ひきこもり等のサポートガイドライン

令和５年３月

東京都

ひきこもり等のサポートガイドラインの活用に当たって

1 はじめに

東京都は、平成 19 年度に、広く若者の自立支援に関する活動を行っている都内の NPO 法人を対象に、その活動状況と具体的な支援内容についての調査を行い、さらに、平成 20 年度から平成 22 年度までの約３年間にわたる事業の実施を通じ、様々な課題への対応策や支援の在り方について検討を重ね、多様な NPO 法人が実施可能な「ひきこもり等の若者支援プログラム」（以下「支援プログラム」といいます。）を確立し、支援プログラムに沿って支援を実施する NPO 法人等を都民に周知する「東京都若者社会参加応援事業」を実施してきました。

平成 31 年度からは、福祉保健局において事業を所管し、中高年層の方を含めた全世代を対象として、ひきこもりに係る支援施策に取り組んできました。

令和２年度には、当事者や家族への支援状況等の傾向を把握し、東京都ひきこもりに係る支援協議会における今後の支援の方向性を検討するための資料として、相談・支援機関等を対象に「ひきこもりに関する支援状況等調査」を実施し、調査結果を令和３年４月に公表しました。

その調査結果も踏まえ、「東京都ひきこもりに係る支援協議会」において議論を行い、ひきこもりに係る支援の今後の方向性について整理した上で、目指すべき姿を実現するための７つの取組の方向性をとりまとめた「『ひきこもりに係る支援の充実に向けて』提言」（以下「提言」といいます。）を令和３年８月に公表しました。

提言において、「一人ひとりの状態・状況に応じたきめ細かな支援」として挙げる支援の方向性は以下のとおりです。

1 当事者一人ひとりの尊厳を守る

当事者への支援は、その人の尊厳を守り、回復※することを目的に行われるものであり、支援を強要するなど、人としての尊厳を損なう行為や権利侵害があってはなりません。支援に当たっては、当事者の自己決定の最大限の尊重、健全な生活の保持、人や社会とのその人なりのつながりの追求といった視点が重要となります。

※　本ガイドラインにおける「回復」とは、当事者・家族が、人とつながりながら、自らの意思で孤独感を解消し、生きる意欲、自己肯定感、自尊感情を取り戻していくことを意味します。

2 地域の理解者や協力者を広げる

生きづらさを抱える当事者の尊厳を守るためには、当事者が身近な人や地域とのつながりを回復できること※が必要です。当事者が地域の活動等に参加できるよう環境を整え、当事者や家族に寄り添い、見守り、伴走し続ける地域の理解者や協力者を広げることが必要です。

※　この前提として、当事者の生き方の多様性が認められ、「ひきこもりは特別な人に特別に起こることではなく、誰にでも起こりうること。」、「当事者一人ひとりの心情に寄り添い、時々の状況に応じた対応が必要」という社会全体の意識を醸成することや、ひきこもりの状態を原因として生じる当事者又は家族等に起きる問題に着目すべきであることから、まず、当事者や家族の状況を理解し、困りごとに耳を傾けることが重要です。

3 「当事者本位」の視点を徹底する

当事者や家族が安心して相談や支援を求められるよう、支援機関や支援者が、当事者・元当事者の基本的人権を尊重し、多様な意見を取り入れながら、常に当事者本位の視点を徹底することが必要です。

当事者や家族が自己否定している状態でも、必ず人それぞれ「強み」（個人の特性、才能、環境、興味など）があります。当事者の心情に寄り添い、ストレングス視点で支援を行うことが大切です。

4 家族支援を推進する

当事者の多くは家族と日常生活を共にしており、最初の相談者は家族であることが多く、家族が当事者への理解を深めることで築かれる良好な関係により、当事者が安心感や自尊心を回復し、家族全体が生きる意欲を回復することにつながります。また、当事者と家族との間に信頼関係が構築されることで、当事者支援の土台となります。

一方で、複合的な課題、家族関係のこじれなどによるストレス、将来への不安や焦りなどを抱えているなど、当事者だけでなく家族も支援を必要としています。当事者を支える家族が落ち着いて、心のゆとりを回復するとともに、社会から孤立しないよう、支援を行うことが大切です。

5 当事者の多様性に合わせ、寄り添う

当事者の状況は様々です。当事者の多様性を踏まえて、それぞれの状況と心情に合わせて、無理のない、受け入れられやすい支援を粘り強く行うことが求められています。支援に当たっては、就労や自立などのゴールありきではなく、当事者が何を望んでいるかという視点で、当事者に寄り添った、きめ細かな支援を継続することが重要です。

また、令和４年度には、東京都ひきこもりに係る支援協議会に「ひきこもり等支援プログラム検討部会」を設置し、支援プログラムの見直しの方向性等について議論を行いました。

その議論も踏まえ、支援対象を若者に限定せず、家族を含む全世代を対象とし、さらに支援より広い概念として「サポート」（支援、相互扶助、緩やかな繋がりなど）を担うこととし、その目的を当事者や家族が自己肯定感、自尊感情を取り戻し、生きる意欲を高め、人とのつながりを取り戻すこととして、提言の理念を反映したものが、「ひきこもり等のサポートガイドライン」（以下「本ガイドライン」といいます。）です。

2 本ガイドラインの位置付け

(1)　本ガイドラインは、1.相談・支援　2.自宅以外の居場所の提供　3.社会参加への準備支援 の３種類の内容で構成されています。

主に都内でひきこもり支援に係る活動を行う団体（地域家族会、当事者団体を含みます。以下「支援団体等」といいます。）や関係機関は、それぞれの特性を生かして、本ガイドラインを踏まえ、当事者や家族の状況・心情に寄り添ったサポートを行うことや、関わりを継続することが重要です。

(2)　支援団体等や関係機関が本ガイドラインを活用してサポートにあたる際は、当事者の自己決定の最大限の尊重、健全な生活の保持、人や社会とのその人なりのつながりの追求といった視点が重要であり、常に当事者本位の視点を徹底し、当事者の心情に寄り添って、ストレングス視点でサポートを行うことが必要です。

(3)　一方、支援団体等は、当事者や家族の多様性に合わせ、それぞれの手法に基づき、様々なサポートを行っていることを考慮し、本ガイドラインは、その多様性を損なわず、各支援団体等の取組を推進するものとしています。

(4)　東京都は、東京都ひきこもりに係る支援協議会の提言の考え方に基づき、「東京都若者社会参加応援事業」を見直し、「東京都社会参加等応援事業」として以下のとおり取り組みます。

①　本ガイドラインを支援団体等や関係機関に活用いただくよう広く周知します。

②　本ガイドラインの理念に沿って適切なサポートを行う支援団体等として、現地確認等を経た上で協定を締結し連携する団体を「連携団体」とし、中高年層を含めた全年齢の当事者及びその家族が安心して利用できる居場所を確保するとともに、東京都ひきこもりサポートネットの相談支援等において相互に協力して当事者・家族をサポートします。

③　連携団体の取組について都民及び区市町村に広く周知・情報提供を行うことで、当事者や家族が安心して利用できる支援団体等の選択肢を広げていきます。

④　連携団体に対し専門家によるコンサルティングや研修機会を提供するとともに、団体同士の交流会、合同説明相談会等を企画し参加を促します。

(5)　区市町村は、本ガイドラインを参考として、身近な地域における支援団体等や都の連携団体を含めた区市町村プラットフォームを構築します。

3 留意事項

(1)　本ガイドラインの活用者(実施主体)

本ガイドラインの活用者(実施主体)は、主に都内でひきこもり支援に係る活動を行う団体(地域家族会、当事者の自主的な活動を含みます。)とします。

(2)　本ガイドラインにおけるサポートの対象者(利用者又は参加者)

本ガイドラインにおけるサポートの対象者 (利用者又は参加者。以下「対象者」といいます。)は、都内に在住するひきこもり等の状態にある当事者及びその家族、きょうだいを想定しています。ただし、対象者の状況や支援団体等の体制等を踏まえ、柔軟に対応することを妨げるものではありません。

また、本ガイドラインは、各実施主体に全年代を対象にすることを求めるものではなく、多様な実施主体と連携することにより、様々な年代の当事者や家族が安心して利用できる支援団体等の選択肢を広げることを目指しています。

(3)　様々な関係機関との連携

当事者の状態や状況は個々に異なり、抱える悩みは多岐にわたっています。

世帯全体の複合的な課題に対応するためには、各区市町村相談窓口や生活困窮者自立相談支援機関、保健所・保健センター、精神保健福祉センター等の相談・支援機関、民生委員・児童委員、地域包括支援センター、社会福祉協議会、支援団体、家族会、当事者団体、学校、医療機関など、多様な関係機関が相互に連携して「切れ目のない支援」を行うことが重要です。

(4)　広域連携の視点

自分が住んでいる地域では相談しづらいと感じる当事者や家族もいることから、住まいと離れた地域でのサポートも求められます。ひきこもりに係る都内の地域資源を、居住地にかかわらず都民が利用できるようにすることも重要です。

(5)　家族(きょうだいを含みます。)に対するサポート

当事者の多くは家族と日常生活を共にしており、最初の相談者は家族であることが多く、家族が当事者への理解を深めることで築かれる良好な関係により、当事者が安心感や自尊心を回復し、家族全体が生きる意欲を回復することにつながります。また、当事者と家族との間に信頼関係が構築されることにより当事者が家族以外の人たちと出会って関わっていくきっかけを得やすくなります。

一方で、家族も複合的な課題、家族関係のこじれなどによるストレス、将来への不安や焦り等を抱えているなど、家族への負担は大きく、当事者だけでなく家族もサポートを必要としています。

当事者を支える家族が落ち着いて、心のゆとりを回復するために、家族の心情に寄り添う家族向け相談（家族の話にとにかく耳を傾け、安心して思いの丈を語っていただくこと。）は特に重要です。

また、親同士、きょうだい同士のつながりや相互の学び、分かち合いの場（家族会、きょうだい会、家族教室等）は、社会で孤立せず、同じような境遇の理解者を得て、安心と希望を取り戻していくために無くてはならない社会資源です。

（6） オープンダイアローグの視点

本ガイドラインの 14 ページに、オープンダイアローグ（開かれた対話）について記載しています。

ここに記載した考え方を踏まえ、当事者や家族の基本的人権の尊重、特に自己決定権を最大限に尊重したサポートを実践するために、支援団体等の活動内容に合わせて、様々な形でオープンダイアローグの視点を取り入れることが重要です。

4 終わりに

東京都では、支援団体等のサポートの質の向上を図るため、支援団体等を対象に、専門家によるコンサルティングを提供し、交流会、研修を実施しています。

支援団体等は、このような機会を活用いただき、常に当事者が何を望んでいるかという視点で、当事者の状況やニーズに合った、きめ細かなサポートを継続していくことが重要です。

また、当事者や家族を追い詰め、孤立させてしまうことがないよう、支援者は、ひきこもりに関する理解促進、サポートのノウハウの共有や関係機関との連携など、スキルの向上に努めることが大切です。

東京都ひきこもりに係る支援協議会の提言の理念を踏まえて作成した本ガイドラインを、広くひきこもり等の当事者やその家族をサポートしている支援団体等の皆様に活用していただければ幸いです。

目次 Contents

第１　目　的 …… 1

第２　本ガイドラインの概要 …… 2

1．相談・支援 …… 2
2．自宅以外の居場所（リアル・オンライン）の提供 …… 2
3．社会参加への準備支援（社会体験活動の提供）…… 2

第３　各サポートの内容 …… 3

1．相談・支援 …… 3
2．自宅以外の居場所（リアル・オンライン）の提供 …… 6
3．社会参加への準備支援（社会体験活動の提供）…… 7

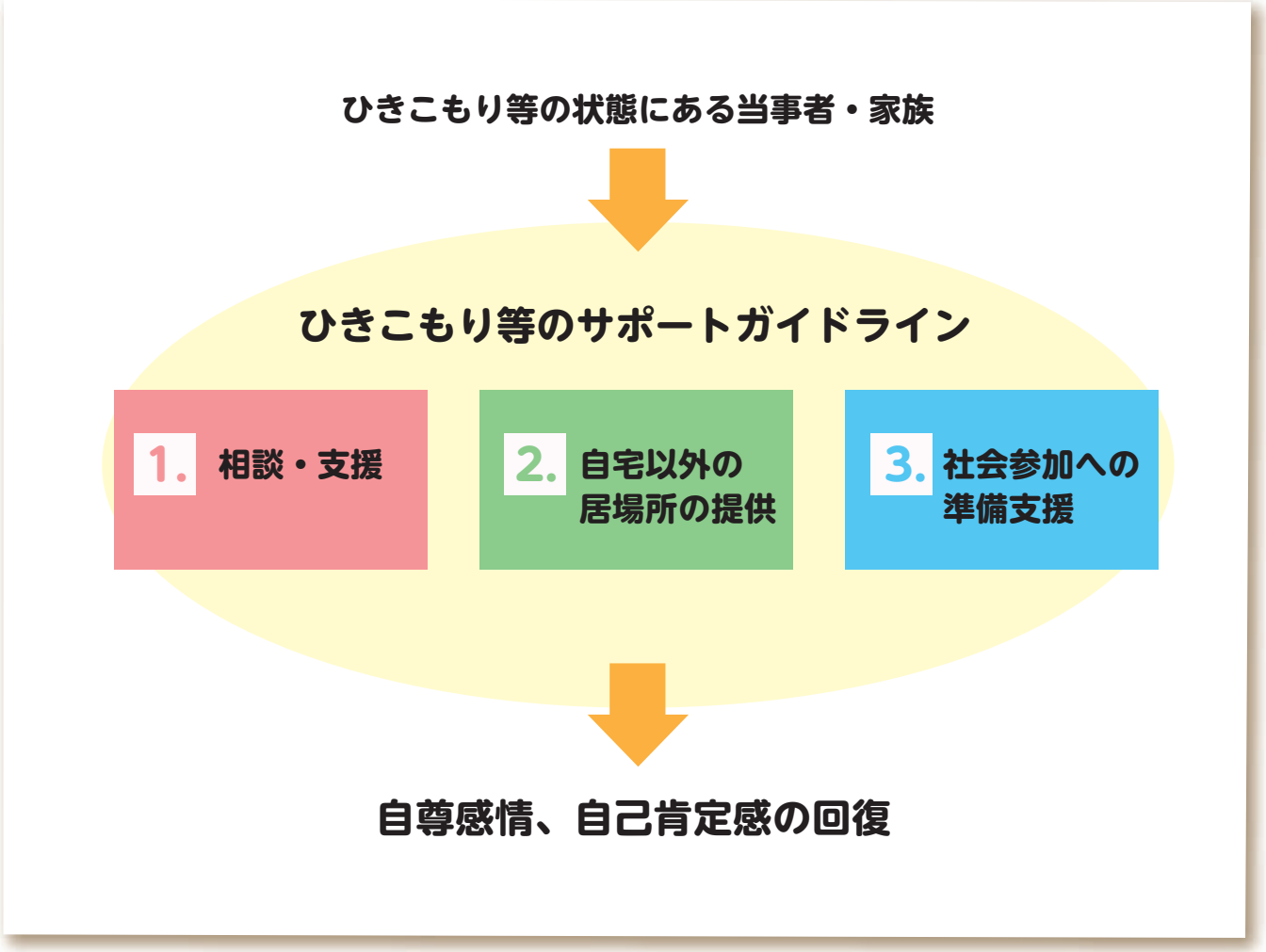
第４　サポートの実施に当たっての共通留意事項 …… 11

1．人権の尊重 …… 11
2．個人情報の管理 …… 12
3．サポート内容・経過記録の作成・管理 …… 13
4．対象者（利用者又は参加者）・支援者双方の安全確保 …… 13
5．関係相談機関等と連携したサポート体制の構築 …… 13

参考　オープンダイアローグについて …… 14

第１　目　的

本ガイドラインは、ひきこもり等の状態を問題視するのではなく、ひきこもりの状態を原因として生じる当事者又は家族等に起きる問題に着目し、それぞれの状況に応じた適切なサポートを行うことで、当事者や家族の尊厳と自己肯定感の回復を図ることを目的とする。



第２　本ガイドラインの概要

支援団体等が、ひきこもり等の状態にある当事者及びその家族に対し、一人ひとりの状態・状況に応じたきめ細かなサポートを行う際のガイドラインである。

1　相談・支援

相談・支援は、電話、来所、電子メール、SNS、オンライン、当事者からの依頼や同意を得た場合の訪問相談（アウトリーチ）、家族に対する訪問相談などがある。「相談のしやすさ」は、当事者・家族の年齢層や相談内容によって異なるため、支援団体等がそれぞれの特徴を踏まえて、相談方法を組み合わせることも有効である。

当事者の状態・状況によっては、支援が長期間にわたるケースや、定期的・継続的なサポートが必要なケースが多くみられる。そうしたケースにもきめ細かくサポートを行うためには、保健所、自立相談支援機関等の相談窓口と、社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生委員・児童委員等の住民に身近な地域の関係機関と連携して対応する。

訪問相談の際は、自宅等を訪問して相談やカウンセリング、情報提供等の働きかけを行うとともに、必要に応じて外出への付き添い等を行う。あわせて家族を対象とした個別面接や親同士の交流会、学習会等を行う。親子関係が修復されていくにつれて、家族は本人の伴走者（応援者）となる。支援者は家族を通じて、当事者への働きかけ（間接的支援）を行うことができる。

2　自宅以外の居場所（リアル・オンライン）の提供

自宅以外に安心できる居場所（フリースペース）を提供する。必要に応じ、各種活動を行い、自己の存在や生きていくこと自体への肯定感を醸成する。

3　社会参加への準備支援（社会体験活動の提供）

ボランティアやごく短時間でも働ける仕事などのプレッシャーの少ない社会体験活動の選択肢を用意する。必要に応じ、自らの意思で自立した日常生活や社会生活を営むことができるよう生活技能等を習得することを支援する。

このことにより、自分が社会において必要とされる存在であるという自信を向上させる。

第３　各サポートの内容

下記の①～③は、１つの支援団体等が全てを実施することを前提とするものではない。また、この順番で段階的に進むべきことを表すものではない。

① 相談・支援

(1)　主な対象

ひきこもりの状態にある当事者及びその家族

(2)　相談・支援の目的

ひきこもりの状態を問題視するのではなく、ひきこもりの状態を原因として生じる当事者又は家族等に起きる問題に着目し、一人ひとりの状態・状況に応じたきめ細かなサポートに結びつける。

日常生活を共にし、当事者を支える家族が落ち着き、心のゆとりを回復する。家族が当事者の状況を理解し、当事者が意欲を取り戻す回復過程を知り、早期に適切な関わり方を会得する。

(3)　相談・支援の内容

ア　相談窓口の開設

当事者や家族が電話、来所、電子メール、SNS, オンライン、訪問等による相談を受けるための窓口を各支援団体等の実状に応じた方法で開設する。

イ　対象者への周知

ホームページやチラシ等での広報により、相談窓口や支援内容についての周知を図る。

ウ　事前面接等（いわゆる「見立て」の実施）

相談・支援を行う前に、必要に応じて当事者や家族との事前面接等を行う。また、必要に応じて、事業の趣旨や目標、支援の概要や有効性、費用負担、対象者や支援者に事故があった場合の対処方法、支援中止の条件、個人情報の取扱方法等を説明し、「同意書」の提出により承諾を得る。

なお、事前面接の結果、相談・支援の対象とならなかった場合は、より適切な他の支援機関等を紹介するなどの対応を行う。

エ　相談・カウンセリング・情報提供等の実施

状況に応じ、電話、来所、電子メール、SNS、オンライン、訪問相談等を実施するとともに、必要に応じてカウンセリングや情報提供等を行う。

電子メール、SNS、オンラインによる相談を実施する場合は、表現による誤解を生じやすいので、相手を傷つけないよう十分に注意する。

相談やカウンセリング等を通じて対象者との信頼関係を構築し、必要な支援等を行う。

相談やカウンセリング等の際には、対象者の生活状況等を継続的に把握する。

オ　外出への付き添い等の支援の実施

必要に応じて、支援団体等の実状に応じ、対象者との信頼関係を構築した上で、当事者の意思を尊重し、外出への付き添い等の支援を行う。

カ　適切な他の支援機関等の紹介

当事者の状況や希望に応じて適切な他の支援機関等の紹介を行うとともに、家族に対しても、適切な他の支援機関等の紹介を行う。

また、他の支援機関等の紹介後も、必要に応じて支援が円滑に開始されているかどうかを把握し、紹介した支援機関等との調整や、改めて他の支援機関等の紹介を行うなどの支援を行う。

キ　複数の支援者等による検討

担当する支援者だけでは支援が困難と考えられる場合には、支援の内容や経過等を踏まえ、今後の支援継続の適否、支援を継続する場合の支援方針や支援方法、適切な他の支援機関等との連携の必要性及びその方法などについて、複数の支援者等により検討を行う。検討に当たっては、可能な限り、当事者や家族の心情に寄り添える公認心理師、臨床心理士などの専門職を含めることが望ましい。

また、オープンダイアローグにおける「対話」やリフレクティングの考え方を参考に、検討の過程における透明性の確保や、対象者との協同、支援者が不確実な状況に耐えることなどについても、できるだけ取り入れて検討する。

ク　家族全体の包括的なアセスメント

ひきこもりに係る支援は長期にわたるケースも多いため、当事者等の状況の変化に応じて柔軟にアセスメントし、継続的に支援を行うことが必要である。アセスメントに当たっては、当事者の意思決定と意思表明の支援（ただし、決定や表明を強制しないよう留意）、当事者がニーズを表明できる環境づくり（言いにくいことも言ってよい、決めることを目的にしないといったオープンダイアローグの「対話」の考え方の実践）なども重要である。

ケ　家族（きょうだいを含む。）との信頼関係の構築

サポート開始後、できるだけ早い段階において、家族との信頼関係を築くことが重要である。家族の話にとにかく耳を傾け、これまでの時間を労い、十分に受け止める。家族の不安と焦りが減り、心のゆとりを取り戻すことは、間接的に当事者の不安の軽減につながる。支援者は当事者を支える（当事者に関わる）家族の心情に寄り添い、継続的にサポートしていくことが大切である。

コ　家族（きょうだいを含む。）を対象とした個別面接や学習会、交流会等の実施

支援団体等の実状に応じ、家族が当事者の状況を正しく理解するとともに、当事者への望ましい接し方を習得できるようにするため、家族を対象とした個別面接や学習会等を定期的に開催するなど、必要に応じて学びの場を提供する。

また、家族の心理的な負担を軽減し、社会的な孤立を防止するため、家族同士で互いに情報を交換しつつ想いを共有する交流会等を定期的に開催したり、家族会につなぐなど、必要な支援、情報提供、連携を行う。

(4)　相談・支援の体制

ア　相談窓口の確保

対象者や他の支援機関等との連絡を行うため、電話や来所等による相談窓口を確保し運営する。

イ　適切な支援者の確保

相談・支援は、当事者や家族等に対する相談・支援の経験を有する者や公認心理師、臨床心理士などの専門知識を有する者、あるいはこれらの者から適切な研修等を受けた者が行う。

特に、事前面接の際には、対象者の状況を確認し、支援の適否の判断を行う必要があることから、そのような判断能力を有した支援者を確保する。

また、自宅等を訪問して行う相談やカウンセリング、情報提供等及び外出への付き添い支援は、原則として2名以上の支援者で行う。

(5)　専門職からの意見聴取

総合的なアセスメントを行うに当たり、必要に応じて医師などの専門職から障害や疾病の程度及び支援方法等についての専門的な意見を聴取し他の適切な支援機関を紹介するなどの対応を検討する。

その際にも、オープンダイアローグにおける「対話」やリフレクティングの考え方を参考に、検討の過程における透明性の確保や、対象者との協同、支援者が不確実な状況に耐えることなどについても、できるだけ取り入れながら検討を行う。

また、当事者に主治医がいる場合は、必要に応じて、当事者や家族を通じて又は当事者や家族の了解を得て主治医の意見を聞く。

② 自宅以外の居場所（リアル・オンライン）の提供

(1)　主な対象

ひきこもりの状態にある当事者及びその家族

(2)　居場所の提供の目的

当事者が、自分のペースで、自宅以外の安心できる居場所に通えるようになるとともに、居場所での各種活動を通じて、自己の存在や生きていくこと自体への肯定感が醸成される。

日常生活を共にし、当事者を支える家族が落ち着き、心のゆとりを回復する。家族が当事者の状況を理解し、当事者が意欲を取り戻す回復過程を知り、早期に適切な関わり方を会得する。

(3)　居場所の提供

ア　居場所の提供

ひきこもりの状態にある当事者や家族が利用できる居場所を提供する。当事者や家族が抱える背景や事情は様々であるため、当事者会や家族会、オンライン居場所も含め、当事者や家族が自分に合った様々な種類、方式を選択できることが望ましい。

イ　対象者への周知

ホームページやチラシ等での広報により、居場所や活動内容についての周知を図る。

ウ　居場所での各種活動の実施

支援団体等の実状に応じ、各種活動やイベント等を企画し、実施する。活動内容は、本ガイドラインの趣旨に沿って、自己の存在や生きていくこと自体への肯定感の醸成が期待されるものとする。

各種活動では、オープンダイアローグにおける「ポリフォニー」の考え方も参考に、参加者の主観を尊重し、さまざまな意見が共存するイメージや、「あなたとわたしの世界はどれほど違っているか」を掘り下げ、ポリフォニックな関係性を築くことができるような工夫を行う。

また、当事者の状況に応じて、短期間の宿泊や他の支援団体等の活動への体験参加など、居場所以外での活動を行うことも可能とする。

活動例　○居場所（リアル・オンライン）の来所者同士での自由な会話
　　○グループでの作業（食事、レクリエーション、スポーツ等）
　　○短期間の自然キャンプ

エ　居場所づくりにおける留意点

（ｱ）　共通の留意事項

事前にルールを決め、参加者へ共有する。

秘密が守られ、参加者にとって居心地の良い空間とする。

（ｲ）　オンライン居場所における留意事項

顔を出さなくても良い、チャットだけの参加でも良いなど、参加者の状態や心情に十分配慮する。

オ　適切な他の支援機関等の紹介

支援団体等の実状に応じ、当事者の状況や希望を踏まえ、他の支援機関、関係機関等の紹介を検討する。その際、オープンダイアローグにおける「対話」やリフレクティングの考え方を参考に、検討の過程における透明性の確保や、対象者との協同、支援者が不確実な状況に耐えることなどについても、できるだけ取り入れながら検討する。

3　社会参加への準備支援（社会体験活動の実施）

(1)　主な対象

ひきこもりの状態にある当事者

(2)　支援の目的

ボランティアやごく短時間でも働ける仕事などのプレッシャーの少ない社会体験活動の選択肢を用意することや、自らの意思で自立した日常生活や社会生活を営むことができるよう生活技能等を習得することを支援することなどによって、自分が社会において必要とされる存在であるという自信を向上させる。また、家族が当事者の状況に応じた適切な対応を理解し、実践できるようになる。

当事者が就労・就学を望んだ際は、当事者の希望に沿って情報の提供やサポートを行うなど、当事者自らがタイミングを見極め、行動できるように配慮する。

(3)　支援内容

ア　社会体験活動の提供

本ガイドラインの趣旨に沿って、ボランティアやごく短時間でも働ける仕事などのプレッシャーの少ない社会体験活動の選択肢を用意する（必要に応じて、自らの意思で自立した日常生活や社会生活を営むことができるよう生活技能等を習得することを支援する。）。

また、当該支援団体等が単独で行う活動だけでなく、可能な限り他の支援団体等や、商店街・自治会などの地域社会と連携して社会体験活動を提供する。

なお、基本的に活動は通所により提供するものとするが、当事者の状況に応じて、短期間の宿泊などを行うことも可能とする。

活動例
- ○多様な働き方（短時間就労、自営型テレワーク、農業、林業、漁業、中間的就労等）
- ○ボランティア活動（地域清掃、公園等における花壇・植物の手入れ、高齢者・障害者・子供等の支援事業への参加、商店街・自治会のイベントへの協力等）
- ○生活技能等（対人技能やストレス対処等のソーシャルスキル、就職又は職場適応に必要な職業上の課題の把握や改善、職業に関する知識等）の習得支援・サポート
- ○短期間の合宿（宿泊を伴う活動等）

イ　対象者への周知

ホームページやチラシ等での広報により、活動拠点や活動内容についての周知を図る。

なお、当事者自らが直接支援を求めることは難しい場合があるため、あわせて次のような取組を行う。

(ｱ)　家族向けのセミナーや説明会の開催

参加した家族から話を聞き、当事者の状態をアセスメントする。一歩を踏み出すためには、家族関係の安定が土台になることを伝える。

(ｲ)　他の支援機関等からの紹介

他の支援機関等からの紹介を受ける場合は、家族や当事者の状況についてアセスメントを行う。家族や当事者の希望や言い分が異なる場合があるので留意する。

ウ　事前面接等

電話等による問合せを受けた後に、当事者や家族との事前面接等を行い、生活状況等を確認した上で、対象者の状況に応じた支援の内容を適切に見立て、相談当初からニーズの把握や総合的なアセスメントを行う。アセスメントに当たっては、当事者の意思決定と意思表明の支援（ただし、決定や表明を強制しないよう留意）、当事者がニーズを表明できる環境づくり（言いにくいことも言ってよい、決めることを目的にしないといったオープンダイアローグの「対話」の考え方の実践）なども重要である。

また、支援を開始する前に、必要に応じて事業の趣旨や目標、支援の概要や有効性、費用負担、対象者や支援者に事故があった場合の対処方法、支援中止の条件、個人情報の取扱方法等を説明し、「同意書」の提出により承諾を得る。

なお、事前面接の結果、障害や疾患の程度により、当該団体では支援が困難と判断された場合は、適切な他の支援機関等を紹介するなど、必要な対応を行う。

エ　適切な他の支援機関等の紹介等

当事者が就労・就学等を望んだ際は、本人の希望に沿って他の支援機関等に関する情報の提供やサポートを行うなど、当事者自らがタイミングを見極め、行動できるように配慮する。

また、他の支援機関等の紹介後も、必要に応じて支援が円滑に開始されているかどうかを把握し、紹介した支援機関等との調整や、改めて他の支援機関等の紹介を行うなど、本人の希望に沿った支援を行う。

オ　複数の支援者等による検討

担当する支援者だけでは支援が困難と考えられる場合には、支援の内容や経過等を踏まえ、今後の支援継続の適否、支援を継続する場合の支援方針や支援方法、適切な他の支援機関等との連携の必要性及びその方法などについて、複数の支援者等により検討を行う。検討に当たっては、可能な限り公認心理師、臨床心理士などの専門職を含めることが望ましい。

また、オープンダイアローグにおける「対話」やリフレクティングの考え方を参考に、検討の過程における透明性の確保や、対象者との協同、支援者が不確実な状況に耐えることなどについても、できるだけ取り入れて検討する。

カ　家族全体の包括的なアセスメント

ひきこもりに係る支援は長期にわたるケースも多いため、当事者等の状況の変化に応じて段階的にアセスメントし、継続的に支援を行うことが必要である。アセスメントに当たっては、当事者の意思決定と意思表明の支援（ただし、決定や表明を強制しないよう留意）、当事者がニーズを表明できる環境づくり（言いにくいことも言ってよい、決めることを目的にしないといったオープンダイアローグの「対話」の考え方の実践）なども重要である。

キ　家族（きょうだいを含む。）との信頼関係の構築

支援開始後、できるだけ早い段階において、家族との信頼関係を築くことが重要である。家族の話にとにかく耳を傾け、これまでの時間を労い、十分に受け止める。家族の不安と焦りが減り、心のゆとりを取り戻すことは、間接的に当事者の不安の軽減につながる。支援者は当事者を支える（当事者に関わる）家族の心情に寄り添い、継続的にサポートしていくことが大切である。

支援を行っている間は、家族に対して適宜状況を報告するとともに、家族の協力を得て、当事者への間接的支援を行えるような関係を維持する。

ク　家族（きょうだいを含む。）を対象とした個別面接や学習会、交流会等の実施

家族が当事者の状況を正しく理解するとともに、当事者への望ましい接し方を習得できるようにするため、家族を対象とした個別面接や学習会等を定期的に開催するなど、必要に応じて学びの場を提供する。

また、家族の心理的な負担を軽減し、社会的な孤立を防止するため、家族同士で互いに情報を交換しつつ想いを共有する交流会等を定期的に開催したり、家族会につなぐなど、必要な支援、情報提供、連携を行う。

(4)　社会体験活動の体制

ア　相談窓口の確保

対象者や他の支援機関等との連絡を行うため、電話や来所等による相談窓口を確保し運営する。

イ　適切な支援者の確保

支援は、ひきこもり等の状態にある当事者や家族に対する支援の経験を有する者や公認心理師、臨床心理士などの専門知識を有する者、あるいはこれらの者から適切な研修指導を受けた者が行う。特に、事前面接の際には、対象者の状況を確認し、支援の適否の判断を行う必要があることから、そのような判断能力を有した支援者を確保する。

(5)　専門職からの意見聴取

必要に応じて医師などの専門職から障害や疾病の程度及び支援方法等についての専門的な意見を聴取する。

その結果、当該団体では支援が困難と判断された場合は、各区市町村相談窓口、保健所・保健センター、都の精神保健福祉センター等、地域の身近な相談・支援機関へ助言や協力を求めるなど、必要な対応を検討する。その際にも、オープンダイアローグにおける「対話」やリフレクティングの考え方を参考に、検討の過程における透明性の確保や、対象者との協同、支援者が不確実な状況に耐えることなどについても、できるだけ取り入れて検討する。

また、当事者に主治医がいる場合は、必要に応じて、当事者や家族を通じて又は当事者や家族の了解を得て主治医の意見を聞く。

第４　サポートの実施に当たっての共通留意事項

各サポートの実施に当たっては、以下の事項に留意する。また、支援団体等の活動内容に合わせて、様々な形でオープンダイアローグの考え方を取り入れたサポートを実施する。

１　人権の尊重

(1)　基本的人権の尊重

当事者や家族の基本的人権を尊重する。当事者や家族の一人ひとりを個人として尊重し、不当なサポートを行わない。また、サポートにおいて、あらゆる暴力は認められない。

(2)　当事者の意思の尊重

当事者の意思を無視したサポートを行ってはならず、目標設定を強制しない。必要な情報を事前に提供し、当事者自身が選択できるようにする。また、当事者の意思を尊重する前提として、当事者の意思決定と意思表明の支援（ただし、決定や表明を強制しない。）、当事者がニーズを表明できる環境づくり（言いにくいことも言ってよい、決めることを目的にしないといったオープンダイアローグの「対話」の考え方の実践）にも留意する。

(3)　透明性の確保

当事者や家族からの求めに応じて、支援の状況等を適切に説明するとともに、外部からの評価や意見を積極的に取り入れ、運営の透明性を高めるよう努める。

② 個人情報の管理

(1)　個人情報の取扱い等を記載した書面の作成

サポートの申し込みを受ける際には、必要とする個人情報の範囲や取扱方法を記載した書面により内容の説明と確認を行う。

(2)　個人情報の適切な管理

個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じる。また、支援者等に対して個人情報の適切な取扱いに関する研修等を実施するとともに、個人情報の安全管理を図るための監督を行う。

(3)　個人情報の守秘義務・目的外利用の禁止

個人情報等の守秘義務として、サポートの実施を通じて知り得た個人情報等について、他者への漏えいや目的外の利用を禁止する。サポートの実施終了後も同様とする。

(4)　他の支援機関等に紹介する際の個人情報の適切な取扱い

他の支援機関等に対象者を紹介する際には、対象者から情報を提供することについての同意を得るなど、個人情報を適切に取り扱う。特に、対象者の状況や対応の経過等についての支援記録の内容を提供する際には、その取扱いに十分注意する。

(5)　他の支援機関等から情報提供を受ける際の個人情報保護法令の遵守

他の支援機関等を通じて対象者の紹介を受ける際は、それぞれの機関が対象者から情報を提供することについての承諾を得ているかの確認を行う。

③ サポート内容・経過記録の作成・管理

必要に応じて、対象者の状況や対応の経過等について記録するための「記録票」を作成し、個々の対象者ごとに実施したサポートの内容や経過等を記録する。「記録票」は適切に保管し、円滑に支援を行うために支援団体等において活用する。

④ 対象者（利用者又は参加者）・支援者双方の安全確保

本ガイドラインに基づくサポートの実施に当たっては、対象者及び支援者の安全を確保するための具体的な安全対策を講じる。また、対象者及び支援者が損害を受けた場合又は対象者及び支援者が物的・人的な損害を与えた場合にも適切に対応できるよう保険等に加入するとともに、緊急時の連絡体制を整備する。

⑤ 関係相談機関等と連携したサポート体制の構築

（1） 東京都ひきこもりサポートネット、各区市町村との協働・連携

サポートに当たっては、当事者や家族が身近な地域において、東京都ひきこもりサポートネットと連携してサポートに取り組むとともに、各区市町村のプラットフォームに参画する等、積極的に区市町村と協働する。

- 東京都ひきこもりサポートネット
  https://www.hikikomori-tokyo.jp/
- 都内区市町村におけるひきこもりに関する相談窓口一覧
  https://www.hikikomori-tokyo.jp/howto/tonai_list.php

（2） 各支援機関等との協力体制の構築

サポートを開始するに当たり対象者の状況を把握する、いわゆる「見立て」の際又はサポートの過程において、対象者が他の支援機関等の利用が適切であると判断された場合は、より適切なサービスを受けられるよう、対象者の状況や希望に応じて、他の支援機関等（各相談支援機関、福祉的就労（障害福祉サービスにおける就労継続支援）の窓口、生活困窮者自立支援制度（自立相談支援事業、就労準備支援事業、就労訓練事業（中間的就労）など）の窓口、地域若者サポートステーション、ハローワーク、保健所・保健センター、精神保健福祉センター、発達障害者支援センター、医療機関、支援団体など）との協力体制を構築する。

参考　オープンダイアローグについて

東京都ひきこもりに係る支援協議会委員　筑波大学医学医療系社会精神保健学教授　斎藤　環

オープンダイアローグ

～ゴールを目指さず、チームで対話を続ける～

オープンダイアローグとは、フィンランドの西ラップランド地方で、1980 年代から実践されている統合失調症に対する統合的アプローチである。薬物治療や入院治療に頼らずに、対話のみで統合失調症の回復にも成果を挙げており、ヨーロッパを中心に多くの精神保健サービスが実装を進めている。その「手法」自体は比較的シンプルで、2 人以上の治療チームが、患者とその関係者（家族等）と丁寧な対話を重ねていく、というものである。

そこでなされている工夫の多くは、ひきこもりのサポート現場でもきわめて有意義であると考えられるため、次頁からオープンダイアローグにヒントを得た対話実践の工夫を紹介する。オープンダイアローグそのものは実践のハードルが高いと感ずる人も日常の対話場面で参考にしていただければ幸いである。

支援現場で活かすオープンダイアローグの知恵

基本の考え方

- 対話の目的は「変えること」「治すこと」「(何かを)決定すること」ではない。相手との「違い」を共有しつつ、さらに対話を続け、広げ、深めることを目指す。
- 対話には目指すべき「ゴール」がない。目指すのは対話そのものの継続であり、そこから生じる「良き対話のプロセス」が、あたかも副産物として「治癒」「回復」「改善」をもたらすのである。
- 「変えようとしないからこそ変わる」が対話実践のポイントである。

支援現場での活用方法

- **すべての対話に当事者が参加する。**当事者不在での対話はしない。
- 対話は一対一ではなく、2人以上のチームで、当事者とそのネットワーク(家族、友人、そのほか)を相手に行う。いずれかがファシリテーターとなって対話を進める。
- 対話をはじめる時は、自己紹介とともに、全員の呼び方を確認する(一般的には「名前+さん」だが、ニックネームでも良い)。できれば「お母さん」「お父さん」などの役割名も避ける。
- 対話にはヒエラルキー(上下関係)は持ち込まない。参加者全員の尊厳が尊重される。
- 対話の場面では、支援者は自身の「専門性」を脱ぎ捨てる、あるいは、当事者のニーズに対して、ただちに「専門家としてのアドバイス」をしない(自身の「専門性」を一旦カッコに入れる。)。
- 常に当事者がその場で話したいことを優先する。「症状」や「困りごと」に限定しない。
- まず当事者から話を聞く。その場合は「今日はこの時間をどんなふうに使いたいですか?」「今日この場で取り上げたい話題はありますか?」などといった、「はい / いいえ」では応えられない「開かれた質問」からはじめる。
- 当事者の言葉が出にくい場合は、支援者がかたわらにいる家族と先に話してみると、本人の言葉が出てきやすくなる。
- **対話は準備なしではじめてよいし、必ずしも結論が出なくともよい。(「不確実性の耐性」)**
- 対話の目的は改善や回復ではなく「対話の継続」。次の対話へとつながれば成功と考える。
- 対話ではないこと、たとえば**議論、説得、尋問、アドバイスはしない。**それらはダイアローグではなく、「結論ありき」のモノローグ(独り言)である。

- 誰かが発言しているときは、他のメンバーはさえぎらずに聞く。**「聞く」と「話す」をていねいにわける**ことが大切。
- **ポリフォニーの尊重**。多様な意見が出て来ることが望ましく、どんな意見も否定されない。むしろ単純なハーモニー（みんなの意見がまとまりすぎる）にならないように注意すること。
- 異なった意見の共存するポリフォニーが尊重された状況では余白が多くなる。この余白において、当事者は主体性を回復する、とされる。
- 対話は**「主観と主観の交換・共有」**である。「正しさ」や「客観性」のことは一旦脇におく。
- 当事者の訴えが妄想などの「間違った思い込み」に思えたとしても、否定や反論はせずにしっかりと耳を傾ける。
- 理解困難な訴えであっても、否定せずにさらに掘り下げてみる。「その考えについて、もう少し教えてもらえますか?」「ちょっとこの辺りが良く飲み込めなかったんだけど、詳しく説明してもらえますか?」などのように。
- 本人の主観世界は本人がいちばん良く知っているのだから、支援者はそれを「教えてもらう」という姿勢を崩さない。これを「無知の姿勢」という。
- ファシリテーターの役割は、対話が出来るだけ続いていくように、質問をしたり感想を述べたり話題を提供したりすること。
- 当事者も家族も、直接に対話しないで、できるだけファシリテーターに向かって話すことが望ましい。
- 支援者チームで「リフレクティング」を行う。リフレクティングとは、当事者や家族の前で、支援者だけで対話の感想や共感を述べあい、今後のためのアイディアを出し合う場面である。比喩的に言えば「本人の見ているところで、本人の噂話をする」ような状況である。ファシリテーター個人の意見や感想を言ってよいが、「私は～と思った。」「私は～と感じた。」など、アイ・メッセージの形で伝えることが望ましい。
  次頁に具体的なやりとりの例、P18 に主なメリットを示す。
- リフレクティング後に、当事者を含む参加者の感想を尋ねる。
- 終了時間が来たら、次回の予約を取って終了する。

リフレクティングの具体的なやりとりの例

ファシリテーター（支援者 A）　支援者 B

（ファシリテーターから参加者全員に）

これから私たち 2 人だけで話したいと思います。あとで感想をうかがいますが、しばらくはそのまま、私たちの話を聞いていていただけますか？

（ファシリテーターと支援者 B が向き合い、話し始める。これ以降、他の参加者の方は見ない）

さて、お話をうかがっていて、どんな感想を持ちましたか？

ご本人の訴えを聞いていて、ご自分のことをそんなふうに感じていたら、さぞ苦しいだろうなあと感じていました。私も胸が苦しい感じがしました。

そうですね。ご自身のことを責める言葉が辛くて、ちょっと息が詰まる感じでした。でも、ご両親についての言葉がすごく思いやりにあふれていたので、ちょっとご自分にだけ厳しすぎないかな、という感想を持ってしまいました。

実は私も、仕事が上手くいかないときとか、自分を責めたい気持ちになることはあるんです。幸い、そういう時ばかりではないのでなんとかなっていますが。ただ、ご本人の場合は、そういう気持ちが常態化しているようなところが気になりました。

そうですね、ずっと自分を責め続けているような感じで。もちろん長所もたくさんおありなわけですが、そういうところが眼中にないのが残念な気がしました。

どうでしょう、私には長所のことはしっかり理解しているが、短所の方が圧倒的なので、それについては触れたくないのかなと思いました。

なるほど。あと気になったのは、ご自分の短所について、ずっと一人だけで考えておられるんじゃないかな、というところです。

あ、それはありましたね。私も時々、一人で考えすぎて堂々巡りになったりしていることがあります。誰か仲間や友人などに思い切って訴えてみるのもいいんじゃないでしょうか。

専門家、カウンセラーなどに相談するという手もありそうですね。…じゃあこのあたりで、ご本人の感想やコメントを訊いてみましょうか。

（本人の方に向き直る）

リフレクティングの主なメリット

- 治療チームの評価や共感が伝わりやすくなる。
- 支援や治療につながるアイディアを「あれもこれも」と「お盆」に載せやすくなる。
- 当事者や家族の内面の対話が活性化して、言いたいことが増える。
- 「困りごと」を外在化(客観視)して、風景のようにながめることがしやすくなる。
- 煮つまったり滞ったりした対話のコンテクスト(文脈、状況)を切り替えやすくなる。

参考文献

ODNJPガイドライン作成委員会編著:オープンダイアローグ　対話実践のガイドライン　2018年版.精神看護,21(2),2018.(https://www.opendialogue.jp/対話実践のガイドライン/)

斎藤環:オープンダイアローグとは何か.医学書院,東京,2015.

Seikkula,J , Arnkil,T.E. : Open Dialogues and Anticipations – Respecting Otherness in the Present Moment.National Institute for Health and Welfare,Tampere,2014.（斎藤環監訳：開かれた対話と未来.医学書院,東京,2019）

水谷緑,斎藤環:まんが　やってみたくなるオープンダイアローグ.医学書院,東京,2021

ひきこもり等のサポートガイドライン

令和5年11月発行　登録番号(5)29

編集・発行　東京都 福祉局 生活福祉部 地域福祉課
東京都新宿区西新宿２丁目８番１号
電話 03-5320-4039

印刷　株式会社シンソークリエイト

古紙パルプ配合率60%再生紙を使用
VEGETABLE OIL INK
リサイクル適性Ⓐ
この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。