

やまなしひきこもり支援団体認証基準

令和5年7月1日制定

第1 目的

ひきこもり当事者やその家族（以下「当事者等」という。）に対する支援活動を行う民間団体を認証するため、やまなしひきこもり支援団体認証制度実施要綱第4条に基づき認証基準を定める。

第2 認証の対象とする支援活動

次のいずれかに該当すること。

(1) 相談支援

当事者等からのひきこもりに関連した問題についての相談を、電話、対面、電子メールやSNS、オンライン、訪問相談などの方法により受け、助言等を行うもの。

(2) 生活等支援

当事者等からの生活や活動における具体的な支援の依頼に応じて対応するもの。家族等を通じた当事者への支援等を含む。

(3) 就労支援

就労に向けた生活習慣を整える準備支援、就職体験及び就職活動支援等。

(4) 居場所の提供

当事者等が自宅以外で安心できる居場所をリアル又はオンラインで提供するもの。不登校の子どもが集まる居場所の提供や、学習の場の提供等を含む。

第3 認証基準

認証基準は、認証に適した活動内容の根幹を示すものであり、これに基づいた活動を行った上で、これ以外の活動を行うことを妨げるものではなく、当事者等一人ひとりに寄り添った、様々な工夫を凝らした活動が望ましい。

(1) 相談支援

① 相談窓口の開設

- ・ 当事者等からの相談を受け付ける窓口（対面、電話、ホームページ等）を開設する。
- ・ ホームページやチラシ等に、相談受付窓口の詳細情報（窓口開設日時、アクセス方法、電話番号、住所及びメールアドレス等）を明記して、周知する。

② 利用料等徴収の説明

- ・ 利用料や旅費、経費等を徴収する場合は、ホームページやチラシ等にあらかじめ

明記するとともに、受付時においても、トラブルを防止するため改めて丁寧に説明する。

③ 窓口対応支援員の育成及び確保

- ・ 支援員のスキルアップのため、研修を受ける機会を十分確保する。
- ・ 窓口開設日時には参加人数に応じた支援員を配置する。
なお、メールやSNS等による方法の場合は、相談に遅滞なく対応する。

④ 相談内容等の守秘義務

- ・ 団体が利用する個人情報の内容、保管方法、取扱責任者等を定めて書面にし、団体内で共有し、個人情報の管理を徹底する。
- ・ 当事者等の個人情報については、支援のために必要な場合であっても当事者等の同意がない場合は、他者への漏えいや目的外利用は行わないことを書面に明記し、遵守する。
なお、個人が特定されるおそれがない情報は守秘義務の対象から除くが、情報の取り扱いには注意する。
- ・ ホームページやチラシ等に個人情報の取扱方法を明示するとともに、受付時又は相談にあたっては改めて説明する。

⑤ 相談内容の記録

- ・ 相談内容及びその対応のほか、日時、対応者氏名、当事者氏名並びにその他必要な事項を記録し、紙又は電子データで保存する。
- ・ 個人情報に関する部分は漏えいしないよう十分に対策を行い、保存期間を定めて保管する。
また、保存期間を経過した記録は、記録媒体に応じ漏えいしないよう適切に廃棄又は消除する。

⑥ 相談における対応

- ・ 当事者等の目線に立って、直接支援又は他の支援機関につなぐなどの支援策を検討し、書面により当事者等に説明する。
- ・ 利用料等はあらかじめ金額の概算を当事者等に提示し、「同意書」の提出等により承諾を得た上で、支援策を実行する。
- ・ 対応についても②の利用料等徴収の説明及び⑤の相談内容の記録に準じて取り扱う。

⑦ トラブル対応

- ・ 当事者等とトラブルが発生したときは、当事者等に対し真摯に説明し、対応する。
- ・ トラブルは、⑤の相談内容の記録に準じて記録するとともに、団体内で改善策を検討し、類似のトラブルが今後生じないよう事例として蓄積する。

(2) 生活等支援

① 支援受付窓口の開設

- ・ 当事者等からの依頼を受け付ける窓口（対面、電話、ホームページ等）を開設す

る。

- ・ ホームページやチラシ等に、支援受付窓口の詳細情報（窓口開設日時、アクセス方法、電話番号、住所及びメールアドレス等）を明記して、周知する。

② 利用料等徴収の説明

- ・ 利用料や旅費、経費等を徴収する場合は、ホームページやチラシ等にあらかじめ明記するとともに、受付時においても、トラブルを防止するため改めて丁寧に説明する。

③ 支援員の育成及び確保

- ・ 支援員のスキルアップのため、研修を受ける機会を十分確保する。
- ・ 支援受付窓口開設日時には支援員が直接対応すること。
なお、メールやSNS等による方法の場合は、依頼に遅滞なく対応する。

④ 支援内容等の守秘義務

- ・ 団体が利用する個人情報の内容、保管方法、取扱責任者等を定めて書面にし、団体内で共有し、個人情報の管理を徹底する。
- ・ 当事者等の個人情報については、支援のために必要な場合であっても当事者等の同意がない場合は、他者への漏えいや目的外利用は行わないことを書面に明記し、遵守する。

なお、個人が特定されるおそれがない情報は守秘義務の対象から除くが、情報の取り扱いには注意する。

- ・ ホームページやチラシ等に個人情報の取扱方法を明示するとともに、受付時又は支援にあたっては改めて説明する。

⑤ 支援内容の記録

- ・ 支援内容のほか、日時、対応者氏名、当事者等氏名並びにその他必要な事項を記録し、紙又は電子データで保存する。
- ・ 個人情報に関する部分は漏えいしないよう十分に対策を行い、保存期間を定めて保管する。また、保存期間を経過した記録は、記録媒体に応じ漏えいしないよう適切に廃棄又は消除する。

⑥ 支援における対応

- ・ 当事者等の目線に立って、直接支援又は他の支援機関につなぐなどの支援策を検討し、書面により当事者等に説明する。
- ・ 利用料等はあらかじめ金額の概算を当事者等に提示し、「同意書」の提出等により承諾を得た上で、支援策を実行する。
- ・ 対応についても②の利用料等徴収の説明及び⑤の支援内容の記録に準じて取り扱う。

⑦ トラブル対応

- ・ 当事者等とトラブルが発生したときは、当事者等に対し真摯に説明し、対応する。
- ・ トラブルは、⑤の支援内容の記録に準じて記録するとともに、団体内で改善策を検討し、類似のトラブルが今後生じないよう事例として蓄積する。

(3) 就労支援

① 支援受付窓口の開設

- ・ 当事者等からの依頼を受け付ける窓口（対面、電話、ホームページ等）を開設する。
- ・ ホームページやチラシ等に、支援受付窓口の詳細情報（窓口開設日時、アクセス方法、電話番号、住所及びメールアドレス等）を明記して、周知する。

② 利用料等徴収の説明

- ・ 利用料や旅費、経費等を徴収する場合は、ホームページやチラシ等にあらかじめ明記するとともに、受付時においても、トラブルを防止するため改めて丁寧に説明する。

③ 支援員の育成及び確保

- ・ 支援員のスキルアップのため、研修を受ける機会を十分確保する。
- ・ 窓口開設日時には参加人数に応じた支援員を配置する。
なお、メールやSNS等による方法の場合は、依頼に遅滞なく対応する。

④ 支援内容等の守秘義務

- ・ 団体が利用する個人情報の内容、保管方法、取扱責任者等を定めて書面にし、団体内で共有し、個人情報の管理を徹底する。
- ・ 当事者等の個人情報については、支援のために必要な場合であっても当事者等の同意がない場合は、他者への漏えいや目的外利用は行わないことを書面に明記し、遵守する。

なお、個人が特定されるおそれがない情報は守秘義務の対象から除くが、情報の取り扱いには注意する。

- ・ ホームページやチラシ等に個人情報の取扱方法を明示するとともに、受付時又は支援にあたっては改めて説明する。

⑤ 支援内容の記録

- ・ 支援内容のほか、日時、対応者氏名、当事者等氏名並びにその他必要な事項を記録し、紙又は電子データで保存する。
- ・ 個人情報に関する部分は漏えいしないよう十分に対策を行い、保存期間を定めて保管する。

また、保存期間を経過した記録は、記録媒体に応じ漏えいしないよう適切に廃棄又は消除する。

⑥ 支援における対応

- ・ 当事者等の目線に立って、直接支援又は他の支援機関につなぐなどの支援策を検討し、書面により当事者等に説明する。
- ・ 利用料等はあらかじめ金額の概算を当事者等に提示し、「同意書」の提出等により承諾を得た上で、支援策を実行する。
- ・ 対応についても②の利用料等徴収の説明及び⑤の支援内容の記録に準じて取り扱う。
- ・ 当事者等が当該就労支援を受けた後、民間企業等において継続的に雇用されるよう、

可能な限り支援する。

⑦ **トラブル対応**

- ・ 当事者等とトラブルが発生したときは、当事者等に対し真摯に説明し、対応する。
- ・ トラブルは、⑤の支援内容の記録に準じて記録するとともに、団体内で改善策を検討し、類似のトラブルが今後生じないよう事例として蓄積する。

(4) **居場所の提供**

① **居場所の開設**

- ・ 当事者等が自宅以外に安心して過ごし、様々な活動を通して自己肯定感を取り戻せる居場所を開設する。
- ・ ホームページやチラシ等に、居場所の詳細情報（開設日時、アクセス方法、電話番号、住所及びメールアドレス等）を明記して、周知する。

② **利用料等徴収の説明**

- ・ 利用料や旅費、経費等を徴収する場合は、ホームページやチラシ等にあらかじめ明記するとともに、受付時においても、トラブルを防止するため改めて丁寧に説明する。

③ **居場所運営支援員の育成及び確保**

- ・ 居場所運営支援員のスキルアップのため、研修を受ける機会を十分確保する。
- ・ 居場所開設日時には、参加人数に応じた居場所運営支援員を配置する。

④ **当事者等の守秘義務**

- ・ 団体が利用する個人情報の内容、保管方法、取扱責任者等を定めて書面にし、団体内で共有し、個人情報の管理を徹底する。
- ・ 当事者等の個人情報については、支援のために必要な場合であっても当事者等の同意がない場合は、他者への漏えいや目的外利用は行わないことを書面に記載し、遵守する。

なお、個人が特定されるおそれがない情報は守秘義務の対象から除くが、情報の取り扱いには注意する。

- ・ ホームページやチラシ等に個人情報の取扱方法を明示するとともに、初めて利用した当事者等には受付時に改めて説明する。

⑤ **居場所開設時の記録**

- ・ 居場所での状況、日時、対応した居場所運営支援員氏名、当事者等氏名並びにその他必要な事項を記録し、紙又は電子データで保存する。
- ・ 個人情報に関する部分は漏えいしないよう十分に対策を行い、保存期間を定めて保管する。

また、保存期間を経過した記録は、記録媒体に応じ漏えいしないよう適切に廃棄又は消除する。

⑥ **当事者等への個別対応**

- ・ 居場所活動において確認した、特に支援が必要と考えられる当事者等について、

当事者等の目線に立って、直接支援又は他の支援機関につなぐなどの支援策を検討し、書面により当事者等に説明する。

- ・ 利用料等はあらかじめ金額の概算を当事者等に提示し、「同意書」の提出等により承諾を得た上で、居場所を提供する。
- ・ 対応についても②の利用料等徴収の説明及び⑤の居場所開設時の記録に準じて取り扱う。

⑦ **トラブル対応**

- ・ 当事者等とトラブルが発生したときは、当事者等に対し真摯に説明し、対応する。
- ・ トラブルは、⑤の居場所開設時の記録に準じて記録するとともに、団体内で改善策を検討し、類似のトラブルが今後生じないよう事例として蓄積する。

第4 **活動の留意点**

認証の基準としないが、ひきこもり支援活動の円滑な推進のため、留意すべき点を示す。

(1) **当事者等の意思の尊重**

当事者等の尊厳を守り、その意思を尊重して支援活動を行う。当事者等が望まない支援は行わず、行動を強制しない。

(2) **活動時の安全確保**

活動時において事故が発生しないよう十分配慮するとともに、特に野外活動を行う場合などは保険への加入など、当事者等や支援員の不測の事態に対処できるよう努める。

(3) **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など医学的見解と支援方法の意見を聴取するようにし、当事者等にとって最適な支援策の検討を行うよう努める。当事者に主治医がいる場合は、支援の方針などについて、当事者等の了解を得た上で、当事者等を通じ主治医の意見を得るなどの方法も検討する。

(4) **支援機関との連携**

新たな当事者等の発見は容易でなく、また支援方法は多様で支援期間も長期にわたる可能性が高いことから、活動において他の支援機関との連携を図るよう努める。

特に、活動地域内の市町村のひきこもり相談窓口に対しては、随時活動状況を報告するなど団体活動の情報提供に努め、必要に応じて連携する。

(5) **支援員のスキルアップとメンタルヘルスケア**

支援活動の目的達成には支援員の資質向上が重要であるため、県が行う研修等に出席させる等により支援員のスキルアップを図る。支援員の燃え尽き症候群などメンタル不調を防ぐため、支援員同士の対話の場を確保するなど、メンタルヘルスケアの推進に努める。