

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

報告書

令和6（2024）年3月

有限責任監査法人トーマツ

## 目次

第1章	調査研究の事業概要.....	1
1	調査研究の背景と目的.....	1
2	実施内容.....	1
第2章	検討委員会の開催.....	3
1	検討委員会.....	3
(1)	検討委員会設置の目的と委員構成.....	3
(2)	検討委員会の開催概要.....	3
第3章	情報収集（文献調査）.....	5
1	情報収集概要.....	5
(1)	目的.....	5
(2)	方法.....	5
(3)	調査の実施時期.....	5
(4)	調査内容.....	5
2	結果.....	6
3	文献調査結果から得られた示唆.....	10
第4章	アンケート調査.....	11
1	アンケート調査概要.....	11
(1)	目的.....	11
(2)	方法.....	11
(3)	対象.....	11
(4)	調査の実施時期.....	11
(5)	調査内容.....	12
(6)	回収結果.....	13
2	アンケート調査結果.....	14
(1)	ひきこもり地域支援センターにおける支援者支援に資する取組について.....	15
(2)	ひきこもり地域支援センターにおける支援者支援に資する取組として今後行いたいものについて.....	31
(3)	所管する市区町村におけるひきこもり相談窓口における支援者支援に資する取組について.....	34
(4)	所管する市区町村におけるひきこもり地域支援センターにおける支援者支援に資する取組として今後行いたいものについて.....	52
(5)	研修や事例検討会、スーパービジョンの講師・スーパーバイザーについて.....	54
3	アンケート調査結果から得られた示唆.....	59
第5章	ヒアリング調査.....	60
1	ヒアリング調査概要.....	60
(1)	目的.....	60
(2)	方法.....	60
(3)	対象.....	60
(4)	調査の実施時期.....	60
(5)	ヒアリング調査項目.....	60

2	ヒアリング調査結果.....	61
(1)	岩手県精神保健福祉センター.....	62
(2)	高知県ひきこもり地域支援センター.....	63
(3)	東京都ひきこもりサポートネット.....	68
(4)	栃木県子ども若者・ひきこもり総合相談センター（ポラリスとちぎ） .....	74
(5)	奈良県ひきこもり地域支援センター.....	79
(6)	浜松市ひきこもり地域支援センター.....	84
(7)	江戸川区福祉部生活援護第一課ひきこもり相談窓口.....	88
(8)	世田谷区ひきこもり相談窓口「リンク」.....	92
3	ヒアリング調査結果から得られた示唆.....	99
第6章	総合考察.....	100
第7章	資料編.....	102
1.	アンケート調査票	
2.	アンケート調査集計表	
3.	「ひきこもり相談における支援者サポートガイド」	

## 第1章 調査研究の事業概要

### 1 調査研究の背景と目的

ひきこもり支援の対象者の抱える課題は複雑・複合化していることが先行研究等において明らかになっており、それに伴い、ひきこもり相談に従事する支援者は、長期的な視点での支援が求められている。一方、支援の長期化により、支援者自身が疲弊し、大きなダメージを受けるといった課題もある。

また、より住民に身近なところで相談ができ、支援が受けられる環境づくりを目指して、市町村において「ひきこもり地域支援センター」の設置やひきこもり相談窓口の明確化、市町村プラットフォームの設置が図られており、市町村におけるひきこもり支援の拡充を効果的に進めることを考えても、ひきこもり相談に従事する支援者自身を支援する仕組みづくりが必要不可欠である。

ひきこもり支援の拡充を後押しすることを目指し、令和4年度には、「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」<sup>1</sup>において、他分野の取組も参考にしながら、ひきこもり支援分野における「支援者支援のあり方」として、①ひきこもり支援業務において支援者が抱える困難さ（ストレス要因等）、②ひきこもり支援担当者への支援として行うことが有意義である取組をとりまとめた。その中で、「政策と実践の方向性が一致しない場合に失望感が蔓延し現場は疲弊するといった点、また、支援者の雇用や生活の不安定さが基幹的なものとしてあるといった点から、個人の行動変容を促すといったミクロの視点のみではなく、体制や環境、仕組みを変えろといったマクロ視点も持ってアプローチしていくことが重要である」との示唆が得られている。

令和4年度の調査結果を踏まえ、本調査研究事業においては、既に一部の自治体、ひきこもり地域支援センター等において実施されている支援者支援の取組例について調査をする。その結果を踏まえて、「支援者を支援するための有効な手法や具体的な手順等」についてとりまとめたガイドブックを作成し、ひきこもり支援現場の充実・強化を後押しすることを目指す。

### 2 実施内容

本事業においては、①検討委員会の設置・開催、②情報収集（文献調査）、③アンケート調査、④ヒアリング調査、⑤ガイドブックの作成、⑥報告書の作成といった6つの活動を行った。以下、番号順に活動を説明する。

#### ① 検討委員会の設置・開催

本事業の客観性を確保し、支援の現場に則した内容の成果物を作成することを目的とし、ひきこもり支援や対人援助者支援についての知見を有する医学・福祉・看護領域の学識経験者や自治体職員等の有識者6名で構成した検討委員会を設置した。検討委員会は計4回開催し、アンケート調査の調査項目や集計結果、ヒアリング調査のための候補先の選定や調査項目、ガイドブックの構成・内容、報告書の内容等について議論・検討

---

<sup>1</sup> 厚生労働省令和4年度社会福祉推進事業「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）」(<https://www2.deloitte.com/jp/ja/pages/life-sciences-and-healthcare/articles/hc/shiensya-shien.html>)



を行った。

## ② 情報収集（文献調査）

インターネットを用いて、対人援助を行う他分野（高齢福祉、災害支援、社会福祉、看護等）における支援者支援に関する先行研究についての情報収集・整理を行った。計13件の資料及び論文を参照しながら対人援助者支援のための手法とその手法のツール・種類を整理し、本事業全体の実行計画の詳細や本事業において実施するアンケート調査項目、ヒアリング調査項目、成果物（ガイドブック構成）などを検討する際の参考とした。調査結果は、「**第3章 情報収集（文献調査）**」を参照されたい。

## ③ アンケート調査

ひきこもり支援担当者に対してアンケートを実施し、これまでに実施（企画や運営）した支援者支援に資する取組について情報を収集した。

対象は、全国のひきこもり地域支援センターにてひきこもり支援担当者を管理する立場の方や、都道府県、政令指定都市、その他のひきこもり地域支援センターを設置している市区町村のひきこもり関連施策担当部門の方であり、全国94か所のひきこもり地域支援センターと、ひきこもり地域支援センターを所管する85か所の自治体のひきこもり支援担当部門に対してアンケート調査への協力依頼を行った。回答数は、120件/179件（67.0%）であった（内訳は、ひきこもり地域支援センターが73件（77.7%）、ひきこもり地域支援センターを有する自治体が47件（55.3%）であった）。調査結果は、「**第4章 アンケート調査**」を参照されたい。

## ④ ヒアリング調査

ガイドブックに記載する内容を検討する際に参考にするため、支援者支援の取組事例（企画立案や実施、取組のポイント等）についてヒアリング調査を行った。ひきこもり相談に従事する支援者への支援に資する取組を実施している計8所（都道府県5か所、政令指定都市1か所、一般市2か所）に協力を依頼し、オンライン会議形式にて実施した。結果は「**第5章 ヒアリング調査**」を参照されたい。

## ⑤ ガイドブックの作成

上記の①～④の結果をまとめ、ひきこもり地域支援センター（及び、都道府県や政令指定都市のひきこもり地域支援センター所管部門）において相談員を管理したり、支援施策を立案・実行したりする立場の方が、支援者支援に資する取組を行う際に必要な事項等を知るための資料になることを目指して「ガイドブック」を作成した。結果は「**ひきこもり相談における支援者サポートガイド**」を参照されたい。

## ⑥ 報告書の作成

上記の①～⑤の活動の結果をまとめ、報告書にとりまとめた。

## 第2章 検討委員会の開催

### 1 検討委員会

#### (1) 検討委員会設置の目的と委員構成

専門的な知見に基づく検討・助言等を受け、調査研究事業の客観性を確保し、支援の現場に則した内容の成果物を作成することを目的として、検討委員会を設置した。委員は、ひきこもり支援や対人援助者支援についての知見を有する医学・福祉・看護領域の学識経験者や自治体職員等の有識者6名程度で構成した。

検討委員会の委員名簿を以下に掲載する。

図表1 検討委員会委員名簿（敬称略（委員は五十音順））

＜委員＞	
朝日 雅也 （委員長）	埼玉県立大学 名誉教授
猪又 準庄	静岡県精神保健福祉センター 精神保健福祉班 主査
江口 昌克	静岡大学大学院グローバル共創科学領域 教授
武井 麻子	日本赤十字看護大学 名誉教授
山崎 正雄	高知県立精神保健福祉センター（高知県ひきこもり地域支援センター） 所長
山本 耕平	佛教大学社会福祉学部 教授
＜オブザーバー＞	
厚生労働省	社会・援護局地域福祉課
＜事務局＞	
有限責任監査法人トーマツ	

#### (2) 検討委員会の開催概要

本事業においては検討委員会を計4回開催し、アンケート調査の調査項目や集計結果、ヒアリング調査のための候補先の選定や調査項目、ヒアリング結果、ガイドブックの構成・内容、報告書の内容等について議論・検討を行った。検討委員会の開催日程及び各回の議事を以下に掲載する。

図表2 検討委員会の開催概要

第1回検討委員会
○日程：2023年8月3日（木） 18:00～20:00（オンライン会議形式）
○議題：
・ 開催挨拶
・ 委員紹介

- ・ 本調査事業の概要（背景・目的、スケジュール）
- ・ 令和4年度の調査事業の振り返り及び情報収集結果の報告
- ・ ガイドブック（仮称）の方向性について
- ・ アンケート調査について
- ・ 次回会議の日程・議事について

#### 第2回検討委員会

○日程：2023年12月4日（月） 18:00～20:10（オンライン会議形式）

○議題：

- ・ アンケート調査結果について
- ・ ガイドブック（仮称）の骨子案について
- ・ ヒアリング調査計画について（方法・対象、ヒアリング項目）
- ・ 次回検討委員会の日程・議事について

#### 第3回検討委員会

○日程：2024年2月20日（火） 18:00～20:00（オンライン会議形式）

○議題：

- ・ ヒアリング調査結果について
- ・ ガイドブック（仮称）の内容について—ガイドブックに掲載する要素の検討—
- ・ 次回検討委員会の日程・議事について

#### 第4回検討委員会

○日程：2024年3月19日（火） 18:00～20:00（オンライン会議形式）

○議題：

- ・ 作成中ガイドブックの内容について
- ・ 報告書の内容について
- ・ 今後の流れについて

## 第3章 情報収集（文献調査）

### 1 情報収集概要

#### (1) 目的

本事業全体の実行計画の詳細や本事業において実施するアンケート調査項目、ヒアリング調査項目、成果物（ガイドブックの構成）などを検討する際の参考にするため、対人援助を行う他分野（高齢福祉、災害支援、社会福祉、看護等）における支援者支援に関する先行研究についての情報を収集し整理した。

#### (2) 方法

インターネットを用いた文献調査である。

#### (3) 調査の実施時期

2023年7月に調査を実施した。

#### (4) 調査内容

令和4年度社会福祉推進事業「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」においては、「政策と実践の方向性が一致しない場合に失望感が蔓延し、現場は疲弊するといった点、また、支援者の雇用や生活の不安定さが基幹的なものとしてあるといった点から、個人の行動変容を促すといったミクロの視点のみではなく、体制や環境、仕組みを変えるといったマクロ視点も持ってアプローチしていくことが重要である」との示唆が得られている。

よって、支援者の抱える困難さを解消するための取組、すなわち、支援者支援に資する取組に関する情報を収集した上で、以下に示す3つのレベルに整理した。

図表3 支援者のかかる困難さを解消するための取組のレベル分け

A. ミクロレベル	支援者個人の行動変容を促す取組
B. メゾレベル	職場や関係機関、それらの連携体制やネットワークにおいて変容を促す取組
C. マクロレベル	国や都道府県、政令指定都市といった大きな集団の変容を促す取組

## 2 結果

本事業計画の検討に資するため、対人援助を行う他分野（高齢福祉、災害支援、社会福祉、看護等）における支援者支援に関する先行研究について、下記の二つの観点にもとづき情報収集を行った。

- ・ 支援の実施を促す／容易にするためのガイドにはどのようなものがあるか（ガイドブック、ガイドライン等の項目例）
- ・ 支援の実施を容易にするためのツールにはどのようなものがあるか（例：TODO リスト、チェックリスト、ロジ表、実施要綱、各種書類の様式等）

その結果、計 13 件の資料及び論文（文献）を抽出した。それぞれについて、対人援助者支援のための手法やそれに基づくツールの例について確認し、3つのレベルに整理した。参照した文献を次ページ以降に示す。なお、整理した情報は、本事業において実施するアンケート調査項目、ヒアリング調査項目・選定、成果物（ガイドブック構成）などを検討する際の参考とした。

図表 4 他分野における支援者支援に資する取組の例

概要		対人援助支援のための手法				
No	研究名／文献名等	著者等	発行年	概要	ツールや考え方等の例	レベル
1	介護人材の離職ストップのための支援ツールの開発～ストレスマネジメントの観点から～ 「支援者支援ツール活用ガイド」	支援者支援研究会（天理大学 松田美智子、天理大学 南彩子、大阪健康福祉短期大学 北垣智基）	2018	高齢者介護福祉分野で従事する対人援助職への共感疲労尺度・レジリエンス尺度を策定。共感疲労の観点からバーンアウトやメンタルヘルスの不調を予防するのみならず、共感満足（ワーク・エンゲイジメント）の観点からレジリエンス尺度を策定し、レジリエンス（困難な状況に向き合い・克服し・専門職としての成長に導く能力）を高めるための支援ツールが開発されている	・共感疲労に関するチェックリスト ・レジリエンス自己チェックリスト 等	①ミクロレベル
2	災害救援者のピアサポートコミュニティの構築	松井 豊（筑波大学大学院人間総合科学研究科（人間系）教授）	2019	看護管理職員、教師、保育士、障害者施設職員に向けた、災害時のピアサポートコミュニティを公開。東日本大震災を詳細に分析できた看護チームのマニュアルは、直面する各種トラブルの詳しい説明、ストレスの紹介、対応方法などで構成されている	・保育士・幼稚園教諭や管理職の心のケアのパンフレット（内容は、災害時の対応、ピアサポートによる支え合いの方法、自分自身によるケアの方法） 等	①ミクロレベル
3	こころの耳：働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト	厚生労働省 <a href="https://kokoro.mhlw.go.jp/">https://kokoro.mhlw.go.jp/</a>	—	・一般的労働者のためのメンタルヘルスの支援者や部署のため「支援する人へ」のページで複数のツールが紹介されている	・職場のメンタルヘルス研修ツール ・職場環境改善ツール（マニュアルなど） ・職場のメンタルヘルスシンポジウム ・eラーニング ・相談窓口 等	②メゾレベル

概要		対人援助支援のための手法				
No	研究名／文献名等	著者等	発行年	概要	ツールや考え方等の例	レベル
4	犯罪被害者のためのメンタルヘルス情報ページ	武蔵野大学 小西聖子研究室 <a href="http://victims-mental.umin.jp/ssn-snr/09.html">http://victims-mental.umin.jp/ssn-snr/09.html</a>	—	犯罪被害に関する支援者（精神医療、心理関係者等）に向けた支援をする人の傷つきとそその対応としてチェックリストが開発されている	・犯罪被害者に向けたチェックリスト等	①ミクロレベル
5	横浜市依存症支援者向けガイドライン「入門・イチから学ぶ依存症支援」	横浜市健康福祉局こころの健康相談センター（横浜市依存症関連機関連携会議）	2022	薬物依存症の家族や支援者の燃え尽きを防ぐためのセルフケア・チェックリストが開発されている	薬物依存症の家族や支援者の燃え尽きを防ぐためのセルフケア・チェックリスト等	①ミクロレベル
6	ケアする人のケア・プロジェクト	たんぽぽの家（社会福祉法人わたぼうしの会／一般財団法人たんぽぽの家／奈良たんぽぽの会） <a href="https://tanpoponoye.org/carecare/">https://tanpoponoye.org/carecare/</a>	—	「ケアする人のケア・プロジェクト」が行われている	・ケアする人のケアセミナー ・参加型インターネット放送局「ケアラーズジャーナル」 ・情報誌の発行 ・講演会、研修会、調査研究会の実施 等	①ミクロレベル ②メゾレベル
7	スーパービジョンの考え方と進め方	令和元年度 相談支援従事者指導者養成研修	2019	支援者がスーパービジョンを受けるための「考え方」や「進め方」が記されている	・スーパービジョンの手法等	①ミクロレベル
8	認定社会福祉士制度スーパービジョン実施マニュアル～スーパーバイザー用～	認定社会福祉士認証・認定機構	2020	社会福祉士を対象に、スーパービジョンを受けるための手順や各様式の使い方が解説されている	・スーパーバイザー自己チェックシート ・スーパービジョン実施契約書 ・スーパーバイザー個人記録 ・スーパービジョン実施報告書 等	①ミクロレベル ②メゾレベル

概要		対人援助支援のための手法				
No	研究名／文献名等	著者等	発行年	概要	ツールや考え方等の例	レベル
9	支援者のための心のリフレッシュプログラムガイドブック	特定非営利活動法人日本NP0センター タケダ・いのちとくらし再生プログラム事務局	2022	支援者のための心のリフレッシュプログラムガイドブックがとりまとめられている	<ul style="list-style-type: none"> <li>支援者支援の必要性</li> <li>プログラム企画のノウハウ等</li> </ul>	①ミクロレベル ②メゾレベル
10	災害時の支援者支援マニュアル	厚生労働科学研究費補助金 障害者政策総合研究事業（精神障害分野）災害派遣精神医療チーム（DPAT）の機能強化に関する研究	2020	災害時の支援者支援マニュアルがとりまとめられている	<ul style="list-style-type: none"> <li>ストレスチェック尺度</li> <li>平時のメンタルヘルスケア体制と災害への備え等</li> </ul>	①ミクロレベル
11	災害救援者・支援者メンタルヘルスマニュアル	監修：重村淳（防衛医科大学校精神科学講座）、金吉晴（国立精神・神経医療研究センター精神保健研究所成人保健研究部）	—	災害救援者・支援者メンタルヘルスマニュアルがとりまとめられている	<ul style="list-style-type: none"> <li>支援者のストレス対策（セルフケア）</li> <li>遺体関連業務への心構え：総論、各論、管理職・幹部の注意点等</li> </ul>	①ミクロレベル ②メゾレベル
12	看護師の感情労働測定尺度の開発	片山由加里、小笠原知枝、辻ちえ、井村香積、永山弘子	2005	看護師の感情労働測定尺度。この尺度は「探索的理解」「表層適応」「表出抑制」「ケアの表現」「深層適応」の5つの下位尺度から構成されている。感情労働の否定的な側面だけでなく肯定的な側面についても明らかにすることが可能	<ul style="list-style-type: none"> <li>感情労働測定尺度等</li> </ul>	①ミクロレベル ②メゾレベル
13	感情労働尺度日本語版（ELS-J）の作成	関谷大輝、湯川進太郎	2014	感情労働尺度（Emotional Labour Scales）日本語版（EELS-J）が作成されている	<ul style="list-style-type: none"> <li>感情労働尺度等</li> </ul>	①ミクロレベル ②メゾレベル



### 3 文献調査結果から得られた示唆

令和4年度に実施した研究及び文献調査結果から、下記のひきこもり支援における支援者支援に資する取組の4類型を構築し、アンケート調査やヒアリング調査のベースとした。

図表 5 ひきこもり支援における支援者支援に資する取組の4類型

<p><u>①「組織内部での取組」×「体制・環境づくりに関する取組」に類する支援</u></p> <p>(例) 対人援助職に従事する支援者が単独で負担や責任を抱え込まない体制や環境を作るために自分達で行う工夫</p>	<p><u>②「組織内部での取組」×「仕組みづくりに関する取組」に類する支援</u></p> <p>(例) 支援に関する研修やケース検討会、スーパービジョンを自分達で行う仕組み作り</p>
<p><u>③「組織外部からの協力を得て行う取組」×「体制・環境づくりに関する取組」に類する支援</u></p> <p>(例) 対人援助職に従事する支援者が単独で負担や責任を抱え込まない体制や環境を作るために受ける外部からのコンサルテーション</p>	<p><u>④「組織外部からの協力を得て行う取組」×「仕組みづくりに関する取組」に類する支援</u></p> <p>(例) 支援に関する研修やケース検討会、スーパービジョンを外部からの協力を得て行う仕組み作り（地域における連絡協議会の設置やネットワーク作りも含む）</p>

## 第4章 アンケート調査

### 1 アンケート調査概要

#### (1) 目的

ひきこもり支援分野における支援者支援の手法を検討する上で参考にする現状として、支援者支援に資する取組に関して、下記について把握することを目的とした。

①取組のねらい、②取組の内容、③取組の効果、④取組を行うためのツールの有無  
⑤今後実施したい取組（ねらい編）、⑥今後実施したい取組（方法編）

⑦ガイドブック（仮称）に掲載を希望する内容、⑧講師やスーパーバイザー  
なお、アンケート調査結果はヒアリング調査の対象を選定する際にも活用した。

#### (2) 方法

インターネットによるアンケート調査を実施した。具体的には、対象となるセンター等に対して、①本事業の概要と調査の目的、②調査回答用のインターネット画面 URL と二次元バーコード、③回答画面にログインするための個別 ID、④調査期間、⑤問い合わせ先を記した依頼状を郵送し、インターネット上のアンケート調査専用ページにて回答を求めた。

#### (3) 対象

アンケート調査への協力依頼先は以下の通りで、全国のひきこもり地域支援センターにてひきこもり支援担当者を管理する立場の方や、都道府県、政令指定都市、その他のひきこもり地域支援センターを設置している市区町村のひきこもり関連施策担当部門の方を対象とした。

図表 6 アンケート調査の対象

属性		数	計
全国のひきこもり地域支援センター <sup>2</sup>	都道府県	48 か所	94 か所
	政令指定都市	25 か所	
	一般市	21 か所	
上記のひきこもり地域支援センターを所管する自治体	都道府県	47 か所	85 か所
	政令指定都市	20 か所	
	一般市	18 か所	
合計			179 か所

#### (4) 調査の実施時期

2023年9月14日（木）～2023年10月13日（金）に調査を実施した。ただし、締め切りを過ぎて回答があった分も集計に含めた。

<sup>2</sup> 厚生労働省「ひきこもり地域支援センター」の設置状況リスト(令和5年3月31日現在)に記載されセンターのうち、「分室」や「サテライト」と表記されたものは除いた。

## (5) 調査内容

アンケート調査では、①ひきこもり地域支援センターにおける支援者支援に資する取組について、②ひきこもり地域支援センターにおける支援者支援に資する取組として今後行いたいものについて、③所管する市区町村におけるひきこもり相談窓口における支援者支援に資する取組について、④所管する市町村におけるひきこもり地域支援センターにおける支援者支援に資する取組として今後行いたいものについて、⑤本事業で作成するガイドブック（仮称）に掲載を希望する事項、⑥情報研修や事例検討会、スーパービジョンの講師・スーパーバイザーについて、⑦その他、⑧回答者の基本情報の8つに調査項目を区分し、計13問の主たる質問を設けた。

具体的なアンケート調査項目を以下に示す。

図表 7 アンケート調査項目

<p>① ひきこもり地域支援センターにおける支援者支援に資する取組について</p>	<p>Q1_0(MA)</p>	<p>下記の&lt;A&gt;から&lt;D&gt;の分野のうち、自所のひきこもり地域支援センター職員に対して行う（企画や運営を行う）取組があてはまるもの          &lt;A&gt;「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの          &lt;B&gt;「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの          &lt;C&gt;「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの          &lt;D&gt;「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの</p>
<p>(Q1_0 の&lt;A&gt;から&lt;D&gt;の分野のうち、取組があてはまるとして選択した場合に、それぞれ Q1_1 から Q1_6 を回答)</p>	<p>Q1_1 (FA)          Q1_2 (MA)          Q1_3 (MA)          Q1_4 (SA)          Q1_5 (FA)          Q1_6 (SA)</p>	<p>取組の内容          取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるどのような困難さを軽減できていると感じるか          取組を行った効果          取組を行うためのマニュアルやチェックリストなどのツールの有無          取組を実施するための年間の費用          （上記で費用を回答した場合）予算はどのように確保しているか</p>
<p>② ひきこもり地域支援センターにおける支援者支援に資する取組として今後行いたいものについて</p>	<p>Q2 (SA)          Q3 (SA)</p>	<p>自所のひきこもり地域支援センターの支援現場で支援者が抱えることが多いなどの理由から、今後、軽減することを目指した取組を行いたい/強化したいと考える課題（上位3つを回答）          自所のひきこもり地域支援センターの職員に対して、貴所が今後（も）企画や運営を行いたい（強化したい）取組</p>
<p>※都道府県のみに限る          ③ 所管する市区町村におけるひきこもり相談窓口における支援者支援に資する取組について</p>	<p>Q4_0 (MA)</p>	<p>下記の&lt;A&gt;から&lt;D&gt;の分野のうち、所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して行う（企画や運営を行う）取組があてはまるもの          &lt;A&gt;「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの          &lt;B&gt;「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの          &lt;C&gt;「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの          &lt;D&gt;「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの</p>

(Q4_0 の<A>から<D>の分野のうち、取組があてはまるとして選択した場合に、それぞれ Q4_1 から Q4_6 を回答)	Q4_1 (FA) Q4_2 (MA)  Q4_3 (MA) Q4_4 (SA)  Q4_5 (FA) Q4_6 (SA)	取組の内容 取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるどのような困難さを軽減できていると感じるか 取組を行った効果 取組を行うためのマニュアルやチェックリストなどのツールの有無 取組を実施するための年間の費用 (上記で費用を回答した場合) 予算はどのように確保しているか
※都道府県のみに限る ④ 所管する市区町村におけるひきこもり地域支援センターにおける支援者支援に資する取組として今後行いたいものについて	Q5 (SA)  Q6 (SA)	所管する市区町村におけるひきこもり支援の現場で支援者が抱えることが多いなどの理由から、今後、軽減することを目指した取組を行いたい/強化したいと考える課題(上位3つを回答) 所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して、貴所が今後(も)企画や運営を行いたい(強化したい)取組
⑤ 本事業で作成するガイドブック(仮称)に掲載を希望する事項	Q7 (FA)	支援者支援に資する取組を運営するにあたって知りたいことや、取組を企画・立案するにあたって知りたいことなど、「ガイドブック(仮称)」に掲載を希望する事項
⑥ 研修や事例検討会、スーパービジョンの講師・スーパーバイザーについて	Q8 (MA) Q9 (MA) Q10 (FA)	ひきこもり地域支援センターの職員に対して研修を行う際の講師 ひきこもり地域支援センターの職員に対して事例検討会を行う際のファシリテーター ひきこもり地域支援センターの職員に対してスーパービジョンを行う際のスーパーバイザー
⑦ その他	Q11 (SA)	ヒアリング調査への協力可否
⑧ 回答者の基本情報	Q12_1 (FA) Q12_2 (FA) Q12_3 (FA) Q12_4 (SA) Q12_5 (SA) Q12_6 (FA) Q12_7 (FA) Q12_8 (FA) Q12_9 (SA) Q12_10 (SA) Q13 (FA)	所属機関名 所属部門 職位 性別 年齢 氏名 ひきこもり地域支援センター内における主な担当業務 保有する対人援助に関連する資格 ひきこもり支援分野における相談支援の通算経験年数 ひきこもり支援分野以外における相談支援の通算経験年数 所属先機関の相談件数や相談支援体制

【凡例】 SA:単数回答、MA:複数回答、FA:自由回答

## (6) 回収結果

アンケート調査を 179 か所に依頼し、回収数は計 120 件/179 件 (67.0%) であった。内訳は下記に記す。

図表 8 アンケート調査回収結果の属性内訳

属性		回収数・率	計
全国のひきこもり地域 支援センター	都道府県	42 件/48 件 (87.5%)	73 件/94 件 (77.7%)
	政令指定都市	16 件/25 件 (64.0%)	
	一般市	15 件/21 件 (71.4%)	
上記のひきこもり地域 支援センターを所管す る自治体	都道府県	31 件/47 件 (66.0%)	47 件/85 件 (55.3%)
	政令指定都市	10/20 件 (50.0%)	
	一般市	6 件/18 件 (33.3%)	
合計			120 件/179 件 (67.0%)

## 2 アンケート調査結果

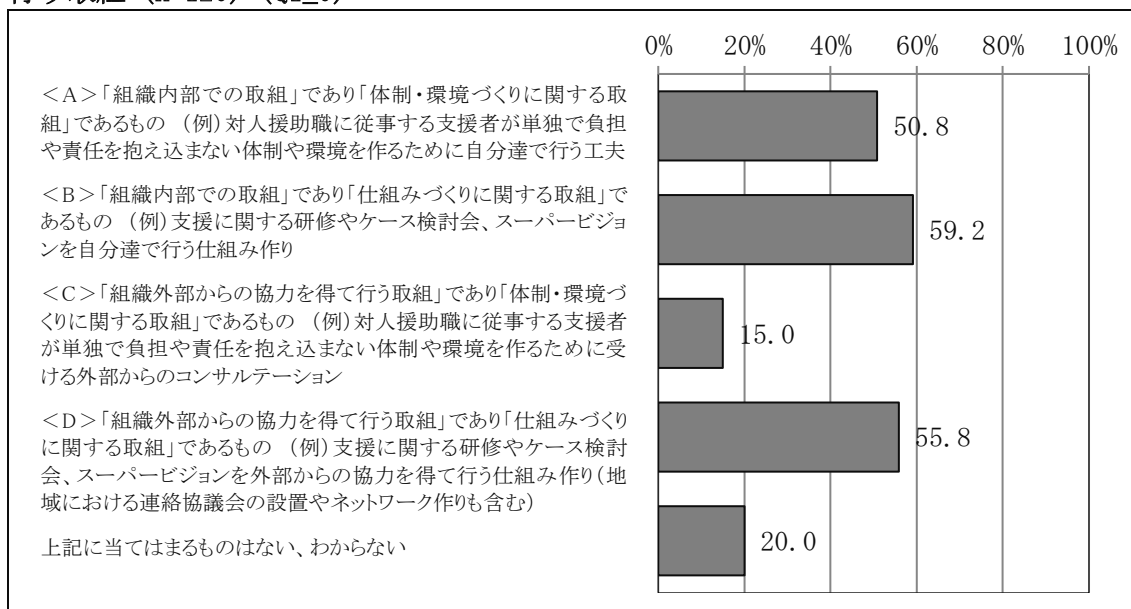
ここでは、主な結果として、Q1～Q10 の集計結果をまとめる。

## (1) ひきこもり地域支援センターにおける支援者支援に資する取組について

アンケート調査では、まず、自所のひきこもり地域支援センターの職員に対して行う（企画や運営を行う）取組について、<A>から<D>の4つの分野のいずれに該当するものかを尋ねた。

その結果、最も回答が多かったのは<B>（「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの）で71件（59.2%）であった。次いで、<D>（「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの）が67件（55.8%）、<A>（「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの）が61件（50.8%）、<C>（「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの）が18件（15.0%）と続いた。なお、「上記に当てはまるものはない、わからない」は24件（20.0%）であった。

図表 9 ひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組として、企画や運営を行う取組（n=120）（Q1\_0）



### <A>「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」について

次に、<A>（「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの）に該当する取組であると回答した61件について、具体的な取組内容（複数ある場合には最も実施頻度の高いもの。以下、<B><C><D>においても同様）を確認した。

確認方法としては、取組内容についての自由記述式回答を整理し、類似の取組をまとめるなどして、複数のカテゴリーに分類する方法を採った（以降、<B><C><D>についても同様の方法である）。その結果、「1. 相談できる職場づくり」、「2. 支援者間での情報共有・検討」、「3. 組織としての判断」、「4. 困難・深刻事例への対応」、「5. 進行管理の工夫」、「6. ケース対応複数人体制」、「7. 支援技術向上のサポート」の7カテゴリーに分類できた。なお、一つの回答で複数のカテゴリーに該当する場合は、複数の

カテゴリーに割り振っている（以下、<B><C><D>においても同様）。

分類結果を以下に示す。取組内容としては、「2. 支援者間での情報共有・検討」に分類されるものが41件（67.2%）と最も多く、次いで、「1. 相談できる職場づくり」と「7. 支援技術向上のサポート」が12件（19.7%）であった。

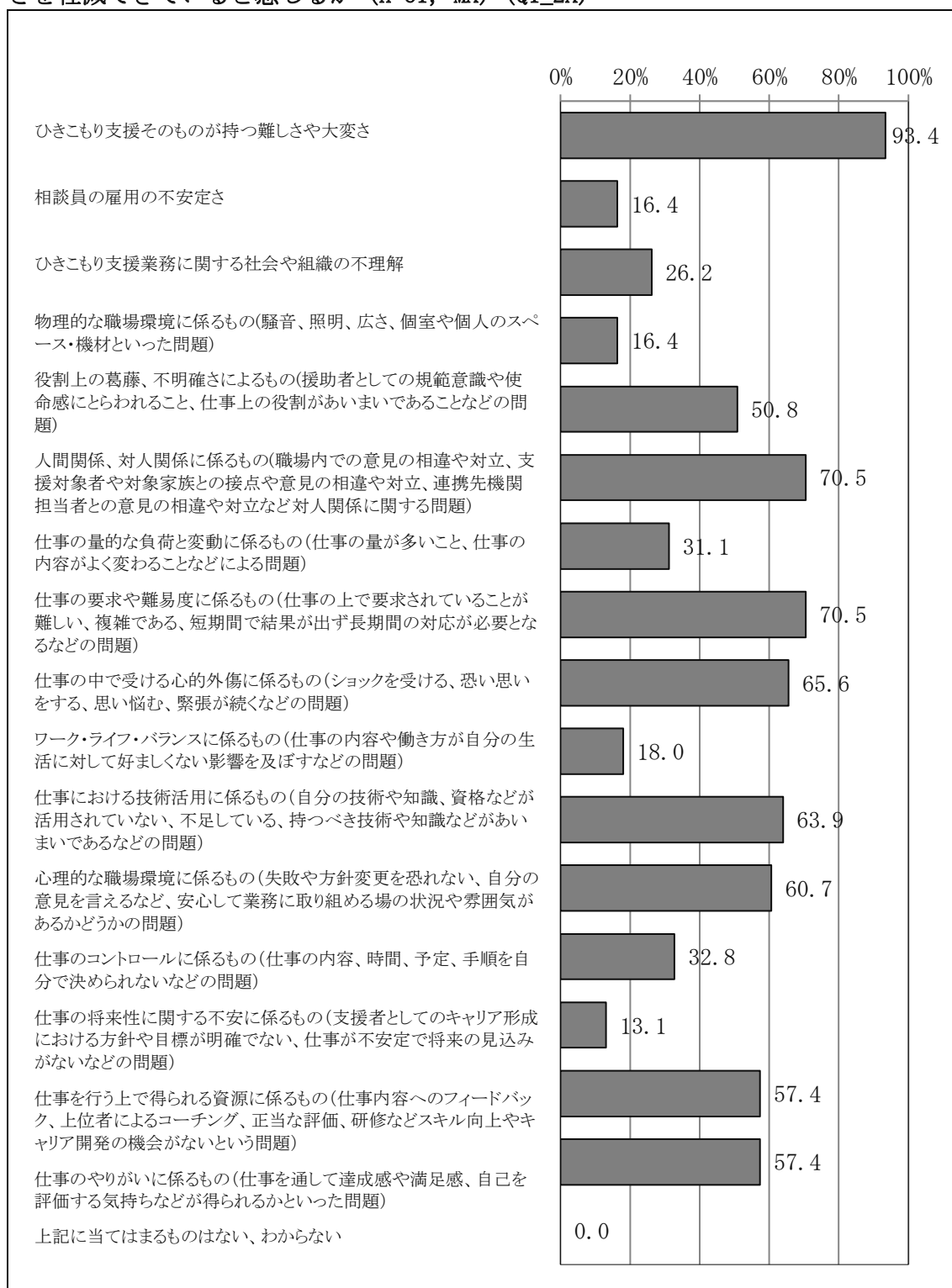
図表 10 <A>「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの」の取組分類（n=61）（Q1\_1A）

	カテゴリー	具体例	回答数(件)	回答率
1	相談できる職場づくり	・心理的安全性が確保されるよう、月に1回全体会議を行う ・困難事例に関するケースの見立て、方針についての相談	12	19.7%
2	支援者間での情報共有・検討	・毎週、新規事例に関する受理会議の開催及び継続支援事例のモニタリングを行う ・月1回、カンファレンスを持ち意見交換の機会とする	41	67.2%
3	組織としての判断	・ケースの進捗管理を行い、相談員個人の判断ではなく、センターとしての決定を行う。	2	3.3%
4	困難・深刻事例への対応	・困難事例への技術支援 ・内部で対応に苦慮した場合、外部講師による研修の実施	9	14.8%
5	進行管理の工夫	・相談員全員が集まる場を定期的に設ける ・相談員からの提案をもとに働きやすい環境づくりを行う	11	18.0%
6	ケース対応複数人体制	・相談員2人体制 ・個人で抱え込まない環境づくり	9	14.8%
7	支援技術向上のサポート	・日常的な、相談体制とSV体制 ・困難事例に関するケースの見立や方針についての相談	12	19.7%
以下は分野<B>に該当すると考えられるが、<A>に回答があった。				
—	研修	・専門研修会	2	3.3%
—	ケース会議、連絡会議	・ケース検討会を定期的に行う	15	24.6%
—	スーパービジョン	・支援者向けスーパーバイズ	5	8.2%

これらの取組を行うことで軽減できていると感じる困難さに関しては、「ひきこもり支援が持つ難しさや大変さ」が57件（93.4%）で最多、次いで、「人間関係、対人関係に係るもの」と「仕事の要求や難易度に係るもの」が43件（70.5%）であった。（図表11）

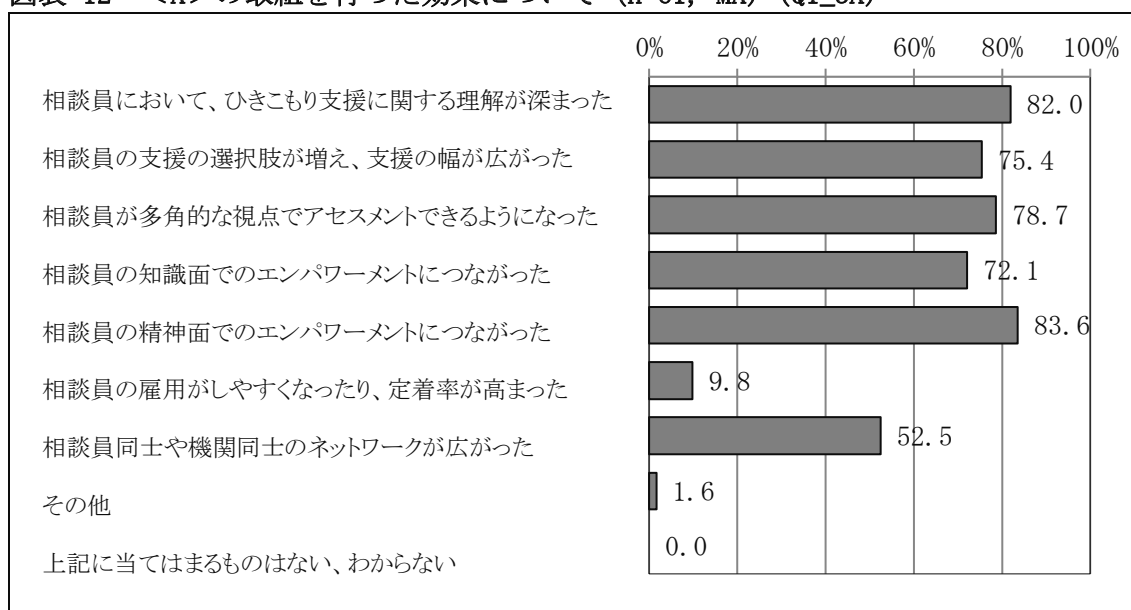
また、取組の効果としては、「相談員の精神面でのエンパワーメントにつながった」が51件（83.6%）で最多、次いで「相談員において、ひきこもり支援に関する理解が深まった」が50件（82.0%）、「相談員が多角的な視点でアセスメントできるようになった」が48件（78.7%）であった。（図表12）

図表 11 <A>の取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるどのような困難さを軽減できていると感じるか (n=61, MA) (Q1\_2A)



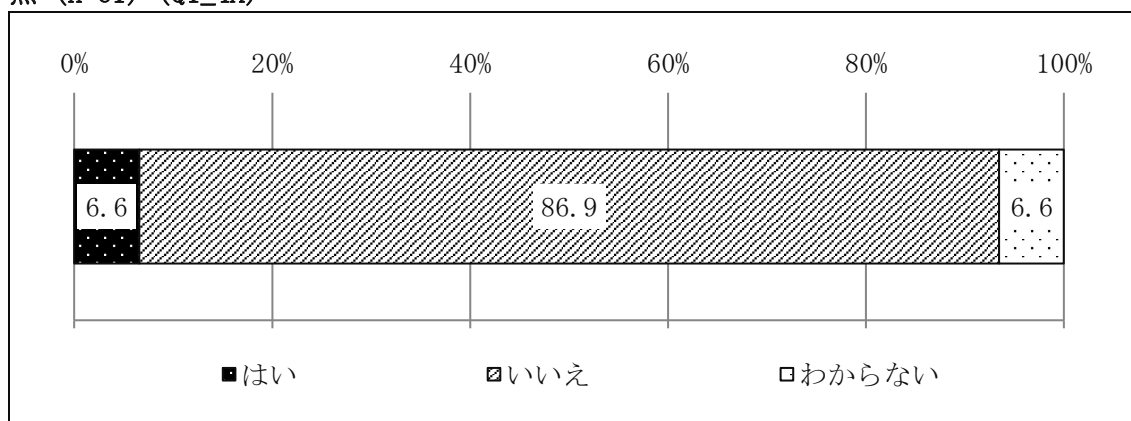


図表 12 <A>の取組を行った効果について (n=61, MA) (Q1\_3A)



続いて、<A>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールがあるかを尋ねたところ、「はい(ある)」が4件(6.6%)、「いいえ(ない)」が53件(86.9%)、「わからない」が4件(6.6%)であった。

図表 13 <A>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールの有無 (n=61) (Q1\_4A)



<A>の取組の実施における年間費用は、最小が0円、最高額が19,000,000円で、平均が640,489円、中央値が0円であった。

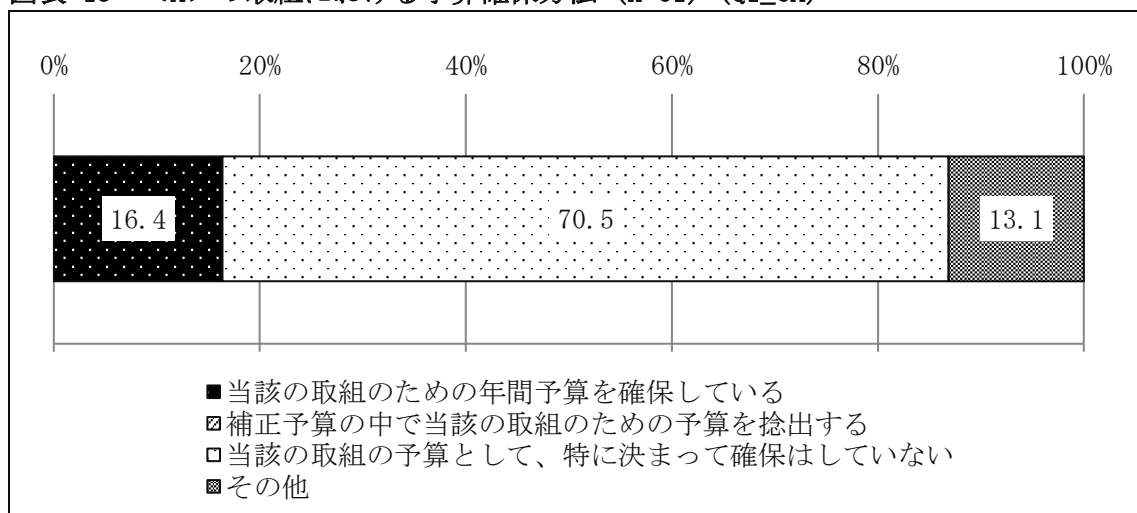
年間費用の分布を以下に示す。

図表 14 <A>の取組の実施における年間費用 (n=61) (Q1\_5A)

年間費用	回答数 (件)	回答率
0円	32	52.4%
1円～10,000円未満	1	1.6%
10,000円以上～100,000円未満	1	1.6%
100,000円以上～1,000,000円未満	4	6.6%
1,000,000円以上～10,000,000円未満	2	3.3%
10,000,000～20,000,000円以下	1	1.6%
該当なし (無回答)	20	32.8%

<A>の取組における予算確保方法は、「当該の取組の予算として、特に決まって確保はしていない」が43件(70.5%)で、次いで「当該の取組のための年間予算を確保している」が10件(16.4%)であった。「その他」8件(13.1%)の具体的な回答は、通常業務のため予算は計上していない、職員同士での取組なので予算がかからない、といった内容であった。(図表 15)

図表 15 <A>の取組における予算確保方法 (n=61) (Q1\_6A)



<B> 「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの

<B> (「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの)に該当する取組であると回答した71件について、具体的な取組内容を確認した。その結果、「1. 研修」、「2. ケース検討会議 (受理会議含む)」、「3. スーパービジョン」、「4. コーチング」、「5. 1on1」、「6. 多職種・多機関・関係会議との連携」、「7. ミーティング」、「8. 進捗管理会議」、「9. 支援手法のマニュアル化」、「10. カルテの電子化」の10カテゴリーに分類できた。

分類結果を以下に示す。取組内容としては、「2. ケース検討会議 (受理会議含む)」が51件(71.8%)で最多、次いで、「1. 研修」と「3. スーパービジョン」が10件(14.1%)、

であった。

図表 16 <B>「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるものの最も実施頻度の高い取組分類 (n=71) (Q1\_1B)

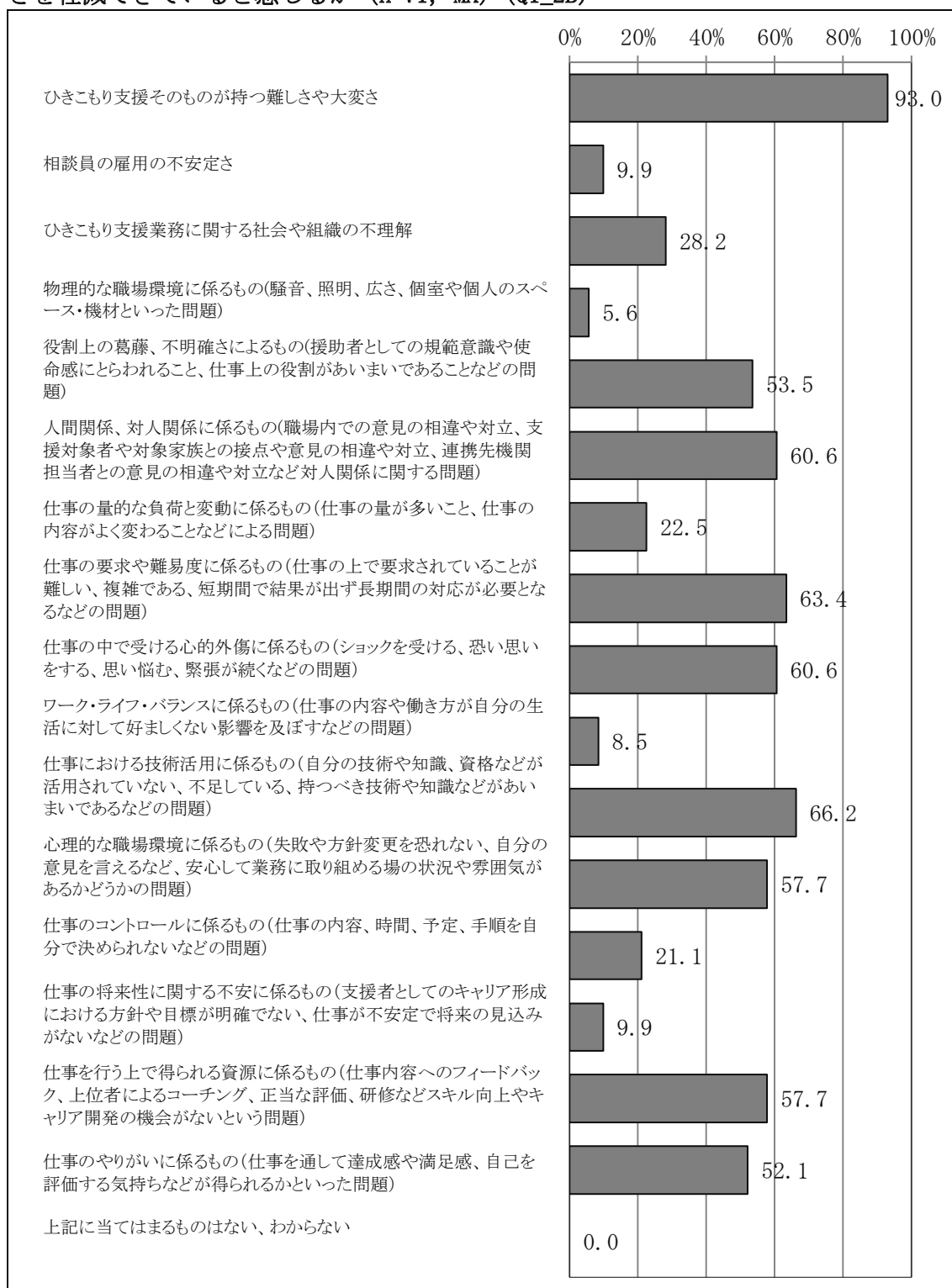
	カテゴリー	具体例	回答数 (件)	回答率
1	研修	・一定の期間で「ミニ研修ウィーク」として研修を実施する ・センター長による支援に関する研修会	10	14.1%
2	ケース検討会議 (受理会議含む)	・定期的なケース検討会 ・所内全員参加のケース検討会	51	71.8%
3	スーパービジョン	・相談受理会議にて精神科医のスーパービジョン ・困難ケースのスーパービジョン	10	14.1%
4	コーチング	・コーチングを行う	1	1.4%
5	lonl	・相談員と管理職が月に 1 回 lonl を実施する	1	1.4%
6	多職種・多機関・関係会議との連携	・子ども・若者支援地域連絡協議会の代表者会議、実務者会議等 ・ひきこもり多職種専門チーム	9	12.7%
7	ミーティング	・定期的なミーティングの実施	3	4.2%
8	進捗管理会議	・毎月進捗管理会議の実施	1	1.4%
9	支援手法のマニュアル化	・支援手法のマニュアル化	1	1.4%
10	カルテの電子化	・カルテの電子化による情報共有・集約化	1	1.4%
以下は分野<D>に該当すると考えられるが、<B>に回答があった。				
—	外部専門家の助言	・継続支援をしている利用者の支援について外部の専門家から助言を受ける	1	1.4%

取組を行うことで軽減できていると感じる困難さに関しては、「ひきこもり支援が持つ難しさや大変さ」が 66 件 (93.0%) で最多、次いで、「仕事における技術活用に係るもの」が 47 件 (66.2%)、「仕事の要求や難易度に係るもの」が 45 件 (63.4%) であった。

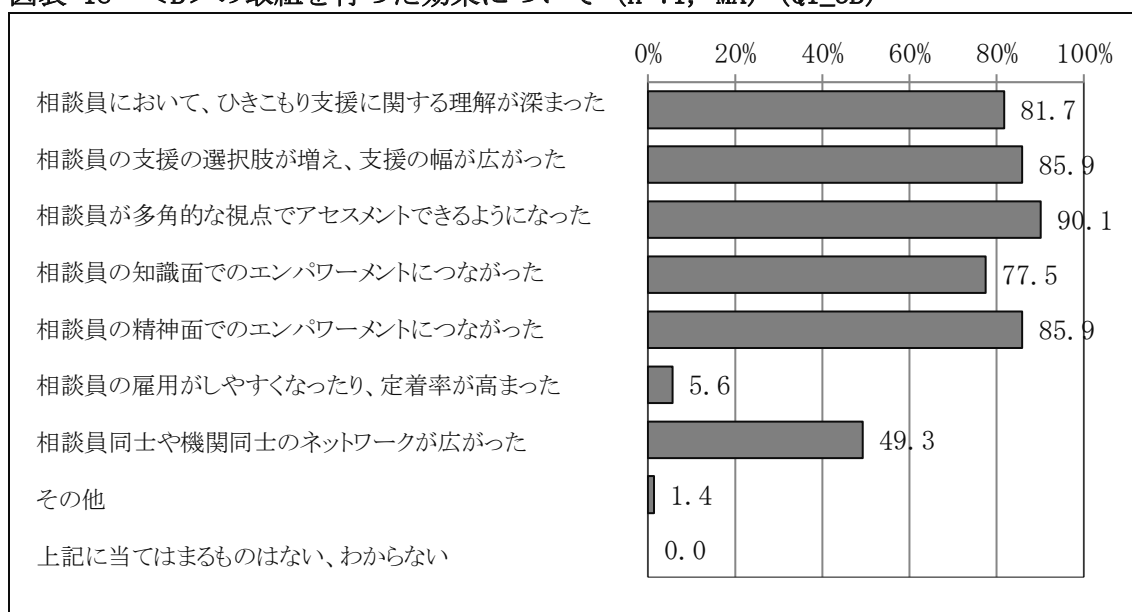
(図表 17)

また、取組の効果として「相談員が多角的な視点でアセスメントできるようになった」が 64 件 (90.1%) で最多、次いで「相談員の支援の選択肢が増え、支援の幅が広がった」と「相談員の精神面でのエンパワーメントにつながった」が 61 件 (85.9%) であった。(図表 18))

図表 17 <B>の取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるどのような困難さを軽減できていると感じるか (n=71, MA) (Q1\_2B)

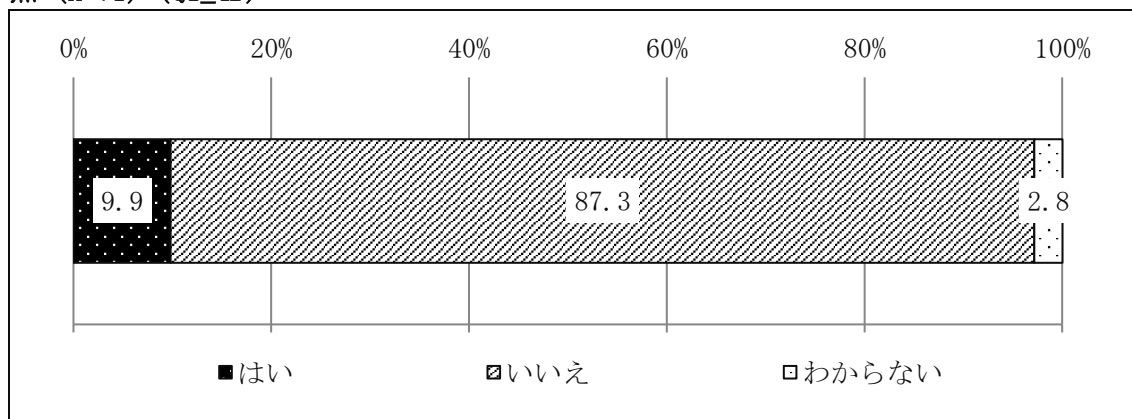


図表 18 <B>の取組を行った効果について (n=71, MA) (Q1\_3B)



続いて、<B>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールの有無について確認をしたところ、「はい（ある）」が7件（9.9%）、「いいえ（ない）」が62件（87.3%）、「わからない」が2件（2.8%）であった。

図表 19 <B>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールの有無 (n=71) (Q1\_4B)



<B>の取組の実施における年間費用は、最小が0円、最高額が20,000,000円で、平均が508,529円、中央値が0円であった。

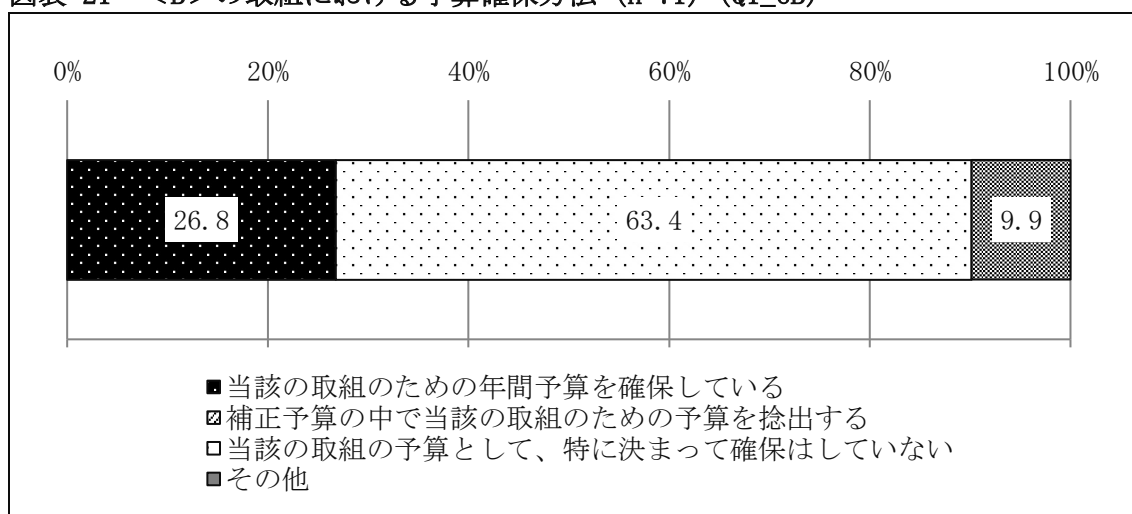
年間費用の分布を以下に示す。(図表 20)

図表 20 <B>の取組の実施における年間費用 (n=71) (Q1\_5B)

年間費用	回答数 (件)	回答率
0円	33	46.5%
1円以上～10,000円未満	3	4.2%
10,000円以上～100,000円未満	2	2.8%
100,000円以上～1,000,000円未満	10	14.1%
1,000,000円以上～10,000,000円未満	2	2.8%
10,000,000円以上～20,000,000円以下	1	1.4%
回答なし (除外含む)	20	28.2%

<B>の取組における予算確保方法は、「当該の取組の予算として、特に決まって確保はしていない」が45件(63.4%)で、次いで、「当該の取組のための年間予算を確保している」が19件(26.8%)であった。「その他」7件(9.9%)の具体的な回答は、通常業務のため予算は計上していない、職員同士での取組なので予算がかからない、といった内容であった。(図表 21)

図表 21 <B>の取組における予算確保方法 (n=71) (Q1\_6B)



<C>「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの

<C>（「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの）に該当する取組であると回答した18件について、具体的な取組内容を確認した。その結果、「1. 相談できる職場づくり」、「2. 支援者間での情報共有・検討」、「3. コンサルテーション（進行管理の工夫含む）」、「4. ケース対応複数人体制（外部専門家含む）」、「5. 支援技術向上のサポート」、「6. 兼務発令」の6カテゴリーに分類できた。

分類結果を以下に示す。取組内容としては、「5. 支援技術向上のサポート」が9件

(50.0%)で最多、次いで、「3. コンサルテーション（進行管理の工夫含む）」が7件（38.9%）、「2. 支援者間での情報共有・検討」が4件（22.2%）であった。

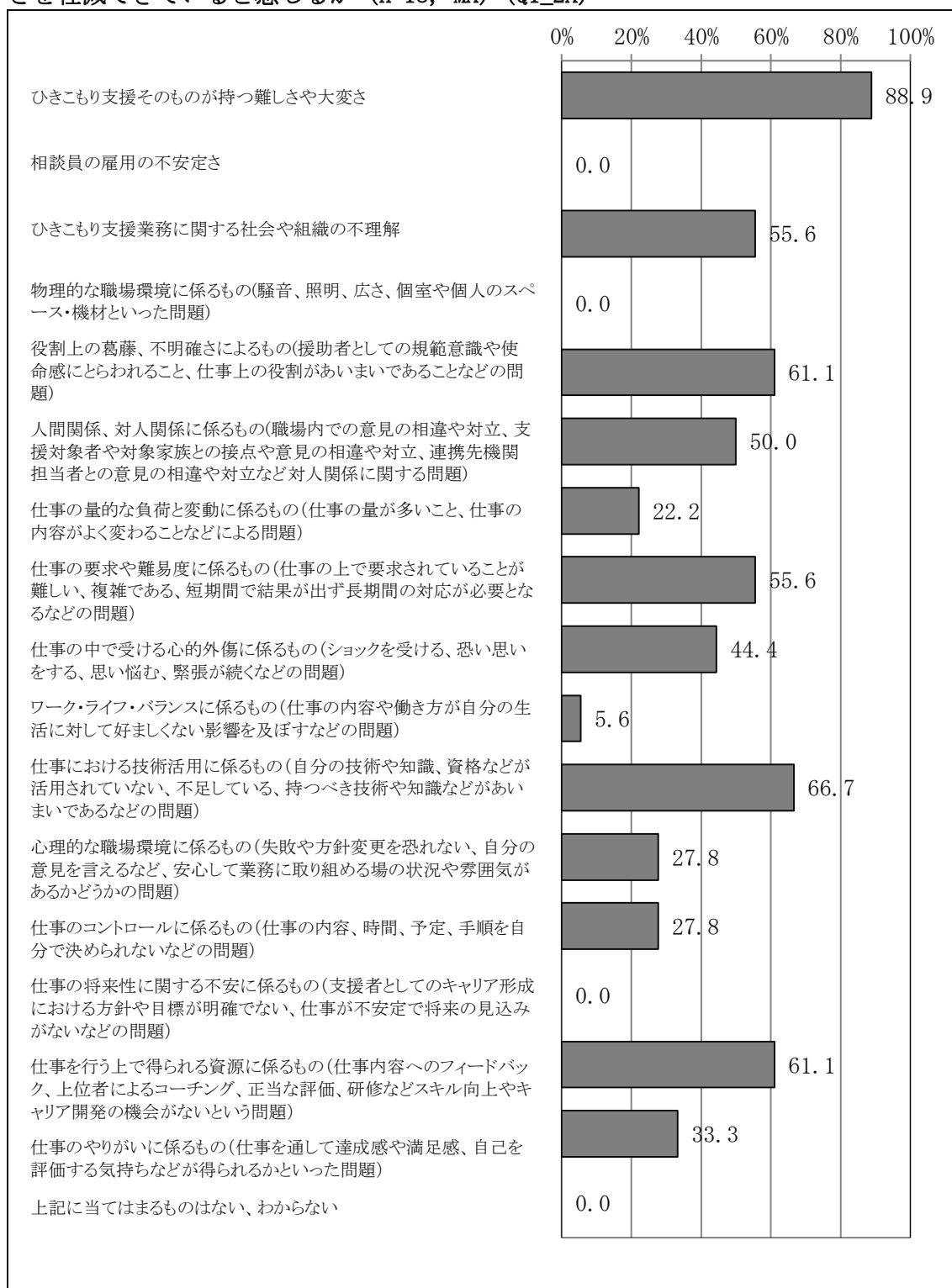
図表 22 <C>「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの (n=18)

	カテゴリー	具体例	回答数(件)	回答率
1	相談できる職場づくり	・週1回の受理会議に、外部から専門家（大学教授、弁護士、発達障害者支援センター職員）の参加	1	5.6%
2	支援者間での情報共有・検討	・連絡協議会の実施	4	22.2%
3	コンサルテーション（進行管理の工夫含む）	・精神科医によるスーパービジョンの実施 ・週1回の受理会議に、外部から専門家（大学教授、弁護士、発達障害者支援センター職員）の参加	7	38.9%
4	ケース対応複数人体制（外部専門家含む）	・多職種専門チームの組成	2	11.1%
5	支援技術向上のサポート	・年6回、精神科医や家族療法士に個別支援に係るグループスーパービジョンの実施 ・人材育成研修の実施	9	50.0%
6	兼務発令	・兼務発令し、部署間の情報連携が円滑となる	1	5.6%
以下は分野<D>に該当すると考えられるが、<C>に回答があった。				
—	研修	・支援スキルの向上のための研修会	3	16.7%
—	ケース会議、連絡会議	・スーパーバイズを含めた事例検討	2	11.1%
—	スーパービジョン	・年6回、精神科医や家族療法士に個別支援に係るグループスーパービジョンを受ける	4	22.2%
—	連絡協議会	・県ひきこもり対策連絡協議会の実施	1	5.6%

取組を行うことで軽減できていると感じる困難さに関しては、「ひきこもり支援が持つ難しさや大変さ」が16件（88.9%）で最多、次いで、「仕事における技術活用に係るもの」が12件（66.7%）、「役割上の葛藤、不明確さによるもの」と「仕事を行う上で得られる資源に係るもの」が11件（61.1%）であった。（図表 23）

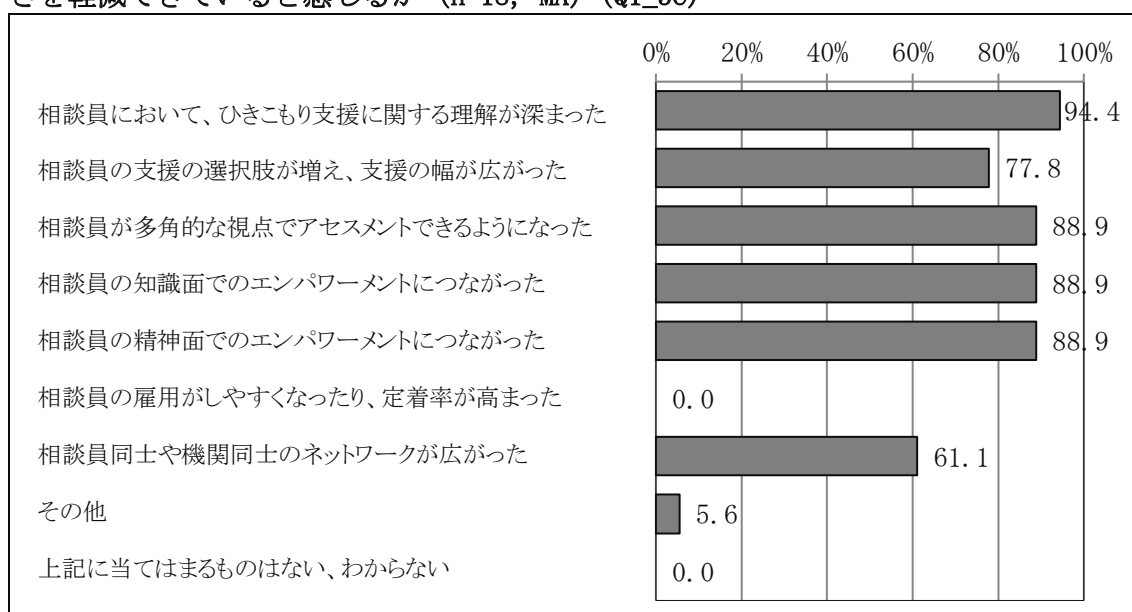
また、取組の効果として「相談員において、ひきこもり支援に関する理解が深まった」が17件（94.4%）で最多、次いで「相談員が多角的な視点でアセスメントできるようになった」と「相談員の知識面でのエンパワメントにつながった」と「相談員の精神面でのエンパワメントにつながった」が16件（88.9%）であった。（図表 24）

図表 23 <C>の取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるどのような困難さを軽減できていると感じるか (n=18, MA) (Q1\_2A)



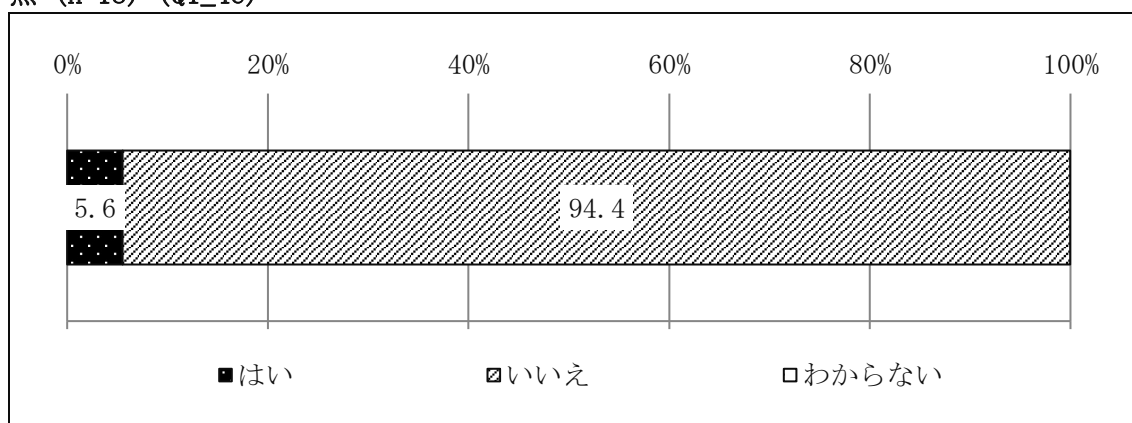


図表 24 <C>の取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるどのような困難さを軽減できていると感じるか (n=18, MA) (Q1\_3C)



続いて、<C>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールの有無について確認をしたところ、「はい（ある）」が1件（5.6%）、「いいえ（ない）」が17件（94.4%）であった。

図表 25 <C>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールの有無 (n=18) (Q1\_4C)



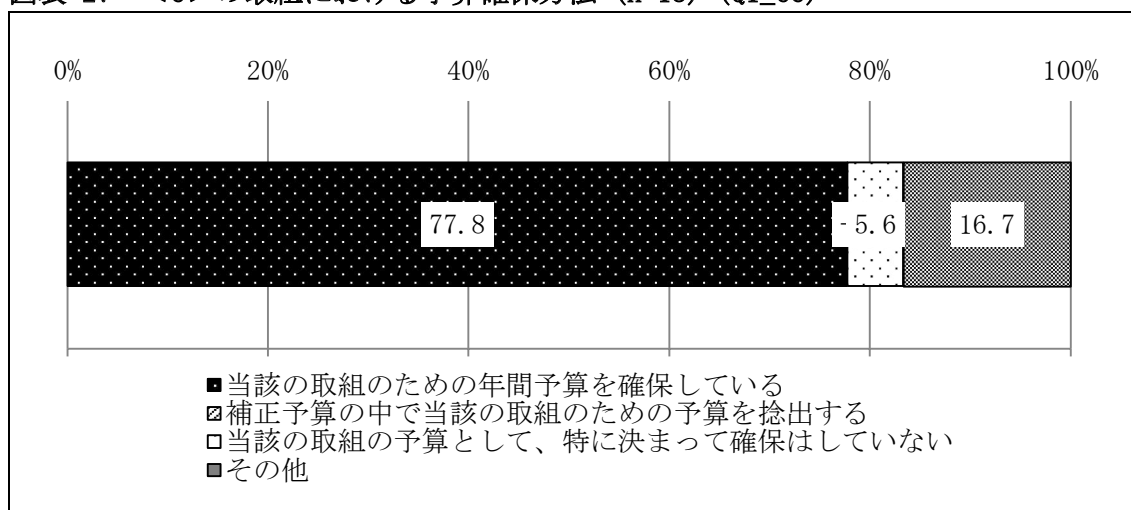
<C>の取組の実施における年間費用は、最小が0円、最高額が2,000,000円で、平均が320,649円、中央値が148,000円であった。年間費用の分布を以下に示す。（図表26）

図表 26 <C>の取組の実施における年間費用 (n=18) (Q1\_5C)

年間費用	回答数 (件)	回答率
0 円	2	11.1%
1 円以上～10,000 円未満	0	0.0%
10,000 円以上～100,000 円未満	4	22.2%
100,000 円以上～1,000,000 円未満	9	50.0%
1,000,000 円以上～10,000,000 円未満	0	0.0%
10,000,000 円以上～20,000,000 円以下	1	5.6%
回答なし	2	11.1%

<C>の取組における予算確保方法は、「当該の取組のため年間費用を確保している」が14件(77.8%)で、次いで「当該の取組の予算として、特に決まって確保はしていない」が1件(5.6%)、「その他」3件(16.7%)の具体的な回答は、ひきこもり対策連絡協議会の実施といった回答であった。

図表 27 <C>の取組における予算確保方法 (n=18) (Q1\_6C)



<D>「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの

<D>（「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」である）に該当する取組であると回答した67件について、具体的な取組内容を確認した。その結果、「1. 研修」、「2. ケース検討会議（受理会議含む）」、「3. スーパービジョン」、「4. ケース相談」、「5. 支援調整会議」、「6. 多職種・多機関・関係会議との連携」、「7. 連絡協議会、プラットフォーム、ネットワーキング」の7カテゴリーに分類できた。取組内容としては、「7. 連絡協議会、プラットフォーム、ネットワーキング」が37件(55.2%)で最多、次いで、「1. 研修」が13件(19.4%)、「2. ケース検討会議（受理会議含む）」が12件(17.9%)であった。(図表 28))

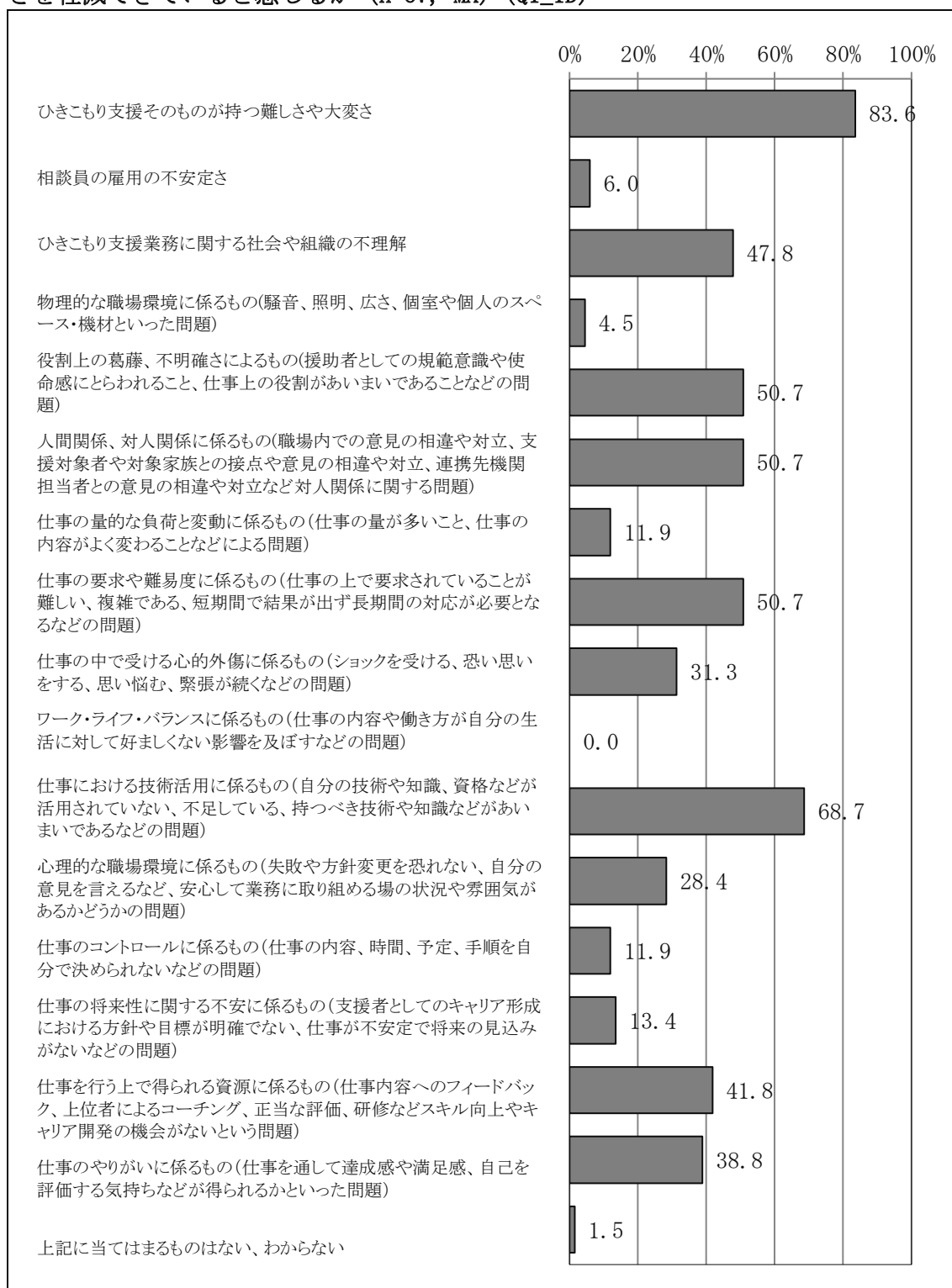
図表 28 <D>「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの最も実施頻度の高い取組分類 (n=67) (Q1\_1D)

	カテゴリー	具体例	回答数(件)	回答率
1	研修	・外部講師による研修 ・外部主催の研修事業への積極的な参加	13	19.4%
2	ケース検討会議 (受理会議含む)	・スーパーバイザーを招いたケース検討会議 ・年1回、様々な分野でひきこもり支援に携わる支援者を参集したグループワークによるケース検討会議	12	17.9%
3	スーパービジョン	・外部の医師によるスーパービジョンの実施	7	10.4%
4	ケース相談	・医療者へのケース相談	2	3.0%
5	支援調整会議	・毎月、有識者や関係機関で構成された支援調整会議の実施	1	1.5%
6	多職種・多機関・関係会議との連携	・複数の機関とともに、ひきこもり地域支援センターに提供された様々な相談支援機関からのひきこもり事例の検討	10	14.9%
7	連絡協議会、プラットフォーム、ネットワーキング	・連絡協議会の実施 ・地域支援センター実務者連絡会の実施	37	55.2%
以下は分野<C>に該当すると考えられるが、<D>に回答があった。				
	コンサルテーション	・囑託相談員によるコンサルテーション	1	1.5%

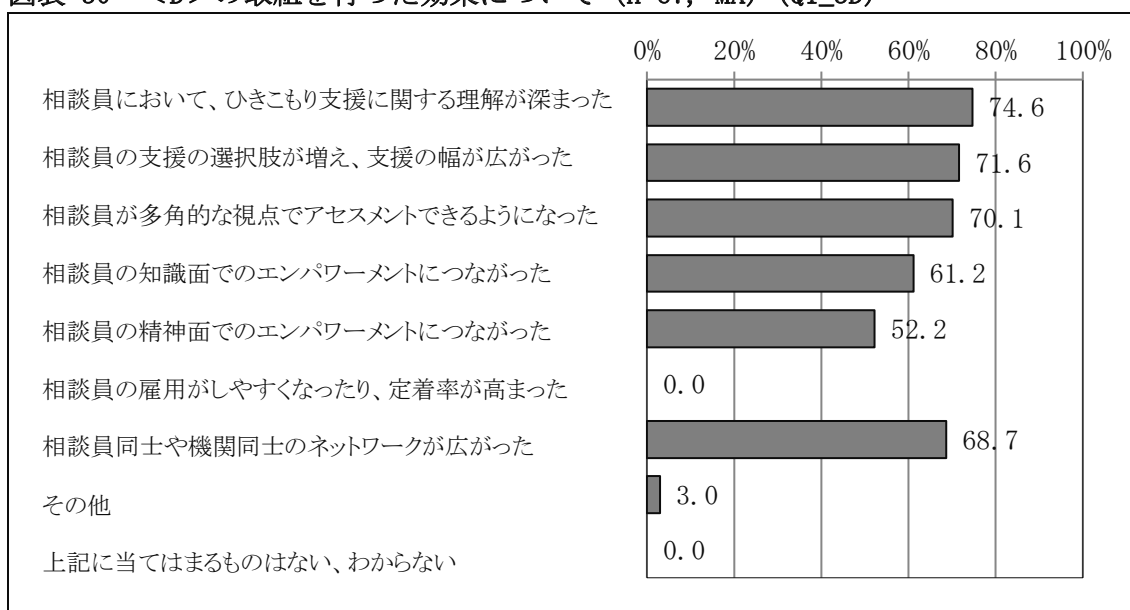
取組を行うことで軽減できていると感じる困難さに関しては、「ひきこもり支援が持つ難しさや大変さ」が 56 件 (83.6%) で最多、次いで、「仕事における技術活用に係るもの」が 46 件 (68.7%) であった。(図表 29)

また、取組の効果については、「相談員において、ひきこもり支援に関する理解が深まった」が 50 件 (74.6%) で最多、次いで「相談員の支援の選択肢が増え、支援の幅が広がった」が 48 件 (71.6%)、「相談員が多角的な視点でアセスメントできるようになった」が 47 件 (70.1%) であった。(図表 30)

図表 29 <D>の取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるどのような困難さを軽減できていると感じるか (n=67, MA) (Q1\_1D)

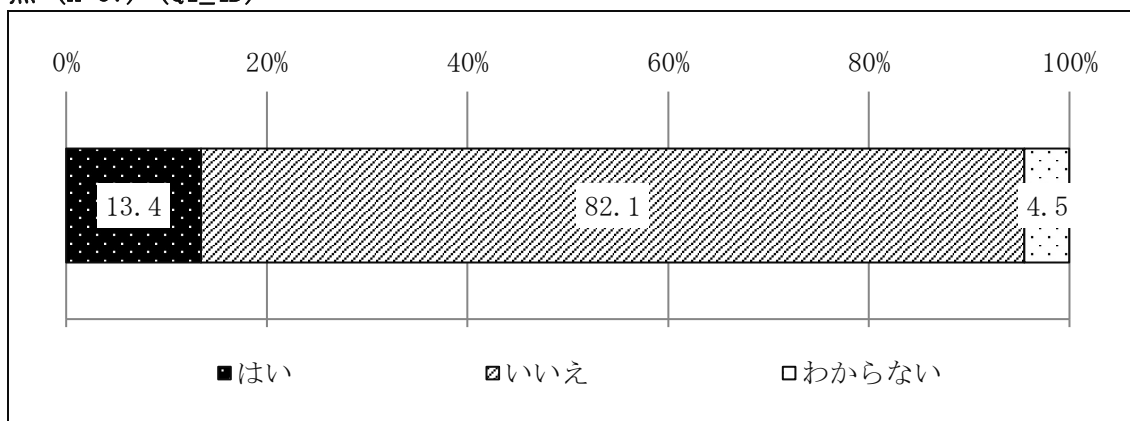


図表 30 <D>の取組を行った効果について (n=67, MA) (Q1\_3D)



続いて、<D>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールの有無について確認をしたところ、「はい (ある)」が9件 (13.4%)、「いいえ (ない)」が55件 (82.1%)、「わからない」が3件 (4.5%) であった。

図表 31 <D>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールの有無 (n=67) (Q1\_4D)



<D>の取組の実施における年間費用は、最小が0円、最高額が19,000,000円で、平均が555,976円、中央値が80,400円あった。

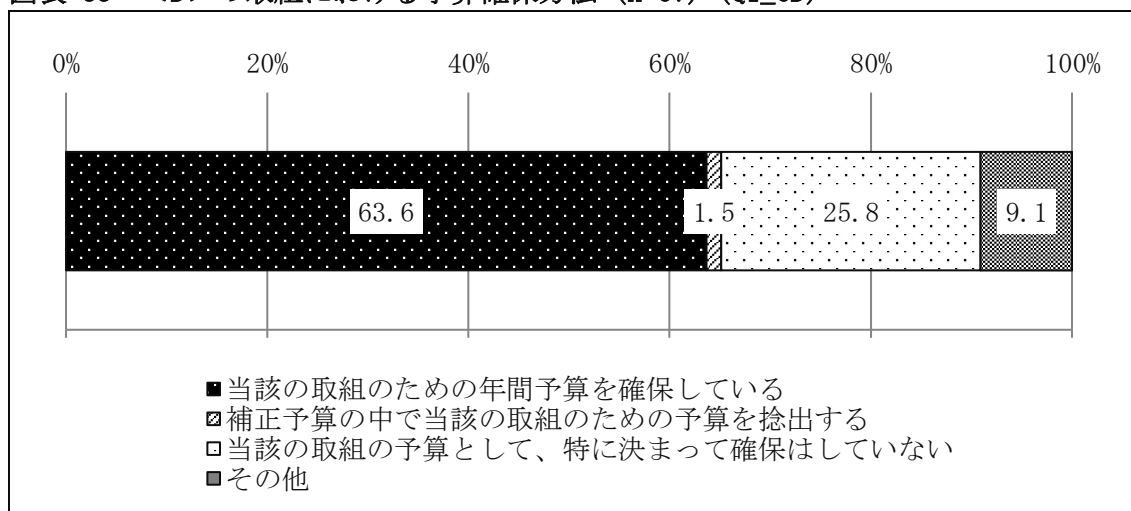
年間費用の分布を以下に示す。

図表 32 <D>の取組の実施における年間費用 (n=67) (Q1\_5D)

年間費用	回答数 (件)	回答率
0円	9	13.4%
1円以上～10,000円未満	4	6.0%
10,000円以上～100,000円未満	15	22.4%
100,000円以上～1,000,000円未満	21	31.3%
1,000,000円以上～10,000,000円未満	3	4.5%
10,000,000円以上～20,000,000円以下	1	1.5%
回答なし	14	21.0%

<D>の取組における予算確保方法は、「当該の取組のため年間費用を確保している」が42件(63.6%)で、次いで、「当該の取組の予算として、特に決まって確保はしていない」が17件(25.8%)であった。「その他」6件(9.1%)の具体的な回答は、ひきこもり支援センターの嘱託相談員として予算確保している、運營業務委託費といった内容であった。

図表 33 <D>の取組における予算確保方法 (n=67) (Q1\_6D)



## (2) ひきこもり地域支援センターにおける支援者支援に資する取組として今後行いたいものについて

ひきこもり地域支援センターの支援現場で支援者が抱えることが多いなどの理由から、今後、軽減することを目指した取組を行いたい/強化したいと考える課題について、選択肢1～13の内、上位3つの回答を求めた(Q2)。(図表 34)

第1位は、「ひきこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ」で43件(36.1%)が最多、次いで、「仕事の量的な負荷と変動に係るもの」が14件(11.8%)、「相談員の雇用の不安定さ」と「仕事における技術活用に係るもの」が12件(10.1%)であった。

第2位は、「仕事の要求や難易度に係るもの」が23件(19.3%)で最多、次いで、「ひ

きこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ」が22件(18.5%)、「ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解」が13件(10.9%)であった。

第3位は、「ひきこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ」と「ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解」が14件(11.8%)で最多、次いで、「上記に当てはまるものはない、わからない」が13件(10.9%)であった。

図表 34 所内のひきこもり地域支援センターの支援現場で支援者が抱えることが多いなどの理由から、今後、軽減することを目指した取組を行いたい/強化したいと考える課題 (n=119) (Q2)

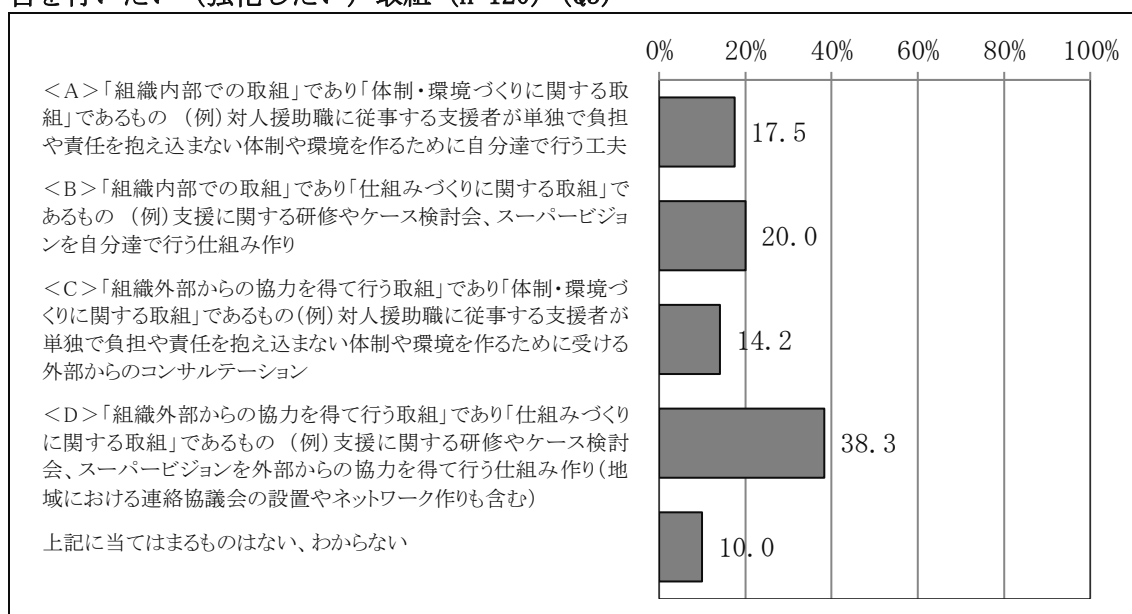
※回答数の多い上位3つをグレーでハイライト、上位1位を太字

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
全体	ひきこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ	相認員の雇用不安定さ	ひきこもり支援業務に關する社会や組織の不理解	物理的な職場環境に關するもの(騒音、広さ、個室や個人のスペース、機材といった問題)	役割上の明確さによるもの(援助者としての規範意識や使命感にとられ、仕事上の役割があいまいであることなど)	人間関係、対人関係に關するもの(職場内での意思の相違や対立、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關する問題)	仕事の量的な負担と変動に關するもの(仕事の量が多いこと、仕事の内容がよく変わるなど)	仕事の要 求や難易 度に關するもの(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)	仕事の中心 で受ける 心的外傷 に關するもの(シヨ クを避け る、恐い 思いをす る、思い 悩む、緊 張が強く などの問 題)	ワーク・ラ イフ・ハラ ンスに關 するもの(仕 事の内容 や働き方 が自分の 生活に対 して好ま しくない影 響を及ぼ すなどの 問題)	仕事にお ける技術 活用に關 するもの(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 であるな どなどの 問題)	心理的な 職場環境 に關するもの(失敗 や方針変 更を恐れ ない、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 があるか ど うかの問 題)	仕事のコン トロールに 關するもの(仕 事の内容 、時間、 予定、手 順を自分 で決めら れないな どなどの 問題)	仕事の将来 性に關する不安 に關するもの(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 事が不安 定で将来 の見込み がないな どなどの 問題)	仕事を行う 上で得ら れる資源 に關するもの(仕 事内容へ のフィード バック、上 位者によ るコーチ ング、正 当な評価 など、研 修などスキ ル向上や 開発の機 会がない という問 題)	仕事がい りがい あるもの (仕事を 通して運 成感や満 足を評 価する気 持ちはあ るが、得 られるか と問題)	上記に當 てはまる ものはない 、わか らない
上位1位	119	43	7	2	1	4	14	8	3	0	12	1	1	2	1	2	6
	100.0	36.1	5.9	1.7	0.8	3.4	11.8	6.7	2.5	-	10.1	0.8	0.8	1.7	0.8	1.7	5.0
上位2位	119	22	13	0	6	7	6	23	4	0	9	2	2	0	9	1	8
	100.0	18.5	10.9	-	5.0	5.9	5.0	19.3	3.4	-	7.6	1.7	1.7	-	7.6	0.8	6.7
上位3位	119	14	14	3	5	5	6	12	6	1	10	9	2	4	8	3	13
	100.0	11.8	11.8	2.5	4.2	4.2	5.0	10.1	5.0	0.8	8.4	7.6	1.7	3.4	6.7	2.5	10.9



また、所内のひきこもり地域支援センターの職員に対して、今後（も）企画や運営を行いたい（強化したい）取組について<A>から<D>の分類に基づいて尋ねたところ、<D>（「組織外部からの協力を得て行う取組」）であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの）が46件（38.3%）で最多、次いで、<B>（「組織内部での取組」）であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの）が24件（20.0%）、<A>（「組織内部での取組」）であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの）が21件（17.5%）であった。

図表 35 所内のひきこもり地域支援センターの職員に対して、貴所が今後（も）企画や運営を行いたい（強化したい）取組（n=120）（Q3）



### （3） 所管する市区町村におけるひきこもり相談窓口における支援者支援に資する取組について

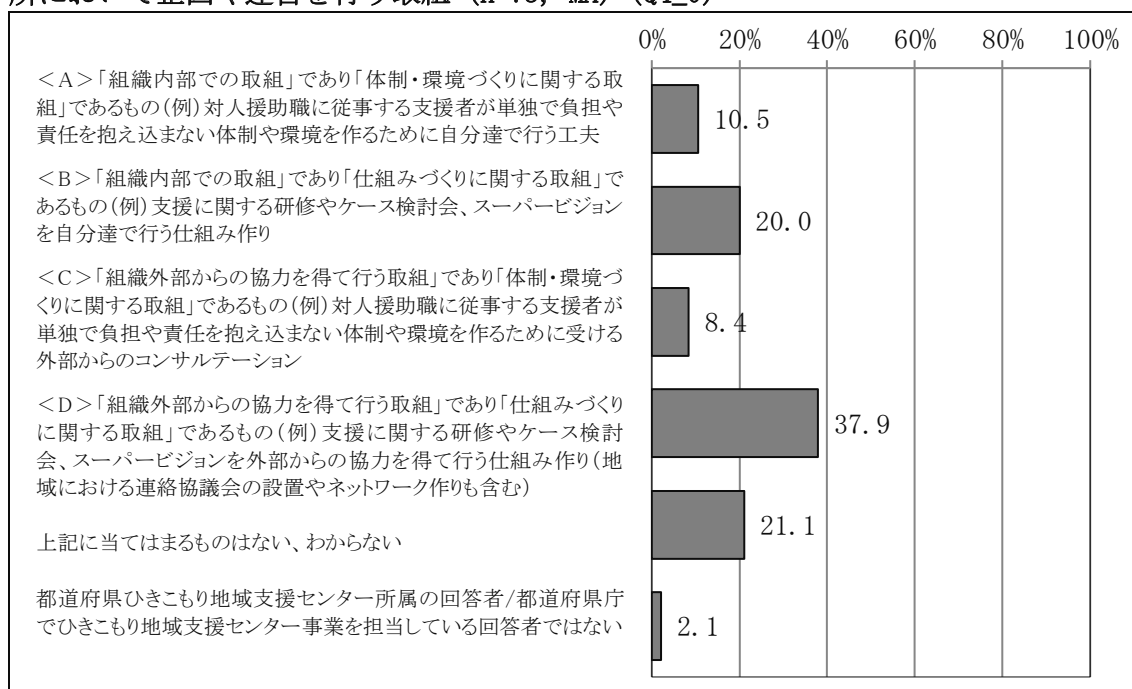
アンケート調査の後半パートでは、都道府県ひきこもり地域支援センターに所属する回答者と都道府県庁でひきこもり地域支援センター事業を担当している回答者に対して、所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して行う（企画や運営を行う）取組について、<A>から<D>の4つの分野のいずれに該当するものかを尋ねた。

その結果、<D>（「組織外部からの協力を得て行う取組」）であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの）が36件（37.9%）で最多、次に<B>（「組織内部での取組」）であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの）が19件（20.0%）、<A>（「組織内部での取組」）であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの）が10件（10.5%）、<C>（「組織外部からの協力を得て行う取組」）であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの）が8件（8.4%）と続いた。なお、「上記に当てはまるものはない、わからない」が20件（21.1%）、「都道府県ひきこもり地域支援センターに所属する回答者あるいは都道府県庁でひきこもり地域支援センター事業を担当している回答者ではない」が

2件(2.1%)<sup>3</sup>であった。(Q4\_0)

以降のQ4の集計は、都道府県ひきこもり地域支援センターに所属する回答者と都道府県庁でひきこもり地域支援センター事業を担当している回答者以外からの回答は除外して集計している。

図表 36 所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して行う取組として、貴所において企画や運営を行う取組 (n=73, MA) (Q4\_0)



<A>(所管する市区町村に対して)「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」について

所管する市区町村に対しての取組で、<A>(「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの)に該当する取組であると回答した10件について、具体的な取組内容(複数ある場合には最も実施頻度の高いもの。以下、<B><C><D>においても同様)を確認した。

確認方法としては、取組内容についての自由記述式回答を整理し、類似の取組をまとめるなどして、複数のカテゴリーに分類する方法を採った(以降、<B><C><D>についても同様の方法である)。その結果、「1. 相談できる職場づくり」、「2. 支援者間での情報共有・検討」、「3. 支援技術向上のサポート」、「4. 実態調査」、「5. 県と市の役割分担」の5カテゴリーに分類できた。なお、一つの回答で複数のカテゴリーに該当する場合は、複数のカテゴリーに割り振っている(以下、<B><C><D>においても同様)。

<sup>3</sup> ひきこもり地域支援センター事業担当部門以外からの回答であると考えられる。

分類結果を以下に示す。取組内容としては、「3. 支援技術向上のサポート」が 5 件 (50.0%) で最多、次いで、「1. 相談できる職場づくり」と「2. 支援者間での情報共有・検討」が 2 件 (20.0%) であった。

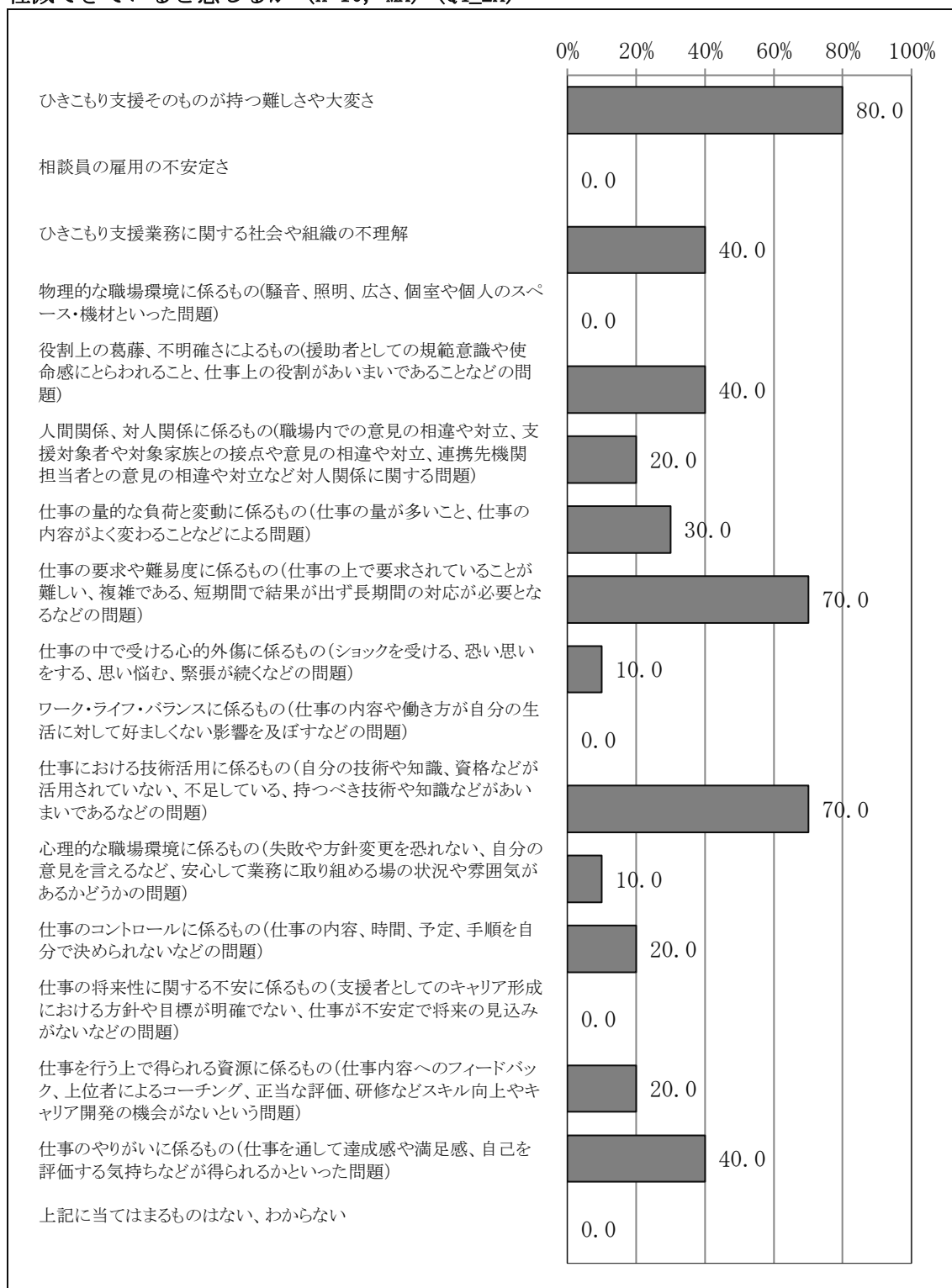
図表 37 <A>「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの」の最も実施頻度の高い取組分類 (n=10) (Q\_4A)

	カテゴリー	具体例	回答数 (件)	回答率
1	相談できる職場づくり	・市町村訪問支援事業 ・市町村等の支援者からの相談に対応する	2	20.0%
2	支援者間での情報共有・検討	・市町村からの依頼に対し、県のひきこもり相談窓口相談員を派遣し、市町村職員への助言や、ケース会議に出席する	2	20.0%
3	支援技術向上のサポート	・職場研修等の活用	5	50.0%
4	実態調査	・県がひきこもり実態調査を行い市町村に報告	1	10.0%
5	県と市の役割分担	・県と市でひきこもり相談窓口と取組をそれぞれ分担する	1	10.0%
以下は分野<B>に該当すると考えられるが、<A>に回答があった。				
	研修	・各種研修の実施	5	50.0%
	ケース会議、連絡会議	・地域での小規模な支援者研修の実施や相談ケース検討への参加	2	20.0%

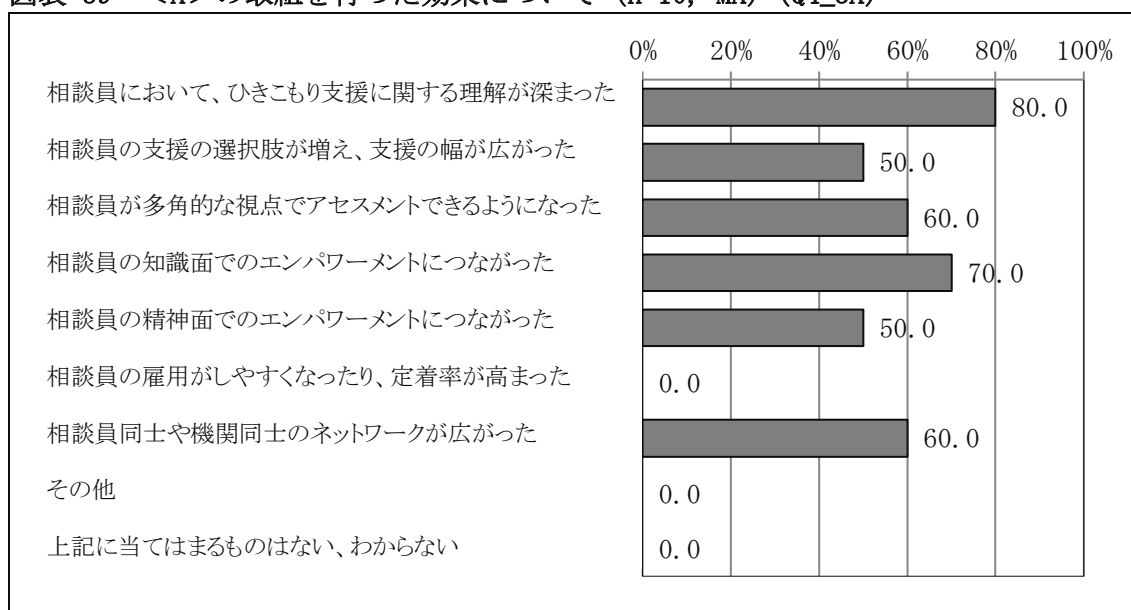
取組を行うことで軽減できていると感じる困難さに関しては、「ひきこもり支援が持つ難しさや大変さ」が 8 件 (80.0%) で最多、次いで、「仕事の要求や難易度に係るもの」が 7 件 (70.0%)、「仕事における技術活用に係るもの」が 7 件 (70.0%) であった。(図表 38)

また、取組の効果として「相談員において、ひきこもり支援に関する理解が深まった」が 8 件 (80.0%) で最多、次いで「相談員の知識面でのエンパワメントにつながった」が 7 件 (70.0%)、「相談員が多角的な視点でアセスメントできるようになった」が 6 件 (60.0%)、「相談員同士や機関同士のネットワークが広がった」が 6 件 (60.0%) であった。(図表 39)

図表 38 <A>の取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるどのような困難さの軽減できていると感じるか (n=10, MA) (Q4\_2A)

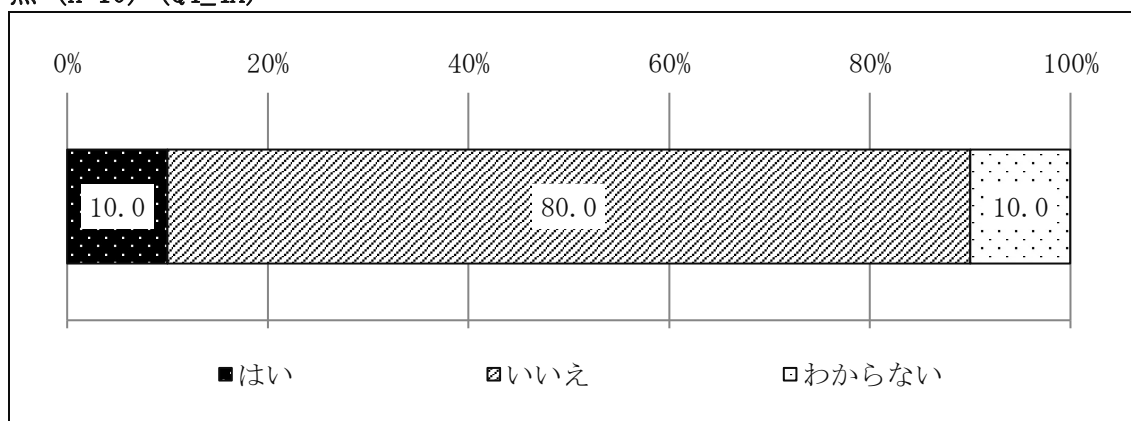


図表 39 <A>の取組を行った効果について (n=10, MA) (Q4\_3A)



続いて、<A>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールの有無について確認をしたところ、「はい（ある）」が1件（10.0%）、「いいえ（ない）」が8件（80.0%）、「わからない」が1件（10.0%）であった。

図表 40 <A>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールの有無 (n=10) (Q4\_4A)



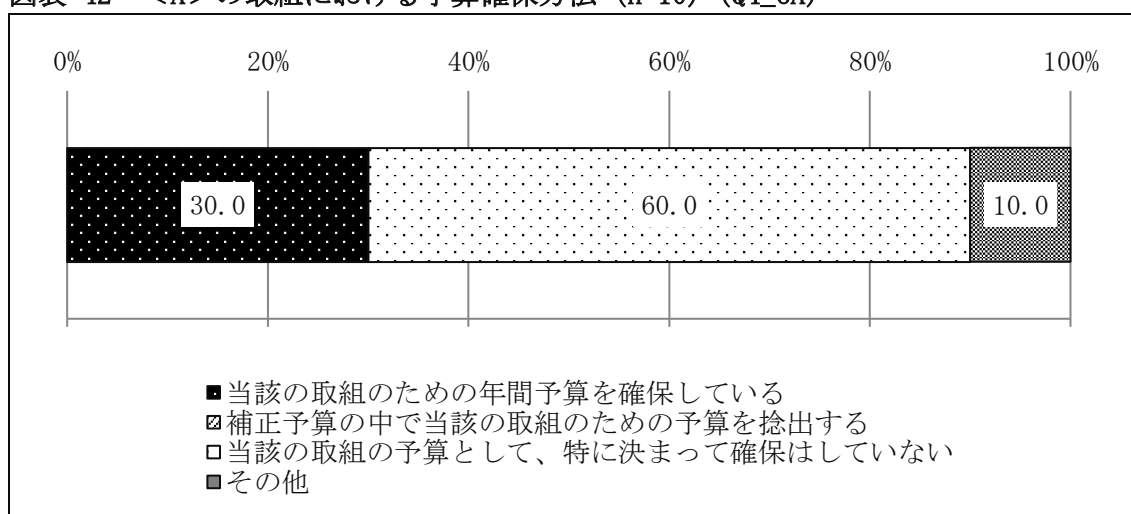
<A>の取組の実施における年間費用は、最小が0円、最大が1,000,000円で、平均が188,625円、中央値が4,500円であった。  
費用の分布を以下に示す。

図表 41 <A>の取組の実施における年間費用 (n=10) (Q4\_5A)

取組の年間費用	回答数 (件)	回答率
0円	4	40.0%
1円～10,000円未満	1	10.0%
10,000円以上～100,000円未満	0	0.0%
100,000円以上～1,000,000円未満	2	20.0%
1,000,000円以上～10,000,000円未満	1	10.0%
10,000,000～20,000,000円以下	0	0.0%
回答なし	2	20.0%

<A>の取組における予算確保方法は、「当該の取組の予算として、特に決まって確保はしていない」が6件(60.0%)で最多、「当該の取組のための年間予算を確保している」が3件(30.0%)であった。「その他」1件(10.0%)の具体的な回答は、事業計画に盛り込んでいる、というものであった。

図表 42 <A>の取組における予算確保方法 (n=10) (Q4\_6A)



<B>(所管する市区町村に対して)「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの

<B>(「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの)に該当する取組であると回答した19件について、具体的な取組内容を確認した。その結果、「1. 研修」「2. ケース検討会議(受理会議含む)」「3. 多職種・多機関・関係会議との連携」の3カテゴリーに分類できた。

分類結果を以下に記す。取組内容としては、「2. ケース検討会議(受理会議含む)」が11件(57.9%)で最多、次いで、「1. 研修」が10件(52.6%)、「3. 多職種・多機関・関係会議との連携」が1件(5.3%)であった。

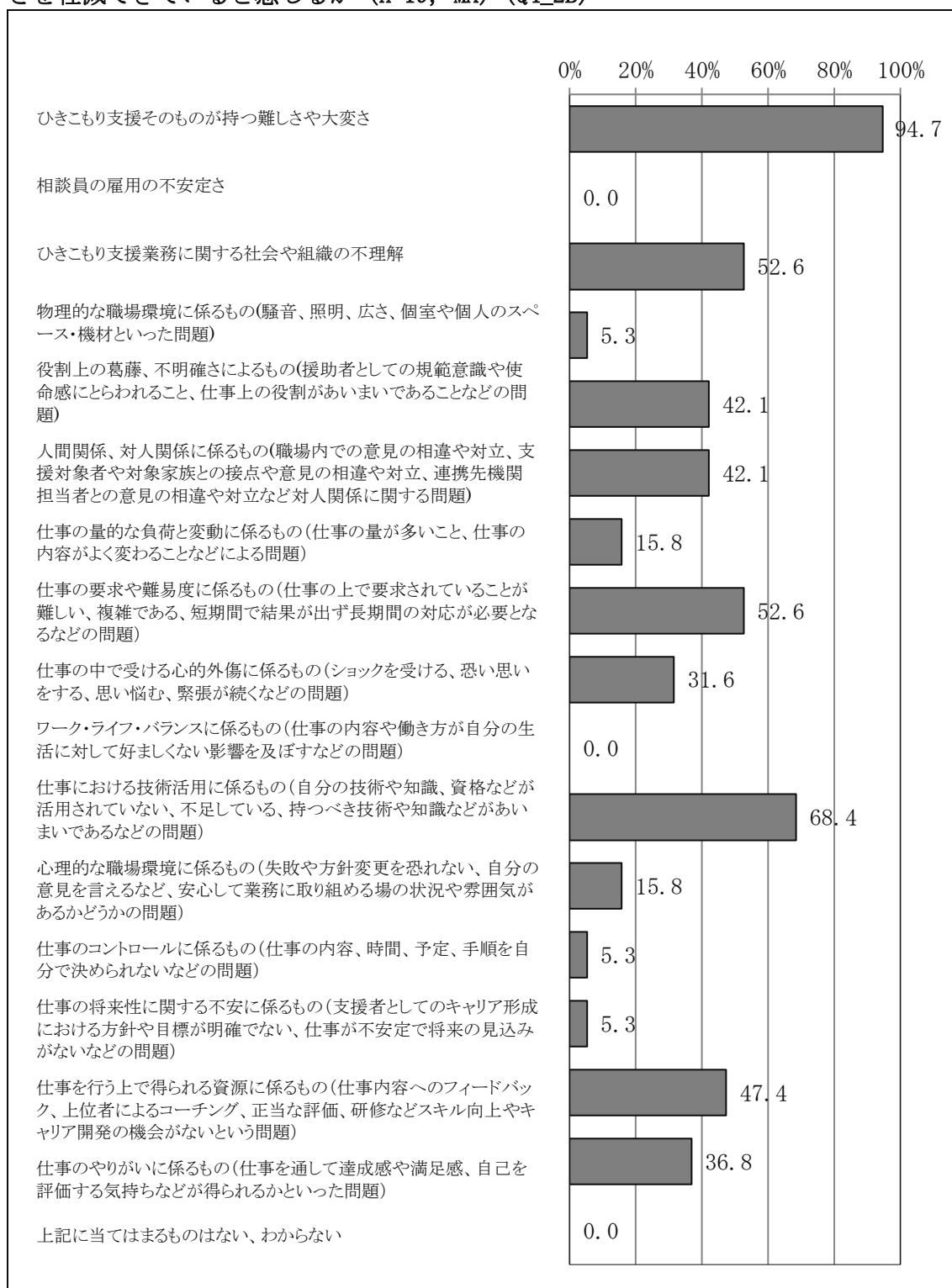
図表 43 <B>「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるものの最も実施頻度の高い取組分類 (n=19) (Q4\_1B)

	カテゴリー	具体例	回答数(件)	回答率
1	研修	・ひきこもりサポーター養成事業 ・定期的な研修の実施	10	52.6%
2	ケース検討会議 (受理会議含む)	・NPOの職員が市町に対して、研修 やアドバイス、相談会の実施 ・ひきこもり専門医相談	11	57.9%
3	多職種・多機関・ 関係会議との連 携	・ネットワーク会議の実施	1	5.3%
以下は分野<A>に該当すると考えられるが、<B>に回答があった。				
-	スタートアップ 支援	・ひきこもり支援スタートアップ 応援事業	1	5.3%
以下は分野<D>に該当すると考えられるが、<B>に回答があった。				
-	連絡協議会、プ ラットフォー ム、ネットワー キング	・担当課長会議、ネットワーク会議 への招集	3	15.8%

取組を行うことで軽減できると感じる困難さに関しては、「ひきこもり支援が持つ難しさや大変さ」が18件(94.7%)で最多、次いで、「仕事における技術活用に係るもの」が13件(68.4%)、「ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解」や「仕事の要求や難易度に係るもの」が10件(52.6%)であった。(図表44)

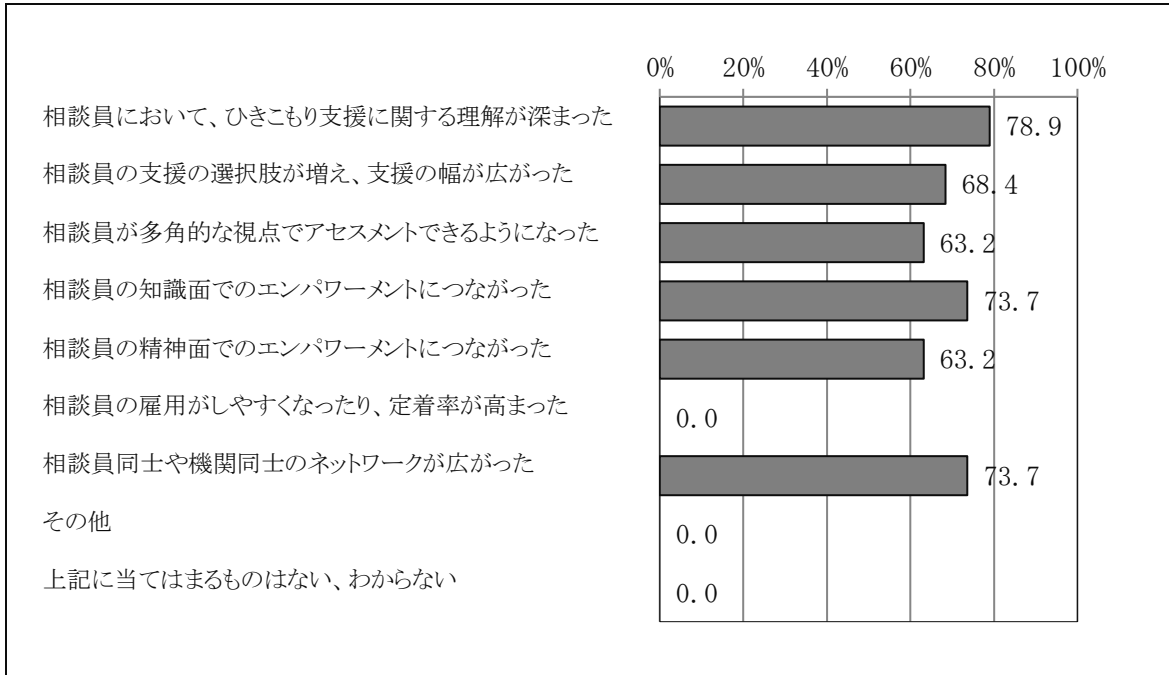
また、取組の効果においては「相談員において、ひきこもり支援に関する理解が深まった」が15件(78.9%)で最多、次いで「相談員の知識面でのエンパワーメントにつながった」と「相談員同士や機関同士のネットワークが広がった」が14件(73.7%)であった。(図表45)

図表 44 <B>の取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるどのような困難さを軽減できていると感じるか (n=19, MA) (Q4\_2B)



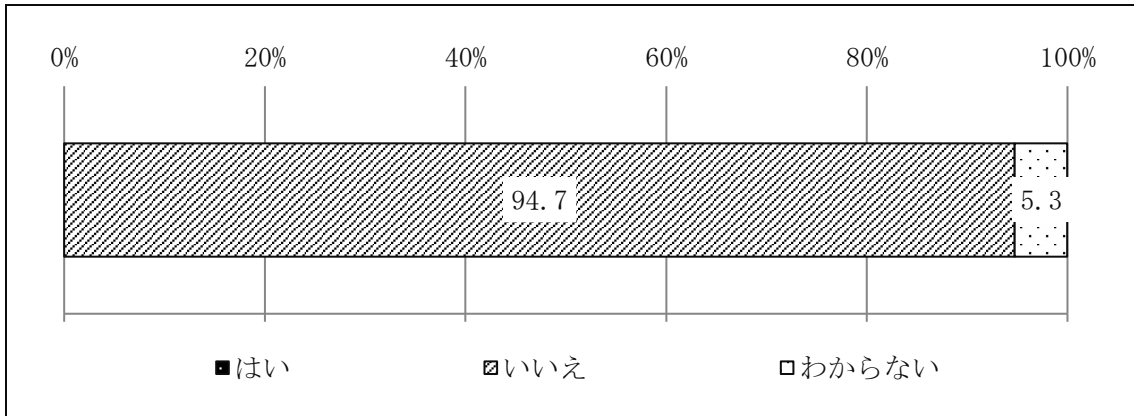


図表 45 <B>の取組を行った効果について (n=19, MA) (Q4\_3B)



続いて、<B>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールの有無について確認をしたところ、「いいえ (ない)」が 18 件 (94.7%)、「わからない」が 1 件 (5.3%) であった。

図表 46 <B>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールの有無 (n=19) (Q4\_4B)



<B>の取組の実施における年間費用は、最小が0円、最大が4,600,000円で、平均が512,947円、中央値が124,000円であった。

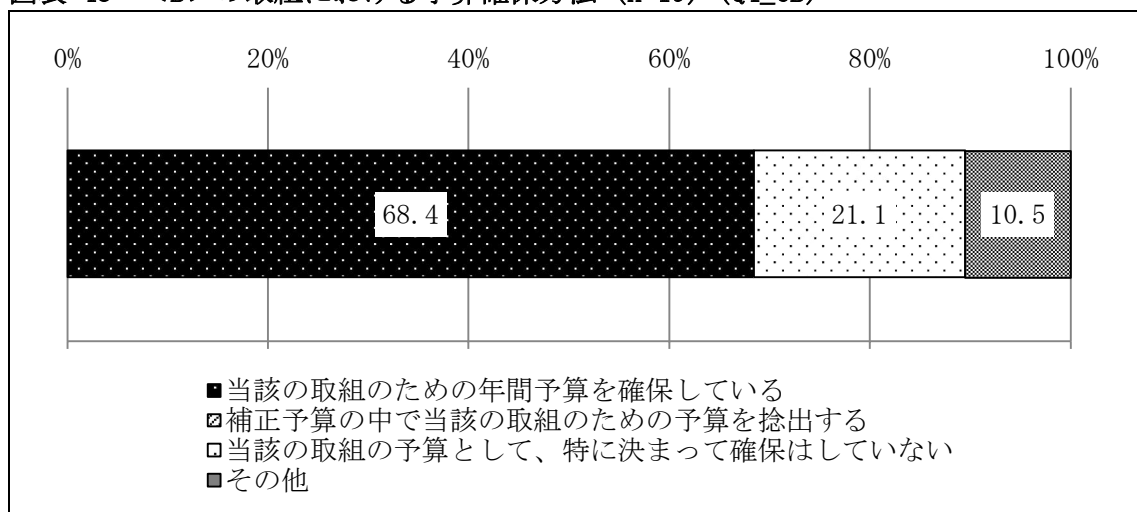
年間費用の分布を以下に記す。

図表 47 <B>の取組の実施における年間費用 (n=19) (Q4\_5B)

年間費用	回答数 (件)	回答率
0円	5	26.3%
1円以上～10,000円未満	0	0.0%
10,000円以上～100,000円未満	3	15.8%
100,000円以上～1,000,000円未満	9	47.4%
1,000,000円以上～10,000,000円未満	2	10.6%
10,000,000円以上～20,000,000円以下	0	0.0%
回答なし	0	0.0%

<B>の取組における予算確保方法は、「当該の取組のため年間費用を確保している」が13件(68.4%)で最多、次いで「当該の取組の予算として、特に決まって確保はしていない」が4件(21.1%)で、「その他」2件(10.5%)の具体的な回答としては、事業計画に盛り込んでいる、ZOOM利用経費は所内経費といった内容であった。

図表 48 <B>の取組における予算確保方法 (n=19) (Q4\_6B)



<C> (所管する市区町村に対して)「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの

<C> (「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの)に該当する取組であると回答した9件について、具体的な取組内容を確認した。その結果、「1. 相談できる職場づくり」「2. ケース対応複数人体制(外部専門家含む)」「3. 支援技術向上のサポート」の3カテゴリーに分類できた。

取組内容としては、「3. 支援技術向上のサポート」が6件(75.0%)で最多、次いで、「2. ケース対応複数人体制(外部専門家含む)」が4件(50.0%)、「1. 相談できる職場づくり」が2件(25.0%)であった。(図表 49)

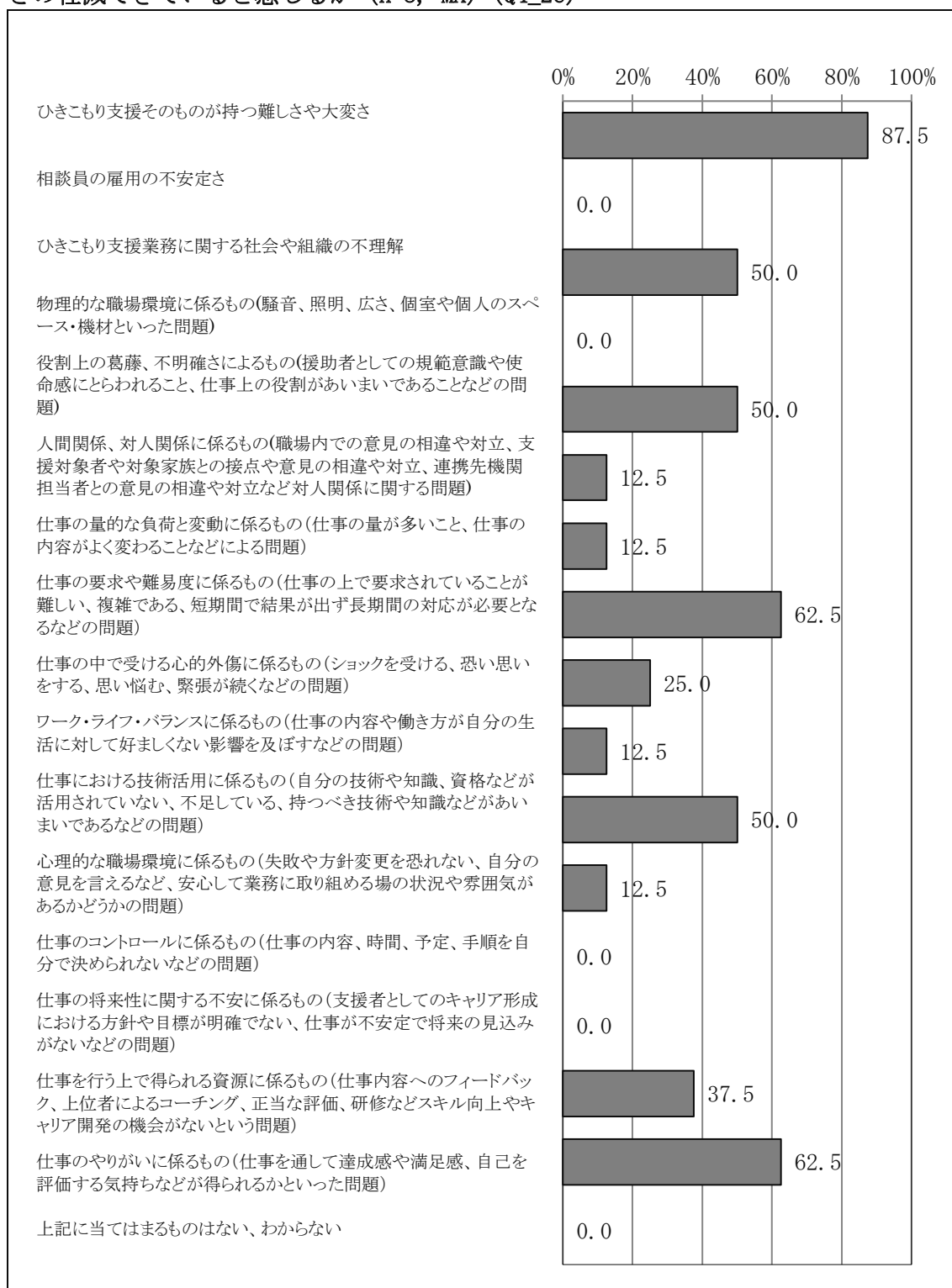
図表 49 <C>「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの (n=8) (Q4\_1C)

	カテゴリー	具体例	回答数 (件)	回答率
1	相談できる職場づくり	・市町村訪問支援事業 ・精神科医による精神保健福祉相談	2	25.0%
2	ケース対応複数人体制(外部専門家含む)	・多職種支援チームによる市町村支援事業の実施 ・市町村と協働で「出張居場所」の実施	4	50.0%
3	支援技術向上のサポート	・外部講師による集団支援や家族教室の見学等を通して技術支援 ・市町村にひきこもり対策事業への技術指導援助の実施	6	75.0%
以下は分野<D>に該当すると考えられるが、<C>に回答があった。				
	研修	・外部講師による集団支援や家族教室の見学	1	12.5%

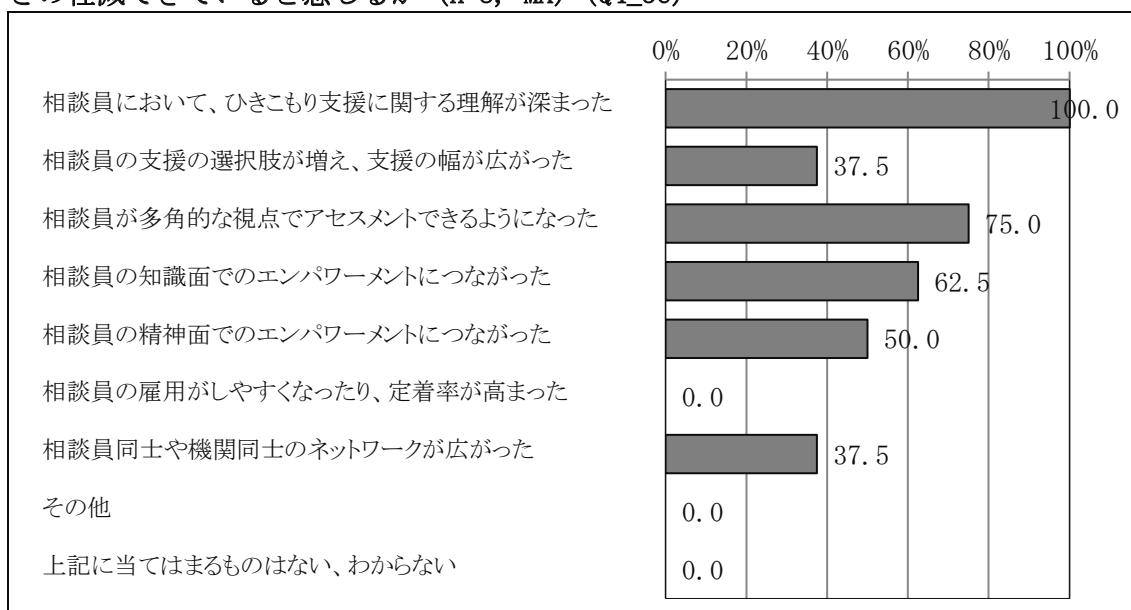
取組を行うことで軽減できていると感じる困難さに関しては、「ひきこもり支援が持つ難しさや大変さ」が7件(87.5%)で最多、次いで、「仕事の要求や難易度に係るもの」と「仕事のやりがいに係るもの」が5件(62.5%)、「ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解」と「役割上の葛藤、不明確さによるもの」と「仕事における技術活用に係るもの」が4件(50.0%)であった。(図表 50)

また、取組の効果として「相談員において、ひきこもり支援に関する理解が深まった」が8件(100.0%)で最多、次いで「相談員が多角的な視点でアセスメントできるようになった」が6件(75.0%)、「相談員の知識面でのエンパワーメントにつながった」が5件(62.5%)であった。(図表 51)

図表 50 <C>の取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるどのような困難さの軽減できていると感じるか (n=8, MA) (Q4\_2C)

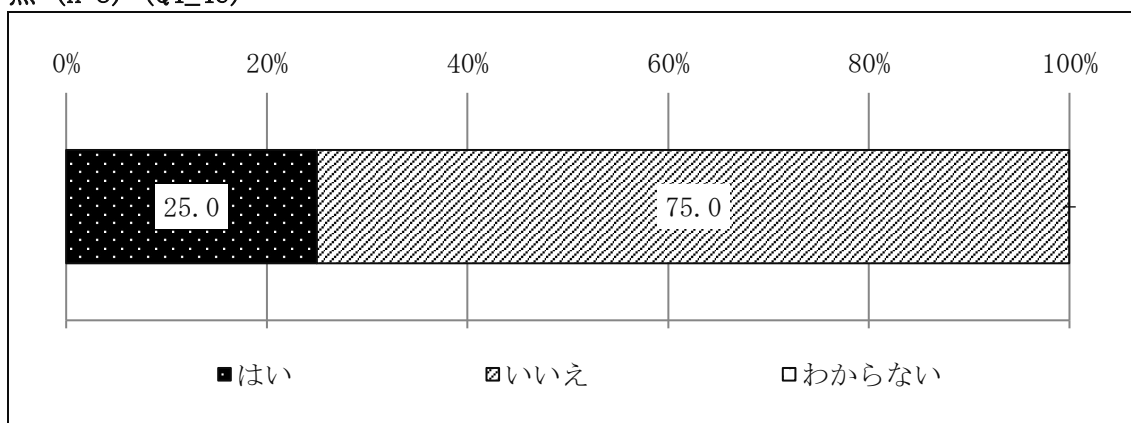


図表 51 <C>の取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるどのような困難さの軽減できていると感じるか (n=8, MA) (Q4\_3C)



続いて、<C>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールの有無について確認をしたところ、「はい（ある）」が2件（25.0%）、「いいえ（ない）」が6件（75.0%）であった。

図表 52 <C>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールの有無 (n=8) (Q4\_4C)



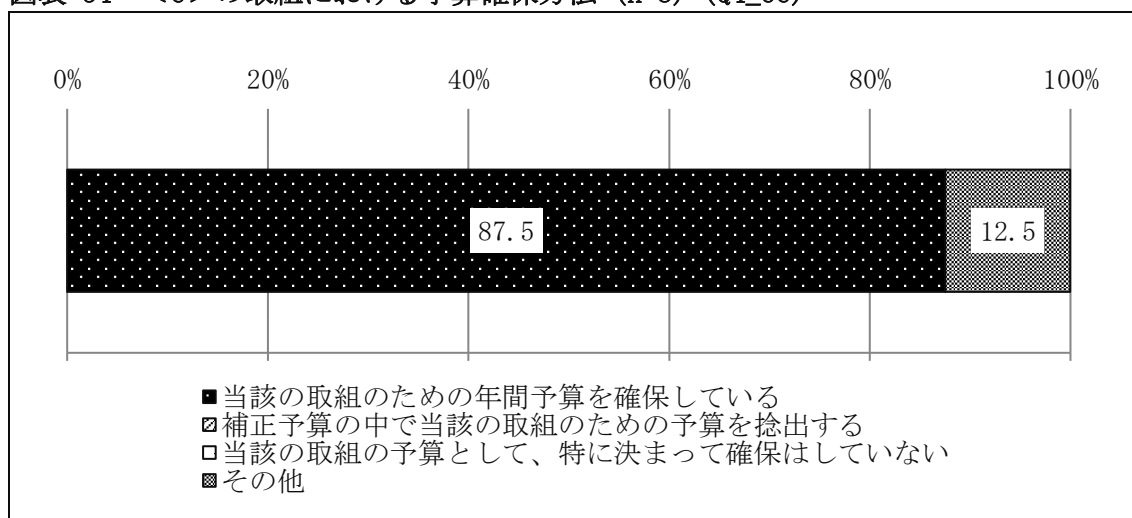
<C>の取組の実施における年間費用は、最小は0円、最大が15,036,000円で、平均が2,376,108円、中央値が235,000円であった。  
 年間費用の分布を以下に記す。

図表 53 <C>の取組の実施における年間費用 (n=8) (Q4\_5C)

年間費用	回答数 (件)	回答率
0円	1	12.5%
1円以上～10,000円未満	0	0.0%
10,000円以上～100,000円未満	1	12.5%
100,000円以上～1,000,000円未満	4	50.0%
1,000,000円以上～10,000,000円未満	1	12.5%
10,000,000円以上～20,000,000円以下	1	12.5%
回答なし	0	0.0%

<C>の取組における予算確保方法は、「当該の取組のため年間費用を確保している」が7件(87.5%)で、「その他」が1件(12.5%)であった。

図表 54 <C>の取組における予算確保方法 (n=8) (Q4\_6C)



<D> (所管する市区町村に対して)「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの

<D> (「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの)に該当する取組であると回答した 36 件について、具体的な取組内容を確認した。その結果、「1. 研修」「2. ケース検討会議 (受理会議含む)」「3. スーパービジョン」「4. ケース相談」「5. 多職種・多機関・関係会議との連携」「6. 連絡協議会、プラットフォーム、ネットワーキング」の 6 カテゴリーに分類できた。

取組内容としては、「1. 研修」が 18 件 (50.0%) で最多、次いで、「6. 連絡協議会、プラットフォーム、ネットワーキング」が 12 件 (33.3%)、「3. スーパービジョン」と「多職種・多機関・関係会議との連携」が 11 件 (30.6%) であった。

図表 55 <D>「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの最も実施頻度の高い取組分類 (n=36) (Q4\_1D)

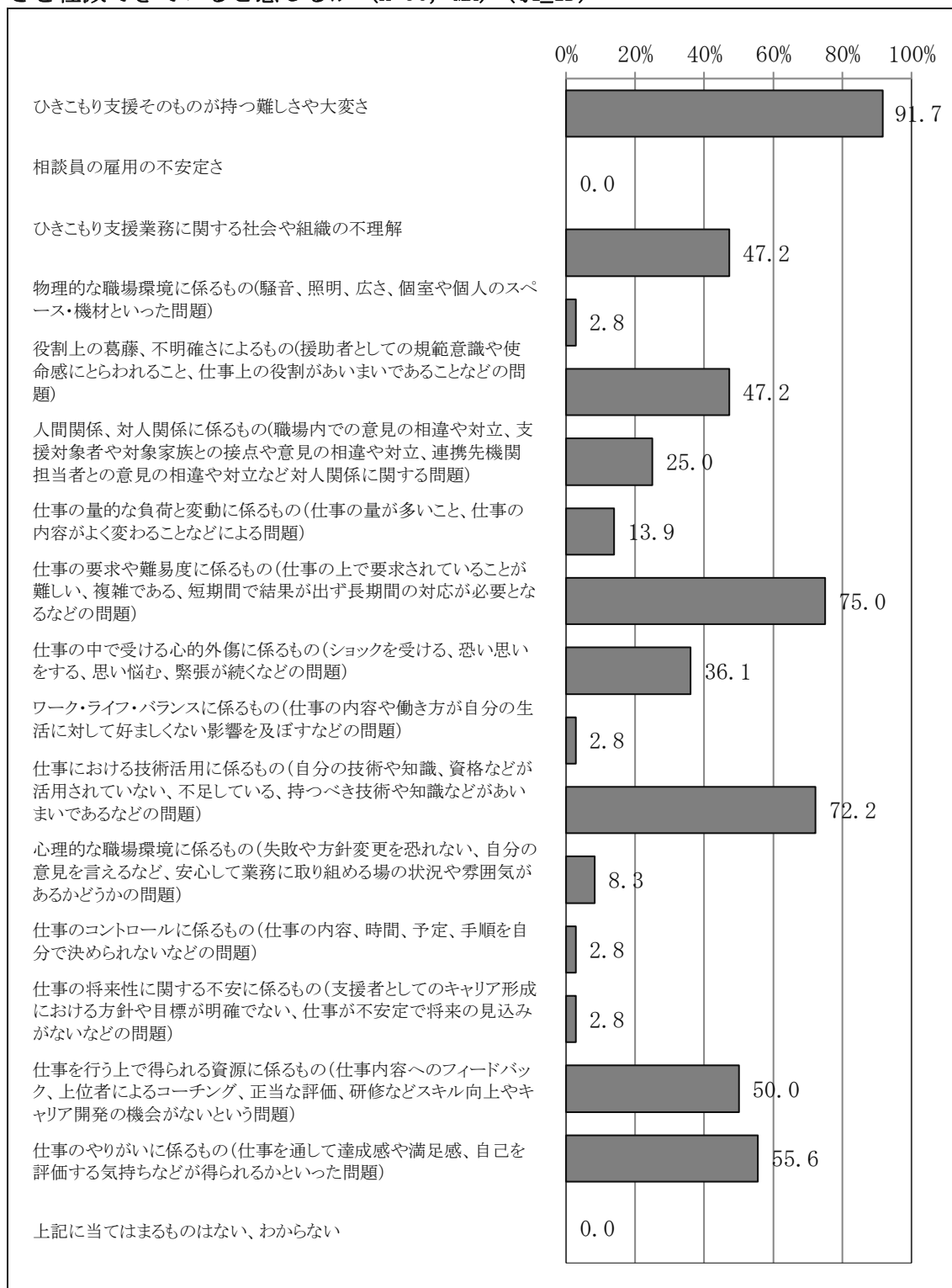
	カテゴリー	具体例	回答数 (件)	回答率
1	研修	・ひきこもり支援従事者養成研修の実施 ・支援に関する研修 (支援従事者研修) の実施	18	50.0%
2	ケース検討会議 (受理会議含む)	・隔月、困難ケースへの助言として医療・心理・法律等の専門職を配置したケース会議の実施 ・外部講師をケース検討会に招く	11	30.6%
3	スーパービジョン	・外部からのスーパービジョン ・ひきこもり専門相談員派遣事業の実施	4	11.1%
4	ケース相談	・ひきこもり専門相談員派遣事業の実施	1	2.8%
5	多職種・多機関・関係会議との連携	・ひきこもり支援の知識を有する民間職員を雇用し地域の体制強化 ・ひきこもり支援専門チーム (支援アドバイザー派遣) 事業	4	11.1%
6	連絡協議会、プラットフォーム、ネットワーキング	・ひきこもり対策支援市町村担当者連絡会の実施 ・ひきこもり支援に係る市町村関係者連絡会	12	33.3%

取組を行うことで軽減できていると感じる困難さに関しては、「ひきこもり支援が持つ難しさや大変さ」が 33 件 (91.7%) で最多、次いで、「仕事の要求や難易度に係るもの」が 27 件 (75.0%)、「仕事における技術活用に係るもの」が 26 件 (72.2%) であった。(図表 56)

また、取組の効果として「相談員において、ひきこもり支援に関する理解が深まった」が 31 件 (86.1%) で最多、次いで「相談員の支援の選択肢が増え、支援の幅が広がった」が 27 件 (75.0%)、「相談員が多角的な視点でアセスメントできるようになった」が 26

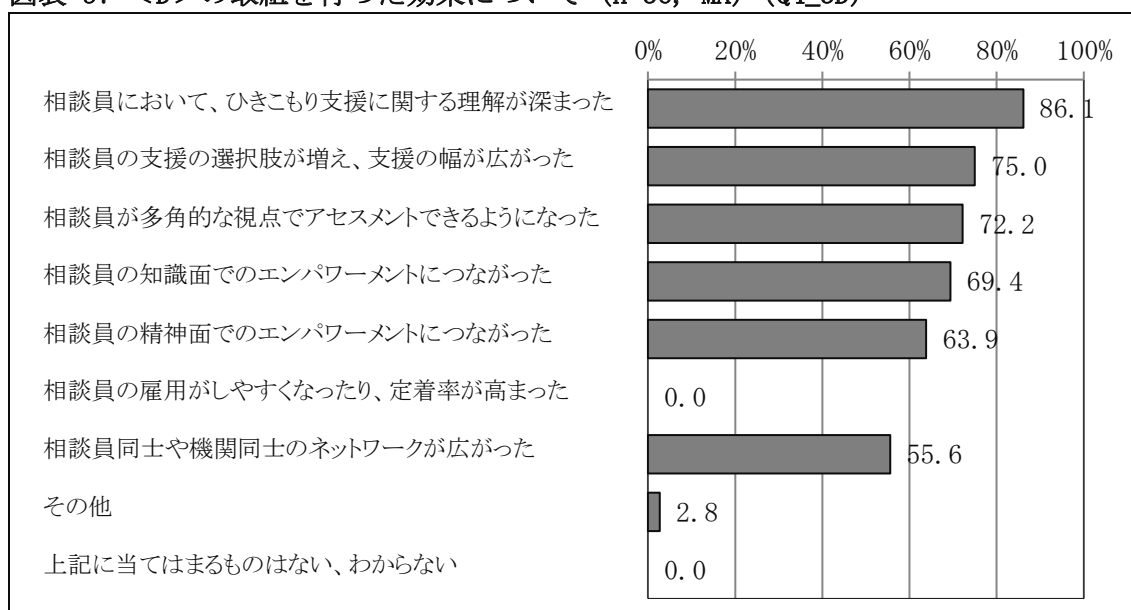
件（72.2%）であった。（図表 57）

図表 56 <D>の取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるどのような困難さを軽減できていると感じるか（n=36, MA）（Q4\_1D）



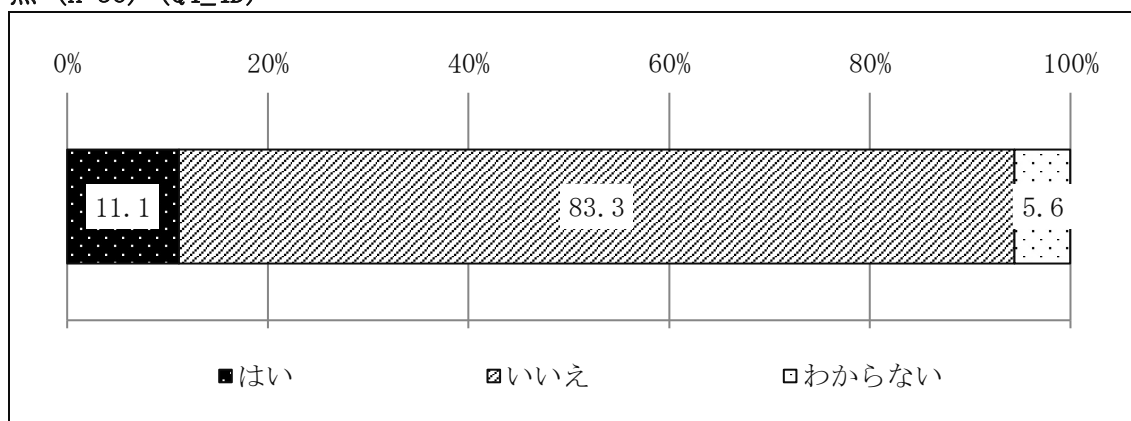


図表 57 <D>の取組を行った効果について (n=36, MA) (Q4\_3D)



続いて、<D>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールの有無について確認をしたところ、「はい (ある)」が4件 (11.1%)、「いいえ (ない)」が30件 (83.3%)、「わからない」が2件 (5.6%) であった。(図表 58)

図表 58 <D>の取組の実施におけるマニュアルやチェックリストなどのツールの有無 (n=36) (Q4\_4D)



<D>の取組の実施における年間費用は、最小が0円、最高額が2,000,000円で、平均が350,364円、中央値が155,000円であった。

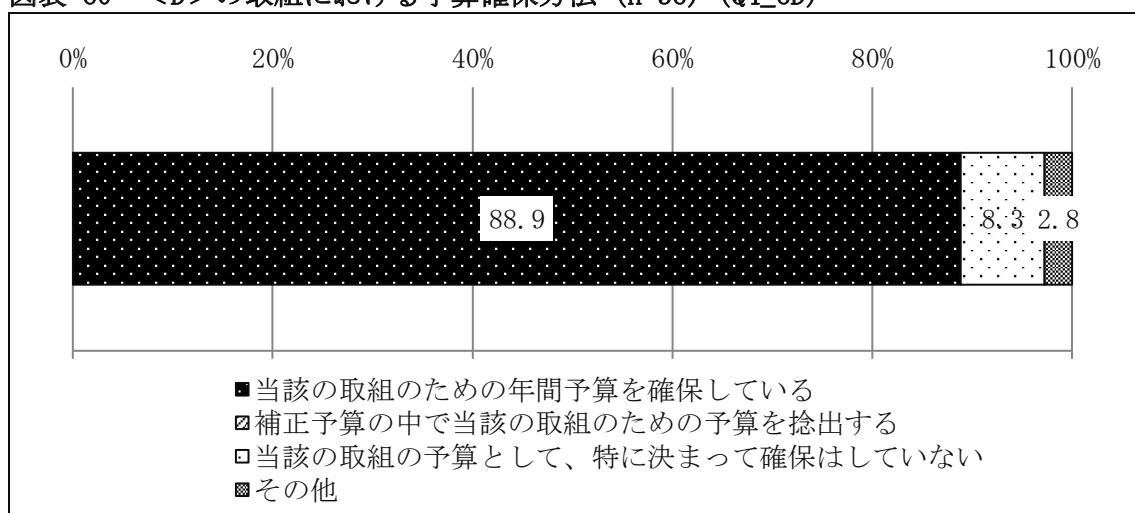
年間費用の分布は以下の通りであった。

図表 59 <D>の取組の実施における年間費用 (n=36) (Q4\_5D)

年間費用	回答数 (件)	回答率
0円	2	5.56%
1円以上～10,000円未満	1	2.78%
10,000円以上～100,000円未満	8	22.22%
100,000円以上～1,000,000円未満	19	52.78%
1,000,000円以上～10,000,000円未満	4	11.11%
10,000,000円以上～20,000,000円以下	0	0.00%
回答なし	2	5.56%

<D>の取組における予算確保方法は、「当該の取組のため年間費用を確保している」が32件(88.9%)、「当該の取組の予算として、特に決まって確保はしていない」が3件(8.3%)、「その他」1件(2.8%)の具体的な回答としては、わからないであった。

図表 60 <D>の取組における予算確保方法 (n=36) (Q4\_6D)



#### (4) 所管する市区町村におけるひきこもり地域支援センターにおける支援者支援に資する取組として今後行いたいものについて

所管する市区町村におけるひきこもり地域支援センターの支援現場で支援者が抱えることが多いなどの理由から、今後、軽減することを目指した取組を行いたい/強化したいと考える課題について、選択肢 1～13 の内、上位 3 つの回答を求めた (Q5)。(図表 61)

上位 1 位は、「ひきこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ」で 31 件 (43.7%) が最多、次いで、「ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解」が 15 件 (21.1%)、「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)」が 10 件 (14.1%) であった。

上位 2 位は、「ひきこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ」が 13 件 (18.3%) で最多、次いで、「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)」が 12 件 (16.9%)、「ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解」「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)」が 9 件 (12.7%) であった。

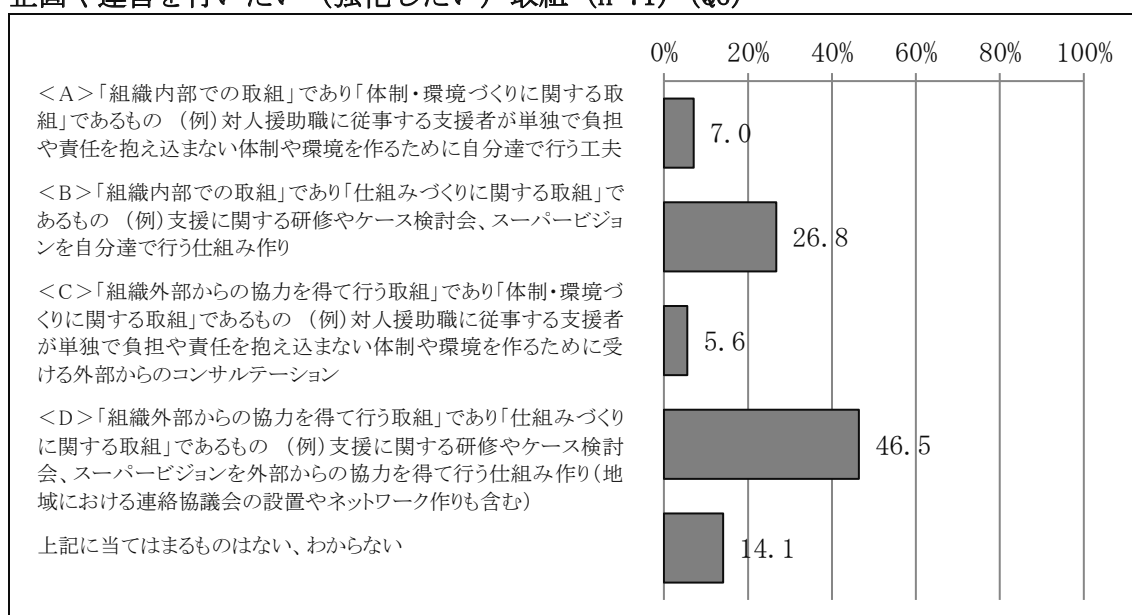
上位 3 位は、「仕事の要求や難易度に係るもの(仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)」が 13 件 (18.3%) で最多、次いで、「ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解」が 11 件 (15.5%)、「上記に当てはまるものはない、わからない」が 11 件 (15.5%) であった。

図表 61 所管する市区町村におけるひきこもり支援の現場で支援者が抱えることが多いなどの理由から、今後、軽減することを目指した取組を行いたい/強化したいと考える課題 (n=71) (Q5)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	ひきこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ	相談員の雇用不安定さ	ひきこもり支援業務に関する会社や組織の不明瞭さ	物理的な職場環境に属する社内の騒音、広さ、個室や個人のスペース、機材といった問題	役割上の葛藤、不明確さによるもの(援助者としての規範意識や使命感とらわれ、上司の役割があいまいであることなど)の問題	役割上の葛藤、不明確さによるもの(援助者としての規範意識や使命感とらわれ、上司の役割があいまいであることなど)の問題	役割上の葛藤、不明確さによるもの(援助者としての規範意識や使命感とらわれ、上司の役割があいまいであることなど)の問題	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 とが多い こと、仕事 の内容が よく変わる ことなど) によるもの	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 とが多い こと、仕事 の内容が よく変わる ことなど) によるもの	ワーク・ラ イフ・ハラ ンスに係 るもの(仕 事の内容や 働き方 が自分の 生活に対 して好ま しくない影 響を及ぼ すなどの 問題)	ワーク・ラ イフ・ハラ ンスに係 るもの(仕 事の内容や 働き方 が自分の 生活に対 して好ま しくない影 響を及ぼ すなどの 問題)	心理的な 職場環境 に属する もの(失敗 の(失敗 や方針変 更を恐れ ない、自 分の意見 を言える など、安 心して業 務に取り組 むための 状況や 雰囲気か どの問 題)	仕事のコー ドロール に属する もの(仕事 の内容、予 定、手順 を自分で 決められ ないなど の問題)	仕事の呼 来性に關 する不安 に属する もの(支 援者として のキャリア 形成に ハック、上 位者によ るコーチ ング、正 当な評価 が得られ ない、仕 事に対する 不安定で 将来の昇 進が不明 確な点 などの問 題)	仕事を 行う上で 得られる 資源に 属する もの(仕事 の内容への フィード バック、上 位者によ るコーチ ング、正 当な評価 が得られ ない、仕 事に対する 不安定で 将来の昇 進が不明 確な点 などの問 題)	仕事のや りがいい 係るもの (仕事を 通して達成 感や満足 感を評 価する こと、自 己を評価 する気持 ちなどが 得られる 点などの 問題)	上記に 当ては まるも のばな い、わ かから ない
全体	71	31	15	0	1	0	0	3	0	1	10	0	0	1	2	0	4
上位1位	100.0	43.7	21.1	-	1.4	-	-	4.2	-	1.4	14.1	-	-	1.4	2.8	-	5.6
上位2位	71	13	9	0	6	2	1	12	1	0	9	3	0	0	4	1	9
上位3位	71	8	12.7	0.0	8.5	2.8	1.4	16.9	1.4	0.0	12.7	4.2	0.0	0.0	5.6	1.4	12.7
	100.0	11.3	15.5	-	4.2	2.8	8.5	18.3	7.0	-	4.2	-	-	2.8	5.6	4.2	15.5

また、所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して、今後（も）企画や運営を行いたい（強化したい）取組について<A>～<D>の分類に基づいて尋ねたところ、<D>に該当する「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるものが33件（46.5%）で最多、次いで、<B>に該当する「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるものが19件（26.8%）、<A>に該当する「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるものが5件（7.0%）であった。（図表 62）

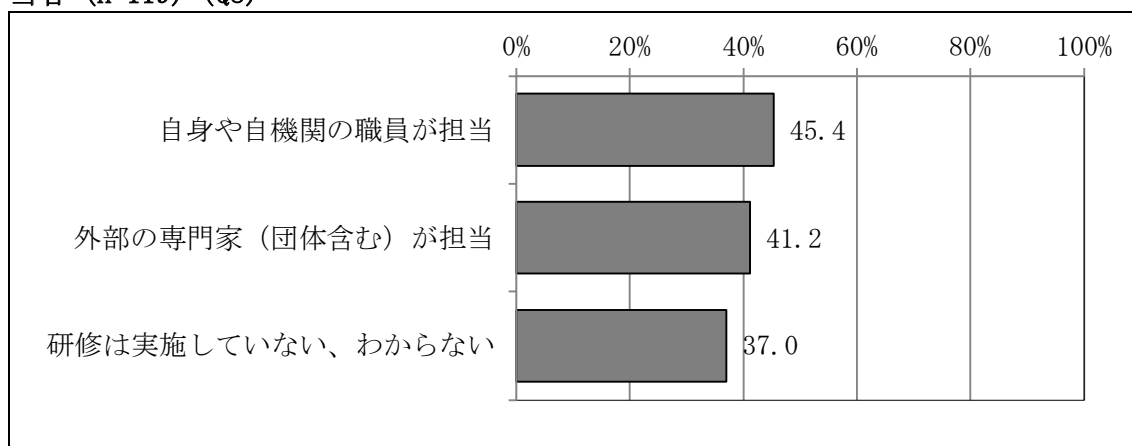
図表 62 所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して、貴所が今後（も）企画や運営を行いたい（強化したい）取組（n=71）（Q6）



### (5) 研修や事例検討会、スーパービジョンの講師・スーパーバイザーについて

ひきこもり地域支援センターで所内の職員に対して研修を行う際、講師はだれが担うのかを尋ねたところ、「自身や自機関の職員が担当する」が54件（45.4%）で最多、次いで、「外部の専門家（団体含む）が担当」が49件（41.2%）、「研修は実施していない、わからない」が44件（37.0%）であった。（図表 63）

図表 63 ひきこもり地域支援センターの所内の職員に対して研修を行う際の講師の担当者 (n=119) (Q8)



また、研修を実施するために外部の専門家（団体含む）に依頼する場合の1回あたりの謝金については、金額の回答がないものを除いて集計した場合、20,000円以上～30,000円未満が11件（22.5%）で最多、次いで、10,000円以上～20,000円未満が10件（20.4%）、30,000円以上～40,000円未満が5件（10.2%）であった。なお、最小が0円、最大が200,000円で、平均が33,107円、中央値が21,000円であった。（図表 64）

図表 64 研修を実施するために外部の専門家（団体含む）に依頼する場合の1回あたりの謝金 (n=49) (Q8\_2T1)

謝金額	回答数（件）	回答率
0円	1	2.0%
1円以上～10,000円未満	4	8.2%
10,000円以上～20,000円未満	10	20.4%
20,000円以上～30,000円未満	11	22.5%
30,000円以上～40,000円未満	5	10.2%
40,000円以上～50,000円未満	3	6.1%
50,000円以上～60,000円未満	5	10.2%
60,000円以上～	3	6.1%
回答なし	7	14.3%

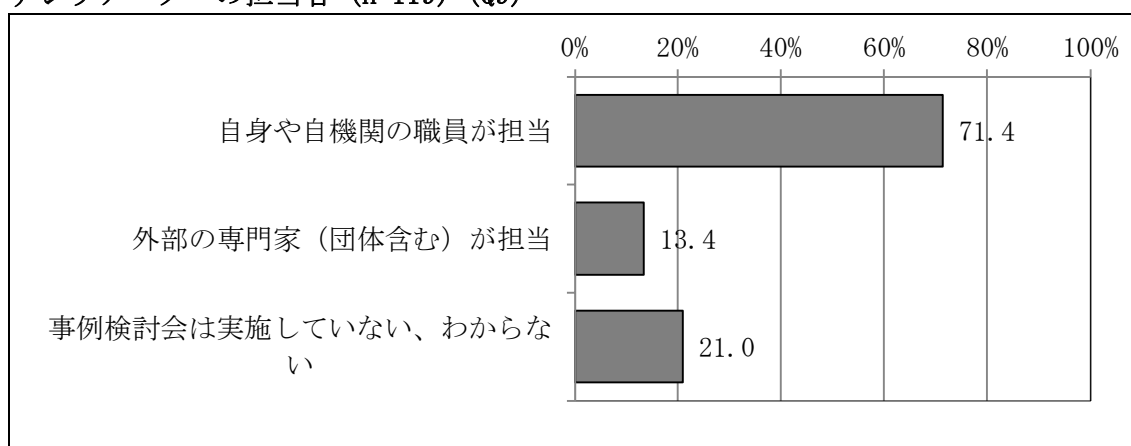
研修を実施するための年間の費用については、金額の回答がないものを除いて集計した場合、100,000円以上～1,000,000円未満が26件（34.7%）、1円以上～100,000円未満が19件（25.3%）、0円が16件（21.3%）であった。最小が0円、最大が1,000,000円、平均が166,046円、中央値が80,000円であった。（図表 65）

図表 65 研修を実施するための年間費用（「自身や自機関の職員が担当」する場合と、「外部の専門家（団体含む）が担当」する場合の合計金額）（n=75）（Q8\_3T1）

年間費用	回答数（件）	回答率
0円	16	21.3%
1円以上～100,000円未満	19	25.3%
100,000円以上～1,000,000円未満	26	34.7%
1,000,000円以上～5,000,000円未満	4	5.3%
5,000,000円以上～6,000,000円未満	0	0.0%
回答なし	10	13.3%

ひきこもり地域支援センターで所内の職員に対して事例検討会を行う際、ファシリテーターは誰が担うのかを尋ねたところ、「自身や自機関の職員が担当する」が85件（71.4%）で最多、次いで、「外部の専門家（団体含む）が担当」が16件（13.4%）、「研修は実施していない、わからない」が25件（21.0%）であった。

図表 66 ひきこもり地域支援センターの所内の職員に対して事例検討会を行う際のファシリテーターの担当者（n=119）（Q9）



また、事例検討会を実施するために外部の専門家（団体含む）に依頼する場合の1回あたりの謝金については、金額の回答がないものを除いて集計した場合、10,000円以上～20,000円未満が7件（43.8%）で最多、0円、1円以上～10,000円未満、20,000円以上～30,000円未満、40,000円以上～50,000円未満がそれぞれ2件（12.5%）であった。最小が0円（都道府県ひきセン、一般市ひきセン、自治体担当者・政令指定都市、自治体担当者・一般市）、最大が46,700円（自治体担当者・都道府県）、平均が237,437円、中央値が12,000円であった。（図表 67）

図表 67 事例検討会を実施するために外部の専門家（団体含む）に依頼する場合の1回あたりの謝金（n=16）（Q9\_2T1）

謝金額	回答数（件）	回答率
0円	2	12.5%
1円以上～10,000円未満	2	12.5%
10,000円以上～20,000円未満	7	43.8%
20,000円以上～30,000円未満	2	12.5%
30,000円以上～40,000円未満	0	0.0%
40,000円以上～50,000円未満	2	12.5%
50,000円以上～60,000円未満	0	0.0%
回答なし	1	6.3%

事例検討会を実施するための年間費用については、金額の回答がないものを除いて集計した場合、0円が50件（53.8%）で最多、次いで、100,000円以上～1,000,000円未満が19件（20.4%）、1円以上～100,000円未満が7件（7.5%）であった。最小が0円、最大が3,000,000円、平均が120,896円、中央値が0円であった。

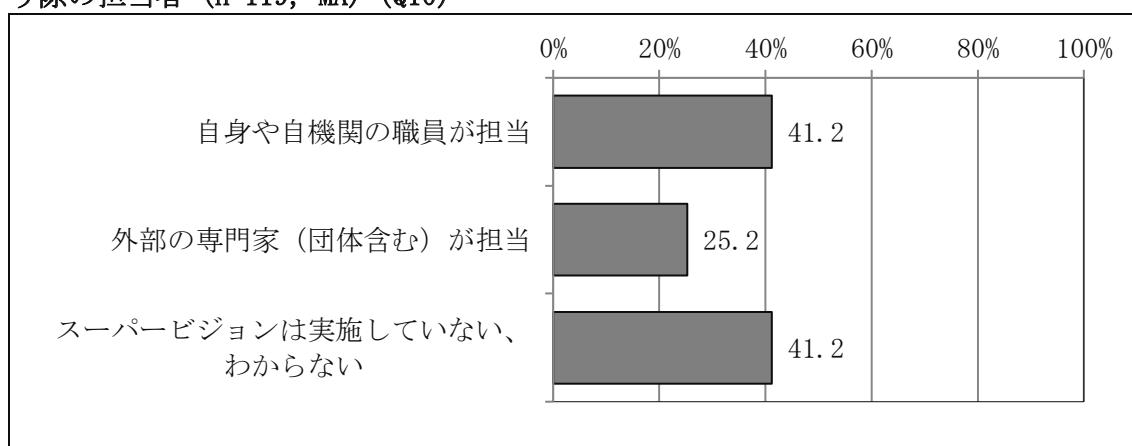
図表 68 事例検討会を実施するための年間費用（「自身や自機関の職員が担当」する場合と、「外部の専門家（団体含む）が担当」する場合の合計金額）（n=93）（Q9\_3T1）

年間費用	回答数（件）	回答率
0円	50	53.8%
1円以上～100,000円未満	7	7.5%
100,000円以上～1,000,000円未満	19	20.4%
1,000,000円以上～5,000,000円未満	1	1.1%
5,000,000円以上～6,000,000円未満	0	0.0%
回答なし	16	17.2%

ひきこもり地域支援センターで所内の職員に対してスーパービジョンを行う際、スーパーバイザーは誰が担うのかを尋ねたところ、「自身（相談員を管理する立場の者）や自機関の職員が担当する」が49件（41.2%）で、「外部の専門家（団体含む）が担当」が30件（25.2%）であった。「スーパービジョンは実施していない、わからない」が49件（41.2%）であった。（図表 69）



図表 69 ひきこもり地域支援センターの所内の職員に対してスーパービジョンを行う際の担当者 (n=119, MA) (Q10)



また、外部の専門家（団体含む）に依頼する場合の1回あたりの謝金については、金額の回答がないものを除いて集計した結果、10,000円以上～20,000円未満が11件（36.7%）で最多で、次いで20,000円以上～30,000円未満が5件（16.7%）あった。最小が0円、最大が50,000円、平均が16,018円、中央値が14,000円であった。

図表 70 スーパービジョンを実施するために外部の専門家（団体含む）に依頼する1回あたりの謝金 (n=30) (Q10\_2T1)

謝金額	回答数 (件)	回答率
0円	3	10.0%
1円以上～10,000円未満	4	13.3%
10,000円以上～20,000円未満	11	36.7%
20,000円以上～30,000円未満	5	16.7%
30,000円以上～40,000円未満	1	3.3%
40,000円以上～50,000円未満	0	0.0%
50,000円以上～60,000円未満	2	6.7%
回答なし	4	13.3%

スーパービジョンを実施するための年間の費用については、金額の回答がないものを除いて集計した場合、0円が27件（38.6%）で最多、次いで、100,000円以上～1,000,000円未満が16件（22.9%）であった。最小は0円、最大が5,000,000円、平均が265,644円、中央値が10,000円であった。

図表 71 スーパービジョンを実施するための年間の費用 (n=70) (Q10\_3T1)

年間費用	回答数 (件)	回答率
0円	27	38.6%
1円以上～100,000円未満	12	17.1%
100,000円以上～1,000,000円未満	16	22.9%
1,000,000円以上～5,000,000円未満	3	4.3%
5,000,000円以上～6,000,000円未満	1	1.4%
回答なし	11	15.7%

### 3 アンケート調査結果から得られた示唆

- アンケート調査を集計した結果、組織外の資源を利用した、体制・環境づくりの取組の数が少ない傾向があった。このことから、外の資源を活用できるネットワークなどがまだ十分に整っていないことが推察できた。
- また、取組を行うことで軽減された困難さとして、「ひきこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ」が最も多く回答されていた。それだけひきこもり支援に困難性があるということが想像できる結果となった。
- ワーク・ライフ・バランスや支援者の執務環境、雇用条件といったハード面の困難さの解消に焦点をあてた取組の実施は少ないことが考えられる一方で、仕事における技術活用や仕事の難易度（の軽減）に焦点化した取組の実施が多いことがわかった。さらに、ひきこもり支援のそのものが持つ難しさや大変さを軽減することに焦点化した取組も多いことが考えられ、支援の難易度や求められる技術の高さ、ひきこもり支援そのものが持つ困難さが先立つことで、相談員が自身の働き方と向き合うといったところにまで、まだ至っていないことが推測できた。
- アンケート調査で自由記述式回答として得た取組事例の整理を通し、例えば、分野<A>への回答であっても分野<B>に分類できるような内容の回答があった。それに関しては、組織内での研修やケース会議、スーパービジョンといった取組を「内部の体制づくり・環境づくり」の一環として取り入れている可能性が考えられた。

## 第5章 ヒアリング調査

### 1 ヒアリング調査概要

#### (1) 目的

ガイドブックに記載する内容を検討する際に参考にするため、支援者支援の取組事例（企画立案や実施、取組のポイント等）についてヒアリングを実施する。

#### (2) 方法

ひきこもり相談に従事する相談員を統括する立場の担当者に対し、半構造化面接技法を用いて行い、オンライン会議形式で実施した（所要時間は90分程度）。

#### (3) 対象

アンケート調査の回答をもとに、ひきこもりの支援者支援に資する取組を実施している計8所を選定した。選定にあたり、以下の4つの視点を用いた。

- ① ヒアリングにて詳細を聴取するのが有意義と思われる取組（ケース検討、スーパービジョン、連絡協議会やネットワークづくり、または独自で作り上げた取組）を行っている。
- ② ひきこもり地域支援センター職員を対象とした取組のみならず、市区町村<sup>4</sup>のひきこもり相談窓口職員を対象とした取組を行っている
- ③ ヒアリング先（都道府県、政令指定都市、一般市）に偏りが無い
- ④ 第二回検討委員会で委員から好取組を実施しているという推薦がある

#### (4) 調査の実施時期

2023年1月上旬から2024年1月下旬にかけて実施した。

#### (5) ヒアリング調査項目

ヒアリング調査の調査項目を以下に示す。

図表 72 ヒアリング調査項目

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. ヒアリング協力者について<ul style="list-style-type: none"><li>・ 所属分・立場・保有資格や専門性</li><li>・ 所属先での相談支援の内容(概要)と自身の関わり方</li></ul></li><li>2. ひきこもり支援者支援に資する取組について<ol style="list-style-type: none"><li>① 企画担当者への質問</li></ol></li></ol> |
|--|

<sup>4</sup> 市区町村の表記は、ヒアリング先により「区市町村」「市町」「市町村」のように表記が異なる。

- ・ 取組のねらいとして特に意識している点（どのような困難さの解消のために／ストレングスの強化のために取組を行うのか）
  - ・ 実施体制（企画・運営側の人数と役割）
  - ・ 取組の対象者（条件、人数、それらを決めた理由）
  - ・ 取組の実施期間、頻度、場所
  - ・ 参加者の募集方法
  - ・ 関係者への依頼方法
  - ・ 取組の効果として感じる事
  - ・ 企画にあたり参考になっている情報（文献等）
- ② 運営実施担当者への質問
- ・ 取組のねらいとして特に意識している点（どのような困難さの解消のために／ストレングスの強化のために取組を行うのか）
  - ・ 取組参加のルールとして参加者に伝えていること
  - ・ 取組のタイムスケジュール（具体的な実施内容と、その時間配分）
  - ・ 運営上の工夫（取組における困難場面やそれへの対応）
  - ・ 効果の確認方法（参加者アンケート等の実施有無）
  - ・ 取組の効果として感じる事
  - ・ 運営・実施に際して参考になっている情報（文献等）
3. 支援者支援に資する取組についての考え

## 2 ヒアリング調査結果

ヒアリング調査の対象は下記の8つのひきこもり地域支援センターに実施した。

図表 73 ヒアリング対象の一覧

区分	件数	ヒアリング先（五十音順）
都道府県	5件	(1) 岩手県ひきこもり支援センター (2) 高知県ひきこもり地域支援センター (3) 東京都ひきこもりサポートネット (4) 栃木県子ども若者・ひきこもり総合相談センター「ポラリス☆とちぎ」 (5) 奈良県ひきこもり相談窓口
政令市	1件	(6) 浜松市ひきこもり地域支援センター
一般市	2件	(7) 江戸川区福祉部生活援護第一課ひきこもり相談窓口 (8) 世田谷区ひきこもり相談窓口「リンク」

以下に各所のヒアリング結果を記す。

## (1) 岩手県精神保健福祉センター

実施日時：2024年1月16日（火）13：30～15：10（於：Zoom会議）

### ヒアリングにおいてお聞きした取組

<ひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組>

- ・ 【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。

<所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して行う取組>

- ・ 【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。

（ヒアリング内容は非公開）

## (2) 高知県ひきこもり地域支援センター

実施日時：2024年1月29日（月）13:30～15:00（於：Zoom会議）

### ヒアリングにおいてお聞きした取組

＜ひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組＞

- ・ **【担当間でのケース共有・協議】**…相談員は隣同士であり、自然発生的にすぐに情報共有ができています。また、月1回、担当者会議を行い、事業の進め方等を検討しています。
- ・ **【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。

＜所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して行う取組＞

- ・ **【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】**…地域の支援者に向けたセンター主催の「人材養成研修」を行っており、所長や職員が講師やファシリテーターを務める研修会もあれば、外部の講師を招聘して実施する場合もある。また、「ひきこもり支援者連絡会議」については、県内を中央・東・西の3ブロックに分け、各地域に出向いて実施している。
- ・ **【市町村・地域でのケース検討会】**…市町村をはじめとする地域でひきこもりの相談を受け、支援していく体制ができつつあるなか、それぞれの市町村、地域でのひきこもり支援をバックアップするため、定期的に継続したケース検討会に取り組んでいる。
- ・ 県内12ヶ所の市町村・若者サポートステーションと、定期的に継続したケース検討会を実施する中で、所長はじめ職員が市町村に出向き、スーパーバイズを行っている。随時の相談も合わせると、令和5年度は年間31回の実施。ひきこもり支援は、変化が少なく支援者も孤立しやすいという特徴もあることから、継続して実施しながら、地域の支援者をバックアップしていくことを大切にしている。

### 1. ヒアリング協力機関および協力者について

（ご協力者）

- 高知県立精神保健福祉センター 精神保健福祉相談員（計2名、取組の企画と実施、両方を担当）
- ・ 平成21年に高知県立精神保健福祉センター内にひきこもり地域支援センターを設置した。当時は、正職員1名（精神保健福祉センターと兼務）、非常勤職員（ひきこもり支援コーディネータ）2名の3名体制でスタートした。令和2年度から地域支援の充実のため増員し、正職員2名、非常勤職員3名の5名体制である。
- ・ ひきこもり相談は主に二つあり、一つ目はご本人・ご家族等からの電話や来所での個別相談を受ける支援、二つ目は関係機関からの支援や事業に関する相談である。

## 2. ひきこもり支援者支援に資する取組について

### (1) ひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組

#### 1) 「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

##### 【担当間でのケース共有・協議】

###### ➤ (実施期間、頻度、場所、参加者)

・ケース共有・協議は形式的なものではなく、どちらかと言えばカジュアルな形式である。相談員は隣同士に座っているので、自然発生的にすぐに情報共有ができています。

・その他には、「担当者会議」を月1回程度で定期的に行い、事業の進め方や準備の打合せ、支援の困りごと等の共有を行っている。令和2年度に職員が5名体制になり、担当者会議は日を決めて行うこととした。職員の人数が増えたことに加え、ひきこもり支援の経験にもばらつきがあるのでそれぞれの対応方法等を共有できればよいと考え実施しているところ。

・「担当者会議」は1時間～1時間半くらいの時間を要している。月1回が基本だが、皆で協議したいことがある場合には回数を増やしたりしている。

・「担当者会議」で話し合う内容としては、主に事業の進め方の検討である。残りの時間で相談員が困っているケースについて相談している。

・ケース相談に関しては、地域の支援者に対して「事例研究法」を用いた人材養成研修を行っているところであり、当所の相談員同士でもその方法を取り入れて行っている。

・ひきこもり支援は答えがない難しさがあるので、相談員同士での支えあいがあると心強い。

###### ➤ (実施において困難と感ずること)

・会議にもっと時間が取れたらいいなと思う。外勤や非常勤職員は出勤の日数も限られているので、必ずしも全員が毎日揃っているということではない。

###### ➤ (取組の効果を実感したこと)

・職員5名の有する資格は多様であるので、事業の運営において、効果的に رفتったり進めたりするために参考にし、活かしていると思う。

### 2) 「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

##### 【所内でのスーパービジョン】

###### ➤ (実施期間、頻度、場所、参加者)

・毎月1回、所長を交えてスーパービジョンを行っている。スーパービジョンで取り扱うのは主に個別相談であり、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。

・スーパービジョンは、精神保健福祉センターの相談員が担当するすべての相談ケースが対象であり、ひきこもり以外にも自殺予防や依存症に係るケースも対象である。

・スーパービジョンでは、まずケースの概要を説明し、各スタッフが質問やアセスメントを出し合いながら進めていく。医師である所長も入って見立てなど共有していくが、一方的に所長から助言を受けるというのではなく、参加者が皆で考え、意見交換しながら行っている。毎回ではないが、事例研究法を取り入れながらスーパービジョンを行うこともある。

・形式的なスーパービジョンではなく、相談員の知識を持ち寄り気軽に話せるような環境にしている。

・スーパービジョンには事務職員を除く精神保健福祉センターの相談担当の

すべての職員が入る。時間は2時間で、ケースは2~3件程度を取り扱う。

- (参加のルール、参加者の準備)
  - ・スーパービジョンに参加するにあたり、書面の事前準備はない。口頭でケースの概要や流れを報告している。記録については簡単なものを作ったりしている。
- (実施において困難と感ずること)
  - ・日程を確保したり調整したりする点に難しさがある。当センターはひきこもり支援の相談員が5名、自殺予防と依存症の支援の相談員が4名、相談員のチーフ1名、所長1名の計11名がおり、その全員でスーパービジョンを行っている。
- (実施におけるポイント)
  - ・スーパービジョンの日程は事前に決めるようにしている。また、スーパービジョンの時間帯にも電話相談が入るため、事務職の方に電話を受けることをお願いしたり、状況に応じて相談員が持ち回りで電話を受ける当番を決めたりして対応している。
- (取組の効果を実感したこと)
  - ・自分の担当するケースに対しての助言のみならず、他の相談員への助言を聞いていると、自分たちが関係機関に助言する際の参考になると思っている。

### 3) 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

- NA

### 4) 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

(後述する「人材養成研修」はセンターの相談員も参加が可能である。詳細は「4) 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」の【地域の支援者に向けた人材養成研修】を参照されたい。)

### (2) 所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して行う取組

#### 1) 「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

- NA

#### 2) 「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

- NA

### 3) 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

- NA

### 4) 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

#### 【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】

##### ➤ (実施期間、頻度、場所、参加者)

- ・地域の支援者に向けたセンター主催の「人材養成研修」を行っており、所長や職員が講師やファシリテーターを務める研修会もあれば、外部の講師を招聘する場合もある。センターの職員も、運営しながら研修に参加している。
- ・ひきこもり支援の人材養成研修は年に3回開催している。講演会や交流会は、年2回開催している。人材養成研修は4月に年間スケジュールをたて、令和5年



度の最初の研修は9月である。当センターが内容検討、講師の選定、広報、当日の司会・運営をすべて実施しており、5名の相談員がいるので事前準備は分担している。相談業務と研修事業との業務割合は半々程度であり、電話・来所相談の合間に研修の準備をしている。

・「人材養成研修」においては、地域での困りごとや実情をうかがい、内容に反映させている。所長の方針もあり、センターが地域に出ていき、市町村の担当者や保健師、地域の方々と対話をする機会を持つようにしてきた。また、ひきこもり支援者連絡会議（後述）や地域で主催しているひきこもりケース会議にもセンターの相談員が参加しており、そこで声を聴く機会も多い。さらに、研修実施後のアンケートでニーズ（満足度、業務にどれくらい役に立つか、受講しようと思ったきっかけ、次回のテーマ内容、印象に残った点）を聞いているので、それも参考にしている。

・令和4年度は、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か月程度の日数を買った。当県は5つの圏域に区分されており、2〜3日で1つの圏域を回り、1日に2〜3市町村を訪問した。

・地域の支援者に向けて「ひきこもり支援者連絡会議」も行っている。以前から連絡会議は実施してきていたのだが、令和2年頃から県内を中央・東・西の3つの地域に分けて、各地域で開催している。各地域で、年に1回の開催である。背景としては、県内のひきこもり支援に関わる機関が増えたことと、センターとしても地域の様々な機関に参加してもらいネットワークづくりも目的としている。関わる機会が増えた機関としては、8050問題もあり、地域包括支援センターや社会福祉協議会などが挙げられる。それぞれから、実は支援している世帯にひきこもり状態の方がいるといった個別の相談を受ける機会が増えている。

・「ひきこもり支援者連絡会議」は、基本的に報告とネットワーキングの二本立てである。具体的には、報告としては、県のひきこもり関連施策所管課からの報告、ひきセンの事業の取組についての報告などである。それを前半に行い、後半でネットワーキング、つまり、グループでの意見交換を行っている。センターを知っていただく機会、また横でのつながりや情報交換の時間となるようにしている。

・「ひきこもり支援者連絡会議」のスケジュールに関しては、日程はセンターで決めた上で毎年4月に日程を周知し、6月に会議を開催している。

➤ **（取組の効果を実感したこと）**

・「人材養成研修」は、受講者が一方的に講義を聞くだけの座学にならないようにしている。研修のカリキュラムにグループワークや演習を組み込むようにしていることで、知識と学んだ部分がつながったという声をきいているので、工夫してよかったと思っている。

・「ひきこもり支援者連絡会議」に関しては、コロナ禍以前は中央圏域のみでの開催であったが、現在は各地域で開催しているため参加する機関が増えた。また、地域（圏域）ごとに開催すると、地域課題や社会資源も共有ができる点が良いと感じている。

➤ **（実施におけるポイント）**

・「人材養成研修」における演習では、「事例研究法」によるケース検討のやり方も取り入れており、研修後に地域に持ち帰って実践してもらうことを意識している。

・遠方からは移動に1日要することもあるので、センターが地域に出向き研修を

行う機会も増やしている。コロナ禍の影響もありオンラインで開催する機会が増えたものの、演習を行うことはどうしても難しい部分があるので地域で開催の機会を作っている。

### 3. 支援者支援に資する取組についての考え

- ・ 当センターの所長がひきこもり支援に関して非常に理解があり、職員は自由度をもって支援にあたることができる。他方、市町村の中には上の方の理解が得られない難しさを抱える所もあると聞く。
- ・ 当センターの所長が地域の声を聴くことを大事にしており、自分たちも同じく大切だと思って事業を行っている。

### (3) 東京都ひきこもりサポートネット

実施日時：2024年1月29日（月）10：00～11：40（於：Zoom会議）

#### ヒアリングにおいてお聞きした取組

＜ひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組＞

- ・ **【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、精神科医に来てもらい助言を受けるアドバイザー会議を行っている。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リバースタイムを設けている。
- ・ **【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。

＜所管する区市町村のひきこもり相談窓口の職員に対して行う取組＞

- ・ **【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。

## 1. ヒアリング協力機関および協力者について

（ご協力者）

- 東京都ひきこもりサポートネット 統括責任者（キャリアコンサルタント、公認心理師）、相談主任（社会福祉士、公認心理師）（計2名。取組の企画と実施、両方を担当）
- 東京都福祉局 担当者（計2名。取組の企画と実施をバックアップ）
- ・ 東京都ひきこもりサポートネットは、東京都から委託を受け、特定非営利活動法人青少年自立援助センターが運営している。電話相談、メール相談、ピアオンライン相談、訪問相談、個別相談の他、家族セミナー、合同説明相談会、巡回相談を行っている。
- ・ 地域の後方支援における支援者支援は、多職種専門チームという形で令和4年度に始まった。また、令和3年度に開始したネットワーク構築支援事業では区市町村の庁内連携をサポートするとともに、巡回相談では各地に赴いてひきこもり支援の相談を受けながら地域での連携を促したりしている。

## 2. ひきこもり支援者支援に資する取組について

（1）ひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組

1) 「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

**【心理的安全性を確保するための月1回の全体会議】**

➢ （実施期間、頻度、場所、参加者）

- ・ 月1回行う全体会議が2つあり、全体会議とケースカンファレンスである。どちらの会議も所要時間は1時間程度。
- ・ 「全体会議」は、日々の相談員の困りごとについて話したり、支援の方向性について話したりする会議である。相談員が支援の方向性を迷うようなケースの場合、ある程度、支援の方向性を示さないことにはやりづらいのではないかと思う。そこで、「最終的な判断は私（責任者）が持つので、意見を出し合い方向性を決めましょう」ということにして、会議で最終的な方向性を決めるようにしている。

・「全体会議」は、その月の数字（ケース数など）についての説明から入る。例えば、延べ相談件数が増えて、新規も昨年と同じぐらい増えているということは、継続相談がしっかりできており皆の頑張りの証拠だといったことを相談員にわかりやすく伝えるようにしている。次に「今月はこういったイベントがあるので頑張ってやっていきましょう」という話をする。ここまでが全体の3分の1程度で、残りの3分の2はほとんどが意見出しである。相談員が方向性で困っていることや業務上の提案などを聞き、話し合っって方向性を決めていく。

・「ケースカンファレンス」は、精神科医に来てもらう形で行うアドバイザー会議である。ひきこもりは多種多様であり、専門員は資格を持っているが、（相談を）そのまま聞いて良いのか、医療に繋いだほうが良いのか判断に迷う時があるので、精神科医の意見を踏まえた上で安心して対応ができるようにしている。

・「ケースカンファレンス」で相談員に挙げたいケースを尋ね、毎回3件ケースを検討することになっている。それぞれのケースの担当者が現在の状況をしつつ、どのような対応をとればよいかを精神科医に聞き、フィードバックをもらうという流れである。相談員は自分の担当ケースだけではなく、他の相談員のケースについてもフィードバックを聞けるようにしている。

・「ケースカンファレンス」では、相談員全員の医療に関するリテラシーが上がるよう、基本的には精神科医に対して医療的な面で意見を聞きたい点を尋ねるようにしている。また、相談員が障害や医療について医師ではない立場の相談員が具体的にどのようにどこまで説明をしてよいのか、そのイメージの刷り合わせを行う。当所では電話・メール相談が7、8割を占め、目の前に相談者がいて行動変容が見える状況にはない場合が多い。その大変さをしっかりとフォローしていくという意味でも、精神科医に専門的な知見から話してもらうということが心理的安全性に繋がっていると思う。

・2つの会議は別の日に開催し、参加者は10名前後である。全職員を対象としているが、常勤ではない職員もおり、また、会議中にも相談の電話が入るのでその対応をする者がいる関係上、月に2回会議を設定している。相談員には必ずどちらかの会議に参加してもらい、気持ちを吐き出したり整理したりできるようにしている。

・その他にも、相談員から「最近、相談対応が辛い」という話があったことから、相談時間終了後にその日あったことを吐き出す会を作ろうということになり、毎日15～30分程度の時間を設けて、自分の気持ちを全員に聞いてもらう「リバースタイム」を設けている。辛い気持ちを家に持ち帰ったり、1人だけで考えて抱え込んだりしないための取り組みである。10時から17時までの時間帯は相談員が平行して相談を受けているため、受けたケースについて、その場で共有することは難しい。よって、自分の対応がよかったのか、また、どう対応すればよかったのか、といった気持ちをずっと抱えたままになってしまい、苦しく感じてしまう。もちろん月に2回の会議はあるが、それだけでは家に苦しい気持ちを持ち帰ってしまうという声が多かった。

・17時の相談時間終了後、今日リバースしたい人はいるかどうか尋ね、そうした人は手を挙げて話をする。専門的なアドバイスをするのではなく、「それは辛かったね」とただ傾聴する、ただ吐き出す場である。相談員から言えてよかったという声が挙がっている。

➤ **（参加のルール、参加者の準備）**

・「ケースカンファレンス」については、精神科医にはケースの記録を渡すが、普段の記録を利用するため、準備というほどの準備はしていない。準備が大変

だと逆に負担になってしまう。

・「リバースタイム」では相談員皆が話せるようにしており、注意点としては何も言わない、否定しないということである。「あれは良くなかった、だめだった」と言ってしまうと、吐き出したことにならない。否定しない、反論しない、共感の相槌を打つなど一定のルールは設けている。

➤ (実施する理由、きっかけ)

・月に1回の会議はひきこもり支援を受託した当初から実施していたものであるが、業務の都合等で参加できない職員もいるため、2回にした方が良いということになった経緯がある。また、一昨年から都のガイドラインが変わり、我々の支援の方法も大きく変わるものになった。これまでと同じやり方でよいのか話し合いの場を設けるべきだということになったので、全体会議を改めてその位置づけにして実施している。

・伴走型支援になってから、相談員は辛いと感じるところがあるようだ。相談者の中には感情的で非常に傷つきやすい人、怒りに変わってしまう人、自己肯定感が低く何を言ってもネガティブになってしまう人もおり、そのような状態であるということは理解できるし受け止めていかないといけないのだが、相談員の気持ちもたないというケースが生じた。相談員の心に余裕があれば良いのだが、しこりが残ってすっきりし切らないことも時にはある。時期によってはなかなか全体会議を開催できないこともあったのだが、丁寧に取り組んでいこうということで見直しを行なった。実施している意味が非常にあるというか、なくなってしまうと良くない。

・「ケースカンファレンス」を依頼している精神科医については、当法人の理事長が依頼先を探していたところ、区内の病院の医師で適当な方がいると紹介を受け、繋がることができたという経緯がある。

➤ (実施におけるポイント)

・「リバースタイム」については、チームをまとめる役割も担いながらファシリテーターを務めることがあるので、例えばリバースタイムの中で、チームをまとめる立場として違うのではないかと感じたことでも、全員が同意した場合に、どこまで受容してよいのか迷うことがある。チームのまとめ役とファシリテーターの役割を分けると、そういった葛藤が起きにくいものと思う。

## 2) 「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

### 【ミニ研修ウィーク】

➤ (実施期間、頻度、場所、参加者)

・チーム内のケースカンファレンスのようなもので、社会福祉士や心理士など様々な経験を持つ職員がいるため、職員の強みを生かして自分たちで研修を行うものである。最近なかなか現場で落ち着いて研修を実施する時間を作ることができておらず、これが全体会議の中で課題として挙げられているところ。

・当所には電話メール相談主任、訪問相談主任、自治体連携主任の3名の主任がいる。例えば訪問相談主任は約20年の経験があるため、その経験を活かし、訪問に繋げるためのセルフトークの研修を行う週を設けたり、手話のできる職員もいるため、簡単な手話を身につけるための研修を行う集まりを設けたりもした。また、最近よく話題に出るLGBTQについて(職員の)誰かが勉強して職員にシェアし、全員の知識を高めるための取組をしたり、若年無業者の就労支援機関に在籍していた経験のある者がそれについて話をして知識を深めていくための取組をしたりという感じで、持ち回りで担当する。個々の職員が持つ強

みを職員全員に広げる取組である。

- ・1コマあたりの時間は15分程度。非常勤の職員もいるため、様々な職員が参加できるように、1日で全て実施するのではなく1週間かけて行うものとした。
- ・テーマや講師の担当については、その時々相談の傾向などに応じて職員から提案がある。職員から声が挙がったものにフォーカスして決めていく。
- ・司会は主任が行うこともあればそうではない場合もあり固定的ではない。

➤ (参加のルール、参加者の準備)

- ・基本的に事前の準備は必要なく、少し調べることもあるという程度である。8割くらいは実施担当者の強みを生かした形で、例えば産業カウンセラーの職員がいた際には、その職員が何年かかけて身につけた傾聴の技術について研修してもらうなど、なるべく負担がかからないようにしていた。

➤ (実施する理由、きっかけ)

- ・全体会議において、そういったものがあつた方がよいという話があつて始めた。

➤ (実施において困難と感ずること)

- ・この研修自体は特に問題はないのだが、今年度は研修を実施する時間が少なくなつてしまつた。仕組み自体は決して悪いものではなかつたと思う。この研修を実施しなければ、職員は自分の知識だけで支援をしていかなければならず、何が正しいかもわからない中で職員がもっと疲弊してつたのではないかと思う。

➤ (取組の効果を実感したこと)

- ・内発的な契機によつて開始した取組というのがよかつたと思う。職員の意見を取り入れて実施していくという点で満足度は高かつたし、自分の不安を分かち合つて研修をしてくれたと思つてもらえ心理的な安心に繋がつたのではないかと思う。

➤ (実施にあたり参考にしてつる情報等)

- ・例えば診断基準のICD (International Classification of Diseases) に加つたものについて話をしてつたり、トラウマインフォームドケアで二次受傷を防ぐことや、自殺リスク、クレーム対応などについて、実施担当者が自分の中の引き出しになければ調べたりするという感じである。また、経験を持つ人の話を聞くと最も想像しやすいので、実際にはどうだつたかなどを聞くと相談に活きてくることが多い。

3) 組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

- NA

4) 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

- NA

(2) 所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して行う取組

1) 「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

- NA

2) 「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

- NA

### 3) 組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

➤ NA

### 4) 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

#### 【専門職を配置した隔月のケースカンファレンス】

➤ (実施期間、頻度、場所、参加者)

・多職種専門チームによるケースカンファレンスで、令和4年度に開始した。中には区市町村における窓口だけで解決するのが難しいケースもあるので、我々が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し、ケースについて検討を行うものである。弁護士、精神科医、精神保健福祉士、臨床心理士／公認心理師の4人の専門家に参加してもらい、ケースに対する意見を聞かせてもらうという形である。

・ケースカンファレンスはオンライン形式で開催している。まず、都を通じて各区市町村にカンファレンスでの検討を希望するケースを挙げてもらえるよう通知を出す。また、ネットワーク構築支援会議や巡回相談、訪問相談で繋ぎ先となった所の担当者には個別に声がけをして依頼する。検討を希望するケースを持つ1、2所にケースの情報を整理・共有するためのフォーマットを渡して記入して戻してもらい、事前に当所で集計し、カンファレンスの2日前ぐらいまでに専門家に送る。

・開催時間は夜間のほうが多く、17時から2時間程度である。今年度からは4人の専門家と我々に加えて、実際にケースを挙げた区市町村の担当者にも参加してもらい、各専門家からアドバイスをもらうという形になっている。令和4年度はオンライン設備の関係で区市町村職員の参加は難しく、当所が代理で多職種の専門家に説明し、助言を細かく聞きとり、その内容を議事にまとめて共有しつつ、口頭でもカンファレンスの様子をフィードバックしていた。

・以前は、個人情報を出していないとはいえ、自治体の情報を外部に提供することのハードルが若干高かったようである。そのためケースが集まりづらかった。また、自分達が困っているケースなので自分達で参加して聞きたいという要望もあった。

・カンファレンスのファシリテーター、事前の集計、議事録作成は全て当所が担当している。カンファレンスには1回につき最大2区市町村が参加可能だが、まず一つの区市町村に会議に入っただき、その区市町村の担当者にヒアリングシートの説明をしてもらう(10分～15分。その際は専門家から時々質問も入る)。その後、4人の専門家からアドバイスをもらい、それに対して自治体担当者から質問をして、おおむね50～60分で終わる。その後でもう一つの区市町村に会議に入っただきなので、計2時間程度かかる。

➤ (取組の効果を実感したこと)

・わかってはいるが一歩進めないという点について外部の専門家から改めて指摘をもらうことで、しっかり対応しなければとなり状況が好転していくことがある。例えば、問題が複雑化しているケースを一つの部署だけで抱えてしまっており、関連のありそうな別の部署に支援を手伝ってもらいたいと声がけをしているもののうまく連携ができていない場合があるのだが、都のケースカンファレンスで「客観的に見てもやはりもっと庁内連携をしっかりとしないと進まない」というフィードバックを受けると、その部署は関連部署に対し改めて庁内連携をしてほしいと言やすくなる。

・1度目のケースカンファレンスから半年ぐらい経って、再度同じケースをカ

ンファレンスにて取り上げることもあったので、区市町村において継続的な支援がなされていることを実感した。

・令和4年度から始めた取組のため、効果がどれほどあるのかがあまり浸透していないということもある。ただ、1回利用してもらおうと、比較的良かったと思ってもらえるのではないだろうか。区市町村から挙げられるケース数が非常に多いというわけではないが、少しずつ利用してもらっているというところである。

・我々は都の全域を見ていく立場なので、最終的には区市町村の中で支援を継続して行っていただくことになる。その場合に、各地の担当者と顔が見える関係でいたほうが我々も支援がしやすい。多職種専門チームによるケースカンファレンスで関わりを持ち、顔が見える関係になって連携もしやすくなるという副産物もあるのではないかと思う。

➤ (実施する理由、きっかけ)

・ひきこもり状態にある本人や家族への専門的なアドバイスは難しい場合もあるため、令和3年度の東京都ひきこもりに係る支援協議会の提言を踏まえ、令和4年度に多職種専門チームを設置した。区市町村において多職種の専門家が来ている部署は珍しいと思うので、支援をしていこうという経緯があった。都とひきこもりサポートネットとで相談し、調整してスキームを作ってきたところである。

・4名の専門家については、精神科医はひきこもりサポートネットの全体会議でアドバイスをもらっている医師に引き続き依頼した。弁護士、社会福祉士、心理士については、都から、それぞれの協会等に推薦依頼をして紹介いただいた。

### 3. 支援者支援に資する取組についての考え

- ・ ひきこもりの伴走支援をしていてよく思うことは、どこに答えがあるかわからないといったことを受け止める苦しさを支援者側も同じように味わわなくてはならないということである。研修を受ければすぐに支援をできるようになるかということ、それは難しい部分もあると感じていて、どうすれば継続的に寄り添うことができるのか、当事者会などがヒントになるのではないかと考えつつ、模索しながら支援をしている。伴走にともなう家族の苦しさを共有し、一緒になって支え合うということができれば、ということをよく考える。
- ・ 支援者支援は何かを考えた時、カール・ロジャーズによる共感的理解、無条件の肯定的関心、自己一致が重要なのだと思う。特に自己一致がしっかりしていないと、ひきこもり支援は非常に煩雑で複雑なため、持っていかれてしまう。基本に立ち返り、利用者に無条件で共感的理解を示すが、それと自分は違うものであって、そのような反応をしてしまうことは仕方ないが、それは一旦脇に置くということができるようにしていくこと、3つの要素に対してしっかりと支援することが、ひきこもり支援の支援者支援に必要なことなのではないかと個人的には思っている。



#### (4) 栃木県子ども若者・ひきこもり総合相談センター（ポラリスとちぎ）

実施日時：2024年1月12日（金）14:10～15:40（於：Zoom会議）

##### ヒアリングにおいてお聞きした取組

＜ひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組＞

- ・ **【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。
- ・ **【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、対応を副センター長や相談員と協議している。上記の朝会がそのまま検討会議になることも多々ある。
- ・ **【外部機関との連携体制づくり】**…他機関とのケースに関して相談する会議を、必要に応じて発生ベースで実施している。

＜所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して行う取組＞

- ・ **【市町への出張相談】**…月に1回、または2か月に1回程度のペースで市町に出張相談を行っている。

## 1. ヒアリング協力機関および協力者について

（ご協力者）

➤ ポラリス☆とちぎ センター長（1名。取組の企画と実施、両方を担当）

- ・ ポラリス☆とちぎ（以下、「センター」とする。）は、一般社団法人栃木県若年者支援機構が運営している。県から委託され「子ども若者総合センター」と「ひきこもり総合相談センター」の機能を有しており、両者の相談を受け付けている。子ども若者相談とひきこもり相談は重なりあう部分もあり、様々な関係機関と連携して課題の解決を図っている。
- ・ センターの人員の体制は、常勤4名、非常勤8名である。常勤の4名については、センター長1名、副センター長2名、主任相談員1名である（副センター長はそれぞれ、ひきこもり総合相談センター担当者と子ども若者総合センター担当者である）。

## 2. ひきこもり支援者支援に資する取組について

(1) ひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組

1) 「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

**【毎日の朝会（※）】**

(※)「日々のケース検討会議」と共通する部分は後述する。

➤ (実施期間、頻度、場所、参加者)

- ・ 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。10時半以降は電話相談や来所相談が始まるため、相談を持たない者で朝会を続けることもある（相談員にはローテーションで相談に入っていただくようにしている）。

➤ (実施する理由、きっかけ)

- ・ 相談員が一人で抱え込まないように、朝会にて日常的に情報共有をしている。

## 2) 「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

### 【日々行われるケース検討会議】

- (実施期間、頻度、場所、参加者)
  - ・日々の朝会の延長で午前中にケース検討会議として相談員が相談者の状況を共有し副センター長や相談員と対応を協議するようにしている。以前は、毎週火曜日に実施していたが、出張相談等を開始したことで曜日は流動的になり、現在では必要に応じて検討会議を実施している。相談員が電話相談や来所相談に対応しても副センター長がいれば検討会議は続けて行われる。
  - ・ケース検討会議はその都度、時間は異なるが基本的には 10 時～12 時頃で、1 時間半～2 時間前後となる。以前はケース会議の時は相談対応を受けないと決めていたが、出張相談等も増えてきたため相談対応と同時並行で実施している。
- (会議で取り扱うケースの件数・内容)
  - ・ケースは 1 回 2～3 件前後を取り扱っており、電話相談を終え、来所相談につながったケースが対象、もしくは電話相談でも困難度が高かったり緊急性がある相談については対象としている。
- (参加のルール、参加者の準備)
  - ・副センター長と相談員の常勤職員は基本的に全員参加している。非常勤職員は週あたり数日勤務の者も多いので流動的ではある。
  - ・ケース検討会議は相談員から出していただくようにしており、相談員がケース会議のために事前に準備することは特にはない。
- (実施する理由、きっかけ)
  - ・ひきこもりの相談においては、相談員が一人でケースを抱え込むリスクが高い。ひきこもりの相談はケースが難しいだけでなく、例えば、家族が相談員に強くあたってしまうということがあると、相談員が負担を抱え込んでしまう場合がある。そのため、相談員が相談する「場」としてケース検討会議を設けている。
- (実施におけるポイント)
  - ・相談員が何でも話せるような場であり、気兼ねなく話すことができる形式になるようにしている。相談員に圧がかかることや攻撃的な対応を受けること、行き過ぎた相談内容も中にはあるので、そのようなケースはケース検討会議で皆に共有してもらい、副センター長等の責任者が一旦全部を受け止めた上で、例えばこういった支援の仕方があるとアドバイスしている。
  - ・その日が出勤日でないなどの理由でケース会議に参加できない相談員がいる場合は、翌日の朝会でまた当該ケースを取り上げ、内容を深掘りしていくようにしている。ケース検討会議に挙がったケースは、相談員が誰も知らない、何も発言しないで終わるといったことはないようにしている。
  - ・相談員それぞれが、支援の方針を共有して理解していることが大きい。当センターでは家族支援を第一としており、家族支援を通してつながりができていくことが大事であると考えている。そのため、相談員は、単に「学校に行きなさい」、「働きなさい」という考えのみをもって支援してはいけないという共通認識を持っている。

### 3)「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

#### 【外部機関との連携体制づくり】

- (実施期間、頻度、場所、参加者)
  - ・他機関とのケースに関して相談する会議は、必要に応じて発生ベースで実施している。センターから会議の開催を促すことが多い。
  - ・ただし、他機関を招聘した形式的な「ケース会議」とするとスケジュール調整などで2~3週間経過してしまう。このような形式も必要ではあるが、例えば、家族が暴力で困っていたら、2~3日が勝負なので保健所、社会福祉協議会、警察などに迅速に電話・連絡をして、どのような状況になっているか、どのような体制を作るかなどを話し合い、連携するようにしている。
  - ・常勤職員の4名が中心になって対応している。
- (実施する理由、きっかけ)
  - ・センターでは、ひきこもり支援において関係機関との「ネットワーク」や「連携」を重要視しており、何かあれば福祉機関、医療機関、民間のNPO、ボランティアと、子どもであれば学校機関と連携していく形をとっている。相談だけで支援が終わることはないので、センターだけでひきこもりに係る課題が解決することは基本的にはない。
  - ・関係機関とケースの情報共有を行い、それぞれの役割や立場を明確にして、誰が何をやるかを決めていくことが大切である。ひきこもり本人やその家族を支える地域は、それぞれが役割を持って関わっていかないといけないと考えている。そこで、役割分担について交通整理をし、それぞれが共通認識を持つことができるように対応している。
- (実施におけるポイント)
  - ・相談員として、「自分にできないこともある」という前提を持っておくことがよいのではないかと考えている。自分ができることをやるのではなく、自分ができることを、それができる機関につなげることで支援ができるようになる。他機関につなげることで当事者・その家族の周囲に様々な支援者が増えていく。

### 4)「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

- NA

## (2) 所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して行う取組

### 1)「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

- NA

### 2)「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

#### 【市町への出張相談】

- (実施期間、頻度、場所、参加者)
  - ・平成29年頃から開始した取組である。現在は、県内25市町のうち14市町に対して行っている。
  - ・出張相談を行っているのは常勤職員の4名。出張相談においては、相談窓口の設置、広報の方法、受付の方法、電話相談の受け方などのコンサルティングを行うこともある(コンサルティングはセンター長か副センター長等が担当)。
  - ・年に1回(通常6月)、県と相談しながら、市町担当者会議を行っている。市町担当者会議では、前半に30分程度かけてひきこもり支援の基礎の講座を行

い、後半に市町への出張相談の仕組みと好事例を紹介している。それを受けて市町から依頼があり、半年～1年以内に出張相談が開始となる。

・出張相談の頻度は月に1回、または2か月に1回程度のペース。例えば、出張相談にて支援内容の相談を受ける場合には、半日で3ケース程度の相談を受け、市町の担当者とケースの振り返りを行う（常勤職員4名が、2～3の市町を分担して担当。対応困難なケースの場合は、ケース会議で検討できるよう促していく）。

➤ **（実施する理由、きっかけ）**

・最初はある市からひきこもり支援ケースの相談があり、当該の市役所で月に1回、出張相談に来てくれないかという依頼があったことがきっかけである。その後、その市では、ひきこもりの相談が増えていく中で、元福祉課課長や元保健師、元民生員などがひきこもりサポーターになり相談に同席するようになっていった。また、次の段階である居場所が開催できる理想的な流れができていった。各市町によってやり方が違うので、それぞれのやり方・かかわり方をみつけていくのが良いと考えている。

➤ **（実施において困難と感ずること）**

・各市町の課長や部長の考え方によって大きく変わるところである。市町によっては、ひきこもりに対する対応が異なる。

➤ **（実施におけるポイント）**

・関係機関が共通認識を持つということである。特にひきこもり支援に福祉課を巻き込むことは意識している。市町に出張相談で訪問をすると、センターの役割と市町の役割が明確になる。例えば、出張相談から始まり、その後ポラリスがセンタースーパーバイズに行くだけで、ひきこもり相談が独自でできるという体制ができた市も複数ある。各市町で取り組み方はそれぞれ違うので、各市町のやり方で、センターはスーパーバイズができるような体制になれば望ましいと考えている。

・出張相談において、私たちは指導するというスタイルを取っていない。ぜひお話を聞きたい、ぜひケース会議で協力できることがあったらお願いした、といった形でこちらの方から協力をお願いをしていく。専門資格や専門的知見を有する支援者の中には、近隣住民や家族から「なんとかしてほしい」「すぐ家から出てほしい」という相談に対峙しているが故に解決を求めるスタンスで業務に取り組んでいる支援者も少なくないが、ひきこもり支援は解決を求めないものである。いわゆる行政目線で支援をすると、支援の受け手から拒絶されることもあると伝えるようにしている。その結果、解決を求めるスタンスの支援者の支援へのかかわり方が変わっていき、長期的で継続的な支援につながっていくものと考えている。

➤ **（取組の効果を実感したこと）**

・ひきこもりサポーター養成研修に、自治体の職員が多く参加されていることである（参加者の半分くらいは自治体の職員である）。また、2～3年前から市町福祉課だけでなく市町の社会福祉協議会でも出張相談を実施する機会も増えてきた。

3) 組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

➤ NA

4)「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

➤ NA

3. 支援者支援に資する取組についての考え

- ・ 「一人で支援させない」、そこに尽きると思っている。情報共有をする、関係機関と連携する、ネットワークを作り支援者が一人で抱え込まないようにする。これが支援者支援になると考えている。そして、ひきこもり状態にある本人やその家族自身も孤立せずに周囲から支援を受けられるようにし、つなげていくことが大事である。

## (5) 奈良県ひきこもり地域支援センター

実施日時：2024年1月10日（水）10：00～11：30（於：Zoom会議）

### ヒアリングにおいてお聞きした取組

＜ひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組＞

- ・ **【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。
- ・ **【外部講師によるスーパービジョン】**…年に6回、外部講師によるスーパービジョンを受ける。
- ・ **【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。

＜所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して行う取組＞

- ・ **【市町村への相談員派遣】**…申し込みのあった市町村に対して、月1回あるいは2か月に1回程度、相談員を助言のため派遣。
- ・ **【ネットワーク会議の開催】**…39の市町村を対象としたネットワーク会議を年1回行っている。基本的には対面で実施。

## 1. ヒアリング協力機関および協力者について

（ご協力者）

- 奈良県青少年・社会活動推進課 青少年係 係長、主査（計2名。取組の企画と実施、両方を担当）
- ・ 奈良県ひきこもり地域支援センター（以下、「センター」とする。）は県直営の窓口であり、基本的な相談は自前で実施しているが、家族会、本人の会、訪問支援等は外部に委託して行っている。このヒアリング調査にて取り扱う支援者支援に資する取組は、相談を担当しているセンターの相談員に向けてのものである。
- ・ 相談者との直接のやり取りはセンターの相談員が行っており、県のひきこもり関連施策担当者が支援者支援に資する取組の段取りなどを行っている。

## 2. ひきこもり支援者支援に資する取組について

（1）ひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組

1) 「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

### 【相談員全員が集まる場づくり】

➢ （実施期間、頻度、場所、参加者）

- ・ ここ数年は年に2回くらい日時を決めて相談員が全員で集まり、様々な見直しを行ったり、話をしたりする場を持つようにしている。我々はケース会議と呼んでいる。
- ・ 今年度は相談員が5名おり、3名ずつ毎日順番に勤務している状態なので、全員揃う機会はなかなかない。相談員の採用・勤務形態や人数も窓口設置当初とは変わってきており、それに応じてその都度対応している。
- ・ 開催スケジュールは相談員同士で話し合って調整し、決めてもらっている。ケース会議の1回あたりの時間は、基本的に午前中、2～3時間程度である（途中、相談の電話があれば係の職員で受けるようにしている）。日頃は相談

業務で忙しく相談員全員で話し合う余裕がないため、働き方や困りごと、相談業務全体などについて共有し、解決方法を考えるというイメージである。

・参加するのは全相談員と県のひきこもり関連施策担当者、事務担当（ひきこもり関連施策担当者と事務担当者は同一）である。

➤ **（参加のルール、参加者の準備）**

・「何かあれば出してください」という形にしている。ケース会議のタイムテーブル等はなく、大きなテーマを決めておくという形を取っており、事前の綿密な収集等は必要としていない。

➤ **（実施する理由、きっかけ）**

・（ヒアリング協力者である県のひきこもり関連施策担当者が）着任した時には現在の形が既にできていた。相談員の中には勤務スケジュールの都合などで会う機会が少ない人同士もいるため、年に2回ぐらいはまとめて状況を共有したり意見を交換したりする場があればよいというニーズがあったもの。県の担当者の異動・変更に伴い、この取り組みに関しても当然引継ぎを行っている。

➤ **（実施におけるポイント）**

・回数が限定されている分、毎回実のある話ができる。必ずしも意見をすべて実現できているわけではないが、事前に予定を確保してもらっているため、全員が集まってもらうこと自体は難しくなく、実施についても特に課題等はない。

・全員で集まって情報共有する場であるため、相談員から勉強会の提案がある場合もあるし、ケース検討を行う場合もある。

・ケース会議の日程は半年ぐらい前から決定しておき、相談員はスケジュールを確保しておくようにする。また、会議当日は、相談対応は他の職員が行うこととしている。別の仕事も掛け持ちしている相談員も多く、自分の本来の勤務日ではない日に会議を実施することになる場合もあるため、かなり早く日程を決めておく。

・全員が集まることを重視している。会議は対面での実施である。

➤ **（取組の効果を実感したこと）**

・ケース会議において相談員が漠然と「どう支援したらよいのだろう」と思っていたことを共有し、その場で対応方針を決めることで、モヤモヤしていたものがすっきりするということはあると思う。相談員は経験の多い人がほとんどなので、それを機に支援の進め方が大きく変わるということはないのだが、ヒントを得る機会になっていると考えている。悩んでいることがあれば他の人から「それでいいんじゃない」と背中を押してもらえたり、自分の中で「やっぱり大丈夫だ」という確認を持ったりすることにもなると思う。また、他の相談員が現在どのようなケースを担当しているかについても確認できるので、個々の相談員にとって参考になる。自身のケースについて話した人も意見をもらうことができ、共有できるというのが良いのではないかと考えている。

## 2) 「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

（相談員全員が集まる場においてケースを共有し、検討することもある。詳細は「1）

「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」の【相談員全員が集まる場（ケース会議）】を参照されたい。）

### 3)「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

#### 【外部講師によるスーパービジョン】

- (実施期間、頻度、場所、参加者)
  - ・外部講師によるスーパービジョンは毎年下半期、年間を通じて6回実施する。講師3名に2回ずつスーパービジョンを依頼している。
  - ・予算は前年から確保しており、事務処理の都合でこの時期が都合がよいというものもあるが、年度はじめは相談員も事務職員も異動等がありスーパービジョンにて相談するケースを考えることが難しいという事情もある。
  - ・スーパービジョンは講師1名(1回)につき2時間、2名の相談員にそれぞれ1件ずつ(ケースを)出してもらおうようにしている。なお、スーパービジョンの結果は、スーパービジョンを受けた相談員本人が記録を作成し、他の相談員に共有するようにしている。
  - ・スーパービジョンの進行は各講師に任せている。スーパービジョンは県のひきこもり関連施策担当者も同席する。
  - ・スーパービジョンの日程は年度の実施分をあらかじめ決定しておき、相談員の勤務日に合わせて参加日を決めている。具体的には、最初に講師の予定を確認し、相談員の勤務日にあわせて「この先生のスーパービジョンの際に相談したいケースはあるか」と尋ねるといった流れである。各相談員が様々な講師のスーパービジョンを受けられるように調整している。
  - ・スーパービジョンの講師は紹介により来ていただいた方もいれば、過去にはインターネットで検索してヒットした方に依頼したこともあった。依頼する講師を決めるにあたっては、ひきこもり支援に造詣が深い方ということはもちろんだが、講師の専門領域や性別、年代などといった多様性も考慮している。また、実際にセンターまで来ていただくので、近隣の方かどうかも考慮する。
- (実施する理由、きっかけ)
  - ・相談員が抱え込まずに済むように、外部の専門家に相談員が担当しているケースの中でも特に対応が難しい部分について、解決の糸口が見えるよう助言をいただくということで実施している。
- (実施におけるポイント)
  - ・相談員が相談したいケースについて、事前に概要資料を作成してもらうなどして相談しやすいようにしている。
- (取組の効果を実感したこと)
  - ・担当ケースにおいて進め方がわからなくなっている部分について、(講師に)新たな切り口を提示してもらっており、いつも相談員から「よかった」と言ってもらっている。相談員は経験の長い人たちがほとんどではあるが、講師は医療分野の専門家や大学教員など多様な方に来ていただいているため、相談員とは全く異なる視点からアドバイスをいただけること、また、それを相談窓口で実施できているということに意義があると思っている。

### 4)「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

#### 【研修会への参加支援】

- (実施期間、頻度、場所、参加者)
  - ・相談員が研修に参加できるよう支援している。研修の案内があればまずは全員で相談し、興味があるかどうか、勤務日と合うかなども考慮し、希望制で参加する人を決める。費用としては旅費と参加費、必要な場合は宿泊費を補助している。経験が比較的浅い相談員に対して、経験の長い相談員が「この研修を



受けておいたほうが良い」といったアドバイスをすることもある。

・研修は事前にチェックして予算を確保しておくが、すべて消化できるかどうかは年度によって異なる。これまでのところは予算の枠内に収まっている。

- (実施において困難と感ずること)
  - ・現在のところ費用は予算の枠内に収まっているが、仮に研修に参加したい人の数が増えたりすると、予算が十分に確保できるかという問題が生じる可能性はある。
- (実施におけるポイント)
  - ・相談員に参加してもらった研修の選び方としては、まずはひきこもりへの関連性が高いこと、そして、支援者支援としての適切さを考慮する。その中でも最新のトピックとして参考になりそうなもの（LGBTQ など）を扱う研修があれば選ぶようにしている。
  - ・研修で様々な事例について学ぶということは大きいと思う。また、経験が浅い人であれば自分ができることを学ぶこともできる。相談員の経験年数も異なるため、理想を言えば、参加できる研修にはいろいろなパターンがあるのが良いと思う。
  - ・国や県の研修などいくつか相談員に参加してもらいたいものがあるので、そういった研修には参加してもらうことを前提に費用を考えている。国の研修は厚生労働省の初任者・中級者研修であり、県の研修は、ひきこもり支援に関する研修も、ひきこもり支援に限らない相談に関する研修もある。県の人権相談の部署が実施している研修にも参加してもらっている。

## (2) 所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して行う取組

### 1) 「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

#### 【市町村への相談員派遣】

- (実施期間、頻度、場所、参加者)
  - ・市町村単位では3件程度。申し込みのあった市町村に対して、月1回あるいは2か月に1回程度、相談員が助言しに行くこともあれば、内容によっては1回行って一旦終了ということもある。頻度は一定していない。
  - ・必ずしもケース会議に参加して具体的なケースへの助言を行うという活動に限らない。市町村にはひきこもり相談専門の職員がいないことも少なくないため、そもそも相談窓口での対応はどのようにすれば良いかという疑問に対して、当センターの相談員が助言するために市町村に行くこともある。
  - ・基本的には日程を決めた上で関係者が集まって助言等を行うことになるが、市町村からリクエストがあり、電話で回答できることであれば相談員が受けて対応する。
- (実施において困難と感ずること)
  - ・この取り組みは周知をしているが受動的なものなので、市町村で対応ができているのでこの程度の件数で済んでいるのかもしれないが、実際のニーズがどの程度か、全て賄えているのか、分からない部分がある。
- (実施におけるポイント)
  - ・市町村への周知については、文章での通知に加えて、周知が行き届いているかどうかを重要と考えるため、市町村が集まるネットワーク会議において市町村の担当職員が集まった場で、口頭にて説明をしている。
- (取組の効果を実感したこと)
  - ・市町村として対応しようと動いてくれることが確認でき、市町村としても対

応することが大事であると感じてくれていると思う。根本で言うと、(支援者支援の対象となる各地の) 支援者を拾うことができるというのも大きい。

## 2) 「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

### 【ネットワーク会議の開催】

- (実施期間、頻度、場所、参加者)
  - ・39の市町村を対象としたネットワーク会議を年1回行っている。コロナ禍ではオンラインで開催したこともあったが、基本的に対面で実施している。対象自治体が多いため、欠席の自治体がある場合もあるが、なるべく全自治体が参加しやすいよう、県の中央にあたる場所で開催するようにしている。
  - ・会議では、国の補助金などの助成制度に関する説明や講師を招聘しての研修、先進な取り組みをしている市町村に発表をしてもらうこともある。所要時間は2時間程度。
  - ・会議の開催は7月頃で、日程は約2ヶ月前に周知する。
- (実施におけるポイント)
  - ・会議日程は先に県で日程を決めて市町村に案内し、集まってもらうという形である。市町村の議会日程と重ならないよう気をつけながら日程を決めて、日程をなるべく早めに市町村に伝えるようにしている。参加できなかった方には後日メールで資料を送付するようにしている。
  - ・特に講師を呼ぶ場合は調整に時間がかかるため、準備は2、3か月前から行う。
- (取組の効果を実感したこと)
  - ・電話やメールなどでわざわざ聞きとるほどのことではないものの、顔を合わせると出てくる話がある。ちょっとしたことで意外と話が弾んで、支援者同士が繋がったりすることがあるので、集合形式で開催することに意味があると思っている。会議は令和元年から実施している。厚生労働省から市町村に(ひきこもり支援の)窓口を設置するという話があったと思うのだが、それに合わせてという形である。

## 3) 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

- NA

## 4) 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

- NA

### 3. 支援者支援に資する取組についての考え

- ・相談員に働いてもらえることが最も大事なことであり、相談員がしんどくなってしまっただけでは元も子もないと思っている。相談員の要望を聞きながら働きやすい環境について一緒に考えながら相談体制を整備できれば、相談員に気分良く働いてもらうことができ、支援対象者にも還元できるのではないかと考えている。
- ・ひきこもり相談においては、扱う内容が重く相談の場も密室性が高い。相談員の孤立、抱え込みのような状況が生じやすいと思う。なるべくスーパービジョンや情報共有で視野を広げてもらい、相談員が気分良く、しんどくならず働けるようにするというのが最も大事なのではないかと考えている。

## (6) 浜松市ひきこもり地域支援センター

実施日時：2024年1月18日（木）13:35～14:50（於：Zoom会議）

### ヒアリングにおいてお聞きした取組

＜ひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組＞

- ・ **【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。
- ・ **【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。
- ・ **【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。

### 1. ヒアリング協力機関および協力者について

（ご協力者）

浜松市精神保健福祉センター（計2名。取組の企画と実施、両方を担当）

- ・ 浜松市ひきこもり地域支援センターは、浜松市精神保健福祉センター（以下、「センター」とする。）と、ひきこもりサポートセンターこだま（NPO法人 遠州精神保健福祉をすすめる市民の会）（以下、「こだま」とする。）が、官民協働で運営している。

### 2. ひきこもり支援者支援に資する取組について

（1）ひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組

1）「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

#### 【新規ケース報告会】

- **（実施期間、頻度、場所、参加者）**
  - ・ 毎週火曜日の午前に、週1回の課内会議に新規ケース報告会を実施している。ひきこもりも含むすべての新規ケースを報告している（ケースは、ひきこもり相談の他、自殺防止、依存症、グリーフケア等が含まれる。基本的に、センターの相談員はひきこもり以外のケースも持っている。）
  - ・ 参加者は、センターの全職員及びこだまの相談員1人である。
  - ・ 新規ケース報告会は、担当職員がケースの概要、ケースが継続か初回終了したのかの結論、ケースの見立てやアセスメント、支援内容を報告し、その後に他の相談員から意見をもらったり精神科医であるセンター長から助言をもらい今後の方針を確認していくという流れになっている。
  - ・ 新規ケース報告会の所要時間は、30～45分程である。
- **（参加のルール、参加者の準備）**
  - ・ ケースを担当した相談員が報告するので、センターの相談員が報告することもあれば、こだまの相談員が報告することもある。
  - ・ 報告では、相談を受けた概要とある程度の見立て、今後の方向性を頭の中でまとめ、口頭で報告していく（書面報告は求めていない）。
- **（実施において困難と感ずること）**
  - ・ 火曜日の午前に開催なので、月曜日にケースを受けると十分な時間がとれず

見立てが弱いまま報告に至るときもある。そのような場合であっても他の相談員から自分では気が付かないような視点からのアドバイスをもらえるので、気負わずに報告ができています。

- (取組の効果を実感したこと)
  - ・自分の見立てのずれについて助言をもらえることがよい。他職種が参加しており、心理士、保健師、精神保健福祉士、精神科医といった他職種から多角的に助言があることがよいと感じている。

## 2) 「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

### 【事例検討会】

- (実施期間、頻度、場所、参加者)
  - ・新規ケース報告会と同じメンバーが参加している。
  - ・1回の事例検討会で扱うケースは基本的には1件である。所要時間は1時間半程度要する場合もある。
  - ・その週の担当となった相談員が支援に困難を感じているケースの検討を行う。そのため、ひきこもりのケースばかりではない。ただし、ひきこもりのケースは、状態としてはひきこもっているが、背景には依存や精神疾患を抱えている場合があったりして相談を受けてみないとわからないということも多い。ひきこもりの問題を抱えている人は問題がクロスしていることも多いので、全相談員がフラットに学ぶ場となっている。
  - ・事例検討会は、まずは担当相談員が書式を用いてケースを説明し、その後、質疑応答という流れになる。質疑応答では、それぞれの相談員が一人ずつ気になった点・確認したい点を挙げ、担当相談員がそれに回答する。相談員が気づけなかった部分や新たな視点を取り入れつつ、今後どのようにしていくかについて皆で意見を出していく。
- (参加のルール、参加者の準備)
  - ・事例検討会用の書式があり、担当の相談員がケースの基礎情報、支援内容、今困っていること等を事前に記入し、参加者に配布する。
  - ・課内会議ではセンター職員の担当ケース、こだま職員が担当しているケースは月に1回開催している、業務報告会の中で事例検討を行っている。
- (取組の効果を実感したこと)
  - ・ひきこもり支援においては経過が長いケースが多く、自分の考え方とは違う視点をいただけると、「どうしよう」と思っていた気持ちに光が見える。また、支援で悩んでいることに対してねぎらいの言葉があると励まされる。事例検討会の質疑応答では、参加者が1回以上発言することが求められるので、難しいケースを考える時間になり勉強になっている。
  - ・日々の相談対応や業務に追われているので、一つのケースにじっくりと向き合ったり振り返えったりする時間は、意識しないと確保できない。担当したケースを出すことで改めて振り返り、理解しているところ/していないところを把握することができる機会となり意味があると思っている。センターでは相談員が個別相談を一人で持つため、自分以外の視点が持ちにくいのが、他職種だからその職種だからこそその視点をもらえることで、相談員が多角的な視点を持つことにつながっていると思う。
- (実施において困難と感ずること)
  - ・ケースを出すときは事前準備に一定の時間(1時間程度)を要する。日々の業務の中から事前準備の時間を捻出する際に負担がかかるときもある。

- (実施におけるポイント)
  - ・こだまとの事例検討会に関しては、年2回、発達障害を専門とする外部アドバイザー（大学教員）から意見をいただく機会を作っている。ひきこもり支援に関しては、相談者が発達障害を有するケースもあるので、相談員のスキルを磨いていくようにしている。センターでひきこもり支援以外を主担当とする相談員も都合がつけば参加している。特に、経験が浅い相談員には積極的に参加を促している。

- 組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」
- NA

#### 4) 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

##### 【ネットワーク作りのための会議】

- (実施期間、頻度、場所、参加者)
  - ・昨年度から、オンライン形式の「支援者カフェ」として、年2回実施している。ひきこもりに限らず、若年層の子ども・若者支援に携わっている方たちが横のつながりを持ったり課題を共有したりできるようにしている。
  - ・支援者カフェは参加者が参加しやすい時間帯である就業時刻以降の1時間半実施している。
  - ・今年度は、「子ども・若者の心の居場所になるには」というテーマを設定し、教育委員会の方に話題提供をしていただいた後、フリートークの時間を設けた。全体の司会はセンターの職員が担当している。
- (実施する理由、きっかけ)
  - ・もともとは、「企画検討委員会」と「ネットワーク会議」といった階層の異なる会議があった。企画検討委員会は、地域・行政の関連部署に参加いただき、センターの年間計画や今後の方針について意見をいただく会であった。他方、現場に近い会議ということでネットワーク会議があった。「会議」という名称はあるが、研修の要素を含んだり、支援者の交流が図りやすくなるような顔の見える関係作りに重点を置いていたりもする。
  - ・より参加者を広げていきたい気持ちがあり「カフェ形式」にした。これまでのネットワーク会議は、ひきこもり状態である成人に対する支援に携わっている支援者のみを対象にしていたが、昨年度からは、若年層の子ども・若者支援に携わっている支援者も対象としている。不登校の子どもも増えており、卒業後にそのままひきこもってしまうということもあるので、子ども・若者といった早い段階での支援を行っている人たちを巻き込み、どのように取り組んでいけばいいかについて情報交換したりして、関係者同士でつながっていければよいと思っている。
- (実施において困難と感ずること)
  - ・参加者のニーズをとらえて企画できているだろうかとの疑問は感じている。興味を持って参加いただけているので終了後のアンケートには「満足」と回答いただけてはいるが、潜在的なニーズをとらえる難しさはある。
- (実施におけるポイント)
  - ・支援者カフェはセンターから関係機関に対してチラシ郵送して周知した。センターは学校に周知する経路を持っていなかったため、高校生～39歳の若年・青年層の支援をしている青少年育成センターと市の次世代育成課に協力いただき、学校・教育機関に配布・周知していただいた。

・「カフェ」と名称しているので、より現場に近い方々に広く参加いただきたいと思っている。固くならないようにする、楽しい要素を入れる、フランクに参加できるようにする、といったことを意識している。現時点ではオンライン形式であるが、いずれはお茶を飲みながら対面形式にしていきたい。自分たちが「楽しい」と思えるような場を提供していきたい。

## (7) 江戸川区福祉部生活援護第一課ひきこもり相談窓口

実施日時：2024年1月30日（火）15:30～17:00（於：Zoom会議）

### ヒアリングにおいてお聞きした取組

＜ひきこもり相談支援員に対して行う取組＞

- ・ **【定期的なケース会議（支援調整会議）】**…ケースを議論する中で相談支援員のスキルアップを図りつつ、他者からの多角的な視点を取り入れることができるようにしている。相談支援員からケースを出してもらい、主任相談支援員が会議を進めている。
- ・ **【月1回の1on1】**…社全体の取組として、「1on1」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して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。
- ・ **【外部研修の受講支援】**…受講する目的を明確にして、相談支援員が業務内に積極的に外部の研修を受講できるようにしている。

## 1. ヒアリング協力機関および協力者について

（ご協力者）

- 株式会社キズキ 業務責任者、主任相談支援員（計2名。取組の企画と実施、両方を担当）
- 江戸川区 福祉部生活援護第一課長、ひきこもり施策係 係長、職員（計3名。取組の企画と実施をバックアップ）
- ・ 令和2年度、江戸川区はひきこもりに特化した「ひきこもり施策担当係」を設置した。配属された職員は3名であり、ケースワークではなく施策を考えるための係であった。係名に「ひきこもり」という名称が入っていたこともあり、区民の方からひきこもりについて直接電話相談を受けていた。職員はケースワークの経験があったことから、相談を受け、さまざまな関係機関との連携をとるなどの対応を行った。1年間に多くの方が繋がってくださり、職員3名では対応が困難となったことから、令和3年度「ひきこもり相談支援事業等業務」の委託を開始した。
- ・ 令和5年度から、株式会社キズキ（以下、「キズキ」とする。）は、江戸川区からの委託を受けてひきこもり相談支援事業を行っている。ひきこもり支援は、業務責任者が2名、主任相談支援員が1名。主任相談支援員は相談を受け持つことも他の相談支援員のとりまとめも行っている。相談支援員の資格は多種多様であり、臨床心理士、精神保健福祉士、心理士、キャリアコンサルタント等。非常勤職員には事務の担当もあり、全員がひきこもり支援の専任というわけではない。

## 2. ひきこもり支援者支援に資する取組について

（1）ひきこもり相談支援員に対して行う取組

1）「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

### 【定期的なケース会議（支援調整会議）】

➢ （実施期間、頻度、場所、参加者）

- ・ 支援調整会議は支援者支援の取組の一つで、ケースを議論する中で相談支援員のスキルアップを図りつつ、他者からの多角的な視点を取り入れることがで

きるようにしている。相談支援員からケースを出してもらい、主任相談支援員が会議を進めている。

- ・月2回程度実施しており、1回のケース会議が1時間前後である。相談支援員全員が参加している。

- ・会議は主に二本立てである。一つ目が、「検討ケース」を扱うもので、相談が複雑で支援の方向性の検討が難しい、協議を必要とするケースを検討していく。二つ目が、「共有ケース」を扱うもので、新規ケースを共有する。その日によって、時間配分は変わってくる。

➤ (参加のルール、参加者の準備)

- ・会議では主任相談支援員が司会をして、相談支援員がケースを出していく。ケース会議のルールは、参加者が疑問点や意見は遠慮なく表出してよく、相談支援員にとっての安心・安全の場としている。相談支援員同士の批判はしないようにしている。

- ・会議に挙げるケースは当該ケースを担当する相談支援員が事前にスプレッドシートに記入する必要がある。記入されたケースが会議の検討の遡上にあがる。

- ・会議は事前に日程を決め、全員参加としているが、緊急のケースに対応しなければならず出席できないこともある。その場合、議事録を残しているの、後日見ていただいている。

➤ (実施する理由、きっかけ)

- ・ひきこもり相談窓口は他の事業と比較しても相談件数が多い。加えて、ケースの背景も複雑である。医療や高齢者福祉等に関する課題とも絡み、一筋縄でいかないケースも多い。定期的にケース会議の場をもつことで、困難を抱えたケースの対応に生かすことができるものとする。なお、キズキの実施している別の事業でも同様に困難を抱えた方の相談を受けており、ケース会議を設けている。

➤ (実施において困難と感ずること)

- ・全相談支援員の参加を必須としているが、電話相談の対応があるため一時的な離席が必要となってくる点。

➤ (実施におけるポイント)

- ・キズキでは業務の「運営マニュアル」を作っており、それにより相談支援員が統一した考え方をもって参加している。構成としては、一つ目が相談支援員についての内容、二つ目がイベント関連に関する内容(家族会、オンライン居場所、当事者会など)、三つ目がひきこもり支援システムの事務的な内容である。マニュアルは、ひきこもり支援に携わる相談支援員が日々の業務に従事する上で、参照している。

➤ (取組の効果を実感したこと)

- ・ケース会議の目的に相談支援員のスキルアップがある。相談支援員は多様な資格を有しているの、一人の経験値では解決が難しいケースに、多角的な意見がもらえる。一人では気づけないことを気づくことができ支援の幅も広がるし、適切な社会資源を知ることでもある。

## 2) 「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

### 【月1回の1on1】

➤ (実施期間、頻度、場所、参加者)

- ・社全体の取組として、「1on1」を全ての部署において実施している。特に、対



人援助をしていると心理的負荷もかかるため、月に1回、30分～1時間程度、相談支援員と上長である業務責任者とで行う面談の機会を設けている。1人の上長につき、3～6人の相談支援員との面談を行う。

・「1on1」は二部構成で行い、前半が個人で掲げている目標について達成できているかどうか話し合う時間となっている。後半がフリーでプライベートのことやその時に悩んでいることについて話す時間となっている。

・「1on1」の組み合わせについては、担当している事業ライン内で組んでいる。

・その他に「新任者向けの内部研修」も行っている。これは、ケース会議とは別のもので、新しい相談支援員を迎えたときに行う。

・「新任者向けの内部研修」は相談の業務における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。相談支援員の経験に応じて、適宜、オーダーメイドで研修の時間を決めている。座学とロールプレイがある。

・「新任者向けの内部研修」の講師は業務責任者の二名。研修の内容は対人援助や相談支援の経験が長い業務責任者が監修・作成した。今後は、一定のポジション以上の職員が講師を担うことができるようにしていきたい。

➤ (取組の効果を実感したこと)

・定期的な会議はあるが、他の同僚がいると話しづらかったり、プライバシーにかかわる相談はしづらかったりする部分がある。その点、「1on1」はクローズな環境の場合には話しやすい。

- ひきこもり支援は、様々な分野の知識が必要になると思うので、最初の段階で「新任者向けの内部研修」によりある程度の網羅的な専門知識を入れていくことが有効だと感じている。今後は入社時だけでなく、入社何か月後かに行うフォローアップ研修も取り入れていきたい。実際のところは何度も研修を取り入れることは難しいので、ケース会議を研修の意味合いも兼ねて実施しているところである。

### 3)「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

#### 【外部研修の受講支援】

➤ (実施期間、頻度、場所、参加者)

・受講する目的を明確にして、相談支援員が業務内に積極的に外部の研修を受講できるようにしている。なお、研修を受講した場合は、チームに還元できるように報告をしてもらっている。

・受講は基本的には本人の希望にあわせているが、現在関わっているケースの内容から判断して受講してもらう相談支援員を決める場合もある。

・区などから紹介いただける研修や講義の機会が多くてとても助かっている。特に区に紹介いただく研修は、支援において大切なネットワークづくりにもなる。日程調整が難しいときもあるが、可能な限り積極的に参加している。

### 4)「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

- NA

### 3. 支援者支援に資する取組についての考え

- ・ 江戸川区はご家族やご本人と「つながる」だけでなく「つながり続ける」ことを大切にしてきた。つながり続けることで、信頼関係や何らかのきっかけが生まれ、現状からの回復につながることを期待している。委託事業者はこの行政の支援方針を汲み取り、相談支援を行っている。

- ・ 支援者支援については、区にとっても課題と感じている。委託事業者は定期的にケース診断会議を持ち解決方法を導き出すなど、自らの取り組みを実施しており、心強いと感じている。
- ・ 困難な事案や緊急で対応が必要なケースは、委託事業者がすぐに区にフィードバックし、いつでも区と協議ができるようにしています。
- ・ また、月に1回、区と委託事業者で情報交換の会議を設けており、課題の共有や検討を行っている。
- ・ ひきこもり相談支援では、相談の過程で本人に会うことができない場合が多く、本人と直接会えるのは1~2割程度である。また、家族は自立や就労を求めても、本人は外部との接触の模索をしているなど、家族と本人が異なる支援を求めている場合も多く見られる。
- ・ 令和5年度の秋頃に、ひきこもり相談支援システムを構築し、区民からの相談をしやすくするとともに、ケースごとの支援状況の共有や、蓄積したデータ分析を可能にすることできるようになった。
- ・ 区の職員研修としてひきこもり支援を理解するための研修を実施している。保健師、障害、介護分野で対人援助を行う職員や教育分野の職員参加がある。

## (8) 世田谷区ひきこもり相談窓口「リンク」

実施日時：2024年1月18日（木）16：30～18：15（於：Zoom会議）

### ヒアリングにおいてお聞きした取組

＜ひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組＞

- ・ **【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すべてについて、メルクマール、ぷらっと、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。
- ・ **【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。
- ・ **【月1回の医師による医療連携（事例検討会）】**…月1回、精神科の医師に来てもらい、対応に迷うケースについてアドバイスをもらっている。令和5年度からは直接面談も実施。
- ・ **【重層的支援協議会における支援部会の開催】**…重層的支援協議会の支援部会として就労支援部会や8050支援部会を行い、関係者と連携を深めている。

## 1. ヒアリング協力機関および協力者について

（ご協力者）

- 世田谷ひきこもり相談窓口「リンク」  
ぷらっとホーム世田谷 センター長1名、主任1名  
メルクマールせたがや 施設長1名、副施設長1名  
（計4名。取組の企画と実施、両方を担当）、
- 世田谷区生活福祉課 課長補佐（1名。取組の企画と実施をバックアップ）
- ・ 世田谷ひきこもり相談窓口「リンク」では、ぷらっとホーム世田谷（生活困窮者自立相談支援センター）（以降、「ぷらっと」とする。）とメルクマールせたがや（子ども・若者総合相談センター）（以降、「メルクマール」とする。）の2つの機関がひきこもり支援を行うもの。リンクを構成する2機関は同じ建物内で運営されている。
- ・ ぷらっととメルクマールそれぞれから4名ずつ、リンクに担当者を配置。対面、電話、メール、訪問、出張相談を行う。

## 2. ひきこもり支援者支援に資する取組について

（1）ひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組

1）「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」

### 【毎週の検討会】

➢ （実施期間、頻度、場所、参加者）

- ・ 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全ての新規ケースについて、メルクマール、ぷらっと、区の所管課である生活福祉課（以降、「区所管課」とする。）の職員といった関係者全員（計12～13名）で検討を行う。
- ・ 会議では当該ケースの面接を担当した者以外も参加し、全ての新規ケースを検討する。また、動きのあったケースもこの検討会において全員で検討する。

どちらも、担当者が支援の方向性を迷ったり、課題が新たに出てきたりした際に共有するようにしている。

- ・所要時間は1時間半。10:30~12:00の間に実施する。
- ・新規相談の受付はぷらっとが担当しているので、資料等は全てぷらっとが用意する。また、ぷらっとが検討会の司会も担当している。資料となるインテークシートはメルクマールが作成しており、ぷらっとが事前に受領し印刷して準備する。
- ・会の進行方法は自由である。メルクマールがインテークシートを作成しているため、報告や見立て所見についてはメルクマールが報告し、ぷらっとのスタッフから補足してもらい、その後、参加者で意見交換という流れになることが多い。
- ・メルクマールとぷらっととの細かな認識合わせが必要な場合などは、双方の担当者から意見を出してもらい、司会者が‘他の人たちがどう考えるか’という視点で意識的に発言を促すことで意見を出してもらう。支援の方向性は個人がすべて決めるのではなく、検討会で決めて相談員たちが対応していく形とする。
- ・新規（ケースの件数）は週によって異なり、2件の時もあれば4~5件という時もある。対象者が若く不登校の状態である場合はメルクマールのみが担当することも稀にあり、また、生活面で急ぎの対応が必要な場合はぷらっとが担当するが、大半のケースは今後の対応を2機関で一緒に行おうということで方向性を考える。
- ・検討会においては新規ケースの対応検討に最も時間を割くようにしており、その後、既に受けていたケースのうち2機関での協働を再度検討したほうが良いと思われるケースがあれば挙げて検討することもある。また、ケースの中にはアウトリーチ（同行や訪問）をしているものが多く他機関と一緒に動くことも多いので、そのケースの動き（介入状況や他機関と協働して動いたことによる変化、対応方法に迷ったりしたこと）を共有し、方向性を皆で相談する時間も取っている。
- ・メルクマールとぷらっとのスタッフから検討会以外にもこまめに情報共有をしたほうがよいという意見があり、昨年度から、毎週月曜日と水曜日の朝に15~30分ほど集まり、情報共有する時間を取るようになった。また、月に1回は就労支援事業の委託先業者も含め2時間の共有会議を行っている。リンクを構成する2機関は同じ建物内にあるが階が異なり、階が違くと共有に時間がかかることもあるため、その時間を取るようにしている。

➤ (実施する理由、きっかけ)

・リンクという形態が始まる前の1年間は毎月1回集まって、支援体制をどのように作るか、2機関で一緒にどのような支援ができるかについて検討を重ねてきた。その中で、相談の受け方や情報共有の仕方、アセスメントシートの内容など、ひきこもり支援の際にどのようなことを共有すればよいのかを議論してきたが、ただ頭の中で考えるだけではなく、実際のケースをモデル的に両機関で検討し必要なことを考える試みも行い、1週間に1回はこういった共有の場が必要ということになり検討会を持つことになった。

➤ (実施におけるポイント)

・ベースの異なる機関が一緒に支援をしており、支援の進め方や利用者を見立てていくポイントが異なる。各機関の強みを尊重して理解しようとする姿勢が重要で、これが抜けてしまうとよい情報共有の場にはならないだろうと思って

いる。

・互いに尊重する気持ちを持ちながら定期的に顔を合わせて直接話をする機会がある中で理解が深まっていくと思うので、こまめに話す場を持つというのが工夫にも繋がる部分と思う。テンポや視点が違ったりするので同じ人を支援対象にしても様々な思いを抱えがちだが、週1回検討する場があるので、支援の方向性について迷ったら個人で抱えたり不満を持ったりするのではなく、検討会にあげて、全員の意見を聞くことにしている。不満を抱えたり方向性に悩んだりした時にはオープンにすることが非常に大事だと思う。

## 2) 「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

### 【個別ケース検討会議】

#### ➤ (実施期間、頻度、場所、参加者)

・社会福祉法 106 条の 6 の支援会議、あるいは重層的支援会議において行うもので、個別にケースを検討するための会議を持っている。ケースの中には 7、8 機関が関わり、いわゆる重層的支援となるケースもあるため、支援に行き詰まりを感じる場合は毎週の検討会で支援会議にあげることを決定し、多機関で集まりケースの方向性を一緒に決めていくことになっている。

・会議は定期ではなく、個別に検討が必要と思われるものをピックアップして開催。月に 1~2 件のこともあれば、3 件行うこともある（ただし、当日の資料作成等かなり労力がかかるので、多くて 3~4 件である）。

・開催にあたっては様々な機関に声かけが必要となるが、区の関係者であれば区所管課から依頼して調整してもらえるので助かっている。特に重層的な課題があるケースについては、この会議が有効に働く場合がある。

・1 回につき所要時間は 2 時間。ぷらっとが事務局を担う。重層的支援体制整備事業の中の多機関協働事業として実施している。

・ぷらっとが把握している状況を参加者に伝えた後、それぞれの機関に現状の関わり方について報告をしていただき、その上で課題に対する今後の対応の方向性を決めるという流れである。参加者には、自分たちが担当する範囲だけではなく、このケースにとって何が良かったのかという観点で様々なアイデアを出していただき、どの機関で何ができるのかを考えるようにしている。

・会議には、支援担当者に加え係長職がフォローで参加する場合もある。また、各世帯の事情に合わせて、区役所内だけではなく、民生委員、学校の教員なども参加する。さらに、現時点で関わりがなくても今後関わっていく可能性がある方にも参加してもらっている（例えば、生活保護を受給する可能性がある家庭であれば生活保護課が参加することもあるし、地区の社会福祉協議会の担当者に地域資源を案内してもらいネグレクト気味の子どもがいればこども食堂に繋いでもらったりする。警察が関わっているケースの場合は生活安全課の関係者にも参加してもらう）。

・はじめはリンクの職員全員が参加していたが、2 年目に入ったのでケースの担当者のみ参加している。人数が多くなりすぎると会議場所を確保するのが大変であるし、圧迫感もあるので、絞りつつある。

#### ➤ (参加のルール、参加者の準備)

・事務局は把握している状況を資料にまとめている。特に事務局から要求したわけではないが、長い期間関わりのある部署・機関の場合は支援担当者に変更になっている場合もあるため、前の記録を確認してまとめるといった準備をしてきてくれることもある。また、例えば生活保護の窓口といった今後関わるか

もしもない機関の場合、当該家庭の様子を見て「このような場合は生活保護になる」といったアドバイスができる準備をして参加してくれている。

・会議に初めて参加する人がいる場合もあるので、会議の冒頭で所管課の係長が、法の根拠も含めこの会議の趣旨について説明している。また、司会からは必ず、自分の担当の枠だけではなく自由に意見をいただきたいと願う。自分たちができることを考えるというのではなく、当該世帯がどのようなになったら良いのかということがまずあって、そこで何ができるかを考えていくための会議であるため、情報共有に終始せず、必ず今後どのようにするのかという方向性を決めたいということも伝えている。

- (実施において困難と感ずること)
  - ・会議場所の確保は大変であるが、世田谷区は支所が5つあるため、各支所で確保してくれる場合もある。
- (実施におけるポイント)
  - ・これまで、検討会議に家族が参加したケースがあったが、その際は会議の開催場所には非常に気をつけた。普段は大きな会場も多く関係者が集まって協議するのだが、家族が参加した回はなるべく人数を絞り、普段相談に使っている面談ルームの少し広いスペースで実施した。現状について感じていることなどを共有し、家族と一緒に考えていきたいということだけは明確に伝え、それ以外はその場の展開の中で具体的に課題を検討していくという普段と同じプロセスを進めた。
- (取組の効果を実感したこと)
  - ・リンク設立当初はチームで支援するという方法が浸透しておらず、今後関わってほしい機関に声をかけても「会議をする意味はあるのか」と言われることもあった。しかし、今後のことを考えると今のうちから情報共有していくとスムーズであると説明して一度会議に参加していただくと、様々な視点から知恵を出し合って支援ケースを見えるという良さや、1人で支援するのではなく他の人に頼れるところがあるということが伝わり、次回からは参加を希望されることもある。一度参加された方からは、良い会議だと言ってもらえることが多い。
  - ・検討対象となる世帯の状況は様々な課題が重なり合っていることが多いため、自分たちの機関だけで何とかしようとしてもどうにもならなくて困っていたというケースが多いと思う。その場合、会議で全員の関わり方を聞くと他の機関の支援者も困っていたのだということがわかり、この世帯を全員でどうにかしたい、自分たちだけではなく全員で頑張ろうというような意識に変わるのではないかと思う。その結果として、「参加してよかった」という感想にも繋がってくるのではないかと思っている。1つの機関で抱えすぎないことの大事さや、重層的な支援の意義というようなものが会議を通じて見えてくるというのが良さだと思う。

### 3) 組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」 【月1回の医師による医療連携(事例検討会)】

- (実施期間、頻度、場所、参加者)
  - ・月1回、精神科の医師に来てもらい、対応に迷うケースについてアドバイスをもらっている。この医師には今年度からは相談者との個別相談も依頼している。個別相談は、医療機関とつながることのハードルが高い人の疑問に答えてもらっており、普段の面談場所と同じ場所で、私達支援者も同席して相談者と一緒にざっくばらんに医師に聞きたいことを聞ける機会となっている。医療と

の出会い方によって、その後医療にうまく繋がるかどうかが変わってくるという実感がある。

・事例検討会はスタッフ全員で臨んでおり、どのケースを挙げるかは週1回の検討会で決定する。会は前回医師にアドバイスをもらったケースの経過報告をした上で、今回相談したいケースのリストを挙げて、各担当者がどのような状況なのか、何を聞きたいのか、何に困っているのかを説明して、医師からアドバイスをいただくような流れである。

・医師には1回あたり3時間確保してもらっているため、はじめの1時間を個別相談で使っても、残りの2時間は事例検討会とその他の医療相談としていただくことができる（個別相談がない場合は3時間すべてを事例検討会とその他の医療相談としていただく）。おおむね振り返りが2~3件、新規の相談が2~3件という形で、4、5件を3時間程度で検討する。ただし、医師からアドバイスをもらうだけでなく、私たち支援者も意見を自由に言う形式にしている。ケース担当者だけでなく参加者全員が見解を述べる。

・医師に来ていただく日は2、3か月先まで日にちを決めている。

➤ (実施する理由、きっかけ)

・区ではネットワークのための会議として重層的支援協議会を立ち上げており、区内の所管だけではなく医療、学校、産業系など様々な領域から関係者が参加していた。そこにこの精神科医師も参加しており、地域支援に力を入れているので一緒にできることがあればやりましょうと言っていた。一方で、自分たちは日ごろの支援を通して、相談者を医療機関にうまく繋げるためにはどうすればよいかという課題感を持っていたため、一緒に考えてほしいと医師に依頼しまずは事例検討を行った経緯がある。その次のステップとして、医師に個別相談をも願ったものである。

➤ (実施におけるポイント)

・リンク設立以前から区には子ども・若者支援協議会という会議体があり、学区内の大学や医療機関など、関係各所とのネットワークができていた。この約8年間に及ぶネットワークがあって、医師とのつながりが成立したというところである。

・医師に協力を依頼する際、何を依頼したいかということのすり合わせは必要である。自分達も依頼をした後、事例検討に至るまでに医師と2回程度すり合わせをしている。どのような人が相談に来ているのかをまず理解していただき、それに対して医師がどのような考えを持ち、何ができると考えているかについてお聞きした上で、互いの支援の捉え方についてすり合わせをしてから実際に事例検討を開始した。医師のタイプも様々なので、「一緒に考える」というスタンスでお願いしたいということを事前の説明等の中でどのように伝えるかは大事だと思う。

・ぷらっとでは相談者が利用できる専門相談というものがあり、弁護士、保健師、作業療法士、社労士など、様々な専門家が毎週来ている。弁護士で言えば、ある相談者について法的にどのようなアドバイスが可能かを自分たち支援者が相談することもできる。あえて専門家から言ってもらう方がよいという場合には、相談者と一緒にこの相談枠に入るようにしている。自分たちから言うのと専門家が言うのとではやはり違うので、そのあたりをうまく利用している。

➤ (取組の効果を実感したこと)

・主治医がいない人の場合、医療的な見立てについて聞く機会を作るのは難し

いので助かっている。また、医師の話を頭に入れた上で、アドバイス等も参考にしつつ（相談者との）関わり方を工夫したりしやすくなる。医療に対して拒否的な人がソフトな先生に会ったことで、病院に行ってみようかなと思うこともあるし、薬に抵抗感があった人でも医師から丁寧に話してもらうと服薬へのハードルが下がることもあり、それによって実際に動き始めた人もいるので非常に助かっている。ただし、医師であれば誰でも良いわけではなく、依頼する医師の選び方には工夫が必要と思っている。

#### 4) 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」

##### 【重層的支援協議会における支援部会の開催】

###### ➤ (実施期間、頻度、場所、参加者)

・区には重層的支援協議会という会議体があり、年齢を問わないひきこもり支援はこの協議会において取り扱われる。この会議体には支援部会があり、部会ごとに構成員が異なる。例えば、就労支援部会では就労関係の若者サポートステーションに加えて、障害者の就労支援担当部署、区所管課、ハローワーク等が参加する。また、8050 支援部会の場合は、高齢者の支援機関、地域包括支援センターの窓口等が参加する。

・ひきこもり・就労支援部会は年間 3 回、8050 支援部会は年 2 回実施している。

・昨年度はメルクマールが、就労支援部会の事務局を務め、年間 4 回会議を開催した。事例検討を含め、「このような支援をしているが、こういった悩みがある」ということを全員で共有し、意見を交換した。今年度からはぷらっとが事務局となり、IPS (Individual Placement and Support) について勉強し、IPS を取り入れてどのような取り組みができるのかをテーマにして会議を開催した。

###### ➤ (実施におけるポイント)

・会議の日程は前年度にすべて決定するようにしている。会議で何をするかを考えるのが大変だが、所管課と一緒にアイデア出しをしたり話し合ったりという関係があり、全員で考えるようにしている。

・部会においては全参加者が均等に発言できるわけではないので、アンケートで声を聞く場を設けるようにした。会議終了後には毎回アンケートを実施している。参加者から「こういったものもできると良い」「こういったところを変えられると思う」といった意見をもらい、それ以降に活かしている。例えば、今年度の就労支援部会の 2 回目は IPS の講演会だったので、内容についてどの程度良かったか、理解できたかといった項目もアンケートで尋ねた。

### 3. 支援者支援に資する取組についての考え

- ・ 2 機関でひきこもり支援を進めていくにあたり、全く異なる 2 機関が協働できるのかという不安は大きかった。しかし、開始してみるとこの形態は面白く、全く違う機関が 1 つの窓口を運営して、色々意見を戦わせながら試行錯誤していくという形は実はよい形であると思っている。
- ・ 異なるスタンスで活動してきている 2 機関が手を組むということにはそれなりの難しさがあるが、区として目指そうとするものの核が示されており、リンクでやろうとしていることに共通理解がある。目的がはっきりしていて、それを共同作業として行なうという点がブレることなくあるので、協働していけるのだと思う。
- ・ 当初は週 1 回のケース検討会を本当に実施していけるのだろうかと思っていたのだが、実施していく中で変わっていき、週 1 回よりもさらに（会議が）必要だとい



ことで、小さなミーティングも定期的で開催されるようになった。もしも他自治体で複数機関が協働をしようというようなことがあれば、打ち合わせの機会をどう確保するか、ぜひ検討されると良いのではないかと思う。

- ・ 2 機関は実働部隊として動いているが、これを見てくれている所管課の存在が大きい。この所管課がブレずにいてくれて、なおかつリンクの活動が広がるようにと発信して非常に努力してくれている。それがあってリンクが成り立っているといつも思っており、そういったことが全て絡み合いながらこの形を作り出しているのだと思っている。他地域で同様の取り組みをしていくとしても、役所のスタンスは非常に重要になると思う。
- ・ 2 機関で様々な職種が混じり合ったチームで対応しているため、個々人がケースを抱えているわけではない。チームで抱えていれば、仮に1人が抜けて誰かが新しく入ってきたとしても、文化自体が崩れない限りはそれほど大きな変更にはならないと思う。いかにチームとしての支援文化をぶれずに作ることができるかという点が大事なのではないかと思っている。
- ・ 所管課の立場としても、経験のあるそれぞれの支援員が「こういうものがあると良い」ということをしっかりと所管課に伝えてくれるため、所管課としてもそれを整えることに専念すれば良く、分業がうまくできていると思う。この2機関が行っている取組は重層的支援のミニマムな単位であると思っており、これがうまくいかなければ多機関でもうまくいかないということを示すことができている。他機関がリンクの取り組みを見ることで、重層的な支援を行うにはこうすれば良いといった想定が少しずつ浸透してきているので、そういった意味でもこのような体制ができたのは非常にありがたい。
- ・ 実働部隊である2機関のスタッフも、新しいものを作っていくことを楽しんでいる。業務だからと嫌々行っているわけではなく、新しいものを次々と作ったり、アイデアを出してそれが形になったりすることをチーム全員で楽しんでいる感覚がある。これは支援者が辛い思いをしないという点において、とても大事なことだと思う。
- ・ 現在行っている取組は、支援者支援に資する取組として非常に良いと感じている。全ての地域が同じようにとはいかないかもしれないが、取り入れられる部分から広がっていくと良いと感じている。

### 3 ヒアリング調査結果から得られた示唆

ヒアリング調査を通して、各所で行われる様々な取組事例を把握することができた。ケース検討会議や研修、都道府県ひきこもり地域支援センターによる市町村支援など、令和4年度研究の結果からあらかじめ想定できるような取組の他、1 on 1の実施や相談員が気持ちを吐露するための時間を設けること、また、カフェ形式でのネットワーク会議の開催などユニークな取組を確認することができた。また、中には協働してひきこもり支援を行う外部機関の職員が、自機関で開催する新規ケース報告会に参加できるよう工夫している例もあった。

アンケート調査やヒアリング調査では、取組の区分として、「体制・環境づくりに関する取組」と「仕組みづくりに関する取組」に分けて行ってきたが、実際は、「体制・環境づくりに関する取組」と思われるようなものであっても、「仕組みづくりに関する取組」としておこなっている場合もあり、明確に区分することは困難であると感じられた。

その一方で、取組は、以下のような目標別に整理できることが考えられた。

- 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

先行して取組を行う所においては、支援者支援に資する取組の目標と実現可能性に応じて、様々な手法を使い分けながら、あるいは、複数用いながら、支援者支援に資する取組がおこなわれていることがわかった。

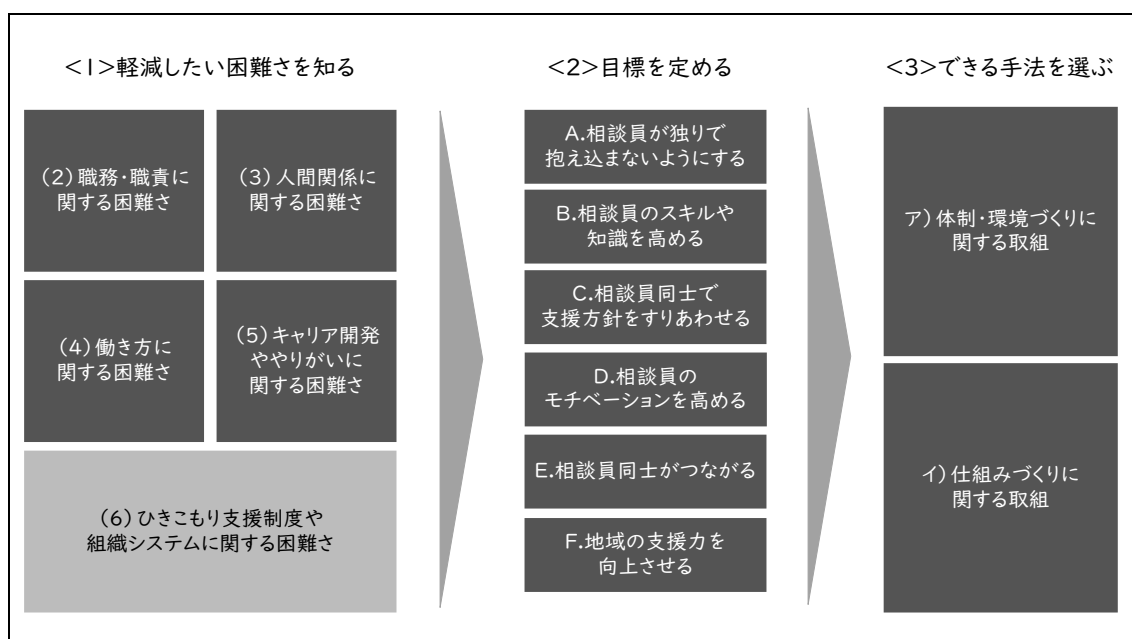
## 第6章 総合考察

本調査研究事業で実施したアンケート調査及びヒアリング調査の結果を総合すると、以下のことが考えられた。

支援者支援に資する取組は、管理者および相談員双方において確認しながら、以下の3つのステップを踏んでおこなわれることが望ましい。

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

また、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」といった段階においては、＜1＞解消したい困難さはどのようなものかを知り、＜2＞取組の目標を定め、＜3＞実施できる手法を選択する、といったの3つを確認することが有意義である。



よって、この考えをベースに「ひきこもり相談における支援者サポートガイド」を作成した。

なお、このガイドの作成にあたっては、重要な観点として次の点を意識した。

- 「ひきこもり支援（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」であるという性質を明らかにすること。
  - ▶ 「ひきこもり支援（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」は表裏一体の関係となっており、支援者支援のあり方や手法に関する考察と、支援のあり方や手法に関する考察とを混同しやすい状況がある。支援のあり方や手法については未だ模索中であることを前提として、支援者支援に関しては、ひきこもり支援（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ができるようサポートすることに主眼を置いた。
- 支援者支援の手法を考える際、相談員個人の努力のみを求めるものではなく、組織として取り組む手法を検討することとした。ただし、組織や管理者が一方的にトップダウン方式で相談員に対する取組を行うことをよしとするのではなく、組織や管理者と相談員との「対話」を大切にし、互いが理解し合うことを大切にしました。

作成した「ひきこもり相談における支援者サポートガイド」は巻末に添付している。

## 第7章 資料編

### 1. アンケート調査票

ひきこもり支援における支援者支援の手法に関するアンケート調査		
<1>ひきこもり地域支援センターにおける支援者支援に資する取組について		
Q1_0	複数回答	下記のうち、貴所のひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組として、貴所において企画や運営を行う取組はありますか。当てはまるものすべて回答してください。
		1 <A>「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの (例) 対人援助職に従事する支援者が単独で負担や責任を抱え込まない体制や環境を作るために自分達で行う工夫
		2 <B>「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの (例) 支援に関する研修やケース検討会、スーパービジョンを自分達で行う仕組み作り
		3 <C>「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの (例) 対人援助職に従事する支援者が単独で負担や責任を抱え込まない体制や環境を作るために受ける外部からのコンサルテーション
		4 <D>「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの (例) 支援に関する研修やケース検討会、スーパービジョンを外部からの協力を得て行う仕組み作り（地域における連絡協議会の設置やネットワーク作りも含む）
		5 上記に当てはまるものはない、わからない ▶Q2へ
Q1_0で「<A>「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの」を選択した場合		
Q1_1A	自由回答	Q1_0で選択した取組について、取組の内容をお答えください。概要で結構です。 ※1つの選択肢に対して複数取組がある場合は、最も実施頻度の高い取組を1つ、回答してください。
取組内容：		
Q1_2A	複数回答	Q1_1Aで回答した取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるような「困難さ」を軽減できていると感じますか。下記の選択肢のうち、軽減できていると感じるものをすべて選択してください。
「困難さの背景にある事項」群		
1 ひきこもり支援そのものが持つ難しきや大変さ		
2 相談員の雇用の不安定さ		
3 ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解		
「ストレッサー」群		
4 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・機材といった問題）		
5 役割上の葛藤、不明確さによるもの（援助者としての規範意識や使命感にとられること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題）		
6 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）		
7 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ことなどによる問題）		
8 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）		
9 仕事の中で受ける心的外傷に係るもの（ショックを受ける、思いをいする、思い悩む、緊張が続くなどの問題）		
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対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題）		
「資源に関する困難さ」群		
11 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があいまいであるなどの問題）		
12 心理的な職場環境に係るもの（失敗や方針変更を恐れない、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があるかどうかの問題）		
13 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）		
14 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）		
15 仕事を行う上で得られる資源に係るもの（仕事内容へのフィードバック、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という問題）		
「モチベーションに関する困難さ」群		
16 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るかといった問題）		
17 上記に当てはまるものはない、わからない		
Q1_3A	複数回答	Q1_1Aで回答した取組を行った効果についてお答えください。なお、数値等の根拠は要しません。下記選択肢のうち、当てはまるものをすべて選択してください。
1 相談員において、ひきこもり支援に関する理解が深まった		
2 相談員の支援の選択肢が増え、支援の幅が広がった		
3 相談員が多角的な視点でアセスメントできるようになった		
4 相談員の知識面でのエンパワメントにつながった		
5 相談員の精神面でのエンパワメントにつながった		
6 相談員の雇用がしやすくなり、定着率が高まった		
7 相談員同士や機関同士のネットワークが広がった		
8 その他（具体的に：）		
9 上記に当てはまるものはない、わからない		
Q1_4A	単数回答	Q1_0で選択した取組について、取組を行うためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。
1 はい（具体的なツール名称：）		
2 いいえ		
3 わからない		
Q1_5A	自由回答	Q1_0で選択した取組について、実施するために年間の費用はどの程度かかりますか。概算で結構ですでお答えください。
（ ）円/年間		
Q1_6A	単数回答	（上記で費用を回答いただいた場合）Q1_0で選択した取組について、予算はどのように確保していますか。当てはまるもの一つ選択してください。
1 当該の取組のための年間予算を確保している		
2 補正予算の中で当該の取組のための予算を捻出する		
3 当該の取組の予算として、特に決まって確保はしていない		
4 その他（具体的に：）		
Q1_0で「<B>「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの」を選択した場合		
Q1_1B	自由回答	Q1_0で選択した取組について、取組の内容をお答えください。概要で結構です。 ※1つの選択肢に対して複数取組がある場合は、最も実施頻度の高い取組を1つ、回答してください。
取組内容：		
Q1_2B	複数回答	Q1_1Bで回答した取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるような「困難さ」を軽減できていると感じますか。下記の選択肢のうち、軽減できていると感じるものをすべて選択してください。
「困難さの背景にある事項」群		
1 ひきこもり支援そのものが持つ難しきや大変さ		
2 相談員の雇用の不安定さ		
3 ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解		
「ストレッサー」群		
4 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・機材といった問題）		
5 役割上の葛藤、不明確さによるもの（援助者としての規範意識や使命感にとられること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題）		
6 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）		
7 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ことなどによる問題）		
8 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）		
9 仕事の中で受ける心的外傷に係るもの（ショックを受ける、思いをいする、思い悩む、緊張が続くなどの問題）		
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対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題）		
「資源に関する困難さ」群		
11 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があいまいであるなどの問題）		
12 心理的な職場環境に係るもの（失敗や方針変更を恐れない、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があるかどうかの問題）		
13 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）		
14 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）		
15 仕事を行う上で得られる資源に係るもの（仕事内容へのフィードバック、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という問題）		
「モチベーションに関する困難さ」群		
16 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るかといった問題）		
17 上記に当てはまるものはない、わからない		

Q1_3B	複数回答	Q1_1Bで回答した取組を行った効果についてお答えください。なお、数値等の根拠は要しません。下記選択肢のうち、当てはまるものをすべて選択してください。
		1 相談員において、ひきこもり支援に関する理解が深まった 2 相談員の支援の選択肢が増え、支援の幅が広がった 3 相談員が多角的な視点でアセスメントできるようになった 4 相談員の知識面でのエンパワメントにつながった 5 相談員の精神面でのエンパワメントにつながった 6 相談員の雇用がしやすくなったり、定着率が高まった 7 相談員同士や機関同士のネットワークが広がった 8 その他（具体的に： _____） 9 上記に当てはまるものはない、わからない
Q1_4B	単数回答	Q1_0で選択した取組について、取組を行うためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。
		1 はい（具体的なツール名称： _____） 2 いいえ 3 わからない
Q1_5B	自由回答	Q1_0で選択した取組について、実施するために年間の費用はどの程度かかりますか。概算で結構ですでお答えください。 ( _____ ) 円/年間
Q1_6B	単数回答	(上記で費用を回答いただいた場合) Q1_0で選択した取組について、予算はどのように確保していますか。当てはまるものを一つ選択してください。
		1 当該の取組のための年間予算を確保している 2 補正予算の中で当該の取組のための予算を捻出する 3 当該の取組の予算として、特に決まって確保はしていない 4 その他（具体的に： _____）
<b>Q1_0で「&lt;C&gt;「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるものを選択した場合</b>		
Q1_1C	自由回答	Q1_0で選択した取組について、取組の内容をお答えください。概要で結構です。 ※1つの選択肢に対して複数取組がある場合は、最も実施頻度の高い取組を1つ、回答してください。
		取組内容：
Q1_2C	複数回答	Q1_1Cで回答した取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるどのような「困難さ」を軽減できていると感じますか。下記の選択肢のうち、軽減できていると感じるものをすべて選択してください。
		「困難さの背景にある事項」群 1 ひきこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ 2 相談員の雇用の不安定さ 3 ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解 「ストレス」群 4 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・機材といった問題） 5 役割上の葛藤、不明確さによるもの（援助者としての規範意識や使命感にとらわれること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題） 6 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） 7 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） 8 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） 9 仕事の中で受ける心的外傷に係るもの（ショックを受ける、思い悩む、緊張が続くなどの問題） 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対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題） 「資源に関する困難さ」群 11 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） 12 心理的な職場環境に係るもの（失敗や方針変更を恐れない、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があるかどうかの問題） 13 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） 14 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） 15 仕事を行う上で得られる資源に係るもの（仕事内容へのフィードバック、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という問題） 「モチベーションに関する困難さ」群 16 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るかといった問題） 17 上記に当てはまるものはない、わからない
Q1_3C	複数回答	Q1_1Cで回答した取組を行った効果についてお答えください。なお、数値等の根拠は要しません。下記選択肢のうち、当てはまるものをすべて選択してください。
		1 相談員において、ひきこもり支援に関する理解が深まった 2 相談員の支援の選択肢が増え、支援の幅が広がった 3 相談員が多角的な視点でアセスメントできるようになった 4 相談員の知識面でのエンパワメントにつながった 5 相談員の精神面でのエンパワメントにつながった 6 相談員の雇用がしやすくなったり、定着率が高まった 7 相談員同士や機関同士のネットワークが広がった 8 その他（具体的に： _____） 9 上記に当てはまるものはない、わからない
Q1_4C	単数回答	Q1_0で選択した取組について、取組を行うためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。
		1 はい（具体的なツール名称： _____） 2 いいえ 3 わからない
Q1_5C	自由回答	Q1_0で選択した取組について、実施するために年間の費用はどの程度かかりますか。概算で結構ですでお答えください。 ( _____ ) 円/年間
Q1_6C	単数回答	(上記で費用を回答いただいた場合) Q1_0で選択した取組について、予算はどのように確保していますか。当てはまるものを一つ選択してください。
		1 当該の取組のための年間予算を確保している 2 補正予算の中で当該の取組のための予算を捻出する 3 当該の取組の予算として、特に決まって確保はしていない 4 その他（具体的に： _____）
<b>Q1_0で「&lt;D&gt;「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの」を選択した場合</b>		
Q1_1D	自由回答	Q1_0で選択した取組について、取組の内容をお答えください。概要で結構です。 ※1つの選択肢に対して複数取組がある場合は、最も実施頻度の高い取組を1つ、回答してください。
		取組内容：

Q1_2D	複数回答	<p>Q1_1Dで回答した取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるような「困難さ」を軽減できていると感じますか。下記の選択肢のうち、軽減できていると感じるものすべてを選択してください。</p> <p>「困難さの背景にある事項」群</p> <p>1 ひきこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ</p> <p>2 相談員の雇用の不安定さ</p> <p>3 ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解</p> <p>「ストレス」群</p> <p>4 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・機材といった問題）</p> <p>5 役割上の葛藤、不明確さによるもの（援助者としての規範意識や使命感にとられること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題）</p> <p>6 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）</p> <p>7 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）</p> <p>8 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）</p> <p>9 仕事の中で受ける心的外傷に係るもの（ショックを受ける、思いをやる、思い悩み、緊張が続くなどの問題）</p> <p>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対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題）</p> <p>「資源に関する困難さ」群</p> <p>11 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があいまいであるなどの問題）</p> <p>12 心理的な職場環境に係るもの（失敗や方針変更を恐れない、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があるかどうかの問題）</p> <p>13 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）</p> <p>14 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）</p> <p>15 仕事を行う上で得られる資源に係るもの（仕事内容へのフィードバック、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という問題）</p> <p>「モチベーションに関する困難さ」群</p> <p>16 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るかといった問題）</p> <p>17 上記に当てはまるものはない、わからない</p>
Q1_3D	複数回答	<p>Q1_1Dで回答した取組を行った効果についてお答えください。なお、数値等の根拠は要しません。下記選択肢のうち、当てはまるものすべてを選択してください。</p> <p>1 相談員において、ひきこもり支援に関する理解が深まった</p> <p>2 相談員の支援の選択肢が増え、支援の幅が広がった</p> <p>3 相談員が多角的な視点でアセスメントできるようになった</p> <p>4 相談員の知識面でのエンパワメントにつながった</p> <p>5 相談員の精神面でのエンパワメントにつながった</p> <p>6 相談員の雇用がしやすくなり、定着率が上がった</p> <p>7 相談員同士や機関同士のネットワークが広がった</p> <p>8 その他（具体的に：_____）</p> <p>9 上記に当てはまるものはない、わからない</p>
Q1_4D	単数回答	<p>Q1_0で選択した取組について、取組を行うためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。</p> <p>1 はい（具体的なツール名称：_____）</p> <p>2 いいえ</p> <p>3 わからない</p>
Q1_5D	自由回答	<p>Q1_0で選択した取組について、実施するために年間の費用はどの程度かかりますか。概算で結構ですでお答えください。</p> <p>（_____）円/年間</p>
Q1_6D	単数回答	<p>（上記で費用を回答いただいた場合）Q1_0で選択した取組について、予算はどのように確保していますか。当てはまるもの一つを選択してください。</p> <p>1 当該の取組のための年間予算を確保している</p> <p>2 補正予算の中で当該の取組のための予算を捻出する</p> <p>3 当該の取組の予算として、特に決まって確保はしていない</p> <p>4 その他（具体的に：_____）</p>
<b>&lt; 2 &gt; ひきこもり地域支援センターにおける支援者支援に資する取組として今後行いたいものについて</b>		
Q2	複数回答	<p>貴所のひきこもり地域支援センターの支援現場で支援者が抱えることが多いなどの理由から、今後、軽減することを目指した取組を行いたい/強化したいと考える課題はありますか。下記の選択肢のうち、1位2位3位まで選んで回答してください。</p> <p>1位 (1~17のいずれかの選択肢番号を右に記入⇒)</p> <p>2位 (1~17のいずれかの選択肢番号を右に記入⇒)</p> <p>3位 (1~17のいずれかの選択肢番号を右に記入⇒)</p> <p>1 ひきこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ</p> <p>2 相談員の雇用の不安定さ</p> <p>3 ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解</p> <p>4 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・機材といった問題）</p> <p>5 役割上の葛藤、不明確さによるもの（援助者としての規範意識や使命感にとられること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題）</p> <p>6 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）</p> <p>7 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）</p> <p>8 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）</p> <p>9 仕事の中で受ける心的外傷に係るもの（ショックを受ける、思いをやる、思い悩み、緊張が続くなどの問題）</p> <p>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対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題）</p> <p>11 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があいまいであるなどの問題）</p> <p>12 心理的な職場環境に係るもの（失敗や方針変更を恐れない、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があるかどうかの問題）</p> <p>13 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）</p> <p>14 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）</p> <p>15 仕事を行う上で得られる資源に係るもの（仕事内容へのフィードバック、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という問題）</p> <p>16 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るかといった問題）</p> <p>17 上記に当てはまるものはない、わからない</p>
Q3	単数回答	<p>下記のうち、貴所のひきこもり地域支援センターの職員に対して、貴所が今後（も）企画や運営を行いたい（強化したい）取組はありますか。最も当てはまるもの一つ回答してください。</p> <p>1 「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの  (例) 対人援助職に従事する支援者が単独で負担や責任を抱え込まない体制や環境を作るために自分達で行う工夫</p> <p>2 「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの  (例) 支援に関する研修やケース検討会、スーパービジョンを自分達で行う仕組み作り</p> <p>3 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの  (例) 対人援助職に従事する支援者が単独で負担や責任を抱え込まない体制や環境を作るために受ける外部からのコンサルテーション</p> <p>4 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの  (例) 支援に関する研修やケース検討会、スーパービジョンを外部からの協力を得て行う仕組み作り（地域における連絡協議会の設置やネットワーク作りも含む）</p> <p>5 上記に当てはまるものはない、わからない</p>
<b>&lt; 3 &gt; 所管する市区町村におけるひきこもり相談窓口における支援者支援に資する取組について</b>		
Q4_0	複数回答	<p>都道府県ひきこもり地域支援センターに所属する回答者および都道府県庁でひきこもり地域支援センター事業を担当している回答者に対してうかがいます。下記のうち、所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して行う取組として、貴所において企画や運営を行う取組はありますか。当てはまるものすべて回答してください。</p> <p>&lt;A&gt; 「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの  (例) 対人援助職に従事する支援者が単独で負担や責任を抱え込まない体制や環境を作るために自分達で行う工夫</p> <p>&lt;B&gt; 「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの  (例) 支援に関する研修やケース検討会、スーパービジョンを自分達で行う仕組み作り</p> <p>&lt;C&gt; 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの  (例) 対人援助職に従事する支援者が単独で負担や責任を抱え込まない体制や環境を作るために受ける外部からのコンサルテーション</p> <p>&lt;D&gt; 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの  (例) 支援に関する研修やケース検討会、スーパービジョンを外部からの協力を得て行う仕組み作り（地域における連絡協議会の設置やネットワーク作りも含む）</p> <p>5 上記に当てはまるものはない、わからない ▶Q5へ</p> <p>6 都道府県ひきこもり地域支援センターに所属する回答者あるいは都道府県庁でひきこもり地域支援センター事業を担当している回答者ではない ▶Q7へ</p>



Q4_0で「<A> 組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるものを選択した場合		
Q4_1A	自由回答	Q4_0で選択した取組について、取組の内容をお答えください。概要で結構です。 ※1つの選択肢に対して複数取組がある場合は、最も実施頻度の高い取組を1つ、回答してください。
		取組内容：
Q4_2A	複数回答	Q4_1Aで回答した取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるような'困難さ'を軽減できていると感じますか。下記の選択肢のうち、軽減できていると感じるものをすべて選択してください。
		「困難さの背景にある事項」群 1 ひきこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ 2 相談員の雇用の不安定さ 3 ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解 「ストレス」群 4 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・機材といった問題） 5 役割上の葛藤、不明確さによるもの（援助者としての規範意識や使命感にとらわれること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題） 6 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） 7 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ことなどによる問題） 8 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） 9 仕事の中で受ける心的外傷に係るもの（ショックを受ける、恐い思いをする、思い悩み、緊張が続くなどの問題） 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対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題） 「資源に関する困難さ」群 11 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があいまいであるなどの問題） 12 心理的な職場環境に係るもの（失敗や方針変更を恐れない、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があるかどうかの問題） 13 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） 14 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） 15 仕事を行う上で得られる資源に係るもの（仕事内容へのフィードバック、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という問題） 「モチベーションに関する困難さ」群 16 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るかといった問題） 17 上記に当てはまるものはない、わからない
Q4_3A	複数回答	Q4_1Aで回答した取組を行った効果についてお答えください。なお、数値等の根拠は要しません。下記選択肢のうち、当てはまるものをすべて選択してください。
		1 相談員において、ひきこもり支援に関する理解が深まった 2 相談員の支援の選択肢が増え、支援の幅が広がった 3 相談員が多角的な視点でアセスメントできるようになった 4 相談員の知識面でのエンパワメントにつながった 5 相談員の精神面でのエンパワメントにつながった 6 相談員の雇用がしやすくなり、定着率が高まった 7 相談員同士や機関同士のネットワークが広がった 8 その他（具体的に： ） 9 上記に当てはまるものはない、わからない
Q4_4A	単数回答	Q1で選択した取組について、取組を行うためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。
		1 はい（具体的なツール名称： ） 2 いいえ 3 わからない
Q4_5A	自由回答	Q1で選択した取組について、実施するために年間の費用はどの程度かかりますか。概算で結構です。お答えください。
		（ ）円/年間
Q4_6A	単数回答	（上記で費用を回答いただいた場合）Q1で選択した取組について、予算はどのように確保していますか。当てはまるものを選択してください。
		1 当該の取組のための年間予算を確保している 2 補正予算の中で当該の取組のための予算を捻出する 3 当該の取組の予算として、特に決まって確保はしていない 4 その他（具体的に： ）
Q4_0で「<B> 組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるものを選択した場合		
Q4_1B	自由回答	Q4_0で選択した取組について、取組の内容をお答えください。概要で結構です。 ※1つの選択肢に対して複数取組がある場合は、最も実施頻度の高い取組を1つ、回答してください。
		取組内容：
Q4_2B	複数回答	Q4_1Bで回答した取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるような'困難さ'を軽減できていると感じますか。下記の選択肢のうち、軽減できていると感じるものをすべて選択してください。
		「困難さの背景にある事項」群 1 ひきこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ 2 相談員の雇用の不安定さ 3 ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解 「ストレス」群 4 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・機材といった問題） 5 役割上の葛藤、不明確さによるもの（援助者としての規範意識や使命感にとらわれること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題） 6 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） 7 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ことなどによる問題） 8 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） 9 仕事の中で受ける心的外傷に係るもの（ショックを受ける、恐い思いをする、思い悩み、緊張が続くなどの問題） 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対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題） 「資源に関する困難さ」群 11 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があいまいであるなどの問題） 12 心理的な職場環境に係るもの（失敗や方針変更を恐れない、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があるかどうかの問題） 13 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） 14 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） 15 仕事を行う上で得られる資源に係るもの（仕事内容へのフィードバック、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という問題） 「モチベーションに関する困難さ」群 16 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るかといった問題） 17 上記に当てはまるものはない、わからない
Q4_3B	複数回答	Q4_1Bで回答した取組を行った効果についてお答えください。なお、数値等の根拠は要しません。下記選択肢のうち、当てはまるものをすべて選択してください。
		1 相談員において、ひきこもり支援に関する理解が深まった 2 相談員の支援の選択肢が増え、支援の幅が広がった 3 相談員が多角的な視点でアセスメントできるようになった 4 相談員の知識面でのエンパワメントにつながった 5 相談員の精神面でのエンパワメントにつながった 6 相談員の雇用がしやすくなり、定着率が高まった 7 相談員同士や機関同士のネットワークが広がった 8 その他（具体的に： ） 9 上記に当てはまるものはない、わからない
Q4_4B	単数回答	Q1で選択した取組について、取組を行うためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。
		1 はい（具体的なツール名称： ） 2 いいえ 3 わからない

Q4_5B	自由回答	Q1で選択した取組について、実施するために年間の費用はどの程度かかりますか。概算で結構ですでお答えください。 ( ) 円/年間
Q4_6B	単数回答	(上記で費用を回答いただいた場合) Q1で選択した取組について、予算はどのように確保していますか。当てはまるものを一つ選択してください。 1 当該の取組のための年間予算を確保している 2 補正予算の中で当該の取組のための予算を捻出する 3 当該の取組の予算として、特に決まって確保はしていない 4 その他(具体的に: )
<b>Q4_0で「&lt;C&gt;「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの」を選択した場合</b>		
Q4_1C	自由回答	Q4_0で選択した取組について、取組の内容をお答えください。概要で結構です。 ※1つの選択肢に対して複数取組がある場合は、最も実施頻度の高い取組を1つ、回答してください。 取組内容:
Q4_2C	複数回答	Q4_1Cで回答した取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるような'困難さ'を軽減できていると感じますか。下記の選択肢のうち、軽減できていると感じるものをすべて選択してください。 「困難さの背景にある事項」群 1 ひきこもり支援そのものが持つ難しきや大変さ 2 相談員の雇用の不安定さ 3 ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解 「ストレス」群 4 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・機材といった問題) 5 役割上の葛藤、不明確さによるもの(援助者としての規範意識や使命感にとらわれること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題) 6 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) 7 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ことなどによる問題) 8 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) 9 仕事の中で受ける心的外傷に係るもの(ショックを受ける、思い悩む、緊張が弛くなどの問題) 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対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題) 「資源に関する困難さ」群 11 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があいまいであるなどの問題) 12 心理的な職場環境に係るもの(失敗や方針変更を恐れ、自分の意見を言えないなど、安心して業務に取り組める場の状況や雰囲気があるかどうかの問題) 13 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) 14 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) 15 仕事を行う上で得られる資源に係るもの(仕事内容へのフィードバック、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という問題) 「モチベーションに関する困難さ」群 16 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るかといった問題) 17 上記に当てはまるものはない、わからない
Q4_3C	複数回答	Q4_1Cで回答した取組を行った効果についてお答えください。なお、数値等の根拠は要しません。下記選択肢のうち、当てはまるものをすべて選択してください。 1 相談員において、ひきこもり支援に関する理解が深まった 2 相談員の支援の選択肢が増え、支援の幅が広がった 3 相談員が多角的な視点でアセスメントできるようになった 4 相談員の知識面でのエンパワメントにつながった 5 相談員の精神面でのエンパワメントにつながった 6 相談員の雇用がしやすくなり、定着率が上がった 7 相談員同士や機関同士のネットワークが広がった 8 その他(具体的に: ) 9 上記に当てはまるものはない、わからない
Q4_4C	単数回答	Q1で選択した取組について、取組を行うためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。 1 はい (具体的なツール名称: ) 2 いいえ 3 わからない
Q4_5C	自由回答	Q1で選択した取組について、実施するために年間の費用はどの程度かかりますか。概算で結構ですでお答えください。 ( ) 円/年間
Q4_6C	単数回答	(上記で費用を回答いただいた場合) Q1で選択した取組について、予算はどのように確保していますか。当てはまるものを一つ選択してください。 1 当該の取組のための年間予算を確保している 2 補正予算の中で当該の取組のための予算を捻出する 3 当該の取組の予算として、特に決まって確保はしていない 4 その他(具体的に: )
<b>Q4_0で「&lt;D&gt;「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの」を選択した場合</b>		
Q4_1D	自由回答	Q4_0で選択した取組について、取組の内容をお答えください。概要で結構です。 ※1つの選択肢に対して複数取組がある場合は、最も実施頻度の高い取組を1つ、回答してください。 取組内容:
Q4_2D	複数回答	Q4_1Dで回答した取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が抱えるような'困難さ'を軽減できていると感じますか。下記の選択肢のうち、軽減できていると感じるものをすべて選択してください。 「困難さの背景にある事項」群 1 ひきこもり支援そのものが持つ難しきや大変さ 2 相談員の雇用の不安定さ 3 ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解 「ストレス」群 4 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・機材といった問題) 5 役割上の葛藤、不明確さによるもの(援助者としての規範意識や使命感にとらわれること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題) 6 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) 7 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ことなどによる問題) 8 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) 9 仕事の中で受ける心的外傷に係るもの(ショックを受ける、思い悩む、緊張が弛くなどの問題) 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対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題) 「資源に関する困難さ」群 11 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があいまいであるなどの問題) 12 心理的な職場環境に係るもの(失敗や方針変更を恐れ、自分の意見を言えないなど、安心して業務に取り組める場の状況や雰囲気があるかどうかの問題) 13 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) 14 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) 15 仕事を行う上で得られる資源に係るもの(仕事内容へのフィードバック、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という問題) 「モチベーションに関する困難さ」群 16 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るかといった問題) 17 上記に当てはまるものはない、わからない

Q4_3D	複数回答	Q4_1Dで回答した取組を行った効果についてお答えください。なお、数値等の根拠は要しません。下記選択肢のうち、当てはまるものをすべて選択してください。
		1 相談員において、ひきこもり支援に関する理解が深まった
		2 相談員の支援の選択肢が増え、支援の幅が広がった
		3 相談員が多角的な視点でアセスメントできるようになった
		4 相談員の知識面でのエンパワメントにつながった
		5 相談員の精神面でのエンパワメントにつながった
		6 相談員の雇用がしやすくなったり、定着率が高まった
		7 相談員同士や機関同士のネットワークが広がった
		8 その他（具体的に：_____）
		9 上記に当てはまるものはない、わからない
Q4_4D	単数回答	Q1で選択した取組について、取組を行うためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。
		1 はい（具体的なツール名称：_____）
		2 いいえ
		3 わからない
Q4_5D	自由回答	Q1で選択した取組について、実施するために年間の費用はどの程度かかりますか。概算で結構ですのでお答えください。 ( )円/年間
Q4_6D	単数回答	(上記で費用を回答いただいた場合) Q1で選択した取組について、予算はどのように確保していますか。当てはまるもの一つを選択してください。
		1 当該の取組のための年間予算を確保している
		2 補正予算の中で当該の取組のための予算を捻出する
		3 当該の取組の予算として、特に決まって確保はしていない
		4 その他（具体的に：_____）
<b>&lt; 4 &gt; 所管する市区町村におけるひきこもり相談窓口における支援者支援に資する取組として今後行いたいものについて</b>		
Q5	複数回答	都道府県ひきこもり地域支援センターに所属する回答者および都道府県庁でひきこもり地域支援センター事業を担当している回答者に対してうかがいます。所管する市区町村におけるひきこもり支援の現場で支援者が抱えることが多いなどの理由から、今後、軽減することを目指した取組を行いたい/強化したいと考える課題はありますか。下記の選択肢のうち、1位2位3位まで選んで回答してください。
		1位 (1~17のいずれかの選択肢番号を右に記入⇒)
		2位 (1~17のいずれかの選択肢番号を右に記入⇒)
		3位 (1~17のいずれかの選択肢番号を右に記入⇒)
		1 ひきこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ
		2 相談員の雇用の不安定さ
		3 ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解
		4 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・機材といった問題）
		5 役割上の葛藤、不明確さによるもの（援助者としての規範意識や使命感にとられること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題）
		6 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）
		7 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ことなどによる問題）
		8 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）
		9 仕事の中で受ける心的外傷に係るもの（ショックを受ける、恐い思いをする、思い悩む、緊張が弛くなどの問題）
		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対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題）
		11 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）
		12 心理的な職場環境に係るもの（失敗や方針変更を恐れない、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があるかどうかの問題）
		13 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）
		14 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、仕事に不安定で将来の見込みがないなどの問題）
		15 仕事を行う上で得られる資源に係るもの（仕事内容へのフィードバック、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という問題）
		16 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るかといった問題）
		17 上記に当てはまるものはない、わからない
Q6	単数回答	下記のうち、所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して、貴所が今後（も）企画や運営を行いたい（強化したい）取組はありますか。最も当てはまるもの一つをお答えください。
		1 「組織内部での取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの (例) 対人援助職に従事する支援者が単独で負担や責任を抱え込まない体制や環境を作るために自分達で行う工夫
		2 「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの (例) 支援に関する研修やケース検討会、スーパービジョンを自分達で行う仕組み作り
		3 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「体制・環境づくりに関する取組」であるもの (例) 対人援助職に従事する支援者が単独で負担や責任を抱え込まない体制や環境を作るために受ける外部からのコンサルテーション
		4 「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの (例) 支援に関する研修やケース検討会、スーパービジョンを外部からの協力を得て行う仕組み作り（地域における連絡協議会の設置やネットワーク作りも含む）
		5 上記に当てはまるものはない、わからない
<b>&lt; 5 &gt; 本事業で作成するガイドブック（仮称）に収載を希望する事項</b>		
Q7	自由回答	本事業では、ひきこもり地域支援センターや、都道府県・政令指定都市・その他自治体においてひきこもり地域支援センター事業を所管する部門で、相談員を管理したり相談員を支援するための施策を立案・実行する立場の方が、支援者支援に資する取組を行う際に必要な事項等を知るための資料になることを目指して「ガイドブック（仮称）」を作成する予定です。 例えば、支援者支援に資する取組を運営するにあたって知りたいことや、取組を企画・立案するにあたって知りたいことなど、「ガイドブック（仮称）」に収載を希望する事項があれば自由に記載をお願いします。（ご回答いただいたすべてのご要望にお答えすることが出来ない場合があることをあらかじめご了承ください。）
		収載を希望する事項：
<b>&lt; 6 &gt; 研修や事例検討会、スーパービジョンの講師、ファシリテーター、スーパーバイザーについて</b>		
Q8	複数回答	貴所のひきこもり地域支援センターで、ひきこもり地域支援センターの職員に対して研修を行う際に、講師はどなたが担当しますか。当てはまるものすべてをお答えください。
		1 自身や自機関の職員が担当
		2 外部の専門家（団体含む）が担当
		3 研修は実施していない、わからない
Q8_1	自由回答	(Q8で「2. 外部の専門家（団体含む）が担当」と回答した場合に）具体的な依頼先について教えてください。複数ある場合はすべて記載してください。
		依頼先：
Q8_2	自由回答	(Q8で「2. 外部の専門家（団体含む）が担当」と回答した場合に）1回あたりの謝金はいくらですか。 ( )円/1回あたり
Q8_3	自由回答	(Q8で「1. 自身や自機関の職員が担当」もしくは「2. 外部の専門家（団体含む）が担当」と回答した場合に）実施するために年間の費用はどの程度かかりますか。概算で結構ですのでお答えください。 ※「自身や自機関の職員が担当」する場合と、「外部の専門家（団体含む）が担当」する場合の合計金額としてお答えください。 ( )円/年間
Q9	複数回答	貴所のひきこもり地域支援センターで、ひきこもり地域支援センターの職員に対して事例検討会を行う際に、ファシリテーターはどなたが担当しますか。当てはまるものすべてをお答えください。
		1 自身や自機関の職員が担当
		2 外部の専門家（団体含む）が担当
		3 事例検討会は実施していない、わからない
Q9_1	自由回答	(Q9で「2. 外部の専門家（団体含む）が担当」と回答した場合に）具体的な依頼先について教えてください。複数ある場合はすべて記載してください。
		依頼先：
Q9_2	自由回答	(Q9で「2. 外部の専門家（団体含む）が担当」と回答した場合に）1回あたりの謝金はいくらですか。 ( )円/1回あたり
Q9_3	自由回答	(Q9で「1. 自身や自機関の職員が担当」もしくは「2. 外部の専門家（団体含む）が担当」と回答した場合に）実施するために年間の費用はどの程度かかりますか。概算で結構ですのでお答えください。 ※「自身や自機関の職員が担当」する場合と、「外部の専門家（団体含む）が担当」する場合の合計金額としてお答えください。 ( )円/年間

Q10	複数回答	貴所のひきこもり地域支援センターで、ひきこもり地域支援センターの職員に対してスーパービジョンを行う際に、講師はどなたが担当しますか。当てはまるものすべて回答してください。
		1 自身や自機関の職員が担当
		2 外部の専門家（団体含む）が担当
		3 スーパービジョンは実施していない
Q10_1	自由回答	（Q10で「2. 外部の専門家（団体含む）が担当」と回答した場合に）具体的な依頼先について教えてください。複数ある場合はすべて記載してください。
		依頼先：
Q10_2	自由回答	（Q10で「2. 外部の専門家（団体含む）が担当」と回答した場合に）1回あたりの謝金はいくらかですか。 （ ）円/1回あたり
Q10_3	自由回答	（Q10で「1. 自身や自機関の職員が担当」もしくは「2. 外部の専門家（団体含む）が担当」と回答した場合に）実施するために年間の費用はどの程度かかりますか。概算で結構です。でお答えください。 ※「自身や自機関の職員が担当」する場合と、「外部の専門家（団体含む）が担当」する場合の合計金額としてお答えください。 （ ）円/年間
<b>&lt; 7 &gt; その他</b>		
Q11	単数回答	本調査では、一部の自治体にはヒアリング調査へのご協力もお願いしたいと考えております。ヒアリング調査へのご協力可否について、お答えください。
		1 協力できる
		2 詳細を聞いてから協力の可否を決定する
		3 協力できない
<b>&lt; 6 &gt; 回答者の基本情報等</b>		
		回答者ご自身について教えてください。
Q12_1	自由回答	所属機関名
Q12_2	自由回答	所属部門
Q12_3	自由回答	職位
Q12_4	単数回答	性別
		1 男性
		2 女性
		3 その他
		4 回答しない
Q12_5	単数回答	年齢
		1 20代
		2 30代
		3 40代
		4 50代
		5 60代
		6 70代以上
Q12_6	自由回答	氏名
Q12_7	自由回答	ひきこもり地域支援センター内における主な担当業務（具体的に： ）
Q12_8	自由回答	保有する対人援助に関連する資格（具体的に： ）
Q12_9	単数回答	ひきこもり支援分野における相談支援の通算経験年数
		1 1年未満
		2 1～3年未満
		3 3～5年未満
		4 5～10年未満
		5 10年以上
Q12_10	単数回答	ひきこもり支援分野以外における相談支援の通算経験年数
		1 1年未満
		2 1～3年未満
		3 3～5年未満
		4 5～10年未満
		5 10年以上
Q13		所属先機関の相談件数や相談支援体制について教えてください。 ※回答者が都道府県、政令指定都市、その他のひきこもり地域支援センターを設置している市区町村のひきこもり関連施策担当部門の担当者場合はご回答不要です。
1	自由回答	貴所が受理するひきこもり相談の件数（令和4年度（令和4年4月1日～令和5年度3月31日）） （ ）件
2	自由回答	貴所における、ひきこもり支援に携わる職員数（アンケート調査回答時点。人数は常勤換算） ひきこもり支援に携わる職員数 【常勤職員】 人 ひきこもり支援に携わる職員数 【非常勤職員】 人

## 2. アンケート調査集計表

[No.001]

属性別	属性別			
	全体	都道府県ひきこもり地域支援センター	政令指定都市ひきこもり地域支援センター	一般市ひきこもり地域支援センター
全体	120	42	42	16
	100.0%	35.0%	35.0%	13.3%
都道府県ひきこもり地域支援センター	42	42	0	0
	100.0%	100.0%	0	0
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	16	0	16	0
	100.0%	0	100.0%	0
一般市ひきこもり地域支援センター	15	0	0	15
	100.0%	0	0	100.0%
自治体担当者(都道府県)	31	0	0	31
	100.0%	0	0	100.0%
自治体担当者(政令指定都市)	10	0	0	10
	100.0%	0	0	100.0%
自治体担当者(一般市)	6	0	0	6
	100.0%	0	0	100.0%

[No.002]

属性別	属性別			
	全体	都道府県ひきこもり地域支援センター	政令指定都市ひきこもり地域支援センター	一般市ひきこもり地域支援センター
全体	120	61	71	18
	100.0%	50.8%	59.2%	15.0%
都道府県ひきこもり地域支援センター	42	63	46	9
	100.0%	152.4%	110.5%	21.4%
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	16	62	81	3
	100.0%	387.5%	506.3%	16.7%
一般市ひきこもり地域支援センター	15	10	11	3
	100.0%	66.7%	73.3%	20.0%
自治体担当者(都道府県)	31	7	8	2
	100.0%	22.6%	25.8%	6.5%
自治体担当者(政令指定都市)	10	2	5	1
	100.0%	20.0%	50.0%	10.0%
自治体担当者(一般市)	6	1	0	0
	100.0%	16.7%	0	0

01.0 下記のうち、貴所のひきこもり地域支援センターの職員に対して行う取組として、貴所において企画や運営を行う取組はありますか。当てはまるものすべて回答してください。

属性別	＜A＞(組織内で 新からの取組で あり)対人・環 境づくりに関 する取組である もの(例)対人 援助員に就任 する支援者が 単独で負担や 責任を抱え込 まない体制や環 境を作るために 自分選で行う 取組	＜B＞(組織内 新からの取組で あり)対人・環 境づくりに関 する取組である もの(例)対人 援助員に就任 する支援者が 単独で負担や 責任を抱え込 まない体制や環 境を作るために 自分選で行う 取組	＜C＞(組織外 新からの取組で あり)対人・環 境づくりに関 する取組である もの(例)対人 援助員に就任 する支援者が 単独で負担や 責任を抱え込 まない体制や環 境を作るために 自分選で行う 取組	＜D＞(組織外 新からの取組で あり)対人・環 境づくりに関 する取組である もの(例)対人 援助員に就任 する支援者が 単独で負担や 責任を抱え込 まない体制や環 境を作るために 自分選で行う 取組	上程に当ては まるもの(はな い、わからない)
全体	61	71	18	67	24
	50.8%	59.2%	15.0%	55.8%	20.0%
都道府県ひきこもり地域支援センター	63	46	9	64	3
	152.4%	110.5%	21.4%	152.4%	7.1%
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	62	81	3	14	0
	387.5%	506.3%	16.7%	33.3%	0
一般市ひきこもり地域支援センター	10	11	3	18	3
	66.7%	73.3%	20.0%	53.3%	20.0%
自治体担当者(都道府県)	7	8	2	9	15
	22.6%	25.8%	6.5%	29.0%	48.4%
自治体担当者(政令指定都市)	2	5	1	5	1
	20.0%	50.0%	10.0%	50.0%	10.0%
自治体担当者(一般市)	1	0	0	4	2
	16.7%	0	0	66.7%	33.3%

[N0003]

Q1-2A-Q1.1Aで回答した取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が増えるものように、困難を軽減できていると感じるものと懸念するものそれぞれを下記表に記載してください。

全体	ひきこもり支援担当者	相認員の雇用不安定さ	ひきこもり支援の現状	物理的な職場環境	役割上の葛藤	人間関係、対人関係	仕事の要求や業務量	仕事のペース	ワークライフバランス	技術活用	心理的な職場環境	心理的な職場環境	仕事の内容	仕事を行う上で得られる資源	仕事に関する不安	仕事に関する不安	仕事に関する不安	仕事に関する不安	仕事に関する不安	上記に当てはまるものは無い、わからない
全体	61 100.0	57 93.4%	10 16.4%	16 26.2%	31 50.8%	43 70.5%	49 80.3%	40 65.6%	11 18.0%	39 63.9%	37 60.7%	37 60.7%	20 32.8%	8 13.1%	35 57.4%	8 13.1%	35 57.4%	8 13.1%	35 57.4%	0 0.0%
都道府県ひきこもり地域支援センター	28 100.0	25 89.3	4 14.3	7 25.0	11 39.3	17 60.7	18 64.3	18 64.3	5 17.9	18 64.3	17 60.7	7 25.0	3 10.7	16 57.1	16 57.1	3 10.7	16 57.1	3 10.7	16 57.1	0 0.0
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	13 100.0	13 100.0	0 0.0	4 30.8	10 76.9	10 76.9	11 84.6	9 69.2	3 23.1	10 76.9	11 84.6	5 38.5	3 23.1	7 53.8	7 53.8	3 23.1	7 53.8	3 23.1	7 53.8	0 0.0
一般市ひきこもり地域支援センター	10 100.0	9 90.0	2 20.0	1 10.0	5 50.0	8 80.0	7 70.0	7 70.0	2 20.0	4 40.0	4 40.0	3 30.0	1 10.0	6 60.0	6 60.0	1 10.0	6 60.0	1 10.0	6 60.0	0 0.0
自治体担当者(都道府県)	7 100.0	7 100.0	0 0.0	3 42.9	3 42.9	5 71.4	4 57.1	4 57.1	1 14.3	4 57.1	2 28.6	2 28.6	3 42.9	4 57.1	4 57.1	1 14.3	4 57.1	1 14.3	4 57.1	0 0.0
自治体担当者(政令指定都市)	2 100.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	2 100.0	2 100.0	2 100.0	2 100.0	0 0.0	2 100.0	2 100.0	1 50.0	0 0.0	2 100.0	2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0
自治体担当者(一般市)	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0

[N0004]

Q1-3A-Q1.1Aで回答した取組についての効果についてお答えください。なお、数値等の情報は要しません。下記選択肢のうち、当てはまるものをすべて選択してください。

全体	相認員に対する支援	相認員の知識	相認員の経験	相認員の精神	相認員同士のやり取り	その他(真体)
全体	61 100.0	46 75.4	44 72.1	51 83.6	6 9.8	32 52.5
都道府県ひきこもり地域支援センター	28 100.0	22 78.6	21 75.0	22 78.6	7 25.0	16 57.1
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	13 100.0	9 69.2	10 76.9	13 100.0	2 15.4	7 53.8
一般市ひきこもり地域支援センター	10 100.0	8 80.0	8 80.0	10 100.0	5 50.0	5 50.0
自治体担当者(都道府県)	7 100.0	5 71.4	4 57.1	4 57.1	2 28.6	2 28.6
自治体担当者(政令指定都市)	2 100.0	2 100.0	1 50.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0
自治体担当者(一般市)	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0

[N0005]

Q1-4A-Q1.0で選択した取組について、取組を行ったためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。

全体	はい(真体的なツール名称)	いいえ	わからない
全体	61 100.0	4 6.6%	53 86.9%
都道府県ひきこもり地域支援センター	28 100.0	1 3.6%	26 92.9%
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	13 100.0	0 0.0%	13 100.0%
一般市ひきこもり地域支援センター	10 100.0	2 20.0%	8 80.0%
自治体担当者(都道府県)	7 100.0	0 0.0%	7 100.0%
自治体担当者(政令指定都市)	2 100.0	1 50.0%	1 50.0%
自治体担当者(一般市)	1 100.0	0 0.0%	1 100.0%

Q1.5A.T1. Q1.0で選択した取組について、実施するために年間の費用はどの程度かかりますか。経費で結構ですでお答えください。

	無回答	統計量母数	合計	平均	標準偏差	最小値	最大値	中央値
全体	61	20	2626098	640489.22	3017244.975	0	19000000	0
都道府県ひきこもり地域支援センター	28	7	3105100	147861.90	454637.164	0	2000000	0
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	13	6	19000000	2714285.71	7181324.987	0	19000000	0
一般市ひきこもり地域支援センター	10	4	240400	40066.67	93329.667	0	230400	0
自治体担当者(都道府県)	7	3	0	0.00	0.000	0	0	0
自治体担当者(政令指定都市)	2	2	3914558	1957279.00	2768010.507	0	3814558	1957279
自治体担当者(一般市)	1	1	0	0.00	0.000	0	0	0

Q1.6A.Q1.0で選択した取組について、予算はどのように入確保していますか。当てはまるものを1つ選択してください。

全体	当該取組の ための年間予 算を確保してい る	当該取組の 補正予算の中 で当該取組 のための予算 を捻出する	その他(具体的に 記入してください)
全体	61	10	43
都道府県ひきこもり地域支援センター	100.0	16.4	70.5
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	28	4	22
一般市ひきこもり地域支援センター	100.0	14.3%	78.6%
一般市ひきこもり地域支援センター	13	0	9
一般市ひきこもり地域支援センター	10	3	5
自治体担当者(都道府県)	100.0	30.0	50.0
自治体担当者(政令指定都市)	7	1	6
自治体担当者(一般市)	2	1	85.7
自治体担当者(政令指定都市)	100.0	50.0	50.0
自治体担当者(一般市)	100.0	100.0	100.0

Q1.2B.Q1.1Bで回答した取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が増えるような困難や課題はどのようになっていますか。下記の選択肢のうち、経験できていないと感じるものをすべて選択してください。

全体	ひきこもり支援 業務に携わる ことによる 負担が増える	ひきこもり支援 業務に携わる ことによる 業務量の増加	業務量の増加 による 業務の遅延	業務量の増加 による 業務の遅延	業務量の増加 による 業務の遅延	業務量の増加 による 業務の遅延	業務量の増加 による 業務の遅延	業務量の増加 による 業務の遅延	業務量の増加 による 業務の遅延	業務量の増加 による 業務の遅延	業務量の増加 による 業務の遅延	業務量の増加 による 業務の遅延	業務量の増加 による 業務の遅延	業務量の増加 による 業務の遅延	業務量の増加 による 業務の遅延			
全体	71	66	93.0	83.0	9.0	20	4	38	43	16	45	47	41	7	15	41	37	0
都道府県ひきこもり地域支援センター	100.0	83.0	93.0	83.0	9.0	20	4	38	43	16	45	47	41	7	15	41	37	0
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	34	32	94.1	94.1	5.9	9	2	15	18	6	18	22	19	3	8	16	19	0
一般市ひきこもり地域支援センター	13	12	92.3	92.3	15.4	3	1	10	9	2	12	13	11	1	2	9	8	0
一般市ひきこもり地域支援センター	11	10	90.9	90.9	18.2	4	2	6	10	5	7	6	6	3	4	7	4	0
自治体担当者(都道府県)	8	8	100.0	100.0	12.5	4	1	5	4	2	5	4	3	0	1	6	3	0
自治体担当者(政令指定都市)	5	4	80.0	80.0	0	0	0	2	2	1	3	2	2	0	0	3	3	0
自治体担当者(一般市)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



[No.009]

Q1.3B Q1.1Bで回答した取組についてお答えください。なお、数値等の掲載は要しません。下記選択肢のうち、当てはまるものをすべて選択してください。

相談員におい て、ひきこも り支援に關する 理解が深まった	相談員に多角 的な視点でアセ ストメントできるよ うになった	相談員の知識 面でのエンパ ワメントにつ ながった	相談員の精神 面でのエンパ ワメントにつ ながった	相談員の雇用 がしやすくなっ たり、定着率が 高まった	相談員同士や 機関間同士のネッ トワークが広 がった	その他(具体的 なものはな い)：わか らない、わか らな
71 100.0	58 81.7	61 85.9	55 77.5	4 5.6	35 49.3	1 1.4
34 100.0	26 76.5	29 85.3	25 73.5	3 8.8	14 41.2	1 2.9
13 100.0	12 92.3	11 84.6	10 76.9	0	8 61.5	0
11 100.0	10 90.9	11 100.0	9 81.8	0	8 54.5	0
8 100.0	7 87.5	8 100.0	6 75.0	0	6 45.0	0
5 100.0	3 60.0	3 100.0	3 75.0	1	75.0	0
0 100.0	0	0	0	0	20.0	0
0	0	0	0	0	0	0

[No.010]

Q1.4B Q1.0で選択した取組について、取組を行つたためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。

はい(具体的な ツール名称)	いいえ	わからない
71 100.0	99 87.3	62 2.8
34 100.0	30 87.9	3 3.0
13 100.0	12 92.3	0
11 100.0	7 63.6	0
8 100.0	8 100.0	0
5 100.0	4 80.0	0
0 100.0	0	0

[No.011]

Q1.5B T1 Q1.0で選択した取組について、実施するための年間費はどの程度かかりますか。概算で結構ですのでお答えください。

無回答	統計母数	合計	平均	標準偏差	最小値	最大値	中央値
71 100.0	20	25924987	508529.16	2799770.090	0	20000000	0
34 100.0	8	21301100	819234.81	3319184.715	0	20000000	0
13 100.0	6	1856000	265000.00	552411.381	0	1500000	5000
11 100.0	4	286800	40971.43	60892.849	0	160000	0
8 100.0	2	1524047	254007.83	326177.904	0	688000	100024
5 100.0	0	865040	193808.00	229626.881	0	509040	100000
0	0	0	0.00	0.000	0	0	0

[No.012]

Q1.6B Q1.0で選択した取組について、予算はどのよに確保していますか。当てはまるものを1つ選択してください。

当該の取組 ための年間予 算を確保してい る	補正予算の中 で当該の取組 のための予算 を捻出する	当該の取組の 予算として、特 にご記入くださ い。	その他(具体的 なものはな い)：
71 100.0	19 26.8	0	45 63.4
34 100.0	5 14.7	0	27 79.4
13 100.0	3 23.1	0	7 53.8
11 100.0	4 36.4	0	5 45.5
8 100.0	5 62.5	0	2 25.0
5 100.0	3 60.0	0	2 40.0
0	0	0	0

[N0103] Q1.2C.01.ICで回答した取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が増えるなどのようが、困難さを軽減できていると感じていますか、下記の選択肢のうち、軽減できていると感じるものをすべて選択してください。

	ひきこもり支援 そのものが持つ つくりかさや大変さ	ひきこもり支援 業務に関する 社会や組織の 不理解	物理的な職場 環境に属するもの (騒音、照明、 広さ、個室や個 人のスペース、 機材といった問 題)	役割上の葛藤、人間関係、対人 不明確さによる 関係に属するもの (職場内での意 識の相違や対 立、支援対象者 と、支援担当者 や対象家族等 との関係や意見 の相違や対立、 ことなどに関する 問題)	仕事の要求や 難易度に属するもの (仕事のペース 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 対応が必要な ことなどに関する 問題)	ワークライフ バランスに属するもの (仕事の内容 や働き方が 自分に好ましく ない影響を及 ぼすなどの問 題)	仕事における 技術活用に関 するもの、自分 の技術や知識、資 格などが活用さ れていない、不 つべき技術や 知識などがある ことに関する問 題)	心理的な職場 環境に属するもの (失敗や方針変 更を恐れ、自 分の意思など、安 心して業務に取 り組める態の状 況や雰囲気がある かどうかの問題)	仕事のコン ロールに属するもの (仕事の内容、時間、予 定、手配など、安 心して業務に取 り組める態の状 況や雰囲気がある かどうかの問題)	仕事の不安 感に属するもの (仕事の内容や 内容へのフィ ードバック、上位 者によるコーチ ング、正当な評 価、評価などが 得られないこと に関する問題)	仕事を行う上 で得られる資源 に関するもの (仕事の内容、内 容へのフィード バック、上位者 によるコーチン グ、正当な評 価、評価などが 得られないこと に関する問題)	仕事に伴う不安 感に属するもの (仕事の内容や 内容へのフィ ードバック、上位 者によるコーチ ング、正当な評 価、評価などが 得られないこと に関する問題)	上記に当ては まるものはな い、わからない		
全体	18 100.0	16 88.9	10 55.6	11 61.1	4 22.2	10 55.6	4 22.2	9 50.0	5 27.8	8 44.4	5 27.8	12 66.7	5 27.8	6 33.3	0 0
都道府県ひきこもり地域支援センター	9 100.0	7 77.8	5 55.6	3 33.3	1 11.1	5 55.6	4 44.4	3 33.3	2 22.2	4 44.4	2 22.2	5 55.6	2 22.2	6 66.7	2 22.2
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	3 100.0	3 100.0	0 0	2 66.7	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	3 100.0	0 0	0 0	0 0
一般市ひきこもり地域支援センター	100.0	100.0	2 66.7	0 0	0 0	3 33.3	0 0	66.7	1 100.0	0 0	33.3	0 0	0 0	0 0	0 0
自治体担当者(都道府県)	2 100.0	2 100.0	0 0	66.7	0 0	100.0	0 0	66.7	0 0	0 0	33.3	0 0	0 0	0 0	0 0
自治体担当者(政令指定都市)	1 100.0	1 100.0	0 0	100.0	0 0	50.0	0 0	50.0	0 0	0 0	50.0	0 0	0 0	0 0	0 0
自治体担当者(一般市)	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	100.0	0 0	100.0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0

[N0104] Q1.3C.01.ICで回答した取組についてお答えください。なお、数値等の掲載はしませんが、下記の選択肢のうち、当てはまるものをすべて選択してください。

	相談員におい て、ひきこもり 支援に関する 理解が深まった	相談員が 多角的な 視点から 支援の幅が 広がった	相談員の知識 面でのエンパ ワメントにつ ながった	相談員の精神 面でのエンパ ワメントにつ ながった	相談員の運用 面でのエンパ ワメントにつ ながった	相談員同士や 機関同士との ネットワークが 広がった	その他(具体的に 上記に当ては まるものはな い、わからない)
全体	18 100.0	17 94.4	14 77.8	16 88.9	16 88.9	11 61.1	5 27.8
都道府県ひきこもり地域支援センター	9 100.0	8 88.9	7 77.8	7 77.8	7 77.8	5 55.6	1 11.1
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	3 100.0	2 66.7	3 100.0	3 100.0	3 100.0	0 0	0 0
一般市ひきこもり地域支援センター	100.0	100.0	3 100.0	3 100.0	3 100.0	0 0	0 0
自治体担当者(都道府県)	2 100.0	2 100.0	2 100.0	2 100.0	2 100.0	0 0	0 0
自治体担当者(政令指定都市)	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0	0 0
自治体担当者(一般市)	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0

[N0105] Q1.4C.01.Oで回答した取組について、取組を行なったためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。

	はい(具体的な ツール名称)	いいえ	わからない
全体	18 100.0	17 94.4	0 0
都道府県ひきこもり地域支援センター	9 100.0	9 100.0	0 0
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	3 100.0	3 100.0	0 0
一般市ひきこもり地域支援センター	3 100.0	3 100.0	0 0
自治体担当者(都道府県)	2 100.0	2 100.0	0 0
自治体担当者(政令指定都市)	1 100.0	1 100.0	0 0
自治体担当者(一般市)	0 0	0 0	0 0

【N4016】 Q1-5CT11\_Q1.0で選択した取組について、実施するための年間費用はどの程度かかりますか、概算で結構ですでお答えください。

無回答	統計量母数	合計	平均	標準偏差	最小値	最大値	中央値
18	2	5130390	320646.75	493092.052	0	2000000	148000
9	1	189750	237190.00	23580.857	50000	760000	180000
3	2	500000	250000.00	212132.034	100000	400000	290000
3	1	2150000	716666.67	1113926.987	0	2000000	190000
2	0	892890	291430.00	300421.387	79000	503860	291430
1	0	0	0.00	0.000	0	0	0
0	0	0	0.00	0.000	0	0	0

【N4017】 Q1-6G\_Q1.0で選択した取組について、予算はどの様に確保していますか、当てはまるものを1つ選択してください。

当該取組の ための年間予 算を確保してい る	当該取組の 補正予算の中 で当該取組 のための予算 を捻出する	その他(具体的に 記入して、特 に当入札に 応募して確保 していない)
18	14	3
100.0	77.8	5.6
9	8	0
100.0	88.9	11.1
3	1	2
100.0	33.3	66.7
3	3	0
100.0	100.0	0
2	2	0
100.0	100.0	0
1	0	100.0
100.0	0	100.0
0	0	100.0

【N4018】 Q1-2D\_Q1.1Dを回答した取組を行うことで、ひきこもり支援担当が増えるかどうか、困窮や迷惑をきたすかどうか、下記の選択肢のうち、軽微でいると懸念するものすべてを選択してください。

67	56	4	32	34	34	8	34	21	0	48	19	9	8	9	28	36
100.0	83.6	6.0	47.6	50.7	50.7	11.3	50.7	31.3	-	68.7	28.4	13.4	11.9	13.4	41.8	38.8
27	25	0	47.0	45	44.4	11.3	44.4	10	0	70.4	29.6	4	3	4	14	13
100.0	92.6	3.7	37.0	55.6	55.6	11.3	55.6	37.0	-	78.6	29.6	14.8	11.1	5.9	48.1	
14	12	1	9	8	11	2	8	4	0	11	6	2	2	6	7	0
100.0	85.7	7.1	64.3	57.1	78.6	14.3	57.1	28.6	-	78.6	42.9	14.3	14.3	42.9	50.0	
8	8	1	4	4	3	1	4	2	0	6	2	1	0	2	0	0
100.0	100.0	12.5	50.0	50.0	37.5	12.5	50.0	25.0	0	75.0	25.0	0	12.5	25.0	0	0
9	6	2	6	5	4	4	2	3	0	5	3	1	2	2	3	3
100.0	66.7	22.2	66.7	55.6	44.4	22.2	55.6	33.3	-	55.6	33.3	22.2	11.1	22.2	33.3	0
5	3	0	20.0	20.0	1	0	3	1	0	2	0	0	1	0	1	1
100.0	60.0	0	20.0	20.0	20.0	0	20.0	20.0	-	40.0	0	20.0	0	0	20.0	0
4	2	0	2	1	3	0	1	1	0	3	0	1	0	1	2	2
100.0	50.0	0	50.0	25.0	75.0	-	25.0	25.0	-	75.0	-	25.0	-	25.0	50.0	0

[No019]

Q1.3D.Q1.1Dで回答した取組についてお答えください。なお、数値等の掲載は要しません。下記選択肢のうち、当てはまるものをすべて選択してください。

全体	相談員におい て、ひきこも り支援に關する 理解が深まった	相談員が多角 的な視点でアセ ストメントできるよ うになった	相談員の知識 面でのエンパ ワメントにつ ながった	相談員の精神 面でのエンパ ワメントにつ ながった	相談員の雇用 がしやすくなっ たり、定着率が 高まった	相談員同士や 機関間同士のネッ トワークが広 がった	その他(具体的 なものはな い)、わからない
全体	67 100.0	50 74.6	48 71.6	47 70.1	41 61.2	35 52.2	0 0
都道府県ひきこもり地域支援センター	27 100.0	22 81.5	21 77.8	21 77.8	16 59.3	16 59.3	2 7.4
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	14 100.0	11 78.6	11 78.6	9 64.3	9 64.3	0	0
一般市ひきこもり地域支援センター	8 100.0	5 62.5	4 50.0	5 62.5	4 50.0	0	0
自治体担当者(都道府県)	9 100.0	7 77.8	6 66.7	7 77.8	5 55.6	4 44.4	7 77.8
自治体担当者(政令指定都市)	5 100.0	3 60.0	2 40.0	3 60.0	2 40.0	0	0
自治体担当者(一般市)	9 100.0	6 66.7	5 55.6	6 66.7	4 44.4	0	0

[No020]

Q1.4D.Q1.0で選択した取組について、取組を行つたためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。

全体	はい(具体的な ツール名称)	いいえ	わからない
全体	67 100.0	9 13.4	55 82.1
都道府県ひきこもり地域支援センター	27 100.0	3 11.1	23 85.2
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	14 100.0	1 7.1	11 78.6
一般市ひきこもり地域支援センター	8 100.0	2 25.0	6 75.0
自治体担当者(都道府県)	9 100.0	1 11.1	8 88.9
自治体担当者(政令指定都市)	5 100.0	1 20.0	4 80.0
自治体担当者(一般市)	9 100.0	4 44.4	5 55.6

[No021]

Q1.5D.T1.Q1.0で選択した取組について、実施するために年間費はどの程度かかりましたか。概算で結構ですのでお答えください。

全体	無回答	統計母数	合計	平均	標準偏差	最小値	最大値	中央値
全体	67	14	29,467,939	5,559,76.21	26,024,63.438	0	190,000,000	80,000
都道府県ひきこもり地域支援センター	27	3	6,117,190	2,548,81.25	4,162,76.140	0	177,500,000	100,000
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	14	5	19,830,200	22,033,55.56	629,9832.157	0	190,000,000	60,000
一般市ひきこもり地域支援センター	8	2	83,000	1,365,00.0	135,170.633	22,000	320,000	20,000
自治体担当者(都道府県)	9	1	1,495,567	187,070.88	214,163.212	467	644,000	120,000
自治体担当者(政令指定都市)	5	2	19,182,222	63,940.67	65,989.292	0	131,822	60,000
自治体担当者(一般市)	4	1	1,000,000	333,333.33	577,950.269	0	1,000,000	0

[No022]

Q1.6D.Q1.0で選択した取組について、予算はどのように入算していますか。当てはまるものを1つ選択してください。

全体	当該の取組の ための年間予 算を確保してい る	補正予算の中 で当該の取組 のための予算 を捻出する	当該の取組の その他(具体的 なものはな い)、ご記入だ き
全体	66 100.0	42 63.6	1 1.5
都道府県ひきこもり地域支援センター	27 100.0	18 66.7	6 22.2
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	14 100.0	7 50.0	4 28.6
一般市ひきこもり地域支援センター	8 100.0	5 62.5	2 25.0
自治体担当者(都道府県)	9 100.0	6 66.7	1 11.1
自治体担当者(政令指定都市)	4 100.0	2 50.0	0
自治体担当者(一般市)	4 100.0	2 50.0	0

Q2S1 [1位]貴所のひきこもり地域支援センターの支援現場で支援者が抱えることが多いなどの理由から、今後、軽減することを目指した取組を行いたい、強化したいと考える課題はありますか。

Table with 12 columns: 全体, 119, 100.0, 42, 100.0, 16, 100.0, 15, 100.0, 31, 100.0, 9, 100.0, 6, 100.0. Rows include 全体, 都道府県ひきこもり地域支援センター, 政令指定都市ひきこもり地域支援センター, 一般市ひきこもり地域支援センター, 自治体担当者(都道府県), 自治体担当者(政令指定都市), 自治体担当者(一般市).

Q2S2 [2位]貴所のひきこもり地域支援センターの支援現場で支援者が抱えることが多いなどの理由から、今後、軽減することを目指した取組を行いたい、強化したいと考える課題はありますか。

Table with 12 columns: 全体, 119, 100.0, 42, 100.0, 16, 100.0, 15, 100.0, 31, 100.0, 9, 100.0, 6, 100.0. Rows include 全体, 都道府県ひきこもり地域支援センター, 政令指定都市ひきこもり地域支援センター, 一般市ひきこもり地域支援センター, 自治体担当者(都道府県), 自治体担当者(政令指定都市), 自治体担当者(一般市).

Q2S3 [3] 協会のひきこもり地域支援センターの支援現場で支援者が抱えることが多いなどの理由から、今後、軽減することを目指した取組を行いたい(強化したい)と考える課題はありますか。

全体	ひきこもり支援 そのものが持 つ複しや大変 さ	ひきこもり支援 業務に関する 社会や組織の 不理解	相談員の雇用 の不安定さ	物理的な職場 環境に際るもの (騒音、照明、 広さ、個室や隔 機材といった問 題)	役割上の葛藤 不明確さによる その(補助者 の)親近意識 や使命感にとら われ、自分の 業務を過度に担 い、負担が増す ことなどによる問 題)	上司の役割が あいまいである ことなどによる問 題)	仲間意識の醸成 (職場内での意 義の共有や対 立、支援助者等 との関係構築 などによる問題)	対人関係、対人 関係に際るもの (職場内での意 義の共有や対 立、支援助者等 との関係構築 などによる問題)	仕事の中で受 ける心的外傷 (ショックを受け る、悪い思いを 抱く、悲しい思 いや、緊張が続く などによる問題)	ワークライフ バランスに際る もの(仕事の内 容や働き方が自 分の生活に 対して好ましく ない影響を及 ぼすなどの問 題)	仕事における 技術活用に関 するもの(自分 の技術や知識 が活かされてい ない、必要な 知識が身につ いていないなど の問題)	心理的な職場 環境に際るもの (失敗や方針変 更を恐れ、自 分の意見を言 えない、不安 感など、支 援現場に取 り組む際の状 況や雰囲気等 に関する問題)	仕事を行う上 で得られる資源 に際るもの(支 援現場のフィ ードバック、上 位者によるコー チング、正 当な評価、研 究開発など の問題)	仕事の得意が 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)	上記に当ては まるものはな い、わからない	
119	14	4	4	14	3	4	5	6	6	1	10	9	4	8	3	13
100.0	11.8	3.4	3.4	11.8	2.5	3.4	4.2	10.1	5.0	0.8	8.4	7.6	3.4	6.7	2.5	10.9
42	6	1	3	7.1	4.8	2	2	4	3	0	4	4	4	4	1	2
100.0	14.3	2.4	2.4	11.8	11.8	4.8	4.8	9.5	7.1	0	9.5	9.5	7.1	9.5	2.4	4.8
16	2	0	0	7.1	4.8	0	0	12.5	6.3	0	2	1	1	1	1	1
100.0	12.5	0	0	12.5	12.5	0	6.3	12.5	6.3	0	2	1	1	1	1	6.3
15	7	1	6	12.5	0	0	6.7	13.3	0	0	2	2	0	0	0	1
100.0	6.7	6.7	6.7	12.5	0	0	6.7	13.3	0	0	2	2	0	0	0	6.7
31	3	2	4	12.5	0	0	6.7	13.3	0	0	2	2	0	0	0	1
100.0	9.7	6.5	12.9	12.5	0	0	6.7	13.3	0	0	2	2	0	0	0	9.7
9	1	0	1	11.1	0	0	11.1	11.1	11.1	0	0	0	0	0	0	9
100.0	22.2	0	0	11.1	0	0	11.1	11.1	11.1	0	0	0	0	0	0	29.0
6	0	0	0	33.3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100.0	0	0	0	33.3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Q3. 下記のうち、貴所のひきこもり地域支援センターの職員に対して、貴所(今後)企業や運営を行いたい(強化したい)取組はありますか。最も当てはまるものを1つ回答してください。

全体	組織内部での 取組(環境づく りに関する取組 であるもの(例 ) 対人援助職に 関する取組、 従業員が主体的 に担い、支援を 行うこと、 支援者間の 連携強化など) の取組	組織外部からの 協力を得る 取組(例) 地域 関係機関との 連携強化など の取組	上記に当ては まるものはな い、わからない
120	21	17	46
100.0	17.5	14.2	38.3
42	6	5	14
100.0	14.3	11.9	33.3
6	6	3	4
100.0	37.3	31.3	25.9
100.0	26.7	13.3	46.7
9	4	4	12
100.0	12.9	6.5	38.7
10	1	2	2
100.0	11.1	11.1	66.7
6	2	2	2
100.0	33.3	33.3	33.3

04\_0 都道府県ひきこもり地域支援センターに所属する回答者、および都道府県庁でひきこもり地域支援センター事業を担当している回答者に対してうかがいます。 答えてはまるものすべて回答してください。

Table with 10 columns: 全体, 都道府県ひきこもり地域支援センター, 政令指定都市ひきこもり地域支援センター, 一般市ひきこもり地域支援センター, 自治体担当者(都道府県), 自治体担当者(政令指定都市), 自治体担当者(一般市). Rows include counts for various organizational roles and support activities.

04\_2A\_04\_1Aで回答した取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が増えるようだと、困難さを軽減できていると感じるものと感じないものとを比べて選択してください。

Large table with 10 columns: 全体, 都道府県ひきこもり地域支援センター, 政令指定都市ひきこもり地域支援センター, 一般市ひきこもり地域支援センター, 自治体担当者(都道府県), 自治体担当者(政令指定都市), 自治体担当者(一般市). Rows include counts for various organizational roles and support activities, with detailed text descriptions for each category.

[No.029]

04.3A.04.1Aで回答した取組についてお答えください。なお、数値等の掲載は要しません。下記選択肢のうち、当てはまるものをすべて選択してください。

全体	相談員におい て、ひきこも り支援に関する 理解が深まった	相談員が え、支援の幅が 広がった	相談員が多角 的な視点でアセ ストメントできるよ うになった	相談員の知識 面でのエンパ ワメントにつ ながった	相談員の精神 面でのエンパ ワメントにつ ながった	相談員の雇用 がしやすくなっ たり、定着率が 高まった	相談員同士や 機関間同士のネッ トワークが広 がった	その他(具体的 なものをのぼさ ない、わからな い)
全体	11 100.0	9 81.8	6 54.5	7 63.6	8 72.7	6 54.5	6 54.5	0
都道府県ひきこもり地域支援センター	6 100.0	4 66.7	4 66.7	5 83.3	4 66.7	0	4 66.7	0
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	0	0	0	0	0	0	0	0
一般市ひきこもり地域支援センター	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0	0	0
自治体担当者(都道府県)	4 100.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	3 75.0	0	2 50.0	0
自治体担当者(政令指定都市)	0	0	0	0	0	0	0	0
自治体担当者(一般市)	0	0	0	0	0	0	0	0

[No.030]

04.4A.04.0で選択した取組について、取組を行うためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。

全体	はい(具体的な ツール名称)	いいえ	わからない	
全体	11 100.0	9 81.8	1 9.1	0
都道府県ひきこもり地域支援センター	6 100.0	4 66.7	2 33.3	0
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	0	0	0	0
一般市ひきこもり地域支援センター	1 100.0	1 100.0	0	0
自治体担当者(都道府県)	4 100.0	3 75.0	1 25.0	0
自治体担当者(政令指定都市)	0	0	0	0
自治体担当者(一般市)	0	0	0	0

[No.031]

04.5A.1.04.0で選択した取組について、実施するために年間の費用はどの程度かかりますか。概算で結構ですのでお答えください。

全体	無回答	統計量母数	合計	平均	標準偏差	最小値	最大値	中央値
全体	11	9	1500000	167668.67	331110.254	0	1000000	0
都道府県ひきこもり地域支援センター	6	6	500000	84833.33	131833.660	0	300000	4500
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	1	1	0	0.000	0.000	0	0	0
一般市ひきこもり地域支援センター	0	0	0	0.000	0.000	0	0	0
自治体担当者(都道府県)	4	2	1000000	500000.00	707106.781	0	1000000	500000
自治体担当者(政令指定都市)	0	0	0	0.000	0.000	0	0	0
自治体担当者(一般市)	0	0	0	0.000	0.000	0	0	0

[No.032]

04.6A.04.0で選択した取組について、予算はどのように入用ですか。当てはまるものを1つ選択してください。

全体	当該の取組の ための年間予 算を確保してい る	補正予算の中 で当該の取組 のための予算 を捻出する	当該の取組の その他(具体的 なものをのぼさ ない、わからな い)	
全体	11 100.0	3 27.3	7 63.6	1 9.1
都道府県ひきこもり地域支援センター	6 100.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	0	0	0	0
一般市ひきこもり地域支援センター	1 100.0	0	1 100.0	0
自治体担当者(都道府県)	4 100.0	0	4 100.0	0
自治体担当者(政令指定都市)	0	0	0	0
自治体担当者(一般市)	0	0	0	0



Q4-2B, Q4-1Bで回答した取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が増えるような効果が期待できると感じていますか、下記の選択肢のうち、経過できていないと感じるものすべてを選択してください。

Q4-2B	Q4-1B	ひきこもり支援 そのものが持 つ親しさや大変 さ	相読者の雇用 の不安定さ	ひきこもり支援 業務に関する 社会や組織の 不理解	物理的な職場 環境に属する 広さ、照明や 人のスペース、 機材といった問 題	役割上の葛藤、 不明確さによる もの(補助者や 他の職員との 関係性)	人間関係、対人 関係に属する もの(職員内 の対立や対 立、支援対象者 や対象家族と の対立)	仕事上の要求や 難易度、業務 の多さ、業務 の重さ	仕事の中で受 ける心的外傷 (シフトワーク による疲労、 急い思いを する、緊縮が 続くなどの問 題)	ワークライフ バランスに属 するもの(仕事 内容や働き方 が生活に及ぼ す影響)	技術活用に関 するもの(自分 の技術や知識 が活用されて いない、つづ き技術や知識 が更新されて いないなどの 問題)	心理的な職場 環境に属する もの(失敗や方 針変更を恐れ ない、不安を 抱くなど、安 心して業務に 取り組める場 があるかどうか の問題)	仕事のコンテ ントに属する もの(仕事の重 さ、時間、予 定、手順を自 分で決められ ないなどの問 題)	仕事を行う上 で得られる資 源に属するもの (仕事のフィ ードバック、上 位者によるコー チング、正當な 評価、研修な ど)	仕事の不安定 さに属するもの (キャリア形成 に悩む、おけ る方針や目標 がない、仕事 の安定感がない などの問題)	仕事を行う上 で得られる資 源に属するもの (仕事のフィ ードバック、上 位者によるコー チング、正當な 評価、研修な ど)	仕事の不安定 さに属するもの (キャリア形成 に悩む、おけ る方針や目標 がない、仕事 の安定感がない などの問題)	上記に当ては まるものはな い、わからない
全体	全体	20	19	10	8	8	3	10	7	0	0	14	3	1	10	7	0	0
	都道府県ひきこもり地域支援センター	100.0	95.0	50.0	40.0	40.0	15.0	50.0	35.0	0	0	70.0	15.0	1	50.0	35.0	0	0
	政令指定都市ひきこもり地域支援センター	16	15	9	7	6	2	9	4	0	0	11	3	1	8	6	0	0
	政令指定都市ひきこもり地域支援センター	100.0	93.8	56.3	43.8	37.5	12.5	56.3	25.0	0	0	68.8	18.8	1	50.0	37.5	0	0
	一般市ひきこもり地域支援センター	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	100.0	0	0	0
	一般市ひきこもり地域支援センター	100.0	100.0	0	0	0	0	0	100.0	0	0	100.0	0	0	0	0	0	0
	自治体担当者(都道府県)	3	3	1	1	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	自治体担当者(都道府県)	100.0	100.0	33.3	33.3	66.7	33.3	66.7	66.7	0	0	66.7	0	0	33.3	33.3	0	0
	自治体担当者(政令指定都市)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	自治体担当者(一般市)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Q4-2B, Q4-1Bで回答した取組を行った効果についてお答えください。なお、数値等の根拠は要しません。下記選択肢のうち、当てはまるものすべてを選択してください。

Q4-2B	Q4-1B	相読者におい て、ひきこもり 支援に関する 理解が深まった	相読者の知識 が広がった	相読者の精神 面でのエンバ ワーメントにつ ながった	相読者の雇用 関係が改善さ れた	相読者同士の 関係が改善さ れた	その他(具体的 な点)について 記入ください	上記に当ては まるものはな い、わからない
全体	全体	20	16	14	13	0	14	0
	都道府県ひきこもり地域支援センター	100.0	80.0	70.0	65.0	0	70.0	0
	政令指定都市ひきこもり地域支援センター	16	12	10	9	0	11	0
	政令指定都市ひきこもり地域支援センター	100.0	75.0	62.5	56.3	0	68.8	0
	一般市ひきこもり地域支援センター	1	1	1	1	0	0	0
	一般市ひきこもり地域支援センター	100.0	100.0	100.0	100.0	0	0	0
	自治体担当者(都道府県)	3	3	3	3	0	3	0
	自治体担当者(都道府県)	100.0	100.0	100.0	100.0	0	100.0	0
	自治体担当者(政令指定都市)	0	0	0	0	0	0	0
	自治体担当者(一般市)	0	0	0	0	0	0	0

Q4-4B, Q4-4Cで選択した取組について、取組を行ったためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。

Q4-4B	Q4-4C	はい(具体的な ツール名称)	いいえ	わからない
全体	全体	20	19	0
	都道府県ひきこもり地域支援センター	16	15	0
	政令指定都市ひきこもり地域支援センター	1	1	0
	一般市ひきこもり地域支援センター	0	0	0
	自治体担当者(都道府県)	3	3	0
	自治体担当者(政令指定都市)	0	0	0
	自治体担当者(一般市)	0	0	0



[No.039]

04.3C.04.1Cで回答した効果についてお答えください。なお、数値等の掲載は要しません。下記選択肢のうち、当てはまるものをすべて選択してください。

全体	相読員におい て、ひきこも り支援に關する 理解が深まった	相読員が多角 的な視点でアセ ストメントできるよ うになった	相読員の知識 面でのエンパ ワーメントにつ ながった	相読員の精神 面でのエンパ ワーメントにつ ながった	相読員の雇用 がしやすくな たり、定着率が 高まった	その他(具体的 なものはな い)に記入くだ さい、わからな い、わからない
全体	9 100.0	4 44.4	7 77.8	6 66.7	5 55.6	4 44.4
都道府県ひきこもり地域支援センター	6 100.0	2 33.3	5 83.3	4 66.7	3 50.0	2 33.3
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -
一般市ひきこもり地域支援センター	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0
自治体担当者(都道府県)	2 100.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0
自治体担当者(政令指定都市)	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -
自治体担当者(一般市)	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -

[No.040]

04.4G.04.07で選択した取組について、取組を行うためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。

全体	はい(具体的な ツール名称)	いいえ	わからない
全体	9 100.0	2 22.2	7 77.8
都道府県ひきこもり地域支援センター	6 100.0	2 33.3	4 66.7
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	0 -	0 -	0 -
一般市ひきこもり地域支援センター	1 100.0	0 -	0 -
自治体担当者(都道府県)	2 100.0	0 -	0 -
自治体担当者(政令指定都市)	0 -	0 -	0 -
自治体担当者(一般市)	0 -	0 -	0 -

[No.041]

04.5G.T1.04.07で選択した取組について、実施するために年間の費用はどの程度かかりますか。概算で結構です。お答えください。

全体	統計量母数	合計	平均	標準偏差	最小値	最大値	中央値
全体	9	1903860	211206.56	492982.823	0	15038000	170000
都道府県ひきこもり地域支援センター	6	3469000	578166.67	1115105.810	0	2843000	158000
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	1	0	0.000	0.000	0	0	0
一般市ひきこもり地域支援センター	2	1553860	776930.000	1027574.739	503860	15038000	7769300
自治体担当者(都道府県)	0	0	0.000	0.000	0	0	0
自治体担当者(政令指定都市)	0	0	0.000	0.000	0	0	0
自治体担当者(一般市)	0	0	0.000	0.000	0	0	0

[No.042]

04.6C.04.07で選択した取組について、予算はどのように入組していますか。当てはまるものを1つ選択してください。

全体	当該の取組 ための年間予 算を確保してい る	補正予算の中 で当該の取組 のための予算 を捻出する	その他(具体的 なものはな い)に記入くだ さい、わから ない、わから ない	
全体	9 100.0	8 88.9	0 -	1 11.1
都道府県ひきこもり地域支援センター	6 100.0	5 83.3	0 -	1 16.7
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	0 -	0 -	0 -	0 -
一般市ひきこもり地域支援センター	1 100.0	1 100.0	0 -	0 -
自治体担当者(都道府県)	2 100.0	2 100.0	0 -	0 -
自治体担当者(政令指定都市)	0 -	0 -	0 -	0 -
自治体担当者(一般市)	0 -	0 -	0 -	0 -

[No.043] Q4.2D, Q4.1Dで回答した取組を行うことで、ひきこもり支援担当者が増えるなどのような「困難」を軽減できていると感じるものと感ずるものすべてを選択してください。

全体	ひきこもり支援 そのものが持 つ親しさや大変 さ	ひきこもり支援 の不安定さ	物理的な職場 (職責、照明、 広さ、個室や個 人のスペース、 機材などといった こと)	役割上の葛藤 (不明確さによる もの(補助者との 関係、職内での意 識の相違など) や使命感に由来 するもの(支援対象 者との関係、支 援のやりかた、仕 事上の役割が、 あいまいである ことなど)	上司との葛藤 (職場内での意 識の相違による もの(補助者との 関係、職内での意 識の相違など) や使命感に由来 するもの(支援対象 者との関係、支 援のやりかた、仕 事上の役割が、 あいまいである ことなど)	仕事上の要求や 難易度に関する もの(仕事の重 さ、仕事のペース など)	仕事の中で受 ける心的外傷 (シフトワーク、 急な思い入れを 受ける、思い入れ が強い、短 期間で結果が 出ないなど)	ワークライフ バランスに 関係するもの (通勤時間、 生活リズム、 家族関係など)	仕事における 技術活用に関 するもの(自分 の技術や知識、 経験などが活用 できない、特 定技術や知識 が不足している ことなど)	心理的な職場 (失敗や方針変 更を恐れない、 自分の意思を 伝えるなど、安 心して業務に取 組める環境の 整備)	仕事のコン ロールに 関係するもの (仕事の内 容、時間、予 定、手順、予 め決められない ことなど)	仕事を行う上 で得られる資 源(仕事の支 援、手帳、上 位者によるコー チング、正當な 評価、キャリア 開発の機会な ど)	仕事のやりが い(仕事を通 じて達成感や満 足感、自己評価 の向上など) を得られるか と	上記に当ては まるものはな い、わからない
全体	40 100.0	37 92.5	17 42.5	11 27.5	17 42.5	6 15.0	28 70.0	14 35.0	27 67.5	3 7.5	2 5.0	18 45.0	20 50.0	0
都道府県ひきこもり地域支援センター	25 100.0	14 56.0	13 52.0	7 28.0	7 28.0	2 8.0	20 80.0	10 40.0	19 76.0	2 8.0	1 4.0	16 64.0	15 60.0	0
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	100.0	100.0	0	100.0	100.0	0	0	100.0	0	0	100.0	0	0	0
一般市ひきこもり地域支援センター	100.0	0	0	100.0	100.0	0	0	0	100.0	0	0	0	0	0
自治体担当者(都道府県)	11 100.0	10 90.9	3 27.3	4 36.4	3 27.3	3 27.3	7 63.6	3 27.3	7 63.6	1 9.1	0	2 18.2	5 45.5	0
自治体担当者(政令指定都市)	2 100.0	0	0	0	0	1 50.0	1 50.0	0	0	0	0	0	0	0
自治体担当者(一般市)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

[No.044] Q4.3D, Q4.1Dで回答した取組についてお答えください。なお、教職員の負担は減しません。下記取組のうち、当てはまるものすべてを選択してください。

全体	相認員に 関係する 理解が深まった 点	相認員の知識 が広がった 点	相認員の精神 面でのエンパ ワーメントにつ ながった 点	相認員の雇用 面でのエンパ ワーメントにつ ながった 点	相認員同士や 機関間でのネッ トワークが広 がった 点	その他(具体的 なものはない、 わからない)
全体	40 100.0	34 85.0	28 70.0	26 65.0	22 55.0	1 2.5
都道府県ひきこもり地域支援センター	25 100.0	22 88.0	19 76.0	18 72.0	15 60.0	4 16.0
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	100.0	0	0	0	100.0	0
一般市ひきこもり地域支援センター	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0
自治体担当者(都道府県)	100.0	9 81.8	8 63.6	6 45.5	5 45.5	0
自治体担当者(政令指定都市)	2 100.0	2 100.0	2 100.0	2 50.0	0	0
自治体担当者(一般市)	0	0	0	0	0	0

[No.045] Q4.4D, Q4.0で選択した取組について、取組を行ったためのマニュアルやチェックリストなどのツールはありますか。

全体	はい(具体的な ツール名称)	いいえ	わからない
全体	4 10.0	33 82.5	3 7.5
都道府県ひきこもり地域支援センター	4 100.0	20 80.0	1 4.0
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	1 100.0	0	0
一般市ひきこもり地域支援センター	1 100.0	0	0
自治体担当者(都道府県)	1 100.0	0	0
自治体担当者(政令指定都市)	2 100.0	0	0
自治体担当者(一般市)	0	0	0

Q4-SDT11\_Q4.0TCで選択した取組について、実施するために年間の費用はどの程度かかりますか、概算で結構ですでお答えください。

[No.046]	無回答		統計量母数		平均		標準偏差		最大値		中央値	
	全体	40	3	37	12902360	34871243	453811805	0	2000000	170000	2000000	
全体	40	3	37	12902360	34871243	453811805	0	2000000	170000	2000000		
都道府県ひきこもり地域支援センター	25	2	23	6867760	29855826	524105984	0	4000000	400000	400000		
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	1	0	1	400000	3200000.00	0.000	0	320000	320000	320000		
一般市ひきこもり地域支援センター	11	0	11	5044600	4586000.00	365820229	20000	1000000	467000	467000		
自治体担当者(都道府県)	2	1	1	270000	270000.00	0.000	0	270000	270000	270000		
自治体担当者(政令指定都市)	0	0	0	0.00	0.000	0.000	0	0	0	0		
自治体担当者(一般市)	0	0	0	0.00	0.000	0.000	0	0	0	0		

Q4-GD\_Q4.0で選択した取組について、予算はどのように入確保していますか、当てはまるものをもつ選択してください。

[No.047]	当該の取組のため年間予算を確保している		補正予算の中当該の取組のために予算を確保していない		当該の取組の他の(具体的に)予算として、特に記入ください	
	全体	40	35	0	4	1
全体	40	35	0	4	1	2.5
都道府県ひきこもり地域支援センター	25	22	0	2	4.0	0
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	1	1	0	0	0	0
一般市ひきこもり地域支援センター	11	10	0	0	0	0
自治体担当者(都道府県)	2	1	0	0	0	0
自治体担当者(政令指定都市)	0	0	0	0	0	0
自治体担当者(一般市)	0	0	0	0	0	0

Q5S1 [1位]都道府県ひきこもり地域支援センターに所属する回答者、および都道府県で行ひきこもり地域支援センター事業を担当している回答者に対しての回答はありますか、下記の選択肢のうち、所属する市区町村におけるひきこもり支援の部署で支援者が抱えることが多いなどの理由から、今後、軽減することを旨とした取組を行いたい強化したいと考える課題はありますか。

[No.048]	1位2位3位まで選んで回答してください		役割上の葛藤、不明確さによる(補助者と)の役割意識のずれが多いこと、		業務上の要求や、業務量に余裕がないこと、		業務上の要求や、業務量に余裕がないこと、		業務上の要求や、業務量に余裕がないこと、		業務上の要求や、業務量に余裕がないこと、		業務上の要求や、業務量に余裕がないこと、	
	全体	84	36	3.6	1.2	0	4	11	0	2	0	2	2.4	4.8
全体	84	36	3.6	1.2	0	4	11	0	2	0	2	2.4	4.8	
都道府県ひきこもり地域支援センター	41	20	7.3	17.1	0	2	4	0	0	0	0	2.4	4.9	
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
一般市ひきこもり地域支援センター	3	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	
自治体担当者(都道府県)	30	11	0	8	0	0	6	0	0	0	1	3.3	6.7	
自治体担当者(政令指定都市)	4	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
自治体担当者(一般市)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

OS52 [2位] 都道府県ひきこもり地域支援センターに所属する回答者、および都道府県庁でひきこもり地域支援センター事業を担当している回答者に対してうかがいます。所管する市区町村におけるひきこもり支援の現場で支援者が抱えることが多いなどの理由から、今後、経過することを旨とした取組を行い、強化したいと考える課題はありますか。下記の選択肢のうち、1位2位3位まで選んで回答してください。

Table with 14 columns: 回答者属性, ひきこもり支援, 相談員の雇用, ひきこもり支援, 物理的な職場, 役割上の意識, 人間関係, 対人関係, 仕事上の要求, 仕事における, 心理的な職場, 仕事を行う上で, 仕事の内容, 仕事に関する不安, 仕事を行う上で, 上記に当てはまるものはない. Rows include 全体, 都道府県ひきこもり地域支援センター, 政令指定都市ひきこもり地域支援センター, 一般市ひきこもり地域支援センター, 自治体担当者(都道府県), 自治体担当者(政令指定都市), 自治体担当者(一般市).

OS53 [3位] 都道府県ひきこもり地域支援センターに所属する回答者、および都道府県庁でひきこもり地域支援センター事業を担当している回答者に対してうかがいます。所管する市区町村におけるひきこもり支援の現場で支援者が抱えることが多いなどの理由から、今後、経過することを旨とした取組を行い、強化したいと考える課題はありますか。下記の選択肢のうち、1位2位3位まで選んで回答してください。

Table with 14 columns: 回答者属性, ひきこもり支援, 相談員の雇用, ひきこもり支援, 物理的な職場, 役割上の意識, 人間関係, 対人関係, 仕事上の要求, 仕事における, 心理的な職場, 仕事を行う上で, 仕事の内容, 仕事に関する不安, 仕事を行う上で, 上記に当てはまるものはない. Rows include 全体, 都道府県ひきこもり地域支援センター, 政令指定都市ひきこもり地域支援センター, 一般市ひきこもり地域支援センター, 自治体担当者(都道府県), 自治体担当者(政令指定都市), 自治体担当者(一般市).

Q8\_下記のうち、所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して、貴所が今後(もし)企画や運営を行いたい(強化したい)取組はありますか。最も当てはまるものを1つ回答してください。

[No.051]	[No.051]	[No.051]	[No.051]	[No.051]	
				自己負担者(一級市)	その他
	100.0	84	7	21	13
全体	100.0	83	25.0	8.3	15.5
全体	41	15	2	20	3
都道府県	100.0	24	36.6	4.9	7.3
政令指定都市	100.0	20.0	1	2	0
一般市	100.0	3	0	0	2
自治体担当者(政令指定都市)	100.0	13.3	4	6.7	23.3
自治体担当者(一般市)	100.0	0	25.0	25.0	25.0

Q8\_貴所のひきこもり相談センターで、ひきこもり地域支援センターの職員に対して研修を行う際に、講師はどなたが担当しますか。当てはまるものすべて回答してください。

[No.052]	[No.052]	[No.052]	[No.052]	[No.052]	
				外部の専門家(一級市)	その他
	119	54	49	44	44
全体	100.0	45.4	41.2	37.0	37.0
全体	42	25	17	14	14
都道府県	100.0	59.5	40.5	33.3	33.3
政令指定都市	100.0	68.8	62.5	6.3	6.3
一般市	100.0	26.7	33.3	46.7	46.7
自治体担当者(都道府県)	100.0	25.8	35.5	51.6	51.6
自治体担当者(政令指定都市)	100.0	44.4%	33.3%	44.4%	44.4%
自治体担当者(一般市)	100.0	6	33.3	3	33.3

Q8\_2T1\_外部の専門家(団体含む)に依頼するにあたり、回あたりの謝金はいくらですか。

[No.053]	[No.053]	[No.053]	[No.053]	[No.053]	[No.053]	[No.053]	[No.053]	[No.053]	[No.053]	
									標準偏差	最大値
	49	7	42	1370500	33426.83	39468.562	0	200000	22000	22000
全体	17	15	703200	47018.333	59281.253	3500	200000	22000	22000	22000
政令指定都市	100.0	2	236600	26575.000	17484.428	10000	50000	22000	22000	22000
一般市	100.0	5	667000	17176.000	13975.763	0	30000	19500	19500	19500
自治体担当者(都道府県)	100.0	0	322000	29272.73	22715.902	3900	75000	28800	28800	28800
自治体担当者(政令指定都市)	100.0	1	22000	11000.000	1414.214	10000	12000	11000	11000	11000
自治体担当者(一般市)	100.0	1	44000	22000.000	2828.427	20000	24000	24000	24000	24000

Q8\_3T1\_研修を実施するために、年間の費用はどの程度かかりますか。概算で結構です。お答えください。

[No.054]	[No.054]	[No.054]	[No.054]	[No.054]	[No.054]	[No.054]	[No.054]	[No.054]	[No.054]	
									標準偏差	最大値
	75	10	65	10750000	168015.633	260446.289	0	1000000	84000	84000
全体	28	3	25	3159000	126360.000	219431.250	0	1000000	60000	60000
都道府県	100.0	3	12	2840000	236666.671	395778.436	0	1000000	125000	125000
政令指定都市	100.0	8	7	840000	120000.000	114594.939	0	324000	96000	96000
一般市	100.0	15	13	3122000	240153.855	351811.940	0	1000000	100000	100000
自治体担当者(都道府県)	100.0	5	76000	158600.000	197597.571	0	500000	88000	88000	88000
自治体担当者(政令指定都市)	100.0	4	1	64000	21333.333	19985.920	0	40000	40000	40000

[N4055]

09.貴所のひきこもり地域支援センターで、ひきこもり地域支援センターの職員に対して事例検討会を行う際に、ファシリテーターはどなたが担当しますか。当てはまるものすべて回答してください。

全体	自身や自機関の職員が担当	外部の専門家(団体含む)が担当	事例検討会は実施していない、わからない
全体	119	85	16
100.0	71.4	13.4	2.1
100.0	88.1	11.9	9.5
100.0	81.3	12.5	6.3
100.0	80.0	0	20.0
100.0	31	15	6
100.0	48.4	19.4	41.9
100.0	9	5	3
100.0	55.6	33.3	22.2
100.0	6	3	0
100.0	50.0	0	33.3

[N4056] 09.3T1 外部の専門家(団体含む)に依頼するにあたり、回あたりの謝金はいくらですか。

全体	無回答	統計量母数	合計	平均	標準偏差	最小値	最大値	中央値
全体	16	1	237437	15829.13	13424.394	0	46700	12000
100.0	7.1	0	57700	11140.00	8105.430	0	20000	11000
100.0	42	5	43000	21500.00	9192.388	15000	28000	21500
100.0	16	0	0	0.000	0.000	0	0	0
100.0	6	1	112600	22520.00	19392.963	3900	46700	12000
100.0	3	0	26137	8712.33	7788.405	0	15000	11137
100.0	0	0	0	0.000	0.000	0	0	0

[N4057]

09.3T1 事例検討会を実施するために、年間の費用はどの程度かかりますか。総算で結構ですでお答えください。

全体	無回答	統計量母数	合計	平均	標準偏差	最小値	最大値	中央値
全体	93	16	77	930992	12486.34	372616.940	0	3000000
100.0	38	6	32	1764100	55128.13	125137.922	0	500000
100.0	15	4	11	1360000	144181.82	220818.140	0	700000
100.0	11	10	796800	79680.00	163587.970	0	500000	
100.0	18	4	4016200	288371.43	809401.582	0	3000000	
100.0	7	1	1145882	114588.2	237680.358	0	309940	
100.0	4	1	3	0	0.000	0.000	0	0

[N4058]

01.0 貴所のひきこもり地域支援センターで、ひきこもり地域支援センターの職員に対してスーパービジョンを行う際に、講師はどなたが担当しますか。当てはまるものすべて回答してください。

全体	自身や自機関の職員が担当	外部の専門家(団体含む)が担当	スーパービジョンは実施していない、わからない
全体	119	49	30
100.0	41.2	25.2	41.2
100.0	54.8	31.0	28.6
100.0	43.8	31.3	31.3
100.0	40.0	20.0	40.0
100.0	31	8	4
100.0	25.8	12.9	64.5
100.0	9	4	4
100.0	44.4	44.4	22.2
100.0	6	1	4
100.0	16.7	16.7	66.7



[N6.059] Q10.2T1 外部の専門家(団体含む)に依頼するに当たり、1回あたりの調査はいくらですか。

全体	無回答	統計数母数	合計	平均	標準偏差	最小値	最大値	中央値
全体	30	4	26	41,648.90	160,18.46	13,031.871	0	50,000
都道府県ひきこもり地域支援センター	13	1	12	174,680	14,556.67	10,438.268	0	35,000
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	5	2	3	11,900.00	38,333.33	20,207.259	15,000	50,000
一般市ひきこもり地域支援センター	3	0	22,200	7,433.33	6,460.908	0	11,700	10,600
自治体担当者(都道府県)	4	0	37,500	9,375.00	4,865.097	3,900	15,600	9,000
自治体担当者(政令指定都市)	4	1	3	40,000	13,333.33	2,866.751	10,000	15,000
自治体担当者(一般市)	1	0	27,000	27,000.00	0.000	27,000	27,000	27,000

[N6.060] Q10.3T1 スーパービジョンを実施するために、年間の費用はどの程度かかりますか。概算で結構です。お答えください。  
自身や自機関の職員が担当する場合は「外部の専門家(団体含む)」が担当する場合は「台数」としてお答えください。

全体	無回答	統計数母数	合計	平均	標準偏差	最小値	最大値	中央値
全体	70	11	59	15,673,920	2,656,44.41	753,724.850	0	50,000,000
都道府県ひきこもり地域支援センター	30	2	28	61,500,000	2,193,46.46	37,160.496	0	200,000
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	1	0	1,924,000	1,652,000.00	17,926.492	0	50,000	13,000
一般市ひきこもり地域支援センター	9	2	8	80,000	80,000.00	229,31.573	0	68,000
自治体担当者(都道府県)	11	2	9	80,000	80,000.00	229,31.573	0	68,000
自治体担当者(政令指定都市)	2	0	5	16,000,000	10,200,000.00	221,858.135	0	50,000,000
自治体担当者(一般市)	2	0	2	32,000,000	16,000,000.00	229,102.597	0	32,000,000

[N6.061] Q11 本調査では、一部の自治体にはヒアリング調査へのご協力をお願いしたいと考えております。ヒアリング調査へのご協力を可否について、お答えください。

全体	協力ができる	詳細を聞いてから協力の可否を決定する	協力ができない	回答しない
全体	120	17	94	9
都道府県ひきこもり地域支援センター	100.0	14.2	78.3	7.5
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	42	6	30	6
一般市ひきこもり地域支援センター	16	3	13	0
自治体担当者(都道府県)	15	3	12	0
自治体担当者(政令指定都市)	31	4	26	1
自治体担当者(一般市)	10	1	8	1
自治体担当者(都道府県)	100.0	10.0	80.0	10.0
自治体担当者(政令指定都市)	6	0	5	1
自治体担当者(一般市)	100.0	83.3	16.7	0

[N6.062] Q12.4 性別

全体	男性	女性	その他	回答しない
全体	120	46	74	0
都道府県ひきこもり地域支援センター	100.0	38.3	61.7	0
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	42	13	29	0
一般市ひきこもり地域支援センター	16	6	10	0
自治体担当者(都道府県)	15	6	9	0
自治体担当者(政令指定都市)	31	13	18	0
自治体担当者(一般市)	10	5	5	0
自治体担当者(都道府県)	100.0	50.0	50.0	0
自治体担当者(政令指定都市)	6	3	3	0
自治体担当者(一般市)	100.0	50.0	50.0	0

[No.063] Q12.5 年齢

	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
全体	120	13	34	39	25	8
全体	100.0	10.8	28.3	32.5	20.8	6.7
都道府県ひきこもり地域支援センター	42	2	5	19	9	6
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	16	0	11.9	45.2	21.4	14.3
一般市ひきこもり地域支援センター	15	0	37.5	37.5	18.8	6.3
自治体担当者(都道府県)	31	8	26.7	26.7	46.7	0
自治体担当者(政令指定都市)	10	2.58	41.9	19.4	12.9	0
自治体担当者(一般市)	6	20.0	40.0	20.0	10.0	0
全体	100.0	16.7	33.3	33.3	16.7	0

[No.064] Q12.9 ひきこもり支援分野における、相談支援の通算経験年数

	1年未満	1～3年未満	3～5年未満	5～10年未満	10年以上
全体	120	31	40	24	11
全体	100.0	25.8	33.3	20.0	9.2
都道府県ひきこもり地域支援センター	42	6	17	10	3
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	16	14.3	40.5	23.8	7.1
一般市ひきこもり地域支援センター	15	6.3	6.3	31.3	37.5
自治体担当者(都道府県)	31	16	9	2	2
自治体担当者(政令指定都市)	10	5	3	2	0
自治体担当者(一般市)	6	16.7	66.7	16.7	0

[No.065] Q12.10 ひきこもり支援分野以外における、相談支援の通算経験年数

	1年未満	1～3年未満	3～5年未満	5～10年未満	10年以上
全体	120	20	10	12	14
全体	100.0	16.7	8.3	10.0	11.7
都道府県ひきこもり地域支援センター	42	3	1	2	3
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	16	7.1	2.4	4.8	7.1
一般市ひきこもり地域支援センター	10	12.5	12.5	12.5	25.0
自治体担当者(都道府県)	31	6.7	6.7	6.7	13.3
自治体担当者(政令指定都市)	10	35.5	19.4	9.7	9.7
自治体担当者(一般市)	6	10.0	0	20.0	20.0
全体	100.0	33.3	16.7	33.3	16.7

[No.066] Q13T1 貴所が受理するひきこもり相談の件数(令和4年度(令和4年4月1日～令和5年3月31日))所属先機関の相談件数や相談支援体制について教えてください。

※回答者が都道府県、政令指定都市、その他のひきこもり地域支援センターを設置している市区町村のひきこもり関連施策担当部門の担当者の場合はご回答不要です。

	無回答	統計調査数	合計	平均	標準偏差	最小値	最大値	中央値
全体	120	45	75	91.386	1292.00	1318.148	0	6223
全体	100.0	37.5	37.5	37.5	10.417	10.417	0	752
都道府県ひきこもり地域支援センター	42	3	45	4305.1	1103.87	1254.184	31	6223
政令指定都市ひきこもり地域支援センター	16	0	16	32957	2058.81	1489.289	366	5920
一般市ひきこもり地域支援センター	31	7	38	3160	395.00	401.772	51	1300
自治体担当者(都道府県)	10	25	35	3311	551.83	589.137	0	1383
自治体担当者(政令指定都市)	6	4	10	8917	2229.25	1258.480	348	2953
自治体担当者(一般市)	6	6	12	333	333	0	0	0

[N4067]

Q1372 ひまこもり支援に携わる職員数【常勤職員】所属先機関の相談件数や相談支援体制について教えてください。  
 ※回答者が都道府県、政令指定都市、その他のひまこもり地域支援センターを設置している市区町村のひまこもり関連施設担当部門の担当者の場合はご回答不要です。

	無回答	統計数母数	合計	平均	標準偏差	最小値	最大値	中央値
全体	120	46	74	289	3.90	3.965	1	27
都道府県ひまこもり地域支援センター	42	4	38	139	3.67	3.066	1	12
政令指定都市ひまこもり地域支援センター	16	0	16	90	5.63	6.672	1	27
一般市ひまこもり地域支援センター	15	5	10	31	3.10	1.197	2	5
自治体担当者(都道府県)	31	25	6	17	2.83	2.401	1	7
自治体担当者(政令指定都市)	10	6	4	12	2.88	2.780	1	7
自治体担当者(一般市)	6	6	-	-	-	-	-	-

[N4068]

Q1373 ひまこもり支援に携わる職員数【非常勤職員】所属先機関の相談件数や相談支援体制について教えてください。  
 ※回答者が都道府県、政令指定都市、その他のひまこもり地域支援センターを設置している市区町村のひまこもり関連施設担当部門の担当者の場合はご回答不要です。

	無回答	統計数母数	合計	平均	標準偏差	最小値	最大値	中央値
全体	120	46	72	211	2.93	2.732	0	14
都道府県ひまこもり地域支援センター	42	32	10	63	2.83	2.076	0	8
政令指定都市ひまこもり地域支援センター	16	0	16	63	3.88	3.981	0	14
一般市ひまこもり地域支援センター	15	5	10	27	2.70	2.751	0	8
自治体担当者(都道府県)	31	25	6	8	1.33	1.506	0	4
自治体担当者(政令指定都市)	10	6	4	21	5.35	1.075	4	6
自治体担当者(一般市)	6	6	-	-	-	-	-	-

### 3. 「ひきこもり相談における支援者サポートガイド」



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。

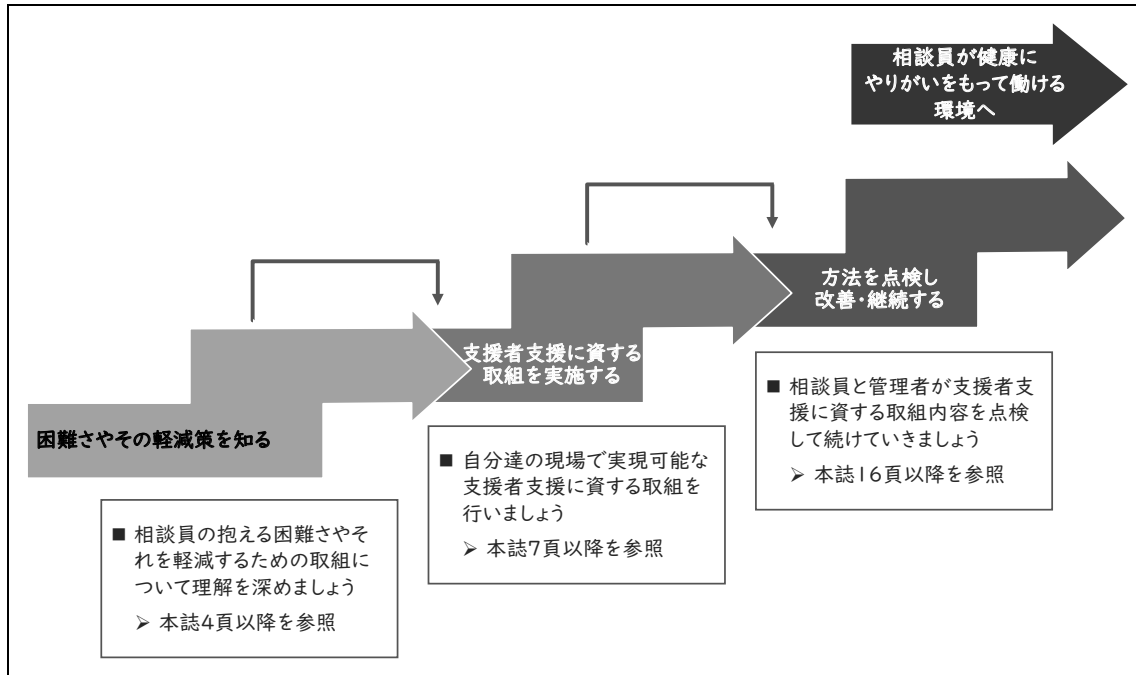
しかし、ひきこもり相談は、その目的や方法、あり方などが多様であり、何か一つの「型」で正解を示すことが困難であることは相談員の皆さんは既にご存じのことと思います。このガイドは、そのことを前提として、ひきこもり相談の多様さ、多様であるが故の捉えどころのなさ・曖昧さに相談員がうまく折り合いをつけ、付き合っていくことを大切にしています。

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、仕事が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

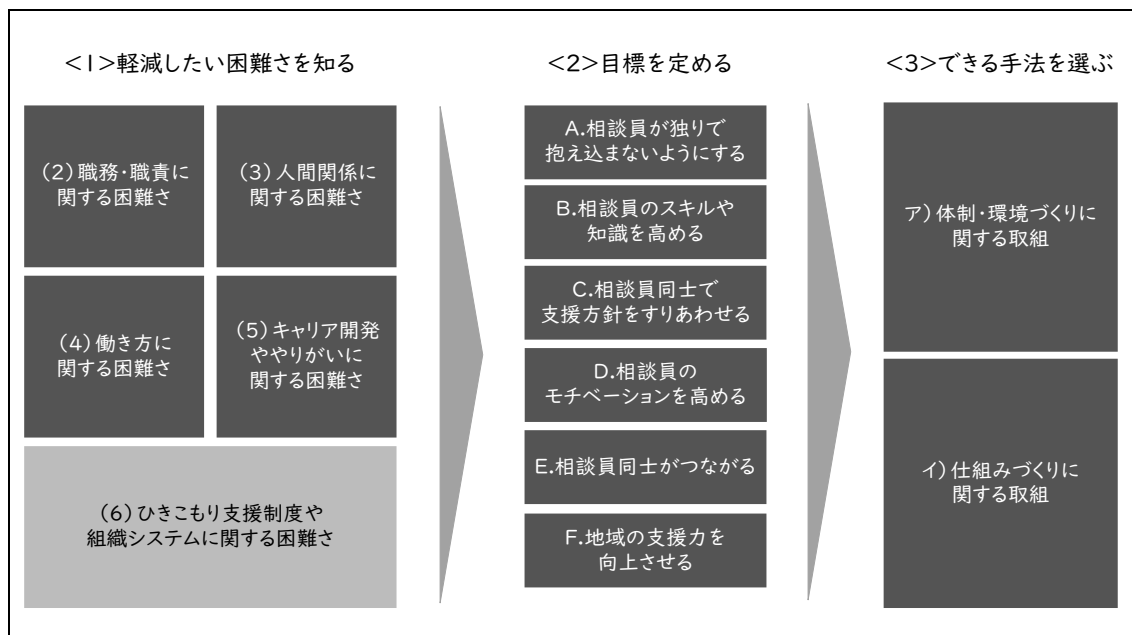
本事業の調査結果や令和4年度事業<sup>1</sup>の調査結果をもとに作成しています。

### 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。

<sup>1</sup> 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<sup>2</sup>。

#### 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

<sup>2</sup> 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<sup>3</sup>: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、その集まりで何をしたいか(達成したいか)を考える。
  - ② 話しやすい雰囲気の場所を確保する。
  - 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)<sup>4</sup>:「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

<sup>3</sup> 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>

<sup>4</sup> 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**<sup>56</sup>: 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った感覚と力（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**<sup>7</sup>: 「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

<sup>5</sup> 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](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK207201/pdf/Bookshelf_NBK207201.pdf)

<sup>6</sup> 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>

<sup>7</sup> 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。

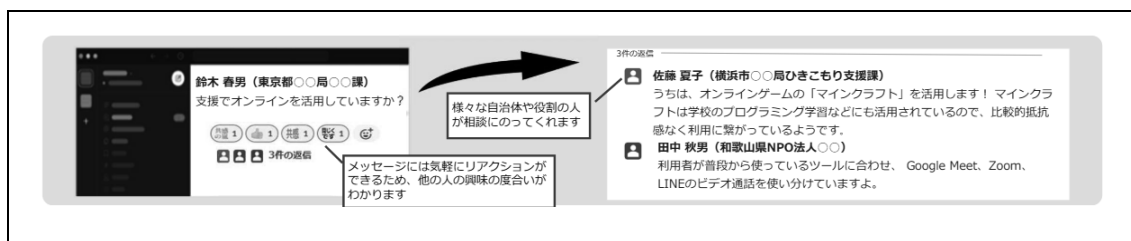
- 取組がどのように効果があったのかを確認する手立てとして、例えば、研修を行う場合には参加者にアンケートを取るといった方法があるでしょう。また、相談員に直接、どのようなポジティブな変化があったのかを尋ねてみるのもよいでしょう。

## 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

## 謝辞

本調査研究事業の実施に際して、アンケート調査にご回答くださいましたひきこもり地域支援センター及び自治体の皆様、また、ヒアリング調査にご協力くださいました岩手県精神保健福祉センター、高知県ひきこもり地域支援センター、東京都ひきこもりサポートネット、東京都福祉局、栃木県子ども若者・ひきこもり総合相談センター（ポラリスとちぎ）、奈良県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、江戸川区福祉部生活援護第一課ひきこもり相談窓口、株式会社キズキ、世田谷区ひきこもり相談窓口「リンク」、世田谷区生活福祉課の関係者の皆様に心より感謝申し上げます。

また、本調査研究事業の検討委員会の委員としてご指導賜りました委員の皆様におかれましては、調査設計や分析・考察、報告書の作成に至るまで、ご助言・ご指導をいただき心より感謝申し上げます。

## 免責事項

デロイト トーマツ グループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイトネットワークのメンバーであるデロイト トーマツ合同会社ならびにそのグループ法人（有限責任監査法人トーマツ、デロイト トーマツ リスクアドバイザー合同会社、デロイト トーマツ コンサルティング合同会社、デロイト トーマツ ファイナンシャルアドバイザー合同会社、デロイト トーマツ税理士法人、DT 弁護士法人およびデロイト トーマツ グループ合同会社を含む）の総称です。デロイト トーマツ グループは、日本で最大級のプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスクアドバイザー、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、税務、法務等を提供しています。また、国内約 30 都市に約 2 万人の専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイト トーマツ グループ Web サイト、[www.deloitte.com/jp](http://www.deloitte.com/jp) をご覧ください。

Deloitte (デロイト) とは、デロイト トウシュ トーマツ リミテッド (“DTTL”)、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人（総称して “デロイトネットワーク”) のひとつまたは複数を指します。DTTL (または “Deloitte Global”) ならびに各メンバーファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体であり、第三者に関して相互に義務を課しまたは拘束させることはありません。DTTL および DTTL の各メンバーファームならびに関係法人は、自らの作為および不作為についてのみ責任を負い、互いに他のファームまたは関係法人の作為および不作為について責任を負うものではありません。DTTL はクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は [www.deloitte.com/jp/about](http://www.deloitte.com/jp/about) をご覧ください。

デロイト アジア パシフィック リミテッドは DTTL のメンバーファームであり、保証有限責任会社です。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジア パシフィックにおける 100 を超える都市（オークランド、バンコク、北京、ベンガルール、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、ムンバイ、ニューデリー、大阪、ソウル、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む）にてサービスを提供しています。

Deloitte (デロイト) は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、リスクアドバイザー、税務・法務などに関連する最先端のサービスを、Fortune Global 500®の約 9 割の企業や多数のプライベート（非公開）企業を含むクライアントに提供しています。デロイトは、資本市場に対する社会的な信頼を高め、クライアントの変革と繁栄を促し、より豊かな経済、公正な社会、持続可能な世界の実現に向けて自ら率先して取り組むことを通じて、計測可能で継続性のある成果をもたらすプロフェッショナルの集団です。デロイトは、創設以来 175 年余りの歴史を有し、150 を超える国・地域にわたって活動を展開しています。“Making an impact that matters” をパーパス（存在理由）として標榜するデロイトの 45 万人超の人材の活動の詳細については、[www.deloitte.com](http://www.deloitte.com) をご覧ください。

本調査研究報告書は、厚生労働省令和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として、厚生労働省社会・援護局長より採択を受けた有限責任監査法人トーマツ（以下、「当法人」）が提供したものであり、保証業務として実施したものではありません。

本調査研究報告書を受領または閲覧する名宛人（本調査研究報告書に関して当法人へ採択事業者の通知をしている機関）以外の方（以下、「閲覧者等」）は、例外なく本調査研究報告書に記載される事項を認識し了解したものとみなされます。

1. 本調査研究報告書は、厚生労働省令和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として、厚生労働省社会・援護局長より採択を受けた当法人が提供したものであり、閲覧者等に対して注意義務または契約上の義務を負って実施されたものではないこと。従って、当法人は、本調査研究報告書及び本調査研究報告書に関連する業務に関して、閲覧者等に対して裁判上または裁判外を問わずいかなる義務または責任も負わないこと。
2. 本調査研究報告書には、閲覧者等が理解し得ない情報が含まれ、また、閲覧者等が必要とする情報が必ずしも網羅されていない可能性があること。なお、本調査研究報告書に記載されている以外の情報が名宛人に伝達されている可能性があること。
3. 閲覧者等は、本調査研究報告書を受領または閲覧によって本調査研究報告書に依拠する権利及びこれを引用する権利を含むいかなる権利も取得しないこと。閲覧者等は本調査研究報告書に記載された一定の前提条件・仮定及び制約について受容するとともに閲覧者等による本調査研究報告書の利用及び利用の結果に関する全ての責任を閲覧者等自身が負うこと。
4. 閲覧者等は、当法人及びその役員、社員、職員等に対して本調査研究報告書を受領または閲覧に関連して閲覧者等に生じるいかなる損害や不利益についてもその賠償請求を行わず、また、いかなる権利の行使も行わないこと。

---

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

令和6年（2024年）3月 発行  
編集・発行 有限責任監査法人トーマツ

---

© 2024. For information, contact Deloitte Tohmatsu Group.