

## (仮称) ひきこもり等の支援ガイドライン (案)

令和5年3月 東京都

### ひきこもり等の支援ガイドラインの活用にあたって

#### 1 はじめに

東京都は、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及び効果的な支援策の検討を行い、さらに、平成20年度から、平成22年度までの約3年間に渡って検討を重ね、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」と言います。)を確立し、本支援プログラムに沿って支援を実施するNPO法人等を、「登録団体」として都民に周知する「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・家族への支援状況等の傾向を把握し、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。

令和2年度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うえで、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提言を令和3年8月に公表したところです。

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今後の方向性は以下の通りです。

#### 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。支援にあたっては、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。

#### 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・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。

#### 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・家族が自己否定している状態でも必ず人それぞれ「強味」（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により、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った、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。支援にあたっては、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。

## 2 本支援ガイドラインの位置付け

- (1) 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に基づき、「東京都若者社会参加応援事業」を「東京都ひきこもりに係る支援団体登録事業」（仮称）として発展させ、本支援ガイドラインの方針に沿った支援を行う民間団体を登録し、区市町村や都民に広く周知することで、当事者や家族が安心して利用できる民間団体の選択肢を広げていきます。
- (2) 支援にあたっては、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支援を行うことが必要です。
- (3) 各支援団体は、当事者や家族の多様性に合わせて、それぞれの手法に基づき様々な支援の取組を行っています。本支援ガイドラインは、その多様性を損なわず、各支援団体の取組を推進するものとしています。
- (4) 本支援ガイドラインは、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。各支援団体は、それぞれの規模に応じて、また特性を生かして、本支援ガイドラインを踏まえ、当事者・家族の状況や心情に寄り添った適切な支援を継続して行うことが重要です。

## 3 留意事項

### (1) 本支援ガイドラインの活用者（実施主体）

本支援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とします。

## (2) 本支援ガイドラインにおける対象者

本支援ガイドラインにおける対象者は、ひきこもり等の状態にある都民及びそのご家族、ご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) 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渡っています。世帯全体の複合的な課題に対応するためには、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、当事者団体、家族会、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支援の検討も求められます。ひきこもりに係る支援の都内地域資源を、居住地に関わらず都民が利用できるようにすることも重要です。

## (5) 家族に対する支援

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。

## 4 終わりに

東京都では、ひきこもり等の状態にある当事者やご家族を支援する団体の支援の質の向上を図るため、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ています。

支援団体においては、このような機会を活用しながら、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、寄り添ったきめ細かな支援を継続していくことが重要です。

また、当事者・家族を追い詰め、孤立させてしまうことがないよう、支援者のひきこもりに関する理解促進、支援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。

東京都における「ひきこもりに係る支援の充実に向けて」提言を踏まえた、この「ひきこもり等の支援ガイドライン」を、広くひきこもり等の当事者やそのご家族を支援している団体の皆様に活用していただければ幸いです。

(目次) ひきこもり等の支援ガイドライン

CONTENTS (略)

第1 目的

第2 支援ガイドラインの概要

- 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 . . . . . ○

第3 各支援ガイドラインの内容

- 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 . . . . . ○

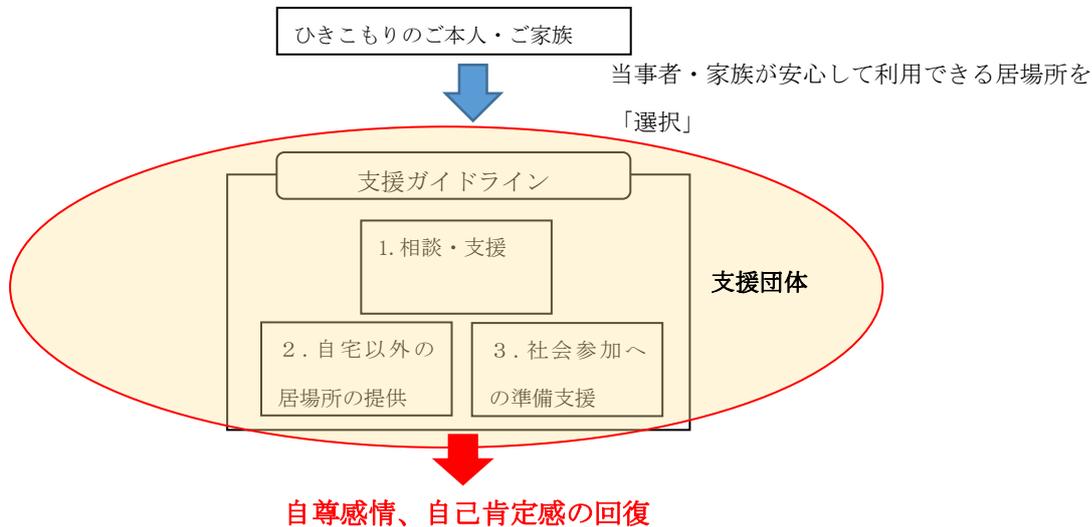
第4 支援の実施に当たっての共通留意事項

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

## (本文) ひきこもり等の支援ガイドライン

### 第1 目的

ひきこもり等の支援ガイドライン（以下「ガイドライン」という。）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また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支援を行うことで、当事者やご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 支援ガイドラインの概要

支援団体が、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支援を行う際のガイドライン

#### 【1】相談・支援

相談支援は、対面、電話、電子メールやSNS、オンライン、アウトリーチによ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、支援機関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。

当事者の状況・状態によっては、支援が長期間にわたるケースや、定期的・継続的な支援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支援を行うためには、保健所や自立相談支援機関等の相談窓口と、住民に身近な社会福祉協議会や地域包括支援センター、民生委員・児童委員等の、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。

#### 【2】自宅以外の居場所の提供（リアル・オンライン）

（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。

### 【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。

## 第3 各支援の内容

支援の【1】～【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、どの支援を利用してもよい。

### 【1】相談・支援

(自宅等を訪問しての相談・支援の実施)

#### (1) 主な対象

ひきこもり等の状態にある当事者で、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また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支援に結びつける。

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) 支援内容

##### 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、他の支援機関等からの紹介などを通じて、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。

##### ウ 事前面接等（いわゆる「見立て」の実施）

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等を行い、生活状況等を確認する。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、相談・支援の対象とならなかった場合は、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 相談・カウンセリング・情報提供等の実施

状況に応じ、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。

(令和4年度第1回東京都ひきこもりに係る支援協議会 福井委員提供資料より)

#### 【オープンダイアログ】

- ・フィンランドの西ラップランド地方で生まれた「対話」を中心とする精神保健システム
- ・複数の支援者チームが家族ネットワークと治療ミーティングを重ねることが特徴

(対話とは)

-話すことと聞くことを分ける -すべての人の声大切にされる -方向性を持たない

家族と本人を分けず、家族も本人も含めた家族のネットワークと治療ミーティングを重ねる。支援者が一人で家族ネットワークと関わると、家族療法の高度なスキルが必要になるが、二人でチームを組んで家族と関わるという形を取ることで、安心できる関わりを展開できる。

#### オ 外出への付き添い等の支援の実施

対象者との信頼関係を構築した上で、本人の意思を尊重し、必要に応じて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

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を行う。また、家族に対しても、適切な他の支援機関等の紹介を行う。

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。

#### 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、長期に渡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を行い、継続的に支援を行うことが必要である。アセスメントにあたっては、当事者の意思決定と意思表示の支援、当事者がニーズを表明できる環境づくりなども重要である。

#### ケ 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、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。

コ 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。

#### (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常時行うことを可能とするため、電話及び来所等による相談窓口を確保し運営する。

##### イ 適切な支援員の確保

支援は、ひきこもり等の状態にある当事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

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、必要な対応を行う。

また、本人に主治医がいる場合は、必要に応じ、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。

## 【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当事者で、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) 居場所の提供の目的

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。

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。オンライン居場所も含め、当事者が様々な種類、方式を選択できることが望ましい。

#### 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、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。

家族に対する居場所を提供する場合も、同様に対象者を把握する。

#### ウ 居場所での各種活動の実施

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の醸成が期待されるものとする。

また、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（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

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を行う。

### 【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当事者で、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) 支援の目的

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。また、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

##### 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 事前面接等

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。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、必要な対応を行う。

#### エ 社会体験活動の実施

段階に応じて、当事者の状況、意向等を踏まえた上で、活動拠点への来所等を促すとともに、随時実施する社会体験活動等への参加を働きかける。活動内容は、支援ガイドラインの趣旨に沿って、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）

#### オ 適切な他の支援機関等の紹介

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必要な支援を行う。

#### カ 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。

#### キ 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、長期に渡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を行い、継続的に支援を行うことが必要である。アセスメントにあたっては、当事者の意思決定と意思表示の支援、当事者がニーズを表明できる環境づくりなども重要である。

#### ク 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、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。

#### ケ 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で開催し、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で開催し、必要な支援を行うよう努める。

### (4) 社会体験活動の体制

#### 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、電話及び来所等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

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、必要な対応を行う。

また、本人に主治医がいる場合は、必要に応じて、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。

## 第4 支援の実施に当たっての共通留意事項

各支援の実施に当たっては、以下の事項に留意する。

### 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。当事者や家族一人ひとりを個人として尊重し、不当な支援を行わない。また、支援において、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支援を行ってはならず、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示の支援、当事者がニーズを表明できる環境づくりにも留意する。

#### (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

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

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。

### 3 支援内容・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「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。

#### **4 対象者・支援員双方の安全確保**

支援ガイドラインに基づく支援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入するとともに、緊急時の連絡対応体制を整備する。

#### **5 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。