

相談支援員養成研修会〔後期〕
アウトリーチ

コーディネーター：一般社団法人インクルージョンネットかながわ
代表理事 鈴木晶子（臨床心理士）

パネリスト：認定NPO法人育て上げネット 若年支援事業部
関西担当部長 高崎大介

浜松市役所 健康福祉部 精神保健福祉センター
副主幹 河合龍紀

ガイダンス

- 本講義のねらい
 - アウトリーチの概要について理解を深める。
 - ひきこもり支援におけるアウトリーチの実践を聞きながら、具体的なアクションについて理解する。
 - 明日からできるアウトリーチの行動目標を立てる。
- 講師の話聞きながらしてほしい作業
 - 「参考になったこと」を青の付箋に書く。
 - 「今の自分や地域では難しいと感じたこと」を赤の付箋に書く。
 - 「質問したいこと」を黄色の付箋に書く。

アウトリーチとは？

- 「積極的に対象者の居る場所に出向いて働きかけること」（「自立相談支援事業従事者養成研修テキスト」より）
- さまざまな形で、必要な人に必要なサービスと情報を届けること。対象者の把握だけに留まらない。
- アウトリーチの目的別種類
 - 対象者を発見・つながるためのアウトリーチ
 - アセスメントのためのアウトリーチ
 - 支援のためのアウトリーチ
 - 地域づくりのためのアウトリーチ

講師紹介

認定NPO法人育て上げネット
若年支援事業部
関西担当部長 高崎大介

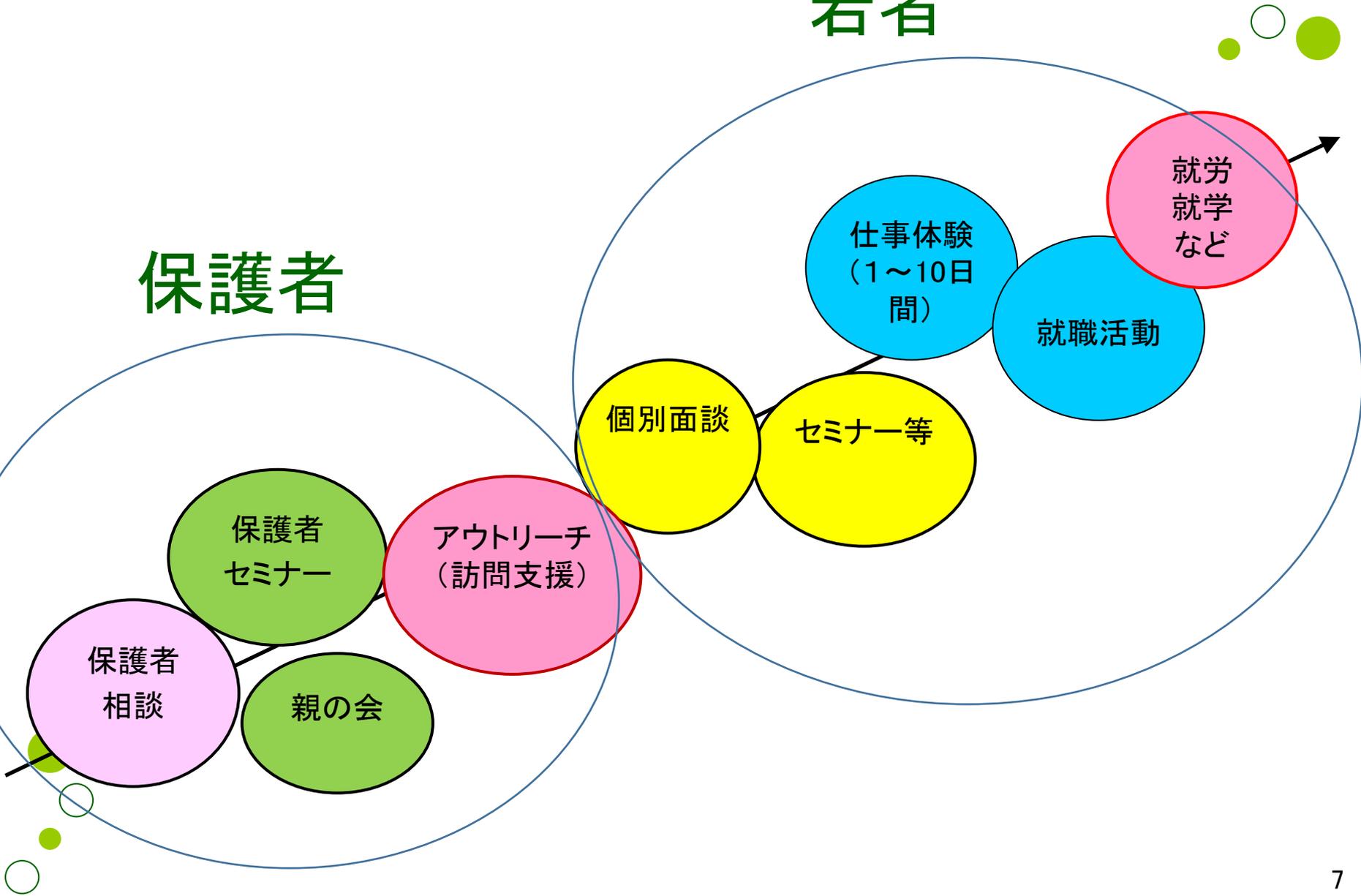
大阪市若者自立支援事業コネクションズおおさか

2008年7月から開所
登録者約2,700人



若者

保護者





出世大名
家康くん



浜松市精神保健福祉センター

相談支援グループ長

河合 龍紀

(精神保健福祉士)

私とひきこもり支援

- 行政に入って、初めてひきこもり相談を担当し、支援を始める。
- ひきこもる本人よりも家族支援がスタート。その家族支援がとても難しかった。
- 家族の相談が中断したり、支援の方針が定まらずに、毎月相談をくり返すだけ…（反省）
- 相談を継続する中で…
 - 家族が元気になる→本人との関係がよくなる→本人が来所する→本人が元気になる
 - ひきこもる本人と家族の元気回復が大切！
- ひきこもりピアサポーター養成
 - 本人のひきこもり体験談を本人の言葉で発信する。

浜松市の紹介

- 静岡県西部に位置し、平成17年7月の合併により、面積は高山市に続いて全国第2位。
- 人口は平成28年9月1日現在で約80万8千人。
- 都市部では、自動車や楽器などの工業や商業が、平野部では農業、沿岸部には豊富な水産資源があり、広大な森林地域を有する中山間地域があるなど、国土縮図型の都市。



浜松市精神保健福祉センター

平成19年4月に開設された、こころの健康に関する総合技術センター

精神保健 福祉推進 事業

- 依存症に関する相談、がん患者のご家族への相談などの相談
- 精神障がいを理解するための研修会
- 家族教室(うつ病・依存症・摂食障害)

自殺対策 事業

- 自死遺族相談・自死遺族わかちあいの会
- 子どものためのストレスマネジメント
- 思春期メンタルヘルスリテラシー事業
- 中山間地域訪問相談支援事業 ・外国人のメンタルヘルス

ひきこもり 対策推進 事業

- ひきこもり相談
- 家族教室
- ひきこもり地域支援センター運営

法定業務

- 精神医療審査会事務
- 精神保健福祉手帳判定会事務



ひきこもり地域支援センター

- 平成21年にひきこもり地域支援センター設置運営事業により、都道府県・指定都市にひきこもり地域支援センターが開設。
- 概要
 - ひきこもりに特化した第一次相談窓口
 - ひきこもり支援コーディネーターが本人や家族の来所相談や訪問支援を行い、自立への支援を行う。
 - ひきこもりに関する普及啓発や関係機関との連携を図る。
- 平成28年6月現在、全国に67か所（63自治体）

浜松市ひきこもり地域支援センター

浜松市ひきこもり地域支援センター

平成21年7月1日開設

精神保健福祉センターとNPO法人による官民協働のセンター

浜松市精神保健福祉センター

- ◆主にひきこもりに関する
インテーク相談と家族
カウンセリングおよび当事
者の相談支援を実施
- ◆教育研修として家族教室
や支援者研修を実施



NPO法人遠州精神保健福祉を すすめる市民の会

- ◆通称(E-JAN)
Ensyu Joyful Acution Network
- ◆訪問支援及び居場所支援など
当事者を中心
に実施



浜松市におけるひきこもり支援の変遷

行政

浜松市保健所

- ・ひきこもり相談
- ・家族教室

浜松市精神保健福祉センター

- ・ひきこもり相談
- ・家族教室
- ・家族会支援

H19年4月政令指定都市移行により精神保健福祉センターを開設。特定相談として、ひきこもり相談等を行う。

～平成19年

平成19年～

民間

NPO法人遠州精神保健福祉をすすめる市民の会

- ・～H19年
法人職員が教育委員会の不登校支援を行っていた。
- ・H20年～
法人独自の事業として、ひきこもり訪問支援を開始。

精神保健福祉センター、医療機関へ事業プレゼンをして対象者5名の訪問を開始

浜松市ひきこもり地域支援センター

浜松市精神保健福祉センター

- ・ひきこもり相談（インテーク相談、家族カウンセリング）
- ・家族教室
- ・当事者グループ（H21年11月～）
- ・ひきこもり支援ネットワーク会議（平成26年～）

平成21年～

平成26年～

ひきこもり相談
支援事業所こだまひきこもり
サポートセンターこだま

H26年4月、現在の場所に同法人が運営する地域若者サポートステーションと合わせて移転し、名称を「ひきこもりサポートセンターこだま」に変更

- ・訪問支援（H21年7月～）
- ・企画検討委員会（H21年7月～）
- ・コミュニティスペース事業（H23年3月～）
⇒H24年4月より本格実施。

職員体制

浜松市精神保健福祉センター

職 種	正規	非常勤	計
医 師	1	-	1
保 健 師	3	-	3
精神保健福祉士	4	1	5
臨床心理士	2	2	4
事 務 職	2	3	5
合 計	12	6	18

◆ひきこもり相談支援担当

- ・医師(診察) 1名
- ・保健師 3名
- ・精神保健福祉士 5名
- ・臨床心理士 4名

ひきこもりサポートセンターこだま

職 種	正規	非常勤	計
精神保健福祉士	2	2	4
社会福祉士	-	2	2
臨床心理士	-	1	1
事 務 職	-	1	1
合 計	2	6	8

◆訪問支援担当

- ・精神保健福祉士 2名

◆居場所支援担当

- ・精神保健福祉士 3名
- ・社会福祉士 1名
- ・臨床心理士 1名

浜松市のひきこもり支援体制

浜松市ひきこもり地域支援センター

所管：精神保健福祉センター

精神保健福祉センター

(特定相談として実施)

<役割>

- ・ インテーク相談
- ・ 家族カウンセリング
- ・ 家族教室
- ・ 支援研修会
- ・ ひきこもり支援ネットワーク会議

ひきこもりサポートセンター

こだま

(NPO法人E-JAN委託)

<役割>

- ・ 訪問相談等
- ・ コミュニティスペース
- ・ 訪問ケース家族交流会
- ・ 普及啓発活動
- ・ 企画検討委員会

訪問支援等の継続

地域若者サポートステーションはままつ

所管：産業総務課

(NPO法人E-JAN委託)

<役割>

- ・ 就労に向けたキャリアカウンセリング
- ・ 心理カウンセリング
- ・ SST
- ・ 職場見学

就労以外の相談機関

ハローワークなど

学校など

相談発見・誘導期

参加期

自立期

浜松市精神保健福祉センター

(相談・当事者グループ)



当事者グループ「ゆきかき」

月2回開催

(会場は精神C・運営はこだま)



ひきこもりサポートセンター こだま

(訪問支援・居場所支援・社会体験)



「ひきこもりサポートセンターこだま」

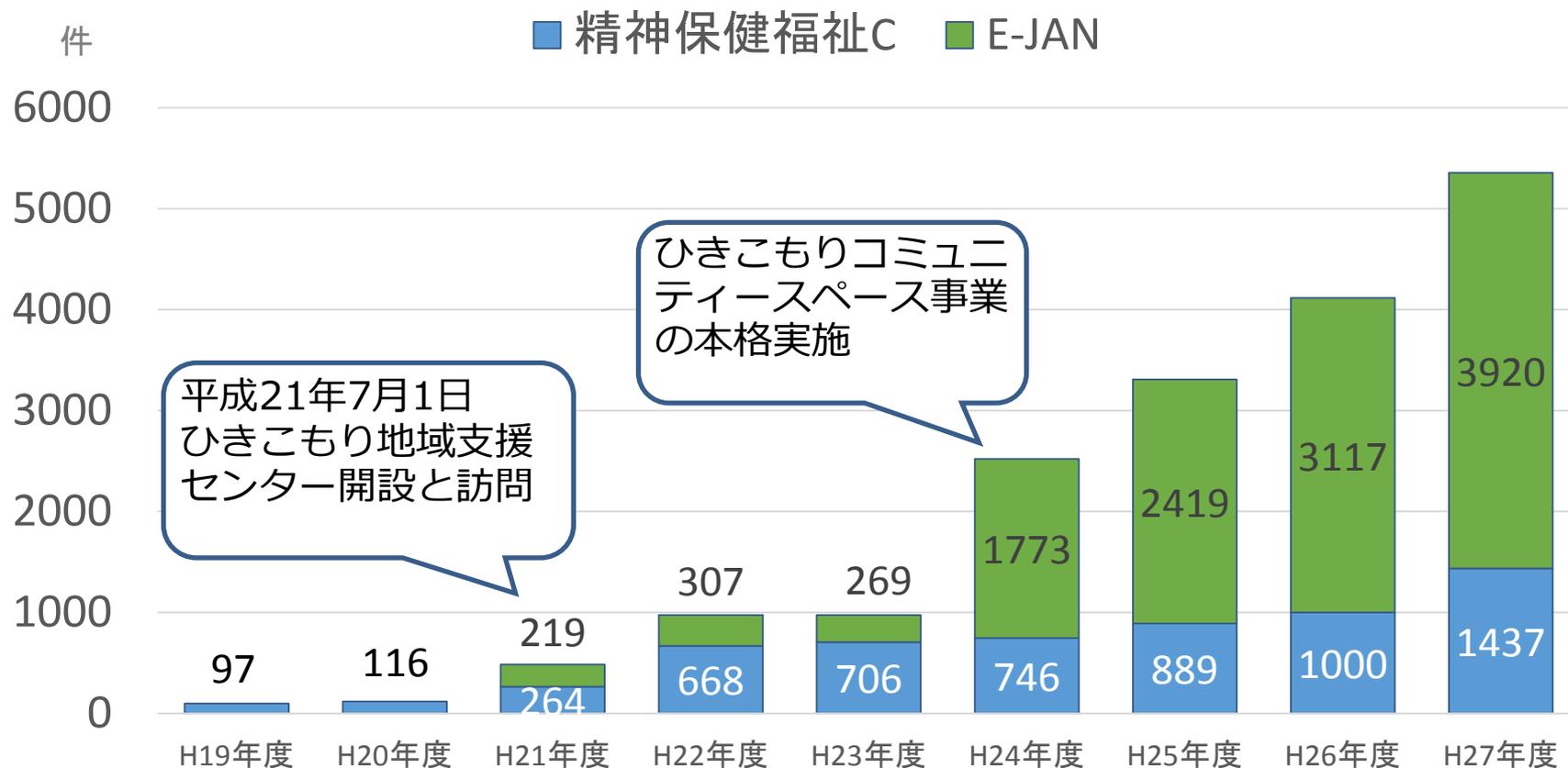
浜松市のひきこもり者数（推計）

- わが国のひきこもり出現率については、厚生労働科学研究による疫学調査の結果、ひきこもり状態にある子どもを持つ世帯は、0.5%であると言われている。
- 浜松市の世帯数で計算すると1652世帯※と推計される。

※平成28年9月1日現在の浜松市世帯数(330,446世帯)より算出

H27年度の支援は延5000件超

ひきこもり相談支援件数の推移(H19～H27)



アウトリーチ支援

平成27年度のアウトリーチ件数
延べ425件(全体の約8%)

家族相談

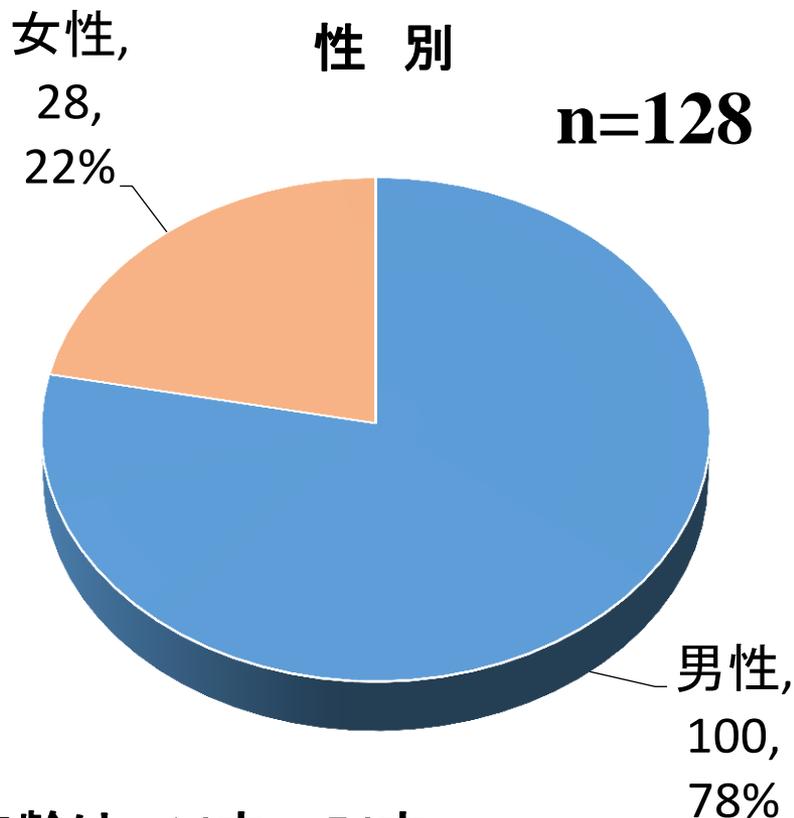
アセスメント

訪問開始

平成27年度 訪問・同行支援	延件数	実人数
精神保健福祉 センター	53	12
ひきこもりサポート センターこだま	372	13
合 計	425	25

- 平成27年度の支援件数は、5,357件
- 来所相談や交流スペースの利用件数が、3,770件と多くを占める。

精神保健福祉センターでの ひきこもり相談の状況(6月末現在)



診断がある人	人数
F2 統合失調症	4名(17%)
F3 気分障害	2名(9%)
F4 不安障害	4名(17%)
F7 知的障害	2名(9%)
F8 発達障害	7名(30%)
F9 行動障害	2名(9%)
G40てんかん	2名(9%)
合計	23名(100%)

- ◆ 年齢は、14才～54才
- ◆ 平均年齢は、30.4才
- ◆ 延支援件数は、396件(前年は322件)

ひきこもり対策推進事業イメージ

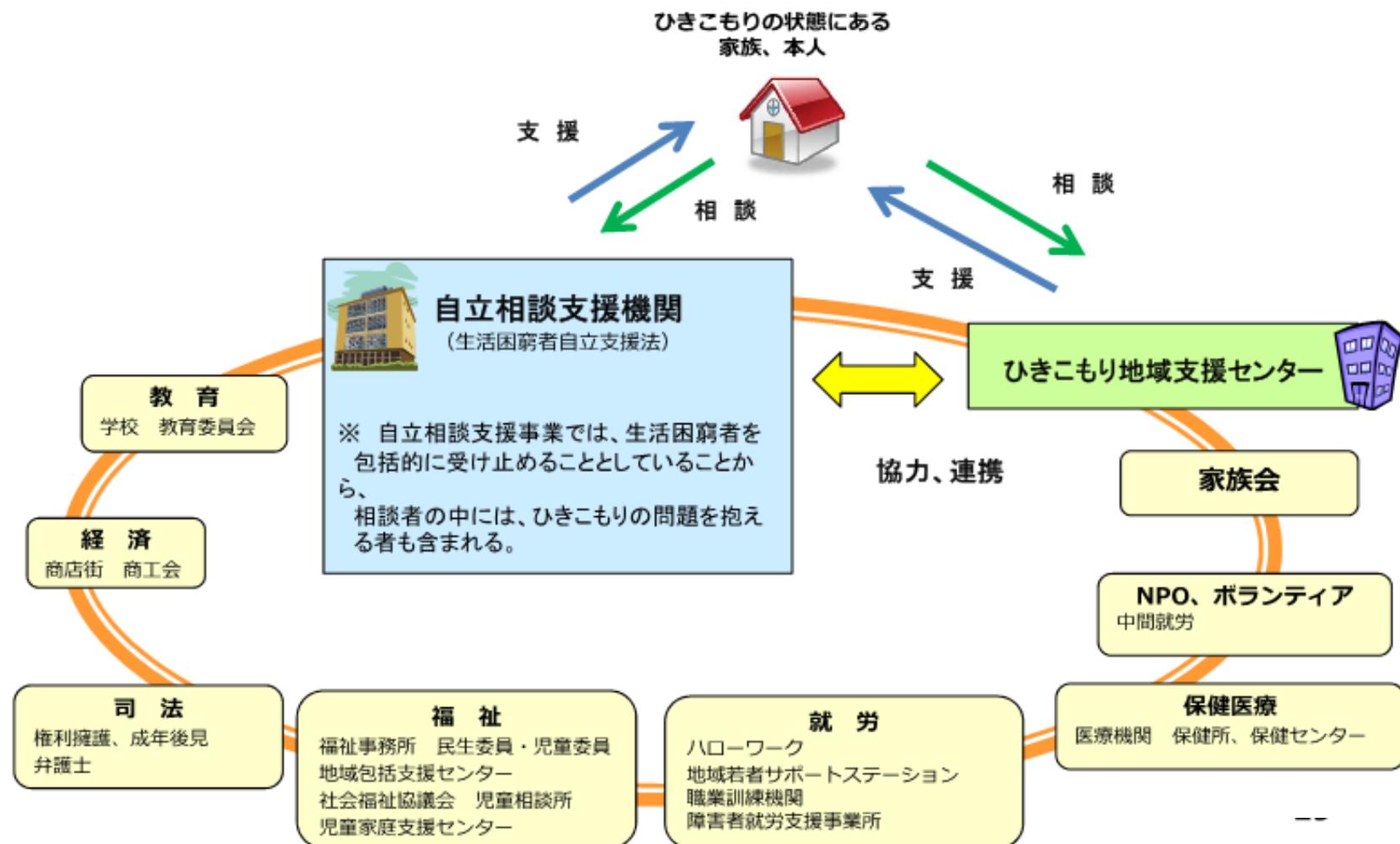


★多様で長尺な支援メニューと多機関との連携により、途切れのない相談支援体制を構築。

★ひきこもり相談への入口を周知するとともに、当事者の社会参加につながる出口の数やバリエーションを増やしていくことで、多くのひきこもり当事者の社会参加を実現。

住み慣れた地域における支援体制の構築について②

(多機関連携によるネットワークの構築)



連携で支える地域づくり

発見・相談

相談支援

社会参加

浜松市ひきこもり地域支援センター

浜松市精神保健福祉センター

ひきこもりサポートセンターこだま

H28年度
追加

自立相談支援機関

コミュニティーソーシャルワーカー

ひきこもり 家族会

教育委員会
SSW

発達障害者
支援センター

地域若者サポートステーション

県立高等学校
定時制

障害者相談支援事業所

障害者多機能型事業所

若者相談
支援窓口

市役所
障害保健福祉課

医療機関
(児童思春期・訪問)
(成人期・訪問)

パーソナル
サポート
センター

私たちの取り組み

相談・カウンセリング

ひきこもりの問題に悩む家族、本人の第一次相談窓口として、その人の背景と課題を整理する。

安心・安全な場の提供

- ・相談につながった家族には、ひきこもる本人への気持ちを話し、整理することで、日々の対応を見直すきっかけを作る。
- ・ひきこもりの当事者へは、訪問や相談による支援者との1対1の関係から、少しずつ関係を築き、安心して過ごせる集団の場を提供していく。

地域と連携した支援

- ・ひきこもり当事者の多様な社会参加の実現のため、医療・福祉・教育・就労・当事者会・地域の関係機関との連携を深める。
- ・ひきこもり支援の理解者を地域に増やしていく。

発見・つながるための
アウトリーチ

発見・つながるための アウトリーチ

- 生活困窮者は自らSOSを発することが難しい場合も多い。
- そのため積極的に対象者を発見し、つながるための「アウトリーチ」が必要
- なるべく早期に発見できることが望ましい。

経路	方策
①行政機関からの紹介	・ 行政機関内部での連携 ・ 委託の場合行政からの紹介ルールの確立
②行政以外の関係機関からの紹介	・ 関係機関との連携
③出張・巡回など	・ 本人からのアクセスを容易にするための工夫。方策
④電話・来所による相談	



想定される連携先(1)

公的サービスを提供する関係機関例

徐々に「枝」を増やすことが大切

関係先

公的機関

公共職業安定所

社会福祉協議会

消費生活センター
法テラス

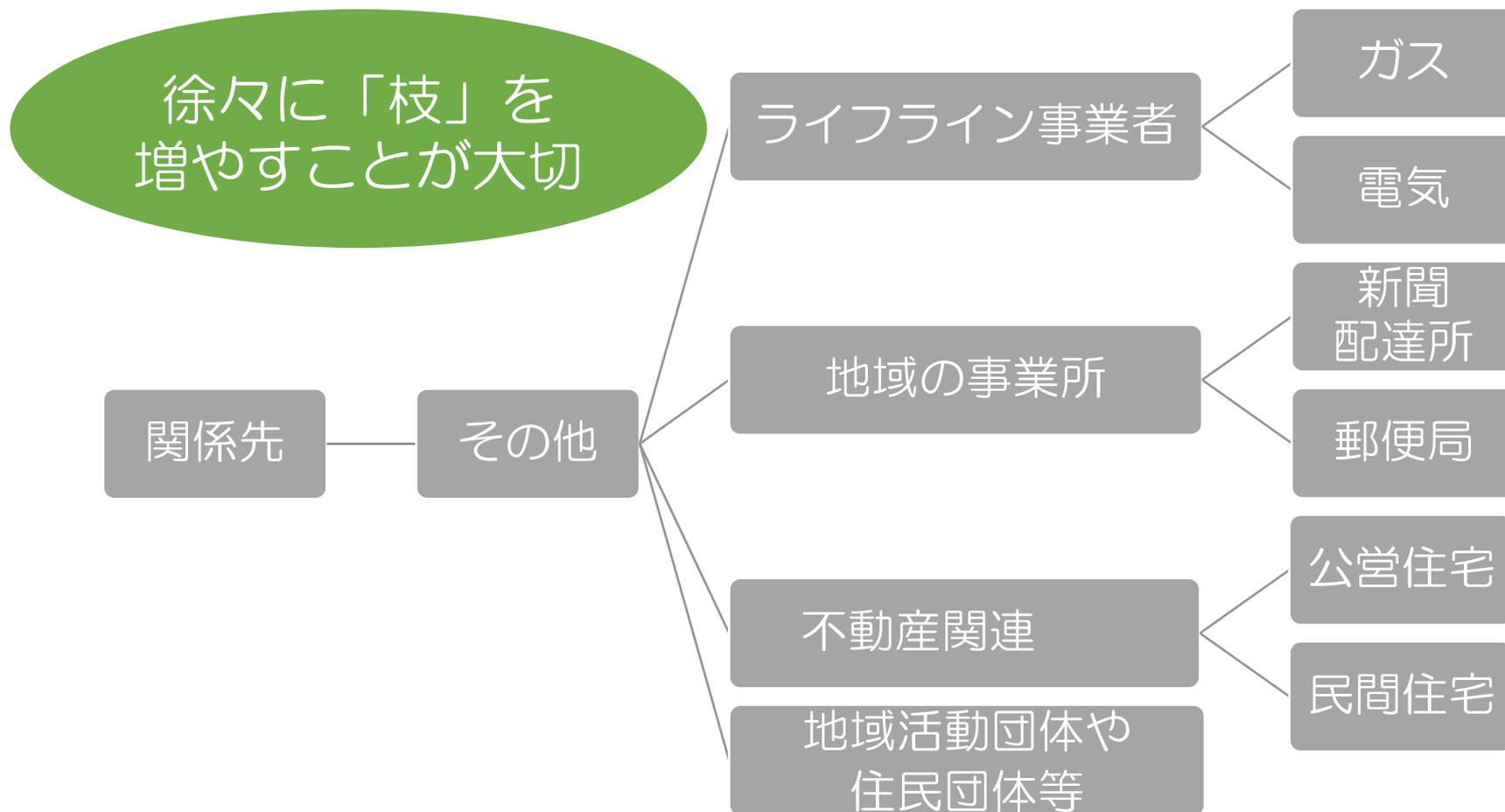
医療関係機関

若者サポートステーション

地域包括支援センター

想定される連携先(2)

その他関係機関・団体等例



発見・つなげるための アウトリーチ事例

- ・保護者向け講座からつながったケース
- ・他機関からの紹介でつながったケース
- ・インターネット等の媒体からつながったケース

※若者支援5原則「発見・誘導・支援・出口・定着」

対象者を発見・つなげるための アウトリーチ

- **発見した人をつなげてもらうことが多い**
 - センターでは、生活保護担当者や地域の事業所の相談員、スクールソーシャルワーカー、コミュニティーソーシャルワーカーなどから相談につなげていただくことがある。
- **関係機関の支援者がアウトリーチをしている**
 - ケースによっては、これらの支援者がアウトリーチを行っており、状況からひきこもり相談の必要性がある場合に、センターにつないでいる。

つなげていただく立場から・・・

- **事前に情報提供を**

- 相談者の中には、同じ話を何回もすることに抵抗感を持つ方がいる。
- もちろん、事前に承諾を得られた場合でよい。

- **状況によっては、相談に同席していただくことも**

- 特に家族の力が弱く、相談が切れやすい場合は、紹介機関相談方にも相談に同席していただくことがある。

- **「発見」→「つなぐ」がひきこもり相談の第一歩**

- 相談者が一人で抱え込まないよう、寄り添って適切な機関につなぐ。
- 気持ちに共感し、これまでの労をねぎらう。

発見のためのアウトリーチ例(1)

滋賀県野洲市の例

行政が持つ「生活困窮状態のサイン」
についての情報を活用

- ・対象者の早期把握のため、税・保険料や公共料金の担当と連携し、気になる生活困窮者が自立相談支援事業につながるよう紹介ルールを設定。

サインは既にたくさんある。

それを活用する体制作り

発見しつながらのためのアウトリーチ例(2) 高校内カフェ

“課題集中校”



地域の
“サポーター”

- 地域から学校に専門家や地域住民がアウトリーチ。
- カフェという形態で、自然に話が始まる。
- 相談する意識のない生徒たちと、自然に日常を過ごしながら、ニーズ発見と関係作りを行い、潜在的に支援が必要な生徒が相談をするようになる。



ひきこもりの方との関係づくりの パターン

1. 本人の困り感にアプローチする
 - 体の不調、食料のことなど...
2. 本人の趣味や好きなことをきっかけに関わる
 - 読書、ペット、その他...
3. 本人の力を生かす
 - ボランティア、仕事...

アセスメントのための アウトリーチ

アセスメントのためのアウトリーチ

本人の来所時の相談だけでは見えて来ない情報を得る、情報をつなげるために積極的に出向いていく。

- 自宅に出向くことで暮らしの様子が分かる
- 関係機関・関係者と情報共有することで情報がつながる。立体的に本人を理解できる

同行を行う中で、本人の様子が観察できる。

- 一対一（あるいは複数）の相談場面だけでは見えない本人の様子が見える。集団場面、日常場面、etc…。
- その他の情報と合わせて本人を理解する

アセスメントのための アウトリーチ事例

- **事前情報とのズレがあったケース
誰といるかにより振る舞いが異なる場合も**
- **家の周り、部屋の様子から見えてくること**

アセスメントのためのアウトリーチ

家族が語る本人の姿は、家族の目から見た姿

- 本人の暴言や無理な要求など、家族の困り感が強いと、本人の本当の姿が見えない。
- 家族が疲弊していると、支援による変化が見えにくい。

本人と家族の本当の関係性が掴める

- 相談の場と自宅では、家族の本人への関わり方の印象が違う。

環境を含めた、支援のヒントが見つかる

- 家族の関係だけに着目せず、本人を取り巻く環境を知ることによって、支援の幅が広がる。

留意していること

- **自宅にいる本人の存在を大切にする**

- アセスメント目的ではあっても、本人が生活する場に入るため、必要以上にキョロキョロしたりせず、家族と話をする際も、どの部屋で話すかを考える。

- **本人と家族の関係性を感じる**

- 本人が家族と話ができる場合、会話の様子から関係性が読み取れたり、コミュニケーションの課題が掴めることがある。

- **当事者の「本人らしさ」を大切にする**

- 本人が好むものなど、本人との関係づくりのために、「本人らしさ」に焦点を当てる。

支援のための アウトリーチ

支援のためのアウトリーチ(1)

支援を不要だと拒んでいる方へ

- 「困り感」を感じていない、感じにくい状況にある
- 改善すると思えない、諦めている
- 支援者や社会に対する不信 etc…

心身の不調・障害等で来所することが難しい方へ

- 身体障害があり外出が難しい
- 体調が悪く、外出が難しい
- 精神疾患があり公共交通機関を使うのが難しい
- 対人不安・恐怖があり、人が多いところに出てくるのが難しい

支援のためのアウトリーチ(2)

継続支援をしていたが、現在支援が途切れている方へ

- 相談がキャンセルになったまま来ていない
- 音信不通になってしまった
- 「困ったら来てください」と言ったまま、その後確認していない
就職していったが、その後が心配… etc…

入院中や施設入所中で、来所が難しい方へ

その他様々な事由で来所が難しい方へ

- 本人の状況、地域の特性を考えながら来所が難しい方には柔軟にアウトリーチが必要になる

支援のための アウトリーチ事例

- **関係構築が難しいケース**
周波数が合いにくい、意思表示が薄いなど
- **訪問により生活が少しずつ変化したケース**
- **目的作りを経て外出したケース**
「通勤が不安…」、「体力が持つか不安…」など
- **状況の変化、時間が経って動いたケース**

支援のためのアウトリーチ

本人と出会うためのアウトリーチ

- 家族が相談につながり、本人に訪問のことを伝えられている場合（明確な了解は得られていない場合でも）に行く。

本人の生活拡大のためのアウトリーチ

- 本人の来所につながったものの、それ以外の広がりがない場合に行く。
- 自宅周辺だけでなく、買い物や食事をしたり、交流スペース（居場所へ誘導）をすることもある。

危機介入のためのアウトリーチ

- 本人のこころや体の状態が悪く、医療へつなぐ必要がある場合や、家族の状況の変化により緊急に支援が必要である場合に行く。

大切にしていること

本人と出会うためのアウトリーチ

- 本人のことをよく知る（生活リズムなど）。
- 侵襲的な態度は避ける。
- 「会いたくない」もちゃんと保障する。

本人の生活拡大のためのアウトリーチ

- 本人の興味関心を大切にする。
- 自由度の高さで、本人のニーズに対応。
- 一人ではできないが、やってみたいことを一緒にやる。

危機介入のためのアウトリーチ

- できる限り、訪問や支援のことを本人に伝える。
- 連携できる機関ともつながる。
- 介入後のフォローも大切にする。

地域づくりのための アウトリーチ

地域づくりのためのアウトリーチ(1)

風通しがよく情報がつながる

地域づくりのためにアウトリーチ

- 地域に横串をさして、役立つ情報やアイデアを共有する
- 地域で困っている住民をみんなで見守り、必要な支援につなげるネットワークを組む
- 地域づくりのためのアウトリーチ戦略を事業の中で意識的に練っていく

地域づくりのためのアウトリーチ(2)

出向く場はさまざま

- 公的機関へ
- 民間の支援機関・団体へ
- 地域住民・事業所、住民団体へ

出向く時もさまざま。

- 公的な連携会議や協議会のために
- ケースを通じた連携に
- 地域があつまるイベントに
- 時には用事がなくても顔を合わせに

地域づくりのための アウトリーチ事例

- **連携機関同士が集まる機会
誰かのために出来ることを話し合う場**
- **職場体験先など、地域の応援団を増やす
体験の場を作るには地域の協力が不可欠**

地域づくりのためのアウトリーチ

• ピアサポーターによるひきこもり支援出張講座

- ひきこもり当事者をひきこもりの普及啓発のためのピアサポーターとして養成した。
- 地域の関係機関など、ひきこもり当事者による体験談の発表を通して、ひきこもりについての正しい理解を深めるために実施した(平成24年度)。

• ケース支援検討会議

- 実際に多機関で関わりのある困難ケースについて、定期的に支援検討会議を開催し、それぞれの情報を共有したり、役割を確認する。
- 地域で抱えているケースについては、支援検討会議にアドバイザーとして呼ばれて、出向くこともある。

ひきこもり支援出張講座 (平成24年度)

1. 開催時期

平成25年1月～3月

2. 派遣先

- ① 浜松市パーソナルサポートセンター
- ② 市職員の精神保健福祉自主勉強会
- ③ 精神保健福祉ボランティアグループ

3. 内容

- ① 講義「浜松市におけるひきこもり支援について」
- ② ひきこもりピアサポーターによる体験発表
- ③ 意見交換



配慮したこと

- サポーター活動(体験発表)は支援者とペアで行う。
- スライドを作成して、視覚的にも分かりやすくすることで、話をする本人の負担を減らす。
- 出張講座で発表する時は、本人の負担を考えて、本人への質問は遠慮していただく。
- 発表を終えた後は、本人をねぎらうとともに、聴講者からのアンケートなどでメッセージをもらい、本人の負担を減らす。

自分の体験が人の役に立てるという実感が持てる

相談機関がお互いの役割を知ること 有機的につながる

- **自らの機関がどのような役割があるのかPRする**
 - 国の制度により、様々な相談支援機関ができ、生活困窮者に対するセーフティネットが充実。
 - 支援会議などでは、それぞれの機関が役割を確認する場となる。
- **役割 + α が、実際の支援では重要**
 - 実際にケース支援をしていると、役割 + α の部分を担うことがあり、役割が他機関との重なることも。
 - この + α の重なりの支援が、多様で長尺な支援を必要とする、ひきこもり支援では重要である。

演習：グループワーク

1. 記入した付箋を使って、グループで意見をシェア（15分）
※最後に発表者を決めておいてください。
2. シェアした内容を発表（15分）

質疑応答

演習：個人ワーク

- ワークシート「私のアクション・ポリシー・シート」をそれぞれ記載してください。(10分)