

静岡県ひきこもり支援センター居場所設置運営事業
居場所運営マニュアル

令和3年4月作成

静岡県精神保健福祉センター

〒422-8031 静岡市駿河区有明町2-20

E-mail : mental@pref.shizuoka.lg.jp

T E L : 054-286-9245

F A X : 054-286-9249

～目次～

1	居場所の目的・意義	2
2	居場所支援にあたって	2
	(1) 対象者	
	(2) 居場所スタッフの心構え	
	(3) 居場所設置運営事業受託者における事前準備	
	(4) 居場所の実施に当たり留意すること	
3	居場所支援の流れ	4
	(1) 居場所支援へのつなぎ	
	(2) 見学・体験利用～利用申し込みまで	
	(3) 利用開始～その後の対応	
4	その他居場所運営に係る業務	6
	(1) 電話問い合わせ、相談対応	
	(2) 実績報告	
5	居場所における事務処理様式の取り扱い	6
	(1) 利用申込書（様式1）	
	(2) 受付台帳（様式2）	
	(3) 見学・体験利用者簿（様式2-2）	
	(4) 相談・問い合わせ対応簿（様式2-3）	
	(5) ケース個票（様式3）	
	(6) 居場所変化の指標（様式4）	
	(7) 委託業務月例報告書（居場所設置運営事業委託要領様式第4号）	
6	個人情報の取り扱いについて	8
	様式1～4	9

1 居場所の目的・意義

居場所とはひきこもり状態にある当事者が安心して過ごすことができる場のことを指します。居場所を提供することは、当事者の孤独感の軽減につながり、かつ「今のままの自分で良い」という当事者の自己肯定感を育むと考えられます。また、支援者や当事者同士での交流を通して様々な経験を積むことで当事者の社会参加を促していきます。

2 居場所支援にあたって

(1) 対象者

静岡県内在住で、県ひきこもり支援センター（県精神保健福祉センター及び各健康福祉センター、以下「ひきこもり支援センター」と言う）において居場所支援が必要と認められた者。

※ 政令指定都市在住の方については、各市で相談窓口を設置しているためまずは下記の窓口をご案内します。

ア 静岡市在住の方

(ア) 静岡市ひきこもり地域支援センターDanDan しずおか

(054-260-7755)

(イ) 静岡市青少年育成課 子ども・若者相談センター（注：39歳以下が対象、小・中学生対象の適応指導教室を設置、居場所は設置していない）

(054-221-1314)

イ 浜松市在住の方

浜松市ひきこもり地域支援センター（浜松市精神保健福祉センター）

(053-457-2709)

(2) 居場所スタッフの心構え

ア 当事者への対応について

当事者がやることなくとも安心して過ごすことができる「空間を心地よく共有する」ことを目指します。そのためには、当事者の発言に対し批判や非難をしないことや、居場所の空間の中での会話を促進したり、人間関係の調整に対応できるようにすることを意識する必要があります。スタッフは当事者に「仲間意識」を感じてもらうために、専門家的な立場はとらず、一緒に体験を共有するメンバーの一人として接することが大切です。

イ ひきこもり支援センターとの連携

居場所はひきこもり支援センターの機能の一部であり、ひきこもり支援センターとの連携は欠かせません。定期的にカンファレンスに参加するなど情報共有に努め、支援の方向性を確認しながら支援をしていきます。

ウ 自己研鑽

ひきこもり支援について知識や技術を得られるように、積極的に研修会や講演会等に参加することが大切です。

(3) 居場所設置運営事業受託者（以下、「受託者」と言う）における事前準備

ア 居場所のルールを定める（委託要領第1-1(5)）

当事者が守られ、安心・安全に過ごすことができるための最低限のルールを定めます。当事者に提示できるように紙面にしておくとい良いでしょう。

例

- ・物を壊さない
- ・イベントの参加、不参加は自由
- ・自分がやりたいものは持ち込み可能
- ・実費がかかる企画への参加は参加費が必要等

イ 当事者支援のためのプログラムメニューの準備（委託要領第1-2(1)）

自分の「したいこと」を言えない当事者も多いため、選択肢を用意し自由に活動できるように準備します。

例：読書、ゲーム、料理、スポーツ、散歩、買い物等

ウ 周知・広報

当事者・家族に居場所を知ってもらうためのチラシを作成し、周知を図ります。チラシには以下の項目を記載してください。作成したチラシは県精神保健福祉センターのホームページにも掲載します。なお、全県版のチラシは県精神保健福祉センターで作成し、適宜配布します。

- ・居場所の名称
- ・参加費無料
- ・開設時間、場所
- ・問い合わせ先（ひきこもり支援センター相談専用電話）

※ 問い合わせ先についてはひきこもり支援センターと受託者で協議の上、周知先によって健康福祉センターの連絡先を記載する等柔軟に対応します。

(4) 居場所の実施に当たり留意すること

ア 居場所開設時間の3時間前に、居場所所在地に特別警報又は警報（暴風、暴風雪、大雪、大雨等）が発令されている場合及び震度4以上の地震が発生し安全確認ができていない場合、居場所は開設しないこととします。

イ 居場所所在地に緊急事態宣言（自然災害、新型コロナウイルス感染症等）が発令されている場合、原則として居場所は開設しないこととします。

ウ 居場所を開設する場合には、コロナ感染症予防対策（アルコールによる手指消毒、体温測定、マスク着用、体調のチェック等）を徹底します。

エ 居場所開設時間内に居場所所在地に特別警報又は警報（暴風、暴風雪、大雪、大雨等）が発令された場合及び震度4以上の地震が発生した場合等、危機発生時の対応について職員および利用者に周知します。

※ 上記ア及びイにより居場所を開設できなかった場合には、別途日程を定めて開設するよう努めること。

3 居場所支援の流れ

(1) 居場所支援へのつながり

ア ひきこもり支援センターのケースを居場所支援につなげる場合

(ア) 居場所の利用が望ましいかの判断

居場所利用が当事者にとって適当な支援なのかひきこもり支援センターが判断します。

※ 義務教育年齢の場合は、当事者が在籍している学校教育現場が支援の主体になるため状況の確認をした上での判断が求められます。また、精神疾患等により当事者が受診している場合も同様で、状況を確認した上で利用が適当かどうかの判断を行います。

(イ) 居場所について当事者・家族に紹介

居場所利用が適当であると、ひきこもり支援センターが判断したケースに対し、当事者・家族に対して居場所の概要を説明します。

イ 受託者側から利用を勧めたいケースがいる場合

(ア) 受託者からひきこもり支援センターへの情報提供

居場所利用につなげたいケースがいる場合、受託者は当事者の住所地管轄のひきこもり支援センターにケースの概要について当事者・家族の了承を得て情報提供します。また、当事者・家族の負担を考慮し、状況に応じて当事者・家族とひきこもり支援センターとの面接調整も行います。

情報提供の際は、ひきこもり支援センターで使用しているフェイスシートの必須項目の欄を記入し、その他の情報についても把握している範囲で記入して、当事者の住所地管轄のひきこもり支援センターに提供します。各受託者で使用している様式があり、必要な情報が含まれていれば、そちらで代用しても構いません。

(イ) ひきこもり支援センターでの受理

当事者の住所地管轄のひきこもり支援センターは新規のケースとして扱い、健康福祉センター又は居場所にて面接を行います。状況によって居場所スタッ

フが同席する場合があります。上記ア(ア)と同様に当事者の居場所利用が適当か、ひきこもり支援センターが判断します。

また、居場所利用が適当でないとは判断した場合は、ひきこもり支援センターが適切な支援につなげていきます。

ウ ひきこもり支援センターを介さず直接居場所に来所した場合

チラシなどを見て直接、居場所に利用の相談に来る方がいた場合は、ひきこもり支援センター相談専用電話（054-286-9219 受付時間：年末年始・祝日を除く月曜～金曜 午前10～12時、午後1時～3時）又は住所地管轄のひきこもり支援センターを案内します。

(2) 見学・体験利用～利用申し込みまで

ア 見学・体験利用

(1)の手順の後、当事者の希望があった場合、ひきこもり支援センターは居場所スタッフにフェイスシート等を活用の上ケース概要を伝え、コーディネーター又は担当職員が付き添い、居場所の見学、体験利用を行います。

居場所スタッフは、当事者が体験できるようなプログラムを提供します。

イ 利用申し込み

体験利用後、当事者に居場所を利用するか、意向を確認します。利用する場合は目的や目標、利用の仕方等を当事者から聞きとり、当事者とひきこもり支援センター、居場所スタッフ間で共有します。

(3) 利用開始～その後の対応

ア プログラム実施の準備、助言

居場所スタッフは事前準備をしたプログラムの他、当事者の希望に合わせたプログラムを実施するための準備や助言をします。

イ 集団プログラムへの参加を希望しない当事者への対応

集団でのプログラムに参加希望のない当事者に対しては、個別で対応します。

当事者が集団活動を強制されず、自分の意思で途中参加したり抜けたりできる環境を整えることは、当事者が安心して過ごすことができる居場所作りにもつながります。

ウ 支援方針の確認

居場所スタッフは、当事者の居場所での様子について、気になることや変化があった場合には、ひきこもり支援センターに随時報告するように努めます。また、ひきこもり支援センターも定期的にケースカンファレンスを行うなど情報共有、連携を図るよう心掛けます。

ひきこもり支援センターは定期的（少なくとも半年に一度程度）に当事者や家族

との面接を行い、年に一度個別支援計画の見直しをします。

エ その後の対応

当事者の状況が変化した場合、ひきこもり支援センターと居場所スタッフは、その時々に応じた支援につなぐことができるようにしていきます。個別面接や居場所支援、その他の支援が重複することもあります。各関係機関と連携し、包括的な支援に努める必要があります。

また、居場所を利用していた当事者が来なくなったり、連絡がつかなくなったりした場合は、居場所スタッフからひきこもり支援センターに状況を報告し、両者で対応について協議します。

4 その他居場所運営に係る業務

(1) 電話問い合わせ、相談対応（委託要領第1－2(2)）

受託者に対して居場所に関する問い合わせがあった場合には、各受託者で随時対応します。具体的な活動内容に関しては各受託者で対応しますが、居場所の利用に関する問い合わせがあった場合は、ひきこもり支援センター相談専用電話又は住所地管轄のひきこもり支援センターを案内します。

また、相談があった場合は居場所スタッフが対応し、状況に応じてひきこもり支援センターに連絡・相談します。

(2) 月例報告

受託者は毎月の実績（委託要領様式第4号）とケース個票（様式3）を県精神保健福祉センター宛に翌月10日までに提出します（3月分については3月31日まで）。提出は、実績はメールで、ケース個票は個人情報ですので、「6 個人情報の取り扱いについて」に準じた扱いをします。

(3) その他契約書に定める様式の提出

委託要領のとおり、受託者はその他契約書に定められた様式を障害福祉課宛に提出します。

5 居場所における事務処理様式の取り扱い

(1) 利用申込書（様式1）

利用申し込み時に当事者に記入してもらいます。居場所利用のルール確認、個人情報取り扱いについての同意、連絡先について確認します。また、2ページ目のスタッフ用には当事者とひきこもり支援センター、居場所スタッフで確認した目的や目標を記入し、記録として残します。また、ひきこもり支援センターは個別支援計画に転記します。

- (2) 受付台帳（様式2）
利用申し込みが済んだ後、利用申込書に記載された内容を転記します。
- (3) 見学・体験利用者簿（様式2-2）
見学や体験利用があった場合に来所者の氏名や来所日等を記入します。
- (4) 問い合わせ対応簿（様式2-3）
居場所に関する電話での問い合わせや、ひきこもり支援センターを介さずに居場所へ直接来所があり対応した場合等は日付や対応時間、相手の氏名等を記入します。一般の方から相談を受けた場合には備考欄に概要を記入します。
- (5) ケース個票（様式3）
利用開始後の当事者の様子を記入します。
具体的な記入方法は「様式3」の記入例を参照してください。
- (6) 居場所変化の指標（様式4）
当事者の状態像を点数化し、客観的に見るためのものです。
居場所スタッフは初回利用時の様子を元に開始時の欄にチェックします。「様式4」の入力上の注意を参照し、スタッフ間で協議の上、チェックした後は受付台帳に結果を転記します。初回以降は、毎年4月と10月、終結時にチェックして、様式2の受付台帳とともに県精神保健福祉センターに提出します。
- (7) 委託業務月例報告書（居場所設置運営事業委託要領様式第4号）
毎月の実績報告に当たって留意事項は以下のとおりです。
- ア 2-2) 見学・体験利用
件数の入力であるため、1家族は1件の入力とします。保護者と2人で見学に来た場合も入力は「1件」となります。同じ月の中で同一の体験利用者がいた場合は、重複して入力します（延べ件数）。
- イ 2-3) 問い合わせ対応件数
問い合わせ対応簿（運営マニュアル様式2-3）に記入した、関係機関からの居場所に関する問い合わせやひきこもり支援センターを介さず直接居場所へ来所や電話があった場合の対応件数を入力します。当事者と家族が一緒に来所した場合は見学・体験利用と同様1件の入力となります。どこから問い合わせがあったか、内訳も入力します。
- ウ 2-4) 個別相談件数
ケース個票（運営マニュアル様式3）における個別面接、電話連絡の件数をカウントします。個別相談については、保護者と当事者が別々に面接をした場合はそれぞれ1件ずつ（母との面接、当事者との面接であれば「2件」）、保護者と当

事者が同席して面接をした場合は「1件」としてカウントします。

エ 2-(5) ひきこもり支援センターとの連絡調整件数

ひきこもり支援センターと連絡調整を行った件数を入力します。ケース個票（運営マニュアル様式3）における関係機関連絡のうち、ひきこもり支援センターとの連絡件数をカウントします。また、ケースカンファレンスは1ケースにつき1件のカウントとし、1日のうち複数のケースについてのカンファレンスを行った場合はケース数をカウントします。

6 個人情報の取り扱いについて

各種個人情報は十分に注意して取り扱います。個人情報の含まれる内容をひきこもり支援センターと居場所の間でやりとりする場合は、直接手渡し又は特定記録郵便を使用する等、管理を徹底して外部に漏れることがないようにします。

スタッフ用

<居場所を利用する目的>

様式2-2

見学・体験利用者簿

番号	氏名	ひきこもり 支援センター 担当者	来所日1	来所日2	来所日3	居場所 対応者	特記事項
(例)	静岡 太郎	A	H28.9.26	H28.10.7		B	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							

様式2-3

問い合わせ対応簿

番号	日付	電話/来所	対応時間	氏名/機関名	対応者	特記事項
(例)	H28.10.3	電話	10:00~10:10	相談支援事業所〇〇	A	活動内容について問い合わせ。
(例)	H28.10.5	来所	13:30~14:00	静岡花子	B	チラシを見て訪問。ひきこもり支援センターを案内した。
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

ケース個票(記入例)

氏名 _____

年 _____

月分 _____

日付	内容	時間	活動場所	特記事項
		詳細		
H28.9.5	居場所活動	13:00～15:00	居場所 公園	本人の様子(スタッフ含む他者との関わり、本人が困っていることやこれからどうしたいか等の発言等)を記入。
		ボードゲーム、読書、おしゃべり バドミントン		
H28.9.10	関係機関連絡	14:00～14:15	—	本人の様子を西部健福担当に連絡。 (内容を簡単に記入)
		西部健福に架電		
H28.9.12	個別面接	15:00～15:30	面接室	本人の希望により面接実施した。 (面接の概要、本人の発言やスタッフの対応を簡単に記入)
		家族のことについて 面接相談		
H28.9.15	電話連絡	15:00～15:10	—	本人の発言、対応について記入。
		次回の利用について 本人より入電		

(参考)

居場所における当事者の変化の流れについて、大まかにいうと、

- I. 居場所に安心して居られるようになる。
 - II. 積極性・主体性が出てくるようになる。
 - III. 居場所の次のステップに向けて動き始める。
- という段階で進んでいくと考えています。

不安や緊張のためにキャンセル・早退することなく、当初の予定通り居場所に居られる。

- A 時間的には予定通り居るとしても、不安を感じながら頑張ってそこに居ると、心からリラックスして楽しみながら居るとでは、だいぶ違います。

誘われればスタッフや他の利用者と一緒に遊ぶ場に加わることができる。

- B スタッフもいる場にだけ加わることができるのか、スタッフはいなくて利用者だけの場にも加わることができるのかは、だいぶ違います。

誘われればスタッフや他の利用者と一緒に雑談する場に加わることができる。

- C BとCの違いは、Bはトランプやゲームやスポーツなど言語的なやり取りを必要としないのに対して、Cは言語的なやり取りが必要で、発言のタイミングや話題の選択など、色々と空気を読む必要があるということです。一般にはBよりもCのほうがハードルが高いです。また、Bと同じで、スタッフもいる場にだけ加わることができるのか、スタッフはいなくて利用者だけの場にも加わることができるのかは、だいぶ違います。

- D みんなが笑っているときに自分も自然に笑うことができる。(場にそぐわず一人でニヤニヤしていたりするのは、これに含まない。)

自分から他のメンバーに話しかけたり遊びに誘ったりすることができる。

- E 細かくいうと、遊びに誘うのと話しかけるのでは違います。BとCの違いと同じで、ゲームなどに誘うのに比べて、適切なタイミングで適切な話題をふって話しかけるほうが一般には難しいです。

- F みんなで何かをしようという場面で、自分の意見を言ったり提案ができる。

自分のちょっとした失敗や恥をネタにして笑うことができる。

- G 細かくいうと、自分でネタにして笑えるのと、他人にネタにされても笑ってられるのでは違います。他人にネタにされても不快さを我慢するのではなく自然体で笑えるようになるのが一番難しいと思います。

- H 居場所の次のステップ(就労支援機関の利用、ボランティア、中間的就労、アルバイトなど)について考え始める。

居場所の次のステップに実際に進む。(体験的、単発的な利用や相談も含む)

- I HとIの違いですが、口で言っているだけなのと実際に行動するのでは全く違います。たった一度だけだとしても実際に行動できればすごいことです。

居場所の次のステップに継続的、長期的につながっている。

- J IとJの違いですが、一度だけ単発的に行動するのと、継続的・長期的に行動を続けるのでは全く違います。何かを続けることができる、というのはすごいことです。

入力上の注意

- 1 チェックリストは初回利用時につける（少なくとも2回目までの状態でチェックする）
- 2 スタッフが面接、居場所での様子を見た情報を元につける
- 3 分からない項目はチェックしない（無理につけなくても良い）
- 4 2回目以降の評価は、毎年4月と10月につける
- 5 ケースが終結になった際につける