

## ひきこもり支援における支援者支援のあり方に関する調査研究事業

有限責任監査法人トーマツ（報告書A 4版 全115頁）

## 事業目的

ひきこもり地域支援センターは、ひきこもりに特化した相談窓口として47都道府県及び20政令指定都市に設置されている。相談窓口では、社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師等の資格を有する「ひきこもり支援コーディネーター」が中心となって、ひきこもり支援の対象者である当事者やその家族に対して、専門的な相談支援等を実施している。

ひきこもり支援の対象者の抱える課題は複雑・複合化していることが先行研究等において明らかになっており、それに伴い、ひきこもり支援者は、長期的な視点での支援が求められる。一方、支援の長期化により、支援者自身が疲弊し、大きなダメージを受けるといった課題もある。

また、ひきこもり相談支援は、より住民に身近なところで相談ができ、支援が受けられる環境づくりを目指して、市町村において「ひきこもり地域支援センター」の設置やひきこもり相談窓口の明確化、市町村プラットフォームの設置が図られており、市町村におけるひきこもり支援の拡充を効果的に進めることを考えても、ひきこもり支援者自身の支援に資する仕組みづくりが必要不可欠である。

ひきこもり支援分野における支援者支援は、一部の自治体、ひきこもり地域支援センター、地域関係団体等のネットワーク等において取組が行われているが、支援者支援の考え方や有効な手段について確立されたものは無いことから、他分野の取組も参考にしつつ、支援者支援のあり方について検討する必要がある。

そこで、本調査研究事業（以下「本事業」という。）では、ひきこもり支援の拡充を後押しすることを目指し、下記の2点を各種調査により理解し、他分野の取組も参考にしながら、ひきこもり支援分野における支援者支援のあり方を検討してとりまとめる。

- 1) ひきこもり支援業務において支援者が抱える困難さ（ストレス要因等）
- 2) ひきこもり支援担当者への支援として行うことが有意義である取組

## 事業概要

本事業においては、①検討委員会の設置・開催、②情報収集（文献調査）、③ひきこもり支援担当者へのアンケート調査、④ひきこもり支援担当者へのヒアリング調査、⑤報告書の作成といった5つの活動を行った。以下、番号順に活動を説明する。

**① 検討委員会の設置・開催**

本事業の客観性を確保し、支援の現場に則した内容の成果物を作成することを目的とし、ひきこもり分野や対人援助分野における医学・福祉・看護領域の学識経験者や自治体職員等の有識者5名で構成した検討委員会を設置した。検討委員会は計3回開催し、ひきこもり支援担当者を対象としたアンケート調査の調査項目や集計結果、ヒアリング調査のための候補先の選定や調査項目、報告書の内容等について議論・検討を行った。

**② 情報収集（文献調査）**

ひきこもり支援分野における支援者支援のあり方を検討する際に参考にするためにインターネットを用いた文献調査を行った。文献調査は、①支援者支援のあり方等に関する調査研究、②職業性ストレスや共感疲労、バーンアウト等に関する調査研究、③ひきこもり支援の状況、ひきこもり支援担当者の抱える

業務上の困難さ（ストレス要因等）とその困難を軽減・解消するための支援例、④ひきこもり支援以外の分野での支援担当者の抱える業務上の困難さ（ストレス要因等）とその困難を軽減・解消するための支援例の4つについて行い、計49件の資料及び論文を対象とした。

### ③ ひきこもり支援担当者へのアンケート調査

ひきこもり支援分野における支援者支援のあり方を検討するために、①ひきこもり支援業務において支援担当者が抱える困難さ、②ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況、③支援者支援に係る取組のニーズ・課題等を把握するためアンケート調査を行った。対象は、全国71所のひきこもり地域支援センター、47の都道府県のひきこもり支援担当部門である。回答率は、ひきこもり地域支援センターが62件（87.3%）、都道府県庁が38件（80.9%）であった。

### ④ ひきこもり支援担当者へのヒアリング調査

ひきこもり支援分野における支援者支援のあり方を考える上で参考にするため、ひきこもり支援担当者への支援に資する取組についてヒアリング調査を行った。ヒアリング調査は、現にひきこもり支援担当者への支援に資する取組を実施しているひきこもり地域支援センター4か所及び都道府県庁1か所の計5か所に協力を依頼し、オンライン会議形式にて実施した。

### ⑤ 報告書の作成

上記の①～④の活動の結果をまとめ、ひきこもり支援担当者への支援のあり方についての検討結果を整理した上で、報告書にとりまとめた。

## 調査研究の過程

### ① 検討委員会の設置・開催

検討委員会を計3回開催し、ひきこもり支援担当者を対象としたアンケート調査の調査項目や集計結果、ヒアリング調査のための候補先の選定や調査項目、報告書の内容等について議論・検討を行った。検討委員会の開催日程及び各回の議事を以下に掲載する。

#### <第1回検討委員会>

- 日程：2022年10月18日（火） 18:00～20:00（オンライン会議形式）
- 議題：
  - ・ 開催挨拶・委員紹介
  - ・ 事業概要と検討委員会の位置づけ
  - ・ 情報収集（1）について
  - ・ アンケート調査について
  - ・ 次回検討委員会の日程・議事について

#### <第2回検討委員会>

- 日程：2023年1月17日（火） 18:00～20:10（オンライン会議形式）
- 議題：
  - ・ アンケート調査結果について
  - ・ 情報収集（2）について
  - ・ ヒアリング調査計画について
  - ・ 報告書の骨子について
  - ・ 次回検討委員会の日程・議事について

#### <第3回検討委員会>

- 日程：2023年3月17日（金） 18:10～20:00（オンライン会議形式）

➤ 議題：

- ・ ヒアリング調査結果について
- ・ ひきこもり支援者の抱える困難さ等の整理について
- ・ 報告書の内容について

② 情報収集（文献調査）

<目的>

本事業の計画やアンケート調査の設計のため、また、ひきこもり支援分野における支援者支援のあり方を検討する際に参考にするために、報告書や論文等の文献を収集し、内容を整理した。

<調査の実施時期>

第1期：2022年9月上旬～2022年10月中旬

第2期：2022年10月中旬～2023年1月上旬

<調査方法>

インターネットを用いた文献調査である。

<調査結果>

計49件の資料及び論文を用い、下記4つの事項で、ひきこもり支援分野における支援者支援のあり方について文献を整理した。また、これらを元に、アンケート調査の調査項目を策定した。

- 1) 支援者支援のあり方等に関する調査研究
- 2) 職業性ストレスや共感疲労、バーンアウト等に関する調査研究
- 3) ひきこもり支援の状況、ひきこもり支援担当者の抱える業務上の困難さ（ストレス要因等）とその困難を軽減・解消するための支援例
- 4) ひきこもり支援以外の分野での支援担当者の抱える業務上の困難さ（ストレス要因等）とその困難を軽減・解消するための支援例

③ ひきこもり支援担当者へのアンケート調査

<目的>

ひきこもり支援分野における支援者支援のあり方を検討するために、下記3項目を把握することを目的とした。

- 1) ひきこもり支援業務において支援担当者が抱える困難さ
- 2) ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況
- 3) 支援者支援に係る取組のニーズ・課題等

<調査の実施時期>

2022年11月7日（月）～2022年12月9日（月）

<調査方法>

インターネットによるアンケート調査により実施した。具体的には、対象となるセンターに対して、①本事業の概要と調査の目的、②調査回答用のインターネット画面URLと二次元バーコード、③インターネット画面にログインするためのID・パスワード、④調査期間、⑤問い合わせ先を記した依頼状を郵送し、インターネット上でアンケート調査専用ページの上で回答を求めた。

<調査結果>

アンケート調査の結果から、ひきこもり支援担当者が業務上で抱える困難さについてまとめると、以下の傾向をとらえることができた。

- ・ 利用者への支援が長期化し、利用者への支援領域も横断しているため、ひきこもり支援において他(多)機関との連携が求められる。また、ひきこもり支援の特徴として、本人(ひきこもりの当事者)に会えないといったそもそもの関わりの困難さを抱えているため、支援の進み方がスモールステップ

プである。なかなか支援が進まない中で、支援者自身が不全感や無力感を抱えている場合もある。

- ・ ひきこもり相談は家族からの相談が多いため、家族のニーズについては直接把握ができるが、ひきこもりの当事者に会えない場合には本人のニーズを直接把握することが困難となる。家族のニーズと本人のニーズとに齟齬があったとしても、それを直接本人に確かめることはできず、ひきこもりの当事者を支援する手立てがないまま、当事者を支援するのか家族を支援するのかが曖昧になってしまう。相談者である家族を支援すると割り切ることが出来れば、具体的な支援計画も立てやすいと考えられるが、ひきこもりの当事者を支援しなければならないという支援者自身の思いや行政機関からの期待もあり、支援者の中に葛藤が生じる。
- ・ ひきこもり支援者について、人材不足があると共に、支援者の身分的な不安定さもある。相談員の多くは非常勤の会計年度職員であり、常勤職員である場合でも、公務員として定期的な異動がある場合も多い。また、中にはひきこもり支援事業をNPO法人等の外部に委託している所もあるが、自治体の事業を請け負う場合には、年度ごとあるいは数年ごとの契約となる場合が多く、都度、応募して選考されるため、その結果次第では、安定的に継続してひきこもり支援に取り組むことが出来る基盤が持てない場合もある。
- ・ 市町村のひきこもり相談窓口は、相談窓口は作ったものの、担当課をどの部門にするか、また、関係する部門や機関との役割分担をどのように行うかといった体制のあり方について困難さを抱えている。
- ・ ひきこもり地域支援センターは、ひきこもり支援に関する専門性が高い職員が所属する場合が多く、その専門性ゆえにコンサルテーションやスーパーバイズに関する課題やニーズを抱きやすい。
- ・ ひきこもり地域支援センターは、市町村のひきこもり相談窓口に対して、研修を提供したり支援について助言・指導を行ったりする立場であり、行政的な手腕あるいは観点が必要になる。

また、「ひきこもり向けの取組」としては、「分野B：ラインによるケア（管理監督者によるケア）に関連する取組」が行われている割合が高かった。例えば、研修やケース検討会、スーパービジョンなどの取組が該当する。また、これらの取組は必ずしもライン（例えば、上司・部下といった縦の関係性の中）で行われているもののみではなく、場合によっては同僚同士、ピアの関係性の中で行われているものもあることが分かった。他方、「市町村向けの取組」としては、「分野D：組織外の資源を用いたケア（組織外の専門的な機関や専門家等によるケア）に関連する取組」が行われている割合が高かった。例えば、外部で実施される研修やケース検討会、スーパービジョン等への参加奨励や、連絡会・ネットワーク作りの取組が該当する。これらの結果から、「ひきこもり向けの取組」や「市町村向けの取組」の両方を含めてひきこもり支援者の支援に資する取組を大別すると、「組織内部での取組」と「組織外部からの協力を得て行う取組」とに大別することができた。さらに、取組の実施方法としては、「支援者に直接的に実施するもの」と「支援者に間接的に実施するもの（環境作り含む）」とがあることが分かった。

#### ④ ひきこもり支援担当者へのヒアリング調査

<目的>

ひきこもり支援分野における支援者支援のあり方を考える上で参考にするため、ひきこもり支援担当者への支援に資する取組についてヒアリングすることを目的とした。

<調査の実施時期>

2023年2月上旬～下旬

<調査方法>

ひきこもり支援担当者に対し、半構造化面接技法を用いて行い、オンライン会議形式で実施した（所要時間は60分程度）。

<調査結果>

ヒアリング調査で得られた取組事例では、ひきこもり支援そのものが持つ多様さや難しさ、大変さを組織としてよく理解し、一人で抱えるのではなく、複数の相談員、あるいは、上席やスーパーバイザー、多分野の専門家のバックアップを受けて対応する体制を作っている。また、相談員という単位ではなく市町村という単位で考えた場合も同様で、個の市町村が行うひきこもり支援を都道府県がバックアップしながら進めていく体制をとっている。

具体的には、ヒアリング調査においては、「ひきセン向けの取組」として、相談業務の体制そのものをチームとして対応できる形にしている例や、「市町村向けの取組」として、連絡協議会といったネットワークを形成して市町村におけるひきこもり支援をバックアップする例も聞かれた。また、「ひきセン向けの取組」と「市町村向けの取組」の両方で、ケース検討会や専門家によるスーパービジョンを実施している例も聞かれたが、それは相談員個人のスキルをアップさせると同時に、チームとして相談を受け、対応方針を検討することに資する活動であるとも言える。

また、支援者支援に係る取組の効果を測ること自体が困難であるものの、ヒアリング調査においては、これらの取組を通して、相談員の職場への定着がなされるといったポジティブな変化も現れていることが確認できた。

## ⑤ 報告書の作成

上記の①～④の活動の結果をまとめ、ひきこもり支援担当者への支援のあり方についての検討結果を整理した上で、報告書にとりまとめた。

### 事業結果

本事業のアンケート調査やヒアリング調査の結果をもとに整理したところ、ひきこもり支援の支援者が業務上で抱える困難さの背景に、ひきこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ、相談員の雇用の不安定さ、ひきこもり支援業務に関する社会や組織の不理解などがあり、その中で業務を行う結果、場合によっては背景にある要因が相互に作用しながら、種々のストレスが生じたり、資源やモチベーションが得られなかったりすることで困難さが生じていることが考えられた。そして、そのような困難さを軽減したり解消したりするための方策として、ひきこもり支援の難しさ等を組織が理解し、相談員が単独で負担や責任を抱え込まない体制・環境づくりや、研修やケース検討会、スーパービジョンを受けられる仕組みづくりが採られていることが分かった。なお、この体制・環境づくりと仕組みづくりを一体的に実施することで、更なる効果が出ることを期待できる。

今後は、ひきこもり支援の支援者が業務上で抱える困難さを軽減したり解消したりするための取組を更に整理することで、ひきこもり支援者への支援がさらに充実することが望まれる。その際、政策と実践の方向性が一致しない場合に失望感が蔓延し、現場は疲弊するといった点、また、支援者の雇用や生活の不安定さが基幹的なものとしてあるといった点から、個人の行動変容を促すといったミクロの視点のみではなく、体制や環境、仕組みを変えるとといったマクロ視点も持ってアプローチしていくことが重要であると考えられる。

### 事業実施機関

有限責任監査法人トーマツ

〒100-8360 東京都千代田区丸の内3-2-3 丸の内二重橋ビルディング

TEL：(03)6213-1660