

第4章

分析・考察

～実態調査から見えてきたこと～

第1節 当事者/経験者調査

第2節 家族調査

第3節 支援機関調査

第4章 分析・考察 ～実態調査から見てきたこと～

本章では、アンケート調査およびヒアリング調査について詳細に分析していく。

ヒアリング調査やアンケート調査の自由記述を引用する際には下記の通り表記している。

- ▶当事者/経験者：（立場・年代・性別・調査種別 [ヒアリング・アンケート]）
- ▶家族：（続柄・年代・調査種別 [ヒアリング・アンケート]）
- ▶支援機関：（機関種別・調査種別 [ヒアリング・アンケート]）

第1節 当事者/経験者調査

4-1-1 ひきこもりの原因・きっかけは一つではない

当事者調査の「ひきこもりの原因・きっかけ」では、それが複合的であることが示されている。一人当たりの原因・きっかけの選択数を見ると、20ある選択肢（1-10）のうち1個だけを選択した人は7.7%にとどまり、2個以上を選択した人が92.3%を占める。7個を選択した人が最も多く、17.9%だった。11個以上の原因を選択した人も17.9%存在する。これらの数字は、ひきこもりの背景に複数の要因が絡み合っている実態を示している。

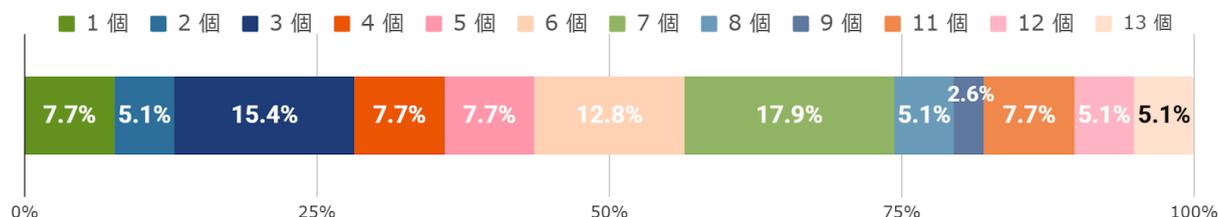


図4-1-1

一人当たりの原因・きっかけの選択数

※問11 / 複数回答

※n=39

ヒアリング調査やアンケートの自由記述からは、「不登校」、「学校でのいじめ」など一つの原因が他の原因への連鎖を生んでいることがうかがえる。

「小学校の頃からいじめを受けた経験があり、人が怖いというイメージがある。同年代や年下、制服を着ている学生が怖かったり、子どもの泣き声が聞こえたりすると、少ししんどくなったりする。何かの拍子にフラッシュバックしてしまい、落ち込むことがある。浮いたり沈んだりという状態。」（当事者/経験者・30代・女性・ヒアリングBさん）

「小中高でひどいいじめを受け、大学3年頃から精神科に通い始めた。フラッシュバックや強迫行為に悩まされ、統合失調症と診断された。」（当事者/経験者・40代・男性・ヒアリングDさん）

「今回のひきこもりのきっかけは仕事とコロナ。派遣で、高速道路の現場監督の仕事をしてきたが、上司とうまくやれず、そんな中で自分が担当している現場で重大な事故が起きた。そのことで上司に叱られたり、うまくいかないことが重なった。ちょうどコロナ禍とも重なり、仕事でどこへ行っても上手くいかず辞めたことがきっかけ。」（当事者/経験者・30代・男性・ヒアリングEさん）

「失業や離婚で『そんなことで人は離れていくのか』という思いを抱き、人が怖くなった。この頃から精神科とも繋がり、家と病院の行き来だけのひきこもり生活が何年間か続いた。」（当事者/経験者・50代・男性・ヒアリングFさん）

「高校卒業後就職し、仕事による適応障害と不安障害で退職し引きこもり無職になった。」（当事者/経験者・20代・女性・アンケート）

これらのデータや声からは、ひきこもりを単一の原因や個人の問題として捉えるのではなく、心理面での困難さと社会環境におけるさまざまな要因が重なり合って生じる現象として理解する必要性を示唆している。また、原因が複合的であるからこそ、支援においても多面的なアプローチが必要となることが分かる。

4-1-2 深い絶望が理解されない

当事者/経験者調査の結果において最も注目すべき点は、ひきこもっているときの心情として、82.1%が「生きるのが苦しいとすることがある」「死んでしまいたいと思うことがある」「絶望的な気分になることがよくある」と回答していることである(1-11)。

ヒアリング調査でも以下のような声があった。

「怠け者じゃないかと自分を責め、死のうと思ってもなかなか死ねなかった。」(当事者/経験者・50代・男性・ヒアリングFさん)

「20代の頃は、強い焦りと孤独感を感じていた。みんなが楽しく生活している中で、自分だけが取り残されているような気持ちに苛まれた。しかし、怒りや暴力的な感情はあまりなく、むしろ自分を責める気持ちが強かった。」(当事者/経験者・40代・男性・ヒアリングDさん)

この深刻な心理状態の背景にもまた、複合的な要因が存在していると考えられる。当事者の71.8%が「うつ状態や不安などの、こころの不調」をひきこもりのきっかけとして挙げており(1-10)、61.5%が「人に会うのが怖い」と感じ、56.4%が「自分のことが嫌い」「他人がどう思っているのか不安」と回答している。さらに、71.8%が「家族に申し訳ないと思う」(1-11)と感じているなど、社会や家族との関係における強い心理的負担を抱えている実態が明らかになっている。

一方で、支援の現状を見ると、この深刻な心理状態に十分に対応できていない実態も浮かび上がる。受けていた支援を中断したことがある当事者のうち53.3%が「支援者と話がかみ合わなかった」ことをその理由に挙げており、40.0%が「支援者から説教や説得をされた」ことで支援に背を向けた経験を持つ(1-21)。

「親にも分かってもらえず、親戚の人に『死にたい』と悩みを話しても『病気で、生きたいのに生きれない人もいるんだから、そんな事言ったらダメ』と怒られました」(当事者/経験者・10代・女性・アンケート)

上記からは当事者の深い苦悩や絶望感が周囲に理解されていない現状がみえる。これらの心理的危機の深刻さは、ひきこもり支援のあり方を改めて見つめ直す必要性を示唆している。

4-1-3 出口の見えない状況

当事者の回答からは、「どうすればいいのかわからない」という深い苦悩が感じられた。「ひきこもっているときの心情」では、「このままではいけないと強い焦りを感じる」が71.8%、「家族に申し訳ないと思う」も71.8%と高い割合を示している(1-11)。同時に、「『ふつう』になりたいが、方法がわからない」69.2%、「現状を打開するための方法や解決策がわからない」66.7%という回答も多く、出口の見えない状況に置かれている実態が見えてくる(1-12)。

この状況をより深刻にしているのが、「過去のトラウマやネガティブな経験の記憶」64.1%と「生きる意欲や気力の低下」64.1%という心理的な障壁である(1-12)。

「ほっておいてほしいと思うが、年齢から焦燥感がものすごいです。人と関わるのが非常に怖く、どのサービスも自分にできるとは思えません。」(当事者/経験者・40代・男性・アンケート)

「好き好んで引きこもって居るわけでは決してありませんが、ひきこもりから抜けだそうと思っても自分ではどうする事も出来ないので行政からのサポート体制が必要だとおもっています。」（当事者/経験者・50代・男性・アンケート）

どうにかしたいという思いと、それができない無力感との間で揺れ動いている状況が見える。支援を受ける・受けないの前にある当事者の葛藤と苦しみに目を向ける必要がある。

4-1-4 苦しい気持ちと一時的な安心感は共存している

当事者の心情は、深い苦しみと一時的な安心感が複雑に絡み合っていることが調査結果から読み取れる。ひきこもり状態の時の心情を尋ねた設問（1-11）では、「家族に申し訳ない」「絶望的な気分になる」等のネガティブな心情の選択肢だけでなく、「一時的に安心感を得られる」「気持ちが楽だと感じる」というポジティブな心情の選択肢を設けた。しかし、結果的にそのポジティブな心情のみを選択したケースはなく、ポジティブな心情を選択した回答者は例外なく他のネガティブな心情の選択肢と対で回答していた。つまり、ひきこもり状態の中で生じるポジティブな感情はひとつの側面であり、多くはネガティブな感情のみに苛まれ、一時的なくつろぎや安心感を覚えることがあったとしても、苦痛と隣り合わせであることが分かる。

以下の声は、一見ひきこもっていることをポジティブに捉えているように見える。

「現在は、ゲームやネット動画で時間を過ごすことが多く、ひきこもりに慣れてしまって、今はあまり苦にならないと感じている」（当事者/経験者・40代・男性・ヒアリングDさん）

「ひきこもりは、心の扉を全てとじる。その心の扉や引き出しを、誰がどうやって引き出すかにアプローチすれば、引き籠もり者は減るかもだけど、私は、すぐに籠る傾向です。家や部屋が快適なのかも」（当事者/経験者・50代・男性・アンケート）

しかしながら、上記回答者の「ひきこもっているときの心情」の回答を見ると、ネガティブな感情も複数選択している。

ひきこもり状態は一種の安全地帯として機能しながらも、同時にその状態に対する葛藤も抱えている様子がうかがえる。社会との距離を置くことで一時的な心理的安定を得ているものの、それは完全な安心というより、より強い苦痛から遠ざかるための対処方法として機能しているのではないだろうか。

4-1-5 支援に対する不満

当事者/経験者からは現状のひきこもり支援への不満の声が多くあがった。当事者調査では、「支援が中断した理由」として「支援者と話がかみ合わなかったから」に53.3%、「支援者から説教や説得をされたから」に40.0%の人が当てはまると回答した（1-21）。ヒアリング調査や自由記述でも、支援への不満に言及する声があった。

「あまり支援の場や居場所に行きたいと思わない。基本的に話が合わない。」（当事者/経験者・女性・20代・ヒアリングAさん）

「地元の役場と社協につながってはいるが、高齢者などの支援に力を入れざるを得ないようで、後回しにされてしまっている。半ば何も声をかけられず放置状態になったり、こちらから何か言わないと、また言ったところで「現状の福祉の支援はここまでしか出来ない」という話で終わってしまう。」（当事者/経験者・40代・男性・ヒアリングCさん）

「支援者は当事者の気持ちを十分に理解していないと感じる。働くことを過度に勧められたり、気持ちを無視された場面があったりして困惑した。」（当事者/経験者・40代・男性・ヒアリングDさん）

「支援者に理解がない、及び当事者として支援者へアドバイスをしても全く受け入れられない事が多く、傷付けられるような事を平然と言われる事も多かった。」（当事者/経験者・20代・性別無回答・アンケート）

「自治体の職員が「本人に会えないからやりがいがいい」と言ったり、教師に言われて嫌だった経験を語ったら「よくそんなこと覚えているね」と根に持っているような言い方をしたり、相談相手に対して「底辺の人」と言うのを聞いたりしている。また市議が「冷凍食品食わせてるからそうなる、母親が三食作って食べさせればそんな子どもは発生しない」と言うなど、意識が低すぎる。」（当事者/経験者・20代・女性・ヒアリングAさん）

これらの結果から、当事者はその心情や個別の事情を理解されておらず、せつかく窓口に辿り着いても傷つけられたり、適切な対応をしてもらえなかったと感じていることがわかる。しかし、片や支援機関調査では、「当事者の心理」について「十分理解している」「ある程度理解している」が合わせて71.6%であった（3-19）。この認識のギャップに、問題が隠れていると推測される。

4-1-6 支援者の寄り添い不足

当事者調査からは、「支援者の寄り添い不足」という課題が読み取れる。支援を受けていた人が「支援を中断した理由」として、「支援者と話がかみ合わなかったから」が当てはまると答えた人は53.3%だった（1-21）。また、支援を利用しない人に聞いた、利用しない理由としても「十分に話を聞いてもらえないと思うから」が40.0%となっている（1-22）。

また、「支援者に望む姿勢や態度」については、「相談者の話をじっくり聴いてくれる」が74.4%と最も高く、「相談者に共感し、同じ目線に立って、寄り添う姿勢がある」が69.2%となっており（1-27）、当事者は、傾聴の姿勢や、融和的なコミュニケーション、対等な関係性を求めていることが明確に表れていた。さらに、「自分を理解してくれる人がひとりもない」ことがひきこもり状態から抜け出す妨げとなっていると43.6%が回答しており（1-12）、周囲の理解を得ることが当事者にとって大切なことだとわかる。

この点について、自由記述やヒアリング調査でも言及されている。

「精神由来の引きこもりになったときに医療機関を受けても『まだ若いんだから大丈夫』『ストレスに慣れないと』という対応しかされない」（当事者/経験者・20代・女性・アンケート）

「もし自分に助けが必要になり、市や県に助けてほしいと声を出したときには、『しんどかったですね』と受け入れてもらえたら嬉しい。」（当事者/経験者・30代女性・ヒアリングBさん）

「支援者には、当事者が持っている宝物を探って引き出してほしい。僕には僕の引き出しがあるように、他の人にも心の中に引き出しがあって、必ずどこかに宝物がある。それをどうやって引き出してあげるかを探してほしい。」（当事者/経験者・50代・男性・ヒアリングFさん）

こうした声からも、ひきこもり当事者の個別の事情が理解されず、気持ちに寄り添った傾聴が不足していることが支援における課題になっていることがわかる。支援者からの一方的な助言や説得ではなく、まずは当事者の気持ちに十分に耳を傾け、理解することが求められている。

4-1-7 多様な社会参加の場

当事者調査からは、多様な社会参加の場の必要性がうかがえる。「ひきこもり状態から抜け出すことを妨げている要因」として、当事者の69.2%が「社会の中に、無理なく参加できる場が見つからない」と感じ、66.7%が「現状を開拓するための方法や解決策がわからない」と回答している（1-12）。そのような中、当事者が望む支援の内容からは、個人の希望や親和性に応じた多様なアプローチへのニーズが見えてくる。

利用してみたい支援として、「いつでも自由に行けて、自由に過ごせる場」「役割があり、手伝えることがある場」がともに48.7%と比較的高い割合を示している（1-24）。また、オンラインで参加できる場づくりのニーズも見られ、「Zoomなどのビデオ通話による交流の場」が33.3%、「LINEチャットなどによるテキストでの交流の場」が30.8%となっている（1-29）。

「支援は必要としていないが、強いて言うなら他のひきこもりや、なにか自分でやろうと思っている人とコミュニケーションが取りたい。現在の移動手段は徒歩だけなので、近場かオンラインだとありがたい。ひきこもりは、性質上、人との繋がりを持たない、持てない。それを繋げるのが大事なと思う。みんなひきこもり初心者なので、先輩がいない。こうするといよいよ、ひきこもりの方を教えてあげるよ、という人と繋がる機会が必要。」（当事者/経験者・30代・男性・ヒアリングEさん）

「メタバースにも興味があり、デジタル空間でアバターやキャラクターを作って動かすのが好き。そういう空間だと、もうちょっと自由に動けたりするかなと思う。そういう空間で人と会ったり、収入になるようなことができるようになったら、もうちょっと生きやすいのかなと思う。」（当事者/経験者・30代・女性・ヒアリングBさん）

「自分だけで考えてもどうしようもない時、もし誰かがもっと広い視点から見て、『こういうやり方もあるよ』『こういう小さなステップにすれば、できるかもしれないよ』と提案してくれたら、どんなに心強いだろうかと思います。」（当事者/経験者・40代・女性・アンケート）

就労以外の、無理せず参加でき、その人に合った社会参加の機会を求める意見が見られる。当事者を変えようとする支援より、まずは現状のままでいられ、同じような経験をした人と出会い過ごせる場や機会が必要とされているのではないだろうか。

4-1-8 求められる就労支援

4-1-7で述べた社会参加と同様に、個人に合わせた就労支援へのニーズが見えてきた。利用してみたい就労支援の形式として、「短時間（1日4時間程度）から働ける職場の紹介」「ひきこもりに理解がある職場の紹介」がともに56.4%と最も高く、「在宅でできる仕事の紹介」が43.6%、「就労準備段階や就労後にも継続的に相談ができる」が38.5%となっている（1-25）。

職場の環境や労働条件（1-16）については、体力や体調面への配慮を求める声に注目したい。「体力的な負担が少ない」を57.1%が望み、「短時間（1日4時間程度）から働ける」を50.0%が求めている。また、「上司や同僚がひきこもりに理解がある」が64.3%と最も高く、「メンタルヘルスへのサポート体制がある」53.6%、「失敗が許容される」環境も50.0%が望んでおり、身体面・心理面双方での安全性を重視していることがわかる。

「重度の睡眠障害があり、通常の勤務は難しい。でも、融通の利く在宅勤務や、いつでも自分のタイミングで行ける職場があれば働けるかもしれないと考えている。障害者が多く働いている職場で、配慮のある環境で働けたらいいなと思う。」（当事者/経験者・40代・男性・ヒアリングDさん）

「テレワークに少し興味がある。自宅で自分の生活リズムを崩さず、無理のない時間帯に働けるような働き方があると良い。あまり人と関わらずにできるような仕事で、無理なく自分一人で負担にならずにできる仕事があると良い。」（当事者/経験者・30代・女性・ヒアリングBさん）

就労環境への不安の一方で、「ひきこもり状態から抜け出すことを妨げている要因」として「社会生活に必要な知識や常識、経験の不足」が56.4%、「失敗に対する恐れや不安」も56.4%となっており（1-12）、当事者の経験や自信のなさからくる不安も大きい。また、支援・サービスを利用しない理由として「就労を強く促されるだけだと思うから」が50.0%となっており（1-22）、支援が就労のみに偏重してしまうと、当事者の最初の一步への強いプレッシャーになったり、支援そのものを敬遠する要因になる場合がある。

「生きづらい世の中で生きていかななくてはならないと苦しんでいる人が多いんだと思います。自分自身も『皆は頑張っているのに、自分は何で出来ない?』って思いながらも、何も出来ずにイライラしています。そして働きたくても面接がとても怖いのです…。」（当事者/経験者・30代・女性・アンケート）

就労支援において、一律に一般就労を急ぐのではなく、本人の希望に応じた多様な支援を構築していくこと、体力面・心理面双方に配慮した働きやすい環境づくりの重要性を示唆している。

第2節 家族調査

4-2-1 焦り、見通しの立たなさ

家族調査からは、ひきこもり状態の本人への憂慮が際立っていることが見て取れる。「回答者自身の悩み」では、回答者自身のことはもとより、「ひきこもり状態の本人のこと」について、「とても悩んでいる」「悩んでいる」が合わせて85.2%と極めて高い割合となっている(2-15)。その悩みの主な内容は、「本人の将来の自立や、社会参加への見通しが立たないこと」が82.0%と最も高く、「親亡き後の本人の生活への不安」が67.2%、「本人のひきこもり状態が長期化していること」が60.7%となっている(2-14)。「自身の心身の疲労」59.0%、「自身の老後」50.8%、「人生の充実感や幸福感がない」45.9%(2-15)など、家族自身が直面する苦悩も抱えながら、なおひきこもり状態の本人の行く末を案じるようすが強く表れている。

「息子に対しては、普通に戻ってほしいという気持ちがある。会社に復帰するとか、結婚するとか。」(父親・70代・ヒアリングIさん)

「夜中に目が開いた時に子どものことを思うと、本当に一日中寝れない。考えないようにしないと自分がひっくり返ってしまう。本当にこちらがもたない。」(父親・70代・ヒアリングHさん)

という声からも、解決を焦る家族の切迫した心情がうかがえる。

4-2-2 親亡き後への悩み

家族調査では、ひきこもり状態にある本人に関連する悩みとして、「親亡き後の本人の生活への不安」が67.2%(2-14)と、自分がいなくなった後の本人の行く末を案じる声が多く寄せられた。また、回答者自身の悩みとして「自身の老後」について合わせて50.8%、「自身の病気や障がい」について同じく31.1%が「とても悩んでいる」「悩んでいる」と回答しており(2-15)、自身の加齢や健康への不安と、本人の将来への心配が重なり合っている様子が見えてくる。さらに、回答者自身が必要とする支援として「親亡き後に向けた相談」が55.7%と最も高くなっている(2-26)。

「高齢化、持病で、生活費も不安、自分のことで精一杯、介護が必要になったらと思いたくない。本人がどう思っているかわからないことが一番困る」(父親・70代・アンケート)

といった、切実な声が見られる。自らがなくなったあと残される子の生活の見通しが立たないことへの強い不安や心配、困惑を抱えていることが分かる。

また、今回の家族調査では、兄弟姉妹からの回答が13.1%あった(2-4)。

「高齢の母亡きあとに、どこまで兄に寄り添っていけるか、本人が悲観せずに精神を保てるのか不安におもっている。」(兄弟姉妹・40代・アンケート)

「親も高齢であり、この先、兄の面倒を見ることを考えると絶望しかありません。どうしたらいいのかわかりません」(兄弟姉妹・40代・アンケート)

兄弟姉妹においても同様に、将来への不安や心配が強いことがうかがえる。

4-2-3 周囲の無理解、相談相手がいない

家族調査からは、社会的な孤立と周囲の無理解の実態が浮かび上がった。悩みを相談できる相手として「配偶者/パートナー」と答えた人が59.0%いるものの、家族以外では「近隣に住んでいない友人・知人」が19.7%、「近隣に住む友人・知人」が16.4%、「自分の兄弟姉妹・親戚」が16.4%と、日常的な人間関係の中での相談相手が少ない状況が見られる(2-19)。また、「頼れる人がいない」ことに「とても悩んでいる」「悩んでいる」と回答した人が合わせて49.1%にのぼり(2-15)、家族が社会的孤立の状況に陥りがちであることがうかがえる。

この背景には、ひきこもりに対する社会の無理解や偏見があると思われる。

「親御さんの中には「絶対に言えない、民生委員にも言わない」という人がいる。地域の人たちにひきこもりへの理解をしていただけるような啓発を、もっと広くしてほしい。」(母親・60代・ヒアリングJさん)

「風邪や骨折のように誰にでも『今 ひきこもっている』と言える世の中になって欲しいです」(母親・50代・アンケート)

「発達障害を認め、自分のせいではないと理解するまでに時間がかかり、周囲からの無理解にも苦しんだ。そのため、発達障害についての理解を広めたいと思い、親戚にも話すようにした」(当事者/経験者・50代・女性・ヒアリングGさん)

これらの声からは、ひきこもりを特別視せず、社会がひきこもりについての理解を深め、受け止めていくことへの願いが表れている。

4-2-4 心身の疲労があり、精神的なケアを求めている

家族調査からは、家族自身の心身の疲労と支援ニーズがわかってきた。回答者自身の悩みとして、「自身の心身の疲労」について「とても悩んでいる」「悩んでいる」と回答した人を合わせると59.0%で、「ひきこもり状態の本人のこと」の85.2%に次いで高い割合となっている(2-15)。

家族自身が必要とする支援としても、「じっくり話を聴いてくれる相談」(50.8%)、「精神的な支援(カウンセリングなど)」(31.1%)といった心理的なケアや支援を求める声が見られた(2-26)。

「自分自身、突然死ぬことが希望。突然、寝ているうちに目が覚めないのが一番。生きていくことの楽しさみたいなものがまったく無い。」(父親・70代・ヒアリングHさん)

このような声からは、先の見通しの立たない中、家族にも大きな心理的負担や不安がのしかかっていることがうかがえる。今後より一層、家族への心理的なケアも必要ではないだろうか。

4-2-5 家族と本人との関係性と本人の状態

家族と本人との関係性と、本人の状態の変化には相関が見られた。

本人との関係が「良い」「どちらかといえば良い」と回答した家族では、この1年間の本人の状態について、合わせて50.0%が「改善傾向にある」「どちらかといえば改善傾向にある」と回答、状態が「悪化している」としたケースはなく「一進一退を繰り返している」も15%以下に留まった。

対照的に、関係が「どちらかといえば悪い」「悪い」と回答した家族では、いずれも「改善傾向」は見られず、また「一進一退」するでもなく（いずれも0%）、「悪化している」と「変化はない」がどちらもほぼ半数ずつであった。

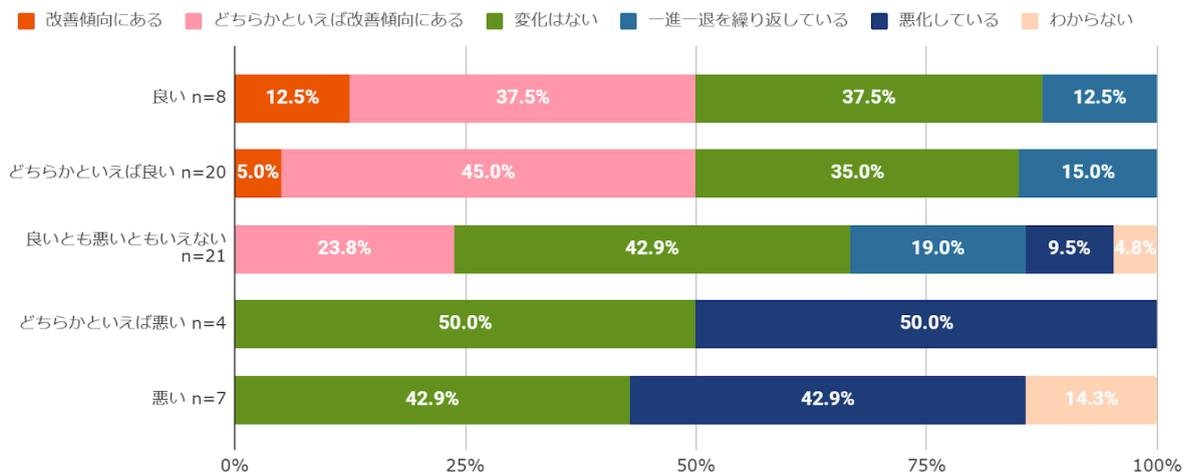


図4-2-1

本人との関係性（縦軸）×本人の状態（横軸）
※問13×問17-1 / クロス集計

家族との関係性が、本人の状態の改善や悪化と密接につながっている可能性が示唆されている。

「息子とはまったく会話がな。妻経由でしかコミュニケーションをとらない。一緒に食事をとることもない。そういうのができれば、もうちょっと糸口があるんだろうと思う。」
（父親・70代・ヒアリングIさん）

家族に関係改善への切実な声や思いがありながら先に進めない苦悩がうかがえる。

4-2-6 家族と当事者間の認識のギャップ

当事者と家族それぞれの調査結果からは、双方の認識のギャップも見えてきた。

当事者調査では、支援・サービスを利用しない理由として、50.0%が「就労を強く促されるだけだと思っから」と回答している（1-22）。

一方、家族調査では「本人に受けてほしい支援」として「就労支援」が52.5%と最も高い割合を示している（2-27）。

具体的には次のような父親の声がある。

「息子に対しては、普通に戻ってほしいという気持ちがある。会社に復帰するとか、結婚するとか。」（父親・70代・ヒアリングIさん）

片や当事者調査において「利用してみたい就労支援」としては、「正規雇用への就労支援」は20.5%（1-25）にとどまっている。

当事者調査の「ひきこもり状態から抜け出すことを妨げている要因」では「家族からの理解や協力が得られない」が約3割（1-12）となっており、上記のデータや記述からも本人の思いや望みと家族の理想には隔たりがあることが浮かび上がった。

とはいえ、「どのような条件であっても働くことは考えられない」が1割程度に過ぎず（1-16）、「就労支援は利用したくない」も15.4%に留まっている（1-25）ことから、当事者の多くは就労や就労支援そのものを否定しているわけではなく、理解のある環境や適性に合った働き方への就労意欲は示されている。しかし家族世代が本人の複雑な心理や時代の変化を捉えかねており、歩み寄りを困難にさせているのではないだろうか。

家族が性急な就労や自立を望むことで、本人の「いま抱えている苦しさ」に目が向けられず、互いの出発地点がずれたまま、当事者への理解が進まない状況が推測される。加えて、それでもなお7割超の当事者は「家族に申し訳ないと思う」（1-11）のである。

支援機関からも家族の価値観の変化の必要性について言及しているものが複数あった。

「多くの家族は従来の「普通の」生き方を頭に描いており、その考えを変えるのが難しいようだ。価値観は家族自身の選択だと思うが、家族が変われずに苦しんでいると、当事者も苦しいだろうと思う。」（Aひきこもり相談窓口・ヒアリング）

「子どもの世代では仕事の要求が高度化して働くのが難しくなっている。親は「子どもだって自分と同じ感覚でできるだろう」と思っているが、実際にはそうではない。このギャップにより、親子関係がうまくいかず、難しいケースになることがある。」（H就労支援機関・ヒアリング）

第3節 支援機関調査

4-3-1 支援機関が利用されていない

当事者と支援機関の調査結果には、当事者が支援につながっていない実態が表れている。当事者調査の「支援・サービスの利用経験」を見ると、「今まで一度も利用したことはない」が51.3%と半数を超え、「現在利用している」は25.6%、「過去に利用したことがあるが、現在は利用していない」が23.1%となっている（1-19）。

支援機関側の状況を見ても、1か月平均の当事者の利用者数は「1～2人/月」が53.4%と最も多く、「利用者はいない」17.8%と続いている（3-4）。家族の利用状況も同様に「1～2件/月」が56.8%と最も多く、「利用者はいない」が11.9%となっている（3-5）。

「現状では相談件数がそれほど多くないため、スタッフ不足の問題は感じておらず、むしろ相談に来てもらえるような窓口の周知が課題だと認識している。」（C市町ひきこもり相談窓口・ヒアリング）

「保健所が相談を受け、各市町でもひきこもりの相談や困窮相談などの窓口を持って、間口は広げているが、保健所での相談件数が少ない現状から、保健所で相談できることが、相談を必要とする人に届いていないのではないかと感じている。」（G保健所・ヒアリング）

これらの数字と声は、支援機関の存在が認知されておらず、また十分に活用されていない現状を示している。また、当事者/経験者調査においては、半数以上が支援につながっていないという実態からも、支援のあり方や周知方法の見直しが必要なことを示唆している。

4-3-2 支援機関の周知が足りない

支援機関の認知状況を見ると、当事者への周知が十分でない実態がうかがえる。当事者調査では、最も認知度が高い「就労支援機関（サポステ、障がい・生活支援等）」でも43.6%に留まり、次点の「三重県ひきこもり地域支援センター」「市町ひきこもり相談窓口」はどちらも35.9%となっている。また「上記の機関がひきこもり支援を行っていることは知らなかった」という回答も20.5%存在する（1-17）。

この周知不足は支援利用の障壁にもなっている。支援・サービスを利用しない理由（1-22）として、「支援があることを知らなかったから」が60.0%と最も高かった。「自分が支援対象にあてはまるか分からないから」も35.0%と、支援機関やその役割が十分に理解されていない実態が見える。なお、支援機関調査では「広報活動に力を入れている」と回答した機関は15.3%に留まっており（3-16）、支援機関側の情報発信の取り組みにも課題が見られる。

「ネット上で身近な公的支援の情報が得られるポータルサイトや、相談できる窓口、写真や動画をまじえた活動の紹介、交流場所などがあれば、もう少し利用のハードルが下がるのではと思いました。」（当事者/経験者・40代・女性・アンケート）

「とにかく家族以外の人付き合い／出会いの機会ともにほぼ無い為、自力で探したり調べたりしているが見つからない。」（当事者/経験者・40代・男性・アンケート）

これらの声からは、支援機関の存在自体の周知だけでなく、具体的な支援内容や対象者像についても、より分かりやすい情報発信が必要であることを示している。

4-3-3 支援機関の効果的な周知方法

当事者と家族では、支援機関の情報を得る経路の傾向が異なっている。

当事者の支援やサービスの情報入手手段は「インターネット検索」が48.7%と最も多く、「自治体の広報紙や回覧板」「支援機関のウェブサイト」がともに23.1%となっている(1-18)。一方、家族は「自治体の広報紙や回覧板」が41.0%と最も多く、「ひきこもりに関する講演会やイベント」39.3%、「インターネット検索」32.8%となっている(2-21)。以下のように、SNSを通じて情報を得たという当事者もいる。

「たまたま新聞のLINEアカウントが発信するニュースで今回の調査を知った。情報を発信してくれたことに感謝したい。三重県が、話を聞こうと考えてくれたことが嬉しかった。」
(当事者/経験者・30代・女性・ヒアリングBさん)

当事者が支援・サービスを利用しない理由として「支援があることを知らなかった」が60.0%と最も高く、「自分が支援対象にあてはまるか分からないから」が35.0%となっている(1-22)。家族調査の同様の設問では「どこに相談してよいかわからない」が47.8%で最も高かった(2-23)。具体的な声としては以下のようなものがある。

「ひきこもりに関する情報などの発信は、県民全戸に届くような方法を考えてほしい。どことも繋がっていない人に届けたい。」(家族会・当事者会・アンケート)

これらの数字や声は、当事者と家族それぞれの情報収集の特性に応じた、効果的な周知方法の必要性を示している。特に当事者にはオンラインでの情報発信の強化、家族には自治体の広報紙、回覧板への積極的な情報掲載や、講演会やイベントの開催が効果的であると考えられる。また、当事者が支援・サービスを利用しない理由として「就労を強く促されるだけだと思うから」が50.0%(1-22)と2番目に多かったことも考慮すると、支援機関が提供する具体的なサービスや支援内容とその対象者を明確に、また広く伝えることが重要であると考えられる。

4-3-4 当事者と出会えない

支援機関調査からは、当事者との接点を持つことの難しさが見える。支援機関の58.5%が「家族は支援につながっているが、本人につながることができない」ことを若年層向けの課題として挙げ、中高年層に対しても54.2%が同様の課題を指摘している(3-14、3-15)。

当事者の把握方法を見ると、支援機関の86.4%が「ご家族からの相談」により把握しており、「行政機関からの情報提供」43.2%、「民生委員・児童委員からの情報提供」36.4%と続く一方で、「本人からの相談」は22.0%にとどまっている(3-11)。この数字は、支援機関が当事者本人との直接的な接点を持ちにくい現状を示している。

「相談の多くは家族からで、当事者に直接会えるケースはごくひと握りである。」(C市町ひきこもり相談窓口・ヒアリング)

アウトリーチ支援をしている支援機関であっても、当事者に会うことは簡単ではない。

「アウトリーチの主な課題は、家族には会えても当事者に会えないこと。」(E社会福祉協議会・ヒアリング)

支援機関が当事者との接点を持つことの難しさが、支援における大きな課題となっている実態が見える。

4-3-5 当事者理解が重要

支援機関調査では63.8%が「当事者の心理の理解」を深めたいと回答しており(3-18)、当事者理解の不足と、その重要性を認識していることがわかる。

「ひきこもり支援の前に、当事者/経験者の話をよく聞いて、ひきこもりについて知ることが大事だと思います。ひきこもり支援には、アウトリーチ支援が有効であると感じるが、支援者には訪問時の基本的作法はもとより、アセスメント力、家族支援なども求められる。」
(医療機関(精神科・クリニック)・アンケート)

「ひきこもりにはそれぞれ充電期、安定期、活動期の段階があるが、就労がゴールのように思われがちだが、その人がその人らしく生活できることがゴールであると思う。ご本人、ご家族が話したいタイミングで話したい内容を話したい場所で話せることが大切ではないか」
(就労支援機関・アンケート)

実際に支援機関の72.0%が「本人の話をじっくり聞き、その感情や経験を理解しようと努めること」を回復の助けになる取り組みとして実感している(3-12)。

また、理解不足は支援の中断にもつながっている。当事者調査では、支援が中断した理由として「支援者と話がかみ合わなかった」が53.3%、「支援者から説教や説得をされた」も40.0%となっている(1-21)。支援を利用しない理由としても「十分に話を聴いてもらえないと思うから」が40.0%を占めている(1-22)。

当事者の立場からも、自分の心情や経験を尊重した支援を求める声が上がっている。

「ひきこもり＝部屋から出てこない人ではありません。『見た目は他の人と変わらないように見えるけど社会との接点を持たない』も広い意味でひきこもりに入ると思います。孤独でかわいそうな人ではなく、普通の一人の人間として接してもらいたい」
(当事者/経験者・30代・女性・アンケート)

「支援者は当事者の気持ちを十分に理解していないと感じる。働くことを過度に勧められたり、気持ちを無視された場面があったりして困惑した。」
(当事者/経験者・40代・男性・ヒアリングDさん)

以上のような声は、当事者理解に基づく支援の重要性を示している。

4-3-6 家族の理解と協力を得ること

支援機関調査によると、「家族の理解と協力を得ること」が本人の回復の助けになると考える機関が67.8%に上っており(3-12)、家族関係の重要性が認識されている。一方で、実態として「本人と家族の認識にギャップがあり家族関係の調整が難しい」ことを課題として挙げる機関が40.7%存在する(3-15)。

この背景には、本章4-2-6のように、当事者と家族の間の認識の違いが存在する。

家族と本人との関係性の重要さは、状態の変化との関連からも推測できる。本人との関係が「良い」と回答した家族では、本人の状態が改善傾向にあり、一方、関係が「悪い」と回答した家族では改善傾向が全く見られないという結果が出ている(本章4-2-5)。

「家族支援においては、親の生きてきた時代背景や価値観を尊重しつつ、子どもの状況への理解を深めてもらうことが重要だと考えている。親の気持ちが楽になれば、当事者の気持ちも楽になるという考えのもと、親との対話を重視し、時間をかけて少しずつ理解を促している」（I民間支援団体（NPO等）・ヒアリング）

「家族支援の中で感じる難しさに、親子関係の問題がある。特に母親と子どもの関係が悪くなってしまったケースや、父親の関わりが全くないケースがある。ペアレントトレーニングを取り入れた支援で改善したケースもあった。親の「こうあるべき」「こうしないとイケない」という考え方を变えることで、子どもとの関係が大きく良くなる可能性がある。」（F生活困窮者自立相談支援機関・ヒアリング）

これらの数字と声は、支援者が当事者と家族の双方に寄り添いながら、相互理解を促進し、家族関係の修復を支援していくことが、本人の状態改善にもつながる重要な取り組みであることを示唆している。

4-3-7 他機関との連携の重要性

支援機関調査からは、連携の重要性と現状が見えてくる。支援機関の66.1%が「他機関と連携し、複合的な課題に取り組んでいる」と回答しており（3-16）、実際の連携先としては「社会福祉協議会」60.2%、「生活困窮者自立相談支援機関」「地域包括支援センター」がともに50.8%、「障がい者（総合）相談支援センター」48.3%となっている（3-17）。

連携を重視していることはさらに複数の設問でも確認できる。「本人の回復に助けになる働きかけ」として54.2%が「他機関との連携による包括的な支援」を挙げ（3-12）、実際に66.9%が「他の機関との連携、連絡調整」を実施しており（3-9）、さらに55.9%が特に必要性の高い施策として位置づけている（3-10）。

「多様なニーズがあるので、行政だけが支援を組み立てることはできないが、まず、支援機関がしっかり連携できることが必要。特に重層事業を用いたり、介護保険や在宅医療のネットワークなど、行政側が各々の枠の中で手立てを用いながらもつながるために、責任をもち、誰かがコーディネートしなければならない。」（障がい者（総合）相談支援センター・アンケート）

「関係機関との連携の重要性を実感しており、地域包括支援センターなど、さまざまな窓口からの情報を活かした支援を心がけている。」（D市町ひきこもり相談窓口・ヒアリング）

また職員・スタッフが理解を深めるべきこととして「他機関と連携した複合的な課題への取り組み方」が52.3%と高い割合を示しているものの（3-18）、一方で「関係機関との連携」について「十分理解している」との回答は5.4%にとどまっている状況がある（3-19）。

連携の重要性が認識され実際に取り組まれてもいる中でなお、利用者数の低迷や当事者との接点の創出などの課題解決に向け、さらなる有機的な連携強化が望まれる。

4-3-8 多様な社会参加を可能にする地域の受け皿づくり

当事者、家族、支援機関の三者の回答からは、多様な社会参加の場の不足という共通の課題が浮かび上がった。当事者の69.2%が「社会の中に、無理なく参加できる場が見つからない」と回答しており(1-12)、家族の82.0%が「本人の将来の自立や社会参加への見通しが立たない」ことを悩みとして挙げている(2-14)。これらは多様な社会参加に向けた受け皿の不足を示唆している。

地域の現状を見ると、支援機関の46.6%が「地域にひきこもりに関わる社会資源がない」ことを課題として認識している(3-13)。

「社会資源の不足により、ひきこもり状態の方たちとつながっても、地域で適切な支援が受けられない状況がある」(F生活困窮者自立相談支援機関・ヒアリング)

4-3-9 ひきこもり支援におけるリソース不足

「支援・サービスの課題」では、「ひきこもり支援のための職員不足」「地域にひきこもりに関わる社会資源がない」がともに46.6%と最も多く、次いで「ひきこもりに対する地域や社会の無理解」が36.4%、「支援者向けの研修機会の不足」が33.9%だった(3-13)。

他にもさまざまな課題を感じていることをヒアリングの声から見ていきたい。

「年単位の長期支援が多いため、新規相談が増えるほどスタッフの受け持つケースが積み重なっていくことも課題。対策として面談の間隔を広げたり他機関への紹介を行っているが、継続支援の重要性とのバランスに苦心している。支援の質を落とさずにリソースの制約と折り合いをつけることが難しいと感じている。」(Aひきこもり相談窓口・ヒアリング)

「ひきこもり支援事業の必要性は、福祉現場を知らない上層部には理解しがたいようである。重層支援の重要性が言われる中、相談支援の必要性を理解してもらえないことを強く感じている。(中略)相談支援の重要性を理解されない限り、人的配置も体制づくりもないがしろにされがちである。」(B市町ひきこもり相談窓口・ヒアリング)

「カフェや農園での訓練など、楽しみながら少しずつ社会参加できる場所を作っているが、行政はコスト削減のためにそういった場所を削る傾向にあるのが残念。」(H就労支援機関(サポステ、障がい・生活支援等)・ヒアリング)

支援に長い時間がかかることや、多くの業務を抱えながらの支援について悩みながら取り組んでいるものの、ひきこもり支援のリソース不足から目指す支援を行うことが難しい様子が見ええる。

4-3-10 学齢期を過ぎると途切れる支援

支援機関調査からは、支援の継続性に関する課題も浮かび上がってきた。若年層への支援課題として「学齢期（高校生相当まで）を過ぎると支援が途絶えてしまう」が42.4%と高い割合を示している（3-14）。

「中学校卒業後の支援、居場所等がなく社会とのつながりがなくなってしまう」（教育支援機関・アンケート）

「小学校、中学校と不登校で中学卒業時に高校に進学しなかった人が一定数いると思われるが、そのような人への支援の在り方・方法について検討し周知する必要がある。」（民間支援団体（NPO等）・アンケート）

「年齢によって部署や管轄が違う所もあって、縦割りになっている部分もある。そこに横串を刺すような仕組みづくりも必要だと感じている」（G保健所・ヒアリング）

これらの数値と声からは、年齢や制度の狭間で支援が途切れる構造的な問題が見える。次項の広域連携も含めて、柔軟な制度設計や運用、連携、地域資源の不足等とも不可分な課題といえよう。

4-3-11 横（広域）と縦（県と市町）の連携が求められている

家族調査の自由記述やヒアリングには、地元では相談しづらいという声があった。

「（住んでいる地域の）役場の中にも窓口はある。でも、担当者が息子の同級生のお母さんだったりする。だからあまり喋りたくない。相談にのってもらうことに抵抗感がある。」（母親・60代・ヒアリングKさん）

「せまい地元の民生委員とか自治会の人にはあまり話したくない。民生委員は立派な人たちだとは思いますが、「あそこの家の息子は病気で…どうのこうの」みたいなことを近所で言われたくない。」（父親・70代・ヒアリングIさん）

「地元だとわさになるので遠くへ相談に行くならいい。」（母親・50代・アンケート）

一方、前出の通り支援機関調査では「支援・サービスを行う上での課題」（3-13）として「地域にひきこもりに関わる社会資源（就労先、協力者等）がない」と回答した機関が46.6%に上った。特に小規模自治体からは多くの声が挙げられた。

「過疎地域で社会資源も乏しいため、中学卒業後の支援が途切れてしまう。支援においても、専門的な内容になるので、ひきこもり支援センターは広域で実施ができないかと思えます。」（生活困窮者自立相談支援機関・アンケート）

「中学卒業後の相談場所として案内をするのが県（津）教育支援センターというのは、遠すぎて現実味がない。市単独で作っていくのは難しいと思うので、南勢地区に一つでいいから、高校生が行ける教育支援センターがほしい。」（教育支援機関・アンケート）

住んでいる地域以外でも相談ができたり、社会資源にアクセスできるような仕組みづくりが必要なのではないだろうか。居住地の自治体単独で支援するのではなく、近隣地域や地区ごとなど、広範囲での支援機関同士のつながりが必要なのではないかと考える。

一方で、顔見知りの人に知られることへの不安や、噂になるのではないかとという声にも表れているように、広域で支援機関が連携する際も、情報共有のなかで徹底したプライバシーの保護が求められることにも留意したい。プライバシー保護が重視されていることは、当事者調査の「利用しやすい支援の手段や条件」（1-26）で「匿名で相談できる」が46.2%だったことからもうかがえる。

さらに、県と市町の縦の連携に関しても以下のような声があった。

「地理的な制約から遠方からの利用者は少ない。また地元の支援機関には行きづらいと感じる当事者も多い。そこで、県内に複数の同じような居場所の支援拠点を設置し、利用者が地元以外の支援機関も選択できるようにすることで、より多くの人々が支援を受けやすくなるのではないかと。それらの連携をトータル的にコーディネートする機能を県が担うことを望んでいる。」（I民間支援団体（NPO等）・ヒアリング）

「三重県のこころの健康センターや、大きな市にはひきこもり支援センターがあるが、小規模な市町村では専門的な支援を単独で行うのが難しい。担当地域の自治体は人口2万人程度で、隣接市町村も同程度の規模。たとえばこれらの地域が連携し、5つほどの地域で1つの専門的な支援センターを設置することで、より効果的な支援が可能になると考えている。そのような広域でのひきこもり支援センターがあるとより専門的な活動ができると思う。」（F生活困窮者自立相談支援機関・ヒアリング）

「三重県への要望：広域的なひきこもり支援、支援者間のつながり、広報活動、県と市町の連携等」（社会福祉協議会・アンケート）

「県への要望として、自治体の実情と合わせて、一緒に相談に乗ってくれる体制・担当者が欲しい。」（B市町ひきこもり相談窓口・ヒアリング）

これらの要望では、横（広域）と縦（県と市町）の連携が重なり合うことでより効果的な支援の仕組みを作れるのではないかと、という可能性が示唆されている。「連携」を考えるうえで、異なる機関同士の連携だけでなく、地域の越境や市町と県の連携も検討の必要があるのではないだろうか。

4-3-12 研修や支援者を支える仕組みの必要性について

支援機関調査からは、支援を行う上での課題として支援者が研修不足を感じていることも見えてきた。

「支援・サービスを行う上での課題」では、33.9%が「支援者向けの研修機会の不足」と回答していた（3-13）。また、「若年層（概ね39歳以下）への支援・サービスを行う上で感じている課題」では、「ひきこもりについての知識やノウハウが足りない」が48.3%であり（3-14）、「中高年層（概ね40歳以上）への支援・サービスを行う上で感じている課題」でも同様に41.5%となっている（3-15）。

職員・スタッフの知識、理解度に関する傾向への設問では、「現状や背景」と「当事者の心理」について「ある程度理解している」「十分理解している」を合わせてそれぞれ77.7%、71.6%と比較的高い数値だった一方で、「支援の具体的なノウハウ」については、同54.6%と20ポイント前後低い数値となっていた（3-19）。

また、「職員・スタッフが理解を深めた方が良いと思うこと」では、「支援の具体的なノウハウ」が70.0%と最も多く、次いで「当事者の心理の理解」が63.8%、「長期・高齢ひきこもりケースへの対応方法」が58.5%だった（3-18）。

「少人数での事例検討や実践的な研修の機会を望んでいる。特に、多様なケースに対する具体的な声かけや支援方法、当事者に初めて会えたときの対応など、実践的なスキルを学びたいと考えている。」（E社会福祉協議会・ヒアリング）

「居場所を実現していくための具体的な方法を教わる機会が欲しい。」（B市町ひきこもり相談窓口・ヒアリング）

「ひきこもり支援の仕組みづくりのノウハウを学びたい」（市町ひきこもり相談窓口・アンケート）

「仕組みや体制のつくり方や整備の仕方、最新の取り組み事例、補助金の活用方法などについての説明会があると助かる。」（D市町ひきこもり相談窓口・ヒアリング）

「保健師としては事例の蓄積、経験の蓄積が必要であり、保健師が相談できる人がずっと近くにいる体制があれば良いと感じているが、なかなかない。過去の事例や経験に沿ってやる

ことが全部上手くいくとは思わないし、一人ひとり状況も違うが、ヒントになるものとして、誰か相談できる人や場所があるとありがたい。」（G保健所・ヒアリング）

その他、当事者視点を取り入れた支援について、以下のような声があった。

「当事者や家族が講師を務める研修が特に勉強になると感じている。以前、UX会議の研修会に参加した際も、そういった研修が一番勉強になった。県がこのような研修をどんどん開催してくれることを期待している。」（C市町ひきこもり相談窓口・ヒアリング）

これらの声からは、具体的・実践的な支援の方法を学びスキルを高めるための研修に加えて、支援の体制や仕組みをどのようにして構築・整備するかのノウハウについて知りたいという、二つの方向性のニーズがうかがえる。

一方、別視点からの課題も見える。「職員・スタッフが理解を深めた方が良いと思うこと」では「支援者自身のメンタルヘルスとセルフケア」を32.3%が選択している（3-18）一方、「支援・サービスにおいて注力していること」において「支援スタッフのメンタルヘルスのサポートに取り組んでいる」は5.1%と低かった（3-16）。

現場の支援員は、深刻なケースや長期的に結果が出づらいケース、利用にさまざまな配慮を要するなど、心的負担のかかりやすい状況にも対応しながら自身のメンタルを保つ必要がある。スキルアップや能力開発のサポートと、メンタルヘルスケアは両輪で整備していく必要があると思われる。

4-3-13 アウトリーチ支援への認識の差

アウトリーチ支援について、三者の調査結果からは期待と慎重さが見える。

支援機関側は、この支援手法の重要性を強く認識している。81.4%が「自宅などへの訪問（アウトリーチ）」を実施しており（3-9）、71.2%が「特に必要性が高い」支援として挙げている（3-10）。「訪問支援（アウトリーチ）を積極的に行っている」機関も40.7%存在する（3-16）。

一方で、本節4-3-4でも述べたように本人に会うことの難しさについての言及もあった。

「ひきこもりにかかわる支援は大変難しい。アウトリーチを試みてもなかなか会うことができない。」（教育支援機関（教育支援センター等）・アンケート）

当事者調査では、アウトリーチ型支援について「本人の希望があれば、行った方がよい」が69.2%と最も高かった。（1-28）。「利用しやすい支援の手段や条件」としては「支援者が自宅等を訪問して相談に乗ってくれる（アウトリーチ）」を30.8%が望んでいる（1-26）。また家族調査では、「本人に受けてほしい支援」として「訪問支援（アウトリーチ）」は27.9%にとどまっており（2-27）、必ずしも積極的なニーズは見られない。

これらの数字からは、支援機関が重視するアウトリーチ支援について、当事者は「本人の希望」を前提とした慎重な実施を望んでおり、家族は訪問支援の有効性を測りかねているように見える。この認識の違いを踏まえた上で、さらに本人のプライベートな領域に「踏み込んでいく」手法である以上、より深い当事者理解や寄り添う意識、家族と本人とでは意識や希望のギャップがあることへの配慮や関係調整なども含めた実施方法を検討していく必要がある。