

協働契約 事業実施結果報告書

1 提案概要

受託者及び代表者氏名	NPO 法人ゲートキーパー支援センター 理事長 竹内 志津香
事業名	尼崎市ひきこもり等支援事業

2 事業評価

(1) 協働側面の評価

実施手順

- ・下表について、相互に自己採点する。評価基準は次のとおりとする
A（よくできた）、B（まあまあできた）、C（あまりできなかった）、D（まったくできなかった）
- ・結果を共有し、差異がみられる項目を中心に、原因や改善策等について意見交換を行う
- ・協議内容は「3 総合評価」に記載する
- ・結果を共有する際は、衝突を恐れず、互いを尊重しながら、率直な意見交換を行うこと。

項目	団体等	所管課
1 事業計画（準備）段階		
(1) 課題や目標について共有し、理解し合うことができたか	B	B
(2) 相手の立場や組織、ルール等を共有し、理解し合うことができたか	B	B
(3) それぞれの強み弱みを理解し、補い合いながら計画を立てられたか	C	C
2 事業実施段階		
(1) 率直な意見交換を行い、理解し合いながら、対等な立場で実施できたか	C	C
(2) 予定外のことにについて、協力して対応することができたか	B	B
(3) 役割分担にとらわれて任せっきりにすることなく、主体的に関わられたか	B	B
(4) 実施中に目標や進捗を共有し、改善しながら進めることができたか	A	A
その他（任意で設定する項目、項目数は不問）		
(1)		
(2)		
(3)		

(2) 事業効果の評価

実施手順

- ・事業実施前を目途に、協議・合意の上、一つ以上設定する
- ・事業の効果が客観的に測れるよう、受益者の評価など、アウトカム指標を原則とする

	項目	内容
1	評価指標	評価指標：アウトリーチ支援件数 考え方： ひきこもり等は潜在化しやすく、課題を抱えた当事者や家族の早期発見・早期支援が必要となることから、アウトリーチ支援の充実を図り、その件数増を目指す。（令和 6 年度目標値：60 件）
	測定方法	令和 4 年度のアウトリーチ支援件数を計上する。
	結果	実績値：17 件（令和 4 年 7 月 1 日事業開始） 評価： 事業実施前からのひきこもり等の支援ケースからアウトリーチ支援ケースの決定を行うも、当事者家族から現時点では変化を望んでいない等タイミングが合わず、実際に介入できないケースがあった。また、潜在的な支援対象者の早期発見件数が想定よりも少なく、アウトリーチ支援につなぐことができなかった。事業実施前からの支援ケースについては、家族支援を平行して実施しつつ、アウトリーチ支援件数増を目指していく必要がある。 また、潜在的な支援対象者については、事業のさらなる周知を図り、各支援機関の関係者や地域住民からの情報提供により早期発見することでアウトリーチ支援につなぐ必要がある。ひきこもり等の早期発見・早期支援のため、市内各地の公共施設への広報チラシの設置依頼や、民生児童委員、地域包括支援センター等への事業周知を実施した。

3 総合評価

協働側面の評価

【良かったこと】

- ・当該事業において、支援対象者の個別支援や当事者会等のグループ活動等は受託者が実施し、市役所内外の連携に必要なネットワーク作りや調整は市が実施するという役割分担はあるものの、支援対象者に対する支援手法について意見交換を行い、当該事業の取り組みへ活かすことができた。特に、アウトリーチ支援においては、一方のみでは想定しえなかった支援手法を、相互の意見交換により、様々な視点から検討でき、それを実行することによって支援が前に進む場面があった。
- ・定期的な支援検討の場を設けることで、支援手法について市職員と受託者がともに知見を得ることができた。
- ・ひきこもり等への支援手法は確立されておらず、当事者性を重視したケースバイケースでのきめ細かい対応が求められることから、大枠の実施内容を定めた仕様書にとらわれず、個々の支援手法をお互いの立場から検討、意見交換を行うことで順次対応変更が容易であった。

【今後改善が必要なこと】

- ・当該事業は協働で実施するため、双方が対等な立場に立って事業を進めていく必要がある。支援に関わる中でも、対等な立場での率直な意見交換が必要となるが、双方ともに意見交換に消極的な

場面が見受けられた。特に受託者から市へは意見を出しづらいという構図があった。

- ・事業開始当初、個別支援に関して受託者が主体的に進めておらず、受け身の姿勢といった場面があった。

- ・受託者はひきこもり等に関する相談対応が可能な専門職の配置をしており、前記相談対応の知見を有するという強みがあるが、対象者に踏み込んだ支援にまで至るケースは少ない。一方で市は支援対象者の早期発見や保健福祉関連の相談等においてネットワークを有するという強みがあるが、対象者の把握や事業の周知が不十分であり支援対象者を事業に繋ぎきれていない。

【今後の対策について】

- ・協働契約は、対等な立場で互いの強みを生かし合いながらの事業実施が可能であることを双方が意識しながら、これまで以上に連携を密にとり、モニタリング会議等で、円滑な意見交換ができるよう取り組んで行く。

- ・受託者の受け身の姿勢に対して市から改善要望し双方が協議を進めるなかで、個別支援に関して主体的に取り組み、支援が前に進み出している。引き続き双方密に意見交換をしながら事業の改善に努めていく。

- ・受託者はこれまでの相談対応で得た知見を駆使するとともに、支援に必要なネットワークを積極的に構築し、支援対象者に踏み込んだ支援を行う。また、市は支援対象者を早期に発見できるように市役所内外の連携に必要なネットワーク作りや当該事業の周知等を積極的に行うなど、双方の強みを生かして支援の底上げを図る。

事業効果の評価

【達成できたこと】

- ・当事業開始前に既存の支援では膠着していたケースが、令和４年７月の事業開始以降、アウトリーチ支援を実施することで、当事者や家族との接触、他の支援機関との連携等、支援が動き出した。

- ・市職員、受託者とで複数対応することで、信頼関係構築し、支援につながったケースがあった。

- ・居場所、家族交流会を実施したことで、ひきこもり当事者やその家族へ提案できる支援ツールが増え、信頼関係の構築や支援につながる場面が増えた。

- ・心理学の知見を活かしたアプローチは、これまで不足していた部分であり、強い武器になっている。とりわけ、受託者から自発的な提案としてあった無料のカウンセリングは、支援対象者の気持ちの整理・緩和において有効機能している。

【達成できなかったこと】

- ・アウトリーチ支援の支援対象者については、市が支援会議でアウトリーチ支援の必要性を判断したうえで、受託者による支援が決定され、その後、市と受託者が協議のうえ、支援手法等を検討して、実際に介入するという流れである。そのため、市が支援対象者を把握してから受託者が実際に介入するまでに時間がかかり、早期支援が難しい場面があった。

- ・アウトリーチ支援は、支援対象者が複雑、複合的な課題を抱えているケースが多く、課題解決までに時間がかかる。そのため、支援対象者やその家族と信頼関係構築後、必要な支援につなぎ終結を迎えたケースはなく、また、独自に社会資源を開拓して、支援につなげるといったところまで支援が発展することもなかった。

- ・居場所開催場所が受託者の事務所所在地である阪神尼崎駅付近であり、北部地域の方の利用が少ない状況（割合 北部 23%、南部 77%）であった。出張居場所と称し、北部地域で３回実施するもいずれも利用者はいなかった。

・個別支援が前へ進んだ後の想定をした上での、先行した社会資源の開拓は市・受託者双方が十分に組み合わせてはいなかった。

【今後の対策について】

・支援の初期段階から受託者が関わりを持てるよう、市と受託者が協議のうえ、早期支援に向けた支援フローを検討する。

・引き続き、月 1 回のモニタリング会議でアプローチの手法についての検討を行い、個別ケースで即時対応等が必要な場合には、担当者同士で密に連携を取りながら、継続的に寄り添い、支援していく。

・居場所に関して北部地域の方や外出や対面での参加が困難な方にも参加してもらえるよう、実施方法を協議していく。

・支援対象者と関わる中で、今後の需要を想定し、支援に先行して効果的な社会資源の開拓をともに行う。

総評

・事業開始当初、意見交換に消極的な場面もあったが、協議を重ねる中で、率直な意見交換はできつつある。ひきこもり等はアプローチした内容が即座に結果に結びつくことが少ない場面も多いが、当事者やその家族の気持ちの変化に寄り添い、今後も継続的にアプローチしていく必要がある。

・市、受託者ともに各々の強みを生かしきることができず、双方が強みを意識し、主体的に支援対象者の支援に取り組むことがより必要である。

・協働契約で事業を実施することにより、双方の協議の重要性を意識でき、また相互評価を行うことで、今後の事業改善に繋がると考える。