

第3章 本事業の成果と課題

3 - 1 . 本事業の成果

(1) アウトリーチ(訪問支援)に関する基本的な知識・スキルの向上

アウトリーチ（訪問支援）に関する知識の向上については、各研修において実施された講義・ロールプレイ等により取得した。以下、それぞれについて記載する。

ア. 事前研修における基本的な知識・スキル習得・満足度

事前研修での各講義における総合的な満足度は、5段階平均で**4.71**であった。昨年度と比較すると**0.5**ポイント程度上昇した。

今年度の事前研修では、実習に重きを置いており、訪問支援をする際の場面設定や注意点について学んだ（事例1）。さらに研修生達は、ひきこもり状態のときに支援を受けたことのある当事者の話を聞いたことで、支援対象者が訪問支援を受ける際に感じることを考える機会を得られた。

【事例1：配慮の行き届いた支援姿勢を学ぶ】

事前研修では、アウトリーチに関する講義を受け、ケース事例を基に実際の場面を設定し、様々な注意点を学んだ。

その中である研修生は、講師がある子どもの自宅を訪問した際、実は本人の承諾を得られていなかったことが判明し、とっさに「訪問を承諾していないのを知らずに来てしまっておめんね」と一言声かけをしたことに、配慮を感じたという。

その後、本人から同意を得て支援につながられたとの講師の話を聞き、研修生はどのような場面でも本人の気持ちに配慮をした支援が重要だと感じた。

イ. 実地研修における基本的な知識・スキルの習得

実地研修において、研修生は概ね1回以上の訪問支援に同行した。研修生は、事前に訪問支援に同行する際の留意点について学習し、訪問支援の同行を体験することにより、訪問時の基本的なスキルを学ぶことができた（事例2、3）。また、訪問同行以外にも、自立の捉え方（事例4）、支援対象者本人以外への支援の在り方（事例5）等、様々な知識やスキルを学んだ。

【事例2：アウトリーチの姿勢は「ね・あ・か・に」】

ある研修生は、実地研修先で常に頭にいれておく合言葉として「ね・あ・か・に」と教えられたことが印象的であった。この言葉の中には、支援者がアセスメントを丁寧に行いながら、孤立せず、ネットワークを構築し、時には退却することも辞せずに粘り強く支援を続けていくことが重要とこのことを表している。

以下が、「ね・あ・か・に」の具体的な内容である。

- (ね) 粘り強く対応、長年、機能不全家族の中で積み上げてきたものは一朝一夕には解決しない。
- (あ) アセスメント（本人の状態の見極め）が大切であること。家族、関係機関、本人の状態像分析し、行動する。
- (か) 関係諸機関のネットワークを大切にすること。決して一人で問題を抱え込まないこと。
- (に) 時には、逃げることも。退却し、相手の感情が収まるまで冷静に待つこと。

【事例3：模擬アウトリーチで、実際の支援をシミュレーションする】

ある研修生は、実際のアウトリーチの前に模擬アウトリーチを行ったのが非常に参考になったという。

具体的には、ひきこもり経験のある受入れ団体の利用者に、ひきこもり状態で支援を受ける若者役になってもらい、実際に研修生が訪問するシミュレーションを実施した。この際に、経験者だからこそ言える注意点などをフィードバックしてもらえた。これによって研修生は、実際の訪問支援同行の際の注意点を頭に入れておくことができた。

【事例4：ひきこもり状態からの様々な自立の捉え方を学ぶ】

ある研修生は受入れ団体先の職員と会話をする中で、日本国内での一般的な就労にとらわれない就労の形が参考になった。例えば、海外の就職や一部の職人の道への就職もひきこもり状態の子ども・若者の特性にあった就労となる場合がある。また、ある国では、ノルマをこなせば15時に帰宅できるような仕事の仕方も可能であり、ゆるやかな文化の中での就労も可能である。また、職人の世界も手先が器用で一つのことにのめりこみ、黙々と作業することができれば適応できる部分の中にはある。ひきこもりで、特に周囲との人間関係を築くのは苦手だが、手先が器用で一つのことに集中しやすい方には向いているかもしれないとのことであった。研修生は、海外での就職や一部の職人の道への就職もひきこもり状態の子ども・若者の特性にあった就労となる場合があることを改めて知った。

【事例5：ひきこもり状態の支援対象者以外との関係構築の重要性を学ぶ】

何人かの研修生は、アウトリーチ研修で学ぶ中で、支援対象者以外との関係構築が重要と学んだ。アウトリーチが必要な対象者の多くは、なかなか訪問を受け入れられず、本人同意を得られていない状態である。しかし、いくつかのケースでは本人を支えてきた家族が支援を必要としていて、家族に対してアウトリーチをするケースもあった。その中で、家族との関係を構築することで、本人支援に繋げていくこともできる。また、家族の支援をする中で、他機関と連携して、より本人支援を円滑に進めていくこともできる。

研修生は、アウトリーチといっても、本人を支援するだけでなく家族や周囲と連携をしたアウトリーチがあり、それぞれが役割分担をして進めていることが分かった。

ウ. 事後研修における知識・スキルの向上

事後研修では、ストーリーテリングとペルソナ・シナリオのワークで多くの学びがあった。ストーリーテリングを用いたワークの平均満足度が4.5、ペルソナ・シナリオを用いたワークの平均満足度が4.8であった。(全体満足度：平均4.47)

例えば、ある研修生は、ストーリーテリングを通じたポジティブなフィードバックを体験することで、ポジティブなフィードバックの重要性を感じた(事例6)。また別の研修生は、フィードバックを受けることで、自身が伝えたい内容と伝わっている内容の違いを体感した(事例7)。

ペルソナ・シナリオ作りは、研修生の多くが支援対象者と支援者を仮想設定して、支援対象者と支援者の接点を持つところから自立に至るまでのプロセスを俯瞰的に見ることができた(事例8)。

【事例6：適切なフィードバックが肯定感を生むことを体感】

ある研修生は、最も印象的なエピソードを話した後に、他のメンバーから再度、自分の話した内容を3つの観点(話の概要、話し手の大事にしていること・価値観、聞き手の感想)からフィードバックしてもらったことが印象的だった。特にこの研修生は、聞き手の感想で、「〇〇さんが支援をする上で、▲▲を大事にしているし、●●な価値観を持っているのは支援者として素晴らしいと思います」というポジティブなフィードバックをもらって、自分が想像した以上にうれしかった。

この研修生は、ポジティブなフィードバックは支援対象者に関わる際にも重要であり、今後の支援にポジティブなフィードバックを増やしていきたいと考えている。

【事例7：自分の気持ちと相手に伝わっている内容の相違を感じる】

ある研修生は、最も印象的なエピソードを話した後に、他のメンバーからのフィードバックが自分の伝えようとした気持ちと異なっていたのが印象的だったという。今回の枠組みでは、聞き手が2つ目に「〇〇さんの大事にしていることや・価値観は△△だと聞こえてきました」とフィードバックするために明確な差異が認識しやすい。

研修生は、普段の会話ではそこまで明確な相違を感じることは少ないが、支援対象者と関わる中で、自分が相手に伝えたい内容が必ずしも相手に伝わっているとは限らないことに留意をして支援をしていきたいと感じている。

【事例 8：支援対象者の変化と支援者の関わりを俯瞰し、訪問支援の有効性等を考える】

ある研修生は、ペルソナ・シナリオ作りが印象的だった。なぜなら、普段の支援の中では、実際の困難ケースを検討し、支援計画を見直すことがあっても、架空の支援対象者を思い切って設定し、支援者の関わりを見ることはなかったからである。

具体的には、今回の研修では、各班のメンバーが合意した架空の支援者と支援対象者を詳細に作成した。その過程でどこかのケースにありそうな支援対象者が出来上がり、自分達が理想の支援をする際に、支援者がどのような関わりを持って支援をするかを考えることができた。

これによって研修生は、訪問支援の有効な部分、様々な機関と連携する必要性、自身として伸ばしていきたいスキル等を考えることができた。

(2) アウトリーチ(訪問支援)現場での実務体験

実地研修では、各研修生は訪問支援現場での実務体験の機会を得た。実地研修中の現場での学びは、以下の3つに分けられる。

第1に、訪問支援に同行した経験そのものからの学びである。これは、訪問した際に当事者の言動から学んだ例(事例9)と訪問時のスタッフの対応に学んだ例(事例10、11)があった。

第2に、団体が提供するアウトリーチ以外の様々な支援方法からの学びである。今回は、アウトリーチ(訪問支援)研修であるが、多くの団体では様々なメニューを提供しており、アウトリーチとそれ以外の様々な支援手法が両輪となって機能している(事例12)ことを体験した。特に研修生が印象的だったのは、農業やソフトボール、夜釣りといった体を動かすことでコミュニケーションが図れたこと(事例13、14)、ピアサポートの重要性を学んだこと(事例15)、不登校支援をきっかけに包括的・多面的な支援の大切さを学んだことが挙げられる(事例16)。

第3に、受入れ団体が他機関と連携した支援を行っている点である。特に、今回は精神科医との連携に大きな学びがあった(事例17)。

【事例9：訪問を受ける当事者の言葉からの学び】

ある研修生は、アウトリーチに同行した際に、統合失調症で苦しむAさんの言葉が印象的だった。Aさんは、一人暮らしを始めてまもなく、部屋も汚く服薬もきちんとできていない状態であった。しかし、買い物に行って食べ物を選ぶために一緒に外出すると生き生きした。その後に、部屋に戻った際にAさんは「統合失調症では死なないと人は言うけれど、自分は死ぬより辛い」と口にした。

この時に研修生は、精神疾患を抱える当事者が社会とどのように関わっていくのがよいかを考えさせられ、今後の支援時の留意点としたいと考えている。

【事例10：父親を介したアウトリーチを学ぶ】

ある研修生は、父親を介したアウトリーチが印象的だった。施設に来所したのは、ひきこもりのBくんの父親であった。Bくんの父親とスタッフが話をする中で、Bくんがバスケットボール好きであることが分かり、NBAのDVDを父親に渡し、感想をごく簡単に構わないので聞き取ってきてほしい旨を伝えて、これを5回繰り返した。

5回繰り返した後に、父親が「こんなに良くしてもらっているのだから、お礼に行かないか」と誘ったところ、本人も同意してお礼に来所した。これをきっかけにBくんは、施設に興味を持って通所できるようになった。

このことから研修生は、以下3点の学びを得た。

第1は、本人に相談以外の来所するきっかけを作ることである。このケースでは、偶然ではあるが本人がDVDのお礼に来るのが来所のきっかけになっており、相談よりハードルが低くなっている。

第2に、親との面談を本人と関わるきっかけ作りのチャンスとも捉えることである。このケースでは、Bくんがバスケットボール好きであることが分かり、DVDを渡すことができた。

第3に、親と本人が関わるようお願いをすることで、親の気持ちの安定が図られることである。このケースでは、父親がDVDの感想を聞くということで、親子のコミュニケーションのきっかけとなった。

【事例11：スタッフの役割分担の重要性を学ぶ】

複数の研修生が、実地研修先における、職員の役割分担の的確さが勉強になったと考えている。例えば、ある団体では1人目のスタッフが関係性を構築して、信頼関係ができると、第2のスタッフ、第3とのスタッフの関係性ができるように、それぞれが異なる役割を持って信頼関係を構築していった。ある研修生は、これも第1のスタッフが、その後のメンバーが失敗しても大丈夫だと言える関係性があるからできると感じた。

また別の研修生は、厳しく生活指導等を行うスタッフと、厳しく叱られた後にフォローを入れるスタッフが巧みに連携をしており、支援対象者を支えているのが参考になったと感じている。

【事例12：アウトリーチはあくまで支援手法の一つであることを学ぶ】

ある研修生は、アウトリーチ研修を通じて、アウトリーチはあくまで支援の一つであり、他の支援の充実も重要だと学んだ。例えば、多くの受入れ団体の施設では、地域若者サポートステーションや居場所事業など様々な事業を展開している。これらの事業が、アウトリーチと両輪となって支援がなされている。実地研修の学びを受けて、この研修生は、新しい居場所事業の検討を行っている。

【事例13：農業／ソフトボールを介したコミュニケーションを学ぶ】

ある研修生は、農業を介した施設利用者とのコミュニケーションが有効だったと感じた。また別の研修生も、ソフトボールを通じたコミュニケーションが有効だったと感じた。この2つの事例ともに、合宿形式の施設での研修であり、24時間支援者と共にいた。しかし、すぐには会話の糸口がつかめないところもあった。

このような状態でも、研修生達は、農業やソフトボールといった共通の目的に向かって体を動かす中で自然と会話も生まれ、終わった後もコミュニケーションを取りやすくなった。これらの活動はコミュニケーションの促進に加えて、施設利用者、研修生自身の体力向上にも役立つため、非常によい取組だった感じている。

【事例14：段階的な支援のためにもアセスメントの重要性を学ぶ】

ある研修生は、受入れ団体での細やかな段階的な支援を見られたことが印象的だった。具体的には、まずひきこもり状態の子ども・若者には、自宅に訪問をして関係性を構築していく。次に、家から出られるようになったら、例えば人目が気にならないように、夜釣りに出かけていた。その際に、団体のスタッフは、始めは支援対象者が無理に話をする必要のない距離感で、話したくなったら話せるような場面設定をした。そして、段々人と話せるようになってくると、複数人で夜釣りに行って、支援対象者の中で教え合うような関係ができていた。

研修生はこれも、陰でスタッフ達が支援対象者の状況を把握し、適切なタイミングで夜釣りに連れ出しているために出来ており、支援の段階に応じてスタッフ達が適切なアセスメントを実施したためと感じている。

【事例15：ピアサポートの重要性を学ぶ】

ある研修生は、支援経験のない、いわゆる「普通のお兄さん、お姉さん達」がピアサポーターとして支援対象者に寄り添って支援をする重要性を学んだ。また、このピアサポーター達を育成、支援する事務局機能の重要性も感じた。

そこで研修生は実地研修終了後に、所属団体でピアスタッフを採用し、育成を開始している。

【事例16：不登校児支援は、包括的・多面的な支援が重要】

ある研修生は、通所での不登校支援と不登校児童への訪問面談等に同席したことで、不登校児に対する支援を行っていきたいと感じた。

不登校の児童はそのままひきこもり状態になる可能性も高く、アウトリーチの手法を取る有効性は高い。また、不登校の児童が人間関係を構築していくためには施設等を活用した適応支援も重要である。特に、児童の場合は家庭生活、家族が重要であり、アウトリーチを進める上では家族支援の要素を踏まえての支援が、児童の関係性の安定に寄与すると研修生は感じた。

このことから研修生は、不登校児への支援には、通所支援、家族支援など包括的・多面的な支援が重要と感じた。

【事例17：行政、特定非営利活動法人、精神科医、大学等との密な連携の有効性・必要性を感じる】

ある研修生は、所属団体で相談を受ける中に、統合失調症の疑いのある方の両親から相談が多く、本人を受診に連れ出すのが困難なケースが少なくないと感じていた。そのため、今回の研修では精神科医との連携を進めている団体を実地研修先として選んだ。

実際に、研修生として様々な訪問同行や施設見学、ひきこもりに関する会議に陪席する中で、アウトリーチが行政、特定非営利活動法人や精神科医、大学関係者等とネットワークによって実施されていることが分かった。この研修生は、今後現場で連携を構築していく際の参考にして、進めていきたいと考えている。

(3) 研修生間、研修生と受入れ団体とのネットワーク形成

本研修では、研修生間、研修生と受入れ団体とのネットワーク形成も大きな成果である。ここでは、特に事前研修にて意見交換の時間を持った事例と、昨年度の研修生と団体が被災地支援で協力した事例を挙げる（事例 18、19）。

また、受入れ団体、研修生双方にとっても、異なる価値観や経験、専門性を持つ研修生を受け入れるのは有用であったようだ。受入れ団体の実地研修の有効性についての評価は、5段階評価で平均 4.44 と昨年度と比較して遜色ない水準であった。また、研修生の実地研修の満足度も平均 4.73 と昨年度と比較しても高い水準であった。

【事例18：事前研修にて、受入れ団体と研修生の意見交換の時間をもった】

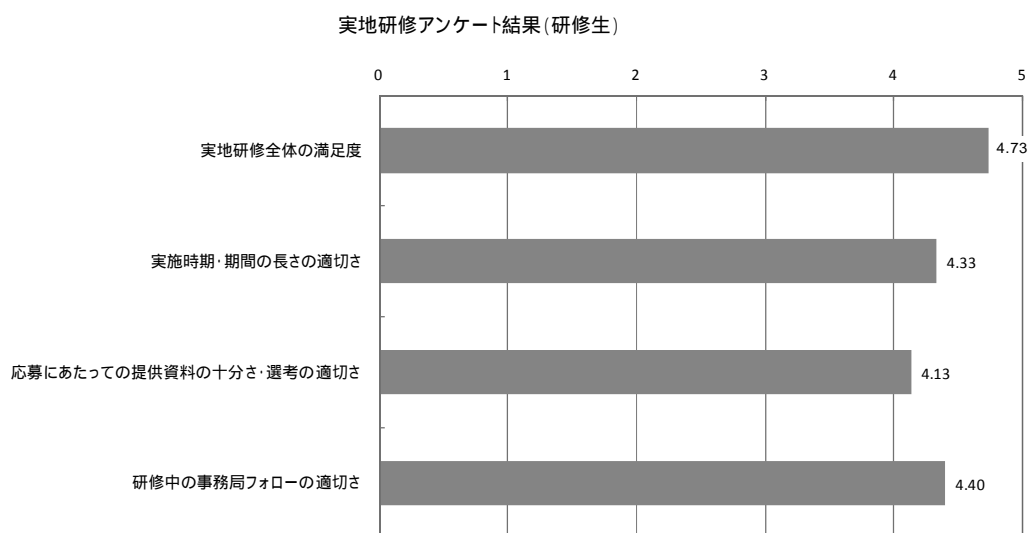
今年度は、事前研修中に受入れ団体の担当者と、受入れ予定の研修生が顔合わせをして意見交換する時間をもった。このことにより受入れ団体は、前年度より研修生の状況にあった研修計画を事前に作成できたと示唆される。

研修生も、事前研修中に同じ団体に派遣される研修生達と話す時間をもててよかったとの声があった。事前に意見交換の時間を確保することで、より円滑なネットワーク形成に寄与したと考えられる。

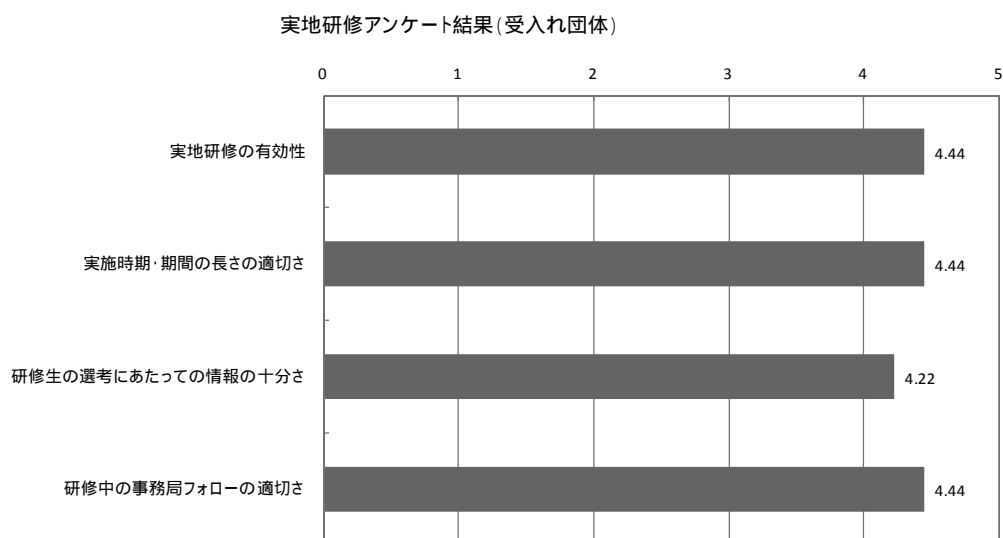
【事例19：昨年度の研修生と受入れ団体が被災地支援で協力】

昨年度末に東日本大震災が起こり、昨年度の研修生のうちの数名が被災した。この未曾有の災害を受けて、東北地方の研修生を昨年度受け入れた一部の団体と一部の東北地方在住の研修生達が協力して、被災地支援に当たった。本事業の研修で構築されたネットワークによって、地域を超えた取組が実施され、未曾有の災害時にも役立ったと言える。

図表 9 実地研修アンケート結果(研修生)



図表 10 実地研修アンケート結果(受入れ団体)



3 - 2 . 本事業の課題と検討すべき内容

今後の本研修のより一層の充実に向けて、様々な要望、検討事項等があったが、主なものを列挙する。

まず事前研修では、第1に先輩研修生の話を聞く場がほしかったという声があった。

研修生から、過年度のアウトリーチ（訪問支援）研修を受講した者のアドバイスを聞けるとより良い実地研修になることではとの声があった。

第2に、研修生同士のチームビルディングの時間があるとよいのではとの声があった。例えば、長期で交流を多く持つ受入れ団体の同じ研修生でのチームビルディングを事前研修で実施検討するのも可能である。

第3に、事前研修時に集まる受入れ団体が、相互に意見交換等を行えるとより良い実地研修の設計が考えられるという声もあった。

次に実地研修では、第1に昨年度と同様、同行訪問回数を補足するため、アウトリーチやインテーク等のロールプレイの充実が要望としてあった。

第2は、実地研修における研修生から受入れ団体へのプログラム改善のための情報提供があると良いのではという声であった。実地研修の効果的であった点が明確になると、より良い研修プログラムの作成ができるとの意見であった。

最後は、フォローアップである。第1は、研修生が所属している団体へのフォローアップの実施である。研修生を送り出した団体が、次年度以降も継続して研修生を送りたいと感じられる取組の検討が必要と考えられる。

第2は、研修生の研修効果の測定である。研修プログラムとして、研修後、研修生にどのような変化があったかを把握する方策について検討することも考えられる。