

令和5年度「孤独・孤立対策活動基盤整備モデル調査」

最終報告書概要版

事業名：フードバンク団体を起点とした、ケアリーバーへの支援スキームの確立

団体名：一般社団法人全国フードバンク推進協議会

1. モデル事業の概要

フードバンク団体を起点とした、ケアリーバーへの支援スキームの確立 フードバンク団体と社会的養護施設との連携により、社会的養護のケアを離れた若者（ケアリーバー）を対象とした、食料支援や見守り等による支援スキームを確立する。

◆本事業の背景

社会的養護のケアを離れたケアリーバーは主に経済的な困窮から孤独・孤立に陥るケースが多い。一方で、退所後継続的な支援を行う仕組みは確立できていません。

経済的な
困窮



4.4人に1人が赤字

社会的な
孤立



6人に1人が
孤独感を感じている

施設退所後の
援助の不足



3人に1人が
施設職員・里親家族との
交流が無い

◆本事業の目的

ケアリーバーが直面する孤独・孤立に関する課題に着目し、**フードバンク団体を起点としたケアリーバーへの支援スキームの確立**を事業目的と定義します。また将来的に得られる効果を以下に示します。

経済的な困窮に対する将来効果

食料支援による食費抑制 ▶ **経済的負担を軽減、生活基盤の維持を実現**

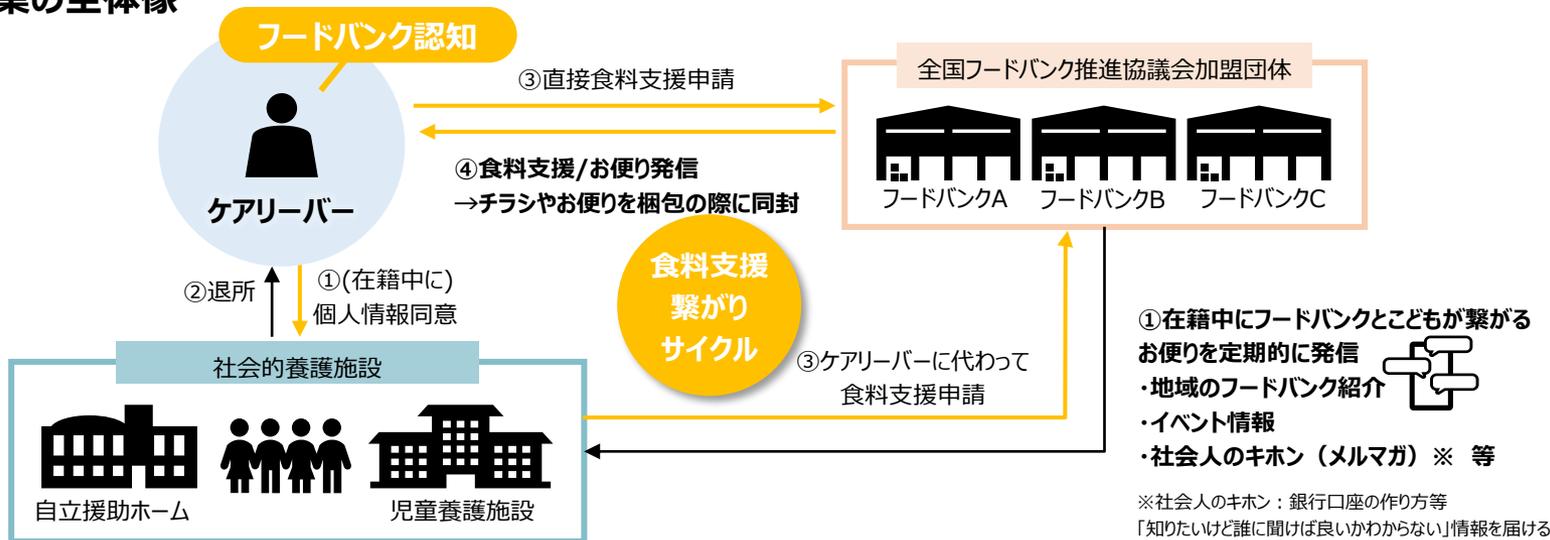
社会的な孤立に対する将来効果

食を通じた交流機会や施設等との継続的な繋がりを構築 ▶ **社会的孤立を緩和**

援助の不足に対する将来効果

フードバンク団体を起点に、自治体・NPO等の支援団体と円滑に連携
▶ **長期的なアウトリーチ型支援でケアリーバーが安心して生活できる環境をつくる**

◆本事業の全体像



2. モデル事業実施地域の実施内容

◆事業実施地域の課題

中間支援活動①では山梨・北九州・愛知3エリアでの実証を行い、中間支援活動②では、山梨・北九州の2エリアで実証を行いました。
事業実施地域ごとの課題は以下に示します。

| 実証エリア | 山梨エリア | 北九州エリア | 愛知エリア |
|---|---|--|---|
| 中間支援活動① 孤独・孤立対策の課題抽出 | 実証団体 | 実証団体 | 実証団体 |
| 中間支援活動② ケアリーバーの支援スキーム確立のための運営基盤の強化策に関する検討・検証 | 実証団体 | 実証団体 | — |
| ケアリーバーへの食料支援の実施有無 | 先行的に1団体と実施していて、今後支援拡充予定 | 未実施/社会的養護施設への団体支援は実施済み | 実施 |
| 対象とする社会的養護施設 | 里親 自立援助ホーム | 児童養護施設 自立援助ホーム ファミリーホーム | 行政 里親 |
| 課題 | 先行的に1団体と連携しケアリーバーへの食料支援を実施しているが、取り組みが広く周知されておらず、他の社会的養護施設団体との連携が行えていない。 | 社会養護施設への団体支援は既に実施しているが、ケアリーバー個人への食料支援は未実施のため、ケアリーバーへの食料支援のスキームが確立されていない。 | 行政と連携し既にケアリーバーへの食料支援を実施しているが、食料支援方法・スキームの標準化や水平展開はされていない。 |

2. モデル事業実施地域の実施内容

◆取り組み概要

本事業においては、フードバンク団体と児童養護施設や自立援助ホーム等の社会的養護施設との連携により、食料支援・見守り等の孤独・孤立対策に資する支援を提供する支援スキームを検討します。

①孤独・孤立対策の課題抽出

山梨 北九州 愛知

- ・現状の自立援助ホーム等における施設退所後のケアリーバーの継続的な見守り施策の整理と課題の抽出
- ・フードバンク団体に対する社会援護施設との連携状況と課題、今後の継続的な見守り施策に関する意向の確認
- ・現状課題の抽出

②ケアリーバーの支援スキーム確立のための運営基盤の強化策に関する検討・検証

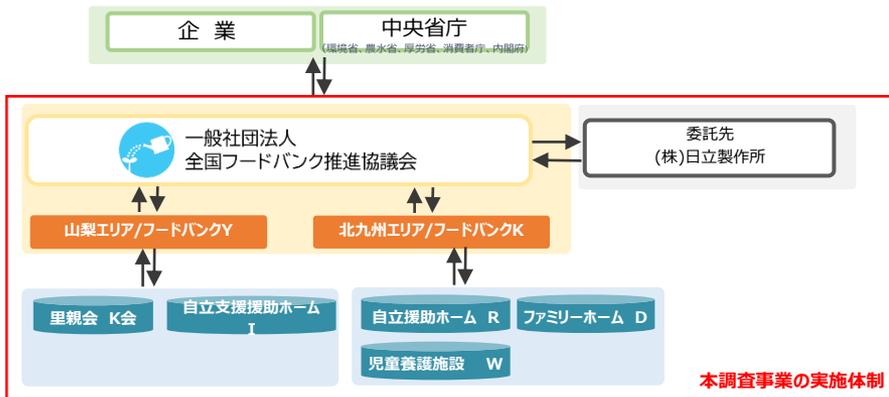
山梨 北九州

- ・ヒアリング結果を基に、SNS等を活用した情報発信・インタラクティブな連絡手段の検討と試行
- ・施設退所後の食料支援の方法と申請から支援までの一連のフローの検討し構築するとともに在所中のこどもへの説明を実施
- ・退所後の生活のお困りごとに対するサポートをチャットボット等を活用して行う仕組みの検討とペーパープロトタイプを用いた検証

③実施内容・課題の整理と報告書の作成(本資料)

◆運営体制と役割

フードバンク団体と児童養護施設や自立援助ホーム等の社会的養護施設との連携により、食料支援・見守り等の孤独・孤立対策に資する支援を提供する支援スキームの検討を行います。



◆期待される効果 (KPI)

ケアリーバー向けの食料支援スキームの創出

- ・ケアリーバーが抱える孤独・孤立の課題の具体化
- ・フードバンク団体を通じたケアリーバー向けの食料支援の効率的な実施手法の確立
- ・チャットボット等のデジタルツールを活用した新たな支援の方法案の導出

ケアリーバーの孤独・孤立の課題への関心の向上

- ・広報を通じた取組み内容の発信と支援拡大の機運醸成
- ・フードバンク団体や社会的養護施設以外の新たなステークホルダへの周知

ケアリーバー向けの食料支援に係るノウハウの移植

- ・研修会等を通じ全国各地のフードバンクとノウハウを共有

2. モデル事業実施地域の実施内容

◆実施スケジュール

実施スケジュールは以下の通りです。

| # | 作業項目 | 令和5年度 | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--------|---|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|---------------------|----------|---------------------|--|-------------------------|
| | | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | | |
| 1 | 主なマイルストーン | ▽ 契約締結 | ▽ キックオフ | | | | | | | | ▽ 中間報告会 | | ▽ 契約期間最終日 (3/6) ▽ 最終報告会 |
| 2 | PJ進捗報告 (資料ベースでご報告) | | ▽ ヒアリング計画ご報告 | | ▽ ヒアリング結果ご報告 | | ▽ 説明会実施結果ご報告 | | ▽ 報告書骨子案ご説明 | | | | |
| | | | | ▽ ヒアリング進捗ご報告 | | ▽ SNS情報発信内容ご報告 | | ▽ 説明会実施結果ご報告 | | ▽ 報告書ご確認 | | | |
| 3 | PJ計画 | | ⇒ 実施体制表の作成 ⇒ プロジェクト実施計画書・詳細スケジュールの作成 | | | | | | | | ⇒ 報告書骨子の作成 | | ⇒ 報告書作成 |
| 4 | 孤独・孤立対策の課題抽出 | | ⇒ 訪問先調整 ⇒ ヒアリング設計 ⇒ ヒアリング実施 | | ⇒ ヒアリング結果の纏め | | ⇒ 課題通抽出 | | | | | | |
| 5 | 運営基盤の強化策の検討・検証① (SNSを活用した情報発信) | | | | ⇒ ツールの選定 | | ⇒ コンテンツ制作 | | ⇒ 情報発信① ⇒ 説明会①実施 | | ⇒ 情報発信② ⇒ 説明会②実施 | | ⇒ 評価・発信 |
| 6 | 運営基盤の強化策の検討・検証② (チャットによる相談受け付けの仕組み検討) | | | | | | ⇒ 機能検討 | | ⇒ ペーパープロト制作 | | ⇒ 修正 | | ⇒ 修正 |

3. モデル事業の進捗報告～中間支援活動内容①孤独孤立対策の課題抽出～

①孤独・孤立対策の課題抽出

山梨

北九州

愛知

- ・現状の自立援助ホーム等における施設退所後のケアリーバーの継続的な見守り施策の整理と課題の抽出
- ・フードバンク団体に対する社会援護施設との連携状況と課題、今後の継続的な見守り施策に関する意向の確認
- ・現状課題の抽出

◆ヒアリング先の選定

児童養護施設、自立援助ホーム、ファミリーホーム、里親、行政、フードバンクにヒアリングを実施した。ヒアリング対象としては以下9つの団体を選定しました。

| # | 社会的養護施設 | 団体/団体数 |
|---|------------------|---------------------------|
| 1 | 児童養護施設 ■施設養護 | ・北九州市 /1団体 |
| 2 | 自立援助ホーム ■施設養護 | ・山梨県 ・北九州市 /2団体 |
| 3 | ファミリーホーム ■家庭養護 | ・北九州市 /1団体 |
| 4 | 里親 ■家庭養護 | ・山梨県 ・愛知県 /2団体 |
| 5 | 行政 ■児童相談所 | ・愛知県/1団体 |
| 6 | フードバンク団体 ■食料支援団体 | ・山梨県 ・愛知県 ・北九州市/3団体 |

◆ヒアリング結果

生活の基盤を築く準備ができていないまま退所するケースがあることや、生活に困窮した後も、相談先がない状態であるといった課題が挙げられ、より孤独孤立の問題が深刻化していることが判明しました。

①ケアリーバー当事者の課題

生活基盤を築くことができない

生活の基本が身についていない

相談先が分からない

相談する先が無い、頼れる大人がいない、声をあげられない

ケアリーバーが課題を抱えていることを把握していながらも、施設の立場から取り組める範囲には限りがあり、十分な支援を行えていないため、支援者を支援する仕組みも必要であることが判明しました。

②ケアリーバー支援者の課題

ケアリーバーから声を上げてほしい

アフターケアの担い手がない

社会全体で支える仕組みが必要

3. モデル事業の進捗報告～中間支援活動内容②運営基盤強化策の検討・検証～

②ケアリーバーの支援スキーム確立のための運営基盤の強化策に関する検討・検証

山梨 北九州

- ・ヒアリング結果を基に、SNS等を活用した情報発信・インタラクティブな連絡手段の検討と試行
- ・施設退所後の食料支援の方法と申請から支援までの一連のフローの検討し構築するとともに在所中のこどもへの説明を実施
- ・退所後の生活のお困りごとに対するサポートをチャットボット等を活用して行う仕組みの検討とペーパープロトタイプを用いた検証

◆食料支援実証フロー

本実証を通して明確化した、ケアリーバー支援の目指す将来像を以下に示します。食料支援を申請する際に活用するツールは申請できるだけでなく、困り事の解決に導くチャットボットが有効であると考え、検討事項について3章（チャットボットを活用した支援の検討）で報告します。

A. フードバンクの周知

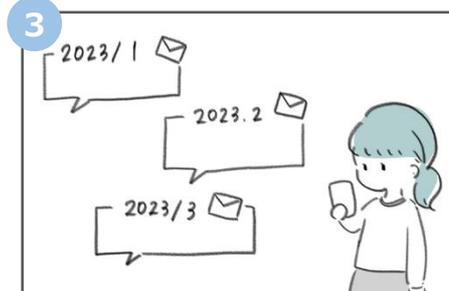


1
～入所中～
養護施設入所時に、ポスターなどで
フードバンクの存在を知る

B. ケアリーバーとの継続的な「緩いつながり」



2
～退所時～
退所時につながるツール(メルマガ・
LINE等)を覚えておく・登録してもらう



3
つながるツールから定期的に連絡が来る
→緩いつながりを持っていただける

C. ケアリーバーへの食料支援



4
～数年後～
数年後、お金が底をつき
お金も食料もなく困った状態に…



5
フードバンクの存在を思い出し、
ツールのサイトを開いてみる



6
ツールから食料支援の受け取りを申請、
受け取り方法を選択



7
食料支援を無事に受けられた。
自分が孤独ではないと気づけるきっかけに

3. モデル事業の成果報告～中間支援活動内容②運営基盤強化策の検討・検証～

②ケアリーバーの支援スキーム確立のための運営基盤の強化策に関する検討・検証

山梨 北九州

◆食料支援実証結果

山梨県と北九州市の2つエリアにて、食料支援実証を実施した結果、68件の申請を受け付ける結果となりました。よって、ケアリーバーへの支援スキーム確立に向け、食料支援スキームの検討と食料支援のニーズを確かめることができました。

山梨県

【実施項目】

| No, | 実施項目 | 実施内容 |
|-----|---------|-------------------------|
| 1 | 食品配布の対象 | ①里親を養育している里親 ②ケアリーバー |
| 2 | 食品配布の方法 | ①里親の交流の場で配布 ②宅配で配送 |
| 3 | 案内配布団体数 | ・K会 /1件 |

【食料実証結果】

| 実証回 | スキーム①サロンでの配布 | | スキーム②宅配での配布 | |
|-----|--------------|-----|--------------------------|-----|
| | 申請フォーム | FAX | 申請フォーム | FAX |
| 第1回 | 5件 | 5件 | 5件（1件 持ち戻りになり 未配達） | 0件 |
| 第2回 | 3件 | 2件 | 4件 | 0件 |
| 第3回 | — | — | 4件 | 0件 |
| 合計 | 15件 | | 13件 | |

北九州市

【実施項目】

| No, | 実施項目 | 実施内容 |
|-----|---------|--|
| 1 | 食品配布の対象 | ①施設在所要者 ②ケアリーバー |
| 2 | 食品配布の方法 | ①在所施設へ申請者名義で配送 ②宅配で配送 |
| 3 | 案内配布団体数 | ・自立援助ホーム：8件 ・児童養護施設：7件 ・自立支援生活相談所 ・里親の会 ・ファミリーホーム /計18団体 |

【食料実証結果】

| 実証回 | スキーム①施設での配布 | スキーム②宅配での配布 |
|-----|-------------|-------------|
| | 申請フォーム | 申請フォーム |
| 第1回 | 4件 | 15件 |
| 第2回 | 4件 | 17件 |
| 合計 | 8件 | 32件 |

3. モデル事業の成果報告～中間支援活動内容②運営基盤強化策の検討・検証～

②ケアリーバーの支援スキーム確立のための運営基盤の強化策に関する検討・検証

山梨 北九州

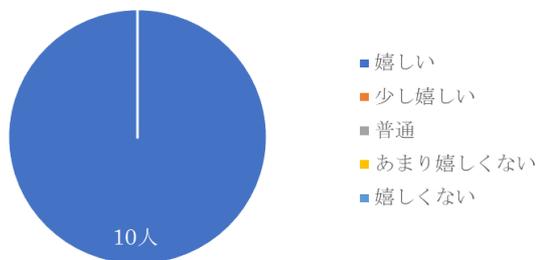
◆受益者向け「食品配布に関するアンケート」結果

食料支援を受け取った受益者に対し、「食品配布に関するアンケート」を実施した結果、収集した10件のアンケート結果を以下に示します。

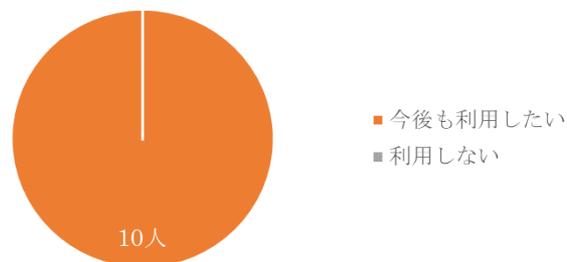
食料支援のニーズ

ケアリーバーや里親、施設在り者から「嬉しい」「今後も利用したい」との回答結果より、食料支援のニーズが高いことが明らかとなった。

食品の受け取りに関してどう感じましたか？



今後も利用したいと思いますか？



ITツールの有用性

ケアリーバーや施設在り者からオンライン申請に対して、「簡単、やや簡単」が大半を占める結果より、ケアリーバーへのITツールは有用であると考えられる。

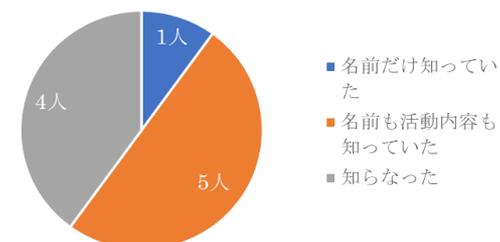
オンライン申請はどのように感じましたか？



フードバンク活動の周知

「知らなかった、名前だけ知っていた」の回答数が半分を占める結果から、本実証を通しフードバンクの活動内容や名前を知らなかった層へ、フードバンクの活動を周知することができたと考えられる。

今回食品を受け取るより前に、フードバンクを知っていましたか？



3. モデル事業の成果報告～中間支援活動内容②運営基盤強化策の検討・検証～

②ケアリーバーの支援スキーム確立のための運営基盤の強化策に関する検討・検証

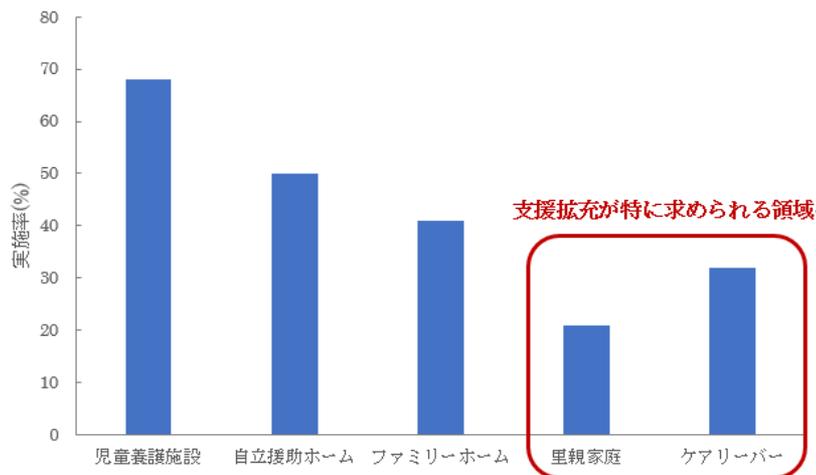
山梨 北九州

◆ 弊会加盟団体向け「ケアリーバー支援に関するアンケート」結果

弊会加盟フードバンク団体に対し、「ケアリーバー支援に関するアンケート」を実施した結果、収集した34件のアンケート結果を以下に示します。

社会的養護施設およびケアリーバーへの食料支援状況

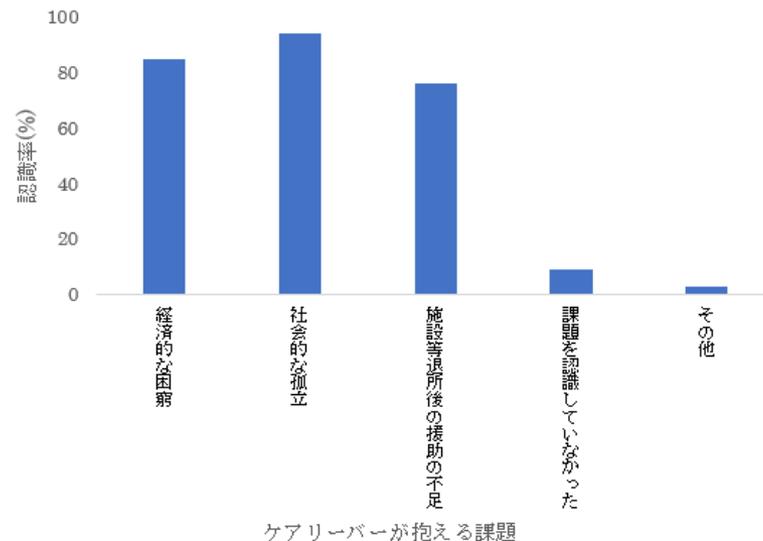
施設在在者と比較して、施設に在在していない里親家庭や、施設を在在したケアリーバーへの食料支援の実施率が低いことが明らかとなった。



本事業で当初より着目してきた**ケアリーバー**と、本事業で実施したとアテリングおよび検証を通して明らかとなった**里親家庭**への支援の拡充の**必要性**を再確認した

ケアリーバーへの支援の理解

本事業における課題の抽出でも明らかになった、経済的に困窮や社会的な孤立について、各フードバンク団体としても課題意識があることが明らかとなった。



フードバンク団体として支援を届けられる仕組みを構築していきたいという意欲がある団体が多いと推察する

3. モデル事業の成果報告～中間支援活動内容②運営基盤強化策の検討・検証～

②ケアリーバーの支援スキーム確立のための運営基盤の強化策に関する検討・検証

◆チャットボットを活用した支援の検討

ヒアリングで挙げられた、ケアリーバー支援の課題の解決の方向性を以下に示します。これらの方向性を踏まえると、必要な情報を提供し、さらに、対話を通じて悩みを解決してくれる**チャットボットが解決手段の一つ**として考えられます。

| | ケアリーバー当事者の課題 | ケアリーバー支援者の課題 | 望まれる解決の方向性 |
|---|-----------------------------|------------------|------------------------------|
| 1 | 生活の基本が身についていない | ケアリーバーから声を上げてほしい | 生活の基本を教える |
| 2 | | | お金を稼ぐことの大変さを教える |
| 3 | 相談先が分からない | | 相談先を教える・提供する |
| 4 | 相談する先が無い、頼れる大人がいない、声をあげられない | | 社会的養護施設以外の相談窓口を教える、提供する |
| 5 | | | 信用できる相談先を用意する 人以外の相談手段の提供 |
| 6 | | | 困難が大きくなる前に気軽に相談できる場所の提供 |

- ヒアリング結果を踏まえ、以下のポイントを踏まえたチャットボットの内容・UIを検討。
 - (ア) 必要な情報を一つのツールに集約
 - (イ) チャットボットとの対話によって、一人一人の悩みに寄り添う
 - (ウ) 新たな相談口が提示されることなくチャットボット内で悩み解消が完結
- チャットボットのコンテンツについては、既存の情報をAIに学習させ、回答させることで、既存コンテンツよりも必要な情報にアクセスしやすい方法とするという方向性が考えられます。



4. モデル事業の成果等

◆モデル事業を進めるうえで浮上した課題と課題解決に向け工夫した点

| 課題 | 工夫した点 |
|---|--|
| 1 社会的養護施設関係者とケアリーバー当事者に、食料支援の意義や食料受け取りの手順を理解してもらうことが難しい | UI改良を行った。文字や情報量を最低限にし、代わりにイラストを用いることで、視覚的に理解できるようにした |
| 2 フードバンク団体職員の作業負担増加 | ①申請受付を電子申請フォーム活用を推奨し、情報連携を効率化 ②食料支援の新スキームの検討と、ステークホルダー間の調整を実施 |
| 3 施設入所時からのフードバンクの周知方法が確立されていない | ご案内チラシを配布・周知し、実際に食料支援を試行的に受け取ってもらうことで、フードバンクに対する理解を深める機会となった |
| 4 里親の支援は当初する予定はなかったが、孤立しがちな里親の支援も必要であることが判明した | 里親に対する食料支援実証を実施することでニーズを把握 |

◆モデル事業の成果

①孤独孤立対策の課題抽出

ケアリーバー

- 生活の基盤を築く準備ができていないまま退所することも多く、生活に困窮した後も、**相談先がない、なかなか声をあげられない**という課題を抱えていることが明らかとなった。

ケアリーバー支援者

- 支援者側の**人手不足**や、食料支援を通じた見守りにおいても、**ケアリーバー側の心理的ハードル**等の課題があり、十分な支援を実施できていない現状が明らかになった。

ICTツールの活用

- ICTツール活用は、相談先がなく声が上げられないといった課題の解決に繋がる有用な手段である可能性が高いといえる一方で、ツールの中身をわかりやすく、**誰でも使いやすいものにする**といった工夫が必要であるという見解を得ることができた。

②運営基盤強化策の検討・検証

食料支援実証における成果

- 申請項目をなるべく最小限にしたオンラインでの食料支援の申請やフードバンクの取り組みを周知することで心理的ハードルを下げる等課題に対する解決方法を実践し、食料支援をケアリーバーや里親に届けることができた。
- 本事業を通じ、**社会的養護施設等との連携によるケアリーバー向け食料支援の効率的な支援スキームを確立し、研修会を通じ全国各地のフードバンク団体とノウハウを共有**することができた。

チャットボット検討における成果

- ケアリーバーの継続的な見守りにおける課題の解決手段として、チャットボットの活用を検討し、ヒアリング結果とあわせて、既存のサービス分析を実施することで、チャットボットの内容におけるポイントを整理し、UI案を設計することができた。

5. 他地域への横展開の可能性の検討

◆モデル事業の社会的意義と波及効果

- 本事業を通じ、社会的養護施設等との連携による**ケアリーバー向け食料支援の効率的な支援スキームを確立**。
- 研修会を通じ**全国各地のフードバンク団体とノウハウを共有**。（中間支援団体の重要な役割の一つ）
- 今後も継続してフードバンク団体に対するノウハウの全体化を図ることで、**国内におけるケアリーバー向けの食料支援実施地域を増やす**。
- そして、ケアリーバーに対するアウトリーチ型の食料支援活動の拡大により、**生活困窮に陥りやすいケアリーバーの生活基盤の維持を図る**。
- 加えて**ケアリーバーの孤独・孤立を予防し、ライフステージに応じて切れ目なく支える**ことで、ケアリーバーが施設等を退所した後も**安心して生活できる環境を構築する**。

◆他地域へ横展開する際のポイント

- ケアリーバーに対する食料支援を国内で拡大していくためには、ケアリーバーの孤独・孤立という課題に対する世の中の認知度向上、課題解決に向けた行政や民間のステークホルダーの機運醸成が重要。本モデル事業においてプレスリリースというかたちで情報発信を実施してきたが、今後も弊会や委託先での情報発信を積極的に行っていくことで、事業活性化に向けた社会全体の機運醸成に取り組む予定。
- また、ケアリーバーに対する食料支援の拡大に向けての阻害要因については、リソースとケアリーバーの特徴への理解を挙げる。リソースについては、今後支援対象を拡大した際に、食料支援の手段である配送費の負担が大きな課題となる。また、社会的養護施設との連携における窓口を担う担当者や、従来業務に追加で必要となるケアリーバー向けの食料の梱包作業を担う担当者の確保も必要となる。
- これらについては、上記の社会全体の機運の醸成とも関連するが、国からの資金面での支援が必須になると考える。一方、ケアリーバーの特徴への理解については、本モデル事業でも実施した研修会等の中間支援組織の自助努力によって地道にフードバンク団体の理解を促進し、ケアリーバー支援への理解と取組み参画を促進していくことが求められる。