

厚生労働省委託事業「ひきこもり状態にある方の社会参加に係る事例の調査・研究事業」報告書

ひきこもり状態にある方やその家族に対する  
支援のヒント集

令和3年3月



## 目次

．はじめに .....	1
1．本誌作成の目的 .....	1
2．本誌の構成について .....	1
．支援体制の整備に関する具体例 .....	1
1．ハード面（支援体制や支援メニュー等、財源を活用して取り組んでいること） ...	1
2．ソフト面（支援において大切にしていることや、人材育成・引き継ぎ等で工夫していること）	4
．よく出会う場面での対応のヒント .....	8
場面1：ひきこもり状態である本人につながるものが難しかった .....	8
場面2：本人への支援の継続が難しかった .....	11
場面3：ご家族から理解や協力を得ることが難しかった .....	14
場面4：さまざまな理由から支援を継続することが難しかった .....	17
場面5：他機関との連携に課題を感じた .....	19
場面6：支援を担当する者が燃え尽きそうになった .....	21
．おわりに .....	23
素材集 .....	24

## はじめに

### 1．本誌作成の目的

本誌は、ひきこもり状態の方やそのご家族に対する支援の選択の幅が広がることの助けになることを目指して作成したもので、行政機関をはじめとする様々な場所で支援を担当する方を主な対象としています。

本誌では、何か決まった「支援の型」や「正解」をお示しするものではありません。「令和2年度ひきこもり状態にある方の社会参加に係る事例の調査・研究事業」（以下、「本事業」とする。）において実施した行政機関等で支援に携わる方を対象としたアンケート調査の結果をもとに、有識者による検討を経て、支援の仕組み作りの具体例や、支援において対応が難しいと感じたり、学びや気づきが多いと感じたりすることが多いと思われる場面を例に取り上げて、その場面への対応のヒントをとりまとめた、いわば「ヒント集」です。実際の支援場面においては、個々の状況により何が効果的かは異なると思いますが、アイデアや発想を広げるために、ご活用いただければと思います。

日々、支援にご尽力されている皆様の参考になれば幸いです。

### 2．本誌の構成について

本誌は、行政機関等における支援の仕組み作りに関する実践例を紹介する「支援体制の整備に関する具体例」と、支援を通して出会うであろう場面ごとに支援者が得た気づきや学びを紹介する「よく出会う場面での対応のヒント」の2つのパートからなります。さらに、付録として、ひきこもり状態を経験した方が支援につながった例をまとめた「素材集」が付いています。

#### <支援体制の整備に関する具体例>

本事業で実施したアンケート調査において、調査にご協力いただいた行政機関等から、「強み」として回答いただいた取組を、基本的にそのまま引用<sup>(注)</sup>し、紹介しています。皆様の所属する機関で取組を検討する際に、支援の参考事例としてご参照ください。

### <よく出会う場面での対応のヒント>

本事業において実施したアンケート調査の結果を参考にして、対応が難しいと感じることがありそうな場面を抽出し、このパートを構成する5つの場面を設定しました。それぞれの場面では、その場面をイメージしやすくなるように、アンケート調査で得られた回答を参考にしながら具体例を創作して掲載しています。それぞれの場面では、対応を通して得た学びや気づきを掲載していますが、この学びや気づきはアンケート調査で得られた回答を、基本的にそのまま引用<sup>(注)</sup>して紹介したものです。各場面の最後には、有識者の視点から見たポイントもあわせて掲載しています。皆様が日々の支援を通して「困ったな」「どのようにすればよいかな」と感じる場面と重なることがあれば、この学びや気づきを参考にしてみてください。

### <素材集>

本事業において実施したヒアリング調査やアンケート調査の結果を参考にして、ひきこもり状態を経験した方が支援につながったきっかけ等の内容を取りまとめたものです（当事者の視点からまとめたものが2事例）。皆様の所属する機関でリーフレット等を作成する際に、事例の参考にさせていただくことを想定しています。

(注)アンケート調査で得られた回答を引用する際は、固有名詞を削除したり前後の文脈がつながるよう言葉を補ったりして、意味の変わらない範囲で一部変更しています。

なお、本誌は、本事業において設置した、有識者からなる企画・検証委員会での検討を経て作成したものです。

#### 企画・検証委員会委員（敬称略、五十音順）

朝日 雅也（委員長）	埼玉県立大学 保健医療福祉学部 社会福祉子ども学科 教授
伊藤 正俊	特定非営利活動法人 KHJ 全国ひきこもり家族会連合会 共同代表
上田 正喜	堺市こころの健康センター 次長
小野塚 敬之	十日町市社会福祉協議会 地域福祉課 課長
福井 里江	東京学芸大学 教育心理学講座 准教授

## 支援体制の整備に関する具体例

\*このパートでは、特にヒントと考えられる箇所に下線を引いています。

また、取組の実施主体は次の記号で例示しています（一部、実際の自治体名を記載した箇所もあります）。

…都道府県、 …政令市、 …市区町村（政令市を除く）

### 1. ハード面（支援体制や支援メニュー等、財源を活用して取り組んでいること）

#### E メールや SNS 相談

- ・ 電話相談、面接相談に加え、E メールや FAX による相談を実施している。（ ）
- ・ SNS による総合相談を週 3 回、各日 3 時間ずつ開設し、直営で対応している。（ ）

#### 訪問や同行の支援

- ・ ひきこもり経験者（ピアサポーター）による訪問を行っている。（ ）
- ・ 訪問支援に関わっている専門職や支援団体に、若者サポートセンターの登録相談員になってもらい、職員と共に訪問相談をしている。（ ）

#### 居場所づくり/当事者グループや家族グループにかかる取組

- ・ 居場所としてフリースペースを開設している。（ ）
- ・ ひきこもり支援の相談室として、ひきこもりサポートセンターを NPO 法人に委託し、そこで、来所・訪問相談とともに、当事者向け・家族向けの居場所活動を実施している。（ ）
- ・ 当事者の居場所を月に 2 回、親の会を月に 1 回実施している ボランティア団体に対して、活動費を助成している。（ ）
- ・ 市の公有財産（土地・建物）を サポートセンター施設として活用し、NPO 法人の財源負担の軽減を図っている。（ ）
- ・ 当事者グループ、家族グループ（高年層・若年層）をそれぞれ定期的に開催し、当事者グループでは他者との交流活動、家族グループでは日頃の悩みや気持ちを安心して話せる場づくりを心がけている。家族グループの実施後には職員間でアフターミーティングを実施し、振り返りと情報共有を行っている。（ ）
- ・ ひきこもり当事者の小集団グループの活動を 2 グループ体制で実施し、そのうち 1 つは女性のみを対象とした活動としている。（ ）

- ・ ひきこもり家族教室を県内6カ所で開催し、センターで作成した小冊子を使用して家族支援を実施している。( )

---

### 多様な職種や専門性に基づく支援のための体制づくり

- ・ 心理職を多数配置して心理アセスメントを実施し、他機関との連携や精神科へのつなぎなどに活かしている。( )
- ・ センターの相談員だけではなく、ボランティア団体やサポートステーションの相談員など多様な担い手が定期的に相談に関わるようにしている。( )
- ・ 精神保健福祉センター内にひきこもり支援センターが位置していることを活かし、医師・心理士・精神保健福祉士・保健師による多職種の支援体制のもとで、多角的な視点からアセスメントを行っている。( )
- ・ 毎朝の定例打合せや週1回のケース検討を実施し、福祉、教育、警察、臨床心理、精神保健、キャリアコンサルタントなどの専門職の知見を活かして、相談事例を重層的にとらえるよう努めている。( )
- ・ 様々な分野のひきこもり等支援コーディネーター(常勤：福祉、児童福祉、教育、警察/非常勤：臨床心理士、社会福祉士、精神保健福祉士、キャリアコンサルタント)が専門相談員を担うとともに、支援経験の豊富なNPO代表者等が、アドバイザーとして相談のバックアップを行っている。( )
- ・ 市の子ども若者相談センター、こころの健康センターと合同で実施する事例検討会を2ヶ月に1度開催し、発表事例について医師や公認心理師・精神保健福祉士の助言をいただいている。( )

---

### 支援者等の育成・支援

- ・ ひきこもり支援従事者研修会や、一般の方向けのひきこもり支援研修会を対象者別に開催している。( )
- ・ 県内市町村への技術支援に加え、民生委員等に向けた研修会を実施している。( )
- ・ 人材育成事業として毎年「ひきこもり相談対応研修」を実施して、どの地域においてもひきこもり支援を受けられるよう、市町村や保健所職員等を対象に、ひきこもりについての基本的理解や対応方法、地域連携をテーマとした研修会を行っている。( )
- ・ 家族会への支援として、家族会の例会に職員が参加している。( )
- ・ ひきこもりサポーターの養成を開設当初から実施している。現在では、県内のほぼ全市町において登録があり、人数は120名を超えている。職員の研修と同様、

ひきこもりサポーターの育成も重要であり、出張相談の同席という形を取って、OJTで人材育成に努めている。( )

### 地域の連携体制やネットワークを生かした支援

- ・ 県のひきこもり支援センターのサテライトとして、県内の各保健所にも相談窓口を設置している。( )
- ・ 生活困窮者等自立支援ネットワーク会議等において、ひきこもり支援について検討を行っている。( )
- ・ 従来から委託により実施していた「若者支援事業」に「ひきこもりサポート事業」を加えることで、支援対象者を64歳まで引き上げ、幅広い世代へのひきこもり支援を可能にした。( )
- ・ 当機関で受けた相談支援を。生活支援や就労支援等の自立支援、医療福祉的な支援などにつなぐため、ありとあらゆる機関とのネットワークづくりを特に重要視しており、年800件を超える連携実績に至っている。( )
- ・ ひきこもり支援センターと同じ施設内にある不登校支援の機関と連携をとり、中学校卒業する方の支援が途切れないよう工夫をしている。( )
- ・ 生活困窮者自立支援を基本に、就労準備支援事業を活用した本人への継続的な関わりや就労体験等を通じた居場所づくりのほか、若者サポートステーションへの連絡調整や同行支援等を行っている。( )
- ・ 「支援方針検討会議」を月に1回開催し、守秘義務のあるボランティア団体(当センターの登録相談員)や行政機関、市社協、カウンセラー、障がい通所サービス、相談支援事業所などの機関が集まり、事例について情報共有を行っている。多種多様な参加者による支援の見通しやポイントなどの共有が多機関協働ネットワーク基盤の構築に繋がっている。( )
- ・ 「訪問支援及び居場所の在り方検討会議」を月に1回開催し、行政機関や専門職、地域活動者の参加のもと、訪問支援におけるポイントや課題、既存の居場所の活用や新たな居場所の創設などを検討している。( )
- ・ かつて、行政が家族相談や家族教室を行い、NPO法人が独自に訪問支援を実施していた経緯から、以前の役割を活かしながら、一次相談や教育研修などを精神保健福祉センターが、訪問支援をNPO法人が担う官民協働の体制で、ひきこもり地域支援センターを運営している。( )
- ・ 社会福祉協議会が、独自で、共同募金の配分金を財源として「企業と社協の連携事業」として町内の企業と連携した就労体験のひきこもり支援を実施している。具体的には、週に2回、半日程度を基本として社協や協力企業における就労体験の実施や、ひきこもりサポーターの活躍の場提供・受入等を行っている。( )



---

## 広報・情報発信

- ・ ひきこもり支援の窓口が市役所にあることを、市民に広く広報（広報紙、相談案内チラシの配布、自治会回覧、ホームページ等）している。（ ）
- ・ ひきこもり青少年支援フォーラムや家族講座、個別相談会の開催、ホームページによる支援 NPO 団体の情報提供などひきこもりに対する理解促進・啓発を図っている。（ ）

## 2. ソフト面

（支援において大切にしていることや、人材育成・引き継ぎ等で工夫していること）

---

## 本人を中心にした支援や伴走型支援

- ・ 待つこと。（ ）
- ・ 本人が決定していくこと。（ ）
- ・ 安心、安全（本人を脅かさない）であること。（ ）
- ・ 本人の準備ができていそうなときに少しだけ背中を押すこと。（ ）
- ・ 相談場所にこだわらず、長くつながること。（ ）
- ・ 当事者や家族の話を聞かせてもらうことを大切にしている。当事者の思いを大切にした支援を心掛け、支援者の思いで動くことがないように気を付けている。（ ）
- ・ 相談場面においては、相談者が抱えている思いを丁寧に聴き、これまでの努力、頑張りや労いながら、状況を改善するために相談者ができそうなことを一緒に探しサポートできるように努めている。（ ）
- ・ ひきこもりに至る背景はそれぞれであり、その方に合った関わり方をオーダーメイドで考えている。事業の利用や定期的な自宅訪問に限らず、本人が興味関心のあることやしてみたい事を大切にし、外出（公園、神社仏閣、美術館、書店、観光地等）や食事など可能な限り本人と行うようにしている。（ ）
- ・ 徹底的な本人側に立った伴走支援をコンセプトに支援を行っている。（ ）
- ・ 本人に対し、最初から決まった答えを提案するのではなく、本人の思いを共有しながら一緒に歩みたいことを伝え、その中で、方向性を探っていくようにしている。（ ）
- ・ 就労が最終目標ではなく、その人自身にあった目標を考えて支援にあたっている。（ ）

- ・ 復学や就労だけをゴールにせず、個々のニーズに合わせて、時間をかけた支援を行っている。サポートセンターでは、学習支援やこども食堂、コミュニティカフェなども実施しており、入り口を複数用意することで、相談につながりやすい環境を作っている。（ ）

---

### 家族へのアプローチに重点を置いた支援

- ・ ひきこもり支援段階の第一段階である「家族支援」を重視して支援をしている。（ ）
- ・ 当事者である本人をいかにして外に出すか、学校に行かせるかに焦点が行きがちであるが、それよりも当事者本人と一番長くいるご家族をどう支えるかどう支援するかが最も大切であると考えている。結果的には家族支援に焦点を当てた方が本人支援につながると考えている。（ ）
- ・ 本人につながる前に、家族からのアセスメントを丁寧に行い、支援をどのように開始するのかを家族と一緒に考える。その結果、家庭内の土台作りを行うため、家族相談のみ数年に渡って行うこともある。（ ）
- ・ 家族は長年抱え込み迷いながらやっと外部に相談できたという場合も多く、長い歴史があるので、家族の努力をねぎらいながら、信頼関係を深めることに努める。本人ができていないことに着眼しがちなので、できていることに焦点を当て、家族では気が付きにくいような小さな変化も共有する。（ ）

---

### 支援者のエンパワメント、職場内サポート、事例検討・スーパーバイズなど

- ・ 担当職員が支援に行き詰まりを感じるときは、適宜事例検討を行い、支援の振り返りや方針を検討している。（ ）
- ・ 毎朝、前日の相談ケースを各自報告・共有し、困難な事例や対応に苦慮したケースを皆で話し合い相談員の負担を軽減するとともに助言し合っている。（ ）
- ・ 多岐にわたる相談業務の中で深刻なケースや対応の難しい相談者との相談で相談員のメンタル面の消耗がみられる場合には、相談部長や他の相談員が相談に乗るなどの対策を取り、燃え尽きないように配慮している。（ ）
- ・ 相談員のメンタルが適切に維持されてこそ当事者・家族の声に耳を傾け、助言ができると思うので、困りごとがある場合はいつでもセンター長に相談するよう促している。（ ）
- ・ 経験豊富な臨床心理士(2名)にスーパーバイザーを依頼し、相談員との個別面談やミーティングを定期的に行っている。（ ）

- ・ 相当の経験を有する精神科医師、臨床心理士にスーパーバイザ を依頼して、定期的に事例検討会を行い、相談員のエンパワメントに努めている。( )
- ・ 新規相談や継続相談について組織内で月に2度情報共有の場を設けるほか、支援者同士の情報共有を適宜実施し、1人で支援するのではなく組織として支援している環境をつくっている。( )
- ・ 初回の面接相談においては、インテーク面接の後、ケース担当者のほか、精神科医、相談担当職員が参加する合議を必ず実施して、複数の視点から意見を出し合ってケース理解を深め、支援方針を決定している。( )
- ・ 週に1回、各担当が交代で事例を提出し、全職種で事例検討を行うミーティングを実施するとともに、月に1回、ひきこもりサポートセンターと共同で事例検討会を開催している。また、年に2回、発達相談支援センター所長から、発達障害のあるケースについて、より具体的なアドバイスをいただく場を設けている。( )

---

### ピアサポーターの活用

- ・ 当事者の方にピアサポーターとしての活動を視野にいれてもらえるよう働きかけ ている。(年1回開催しているフォーラムで体験談を発表する、訪問に行っていた等)( )
- ・ ピアサポーターに、担当者とともに面接に同席していただき経験について話して もらう。その際、スタッフと事前に打ち合わせた上で発表をしてもらう等、サポーターに負担がかかりすぎないように注意している。毎回のサポーター活動後に振り返りを実施し、今後の活動の参考にしている。( )

---

### マニュアルやチェックリストの活用

- ・ 相談場面においては、ひきこもりアセスメントシート、県版のひきこもりに関するチェックリスト等を使用して、本人および家族のニーズや背景事情、現在の課題等を整理している。（島根県）
- ・ センターにおいて「相談業務マニュアル」に相談事業の基本方針を明示し、「相談実践の基本的ルール」で相談の細部について規定し、相談対応の質の確保に努めている。（ ）

---

### 引継ぎや情報共有


- ・ 関係課との情報共有のために、ひきこもりとなったきっかけや時期、相談経路、モニタリングの内容等を記載した「ひきこもり支援カルテ」を作成している。（守山市）
- ・ 相談対応について、職員 2 名担当制とし、年度替わりの引継等でも支援の連続性を担保している。（ ）
- ・ 年度替わりの担当替えについては、できるだけ新旧担当で面接し伝えるようにしている。（ ）
- ・ 相談ケースの引継ぎについては毎月の定例全体会議で各人別相談担当件数を確認し、その内容等も確認する中、相談者との関係性（相性等）や得意分野により必要に応じて担当を入れ替えるように配慮している。（ ）

## よく出会う場面での対応のヒント

### 場面1：ひきこもり状態である本人につながるものが難しかった

#### 【具体例】

- 家族との接点はあるものの、ひきこもり状態の本人が部屋から一度もでることなく、訪問を重ねても会うことができない。
- 福祉事務所からひきこもり状態の方がいるという情報を得たが、その先にどのようにして支援につなげればよいかわからない。

 支援のヒント～支援を通して得られた担当者の学び・気づきより～

#### 「信じて長期的に支援する」

- ・ 親と話す、部屋の前で何でもないこと（天気など）を話すといったことを繰り返したり、手紙を差し入れたりしながら訪問を継続し、1～2年がかりで会えるようになったケースもある。外出を促す、本人の気持ちを聞くなど、本人の安心を脅かすような会話はしない方が良さそうだ。
- ・ 仮に親と本人の気持ちが同じ方向を向いていない場合、その段階での訪問はよりひきこもり状況を深刻化させてしまうことがあるため、訪問は焦らずタイミングを待つべき。
- ・ 家庭での暮らしを安心安全なものにし、家族や支援者が信じて待つことが大切であると感じた。
- ・ 一回の訪問であきらめずに電話連絡や定期的訪問など家族との繋がりを継続し続ける必要がある。

#### 「会えない場合は手紙で伝える」

- ・ 当事者との手紙のやり取りから出向くようになったケースがある。
- ・ 支援者は本人の興味関心のあるものに関しての手紙を送りいつでも相談に乗ると継続して伝え続けた。
- ・ 話しを出来ない場合は手紙を渡す。
- ・ 会えなくても、手紙で支援者について知ってもらおう。手紙の内容も本人の興味に合わせた内容にする。

### **「家族との関係をつくり、家族を通して支援する」**

- ・ 当事者と出会うことよりも、まずは家族との関係を作っていく。訪問を繰り返す中で、当事者と出会うチャンスを待つ。
- ・ 家族支援を継続する中で、少しでも本人の変化がある場合があるため、それを掴み支援へつなげることが大切。
- ・ 家族との関係を継続し、家族と協力しながら糸口を探すことが必要。
- ・ 家族との関係を継続するべく、家族向けの講演会等を開催するなど、関係が途切れない工夫が必要。
- ・ 親子関係の改善から両親とともに来てくれるケースが最も多い。ただ見守るだけでなく当事者本人、当事者と親・家族との関係を十分把握して、タイミングを図り、親に背中を押す等のアドバイスをして、それが面会に繋がるケースもある。
- ・ 家族からは本人を焦らすような声かけを控え、家庭内でできる家事を少しずつ増やし、家庭内での役割を作っていくといった支援を行った。
- ・ 家族は「本人が行かなければ意味がない」との考えがあったが、家族面接でも関わり方が変わることで、本人の変化にもつながることを伝えられたらよかった。

### **「家族の気持ちに寄り添う」**

- ・ 直接本人に関わることはできなくても、家族相談を継続すると、家族の対応等に変化が起き、家庭内の雰囲気改善されることがある。そのためには、家族自身が心にゆとりを持つことが大切であり、安心して話ができる場が必要であると感じる。
- ・ 家族への精神的サポートを十分行いながら、時間と本人自身の意識変化のタイミングの見極めは重要である。

### **「アプローチの方法をよく検討する」**

- ・ 自宅訪問の際は家族から本人へ支援者が訪問する旨を伝えて拒否が無いことを確認する必要がある。一回の訪問であきらめずに電話連絡や定期的訪問など家族との繋がりを継続し続ける必要がある。
- ・ ひきこもり状態の方について、民生委員を通じて情報収集を行うことがあったが、支援につなげるのは難しい場合がある。支援対象者に関する情報が入った際にアプローチ方法を予め検討しておき、フローチャートなどを作成するなど支援に繋げる工夫をする必要がある。

### **「他機関と連携して支援する」**

- ・ 支援者が自身の属する機関だけで何とかしようと思わず、他機関にも関わってもらえる可能性を模索していくことも大切。

- ・ 他機関等へ繋いだ際には、その後のフォローをどのようにするのか検討しておく必要がある。




委員からの  
サジェスチョン

- ・ 本人と家族を別で考えがちですが、家族も相談の当事者であり、家族の気持ちに寄り添うことが大切です。
- ・ 家族が変われば本人も変わるという考え方もあります。家族支援を何年も続ける中で家族による本人への対応が変わり、結果として本人に会えることもあり、継続が大切です。
- ・ 支援を通して、本人に会えない状況というのは多くあるものです。そうすると、ひきこもりの状態に至るまでのいきさつなどを家族に聞くことで、本人の状況や思いを理解しようとするのが、まずは支援の中心になるでしょう。
- ・ 家族の存在がひきこもり状態である本人にとっての重荷になっているのではないかと感じられる場合は、その状況をどう緩和していくかを考えていくことも大切です。その際、「家族とはこういうものだ」と決め付けて正していくということではなく、例えば、家族が本人に寄せる期待が重いという場合も、そのことを含めて、まずは家族全体を理解していくことから始めていくよう心掛けたいものです。
- ・ その人がひきこもり状態にあることばかりに注目し、それをどう変化させようかと思って関わるのではなく、その人を理解したい、同じ人間同士として出会いたいという気持ちで関わり、その人の思いに耳を傾ける姿勢が大切です。

## 場面 2 : 本人への支援の継続が難しかった

### 【具体例】

- 親に連れられて支援機関に来所しているが、本人はあまり乗り気ではないように見える。
- はじめに来所して以降、何度か「居場所」に来られたが、あまり意味を感じないと言って来所しなくなってしまう。
- 就労支援機関などいくつかの関係機関へ同行支援を行うものの、本人はやりたいいことが見つからないと言う。

 支援のヒント～支援を通して得られた担当者の学び・気づきより～

### 「信頼関係を構築する」

- ・ 本人の言葉の裏にある気持ちが引き出せるまで、支援者は時間をかけて関係性を築く必要があった。
- ・ 支援者は裏切られても絶対に裏切らないことを徹底しやっとな信頼関係を築けた。

### 「本人の選択を尊重する」

- ・ そういう選択肢もある、本人が選んで決めたことを大切にする、と考える。

### 「本人のことをよく知り、認める」

- ・ 普段の何気ない会話などから本人の好きなことなどを探り、本人の意向をくみ取るようにすることが必要と感じた。また、就労体験などを通して本人の強みを見つけ、褒めることで自己肯定感を持ってもらうことも必要であると感じた。
- ・ 出来ていることを「評価する」という対応が本人を傷つけてしまうかもしれない。本人の気持ちを注意深く観察し、対応していく必要がある。
- ・ 口頭でのやりとりだけでなく、アセスメントツールを用いて客観的に評価する。

### 「急がず長期的な支援を視野に入れる」

- ・ ひきこもり支援は長期の支援となる事を職員も自覚し支援に当たる。
- ・ スムーズに来所ができ、映画の話など世間話ができただけで、支援者が安心感を得てしまい、支援を急いでしまった面があった。

### 「支援を早期に開始する」



- ・ 長年ひきこもりの状況が続く家庭では、家庭での関係性が出来上がっているため、変化への気持ちが強くない場合がある。いかに早く（家族や当事者が）若い時に相談に来てもらえるかが鍵であると考え。親が活発に動くことのできる壮年期と比べ定年を迎えると体力も落ち家庭内での変化を起こす気持ちが弱くなる傾向があり、早期からの支援が必要と考える。

### **「初回面談を大切にする」**

- ・ 初回面接が大切であり、継続して支援できるように本人のニーズをアセスメントして理解する。

### **「家族にアプローチする」**

- ・ 家庭内の土台が出来ていない中で、親を通じて本人とやり取りをすることは困難。親のひきこもり状況への捉え方や関わり方について、家族面談を継続すべきであった。
- ・ 本人の来所が途絶えた後も、母親との面談は継続し、本人に対しては、時々お手紙を書いて母親から渡してもらった。本人が自暴自棄となる気持ちも受け止めながら、再び本人が来所できるように支援者と母親がつながっておくことが大切。
- ・ 本人支援と並行して家族との情報共有をすることで、本人が躓きを感じた際に伝えやすい関係を作っておく。
- ・ 葉書・手紙を本人に送付することを重ね、読んだ様子があるか等、家族に確認し続けた。

### **「ロールモデルを示す」**

- ・ ピアサポーターに会ってもらうことで、ひきこもりの状態にあった人が、様々な関係を持ち、社会参加していった方のモデルを具体的に知ってもらう。

### **「必要に応じて専門機関につなげる」**

- ・ 本人の意思確認をしながら通い続け、病院同行を提案し、アルコール依存症の治療に繋がった。

### **「その後の相談先を伝えておく」**

- ・ その後の相談先については伝えておく（「もし〇〇しようという気になったときは、こんなところがあるよ」程度で）。本人に伝わっていないようでも、ちゃんと伝わっており、数年経ってからそこに相談が来ることもある。




委員からの  
サジェスション

- ・ 支援をするにあたり、本人の状況や状態がどうかを確認し、本人の選択を尊重し、本人を知り認めることが大事です。
- ・ 支援の担当者は、はじめから本人のことを、「問題を抱えている」「出来ないことがある」というように予断を持って向き合うことがないよう気を付けたいものです。
- ・ 既存のメニューに本人をあてはめるのではなく、本人の思いや求めていることの方に支援を合わせていくような工夫も考えたいものです。
- ・ 支援を望んでいないということをめぐるその人の気持ちを、じっくり聞いていくことも大切です。

### 場面3：ご家族から理解や協力を得ることが難しかった

#### 【具体例】

- ひきこもり状態である本人からは前向きな気持ちを感じ取れるが、家族が支援に対して後ろ向きな気持ちを持っている。
- 親子で相談の場に来所するが、ひきこもり状態である本人の意見よりも、親の主張の方が強い印象がある。
- 家族間の意見の違いや不和、経済面など、ひきこもりを経験している本人以外の家族において気になる点がある。

 支援のヒント～支援を通して得られた担当者の学び・気づきより～

#### 「家族の想いに寄り添う」

- ・ 理解してもらおうと指導的に対応するよりも、保護者の大変さに寄り添いながら保護者の気づきを待つ方が、支援が切れないうちには良いようだ。
- ・ 本人への対応について知りたいということが両親の主訴であったが、まずは母の気持ちをサポートすることを大切にされた。母の辛さや揺らぎを表出できる場を確保することが大切だと感じた。
- ・ 受診の必要性がある場合、その必要性を分かっていたら説明することはもちろん、両親が受診に納得されない場合であっても責めるのではなく、両親の気持ちを十分に聞き、その他両親ができることについて共に考える姿勢が大切。
- ・ 対応に疲れたご家族が、ご自分が辛いために即刻の解決を望んでいると捉えられるケースがあった。家族の不安や心配について時間をかけて十分傾聴していくと、次第に家族が自分の気持ちや生活の大変さを話すようになった。話して楽になったことが表情にも表れ、関わる気力も出て対応も変化した。それが本人にも良い影響を与えた。

#### 「家族に丁寧に説明する」

- ・ 面談等の回数を確保していく。
- ・ 面接初期の導入を丁寧に行う。
- ・ 家族教室への参加を提案。
- ・ 本人の僅かな変化を聞き取り、家族に対して良い対応をフィードバックすることで、家族自身が相談の大切さに気づき、継続相談になったケースを経験した。

- ・ 本人のみではなく保護者が密に関わっているケースでは、本人と立てた見通しを共有する場や保護者の気持ちを聞く場が定期的に必要だと感じた。
- ・ 本人の心理状態を図式で示し、当事者の辛い思いについて様々なケースをもとに丁寧に説明する。また、回復までの過程を示す「親子の会話回復ステップ」等を見せながら、精神状態を図式化して説明すると、当事者の思いに共感することの大切さを理解してくれる親も多い。
- ・ いざという時に繋がれるよう、いつでも再相談していただきたいということや、地域の相談先（民生委員、社協等、その他繋がることができそうな窓口）を案内し、孤立することが無いように対応する。

### **「家族を全体として捉える」**

- ・ 家庭全体の支援の視点が必須で、親の福祉サービス利用の確認や、親自身の支援者との連携が必要であった。
- ・ 親が高齢の場合には、今後の両親の状況によっては高齢者分野の支援者と関わっていくことも考えられる。自宅に本人をメインとしない訪問があることで、本人に変化がみられる可能性もあると考えている。
- ・ 同居者でない兄弟姉妹が相談者の場合、本人の状態像を把握することが難しく、相談を継続することも困難なことが多いが、家族が集まる機会などを利用して、相談者から両親に声かけしてもらおうといったことや、決して両親の対応を責めるのではなく一緒に考えて行きたいという協力関係をつくることが大切。
- ・ 自宅への訪問が親への刺激に繋がると考え、市役所で面談を行うよう試みたが、親からすると、逆効果で更に不安を強めることとなってしまった。
- ・ 家族の理解を絶対に得ないといけないと支援者が思いすぎると、本人への支援が後手後手に回る危険性がある。本人に合った環境を整えることが必要。
- ・ 経済的基盤などの家庭状況によっては、ひきこもりの状態を容認（現状維持）される場合も考えられる。

### **「支援におけるキーパーソンを見つける」**

- ・ 家族がキーパーソンになり得るかをアセスメントし、困難であれば関係機関へつなぎ、本人支援を強化する。
- ・ 親以外にもこの問題について一緒に取り組んでくれる人がいないかを早い段階で確認しておくこと、親が高齢の場合、できれば親が元気なうちに一緒に来所してもらうようにすること。



委員からの  
サジェスション

- ・ 実際に、家族が中心となって対応いただきたい場面は少なくないですが、家族は24時間ひきこもり状態にあるご本人と一緒にいるため、疲弊することもあるでしょう。全てが家族中心である必要はなく、「支援者を頼ってほしい」というメッセージが家族に伝わるとよいと思います。
- ・ 場合によっては、住居を別にするなど、離れていただくことを提案しても良いかもしれません。
- ・ 家族と本人は立場が異なるため、家族は家族のピアサポーター、本人は本人のピアサポーターが関わるという形で分けて考えてもよいと思います。
- ・ 家族には家族の思いや言い分があるので、本人だけでなく家族の気持ちも安心して語っていただき、理解する姿勢を大切にしたいものです。
- ・ 本人と家族は違う人間なので、意見や考えが違っても当然です。無理にまとめず、異なる思いが共存し続けられるよう、対話を続けることも意識したいものです。

## 場面 4 : さまざまな理由から支援を継続することが難しかった

### 【具体例】

- 支援対象者が引っ越すことになり、これまでと同じ支援機関で支援を継続することが難しくなった。
- 支援者や家族、他の当事者とのトラブルの背景に本人の疾患や障害の影響が感じられる。



支援のヒント～支援を通して得られた担当者の学び・気づきより～

### 「支援対象者が転居等で相談機関から離れた場所に移る場合」

- ・ 当事者の方の居住地を所管する保健所に繋ぎ、さらに、通える範囲の医療機関に受診できるようフォローを行った。日頃から地域の相談支援機関との連携は必要不可欠であり、支援において重要なポイントであると考えられる。
- ・ 本人の病状のアセスメントと、転居先にある相談先への繋ぎをすること。

### 「感染症拡大への不安により支援が途切れた場合」

- ・ コロナウイルス感染症拡大防止への対応として、電話相談を提案するなど何らかの接触を維持してゆくよう努めている。

### 「精神疾患等の関連が考えられる場合」

- ・ 必要な機関につなぐこと。多くの支援者（民官問わず）と機関としてつながっておくと、誰かにつながり上手くいくことがある。
- ・ 他の当事者と比較して「自分は頑張っているのに」という思いが強くなることが多い対象者の場合には、集団活動への移行のタイミングなどを注意する必要があると感じた。また、活動について説明を行っているが、障がいのある方には文章等で明確に示す必要がある事を学んだ。
- ・ ひきこもり支援の中で精神障がいの方の受け入れについては判断が難しい部分があるが、適切に福祉事務所や相談支援事業所等へ繋げていくことも重要であると感じた。
- ・ 障がいのある方の支援を行う際は、担当者会議を開き各関係機関や専門職と連携しチームで支援していくことが必要であると感じた。
- ・ 発達障害や精神障害がベースにあるが医療や福祉につながりにくい方がひきこもり相談を長く利用していると、支援者・当事者とも目標が曖昧になっていき、行

き詰まっていきかねない。その方の出口を考えながら、関係機関と連携して支援にあたる必要がある。

- ・ 他機関などへのリファーや医療受診を試みたが、本人が拒絶することで支援員にしか支援を求めなくなったケースを経験した。攻撃的な側面が出てからは、早めにケース会議などを開いておけば良かった。



委員からの  
サジェスション

- ・ 感染症拡大のみならず、地震等の自然災害も支援が途切れるきっかけになりえます。その際は、相談の方法を柔軟に変更するなどして、接点を保てるよう工夫できるとよいでしょう。
- ・ ひきこもりの状態になることの背景にあるものとして、疾患や障害が影響しているのか、また、本人の生き方や考え方が影響しているのかを整理すると支援の方法にバリエーションが生まれるでしょう。
- ・ 疾患等が影響している場合には治療が先行するでしょうし、治療が落ち着いた後には社会復帰のための訓練を提案してもよいでしょう。本人の生き方や考え方が影響している場合には、仲間の存在があることがポジティブに働くこともあり、自助グループや居場所での出合いを提案することも考えられます。
- ・ 「ひきこもりの状態とはこういうことだ」と一括りにできないことに留意したいものです。
- ・ 他機関に引き継いだり連携したりする時は、本人や家族の意思確認を丁寧におこなうことが必要です。
- ・ 精神の病は、人と人との間で起こることが多くあります。「病 = 病院、診断、投薬」という対応だけでなく、その症状の背景に何らかの傷つきやトラウマがある可能性もあるので、その人の体験全体を理解する姿勢で、対話を続けることも大切です。

## 場面 5：他機関との連携に課題を感じた

### 【具体例】

- 本人が自立することを望み他の関係機関につなげたが、新しい環境を負担に思い再びひきこもり状態になった。
- ひきこもりの状態である他に、生活が困窮している、親の体調が良くないなど、様々な課題がある。



支援のヒント～支援を通して得られた担当者の学び・気づきより～

### 「関係機関とのスムーズな連携のために認識を合わせる」

- ・ 就労支援等の次の段階へつなぐ際には、現状のアセスメントや関係機関との十分な連絡調整が必要。
- ・ 受け入れ時に福祉事務所と社協で担当者会議を行い、受け入れの可否を決定する様にした。生活困窮や障がいなど複合した課題を抱えるケースについては多くの関係機関と連携して支援に当たる必要があり、適宜別の機関へ繋ぐ必要もあると感じた。
- ・ 高齢者部門の支援者とひきこもり地域支援センターの支援者とで一緒に訪問するなどして、ケースに対する共通の認識もつこと、個々の支援にそれぞれが対応するということではなく家族全体と一緒に支援するという視点をもって支援を進めることが大事。
- ・ 多職種連携による支援が必要なケースについては、できる限り早い段階でケース会議を開催し、支援者間で経緯や情報を共有する機会を設ける。支援者同士が一度顔を合わせ、それぞれの支援内容や役割分担等について整理しておくこと、連携がとりやすく、支援もうまく進むことが多い。
- ・ 適当な機関がない場合は、自前で交流会を企画するなどして集団参加を促している

### 「多機関で連携する場合には役割分担を明確にする」

- ・ 複数の機関が連携して支援を行う場合、統一的な方針がないため、こちらがどの部分を担えばよいのか、どこがリーダーシップを取ればよいのか、連携先と話し合いながら決めている。
- ・ 役割や求めることを明確にしたうえで、隙間の仕事（どちらがやっても良い内容）をお互いがしていくこと。



### 「連携して支援を行うことについて当事者の理解を得る」

- ・ 各相談機関での相談結果の共有については、当事者・家族の同意の下に行うことが必要であるが、理解を得ることが課題である。家族・当事者が自己決定できるよう、いくつかの選択肢を提示できることが望ましい。

### 「包括的な支援ができるよう医療や福祉制度の理解を深める」

- ・ ひきこもり支援の相談員としても医療や福祉の制度についての知識が必要となる。その知識を踏まえて、他機関に任せること、自分たちですべきことの判断をしていかなければならない。
- ・ 療育手帳や精神障害手帳などを取得し、例えば、障害者雇用の枠での就労等につながる場合もあり、それをきっかけに障害の受容につながることもある。



委員からの  
サジェスション

- ・ 本人や家族が困っていることに対して、様々な機関が包括的に連携して支援していくことが大事です。
- ・ 新しい支援機関につなぐ場合には、本人も交えて顔を合わせて話し合いを行うなどして丁寧につなぎ目をカバーしていくことが大切になります。
- ・ 支援を行う中で感じ取れる課題に対して、スーパーバイズを受けたり他機関と連携して支援を進めたりする中でヒントを得ることは大事なことです。その上で、最終的には現場をよく知っている担当者が、ご本人の意思を確認して進めてみるのが良いと思います。やってみなければ前には進めないため、ヒントを得ながら試行錯誤していくことが重要だと思います。
- ・ 引継ぎや連携の際は、支援者の願いが先走りすぎないように、常に本人や家族の意思を確認しながら進めたいものです。

## 場面 6 : 支援を担当する者が燃え尽きそうになった

### 【具体例】

- ひきこもり状態である本人が支援を望んでいないように感じられ、何度面談しても本人の変化を捉えることができない。
- 家族は本人が就労することを望んでいるが、本人が拒否的な態度を取り、支援担当者が板挟みになる。
- 本人もしくは家族からの支援に対する期待が大きく、支援者としてプレッシャーを感じる。



支援のヒント～支援を通して得られた担当者の学び・気づきより～

### 「支援担当者自身の気持ちにとらわれない」

- ・ 「こうしなければならない」「させたい」という支援者の思いを強く持たないこと。家族ではなく当事者の思いに寄り添った支援を続けていくこと。

### 「焦らない」

- ・ ケースの状況によっては一度支援を中断する柔軟な判断が必要となる時もある（その際は、またいつでも再開できることを伝えておく）。
- ・ 本人の変化のタイミングが来るまで、支援者も焦らず、寄り添い続けることを常に心掛けている。
- ・ 来所が滞ったケースがあったが、電話や訪問で何とかつながりを持ち繋がっている。現在、関わりを開始してから 11 年となるが、長期的にサポートすることが大切。

### 「ひとりではなく関係者/関係機関とともにケースに向き合う」

- ・ ひきこもり支援の担当者同士でケースの共有をしたり、必要に応じて他機関にも協力を求めたりして、特に困難ケースについては、1人で抱え込まない体制をとるようにしている。
- ・ 辛い経験をした相談員に対して、スーパーバイザーによる面接を随意行うとともに、精神保健福祉センターと連携することも現在進めている。
- ・ 支援者が1人でケースを抱えることがないように、頻繁にスーパーバイズの機会をもち、当事者の特性を理解すること、合理的配慮としてどんなことが必要なのかを検討することが必要。



委員からの  
サジェスション

- ・ 長期間に渡って変化を感じ取れない状況が続くと、支援担当者としても焦りの気持ちが生じるかもしれませんが、ふとしたタイミングで状況に変化が生じる場合があります。継続的に関わっていないとそのタイミングを見逃してしまうため、根気強く支援を続けていくことが大事だと思います。
- ・ 支援担当者も一人の人間ですので、悩んだ時に燃え尽きてしまう場合もあると思います。支援担当者が一人で抱え込むのではなく、関係者や関係機関に相談しながら支援を行うことが出来る体制をとることができると思います。
- ・ 支援担当者が燃え尽きてしまいそうな場合、引き際を考えることも大事になってきます。ただし、支援対象者からすると「見放された」と感じる場合もあるため、本人や家族をねぎらい、気持ちを大切にしていることを伝えつつ、丁寧に事情を説明することが大切です。
- ・ 厳しい状況に直面したときだけでなく、日々感じたもやもやを毎回家に持ち帰っていると、それが蓄積されて辛くなることもあります。終業時に短時間でもよいですから、支援者が自分の気持ちを誰かに聞いてもらえる時間があると、救われることも多いです。
- ・ 支援者自身がセルフケアを心がけることも大切です。

## ．おわりに

本誌では、支援体制を工夫する際に参考になる数々の具体的な取り組みや、読者の皆様が日々の取組の中で出会うことがあると思われる場面の対応のヒントなどを紹介しました。

同じ場面であっても、様々なヒントがあることを感じていただけたのではないのでしょうか。

様々なヒントの中でも共通して言えるのは、どのような場面であっても、本人や家族の思いを中心とし、あせらず、寄り添いながら共に歩いていく支援担当者の姿ではないのでしょうか。

ある方にとってのゴールは就労することかもしれません。また、ある方にとってのゴールはグループの中に入り共に活動することかもしれません。当事者やその家族が求めていること、望んでいること、目指していることを知っていきながら、皆様がより充実した取組を行う際に本誌がお役に立てると幸いです。

---

## 素材集

- ・ ひきこもり状態を経験された方の歩みの例（１）
- ・ ひきこもり状態を経験された方の歩みの例（２）

## ひきこもり状態を経験された方の歩みの例(1)

### 支援機関につながる前の支援機関の印象等

- 最初はオープンスペースでの活動を知らず、更生施設のようなところだと思っていた。
- 母親から支援団体が発行するリーフレットはもらったが、あまり読み込んでいなかった。

### 支援につながるきっかけと経緯(出来事と気持ちの変化)

#### ひきこもり状態を経験

- 中学3年の時に学校に行かなくなり、卒業はしたが、高校は出ずにそのままひきこもり状態で4年間過ごした。
- 18歳の時に、不眠や不安で動悸するなどの様々な症状が出たため、親に相談し、病院に通院し始めた。

#### オープンスペースについて知る

- 通院し始めた頃、母親から支援団体の運営するオープンスペースの存在を教えてもらった(母親は知人から支援団体が発行するリーフレットをもらった)。

#### オープンスペースに参加

- オープンスペースに興味があったというよりは、行かなければ親に迷惑をかけると思い、直接オープンスペースに行った。
- 当時はとにかく現状がつかなく、変化を求めている。不安はあったが、成り行きでどうにかなれば良いと思っていた。
- オープンスペースが学校などとは異なり、自分の家のもう一つの部屋のように力の抜ける所だというのが分かってからは、特に難しいことは考えずに行くようになった。
- 数回通った後、1か月程行かなくなったが、その後また通い始めた。

### 活動状況

#### (これまで)

- 通い始めは特別な活動をしたわけではなく、月2回ほど通い、好きなように時間を過ごした。
- 次第に様々な活動に参加するようになり、オープンスペースで出版する冊子の編集に編集長の一人として携わった。仲間と相談しながら冊子を作成した。
- 現在は、支援担当者とともに、ひきこもり状態の方のお宅にも訪問している。

#### (これから)

- 少しでも良いから今できることを一步一步やっていく気持ちでいる。

### ご本人と担当者、それぞれから見た印象

#### (支援対象者より)

- 血のつながりはないけれど、親戚のように感じている。支援担当者は色々な人とのネットワークを生かして、様々な活動をしているため、自分もその中に入り、活動に関わっていきたい。

#### (支援担当者より)

- 支援対象者は視野が広く、周囲の人を動かしながら、様々なことに取り組むことが出来る。そこも良さの一つだと思う。

## ひきこもり状態を経験された方の歩みの例(2)

### 支援機関につながる前の支援機関の印象等

- 支援機関(以下、センター)に行く前の印象は特になく、何も考えずにセンターに訪問した。
- 当時は家庭以外で話す機会はほぼ無かったので、そういう意味では、人と話す(話す内容を組み立てる)リハビリという感じであった。

### 支援につながるきっかけと経緯(出来事と気持ちの変化)

#### ひきこもり状態を経験

- センターに通う前は、散歩程度の外出はしていたが、人付き合いはなかった。
- 大学卒業後に就職したが、その後、短期間でリストラにあい、うつ状態になった(自分自身では気が付かなかった)。

#### 支援機関について知る

- 心配した母親が、行政機関に相談をしたところ、センターを紹介された。

#### 支援機関の活動に参加

- 自分としては、しばらく暇になり、どうしようかと考えていたが、次の一步が踏み出せない状態だった。むしろ、目標がなく、踏み出す必要さえなかったが、社会復帰のきっかけになればと思い、7~8年前に通い始めた。
- 自分と同じようにセンターに来る方は自分のように何かしらの事情があって通っていると推察でき、相手が思っていることは分からないが、積極的に自分に対して踏み込んでくれることもないため安心感がある。

### 活動状況

#### (これまで)

- センターでは少しずつ社会体験の場を提供してもらった。また、ハローワーク等からも社会体験のきっかけを作ってもらい、実際に紹介してもらった事業所での職場体験、期間限定での会社勤務なども行った。現在は派遣のような形態で5~6年ほど働いている。
- また、現在は、ボランティアとして、社会参加のきっかけ作りのイベント企画を手伝っている。

#### (これから)

- 今後についての具体的な目標はないが、親にサポートしてもらえてありがたいという思いと、自立して親を安心させてあげたいという思いが、天秤のようにある。

### ご本人と担当者、それぞれから見た印象

#### (支援対象者より)

- 不安などをセンターで吐き出すことで心が健康になっていくと感じる。また、センターで話をすると、今、自分にとって考えなければならない大切なことを思い出すことができる。

#### (支援担当者より)

- ボランティア活動の中で当事者の方にも細かく気を配ってくれ、支援をしてく上で、大変頼りになる存在である。

