

(調査研究事業の場合)

ひきこもり当事者やその家族と支援領域のプラットフォーム「Junction」  
整備・構築に関する調査研究事業

一般社団法人ひきこもりUX会議（報告書A4版 108頁）

### 事業目的

ひきこもり状態にある人や生きづらさを抱える人の相談支援体制の構築を推進したい自治体を選定し、ひきこもり状態にある者やその家族と支援者が相互につながる場「支援者と受援者の Junction(交差点・合流分岐点)」を企画・実践し、他の基礎自治体の取組の参考となる有用なプロセスモデルを構築する。

### 事業概要

ひきこもり状態にある人や生きづらさを抱える人の相談支援体制の構築を推進したい自治体(2府県、6市町)を選定した。選定にあたっては、自治体の規模、県や周辺自治体、民間団体との連携の有無など、多様な形態での取り組みを実践できるよう留意した。選定した自治体において、自治体職員、民間団体、家族会、当事者会、商工会等のひきこもり支援関係者を交えて、ひきこもり状態にある者やその家族がアクセスしやすい支援体制の整備について企画、実践し、他の基礎自治体の取組の参考となる有用なプロセスモデルを構築した。

#### <実施事業>

##### ①地域のプラットフォーム作りのための関係者会議

この事業に参加する関係者が集い、当事者や家族がつながりやすい支援構築について検討し、事業内容について意見を出し合った。

##### ②支援者向けの研修会の実施

事業開催地域において、ひきこもり支援にたずさわる自治体、民間団体の支援者や、地域で活動する民生委員、児童委員などが参加した。「『ひきこもり』をとらえなおす～当事者がデザインする支援とは～」と題し、ひきこもり経験のある弊団体の林から、体験談とひきこもりへの理解、あって欲しい支援について講演を行った。

##### ③主にひきこもり当事者や家族向けの対話交流イベントを開催

「ひきこもり UX ラウンジ」と題して、ひきこもりや生きづらさの当事者や家族、支援者が気軽に集い交流できる場を開催した。イベント前半では当事者の体験談、後半では立場別に分かれて交流会に参加した。また、当事者が交流会に参加しやすいよう、イベントの告知や、イベント当日のスピーカー、運営サポートをしてくれる当事者を募るため、事前に「ひきこもり UX ラウンジプレ交流会」として小規模の交流会も開催した。

##### ④ ②、③においてアンケートを実施研修会参加者、イベント「UX ラウンジ」参加者それぞれに対して任

意のアンケートを実施した。研修会では、会の内容評価だけでなく、当事者や家族が支援を利用しやすくなるために必要だと感じる取り組みや、地域の官民連携体制に関する課題についても聞いた。会場でのアンケート回収率はおおよそ6割～8割であった。イベントでは参加動機や、イベントを知った媒体のほか、ひきこもり支援に関して期待することを聞いた。会場でのアンケート回収率はおおよそ8割であった。

⑤ひきこもりに関する支援・居場所の情報集約冊子「地域資源ブックマーク」の制作事業に参加している自治体職員、民間団体メンバーに協力・情報提供を仰ぎ、各自治体及びその近隣エリアにある「ひきこもりや生きづらさを抱える当事者とその家族向け」の社会資源（相談窓口や居場所、オンラインで受けられるサービスなどの情報）を可視化し、冊子にまとめた。⑥事業報告書の作成事業内容と共に、事業を行った各地の関係者へのインタビュー、本事業プロセスの一部を実践したい自治体関係者向けのノウハウ集も掲載した。今回の事業の成果や課題について、全国の地方自治体におけるひきこもりプラットフォーム作りに役立ててもらえるものと考えている。

#### ⑥委員会の設置

基礎委員会（高松市・多度津町・まんのう町・阪南市・東久留米市）

事業連絡委員会（高松市・多度津町・まんのう町・阪南市・東久留米市）

#### 調査研究の過程

令和2年 8月 実施自治体の選定・事業実施準備

令和2年 9月 事業実施自治体の決定、委託業者選定等

第1回基礎委員会開催(高松市・多度津町・まんのう町・阪南市・東久留米市)

第2回基礎委員会開催(多度津町)

第1回事業連絡会開催(阪南市)

令和2年10月 各種業務委託契約締結

第1回基礎委員会開催(安中市・東久留米市)

第2回基礎委員会開催(高松市・東久留米市・阪南市)

令和2年11月 第1回事業連絡会開催(安中市・高松市・東久留米市)

第2回事業連絡会開催(阪南市)

第2回基礎委員会開催(安中市)

第3回基礎委員会開催(高松市・多度津町・まんのう町)

支援者向け研修会開催

11/10 東久留米、11/16 阪南市、11/25 高松市

当事者向けイベント開催

11/17 阪南市、11/24 高松市

令和2年12月 当事者向けイベント開催(12/11 東久留米市)

第2回事業連絡会開催(東久留米市)

地域の支援や居場所情報を集約した冊子「地域資源ブックマーク」掲載情報の収集と制作(全地域／～令和3年1月)

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、安中市の研修会を当初予定から延期

令和3年1月 当事者向けイベント開催(1/9 安中市)

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、東久留米市、高松市、多度津町の

- 当事者・家族向け対話交流イベントの開催を当初予定から延期  
第3回基礎委員会開催(安中市)  
第4回基礎委員会開催(高松市・多度津町・まんのう町)
- 令和3年2月 当事者/家族/支援者向けイベント開催  
2/13 阪南市、2/16 安中市  
地域の支援や居場所情報を集約した冊子「地域資源ブックマーク」配布(阪南市・安中市)  
第2回事業連絡会開催(安中市)  
第3回事業連絡会開催(阪南市)  
報告書制作に向けた関係者インタビュー  
2/18 阪南市、2/24 安中市
- 令和3年3月 当事者/家族/支援者向けイベント開催  
3/6 東久留米市、3/12 高松市、3/13 多度津町  
第2回事業連絡会開催(高松市多度津町・まんのう町)  
第3回事業連絡会開催(東久留米市・安中市)  
地域の支援や居場所情報を集約した冊子「地域資源ブックマーク」配布(東久留米市・香川県)  
報告書制作に向けた関係者インタビュー  
3/10 東久留米市、3/17 高松市、まんのう町、3/18 香川県、多度津町  
支援者向け研修会開催(3/19 安中市)  
地域の支援や居場所情報を集約した冊子「地域資源ブックマーク」をウェブ公開(全地域)  
事業報告書の制作・発行

## 事業結果

### ①地域のプラットフォーム作りのための関係者会議

この事業に参加する関係者が集い、当事者や家族がつながりやすい支援構築について検討し、事業内容について意見を出し合った。また参加者同士の横のつながりを構築することができた。ただし、事業開始時から懸念であったコロナ禍の影響により、当初想定よりも現地での会議や事業連絡会などの回数が減少し、団体や機関によっては「関わり方が思っていたよりも少なかった」という声も挙がった。オンライン会議ツールも積極的に活用したが、特に事業連絡会メンバーとのコミュニケーションについては、社会情勢を鑑みた更なるコミュニケーションデザインが必要であった。

### ②支援者向けの研修会

事業開催地域において、ひきこもり支援にたずさわる自治体、民間団体の支援者や、地域で活動する民生委員などが参加した。「『ひきこもり』をとらえなおす～当事者がデザインする支援とは～」と題し、ひきこもり経験のある弊社団体共同代表理事の林から、体験談とひきこもりへの理解、あって欲しい支援について講演を行った。これまでにひきこもり当事者の話を聞いたことがないという人も多く、各地で好評を得た。研修会は一般告知せず、支援に携わる者を対象に絞り、呼びかけ範囲(地理的・所属・職業)は事業実施地域の自治体と協議の上で決定した。このことにより、関心の高い層に参加してもらうことが可能になった。また、香川県では3市町のほか香川県が事業に参画したことで県内のキープレーヤーや機関に周知・参加が実現した。

#### <参加人数と研修内容の満足度>

東久留米市:36名/とても良い・良い 86.3%(アンケート回収率 61.1%)

阪南市:51名/とても良い・良い 88.4%(アンケート回収率 84.3%)

高松市:101名/とても良い・良い 91.2%(アンケート回収率 85.1%)

安中市:160名/とても良い・良い 89.6%(アンケート回収率 84.4%)

#### <研修会アンケートより>

- ・実体験もいれての話でとても良かった。今後の自分の仕事に対しても参考になることが多かった。
- ・ひきこもり当事者の見方が変わりました。
- ・女子会の素晴らしさを知りました。ひきこもりがオシャレに思いました。
- ・地域で活動している全ての領域が相互に行き来できる環境を早く作りたい(介護、福祉、医療、ボランティア他)。
- ・当事者(経験者)の声は説得力がある。生きるか死ぬか、そこまで追い詰められて苦しんでいる気持ちを聞いてよかった。他にはない研修会だった。
- ・当事者・経験者の方のお話を聞かせていただくのが初めてだったので、新しい発見が多くありました。
- ・地域で老いていく「ひきこもり」を自分の問題として捉えていく必要性を痛切に感じた。
- ・ひきこもりがちな方は、ひきこもりとは違うので、ひきこもりでいきづらさを感じている方は当事者限定の方が良いのだと分かった。

#### ③主にひきこもり当事者や家族向けの交流会「ひきこもり UX ラウンジ」

ひきこもり当事者にとって、いきなり支援の窓口に行くのはハードルが高い。また、支援者にとっては窓口や訪問以外の場でひきこもり当事者やその家族に出会い、声を聴くことは難しい。そこで、まずは同じような経験をした人同士で気軽に集まる場を作るために交流会を開催した。同じように家族にとっても気軽に話せる場は地域にほとんどないため、家族も集まれるようにした。イベントの前半では弊団体のメンバーや、その地域で暮らす当事者が体験談を話し、後半では、当事者、家族、支援者がそれぞれの部屋に分かれて交流をした。「数年ぶりに家から出てきた」「孤独感が強く孤立しておりどうしても行きたいと思った」「家族だけで抱えてしまっている」「相談できる場がない」等の声が聞かれ、今後も続けて欲しいという要望が大変多かった。

#### <参加人数とイベントの満足度>

東久留米市:78名/満足・おおむね満足 83.6%(アンケート回収率 78.2%)

阪南市:48名/満足・おおむね満足 76.1%(アンケート回収率 87.5%)

高松市:32名/満足・おおむね満足 92.0%(アンケート回収率 78.1%)

多度津町:30名/満足・おおむね満足 76.9%(アンケート回収率 86.7%)

安中市:38名/満足・おおむね満足 75.0%(アンケート回収率 84.2%) ※高崎市にて開催

#### <アンケートより>

- ・県内各地でこのイベントを開催して下さい。
- ・今回のイベントは高崎市が群馬県と一緒に共催しても良かったのではないかと思います。もったいない。
- ・自分の地元の共催だったら参加しなかったらろうということ(たまたまかもしれないが当事者会に地元が安中という人は1人もいなかった)。知り合いがいいたら嫌だから参加するハードルが高いということは大いにあると思いますので、その点をちょっと気遣った工夫をしていただけると助かります。
- ・主催の方に気配りをして頂いて楽しくおしゃべりできて良かったです。
- ・東京は参加できることがいろいろあっていいな、でもコロナ禍だから行けないなと思っていたところに、このイベントを知りました。企画運営ありがとうございました。

- ・運営の方たちの言葉の使い方がとてもあたたかかったと思います。
- ・定期的に会を開いて欲しい。いつでも寄れる、場所を設けて欲しい。

#### ④ひきこもりに関する支援・居場所の情報集約冊子「地域資源ブックマーク」の制作、配布

制作した冊子は各地の UX ラウンジで参加者に配布したほか、地域の行政施設や関係団体の施設、医療機関や薬局にも配架してもらった。また、ひきこもり UX 会議のオフィシャルサイトなどでも、PDF データ版を公開している。ひきこもり当事者やその家族が、情報を得てすぐに相談窓口につながったり、居場所につながったりするなど、行動を起こすことは容易ではない。私たちは、誰かに追い立てられて行動するのではなく、自分のタイミングと意思で行動を起こす時を「待つ」ということが大切だと考えている。「困っている」という状態から、何に困っているかを相談をしたり、解決方法を仰ぐといった「受援力」を備えるためには時間が必要である。支援をする側も、「情報を周知したから来てくれるだろう」と即効性を期待するのではなく、ひきこもり支援においては情報や催しは遅効性の取り組みであることを理解していただきたい。そのような意図から、本事業内で制作した「地域資源ブックマーク」は手に取ってからすぐ活用できなくとも、いつか来る「今だ」という時に役立ててもらえるよう、①可能な限り多くの情報を②ハンディなサイズかつ厚手の用紙を採用して制作した。

#### ⑤報告書の作成

本事業は、自治体と民間支援団体、親の会、当事者会、商工会等が連携し、研修会ではひきこもりに関する理解の促進・アップデートを行い、イベント運営ではひきこもり当事者やその家族にとっての具体的な支援につながる場をつくり、その地域にある社会資源情報をまとめた印刷物の制作過程を通し、プラットフォームづくりを行うという試みだった。それぞれのコンテンツは切り出して行うことも可能である。これからプラットフォームづくりを行う自治体を取り掛かりやすいように、事業内容と共に、スケジュールや運営のポイントなどに焦点をあてて報告書を作成した。また、事業を行った各地の関係者へのインタビューを掲載することで、支援者サイドの思いや考えを取り上げることも意識した。今回の事業で成功したことや課題について、また多様な地域での開催が実現したこともあり、全国の地方自治体におけるひきこもりプラットフォーム作りに役立ててもらえるものと思う。

#### <事業全体の成果と今後の課題>

##### ①地域の中でのネットワークづくり

本事業の目的は、行政、民間支援団体、ひきこもり当事者・経験者、その家族、地域の企業等によるネットワークを築き、プラットフォームをつくることであった。事業を実施した地域では、以前から自治体や近隣地域で「ひきこもり」に関するネットワークがあった自治体もあれば、まだネットワークの形成途中という自治体もあった。また、そもそも地域において「ひきこもり」に関わる活動が少ない地域もあることがわかった。以上のことから、地域でプラットフォームを形成していくためには、まず自治体や近隣エリアで活動する団体や個人などの地域資源を可視化していく必要があると考える。

##### ②広域連携の可能性

本事業を実施した地域のうち、香川県では基礎自治体だけでなく県が中心的に関わることによって、広報を中心にダイナミックな動きに繋がった。研修会やイベントを行う際に、基礎自治体内での広報だけでは情報が伝わる範囲が限定されてしまう。また、当事者の中には「地元だと知り合いがいるのではないかと不安を抱え、結果的に居場所や支援につながらないという人もいる。こうした際に、都道府県や複数の自治体に関わることで、アクセスできる選択肢を増やしたり、より多くの人に情報を届けられることがわかった。また、複数の自治体に関わることで業務や役割を分担し、それぞれの負担軽減にもつながることが考えられる。

##### ③継続的な活動に向けて

本事業は、ひきこもりUX会議が一連の企画を立案し、それを元にネットワークメンバーを募りながら進めた。あらかじめ企画がパッケージ化されていることで、行政が導入しやすい形で始められたという声があった一方で、事業が終わったあとにどのように本事業の流れを継続できるか、という懸念も挙げられた。弊団体は当事者団体であり、支援者にとって難しい「直接当事者に会うこと」を実現することは可能である。当事者や家族と支援者が相互に出会う場の創出を当事者団体が担い、その先の相談や居場所、就労施設等につなぐためには自治体や支援団体の理解と協力が必要である。単年度で終わらず、長期にわたって事業が継続できるような工夫も必要だと感じた。

このことから、継続的な支援に携わる職員等に向けた研修・人材育成の必要性や、居場所や当事者主体の催しへのサポートが必要であると感じた。基礎自治体や民間団体から見ると、国が就職氷河期世代への支援で設けている居場所支援予算を活用するための手続きは煩雑で活用しづらい側面がある。自治体や民間団体、あるいは居場所を利用する当事者や家族が気軽に活用できるための整備が急がれているのではないだろうか。

#### まとめ

ひきこもり当事者や家族と支援者が相互に繋がる場「支援領域と受援者の Junction(交差点・合流地点)」をつくることを目的とした本事業は、新型コロナウイルス感染症の影響を強く受けながらも4県6自治体で実施することができた。どの自治体もひきこもり支援に前向きであり、自治体が苦手とする当事者へのリーチや連携について問題意識があり、積極的に関わっていただいた。事業を通じて、行政職員をはじめとする事業にかかわった関係者の方々に、自治体においてひきこもり支援が必要とされていること、居場所の必要性等を実感していただき、今後の支援に活かしていく道筋を表わすことができた。また、安中市と東久留米市では地元の当事者が体験談を語ってくれ、地域で当事者活動をしていく気持ちを持っていることも、支援者たちのモチベーションを上げることに貢献した。

今回は、企画をパッケージ化して各地域で実施したが、例えば研修会を実施する、地域資源ブックマークを制作してみるなど、企画の一部を切り取る形でも活用することは可能である。最初からすべてに着手できなくても、何か一つでも始めて丁寧に広報していくことが、地域の当事者やご家族に「身近でこんな取り組みをしているのか」と知られるきっかけになるであろう。

地域の中で、ひきこもり状態にある人やその家族、また何らかの生きづらさを抱える人が、孤立することなく「助けて」といえる環境を作っていくためには、幅広い層で構成されるネットワークづくりが欠かせない。本事業では、自治体規模やひきこもり支援への取り組みもさまざまな多様な自治体と行った。一連のプロセスが、今後の全国の市町村のプラットフォーム作りにおいて参考にしていただけるのではないかと考える。

#### 事業実施機関

一般社団法人ひきこもりUX会議

住所：〒140-0004 東京都品川区南品川4-4-17 品川サウスタワー

電話：070-2262-4485