

事業完了報告書（実行団体）

事業名:	相談支援事業
資金分配団体名:	特定非営利活動法人ねっこぼっこのいえ
実行団体名:	特定非営利活動法人ねっこぼっこのいえ
実施時期:	2021年4月～2022年2月
事業対象地域:	北海道札幌市及びその近郊
事業対象者:	困難を抱えているが自力で解決が難しい子育て中の家族、子どもや若者とその家族

Version 3.2
日付: 20xx年xx月xx日

I. 事業概要

事業実施概要	日々の活動を通じて寄せられる様々な相談事例を要支援者とともに整理し、公的・民間の様々な支援体制に繋ぐことや、その他必要な援助を行うことで問題解決を図る。様々な事情で要支援者だけではその手続き等を行うことが困難である場合に支援員（相談員）が要支援者に付き添って（同行して）役所及び関係各所に出向き、諸々の手続きを行う支援をする。また要支援者本人が諸々の手続きを行う際や、その問題解決に臨む際にその人にあった柔軟で個別の支援を実施する。また要支援者に関わる様々な関係機関との連携を図る。
--------	---

II. 課題・事業設計の振り返り

課題設定、事業設計に関する振り返り	コロナ感染症の流行に伴い、家庭にこもらざるを得ず要支援者の課題を深刻化させるという課題設定は、妥当であった。相談する段階でこの状況下、ぎりぎりの状態で相談を持ち込むケースが多かった。相談自体や窓口に行くことも躊躇を感じている人が多い。要支援者にとっては相談窓口そのものが見出しづらく繋がるための適切で具体的な支援はやはり必要であった。相談事例は、居場所事業の中で、現参加者、前参加者、また当事業の利用を考えた人、関係団体から紹介された要支援者を受け止めた。安心できる場で、個別で丁寧な伴走支援を計画した。特に一緒に課題を整理し同行支援を行うことの必要性、そのことでより官民双方の多様なサービスから最適な支援を見出し、サービスに繋がりが易くなることも確認できた。しかし、制度の狭間で支援を見いだせないこともあった。また、家族で重層的課題を抱えるケースは、伴走支援のゴールについて、支援に繋ぐ着地点と共に今後を見据えた繋がりと見守りを確保する工夫が必要である、という課題を示された。
-------------------	---

III. 今回の事業実施で達成される状態（アウトプット）※複数設定の場合はコピーし複数記載ください。

①受益者	②課題	③今回の事業実施で達成される状態（アウトプット）	④指標	⑤目標値・目標状態	⑥結果	⑦考察
生活困窮者	相談先の不足	どこに相談すればよいかわからなかった要支援者が相談支援事業を活用することで関係機関の相談先の情報を得られる（情報提供）	相談先や支援先が見つかる	80パーセントの要支援者に情報を提供する、すぐに提供が困難な場合一緒に情報を探す 上記の内容としては、相談者の必要に応じた情報を100パーセント提供することができた	生活を守ってくれる各種福祉制度を紹介、生活保護制度や自立支援制度についての情報を提供した。シングル保護者にはシングル家庭を多方面から支援してくれる団体を紹介した。訪問型子育て支援を実施している団体を紹介し、カバーしてくれる事業内容を紹介した。若者の就労支援・学習支援の情報も提供できた。 コロナ禍在宅勤務の増える夫との間の関係性についても相談を受け、必要な専門相談機関を紹介した。	各種福祉制度の紹介に関しては、特に精神疾患等かかえる要支援者、シングルマザーのために、できるだけ細やかな制度紹介を心がけた。しかし、出産にかかるケースでは、タイミングもあり、産前産後ケア支援を紹介したものの本人の状況にふさわしい形で情報提供することが叶わなかった。この支援に関しては完全な個人支援に頼った。若年層・シングル保護者のサポートは面で繋がっていない部分があり、子どもを守る観点からも支援の仕組みの再構築が望まれる。
ひとり親	相談先の不足	相談窓口まで行けなかった要支援者が同行支援を受けることで支援先まで行くことができる（同行支援）	支援先に行ける	80パーセントの要支援者に同行する 65件中65件 100パーセント同行ができた	コロナに関わる給付金申請窓口自ら電話し繋がった。精神疾患をもつ要支援者が申請窓口まで赴き、他の公的支払い状況を調べてもらい説明を受けた。	保護者の生きづらさ生活面での困り感を解きほぐしながら聴き取り整理することで、経済的な困窮が大きな原因である事が分かり、給付金申請と合わせ、障がい年金支給の支給に向けて、公的窓口や子どもたちに付き添いを担っていた病院同行の支援を行った。子どもの養育状況に関して地域の関係機関で関係者会議を持つ。保護者を直接支援するために事業所に繋がる努力を続けたがそこまでのハードルは高く、助成期間内にその段階までは至らなかった。直接支援先との関係づくりがケースにおいては重い課題になる場合がある。また子育て支援のサロンを紹介し繋がる機会をもつために、地域内のサロンの見学を行い、同行してつながらず準備をしたがコロナの影響で助成期間内で訪問できなかった。
コロナで影響を受ける従事者	その他	申請手続きが自分では難しい要支援者が、手続きに関わる支援を受けることで申請ができる（申請手続き支援）	サービス申請ができる	80パーセント以上の要支援者の手助けをする コロナ禍のために、相談者がコロナ感染になったり、入院先でコロナが発症したりとこの助成期間内に予定していた申請が遅延したため、そういう意味での90パーセントの申請支援となった。	区役所等の公的な窓口と一緒に赴き、その場で説明を受け、また資料や書類を受け取り、期日までに必要書類とともに提出をして申請を行った。 コロナに関わる給付金申請を一緒に書類を記入し申請した。 精神疾患をもつ要支援者が障がい年金を申請するために窓口へ赴き相談しながら一緒に書類作成を行った。 シングル家庭を支援する団体の登録も一緒に行った。	特に経済的基盤、生活基盤を整えるための公的窓口での手続きなどの同行支援を行った。同行することで、公的機関の窓口でのやり取りは、相談者にとっては窓口からの対応なども含めハードルが高いことがよく理解できた。コロナの感染拡大の影響があり、必要な公的手続きを助成期間内に終えることが叶わなかった案件もあった。 就労は無理なため、デイケアから始めて生活リズムを整える必要があった要支援者は、関係者会議の中で必要性が確認され、11月より開始したが、こちらもコロナの影響で利用がとぎれとぎれとなっている。 乳幼児の養育に不安がある保護者に関しては、様々な関係機関が連携し支援体制が整うことで、保護者自身の安定が次第に確保され、本人自身が適切に必要な相談者に相談しながら自らヘルプを出すことができるようになった案件もあった。 申請の段階で、窓口や関係機関の方と十分信頼できる関係づくりが、今後の支援の継続性に影響するすることも確認できた。

障害者	その他	相談窓口で説明されたサービスを、後で支援員が整理し説明することで、要支援者は内容を理解し、サービスを選択することができる	サービスを理解し選択できる	要支援者がサービス内容を正しく理解し、必要な支援を選択できる コロナ禍により80パーセントサービス選択まで至っていないケースあり	生活保護制度の仕組みや、自立支援で使える内容や条件などの説明を改めて行った。手続きに関する今後の注意点なども伝えていた。 イレギュラーなケースだが、引越に伴う一連の不動産業者とのやり取りや契約締結に同行支援した。 契約の際に、同行支援してもらい自分の感じていることや考えを不動産業者に伝え契約を成立させる。 関係者会議で話された内容などを整理し要支援者と確認を行うこともあった。	制度を初めて利用する要支援者にとって、窓口で説明されたことは、なかなか1度で理解できるものではなく、改めてこうしたあとの説明の重要性に気付かされた。 また、成人になってから発達障がい診断を受けられ要支援者は、自分に合った相談事業所に繋がることができず、こうした引越しや契約手続き関連で苦慮されていた。今回は今までの経緯をまずじっくりうかがうことで、現在の困り感を共有することができ、必要な支援を行い契約内容の確認も一緒に進めた。自分に合う事業所に出会うことの困難さも知ることができ、つながりが持てないと、こうした事態で困り感が生じることも理解できた。 また、受給関連の説明、発送されてきた手紙の内容も、一緒に読み解いてきている。
その他	居場所の不足	心配な家庭の親子や若者が居場所を得られ、その中でゆっくり力を取り戻していくことができる。	ボランティアの参加、サロンへの参加、他の活動への参加	要支援者に無理強いすることなくいつでも相談してもらえる状態を維持する	自分の居住地から近く、安心して相談を持ち掛けられる雰囲気の子育てサロンや、また、若者が訪れることができ、利用できるサービスを多様備えている若者総合支援センターや（道外含む）NPO法人CAN、札幌市内のYOUTHを紹介し、場所によっては同行した。	コロナ禍、保護者自身も医療関係従事者であるために、移動もかなわない中、本州で大学生活を送りながら引きこもってしまっている子どもに関する相談案件があった。今までも、相談先、話を聞いてもらう先を見出せずに過ごしてきたことが伝わってきた。不登校・引きこもり家族を抱える家庭は、細やかな相談先は用意されているものの、直接そこに至るまでにワンクッションが必要で、どうしても孤立化してしまっているように思う。こうした下ケースにに限らず、相談先に確実に繋がるまでのワンクッションの必要性があった。また、居場所やサロンを紹介し訪ねてくれた場合、その方本人のマンパワーをお借りすることは、却って本人の達成感や充足感、居場所での安心感を獲得し、より居やすい場所となっていくようである。
その他	相談先の不足	問題解決に必要な個別の援助を受け問題を解決することができる。	個別の問題が解決できる	80パーセント以上の要支援者の問題を解決する コロナ禍で、期間内に達成できなかった案件があること、問題解決に時間のかかる案件もおおかつたことから、80パーセントぐらいの達成率である。 いまだ解決に向かって継続中の案件が3件ある。	以前入院したことのある病院に再入院し、ケースワーカーとの相談が始まり、公的支援に繋がる手続きを家族が開始、親の会・兄弟の会に繋がるすべを獲得する。 入院中の保護者の債務状況を確認し支払い計画を確立、その後の生活は地域包括に繋げるが、子どもたち自身の生活状況を把握（家計等相談実施）未払いの保険費などを確認し手続きしたりした。コロナ禍で仕事が十分にできないことから給付金申請の手続きを行うこともあった。	精神疾患を抱える家族を、今までは家族内で見守ってきたが、家族の保護者、兄妹の高齢化に伴い、継続した家族内のサポートだけでは困難という状況が派生し、個別のケースにふさわしい考え方や公的機関に繋がるアプローチなどのアドバイスを行う。家族のことなので家族で何とかしなければという思いから、まず相談することで、解放されたことが一番の支援になった。要支援者本人の再入院のタイミングを見計らいながら家族も次に進むべき事柄について心の準備をすることができた。 家族一人の状況の改善は、他の家族の状況と同時に目を注ぐ必要があることが多く、家族全体の支援に入る案件もいくつかあった。特に経済状況の悪化、困難に関しては、原因となる課題を一つずつ整理し一つずつ解決できるよう、また本人たちが考え気付けて行動できるよう取り組んだ。こうした支援に関しては、早めに状況を吐露してくれることで、要支援状況を早めに察知し動くことが可能であった。

IV. アウトカム（事業実施以降に目標とする状況）*

事業実施以降に目標とする状況	<ul style="list-style-type: none"> ・相談に訪れた要支援者のうち、公的・民間の支援体制に繋ぐ必要がある要支援者の80%以上を必要な機関に繋ぐ ・同行支援が必要と考えられる要支援者に対して80%以上の同行支援を実施する ・申請手続き等の手助けが必要と考えられる支援者に対して80%以上の手続きの支援を行う
考察等	上記3点に関し、目標とする状況の80パーセントを概ね達成することができた。 紹介・繋ぐだけではサービスに確実に繋がることが叶わない要支援者が、上記各支援を行うことで、官民の両サイドからの多様なサービスの組み合わせや関係団体との協力により適切な機関に繋がりがサービスの提供が実現した。残り20パーセントに関しては、制度上狭間に落ち込む支援内容に関するものであり、機関に繋がっていても享受が叶わない支援である。こうした支援内容は今後も掘り起こされこうした狭間を取組み可能な関係機関で取りあげられることにより、更に面で繋がる支援体制が整ってくるはずである。今後もこうした自分の生活圏内で関われる人や場所への信頼関係をベースにした、安定した支援体制の仕組みづくりを形成していく必要があり、この事業実施の実績はこうした仕組みづくりに資することができると考えている。

V. 活動

活動	進捗	概要
・隔月で、当事業を告知する記事を当団体の広報紙に掲載し、当団体の関係先に配布して当事業の認知度を高める	完了	5月配布 開始 随時配布
・当団体HP等で当事業を告知し、認知度を高める	完了	3月末まで 一時新規中止
・当団体が週5回開催し年間のべ4000人が利用している多世代型子育てひろばの掲示板にて当事業を告知し、認知度を高める	完了	貼りだし済み
・当団体が週5回開催し年間のべ4000人が利用している多世代型子育てひろばの活動の中で相談をひろいあげる	まだ継続中の案件3件	ひろばを利用している保護者
・専用電話、専用メール、及び専用ラインアカウントで週5日1日7時間の相談受付時間を設ける。（緊急の場合は時間外も受付）	実施済み	今年度さらに1台増やし対応
・受けた相談に対し必要と思われる支援（情報提供、同行支援、申請手続き支援、援助等）を決定し、実施する	実施済み	随時
・相談記録を作成し、各ケースの検証を行う	実施継続中	随時
・相談員同士で情報の共有を行う	必要に応じ実施	随時 ライン・電話・zoom
・NPOサポートセンターのチラシ配布サービスを利用して、当団体の関係先以外にチラシを配布して当事業の認知度を高める	完了	2021年 9月に同封を依頼
・月寒まちづくりセンター担当の全町内会の回覧板にチラシを配布して当事業の認知度を高める	完了	2か月に1度
・インスタグラムのアカウントを作成して、イラストなどを活用する方法で若い世代を当相談窓口に連絡しやすくする	完了	随時掲載

VI. 想定外のアウトカム、活動、波及効果など

想定外のアウトカム、活動、波及効果など	当団体で想定したオーダーメイドな相談支援は、必要とする支援サービスに手が届くように確実に本人に繋ぎ、また必要と思われるサービスにたどり着かない間は直接支援を行うという方向性で事業を実施してきた。しかし、ここまでを一区切りの着地点と想定した事業も、要支援者は当団体のひろばを利用していることが多いために、その後に派生する相談案件が本人の生活状況の変化と共に派生してくる。関わった要支援者とは、今後も切れ目なく繋がりを続けることに改めて気付かされた。当団体も乳児からシニアまでの利用が可能である。長く関わる参加者は特に各々のライフサイクルに関わる課題に直面することとなる。ひろばで吐露される困りごとへの今後の団体としてのスタンスを改めて見直し併走支援についての学び直しを行いたい。
---------------------	--

VII. 事業終了時の課題を取り巻く環境や対象者の変化と次の活動

課題を取り巻く変化	この11か月、コロナの感染状況により昨年度よりもじわじわとした閉塞感に包まれた時間が流れ、要支援者たちは繋がりをもちづらい社会の中で、生きづらさをどこで吐露し助けて貰ったらよいのか分からぬままに、ギリギリの状態に吐露することが多かったように思う。本来居場所は、困り感を吐露しやすく、もっと手前の段階で生きづらさを知りうる機能を持ち合わせているところだが、居場所の利用も人数の制限、利用の制限がかり、そのこと自体が困難な状況にあった。こうした状況を打開するのは、やはり関係団体や地域協力の面として繋がる支援体制である。また、確実に支援に繋がるまでを見守るあるいはその間を取り繋ぐ支援が不足しているという課題にも事業を通し気付かされた。今後は、一団体ではなく、他団体他機関との協力体制の中で行う支援体制の構築の可能性も考えながら、継続支援案件にある要支援者の支援を着地点まで継続し、またそのための運営資金の確保にも取り組む。
-----------	--

VIII. 他団体との連携

連携先	実施内容・結果
子育て支援拠点 てんでん	繋ぎたい親子に適した市内子育て支援拠点の状況や情報の収集、紹介を頂き見学。繋ぎたい親子へは紹介した。今後同行訪問する予定。
相談支援事業所 ぎらら	精神疾患を持つシングルマザーの公的・生活・医療に関わる相談窓口を一本化できるようにひきついだ。
市内各区役所・保健所（特に家庭児童相談所）	保護課など区の必要窓口での相談と手続き。支援を必要とする乳幼児の養育支援、児童の家庭支援に関して情報共有を行い、必要なサポートを相談しながら行った。
北海道しんぐるまざあず・ふぉーらむ	シングル家庭に登録を促し、該当の家庭がシングル家庭を支える様々な情報提供が流れ利用できるようにした。
札幌市児童相談所	シングル家庭に登録を促し、必要な支援が必要な時に受けられるようにした。家事支援で利用する家庭もあった。
札幌市乳児院	一時保護乳幼児・児童に関して情報共有、および関係者会議等による家庭支援に関する協議
NPO法人CAN	若年女子の居場所として、又シェルター機能を持つ場所として紹介し同行
札幌市乳児院	一時保護、措置入所乳幼児の家庭支援に関して情報共有をし、保護者のサポート、乳児院とのやり取りを取り次ぐなどした。
札幌市若者総合支援センター	若者の就労相談機関として紹介、同行支援。経済的に困難な家庭の子どもの高卒認定資格取得、中学進学後の学びの場の確保として紹介、繋ぐ予定。
おんなのすべーす・おん	DV案件の専門相談機関を紹介してもらい、相談に際しての留意事項を教えてください。
認定NPO法人カコタム	経済的に困難な家庭の子どもの個別指導が必要な子の学習サポートについて相談、次年度個別指導を受けてもらうことになった。
札幌市男女共同参画センター（エルプラザ）	保護者の協力を得ることが難しい若年のシングルマザーのサポートにおいて、情報共有を行ってきた。関係者ネットワークの発信元。

IX. インプット ※事業完了月の月次収支管理簿の金額を入力ください。（精算金額と一致させる必要はありません）

		計画額	実績額	執行率
事業費	直接事業費	3,151,000	3,098,189	98.3%
	管理的経費	499,900	484,461	96.9%
合計		3,650,900	3,582,650	98.1%

補足説明	
------	--

X. 広報実績

広報内容	内容
1.メディア掲載（TV・ラジオ・新聞・雑誌・WEB等）	HPで掲載
2.広報制作物等 当該事業費を使って製作したもの	事業を広く広報案内するためのチラシ
3.広報制作物、購入物等でシンボルマークの活用方法（事例）	月予定表 本事業用チラシ角に掲載 HPに掲載
4.報告書等	事業そのものの報告は作成しないが、今年度の活動報告に記載。

XI. ガバナンス・コンプライアンス実績

①規程類※の整備実績 ※規程類：定款・規程及び準ずる文書類（指針・ガイドライン等を含む）	状況	内容
1.事業期間に整備が求められている規程類の整備は完了しましたか。	完了	助成金申請時に提出した定款から変更ありません
2.上記設問1で「整備中」の場合は、事業開始時と比較して、整備状況がどのように改善されたかを記載してください。		
3.整備が完了した規程類を自団体のwebサイト上で広く一般公開していますか。		
4.変更があった規程類に関して資金分配団体に報告しましたか。		
②ガバナンス・コンプライアンス体制	状況	内容
1.社員総会、評議員会、理事会は、規程類の定める通りに開催されていますか。	はい	毎年度の活動及び事業報告・決算 次年度活動及び事業計画・予算
2.利益相反防止のための自己申告を定期的に行っていますか。		
3.関連する規程類や資金提供契約の定めどおり情報公開を行っていますか。		
4.コンプライアンス委員会またはコンプライアンス責任者を設置していましたか。		
5.ガバナンス・コンプライアンスの整備や強化施策を検討・実施しましたか。		
6.報告年度の会計監査はどのように実施しましたか。 （実施予定の場合含む）（複数選択可）	<input type="checkbox"/> 外部監査 <input checked="" type="checkbox"/> 内部監査 <input type="checkbox"/> 実施予定はない	
7.本事業に対して、国や地方公共団体からの補助金・助成金等を申請、または受領していますか。	いいえ	
8.内部通報制度は整備されていますか。	はい	