

第5章

実態調査に基づく「ひきこもり支援」への提言

第5章 実態調査に基づくひきこもり支援への提言

○当事者理解を深めていく

当事者調査からは、当事者が抱える深い絶望感と苦悩の実態が明らかになった。当事者の82.1%が「生きるのが苦しい」「死んでしまいたい」「絶望的な気分になる」と回答している。そうした中で、支援を受けた人々からは「支援者と話がかみ合わなかった」「支援者から説教や説得をされた」ことを理由に支援を中断した人が少なくなかった(4-1-2)。これらの結果が示すように、これまでのひきこもり支援において、この深刻な心理状態への理解は必ずしも十分とはいえない。さらに、根強い社会の偏見が、当事者をますます追い詰める要因となっている。現場の支援者はもちろん、地域社会を含む周囲への当事者理解を促進し、適切な支援につなげるために、下記の取り組みを提案する。

・当事者に寄り添う相談支援体制の整備

支援のペースを当事者に合わせ、まずは傾聴と理解を通じた良好かつ対等な関係構築に重点を置いた支援を行う。

これにより、当事者が安心して自分の思いを語れる関係性を築き、深い苦悩や複雑な背景について丁寧に理解していくことが可能となる。そのための工夫として、職員の傾聴スキル向上のため研修の実施や、可能な限り担当者を替えない体制、やむを得ず交代する場合は丁寧な引き継ぎや申し送りの徹底が求められる。

・家族、地域、社会への啓発活動

家族向け学習会や地域住民向けの講演会等を定期的で開催し、当事者の心情への理解を促進する。「甘えている」「怠けている」等の偏見の解消に向けた啓発活動を通じて、ひきこもりは誰にでも起こりうること、決して他人事ではないことへの理解を広める。

○当事者理解を軸にした研修等の必要性

当事者が支援を受けない理由として、「就労を強く促されるだけだと思う」「十分に話を聞いてもらえないと思う」という声があがっている。また、ヒアリング調査においても、「支援者から心無い言葉を吐かれた」「支援を拒否された」など、支援者に対して強い不信感を持っている人が複数いた。当事者の心情への理解を深めるための支援者研修の充実が求められている。

一方、支援者からは「具体的・実践的な支援能方法を学びスキルを高めたい」という声が多く聞かれた。当事者は個別の事情や背景もさまざまであり、支援する上でマニュアル的なハウツーは存在しない。あるとすれば知識や経験、技術を積み重ねる際に、当事者の声を重視しながら個別の状況に柔軟に応じられるノウハウを蓄積することである。

これらの課題に対応するために、下記のような取り組みを提案したい。

・当事者の心情を理解するための研修会の実施

研修会のプログラムの中に当事者や家族の体験談を聞く枠を設定したり、経験者に講師を依頼するなど、当事者の声を直接聞きその実態や心情を理解するための工夫をする。

・対話交流会の開催

当事者や家族、支援者が共に対話・交流できるような場を設け、当事者や家族の心情や要望について直接聞ける機会をつくる。

・当事者や家族の声を施策に反映

協議会などの会議体をつくる際には、その構成員として当事者や家族も参加し、意見を施策に反映できるようにする。また、相談窓口や居場所等を設置する際には、当事者や家族の意見を積極的に取り入れ、よりつながりやすく、安心して利用できるようなものにする。

・他機関への視察、研修

ひきこもり当事者や経験者と連携して支援を進めている他自治体や他機関への視察、研修を実施する。

○無理なく参加できる多様な社会参加の場・支援

本調査からは、就労以前に、当事者のペースで無理なく社会との接点を持てる場や、現状のままの自分でいられる場が求められていることがわかった(4-1-7)。当事者の多様なニーズに応え、当事者の状態にあった無理のない社会参加を実現するために、下記の取り組みを提案する。

・当事者が安心して過ごせる居場所の整備

「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」「当事者・経験者同士が交流できる場」など、当事者が希望に応じて選択できるよう、多様な居場所を設置する。同じ経験を持つ人との出会いや交流を通じて、互いの経験を分かち合い、支え合える関係性を築ける場とする。

・生きづらさを軽くするための当事者向け講座の実施

当事者が抱える生きづらさに焦点を当てた講座を開催する。各分野の専門家（ひきこもり経験者を含む）による講座と参加者同士の対話を通じ、安心できる環境の中で、自分のペースで学び、学びと対話による気づきを得られるプログラムを実施する。

・オンラインによる参加機会の拡充

対面での活動に不安を感じたり、外出が困難な当事者のために、「Zoomなどのビデオ通話による交流」「チャットによる交流・相談」「メタバースなどオンラインでのアバターを使った交流」などの場を広げていく。地域に居場所や交流の場がない当事者も参加できるようにする。

・地域の社会資源の発掘と活用

地域活動団体やNPO、企業などから当事者が参加可能な機会を積極的に見出し、活用を図る。三重県の進める農福連携やボランティアの現場など、当事者の興味や関心に応じた多分野かつ多様な参加の機会を用意する。その際、「ひきこもりの課題」と「地域の課題」を掛け合わせて、当事者の経験や価値観を活かせ、かつ地域の課題解決ともなる現場やプログラムを創出することも有効な視点の一つであると考えられる。

・相談窓口での案内体制の整備

相談窓口では、各居場所や活動に関する必要な情報を整理し、的確に提供できる体制を整える。当事者の状態や意向を確認しながら、適切な社会参加の機会を案内し、継続的な支援につなげる体制を構築する。

・専門家による無料の心理カウンセリングの整備

当事者の多くが「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、心理的支援の必要性が高い。しかし、心理カウンセリングは基本的に保険適用外^{*1}のため高額（三重県の平均：4,867円^{*2}）となり、受診の障壁となっている。そのため、専門家による心理カウンセリングを無料か低額で受けられる体制を整備し、当事者が必要な心理的支援を継続的に受けられる環境を整える。また、対面でのカウンセリングに加え、オンラインや電話によるカウンセリングなど、当事者の状況や希望に応じて選択できる多様な相談形態を用意することも重要である。

^{*1}うつ病などの気分障害等で医師および看護師による認知行動療法を受けた場合や、医師による精神疾患の通院・在宅精神療法を受けた場合など、条件によって保険診療が適用される

^{*2}認知行動療法カウンセリングセンター調べ（2023年）、カウンセリング1回50分料金換算

○当事者の状況に応じた柔軟な就労支援体制・就労の場

当事者調査から、当事者の多くは就労そのものを否定しているわけではなく、画一的な就労支援や、働くことを急かされることに不安や抵抗感を持っていることがわかった（4-1-8）。当事者のペースや心情に寄り添った就労支援を実現するために、下記の取り組みを提案する。

・段階的な就労支援の実施

働くことに意欲や関心がある当事者に対しては、いきなり一般就労を目指すのではなく、まずは短時間の就労体験など、負担の少ない活動から始める。当事者の状態や希望に応じて、徐々にステップアップしていけるプログラムを用意することで、自分のペースで無理をせず着実に自信を積み重ねられる環境を整える。

・継続的な伴走型支援体制の整備

当事者は「社会生活に必要な知識や常識、経験の不足」「失敗に対する恐れや不安」といった多くの不安を抱えている。就労に向けた一つひとつのステップで生じる不安に対して、継続的なサポートが必要となる。また、就労を実現できたとしても、職場になじめない、気力・体力が続かないなど、さまざまな困難に直面することも多い。そのため、就労準備段階から就労後まで一貫して相談できる伴走型の支援体制を構築する。

・当事者に配慮した職場環境の開拓

企業向けのセミナーの開催や個別訪問を通じて、「短時間勤務」「在宅勤務」「体力的な負担の少ない業務」など、当事者に適した働き方への協力を依頼し、受け入れ可能な企業をリスト化する。また、職場実習の受け入れ企業を募り、段階的な就労に向けた体制を構築する。

・多様な働き方の選択肢の創出

在宅でできる仕事や、従来の一般就労にとらわれない働き方の場を設ける。テレワークを活用した働き方の導入を企業に働きかけ、選択肢の幅を広げる。また、現在全国の複数の自治体で導入されている「超短時間雇用」に組み込み、当事者が無理のない範囲で安心して働ける職場を作っていく。

○当事者や家族のプライバシー保護の徹底

当事者や家族は匿名相談を希望するなど、プライバシーの保護や自分のことを他者に知られないこと、噂されないことを望んでいる（4-3-11）。プライバシーや守秘義務に関する取り組みも重要だと考え、以下の取り組みを提案する。

・プライバシー保護の徹底

守秘義務や情報管理を強化し支援利用者のプライバシー保護に努めるとともに、社会福祉法（106条の6など）に基づいた適切な運用を行なう。

・匿名で相談できる

秘密が守られることを明示し、匿名で相談できる電話相談やメール相談、LINE相談などを設置する。

・職員教育の実施

守秘義務や配慮ある対応について定期的に研修を行う。

○家族へのサポートを拡充する

家族調査では、家族が焦りや不安、疲労を抱えていることが明らかになった（4-2-1）。見通しの立たない状況の中、家庭外では相談しづらく社会的に孤立している。家族自身が悩みを話せる場を増やし、自身をケアしていくために下記の取り組みを提案をする。

・家族の心理的サポートの必要性

相談窓口において、本人の支援だけでなく、家族の心身の疲労や将来への不安にも丁寧に寄り添う支援を行う。必要に応じて医療機関や福祉サービスなど、適切な支援機関につなぐコーディネーターも実施する。

・家族のためのコミュニティづくり

同じような悩みを持つ家族同士が交流できる場（家族会等）をつくり、共感を得たり、情報共有ができる環境を整備する。その際、居住地域の条件がなく参加できることが望ましい。

・親亡き後に向けて

「親亡き後の本人の生活」に不安を感じている家族に対して、福祉や支援制度、相続に関する情報提供を行う。状況に応じて行政書士やファイナンシャルプランナーなどの専門家と相談できるようにする。

・兄弟姉妹へのサポート

「8050問題」と言われる、当事者と親の高年齢化が進む中、親亡き後に不安を抱える兄弟姉妹へのサポートも必要となっている。親が参加する家族会とは別に「兄弟姉妹の会」を立ち上げ、情報共有や分かち合いの時間を持てるようにする。また、兄弟姉妹が遠方で暮らしている場合もあることから、自治体間でどのように連携を取るか検討していく必要がある。

○家族と当事者の相互理解を促進する支援体制の整備

家族調査からは、家族関係の良不良と当事者の状態の改善や悪化に相関があることが推測された（4-2-5）。しかし、家族はその焦りや将来への不安、固定化された旧来の価値観等から、当事者の心情への理解が十分でない状況も見られる。家族と当事者の相互理解を促進するために、下記の取り組みを提案する。

・家族向け研修・講演会の実施

当事者や経験者、専門家や支援者を講師とした研修会や講演会を定期的に開催する。ひきこもりの多様な背景や当事者の心理状態についての理解を深め、家族としての適切な関わり方を学ぶ機会とする。

・支援者による家族関係の調整

支援者が家族と当事者の間に入り、当事者の思いを「通訳」する役割を担う。家族が当事者の苦しさや焦り、自己否定感を理解することで、当事者が安心して家の中で過ごせるようにする。家族関係の修復や調整を支援者の立場からサポートし、相互理解の促進を図る。

○支援機関の周知活動の強化

いずれの調査でも、ひきこもり支援情報や発信が不足していることが明らかになった。当事者調査では支援・サービスを利用しない理由として、「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。また、周知不足によって、支援機関が活用されていないという実態もある。支援機関の認知度を向上させ、当事者や家族が情報にアクセスしやすくするために、下記の取り組みを提案する。

・地域メディアでの周知強化

支援機関やサービスの情報、ポータルサイト、SNSアカウントについて自治体の広報誌や回覧板に掲載する。具体的な相談窓口、支援内容、利用事例を記載し、当事者や家族が実際の利用イメージを持てるようにする。講演会など幅広い対象者向けに催しを行う場合は、メディアへの広報、民生児童委員、教育関係機関等にも知らせ、チラシは県内の公共施設や支援施設、病院、スーパー、コンビニなどに配架するなど情報チャネルの拡充を図る。

・支援利用のハードルを下げる広報活動

「支援」を受けるとどのような利点があるのか、誰を対象にしているのかがわかりにくいと感じている当事者・家族は多い(4-3-2、4-3-3)。チラシなどの制作物やSNSでの発信の際に、支援の対象者が誰なのかをわかりやすく明示し、相談内容の具体例を紹介するようなメッセージを発信する。また、チラシやリーフレット等は手に取りたいと思うような、対象者の関心を引くデザインや言葉づかいを意識する。必要に応じて当事者向け広報を学ぶ研修を実施する。

○支援機関間の連携体制（多機関連携）の強化

他機関との連携の重要性(4-3-7)で述べられているように、各機関が支援領域を越えて連携する重要性が認識されている。ひきこもり支援は複合的な課題が絡み合っているケースに対応する機会が多く、包括的かつ効率的に対応できる体制を構築することが求められる。それを踏まえて下記のような取り組みを提案する。

・連携を強化する協議会・連絡会の設置

行政機関、地域包括支援センター、社会福祉協議会、医療機関、教育委員会、民間支援団体、当事者会、家族会などが定期的に集まり、各団体の活動内容や強み、情勢等を共有し、ひきこもり支援のネットワークを形成・強化する。

・連携に関する研修会の実施

ひきこもり支援機関か否かにかかわらず、福祉、教育、医療などに関わる職員を対象に、他機関との連携方法や連携による成功事例を共有する研修会を実施し、切れ目のない連携体制を整備する。

・連携強化のための財政支援

三重県や市町が、上記研修会の費用などを助成する。

○広域連携の強化

広域での連携を強化することで、地元では相談しづらいと感じる人々も支援が利用しやすくなり、人的資源や社会資源が十分ではない地域でも包括的かつ専門的な支援が利用できるようになる。個人のプライバシーを尊重しつつ、選択肢を広げる支援体制を整えることは、ひきこもり支援の質を向上させることになると思う。このため、下記の取り組みを提案する。

・行政区画を越えた連携の促進

地元では相談しづらいと感じている当事者や家族がいること、また、社会資源が限られていたり、小規模自治体では難しい支援ケースに対応するために、前出の協議会や連絡会の広域プラットフォームを構築するなど、近接する複数の自治体が連携して支援体制を整え、広域的な協力を推進する。

・支援ネットワークの可視化

ひきこもりに関する社会資源マップを制作し、多様な選択肢があることがひと目でわかる広報ツールとして全域の各種施設等に配架する。

○支援者支援

複合的な支援が求められる中、限られた人員や予算で動かなくてはならない支援者の苦悩もうかがえた（4-3-9）。

そのような中で専門的かつデリケートな業務に携わる支援者を支えていくことも必要だと思われることから、下記のような取り組みを提案したい。

・支援者の孤立を防ぐ職場環境づくり

心的負担の大きいケース対応などで支援者がひとりで抱え込み孤立やメンタルダウンしないよう、上司や同僚に気軽に相談できる職場の環境づくりが必要である。また、スーパービジョン*を取り入れるなど、専門家の意見を聞く機会も有効だと思われる。

* 対人援助の専門職において初学者（スーパーバイザー）が指導者（スーパーバイザー）から対人援助法に基づいた指導や助言を受ける訓練方法

・支援者交流会の実施

他自治体、他機関の支援者同士で集い、日頃の悩みやアイデア等を交換できるような交流会を実施する。

・成果基準の見直し

ひきこもり支援は長期にわたることが常であり、数値化したり目に見える成果は出づらいつつ傾向があり、そのことで支援者の自己効力感が下がったり疲弊してしまう場合がある。就労件数等のみで成果を測るのではなく、当事者の前向きな変化や、居場所やボランティアへの参加等のスモールステップも含めた成果基準を設けることで、支援のモチベーションや有用感が継続できるような環境づくりを進める。

○アウトリーチ型支援に求められること

今回の調査では、支援者がアウトリーチ型支援の必要性を強く感じている一方で、当事者の多くは「本人の希望がある場合のみ」実施すべきと考えていることが明らかになった（4-3-13）。

自傷や他害の可能性がある場合など例外的なケースもあるが、本人の同意がなく行われるアウトリーチは、言わば「侵入」と同義であり、本人の最後の「砦」「聖域」に踏み込むことになる。

支援者調査では、アウトリーチ型支援で本人に会えない、との声が多くあったがまずは「会わない」「会えない」という本人の心情を想像し寄り添うことが必要ではないだろうか。アウトリーチは主に家族からの要請で実施されることが多いが、家族と当事者の心情、希望・意向は得てして合致しないことにも留意する必要がある。

その上で、アウトリーチ型支援について下記を提案したい。

・ 本人の要望や同意なしに行わない

本人に直接対面するためのアウトリーチ型支援については、原則として本人の要望もしくは同意がある場合にのみ行う。同意を得る方法としては、家族を通じた伝言、手紙やリーフレットの活用など、本人の状況に応じた、心理的な安全性に最大限配慮した丁寧なアプローチを行う必要がある。

・ 本人に会うことを一義的に目指さない

アウトリーチ型支援に限らないが、支援者に会うかどうかやそのタイミングは、本人が決めることである。今、支援者の目の前に居るのが家族である場合、困難を抱えるその家族自身を支えることに注力することが重要である。家族が本人を理解し、不安や焦りが軽減されれば家庭内の雰囲気も変わっていく。家庭の居心地がよくなれば心身の可動域が広がる。それこそが本人にとって何よりの「支援」となる。

・ 家族支援のためのアウトリーチ

家族の話を聴く、相談に乗るなど、家族のために行うアウトリーチ型支援については、支援者が家を訪れることや、本人に会うためではなく家族のために来ることを何らかの手段で伝えたくて、実施することが望ましい。

おわりに

本報告書は、ひきこもり当事者/経験者、ご家族、支援機関からたくさんの声を寄せていただいたおかげで完成したものです。この、三者の方々のリアルな声やデータがひとつにまとめられた書誌は、画期的な一冊と言って差し支えないだろうと思います。

ただ、支援者の方々にとってはもしかしたら耳が痛い、厳しい声も多かったのではないのでしょうか。現状の支援に対する指摘やたくさんの提言を数多く記載することとなりました。

当事者に相談に来てほしいのに会えない、という支援者の声も多く聞かれました。そこでもうひとつ提案があります。当事者に「あなたの力を貸してほしい」と呼びかける、というものです。

私たちは当事者の人たちの多くが、誰かの力になることや社会に貢献すること、人を喜ばせることが本当はしたいんだ、と語るのを聞いてきました。支援という仕事を選んだ、あなたと同じです。

支援について互いに知恵を出し合い、信頼関係を築いていく。三重県にはそんな相互協力的な支援のモデルになってほしいと思いながらこの報告書をつくりました。会いたかった当事者に会うために、そしていつか会えたときのために、この報告書がお役に立てることを心から願っています。

最後に、調査にご協力いただいた皆さまに、改めてこの場を借りてお礼を申し上げます。

一般社団法人ひきこもりUX会議