

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	A	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	A	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	B	B
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	B	C
(2) 予定外のことについて、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	A	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5年度のアウトリーチ支援件数を計上する。
	結果	実績値：22件 (支援決定には至っていないものの、今後支援決定後に継続的に訪問を行う可能性のあるケース：別途、4件) 評価：アウトリーチ支援件数は当初の想定を下回り、特に令和5年度中の新規支援件数が低調であった。 潜在的な支援対象者を早期に発見しアウトリーチ支援に繋げるため、公共施設での相談窓口の広報、支援機関関係者への研修や市報掲載、ひきこもりへの理解を深める啓発セミナーを開催したが、支援機関や地域住民からの支援対象者に関する情報提供件数は伸びなかった。 なお、令和5年に主の意向や状態に応じて適切な支援機関へ繋いだことにより終結したケースは2件である。

3 総合評価

協働側面の評価
<p>【良かったこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受託者は専門的な知識や経験を活かし、ひきこもり当事者の居場所や家族交流会の内容と質の向上を図り、定期参加者の増加や支援対象者の社会参加を促進するための社会資源について他機関との受入調整を行った。一方、市は市役所内外の連携に必要なネットワーク作りや調整、各関係機関への事業周知活動を行い、双方が各々の強みを活かした事業運営が実現した。 ・受託者は支援対象者の支援を、市は市役所内外の連携に必要なネットワークの構築や調整という役割分担はあるものの、多角的な支援手法の検討を目指し、双方が互いの知見を活かして意見交換を行うなど、主体的に事業へ関わることができた。 <p>【今後改善が必要なこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協働による事業実施のため、双方が対等な立場に立ち、互いの役割分担を十分に理解したうえで事業を進める必要があるが、特に受託者から市へ意見を出しづらい場面があり、今後担当者間の定期会議実施等でさらなるコミュニケーションを図る必要がある。 ・市は自身の役割である市役所内外の連携、事業周知に向けたより効果的な広報手法を検討する必要がある。 ・当事業における支援対象者への支援手法は確立されておらず、個々のニーズに応じた柔軟な支援が必要になる。受託者は、将来的な支援対象者の増加を予測しそれに備えて専門的な知識を活用した様々なアプローチに成功した事例を分析し、その手法や工夫のデータを蓄積していく必要がある。

る。

・アウトリーチ支援件数が伸び悩んだ要因の一つとして、受託者へ支援対象者をつなぐスキームに煩雑さがあったことから、アウトリーチ支援利用決定までのスキームの見直し（簡易迅速化）を進める必要がある。

【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、今後担当者間の定期会議実施等でさらなるコミュニケーションを図り、円滑な意見交換ができるよう取り組んで行く。

・双方の強みを活かして支援の底上げを図るために、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に向けたより効果的な手法を検討し、積極的な広報活動に取り組む。

事業効果の評価

【達成できたこと】

・アウトリーチ支援件数は想定を下回ったが、各支援決定ケースに対しては、専門的知識を活用しながら個別ニーズにも丁寧に寄り添い、支援対象者だけでなく家族の心理的負担の軽減等の支援にも注力できた。

・長期間にわたるひきこもり状態にある支援対象者に対するアウトリーチ支援での信頼関係構築後、居場所を提案することで当事者が社会参加できた事例があった。

・アウトリーチ支援において、信頼関係構築後、受診同行を経て適切な支援に繋ぐことで生活が安定、他の支援者による見守りも可能となり終結した事例があった。

・現段階でアウトリーチ支援の開始には至っていないものの、今後継続支援の可能性のあるケースについて家族と面談を行ったり支援会議に出席するなど、アウトリーチ支援件数としては計上されない事例についても、積極的に関わりを持ち支援開始に向けて注力した。

・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。

・居場所参加者に対する無料カウンセリングは、居場所開催日時以外でも実施され、不安を抱える支援対象者の心の安定に繋がった。

・居場所開催場所について、北部地域の方の利用促進に向け、令和4年度に北部地域の公共施設で出張居場所を実施したが、開催回ごとに場所が異なることから、取り組みの第一歩として尼崎市社会福祉協議会のほっと館を利用した共同実施を試みた。

・地域福祉推進の中核機関である社会福祉協議会とは、ボランティアセンターやファミリーサポートセンターをはじめ、密に連携を図ることができた。社会福祉協議会のフードドライブ事業を、支援対象者と接触するためのきっかけ作りなどに有効活用した事例も見られた。

・個別ニーズに応じた社会資源を提供するため、受託者がファイナンシャルプランナー、就労移行支援事業所、就労継続支援事業所、デイケアなど、既存の地域の社会資源との連携を強化し、支援に有効活用できた事例があった。

・中高年のひきこもり当事者を支えるセミナーを2回開催し、支援の在り方や、ライフ・マネープランに関する啓発を行った。

・受託者が支援対象者とウォーキング、食事、ゲームなどの柔軟な支援手法を活用し、関係構築できた事例が多々あった。

【達成できなかったこと】

- 潜在的な支援対象者を早期に発見しアウトリーチ支援に繋げた件数が想定を大幅に下回った。
- 事業周知について、より効果的な手法の検討及び実施ができなかった。
- 支援開始前のアセスメントや支援会議開催までに時間を要し、アウトリーチ支援を必要な時期に適切に介入させることができない事例があった。
- アウトリーチ支援ケースでは、当事者に一度も会えず支援が膠着状態のケースがあった。

【今後の対策について】

- 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に向けたより効果的な手法を検討し、積極的な広報活動に取り組むなど、双方の強みを生かして支援の底上げを図る。
- 事業周知について、広報媒体や広報先、広報内容や回数等を再検討しより効果的な実施を試みる。
- 支援機関や地域住民からアウトリーチ支援が必要なケースに関する情報提供があった場合には、早期に関係機関と連携し、適切な時期の支援会議を開催のうえ支援決定を行い早期に支援介入できるように調整する。
- 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うとともに、支援機関間の情報共有、連携強化を図りながら、多角的な支援手法を試み継続的に寄り添い支援していく。
- 受託者は支援対象者と関わる中で、新たな社会資源の必要性（ひきこもり当事者の女子会や兄弟支援等）を把握し、その開拓に向けた調整を行っており、引き続き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受入調整や開拓を行う。

総評

- 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。
- 潜在的な支援対象者を早期に発見し支援に繋げるため、アウトリーチ支援件数増に向け、引き続き広報活動を行うことが必要である。また、すでに各相談窓口に相談があったものの、支援を拒否している対象者について、アウトリーチ支援へ積極的に繋げていく必要がある。
- 前年度と比較して、市と受託者が率直な意見交換を行う機会が増えたことで、出張居場所の新たな提案や個別ニーズに合わせた社会資源の受入調整に繋がったり、双方の連携が円滑に進んだ場面があり、今後も定期的な意見交換の場を積極的に作ることで、より良い支援に繋がると考える。