

ひきこもり等の若者支援プログラム



東京都

ひきこもり等の若者支援プログラムの活用にあたって

1 はじめに

さまざまな要因によって社会的な参加の場面がせばまり、就労や就学などの自宅以外での生活の場が長期にわたって失われた状態、いわゆる「ひきこもり」等の状態にある若者に対する支援においては、様々な規模や活動内容を有する特定非営利活動法人（以下「NPO法人」といいます。）が大きな役割を果たしてきたといわれています。

このような状況を受けて、東京都は、平成19年度に「若年者自立支援団体実態調査」を実施し、ひきこもり等の状態にある若者への支援を含め、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を把握しました。そして、都内のNPO法人に限らず、広く全国の先進的な取組事例も踏まえ、ひきこもり等の状態にある若者やそのご家族に対する効果的な支援策の検討を行いました。

こうした調査・検討の結果から、支援の現状と課題、解決の方向性について次のとおり整理しました。

1 「訪問相談」・「家族支援」の有効性

ひきこもり等の状態にある若者の中には、自宅から外へ出て行くことに抵抗を感じる人が多いことから、施設において相談や支援を行うだけでは、支援に結びつけることは困難であると考えられます。

したがって、相談員が自宅等を訪問し、相談に応じながら信頼関係を構築して支援機関の紹介や外出の促し、さらに若者本人が外出する意欲を持った際の付き添いなどを行う「訪問相談」や、若者本人と直接接触を持つことが困難な場合に、家族を対象としたセミナーや交流会などを行い、家族を通じて本人への支援を行う「家族支援」は、効果が期待される支援形態であるといえます。

2 必ずしも「就労・就学」を前提としない支援の必要性

ひきこもり等の状態にある若者には、数年にわたり家族以外との対人関係を失っている場合や生活リズムを崩している場合、あるいはいじめなどが要因で自己肯定感や生きていくこと自体の意欲を極度に喪失している場合や、社会に参加することへの自信を失っている場合が多く見られます。

このような場合には、必ずしも目的を「就労・就学」に限らず、ボランティアや共同作業を通じて社会に参加する自信と能力を醸成することや、自宅以外の居場所や役割を提供して安心感を与え、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ことを目的とした多様な取組を広げていく必要があります。

3 公的相談機関や自治体との連携

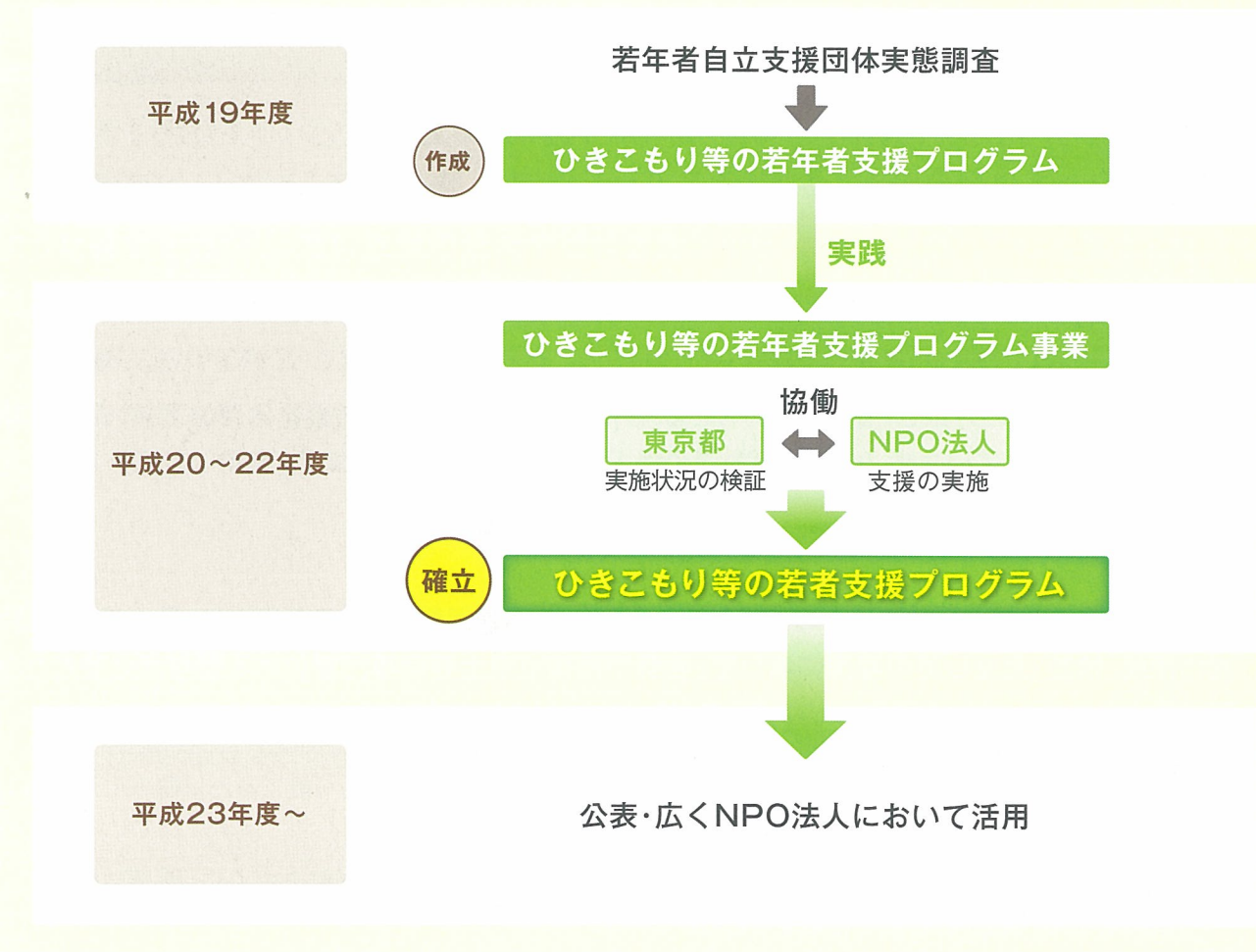
ひきこもり等の状態にある若者への支援にあたっては、国、東京都及び区市町村で様々な相談支援を行っている、福祉・精神保健・教育・労働分野等の各公的相談機関とNPO法人との連携を密にし、ひきこもり等の状態にある若者の状況に応じて、互いに適切な支援先を紹介し合えるようなネットワークを構築することが必要です。

以上のような課題の整理等を踏まえ、効果的な支援策として作成したものが、「ひきこもり等の若年者支援プログラム」です。

東京都は、平成20年度からNPO法人との協働により、「ひきこもり等の若年者支援プログラム」による支援事業を開始しました。これは、ひきこもり等の状態にある若者の自立支援を図るとともに、NPO法人による実施状況を検証することにより、「ひきこもり等の若年者支援プログラム」を効果的なものとして確立することを目的とした事業です。

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プログラムのあり方について専門家を含めた検討会において検討を重ね、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「本支援プログラム」といいます。）を確立しました。

「ひきこもり等の若者支援プログラム」確立までの経緯



2 本支援プログラムの位置付け

- 1 NPO法人は、それぞれの手法に基づき様々な支援の取組を行っているため、各NPO法人の自主性や創意工夫を尊重することで、より高い効果が期待できます。したがって、本支援プログラムでは、NPO法人の取組内容を詳細に定めるのではなく、NPO法人が実施する取組に関する「枠組み」として、目指すべき方向性や概括的な手段・方法等を提示する内容になっています。
- 2 本支援プログラムは、**No.1 訪問相談・支援** **No.2 自宅以外の居場所の提供** **No.3 社会参加への準備支援** の3種類のプログラムで構成されています。NPO法人が本支援プログラムを実施する場合には、規模に応じて、また特性を活かして、複数の種類のプログラムを組み合わせることも可能です。
- 3 本支援プログラムは、国や地方公共団体、民間団体等が実施している、既存の他の若者自立支援の枠組（相談機関、就労・就学支援機関等）と連携することを前提に活用することを想定しています。

3 本支援プログラム活用における留意事項

本支援プログラムの確立に至るまでの検討内容を踏まえ、本支援プログラムを活用する場合の留意点を以下のとおり示します。

1 本支援プログラムの活用者（実施主体）

本支援プログラムの活用者（実施主体）は、主としてNPO法人とします。

2 本支援プログラムの対象者

本支援プログラムの対象者（ひきこもり等の状態にある若者）は、15歳（義務教育終了後）から概ね34歳までを想定しています。ただし、対象者の状況や支援の体制等を踏まえ、柔軟に対応することを妨げるものではありません。

3 専門職の関与

ひきこもり等の状態にある若者への支援に当たっては、支援が困難なケースの検討や、見立て、支援計画の作成、検証・見直し等の場面において、医師や臨床心理士等の専門職による関与が必要となる可能性があることから、次のとおり整理しました。

- 1 支援が困難なケースの検討については、複数の支援員等で実施すること、可能であれば臨床心理士等の専門職を含めて実施することが望ましいこと。
- 2 見立てや支援計画の作成、検証・見直しに当たっては、疾病や障害の有無を中心に、必要に応じて医師等の専門職から意見を聴取すること。

4 支援員の当事者性への配慮

ひきこもり等の状態にある若者への支援においては、現にひきこもり等の状態にある若者やひきこもり等の経験を有する者、あるいはその家族等、当事者性の高い者が支援に携わる可能性があることから、次のとおり整理しました。

- 1 支援プログラム **No.1 訪問相談・支援** の支援員には、本支援プログラム **No.1** から **No.3** までの支援の対象となるひきこもり等の状態にある若者を含めないこと。
- 2 当事者性の高い者が支援員となる場合には、当事者性に捉われない適切な支援を行えるよう、能力向上及びケアを実施すること。

5 家族に対する支援

ひきこもり等の状態にある若者への支援につなげるとともに、家族の心理的負担を軽減し、社会的に孤立することを防ぐため、個別面接や学習会、親同士の交流会を開催するなど、家族に対する支援についても充実を図る内容となっています。

4 終わりに

東京都では、ひきこもり等の状態にある若者やそのご家族を対象として、「ひきこもり等の若年者支援プログラム」による支援事業を実施した際、併せて、ひきこもり等の状態にある若者やご家族を支援するNPO法人の組織体力の維持・向上を図るため、支援員や代表者といった方々を対象に、セミナーや研修会、情報交換会等を実施しました。NPO法人においては、このような機会を活かし、常に支援の技術や団体運営スキルの向上、ノウハウの共有や人材育成に努めることが大切です。

東京都における検証の結果、確立したこの「ひきこもり等の若者支援プログラム」を、広くひきこもり等の若者やそのご家族を支援しているNPO法人の皆様に活用していただければ幸いです。

ひきこもり等の若者支援プログラム

CONTENTS

第1 目的

第2 支援プログラムの概要

- No.1 訪問相談・支援 8
- No.2 自宅以外の居場所の提供 8
- No.3 社会参加への準備支援 8

第3 各支援プログラムの内容

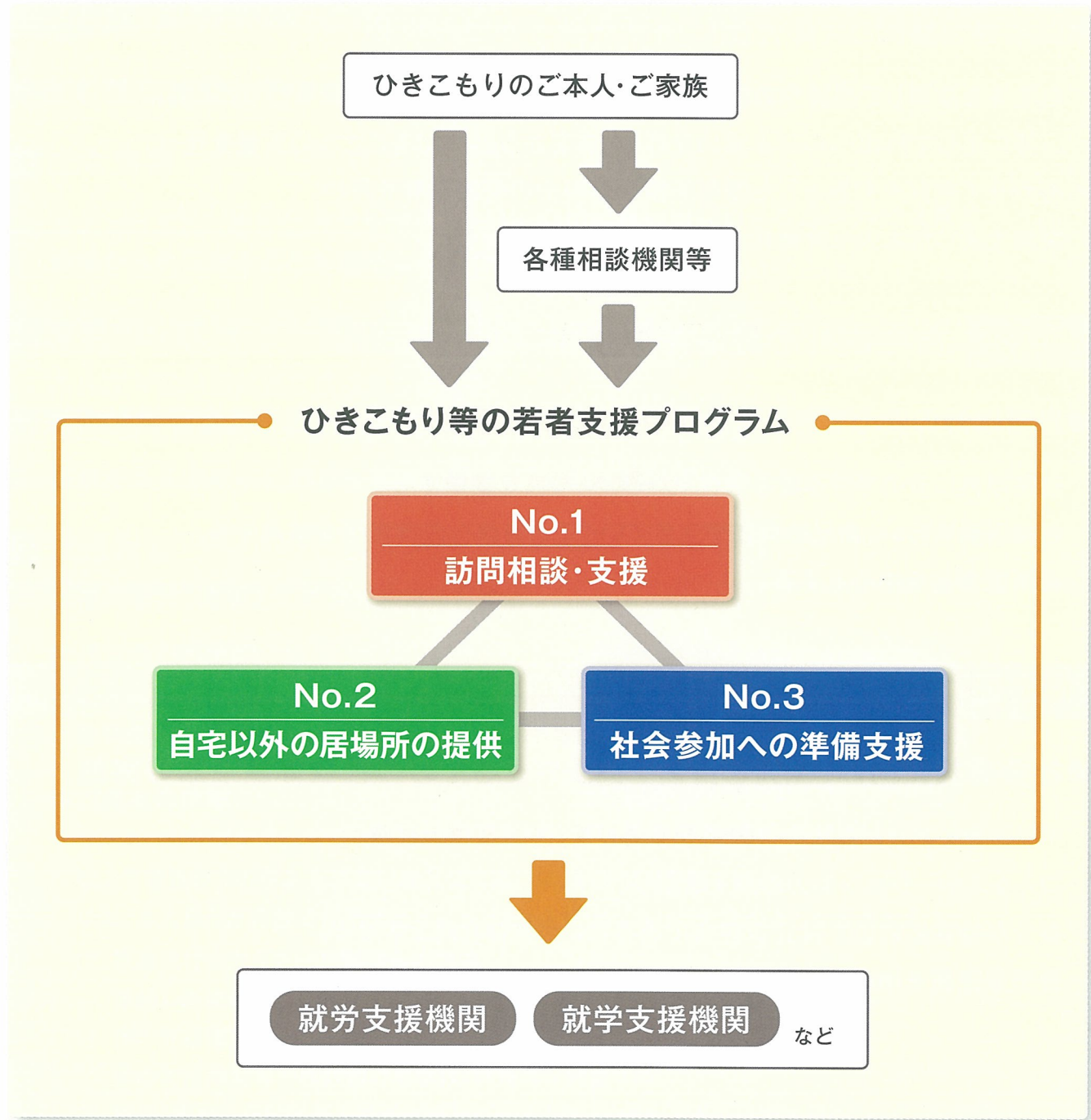
- No.1 訪問相談・支援 9
- No.2 自宅以外の居場所の提供 12
- No.3 社会参加への準備支援 15

第4 支援プログラムの実施に当たっての共通留意事項

- ① 個人情報の管理 18
- ② 支援内容・経過記録の作成・管理 18
- ③ 対象者・支援員双方の安全確保 18
- ④ 関係相談機関等と連携した支援体制の構築 19

第1 目的

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」という。)は、ひきこもり等の状態にある若者及びその家族を対象に、適切かつ効果的な支援を実施することにより、ひきこもり等の若者の自立支援を図ることを目的とする。



第2 支援プログラムの概要

ひきこもり等の状態にある若者及びその家族を対象として体系的・連続的な支援を行うためのプログラム

No.1 訪問相談・支援

●自宅等を訪問しての外出に向けた働きかけの実施

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を行い、自宅から外へ出ることへの支援を行う。
あわせて家族を対象とした個別面接や親同士の交流会等を行い、家族を通じた本人への働きかけ（間接的支援）を行う。

No.2 自宅以外の居場所の提供

●自宅以外の安心できる居場所の提供、自己肯定感を醸成するための活動の実施

自宅以外に安心できる居場所（フリースペース）を提供するとともに、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。
通所型支援を中心とする。

No.3 社会参加への準備支援

●社会参加に向け、能力と自信を向上させるための社会体験活動の実施

ボランティアなどの社会体験活動を通じて、生活習慣の改善やコミュニケーション能力の向上を図り、自分が社会において役立つ存在であるという自信を向上させる。
通所型支援を中心とする。

第3 各支援プログラムの内容

支援プログラムNo.1～No.3は、必ずしも対象者がこの順番で段階的に進むべきことを表すものではない。対象者の状況、希望等にあわせ、どの支援プログラムから、またどのような順番で利用することも可能である。

No.1 訪問相談・支援

●自宅等を訪問しての外出に向けた働きかけの実施

1 主な対象

ひきこもり等の状態にある若者で、まれに近所に買い物に行く程度の外出を除き、自宅から外に出ることが困難な者及びその家族

2 支援の目標

本人が自宅から外出できるようになる。
また、本人が適切な支援機関での支援を受けられるようになる。
家族が本人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。

3 支援内容

支援内容は、原則として次のとおりとする。

ア 相談窓口の開設

本人や家族が電話や来所により相談し、訪問相談・支援についての情報提供等を受けるための相談窓口を開設する。

イ 対象者の把握

ホームページやチラシ等での広報により、訪問相談・支援についての周知を図り、本人や家族からの申込みや問い合わせを通じて、対象者を把握する。
なお、本人自らが直接支援を求めることは難しいため、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

参加した家族からの相談を通じて、対象者（本人）を把握する。

(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、対象者を把握する。
また、把握した対象者が支援を受けられるよう、必要な働きかけ等を行う。

㉗ 事前面接（いわゆる「見立て」の実施、支援計画書・同意書の作成）

電話等による問い合わせを受けた後に、本人や家族との事前面接を行い、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目標・期間・内容等を記載した「支援計画書」を作成する。

また、支援を開始する前に、事業の趣旨や目標、支援の概要や有効性、費用負担、

対象者や支援員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、必要な協力を行う。

㉘ 訪問相談・カウンセリング・情報提供等の実施

「支援計画書」に基づき、対象者の自宅等を訪問し、相談に応じるとともに、

必要に応じてカウンセリングや情報提供等を行う。

また、訪問に限らず、手紙、電話、メールなどの手段も活用して対象者からの相談に応じる。

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た上で、外出に向けた働きかけを行う。

なお、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。

㉙ 外出への付き添い支援の実施

対象者との信頼関係を構築した上で、本人に外出への意欲が見られるときは、

本人の意思を尊重しつつ、必要に応じて外出への付き添いを行う。

㉚ 適切な他の支援機関等の紹介・誘導

自宅から外に出ることができるようになった本人に対して、

本人の状況や希望に応じて適切な他の支援機関等の紹介・誘導を行う。

また、他の支援機関等への誘導後も、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、誘導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。

㉛ 複数の支援員等による検討

担当する支援員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、複数の支援員等により検討を行う。

検討に当たっては、可能な限り臨床心理士などの専門職を含めることが望ましい。

㉜ 定期的な「支援計画書」の検証と見直し

一定期間ごとに複数の支援員等で「支援計画書」の目標・期間・内容等を検証し、必要に応じて見直しを行う。

㉝ 家族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、

（可能であれば本人を含めて）家族と支援員とが落ち着いて話し合う機会を確保し、

「支援計画書」に記載した支援の目標・期間・内容等について丁寧に説明を行い、

その後の円滑な支援の実施に向けて、家族との信頼関係を構築する。

支援を行っている間は、家族に対して随時状況を報告するとともに、

家族の協力を得て、本人への間接的支援を行えるような関係を維持する。

ひきこもり等の若者支援プログラム

㉞ 家族を対象とした支援

家族が本人の状況を正しく理解するとともに、本人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行い、必要な情報提供を行う。

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、

親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行い、必要な支援を行う。

4 必要な施設・人員等

本支援プログラムの実施に当たって、必要な施設・人員等は次のとおりとする。

㉟ 相談窓口の確保

対象者や他の支援機関等との連絡を常時行うことを可能とするため、

電話及び来所による相談窓口を確保し運営する。

㊱ 適切な支援員の確保

支援は、ひきこもり等の状態にある若者に対する訪問相談・支援の経験を有する者や

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（支援プログラムNo.1からNo.3までの対象となる者（本人）を除く。）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員を確保する。

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名以上の支援員で行う。

5 専門職からの意見聴取

見立てや「支援計画書」の作成並びに検証及び見直し等を行うに当たり、

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、

他の適切な支援機関を紹介するなど、必要な協力を行う。

また、本人に主治医がいる場合は、支援プログラムによる支援を受けることの適否について、

本人や家族を通じて若しくは本人又は家族の了解を得て主治医の意見を聞く。

6 効果検証

家族向けセミナー・説明会等の参加者数、訪問した対象者数及び

支援計画書に記載した支援の目標に対する達成状況等を踏まえ、効果検証を行い、必要に応じて改善する。

No.2 自宅以外の居場所の提供

●自宅以外の安心できる居場所の提供、自己肯定感を醸成するための活動の実施

1 主な対象

ひきこもり等の状態にある若者で、自宅以外に居場所がなく、
自己の存在や生きていくこと自体に自信を失っている者及びその家族

2 支援の目標

本人が、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。
家族が本人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。

3 支援内容

支援内容は、原則として次のとおりとする。

① 居場所の開設

随時来所可能な居場所となる施設(フリースペース)を開設する。

② 対象者の把握

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り、
本人や家族からの申込みや問い合わせを通じて、対象者を把握する。
なお、本人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

参加した家族からの相談を通じて、対象者(本人)を把握する。

(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、対象者を把握する。

また、把握した対象者が支援を受けられるよう、必要な働きかけ等を行う。

③ 事前面接(いわゆる「見立て」の実施、支援計画書・同意書の作成)

電話等による問い合わせを受けた後に、本人や家族との事前面接を行い、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目標・期間・内容等を記載した「支援計画書」を作成する。

また、支援を開始する前に、事業の趣旨や目標、支援の概要や有効性、費用負担、

対象者や支援員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、必要な協力を行う。

ひきこもり等の若者支援プログラム

④ 居場所での各種活動の実施

「支援計画書」に基づき、居場所への来所を促すとともに、随時実施する各種活動への参加や、
イベント等の企画及び実施を働きかける。活動内容は、支援プログラムの趣旨に沿って、
自己の存在や生きていくこと自体への肯定感が期待されるものとする。
また、基本的に活動は居場所において行うこととするが、参加している対象者(本人)の状況に応じて、
短期間の宿泊や他の支援団体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

⑤ 適切な他の支援機関等の紹介・誘導

支援を通じて、自己の存在や生きていくこと自体への肯定感を醸成できた本人に対して、
本人の状況や希望に応じて適切な他の支援機関等の紹介・誘導を行う。
また、他の支援機関等への誘導後も、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、
誘導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必要な支援を行う。

⑥ 複数の支援員等による検討

担当する支援員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、複数の支援員等により検討を行う。
検討に当たっては、可能な限り臨床心理士などの専門職を含めることが望ましい。

⑦ 定期的な「支援計画書」の検証と見直し

一定期間ごとに複数の支援員等で「支援計画書」の目標・期間・内容等を検証し、必要に応じて見直しを行う。

⑧ 家族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、
本人及び家族と支援員とが落ち着いて話し合う機会を確保し、
「支援計画書」に記載した支援の目標・期間・内容等について丁寧に説明を行い、
その後の円滑な支援の実施に向けて、家族との信頼関係を構築する。
支援を行っている間は、家族に対して随時状況を報告するとともに、
家族の協力を得て、本人への間接的支援を行えるような関係を維持する。

⑨ 家族を対象とした支援

家族が本人の状況を正しく理解するとともに、本人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し、必要な情報提供を行う。
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、
親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、必要な支援を行うよう努める。

4 必要な施設・人員等

本支援プログラムの実施に当たって、必要な施設・人員等は次のとおりとする。

ア 居場所の確保

随時通うことのできる居場所となる施設（フリースペース）を確保する。

イ 相談窓口の確保

対象者や他の支援機関等との連絡を常時行うことを可能とするため、電話及び来所による相談窓口を、確保し運営する。

ウ 適切な支援員の確保

支援は、ひきこもり等の状態にある若者に対する支援の経験を有する者や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員を確保する。

5 専門職からの意見聴取

見立てや「支援計画書」の作成並びに検証及び見直し等を行うに当たり、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、他の適切な支援機関を紹介するなど、必要な協力を行う。

また、本人に主治医がいる場合は、支援プログラムによる支援を受けることの適否について、本人や家族を通じて若しくは本人又は家族の了解を得て主治医の意見を聞く。

6 効果検証

家族向けセミナー・説明会等の参加者数、居場所への来所者数、各種活動に参加した人数及び支援計画書に記載した支援の目標に対する達成状況等を踏まえ、効果検証を行い、必要に応じて改善する。

No.3 社会参加への準備支援

●社会参加に向け、能力と自信を向上させるための社会体験活動の実施

1 主な対象

ひきこもり等の状態にある若者で、生活習慣が確立できていない者やコミュニケーション能力が不足している者、社会の中で自分の役割を見出せない者など、社会に参加するためのきっかけや自信を失っている者及びその家族

2 支援の目標

本人が、定期的に自宅以外の活動拠点に通えるようになるとともに、ボランティアなどの社会体験活動等を通じて、社会に参加するための能力と自信が向上する。必ずしも就労・就学を前提とするものではない。家族が本人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。

3 支援内容

支援内容は、原則として次のとおりとする。

ア 活動拠点の開設

定期的に来所し、各種社会体験活動に参加するための情報提供や研修等を受けることが可能な活動拠点となる施設を開設する。

イ 対象者の把握

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り、本人や家族からの申込みや問い合わせを通じて、対象者を把握する。なお、本人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

参加した家族からの相談を通じて、対象者（本人）を把握する。

(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、対象者を把握する。

また、把握した対象者が支援を受けられるよう、必要な働きかけ等を行う。

ウ 事前面接（いわゆる「見立て」の実施、支援計画書・同意書の作成）

電話等による問い合わせを受けた後に、本人や家族との事前面接を行い、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目標・期間・内容等を記載した「支援計画書」を作成する。

また、支援を開始する前に、事業の趣旨や目標、支援の概要や有効性、費用負担、

対象者や支援員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、必要な協力を行う。

⑤ 社会体験活動の実施

「支援計画書」に基づき、活動拠点への来所を促すとともに、随時実施する社会体験活動への参加を働きかける。活動内容は、支援プログラムの趣旨に沿って、周囲から感謝される経験を積むことができ、共同作業を通じて、生活習慣の改善やコミュニケーション能力の向上が期待されるものとする。

また、当該支援団体が単独で行う活動だけでなく、可能な限り他の支援団体や、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実施する。

なお、基本的に活動は通所により行うものとするが、参加している対象者(本人)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

- 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)
- 短期間の合宿(宿泊を伴うボランティア活動等)

⑥ 適切な他の支援機関等の紹介・誘導

支援を通じて、社会に参加するための能力と自信を向上させることができた本人に対して、本人の状況や希望に応じて適切な他の支援機関等の紹介・誘導を行う。

また、他の支援機関等への誘導後も、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、誘導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必要な支援を行う。

⑦ 複数の支援員等による検討

担当する支援員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、複数の支援員等により検討を行う。検討に当たっては、可能な限り臨床心理士などの専門職を含めることが望ましい。

⑧ 定期的な「支援計画書」の検証と見直し

一定期間ごとに複数の支援員等で「支援計画書」の目標・期間・内容等を検証し、必要に応じて見直しを行う。

⑨ 家族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、本人及び家族と支援員とが落ち着いて話し合う機会を確保し、「支援計画書」に記載した支援の目標・期間・内容等について丁寧に説明を行い、その後の円滑な支援の実施に向けて、家族との信頼関係を構築する。支援を行っている間は、家族に対して随時状況を報告するとともに、家族の協力を得て、本人への間接的支援を行えるような関係を維持する。

⑩ 家族を対象とした支援

家族が本人の状況を正しく理解するとともに、本人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 to 開催し、必要な情報提供を行う。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、親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 to 開催し、必要な支援を行うよう努める。

4 必要な施設・人員等

本支援プログラムの実施に当たって、必要な施設・人員等は次のとおりとする。

ア 活動拠点の確保

定期的に集合し、情報提供や研修等を受けられる活動拠点となる施設を確保する。

イ 相談窓口の確保

対象者や他の支援機関等との連絡を常時行うことを可能とするため、電話及び来所による相談窓口を確保し運営する。

ウ 適切な支援員の確保

支援は、ひきこもり等の状態にある若者に対する支援の経験を有する者や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員を確保する。

5 専門職からの意見聴取

見立てや「支援計画書」の作成並びに検証及び見直し等を行うに当たり、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、他の適切な支援機関を紹介するなど、必要な協力を行う。

また、本人に主治医がいる場合は、支援プログラムによる支援を受けることの適否について、本人や家族を通じて若しくは本人又は家族の了解を得て主治医の意見を聞く。

6 効果検証

家族向けセミナー・説明会等の参加者数、活動拠点への来所者数、社会体験活動に参加した人数、支援計画書に記載した支援の目標に対する達成状況等を踏まえ、効果検証を行い、必要に応じて改善する。

第4 支援プログラムの実施に当たっての共通留意事項

各支援プログラムの実施に当たっては、以下の事項に留意する。

① 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
支援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

また、支援員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、支援プログラム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。支援プログラム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、「支援記録票」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。

② 支援内容・経過記録の作成・管理

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

③ 対象者・支援員双方の安全確保

支援プログラムの実施に当たっては、支援を受ける対象者及び支援を行う支援員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、対象者及び支援員が損害を受けた場合又は対象者及び支援員が物的・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加入するとともに、緊急時の連絡対応体制を整備する。

④ 関係相談機関等と連携した支援体制の構築

支援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」の際又は支援の過程において、対象者が他の支援機関等（各公的相談機関、地域における医療機関、支援団体など）の利用が適切であると判断された場合は、支援プログラムの実施と並行して、又はより適切なサービスを受けられるよう、他の支援機関等との協力体制を構築する。