

令和4年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金
社会福祉推進事業

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

報告書

令和5（2023）年3月

有限責任監査法人トーマツ

目次

第1章	調査研究の事業概要.....	1
1	調査研究の背景と目的.....	1
2	実施内容.....	1
第2章	検討委員会の開催.....	3
1	検討委員会.....	3
(1)	検討委員会設置の目的と委員構成.....	3
(2)	検討委員会の開催概要.....	4
第3章	情報収集（文献調査）.....	5
1	文献調査概要.....	5
(1)	目的.....	5
(2)	方法.....	5
(3)	調査の実施時期.....	5
(4)	調査内容.....	5
(5)	収集結果.....	6
2	結果.....	8
(1)	支援者支援のあり方等に関する調査研究.....	8
(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.....	9
(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.....	13
(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.....	14
3	考察（文献調査結果から得られた示唆）.....	17
第4章	ひきこもり支援担当者へのアンケート調査.....	20
1	アンケート調査概要.....	20
(1)	目的.....	20
(2)	方法.....	20
(3)	対象.....	20
(4)	調査の実施時期.....	20
(5)	調査内容.....	20
(6)	回収結果.....	22
2	アンケート調査結果.....	22
(1)	ひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ.....	22
(2)	ひきこもり地域支援センターにおける、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況.....	29
(3)	市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ.....	35
(4)	市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況.....	44
(5)	ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について知りたい事項等.....	48
3	考察（アンケート調査結果から得られた示唆）.....	51

第5章	ひきこもり支援担当者へのヒアリング調査.....	56
1	ヒアリング調査概要.....	56
(1)	目的.....	56
(2)	方法.....	56
(3)	対象.....	56
(4)	調査の実施時期.....	56
(5)	ヒアリング調査項目.....	56
2	結果.....	57
(1)	神奈川県立青少年センター.....	58
(2)	静岡県精神保健福祉センター.....	64
(3)	静岡市ひきこもり地域支援センター.....	68
(4)	愛媛県心と体の健康センター.....	72
(5)	東京都福祉保健局.....	77
3	考察（ヒアリング調査結果から得られた示唆）.....	82
第6章	総合考察—ひきこもり支援における支援者支援のあり方とは—.....	84
1	支援者の抱える困難さ.....	84
2	支援者支援に資する取組の例.....	86
3	ひきこもり支援において支援者が抱える業務上の困難さとそれを解消するための方策.....	87
第7章	資料編.....	89
1	アンケート調査票.....	89

第1章 調査研究の事業概要

1 調査研究の背景と目的

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

2 実施内容

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關

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。調査結果は、「**第3章 情報収集(文献調査)**」を参照されたい。

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。調査結果は、「**第4章 ひきこもり支援担当者へのアンケート調査**」を参照されたい。

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。結果は「**第5章 ひきこもり支援担当者へのヒアリング調査**」を参照されたい。

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。

第2章 検討委員会の開催

1 検討委員会

(1) 検討委員会設置の目的と委員構成

専門的な知見に基づく検討・助言等を受け、調査研究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て、検討委員会を設置した。委員は、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名程度で構成した。

検討委員会の委員名簿を以下に掲載する。

図表1 検討委員会委員名簿（敬称略（委員は五十音順））

<委員>	
朝日 雅也（委員長）	公立大学法人埼玉県立大学 保健医療福祉学部社会福祉子ども学科 教授
江口 昌克	静岡大学学術院人文社会科学領域 教授
武井 麻子	日本赤十字看護大学 名誉教授
山崎 正雄	高知県立精神保健福祉センター（高知県ひきこもり地域支援センター） 所長
山本 耕平	佛教大学社会福祉学部 教授
<オブザーバー>	
厚生労働省	社会・援護局地域福祉課
<事務局>	
有限責任監査法人トーマツ	

(2) 検討委員会の開催概要

本事業においては検討委員会を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。

図表 2 検討委員会の開催概要

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

第3章 情報収集（文献調査）

1 文献調査概要

(1) 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、内容を整理する。

(2) 方法

インターネットを用いた文献調査である。文献調査は、下記の2つの段階に分けて実施した。

図表 3 調査時期と収集する情報の整理

時期	収集する情報
第1期	① ひきこもり支援における支援者の状況に関する事項 ② 本事業において事業計画やアンケート等項目案の検討に際し参考にした考え方
第2期	① ひきこもり支援と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 ② ひきこもり支援の支援者が抱える困難さを整理するための枠組み

(3) 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

(4) 調査内容

文献調査により収集する情報は、大別して下記に示す4つの内容とした。

図表 4 調査内容

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

(5) 収集結果

49 件の報告書及び論文を対象とした。下記に一覧を記す。

図表 5 文献一覧

文献 No	文献名	著書等	発行年
1	福祉従事者のセルフ・コンパッションに関する研究の現状と今後の課題	石川 智・松田チャップマン与理子	2021
2	令和2年度子ども・子育て支援推進調査研究事業「児童相談所職員のメンタルヘルスに関する調査事業報告書」	PwC コンサルティング合同会社	2021
3	ひきこもりソーシャルワーカー生きる場と関係の創出ー	山本耕平 (かもがわ出版)	2021
4	厚生労働省令和3年度 社会福祉推進事業「ひきこもり地域支援センターにおける支援の質の向上及び平準化を目的とした職員の養成手法に関する研究事業」	有限責任監査法人トーマツ	2021
5	厚生労働省令和3年度 社会福祉推進事業「ひきこもりの多様性とその支援手法に関する調査研究事業」	国立研究開発法人国立国際医療研究センター	2020
6	ひきこもり支援に携わる方のためのヒント集	厚生労働省委託事業 (有限責任監査法人トーマツ)	2020
7	令和元年版 労働経済の分析ー人手不足の下での「働き方」をめぐる課題についてー	厚生労働省	2020
8	新型コロナウイルス感染症 (COVID -19) に関する職員のヘルスケア指針	全日本民医連職員健康管理委員会	2020
9	食品製造業における労働力不足克服ビジョン	農林水産省	2019
10	利用者を中心とした新時代の金融サービス～金融行政のこれまでの実践と今後の方針～ (令和元事務年度)	金融庁	2019
11	生活保護ケースワーカーのストレス要因に関する研究動向	東北大学大学院教育学研究科研究年報 二本松 直人, 若島 孔文	2019
12	介護人材の離職ストップのための支援ツールの開発～ストレスマネジメントの観点から～「支援者支援ツール活用ガイド」	支援者支援研究会 (天理大学 松田美智子、天理大学 南 彩子、大阪健康福祉短期大学 北垣智基)	2018
13	職場における心の健康づくり～労働者の心の健康の保持増進のための指針～	厚生労働省	2017
14	災害時のこころのケア 2015 「支援者自身のケア」	長野県	2015
15	対人援助職におけるバーンアウト・感情労働の関係性：精神的な疲労に着目する意義について	土井 裕貴	2014
16	支援者が対応する上で抱える困難	山本耕平	2012
17	共感疲労の観点に基づく援助者支援プログラムの構築に関する研究	藤岡孝志	2011
18	バーンアウト (燃え尽き症候群)ーヒューマンサービス職のストレス	久保 真人	2007
19	社会福祉従事者の職場ストレスとコーピングの職種間比較	中島 朱美	2006

文献 No	文献名	著書等	発行年
20	看護職者の共感ストレスと共感ストレス認知が精神的健康に与える影響	山本智恵子、西村夏代、出井涼介、山口三重子、中嶋和夫	2018
21	日本看護協会ホームページ>看護職の働き方改革の推進>看護職の労働安全衛生>メンタルヘルスケア	日本看護協会	—
22	事業所におけるメンタルヘルスサポートページ	東京大学大学院医学系研究科デジタルメンタルヘルス講座	—
23	生活保護ケースワーカーに対する組織としてのストレスマネジメント — 分業、異動、人的サポート —	白取 耕一郎	2022
24	ボランティアベースの災害支援者に向けた組織に求められる支援者支援と女性支援者への配慮	福島 奏子, 新福 洋子, 原田 奈穂子	2022
25	病院に勤務する女性看護師の腰痛・肩こりと Work-Family Conflict および職業性ストレスの関連	三枝 享, 宮村 季浩	2022
26	【対面リアル研修】臨床心理士等の対人支援職向けマインドフルネス入門（セルフケアに生かそう）研修	ダイヤル・サービス	2022
27	支援者支援のために必要なこと	こころのかまえ研究会	2020
28	交替勤務が職業性ストレスおよび生活習慣に与える影響についての検証	足立 勝宣, 井奈波良一	2020
29	看護管理職の役割ストレス・労働負荷とバーンアウトとの関連	中山元佳、香月富士日	2020
30	対人援助職のためのメンタルヘルス	井本恵美子	2020
31	対人援助職のストレス反応と主観的報酬の関係	井川純一	2020
32	報告書 ひきこもり地域支援体制の効果と課題の検討	仙台市ひきこもり支援体制評価委員会	2020
33	災害救援者のピアサポートコミュニティの構築	社会技術研究開発センター	2019
34	支援者支援学の構築に関する研究 -共感疲労概念を中心として	藤岡孝志	2019
35	生活保護実践講座—利用者とともに歩む社会福祉実践—	新保美香（全国社会福祉協議会）	2018
36	平成30年度社会福祉推進事業「生活保護ケースワーカー等の研修のあり方に関する調査研究事業報告書」	一般財団法人 日本総合研究所	2017
37	対人援助職における職業性ストレスと余暇	神庭直子	2014
38	世界の児童と母性（第74号） 社会的養護における支援者の支援	公益財団法人資生堂子ども財団	2012
39	犯罪被害者のメンタルヘルス情報	武蔵野大学 小西聖子研究室	2008
40	対人援助職における感情労働がバーンアウトおよびストレスに与える影響	荻野佳代子	2004
41	感情労働と看護	武井麻子 教育講演	2002
42	こころの耳：働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト	厚生労働省	—
43	15分で学ぶ！障がい者支援の基礎「ストレスを正しく理解する」ストレスを正しく理解する	サポーターズカレッジ	—
44	介護現場のためのストレスマネジメント支援テキスト ～高齢者虐待・不適切ケアの防止に向けて～	認知症介護研究・研修仙台センター	—
45	「メンタルヘルスアンケート」の結果から見えてくるもの	NPO 法人大阪障害者センター・メンタルヘルス検討会	2010

文献 No	文献名	著書等	発行年
46	福祉現場における職員のメンタルヘルス研修用テキスト 管理するメンタルヘルスから育ち合うメンタルヘルスへ	NPO 法人大阪障害者センター「福祉現場のメンタルヘルス検討会」	2012
47	障害者施設におけるメンタルヘルス不調者への 労務管理ガイドライン（第一次案）「人を育てる、組織を育てる」	NPO 法人大阪障害者センター「福祉現場のメンタルヘルス検討会」	2013
48	ワーク・エンゲイジメントに関する研究の現状と今後の展望	島津明人、江口尚	2012
49	職場におけるストレスラーの分類に関する研究	独立行政法人労働者健康安全機構 労働安全衛生総合研究所	2022

2 結果

(1) 支援者支援のあり方等に関する調査研究

本事業計画の検討に資するため、下記2つの文献を通し、ひきこもり支援分野におけるこれまでの研究状況を把握した。

- ・ 厚生労働省「社会福祉推進事業」「ひきこもりの多様性とその支援手法に関する調査研究事業(国立研究開発法人国立国際医療研究センター)」¹
- ・ 厚生労働省「社会福祉推進事業」「ひきこもり地域支援センターにおける支援の質の向上及び平準化を目的とした職員の養成手法に関する研究事業(有限責任監査法人トーマツ)」²

また、下記3つの文献を通し、「支援者支援のあり方」を研究するための方法について確認した。

- ・ PwC コンサルティング合同会社「児童相談所職員のメンタルヘルスに関する調査：事業報告書」
- ・ 藤岡孝志「支援者支援学の構築に関する研究 -共感疲労概念を中心として」
- ・ 一般財団法人日本総合研究所「生活保護ケースワーカー等の研修のあり方に関する調査研究事業」

これらの情報を元に、本事業を実施するにあたって必要な基礎的な理解を深めた。

¹ 厚生労働省令和2年度社会福祉推進事業「ひきこもりの多様性とその支援手法に関する調査研究事業(国立研究開発法人国立国際医療研究センター)

(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000194160_00011.html)

² 厚生労働省令和3年度社会福祉推進事業「ひきこもり地域支援センターにおける支援の質の向上及び平準化を目的とした職員の養成手法に関する研究事業(有限責任監査法人トーマツ)」

(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000194160_00013.html)

(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

次に、支援者支援の研究においてキーワードとなりうる概念として、職業性ストレスに関する理解を深めるために、下記3つの概念を確認した。

- ・ 仕事の資源に着目した「健康いきいき職場」モデル³
- ・ 仕事の要求度-資源モデル (JD-R モデル)⁴
- ・ NIOSH 職業性ストレスモデル (米国国立労働安全衛生研究所(NIOSH)作成)⁵

また、先行研究の結果を通して、職業性ストレスや共感疲労、バーンアウトといったキーワードについての理解を深めつつ、支援者支援のあり方について検討する上で重要となる考え方やキーワードが他にないかを探索的に調べるため、広く支援者(対人援助職に従事する者)の抱える業務上の困難さに関連する13件の文献を確認し、まとめた(図表6)。

図表6 先行研究で示された支援者の抱える業務上の困難さに関連する事項

文献 No	項目	支援者の抱える業務上の困難さに関連する事項
1	福祉従事者のメンタルヘル스에影響を与える職場ストレスラー	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職務量の多さ、職の質的困難さ ・ クライアントとの関係 ・ 職場の人間関係 ・ その他の職場ストレスラー (職務役割の不明瞭さ、不規則な勤務体制等) ・ 利用者の家族とのかかわり ・ 組織の中での自分の役割・立場 ・ 他職種との関係
2	児童相談所の管理職が把握している、職員の心理的負担として想定される場面	<p>【当事者・関係機関との関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 精神疾患や暴力的な場合など、対応の難しい保護者の支援・指導を行うこと ・ 保護者や子どもなど、当事者からのクレーム対応をすること ・ 関係機関からのクレーム対応をすること ・ 虐待加害者と被虐待児の供述の食い違いの間に板挟みになること ・ 虐待など、困難な状況下にある子どもと向き合うこと ・ 親子の関係に改善が見られないこと ・ 保護者との良好な関係構築に努めること ・ 市区町村など、関係機関と連携を取ること <p>【業務量・特性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 夜間・休日に対応する必要があること ・ 業務量の多さから一つ一つのケースに十分な時間を割くことができないこと ・ ケースの記録など、事務的な作業をすること ・ 緊急対応により日々の業務予定が組めないこと <p>【児童相談所の役割】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 死亡事例と隣り合わせであること ・ 事件を起こしてはならず、常に予防・防止し続けなければならぬ

³ 厚生労働省「令和元年版 労働経済の分析—人手不足の下での「働き方」をめぐる課題について—」
(<https://www.mhlw.go.jp/stf/wp/hakusyo/roudou/19/backdata/2-3-08.html>)

⁴ 平成21-23年度厚生労働科学研究費補助金(労働安全衛生総合研究事業)「労働者のメンタルヘルス不調の第一次予防の浸透手法に関する調査研究」(<https://www.jstress.net/old/NBJSQ/71.pdf>)

⁵ 厚生労働省「働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト 心の耳」
(<https://kokoro.mhlw.go.jp/glossaries/word-1509/>)

文献 No	項目	支援者の抱える業務上の困難さに関連する事項
		らないこと <ul style="list-style-type: none"> ・ 一時保護や親子分離など、「介入」という強行手段を実行すること ・ 市民・住民からのクレーム対応をすること ・ 「介入」と「支援」という性質の異なる役割を担っていること ・ 児相に対する期待度が高すぎる ・ 職場の雰囲気や職場内の人間関係が、緊張感や切迫感を持っていること
6	ひきこもり支援においてよく出会う場面例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 場面1：ひきこもり状態である本人につながる事が難しかった ・ 場面2：本人への支援の継続が難しかった ・ 場面3：ご家族から理解や協力を得ることが難しかった ・ 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 ・ 場面5：他機関との連携に課題を感じた ・ 場面6：支援を担当する者が燃え尽きそうになった
9, 10	労働力の確保や新たな気づきを得るために今後必要な考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・ 心理的安全性（対人関係においてリスクある行動を取ったときの結果に対する個人の認知の仕方であり、「無知、無能、ネガティブ、邪魔だと思われる可能性のある行動をしても、このチームなら大丈夫だと」と信じられるかどうか）を高めることを、経営戦略として取り組む企業が増えており、生産性を高めるためにも、よい人材が成長実感を持って定着する職場づくりが重要 ・ 心理的安全性（一人ひとりが不安を感じることなく、安心して発言・行動できる場の状況や雰囲気、チームの生産性向上に資する重要な要素）が確保された対話を進めることによって、これまで必ずしも捉えることのできなかったような特徴ある取組みや地域経済の実情等について「気づき」を得、個々（の金融機関）をより深く理解できる
11	生活保護ケースワーカーのストレス要因	【個人要因】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務量、業務内容の違い（業務量、事務的な困難さ、担当しているケースの複雑さ、家庭訪問に費やす時間） ・ 業務意識の違い（やりがいの低さ、仕事の嫌悪感、敬遠される職業と感じていること） ・ 知識量や専門性の違い（知識/ノウハウ不足） ・ 職業的特質（現金給付とケースワークに挟まれるワーカーの持つ権限への怖さや難しさ） 【環境要因】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 生活保護受給者とのコミュニケーション（受給者への対応が困難である、非自立的な受給者の存在、不正受給ではないかという疑念） ・ 連携におけるコミュニケーション（多職種との連携の問題） ・ 職場環境（管理的側面が強調された査察指導のあり方、ソーシャルサポートのあり方） ・ 国民や住民の評判（一般世論における生活保護の理解のされなさ、地域や役所内における評価の低さ） ・ 自治体の特質（地域別、非保護率、設置主体別） 【制度要因】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 自立評価の難しさ（福祉事務所と生保CWとの目標や方針にズレが生じていること、保護の長期化） ・ 生活保護法の限界（制度への疑問） ・ 専門性の曖昧さ（ケースワーカーや相談援助の専門性）

文献 No	項目	支援者の抱える業務上の困難さに関連する事項
12	高齢者介護福祉施設で従事している対人援助職者の抱えるストレス、共感疲労の因子	<p>【ストレス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービス利用者やその家族及び関係者との対応による「援助者としてのストレス」 ・ 一職員あるいは管理職といった「職業人としてのストレス」 <p>【共感疲労の因子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 精神的消耗感 ・ 援助者としての規範意識へのとらわれ ・ 利用者との対応場面でのストレス ・ 援助者としての感情管理 ・ 心身のストレス反応
14	災害関係の支援者のストレス要因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 惨状の体験や目撃、遺体への関わりといった体験に関する要因 ・ 使命感と現実的な制約との葛藤といった支援者としての要因
16	困難を有する子ども・若者の支援を担当する支援者が抱えるストレスや課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援実践哲学や支援倫理 ・ 集団議論や支援者相互での批判が保障されること ・ 豊かな研修や休暇、賃金が保障されること ・ 支援対象者自身と家族が有している課題があまりに深刻なために生じる支援上の困難さ ・ 自己評価・他者評価・社会的評価 ・ ストレス感受性（ストレス耐性） ・ 安心し、子ども・若者と共に成長できる就労の場となっているか（実践に伴う揺らぎを保障できる実施体であるか、相互に育ちあうことが困難になっていないか） ・ 支援対象者や家族との間に生じる課題
17	児童福祉分野の支援者支援における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ バーンアウト予防 ・ 援助者としての質の担保 ・ 専門性の行使と援助者としての持続性 ・ 援助者自身のトラウマ体験 ・ 支援者支援・専門家の協働 ・ 援助者を続けることと人生の喜び
18	バーンアウトの定義	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情緒的消耗感（仕事を通じて、情緒的に力を出し尽くし、消耗してしまった状態。消耗感あるいは疲労感はストレスの一般的な自覚症状であるが、単なる消耗感ではなく「情緒的」という限定がついているのは、この消耗感の主たる源が「情緒的な資源の枯渇」にあると考えられているから） ・ 脱人格化（「クライアントに対する無情で、非人間的な対応。クライアントそれぞれの人格を無視した 思いやりのない紋切り型の対応を意味する。例として、クライアントに症状名やステレオタイプ的な特徴など没個性的なラベルをつけ 個人名で呼ばなくなるなど） ・ 個人的達成感（ヒューマンサービスの職務に関わる有能感、達成感。成果の急激な落ち込みと、それにとまらぬ有能感、達成感の低下は、離職や強い自己否定などの行動と結びつくことも少なくない）
19	社会福祉領域特有のストレスナー	<ul style="list-style-type: none"> ・ 働きがい ・ 必要な人材の確保 ・ 労働にみあう賃金 ・ 仕事の適正 ・ 自己能力の評価 ・ 社会的評価 ・ 利用者との関係性
20	看護職の職務ストレスナー	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常的なケアでの関わり（患者の心のケアが必要であるが十分な時間をとることができないこと、訴えが多い患者の対応をすること、自分を嫌がっているとわかっている患者のケアをすること） ・ 終末期の関わり（患者の死を看取ること、患者の死に家族が間に合わないこと、治療しても症状が改善されない患者と接

文献 No	項目	支援者の抱える業務上の困難さに関連する事項
		<ul style="list-style-type: none"> ・ すること) ・ 苦悩との向き合い (患者の身体的苦痛をとることができないこと、患者の家族から不安や苦悩を表出されること、トラウマを抱える患者の話を聞くこと)
21	看護職特有のストレス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕事内容による緊張感 (例. 人命に関する仕事など) ・ チーム医療に関すること (例. 看護師に対する医師の理解不足など) ・ 労働環境に関すること (例. 時間に追われる仕事、仕事量が多く時間外勤務が多い、交代制勤務で生活が不規則になるなど) ・ 患者・患者家族との関係に関すること (例 無理な要求をされる、威圧的な態度を取られるなど)

あわせて、広く対人援助職に従事する者 (支援者) の抱える困難さに関連する文献を探る中で得られた、支援者支援に資する取組や考え方についても整理した (図表 7)。

図表 7 先行研究で示された支援者支援に資する取組や考え方

文献 No	項目	支援者支援に資する取組や考え方
1	セルフ・コンパッション	<ul style="list-style-type: none"> ・ セルフ・コンパッション (自己への優しさ (self-kindness)、共通の人間性 (common humanity)、マインドフルネス (mindfulness) を高めることは、ストレスの低減、バーンアウトや共感疲労の予防に有効)
2	児童相談所職員が精神面で健康を維持するために望まれること	<p>【職員への直接的な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 上司や同僚に相談等がしやすい環境・雰囲気作り ・ 職員の適性を踏まえた担当業務の割り振り ・ 担当者一人だけのケース対応を避け、複数人でのケース対応の常時実施 ・ 健康診断後の保健指導におけるメンタルヘルス対策の実施 ・ 時間外・休日労働が多い職員への対応策の検討や面談の実施 ・ メンタルヘルス不調による長期療養からの職場復帰における支援 (職場復帰支援プログラムの策定を含む) ・ 組織内やクライアントとの人間関係を考慮に入れたケース担当職員の選定 ・ メンタルヘルス対策に関する職員への教育研修・情報提供 (事例検討会や研修会を含む) ・ 職員の年次有給休暇取得を容易にする調整・促進の実施 ・ メンタルヘルス対策に関する相談所内での相談体制の整備 ・ 外部専門家による個人スーパービジョンの実施 ・ 外部専門家によるグループスーパービジョンの実施 <p>【組織内の制度・規則の策定、会議の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員のストレスの状況などについて調査票を用いて調査 (ストレスチェック) ・ メンタルヘルス対策に関する管理監督者への教育研修・情報提供 ・ 職場環境等の評価及び改善 (ストレスチェック後の集団 (部、課など) ごとの分析を含む) ・ メンタルヘルス対策の実務を行う担当者の選任 ・ メンタルヘルス対策について、衛生委員会又は安全衛生委員会での調査審議 ・ 管理職向けの組織コンサルテーションの受講機会の提供 ・ メンタルヘルス対策に関する相談所内の産業保健スタッフへの教育研修・情報提供 ・ メンタルヘルス対策に関する問題点を解決するための計画の策定と実施

文献 No	項目	支援者支援に資する取組や考え方
		<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員のメンタルヘルスを考慮に入れた人事異動サイクルの策定 【外部機関の活用】 ・ 他の外部機関を活用したメンタルヘルス対策の実施 ・ 医療機関を活用したメンタルヘルス対策の実施
12	レジリエンスを高める要因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 前向きな気持への切り替え ・ 人的サポート ・ 自己肯定感 ・ 職場のサポート ・ 困難への対処法
24	生活保護ケースワーカーのストレスマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 分業制 ・ 適任者の配置（生活保護ケースワーカーが数年で別の部署に異動していく人事制度により） ・ 人的サポート（職員が同じ仕事をしていることなどで促進）
48	ワーク・エンゲイジメントの考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・ ワーク・エンゲイジメントは、「仕事に関連するポジティブで充実した心理状態であり、活力、熱意、没頭によって特徴付けられる。エンゲイジメントは、特定の対象、出来事、個人、行動などに向けられた一時的な状態ではなく仕事に向けられた持続的かつ全般的な感情と認知である。」と定義される。 ・ ワーク・エンゲイジメントの規定要因は、「仕事の資源」と「個人資源」である。仕事の資源とは、「仕事において、ストレスやそれに起因する身体的・心理的コストを低減し、目標の達成を推進し、個人の成長や発達を推進する機能を有する物理的・社会的・組織的要因」である。また、個人資源とは、「自分を取り巻く環境を上手にコントロールできる能力やレジリエンスと関連した肯定的な自己評価」である。

(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

ひきこもり支援の状況や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を理解するため、下記の3件の文献等を確認した（一部再掲）。

- ・ 厚生労働省「令和3年度ひきこもり支援について」⁶
- ・ 厚生労働省「社会福祉推進事業」「ひきこもりの多様性とその支援手法に関する調査研究事業(国立研究開発法人国立国際医療研究センター)」⁷
- ・ 厚生労働省「社会福祉推進事業」「ひきこもり地域支援センターにおける支援の質の向上及び平準化を目的とした職員の養成手法に関する研究事業(有限責任監査法

⁶ 厚生労働省ホームページ

(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/seikatsuhogo/hikikomori/index.html)

⁷ 厚生労働省令和2年度社会福祉推進事業「ひきこもりの多様性とその支援手法に関する調査研究事業報告書」(国立研究開発法人国立国際医療研究センター)

(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000194160_00011.html)

人トーマツ)」⁸

また、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）について知るために、下記の文献を確認し、考え方をまとめた（図表 8）。

図表 8 先行研究で示された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）

文献 No	項目	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）
6 （再掲）	ひきこもり支援においてよく出会う場面例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 場面 2：本人への支援の継続が難しかった ・ 場面 3：ご家族から理解や協力を得ることが難しかった ・ 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 ・ 場面 5：他機関との連携に課題を感じた ・ 場面 6：支援を担当する者が燃え尽きそうになった
32	ひきこもり支援の支援者が抱える困難さの例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 援助方法が確立段階である ・ 利用者の援助希求が低い ・ 利用者が対人交流を避けがちという点を除けば、安定した状況で、危険性や緊急度が低い ・ 利用者との信頼関係や課題をとらえにくい

(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

ひきこもり支援以外の分野として、先行して支援者支援の研究が進む、看護、高齢者福祉、児童福祉、障害福祉、生活保護、犯罪者支援、災害支援、その他といった 8 つの分野に着目⁹し、それぞれの分野において支援者が抱える業務上の困難さを整理した。18 件の報告書及び論文等の先行研究でまとめた（図表 9）。

図表 9 ひきこもり支援以外の分野での支援担当者が抱える業務上の困難さ

文献 No	分野	ひきこもり支援以外の分野での支援担当者が抱える業務上の困難さ
21, 41	看護	<ul style="list-style-type: none"> ・ 看護のため自己の感情を制御すること ・ 多職種との連携の難しさ ・ 職種に対する理解不足 ・ 職場の人間関係、不当の扱い ・ 時間に追われる仕事 ・ 仕事量が多く時間外勤務が多い ・ 夜勤を含む不規則な勤務体制 ・ 患者・患者の家族からの無理な要求や威圧的な態度、暴言・暴力、セクシャルハラスメント ・ 援助希求が低い ・ 人命に関わる緊張感 ・ 死に直面する頻度の高さ ・ 救急場面における恐怖や不安 ・ 入院期間の短縮による、患者の重症度・緊急度が高い

⁸ 厚生労働省令和 3 年度社会福祉推進事業「ひきこもり地域支援センターにおける支援の質の向上及び平準化を目的とした職員の養成手法に関する研究事業報告書」（有限責任監査法人トーマツ）
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000194160_00013.html

⁹ 厚生労働省の令和 3 年度「過労死等の労災補償状況」によると精神障害の請求件数の多い業種（中分類）は、1 位が社会保険・社会福祉・介護事業、2 位が医療業であり、いわゆる対人援助の分野が多くのストレスを抱えやすいことが推察される。

文献 No	分野	ひきこもり支援以外の分野での 支援担当者が抱える業務上の困難さ
1, 12, 44	高齢者福祉	<ul style="list-style-type: none"> ・ 援助のため自己の感情を制御すること ・ 多職種との連携の難しさ ・ 職場の人間関係、不当の扱い ・ 時間に追われる仕事 ・ 仕事量が多く時間外勤務が多い ・ 利用者・利用者の家族からの無理な要求や威圧的な態度 ・ 夜勤を含む不規則な勤務体制 ・ 職務の不透明さ ・ 認知症のある利用者が示す強い抵抗や暴言・暴力、不穏などの行動・心理症状の対応の難しさ
2	児童福祉	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対応の難しい保護者の支援・指導を行うこと ・ 当事者や保護者からのクレームの対応をすること ・ 悲惨な状況を見聞きすること ・ 緊張感の高い状況に突如直面すること ・ 相談することが難しい職場の雰囲気 ・ 仕事量が多い、業務負荷の高さ ・ 経験年数が浅くケースにうまく対応することができないこと
45, 46, 47	障害者福祉	<ul style="list-style-type: none"> ・ メンタルヘルス不調者が多い個別要因は下記の通りである <ul style="list-style-type: none"> - 事業規模 40 人以上で働く人 - 会議が週 3 回以上の人 - 週 60 時間以上働いている人 - 睡眠時間 5 時間以内の人 ・ 新任者 ・ 若くして管理職になる、新任の管理職
23	生活保護	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕事量が多く時間外勤務が多い ・ 受給者が、ひきこもり、アルコール依存、薬物依存、児童虐待、不登校などの特定の問題を抱えていることによる援助の複雑さ ・ 受給者の担当の割合の高齢者比率が高い ・ 受給者・受給家族からの無理な要求威圧的な態度、理解力がない、指導に従わない ・ 日中訪問しても不在である ・ 他機関や他自治体との連携の難しさ
39	犯罪者支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ 命の危険や悲惨な状況を経験した人たちの聞き取りや支援すること（援助者の二次的外傷性ストレスと呼ぶ）
8, 14, 24, 27, 33	災害支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害現場での救援活動に従事することで、惨事ストレスがあり、内訳は下記の通りである <ol style="list-style-type: none"> ① 危機的ストレス：被災者と同様のストレス反応として二次受傷を負うことがある ② 累積的ストレス：不快で危険な状況下でのストレス、支援任務のプレッシャー、長時間の支援活動、被災者からの拒否的な反応などが累積する場合 ③ 基礎的ストレス：不慣れ、過酷な環境で不眠、休めない状態、チーム内の人間関係の疲れ、納得できない命令などからくる場合があげられる ・ 個別要因は、まじめ、責任感が強い、被災者とうまくコミュニケーションがとれない、支援者自身も被災者である、援助希求が低いなどがあげられる。 ・ ストレスの発生時期は、業務の多忙時期と関連し、消防職員や看護職員は、被災直後、公務員は復興期、特に被災者から直接怒りをぶつけられたことがある
30, 42	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対人援助分野は感情をめぐる高度なスキルを駆使する感情労働であり、誠実に向き合うほど共感疲労に陥り、長期化すると燃え尽きとなる傾向がある ・ 援助希求が低く、援助者を優先しやすい

また、同分野において、ひきこもり支援以外の分野での支援者が抱える業務上の困難さの解決策について確認し、整理した。

図表 10 ひきこもり支援以外の分野での支援者が抱える業務上の困難さの解決策

文献 No	分野	ひきこもり支援以外の分野での支援者が抱える業務上の困難さの解決策
21, 41	看護	<ul style="list-style-type: none"> 厚生労働省が推奨しているストレスのチェックリストの実施をすること ストレスに対処する行動であるストレスコーピングの実施をすること（①問題焦点型コーピング、②情動焦点型コーピング、③認知的再評価型コーピング、④社会的支援検索（または要請）型コーピング、⑤気晴らし型コーピングに分類されている） 他者への相談を設けること 休息、リラクゼーションの実施 健康的な生活習慣の促進
1, 12, 44	社会福祉（高齢者福祉）	<ul style="list-style-type: none"> セルフ・コンパッションを向上すること 職場内コミュニケーション、ワーク・ライフ・バランスの兼ね合い、仕事への評価、利用者との対応によるストレスの軽減、職場の支え、仕事からの自己成長の機会を得ること
2	児童福祉	<ul style="list-style-type: none"> 相談等がしやすい環境・雰囲気作り、職員の適性を踏まえた担当業務の割り振り、ストレスチェックの導入、メンタルヘルス対策に関する管理監督者への教育研修・情報提供を実施すること 風通しの良い職場づくり、所内研修の実施、人材育成プラン、定期的な職員同士の交流の場の提供などの取り組みも実施されている 休業者が職場復帰時の業務調整や配慮をすること 施設全体で職員をサポートする体制を構築すること
45, 46, 47	障害者福祉	<ul style="list-style-type: none"> 相談等がしやすい環境・雰囲気作り 職員の適性を踏まえた業務調整 若者の成長の促進 パートナー・家族の問題の配慮 ワーク・ライフ・バランスの配慮 休息、リラクゼーション、健康的な生活習慣の実施
23	生活保護	<ul style="list-style-type: none"> 生活保護業務および職場環境に係る対策は下記の通り <ul style="list-style-type: none"> - 福祉行政における人材の採用・育成・人事管理のあり方 - 人材育成・研修の実施 - 組織マネジメント - 業務のやりがい、モチベーションの維持・確保 - 査察指導業務の重要性 - 関係機関との連携 福祉事務所の組織としてのストレスマネジメントは下記の通り <ul style="list-style-type: none"> - 分業 - 人事異動 - 人的サポート
39	犯罪者支援	<ul style="list-style-type: none"> 二次的外傷性ストレスへの対策や予防策は下記の通り <ul style="list-style-type: none"> - 上司や同僚と話し合える環境を持つ - 職場内外の事例検討会・ケースカンファレンスの機会を持つ - スーパービジョンを受ける - 自分なりのリラクゼーション方法をもつ - 診察やカウンセリング業務以外に、事務作業や研究・教育活動を行うなど仕事内容のバランスを点検する - 援助者自身が外傷的な体験を経験した、あるいは経験し

文献No	分野	ひきこもり支援以外の分野での支援者が抱える業務上の困難さの解決策
		ている場合は、現在の安全が確保され、かつその体験が過去のものとして整理されていること
8, 14, 24, 27, 33	災害支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人間関係が良好であると ・ パートナー・家族や性差・ライフイベント（結婚、産休、育児）の配慮をすること ・ 同じ専門職能を持つ人たちの中にもコミュニティが存在し、その同職種者同士が支え合うというピア・サポートの実施すること
30, 42	その他	—

3 考察（文献調査結果から得られた示唆）

- 文献調査は、第1期として、まずは広く支援者の抱える業務上の困難さに関連する先行研究を調べることからスタートした。その結果、支援者の抱える業務上の困難さ（ストレス要因等）そのものの内容や、困難さの種類や困難さを解消するための方策を整理する上で有意義なフレームワーク（枠組み）、「職業性ストレス」、「共感疲労」、「バーンアウト」といった支援者の抱える業務上の困難さに関連するキーワードや、「ワーク・エンゲイジメント」といった支援者が業務を通して得るストレスングスに関連するキーワードを整理することができた。
- 特に、支援者の抱える業務上の困難さ（ストレス要因等）そのものの内容や困難さの種類や困難さを解消するための方策を整理する上で有意義なフレームワーク（枠組み）に関する情報は、「第4章 ひきこもり支援担当者へのアンケート調査」の「(5) 調査内容」の調査項目の一部として活用するために参照した。結果として、下記2つを作成する際にそれらの情報を用いている。
 - ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さを整理し、図表11に示す13項目を作成した。アンケート調査では、調査項目Q1とQ7の「ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ」の選択肢として用いている。

図表 11 ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さの整理（調査項目 Q1 と Q7 の選択肢に該当する）

1 物理的な職場環境に係るもの
2 心理的な職場環境に係るもの
3 役割上の葛藤、不明確さによるもの
4 人間関係、対人関係に係るもの
5 仕事のコントロールに係るもの
6 仕事の量的な負荷と変動に係るもの
7 仕事の将来性に関する不安に係るもの
8 仕事の要求や難易度に係るもの
9 仕事における技術活用に係るもの
10 仕事のやりがいに係るもの

- | |
|----------------------|
| 11 仕事の中で受ける心的外傷に係るもの |
| 12 仕事の中で受ける心的外傷に係るもの |
| 13 ワーク・ライフ・バランスに係るもの |

- ▶ 困難さを解消するための方策を整理する上で有意義なフレームワークを整理し、図表 12 に示す 5 分野（分野 A～E）を作成した。調査項目 Q4 と Q11 の「ひきこもり支援担当者への支援に資する取組の内容」の選択肢として用いている。なお、支援者支援に資する取組は、支援者が抱える職業性ストレスのケアから、研修といった人材育成に係る事項まで、広く対象とすることとした。

図表 12 支援者支援に資する取組の整理（調査項目 Q4 と Q11 の選択肢に該当する）

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 分野 A：セルフケアに関連する取組
（支援担当者のストレスマネジメントやセルフケアを奨励するような取組） ・ 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
（部署内での事例検討会やスーパービジョンの実施、職場における支援マニュアルやガイドラインの作成、内部研修会の実施、担当ケースの割り振りや分担の工夫、支援者同士のネットワーク作りやピア・サポートを奨励する取組、定時退社の声かけや定期的な有給休暇の取得の勧めといった勤務環境の改善に資する取組等） ・ 分野 C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
（組織内の産業保健スタッフ等による支援やメンタルヘルス対策に関する取組等、組織内にもともと備わるメンタルヘルスの制度を特によく活用するといった事例も含む） ・ 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
（外部の研修やセミナーへの参加や外部のカウンセリングやスーパービジョンの利用を奨励するような取組） ・ 分野 E：その他（分野 A～D の分野以外）の取組 |
|---|

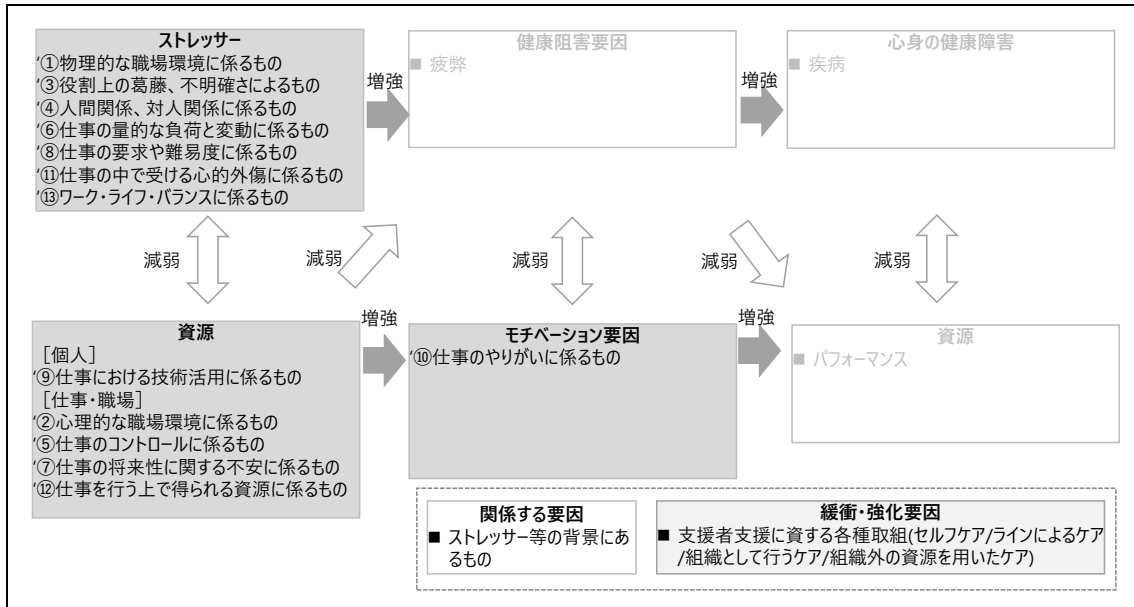
- 第 2 期に行った調査では、先行して支援者支援に係る研究が行われている、看護分野、高齢者福祉分野、児童福祉分野、障害福祉分野、生活保護・生活困窮分野、犯罪者支援分野、災害支援分野等の研究に関する文献等から、「支援担当者の抱える業務上の困難さ（ストレス要因等）」や「支援担当者のかかる業務所の困難さを軽減・解消するための支援例」をより具体的に表す情報を収集した。
- その上で、本事業で以降に実施するひきこもり支援における支援者支援に関連する調査（アンケート調査、ヒアリング調査）の結果を踏まえて、「ひきこもり支援担当者の抱える業務上の困難さ（ストレス要因等）」や「ひきこもり支援担当者の抱える業務上の困難さを軽減・解消するための支援例」を整理する際に活用するためのフレームワークについても、さらに情報を収集した。
- その結果として、「統合的なストレスモデル¹⁰」（労働安全衛生総合研究所）の枠組

¹⁰ 「職場におけるストレスの分類に関する研究」独立行政法人労働者健康安全機構 労働安全衛生総

みを参考にしながら、ひきこもり支援者が業務上で抱える困難さを整理するための枠組みの案を作成した（図表 13）。

- ▶ 支援者が業務上で抱える困難さを、「ストレスサー」、「資源¹¹」、「モチベーション要因¹¹」に分けて整理した。
- ▶ 支援者が業務上で抱える困難さの解決策、つまり、支援者支援に資する取組を、「緩衝・強化要因」とした上で、取組の内容を「セルフケアに関連する取組」、「ラインによるケアに関連する取組」、「組織として行うケアに関する取組」、「組織外の資源を用いたケアに関する取組」に分けた。その上で、ストレスサー等との関係性については、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さらに検討することを今後の課題として明記しておく。
- ▶ その他に、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再度検討して整理する必要があるものとして、ストレスサーや資源の背景にある事項があることを認識し、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さらに検討することも今後の課題として明記しておく。

図表 13 ひきこもり支援者が抱える困難さを整理するための枠組み（案）



注釈 1：労働安全衛生総合研究所「統合的なストレスモデル」の枠組みを参考にした。

(https://www.jniosh.johas.go.jp/publication/mail_mag/2021/157-column-1.html)

注釈 2：「ストレスサー」、「資源」、「モチベーション要因」の枠内において、本事業のアンケート調査において選択肢として用いた事項に①～⑬の付番をした。

注釈 3：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再検討し整理する事項を点線で囲んだ（なお、本事業で調査対象としていない事項の文字をグレーにしている）。

合研究所 (https://www.jniosh.johas.go.jp/publication/mail_mag/2021/157-column-1.html)

¹¹ 本事業においては、業務において得ることでストレンクスとなる「資源」や「モチベーション要因」を、得ることが出来ていない状態のことを「困難さ」と整理した。

第4章 ひきこもり支援担当者へのアンケート調査

1 アンケート調査概要

(1) 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する。

- 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

なお、アンケート調査結果はヒアリング調査の対象を選定する際にも活用した。

(2) 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。

(3) 対象

以下の2所でひきこもり支援に関わる者を対象とした。

- ① 全国 71 所¹²のひきこもり地域支援センターにてひきこもり支援担当者を管理する立場の者
- ② 47 都道府県のひきこもり支援担当部門の者（※ひきこもり地域支援センター職員に関する質問について、ひきこもり地域支援センター事業を外部に委託している、センターを外部に設置している等の理由から回答が困難な場合は、その旨を表明した上で当該質問への回答は不要とした）

(4) 調査の実施時期

2022年11月7日（月）～2022年12月9日（月）

(5) 調査内容

アンケート調査では、①ひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ、②ひきこもり地域支援センターにおける、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市町村のひきこもり相談窓口において、

¹² 厚生労働省「ひきこもり地域支援センター」の設置状況リスト(令和4年4月1日現在)に記載されセンターのうち、「分室」や「サテライト」と表記されたものは除いた。

ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ、④市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況、⑤ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について知りたい事項等、⑥回答者の基本情報の6つに調査項目を区分し、計13問（⑥回答者の基本情報を除く）の質問を設けた。

具体的なアンケート調査項目を以下に示す。

図表 14 アンケート調査項目

① ひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ	Q1 (SA) Q2 (FA)	ひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さ（図表 11 の 1～13 から上位 3 つ） 上記困難さの具体例（その困難さを抱える主な支援者の属性も記載）
② ひきこもり地域支援センターにおける、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況	Q3 (SA) Q4 4-1 (MA) 4-2 (FA) 4-3 (FA) 4-4 (SA) 4-5 (FA) Q5 (MA)	ひきこもり地域支援センターにおける、自組織内のひきこもり支援担当者への支援に資する取組の実施状況 （取組実施有の場合）取組の内容（図表 12 の分野 A～E から最大 3 つ） ・分野 ・実施内容 ・開始時期 ・対象者 ・取組を行う上での課題 （取組実施無の場合）取組を実施しない理由
③ 市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ	Q6 (SA) Q7 (SA) Q8 (FA) Q9 (FA)	管内の市町村のひきこもり相談窓口において、支援に従事する担当者が業務を行う上で抱える困難さの把握状況 （困難さを把握している場合）管内の市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さ（図表 11 の 1～13 から上位 3 つ） 上記困難さの具体例（その困難さを抱える主な支援者の属性も記載） （困難さを把握していない場合）その理由
④ 市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況	Q10 (SA) Q11 11-1 (MA) 11-2 (FA) 11-3 (FA) 11-4 (SA) 11-5 (FA)	管内の市区町村のひきこもり相談窓口で支援に従事する担当者への支援に資する取組の実施状況 （取組実施有の場合）取組の内容（図表 12 の分野 A～E から最大 3 つ） ・分野 ・実施内容 ・開始時期 ・対象者 ・取組を行う上での課題
⑤ ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について知りたい事項等	Q12 (FA) Q13 (SA)	ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について知りたい事項や意見 ヒアリング調査への協力可否

⑥ 回答者の基本情報	—	都道府県、機関名、氏名、所属部門、職位、性別、年齢、相談支援の通算経験年数(ひきこもり支援分野、ひきこもり支援分野以外)、保有する資格、担当業務、所属先の相談件数、ひきこもり支援に携わる職員数(常勤、非常勤)
------------	---	--

【凡例】 SA:単数回答、MA:複数回答、FA:自由回答

(6) 回収結果

ひきこもり地域支援センター：62件 (87.3%)

都道府県庁：38件 (80.9%)

2 アンケート調査結果

図表 14 の Q1～Q12 の結果をまとめる。

(1) ひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ

ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さについて、選択肢 1～13 の内、上位 3 つの回答を求めた (Q1)。本項目は、ひきこもり地域支援センター及び都道府県庁の回答の合計、ひきこもり地域支援センターの回答、都道府県庁の回答の 3 つに分けて結果を記す。

ひきこもり地域支援センター及び都道府県庁の回答の合計

ひきこもり地域支援センター及び都道府県庁において、上位 1 は 69 件(全体の 69.0%)の回答があり、最多は「8 仕事の要求や難易度に係るもの(仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)」で 23 件 (33.3%)、次いで、「6 仕事の量的な負荷と変動に係るもの(仕事の量が多いこと、仕事の内容がよく変わるなどによる問題)」で 14 件 (20.3%)、「4 人間関係、対人関係に係るもの(職場内での意見の相違や対立、支援対象者や対象家族との接点や意見の相違や対立、連携先機関担当者との意見の相違や対立など対人関係に関する問題)」で 6 件 (8.7%) である。

上位 2 は 69 件 (全体の 69.0%) の回答があり、最多は「8 仕事の要求や難易度に係るもの(仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)」及び「4 仕事の要求や難易度に係るもの(仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)」が各 12 件 (17.4%)、次いで、「9 仕事における技術活用に係るもの(自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、持つべき技術や知識等があいまいであるなどの問題)」で 9 件 (13.0%) である。

上位 3 は 64 件 (全体の 64.0%) の回答があり、最多は「8 仕事の要求や難易度に係るもの(仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)」で 9 件 (14.1%)、次いで「7 仕事の将来性に関する不安に係るもの(支援者としてのキャリア形成における方針や目標が明確でない、仕事が不安定で将来の見込みがないなどの問題)」で 8 件 (12.5%)、「9 仕事における技術活用に係るもの(自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、

持つべき技術や知識等があいまいであるなどの問題)」で7件（10.9%）である。

ひきこもり地域支援センターの回答

ひきこもり地域支援センターにおいて、上位1は62件（全体の100.0%）の回答があり、最多は「8 仕事の要求や難易度に係るもの（仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題）」22件（35.5%）、次いで「6 仕事の量的な負荷と変動に係るもの（仕事の量が多いこと、仕事の内容がよく変わることなどによる問題）」で13件（21.0%）、「4 人間関係、対人関係に係るもの（職場内での意見の相違や対立、支援対象者や対象家族との接点や意見の相違や対立、連携先機関担当者との意見の相違や対立など対人関係に関する問題）」及び「11 仕事の中で受ける心的外傷に係るもの（ショックを受ける、恐れ思いをする、思い悩む、緊張が続くなどの問題）」で各5件（8.1%）である。

上位2は62件（全体の100.0%）の回答があり、最多は「4 人間関係、対人関係に係るもの（職場内での意見の相違や対立、支援対象者や対象家族との接点や意見の相違や対立、連携先機関担当者との意見の相違や対立など対人関係に関する問題）」で12件（19.4%）である。

上位3は58件（全体の93.5%）の回答があり、最多は「9 仕事の要求や難易度に係るもの（仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題）」で9件（15.5%）である。

都道府県庁の回答

都道府県のひきこもり地域支援センターにおいて、上位1は7件（全体の18.4%）の回答があり、最多は「3 役割上の葛藤、不明確さによるもの（援助者としての規範意識や使命感にとらわれること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題）」で2件（28.6%）である。

上位2は、7件（全体の18.4%）の回答があり、最多は「8 仕事の要求や難易度に係るもの（仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題）」で2件（28.6%）である。

上位3は、「9 仕事における技術活用に係るもの（自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、持つべき技術や知識等があいまいであるなどの問題）」で2件（33.3%）である。

ひきこもり地域支援センター及び都道府県庁の回答の合計

図表 15 ひきこもり地域支援センター及び都道府県庁において、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
	全体	物理的な職場環境に係るもの(照明、音、個室、パーソナルスペース、個人スペース、機材といった問題)	心理的な職場環境に係るもの(失敗、不安、恐れ、意見、安心、心を取り組める状況、雰囲気があるかどうかの問題)	役割上の葛藤、不明確さによるもの(援助者としての規範意識や使命、役割がまわれないことなど)	人間関係、対人関係に係るもの(職場内相違や対立、支援対象者や対象家族との接点や意図、連携先機関担当者との意見の相違や対立など)	仕事のコントロールに係るもの(仕事の内容、時間、予定、手順を自分で決められないなどの問題)	仕事の量的な負担と業務の(仕事の)量が多いこと、仕事の内容がよくなることなどによる問題)	仕事に関する不安(支援者としてのキャリア形成における方針や目標が明確でない、仕事が見込みが来ないなどの問題)	仕事の将来性に関する不安(支援者としてのキャリア形成における方針や目標が明確でない、仕事が見込みが来ないなどの問題)	仕事の要求や難易度(仕事の)で要求されていること、複雑である、短期間で結果を出す必要があるなどの問題)	仕事における技術活用(自分の)資格などが活用されない、不足している、持っている技術や知識等があまりないなどの問題)	仕事のやりがい(仕事の)達成や満足感、自己を評価する機会が得られないなどの問題)	仕事の中で受ける心的外傷(仕事の)もの(シヨック)を受け、思いをいさず、悪い感情、緊張が継続するなどの問題)	仕事を行う上で得られる資源(仕事の)内容へのフィードバック、上位者による適切な評価、研修などによるキャリア開発の機会がないという問題)	ワークライフバランスに係るもの(仕事の)内容や働き方が自分の生活に好ましくない影響を及ぼすなどの問題)
上位1	69 100.0	4 58	0 -	2 29	6 8.7	1 1.4	14 203	4 58	23 333	4 58	2 29	5 72	3 43	1 1.4	
上位2	69 100.0	2 29	3 4.3	7 10.1	12 17.4	2 2.9	7 101	2 29	12 17.4	9 130	5 7.2	2 29	5 7.2	1 1.4	
上位3	64 100.0	6 9.4	1 1.6	5 7.8	4 6.3	4 6.3	7 109	8 12.5	9 14.1	7 109	3 4.7	4 63	2 3.1	4 6.3	

【ひきこもり地域支援センター及び都道府県庁の合計】
ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難の上位3つを選択してください。(それぞれ単数回答)

ひきこもり地域支援センターの回答

図表 16 ひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さ

※ 回答数の多い上位3つをグレーでハイライト

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
全体	物理的な職場環境に係るもの(騒音、照明、広さ、個室や個人のスペース、機材といった問題)	心理的な職場環境に係るもの(失敗や方針変更を恐れない、自分の意見を言えるなど、安心して業務に取り組める場の状況や雰囲気があるかどうかの問題)	役割上の葛藤、不明確さによるもの(援助者としての規範や指示、監督意識や使命感とらわれ、上司の役割があいまいであることなどの問題)	人間関係、対人関係にあるもの(職場内での意思の相違や対立、支援対象者や家族との接点や意見の相違、先当りとの意見の相違や対立関係に関する問題)	仕事のコントロールに係るもの(仕事の内容、時間、予定、手配を自分で決められないなどの問題)	仕事の量と変動に係るもの(仕事の量が多いこと、仕事の内容がよく変わることなどによる問題)	仕事の将来性に関する不安(支援者のキャリア形成における方針や目標が明確でない、仕事で将来の見込みがないなどの問題)	仕事や難易度に関するもの(仕事の上で要求されること、複雑である、短期間で結果が出ない、必要となるなどの問題)	仕事における技術活用に関するもの(自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、保持すべき技術や知識等があまりないなどの問題)	仕事や関係が互いに係るもの(仕事を通して達成感や満足感、自己評価をする気持ちは得られないなどの問題)	仕事の中で的外傷に陥るもの(シヨックを受け、恐い思いをする、思い悩む、緊張が解けないなどの問題)	仕事を扱う上で得られる資源に係るもの(仕事のフィードバック、上位者によるコーチング、正当な評価、研修などスキル向上やキャリア開発の機会がないという問題)	ワーク・ライフ・バランスに係るもの(仕事の内容や働き方が自分の生活に対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題)
上位1	62 100.0	4 6.5	0 -	5 8.1	1 1.6	13 21.0	3 4.8	22 35.5	3 4.8	2 3.2	5 8.1	3 4.8	1 1.6
上位2	62 100.0	2 3.2	6 9.7	12 19.4	2 3.2	7 11.3	2 3.2	10 16.1	9 14.5	4 6.5	2 3.2	3 4.8	1 1.6
上位3	58 100.0	5 8.6	4 6.9	4 6.9	3 5.2	7 12.1	8 13.8	9 15.5	5 8.6	3 5.2	3 5.2	2 3.4	4 6.9

※選択肢14「その他」と回答された6件について、自由記述の内容を確認したところ、選択肢1～13のいずれかに該当する内容であったため、該当する選択肢を振りなおした。

続いて、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さについて、それぞれ具体例を記述式（最大3つまで）で回答を求めた（Q2）。以降は、調査で得られた自由記述式回答の内容を整理した結果を述べる。

ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さについては、有効な記述は計196件あった（上位1から3までの合算。なお、ひきこもり地域支援センターからの回答と都道府県庁からの回答を合わせた上で整理している）。

自由記述式回答の内容を一つずつ確認し、似た記述同士をグループにするなどして整理し、作成した概念ツリーを下記に示す。

結果的に、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さを全81の小項目に分類することができた。小項目を一部補足すると、「ひきこもり相談の特徴を理解してもらえない」（7）とは、支援が長期に渡ることによって業務効率が悪いと思われているのではないかという心理的な負荷、「支援方法が限られるといった役割上の限界」（12）とは、センターの設置形態によりアウトリーチは実施せず身近な支援機関につなぐなど役割に制限があること、「支援者支援よりもひきこもり支援を優先」（14）とは、相談者からの相談支援を優先的に対応し支援者への支援が後回しになってしまうこと、「専門性による違い」（21）とは、ひきこもり相談は多職種で支援しているため専門性や考え方により支援のタイミングや方法が異なるということ、「行政評価の考え方により事業増加」（31）とは、現在の成果指標（人口から推定した人数がどれだけフォローされているかで成果を測る方法）では相談支援や関連事業が増加する一方であること、「地域資源の活用や連携」（47）とは、社会資源が限られており他機関との連携できる機関が少ない（あるいは、ほとんどない）場合もあること、を言う。

図表 18 ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さの概念ツリー

※ 項目のうち、困難さの背景にあるひきこもり支援特有の事項と関連があると思われる小項目をグレーでハイライトしている

	大項目	中項目	小項目	
1	物理的な職場環境に係るもの	スペース	広さ	1
			相談室が確保できない	2
		照明	暗い	3
		騒音・防音	話し声が気になる	4
		機材	電話機、電話回線	5
2	心理的な職場環境に係るもの	安心して業務に取り組める場の状況や雰囲気	皆で共有し検討できる場や雰囲気の必要性	6
		心理的負荷、困難感	ひきこもり相談の特徴を理解してもらえない	7
			専門性や相談方法が異なること	8
3	役割上の葛藤、不明確さによるもの	仕事上の役割があいまい	どこまで担うべきなのか	9
		役割上の葛藤	求められる仕事と専門性のギャップ	10
			精神保健福祉士であることと、行政職員であることの立場の矛盾（個別性 vs 全体性）	11
			支援方法が限られるといった役割上の限界	12
		役割分担の難しさ	専門性を要する業務を分担できない	13
		援助者としての規範意識や使命感にとらわれること	支援者支援よりもひきこもり支援を優先	14

	大項目	中項目	小項目	
4	人間関係、対人関係に係るもの	連携先機関担当者との意見の相違	意識の差、期待とのギャップ	15
			ケース共有や検討の難しさ	16
			業務の進め方の違い	17
		支援対象者や対象家族との接点や意見の相違や対立	長期化	18
			支援対象者との接点を得られない	19
			家族は焦り、当事者は放っておいて欲しいと思っていること	20
		職場内での意見の相違や対立	専門性による違い	21
			スキルや経験の差	22
		5	仕事のコントロールに係るもの	仕事の内容、時間、予定、手順を自分で決められない
固定業務があり自由度低い	24			
業務多く多忙	25			
6	仕事の量的な負荷と変動に係るもの	仕事の量が多い	相談件数の多さ	26
			長期の支援	27
			業務の多様さ	28
			兼務	29
			人員不足	30
			行政評価の考え方により事業増加	31
		仕事の量の偏り	スキルの差	32
業務体制の変動	異動、退職	33		
7	仕事の将来性に関する不安に係るもの	仕事不安定で将来の見込みがない	任期付きの雇用形態	34
			報酬の低さ	35
			組織の経済基盤の脆弱さ	36
		支援者としてのキャリア形成における方針や目標が明確でない	昇給なし、転職以外のキャリアアップない	37
			他職場への活かしづらさ	38
			異動	39
8	仕事の要求や難易度に係るもの	仕事上で要求されていることの難しさ	長期間の支援	40
			スモールステップでの歩み	41
			支援のゴールや方向性の多様さ	42
			困難ケースへの対応	43
			相談内容や支援対象者の抱える課題の多様さ	44
			求められる役割の多様さ	45
			支援者によるスタンスの違い	46
			地域資源の活用や連携	47
9	仕事における技術活用に係るもの	技術や知識等が不足	ひきこもり支援経験	48
			地域資源に関する知識	49
			専門的なアセスメント手法	50
			支援への繋がりにくさへの対応方法	51
			支援者のモチベーションを上げる技術	52
			コンサルテーションや進捗管理、スーパーバイズ	53
			あらゆる知識や技術	54
			正しいのかどうか手探りの状況	55
			どこで線引きするか、どこまで抱えるべきか	56
			有資格者ではない	57
			持つべき技術や知識等があいまい	何をどこまで習得すべきか
		ケースによる個別性に対応できる技術はあるのか		59

	大項目	中項目	小項目	
10	仕事のやりがいに係るもの	仕事を通して達成感や満足感	目に見える変化が乏しい	60
			実感がわからない	61
		自己を評価する気持ち	回復や変化を求められることへの不消化感	62
			電話相談で成果が見えづらい	63
11	仕事の中で受ける心的外傷に係るもの	ショックを受ける	相談者の死や辛い経験、心無い言葉	65
		恐い思いをする	怒鳴る、暴言、物にあたる、逆恨み、	66
		思い悩む	一つ一つの事例に思い悩む	67
			周りの不理解	68
		重度のストレス	相談者のやり場のない不安感や怒りの受け止め	69
		緊張が続く	相談の性質上緊張が続く	70
		12	仕事を行う上で得られる資源に係るもの	仕事内容へのフィードバックがない
スキル向上やキャリア開発の機会がない	異動のためスキルが蓄積しない			73
	支援スキルに関する研修が必要			74
	初任者向け研修が必要			75
正当な評価	外に目を向け視野を広げる機会がない			76
13	ワーク・ライフ・バランスに係るもの	仕事の内容や働き方が自分の生活に対して好ましくない影響	成果が見えにくい	77
			職務内容に見合った報酬が得られない	78
		業務負荷により残業	人員不足のため休暇取得困難	79
			家庭の事情への配慮	80
				81

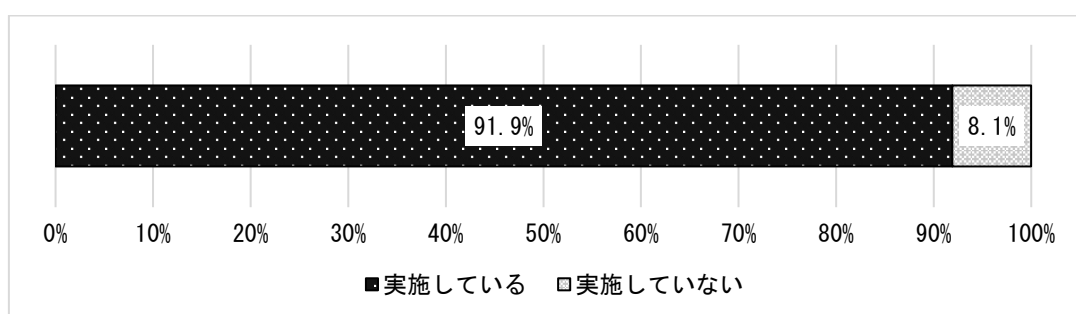
(2) ひきこもり地域支援センターにおける、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況

ひきこもり地域支援センターの回答

ひきこもり地域支援センターにおける、自組織内のひきこもり支援担当者への支援に資する取組の実施状況について回答を求めた (Q3)。

ひきこもり地域支援センターにおいて、62件の回答があり、その内、自組織内の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のは57件(91.9%)、実施していないのは5件(8.1%)であった。

図表 19 ひきこもり地域支援センターにおいて、自組織内のひきこもり支援担当者への支援に資する取組を実施 (n=62)

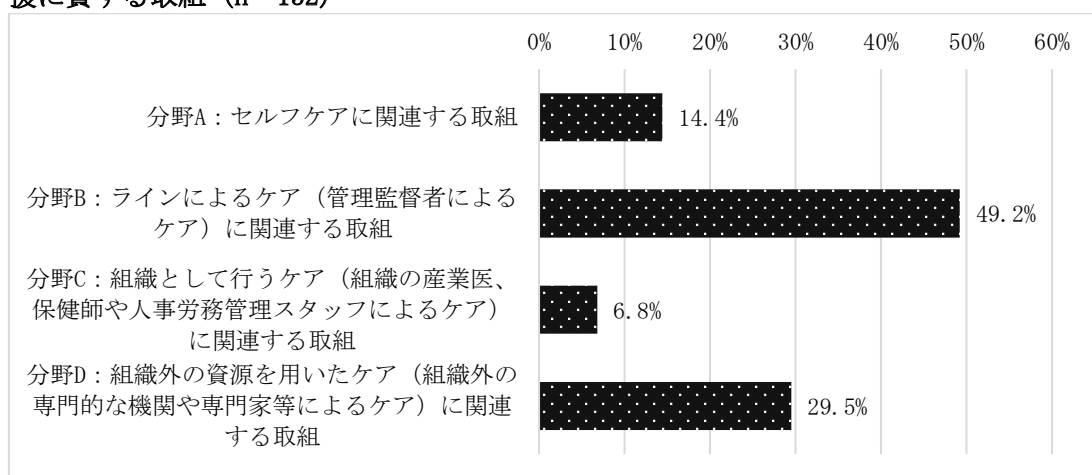


Q3で「ひきこもり支援担当者への支援に資する取組を実施している」と回答した57件(91.9%)に、続いて、実施しているひきこもり支援に資する取組について回答を求めた(Q4 4-1)ところ(図表20で示した分野A~Eの選択肢から最大3つまで)、結果として計132件の回答を得た。

最多は、「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」で65件(49.2%)、次いで、「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」で39件(29.5%)、「分野A:セルフケアに関連する取組」で19件(14.4%)、「分野C:組織として行うケア(組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア)に関連する取組」で9件(6.8%)であった。

なお、「分野E:その他(分野A~Dの分野以外)の取組」と回答された2件は、自由記述式で回答された内容を確認したところ、分野A~Dいずれかに該当する内容であったため、該当する選択肢を振りなおした。また、「ストレスチェック」は「分野A:セルフケアに関連する取組」、「休暇取得の促進」や「残業時間削減」、「柔軟な働き方の推進」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」に分類した。

図表 20 ひきこもり地域支援センターにおける自組織内のひきこもり支援担当者への支援に資する取組 (n=132)

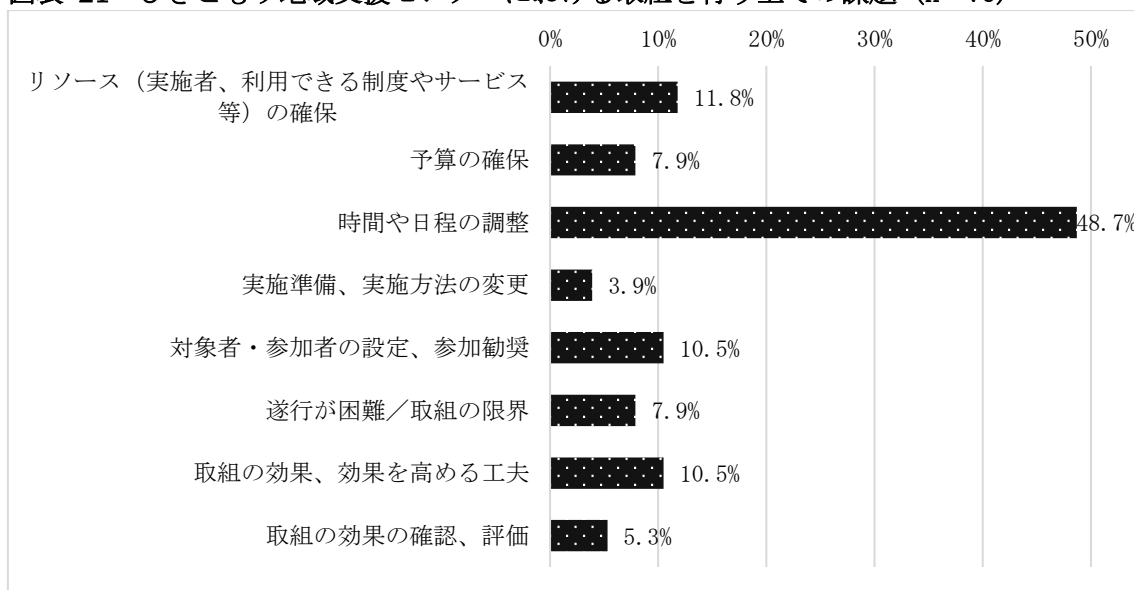


次いで、上記におけるひきこもり支援に資する取組の実施内容、開始時期、対象の回答を求めた(Q4 4-2、4-3、4-4)。これら回答は、「第5章 ひきこもり支援担当者へのヒアリング調査」のヒアリング対象先の選定における参考とした。

続いて、ひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援に資する取組を行う上での課題について、自由記述式で回答を求めた(最大3つまで)(Q4 4-5)。自由記述式の回答を確認し、記述内容に対してコーディング処理を行い、カテゴリーごとに分類して集計した。記述内容が複数のカテゴリーにあてはまる場合は、あてはまる全てのカテゴリーに分類している(複数回答式で集計)。

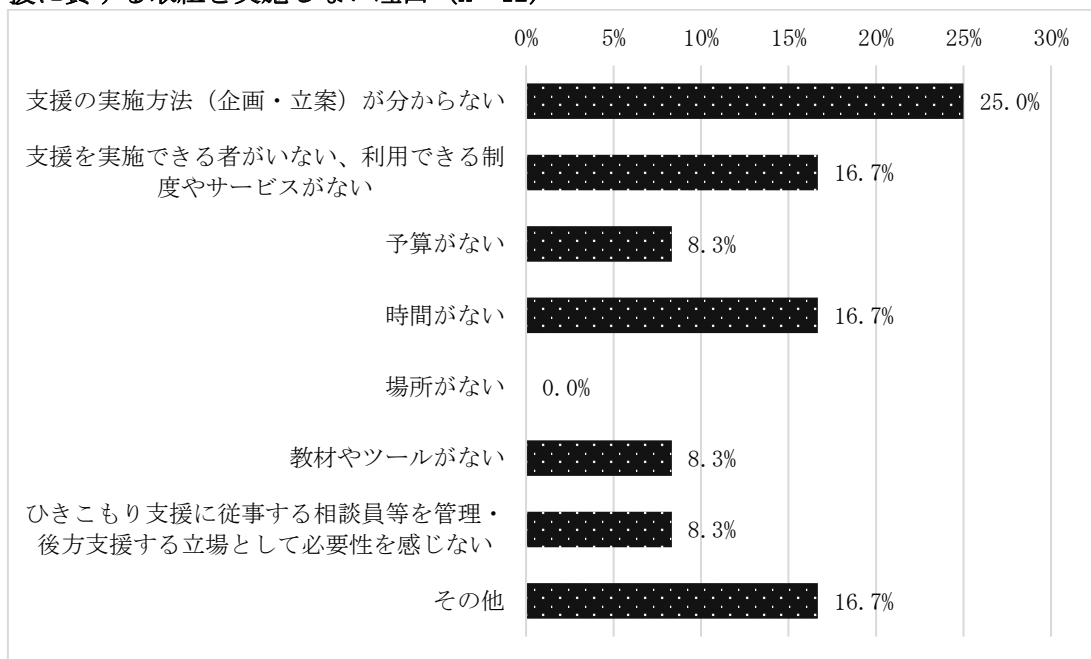
その結果、ひきこもり支援に資する取組を行う上での課題において、最多は「時間や日程の調整」で37件(48.7%)、次いで、「リソース(実施者、利用できる制度やサービス等)の確保」で9件(11.8%)、「対象者・参加者の設定、参加勧奨」及び「取組の効果、効果を高める工夫」で8件(10.5%)であった。

図表 21 ひきこもり地域支援センターにおける取組を行う上での課題 (n=76)



Q3 で「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ない」と回答した 5 件 (8.1%) 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ない理由を複数回答で求めた。最多は「支援の実施方法（企画・立案）が分からない」が 3 件 (25.0%)、次いで、「支援を実施できる者がいない、利用できる制度やサービスがない」及び「時間がない」、「その他」が各 2 件 (16.7%) であった。

図表 22 ひきこもり地域支援センターにおいて、自組織内のひきこもり支援担当者への支援に資する取組を実施しない理由 (n=12)



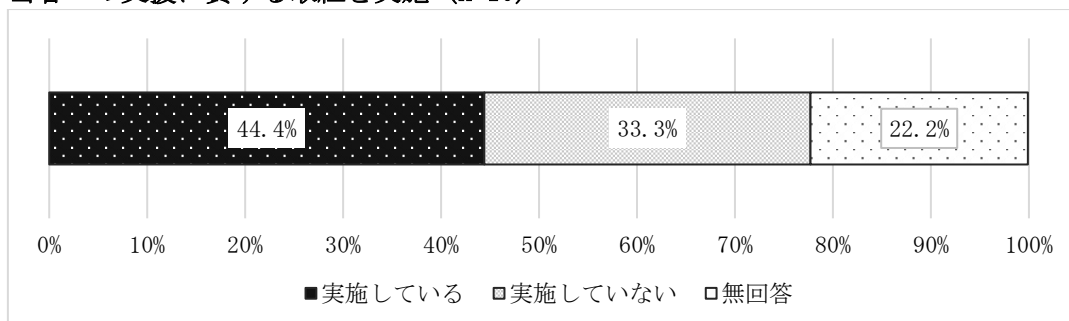
都道府県庁の回答

都道府県のひきこもり地域支援センターにおいて、自組織内のひきこもり支援担当者への支援に資する取組の実施について回答を求めた（Q3）。

まず、都道府県庁においては、「ひきこもり地域支援センター事業を外部に委託して実施している、ひきこもり地域支援センターを庁外に設置している等」の理由で「この質問をひきこもり地域支援センターが回答する」としたのが、全体の 38 件中、28 件（73.7%）であった。そのため、本項目の有効回答数は 10 件となった。

その中で、都道府県のひきこもり地域支援センターにおいて、自組織内の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のは 4 件（44.4%）、実施していないのは 3 件（33.3%）、無回答が 2 件（22.2%）であった。

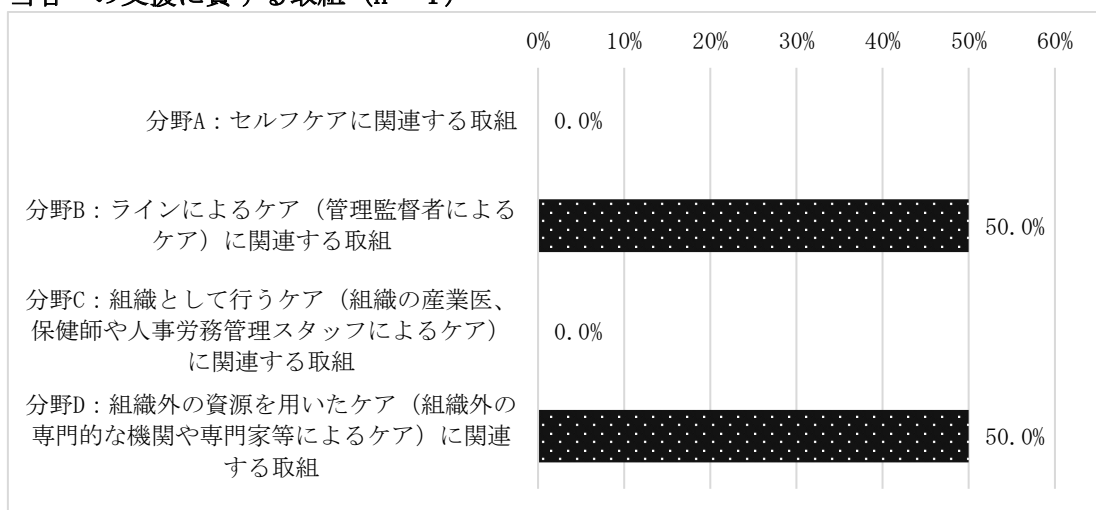
図表 23 都道府県のひきこもり地域支援センターにおいて、自組織内のひきこもり支援担当者への支援に資する取組を実施（n=10）



Q3 で「実施している」と回答した 4 件（44.4%）に、続いて、実施しているひきこもり支援に資する取組の内容について回答を求めた（Q4 4-1）ところ（図表 24 で示した分野 A～E の選択肢から最大 3 つまで）、結果として計 4 件の回答を得た。

最多は、「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」及び「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」で各 2 件（50.0%）であった。

図表 24 都道府県のひきこもり地域支援センターにおける自組織内のひきこもり支援担当者への支援に資する取組（n=4）

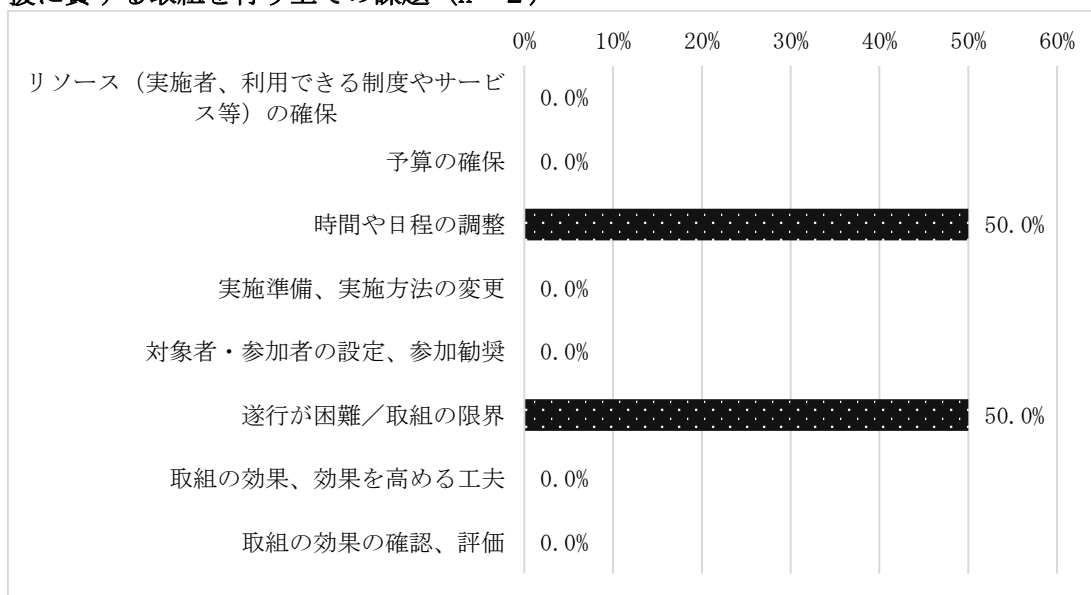


次いで、上記におけるひきこもり支援に資する取組の実施内容、開始時期、対象の回答を求めた（Q4 4-2、4-3、4-4）。これら回答は、「第5章 ひきこもり支援担当者へのヒアリング調査」のヒアリング対象先の選定における参考とした。

続いて、都道府県のひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援に資する取組を行う上での課題について、自由記述式で回答を求めた（最大3つまで）（Q4 4-5）。自由記述式の回答を確認し、記述内容に対してコーディング処理を行い、カテゴリーごとに分類して集計した。記述内容が複数のカテゴリーにあてはまる場合は、あてはまる全てのカテゴリーに分類している（複数回答式で集計）。

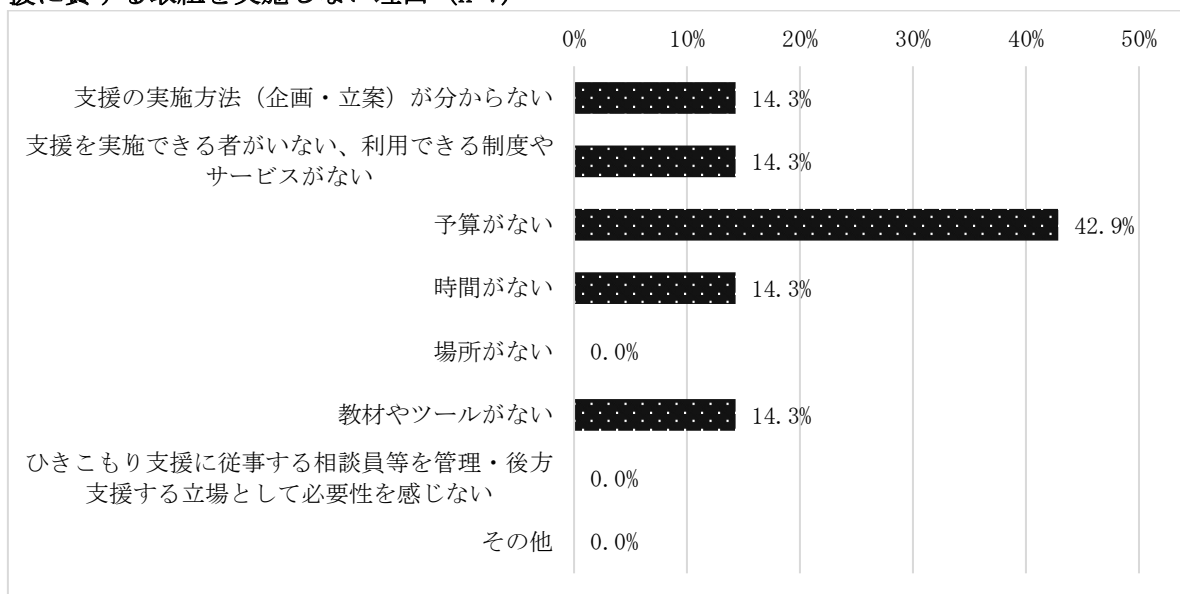
その結果、ひきこもり支援に資する取組を行う上での課題において、最多は「時間や日程の調整」及び「遂行が困難／取組の限界」で各2件（50.0%）であった。

図表 25 都道府県のひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援担当者への支援に資する取組を行う上での課題（n=2）



Q3 で「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ない」と回答した3件（33.3%）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ない理由を複数回答で求めた。最多は「予算がない」が3件（42.9%）、次いで、「支援の実施方法（企画・立案）が分からない」「支援を実施できる者がいない、利用できる制度やサービスがない」「時間がない」「教材やツールがない」が各1件（14.3%）であった。

図表 26 ひきこもり地域支援センターにおいて、自組織内のひきこもり支援担当者への支援に資する取組を実施しない理由 (n=7)



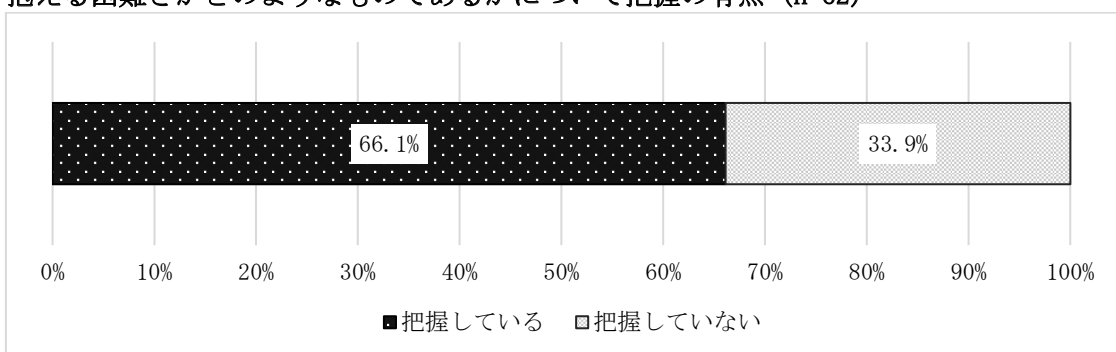
(3) 市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ

管内の市町村のひきこもり相談窓口において、支援に従事する担当者が業務を行う上で抱える困難さの把握状況について回答を求めた (Q6)。

ひきこもり地域支援センターの回答

ひきこもり地域支援センターでは 62 件 (全体の 100.0%) の回答があり、「把握している」が 41 件 (66.1%)、「把握していない」が 21 件 (33.9%) であった。

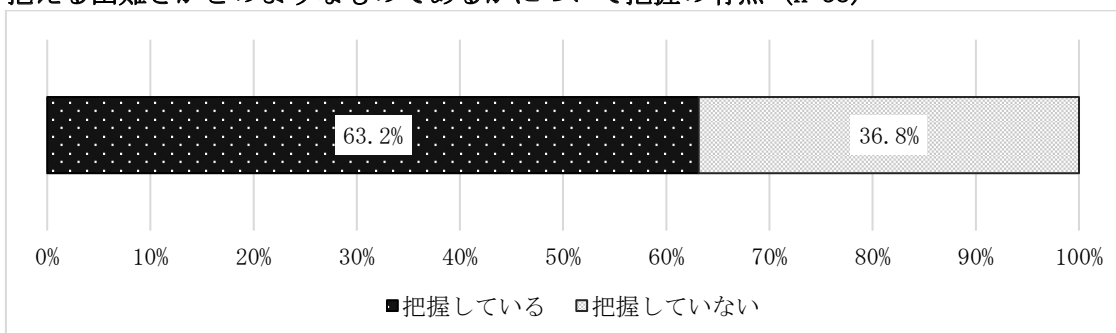
図表 27 管内の市町村のひきこもり相談窓口で支援に従事する担当者が業務を行う上で抱える困難さがどのようなものであるかについて把握の有無 (n=62)



都道府県庁の回答

都道府県庁では 38 件 (全体の 100.0%) の回答があり、「把握している」が 24 件 (63.2%)、「把握していない」が 14 件 (36.8%) であった。

図表 28 管内の市町村のひきこもり相談窓口で支援に従事する担当者が業務を行う上で抱える困難さがどのようなものであるかについて把握の有無 (n=38)



次いで、Q6 で「管内の市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さ」について「把握している」と回答したひきこもり地域支援センター 41 件、都道府県庁 24 件の計 65 件には、管内の市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さについて、選択肢 1~13 の内、上位 3 つの回答を求めた (Q7)。本項目は、ひきこもり地域支援センター及び都道府県庁の合計、ひきこもり地域支援センター、都道府県庁の 3 つに分けて結果を記す。

ひきこもり地域支援センター及び都道府県庁の回答の合計

ひきこもり地域支援センター及び都道府県庁において、上位1は65件(全体の100.0%)の回答があった。最多は「8 仕事の要求や難易度に係るもの(仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)」で21件(32.3%)、次いで、「6 仕事の量的な負荷と変動に係るもの(仕事の量が多いこと、仕事の内容がよく変わることなどによる問題)」で17件(26.2%)、「9 仕事における技術活用に係るもの(自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、持つべき技術や知識等があいまいであるなどの問題)」で16件(24.6%)であった。

上位2は63件(全体の96.9%)の回答があり、最多は「仕事の要求や難易度に係るもの(仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)」で17件(27.0%)、次いで、「仕事の量的な負荷と変動に係るもの(仕事の量が多いこと、仕事の内容がよく変わることなどによる問題)」で11件(17.5%)、「3 役割上の葛藤、不明確さによるもの(援助者としての規範意識や使命感にとらわれること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題)」で10件(15.9%)であった。

上位3は62件(95.4%)の回答があり、最多は「9 仕事における技術活用に係るもの(自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、持つべき技術や知識等があいまいであるなどの問題)」で13件(21.0%)、次いで、「3 役割上の葛藤、不明確さによるもの(援助者としての規範意識や使命感にとらわれること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題)」及び「8 仕事の要求や難易度に係るもの(仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)」で各9件(14.5%)であった。

ひきこもり地域支援センターの回答

ひきこもり地域支援センターにおいて、上位1は41件(全体の100.0%)の回答があった。最多は、「9 仕事における技術活用に係るもの(自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、持つべき技術や知識等があいまいであるなどの問題)」で12件(29.3%)、次いで、「9 仕事の要求や難易度に係るもの(仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)」で11件(26.8%)、「6 仕事の量的な負荷と変動に係るもの(仕事の量が多いこと、仕事の内容がよく変わることなどによる問題)」で10件(24.4%)であった。

上位2は40件(全体の97.6%)の回答があり、最多は「8 仕事の要求や難易度に係るもの(仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)」で13件(32.5%)であった。

上位3は39件(95.1%)の回答があり、最多は「9 仕事における技術活用に係るもの(自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、持つべき技術や知識等があいまいであるなどの問題)」で9件(22.5%)であった。

都道府県庁の回答

都道府県庁において、上位1は24件(全体の100.0%)の回答があった。最多は、「8 仕事の要求や難易度に係るもの(仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)」で10件(41.7%)、次いで、「6 仕事の量的な負荷と変動に係るもの(仕事の量が多いこと、仕事の内容がよく変わることなどによる問題)」で7件(29.2%)、「9 仕事における技術活用に係るもの(自

分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、持つべき技術や知識等があいまいであるなどの問題)」で4件(16.7%)であった。

上位2は23件(全体の95.8%)の回答があり、「3 役割上の葛藤、不明確さによるもの(援助者としての規範意識や使命感にとられること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題)」で8件(34.8%)であった。

上位3は23件(全体の95.8%)の回答があり、最多は「6 仕事の量的な負荷と変動に係るもの(仕事の量が多いこと、仕事の内容がよく変わるなどによる問題)」及び「8 仕事の要求や難易度に係るもの(仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)」、「9 仕事における技術活用に係るもの(自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、持つべき技術や知識等があいまいであるなどの問題)」が各4件(17.4%)であった。

ひきこもり地域支援センター及び都道府県庁の回答の合計

図表 29 ひきこもり地域支援センター及び都道府県庁において、管内の市町村の相談窓口において、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さ

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
		物理的な職場環境に係るもの(騒音、照明、広さ、個室や個人スペース・機材といった問題)	心理的な職場環境に係るもの(失敗や方針変更を恐れないう、自分の意見を言えななど、安心して業務に取り組める場の状況や雰囲気があるかどうかの問題)	役割上の葛藤、不明確さによるもの(援助者としての規範意識や使われらる、仕事上での役割が不明確であることなど)	人間関係、対人関係に係るもの(職場内での意見の相違や対立、支援対象者や対象家族との接点や意見の相違や意見の相違、連携先機関担当者との意見の相違や対人関係に関する問題)	仕事のコントロールに係るもの(仕事の内容、時間、予定、手順を自分で決められないなどの問題)	仕事の量的な負担や変動的な仕事の内容が多いこと、仕事の内容が異なることによる問題)	仕事の将来性に関する不安(支援者としてのキャリア形成における方針や目標が明確でない、仕事に不安定で将来の見込みがないなどの問題)	仕事の要求や難易度に係るもの(仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ない、長期間の対応が必要となるなどの問題)	仕事における技術活用(自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不慣れ、持っている技術や知識等があるなどの問題)	仕事のやりがい(仕事にやりがいを感じるもの)や達成感や満足感、自己評価などが低いこと、期待が得られないなどの問題)	仕事の中で受ける心身的外傷に係るもの(シフトワークを受け、思いを、恐い思いをする、緊張が続くなどの問題)	仕事を行う上で得られる資源に係るもの(仕事の内容へのフィードバック、上位者によるコーチング、正当な評価、研修などスキル向上やキャリア開発の機会がないという問題)	ワークライフバランスに係るもの(仕事の内容や働き方が自分の生活に対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題)
全体		65 100.0	1 1.5	2 3.1	3 4.6	0 -	17 26.2	1 1.5	21 32.3	16 24.6	0 -	0 -	3 4.6	0 -
上位1		63 100.0	1 1.6	10 15.9	6 9.5	1 1.6	11 17.5	0 0.0	17 27.0	9 14.3	0 -	0 1.6	1 9.5	0 -
上位2		62 100.0	3 4.8	9 14.5	5 8.1	5 8.1	8 12.9	1 1.6	9 14.5	13 21.0	0 -	0 1.6	1 12.9	0 -

※選択肢14「その他」と回答された6件について、自由記述の内容を確認したところ、選択肢1～13のいずれかに該当する内容であったため、該当する選択肢を振りなおした。

ひきこもり地域支援センターの回答

図表 30 管内の市町村の相談窓口において、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さ

※ 回答数の多い上位3つをグレーでハイライト

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
全体	物理的な職場環境に係るもの(騒音、照明、広さ、個室や個人のスペース・機材といった問題)	心理的な職場環境に係るもの(失敗や方針変更を恐れぬ、意見を言えなど、安心して業務に取り組める状況や雰囲気があるかどうかの問題)	役割上の葛藤、不明確さによるもの(援助者としての規範意識や使われること、仕事上の役割があるまいであることなどの問題)	人間関係、対人関係に係るもの(職場内での意見の相違や対立、支援対象者や対象家族との接点や意見の相違、連携先機関担当者との意見の相違や対立など対人関係に関する問題)	仕事のコントロールに係るもの(仕事の内容、時間、予定、手順を自分で決められないなどの問題)	仕事の量的な負荷と変動的(仕事の量が多いため、仕事の内容がよくなることによる問題)	仕事の将来性に関する不安に係るもの(支援者としてのキャリア形成における方針や目標が明確でない、仕事に対する見込みがないなどの問題)	仕事の将来や難易度に係るもの(仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)	仕事における技術活用(自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、持つべき技術や知識等があまりないなどの問題)	仕事のやりがい(仕事を通して達成感や満足感、自己評価などが得られるかといった問題)	仕事の中で受ける心的外傷に係るもの(シノックを受け、思いを、恐い、怒い、悔い、緊張が継続するなどの問題)	仕事を行う上で得られる資源に係るもの(仕事内容へのフィードバック、上位者によるコーチング、正当な評価、研修などスキル向上やキャリア開発の機会がないという問題)	ワークライフバランスに係るもの(仕事の内容や働き方が自分の生活に対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題)
上位1	41 100.0	1 2.4	1 2.4	2 4.9	0 -	10 24.4	1 2.4	11 26.8	12 29.3	0 -	0 -	2 4.9	0 -
上位2	40 100.0	1 2.5	2 5.0	4 10.0	1 2.5	7 17.5	0 0.0	13 32.5	5 12.5	0 -	1 2.5	5 12.5	0 -
上位3	39 100.0	1 2.5	6 15.0	4 10.0	2 5.0	4 10.0	1 2.5	5 12.5	9 22.5	0 -	1 2.5	6 15.0	0 -

※選択肢14「その他」と回答された6件について、自由記述の内容を確認したところ、選択肢1～13のいずれかにも該当する内容であったため、該当する選択肢を振りなおした。

都道府県庁の回答

図表 31 管内の市町村の相談窓口において、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さ

※ 回答数の多い上位3つをグレーでハイライト

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
全体	物理的な職場環境に係るもの(騒音、照明、広さ、個室や個人のスペース・機材といった問題)	心理的な職場環境に係るもの(失敗や方針変更を恐れないう、自分の意見を言えるなど、安心して業務に取り組める状況や雰囲気があるかどうかの問題)	役割上の葛藤、不明確さによるもの(援助者としての規範意識や使われれること、仕事上の役割があるまいであることなどの問題)	人間関係、対人関係に係るもの(職場内での意見の相違や対立、支援対象者や対象家族との接点や意見の相違、優先機関担当者との意見の相違や対立など対人関係に関する問題)	仕事のコントロールに係るもの(仕事の内容、時間、予定、手順を自分で決められないなどの問題)	仕事の量的な負荷と質の(仕事の量が多いこと、仕事の内容が変わることによる問題)	仕事の将来性に関する不安に係るもの(支援者としてのキャリア形成における方針や目標が明確でない、仕事に対する見込みがないなどの問題)	仕事の要求や難易度に係るもの(仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ない、長期間の対応が必要となるなどの問題)	仕事における技術活用(自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、持っている技術や知識等があまり活用されていないなどの問題)	仕事のやりがい(仕事に満足感や達成感、自己評価などが得られるかといった問題)	仕事の中で受ける心的外傷に係るもの(シノックを受け、思いを、恐ろしい、強い怒り、緊張が継続するなどの問題)	仕事を行う上で得られる資源に係るもの(仕事内容へのフィードバック、上司や同僚によるコーチング、正しい評価、研修などスキル向上やキャリア開発の機会がないという問題)	ワークライフバランスに係るもの(仕事の内容や容や働き方に自分の生活に対して、好ましくない影響を及ぼすなどの問題)
上位1	24	0	1	1	0	7	0	10	4	0	0	1	0
	100.0	-	4.2	4.2	-	29.2	-	41.7	16.7	-	-	4.2	-
上位2	23	0	8	2	0	4	0	4	4	0	0	1	0
	100.0	-	34.8	8.7	-	17.4	-	17.4	17.4	-	-	4.3	-
上位3	23	2	3	1	3	4	0	4	4	0	0	2	0
	100.0	8.7	13.0	4.3	13.0	17.4	-	17.4	17.4	-	-	8.7	-

※選択肢14「その他」と回答された4件について、自由記述の内容を確認したところ、選択肢1～13のいずれかに該当する内容であったため、該当する選択肢を振りなおした。

続いて、管轄の市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さについて、それぞれ具体例を記述式（最大3つまで）で回答を求めた（Q8）。

以降は、調査で得られた自由記述式回答の内容を整理した結果を述べる。

管轄の市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さについては、有効な記述は計188件あった（上位1から3までの合算。なお、ひきこもり地域支援センターからの回答と都道府県庁からの回答を合わせた上で整理している）。

自由記述式回答の内容を一つずつ確認し、似た記述同士をグループにするなどして整理し、作成した概念ツリーを下記に示す。

結果的に、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さを全55の小項目に分類することができた。小項目を一部補足すると、「担当部署が不明確」（7）は他相談支援の窓口との兼務をする等をしてひきこもり支援担当がどの部門であるか明確ではないこと、「ノウハウ不足」（25）とは、ノウハウが蓄積されていないことにより業務が効率よくさばけず業務量が増えるということ、「他業務ある中での伴走支援やオーダーメイド支援」（36）とは、他の業務と並行して丁寧な支援を行うことの難しさ、を言う。

図表 32 管轄の市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さの概念ツリー

※ 項目のうち、困難さの背景にあるひきこもり支援特有の事項と関連があると思われる項目をグレーでハイライトしている

	大項目	中項目	小項目		
1	物理的な職場環境に係るもの	スペース	広さ	1	
			相談室が確保できない	2	
		騒音・防音	話し声が気になる	3	
2	心理的な職場環境に係るもの	自分の意見を言える状況や雰囲気	自分の支援者としての考えに則りにくい	4	
3	役割上の葛藤、不明確さによるもの	仕事上の役割があいまい	どこまで担うべきなのか	5	
			どうすればよいのか分からない	6	
			担当部署が不明確	7	
			役割のバランス	8	
		援助者としての規範意識や使命感にとらわれること	経済的困窮者への支援が優先となる	9	
4	人間関係、対人関係に係るもの	連携先機関担当者との意見の相違	意識の差、期待とのギャップ	10	
			役割分担、責任の押し付け合い	11	
		支援対象者や対象家族との接点や意見の相違や対立	信頼関係の構築困難	12	
			家族から早期の解決を求められる	13	
		職場内での意見の相違や対立	所管不明瞭で意見の相違	14	
5	仕事のコントロールに係るもの	仕事の内容、時間、予定、手順を自分で決められない	地域での相違	首長や住民の認識、温度差	15
			所管エリアが広大で対応困難	16	
			相談者のタイミングによる	17	
			事前予約制ではなく相談重なる	18	
	業務多く多忙	19			
6		仕事の量が多い	相談件数の多さ	20	

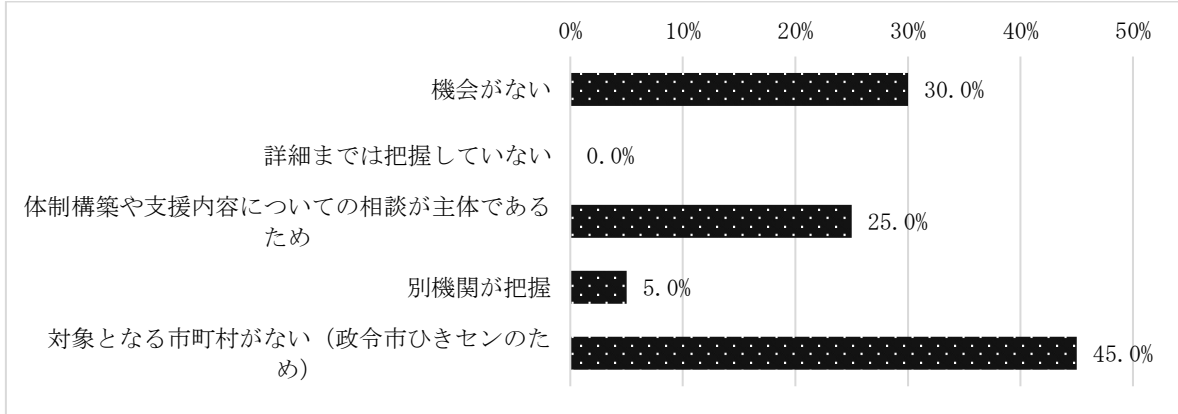
	仕事の量的な負荷と変動に係るもの		長期の支援	21
			業務の多様さ	22
			兼務	23
			人員不足	24
			ノウハウ不足	25
		業務体制の変動	異動、退職	26
7	仕事の将来性に関する不安に係るもの	仕事が不安定で将来の見込みがない	任期付きの雇用形態	27
8	仕事の要求や難易度に係るもの	仕事上で要求されていることの難しさ	長期間の支援	28
			スモールステップでの歩み	29
			長期・継続的にかかわる必要性の認識不足	30
			知識不足	31
			専門性不足	32
			異動	33
			経験不足	34
			多忙、人員不足	35
			他業務ある中での伴走支援やオーダーメイド支援	36
			相談がない、会えない	37
			多機関での支援	38
ひきこもり支援の標榜の仕方が困難	39			
9	仕事における技術活用に係るもの	技術や知識等が不足	初期対応	40
			当事者へのアプローチ法	41
			精神保健、発達	42
			専門性、専門知識	43
			家族支援	44
			支援の方法、ノウハウ	45
支援の経験	46			
10	仕事のやりがいに係るもの	—	—	—
11	仕事の中で受ける心的外傷に係るもの	思い悩む	長期にわたる深刻な事例に思い悩む	47
		二次被害	不慣れなため影響を受けやすい	48
12	仕事を行う上で得られる資源に係るもの	仕事内容へのフィードバックがない	助言が得られない、SVや専門家不在	49
		スキル向上やキャリア開発の機会がない	支援経験、経験値不足	50
			研修がない	51
			施策の進め方の国からの説明が必要	52
		社会資源	繋ぎ先や相談先がない	53
	正当な評価	成果が見えにくい	54	
		職務内容に見合った報酬が得られない	55	
13	ワーク・ライフ・バランスに係るもの	—	—	—

Q6で「管内の市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さ」について「把握していない」と回答したひきこもり地域支援センター21件、都道府県庁14件の計35件に、「把握していない理由」について自由記述式で回答を求めた（最大3つまで）（Q9）。自由記述式の回答を確認し、記述内容に対してコーディング処理を行い、カテゴリーごとに分類して集計をした。記述内容が複数のカテゴリーにあてはまる場合は、あてはまる全てのカテゴリーに分類している（複数回答式で集計）。

ひきこもり地域支援センターの回答

ひきこもり地域支援センターにおいては、20件（全体の95.2%）の回答があり、最多が「対象となる市町村がない（政令市ひきセンのため）」で9件（45.0%）、次いで、「機会がない」で6件（30.0%）、「体制構築や支援内容についての相談が主体であるため」で5件（25.0%）、「別機関が把握」で1件（5.0%）であった。

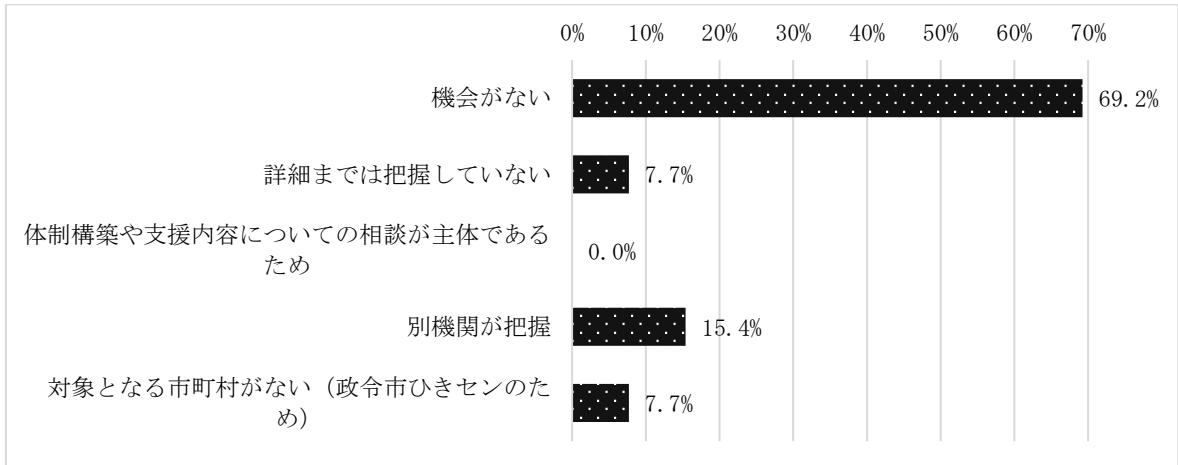
図表 33 管内の市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さを把握していない理由（自由記述）（n=20）



都道府県庁の回答

都道府県庁においては、13件（92.9%）の回答があり、最多が「機会がない」で9件（69.2%）、次いで、「別機関が把握」で2件（15.4%）、「詳細までは把握していない」及び「対象となる市町村がない（政令市ひきセンのため）」で各1件（7.7%）であった。

図表 34 管内の市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さを把握していない理由（自由記述）（n=13）



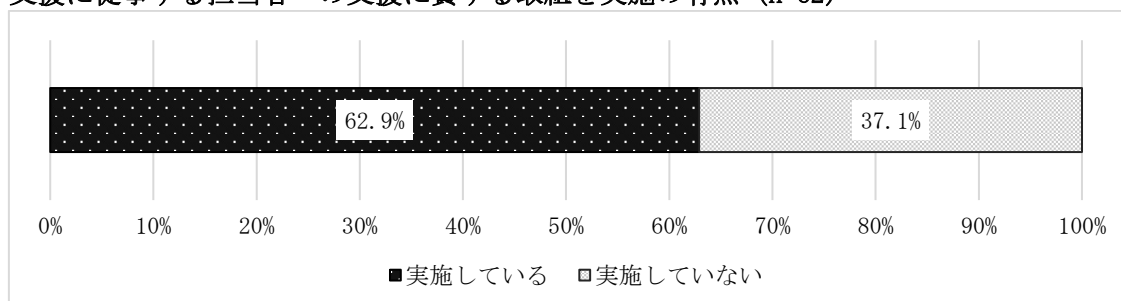
(4) 市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況

管轄の市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況について回答を求めた (Q10)。

ひきこもり地域支援センターの回答

ひきこもり地域支援センターにおいて、62 件の回答があり、その内、管轄の市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施しているのは 39 件 (62.9%)、実施していないのは 23 件 (37.1%) であった。

図表 35 ひきこもり地域支援センターにおいて、管内の市区町村のひきこもり相談窓口で支援に従事する担当者への支援に資する取組を実施の有無 (n=62)

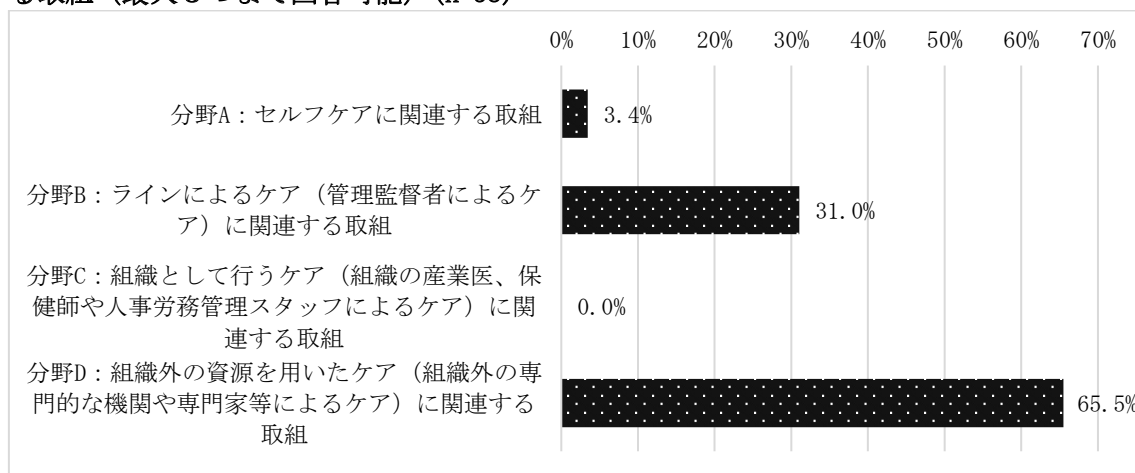


Q10 で「管轄の市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に資する取組を実施している」と回答した 39 件 (62.9%) に、続いて、実施しているひきこもり支援に資する取組について回答を求めた (Q11 11-1) ところ (図表 36 で示した A~E の選択肢から最大 3 つまで)、結果として計 58 件の回答を得た。

最多は、「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」で 38 件 (65.5%)、次いで「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」で 18 件 (31.0%)、「分野 A: セルフケアに関連する取組」で 2 件 (3.4%) であった。

なお、「分野 E: その他 (分野 A~D の分野以外)」と回答された 12 件について、自由記述式で回答された内容を確認したところ、分野 A~D のいずれかに該当する内容であったため、該当する選択肢を振りなおした。また、「ストレスチェック」は「分野 A: セルフケアに関連する取組」に分類、「相談員等を市町村に派遣して行う内部向け研修や事例検討会 (後方支援)」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」に分類、「連絡協議会」や「プラットフォーム」、「地域内でのネットワーク作り」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」に分類した。

図表 36 管内の市区町村のひきこもり相談窓口で支援に従事する担当者への支援に資する取組（最大3つまで回答可能）（n=58）

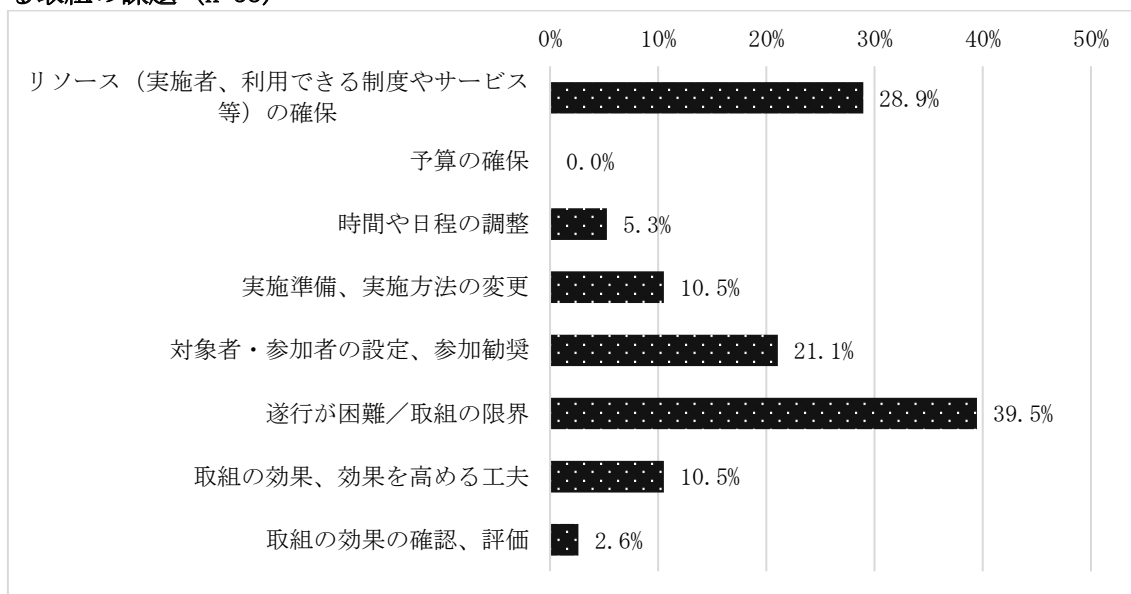


次いで、上記における管轄の市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に資する取組の実施内容、開始時期、対象の回答を求めた（Q11 11-2、11-3、11-4）。これら回答は、「第5章 ひきこもり支援担当者へのヒアリング調査」のヒアリング対象先の選定における参考とした。

続いて、管轄の市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に資する取組を行う上での課題について、自由記述式で回答を求めた（最大3つまで）（Q11 11-5）。自由記述式の回答を確認し、記述内容に対してコーディング処理を行い、カテゴリーごとに分類して集計した。記述内容が複数のカテゴリーにあてはまる場合は、あてはまる全てのカテゴリーに分類している（複数回答式で集計）。

その結果、管轄の市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に資する取組を行う上での課題において、最多は「遂行が困難／取組の限界」で15件（39.5%）、次いで「リソース（実施者、利用できる制度やサービス等）の確保」で11件（28.9%）、「対象者・参加者の設定、参加勧奨」で8件（21.1%）であった。

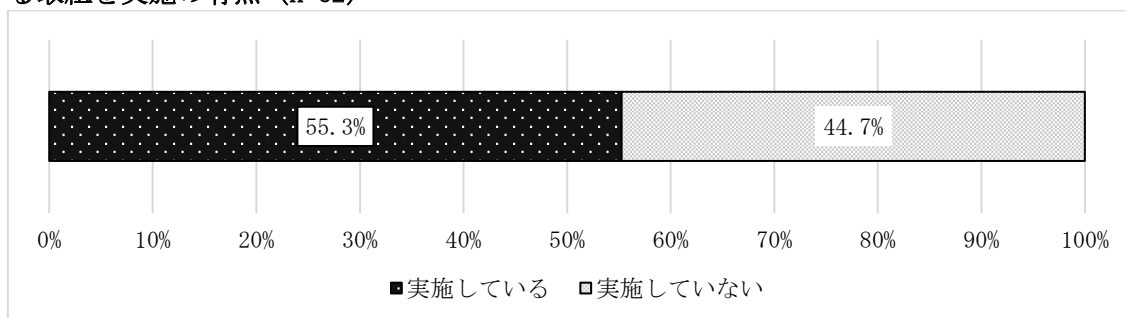
図表 37 管内の市区町村のひきこもり相談窓口で支援に従事する担当者への支援に資する取組の課題 (n=38)



都道府県庁の回答

都道府県庁において、38 件の回答があり、その内、管轄の市区町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施しているのは 21 件 (55.3%)、実施していないのは 17 件 (44.7%) であった。

図表 38 管内の市区町村のひきこもり相談窓口で支援に従事する担当者への支援に資する取組を実施の有無 (n=62)



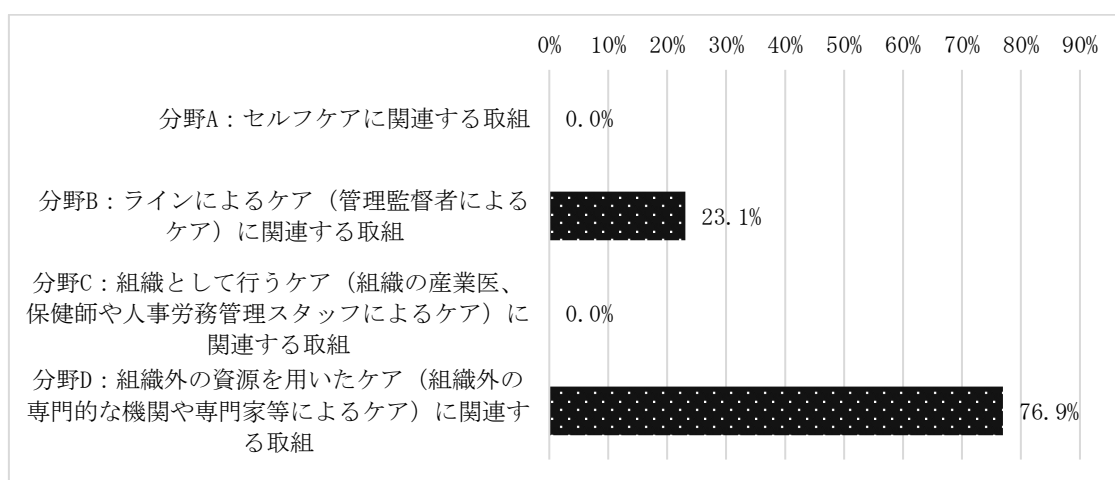
Q10 で「管轄の市区町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に資する取組を実施している」と回答した 21 件 (55.3%) に、続いて、実施しているひきこもり支援に資する取組について回答を求めた (Q11 11-1) ところ (図表 39 で示した A~E の選択肢から最大 3 つまで)、結果として計 26 件の回答を得た。

最多は、「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」で 20 件 (76.9%)、次いで「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」で 6 件 (23.1%) であった。

なお、「分野 E：その他（分野 A~D の分野以外）」と回答された 12 件について、自由記述の内容を確認したところ、分野 A~D のいずれかに該当する内容であったため、該当する選択肢を振りなおした。また、「相談員等を市区町村に派遣して行う内部向け研修や事例検討会（後方支援）」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」に分類、「連絡協議会」や「プラットフォーム」、「地域内でのネットワーク作り」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」に分類した。

図表 39 管内の市区町村のひきこもり相談窓口で支援に従事する担当者への支援に資する取組（最大3つまで回答可能）（n=26）

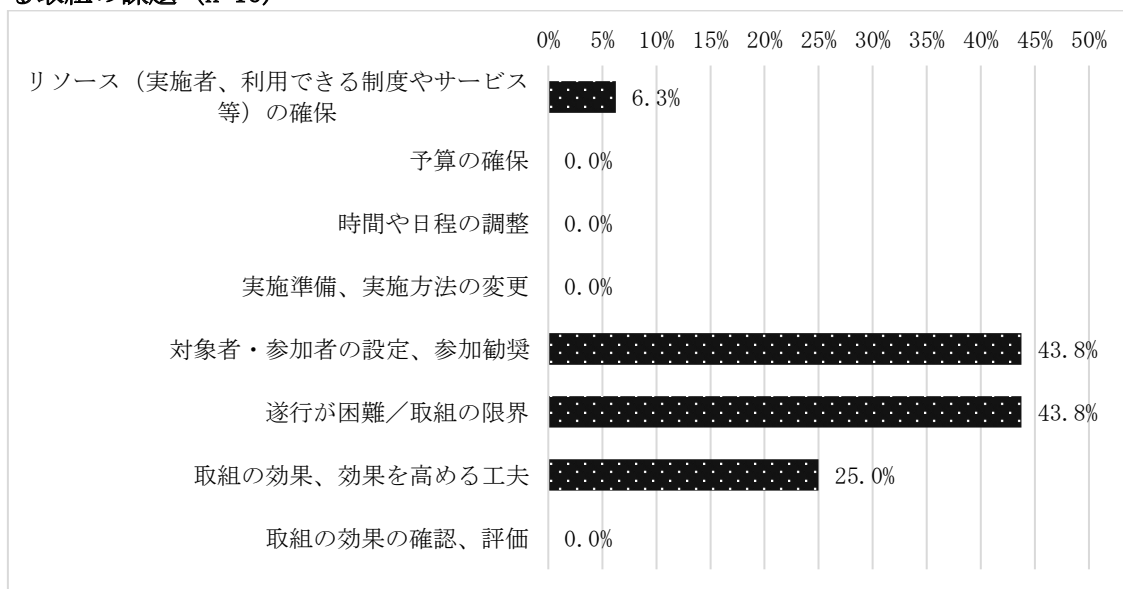


次いで、上記における管轄の市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に資する取組の実施内容、開始時期、対象の回答を求めた（Q11 11-2、11-3、11-4）。これら回答は、「第5章 ひきこもり支援担当者へのヒアリング調査」のヒアリング対象先の選定における参考とした。

続いて、管轄の市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に資する取組を行う上での課題について、自由記述式で回答を求めた（最大3つまで）（Q11 11-5）。自由記述式の回答を確認し、記述内容に対してコーディング処理を行い、カテゴリーごとに分類して集計をした。記述内容が複数のカテゴリーにあてはまる場合は、あてはまる全てのカテゴリーに分類している（複数回答式で集計）。

その結果、管轄の市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に資する取組を行う上での課題において、最多は「対象者・参加者の設定、参加勧奨」及び「遂行が困難／取組の限界」で各7件（43.8%）、次いで、「取組の効果、効果を高める工夫」で4件（25.0%）であった。

図表 40 管内の市区町村のひきこもり相談窓口で支援に従事する担当者への支援に資する取組の課題 (n=16)



(5) ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について知りたい事項等

ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について知りたい事項や意見について自由記述式で回答を求めた。なお、ひきこもり地域支援センターの職員と管内市町村のひきこもり相談窓口の職員のそれぞれを対象とした場合について訊ねている。(Q12)

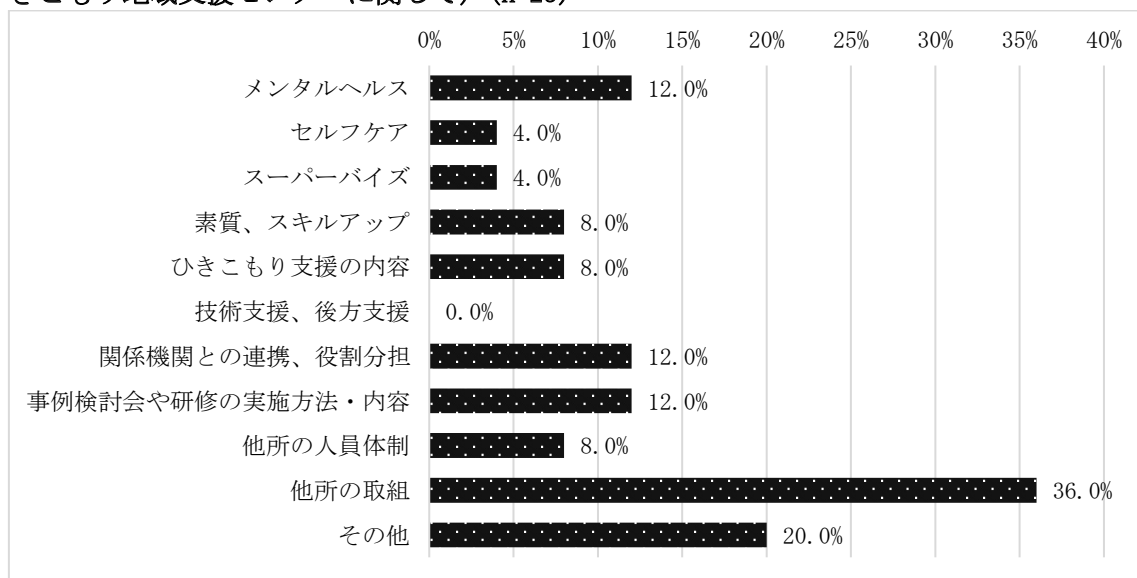
自由記述式の回答を確認し、記述内容に対してコーディング処理を行い、カテゴリごとに分類して集計をした。記述内容が複数のカテゴリにあてはまる場合は、あてはまる全てのカテゴリに分類している（複数回答式で集計）。

ひきこもり地域支援センターの回答

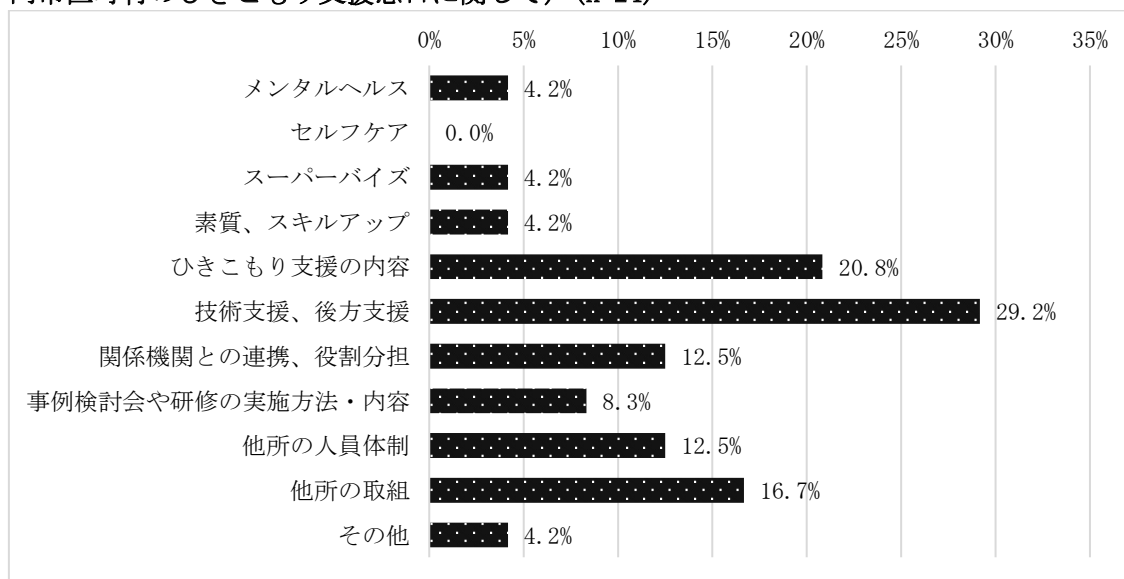
ひきこもり地域支援センターにおける、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について、知りたい事項や意見として計 25 件の回答があった。最多は「他所の取組」で 9 件 (36.0%)、次いで、「その他」で 5 件 (20.0%)、「メンタルヘルス」「関係機関との連携、役割分担」「事例検討会や研修の実施方法・内容」で各 3 件 (12.0%) であった。

管内市区町村のひきこもり支援窓口におけるひきこもり支援担当者への支援に係る取組について、知りたい事項や意見として計 24 件の回答があった。最多は「技術支援、後方支援」で 7 件 (29.2%)、次いで「ひきこもり支援の内容」で 5 件 (20.8%)、「他所の取組」で 4 件 (16.7%) であった。

図表 41 ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について、知りたい事項やご意見（ひきこもり地域支援センターに関して）（n=25）



図表 42 ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について、知りたい事項やご意見（管内市区町村のひきこもり支援窓口に関して）（n=24）

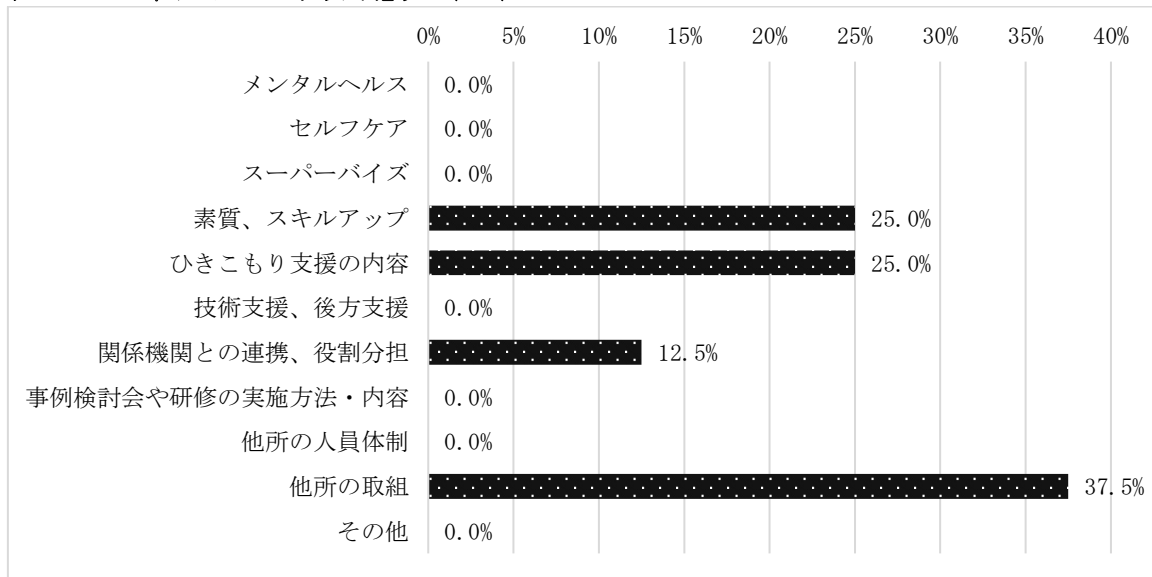


都道府県庁の回答

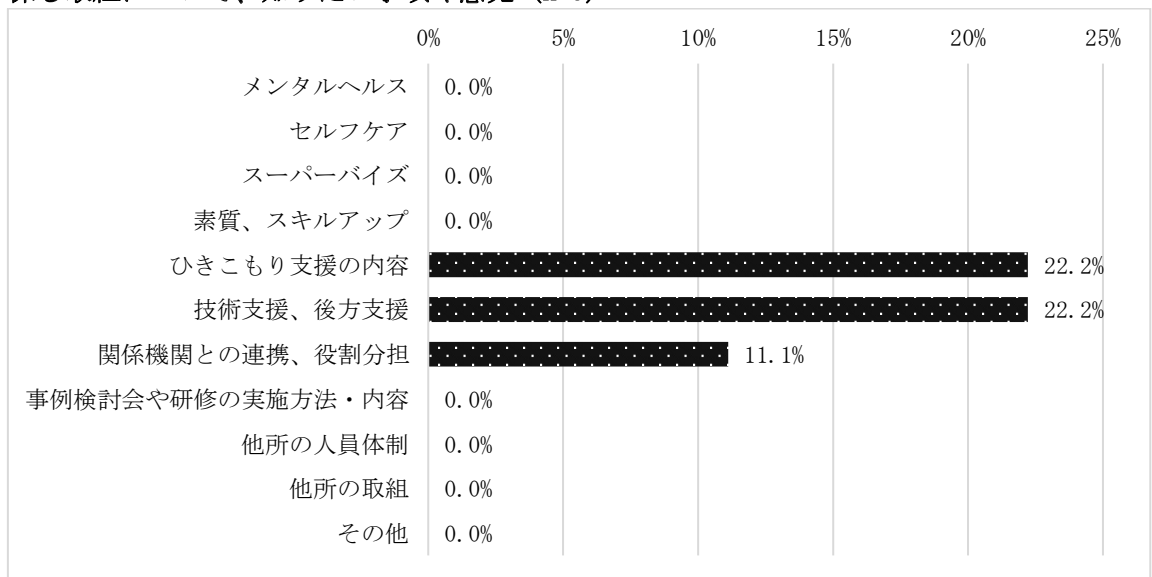
ひきこもり地域支援センターにおける、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について、知りたい事項や意見として計8件の回答があった。最多は「他所の取組」で3件（37.5%）、次いで、「素質、スキルアップ」及び「ひきこもり支援の内容」で各2件（25.0%）であった。

管内市区町村のひきこもり支援窓口におけるひきこもり支援担当者への支援に係る取組について、知りたい事項や意見として計5件の回答があった。最多は「ひきこもり支援の内容」及び「技術支援、後方支援」で各2件（40.0%）、「関係機関との連携、役割分担」で1件（20.0%）であった。

図表 43 ひきこもり地域支援センターにおける、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について、知りたい事項や意見 (n=8)



図表 44 管内市区町村のひきこもり支援窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について、知りたい事項や意見 (n=5)



3 考察（アンケート調査結果から得られた示唆）

本事業のアンケート調査は、下記の3つの観点でひきこもり支援者支援のあり方について検討するために、全国のひきこもり地域支援センターと都道府県庁のひきこもり支援担当者に対して協力を依頼して実施した。

- ① ひきこもり支援業務において支援担当者が業務上抱える困難さ
- 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

上記の①から③の項目ごとに、集計結果を考察する。

① ひきこもり支援業務において支援担当者が業務上抱える困難さ

一つ目の観点が、ひきこもり支援業務において支援担当者が業務上抱える困難さは、いったいどのようなものなのかという点である。

アンケート調査では、ひきこもり地域支援センターと都道府県庁に対して、「ひきこもり地域支援センター」において支援担当者（以下、「ひきセンの支援者」とする。）が業務上で抱える場合が多いと思われる困難さと、「管内の市町村のひきこもり相談窓口」において、ひきこもり支援担当者（以下、「市町村の支援者」とする。）が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さの両方を訊ねた。なお、アンケート調査では、文献調査の結果を参考にして作成した13項目に「その他」を加えた14項目を選択肢として示しつつ、上位3つまであてはまるものを選択するような質問と、選択した項目について具体例を自由に記述する質問の両方で訊ねる形式とした¹³。

まず、「ひきセンの支援者」が業務上で抱える場合が多いと思われる困難さについては、「8 仕事の要求や難易度に係るもの」や「6 仕事の量的な負荷と変動に係るもの」、「4 人間関係、対人関係に係るもの」を選択する割合が比較的高い結果となった。

他方、「市町村の支援者」が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さについても同様の形式で訊ねた結果、回答数としては、同じく、「8 仕事の要求や難易度に係るもの」や「6 仕事の量的な負荷と変動に係るもの」を選択する割合が比較的高い結果となったと同時に、管内の市町村のひきこもり相談窓口においては、「9 仕事における技術活用に係るもの」や「3 役割上の葛藤、不明確さによるもの」についても、選択する割合が比較的高い結果となった。

「8 仕事の要求や難易度に係るもの」について、その内容が具体的に書かれた自由記述式回答を整理した結果を見ると、支援が長期化することの難しさ、支援の歩みがスモールステップであることの難しさ、支援のゴールが多様であることの難しさ、支援者として求められる役割が多いことのも難しさ、地域資源の活用に関する難しさなどが挙げられている。また、「管内の市町村のひきこもり相談窓口」の支援担当者が抱える困難さで言えば、知識不足による難しさや専門性の不足による難しさも挙げられている。

また、「6 仕事の量的な負荷と変動に係るもの」については、相談件数の増加による

¹³ 都道府県庁の回答者には、ひきこもり地域支援センターがまとめて回答しても良い旨を説明した。

仕事量の多さ、相談が長期化することによる仕事量の多さ、相談以外にも居場所など様々な業務を担当することによる仕事量の多さ、ひきこもり支援以外の分野も兼務することによる仕事量の多さ、スキルの差による仕事量の偏り、異動や退職による業務体制の変動などが挙げられている。

選択式の回答を集計した結果、及び、自由記述式の回答を整理した結果からも、「ひきセンの支援者」が業務上で抱える困難さと、「市町村の支援者」が業務上で抱える困難さとに、傾向の違いがある項目がある。具体的には、「3 役割上の葛藤、不明確さによるもの」や「4 人間関係、対人関係に係るもの」や「9 仕事における技術活用に係るもの」である。

例えば、「3 役割上の葛藤、不明確さによるもの」について、「ひきセンの支援者」の場合は、求められる仕事と専門性のギャップといった「役割上の葛藤」に係る困難さに関する回答が得られた一方で、「市町村の支援者」の場合は、どのように支援すればよいのか分からない、担当する部署がわからないといった「仕事上の役割のあいまいさ」に関する回答が得られている。

また、「4 人間関係、対人関係に係るもの」について、「ひきセンの支援者」の場合は、専門性やスキル、経験の違いにより生じる「職場内での意見の相違や対立」に係る困難さに関する回答が得られた一方で、「市町村の支援者」の場合は、所管が不明である故に生じる「職場内での意見の相違や対立」に係る困難さに関する回答が得られている。

さらに、「9 仕事における技術活用に係るもの」について、「ひきセンの支援者」の場合は、専門的なアセスメントや支援者のモチベーションを上げる技術、コンサルテーションや進捗管理、スーパーバイズといった「技術や知識等が不足」といった回答や、何をどこまで習得すればよいかといった「持つべき技術や知識等があいまい」といった回答が得られた一方で、「市町村の支援者」の場合は、初期対応や当事者へのアプローチといった支援担当者個人が支援を行う上での「技術や知識等が不足」に係る困難さに関する回答が得られている。

「2 心理的な職場環境に係るもの」や「7 仕事の将来性に関する不安に係るもの」、「10 仕事のやりがいに係るもの」、「13 ワーク・ライフ・バランスに係るもの」については、「ひきセンの支援者」に関しては具体例が比較的豊富に回答されたものの、「市町村の支援者」に関しては、十分に回答が得られなかった。これらの項目は、支援担当者の内面（心理面）に関わる事項であり、「市町村の支援者」に関して、内面にまで踏み込んだ困難さを確認することが難しいために回答が得られなかったことが推察できる（別の設問ではあるが、「管内の市町村のひきこもり相談窓口で支援に従事する担当者が業務を行う上で抱える困難さがどのようなものであるかを把握していますか。」と訊ねたところ、一定数が「いいえ（把握していない）」を回答しており、ここからも、「市町村の支援者」における支援担当者が業務上でかかる困難さについて把握すること、ましてや、内面にまで踏み込んだ事項を確認することの難しさが推測できる）。

上述したとおり、「市町村の支援者」が業務上でかかえる困難さを把握することには限界があったものの、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る。

- ・ 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。

加えて、「ひきセンの支援者」と「市町村の支援者」とに共通するが、業務上で抱える困難さに関する自由記述式の回答の中には、個人に帰する部分以外に、「業務が置かれた政策的意図や構造といった背景」が影響すると思われるものが散見される（例えば「求められる仕事と専門性のギャップ」、「精神保健福祉士であることと、行政職員であることの立場の矛盾」、「長期の支援」といった回答である）。これらの項目については、支援者が業務上で抱える困難さを整理する際に、個人に帰する部分以外にも影響するものがあるということを意識して取り扱う必要がある。つまり、困難さの解消策を検討する際に、ミクロの視点で考えれば個人の行動変容を促すことも重要になるが、その一方で、マクロの視点で考えれば、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に留意する必要がある。

さらに、個人に帰する部分以外に関して、支援者の雇用や生活の安定に係る課題もある。先述の通り、相談員の多くは非常勤職員であり、その為に柔軟な働き方が可能である場合もあるが、自身の身分やキャリア形成が不安定となる可能性もある。その点に関しては、個人の行動変容を促すことのみで困難さが解消するものではないことに留意する必要がある。

② ひきこもり支援担当者への支援に資する取組の実施状況

二つ目の観点、ひきこもり支援担当者への支援に資する取組として、どのような事例があるのかという点である。

アンケート調査では、ひきこもり地域支援センターと都道府県庁に対して、「ひきこもり地域支援センター」において支援担当者に対して行う取組（以下、「ひきセン向けの取組」とする。）と、「管内の市町村のひきこもり相談窓口」においてひきこもり支援担当者に対して行なう取組（以下、「市町村向けの取組」とする。）の両方を訊ねた。なお、アンケート調査では、文献調査の結果を参考にして作成した4つの分野に「その他」を加えた5分野を選択肢として示しつつ、最大3つまで、実施している取組としてあてはまるものを選択するような質問と、選択した項目について具体例を自由に記述する質問の両方で訊ねる形式とした。

集計した結果、「ひきセン向けの取組」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、「ひきセン向けの取組」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る。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。

また、自由記述式の回答では、「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」の両方で、支援者向けの研修に関する記述が多く見られ、具体的な記述を確認したところ、研修の内容には、大別して「支援技術に関するもの」と「支援者の情緒面に関するもの」があることが分かった。

なお、後に行う「ヒアリング調査」では、これらの結果を参照しながら対象を選定している。

③ 支援者支援に係る取組のニーズ・課題等

三つ目の観点、ひきこもり支援担当者への支援に資する取組に関するニーズにはどのようなものがあるかという点である。

アンケート調査では、ひきこもり地域支援センターと都道府県庁に対して、「ひきこもり地域支援センター」に関して、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について知りたい事項や意見（以下、「ひきセン向けの取組ニーズ」とする。）と、「管内の市町村のひきこもり相談窓口」に関して、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について知りたい事項や意見（以下、「市町村向けの取組ニーズ」とする。）の両方を訊ねた。

結果としては、「ひきセン向けの取組ニーズ」については、「他所の取組」を知りたいといったニーズが最も多かった。他方、「市町村向けの取組ニーズ」については、後方支援の方法やひきこもり支援の内容について知りたいといったニーズが多かった。

第5章 ひきこもり支援担当者へのヒアリング調査

1 ヒアリング調査概要

(1) 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する。

(2) 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）。

(3) 対象

アンケート調査の回答を元に、現在、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及び都道府県庁の5所を選定した。選定にあたり、以下の3つの視点を用いた。

- ① ひきこもり地域支援センター職員を対象とした取組のみならず、市区町村¹⁴のひきこもり支援窓口職員を対象とした取組を行っている
- ② アンケート調査「分野B：ラインによるケア（管理監督者によるケア）に関連する取組に関連する取組」及び「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」を行っている
- ③ ひきこもり地域支援センターと都道府県庁の両方を対象に含める

(4) 調査の実施時期

2023年2月上旬～下旬

(5) ヒアリング調査項目

ヒアリング調査では、①取組を始めた経緯・背景、②取組の実施状況や実績、③他所へのアドバイス等をうかがった。以下に調査項目を示す。

図表 45 ヒアリング調査項目

<p>① 取組を始めた経緯・背景</p> <ul style="list-style-type: none">・ きっかけや背景事情・ 取組の目的(何の解消/増強のために取組を行うのか) <p>② 取組の実施状況や実績</p> <ul style="list-style-type: none">・ 取組内容、企画立案の方法（誰が、いつ、どのように）、対象者の条件、取組の委託の有無と委託内容（委託先や活用する外部資源）

¹⁴ 市区町村の表記は、ヒアリング先により「区市町村」「市町」「市町村」のように表記が異なる。

- ・ 取組の実施体制（実施者の人数、保有する資格、役割分担等）
 - ・ 取組の企画立案の方法（誰が、いつ、どのように）
 - ・ 取組実施までの準備として必要な事項、かかるコスト（時間、費用、人員、機材やハコモノ）、準備段階で検討に時間を要した事項や論点になった事項
 - ・ 取組実施（運営）に必要な事項、かかるコスト（時間、費用、人員、機材やハコモノ）、実施時に特に留意している事項
 - ・ 取組の実績（実施頻度や参加者数等）
 - ・ 運営上の工夫
 - 参加者を確保するための工夫、日程調整をスムーズに行うための工夫、実施者確保や実施体制における工夫、取組の企画に関する工夫
 - その他、運営における課題や留意点、工夫
 - ・ 成果の確認方法
 - 評価指標や手法、成果の考え方
 - 取組が効果的と感じられたエピソード
- ③ 他所へのアドバイス
- ・ ひきこもり支援担当者への支援に資する取組を行う／行うことを検討している他所へのアドバイス

2 結果

ヒアリング調査は、ひきこもり地域支援センター4か所（神奈川県立青少年センター、静岡市ひきこもり地域支援センター、静岡県精神保健福祉センター、愛媛県心と体の健康センター）、都道府県庁（東京都福祉保健局）1か所の、計5か所を対象とした。以降に、各所におけるヒアリング結果をとりまとめる。

(1) 神奈川県立青少年センター

日時	2023年2月16日(木)	時間	16時15分～17時40分
方法	Zoom		
ヒアリング協力者	神奈川県立青少年センター青少年サポート課 神奈川県福祉子どもみらい局子どもみらい部青少年課		
ヒアリングした取組	ア) センター職員向け ① 組織として相談を受ける体制づくり イ) 地域のひきこもり支援向け ① 専門職チームの設置 ② ひきこもり支援に係る市町村連携会議 ③ 市町村巡回型居場所		

・ 基本情報

(1) 神奈川県ひきこもり地域支援センター（平成22年設置）において、電話相談及び面接相談を実施（「かながわ子ども・若者地域支援センター（平成24年設置）」と一体運営）

- ✓ 相談の体制：相談員として、常勤職員4名と会計年度任用職員5名を配置。
常勤職員…福祉職、高校教員（出向）、警察官（出向）
会計年度任用職員…社会福祉士、精神保健福祉士。臨床心理士・公認心理師、キャリアコンサルタント
- ✓ 実施日：火曜日から日曜日、9:00～12:00、13:00～16:00（月曜日・年末年始は定休日）

(2) 相談の種類

- ✓ 電話相談…相談専用電話2回線（ひきこもり地域支援センター専用、子ども・若者総合相談センター専用）。それぞれの電話ブースを設置し、架電時に相談員が交互に対応
- ✓ 面接相談…電話相談後、ケース検討会議において、相談者の要望及び面接相談の必要性について検討し、その事例に適した担当者を決定した後に実施

(3) ひきこもり支援にかかる市町村等支援強化事業の実施（令和4年度から）

- ✓ 専門職チームの設置（精神科医月3回、弁護士月1回が参加する「専門職チーム事例検討会」を開催し、当センター及び市町村等が抱える事例について検討）
- ✓ 市町村等支援員、訪問相談支援員を設置したほか、県内30市町村（政令市を除く）との連絡調整を行う会計年度任用職員を設置
- ✓ ひきこもり支援市町村連携会議・ブロック会議の設置

2. 取組を始めた経緯・背景——きっかけや背景事情、取組の目的

- ・ いわゆる8050問題をはじめとする中高年のひきこもり支援が求められており、ひきこもり当事者及び家族が高齢化し、問題が長期化するなど、困難な事例が増えてきている。
- ・ 国は、ひきこもり状態にある方など、社会参加に向けてより丁寧な支援を必要とする方への支援には、市町村におけるひきこもり支援体制の構築が必要であると

し、都道府県が設置するひきこもり地域支援センターに市町村等を支援する機能を強化することとした。

- ・ 市町村においては、ひきこもりについての相談がないため、ひきこもり支援のノウハウが少ない市町村が見受けられる。
- ・ これまで福祉職として様々な現場に勤務し、失敗した経験や辛かった経験を踏まえて、職員が安心して仕事ができ、精神的に余裕を持っていられると良いという思いがある。特に、相談支援は対人援助であり、相談員あつての支援なので、相談員が良い状態でお話を聞いたり支援したりすることが大切であると考えている。

3. 取組の実施状況や実績等

(1) 取組の実施状況

ア) センター職員向け

① 組織として相談を受ける体制づくり

<組織として相談を受けるマインドの醸成>

- ・ 当センターでは、相談員は全員が等しく電話相談を受けることとしている。相談員の専門性は多岐にわたるが、どの相談員も基本的な対応ができるように努めている。
- ・ 相談者の特性からやりとりがスムーズにいかない場合や、お酒を飲んで電話相談をしてくることや相談者が精神疾患を有しておりやりとりに神経を使うような場合など、相談員が回答に窮することがある。電話ブースは執務室の一角にあるため、やりとりが難航している様子も伝わる。その場合は、一旦電話を保留にした上で、相談員は電話ブースから離れて今の状況を相談員全員に共有し、皆で知識を出し合ったり、関連情報を調べたりと対応案を検討する。それを踏まえて、相談員が電話ブースに戻り、回答するような体制を取っている。
- ・ 併せて、電話相談が終わった段階で相談員に声を掛け、相談の概要や対応について大変だった点などについて話してもらうようにしている。「それは大変だったね」、「その対応で良かったね」と声をかけ合い、随時、相談員全体で意見を出し合っている。
- ・ ひきこもり支援に関わる相談員等が、日々の相談に自信をもって対応できるようエンパワーメントしていくことが重要であり、個人で相談員としての責任やストレスを負うのではなく、組織として相談に臨む体制をとることが出来るよう、常に相談員同士が声をかけあっている。相談員は電話ブースの中で、孤独の状態でも電話による相談支援をしているが、その後方には、私たち「チーム」がいると常に感じてほしいと考えている。

<情報共有の取組及び相談支援の体制>

- ・ 日常的な情報の共有を積み重ねていくことが重要であると考え、定期的な情報共有の場として、毎日の朝ミーティングと毎週木曜のケース検討会議を設けている。また、ケース検討会議では、面接相談の希望や困難事例の検討を行うほか、必要に応じて外部のスーパーバイザーに意見・助言をいただくなど、相談支援の体制を整え、相談に関わる職員全員で共有している。
- ・ 朝ミーティングでは、シフト勤務で前日勤務がなかった相談員も把握できるよう、毎朝、前日の相談内容を情報共有している。
- ・ ケース検討会議では、電話相談時にあった来所相談の希望に対し、その適否や事例に適した面接相談担当者の検討を行うほか懸案事項があるケースについて、週

に一回、午前中2時間程度の時間を確保し実施している。なお、検討会議は、別室で行っているため、その間、電話当番2名のみが執務室に残り、基本的にはそれ以外の相談員全員がケース検討会議に参加できるようにしている。

- ・ 外部の専門職（精神科医と臨床心理士）にスーパーバイズを受けられるよう事例検討会を開催している。相談者が精神疾患を有し対応に苦慮する事例などの困難事例のほか、こう着状態にある事例などを相談することができる。
- ・ その他にも、専門職チーム（ひきこもり地域支援センターとして行う市町村等の支援強化事業で設置した。詳細は後述）へ助言を求めることができる機会もある。
- ・ 毎日の朝ミーティング、ケース検討会議、事例検討会、専門職チームへの相談など、ケースの内容・状況に応じて、検討の段階をいくつか用意している。
- ・ その他にも、職員に向けて研修も行っている。

イ) 地域のひきこもり支援向け

① 専門職チームの設置

- ・ 専門職チームは、ひきこもり地域支援センターにおける市町村等への支援強化事業¹⁵として設置したもので、市町村や当センターが担当するケースで対処に苦慮しているケースについて精神科医または弁護士が参加する「専門職チーム検討会」で検討し、市町村におけるひきこもり支援を支援する事業である。
- ・ 精神科医は月3回、弁護士は月1回、それぞれ凡そ2～4時間ほどケース検討に参加していただく。会議は定例ではなく、毎月の先生方の予定や都合に応じて実施日を決定している。その後、所管する市町村に対し、専門職チームによる事例検討会の実施日と相談したいケースがある場合に連絡をもらうように周知している。
- ・ 市町村に対し、当センターの持つ専門職チーム検討会などの機能を気軽に使って欲しいと働きかけているが、市町村から見ると、精神科医や弁護士の方への相談となると敷居が高く構えてしまうという声が聞かれたため、気兼ねなく相談して欲しいと、機会のあるごとに伝えている。
- ・ 市町村職員のひきこもり支援のスキルアップもかねて「専門職チーム検討会」に市町村職員が zoom 等で参加できるという取組を施行し、複数の市町村職員の参加があった。

② ひきこもり支援に係る市町村連携会議

- ・ ひきこもり支援を推進するための体制を構築し、ひきこもり状態にある本人や家族等を支援することにより、ひきこもり状態にある本人の社会参加を促進し、本人及び家族等の福祉の増進を図るため、「ひきこもり支援に係る市町村連携会議（以下、「連携会議」とする。）」を設置し、市町村と定期的に会議を行っている。今年度は年4回オンラインで実施する予定で、現在、四回目の会議を実施中である。

¹⁵ 当事業が予算化された背景として、神奈川県において、令和3年9月頃に、コロナ禍の県民の生活困窮支援ということで、孤独・孤立に対する支援を強化する方針が決定。その中で多岐にわたる支援策の強化が決まり、ひきこもり分野では、市町村等への支援の強化事業につながった。

- ・ 今年度当初に、県内の30市町村（政令市を除く）を2か月ほどかけて巡回し、市町村のひきこもり支援の担当者に対して、当センターの市町村支援のための機能や実施事業について対面で説明を行い、市町村におけるひきこもり支援の状況と課題の把握を行った。市町村の担当者と直接会って意見交換をすることにより顔の見える関係をつくり、ざっくばらんに現状や課題について、相談してもらうことを目的とした。プラットフォームを設置していない自治体に対しては、市町村のプラットフォームの一員として当センターを加えていただき、相談時に何か困ったことがあった際には気軽に当センターに相談してほしい、と伝えている。
- ・ その後、「ひきこもり支援市町村連携会議」の設置について市町村（政令市を除く）の同意を得て、第一回連携会議を開催し、その際に、各地域ブロックに分かれ、各自治体の取組や課題の共有を行う地域ブロック会議を併せて開催した。
- ・ 第二回連携会議では、「ひきこもり支援」や「市町村との連携」をテーマに掲げ、ひきこもり支援を長年にわたり経験されているNPO法人代表や元自治体職員のお二人に登壇いただき、オンラインの対談形式でお話しいただいた。
- ・ 第三回連携会議では、ひきこもり支援に係る先行事例の発表として、3市の取組について発表いただいた。
- ・ 第四回連携会議では、市町村（政令市を除く）のひきこもり支援担当者と個別に、オンライン会議形式で1時間程度の意見交換などを行っている（2月～3月上旬までの期間で実施完了予定）。
- ・ 当センターの持つ「専門職チーム検討会」などの機能を気軽に使って欲しいと、連携会議など機会のあるごとに伝えている。

③ 市町村巡回型居場所

- ・ 市町村と連携し、県内各地で巡回型の「ひきこもり当事者のための居場所」を実施した。市町村には会議室の確保と広報をお願いし、当センターの職員2人（相談対応が可能）、ひきこもりの経験がある当事者の方がスタッフとして2人、NPO相談・支援アドバイザーとして委嘱しているNPO法人職員など1人（元当事者の方々がフラッシュバックをした場合のフォローアップ対応のため）の計5人を配置した。
- ・ 市町村巡回型で全11回の「ひきこもり当事者のための居場所」を開催した。居場所では、おりがみやクラフト、コラーージュ作り、けん玉、ボードゲームなど、参加者それぞれが、自由に楽しめるものを用意し、開催している。

(2) 取組を運営・運用する上での課題や工夫

ア) センター職員向け

- ・ 当センターの強みは、会計年度任用職員・常勤職員が多岐にわたる専門資格やバックグラウンドを持つことであり、相談支援や関係事業を各相談員も担当し、市町村等支援員や市町村調整の事務担当者が広い視野でもって事業を管理してくれている。こうした職員の知見を十分に活用するために、職場が安心安全な場であり、チームとして相談業務を行うことについて機会を見つけて話すとともに、相談員一人ひとりが孤立することがないように互いに声掛けを行っている。
- ・ 事例検討会等の会議では、冒頭に、アイスブレイクとして、毎回テーマを決め（「3月といえば」など）、全員がそのテーマについて発言してから、会議の本題に入るようにしている。そのため、和やかな雰囲気の中、事務職員も含め誰でも自由に発言できるよう工夫している。

イ) 地域のひきこもり支援向け

- ・ 当センターは、常勤職員と会計年度職員あわせて計 11 名で、週に 1 回の事例検討を行っている。しかし、市町村の相談員は圧倒的に人数が少なく 1～2 名体制であることも多い。そこで、年度当初に全 30 市町村を訪問し、顔の見える関係づくりを行い、市町村職員には、「何か困ったことがあれば私たち（当センター）に相談してほしい」と積極的に伝えている。市町村にとって相談しやすいと感じてもらうのが一番である。
- ・ 4 月に市町村を訪問した際には、「うちの市町村にはひきこもりはいない、ひきこもりの相談を受けたことはない」と話す担当者もいたため、市町村を巡回する形の居場所を実施した。当日は市町村担当者にも同席をお願いし、市町村担当者がひきこもりの当事者と会う・接する機会を設け、当センターの職員がどのようにひきこもり当事者に声をかけ、関わっているのかを見てもらった。同じ時間を過ごすことで、中には初めてひきこもり当事者の方と接する機会となった担当者もあり、市町村担当者の中で変化が起これたと考えている。
- ・ ひきこもり当事者の方々が地元の取組には参加しにくいとの意見があり、居住地以外の居場所に参加している場合も多い。将来的には市町村が自立して居場所等の支援を行うことが出来れば一番良いと思っているが、市町村でひきこもり支援を行う際に、市民限定とせず、他市町村の市民も受け入れるなど広域連携の視点を取り入れてもらう必要がある。その考えをいかに各市町村の担当者及び市民に理解してもらうかが課題であると思っている。
- ・ 地域包括支援センターや民生委員の方々から、市町村のひきこもり相談窓口につながる場合がある。市町村に対しては、様々な機会を通してひきこもり支援事業を周知していくと良いと考えている。

(3) 成果の確認方法、取組の成果を感じたエピソード等

- ・ 市町村連携会議・ブロック会議について、「ブロック会議で、近隣の市町村担当者とお互いの取組について意見交換を行う機会が全くなかったので、とても参考になった」「ひきこもり当事者が地元で支援を受けにくいと考えていることを初めて知った。広域連携の必要性について考えたい」など、市町村職員の感想が寄せられた。ブロック会議を通じて、ひきこもり支援に対する理解を深め、市町村が連携する広域連携の必要性について認識が深まった。
- ・ 専門職チーム（弁護士）検討会を活用した市町村職員から「弁護士に相談するとなると、もっと法的な問題が発生しているものでないと相談できないと思っていたが、今回、思い切って相談し、こう着状態にある案件の支援の方向性が見えてきた。また活用したい」との意見があった。こうしたエピソードを他の市町村にも広めていきたい。
- ・ 居場所を実施した市町村職員から、「ひきこもり支援はもっとハードルが高いものと考えていたが、予算をかけることなく今ある資源で十分対応できることが分かった。」「居場所事業はとても効果的であることが分かった。来年度もぜひ実施をお願いしたい」「(居場所事業の報告を聞いて) 来年度は、当市でも居場所事業を実施してほしい」など、年度当初は後ろ向きだった市町村もあったが、とても前向きな意見が寄せられた。
- ・ 当センターはひきこもり支援を行う市町村や NPO 法人の支援も行っているため、それぞれの自治体や団体等がパワーアップすれば当センターの相談ケースの数は減っていくことになる。そのため、ひきこもり支援に資する取組は、相談件数を指標として評価することが難しいと考えている。

4. 他所へのアドバイスやコメント等

- ・ ひきこもり支援においては、ひきこもり当事者から、地元では支援を受けにくいとの声がある。そのため、市町村の枠を超えて市民以外の相談を受けるなど、市町村の横のつながりといった広域連携の仕組みについて考えていく必要がある。
- ・ 市町村のひきこもり支援担当者が、当センターの市町村支援の機能を利用しやすい形になるよう、敷居を低くして、自由に意見交換を行うなど連絡を取りやすい関係性が出来れば良いと思っている。特に、市町村の連携を謳っているので、市町村に安心感を持ってもらうことも重要であると心がけている。
- ・ また、ひきこもり支援の重要な財産は「人」である。まずは、職員・相談員への研修を行い、毎日の朝ミーティングや定期的な事例検討会を重ねることにより情報共有とスキルアップを図るとともに、相談員一人ひとりは大変な人財であり、相談員が困っていることがあれば、チーム皆で考えて解決に向かっていくことが重要であると考えている。相談員に関わる際に、そのような思いを意識することで、職員のエンパワーメントが達成できると良いと思っている。
- ・ それは、当センターの職員であっても、市町村の職員であっても同じことで、ひきこもり地域支援センターとして、当センターの職員への支援と同様に、市町村担当者への支援も、ひきこもり支援に携わる「チーム」として行う必要があると考えている。
- ・ 対人支援を行う相談員においては、「レジリエンス」という考え方も大事だと考えている。困難な事例に対して真っ向から受け止めるのではなく、しなやかに柔軟に受け止められると良い。対人支援を行う際のストレスケアなども含め、このような研修も必要であると考えている。

以上

(2) 静岡県精神保健福祉センター

日時	2023年2月17日(金)	時間	14時00分～15時30分
ヒアリング協力者	静岡県精神保健福祉センター精神保健福祉班		
ヒアリングした取組	<p>ア) ひきセン向けの取組</p> <p>① ケースに関する相談や振り返り支援 ② カンファレンス(他センター含む) ③ メンター派遣制度(他センター含む) ④ 担当者会議の開催(他センター含む)</p> <p>イ) 市町村向けの取組</p> <p>① 研修、講演会 ② ひきこもり支援の協議会の開催</p>		

1. 基本情報

- ・ 静岡県には県内の政令市を除く圏域ごと7か所に健康福祉センター(県保健所)があり、精神保健福祉センターと全健康福祉センター内にひきこもり支援センターを設置している。
- ・ 県全体のひきこもり対策連絡協議会の事務局は当精神保健福祉センターが行っている。
- ・ 当所はワンストップの電話相談窓口を持っている。来所相談や訪問支援は、主に各圏域の健康福祉センターが主に担当している。件数自体は少ないが、地元では行きづらい、もっと遠いところで相談をしたいという方の来所相談は、当所で受けている。
- ・ 県ひきこもり支援センターはワンストップの電話窓口で、最初の電話相談を受けている。専用の電話回線があり、相談支援のコーディネーターが電話相談を受け付けている。電話相談の後は継続支援や来所相談となるので、当所から7つの健康福祉センターに引き継ぎをし、初回面接の調整を行う。
- ・ 県精神保健福祉センターの職員は、ひきこもり支援に関連する業務以外にも兼務している(会計年度職員であるコーディネーターのみが専任)。
- ・ 居場所はNPOに委託して行っている(県下の6か所で居場所を開催)。居場所を利用したい場合には、まず当所に電話をしてもらい、コーディネーターが話を聞く流れとなっている。当該圏域の健康福祉センターにあるひきこもり地域支援センターにつなぎ、つなぎ先のセンターが家族や本人から話を聞いて居場所の利用やその他、適切なサービスにつなげている。
- ・ 県ひきこもり支援センターとして、各センターの職員及びコーディネーターが市町におけるひきこもり相談窓口への後方支援を行っている。後方支援の対象となる自治体は、33市町ある。

2. 取組を始めた経緯・背景——きっかけや背景事情、取組の目的

- ・ 平成25年に静岡県ひきこもり支援センターが創設された。創設当初からコーディネーターを6名雇用し、精神保健福祉センター及び他3か所の健康福祉センターに配置する体制でスタートした。コロナ禍前は「カンファレンス」という形式で各健康福祉センターの担当とコーディネーターを集め、年に複数回コーディネーターへの支援等をしていた。

- ・ コロナ禍で変わった部分はある。現在オンラインで開催しているひきこもり支援従事者養成研修は、コロナ禍になる前は2日間の集合研修を各圏域で開催していた。当県は広く1か所で開催できないため、講師とともに各圏域を巡回しながら実施していた。
- ・ 現在、カンファレンスは年に数回オンラインを活用して行っている。また、市町を集めた圏域での会議を開催する方に力を入れている。
- ・ 現状は、市町がひきこもりの相談体制を整えていくことを支援するために、各健康福祉センターが実施するひきこもり支援の協議会に各圏域の市町の担当者が集まって積極的な情報交換をしている。義務教育を過ぎると長期のひきこもりに移行することもあり教育分野との連携も重要であるため、圏域によっては市町の教育委員会も協議会に出席している所や、通信制の高校にひきこもりに関するリーフレットを置いている所もある。

3. 取組の実施状況や実績

(1) 取組の実施状況

ア) ひきこもり向けの取組

① ケースに関する相談や振り返り支援

- ・ 当県では、精神保健福祉センターや児童相談所に異動となった職員に対して、相談支援の方法（面接の方法や振り返りの方法等）に関する体系化された研修（面接スキルトレーニング研修）を行っている。中堅以上の心理士は、研修受講後は当所のコーディネーター等に対して基礎的な面接スキルトレーニング研修を行っている。
- ・ 当所で継続的に担当するケースは数がそれほど多くないため、定期的なケース検討は行っていない。発生ベースで支援者からの相談を受け、コーディネーターの電話相談が終わった後等にコーディネーターと相談ケースの振り返りを行っている。

② カンファレンス（他センター含む）

- ・ ケース検討については、8か所のひきこもり支援センターで「カンファレンス」を行っている。8か所のひきこもり支援センターの担当者とコーディネーターが集まって勉強会をすることもあれば、ケース検討をすることもある。コロナ禍以前は年に複数回開催していた時もあったが、今は開催数が減った。
- ・ 特にコーディネーターは、多くの面接に対応している中で悩むことがある。県内の他所のひきこもり支援センターに所属するコーディネーターからケースの相談を受け、電話でスーパーバイズをすることもある。中にはひきこもり支援に詳しい職員がいない所や、コーディネーターが兼務配置の所、心理職がいない所もあるため、自身がスーパーバイズをすることもある。定例会議のような形というよりは、随時、必要に応じて実施している。

③ メンター派遣制度（他センター含む）

- ・ 健康福祉センターにあるひきこもり支援センターの中には家族交流会や家族教室を行っている所もあり、当所は、それらの取組の支援として「メンター派遣事業」を行っている。メンターはひきこもりが回復された方の家族であり、同意が得られた場合、県に登録いただき経験談などを話してもらっている。その他の所でも、家族交流会でメンターを招聘したいという希望がある場合には、当所が登録しているメンターの方と調整・派遣をしている。

④ 担当者会議の開催（他センター含む）

- ・ 当所は、居場所の事業担当者と県のひきこもり支援センター担当者が参加する会議（担当者会議）を年に2回開催している。対応に困ったケースはないか、居場所への参加ルールをどのようにしているかといった、居場所に関する共通する悩み事などを話し合っている。居場所の他にも、県内にある8か所のひきこもり地域支援センターの担当者会議を、少なくとも年に2回は実施している。

イ) 市町村向けの取組

① 研修、講演会

- ・ 当所は研修・講演会を実施する役割も担っている。ひきこもりの支援に携わる者を対象として「ひきこもり支援従事者養成研修」を年に一回程度の頻度で行っている。この研修では、有識者を招聘して「ひきこもりとは何か」といった基本から支援技法まで、学ぶ内容になっている。研修の中で事例検討会を行ったりもしている。その他に、一般の県民やひきこもり支援に関心のある支援者に向けた講演会も毎年実施している。

② ひきこもり支援の協議会の開催

- ・ 当所が主催し、年に1回、県のひきこもり対策連絡協議会を開催している。大学の先生、労働局、県の教育委員会、精神保健福祉センター、子ども・若者センター等の担当者等が委員になっている。当所が県内のひきこもり支援センターを代表して県下の情報を集約し、ひきこもり地域支援センターの取組状況、全33市町の取組状況や課題等を報告している。また、今後のひきこもり地域支援センターはどのような取組を進めればよいかについて委員から助言を受けている。
- ・ 県の協議会は、今年は2月に開催した。この開催時期は、7か所の健康福祉センターが各自でひきこもり支援の協議会を終えた時期に設定している。
- ・ 健康福祉センター各所の協議会は、管轄の市町のひきこもり相談窓口担当者や教育委員会の担当者、地域包括支援センターの担当者等で構成している。地域における課題や、ひきこもり相談窓口の設置等の進捗状況を話し合っている。県下には独自で居場所を開催するといった先進的な取組を行う市もあり、予算を獲得するための工夫なども情報交換している。また、管内の市町がどのような体制を整備してどの程度進捗しているかを、県が把握する場としている。
- ・ 健康福祉センター各所が行う協議会には、当所は基本的にすべて参加しており、講義を担当することもある。また、各所の協議会にてケース検討会を行う場合や勉強会を行う場合には、当所の実施する「アドバイザー派遣事業」に登録している大学教授や認定NPO法人職員を派遣している。
- ・ 7か所の協議会では情報交換や先進事例を知ることが目的としているが、県の協議会は、マクロな視点で、どのような方向性で支援を進めていくと良いかといったことを決めている。

(2) 取組を運営・運用する上での課題や工夫

- ・ 現在ひきこもり支援の協議会をすべての地域で実施している。ひきこもり支援の状況については、地域差が大きいという課題がある。中には支援者交流会等、全市町の担当者が集まって協議会を年に複数回実施する等取組みが活発な圏域もあるが、まだそこまで行えていない圏域もある。

- ・ 県や社会福祉協議会等と情報交換・連携をとりながら、市町をどのよう後押ししていくかといった点も課題である。
- ・ 当所は県の組織なので約3～5年の早いサイクルで職員の異動があるという点も課題。7か所のひきこもり地域支援センターの中には、中堅やベテランの職員がいる所もあれば、多くの職員が新規採用職員と入れ替わる所もある。当所はそのような状況に対して支援する役割も期待されている。
- ・ 異動に伴う担当者変更や人の入れ替えにより、組織の経験値が若返ってしまわないようにいかにキープするかは課題である。市町や他の部署をバックアップしたり人を育てたりすることは、重要だが、大きな課題である。
- ・ ひきこもり支援に理解のある市町では研修や会議も充実しており、何が必要かを整理して、その体制強化のための予算がついている状況がある。県が市町が困った時にバックアップができるような事業に予算をつけていくことは重要である。また、支援者を支援する人材や研修の講師ができる人材がどれくらいいるかも課題である。

(3) 成果の確認方法、取組の成果を感じたエピソード等

- ・ ひきこもり支援者支援に資する取組については、研修や支援者支援をした結果、すぐに相談者の状態が良くなるというものではないため、評価の難しさがある。大きな変化がすぐには起こらないが、長期的に支援対象者を支えていく必要があるひきこもり支援において、支援者支援は重要な課題である。

4. 他所へのアドバイスやコメント等

- ・ 研修の内容について、出来るだけ近い圏域の方々と顔つなぎの機会になるようにグループワーク形式で振り返りや話し合いをする場を設けるとよいと考えている。
- ・ 近年、ひきこもり分野は注目されて、市町が窓口もち、研修会・講演会を開催していることもある。相談窓口を立ち上げたが相談が来ない、ケース検討の機会を設けたがケースが上がってこないといったことも、課題として聞かれる。窓口の体制整備やケース検討会の形を作ることも大事だが、その領域に詳しく、積極的に取り組んでくれる人材を育成・配置することも重要である。

以上

(3) 静岡市ひきこもり地域支援センター

日時	2023年2月10日(金)	時間	14時～15時
ヒアリング協力者	静岡市ひきこもり地域支援センター「Dan Dan (だんだん) しずおか」		
ヒアリングした取組	ア) ひきセン向けの取組 ① 担当ケースの割り振りの工夫(2名担当・1名担当制の導入) ② ケース検討会 ③ スーパービジョン		

1. 基本情報

- ・ 静岡市ひきこもり地域支援センターは、認定NPO法人である当法人が、静岡市の青少年育成課の子ども若者相談センターから委託を受けて運営している。
- ・ 当法人は、十数年前に創設された団体であり、認定NPO法人の法人格を有している。現在は、相談部門に関しては、常時相談を受け付ける職員が6名。その他にも、事務関係の責任を担うセンター長が在籍する。
- ・ 相談員は主に相談業務を担っており、中には居場所や家族教室等の活動を兼務する者もいる。居場所等の活動は、市で実施する「ひきこもりサポート事業」のサポーターに、ファシリテーターや話し相手、受付業務などを手伝ってもらいながら運営している。

2. 取組を始めた経緯・背景——きっかけや背景事情、取組の目的

- ・ 前提として、当事務所の相談員は係長や課長といった役職を付けていない。相談員は皆、仕事の上で平等の立場で貢献してもらおうという考えを持ち、その下で業務を行っている¹⁶。なお、相談員それぞれの状況や希望に合わせ、勤務の時間は様々である。
- ・ 一人の相談員に業務が偏ってしまうと負担感が生じ、最終的に仕事を辞めるという選択にまで至ることがある。このような事態を防ぐためにも、担当する相談件数の調整が必要と考えている。各相談員の状況に応じて、一人の負担感を減らすためになるべく調整していかなければならないと認識している。
- ・ 人の生死に関わる場面があったり、相談者から不当に怒鳴られることがあったりと、ひきこもり支援は人の困りごとやストレスを聞いていく仕事であるため、ストレスのかかる仕事であり、責任も重い。そのことを一人で背負うのはとても大変で、一人で背負うと長続きしない。その為、以前は相談員の入れ替わりも多かった。
- ・ 以前も担当ケースの共有はしていたが、相談員によってはそれでもケースを抱え込んでしまう者もあり、その相談員が退職した後にはどれだけ大変な状況であったかを知ることもあった。そのような経験を踏まえ、相談員は面談や記録などの担当ケースを持つが、「支援方針や対応などは全員で共有する」という共通理解を持つに至った。

¹⁶ 相談員は、臨床心理士や公認心理師、社会福祉士、精神保健福祉士といった資格を有していたり、相談支援業務の豊富な経験を有していたりする。

3. 取組の実施状況や実績

(1) 取組の実施状況

ア) ひきセン向けの取組

① 2名担当・1名担当の導入

- ・ 相談員全員がケースの内容を知っている体制になるよう、面談を実施した日に全相談員に対して面談内容の共有をするようにしている。そうすることで、一人に負担がかからないよう工夫している。
- ・ 2名担当・1名担当とは、ケースを何人で担当するかという体制のことである。何人体制にするかは、ひきこもり支援の緊急度で分けるようにしている。
- ・ 例えば、働いていないひきこもり状態であっても、穏やかに暮らしている場合も少なくない。そのようなケースの場合は、命の危険はないという判断で一人体制のケースとしている。他方、命の危険があるのではないかと心配になる場合や、親が高齢であり9060や8050のケースで均衡を保っていた生活が崩壊してしまいそうなケースは二人体制にしている。そのような危機的ケースは当所だけで背負いきれないため、医療機関や地域包括支援センター、精神保健福祉センターといった他機関との連携が必要となる。連携するにあたって業務量が増えることから、二人体制としている。
- ・ 担当は会議で決める。原則として、職員が在籍中であれば担当の交代をしないようにしているが、途中で一人体制から二人体制に、二人体制から一人体制に変わることはある。例えば、一人体制で支援を開始したが、途中で困難なケースであることが分かり、二人体制に代わることもある。その点は柔軟に対応している。
- ・ 担当を決める会議において、特にリーダーは決めていない。相談員は積極的に発言する者が多いので、自然発生的に物事が決まっていく。発言が消極的な場面では「どう思いますか」と促していくこともあるが、基本的に皆で話し合いながら決めていくことを心がけている。
- ・ 会議の時間は、毎朝約1時間を確保している。加えて、水曜日の午前中は長い会議時間を設け、講演会の企画や運営など相談以外の事項について話すこととしている。それら以外にも、適宜、全員が揃ったタイミングで「ちょっと聞いてほしい」ということで突如話し合いが始まり、情報共有することもある。
- ・ 毎朝の会議は、必ず担当ケースについて共有している。新規で相談のあったケースの中でも早く対応をしたほうが良いと思われる緊急性の高いケースから話し合い、方針・対応を決めていく。また、担当ケースの進捗も逐一報告している。
- ・ ケースについては、担当者が毎回の相談の記録を作成している。記録は、電子と紙媒体の両方で保管しており、保管期間は約5年間。5年以上相談が継続しているケースは、それ以上保管している。

② ケース検討会

- ・ ひきこもりの支援は一つの支援機関で抱えても解決できないことがとても多いので、ケース検討会やスーパービジョンで相談する場を設けている。
- ・ 以前は静岡市精神保健福祉センターの精神科医、臨床心理士、精神保健福祉士などが参加するケース検討会が定期的に行われていた。近年は精神保健福祉センターの事業の一つであるアウトリーチ支援という枠組みでケース検討会を行い、検討後も相談したケースについて電話などで相談することができる。

③ スーパービジョン

- ・ スーパービジョンは毎月交互に二人の有識者に依頼しており、一対一の個別相談形

式で担当ケースの方向性を確認し相談する。

- ・ スーパービジョンを依頼している有識者は、二人とも臨床心理士である。お一人は、ひきこもり支援に携わってきた方、もう一人はひきこもりが専門という訳ではないが心理の専門家である。毎月、相談員に個別相談の割り振りをして、同じ回数、かつ、どちらの有識者からも相談を受けられるように調整している。
- ・ スーパーバイズという仕組みを取り入れたのは約 2～3 年前からである。相談員の心の拠り所や心を支えてくれるのは誰なのだろうかと感じ、スーパーバイズをお願いして有識者に来ていただくようになった。有識者のお一人は、従前から当所の取組に協力してくださっていたのですぐに承諾を得られた。もうお一人は、当所の理事からの紹介で今年度から協力をいただくこととなった。
- ・ スーパーバイズは、研修費という科目になる。5～6 年ほど前は、研修は首都圏の講習会に出席するのが一般的で、1～2 泊の宿泊費を伴い、かつ、相談員一人しか参加できなかった。しかし、コロナの影響でオンライン形式にて気軽に講習を受講できるようになり、費用負担が減ったという背景はある。ただ、考えとしては、相談員が「正しい道を進んでいる」という安心感を持つことが重要であり、講習会やスーパーバイズなどで適切な指針を得ることは相談員のモチベーションにつながるため、積極的に実施していきたいと思っている。

(2) 取組を運営・運用する上での課題や工夫

- ・ 支援の方向性の確認のためにケース検討会は大変重要である。しかし、実施にあたって資料作成や他機関との調整などを相談支援と並行して進めていくことに大きな負担を感じる。
- ・ 当法人は、センター長以外は役職がなくフラットな身分のため、困難ケースの担当を決める時に、心理的な負担というものはある。
- ・ 相談員には、「仕事が終わり職場のドアを閉じたら仕事のことは考えないようにしてほしい。家に帰宅しても思い出したり眠れなかったり困ったことがあれば、センター長のところに個別に相談に来てほしい」と伝えている。個人が危機を抱えていたり、何か変化がある様子が見られたりする場合に放置すると、メンタルのトラブルから休職や退職につながってしまう恐れがある。

(3) 成果の確認方法、取組の成果を感じたエピソード等

- ・ 目に見える効果の一つとして、以前は相談員の離職が比較的多かったが、ここ 3 年程は離職者がいない。相談をするという仕事なので、担当者が次々と変わると相談者も不安を抱えることとなり望ましくない。

4. 他所へのアドバイスやコメント等

- ・ 細かいことであっても労働条件を改善していく必要はあると思う。当所では、子どもの体調不良への対応等で取得したため有給休暇が残っていないケースがあったことから、相談員の有給休暇日数を増やすことで時間休を取得しやすい職場環境を整えた。
- ・ 次に、相談員の方々が元気で楽しく働いていなければ長続きしないと思っており、定期的に話し合いをし、自分の苦手な部分を共有し合うなど、相談員同士で認め合うような環境が重要である。相談者にも職場環境の緊張感は伝わってしまうので、和やかやでゆったりした雰囲気も必要である
- ・ 相談員にも心の余裕がなければ、よりよい支援ができない。支援者同士では自分の得意な分野・苦手な分野を共有している。また、お互いが働きやすい環境になるよ

うに配慮している。相談員は、女性が多く家庭の事情で休むこともあるので、誰がいつ休んでもフォローできるように、子育て中の方も若い方も働きやすいように配慮している。

以上

(4) 愛媛県心と体の健康センター

日時	2023年2月21日(火)	時間	14時00分～15時00分
ヒアリング協力者	愛媛県心と体の健康センター		
ヒアリングした取組	<p>ア) ひきこもり相談室職員向け</p> <p>① 相談員の心理的なケアを含めた相談体制</p> <p>② 研修会や事例検討会への参加促進</p> <p>③ 必要時に応じて、組織の産業医や保健師、人事労務管理スタッフからの支援につなげられるような体制</p> <p>イ) 市町村向けの取組</p> <p>① 事例検討会への参加促進</p> <p>② 協議会の開催</p>		

1. 基本情報

- ・ 愛媛県は、心と体の健康センター（精神保健福祉法上の精神保健福祉センター、以下、「センター」）内にひきこもり相談室を設置し、県直営でひきこもり地域支援センター事業を行っている。
- ・ ひきこもり相談室には、専任の相談員2名（県の会計年度職員）が配置されている。1名は保健師、もう1名は精神保健福祉士である。ひきこもり相談を主業務としつつ、他にも家族教室やデイケア（居場所）といった取組などにも従事している。
- ・ ひきこもり相談室には専用の電話回線があり、電話相談や来所相談は、相談員2名が対応しているが、またセンター職員も適宜バックアップして、常に情報を共有しながら支援を行える体制をとっている。
- ・ また、ひきこもり地域支援センター事業の一環として、センター及びひきこもり相談室が、県内市町のひきこもり相談窓口への後方支援を行っている。なお、後方支援の対象となる自治体は、20市町ある。

2. 取組を始めた経緯・背景——きっかけや背景事情、取組の目的

- ・ センターは「精神保健」の専門機関であり、ひきこもり相談室がセンター内に設置されている強みを活かして支援を行ってきた。
- ・ センター内には、ひきこもり支援の他にも、自殺対策に対応する部門やDPAT（災害派遣精神医療チーム：Disaster Psychiatric Assistance Team）等が存在することから、人はどのような場合に傷ついて、どのような時に支援するとスムーズに回復していくのかについて、知見を有している。また、センターには、保健師、臨床心理士、精神科医などが在籍しており、それぞれが保健所や児童相談所、精神科病棟などに勤務経験がある。支援者がどのような時に自分を責め、傷つき、疲弊するかについて、常日頃から意識しながら働いているところである。
- ・ 県内の市町に対しては、当所で開催する事例検討会への参加を促してきた。また、昨年度末に県内全市町のひきこもり支援窓口が明確化されたことを受け、今年度当初に市町窓口の担当者とのオンラインでの担当者会を開催し、ひきこもり支援に係る取組や課題を共有する場となった。

3. 取組の実施状況や実績

(1) 取組の実施状況

ア) ひきこもり相談室職員向け

① 相談員の心理的なケアを含めた相談体制

- ・ 相談員の心理的なケアに資する取組として、センター職員が日常的に相談を受けられる体制がある。センター職員の席と相談員の席は同じフロアにあり、相談員が電話相談をしている様子も窺え、すぐに相談内容を共有できる環境がある。相談員からも「電話対応した後に、すぐに話せて共有できる環境がありストレス解消につながっている」と聞いている。
- ・ 年度初めに、相談員が対応している継続ケースをひきこもり相談室とセンター職員とで共有することになっている（対応ケース取りまとめた資料を元に相談員が発表し、気になる事項があれば質疑応答を通して理解を深めていく）。センター職員と相談事例を共有し、相談員にとっても相談しやすい環境を作ることにつながっている。その他にも、「家族教室」を実施する前に、はじめての参加者がればどのような相談を受けているかセンター職員と相談員とで情報共有する機会がある。当事者向けの居場所である「デイケア」については、相談者にデイケアへの参加を勧める前に、その方が今の時点で参加することが適しているかどうかをセンター職員が相談員と一緒に検討している。
- ・ 必要に応じてより心理的なケアに特化した取組を行うこともある。例えば、相談支援を行っていた方が自死されたケースがあった。その際は上司の計らいもあり、重大な出来事を一人で抱えてしまい悶々と考え込むことが無いように、担当していた相談員が思いを語る場を設けた。
- ・ 相談員が思いを語る場は、相談員が否定も肯定もされずに、思いを吐露し、傾聴される場とした。
- ・ 自死のことを知ったその日のうちに、センター職員から相談員に対して「大変だったね」と伝え、相談者に今日あったことを話してもらい、心のモヤモヤを自宅に持ち帰らないように声掛けをした。その後、あまり期間を置かず先述の場を設けた。
- ・ 参加者は、ケースを担当していた相談員、直接関わっていない当センター職員、センターの精神科医師、支援を共に行っていた外部機関の担当者である。その場においては、どのような支援が出来たか、どう思ったかといったことを語り合った。「自分たちはその方を思って十分にやってきた」と語り合い、否定も肯定もせず、反省や懺悔の場とならないように配慮しながら、自分達の思いを語る場とした。皆で大きめの机を囲み、「言いつばなし」を意識して、記録やメモ書きをせずに顔を見て、頷きながら進めることを心がけた。
- ・ その後も折を見て、センター職員からその相談員に声をかけるようにした。その相談員に心配な状況があったら再度同じような場を持つことも考えたが、元の業務に戻る事ができていたため、場の設定は1回のみとなった。

② 研修会や事例検討会への参加促進

- ・ 相談員には、業務として、厚生労働省や全国精神保健福祉センター長会が主催しているひきこもり支援者向けの研修に参加してもらっている。また、相談員には、当センターで主催する月に1回の事例検討会にも参加してもらっている。
- ・ 相談員が研修会や事例検討会に参加している時は、同じフロアにいるセンター職員が電話相談の対応をする。

- ・ 当センターでは、事例検討会を事業化しており、定例で行っている。ひきこもり相談室が設置された最初の年は相談経験も少なく、研修も少なかったため、相談員が対応したケースを取り上げて、当センター内で随時、事例検討を行うことで始まった。現在は他の部署の職員にも参加してもらえる形にしている。事例検討会で取り上げるケースの半分以上が、ひきこもり相談室で担当している事例である。
- ③ 必要時に応じて、組織の産業医や保健師、人事労務管理スタッフの支援につなげられるような体制
- ・ 相談員は県の会計年度任用職員なので、労働管理や福利厚生に関しては県の規定により、健康診断や有給休暇など、一定程度が保障されている。勤務時間の管理も県職員同様にされており、長時間労働にならないようにしている。また、県職員と同様に、年2回、管理職の面談があり、私生活と仕事の両立や、やりがい等について悩みがある場合には、相談できる環境となっている。

イ) 市町村向けの取組

① 事例検討会への参加促進

- ・ 事例検討会にて扱うケースは、市町、地域相談支援センター、保健所などから挙がってくるものもある。事例検討会にケースを出したいという希望があれば取り入れている。

② 協議会の開催

- ・ 当県では、昨年度末に、全ての市町のひきこもり支援の窓口が明確化された。そのことを受け、今までは保健所担当者との連絡会議を持っていたが、今年からは市町の窓口担当者を招いて、ひきこもり支援に係る取組や課題を共有するために担当者会を開催することになった。
- ・ 担当者会で出された意見を元に、県のひきこもり支援に係る取組内容を決めている。例えば、教育との切れ目が課題として挙げたことから、次回の研修会は「教育」をテーマにした研修会にすることになった。また、従前から開催している県ひきこもり支援関係機関連絡協議会では、市町の窓口をどのように活用するかといったことも意見交換した。

(2) 取組を運営・運用する上での課題や工夫

- ・ 相談者が自死するケースが一番厳しい状況と思うが、それ以外にも、利用者から理不尽な言葉を向けられる、個人的な感情をぶつけられる、支援者として巻き込まれるというケースもある。また、支援が膠着して良い方向に進まない、支援したが悪い方向につながったといったことは、対人援助をしていると日常的に生じている。そのような時に、相談員が自身の思いを語る場を設けるかどうかは別としても、空いた時間に皆で話すということを日頃から行っている。当センターに限らず、他の自治体においても精神保健福祉センター内にひきこもり地域支援センターの事務所がある所は、このような発想を持ってひきこもり支援担当者に接しているのではないかとと思われる。
- ・ 語りの場を持つ上で配慮したのは、当該ケースに関わった担当者だけでなく、関わっていない者も参加するという点である。関わった担当者だけで場を持つと、「もっとこのように支援できたのではないか」「もっとこうすればよかった」と考えがちになる。当該ケースに直接関わっていない者も参加することにより、第三

者からの意見として「利用者のことを考えて行ったことだった」「その時点で考える可能性や危険性を多職種で確認しながら判断して支援ができた」とケース対応のポジティブな側面にも目を向けることが出来るようになる。

- ・ 市町のひきこもり支援担当者が事例検討会に参加する際には、ひきこもり支援は短期的に解決できるものではなく当事者を見守りながら継続して支援していくことが重要であるということを伝えるよう意識している。また、困難なケースを事例検討会の事例として提供してくれた場合には、対応が困難であったとしても、検討すべき事例として見つけることが出来ているのは凄いことだと伝えるようにしている。
- ・ 県内の全ての市町にひきこもり相談窓口ができたが、具体的にひきこもり支援の相談窓口のホームページを設けて支援を行っている所から、窓口を設置して間もない所まで状況は様々である。ただ、当センターから文書を発送して案内する際には、市町の担当窓口と直接連絡を取ることが出来るようになったのは大きな変化である。
- ・ 担当者会はオンライン形式で開催した。会議に参加できなかった所が数カ所あったものの、県内のひきこもり支援関係者が一同に集まる初めての会となった。この会議には市町の担当課に加えて、6カ所の保健所と本庁担当者も参加している。なお、当日に参加できない市町も含めて後程資料で県下の状況を把握してもらえるように、各市町には、ひきこもり支援の取組状況や課題についての資料を予め作成して提出いただいていた。

(3) 成果の確認方法、取組の成果を感じたエピソード等

- ・ 事業化しているものに関しては、実施回数や実施内容を確認し、結果を所報にとりまとめて公表している。
- ・ 語りの場を持ったことについて、ケースを担当した相談員からは、「語りの場があったから、安心につながった」とのコメントを聞いている。場を作ったことの効果だけではなく、安心して話せる環境があるというメッセージを受け取ることに繋がったのではないかと思う。

4. 他所へのアドバイスやコメント等

- ・ 相談員に聞いたところ、相談対応でモヤモヤすることがあった場合に、すぐに話せる環境があるのがよいとのことであった。定期的な会を設けることも良いと思うが、日常的に話せる環境や人間関係があることも重要と考えている。
- ・ 「ひきこもりとは何か」について、支援者支援を行う者が分かっている必要はないと思っている。「ひきこもりを解決するには、ひきこもらないように社会に出て働くのが目標」と言われることもあるが、苦勞しながら支援のあり方について検討を重ねていく中で、「安心してひきこもることができる」、「ひきこもっている本人を見守ることができるように家族が落ち着けるようにする」、「家族を無理に変えようとしなさい」ということも、支援のゴールとして有り得るのではないかと感じている。初めてひきこもり支援の担当になると、この点が理解できないために焦る気持ちも出てくるのではないだろうか。ひきこもり支援における支援者支援のあり方を検討する際に、ひきこもり支援のあり方に関する理解がずれてしまうと、支援者自身が辛い思いを抱えると思う。支援者支援を担当している人も、一歩引いた目で見守ると良いのではないかと考えている。経験が浅い相談員や若

い相談員、志が高い相談員の場合には、「結果を出さなくてはならない」と焦って
しまうことや、自分自身が潰れてしまうことが有り得るのではないかと想像して
いる。

以上

(5) 東京都福祉保健局

日時	2023年2月22日(水)	時間	11時00分～11時50分
ヒアリング協力者	東京都福祉保健局 生活福祉部 地域福祉課		
ヒアリングした取組	イ) 市町村向けの取組 ① 多職種専門チーム ② ひきこもりに係る支援者等育成研修等事業 ③ 区市町村におけるネットワーク構築支援事業		

1. 基本情報

- 令和3年8月に、学識経験者や関係機関等からなる「東京都ひきこもりに係る支援協議会（以下、「協議会」とする。）」で『ひきこもりに係る支援の充実に向けて』提言¹⁷（以下、「提言」とする。）」をとりまとめた。
- 協議会には当事者や家族会、学識経験者も参加している。行政以外の多方面の視点からの意見を元に支援の目指す方向性を出すことが重要と考えており、この提言に沿って取組を推進していく方針である。
- 東京都ひきこもりサポートネット（以下「都サポートネット」とする。）が、東京都ひきこもり地域支援センターとして、区市町村におけるひきこもり相談窓口への後方支援を行っている。なお、後方支援の対象となる自治体は、62区市町村ある。

2. 取組を始めた経緯・背景——きっかけや背景事情、取組の目的

イ) 市町村向けの取組

① 多職種専門チーム

- 下記の背景を踏まえ、ひきこもり地域支援センターである都サポートネットの相談支援体制の強化と区市町村に対する後方支援体制の強化を目的にして実施。
 - ✓ 提言5「支援者と当事者・家族との信頼関係の構築と継続的支援」に「支援開始後は、当事者・家族が抱える様々な課題解決のため、複数の支援機関が専門的に支援を行うとともに、当事者団体・家族会等とも連携して、当事者の生きる力を引き出しながら、継続的に寄り添う支援も欠かせない。」との記載あり。
 - ✓ 提言2「相談窓口の明確化と当事者・家族に適切に届く効果的な情報発信」に「都は、ひきこもりに係る支援を目的として掲げる民間事業者の利用をめぐるトラブルについて、実態を把握して未然防止策を検討するとともに、より効果的な注意喚起を行うよう、国へ提案要求を行っている。引き続き、国の動向を注視しつつ、各相談・支援機関から情報提供がなされた場合には各機関と共有するなど、適切に対応する必要がある。」との記載あり。
 - ✓ 国も「ひきこもり支援推進事業」においてひきこもり地域支援センターの機能強化及び体制強化を図り、市町村域へ専門的観点から助言等を行う機能を強化することを求めている。（「多職種専門チームの設置」）

¹⁷ 東京都福祉保健局「ひきこもりに係る支援の充実」に向けて提言
<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/seikatsu/hikikomori/kyougikai/R3teigen.html>

② ひきこもりに係る支援者等育成研修等事業

- ・ 下記の背景を踏まえ、ひきこもりに係る支援に従事する者等を対象とした研修等を実施することにより、地域における支援者等のひきこもりに係る理解促進や資質向上を図ることを目的にして実施。
 - ✓ 提言6「当事者・家族に寄り添う相談員・支援員の支援スキルの向上」に「当事者や家族の孤立を防ぐためには、相談員・支援員がひきこもりへの理解を一層深め、当事者・家族の状況や心情に寄り添った適切な支援を行う必要がある。」「相談員・支援員等が「悩みをしっかりと受け止める」、「当事者・家族の負担や心情を理解し、ニーズに即した柔軟な支援プランを立て、多くの関係機関と連携・調整する」、「個々の課題や希望に沿って伴走する」等のスキルを身に付けられるよう、都や区市町村は人材育成に取り組む必要がある。」との記載あり。
 - ✓ 国も「ひきこもり支援推進事業」において都道府県のひきこもり地域支援センターの必須事業として「関係機関の職員養成研修事業」の実施を求めている。

③ 区市町村におけるネットワーク構築支援事業

下記の背景を踏まえ、区市町村ごとの取組状況や連携のあり方に合わせた情報交換会、事例検討会等を実施することにより、区市町村における関連部署や関係機関、都サポートネットとの連携を推進することを目的にして実施

- ✓ 都が実施した支援状況等調査の関係機関向け調査において、「ひきこもりに係る相談・支援に特化した連携ネットワークを構築している」と回答した関係機関は7.5%にとどまっており、今後必要な支援として「地域における連携ネットワークづくり」が2番目に多い結果となっている。
- ✓ ひきこもりに係る支援の所管部署の分野は自治体ごとに異なり（生活困窮、保健所、青少年行政所管など）、実施体制、支援対象、庁内連携のあり方は様々
- ✓ 国も「ひきこもり支援推進事業」において自治体に対し自治体内でのネットワークづくりを求めている。（「連絡協議会・ネットワークづくり事業」）

3. 取組の実施状況や実績

（1）取組の実施状況

イ）市町村向けの取組

① 多職種専門チーム

- ・ 都サポートネットに設置した多職種専門チームによるケースカンファレンスやコンサルテーションを通して、相談業務における支援の方向性等の検討や区市町村に対する専門的アドバイスを実施している。「ケースカンファレンスシート」の様式を用意しており、希望する区市町村にはその様式にケースの概要や特に聞きたい点を記載してもらい、当該自治体におけるひきこもり主管部署を通して直接、都サポートネットに当該シートを送付してもらう。
- ・ 多職種チームは医療（医師）、心理（臨床心理士／公認心理師）、法律（弁護士）、福祉（社会福祉士／精神保健福祉士）の各分野から、1名ずつの専門家により構成している。なお、法律の専門家を配置したのは、複眼的な視点により課題を整理でき、また、家族全体について権利擁護の観点から助言をいただくことが可能であり、さらに、必要な場合には緊急かつ柔軟な対応をしていくという主旨から。支援を検討する際には権利擁護の観点が欠かせず、また、様々なケースの中には法的な視点も求められることもあり、特に虐待を含むケースなどでは緊急の対応が必要となる場合もある。

- ・ この取組は、専門職の推薦依頼や区市町村への周知に係る業務を除き、委託して行っている。準備として、都は、委託に係る手続き、各弁護士会・心理師協会等へ専門職の推薦依頼、オンライン会議システムの見積り等を実施。また、取組実施（運営）にあたっては、都は、委託内容の確定、委託に係る手続き、専門職との調整、区市町村への周知を行っている。かかるコスト（委託費）としては、専門職の謝礼、オンライン会議システム費用等が考えられる。
 - ・ ケースカンファレンスは年4回実施。各回で3～4ケースについて検討する。コンサルテーションは随時で、これまでに1回利用される。
- ② ひきこもりに係る支援者等育成研修等事業
- ・ ひきこもりに係る支援に関わる区市町村、関係機関等の職員、ひきこもりに係る支援に関わる民間支援団体等の支援員等、民生委員・児童委員等の地域の支援者、その他都が必要と認める者を対象として、ひきこもりに関するテーマの研修を実施（ひきこもり概論や訪問相談支援、居場所支援、社会体験活動支援、ひきこもりの問題を抱える家族への支援、支援能力の向上、広報能力及び情報発信能力の向上、組織運営力の向上といったテーマ）。細かい企画やカリキュラムの内容の決定については、委託先に依頼している。
 - ・ 令和2年度時に研修事業を改めて体系的に整理。ひきこもり地域支援センターが実施していたセミナー事業（東京都若者社会参加応援事業による研修事業）と都の直営により実施していた関係機関向け専門研修（地域包括支援センター向け研修）を一体化し、外部への委託に変更した。
 - ・ 令和4年度実績（見込み）としては、研修は年間18回実施（計53時間）。
 - ・ 研修は、区市町村への周知等を除き、外部に委託して実施している。準備として、都は、要綱制定、委託に係る手続き、研修内容等の検討を実施。また、取組実施（運営）にあたっては、委託内容の確定、委託に係る手続きを実施。かかるコスト（委託費）としては、人件費、会場使用料、講師謝礼、事務費等が考えられる。
- ③ 区市町村におけるネットワーク構築支援事業
- ・ 都サポートネットの支援員がコーディネーター・ファシリテーターとなり、区市町村のひきこもり施策主管課を中心とした各部署を対象に、情報交換会・事例検討会等を実施している。当事業は、都が令和2年度に企画・立案を行ったもので令和3年度から開始。
 - ・ 対象となるのは都内区市町村で年間10自治体程度を想定。年間10自治体程度の参加を想定し、5か年計画で都内区市町村をおおよそカバーできる想定でいる。
 - ・ この取組は、区市町村との調整の一部を除き、外部に委託して実施。準備として、都は委託に係る手続き、区市町村への事業の内容の周知や希望自治体の募集等を実施。また、取組実施（運営）にあたっては、委託内容の確定、委託に係る手続き、区市町村との調整、実施区市町村の決定等を実施。かかるコスト（委託費）としては人件費等である。
 - ・ 令和3年度には当事業に9自治体が参加。本事業では、ひきこもり支援に係る事前ヒアリングシートをもとに、区市町村ごとの取組状況や連携のあり方に合わせた情報交換会、事例検討会等を行って各自治体と交流を図り、各々のニーズを把握し、その後方支援を行うことで、各区市町村との連携を深めていく取組がなされている。

(2) 取組を運営・運用する上での課題や工夫

- ・ 多職種専門チームについては、この取組への参加を促進させるため、区市町村に対して都内の全62区市町村が集まる連絡会等で周知したり、「ケースカンファレンスシート」の様式や個人情報の同意に関する様式を検討して整備したりといった運用上の工夫をしている。
- ・ 多職種専門チームについては、区市町村によっては専門家が在籍していない部署もある（例えば、保健所であれば医師や保健師が在籍しているが、必ずしも一般的な生活相談に関する専門家が在籍しているわけではない）ため、法律や医療の分野を含め、多分野の専門的な助言を受けることができる機会があるということに価値があると思っている。また、ひきこもりの背景では課題が複雑に絡み合っており、一つの分野だけで解決できるものではないと思われる。多方面の専門家から知識を得ることは、支援者自身のストレスを軽減する手立てとしても効果的であると考えている。
- ・ ひきこもりに係る支援者等育成研修等事業については、研修への参加を促進させるための工夫として、チラシを作成して関係機関へ配布したり、区市町村へのメールなどによる周知を行ったりしている。また、研修はオンラインにより実施し、講義形式の研修はオンデマンド配信を行っているが、ひきこもりに係る研修の講師人材に限りがある中で、オンライン研修にすることにより全国の人材に講師を依頼できるような工夫ができた。
- ・ 区市町村におけるネットワーク構築支援事業については、一部の先進的な区市町村は既に地域における支援ネットワークを構築している。他方、これから立ち上げていく区市町村もあり、これらの差は大きい。
- ・ 運営上の工夫としては、この事業の目的や成果等について区市町村の理解をさらに促進させることが課題と考えているため、実施内容について、区市町村に対して丁寧に説明している。また、ヒアリングシートを作成しており、事業参加区市町村には事前に記入を依頼し、記入内容をとりまとめて参照している。

(3) 成果の確認方法、取組の成果を感じたエピソード等

- ・ 多職種専門チームについては、数値的な評価はこれからといった部分があるが、取組の成果の確認方法として、各ケース検討会議で検討したケース数及びコンサルテーションを実施した件数を目安として確認している。
- ・ 例えばDV・暴力や法律的な視点での助言が必要と思われるケースであっても、弁護士だけでなく心理師や社会福祉士、医師など多角的な視点によるアドバイスを
得たことにより、バランスの取れたアセスメント、支援が可能となったケースも
ある。
- ・ ひきこもりに係る支援者等育成研修等事業については、成果の確認方法として、研修の実施回数・実施時間、受講者数、受講者へのアンケート結果等を確認している。アンケート結果においては、受講者から高い評価を得ることも多い。支援の中で感じている悩みの軽減につながったという回答もあった。
- ・ 区市町村におけるネットワーク構築支援事業については、成果の確認方法として、実施自治体数、区市町村プラットフォーム数、その後の都サポートネットとの連携内容などを確認している。令和3年度の事業内容から、区市町村プラットフォーム設置に係る動機付けを図ることが出来たケースがある。また、本事業の実施後との効果として、①本事業に取り組んだ自治体（以下「参加自治体」とす

る。)による都の多職種専門チームの活用、②参加自治体におけるプラットフォーム会議体の構成員としての都サポートネット支援員の参加、③参加自治体における例月のケースカンファレンスへの都サポートネット支援員の参加、④参加自治体への研修講師としての都サポートネット支援員の派遣、等の実績がある。

- ・ 取組の評価については、研修であれば受講生の満足度で事業の評価をすることができるが、それ以外の事業・取組の評価はなかなか難しいと感じている。
4. 他所へのアドバイスやコメント等
- ・ 多職種専門チームはケース検討において非常に効果的な手段であるため、設置を推奨する。その際、ひきこもり支援の専門家の捉え方は様々であるため、専門家の選任において苦慮することもあるかもしれない。
 - ・ 都では、多職種専門チームに係る取組は外部に委託して実施しているところ、専門家の推薦依頼は都からお願いしている。その際、例えば、弁護士では「ひきこもり」支援を専門としている方ということではなく、ひきこもり支援において重要な視点となる「権利擁護」について詳しい弁護士を推薦いただけるよう依頼した。ひきこもりの支援のケースを検討する上で、必要になるスキルを有する方を選ぶよう意識した。また、協議会のメンバーを通して推薦依頼を行ったケースもある。
 - ・ 区市町村におけるネットワーク構築支援事業での情報交換等において、参加区市町村に対し、プラットフォームの中に家族会や当事者会の意見も反映したほうがよいというアドバイスをしている。特に、プラットフォームの立ち上げや運営等に当たっては、全て行政主導で進めてしまうと当事者や家族の視点が欠如してしまう場合もある。そのため、当事者や家族の意見を必要に応じて考慮する必要があると考えている。
 - ・ 研修において講師の選定が難しい場合もあるが、協議会の学識経験者、当事者会や家族会、民間支援団体等との人脈を活かして、さまざまな講師の方にアクセスできるということがあった。当事者会や家族会で勉強会を実施しており、参考にしながら講師を把握したり、紹介してもらったりすることもある。

以上

3 考察（ヒアリング調査結果から得られた示唆）

ヒアリング調査においては、自機関（ひきこもり地域支援センター）のひきこもり支援に従事する支援者向けの取組（以降、「ひきセン向けの取組」という。）と、管内の市町村のひきこもり相談窓口にて支援に従事する支援者向けの取組（以降、「市町村向けの取組」という。）の2つの取組事例を確認することを目指して実施した。

「ひきセン向けの取組」としては、下記が聞かれた。いずれの所も何か一つの活動や働きかけのみを行うということではなく、複数の活動・働きかけが組み合わせられ、その総体がひきこもり支援者支援に資する取組を成していた。

中には、ケース検討会について、ひきセンの支援者に参加させると共に、市町村の支援者も参加可能な形をとる所もあった。

- ・ 組織として相談を受ける体制づくり
- ・ ケースに関する相談や振り返り支援
- ・ カンファレンス
- ・ メンター派遣制度
- ・ 担当者会議の開催
- ・ 担当ケースの割り振りの工夫（2名担当・1名担当制の導入）
- ・ スーパービジョン
- ・ ケース検討会
- ・ 相談員の心理的なケアを含めた相談体制
- ・ 研修会や事例検討会への参加促進
- ・ 必要時に応じて、組織の産業医や保健師、人事労務管理スタッフからの支援につなげられるような体制

「市町村向けの取組」としては、下記が聞かれた。「ひきセン向けの取組」と同様に、いずれの所においても複数の活動を組み合わせて行っていた。また、都道府県のひきこもり地域支援センターの場合は管内に複数の市町村があることから、市町村が抱えるひきこもり支援における課題やニーズを把握するための活動も実施されていた。

- ・ 専門職チームの設置
- ・ ひきこもり支援に係る市町村連携会議
- ・ 市町村巡回型居場所
- ・ 研修、講演会
- ・ ひきこもり支援の協議会の開催
- ・ 事例検討会への参加促進
- ・ 協議会の開催
- ・ 多職種専門チーム
- ・ ひきこもりに係る支援者等育成研修等事業
- ・ 区市町村におけるネットワーク構築支援事業

「ひきセン向けの取組」と「市町村向けの取組」とに共通するものとして、組織が「個々の相談員のスキルや能力等を高める」という視点を持ちながらも、それだけではなく、一人の相談員が負担や責任を抱えることがないように、『チーム』で対応する」という視点を持っていることが挙げられる。

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き、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に、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。

第6章 総合考察—ひきこもり支援における支援者支援のあり方とは—

1 支援者の抱える困難さ

本事業では、ひきこもり支援における支援者支援のあり方を検討するために、まずは支援者が業務上で抱える困難さを整理することとした。

具体的には、既に種々の研究が進む他分野（看護、高齢者福祉、児童福祉、障害福祉、生活保護、犯罪者支援、災害支援、その他）の文献等を参考し、支援者が業務上で抱える困難さの例を収集して整理した。

この作業を通して、ひきこもり支援者が業務上で抱えると思われる困難さを試行的に整理し本事業で行うアンケート調査の質問項目を作成しつつ、アンケートにて収集した情報を整理するための枠組みを検討した。

アンケート調査の結果として得られた情報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、

- ・ 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という特殊性を抱えているため、支援の進み方がスモールステップである。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、体制として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、専門性があるからこそ、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持っている。
- ・ 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。

上記が挙げられる。

なお、アンケート調査で得られた業務上で抱える困難さに関する自由記述式の回答の整理を進める過程で、困難さの中には個人に帰する部分以外に、「業務が置かれた政策的意図や構造」が影響すると思われるものがあることが分かった。これらの項目については、困難さをどのように解消すればよいか、その方策を検討する際の留意点として、個人・家族の行動変容を促すことを目指すことも重要になるが、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、現場は疲弊する可能性があるといった点で示唆に富むものであった。さらに、支援者の身分的な不安定さについての課題に係る困難さについても、個人の行動変容を促すことのみで困難さが解消するものではないといった点で、困難さの解消のための方策を練る際に留意が必要である。

2 支援者支援に資する取組の例

本事業では、支援者が業務上で抱える困難さを解消するための方策として、支援者支援に資する取組に関する情報を収集した。

まずはアンケート調査を通して、支援者支援に資する取組の状況について訊ねた所、「ひきセン向けの取組」においては、ライン（例えば、上司・部下といった縦の関係性の中）や同僚同士、ピアの関係性の中で行われる、研修やケース検討会、スーパービジョンなどの取組が多く実施されていることが分かった。また、「市町村向けの取組」においては、組織外の資源を用いて行わ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多く実施されていることが分かった。また、これらの結果から、「ひきセン向けの取組」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」との大別することができた。

次にアンケート調査の結果を受けて実施したヒアリング調査では、現在行われているひきこもり支援者の支援に資する具体的な取組の一部を把握することができた。

ヒアリング調査においては、「ひきセン向けの取組」と、「市町村向けの取組」の両方の事例を確認することを目指して実施したが、「ひきセン向けの取組」としては、ケース検討やスーパービジョン、体制づくり等の事例を収集した。いずれの所も何か一つの活動や働きかけのみを行うということではなく、複数の活動・働きかけが組み合わせられ、その総体がひきこもり支援者支援に資する取組を成していた。中には、ケース検討会について、ひきセンの支援者に参加させると共に、市町村の支援者も参加可能な形をとる例も確認できた。また、「市町村向けの取組」としては、「ひきセン向けの取組」と同様に、いずれの所においても複数の活動を組み合わせて行っていた。また、都道府県のひきこもり地域支援センターの場合は管内に複数の市町村があることから、市町村が抱えるひきこもり支援における課題やニーズを把握するための活動も実施されていた。

ヒアリング調査の結果からは、「ひきセン向けの取組」と「市町村向けの取組」とに共通するものとして、個々の相談員のスキルや能力等を高めるという視点もあるものの、それだけではなく、一人の相談員が負担や責任を抱えることがないよう、「チーム」で対応するという視点が確認できた。この視点は、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という視点である。例えば、「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、「ひきセン向けの取組」と「市町村向けの取組」の両方で、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として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があった。

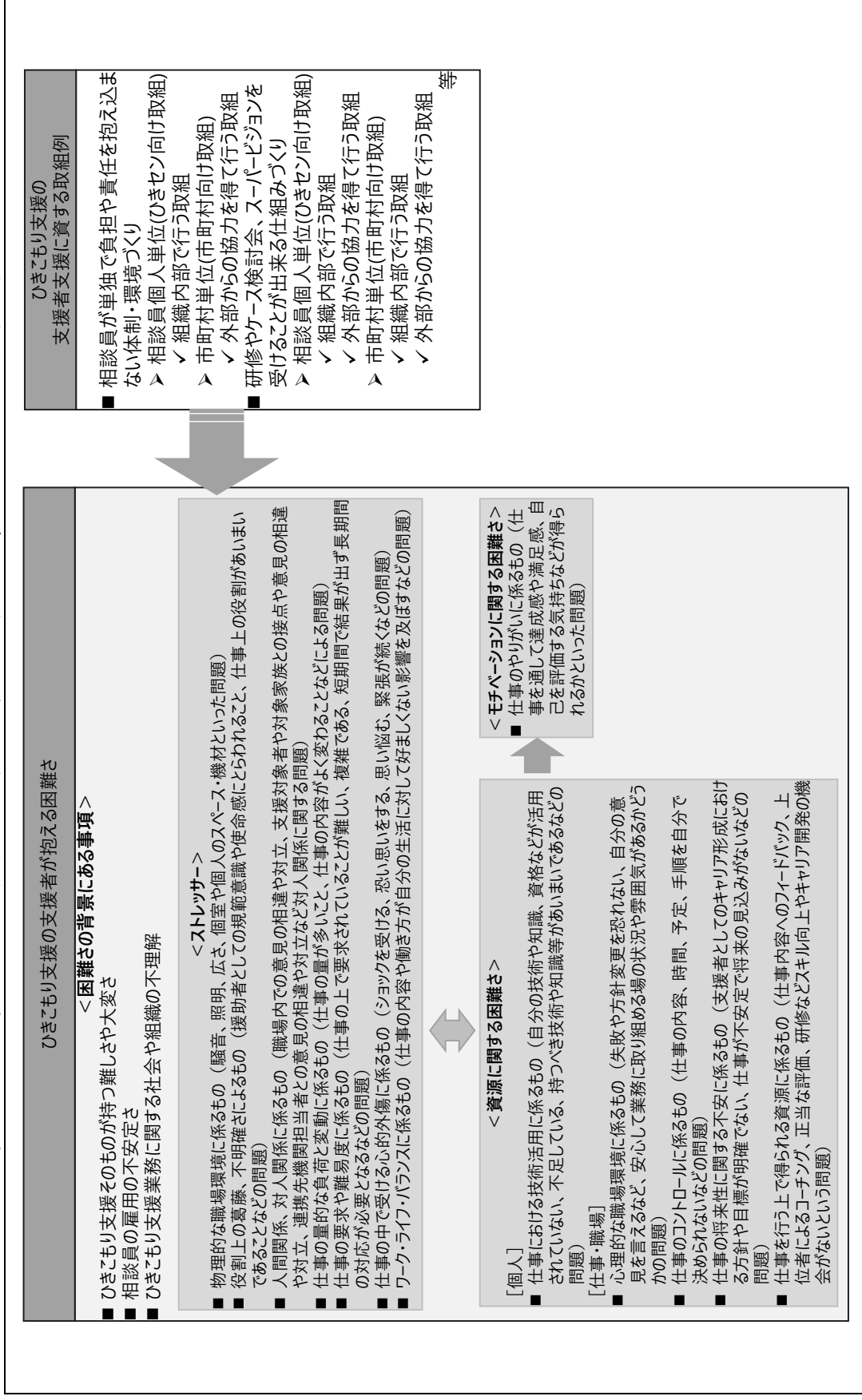
3 ひきこもり支援において支援者が抱える業務上の困難さとそれを解消するための方策

本事業において実施した調査結果をもとに整理した、ひきこもり支援において支援者が抱える業務上の困難さと、その困難さを軽減・解消するための方策としてひきこもり支援の支援者支援に資する取組の例を以下に図示する。

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。

図表 46 ひきこもり支援において支援者が抱える業務上の困難さと、その困難さを解消するための方策（取組）例



第7章 資料編

1 アンケート調査票

このアンケート調査について

・このアンケート調査は、厚生労働省の令和4年度社会福祉推進事業「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」の活動の一環として実施するもので、全国のひきこもり支援センターにてひきこもり支援担当者を管理する立場の方や都道府県のひきこもり支援担当部門の方を対象に、回答への協力を依頼するものです。

・当事業では、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）とはどのようなものか、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はどのようなものかを把握し、今後のひきこもり支援における支援者支援の在り方について、有識者による助言・指導を受けながら検討して取りまとめます。

・アンケート調査では、回答者の基本情報の他、この事業目的の下で、主に下記の5点を把握するための質問を設けています。

- ①ひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ
- ②ひきこもり地域支援センターにおける、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市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ
- ④市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況
- ⑤ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について知りたい事項等

・ひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援に従事する相談員等を管理・後方支援（管内市区町村のひきこもり支援担当者に対しては後方支援）する立場にある方、あるいは、都道府県のひきこもり支援担当部門で管内市区町村のひきこもり支援に対して後方支援を行う方にご回答をお願いします。

・ご回答いただいた内容は情報漏洩や滅失がないよう十分な情報管理体制を備え、本事業の実施主体である有限責任監査法人トーマツ（以下、「当法人」という。）が適切に取り扱います。

・ご回答いただいた結果は、当法人が集計・分析を行い、有識者による助言・指導を受けながら報告書等の成果物としてとりまとめを行います（報告書等の成果物は、令和5年4月以降に当法人及び厚生労働省のホームページにおいて公表予定です）。とりまとめの際には、ご回答者の許可なく貴自治体が特定される情報や、回答者個人のお名前が公表されることはありません。

ご回答者についてお伺いします。あなたの所属先を教えてください。
（お答えは1つ）

○1	ひきこもり地域支援センター
○2	都道府県のひきこもり支援担当部門

<1>ひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ

全員回答
QA1

下記のうち、貴センターにおいて、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さの上位3つを選択してください。
(お答えはそれぞれ1つ)

		QA1_1	QA1_2	QA1_3
		上位 1	上位 2	上位 3
1	物理的な職場環境に係るもの (騒音、照明、広さ、個室や個人のスペース・機材といった問題)	○1	○1	○1
2	心理的な職場環境に係るもの (失敗や方針変更を恐れない、自分の意見を言えるなど、安心して業務に取り組める場の状況や雰囲気があるかどうかの問題)	○2	○2	○2
3	役割上の葛藤、不明確さによるもの (援助者としての規範意識や使命感にとらわれること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題)	○3	○3	○3
4	人間関係、対人関係に係るもの (職場内での意見の相違や対立、支援対象者や対象家族との接点や意見の相違や対立、連携先機関担当者との意見の相違や対立など対人関係に関する問題)	○4	○4	○4
5	仕事のコントロールに係るもの (仕事の内容、時間、予定、手順を自分で決められないなどの問題)	○5	○5	○5
6	仕事の量的な負荷と変動に係るもの (仕事の量が多いこと、仕事の内容がよく変わるなどによる問題)	○6	○6	○6
7	仕事の将来性に関する不安に係るもの (支援者としてのキャリア形成における方針や目標が明確でない、仕事が不安定で将来の見込みがないなどの問題)	○7	○7	○7
8	仕事の要求や難易度に係るもの (仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短時間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)	○8	○8	○8
9	仕事における技術活用に係るもの (自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、持つべき技術や知識等があいまいであるなどの問題)	○9	○9	○9
10	仕事のやりがいに係るもの (仕事を通して達成感や満足感、自己を評価する気持ちなどが得られるかといった問題)	○10	○10	○10
11	仕事の中で受ける心的外傷に係るもの (ショックを受ける、恐い思いをする、思い悩む、緊張が続くなどの問題)	○11	○11	○11
12	仕事を行う上で得られる資源に係るもの (仕事内容へのフィードバック、上位者によるコーチング、正当な評価、研修などスキル向上やキャリア開発の機会がないという問題)	○12	○12	○12
13	ワーク・ライフ・バランスに係るもの (仕事の内容や働き方が自分の生活に対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題)	○13	○13	○13
14	その他	○14	○14	○14

全員回答
QA2

前問で選択した業務上の困難さについて、具体例をそれぞれお答えください。箇条書きで結構です。
なお、具体例においては、その困難さを抱える主な支援者の属性
(性別、年齢、ひきこもり支援分野における相談支援のおおよその経験年数、保有する資格や専門性、担当業務など)についても記載してください。

QA2_1	上位1 :	
QA2_2	上位2 :	
QA2_3	上位3 :	

<2> ひきこもり地域支援センターにおける、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況

全員回答
QA3

貴センターにおいて、自組織内の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ますか。
※この調査において「支援担当者への支援に資する取組」とは、下記の例示にあるように、支援担当者のストレスマネジメントやセルフケアを奨励する取組、部署内での事例検討会やスーパービジョンの実施、職場における支援マニュアルやガイドラインの作成・整備、支援スキル向上等を目指した内部研修の実施や外部研修への派遣、支援者同士のネットワーク作りやピア・サポートを奨励する取組、定時退社の声かけや定期的な有給休暇の取得の勧めといった勤務環境の改善に資する取組など、幅広い取組を指します。

- 【例示】 分野A：セルフケアに関連する取組
 ※支援担当者のストレスマネジメントやセルフケアを奨励するような取組などをいいます。
 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
 ※部署内での事例検討会やスーパービジョンの実施、職場における支援マニュアルやガイドラインの作成、内部研修会の実施、担当ケースの割り振りや分担の工夫、支援者同士のネットワーク作りやピア・サポートを奨励する取組、定時退社の声かけや定期的な有給休暇の取得の勧めといった勤務環境の改善に資する取組などをいいます。
 分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
 ※組織内の産業保健スタッフ等による支援やメンタルヘルス対策に関する取組などをいいます。
 組織内にもともと備わるメンタルヘルスの制度を特によく活用するといった事例も含まれます。
 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
 ※外部の研修やセミナーへの参加や外部のカウンセリングやスーパービジョンの利用を奨励するような取組をいいます。
 分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

<input type="radio"/> 1	実施している
<input type="radio"/> 2	実施していない

回答者：QA3=1（実施している）と回答した場合

実施する取組について、下記A～Eのうちあてはまる分野を選択した上で、質問①～④にお答えください。
取組は最大3つまで回答いただけます。

- 【例示】 分野A：セルフケアに関連する取組
 ※支援担当者のストレスマネジメントやセルフケアを奨励するような取組などをいいます。
 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
 ※部署内での事例検討会やスーパービジョンの実施、職場における支援マニュアルやガイドラインの作成、内部研修会の実施、担当ケースの割り振りや分担の工夫、支援者同士のネットワーク作りやピア・サポートを奨励する取組、定時退社の声かけや定期的な有給休暇の取得の勧めといった勤務環境の改善に資する取組などをいいます。
 分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
 ※組織内の産業保健スタッフ等による支援やメンタルヘルス対策に関する取組などをいいます。
 組織内にもともと備わるメンタルヘルスの制度を特によく活用するといった事例も含まれます。
 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
 ※外部の研修やセミナーへの参加や外部のカウンセリングやスーパービジョンの利用を奨励するような取組をいいます。
 分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

【取組1】

QA4_1_1 分野

<input type="radio"/> 1	分野A：セルフケアに関連する取組
<input type="radio"/> 2	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
<input type="radio"/> 3	分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
<input type="radio"/> 4	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
<input type="radio"/> 5	分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

QA4_1_2 質問①：実施内容（簡潔にお書きください）

QA4_1_3 質問②：開始時期

	年
	月頃

QA4_1_4 質問③：取組の対象者

<input type="radio"/> 1	ひきこもり支援に関わる全職員
<input type="radio"/> 2	ひきこもり支援に関わる一部の職員（具体的に：_____）

QA4_1_5 質問④：取組を行う上での課題（簡潔にお書きください）

【取組2】

QA4_2_1 分野

<input type="radio"/> 1	分野A：セルフケアに関連する取組
<input type="radio"/> 2	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
<input type="radio"/> 3	分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
<input type="radio"/> 4	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
<input type="radio"/> 5	分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

QA4_2_2 質問①：実施内容（簡潔にお書きください）

QA4_2_3 質問②：開始時期

	年
	月頃

QA4_2_4 質問③：取組の対象者

<input type="radio"/> 1	ひきこもり支援に関わる全職員
<input type="radio"/> 2	ひきこもり支援に関わる一部の職員（具体的に：_____）

QA4_2_5 質問④：取組を行う上での課題（簡潔にお書きください）

【取組3】

QA4_3_1 分野

<input type="radio"/> 1	分野A：セルフケアに関連する取組
<input type="radio"/> 2	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
<input type="radio"/> 3	分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
<input type="radio"/> 4	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
<input type="radio"/> 5	分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

QA4_3_2 質問①：実施内容（簡潔にお書きください）

QA4_3_3 質問②：開始時期

	年
	月頃

QA4_3_4 質問③：取組の対象者

<input type="radio"/> 1	ひきこもり支援に関わる全職員
<input type="radio"/> 2	ひきこもり支援に関わる一部の職員（具体的に：_____）

QA4_3_5 質問④：取組を行う上での課題（簡潔にお書きください）

回答者：QA3=2（実施していない）と回答した場合

QA5 取組を実施しない理由として当てはまるものをお答えください。
（お答えはいくつでも）

<input type="checkbox"/> 1	支援の実施方法（企画・立案）が分からない
<input type="checkbox"/> 2	支援を実施できる者がいない、利用できる制度やサービスがない
<input type="checkbox"/> 3	予算がない
<input type="checkbox"/> 4	時間がない
<input type="checkbox"/> 5	場所がない
<input type="checkbox"/> 6	教材やツールがない
<input type="checkbox"/> 7	ひきこもり支援に従事する相談員等を管理・後方支援する立場として必要性を感じない
<input type="checkbox"/> 8	その他（具体的に：_____）

<3> 市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ

全員回答

Q6 貴所において、管内の市町村のひきこもり相談窓口で支援に従事する担当者が業務を行う上で抱える困難さがどのようなものであるかを、把握していますか。

(お答えは1つ)

○1	把握している
○2	把握していない

回答者：Q6=1（把握している）と回答した場合

Q7 下記のうち、管内の市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さの上位3つを選択してください。
(お答えはそれぞれ1つ)

		Q7_1	Q7_2	Q7_3
		上 位 1	上 位 2	上 位 3
1	物理的な職場環境に係るもの (騒音、照明、広さ、個室や個人のスペース・機材といった問題)	○1	○1	○1
2	心理的な職場環境に係るもの (失敗や方針変更を恐れない、自分の意見を言えるなど、安心して業務に取り組める場の状況や雰囲気があるかどうかの問題)	○2	○2	○2
3	役割上の葛藤、不明確さによるもの (援助者としての規範意識や使命感にとられること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題)	○3	○3	○3
4	人間関係、対人関係に係るもの (職場内での意見の相違や対立、支援対象者や対象家族との接点や意見の相違や対立、連携先機関担当者との意見の相違や対立など対人関係に関する問題)	○4	○4	○4
5	仕事のコントロールに係るもの (仕事の内容、時間、予定、手順を自分で決められないなどの問題)	○5	○5	○5
6	仕事の量的な負荷と変動に係るもの (仕事の量が多いこと、仕事の内容がよく変わるなどによる問題)	○6	○6	○6
7	仕事の将来性に関する不安に係るもの (支援者としてのキャリア形成における方針や目標が明確でない、仕事が不安定で将来の見込みがないなどの問題)	○7	○7	○7
8	仕事の要求や難易度に係るもの (仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)	○8	○8	○8
9	仕事における技術活用に係るもの (自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、持つべき技術や知識等があいまいであるなどの問題)	○9	○9	○9
10	仕事のやりがいに係るもの (仕事を通して達成感や満足感、自己を評価する気持ちなどが得られるかといった問題)	○10	○10	○10
11	仕事の中で受ける心的外傷に係るもの (ショックを受ける、恐い思いをする、思い悩む、緊張が続くなどの問題)	○11	○11	○11
12	仕事を行う上で得られる資源に係るもの (仕事内容へのフィードバック、上位者によるコーチング、正当な評価、研修などスキル向上やキャリア開発の機会がないという問題)	○12	○12	○12
13	ワーク・ライフ・バランスに係るもの (仕事の内容や働き方が自分の生活に対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題)	○13	○13	○13
14	その他	○14	○14	○14

回答者：Q6=1（把握している）と回答した場合

Q8 前問で選択した業務上の困難さについて、具体例をそれぞれお答えください。箇条書きで結構です。
なお、具体例においては、その困難さを抱える主な支援者の属性
(性別、年齢、ひきこもり支援分野における相談支援のおおよその経験年数、保有する資格や専門性、担当業務など)についても記載してください。

Q8_1	上位1：	
Q8_2	上位2：	
Q8_3	上位3：	

回答者：Q6=2（把握していない）と回答した場合

Q9 把握していない理由を教えてください。
(お答えは具体的に)

--

<4> 市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況

全員回答

Q10

貴所において、管内の市区町村のひきこもり相談窓口で支援に従事する担当者への支援に資する取組を実施していますか。

※この調査において「支援に従事する担当者への支援に資する取組」とは、下記の例示にあるように、支援担当者のストレスマネジメントやセルフケアを奨励する取組や、部署内での事例検討会やスーパービジョンの実施、職場における支援マニュアルやガイドラインの作成・整備、支援スキル向上等を目指した内部研修の実施や外部研修への派遣、支援者同士のネットワーク作りやピア・サポートを奨励する取組、定時退社の声かけや定期的な有給休暇の取得の勧めといった勤務環境の改善に資する取組など、幅広い取組を指します。

【例示】 分野A：セルフケアに関連する取組

※支援担当者のストレスマネジメントやセルフケアを奨励するような取組などをいいます。

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

※部署内での事例検討会やスーパービジョンの実施、職場における支援マニュアルやガイドラインの作成、内部研修会の実施、担当ケースの割り振りや分担の工夫、

支援者同士のネットワーク作りやピア・サポートを奨励する取組、定時退社の声かけや定期的な有給休暇の取得の勧めといった勤務環境の改善に資する取組などをいいます。

分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組

※組織内の産業保健スタッフ等による支援やメンタルヘルス対策に関する取組などをいいます。

組織内にもともと備わるメンタルヘルスの制度を特に活用するといった事例も含まれます。

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

※外部の研修やセミナーへの参加や外部のカウンセリングやスーパービジョンの利用を奨励するような取組をいいます。

分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

○1	実施している
○2	実施していない

回答者：Q10=1（実施している）と回答した場合

実施する取組について、下記A～Eのうちあてはまる分野を選択した上で、質問①～④にお答えください。
取組は最大3つまで回答いただけます。

【例示】 分野A：セルフケアに関連する取組

※支援担当者のストレスマネジメントやセルフケアを奨励するような取組などをいいます。

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

※部署内での事例検討会やスーパービジョンの実施、職場における支援マニュアルやガイドラインの作成、内部研修会の実施、担当ケースの割り振りや分担の工夫、

支援者同士のネットワーク作りやピア・サポートを奨励する取組、定時退社の声かけや定期的な有給休暇の取得の勧めといった勤務環境の改善に資する取組などをいいます。

分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組

※組織内の産業保健スタッフ等による支援やメンタルヘルス対策に関する取組などをいいます。

組織内にもともと備わるメンタルヘルスの制度を特に活用するといった事例も含まれます。

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

※外部の研修やセミナーへの参加や外部のカウンセリングやスーパービジョンの利用を奨励するような取組をいいます。

分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

【取組1】

Q11_1_1

分野

○1	分野A：セルフケアに関連する取組
○2	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
○3	分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
○4	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
○5	分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

Q11_1_2

質問①：実施内容（簡潔にお書きください）

--

Q11_1_3

質問②：開始時期

	年
	月頃

Q11_1_4

質問③：取組の対象者

○1	ひきこもり支援に関わる全職員
○2	ひきこもり支援に関わる一部の職員（具体的に：_____）

Q11_1_5

質問④：取組を行う上での課題（簡潔にお書きください）

--

【取組2】

Q11_2_1 分野

○1	分野A：セルフケアに関連する取組
○2	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
○3	分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
○4	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
○5	分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

Q11_2_2 質問①：実施内容（簡潔にお書きください）

--

Q11_2_3 質問②：開始時期

	年
	月頃

Q11_2_4 質問③：取組の対象者

○1	ひきこもり支援に関わる全職員
○2	ひきこもり支援に関わる一部の職員（具体的に：_____）

Q11_2_5 質問④：取組を行う上での課題（簡潔にお書きください）

--

【取組3】

Q11_3_1 分野

○1	分野A：セルフケアに関連する取組
○2	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
○3	分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
○4	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
○5	分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

Q11_3_2 質問①：実施内容（簡潔にお書きください）

--

Q11_3_3 質問②：開始時期

	年
	月頃

Q11_3_4 質問③：取組の対象者

○1	市区町村の相談窓口でひきこもり支援に関わる全職員
○2	市区町村の相談窓口でひきこもり支援に関わる一部の職員（具体的に：_____）

Q11_3_5 質問④：取組を行う上での課題（簡潔にお書きください）

--

<5> ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について知りたい事項等

全員回答
Q12

ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について、知りたい事項やご意見があれば自由に記載をお願いします。
(お答えはそれぞれ具体的に)

ひきこもり地域支援センター職員を対象とした、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について

--

管内市町村のひきこもり相談窓口の職員を対象とした、ひきこもり担当者への支援に係る取組について

--

全員回答
Q13

本調査では、一部の自治体にはヒアリング調査へのご協力もお願いしたいと考えております。
ヒアリング調査へのご協力可否について、お答えください。
(お答えは1つ)

○1	協力できる
○2	詳細を聞いてから協力の可否を決定する
○3	協力できない

全員回答

<6> 回答者の基本情報等

回答者ご自身について教えてください。

F1

所在都道府県

--

F2

所属機関名

--

F3

氏名

--

F4

所属部門

--

F5

職位

--

全員回答

回答者ご自身について教えてください。

F6

性別

○1	男性
○2	女性
○3	その他
○4	回答しない

F7

年齢

○1	20代
○2	30代
○3	40代
○4	50代
○5	60代
○6	70代以上

F8

ひきこもり支援分野における相談支援の通算経験年数

○1	1年未満
○2	1～3年未満
○3	3～5年未満
○4	5～10年未満
○5	10年以上

F9

ひきこもり支援分野以外における相談支援の通算経験年数

○1	1年未満
○2	1～3年未満
○3	3～5年未満
○4	5～10年未満
○5	10年以上

全員回答

回答者ご自身について教えてください。

F10

保有する資格
(お答えは具体的に)

F11

ひきこもり地域支援センター内における担当業務
(お答えは具体的に)

全員回答

F12

所属先機関の相談件数や相談支援体制について教えてください。
(お答えは半角数字で)

F12_1	貴所が受理するひきこもり相談の件数		件
貴所における、ひきこもり支援に携わる職員数			
F12_2	ひきこもり支援に携わる職員数【常勤職員】		人
F12_3	ひきこもり支援に携わる職員数【非常勤職員】		人

このアンケート調査について

・このアンケート調査は、厚生労働省の令和4年度社会福祉推進事業「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」の活動の一環として実施するもので、全国のひきこもり支援センターにてひきこもり支援担当者を管理する立場の方や都道府県のひきこもり支援担当部門の方を対象に、回答への協力を依頼するものです。

・当事業では、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）とはどのようなものか、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はどのようなものかを把握し、今後のひきこもり支援における支援者支援の在り方について、有識者による助言・指導を受けながら検討して取りまとめます。

・アンケート調査では、回答者の基本情報の他、この事業目的の下で、主に下記の5点を把握するための質問を設けています。

- ①ひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ
- ②ひきこもり地域支援センターにおける、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市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ
- ④市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況
- ⑤ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について知りたい事項等

・ひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援に従事する相談員等を管理・後方支援（管内市区町村のひきこもり支援担当者に対しては後方支援）する立場にある方、あるいは、都道府県のひきこもり支援担当部門で管内市区町村のひきこもり支援に対して後方支援を行う方にご回答をお願いします。

・ご回答いただいた内容は情報漏洩や滅失がないよう十分な情報管理体制を備え、本事業の実施主体である有限責任監査法人トーマツ（以下、「当法人」という。）が適切に取り扱います。

・ご回答いただいた結果は、当法人が集計・分析を行い、有識者による助言・指導を受けながら報告書等の成果物としてとりまとめを行います（報告書等の成果物は、令和5年4月以降に当法人及び厚生労働省のホームページにおいて公表予定です）。とりまとめの際には、ご回答者の許可なく貴自治体が特定される情報や、回答者個人のお名前が公表されることはありません。

全員回答

Q0 ご回答者についてお伺いします。あなたの所属先を教えてください。
（お答えは1つ）

○1	ひきこもり地域支援センター
○2	都道府県のひきこもり支援担当部門

<1>ひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ

ひきこもり地域支援センター事業を外部に委託して実施している、ひきこもり地域支援センターを庁外に設置している等の理由で、この質問をひきこもり地域支援センター担当者が回答する場合は、下記にチェックをした上で、続く設問を回答せず、「次へ」のボタンを押して進んでください。

1 この質問は、ひきこもり地域支援センター担当者が回答します

QB1 下記のうち、貴都道府県のひきこもり地域支援センターにおいて、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さの上位3つを選択してください。
(お答えはそれぞれ1つ)

		QB1_1	QB1_2	QB1_3
		上位 1	上位 2	上位 3
1	物理的な職場環境に係るもの (騒音、照明、広さ、個室や個人のスペース・機材といった問題)	○1	○1	○1
2	心理的な職場環境に係るもの (失敗や方針変更を恐れない、自分の意見を言えるなど、安心して業務に取り組める場の状況や雰囲気があるかどうかの問題)	○2	○2	○2
3	役割上の葛藤、不明確さによるもの (援助者としての規範意識や使命感にとらわれること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題)	○3	○3	○3
4	人間関係、対人関係に係るもの (職場内での意見の相違や対立、支援対象者や対象家族との接点や意見の相違や対立、連携先機関担当者との意見の相違や対立など対人関係に関する問題)	○4	○4	○4
5	仕事のコントロールに係るもの (仕事の内容、時間、予定、手順を自分で決められないなどの問題)	○5	○5	○5
6	仕事の量的な負荷と変動に係るもの (仕事の量が多いこと、仕事の内容がよく変わるなどによる問題)	○6	○6	○6
7	仕事の将来性に関する不安に係るもの (支援者としてのキャリア形成における方針や目標が明確でない、仕事が不安定で将来の見込みがないなどの問題)	○7	○7	○7
8	仕事の要求や難易度に係るもの (仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)	○8	○8	○8
9	仕事における技術活用に係るもの (自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、持つべき技術や知識等があいまいであるなどの問題)	○9	○9	○9
10	仕事のやりがいに係るもの (仕事を通して達成感や満足感、自己を評価する気持ちなどが得られるかといった問題)	○10	○10	○10
11	仕事の中で受ける心的外傷に係るもの (ショックを受ける、恐い思いをする、思い悩む、緊張が続くなどの問題)	○11	○11	○11
12	仕事を行う上で得られる資源に係るもの (仕事内容へのフィードバック、上位者によるコーチング、正当な評価、研修などスキル向上やキャリア開発の機会がないという問題)	○12	○12	○12
13	ワーク・ライフ・バランスに係るもの (仕事の内容や働き方が自分の生活に対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題)	○13	○13	○13
14	その他	○14	○14	○14

QB2 前問で選択した業務上の困難さについて、具体例をそれぞれお答えください。箇条書きで結構です。
なお、具体例においては、その困難さを抱える主な支援者の属性
(性別、年齢、ひきこもり支援分野における相談支援のおおよその経験年数、保有する資格や専門性、担当業務など)についても記載してください。

QB2_1	上位1:	
QB2_2	上位2:	
QB2_3	上位3:	

<2>ひきこもり地域支援センターにおける、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況

ひきこもり地域支援センター事業を外部に委託して実施している、ひきこもり地域支援センターを庁外に設置している等の理由で、この質問をひきこもり地域支援センター担当者が回答する場合は、下記にチェックをした上で、続く設問を回答せず、「次へ」のボタンを押して進んでください。

1 この質問は、ひきこもり地域支援センター担当者が回答します

QB3

貴都道府県のひきこもり地域支援センターにおいて、自組織内の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ますか。
※この調査において「支援担当者への支援に資する取組」とは、下記の例示にあるように、支援担当者のストレスマネジメントやセルフケアを奨励する取組や、部署内での事例検討会やスーパービジョンの実施、職場における支援マニュアルやガイドラインの作成・整備、支援スキル向上等を旨とした内部研修の実施や外部研修への派遣、支援者同士のネットワーク作りやピア・サポートを奨励する取組、定時退社の声かけや定期的な有給休暇の取得の勧めといった勤務環境の改善に資する取組など、幅広い取組を指します。

- 【例示】 分野A：セルフケアに関連する取組
 ※支援担当者のストレスマネジメントやセルフケアを奨励するような取組などをいいます。
 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
 ※部署内での事例検討会やスーパービジョンの実施、職場における支援マニュアルやガイドラインの作成、内部研修会の実施、担当ケースの割り振りや分担の工夫、支援者同士のネットワーク作りやピア・サポートを奨励する取組、定時退社の声かけや定期的な有給休暇の取得の勧めといった勤務環境の改善に資する取組などをいいます。
 分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
 ※組織内の産業保健スタッフ等による支援やメンタルヘルス対策に関する取組などをいいます。
 組織内にもともと備わるメンタルヘルスの制度を特によく活用するといった事例も含まれます。
 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
 ※外部の研修やセミナーへの参加や外部のカウンセリングやスーパービジョンの利用を奨励するような取組をいいます。
 分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

<input type="radio"/> 1	実施している
<input type="radio"/> 2	実施していない

回答者：QB3=1（実施している）と回答した場合

実施する取組について、下記A～Eのうちあてはまる分野を選択した上で、質問①～④にお答えください。
取組は最大3つまで回答いただけます。

- 【例示】 分野A：セルフケアに関連する取組
 ※支援担当者のストレスマネジメントやセルフケアを奨励するような取組などをいいます。
 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
 ※部署内での事例検討会やスーパービジョンの実施、職場における支援マニュアルやガイドラインの作成、内部研修会の実施、担当ケースの割り振りや分担の工夫、支援者同士のネットワーク作りやピア・サポートを奨励する取組、定時退社の声かけや定期的な有給休暇の取得の勧めといった勤務環境の改善に資する取組などをいいます。
 分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
 ※組織内の産業保健スタッフ等による支援やメンタルヘルス対策に関する取組などをいいます。
 組織内にもともと備わるメンタルヘルスの制度を特によく活用するといった事例も含まれます。
 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
 ※外部の研修やセミナーへの参加や外部のカウンセリングやスーパービジョンの利用を奨励するような取組をいいます。
 分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

【取組1】

QB4_1_1

分野

<input type="radio"/> 1	分野A：セルフケアに関連する取組
<input type="radio"/> 2	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
<input type="radio"/> 3	分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
<input type="radio"/> 4	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
<input type="radio"/> 5	分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

QB4_1_2

質問①：実施内容（簡潔にお書きください）

QB4_1_3

質問②：開始時期

	年
	月頃

QB4_1_4

質問③：取組の対象者

<input type="radio"/> 1	ひきこもり支援に関わる全職員
<input type="radio"/> 2	ひきこもり支援に関わる一部の職員（具体的に：_____）

QB4_1_5

質問④：取組を行う上での課題（簡潔にお書きください）

【取組2】

QB4_2_1 分野

<input type="radio"/> 1	分野A：セルフケアに関連する取組
<input type="radio"/> 2	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
<input type="radio"/> 3	分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
<input type="radio"/> 4	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
<input type="radio"/> 5	分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

QB4_2_2 質問①：実施内容（簡潔にお書きください）

QB4_2_3 質問②：開始時期

	年
	月頃

QB4_2_4 質問③：取組の対象者

<input type="radio"/> 1	ひきこもり支援に関わる全職員
<input type="radio"/> 2	ひきこもり支援に関わる一部の職員（具体的に：_____）

QB4_2_5 質問④：取組を行う上での課題（簡潔にお書きください）

【取組3】

QB4_3_1 分野

<input type="radio"/> 1	分野A：セルフケアに関連する取組
<input type="radio"/> 2	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
<input type="radio"/> 3	分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
<input type="radio"/> 4	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
<input type="radio"/> 5	分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

QB4_3_2 質問①：実施内容（簡潔にお書きください）

QB4_3_3 質問②：開始時期

	年
	月頃

QB4_3_4 質問③：取組の対象者

<input type="radio"/> 1	ひきこもり支援に関わる全職員
<input type="radio"/> 2	ひきこもり支援に関わる一部の職員（具体的に：_____）

QB4_3_5 質問④：取組を行う上での課題（簡潔にお書きください）

回答者：QB3=2（実施していない）と回答した場合

QB5 取組を実施しない理由として当てはまるものをお答えください。
（お答えはいくつでも）

<input type="checkbox"/> 1	支援の実施方法（企画・立案）が分からない
<input type="checkbox"/> 2	支援を実施できる者がいない、利用できる制度やサービスがない
<input type="checkbox"/> 3	予算がない
<input type="checkbox"/> 4	時間がない
<input type="checkbox"/> 5	場所がない
<input type="checkbox"/> 6	教材やツールがない
<input type="checkbox"/> 7	ひきこもり支援に従事する相談員等を管理・後方支援する立場として必要性を感じない
<input type="checkbox"/> 8	その他（具体的に：_____）

<3> 市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援業務で支援担当者が抱える困難さ

Q6 貴所において、管内の市町村のひきこもり相談窓口で支援に従事する担当者が業務を行う上で抱える困難さがどのようなものであるかを、把握していますか。

(お答えは1つ)

○1	把握している
○2	把握していない

回答者：Q6=1（把握している）と回答した場合

Q7 下記のうち、管内の市町村のひきこもり相談窓口において、ひきこもり支援担当者が業務を行う上で抱える場合が多いと思われる困難さの上位3つを選択してください。
(お答えはそれぞれ1つ)

		Q7_1	Q7_2	Q7_3
		上 位 1	上 位 2	上 位 3
1	物理的な職場環境に係るもの (騒音、照明、広さ、個室や個人のスペース・機材といった問題)	○1	○1	○1
2	心理的な職場環境に係るもの (失敗や方針変更を恐れない、自分の意見を言えるなど、安心して業務に取り組める場の状況や雰囲気があるかどうかの問題)	○2	○2	○2
3	役割上の葛藤、不明確さによるもの (援助者としての規範意識や使命感にとられること、仕事上の役割があいまいであることなどの問題)	○3	○3	○3
4	人間関係、対人関係に係るもの (職場内での意見の相違や対立、支援対象者や対象家族との接点や意見の相違や対立、連携先機関担当者との意見の相違や対立など対人関係に関する問題)	○4	○4	○4
5	仕事のコントロールに係るもの (仕事の内容、時間、予定、手順を自分で決められないなどの問題)	○5	○5	○5
6	仕事の量的な負荷と変動に係るもの (仕事の量が多いこと、仕事の内容がよく変わることなどによる問題)	○6	○6	○6
7	仕事の将来性に関する不安に係るもの (支援者としてのキャリア形成における方針や目標が明確でない、仕事が不安定で将来の見込みがないなどの問題)	○7	○7	○7
8	仕事の要求や難易度に係るもの (仕事の上で要求されていることが難しい、複雑である、短期間で結果が出ず長期間の対応が必要となるなどの問題)	○8	○8	○8
9	仕事における技術活用に係るもの (自分の技術や知識、資格などが活用されていない、不足している、持つべき技術や知識等があいまいであるなどの問題)	○9	○9	○9
10	仕事のやりがいに係るもの (仕事を通して達成感や満足感、自己を評価する気持ちなどが得られるかといった問題)	○10	○10	○10
11	仕事の中で受ける心的外傷に係るもの (ショックを受ける、恐い思いをする、思い悩む、緊張が続くなどの問題)	○11	○11	○11
12	仕事を行う上で得られる資源に係るもの (仕事内容へのフィードバック、上位者によるコーチング、正当な評価、研修などスキル向上やキャリア開発の機会がないという問題)	○12	○12	○12
13	ワーク・ライフ・バランスに係るもの (仕事の内容や働き方が自分の生活に対して好ましくない影響を及ぼすなどの問題)	○13	○13	○13
14	その他	○14	○14	○14

回答者：Q6=1（把握している）と回答した場合

Q8 前問で選択した業務上の困難さについて、具体例をそれぞれお答えください。箇条書きで結構です。
なお、具体例においては、その困難さを抱える主な支援者の属性
(性別、年齢、ひきこもり支援分野における相談支援のおおよその経験年数、保有する資格や専門性、担当業務など)についても記載してください。

Q8_1	上位1：	
Q8_2	上位2：	
Q8_3	上位3：	

回答者：Q6=2（把握していない）と回答した場合

Q9 把握していない理由を教えてください。
(お答えは具体的に)

--

全員回答

<4> 市町村のひきこもり相談窓口における、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組の実施状況

Q10 貴所において、管内の市区町村のひきこもり相談窓口で支援に従事する担当者への支援に資する取組を実施していますか。
※この調査において「支援に従事する担当者への支援に資する取組」とは、下記の例示にあるように、支援担当者のストレスマネジメントやセルフケアを奨励する取組や、部署内での事例検討会やスーパービジョンの実施、職場における支援マニュアルやガイドラインの作成・整備、支援スキル向上等を目指した内部研修の実施や外部研修への派遣、支援者同士のネットワーク作りやピア・サポートを奨励する取組、定時退社の声かけや定期的な有給休暇の取得の勧めといった勤務環境の改善に資する取組など、幅広い取組を指します。

- 【例示】 分野A：セルフケアに関連する取組
※支援担当者のストレスマネジメントやセルフケアを奨励するような取組などをいいます。
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
※部署内での事例検討会やスーパービジョンの実施、職場における支援マニュアルやガイドラインの作成、内部研修会の実施、担当ケースの割り振りや分担の工夫、支援者同士のネットワーク作りやピア・サポートを奨励する取組、定時退社の声かけや定期的な有給休暇の取得の勧めといった勤務環境の改善に資する取組などをいいます。
分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
※組織内の産業保健スタッフ等による支援やメンタルヘルス対策に関する取組などをいいます。
組織内にもともと備わるメンタルヘルスの制度を特に活用するといった事例も含まれます。
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
※外部の研修やセミナーへの参加や外部のカウンセリングやスーパービジョンの利用を奨励するような取組をいいます。
分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

○1	実施している
○2	実施していない

回答者：Q10=1（実施している）と回答した場合

実施する取組について、下記A～Eのうちあてはまる分野を選択した上で、質問①～④にお答えください。
取組は最大3つまで回答いただけます。

- 【例示】 分野A：セルフケアに関連する取組
※支援担当者のストレスマネジメントやセルフケアを奨励するような取組などをいいます。
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
※部署内での事例検討会やスーパービジョンの実施、職場における支援マニュアルやガイドラインの作成、内部研修会の実施、担当ケースの割り振りや分担の工夫、支援者同士のネットワーク作りやピア・サポートを奨励する取組、定時退社の声かけや定期的な有給休暇の取得の勧めといった勤務環境の改善に資する取組などをいいます。
分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
※組織内の産業保健スタッフ等による支援やメンタルヘルス対策に関する取組などをいいます。
組織内にもともと備わるメンタルヘルスの制度を特に活用するといった事例も含まれます。
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
※外部の研修やセミナーへの参加や外部のカウンセリングやスーパービジョンの利用を奨励するような取組をいいます。
分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

【取組1】

Q11_1_1 分野

○1	分野A：セルフケアに関連する取組
○2	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
○3	分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
○4	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
○5	分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

Q11_1_2 質問①：実施内容（簡潔にお書きください）

--

Q11_1_3 質問②：開始時期

	年
	月頃

Q11_1_4 質問③：取組の対象者

○1	ひきこもり支援に関わる全職員
○2	ひきこもり支援に関わる一部の職員（具体的に：_____）

Q11_1_5 質問④：取組を行う上での課題（簡潔にお書きください）

--

【取組2】

Q11_2_1 分野

○1	分野A：セルフケアに関連する取組
○2	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
○3	分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
○4	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
○5	分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

Q11_2_2 質問①：実施内容（簡潔にお書きください）

--

Q11_2_3 質問②：開始時期

	年
	月頃

Q11_2_4 質問③：取組の対象者

○1	ひきこもり支援に関わる全職員
○2	ひきこもり支援に関わる一部の職員（具体的に：_____）

Q11_2_5 質問④：取組を行う上での課題（簡潔にお書きください）

--

【取組3】

Q11_3_1 分野

○1	分野A：セルフケアに関連する取組
○2	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
○3	分野C：組織として行うケア（組織の産業医、保健師や人事労務管理スタッフによるケア）に関連する取組
○4	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
○5	分野E：その他（分野A～Dの分野以外）の取組

Q11_3_2 質問①：実施内容（簡潔にお書きください）

--

Q11_3_3 質問②：開始時期

	年
	月頃

Q11_3_4 質問③：取組の対象者

○1	市区町村の相談窓口でひきこもり支援に関わる全職員
○2	市区町村の相談窓口でひきこもり支援に関わる一部の職員（具体的に：_____）

Q11_3_5 質問④：取組を行う上での課題（簡潔にお書きください）

--

全員回答

<5> ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について知りたい事項等

Q12 ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について、知りたい事項やご意見があれば自由に記載をお願いします。
(お答えはそれぞれ具体的に)

ひきこもり地域支援センター職員を対象とした、ひきこもり支援担当者への支援に係る取組について

--

管内市町村のひきこもり相談窓口の職員を対象とした、ひきこもり担当者への支援に係る取組について

--

全員回答

Q13 本調査では、一部の自治体にはヒアリング調査へのご協力もお願いしたいと考えております。
ヒアリング調査へのご協力可否について、お答えください。
(お答えは1つ)

○1	協力できる
○2	詳細を聞いてから協力の可否を決定する
○3	協力できない

全員回答

<6> 回答者の基本情報等

回答者ご自身について教えてください。

F1 所在都道府県

--

F2 所属機関名

--

F3 氏名

--

F4 所属部門

--

F5 職位

--

全員回答

回答者ご自身について教えてください。

F6 性別

○1	男性
○2	女性
○3	その他
○4	回答しない

F7 年齢

○1	20代
○2	30代
○3	40代
○4	50代
○5	60代
○6	70代以上

F8 ひきこもり支援分野における相談支援の通算経験年数

○1	1年未満
○2	1～3年未満
○3	3～5年未満
○4	5～10年未満
○5	10年以上

F9 ひきこもり支援分野以外における相談支援の通算経験年数

○1	1年未満
○2	1～3年未満
○3	3～5年未満
○4	5～10年未満
○5	10年以上

全員回答

回答者ご自身について教えてください。

F10

保有する資格
(お答えは具体的に)

F11

ひきこもり地域支援センター内における担当業務
(お答えは具体的に) ※回答者が都道府県のひきこもり支援担当部門の担当者場合はご回答不要です。

全員回答

F12

所属先機関の相談件数や相談支援体制について教えてください。
(お答えは半角数字で) ※回答者が都道府県のひきこもり支援担当部門の担当者場合はご回答不要です。

F12_1	貴所が受理するひきこもり相談の件数		件
貴所における、ひきこもり支援に携わる職員数			
F12_2	ひきこもり支援に携わる職員数【常勤職員】		人
F12_3	ひきこもり支援に携わる職員数【非常勤職員】		人

謝辞

本調査研究事業の実施に際して、ひきこもり支援における支援者支援のあり方に関するアンケート調査においてご回答いただいたひきこもり地域支援センター及び都道府県庁の皆様、また、ヒアリング調査においてご協力いただいた神奈川県立青少年センター、静岡県精神保健福祉センター、静岡市ひきこもり地域支援センター、愛媛県心と体の健康センター、東京都福祉保健局の関係者の皆様に心より感謝申し上げます。

また、本調査研究事業の検討委員会の委員としてご協力賜りました委員の皆様におかれましては、調査設計や分析・考察、報告書の作成に至るまで、専門的見地からの確なご助言をいただき心より感謝申し上げます。

免責事項

デロイト トーマツ グループは、日本におけるデロイト アジアパシフィック リミテッド及びデロイトネットワークのメンバーであるデロイト トーマツ合同会社並びにそのグループ法人（有限責任監査法人トーマツ、デロイト トーマツ コンサルティング合同会社、デロイト トーマツ ファイナンシャルアドバイザー合同会社、デロイト トーマツ 税理士法人、DT 弁護士法人及びデロイト トーマツ コーポレート ソリューション合同会社を含む）の総称です。デロイト トーマツ グループは、日本で最大級のプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスクアドバイザー、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、税務、法務等を提供しています。また、国内約 30 都市以上に 1 万 5 千名を超える専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイト トーマツ グループ Web サイト（www.deloitte.com/jp）をご覧ください。

Deloitte（デロイト）とは、デロイト トウシュ トーマツ リミテッド（“DTTL”）、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファーム及びそれらの関係法人（総称して“デロイト ネットワーク”）のひとつまたは複数を指します。DTTL（または“Deloitte Global”）並びに各メンバーファーム及び関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体であり、第三者に関して相互に義務を課しまたは拘束させることはありません。DTTL 及び DTTL の各メンバーファーム並びに関係法人は、自らの作為及び不作為についてのみ責任を負い、互いに他のファームまたは関係法人の作為及び不作為について責任を負うものではありません。DTTL はクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は www.deloitte.com/jp/about をご覧ください。デロイト アジア パシフィック リミテッドは DTTL のメンバーファームであり、保証有限責任会社です。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバー及びそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジア パシフィックにおける 100 を超える都市（オークランド、バンコク、北京、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、大阪、ソウル、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む）にてサービスを提供しています。

Deloitte（デロイト）は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、リスクアドバイザー、税務、法務等に関連する最先端のサービスを、Fortune Global 500®の約 9 割の企業や多数のプライベート（非公開）企業を含むクライアントに提供しています。デロイトは、資本市場に対する社会的な信頼を高め、クライアントの変革と繁栄を促し、より豊かな経済、公正な社会、持続可能な世界の実現に向けて自ら率先して取り組むことを通じて、計測可能で継続性のある成果をもたらすプロフェッショナルの集団です。デロイトは、創設以来 175 年余りの歴史を有し、150 を超える国・地域にわたって活動を展開しています。“Making an impact that matters”をパーパス（存在理由）として標榜するデロイトの約 345,000 名のプロフェッショナルの活動の詳細については、（www.deloitte.com）をご覧ください。

本調査研究報告書は、厚生労働省令和4年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金社会福祉推進事業として、厚生労働省社会・援護局長より採択を受けた有限責任監査法人トーマツ（以下、「当法人」）が提供したものであり、保証業務として実施したものではありません。

本調査研究報告書を受領または閲覧する名宛人（本調査研究報告書に関して当法人へ採択事業者の通知をしている機関）以外の方（以下、「閲覧者等」）は、例外なく本調査研究報告書に記載される事項を認識し了解したものとみなされます。

1. 本調査研究報告書は、厚生労働省令和4年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金社会福祉推進事業として、厚生労働省社会・援護局長より採択を受けた当法人が提供したものであり、閲覧者等に対して注意義務または契約上の義務を負って実施されたものではないこと。従って、当法人は、本調査研究報告書及び本調査研究報告書に関連する業務に関して、閲覧者等に対して裁判上または裁判外を問わずいかなる義務または責任も負わないこと。
2. 本調査研究報告書には、閲覧者等が理解し得ない情報が含まれ、また、閲覧者等が必要とする情報が必ずしも網羅されていない可能性があること。なお、本調査研究報告書に記載されている以外の情報が名宛人に伝達されている可能性があること。
3. 閲覧者等は、本調査研究報告書の受領または閲覧によって本調査研究報告書に依拠する権利及びこれを引用する権利を含むいかなる権利も取得しないこと。閲覧者等は本調査研究報告書に記載された一定の前提条件・仮定及び制約について受容するとともに閲覧者等による本調査研究報告書の利用及び利用の結果に関する全ての責任を閲覧者等自身が負うこと。
4. 閲覧者等は、当法人及びその役員、社員、職員等に対して本調査研究報告書の受領または閲覧に関連して閲覧者等に生じるいかなる損害や不利益についてもその賠償請求を行わず、また、いかなる権利の行使も行わないこと。

令和4年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金社会福祉推進事業

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

令和5年（2023年）3月 発行
編集・発行 有限責任監査法人トーマツ