

## 第3章

研修の成果事項を反映した「アウトリーチ・ガイドブック」と、本研修における改善の取組

### 第3章 研修の成果事項を反映した「アウトリーチ・ガイドブック」と、 本研修における改善の取組

#### 1. 「アウトリーチ・ガイドブック」

合同研修後期の演習で作成し、本研修の成果事項を反映した「アウトリーチ・ガイドブック」は以下のとおりである。なお、合同研修後期の演習で研修生が作成したものとなる。

#### I. 「当事者（及び保護者）への啓発活動（情報発信）、組織体制・事業運営」

##### (1) I - 第1節：アウトリーチを実施するための事業運営・組織体制

|         | 事業運営  | 組織体制   |
|---------|---|--|
| 人材育成    | 病理性（精神疾患）、障害性、多重な困難に対応できる人材が必要である。<br>そのためには、多職種、多様な個性を有する人材チームを設け、その「チームづくり」と「人材養成」の意識を持つことが求められる。 | アウトリーチでは、2人以上の体制で支援にあたる人員を確保し、OJT形式による人材育成（アウトリーチ技法の伝達）ができるような組織体制が望ましい。また、積極的な「振り返り」「共有」の機会を確保することも重要である。 |
| スーパーバイズ | スーパーバイズを受けた事業運営は、円滑かつ当事者に配慮した事業運営、危機管理・危機対応時においても、当事者の安全性の確保につながる。                                  | 組織の外部者となる学識経験者等のスーパーバイザーの確保が難しい場合もあるが、多機関との「事例検討会」「意見交換」等によって補う努力も必要。                                      |

|        | 事業運営   | 組織体制   |
|--------|--|--|
| 危機管理   | <p>アウトリーチであらかじめ想定できる様々なリスクへの対処を行い、支援者が安心・安全にアウトリーチできる事業体制が求められる。</p>   | <p>危機に対するマニュアルの整備と共に、2人体制で支援を行う事が当事者だけではなく、支援者にも安心・安全な体制となる。他方、体制上、常時2人体制での支援が困難な場合があること。また、ケースの性質によっては1人での支援が有効なケースが存在することを踏まえて、組織体制上、危機管理の必要性とアウトリーチの人員確保のバランスを丁寧に検討する必要がある。</p> |
| ネットワーク | <p>機関・団体内外の地域のつながりを重視し、この維持及び向上を図ることが求められる。</p> <p>同時に、守秘義務を遵守し、個人の情報の保護・管理には細心の注意を払う。</p>   | <p>アウトリーチはチーム支援である為、地域他機関について学び、顔の見える関係を築くことが必要。</p> <p>機関・団体内での複数事業間でのミーティングの場を設け、社会資源や技法等を共有できるようにする。</p>  |
| 窓口体制   | <p>1つの枠組や事業の取組では、相談内容が限定され、多様な困難に対応できるアウトリーチの特徴が活かしきれなくなってしまう。</p> <p>機関・団体の強みを理解し、それを活かせる事業枠組を複数取り入れる事で、アウトリーチの特徴が生き、同時に窓口が広がり、多くの困難の発見につながる。</p> | <p>リファーマーするためのネットワーク体制を整え、他機関との連携を大切にし、他機関の役割についての理解を深める。</p> <p>具体例としては、それぞれの機関がそれぞれどのような範囲の支援をしてくれるのかを一覧表にまとめるなどすれば、他機関についての理解が整理される。</p>  |

(2) I - 第2節：アウトリーチに関する情報を、当事者及び保護者へ届けるための工夫

|                |   |
|----------------|---|
| チラシなどの紙媒体      | 当事者が情報にアクセスできる範囲を想定して、コンビニ等のチラシの設置やポスティングをすることもアイデアである。チラシの内容は利用者目線で、各ライフステージに合った支援内容を盛り込んで作成する工夫も大事。 |
| インターネットなどのメディア | 当事者や保護者が検索すると想定されるキーワードを把握し、検索された際にはアウトリーチ支援の情報が表示されるようにするといった工夫もあげられる。                               |
| 能動的な情報発信       | 当事者の会や親の会・自助会的な集会和、講演会的なものに分けられる。   |

(3) I - 第3節：地域住民・地域の関係機関・団体への情報発信

|                | 地域・民間機関への情報発信   |
|----------------|---|
| チラシなどの紙媒体      | 民生委員・児童委員の会議、要対協、地域ネットワーク協議会などに出向き、チラシで説明をする。<br>出前講座などを行う。   |
| インターネットなどのメディア | 事業ごとに分けた HP を作成し、対象を想定した情報発信を行う。<br>クラウドファンディング。  |
| 能動的な情報発信       | ボランティア活動を通して、アウトリーチによる効果を地域の方に理解してもらう。<br>具体的な案件などをきっかけにして、アウトリーチ活動を理解してもらい、連携できる関係を築いていく。<br>(学校・医療機関など) |

※具体的なアウトリーチ件数など実績、支援内容を紹介する。

## Ⅱ. アウトリーチ支援が必要とされる当事者の特性や、見立て・アセスメントの留意点

### (1) Ⅱ - 第1節：アウトリーチにかかる当事者及び保護者の特性

アウトリーチを必要とする困難な状況を抱える当事者とその保護者は、様々な要因で外に出づらく、学校や教育分野の相談機関や福祉、保健分野の公的機関などに繋がりがづらいという特徴を持っている。

その場合、支援者側が当事者側へ赴き、直接的な働きかけ（アウトリーチ）を行っていくことが有効とされている。一方で、当事者には過去に他の相談機関に行き、傷付いた経験や、問題が解決せずに支援者へ不信感を持っている方もいる。

また、アウトリーチは当事者の自宅に訪問することが多く、当事者にとって侵襲性が高い手法である。そのため、アウトリーチを行う際は徹底した事前準備と情報収集を行い、慎重かつ配慮をもって取り組むことが求められる。

当事者は、不登校、ひきこもり、ニート、発達障害といったカテゴリーで語れることが多いが、それぞれには定義が存在する。

#### 〈不登校〉

「何らかの心理的、情緒的、身体的あるいは社会的要因・背景により、登校しない、あるいはしたくてもできない状況にあるため年間30日以上欠席した者のうち、病気や経済的な理由による者を除いたもの。

#### 〈ひきこもり〉

「様々な要因の結果として社会的参加（義務教育を含む就学、非常勤職を含む就労、家庭外での交遊など）を回避し、原則的には6ヶ月以上にわたって概ね家庭にとどまり続けている状態（他者と交わらない形での外出をしてもよい）を指す現象概念である。」

〈ニート〉 (NEET) [not in education employment training]

「15～34 歳までで、学校に通学せず、独身で、収入を伴う仕事に就いていない人」

「15～34 歳までで、仕事に就いておらず、家事も通学もしていない人」

〈発達障害〉

「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥性多動性障害、その他これに類する脳機能の障害であってその症状が通常低年齢において発現するものとして政令で定めるもの」（文部科学省 HP より）

ひきこもりは長期的に外に出られない状態を表すもので、それ自体が病気とはいえない（しかし、診断される前の統合失調症が含まれている可能性がある。）。

発達障害は脳機能の障害で、保護者の育て方に起因するものでない。安易なレッテルを貼らず、まずはそれぞれの定義を理解する必要がある。

また、“ひきこもり” や “ニート” といった言葉のイメージに終始することなく、話のなかから当事者の状態を見極めていくことも大切である。

※各定義の詳細については、各自で確認すること

## （2）Ⅱ - 第2節：当事者や家族への配慮について

当事者や家族には、状況を見極めながら、適切な言葉を用いて、態度に配慮しなければならない。

〈当事者〉

- 当事者の同意があるのかどうか、事前に必ず確認。場合によっては、同意書にサインをしてもらうことも視野に含める。

- 当事者の情報は個人情報でもあるので、誰からどのような情報を得たのか、得られた情報をどのように整理し、誰と共有しているのか、などをきちんと管理すること。

#### 〈保護者〉

- 当事者のことを聞き取る際、これまでの子育ての状況を話してもらうことがよくある。その際、ただ話を聞くのではなく、受容と共感の態度で適度に相づちを打ちながら話を聞くこと。他の支援機関にも相談に行かれる場合は、特に注意深く話を聞くことが大事である。
- 2人で訪問する場合は、あらかじめ役割を決めておくと、支援がスムーズになる。  
(例) アイスブレイク（世間話）、質問役、メモ役、やさしいアドバイスと厳しいアドバイス役など
- 特に配慮が必要なキーワード「生育歴」「子育てを失敗した」「世間体」

#### 〈その他〉

- 当事者と保護者が望む支援の方向が違う場合、間に挟まれないような関係構築への配慮が必要

### (3) II - 第3節：アウトリーチと当事者および保護者の特性

#### 〈特性〉

下記のような特性を踏まえたうえで、インテークをすることが望ましい。

- アウトリーチ相談機関につながりづらい
- 相談歴
- 傷つき
- 不信感

- アウトリーチ侵襲性の高さ
- 配慮が必要

#### 〈インテークとは〉

初めて会った際に、家族などから相談に関わる基礎的な情報の聞き取りの機会を指す。アウトリーチにおいては、家族からの間接情報が中心としてはじまる場合が多い。具体的な聞き取りの項目は以下のとおり。言葉は、前後の文脈で異なる。家族や当事者からの言葉を全体的な文脈の中でとらえる必要があることに留意。

主訴（どのようなことで困っていて、どのような支援を希望しているか）、…ひきこもりの発生状況、きっかけ、当事者の訴え、周囲の対応、現在までの経過 期間、暴力・自傷行為、家族との接触、家族以外の交友関係、病的症状・問題行動、日常生活・興味、相談歴、相談経路、学歴、職歴、生育歴、家族関係、支援に対するリアクション、地域性、家・部屋の様子、本、趣味、経済状況（お仕事はいかがですか？…など、柔らかくきく。家族構成などから推測など。）。

思い切って相談に来たことや、これまでのいきさつをねぎらうこと。また、上記の項目は支援していくうえで必要だが、1回で全て聞き取らなくともよい。ご家族が何を求めて相談に来ているのかに沿って、聞き取ること。また、聞き取られる側の負担も考慮することが大切である。

アウトリーチを導入することのイメージングと、保護者の失敗感に配慮し、共感しながら話を聞けるようにする。そのために必要な情報収集について、具体的な聞き取りの項目は以下のとおり。

ひきこもりの発生状況、NGワード、相談歴の丁寧な聞き取り、当事者の興味関心について（相談の敷居を下げる必要がある）、家族関係（例：父母で意見が一致しているか）、部屋の中のつくり（行った際にどこで話



を聞くのか。外へ出る必要があるのか。)、地域性(狭い村?)、問題行動・精神症状(リスク回避のため)。

一回目に行く前に徹底した事前情報の準備:安全管理(お互いに)。当事者にとってどうすれば一番受け取りやすいのかなど。

#### 〈インテークの配慮事項〉

##### ① 当事者

- ・当事者の同意を得る
- ・当事者の情報は個人情報であることを前提に適正に管理する

##### ② 保護者

- ・質問して聞くことに集中しすぎず、受容と共感の態度と相づちをうまく使い、他の支援機関での相談経験がある場合は、どのような経緯があったのか、特に注意深く
- ・二人で訪問するときは事前に役割分担をする  
(例)アイスブレイク(世間話)、質問役、メモ役、やさしいアドバイスと厳しいアドバイス役など
- ・特に配慮が必要なキーワード 「生育歴」「子育ての失敗」「世間体」

##### ③ その他

- ・当事者と保護者の支援の方向が違う場合、間に挟まれないように気を付ける

#### 〈アセスメントとは〉

アセスメントとは、相談者から聞き取った情報をもとに、当事者の状態、当事者を取りまく環境、ニーズを評価することを指す。このような評価をもとに、どのように関われば当事者の成長につながるか(支援計画)を検討することも、アセスメントの中に含まれる。

#### 〈アセスメントのイメージ〉

アセスメント ⇒ 支援計画 ⇒ 実行 ⇒ モニタリング(支援の効果を把握・観察) ⇒ 再アセスメント・修正した支援計画 ⇒ 実行・・・

当事者に関する情報は流動的、情報のソースは複数ある（見る視点によって異なる質の情報）、当事者も家族も変化する、変化に柔軟に対応するためである。アセスメントにおいてはストレングスにも目を向け、当事者にとって実行可能な提案をしていく配慮が求められる。

また、聞き取った情報を具体的に、確認しやすく、共有しやすいポイントに落とし込むことも重要。

具体的指標に落とし込み、阻害要因、段階を見やすくする・共有しやすくする配慮も大切である。

#### 〈ファーストコンタクトからのアセスメント〉

- ・生活の状況からのアセスメント
- ・情報のソースに気を配る
- ・複数の角度から情報をとる
- ・組織でのアセスメント共有
- ・スーパービジョン（アセスメントの正確性の担保）

#### 〈支援計画〉

訪問の目的を明確にする。漫然と訪問しない。具体的にどうすることが次につながるのかを明確にすることが大事。場合によっては、アウトリーチをしない選択や、リファー（他機関の紹介）も想定する。

#### 〈利用者からの目線〉

支援者もインタークされているアセスメントされている ⇒ 支援者自身のアセスメント、支援機関のアセスメント、自己成長の視点も大切。人間力・人間としての魅力 技術論だけではない部分もある。

### 〈当事者と支援者のマッチング〉

言葉は、前後の文脈で異なる。家族や当事者からの言葉を全体的な文脈の中でとらえ、アセスメントする。

このような、インテーク・アセスメントを通して当事者像が浮かび上がり、「どのような存在であれば、当事者が最も受け取りやすいか」というイメージがかたまってくる。これと並行して、実際にアウトリーチに行く人材についても組織内で、だれがどのように訪問することがベストであるのか、当事者と支援者のマッチングの視点が重要である。

## Ⅲ. アウトリーチにおける留意点や、当事者（及び保護者）とのコミュニケーション

### (1) Ⅲ - 第1節：事前～初回（導入期）における留意点とコミュニケーション（「もう一度、会ってもいいかな」と思わせる初回）

ひきこもらずにいられなかった、さまざまな困難により、当事者の社会への警戒心も強く、家族も対応策がなく、辟易している状態が想定される。家族の不安定な気持ちに寄り添いながらアセスメントを進め、支援者と当事者との1対1の安定的、関係性を構築していくことが、この時期における課題になると考えられる。

### 〈保護者〉

- ・家庭内では当事者に聞かれてもいいやりとりに留める。
- ・なぜアウトリーチが必要か（主訴の確認）
- ・当事者の生活・家族の生活のアセスメントの継続（さらに状況を把握、イメージしていく）
- ・当事者の興味を知る（話題の準備）
- ・親の気持ちをくみとりながら接する。→強いネガティブな反応は回避。（言い回し方、第三者的立場・一般論の活用）
- ・訪問に対しての当事者同意（訪問目的）

- 安易に“待つ”ことを提案するのは逆効果。“やれることをやりながら待つ”という積極的に待つ姿勢。

#### 〈当事者〉

- あくまで当事者のペースで長居しない。
- 非言語コミュニケーション（目線の外し方、合わせ方、部屋を見すぎない、身体的距離）→当事者の負担にならないように。
- 間や沈黙を大切に（気まずさを避ける。）
- 話を広げすぎない程度に興味（ネガティブな内容は避ける）のある話をする。
- 当事者に受け入れてもらえる様なキャラ作りと訪問→どういう役回りで介入するか（ウソをつかない）
- 部屋の状況から当事者の興味関心、性格傾向を探る→コミュニケーションにも活用（あくまで触れても安全なものに留める）

#### 〈支援者（留意点）〉

- 支援者－当事者双方の安全を保障するリスクマネジメント（ex、複数体制でのアウトリーチ、熟練レベルの援助者によるバックアップ etc）
- 焦らない。スモールステップを意識。
- 事前情報との違い（ex、同意されていなかった時の対応など）
- 会えない時の対応（手紙、メールなどの多様なツールの活用）
- 支援の展開→ゴールをイメージ
- だまし、強行は避ける → 受け入れる義務として、原則は当事者の同意をベースにする
- ネガティブな内容はさける→急かさない、押しつけがましくない内容
- 楽しみながらのやりとりを意識→当事者が関心を持てる内容

### （１） Ⅲ - 第２節：支援過程の中期における留意点とコミュニケーション

導入期を経て、支援者と当事者が定期的に会えるようになる。しかし、当事者や保護者の状態には大きな変化は見られない場合が多い。こうした状態から、中期の訪問支援では、支援者と当事者及び保護者の信頼関係を構築し、当事者

の自信回復を経て社会（コミュニティ）と接触できる力を育んでいくことを目的としている。

#### 〈当事者〉

興味関心、主訴に沿った個別対応の中で課題を当事者が取り組みやすい形にするちょっとした工夫が必要。

学習支援：教材のスミに当事者が好きなキャラクターなどの挿し絵を入れる。当事者のやりたいことを目的とし、一緒に実行する過程に当事者の課題や外部の情報を提供。

#### 〈保護者〉

アウトリーチが軌道に乗り始めると、保護者に相談意欲の低下や支援者への依存などが起こる。

定期的な面談の中で、当事者の状態を伝えたり、聞いたりする中で支援計画を見直す。アウトリーチで起こり得る当事者の変化などを伝えて保護者と支援者の間で見通しを共有する。

#### 〈支援者側の留意点〉

第三者が入り、変化を促すことで、当事者を取り巻く環境に変化が現れるため、以下の点に留意する。

- ・スモールステップを常に意識。
- ・アウトリーチを通して当事者の状態に合わせて支援者が関わり方を変化させる。
- ・保護者との協力体制

### （3）Ⅲ - 第3節：支援過程の後期における留意点とコミュニケーション

#### 〈この時期の様子（状態像）〉

当事者が自分の状況を変えたいと思い始める時期。家庭内での人間関係も改善・安定に向かい、支援者との信頼関係もでき、現実と向き合う力もつきはじ

めている。保護者の当事者理解も進んでいる。

#### 〈この時期のゴール（目的）〉

社会の中の自分をイメージし、出来る事に向き合い一歩踏み出す。

#### 〈具体的ななかかわり（当事者）〉

当事者の中で関係の持ち方に変化が起こってくる。自分はどのような人間か、客観的に見ることも可能に。

当事者の希望を聞きつつ、実際に出来そうな場所〈居場所・地域のイベント・関係機関等〉を伝えていく。紹介する場合は、1つだけは避け、同程度のところを複数示し、自分で決めてもらう。これまでの受容・共感的なかかわりに、背中を押す関わりをプラス。

#### 〈具体的ななかかわり（保護者）〉

保護者は、当事者の状態が良くなったのを感じて、次に急ぎたくなりがちになる。当事者を引っぱらないことが大切なことを伝える。次の一歩が見えて来た時こそ、保護者が焦ってしまわないように話す。

#### 〈留意点（支援者）〉

当事者が現実に向き合うことでおこる揺れを充分理解し、変化に対応。

スモールステップで進むこと。支援機関や社会資源については、最新でリアルな情報を得て、当事者が具体的なイメージがわくように工夫して伝える。伝えたいことは明確にし、1度にひとつ。どのように伝わったのか確認することで、誤解を避ける。急ぎすぎない、引っぱらない訪問支援の終了を意識する。