

# 地域丸ごと子どもも応援ネットワーク

独立行政法人福祉医療機構（WAM）が行う社会福祉振興助成事業（WAM助成）は、国庫補助金や寄付金を財源とし、高齢者・障害者などが地域のつながりのなかで自立した生活を送れるよう、NPOやボランティア団体などが行う民間の創意工夫ある活動などに、助成を行っています。

今号では、WAM助成を活用した特定非営利活動法人POPOOLOの取り組みを紹介いたします。

## すべての人が安心して暮らせる 社会の実現を目指す

厚生労働省が公表した「2019年国民生活基礎調査」によると、「子どもの貧困率は13・5%であり、約7人に1人の子どもの所得の中央値の半分以下の生活を余儀なくされている。この数字はOECD（経済協力開発機構）加盟国のなかでも高い水準となっており、日本社会の大きな課題となっている。

静岡市にある特定非営利活動法人POPOOLOは、「すべての人が自己決定のもと、安心して暮らせる社会の実現」を目指し、平成22年に任意団体を立ち上げ、平成25年にNPO法人格を取得した。貧困問題についてさまざまな団体と連携し、それぞれの得意分野を

活かしながら、多様な支援を提供することに取り組んでいる。

主な事業は、県内全域において、相談支援事業をはじめ、フードバンク事業、一時生活支援事業、中間的就労支援などを実施している。運営するフードバンク事業では、企業や個人から食品の寄付を募り、自法人のみで食料支援を通じたソーシャルワークを行うのではなく、ケースに応じて行政や社会福祉協議会、支援団体を通じて提供することにより、利用者と相談機能を担う支援者が信頼関係を構築することをサポートしている。

また、一時生活支援事業では、静岡県富士市に「POPOOLOハウス」を開設しており、路上生活者や生活困窮者に対し、一時的に利用できる住居を提供するとともに、就労や自立に向けた包括的な支援を行っている。

## SOSが出せない子育て世帯の 発見と支援に取り組む

同法人は、令和元年度のWAM助成を活用し、「地域丸ごと子ども応援ネットワーク事業」を実施した。

同事業は、支援が必要であるにも関わらず、SOSを出せずにいる子育て世帯の発見と支援を目的に、①ネットワーク会議の開催、②

## 一言

### WAMから

支援が必要であるにも関わらず、SOSを出せずにいる子育て世帯の発見と支援を目的に事業を行いました。AIチャットロボットによる無人相談では相談に対する敷居を下げ、支援が必要な子育て世帯の掘り起こしに繋げることができました。

また、相談機関と協働して食糧支援を行った「しまだ夏休み子ども食糧支援事業」では、参加した関係者も多く、地域の支援ネットワークを構築するうえで核となる取り組みとなり、市の事業化に繋がりました。地域の課題を明確に把握し、自治体と連携して事業を実施している点を評価します。

AIチャットロボットによる無人相談をきっかけにしたアウトリーチ、③食糧支援をきっかけにした相談援助の実施、④援助者育成講座の開催などを行った。

事業を実施した経緯について、事務局長の鈴木和樹氏は次のように語る。

「これまでの支援活動では、相談者やフードバンクの利用者は50〜60歳代の単身男性が多く、20〜30歳代の子育て世帯の相談が少ないという現状がありました。しかし、さまざまな理由から支援が必要であるにも関わらず、SOSが出せずに相談につながっていない潜在的な子育て世帯が少なくありません。そのため、助成事業では静岡県島田市において地域の支援ネットワークを構築し、ICTを活用した相談機能の整備や食料支援を通じ



た相談援助を実施することにより、SOSの出せない子育て世帯の発見と支援に取り組みました」(以下、「内は鈴木事務局長の説明)。

対象地域を島田市とした理由は、同市は全国で初めてフードバンクの食品回収ボックスを市役所内に設置するなど、地域課題に対して新たな仕組みづくりに取り組む風土があること、人口が約10万人と他地域の参考となるモデル地域をつくることに適していたことがあげられている。

## 108の団体・組織からなる支援ネットワークを構築

地域の連携体制づくりでは、行政や関係機関に事業の説明と協力を依頼し、島田市の福祉課、障害者支援係、子育て応援課、学校教育課などの行政に加え、社会福祉協議会、教育委員会、ハローワーク、児童相談所、小中高校、保育所・幼稚園、民生委員・児童委員



同法人と島田市福祉課、社協を中心に、地域の多様な団体・組織で構成する「ネットワーク会議」を毎週開催し、情報共有やケース検討などを行った

会、支援団体など、108の団体・組織からなる支援ネットワークを構築した。

必要に応じて開催した「ネットワーク会議」では、同法人や市の福祉課、社協が中心になり、議題やケースに応じて支援ネットワークのメンバーに参加してもらい、情報や課題の共有を図りながら、ケース検討や連携体制の強化などを行った。

## ICTを活用した相談機能を整備

SOSが出せない子育て世帯の発見を目的としたICTを活用した相談機能の整備では、「AIチャットボット」による無人相談のシステムを試験導入し、相談に対する敷居を下げることに、支援を必要とする子育て世帯の掘り起こしを行った。

AIチャットボットは、人工知能を活用した自動会話プログラムで、助成事業ではナビゲーション機能に近い独自のシステムを開発した。使用方法としては、

### 事業概要

助成額  
571万4千円

### 令和元年度事業

## 特定非営利活動法人 POPOLO

地域丸ごと子ども応援ネットワーク事業



### 【事業概要】

支援が必要であるにも関わらず、SOSを出せずにいる子育て世帯の発見と支援を目的に、行政や多様な関係機関と支援ネットワークを構築し、ICTを活用した相談機能の整備や食料支援をきっかけにした相談支援を行うほか、地域での見守りを担う支援者の育成講座を実施する事業



### 【実施内容】

- ◆ネットワーク会議の開催  
行政をはじめ、多様な関係機関で構成する支援ネットワークを構築し、情報共有やケース検討、連携体制の強化などを行うネットワーク会議を開催
- ◆AIチャットボットによる無人相談をきっかけにしたアウトリーチ  
ICTを活用した無人相談の仕組みを試験導入し、相談に対する敷居を下げることに、支援を必要とする世帯の掘り起こしを行う
- ◆食料支援をきっかけにした相談援助の実施  
支援を必要とする子育て世帯に対し、食料支援をきっかけに関係性をつくりながら、構築した支援ネットワークにより具体的な支援を実施
- ◆援助者育成講座の開催  
地域での見守りなどを担う援助者の育成を目的とした講座を開催

### 【成果】

- ◆支援体制では、島田市福祉課、子育て応援課、障害者支援係、学校教育課などの行政をはじめ、社協、教育委員会、ハローワーク、小中高校、保育所・幼稚園、民生委員・児童委員会、支援団体など、108の団体・組織からなる支援ネットワークを構築した
- ◆AIチャットボットによる相談対応は164件の相談があり、支援を必要とする子育て世帯の掘り起こしにつながった
- ◆食料支援をきっかけにした相談援助では、480世帯(AIチャットボット等の相談を通して食料提供した137件を含む)に食料を提供し、ネットワーク会議でケース検討を行いながら、支援チームによる相談援助を実施した



事業の波及効果として、実施した「しまだ夏休み子ども食糧支援事業」が島田市の事業化につながったほか、これまで島田市と社協で開催していた生活困窮者自立支援調整会議に構築した支援ネットワークの仕組みが活用されている

利用者は入力画面で住まいの地域や困りごとなどを複数の項目から選択もしくはテキスト入力し、質問に回答していくことで情報が提供される仕組みとなっている。例えば、食料支援の希望であれば、住所や世帯数、子どもの年齢などの確認事項を入力し、手続きまですることが可能となっている。AIチャットボットで解決が難しいケースについては、同法人や社協のメールアドレスのリンクをつけ、送られたメール相談に相談員が対応するかたちになっている。

AIチャットボットによる相談機能の周知

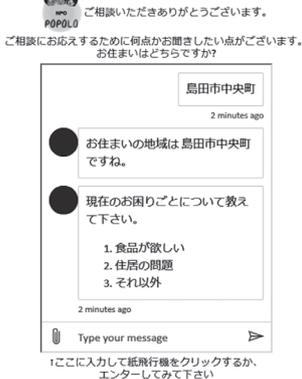


方法としては、QRコードを記載した名刺サイズの相談カードを作成した。

「紹介カードは、行政や社協ではなくコンビニエンスストアやショッピングセンター、道の駅など、より生活に近い場所に設置しました。行政や社協に相談に行けない人たちに知ってもらうためです。設置にあたっては、島田市から課長名で協力を依頼する文書を出していただき、大手コンビニチェーンの協力のもと、市内全店舗に設置することができました。また、相談者のなかには『生活に困窮していると思われたくない』と考える人が少なくないため、紹介カードの裏面には食料の寄贈を募る文書を入れることにより、紹介カ



AIチャットボットによる相談機能を周知するため、コンビニやショッピングセンターなどに相談カードを設置



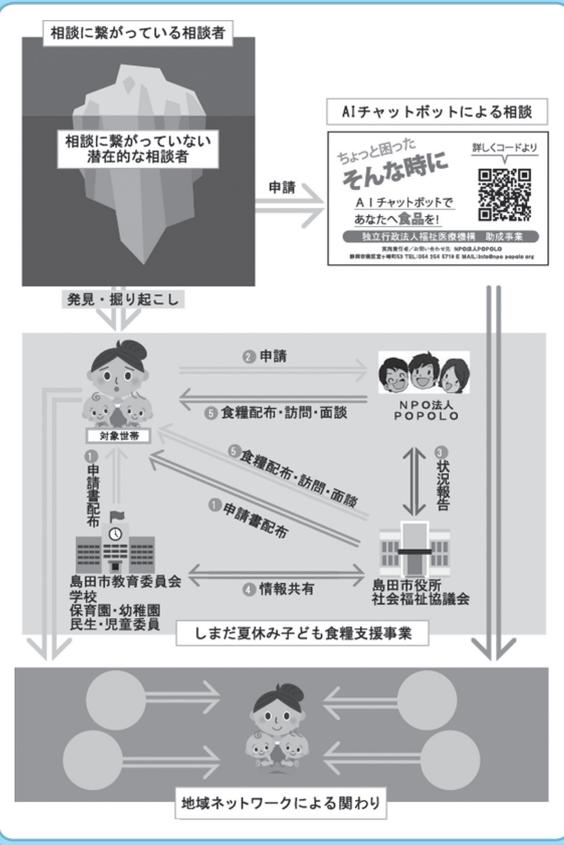
AIチャットボットを活用した相談機能の入力画面

### 食料支援を通じた相談援助

必要であるにもかかわらず、SOSを出せなかった子育て世帯の掘り起こしにつなげることができたという。

食料支援をきっかけにした相談援助の実施では、食料支援を通じて利用者と関係性を構築し、ネットワーク会議でのケース検討を構築し、ネットワーキングのメンバーが、踏まえたうえで、同法人や市の福祉課、社協を中心に支援ネットワークのメンバーが、利用者一人ひとりの状況にあわせたチームを編成し、見守りを含めた継続的な支援を行った。さらに、夏休み子ども応援プロジェクトとして、学校の給食がなくなる夏休み期間に、子育て世帯に対して、社協や行政など相談機関と協働しながら食料支援を行う「しまだ夏休み子ども食糧支援事業」を実施した。

### 地域丸ごと子ども応援ネットワーク事業の概要図



相談機関と協働して食料支援と相談支援を行うことにより、子どもの長期休暇中の生活を支えるとともに、子育て世帯と相談機関の信頼関係を構築することを目指した。

「夏休み子ども応援プロジェクト」の大きな特色は、ステイグマに配慮して生活困窮に限らず、食料支援を希望するすべての世帯を対象としていることです。これは教育委員会や学校、保育関係者から『生活に困窮する特定の個人や世帯に声をかけるのは難しい』という意見をいただいたことがきっかけでした。食料支援を希望する全世帯を対象にすることで、協力いただくことができたのですが、このプロジェクトに共感して参加された関係者も多く、地域の支援ネットワークを構築するうえで核となる取り組みとなりました。

プロジェクトの広報については、教育委員会や学校・保育関係者を通じて案内チラシを



配布したほか、島田市の全面的な協力により市内全戸配布を実現した。

食料支援の実績は、AIチャットボットを通じた掘り起こしや、夏休み子ども応援プロジェクト（申請件数150件のうち、辞退者を除く137世帯）を含め、480世帯に食料提供を行い、その後の継続的な相談支援につなげている。

そのほか、助成事業では、地域での見守りなどを担う援助者の育成を目的にした「援助者育成講座」を開催し、民生委員・児童委員を中心に、スクールソーシャルワーカーや幼稚園・保育所の園長・所長、行政職員など延べ308人が受講した。

「講座は、民生委員・児童委員の会合や幼稚園・保育所の園長会・所長会、行政の研修会などで時間をつくっていただき、食料支援を入り口にしたソーシャルワークの技法や当事者への関わり方など、社会福祉士が学ぶような専門用語の多い内容をわかりやすく説明しました。地域での見守りを意識した援助者の育成につなげることができました」。



480世帯への食料支援をきっかけに関係性をつくりながら相談支援を実施した

## 双方のメリットになるアプローチ

特定非営利活動法人 POPOLO

事務局長 鈴木 和樹氏



助成事業では、多様な組織で構成する支援ネットワークを構築することができましたが、協力関係の作り方や円滑に連携を進めていくためには、互いの考え方やポリシーは多少異なりますので、それを乗り越えて尊重しあうことは大事だと思います。

私たちNPOは、「どうして行政は動いてくれないのか」というように対立構造で始まるケースも少なくありませんが、どうしたら協働できるのか、一緒にできるポイントを探していく必要があります。

今回の事業では、教育委員会に「夏休み子ども応援プロジェクト」の取り組みにより就学援助を受給する世帯が少なくなる可能性があることを提案することで全面的な協力につながりました。「よい取り組みだから協力してください」というのではなく、双方にとってメリットとなるようなアプローチの仕方が重要だと考えています。

### ◆団体概要

〒420-0868 静岡県葵区宮ヶ崎町 53 番地 2 階  
TEL : 054-254-5718  
TEL : 054-577-8565  
URL : <http://npo-popolo.org/>  
設立 : 平成 25 年 (任意団体 : 平成 22 年)  
理事長 : 望月 健次

## 「しまだ夏休み子ども食糧支援事業」が市の事業化に

助成事業の成果としては、地域の支援ネットワークを構築し、多様な組織が連携を図りながら、これまで支援につながっていなかった子育て世帯を発見するとともに、支援体制をつくることができた。

「地域の多様な人たちが、相談に対して自分ごとのように捉えて支援に関わってくれるようになったことは大きな成果だと感じています。相談件数も増え、新型コロナウイルスの感染拡大の影響もあり、明確な数値化は難しいのですが、助成事業の取り組みにより、社協では17%の新規の掘り起こしができた試算しています。また、助成事業終了後は、夏休み子ども応援プロジェクトとして実施し

た「しまだ夏休み子ども食糧支援事業」が、市の事業化につながったほか、これまで島田市と社協で開催していた生活困窮者自立支援調整会議の場に、今回の事業で構築した支援ネットワークの仕組みが活用されるという波及効果も生まれています」。

地域のネットワークを構築し、連携を図りながら支援を必要とする世帯の発見と支援を行う同法人の取り組みが全国に広がるのが期待される。



社会福祉振興助成事業に関するお問い合わせ

### ●NPO リソースセンター

NPO 支援課 (助成事業の相談・募集、NPO の融資相談等)

TEL : 03-3438-4756 FAX : 03-3438-0218 (共通)

NPO 振興課 (助成事業の広報、事業評価等)

TEL : 03-3438-9942 FAX : 03-3438-0218 (共通)

NPO等の民間福祉活動への  
応援よろしくをお願いします!

当機構では  
寄付金を募集  
しています



お問合せ先 : 03-3438-0211 (総務部総務課)

