

【後期】 相談支援員養成研修

【講義・演習②】

アウトリーチの考え方

平成29年11月20日

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

生活困窮者対策官 菊地 英人

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。
- ひきこもり支援等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？

○「積極的に対象者のい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

- ①対象者を発見・つながるためのアウトリーチ
- ②アセスメントのためのアウトリーチ
- ③支援のためのアウトリーチ
- ④地域づくりの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	<ul style="list-style-type: none">・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	<ul style="list-style-type: none">・関係機関との連携
③出張・巡回など	<ul style="list-style-type: none">・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

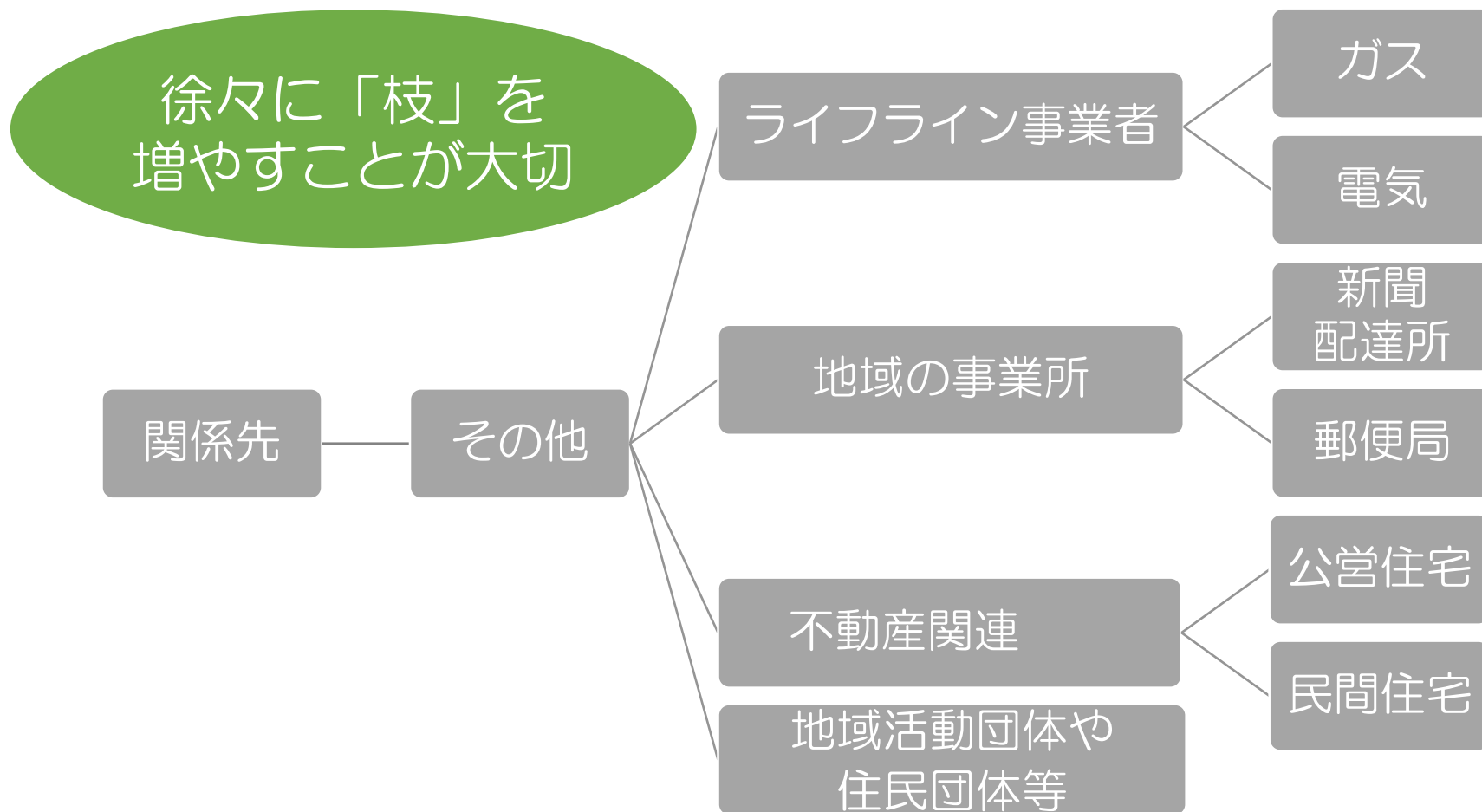
医療関係機関

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



本人からのアクセスを容易にする方法

○幅広い広報・周知活動

分類	方法例
①出張相談	<ul style="list-style-type: none">・市町村庁舎内、HWなど公的機関における出張相談窓口の設置・就職セミナー等での相談受付・商店街の一角や商業施設等における出張相談窓口の設置・学校における出張相談窓口の設置
②多様な受付方法・広報	<ul style="list-style-type: none">・電話、メール、FAXでの相談受付・ホームページによるメールフォーム・TV、ラジオ等を利用した積極的周知・広報活動・ホームページ、ブログの開設、SNS等による広報活動・行政、関係機関の窓口やネットカフェ等の生活困窮者がアクセスしやすい場所でのチラシ配布、掲示
③巡回・訪問	<ul style="list-style-type: none">・巡回活動を通じたアプローチ・相談者の自宅、自宅付近や就業場所への訪問活動

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

- ・1対1（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、日常場面など
- ・その他の情報と合わせて本人を理解する

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 など

○ 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)

○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… など

○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

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
- ・ 地域が集まるイベントに
- ・ 時には用事がなくても顔を合わせに

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ワークシート」をそれぞれ記載してください。（10分）