

生活困窮者自立相談支援窓口を利用して

～当事者（家族・本人・兄弟姉妹）視点からのヒアリング～

[掲載事例数]

- ・家族事例・・・5事例
- ・本人事例・・・1事例
- ・兄弟姉妹事例・・・1事例

特定非営利活動法人 KHJ 全国ひきこもり家族会連合会

平成29年8月30日

[主なヒアリング内容]

- ①来所につながった経緯
- ②支援を受けて良かった点～生活状況や心境のプラスの変化
- ③支援を受けて良くなかった点～改善してほしい点
- ④こんな支援があったら～今後の要望～

※事例の聴き取りは、すべて相談者である家族、本人、兄弟姉妹から直接聞き取りを行っている。

【家族事例1】～本人のこだわりを理解しての就労訓練（中間的就労）～

相談者：母親（60代前半） 本人：36歳 男性 （ひきこもり期間：10年）

<①経緯>

・去年7月、本人に市役所のことを知ってほしいと思って、本人と一緒に来所したのがきっかけ。市役所の中に、困窮者窓口があり相談につながった。

<②支援を受けて良かった点～生活状況や心境のプラスの変化>

- ・1～2ヶ月の相談利用で、本人が自分で精神保健福祉手帳を取得。手続きも自分で行った。
- ・今年4月から認定就労訓練事業所に通っている。（本人のペースに合わせた伴走型支援、週1回→2回→3回と。現在、週3日通えている（保育、介護現場の実践訓練）
- ・支援員の方が本人のこだわり（気に入らないものは絶対受け入れない）を理解し、本人の目線で寄り添ってくれたことで、現在も継続できていると思われる。
- ・本人の変化として、家族への自己主張（NOが言える）が出来るようになった。
- ・本人の粘り強さ、やる気を見て、親として本人の力を過少評価して見ていたことに気づかされた

<備考>

※支援員の方は、ひきこもり家族会開催の学習会や居場所、イベントにも参加され、本人、家族からも積極的に学びを深めていたようです。

<④こんな支援があったら～今後の要望～>

- ・県の精神保健福祉センターに8年ほど通っていたから、困窮者窓口の情報も入手できた。ただ、地域資源の情報は一般的に自分から探さないと手に入らないことが多い。できれば、市役所の関連窓口からも積極的にアナウンスを行ってほしい（市報や公報への掲載なども検討してほしい）。

【家族事例 2】～家族への伴走的支援による家族関係の変化～

相談者：母親（73 歳） 本人：45 歳 男性 （ひきこもり期間：15 年）

<①経緯>

・2 年前から家族のみ来所。親が所属する家族会ピアサポーターが、困窮者窓口の支援員になるということで、相談に訪れた。

<②支援を受けて良かった点～生活状況や心境のプラスの変化>

- ・物理的アクセスがよく通いやすい（バス 1 本）
- ・窓口の隣に（就労準備支援にも使える）喫茶室が併設され、相談者は、予約なしに自由に利用でき、担当相談員の方も必ず声をかけてくれる。
- ・自分のペースで動けるから継続できている。（家族も急かされるのは負担）
- ・訪問支援は 3 回受けたが、本人に無理に会おうとはせず、家族の状態をアセスメントしてもらえた。家族関係が課題であることがわかり、親の意識を変えるきっかけとなった。その後、親からの干渉を止めたことで、必要なときは、本人から話しかけてくれるようになった。
- ・家族も一種の社会的ひきこもり状態であり、親が精神的に自立していないことに気づいた。
- ・地域資源とつながることで、親も世の中の仕組みや制度や支援に関心を持つことができ、自分で考えて動くことができるようになったと思う。
- ・複数の地域資源に繋がっていることが、家族の気持ちの安定に役立っている。過去（の子育て）を悔やんで自分を責めてしまいやすいところがあったが、家族会ではそういう思いを気兼ねなく出せる場所として利用し、困窮者窓口では具体的な家族相談に乗ってもらえている。

【家族事例 3】～家族のニーズを伝え訪問診療と支援員のアウトリーチを継続～

相談者：母親（70 代） 本人：44 歳 男性 （ひきこもり期間：20 年）

<①経緯と来所目的～改善を求めた点>

・ご夫婦で困窮者窓口を来訪。去年の段階では、支援をどう受けていいかわからず、こういう支援が欲しいとはっきり言わないと対応してもらえなかった。窓口の体制も出来ておらず「本人に会わなければ何とも・・・」ということで、この 1 年、ひきこもりの状態のことを親が伝え続けた。今年 4 月来所したときは、親の方から「医師につなげたい」と具体的な要望を伝えた。また、親亡きあとの生活について不安な点を尋ねる目的で来所した。

<②支援を受けて良かった点～生活状況や心境のプラスの変化>

- ・支援員の方からの適確な情報提供により、親亡き後の不安が軽減した（グループホーム、施設、精神保健福祉手帳、生活保護、介護の方法など）
- ・在宅医療精神科のある訪問診療につないでくれた。本人は自分は病気ではないとして、病院には行かないが、ドクターと話はできている。質問に答える程度。6 月末から月 2 回。また、次回からドクターは変わるが、新しいドクターと相性が合わなければ、引き続き担当して訪問してもいいと言ってくれ

ている。

- ・支援員の方の訪問対応も迅速で、「会えなければ、会えないでいい。ひとまずお伺いできます」と。その後は、自宅に月1回訪問、本人は口をきかないが、同じ空間で黙ってお茶を飲んでいる。たまに質問すると答える。「ゆるキャラ、興味ある?」「ない」など。帰り際には「嫌なのに会ってくれてありがとう」と、上から目線の押し付けにならない言い方で接してくれている。
- ・困ったこと、求めていることに、端的にアドバイスをくれる。家族も自分のニーズを整理し、的確に伝えていくことで、相談者も家族のニーズを的確に満たそうとしてくれたのではないかと思う。

【家族事例4】～本人と家族のニーズを知ってほしい、中間的就労の場の創出を～

相談者：母親（60代前半） 本人：32歳 男性 （ひきこもり期間：20年）

<経過～改善を求めた点>

- ・昨年4月に窓口に相談に赴いたところ、「本人を連れてきてください」とのことで、親が困っている訴えについての対応はされなかった。その後、社協に1年間出向き、地域のキーパーソンと共に、「ひきこもり親の会」立ち上げを訴えたところ、同じ思いの親がたくさん居ることがわかり、今年4月、同市に親の会を立ち上げるに至った。
- ・同市には中間的就労という選択肢が無いため、動けない本人にもできる資源や情報を探し、家で（親子で）内職を行っている。中間的就労の場の創出は、個人では限界があり、行政の理解を求めたい。

<④こんな支援があったら～今後の要望～>

- ・インフォーマルな社会資源開発事例であり、インフォーマルな場には、制度の網の目から外れた家族や本人のニーズがあることを知ってほしい。（当事者の声に耳を傾ける姿勢を持ってほしい）
- ・他市での進んでいる支援事例を耳にして利用したいと思ったが、在住市ではないため対象外であった。長い目でみて他市のサービスも柔軟に受けられるようなシステムがあれば選択肢の幅が広がるのではないか。

【家族事例5】～家族が抱える複合的不安を理解しながらの家族支援～

相談者：母親（70代後半） 本人：43歳 男性 （ひきこもり期間：20年）

<①経緯>

両親の高齢化に加えて、本人のひきこもり期間も長期化しており、将来の見通しが立たないことへの不安と焦りがあり、家族会からの紹介で窓口につながった。

<②支援を受けて良かった点～生活状況や心境のプラスの変化>

- ・まずどこから相談していいかわからない家族の複合化された不安※を理解してくれた。
（※子どもの将来、親としての自責、自分の老い、家業のこと、夫婦関係、兄弟関係など）

- ・不安の整理ができたことで、次の段階（どうしたらいいか）を考える余裕ができた。
- ・本人の変化が見られていない状態で、次回の相談に行くことのためらいがあったが、「息長く1年以上はかけていきましょう」という言葉に安心した。
- ・パンフレットの説明が丁寧で、本人に情報提供を行うとき、就労へのプレッシャーが少ないと感じられた。

窓口で「長期間、ひきこもっており、家族以外との関わりがなく、すぐに就職活動をするのが困難である方も、安心してお越しください」と言ってもらって安心した。

【本人事例1】～生活保護から就労準備支援につながり就労。長期ひきこもり者への対応について～
 相談者：本人 44歳男性 現在一般就労中。（ひきこもり期間：13年）

<①経緯>

母子家庭。就労経験はあるが挫折し、ひきこもり13年。39歳のとき、家族会につながり、会報の編集、畑仕事を手伝ったり、若者の会に出入りする。その後、母親が就労困難となり生活保護を受給。担当ワーカーから生活保護受給のための条件として、就労準備支援を紹介され、週に2回、セミナー受講、ボランティア、アルバイトを5～6か所体験し、半年間で就労に至る。（就労移行支援事業所への就労）

<②支援を受けて良かった点～生活状況や心境のプラスの変化>

- ・自分で目標をつくって、それに向けて動く、背中を押されながら流れに乗って思い切ってやれたこと。
- ・就職面接ではその場で就労が決まった（1社目）。履歴書の空白期間というバイアスやストレスも無かった。
- ・就労後は、パートを経て現在は正社員に。自分で稼いだお金を気兼ねなく使える、自由に使えるお金があることで自分の自信につながった。
- ・就労後も、定期的に生活保護のワーカーの訪問があった。担当は1～2回変わったが、就労準備支援につながる前から、家族全体のサポート（母と一緒にサポート）をしてもらったのが安心感につながった。

<③良くなかった点～改善してほしい点>

- ・就労セミナーでのロールプレイはペース的にきつかった。（緊張と気疲れ）
- ・長期に渡り対人関係が無いひきこもりの人たちの場合は、人への緊張感が強く出るので、ロールプレイ等の実習は途中で耐えられなくなるかと思う。
 ※この方の場合は、就労準備支援につながる前に、家族会や若者の会での対人交流があったことが、支援を受けるための準備になったとのこと。

<④こんな支援があったら～今後の要望～>

- ・長期ひきこもり状態（10年以上）の方の対応には、ゆっくりとした時間が必要。人への受け答えに慣れるまで、ゆったり長くかかわれることが大切。まずは定期的に通ってもらうことから。

- ・本人の落ち込みやすさへの配慮（社会経験が少ない場合は、日常会話のつまずきも、落ち込みの要因）
- ・手帳を持たず診断名が無い人向けの就労支援が必要（ひきこもり状態で、精神疾患が伴わなかったり、受診に結びつかないケースでは、医療でもカバーしきれず、福祉制度のバックアップも受けられない）
- ・支援員の言葉のかけ方、指示的、高圧的な態度に敏感なので注意する。相手との距離感への配慮（近づきすぎても遠すぎても。言葉はなくても表情の変化を見ながら対応する）
- ・ひきこもる本人への理解と配慮できる支援員の育成が必要。

【兄弟姉妹事例1】～親亡き後の長期ひきこもり者とその家族への理解と配慮を～

相談者：姉妹（主に姉） 本人：51歳の弟（ひきこもり期間：20年）

<①経緯>

・両親の死後、父母が遺した預貯金で生活していたが、蓄えが残りすくなくなり、姉が、KHJの家族会に相談。家族会から生活困窮者窓口を紹介される。

<②支援を受けて良かった点～生活状況や心境のプラスの変化>

・一年目のベテラン相談員から、親身な寄り添いと、社会保障に関する適切な説明があり、精神的負担が軽減した。（一年に3回の面談）

<③良くなかった点～改善してほしい点>

・二年目の相談員（若い方）は、長期ひきこもりに関する経験知識が不足しており、本人に会えないため、逆に「どうしたらいいでしょう？」と質問をされた。「本人に手紙を書いてほしい」という依頼を受けてもらえなかった。話しは聞いてくれても、窓口に具体的な解決力が不足している。

・姉妹への面談と本人への電話のみで訪問活動や同行支援は無かった。本人へ電話するも本人が断った段階でアプローチが止まってしまう。

<④こんな支援があったら～今後の要望～>

- ・長期ひきこもり者とその家族への理解と配慮（長期ひきこもり者には経験豊かな支援員の配置を）
- ・自発的に窓口に行けない（動けない）本人への訪問活動（本人と関係づくりを積極的に行ってくれる支援体制）
- ・親亡きあとの兄弟姉妹へのサポート体制の拡充（手続きの援助、代行など）
- ・親亡きあと本人がひとりで生きていくための具体的方策などのアドバイスをしたい

※主に姉（既婚）ひとりが、本人の社会参加、生活基盤、遺産相続等の手続きを肩代わりすることになり、自分の家族を持ちながらの精神的負担はかなり大きいものであった。誰かに助けてもらったという実感は無かった。「きょうだいとはいえ、何でここまで自分でやらなきゃいけないのか」という孤独感と理不尽な思いがあった。

- ・生活保護を受ける際に必要な住居確保までに本人が一時的でも住まうことができる住居提供などが欲

しい。また、生活保護受給にあたって、意志疎通の難しい本人へのかかわりをサポートしてほしい（手続きについて一から説明、理解してもらう大変さ）

<補足> 家族会の中にある兄弟姉妹の会での分かち合いの場が、相談者（姉）の精神的支えになった。

【意見要望まとめ～その他に寄せられた声から】

○長期ひきこもり状態にある人の理解と配慮について

ひきこもり状態におかれている人、特に10年以上の長期に渡る人の場合は、長年の社会的ブランクで自信を喪失し、対人関係への不安も強く、さらに生活に困窮することで余裕を無くし、支援員の何気ない言葉や行動にも敏感になっている場合が多くあります。また自分の状態を、相手にうまく説明できるのだろうか、説明してもわかってもらえるのだろうかという不安もあります。特に初回の面談では、こういった本人の緊張や不安に配慮したかかわりが重要であるとおもいます。問題解決を急ぐ前に、まずは無条件に本人の話を「聴かせてもらう」、寄り添う姿勢が、信頼関係の構築には必要不可欠であるとおもいます。

また、ひきこもり状態の方の中には発達障害を抱えている人も多くあります。背景にある発達特性として、自己表現の困難（言葉のアウトプットが苦手）、臨機応変が不得手、強いこだわりと変化への抵抗などが出やすいことがあります。そのため、支援員の方との関係性が築かれる前に、問題解決へのアドバイスなどが先行すると、本人の苦手意識を刺激し、強い抵抗感を招き、支援が途絶する場合もあります。発達特性への正しい理解と配慮に基づく支援、本人主体による丁寧な支援や寄り添い、時間を掛けた信頼関係の構築が求められると思います。

以上のことから、ひきこもり状態にある人の支援においては、制度の要である支援人材の質の確保と人材の育成が必要であると考えます。また、ひきこもっている本人が求める支援のあり方について、支援員の方に学んでいただく機会を設けていただきたいと強く思います。

事例にあるとおり、ひきこもりの長期高齢化が進んでいるなかで、ひきこもりの人及びそれを取り巻く家族の状況、背景やニーズも複合化、多様化しています。本人及び、それをサポートする家族の心労や不安に対し、ニーズに沿った幅広い情報提供、地域資源の積極的な活用（フォーマル、インフォーマルな資源の活用）が望まれています。特に、利用者目線での情報発信（ホームページやパンフレットなどでの情報提供）も求められていると思います。社会的に孤立している本人や家族にとって、自分が利用できそうな、手の届く情報や資源が、大きな安心につながります。

生活困窮者自立支援制度は、孤立無援社会から、共に支え合う地域社会づくりのために、無くてはならない制度です。全国から寄せられた家族、本人の声が、制度の拡充に、少しでもお役に立つことができたら幸甚です。

以上