

令和5年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業
「ひきこもり支援における支援者支援の手法に関する調査研究事業」

ひきこもり相談における支援者サポートガイド

令和 6 (2024) 年3月
有限責任監査法人トーマツ

目次

I. はじめに～「ひきこもり相談における支援者サポートガイド」の概要～	1
1. ひきこもり相談に従事する相談員がいきいき、楽しく働くことをめざして	1
2. ひきこもり相談における支援者支援とは～このガイドで大切にしていること～	2
II. 相談員の困難さを知り、それを軽減する取組を知る	4
1. ひきこもり相談に従事する相談員への支援の目的	4
2. ひきこもり相談において相談員が抱える困難さ	4
3. ひきこもり相談における支援者支援に資する取組とは	7
4. ひきこもり相談において支援者支援に資する取組を行うにあたり	7
III. 支援者支援の手法について	9
A. 相談員が独りで抱え込まないために	9
B. 相談員のスキルや知識を高めるために	10
C. 支援方針をすりあわせるために	13
D. 相談員のモチベーションを高めるために	14
E. 相談員同士がつながるために	15
F. 地域の支援力向上のために	16
【全ての手法に共通する、実施において重要なこと】	16
IV. 支援者サポートのためのお役立ちツール	18
1. 「Slack」を用いたオンライン上の相談員同士のネットワーク(令和5年度～)	18
2. 支援者サポートチェックリスト	18

I. はじめに～「ひきこもり相談における支援者サポートガイド」の概要～

1. ひきこもり相談に従事する相談員がいきいき、楽しく働くことをめざして

皆さんは、ひきこもり相談の『要』は何かと聞かれたら、どのようなことを思い浮かべますか？—支援スキル、知識、予算、相談窓口など、いくつかの要素が思い浮かんだかもしれません。

それらはいずれも大切なことで、正解は一つではないと思いますが、この「ひきこもり相談における支援者サポートガイド」では、ひきこもり相談の『要』は相談員と考えます。

人と関わることを仕事にする支援者（相談員）は、支援対象者と向き合いながら丁寧に対応にあたると同時に、葛藤したり、逡巡したりしながら日々の業務をこなしているのが現状ではないでしょうか。特に、ひきこもりの背景にある課題は多様で複合化している場合が多く、「本人に会うことができない」、「本人と家族の要望が異なっている」、「支援しても変化が見られない」といった経験をしている相談員も多いことでしょう。

いつもは人をサポートする側の支援者自身が、自分達へのサポートについてはあまり意識することがないかもしれませんが、ひきこもり相談に従事する支援者が健康に希望をもって働き続けることができるようにすることは、ひきこもり相談の機能を保つ上でも大切なことです。そのため、この「ひきこもり相談における支援者サポートガイド」では、相談員をサポートするための取組、つまり、支援者支援に資する取組や手法に焦点を当てています（なお、ひきこもり状態にある人の家族も支援者に求められるような対応をなされることがあるかもしれませんが、このガイドでは、家族は本人と同じく支援の対象であるとした上で作成しています）。

なお、このガイドは、主に、相談員を管理する立場の方に向けて作成したものです。なぜなら、ひきこもり相談における支援者支援は、「個々の相談員の努力のみを求めるものではなく、組織として対応する必要のあるもの」であるからです。そのため、ひきこもり相談の現場で支援者支援に資する取組を組織的に行う意義や取組の例などをまとめています。

もちろん、管理者が適切に指示を出せばよいというのではなく、個々の相談員のコミットメントも必要不可欠です。管理者と相談員の双方が意見を出し合い、互いを理解し、支援者支援について共に考えたり話し合ったりすることはとても有意義なことです。相談員の方にも読んでいただきたい内容です（巻末には、管理者と相談員が互いに理解を深めることに活用できるツールを収載しています）。

ここまではひきこもり相談にかかわる組織（機関）内部についてのお話ですが、視点を広く地域に移した場合に、都道府県ひきこもり地域支援センターの皆さんにも知っていただきたい内容でもあります。というのも、都道府県ひきこもり地域支援センターは、地域のひきこもり相談の中核を担う

機関であり、市町村の後方支援を行う役割も担います。このガイドでは、その後方支援も支援者支援の一つとして位置づけ、取組や手法を紹介しています。

2. ひきこもり相談における支援者支援とは～このガイドで大切にしていること～

このパートで最初にお伝えしたいのが、このガイドは、「ひきこもり相談のガイド」ではなく、「ひきこもり相談における支援者支援のガイド」であるということです。

支援者支援について考える時、まずは、ひきこもり相談に従事する相談員が日々の相談業務においてどのような困難さを抱えているのかを理解することが大切ですが、「ひきこもり相談における困難さ」と「ひきこもり相談において支援者（相談員）が抱える困難さ」はとても似ていて、表裏一体の関係になっています。そのため、支援者支援について考え始めると、次第に、ひきこもり相談についての考えに行きつきます。

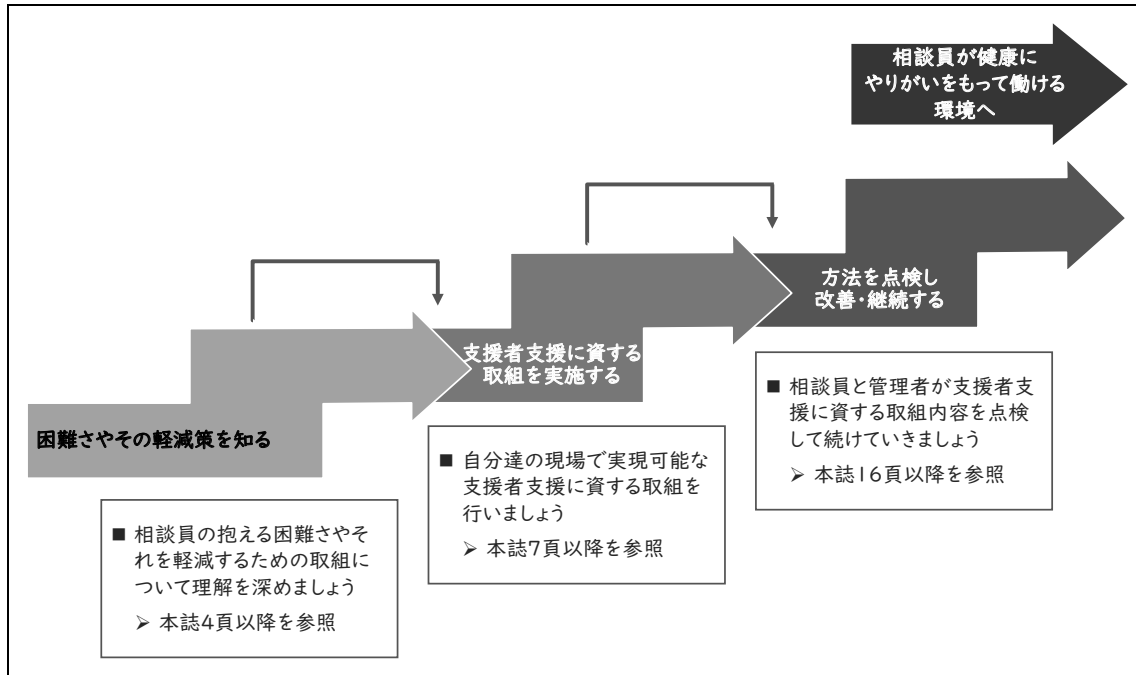
しかし、ひきこもり相談は、その目的や方法、あり方などが多様であり、何か一つの「型」で正解を示すことが困難であることは相談員の皆さんは既にご存じのことと思います。このガイドは、そのことを前提として、ひきこもり相談の多様さ、多様であるが故の捉えどころのなさ・曖昧さに相談員がうまく折り合いをつけ、付き合っていくことを大切にしています。

また、上でも述べたように、このガイドでは、個々の相談員の個人的な努力のみを求めるのではなく、相談員が安心・安全な組織環境の中で、思う存分、自分達の強みを生かした支援を行うことのできる環境づくりや体制づくりを重要な軸の一つとしています。

このガイドでは、ひきこもり相談における支援者支援を次の3つのステップに分けて考えます。

ステップ1	ひきこもり相談に従事する支援者（相談員）が抱える困難さやそれを軽減するための取組について知り、理解を深める
ステップ2	自分達の現場で実現可能な支援者支援に資する取組を実施する
ステップ3	支援者支援に資する取組を実施し、管理者と相談員の双方が内容を点検して継続する

図表 1 ひきこもり相談における支援者支援の3つのステップ



II. 相談員の困難さを知り、それを軽減する取組を知る

1. ひきこもり相談に従事する相談員への支援の目的

相談員はひきこもりの状態にある人の支援の『要』です。このガイドは、日々、困難に立ち向かいながら業務を行う相談員が、健康に、希望をもって働き続けることができるようにすることを目的として、支援者支援を行うためのものです。

より具体的には、次の6つの目標にわけて考えていきます。

- A. 相談員が独りで抱え込まないために
- B. 相談員のスキルや知識を高めるために
- C. 相談員同士で支援方針をすりあわせるために
- D. 相談員のモチベーションを高めるために
- E. 相談員同士がつながるために
- F. 地域の支援力を向上させるために

2. ひきこもり相談において相談員が抱える困難さ

ひきこもり相談において相談員が抱える困難さはさまざまな側面があります。ここでは、これまでの調査から見出された、支援に従事する相談員が抱える16の困難さについて説明します。

まずは、「(1) 職場」に関する困難さで、次のようなものが考えられます：

①	物理的な職場環境に係るもの	騒音、照明、広さ、個室や個人のスペース・機材が整っていないなどの問題
---	---------------	------------------------------------

これは、何か継続的な取組を要するものではなく、スペースを整えたり、必要な機材をそろえたりして解決することが考えられるものであるため、このガイドでの詳説は省きます。

次に、「(2) 職務・職責」に関する困難さで、次のようなものが考えられます：

②	役割上の葛藤、不明確さによるもの	対象者と直接コミュニケーションをとりにくく、仕事上の役割があいまいであること、援助者としての規範意識や使命感にとられることなどの問題
③	仕事の量的な負荷と変動に係るもの	仕事の量が多いこと、仕事の内容がよく変わるなどによる問題
④	仕事の要求や難易度に係るもの	仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題

⑤	仕事の中で受ける心的外傷に係るもの	対象者とのかかわりの中でショックを受ける、恐い思いをする、思い悩む、緊張が続くなどの問題
⑥	仕事における技術活用に係るもの	自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、持つべき技術や知識などがあいまいであるなどの問題
⑦	心理的な職場環境に係るもの	失敗や途中での方針変更も許される、自分の意見を言えるなど、安心して業務に取り組める場の状況や雰囲気などが欠如しているなどの問題
⑧	仕事のコントロールに係るもの	仕事の内容、時間、予定、手順を自分で決められないなどの問題

これらは、「A.相談員が独りで抱え込まない」ための工夫や「B.相談員のスキルや知識を高める」ための工夫、「D.相談員のモチベーションを高める」ための工夫といったものにより、軽減されることが考えられます。

3つ目として、「(3)人間関係」に関する困難さで、次のようなものが考えられます：

⑨	人間関係、対人関係に係るもの	職場内での意見の相違や対立、支援対象者や対象家族との接点や意見の相違や対立、連携先機関担当者との意見の相違や対立など対人関係に関する問題
---	----------------	--

これは、職場に関することでもあり、職務に関することでもありますが、支援において生じる“人間関係”に関するものと整理します。「A.相談員が独りで抱え込まない」ための工夫や「B.相談員のスキルや知識を高める」ための工夫はもちろんのこと、「C.(組織の内外を問わず相談員の間で)支援方針をすりあわせる」ための工夫や「E.相談員同士がつながる」ための工夫、「F.地域の支援力を向上させる」ための工夫により、軽減されることが考えられます。

4つ目として、「(4)働き方」に関する困難さで、次のようなものが考えられます。

⑩	ワーク・ライフ・バランスに係るもの	仕事の内容や働き方が自分の生活に好ましくない影響を及ぼすなどの問題
---	-------------------	-----------------------------------

これは、主に「A.相談員が独りで抱え込まない」ための工夫により、軽減されることが考えられます。

5つ目として、「(5)キャリアの開発ややりがい」に関する困難さで、次のようなものが考えられます。

⑪	仕事の将来性に関する不安に係るもの	支援者としてのキャリア形成における方針や目標が明確でない、仕事不安定で将来の見込みがないなどの問題
⑫	仕事を行う上で得られる資源に係るもの	仕事内容のフィードバックや振り返り、上位者によるコーチング、正当な評価、研修などスキル向上やキャリア開発の機会がないなどの問題

⑬	仕事のやりがいに係るもの	仕事を通して達成感や満足感、自己を評価する気持ちなどが得られにくいなどの問題
---	--------------	--

これらは、「D.相談員のモチベーションを高める」ための工夫はもちろんのこと、「A.相談員が独りで抱え込まない」ための工夫や「B.相談員のスキルや知識を高める」ための工夫、「C.(組織の内外を問わず相談員の間で)支援方針をすりあわせる」ための工夫といったものにより、軽減されることが考えられます。ただし、仕事のやりがいに関する困難さは、ひきこもり相談における支援そのものが困難である結果として生じるものであり、また、ひきこもり支援そのものが困難となる原因でもあります。このように、円環的な(お互いがお互いに影響しあっているような)関係にあるということに留意するとよいでしょう。

最後に、「(6)ひきこもり状態にある人の支援制度や組織システム」に関する困難さで、次のようなものが考えられます。

⑭	支援そのものが持つ難しさや大変さ
⑮	相談員の雇用の不安定さ
⑯	支援業務に関する社会や組織内の理解や関心の低さ

これらは、社会全体としての変化が求められるものであり、組織としての取組のみで軽減させることが困難なものです。このガイドでは、ここまで説明した13の困難さのベースにあるものとして整理します。

3. ひきこもり相談における支援者支援に資する取組とは

次に、ひきこもり相談において相談員が抱える困難さを軽減するための方法を説明します。

この取組について理解する上で重要な点は、どの方法も必ず一つだけの目標に対応しているものではない、ということです。それぞれの現場の状況に応じて、様々な目標（相談員が独りで抱え込まないようにする／相談員のスキルや知識を高める／相談員同士で支援方針をすりあわせる／相談員のモチベーションを高める／相談員同士がつながる／地域の支援力を向上させる など）のもとに行うことができます。

また、実施にあたっては、自分達自身で行う場合と、外部のリソース（専門家の協力や研修の機会など）を活用しながら行う場合とがあります。

体制・環境づくりに関する取組	(手法例) 相談しやすい職場環境づくり ケースを複数人で対応する体制 進行管理上の工夫 支援者間での密な情報共有 相談支援に関するコンサルテーションを受けること 等
仕組みづくりに関する取組	(手法例) 研修 ケース検討会 スーパービジョン ネットワーク会議・連絡協議会 等

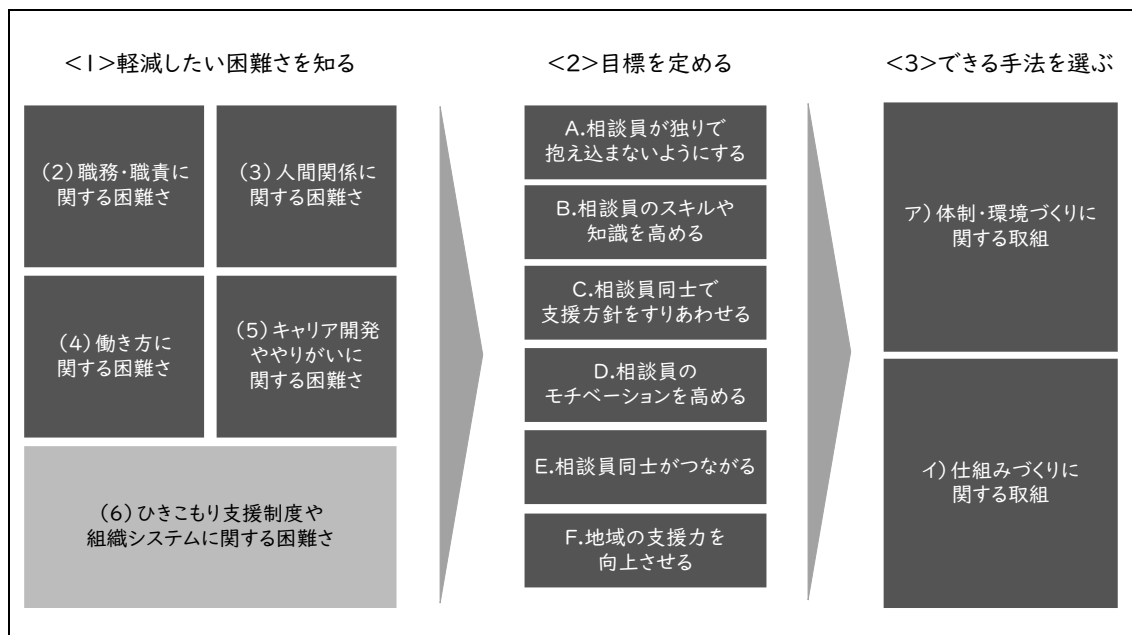
本事業の調査結果や令和4年度事業¹の調査結果をもとに作成しています。

4. ひきこもり相談において支援者支援に資する取組を行うにあたり

ひきこもり相談に従事する相談員への支援を検討する際には、まずは解消もしくは軽減すべき困難さは何かを知ることから始めましょう。次に、その困難さを軽減するための目標を定めましょう。その上で、現在の状況からどのような取組が必要であり、実行可能な手法は何かを検討し、取り組む方法を決めましょう。

¹ 令和4年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業「ひきこもり支援における支援者支援のあり方に関する調査研究事業」有限責任監査法人トーマツ

図表 2 支援者支援に資する取組を行うにあたり最初に行う3つのこと



Ⅲ. 支援者支援の手法について

ここでは、支援者支援の目標別に、活用できる手法の例やそのポイントを説明します²。

A. 相談員が独りで抱え込まないために

【手法の例】

相談員全員が集まり話し合うための全体会議、朝会（朝礼）と日々のケース会議、lonl（ワン・オン・ワン：上司と部下が1対1で定期的に行うミーティング）などの手法があります。

【ポイント】

- 日々、もしくは定期的に相談員が話し合う機会をつくることで、心理的安全性が高まるのが期待されます。そのような場においては、支援者が認め合い、支えあう視点が大切です。
 - 例えば、その日あったことを吐き出す時間を設けている所もあります。その時間帯には、決して話していることを否定せずに傾聴し、気持ちを吐露してもらうよう工夫されています。相談員が自分の相談対応が本当によかったのか悩む場合があっても、そうすることで、相談員がモヤモヤした気持ちを家まで持ちかえらずに済むことが考えられます。
- 相談員が支援について迷う時に共有できる場となります。
 - 相談員の話に関係者全員が一度受け止め、一人ではなく組織・チームとして対応することとなります。
- それぞれの支援者の異なるものの見方や考えを出し合えることは大事なことです。コンセンサスを得るのは難しい場合があっても、まずはお互いの考え方が違うということを認め合い、対話を続けていくことに意味があるのです。

「A.相談員が独りで抱え込まないために」用いる手法例

取組名称	取組内容	ひきこもり地域支援センター所在地
【心理的安全性を確保するための月1回の全体会議】	日々の相談員の困りごとについて話しあう全体会議を行っている。その他にも、相談時間終了後にその日あったことを吐き出す時間帯を設けている。	東京都
【毎日の朝会】	毎日、始業時間である10時から30分程度で情報共有をしている。	栃木県
【日々行われるケース検討会議】	午前中に相談員が相談者の状況を話し、副センター長や相談員と対応を協議している。上記の朝会がそのまま検討会議になることも多々ある。	栃木県
【月1回のlonl】	社全体の取組として、「lonl」を全ての部署において実施している。月に1回、30分～1時間程度、相談支援員と上長である責任者とで行う面談の機会を設けている。	江戸川区

² 当事業のアンケート調査やヒアリング調査において把握した支援者支援に資する取組の内容を参考にしながら、当事業に設置した有識者委員会委員からの助言・指導を受けてとりまとめました。

B. 相談員のスキルや知識を高めるために

【手法の例】

日常的に行う上司や同僚との相談、相談員全員が集まる場づくり、所内でのスーパービジョン、新規ケース報告会、事例検討会 などの手法があります。

【ポイント】

- 日常的に上司や同僚とディスカッションをしたりスーパーバイズを受けたりする機会があれば、支援のスキルや知識を高めることにつながります。
- スキルや知識を高めることを目的とした取組であっても、仲間や上司とケースを共有することや、研修の講師側となり自身の強みを発揮する場ができることで、相談員が独りで抱え込まず安心して業務を行ったりやりがいにつながったりすることが期待されます。
- 研修に関しては、ひきこもりの状況にある本人や家族の語りを聞く機会が支援者の支えになることもよくあります。このことに関しても、やはり、単にスキルや知識を高めるということだけではなく、支援者のサポートにつながるような手立ての一つとして、当事者の話を聞く機会を活用することが考えられます。
- 批判ばかりで参加者（発表者）がまるで“針の筵”に座らされたような思いをすることがないように、安心して参加できるような環境づくりを行うことが大切です。
- 新規ケースの報告会において、自機関の職員以外にも、協働してひきこもり相談を行う他機関のメンバーが参加できるよう工夫している所もあります。

「B.相談員のスキルや知識を高めるために」用いる手法例

取組名称	取組内容	ひきこもり地域支援センター所在地
【日常的に行う上司や同僚との相談】	新規ケースは、その都度ディスカッションして方向性を確認する。継続ケースも、ケース回覧時に助言メモを貼付し、随時ディスカッションを行い、多職種で支援を検討している。	岩手県
【相談員全員が集まる場づくり】	年に2回、相談員全員が集まり、働き方や困りごと、相談業務全体などについて共有し意見交換を行う場を設けている。回によっては、勉強会やケース検討を行うこともある。	奈良県
【所内でのスーパービジョン】	月1回、所長を交えてスーパービジョンを行っている。相談員それぞれの支援での見立てや方針検討、悩みなどを相談しながらしっかりと共有していく目的で実施している。	高知県
【新規ケース報告会】	毎週火曜日の午前に行われる課内会議において新規ケース報告会の時間を設け、ひきこもりも含むすべての新規ケースを報告している。	浜松市
【事例検討会】	毎週火曜日の午前に行われる課内会議において事例検討会の時間を設け、相談員が支援に困難を感じているケースの検討を行う。	浜松市
【ミニ研修ウィーク】	職員の強みを生かしたテーマで、1週間、自分たちで短時間の研修を行う。	東京都

【安心して参加できるような環境づくりに役立つ考え方の例】

安全・安心な環境を作るために、次のような方法が参考になります。

- ワールドカフェ³:参加者が自分たちにとって重要な疑問や問題について話し合い、知恵を出し合って、現状を改善するための方法を探ることを目的として行われるものです。具体的には以下の手順で実施します。
 - ① 参加者に集まってもらう理由と、その集まりで何を徳たいか(達成したいか)を考える。
 - ② 話しやすい雰囲気のところを確保する。
 - ③ 参加者に集まってもらい、この集まりで話し合うこと(参加者にとって重要な疑問や問題)を決める。1つのテーブルには4人(最大でも5人)の参加者を配置する。話し合う際はメモを取ったり、絵を描いたりするよう参加者に勧める。1回の話し合いの時間は約20分。約20分が経過したら、各テーブルで1名テーブル・ホストを決め、その人には元のテーブルに残ってもらい、そのほかの参加者には違うテーブルに移動してもらう。このようにして、前回とは異なるメンバーで話し合いを行なう(同じ疑問や問題について話し合ってもよく、それまでの話し合いの結果を深めるための議論をしてもよい)。参加者が最初のテーブルに戻るまでこれを続ける。
 - ④ 参加者全員で、今回の集まりで得られた考えなどを共有する(ワールドカフェではこれを「収穫」と呼ぶ)。
- PCAGIP法(Person Centered Approach Group Incident Process)⁴:「事例提供者が簡単な事例資料を提供し、ファシリテーターと参加者が安全な雰囲気の中で、その相互作用を通じて参加者の力を最大限に引き出し、参加者の知恵と経験から事例提供者に役立つ新しい取り組みの方向や具体策のヒントを見出していくプロセスをともにするグループ体験」と定義されています。具体的には次のように実施します。
 - ① グループは事例提供者、ファシリテーター、記録者2名、メンバー8名程度。会場には情報を可視化・共有するための黒板(ホワイトボード)2枚を用意し、参加者全員が黒板(ホワイトボード)が見えるように円陣の形で座る。
 - ② **第1ラウンド** 事例提供者が事例提供の目的や困っていること、どうしたいかを簡単に述べ、参加者が事例提供者に質問をする(順番を決めて1人ずつ発言する)。事例提供者

³ The World Café Community Foundation. (2015). *A Quick Reference Guide for Hosting World Café*. <https://www.theworldcafe.com/wp-content/uploads/2015/07/Cafe-To-Go-Revised.pdf>

⁴ 村山正治, 中田行重. (2012). 『新しい事例検討法 PCAGIP 入門: パーソン・センタード・アプローチの視点から』, 創元社.

と参加者のやり取りは記録者が黒板（ホワイトボード）に記載する。ファシリテーターは、きりのよいところで黒板（ホワイトボード）の状況を整理する。

③ **第2ラウンド** 情報の整理にともなって、深い質問や事例提供者に関する個人的質問などが生じるが、ファシリテーターは多様な見方が出るように自由な雰囲気を作ることを心がける。50分程度で事例提供者と事例をめぐる状況の全体像が出てくることが多いため、この全体像を整理し、参加者に伝える。

④ 全体像を全員で共有し、参加者に感想を述べてもらう。また、事例提供者には PCAGIP の体験の感想を述べてもらう。

また、ひきこもり相談において相談員が直面する可能性のある困難さに対処するために、次のような概念を知っておくことも有意義と考えられます。

- **トラウマインフォームドケア**⁵⁶: ストレングスの考え方にもとづいた支援アプローチのひとつ。トラウマが人に与える影響を理解し、その影響を考慮するという（支援提供側の）意識が根底にある。支援を提供する人とトラウマを抱える人双方の身体的、心理的、情緒的な安全性を確保すること、また、トラウマを抱える人が、自分で自分の人生を作り上げることができるという感覚と力（ちから）を取り戻すことを重視するアプローチである。トラウマインフォームドケアにおいては、支援提供制度や支援提供の方法などによってトラウマを抱える人が再び心に傷を負う可能性があることに留意し、そういった事態が起こることを避ける必要がある。トラウマインフォームドケアでは、支援計画、実施、評価に支援利用者が関わるのが重要とされている。
- **ネガティブケイパビリティ**⁷: 「事実や論理をむやみに追い求めようとせず、不確実なものごと、わからないこと、疑問に思うものごとの中にいることができる能力」。元々は詩人のジョン・キーツによる造語だが、精神分析やビジネスなど芸術以外の分野においても有用な概念として用いられてきた。ソーシャルワークにおいてもネガティブケイパビリティの重要性が指摘されている。支援においては、支援提供者は支援利用者や家族の事情について全てを

⁵ Substance Abuse and Mental Health Services Administration. (2014). *Trauma-Informed Care in Behavioral Health Services*. Treatment Improvement Protocol (TIP) Series 57. HHS Publication No. (SMA) 13-480 I. Rockville, MD: Substance Abuse and Mental Health Services Administration. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK207201/pdf/Bookshelf_NBK207201.pdf

⁶ Hopper, E. K., Bassuk, E. L., & Olivet, J. (2010). Shelter from the storm: Trauma-informed care in homelessness services settings. *The Open Health Services and Policy Journal*, 3, 80-100. <https://benthamopen.com/contents/pdf/TOHSPJ/TOHSPJ-3-80.pdf>

⁷ Cornish, S. (2011). Negative capability and social work: insights from Keats, Bion and business. *Journal of Social Work Practice*, 25, 135-148. <https://doi.org/10.1080/02650533.2011.554974>

把握できるわけではなく、断片的な情報から事情を理解しなければならない上に、こういった事情は変化しうるものである。そのため、ソーシャルワークでは支援利用者や家族に関する「わからなさ」がつきものだが、この「わからなさ」に支援提供者がネガティブケイパビリティを用いて対処すれば、支援提供者自身の忍耐力や健康につながるだけでなく、現実の様々な側面を考慮し、支援利用者の視点からものごとを見ることにもつながり、より良い支援を提供することができる。

C. 支援方針をすりあわせるために

【手法の例】

ひきこもり相談チームでのケース検討会や、多機関でのケース検討会などの手法があります。

【ポイント】

- 異なる機関やチームが協働して支援を行う場合には、相手を尊重して理解しようとする姿勢が重要となります。
- その上で、定期的に顔を合わせてコミュニケーションを取ることで、互いの理解が深まることが考えられます。
- これまで関わる機会の少なかった機関と協働する場合、最初はスムーズに行かないことがあるかもしれません。しかし、一人（一つの機関）だけで支援を行うのではなく、それぞれの強みを生かしながら複数（複数の機関）で支援することで、より対象者にあった支援が行える場合も多いです。そのことを共通認識として持つことができれば、他機関（多機関）と連携した支援がさらに進むことが考えられます。

「C. 支援方針のすり合わせのために」用いる手法例

取組名称	取組内容	ひきこもり地域支援センター所在地
【毎週の検討会】	毎週木曜日に必ず検討会を実施している。検討会では前週に受けた新規案件、世帯や支援の状況に変化があった継続案件、今後の支援について相談したい案件等について、ひきこもり支援を行うメルクマールせたがや(子ども・若者総合相談センター)とぶらっとホーム世田谷(生活困窮者自立相談支援センター)、区の所管課(生活福祉課)の職員といった関係者全員(計12~13名)で検討を行う。	世田谷区
【個別ケース検討会議】	個別にケースを検討するための会議。ケースの中には重層的支援となるケースもあるため、多機関で集まりケースの方向性を一緒に決めていく。	世田谷区

D. 相談員のモチベーションを高めるために

【手法の例】

lonl といった個別の会議や、相談員全員が集まり話し合う場づくり、研修会への参加支援などの手法があります。

【ポイント】

- 相談員と個別に持つ会議では、相談員と話し合いながら目標設定をしたり、立てた目標にどのくらい到達できたかを確認したりしながら、相談員のモチベーションを高める場としても活用ができます。
- 相談員全員が集まるなどしてチームとして話し合う機会の場合であっても、より働きやすい職場を作るための話し合いを行い、それが実現されることで、モチベーションが高まることも期待されます。
- 研修会は、知識やスキルを高めることはもちろんですが、それらが高まったことにより自己効力感が高まったり、研修の場で出会った仲間とのネットワークが生じたりして、相談員のモチベーションを高めることの一助となります。

「D.相談員のモチベーションを高めるために」用いる手法例

取組名称	取組内容	ひきこもり地域支援センター所在地
(再)【月1回のlonl】 【新任者向けの社内研修】	運営事業所全体の取組として、「lonl」を全ての部署において実施している。月に1回、30分～1時間程度、相談支援員と上長である責任者とで行う面談の機会を設けている。その他に「新任者向けの内部研修」を行っており、対人援助の姿勢やテクニック、ひきこもりに関する専門知識を含めている。	江戸川区
(再)【相談員全員が集まる場づくり】	年に2回、相談員全員が集まり、働き方や困りごと、相談業務全体などについて共有し意見交換を行う場を設けている。回によっては、勉強会やケース検討を行うこともある。	奈良県
【研修会への参加支援】	相談員が研修に参加できるよう支援。旅費と参加費、必要な場合は宿泊費を補助している。	奈良県

E. 相談員同士がつながるために

【手法の例】

ネットワーク作りのための会議などの手法がある。

【ポイント】

- ネットワーク作りのための会議にはさまざまな開催方法がありますが、中には気負わず話ができるカフェ形式で実施している所もあります。
 - 参加者が楽しいと感じることと同時に、企画者・実施者も楽しいと感じる工夫があると有意義です。
- 関係機関によっては就業時間内に開催される会議への参加が難しい場合もあります。例えば、夜間の開催やランチタイムの開催など、終業時間帯を外した時間帯に実施することも考えられます。

「E.相談員がつながるため」に用いる手法例

取組名称	取組内容	ひきこもり地域支援センター所在地
【ネットワーク作りのための会議】	ひきこもりに関する支援者のネットワーク作りとして、年2～3回程度会議を実施している。昨年度からは支援者カフェを開催。	浜松市

F. 地域の支援力向上のために

【手法の例】

市町村訪問支援事業、専門職によるケースカンファレンス、都道府県下の全市町村へのヒアリングなどの手法があります。

【ポイント】

- 市町村の相談窓口の状況や抱える課題について知ることが重要です。
- さらに、実際にヒアリングなどで足を運び、顔の見える関係をつくることで、一人(一つの機関)で悩みや負担、問題を抱えてしまうといった事態が避けられることも期待されます。

「F. 地域の支援力向上のために」用いる手法例

取組名称	取組内容	ひきこもり地域支援センター所在地
【市町村訪問支援事業】	年1回、希望調査を行い、電話やメールで市町村のニーズを整理しながら、住民向け講演会/支援者研修/事例検討会/連絡会議/体制づくり等について、企画への助言/講師派遣/助言者として参画などを行っている。	岩手県
【専門職を配置した隔月のケースカンファレンス】	区市町村への後方支援という形で困難ケースのケースカンファレンスを実施。	東京都
【県下の全市町村へのヒアリング】	各地のひきこもり相談の状況を知るため、センター職員4人で、県内の全34市町村を訪問した。当県は東西に広く遠い地域もあるので、全市町村を訪問するには2か月程度の日数を要した。	高知県
【地域の支援者に向けた人材養成研修・ひきこもり支援者連絡会議】	県内を中央・東・西の3つの地域に分けて、地域の支援者に向けたセンター主催の「人材養成研修」、「ひきこもり支援者連絡会議」を行っている。センターが、県内10数カ所の市町村や若者サポートステーション等に出向いて、定期的・継続的にひきこもりケース会議を実施している。	高知県

【全ての手法に共通する、実施において重要なこと】

(予算のこと、取組の評価のこと)

- 研修の開催や外部研修への参加支援、スーパーバイザーの招聘などは、支援を行うために必要な取組であるという認識を持ちながら、予算をしっかりと確保できるようにするとよいでしょう。
- ひきこもり相談事業を外部に委託する場合においても、委託先が相談員に対して支援者支援に資する取組を行うことができるように、委託する事業の仕様書に支援者支援のエッセンスを

盛り込むことが大切です。

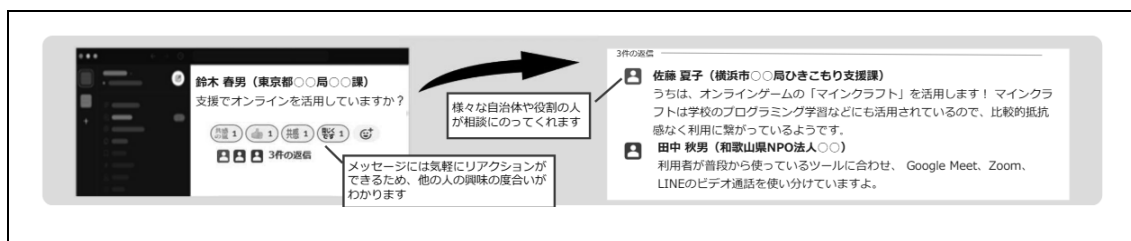
- 取組がどのように効果があったのかを確認する手立てとして、例えば、研修を行う場合には参加者にアンケートを取るといった方法があるでしょう。また、相談員に直接、どのようなポジティブな変化があったのかを尋ねてみるのもよいでしょう。

IV. 支援者サポートのためのお役立ちツール

最後に支援者サポートのために有効なツールを紹介します。いずれも支援者サポートに直ちに効果をもたらすものではないかもしれませんが、支援者サポートを進めていくために役立つひとつのツールとして有効活用いただければと思います。

1. 「Slack」を用いたオンライン上の相談員同士のネットワーク(令和5年度～)

厚生労働省は、全国のひきこもり支援従事者同士が、気軽にひきこもり支援の有用な情報交換ができ、ノウハウ、経験談を蓄積、検索ができる、ひきこもり支援者のためのコミュニケーションの場として Slack(オンライン)上に「ひきこもり支援コミュニティ」を設けています。



ひきこもり支援コミュニティでは、支援者の皆様にご覧になりたい情報をお知らせするチャンネルや、お互いの悩みを相談しあうチャンネル等、様々なチャンネルを作成し、相談支援従事者のコミュニケーションの促進を図っています。

この取組に参加したい場合には、厚生労働省社会・援護局地域福祉課(03-5253-1111 内線 2218)までお問い合わせください。

2. 支援者サポートチェックリスト

支援者支援に資する取組を行うにあたりチェックするとよい事項を次ページに整理しました。

相談員を管理する立場の方が支援者支援の取組の実施を検討する際に活用いただくのみならず、相談員と管理者の間でこのチェックリストを用いながら対話を行い、互いの認識を確認していただくことにも活用ください。

支援者サポートチェックリスト

チェックポイント1: 軽減したい困難さを知ろう(あてはまるものにチェック)

(2) 職務・職責に関する困難さ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ② 役割上の葛藤、不明確さ | <input type="checkbox"/> ③ 仕事の量的な負荷と変動に係るもの |
| <input type="checkbox"/> ④ 仕事の要求や難易度に係るもの | <input type="checkbox"/> ⑤ 仕事の中で受ける心的外傷に係るもの |
| <input type="checkbox"/> ⑥ 仕事における技術活用に係るもの | <input type="checkbox"/> ⑦ 心理的な職場環境に係るもの |
| <input type="checkbox"/> ⑧ 仕事のコントロールに係るもの | |

(3) 人間関係に関する困難さ

- ⑨ 人間関係、対人関係に係るもの

(4) 働き方に関する困難さ

- ⑩ ワーク・ライフ・バランスに係るもの

(5) キャリア開発ややりがいに関する困難さ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ⑪ 仕事の将来性に関する不安に係るもの | <input type="checkbox"/> ⑫ 仕事を行う上で得られる資源に係るもの |
| <input type="checkbox"/> ⑬ 仕事のやりがいに係るもの | |

チェックポイント2: 目標を定めよう(あてはまるものにチェック)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> A. 相談員が独りで抱え込まないようにする | <input type="checkbox"/> B. 相談員のスキルや知識を高める |
| <input type="checkbox"/> C. 相談員同士で支援方針をすりあわせる | <input type="checkbox"/> D. 相談員のモチベーションを高める |
| <input type="checkbox"/> E. 相談員同士がつながる | <input type="checkbox"/> F. 地域の支援力を向上させる |

チェックポイント3: できる手法を選ぼう(あてはまるものにチェック)

ア) 体制・環境づくりに関する取組

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 相談しやすい職場環境づくり | <input type="checkbox"/> ケースを複数人で対応する体制 |
| <input type="checkbox"/> 進行管理上の工夫 | <input type="checkbox"/> 支援者間での密な情報共有 |
| <input type="checkbox"/> 相談支援に関するコンサルテーションを受けること | |

イ) 仕組みづくりに関する取組

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 研修 | <input type="checkbox"/> 自機関での会議 | <input type="checkbox"/> 他機関との会議 |
| <input type="checkbox"/> ケース検討会 | <input type="checkbox"/> スーパービジョン | <input type="checkbox"/> ネットワーク会議 |
| <input type="checkbox"/> 市町村支援事業 | <input type="checkbox"/> 希望調査 | <input type="checkbox"/> ヒアリング |

取組の準備のためのチェックポイント(検討済みのものにチェック)

(実施体制)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 内部職員で実施する | <input type="checkbox"/> 外部専門家に依頼し実施する |
| —— 外部専門家に依頼し実施する場合 | |
| <input type="checkbox"/> 依頼先(機関や具体的な専門家)の検討 | |

(参加者)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> どの範囲まで参加を求めるか | <input type="checkbox"/> 最も参加者が得られやすい日程はいつか |
|--|---|

(周知)

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 周知・広報の方法 | <input type="checkbox"/> 周知・広報の依頼先 |
|-----------------------------------|------------------------------------|

(予算)

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 取組のための予算を確保している | <input type="checkbox"/> 予算をかけずに実施できる |
|--|---------------------------------------|

(評価)

- 取組の効果を確認する方法の検討