

令和5年度「孤独・孤立対策活動基盤整備モデル調査」 に係る総括調査業務 報告書 別冊

目次

I. 事業の概要.....	1
II. 各中間支援組織の取組.....	5

令和6年3月

I . 事業の概要

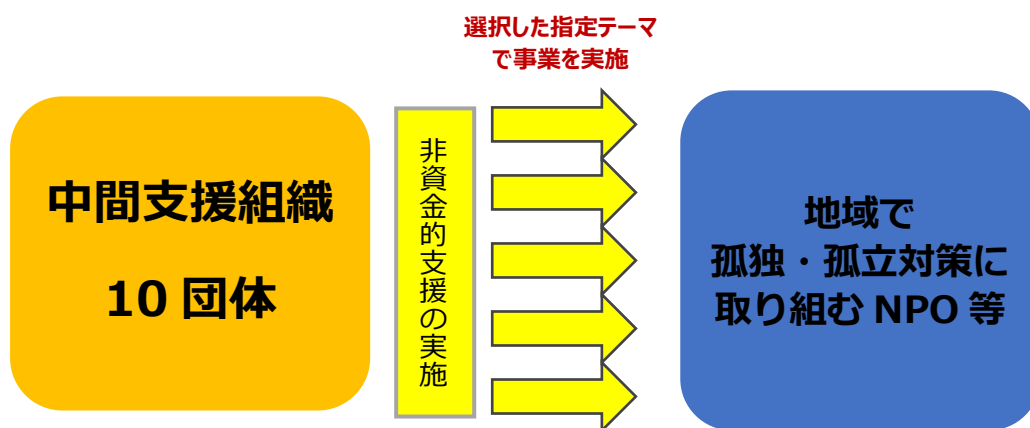
1. 事業の目的

内閣官房孤独・孤立対策担当室（以下「担当室」という。）は、NPO 等の活動を熟知した中間支援組織によるきめ細かな支援を通じた孤独・孤立対策に取り組む NPO 等の運営能力の向上や活動基盤整備のための支援モデルを構築し、全国展開を図るべく、令和5年度「孤独・孤立対策活動基盤整備モデル調査」（以下、「モデル調査」という。）を実施することとし、10 団体と委託契約を締結している。

10 団体は、以下に挙げる 5 つのテーマの中から、いずれか 1 つを選択し、そのテーマに即した目標、目標達成に向けた支援対象や支援内容等を明らかにした事業計画を提案し、採択されている。

＜指定テーマ＞

- ①孤独・孤立対策に取り組む NPO 等の活動基盤の強化
- ②DX を活用した効率的な支援体制の構築
- ③既存施策では対象とならない領域での孤独・孤立対策の促進
- ④福祉を起点とする孤独・孤立対策の充実
- ⑤地域づくりを起点とする孤独・孤立対策の充実



これら担当室と委託契約を締結した団体（以下「中間支援組織」という。）は、モデル調査の趣旨に沿って、それぞれがテーマを設定し、孤独・孤立対策に取り組む中小規模の NPO 等への伴走支援を実施しながら、支援モデルを構築に取り組んでいる。

2. 中間支援組織

モデル調査に取り組んだ中間支援組織と実施事業名は以下のとおりである。

	採択団体名	実施事業名
1	認定 NPO 法人フローレンス	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
2	認定 NPO 法人全国こども食堂支援センター・むすびえ	アートによる社会包摂を通じた「福祉を超えた」協働モデルの構築
3	一般社団法人全国フードバンク推進協議会	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
4	一般社団法人 RCF	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
5	社会福祉法人大阪ボランティア協会	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
6	NPO 法人市民ネットすいた	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
7	NPO 法人北海道 NPO サポートセンター	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
8	一般社団法人えんがお	「居場所づくり」に特化した創業支援
9	公益社団法人全国公立文化施設協会	劇場等文化施設を活用した孤独・孤立対策のための地域交流拠点の整備
10	一般社団法人気仙沼まちづくり支援センター	地域の居場所づくり活動ネットワーク化事業

本事業は、モデル調査実施団体の取組状況を把握し、取組成果の取りまとめを行うとともに、孤独・孤立対策における中間支援組織を通じた支援の効果について検証を行うことを目的としている。

Ⅱ.各中間支援組織の取組

認定 NPO 法人フローレンス	7
認定 NPO 法人全国こども食堂支援センター・むすびえ	22
一般社団法人全国フードバンク推進協議会	31
一般社団法人 RCF.....	38
社会福祉法人大阪ボランティア協会	47
NPO 法人市民ネットすいた.....	55
NPO 法人北海道 NPO サポートセンター.....	60
一般社団法人えんがお	65
公益社団法人全国公立文化施設協会	70
一般社団法人気仙沼まちづくり支援センター	76

令和5年度 「孤独・孤立対策活動基盤整備モデル調査」

概要版

団体名：認定NPO法人フローレンス

発表者名：渡邊 英里子

1

団体概要

「みんなで子どもたちを抱きしめ、子育てとともに何でも挑戦でき、いろんな家族の笑顔があふれる社会」の実現を目指し、社会問題を事業を通じて解決に取り組む法人です。

2005年に病児保育から事業を始め、現在では小規模保育事業、障害児保育事業、赤ちゃん縁組事業などの事業を行っています。

【団体概要】

スタッフ数：708名(2022/4/1時点)
事業規模：総収益3,792百万円(2021年度)
東京本社・仙台支社
日本最大級のNPOです

【変遷】

2004年：特定非営利活動法人設立
2012年：認定NPO法人の取得

【事業内容】

- ・病児保育事業
- ・小規模保育事業
- ・認可保育事業
- ・障害児保育事業
- ・にんしん相談・特別養子縁組斡旋事業
- ・保育ソーシャルワーク事業
- ・こども宅食事業 など

【会長・代表】

会長 駒崎弘樹
内閣府「新しい公共」専門調査会推進委員、内閣官房「社会保障改革に関する集中検討会議」委員などを歴任。現在、厚生労働省「イクメンプロジェクト」推進委員会座長、内閣府「子ども・子育て会議」委員を務める。

【グループ団体】

医療法人ベルル(マーガレットこどもクリニック)
一般社団法人こども宅食応援団

【ガバナンス・コンプライアンスについて】

・フローレンスは2012年12月に東京都の「認定」特定非営利活動法人を取得して以降、「認定」を継続しています。また、顧問弁護士への相談体制および社内法務管轄部署を整備しています。

※直近の活動詳細は、別添「アニュアルレポート 2021」をご覧ください。

総括:モデル事業の概要と成果

事業[1] 孤立親子支援のための物資等全国マッチングプラットフォームのデジタル基盤整備

これまでのトライアル活動や単発で行っている物資等のマッチング活動を整理・再統合し、全国100団体が個々に登録した情報を集約することで、「ワン・チームとして企業からの支援物品等を受け取ることができる全国的なプラットフォーム」を構築。そのためのデータ基盤の整備や、手続のデジタル化を推進する。

【成果】標準の業務フローを定義し、手戻り・ミスを減らすとともに、逐次のデータ転記を不要にすることで効率化。年間40万点規模の物資支援が安定的に実施可能に。

事業[2] 地域NPO等の物資等マッチングプラットフォームのデジタル化支援

全国各地で地域内の物資のマッチング活動を担うNPO等に対し、[1]のシステムのノウハウをもとにした試験的なシステムの導入支援を行い、導入後の管理維持・アップデートまで伴走支援する。

【成果】6団体と企画実施。システム試験導入を4団体と実施し、うち2団体は伴走支援により当該事業終了後も自立運用していく予定。

事業[3] 取り組みの波及・横展開へ 調査報告のとりまとめ、孤独孤立支援NPO等への発信

事業2で確認されたニーズの汎用性を定量調査し、事業1・2をもとに、成果・課題・今後の展開方向を整理し報告書にまとめる。

【成果】アンケート調査により、NPO等のデジタルを通じた業務改善への関心は高いことがわかったが、団体自力では人手と情報不足から限界があることも明らかに。

フローレンスは中間支援団体として、今後も物資マッチングプラットフォームを運営し 全国向けに物資仲介していくが、特定業務のデジタル化に伴走支援するニーズも明らかに

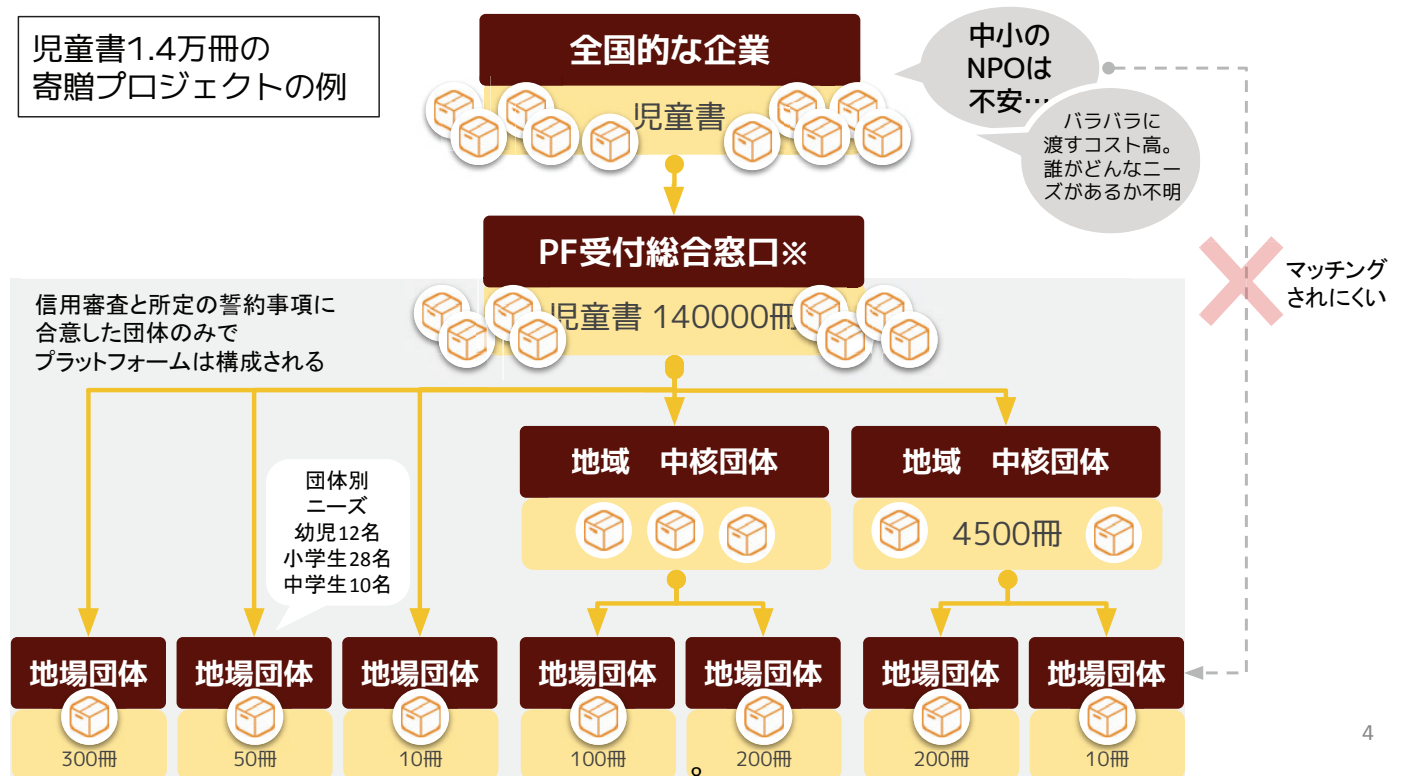
3

今回のモデル調査事業の背景 寄付物資マッチングにおける課題

中間報告資料より再掲

リスク管理基準の一致と取引規模の一致が無いと、物資のマッチングは成立しない（※過去の農水省調査）ことから、「大企業が大規模物資を寄贈したくても全国に流通しない」という課題があった。中間支援組織がプラットフォームを構成し、地域団体の信用審査や譲渡条件など、大企業の求めるリスク管理基準を満たしつつ、100超の地域団体ニーズが集約されることで万単位の取引規模を実現可能に。

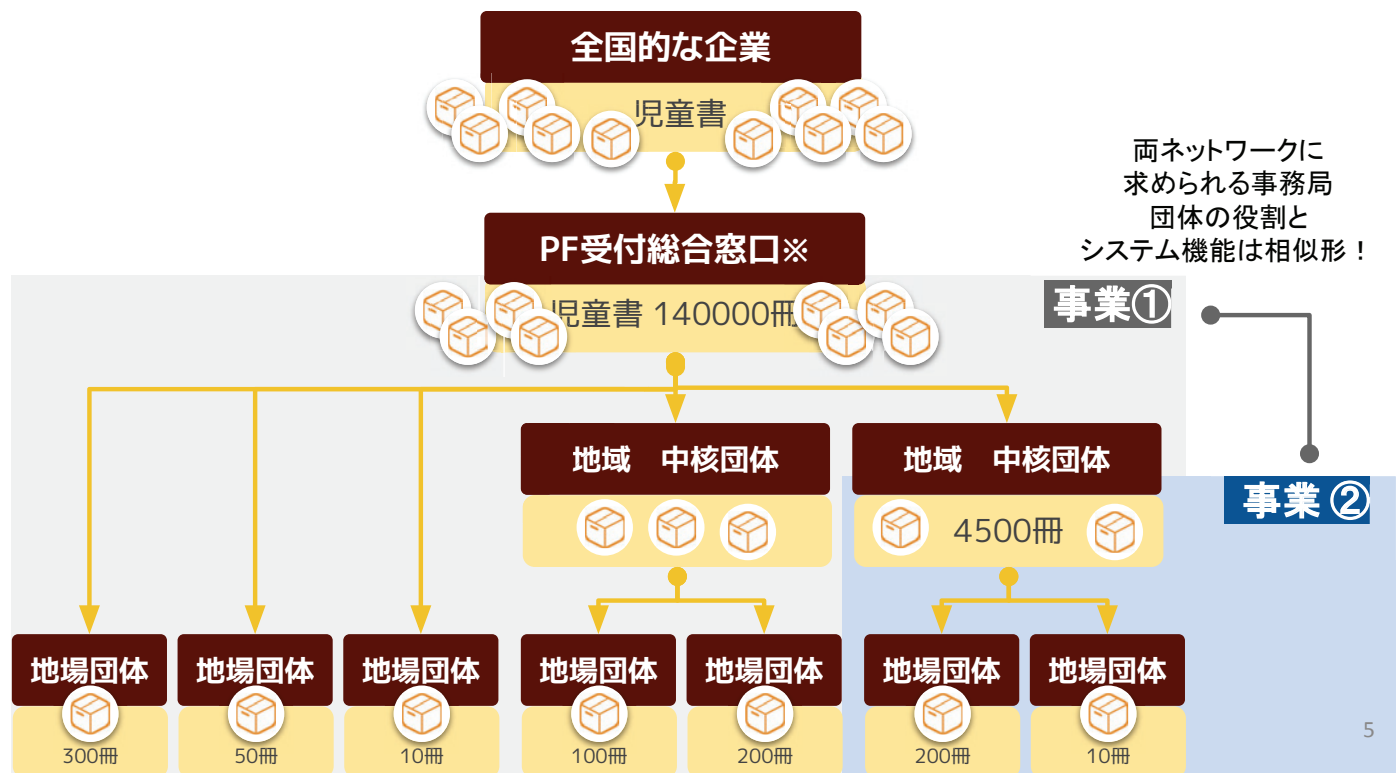
児童書1.4万冊の寄贈プロジェクトの例



4

また「全国のネットワーク」だけでなく「地域の中間支援のネットワーク」の層も複数存在し、役割には相似形がある。それぞれの役割を支えるためのデジタルシステムに求められる機能も相似形を成すため、

- 全国中間支援団体としてマッチング基盤を整備し(事業1)、
- さらに、全国中間支援から中核団体への、ノウハウとアセットの横展開を試行した(事業2)



5

事業1についての成果紹介

事業[1] 孤立親子支援のための物資等全国マッチングプラットフォームのデジタル基盤整備

これまでのトライアル活動や単発で行っている物資等のマッチング活動を整理・再統合し、全国100団体が個々に登録した情報を集約することで、「ワン・チームとして企業からの支援物品等を受け取ることができる全国的なプラットフォーム」を構築。そのためのデータ基盤の整備や、手順のデジタル化を推進する。

【成果】標準の業務フローを定義し、手戻り・ミスを減らすとともに、**逐次のデータ転記を不要にすることで効率化。年間40万点規模の物資支援が安定的に実施可能に。**

事業[2] 地域NPO等の物資等マッチングプラットフォームのデジタル化支援

全国各地で地域内の物資のマッチング活動を担うNPO等に対し、[1]のシステムのノウハウをもとにした試験的なシステムの導入支援を行い、導入後の管理維持・アップデートまで伴走支援する。

【成果】6団体と企画実施。システム試験導入を4団体と実施し、うち2団体は伴走支援により当該事業終了後も自立運用していく予定。

事業[3] 取り組みの波及・横展開へ 調査報告のとりまとめ、孤独孤立支援NPO等への発信

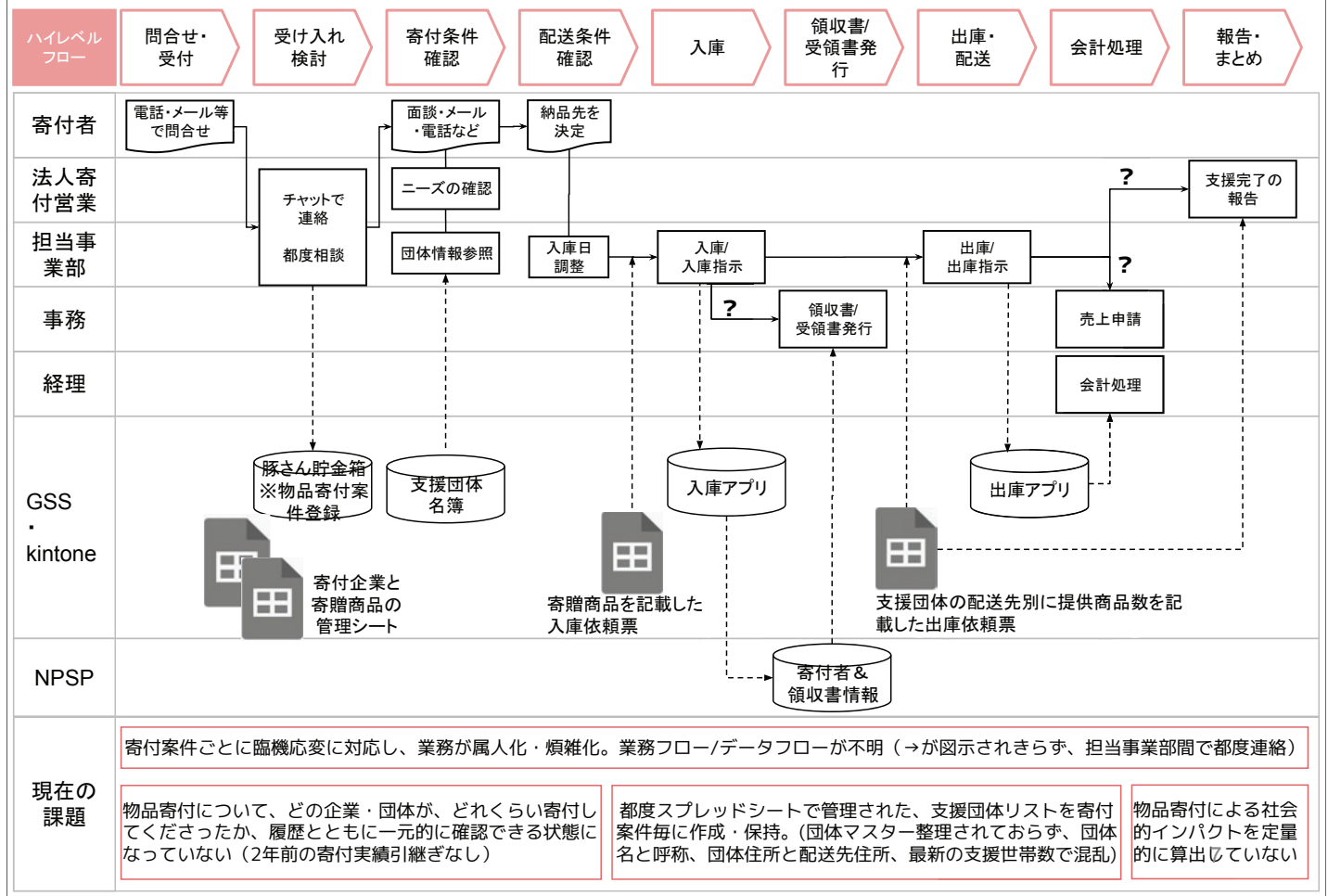
事業2で確認されたニーズの汎用性を定量調査し、事業1・2をもとに、成果・課題・今後の展開方向を整理し報告書にまとめる。

【成果】アンケート調査により、NPO等のデジタルを通じた業務改善への関心は高いことがわかったが、団体自力では人手と情報不足から限界があることも明らかに。

フローレンスは中間支援団体として、今後も物資マッチングプラットフォームを運営し 全国向けに物資仲介していくが、特定業務のデジタル化に伴走支援するニーズも明らかに

6

これまでの全国への寄付マッチングの流れと課題 ※1枚に集約し簡略的に表示



事業1における目標と想定成果物、各進捗

これから：本事業の目標

想定成果物

1

標準 業務フローの定義

あるべきデータの流れを可視化し、
属人化したオペレーションを可能な限り排除。

【成果物A】 ToBeの業務フローとデータフロー **完成**
【成果物B】 認定NPO法人としての耐監査性※を踏まえた業務マニュアル **完成**

2

団体データベースで管理

共通管理項目（法人所在地・覚書締結状況・
支援世帯数など）を定義

【成果物C】 支援対象団体データベース（Kintone）
暫定版リリース（運用しながら微修正）

3

寄付者情報の集約と可視化

金銭寄付者情報と同様、物品寄付者情報も
データベースに格納・可視化する

【成果物D】 一元的な寄付者データベース
現存する金銭寄付者管理データベースに入・出力できる仕組み
暫定版リリース（運用しながら微修正）

4

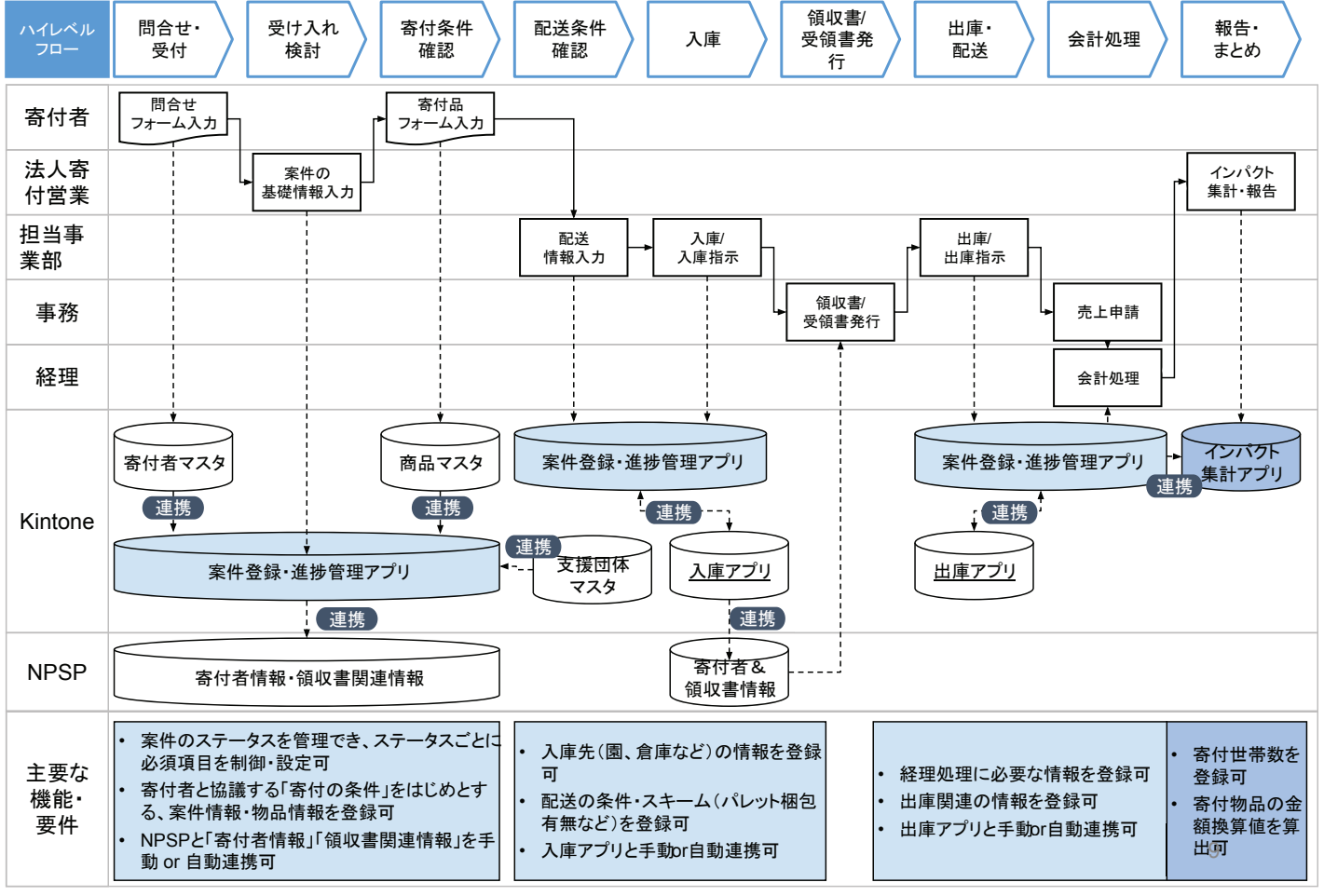
社会的インパクトの算出

物品寄付プロジェクト共通で、
件数、物量、支援世帯数などを管理する

【成果物E】 定義した社会的インパクト（件数、物量、
支援世帯数など）を入・出力できるデータベース
（要件定義完了、運用しながら機能追加で実装予定）

※事務局のフローレンスが認定NPOであるため東京都等の監査がある。

【成果物A】ToBeフロー概要



【成果物B】1/2 業務マニュアル(詳細手順も定義)

No	手順			参照先など
1	01-引き合い	01_01 問い合わせ一次対応	受け入れ検討する。受け入れる場合JKFP担当者を決め、チェック欄に名前を記載する	詳細手順はこちら
2		01_02 引き合い管理票登録	引き合い管理表に案件情報を登録する。またチェック欄に案件Noを記載する	引き合い管理表
3	02-担当者への のコンタクト	02_01 打ち合わせ日程調整	必要に応じて打ち合わせ日程を調整する ※実施しない場合は備考欄に実施しないことを記入する	詳細手順はこちら
4		02_02 打ち合わせ準備(資料準備)	打ち合わせを実施する場合は打ち合わせ準備を行う ※打ち合わせを実施しない場合は備考欄に実施しないことを記載する	詳細手順はこちら
5	03-担当者へ 事業説明、 寄付内容交渉	03_01 打ち合わせ実施(議事メモ)	打ち合わせを実施し、議事メモのURLをチェック欄に記載する ※打ち合わせを実施しない場合は備考欄に実施しないことを記載する	詳細手順はこちら
6		03_02 お礼メール送付	打ち合わせのお礼メールを送る ※打ち合わせを実施しない場合は備考欄に実施しないことを記載する	詳細手順はこちら
7		03_03 提案書作成	寄付の提案を実施する。作成した提案書のURLをチェック欄に記載する ※提案書を作成しない場合は備考欄に実施しないことを記載する	詳細手順はこちら
8	05-金額、入 金時期交渉中	05_01 寄付入金に関する条件交渉(入金、返礼)	寄付受け取りに関する条件、返礼について交渉する。 寄付広報を実施する場合は、みんか・応援団広報に連絡を入れる	詳細手順はこちら
9	06-契約書 最終交渉	06_01 覚書締結(雛形のやりとり)	寄付受け取りについて寄付元と契約書を取り交わす	詳細手順はこちら
10	07-法人議決 中	07_01 返礼プランニング(主に寄付広報)	返礼として寄付広報を実施する場合は、広報担当と企画を作る ※寄付広報しない場合は備考欄に実施しないことを記載する	詳細手順はこちら
11	08-受注	08_02 入庫情報などの提示	ココネットの倉庫受け入れについての情報を寄付元に伝え、交渉する	詳細手順はこちら
12		08_03 フローレンスロゴ、写真の提示	フローレンスや応援団のロゴや写真の提示を求められた際は提示する ※提示しない場合は備考欄に提示しないことを記載する	詳細手順はこちら
13		08_05 請求書発行(依頼があった場合のみ)	寄付請求書(依頼書)の提示を求められた際は提示する ※提示しない場合は備考欄に提示しないことを記載する	詳細手順はこちら

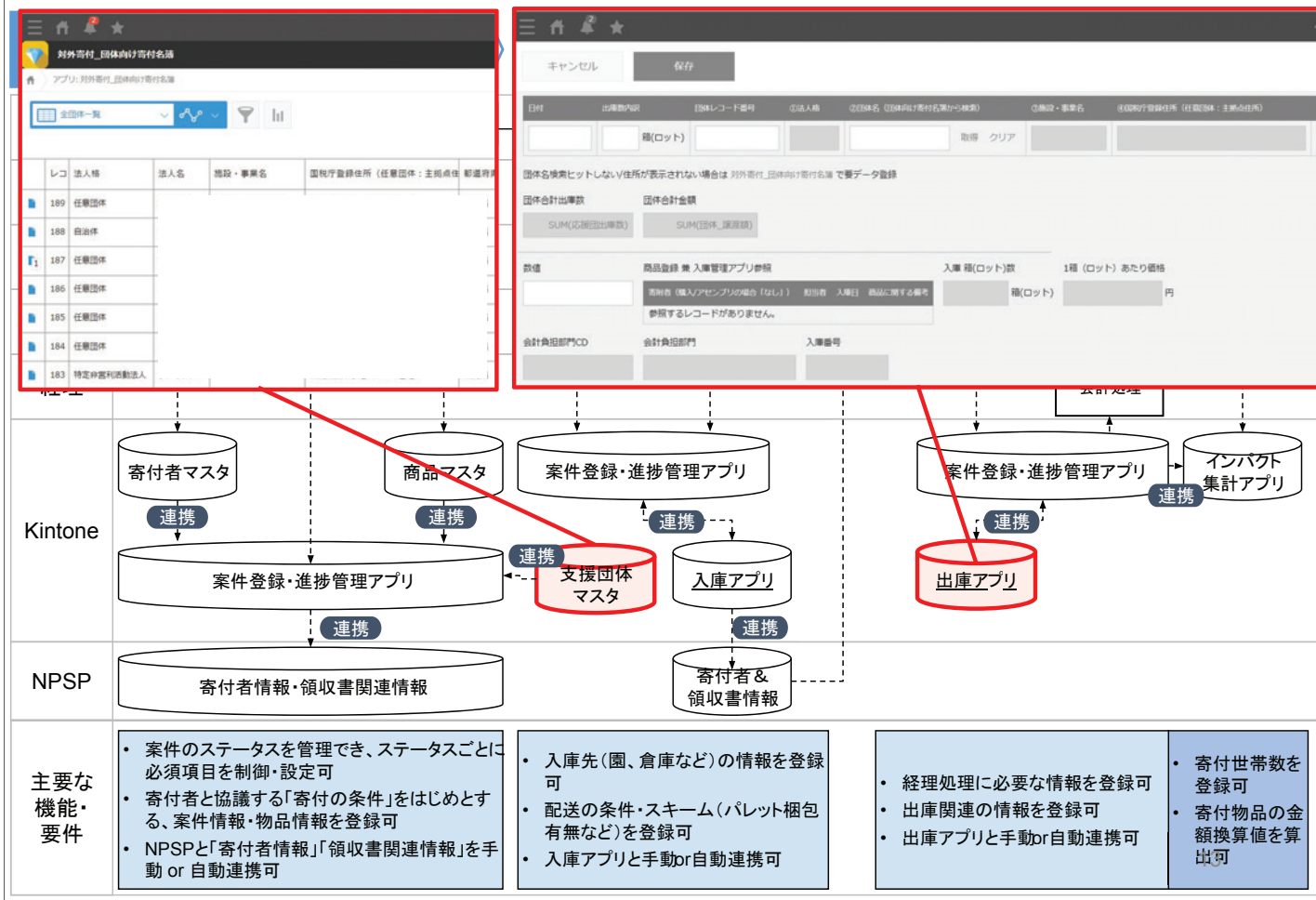
【成果物B】2/2 業務マニュアル(詳細手順も定義)

14	11-割当中		受け取り団体の全てと覚書締結できていることを確認する。 締結できていない団体があった場合は締結を進めるかもしくは配布対象から外す	詳細手順はこちら
15			受け取り団体の全てに団体識別番号が付与されていることを確認する。 付与されていない場合は付与する。	詳細手順はこちら
16			割当方針の決定(全団体に配布？希望団体へ抽選？数団体ピックアップ？団体？など)	
17			割当の実施(申込み→抽選→割当→割当結果の連絡)	
18	12-配送中		入庫(配送会社選定→入庫依頼(企業)→入庫依頼(配送会社)→入庫完了報告)	詳細はこちら
19			出庫(配送依頼→配送→受け取り団体の配送に関する問い合わせ対応→配送完了報告)	
20	13-配送完了		配送料支払い	詳細手順はこちら
21	21-感謝・報告	09_01 寄付事務担当との連携		詳細手順はこちら
22			入庫アプリに登録する	詳細手順はこちら
23			出庫アプリに登録する	詳細手順はこちら
24		09_04 領収書発行(入金～発行までの流れ)	みんなくが受領書、領収書を発行したことを確認する	領収書発行(入金～発行までの流れ)
25		09_05 返礼(お礼訪問、感謝状等)	みんなくがお礼訪問や感謝状を提供したことを確認する	詳細手順はこちら
26	31-完了	フォロー実施(来年度のBANT条件確認など)	必要に応じて来年度の案件に向けフォローを実施する ※実施しない場合は備考欄に実施しないことを記載する	詳細手順はこちら

【成果物C・D】寄附者・団体マスターなどの実装



【成果物C・D】寄附者・団体マスターなどの実装



事業1 プラットフォーム整備による業務改善効果

- 作成した26の手順書に基づき、以下の食/物資支援をスムーズに完遂
 - 2023年10月に**25万点の支援物資**を**全国98団体を通じて2.5万世帯**※に配付。 ※ユニーク世帯数、団体の申告に基づく集計値
 - 2024年1月に**9.3万点の食品**を**能登半島地震被災地の石川県七尾市含め全国**へ配付。
- 9ステップの業務フローに基づく、12ステップのデータフローに基づいた各種アプリ(データベース)を作成
 - 元は全てGoogle Spreadsheet(Excel形式)の帳票
- アプリ(データベース)化することで可能になったこと**
 - ①物品寄付の受付け～配送手配～会計処理といった全国への物資マッチングにおける、9ステップの業務フロー上で**逐次必要だったデータの転記や変換を自動化**
 - **工数削減やミスの削減**ができた。
 - ②「寄付者の企業Aから過去3年間で、いつ・何を・何個受領し、いつ・全国のどこの何団体に・何個渡したか？」といった集計データが年次ごとの複数のファイルに散逸せず、1つのデータベースに一元化。
 - 情報収集が必要な際に、容易に**検索・クロス集計**等ができる。

これら改善効果により年間40万点規模でプラットフォームの安定的な運営が可能に

事業2についての成果紹介

事業[1] 孤立親子支援のための物資等全国マッチングプラットフォームのデジタル基盤整備

これまでのトライアル活動や単発で行っている物資等のマッチング活動を整理・再統合し、全国100団体が個々に登録した情報を集約することで、「ワン・チームとして企業からの支援物品等を受け取ることができる全国的なプラットフォーム」を構築。そのためのデータ基盤の整備や、手続のデジタル化を推進する。

【成果】標準の業務フローを定義し、手戻り・ミスを減らすとともに、逐次のデータ転記を不要にすることで効率化。年間40万点規模の物資支援が安定的に実施可能に。

事業[2] 地域NPO等の物資等マッチングプラットフォームのデジタル化支援

全国各地で地域内の物資のマッチング活動を担うNPO等に対し、[1]のシステムのノウハウをもとにした試験的なシステムの導入支援を行い、導入後の管理維持・アップデートまで伴走支援する。

【成果】6団体と企画実施。システム試験導入を4団体と実施し、うち2団体は伴走支援により当該事業終了後も自立運用していく予定。

事業[3] 取り組みの波及・横展開へ 調査報告のとりまとめ、孤独孤立支援NPO等への発信

事業2で確認されたニーズの汎用性を定量調査し、事業1・2をもとに、成果・課題・今後の展開方向を整理し報告書にまとめる。

【成果】アンケート調査により、NPO等のデジタルを通じた業務改善への関心は高いことがわかったが、団体自力では人手と情報不足から限界があることも明らかに。

フローレンスは中間支援団体として、今後も物資マッチングプラットフォームを運営し 全国向けに物資仲介していくが、特定業務のデジタル化に伴走支援するニーズも明らかに

15

事業2地域NPO等のデジタル化支援：2モデル事業実施の背景と取り組み内容

地域における課題：

フローレンスが全国向けに行う物資等マッチング事業の課題と、全く同じ相似形の課題が、地域の中核団体と地場団体の間にも存在。簡易システムを導入することで地域の物資流通を促進。

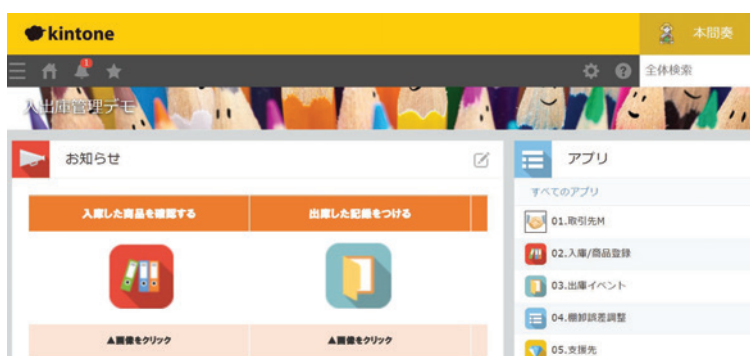
取組の概要：

フローレンスが連携する団体の中から、比較的取り扱い物資量が多い先を対象に以下の支援を行う：

- まずはフローレンスにて、基礎的な管理項目が入ったトライアル用システムを作成し、各団体と意見交換
- おおよその導入イメージが立ったら、DB用のクラウドサービスの導入を支援
- 団体独自の項目や管理方法の相談。過去のデータ含め、データのアップロードも支援する。
- 助成終了後も団体自身でカスタマイズできるよう伴走支援する(団体自身の運用能力の向上)

スキーム(運営体制と役割)：伴走支援担当者と、外部ベンダー(システムエンジニア)

期待される効果：地域における中核団体の物資管理の適正化・業務効率化



実際に開発し、団体に提供されたトライアル用のシステム画面と説明書



入在庫管理業務のデジタル化支援 伴走結果

#	団体名	家庭への直接支援 ／支援世帯数 食支援事業のみ、月の概算のユニーク世帯数	他団体への中間支援／支援団体数 定常業務としては食品の分配や助成を想定	デジタル化支援の結果
1	(一社)ひとり親家庭福祉会ながさき 	定常業務で実施 ／1000世帯	定常業務で実施 ／11支所(1500世帯)	フローレンスがテンプレートを提供し、現地で技術支援。入在庫管理ツールの他、関連サブシステムを複数導入完了 2024年1月から本格運用スタート 2024年2月28-29日に10支所向けにも研修を実施し、システムとして共同利用を目指す
2	新潟県フードバンク連絡協議会	※単発企画のみ ／企画によりまちまち、500~2000世帯	定常業務で実施 ／26団体(8500世帯)	フローレンスのテンプレートでは機能過剰と判断し、入在庫管理ツールの「簡易版」を試験導入。現地にて技術支援。しかし継続利用を断念※1
3	(一社)チョイふる 	定常業務で実施 ／250世帯	—	フローレンスがテンプレートを提供した入在庫管理ツールを自団体内でカスタマイズ。2024年4月以降段階的に運用できるか検討中
4	(社福)あだち福祉会	定常業務で実施 ／750世帯	—	フローレンスからデジタル化による業務改善提案を実施。しかし採用/推進せず。※2
5	アスイク 	定常業務で実施 ／300世帯	調査事業で連携	2023年12月に相談があったため、事業の終盤で参加。フローレンスがテンプレートを提供し、リモートで技術支援。入在庫管理ツールの試験導入を完了。 2024年4月から本格運用スタートを目指す。
6	(社福)愛知県母子寡婦福祉連合会	定常業務で実施 ／300世帯	必要に応じ実施	企画への参加を途中辞退※3

ひとり親家庭福祉会ながさきにおける成果発表会



アミュープラザ長崎にいます。
市・

今日はつながりBANK 10市町の業務デジタル化研修です。
講師はNPO法人きみたす、認定NPO法人フローレンス、サイボウズ株式会社の方々です。
kintoneをつながりBANK在庫管理と相談支援業務に使います。
これからは10市町の在庫が本部で管理が出来るので、足りない食材等を送る際にとっても楽になります。相談内容も共有出来てオンライン相談もスムーズに行えます。
まずは10市町が使えるように明日まで学んで行きます。

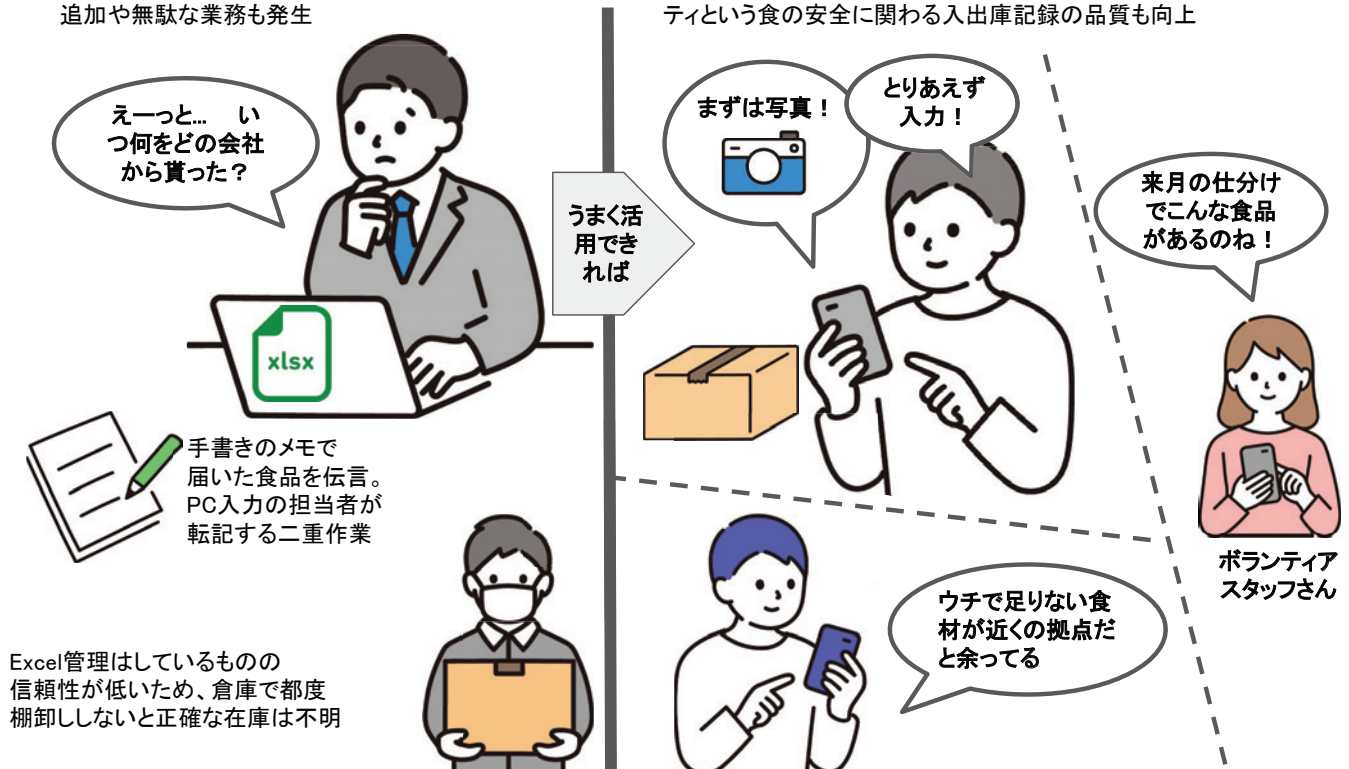
#つながりBANK

事業2地域NPO等のデジタル化支援:本格運用時の期待効果

今回導入したデジタルツールが各NPO団体で定着して運用できれば、以下のような効果をもたらす期待が見えてきた。(本助成事業の終了時点では試験導入に留まり、効果の確認には至っていない)

入庫記録をつけようとする、倉庫とは別の事務所で、PCの前に座って作業する必要あり。
結果的に、記録をつける業務の品質が維持できず、追加や無駄な業務も発生

デジタルツールの導入により、誰でもスマホから、その場で入出庫を記録できることで業務が効率化。
副次効果として、情報共有が進みやすくなるとともに、トレーサビリティという食の安全に関わる入出庫記録の品質も向上



19

調査の成果

事業[1] 孤立親子支援のための物資等全国マッチングプラットフォームのデジタル基盤整備

これまでのトライアル活動や単発で行っている物資等のマッチング活動を整理・再統合し、全国100団体が個々に登録した情報を集約することで、「ワン・チームとして企業からの支援物品等を受け取ることができる全国的なプラットフォーム」を構築。そのためのデータ基盤の整備や、手続のデジタル化を推進する。

【成果】標準の業務フローを定義し、手戻り・ミスを減らすとともに、逐次のデータ転記を不要にすることで効率化。年間40万点規模の物資支援が安定的に実施可能に。

事業[2] 地域NPO等の物資等マッチングプラットフォームのデジタル化支援

全国各地で地域内の物資のマッチング活動を担うNPO等に対し、[1]のシステムのノウハウをもとにした試験的なシステムの導入支援を行い、導入後の管理維持・アップデートまで伴走支援する。

【成果】6団体と企画実施。システム試験導入を4団体と実施し、うち2団体は伴走支援により当該事業終了後も自立運用していく予定。

事業[3] 取り組みの波及・横展開へ 調査報告のとりまとめ、孤独孤立支援NPO等への発信

事業2で確認されたニーズの汎用性を定量調査し、事業1・2をもとに、成果・課題・今後の展開方向を整理し報告書にまとめる。

【成果】アンケート調査により、NPO等のデジタルを通じた業務改善への関心は高いことがわかったが、団体自力では人手と情報不足から限界があることも明らかに。

フローレンスは中間支援団体として、今後も物資マッチングプラットフォームを運営し 全国向けに物資仲介していくが、特定業務のデジタル化に伴走支援するニーズも明らかに

20

定量調査の概要

調査対象	こども宅食応援団に加盟する各種団体
実施者	こども宅食応援団、認定NPO法人フローレンス
調査方法	Google Formsを利用したWEBアンケート
調査日程	2023年12月18日(月)～2024年1月8日(日)
回収率	50%(発信170団体、回答数85団体)

今回の分析対象団体について

- ・団体種別ごとの結果を見ると、社会福祉法人は支援世帯数が少なく、結果として支援物資量も少ないことから、支援物資の記録の必要性も低く、ツール導入の意向も低いという結果であった。よって、今回の主な分析はNPO、公益法人、任意団体を対象として行っている(コメントでは「NPO・公益法人等」と表記。n=64s)。
- ・こういった社会福祉法人の回答傾向の裏側には、食支援活動そのものが、社会福祉法人にとっての事業全体の中では、重要度や優先度が低いためという理由が推察される。これは事業2を通じたヒアリング状況とも一致する(愛知母子寡婦福祉連合会)。

21

定量調査結果のまとめ

トレーサビリティへ対応できている団体は少数

支援物資の仕入れ／提供の情報を正確に記録してトレーサビリティへの対応もできていると考えられる団体はNPO・公益法人等の中の2割程度と少ない。
記録媒体も、紙やExcel等の非共有型のツールが大多数であり、システム化やツールの導入は進んでいない。

支援物資管理ツール導入の意向は高い

「ツールを導入したいと考えているが検討が進んでいない」という団体がNPO・公益法人等の半数を占めており、ツールが必要だが自団体だけでは進められていない悩みし現状が見られる。

人・金・情報不足が導入推進のボトルネック

適切なツールが分からない、人手不足、資金面の不安が導入が進まない主な理由。団体職員の状況(担当者があるかどうかやITリテラシーの程度)に合わせたツール選び から幅広く相談に乗れるようなサポートが必要と考えられる。

倉庫拠点を複数箇所持つNPO・公益法人等の支援優先度が高い

団体の倉庫拠点が複数ある団体は、倉庫間での情報共有の必要性が高い等の理由からツール導入意向が8割弱と特に高く、支援の優先度が高いと考えられる。また、支援物資管理ツールと合わせて、支援する家庭状況の記録ツールの導入意向も高くなっており、合わせて導入することで孤立する家庭の支援の質向上を図ることができると考えられる。

調査回答分析詳細1: 支援物資管理ツールへのニーズ

支援物資の記録ツールについて、既に導入している団体は1割強と少数。

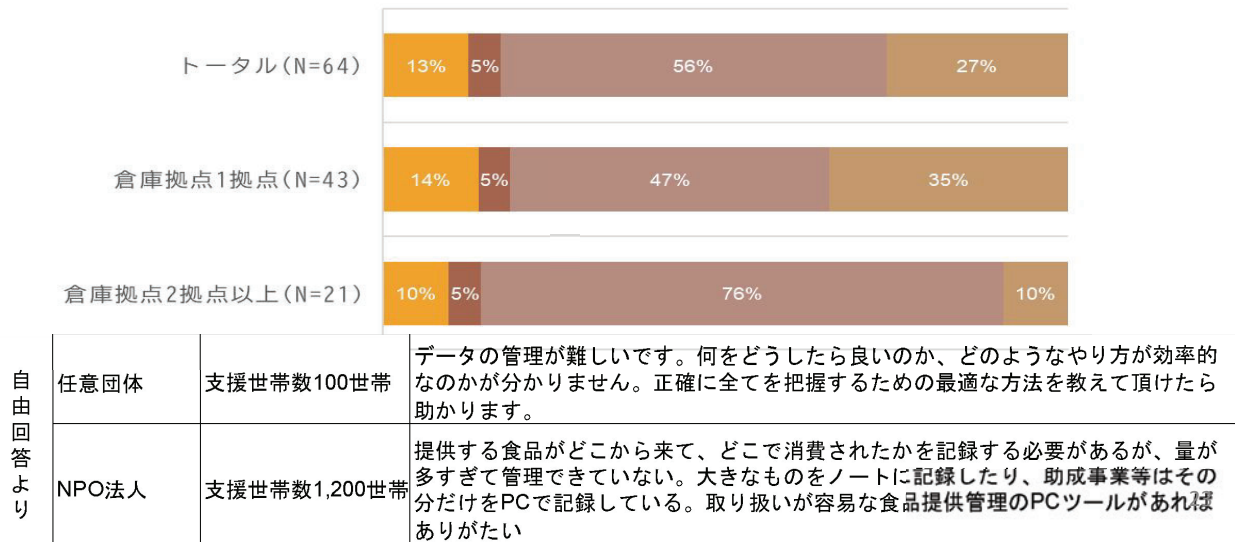
56%と半数以上の団体が記録ツールを導入したいと思っているが具体的な検討は進んでいないという状況にある。特に団体の倉庫拠点が2拠点以上ある団体で導入したいが検討が進んでいないが76%と非常に高い。

Q13. 支援物資情報管理ツール導入意向(SA)

30s未満の為、参考データ

- 1. 既に導入している
- 2. 導入したいと考えており、既に検討を進めている
- 3. 導入したいと考えているが、検討は進んでいない
- 4. 導入したいと思わない

n=64s

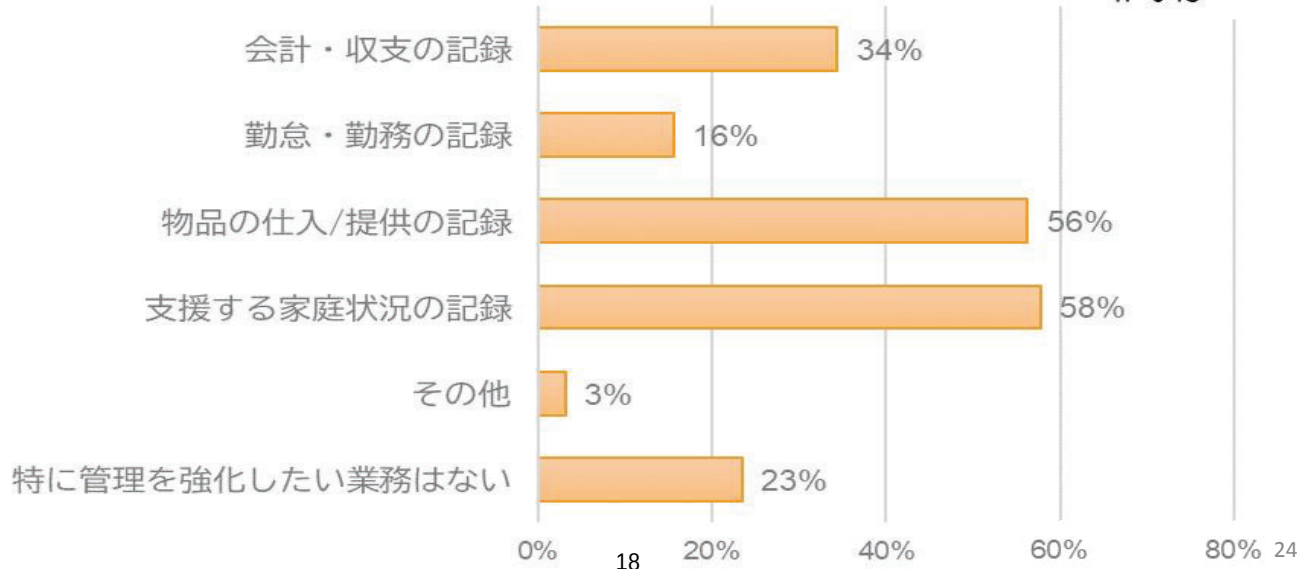


調査回答分析詳細2: 情報管理の強化をしたい業務内容

団体として情報管理の強化をしたい業務内容としては、「支援する家庭状況の記録」と「物品の仕入/提供の記録」が並んで高く、どちらも6割弱の団体が強化を希望している。会計の記録や勤怠の記録に比べても非常に高く、物品の記録と支援家庭の記録ツールの導入意向は高いと言える。

Q17. 情報管理強化意向業務内容(MA)

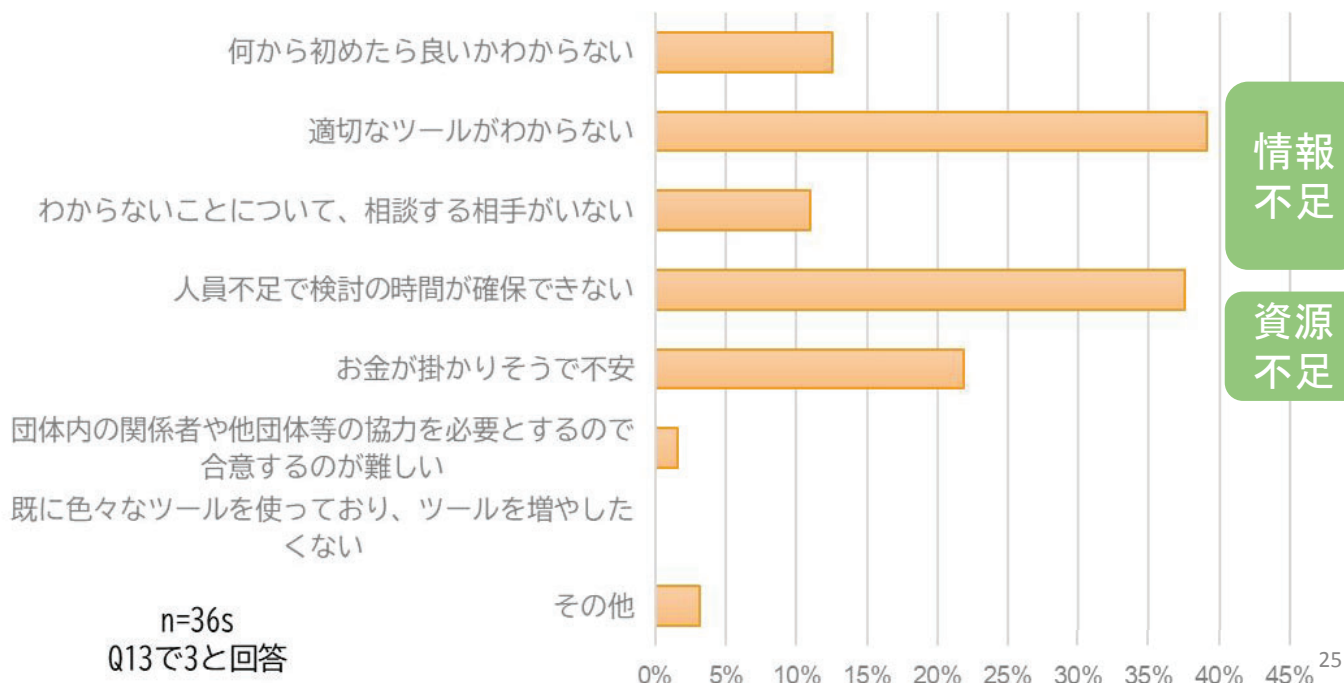
n=64s



調査回答分析詳細3: ツール導入の最大のボトルネック

支援物資の記録ツール導入の最大のボトルネックは、情報が少ないこと。「何から始めたら良いかわからない」「適切なツールがわからない」という理由が多い。また、人手と資金といった資源の不足が続く。

Q14. 支援物資情報管理ツールの導入検討が進まない理由(MA)



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

- フローレンスは新しく整備したプラットフォームを通じて、引続き、全国の孤立した親子に寄り添う団体に物資支援を行っていく
 - 支援現場がソーシャルワーク/対人支援に専門性と労力を発揮できるような側面サポートも重要な中間支援の役割
 - 中央集権型はスピーディに、全国規模の大きな社会インパクトを生めるという観点では大変有効。
- ただし、課題も残る
 - 当該仕組みのような中央集権的な仕組みの運営には、全国津々浦々への物流能力および、人件費・物流費の負担能力が求められる。
 - 仕組み自体に公的あるいは一般から、補助金や寄付金等で一定の支持を得る必要がある。
- 将来的には、
 - 小中規模の分散型の仕組み(例: Civic Force「Good links」)の発展と、
 - フードバンク団体や「ロジシステム」として進む全国の物流拠点の整備 など
- これらが一層進むことで、**地産地消型で支援に必要な食品等の物資が全国に行き渡る**ことが理想。
- 中央集権・全国型マッチングプラットフォームは、**過渡期を支える仕組み**
 - フローレンスとしても、そのような分散型の流れと協調していく。その一環として、例えば(株)ローソンと協力した地産地消型の取組も行っている(参考リンク: <https://hiomare-takushoku.jp/2023/12/21/6485/>)

モデル調査事業から見たデジタル化による業務改善に関する知見(1/3)

「事業1:全国向けの物資マッチングプラットフォームの整備」および「事業2:地域NPO団体の物資マッチング業務のデジタル化」を推進した結果、以下の考察が得られた:

- 1) 事業1に精通した人材が伴走支援をしたため=物品配布とデジタル化の双方の知識有、地域NPO団体の業務理解や特性の把握が早かった。
- 2) 一方で、全国プラットフォーム事業の規模・規制法令等の事業環境と、地域NPOの条件は異なる点が大いため、「同じ設計のアプリをそのまま導入」という横展開は適切ではなかった。例:金額換算による会計への反映や配付先となる団体の厳密な管理といった設計は弊会の仕様)
- 3) また、今回導入された地域NPO4団体間では、導入アプリの形態にも多様性があり、共通化できた内容は一部だった。

上記(3)について中規模・NPO団体の特徴・考察:

- **現場の多様性が高く「ワンサイズ・フィット・オール」の考え方が難しい。**
食品の受入れ・配付方針から多様で、それに伴い管理項目やフローも異なる:
 - 食品vs食品ロスvs物品
 - フードドライブ中心vs購入中心vs企業寄付中心
 - 団体内のToC事業・ToB事業の混合状態
- **【ビジネス業界との比較】**(例:各種ERPや業務特化型SaaS、シェアードサービスの拡大)
 - ビジネス業界では事業規模・業種で統一の規制やガイドラインがあるため、**業務フローそのものの標準化が進んでいる。**
 - システムとしての標準仕様も一定の範囲で定義可能。結果、業務アプリを作ればアセットとして横展開可能。同じアプリで多くの事業者をカバーできる

業務標準化の程度からして、各地のNPOがデジタル化が進むには相当な時間を要する予測

27

モデル調査事業から見たデジタル化による業務改善に関する知見(2/3)

デジタル化支援は団体側の Readinessも重要。具体的には、以下3つの要素が揃った状態

A. デジタルリテラシーの高い担当者の存在

現行の業務をツールの設計として落とし込むことについて、アレルギーを感じず、かつ、細かな作業でもやる気を維持できる。こうした人材の配置を、伴走対象のNPOの代表者などと最初に合意できることが重要。

B. 汎用的な働く環境そのものの業務効率化(デジタル化)が一定出来ている

- 「社外への窓口になるような適切なメーラーが無い」、あるいは「多数の支援家庭とベンダーの間のコミュニケーションの仲介を人力で行っている」など、特定の改善業務(例:物品入出庫管理)以前の課題がある場合には、その課題解決を優先せざるを得ない。『働く環境そのものの業務効率化』を先に着手し、組織の余力を生み出す・デジタルへの苦手意識を下げることが重要。
- その上で、一気に色々やらない。ニーズの高い特定の業務から限定的に始める。

C. デジタル化による「成功の果実」に共感ができる

- 団体側で、支援できる世帯や取扱食量数といった「事業の規模を拡大したい」という目標がはっきりしていることが大前提。
- 物品の入出庫管理についていえば、今後法令でトレーサビリティが厳格に求められない限り、デジタル化しなくても「外部調査等、何かあったときに初めて、人力で頑張っ情報集約や集計を行えば良い」と方針を持つことも1つの経営判断。

モデル事業を踏まえ、今後、孤独孤立対策の担い手としてNPO等の非営利・インフォーマルな担い手の役割が拡大し、その業務効率を上げるうえでデジタル化が重要になるのであれば、デジタル化支援施策は間違いなく必要。

支援施策の設計者は、施策の実効性を高めるうえで以下の点を重視すべき：

1. 孤独・孤立対策の**現場の支援実態に理解が高いデジタル人材をいかに育てるか？**（※前ページ成功要因：Aに寄与）

打ち手① 中間支援組織あるいはシェアードサービスとしてノウハウを共有。

- 個々の団体の中でデジタル人材を育てるのは非効率。フードバンク業界の(株)マイファームのような組織も好例。
2. 個々のNPO団体等に「やらねばならない」プレッシャーもない中で、どう移行コスト（労力・時間）を乗り越えてもらえるか？（※前ページ 成功要因：B・Cに寄与）

打ち手② 「一緒に考え、伴走してくれる」中間支援人材の流入を増やす：

- NPOの現場を理解し、かつ、専門性のある中間支援人材の起用はコストも掛かるため、団体に中小”企業”向けの助成/補助金利用とともに提案するのも一案。
- 国から、アプリやシステム事業者に対して、非営利目的利用における廉価/無償開放をいかに奨励できるか。（「デジタル化は資金が無いとできない」の解消）

打ち手③ 現場レベルに合ったツールが提供される環境を整える：

- 「誰でも、使える」より「誰でも、作れる」が重要（作ったものは使えるから）であり、kintoneのような廉価に利用できるノーコードツールの選択肢が広がることも一助

令和5年度 「孤独・孤立対策活動基盤整備モデル調査」 ～アートによる社会包摂を通じた「福祉を超えた」協働モデルの構築～ 最終報告書（概要版）

認定NPO法人全国こども食堂支援センター・むすびえ

2024年3月5日

1. モデル事業の概要

本事業の背景

- 孤独・孤立対策は多くのNPOによって担われてきているが、多くは顕在化した課題への対処が中心であり、予防的対応は未だ十分とは言えない。また、顕在化した課題への対処は福祉的・相談支援的要素を強く持つが、福祉領域を超えた地域の諸アクターのつながりが弱く「福祉を超えられていない」場合が少なくない。
- 孤独・孤立がすべての国民・住民にとって無縁ではなくなっている現在、孤独・孤立対策が「福祉を超える」枠組みを提示できるかが問われており、その枠組みを構築するためには、福祉領域以外の地域の諸アクターの協働基盤の強化が必要である。

本事業の目的

- 孤独・孤立対策に取り組む団体（以下、実行団体）が、地域の多様な主体と連携し、孤独・孤立の日常生活領域における予防に資する「福祉を超えた」協働関係及び取組のモデルを構築すること。
- むすびえが実行団体によるモデル構築のプロセスに伴走支援を行うことで、実行団体の運営基盤を強化すること。

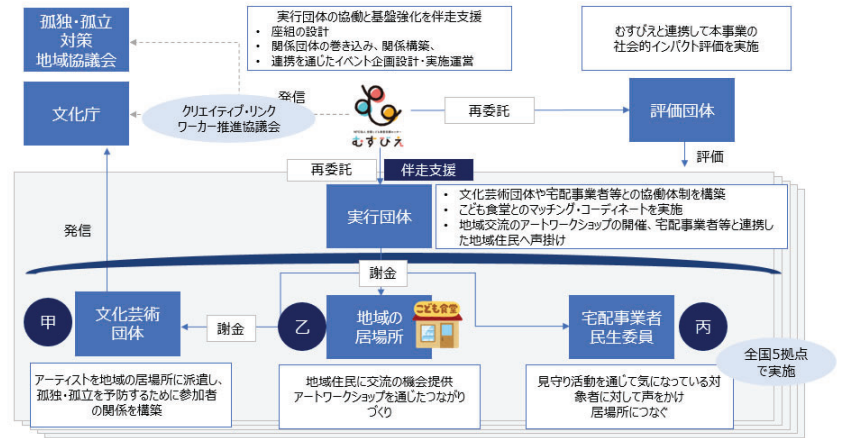
本事業の概要

- 本事業では、孤独・孤立の日常生活領域における予防に資する「福祉を超えた」協働モデルを立ち上げる取組として、実行団体が地域の多様なアクターと連携し、地域の居場所において、「アートによる社会包摂」を目的とした文化芸術ワークショップを開催する。
 - * 本事業におけるワークショップは、鑑賞を目的としたイベントではなく、アートを通じて人と人とのつながりを創出したり調整したりする「アートによる社会包摂」（文化庁基本方針より）を目的とした場とする。
- 実行団体による協働の座組の立ち上げと取組の企画・実施の一連のプロセスに伴走し、実行団体の運営基盤強化を図る。

1. モデル事業の概要

本事業の全体像

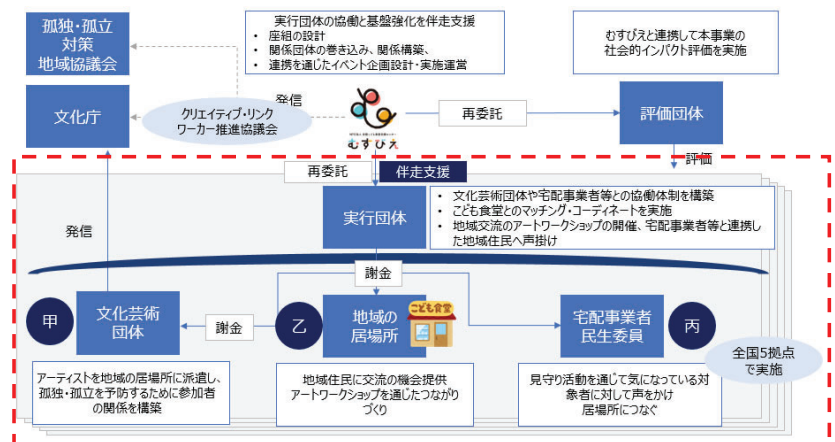
活動
①協働の座組の立ち上げ（5拠点） 実行団体と連携し、協働の座組を立ち上げる
②取組の企画・開催 協働のモデルを立ち上げるための取組として、実行団体が地域の多様なアクターと連携し文化芸術ワークショップを企画・運営する
③実行団体への伴走支援 座組と協働関係の構築、取組の企画・実施等の一連のプロセスに対して伴走支援を行い、実行団体の運営基盤強化を図る
④効果測定の実施 取組の孤独・孤立への予防に対する効果を検証する（評価機関による調査）
⑤全国展開に向けた事業構想の検討 本事業の取組を礎に令和6年度以降の全国展開を見据えた事業構想を検討する



2. 取組の概要

取組の概要

主体	役割
実行団体	- 実行団体が拠点とする地域において、文化芸術団体（甲）・地域の居場所（乙）・孤独・孤立状態にある人とつながりのある団体・機関（丙）をつなげ、協働関係を構築する。 - 甲・乙・丙と連携し、文化芸術ワークショップを企画し、地域住民に声掛けを行い、地域に開く形でワークショップを開催する。
文化芸術団体（甲）	- アーティストの選定・コーディネーションを行い、地域の居場所（乙）への派遣を行う。 - 文化芸術ワークショップの企画・開催を行う。
子ども食堂を含む地域の居場所（乙）	地域住民に交流の機会を提供し、文化芸術ワークショップを通じたつながりづくりを行う
孤独・孤立状態にある人とつながりのある団体・機関（丙）	見守り活動を通じて気になっている住民に対して声をかけ、地域の居場所（乙）につなぐ。



2. 取組の概要

取組の狙いと期待成果

- ・ 取組を通じて、地域の人々に他者とつながる機会を提供し、孤独・孤立を事前に予防する地域づくりを行う
- ・ 地域の事業者や民生委員と連携して地域住民に声掛けを行い、居場所につなげ、孤独・孤立状態の事後的対処を行う機会ともすることを旨とする

①取組を通じた孤独・孤立の予防	②実行団体の基盤強化	③地域における孤独・孤立対策の機運醸成と体制構築
・ ワークショップへの参加を通じて、居場所の参加者間でのつながりの創出や関係性の調整がなされ、孤独・孤立が予防される ・ ワークショップがきっかけとなり、孤独・孤立に陥りスクのある人やこれまで地域の居場所に接点のなかった人が居場所に参加するきっかけが生まれる／参加する、その結果、居場所を通じて地域住民間のつながりが増える	・ 地域の居場所・文化芸術団体・事業者／民生委員等との連携を通じて地域内に新たなネットワークが形成され、強化される ・ 実行団体の運営力・運営基盤が強化される	・ 当該地域における孤独・孤立対策への機運醸成と、地域の居場所・文化芸術団体・地域の事業者等、多様な主体による協働体制及び取組の推進体制が構築される ・ 福祉を越えた孤独・孤立対策の枠組みが提示され、福祉領域以外のアクター間での当該課題の認識や関心が高まる

3. モデル事業の成果（アウトプット）

アウトプット	指標
1) 協働の座組が立ち上がる	・座組の数（5拠点） ・各拠点における新規協働団体の数と体制
2) 文化芸術ワークショップの開催	・ワークショップの開催回数（最低3回×5拠点） ・ワークショップの参加人数

- ・ 公募により以下5団体を実行団体として採択。各団体が拠点とする宮城県、埼玉県、岐阜県、兵庫県、福岡県の5県を対象に事業を実施。
- ・ 各拠点において協働の座組が立ち上げられた。各拠点の座組の特色は以下のとおり。

団体名	団体概要	拠点地域	特色
特定非営利活動法人ふうどばんく東北AGAIN	地域の居場所を支援する中間支援団体	宮城県	実行団体が地域の居場所（乙）を兼務
一般社団法人埼玉県子ども食堂ネットワーク	地域の居場所を支援する中間支援団体	埼玉県	複数の地域の居場所（乙）が連携して広域で座組を組んだ例
公益財団法人可児市文化芸術振興財団	文化芸術団体	岐阜県	実行団体が文化芸術団体（甲）を兼務
認定NPO法人コミュニティ・サポートセンター神戸	地域の居場所を支援する中間支援団体	兵庫県	実行団体・甲・乙をそれぞれ異なる団体が担った例
NPO法人ドネルモ	文化芸術団体	福岡県	実行団体が文化芸術団体（甲）を兼務

3. モデル事業の成果（アウトプット）

アウトプット	指標
1) 協働の座組が立ち上がる	・座組の数（5拠点） ・各拠点における新規協働団体の数と体制
2) 文化芸術ワークショップの開催	・ワークショップの開催回数（最低3回×5拠点） ・ワークショップの参加人数

- ・各拠点における取組として、地域の居場所における社会包摂を目的とした文化芸術ワークショップを実施した。
- ・文化芸術ワークショップの対象層、規模、取り扱う文化芸術のジャンルの判断は実行団体に委ねる形としたため、以下のとおり様々であった。

拠点	宮城県	埼玉県	岐阜県	兵庫県	福岡県
開催場所	フードパントリー会場	地域の公共施設	こども食堂	こどもの居場所	こども食堂
対象者層	ひとり親家庭支援対象者 （宮城県全域）	こども食堂参加者 （広域）	こども食堂参加者 不登校児とその保護者	孤独・孤立リスクのあるこども、青少年、高齢者、外国人等	こども食堂参加者 不登校児とその保護者
規模	100世帯300名	40-50名程度	30-40名程度	10名	20-30名程度
ジャンル	多様なジャンル	ミュージカル	音楽	音楽、絵画、演劇	絵画、演劇

3. モデル事業の成果（ワークショップの様子）

宮城県	埼玉県	岐阜県
		
＜参加者の反応＞ ・ひとりではないと感じることができた。 ・同じひとり親の方とつながることができ、気持ちが楽になった。 ＜運営者の反応＞ ・これまでほとんどドライブスルーで実施していたので、話す機会はあまりなかった。今回は運営者が参加者と直接会話でき、参加者同士の会話も多く生まれていた。	＜参加者の反応＞ ・こどもがのびのび遊べる環境や初めての人に対しても物おじせず関われる環境だった。普段体験できないことへの挑戦の機会になった。 ＜運営者の反応＞ ・関わって頂いた方々からも、ご協力を頂いた方々からも、取り組んで良かったと大絶賛を頂いた。	＜参加者の反応＞ ・こどもたちが初めてさわる楽器にすぐ興味を持っていた。 ・音楽なので難しさがなく、大人もこどもも参加できたことがよかった。 ＜運営者の反応＞ ・3回続けて実施したことで一体感が生まれた。食べることと音楽が媒介となり参加者がより一層参加しやすい場になった。

3. モデル事業の成果（ワークショップの様子）

兵庫県	福岡県
	
＜参加者の反応＞ - 他者との接点が久しぶりで新鮮だった。 - みんなでひとつの絵を描くことがとにかく楽しかった。 ＜運営者の反応＞ - イベント開始時にはそれぞれ距離感があったが、音楽・絵画・演劇を共演することにより、その距離感は短期間で縮まることを実感した。特に演劇ではそれぞれの個性を把握し、関係性ができていた。	＜参加者の反応＞ - なかなか自宅ではできない体験をさせてもらった。こどもがこんなに絵を描くことに集中できるとは思わなかったため、こどもの新たな一面が見れた。 ＜運営者の反応＞ - こどもたちにプロのアーティストとの特別な体験を届けることができた。アートは参加者同士の会話や新規参加者の参加のきっかけになると感じた。

3. モデル事業の成果（アウトカム）

アウトカム	指標
①取り組みを通じた孤独・孤立の予防	
地域住民同士のつながりが増える	地域内の知り合いの数の変化
居場所への愛着度が上がる	居場所の愛着度合いの変化
参加者の数が増える	参加者の数、今後の参加意向
居場所が地域に一層開かれる	新規参加者数、世代や属性の広がり
参加者の行動にポジティブな変化が起こる	笑顔を見せる/感謝を伝える/参加者同士で会話をする人の数や割合の変化
②実行団体の基盤強化	
ネットワークが強化される	地域内での新たな協業団体の数
運営力・運営基盤が強化される	協働構築に向けた調整力、企画・運営力の強化
③孤独・孤立対策の機運醸成と体制構築	
実行団体の孤独・孤立に対する認識の変化	当該課題解決への貢献可能性に対する認識の変化、当該課題に取り組む意向、課題/ニーズ
協業団体の孤独・孤立に対する認識の変化	同上
協働が継続する または 新たな協働が立ち上がる	協働の座組数、協働継続に対する意向、課題/ニーズ

また、本事業の実施を通じて以下が明らかになることが想定される。

- ・実行団体が「福祉を超えた」協働モデルの立ち上げ及び円滑な実施を行う上での成功要因
- ・実行団体が協働を通じて円滑に取組（社会包摂を目的とした文化芸術ワークショップ）を行う上での成功要因
- ・協働モデルの継続における課題及びニーズ
- ・協働モデルの横展開の可能性と課題

3. モデル事業の成果（アウトカム① 取組を通じた孤独・孤立の予防）

狙い	- ワークショップへの参加を通じて、居場所の参加者間でのつながりの創出や関係性の調整がなされ、孤独・孤立が予防される。 - ワークショップがきっかけとなり、孤独・孤立に陥るリスクのある人やこれまで地域の居場所に接点のなかった人が居場所に参加するきっかけが生まれる。その結果、居場所を通じて地域住民間のつながりが増える。
定量評価	- 効果測定（参加者及び運営者へのアンケート調査と現地調査）の結果、今回の取組は地域住民同士の会話やつながりの増加、参加者の居場所への愛着度の向上に寄与することがうかがえ、将来的に孤独・孤立の予防への効果の発現が期待できることがわかった。 - アンケート調査の結果は以下のとおり（ワークショップ計15回、参加者234名分のアンケート回答に基づく（アンケート回収率38.6%））。 - ワークショップ参加者の43%が地域内の知り合いが増えたと回答 - 今回拠点となった地域の居場所へ複数回参加経験のある参加者のうち、66%がワークショップがあることで他の参加者との会話が増えたと回答 - ワークショップの参加前後で参加者の79%が地域の居場所が好きになったと回答、愛着度の変化の理由はどの拠点においても「ワークショップが楽しかったから」という回答が6-7割と最も高かった - 地域の居場所への今後の参加意向について、参加者の約9割が今後も参加したいと回答。その理由はどの拠点においても「ワークショップが楽しかったから」という回答が7-8割と最も高かった
定性評価	- 参加者からは以下の反応があった。 - ワークショップがあることで年配の方を含め新しい参加者が増えた印象。初めて会う人とも、いつもの参加者で顔見知りではあるものの話したことがない人とも会話することができた。 - ワークショップがあることも食堂とないことも食堂を比較すると、あることでゆっくり時間を過ごすことができ、初めて会う人を含め色々な参加者との会話が増え、親同士で子育てに関する話などもできた。 - 岐阜県ではワークショップがきっかけで母子寡婦会からひとり親家庭の方が6組参加し、社協担当者との接点づくりや不登校支援・相談支援につなげることができた例もあった。

3. モデル事業の成果（アウトカム① 取組を通じた孤独・孤立の予防）

【孤独・孤立の予防に有効な文化芸術ワークショップの特徴】

- 現地調査を通じて、文化芸術ワークショップの内容によって地域住民同士の会話やつながりの増加に違いが出る可能性が示唆された。具体的には、ワークショップの中で参加者同士の交流や協働が含まれる形式と参加者が個人（または家族単位）で体験する形式では、前者の方がより参加者同士の交流を通じたつながりの醸成に寄与すると考えられる。
- 今回の実践例から、住民同士のつながりの増加を意図したワークショップの設計において協働団体同士が共通認識を築くべき大事な点として以下が挙げられる。また、これらを実際にワークショップを行うアーティストに対しても適切に伝達し、関係者全員が共通認識を共有していることが重要と考えられる。

- ①文化芸術ワークショップの目的
- ②ワークショップの対象（誰にとって）と理想とする場のイメージ（どのような場とするか）
- ③②のようなワークショップを設計する上で大事にしたい要素

- 今回のワークショップの目的は文化芸術を通じた社会包摂にあったが、こどもの体験格差の解消というニーズも参加者や居場所運営者にはあり、地域の居場所という暮らしの身近な圏域において家庭では得られない文化芸術体験の機会に期待があることがわかった。「文化芸術ワークショップ」は目的設定と内容によって意味合いも効果も異なる。現場のニーズを汲み取りながら、適切な目的設定と内容の設計を行うことが、社会包摂/孤独・孤立対策に効果的な文化芸術ワークショップを設計・実施する上で重要であると考えられる。

【団体による効果の受け取り方の違い】

- 今回のワークショップが孤独・孤立の予防への効果が期待されることは確認できた一方、その効果の意味合いや受け取り方は拠点となる地域の居場所の活動目的や運営方針によって異なることが示唆された。
 - （多世代）交流に重きを置いた居場所において、今回の取組は当該居場所のビジョンや目的達成を後押しする施策として受け取られた
 - 課題を抱えたこども/家庭を支援につなげるセーフティネット機能に重きを置いた居場所においては、今回の取組が運営者と参加者との接点が減るため、団体の目的に対する親和性は高くないと取れるフィードバックがあった
- 拠点となる団体/居場所の目的・考え方等によって効果の捉え方や取組の意味合いが異なると考えられるため、今後、全国への横展開を図る際にはこの点に留意する必要がある。

4. モデル事業の成果（アウトカム② 実行団体の基盤強化）

評価の 観点

- a) 財政基盤の強化や人材育成を通じた組織力の強化等、「団体固有の基盤強化」
b) 協働を通じた外部リソースの活用も含めたヒト・モノ・カネの充実による「協働型の基盤強化」

- ・ 拠点ごとに座組の特徴や団体間の役割分担と連携の進め方が異なることから、基盤強化の効果の発現及び実感も拠点や団体によって様々だった。本事業の実施団体の基盤強化に対する効果とその成功要因を形式知化することは難しいが、効果が確認された事例を以下に示す。

a

- ・ 実行団体の団体固有の基盤強化の事例
 - ・ 組織としての事業企画・推進ノウハウの獲得
 - ・ 団体職員の事業推進力の向上
 - ・ 更なる事業展開につながる実績と学びの獲得
- ・ 文化芸術団体（甲）と地域の居場所（乙）の基盤強化の事例
 - ・ 事業推進ノウハウ獲得による人材育成と組織内での波及
 - ・ 自団体の強み・弱みの再認識
 - ・ トップダウン的運営から自発性を重視した運営への変化
- ・ 協働型の事業により責任と権限を果たし合いながら共に事業を進める中で、他団体の組織文化や異なる事業運営の在り方に深く触れたことで様々な学びや刺激につながったことがうかがえる。

b

- ・ 兵庫県の例から、本事業は協働型の基盤強化の観点においても効果があったこと、またネットワーク強化が基盤の強化における重要なファクターとなることがわかった。

実行 団体	中間支援組織の役割と機能発揮において、地域のシーズ（社会資源）とニーズの知識とネットワークが重要。法人としてシーズ側のネットワークが強化された。
甲	地域に入り社会包摂に関わる取組を行うという目標を、財団にはない機能/強みを持った団体と組むことで実現でき、実績がつくれた。
乙	他団体と協働し互いの強み弱みやリソースを補完し合うことで、自団体だけでは難しい事業や取組を起こせることがわかった。

4. モデル事業の成果（アウトカム③ 孤独・孤立対策の機運醸成と体制構築）

評価の 観点

- a) 実行団体及び協働団体の孤独・孤立課題と対策に対する認識の変化
b) 協働の継続または新たな協働が立ち上がる

a

- ・ 本事業を通じて、複数の座組において孤独・孤立の課題や当該課題の解決に対して自団体/今回の取組ができることを議論し捉え直す機会が生じた。
- ・ これらの事例から得た示唆は以下のとおり。
 - ・ 孤独・孤立という言葉には、深刻な状況を想起させる強さがあること、日常生活領域における予防の文脈が想像しづらく、自分とは距離の遠いものであると感じさせる傾向があること
 - ・ 多様な主体が孤独・孤立対策に参画しやすい機運を醸成するためには、孤独・孤立課題が誰しもにとって陥る可能性のある身近な課題であること、日常生活領域における予防も重要であること、孤独・孤立対策を目的としていなくとも普段から行っている地域活動等がその予防策としての機能を有するものであること、などを広く発信し、人々の課題認識を変え、参画のハードルを下げる 것이重要
 - ・ そのために、誰にとってもわかりやすく受け入れやすい形で上記を伝える力が当該課題の対策を進める行政・自治体・中間支援団体等には求められる

埼玉県	孤独・孤立対策への手詰まり感 ⇒ 当該課題の捉え方とそれに対するこども食堂の在り方（包摂的アプローチ）を再定義。納得感が醸成され気が楽になった。
兵庫県	実行団体・協働先が当該課題のハードルの高さから躊躇いや不安を感じていた ⇒ 当該課題の捉え方を協議し、民間/地域にも「だからこそ担える役割（ゼロ次予防）」を検討。当事者意識が芽生え心理的ハードルが下がった。

b

- ・ 全ての実行団体が今回の取組の意義を実感し継続の意向を示している
- ・ 兵庫県の実行団体においては、他団体との協働と地域のリソース（アーティスト）活用により、2024年度に神戸市内9区への展開を検討
- ・ 一方、協業及び取組の継続と横展開の双方において、資金の確保が課題として挙げられる（５．（２）にて後述）

4. モデル事業の成果

モデル事業を進める上で明らかになった課題

(1) 協働先との事業目的や事業の推進における目線合わせ・コミュニケーションの難しさ

- いくつかの座組では、事業の目的や取組内容に対する目線合わせにおいて課題に直面した。
- 今回の5拠点における実践から明らかになった分野を超えた多様な主体の協働における成功要因は次項(3)のとおり。

(2) 孤独・孤立が気になる層へのアウトリーチの難しさ

- 地域の事業者や民生委員等（「丙」団体）の巻き込みにより「孤独・孤立が気になる人」への声掛けに意識的に取り組む中で、実践を通じて当該層に向けた広報・アウトリーチにおける以下のような難しさに直面した。
 - 「外に出ている元気な人」には情報を届けられるが、ひきこもりがちであまり外に出ない人や地域と接点がない人に届けることが難しい
 - 「孤独・孤立」「つながり」という文言が逆に当該層への発信や声掛けの妨げになってしまう
- 上記の課題に対し、実行団体間の中間報告会の場において、以下の議論が交わされた。
 - 孤独・孤立対策を前面に打ち出すことで進む対策と、前面に打ち出さないからこそ進む対策がある。特に日常生活領域における予防においては、孤独・孤立をあえて打ち出さずに広く地域にアプローチしていく中で、参加者である「みんな」の中に孤独・孤立課題の当事者が包み込まれていくような包摂的なアプローチが有効である。
 - そのため社会環境を変えることが重要であり、本事業のように多様な主体が協働することで地域の様々な分野で活動する主体に対して孤独・孤立対策の視点を養っていくことが必要である。
- 一方、この課題に直面したことで、兵庫県と埼玉県の座組においては、前項のアウトカム③に示したような孤独・孤立の課題や自団体の取組/今回の協働の意義に対する認識の変化/再構築につながったことは、本事業の成果の一つと考えられる。

5. 他地域への横展開の可能性の検討

横展開する際のアドバイス

(1) 事業活性化要因：アートコーディネーターの巻き込み

- 「人と人とのつながりを創出したり関係性を調整したりする『アートによる社会包摂』を目的とした文化芸術ワークショップ」を行う上では、その取組の趣旨に合致した文化芸術体験を提供できるアーティストの選定及びアーティストとのコーディネーションが可能な組織または個人（以下、アートコーディネーター）の存在が重要である。
- 実行団体が取組の目的と狙いを深く理解していたこと、アートコーディネーターとしての機能を持った組織または個人を巻き込むことができたこと、実行団体によってアートコーディネーターとの目線合わせが適切に行われていたことが今回の成功要因として挙げられる。
- 但し、本事業に参画した文化芸術団体によると、アートによる社会包摂について十分な理解・知識・経験を持ったアートコーディネーターもアーティストも未だ多くはなく、担い手の育成が課題である。そのため今回の事業のような規模及びレベルでの座組の構築も取組も難易度が高く、そのままの形で全国展開することは難しいとの指摘があった。横展開においては、アートコーディネーターが介在して質の高いワークショップの設計やアーティスト選定・派遣を行うモデルの他、地域の居場所に社会包摂を目的とした文化芸術体験を提供できる地域のアーティストを活用した汎用性の高い簡易版のモデルの検討が必要と考えられる。

(2) 地域/テーマ側と文化芸術側の双方のコーディネーターの存在

- 上記に加え、以下の2つの側面から、地域やテーマ（孤独・孤立対策）の知識・経験・ネットワークを持ったコーディネーターの存在が重要と考えられる。
 - 取組の目的設定とその背景課題の共通認識の確立、及び、実践と学習を通じた知見の蓄積と取組内容の発展
 - 分野を超えた連携の浸透と機運の醸成

(3) 目的設定と役割分担

今回の5拠点における実践から、分野を超えた多様な主体の協働における成功要因として以下が明らかになった。

目的の共有	事業の背景、狙い、意図、協働の目的。取組を通じて何を目指し、その過程で何を大切にするか。
明確な役割分担	事業の全体像と各団体の役割・所掌範囲。グラウンドルール作成による安心安全の確保。
当事者意識の醸成	孤独・孤立の課題認識の共有を通じた当事者意識の醸成。協働への意欲・モチベーションの醸成。

5. 他地域への横展開の可能性の検討

阻害要因として想定されること

（１）資金リソースの確保の難しさ

- 今回の取組について、参加者からの評価も高くすべての実行団体が継続の意欲を見せている一方、取組を継続・横展開するには資金確保が課題であるとの声が寄せられている。
- いずれの実行団体・甲・乙も普段から自力で資金調達を行っているものの、こども食堂をはじめとした地域の居場所の日常的な運営等、従来の活動を継続することに資金的・人的リソースに限界がある。今回のような取組を従来活動に加えて継続し、日常的に実施するためには資金的及び人的リソースの確保が課題であり、持続的な資金調達のスキームや機会を合わせて構築する必要がある。
- また、今回の取組のようなアートコーディネーターが介在して質の高いワークショップの設計やアーティスト選定・派遣を行うモデルの他、地域の居場所に社会包摂を目的とした文化芸術体験を提供できる地域のアーティストを活用する等、汎用性の高い簡易版のモデルの検討が必要。

（２）地域の居場所への負担の大きさ

- 今回の取組はいずれの地域の居場所（乙）からも評価が高かった一方、関係者との調整や事前打ち合わせ、当日の運営等、負担が大きかったとの声が挙げられた。
- 兵庫県の座組のように、実行団体・甲・乙をそれぞれ異なる団体が担い、地域の中間支援団体が実行団体を担っていた場合、実行団体がハブになりながら全体のコーディネーションを行うことで乙への負担が抑えられていた可能性があるが、いくつかの座組においては乙に大きな負担が生じていたことがわかった。本事業に乙として関わった団体からは、少ない人数で運営しているこども食堂がこの規模及び内容の取組の受け皿になることは難しく、場所/環境と十分な人員が整っているこども食堂でないと難しいのではとのフィードバックがあった。
- また、環境と人員ともに整った団体であっても、一定程度の負荷がかかる取組であるため、経営層及び取組を推進する実務者の共感や意欲があることが重要であるとの見解が示された。
- 上記に鑑み、地域の居場所を支援する中間支援団体が参画することで乙への負担を軽減する等、座組における工夫を行うことも重要であると考えられる。

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。

3

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

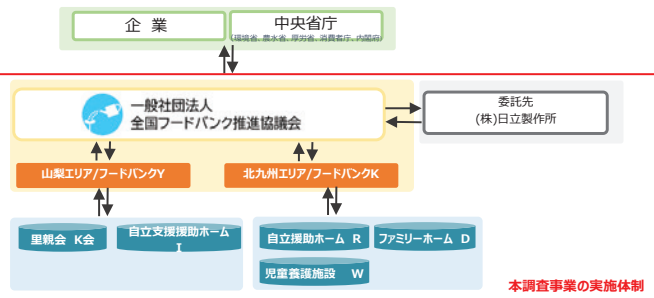
山梨 北九州

- ・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。



本調査事業の実施体制

◆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

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

32

4

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	

5

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、十分な支援を行っていないため、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いない

社会全体で支える仕組みが必要

33

6

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。



C.ケアリーバーへの食料支援



7

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

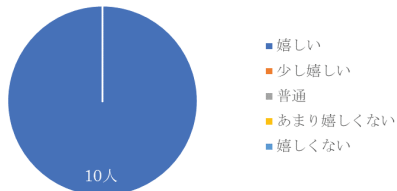
◆受益者向け「食品配布に関するアンケート」結果

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、施設在在者から「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思いましたか？



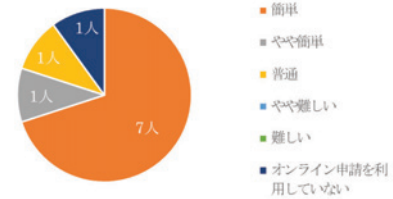
今後も利用したいと思いますか？



ITツールの有用性

ケアリーバーや施設在在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。

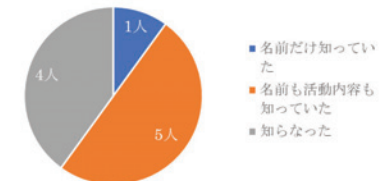
オンライン申請はどのように感じましたか？



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？



9

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

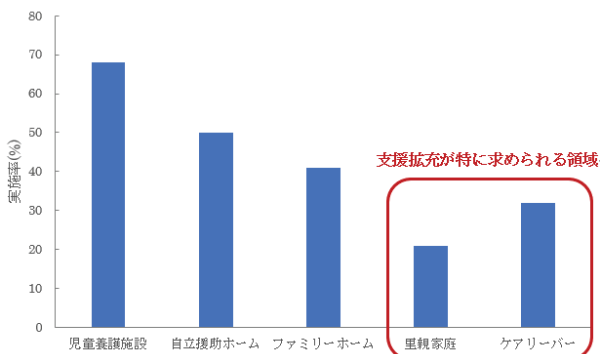
山梨 北九州

◆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

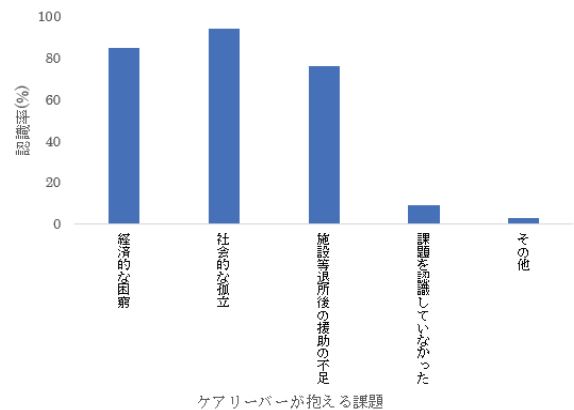
施設在在者と比較して、施設に在在していない里親家庭や、施設を在在したケアリーバーへの食料支援の実施率が低いことが明らかとなった。



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		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			社会的養護施設以外の相談窓口を教える、提供する
5	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	ケアリーバーから声を上げてほしい	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) 新たな相談窓口が提示されることは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。



11

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う一方で、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。

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 概要版

孤独・孤立対策に取り組むNPO等の活動基盤の強化

団体名：一般社団法人RCF

発表者名：前田・千田

1. モデル事業の概要

本調査の背景/課題

- 令和4年2月、政府はコロナ禍でより深刻化/複雑化した孤独・孤立の問題に取り組むこととし、その一環として、孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム（以下、PFと称する）が設立された。
- PFでは会員団体が「地域包括的支援の在り方」等について検討を重ねた。そして「孤独・孤立の予防や早期発見には、当事者や家族が他者と緩やかに繋がりが続けること」の重要性が説かれ※1、その後改訂された「孤独・孤立対策の重点計画」にも反映されることとなった※2。
- 同時に上記実現へ向けては「地域には多くの民間団体が活動するため、行政や中間支援組織によるつながりが必要」※1「中間支援組織が有する知見を民間団体へ届ける支援が必要」※3等、中間支援組織の介在が求められた。

本調査の目的/目標

■目的

- NPOへ地域内連携の構築や居場所提供等取組の推進支援を通じて、自治体/社会福祉協議会/NPO等が連携し、孤独・孤立の予防や早期解決に資する取組を実施/継続/拡張するための参考資料となる。

■テーマ

- 孤独・孤立対策に取り組むNPO等の活動基盤の強化

■目標

- NPOが地域内の行政や他団体と連携した支援を開始/推進する上での参考資料を獲得する。
 - 民間団体が中心となった自治体/社協等との取組の生み出し方（PDCA、人吉市）
 - 自治体/NPO等と生み出した取組の推進方法（PDCA、宇和島市）

※1. PF分科会2「きめ細やかな支援や、地域における包括的支援に向けた行政(国、地方)・民間・NPO等の役割の在り方」中間整理より引用(P.3～5、P.11)。

※2. 「孤独・孤立対策の重点計画(令和4年12月26日改定)」を指す。 ※3. PF分科会2「第1回議事録」より引用(P.16)。

2. モデル事業実施地域の概要（宇和島市）

U.grandma（愛媛県宇和島市）の取組

背景と課題

- 令和4年度より宇和島市や民間事業所と連携して食支援を実施しており、本年度は、座組として、潜在層の把握/深刻度の高い個別ケースの対応等に取り組意向がある。
- U.grandmaは従前より宇和島市こども家庭課等の事業経験はあるものの、本座組で初めて連携する部局や機関があること、また従前から人員不足の課題を抱えていること等から、中間支援機能を活用することで宇和島市等との取組促進へ繋がり、U.grandmaの持続的/安定的な活動基盤構築の一助となるのではないかと考えた。

目的

- NPOが自治体や民間事業所等と連携することで生じる強みを明らかにし、他地域（NPOや自治体等）の参考資料を得る。

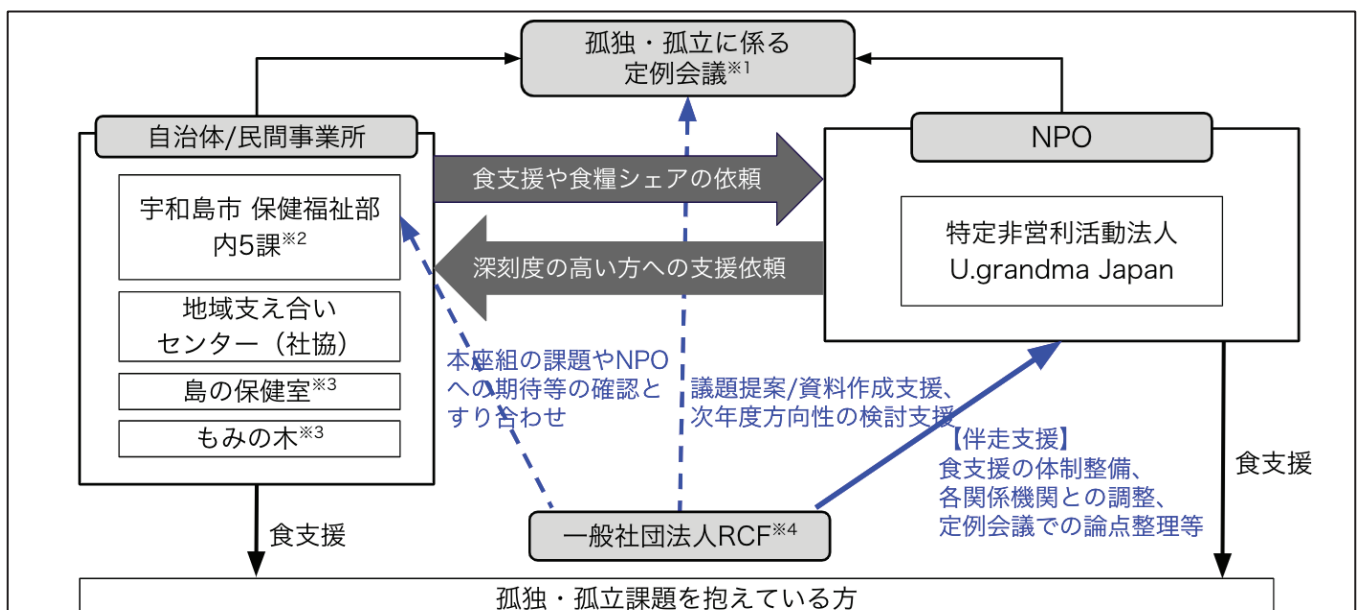
今回の取組

- ①食支援件数（潜在層の把握件数）の増加へ向けた体制整備支援
 - 判断基準や役割の明確化、及び、マニュアルの作成/運用支援
 - 当事者情報の共有のための引き継ぎ簿の作成と運用支援
- ②より複雑化/深刻化した課題を抱える当事者への個別ケース検討支援
- ③次年度以降の本取組の推進/拡張へ向けた検討支援



2. モデル事業実施地域の概要（宇和島市）

- ・ U.grandma、宇和島市、社会福祉協議会、及び民間事業所等が令和4年度に構築した座組を継続運用。
- ・ 弊団体はU.grandmaへの伴走を通じて、食支援手順の整備/各種フォーマットの作成/定例会議の論点整理等に取り組む他、自治体/民間事業所とU.grandma間の調整役も担っている。



※1. 令和4年度「地方版プラットフォーム推進」事業で運用した会議体を継続 ※2. 福祉課/高齢者福祉課/保険課/保険福祉課/こども家庭課 ※3. 民間の介護事業所や相談支援所
 ※4. 主にひとり親/独居高齢者/精神疾患をお持ちの方等の生活困窮者を対象

3. モデル事業の進捗報告と成果（見込み）（宇和島市）

事業成果・KPI達成状況	
取組	達成状況
①体制整備支援	12月にアウトプット2種（以下参照）が完成し運用中
②個別ケース検討支援	10月より定例会議で実施中（計4件） ※個別ケース対象とはならないが食支援や見守り支援が必要な方の繋ぎは12件
③次年度検討支援	次年度の取組継続は決定しており、財源を検討中

■取組①体制整備支援：手順詳細設計/マニュアル作成

- ・従前よりNPO/自治体/民間事業所がそれぞれの手法で食支援をしていたため、改めて本座組における食支援の在り方を定義付け。
- ・また支援完了までの全過程の判断基準や役割を明確化/言語化することで、支援の抜け漏れのない安全性を担保した手順を構築。

自治体とNPOによる食支援連携 マニュアル(案)

#	対応者	中項目	手順 小項目
1	自治体等	当事者の発見	窓口業務を行う中で、以下の2条件両方を満たす方(以下、当事者と称する)を見つける。 —現在生活困窮状態にある、或いは、その恐れがあり、経済状況や心身状況及び世帯状況等から自治体支援のみでは対応が困難である。 —当事者に生活困窮状態の深刻化予防、或いは、根本要因の軽減/解決へ向けて取り組む意思がある。
2	自治体等	支援方針の決定	上記当事者の生活困窮状態の根本的な軽減/解決へ向けて自治体支援を、同時に、直近の軽減へ向けてNPOによる食支援を行う。 —NPOの主な役割は食支援とし、その中で当事者について気づいた点や把握できた情報があれば、自治体へ共有していく。 —食支援の頻度や回数等は月1〜2回程度を基本としつつ、当事者状況に応じて自治体が決定する。
3	自治体等	食支援受給の意思確認	当事者へ以下を伝え、NPOによる食支援の受給意思を確認する。 —NPOへ個人情報等を共有すること —食料の品目や種類の嗜好選択はできないこと(アレルギー等は除く) —自治体やNPOが提供する生活困窮状態の軽減/解決に向けた支援を受けること —#1に示す条件を満たさない自治体が判断した場合は支援終了となること
4	自治体等	NPOへの食支援依頼	当事者から食支援の受給意思を確認できたら、NPOへ電話で以下を伝える。 —当事者氏名 —食料の数量及び回数(大人X名/子どもX名/日分) —食料の希望(アレルギーがある/ライフライン停止により調理不要品が良い/栄養補助食品が良い/明確困難のためスナック類が良い等) ※対応できない可能性もあり —受取日時

■取組①体制整備支援：引き継ぎ簿作成

- ・これまで電話や窓口で行っていた支援依頼や当事者の情報共有について、項目の抜け漏れの防止/全関係者の統一共有を目的にフォーマットを作成。
- ・取組②食支援連携した当事者のうち、個別ケースの対象候補者の選定も、本フォーマットで支援状況を見ながら行っている。

自治体とNPOによる食支援連携 引き継ぎ簿(案)

自治体とNPOによる食支援連携 引き継ぎ簿(案)	
項目	内容
1	自治体とNPOによる食支援連携 引き継ぎ簿(案)
2	自治体とNPOによる食支援連携 引き継ぎ簿(案)
3	自治体とNPOによる食支援連携 引き継ぎ簿(案)
4	自治体とNPOによる食支援連携 引き継ぎ簿(案)
5	自治体とNPOによる食支援連携 引き継ぎ簿(案)

5

2. モデル事業実施地域の概要

人吉コミュニティ事務局にじのおと（熊本県人吉市）の取組

背景と課題

- 令和2年7月の豪雨発災を受けて、弊団体がつなぎ役となり民間企業からにじのおとへの資金的支援を実施。にじのおとは自身が事務局を務める協議会内の4団体と連携し、市内の子どもや親への食支援に取り組む。結果、各団体が活動地域内の子や親と関係性を構築し、子ども食堂等を通じて彼らと緩く繋がり続ける手法や体制を構築。
- 協議会外にも子ども食堂実施団体が増え、各団体が自治体や社協との連携意向があったが、既存業務で手一杯のため、具体的な検討へ至っていなかった。一方、自治体にも子ども食堂実態を把握したいニーズがあるが、あまり進んでいなかった。

目的

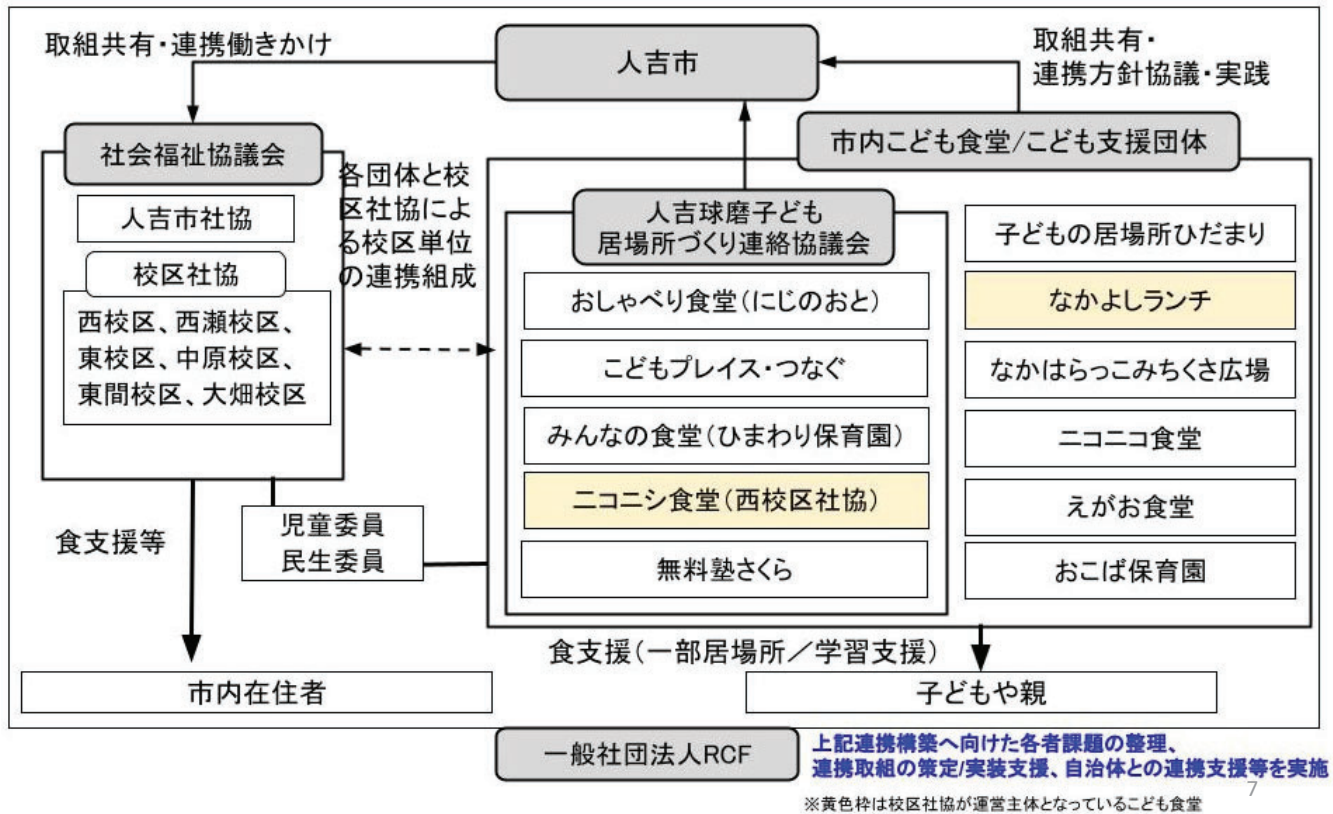
- にじのおとへの伴走支援を通じて、地域内の支援団体同士および行政との相互連携体制の構築すると共に、各団体の運営安定化および課題を抱える当事者の早期発見、長期的な見守りが可能な状態を目指し。以下に取り組む。さらには市社協や民生委員など地域の様々なプレイヤーの参画により、特に民間支援団体の孤軍奮闘ではない地域全体での「他社と緩やかにつながり続ける機会」の創出のための取組継続へ向けた参考資料となる。

今回の取組

- ①自治体および社協連携に向けた、にじのおとおよび市内の子ども食堂の運営状況・課題や個別ノウハウの把握、可視化、共有（校区社協運営ケース、NPOや飲食店などの民間運営ケースによる取組の違い等の把握）
- ②にじのおと及び協議会を中心とした、協議会外の市内の子ども食堂運営団体/自治体/市社協/校区社協/児童委員による連携取組の支援
- ③自治体/市社協/にじのおとによる次年度継続へ向けた検討支援

2. モデル事業実施地域の概要（スキーム図/人吉）

・令和2年の水害を機に連携した協議会を軸として、以降に拡大した地域内のこども食堂およびこども支援団体を加えて地域全体の取組を目指す。弊団体は、協議会の事務局にじのおとへの伴走支援として、協議会内外の全団体の活動実態調査、課題整理等を行う他、人吉市も含めた連携体制整備を進めてきた。



3. モデル事業の進捗報告と成果

事業成果・KPI達成状況		
	取組	達成状況
1	①市内こども食堂の運営状況・課題等の把握、可視化	・当初の6団体に加え、さらに4団体の情報も集約済。 さらに2団体ほど増えており、今後も定期的な情報更新が必要。
2	②市内のこども食堂運営団体/自治体/市社協/校区社協/児童委員による連携取組の支援	・11月から団体/自治体の連携MTGを毎月実施。 ・2月には市内のこども食堂10団体と居場所2団体/自治体/社協などが連携し、こども食堂フェスティバルを実施。
3	③自治体/市社協/にじのおとによる次年度継続へ向けた検討支援	・定期的なイベント開催の協力、活動状況や課題の共有などを継続していく予定。こども食堂の補助金も継続見込み。

取組①

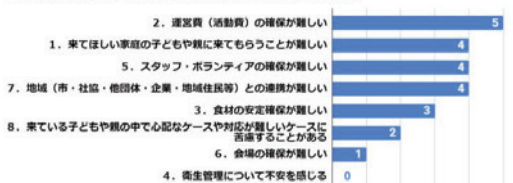
- こども食堂を実施している各団体、市や社協関係者にも現状把握のため、ヒアリングやアンケートを元に市内のこども食堂の団体概要一覧を作成。（左図）
- 利用状況や運営の課題についてもアンケート実施。（右図）市では「第2期人吉市子ども・子育て支援事業計画」に「地域における子どもの居場所としての子ども食堂について、運営課題等の調査研究を行い、今後の支援、連携の在り方について整理します。」記載があるため、本アンケートは参考資料として活用いただけるよう、市へも共有した。



・運営上の課題として、最も多く選択されたのは「運営費（活動費）の確保が難しい」だった。

「来てほしい家庭の子どもや親に来てもらうことが難しい」「スタッフ・ボランティアの確保が難しい」「地域（市・社協・他団体・企業・地域住民等）との連携が難しい」がそれぞれ4団体で次点となった。

以下の課題のうち、最も課題と感じる3つを選んでください。



3. モデル事業の進捗報告と成果

取組②

- 10月からにじのおとと自治体での毎月打ち合わせを実施。第1回はこども食堂の状況を共有、第2回に課題を整理したアンケートの共有、第3回～第5回こども食堂実施団体代表者が8名参加し、こども食堂団体が協力したイベント開催についての共有と協力依頼を実施。
- 2月には市内のこども食堂10団体と居場所2団体、自治体、社協など関係者と連携したこども食堂フェスティバルを開催。40名を超えるボランティア、関係者などで運営し、野菜や飲料などは地元企業の協賛を得て実施。**40世帯90名**を超える子育て世帯や、高齢者が来場し、手話体験や段ボール遊び、絵本の読み聞かせなどプログラムで楽しむ他、カレーと地域の味だご汁、デザートなどを味わった。
- 来場者の中には市の子育て支援施設からの紹介で、はじめてこども食堂に来てみたという親子や、親に進められてきたという中学生友人同士、3世代で来場した方、ひとり暮らしのお年寄りで持ち帰りする方など様々な世代の方が来場した。



3. モデル事業の進捗報告と成果

取組②

- 市は当日、子育て支援に関する情報をまとめた配布物を作成し、ブースを設けて相談対応可能な職員が対応するなど連携してイベントを行う初めての事例となった。また、市のFacebookでも事前の告知や、実施後の記事掲載も実施し、市内のこども食堂の存在を広報することにも協力いただき、人吉新聞でも取り上げられることでこども食堂を知らないまたは行きにくいと感じている層へもその様子を知らせてもらえる機会となった。
- また、3月には本イベントの振り返りを行うほか、4月以降にもイベントを企画しており、これを機会にNPOと市との定期的な情報共有の場を設け、より効果的な支援についても議論、検討していく。



左上：人吉市役所公式Facebookより

左下：当日の人吉市のブースならびに子育て情報がまとめられた配布物

「人吉子ども食堂フェスティバル」 温かい食事回で交流 2024/02/23



人吉市内で活動する子ども食堂、子どもの居場所づくり団体による初の「人吉子ども食堂フェスティバル」が18日、同市東西コミセンで開かれ、子どもや家族、一般住民など大勢が訪れて温かい食事や体験を楽しんだ。

市内各地でそれぞれ活動する各団体が顔を合わせ、交流し、将来的なネットワークづくりも見据えた情報交換や情報共有のきっかけになればと実行委員会（松田亜希子委員長）が主催し、12団体が参加。同市が後援した。

コミセン全体を大きな子ども食堂（地域食堂）や子どもの居場所に見立て、事前に各団体や市のSNS（会員制交流サイト）などで情報を発信。午前11時のオープン前から老若男女が詰め掛けた。

1階の調理室では地域などから食材提供を受けてカレーライス、だご汁、フルーツヨーグルトなど200食を調理。館内はおいしそうないに包まれ、持ち帰りの人も会食の部屋も笑顔があふれた。

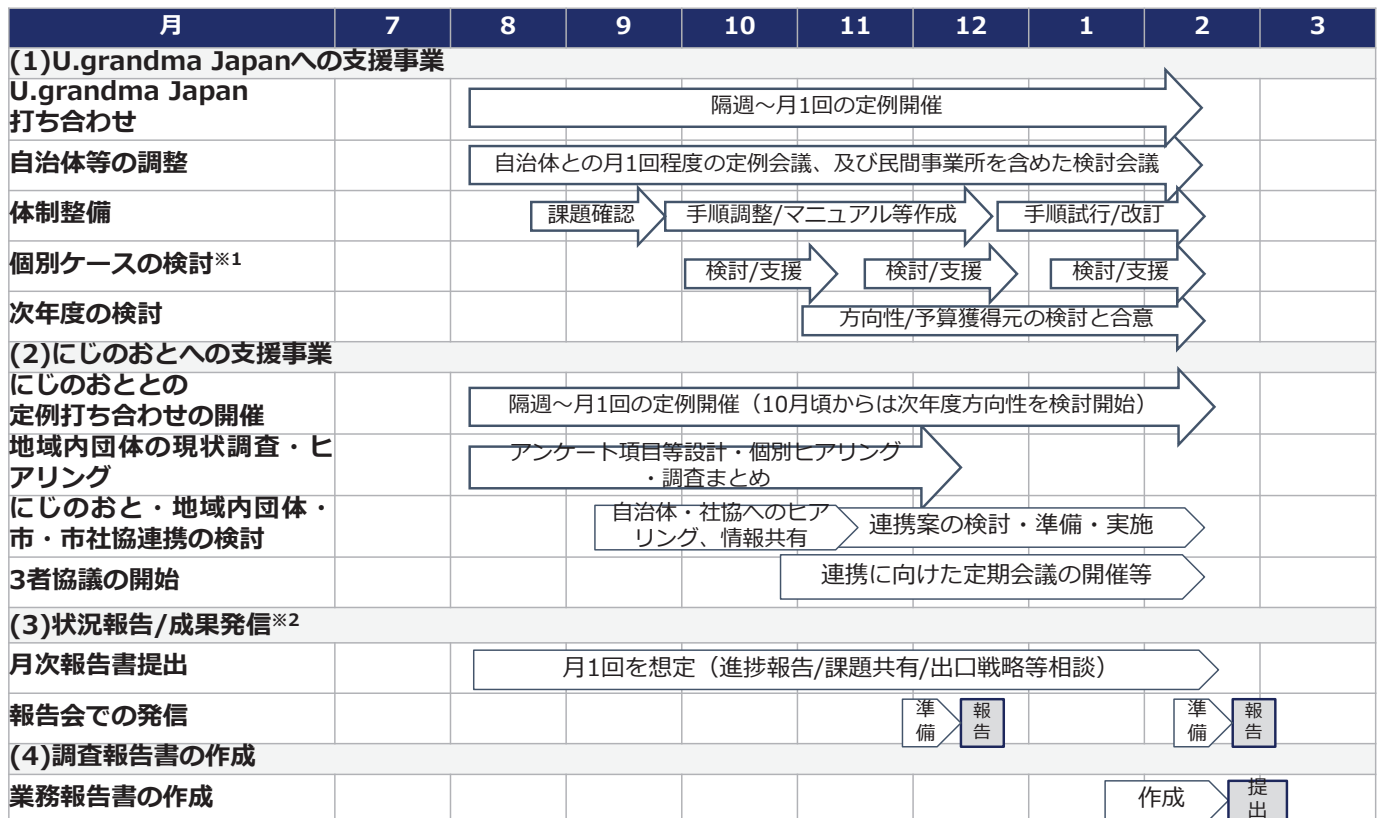
2階では大型絵本の読み聞かせや段ボール工作、熊本県ろう者福祉協会球磨支部と熊本県手話サークルわかぎ人吉球磨グループの手話体験、体育館ではミニグラウンドゴルフなどの体験コーナーも。

松田委員長によると、令和2年7月豪雨後は高齢者福祉の役割を担う拠点も増えているといい、「今後も定期的なイベントや研修、新しく活動を立ち上げたい人のサポートや、将来的なネットワークづくりにもつながれば」と話していた。

右：人吉新聞社 HitoYoshiSharePlazaより

4. 実施スケジュール

・当初7月には各団体への支援事業を開始予定だったが、本事業自体の開始に合わせ、本格的な稼働開始は8月からとなっており、約6か月間の事業となった。また、それぞれの活動概要については、目的に対しより効果的な形かつ実態に即した内容に修正・更新しながら推進した。



※1. 自治体/民間事業所が出席する定例会議で検討する。 ※2. 貴室が開催する報告会に加えて、弊団体及び支援団体の各ウェブサイトでの発信も計画する。

5. 他地域への横展開の可能性の検討

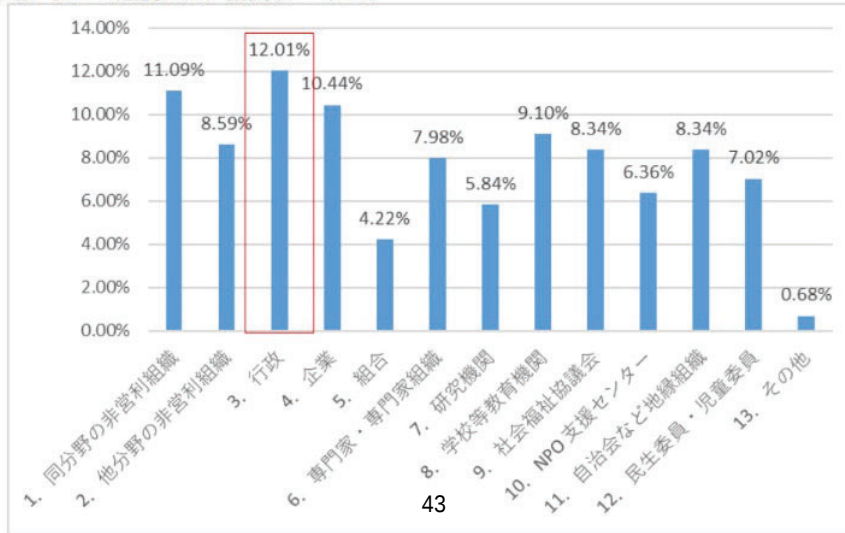
・自治体は地域内のNPO等と連携して孤独・孤立対策を事業を推進することが求められている一方、NPOもそのニーズは高い。全国の、孤独・孤立対策に資するNPO法人/社会福祉法人/一般社団法人/一般財団法人/株式会社/任意団体等約9,500団体を対象に実施した「令和4年度 孤独・孤立対策に資するNPO法人等の連携促進等に関する調査研究事業」によると、**今後連携したい機関として「行政」の割合が12%超と最も高いというデータがでている。**（参考：「令和4年度 孤独・孤立対策に資するNPO法人等の連携促進等に関する調査研究事業」報告書／一般社団法人RCF）

3.2. 調査結果

⑤連携に関する傾向(1/2)

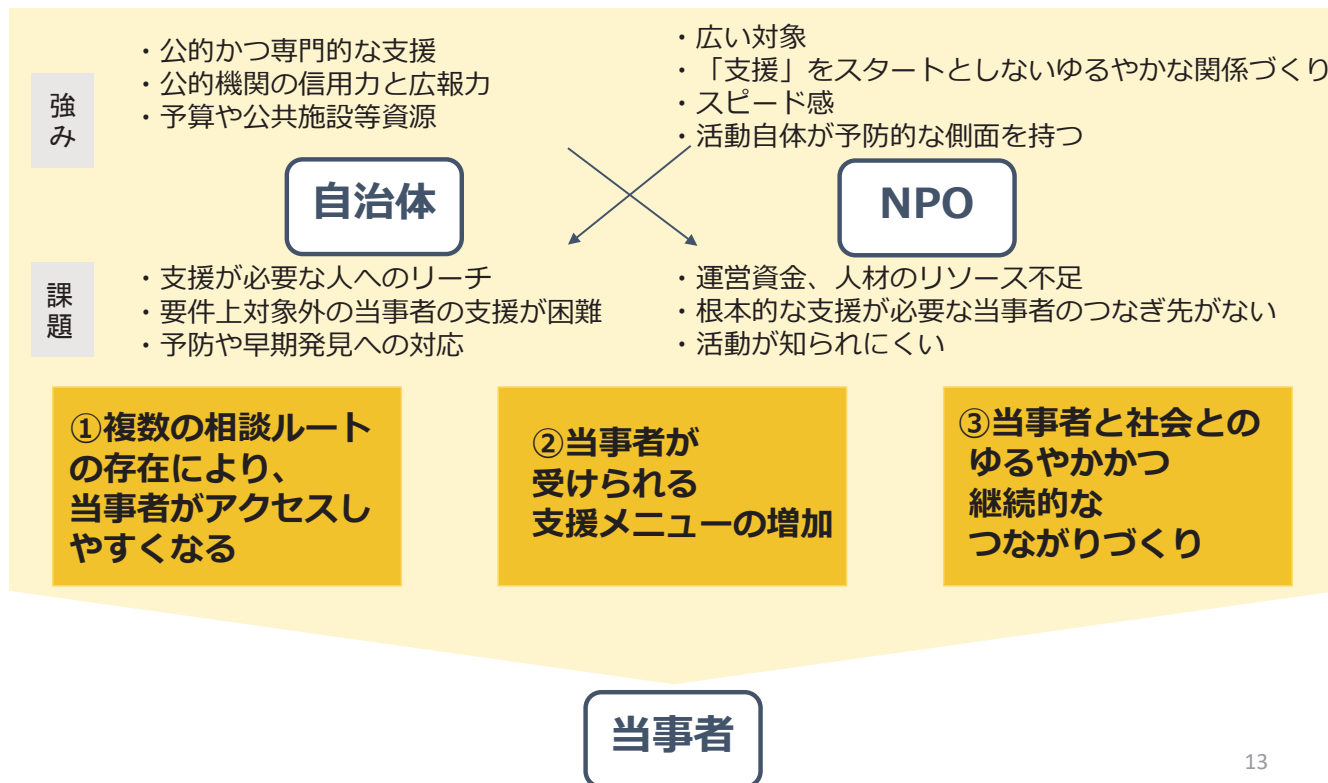
今後連携したい機関として、最も多い機関は「行政」の12.01%であり、次いで「同分野の非営利組織」の11.09%、「企業」の10.44%であった。

■今後の活動において連携したい機関(n=6,495)



5. 他地域への横展開の可能性の検討

- 自治体とNPOがそれぞれの強みでそれぞれの課題を相互に補完し、連携した支援を行うことにより、孤独・孤立の問題を抱える当事者の個別の状況に応じたつながる方法やメニューが増えることとなり、結果として効果的な対策となることが期待される。次ページより以下3つの点において、本事業を通じて整理した、自治体とNPOの連携による当事者が得られるメリットを挙げる。



13

5. 他地域への横展開の可能性の検討

- 1点目に、孤独・孤立対策で課題となる「相談へのハードル」に対し、地域に自治体と連携した民間団体を設けることで、相談を主としない活動からの当事者の発見や、当事者自身の負担の低い相談方法を複数設けることができるなど、より当事者が相談しやすいを確保することができるのではないか。

①複数の相談ルートの存在により、当事者がアクセスしやすくなる

心理的なハードル を低くする

- 孤独・孤立の問題を抱える当事者や家族等にとって、行政＝最後の砦のイメージがあり、自らが自治体の窓口へ相談へ行くのは心理的なハードルが高い。
- NPO等民間団体の対象の広い活動や、「相談」を主としない活動により、比較的、心理的な近さを感じやすく、会話から相談への接続なども可能になる。

負担の低い 選択肢を選べる

- 相談方法が、当事者の訪問/団体の訪問/電話/SNS等多岐に渡るため、当事者が身体面・精神面・経済面などの制約があっても負担になりづらい選択肢を取りやすい。

5. 他地域への横展開の可能性の検討

- 2点目に、当事者が受けられる支援メニューの増加がある。自治体の支援対象の要件にあてはまらないが何らかの支援を必要とするケースや、現時点で課題はないがつながりを求めている当事者が、自身の意向や症状に沿った支援メニューを選択でき孤独・孤立の予防や軽減支援の一助になるのではないかな。

②当事者が受けられる支援メニューの増加

支援のはざまに
おちいらない

- NPOの活動の中で、生活保護や介護支援等、根本課題を解決でき得る行政の支援メニューの対象だが何らかの理由でつながっていない層とつながった場合、支援や行政窓口の紹介ができる

それらの支援の要件に満たないが支援を必要とする当事者へ、NPOがスピード感のある食支援や、ゆるやかなつながりによる心理的支援等を提供することができる。

自分にあった
支援メニューや
つながりの場を
選択できる

- 様々なNPO等と連携することで、大人には資格取得支援や就労支援、高齢者にはサロン等交流支援、さらにこどもには学習支援や体験支援等、年齢や課題に応じた支援メニューを提供することができ、課題解決または予防のためにそれらを選択することができる

15

5. 他地域への横展開の可能性の検討

- 3点目に、当事者と社会とのゆるやかかつ継続的なつながりづくりが可能となる点である。孤独・孤立に関する課題は短期的な解決が容易ではなく、「居場所と感じられる場所がある」「困った時に困ったと言える先がある」など、日常生活環境での継続的なつながりや居場所が必要となる。自治体はこうした場づくりをNPO等民間団体と連携することで、市民の孤独・孤立の予防や早期対応が可能となる。

③当事者と社会とのゆるやかかつ継続的なつながりづくり

居場所づくり

- 食支援や相談支援等、当事者と支援者が緩やかに繋がりを続ける場所を日常的かつ定期的かつ継続的に設けることは、NPO等民間団体の特性と言える。当該場所は当事者にとって、家でも学校でも職場でもない心理的安全性が担保された唯一の居場所となる。

活動参画による予
防と早期発見

- 誰もが孤独・孤立の課題を抱える当事者になる可能性があるが、NPO等民間団体の行う活動への参画（ボランティア等）自体が参加者自身のつながりづくりとなり、予防策となる側面をもつ。
- また、NPO等民間団体の活動に参画するメンバーが生活するコミュニティの中で、当事者の情報を得たり、誰かの変化に気づきやすくなるなど早期発見にもつながる可能性がある。

45

16

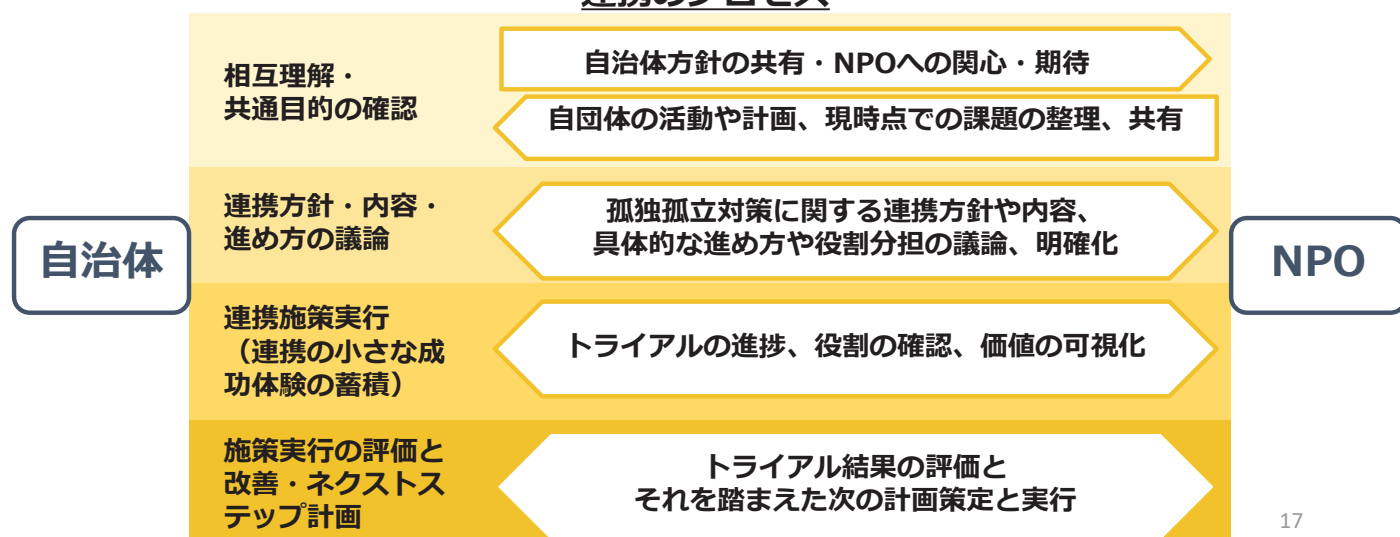
5. 他地域への横展開の可能性の検討

・先の通り、自治体とNPOが連携し、孤独・孤立対策にあたることは当事者および当事者となりうるすべての人にメリットがあるが、それは、自治体とNPOそれぞれの持つ課題解決の結果とも言え、まさに三方よしの状態とも言える。孤独孤立対策推進において、一翼を担うNPO等民間団体の活動が継続されるためには、自治体がNPOの活動に関心を持ち、サポートすることは必須と考える。

・一方、異なるセクターが同じ目的へ向かって協業することは、手法や価値観の相違から容易ではなく、一つ一つ言語化と確認を繰り返しながら共通理解を深めることが求められる。

・中間支援組織はこうしたNPOと自治体が、まずは相互にその方針や活動、課題を理解する初めの段階から、実際に連携を開始しPDCAを回していくプロセスにおいて、各プロセスを2者間（ないし他関係者間）の相互理解の深化、「不安や詰まり」の解消等、伴走支援を行うものであり、連携を模索している自治体、NPO双方において、中間支援組織の活用も取組推進の一助となると考える。

連携のプロセス



17