

生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業従事者養成研修テキスト

－ 追 補 －

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業従事者養成研修テキスト』（以下「テキスト」といいます。）の内容につきまして、読者の方からご質問やご要望が多かった下記の2項目について、追加資料を作成しました。テキストと合わせてご活用ください。

- ① 第3章第1節 「2 ひきこもり」（テキスト p.53～p.55 関係）
- ② 第3章第1節 「5 発達障害および発達障害が疑われる人」（テキスト p.62～p.65 関係）

中央法規

1 生活困窮者自立支援制度におけるアウトリーチの考え方

本制度におけるアウトリーチには、「発見のためのアウトリーチ」、「アセスメントのためのアウトリーチ」、「支援のためのアウトリーチ」という三つの側面があります。テキスト第4章第1節においては、このうち「発見のためのアウトリーチ」について特に触れていますが、ここで改めて三つの側面について整理します。

①発見のためのアウトリーチ

「発見のためのアウトリーチ」とは、潜在的な対象者を発見するための活動です。自治体を例にとると、庁内には、住民に直接対応する関係部署がたくさんあります。これらの関係部署と連携することで、生活困窮者を早期に発見できるといったことが考えられます。より具体的には、生活保護の相談に訪れたものの保護に至らなかった人、住民税や国民健康保険料、水道料金、給食費、保育料などを滞納している人、健康相談や消費生活相談、家庭児童相談といった窓口利用者の中から支援を必要とする人を見つけ出せる可能性があります。また、地域においては、児童委員・民生委員やライフライン事業者、新聞販売店、不動産屋といった、職業上多くの人と関わる人が生活困窮者の存在についての情報を有しているかもしれません。こうした人たちと連携を図り、情報を得やすい環境整備を行うことで、発見のためのアウトリーチが強化されます。

②アセスメントのためのアウトリーチ

次は、「アセスメントのためのアウトリーチ」です。アセスメントは支援の方向性を定めて適切な支援を行う上で重要なものですが、アセスメントの過程において集めるべき情報は、面接の中だけでは十分でないこともあります。時には本人の自宅を訪問したり、一緒に外出をして社会生活スキルを観察したり、本人を知る人から情報を収集するなど、本人の状況を包括的に把握する必要があります。相談者の中には、自身の生活状況やスキルを客観的に説明できない人や話したがらない人もいます。支援員が真にアセスメントを深めるためには、直接本人の生活場面の中から情報を収集することも大切です。

③支援のためのアウトリーチ

最後は、「支援のためのアウトリーチ」ですが、これは対象者に、確実に必要な支援を届けるための活動です。代表例としては、ひきこもりの人を発見した時に、自宅を訪問して支援をすることが挙げられます。また、生活困窮者の中には、課題を整理して関係機関に相談したり、サービスの利用に必要な書類を準備する作業が苦手な人も

います。そこで、自立相談支援機関の支援員が、本人と同行してサービスの申請をすることもあります。この他、相談者が訪問しやすい場所で相談会やイベントを開催したり、生活上の課題を抱えながらも、自ら相談に訪れることができない個人や家族に対して、学校や職場等を訪問するといった方法のアウトリーチが行われることもあります。

本稿では、支援のためのアウトリーチについて述べますが、支援のためのアウトリーチには、前述のとおりいくつかの方法が存在します。

一般的にひきこもりの人へのアウトリーチといった場合には、「訪問支援」のことを指します。なお、ひきこもり支援におけるアウトリーチで、最も難しく、支援方法に苦慮しているものが訪問支援です。訪問支援は、ひきこもり支援の中で必ずしも支援の中心とは言えません。しかしながら、訪問支援を通じて信頼できる他者と出会い、地域参加や就職活動の契機となるなど重要な支援といえます。

以下では、訪問支援に向けた事前準備とアプローチの方法について説明します。

2 ひきこもり支援におけるアウトリーチ

訪問支援の方法は、長期間にわたり継続的に訪問する手法をとる場合と、訪問し情報提供を行う方法とに分けられます。前者は、本人の動機が希薄な場合が多く、困難度の高い事案が多くなります。後者の場合は、たいてい本人が訪問支援をある程度求めている人、もしくはこのままではいけないと思っている人が多いため、比較的支援の困難度が低くなる傾向があります。

このように、ひきこもり支援といっても、対象者像は多様であり、支援方法を標準化することはできません。ここでは、一般的に押さえておくべき事項を中心に説明をしていきます。

(1) 訪問支援に向けた事前準備

①情報収集

本人と会う前に、本人に関する情報を収集します。収集する情報は、成長の経過や友人関係等の生育歴、趣味や特技、医療機関の受診歴などが考えられます。また、本人が苦手とすることやコンプレックス、トラブルに発展する可能性のある事項を知っておくことも重要です。例えば、学校や他の支援機関との間で以前トラブルが生じたことがある時には、同じアプローチ方法を回避しなければなりません。これは特に本人自身から情報を得にくいひきこもりの人への支援において、初期段階の関係づくり

を行うために重要な意味を持ちます。

情報収集を行う相手としては、家族や学校、職場の人などが考えられます。情報収集を通じて、周囲の考えや意見を理解し、信頼関係を構築していくことができます。ただし、集められた情報が客観的で正しいものと全てを鵜呑みにするのではなく、あくまで周囲の視点から見た本人像であると受け止めなければなりません。訪問した支援員と家族の対応によっては、訪問を受けた際に、自分のことを話しているのが不愉快に感じたことがあったと話しています。家族や周囲から話しを聞く場合には、自立相談支援機関などの自宅以外の場所を選ぶといった配慮も大切です。

また、情報収集をする場合は、リスクマネジメントの視点を持ち、安易な訪問は避けなければなりません。ひきこもりの人の中には、家庭内暴力や精神疾患を有している人もおり、必要に応じて、専門性を持った人による訪問や、保健所や医療機関等との連携を優先することが求められます。このため、事前に本人と保護者等の家族との関係性、家庭内暴力の発生の有無、暴言等についても情報収集することが求められます。

なお、本人や家族の状況を踏まえ可能であれば、本人へのアプローチの前に、関係者でケース会議等を開催できると良いでしょう。各機関・関係者が持っている情報を統合し、理解を擦り合わせながら、誰が何をしていくべきなのかについて、地域全体で検討することによって、地域で支える仕組みが構築されます。このような仕組みを形成していくことも地域づくりの一環であり、ひいては「発見のためのアウトリーチ」を強化していくことに繋がります。

②多様な出口や支援機関に関する情報提供

一般的に、本人が訪問を即断で受け入れる場合は多くありません。しかしながら、本人のことを尊重するという前提にたち、無理に侵入しない方法で間接的に本人と関わるアプローチであれば、抵抗感は減少されます。

まずは、自立相談支援機関が発行するニュースレターを配付したり、手紙やメールを送るなど、間接的な接触を試み、本人の反応を確認します。その際には、本人に対して、自立相談支援機関の支援方法や、どのようなことが出来るか等を具体的に示すことも有効です。

なお、支援に際し、中高年者であっても若者であっても、訪問支援における事前準備の方法や、後述する本人へのアプローチ方法に変わりはありません。しかしながら、現実問題として、中高年者の場合、自立に向けた支援が難しくなる傾向があります。それは、中高年者の中には職業経験がなかったり、空白期間が10年以上の長期にわたる等の理由から、就職先を見つけることが難しいからです。

このため、自立相談支援機関においては、中高年者に対する多様な出口を積極的に

開拓することも重要な課題となります。(コラム1を参照)

③場所や時間等の設定

家庭訪問に向けて、本人や関係者と事前に決めておくことが望ましい事項は、次の通りです。

- ・初回訪問の日程
- ・訪問時間
- ・初回の面談場所
- ・訪問する支援員

初回訪問の日程は、本人の生活リズムや体調を考慮しなければなりません。例えば、昼夜逆転の生活をしている人には、午前中の訪問は適しませんし、体調が優れないときの訪問は見合わせるなど配慮が必要です。また、初回の訪問時間は、5～10分程度の短時間が望ましいです。面接場所は、一般的には本人の自室ではなく玄関や居間が望ましく、訪問する支援員は、本人の年齢や状態に合わせて性別や年齢等を調整します。

コラム1 秋田県藤里町のひきこもり支援

秋田県藤里町では、社会福祉協議会が平成22年2月～翌年8月にかけて、ひきこもりの実態調査を行いました。その結果、18～55歳の町民のうち、少なくとも118人が長期不就業状態で自宅などに引きこもっていることが分かりました。調査対象年齢人口1,293人に占める割合は8.7%でした。

年齢構成別では、18～29歳が30人、30～39歳が31人、40～49歳が41人、50～55歳が12人で、不就業状態の長期化による、ひきこもりの人の高齢化が浮き彫りになりました。

調査結果を受けて、社会福祉協議会が行った支援の方法は、2～3か月に1回、地域のイベントや就労先に関する情報を掲載した情報誌を配付し、情報提供を続け、本人が家から出てきたい、と思うタイミングまで待つという方法をとりました。なお、チラシの情報は毎回更新し、就労体験やボランティア活動、イベント情報、住宅確保給付金等の情報を掲載しています。

この取組の結果、平成27年3月時点で、社会福祉協議会による支援で自立した人が31人、独自に自立した人が55人に及んだという成果が出ています。

この事例は、多様な参加の場や働く場を準備し、支援員と会いたいと思ったり、部屋から出てきたいと思ったひきこもりの人を受け止める場を充実させることが、支援の成果に大きく寄与することを示しています。

(2) 本人との関係性を形成する「きっかけづくり」の方法

本人へのアプローチの方向性は、大きく三つ挙げられます。

一つ目は、本人の困っている気持ちに応える方法でアプローチしていく方向性です。例えば、食べるものがないとか、歯が痛いといった具体的な困りごとを解決することを支援のきっかけとする方法です。

二つ目は、本人の趣味や好きなことをきっかけに関わっていく方法です。例えば、本人が犬好きということでしたら、犬の話しを糸口に話をしたり、漫画が好きな場合には本人が好きな作者の話をして、関係性を築いていくことが考えられます。いずれにしても、本人が話しやすく興味を持ちやすい内容を心がけます。

三つ目は、本人の力を貸してもらいたいとお願いをする方法です。例えば、地域の商店でチラシ配りを手伝ってくれる人が不足しているので手伝ってほしい、と依頼するようなアプローチです。この方法の目的は、成功体験を積んでもらうことであり、本人の力が発揮できそうな場所や体制を整えておくことが大切です。

なお、家族などから事前に収集した情報の中から、本人にもっとも適したアプローチ方法を選択しますが、その時には、あまりにも本人の事を知っていると却って警戒心を抱かせてしまう結果になるので注意しなければなりません。

コラム 2

地域づくりの視点

現場の方から「自立相談支援機関で人手が足りず、アウトリーチをする時間を確保することが出来ません。」という話を聞くことがあります。その場合には、まず地域の中で自立相談支援機関以外にアウトリーチ機能を有する専門機関がある分野とない分野を整理してみましょう。専門機関がある分野に対しては、関わる人や当該機関と連携を強化する、ない分野については、地域の中にアウトリーチできる資源を作るなど、地域づくりの視点をもって取り組むことが良いのではないのでしょうか。

1 「発達障害」についての基礎知識

(1) 発達障害の法的な位置づけ

発達障害者支援法には「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障害であってその症状が通常低年齢において発現するものとして政令で定めるもの^{▶1}」(法第2条第1項)と定義され、障害福祉サービスや障害年金、障害者手帳等の対象にも明記されるようになっていきます。

(2) 発達障害者の数

周囲から見て発達障害の特性があると考えられる人は、人口の数%と想定されます。発達障害者支援法の施行以後(平成17年4月以降)は、早期発見と診断体制が整えられているため、児童期に診断を受けている事例が今後は増えていきますが、現在成人している人の多くは、発達障害という視点での教育や支援を受けていないため、生活困窮者自立支援制度で相談につながって初めて診断に結びつく人も相当数いるものと考えられます。

(3) 「発達障害」は、様々なタイプの総称

自閉症スペクトラム障害(自閉症、アスペルガー症候群、その他の広汎性発達障害)、学習障害(発達性読字障害、発達性書字障害、発達性計算障害等。LDといわれることもある)、注意欠陥多動性障害(不注意優勢型、混合型等。ADHDといわれることもある)等の総称として「発達障害」が用いられています。このため、「発達障害」といっても様々なタイプがあり、一つのやり方で対応できるものではなく、あくまでも個々の特性をふまえた配慮が最も重要です。

2 発達障害への関わり方を理解する

(1) 周囲から分かりにくい要因

例えば、聴覚や触覚の感覚過敏を特性としている発達障害者は多いのですが、その過敏さは平均的な感覚とは異質なものではなく、程度の差と考えられます。過敏かどうかを分ける境界線が極めて曖昧であるために、発達障害者が感覚面の訴えを伝えて

▶1

「政令で定めるもの」については、脳機能の障害であってその症状が通常低年齢において発現するものうち、「言語の障害」「協調運動の障害」「心理的発達の障害」「行動及び情緒の障害」と規定されており(発達障害者支援法施行令・同法施行規則)、トゥレット症候群などのチック障害、吃音症などを含むものと解されている。

も、単に大げさな反応に過ぎないと感じられてしまうことがあります。

また、注意欠陥多動性障害やチック障害といった発達障害の症状は、時として我慢できることもあれば、やはり我慢できないこともあり「半随意」といわれることがあります。このような状態を見て、やればできるのに怠けていると周囲は感じられてしまうこともあるのです。

(2) 本人もうまく説明できない要因

例えば、上記の感覚の過敏さは生まれつき発達障害者が備えている特性であり、頭痛やケガなどのように突然違和感が生じるものではないため、発達障害者本人が改めて自分の特性を言語化する機会が少なくなります。

また、発達障害者が自分の感じている世界を表現するためには、同じような特性をもっている人の話を見聞きすることが役立ちますが、「障害」について抵抗感があって、モデルとなる人を見つけようとせず、効果的な説明の仕方を学習し身につける機会が少ないというケースも多く見受けられます。

(3) 現場で特性に気づくポイント

相談者の発達障害の特性に気づくためには、自閉症の場合は「感覚の過敏さや物事の順番、ルールなどのこだわり方の様子」、学習障害の場合は「書類の読みや作成の時に苦労している様子」、注意欠陥多動性障害の「待ち時間のイライラ感や持ち物管理の苦手さなど」の観察が参考になります。

また、家事、勉強、職場での作業などの中で、独自に考えて工夫をしている点を尋ねてみると、上記のような発達障害の特性を自分なりに工夫した結果のものである場合も多くみられます。

(4) 特性を踏まえた対応のポイント

次のような点について配慮することが考えられます。

○自閉症の

- ・感覚過敏さに対しては、静かな個室に移動したり正対ではなく並んで座ったりといった工夫をする
- ・順番やルール等のこだわりに対しては、紙に見通しや提案したいルールを書いて示し相談する

○学習障害の

- ・読みの苦手さに対しては、代読を申し出る

- ・書きの苦手さについては、見本の文字を提示する

○注意欠陥多動性障害の

- ・待ち時間の落ち着かなさについては、待ち時間にできる他の作業を提示する
- ・持ち物から必要なものが見つけられない場合は、トレイなどに鞆の中のものを出して見えるようにする

このような配慮内容については、障害者差別解消法の施行に合わせて厚生労働省が公表した福祉事業者、医療関係事業者、衛生事業者、社会保険労務士の業務を行う事業者向けのガイドライン²などが参考になります。

3 発達障害への対応力を高める

(1) 上手な対応をしている人の観察

発達障害者のタイプは様々なので、全てのタイプに上手に対応できる人は多くありませんが、中には自閉症のある人への対応が上手な人、学習障害のある人への対応が上手な人、注意欠陥多動性障害のある人への対応が上手な人などがいます。専門家だけではなく、普段の生活の中で接する本人の家族や友人、職場上司や同僚などである場合も多くあります。

このような上手な対応をしている人を見つけて観察し、同じように対応をしてみることが、まずは効果的な支援を行うための入り口になります。その上で、発達障害者支援センター職員等の専門家の力を借りて、「なぜ上手な対応なのか？」を分析し、理解することができれば、対応技術として意識的に身につけていくことができるようになると考えられます。

(2) 発達障害への対応を練習する

実際の相談の現場で対応技術を使えるようになるためには、実際に対応練習を行うことが必要になります。例えば下記のようなデモンストレーションが行われています。

- ・待ち時間にじっとしてられずイライラしてしまう人に対して、支援者が待ち時間にできる他の作業（例：パンフレットに目を通す、書類作成など）を指示し、指示に沿った行動に対してすぐに「ありがとうございます」とコメントする。（＝普段はじっと待たずに責められる体験が多いことに配慮した対応。）
- ・結論が見えない相談を長時間続けてしまう人に対して、支援者が相談開始から早いタイミングで終了時間（例：今日の相談は○時□分まで、続きは次回）を伝え、予告した時間に終了し「ありがとうございます」とコメントする。（＝普段は雰囲気

▶ 2

厚生労働省ホームページ (http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaihashukushi/sabetsu_kaisho/index.html) を参照。

気を察知して相談を終了できずに相手を怒らせてしまうことが多いことに配慮した対応。)

(3) 関係者との効果的な交流

発達障害者への適切な対応方法は個々様々で、都道府県・指定都市に設置されている発達障害者支援センターをはじめとする専門機関や、民間支援団体、親の会、当事者同士のピアサポート団体など様々な立場の人が、随時アイデアの集積や情報交換を水平の立場で行うことが必要です。このような事例検討方法として「インシデントプロセス法」³が各地で行われています。

また、知的能力が高い発達障害者の場合でも、実際の日常生活においては家事ができない、金銭管理ができない、近隣の付き合いができない等の社会適応行動ができていない場合があります。適応行動の状態を把握する評価方法として標準化されているものとしては「ヴァインランドⅡ適応行動尺度」⁴があり、支援の必要性を分野横断的に共通認識として持つために有効です。

(4) 基本的な態度

現時点では、基本的に発達障害の特性を持ちながらも、診断を受けずに成人期を迎えている場合も少なくありません。そのような場合にも、本人や家族が発達障害の特性を前向きに受け止めていないことを責めるのではなく、成人期からでも、自分自身の特性を理解するために有用な視点として「発達障害」を活用していく、という建設的な態度が支援者には必要です。

▶ 3

従来から行われていた支援手法では対応が難しい場合、支援に関する行き詰まりを感じている場合に、新しい視点からのアプローチのアイデアを、身近な仲間とのアイデア交換（必ずしも専門家がいなくても実施可能）によって検討するための事例検討方法。「事例を抱えている者を責めない」「異なる視点からのアイデアをできるだけ多く提供し、事例を抱える者がその中から選択できるようにする」などの原則に沿って進められる。

▶ 4

1984年に米国のSparrowらによって開発された尺度で、0歳から90歳までを対象に、社会生活を送る上での適応行動の状況を「コミュニケーション、日常生活スキル、社会性、運動スキル、不適応行動」の領域で年齢段階に応じた適応行動をしているかを把握する。具体的には、家族等日常の状態をよく知る者に対してインタビューを行い、上記の行動を、2点：手助けなしで自立、1点：手助けが必要、0点：行われていない、の3段階で採点する評価し、適応行動の状況を視覚化できるようにする。このような評価を個々の面接者のスタイルで行うのではなく、標準化された尺度で把握することができるため、関係者間で共通の視点に基づいた情報共有を行いやすくする。

* 日本語版の標準化は、平成21～23年度厚生労働科学研究「発達障害者の適応評価尺度の開発に関する研究」（主任研究者 辻井正次）によって行われた。

生活困窮者自立支援法

自立相談支援事業従事者養成研修テキスト（5049） - 追補 -

（28.06.01）