏生活困窮者自立支援事業担当者情報交換会実行委員会

(主管 しりべし圏域総合支援センター 暮らし・しごと相談処しりべし)

会場：小樽市いなきたコミュニティセンター+オンラインのハイブリッド開催

参加者：60名（うち、会場参加13名）

内容：

- (1) 北海道における生活困窮者支援プラットフォーム整備事業の現状について  
北海道保健福祉部福祉局地域福祉課 地域福祉推進係 係長 池田康夫氏
- (2) 後志管内の取組と課題 暮らし・しごと相談処しりべし 吉村寿人
- (3) 【情報交換会】みんなで語ろう!!! 生活困窮者自立支援の実践について  
テーマ：アウトリーチ、個人情報同意、ネットワークづくり

コロナ禍にてバトンが止まっていた道央圏 生活困窮者自立支援事業 担当者情報交換会を後志で開催するにあたっては、「暮らし・しごと相談処しりべし」が主管となる実行委員会を組織、北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）検討委員会のメンバーも実行委員として、現地開催サポートを行った。会場とオンラインのハイブリット方式にて実施。困難ケースやネットワークの中で相談があった個人情報の扱いなどについての情報共有を行なうことができた。



## 2-3. 道南ブロック生活困窮者支援者交流会

日付：2022年10月31日

タイトル：道南ブロック生活困窮者支援者交流会

主催：函館市・生活就労サポートセンターおしま（HIF）

会場：生活就労サポートセンターおしま会議室

参加者：20団体35名（会場25、WEB10）

内容：

- ①道南フードバンク協議会の活動について
- ②相談支援での悩みや困りごとについて
- ③今後の連携のあり方について

コロナ禍にて開催が中止されていた道南ブロック生活困窮者支援者交流会の再開を後方支援する形でオブザーバーとして参加した。新規の事業者も多く、食糧支援等の緊急的な対応について地元のフードバンク団体と生活困窮者支援機関との連携促進、不足する社会資源についてはフードバンク窓口連携事業も含めて意見交換を行い、連携体制の構築に向けてフォローアップを行った。

なお、函館での開催にあわせて、国際交流センター（HIF）、フードバンク道南協議会の視察もあわせて、実施している。（写真は視察風景）



## 2-4. 情報交換シンポジウム

日付：2022年11月4日

タイトル：北海道生活困窮者支援情報交換シンポジウム

「北海道における困窮者支援の現状と課題  
～法改正と現実の狭間に～」

会場：市民活動プラザ星園+オンラインのハイブリッド開催

参加者：100名

内容：

【第1部 講演会】生活困窮者支援法制度のこれから  
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 米田隆史氏

【第2部 情報交換会】北海道生活困窮者支援情報交換会

情報交換会テーマ	参加人数
就労(就労支援と就労準備)	10名
一時生活&困難ケース a	11名
一時生活&困難ケース b	8名
家計改善支援	10名
子どもの学習・生活支援	4名
行政&地域づくり	10名
テーマなし	8名



R5年の生活困窮者支援制度の改正に向けて、家計改善支援・就労準備支援事業の必須化、緊急宿泊事業の必要性、災害対策等々議論が進んでいる一方、各地域の支援現場においては、新たな困窮者層に対し、幅広い支援を求められ対応に苦慮している実態がある。こうした中、今後、生活困窮者支援が目指すべき姿と、各地域の現状とのギャップについて考えるため、事前調査で集めたテーマを元に情報交換シンポジウムを実施した。

第1部では厚生労働省より法改正の方向性を示していただくなど、コロナ禍からフェーズが移行しつつある生活困窮者支援の今後について、ともに考える機会となった。

第2部では事前アンケートで募った情報交換テーマを元にリアルのみグループ、オンラインのミノグループ、ハイブリッドのグループそれぞれで情報交換を行った。特にハイブリッドで実施したグループは議論がなかなか終わらず盛り上がりを見せた。

## 2-5. 後方支援プロジェクト報告会

日付：2023年2月24日

場所：市民活動プラザ星園

タイトル：2022年度 後方支援プロジェクト報告会

「北海道生活困窮者支援ネットワークづくりにむけて」

会場：市民活動プラザ星園+オンラインのハイブリッド

参加者：84人（57団体）

内容：

### 【第一部 後方支援プロジェクト実施報告】

- 1) 北海道内におけるネットワークづくり
- 2) 北海道支援情報ナビ
- 3) フードバンク窓口連携

### 【第二部 パネルディスカッション】

テーマ：北海道における重層的ネットワークづくりに向けて

コーディネーター：

一般社団法人北海道総合研究調査会 調査部長 切通堅太郎

パネリスト：

北海道相談支援専門員交流会 役員 浜尾勇貴

NPO法人 女のスペース・おん 理事 近藤恵子

NPO法人 北海道NPOサポートセンター 事務局次長 高山大祐

コメンテーター：

一般社団法人生活困窮者支援全国ネットワーク事務局長 行岡みち子氏

一般社団法人生活困窮者支援全国ネットワーク理事・一般社団法人釧路社会的企業創造協議会代表理事 櫛部武俊

第1部では2022年度後方支援プロジェクトの報告を柱1・2・3とそれぞれに行い事業成果を報告した。

第2部では道内の他分野のネットワーク団体を招き、他制度や連携の取り組みも参考に、北海道内においての重層的な生活困窮者支援ネットワークのあり方について考える機会となった。

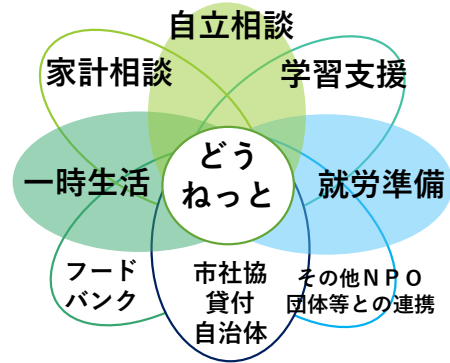
また、今後の北海道内生活困窮者支援ネットワークのスタートを目指し「どうねっと」立ち上げに向けての呼びかけを行った。





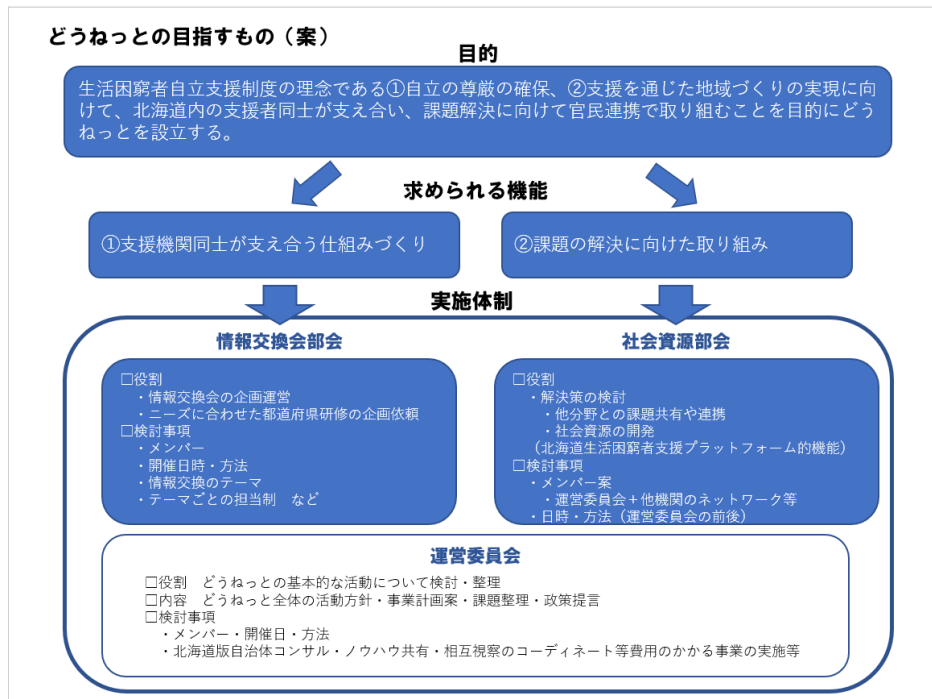
## 2-6. 「どうねっと」立ち上げに向けて

北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）の立ち上げに向けた検討委員会を2021年度に立ち上げ、議論を進めてきた。第5回北海道生活困窮者支援ネットワーク検討委員会（2023年2月24日）を開催するにあたって、オブザーバーとして北海道庁、道社協も交えて「どうねっと」拡大委員会（＝ネットワーク会議）を開催した。



この会議をうけて、北海道内で生活困窮者支援に関わる全ての方たちが生活困窮者支援制度の理念を理解し、地域に寄り添って生活困窮者支援を強化できるようお互いに支え合い学び合うためのネットワーク「北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）」の正式な立ち上げに向けて、検討委員会を軸に、協力者を募り、メンバーを拡大する形で進めることとした。

今後、生活困窮者自立支援制度の理念である①自立の尊厳の確保、②支援を通じた地域づくりの実現に向けて、北海道内の支援者同士が支え合い、課題解決に向けて官民連携で取り組むことを目的に「どうねっと」を立ち上げることで、生活困窮者支援に関わる方たちが共通課題を共有し、人材育成や北海道に必要な社会資源の開拓などを一緒に考え、地域に根ざした支援を広めていく取り組みを、官民協働で進めていきたい。



※ネットワーク会議での議論をもとに、どうねっとの機能と役割を整理し、委員からの意見をもとに北海道の生活困窮者支援の組織構成等について検討していく。



## 北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）の立ち上げに向けて

2015年に生活困窮者自立支援法が施行され8年。各地ではこの自由な法律を運用すべく試行錯誤してきたのではないかと思います。この伴走的支援とそれを支える地域づくりを可能にする法律への期待度も高ければ「何をどうしたらいいか、相談できる人がいない」という戸惑いがありました。そこで2016年度、江別から始まった道央圏生活困窮者自立支援担当者情報交換会は相談支援員がリレー方式でバトンを渡しながらかつ自治体主導で行ってききましたが、コロナ禍でバトンが止まるなど、事務局のない運営方法に限界もありました。

この動きを全道に広げ、また支援者の孤立を防ぐべく北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）の在り方に関する検討委員会を発足し、北海道生活困窮者支援情報交換会の実行委員を行ってきました。この2年間の活動の中で、北海道内のたくさんの皆様と繋がることができ、また、情報交換会のファシリテーター等の協力も頂くことが出来ました。

これまでの活動を持続的な仕組みとするために、この度、北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）の立ち上げに向けた準備会を立ち上げることとなりました。多重不安を抱えるこの時代に北海道内の生活困窮者支援に必要な支援者支援とは、どのような機能か、どのような協力を頂きながら持続可能な後方支援ができるのかなどを検討していきます。どうねっとが生活困窮者支援に関わる方たちにとってのプラットフォームとなり、情報交換はもちろん、共通課題を共有し、人材育成や、北海道に必要な社会資源の開拓などを一緒に考えていけるような場にできるよう、官民協働で進めていきたいと思っています。

北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）は北海道内で生活困窮者支援に関わる全ての方たちが、生活困窮者支援制度の理念を理解し、地域に寄り添って生活困窮者支援を強化できるようお互いに支え合い学び合うためのネットワークを目指します。そしてそれには、生活困窮者支援に関わる方たちだけではなく、他分野のネットワークとの連携もしながら、重層的なネットワークとなれるよう、幅広い皆様からのご参加・ご協力を頂ければと思っています。この広い北海道で地域に根差した支援を広めていくため、たくさんの皆様のご参加いただけます様、よろしく願いいたします。

2023年2月24日

### <よびかけ人>

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

(北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）の在り方に関する検討委員会委員長)

どうねっとの在り方に関する検討委員 一同

穴澤義晴 NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター 理事長

佐渡洋子 NPO 法人コミュニティワーク研究実践センター

2023年2月24日ネットワーク会議参加者リスト（22団体、25名）

	管轄の振興局	運営団体名	事業所名
道北	上川総合振興局	有) ウィルワーク	かみかわ生活あんしんセンター
	稚内市	社福) 稚内社会福祉協議会	自立生活支援センター
道東	根室振興局	保健環境部社会福祉課	
	根室振興局	社福) 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
	釧路総合振興局・釧路市	一社) 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
	根室市	社福) 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
	北見市	社福) 北見市社会福祉協議会	北見市自立支援センター
	帯広市	社福) 慧誠会	帯広市自立相談支援センターふら っと
道央	札幌市	一社) 札幌市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
	札幌市	キャリアバンク(株)	札幌市生活就労支援センター ステップ
	石狩市	社福) 石狩市社会福祉協議会	石狩市社会福祉協議会
	江別市	社福) 江別市社会福祉協議会	くらしサポートセンターえべつ
	後志振興局	特非) 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
	小樽市	小樽市福祉保健部福祉総合相談室	福祉総合相談室たるさぼ
	日高振興局新ひだか町	特非) こみっと	日高コンソーシアム
道南	渡島総合振興局	一社) 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
	函館市	保健福祉部地域包括ケア推進課	福祉拠点担当
北海道 全体	民間	一社) 北海道総合研究調査会	
	民間	特非) 北海道 NPO サポートセン ター	
	北海道(オブザーバー 参加)	社福) 北海道社会福祉協議会	
	北海道(オブザーバー 参加)	北海道保健福祉部福祉局地域福祉 課	

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

2022 年度 検討委員名簿（所属は 2023 年 3 月末時点）

役職	名前	所属
委員長	菊地 英人	根室振興局北海道根室振興局保健環境部社会福祉課
委員	山中 啓史	一般社団法人 札幌市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
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
委員	相原 真樹	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)
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 北見市自立支援センター
委員	切通 堅太郎	一般社団法人 北海道総合研究調査会 (HIT)

2023 年度 検討委員予定者名簿（所属は 2023 年 3 月末時点）

役職	名前	所属
委員長	山中 啓史	一社) 札幌市一時生活支援協議会
副委員長	菊地 英人	根室振興局北海道根室振興局保健環境部社会福祉課
委員	吉村 寿人	特非) しりべし圏域総合支援センター
委員	相原 真樹	一社) 釧路社会的企業創造協議会
委員	岡田 博之	社福) 北見市社会福祉協議会 生活支援課 北見市自立支援センター
委員	切通 堅太郎	一社) 北海道総合研究調査会 (HIT)
委員	本間 孝輔	社福) 江別市社会福祉協議会 くらしサポートセンターえべつ
委員	富山 則和	社福) 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
委員	長谷川 恵	一財) 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
委員	小濱 美和	社福) 稚内市社会福祉協議会 自立生活支援センター
委員	金子 真人	株) ウィルワーク かみかわ生活あんしんセンター
委員	浜尾 勇貴	社福) 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
委員	山口 芳伸	社福) 慧誠会 帯広市自立相談支援センター ふらっと
委員	波田地 利子	特非) 女性サポート Asyl (あじーる)
委員	大口 明男	小樽市福祉保健部福祉総合相談室
委員	伊藤 寛	函館市保健福祉部地域包括ケア推進課
オブザーバー	池田 康夫	北海道保健福祉部福祉局地域福祉課 (道庁保健福祉部枠)
オブザーバー	久保 賢汰	
オブザーバー	高田 毅	社福) 北海道社会福祉協議会 地域共生社会推進部 (道社会福祉協議会枠・団体選出者 1 名)

## 北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）検討委員会 設置要領

### （趣旨）

第1条 この要領は、「北海道生活困窮者支援ネットワーク」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「北海道生活困窮者支援ネットワーク」（以下、「どうねっと」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 どうねっと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、20名以内で組織する。

- 2 委員の任期は、就任の日からその日が属する年度の末日までとする。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。

### （役員）

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。また、副委員長を置き、委員長の指名よりこれを定める。

- 2 委員長は、会務を総理する。
- 3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、副委員長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。
- 4 委員会は特定の事項を機動的に検討するため、作業部会を置くことができる。

### （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に事務局をおいて処理する。

### （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。

### 附則

この要領は、令和4年4月1日から施行する。（一部表記を改定）

### 附則

この要領は、令和5年3月20日から施行する。（一部表記を改定）

## 2-7. オープンチャットの活用

生活困窮者自立相談支援機関の担当者同士の日常的なコミュニケーションを目的として、2021年12月より、LINEのオープンチャットを開設している。

オープンチャットは、個人のLINEアカウントとは別に、ニックネーム【名字・機関 or 団体名】を登録できるようになっており、個人間のやり取りではなく、あくまで全体の情報共有の場として利用される場となっている。

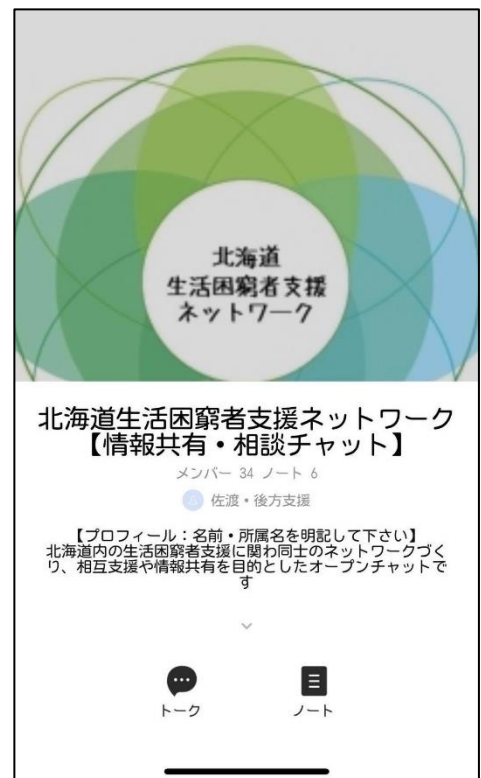
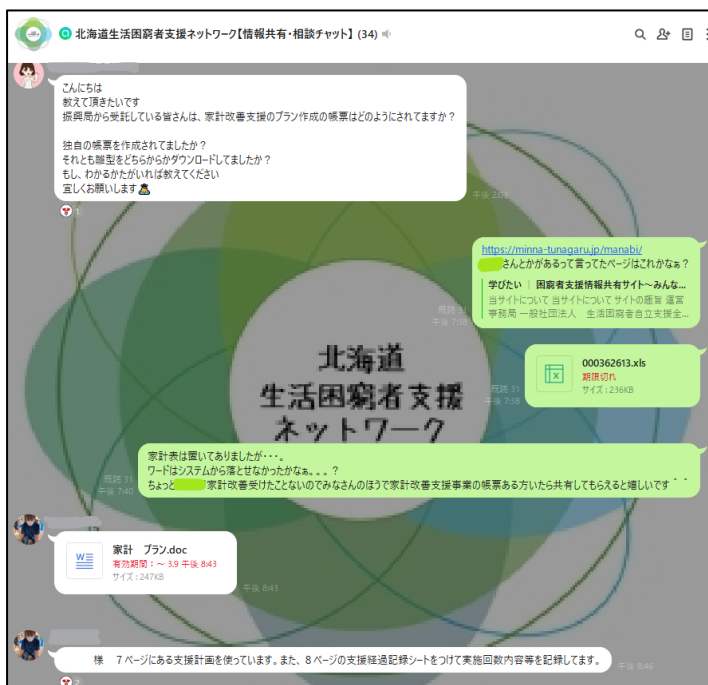
現在34名が登録しており、困っている支援者からの発信をうけ、ケース記録や帳票のつけ方や困難ケースの対応の仕方についてなど、実務面での相互支援的コミュニケーションが行われるようになっている。

またこのチャット内で相談があったテーマについて情報交換会で取り上げるなど課題共有の場としても機能している。

目的：ネットワークの構築及び相互支援や情報共有。

支援、事務処理の運用についての相談、研修情報のシェアなど日常的にコミュニケーションをとり連携・スキルアップを図る。

対象：北海道内の生活困窮者支援に関わる支援員



## 2-8. 資料

資料1：今年度の情報交換会やシンポジウム等への参加団体一覧（103 団体）。

エリア・管轄		参加団体
北海道		北海道保健福祉部福祉局地域福祉課
		(社福) 北海道社会福祉協議会
空知 総合振興局 10 市 14 町	深川市	深川市市民福祉部社会福祉課
	赤平市	赤平市社会福祉課
	滝川市	滝川市保健福祉部福祉課
	歌志内市	歌志内市保健福祉課
	岩見沢市	(特非) 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
	夕張市	(社福) 雪の聖母園地域支援センターライフネットゆうばり
	空知(振)	(特非) 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
石狩振興局 6 市 1 町 1 村	札幌市	キャリアバンク(株) 札幌市生活就労支援センターステップ
	札幌市	(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
	札幌市	(特非) みんなの広場
	札幌市	(特非) コミュニティワーク研究実践センター分室れおん
	札幌市	(特非) 女性サポート Asyl(あじーる)
	札幌市	(特非) ワーカーズコープ石狩地域福祉事業所
	札幌市	(社福) 札幌市東区社会福祉協議会
	札幌市	(社福) わらしべ会札幌わらしべ園
	札幌市	(特非) 北海道社会的事業所支援機構
	札幌市	(特非) 北海道 NPO サポートセンター
	札幌市	(特非) 女のスペース・おん
	札幌市	(特非) 札幌市福祉生活支援センター(フードバンク札幌)
	札幌市	(特非) フードバンクイコロさっぽろ
	札幌市	(特非) 飛んでけ車いすの会
	札幌市	しんぐるまざあず・ふぉーらむ北海道
	札幌市	(株) ファーストマインド就労継続支援 B 型ぴーかーぶーていね
	札幌市	(株) エールアライブ就労移行支援事業所エールアライブ
	札幌市	(一社) 北海道総合研究調査会
	恵庭市	(社福) 恵庭市社会福祉協議会

エリア・管轄		参加団体
	江別市	(社福) 江別市社会福祉協議会くらしサポートセンターえべつ
	石狩市	(社福) 石狩市社会福祉協議会
	千歳市	千歳市保健福祉部福祉課
	千歳市	(特非) フードバンクネットワークもったいないわ・千歳
	北広島市	(社福) 北海長正会北広島団地地域サポートセンターともに
	北広島市	(社福) 北海長正会北広島市みなみ高齢者支援センター
	石狩(振)	(社福) 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
後志 総合振興局 1市13町 6村	小樽市	小樽市福祉保険部福祉総合相談室たるさぼ
	後志(振)	(特非) 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
	後志(振)	(特非) 訪問と居場所漂流教室
	仁木町	仁木町住民課
	黒松内町	黒松内町保健福祉課
	黒松内町	(社福) 黒松内町社会福祉協議会
	京極町	(社福) 京極町社会福祉協議会
胆振 総合振興局 4市7町	苫小牧市	苫小牧市福祉部総合福祉課
	苫小牧市	(社福) 苫小牧市社会福祉協議会市民相談・貸付相談所
	いぶり(振)	胆振総合振興局保健環境部社会福祉課
	いぶり(振)	(特非) ワーカーズコープ生活就労サポートセンターいぶり
日高振興局 7町	新ひだか町	(特非) 相談支援センターこみっと(日高コンソーシアム)
	日高(振)	(特非) ワーカーズコープ新ひだか町公民館等
渡島総合 振興局 2市9町	函館市	函館市保健福祉部地域包括ケア推進課
	函館市	(社福) 函館市社会福祉協議会地域包括支援センター
	函館市	(社福) 函館厚生院函館市地域包括支援センターたかおか
	函館市	(社福) 函館厚生院函館市地域包括支援センターゆのかわ
	函館市	(医) 文真珠会函館地域包括支援センター亀田
	函館市	(医) 大庚会函館市地域包括支援センターときとう
	函館市	(医) 大庚会函館市地域包括支援センターこん中央
	函館市	(医) 聖仁会函館市地域包括支援センターあさひ
	函館市	(医) 社団向仁会函館市地域包括支援センターよろこび
	函館市	(医) 仁生会函館市地域包括支援センター西堀
	函館市	(医) 仁生会函館市地域包括支援センター神山
	函館市	(特非) ワーカーズコープ茜自立支援センター・茜
	函館市	フードバンク道南協議会
	北斗市	(社福) 北斗市社会福祉協議会北斗市生活相談支援センター
鹿部市	(社福) 鹿部町社会福祉協議会	

エリア・管轄		参加団体
	渡島（振）	渡島総合振興局保健環境部社会福祉課
	渡島（振）	（一財）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
	七飯町	（社福）七飯町社会福祉協議会地域福祉推進課
檜山振興局 7町	桧山（振）	檜山振興局保健環境部社会福祉課
	桧山（振）	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 4市17 町2村	旭川市	旭川市福祉保健部生活支援課
	旭川市	（社福）旭川市社会福祉協議会旭川市自立サポートセンター
	旭川市	日本高齢者生活協同組合連合会（北海道高齢協）
	旭川市	（特非）ピースーズ（フードバンク旭川）
	富良野市	（社福）富良野市社会福祉協議会
	上川（振）	（有）ウィルワークかみかわ生活あんしんセンター
	鷹栖町	鷹栖町健康福祉課
留萌振興局 1市6町 1村	留萌市・ 留萌（振）	（有）ウィルワークるもい生活あんしんセンター
	留萌（振）	（特非）ウェルアナザーデザイン
宗谷総合振 興局 1市8町 1村	稚内市	（社福）稚内市社会福祉協議会自立生活支援センター（稚内市）
	稚内市	（特非）ここ 就労準備支援センターここから・わーく
	宗谷（振）	（社福）稚内市社会福祉協議会自立生活支援センター（宗谷総合振興局）
	宗谷（振）	（社福）稚内市社会福祉協議会自立生活支援センター 枝幸事務所（宗谷総合振興局）
	宗谷（振）	（特非）ワーカーズコープ 生活困窮世帯等の子どもの学習・生活支援事業（宗谷振興局管内）
オホーツク 総合振興局 3市14町 1村	北見市	（社福）北見市社会福祉協議会北見市自立支援センター
	北見市	（社福）北見市生活困窮者就労準備支援事業所・スパロウハウス
	網走市	（社福）網走市社会福祉協議会生活サポートセンターらいと
	紋別市	（社福）紋別市社会福祉協議会
	オホーツク （振）	（特非）ワークフェアオホーツク相談センターふくろう
	津別町	（社福）津別町社会福祉協議会
	清里町	（社福）清里町社会福祉協議会
十勝総合 振興局 1市16町 2村	帯広市	北海道十勝総合振興局保健福祉部社会福祉課
	帯広市	（社福）慧誠会帯広市自立相談支援センターふらっと
	十勝（振）	（有）ウィルワークとかち生活あんしんセンター



エリア・管轄		参加団体
釧路 総合振興局 1市6町 1村	釧路市	(一社) 釧路社会的企業創造協議会
	釧路(振)	釧路市・釧路管内生活相談支援センターくらしごと
	釧路市	(一社) 北海道セーフティネット協議会 よりそいホットライン地域センター北海道
	釧路市	(特非) 地域生活支援ネットワークサロン学習支援Zっと! Scrum
根室振興局 1市4町	釧路市	釧路地区食でつながる.ネットワーク
	根室市	(社福) 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
	根室市	根室振興局北海道根室振興局保健環境部社会福祉課
	根室(振)	(社福) 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
	中標津町	(社福) 中標津町社会福祉協議会総合福祉センタープラット
厚生労働省	東京都	厚生労働省社会・援護局地域福祉課
農林水産省	札幌市	農林水産省北海道農政事務所
全国	東京都	(一社) 生活困窮者自立支援全国ネットワーク

## 資料2：ネットワーク立ち上げに向けてのアンケートまとめ

**目的**：ネットワークに求められる機能と役割及び協力について聞き取り

**対象**：報告会参加者及びネットワーク会議参加団体（44 機関）

**回答期間**：2023.3.6-2023.3.17

**回答機関数**：22 機関（内自治体4）

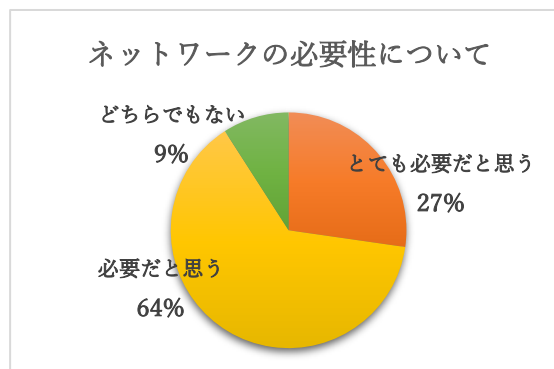
### ネットワークの必要性について

- ・とても必要だと思う・・・27%
- ・必要だと思う・・・64%
- ・どちらでもない・・・9%

91%の機関が必要だと感じている結果と

なった。理由としては支援者同士の情報

共有や孤立の防止を始め、他地域・他機関との連携を行うことにより、北海道全域での支援の質を高める効果が期待される。また、生活困窮者支援機関としての意見の取りまとめ等、職能団体的機能も求められている。



### ネットワークに求められる機能

北海道における支援者支援に求める機能として、以下のような機能があげられた。この機能を分類し部会等でグループ分け、役割分担をしながらネットワークの機能を広げていけるとよい。

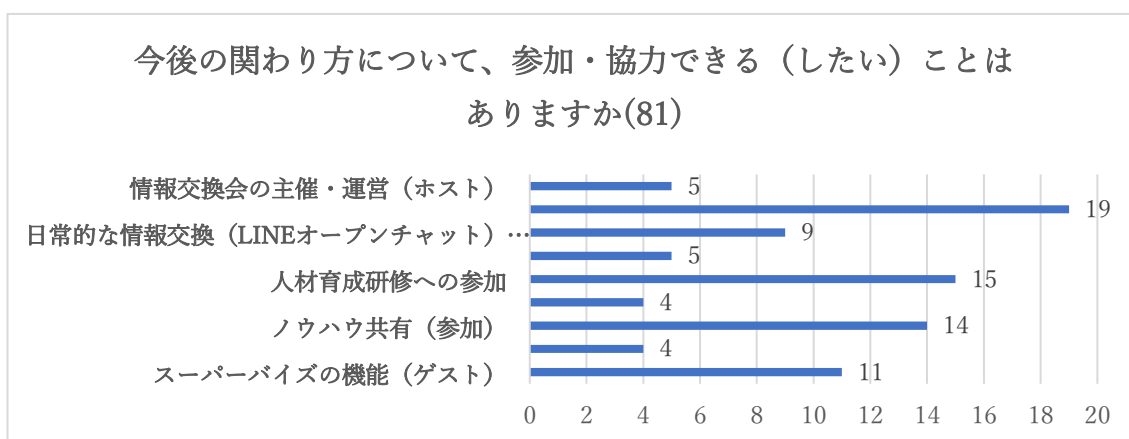
- ・ 情報交換機能
- ・ 制度・民間の支援情報の共有
- ・ 課題の共有・論点整理
- ・ 研修等の企画・運営
- ・ 支援機関同士の繋ぎ、視察研修等のマッチング機能
- ・ 困難ケース・制度の運用について等のスーパーバイズ（ノウハウ提供）
- ・ 広域での社会資源の共有や地域における社会資源の開拓支援
- ・ 生活困窮者支援機関としての意見取りまとめ機能
- ・ 他機関との連携・繋ぎの機能（ハブ機能）

例) 生活保護課、ひきこもり、動物愛護、更生保護、配偶者暴力、加害者支援、農業

### どうねっとへの関わり方

まずは相互の情報交換会等への参加から、できる範囲で徐々に理解・関わりを深め、支援を強化していきたいという意見が多く見られた。

その中でいずれはホスト側を担うことができる、という意見や、この機能自体が行政の役割ではないか、という意見が見られた。



### 研修・情報交換会テーマについて

相談支援員に求められるソーシャルワーク技術や各事業別のテーマ、引きこもりや障害等について、などほぼ研修テーマに近いニーズがあり、支援における悩みや情報交換を行う機会が少ないということがわかる。また、社会資源の開拓や他分野との連携等、テーマのない座談会的な情報交換の必要性が伺える。

- ・ 初任者研修・ソーシャルワークの基本・困窮者支援法の理念等（行政・支援員）
- ・ 制度の趣旨、プラン作成、支援調整会議等
- ・ 各任意事業
- ・ ホームレス
- ・ 引きこもり支援
- ・ 家族支援
- ・ 女性（DV/性被害）、セクシュアルマイノリティ、外国人、自殺、依存、知的・発達特性
- ・ 事例検討
- ・ 同行支援
- ・ 個人が受け取れる給付等の制度
- ・ 事業主の経営改善
- ・ リスタート携帯等社会資源の共有

## 日常的な情報交換ツールの必要性について

ツールとしては北海道生活困窮者支援ネットワークで十分という意見もある一方で、チャット感覚で質問できる機能のあるもの、事例集やQ&A集などの閲覧ができるサイトやHPがあるとよい、ラインワークスのような情報共有ツールがほしい、という意見も見られた。顔の見える情報共有が支援者間のより良い支援につながるの間違いはないが、気軽に手軽につながることでできるツールの必要性が伺える。

## 人材育成研修（自治体担当者や初任者の研修や希望テーマに合わせた人材育成研修）等について 具体的な理由、必要だと思うテーマ

生活困窮者法の理念について、バイステック七原則などのソーシャルワークの基本、個人情報取扱い、生活保護制度など諸制度の理解が必要との意見が見られ、しかし、前職が生活保護CWだとこれまでの経験が邪魔をしてケースに対して管理的指導的になる面があるため等、これまでの経験がマイナスにならないよう、うまく是正できるようなきっかけがほしい。という意見もあった。困窮者支援には様々な視点があり、障がいに関する専門的知識を必要とされることもある。

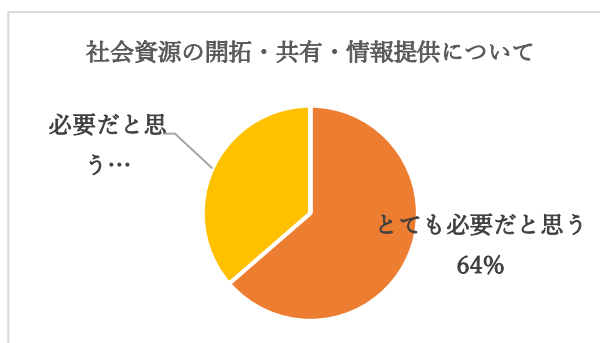
グループワークなど話しやすい内容で、対応に配慮や理解や訓練が必要となる相談の事例を共有しながら、困窮支援の難しさを個人的な職務のミスマッチ、自身の能力の低さと錯覚することなく、誰もが経験する成長のステップであると共有し、より実践的な制度研修（制度の趣旨、プラン作成、支援調整会議等）を希望するという意見が出た。

## ノウハウ共有について（相互視察や自治体コンサル等訪問・伴走型の支援者支援）について 「どうねっととして」 どのような機能や役割があるとよいか

業務の無理ムラ無駄を指摘してほしい、他地域で実施した研修内容が知りたい、先進的な取組を行っている機関に関する情報提供をしてほしいなど、第三者の視点を求めていることがわかり、伴走型支援の必要性が伺える。また、他の困窮者支援機関への支援員研修制度があるとよい、との意見もあり、他機関との繋がりや他地域への関心があることも伺える。

## 社会資源の開拓・共有・情報提供について

- ・とても必要だと思う・・・64%
  - ・必要だと思う・・・36%
- すべての機関が社会資源の開拓・共有・情報提供について必要だと回答している。



### 社会資源の開拓・共有・情報提供について、「どうねっと」としてどのような機能や役割があるとよいか

全道から集めた情報を一覧にして公開し、各機関からの照会に応じてほしい、地域を超えた社会資源の開拓など、地域を超えた機能や役割を期待している意見が多くみられる。

また、外部の支援者も参加できる研修の開催など、支援者間の顔の見える関係をつくる機会創出を期待する声もあり、支援者間のハブ機能を求めていることが伺える。

- ・ 社会資源の開拓に係るノウハウ
- ・ 社会資源をつなぐ機能
- ・ 地域を超えた社会資源の開拓・共有
- ・ 窓口連携事業を当たり前のように常用できる仕組みをつくる役割
- ・ 広報的役割
- ・ 困ったときにアドバイスをもらえる機能
- ・ どうねっと参加団体から集まる情報を、北海道支援情報ナビに取り込み、発信
- ・ 支援を全道全域に広げていけるような仕組み
- ・ 事例共有の機能

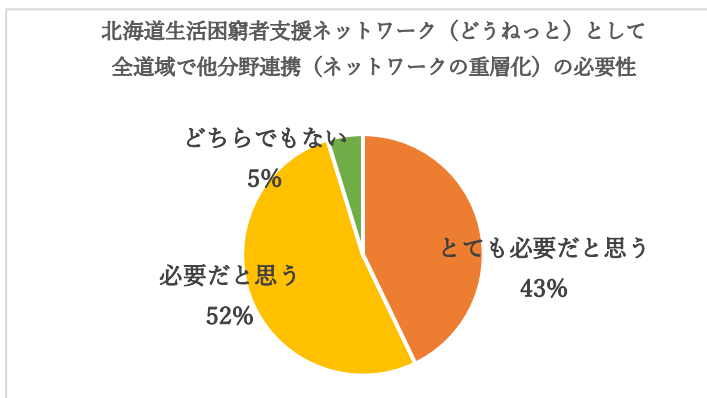
## 北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）として、全道域で他分野連携（ネットワークの重層化）の必要性について

- ・とても必要だと思う・・・43%
- ・必要だと思う・・・52%

95%の機関が、全道域での他分野連携について必要性を感じている。困窮者支援においては、他機関他制度との連携が重要であり、日常的な情報共有や関係性の

構築が必要となるため、特に、生活保護制度との相互連携や医療関係（特に精神科病院）に自立支援機関の役割を知って欲しい、というような意見が見られた。

地域づくりにつながる他分野連携（ネットワークの重層化）は、地域にてとって差が出る部分でもあるため、地域を超えた連携をどうねっとに期待していることが伺える。

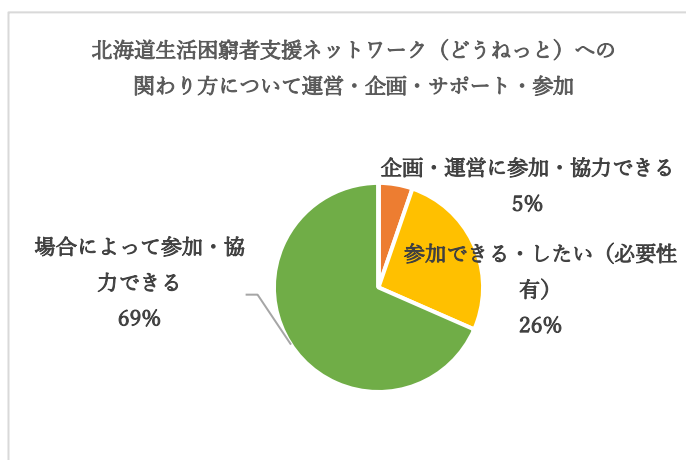


## 北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）への関わり方について

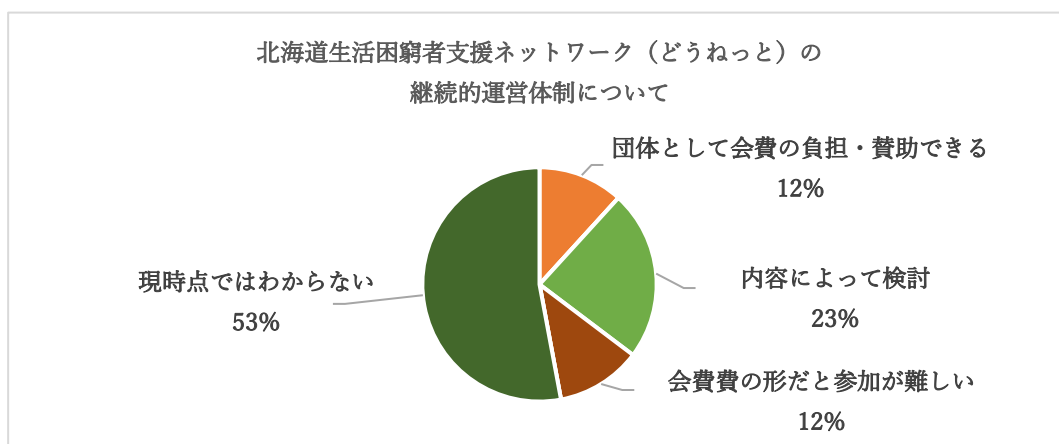
- 参加・協力できる・・・5%
- 参加できる・したい・・・26%
- 場合によって参加・協力できる・・・69%

企画・運営については、現状では十分に時間が取れないなどの理由から、参加協力できると答えた機関は少なかったものの、どうねっとへの参加については、連携は必須であり、北海道の生活困窮者支援と顔でつながり、情報や動きを知り、スムーズな連携

ができるようにしておく必要性を感じているため、自地域では足りない資源を開拓するため、といった回答が見られ、どうねっとの必要性について感じていることが伺える。しかし、やはり業務以外の活動時間の負担の不安などから、積極的な関わりができる機関は少なく、どうねっとを主体的に機能させる団体や機関の必要性を感じる。



## 北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）の継続的運営体制について



- ・団体として会費の負担・賛助ができる・・・12%
- ・内容によって検討する・・・・・・・・・・23%
- ・会費の形だと参加が難しい・・・・・・・・・・12%
- ・現時点ではわからない・・・・・・・・・・53%

委託費からの支出が可能であれば団体として支出することは可能であると回答した機関が多かった。多くは委託費からの支出を想定していることが伺える。

### その他、北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）の機能と役割についての希望や協力可能な内容について（自由記述）

- ・ 各委託先がより良い支援ができるようその圏域にあった運営の在り方や支援の仕方、連携の取り方などを委託元の行政と話す機会をもってほしい。
- ・ 必要があれば出来る範囲で協力したい
- ・ 後方支援プロジェクトのように地域に足りない資源が充足できるといい
- ・ 自立相談支援機関が相談できる場所的な役割になってほしい
  - ※ 自治体などに相談した時に「他の自治体はどうやってる？」と聞かれることが多い
- ・ 「相談支援員が健康的に働ける」がとても重要
- ・ 新任同士の顔合わせ、各事業の意見交換会などの交流（モチベーションを上げる場になってほしい）
- ・ 北海道全域横断的な支援者のプラットフォームが出来る事を希望

## 3. 北海道支援情報ナビ

3-1. 概要

3-2. 北海道庁との連携

3-3. 告知広報

3-4. LINEBOT 版北海道支援情報ナビ登録者について

3-5. ラインリサーチを通じた利用者分析

3-6. オープンデータ連携についての展望



## 3-1. 概要

「北海道支援情報ナビ」では、2021年度事業として、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、相談員の負担を減ら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。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、LINE 公式アカウントを利用した「自動応答チャットボット」（以下、LINEBOT）を通じて情報提供を目的とした開発を行ったものであり、2021年度から継続稼働している。

今年度は、必要に応じて内容のアップデートを行い、リンク切れや新しい支援情報についての情報追加、ツリーの見直しなどを実施した。

北海道支援情報ナビに掲載する支援メニューのさらなる充実にむけて、北海道庁との連携により、行政データ、民間支援団体のデータ収集を実施した。また、周知に向けた取り組みを行い、2000名を超える登録者、そのうち実際に支援につながる方も目に見える形で出てきている。

柱Ⅱ 北海道支援情報ナビ ①

登録者数 (2/14)  
2200人突破!

北海道支援情報ナビとは…

2020年度の後方支援プロジェクトの調査結果から支援情報検索7vytBOT「北海道支援情報ナビ」を開発。困りごとの内容から支援情報を検索できる仕組みです

北海道DX課と連携し、検索結果のゴール情報をオープンデータ化することによって正確な支援情報の永続的な提供、管理コストの軽減などを目指し、日々改善しています。支援員の方が検索して活用中!

地域の社会資源情報のデータ収集も行っています。

地域づくりやプラットフォーム整備にも関連していく情報としてオープンデータ化しやすい形でデータ収集中

SNS相談やチャットボット開発の情報交換会もやりたいな…

TikTokで1500人がアオロー!!

北海道支援情報ナビ

お金 仕事 家族 心からた 緊急

LINEで友達登録してね

相談窓口 コンシェルジュ くまコン

本事業はNPO法人コミュニケーションワーク 研究実践センターが福祉連携機構 (WAMI) の協力を得て実施しています。

LINEBOT 動作イメージ

北海道…情報ナビ

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

メニュー

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

サービスや支援について  
当事者団体

メニュー

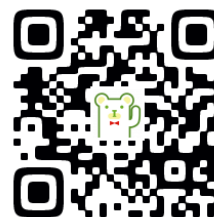
相談支援など

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。

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

メニュー

さらに、本事業とは別に、Yahoo 基金を活用し、北海道支援情報ナビの WEB サイトについても構築を行った。[\(https://shien-navi.net/\)](https://shien-navi.net/)  
 ここにも WEB 版の BOT を配置している。



ホームページ画面。右下が WEB 版の BOT。



道内の生活困窮者自立相談支援機関一覧

## 3-2. 北海道庁との連携

北海道においては、国が実施する「地方版孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム推進事業」として、孤独・孤立対策における官民連携の強化に向けた事業を実施している。この官民連携プラットフォーム事業を活用して、支援を必要とする方が、自身の状況に応じた支援制度や支援を行う民間団体を手軽に探すことができるよう、支援制度や道内で支援活動に取組む民間団体に係る情報を一元化し、「北海道支援情報ナビ」に掲載することとした。この民間団体の支援情報の収集は北海道 NPO サポートセンターと協働で実施している。これに伴って、北海道庁と NPO 法人コミュニティワーク研究実践センターは、北海道支援情報ナビを活用して、道内の様々な困難や課題を抱えた方々に対し、各種相談窓口や支援を行う民間団体の情報を提供する取組について、事業連携に向けた協定を結んだ。これは、道庁を通じて、市町村や社協等の協力のもと、民間団体が行っている相談支援事業を北海道支援情報ナビに登録することで、様々な困難や課題を抱える方々への支援情報のさらなる充実につながるものとなる。

また、2月10日には、「北海道支援情報ナビを活用した支援情報の提供に係る庁内関係各課打合せ」として庁内の16部署が参加する会議を開催し、本取り組みについて周知を行った。

### 北海道支援情報ナビを活用した支援情報の提供に関する事業連携について

通信アプリLINEを活用し、生活・家族関係・心と体の悩みなどの困り事に対する、道内の相談窓口を紹介する「北海道支援情報ナビ」を運営するコミュニティワーク研究実践センターと事業連携。

<北海道支援情報ナビについて>

- ・令和3年12月に、コミュニティワーク研究実践センターが開発（同法人は生活困窮者支援や支援に携わる団体に対する中間支援などを実施）。
- ・下記QRコードでLINEに友だち登録することで利用可能。
- ・金銭面や家族関係、心身の悩みなど5種類の「困りごと」を選び、質問に回答すると、状況に応じた相談窓口が表示される。
- ・これまでは、道や市町村の支援制度や行政の相談窓口を中心に掲載しており、道との連携により、登録を希望する民間団体を募集し、支援情報の充実を図る。

#### <連携の概要>

**<道の役割>**

- ・道の支援制度や相談窓口を積極的に登録
- ・市町村や社協等の協力のもと、民間団体に登録の呼びかけ
- ・本取組に係る広報活動

**<コミュニティワーク>**

- ・北海道支援情報ナビの運営・管理。支援情報の更なる充実。
- ⇒ **様々な困難や課題を抱える方々への支援情報の更なる充実に向け、相互に協力**

**【今後の予定】**

- 2月以降、登録を希望する民間団体を募集し、活動実態を確認の上、順次、登録予定

#### <連携の効果>

**<道民>**

- ・自身の状況に応じた支援制度や相談先を手軽に探せるようになる。
- ・道との連携により、安心して北海道支援情報ナビを利用できる。

**<北海道>**

- ・幅広い世代の道民への制度や相談窓口を周知できる。
- ・支援団体に対する助成制度などの情報発信が可能となる。
- ・情報発信ツールの開発や運営管理に関する技術共有等ができる。

**<コミュニティワーク研究実践センター>**

- ・民間団体等の支援情報の充実による新規・継続利用の促進。
- ・道との連携による利用者や支援団体からの信頼獲得。

2

北海道支援情報ナビを活用した支援情報の提供に係る庁内関係各課打合せ

参加部局一覧

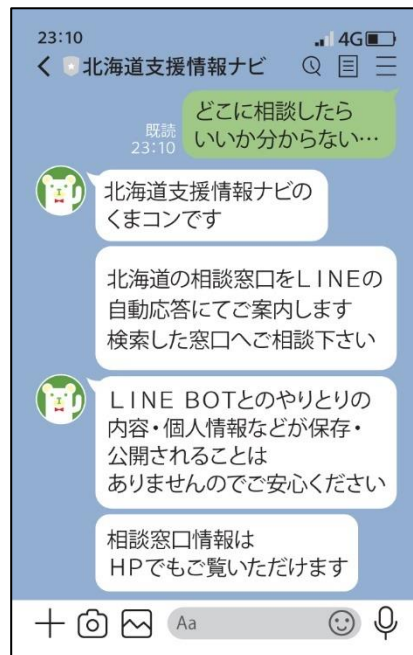
部局担当課名	担当名	備考
総合政策部国際局国際課	多文化共生係	外国人
総合政策部地域創生局地域政策課	地域政策係	市町村への周知
総合政策部次世代社会戦略局 DX 推進課	Society5.0 推進係	オープンデータ担当
環境生活部くらし安全局道民生活課	道民生活係、青少年係、女性支援室	LGBTQ、刑余者・犯罪被害者、女性支援、DV
環境生活部くらし安全局消費者安全課	消費者安全係	多重債務・消費者被害防止
保健福祉部総務課	政策調整係	フードバンク
保健福祉部健康安全局地域保健課	難病対策係・がん対策係	難病・がん
保健福祉部福祉局地域福祉課	地域福祉推進係、保護支援係	生活困窮、生活保護
保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課	精神保健医療係	障がい・自殺対策・ひきこもり・依存症
保健福祉部高齢者支援局高齢者保健福祉課	地域支援係	高齢者・ケアラー
保健福祉部子ども未来推進局子ども子育て支援課	母子・医療保健班	子育て・ひとり親・児童虐待・ヤングケアラー
	自立支援係	
	児童相談係	
経済部労働政策局雇用労政課	労働企画係	雇用労政
経済部労働政策局産業人材課	産業人材係	職業訓練・外国人
教育庁総務政策局教育政策課	政策企画係	子どもの貧困
教育庁生涯学習推進局社会教育課	企画・調整係	家庭教育支援
教育庁学校教育局生徒指導・学校安全課	企画・調整係	不登校・教育相談

## 3-3. 告知広報

### 1) チラシ・カード・シールの作成

北海道支援情報ナビの告知広報を行うため、チラシやカード、ステッカーを作成し、道内の生活困窮者自立相談支援機関、社会福祉協議会、また各振興局の窓口などに設置してもらい、周知を図った。

#### カード



#### ステッカー



相談窓口 コンシェルジュ  
くまコン

# 北海道支援情報ナビ

生活 仕事 お金  
家族関係 心と体の悩み

LINEで  
お友達登録  
してね♪

などの困りごとに対し  
北海道の相談窓口を  
自動応答にてご案内します。  
検索した相談窓口へ直接ご相談ください。



**お金の  
こと**

**仕事の  
こと**

**緊急の  
困りごと**

**心と  
からだの  
悩み**

**家族  
関係のこと**

LINEの  
メニューから  
相談内容を選んで  
相談窓口を  
検索できます



LINE BOT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。

**実施団体** NPO法人コミュニティワーク研究実践センター

本事業は独立行政法人福祉医療機構（WAM）の助成を受けて実施しています。



## 2) SNSでの発信

LINE 公式アカウントだけではなく、各 SNS アカウントの開設を行い、支援情報の発信（年間を通じ、282 回の投稿）フォロワー増（のべ 1442 名）の取り組みを実施した。

Twitter：[https://twitter.com/shien\\_joho\\_navi](https://twitter.com/shien_joho_navi)

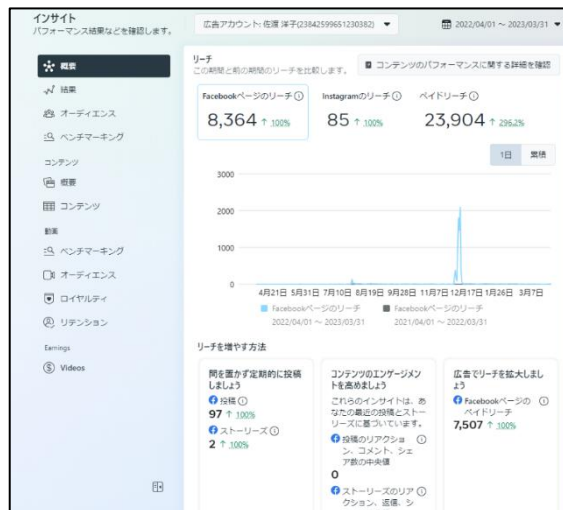
Facebook：<https://www.facebook.com/hokkaido.shien.joho.navi/>

Instagram：<https://www.instagram.com/hokkaido.shien.joho.navi>

TikTok：<https://www.tiktok.com/@shienjohonavi>



左から、Twitter、Instagram、TikTok



Facebook

## 各SNSアカウントについて

北海道支援情報ナビSNSアカウントでは支援情報を定期的に発信しています。



是非フォロー・シェア等拡散をお願いします！！



Twitter

[https://twitter.com/shien\\_joho\\_navi](https://twitter.com/shien_joho_navi)



Facebook

<https://www.facebook.com/hokkaido.shien.johonavi/>



Instagram

<https://www.instagram.com/hokkaido.shien.johonavi/>



TikTok

<https://www.tiktok.com/@shienjohonavi>

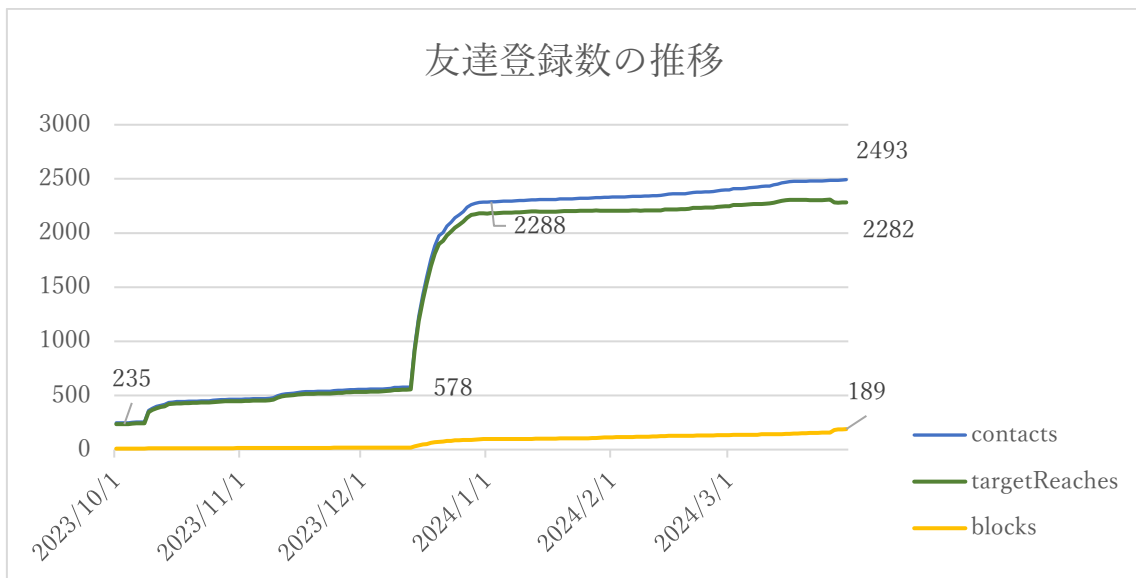


北海道支援情報ナビポータルサイトも開設！！ <https://shien-navi.net>



### 3) 告知広報の効果

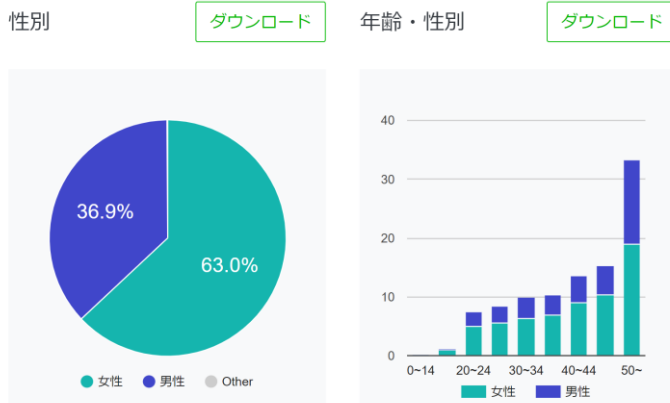
チラシ配布や、SNS 配信などの効果により、10月1日に235名だったLINEの登録者数（contracts）は、12月には578名まで増加した。さらに12月下旬にTikTokにおける無料広告枠を利用して動画広告配信を実施した結果、配信前に600件未満だった登録者数（contracts）が、TikTok動画の配信後2,288名まで登録者が増加している。登録後ブロックする登録者（blocks）も一定数いるが189名(8%)のみであり、友達登録を継続している登録者（targetReaches）は3月末時点で2,282名となった。広報宣伝、効果的な動画広告によって、友達登録につながっていくことが明らかになった。



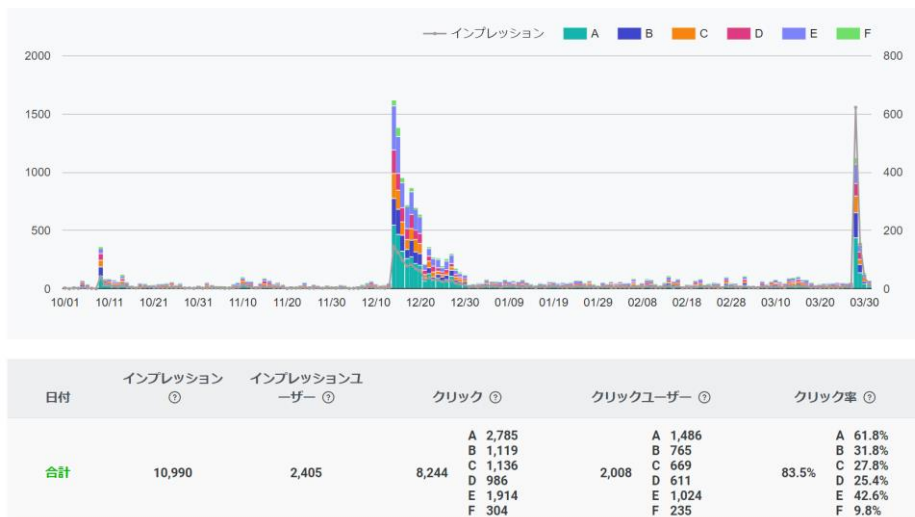


## 3-4. LINEBOT 版北海道支援情報ナビ 登録者について

LINEBOT 版北海道支援情報ナビでは、3 月末現在 2,482 名の登録がある。男女比は女性が 63.0%を占めており、10 歳代はほぼ登録していないものの、50 歳以上の登録者が 30%を超えるなど、20 代から高齢者まで、幅広い年齢層に浸透している。



LINEBOT 版北海道支援情報ナビでは、A お金、B 仕事、C 家族関係、D 心と体の悩み、E 緊急の困りごと、F ご意見の 6 つのメニューを配置しているが、そのアクセスを 2022 年 10 月から 3 月までの期間で表示したものが次の表である。2,405 名が、10,990 回メニューを操作しており TikTok 広告や、LINE リサーチでのアンケート実施のために配信をしたときに、大幅にアクセスが伸びていることがわかる。それぞれのアクセス割合としては、A お金のことが 61.8%、次に E 緊急の困りごとが 42.6%、B 仕事のこと 31.8%、C 家族関係 27.8%、心と体の悩み 25.4%とつながっている。なお、次章で分析しているが、緊急の困りごとからフードバンクの配送を受け取った方が 153 件おり、これは登録者の 6.2%に相当する。



## 3-5. ラインリサーチを通じた利用者分析

ここでは、こういった方が「LINEBOT 版北海道支援情報ナビ」に登録されているかを確認するため、2,284名（3月27日時点）に対して、リサーチ機能をつかって、アンケートを実施した結果を紹介する。

アンケート対象：2,284名

アンケート期間：2023年3月28日～3月31日

回答：242名（回収率10.6%）

### 1) リサーチ設問一覧：

Q1 あなたの性別を教えてください。

Q2 あなたの年齢を教えてください。

Q3 お住まいのエリアを教えてください。

Q4 北海道支援情報ナビはなにで知りましたか？（複数回答）

- SNS（TikTok）
- SNS（Twitter・Facebook・instagram）
- カード・チラシ
- 新聞
- 連絡先シェア
- LINEのプロフィールを見つけた
- 北海道・運営からのお知らせ等
- その他

Q5 困ったときに相談できる人はいますか（複数回答）

- 同居している家族・親戚
- 同居していない家族・親戚
- 職場の同僚・上司
- 職場以外の友人・知人
- 地域の人
- 自治体、社協等の相談員
- 民間支援団体、NPO等の相談員
- その他
- いない

Q6 生活にコロナの影響はありましたか（複数回答）

- 自分が減収した
- 自分が失業した

- 家族が減収した
- 家族が失業した
- 変わりはない

Q7 次のような困りごと、不安などがありますか？（複数回答）

- 収入・生活費のこと
- 仕事探し・就職について
- 住まいについて
- 家族との関係について
- 病気や健康のこと
- 障がいのこと
- 家賃やローンの支払いのこと（債務についても含む）
- 税金や公共料金等の支払いについて
- ライフライン（電気・ガス・水道・電気）が止まっている
- 子育てのこと

Q8 世帯の状況について教えてください（単一回答）

- 単身（1人）
- 高齢者のみの世帯（65歳2人以上）
- ひとり親世帯（子ども18才未満）
- その他

Q9 支援情報の検索結果について、知りたい情報がありましたか（単一回答）

- とても役に立った（支援を利用・問合せした）
- 役に立った（支援は利用していない）
- どちらでもない（検索はした）
- 役に立たなかった（わかりにくい）
- 全く役に立たなかった（知りたい情報がない・利用できない）
- 検索していない

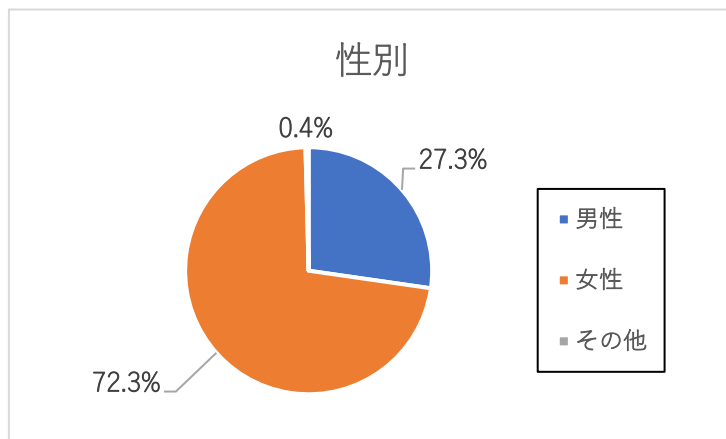
Q10 定期的な支援情報の配信を希望しますか？（単一回答）

- とても希望する（1回/週程度）
- 希望する（1～2回/月程度）
- どちらでもない
- 希望しない（ブロックはしない）
- 絶対に希望しない（ブロック対象）

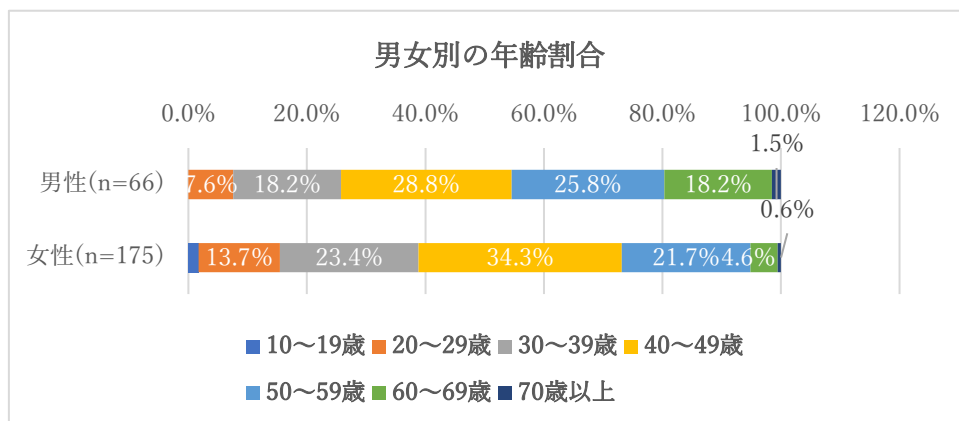
## 2) リサーチ回答結果

### 基本属性

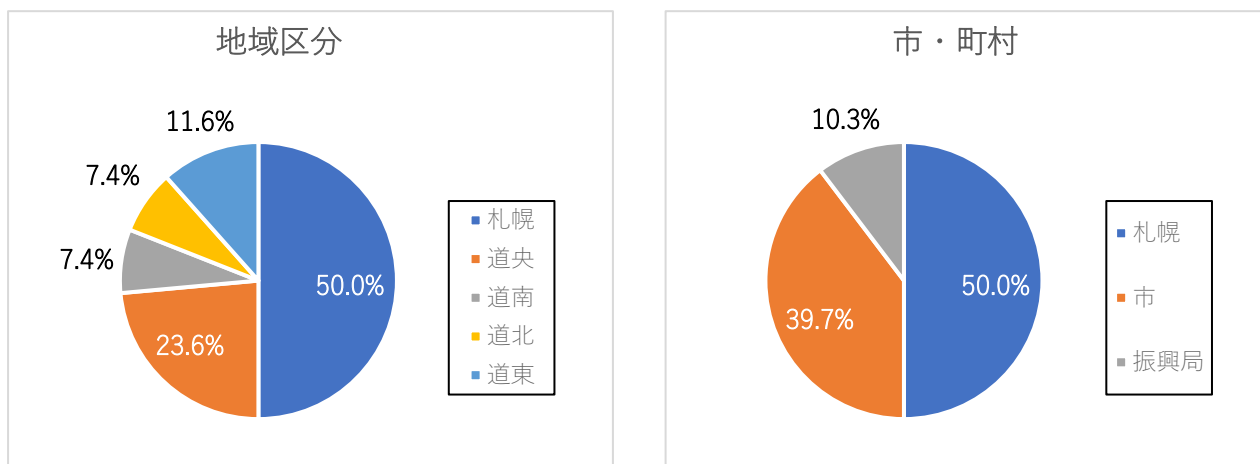
性別は男性が 27.3% 女性が 72.3% その他回答は 0.4%である。



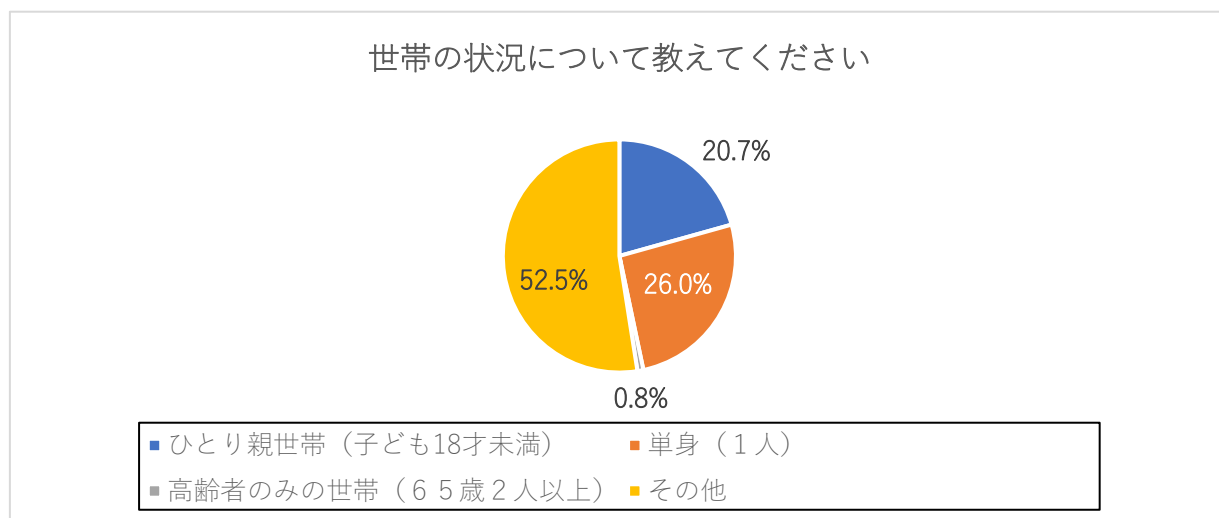
年齢をみると、男女いずれも 40～49 歳が最も多い。男性は 50 歳以上、60 歳以上の割合が高く、女性では 39 歳未満、29 歳未満が多くなっている。



地域別にみると、札幌市がちょうど50%を占めており、次に道央エリアが23.6%、道南エリア道北エリアがそれぞれ7.4%、道東エリアが11.6%である。これを市・町村での内訳をみると、市部が39.7%、町村部にあたる振興局が10.3%となる。

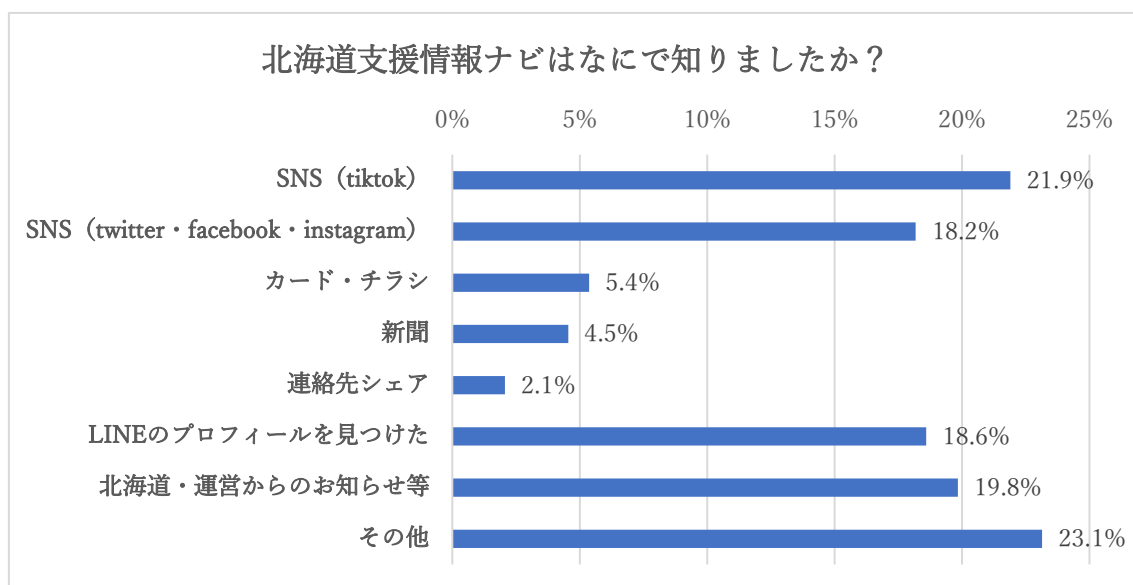


世帯構成はひとり親世帯が20.7%、単身世帯が26.0%などである。



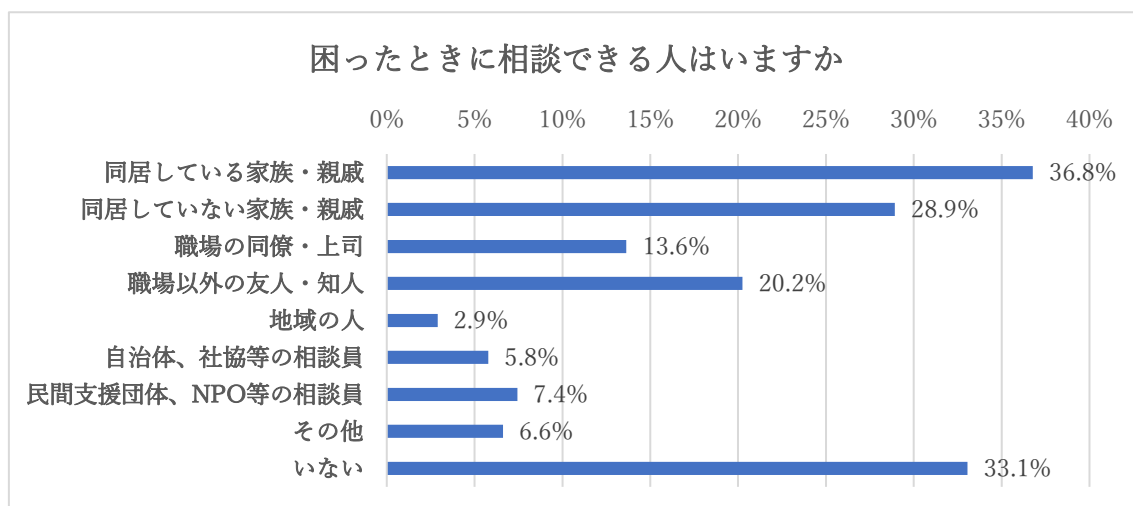
### 支援情報ナビへの経路

12月に実施したTikTok広告をきっかけに登録者アクセスが大幅に増えたが、今回のアンケート回答者については、TikTokからの回答は21.9%にとどまり、その他のSNSが18.2%、運営からのお知らせ19.8%、LINEプロフィールが18.6%など、様々なルートから認知が広がっている。（52.4%がSNS経由）その他には、行政や生活困窮者自立支援相談支援機関などでの周知も含まれると思われる。



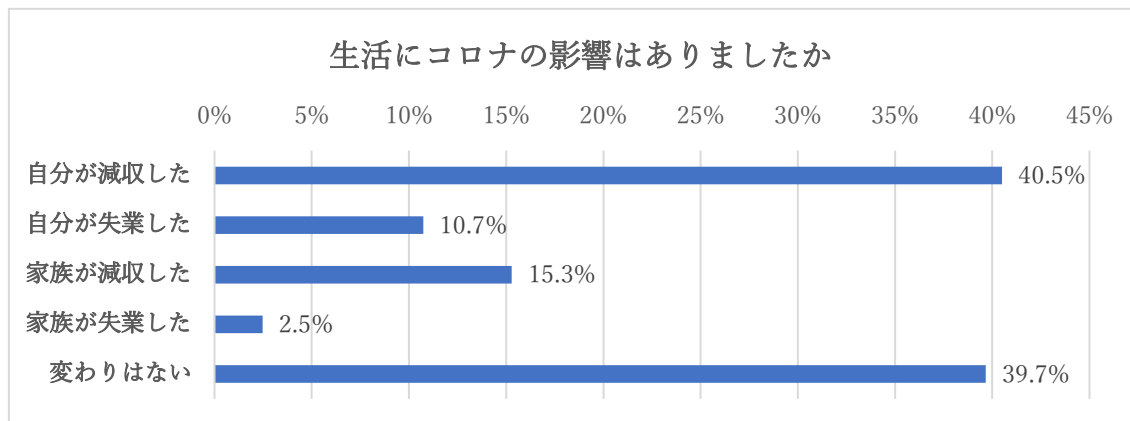
### 困ったときに相談できる相手

困ったときに相談できる相手は、「同居している家族や親戚」が最も多く、36.8%、つぎに「同居していない家族・親戚」28.9%、「職場以外の友人知人」が20.2%などとなっている一方で、「いない」との回答が33.1%と高い割合を示している。



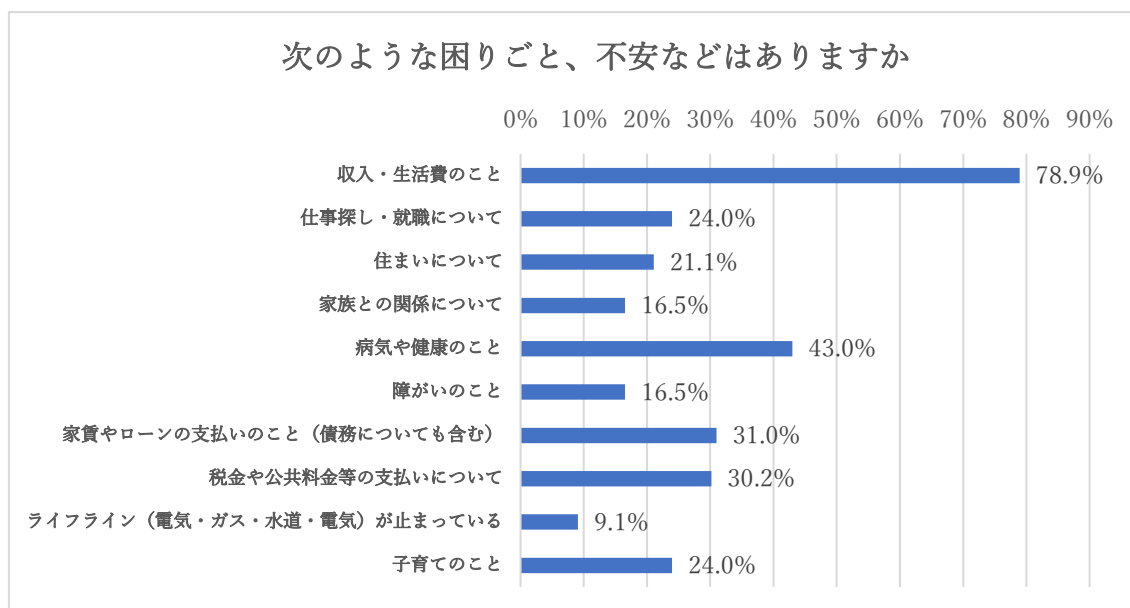
## 新型コロナの影響

新型コロナ影響としては、39.7%が変わりがないと回答しているものの、40.5%が減収、10.7%が失業と大きな影響を受けている。



## 困りごと、不安

困りごと、不安については、収入や生活費が最も多く78.9%、病気や健康のことが43%となっているほか、「ライフラインが止まっている」という回答が9.1%もあることに深刻さを感じられる。

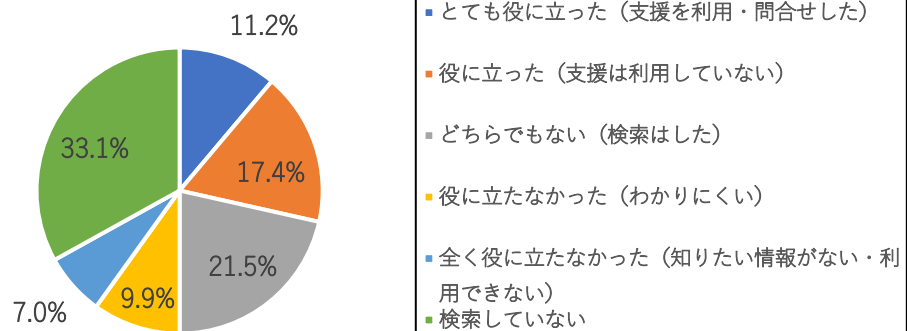


## 北海道支援情報ナビについて

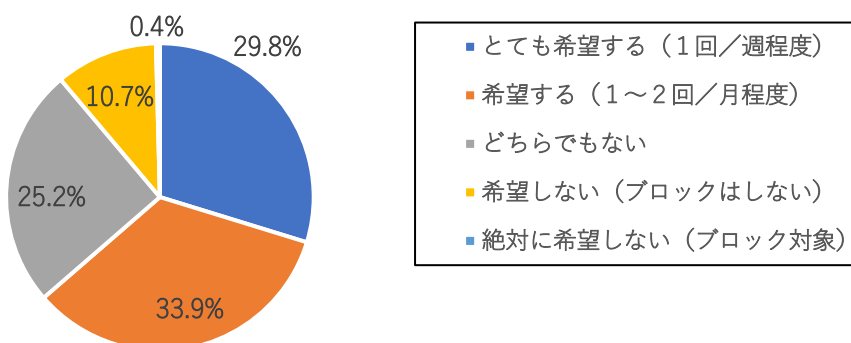
支援情報ナビについては、「とても役に立った」、「役に立った」をあわせて28.6%あり、「役に立たなかった」、「全く役に立たなかった」をあわせた16.9%よりは、高い数字となっていることから、一定の評価を得ていることがわかる。ただ、登録しているが検索していない方へ利用を促すなど、より役立つように改善していく必要があるだろう。

支援情報の配信については、「とても希望する」29.8%、「希望する」33.9%と高い割合を示しており、定期的な情報配信のニーズが高いことがうかがえた。

支援情報の検索結果について、知りたい情報がありましたか



定期的な支援情報の配信を希望しますか？

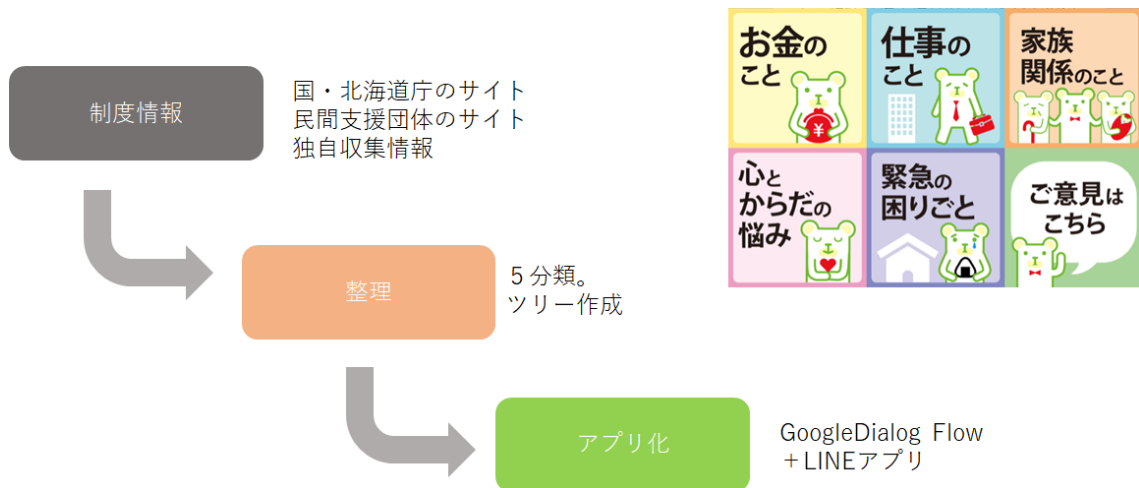




## 3-6. オープンデータ連携についての展望

北海道支援情報ナビのデータ整備を行うなかで、行政や民間団体のホームページ等をゴール情報として登録しているものの、制度情報の変更に加えて、URLの変更が頻繁に行われることから、リンク切れにともなう情報更新の手続きが過度な負担となっている。

そこで、昨年度、北海道庁 DX 推進課の協力を得て、北海道オープンデータポータル (<https://www.harp.lg.jp/opendata/>) に情報を整理、アップロードしてもらう試みをスタートした。今年度は、さらに連携を拡充すべく道庁との連携を進め、オープンデータとして登録することを目的に行政関連のデータ、民間団体の支援情報の収集・整理を行った。



このような制度情報変更や URL の更新のための作業量の増加は、（特非）POPOLO（静岡県）の運営する同様の LINEBOT ほか、支援情報の検索サイトを運営している類いのサービスすべてで起こっている課題でもある。

この課題の解決方法のひとつとして支援情報に関するオープンデータを適切に整備することで、「あなたはひとりじゃない」（内閣府：孤独孤立対策ウェブサイト <https://www.notalone-cas.go.jp/>）のようなサイトでも有効活用できるデータとなると考えられる。ここでは、行政サービスのオープンデータ化、記述方法とデータ連携についての考察をしたい。

### 1) オープンデータと行政サービス

オープンデータとは、「機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ」であり「人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とするもの」とされている。たとえば、ごみ収集日のデータや、人口・世帯数をはじめとした統計情報、公共施設の一覧、さまざまな地図のデータが、国・自治体のサイトで公開されるようになってきている。以前は人が読めれば十分という観点で公開されていたデータが、CSV や

XML形式で公開されることによって、住んでいる地域のごみ収集日を見やすく表示するアプリ、さまざまな統計情報をWEB上の地図に落とし込むといったことが個人レベルでも開発できるようになる。

## 2) 行政サービスのためのオープンデータ

デジタル庁では、行政関連データの形式として、「推奨データセット」<sup>1</sup>と呼ばれるデータ形式を定義している。これは、「オープンデータの公開とその利活用を促進することを目的とし、政府として公開を推奨するデータと、そのデータの作成にあたり準拠すべきルールやフォーマット等を取りまとめたもの」となっている。

これまでのオープンデータは、統計データや地理情報（施設一覧の緯度経度情報や地図データ）といった数値情報がメインとなっており、行政の支援情報制度は登録が進んでいなかったが、新型コロナウイルス感染拡大にともない、あらたな支援制度や給付金等の情報を一元化して提供するためのニーズが高まったことで、**B-5：支援制度情報（対象：地方公共団体・民間事業者）**として、新たなデータセットが追加されていた。

- ▶ 基本編と応用編から構成されます。
  - (i) 基本編：推奨データセットの対象データの中でも、特にオープンデータに取り組み始める地方公共団体の参考となるようなデータを基本編として位置付けています。
  - (ii) 応用編：推奨データセットの対象データの中で、基本編以外のデータを応用編として位置付けています。応用編では、地方公共団体に限らず、民間事業者等の保有するデータについても対象とします。
- ▶ 必ずしも最初から全てのデータセット公開に取り組まなければならないというのではなく、本データセットを参考に、各団体において公開可能なデータセットから公開を進めていただくことを期待するものです。
- ▶ また、既に推奨データセットと同様のデータセットを公開している場合、フォーマットの共通化による利用者の利便性向上の観点から、推奨データセットとデータ項目等を合わせることが望ましいですが、必ずしも対応しなければならないものではありません。

### 基本編

- ▶ 1 AED設置箇所一覧
- ▶ 2 介護サービス事業所一覧
- ▶ 3 医療機関一覧
- ▶ 4 文化財一覧
- ▶ 5 観光施設一覧
- ▶ 6 イベント一覧
- ▶ 7 公衆無線LANアクセスポイント一覧
- ▶ 8 公衆トイレ一覧

- ▶ 9 消防水利施設一覧
- ▶ 10 指定緊急避難場所一覧
- ▶ 11 地域・年齢別人口
- ▶ 12 公共施設一覧
- ▶ 13 子育て施設一覧
- ▶ 14 オープンデータ一覧

### 応用編

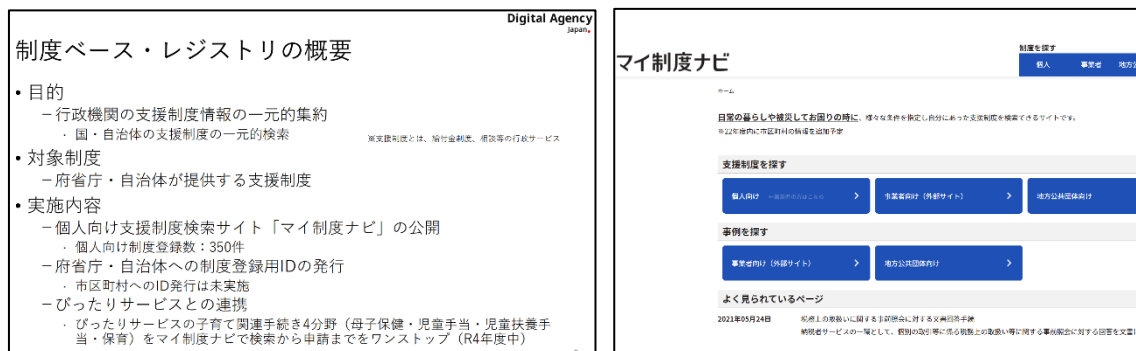
- ▶ A-1 食品等営業許可・届出一覧
- ▶ A-2 学校給食献立情報
- ▶ A-3 小中学校通学区域情報
- ▶ B-1 ボーリング柱状図等
- ▶ B-2 都市計画基礎調査情報
- ▶ B-3 調達情報
- ▶ B-4 標準的なバス情報フォーマット
- ▶ B-5 支援制度情報（対象：地方公共団体・民間事業者）

## 推奨データセット

<sup>1</sup> [https://www.digital.go.jp/resources/data\\_dataset/](https://www.digital.go.jp/resources/data_dataset/)

同時に、デジタル庁で制度ベースレジストリ<sup>2</sup>がスタートしている。ベースレジストリに支援制度にかかるデータを登録することで、マイ制度ナビ<sup>3</sup>というポータルサイトから、行政サービスを一元的に検索、公開される形が出来上がっている。

このベースレジストリはデジタル庁だけでなく、府省庁、自治体がIDを登録すること

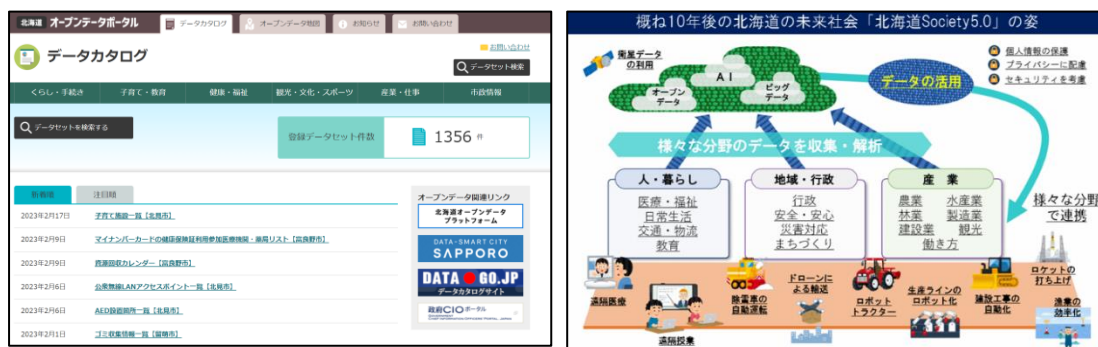


で、データ登録することができるほか、ベースレジストリに登録されたデータを活用し、マイ制度ナビとは違ったサービス開発も可能となっている。

### 3) 北海道庁のオープンデータポータルとの連携

北海道庁ではHarpというオープンデータポータルサイト<sup>4</sup>を開設し、オープンデータカタログとして、様々なデータを公開している。道内の各市町村へ積極的にデータ登録を呼びかけ、3月末時点でオープンデータ取り組み自治体は179市町村中161町村<sup>5</sup>となり、1300を超えるデータセットが登録されている。

北海道では、将来的に「北海道 Society5.0」として様々な形でデータが収集・解析、活用されるようなビジョンを進めているが、この流れに乗せる形で、他自治体に先駆けて、支援制度に関連する情報をオープンデータに登録をすすめている。登録データはデジタル庁のベースレジストリとの連携も視野にいたった形で整備している。



<sup>2</sup>[https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/kodomo\\_seisaku\\_suishin/kodomo\\_seisaku\\_dx/dai1/siryou4.pdf](https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/kodomo_seisaku_suishin/kodomo_seisaku_dx/dai1/siryou4.pdf)

<sup>3</sup> <https://myseido-navi.go.jp/>

<sup>4</sup> <https://www.harp.lg.jp/opendata/dataset/>

<sup>5</sup> [https://www.pref.hokkaido.lg.jp/ss/df/opendata/opendata\\_jititai\\_map.html](https://www.pref.hokkaido.lg.jp/ss/df/opendata/opendata_jititai_map.html)

このように北海道オープンデータポータルに登録されたデータをもとにして、北海道支援情報ナビでは、生活困窮者支援にかかる支援機関一覧などのデータを取得、北海道支援情報ナビとして、スマートフォンでも見やすく、表示する仕組みを構築した。今後、より使いやすくするとともに、新しく登録される民間団体の情報についても連携表示を進めていく。そして、データが有効活用されるためにも、道庁の担当各課に定期的なデータの追加・更新を期待したい。

【白立群】生活困窮者支援事業の実施機関一覧【北海道】

LINEへもどる

自治体を選択: [選択してください]

自治体	住所	電話番号	FAX番号	委託先名
空知	梅戸郡月形町字木町8番地	0126-35-5414	0126-35-5177	特定非営利活動法人コミュニティソーク町高美区センター
石狩	石狩郡当別町吉町32番地2	0133-27-5011	0133-22-0001	石狩管内生活困窮者自立相談支援事業コンソーシアム(社会福祉法人当別町社会福祉協議会)
石狩	石狩郡当別町西町32番地2	0133-27-5011	0133-22-0001	石狩管内生活困窮者自立相談支援事業コンソーシアム(社会福祉法人新穂津村社会福祉協議会)
後志	余市郡余市町黒川1-0丁目3-8	0135-48-6227	0135-48-6228	特定非営利活動法人しりべし圏域総合支援センター
胆振	室蘭市中央町3-1H5番13号5K室蘭中央ビル	0143-83-7355	0143-83-7123	特定非営利活動法人ワークスユージュ
日高	日高郡新ひばり町内島町3丁目6番14号	0146-42-2488	0146-49-0022	日高コンソーシアム(特定非営利活動法人こみつと)
日高	日高郡新ひばり町字新島4-2-6番地の1	0146-22-0239	0146-22-0253	日高コンソーシアム(社会福祉法人新島内閣)

© 2021 - <https://www.harp.g.jp/opendata/dataset/1871.html>

オープンデータを活用したページ

#### 4) 困窮者支援における制度情報データの課題

もともとは、行政サービスに関するデータセットは、新型コロナ関連の支援制度情報からスタートしたため、次の①、②のような分類とすることになっており、制度情報ナビにおいても、同様のメニューから検索させるようになっている。

今回、北海道庁が実施する官民連携プラットフォーム事業との連携では、①②に加え、③のような形での支援分類を新たに作成した。実際の困窮者支援ということを考えた時には、①で「201:支援サービス」となっているところを、より細かい分類にしていく必要が出てくるため、緊急性や支援に関する分類を追加した。また支援サービスが、どういった位置づけで行われているのかを示すため、④サービス種別という項目も新たに独自定義を行った。これは制度を利用する立場からは、NPO等民間団体が設けている窓口が、行政委託なのか補助事業なのか、それとも民間独自のものなのかが区別されにくいためである。

①行政サービス分類	②「お困りごと」分類	③支援分類	④サービス種別
101:届出	1: 販路開拓	101:地域づくり	101: 制度事業
201:手当・助成金等	2: 設備投資	102:食糧・物資支援	102: 届出・認可
202:現物支給・貸与	3: IT化	103:一時的な住まいの提供	103: 民間独自事業
203:融資・立替	4: 資金繰り	104:法律相談	
204:免除・猶予・控除	5: 人材	105:居場所づくり	
205:支援サービス	6: 知的財産	106:就労支援	
301:教室・講習会	7: 起業・創業	107:相談支援を中心とした 孤独孤立の解消	
302:イベント	8: 事業承継	108:その他	
401:相談	9: 災害対応		
501:施設	10: 情報収集		
601:情報提供			
602:お知らせ			

推奨データセットにおける支援分類①②と、今回の独自定義分類③④

推奨データセットは、自治体標準オープンデータセット<sup>6</sup>として4月以降展開されていくとのことであるが、さまざまな生活困窮者支援領域における制度を考えたときに、現行の推奨データセットにおけるデータ定義、マイ制度ナビにおける活用方法についてはまだまだ課題が多いのが実態である。

たとえば、地域によっても使える支援が異なるためサービス提供地域を明記することや、緊急的なニーズへの対応するため受付時間などのデータを作成、絞り込みできるような仕組みにすることも重要となる。また、生活困窮者だけでなく、障害、高齢、子どもといっ

<sup>6</sup> [https://www.digital.go.jp/resources/open\\_data/municipal-standard-data-set-test/](https://www.digital.go.jp/resources/open_data/municipal-standard-data-set-test/)

た幅広い支援対象者に対応していくために、より多様な分類データ項目の定義を検討していく必要があるだろう。このように、現状の推奨データセットでは、少なくとも困窮者支援の現場感覚との乖離が大きい。

加えて、民間支援団体のサービス内容は玉石混合であるため、こういった団体のデータを登録するか、一定のキュレーション（自治体担当が機械的に登録する前に、社協や相談支援機関の職員が目を通すなど）が重要になる。今回の北海道庁および北海道 NPO サポートセンターを通じたデータ収集のための事業では、このような、幅広く民間支援団体が行っている子ども食堂のような支援データの収集、内容をチェックしたうえでの登録というプロセスまで試験的に実践を行ったが、収集プロセスも含めて試行錯誤が必要となった。

このように、支援サービスを収集・データ化する試みは重要であるが、そのプロセス難易度も非常に高く、国全体でデータ定義・データ収集、維持管理の方式を検討していく必要があるだろう。デジタル関係だけでなく、福祉専門職を含めた検討が望まれる。

海外に目を向けると、ヨーロッパでは国を超えて「CPSV-AP=Core Public Service Vocabulary Application Profile」<sup>7</sup>として、公共サービスの語彙定義を一元的に行う仕組みが進んでいる。このようなデータおよび利用方法も参考にしながら、データ定義を考えていきたい。



ヨーロッパでの公共サービス語彙の定義および利用

<sup>7</sup> <https://joinup.ec.europa.eu/collection/semic-support-centre/solution/core-public-service-vocabulary-application-profile/about>



## 4. フードバンク連携

4-1. フードバンク窓口連携事業

4-2. フードバンク利用者データ分析

4-3. フードバンク連携利用機関データ分析

4-4. フードバンク連携についてのまとめ

## 4-1. フードバンク窓口連携事業



### 1) 事業概要

2020年コロナ禍でスタートした「後方支援プロジェクト」の一部として、フードバンク窓口連携を開始している。全国的に見て、フードバンクは事業所側に食品を取りに来てもらう形が多いが、北海道はその広さから自ずと「相談窓口と相談者」「フードバンクと相談窓口」の距離が遠く、フードバンクが対応していない地域も多い。

また、相談者の状況は様々でライフラインが切れているなど、使える調理器具が限られるケースに加え、世帯構成や年代（乳児から高齢者）に応じた食料提供を行うには、多種多様な食品ストックが必要となり、適切な保管や管理を、相談業務が主体となる相談窓口で担うことは大きな負担となる。

そのため、今年度も継続して、（特非）フードバンク イコロさっぽろとの連携により「窓口連携」および「支援情報ナビとの連携」として食品提供を実施した。

あわせて、上記利用者と、イコロの事業として実施している小包配送の利用者もあわせて利用者データ分析、窓口連携先の機関へのアンケート調査も実施した。

#### 【窓口連携】

窓口連携として、①あらかじめ食品パッケージを窓口に備え付けておく「窓口配布セット」の提供と、②宅配便でフードバンクから直接個人宅に食品を届ける「個人宅配送」の2つの方法で連携を進めている。連携先は2020年度の24か所から2022年度には56か所まで増加している。

#### 【支援情報ナビとの連携】

上記に加えて、LINEBOT版北海道支援情報ナビの緊急支援のメニューから、直接フードバンクの申し込みができるWEBフォームを設置した。LINE公式アカウントの登録者が増加した12月以降、利用者も増加している。

#### 【社協説明会の実施】

フードバンク窓口連携をすすめるため、2022年7月25日および8月5日の2回にわたり、フードバンク窓口連携事業の周知として道内の社会福祉協議会や生活困窮者支援機関の方々向けに事業説明会を実施、30団体54名が参加した。



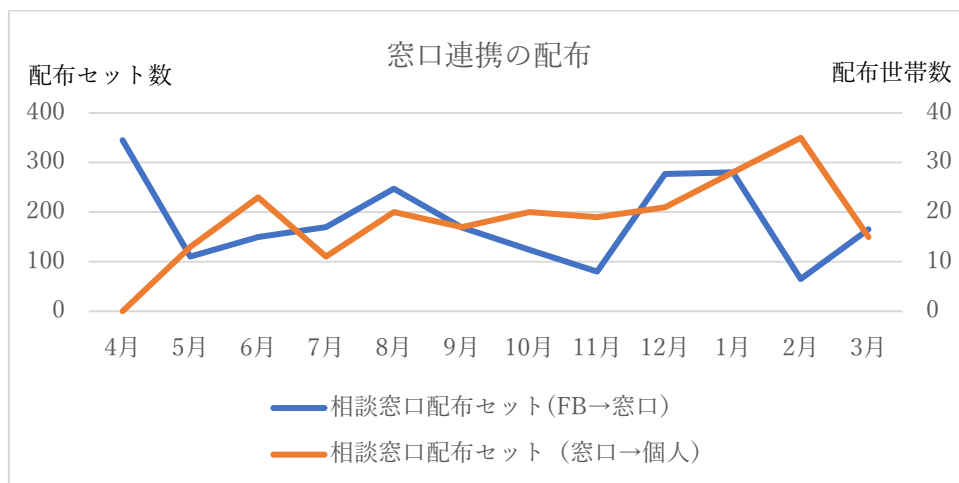
【フードバンク窓口連携団体一覧】

No	団体名
1	コミュニティハウスれおん
2	(特非) みんなの広場
3	(特非) 女性サポートアジール
4	JOIN 基幹センター
5	そらち生活サポートセンター
6	岩見沢市生活サポートセンターりんく
7	恵庭市社会福祉協議会
8	京極町社会福祉協議会
9	三笠社会福祉協議会
10	倶知安社会福祉協議会
11	芦別社会福祉協議会
12	石狩社会福祉協議会
13	江別社会福祉協議会
14	栗山町社会福祉協議会
15	就業・生活応援プラザとねっと (中央区)
16	相談室 こころ (手稲区)
17	相談室 すてら (江別市)
18	相談室 ぼぼ (中央区)
19	相談室 あい (西区)
20	くらし・しごと相談処しりべし
21	福祉総合相談室たるさぼ
22	地域支援センターライフネットゆうばり
23	相談室 すきっぷ (手稲区)
24	しんぐるまざあず・ふぉーらむ北海道
25	札幌市中央区社会福祉協議会
26	札幌市西区社会福祉協議会
27	札幌市東区社会福祉協議会
28	札幌市手稲区社会福祉協議会

No	団体名
29	札幌市南区社会福祉協議会
30	札幌市厚別区社会福祉協議会
31	札幌市豊平区社会福祉協議会
32	札幌市清田区社会福祉協議会
33	札幌市北区社会福祉協議会
34	札幌市白石区社会福祉協議会
35	札幌市社会福祉協議会
36	札幌市生活就労支援センターステップ
37	釧路市・釧路管内生活相談支援センターくらしごと
38	オホーツク相談センターふくろう
39	なかしべつ生活サポートセンターよりそい
40	当別町社会福祉協議会
41	ねむろ日常生活サポートセンター
42	名寄市社会福祉協議会
43	るもい生活あんしんセンター
44	鷹栖町
45	南富良野町社会福祉協議会
46	釧路市 (福祉部社会援護課福祉政策担当)
47	札幌市東区第2地域包括支援センター
48	函館市地域包括支援センターときとう
49	函館市地域包括支援センターよろこび
50	札幌市北区第3地域包括支援センター
51	相談室シャイン
52	日高町社会福祉協議会
53	幕別町社会福祉協議会
54	広尾町社会福祉協議会
55	鹿追町社会福祉協議会
56	相談支援事業所ういず

## 2) フードバンク利用実績：窓口配布

窓口連携として、窓口配布による食品提供を行った。生活困窮者自立相談支援機関や社会福祉協議会の担当者が、窓口で必要な量を申請し、あらかじめ食品をストックしておける仕組みとなっており、2,182 のセットを窓口配布、222 世帯に配布された。

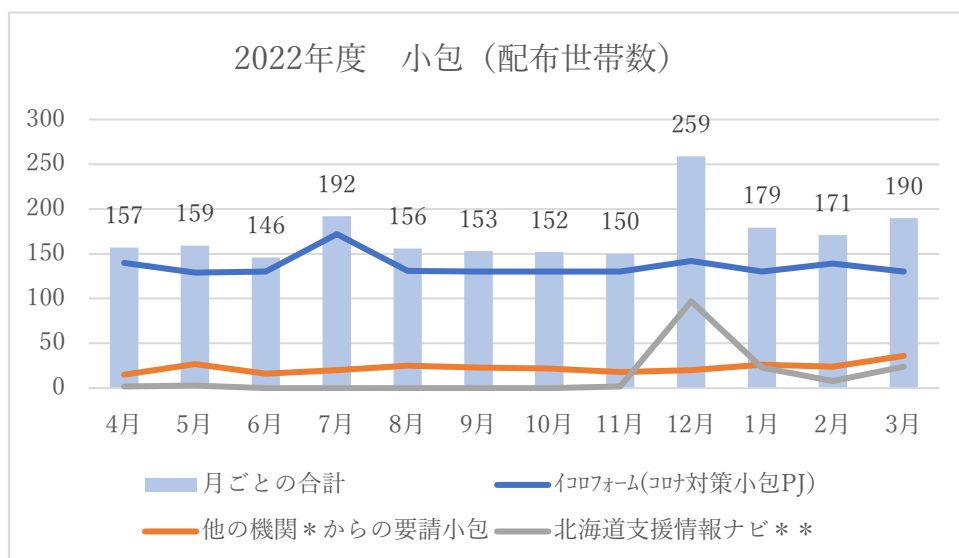


## 3) フードバンク利用実績：小包配送

小包配送は、窓口連携からの依頼に基づく配送（＝他の機関からの要請小包）、LINEBOT 版北海道支援情報ナビ経由での申し込み、イコロ独自事業（＝イコロフォーム）の3つに分類される。

それぞれの実績は次の通り。

年間を通じて、既存のイコロ事業が 1,633 件、窓口連携からの依頼に基づく配送が 272 件、LINEBOT 版北海道支援情報ナビ経由での申し込みが 159 件、合計 2,064 世帯への配送が行われている。



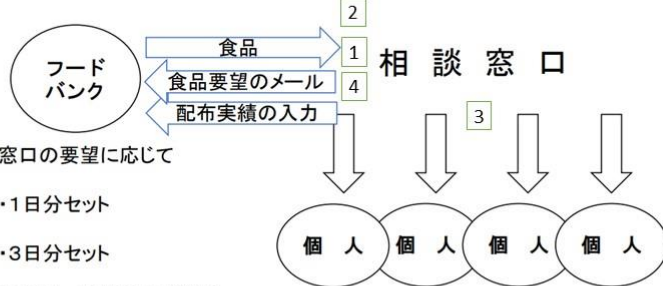
## 個人世帯へ渡す方法1 別紙2を使用

別紙2送信先  
ikor.sapporo@gmail.com



### 窓口配布セット

必要な量をフードバンクに対して別紙2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。



窓口の要望に応じて

- ・1日分セット
- ・3日分セット

★配布実績は別紙1に記録し、それを元に翌月10日までにフォームに入力してください。報告はメールやFAXは不要です。

<https://form.os7.biz/f/9b9bf698/>



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たない。

## 別紙2で依頼 【窓口配布セット】



1日分セット



3日分セット

送付票	
別紙2 窓口配布セット希望書	
送付元: 事業所名	
ご担当者	
住所	〒
送付元FAX	
送付元 TEL・mail	TEL Mail
送付日:	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
送付先mail:	<a href="mailto:ikor.sapporo@gmail.com">ikor.sapporo@gmail.com</a>
送付先 TEL:	090-2815-3947
送付先FAX:	011-351-5569
送付枚数:	
件名:	窓口配布セット希望書について
【 1日分の食品 <input type="radio"/> セット】 【 3日分の食品 <input type="radio"/> セット】 その他【 日分の食品 _____ セット】 【 日分の食品 _____ セット】	
●その他、食品に関して要望がありましたらご記入ください。	
●荷物送り先が送付元住所と異なる場合はこちらにご記入ください。	
〒	北海道
( 電話番号 )	
●食品が無くなる1週間前を目安にフードバンクイコロさっぽろまでFAXしてください。	
●送り先が複数になる場合は、間違いを防ぐために、1ヶ所ごとに1枚の用紙をご記入ください。	

食品を渡す際に使用するヒアリングシート【別紙1】

別紙1をもとに、翌月10日までにフォームに入力

**A：相談窓口経由 窓口配布セット 集計書**

申込者名：フードバンク いのり 様  
 配布日： 月 日 配布数： 個  
 申込者ID： for.sapporo@gmail.com

性別： 男性  女性  その他

【世帯構成】 ※必須項目です  
 一緒に住んでいる人数 (ご自身も含めて)：  1人  2人  3人  4人  5人  6人  7人以上

世帯構成： 単身  高齢者のみ(65歳以上)  ひとり暮らし(75歳以上)  その他

世帯構成： 単身  高齢者のみ(65歳以上)  ひとり暮らし(75歳以上)  その他

【世帯・世帯】  
 世帯主の職業(複数回答)： 専業主婦  専業主夫  会社員  自営業  無職  その他

収入の状況(複数回答)： 収入が減少した  収入が安定した  収入が増えた  収入が変動した

世帯の世帯主(複数回答)： 単身  高齢者のみ(65歳以上)  ひとり暮らし(75歳以上)  その他

コロナの影響(複数回答)： 収入が減少した  収入が安定した  収入が増えた  収入が変動した

次のような困りごと、不安などはありますか？(複数回答)：  
 収入が減少した  収入が安定した  収入が増えた  収入が変動した

困っていることを相談できる相手はいますか？(複数回答)：  
 家族  友人  その他

これまでのフードバンク利用(複数回答)：  
 あり  ない

**A相談窓口経由 窓口配布セット集計表 入力フォーム (手渡し)**

必要事項をご記入の上、確認ボタンをクリックしてください。

**A相談窓口経由 窓口配布セット集計表 入力フォーム (手渡し)**

メールアドレス (窓口ご担当者)

団体・希望所属

配布日 (例 4月2日)

配布数

相談者ID

ご自身の年齢 (年齢数字)

ご自身の性別

職業

一緒に住んでいる人数 (ご自身も含めて)

世帯構成

2人目 (性別)

3人目 (性別)

4人目 (性別)

5人目 (性別)

6人目 (性別)

7人目 (性別)

8人目 (性別)

現在の世帯の収入 (複数回答)



個人世帯へ渡す方法2 別紙3を使用

別紙3送信先  
 ikor.sapporo@gmail.com



**個人宅配送**

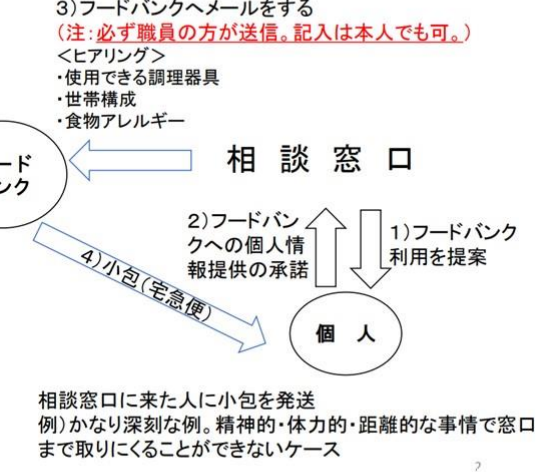
・基本的に初回のみ利用可能です。(繰り返し申請する場合には、慎重に行ってください。)

・対象者の判断は一任いたしますが、借金の返済などの目的のために小包を継続的に利用することはお控えください。

・フードバンクへの連絡やメールは職員の方のみ可能です。個人の方へ申請書類をお渡しいたすることはできません。

・直接フードバンクの作業場で個人の方に食品をお渡しすることはできません。

・小包に詰める食品の細かい指定はできません。



# 別紙3で依頼



# 【個人宅配送】

別紙3

B:相談窓口経由 個人宅配送申請書

メール添付にて提出 送付先 ikrasapporo@gmail.com

希望者名 電話番号 希望者TEL

申請日 年 月 日

\*こちらは申請者ご本人の記入欄です！ (代筆可) 食品配達希望先の情報をご記入ください ※は必須回答です (配達内容の参考にしますのでできるだけ詳細に記載をお願いします)

希望者のお名前 ※	フリガナ	姓	名	性別 ※	年齢 ※	電話番号 ※	
住所 ※	郵便番号 ※	〒				〒	メールアドレス
職業 ※	<input type="checkbox"/> 会社員 <input type="checkbox"/> 公務員 <input type="checkbox"/> 自営業 <input type="checkbox"/> 75-99才・自由業 <input type="checkbox"/> 主婦 <input type="checkbox"/> 学生 <input type="checkbox"/> パート・アルバイト (会社経営・役員) (無業) (その他)						
一緒に住んでいる人数 (ご自身も含めて) ※	<input type="checkbox"/> 1人 <input type="checkbox"/> 2人 <input type="checkbox"/> 3人 <input type="checkbox"/> 4人 <input type="checkbox"/> 5人 <input type="checkbox"/> 6人 <input type="checkbox"/> 7人以上						
世帯構成 ※	<input type="checkbox"/> 単身 <input type="checkbox"/> 高齢者のみ (65才以上) の世帯 <input type="checkbox"/> ひとり親世帯 (子どもが18才未満) (その他)						
家庭構成 (人数はふくみ、○はコピーして使用)	<input checked="" type="checkbox"/> 人 (男・女・他) (2才) 3人目 (男・女・他) (才) 4人目 (男・女・他) (才) 5人目 (男・女・他) (才) 6人目 (男・女・他) (才)						
現在の世帯収入 (複数回答) ※	<input type="checkbox"/> 就労収入 (本人) <input type="checkbox"/> 就労収入 (家族) <input type="checkbox"/> 年金所得 <input type="checkbox"/> 障害年金 <input type="checkbox"/> 養育年金 <input type="checkbox"/> 他 (他) <input type="checkbox"/> 収入 <input type="checkbox"/> その他						
借入の有無 (複数回答) ※	<input type="checkbox"/> ない <input type="checkbox"/> 社会福祉協議会の貸付 <input type="checkbox"/> 消費者金融 <input type="checkbox"/> ローン (住宅・学費・車) <input type="checkbox"/> 銀行 (事業資金) (その他)						
コロナで影響ありましたか? ※	<input type="checkbox"/> 収入が減少した <input type="checkbox"/> 私が失業した <input type="checkbox"/> 家族が減少した <input type="checkbox"/> 家族が失業した <input type="checkbox"/> 変わりない						
次のような関心事、不安などはありますか? (複数回答) ※	<input type="checkbox"/> 収入、生活費のこと <input type="checkbox"/> 仕事探し、就業について <input type="checkbox"/> 住まいについて <input type="checkbox"/> 家族との関係について <input type="checkbox"/> 障がいのこと <input type="checkbox"/> 病気や障害のこと <input type="checkbox"/> 家賃やローンの支払いのこと <input type="checkbox"/> 税金や公共料金の支払いについて <input type="checkbox"/> タイプライン (電気、ガス、水道、電話) が止まっている <input type="checkbox"/> 養育について <input type="checkbox"/> 仕事上の不安やトラブル <input type="checkbox"/> 地域との関係について <input type="checkbox"/> 介護のこと <input type="checkbox"/> 子育てのこと <input type="checkbox"/> のまこもり・不登校 <input type="checkbox"/> DV・虐待 <input type="checkbox"/> 食費が足りない <input type="checkbox"/> その他 ( ) ない (その他に該当した方は具体的に: )						
困っていることを相談できる相手はいますか? (複数回答) ※	<input type="checkbox"/> ない <input type="checkbox"/> 車通訳者自立相談支援センター <input type="checkbox"/> 地域包括支援センター <input type="checkbox"/> 障がい者相談室 (障がい者相談支援センター) <input type="checkbox"/> 社会福祉協議会 <input type="checkbox"/> その他相談窓口 <input type="checkbox"/> 学校 <input type="checkbox"/> 福祉科・定例科・設備 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 知人・友人 <input type="checkbox"/> 民生委員 <input type="checkbox"/> 地域の商店 (その他)						
これまでにフードバンクを利用したことがありますか? ※	<input type="checkbox"/> ない <input type="checkbox"/> あり		生鮮用品 (サブメニュー) は希望しますか?		<input type="checkbox"/> ない <input type="checkbox"/> あり		
乳児がいる場合の離乳食・ミルクの希望 (在庫状況により送付可能な場合があります)	離乳食: <input type="checkbox"/> 5カ月 <input type="checkbox"/> 7カ月 <input type="checkbox"/> 9カ月 <input type="checkbox"/> 12カ月 <input type="checkbox"/> 1才4カ月		ミルク: <input type="checkbox"/> 乳幼児用ミルク (0才) <input type="checkbox"/> 700mg/kg E11(1-2才) <input type="checkbox"/> 希望しない				
アレルギーの有無	<input type="checkbox"/> ない <input type="checkbox"/> あり (具体的に: )						
使用できる調理器具 (複数回答) ※	<input type="checkbox"/> 使用できるものに印をつけてください。 <input type="checkbox"/> ココンロ <input type="checkbox"/> 電子レンジ <input type="checkbox"/> 炊飯器 <input type="checkbox"/> 電気ポット						

※フードバンク窓口渡庫にかかる費用はNPO法人コムニカワーク研究実践センターが委託したWAM協成 (2022年実績・後方支援プロジェクト) にて実施しています。

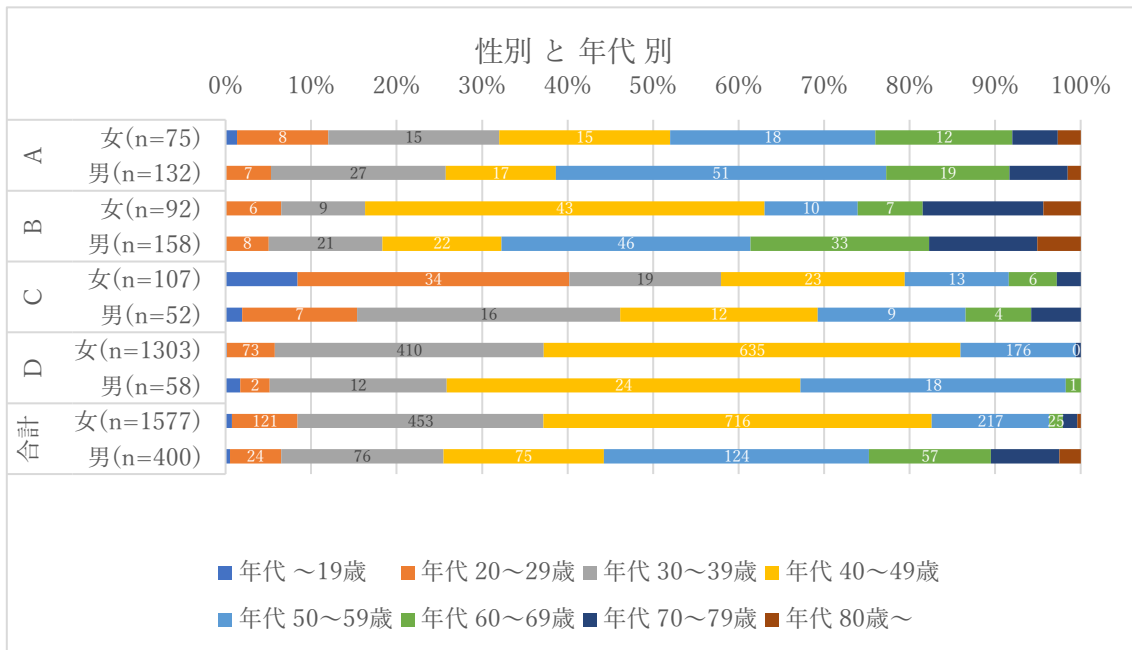
## 4-2. フードバンク利用者データ分析

フードバンク窓口連携事業の対象者および、支援情報ナビ経由での個別配送依頼、さらにフードバンクイコロの既存利用者のデータを統合し、全体の分析を行った。

ここまでみてきた窓口配布および小包配送によるフードバンク利用 4062 件のうち、1991 件から回答を得ている。なお、A~B で設問はできる限り統一しているが、未回答や質問設定をしていない場合がある。

(A) 窓口配布セット、(B) 窓口経由の個人宅配送、(C) LINEBOT 版北海道支援情報ナビ経由、(D) イコロ事業の 4 つに分けて、それぞれの傾向を確認する。

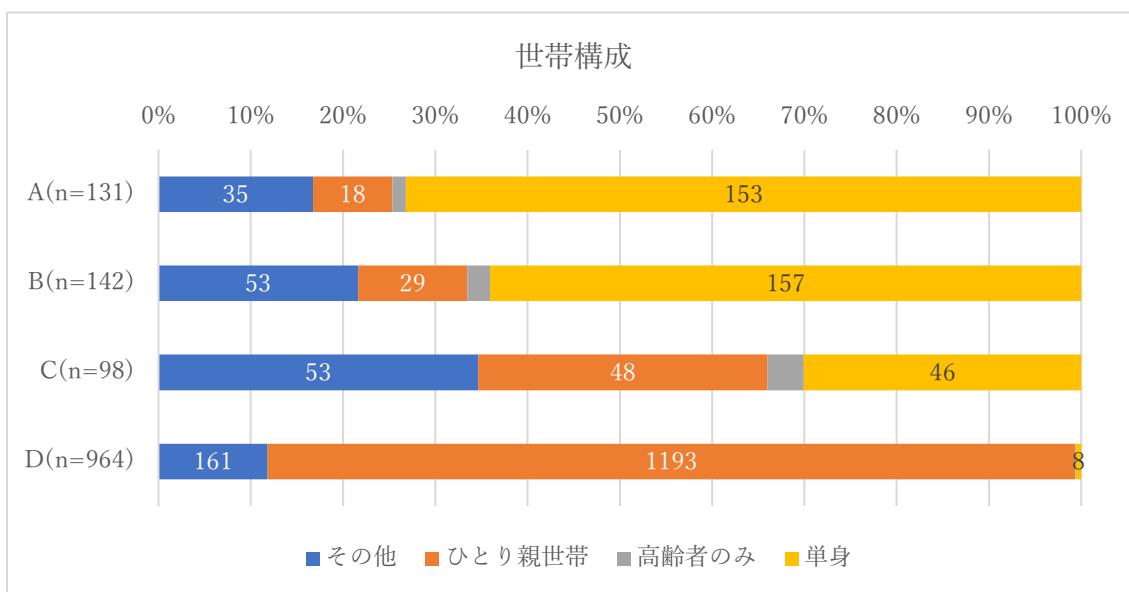
### 1) 基本属性



A および B の窓口経由では、生活困窮者自立相談支援機関などの利用が多い。特に A 窓口配布では 50 代男性が最も多くなっている。B の個人宅配送では 40 代の女性が多くを占めており子育て世帯と考えられる。

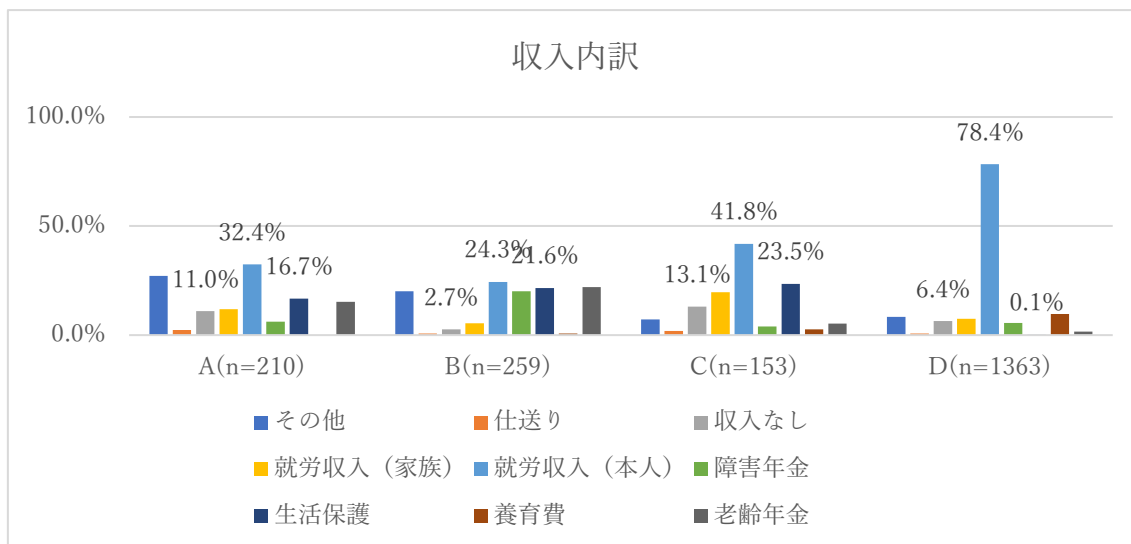
C の LINEBOT 版北海道支援情報ナビ経由は若年層に偏りがあり、特に 20 代女性、30 代男性が高い割合を示している。60 代以上は少ない。

D のイコロ事業の利用者は、従来からのフードバンク利用者となっており、女性が多数を占めている。

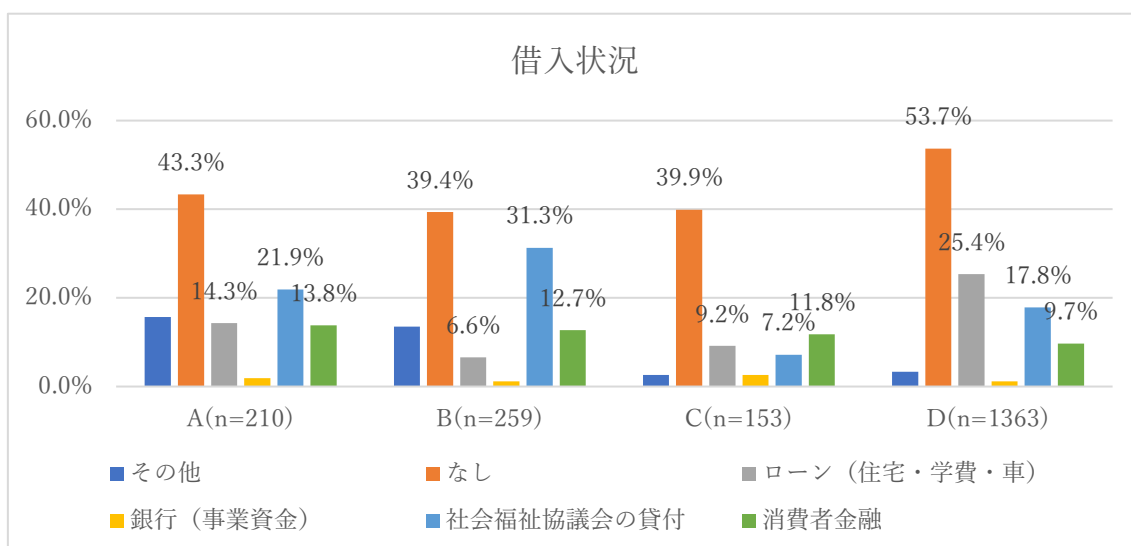


世帯構成は、Aの窓口配布およびBの窓口からの小包配送では単身世帯が多く、Aで7割、B割で6を超えている。Dのイコロ事業ではひとり親世帯が8割以上を占めている。一方で、CのLINEBOT版北海道支援情報ナビ経由では、高齢者のみ世帯を含め、さまざまな世帯にリーチしていることがわかる。

## 2) 収入・借入・新型コロナの影響



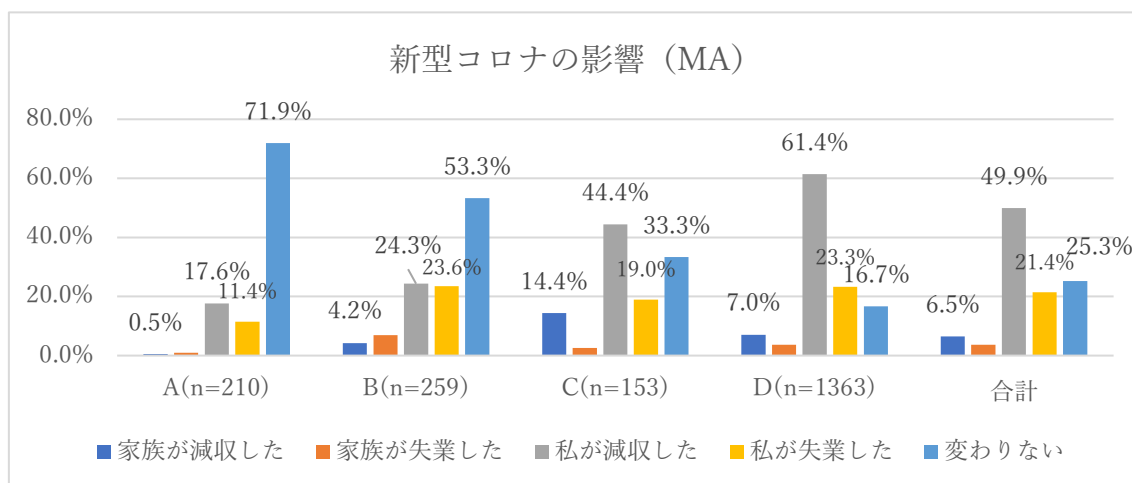
収入の内訳をみると A の窓口配布では、本人の就労収入 32.4%、生活保護 16.7%、収入なしは 11.0%である。B の窓口からの小包配送では、本人収入が 24.3%、生活保護が 21.6%、障害年金も高い割合となっている。C の LINEBOT 版北海道支援情報ナビでは、本人の就労収入が 41.8%と働いている方の割合が多い一方で、生活保護が 23.5%、収入なしが 13.1%と高い割合となっている。D のイコロ事業では、78.4%が就労しており、収入なしは 6.4%にとどまる。生活保護はほぼ受給していない。



借入の状況を見ると、A の窓口配布で 21.9%が社協貸付を利用。消費者金融の利用も 13.8%と高い。B の窓口経由での配送利用者では、社協貸付の利用が 31.3%となっているほか、金融からも 12.7%が借入を行っている。

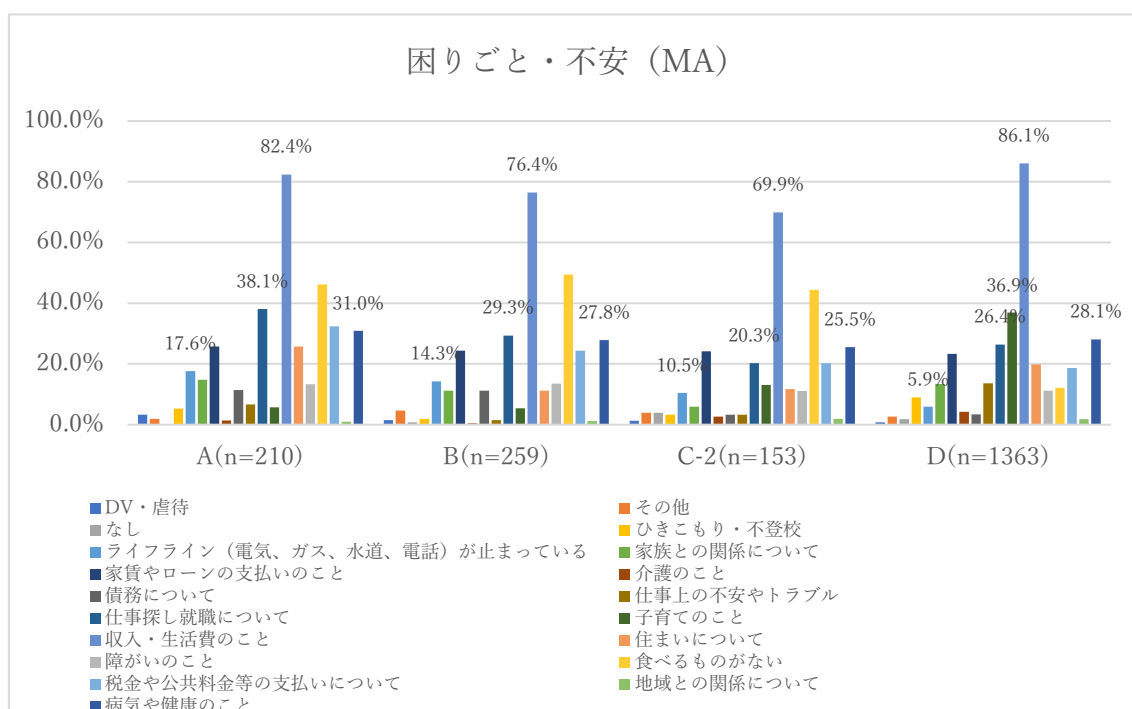


C の LINEBOT 版北海道支援情報ナビでは社協貸付の利用は 7.2%となっており、消費者金融 11.8%の利用のほうが高い。D のイコロ事業では、社協貸付の利用は 9.7%、ローンを組んでいる割合 25.4%と最も高い割合になった。



新型コロナの影響をみると A の窓口配布、B の窓口経由の配送では、変わらないが、それぞれ 71.9%、53.3%と最も高くなっており、新型コロナ感染拡大前からの困窮者が多いことがうかがえる。C の LINEBOT 版北海道支援情報ナビ経由では、本人の減収が 44.4%、本人の失業が 19.0%、家族の減収 4.2%と 6 割以上が影響を受けている。D のイコロ事業利用者においても、本人の減収が 61.4%、本人の失業が 23.3%と 8 割以上の方が新型コロナの減収、失業に至ったと回答している。

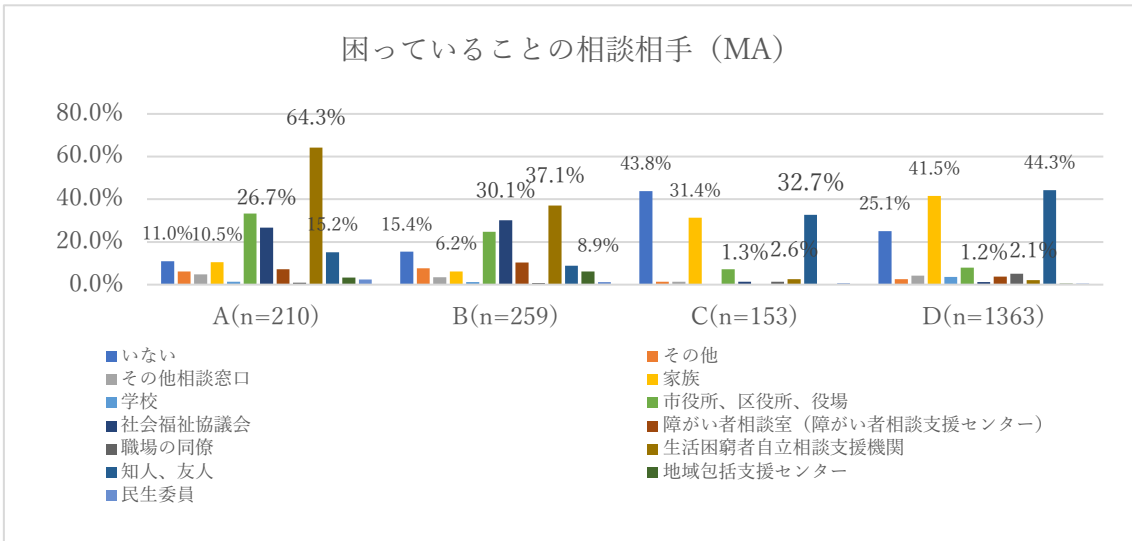
### 3) 困りごと・相談相手



困りごとについて、Aの窓口配布では収入生活費が82.4%、食べるものがないが46.2%、仕事探し就職についてが38.1%などである。Bの窓口経由の配送では、収入生活費が76.4%、食べるものないが49.4%、仕事探し就職についてが29.3%である。

CのLINEBOT版北海道支援情報ナビでもその傾向は大きく変わらない。Dのイコロ事業においては、子育てが36.9%と高い割合を示している。

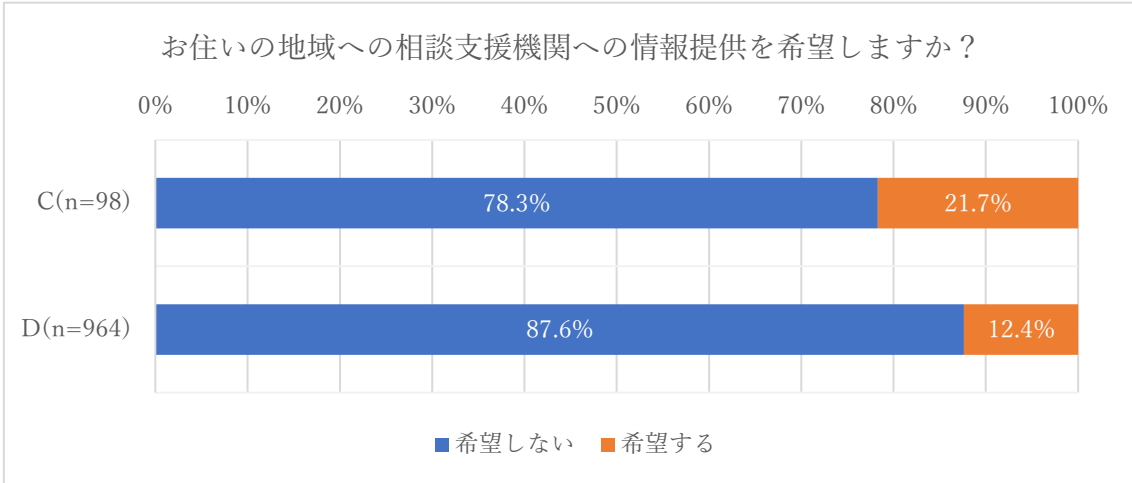
ライフラインが止まっているという回答は、Aで17.6%、Bで14.3%と高い割合を示しており、Cにおいても10.5%と1割以上が困りごととしてライフラインを回答している。



困っていることの相談相手として、Aの窓口配布とBの窓口経由の配送では、生活困窮者自立相談支援機関がそれぞれ64.3%、37.1%、社会福祉協議会がそれぞれ26.7%、30.1%と高い割合を示しており、相談支援機関と一定の関係性が出来ていることがわかる。一方で、CのLINEBOT版北海道支援情報ナビでは、「いない」という回答が43.8%と最も高く、次に知人友人32.7%、家族31.4%となっているものの。生活困窮者自立相談支援機関や社協への相談は少ない。

Dのイコロ事業においても、知人友人と家族という回答がそれぞれ44.3%、41.5%と高いものの、「いない」とした回答も25.1%となっている。

4) 支援機関への情報提供



CのLINEBOT版北海道支援情報ナビでは相談支援機関への情報提供を希望する方が21.7%、Dのイコロ事業でも12.4%となっており、生活困窮者自立相談支援機関や社会福祉協議会などとの連携が一定求められる結果となった。

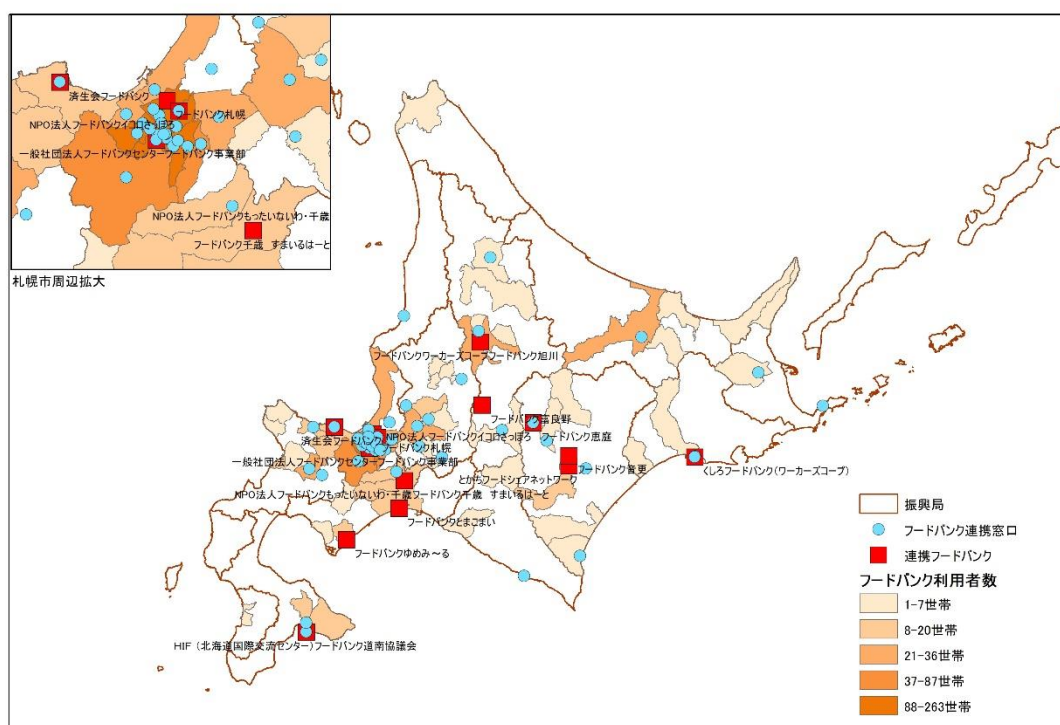
## 5) フードバンク連携地域および利用世帯分布

窓口配布を除く、1,781名の利用世帯の居住地（市区町村）および、今年度把握したフードバンク団体の所在地をプロット（赤）したものである。

フードバンクの連携窓口は、179自治体+14振興局のなかで、56団体のみとなっているほか、札幌市のように複数の連携窓口がある自治体を考慮すると、まだまだフードバンクの空白地域が存在している。

道北エリアにおいては、上川振興局ではフードバンクと生活困窮者自立相談支援機関の連携が行われ、自立相談支援機関を通じて各市町村に届ける仕組みができています。それ以外の地域ではCのLINEBOT版北海道支援情報ナビ経由の直接発送のみとなっている。

道東エリアはくしろフードバンクがあるのみで、窓口連携がないと大きな空白地域となっている。道南エリアについては、函館にあるフードバンク道南協議会とHIFが渡島振興局、檜山振興局のエリアをカバーしている。



## B～Cのフードバンク連携利用者数

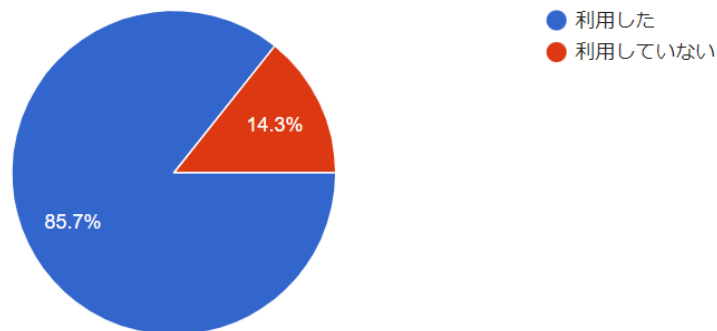
市区町村	B	C	D	合計	市区町村	B	C	D	合計
ニセコ町	4	0	0	4	斜里町	0	1	0	1
旭川市	0	4	31	35	小樽市	0	9	1	10
伊達市	0	1	0	1	上士幌町	0	0	4	4
岩見沢市	14	0	22	36	神恵内村	1	0	0	1
岩内町	12	0	0	12	石狩市	0	1	24	25
共和町	2	0	0	2	積丹町	2	0	0	2
倶知安町	8	0	14	22	赤井川村	12	0	0	12
釧路市	0	5	1	6	赤平市	1	0	0	1
栗山町	5	0	0	5	千歳市	0	1	11	12
恵庭市	0	1	11	12	帯広市	0	6	10	16
広尾町	2	0	0	2	大樹町	0	1	0	1
江差町	0	1	0	1	鷹栖町	1	0	0	1
江別市	0	2	27	29	滝川市	2	1	1	4
砂川市	0	0	1	1	稚内市	0	2	0	2
札幌市	3	0	0	3	中標津町	1	0	1	2
札幌市厚別区	0	0	69	69	登別市	0	2	7	9
札幌市手稲区	5	3	22	30	当麻町	0	0	7	7
札幌市清田区	7	5	41	53	苫小牧市	0	2	15	17
札幌市西区	20	6	153	179	南富良野町	1	1	0	2
札幌市中央区	26	13	102	141	南幌町	1	0	0	1
札幌市東区	16	26	197	239	日高町	2	0	0	2
札幌市南区	14	1	72	87	函館市	0	10	10	20
札幌市白石区	25	15	114	154	美唄市	9	0	0	9
札幌市豊平区	26	11	134	171	美幌町	0	1	0	1
札幌市北区	20	19	224	263	北見市	0	1	29	30
三笠市	1	0	0	1	名寄市	0	1	0	1
士別市	0	0	1	1	網走市	0	1	0	1
鹿追町	1	0	0	1	余市町	13	1	0	14
七飯町	0	4	7	11	羅臼町	1	0	0	1

## 4-3. フードバンク連携利用機関データ分析

連携している 56 機関に対して、利用状況についてアンケートを実施し、28 機関から回答を得た。

### 1) 2022 年度 (4 月～) にフードバンクを利用しましたか？

2022 年度にフードバンクを「利用した」という回答が 85.7%と多くを占め、「利用していない」という回答は 14.3%であった。



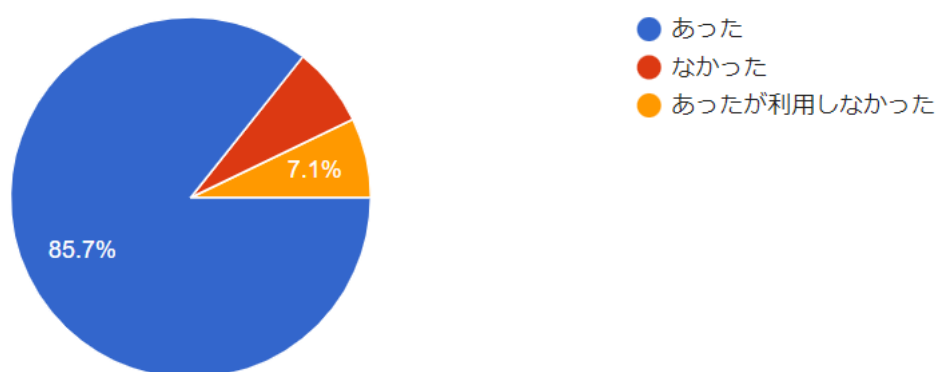
### 2) <利用していない方>利用しなかった理由をお聞かせください。

1) で「フードバンクを利用していない」という回答をした人に対して、利用しなかった理由を聞いたところ、「生活困窮者自立相談支援機関を經由しています」、「必要がなかった(対象者がいない)」、「令和5年2月に合意を行い日が浅いため」、「他機関より紹介があり、今後利用させていただき予定です」が各 25%であった。「仕組みがよく理解できていない」、「今年度の実施を知らなかった」という回答はなかった。



### 3) 使用できるケースはありましたか？

使用できるケースが「あった」が85.7%と多く、「なかった」が7.2%、「あったが利用しなかった」が7.1%と続いた。

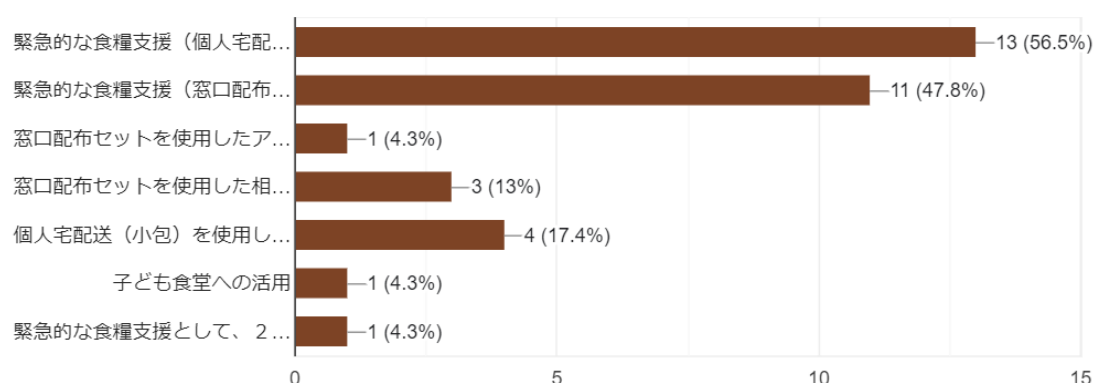


<あったが使用しなかった理由>

- ・上記のとおり、今後利用希望者の状況把握を行い必要に応じて利用させて頂く予定
- ・お預かりした食料はあるのですが、市内のフードバンク協議会からの食料提供で対応できたため。

### 4) どんなふうに活用しましたか？（複数回答）

活用方法については、「緊急的な食料支援（個人宅配）」が56.5%、「緊急的な食料支援（窓口配布）」が47.8%と多かった。その他には、「個人宅配送（小包）を使用」などの回答もあった。



<その他の利用方法>

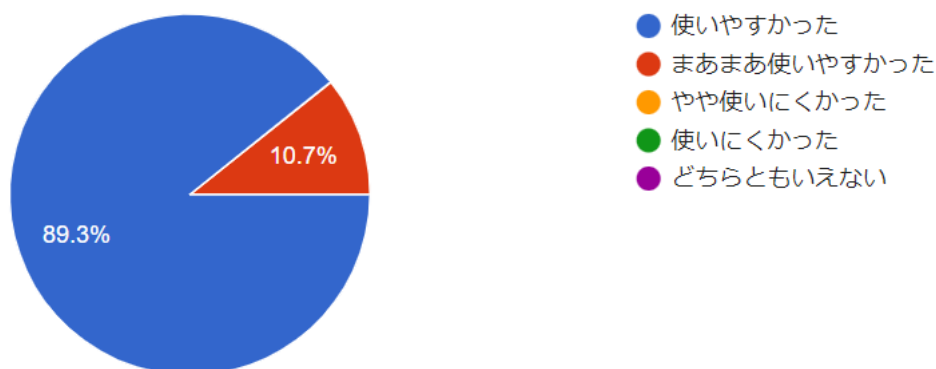
- ・当法人は地域食堂を開設しており、その事業の中で、貧困世帯への食事提供のみならず、食材等の提供もさりげなく行っております。
- ・来所できない方への個別配送が大変助かりました。

<他にどんな利用をしたいか>

- ・ 子育て世帯向け支援
- ・ 窓口配布セットの利用も検討中です。
- ・ 緊急的な食料支援は継続して、アウトリーチや関係性づくりを積極的に行い、地域の困窮者の把握等行いたいと考えています。また、関係機関は緊急的な食料支援のみしか行っていない認識なので、その部分もアウトリーチや関係性づくりへの活用もできる事を把握してもらい、連携して活用していきたいと考えている。

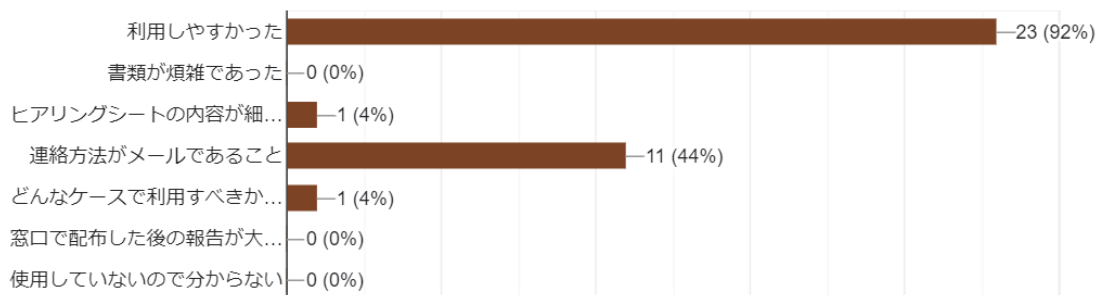
### 5) 仕組みは使いやすかったですか

仕組みは「使いやすかった」という回答が 89.3%、「まあまあ使いやすかった」という回答が 10.7%であり、仕組みの使いやすさについて全て肯定的な意見であった。



### 6) 具体的にどのような部分でそう感じましたか

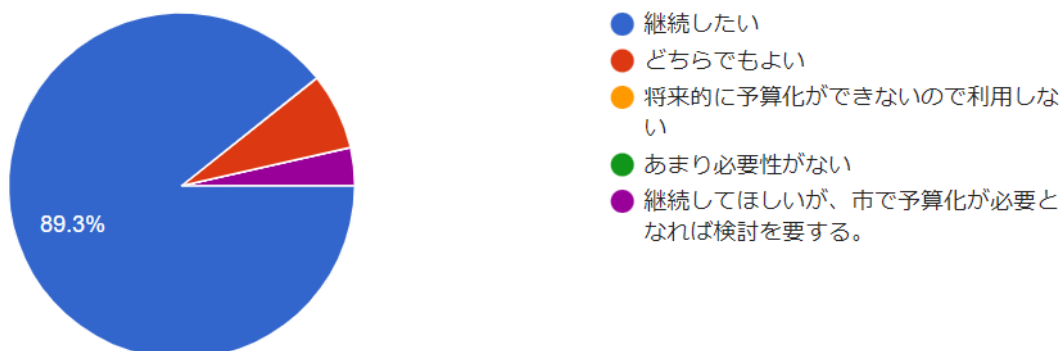
「利用しやすかった」が 92%、「連絡方法がメールであること」が 45%であった。





## 7) 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？

「継続したい」という回答が89.3%と大半であった。

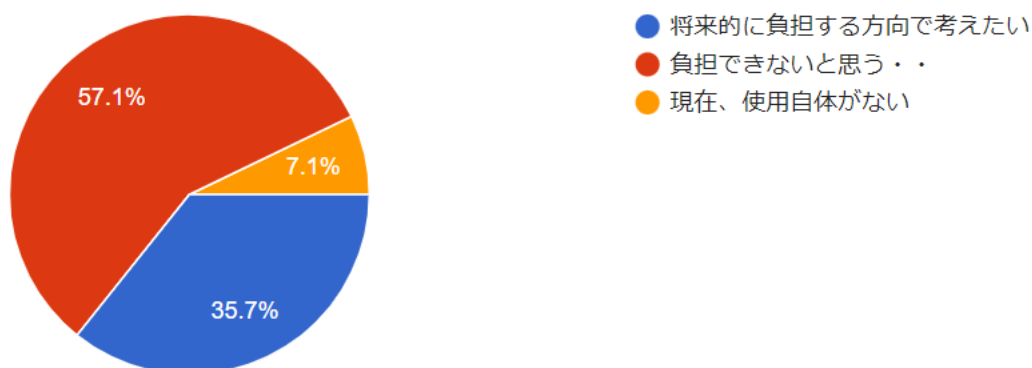


### <フードバンクを利用した個人の生活が改善した具体的な事例>

- ・ 貧困世帯への食材提供により、その児童が地域食堂の利用へ繋がりました。現在では食事のみならず、日用品の提供や安否確認などに繋がっております
- ・ 追跡調査まで出来ていませんので詳細はわかりませんが、複数人が感謝の意を伝えるに事務所までいらっしゃいました。
- ・ 窓口配付セットで3日の食料を提供、その間に就労支援にて日雇いの職場を開拓、2回目の食材提供（4日分）で本人に職場の情報提供すると働きたいと返答があり就労開始、当初は就職活動行う予定だったが労使双方から継続就労の希望があり、そのまま就職し課題解決した。
- ・ 宅配を受け取ったことがないという世帯もあり、荷物が届くことで、誰かと繋がれたという安堵感、そして助けられてくれる人がいると思えることが希望に繋がり、前向きになれます。その小さな変化が次の一步を踏み出すきっかけになるのではと思います。いつも投げやりだった高校生の息子さんが、自分達のことを気にかけてくれる人がいると感じたのか、笑顔が増えたそうです。
- ・ 年金や給料等の収入が入るまでの一時的なつなぎとして、利用者から大変助かったとの声がありました。
- ・ 利用者は緊急性が高い方に絞っていますが、年金受給や就労収入の見込みがある方が多いため繋ぎとしての役割が大きいです。
- ・ 失業などで所持金がほぼない方が、生活保護の申請をし、それが決定するまでの食事が確保され、精神的な安定が得られた。
- ・ 次の収入が入るまでの繋ぎになった
- ・ 一時的なサポートが必要だった方が、生活を繋ぐ大きな支えとなった
- ・ 生活保護申請したが支給までに所持金も無く又、食料も無い方への支援で生活がもちこたえた。

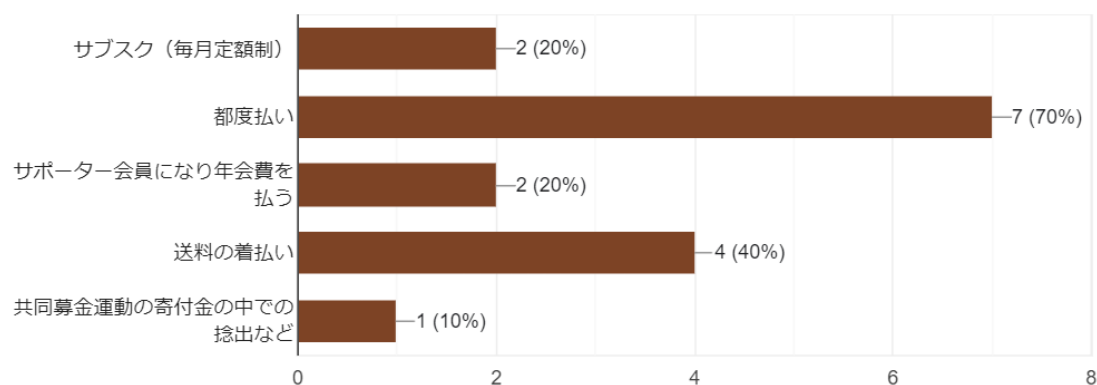
## 8) 費用（発送費、作業費）の将来的な負担について（ヒアリング）

発送費や作業費の将来的な負担については、「負担できないと思う」が57.1%と過半数を占めているものの、「将来的に負担する方向で考えたい」という回答は35.7%ある。



## 9) 負担する方向で考えたいに☑した方はどんな方法であれば可能性

費用を負担する方法については、「都度払い」という回答が70%、送料の着払いという回答が40%であり、利用するたびに負担したいという意見が多かった。「サブスク（毎月定額制）」、「サポーター会員になり年会費を払う」という回答は各20%と少なかった。



### <具体的な負担方法>

毎月一定度の数量を委託するのでしたらサブスク3コースなどがあると選びやすい。それほど利用回数は少なく、月によりばらつきがあるなら都度払い。どの程度利用するかわからない場合はサポーター会員で年間上限を決めるなど。

## 10. 自由記述（感想）

- ・ いつもご支援を頂きありがとうございます。子どものみならず、いろいろな世帯に幅広く提供をさせていただいております。
- ・ 初めて利用させていただきました。その際仕組みなども教えていただき、かつ大変迅速に対応していただき、大変助かりました。ありがとうございます。継続のために、私自身ができることはなんだろう？と考えています。
- ・ これからもよろしく願います。
- ・ いつも迅速に食料提供をいただきありがとうございます。
- ・ 緊急一時的な支援として非常に有効な手段と感じています。特に社協では貸付の相談からフードバンクにつなぐケースがほとんどで、貸付要件を満たせないが現在困窮している方への支援としてつなげておりました。今後も継続していただきたいと思えます。一方で、フードバンクを都合よく利用しようとする方もいるのが現状です。窓口としては聞き取りと見極めに神経を使うところでもあります。すばらしい仕組みなのですが大きく広報していくことはなかなか難しいものとも感じています。
- ・ 広報媒体への掲載については法人の確認が必要なため現在は掲載不可としているが、今後として掲載を了承できる可能性もあり
- ・ いつも大変助かっています。今後ともよろしく願い申し上げます。
- ・ 今後とも困窮者の連携支援を強化したいと考えております。
- ・ 今までは自宅にあるものを持ち寄りしていたが、思うように提供できず苦勞していた。その心配がなくなった分、他の支援に時間を回せるようになった。
- ・ 市から10カ所委託を受けており連携に関しての掲載などは市の許可が必要だと思われるため
- ・ 食料品送付の依頼後2～3日で届くので、非常に助かっています。
- ・ 手元に提供できる食料がある事での安心感は大きいです（いつでも対応可能という安心感）。
- ・ リピーターが多く、生活が改善した事例は少ない。その後、貸付でトラブルとなるケースもある。
- ・ コロナ禍よりフードバンクを利用させていただいておりますが、最近ではコロナ禍の時の相談内容と属性が少し変化してきている事もあり、コロナ禍＝収入減による生活困窮でありましたが、その後は収入減での生活困窮と慢性的な生活困窮者からの緊急的な相談や、世帯状況で保護制度を利用出来ないグレーな状態の方など、相談対象者の属性が変化してきている為、窓口相談については幅広く困窮状態を見極め利用していきたいと考えている。
- ・ ホームページについて、社会福祉協議会が管理しているため区ではできません。
- ・ 令和5年4月3日より、札幌市社会福祉協議会と法人合併をするため、より対応の統一化が図られることになると思います。

## 4-4. フードバンク連携についてのまとめ

2022年度は、窓口連携の連携先は43か所から56か所に増え、相談支援窓口からフードバンクに「個人宅配送」の用紙がメールで送られてくる流れができた。これにより、フードバンクイココに対して、毎日のようにメールが届き、年間272世帯（延べ）へ小包を発送した。これらは、一定の収入があるものの、所持金がわずかになって次の収入（給与、老齢年金、障害年金、生活保護費）まで食事がままならないケースがほとんどである。本来は収入が足りない、家計管理に課題があるケースであるが相談支援にはつながりにくい層ともいえる。

また「窓口配布セット」は、お盆やお正月（緊急食料を窓口に備え付ける必要性の高い時期）以外でも多くの需要があり、フードバンクから相談窓口へ渡した食品は2,182日分、そこから困窮している222世帯へ食品が手渡された。

相談支援機関を一切経由しない、北海道情報支援ナビ（LINEBOT）を通じた食品提供についても、159帯から要請があり発送した。

様々な課題を抱えた方が相談支援機関に相談に訪れた際、まず、「食べる物がない」という問題を抱えていることが多い。その際に相談窓口とフードバンクが連携することによって、食事の問題を早期に解決でき、その後の課題解決に向けての相談に費やす時間を確保することができるようになる。これによって安心感と信頼関係を生み出す点が一番の効果と言える。

相談者が生活保護や貸付を申請していく場面において、申請から入金までの2週間程度をどのようにしのいでいくのかといった課題があるが、それについてもフードバンクの食品で乗り切るといふ事例が多く見受けられた。中には、生活保護の申請に抵抗感のある方へ小包を送り、その食品を消費している間に気持ちに変化して保護の申請に至ったケースも数件あった。

その他、貸付の対象にはならないが、明らかに困窮している相談者に対しての一時的な緊急支援として有用であるという声もあり、「支援者」である窓口職員の方の後方支援としては、必要不可欠なツールになっていると考えられる。



## 5. 総括

5-1. 事業成果のまとめと今後の展望

5-2. アウトリーチ効果

5-3. 支援者支援の機能と役割

5-4. さいごに

## 5-1. 事業成果のまとめと今後の展望

この事業を通じて、情報交換会やシンポジウム、エリア別情報交換会の後方支援などを行い、北海道生活困窮者支援ネットワーク（どうねっと）の立ち上げに向けてのネットワーク構築を進めてきました。また、北海道庁の実施したプラットフォーム整備事業により、振興局エリア（町村部管轄）との連携が進み、新たな連携先が増加、大きな後押しとなりました。

2月には「どうねっと」を立ち上げるために、道内の生活困窮者支援機関を中心としたメンバーの協力を募り、キックオフミーティングを行いました。今後も、北海道内の生活困窮者支援を行う支援機関の方がたから協力を得ながら、持続的な生活困窮者支援ネットワークの在り方について、具体的に議論を進め立ち上げを目指していきます。

今年度の課題としては、個別の連携先が増えた一方で、全てのニーズに応じた情報交換会を行うことができなかったことです。さまざまなニーズに対応していくためにも、支援者支援のための連携構築を主目的とした組織を立ち上げることが求められます。

また、北海道支援情報ナビが北海道庁と協定を結び、支援情報を集約するための協力が得られたこと、柱2と柱3を連動した取り組みにより、柱2経由で孤立している困窮者層にアウトリーチ効果があり、具体的な支援が届いたことが大きな成果として挙げられます

北海道全体で食糧を提供する体制が整っているわけではありませんが、フードバンク連携窓口も拡充され、フードバンク同士のネットワーク構築もスタートするなど、少しずつ、仕組みが構築されています。

ICTを活用したアウトリーチに一定の効果が見られますが、今後は、相談者を支援機関につなぐ仕組みを構築する必要があると考えられます。

## 5-2. アウトリーチ効果

本事業において、ICTを活用したアウトリーチにより、新たな支援対象者像があきらかになったことは大きな成果と考えています。LINEやTikTokなどのSNSを通じてつながった人たちの多くは、行政や相談支援機関との関係性をもっておらず、相談相手もない状況で孤立していることが明らかになりました。

フードバンクの利用者のなかにも、食糧支援を受けるのみで、根本的な生活課題を解決するためのアクションを起こすことが出来ていない方が多数いることもわかりました。

今回の事業を通じて、このような行政や相談支援機関に相談に訪れることがなかった人たちに、相談するきっかけづくりになったと考えています。

このように、SNS やフードバンクといったツールをもちいることで、地域のなかでこれまでリーチできていなかった生活困窮者支援の対象者にアプローチが可能となり、より包括的な支援が可能となった事実は、他の地域の参考になれば幸いです。

一方で、生活に困窮している、生活していくうえでさまざまな課題を抱えているにもかかわらず、相談支援機関と関係性を持たない方も一定数いることがわかりました。こういった方々に対する効果的な支援体制の構築を検討していく必要があります。

## 5 - 3. 支援者支援の機能と役割

生活困窮者支援制度の運用は自治体の裁量が高いため、任意事業を実施していなかったり、他地域の事例を参考にして運用するといったことが行われることは少なく、各地域でガラパゴスに運用することになりやすい実態があります。その結果、困窮者に支援が行き届かない・支援員の孤立・事業実施率などの地域格差が生じている現状があります。

2021 年度に実施した後方支援プロジェクトでは、支援者支援の機能を7つに分類していましたが、ノウハウ提供とスーパーバイズ機能を人材育成として統合しました。

そのうえで、支援者支援の機能を①情報共有とネットワークづくり、②ニーズ把握、③論点整理、④人材育成、⑤社会資源の開拓の5つにまとめました。

### 2022年度後方支援プロジェクトの機能

ネットワークを構築して実施体制を官民連携で検討

官民の協働・一緒にやる

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 ●人材育成研修 ●支援者向けスーパーバイズ ●ノウハウ提供			5 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		
II 北海道支援情 報ナビ	情報提供	IIIと連動さ せること により実施	報告・分析	—	—	北海道支 援情報ナビ	北海道支 援情報ナビ
III 後方支援 フードバンク 窓口連携事業	実施を通じ て連携強化	利用者分析	報告・分析	事業を通じて人材育成・スーパーバイズ・ノウハウ提供を相互に実施			プラット フォーム整 備事業
連携・後方支 援の効果検証	—	アンケート・聞 き取り調査	分析・報告 書作成	—	—	—	社会資源調 査・民間情 報の一元化

実施内容(後方支援プロジェクト)

本プロジェクトでは(1)～(5)を一体的に実施。支援者支援を「提供」ではなく一緒に考える

①のネットワークづくりは現場の支援員から行政機関まで様々な層が情報交換の場を求めています。この情報交換の場を提供することで②ニーズ把握が可能となります。

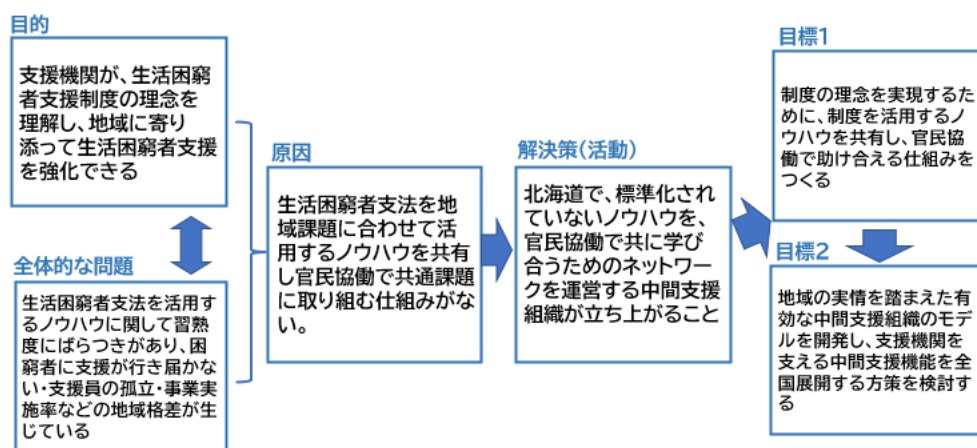
③把握されたニーズをもとに解決のための論点を整理、政策にむけた提言を行い、自治体の認識を変えていくことが、生活困窮者支援の強化につながると考えています。

また、同時に④として、情報交換やノウハウ共有では解決できない共通課題を都道府県研修のテーマとして提供する等、人材研修と実際の現場からでてきたニーズを一体的に考えていくことで、スムーズな支援が行えるようになると考えられます。

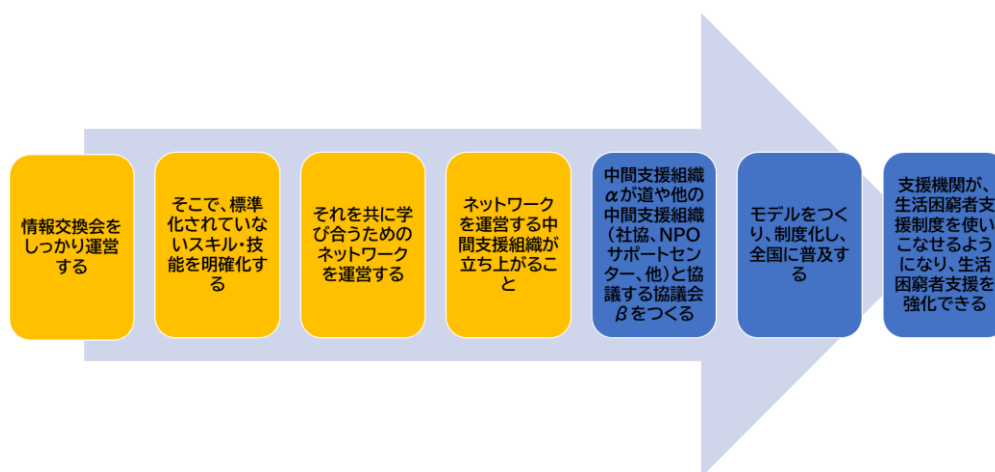
特に上記①～④の機能や既存の仕組みで解決できない課題を解決するためには、さらにネットワークを広げていくことが必要であり、そのためには⑤社会資源の開拓が重要となります。このように必要なネットワークを構築、広げていくことで、ニーズを普段から把握しておくことで、緊急時や災害時等に迅速な対応が可能になります。

そのためには、日常的な情報共有と関係性が重要であり、あらたに開拓した社会資源もふくめた①ネットワークとして、相互支援が可能な関係性を築いていくため、官民含めた日常的なコミュニケーションの場が必要です。

そういった場として「どうねっと」を育てていきたいと考えています。




どうねっとの目的と目標



どうねっと立ち上げのイメージ



## 5-4. さいごに



本来生活困窮者支援制度自体がプラットフォーム的役割として位置づけられ、制度化されたはずですが、現実には単に1つの制度として認知されている地域が多く、プラットフォーム的な機能が活かされていない状況があります。

各振興局をまわっているなかで、孤独や孤立、引きこもり、障害、子育て、高齢者支援などをテーマとした個別のプラットフォームが多数設置され、プラットフォームが「会議を目的とした会議」のようになってしまい、行政側や関わる支援機関の負担要因の一つとなっていると考えられます。

生活困窮者支援におけるプラットフォームは分野横断的なものとなるため、各地域において生活困窮者のネットワークが構築されれば、多数あるプラットフォーム同士を繋ぐ役割を担える可能性もあります。それは、行政側や関わる支援機関の負担減につながり、緊急時の支援体制や共通課題の把握などが日常的に行われるようになることが期待できます。

後方支援プロジェクトではこのような既存のプラットフォームを統括するような機能を含む、地域の実情を踏まえた有効な中間支援組織のモデル開発及び、支援機関を支える中間支援機能を全国展開する方策を目指しています。まずは北海道でのモデルとして「どうねっと」を立ち上げていきます。

「生活困窮」は誰しもがなりえる状態であるため、「生活困窮者」支援は「生活困窮時」支援と言えるわけですが、生活困窮者支援法が示す理念の一つとして生活困窮者支援を通じた地域づくりにはその人を取り巻くすべての人が含まれます。生活困窮者支援に関わるネットワークをベースとして困りごとに関われる社会が広がることで生きやすい地域を構築する基盤となると信じてネットワークづくりを進めていきます。

## 5-5. 2022年度後方支援プロジェクト ご協力者の皆様へ



2022年度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。昨年度の反省を踏まえ柱1柱2に厳選して事業を実施いたしました。ニーズに合わせた情報交換会は回数を重ねて行きたかったところではありますが、ネットワークづくりは一步踏み出しました。

全事業を通じて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。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 眞田あおい 小倉真美 奈良安紀子

### 【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

本事業は社会福祉振興助成事業(令和3年度補正予算:コロナ禍における生活困窮者及びひきこもり支援に係る民間団体活動助成事業)の助成を受け実施しました。

