

ひきこもり支援における支援者支援の手法に関する調査研究事業

有限責任監査法人トーマツ（報告書 A 4 版 162 頁）

事業目的

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、ひきこもり相談に従事する支援者は、長期的な視点での支援が求められている。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、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、ひきこもり相談に従事する支援者自身を支援する仕組みづくりが必要不可欠である。

ひきこもり支援の拡充を後押しすることを目指し、令和 4 年度には、「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」において、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」として、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をとりまとめた。その中で、「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、仕組みを変えろ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」との示唆が得られている。

令和 4 年度の調査結果を踏まえ、本調査研究事業においては、既に一部の自治体、ひきこもり地域支援センター等において実施されている支援者支援の取組例について調査をする。その結果を踏まえて、「支援者を支援するための有効な手法や具体的な手順等」についてとりまとめたガイドブックを作成し、ひきこもり支援現場の充実・強化を後押しすることを目指す。

事業概要

本事業において、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ガイドブックの作成、⑥報告書の作成といった 6 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、ひきこもり支援や対人援助者支援についての知見を有する医学・福祉・看護領域の学識経験者や自治体職員等の有識者 6 名で構成した検討委員会を設置した。検討委員会は計 4 回開催し、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、ガイドブックの構成・内容、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）

インターネットを用いて、対人援助を行う他分野（高齢福祉、災害支援、社会福祉、看護等）における支援者支援に関する先行研究についての情報収集・整理を行った。計 13 件の資料及び論文を参照しな

がら対人援助者支援のための手法とその手法のツール・種類を整理し、本事業全体の実行計画の詳細や本事業において実施するアンケート調査項目、ヒアリング調査項目、成果物（ガイドブック構成）などを検討する際の参考とした。

③ アンケート調査

ひきこもり支援担当者に対してアンケートを実施し、これまでに実施（企画や運営）した支援者支援に資する取組について情報を収集した。

対象は、全国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方や、都道府県、政令指定都市、その他のひきこもり地域支援センターを設置している市区町村のひきこもり関連施策担当部門の方であり、全国94か所のひきこもり地域支援センターと、ひきこもり地域支援センターを所管する85か所の自治体のひきこもり支援担当部門に対してアンケート調査への協力依頼を行った。回答数は、120件/179件（67.0%）であった（内訳は、ひきこもり地域支援センターが73件（77.7%）、ひきこもり地域支援センターを有する自治体が47件（55.3%）であった）。

④ ヒアリング調査

ガイドブックに収載する内容を検討する際に参考にするため、支援者支援の取組事例(企画立案や実施、取組のポイント等)についてヒアリング調査を行った。ひきこもり相談に従事する支援者への支援に資する取組を実施している計8所（都道府県5か所、政令指定都市1か所、一般市2か所）に協力を依頼し、オンライン会議形式にて実施した。

⑤ ガイドブックの作成

上記の①～④の結果をまとめ、ひきこもり地域支援センター(及び、都道府県や政令指定都市のひきこもり地域支援センター所管部門)において相談員を管理したり、支援施策を立案・実行したりする立場の方が、支援者支援に資する取組を行う際に必要な事項等を知るための資料になることを目指して「ガイドブック」を作成した。

⑥ 報告書の作成

上記の①～⑤の活動の結果をまとめ、報告書にとりまとめた。

調査研究の過程

① 検討委員会の設置・開催

検討委員会を計4回開催し、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、ヒアリング結果、ガイドブックの構成・内容、報告書の内容等について議論・検討を行った。検討委員会の開催日程及び各回の議事を以下に掲載する。

<第1回検討委員会>

- 日程：2023年8月3日（木） 18:00～20:00（オンライン会議形式）
- 議題：
 - ・ 開催挨拶
 - ・ 委員紹介
 - ・ 本調査事業の概要（背景・目的、スケジュール）
 - ・ 令和4年度の調査事業の振り返り及び情報収集結果の報告
 - ・ ガイドブック（仮称）の方向性について
 - ・ アンケート調査について
 - ・ 次回会議の日程・議事について

<第2回検討委員会>

- 日程：2023年12月4日（月） 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
 - ・ ガイドブック（仮称）の骨子案について
 - ・ ヒアリング調査計画について（方法・対象、ヒアリング項目）
 - ・ 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：2024年2月20日（火） 18:00～20:00（オンライン会議形式）
- 議題：
 - ・ ヒアリング調査結果について
 - ・ ガイドブック（仮称）の内容について—ガイドブックに掲載する要素の検討—
 - ・ 次回検討委員会の日程・議事について

第4回検討委員会

- 日程：2024年3月19日（火） 18:00～20:00（オンライン会議形式）
- 議題：
 - ・ 作成中ガイドブックの内容について
 - ・ 報告書の内容について
 - ・ 今後の流れについて

② 情報収集（文献調査）

<目的>

本事業全体の実行計画の詳細や本事業において実施するアンケート調査項目、ヒアリング調査項目、成果物（ガイドブックの構成）などを検討する際の参考にするため、対人援助を行う他分野（高齢福祉、災害支援、社会福祉、看護等）における支援者支援に関する先行研究についての情報を収集し整理した。

<調査方法>

インターネットを用いた文献調査である。

<調査の実施時期>

2023年7月

<調査結果>

令和4年度に実施した研究及び計13件の資料及び論文（文献）の整理をもとに、下記のひきこもり支援における支援者支援に資する取組の4類型を構築し、アンケート調査やヒアリング調査のベースとした。

【ひきこもり支援における支援者支援に資する取組の4類型】

<u><A>「組織内部での取組」×「体制・環境づくりに関する取組」に類する支援</u> （例）対人援助職に従事する支援者が単独で負担や責任を抱え込まない体制や環境を作るために自分達で行う工夫	<u>「組織内での取組」×「仕組みづくりに関する取組」に類する支援</u> （例）支援に関する研修やケース検討会、スーパービジョンを自分達で行う仕組みづくり
<u><C>「組織外部からの協力を得て行う取組」×「体制・環境づくりに関する取組」に類する支援</u> （例）対人援助職に従事する支援者が単独で負担や責任を抱え込まない体制や環境を作るために受ける外部からのコンサルテーション	<u><D>「組織外部からの協力を得て行う取組」×「仕組みづくりに関する取組」に類する支援</u> （例）支援に関する研修やケース検討会、スーパービジョンを外部からの協力を得て行う仕組みづくり（地域における連絡協議会の設置やネットワークづくりも含む）

③ アンケート調査

<目的>

ひきこもり支援分野における支援者支援の手法を検討する上で参考にする現状として、支援者支援に資する取組に関して、下記について把握することを目的とした。

- ①取組のねらい、②取組の内容、③取組の効果、④取組を行うためのツールの有無
 - ⑤今後実施したい取組（ねらい編）、⑥今後実施したい取組（方法編）
 - ⑦ガイドブック（仮称）に掲載を希望する内容、⑧講師やスーパーバイザー
- 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。

<調査の実施時期>

2023年9月14日（木）～2023年10月13日（金）

<調査方法>

インターネットによるアンケート調査を実施した。具体的には、対象となるセンター等に対して、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回答画面にログインするための個別ID、④調査期間、⑤問い合わせ先を記した依頼状を郵送し、インターネット上のアンケート調査専用ページにて回答を求めた。

<回答数・率>

- ・ 全国のひきこもり地域支援センター：73件/94件（77.7%）
- ・ ひきこもり地域支援センターを所管する自治体：47件/85件（55.3%）

<調査結果>

アンケート調査では、「②情報収集（文献調査）」で構築した「ひきこもり支援における支援者支援に資する取組の4類型」である＜A＞から＜D＞の4つの分野をベースに取組状況について尋ねた。

- ・ ひきこもり地域支援センターの自所の職員に対して行う（企画や運営を行う）取組については、＜B＞（「組織内部での取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの）が最多であった。
- ・ 所管する市区町村のひきこもり相談窓口の職員に対して行う（企画や運営を行う）取組について、＜D＞（「組織外部からの協力を得て行う取組」であり「仕組みづくりに関する取組」であるもの）が最多であった。

アンケート調査結果から、ひきこもり支援者支援に資する取組に関して、以下の傾向をとらえることができた。

- ・ アンケート調査を集計した結果、組織外の資源を利用した、体制・環境づくりの取組の数が少ない傾向があった。このことから、外の資源を活用できるネットワークなどがまだ十分に整っていないことが推察できた。
- ・ また、取組を行うことで軽減された困難さとして、「ひきこもり支援そのものが持つ難しさや大変さ」が最も多く回答されていた。それだけひきこもり支援に困難性があるということが想像できる結果となった。
- ・ ワーク・ライフ・バランスや支援者の執務環境、雇用条件といったハード面の困難さの解消に焦点をあてた取組の実施は少ないことが考えられる一方で、仕事における技術活用や仕事の難易度（の軽減）に焦点化した取組の実施が多いことがわかった。さらに、ひきこもり支援のそのものが持つ難しさや大変さを軽減することに焦点化した取組も多いことが考えられ、支援の難易度や求められる技術の高さ、ひきこもり支援そのものが持つ困難さが先立つことで、相談員が自身の働き方と向き合うといったところにまで、まだ至っていないことが推測できた。

④ ヒアリング調査

<目的>

ガイドブックに掲載する内容を検討する際に参考にするため、支援者支援の取組事例(企画立案や実施、取組のポイント等)についてヒアリングを実施する。

<調査の実施時期>

2023年1月上旬から2024年1月下旬

<調査方法>

ひきこもり相談に従事する相談員を統括する立場の担当者に対し、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90分程度）。

<調査結果>

ヒアリング調査を通して、各所で行われる様々な取組事例を把握することができた。ケース検討会議や研修、都道府県ひきこもり地域支援センターによる市町村支援など、令和4年度研究の結果からあらかじめ想定できるような取組の他、1 on 1の実施や相談員が気持ちを吐露するための時間を設けること、また、カフェ形式でのネットワーク会議の開催などユニークな取組を確認することができた。また、中には協働してひきこもり支援を行う外部機関の職員が、自機関で開催する新規ケース報告会に参加できるよう工夫している例もあった。

アンケート調査やヒアリング調査では、取組の区分として、「体制・環境づくりに関する取組」と「仕組みづくりに関する取組」に分けて行ってきたが、実際は、「体制・環境づくりに関する取組」と思われるようなものであっても、「仕組みづくりに関する取組」としておこなっている場合もあり、明確に区分することは困難であると感じられた。

その一方で、取組は、以下のような目標別に整理できることが考えられた。

- A. 相談員が独りで抱え込まないために
- B. 相談員のスキルや知識を高めるために
- C. 相談員同士で支援方針をすりあわせるために
- D. 相談員のモチベーションを高めるために
- E. 相談員同士がつながるために
- F. 地域の支援力を向上させるために

先行して取組を行う所においては、支援者支援に資する取組の目標と実現可能性に応じて、様々な手法を使い分けながら、あるいは、複数用いながら、支援者支援に資する取組がおこなわれていることがわかった。

⑤ ガイドブックの作成

<目的>

ひきこもり地域支援センター（及び、都道府県や政令指定都市のひきこもり地域支援センター所管部門）において相談員を管理したり、支援施策を立案・実行したりする立場の方が、支援者支援に資する取組を行う際に必要な事項等を知るための資料を作成する。

<作成方法>

上記①～④の活動の結果をまとめ、適宜、検討委員会委員からの専門的助言をいただいた。

<成果物>

「ひきこもり相談における支援者サポートガイド」（A4・全19頁）を作成した。本ガイドの目次は下記の通りである。

- | |
|--|
| I. はじめに～「ひきこもり相談における支援者サポートガイド」の概要～ |
| 1. ひきこもり相談に従事する相談員がいきいき、楽しく働くことをめざして |
| 2. ひきこもり相談における支援者支援とは～このガイドで大切にしていること～ |
| II. 相談員の困難さを知り、それを軽減する取組を知る |
| 1. ひきこもり相談に従事する相談員への支援の目的 |
| 2. ひきこもり相談において相談員が抱える困難さ |
| 3. ひきこもり相談における支援者支援に資する取組とは |

4.	ひきこもり相談において支援者支援に資する取組を行うにあたり
III.	支援者支援の手法について
A.	相談員が独りで抱え込まないために
B.	相談員のスキルや知識を高めるために
C.	支援方針をすりあわせるために
D.	相談員のモチベーションを高めるために
E.	相談員同士がつながるために
F.	地域の支援力向上のために
	【全ての手法に共通する、実施において重要なこと】
IV.	支援者サポートのためのお役立ちツール
1.	「Slack」を用いたオンライン上の相談員同士のネットワーク（令和5年度～）
2.	支援者サポートチェックリスト

⑥ 報告書の作成

上記の①～⑤の活動の結果をまとめ、報告書にとりまとめた。

事業結果

本調査研究事業で実施した各種活動を総合すると、以下のことが考えられた。

支援者支援に資する取組は、管理者および相談員双方において確認しながら、以下の3つのステップを踏んでおこなわれることが望ましい。

ステップ1	ひきこもり相談に従事する支援者（相談員）が抱える困難さやそれを軽減するための取組について知り、理解を深める
ステップ2	自分達の現場で実現可能な支援者支援に資する取組を実施する
ステップ3	支援者支援に資する取組を実施し、管理者と相談員の双方が内容を点検して継続する

また、ステップ1「ひきこもり相談に従事する支援者（相談員）が抱える困難さやそれを軽減するための取組について知り、理解を深める」といった段階においては、＜1＞解消したい困難さはどのようなものかを知り、＜2＞取組の目標を定め、＜3＞実施できる手法を選択する、といったの3つを確認することが有意義である。

よって、この考えをベースに成果物として「ひきこもり相談における支援者サポートガイド」を作成した。

なお、このガイドの作成にあたっては、重要な観点として次の点を意識した。

- 「ひきこもり支援（相談）のガイド」ではなく、「ひきこもり相談における支援者支援のガイド」であるという性質を明らかにすること。
 - 「ひきこもり支援（相談）における困難さ」と「ひきこもり相談において支援者（相談員）が抱える困難さ」は表裏一体の関係となっており、支援者支援のあり方や手法に関する考察と、支援のあり方や手法に関する考察とを混同しやすい状況がある。支援のあり方や手法については未だ模索中であることを前提として、支援者支援に関しては。ひきこもり支援（相談）の多様さ、多様であるが故の捉えどころのなさ・曖昧さに相談員がうまく折り合いをつけ、付き合っていくことができるようサポートすることに主眼を置いた。
- 支援者支援の手法を考える際、相談員個人の努力のみを求めるものではなく、組織として取り組む手法を検討することとした。ただし、組織や管理者が一方的にトップダウン方式で相談員に対する

取組を行うことをよしとするのではなく、組織や管理者と相談員との「対話」を大切にし、互いが理解し合うことを大切にした。

事業実施機関

有限責任監査法人トーマツ

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

TEL： (03)6213-1660