

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	A	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	A	B
(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	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。
	測定方法	令和6年度のアウトリーチ支援件数を計上する。
	結果	実績値：47件 評価：アウトリーチ支援件数は当初の想定を下回ったものの、支援対象者に関する相談が入った後、事業利用までの期間を短縮したことで、前年度よりも新規利用件数が増加した。
2	評価指標	
	測定方法	
	結果	

3 総合評価

協働側面の評価

【良かったこと】

- ・受託者が居場所運営において過ごしやすい環境づくりに注力した結果、参加者増に繋がった。受託者の強みである徹底した寄り添い支援は、参加者の継続的な参加にも繋がった。また、居場所参加者の増加に伴い、参加者のニーズ把握に努め、希望に応じて居場所での過ごし方にバリエーションを持たせるなど、独自のアイデアを取り入れた。
- ・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を行った。令和6年度においては、新たな取り組みとして、ユース相談支援事業と連携し、市報8月号の特集記事でひきこもり支援について広く市民に周知ができた。また、当事業及びユース相談支援事業の受託事業者も含めた市役所内外の関係機関における実務担当者や学識経験者による勉強会を開催した。勉強会では、各機関との連携強化を図るとともに、支援事例の検討及び学識経験者からの助言による学びを得ることができ、今後の支援に大きな収穫があった。
- ・上記に記載のとおり受託者と市がそれぞれの強みを活かした事業運営ができた他、受託者は支援対象者の支援を、市はネットワーク作り等の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。

【今後改善が必要なこと】

- ・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ないよう、これまで以上に担当者間の定期会議実施等でコミュニケーションを図る必要がある。
- ・令和6年度は市報の特集ページで広く市民に対してひきこもり支援を周知できたが、本市は自

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今後も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。

- ・支援対象者の課題の把握と支援方針の明確化が十分でなかったことから、一定のルール作りのもとに委託者、受託者双方が目標に向かった支援を行うことが必要である。

【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、これまで以上に担当者間の定期会議実施等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。

- ・受託者の専門性やネットワークを活かし、支援対象者の課題やニーズの把握や支援方針の明確化をより強化するため、モニタリング会議等での情報共有方法を工夫する。

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目標を下回ったが、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。

- ・令和6年8月号の市報特集ページでひきこもり等支援事業の紹介をし、支援対象者やその家族だけではなく、地域住民や支援機関へも広く周知できた。特に中高年層のひきこもり状態の本人の場合、両親が高齢であるため、市報での周知は有効であった。

- ・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、居場所やボランティア活動、就労継続支援B型事業所等、本人の希望に沿った社会参加へ繋げることができた事例があった。

- ・定期的な社会参加は難しいものの、本人の希望に応じて通院や買い物への同行、ボランティア美容師の派遣といった新たな社会資源の開拓など、様々な手法で支援対象者に寄り添った支援を行った。

- ・居場所、家族交流会では、一人で悩んでいた方にとっての一つの心休まる場所を提供することができた。

- ・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。

- ・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。

【達成できなかったこと】

- ・アウトリーチ支援に繋がった件数が目標を下回った。

・アウトリーチ支援について、関係構築後の支援方針が不明瞭な事例があり、継続的訪問のみに終始し支援が進まない事例があった。

【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。

・引き続き、月 1 回のモニタリング会議でアプローチ手法等についての協議を行うとともに、支援対象者の課題やニーズの把握をより重視しながら、従前からの取組手法のみにとどまらず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。

・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発見とその後の支援への繋ぎ、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。