

# 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

### 【団体概要】

団体名	一般社団法人全国フードバンク協議会
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
担当者名	米山 廣明

# 目次

1	モデル事業の概要.....	1
1.1	事業概要.....	1
1.2	事業の背景.....	2
1.3	事業の目的.....	3
1.4	事業の全体像.....	4
2	モデル事業の実施内容.....	5
2.1	取り組みの概要.....	5
	(1) 孤独・孤立対策の課題抽出.....	5
	(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の検討・検証....	5
	(3) 横展開に向けた取り組み.....	5
2.2	スキーム（運営体制と役割）.....	7
2.3	期待される効果.....	9
2.4	実施スケジュール.....	10
3	モデル事業の実施結果.....	11
3.1	孤独・孤立対策の課題抽出.....	11
	(1) 現在の孤独・孤立対策の課題に関するヒアリング.....	11
	① ヒアリング実施概要（目的、ヒアリング先、ヒアリング項目）.....	11
	② ヒアリング結果.....	12
	(2) ケアリーバー支援スキーム.....	14
3.2	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の検討・検証.....	16
	(1) ケアリーバー支援を実施する上での課題に関するヒアリング.....	16
	① ヒアリング実施概要.....	16
	② ヒアリング結果.....	17
	(2) 運営基盤強化策の検討（食料支援）.....	20
	① 強化策1：社会的養護施設と連携した支援スキームの構築.....	20
	② 強化策2：フードバンク団体・社会的養護施設・弊会の連携による周知.....	20
	③ 強化策3：食料申請時のITツール活用.....	21
	④ 強化策4：食料支援時のリソース支援.....	22
	(3) 運営基盤強化策の検証（食料支援）.....	23
	① 検証の概要.....	23
	② 強化策1の結果.....	26
	③ 強化策2の結果.....	35
	④ 強化策3の結果.....	36
	⑤ 強化策4の結果.....	39
	⑥ 検証からのその他考察.....	40
	(4) 運営基盤強化策の検討（チャットボットを活用した支援の検討）.....	42

① 取り組み概要.....	42
② 既存類似情報まとめサイト調査から見えた傾向と課題 .....	42
③ チャットボットの内容検討.....	44
④ チャットボットの運用に向けた課題.....	47
4 モデル事業の成果等.....	48
4.1 モデル事業の成果.....	48
4.2 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等 .....	50
5 他地域への横展開の可能性の検討.....	52
5.1 モデル事業（中間支援団体が支援に入ること）の社会的意義と波及効果 .....	52
(1) 加盟団体のケアリーバー支援の現状（アンケート実施） .....	52
① アンケートの目的.....	52
② アンケート結果 .....	52
(2) 中間支援団体の役割 .....	57
5.2 他地域へ横展開する際のポイント（事業活性化要因・阻害要因） .....	58
5.3 横展開に向けた取り組み .....	59
(1) ケアリーバー支援スキームの確立に向けた普及活動.....	59
① プレスリリース .....	59
② 加盟団体向け研修会 .....	60

# 1 モデル事業の概要

## 1.1 事業概要

本事業は、「孤独・孤立対策の重点計画<sup>1</sup>」や「孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム分科会2中間報告<sup>2</sup>」を踏まえ、日常生活環境における緩やかな「つながり」の構築を実践している、あるいは新たに取り組もうとしているNPO等を発掘し、地域の多様な主体との連携・協働を促進するとともに、情報提供、相談対応、研修等による伴走型支援の実践を通じて個々のNPO等の経営力や事業力を高め、地域における孤独・孤立対策の機運醸成と安定的・継続的な推進体制を構築するものである。これら一連の取り組みについては、背景・目的、具体的な事業内容、成果、課題等を整理し、調査報告書として内閣官房孤独・孤立対策担当室に報告する。全国フードバンク推進協議会では以下の表1の通り、採択事業として「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」に取り組んだ。

表1 本事業の採択団体と事業概要

	団体名/事業名	概要	活動地域(予定)
1	認定NPO法人フローレンス(東京都) 社会全体で親子にエールを贈る 物資等マッチングプラットフォームの構築・基盤整備	これまでの食料等の支援物資のマッチングの活動を整理・統合し、全国・地域ベースのマッチングプラットフォームのデジタル基盤整備を行い、支援が届きにくい親子にこども宅食等を行う地域団体等への試験的なシステムの導入・維持管理の伴走支援を実施する。	全国
2	認定NPO法人全国こども食堂支援センター・むすびえ(東京都) 「福祉を超えた」協働関係の構築	地域の居場所を支援する中間支援団体への伴走支援等を通じて、こども食堂をはじめとした地域の居場所と文化芸術団体、宅配事業者、民生委員をつなげ、社会包摂を目的としたアートワークショップの開催等を通じて「福祉を超える」協働関係を構築する	全国
3	一般社団法人全国フードバンク推進協議会(東京都) 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。	全国
4	一般社団法人RCF(東京都) 食支援による居場所提供を通じた、自治体・NPO・社協・民間団体等による連携組成或いは強化策の構築	居場所事業に取り組むNPO/自治体/社協/民間事業者等の地域内連携組成や強化へ向けて、地域の課題現状や関係者特性に応じた2手法の構築を目指し2地域にて実践する。	愛媛県 熊本県
5	社会福祉法人大阪ボランティア協会※(大阪府) 関西2府3県の中間支援組織の英知を結集したコンソーシアムによる支援モデルの構築 ※しがNPOセンター、きょうとNPOセンター、東北のまちと暮らしを考える財団、ひょうごコミュニティ財団、わかやまNPOセンターとのコンソーシアム	2府3県の中間支援組織6団体がコンソーシアムを組成して、こども・ヤングケアラー・DV被害者の支援団体への個別伴走支援や小規模NPOのネットワーク形成を通じた支援モデルを構築する。	大阪府 滋賀県 京都府 和歌山県 兵庫県
6	NPO法人市民ネットすいた(大阪府) 府県域をまたぐ生活圏域をベースとした中小NPOの活動基盤強化支援モデル構築	大阪府と兵庫県をまたぐ「北摂エリア」において、孤独・孤立対策に取り組む中小規模NPO及び地縁団体を対象とした、伴走支援や講習会、交流会等の実施による活動基盤強化支援モデルを構築する。	大阪府 兵庫県
7	NPO法人北海道NPOサポートセンター※(札幌市) 切れ目のない孤独・孤立対策のための多様な社会資源ネットワーク及び居場所機能強化事業 ※北海道ネットワーク、コミュニティワーク実践センターとのコンソーシアム	「居場所」をなくした人たちが心理的・身体的に安心できる居場所につながり、社会参加の機会等を得られる包括的支援モデルを構築するため、地域の居場所の在り方の調査や伴走支援、支援情報の発信強化を行う。	北海道 静岡県
8	一般社団法人えんがお(栃木県) 「居場所づくり」に特化した創業支援	空家を活用した多世代共生コミュニティづくりに取り組む当団体が、孤独・孤立対策の現状調査とともに、地域の居場所づくりに取り組む意欲のある団体等に対して、個別相談や伴走支援等を実施する。	全国

1 「孤独・孤立対策の重点計画」参照

([https://www.cas.go.jp/ip/seisaku/juten\\_keikaku/jutenkeikaku.html](https://www.cas.go.jp/ip/seisaku/juten_keikaku/jutenkeikaku.html))

2 「孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム 分科会2 中間整理」参照

([https://www.cas.go.jp/ip/seisaku/kodoku\\_koritsu\\_platform/branch2022\\_2/bunkakai2\\_honbun.pdf](https://www.cas.go.jp/ip/seisaku/kodoku_koritsu_platform/branch2022_2/bunkakai2_honbun.pdf))

## 1.2 事業の背景

児童養護施設や里親、児童自立支援施設などの社会的養護の制度を離れた若者（以後本報告書においては「ケアリーバー」と表記）は施設退所後に経済的な困窮を抱えており、「4.4人に1人が赤字」、「5人に1人が金銭的理由で医療機関を受診できていない」、「3人に1人が生活費・学費に困窮している」といった状況に直面している。更に、社会的に孤立し、日常生活で困難をかかえるケースが多くなっており、「6人に1人が孤独感を感じている」、「3人に1人が施設職員・里親家族との交流が無い」といったデータが出ている。実際に、退所者からは「施設を退所してしまえば長い付き合いの職員とも他人になってしまう」「信頼できる人を無くし、孤独感を感じる」「施設から遠い場所に住む予定で、孤独感があつた」という声が上がっている。<sup>3</sup>

これらの困難の背景として、施設退所後の援助の不足が挙げられる。例えば、フードバンク団体は、児童養護施設や自立援助ホームを対象に食品提供を実施しているが、支援の必要性がより高くなる施設退所後のケアリーバーに対しては、食料支援を実施していないケースが多い。また、自治体においても一部の先進的な事例を除き主体的にケアリーバーへの支援を行っている事例は多くない。そのため、自治体や支援団体が連携し、ケアリーバーの継続的な見守り支援を行う仕組みの確立が求められている。

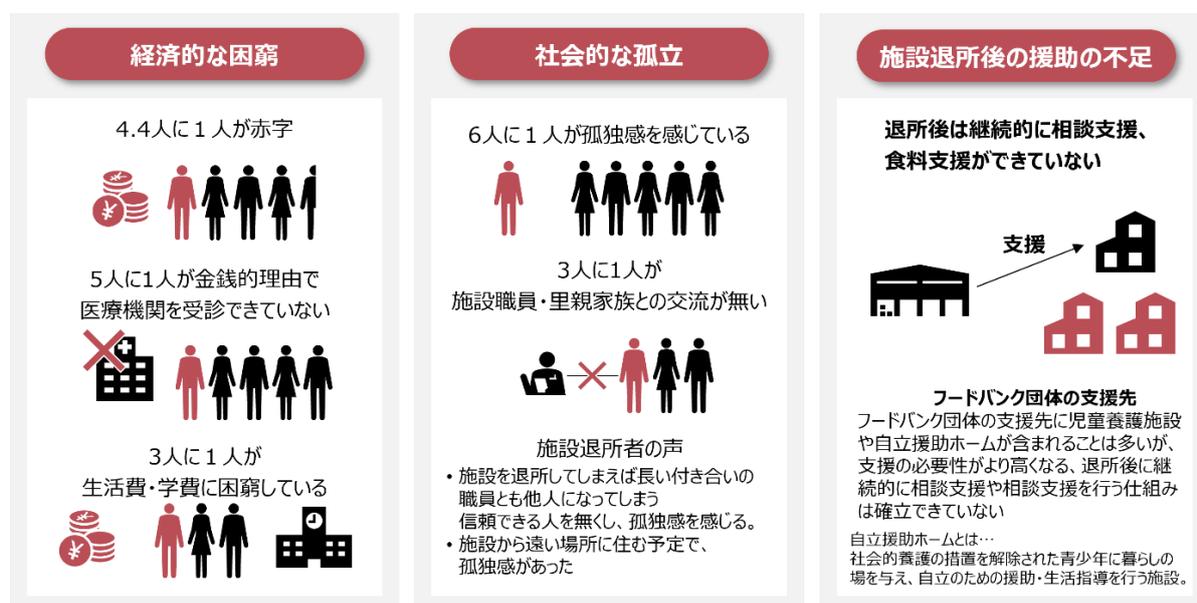


図 1 ケアリーバーの現状

<sup>3</sup> 「児童養護施設等への入所措置や里親委託等が解除された者の実態把握に関する全国調査」参照  
([000863975.pdf \(mhlw.go.jp\)](https://www.mhlw.go.jp/content/000863975.pdf))

### 1.3 事業の目的

本事業では、ケアリーバーへの支援手段として、フードバンク団体が実施する食料支援に着目した。食料支援には、食費を抑制することによる経済的負担の軽減と、食を通じた施設・里親等との継続的な交流機会の創出といった効果があり、ケアリーバーの抱える課題の解決に有用であると考えられるためである。一方で、ケアリーバーは複合的な悩みを抱えていることもあり、人的リソースにも限りがあることから、ケアリーバー支援においては、フードバンク団体だけでなく、自治体や社会的養護施設等の支援団体との連携が必要であるという側面もある。そこで、本事業では、フードバンク団体を起点とし、支援団体と連携した支援スキームの確立のための課題抽出と中間支援組織として強化すべき運営基盤の強化策の検討・検証を目的とした。

さらに、この取り組みを通して、「孤独・孤立対策の重点計画<sup>1)</sup>」で示されている「孤独・孤立に至っても支援を求める声を上げやすい社会とする」、「状況に合わせた切れ目のない相談支援に繋げる」、「見守り・公共の場や居場所を確保し、人と人との「つながり」を実感できる地域づくりを行う」の実現に貢献することとする。

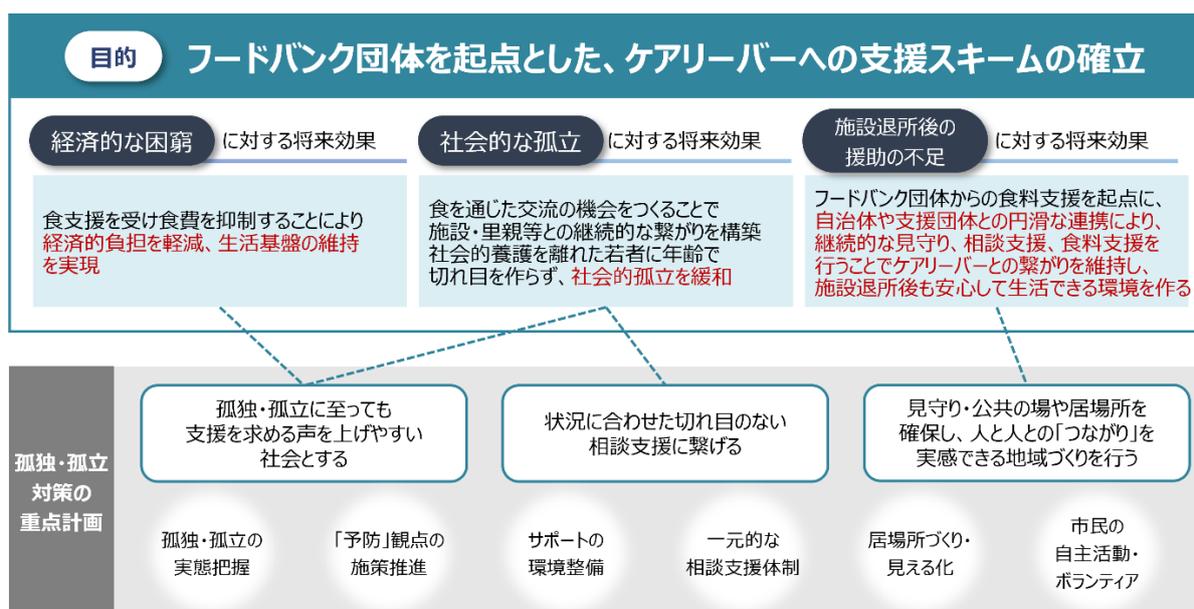


図 2 本事業の目的

## 1.4 事業の全体像

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にあたり、主に、(1)孤独・孤立対策の課題抽出、(2)ケアリーバーへ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、(3)他地域への横展開の可能性の検討の3つの取り組みを実施した。

孤独・孤立対策の課題抽出では、社会的養護施設等へのヒアリングを実施し、ケアリーバー及びケアリーバーの見守り支援における現状の課題の整理を行った。その結果を踏まえ、フードバンク団体を起点とした新たなケアリーバーへの支援スキームを検討した。また、(1)で検討した支援スキームを実現するために必要なフードバンク団体および社会的養護施設の運営基盤の強化策の検討も行った。食料支援については山梨県と北九州市の2つのエリアで検証を実施し、運営基盤の強化策としてITツールの活用による作業の効率化等のサポートを実施した。さらに、本事業の取り組みを全国に横展開していくために、加盟フードバンク団体向けの研修会や、プレスリリースによる取り組み内容の周知を実施した。最後に、これらの検討および検証結果を踏まえて、ケアリーバー支援を確立するために今後取り組むべき事項の整理を行った。(図3)

<b>(1) 孤独・孤立対策の課題抽出</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>●社会的養護施設等へのヒアリングを通じたケアリーバーの孤独・孤立の実態に関する課題の抽出</li><li>●抽出した課題を基に、フードバンクによる支援スキームを検討</li></ul>
<b>(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</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>●食料支援の提供に向けたフードバンクと社会的養護施設との関係構築の方法</li><li>●食料支援の実現性の検証、相談支援(見守り)の仕組みの検討</li><li>●ITツールの有効性の検証</li></ul>
<b>(3) 他地域への横展開の可能性の検討</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>●プレスリリースを通じた機運醸成と研修会を通じたノウハウの水平展開</li><li>●今後の取り組み課題の抽出と提言</li></ul>

図3 ケアリーバーへの支援スキーム確立に向けた実施事項

## 2 モデル事業の実施内容

### 2.1 取り組みの概要

#### (1) 孤独・孤立対策の課題抽出

本実施項目では、ケアリーバーが抱える課題とケアリーバーの見守り支援を今後拡充していくうえでの課題を整理し、その課題を解決するための支援スキームを検討した。課題の整理にあたり、ケアリーバーとの関わりのある社会的養護施設等の職員にヒアリングを実施し、ケアリーバーが抱える課題や、ケアリーバーへの支援への実施状況、ケアリーバー支援を行う際の施設としての課題を確認した。また、抽出された課題に対して、社会的養護施設、フードバンク団体、自治体などのステークホルダーがどのように連携し、どのような支援を実施すべきか（支援スキーム）を検討した。

#### (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の検討・検証

(1)で検討した支援スキームを実現するために必要なフードバンク団体および社会的養護施設の運営基盤の強化策を検討した。強化策として、社会的養護施設との連携基盤の強化や、ITツールの活用、チャットボットによる新たな相談支援の仕組みづくりなどを検討した。さらに、強化策の有用性を検証するために、山梨県と北九州市の2つのエリアで検証を実施した。検証では、各地域の現状を踏まえた強化策を検討した。

#### (3) 横展開に向けた取り組み

(2)の検証結果を踏まえて、本モデル事業を継続的な事業として実施していくことや他地域へ水平展開していくうえでの課題を整理し、中間支援組織として今後取り組むべき内容や現時点でさらなる検討や公的な支援が必要と考えられる内容についての提言を纏めた。

表 2 本事業における実施事項と記載箇所

実施事項	実施事項詳細	記載箇所
ケアリーバー支援の課題抽出	ケアリーバーの課題抽出	3.1 (1)
	ケアリーバー支援者の課題抽出	3.1 (1)
ケアリーバー支援スキームの検討	同左	3.1 (2)
ケアリーバー支援スキームを実施する上での課題抽出	食料支援を実施する上での課題抽出	3.2 (1) ② (ア)
	IT ツール活用の可能性の検討	3.2 (1) 3.2 (1) ② (イ)
食料支援を実施する上での運営基盤強化策の検討	運営基盤強化策の検討	3.2 (2)
食料支援を実施する上での運営基盤強化策の検証	強化策 1:社会的養護施設と連携した支援スキームの構築の検証	3.2 (3) ②
	強化策 2:フードバンク加盟団体・社会的養護施設・弊会の連携による周知の検証	3.2 (3) ③
	強化策 3:食料申請時の IT ツール活用の検証	3.2 (3) ④
	強化策 4:食料支援時のリソース支援の検証	3.2 (3) ⑤
	チャットボットの内容検討	3.2 (4) ③
中間支援団体の役割の整理	同左	5.1 (2)
他地域へ横展開する際のポイントの整理	同左	5.2
横展開に向けた先行取り組み	プレスリリース	5.3 (1) ①
	加盟団体向け研修会	5.3 (1) ②

## 2.2 スキーム（運営体制と役割）

---

本事業の運営体制を図 4 に、および役割を表 3 示す。

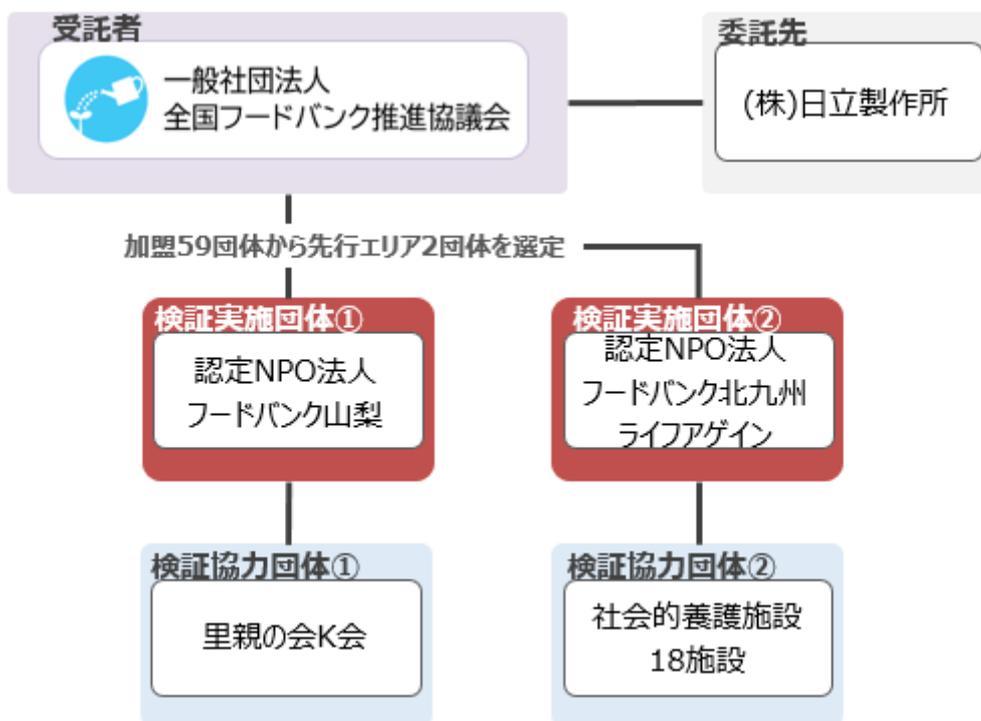


図 4 運営体制

表 3 役割

分類	団体名	役割
受託者	一般社団法人全国フードバンク推進協議会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクト推進取り纏め</li> <li>・課題抽出におけるヒアリング先の選定・調整</li> <li>・ヒアリング実施</li> <li>・食料支援の検証取り纏め(検証実施団体の選定・調整)</li> <li>・横展開に向けた取り組みの実施(プレスリリース、研修会)</li> <li>・報告書取り纏め</li> </ul>
委託先	(株) 日立製作所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリングリストの検討・作成</li> <li>・ヒアリング実施支援</li> <li>・課題の抽出(ヒアリング結果の纏め)</li> <li>・食料支援の検証におけるコンテンツの製作</li> <li>・IT ツールを活用した食料申請に関する検討支援</li> <li>・ペーパープロトの検討・製作</li> <li>・報告書作成</li> </ul>
検証実施団体	(山梨エリア) 認定 NPO 法人フードバンク山梨	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食料申請の受付</li> <li>・食料の梱包</li> <li>・食料の配送</li> <li>・検証協力団体との関係構築</li> <li>・研修会への参加</li> </ul>
	(北九州エリア) 認定 NPO 法人フードバンク北九州ライフアゲイン	
検証協力団体	(山梨エリア) 里親の会 K 会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご案内チラシの配布</li> <li>・検証の周知</li> <li>・検証の評価のためのアンケートの実施</li> <li>・施設などでの食品配布</li> </ul>
	(北九州エリア) <ul style="list-style-type: none"> <li>・自立援助ホーム：8 件</li> <li>・児童養護施設：7 件</li> <li>・自立支援生活相談所</li> <li>・里親の会</li> <li>・ファミリーホーム</li> </ul>	

## 2.3 期待される効果

本事業で期待される効果について表 4 に示す。本事業を通じて、ケアリーバーが抱える課題を網羅的に抽出し、ケアリーバーの孤独・孤立の解決に向けて具体的な支援スキーム案を創出するという効果が期待される。また、取り組みを広く発信することによりケアリーバーの孤独・孤立の課題への関心を高め、更なる支援の拡大に向けて制度設計や新たなステークホルダーの参入が奨励されるという効果も期待される。

表 4 本事業で期待される効果

項目	期待される効果
ケアリーバー向けの食料支援のスキーム案の創出	<ul style="list-style-type: none"><li>・ ケアリーバーが抱える孤独・孤立の課題の具体化</li><li>・ 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</li><li>・ チャットボット等の IT ツールを活用した新たな支援の方法案の導出</li></ul>
ケアリーバーの孤独・孤立の課題への関心の向上	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 広報を通じた取り組み内容の発信と支援拡大の機運醸成</li><li>・ 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ーへの周知</li></ul>
ケアリーバー向け食料支援にかかるノウハウの移植	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 研修会などを通じて確立した支援スキームを各地のフードバンク団体と共有し、ケアリーバー向けの食料支援の実施地域を増やす</li></ul>

## 2.4 実施スケジュール

実施スケジュールを下図（図 5）に示す。

#	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)▽
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				最終報告会
				▽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		▽			
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(食料支援)				⇒SNSの選定 ⇒コンテンツ制作			⇒山梨エリア食料支援の周知		⇒第1回食料支援	⇒第2回食料支援	⇒第3回食料支援	
								⇒北九州エリア食料支援の周知		⇒第1回食料支援	⇒第2回食料支援		
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

図 5 スケジュール

### 3 モデル事業の実施結果

#### 3.1 孤独・孤立対策の課題抽出

(1) 現在の孤独・孤立対策の課題に関するヒアリング

① ヒアリング実施概要（目的、ヒアリング先、ヒアリング項目）

現行のケアリーバー支援における課題を整理するために、ケアリーバーが抱える課題、ケアリーバーへの見守り支援の課題の2点に関してヒアリングを実施した。

ヒアリング実施先を表5に示す。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（児童相談所）、フードバンク団体に対してヒアリングを実施した。ヒアリング対象としては以下7つの団体を選定した。

表5 ヒアリング実施先

No.	施設区分	団体/団体数	施設概要
1	児童養護施設（施設養護）	・北九州市： 1団体	保護者のない児童や保護者に監護させることが適当でない児童に対し、安定した生活環境を整えるとともに、生活指導、学習指導、家庭環境の調整等を行い、児童の心身の健やかな成長とその自立を支援する施設。
2	自立援助ホーム（施設養護）	・山梨県： 1団体 ・北九州市： 1団体	なんらかの理由で家庭にいられなくなり、働かざるを得なくなった原則として15歳から20歳まで（状況によって22歳まで）のこどもたちに暮らしの場を与え、こどもたちが経済的にも精神的にも自立できるように援助する事を目的とする施設。
3	ファミリーホーム（家庭養護）	・北九州市： 1団体	家庭環境を失ったこどもを里親や児童養護施設職員など経験豊かな養育者がその家庭に家庭の中で、5～6人のこどもを預かり、基本的な生活習慣を確立するとともに、将来自立した生活を営むために必要な知識及び経験を得ることに主要な目的として養育する。
4	里親（家庭養護）	・山梨県： 1団体 ・愛知県： 1団体	児童福祉法に基づいて、里親となることを希望する方にこどもの養育をお願いする制度。里親は、親の病気、家出、離婚、その他様々な事情により家庭で暮らせないこどもたちを、自分の家庭に迎え入れて養育する。
5	行政（児童相談所）	・愛知県： 1機関	児童に関するさまざまな相談について、無料で対応。児童福祉士、自動心理士、医師（精神科医）などの専門のスタッフがチームを組んで、それぞれの子供にあった解決法を家庭とともに考えるほか、子供の虐待、里親制度などに関連した事業も行っている。

ヒアリング項目を表 6 に示す。

表 6 ヒアリング項目

No.	区分	概要
1	ケアリーバーの課題について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ケアリーバーからの問い合わせや相談内容について</li> <li>・ 近年のケアリーバーへの支援傾向について</li> </ul>
2	ケアリーバーへの見守り支援の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ケアリーバーへの現状の支援内容について</li> <li>・ ケアリーバー支援における課題や改善点</li> <li>・ ケアリーバーへの支援において連携している団体の種類や数</li> <li>・ 関係機関との連携内容と連携する際に配慮すべき点</li> </ul>

## ② ヒアリング結果

まず、ケアリーバー当事者が抱える課題について施設職員にヒアリングし、以下の表 7 に示す主に 2 つの課題を抽出した。

表 8 には、実際に職員から挙げた代表的な意見を示す。

表 7 ケアリーバー当事者の課題

No.	分類	課題の詳細
1	経済的な困窮	生活基盤（仕事や住居）が定まっていない、生活力が身についていない状態で退所するケースがある。 退所後 2-3 年後に貯蓄が無くなり困窮に陥るケースが多い。
2	社会的な孤立	社会的養護施設との関係は人それぞれであり、信頼できる大人がいない、遠慮してしまうなどの理由で孤立に陥るケースがある。また、他の地域に引っ越したなどの理由から、頼れる先がないケアリーバーもいる。緊急的な支援が必要になってからしか相談しないケースもある。

表 8 ケアリーバー当事者の課題に関する代表的な意見

No.	分類	主な意見	ヒアリング先
1	経済的な困窮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食に困る、住むところに困ることが最も課題。</li> <li>・ 書類に名前を書くことすら分からないという子が多いため、こどもたちの生活力をどのように上げるかが一番の課題。</li> </ul>	自立援助ホーム
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ファミリーホームに入る子は多くがひとり親であり、生活保護を受給している。</li> </ul>	ファミリーホーム
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 児童手当が支給され知らぬ間に多額を手にする事になり、大金持ちになった気持ちになってしまう。お金を増やすことの大変さが伝わらない。</li> <li>・ 退所時は児童手当等による貯蓄があるため生活に余裕があるが、退所後 2～3 年で貯蓄を使い果たし経済</li> </ul>	児童養護施設

No.	分類	主な意見	ヒアリング先
		的な困窮に陥るケースが多い。	
		・施設養護の場合、アルバイト等を通してある程度自立するが、里子の場合は里親に守られているため、生活の基礎知識や経験が浅いことが多い。	里親
2	社会的な孤立	・自立が初めての経験であるため、生活の基本的なことが分からない時、どこに相談したらいいのかわからない子が多い。 ・病院を受診する際の間診票の書き方が分からない子どもがいる。また、何科にいったらいいかを聞かれることも多い。 ・なかなか声をあげない子が多い。	児童養護施設
		・住む場所や働く場所がないと暴力団等に囲われてしまうケースがある。	ファミリーホーム
		・地域で生活していくためのサポーターと繋いであげることが重要である。 ・大人を信用できないため、県外から出た場合に地域のサポートに引き継ぐのは難しく、連絡をしなくなり孤立に陥ってしまう。	自立援助ホーム
		・ケアリーバーの状況は様々であるため、頼る子もいるし、そうでない子もいる。早く自由になりたいという子はあるが、自由になった後に頼りづらいという思いを持つ子もいるかもしれない。 ・困りごとがあっても里親に遠慮してしまう子もいる。	里親

次に、ケアリーバーの見守り支援に関する課題として、主に表 9 に示す 2 点を抽出した。また、それぞれの課題に紐づく主なコメントを表 10 に示す。ケアリーバーが様々な課題を抱え困窮していることを把握していながらも、施設においてはリソースが限られることから十分な支援を行えていない実態が確認できた。

表 9 ケアリーバーの見守り支援における課題

No.	分類	課題の詳細
1	ケアリーバーから声をあげる仕組みがない	公平性担保の観点から、ケアリーバー支援者側からプッシュ型で支援することが難しい。
2	ケアリーバー支援が社会的なシステムとして存在しない	退所後の見守りが必要である一方で、その担い手がいないため、施設職員が自主的に実施している。リソースの関係上、社会的養護施設等が実施できる支援には限りがある。持続可能な支援を実現するためには、社会的養護施設だけでなく、社会全体で支援する仕組みが必要である。

表 10 ケアラーバー支援者の課題に関する代表的な意見

No.	分類	主な意見	ヒアリング先
1	ケアラーバーから声をあげる仕組みがない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・助けを求める/求めないの線引きすることが難しい。</li> <li>・マンパワー不足と支援の公平性担保の観点から、プッシュ型支援は難しい。ケアラーバーから声を上げて欲しく、要望があればさまざまな支援を提供できる。</li> </ul>	児童養護施設
2	ケアラーバー支援が社会的なシステムとして存在しない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・退所して困ったら施設へ戻れる仕組みがあると良いが、それは施設の規則上難しい。</li> </ul>	児童養護施設
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・25歳（就職して3年目）くらいまでサポートしてあげる必要があるのではないかと考えている。</li> <li>・アフターケアとしては、見守り期間は30歳までを考えている。</li> </ul>	自立援助ホーム
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・アフターケアの専任がいるわけではないので、職員が自主的に支援を行っている。</li> </ul>	ファミリーホーム
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・法律上はアフターケアの義務はないが、やるしかない。誰もやってくれない。</li> <li>・国や県からは実家的な機能を果たすよう言われることもある。</li> </ul>	里親
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・困った時に地域の大人に頼れるようにしたい。県外のケアラーバーも含めて支援を実施しており、人手が足りていない。</li> </ul>	自立援助ホーム
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会全体がシステムとして支援してくれないとファミリーホームはお手上げ。単価をあげてもらわないとやっていけない現状である。</li> <li>・今はミッションとしてやっているが、担い手も少ない。ファミリーホームは、24時間365日稼働の仕事である。</li> </ul>	ファミリーホーム
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・養子縁組里親は、自分の子供のように育てることができる一方で、児童相談所から支援やサポートが何もなかったため、苦労しているように見える。</li> </ul>	里親

## (2) ケアラーバー支援スキーム

上述の通り、ケアラーバーが抱える主な課題は①経済的な困窮②社会的な孤立の2点であり、生活の基礎が身につけていないケアラーバーに寄り添い生活基盤を整える支援や、孤立に陥る前の相談支援の重要性が明らかとなった。しかし、これまで社会的養護施設等が自主的に実施してきた支援では、支援の範囲に限りがあり、職員の負担にもなっているということがヒアリングからわかった。

これらの課題に対し、本事業ではフードバンク団体が起点となり、社会的養護施設などの支援者と連携し、食料支援と相談支援を実施する新たな支援スキームを提案する（図 6）。フードバンクは本業である食料支援の特長から、ケアリーバーの主要課題への効果的な食料支援が生活基盤の立て直しの一助となり経済的な困窮からの脱却に繋がることに加えて、定期的な食料支援を通じて安否確認・継続的な他者や社会との接点の確保が可能となり社会的な孤立への対策にもなると考える。さらに、食料支援に加えて、ケアリーバーからのさまざまな相談の入り口になることをめざし、チャットボット等の IT ツールによる、相談支援の仕組みについても検討した。支援の起点となる中間支援組織として提供すべきリソースの明確化やノウハウの蓄積に向けて実施した検証について次項で述べる。

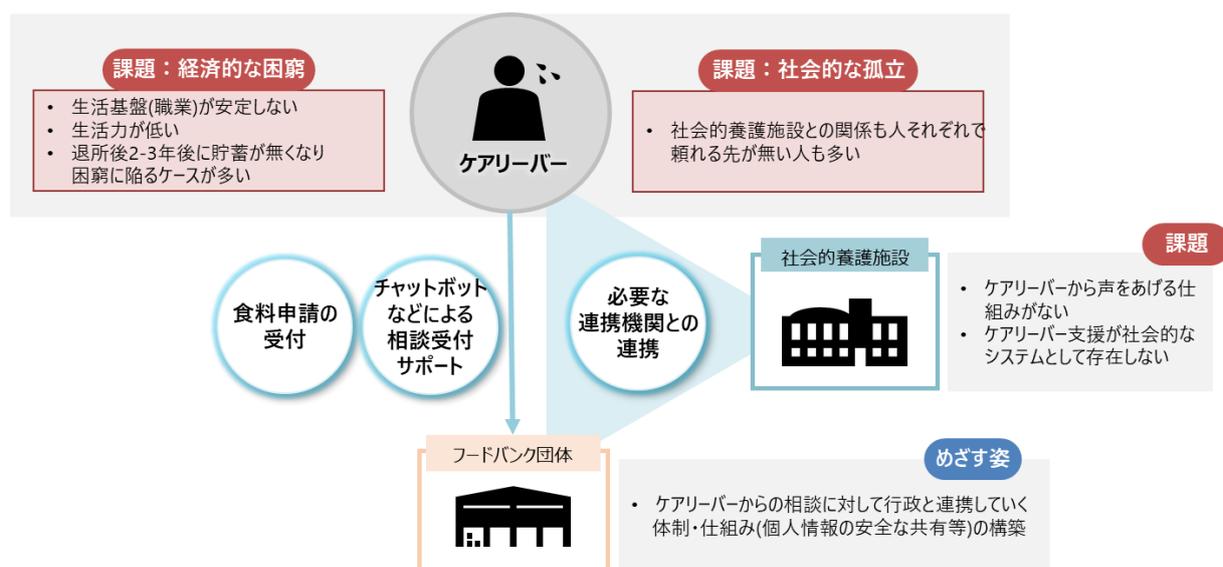


図 6 孤独孤立の課題を解決する方向性

### 3.2 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の検討・検証

#### (1) ケアリーバー支援を実施する上での課題に関するヒアリング

##### ① ヒアリング実施概要

3.1 で提示したケアリーバーへの食料支援・IT ツールを活用した見守り支援の方針の具体化のため、社会的養護施設とフードバンク団体に対してヒアリングを実施した。

ヒアリング実施先は、表 5 に示した、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（児童相談所）7 団体に加え、表 11 のフードバンク団体 3 団体を新たに追加した。ヒアリング項目は表 12 に示す。

表 11 ヒアリング実施先（追加分）

No.	施設区分	団体：団体数	施設概要
6	フードバンク団体 (食料支援団体)	・山梨県：1 団体 ・愛知県：1 団体 ・北九州市：1 団体	行政や社会的養護施設団体等と連携を図り、生活に困っている方へ食料を届ける。

表 12 ヒアリング項目

No.	区分	概要
1	ケアリーバーへの食料支援を実施する上での課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食料支援を実施する際に必要な手続きについて</li> <li>・フードバンク団体と社会的養護施設が連携しようとした際に生じる課題点は何か</li> <li>・ケアリーバーへ食料支援を実施する際に配慮する点は何か</li> <li>・食料支援の期間や頻度について</li> <li>・ケアリーバーはどれほど調理できるのか</li> <li>・食料が届かなかった際の対処方法について</li> </ul>
2	IT ツールの活用に関する意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアリーバーの利用頻度が高い SNS について</li> <li>・ケアリーバーへのチャットボットは有用であるか</li> </ul>

## ② ヒアリング結果

### (ア) ケアラーバーへの食料支援を実施する上での課題

その結果、食料支援を実施する上では、申請手続きや日程調整等が上手くいかないこと（表 13-1,2）や、周囲の視線などの心理的ハードルによって、食料が必要なケアラーバーに食料を届けられない（表 13-3）といった課題が想定されるとのコメントが集まった。また、本格的な支援を行っていくにあたって人材・食料・資金といったリソースの不足に関する課題（表 13-4）が抽出された。

表 13 ケアラーバーへの食料支援を実施する上での課題

No.	分類	課題の詳細
1	ケアラーバーが一人で手続きできない	手続き方法が理解できない、忘れてしまうなどの理由で、1人で行政の手続きを行う事が困難なケアラーバーも一定数いるため、簡単でわかりやすい食料申請方法にする必要がある。
2	食料の受け渡しが上手くいかない	周知不足、受け取り日時の調整の失敗、ケアラーバーの精神状態等の理由によって、食料を受け取ってもらえないケースがある。
3	食料の受け取りに心理的ハードルを感じられてしまう	受け取るまでの労力や、支援を受けていると周囲へ伝わってしまうことへの懸念などがハードルとなり、食料を受け取ってもらえない可能性がある。
4	リソース（人材・食料資源・資金）不足	ケアラーバーの数が今後増えていくと予想される中で、マンパワーや資源に限りがある。そのためケアラーバーへの支援に期限を設けるか、何歳まで支援するか等の仕組みづくりが必要になる。

表 14 ケアラーバーへの食料支援を実施する上での課題に関する代表的な意見

No.	分類	主な意見	ヒアリング先
1	ケアラーバーが一人で手続きできない	・ 利用方法説明時には理解していたが、いざサービスを利用するタイミングで忘れてしまい、話がこじれることがある。	児童養護施設
		・ 食料支援の手続きを最初是一緒に行い、本人に直接レクチャーしてあげることが望ましい。	自立援助ホーム
		・ 行政の場合は本人が書類を書くケースが多いため、里親さんが書く場合や里子が書く場合で情報の簡略化等が必要。	里親
2	食料の受け渡しが上手くいかない	・ 「知らないものは受け取るな」と教えているため、フードバンク団体から食料支援が何色の箱でいつ届くものなのか等の周知を事前に行うことが大事。	児童養護施設
		・ こどもたちの特性上、受け取りができない際に、連絡がないことや、直前でキャンセルの連絡をしていくことが想定される。	自立援助ホーム

No.	分類	主な意見	ヒアリング先
		・フードバンク団体によっては配達予定日を伝えられないため、仕事や学校の日が届いた場合受け取れないケースがある。また、再配達の依頼方法が分からないケアリーバーも一定数いると考えられる。	ファミリーホーム
		・精神的に病んでいると宅配は受け取らないケースが多い。訪問支援でも扉を開けてもらえないことはよくある。	里親
		・届かない、受け取らない等の受け取りに関する課題や、宅配業者や施設との電話対応などの作業負荷増加が想定される。	フードバンク
3	食料の受け取りに心理的ハードルを感じられてしまう	・在所していた施設やフードバンク団体に直接取りに来るという方法も考えられるが、電車賃等のお金や労力をかけて食料を受け取りにくるかはわからない。	ファミリーホーム
		・心理的なハードルを取り除いてあげると良い。例えば、「フードバンク」と記載がない段ボールで食料支援をしてあげると喜ぶと思う。	里親
		・直接こどもに配送する場合は、フードバンクに関する基本的な情報を認知してもらうことや、最初は施設に取りに来てもらい、最終的には直接配送というステップを踏み、心理的ハードルを下げる必要がある。	自立援助ホーム
4	リソース（人材・食料資源・資金）不足	・現状の人員と支援件数では、ケアリーバー向けに食料を仕訳けることは困難であり、きめ細かな対応をフードバンク団体側で実施することは難しい。	フードバンク
		・マンパワー不足や食料や資金などの資源に限りがあるため、ケアリーバー、フードバンク団体、社会的養護施設の3者間の負担感をなるべく減らしルールや基準をすり合わせる必要がある。	フードバンク
		・食料の需要が増えているため、食料寄贈を増やさないといけない。	フードバンク

#### (イ) 支援における IT ツール活用に関する職員の意見

支援における IT ツール活用に関する職員の意見のヒアリング結果を表 15 に示す。ヒアリング結果から、IT ツールはケアリーバーにとって馴染みのあるものであり、①で挙げた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示唆された。ツールの導入に当たっては、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意見が収集された。

表 15 IT ツールの活用に関する意見

No.	意見の分類	意見の詳細	主な意見
1	IT ツールの有用性	ケアリーバーは、対面や電話での相談に抵抗感を持っている人もいるが、IT ツール（チャットボットや LINE <sup>4</sup> ）を用いた相談は心理的ハードルが低く、正しい情報を届けるツールとして有用である可能性がある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 若者はテレビやニュースを見ず、SNS を使って情報を集めるため、チャットボットは有効。</li> <li>・ 必要な情報を発信し届けることが大事。</li> <li>・ 困り事に対して正しい情報を受け取ることができると思う。</li> <li>・ ロボットだと相談の心理的ハードルが下がるため、チャットボットは活用できると思う。</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対面での相談が難しいが、LINE での相談の際に本音を話すケアリーバーも一定数いるため、相談ツールとして、公用携帯が手放せなかった。</li> <li>・ 若者は電話が苦手というところもあり、LINE を活用することでタイムリーに相談を聞くことができている。</li> </ul>
2	自分で調べるツールの有用性	ケアリーバー自身で困難を解決することで、自己肯定感を上げることに繋がる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ツールを活用し自分自身で解決方法を調べることで、できることが多くなることで、自己肯定感を上げるサポートが大事。</li> </ul>
3	声を上げられるシステムの必要性	ケアリーバーが声をあげられるような環境やシステム、そしてそこから支援に繋がられるような共助のシステムが必要。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各団体で出来ることには限界があるため、声をあげられる環境をシステムでつくるのが大事。困り事を全国的に吸い上げて、様々な地域や人が連携して困っている人をサポートしてあげる共助のシステムがあると良いと思う。</li> </ul>
4	分かりやすいシステムの必要性	ケアリーバーにとってわかりやすく、楽しめる形で情報を発信する必要がある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 検索のキーワードを導くところからサポートが必要。</li> <li>・ 生活に必要な情報を知るツールは必要だと思うが、楽しい動画で伝える等の工夫は必要。</li> </ul>

<sup>4</sup> 「LINE」は LINE ヤフー株式会社の商標または登録商標です。

## (2) 運営基盤強化策の検討（食料支援）

3.2 (1) のヒアリング結果を踏まえて、ケアリーバーへの支援を実施する上での運営基盤強化策を検討した。

### ① 強化策 1：社会的養護施設と連携した支援スキームの構築

ケアリーバーへの食料支援を新たに実施する上での課題として、フードバンク団体とケアリーバーの接点がないことが挙げられた。そこで、社会的養護施設と連携し、ケアリーバーへ食料支援を実施するスキームとした。フードバンク団体と社会的養護施設とのつながりが構築されているかは地域によって異なるため、本事業を通じて、地域の状況に即したつながり構築・連携のノウハウを蓄積した。

### ② 強化策 2：フードバンク団体・社会的養護施設・弊会の連携による周知

強化策 1 で述べた通り、ケアリーバーへの支援の実施にあたっては、フードバンク団体と社会的養護施設の連携が重要である。そこで、社会的養護施設とケアリーバーの既存の接点を活かした周知方法を検討した。検討した周知スキームを図 7 に示す。

連携の円滑化を図るため、弊会で、周知コンテンツの作成を実施した。ヒアリング結果から、「ケアリーバーが一人で手続きできない」という意見が挙げられたように、ケアリーバーはそれぞれの状況により理解力が異なり、周知方法の工夫が必要であるという意見が寄せられた。このような意見を踏まえ、周知コンテンツの作成においては社会的養護施設等から内容に対する意見を収集しながら、コンテンツに求められる要件を整理したうえで標準コンテンツを整備した。

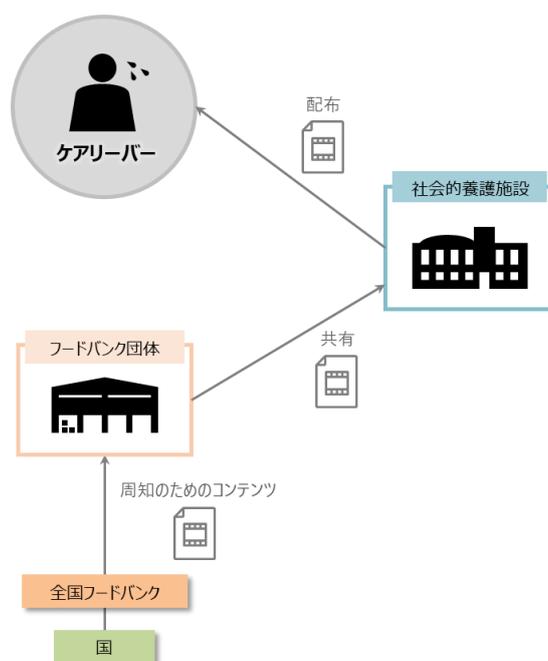


図 7 社会的養護施設とケアリーバーの既存の接点を活かした周知スキーム

### ③ 強化策 3：食料申請時の IT ツール活用

ケアリーバーにとっては手続きしやすく、支援者にとっては、効率的に食料申請を受け付けられるための手段として、IT ツールの活用を検討した。本事業においては、簡単に作成が可能な申請フォーム (IT ツール) を活用することとした。将来的には、ケアリーバーの孤立を防ぐための相談機能や、施設との情報共有機能を備えたツールへの発展を意識しながら今回は食料申請における具体的な申請項目や情報共有の範囲等を検討し、実際に実施することで運用での有用性を確認した。このツールについては、3.2 (4) にて詳述する。検討した IT ツール活用展開スキームは図 8 に示す。

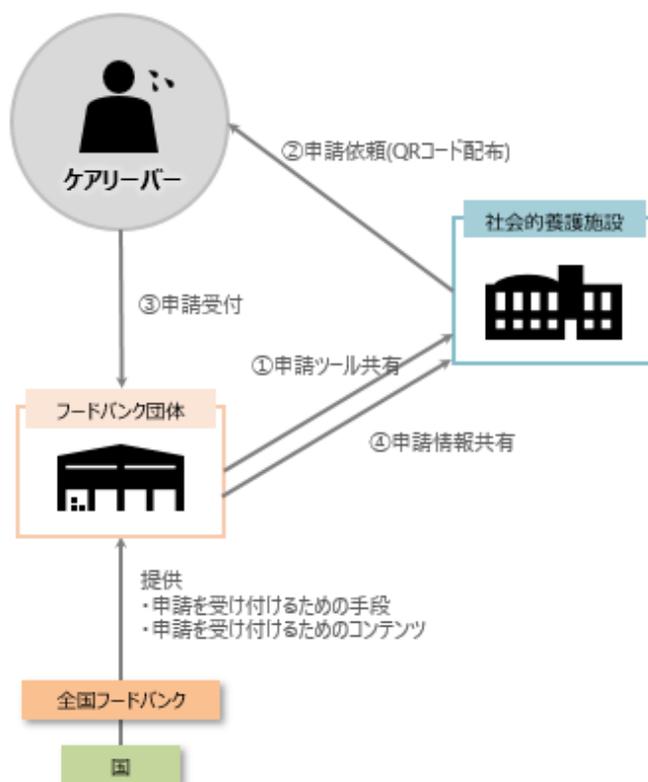


図 8 食料支援申請時の IT ツール展開スキーム

#### ④ 強化策 4：食料支援時のリソース支援

ヒアリング結果から、ケアリーバーへの支援を実施する上での課題としてリソース（人材・食料資源・資金）不足があることが明らかとなった。そこで、中間支援組織である弊会から配送費や人的リソースを支援することとした。検討した食料支援時のリソース支援スキームを図 9 に示す。

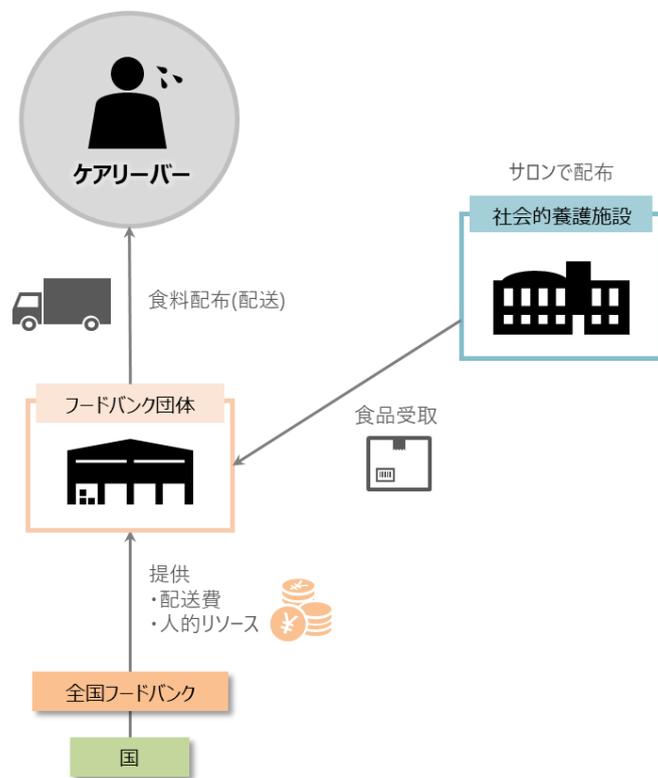


図 9 食料支援時のリソース支援スキーム

### (3) 運営基盤強化策の検証（食料支援）

#### ① 検証の概要

強化策1～4の有用性および改善点を確かめるため、山梨県と北九州市の2つのエリアにおいて食料支援を実際に実施した。

それぞれの強化策をさらに具体化するため、また強化策の妥当性を検証するために、主に以下の検証項目（表16）について検証した。

表 16 検証項目

No.	対応する強化策	検証項目
1	強化策 1	フードバンク団体と社会的養護施設の連携体制を地域ごとにどのように構築すべきか
2		どのような形式で食料を配布すればよいか
3	強化策 2	周知コンテンツにどのような工夫が必要か
4		どのように食料支援の実施を周知すればよいか
5	強化策 3	食料申請における IT ツールの活用が実現可能か
6	強化策 4	ケアリーパー向けの食料支援において必要なリソースの洗い出し

検証項目の検証方法は、山梨県と北九州市の2つのエリアでの食料支援の実施、および食料を受け取った受益者に対するアンケートの実施とし、図10に示すアンケートチラシを食料配布する際に同封し、アンケートを収集した。



図 10 食料支援検証に関する受益者アンケートチラシ

実施スケジュールは表 17、表 18 に示す通りである。

表 17 山梨エリアにおける検証計画

時期	アクション	担当	TODO	アウトプット (成果物)
11 月 月上旬	各団体との調整	弊会 日立	・ 検証実験の内容の認識合わせ ・ 役割分担	・ 検証の合意
	検証に向けた準備	弊会 日立	・ ご案内チラシの作成 ・ 申込書の作成 ・ 申請フォームの作成	・ ご案内チ ラ シ ・ 申込書 ・ 申請フォー ム
11 月 月中旬	ご案内の配布	K 会	・ 会員へご案内の配布・検証実験の 周知 ・ 問い合わせ対応	・ 食料支援の 申し込み件 数
12 月 月上旬	第 1 回申し込みの 締め切り	K 会	・ 申込件数の確認 ・ 申込情報をフードバンク団体へ連 携	
12 月 月中旬	第 1 回食料支援 (里親家庭向け)	K 会	・ サロン開催時に里親へ食料を配布 ・ 現地参加者へ簡単なヒアリングの 実施	
	第 1 回食料支援 (ケアリーバー向け)	フーズバ ンク山梨	・ 申請いただいた情報を元にケアリ ーバーのご自宅に配送	
1 月 月上旬	第 2 回申し込みの 締め切り	K 会	・ 申込件数の確認 ・ 申込情報をフードバンク団体へ連 携	・ 食料支援の 申し込み件 数
1 月 月中旬	第 2 回食料・アンケ ートチラシ配布 (里親家庭向け)	K 会	・ サロン開催時に里親へ食料・アン ケートチラシを配布 ・ 現地参加者へ簡単なヒアリングの 実施	
	第 2 回食料・アンケ ートチラシ配布 (ケアリーバー向け)	フーズバ ンク山梨	・ 申請いただいた情報を元にケアリ ーバーのご自宅に食料と・アンケ ートチラシを配送	
2 月 月上旬	第 3 回申し込みの 締め切り	K 会	・ 申込件数の確認 ・ 申込情報をフードバンク団体へ連 携	・ 食料支援の 申し込み件 数
2 月 月中旬	第 3 回食料・アンケ ートチラシ配布 (ケアリーバー向け)	フーズバ ンク山梨	・ 申請いただいた情報を元にケアリ ーバーのご自宅に食料と・アンケ ートチラシを配送	
2 月 月下旬	アンケート集計	日立	・ アンケート結果を集計	・ アンケート 結果

表 18 北九州エリアにおける検証計画

時期	アクション	担当	TODO	アウトプット (成果物)
11月 月上旬	各団体との調整	全国 FB・日立	・ 検証実験の内容の認識合わせ ・ 役割分担	・ 検証の合意
	検証に向けた準備	全国 FB・日立	・ ご案内チラシの作成 ・ 申込書の作成 ・ 申請フォームの作成	・ ご案内チラシ ・ 申込書 ・ 申請フォーム
12月 月中旬	ご案内の配布	フードバンク 北九州ライフ アゲイン	・ 社会的養護施設へのご案内の 配布・検証実験の周知 ・ 問い合わせ対応	・ 食料支援の 申し込み件 数
12月 月下旬	ケアリーバーや在 所者への周知	社会的養護施 設	・ ケアリーバーや在所者へご案 内の配布・検証実験の周知	
1月 月中旬	第 1 回申し込みの 締め切り	フードバンク 北九州ライフ アゲイン	・ 申込件数の確認 ・ 食料配布の準備	
1月 月下旬	第 1 回食料支援(ケ アリーバー向け)	フードバンク 北九州ライフ アゲイン	・ 申請いただいた情報を元にケ アリーバーのご自宅に配送	
	第 1 回食料支援(施 設在所者向け)	フードバンク 北九州ライフ アゲイン	・ 申請いただいた情報を元に、在 所している社会的養護施設に 配送	
1月 月中旬	ご案内の再配布	フードバンク 北九州ライフ アゲイン	・ 社会的養護施設へのご案内の 配布・検証の周知 ・ 問い合わせ対応	・ 食料支援の 申し込み件 数
1月 月下旬	ケアリーバーや在 所者への再周知	社会的養護施 設	・ ケアリーバーや在所者へご案 内の配布・検証実験の周知	
2月 月中旬	第 2 回申し込みの 締め切り	フードバンク 北九州ライフ アゲイン	・ 申込件数の確認 ・ 食料支援の準備	
2月 月下旬	第 2 回食料・アンケ ートチラシ配布(ケ アリーバー向け)	フードバンク 北九州ライフ アゲイン	・ 申請いただいた情報を元にケ アリーバーのご自宅に配送	
	第 2 回食料・アンケ ートチラシ配布(施 設在所者向け)	フードバンク 北九州ライフ アゲイン	・ 申請いただいた情報を元に、在 所している社会的養護施設に 配送	
2月 月下旬	アンケート集計	日立	・ アンケート結果を集計	・ アンケート 結果

## ② 強化策 1 の結果

### (ア) 山梨エリア

表 19 に実施内容の概要を示す。山梨エリアではケアリーバーへの支援はこれまで実施されていなかった。しかし、フードバンク山梨は、地域のイベントを通じて里親の会（K 会）へ食品提供を行っており、一部の社会的養護施設等とは定期的なコミュニケーションを行っていた。そこで、本事業では、すでにあるつながりを活用し、試験的にケアリーバーへの食料支援を実施し、先行事例をつくることで、他団体へケアリーバーへの食料支援の取り組みを広げる契機とすることとした。また、ケアリーバーだけでなく、里親家庭への食料支援も実施することで、里親の元にいる里子へ食料支援の存在を周知し、里子がケアリーバーになった際に食料支援を活用してもらうきっかけを創出することとした。

上記を踏まえ、山梨エリアでは図 11 に示す 2 つの支援スキームで食料支援を実施した。

スキーム①は、K 会が開催するサロン（里親同士が集い情報交換する場）で、支援の申し込みをした里親家庭に対して食料配布を実施するというものである。食料は、フードバンク山梨に K 会職員が取りに行く形とした。この支援スキームのメリットは、配送料がかからないこと、直接顔を合わせて配布することで近況が分かる、つながりを保てるという点である。

スキーム②は、配送業者に依頼し、ケアリーバーの自宅へ食料を届けるというものである。申し込み、食料の受け取り主体はケアリーバーまたはその代理者とした。この支援スキームのメリットは、県外など遠方に在住しているなどの事情により食料を受け取りに来られないケアリーバーにも支援を実施できるという点である。

表 19 山梨エリア実施内容の一覧

No.	実施項目	山梨エリア実施内容
1	食料支援の対象	a.里子を養育している里親家庭 b.里親家庭とつながりのあるケアリーバー
2	食料支援の案内配布団体数	・ 里親の会 1 団体
3	案内の配布方法	・ 案内チラシ配布 ・ 会員サイトに掲載
4	食料の申請方法	a.FAX,申請フォーム (IT ツール) b.申請フォーム (IT ツール)
5	食料の配布方法	a.里親の交流の場 (サロン) で配布 b.宅配で配布
6	受益者に配布する団体	a.里親の交流の場で配布：K 会 b.宅配で配布：フードバンク山梨

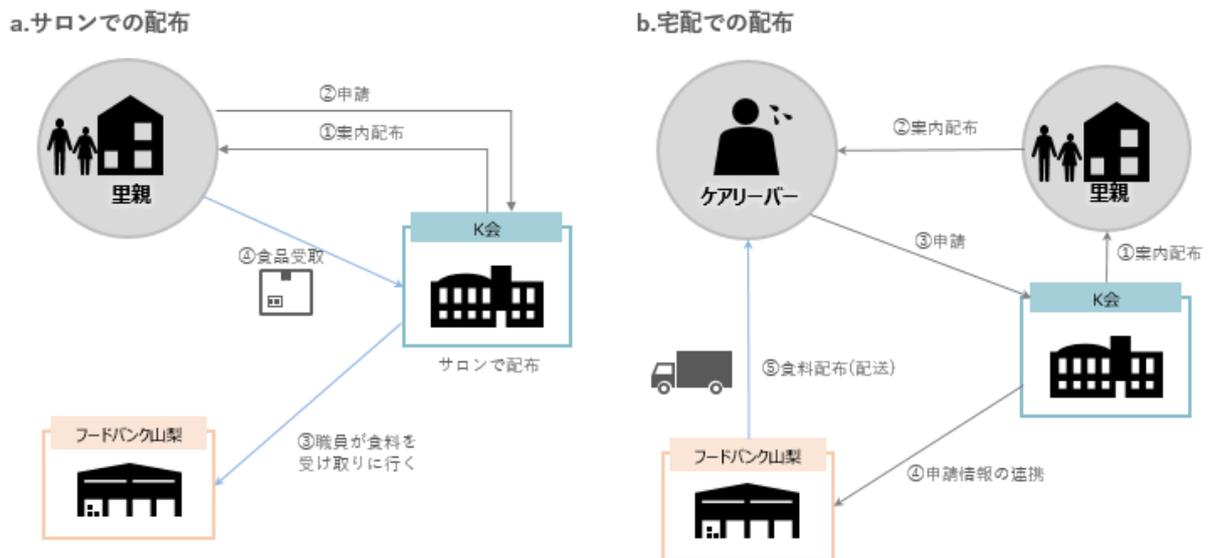


図 11 山梨エリア食料支援検証フロー

計 3 回実施した山梨エリア検証の申請結果を表 20 に示す。

スキーム① (サロンでの配布) は計 15 件の申し込みがあった。第 1 回サロンはクリスマス会を開催していたため、第 2 回通常のサロンより参加人数が多く、食料支援の実施数も多くなった。一方で、通常のサロン時は 5 件とイベント開催時の半数となった。この結果から、イベントとあわせて支援を実施するなどの工夫により、より多くの人へ食料支援を実施できる可能性が高いという示唆を得ることができた。

スキーム② (宅配での配布) は、計 13 件の申し込みがあった。その内、1 件は所在不明で持ち戻りになり未配達となった。未配達 1 件の対応として、養育していた里親へ連絡を取ることを依頼したが、対象のケアリーバーと連絡が取れないため、1 月以降の食料支援を中止

とした。その後、山梨県の児童相談所から K 会に連絡があり、ケアリーバーが実親の元へ戻っていることが判明し、所在が明らかとなった。食料支援の実施により、対象のケアリーバーを見つけることができ、安否確認につながり、音信不通になることも予防することができた。

また、今回は食料支援を 3 回実施し、複数回の申し込みも可能としていた。スキーム①②を合わせて、第 1 回の 15 件の内、6 件が継続しており、継続した食料支援のニーズも確認することができた。新規の申し込み増えなかった要因としては、里親とつながりのあるケアリーバーに限られているため、新規の申し込みが増えなかったと考えられる。

表 20 山梨エリア検証申請結果

検証回	スキーム① サロンでの配布	スキーム② 宅配での配布
第 1 回	10 件	5 件 (うち 1 件所在不明で持ち戻りになり未配達)
第 2 回	5 件	4 件
第 3 回	—	4 件
合計	15 件	13 件

サロン当日の食料の受け渡し時の写真を図 12 に、食料梱包内容の一例を図 13 に示す。当日は K 会がフードバンク山梨に食料を取りに行き、サロンに参加した里親へ配布した。食料を配布する際には、フードバンク山梨が用意している食料の取り扱いに関して記載されているチラシ (図 14) も合わせて配布した。



図 12 食料受け取り時の写真



図 13 食料梱包内容の一例

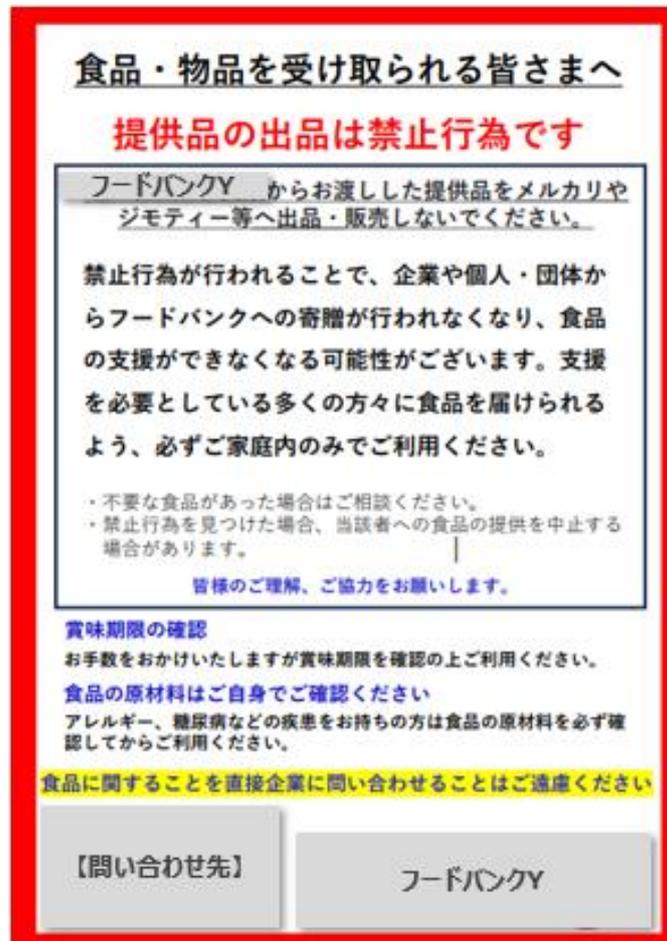


図 14 食料の取り扱いに関するチラシ

(イ) 北九州エリア

表 21 に実施内容の概要を示す。北九州エリアにおいても、ケアリーバーへの支援はこれまで実施されていなかった。しかし、社会的養護施設への食品提供を実施しており、既に計 18 団体と関係性を構築できているという特徴があった。そこで、既存の社会的養護施設とのつながりを活かし、複数の社会的養護施設と連携した支援スキームを構築することとした。

上記を踏まえ、北九州エリアでは図 15 に示す 2 つの支援スキームで食料支援を実施した。

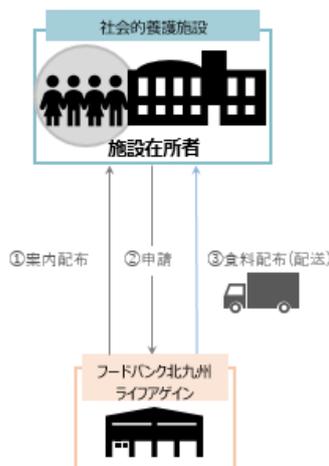
スキーム①は、施設在所者へ配布するというものである。これまで、施設全体への食品提供は実施していたが、在所者個人が申し込むという取り組みは実施されていなかった。ヒアリング結果から、ケアリーバーへの支援を実現するためには、在所時からフードバンクの活動を理解してもらうことが重要であることが示唆された。そこで、施設在所者個人が申し込むスキームを試験的に実施することとした。食料支援方法はフードバンク団体から依頼された配送業者が、施設在所者の施設へ申請者名義で食料を届けるというものである。

スキーム②は、フードバンク団体から依頼された配送業者がケアリーバーの自宅へ食料を届けるというものである。申し込みと食料の受け取り主体はケアリーバーとする。

表 21 北九州エリア実施内容の一覧

No,	実施項目	北九州エリア実施内容
1	食料支援の対象	c.施設在所有者 d.ケアリーバー
2	食料支援の案内配布団体数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自立援助ホーム：8 施設</li> <li>・ 児童養護施設：7 施設</li> <li>・ 自立支援生活相談所：1 件</li> <li>・ 里親の会：1 件</li> <li>・ ファミリーホーム：1 件 /計 18 施設・団体</li> </ul>
3	案内の配布方法	・ 案内チラシ配布
4	食料の申請方法	・ 申請フォーム（IT ツール）
5	食料の配布方法	c.施設への配布 d.宅配で配送
6	受益者に配布する団体	・ フードバンク北九州ライフアゲイン

c.施設での配布



d.宅配での配布

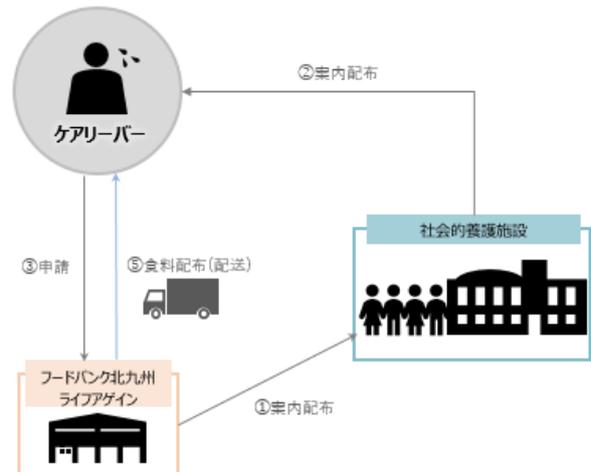


図 15 北九州エリア食料支援検証フロー

計 2 回実施した北九州エリア検証の申請結果を表 22 に示す。

スキーム①は計 8 件の申し込みがあり、スキーム②は、計 32 件の申し込みがあった。北九州エリアでの食料支援検証においては、若年層であるケアリーバーと施設在所有者を対象としたため、申請方法を申請フォーム（IT ツール）のみとした。ケアリーバー本人または、代理者から申請を可能としていたが、40 件中 36 件がケアリーバー本人からの申請であった。

第 1 回から第 2 回にかけて継続件数 9 件、新規件数は 13 件と約半数を占める結果となった。

表 22 北九州市エリア検証申請結果

検証回	スキーム① 施設での配布	スキーム② 宅配での配布
第1回	4件	15件
第2回	4件	17件
合計	8件	32件

## (ウ) 2地域の結果まとめ

**検証項目1**：フードバンク団体と社会的養護施設の連携体制を地域ごとにどのように構築すべきか

**検証結果**：

フードバンク団体と社会的養護施設で連携した食料支援を実施するためには、フードバンクと社会的養護施設の関係性の構築から開始することがポイントであるということが示唆された。フードバンク山梨では、今回連携したK会へ嗜好品の提供を行っており、既に職員同士のつながりが形成されていたことが、ケアリーバー支援のスムーズな実施につながった。また、フードバンク北九州ライフアゲインでは、社会的養護施設に対しての食品提供を実施しており、複数の社会的養護施設との関係性を構築できていたことが、2か月間で32件という支援数に繋がったと考えられる。これらのことから、嗜好品の提供や職員同士の交流などの既存の事業や地域のイベントからつながりを形成し、施設への食品提供、複数施設との連携など、連携の幅を広げていくことがポイントであるといえる。一方で、本事業で実施した連携体制を他地域へそのまま横展開するのではなく、地域ごとの事例を踏まえた体制とすることが必要である。

また、本検証は、里親家庭や社会的養護施設とつながりがあるケアリーバーのみが支援の対象であったことから、ケアリーバーと支援者のつながりをどのように維持するか、支援者とつながりがないケアリーバーをどのように支援するかという点もポイントであることが改めて示唆された。後述するSNSの活用や、チャットボットの活用により「ゆるいつながり」を継続させることが解決のカギとなる。

**検証項目2**：どのような形式で食料を配布すればよいか

**検証結果**：

食料の配布方法として図16に記載の3パターンを検討した。本検証では①②を実施した。3つのパターンにはそれぞれメリットと実施する上での課題があるため、状況に合わせて配布方法を検討することが必要であることが検証よりわかった。

交流の場で配布するパターンでは、多くのケアリーバーへ効果的に周知できる、運営面でも効果的に実施可能といったメリットが挙げられる。実際、本検証でも山梨エリアではクリスマスイベントの際に食料支援を実施し、多くケアリーバー支援対象者に効果的に周知することができただけでなく、スタッフや配布場所の確保等も効率的に進めることができた。また、直接ケアリーバーに直接配布することで生活状況の把握、地域社会における見守りといった役割を担うことに繋がるというメリットもある。一方で、遠方に住むケアリーバーが支援に参加することは難しいため、②直接配送と組み合わせて実施する、他県のフードバンク団体と連携するなどの工夫が必要である。

配送のパターンについては、遠方で生活しているケアリーバーへの支援が実施できるというメリットがある。特に、生活困窮に陥っている場合には交通費をかけて食料を取りに行く事も難しいと想定されるためケアリーバー向けの支援においては必須の形式と考える。一方で、配送料をどのように用意するか、不在時の対応をどのようにするかという課題が検証を

通じて明らかとなった。

ケアリーバーが受け取りに来るパターンは、①と同様に、ケアリーバーの生活状況の把握につながるというメリットが挙げられる。一方で、こちらでも遠方に住むケアリーバーへの対応を工夫する必要がある。ただし、本モデル事業の検証結果から、実際にケアリーバーがフードバンク団体や社会的養護施設等に食品を受け取りに来たケースはなかったため、ケースとしてはほとんどないと想定されるが、既存の食品提供と同じ方法で実施できることから形式のオプションとして想定しておいて良いと考える。

3点目は、食料配送に関して複数の選択肢を設け、受益者が受け取りやすい方法を検討する必要があることが判明した。山梨エリア検証の自由記述欄に、「置き配を希望」と配送に関する要望が寄せられた。食料が梱包されている箱を外に置いておくのは食料衛生の観点で推奨できないため、置き配に代わる直接的ではない受け渡し方法を検討する必要があることが判明した。また、受益者向けに実施したアンケート結果へも、「7. いつ発送したのか、いつぐらいに届くかわからなかったなのでその辺りを改善してほしいです。」と配送に関する要望が寄せられた。アンケートの感想欄に寄せられたコメントを表 24 に示す。配送日時のお知らせについては、フードバンク団体に集まるボランティア人数の集まりによって異なるため難しい。その一方で今回寄せられた感想のように、食料がいつ届くか不明確であると、学校や仕事の兼ね合いで受け取りが困難になることが想定できるため、配送日時のお知らせする方法について検討する必要がある。

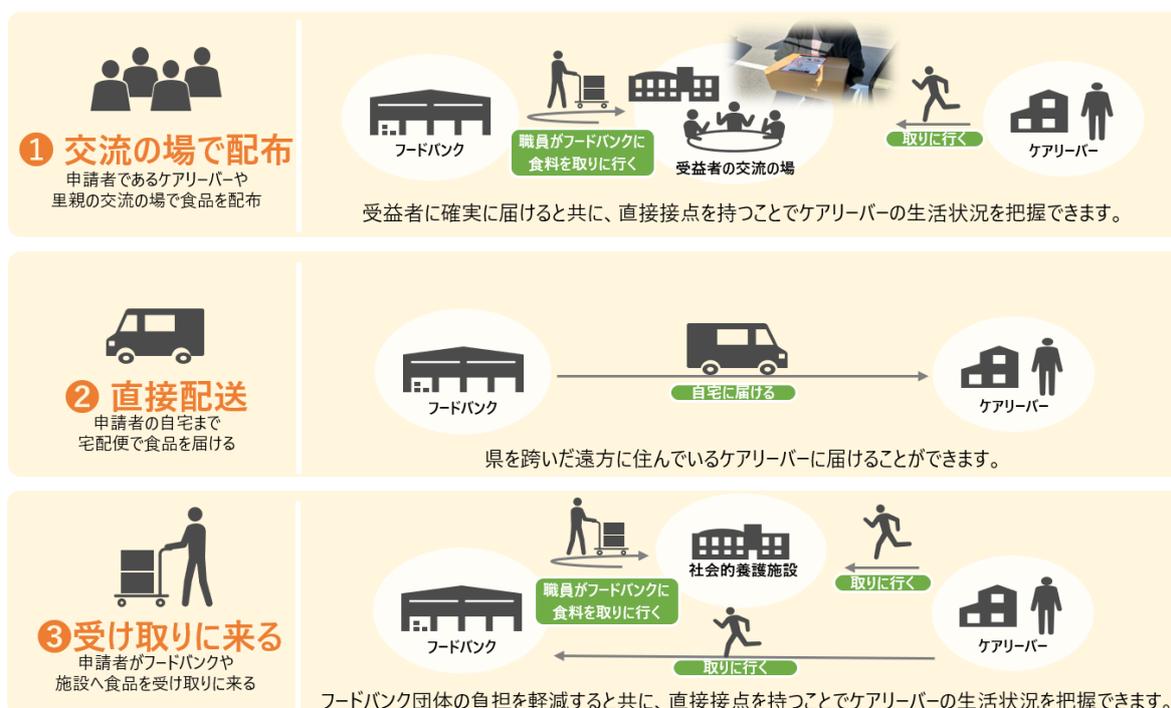


図 16 食料配布の形式

### ③ 強化策2の結果

検証項目 3：周知コンテンツにどのような工夫が必要か。

検証結果：

これまでのヒアリング結果を踏まえ、「ケアリーバー当事者が理解しやすい簡潔さ」を意識したチラシを作成した（図 17）。イラストを用いることでチラシを読み込まなくても視覚的に理解できるようにした。チラシの作成に当たっては、社会的養護施設職員からも意見を収集した。収集した主な意見としては、情報量が多いとケアリーバーは読まないこと、漢字や難しい表現は理解できないことが多いこと、動画や漫画といった媒体に馴染みがある子が多い、の3点が挙げられた。山梨エリアと北九州エリアで、計68件の申し込みがあり（内ケアリーバー45件）ケアリーバーが内容を理解し、応募可能な周知方法であったといえる。



図 17 周知チラシのポイント

検証項目 4：どのように食料支援の実施を周知すればよいか

検証結果：

図 18 に示す 3 つの手段（①案内チラシ配布、②社会的養護施設等の HP 掲載、③公式 LINE 等の SNS の活用）が挙げられる。ケアリーバーに周知するという観点においては、ケアリーバーが日常的に使用している SNS を活用する③が有効であるとヒアリング結果から示唆された。しかし、本検証では、地域の既存の手段を活用し、①②でのみ周知を実施した。その結果、①や②も、ケアリーバーへの周知は可能であるとわかった。そのため、施設側の運営コストも考慮しながら 3 つの手段を組み合わせたり、選択したりすることが良いと考える。なお、山梨エリア検証においては、①、②の両手段で、①については、毎月里親家庭に

送付されている K 会の会員向けの会報に同封する形、②については K 会の会員向けサイトにチラシを掲載する形で、どちらも食料支援の 1 か月前に実施した。なお、ケアリーバーへの周知は、里親家庭からケアリーバーへ周知してもらう形とした。北九州エリア検証においては、①の手段でのみ周知を実施した。



図 18 周知方法

#### ④ 強化策 3 の結果

**検証項目 5**：食料申請における IT ツールの活用が実現可能か

**検証結果**：

食料支援において、IT ツールの活用においては、FAX などの他のツールとの併用も必要であるという示唆を得ることができた。また、今回使用した申請フォームの内容も、ケアリーバーが操作可能なものとなっていたことを確認できた。

本事業では、山梨エリアでは、IT ツール（申請フォーム）と FAX、北九州エリアでは IT ツールのみでの申し込みを可能とした。作成した申請フォームを図 19 に示す。なお、本検証では、申請フォームの作成は再委託先の日立製作所、個人情報の管理は実施主体が実施した。申請フォーム（IT ツール）を活用することで関係者間で申請情報を円滑に共有できるというメリットが確認された一方で、申請に含まれる個人情報の取扱いは十分に注意する必要がある。今回の検証においては、利用したサービスの機能を用いて、個人情報にアクセスできるユーザーをアカウント別に管理しアクセスコントロールを行うことで情報の安全な管理を実施した。

## 食品配布申請フォーム

Google にログインすると作業内容を保存できます。 [詳細](#)

\* 必須の質問です

申請者情報の入力

食品を受け取る方のお名前 \*

食品を送る郵便番号 \*  
(例) 0010001

食品を送る住所 \*

電話番号 \*  
(例) 09012341234

世帯人数

選択 ▼

メールアドレス (任意)

戻る
次へ
フォームをクリア

図 19 申請フォーム画面イメージ

図 20 に申請者が選択した申請方法の割合を示す。申し込みの内 9 割が IT ツールを活用した申し込みであった。また、FAX での申し込みはすべて里親が申し込みを行う山梨エリアのサロンでの配布のケースであった。里親においては FAX といった従来法でのニーズもあることが確認できた。これは、ケアリーバーは、10 代、20 代で構成されるため、IT ツールでの申請に馴染みがあり受け入れられやすい一方で、里親は、50 代以上の中高年家庭であり

(図 21)、FAX での申請の方が馴染みある層も一定数いる世代であることが起因すると考えられる。

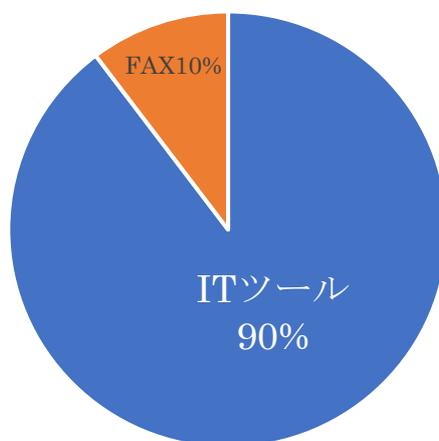


図 20 申請方法 (N=68)

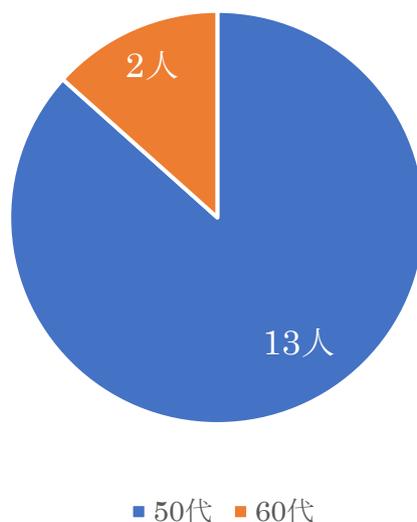


図 21 サロン参加者（里親）の年齢構成

IT ツールを使用した受益者にアンケートを実施した。回答者の全員が「簡単」「やや簡単」「普通」にと回答しており（図 22）、今回作成した申請フォームの内容がケアリーバーにとって使用しやすい項目となっていたことを確認することができた。また、ケアリーバー本人と代理申請を可能としていたが、53 件中 49 件がケアリーバー本人による申請結果となったことから、ケアリーバーによる IT ツールを用いた申請の実現可能性を確かめることができたといえる。

オンライン申請はどのように感じましたか？

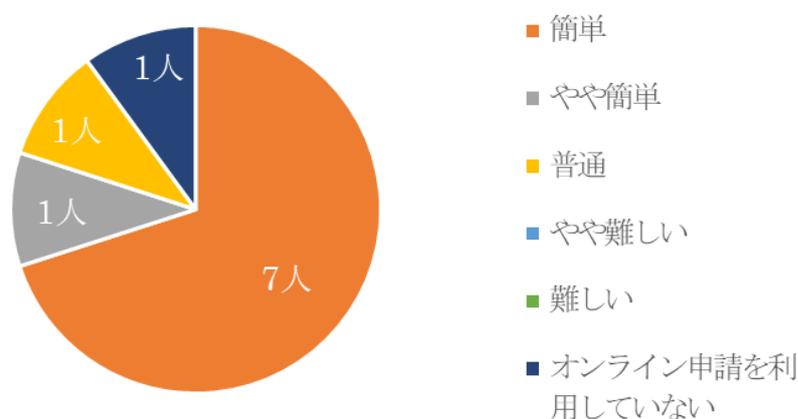


図 22 IT ツールの有用性に関するアンケート結果

#### ⑤ 強化策 4 の結果

**検証項目 6**：ケアリーバー向けの食料支援において必要なリソースの洗い出し

**検証結果**：

本モデル事業においては、山梨県と北九州市 2つのエリアにおいて 1 回/人あたり約 12～15kg の食料を配布したが、食料の用意・梱包作業においてマンパワーが不足することはなかった。一方で、今後対象者数の増加や配布が恒常化することによって、マンパワーや配布する食料が不足することも想定されるため、段階的に対象者を増やししながら、必要に応じて新たな人材の配置、配置のための資金の捻出方法の検討が必要になると考える。また、ケアリーバーへの食料支援においては、遠方に在住しているケースがあることや自家用車を保有しておらずフードバンク団体に自ら取りにくることが難しい対象者が多いことから、配送(宅配便)を使用する必要があるとあり、今回のモデル事業においても宅配便を利用して食料を配布した。今後ケアリーバーへの支援を本格化する際には、配送費の公的な支援が必要になると考える。

## ⑥ 検証からのその他考察

ケアリーバーへの食料支援のニーズはあるといえる。また、その論拠は以下の2点である。

1点目は、受益者に対しアンケートを実施した結果（図23）、食料支援のニーズを確かめる回答結果を得ることができたためである。食料支援のニーズに関するアンケート結果を図23に示す。アンケートの結果より、アンケート回答数10件の内10件が食料の受け取りについて「嬉しい」と回答し、今後も利用したいかの問いについて「今後も利用したい」と回答した。

2点目は、食料支援を実施した結果、山梨エリア27件、北九州エリア40件で合計67件の食料申請があった。実際にケアリーバーから申請があったことが、食料支援のニーズがあると証明する論拠である。

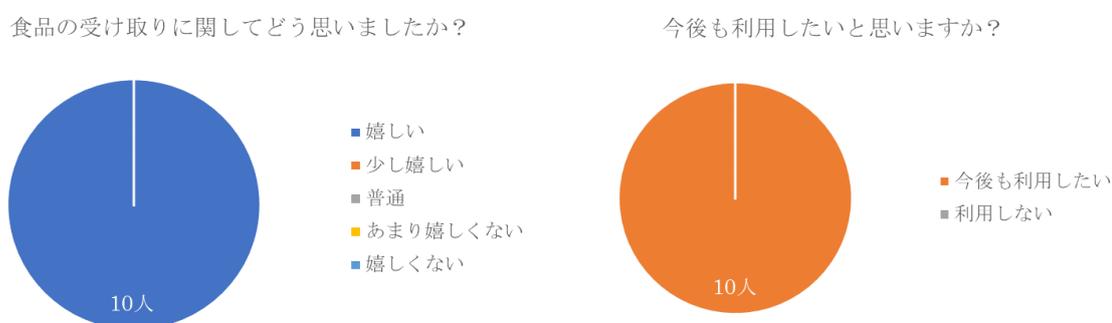


図 23 食料支援のニーズに関するアンケート結果

アンケートの記述欄に記載されたコメントを表23に示す。ケアリーバーからは、即席食料を求めるコメントが多くあがった。一方で、一人暮らし、妊娠中、子育て中など、ケアリーバーの状況は様々であり、それぞれの状況にあった量、内容、頻度で支援を実施する必要性が示唆された。

施設在居者は、嗜好食料のニーズが高いことが判明した。「15.板チョコとコーヒー」「19.カップラーメン、コーヒー、紅茶」等のお菓子や飲料を要望するコメントが寄せられた。施設在居者は、施設で食事が用意されることから、嗜好品を要望するコメントが多いと考えられる。

表 23 アンケート自由記述欄

No.	記入者	分類	コメント
1	ケアリーバー	食料に関する要望	一人生活なので量的には沢山はいらないが、日持ちする物などがあれば助かる
2			肉の缶詰やカップラーメンなどできればいろいろなものを沢山お願いします
3			電子レンジで調理できるものだと嬉しい
4			カレー、フルーツグラノーラ、調味料、フルーツ蕎麦、ご飯のお供、ふりかけ等
5			妊娠しているので、飲み物などが入っていると嬉しいです
6			つわり中でまともに動けないのですぐ食べられるものや飲み物があります。
7			カップ麺
8			すぐに食べられるものがあります。
9			普段の生活は同じ食材ばかりなので、もっといろいろなものを食べさせたいと思っている。里子の保育参観に行った際に、他の幼児が好きなお菓子を里子は知らなかったため、里子に申し訳なく思った。
10			フルーツグラノーラ、シーチキン、インスタント
11			カップラーメン
12			1才と3才のこどもがいるので、お菓子をもらえると嬉しい。
13			困りごと
14	食料の値上がりが多い		
15	お金にすごく困っている		
16	給料が低いので生活用品も食料品も助かる		
17	早くに結婚しましたので経済的にギリギリです。子どもにはオムツやミルク代がかかるのでパートタイマーをやりながら頑張っていますので支援して貰えると助かります		
18	若い夫婦で二人の子どもも育てています。私は朝4時半に起きて夫と自分のお弁当を作り二人の子どもにご飯食べさせて保育所に届け働きに行っています。頑張っている若夫婦にご支援頂けたらありがたいです。		
20	施設在所者	食料に関する要望	板チョコとコーヒー
21			保存できるもの、弁当にできるもの
22			お菓子類
23			卵、調味料一式、お肉、ニンニク
24			カップラーメン、コーヒー、紅茶、お菓子類
25		その他	何でもありがたいです
26			置き配を希望します

表 24 感想欄

No,	分類	感想
1	感謝の言葉	色んな種類の食料を支援していただけて助かっています。これからも利用したいです。
2		丁度生活に困っていたのですごく助かりました。申請もすごく簡単でもっと沢山の困っている人に広まるといいなと思いました。ありがとうございます。
3		かなりたくさん入っていてありがたい。子どもが喜んでいました。
4	食料について	お米がとても助かります。色々な物が入っていて良かったです。
5	取り組みについて	里子が自立した際に、このような取り組みがあると本当に良いと思う。進学や就職をした時に、自炊が難しかったり時間がなかったりすると思う。学業に専念できるようにこういった支援は必要だと思う。
6		養護施設から措置解除になる児は施設とのつながりが続くことが多いかと思うが里子が自立した時は、自分たちが支援するのが難しくなると思うので、食料支援がある良いと思う。
7	配送に関する要望	いつ発送したのか、いつぐらいに届くのかわからなかったなのでその辺りを改善してほしいです。

#### (4) 運営基盤強化策の検討（チャットボットを活用した支援の検討）

##### ① 取り組み概要

前述の通り、ケアリーバーは経済的困窮、社会的孤立という課題を抱えており、生活の基礎が身につけていないケアリーバーに寄り添い生活基盤を整える支援や、孤立に陥る前の相談支援の整備が求められている。一方で、支援者には人的リソースに限りがあることや、ケアリーバーによっては支援者と信頼関係を築くことが難しいといった課題もある。これらを踏まえると、必要な情報を提供や対話を通じた悩みの解決をしてくれる手段として、チャットボットが有用であると想定される。既存の類似サービスの傾向と課題を分析し、ケアリーバーの課題を解決するのに適したチャットボットの内容を検討した。

##### ② 既存類似情報まとめサイト調査から見えた傾向と課題

自治体が発信している生活情報や行政サービス等が掲載されたサイトを調査した。サイトを調査するにあたり、選定基準を2点設けた。①自治体や行政のホームページに掲載されていること②ヒアリングの際に実際に活用している実績があること。選定基準どちらかに該当するサイトにおいて、傾向と課題を考察した結果、既存サイトにおいて、必要な情報は既にWebに既にまとまっていることがわかった。しかし、ケアリーバーが使用する上での課題として、必要な情報にアクセスすることの難しさがあると考えられる。その理由としては、ジャン

ルごとに情報がある場所が異なっているため、複数のサイトを知っておかなければならないことや、コンテンツ内の情報量が多すぎることも、また、サイト内で検索機能が使えないことが挙げられる。

表 25 既存類似情報まとめサイト調査

No.	タイトル	媒体	概要	提供元
1	そら豆ガイド <sup>5</sup>	サイト (PDF)	一人暮らしの基本やビジネスマナー、冠婚葬祭のマナーなど、自立生活に役立つ情報を幅広くイラスト付きで解説している情報サイト。	公益財団法人 資生堂こども 財団
2	「ここナビ」東京都 こころといのちの ほっとナビ <sup>6</sup>	サイト	こころの健康チェックや抱えている困りごとや悩みを相談できる東京都の窓口をレコメンドしてくれる。	東京都福祉局
3	育児を応援する行政 サービスガイド 「子育てナビ」 <sup>7</sup>	サイト	妊娠・出産・子育てを応援する千葉市の子育て情報行政サービスガイド。	千葉市ホーム ページ
4	ワケルネット <sup>8</sup>	サイト	小学生向け・外国人向けなど伝える対象と情報を分けて、仙台市のごみ減量・リサイクルの情報を発信している。	仙台市ホーム ページ
5	名古屋市くらしの 手続きガイド「電 子申請サービス」 <sup>9</sup>	サイト	必要な行政手続きについて調べることができ、自治体によるオンライン手続きも可能。	名古屋市ホーム ページ

また、既存のチャットボットサービスについても同様の選定基準で調査を実施した。調べたい内容や利用目的が定まっている際に、情報を提示したり、相談にのってくれたりするチャットボットが既に複数存在している。しかし、チャットボットで案内されるのが別のサイトや窓口であり、チャットボット内で課題を解決できないことや、AIの精度の低さなど、改善点は多い。また、サイト内でチャットボットを紹介しているケースにおいては、チャットボットの存在に気づきづらく、利用に繋がらないという課題も想定される。

<sup>5</sup> 公益財団法人資生堂子ども財団「そら豆ガイド」  
(<https://www.shiseido-zaidan.or.jp/for-children/soramame-guide.html>)

<sup>6</sup> 東京都福祉局「ここナビ」  
(<https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/kokonavi/>)

<sup>7</sup> 千葉市育児を応援する行政サービスガイド「子育てナビ」  
(<https://chiba-city.mamafre.jp/>)

<sup>8</sup> 仙台市「ワケルネット」  
(<https://www.gomi100.com/>)

<sup>9</sup> 名古屋市くらしの手続きガイド「電子申請サービス」  
(<https://ttzk.graffer.jp/city-nagoya>)

表 26 既存のチャットボットサービス調査

No.	タイトル	概要	提供元
1	あなたは一人じゃない <sup>10</sup>	悩みを抱える人に対して、一人一人にあった相談窓口を紹介する。住所を入力することで住んでいる地域の制度や窓口を知ることができる。	内閣官房孤独孤立対策担当室
2	妊娠したかも相談@東京 <sup>11</sup>	都内在住者を対象に、「妊娠したかも？」という悩みや疑問に、チャットボット形式で回答。悩み解決に役立つ情報の URL を紹介する。	東京都福祉局
3	AI チャットボットこころコンディショナー <sup>12</sup>	心の情報処理のプロセスに働き掛けて、心を軽くし問題解決を手助けするアプローチ手法による、認知行動変容アプローチを取り入れた対話型 AI チャットボット。	東京都福祉医療局「こころナビ」
4	18歳までの子どもがつながる「チャイルドライン」 <sup>13</sup>	18歳までの子ども達が、電話やチャット、つぶやきなど子どもに合った相談方法で相談することができる。	東京都福祉医療局「こころナビ」

### ③ チャットボットの内容検討

既存サイト/サービスの調査から、調べたい内容が決まっているときや、自身で複数のサイトを調べられる場合は、必要な情報にアクセスできるが、ケアリーバーが使用するという観点においては、分かりやすさや情報へのアクセスのしやすさにおいては改善の余地があることがわかった。解決の方向性として、既存の情報サイトを一括に集約し、さらにケアリーバーの悩みに寄り添い、回答してくれるチャットボットを備えた相談ツール（

図 24）が考えられる。本事業では、ツールの画面イメージの作成までを行った。これまでの調査を踏まえ、①必要な情報を一つのツールに集約する、②チャットボットとの対話（選択または自由記述形式）によって、一人一人の悩みに寄り添う、③新たな相談口を提示されるのではなく、チャットボット内で悩み解消が完結するといったポイントを踏まえて作成した。チャットボットの画面遷移イメージは図 25 に示す。

また、チャットボットのコンテンツについては、表 25 に示した既存の情報を 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

<sup>10</sup> 内閣官房孤独孤立対策担当室「あなたは一人じゃない」

(<https://www.notalone-cas.go.jp/>)

<sup>11</sup> 東京都福祉局「妊娠したかも相談@東京」

(<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kodomo/sodan/ninshin-line-tokyo.html>)

<sup>12</sup> 東京都保健医療局「AI チャットボットこころコンディショナー」

(<https://www.cocoro-conditioner.jp/>)

<sup>13</sup> 東京都福祉医療局「チャイルドライン」

(<https://childline.or.jp/>)

いう方向性が考えられる。

既存のサイトの  
情報を集約



対話により悩みを解決  
するチャットボット

図 24 相談ツールの実装イメージ



複数の候補から選択式で、自分のお悩みに該当する相談をすることができる



選択式だけでなく、フリーワードでお悩みを入力することができ、入力したワードに関連する候補を表示し、相談をサポートする



チャットボット内で、解決方法に加えて図や注意点を記載することで、悩みの解消を完結する

図 25 チャットボット画面遷移イメージ

#### ④ チャットボットの運用に向けた課題

上述のチャットボットに求められる要件の整理から、ケアリーバー向けのチャットボットにおいては、情報の信頼性の担保や分かりやすい情報の提供という観点でコンテンツや UI の製作において工夫が必要であること、加えて、団体ごとに個別にチャットボットのシステムを導入する資金面の余裕がないことやシステム導入やメンテナンスにおける IT 人材の不足から、各団体で共通的に利用できる公的なサービスの提供が求められると考える。

## 4 モデル事業の成果等

### 4.1 モデル事業の成果

本事業の目的は、(1)孤独・孤立対策の課題抽出を行い、(1)に基づき(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・検証を実施することであった。

(1)では、社会的養護施設へのヒアリングを実施し、ケアリーバーの課題と、ケアリーバーの継続的な見守りにおける課題の整理を行った。ヒアリングの結果から、ケアリーバーの主な課題は、①経済的な困窮と②社会的な孤立の2点であり、企画提案当初の想定と大きなずれはないことがわかった。経済的な困窮は、退所後2～3年後に陥ることが多いということが判明し、退所後の継続的なつながりの維持の重要性が改めて認識された。また、社会的な孤立は、信頼できる大人や気軽に頼れる先がないなどの原因によることが明らかとなった。また、ケアリーバーの見守り支援の実施においては、ケアリーバーから声をあげる仕組みの必要性や、社会的なシステムとしての支援の必要性が明らかとなった。

(2)では、まず、(1)で提案した支援スキームを実現する上での課題をフードバンク団体や社会的養護施設へヒアリングした。その結果、フードバンク団体と社会的養護施設の連携体制の構築方法・ケアリーバー向け支援の提供における情報提供や食料申請・配布の方法に関するノウハウ不足・資金や人的リソースへの懸念が抽出された。これらの課題を解決するために、支援を実施する上での運営基盤強化策として、連携体制の構築方法や、中間支援組織の立場からの現場団体の支援方法を検討した。実際に山梨県と北九州市の2つのエリアで食料支援の検証実験を実施することで、これらの運営基盤強化策の実現可能性や解決手段の有効性の検証を行った。さらに、ケアリーバーの相談先・手段の確保においてチャットボットの活用に関する検討を行い求められる要件を整理した。食料支援に関する検証とチャットボットの検討から得られた成果は以下の通りである。

- ・ フードバンク団体と社会的養護施設の連携体制の構築事例を創出
- ・ ケアリーバー向けの食料支援に関して、フードバンク団体と社会的養護施設が連携した周知プロセスの構築と周知に必要な標準コンテンツを整備。また、標準コンテンツ作成におけるノウハウとして、文字による情報量を極力減らし分かりやすい日本語で図やイラストを用いる工夫点を各団体へ共有
- ・ 食料申請の受け付けにおいては、ITツールによる申請フォームを構築し提供。ITツールについても、ケアリーバーの多様な生活環境を考慮した質問内容の検討やITツールを活用した関係機関との円滑な情報共有といったノウハウを各団体へ共有
- ・ 食料支援においては、現状のリソースでケアリーバー支援が実現可能であることを確認し、加えて今後の支援の本格化を見据えた課題抽出
- ・ チャットボットの検討では、ペーパープロトタイプを提供とケアリーバー向けのチャットボットに求められる特有の要件として、図やイラストを用いた情報の分かりやすさ・チャットボット内で課題を解決するための情報の一元化・人間味のある回答を抽出

表 27 モデル事業の成果

実施事項	実施事項詳細	結果
ケアリーバー支援の課題抽出	ケアリーバーの課題抽出	社会的養護施設等へのヒアリングから重点課題 2 点を抽出し、設定した課題仮説の確からしさを確認した。 ・経済的な困窮 ・社会的な孤立
	ケアリーバー支援者の課題抽出	フードバンク団体と社会的養護施設等へのヒアリングから重点課題 2 点を抽出した。 ・リソース(人材・資金)の不足 ・ケアリーバーの特性への理解の不足
ケアリーバー支援スキームを実施する上での課題抽出	食料支援を実施する上での課題抽出	フードバンク団体へのヒアリングから課題を抽出した。 ・ケアリーバーが 1 人でもできる分かりやすい申請方法の確立 ・食品受け取りの際に不在だった場合等のイレギュラー対応にかかる手間 3.2 (1) ② (ア) 3.2 (1)
	IT ツール活用の可能性の検討	社会的養護施設等へのヒアリングから IT ツールの活用への前向きな意見を確認した。3.2 (1) 3.2 (1) ② (イ)
食料支援を実施する上での運営基盤強化策の検討	支援スキームの検討	フードバンク団体と社会的養護施設が連携し支援を提供するスキーム案を提示した。提示したスキーム案における運営基盤強化策のポイントは以下。 ・社会的養護施設との関係構築 ・食料申請の周知から配布の仕組化 ・チャットボットによる相談受付等の IT を活用した見守り機能の強化 ・リソース支援
食料支援を実施する上での運営基盤強化策の検証	強化策 1 : 社会的養護施設と連携した支援スキームの構築の検証	山梨県と北九州市の 2 つのエリアにおいて社会的養護施設との連携体制を構築
	強化策 2 : フードバンク加盟団体・社会的養護施設・弊会の連携による周知の検証	食料支援の周知のための標準コンテンツを整備。また、コンテンツに求められる要件として以下を抽出し、加盟団体と共有 ・文字量を減らしイラストを用いる
	強化策 3 : 食料申請時の IT ツール活用の検証	本モデル事業の検証において、食料申請の申し込みのうち約 9 割が IT ツールを活用した申し込みであったことから、IT ツールの有効性を確認した。
	強化策 4 : 食料支援時のリソース支援の検証	本モデル事業の検証においては、申し込み数が限られたため、既存の人的リソー

実施事項	実施事項詳細	結果
		スで対応できた。一方で、支援が本格化した際の人材・資金面のサポートを公的機関にお願いする必要がある。
	チャットボットの内容検討	UI イメージを製作した。また、求められる機能要件の整理を実施した。
中間支援団体の役割の整理	同左	中間支援団体の主な役割を以下の 2 点とした。 ・研修会を通じた標準コンテンツ・ノウハウの共有 ・不足する人的・資金面のリソースの支援のための助成金獲得
他地域へ横展開する際のポイントの整理	同左	事業の阻害要因としてリソース不足を挙げ、継続的な支援提供と全国での公平な支援の提供に向けたさらなる資金面の支援や国や自治体での共通的なシステムの整備を提言した。
横展開に向けた先行取り組み	プレスリリース	2024 年 3 月 1 日に本モデル事業のプレスリリースを実施し、機運醸成に取り組んだ。
	加盟団体向け研修会	2024 年 2 月 27 日に加盟団体向けの研修会を実施し、本モデル事業の成果を共有した。

## 4.2 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等

事業を進める上で新たに浮上した課題は主に以下の 5 点である。

1 点目は、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の難しさである。特にケアリーバーは背景が様々であることから理解力にもばらつきがあり、各個人の理解力や行動の特徴に合わせた伝え方の検討が必要であることが判明した。解決に向けて、案内チラシや手順書の内容、申請フォームのユーザーインターフェースの改良を行った。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 点目は、フードバンク団体職員からの作業負担増加を懸念する声である。日々の業務に加えて、ケアリーバー向けの支援を実施する職員への支援を実施することになるため、職員の負担が想定された。負担を極力低減するために、以下二点の工夫を実施した。一点目として、食料支援の申請の受け付け方を、従来の電話や FAX を中心とした方法ではなく、申請フォームの活用を推奨した。これにより、フードバンク団体と社会的養護施設間の容易な情報共有を実現し、事務手続きを低減した。二点目として、フードバンク団体以外のステークホルダーを巻き込んだ食料支援の新たなスキームの検討と、実現に向けたステークホルダー間の調整を実施した。食料配送時に不在で受け取れない等のイレギュラーな事態の対応を全て

フードバンク団体で実施するのではなく、社会的養護施設と役割分担をすることで、ケアリーバー支援によって新たに発生する業務の負担を分散できるようにした。

3点目は、当初想定していなかった里親家庭からの食料支援ニーズへの対応である。里親家庭への支援は当初実施する予定はなかったが、里親家庭も食料支援のニーズが高い事がヒアリングから判明し支援の対象とした。特に、親族里親については養育者が高齢であり経済的に余裕がないケースが多くニーズが高いことが分かった。

4点目は、施設区分によりアフターケアの内容や実施にばらつきがあり、アフターケアについてルールが統一化されておらず施設によって対応がさまざまという実態を確認した。里親は目の前にいるこどもの養育者であり、法律的にはアフターケアが義務づけられていないが、実質的にはアフターケアを行っている里親も一定数いることが判明した。その一方で、施設養護ではアフターケアに関しても法律的に記載されており、社会的養護施設の区分で支援内容が異なることがヒアリングを通してわかった。よって、すべての社会的養護施設に同一の支援モデルの提供は難しいと判断し、特に法律的にアフターケアが義務付けられていない里親については、個別に支援モデルの在り方を検討することとした。

5点目は、先行的な取り組みを実施している団体以外への横展開に関する検討である。本モデル事業においては、既に社会的養護施設との関わりがあり、ケアリーバーへの支援の必要性を理解し、場合によっては実行に移しているといった、先行的な取り組みを行っている団体をヒアリングや検証の対象とした。結果として比較的事業規模の大きい且つ地方エリアのフードバンク団体が検証参加団体となった。しかし、全国展開を想定した際には、取り組みへの理解や関係するステークホルダーとのつながりの有無といった取り組みの進捗具合・深度の違い、さらには、団体規模やエリアによる事業環境の違いによる影響を考慮することが求められる。そこで、弊会の加盟フードバンク団体に対して、ケアリーバー支援に向けた意向調査を行い、事業環境の違いから食料支援実施時に配慮が必要な事項を検討することとした。

## 5 他地域への横展開の可能性の検討

### 5.1 モデル事業（中間支援団体が支援に入ること）の社会的意義と波及効果

#### (1) 加盟団体のケアリーバー支援の現状（アンケート実施）

##### ① アンケートの目的

他地域への横展開に向けて、弊会に加盟するフードバンク団体の社会的養護施設やケアリーバーに対する支援状況をさらに把握するために、アンケートを実施した。また、アンケートを通じて、ケアリーバーへの支援の必要性について周知する機会とした。

##### ② アンケート結果

#### (ア) 社会的養護施設およびケアリーバーへの食料支援状況

社会的養護施設およびケアリーバーへの食料支援の実施率を図 26 に示す。施設在在者と比較して、施設に在所していない里親家庭や、施設を在所したケアリーバーへの食料支援の実施率が低くなっている。本事業で当初より着目してきたケアリーバーへの支援の拡充の必要性、また、本事業で実施したヒア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する結果となった。

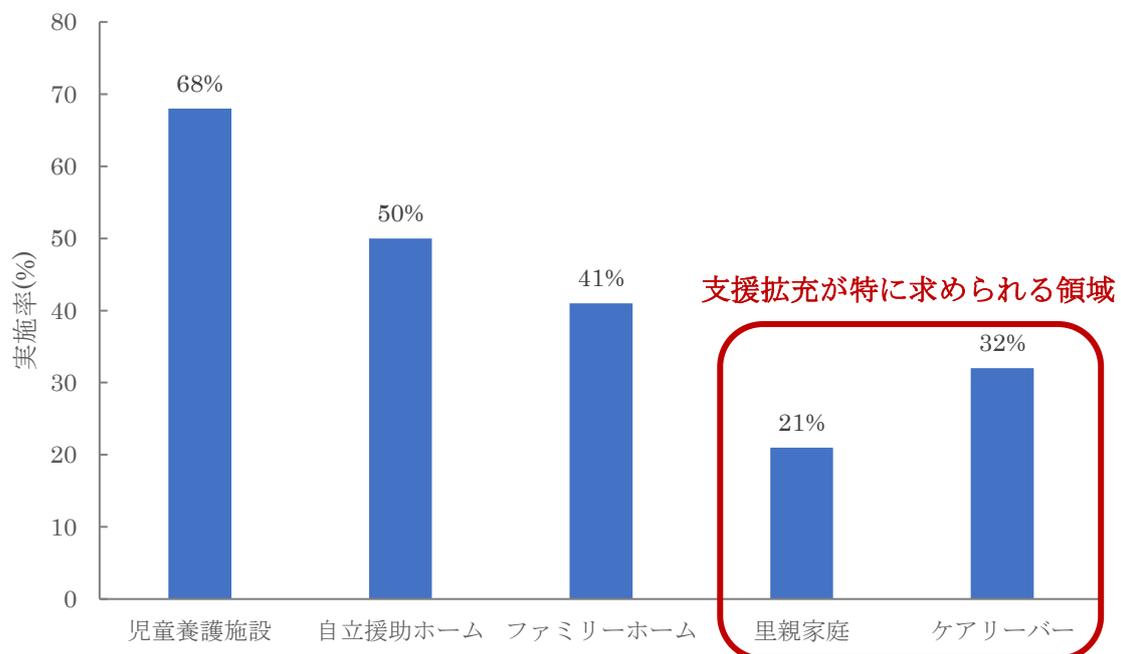


図 26 社会的養護施設およびケアリーバーへの食料支援実施率

(調査対象 59 団体、回答数 (n) 34 団体、回答率 57.6%)

### (イ) ケアリーバーへの支援への理解

社会的養護施設を退所した若者や里親の元を離れた若者（ケアリーバー）が抱えている以下の課題について既に認識があるかどうかを確認した結果を図 27 に示す。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。よって、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。

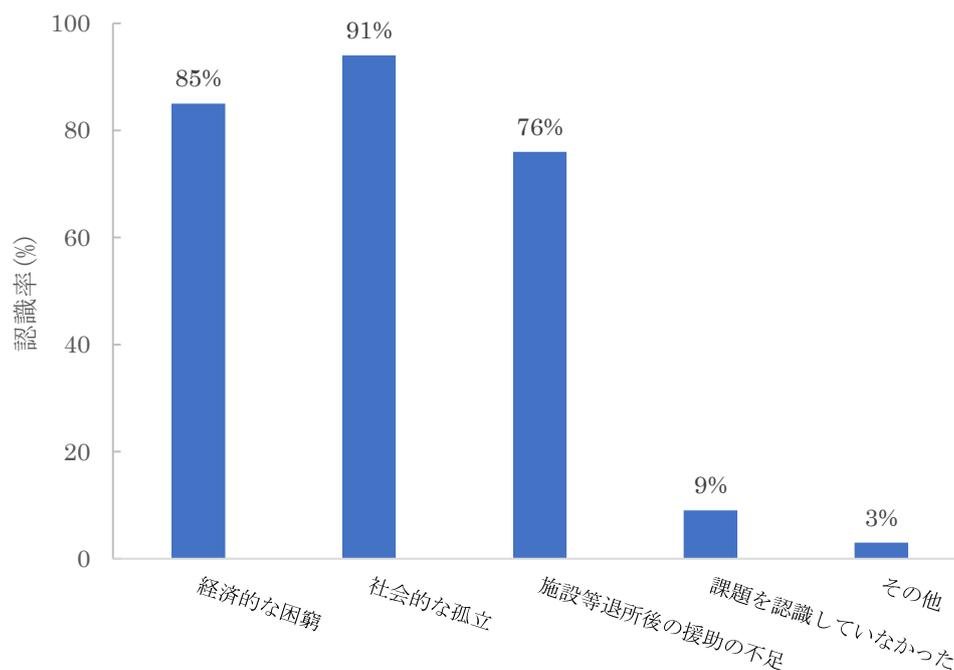


図 27 ケアリーバーの課題に関する理解

### (ウ) ケアリーバー支援の横展開に向けた課題

加盟団体のケアリーバー支援の実施率は 32%（図 28）と低く、今後支援を全国展開していくためには、加盟団体の実施率を向上させていくことが必要である。

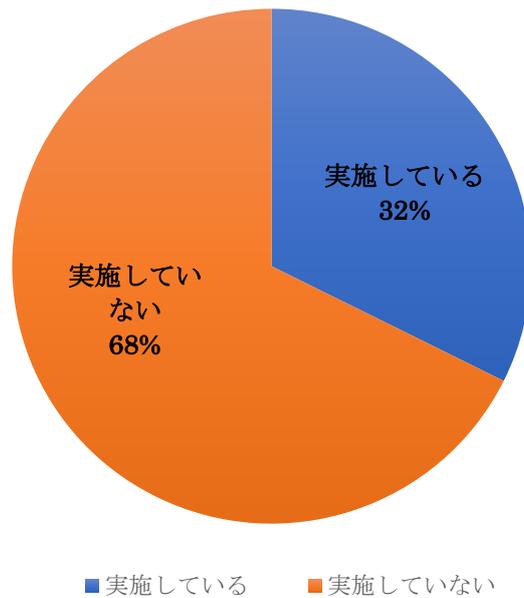


図 28 ケアリーバー向け支援の実施率

実施率をあげていく上での課題は、リソース不足である。現在ケアリーバー向けの支援を実施していない団体に対し、今後ケアリーバー向け支援を実施していくことに関する意向を確認したところ、実施の意向がある団体は48%と約半数に上った一方、実施においてリソースの不足といった懸念を感じている団体が31%となった（図 29）。

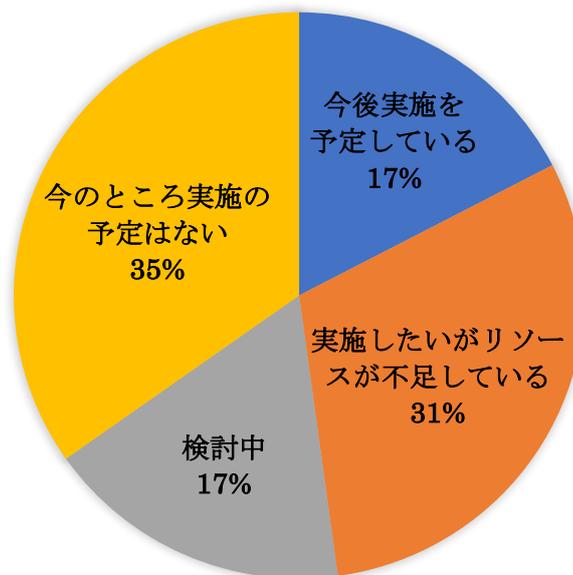


図 29 実施していない団体における今後の方針に関する意向調査

さらに、実施意向があるもののリソース不足といった懸念を感じている団体に対し、不足

していると考えられるリソースについて聞いた。その結果、主に①実施に必要なノウハウ、②人的リソース、③活動資金の3点にニーズがあることが判明した。本事業を通じて得られた実施に必要なノウハウを研修会等を通じて共有していくとともに、人的リソースや資金面のサポートをどのように行っていくかについて、今後検討が必要であることが明らかとなった。

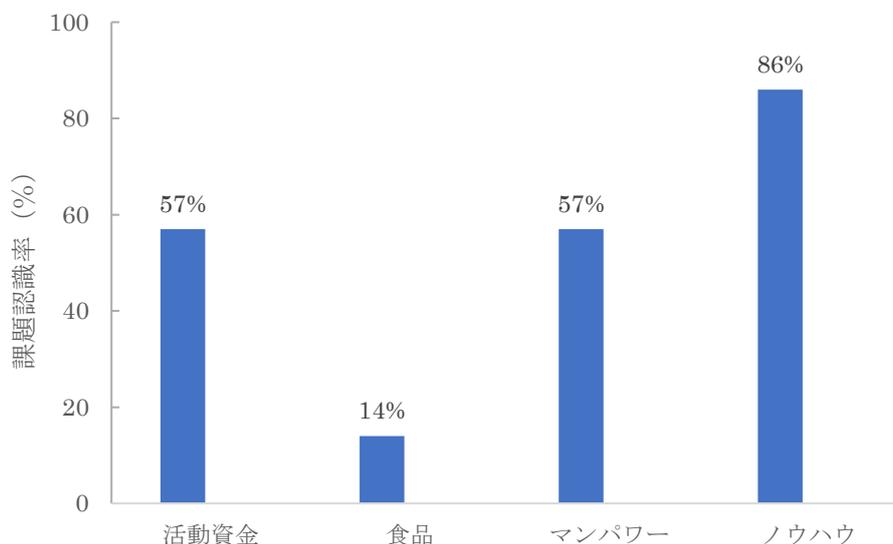


図 30 必要と考えられるリソースに関する調査結果

フードバンク団体から寄せられた、今後のケアリーバーへの支援の提供に向けた、現状の懸念点や課題を以下に示す。

(回答から一部抜粋)

- 情報連携の必要性/情報連携時のプライバシー管理
  - ・ 既存のネットワークでは情報連携先が少なく要支援者の割り出しに時間がかかる。
  - ・ 児童相談所や児童養護施設などと情報共有して必要な食料を支援したく、社会福祉協議会や市役所と連携できれば良いが、個人情報等の問題があり情報を聞けない。
  - ・ ケアリーバーへの支援方法を支援団体と一緒に考えることも必要だと思うが、その際にプライバシー、個人情報等を考慮するとどこまで課題を共有できるかが問題になる。
  - ・ 社会的養護施設からの情報提供が必要だと思う。
- 連携体制の構築の必要性
  - ・ ハブとなる人、場所が少ない
  - ・ 検証中、窓口となる団体の担当者が情報の発信・集約を滞りなく進めて下さり、スムーズに取り組めたと感じている。当事者のニーズも捉えられていたと感じている。ハブとなるポジションの重要性と、多忙の中でもきめ細かく関わっていただけ

ることが成功のカギととらえている。

- ・ 対象の方へどのようにアプローチすることができるのか。
  - ・ 現在ケアリーバーとのつながりががないので、関係団体などと連携体制の構築し要支援者を発掘していく必要がある。一方で、通常の困窮者支援のなかでケアリーバー当事者にリーチできない理由の解明なども必要と認識。
  - ・ 困難を抱えるケアリーバーを把握する方法がない。また、一人ずつの状況を把握し適切な支援をするだけのマンパワーやノウハウがフードバンク団体に無い。ケアリーバーを支援する団体に対してフードバンク団体が食料を提供する形式ならば可能と思う。
  - ・ 地方の場合、育った施設から離れたところ(県外)への就職等もあり、施設のあるフードバンク団体からの支援の継続には経費がかかる。そのため、引っ越し先での支援団体(フードバンク等)からの支援が行なわれるように連携する必要がある。また、育った施設の職員が退所後のフォローもしているため、その施設の担当職員との連携も必要。
  - ・ ケアリーバーを支援している団体と連携を取ることが必要。
  - ・ ケアリーバーを支援する団体からの要請があれば支援の実施を検討したい。また、フードバンク団体がどこまでどう関わるかの線引きも必要ではないかと想像する。
- フードバンク団体の役割の明確化、各団体の方針への考慮
    - ・ フードバンク団体により団体支援のみか個人支援もしているかなども影響してくると考える。
    - ・ 基本的に個人支援はしていないので、他の個人支援(生活困窮者)とケアリーバーの区別がつきにくく、やりづらい。
    - ・ 在住する市町村のフードバンク団体へ相談するも個人支援を行っていないことを理由に支援を断られ、他府県の弊フードバンク団体にて支援を実施したケースがあった。
  - 連携する社会的養護施設ごとの事情の把握
    - ・ 以前、児童養護施設に食料を提供していた。そこから要望があり退所した方への支援をしたこともありが、その後予算の都合で食料提供は不要だと言われ、それ以降提供していない。
    - ・ 自立援助施設に昨年1回食料支援を申し出たが、予算が組まれており、食費は補填があるという理由で断られた運営している団体によって支援が不要という所もあり確認が必要と感じた。
  - その他
    - ・ 地域に養護施設等がなくアウトリーチが課題
    - ・ 検証内では対応した事案はなかったものの、炊飯不可・調理不可など個別の事情に

合わせた食料支援を行うニーズは高いと思われる。件数が増加すればこれに対応するオペレーション負荷も高くなることは懸念点の一つと考えられる。

- ・ ケアリーバーから食品受け取りや住所変更の際の連絡がない。連絡が取れなくなった際の対応やニーズの定期的な確認はオペレーションにおける課題と考える。

## (2) 中間支援団体の役割

本モデル事業の展開に向けて、中間支援団体が支援に入ることの社会的意義とその波及効果について、①本事業で実施したケアリーバー支援の他地域への展開、②孤独・孤立対策の展開の2つの観点から整理した。

①本事業で実施したケアリーバー支援の他地域への展開においては、地域で支援に取り組む団体に対して、(a)リソースやツールの共有や(b)地域間の連携および情報共有の促進を行う役割が挙げられる。

(a) リソースやツールの共有が求められる背景には、支援を実施する団体の特徴がある。本事業を通して、ケアリーバー支援は、フードバンク団体・社会的養護施設の2者が連携し、実施することの有用性が示唆された。しかし、各団体の規模は小規模であり、且つ公的な財源や寄付金による運営を行っており、人的・財政的に厳しいステークホルダーである。そのため、中間支援団体が入り、リソース確保支援や、支援に必要なツールの共通的な整備を代表して実施することで、地域の支援団体の負荷軽減や、効率的な事業の運営に寄与することが求められている。特に、本事業を通して、ITツールの活用は、ニーズの高さや、ケアリーバーへの新たな見守り支援の形の実現といった有用性が確認されたため、中間支援団体が主導して進めていくべき事項であるにとらえている。また、支援の横展開に向けては、配送費や人材の確保が必須であり、資金や支援の獲得に向けた国や自治体への働きかけを実施する必要がある。

(b) 地域間の連携および情報共有を中間支援団体が実施する意義としては、全国の複数団体で共通的な支援スキームを確立することができ、地域に関係なく全国のケアリーバーに共通した支援スキームを届けることができるということが挙げられる。また、前述のアンケート結果でも示されていた通り、ケアリーバー支援はまだ普及しておらず、各地域にノウハウが蓄積されていない。そのため、中間支援団体が先行地域からのノウハウを共有し、支援スキーム構築支援をしていくことが求められている。

次に、②孤独・孤立対策の展開における中間支援団体の役割として、本事業で実施したケアリーバー支援にとどまらず孤独・孤立対策全般における役割について述べる。中間支援団体の役割として、(c)複数の支援組織間における連携の橋渡し、(d)対策が必要な対象者の課題の抽出の2点があると考えられる。(c) 複数の支援組織間における連携の橋渡しとしての役割が求められる理由としては、対象者と支援者の繋がり維持のためには一人(団体)ではなく複数の支援者をつながりをもっておくことや、支援者間で対象者の状況を共有することが重要であることが挙げられる。また、複数の支援者との連携により対象者が抱える複合的な課題を解決できるといった利点もある。

(d)支援が必要な対象者の抽出が求められる背景として、孤独・孤立対策が必要な対象者は、

その課題認知がまだ進んでいないことがある。本事業においても、中間支援団体である弊会がケアリーバーに着目した事業を行ったことで、加盟団体へケアリーバー課題の認知を高めることができた。このように、ハブとなる団体が、率先して支援が必要な層を見極めて、その対象者ごとの支援スキームを検討し、その取り組みを広めていく役割を担うべきであると考え。また、対象者の抽出においては、中間支援団体だけでなく、国や自治体と連携し、実施すべきであると考え。

## 5.2 他地域へ横展開する際のポイント（事業活性化要因・阻害要因）

本モデル事業を通じて、事業化に向けた課題と課題へのアプローチ、加えて中間支援団体の役割を整理してきた。これらの検討を踏まえて想定する事業活性化要因と阻害要因について述べる。

まず、事業活性化要因として、(a)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、課題解決に向けた国や民間のステークホルダーの機運醸成、(b)IT ツールの導入があると考え。 (a)については、本事業においてプレスリリースというかたちで社会に対する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のための機運醸成に取り組む所存である。一方で、認知度の向上には今回弊会が行ったプレスリリースによる情報発信だけでは十分とは言えない。そのため、政府広報による発信やフードバンクや公共施設にポスター掲載するなど、多方面で周知・啓発活動に取り組むことが望ましい。今後さらなるケアリーバーの孤独・孤立の課題への注目度の向上や支援の輪の広がりに向けて、国・自治体での更なる支援施策の検討を加速・具体化することを求める。また、(b)については、本事業でニーズを確認したチャットボット等の IT ツールの導入も事業活性化要因であると考え。研修会においてもチャットボットへのニーズや関心の高さを確認することができた。ケアリーバーは 10~20 代の若者であることを考慮すると、メタバースや YouTube、SNS の活用も有効ではないかと考える。各団体での個別システムの導入は合理的ではないため、国や自治体での共通的なシステム化が求められる。

また、阻害要因については、本事業の成果の項目で述べたが(c)リソースの不足と(d)ケアリーバーの特徴への理解不足を挙げる。(c)リソース不足に関しては、今後支援対象を拡大した際に、ケアリーバーへの食料支援においてニーズの高さが予想される配送に係る費用の負担が大きな課題となると想定する。また、社会的養護施設との連携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など、人的リソースの確保も課題となる。この阻害要因の排除にあたっては、国や自治体からの資金面での支援が必須になると考える。(d)ケアリーバーの特徴への理解不足については、中間支援組織が理解促進への取り組みを担うことが阻害要因排除へのカギであると考え。本事業でも実施した研修会等の中間支援組織の取り組み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り組み参画を促進していき、本格的な支援の実施開始と全国への水平展開をめざす。

本モデル事業の取り組みの継続的な実施と全国への水平展開においては、支援の継続的な支

援や全国展開に伴う規模の拡大へ対応するために、国・自治体からのさらなる資金面の支援を提言する。

### 5.3 横展開に向けた取り組み

---

#### (1) ケアリーバー支援スキームの確立に向けた普及活動

##### ① プレスリリース

普及活動は①プレスリリースと加盟団体向けの研修会の2点を実施した。

1点目は、弊会と業務委託先である日立製作所と共同での活動内容発信である。本活動により、本事業の取り組みを各種報道媒体を通じて広く世の中へ認知させることで、ケアリーバーの支援に対する注目度を高め、気運醸成に繋げる。



図 31 共同での情報発信

本事業の波及効果に繋がると考え3月1日に弊会から本事業に関するプレスリリースを出した。プレスリリースの一部抜粋を図 32 に示す。



### 「令和5年度孤独・孤立対策活動基盤整備モデル調査」の取り組みとして「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」に関する調査検討・実証を実施

全国フードバンク推進協議会 2024年3月1日 13時53分



国内フードバンク団体の全国的なネットワーク組織である一般社団法人全国フードバンク推進協議会※1（所在地：東京都豊島区、代表理事：米山廣明）は、内閣官房孤独・孤立対策担当室が実施する「令和5年度孤独・孤立対策活動基盤整備モデル調査」に採択され、「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」をテーマとして取り組んでいます。本事業は、ケアリーバーが抱えている課題に対し、継続的な見守りや食料支援、相談支援を行うことができるよう、ケアリーバーとの繋がりを持続し、施設退所後も安心して生活できるような仕組みを作ることを目的としています。調査検討・実証期間は2023年6月から2024年3月です。また孤独・孤立対策の分野での相談業務において、一定の知見やシステム開発力を有する日立製作所に事業の一部を再委託し、本事業の特長の1つである、ITツールを活用した孤独・孤立対策についても検討推進しています。

## 図 32 プレスリリースの一部抜粋

### ② 加盟団体向け研修会

2点目として加盟団体向けの研修会を実施した。弊会は、全国に59の加盟団体を擁していることから、他地域への横展開においては、弊会のネットワークを活用した全国的な取り組みの普及・拡大が可能である。研修会の実施にあたり、本事業を通じて検討・検証した社会的養護施設・フードバンク団体が連携したケアリーバーへの食料支援のスキームを基に、全国のフードバンク団体において横展開可能なマニュアルを作成した。また、加盟団体向けの研修会は2024年2月末に実施した。

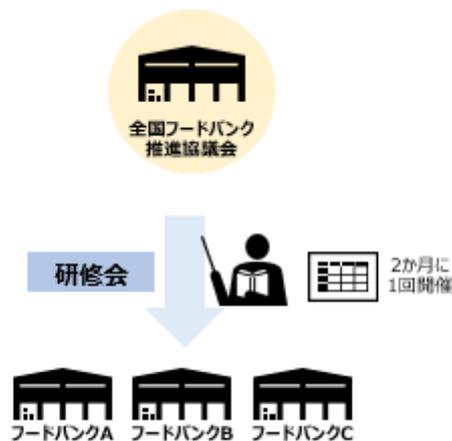


図 33 研修会による成果・ノウハウの共有

## (ア) 研修会の目的

本事業での研修会では、ケアリーバーの置かれた厳しい環境や社会課題の説明に加え、ケアリーバーを支援するためのモデル事業で構築したフードバンク団体と福祉施設との情報連携の仕組みについて共有した。

## (イ) 研修会の実施

当日の研修会のスケジュールを表 28 に示す。研修会では事業説明、成果および事前アンケート結果について共有した。また、研修会参加加盟団体一覧を表 29 に示す。検証協力団体である認定 NPO 法人フードバンク山梨・認定 NPO 法人フードバンク北九州ライフアゲインに登壇いただき、具体的な取組内容や感想、課題について共有いただいた。最後に加盟団体から質疑応答の場を設けた。この場でフードバンク団体からチャットボットの利用に関して複数団体から関心が寄せられ、IT ツールの活用に対するニーズも確認できた。

表 28 研修会のスケジュール

No.	時間配分	担当	議題
1	30 分	全国フードバンク推進協議会	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 事業説明、成果について</li><li>・ アンケート結果</li></ul>
2	10 分	日立製作所	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 支援フロー説明</li><li>・ チャットボットの説明</li></ul>
3	30 分	認定 NPO 法人フードバンク山梨 NPO 法人フードバンク北九州ライフアゲイン	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 取組内容について</li><li>・ ケアリーバー支援に取り組んだ感想</li><li>・ ケアリーバー支援の取組に関する課題</li></ul>
4	20 分	全体	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 質疑応答</li></ul>

表 29 研修会参加加盟団体一覧

No,	参加加盟団体名
1	NPO 法人フードバンクみたか
2	フードバンク神戸
3	フードバンクネット西埼玉
4	特定非営利活動法人フードバンクイコロさっぽろ
5	フードバンクひのくに
6	NPO 法人 フードバンク調布
7	フードバンクそお
8	N P O 法人てしおて
9	フードバンク八王子えがお
10	認定 NPO 法人フードバンク山梨
11	認定 NPO 法人フードバンク北九州ライフアゲイン
12	フードバンク愛知

弊社加盟団体向けの研修会において本検証の概要を説明する資料と食料支援手順を説明する資料を2種類作成した。1つ目の本検証の概要を説明した資料を図34から図37示し、2つ目の食料支援手順についてまとめた説明資料を図38から図42に示す。

## 1. モデル事業の概要

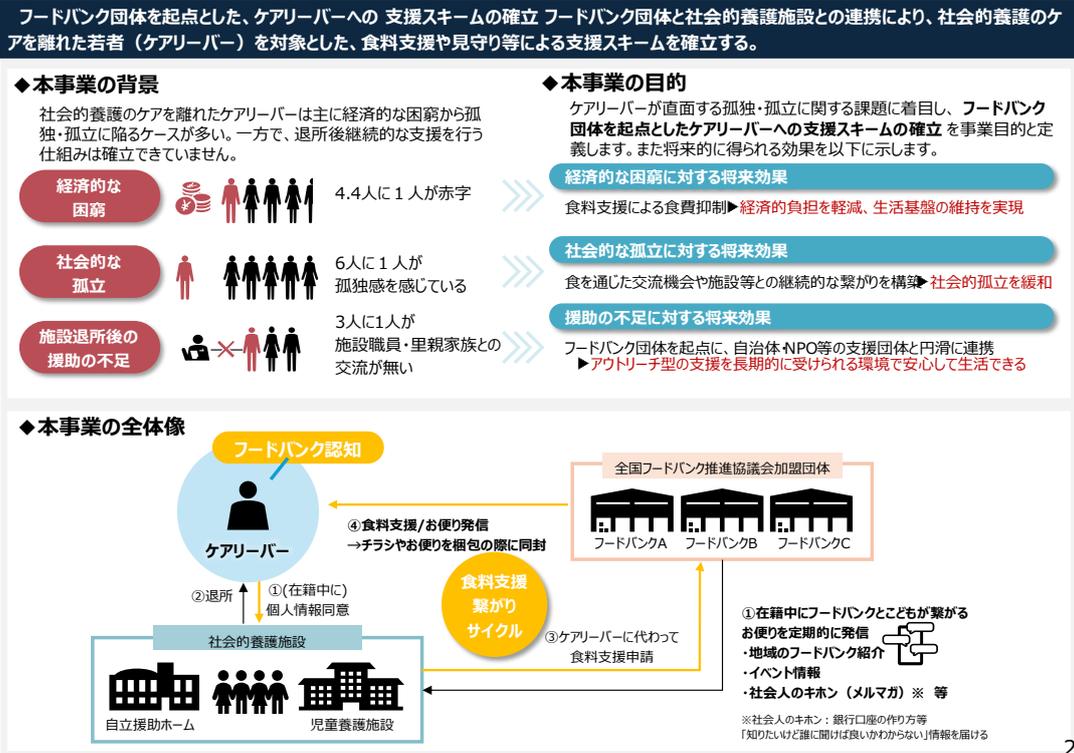


図 34 本検証説明資料 1 ページ目

## 2. 取り組み概要

### ◆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

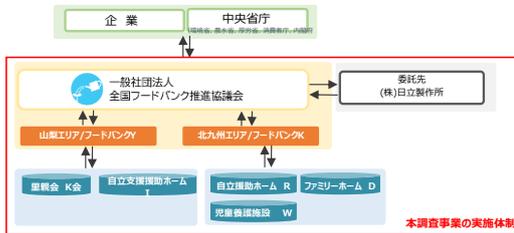
山梨 北九州

- ・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

### ◆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

- ・広報を通じた取り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ーへの周知

図 35 本検証説明資料 2 ページ目

## 3. モデル事業の結果

### 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

#### 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いない
- 社会全体で支える仕組みが必要

図 36 本検証説明資料 3 ページ目

## 4. 将来像

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**

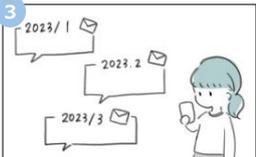
本実証を通して明確化した、ケアリーバー支援の目指す将来像を以下に示します。食料支援を申請する際には活用するツールは申請できるだけでなく、困り事の解決に導くチャットボットが有効であると考えています。

**A.フードバンクの周知**

1  フードバンク?   
 ~入所中~

2  月1回   
 ~退所時~

**B.ケアリーバーとの継続的な「緩いつながり」**

3  2023/1, 2023.2, 2023/3   
 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られる

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

退所時につながらるツール(メルマガ・LINE等)を教える・登録してもらう

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られる

**C.ケアリーバーへの食料支援**

4  お金もなし 食料もなくて 困る状態...   
 ~数年後~

5  フードバンク?   
 ~数年後~

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

数年後、お金が底をつき  
お金も食料もなく困った状態に...

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

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

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

図 37 本検証説明資料 4 ページ目

## 食料支援手順



フードバンク → 社会的養護施設 → ケアリーバ

室内チャラシ

食料支援情報

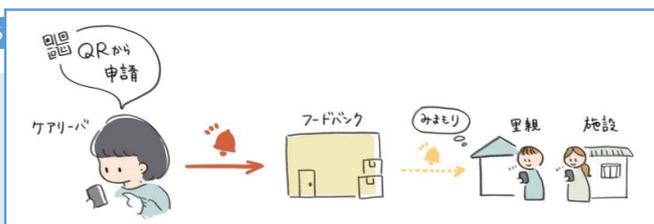
**①フードバンク団体が社会的養護施設に案内を配布**

**②社会的養護施設がケアリーバーへ周知**

はじめに、食料支援の申し込み方法が記載されているご案内チラシを社会的養護施設に配布します。食料支援の想定ユーザーはケアリーバーと施設在在者となります。次に、社会的養護施設が案内チラシを活用し、ケアリーバーへ食料支援を周知することで申し込みを募ります。

**③ケアリーバーの食料申請をフードバンク団体が受取る**

社会的養護施設が案内チラシを活用し、ケアリーバーへ食料支援を周知することで申し込みを募ります。申請はフードバンク団体が受け取ることであり、その情報は里親・親族にも共有されます。



QRから申請

ケアリーバ → フードバンク → 里親 施設



交流の場で食品受け取り

自宅で食品受け取り

**④食品を配布する**

最後に、フードバンク団体が申請者に食品を配布します。モデル事業において検証した2パターンの食品配布方法は以下の二通りです。

- ①申請者であるケアリーバーや里親が集う会で食品を配布
- ②申請者の自宅まで宅配便で食品を届ける

図 38 食料支援手順説明資料 1 ページ目

## 1. フードバンク団体が社会的養護施設に案内チラシを配布

はじめに、食料支援の申し込み方法が記載されているご案内チラシを社会的養護施設に配布します。食料支援の想定ユーザーはケアリーパーと施設在所者とします。

### ① ケアリーパー向け

施設を退所した若者へ食料支援を届けるご案内

### ② 施設在所者向け

施設在中所から食料支援を体験し、フードバンクの活動を知ってもらう試行的な取組みのご案内

①イラストを用いることでチラシを読み込まなくても **視覚的に理解できる**  
 ②紙での申請ではなくQRコードから申請できることで **手軽に申請ができる**

図 39 食料支援手順説明資料 2 ページ目

## 2. 社会的養護施設がケアリーパーへ周知

次に、社会的養護施設が案内チラシを活用し、ケアリーパーへ食料支援を周知することで申し込みを募ります。周知方法は社会的養護施設によって異なりますが、モデル事業において検証した 3つのパターンを下記に示します。

**① 案内チラシ郵送**  
ケアリーパーの自宅へ郵送

社会的養護施設からケアリーパー本人の自宅にチラシを郵送します。

**② HP掲載**  
HPや会員サイトに掲載

社会的養護施設のHPや会員サイトにチラシを掲載します。スマートフォン、PCからいつでも確認できるようになります。

Best

**③ 公式LINE等のSNS**  
SNSによる発信

社会的養護施設のSNSアカウントから対象者に向けて情報を発信します。  
**SNSを活用することで、より多くのケアリーパーに情報を届け、見ていただくことを可能にします。**

図 40 食料支援手順説明資料 3 ページ目

### 3. ケアラーが食料申請し、フードバンク団体が申請を受け取る

ケアラーはご案内チラシのQRコードから申請フォームに必要な事項を入力することで、食料支援のオンライン申請ができます。紙の申請書から申請も可能ですが、効率的な申請情報の収集・連携の観点からオンライン申請を推奨します。



Point1

Point2

#### 申請フォーム

食品配布申請フォーム

お名前・住所・電話番号等の個人情報の入力について

①入力いただいた個人情報は以下の目的で利用します。

- 食品配布のため
- お問い合わせの対応のため

②フードバンクと入所している児童養護施設や自立援助ホーム等で共同利用するため、入力いただいた個人情報を両方で共有します。

③入力いただいた個人情報は生活サポートに関する抜粋的な取り組み以外に使用しません。

④食品配送するため、正しい情報を入力いただくことにご協力ください。

上記の内容に同意された場合は、「○同意します」に○チェックをいれてください。

同意します

申請者情報

申請フォームを入力する方を教えてください\*

食品を受け取る方（本人）

代理申請

#### 申請書

【食品配布申請書】

申請者情報

申請内容

申請理由

申請日

申請時間

申請場所

申請者情報

申請内容

申請理由

申請日

申請時間

申請場所

①最後まで必要事項を入力してもらうために、わかりやすい表現で説明

②ケアラー本人からの申請だけではなく、里親や社会的養護施設から代理申請も可能

図 41 食料支援手順説明資料 4 ページ目

### 4. 食品配布

最後に、フードバンク団体が申請者に食品を配布します。モデル事業において検証した3パターンの食品配布方法を以下に示します。



図 42 食料支援手順説明資料 5 ページ目

内閣官房 孤独・孤立対策担当室 令和5年度「孤独・孤立対策活動基盤整備モデル調査」

「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」  
最終報告書

発行月：令和6年3月

発行元：一般社団法人全国フードバンク推進協議会

編集者：株式会社日立製作所 絵内祐樹

所在地：〒171-0014 東京都豊島区池袋2丁目61-4 エヌアイビル 3F

WEB：<http://www.fb-kyougikai.net>

TEL：03-6912-9444

Email：[info@fb-kyougikai.net](mailto:info@fb-kyougikai.net)