脱・孤立のための助成金事業
「多様な社会的孤立に対応できるヨリドコ機能の構築」
事業報告書

NPO法人釜ヶ崎支援機構　小林大悟

助成期間：2020年4月1日～2022年2月28日

1. 申請事業の背景

本事業は、日本最大の寄せ場である釜ヶ崎で活動を続ける当団体が、インターネットの普及に伴う不安定就労層の孤立化問題の解決を目的として立ち上げた。

（1）法制度から溢れる「インターネットカフェ難民」

法律による「ホームレス」の定義として、「都市公園、河川、道路、駅舎その他 の施設を故なく起居の場所とし、日常生活を営んでいる者をいう」と規定されている。この中にはインターネットカフェ難民等の住居喪失者が含まれておらず、国として特別な対策は行われていないとともに、実態調査すらされていないことが現状である。しかし、2017年に東京都で実施された、「居喪失不安定就労者等の実態に関する調査」で出された、インターネットカフェ等をオールナイト利用する「住居喪失不安定就労者」の推計値が3,000人と算出されており、多数存在することが露呈する形となった。

（2）インターネットカフェ難民の潜在化

インターネットカフェ難民は非常に見えづらい存在であり、それは我々支援団体にとっても同様である。

その理由として、

・屋外ではなく店舗内で生活をしている

・インターネット上で求職活動をしており、屋外に出たり誰かと会わずともインターネットカフェ内で完結する

・インターネットカフェは性質上、店内でのコミュニケーションを取りづらい

などが挙げられ、密室的状態により潜在化しやすい環境であると言える。

（3）寄せ場とインターネットカフェの比較

当団体が活動する大阪市西成区の釜ヶ崎は日本最大の寄せ場である。釜ヶ崎はインターネットカフェ難民が生活するインターネットカフェと共通する部分があり、それは「不安定就労者の生活の場」であることである。そして、最も大きな相違点は「見えやすさと集積」である。

寄せ場は、日雇い労働者が集まる地区であり、求職活動の場がインターネットではなく対面式となっている。その結果、インターネットカフェ難民と異なり「リアルの場」に集まることとなる。

「リアルの場」があることで、

・状況や問題が可視化され、釜ヶ崎では多数の支援団体が生まれる

・野宿状態などが直接的に見えるため、アウトリーチ活動がしやすい

・同じような状況、状態の人が集まることで当事者間での情報共有の機会が生まれる

・同じような状況、状態の人が集まることで当事者が自身の状況を把握しやすい
という状態が生まれる。
インターネットカフェ難民は上述の通り寄せ場と比較し、支援体制の構築及び、アウトリーチに大きな差が生まれており、支援に繋がりづらく孤立化している状態である。

（４）インターネットカフェ難民の孤立化の弊害
インターネットカフェ難民が支援に繋がりづらく孤立化している状態であり、その結果問題の深刻化が起きている。
問題の深刻化とは、
・過酷な生活状況が長期化し心身の健康が著しく損なわれること
・その結果支援等に繋がり困窮状態から脱しても、元あった状況、状態を取り戻すまでに多大な時間を要すこと
が、挙げられる。
本来、困窮状態に陥った場合、早急に支援に繋がるなどして対応することが重要であるが、孤立化していることで、他者に状況を気付いてもらえないこと及び自身の深刻な状況に気付けない（メタ認知）状態となる。

（５）インターネットカフェ難民へのアウトリーチと情報提供＝「寄せ場」のオンライン化
寄せ場はネガティブな側面も有すが、上述の通りインターネットカフェ難民と比較した場合、ポジティブな側面があると言える。不安定就労者の求職活動は日雇い労働者に見られる相対方式など、リアルな場で行う機会も多かったが、インターネット普及によりオンライン上で完結してしまう環境が整備された。その結果、インターネットカフェ難民等の不安定就労者の潜在化、孤立化が発生してしまい、問題を深刻化していることが明らかとなっている。しかし、インターネットカフェ店舗の密室性等によりアウトリーチしづらい状況に陥っている。
インターネットカフェ難民の孤立化の解消を行うことを目的に本事業では、オンライン上でのアウトリーチ活動及び不安定就労者、生活困窮者に役立つ情報提供を行い、「寄せ場」が有していた機能をオンライン上で展開する。（＝ヨリドコオンラインの構築）

2.本助成の採択内容による事業の修正
当初はオンライン上でのアウトリーチ及び情報提供（ヨリドコオンライン）とリアルな場（居場所）の構築を計画していたが、採択内容がヨリドコオンラインに限定となったため、ヨリドコオンラインの構築を実施することとなる。

3.助成期間での取り組み概要
助成期間（2020年4月～2022年2月末）の中で、下記のスケジュールで事業実施に取り組む。
2020年4月～2020年12月：専門家を交えての事業計画策定
2020年8月～2021年2月：サイト構築、LINE相談体制構築
2021年1月：Youtubeチャンネル「ヨリドコチャンネル」開設
2021年3月：Webサイト「ヨリドコオンライン」開設、LINE相談窓口開設
2021年3月～現在：随時ヨリドコオンライン記事公開、Youtube動画公開

4.専門家を交えての事業計画策定

（１）当初の計画

本助成申請段階では、ポータルサイトを立ち上げるとともにサイト上でのテキストによるチャット形式のコミュニケーションを想定。訴求すべくターゲットとして、インターネットカフェ難民等の生活困窮状態で不安定就労状態当事者を設定していた。

（２）専門家を交えての事業計画の変更

伴走者より、Webデザイン及びNPOセクターでのWeb広報のコンサルタントを行う専門家を紹介いただき、協議を重ねた結果、

①ターゲットのペルソナ設定

(A) インターネットカフェや派遣労働寮で生活する、若年層（～39歳）の不安定就労者

(B) 上記 (A) より、(a) コミュニケーション能力は一定高く、派遣労働だけではなく日雇労働等の経験がある層 (b) コミュニケーション能力は低く、精神疾患等を有している層

をターゲットとして設定する。

（３）ターゲット層の情報収集方法について

当初我々は検索サイトを用いた情報収集を想定していたが、専門家より若年層世代の情報収集の傾向として、動画サイトやSNS内でのアルゴリズムによるレコメンド機能による情報収集（「あなたへのおすすめ」等）が主流であると教えていただく。また、情報はテキストではなく、Youtube等の動画サイトで収集する傾向があることを指摘いただく。

（４）ターゲット層とのコミュニケーション方法について

当初我々はポータルサイト内でのチャット形式によるコミュニケーションを想定していたが、専門家よりLINE等のアプリでのコミュニケーションが主流であり、当初予定のポータルサイト内でのチャット形式でのコミュニケーションの場合、心理的障壁が高くなり、相談しづらい状態になってしまう可能性があることを指摘いただく。

（５）事業内容の策定

上記の専門家の指摘より、当初の予定を変更し、

・動画での情報発信
・情報のアーカイブとしてWebサイトを構築
・LINEによる相談窓口の開設
・相談はLINE、電話、直接の3形式で対応

を行うことで決定する。

（６）情報発信について

情報発信を行うにあたり、従来の支援団体の情報発信の課題を洗い出した結果

①「支援者目線」に寄っており情報を必要とする人が興味を持たない内容になっている
・内容が堅すぎる

・専門用語が多い
・好奇心をくすぐらない内容

②既存の支援は制度利用（生活保護等）を前提とした情報が中心
・生活保護を受けたくない人が必要とする情報が少ない
・仕事（就労支援）に関する情報が少ない

③釜ヶ崎は多数の団体が支援活動を行っているがインターネット上では情報が少ない
・多様な支援が既に存在しているが知られていない
・インターネット上に情報が少ない
・インターネット上に情報があってもわかりにくい内容

上記が課題して挙げられたため、本事業においては、
・当事者に興味を持ってもらえる表現で情報発信
・生活保護制度以外の情報も積極的に発信
・既存の支援団体の情報発信も積極的に行う
することを目指すことを決定する。

5. LINE相談

ヨリドコ ONLINE
NPO法人釜ヶ崎支援機構

（1）運用方法
LINE公式アカウントを作成しインターネット、SNSで広く紹介する。
原則平日10:00-17:00を受付、対応時間とするが、緊急時には24時間体制で応答及び対応を行う。

（2）人員体制
専門性を必要とする業務内容のため、福祉業務で相談対応経験があることを必須条件の上で、
・社会福祉士
・精神保健福祉士
・SNSカウンセラー
・キャリアカウンセラー
の資格もしくは経験を有するもので対応をすることを決定。

（３）相談件数

2021年3月からLINE相談窓口を開設し、合計16件のLINE相談を受ける。

2021年：7月2件、8月1件、12月2件、2022年1月5件、2月6件

開設後徐々に相談件数が増えている傾向にある。

考えられる理由としては、

・ヨリドコオンラインの記事数が増えるにつれ、ヨリドコオンラインのPV数が上がり発見率が高まった

・Youtube動画数が増え、PV数が増えた結果発見率が高まった

・Google広告を利用し続ける中で効果の検証を継続して実施し検索表示数を増やせたことが考えられる。

今後も増加することが予想される。

（４）相談内容の一例

①Aさん（男性）

・精神障害等級二級

・困窮状態で一週間近く食事ができていない

とLINEにて相談。

遠方の地域だったため、居住地付近の支援団体を紹介するとともに、障害年金を受給しているが、保護費を下回る収入だったため、生活保護申請をすすめ、食料も宅配便にて提供する。

後日、本人より生保申請が無事受理されたと報告の連絡が入る。

②Bさん（男性）

「住む場所と所持金がなくて困ってます。携帯も来週の月曜日にとまります」

とLINEにて相談。

一時宿泊を希望したため来所予定だったが、約束日に来所せず。また相談に来るときは連絡してほしいとLINEするが返事が止まる。

3週間後に連絡が入り、「ヨリドコチャンネルで日雇労働の動画を見て、日雇で収入を得て窮地を凌いだ」と報告をいただく。

③Cさん（男性）

「ケアセンター（短期入所施設）にいるが、仕事がなくてこのままではホームレスになってしまう」とLINEにて相談。

近隣にいたため、来所していただいた結果、生活保護は受けたくないとのことで就労を希望される。釜ヶ崎支援機構から紹介できる仕事を複数案内し、面接を受け就労が決定し困窮状態から脱する。また、住まいがなかったため居住支援を実施し住まいも確保することができる。

④Dさん（男性）

「家が無くて困っている。住むところを探したい」とLINEにて相談。

近隣の簡易宿所に宿泊していたため、来所を案内した結果、直接相談を受けることとなる。今までの仕事での経験で物覚えが悪く、職場で怒られることが多かったため、自身で発達障がいを疑い精神科受診した結果、軽度の知的障がいの疑いがあると診断される。その後、職場で物覚えが悪いことを理由に解雇され、住まいを失うに至ったとのこ

と。釜ヶ崎支援機構が管理するワンルームマンションに入居し、生活保護申請支援をおこない、ホームレス状態から脱すると共に生活保護を受給できる。

（５）LINE相談窓口を開設しての所感

①電話が不通状態の人からのアクセス

相談者の中には、携帯電話料金未納により電話が普通状態の人もいた。そのような状況の人にとって、LINE相談の場合はFreeWi-Fiを利用して連絡をすることができており、相談の条件を下げることができた。

②気軽なコミュニケーション

従来のメール相談と比較し、LINE相談の場合はコミュニケーションが端的になりやすく、相談者・支援者双方とコミュニケーションが取りやすいと感じられた。メールの場合は、冒頭の挨拶から始まり、一件のメール内で情報量が多くなってしまう傾向があるが、LINE相談の場合は一問一答のコミュニケーションになりやすく、気軽にコミュニケーションが取れると感じた。

③既読機能

LINE相談は従来のメール相談と違い、相談者側がメッセージを開いた場合に「既読」の表示がされるため、返信が来ない状態になったときに、通信状態やトラブルの影響で受信できていないかどうかの見極めがつくため、支援員側の状況把握がしやすい効果があった。

6.Youtube動画

（１）Youtubeチャンネル開設

動画での情報発信を行うために、動画閲覧サイトYoutubeにて「ヨリドコチャンネル」を開設。

（２）動画作成

合計16本の動画を作成及び公開。

動画は、

・チャンネル及び「ヨリドコオンライン」についての紹介
・福祉制度について
・就労支援について
・釜ヶ崎の支援について

などの情報を発信。

（３）公開した動画の一例

①タイトル「日雇い労働のはじめかた、西成労働福祉センターに聞いてみた！」

再生回数3,448回

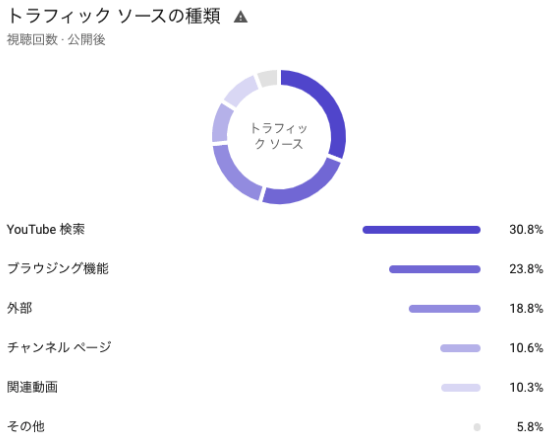
●動画概要

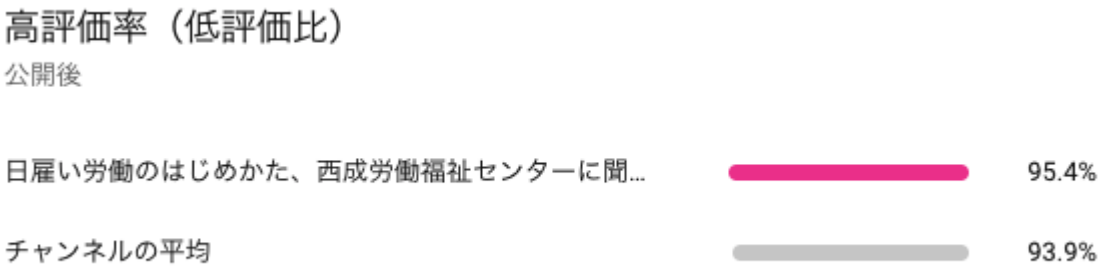
公益財団法人西成労働福祉センターに取材依頼を行い、日雇い労働の始め方、日雇い労働を行う上で気を付けること及び西成労働福祉センターについて紹介。

●動画企画の背景と目的

現在の社会では、就職する上で携帯電話、身分証などが必須となっているがそれらを持ち合わせていない人は採用される可能性が低くなる。また、一般的な就労は給料が月払いであるため、実際に給与が支払われるのは働き始めて1ヶ月以上先となり既に困窮状態になっている場合には生活ができなくなってしまう。日雇い労働は携帯電話や身分証も必要なく、その日働いて日払いで給与が支払われるため失業者や不安定就労者にとって、セーフティネットの側面がある。しかし、他にはない独特の手続きがあるため初めての人にとっては、心理的障壁が高いため、「これを見れば、初めての人でも日雇い労働で働くことができる」動画を作成することを目的とした。

●動画アナリティクス





②タイトル「釜ヶ崎のドヤってどやねん！？？（前編・後編）」
　再生回数986回

●動画概要

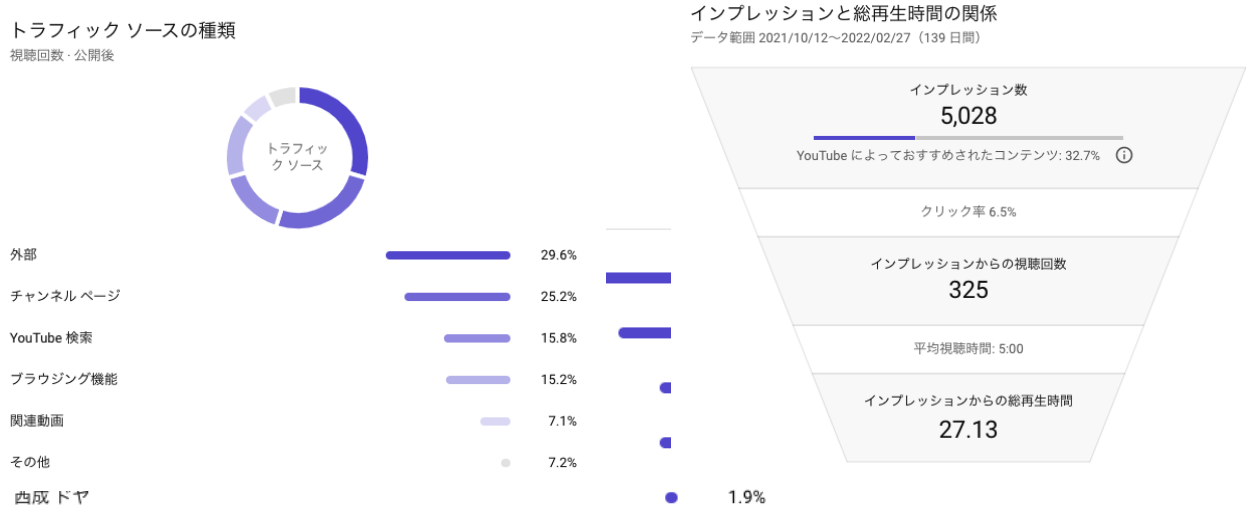
　釜ヶ崎にある簡易宿所（ドヤ）を紹介。簡易宿所にはいくつかの種類があり、労働者向け、国内観光客向け、海外からの観光客向けがありそれぞれの特徴を紹介。

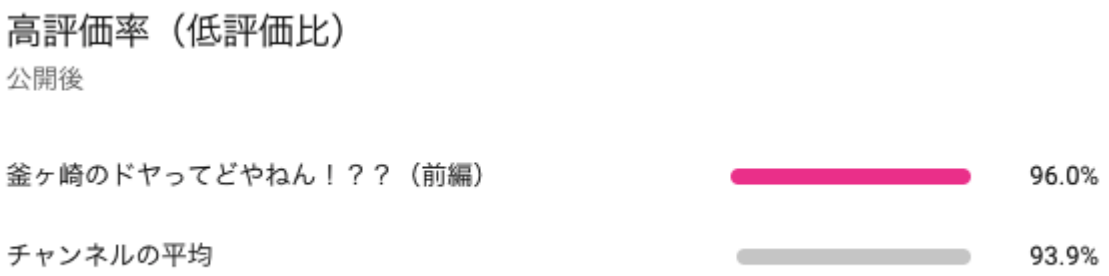
●動画企画の背景と目的

　長らく日雇い労働者の生活拠点として存在してきた簡易宿所であるが、「怖い場所」として認識している人も少なくない。しかし、簡易宿所は安価で宿泊できるため、所持金が僅かとなっても宿泊できるため、困窮状態の人にとってセーフティネッ

トの側面がある。困窮状態の人にも警戒することなく利用したいと思えるような動画を作成。

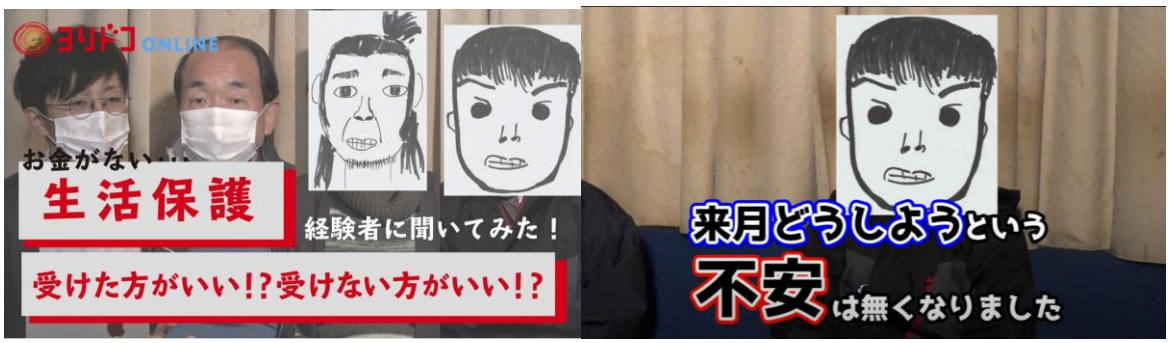
●動画アナリティクス





③タイトル「お金がない・・・生活保護受けた方がいい！？受けない方がいい！？」

再生回数434回



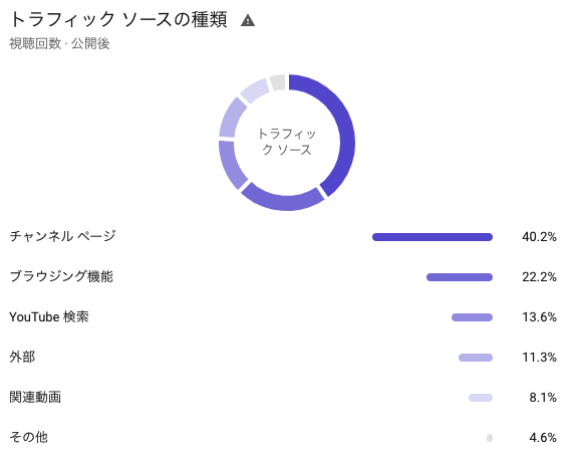
●動画概要

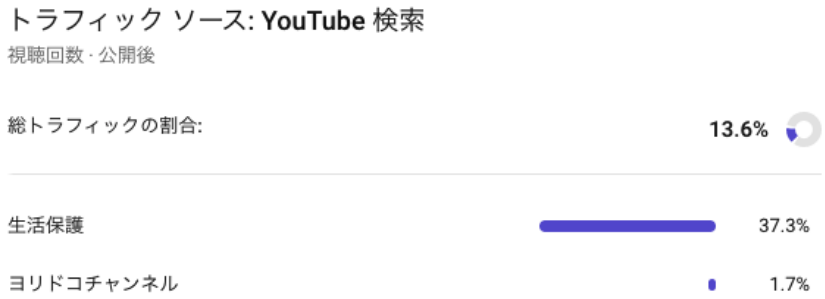
ホームレス状態や困窮状態となった際に生活保護制度の利用が一つの選択肢となる。しかし、生活保護の利用を拒否する人もいる。本動画では、実際に生活保護を受けた人、生活保護を受けなかった人と元大阪市ケースワーカー職員をゲストに実際の生の声や制度について紹介。

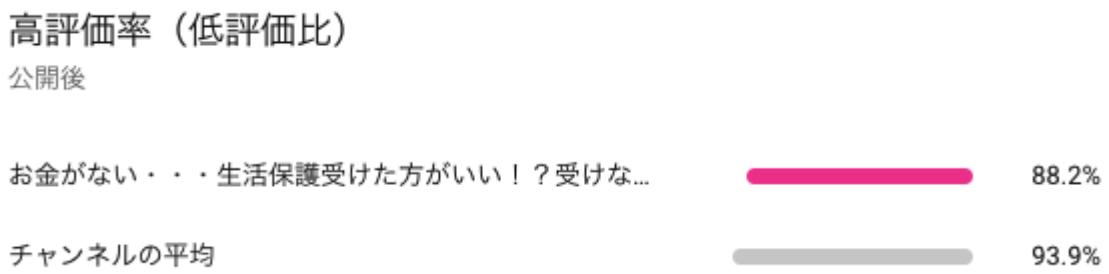
●動画企画の背景と目的

ホームレス状態や生活困窮状態の場合、生活保護制度を利用することで最低限度の生活が保証される。しかし、生活保護の申請を拒否する人も少なくない。理由はさまざまであるが、その一つとして「扶養照会」が障壁となっている場合がある。実際に困窮して保護を受けた人の声と受けずに野宿生活を選択した人の生の声を聞くとともに、元ケースワーカーによる、制度について紹介することで、生活保護申請の心理的障壁を下げるとともに、生活保護を受けない場合の生活についての情報を紹介することで同じような悩みを抱えている人の参考情報を提供。

●動画アナリティクス







（４）動画を作成、公開しての所感

・西成労働福祉センターに若年層求職者が複数人日雇い求人を探しに西成労働福祉センターに訪れた。

・簡易宿所経営者と関係性を築くことができた。その結果、簡易宿所利用者の中で、困窮し宿代が支払えなくなった方の対応の相談を簡易宿所側から繋がれる機会が生まれた。

・動画配信を行い始めたことにより、釜ヶ崎地域内支援団体間で情報発信の重要性についての意識が高まり、Youtubeチャンネルを開設する団体が現れた。
・釜ヶ崎に関して、「スラム煽り」をする迷惑Youtuberの情報だけが存在していた中で、事実に基づいた情報を発信することができた
・LINE相談者の中で、動画を参考に日雇い労働を探すことができた人が現れた
・動画を経由して、仕事を見つけた人が現れた

7.ヨリドコオンライン（Webサイト）

（１）サイト構築の目的

動画やSNSでヨリドコオンラインを発見した当事者がより詳細な情報を得られる情報のアーカイブを第一の目的としてウェブサイトを構築。

その他に、

・相談用LINEアカウントの案内
・運営のための寄付受付

の機能も持たせる。

（２）サイトのデザイン

ターゲット層が離脱せずに興味を持ってサイトの情報を閲覧してもらうことを目指し、当事者層からよく閲覧するサイトや利用するアプリなどをヒアリングした結果、消費者金融のサイトを参考とした。より気軽に閲覧してもらうこと、必要な情報を簡単に探してもらうことを目指し、レシピサイトのような設計を行う。（参考：「モクチンレシピ」https://mokuchin-recipe.jp/）

（３）公開した記事の一例

合計43本。毎月2～4本の記事を継続的に公開。

①タイトル「住むところがなくなったんだけれど、どうしたらいい？【居住支援案内つき】」

URL：https://yoridoko-online.jp/feature/787/

●記事概要

ホームレス状態となった人が住まいを得られるための手段を紹介。住まいを失いそうな状況の人に向けて住まいを失った人にシェルターや居住支援などの複数の支援を紹介。

②タイトル「ニシナリスト小林大悟編集長が伝える、釜ヶ崎まち案内」
URL：https://yoridoko-online.jp/feature/777/
●記事概要
釜ヶ崎の歴史や支援団体を紹介。釜ヶ崎が有する社会資源の案内と「怖い」イメージの払拭を目的とした記事。

③タイトル「ルポシリーズ「中野 啓二郎さん」」
URL：https://yoridoko-online.jp/feature/1227/
●記事概要
困窮状態と陥りながら、釜ヶ崎に辿り着き社会資源を通じて生活状況を変えることができた人のエピソードを紹介し、釜ヶ崎の包摂性の羞恥と「怖い」イメージの払拭をはかるとともに、窮地に至ったとしても再チャレンジができることを案内。

④タイトル「大阪いらっしゃいキャンペーンでお得に長期宿泊」
URL：https://yoridoko-online.jp/846/

●記事概要

所持金が少なく、住まいが不安定な方に向けた、大阪いらっしゃいキャンペーンを利用した長期宿泊方法を紹介。

8.

①「LINEで相談できてよかった」

住まいを失った状態で、携帯電話も料金滞納により止まってしまっている状態だったが、Free-Wifiを拾って、LINEで相談することができる。LINEでのチャットによる相談から、LINE通話を使って電話にて相談を行い、当法人に来所相談に繋がる。

LINE相談を導入したことにより、

・携帯電話契約が切れていても相談ができる

・チャット形式によるテキストでのコミュニケーションだけでなく、通話もできる

ことができ、従来の電話相談やメール相談での課題を払拭することができた。

また、相談対応後LINEでの相談対応についての感想を聞いた結果、メールと比較してコミュニケーションしやすかったと話されており、短文形式でのコミュニケーションがより相談を気軽にできることに繋がった。

②「いつ電話が止まるかわからないからLINEを残してください」

住まいを失って、短期入所施設に入所しており、5日後に退所期限が迫っている方からの相談で、LINEにて来所面談を勧めて来所に至る。前月分の携帯電話代金を支払ってい　ないため、いつ電話が止まるかわからないので、今後はLINEにメッセージを残してもら　えればWi-Fiを拾い次第返事をすると約束し、その後も途切れることなく連絡ができた。　LINE相談を行うことで支援途中での音信不通による離脱を防ぐことができた。

●地域内の声

①当事者への情報案内に利用できる

・飯場（日雇い労働の寮）の紹介をする時に利用した

・西成労働福祉センターを紹介するときに利用した

など、地域内他支援団体で、当事者の対応に利用したという声をいただく。

②フィールワーク参加者の参考資料となる

釜ヶ崎では学生や福祉職関係者が年間を通して多数視察にやってくる。その際に案内することが難しい情報を動画を観ていただくことで説明ができるようになったとの声をいただく。

具体的に、

・「飯場」がどのような場所であるかを動画を観てもらい説明できるようになった
・日雇い労働がどのようなものであるか、動画で説明できた
・簡易宿所（ドヤ）の中がどのようになっているか説明しやすかった
などの声をいただく。
③アウトリーチの重要性に気付いた
Youtubeチャンネル、Webサイトでの情報発信を行ったこと、記事や動画作成を行う上で地域内のさまざまな団体に取材を行ったことで、釜ヶ崎地域内で「インターネットでの情報発信及びアウトリーチの重要性に気付いた」という声を複数いただく。結果、西成労働福祉センターでYoutubeチャンネルの開設や地域内のこども支援団体でのSNSアカウント開設などに発展した。

●その他の効果
①学校での授業の教材としての利用
・大学の福祉に関する授業でヨリドコチャンネルの動画の利用があった
・高校の地域学習に関する授業でヨリドコチャンネルの動画の利用があった
さまざまな教員より、
・非常にわかりやすく、正しい情報
・生徒たちに興味を持ってもらいやすい内容、構成
などの評価をいただく。

②迷惑Youtuber対策の動き
近年、釜ヶ崎地区内で地域に関連のないYoutuberやインフルエンサーが訪れ、事実から逸脱した動画や情報を発信していることが問題となっている。具体的には「スラム街としての煽り」内容の発信が多く、地域住民にとって迷惑な存在となっている。また、地域内のこども支援団体が登録者数140万人を超えるYoutuberの動画内で無断で紹介されており、差別に繋がる内容も含まれている誤った情報が発信された。ヨリドコオンラインで動画作成を行っていたことで、他団体から迷惑Youtuberからの被害相談先となったと共に、地域内において「自分たちで正しい情報を動画で発信しよう」という動きが生まれるきっかけとなった。

③若年層困窮者への意識の高まり
釜ヶ崎地区は1970年に開催された大阪万博頃に大勢の日雇い労働者が全国から訪れており、その後流入者は徐々に減少しており、現在釜ヶ崎がある西成区は大阪市内で最も平均高齢化率が高い地域となっている。困窮状態及びホームレス状態の当事者も平均年齢が高くなってきている傾向にある中で、「若年層困窮者」に対しての意識が低く、その対策が後手に回っている状態であった。しかし、本事業を通じて地域内で「インターネットカフェ難民」や「若年層生活困窮者、不安定就労者」に対しての意識が高まるきっかけとなった。

9.今後について
①LINE相談の増加
情報が蓄積されたことで、LINE相談件数が増加傾向にある。今後も動画作成及び記事作成を継続して行いヨリドコオンラインの認知を高め、困窮状態やホームレス状態の人に役立つ情報を発信すると共に相談に繋げていきたい。

②地域全体での情報発信

当法人の情報発信媒体としてではなく、地域全体の支援情報発信媒体としての役割を担い、釜ヶ崎の社会資源の紹介と包摂力の高さを伝えていく媒体に成長させ、困窮状態に陥った時に「釜ヶ崎に行けばなんとかなる」という認識を高めていきたい。

③これからの釜ヶ崎での役割として

釜ヶ崎は大きな変革期を迎えている。1970年に建設された釜ヶ崎の象徴的存在である「あいりん総合センター」の建て替えが決定している。建て替え後の新センターでは若年層の就労支援の強化も現在計画されている。また、2012年当時大阪市長だった橋下徹氏が打ち出した「西成特区構想」が現在も計画段階にあり、西成区の今後のまちづくりについての議論が行われている。その中で「再チャレンジできる街づくり」を目指すことが決定しており、困窮状態等に陥った時にここに来ればどうにかなる包摂性ある街になるためにヨリドコオンラインを重要な役割を担えるように発展させていきたい。

事業評価

評価者：白波瀬達也（関西学院大学人間福祉学部准教授）

助成名：「脱・孤立のための助成金」
受託助成事業名：多様な社会的孤立に対応できるヨリドコ機能の構築

釜ヶ崎支援機構は2020年度から2021年度にかけて休眠預金を用いた助成事業「多様な社会的孤立に対応できるヨリドコ機能の構築」を実施した。本事業は高度経済成長期に日雇労働の集積拠点となった「寄せ場」のデジタル化を目指したものである。これまで寄せ場には生活困窮者が多く集まっていたことから、彼らを支援するためのセーフティネットが多層的に構築されてきた。しかし、近年は求人方法の多様化に伴い、生活困窮者や不安定就労層が点在・潜在する状況になっている。本事業はこのような寄せ場の情勢を踏まえ、オンラインの情報発信の強化によって生活困窮者や不安定就労層のニーズへの対応を試みた。なかでも釜ヶ崎のことを知らなかったり、忌避感をもっていたりする若者をメインターゲットに据えた。

＜事業の成果＞

具体的な取り組み内容は以下の3つに大別される。

① Webサイト「ヨリドコオンライン」構築

困窮状態に陥った際に役立つ情報を「ライフハック情報」として、レシピ感覚で調べられるWebサイトを作成した。生活困窮者・不安定就労層が興味を持ちやすいデザインを考慮した。掲載した記事数は計29本で、生活に困窮したときに使える公的制度の案内や、建設現場で役立つ資格などを紹介した（別添資料参照）。

② YouTubeでの動画配信

生活困窮者・不安定就労層に役立つ情報をYouTubeの動画としてまとめ、webサイト「ヨリドコオンライン」で閲覧できるようにした。作成した動画は計11本である（別添資料参照）。このうち釜ヶ崎で活動する他団体と連携しながら作成した動画も複数あり、多機関連携の契機にもなった。近年、釜ヶ崎の異質性をことさらに強調する悪質なYouTuberが散見され、地域住民や地域団体の間では問題視されている。このような状況があるなかでヨリドコオンラインが発信するYouTube動画は釜ヶ崎の情報を正しく伝える役割を果たしている。

③ LINE 相談

従来、釜ヶ崎における相談は対面を前提としていたが、Web サイト「ヨリドコオンライン」では LINE を活用した遠隔相談ができる体制を構築した。相談対応件数（2021 年 7 月 19 日～2022 年 2 月 4 日）は計 10 件となった（男性 8 人、女性 2 人）。相談件数は想定より少なかったが、釜ヶ崎内外の社会資源を活用することで極端な困窮状況からの脱却が可能となった。就労に結びついたケースが 2 件、生活保護に結びついたケースが 2 件、相談者の最寄りの相談機関に結びついたケースが 1 件あり、目に見える成果が得られた。

＜事業の評価＞

■ アウトカムの達成度

本事業のアウトカムの達成度を「生活困窮者が助成事業によって社会関係資本を得られたか？」という観点から考察する。YouTube に関しては総視聴回数 7,682 回(2021 年 1 月 25 日時点)となっており、一定の発信力をもったと考えられる。実際に YouTube 動画がきっかけとなり西成労働福祉センターに登録したケースもあった（2022 年 1 月 28 日の西成労働福祉センター職員への聞き取りより）。

以上のことからも Web サイト「ヨリドコオンライン」を介して本事業の主たる対象である若者やネットカフェ難民との接点を作ることができたと考えられる。従来は釜ヶ崎に足を運ばないと同地の社会資源を把握しにくかったが、「ヨリドコオンライン」によって直接足を運ばなくとも、必要な情報を得ることができるようになった点は画期的だと言っても過言ではない。支援団体の取り組み内容が適切に伝わることは、釜ヶ崎に対する誤解や忌避感も低減していくことにもつながる。その意味で「ヨリドコオンライン」の取り組みは社会的孤立への対応のみならず、地域社会に対する貢献も大きい。

相談件数としては少ないものの LINE を使った相談対応では概ね必要な社会資源につなぐことができた。相談件数が少ない要因はヨリドコオンラインのウェブサイトへのアクセスが限定的であることが挙げられる。釜ヶ崎支援機構の HP のトップページに LINE 相談窓口の案内をしていれば、相談ケースはもっと増えたと推察される。

本事業を経てオンラインによる情報発信・相談対応が強化できる体制となった点は大きな成果である。今後はその積極的な活用を進めることで釜ヶ崎のセーフティネットの有効活用を図っていくべきである。

■ 自組織を超えた波及効果

本事業の自組織を超えた波及効果を「地域内の類似の NPO 等が助成事業に賛同しているか？」という観点から考察する。本事業で最も強力に連携した団体は、釜ヶ崎で職業紹介・就労支援・労働相談をおこなう「財団法人西成労働福祉センター」である。西成労働福祉センターはバブル経済崩壊以降、求人の減少、労働者の減少に直面しており、その機能が十分に活かされない状況が続いている。西成労働福祉センターは旧来の情報発信方法では課題克服が困難だと認識しており、新しいアプローチを模索していた。このような状況を踏まえ、本事業では西成労働福祉センターの若手職員たちと共同で YouTube 動画「日雇い労働のはじめかた、西成労働福祉センターに聞いてみた！」を制作した。制作した動画は西成労働福祉センターの HP のトップページに掲載したり、同センターの機関誌を通じて案内したりと積極的に広報に努めた。その結果、11 本制作した動画のなかでも最も視聴回数が多くなった（3061 回 / 2022 年 1 月 25 日時点）。

YouTube 動画「日雇い労働のはじめかた、西成労働福祉センターに聞いてみた！」は労働者に有益な情報を提供するだけにとどまらず、求人業者にとっても「日雇労働を正しく伝える内容でありがたい」と重宝がられている（2022 年 1 月 28 日の西成労働福祉センター職員への聞き取りより）。実際にこの動画がきっかけとなり西成労働福祉センターに初めて足を運んだ労働者も数ケース確認できている。このような「成功体験」は今後さらなる協働を促進することにつながると思われる。

■ 組織基盤の強化（自組織への影響）

本事業の組織基盤の強化への貢献を「助成事業を通じた自組織の事業戦略にどんな影響を及ぼした？」という観点から考察する。NPO 法人釜ヶ崎支援機構の事務局長への聞き取り（2022 年 1 月 24 日実施）によれば、ヨリドコオンラインの取り組みが法人全体に及ぼした影響は現時点では限定的である。本事業を通じてオンラインで情報を発信したり、相談を受けたりする体制が構築できたため、今後はそのノウハウを法人全体に活かしていく意向である。本事業で作成・制作した記事・動画は研修に訪れる学生やボランティアの事前学習ツールとして活用することも検討している。

■ 活動の改善

本事業の改善点は 2 つに大別される。１つ目は「コンテンツの充実」である。生活困窮者・不安定就労層の関心と結びつきやすいコンテンツを充実させることで、アクセスをさらに増やしていく必要がある。２つ目は「広報の工夫」である。釜ヶ崎支援機構では広報を担当する部門が独立しておらず、相談

援助の実務者が広報も兼ねている。そのため広報が不徹底になってしまい、良質なコンテンツを作っても適切に発信することができていない。今後は広報部門を独立・強化させる必要があるかもしれない。「コンテンツの充実」にせよ「広報の工夫」にせよ、相談援助の実務者だけで担っていくことには限界がある。本事業は現代の社会状況に適した新しい発信方法、支援方法の重要性を再認識する機会にもなった。今後は本事業で得た気付きを法人全体の課題として捉え直すことが必要だと考えられる。

■ 総括

休眠預金を用いた助成事業「多様な社会的孤立に対応できるヨリドコ機能の構築」を2年間にわたり実施したことは、釜ヶ崎の今後のあり方を大きく変える契機となった。釜ヶ崎は生活困窮者を支える社会資源を数多く備えるが、地域に対する偏見・誤解等が目立つ。とりわけ地域外の生活困窮者が釜ヶ崎の社会資源につながりにくい課題があった。Webサイト「ヨリドコオンライン」構築によって「釜ヶ崎の社会資源の見える化」が劇的に進んだ。このような個々の団体を超えたプラットフォームの存在は利用者にとって使い勝手が良いだけでなく、地域連携を進めるツールともなった。今後はさらに活用を進めることで、その効果は拡大・発展していくと考えられる。