2017年5月29日

ユニバーサル志縁社会創造センター理事会
2016年度事業報告（案）

＜総論＞

１．「社会的養護下にある子の自立を考える研究会」を開催

2015年度実施した中長期計画委員会での議論に基づき、今年度「社会的養護下にある子の自立を考える研究会」を開催し、2016年度から首都圏若者サポートネットワーク（仮称）を立ち上げることとなった。

２．平成28年度厚生労働省社会福祉推進事業「就労準備支援事業評価ガイドライン検証事業」の実施

また、厚生労働省社会福祉推進事業を今年度も採択され2015年度さ作成した「就労準備支援事業評価ガイドライン」を検証するために（１）就労準備支援事業評価ガイドラインに基づく事前事後アンケート調査、厚生労働省社会・援護局地域福祉課が調査主体である（2）生活困窮者自立支援制度の新たな評価指標による調査、社会福祉法人生活クラブ風の村が調査主体である（3）生活困窮者自立支援事業新アセスメント モニタリング調査の 3 種類の調査を同支援対象者に実施し、結果について比較検証することで評価モデルの妥当性やガイドラインの利便性について明らかにした。

３．NPO支援、政策提言

NPO支援としては、専門家派遣や講演会、NPO支援ツールの販売、情報発信等を継続して行ない、政策提言としては事務局をしている市民キャビネットで都知事選に向けた政策行動「市民キャビネット首都圏緊急集会」を実施した。

４．震災支援活動

2016年4月に発災した熊本地震の支援として日本マイクロソフトと連携して避難所運営担当者、物資拠点の職員、そして市役所との情報共有と情報活用を行うためのクラウドサービスを利用したネットワークシステムを導入のサポートを行った。また東日本大震災以降継続的にボランティア派遣をしている陸前高田市、大船渡市に本年度も学生ボランティアの派遣を行った。

５．公益法人化の議論

中長期計画に基づき議論してきた「社会的養護下にある子の自立を考える研究会」において基金造成が提言され、より多くの市民、企業団体等からの支援を得ていくために、税制優遇などがある公益法人への移行することとした。

＜当センターの事業内容＞

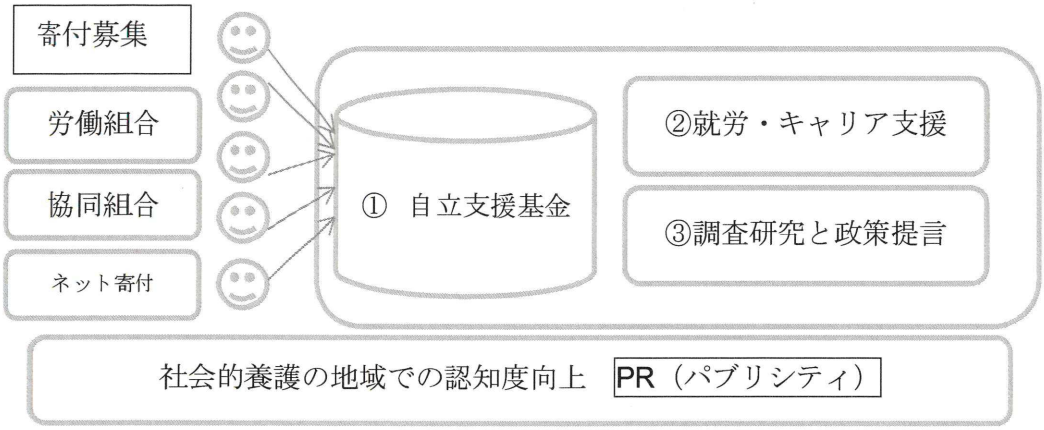
１．子どもの貧困への対応

１）子どもの貧困に全国規模で共同して取り組むための研究会の開催

措置経験の有無に係わらず家族の後ろ盾もなく困難に直面する子どもたちが自立するために必要な支援の仕組みを構築することを目的に研究会を開催し、措置解除後の子ども・若者等の自立を支える基金を設置することを提言として取りまとめた。2017度以降は上記提言を推進するために学識経験者、基金を醸成する各種団体の担当者、基金を道具として活用する伴走者側の代表者

が参画する基金運営委員会を設置することとした。

基金の機能
・①自立支援基金の醸成
・②就労・キャリア支援
・③調査研究と政策提言



賛同団体：
日本生活協同組合連合会
パルシステム生活協同組合連合会
生活クラブ事業連合生活協同組合連合会
日本労働者協同組合連合会
日本労働組合総連合会
労働者福祉中央協議会

【委員名簿】
（敬称略、五十音順、2016 年 7 月 20 日時点）

猪飼周平	一橋大学大学院社会学研究科、社会学部　教授
池田徹	一般社団法人ユニバーサル志縁社会創造センター　代表理事、社会福祉法人　生活クラブ風の村　理事長
伊藤由理子	生活クラブ事業連合生活協同組合連合会　常勤理事
沖倉紅児	生活協同組合 パルシステム生活協同組合連合会　地域支援本部 総合福祉事業推進室 室長
兼間道子	NPO 法人 日本ケアシステム協会 会長
鴨崎貴泰	NPO 法人 日本ファンドレイジング協会　事務局長
塩原洋光	労働者福祉中央協議会　事務局次長
重富健太郎	日本労働組合総連合会　総合政策局　生活福祉局　部長
菅原亜弥	認定 NPO 法人ブリッジフォースマイル 事務局長
馬場幹夫	日本労働者協同組合連合会センター事業団東京統括本部本部長、日本労働者協同組合連合会理事
早川悟司	社会福祉法人子供の家　児童養護施設子供の家　施設長　社会福祉士
平野覚治	社会福祉法人ふきのとうの会　理事長、老人給食協力会ふきのとう代表、全国老人給食協力会専務理事
牧野史子	NPO 法人 介護者サポートネットワークセンター アラジン　理事長
町野弘明	一般社団法人ソーシャルビジネス・ネットワーク　専務理事・事務局長
宮本みち子	放送大学 副学長

村上彰一　　生活クラブ生活協同組合・東京　専務理事
山田浩史　　日本生活協同組合連合会　組織推進本部　組合員活動部

・第１回研究会
日時　2016 年 7 月 21 日（木）
会場　TKP 新橋汐留ビジネスセンター カンファレンスルーム B201（港区新橋 4-24-8 2 東洋海事ビル）
内容　宮本委員、早川委員、猪飼委員からの発表　ほか



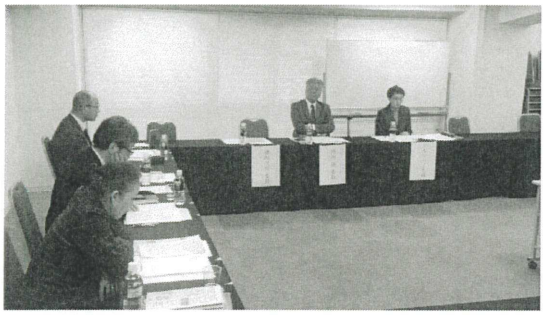

・第２回研究会
日時　2016 年 10 月 24 日（月）
会場　TKP 新橋汐留ビジネスセンター カンファレンスルーム 301（港区新橋 4-24-8 2 東洋海事ビル）
内容　自立援助ホームあすなろ荘ホーム長恒松大輔さん、菅原委員からの発表　ほか

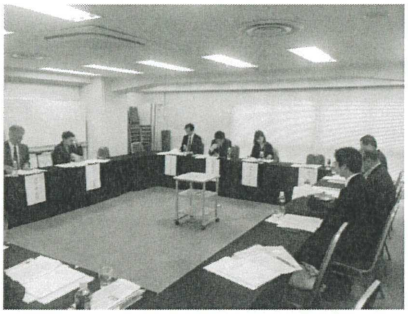



・第３回研究会
日時　2017 年 1 月 12 日（木）
会場　TKP 新橋汐留ビジネスセンター カンファレンスルーム 102（港区新橋 4-24-8 2 東洋海事ビル）
内容　アフターケア相談所 ゆずりは 地域生活支援スタッフ・社会福祉士 広瀬朋美さん、
NPO 法人社会的養護の当時者参加推進団体 日向ぼっこ スーパーヴァイザー木本ゆうさんからの発表　ほか



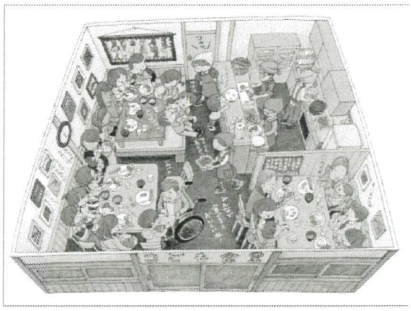

・第４回研究会
日時　2017 年３月 16 日（木）14:00-16:30（予定）
会場　TKP 新橋汐留ビジネスセンター カンファレンスルーム 304（港区新橋 4-24-8 2 東洋海事ビル）
内容　報告書作成について、次年度の基金運営委員会について　ほか





２）広がれ、こども食堂の輪！全国ツアーに参画
「こども食堂がその地域でどんな役割の場所になっていけたらいいのか」「地域の人たちがこども食堂にどんなふうに関わっていけるんだろう」こうしたこども食堂の理念やあり方について、講演会やシンポジウムなどを通して考えていくために、実行委員会を立ち上げ全国 47 都道府県をつなぐツアーを赤い羽根福祉基金の助成を受けて実施。当団体からは副実行委員長として平野常務、実行委員として池本専務、湯浅理事が参画している。地域の実情に根差した「こども食堂のあり方」について、多様な立場の方々をお招きしながら話し合っていく。





３）日本生活協同組合連合会　子どもの貧困研究会にオブザーバー参加
日本生活協同組合連合会が貧困問題からの連鎖を断ち切るため、子どもの貧困を中心に、現状の把握、この問題の課題・生協ができる取り組みを整理し、提言をまとめることを目的とした研究会を実施。池田代表、池本専務がオブザーバーとして参加。

２．社会的経済セクターの協働（地域に根差した政策づくりや具体的参加の促進）

１）NPO の基盤強化（中間支援 NPO へのノウハウ・情報の提供）
①人材育成（コミュニティ・オーガナイジング・ワークショップの実施）
ハーバード大学マーシャルガンツ博士が開発した市民一人一人のリーダーシップを育む「コミュニティ・オーガナイジング・ワークショップ」を福祉関係者、NPO 等社会活動に取り組むセクターを超えた人材向けに実施。
また、連合「コミュニティ・オーガナイジング研究会」の有識者や労働者福祉東部ブロック協議会主催第 10 期福祉リーダー塾の講師として池本専務が参加。

●労働者福祉東部ブロック協議会

8月26日、27日	静岡県	第10期福祉リーダー塾

●ワークショップ開催一覧

2016年

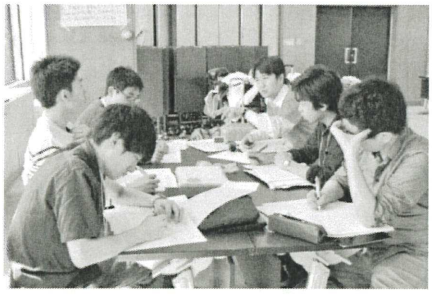
5月4日、5日	長野県	若者会議勉強会
6月4日、5日	東京都	COJ主催WS（第5回）
7月2日、3日	石川県	金沢市
6月27日、7月4日、11日	東京都	慶應義塾大学
6月28日、7月5日、19日、8月9日	東京都	グリーンズスクール
7月16日	東京都	大隈塾
7月23日、24日	岡山県	岡山市
8月20日、21日	京都府	京都市
9月1日、2日	福岡県	久留米市

※宮崎から井上優理事がコーチとして参加。

9月10日、11日	東京都	COJ主催WS（第6回）
9月24日、25日	東京都	福島市
9月22日、10月29日、30日	福岡県	夢追塾
12月3日、4日	京都府	社協関係者
12月17日、18日	東京都	社会創発塾4期

2017年

1月15日	徳島県	徳島市
1月25日、26日　1月27日	東京都	内閣府
2月11日、12日	東京都	COJ主催WS（第7回）
2月25日、26日	佐賀県	佐賀市
3月11日、12日	福岡県	久留米市
3月11日、12日	山梨県	笛吹市





②政策提言プラットフォームの運営

本法人が取り組む社会課題（子どもの貧困、震災復興等）の声を集め、パブリックな場で政府と交渉する場の設定を目指す。

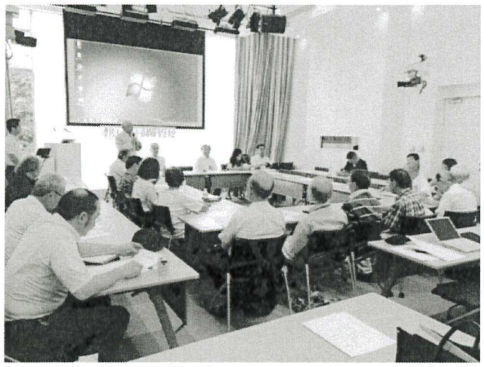
ア．都知事選に向けた政策行動「市民キャビネット首都圏緊急集会」

日時：平成28年7月11日（月）

場所：霞が関ナレッジスクエア

主催：市民キャビネット

構成団体約 50 名が参加。要請する政策として、（その１）大需要を有効化する新しい大型の公共投資（その２）行政地域システムのソリューション（その３）市民参加型事業のプレゼン（１.子育て支援からこども・女性の権利保障、２.福祉・循環型地域生活支援、３.東京・首都圏での新しい公共投資安全な都市地域づくり、帰宅困難者対策と地域支援システム、４.首都圏災害に備える協働型訓練）をまとめ、７月 14 日に主要政党と候補者に向けて発信させていただきました。





イ．災害支援部会　平成 28 年度　「広域的地域間共助」推進協働型災害訓練

東日本大震災においては、都市と農村の交流連携や姉妹都市・友好都市連携など、地域活性化や地域振興を目的とした遠隔地との連携・交流の取組がきっかけとなって被災地の支援活動に発展するなど、平時に構築した連携の枠組みが有事の助け合いにおいて効果的に機能を発揮した。本法人理事団体の NPO 埼玉ネットとすぎと SOHO クラブ・は行政間、行政とＮＰＯ・市民団体（以下ＮＰＯ等という）との連携を支援し多数の広域的な地域間の相互支援（共助）活動を進めてきた。このような取組を有効に機能させるために、常日頃から連携する地域同士が「顔の見える関係」づくりを継続的に進めておくとともに、いざというときの手厚い支援に繋げるために、行政関係者のみならず、地域住民や企業、ＮＰＯ等など幅広い関係者を巻き込み、多様な階層が重層的な連携体制を構築することが必要と考え協働型災害訓練を行った。

日時：平成 29 年２月３・４日（金・土）
場所：埼玉県杉戸町ふれあいセンター　エコ・スポいずみ
事業主体：埼玉県杉戸町、福島県富岡町・川内村、 NPO 埼玉ネット、すぎと SOHO クラブ
参加者数： １日目 120 名、２日 60 名













③情報発信の強化

ユニバーサルな志縁社会を推進する先駆的事例をホームページ、メールマガジン、インターネット中継などを活用し、全国の中間支援 NPO を中心に発信した。

メールマガジン：

・通常版：4 月 12 日、5 月 12 日、6 月 11 日、7 月 2 日、8 月 25 日、9 月 26 日、
10 月 26 日、11 月 28 日、1 月 18 日、2 月 7 日（12 月は配信なし）

・臨時号：11 月 1 日（第３回生活困窮者自立支援全国研究交流大会案内）

イベント：

・第 87 回メーデー中央大会：4 月 29 日（金・祝）（池本）

・東京ベジフードフェスタ 2016：10 月 29 日（土）30 日（日）（開催協力）

・NPO まつり：12 月 3 日（土）4 日（日）

団体案内展示、ステージ、運営準備

・土と平和の祭典：10 月 16 日（日）ブース出展（小山田）



第 12 回 NPO まつり 2016（代々木公園）



土と平和の祭典 2016（日比谷公園）



第 87 回メーデー中央大会（代々木公園）

動画配信：

・埼玉 NPO 放送局「キミに、つながっテレビ！」
事務局（小山田）が MC 担当





④支援ツールの提供による機能強化

専門家派遣や講演会、NPO 支援ツールの販売等を継続して行う。

ア．専門家による起業・運営相談（会計・税務）

2016 年 7 月 13 日 NPO 法人 ベジカルチャーネットワーク（運営相談）
10 月 5 日　NPO 法人日本失語症協議会（会計相談会）
11 月 18 日　International Developmental Field Camp（会計相談）
11 月 18 日　まちづくりセンター伊東（会計相談）
12 月 7 日　NPO 法人患者スピーカーバンク（会計相談）
2017 年 2 月 7 日　まちづくりセンター伊東（会計相談）
2 月 7 日団体名匿名（会計相談）

イ．支援ツールの普及（ＮＰＯ活動保険、会計ソフトウェア等の販売）

NPO 活動保険（保険代行社、あいおいニッセイ同和損害保険）
N-books 紹介（問い合わせ対応）
会計日誌等ツールの販売（会計日誌　平成 28 年度は 623 部※2 月 14 日現在）

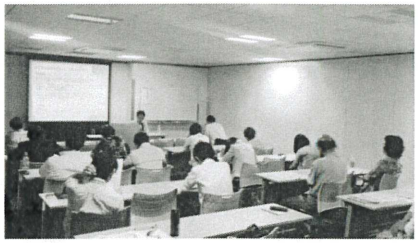
チャリティ自販機の設置。（生活科学運営、生活クラブ風の村等）

ウ．NPO 支援東京会議の事務局運営

NPO 支援東京会議（会計士、税理士等の専門家ネットワーク）の事務局。



＜NPO 支援東京会議 4 月定例セミナー＞
■テーマ「NPO 会計・税務の事例研究（その他事業）」
■日時 2016 年 4 月 13 日（水）18：30 から 20：30
■場所 神明いきいきプラザ集会室Ａ
■コーディネーター 福井由紀子さん（税理士、NPO 支援東京会議運営会員）
■参加者 12 名



＜NPO 支援東京会議 6 月定例セミナー＞
■テーマ「遺贈寄付の税務」
■日時 2016 年 6 月 15 日（水）18：30 から 20：30
■場所 神明いきいきプラザ集会室Ａ
■セミナー講師脇坂誠也さん（税理士、ＮＰＯ会計税務専門家ネットワーク理事長）
■参加者 18 名



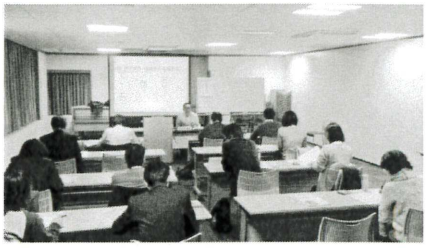
＜NPO 支援東京会議 10 月定例セミナー＞
■テーマ「NPO 法人会計基準」
■日時 2016 年 10 月 5 日（水）18：30 から 20：30
■場所 文京シビックセンター5 階Ａ会議室
■セミナー講師 脇坂誠也さん（税理士、ＮＰＯ会計税務専門家ネットワーク理事長）
■参加者 12 名



＜NPO 支援東京会議 11 月定例セミナー＞
■テーマ「NPO の財務分析」
■日時 2016 年 11 月 18 日（金）18：30 から 20：30
■場所 神明いきいきプラザ集会室Ａ
■セミナー講師 荻野俊子さん（NPO 会計支援センター代表）
■参加者 14 名



＜NPO 支援東京会議 12 月定例セミナー＞
■テーマ「NPO 法人の収益事業」
■日時 2016 年 12 月 7 日（水）18：30 から 20：30
■場所 神明いきいきプラザ集会室Ａ
■セミナー講師 馬場利明さん（税理士、特定社会保険労務士、NPO 支援東京会議副会長）
■参加者 14 名



＜NPO 支援東京会議 2 月定例セミナー＞
■テーマ「NPO の消費税」

■日時 2017 年 2 月 7 日（火）18：30 から 20：30
■場所 神明いきいきプラザ集会室Ａ
■セミナー講師 馬場利明さん（税理士、特定社会保険労務士、NPO 支援東京会議副会長）
■参加者 14 名

エ．西武信金環境・街づくり活動助成金における団体の推薦

●第 4 回西武街づくり活動助成金
期間：平成 29 年年 1 月から 6 月（概ね 6 ヶ月）
活動目標：各種支援ツールの PR をホームページ等で実施し利用団体の倍増を目指す。

・特定非営利活動法人 ゆったり～の
・特定非営利活動法人 コミュニティ・オーガナイジング・ジャパン
・特定非営利活動法人 pipes of piece

以上、３団体の申請の審査を完了。贈呈式を 2 月 17 日（金）に開催。


オーガナイザー祭 2017


「みんなで読む 源氏物語・百人一首・平家物語」

３．ユニバーサルな地域社会づくり支援
（誰一人として孤立しない・させない地域社会づくり）

１）志縁をつなぐ文化祭
（アーティストと連携し文化芸術活動を通じて、地域のつながりをつくり、イベント開催して地域の NPO 活動を支援）

①ぬちゆいトークライブの実施

震災直後から精力的に被災地へ支援活動を行ってきた会長・加藤登紀子が被災地での経験をもとに作成した楽曲「命結～ぬちゆい～」。この楽曲をより多くの人たちに聞いてもらうことで地域を元気づけていくことはできないか検討し、「私の未来、私たちの明日、地域コミュニティの次の時代を切り開き、人と人、人と自然の活力を取りもどすためのイベント」として「加藤登紀子　命結～ぬちゆい～トークライブ」を企画。今年度は 2016 年 4 月 16 日に千葉県の佐倉市民音楽ホールにて実施（主催：社会福祉法人えのき会）。その場で熊本地震の支援金として募金をし、155,095 円を災害支援団体ネットワークに寄付を行った。





４．ユニバーサルなはたらく場づくり支援

（身体的、精神的、社会的理由によって働きにくさを抱えている人とも一緒に、誰にとっても働きやすい職場づくり）

１）ユニバーサル就労システムの推進に向けたノウハウの提供

就労支援において、「人間関係の構築や誰かと繋がっていく力」は当事者がその先の人生を歩んでいくために必要なことであり、それを就労体験や中間的就労といった支援メニューを活用しながら模索していく期間が必要である。しかしながら、経済的困窮状態にある当事者にとって、相談機関に通う交通費はもちろんのこと、就労体験など訓練に通う交通費、身だしなみの準備、連絡用の携帯対電話等もろもろの経費が必ず一定程度必要になり、大きな負担になる。その必要経費が捻出できずに提案しても辞退する、あるいは支援者が提案を避ける現状となっている。こうした機会不均等を是正し、必要としている人に必要な支援を届けられるよう、「チャンス創造ファンド」を設立することとなった。このファンド設立を検討してきた NPO 法人ユニバーサル就労ネットワークちば主催の交通費基金臨時検討委員会に池本専務が委員として参加。平成 29 年度から事業開始予定。

２）ユニバーサル志縁社会を推進するための調査、研究、政策提案

①平成 28 年度厚生労働省社会福祉推進事業「就労準備支援事業評価ガイドライン検証事業」

厚生労働省平成 28 年度社会福祉推進事業の採択を受け、生活困窮者自立支援法における自立支援事業者に対して、昨年度当法人で作成した「就労準備支援事業評価ガイドライン」の有用性について検証することを目的とした調査を行った。本調査は、（1）就労準備支援事業評価ガイドラインに基づく事前事後アンケート調査、厚生労働省社会・援護局地域福祉課が調査主体である（2）生活困窮者自立支援制度の新たな評価指標による調査、社会福祉法人生活クラブ風の村が調査主体である（3）生活困窮者自立支援事業新アセスメント モニタリング調査の 3 種類の調査を同支援対象者に実施し、結果について比較 検証することで評価モデルの妥当性やガイドラインの利便性について明らかにした。

【委員】敬称略

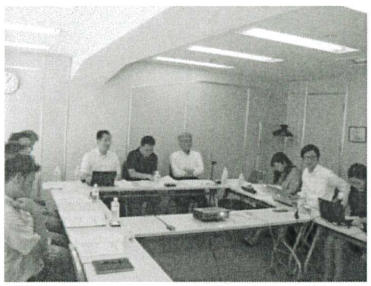
池田　徹　一般社団法人 ユニバーサル志縁社会創造センター
伊藤　健　特定非営利活動法人 SROI ネットワークジャパン
岩永牧人　特定非営利活動法人 ユニバーサル就労ネットワークちば
鴨崎貴康　特定非営利活動法人 日本ファンドレイジング協会
川上葉子　社会福祉法人 生活クラブ
下村　功　社会福祉法人 生活クラブ
田嶋康利　日本労働者協同組合連合会
谷口仁史　特定非営利活動法人 NPO スチューデント・サポート・フェイス
西岡正次　大阪地域職業訓練センター A’ワーク創造館

・第 1 回委員会

日時　2016 年 9 月 3 日（土）

会場　TKP 新橋汐留ビジネスセンター ミーティングルーム 103（港区新橋 4-24-8 2 東洋海事ビル）

内容　鴨崎委員から評価ガイドラインの説明、生活困窮者自立支援事業新アセスメント・モニタリングシートについて、ほか

・第２回委員会
日時　2016年12月23日（金・祝）
会場　TKP新橋汐留ビジネスセンター ミーティングルーム103（港区新橋4-24-8 2東洋海事ビル）
内容　就労準備支援事業評価ガイドライン検証事業調査の現状報告、ほか




・第３回委員会
日時　2017年２月17日（金）14:00-16:00
会場　TKP新橋汐留ビジネスセンター ミーティングルーム103（港区新橋4-24-8 2東洋海事ビル）
内容　３つの評価指標による検証の中間報告




・第４回委員会
日時　2017年３月31日（金）10:00-12:00（予定）
会場　TKP新橋カンファレンスセンター カンファレンスルーム6F（港区西新橋1-15-1大手町建物田村ビル）
内容　報告会発表内容確認　ほか





・シンポジウム

「生活困窮者の自立支援事業の『質』を検証する！３つの評価指標による検証事業報告会」

日時　2017 年 3 月 31 日（金）13:30-16:00（予定）

会場　TKP 新橋カンファレンスセンター カンファレンスルーム 6B（港区西新橋 1-15-1 大手町建物田村ビル）

３月３１日金曜日に TKP 新橋カンファレンスセンターにて「生活困窮者自立支援事業の『質』を検証する！３つの評価指標による検証事業報告会」を開催いたしました。

年度末の最終日にも関わらず、お申込みは北は北海道、南は沖縄から行政の方、生活困窮者の自立相談支援事業や、就労準備支援事業等に直接携わっている方 70 余名の来場者をお迎えしました。

平成 27 年度当団体で作成した就労準備支援事業評価ガイドラインに基づくアンケート調査、厚生労働省が調査主体である「生活困窮者自立支援制度の新たな評価指標による調査」、社会福祉法人生活クラブ風の村が作成した「生活困窮者自立支援事業新アセスメント・モニタリングシート ver8」の 3 種類の調査を同じ支援対象者に調査を実施しました。

主催者挨拶として、ユニバーサル志縁社会創造センター代表理事池田徹より就労準備支援事業評価ガイドラインは、プラン作成率や就労率、増収率などを定量的な目安値で分けたのですが、就労支援事業というのは、もう少し定性的なものも含めて事業の評価がされていかないと正しい評価にならないのではないかということで昨年度作成させていただいたことの説明などがありました。

基調報告では、「生活困窮者自立支援制度における社会的インパクト評価を活用した評価指標による調査結果報告」と題しまして、日本ファンドレイジング協会事務局長の鴨崎 貴泰にこの 1 年間の調査内容を報告していただきました。

本調査の背景・目的の説明があり、一つ目が支援対象者の状態を最も適切に把握する評価モデルとはどういうものなのかということを、三つの評価モデルで、同じ対象者に評価をしてみることで、そこに変化があるのか。または、事業者の皆さん、それを使っていただいた結果、どういう感想を持つのかというようなことを含めて、調査をすることで、より良い評価モデルとは何かという検証をすること。二つ目が、事業実施形態別でどんな成果の違いがあるのかというところを、事業実施形態別にパフォーマンスを比較することによって明らかにすることの説明がありました。

また、就労準備支援事業評価ガイドラインの基本的な考え方である社会的インパクト評価の説明があり、ロジックモデル（何を測るか？）、指標（何で測るか？）と測定方法（どうやってデータを集めるか？）に分けて説明があり、調査結果として 3 調査の比較、各調査方法を評価する際のポイントとして「評価の目的」と「評価負荷の適切性」から判断することの説明や事業実施体制別による事業成果比較と、自立項目別就労との相関分析の説明がありました。

参加者からは「各アンケートの違いや、それぞれのメリット・デメリットなどが分かりやすくまとめられていた」「データが数値化されていて分かりやすかった」などの声がありました。

パネルディスカッションでは「生活困窮者自立支援法における事業評価の今後」と題しまして、各パネリストの方から15分ずつお話いただきました。

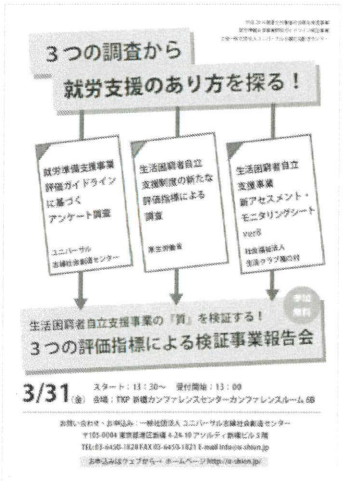
厚生労働省社会・援護局地域福祉課生活困窮者自立支援室室長補佐の髙木剛さんからは「生活困窮者自立支援のあり方に関する論点整理」について生活困窮者自立支援制度の効果（施行後２年間の状況）と今後さらなる対応を要する課題と主な論点を説明していただき、また更に、生活困窮者自立支援法の見直しについてもお話いただきました。

生活クラブ風の村生活困窮者自立支援事業統括川上 葉子さんからは就労準備支援事業ヒアリング先一覧表を用いて９つの事業所別の就労準備プラン平均期間や支援対象者特徴や課題のご説明等いただきました。
NPO スチューデント・サポートフェイス（以下S.S.F.）代表理事谷口 仁史さんからは社会的孤立・排除を生まない総合支援体制の確に向けて、アウトリーチ（訪問支援）と重層的な支援ネットワークを活用した多面的アプローチというテーマでS.S.F.の主な相談実績やアウトリーチの重要性や、アウトリーチをすることで明らかになった実態などの説明がありました。

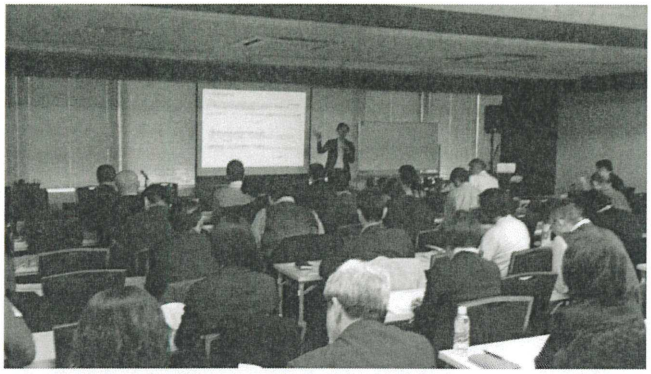
A´ワーク創造館（大阪地域職業訓練センター）就労支援室長西岡 正次さんからは就労支援の社会的インパクトと支援拡充の課題～自治体・地域による就労支援と人材確保・開発～というテーマで自治体による就労支援の２つの側面（ソーシャルワークと一体化した就労支援と労働力開発としての就労支援）の説明や就労支援の社会的インパクトについては個別支援の向上や企業（働く現場）と連携した就労支援などの説明もあり、そして更に人材・労働力をめぐる混乱についてもお話いただきました。

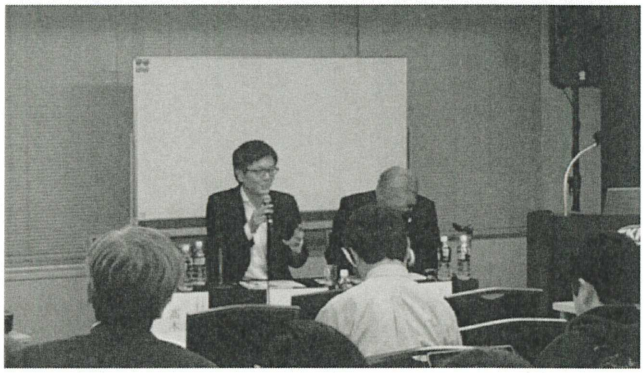
参加者からは「自分達が行っている、活動（就労準備）がまちがった方向ではないことを認識できた」「支援内容をアプトプットしながら、自分達の支援を振り返っていく事が非常に重要だと改めて感じました」などのお声をいただきました。

今後もみなさまと一緒に就労支援のあり方を考えていけたらと思います。







３）ユニバーサル農業フェスタの広報を実施

期間：2016 年 4 月から 11 月

ア. ユニバーサル農業フェスタ広報
ユニバーサル農業フェスタ実行委員会主催で「ちばユニバーサル農業フェスタ」が千葉県四街道、佐倉で開催され、本団体は東京ベジフードフェスタ、土と平和の祭典等で広報を実施。


第 10 回土と平和の祭典 2016（日比谷公園）


東京ベジフードフェスタ 2016（代々木公園）

イ. 農山漁村の地域資源と福祉を活用した「農」の取組支援
農山漁村の地域資源と福祉を活用した「農」の取組支援～高倉ふるさとづくりの会における農業経営・受入体制等を学べる勉強会～の開催協力を実施。3 月 12 日（日）（於；鶴ヶ

島市農業交流センター、主催:高倉ふるさとづくりの会、後援:認定特定非営利活動法人 自然環境復元協会）

４．東日本大震災復興活動支援

（ＮＰＯ・市民団体等が取り組む東日本大震災復興活動を支援）

１）東日本大震災復興支援活動についての意見交換の場の設定

市民キャビネット災害支援部会が中心に取り組むNPOまつり、平成28年度　「広域的地域間共助」推進協働型災害訓練等で復興支援活動の報告や防災訓練等を実施。
また東日本大震災支援全国ネットワークの世話団体も務め、今年度は池本専務が５カ年検証委員会の委員として参画。

２）IT企業の新入社員を福島へ研修のコーディネート

昨年に引き続き、５月26日、27日に日本ヒューレット・パッカード株式会社の新入社員の有志による東北復興支援活動をコーディネートした。

３）公民館、仮設住宅等でのコミュニティ活動支援事業

ア．熊本地震支援

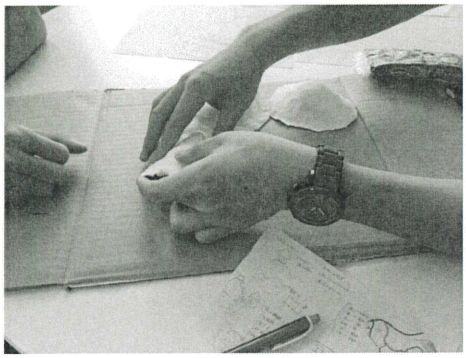
2016年４月に発災した熊本・大分震災を受けて熊本市をはじめとした行政、NPO,企業等と連携し、避難所、仮設住宅等の支援活動を実施した。また2011年５月から実施している復興支援ＩＴボランティア派遣で構築した関係性をベースに、地域防災教育のシステムづくりやコミュニティの活性化への支援を行い熊本県において ICT を活用した支援活動を行う『熊本復興ICT支援チーム　リバイブくまもと』設立に協力団体として関わった。
HP:　http://revkuma.org/

イ．東日本大震災復興支援

2011年５月から実施している復興支援ＩＴボランティア派遣で構築した関係性をベースに、地域の公民館や仮設住宅等へインターネット回線等を敷設し、地域防災教育のシステムづくりやコミュニティの活性化への支援を行った。主に、陸前高田市、大船渡市で活動を実施予定。チャリティ自販機の寄付を活用した陸前高田市長洞元気村訪問ツアーを複数回実施。

活動内容
・スタディツアー（陸前高田長洞元気村）
・ITサポートツアー（陸前高田市長洞元気村、大船渡市末崎地区大立仮設住宅）
・報告会（2017年３月を予定）

●2016年６月26日、27日
場所；陸前高田市長洞元気村
参加人数；学生、コーディネーター等（辻道・秋葉・近藤）４名
実施内容；長洞元気村平面・立体地図作成、なでしこさんのお手伝い、語り部参加　ほか

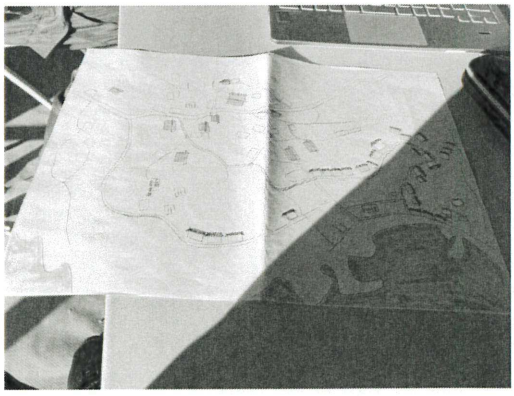



●2016 年 9 月 24 日、25 日
場所；陸前高田市長洞元気村
参加人数；学生、コーディネーター等（辻道、秋葉、吉田、伊藤）5 名
実施内容；長洞元気村平面・立体地図作成、元気便の住所録の作業、ほか





●2016 年 12 月 10 日、11 日
場所；岩手県大船渡市大立仮設住宅、陸前高田市長洞元気村
参加人数；学生、コーディネーター等（辻道・秋葉・近藤）4 名
実施内容；元気村では平面・立体地図作成、なでしこさんたちのお手伝い。
大立仮説では硯工房の見学と現状ヒアリングなど。

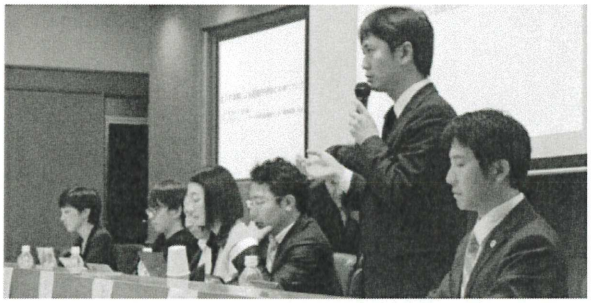
●2017年２月６日（月）７日（火）
活動場所：岩手県大船渡市大立仮設住宅、陸前高田市長洞元気村
参加者：学生、コーディネーター等（辻道、秋葉、犬塚）４名
実施内容：元気村では平面・立体地図作成、元屋にて看板作成のお手伝い。
大立仮設住宅ではお茶っこなど。





３）地域における防災コミュニティ醸成支援

慶應義塾大学ＳＦＣ研究所防災情報社会デザインコンソーシアムと連携し、熊本地震に書道における支援について、４月 26 日慶應義塾大学三田キャンパスにおいて緊急セミナー「熊本地震対応　今なにをすべきか」を開催し熊本市役所との情報面での連携について発表した。



（写真は弁護士ドットコムより引用）

６．資金状況報告

別紙

７．その他

社会的養護下にある子の自立を考える研究会
報告書

一般社団法人ユニバーサル志縁社会創造センター

2017年3月

19

1. 社会的養護下にある子の自立を考える研究会 趣意書

「社会的養護下にある子」とは、保護者のない子、被虐待児など、家庭環境上問題を抱え、公的責任として養護を行なう子のことを言います。対象者は約 46,000 人（平成 25 年現在）です。子どもたちは、児童相談所を経て、里親家庭、乳児院、児童養護施設、児童自立支援施設などで暮らしています。近年は、特に被虐待児が増えているのが特徴です。

平成 26 年度に全国の児童相談所が対応した児童虐待の件数は、前年度比 20%増の 89,000 件にのぼっています。また、日本小児科学会によると、虐待で死亡した可能性のある 15 歳未満の子どもが全国で年間約 350 人に上るとの推計を初めてまとめました。これは、厚労省の推計 69 人（平成 26 年度、心中を含む）の５倍に相当します。ほぼ、１日に１人が虐待によって亡くなっていることになります。

バブルがはじけて既に四半世紀が経過しました。この間、貧困、格差が拡大し、今や、相対的貧困率 16.1%、子どもの貧困率 16.3%（平成 24 年度国民生活基礎調査）、つまり６人に１人が貧困状態にあります。こうした貧困の増大が社会的な孤立を拡大し、虐待につながっていると考えられます。

乳幼児期に保護者の愛情を受けることなく育った子どもには、愛着障害という特有の障害が生じるといわれます。虐待を受けて親と分離し、里親や施設で暮らすことになった子どもの多くが、この障害に悩まされています。また、虐待による身体障害、発達障害などをかかえる子どもも少なくありません（厚労省によると児童養護施設で暮らす子の 28.5%に障害があることがわかっています（平成 25 年２月１日時点））。

こうした子どもたちは、原則として 18 歳になると「措置解除」され、里親や施設を離れて自立しなければなりません。（進学などの理由で例外的に 20 歳まで措置延長される場合もあります）全国平均では 76.9%の子が大学等に進学しますが、児童養護施設で育った子は 22.6%に過ぎません（平成 24 年度高卒者、厚労省資料）。多くの子が実親の支援を受けることができず、学費や生活費を自ら稼がなければならないからです。

幼少時代に、言葉に尽くせぬ苦しみを味わった子どもたちが、社会に旅立つ新たな出発点において、再び、大きなハンディキャップを背負うことになるのです。

ようやくにして、政府もこの問題に本格的に取り組み始めました。しかし、この問題は政府のみに託すのではなく、私たち民間セクターにおいても、何ができるかを考えていくべきです。かつておおぜいの人たちが匿名で児童養護施設の子どもたちにランドセルを送るなどの、いわゆる「タイガーマスク現象」が起きましたが、いっときの盛り上がりに終わってしまいました。

根本的には、社会的養護を必要とする子どもがいなくなる社会をめざしていくことが必要です。しかし、短期間にそうした社会に変革していくことは困難です。そこで、私たちは、協同組合や労働組合、社会的企業等による「社会的養護下にある子の自立を考える研究会」を設置して、子どもたちへの持続的な支援の仕組みを創設すべく、研究します。

20

2. 賛同団体

日本生活協同組合連合会
パルシステム生活協同組合連合会
生活クラブ事業連合生活協同組合連合会
日本労働者協同組合連合会
日本労働組合総連合会
労働者福祉中央協議会

21

3. 研究会委員

猪飼周平	一橋大学大学院社会学研究科・社会学部 教授
池田徹	一般社団法人ユニバーサル志縁社会創造センター 代表理事、社会福祉法人生活クラブ風の村 理事長
伊藤由理子	生活クラブ事業連合生活協同組合連合会 常勤理事
沖倉紅児	生活協同組合パルシステム生活協同組合連合会地域支援本部総合福祉事業推進室 室長
兼間道子	NPO法人日本ケアシステム協会 会長
鴨崎貴泰	NPO法人日本ファンドレイジング協会 事務局長
塩原洋光	労働者福祉中央協議会 事務局次長
重富健太郎	日本労働組合総連合会総合政策局生活福祉局 部長
菅原亜弥	認定NPO法人ブリッジフォースマイル 事務局長
馬場幹夫	日本労働者協同組合連合会センター事業団東京統括本部 本部長、日本労働者協同組合連合会 理事
早川悟司	社会福祉法人子供の家・児童養護施設子供の家 施設長、社会福祉士
平野覚治	社会福祉法人ふきのとうの会 理事長、老人給食協力会ふきのとう 代表、全国老人給食協力会 専務理事
牧野史子	NPO法人介護者サポートネットワークセンターアラジン 理事長
町野弘明	一般社団法人ソーシャルビジネス・ネットワーク 専務理事・事務局長
宮本みち子	放送大学 副学長
村上彰一	生活クラブ生活協同組合・東京 専務理事
山田浩史	日本生活協同組合連合会組織推進本部組合員活動部

4. 社会的養護をめぐる現状（厚生労働省資料より作成）

① 社会的養護の現状

社会的養護とは、厚労省によると「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を、公的責任で社会的に養育し、保護するとともに、養育に大きな困難を抱える家庭への支援を行うこと」であり、「『子どもの最善の利益のために』と『社会全体で子どもを育む』を理念として行われ」ている。我が国では保護者のない児童や被虐待児といった家庭環境のうえで養護を必要とする児童などに対し、公的な責任として、社会的に養護がおこなわれている。なお、児童福祉法において、児童は18歳未満と定義されている。

対象児童は、約46,000人にのぼり、その内訳は次のとおりである。里親家庭やファミリーホームにいる児童が約6,000人。乳児院、児童養護施設、情緒障害児短期治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設、自立援助ホームといった施設にいる児童が約40,000人。ただし、母子支援施設にいる児童5,766人、自立援助ホームにいる児童486人は、措置制度外である。里親などに委託される児童の数は、20年前の約2.8倍。児童養護施設の入所者数は微増、乳児院の入所者数はおよそ２割増となっている。

近年では児童虐待の増加などにともない、児童虐待防止対策のさらなる強化とともに、虐待を受けてしまった児童への対策として、社会的養護の拡充が量・質ともに求められている。全国の児童相談所における児童虐待に関する相談件数は、児童虐待防止法が施行される以前の平成11年度の11,631件に対して、平成27年度には約8.9倍の103,260件へと増加している。また、児童養護施設の入所者のうち、約６割は入居前に虐待を受けた経験をもっている。

② 自立支援の現状

社会的養護下にある子の自立生活能力を高めるためには、安心感ある場所で、大切にされる体験を提供し、自己肯定感を育み、自分らしく生きる力、他者を尊重し共生していく力、生活スキル、社会的スキルの獲得など、ひとりの人間として生きていく基本的な力を育む養育をおこなうことが必要である。進学や就職の状況については、高校進学率は高くなった。しかし、高校卒業後の進路については、一般に比べて進学率は低く、就職が多くなっている。

資金的な支援については、就職に役立つ資格の取得や、進学希望の場合は学習塾も利用できるよう、高校生の特別育成費の充実や、大学等進学支度費、就職支度費の大幅な増額が必要とされている。なお、平成24年度からは、就職や進学に役立つ資格取得や講習などの経費が支給されるようになった（平成26年度は１人あたり年額56,570円）。また、就職支度費と大学進学等自立生活支度費は、平成26年度にそれまでの１人あたり216,510円から276,190円へ改善された。平成27年度予算では、児童養護施設に入所している児童などに対する学習支援（小学生への学習ボランティアや高校生への学習塾代支援など）が充実し、自立援助ホーム入所者についても就職支度費の支弁対象に追加されるようになった。

児童養護施設の中には、高校に進学しなかったり、高校を中退したりすると、18 歳になる前でも児童を退所させる施設もある。しかし、平成 23 年 12 月に厚生労働省は、措置延長、措置継続、再措置などを積極的に実施するよう自治体に通知している。生活が不安定な場合は、20 歳になるまでの措置延長を活用できるため、そうした制度を活用しつつ自立生活能力がない児童をそのままで退所させることのないようにすべきである。また、就職して児童養護施設などを退所する 15 歳から 19 歳の子どもに対しては、自立した生活を支援する場として自立援助ホームが整備推進されている。また平成 28 年通常国会において成立した改正児童福祉法によって、大学などに就学中の者は 22 歳の年度末まで入所できるようになった。

社会的養護が必要（児童養護施設や里親などのもとで生活している生徒）で、大学・ 短大・高等専門学校・専門学校に進学する子どもに対する奨学金としては、平成 29 年度から一定の基準を満たせば、月額４万円、入学金相当額として 24 万円が給付される予定である。該当基準は以下のとおりである。

① 平成 29 年度に国公私立の大学・短大・高等専門学校（４年次）・専門学校に進学する場合

② 学力・資質基準：以下のいずれかに該当するとして、高等学校等の学校長から推薦を受けられる場合

- 特定の分野において特に優れた資質能力を有し、大学等への進学後、特に優れた学習成績を修める見込みがあること
- 大学等における学修に意欲があり、大学等への進学後、特に優れた学習成績を修める見込みがあること

（独立行政法人日本学生支援機構「平成 29 年度に進学する方への給付型奨学金に関するお知らせ」）

施設を退所した児童へのアフターケアについては、平成 16 年の児童福祉法改正で、各施設の業務に退所者への相談支援が規定された。これにより児童養護施設に自立支援担当職員が配置され、施設入所中からの自立支援や、退所後の相談支援などのアフターケア体制が整備された。東京都では、平成 24 年度に「自立支援コーディネーター」が児童養護施設に配置された。自立支援コーディネーターの役割は、入所児童の就職や進学に向けた準備から退所後の継続的な支援を専任でおこなうほか、進路指導に関する施設職員への助言、学習支援に取り組む地域のボランティア団体などとの連携などをおこなうことである。退所児童等アフターケア事業としては、退所者の自助グループを施設単位や広域単位で育成することなどもおこなわれている。平成 27 年度予算ではアフターケアの強化として、自立援助ホームに心理担当職員を配置することになった。また、厚労省の身元保証人確保対策事業として、平成 24 年度からは、申込期間が１年に延長されたうえで、就職時の身元保証の期間が最長５年、賃貸住宅などの賃借時の連帯保証の期間が最長４年まで延長可能となった。その他、奨学金についての情報は、施設団体によって整理され、各施設へ提供されている。

5. 社会的養護をめぐる課題

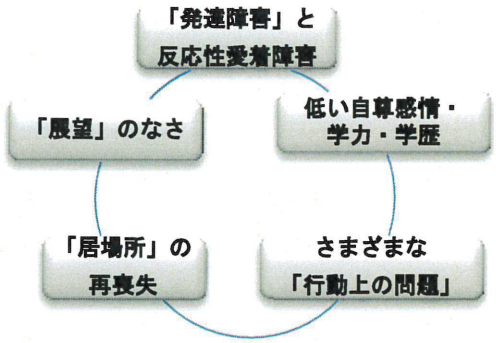
① 現状の施策で足りない部分が何かを把握する

現状、国や民間財団なども、支援や制度がより充実したものとなるよう努力しているが、その施策は十分ではない。制度の中で使えるものは、支援者を通じて当事者に橋渡しはしているが、社会のセーフティーネットからこぼれ落ちてしまうことが生じている。そのような中で現状の施策で足りない部分が何かを把握するために、研究会の委員から出された既存施策の課題について列挙する。

② 横断的な課題

前章でみてきたとおり、就職や進学によって自立した人への支援は充実しはじめているが、挫折した人への支援が弱い。たとえば、児童養護施設退所者に対する自立支援資金貸付事業（生活支援費、家賃支援費、資格取得支援費）は、進学した人や就職した人など、対象が限定されている。また、就職や進学をしたが、退職や中途退学などで挫折した人への支援も弱くなっている。さらに、自立した社会生活に移行するためには、金銭面のみならずより大きな枠組みが必要である。たとえば、住まいの自立においては、第一に施設内のインケア、次に施設が用意した住居、そして一般のアパートの利用というステップがある。一方、社会的養護の世界では、就労支援について正面から捉えてこなかったという意見もある。中間就労や就労準備支援も含め、就労の場を提供すると同時に、就労自立にいたる生活習慣を身に付けていくような支援が必要と考えられる。

課題は多く存在し、制度の改善についても取り組んでいくべきである。しかし、制度の不備を是正するには、陳情するだけでなく、民間の力によって社会や地域が動いたという実績がなければ国は動かない。そもそも、社会的養護などの困難に直面している子どもやその親の状況について、地域の中で把握ができていないのが現状である。また、自立援助ホームや退所児童等アフターケア事業の利用者の中には、児童養護施設に入所していなかった人も多く存在している。このことから、社会的養護下になかったが困難な状態にいる子どもへの支援の仕組みも必要と考えられる。さらに、虐待が子どもに与える影響は大きく、年齢が 18 歳を超えていたとしても、当事者に対する支えは必要である。それと同時に、虐待をしている親へのケアもまた必要である。



このような地域社会における社会的養護を取り巻く状況は、現在のところ社会課題として認識されておらず、イシューレイジングが不可欠である。

③ 児童養護施設

児童養護施設の課題としては、著しく低い高等教育への進学があげられる。その原因としては、学力以上に経済力が課題となっている。地域間や施設間でも、大きな格差が生じている。

2013年3月高校卒業者	大学等進学	専修学校等進学
児童養護施設（東京： 192人）	38人（19.8%）	34人（17.7%）
児童養護施設（全国：1,626人）	200人（12.3%）	167人（10.3%）
一 般 （東京：101,970人）	66,451人（65.2%）	20,086人（19.7%）
一 般 （全国：1,088千人）	579千人（53.2%）	258千人（23.7%）

児童養護施設：社会的養護現況調査（厚労省）　　一般：学校基本調査（文科省）

またうまくなじむことができずに施設を転々とする子どもの中には、行き場がなくなりホームレスとなるケースや、住み込みで仕事をしてもうまくいかず、心身ともに不調をきたすケースもある。こうした18歳未満にも関わらず自立生活能力がないまま退所させるケースが起こらないようにすべきである。

現在、社会的養護下にある子どもへの支援を22歳まで継続することが議論されている。しかし、東京では児童養護施設の入所枠が空いておらず、住まいの確保が課題となっている。

④ 自立援助ホーム

厚生労働省「児童養護施設入所児童等調査の結果（平成25年2月1日現在）」によると、自立援助ホームの入所者の 47.1%は家庭からで、施設などで社会的養護を受けた経験がない。親元に住おり児童相談所も接触できなかったが、実際は困難な状況にいたという人などもいる。地方の自立援助ホームは、入居退居の変動が多く、入居者が4人以下の施設が4割を占める。運営基盤そのものが脆弱で、設立したものの経営が立ちゆかずに潰れている施設もある。入居者が少な

ければ、職員を雇用し続けることが困難になり、質の担保も難しくなってくる。

⑤ 里親

18 歳措置解除後の支援ノウハウが里親には少なく、里親から巣立った人は施設から巣立った人と比べて支援が薄くなりがちである。一方で、里親同士のネットワークも施設職員のものほど充実していない。そのため、孤立してしまう里親を支える仕組みが必要である。

⑥ 退所児童等アフターケア事業

18 歳（20 歳）以上への支援が足りていないのが現状である。支援の仕組みが整っていないため、措置解除後に働くこともままならず、生活保護、ホームレス、刑務所入所などの手前の状況にある人もいる。東京都の場合、退所児童等アフターケア事業における１事業所当たりの予算は750 万円で、事業者はその予算を薄く広く使い、ぎりぎりの状態で支援をおこなっている。そのため１人の利用者の支援に人員を割いて特化することは難しく、困難なケースに遭遇した場合の対応は厳しいのが現実である。費用については、原則として利用者が自費で負担して利用している。また、アウトリーチのための事業費も制度から出るわけではなく、職員は休みを削って関わることとなる。

退所児童等アフターケア事業の利用者の中には、自立援助ホームの場合と同じく、社会的養護を受けた経験がない孤立した若者も多数いる。利用者を具体的にみると、児童養護施設を経由した人が 45%、社会的養護に係った経験のある人は 60%となっている。

6. 提言：首都圏若者サポートネットワーク（仮称）を設立します

前章までに整理した社会的養護を取り巻く課題などをふまえ、措置経験の有無にかかわらず、家族の後ろ盾もなく困難に直面する子ども・若者が自立するのに必要な支援の仕組みを構築するために、本研究会は3つの事業を提言し、そのための運営委員会の設置を提案します。

① 3つの事業

事業1：自立支援基金造成・伴走支援助成

目標

困難に直面する子どもたちに伴走する支援者にとって使い勝手の良い、継続的に資金が集まる自立支援基金を創設する。

事業内容

運営委員会において定める運営計画に基づき、連携先と協力し、資金集めをおこなう。また、集まった資金を支援対象者に伴走する支援者の所属団体に助成する。基金造成と助成にあたっては、指針として以下の6点をふまえる。

・支援者ネットワークづくり

運営委員所属団体の強みを生かし、信頼できるセクターを超えた支援者ネットワークを構築。

・戦略を持ったファンドレイジング

基金として成り立たせるためには、継続的な資金集めの仕組みが必要であり、寄付募集をおこなう際は賛同や共感ができる目的を設定する（イシューレイジング）。初年度以降は、実績をPRし、基金を充実させていく。また休眠預金活用法が成立したことから、休眠預金の活用も視野に入れる。

・アカウンタビリティの確保

助成などの金銭支援をおこなう際は、貸与ではなく給付型とし、使い道を明らかにし、どこに資金が必要なのか、なぜ必要なのかも明確にする。

・個別支援計画の作成

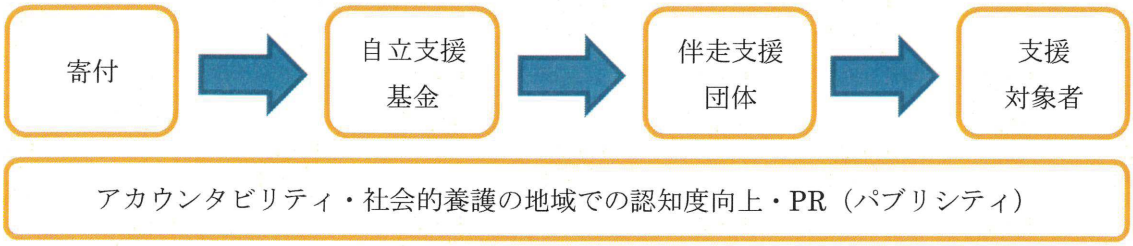
助成をおこなう際は、申請者に個別支援計画（例：期間、金額、支援対象者、方法、想定される結果）を作成してもらう。

・助成の形態

伴走型支援をしている事業者の運営費補助やアウトリーチの実費（現状は事業者の持ち出し）への補助、困っている本人の自立のための補助（職業訓練受講費）など。「急を要する支援」などにも対応できるようにする。

・地域での認知度向上

PR 戦略に基づき、アウトプット、アウトカムを報告するブックレットなどを作成し、各自治体の広報、公共性の高い施設の広報誌、既存マスメディア、ソーシャルメディアなどに掲載されるようパブリシティに力を入れる。地域資源の情報収集もあわせておこなう。

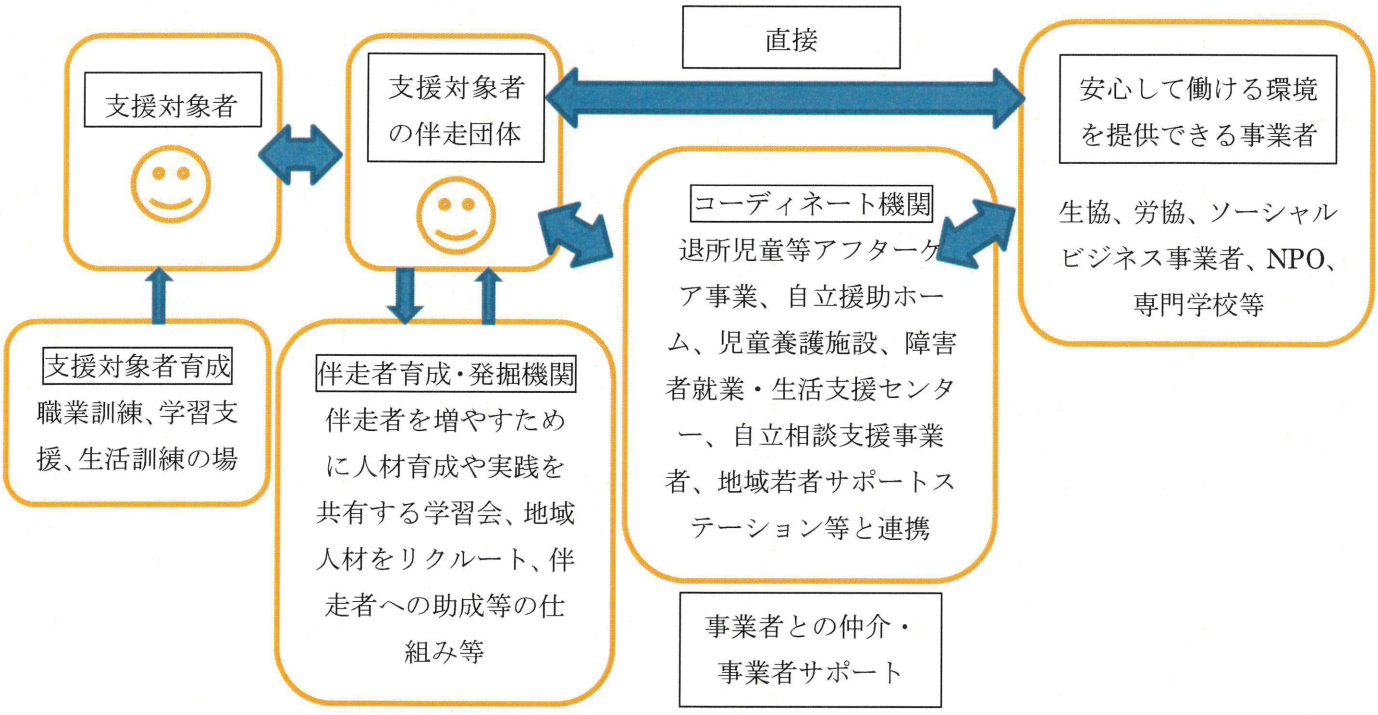


事業 2：就労・キャリア支援

目標

困難に直面した子どもたちが安心して働ける環境を提供できる事業者と連携して、就労など（インターンシップ（就労体験）、アルバイト、ユニバーサル就労、一般就労）の機会を用意する。

支援対象者の伴走団体（退所児童等アフターケア事業、自立援助ホーム、児童養護施設など）と本研究会参加団体が推薦する就労支援事業者が、直接またはコーディネート機関の仲介のもと調整をおこない、インターンシップ（就労体験）、アルバイト、ユニバーサル就労、一般就労、キャリア支援などを実施。



事業 3：調査研究と政策提言

目標

研究者と共に従来の支援メニューでは支援することができないニーズを明らかにし、従来の支援における阻害要因を明確化し、類型化する。

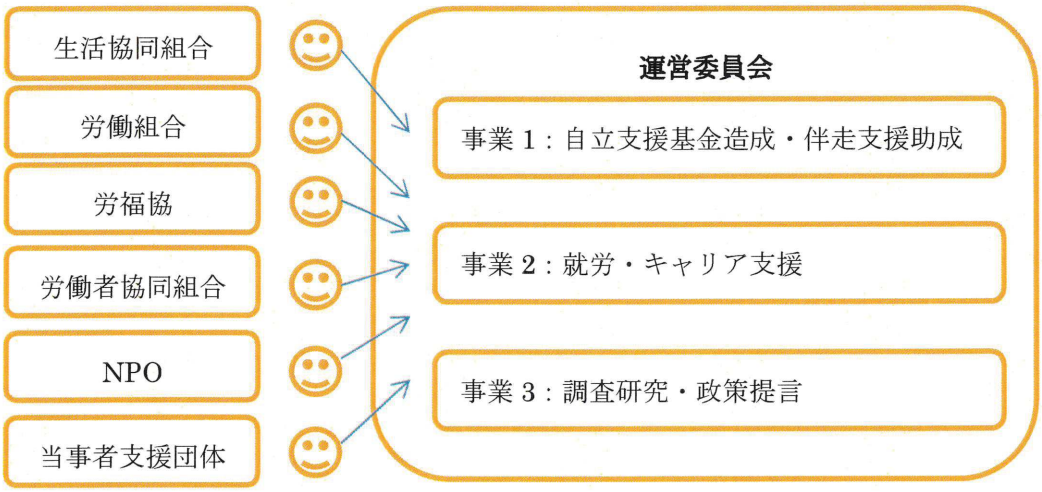
社会実験としての位置づけ

助成などの金銭支援をおこなう際は、社会的な実験という位置づけで、支援者・研究者合同のニーズ調査分析を同時に実施し、必要に応じて政策提言などもおこなう。ただし、評価結果を出すために支援内容などに制約が出ることは避ける。金銭や就労支援以外に生協や労働組合などで支援可能な資源（空き家など）も洗い出す。

② 運営委員会の設置

本提言を推進するために学識経験者、基金を醸成する各種団体の担当者、基金を道具として活用する伴走者側の代表者が参画する運営委員会を設置する。構成案は以下の通り。

研究会参加団体（学識経験者、パルシステム生活協同組合連合会、生活クラブ事業連合生活協同組合連合会、日本労働者協同組合連合会、日本労働組合総連合会、労働者福祉中央協議会、ソーシャルビジネス・ネットワーク、日本ファンドレイジング協会、ユニバーサル志縁社会創造センター）、当事者支援団体（退所児童等アフターケア事業、自立援助ホームなど）、地域の生活協同組合など。



運営委員会事務局は以下の 3 団体とする。

・一般社団法人ユニバーサル志縁社会創造センター
・一般社団法人くらしサポート・ウィズ（生活サポート生活協同組合・東京）
・日本労働者協同組合連合会

③ 支援対象者

支援対象者は、首都圏の支援者が伴走可能な、措置経験の有無にかかわらず支援が薄いおおむね30歳以下の若者で、原則として大学進学をしている人を対象としない。具体的には、高校・大学中退、高校卒業程度認定試験、予期せぬ妊娠、特別養子縁組、ホームレスといった状況にある若者の就労などを想定している。支援対象者を限定する理由は、現状として大学進学者への社会的な支援が厚くなっているため、そこからこぼれてしまう支援の谷間にいる人を支えることを意図している。支援の伴走者（退所児童等アフターケア事業、自立援助ホーム、児童養護施設などの支援者）は必須で、支援対象者は伴走者と相談して支援申請を決める。

以下に第3回研究会での発表に基づき想定される支援対象者の具体例を紹介する。

例1：資格取得支援。30歳　女性

４歳から児童養護施設で育つ。18歳で施設を出て就職し、一人暮らしをしていたが、25歳の時に生活が乱れ、金銭面で困窮。生活保護につながるために相談に来る。住まいがなく、宿泊所で過ごし、生活保護を受けることに。その後、月に２回程度面会を続けて、現在４年目。役所の必要な手続き、医者を探すことなどを支援する。うつ、セックス依存、アルコール依存、自暴自棄になり死にそうになることなどを繰り返しながら、継続的に関わっている。現在、アルバイトを２年続けられていることに自信を持ちはじめており、勉強したい、資格が欲しいという気持ちが出てきた。しかし、資格取得の勉強をするためのお金がない。

例2：就労。35歳　女性

虐待で施設に入所。パニック障害や対人恐怖がある。アフターケア相談所と関わるようになったのは、作業所を転々としていたところ、そのとき働いていた作業所の所長とトラブルになり、本人から介入してほしいと言われて関わったのが始まり。相談所でジャムを作る工房が立ち上がった際には一番に来て、それから１年間、相談所に通いながら働いている。安心できる場所に行けるということで、電車の中でパニックにならずに済んでいる。その一方で、この安心できる場所にも遅れるのが怖く、何かあったらどうしようという不安から、開始１時間前には絶対に到着するようにしている。少しずつ自信をつけている様子はうかがえる。

例3：妊娠・中絶の医療費。23歳　女性

児童養護施設、自立援助ホームの利用経験あり。国民健康保険、扶養、年金など、細かいことが一つ一つ心配で動けなくなったりする。支援する側が思う以上に、何かにつけて知らず、分からず、怖れや不安を抱えている。性風俗で働いていて友達の家を転々としていたところ、妊娠が発覚。おなかが大きくなると働くことができなくなり、友達の家にお金を入れることもできなくなったことから、早く出ていくように言われ、19歳の終わり頃、妊娠８カ月くらいで相談に来た。そのときの所持金は1,000円で、一回も医者に行ったことがなかったため、すぐ役所に同行。続

いて一緒に医者に行き、体の安全を確認。所持金がないため、最初の医療費だけは相談所が支弁。その後、公の女性相談センターにつながり、本人が望んでいたことから、出産。しかし、支援制度にはまりきらずに、本人は飛び出し、子どもは乳児院から特別養子縁組へ。その後、いったん連絡が取れなくなるが、ふたたび妊娠し、今度は中絶したいということで連絡が来た。その際も役所と交渉し、最終的には中絶することに。

7. 研究会の開催日と検討テーマ

開催日	検討テーマ
第1回（2016年7月21日（木）） TKP新橋汐留ビジネスセンター	○研究会発足までの経過報告 池田徹委員（ユニバーサル支援社会創造センター代表理事） ○社会的養護下の子の自立の現状と課題 田野　剛様（厚生労働省雇用均等・児童家庭局） ○「子どもの貧困」の現状 宮本みち子委員（放送大学副学長） ○措置解除後の子どもたちの自立に向けた課題 早川悟司委員（児童養護施設　子供の家　施設長） ○生活モデル化する社会と社会的養護 猪飼周平委員（一橋大学大学院社会学研究科教授）
第2回（2016年10月24日（月） TKP新橋汐留ビジネスセンター）	○自立援助ホームとは？～自立援助ホームの必要性と対象者～ 恒松大輔様（自立援助ホームあすなろ荘　ホーム長） ○NPO法人 ブリッジフォースマイルの活動紹介 菅原 亜弥委員（NPO法人 ブリッジフォースマイル 事務局長） ○社会的養護下にある人の「多様な旅立ちを支える」基金設置（案） 池田徹委員（ユニバーサル志縁社会創造センター代表理事）
第3回（2017年1月12日（木）） TKP新橋汐留ビジネスセンター	○退所児童等アフターケア事業　活動・ケース紹介① 木本ゆう様（NPO法人　社会的養護の当事者参加推進団体　日向ぼっこ　スーパーヴァイザー） ○退所児童等アフターケア事業　活動・ケース紹介② 広瀬朋美様（アフターケア相談所　ゆずりは 地域生活支援スタッフ　社会福祉士） ○日本の寄付市場の状況とファンドレイジングの最新トレンド 鴨崎貴泰委員（NPO 法人 日本ファンドレイジング協会　事務局長） ○研究会報告書骨子案　ご報告・意見交換
第4回（2017年3月16日（木）） TKP新橋汐留ビジネスセンター	○研究会報告書　ご報告・意見交換

8. 今後のスケジュール

・2016 年度内に報告書を完成。
・2017 年度早々に基金運営委員会を設置。
・モデル事業を 2017 年度中に実施。
・2018 年度から本格実施。

厚生労働省

平成 28 年度　就労準備支援事業評価ガイドライン検証事業

事業結果報告書

平成 29 年 3 月

一般社団法人ユニバーサル志縁社会創造センター

目次

1. 調査背景 1

2. 調査概略 3

2-1 調査目的 3

2-2 各調査の概要(調査主体・対象者・主な質問項目・特徴) 3

2-3 調査対象 5

2-4 調査方法 6

3. 調査結果 7

3 -1 3 つの調査比較分析 7

3 -1-1 3 調査を評価する際の観点 7

3-1-3 「B.生活困窮者自立支援制度の新たな評価指標による調査」の調査結果 10

3-1-4 「C.生活困窮自立支援事業新アセスメント・モニタリング」の調査結果 11

3-1-5 3 調査の比較分析からの考察 13

3-2 「A.就労準備支援事業評価ガイドラインを使用した評価」の分析 14

3-2-1 事業実施体制別の事業成果比較(就労者数・就労割合)の結果 15

3-2-2 事業実施体制別の事業成果比較(各自立項目)の結果 16

3-2-3 就労と相関のある自立項目の分析結果 17

3-2-4 事業実施体制ごとの支援事業実施時のメリット・デメリット(ヒアリング結果) 20

3-2-5 事業実施体制別の分析の考察 21

4. 本調査全体から分かったこと(結論) 23

5. 提言 24

6. 参考資料 25

1. 調査背景

我が国における生活保護世帯数は、平成 7 年に戦後最低を記録して以降反転増加し続けており、平成 27 年 4 月時点では 1,620,924 世帯(人数で 2,163,414 人、保護率で 1.7%)と過去最大の世帯数となっている。特に被保護世帯のうち、高齢や傷病以外の「その他の世帯」の割合の増加は著しく、平成 19 年度には 10.1%だった「その他の世帯」は、平成 29 年度には 17.0%へと増加を見せており、喫緊の対応が求められている。

こうした状況に対応する形で、平成 25 年 12 月、生活保護に至る前の段階の自立支援策の強化を目的とする「生活困窮者自立支援法(以下、自立支援法)[1]」が策定された。同法は、その対象を「現在生活保護を受給していないが、生活保護に至る可能性のある者で、自立が見込まれる者」とし、社会保険を「第 1 のセーフティネット」、生活保護を「第 3 のセーフティネット」として、生活保護に陥るリスクがあり、かつ自立できる可能性がある者に対して、適切な社会復帰を図るための「第 2 のセーフティネット」を整備する目的で制定されたものである。こうしたセーフティネット機能の強化・補完については、従来からもハローワークと自治体が協働した形での就労支援や、特に若者に対してはサポートステーション事業等によって、その支援が行われてきたが、行政の立場からは、これまで個別に実施されていた個別の生活困窮者に対する施策を一貫したものとして整備したものが「自立支援法」ということになる。

現在では、同法に基づき、自治体が実施主体となり、自立相談支援事業、住居確保給付金の支給、就労準備支援事業、一時生活支援事業、家計相談支援事業、学習支援事業等が実施されている。自立支援法の枠組みでは、まず「自立相談支援事業」において相談を受けた生活困窮者の状況に応じてアセスメントを行い、自立生活のために必要なプランを作成する。このプランに基づいて、民間事業を含む多様な支援事業へと生活困窮者をつなげることで自立をはかることになるが、その中で、特に「就労準備支援事業」は、生活困窮者の自立支援のために、一般就労に向けた日常生活自立・社会自立・就労自立のための訓練を行うものとされている。具体的には、生活リズムが崩れている、社会との関わりに不安がある、就労意欲が低いなどの理由で、就労に向けた準備が整っていない者に対して、 就労支援員がボランティア・就労体験などの場を提供することが典型的なプログラムとなっている。しかしながら、こうした就労準備支援事業は、自治体の事業として、各地の状況に応じた形で行われるために、また委託先等の事業内容によっては、その実施形態には大きな幅があるのが実情である。同時に、現状では、これら事業の成果は「就労の有無」に収斂してしまっており、その前段として支援対象者に変化が起き

[1] 厚生労働省　生活困窮者自立支援制度
http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000073432.html

るものと想定される生活自立、社会自立といった就労以外の事業成果の評価はなされていなかった(ただし、平成 28 年度より厚生労働省における新たな評価指標調査である「生活困窮者自立支援制度の新たな評価指標による調査」が開始され、同調査においては就労有無に加え生活自立、社会自立等の自立項目も一定程度評価する形となっており、就労以外の事業成果の評価についても端緒が開かれつつある)。

上述の問題意識より、平成 27 年度に実施した生活困窮者自立支援法における就労準備支援事業評価ガイドライン作成事業では、就労以外の事業成果について、可視化・定量化をはかり、評価の対象とするために、評価の枠組みとその実施要領となるガイドラインを作成した。具体的なプロセスとしては、全国の4つの就労準備支援事業に対してヒアリングと資料提供の依頼を行い、その事業の詳細について理解を行った後に、全4回の委員会での議論をもとに、評価ガイドラインを作成した。

この作成したガイドラインを踏まえ、平成 28 年度に実施した就労準備支援事業評価ガイドライン検証事業においては、第一の目的として、「自立相談支援事業におけるより良い評価モデルの構築」を目指した(より良い評価モデル構築のために、就労準備支援事業評価ガイドラインに加え、自立相談支援事業を評価する他 2 調査との比較を行った)。また、第二の目的として、「自立相談支援事業の改善に向けた示唆の抽出」を行うこととした。

本報告書では、本調査を通じて得られた結果、及び今後の評価モデルに関する示唆について詳述する。

2.　調査概略

2-1調査目的

本調査における第一の目的は、「自立相談支援事業におけるより良い評価モデルの構築」とする(より良い評価モデル構築のために、就労準備支援事業評価ガイドラインに加え、自立相談支援事業を評価する他 2 調査(後述)との比較を行った)。また、第二の目的は、「自立相談支援事業の改善に向けた示唆の抽出」とする(今回は、事業実施体制別の分析を実施した)。

2-2　各調査の概要(調査主体・対象者・主な質問項目・特徴)

本調査で実施した 3 調査の概要を以下に示す(3 調査共に自立相談支援事業の評価に資する調査)。3 調査それぞれの特徴について以下に述べる。まず「A.就労準備支援事業評価ガイドラインを使用した評価」に関しては、生活自立、社会自立、就労自立の3つの自立項目で構成され、設問数は 15 問と、他2つの調査に比べて多い。また、他者評価に加え自己評価(相談者の自己申告)の項目も存在する点に特徴がある。次に「B.生活困窮者自立支援制度の新たな評価指標による調査(厚生労働省調査)」は、厚生労働省により、支援の提供体制の見直し及び検討、事業評価指標の見直しをする目的で開発された調査であり、自立状況、経済的困窮、就労に関する状況等、6 項目で構成されている。選択肢がそれぞれ各状況に対する文章で表現されている(例:自立意欲に関して、「就労、家事、遊び、趣味、身の回りのこと等に対して意欲が持てない」)点に特徴がある。最後に「C.生活困窮自立支援事業新アセスメント・モニタリング」は、ある支援機関において、支援の提供体制の見直し及び検討を行う目的で開発された。全 9 項目で構成されており、各設問において自由記述欄が設けられている点、社会資源の状況を把握できる点、調査結果がレーダーチャートで示される点が特徴である。各調査の調査票については、6. 参考資料を参照。

図表 2-1 3調査の概要

	A 就労準備支援事業評価 ガイドラインを使用した評価	B 生活困窮者自立支援制度の 新たな評価指標による調査	C 生活困窮自立支援事業 新アセスメント・モニタリング
調査主体	就労準備支援事業を行う事業者	厚生労働省	生活クラブ風の村　印旛事業所
調査目的	・就労以外の事業成果について「可視化・定量化」をはかり、評価の対象とすること	・支援の提供体制の見直し及び検討 ・事業評価指標の見直し	・支援の提供体制の見直し及び検討
対象者	就労準備支援事業の対象者	自立相談支援機関における継続的支援の対象者	自立相談支援機関における継続的支援の対象者
主な質問項目	1．生活自立（3項目4問） 2．社会自立（3項目4問） 3．就労自立（3項目7問）	1．意欲、関係性、参加面（自立意欲 1問、自己肯定感 1問、対人関係 1問、社会参加 1問） 2．経済的困窮の改善状況（1問） 3．就労面（1問）	1．経済的自立項目（就労、貯蓄、収入、収支4問） 2．日常生活自立項目（身体的状態、精神的状態、生活習慣の3問） 3．社会生活自立項目（社会参加、意欲の2問）
質問数	**計15問**	**計6問**	**計9問**
特徴	・質問項目が「生活困窮者に関する内容（生活自立と社会自立）」である。自己評価※も実施する。	・4回のアンケート調査を実施し、プログラム介入後の時系列変化を観察する点	・対象者の社会資源を把握できる ・自由記述欄により質問項目以外について把握できる点

2-3 調査対象

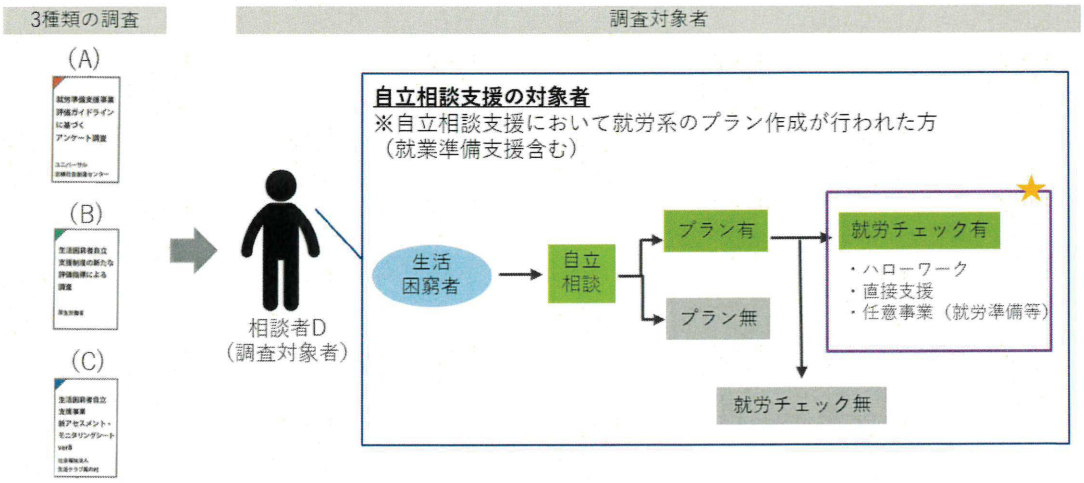
本調査は、12 の自立相談支援事業を実施する支援機関の協力のもとで行われた。具体的な支援機関の概要は以下の通りである。

図表 2-2 調査対象支援機関一覧

No	対象地域	事業者	事業実施体制	調査対象者数
1	船橋	保健と福祉の総合相談窓口 さーくる	1法人一括	15
2	柏	社会福祉法人生活クラブ柏市地域生活支援センターあいネット	1法人一括	8
3	市原	いちはら生活相談サポートセンター	1法人一括	2
4	市川	市川市生活サポートセンターそら	1法人一括	2
5	佐賀市	佐賀市生活自立支援センター	1法人一括	5
6	豊中市	豊中市市民協働部くらし支援課 豊中市くらし再建パーソナルサポートセンター	1法人一括	7
7	守口市	くらしサポートセンター守口	1法人一括	6
8	佐倉	佐倉市生活困窮者自立相談支援窓口	JV（就労準備支援事業有）	1
9	四街道	くらしサポートセンター みらい	JV（就労準備支援事業有）	4
10	印西	いんざいワークライフサポートセンター	JV（就労準備支援事業有）	3
11	八街	八街市自立相談支援窓口	JV（就労準備支援事業有）	2
12	栄町・酒々井町	さかえ・しすいライフサポートセンター	JV（就労準備支援事業無）	1

また、対象者の抽出方法について以下に示す。本調査の対象者は、自立相談支援事業の対象者、かつ厚生労働省の「生活困窮者自立支援制度の新たな評価指標による調査」の平成 28 年 5 月の調査対象者である者のうち、就労支援対象者に該当する者である。調査対象者に対しては、前述の3調査をすべて実施し、調査期間内に集まったサンプルをもって集計・分析を行った。

図表 2-3 本調査対象者の概要

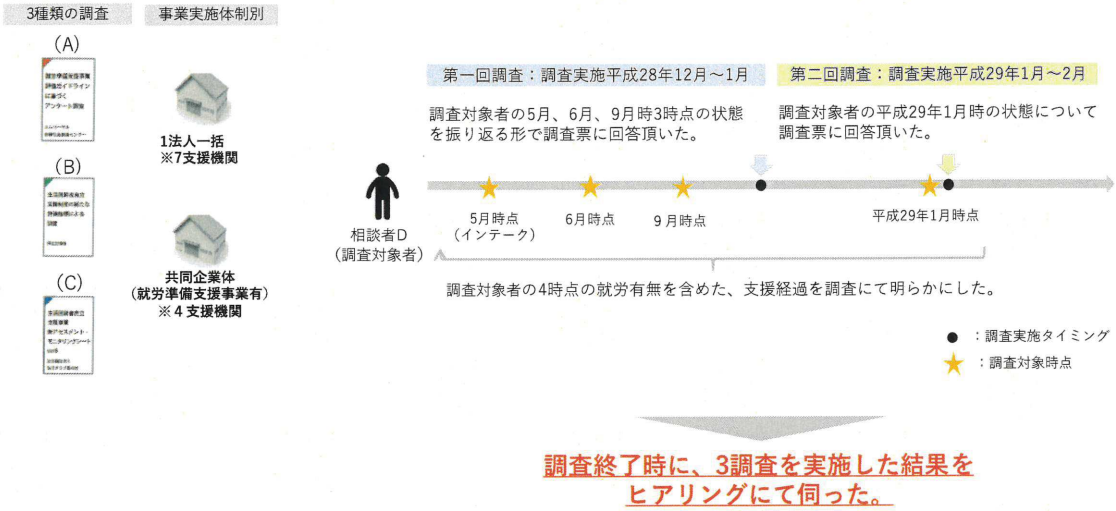


本調査の各協力支援機関において得られた調査対象者数の合計は 56 人であった。支援機関ごとの調査対象者数は1人～15 人とばらついていたが、これは調査対象者の条件に該当する者の数が支援機関により大きく異なるためである。

2-4 調査方法

調査方法について以下に示す。本調査は第1回調査と第2回調査、及びヒアリング調査により構成される。第1回調査は平成 28 年 12 月～1 月に各協力支援機関において実施され、調査対象者の 5 月(インテーク時)、6 月、9 月の3時点の状態を振り返る形で3調査分を一挙に調査した。第2回調査は、平成 29 年 1 月～2 月に各協力支援機関において実施され、調査対象者の翌 1 月時点の状態を3調査分一挙に調査した。第1回調査と第2回調査が終了した時点で、各協力支援機関に対するヒアリング調査を実施した。

図表 2-4 調査方法の概要



3.　調査結果

以下に、本調査の調査結果について詳述する。まず、4-1 において、本調査の第一の目的である「自立相談支援事業におけるより良い評価モデルの構築」のために、3調査（図表 2-1 3 調査の概要を参照）の比較分析について述べる。次に、4-2 において本調査の第二の目的である「自立相談支援事業の改善に向けた示唆の抽出」のために、「A.就労準備支援事業評価ガイドラインを使用した評価」を用いた事業実施体制別の分析について述べる。

3 -1　3 つの調査比較分析

以下に、3 調査の比較分析の結果について詳述する。3 調査の概略は図表 2-1 3 調査の概要を参照。

3 -1-1　3 調査を評価する際の観点

3 調査比較分析において、各調査方法を評価する際の観点（ポイント）について以下に示す。本調査の3調査比較分析においては、「事業改善」「説明責任」「評価負荷」の3点から比較を行うこととする。1つ目の「事業改善」については、各調査が調査対象者（相談者）の状態を適切に把握する調査として有効か、あるいは支援プログラムの改善に資する情報が得られるか、という点を検討する。2つ目の「説明責任」については、調査結果により明らかになった事業成果が数値化され、外部に分かりやすく伝わるか、という点を検討する。3 つ目の「評価負荷」については、調査実施に基づき事業評価を行う際の支援機関側の手間や難易度といった点について検討する。なお、今回の3調査比較分析は、調査協力支援機関のうち、3 調査それぞれの結果が充分に集まり、比較分析に適していると考えられる 1 機関（支援機関 T とする）について分析を行った。

図表 3-1 3調査を評価する際の観点の概略

各調査方法を評価する際のポイントは、「評価の目的」と「評価負荷の適切性」から判断する。

目的	意味	各調査方法の評価ポイント
①事業改善	・評価の過程、結果からの学びを基に事業全体または個別のプログラムの改善を行う	• 調査対象者（相談者）の状態を把握する調査として有効か？ • プログラムの改善に資する情報が得られるか？
②説明責任	・資金提供者や社会に対し事業の生み出した成果について説明責任を果たす	• 事業成果について外部にわかりやすく伝わるか？ • 成果の分析等が容易か？

＋

評価負荷の適切性

3-1-2 「A.就労準備支援事業評価ガイドラインを使用した評価」の調査結果

以下、3調査の調査結果について、ヒアリング結果と合わせて詳述する。まず「A.就労準備支援事業評価ガイドラインを使用した評価」の調査結果について以下に示す。各自立項目（生活自立、社会自立、就労自立）について、小項目ごとに「他者評価（支援機関の評価）」及び「自己評価（調査対象者の自己申告の評価）」の得点を5月時（インテーク時）と翌1月時の2時点で集計し、その差分を変化量として提示した。得点は小項目ごとに1-5点の5段階評価となっており、選択肢は「5.非常にあてはまる」「4.ややあてはまる」「3.どちらとも言えない」「2.ややあてはまらない」「1.全くあてはまらない」の5択である。

調査結果からわかることは、まず第1に、他の2調査と比較して設問数が自立項目ごとに網羅的という点である（他調査においてはより選択肢が簡略という傾向がある。後述）。第2に、いずれの項目も調査対象者の変化を捉えており、変化量が見て取れる。第3に、自己評価の得点の方が他者評価の得点よりも変化量が低い。この点について考えられるのは自己評価の場合の方が回答が客観的でない可能性であり、調査対象者は自己申告において5月時に「自己を過大評価」している場合と、5月時に「自己を過小評価」している場合が考えられる。事実、以下に示した調査結果のうち、支援機関Tにおいては5月時の「自己の過大評価」が見て取れる（5月時の他者評価得点と自己評価得点を比べると、自己評価得点の方が全体として高い）のに対し、

支援機関Xにおいては5月時の「自己の過小評価」が見て取れる(5月時の他者評価得点と自己評価得点を比べると、他者評価得点の方が全体として高い)。

図表 3-2 「A.就労準備支援事業評価ガイドライン」の調査結果

Aの調査は、就労以外の事業成果について「可視化・定量化」をはかり、評価の対象とすることを目的に作られた調査である。
3つの自立項目で構成され、設問数は15問と、他2つの調査に比べて多い。また、他者評価に加え自己評価（相談者の自己申告）の項目も存在する。

【調査結果からわかる特徴】
1．設問数が自立項目ごとに網羅的であること。
2．いずれの項目も調査対象者の変化を把握できる。
3．自己評価の方が他者評価よりも変化量が低い。

＜調査分析結果：支援機関Tの調査結果（n=7）＞

大項目	小項目	他者評価			自己評価		
		5月	1月	変化量	5月	1月	変化量
生活自立項目	1-1起床、食事、睡眠などの生活リズムは規則正しい	2.7	4.7	2.0	4.2	4.6	0.4
	1-2遅刻、欠席せずに働き続ける体力、健康がある	3.0	4.4	1.4	4.0	4.8	0.8
	1-3-1生活していく上での目標や計画を自分で立てている	1.5	3.8	2.3	4.0	4.6	0.6
	1-3-2毎月の収入の範囲内で生計が成り立つような金銭管理ができている	1.3	4.0	2.8	3.8	4.0	0.2
社会自立項目	2-1相手の話や気持ち、場や状況を理解したうえで自分の意志や意見を伝えることができる	3.0	4.0	1.0	4.6	4.4	-0.2
	2-2友人や知り合いとの会話の機会は多い	2.5	3.7	1.2	3.1	4.4	1.3
	2-3-1自分にはいろいろな良い素質があると思う	2.5	3.5	1.0	2.8	3.6	0.8
	2-3-2自分のことを好ましく感じる	2.8	3.5	0.8	2.6	3.8	1.2
就労自立項目	3-1-1就労意欲がある	2.8	4.4	1.7	4.5	4.6	0.1
	3-1-2働いていく自信がある	2.5	4.0	1.5	3.3	4.0	0.7
	3-2-1希望する仕事を決めるのに、必要な情報・資料を自分で集めている	2.0	4.1	2.1	3.0	3.6	0.6
	3-2-2就職に対する準備（履歴書作成、面接準備、試験の準備など）が整っている	2.3	4.2	2.0	3.0	3.0	0.0
	3-2-3求職活動を行っている、または就職相談をしている	1.5	4.4	2.9	3.6	3.8	0.2
	3-3-1希望する仕事に就くために必要な知識や技能を持っている	2.5	3.4	0.9	3.0	3.2	0.2
	3-3-2自分に適した仕事を複数上げることができる	2.3	3.0	0.8	3.0	2.8	-0.2

また、「A.就労準備支援事業評価ガイドラインを使用した評価」について、ヒアリング結果より明らかになったこと(以下)を見ると、大枠3点が明らかになった。第1に、「①調査対象者(相談者)の状態を把握する調査として適切か」という点については、「質問量が各自立項目において網羅的であるため、相談者の状況が把握しやすかった」という意見が得られた。第2に、「②調査の回答のしやすさについて」という点については、「調査票が構造的に作られており、また設問文が詳細であることから、各設問の意味するところは分かりやすかった」「選択肢が「非常にあてはまる」「ややあてはまる」と主観に依ったものであるため、判断しかねる場合があった」という意見が得られた。第3に、「③自己評価の項目について」という点については、「自己評価を行うことの負担は、相談者の特性による(例:自己効力感が低い相談者の場合は工夫が必要)」「相談者の状況をより精緻に把握するためには自己評価も必要と考えられる」「自己評価においては、「どういった目的で実施するか」「結果がどのように使われるか」を説明した上で、アンケートではなく支援事業の一環として実施した方がよい」という意見が得られた。

総じて、調査票が構造的・網羅的であり評価のしやすさや適切性についてはポジティブな意見が見られた一方で、選択肢が主観的な面があるという点が課題として挙げられた。また、自己評価の項目については、相談者の状況をより精緻に把握するためには必要という意見が大勢を

占めており、相談者の状況把握及び相談者に合った支援プログラムの作成という意味でも、重要な評価項目となりうることが示唆された。

図表 3-3 「A.就労準備支援事業評価ガイドライン」調査に関するヒアリング結果

項目	左記項目についてヒアリングより明らかになったこと
①調査対象者（相談者）の状態を把握する調査として適切か	• 質問量が各自立項目において網羅的であるため、相談者の状況が把握しやすかった。
②調査の回答のしやすさについて	• 調査票が構造的に作られており、また設問文が詳細であることから、各設問の意味するところは分かりやすかった。 • 選択肢が「非常にあてはまる」「ややあてはまる」と主観に依ったものであるため、判断しかねる場合があった。
③自己評価の項目について	• 自己評価を行うことの負担は、相談者の特性による（例：自己効力感が低い相談者の場合は工夫が必要）。 • 相談者の状況をより精緻に把握するためには自己評価も必要と考えられる。 • 自己評価においては、「どういった目的で実施するか」「結果がどのように使われるか」を説明した上で、アンケートではなく支援事業の一環として実施した方がよい。

3-1-3 「B.生活困窮者自立支援制度の新たな評価指標による調査」の調査結果

次に「B.生活困窮者自立支援制度の新たな評価指標による調査」の調査結果について以下に示す。本調査は「自立意欲」「自己肯定感」「対人関係」「社会参加」「経済的困窮」「就労に関する状況」の6項目から構成されており、各項目について 6 月時と 1 月時に得られた結果と、その差分を変化量として提示した。いずれの設問についても 1-4 の 4 段階評価で、選択肢は文章になっている点が特徴的であり、例えば自立意欲の項目に関しては「就労、家事、遊び、趣味、身の回りのこと等に対して意欲が持てない」「遊び、趣味等の好きなことに対しては意欲がある」「労災やボランティア活動など社会参加に関心がある」「就労やボランティア活動などを探している。または既に行っている」の 4 択である。

調査結果から分かることは、第1に設問数が少ないことである。第 2 に、設問数が少ないが故に、支援機関側の評価負荷としては低いことが考えられる。

また、ヒアリング結果より明らかになったことについて見ると、第1に、「①調査対象者（相談者）の状態を把握する調査として適切か」という点については、「質問量が少ないため、相談者の状況把握に関しては不十分と考えられる」「4 時点で相談者の状況を把握する調査のため、時系列評価がしやすい」という意見が得られた。第2に、「②調査の回答のしやすさについて」という点

については、「質問量が少ないため、調査実施側の負荷は大きくない」「各項目の選択肢が若干抽象的で、判断しづらい場合がある」との意見が得られた。

総じて、設問数が少なく簡便に相談者の状況を把握できることから、他2調査に比べ評価負荷の低い調査であることが示された一方で、ヒアリング結果より、相談者のより網羅的な状況把握や、選択肢の具体性については課題があることが示唆された。

図表 3-4 「生活困窮者自立支援制度の新たな評価指標による調査」の調査結果

＜調査分析結果：支援機関Tの調査結果（n=7）＞

大項目	小項目	6月	1月	変化量
①意欲・関係性・参加に関する状況	自立意欲	3.1	3.9	0.7
	自己肯定感	2.9	3.1	0.3
	対人関係	3.3	3.4	0.1
	社会参加	3.0	4.0	1.0
②経済的困窮の改善に		3.0	3.1	0.1
③就労に関する状況		2.3	3.3	1.0

【調査結果からわかる特徴】

1．設問数が少ないこと。
2．いずれの項目も抽象的な部分がある。
3．簡便に相談者の状況を把握できる。

項目	左記項目についてヒアリングより明らかになったこと
①調査対象者（相談者）の状態を把握する調査として適切か	• 質問量が少ないため、相談者の状況把握に関しては不十分と考えられる。 • 4時点で相談者の状況を把握する調査のため、時系列評価がしやすい。
②調査の回答のしやすさについて	• 質問量が少ないため、調査実施側の負荷は大きくない。 • 各項目の選択肢が若干抽象的で、判断しづらい場合がある。

3-1-4 「C.生活困窮自立支援事業新アセスメント・モニタリング」の調査結果

次に「C.生活困窮自立支援事業新アセスメント・モニタリング」の調査結果について以下に示す。本調査は「経済的自立項目」「日常生活自立項目」「社会生活自立項目の 3 項目から構成されており、各項目について小項目が 2-4 項目存在する。本調査においては 5 月時と翌 1 月時に得られた結果と、その差分を変化量として提示した。いずれの設問についても 1-5 の 5 段階評価となっているが、「8.不明」「9.どれにもあてはまらない」という選択肢がある点が特徴的であり、選択肢は文章の形で 7 択となる。なお、本調査における特徴的な面として他に挙げられるのは、選択肢が客観的であるということ（例：週に 20 時間以上の就労をしている）と、各項目について自由回答欄が設けられているという点である。

調査結果から分かることは、第1に、NA（欠損値）が多く、定量的な変化の評価が難しい可能性があるということである（欠損値は、回答に、「8.不明」「9.どれにもあてはまらない」があった場合に平均値を算出できないために生じる）。第2に、各項目に関して自由回答欄が設けられていることから、定量的な分析（ここでは、値で表現できる回答に基づき、平均値等、数値による評価を行うこと）よりはむしろ定性的な分析（ここでは、値で表現できない文言による回答に基づき、

その解釈及び評価を行うこと)に適している可能性があるということである。第3に、選択肢が客観的(具体的)である反面、カテゴリごとの範囲の根拠が不明確なため、その点の精査が必要な点である(本調査の開発者によれば、この「カテゴリごとの範囲の根拠が不明確」であることから、回答に、「8.不明」「9.どれにもあてはまらない」という選択肢を設けたという背景がある)。

また、ヒアリング結果より明らかになった点について見ると、第1に「①調査対象者(相談者)の状態を把握する調査として適切か」という点については、「質問項目としては網羅的であり、相談者の状況把握には十分。特に自由記述欄に相談者の状況を詳細に書き込める」という意見が得られた。また、第2に、「②調査の回答のしやすさについて」という点については、「選択肢が客観的(例:週に 20 時間以上の就労をしている)なため、判断しやすい」「レーダーチャートを作成する手間があるため、エクセル等で調査回答が自動反映されるとより良い」「貯蓄・収入の項目への回答については、相談者へのヒアリングやデータベースでの確認が必要なため、手間であった」という意見が得られた。

総じて、自由回答欄を含め相談者の状況を詳細に記述できることから、他の2調査に比べ相談者個々人の精緻な状況把握には適している面がある一方で、定量的な分析及び事業評価には向かない点や、レーダーチャートの作成が手間という観点で課題があることが示唆された。

図表 3-5 「C.生活困窮自立支援事業新アセスメント・モニタリング」の調査結果

<調査分析結果:支援機関Tの調査結果(n=7)>

大項目	小項目	5月	1月	変化量
経済的自立項目	就労	2.0	3.8	1.8
	貯蓄	NA	NA	NA
	収入	NA	NA	NA
	収支	NA	NA	NA
日常生活自立項目	身体的状況	NA	5.0	NA
	精神状態	NA	5.0	NA
	生活習慣	4.4	5.0	0.6
社会生活自立項目	社会参加	2.3	5.0	2.7
	意欲	3.6	5.0	1.4

【調査結果からわかる特徴】

1. 欠損値が多いこと(選択肢に「その他」「わからない」があるため)。
1. 定量的な分析よりむしろ定性的な分析に適している。
1. 選択肢が具体的な反面、その根拠には不明な点がある。

項目	左記項目についてヒアリングより明らかになったこと
①調査対象者(相談者)の状態を把握する調査として適切か	• 質問項目としては網羅的であり、相談者の状況把握には十分。特に自由記述欄に相談者の状況を詳細に書き込める。
②調査の回答のしやすさについて	• 選択肢が客観的(例:週に20時間以上の就労をしている)なため、判断しやすい。 • レーダーチャートを作成する手間があるため、エクセル等で調査回答が自動反映されるとより良い。 • 貯蓄・収入の項目への回答については、相談者へのヒアリングやデータベースでの確認が必要なため、手間であった。

3-1-5　3 調査の比較分析からの考察

以上、3調査比較を通じて分かったことについて以下に示す。今回比較分析の観点として「事業改善」「説明責任」「評価負荷」の3点を用いて考察すると、「事業改善」においては 「C.生活困窮自立支援事業新アセスメント・モニタリング」、「説明責任」においては 「A.就労準備支援事業評価ガイドラインを使用した評価」、「評価負荷」においては「B.生活困窮者自立支援制度の新たな評価指標による調査」が 3 調査中最も優れているとの結果が示された。一方、「B.生活困窮者自立支援制度の新たな評価指標による調査」においては「事業改善」「説明責任」の項目において課題が見られ、これはヒアリング結果より明らかになった「質問量が少ないため、相談者の状況把握に関しては不十分と考えられる」「各項目の選択肢が若干抽象的で、判断しづらい場合がある」といった意見に基づいている。また、「C.生活困窮自立支援事業新アセスメント・モニタリング」においては「説明責任」「評価負荷」の項目において課題が見られ、これは分析結果から明らかになった「NA（欠損値）が多く、定量的な変化の評価が難しい」という傾向や、ヒアリング結果から明らかになった「レーダーチャートを作成する手間があるため、エクセル等で調査回答が自動反映されるとより良い」「貯蓄・収入の項目への回答については、相談者へのヒアリングやデータベースでの確認が必要なため、手間であった」という意見に基づいている。

以上を鑑みると、相談者（支援対象者）の状態を最も適切に把握する評価モデルとしては「A.就労準備支援事業評価ガイドラインを使用した評価」が最もバランスがとれているという点が示唆された。さらなる改善の方向性としては、「C.生活困窮自立支援事業新アセスメント・モニタリング」を参考に「選択肢の具体性を高める（ただし、選択肢の根拠は精査が必要）」あるいは「自由記述欄を設け、定量評価だけでなく定性評価も可能にする」という点が重要と考えられる。

図表 3-6　3 調査比較分析の結果概略

調査名	事業改善	説明責任	評価負荷	その他
A 就労支援事業評価ガイドラインによる調査	○	◎	○	自己評価は事業改善に有効
B 生活困窮者自立支援制度の新たな評価指標による調査（厚労省調査）	△	△	◎	時系列の比較が有効
C 生活困窮者自立支援事業新アセスメント・モニタリングシートver.8	◎	△	△	定性分析が可能

支援対象者の状態を最も適切に把握する評価モデル

- 「A 調査」の評価モデルが最もバランスのとれた評価モデルである。

＜改善の方向性＞
- 「C調査」を参考に選択肢の具体性を高める（ただし、選択肢の根拠は精査が必要）
- 「C調査」の自由記述欄を設け、定量評価だけでなく定性評価も可能にする。

3-2 「A.就労準備支援事業評価ガイドラインを使用した評価」の分析

以下に、本調査の調査結果のうち、「A.就労準備支援事業評価ガイドラインを使用した評価」を用いた分析の結果について詳述する。本分析の目的は前述の通り、効果的な就労準備支援事業の実施に資すると考えられる分析結果の提示を行うことによる「就労準備支援事業の改善に向けた示唆の抽出」であるが、そのための分析手段は様々と考えられる。一方、調査背景にて言及した「平成 27 年度実施の、生活困窮者自立支援法における就労準備支援事業評価ガイドライン作成事業」にて実施した支援機関へのヒアリング調査より、事業成果をもたらす要素のうち最も重要なものの1つは「支援機関がどのような事業実施体制で支援事業を実施しているか」であるとの意見が得られている。本調査分析においてはこの意見に基づき、事業実施体制別の事業成果比較を行うことで、就労有無、あるいは各自立項目において事業実施体制別の成果の差が表れるのか、またそこから得られる事業改善に向けた示唆は何か、という観点から分析を行い、その結果を提示することとした。

なお、本調査において述べる「事業実施体制」について以下に示す。このうち、今回比較分析を行ったのは「一法人一括」の支援機関と「共同事業体(就労準備支援あり)」の2群である。

図表 3-7 事業実施体制種別

No	事業実施体制	内容
1	1法人一括	1法人にて自立相談から就労準備支援事業まで一貫して行っている事業体。
2	共同企業体(就労準備支援事業有)	2法人以上で契約を結びジョイントベンチャー(JV)形式で自立相談から就労準備支援事業を行っている事業体。
3	共同企業体(就労準備支援事業無)	2法人以上で契約を結びジョイントベンチャー(JV)形式で自立相談事業を行っている事業体(就労準備支援事業は行っていない)。
4	個別事業体(就労準備支援事業との連携有)	1法人で自立相談事業を行っている事業体(就労準備支援においては他機関と連携している)。
5	個別事業体(就労準備支援事業との連携無)	1法人で自立相談事業を行っている事業体(就労準備支援の他機関との連携はしていない)。

3-2-1 事業実施体制別の事業成果比較(就労者数・就労割合)の結果

まず、事業実施体制別の就労者数・就労割合について比較した結果を以下に示す。一法人一括の場合の調査対象者数は 45 人であり、うち就労者数は 25 人、就労率は 56%であった。また、共同事業体(就労準備支援事業あり)の場合の調査対象者数は 10 人、就労者数は 4 人、就労率は 40%であった。したがって、全体としては一法人一括の場合の方がより就労実績が高いという結果が示された。

図表 3-8 調査対象支援機関別の就労実績

1法人一括の方がJVより就労実績が高い

No	対象地域	事業者	事業実施体制	調査対象者数	就労者数(平成29年1月時点)	就労率
1	船橋	保健と福祉の総合相談窓口 さーくる	1法人一括	15	8	53%
2	柏	社会福祉法人生活クラブ柏市地域生活支援センターあいネット	1法人一括	8	3	38%
3	市原	いちはら生活相談サポートセンター	1法人一括	2	2	100%
4	市川	市川市生活サポートセンターそら	1法人一括	2	2	100%
5	佐賀市	佐賀市生活自立支援センター	1法人一括	5	3	60%
6	豊中市	豊中市市民協働部くらし支援課「豊中市くらし再建パーソナルサポートセンター」	1法人一括	7	3	43%
7	守口市	くらしサポートセンター守口	1法人一括	6	4	67%
8	佐倉	佐倉市生活困窮者自立相談支援窓口	JV(就労準備支援事業有)	1	0	0%
9	四街道	くらしサポートセンター「みらい」	JV(就労準備支援事業有)	4	2	50%
10	印西	いんざいワークライフサポートセンター	JV(就労準備支援事業有)	3	1	33%
11	八街	八街市自立相談支援窓口	JV(就労準備支援事業有)	2	1	50%
12	栄町・酒々井町	さかえ・しすいライフサポートセンター	JV(就労準備支援事業無)	1	0	0%

事業実施体制	調査対象者数	就労者数	就労率
1法人一括	45	25	56%
JV(就労準備支援事業有)	10	4	40%

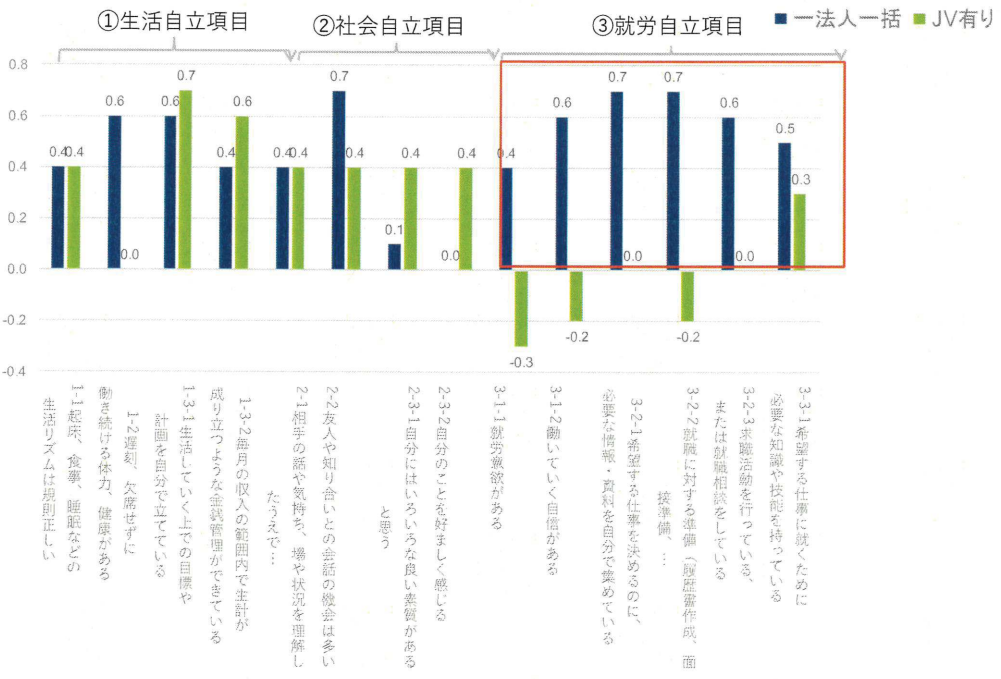
3-2-2 事業実施体制別の事業成果比較(各自立項目)の結果

次に、事業実施体制別の各自立項目(小項目)における得点について比較した結果を以下に示す。本分析においては、横軸に示した自立項目(小項目)ごとに、「一法人一括の場合(青色の棒グラフ)」及び「共同事業体(就労準備支援事業あり)の場合(緑色の棒グラフ)」の、5 月―翌 1 月の得点の変化量を比較した。

その結果、顕著な傾向として、就労自立項目においては一法人一括の場合の方がより変化量が大きかった。一方、生活自立項目においては共同事業体(就労準備支援事業あり)の場合の変化量がより大きい傾向があり、社会自立項目においては小項目ごとに傾向が異なっていた。

図表 3-9 事業実施体制別、各自立項目(小項目)における得点比較

就労自立項目は全項目において「1 法人一括」体制の方が変化量が大きかった。
(就労自立項目の成果が出ている)



3-2-3 就労と相関のある自立項目の分析結果

続いて、就労有無と関連の深い各自立項目(小項目)を抽出するために、就労有無と各自立項目(小項目)について相関係数(Pearson の相関係数[2])を算出した結果を以下に示す。相関係数とは2変数間の関連の強さを表す指標であり、-1～1 の範囲をとる。相関係数が-1 の場合は完全な負の相関が2変数間に存在することを示し、相関係数が 1 の場合は完全な正の相関が2変数間に存在することを示す。相関の強弱については、概ね絶対値が 0.7 以上だと強い相関、絶対値が 0.4-0.6 だと中程度の相関、絶対値が 0.2-0.4 だと弱い相関が存在すると解釈される。

自立項目(小項目)ごとに算出した相関係数の値について比較すると、「就労自立項目」 において他の自立項目に比べ高い相関係数が確認された(特に、「3-1-2 働いていく自信がある」において 0.57、「3-3-2 自分に適した仕事を複数挙げることができる」において 0.57 の相関係数が見られた)。

また、「生活自立項目」においても項目によっては一定の相関が見られ(「1-2 遅刻、欠席せずに働き続ける体力、健康がある」において 0.34、「1-3-1 生活していく上での目標や計画を自分で立てている」において 0.31 の相関係数が見られた)、「社会自立項目」においても同様であった(「2-2 友人や知り合いとの会話の機会は多い」において 0.34 の相関係数が見られた)。

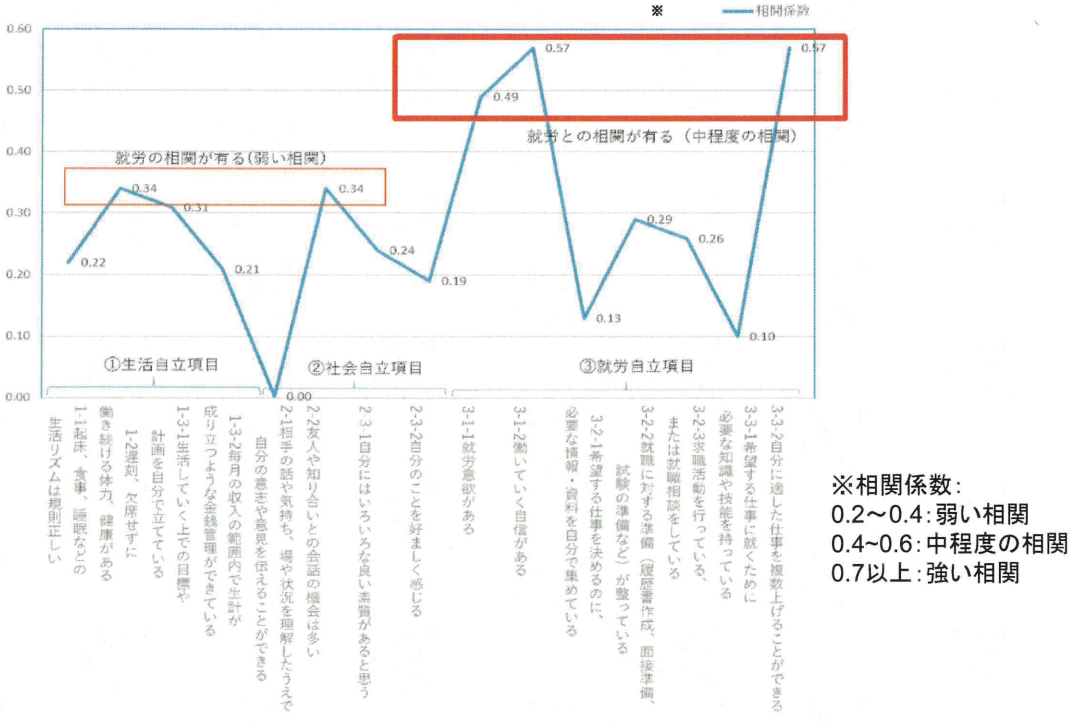
[2]Pearson の相関係数とは、2 つの確率変数の間にある線形な関係の強弱を測る指標であり、-1 以上 1 以下の実数に値をとる。相関係数が正のとき確率変数には正の相関が、負のとき確率変数には負の相関があるという。また相関係数が 0 のとき確率変数は無相関であるという。

図表 3-10 就労と相関のある自立項目分析の結果(相関分析の結果)

設問名	相関係数	P値
1-1起床、食事、睡眠などの 生活リズムは規則正しい	0.22	0.13
1-2遅刻、欠席せずに 働き続ける体力、健康がある	0.34	0.01
1-3-1生活していく上での目標や 計画を自分で立てている	0.31	0.03
1-3-2毎月の収入の範囲内で生計が 成り立つような金銭管理ができている	0.21	0.14
2-1相手の話や気持ち、場や状況を理解したうえで 自分の意志や意見を伝えることができる	0.00	0.98
2-2友人や知り合いとの会話の機会は多い	0.34	0.02
2-3-1自分にはいろいろな良い素質があると思う	0.24	0.09
2-3-2自分のことを好ましく感じる	0.19	0.19
3-1-1就労意欲がある	0.49	0.00
3-1-2働いていく自信がある	0.57	0.0000334
3-2-1希望する仕事を決めるのに、	0.13	0.36
3-2-2就職に対する準備(履歴書作成、面接準備、 試験の準備など)が整っている	0.29	0.04
3-2-3求職活動を行っている、 または就職相談をしている	0.26	0.07
3-3-1希望する仕事に就くために 必要な知識や技能を持っている	0.10	0.50
3-3-2自分に適した仕事を複数上げることができる	0.57	0.00003346

また、以上の結果について、横軸に小項目、縦軸に相関係数の値をとったグラフを以下に示す。

図表 3-11 就労と相関のある自立項目分析の結果（相関分析グラフ）



※相関係数：
0.2～0.4：弱い相関
0.4~0.6：中程度の相関
0.7以上：強い相関

3-2-4 事業実施体制ごとの支援事業実施時のメリット・デメリット(ヒアリング結果)

さらに、事業実施体制ごとの支援事業実施時のメリット・デメリットについて、支援機関へのヒアリング調査により得られた結果を以下に示す。一法人一括のメリットとしては「1 つの組織で支援事業が完結するため、コミュニケーションの負担が少なく、切れ目のない円滑な支援が行いやすい」という意見が得られた一方、デメリットとしては「自組織が活用可能な資源に限定された支援事業の実施にとどまる」との意見が得られた。また、共同企業体(就労準備支援事業あり)のメリットとしては「異なる組織が連携するため、それぞれの組織の強みを発揮することができる」という意見が得られた一方、デメリットとしては「組織ごとに支援方針が異なる等、組織間連携がうまくいかない場合があり、コミュニケーションの負担が生じやすい」という意見が得られた。

図表 3-12 事業実施体制別の事業成果比較(ヒアリング結果)

項目	メリット	デメリット
①1法人一括	• 1つの組織で支援事業が完結するため、コミュニケーションの負担が少なく、切れ目のない円滑な支援が行いやすい。	• 自組織が活用可能な資源に限定された支援事業の実施にとどまる。
②共同企業体(就労準備支援事業あり)	• 異なる組織が連携するため、それぞれの組織の強みを発揮することができる。	• 組織ごとに支援方針が異なる等、組織間連携がうまくいかない場合があり、コミュニケーションの負担が生じやすい。

3-2-5 事業実施体制別の分析の考察

「A.就労準備支援事業評価ガイドラインを使用した評価」の事業実施体制別分析から分かったことについて以下に述べる。本分析により明らかになったことの1つ目は、一法人一括の支援機関の方が共同企業体(就労準備支援事業あり)の支援機関に比べて就労実績がよりよい傾向が見られたということである。

ただし、以上の結果に対する留意点として、本分析における2点の制約を考慮する必要がある。1点目はサンプル数(調査対象者数)が限定的であることである。例えば共同事業体(就労準備支援事業あり)の協力支援機関として挙げられている「佐倉市生活困窮者自立相談支援窓口」については、非常に就労実績の高い支援機関であることが関係機関へのヒアリングで分かっているが、本調査においては調査対象者数が1人にとどまっているため、就労者数は 0 人、就労率は 0%となっている。したがって、調査対象者数の制約下における分析では、分析結果が実情を必ずしも反映しないという点に留意する必要がある。

2 点目の制約は、本分析結果は支援機関ごとに異なる事業目標について考慮せず、一律に就労実績を成果として定義している点である。例えば「いんざいワークライフサポートセンター」は就労者数が 1 人、就労率が 33%という実績となっているが、本支援機関はその事業目標を生活自立においており、必ずしも就労の有無を目指していない。そのため、分析結果を考慮する際には、データのみならず「その支援機関の事業目標は何か」という前提を理解した上で解釈を行う必要がある。

本分析に明らかになったことの2つ目は、就労自立項目においては一法人一括の場合の方がより変化量が大きかった一方、生活自立項目においては共同事業体(就労準備支援事業あり)の場合の変化量がより大きい傾向があり、社会自立項目においては小項目ごとに傾向が異なっていたということである。就労有無と関連の深い各自立項目(小項目)の抽出のため算出した相関係数の値を見ると、就労有無と相対的に相関係数の値が大きい項目は「3-1-2 働いていく自信がある」「3-3-2 自分に適した仕事を複数挙げることができる」の 2 項目であり、いずれも「就労自立項目」に属していた。これらは就労に対する意欲に関連する小項目であり、就労に対する意欲の有無が、就労有無を予測する先行要因として重要である可能性が示唆された(この点については一法人一括がより優れている可能性がある)。事業実施体制ごとのメリット・デメリットに関するヒアリング結果からは、一法人一括のメリットとして「1 つの組織で支援事業が完結するため、コミュニケーションの負担が少なく、切れ目のない円滑な支援が行いやすい」という点が挙げられており、この点が就労という観点から見たときの成果達成に寄与している可能性がある。

しかし一方で、前述の「就労自立項目」における2項目ほどではないが、一定の相関係数の値を示した「1-2 遅刻、欠席せずに働き続ける体力、健康がある(生活自立項目)」、「1-3-1 生活していく上での目標や計画を自分で立てている(生活自立項目)」、「2-2 友人や知り合いとの会話の機会は多い(社会自立項目)」の結果を鑑みると、意欲以外の要素も就労有無に影響を与える重要な要因である可能性が考えられ、このうち「1-3-1 生活していく上での目標や計画を自分で立てている(生活自立項目)」については一法人一括に比べ共同事業体(就労準備支援事業あり)の方がより変化量が大きかったという結果もある。支援機関のヒアリング結果からは、「就労に対する意欲は確かに就労有無を決定づける重要な要素だが、同時に生活していく上での目標や計画を立てる技術も重要とこれまでの支援経験から感じる」との意見も得られており、必ずしも就労自立項目に強い一法人一括が優れているというわけではなく、事業実施体制ごとの強みを活かした就労準備支援事業の実施が重要な可能性が示唆された。

4.　本調査全体から分かったこと（結論）

以下に、本調査全体から分かったこと（結論）について述べる。

本調査全体から分かったことの1つ目は、「3調査の比較」の結果、相談者（支援対象者）の状態を最も適切に把握する評価モデルとして「A.就労準備支援事業評価ガイドラインを使用した評価」が最もバランスがとれているという点が示唆されたことである。さらなる改善の方向性としては、「C.生活困窮自立支援事業新アセスメント・モニタリング」を参考に、「選択肢の具体性を高める（ただし、選択肢の根拠は精査が必要）」、あるいは「自由記述欄を設け、定量評価だけでなく定性評価も可能にする」という点が重要と考えられる。

本調査全体から分かったことの2つ目は、「「A.就労準備支援事業評価ガイドラインを使用した評価」の分析」の結果、（サンプル数の制約や、各支援機関の事業目標が異なる点を考慮できていないという制約があるものの）一法人一括の支援機関の方が共同企業体（就労準備支援事業あり）の支援機関に比べて就労実績がよりよい傾向が見られ、また、就労の有無と関連の深い（相関が強い）自立項目として就労自立項目の「就労に対する意欲」に関する小項目が示されたことである。一方、「生活自立項目」「社会自立項目」においても就労と一定の相関を持つ小項目が特定され、一部においては共同企業体（就労準備支援事業あり）の方が一法人一括に比べ成果が出ていた場合も確認されたことから、いずれかの事業実施体制が一律に優れているというわけではなく、各支援機関の強みを活かした就労準備支援事業の実施が重要である点が示唆された。

5. 提言

最後に、本調査から分かったことに基づき、来年度以降行うべきステップについて述べる。

第一に、本調査結果に基づき、一層精緻に就労準備支援事業の事業評価を行うことのできる評価モデルを構築し、事業評価実績を蓄積することで、より事業改善に資する評価モデル、及び事業成果を高める要素について検討を行うことが今後の重要なステップであると考えられる。具体的には、まず本調査で示した新たな評価モデル案(「A.就労準備支援事業評価ガイドラインを使用した評価」をベースに、「C.生活困窮自立支援事業新アセスメント・モニタリング」を参考に、「選択肢の具体性を高める」、あるいは「自由記述欄を設け、定量評価だけでなく定性評価も可能にする」)に基づき、実際の評価モデル(調査票)を作成する。その上で、分析に耐えうる十分な調査対象者数を確保した調査を実施し、より精緻な分析による評価を行う。また、諸外国の類似する評価モデルのレビューや、評価有無による就労有無等の改善度合いの評価も重要な要素と考えられる。

第二に、就労有無との関連について、今回実施した事業実施体制別の分析に加え、その他の切り口に基づく分析を実施することが重要と考えられる。例えば、ヒアリング結果より、事業実施体制もさることながら、一人の相談者に対して一人の支援員が対応するのか、それとも複数人の支援員が対応するのか、によって支援の成果が異なる(後者の方がより充実した支援が行える)場合があることが分かっている。あるいは、外部就労支援機関等との連携の程度により就労成績が変わってくるという意見も得られている。したがって、支援機関ごとに異なると考えられる「支援体制」及び「外部機関との連携状況」といった要因が就労有無に与える影響を精査し、今後の自立相談支援事業の改善に活用することが求められる。

6. 参考資料

(ア) 調査対象支援機関別の調査結果一覧(A.就労準備支援事業評価ガイドラインを用いた調査)

1. 調査対象支援機関別、就労実績一覧

2. 調査対象支援機関別、平成 28 年 5 月、6 月、9 月、平成 29 年 1 月の 4 時点の平均点及び、平成 28 年 5 月(インテーク時)と平成 29 年 1 月の変化量(平成 29 年 1 月の調査結果が得られなかった支援機関の場合、平成 28 年 9 月の結果を記載)一覧。

(イ) 調査仕様書

調査対象支援機関に対し、調査の依頼の際に用いた調査仕様書

(ウ) 3 調査の調査票

1. A 就労準備支援事業評価ガイドラインの調査票

2. B 生活困窮者自立支援制度の新たな評価指標による調査票

3. C 生活困窮自立支援事業新アセスメント・モニタリング

2017

くまもと R ねっと事業
第三者評価報告書

2017年5月18日

ユニバーサル志縁社会創造センター
日本ファンドレイジング協会

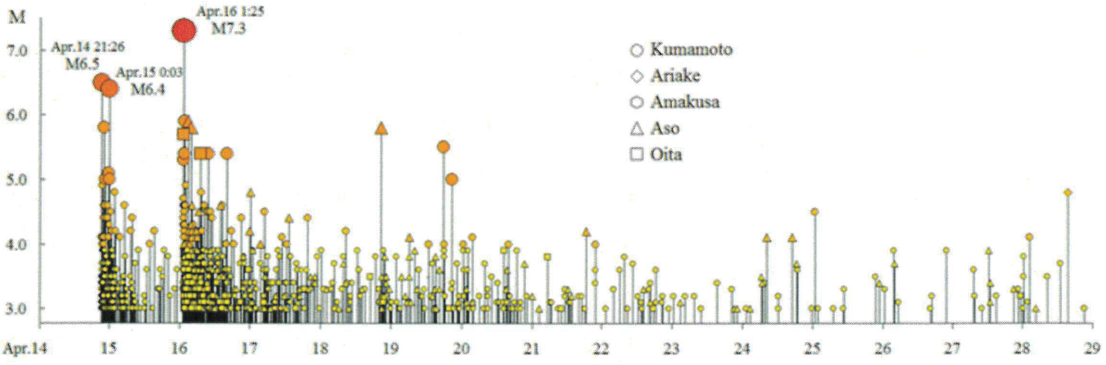
L 63

１章：くまもとＲねっと事業.....2
1. くまもとＲねっとについて.....2
2. くまもとＲねっと展開支援内容について.....3
２章：くまもとＲねっと事業評価について.....6
1. 評価の背景・目的および評価方法.....6
2. 評価対象事業概要.....7
3. 評価実施プロセス.....8
4. 評価計画について.....8
5. 評価実行について（STEP5:データ収集）.....11
6. 評価結果（STEP6.データ分析）.....12
7. 総合評価.....16
8. 本評価の制約と課題.....17
３章：今後に向けた提言.....18
1. 次期災害に備える上での提言.....18
2. 熊本の今後の復興支援連携強化に向けた提言.....19
参考資料.....20
1. アンケート調査結果.....20

1章：くまもとRねっと事業

1.　くまもとRねっとについて

熊本県熊本地方を震源として、2016年4月14日夜および4月16日未明の2回にわたり、震度7を観測する地震が発生した（熊本地震）。近接した場所、日時に震度7の揺れを2回記録するという、気象庁の観測史上初めての地震であり、大きな被害をもたらした。(*図表1)



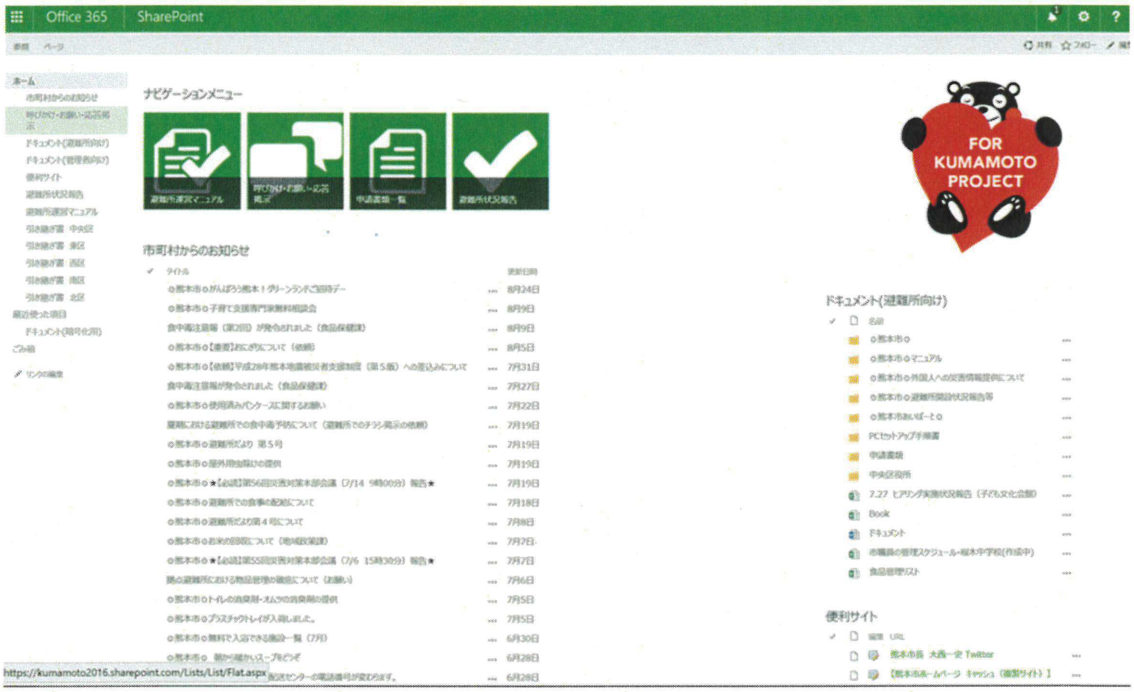
(*図表1　出典：2016年気象庁震度データベース)

最大避難者の数は、約11万人（2016年4月17日8時時点）にものぼり、日本政府側においても早急な対応準備が進められた中で、今回初の試みである政府機関からのプッシュ型支援物資の供給が実施された。しかし、物資拠点の物流環境の整備や運用準備が間に合わず、現場では、受け入れた支援物資のハンドリングに苦慮した。
また、本震発災直後の交通網の寸断により、物資拠点では支援物資の受け入れ日時を正確に把握することができず、情報の混乱が発生した。支援者の間では、関係者間とのネットを介した情報共有の必要性が感じられていた。

その中で、熊本市役所は、日本マイクロソフトと支援連携NPOより、東日本大震災・広島土砂災害における被災地での活用事例と経験に関する提案を受け、避難所運営担当者、物資拠点の職員、そして市役所との情報共有と情報活用を行うためのクラウドサービスを利用したネットワークシステムを導入した。このネットワークシステムを「くまもとRねっと（以下Rねっと）」(Restoration（復旧）& Reconstruction（復興）)と呼称することになる。(*図表2)

熊本市役所では、クラウドサービスを利用するためのモバイル端末も民間企業から貸与を受け※1、モバイル端末の利用環境設定と各避難所への初期展開にあたっては、地元 ICT 関連 NPO 等からの支援と連携した。

※1：市役所の端末は、元の行政拠点から移動することが出来ず、又、各避難所では、行政ネットワークの利用が出来なかった為。



（*図表 2　R ねっと画面）

2.　くまもと R ねっと展開支援内容について

2-1.くまもと R ねっと展開支援内容

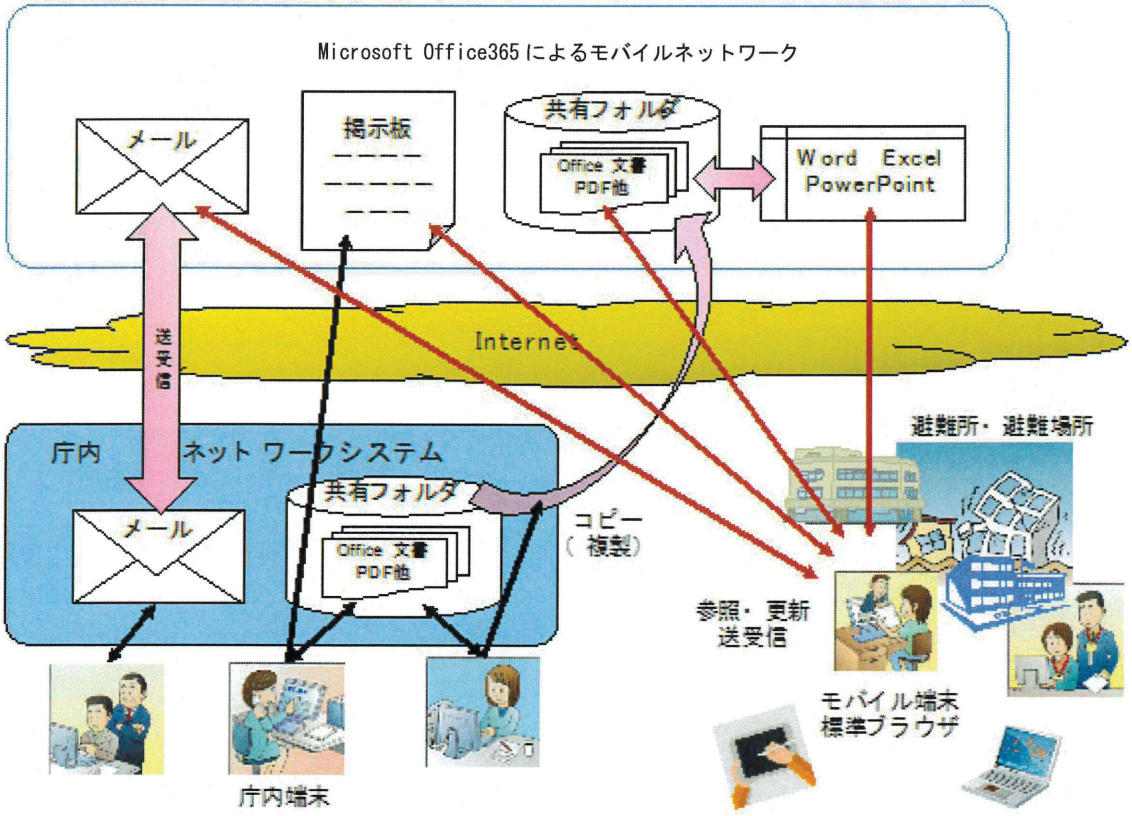
R ねっとは、平常時に熊本市役所で利用されている「C ねっと」と同様の機能をベースにして構築された。できるだけ新たな知識や利用経験の積み重ねを必要としないよう、平常時に職員が利用している仕組みと類似したものを用いることで、スピーディに展開・利用されるように配慮された。熊本市役所情報政策課では 2016 年 4 月 25 日より、R ねっとのセットアップ及びネットワーク利用環境整備を開始し、5 月 6 日以降順次避難所での運用を開始させた。

熊本市本庁、5 区役所では庁内情報系ネットワーク端末を利用。また、避難所（約 70 ヶ所）ではモバイル端末を利用。「くまもと R ねっと」は、行政と避難所間を結

ぶ新たなインターネット上のネットワークシステムとして、日々変わっていく避難所での課題やニーズを行政職員がタイムリー情報共有し、結果的に避難者の生活再建を支援することに貢献した。(*図表 3)

R ねっとの主な利用用途としては、以下３つに集約できる。

1) 市役所から避難所担当職員への運営方針の連絡
2) 避難所担当職員から市役所、或いは、他職員への現状課題・ニーズ報告
3) 避難所担当職員から避難者への生活再建支援メニューの情報提供



(*図表３　R ねっと運用イメージ)

2-2. IT ボランティアの実施内容

R ねっとの展開にあたっては、熊本市役所情報政策課の実務をサポートする形で IT ボランティアスタッフがそれを支援した。具体的な支援内容については以下の通り。

■ 実施期間：2016 年 4 月 25 日～6 月末

■ 参加ボランティア：約 20 名

■ 実施作業内容：

- 避難所用端末のキッティング（Windows Update 実施、バッテリー充電、動作確認等）
- 避難所を巡回しネットワーク環境(00000Japan、Y!Mobile 等）の接続状況確認
- 避難所へのタブレット端末やプリンターの設置、利用方法の指導
- 各避難所における端末展開状況等の管理
- SharePoint の利用環境設定　など

IT ボランティアスタッフ有志は 6 月以降、「リバイブくまもと」として組織化し、活動領域を拡大していく。熊本地震の復興支援団体や被災地域のコミュニティ等に対し、パソコン（リユース）・タブレット（リユース）・モバイルルータ等を無償で提供し、非営利組織の情報収集・共有・整理、事務作業効率化を支援した（*図表 4)。

又、避難所生活者向け情報ボランティア（ボランティアスタッフによる人的交流を軸とした情報検索、情報提供の支援)、被災地支援に携わっている他支援団体とのネットワーキングなどを展開することで、支援団体間が連携を深め、被災地全体の支援力が向上することに貢献した。ネットワーキングには、日本マイクロソフト、並びに、ユニバーサル志縁社会創造センターが、東日本大震災以来、支援連携してきた団体も参加し、災害からの復興経験の共有とアドバイスの提供を行った。(*図表 5)



(*図表 4 リユース PC 活用による復興支援業務効率化支援)




（*図表 5-1　情報ボランティアの様子）





（*図表 5-2　被災地支援に携わっている方々とのネットワーキングイベント）

2章：くまもとRねっと事業評価について

1.　評価の背景・目的および評価方法

1-1. 評価背景・目的

本評価は、Rねっと事業が生み出した社会的インパクト[1]を明らかにするとともに、今後の被災者支援または次期災害に備えるための事業改善に資する知見を得ることを目的とする。

1-2. 評価方法

本評価は、社会的インパクト評価の手法を用いて行った。

理由は、事業成果をRねっとの導入箇所数等（アウトプット）の評価に留めず、本事業の受益者（避難所の職員および被災者等）におこった変化（アウトカム）を明らかにすることで、本事業の成果をより適切に評価できるためである。

---

[1] 短期・長期の変化を含め、当該事業や活動の結果として生じた社会的・環境的なアウトカム

＜社会的インパクト評価とは＞[2]

社会的インパクト評価とは、事業や活動の短期・長期の変化を含めた結果から生じた「社会的・環境的な変化、便益、学び、その他効果」を定量的・定性的に把握し、事業や活動について価値判断を加えることである。

2. 評価対象事業概要

本評価の対象事業の概要は以下の通りである（*図表 6）

2-1. 本事業の受益者について

本事業の受益者は、R ねっと実際に利用した①区役所・本庁舎および避難所担当の熊本市役所職員と、R ねっとを活用することで避難所の運営が効率的・効果的になることで裨益したと考えられる②避難所を利用した熊本市民と設定した。

（*図表 6　評価対象事業概要）

目的	・被災者向けの情報を滞りなく共有し、日々の支援活動に役立てること ・情報とナレッジ共有による、効率的なリソース配分（職員、物資など）
概要	R（Restoration and Reconstruction）ネットを活用した、熊本市内の避難所の情報連携の検証と展開
実施期間	2016年4月25日～6月末　※初期リソース投入期間
実施内容	**①R（Restoration and Reconstruction）ネットの導入支援** ②避難所用端末のキッティング ③避難所を巡回しネットワーク利用環境の確認 ④避難所へのタブレット端末やプリンターの設置、利用方法の指導 ⑤各避難所における端末展開状況等の管理 ⑥SharePointの利用環境設定
ステークホルダー	・受益者　：①区役所・本庁舎および避難所担当の熊本市役所職員 ②避難所を利用した熊本市民 ・事業者　：熊本市情報政策課、リバイブくまもと ・資金（物資）提供者：製品・サービス・資金の提供：日本マイクロソフト株式会社、ソフトバンク株式会社、アンカーネット株式会社をはじめとするICT企業

（出典：日本マイクロソフト社 HP、リバイブくまもと活動報告）

---

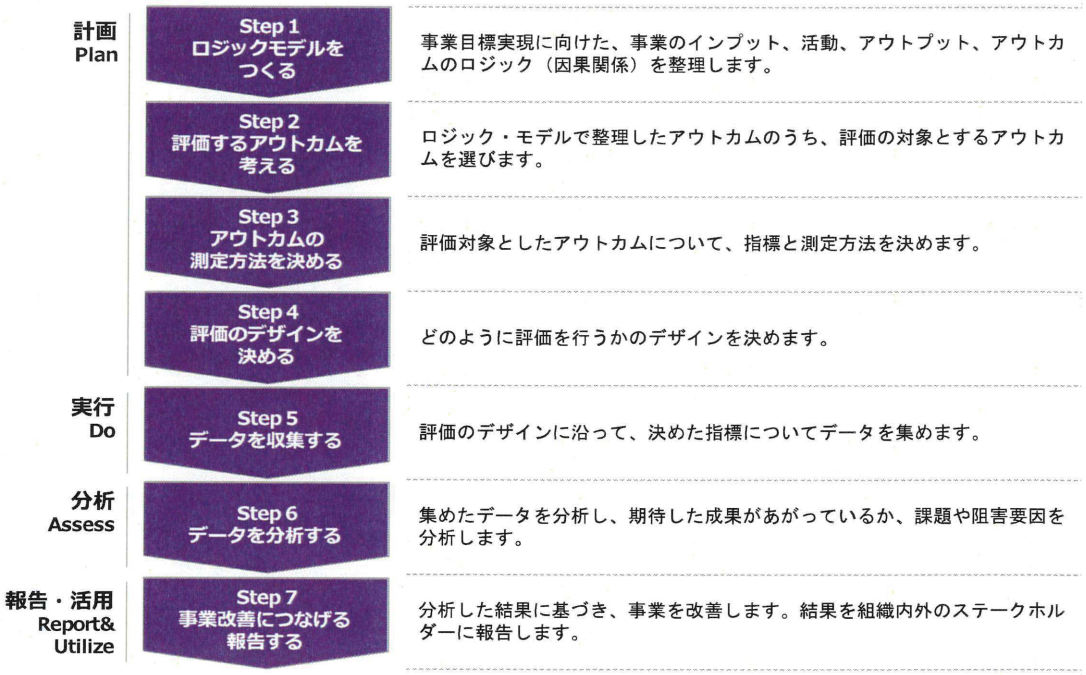
2 社会的インパクト評価の推進に向けて-社会的課題解決に向けた社会的インパクト評価の基本的概念と今後の対応策について-（平成 28 年 3 月　社会的インパクト評価検討ワーキング・グループ）

L 70

3. 評価実施プロセス

本評価は、以下の実施プロセスで実施した（*図表 7）。

（*図表 7　評価実施プロセス）



出展：社会的インパクト評価実践マニュアルVol.1.0.　P.2

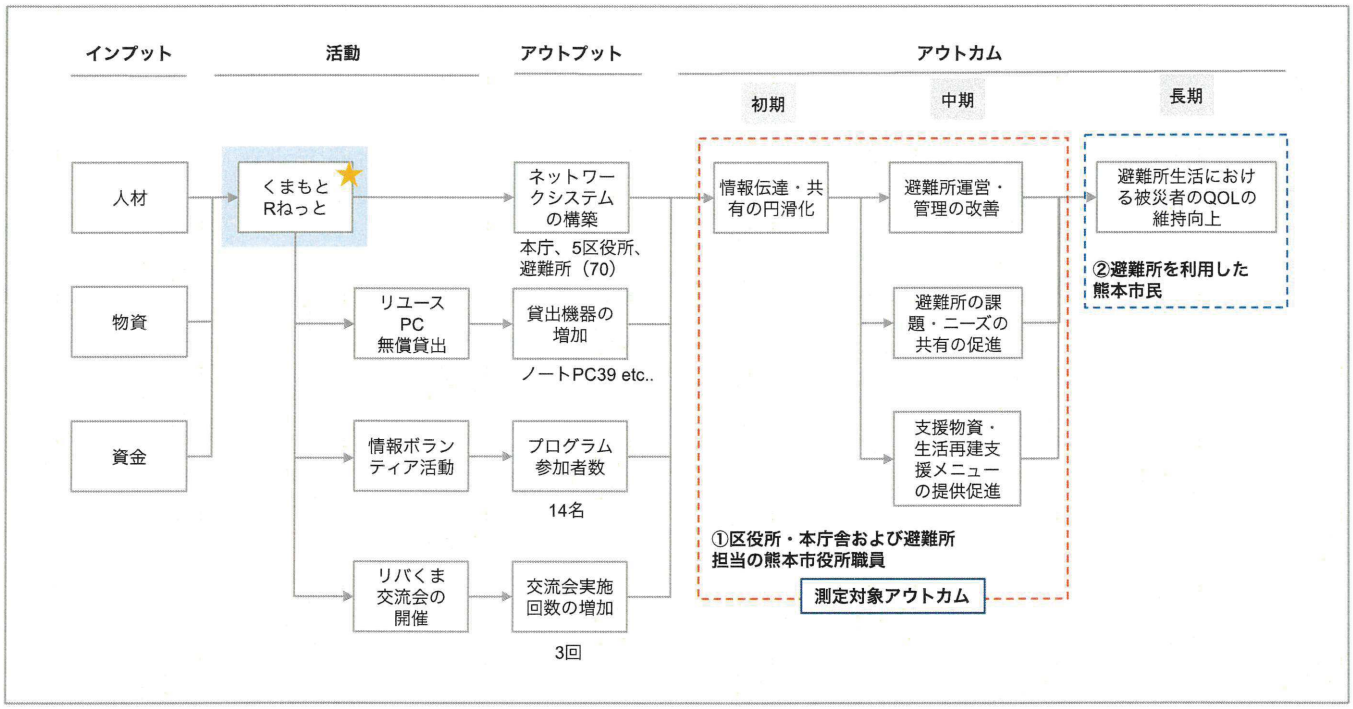
4. 評価計画について

4-1. STEP1：ロジックモデルについて

本事業の成果を評価するために、事業の受益者である「①区役所・本庁舎および避難所担当の熊本市役所職員」「②避難所を利用した熊本市民」が事業を通じて得るアウトカム（成果）、そして、それにいたる活動および変化の因果関係を「ロジックモデル」としてまとめた（*図表 8）。

ロジックモデル作成にあたっては、既存の報告書等の調査および関係者へのヒアリングをもとに作成した。

L 71 1



(*図表８　Ｒねっと事業のロジックモデル)

4-2. STEP2:評価するアウトカムについて

＜アウトカムについて＞

本評価では、本事業の最終的な目標を、受益者である「②避難所を利用した熊本市民」が避難所での生活において著しく困難な状況（支援物資が届かない、生活再建支援メニューが提供されない等）になることなく、生活再建がスムーズに進むことによる「QOL（生活の質）の維持・向上」とし、それを長期アウトカムとした。

また、その最終目標を達成するために必要な変化として、同じく本事業の受益者である「①区役所・本庁舎および避難所担当の熊本市役所職員」が、Rねっとの活用を通じて得た「避難所運営・管理の改善」「避難所の課題・ニーズの共有の促進」「支援物資・生活再建支援メニューの提供促進」を中期アウトカムとした。

最後に、中期アウトカムの達成に必要な変化として「避難所等での情報伝達・共有の円滑化」を初期アウトカムとした。

＜インプット・活動・アウトプットについて＞

次に、上記アウトカムを実現するために事業に投入された資源（インプット）、

事業内容（活動）とその結果（アウトプット）をそれぞれ設定した（*図表 8)。事業内容（活動）と結果（アウトプット）の詳細は「第１章　２．R ねっと展開支援内容について」に詳しく記載している。

本事業の「活動」の特徴として、R ねっとを避難所等へ導入する過程で、現場のニーズに応じて、「リユース PC 無償貸出」や R ねっとの設置を行うための「情報ボランティア活動」、そしてそれが組織化された「リバイブくまもと」の設立と「(人的）交流会の開催」というように活動が派生していった点が挙げられる。

また、本事業に投入された資源（インプット）は、R ねっとの導入、活用を行った避難所等の市役所職員や IT ボランティア、システムを提供した日本マイクロソフトをはじめとする IT 企業の製品・サービス、およびスタッフなどが挙げられる。なお、本評価では、「インプット」の詳細を把握することが困難なことから、項目を挙げるにとどめ、定量化等は行わないこととした。

4-3. STEP3, 4:アウトカムの測定方法、評価デザインについて

次に、アウトカム毎に指標（何で測るか？）と測定方法（どうやってデータを集めるか？）を設定した（*図表 9)。

測定方法に関しては、R ねっと内のデータ解析および市役所の職員を対象にしたアンケート調査と関係者へのヒアリング調査とした。

また、評価デザインは「事前・事後比較デザイン」とした。また、事業終了後に本評価が計画・実施されたため、調査方法は R ねっと導入前後の状況をアンケート等で回答者に振り返ってもらう「振り返り調査」で実施した。

(*図表 9　アウトカム・指標・測定方法一覧)

アウトカム		指標	測定方法	評価デザイン
初期	1.情報伝達・共有の円滑化	市役所および避難所間の情報流通量と活用状況の変化量	・Rねっと内のデータ解析 ・アンケート調査	事前・事後比較 (振り返り調査)
中期	2-1.避難所運営・管理の改善	避難所運営・管理に必要な情報量の増加	・アンケート調査 ・ヒアリング調査	
	2-2.避難所の課題・ニーズの共有の促進	・避難所の課題・ニーズに関する情報量の増加 ・課題の解決事例の増加 ・ニーズのマッチング事例の増加	・アンケート調査 ・ヒアリング調査	
	2-3.支援物資・生活再建支援メニューの提供促進	・支援物資に関するの情報量の増加 ・生活再建支援メニューに関する情報量の増加	・アンケート調査 ・ヒアリング調査	
長期	3.避難所生活における被災者のQOLの維持向上	被災者のQOLの向上	・被災者へのアンケート調査およびヒアリング　※今回は未実施	―

5.　評価実行について（STEP5:データ収集)

本評価では、アンケート調査や既存の事業報告書およびヒアリング等によりデータ収集を行った。なお、アンケート調査については、熊本市情報政策課の協力のもと、市役所職員へ直接アンケート調査を実施した。

各調査の概要は以下のとおりである。

①　既存資料調査

熊本市情報政策課およびリバイブくまもとの事業報告書等

②　アンケート調査

- 実施期間：2017 年 2 月 9 日～2 月 22 日
- アンケート実施者：熊本市情報政策課（担当：高橋征二氏）
- 実施方法：熊本市役所内のアンケートシステムで実施
- 対象：熊本市役所全職員（人数不明）
- 回答数（有効回答）：126 名

③　ヒアリング調査

- 行政：熊本市情報政策課（2016 年 11 月 18 日、2017 年 2 月 28 日、2017 年 4

月 11 日）

- NPO：リバイブくまもと（2016 年 11 月 18 日）
- 支援企業：日本マイクロソフト株式会社（2017 年 2 月 28 日、4 月 6 日）

6. 評価結果 （STEP6. データ分析）

6-1. 既存資料調査

R ねっと内のアクセスデータ等の解析から、初期アウトカム「避難所等での情報伝達・共有の円滑化」について市役所および避難所間の情報流通量と活用状況を基に分析した。(*図表 10)

その結果、アスセス数の推移から、特に 2016 年 5 月、6 月の 2 ヶ月間に情報流通、活用が活発に行われたことが分かる。

ただし、特に情報の活用状況を測るデータ（例：ドキュメント、ディスカッションの閲覧数など）は取得できなかったため、詳細な活用状況を明らかにすることには限界がある。

(*図表 10　R ねっとデータ解析結果)

項目	量	備考
Rネットへのアクセス数	321,094	
2016/04	1898	累計アクセスユーザ数:49
2016/05	137,471	累計アクセスユーザ数:1685
2016/06	119,047	累計アクセスユーザ数:1708
2016/07	49,793	累計アクセスユーザ数:1062
2016/08	12,033	累計アクセスユーザ数:439
2016/09	762	累計アクセスユーザ数:102
2016/10	90	累計アクセスユーザ数:27
払い出しアカウント数	300	
ドキュメントへの投稿数	322	
ドキュメント(暗号化用)	1	
ドキュメント(管理者向け)	17	
ドキュメント(避難所向け)	304	
掲示板への投稿数	185	
掲示板への投稿数(アカウント毎)	取得不可	
掲示板への投稿数(ジャンル毎)	185	
市町村からのお知らせ	89	
避難所状況報告	9	
便利サイト	6	
ドキュメントの閲覧数(記事別最大・平均 ジャンル別)	取得不可	
ディスカッションへの投稿数(アカウント毎)	取得不可	
ディスカッションへの投稿数(ジャンル毎)	316	
呼びかけ・お願い・応答掲示	316	
ディスカッションの閲覧数(記事別最大・平均 ジャンル別)	取得不可	
端末利用時間(Rネット利用／それ以外利用)	取得不可	
ネットワーク利用時間	取得不可	
利用セッション数・時間／日	取得不可	

(出典：リバイブくまもと提供資料)

175

6-2. ヒアリング調査結果

本評価では、事業のステークホルダーにヒアリング調査を実施し、定性情報からの評価も実施した。

＜ヒアリング調査概要（5-4.③再掲）＞

- 行政：熊本市情報政策課（2016年11月18日、2017年2月28日、2017年4月11日）
- NPO：リバイブくまもと（2016年11月18日）
- 支援企業：日本マイクロソフト株式会社（2017年2月28日、4月6日）

＜ヒアリング調査結果まとめ＞

- Rねっとは、硬直的（作り込んだ）なシステムではなく、現場のニーズに応じて自由な使い方ができることを優先して設計された。そのことが、結果として状況が刻々と変化する避難所での活用を推進した。例えば、朝・昼・夜の弁当数はエクセルで同時に入力すればよかった。蚊の発生にあたっては、蚊帳の立て方が画像で共有された（熊本市情報政策課）

- 現場への事前説明が不十分な中、Rねっとの導入が短期間に進んだ要因として、情報政策課の桐原氏、高橋氏の市役所職員との信頼関係があった。（例：高橋さんが言うんだから、きっと役に立つシステムなのだろう、というような現場からの声があったことから）現場にとっては、それぞれの避難所の状況や頑張りがオンタイムで閲覧でき、初めて体験する災害において心の拠り所となった（リバイブ熊本、避難所で活用にあたった市役所職員）

- 情報政策課の高橋氏と日本マイクロソフト社公共部門担当者との震災前からの信頼関係と担当者の広島土砂災害等の経験が、被災地の現場ニーズに対応したシステムの早期導入に寄与した。（熊本市情報政策課、日本マイクロソフト㈱）

- 初動に際しては、迅速に避難所への端末とネットワーク配備が必要とされ、東日本大震災依頼繋がりのあるIT企業連携を通じての対応が不可欠であった(日本マイクロソフト社会貢献担当)

・　今回の支援における大きな成功要因は、“情報システム”「モノ（機能、デバイス、モバイル）」のみならず、「人（導入・設定支援を行うIT ボランティア、IT企業連携、東日本大震災支援に経験あるNPOなど）」という“経験・ノウハウ”と“人的ネットワーク”がパッケージとして提供されたことである（熊本市情報政策課）

・ 次期災害に備える上では、例えば、熊本市の経験や支援体制を共有財産として、行政間で共有するネットワーク構築が望まれる（クラウドを活用すれば可能）。（熊本市情報政策課）

6-3. アンケート調査結果

本評価では、R ねっとを活用した市役所職員へアンケート調査を実施し、その結果を分析して定量・定性評価を行った。

＜アンケート調査概要（5-4.②再掲）＞

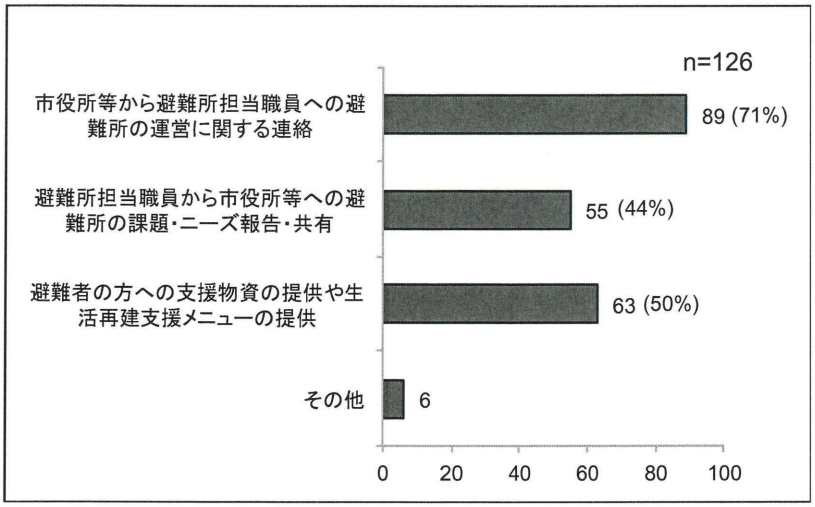
・　実施期間：2017年2月9日～2月22日
・　アンケート実施者：熊本市情報政策課（担当：高橋征二氏）
・　実施方法：熊本市役所内のアンケートシステムで実施
・　対象：熊本市役所全職員（人数不明）
・　回答数（有効回答）：126名

＜アンケートの分析結果＞

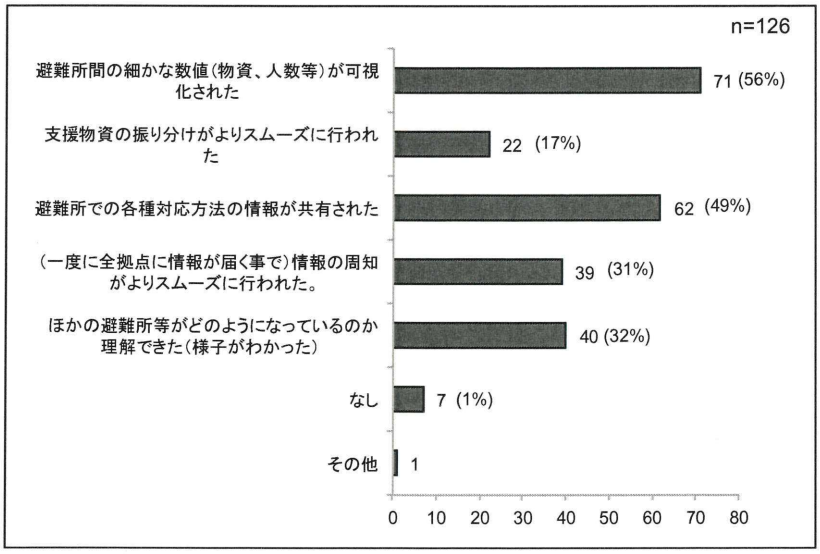
① 中期アウトカム「避難所運営・管理の改善」「避難所の課題・ニーズの共有の促進」「支援物資・生活再建支援メニューの提供促進」で成果が出たと評価できる。

R ねっと導入により、中期アウトカムの３項目に関して回答者の概ね半数以上が「導入前と比べて改善された」と回答していることから本事業の目標とする社会的インパクトが生み出されていたと評価できる（*図表11）。

また、特に「避難所間の細かな数値（物資、人数等）が可視化」および「避難所での各種対応方法の情報の共有」など避難所間の情報共有にRねっとは有効だったことが分かる（*図表12）。また、このことは、Rねっとを使用した感想を聞いたアンケート結果からも同様にわかる（添付資料1-5),6),7）参照）。



(*図表 11　設問２回答：R ねっと導入によって改善されたこと)



(*図表 12　設問 4 回答：R ねっとの有効性)

② R ねっとを活用する上での課題は「操作方法に対する不安」であり、対策として非常時に備えて普段からシステムの準備、使用方法に関する研修を行うことが有効。

R ねっと導入により、上記のような成果が確認できた一方、アンケート調査結果から、R ねっとを活用する上での課題も明らかになった。具体的には、「操作方法の煩雑さ」や「操作方法に対する不安」に関する回答が多かった（添付資料 1-3），5),6)参照)。また、同じくアンケート結果より、それらの操作方法へ

の不安を解消する方法として、非常時に備えて普段からシステムの準備、使用方法に関する研修を行うことが有効なことが推察された。

7. 総合評価

以上の評価結果をもとに、本事業の総合評価を行う。

7-1. 社会的インパクト評価の観点

本事業の成果として以下の項目が定量的・定性的な調査結果より明らかになった。したがって、本事業では、目標とする社会的インパクトを生み出すことができたと評価できる。

① 市役所および避難所間の情報伝達・共有の円滑化（初期アウトカム）
② 避難所運営・管理の改善（中期アウトカム）
③ 避難所の課題・ニーズの共有の促進（中期アウトカム）
④ 支援物資・生活再建支援メニューの提供促進（中期アウトカム）

7-2. 本事業の成功要因について

本事業において目標とする社会的インパクトが生み出された要因に関する考察は以下のとおりである。

- 電話やFAXでの情報共有インフラしかなかった中、インターネット上のクラウドを活用したRねっとが効果を発揮した。

- Rねっとは、硬直的（作り込んだ）なシステムではなく、現場のニーズに応じて自由な使い方ができることを優先して設計された。そのことが、結果として避難所での活用を推進したと考える。

- 現場への事前説明が不十分な中、Rねっとの導入が短期間に進んだ要因として、情報管理課の桐原氏、高橋氏の市役所職員との信頼関係があったと考える。

- 情報管理課の高橋氏と日本マイクロソフト社の担当者との震災前からの信頼関係と担当者の広島土砂災害等の経験が、被災地の現場ニーズに対応したシステムの早期導入に寄与したことが推察される。

- 今回コーディネートされた支援が、情報システムの導入のみならず、経験・ノウハウと人的ネットワークがパッケージ化された支援として、初めて大きな災害を経験し、対応を余儀なくされた熊本市役所のニーズに合致していた。

8. 本評価の制約と課題

本評価では、対象事業についての社会的インパクトを分析・評価してきたが、実際には限られた情報や受益者へのアクセスの制約、時間的制約等の、現実的な制約要因のもとに実施された。以下、調査の制約要因と、今後の課題について述べる。

- 事業就労後に調査を計画・実施したため、過去を振り返る形での調査になったため、十分なデータ収集および分析が出来なかった。本事業のように、災害対策事業の場合、事業の発生を事前に予測することは困難だが、平常時から非常時を想定した評価計画を作成しておき、事業実施プロセス内にデータ収集が出来る設計にしておくことが有効である。

- Rねっとに掲載された情報の活用状況を測るデータ（例：ドキュメント、ディスカッションの閲覧数など）を取得できるように設計しておくことが、今後の効果検証では有効だろう。

- 記録の残っている情報が限られており、支援物資のマッチング量などの厳密な変化を明らかにすることが出来なかった。

- 現場の負荷等を考えて、質問項目を減らすなど限定的なアンケートになった。

- 長期アウトカムである、被災者のQOL向上（避難所でのQOLの維持・向上や生活再建のスピードの向上など）を確認することが出来なかった。理由としては、被災者へ直接アンケート調査等を行うことが困難だったためである。

- 本評価では、事業終了後の調査であったことと、時間的、費用面で制約があったため、評価デザインは「事前・事後比較評価」を採用した。本事業によって生み出されたアウトカムについて、Rねっと以外の影響を排除するような評価には限

界があった。

3章：今後に向けた提言

1.　次期災害に備える上での提言

1-1.職員利用の観点から

平常時から緊急時利用を想定した端末の準備、及び利用方法を実践しておくことは必須と考える。利用方法や活用方法がイメージできないまま、再び災害時の初期稼働のスピードが落ちてしまっては本末転倒になりかねない。今回の支援は過去の災害対応を踏まえた NPO との連携も含めた機器・サービス・使い方・ノウハウの包括的な支援である点が効果的であった。

今後は市役所職員及び関連 NPO（リバイブくまもとなど）が連携し、R ねっとワーキング・グループを立ち上げ、庁内でのコンティンジェンシースキル（想定外の出来事に対する対応力）を高めておくことが必要と考える。

また、非常時でも職員の業務遂行を可能にするために、庁舎外でも仕事ができるテレワークやそれに伴うセキュリティ強靭化等、平時から柔軟な働き方を可能にしておくことも次期災害に備える上で重要である。

1-2. システム利用の観点から

R ねっとに対する満足度評価に影響する要素の一つとして、利用者と情報政策課職員の関係性が考えられる。すなわち、職員同士の顔が分かっている・平常時からコミュニケーションがとれていることで、システムの「顔」や「思い」が共有され、より R ねっとを活用する職員側の主体性やコミットレベルが高まったものと考えられる。

（職員利用の観点から）に記述したように、「誰がコアメンバーでやっているのか」「どういう思いで取り組んでいるのか」といった非定性的な情報も、ワーキング・グループを通じて定期的に平常時から発信していくことが必要と考える。

一方、事業成果に関する説明責任を果たすために、事業実施後に効果検証できるデータを収集・分析できる設計をシステム設計時から行っておく必要がある。

→以上のような対策を講じることで、R ねっと活用によって生み出される社会的インパクトはさらに増大すると考える。

2.　熊本の今後の復興支援連携強化に向けた提言

今後は庁内以外にも、復興支援の現場においても、避難所自治体内外での情報共有や復興支援を実施している各団体同士の情報共有をR ねっとのような仕組みで、「スピーディに」「どこにいても」共有できる仕組みの活用が必要となろう。

各地域に限らず、県内外でのノウハウや課題をオンライン上で可視化・共有し、ノウハウを越境させることで、次の災害に備えるヒト・モノ・情報のネットワーク基盤が強化されていくこと＝自助、共助、公助の活動を支援し、促進するためのネットワーク運用体制の形成を期待したい。

具体的には以下のような仕組みを想定する。

- 従来の行政組織内部に閉ざされた情報ネットワークに加え、公的団体、民間企業、NPO、ボランティア団体、自治会等の各種団体と行政組織とを結ぶ「地域内共有ネットワーク」の構築、運用。

- 上記ネットワークは、平常時には、まちづくりに係る情報共有の場として活用し、災害時には被災者支援活動を実施する各種団体と行政組織との間で、適応性、即応性、及び協調性に優れた情報共有やコミュニケーションを可能にするプラットフォームになる。

- 情報取り纏め：リバイブ熊本　共同代表　松島準矢
- 監修：ユニバーサル志縁社会創造センター　専務理事　池本修悟
- 社会インパクト評価：日本ファンドレイジング協会 事務局長　鴨崎貴泰

参考資料

1.　アンケート調査結果

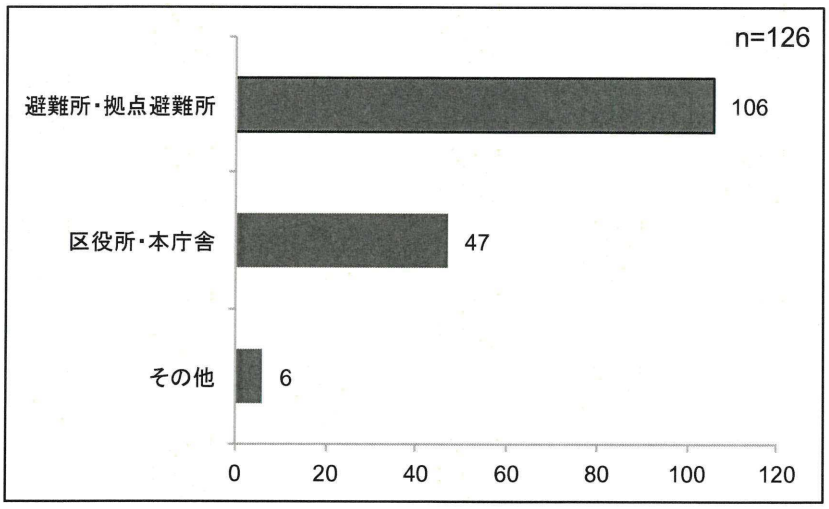
１）　回答者の属性について

アンケート回答者（１２６名）の中で、最も多い勤務地は「避難所・拠点避難所」の１０６名であり、「区役所・本庁舎」は４７名であった。

＜質問と選択肢＞

あなたの勤務地（役割）は？（複数回答可）

- □ 避難所・拠点避難所
- □ 区役所・本庁舎
- □ そのほか（自由記述・箇条書きで構いません）



その他の内訳
消防局
出先機関
物資集積所（うまかなよかなスタジアム）
東区・検査所
環境総合センター
総合出張所

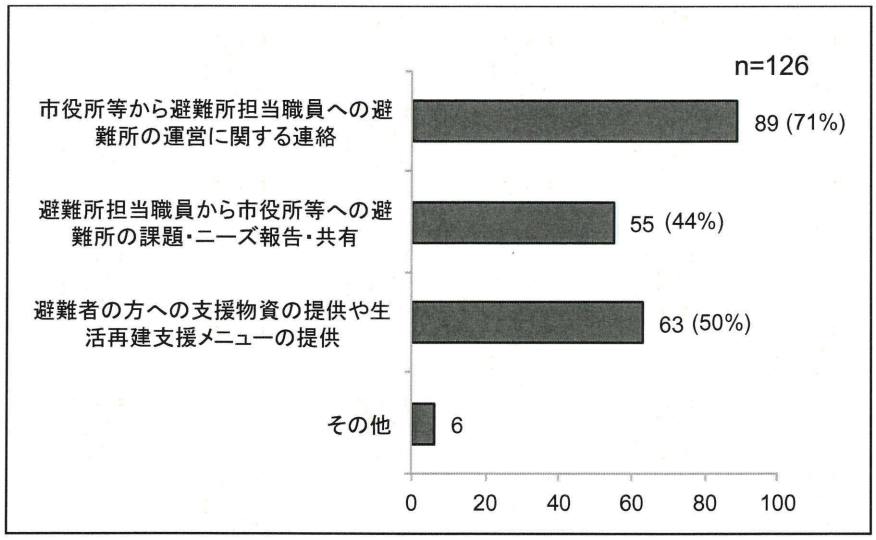
2）　Rねっと導入によって改善されたこと（アウトカム）

R ねっと導入により、当初予想された効果が得られているが、特に「市役所から避難所担当職員への避難所の運営に関する連絡」という回答が最も多い（89 人, 71%）。

＜質問と選択肢＞

Rねっとが導入されたことによって改善された事は何ですか？（複数回答可）

- □ 市役所等から避難所担当職員への避難所の運営に関する連絡
- □ 避難所担当職員から市役所等への避難所の課題・ニーズ報告・共有
- □ 避難者の方への支援物資の提供や生活再建支援メニューの提供
- □ そのほか（自由記述・箇条書きで構いません）



その他の内訳
避難者の情報管理
画像・写真のやりとり
覚えられなかった

3）　Rねっとを使うことでの不安

今回Rねっとを使う事で「不安はあった」と回答した人は 126 名中 71 名（56%）、「不安はなかった」と回答した人は 50 名（40%）。

Rねっと使用に「不安がある」理由としては、「操作方法に関する不安」（48 名）がもっとも多く、「情報セキュリティや漏洩に対する不安」（11 名）が 2 番目に多い

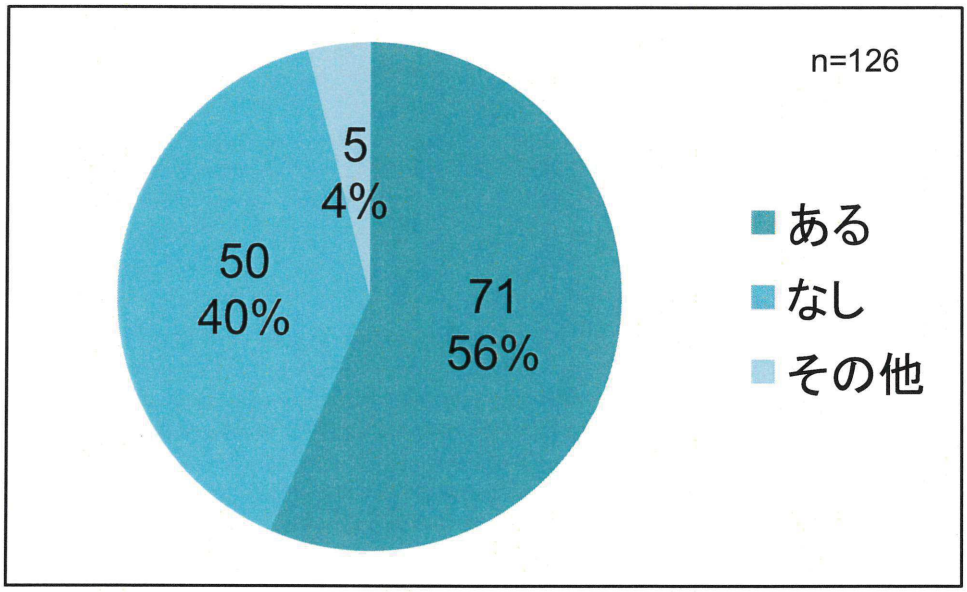
回答であった。

一方で「不安がない」理由として、「個人情報の入力がなかったのでセキュリティや情報漏洩リスクはない」という回答もあった。

不安の解消には、災害に備えて普段から職員向けにシステムの操作方法に関する研修を実施することが必要だと考える。

＜質問と選択肢＞

今回Rねっと(クラウド)を使う事で不安はありましたか？



＜回答詳細＞

3) 今回Rねっと(クラウド)を使う事で不安がありましたか？その理由

ある	なし
使い方がわかるようなマニュアルがなかったため。	ある程度のセキュリティは担保されていると思うから。 また、緊急時においては、セキュリティより情報提供・共有の方が優先される場面があると思うから。
慣れないタブレットでの操作で使いにくかったため。	導入時指導で概ね使用方法は理解できた。
更新日はわかるが、最新のものかどうか、一目でわかるといいと思う。	桐原情報政策課長の人徳
操作方法が不明 通常、ウィンドウズ10を使っていないため使いにくく感じた エクセルオンラインも同様	iPadの使い方には慣れていたので。
操作方法の周知が担当者間での引き継ぎにかかっており、引継ぎされない事があると情報が確認できない場合があった。 弁当発注や掲示板の確認など。	情報セキュリティ面において、人為的なミスさえ発生しなければ情報漏洩は発生しないと信じていたため (仮にシステム瑕疵が情報漏洩原因の場合、責任は行政に発生しないと考えていたため)
情報セキュリティ対策が不十分で、URL、PWが漏洩した場合、簡単に個人情報にアクセスされてしまう。	操作方法を教えていただいたから。
情報の漏洩	使用前説明で問題なく使用できたので。 また、併用して携帯電話も所有していたため。
避難所にて使用方法が不明だった。マニュアルを熟読する時間もないため、簡易なマニュアルが必要だったと思う。	最初から最後まで使用したが、問題なく使用し避難所運営に大変助かりました。
セキュリティ上の不安	必要な情報が適切に得られると思ったため。
避難所滞納の職員の中で端末の使用方法がわからない方が多く、Rネットを正確に利用できているのか、また勤務交代のときに引き継いだ情報が正確なものであるのか、という点が不安であった。	不安を感じるような場面は無かったから
操作について、初めてであったため	周りの避難所の状況が理解できた
・オンラインのエクセルだったので使いづらかった。 ・操作がよくわからない部分が多かった。	特になし
操作方法に慣れず、誤操作しそうだった。マニュアル等、必要な情報を自分が全て見られているのか、把握できているのか分からなかった。	気にしたことがなかった。
避難所は交代で従事しているため、操作方法の習得とその引継ぎ	セキュリティについては、クラウドの仕組みを理解しており、割り切って使用することにしていた。 (ただ、実際には活用する機会がなかった)
当時は主に夜勤をしており、課内で操作方法等が共有できていなかったため。	使い方さえ分かれば
紙ベースが見やすい。 PCだと見落としがありそうでこわい。	使いやすかったため。
操作説明の理解度が不十分だった。	拠点の責任者が、利用(連絡・確認等)入力していたため。
安全性	市役所全体で共有で使っているため
ほかの自治体と共有しているシステムのようだったので、セキュリティの面が不安であった。	情報部門が窓口となってアカウントが作成され管理されていたから。
・今回の避難所運営の際に初めてくまもとRねっとの存在を知り、操作方法やメニュー内容等全てが初見だったため。 ・災害時の避難所運営に欠かせないものであるなら、全ての職員に対して定期的に研修を実施してもらいたい。	使い方が解る職員と入力や検索をしていた。
緊急で機密度の高い情報については情報流出の可能性があるため入力できなかったこと。	避難所ではネットを活用できたから。
導入当初は、弁当注文、避難所情報、食中毒等の様々な項目の情報が公開されていたが、終盤になると弁当注文としてしか機能を果たせていなかった。	伝達で取り扱い方も聞いていたし、特に困る事は無かった為。
操作方法に対する不安があったため。	特に個人情報の入力は行わなかったため 初動段階に従事したため、あまり活用されていなかった時期であったため
使い方がよく分からない。	特に不安な点は思いつかなかった。
職員に浸透しているのか不明だった。	通常のCネットの延長のような感覚で利用していた(日頃から私的にクラウドは利用しているので、システムに対する抵抗は少なかった。行政内部の情報ということで、セキュリティの不安は多少ありましたが)。
入力等操作がスムーズにいかなかったため。	日頃からノートPCを使っているので不安はありませんでした。
・物資の配達依頼に利用できなかった。 ・名簿作成等、個人情報を保存することができなかった。	個人情報を入力しなかったため
当初操作方法がわからなかったため	情報を全体で共有でき、伝達速度も格段に速くなった。
研修もなく、いきなりなので、使用用途ほか何も確定しないまま走っていたこと。当初、避難者数報告はi-Padで、救援物資取りまとめは紙で行う事となっており、途中で切り替わったりして非常に混乱。通信環境もOpen-Wifi使用の場面があり、非常に不安。途中、Mobile通信も壊れたし。	個人情報を扱うことがなかったため
・使い方が分かりづらかった ・避難者の名前等個人情報が他の第3者に漏れることへの不安	Cネットもつながる状態だったので問題なかった。
使用方法	引継ぎで前日担当の職員から使用方法等を教えてもらっていたから。
情報が伝わっているか確認が取れない。電話であれば相手と直接会話しているので安心感がある。	何を不安視するか逆にわからない。
いまひとつ使い方が、市役所・区役所職員も避難所担当職員もわかっていなかった。	個人情報の提供ではなく、業務情報の提供であったため
機器およびデータのセキュリティについての不安と、双方向での情報交換がうまくいくのかの不安があった。	特に「不安」と感じる場面はなかった。
タブレットの使用に慣れていなかったから また、マウスが配布されるまで、細かい部分の操作がうまくいかなかった。	研修を受けての操作だったので不安は無かった。
職場で利用しているPCと勝手が違う(エクセルシートなど)ため、 操作に若干戸惑いながらのデータ入力・管理をする必要があった	マニュアル等が準備されていたため、それに従えば良いと思ったから。
避難所に実際につめ、寝不足の状態で、なおかつ、何が起こるかわからなかったので覚える気にはなれませんでした。	個人情報等を含む情報は発信しなかったから。
・物資に関しては、結局紙面での連絡も伴わないと不確実なものだった。Rねっとは目安程度の感覚。 支援システムとの区別もつけにくかったような記憶がある。 ・もっとも記憶が薄れつつあるため、混同している支援システムとRねっとを混同している可能性もある。もっと早くアンケートすべきであったと思う。	市で使用するクラウドのセキュリティは安全性に配慮されているものと信頼しているため
操作への不安。	運用面で問題ないと分かっていたから。
十分な研修もできず、引き継ぐにもきちんとした説明を受けることもできなかったから	プライバシー情報を扱ってなかった。

・不慣れなうえ使用頻度も少ないので、適切に運用できているのか疑問のままの運用であった。 ・タブレットという携帯性に優れたものが多数の人間が出入りする場に24時間置いてあるため、常に紛失・盗難の危険を感じていた。	個人情報は載せていないので
いきなり導入説明なし。混乱した。	特にありませんでした。
はじめて使用するもので、操作に関する知識が無かったため。	特になかったから
突発的な対応で、操作方法等の事前の準備ができていなかったため	重要な案件がなかったため
保存後に、すぐ保存できているかどうかわかりにくかったため。	使うことに対するデメリットがあるとしたら、それを理解していないから。
人数報告等の入力が反映されているかが不安があった	操作を覚えれば難しくなかったため
操作が煩雑であり、使用方法に個人差が大きく、文書による記録などの方が正確であったように感じた。	特になし
・地震後の混乱期じゃ情報の混乱期でもあったかと思いますが、どこにどのような情報があるのか、またどこまで避難者に提供していいのか、迷うことがありました。	
・文書作成の仕方や他の避難所との連絡方法がわかりづらかった。 ・エクセル？ノートのような機能を使って文書作成したが、通常のエクセルやワードではなかったため作成巣面買った	
使用方法をその場で勉強するしかなかったため。	
捜査間違いに不安があった	
簡単な操作マニュアルがなかったため、操作方法に不安があった。	
処理がおそい。	
・インターネット回線を利用している為、通信および運営者等のセキュリティが担保されているかどうか不明 ・避難所運営に従事する不特定の職員が閲覧することができる（避難所ごとにIDが固定されている）ため、共有する情報によっては課題があるのではないか。	
最初に使用方法がわからなかった。	
Windowsが違うから。	
情報セキュリティ 対外からの攻撃等に対しても含む。 目的以外に利用されないか？セキュリティの確保、責任、流出した場合の対応等	
マニュアルらしきものがなっかった	
画面のレイアウトに慣れていなかったので、知りたい情報へのアクセスが分かりにくかった。	
・きちんと機能するかどうか。 ・操作は間違っていないか。 ・要望が正しく伝わるか。	
こちらの希望が正しく伝わっているかが心配であった。	
操作に関することが上手くいくか不安	
他の避難所の情報を消してしまうのではないか心配だった。	
操作が難しかった	
各職員が使用するため、個人情報に対する意識の相違や使い方が分らないなどの不安があった。	
職員がシステムに慣れていないこと。	
Rねっと内の情報を見れる人の範囲が明確に分からず、コメントを出す時、どの位詳細に書いてよいのかが分からなかった（避難者の氏名、住所等の情報なd）	
各画面で記載した事項がどの範囲で共有され、如何なる取扱いを受けるのか判然とせず、その効果やアンサーバックに確実な期待が持てないまま、避難所支援業務が推移していった。	
入力方法がわかりにくかった	
・使いづらかった。	
クラウドの操作が思いのほか難しかった	
使用（操作）方法が難しく、操作方法が簡単で誰にでも対応できる機械を配置して欲しい。	
操作方法が手探りだったため。	

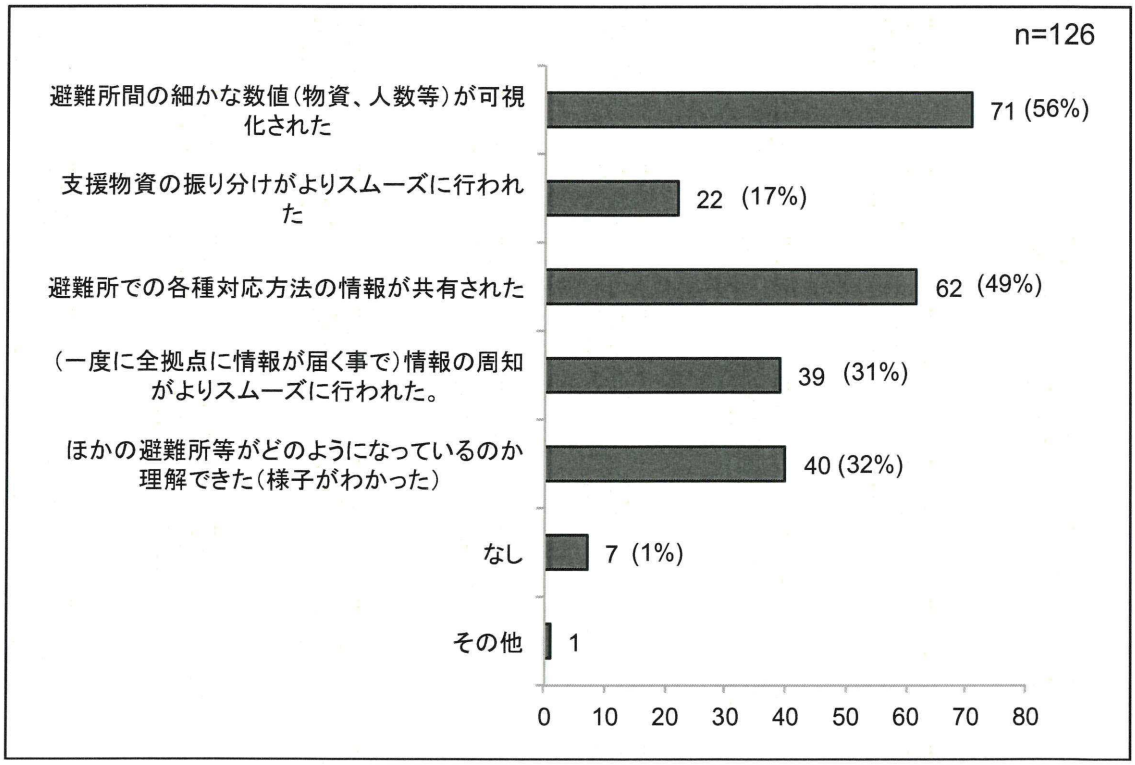
4）　Rねっとの有効性

回答者のうち71人（56%）が避難所間の細かな数値（物資、人数等）が可視化されたと回答し、ついで62人（49%）が「避難所での各種対応方法の情報が共有された」と回答。避難所間の情報共有に有効だったことが分かる。

＜質問と選択肢＞

Rねっとを使う事によって何が支援に有効でしたか？（複数回答可）

- □ 避難所間の細かな数値（物資、人数等）が可視化された
- □ 支援物資の振り分けがよりスムーズに行われた
- □ 避難所での各種対応方法の情報が共有された（一度に全拠点に情報が届く事で）情報の周知がよりスムーズに行われた。
- □ ほかの避難所等がどのようになっているのか理解できた（様子がわかった）
- □ そのほか（自由記述・箇条書きで構いません）



5）　R ねっとを最初に見たとき・触れたとき何を思いましたか（感想）？（自由記述・箇条書きで構いません）

126 名中 68 名（54%）が「使いづらい」「見にくい」「操作方法が難しそう」等、操作に対して不安な気持ちを表明。一方 42 名（33%）が、「避難所や物資集積所の情報共有に便利」等、ポジティブな印象も一定程度あったことがわかる。

＜凡例と回答数＞

凡例	内容	回答数	割合
黄色	ポジティブ	42	33%
無色	ネガティブ	68	54%
緑	その他	16	13%

＜回答詳細＞

5)Rねっとを最初に見たとき・触れたとき何を思いましたか(感想)？
物資の注文が簡単でよかった。
慣れなかったので少し見にくかった
通常のPCと違うため、若干使用しづらいと思った。
・ipadの方が使いやすいと思った。 ・クリックしてからのページ移動など動作が遅いのが気になった。
当初は、閲覧したいデータがどこに格納されていて、どうアクセスすればいいのか勝手がわからなかった。
避難所対応をしている職員が、少なくとも半数以上が操作できるかどうか。
・かなり早くに避難所に導入されたので、元々災害時に導入することを検討されていたのかなと思ったことと、もし想定されていたならば、研修を受けていたかったなというのが正直なところです。
使いにくい、判りにくいの一言 緊急時だからこそ、皆が通常使用しているOSを採用すべきでは？
なし
避難所で、交代職員から使用方法等説明を受けたが、例えば弁当の数などの区役所への報告が本当にできているのか、翌日物資が届くまで不安だった。
戸惑った。
使い方がわからない。
便利だと感じた反面、セキュリティ面で不安を感じた。
導入されて避難所や物資集積所の情報共有が円滑にできたのでとても便利に感じた。
特になし
電話連絡ではなく、各部署の連絡事項がみる事ができたので、受け持ちの避難所でも足りないもの等が気づくことが出来た。
どこでも使用できる。
キーボードがあってよかった。 普段Cネットを使っているせいか、液晶が小さく見えた。高齢の職員には使いづらいかなーと思った。 でも、ケータイでのやり取りを考えると大変ありがたい！！

物資や人数の把握に便利だと思った。
タブレットに慣れていないので、操作に不安があった。
情報の統一が図れて良い タブレット端末は不慣れな職員が多いのでは？(特に再任用等、年配の職員)
拠点避難所(避難者)に対する業務に追われ、余裕が無かった
・パスワードが不要 ・避難所を離れると状況が分からないので、cネットでもよかったのでは。 ・操作がわからない。
常日頃触っておかないと、いきなり配られても使えないので、今後は検討してほしい
慣れていない人が使うととまどいがあった。
使いにくい。文字が小さく見にくいと思った。
使い勝手が悪い。
当初、Rネットの立ち上げに苦慮した
避難所の窓口が事務所から離れていたため、便利だと思った。
電話回線は塞がることが多かったので、情報共有のツールができて助かる。
キーボードがほしい
特になし
ウィンドーズ8は使いにくい
使い方に迷った。
もっと早くこのようなシステムがあればよかった
とくになし
抵抗なく使用できた。
日中帯の避難所職員から「時間が空いたときに確認して」と引継ぎを受けたが、簡易マニュアルのみでは使い方が分からず、活かすことができなかった。
便利なものがあるなと思った。
これで市・区役所の関係各課と避難所の情報共有が出来ると思った。
同じ内容を含んだ項目が画面上に見受けられた。
マウスがあるといいと思う。
Rねっとというよりも、パソコン操作に慣れておらずてこずりました。
情報共有がよりスムーズにできて良いと感じた。
便利になればいいなと思った。
情報の共有化は便利と思った。
使いにくそう
使いづらい
区役所とのやりとりが簡素化できる。
直感的に使えると思った。 工夫次第で活用範囲が広がる。
特に無し。
当初はサーフェスを使用したことがなかったため、操作方法に少々手間取った。
よくわからなかった。 構成を理解するのに時間がかかった。
・正直使いづらいと感じた
面倒くさそうと思ったが、使用してみると、意外に簡単に操作できた。
適切に使えるのか不安であった。

エクセルが使いづらかった
こういうものがあるんだなと感じた。
どういう目的で、導入されたかわからなかった。
情報環境が整ってきたなと思った。
画面展開が遅い。
使えるか不安だった
使いにくい
もう一人の同僚が使用、また口頭で本部に報告した。
使用方法の説明が短時間であったため、うまく使用できるのか不安だった
物資の情報など、こんなものがあったのかという可視化の面はよかったが、それ以外に良い印象が無い。
当初は操作への不安があった。
避難所業務のありかたが一気に変わるのではとの期待感をもった。
もっと早い段階で導入されるとよかった
タブレット端末の取り扱いに慣れることがまず大変だと思った（特にexcel操作がPCより難しく感じました）。
Surfaceはコンパクトで作業場所を選ばないところが便利だと思いました。
うまく使えるかと思った。
役所が追いついていない。
業務上、いままでタブレットに触れることがなかったので、多少の不安があった。
操作に手間取った。
活用する部署に携わっていません
操作確認
Cネットとの見方の違いに戸惑った
操作が煩雑
タブレットの操作に慣れておらず、扱いにくいと思いました。
大きさは手ごろだと思った。
全体で情報の共有等ができ、便利だと思った。
避難者からRネットの存在を聞いたため、詳しくない職員が使用することに不安があった。
便利なものが導入されたと思った。
どのように使用できるか、不安であった。
情報の統一感
避難所での物資管理などが正確で簡便になると感じた
若干だが、動きが緩慢だった
情報共有に有効だと思った。
マウスがないのか。 サイズが小さい。
なんか遣いにくそう
システムのメニュー構成が今一わかりにくかった。
タブレット端末を使用するのが初めてなので不安。

使いにくい。
欲しい情報になかなかたどり着けなかった。
便利だと思った。
なし
当初、操作方法に馴れない部分があったが、時間と共に馴れたので、特になし。
ハイテクだ。 これは、便利！
使い方が最初はわからず戸惑いましたが、周りの職員に教えてもらいながら入力等を行いました。
特になし
これで情報のやり取りがスムーズにできると思った。
支援物資の輸送など一元管理が出来ていることや避難者とのコミュニケーションを取るツールとしても役立っていたことなどがとても良かった 感じました。
特になし
タブレットの移動が出来るので便利そうだ
誤操作していないかどうか
初めて使うシステムだったので、予備知識がなかったことが不安だった。
弁当注文でしか使った記憶しかないので、本当に役立つものかわからなかった。
お弁当の注文画面までたどり着くのに以外に時間がかかる。
エクセルシートがメインで出てきて、少し難しい感じがしました。
引継ぎや物資の情報が分かるので良いと思いました。
引継ぎを行う際に、情報を集約しやすいと重いました。
情報が集約されるので良かったと思った
使い慣れていないことと、システムが出来ていないことでどうしてよいのか分らないところがあった。
使いにくい。
うまく使いこなせるか不安だった。
サーフェスの基本的な使用方法が分からなかったので少し戸惑った
便利であると思った。
システム効果を最大限に発揮させるには相応の習熟が必要。
普段使用しているものとは違うので、作業しにくいと感じた。
特になし
使いづらかった
いつも使用しているパソコンとは違うぞ
操作方法が難しく、不測の事態に陥った時の対処がわからない。
情報共有、情報の取得ができる端末ができて、便利になった。 間違えて作ってしまったページの削除が困難だったことがあり、その点が不便であった。
特になし

6）　R ねっとを活用するなかで、嬉しかったこと／困ったこと／想定外だったことがあれば教えてください。（任意回答・自由記述・箇条書きで構いません）

嬉しかったこととして、「各避難所へ届いている情報を可視化・共有化できたこと」や「物資の調達がスムーズになったこと」が挙げられている。また、困ったこととして、「操作の煩雑さ」や「操作の引継ぎが困難であった」ことが挙げられている。また、「弁当の必要数を本部に伝えることができた」や「弁当注文の入力方法がわからなくなった」等、弁当注文システムに関する実際的な感想が 6 件あった。

＜凡例と回答数＞

凡例	内容	回答数	割合
黄色	ポジティブ	42	33%
無色	ネガティブ	47	37%
緑	そのた	37	29%

＜回答詳細＞

6）Rねっとを活用するなかで、嬉しかったこと／困ったこと／想定外だったことがあれば教えてください。
対応した避難所には、アイパッドやサーフェイスが配備してあったが、とても使いにくく、Rネットの使用に関らず、まずは対応するタブレット端末及びノートPCの使い方を習熟する必要があった。
特になし
印刷ができるようになったので、避難所の情報発信も出来、良かった。
・区によって運用の方法が異なったため、別の区の避難所に行ったときに混乱した。
Rネットの導入で格段に作業効率は向上した。大規模災害の対応には必要不可欠。 初めて避難所運営に携わる職員はRネットを閲覧しない、操作方法がわからない等の引き継ぎの問題が生じた。
対応職員の中には、使用方法がわかりにくく使用に差があった。
・弁当注文のエクセル入力などが、通常のパソコンと使い勝手が違ったので、最初は手間どった。
入力に時間がかかる 端末も通常使わない、小さなタブレット型 操作もしにくい せめて、普通サイズのノートPCを配備して欲しかった
他の避難所の様子を知ることができ、そのことにより市の被害全体像・負荷の重い地区・地域を可視化することができた。これにより、人員・物資の適切な投入先を決定しやすくなり、また、投入計画を立てやすくなった。
避難者からの相談対応に使用し、必要な情報提供ができて喜ばれた（安心された）ことは良かった。
なし
掲示板の更新がわからない、 いくつもの情報がのると確認できていない事があった。
スレッドが乱立して、必要な情報を見つけ出すのに時間がかかった。
導入以前は避難所から様々な物資を要求してもなかなか届かなかったものが、スムーズに届くようになり、避難者のかたへ届けられることができ、喜んでもらえたことが自分もうれしかった。また、必要な情報を必要なときに得られることは非常に心強かった。
物資の要求については紙で行っていたため、物資の供給・管理等まで行えるとより利用しやすいと感じる。
顔を見ることはできないが、各避難所等の頑張りが確認できたこと。

仕事する場所の近くにCネットが無かったので助かった。
コメント欄があるのが意外と便利だった。(情報伝達の確認ができるので) メールでやり取りするより楽でした。
人の入れ替えが多く、引継ぎがあまりできていなくて使用方法がよくわからなかった。
検索エンジンを利用しての不動産情報を検索し、避難者の転居先を一緒に探したりできた。
電話連絡との併用だった点が気になった。
同上
・操作分からない部分が多い。
・弁当の注文がやりやすかった ・LINEなどが使えると便利だと思った ・i-padも配布されたが、2つの環境は不要だと思った ・アナログでやる部分、IT(クラウド)環境で対応する部分をすみわけする必要がある
プリンタがあるとより便利。 市役所のCネットが、タブレット端末でみることができるととても有益。 浸透するにつれ、担当者が変わる度に電話連絡などなく、情報共有ができてよかった。 いろんな情報があったので、フォルダなどを整理し情報提供ができるといい。 避難所担当者の困ったことなども文書に残され、電話で受けた担当者だけでなく、その後も共有ができよかった。 情報のやりとり等、記録として残ることについてもよい。
操作方法が分からないとき、たまたま同じ避難所運営に情報政策課の職員がいたので、教えてもらうことができたが、自分だけでは使えなかったと思う。
避難所の職員がRねっとを含めて運営全般に積極的に関与せずに、応援職員に丸投げをしていたこと。
パソコンの扱い方が無図しかった
他の避難所の状況も知ることができ、便利であった。
時間ごとの避難者数を毎回電話で受けなくて済んだことが嬉しかった。
ネットが見れたので、情報収集ができた。
特になし
なし
一人に任せてしまって、発注数の間違いなどがみられた。
タブレットだったので移動中でも仕事ができたこと
ワード、エクセル等が使えず、メール機能もあまり使いこなせなかった。
特になし。
使えなかった
操作がしづらかった。
仕様と操作方法に慣れていなかったため、手順を誤りそうになり焦った。(ヘルプデスク等がないため)
特になし。
なし
特になし
慣れるまで、使用方法でとまどいがあったように思う。
操作がややこしく、複数のページを切り替える作業が最初分からなかった。 よく固まって再起動しないといけないので、快適に使えなかった。
もちろんパスワード等は必要であるが、簡単なマニュアル(取り扱い説明)があれば、応急・応援職員でも利用できると思われる。
各種連絡が簡単になった
一度情報をアップすると、情報政策課に依頼しないと削除されない。
特になし
ユーザーにおける運用方法(フォルダーの管理など)について共通の理解が前もっとあればもっと使えたかな。
物資の配達依頼ができなかった。
操作端末の画面が小さかった。
Word/ExcelがOnline版で使用に耐えなかった。通常ファイルも開けないし。OneNoteも使用に耐えなかった。
・他の避難所の情報が見れること
特になし
特になし
他の(一部の)避難所の状況がわかった

ネットが上手くつながらないと何もできない。
使い方が、いまひとつわからなかった。
とくになし。
情報がすぐ確認できたことは良かった。
Rネットで区役所・本庁との連絡がとれるのならば、職員が一旦区役所に行ってから避難所に行く必要はないのではないかと思った。
ネット環境があることで、現在の状況、注意喚起等の情報を得ることが出来た。 避難所運営を交代でするにあたり、不慣れな操作等によりデータ破損などが発生した。
再掲ですが、困惑した状況下で覚えられませんでした。
初動段階であまり活用されなかったと感じています
物資に関しては紙面での連絡も必要、情報共有に関しては支援システムのほうが有用に感じた為、Rねっとの意義がいまいち理解できなかった。支援システムとRねっとを私が混同している可能性もあるが、それはそれで緊急システムは一本化すべきだったとも思える。
操作が簡単であったこと。
端末の不具合で困ったことがあった程度で、Rねっとそのものについて特筆すべきことは思いつかない。
画面展開がわかり辛かった
避難所の物資管理（在庫）がexcelで出来るので管理上楽でしたが、他の避難所との情報共有や全体の情報を一元化して分析利用するところまではいかなかったのかな、と思いました。個々の避難所でそれぞれの避難所の情報を管理するところまでで止まったように思います。
Office Onlineの使い方が通常のOfficeと違っていて、最初は少し困りました。
特になし
情報は古い。
Rねっとが通常業務で使用しているCネットに似た環境で馴染み易く良かった。
はじめての利用だったのに詳しい説明が無かった。
活用する部署に携わっていません
マニュアルがわかりやすく作っていただけるとありがたい。 また、業務にてクラウドを使う環境になかったため、慣れていなかった。
個人的な書き込みが多い印象。どこまでがオフィシャルなものか線引きがわからなかった。
各避難所へ届いている情報を可視化できたこと。物資の調達がスムーズになったこと。 操作が煩雑であり、操作の引継ぎが困難であった。
同上
・それまで、学校のCネットを利用させていたたき、避難所の運営引き辻事項を記載していたが、Rネットに変わってからはそれを利用した。しかし、文書作成機能が劣っていたので使いづらかった。（使い方を知らなかったからかもしれないが）
操作方法が通常業務で使用するパソコンと異なったため、最初は戸惑いがあった。
他の避難所の情報を見ることができたのがよかった。
特に無し。
情報の共有化ができ、便利であった。
なし。
・タブレット端末が使いにくかった ・入力しても反応が遅く、保存できているのかわかりにくかった
Cネットが使えない状況にいる職員にとっては、情報を得られることは大変助かることだと思った。
別になし。
弁当注文の入力方法がわからなくなった。
なし
・Rネットの活用が当初から運用されていれば、避難所の物資等の運用が適正にできていたのではないか。
特になし
キーボードがないので不安。
特になし
市民病院の看護師さんたちが管理していたため、パスワードが変更になったりしていたため、途中から使用しなくなった。
なし
エクセルを使うことができたので、避難所内の人数等が把握できたことが良かった。
各避難所などへ一斉に同じ情報を流せて、しかも、避難所以外へも周知を行えて、伝言ゲームや文書での通知より、簡単でスピーディーに情報伝達できた。

情報共有が図れたことがよかった
特になし
避難所、区により扱いが違ったことが問題。
意見なし
新しい情報を得ることができた
特に無し
弁当の必要数を本部に伝えることができた。
支援物資の注文ができることで、避難者に対応する時間が確保できた。
特になし
お弁当注文画面を綴じることができず困った。触りすぎて共有情報が壊れてしまうのではないかと不安で、そのままにしていた。
必要としている物資を、連絡できることがとてもよかった。 電話でのやり取りより、効果的だった。
決まったところしか使用していなかったので特にありません。
弁当の注文数を入力する際に、他の避難所の避難者数を把握することができました。
想定外だったことは特になかった
企業の好意で機器を借りられたところは良かったと思う。
他の人間が同時使用だと動きが悪くなり(？)使いづらい。
タブレット型なので避難者への説明がしやすかった。
ログインパスワードの変更の伝達がうまくいっておらず、ある日避難所に行ってログインしようとすると出来ないということがあった。そこから新しいパスワードを取得するのに時間を要した。
みんなが使えれば、いろいろな情報の蓄積ができ、より便利であったと思うが、使えない人が多く、データ管理ができていなかったと思う。
他の避難所が抱える課題などの情報が得られて参考になったこと。
保存方法がやりにくかったことや元の画面に戻るのに、手間がかかった。毎日使用していれば慣れたのかもしれないとは思いますが。
キーボードの入力がしづらかった
・使いづらかった ・電話で連絡する方が確実で早かった
保存できているかの確認が、最初わかりづらかった
操作方法が難しく、不測の事態に陥った時の対処がわからない。
同じ避難所の担当内での情報共有が改善されたこと。
・文字入力の反応が遅かったり、保存に時間がかかったりと、1日の記録を入力するだけでも非常に時間がかかった。 ・Rネット端末と別にi-Padも配布されていたが、1台の端末に統一してほしい。

7）　R ねっとに掲載された中で、嬉しかった情報／困った情報／想定外だった情報について教えてください。（任意回答・自由記述・箇条書きで構いません）

嬉しかった情報として、「他の避難所に関する情報」（126 人中 11 人）が最も多く、特徴的な情報として「夏場の暑さ対策」「食中毒に関する情報」「不審者情報」等が挙げられている。

＜回答詳細＞

7）Rねっとに掲載された中で、嬉しかった情報／困った情報／想定外だった情報について教えてください。
なし
もう覚えていない
掲示板にあまり情報が載ってこなかった。
夏場の暑さ対策は役に立った。
はっきり覚えていません。Rネット以外の情報もたくさんあったので、現段階ではRネットの情報かどうか判断がつきかねません。
Cネットの電子掲示板と全く同じ情報が掲示されていればよかったが、どちらかには掲載しているが、どちらかには掲載していないということがあったので、連動していればいいなと思いました。
避難所を担当した数日しか使用していないが、もっと活用できたのではないかと思った。
（想定外だった情報として）当初NGとされていた個人情報の掲載
市全部の避難所のことの情報共有ができたこと。弁当申込みができたこと。ボランティア申請情報が把握できたこと。
Rネットを使い始めたころには、小学校などは閉鎖したり、閉鎖にむかっていたので、困った状況はだいぶ落ち着いていたのかなと思います・・・ので特になし。
支援物資に思いがけない物があり、避難者に喜んでもらえた。
・情報が少ない。 ・他の避難所がどうしているのかがわからない。
各避難所毎及び各時間毎に人数把握ができたのはとてもよかった。 後で各避難所の延べ人数を出すときも役にたった。 避難所マニュアルの様式や、災害救助所要額調査で必要になる情報などの様式を作成し、Rねっとで入力できるとよいと思う。
他の避難所の状況が判明した
新たな情報をタイムリーに知ることができ、便利だった。
避難所運営支援ネットワークにのみ入力している避難所があって困った。
5区の動きがリアルにみれた事は良かった。
情報を出す側だったので分かりません
発信のルールが当初なかったので、ただ情報が羅列されていたように感じた。
他の避難所の状況がある程度把握できた。
弁当注文表を見ることで、避難者数の推移が見ることができたこと。
実際、拠点ごとの管理の仕方で正確な物資が把握されていないので、正確に物資等を把握する（統一した）マニュアル作りを作成すれば、Rネットの利便性がアップすると思われます。
他避難所の状況が把握できたこと
掲載された内容をみていないのでわからない。
他の避難所の情報を見ることができ、参考になった。

最新の情報がいち早く確認できたこと。

入力がスムーズにできなかった。

全避難所宛ての情報なのか一部のみなのか分からない情報

食中毒に関する情報により、食材の保管や管理・配給に気をつけることで、担当した運営所内で食中毒者が出なかったこと。

二人で勤務する中で他のところの状況がわかったのは吉でした。

特定の情報弁当の数のみ活用されていた気がします

いまひとつ記憶がない

特に思いつきません。

Rねっとの運用開始後はあまり避難所業務に携わらなくなったため、特に思いつかない。

他の避難所の運営情報が

Cネット端末が無い環境の避難所では、Rねっとからの情報がリアルタイムで活用できる唯一の情報源でした。

掲示板でタイムリーな情報が提供されたときは助かりました。

情報は古い。

個人情報の取扱いに注意を要した。

このシステムの連絡と文書による連絡とがあり逆に煩雑になった。

活用する部署に携わっていません

掲載内容の場所等、もう少しわかりやすければありがたかった。

物品の提供情報は有用だった

・他の避難所との情報交換ができて助かった。

自身が情報提供したものを共有されていたこと。

いろいろな情報を入力するための様式があれが良いと思われた。

掲載ではないが、インターネットが活用できてよかった。

掲載される情報が少なかったのでは。
また、タブレットの画面では閲覧しにくいものもあった。

行政情報を入れて欲しかった。

支援物資のオーダもFAXに変更になったので、Rネットの方が便利だと思うし、他の避難所の情報も共有できると思った。
（避難所により、支援物資の依頼の内容に温度差があった。）

食品に関する情報（賞味期限等）については、避難者が口にする可能性もあり、非常に良かった。

Rネット配備後に避難所配置の機会が2日間しかなかったため、多くの機能を使いこなせなかった

他の避難所の避難者の概数が把握できた

特記事項なし

お弁当注文画面しか使用していないため、ありません。

決まったところしか使用していなかったので特にありません。

他の避難所の情報が分かるのは良かった

他の避難所であった不審者案件の共有などが出来たこと

掲載内容を記憶していない。
ただ、掲載事項を人によっては毎日確認していないので、周知漏れがあった。
暇なときにさかのぼって確認しているときに気付くこともあった。
周知内容については、紙で配布して周知したほうが引継ぎ等も確実にできる。ﾌﾟﾘﾝﾀｰも無いので、ねっとに掲示されても、うまく引き継がれない。（1週間ほどのローテーションだったため）

他の避難所に関する情報など

情報過多（似たようなものが多かった）ため、情報を探すのに苦労した

他の避難所の情報がみられた

今までなかなか伝わってこなかった、または電話等でしか伝達がなかった、各避難所に向けた指示が書面で確認できたことが一番助かった。

98

8） 他システムとの比較

Rねっと以外の被災所運営支援システムと比べ、「有益だった」(22人, 17%)と「どちらかといえば有益だった」(36人, 29%)と肯定的な評価は46%を占めたのに対し、「どちらかといえば有益ではなかった」(8人, 6%)と「有益ではなかった」(3人, 2%)という否定的な評価は8%という結果になり、避難所に導入された他のシステムよりもRねっとが有益だったことがうかがえる。

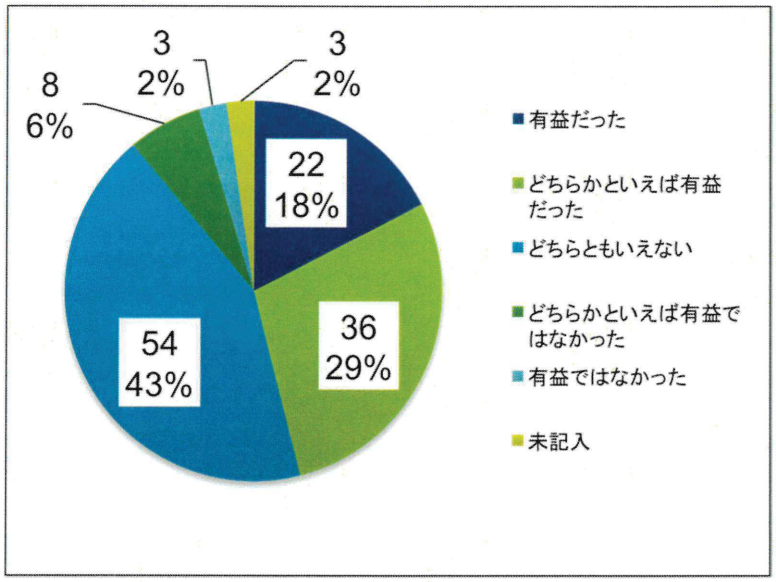
また、肯定的な評価をした理由をみてみると、「避難所に関する情報共有」に関する理由がもっとも多い。

また、「どちらともいえない」という回答が54人, 43%と多いが、その理由をみるとRねっと以外のシステムを使っていない、または知らないという回答が多く、比較自体が出来ない状況があることがわかった。

＜質問と選択肢＞

Rねっと以外に導入された避難所運営支援ネットワーク（システム）と比べてRねっとは有益でしたか？

- 有益だった
- どちらかといえば有益だった
- どちらともいえない
- どちらかといえば有益ではなかった
- 有益ではなかった



＜回答詳細＞

8−1～5）Rねっと以外に導入された避難所運営支援ネットワーク（システム）と比べてRねっとは有効でしたか？				
「有益だった」と回答した理由	「どちらかといえば有益だった」と回答した理由	「どちらともいえない」と回答した理由	「どちらかといえば有益ではなかった」と回答した理由	「有益ではなかった」と回答した理由
相談員として配置されたときに使用したため、情報収集に非常に有益であった。一方、避難所の物資管理面では、使用しにくかった印象がある。	まちづくり推進課等と連絡を取り合うツールとしては、電話で行ったほうがどうしても早かったが、他の避難所と同時に情報を共有するツールとしては時間短縮につながったため。	Rネット以外使用していないから	使い勝手が悪い	リアルタイムではなかった。
当初は操作方法等にとまどいもあったが、時間の経過とともに、避難所運営にRネットが必要不可欠となった。	誰でもいつでも簡単に操作できる状況になかったので。	あまり活用されていた印象がないため	使い方がわからなかった。	追いついていない。
情報共有できること。	なんとなく。	facebookの災害情報職員グループの情報等のほうが多く使用し役立ったので、これだけのコストをかけてまでではなく、その他のSNSなどを使用して安くできないかなと思いました。	日ごろから使っていないとわかりません。	最初に導入されたiPadの方がシンプルで使いやすかった。なぜ、iPadが突然利用されなくなって、Rネットに変わったのかが分からなかった。
仕事する場所にCネット端末等なく困っていたので、大変有益だった。	避難所の物資調達がスムーズにできた。	両方とも記憶に残るような事が無かった	オール市役所で活用するための工夫や配慮が必要であったと思いました	
他のシステム（アイパッド）の活用が全くなかったので、Rネットは毎日の情報提供として利用したから。	Rネットの方が多様な使い方ができたのでよかった。 あと、結局普段がCネットなので、IPADよりサーフェイスがみんな慣れてる感じ。	もうひとつのシステムを知らない。	私が混同してなければの話だが、支援システムのほうが避難所運営については有用だったように感じた。	
看護師さんが利用されていたから不明	物資や人数の把握にとても便利だったと思うから。	どちらの優位性があったか実感できない。	操作がわかりづらい。	
比較的自由に、ワードやエクセル等が添付できたので。	他のシステムを知りません。ただ、それほど役に立ったとまでは言えなかったので、どちらかといえば有益を選択。	Rネットしか利用していないため。	画面が小さいのとキーボードが使えないので不便。 あまり使いたいという気がしなかった。	
情報の把握に役立ったため。	その他のシステムをあまり把握していなかったため	他のシステムを利用していないため、Rネットが利用しやすいシステムであったかは不明。	導入された時点で、本当に重要な情報はすでに共有できていたと思われる。	
くまもとRネットのほうが使用しやすかった。また、表示も分かりやすかったと思う。	やはり周りの状況（避難者数、必要物件）理解できた	情報共有するツールは必要だが、職員がいつも使用しているシステムを活用してほしかった。		
Cネットは避難所では見られないし、アイパッドはほぼ活用されなかった。	課の伝達事項に使用できたため	他のものを操作していない。		
インターネット環境ができたことで、市HPに掲載されている中の情報で相談業務に応じたり、わからないことは検索して対応できた。	それより、情報システムは一本化してほしい。	違いがよくわからない		
外の避難所の状況を同時に見れたため、近隣の避難所と物資のやり取りがスムーズに出来たため。	比較対象がよく分からないが、有益ではあったと思うため。	あまり使用していない		
使い方に応用が可能なシステムで、汎用に使用できた。	リアルタイム（1日おき？）で情報が更新されるようですから、やはり有益である。	システムを利用したメリットが見出せなかったため。		
本部等からの情報提供、他の避難所の状況確認、インターネットによる情報収集に活用できた。	情報共有ができやすくなった	どちらのシステムも詳しくわからないから、判断のしようがない。		
情報の共有ができたこと。	Cネット端末があればいちばんよかったが、それに代わるものとして活用できたため。	緊急の際は携帯電話での連絡が功を奏した。余裕があるときはRねっとからの情報を確認し、避難者への情報提供に役立ったため。		

区役所などからの情報が携帯電話ではなく、掲示板によりいち早く周知がはかられたこと。	支援物資を事前に頼めることができるのはよかった。 頼んだ支援物資が届かない場合あり、避難者からクレームが出ることもあった。	それぞれ用途が異なるから。 Rネットは避難所運営に関する情報であり、もう一方は避難者に関する支援サービス情報であったから。
他に情報端末がなかったから	避難所の運営に役に立ったから。	使用頻度が少なく、使いこなしていたとはいえなかったため。
避難所の状況を報告することに活用できた。	十分満足が出来るネット環境ではなかったが、情報の提供、共有ができたこと。	うまく活用できたとは思えないから。(もっと活用できたはず)
操作が簡単だったため。	報告については操作を覚えてしまえば簡単であった。	利用していないのでわからない。
形や規制に縛られない、オープンなシステムだったこと。	他に情報源がない中で、市からの支援情報や他避難所の情報を知る唯一の機会だったから。	ほかのシステムを使ったことがない。 i-Padは使ったかな。避難者情報のみですが、簡潔でよかったとは思います。
Rネット導入により各避難所に出向いて情報発信する必要がなくなったから。	避難所開設時は、どこにどのような情報が流れているのかが不透明であったが、この機能により可視化され、共通認識を持って運営にあたることができた。	Rねっとを利用してみていい事もあれば、悪いことも考えられるので
情報共有の即時性などにおいて有益だったと思う	情報量や利用しやすさなどが、他のものより有益だった。	こちらからの情報が伝わっているか確認がとれないのが大きなデメリット。要望に対する対応・回答が迅速にされるのであれば非常に有効であると考える。
	通常時から使用している等、使用方法に不安がなければより効果的に活用できたと思う。	比べるほど利用しなかったので。
	情報の共有化と情報の入力が簡単にできた。	何が有効だったのか分からないから。
	情報を電話等で伝達するよりも正確に伝わるから。	比較できるものが乏しい。
	情報を一度に送信できる	十分活用されたとは思えないから
	電話連絡や紙ベースでは、担当者が不在だったり、情報に受け取りに時間がかかったりと、タイムリーな情報の伝達ができない場合もあったため、すこしは解消された感があった。	ipadはほとんど使っていないため、比較ができません。
	情報の可視化	そこまで使い込んでいないため
	あまり他の媒体を利用し比較する機会もなかったので、何とも言えませんが、少なくともRネットは情報共有や報告の簡略化等に有益だったと感じました。	活用する部署に携わっていません
	特に理由はなし	ネットワークについて情報を得ていなかった
	今回のような大きな災害は初めてのことで、時間の流れに併せて対応を代えなければならなかった中に、簡単なシステムだったことが使いやすかった。	あまり利用しなかったため。
	情報の相互伝達がリアルタイムで行うことができたから	長所、短所があったため
	生活再建に係る情報について、当初はなかなか避難所において知ることが困難であったものの、Rネットによってある程度の情報を入手することが出来たため。	使用していない
	2つシステムがあったが、もう1方は、使われていなかったため。	避難所支援システムを使っていない
	避難所運営にあたり情報収集に便利であった	Rネット以外の活用方法とは質が違うから

上の回答と同じで、避難所向けの指示が把握しやすくなったため。	以外のシステムがわからない。
	機能を使いこなせていなかったということもあり、Rネットと支援システムの違いが今となってはよく分からないため。
	理由なし。
	なし
	Rネット以外のシステムがなかったから
	Rネットを避難者の管理でのみ使用し、物資依頼等はFAXを用いたため、Rネットを限定的にしか用いていないため
	残念ながら比べるほど避難所の支援を行っていません。
	一長一短
	他に効果的な方法があるのではないかと考えた
	有益だったのかよくわからない
	利用の仕方を理解できていなかったため。
	使っていないので分かりません。
	他のはよくわからなかった
	使っていなかったから。
	使い分けがよくわからなかった。
	比較対象の支援システムを扱った記憶がなく比較できない。
	Rねっとがもう少し利用しやすければと思った。
	操作した日から、日にち経過が長いので
	特になし

102

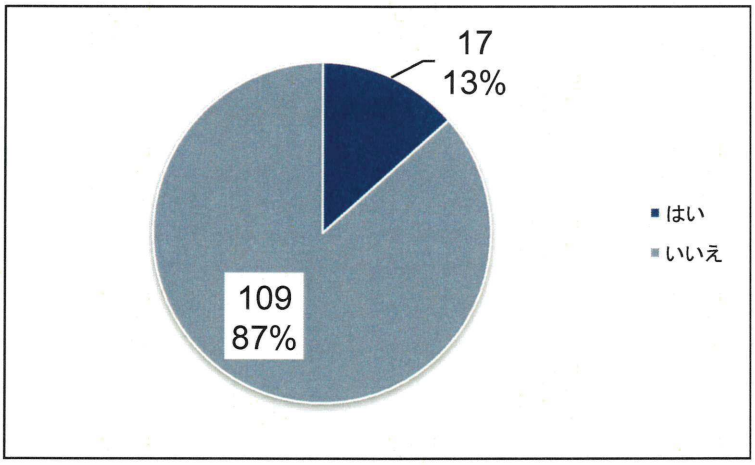
9）　IT ボランティア

126 名中 17 名（13%）が「はい」、109 名（87%）が「いいえ」と回答し、IT ボランティアと接触のあった人の割合は低いことがわかった。また、「はい」と答えた 17 名中 9 名が「丁寧に説明をしてもらい助かった。ありがたかった」等感謝のコメントを回答している。

＜質問と選択肢＞

IT ボランティアスタッフとの接触がありましたか？

R ねっと設置における IT ボランティアスタッフのご支援について、ご感想・ご意見があればご記載ください。（任意回答・自由記述・箇条書きで構いません）



＜回答詳細＞

9）Rねっと設置におけるITボランティアスタッフのご支援について、ご感想・ご意見があればご記載ください。
スタッフがPC好きな方なのは分かった。一緒に指導を受けた方が、PC関連の知識があまりない人であったが、「これ位わかるでしょ」という感じで質問しにくい印象はあった。
1度だけ、挨拶程度の接触だったので特になし
使用方法を丁寧に分かりやすく指導して頂き大変助かった。ありがとうございます。
なかなか積極的で助かりました。
特になし
設置時は支援されていない。本部側への支援が必要だったのでは。
最初にITボランティアスタッフから端末を受け取った。丁寧に説明してくれたので助かった。
がんばっていただいたと思っています
特徴がある方が多かったように思います。
surfaceの配布にきていただいたときは、ネットワークの接続のお手伝いをしていただき、助かりました。
機械操作に疎く不安はあったが、研修が開催され助かった。
普及に力を貸していただいた。
ボランティアスタッフのご支援とRネットの設置との関係が理解できていませんでした
よく手伝っていただいた。感謝です。
感謝している。

１０）Ｒねっとを使用した感想

＜質問＞

今振り返ってみて、Ｒねっとはどうでしたか（感想）？（自由記述・箇条書きで構いません）

＜回答詳細＞

回答者の半数（63 人,50%）が「導入されてよかった」等、好意的な感想を述べており、Ｒねっとの導入が避難所等の現場で有効に利用されたことがうかがえる。一方改善点に関するコメントとして、非常時に備えて、普段からシステムの準備、そして使用方法ついて周知し研修を行うことの必要性を求めるものが多く、その点が今後の課題となるだろう。

10）今振り返ってみて、Rねっとはどうでしたか（感想）？
便利ではあったが、まだ使用については課題が残るシステムだと思われる。 タブレット端末のアプリなどでだれもが使いやすいようなものがあればいいと思う。 また、避難者の情報（名前、年齢等、家族構成、被災状況）を入力し、様々な情報共有（例えば、家族で被災した場所が違うため、避難所が違う場合の生存情報の共有）ができれば今後起こりうる災害にしようできると思う。
導入も途中からだったためか、すごく活用されていたようには正直感じなかった
せっかくのシステムだったので、もう少し活用できる可能性はあったと思う。
普段から非常時に備えて、Rネットで行う連絡、報告等の内容等を予め決めておけば、もっと効果的に運用できると感じた。 特に各区によってバラバラに運用されている面もあったので、市全体で統一できることはできるだけ統一して欲しいと思った。 どうしても細かい疑問、依頼等は携帯電話で連絡を行うことが多かったが、避難所が一斉に情報を共有できるの有益だった。
次に大規模災害が発生した場合、Rねっとがなければ困る。
導入されて、実際操作となると、渡されたテキストだけでは、多くの職員が理解し、操作すると考えると難しいものを感じる。
一般財源を使用してまではいらないかと思います。（国補助10/10でランニングコストなども安価ならば改善して今後も導入することもありかと思います。）
使いにくいの一言
10ヶ月前の事についての感想を今さら聞かれても困る。しかし、大変助かったのは事実であった。仮に避難所指定の学校に常備していれば、震災初期の職員・市民の混乱・不安は適切な情報提供により払拭されたろうにとは感じる。
震災後のあの状況に突然導入されたこともあり、十分に活用できていなかったのは残念と思った。
有効であった。
情報が届くということは安心感があってよかった。 避難所にいると情報が遮断されるためRネット、電話が情報源になるため ニュースとうのブロードバンド配信がみられるともっと多くの情報を避難所に伝えることができたと思う。
利便性が良かった反面、セキュリティ面では課題があり、避難所と本部の支援物資のやりとりや個人情報以外（情報漏えいしても問題にならないレベルの情報）の情報共有のみで利用すれば、心配なく利用でき、よかったと思います。
災害発生時には大変有効であると思うので、今後も有事に備えて整備してほしい。
各団体のご協力のもと導入されたことについて大変感謝します。 しかし、改善する点は多々あるかと思います。情報共有や避難所状況、物資の管理など、今回の震災で経験した反省点やこのアンケートを活かしてよりよいシステムにしていただきたい。 また、次の災害時には発災直後から使用できるよう、システムの管理体制や使用時のフローの構築などをお願いします。

今回の地震等で道路寸断で簡単に移動できないとき、とても有効であった。
大変助かったので、今後も広めていってほしい。
もっと、早くあれば！と今となっては思いますが、想定を超えた災害で、2週間？程度で準備していただいたので感謝です！ 人数報告、物資、情報伝達、閉鎖・・・・すべてが電話だったので、電話対応に忙殺されていたのが、なくなって体力的にも助かりました。 反省点は、区役所としてもせっかくあるRネットを、もうちょっと効率的で有効な使い方ができたのかな-とは思います。（課題ということで）
Rねっとがあって良かったと思う。
情報の共用として、便利なシステムだった。
作成の目的はとてもよくわかる。パソコンをいちいち配置するわけにもいかないのでタブレット端末になったのだろう、ということも理解できる。 しかし使用方法があまり理解できない職員が多い点が課題と思う。 （使用マニュアル等、使用方法の周知は基本的には図れていたとは思うが）
時間がある時にまた学習したい
Cネットでの情報共有でよかったと思う。
先ほども記載したが、LINEの導入ができればまだ活用できたと思うのと、混乱期にあればよかったと思う
まあまあ使い勝手はよい
そもそもサーフェスの操作に慣れないと使いにくい。
使い勝手が悪い
あれば使用したい
便利であった。 今後も緊急事態の時に必要と思う。（ネット環境が無い避難所もあるため）
とても役に立ったと思う。あえて改善点をあげると、より早期に導入でき、もうひとつのシステムと住み分けが明確であればより良かった。
弁当数量入力について、Rねっとの入力方法を真夜中に連絡してくる区役所担当者がいたが、あまりにかわいそうと思った。使っていてもC-net環境と違い、入力状況や出力状況に手ごたえがなかったので、職員に限定された利用環境であれば、C-netを拡張したほうがよかったと思う。C-netのセキュリティ基準を平常時並に守ることと災害対応を円滑にし、災害状況下での職員負担を下げること、大事なものは何か検証してほしい。
最初、使用方法にとまどいがあった
Win8以外は先々は使えると感じました。 日頃使っているWin7ならまだ、直感で使用できた。
日頃から利用（使用）が可能であれば、全職員への周知がしてほしい。
システムとしては有益だったが、個人情報を掲載できないという縛りが不便だった。中央区では個人情報も使用できる状況になったが、他区では使用できないままだったと聞いている。
ない状態に比べ、格段に環境が改善されたが、使いこなしている人とだたのネット環境ができたとYoutube等見てる職員がおり、個々の職員のモラルの問題もあるが、利用にあたっての注意事項は示しておいた方がよかったかもしれない。
ポータブル端末だったことで、情報共有も図り安く良かったと思う。 また、避難所勤務者同士の引継ぎが、この端末でほぼ全てがが賄えたのは良かった。 主に、避難者数と必要炊き出し数の入力を行っていたが、避難所によっては、物資の過不足があったため、早い段階から、そのような物資のやり取りがRネット上でできていればなお良かったかなと思う。
今回については中途での導入だったので、末端での十分な活用ができていなかったと感じた。
今回の避難所運営等でRねっとの存在自体をを初めて知った職員が多数いることから、こんな便利なシステムがあるならもっと全職員に周知したほうがよいと思う。
あると便利だが、実際は避難所対応人員が少ない中で避難者対応に追われつつの活用は厳しかった。避難所によってはほぼ使用していないところもあったようなので、今後の避難所運営計画に絡んだ活用方法の検討が必要だと思う。
総合的に判断すると、避難所での運営管理において有益であった。
どうといわれましても・・・
Rねっとを活用するよりも、電話等で担当課に直接尋ねる事が多かった。パソコン操作等に疎い職員も多い。様々なサービスがネットで行わるようになったのは、若い職員にとっては有益かもしれないが、年配の職員やパソコン等の操作が苦手な職員には、つかい難かったのではないか？と思う。
使用方法にとまどいはあったものの、慣れれば、避難所運営に対して有効なツールであると思う。
今回のような使い方ではもったいないと思いました。 今後避難所運営訓練などにも導入し、操作方法や活用手法を庁内職員に周知していかないとせっかくの機材が生かせないと思います。
特になし
本庁と電話でやりとりしたときより簡単に連絡できてよかった
あまり利用しなかったので、有効性等はわからない。
特になし。

今後の防災ツールとして有用だと思う。 もっと多くの活用ができたと思うが、区によって活用に温度差があることから、日頃から災害時の情報共有ツールとして周知、活用する必要がある。
早い時期での端末配布、全職員への周知が必要だと感じた。
情報の共有の面では必須だと感じた。
構成を含め、前研修が必要。 もともと、一時避難所(小学校)で使用すると聞いていなかったので困惑した。 運用を中心に、もっとブラッシュアップが必要と思う。
良いことの方が多い印象である
私自信が、使用する目的が少なかったので、何ともいえない。
情報を共有する上で有益であると思う。
モバイル端末として有効であると思う
日ごろから触っておかないと使いこなせるものではないなと思う。
あまり有効な手段とはいえなかった。
避難所では、弁当の注文以外Rねっとを開く事がなかったので、発信に必要な情報はもっと目に付くようにしていただけたら有り難い。
もっと使いやすいと良かったのかと思います。 情報を入力したり、確認したり、即時性が低かった。
平時から使い慣れていれば、より使いやすかったと思う。平時からもRねっとのようなシステムを体験できる機会があればいいのではないか。
あってよかったとは思う
使いづらい。 個人的なSNSのほうが役に立つ状態でした。 個人のものですので、判断に使用しただけです。
機器に対する一般常識を常日頃から一定程度持っていないと、今回のような場合、うまく活用できないので、常日頃から努力しておく必要があると思いました。 その意味では、公務で使用する端末に対する制限、特にフェイスブックすら特定の端末でのみしか見れない状況など、改革すべき点が多いとおもいました。
支援システムは一本化した方がいい、というのが教訓だった。
運営に有益だったと思う。
前述したように、運用開始後まもなく避難所を離れたのであまり触れる機会がなかったが、もっと活用してみたかった。
利用の方法によっては、役立つツールのひとつになると思う
導入されたころは避難所の状況も落ち着き始めたころだったので、もっと早い段階で導入されていたら活用の仕方も変わったのかと思います(他自治体や外部支援チームとの情報交換や情報共有のために活用できればよかったと思います)。
導入後に利用者が使い方に慣れてくると、コンテンツの内容がよくなっていってどんどん充実していったと思います。
あまり使い込んでいないため、特に印象なし
意味不明
職員間の情報共有で役に立った。
日頃から使い慣れていないと人によっては操作が難しいと思った。
活用する部署に携わっていません
Rねっとについても色々な方が情報を安易に掲載したいようにという理由で、課内でも一部の人しか知らせないようにと伝えられた。そのため、どのようなものも知らないまま、避難所にてRねっとにて操作したため、活用したと思うのは支援物資についてでした。
情報共有ツールとして、もっと使えるのではと思った
使い方によっては、非常に有益であると思う。 操作画面の簡素化(重要な情報へのアクセスと運営記録・物資発注などの基本操作のみをピックアップして操作を分かりやすくし、その他の操作は煩雑のままでもよい。)がされると更に使い勝手がよくなるのではと感じた。
避難所にいると、外部からの情報は紙ベースのみで、支援というより管理人という感じで、Rネットも弁当の注文や物品の把握程度の利用でした。 今後は、Rネットを想定した準備がなされていくと思うので、避難所にいても、行政情報もい含めてて、様々な情報や状況を把握でき、さらに双方向にやりとりできれば、支援のための有効なツールのひとつになると思います。
導入して助かった部分も大きかったが、改善して糯部分もあった。
ネットワークでの情報の共有は大切だと感じた。使いにくい点等もあったので、改善をしていって欲しい。
通常時から活用できればいいと思う。
浸透していない

便利なものだと思った。 地震の初期の段階で導入できたらもっとよかったのではと思った。
便利であった。災害時のデータを入力でき、状況の変化がわかる入力画面があれば良いと思われた。
あまり活用できなかった。
使用頻度が低かったこともあり、使い慣れなかった
Cネット環境がない避難所にとっては、とても有効だと感じる。端末自体の反応速度はどうしようもないが（ネットワーク環境の良し悪しが大きい）操作に慣れるまでに時間もかからないと思われるため、有効だと思う。
今後、さらに改善すれば、災害時に有効なツールとなり得ると思う。
引継ぎがうまくいかない前提で、いつでも、だれでもすぐ使える、実践的なマニュアルが必要。ログインパスワードすらわからなくなった。
地震直後から使えるとよかった
すこしは役にたったと回答している
災害が発生してから混乱する中で、割と早めに導入されたのではと思います。お疲れ様でした。
デスクトップのパソコンなら使いやすいのにと思った。
避難所職員には災害対策本部で刻々と決まっていくことの情報が届かなかったり遅かったりすることがあったが、そのような点が解消できると思った。
役に立ったと思う。
なし
エクセルが使えたことで、避難所の人数等が把握でき、良かった。
良かった
情報共有に有益だったと思います。
使い方にもよるが、今回のようでは効果は限定的であると思う
有効なツールであった。普段から手に触れることができるともっとスムーズに活用できた。
これと言って問題もなく大変良いと感じました。
もう少し情報が多ければ、なおよかった
ある程度のルールのもとで使用しないと、宝の持ち腐れ感がある
動作スピードが快適であればよかった。
次に使うことがあった場合は、分かりやすいと思います。
実際、弁当注文しか使った記憶しかないので、よくわからないが、機能が充実することで、被災時には役立つものだと思う。
利用の仕方が分からなかったため、なくてもどうにかなったように思う。
役に立ったと思います。
次の避難所対応の人にも情報が分かって良かったと思います。
情報の共有化の観点から非常に有益でした。
良かった
準備期間がなく、周知方法も難しかったなかで、よく配布できた。 使いこなすためには、簡易な使用方法で、個人情報を気にせず、必要な職員全てが使えるようにする方法を考えることが必要。
文字入力について、キーボードがほしい。
日ごろから訓練が必要。
少なくともあってよかったと思うし、もっと使い勝手をよくすることは出来るのではと思う。
使う側に抵抗無く使えるように、Cネットと同じ構成で使えるほうがよい。 使い方を知らない人が多く、使ってる人だけにとって資料集のようなものであった。
取扱いの習熟と取扱いルールが確立普及すれば、相応の効果が期待できる。
利用しにくかった。普段の業務で使用していたらそうは思わなかった。
便利であった
総じて使いづらかった。Cネットなど、一般的なシステムがよかった。 また、避難所対応が終わってかなり時間がかかっており、覚えていない点もあったため、この調査がもっと早くあってもらうと助かった。
避難所への応援にたまに行く職員には操作が難しいと思う
避難所の支援回数は少なかったので、くまもとRねっとが避難所運営で必要だったかは、わかりません。 ただ、操作方法があまり理解できませんでした。
導入されてよかったです。
・Rネットは入力・保存に時間がかかるため、避難所の情報の記録だけなら普通のノートPCの方が使いやすいと思う。 ・本部からの情報提供ツールとしては有益だと思う。ただ、配布する端末は1台に統一してほしい。