

## 第4章 ひきこもり支援のポイント

### (1) ひきこもり支援の全体像

ひきこもり支援に取り組む際には、まずひきこもり支援の全体像についての理解が欠かせません。ここでは、ひきこもり支援の多様さと、支援の流れ、ひきこもり状態にある人への理解を図るための概略的な内容を示しています。

#### 1) ひきこもり支援の多様性

##### <ポイントその①>支援対象、その背景、支援内容は多様

⇒事例 1、2、8、10、13、15、29

- 本人は、ひきこもり状態になった時の年齢、その理由やきっかけは様々で、ひきこもり状態にあったとしても何らかの社会とのつながりがある人などもあり、その様態は百人百様とも言われます。
  - ライフステージが違えば、求められる関わり方や支援内容も違います。例えば、10代や20代前半の若年層の方には、家族との関わりから何らかの社会参加を経験し、将来的には就労や経済的自立に向けた長期的な支援を検討することも必要です。また、40代や50代の中高年層の方では、一度就労経験がある人や、社会とのつながりを経験した後にひきこもり状態になっている人もいれば、そういった経験が全くない人もいます。支援する場合にはそれまでの社会経験など、本人の人生の歩みを尊重し活かしていく支援内容を検討することが必要となります。このように、年齢、性別、家族構成、暮らし方、それまでの人生など、多様な人たちの多様な価値観に合わせ、一人ひとりに合わせたオーダーメイドの支援が必要となります。
- ひきこもり支援がどのようにして始まるかといった、いわゆる支援の入口も様々です。ひきこもり支援の相談は、家族からの相談だけではなく、本人が直接相談に来る場合や、別居の兄弟姉妹や親族、知人、近隣の地域住民、民生委員・児童委員など多様です。さらに、既に何らかの支援とつながっている場合には、その支援者から相談もあります。

##### <ポイントその②>自らの意思により、生き方や社会との関わり方などを決めていく支援

⇒事例 1、9、10、12、14

- ひきこもり支援において、本人が何らかの就労や就学に至ることを最初の目標とすることもあるでしょうし、居場所につながることを目指すこともあります。別の支援機関につながることを目指すこともあるかもしれません。あるいは、対象者と支援者がつながり続けることを目指す場合もあります。
- ひきこもり支援では、本人が、自らの意思により今後の生き方を決めていくことを支援者とともに目指していくことになります。支援者はそのプロセスを共に歩むという姿勢で支援します。

- その際、本人が、「自分がどのようにしたいか」について、はっきりと意識していない場合もあるかもしれません。
- 一方で、意識はしているものの、それを周りに伝えることをしない場合やできない場合もあります。今のままではダメだと感じていても、どうしたらよいか動き方や進み方が分からず、焦燥感で苦しんでいるかもしれません。
- このように、様々な状況があるということを支援者は心に留め、本人や家族への伴走的な支援を継続しながら、一つずつ目の前のことに取り組み、将来の生き方や暮らしを一緒に考えていくことから始めていきましょう。

### <ポイントその③>様々な機関や他の支援者とチームを組み実施

⇒事例 6、8、9、11、19

- ひきこもり支援の多様さに対応していくためには、様々な機関や支援者がチームになり、共に支援に取り組むことが重要です。
  - 支援をとおして本人も家族も気持ちが揺れ動き、時には支援に対する否定的な言動や反発などが見られることもあります。また、支援が長期化することにより、支援者との関係性が悪くなる場合もあり、支援者自身の気持ちが大きく揺さぶられることも少なくありません。そのような場合、支援者は一人で抱えるのではなく、様々な機関や他の支援者とチームを組み、何かあればすぐに相談できる関係性を構築し、ともに考えながら支援に取り組むことが必要です。
  - それぞれの機関や支援者が強みを生かしながら、多様な状況やニーズに合わせた支援が実施できるよう工夫することが必要です。支援者自身の経験も多様であり、それぞれが様々な価値観に基づいて行動しています。そのため、他の支援者とチームを組む際には、支援者同士の価値観の摺り合わせや、多様性を認め合いながらより良い支援を作り上げていく、という視点も忘れてはいけません。
    - ◇ 支援調整会議や支援会議など、既に地域の中にあるさまざまな支援機関の連携・調整が行われる会議体を活用し、多機関・多職種連携を図ることも考えられます。

### <ポイントその④>支援につながるための広報・周知は重要

⇒事例 2、13、21

- 本人や家族は、今の状況を変えたい、今後のことを相談したいと考えている場合が少なくありません。しかし、「どこに相談したら良いか分からない」ということがほとんどであるため、まずは適切な相談機関や窓口などの情報を周知することが必要です。相談先が明確になることで、動きだそうとしている本人が自ら相談することが可能になるとともに、相談すること自体を諦めていた家族や親族、地域住民なども相談につながります。そのため、相談窓口や支援に関する広報、周知は大きな支援の一つであり、効果的な広報周知が実践できれば、支援の入口が多様になります。

## コラム：家族支援と家族会

ひきこもり支援において、家族支援の重要性を実感する場面は多いでしょう。例えば、本人と会えない場合、家族とのやりとりをとおして本人へとアプローチする場合がありますし、家族とのやりとりのみで支援が完結することもあります。

本人に対して家族が与える影響は大きく、家族が焦る気持ちを持って本人を叱咤激励し、無理矢理に外へ連れ出そうとしても状況が改善することはありません。一方で、家の中で本人が過ごしやすいような環境、安全・安心な環境を整えることで、本人の気持ちや家族への対応が変わることがあります。

<家族会の参加で得られることの例>



支援者は、自分たちの地域にどのような家族会があるのかについて、予め調べて知っておくとよいでしょう。さらに、家族支援の際にはその情報を伝えつつ、家族のニーズがあれば、いつでも積極的に会につながることを準備しておくことが大切です。

(参考)

家族会については、「特定非営利活動法人 KHJ 全国ひきこもり家族会連合会（以下、「KHJ」とする。）」が全国の家族会と連携し、家族会における取り組みを支援する活動を行っています。また、ひきこもり状態の家族がいる「兄弟姉妹の会」もオンラインで開催されています。全国の家族会の情報は、KHJ のホームページ (<https://www.khj-h.com/>) に掲載されています。

## 2) ひきこもり支援の流れ

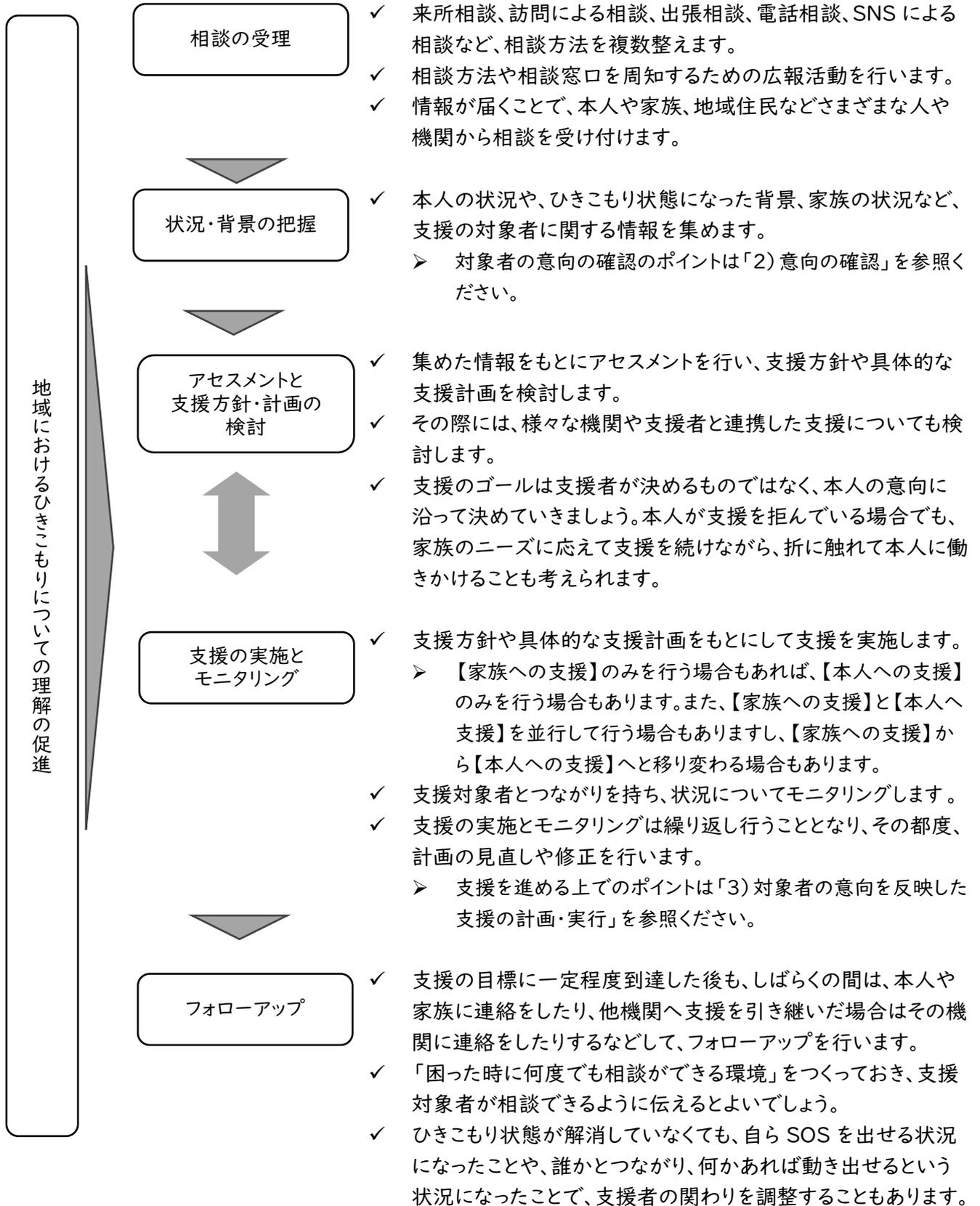
### <ポイントその⑤>支援は周知・広報から相談受理、状況・背景の把握、アセスメント、実施とモニタリング、フォローアップが基本

⇒事例 2、7、11、13、21

- まず相談をしたいと思う方がアクセスしやすい環境を整えることが大切です。そのためには、様々な形で相談が受けられるよう相談方法（来所、電話、訪問、メール、オンライン会議ツール、SNS等の利用）を工夫しつつ、その窓口を周知するための日頃の広報活動がカギとなります。
  - 本人や家族が、相談窓口を迷うことなくどのように知ることができるかについて検討を重ね、「何度でも、同じ内容であっても相談できる場所がある」ということを知っていただくことが、最初の支援となります。
  - また、地域全体で「ひきこもり」に関しての理解を深めていくことも重要です。時間がかかりますが、支援の流れの基礎・基盤になります。ただし、すべての相談がこの流れに沿って進むとは限りません。
- 一つひとつのプロセスにおいて長い時間がかかることもあります。「相談から状況把握まで数年かかる」といった場合、一度相談につながっても継続的な相談支援にはつながらず振り出しに戻ってしまう場合、中断してしまう場合など、支援が一進一退となることも少なくありません。

それらの場合であっても、必ずしも、「支援が失敗した」とか、「支援がうまくいかなかった」ということであるとは限りません。支援は、本人の意向やペースにあわせて進めていくものであるため、緊急事態を除き、支援者の都合や判断でスピードを速める必要はありません。
- 本人や家族はさまざまな経験をしており、百人百様であることをポイント①で説明しました。そのため一人の支援者の経験に基づく支援ではなく、他の専門職の意見を聞きながら、本人や家族のことをより理解しようとするのが大切です。自分一人では知らなかった法律や制度があるかもしれませんし、体調不良や精神疾患による症状があれば医療機関、保健所や精神保健福祉センターとの連携や見立てが必要になります。また、発達障害や発達上の課題・特徴などがあれば、発達障害を診断している医療機関や発達障害者支援センターにアセスメントの協力をしてもらうこともあるかもしれません。他の専門職と一緒に複合的な視点でアセスメントを行うことで、本人のことを幅広く知る機会になることがあります。

図表 11



## コラム：ひきこもり支援につながるまでのハードル～支援対象者に情報を届ける上での留意点や工夫～

相談窓口を設置するなどしてひきこもり支援が実施できる体制を整えたからといって準備が完了する訳ではありません。整備がされていても、その情報がひきこもり支援につながりたいと思う人に届かなければ意味がないからです。

悩みごとや困りごとについて相談に行くことは誰にとってもハードルが高いものですが、特に本人にとって何がハードルとなるかを知り、そのハードルを低くしたりなくしたりすることで、ひきこもり支援につながりたいというニーズを持つ方にアクセスしてもらうことができるよう工夫していきましょう。

### <支援対象者がひきこもり支援につながるまでの5つのハードル>

01

#### 対象者は誰？！

相談窓口や講演等の案内で、対象者がはっきりと書かれていない場合があります。「支援対象者である、あなたにとっての窓口」であることを分かりやすく伝えましょう。

02

#### 個人情報を集めすぎ？！

申し込みにあたり、本名や住所など多くの個人情報の登録を求めていますか？最初から多くの個人情報を登録することはハードルが高いことです。例えば、ニックネームでも申し込み可能とするなど、必要最低限の情報を収集する配慮があるとよいでしょう。

03

#### 支援で何がこなわれるの？！

相談窓口で、支援者が誰にどのような話をするのかといったことは、支援対象者側からすると不明な点が多いものです。例えば、支援者の簡単なプロフィールが分かる情報や相談の流れについて、あらかじめ示しておくとういでしょう。

04

#### 予約しないといけない？！

相談窓口の予約をすることが支援対象者にとってハードルとなる場合もあります。その観点で、予約のいらぬメール相談やSNS相談はアクセスしやすい側面があります。予約なしの相談体制を組むことが難しい場合、支援者としては、例えば、予約から相談日までの時間をあまり空けないようにする工夫があるとよいでしょう。

05

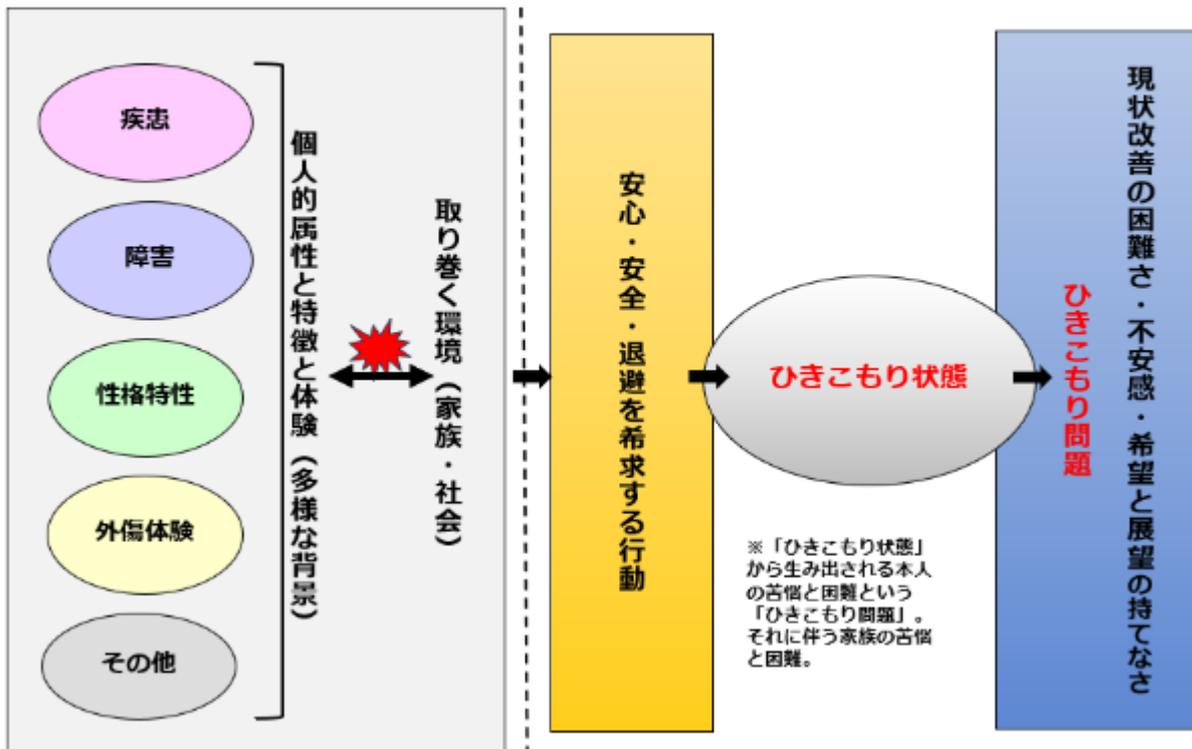
#### 他の人に聞かれない？！

話したことが家族や知り合いに聞かれるのではないかという懸念があると、支援対象者が相談を利用することはないでしょう。相談する内容が筒抜けになってしまうよう、相談は個室や個別のブースで行うことが理想です。相談は、誰でも聞くことのできる平場ではなく、安心して話すことのできる場所で行いましょう。

## コラム：ひきこもり状態の多様性を理解したひきこもり支援の必要性

ひきこもりの状態はどのような状態なのでしょう。もちろん、ケースバイケースではありますが、個人的属性と取り巻く環境をもとに説明します。

### 「ひきこもり」状態の多様性を理解したひきこもり支援の必要性 ～個別化して、受けとめる・理解することから始めることの大切さ～



（「ひきこもり地域支援センター職員等への人材養成研修資料（長谷川俊雄）」より抜粋）

ひきこもり状態にある人は、疾患、障害、性格特性、外傷体験等の個人的属性およびその体験など、幅広い多様な背景があります。その人を取り巻く環境（家族や社会全体）と接する場面で、「安心・安全・退避」を希求する行動が「ひきこもり状態」です。

ひきこもり状態から、現状を改善することの困難さや、不安感、将来的な希望や展望が見えない「ひきこもり問題」が発生していると理解する必要があります。

## (2) ひきこもり支援で重要な7つの場面

ここでは、ひきこもり支援のポイントを、7つの場面に応じたポイントごとに紹介します。

これらは、各自治体において実践されている支援のポイントを網羅的に記したものです。日々の支援でどのようにしたら良いか悩んだ際には、これらのポイントを参考にしてください。

### 1) 対象者とのコミュニケーション

#### ① 信頼関係をベースにしたコミュニケーション

#### <ポイントその⑥>対象者とコミュニケーションを取る上で重要となるのは信頼関係

⇒事例 1、3、6、7、9、12、18、20、29

- 安心して相談できる人であるということを理解していただくことから始めます。本人や家族と信頼関係を築くためには、支援者の一方的な思いで支援の目的や目標を決めてしまうことをせず、常に本人や家族の意見やその背景にある思いを理解しようと努めることが重要です。そして、支援を行う際には、本人や家族の意思を尊重し、丁寧な関わりを行うことで、少しずつ信頼関係が構築されます。
  - 支援者と本人や家族は、あくまでも対等な関係ですが、より良い関係性を構築するために、支援者が意図的に一歩下がることで、意見やその背景にある思いを引き出し、意向を尊重した支援を進めていきやすくなることも考えられます。
- ひきこもり支援においては、本人よりも先に家族が相談に来ることが多く、家族への支援から先に行う場合や、家族への支援のみを行う場合もあります。そのため、本人の理解はもちろんですが、相談に来た家族や家庭の状況を理解しようと努めることも重要です。
  - 特に、初回の相談では、家族に対し、ここに至るまでの努力や、苦勞などを聞き取り、これまで取り組んできたことを最大限労うことが大切です。
- もし相談に来た家族が、「本人が問題である」と話したとしても、その問題から目を背けたりすることや、否定的な態度を示すのではなく、目の前にいる家族の話をしっかりと聴き、求めていることを確認するよう心がけましょう（本人と家族の意向が一致しない場合についてのポイントは「5）家族間の関係性」も参照してください）。
- ひきこもり支援は、状況の変化に時間を要する場合が多く、変化を待ちながらじっくりと取り組むことが重要です。支援を進めていく中で、支援者自身もその支援に大きな進展がないと感じられることがあるかもしれませんが問題ありません。小さな変化を時間かけて積み重ねていくものです。支援者は本人や家族の日常生活の小さな変化にも敏感に気づくことができるよう、それぞれの状況やその時点の気持ちの変化などをよく把握しましょう。
- 本人や家族にとって何が変化であり、どのようなペースで物事が進んでいくかは異なります。本人や家族にとっては小さな変化と感じられることでも、支援者側がその変化をしっかりととらえ、「大きな変化ですね」と本人や家族に気づきを促すことが重要です。
  - ひきこもり状態に至るまでには、様々な背景があります。本人とコミュニケーションを取る際には、

「ひきこもり」に至った背景を含め、その人を理解しようと努めることが重要です。本人が自分から「ひきこもり」に至った背景などを話してくれるまでには時間がかかるかもしれませんが、焦らず、一人ひとりのペースに合わせてコミュニケーションをはかるようにしましょう。

- 家族からの相談で支援が始まった場合に、家族の求めにより訪問を計画することもあります。また、本人と電話やメールでのつながりがあるけれども、まだ本人と対面していない場合において、訪問を視野に入れることもあります。その場合、実際に訪問するのは、「本人の拒否がない」ことを確認してからにします。
  - 家族経由あるいは本人に直接、「訪問をしてよいか」を確認します。拒否がある場合、無理矢理訪問すると本人との信頼関係は築けません。支援者が一方的に行動を起こすことは控えましょう。なお、明確な拒否がない場合も、同意したとは限らないため、訪問者が来ても無理に会わなくてもよいことを伝えてもらうことも良いでしょう。
  - 本人が訪問を拒否している場合でも、家族の来客として訪問することはあっていいでしょう。自宅で家族と相談しながら、押しつけにならない程度に本人に声かけをするような対応が考えられます。
- コミュニケーションを取る際に、これまで支援対象者に対して関わった支援者及び支援機関からの情報や、その際の支援内容と本人及び家族の反応などを事前に情報収集しておくことも大切です。本人及び家族には、これまでの他の機関での支援に傷つき、不安な思いを抱えながら相談している場合があるからです。

## ② 場面別の適切なコミュニケーションを行うためのポイント

ここでは、相談支援の場において、支援者が出会うであろう場面別に、コミュニケーションのヒントを取り上げてポイントをまとめます。

### <ポイントその⑦>「本人に会えない場合」

⇒事例 1、2、3、4、5、10、11、13、18、20

#### (本人の気持ちを想像することから始める)

- 本人と会えないというのは、本人がそもそも支援を望んでいない、会うことを求めている状態もあれば、会うかどうか不安や葛藤があり決断できない(一歩踏み出せない)状態が続いている場合もあります。やみくもに本人に働きかけても状況が良くなることは考えにくいので、事前に把握した生活の状況や本人の困りごとなどをヒントにして、適する対応方法を検討します。

#### (家族をとおしたアプローチを試みる)

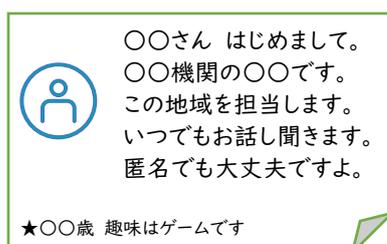
- 対応方法の一つとして家族をとおしてアプローチする方法が考えられます。しかし、家族をとおしたアプローチが適切かどうか、本人と家族の関係性を把握し、アセスメントすることが重要です。家族が本人に対してどのような影響を与えているか、本人の日頃の言動や、家族との生活上のエピソードを把握し、家族からの協力を得られる状況にあるかを確認するなど、家族のアセスメントを行った上で検討する必要があることを理解しておきましょう。
- 家族をとおしたアプローチが適切と判断した場合でも、それは本人にとって非常に負担があるものであ

ることを忘れてはいけません。支援を推しつけることや、本人が安心・安全と感じている居場所を乱したり侵したりすることのないよう留意しましょう。

- 家族をとおしたアプローチとして、家族が本人の状況を理解し、反応がなくても家族から本人への働きかけを行うことをとおして、本人との緊張関係が緩和されることで、支援者が直接本人に関われなくても、本人の行動や言動などが変化することが考えられます。本人と家族が話す機会に、本人のことが心配で、家族が学ぶためにひきこもり相談に行った、と本人に伝えてもらうこともよいでしょう。家族の変化を通じて相談窓口に対する安心感や信頼が生まれます。

### (訪問には丁寧な準備を行う)

- 本人の拒否がないことを確認し、訪問をした場合でも必ずしも本人と会えるとは限りません。会えない場合には、本人宛のメモを置いてくる、本人に手紙を書くなどの方法がありますが、そのような支援においては、一方的な支援の推しつけや、侵襲性の高い方法にならないよう、本人の状態を踏まえて細心の注意を払うことが必要です。
- 訪問した際の理由として、訪問先の本人のためだけに情報提供しているといったやり方ではなく、例えば本人の住む地域(エリア)の全戸に広く情報提供をして回っている、といった案内をすることも有意義です。
  - 特に初回の訪問や面談で、支援を推しつけることがないようにしましょう。訪問されること自体が恐怖に感じることもあり、最初の訪問で、支援機関や支援内容が書かれたパンフレットやメモ書きを一方的にお渡ししても、本人に受け入れてもらえないこともあります。
  - メモに相談窓口の連絡先(簡単な自己紹介、メールアドレスや電話番号)を書いておく場合に、例えば、「メールは相談員だけしか見ることはない」といったことや、「匿名で連絡してもよい」といったことを付け加えて、気軽に安心して相談できるようにする工夫があるとよいでしょう。支援者の自己紹介や本人が興味をもちそうな内容などを記載したメモを持参すると、後日支援員に興味を持ち、会うことにつながる場合があります。
  - 家族から聞き取った本人の情報は、本人が話し出す前に、メモ・手紙や面談で伝えないようにすることが重要です。本人の知らないところで、本人にとって望ましくない情報が家族から伝えられることもあり、本人と家族の信頼関係に影響を及ぼすこともあるため、面談を行う場合には本人から聞き取った情報の範囲で面談を進めることを徹底します。
  - 例えば、家族の意向で訪問したものの本人と会えない場合には、家族が強い焦りを感じることもあります。その場合、家族との相談においては、なぜ会えないのかといった原因探しに終始するのではなく、これから何を行うかといった話し合いを持つよう意識するとよいでしょう。



(メモの例)

### <ポイントその⑧>「本人と連絡が取れない場合」

⇒事例3、4、5、13、23

- 本人が連絡を取る必要を感じていない場合もあるため、日頃の様子を伺いたい、困ったことがないか確認したいなど、家族や親族をとおして連絡を試みる対応もあります。
- 家族との関わりを本人が拒否している場合、ひきこもりの家族会に参加するようサポートするといった家族へのアプローチも考えられます。家族支援により家族の雰囲気はよくなる、関わり方が変化することが、本人に対して好影響を与えることもありえます。
- 一人暮らしの場合は、本人が連絡を取れないような緊急的な状況に陥っていないかを確認することが必要です。家族や親族にあらゆる手段でアクセスを試みてもらい、それでも本人の状況が確認できない場合、緊急対応を取る可能性も視野に入れましょう。一方で家族がいない場合などは、他につながっている支援機関はないか、また、民生委員・児童委員や地域住民から情報や協力を得ることができないかを確認し、協力が得られる場合には連携していきましょう。

### <ポイントその⑨>「本人との面談の約束にキャンセルが続く場合」

⇒事例 5、16

- 支援の進み方には「ゆらぎ」があることを心に留め、何度かキャンセルがあっても、引き続き、本人が希望する場合には相談に応じたいと考えていることを伝えます。また、本人が面談をキャンセルすることを、この心の「ゆらぎ」の結果ととらえることも必要です。家族相談から開始したケースの場合は、家族をとおして本人から連絡が欲しいことを伝えてもらうことが考えられます。
- 例えば、家族が他につながっている支援機関がある場合には、その機関と連携して行う支援を検討するとよいでしょう。

### <ポイントその⑩>「支援者による働きかけに対して本人から特段良い反応がない場合」

⇒事例 3、5、6、7、9

- コミュニケーションのスタイルは様々ですので、特段、良い反応がないからといって、何も変化していないというわけではないかもしれません。小さな変化をとらえ、それを本人と共有しながら、本人とコミュニケーションをとることも一つです。
  - 家族から本人の普段の様子を聞き取ることができる場合は、例え家族にとっては些細なエピソードであったとしても共有してもらいながら、行動や本人の言動を記録しておくことで、本人における変化を確認することが可能になります。
  - 本人との信頼関係を積むことを念頭に、他愛のない話題であっても、支援者のことを「安心して相談できる人(本人のひきこもり状態のことに干渉や否定しない人)」であると認識してもらうためのコミュニケーションが必要です。
- 本人が「はい／いいえ」で返事ができるような“閉じた質問”をして本人の気持ちを確認します。
  - 本人とのコミュニケーションは、本人が答えやすい聞き方が有効です。支援者からの働きかけや、今後や将来のことなど、本人はそれ自体に悩み、苦しんでいることが多いです。そのため、本人との信

頼関係もないまま「今後はどうしたいですか」と尋ねることは、本人が最も触れてほしくないところに土足で踏み込んでしまう結果となり、支援者への警戒心を強める結果となることがあります。また、その場合には、何を答えて良いか分からないということもあります。「はい／いいえ」で答えられる簡単な聞き方や、メールや匿名でも返事ができる環境づくりや配慮なども検討しておく必要があります。

- 次回の来所相談を希望しない場合は面談が負荷をかけている可能性も考慮します。次回の来所相談を勧めつつ、次の予約は取らず希望する連絡方法を確認し、改めて1～2か月後にこちらから連絡することなどを伝えておきます。

### ③ コミュニケーションの手法やツール

#### <ポイントその①>家族支援を継続することが重要

⇒事例 20、25、29

- 家族への長期間の支援により、本人と直接会うことがなくても、家族と本人の関わり方を理解し、親子関係が良い方向に変化することで、本人が支援につながることもあります。家族への支援のみであっても、ひきこもり支援を継続していくことが重要です。家族支援の大きな目的の一つが「家族と本人の関係修復」であるのです。

## コラム：家族支援と心理的手法

本人に対するのと同様、家族に対しても心理支援は重要です。個別の相談だけではなく、心理職とともに行うケース検討により本人や家族の心理状態の理解を深め、より良い対応を模索することができます。

### <心理職の専門性>



#### 1 心理職の視点からのアセスメント

心理職による支援のベースとなるのはアセスメントと介入です。ひきこもり状態である本人の家族が相談に訪れた場合、家族の話をとおして、本人や家族の特徴及び家族関係についてアセスメントを行います。



#### 2 認知行動療法等の手法を用いた問題解決

心理職は認知行動療法や精神分析といった手法について学び、トレーニングを受けています。その専門性を活かしながら、対象となる本人や家族の思考・感情・身体反応・行動の連鎖、または無意識の欲求などをとらえ、丁寧に問題解決の手立てを探ります。



#### 3 ひきこもり支援への心理職としての関わり

ひきこもり支援において心理職は、その専門的視点を活かしたアセスメントをもとに対象者に関わり、継続的な家族支援を行うとともに、ひきこもり支援相談員のスーパーバイザーとして側面的に関わることができます。

### 【特に心理職とともに支援を行うと良いケースの例】

- 親が精神疾患（うつ病等）に罹患している／発達障害などの特性がある
- 被虐待経験など、世代を超えて連なる問題を抱えている
- 依存や暴力等、特に本人の幼少期の頃から蓄積されてきた複雑な親子関係や夫婦関係がある
- 本人や親が、好き／嫌い、羨望、怒りなどの強い感情を支援者に向けてくる
- 無力感、苦手意識、あるいはメシア願望（＝自分が救世主になったかのような幻想をもつ）などの強い心理的反応が支援者に生じる

なお、日本臨床心理士会では、「心理専門職によるひきこもり家族会支援プロジェクト」が実施されています。このプロジェクトは家族会への心理支援を目指して実施されており、一部地域の家族会のニーズに応じる形で、月例会における助言、心理学の講義、個別相談、コンサルテーション等を行っています。ひきこもり支援における家族支援の重要性に鑑み、支援者の家族会支援スキルの向上も目指されています。

（出典：一般社団法人 日本臨床心理士会「独立行政法人福祉医療機構令和4年度(補正予算)社会福祉振興助成事業 心理専門職によるひきこもり家族会支援プロジェクト 事業報告書」）

## <ポイントその⑫>アウトリーチ型(訪問型)の活動による支援の重要性と侵襲性

⇒事例 3、6

- アウトリーチ型(訪問型)の活動は、直接本人とお会いして話を丁寧に聞くことで、本人を取り巻く状況を理解し、意向を確認するためには有効な手段です。
- ただし、訪問のタイミングや方法はよく検討する必要があります。本人の気持ちを無視し、会うことを無理強いすることのないよう留意し、どのタイミングで、誰と訪問するのがよいのか見極めることが重要です。なお、訪問する際は、家族を通じて、あるいは、本人と既にメールなどでつながりがある場合は直接本人に確認し、本人の同意を得た上で実施することを忘れてはいけません(「来ても良い」という回答や、訪問の意向に対して「明確な拒否がない場合」や「反応がない」ことを消極的な同意とするといった判断もあります。)
- 支援者が一人で訪問する場合もあれば、連携先として支援を行う他の支援機関の担当者と同行訪問する場合があります。また、かつて「ひきこもり」を経験し、今はピアサポーターとして活動を行う人が同行することも有効な方法だと考えられます。
- 自宅(自室)へ訪問する場合、本人にとって安心・安全な居場所に訪問されることとなり、拒否される場合があります。そのため、訪問先は自宅(自室)で良いのか、自宅内の別の場所(自室以外のリビング等)なのか、自宅以外の場所(公民館や公的な施設、近所の公園、人の目が気にならない落ち着いた場所等)が良いのかなど、本人にとって負担の少ない場所はどこか、本人の意思も踏まえて検討するようにしましょう。

### コラム:ピアサポーターの活動(経験者としての関わり)

ひきこもり支援において、ひきこもり経験者やその家族が「ピアサポーター」として関わる例があります。

<ピアサポーターの関わりの例>



経験者であるからこそその気づきや、本人への配慮があり、さらには本人や家族から経験者の体験談を知りたい、経験者と話したい、といったリクエストがある場合もあり、ひきこもり支援においてピアサポーターは欠くことのできない大切な存在といえます。

しかしながら、活動はピアサポーターに過度な負担が生じたり、ピアサポーターが疲弊してしまったりといった場合も残念ながらあります。ピアサポーターとともにひきこもり支援を行う際には、過度な負担を強いることになっていないか留意し、活動後に振り返りを行うといったピアサポーターへのサポートを欠かすことがないようにしましょう。一方でピアサポーターの活用が十分とは言えない現状もあり、その取組の周知・広報知や、人材養成も必要となります。

### <ポイントその⑬>電話相談、メール相談、SNS を用いた相談

⇒事例 28、29

- 相談のはじまりは電話やメールでの相談がほとんどです。誰からの、どのような相談なのかを確認し、訴えを丁寧に聞き取りながら、次の段階ではどのような支援をすべきか検討します(「4) ひきこもり支援の入口と出口」も参照してください)。
- 自治体では、LINE などの SNS を用いた相談窓口を開設しており、ひきこもり相談も LINE で対応する地域が増えてきました。SNS を用いた相談では、ビデオ通話機能を用いて会話をしながら相談を行う場合もあれば、テキスト(文字) ベースで相談を行う場合もあります<sup>3</sup>。家族支援においても、相談(電話、メール、SNS)や家族教室、家族会への参加をサポートするなどの手法があります。
- メールや LINE などを用いた相談では、日々の対面でのやり取りとは違い、相手の表情や様子が見えない状況で、文字でのやり取りとなるため、その記載内容には細心の注意が必要です。また、オンラインで音声や動画を用いた相談の場合は、周りへの音もれや情報漏洩にも注意が必要です。

### <ポイントその⑭>本人や家族から聞き取ったことを整理してまとめるためのシート(アセスメントシート)等を用いる

⇒事例 15、22

- 本人や家族が相談場面で語った内容は、必要に応じてアセスメントシートに記載し整理することが重要です。本人や家族が自分自身のことあるいは家族のことを語る際、支援者にとっては不必要な情報であっても、本人や家族の様子を把握し、支援のための方法を検討する際には重要なポイントとなる場合があります。なお、アセスメントシートは、聞き取った情報を分かりやすく整理するために用いるものであり、アセスメントシートに記載された項目に沿って聞き取る、というものではありません。
- 各地のひきこもり地域支援センターにて利用されているアセスメントシートが公開されています。巻末にその情報を載せていますので参照してください。

相談に関して	ひきこもりに関して	本人の状況に関して	本人や家族のニーズに関して	実施する支援に関して
■相談の主訴 ■相談経路 ■相談歴	■ひきこもり歴 ■ひきこもりになったきっかけ ■ひきこもりの状態	■受診・治療の経験 ■現在の生活状況 ■一日の生活リズム ■現経済状況 ■育ちのエピソード ■不登校の経験 ■いじめの経験 ■友人関係、対人関係 ■就労経験	■本人の特徴 ■本人の希望 ■家族の特徴 ■家族の希望 ■家族との関係	■紹介機関 ■情報提供への承諾有無

(参考)  
「山梨県市町村におけるひきこもり支援の手引き」、「島根県版ひきこもり支援マニュアル」、「高知県ひきこもり支援ガイドブック」、「大分県ひきこもり支援対応マニュアル」

<sup>3</sup> 「ひきこもり支援におけるオンライン活用ガイド」(令和4年度社会福祉推進事業「ひきこもり支援における効果的なオンラインの活用方法に関する調査研究事業」株式会社リベルタス・コンサルティング)

#### ④ 支援対象者に関する情報の取扱いにおける留意点

##### <ポイントその⑮> 支援対象者に関する情報を他の支援機関等と共有

⇒ 事例 5、8、9、19、24

- 支援対象者に関する情報は、次のような例外を除き、必ず支援対象者自身の同意を得た上で他の支援機関等に共有しましょう。
  - 本人の安全確認が取れない、本人や周りの人の命に危険が及ぶといった緊急対応が必要な場合
  - 生活困窮者自立支援制度における支援会議など、法令上、構成員に守秘義務が課せられている場合
- 同意を得る方法は、口頭で確認する場合もあれば、確認した上で書類にてサインを得る場合もあります。
  - 支援を進める中で、本人を他の支援機関へつなぐことが最善であると判断された場合、必ず事前に本人、あるいは本人と接触できない場合にはその家族などに、「こういった相談窓口やサービスなどがありますが、行ってみませんか」などと尋ね、同意を得るようにしましょう。同意を得ずに関係者のみで話を進めてしまうと、支援がうまくいかなくなってしまうことがあります。
  - 支援対象者のなかには、新しい環境が苦手な人が多くいます。他の支援機関につなぐ場合等には、「一緒に相談に行きましょう」と声掛けをしましょう。また、本人から「支援者の同行は不要」と言われた場合には、本人に関する情報を他の支援機関へ伝えておいてもよいか、事前に確認を取りましょう。
  - 同意を得られた場合には本人に関する情報を他の支援機関へ伝えておき、同意が得られなかった場合には、本人に対して他の支援機関で相談する際に、これまでの経緯などを自身でお話していただくようお願いすることが必要です。
  - 他の機関につなぐことが単なる「バトンタッチ」にならないように注意しましょう。可能な限り、紹介先の機関と並行して支援を続ける期間をもうけるようにしましょう。

## 2) 意向の確認

### ① 意向を確認する際のポイント

#### <ポイントその⑩>本人を支援の主体として意向を確認

⇒事例 2、3、7、11、12、17、20、29

- 意向を確認する際には、本人を「支援の主体」とする考え方に沿ってコミュニケーションを図ることが重要です。
- 家族からの情報を受け取る場合、家族の話をしっかりと聞きながら、家族をとおして本人について理解することを意識します。また、支援の対象が相談に来た家族となる場合には、家族が話す本人の情報は、家族の推測や思い込みで語る場合と、本人の言動に基づく事実の場合を丁寧に分けることが原則です。
  - 事前に家族から話を聞き、本人に関する情報を本人と話す際には、家族が本人に了解を得た場合を除いて、本人から受け取った情報のみを扱うことを徹底しましょう。
- 支援者が支援の目的や目標を決めつけることのないように、また、急かすことのないように本人の意向をじっくりと確認していきます。
- ただし、本人の意向をそのまま受け入れることが最善ではない場合（例えば、必要な支援や治療、サポートを自ら受けなくなっているといったセルフネグレクトの状態など）もありますので、支援においては本人の意向の内容をよく検討し、場合によっては実現に必要な手続きを促すほか、他の選択肢を示すといった対応をとることも必要です（緊急性の判断についてのポイントは「4）支援の入口と出口」も参照してください）。

### ② 場面別の対象者の意向の確認のポイント

ここでは、相談支援の場において、支援者が出会うであろう場面別に、意向確認におけるヒントを取り上げてポイントをまとめます。

#### <ポイントその⑪>「本人のニーズが明確ではない場合」の意向確認

⇒事例 7、9

- 支援にどのようにつながったかは場合により様々であり、中には、「親に言われたから」とか、「何かしていないとダメだと思ったから」といった形で、とりあえず支援につながっているという場合もあります。ただし、つながっているということは、本人の中で「状況をどうにかしよう」、「どうにかしたい」と思う気持ちがあるからこそであり、その気持ちを大切にしながら関わりを続けていくとよいでしょう。
- 本人の考えがまとまらない、そもそも自分がどうしたいか分からない場合もあるため、何気ない会話で信頼関係を築きながら、意思確認のタイミングを見極めます。相談の場を、人と話したり、考えを整理したりする場として活用してもらおうとよいでしょう。本人と時間をかけて一緒に考え、自律の力を醸成していくこ

とが大切です。

- 本人が意思表示をしやすい方法を確認してみましょう。例えば、「はい／いいえ」で答えられるような答えやすい質問をして答えてもらう、文章を書いてもらう、といった方法もあります。
- 支援者が一方的にニーズを決めて関わったり、無理にニーズを明らかにしようとしたりすると支援の拒否につながる場合もあります。支援者は、本人のニーズは何かということに思いを巡らせながら、本人とのコミュニケーションをとおしてニーズを絞り込んでいくようにしましょう。

### <ポイントその⑱>「本人のニーズが変化した場合」の意向確認

⇒事例 5

- ニーズが変化することはよくあることです。変化したと感じたら、もう一度、本人の話を十分に聞き、意思確認を行います。その上で、ニーズへの対応手段を再検討しようとして提案するとよいでしょう。本人に対して、考えが変化した理由を聞いてみると、より本人の意向についての理解が深まることが考えられます。
- また、当初のニーズは、支援者からの働きかけに対して無理に答えを出そうとして表出したことも考えられる場合もあり、ニーズは変化するものととらえましょう。

### <ポイントその⑲>「家族をとおして本人の意向確認をする場合」の意向確認

⇒事例 20

- まずは家族と本人の日常会話ができるような関係性をめざし、その上で徐々に確認していくよう、家族に依頼しましょう。
- 意向を確認する際には、家族から本人に対して「支援機関に相談しようと思っている」と伝えた上で、本人の拒否があるかどうかを確認します。
- 本人の拒否がある場合には、本人が良い状態で家の中で過ごしたり、家族と交流できたりするように、引き続き家族をとおして働きかけを行います。
- 家族をとおして確認したことが必ずしも本人の意向と一致しているとは限らないということに留意しましょう。細かなニュアンスなどは、聞き取り方や伝え方によっても変わってくるものですし、本人と家族の関係性によっても変わってきますので、慎重に見極めることが大切です。

### 3) 対象者の意向を反映した支援の計画・実行

#### ① 支援のゴールはどう設定するか

<ポイントその⑳>自らの意思により、今後の生き方や社会との関わり方などを決めていくといった「自律」の実現

⇒事例 12、29

- ひきこもり支援において、支援者は支援対象者が「自律」できるようサポートし、支援を組み立てていきます。日々の生活の中で本人が取り組めることなどをスモールステップとして自己決定していけるようサポートするとよいでしょう。
- 必ずしも、はじめから本人の中で目標が明らかになっているとは限りません。また、そもそも自分自身が今後どのように生きていけばよいかなど、意思や意欲を表わさない場合や表せない場合も多くあります。そのような場合でも、決して支援者が本人の思いとかけ離れたゴールを設定してしまうことや、本人の「自律」を阻害するようなことは避けなければいけません。本人や家族とのつながりをとおして、「自律」できる環境を作り上げていくためのサポートが大切です。

#### ② 支援の進め方のポイント

<ポイントその㉑>本人の「自律」をサポートするためのモニタリング

⇒事例 12、14、15、21

- ひきこもり支援は、いわゆる支援の一般的なプロセスとして、(1) ひきこもり支援の全体像の「2) ひきこもり支援の流れ」に沿う形で進めていきます。
  - ひきこもり相談の窓口にて相談を受理した後、対象者の状況や背景を把握し、それらの情報をもとにアセスメントを行います。アセスメントした内容から、支援の方針や計画を決めて支援体制を整え、支援を実施しながらモニタリングも続けます。そして、支援の目標に達したあとも、フォローアップを続けます。
- その進め方において最も重要であるのは、本人の「自律」をサポートできているかという点に、常に立ち返ることです。その上で、支援対象者に伴走する形で、話を聞いたり、具体的な提案をしたりして対話を続けていきます。

<ポイントその㉒>支援はスモールステップで進める

⇒事例 1、9、10、14、28

- ひきこもり支援は長期間に及ぶ場合が多く、「スモールステップ」として、少しずつ進めることとなります。ひきこもり状態でも本人が出来ていることを認めることや、家族が本人との関わり方に工夫している点に

気づき、一つひとつ評価していくことで、大きな力になります。

- 支援者は本人のペースに合わせ、伴走する形で本人が課題認識や自己理解を行い、さらには本人の望むゴールを自己決定できるよう支えていくことが重要です。

### <ポイントその⑳>キーパーソンを見極める

⇒事例 18

- ひきこもり支援においては、支援を進める上で重要な人物であるキーパーソンが誰にあたるかを見極めることは大切です。その際、本人が誰の言動や影響を一番受けているのか、受けやすいかなどを考えて、検討していくとよいでしょう。
- 本人に直接会えなくても、家族で支援に協力的なキーパーソンがいる場合には、そのキーパーソンからの働きかけをとおして、本人支援や他の支援機関につながることもあります。ただし、キーパーソンであると考えた人物に頼りすぎることで、その人に過度な負担がかかり疲れ切ってしまうということは避けなければなりません。はじめからキーパーソンを決めて頼り切るというよりは、支援をとおして本人の周りについて知ることで、徐々にキーパーソンを見極めていくという流れを組むとよいでしょう。
- キーパーソンは必ずしも家族でなければならないというものではありません。家庭内にキーパーソンと考えられる人がいない場合、家庭以外のキーパーソンとして、身近な地域の支援に協力的な人や支援をサポートしてくれる人がいないかどうかを確認してみましょう。例えば、別居している親族などに協力が得られる人がいるかもしれません。
  - 既に接点のある他の支援機関の支援者等（ひきこもり経験を有するピアサポーター含む）がいる場合には、その人をきっかけとして支援が進むこともあり得るので、協力体制を組むことも検討しましょう。

### <ポイントその㉑>支援対象者の疲弊や焦燥感、葛藤を理解し伴走支援を心がける

⇒事例 2、5、20

- 長期間にわたるひきこもり支援のなかで、進展がほとんど見られないことなどに対して、家族が疲弊してしまったり、焦燥感や葛藤を抱いていたりする場合があります。
- 支援における問題解決への期待感から、支援に対する焦燥感や葛藤は支援者側にも見られる場合があります。
- 本人は家族や支援者の焦りや不安を感じることで、支援を受けることがプレッシャーとなり、本人にも焦燥感や葛藤が生じ、疲弊してしまう場合があります。お互いにそのような感情や思いは支援に影響を与えることがあります。
- また、支援者として、支援が上手くいかないと感じて不安に思う気持ちや焦る気持ちを本人に投影してしまうことのないよう留意しなければなりません。例えば、家族相談の場面で「子どもは相変わらずです」という言葉とともにため息を吐く家族の前で、支援者も一緒にため息をついてしまうと、そのため息を家族は察し、「変化がないこと」への自責の念でその後、相談に来られなくなる場合があります。そのような場合には、支援者は変化よりも「いま出来ていること、頑張っていること」に着目し、一緒に探していけるような働きかけをすることで、家族が自分を責めるのではなく頑張っている本人を認めていける関わりや、小

さな変化や努力を見つけていけることにつながります。

- 支援者は、そのような支援対象者の疲弊や焦燥感を感じたら、場合によっては支援を進めていくペースを落とすことも必要です。
- 支援者は、自分自身で支援を振り返るセルフスーパービジョンを行ったり、他の支援者からスーパービジョンを受けたりすることもよいでしょう。相談の中で、自分が対象者に助言したり伝えたりしたことを客観的に振り返り、対象者の反応や結果を見て、次の支援にどのようにつなげればよいかを考えます。

### <ポイントその⑳>本人が困難な状況におかれていることを注意深く確認

⇒事例 20、21、29

- 本人が抱える生きづらさの一端に病的な症状等がある場合には、注意深く確認する必要があり、医師による相談や医療機関との連携を進めましょう。特に自傷行為、自殺企図が見られるケースの場合、支援にあたって専門家の意見を反映する必要があり、このような場合には精神保健福祉センター、保健所や保健センター、医療機関などの関係機関等との連携が重要となりますので、例えば重症度に応じてケース会議を開催するなどの体制を検討しておくことも必要です。すでに定期的な連携の場（市町村プラットフォーム等）がある場合は、それらを活用して日頃から顔の見える関係性を築いておくことで、緊急時に速やかな連携体制を構築できます。
- また、配偶者のいる世帯において、本人が家族からのDVや虐待などを受けている可能性や、経済的困窮等の困難な状況に置かれている場合のほか、その他の世帯では、同居する家族からの身体的・精神的な暴力等がある場合もあります。こうした困難な状況への対応には、所属する機関の担当部署のほか、地域の様々な関係機関との連携が重要となりますので、普段から地域にどのような機関があるのかを把握しておくことで支援に役立ちます。また、既存の会議体を活用しつつ、支援に生かせるネットワークづくりをしておくことで、より良い支援につなげていくことができます。

### <ポイントその㉑>支援を進める前の準備段階の工夫が重要

⇒事例 2、13、21

- 本人もしくは家族への支援がスタートする時点を支援の入口ととらえるとすると、支援者には、その前の準備段階からの工夫が求められます。
  - 支援を必要とする本人や家族がアクセスしやすい相談窓口であるか、自ら支援を求めるまでに至っていないが支援が必要な状況にある本人や家族に相談窓口の情報を届けることができているか、相談窓口の周知・広報や、アウトリーチによる情報提供を十分に検討する必要があります。

## <ポイントその⑳> 支援の実行とモニタリングは繰り返し行う

⇒事例 22、24、30

- より良い支援を実践していくためには、モニタリングは重要です。支援を進める上で、現状どのような課題があり、その課題を解決するためにはどのような支援が必要かを検討し、それによる支援を実施した後、支援内容やその効果、結果等の確認を行うことは非常に重要です。
- 支援を進める際には現実の課題に即しているかどうかの確認は繰り返し行うようにしましょう。

### ③ 支援体制の構築

## <ポイントその㉑> 多機関・多職種の支援者同士でつながり合った支援体制を検討

⇒事例 7

- ひきこもり支援においては、ひきこもりの状態のみを見るのではなく、本人や家族の話を丁寧に聞きながら、一人ひとりの置かれた環境や心情をとらえ、全体を見て総合的な支援を提供する必要があります。
- 地域には医療、保健、福祉、就労など多様な支援機関があり、それぞれの専門分野の強みを生かしたひきこもり支援を行っていくことが重要です。そのため、支援体制を考える上で、多機関・多職種の支援者同士でつながり合うネットワークを構築することを検討する必要があります。
- また、多機関・多職種による支援体制を検討する際、支援対象者を継続的にサポートしていくのは誰であるかを明確にすることが大切です。特に、支援対象者を別の支援機関につなげる際には、どこが主体として責任を持って支援を継続していくのが曖昧になることを避けるため、本人、家族が抱える複雑困難な課題を支援者同士が話し合いながら役割分担することでより良い支援につながります。

## <ポイントその㉒> 支援者の異動や退職時にスムーズに引き継ぐための工夫

⇒事例 7

- 支援者の異動や退職に際し、スムーズに支援を引き継ぐことができる工夫が求められます。
  - 例えば、支援対象者にとって、ある日突然、担当者がいなくなった、変わってしまった、支援内容が引き継がれておらず本人との関係が途絶したといった状況にならないよう、現在の支援者と引き継ぐ予定の支援者が同席して支援対象者と話す機会が持てるようにして、不安に寄り添う対応を検討するとよいでしょう。

#### ④ 場面別の支援の実行についてのポイント

##### <ポイントその③⑩>「支援が中断する場合」の対応

⇒事例 5

- 本人や家族が支援を断ったことで中断する場合には、またいつでも相談できることを伝えるとともに、他の支援機関についての情報提供や、丁寧な対応を心がけ対象者の今後の意向を確認するようにしましょう。
- 本人への支援が中断する場合で、家族とのつながりが持てる場合においては、家族とつながり続けながら、再度、本人にアプローチできるタイミングに備えておくといでしょう。
- また、相性が良くない、折り合いが悪い、関係性が悪化したなど、支援者と支援対象者の間に何らかの問題が生じて中断する場合には、支援の経過を十分に振り返り検討した上で、支援者や支援機関を変えるなどして支援が継続するような対応をとりましょう。

##### <ポイントその③⑪>「支援対象者が変化を望まない場合、消極的な場合」の対応

⇒事例 7、9

- 支援対象者が変化を望まないという願いをもっていると知ることができただけでも大きな前進と言えます。変化するかどうかを決めるのは本人であるため、支援者や家族といった周りから急かされて変化するものではありません。支援者は、本人が変わりたいと願った時にスムーズに応援できるような準備をしておきましょう。
- 変化を望まない理由が、本人の自責感や絶望感、支援への嫌悪感であることも多いので、「変わりたくない」の言葉を鵜呑みにせず、その背景に配慮することが大切です。
- 必ずしも変化しなければならないということではありませんが、本人は「変化しないといけない」という考えに囚われている場合があるため、その場合には「急いで変化する必要はない」と説明することが大切です。なお、本人を支える家族の経済状況などの変化が見込まれる場合は、生活保護など社会保障制度に関する内容について、タイミングを計りながら説明していくことも必要となる場合があります。
- 支援が途切れることのないように、また、困った時にすぐにサポートできるように、変化がなくとも様子を教えてもらいたいと伝え、関わりをもっておくようにしましょう。
- 支援者を通じて社会とつながっておくことのメリットを共有してみるのもよいでしょう。その上で、世間話などの何気ない会話を行えるよう、継続して関わりをもつことを提案することが考えられます(写真付きの葉書などで季節のお便りを出す等)。

##### <ポイントその③⑫>「支援対象者が支援を拒絶する場合」の対応

⇒事例 5、20

- 拒絶する理由をしっかりと見極める必要があります。理由によっては、例えば、支援者や支援機関を変えるなどして、支援を継続することが可能な場合もあります。

- 本人が拒絶している場合には、その間は家族支援を継続していくとよいでしょう。
- ひきこもり支援以外に希望する支援はあるかどうかを確認し、あれば紹介します。
- いつでも連絡を待っていることを伝え、相談を終了する場合があります。

### <ポイントその③③>「親亡き後を見越したサポートをする場合」の対応

⇒事例 8、16、19

- 本人が親を亡くした後にどのようなことで困る可能性があるかについて、シミュレーションを行うことが考えられます。その際、困った時にどこに相談したらよいかを本人と確認しておくといよいでしょう。親亡き後を想定したライフプランを、ファイナンシャルプランナーの助けを借りて作成しておくことも有意義です。
  - ただし、本人が親亡き後について考える余裕がない場合には、確認することが負担になり状況が悪化してしまう可能性もあるため留意しましょう。
- 例えば、高齢の親の年金等を使い生活をしている場合、親亡き後に生活が立ち行かなくなる可能性があるのであれば、その場合を見越して、例えば、生活困窮者自立支援法における家計相談支援事業を活用して、支援することも考えられます。親の収入と世帯の支出のバランスが取れていないようであれば、本人にその事実や対応策を伝え、本人の意向を確認します。
- 金銭面の困りごとのみならず税金の支払いに困ったりする場合もあるので、その場合は支払いの手続きをサポートするなどして間接的な支援を行いながら、本人とのつながりを保っていくことも考えられます。
- 本人や家族に関係する支援者の中から継続的に連絡をとることができる者がいないか確認し、その方法を検討しておくといよいでしょう。

### <ポイントその③④>「家族以外からの介入がある場合」の対応

⇒事例 13

- その介入が支援を前向きに進ませるものではなく、支援者と本人との関係を阻害してしまう可能性がある場合には、介入者との話し合いが必要となる場合があります。
- 介入者の相談内容を丁寧に聞き取りつつ、どのような思いで介入しているのかを把握し、本人や家族の意向と介入者の意向とをすり合わせる中で、落としどころを見つけていくことが必要になります。

## 4) ひきこもり支援の入口(支援の開始)と出口(自機関での支援の終わりや他機関への支援のつなぎ)

### ① ひきこもり支援の入口(支援の開始)

#### <ポイントその⑳> 本人や家族から丁寧に意向を聞き取り支援に必要な情報を詳細に把握する

⇒事例 1、3、6、8、9、17、18、20

- ひきこもり支援を開始するにあたり、インテークにおいては、「本人の意向を中心に据える」という視点を忘れないようにして関わるのが大切です。
  - ただし、相談者が本人ではなく家族の場合、家族が日常生活に不安や困難を抱えているため相談に訪れます。「本人の意向を中心に据えること」を念頭に置きつつ、家族の不安や困難さの解消のために丁寧にに関わり、「家族を支援する」ことが大切です。
- 相談者が家族であっても本人であっても、初回相談につながるまでに長い期間が経過している場合が多く、それまでの間に家族は様々な思いを抱え、苦労や努力をしてきたものの状況は改善せず、無力感や挫折感を抱えていることが少なくありません。そのため、相談を決意したことを労い、これまでの家族の関わりや本人の行動を肯定することが大切です。
- 本人に関する現在の状況(日常生活の様子、家族に対する態度や言動など)はもちろんのこと、これまでの経緯(幼少期から、どのように生き、どのような対人関係があったのか)や、家族や社会とのつながりに関することなど、支援に必要な情報を可能な範囲で詳細に情報を得るよう努めましょう。
- ひきこもりの状態のみに注意を向けるのではなく、家族全体として見ることに留意し、アセスメントを行うとよいでしょう。
  - アセスメントの際には、家族全体を見ていくことで、家族の問題解決能力について確認することも、支援の糸口を見つける上で有意義です。

#### <ポイントその㉑> 本人や家族の状態をしっかりと把握し緊急対応の必要性を判断する

⇒事例 4、22、24、25

- 本人や家族から丁寧に意向を聞き取った上で、支援を組み立て実行することは先に述べた通りですが、例えば、本人と家族の状態が次のような緊急性が高い場合には、本人の意向を優先することよりも、支援者が介入するといった緊急対応の判断が必要となります。その際には、警察や救急、保健所等への通報や連絡を検討することもあります。
  - 本人と連絡がつかず安全が確認できない
  - 食欲低下、生きる意欲の低下により明らかに体調が悪化している、セルフネグレクトの状態である
  - 食事・睡眠・清潔保持等の日常生活が維持できていない
  - 気持ちの落ち込み、幻覚妄想等の精神症状がある
  - 自傷・自殺行為により本人の命に危険が及ぶ
  - 暴力行為があり家族を含む周囲の人の命に危険が及ぶ

## ② ひきこもり支援の出口(自機関での支援の終わりや他機関への支援のつなぎ)

### <ポイントその⑳> 自己決定したゴールに到達し次のステップにつないだ場合も、支援対象者とゆるやかにつながり続ける

⇒事例14

- 本人が望んで自己決定したゴールに到達したときを、いわゆる「支援の出口」と考えることができます。自機関において支援が終わることもあれば、次のステップとして他の支援機関につなぐなど、支援の実施主体が移ることも考えられます。
- 支援が終わるといっても、支援対象者とのつながりを急に断つということではありません。何か相談をしたい時や話したい時にいつでもアクセスできるよう、ゆるやかにつながり続けることが大切です。
- 自機関における支援が終わる場合には、「いつでも、何度でも、同じ相談であっても連絡してよいこと」を伝えるとよいでしょう。
- 他の支援機関につなぐ場合においては、必要に応じて他機関での支援の場に同行したりするなどして、切れ目なく支援が移行できるよう、長期的に見守っていくことも重要です。
- 「社会参加すること」、「就労すること」のみが、支援のゴールとはなりません。本人が「社会参加」や「就労」を望み、それが実現したとしても、そこまでのプロセスを支援者と共有し、社会参加した後、就労した後の生き方をどのように進めていくのかを丁寧に寄り添いながら支援することが、自律につながるものです。本人が「支援機関」の関わりを終えることを望み、自律した生活、人生を送ることができるようになっても、「何か困ったことがあれば相談できる」ことを伝え、いつでもつながれる安心感を持っていただくようにしましょう。

## 5) 家族間の関係性

### ① 家族間の関係性に目を向ける

#### <ポイントその⑳>本人と家族の関係性を把握した上で支援を組み立てる

⇒事例 8、17、18、29

- 本人のことをよく知る上でも、本人と家族の関係性に目を向けることが大切です。
  - 本人と家族の間で会話や交流はどの程度あるのか、本人は家族の誰と良好な関係を築いているのか、あるいは、関係が悪いのか、家庭内でキーパーソンとなるのは誰かといったことは、支援において重要な情報となります。本人や家族から話を聞くこと、様子を観察することなどをおして、家庭内の人間関係をよりよく把握するよう努めましょう。
- 例えば、家族が病気になる、入院する、離職するといった家庭環境の変化が、ひきこもり状態に変化をもたらすきっかけとなる場合もありますので、家庭環境の変化は敏感にとらえるようにするとよいでしょう。

#### <ポイントその㉑>本人と家族の間で意向やペースが異なる場合

⇒事例 1、5、11

- 本人と家族、あるいは親族などにおいて、意向やペースが異なる場合もあります。また、家族間（例えば、両親の間、きょうだいの間）でも、意向やペースが異なるという場合もあります。それぞれの意向やペースなどを把握した上で、本人の意向を最優先に考えつつ、その家庭にとって何が最善か、家族との関わりを持ちながら支援を行う場合には家族の中の誰が主となるのかを考えて全体の支援を組み立てていく必要があります。
- まずは本人と家族の両方を支援していくことを視野に入れ、目の前の支援対象者の話をしっかりと聴き、理解するよう努めることが重要です。結果として本人だけの支援、あるいは、家族だけの支援が継続することもあります。その際には、本人支援においては本人が意向を表出するための支援をすることとなり、家族支援では、家族をおして間接的に本人の意向を汲み取る支援をおこないます。
  - 家族の支援をおして、本人への支援が進む場合もあります。家族支援により本人の言動がどう変わったかを意識しながら支援を組み立てることも検討していきましょう。

#### <ポイントその㉒>家庭全体が困難さを抱えている場合

⇒事例 8、18

- 本人だけではなく、家庭全体が困難さを抱えている場合があります。例えば、いわゆる 8050 世帯のように長年相談につながらないまま、どの支援者も介入できず、家庭内で介護や生活困窮といった複数の課題が複雑に絡み合ったりしている場合もあります。
- その場合、まず本人の安定した生活を継続していく支援を重点に置きつつ、多角的な視点でアセスメント

を行い、多機関・多職種が連携して支援を組み立てていくことを検討していくことが大切です。

### <ポイントその④①>経済的な問題にも発展する可能性がある場合

⇒事例 15、16

- 本人やその親と離れて生活するきょうだいから相談が入ることもあります。その場合は、親亡き後の相続の問題などの利害関係により家族間の関係が複雑になっている場合も少なくありません。ひきこもり支援では、家族間の相続問題等の対応が必要になる場合は、自治体で実施する法律相談、法テラス、ファイナンシャルプランナー等の活用などを検討し、必要な機関と連携して関わることを検討しましょう。
- また、きょうだいが本人やその親に対して様々な支援をしている場合も少なくありません。そのような場合には、きょうだいにはそれぞれの人生があり、自らの生活を犠牲にしてまで本人への支援を継続することはないこと、経済的な支援は生活困窮者自立支援制度や生活保護制度の利用を検討することなどを勧めていく対応が必要となります。ただし、きょうだいが支援のキーパーソンを担う場合も多いため、直接的な支援はしなくても、連絡窓口や緊急対応時にすぐに関わっていただくような関係性は持ち続けていくことも必要です。
  - きょうだいは遠方に居住していることもあり、きょうだいが居住する相談支援機関に相談することで、本人の居住する地域の相談支援機関につながる場合もあります。その際には、きょうだいの居住する相談支援機関との連携も回り役割分担しながら、本人への支援体制を構築することになります。

## **② 場面別の家族間の関係性に目を向けた対応のポイント**

ここでは、相談支援の場において、支援者が会おうであろう場面別に、家族間の力学に目を向けた対応のヒントを取り上げてポイントをまとめます。

### <ポイントその④②>「本人と家族が不和、関係が不安定である場合」の対応

⇒事例 15、27

- 支援者は第三者として中立的な立場で関わるのが基本です。しかし、両者の話をよく聞き、相談員からそれぞれの思いを伝え、相互理解を促すことが必要な場合があります。どうすれば家族内でのストレスを低減することができるかを念頭において、対応の方法を検討しましょう。
- この場合に、支援者が家族側の意見に立って関わることで本人との信頼関係が崩れてしまうことがあるため、支援者は本人の味方であるというスタンスで関わることで、支援が進展することが想定されます。ただし、その場合には、家族に対して、支援者としては本人の味方として関わりたいということを丁寧に説明するようにしましょう。その場合は、本人対応を行う支援者と家族対応を行う支援者を分け、支援者同士が協働しながら支援を行うなどの工夫をしましょう。

## <ポイントその④③>「家族への攻撃的言動や、家庭内暴力がある場合」の対応

⇒事例 25、26、27

- 落ち着いた話し合いができない場合には、物理的に距離を置いたり避難したりすることを推奨するとよいでしょう。
- 本人が家族に暴力をふるう場合、暴力の内容から危険性の評価を行い、命の危険がある場合は警察に対応を求めることが必要な場合があります。その場合は、警察への相談に同行したり、生活を分離するよう助言したりします。
- 攻撃的な言動や家庭内暴力に至った背景を知る必要もあります。家族の安全を確保した上で、本人が思いを吐き出せるような工夫があるとよいでしょう。
  - そのような行動が本人の防衛手段の一つになっている可能性もあります。本人だけを一方的に悪者にしてしまわないような見立てが必要な場合もあります。
  - 背景に何らかの疾患・障害があることが考えられる場合には、医療機関や保健所にも協力を依頼するとよいでしょう。ただし、家庭内暴力は入院治療での改善はあまり期待できず、恨みを買うことも多いため、まず家庭内でやれることを試みた上で入院を検討することが望ましいと言えるでしょう。
- 暴力が起こったタイミングでの警察通報が有効な場合もあります。家族から本人に対し「暴力が起きたら警察に通報する」と予告するだけでも抑止になることがあります。それでも暴力が続く場合は予告どおり警察に通報してかまわないか、家族に確認しておきましょう。警察通報がただの脅しになってはいけませんから、「暴力は嫌だ」という気持ちをしっかりと伝えることが必要です。通報自体を躊躇う家族も少なくありませんので、支援者はその気持ちに寄り添うことも重要です。
- 「暴力が続くなら一緒には暮らせない」と予告した上での、短期間の避難が有効な場合もあります。避難した場合は毎日電話連絡を入れながら1週間程度様子を見て、落ちついたら帰宅することで鎮静化を期待できます。
- 暴力の受け手が誰かを確認することも大切です。暴力の受け手が高齢者である場合は、高齢者虐待対応の窓口につなぐ場合もあります。また、夫婦間の暴力の場合で、子どもがいる場合は、面前DVとして児童相談所に相談することもあり得ます。

### <いわゆる「引き出し屋」とされるひきこもりの自立支援をうたう民間事業者について>

これまで、ひきこもり等の自立支援をうたう複数の民間事業者により「高額な請求を行う」、「無理矢理家から連れ出し入所させる」、「入所させるだけで適切なサービスを提供しない」といった事例が発生し、被害を受けた本人による民事訴訟等も行われてきました。

厚生労働省では、都道府県及び指定都市のひきこもり地域支援センター等に対して、悪質な業者とのトラブルに関する管内市町村への注意喚起のほか、トラブルに関する相談を受けた場合には消費生活センター等の関係機関へつなぐなどの対応を要請した事務連絡を平成30年度に発出しています。

各相談窓口においては、本人を抱える家族が悪質な民間事業者に相談することのないよう、引き続きひきこもり地域支援センターをはじめとする相談窓口や関係機関の周知と日頃からの丁寧な相談支援に心がけていただきますよう、お願い致します。

## 6) 支援制度や支援体制

### ① ひきこもり支援で連携・活用する分野や法律、事業の整理

#### <ポイントその④④>様々な支援制度との連携を図りながら支援する

⇒事例 8、11、19

- ひきこもり支援の体制整備は、都道府県・指定都市にひきこもり地域支援センター（多くは精神保健福祉センターによる運営であるが、一部は子ども若者相談機関が実施）を設置し、本人や家族の相談支援、地域の関係機関支援等を担っています。また、市区町村においてもひきこもり地域支援センターを設置できるようになり、さらにひきこもり支援ステーション事業やひきこもりサポート事業の実施により、市区町村における支援体制の拡充に努めながら、都道府県内におけるひきこもり支援の重層的な体制構築を進めています。
- また、都道府県ひきこもり地域支援センターは、管内市区町村に対する後方支援として、定期的な訪問支援や、多機関による支援のコーディネート、支援者ケアの取組も担っているため、支援に悩んだ際は、都道府県ひきこもり地域支援センターに相談することが可能です。
- 本人だけではなく、その本人を支えようとして苦しんでいる家族も含めて、家族全体としてとらえ、支援を行うことが重要になることが少なくありません。その場合には、多機関・多職種による連携を図りながら、重層的な支援体制を構築し、それぞれの支援機関が役割分担による支援の実施に向けて、検討・調整していくことが大切です。
- 一方で、支援対象者が制度間の谷間に埋もれてしまうことで、支援につながらないこともあります。そのような事態を避けるため、ひきこもり支援を行う上で、連携をとりながら支援を行うことがある制度や事業について、下記に概要を示します。

図表 12 ひきこもり支援で連携、活用する分野の主な法律と支援事業

根拠法	支援事業等
生活困窮者自立支援法	生活困窮者自立支援制度として、生活全般にわたる困りごとの相談窓口が全国に設置されている。この制度では、「自立相談支援事業」、「住居確保給付金の支給」、「就労準備支援事業」、「家計改善支援事業」、「就労訓練事業」、「生活困窮世帯の子どもの学習・生活支援事業」、「一時生活支援事業」を実施する。
社会福祉法	社会福祉法の改正により、重層的支援体制整備事業が創設された。重層的支援体制整備事業では、市町村全体の支援機関・地域の関係者が断らず受け止め、つながり続ける支援体制を構築することをコンセプトに、「属性を問わない相談支援」、「参加支援」、「地域づくりに向けた支援」の3つの支援を一体的に実施することを必須にしている。具体的には、「包括的相談支援事業」、「参加支援事業」、「地域づくり事業」、「アウトリーチ等を通じた継続的支援事業」、「多機関協働事業」を実施する。

障害者総合支援法	障害者総合支援法において受けられるサービスは、個々の障害のある人々の障害程度や勘案すべき事項（社会活動や介護者、居住等の状況）を踏まえ、個別に支給決定が行われる「障害福祉サービス」と、市町村の創意工夫により、利用者の方々の状況に応じて柔軟に実施できる「地域生活支援事業」に大別される。「障害福祉サービス」は、「介護給付」、「訓練等給付」があり、「訓練等給付」の中で就労に関するものとして、就労移行支援事業、就労継続支援A型事業、就労継続支援B型事業、就労定着支援事業等がある。
介護保険法	改正法案の介護保険法第115条の39第1項の定義のとおり地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的として、地域支援事業のうちの包括的支援事業（①介護予防事業のマネジメント、②介護保険外のサービスを含む、高齢者や家族に対する総合的な相談・支援、③被保険者に対する虐待の防止、早期発見等の権利擁護事業、④支援困難ケースへの対応などケアマネジャーへの支援の4つの事業）を地域において一体的に実施する役割を担う中核拠点として、地域包括支援センターが設置されている。
子ども・若者育成支援推進法	地方公共団体は、関係機関等が行う支援を適切に組み合わせることによりその効果的かつ円滑な実施を図るため、単独で又は共同して、関係機関等により構成される子ども・若者支援地域協議会を置くよう努めるものとされている。また、地方公共団体は、子ども・若者育成支援に関する相談に応じ、関係機関の紹介その他の必要な情報の提供・助言を行う拠点（子ども・若者総合相談センター）としての機能を担う体制を、単独で又は共同して確保するよう努めるものとされている。

## ② 支援体制のポイント(連携編)

### <ポイントその④⑤>連携先となりうる機関や専門家の情報収集に努める

⇒事例 8、9

- 連携して支援を行うことがある機関や専門家について、下記に示します。それぞれの支援内容の違いを知ることが、よりよい連携の実現につながります。各地域において連携できる機関を整理し、顔の見える関係をつくっておく良いでしょう。

図表 13 ひきこもり支援に関係する機関の一覧

分野	機関	支援内容
ひきこもり支援	ひきこもり地域支援センター	相談支援事業(窓口周知)、居場所づくり事業、連絡協議会・ネットワークづくり事業、当事者会・家族会開催事業、住民向け講演会・研修会開催事業等を実施。関係機関との連携や後方支援を行う。地域におけるひきこもり支援の拠点としての役割を担う。都道府県ひきこもり地域支援センターは、市区町村への後方支援として、ひきこもり支援に関する技術的な支援や、支援者ケアの取組も担っている。
	(都道府県・指定都市)精神保健福祉センターが運営するひきこもり地域支援センター	都道府県・指定都市においては、精神保健福祉センターがひきこもり地域支援センターを運営していることも多く、精神保健福祉センターとしての機能を活用した支援も行う。特に、医師、保健師、臨床心理士、公認心理師、精神保健福祉士等の専門職が配置され、ひきこもり支援にかかる総合的なアセスメントの実施や、市区町村に対する技術的な支援を行い、さらに、外部の専門機関による「多職種専門チーム」を設置して市区町村支援を行っている機関もある。
	ひきこもり相談窓口(ひきこもり地域支援センター以外)	ひきこもり相談や各種支援施策を行う。自治体におけるひきこもり支援施策担当部署が自前で行う場合や、社会福祉協議会や民間団体等に委託して行う場合がある。
福祉、行政	福祉事務所	生活保護制度等に関する相談支援
	市区町村窓口	福祉に関する相談支援
	地域包括支援センター	高齢者(65歳以上)の生活に関する相談支援
	児童相談所	子ども(18歳未満)に関する相談のうち、専門的な知識や技術を必要とする相談
	基幹相談支援センター	障害に関する相談支援
	精神保健福祉センター	精神保健福祉、自殺に関する相談支援
	発達障害者支援センター	発達障害に関する相談支援
	自立相談支援機関	生活困窮等、生活全般にわたる困りごとの相談支援
	子ども・若者総合相談センター	子ども・若者育成支援に関する相談
保健医療	医療機関	各種治療や医療相談、訪問診療など
	保健所・保健センター	精神保健福祉等に関する相談支援
	いのちの電話	自殺相談
民間	家族会・当事者会	家族や当事者の交流の場
	NPO 法人等の支援機関	ひきこもり支援を行う民間機関
就労	地域若者サポートステーション	おおむね15歳~49歳までの就学、就労支援
	ハローワーク	就労に関する支援
	障害者雇用促進関連施設	障害者の就職や職場適応に関する支援、雇用主や関係機

		関への助言等
教育	学校・教育委員会・教育支援センター等	教育機関
その他	各士業など	弁護士、司法書士、社会保険労務士等による家族間のトラブル、相続等に関する相談等

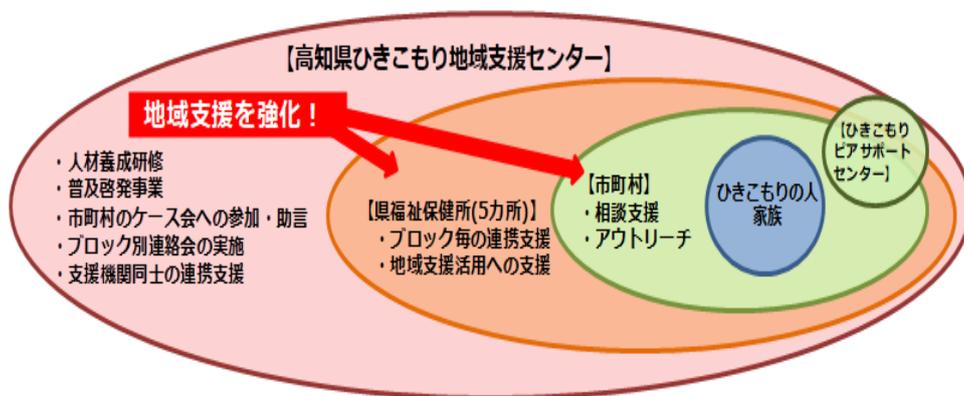
(参考:「高知県ひきこもり支援ガイドブック」から引用した表に追記)

### 地域の課題に応じた地域支援の推進～高知県ひきこもり地域支援センターの取組～

高知県においては、都道府県と保健所圏域、市町村の適切な連携を推進するため、「精神保健福祉センター」、「保健所」、「市町村」が連携してひきこもり支援を行っています。

この支援体制の中で、精神保健福祉センターは「ひきこもり地域支援センター」として、本人・家族等への支援を行うとともに、支援者連絡会や人材養成研修の他、県下の市町村で行われるケース相談や検討会に出席しフォローするなどして、ひきこもりの支援に取り組む「地域」支援も行っています。また、ひきこもり地域支援センターが主導して保健所を中心とした圏域ネットワークを構築し、各保健所主催での圏域連絡会や研修会等に出席して講師を担うとともに、話題提供などのサポートをしています。

高知県ひきこもり地域支援センターは、地域の課題に応じた地域支援の推進に向けて、地域の様々な機関の連携体制を構築したり各機関をバックアップするなど、重要な役割を担っています。



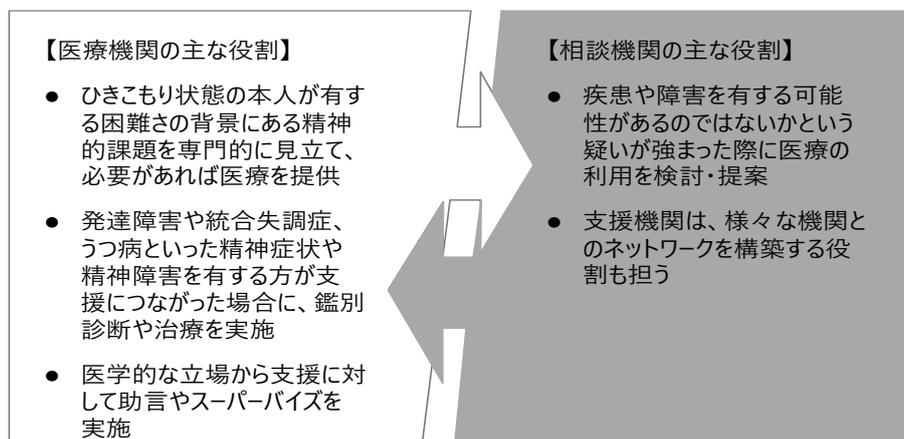
令和5年度 ひきこもり地域支援センター職員等への人材養成研修資料「高知県ひきこもり地域支援センターの支援の取組～市町村連携と中高年層への支援について～」より抜粋。

- 関係機関や外部の専門家と連携して支援を行う際には、次のことについて予め確認したり準備したりするなどして明確化し、準備しておくことが大切です。
  - どの機関が支援の主担当となるのか
  - 関係機関との情報共有の頻度やタイミング、共有方法
- 支援に関して共通認識を持つためには、関係機関間で定期的に協議の場を設けることが有意義です。

## コラム：医療機関との役割分担と連携①

ひきこもり支援において医療機関との連携を進めて行く上で、それぞれの専門性に則した役割分担を考えることが有意義です。

<医療機関と相談機関の役割分担イメージ>



※ 診断がついた場合は、医療の領域にて薬を処方し、治療を進めることになるが、ひきこもり支援から医療へと完全にバトンタッチすることではなく、ひきこもり支援と医療を並行して進めていくことが重要

- ✓ 支援の早い段階で精神科の受診を勧めると不信感が出て支援が終わってしまう可能性がありますので留意が必要です。支援を行う中で、例えば、全く口をきいてもらえない、治療関係が作りづらい、強迫観念や被害妄想が強い等精神症状の訴えが強いといったように、一般的な反応ではないものがみられたら、精神科の受診を勧めることを検討します。
- ✓ 受診の勧め方は本人との間に信頼関係があるか否かで変わってくるため、もしも本人との信頼関係がまだ十分に構築されていないと感じる場合には、家族に対して精神科の受診を検討してはいかかかと伝えることも一つの方法です。
- ✓ 医療機関につながった後も、支援者が引き続き次の相談予約を入れて、医療機関を受診してどうだったか教えてもらう機会をつくる工夫が考えられます。また、本人の同意があった場合に限りませんが、診断名や治療内容など支援に必要な情報は医療機関から支援機関に共有してもらうようにし、医療と並行してひきこもり支援を進めていくことが大切です。
- ✓ 医療機関にかかったとしてもなかなか状況が改善されなかったり、生きづらさが解消されなかったりする場合があります。また、何らかの診断が付いた場合には、既存の障害福祉サービスの利用を検討していくことも選択肢の一つですが、サービスにつなげたからといって、必ずしもうまくいくという訳でもありません。仮に医療機関においてははっきりとした診断が付かない場合であっても、本人が感じる生きづらさや困難さが起こっている要因を、医療機関の立場からの見立てを本人あるいは支援者に対して丁寧に説明してもらうとよいでしょう。本人や家族、医療機関、支援機関が連携し、本人の生きづらさをともに支援していく形が目指すべき姿です。

## コラム：医療機関との役割分担と連携②～児童精神分野における例～

ひきこもり支援においては、かつて不登校を経験した方やその家族を対象として支援を行うことがあります。その場合に、児童精神分野での取組や状況について知っておくことが有意義と考えられるため、その事例を紹介します。

児童精神科には、小学生や中学生の不登校を主訴とした相談がつながります。そのようなケースは基本的には教育機関と医療機関との連携において支援が進んでいくことになります。具体的には、不登校を主訴としてつながったケースのうち、児童精神科の外来で薬を処方するのは一部であり、処方せずには話を聞くといった対応がとられています。その後、中学卒業の段階でケアを終え、治療を継続する場合は地域の医療機関を紹介する場合があります。

- ✓ ひきこもり支援において、かつて不登校を経験したという方やその家族が相談に来られた場合には、不登校であった期間において医療機関にかかったことがあるか、かかったことがある場合にはどのような診断がなされたかといったことに加え、医療機関にかかったことに対する本人や家族の受け止めについても把握しておくといよいでしょう。また、親族に精神疾患を発症した人がいるかどうかを確認することで、ひきこもり支援から医療機関につなげる必要性を検討する参考になることがあります。
- ✓ ひきこもり支援において子どもの相談を受けた場合には、まずは保護者の考えを聞き、医療機関の受診が必要と思っているかどうかを確認することが必要です。また、そのことについて、教育機関としっかり相談するように勧めます。
- ✓ なお、現在は教育機関が非常に多様化しており、通信制高校やサポート校のほか、小・中学校で不登校の経験がある者を中心に受入れ、手厚い支援を行う定時制高校等様々な特色を有する高校があります。ひきこもり支援においても必要に応じてそういった情報を提供していくといよいでしょう。

### ③ 支援体制のポイント(相談支援以外の取組編)

#### <ポイントその④⑥>「地域のかかわり」に関する支援体制づくり

⇒事例 11

- 地域とのかかわりをおしてひきこもり支援を考えることも重要です。本人が社会との接点を持つ場として、気軽に参加できるような場の選択肢を多く持つとよいでしょう。ただし、本人や家族は、「身近な地域だからこそ外に出られない」「地域の人に知られたくない」という事も多いため、身近な地域での活動場所ではなく、あえて少し離れた地域の居場所や相談機関を利用することも検討していく必要があります。
- 身近な地域や、他の地域においても、ボランティアとしての社会参加の場、いわゆる中間的就労として働く場など、協力を得られる場を開拓していくことも大切です。社会福祉協議会、NPO 法人、企業、その他民間団体等と連携して地域の情報を収集することも有意義でしょう。場合によっては、障害者の就労支援を行う機関への相談に同行することも考えられます。
- 例えば、農繁期に人手が足りない農家、草取りが出来なくて困っている高齢者、災害で困っている被災者など、本人が支える側になるような場につないでいくコーディネートをする等、地域の中で活動する様々な人たちが、WIN-WIN の関係性をつくるにはどうすればよいかという視点が大切です。
- 「ひきこもり」や「ひきこもり支援」という言葉に必ずしもこだわる必要はなく、本人が社会参加をしたい、チャレンジをしてみたいと思う気持ちを最優先とすることが重要です。地域の青年団やサークル活動への参加をサポートすることも考えられます。

#### <ポイントその④⑦>「居場所支援、居場所づくり」に関する支援体制づくり

⇒事例 14、21、29、30

- 居場所のあり方は多様であり、また、居場所に求めることも人により様々です。参加しても、何もすることが決まっていない居場所を求める人もいれば、何か目的を持って取り組むことがある居場所を求める人もいます。そのため、支援者主体で既存の居場所に本人を当てはめることはしないようにすることが重要です。本人が望む居場所はどのような居場所か、丁寧に本人の意向を確認しながらつなげることを大切にしましょう。
- 居場所は、自宅(自室)以外で、本人にとって安心や安全を感じることでできる、基地のような場所(本人の安全基地であり、自宅以外に出られる場所)となるものです。共感の得られる場、応答のある場であることも大切です。なお、本人が居場所を必要としない場合においては、居場所支援が逆効果になる場合もあることに留意しましょう。
- 本人にとって安心や安全を感じることでできる居場所がないといった場合、必要に応じて居場所を新たに作る取組も必要になります。そのためには、関係機関や家族会などとも連携しながら、安心して安全を感じる居場所を、継続的に設置していくための支援体制を作ることも必要です。

## コラム：ひきこもり支援における周知・広報の手法

ひきこもり支援について周知・広報する際には、対象に応じてその方法を検討するとよいでしょう。

### <周知・広報の手法と工夫>



#### 1 情報発信の方法

- ✓ (ひきこもり状態にある本人に情報を届けたい場合)インターネットを通じた情報発信がより有効です。SNSでの発信は、午後から夜間にかけてが有効です。
- ✓ (家族に対して情報発信する場合)チラシやリーフレット、新聞、市報、広報誌といった媒体によるものが効果的です。
- ✓ 本人への情報発信と家族への情報発信に共通して大切なことは、一度きりの発信で終わらせないという点です。例えば、講演会の情報の場合には、最低でも週に1度、直前になれば毎日発信するといった対応が考えられます。



#### 2 情報の見せ方

- ✓ 広報を行おうとする際、発信する内容において必要な情報がすべて網羅されているか、不必要な情報が掲載されていないか、といった点を確認してください。開催場所の地図を分かりやすく掲載しましょう。
- ✓ 自治体のホームページなどでは、必要な情報が埋もれてしまう可能性があるため、見つけやすい工夫をしましょう。
- ✓ 予約が必要な場合は、登録する情報は可能な限り少なくしましょう。多すぎるとそれが障壁となり、申し込みにつながらない可能性があります。



#### 3 誌面レイアウト

- ✓ チラシの場合にはラックに入れるため、上段部分に何の情報かが分かる内容を示す必要があります。また、点字表記といった配慮があるのもよいでしょう。
- ✓ コンパクトで設置や持ち運びがしやすい名刺サイズのカードを用いて周知・広報するのもよいでしょう。



#### 4 周知・広報の協力先の開拓

- ✓ チラシやポスターの設置場所について、公共機関だけではなく、スーパーマーケットやコンビニエンスストアから協力を得られるとよいでしょう。
- ✓ 地域のメンタルクリニック等にイベントのポスターを貼ってもらったり、チラシを置いてもらったりすると、周知・広報の効果が一段と高まります。

周知・広報活動を行ったからといって、すぐに相談につながるとは限りません。それでも、自分の住んでいる自治体がひきこもり支援を行っているを知ることで、自分は見捨てられていないと気づけたという声もあります。本人に、今すぐには相談に行けないけれどいつか行けるかもしれないと思ってもらえることも、とても意味のあることです。周知・広報がうまくいけば、その時点で支援の導入は成功したと言えるかもしれません。

### コラム:当事者会や家族会の運営支援～ひきこもり支援における協働～

ひきこもり支援では、ピアサポーターとして関わるといった形で当事者会や家族会と連携しながら支援を進めることがあります。そのため、当事者会や家族会の運営支援を行うことはひきこもり支援における重要な活動の一つです。運営支援といっても様々な方法があり、積極的にコミュニケーションを取りながら当事者会や家族会に参加する方々の意見やニーズを聞き取る、研修会への参加機会を提供する、といった方法もあります。いずれの方法においても、大切なのはひきこもり支援において支援者は当事者会や家族会の方々と一緒に活動し、ひきこもり支援に関する思いや考え方、姿勢を共有し合いながら信頼関係を築くということです。

当事者会や家族会に参加する本人や家族に、ピアサポーターとしてひきこもり支援に関わってもらう場合は、単にケースをつなぐだけでは不十分です。支援者が現場で困っていることや不安などについて、当事者会や家族会と一緒に話し合える機会を頻繁に作る環境を整えるようにしましょう。

### コラム:当事者団体と専門職の協働体制での当事者会・家族会支援～居場所「よりどころ」～

北海道札幌市には、NPO 法人レター・ポスト・フレンド相談ネットワークが、札幌市ひきこもり地域支援センターと協働で業務委託を受け、当事者会・家族会を運営しています。

目的:本人やその家族によって家族以外の居場所となり、精神的安定を得られる支え合いの場となること  
によって、本人等が社会参加に向けて緩やかに動き出すとともに、支援が停滞している本人等が、再度意欲を持てるような場を提供する。

開始:平成 30 年6月～

取組概要:居場所「よりどころ」は、当事者とその家族が気軽に集まり、社会参加へのきっかけを提供する「居場所機能」と、相談窓口としての「相談機能」、ピアサポートによって相互に支え合い学び合う「学習機能」を有している。専門的な支援にもつながりやすい、ピアサポートにより来所を継続させるエンパワメントが行われ、家族支援から集団支援までのひきこもり支援を段階的に提供している。



運営体制:札幌市の事業を、NPO 法人レター・ポスト・フレンド相談ネットワーク及び札幌市ひきこもり地域支援センターが協働で業務委託を受け運営。札幌市ひきこもり地域支援センターはよりどころへ専門相談員の派遣を実施している。

取組の工夫:フラットな関係性を重視し、支援者、ピアスタッフ、ひきこもり当事者・家族の参加者全員が同じ立場であるというポリシーを掲げ、ピアスタッフは名札を着用していない。

※詳細は団体ホームページ参照 <https://letter-post.com/>

## 7) 支援者のエンパワメント

### ① 支援者の抱える困難

#### <ポイントその④⑧>支援者が健康で、やりがいをもって働き続けることができるために

⇒事例 24

- 人と関わることを仕事にする支援者は、支援対象者と向き合いながら丁寧に対応にあたると同時に、その支援内容に葛藤し、逡巡しながら日々の業務を担っています。
- 特に、「ひきこもり」の背景にある課題は多様で複合化している場合が多く、「本人に会うことができない」、「本人と家族の要望が異なっている」、「支援しても変化が見られない」といった経験をしている支援者も多いことが考えられます。
- いつもは人をサポートする側の支援者自身が、自分たちへのサポートについてはあまり意識することがないかもしれませんが、支援者が健康にやりがいをもって働き続けることができるようにすることは、ひきこもり支援の機能を保つ上でも大切なことです。
- 健康であり続けるために、悩みを解消できる自分なりのリフレッシュ方法を見つけておくこと、また、仕事で感じた悩みを話せる、相談できる良き仲間を見つけることも必要です。支援者は孤独ではありません。皆同じような悩みを抱え、葛藤し、もがき、苦しみながら支援している人もいること、その苦しさを誰かに話すことで解消できる場合があるということを理解し、次の支援の活力にしてください。

### ② 困難を軽くするための工夫～支援者自身の成長のために～

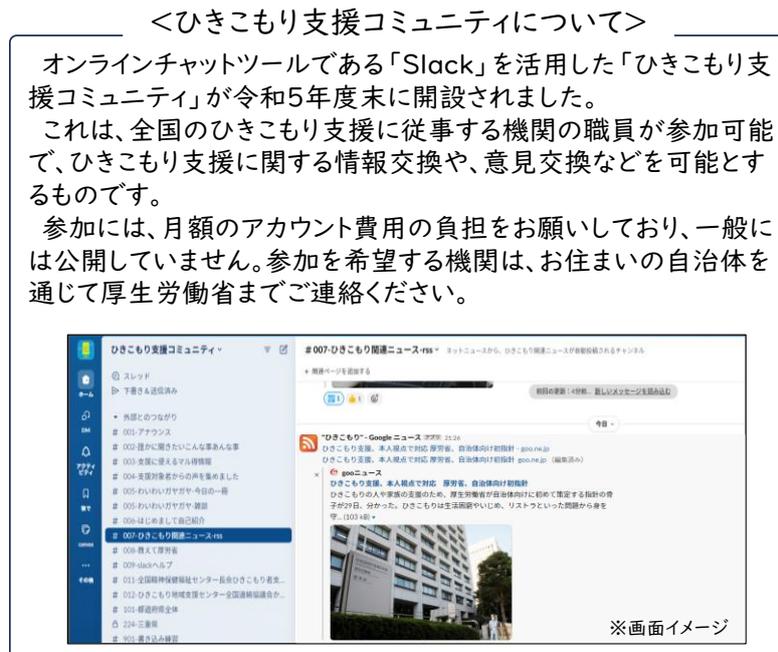
#### <ポイントその④⑨>支援者をエンパワメントする工夫が大切

⇒事例 4、23、24、30

- 支援者が自身の疲労感や負担感などの状況をセルフチェックし、セルフケアする機会があると良いでしょう。
- 例えば、支援者同士が話せる場を設ける、スーパービジョンや事例検討会の機会を活用し、支援者がスキルや知識を高めることを後押ししたり、ひとりで抱え込むことがないような工夫をしたりすることも有意義です。
- 他機関との間や他部門との間で支援方針をすり合わせるために、定期的にひきこもり支援の内容に関して検討の場を設けることも有意義です。また、そのような機会を繰り返し持つよう、機関や所属が一丸となって支援する必要があります。
  - ひきこもり支援は、どれだけ就職したか、どれだけ就労支援につなげたかといった数値や実績だけで測れるものではありません。また、何かの支援を行えば即座に変化が表れるといったことでもありません。ひきこもり支援の内容に関して職場内で検討を重ね、そのような共通認識を進めていく必要があります。

- 地域や関係機関の支援者ネットワークや支援機関間のネットワークも、支援者をエンパワメントする上で重要です。
  - 厚生労働省では、令和5年度から全国のひきこもり支援者がひきこもり支援の有用な情報交換や、支援ノウハウ、経験談を蓄積、検索ができる、ひきこもり支援者のためのコミュニケーションの場として Slack(オンライン)上に「ひきこもり支援コミュニティ」を設置しています。このようなツールを活用することも有意義です。

図表 14



## <ポイントその⑤⑩>支援者ケアの視点と取組の重要性

⇒ 事例 13、24

- ひきこもり支援に携わる支援者は、支援の個別性や、対象者に合わせた多様な支援、長期間にわたる支援から、時に困難を感じることや、支援すること自体に疲弊し、自らの心身の健康を損なうことも少なくありません。
- さらに、家族支援では、「早期にひきこもり状態を脱して欲しい」という思いから、その実現に向けた取組を支援者に求める場合も多く、支援を求めている本人との間で板挟み状態になることや、家族から支援者に対して厳しい言葉が投げかけられてしまうことがあります。
- ひきこもり支援に従事する支援者は、本人への支援や家族への対応、支援などに丁寧に取り組めます。しかし、ひきこもり状態から社会につながるまでの期間は人それぞれ違いがあり、家族が想定するよりも多くの時間を必要とする場合がほとんどです。さらに、長期間支援をおこなったとしても、本人やその家族の状況が膠着し、支援した結果、状況の変化や改善が見られないこともあり、支援する側が不安や焦りなどから疲弊してしまうことや孤立してしまうことがあります。家族から支援に対する信頼を失うことや、不信感を感じるというような心ない言葉などにより、心身に影響を受けてしまう支援者も少なくありません。

- ひきこもり支援に従事する支援者は、日々の支援に悩み、苦しむことも多く、また、支援に関わる職員も限られており、その支援者に対する職場内のサポートが十分ではない場合や、支援者に対するスーパーバイザーの不足等も課題です。
- そのため、ひきこもり支援に携わる支援者は、日々の休息を十分に取るとともに、支援者が孤立することなく、適切なサポートを受けることができる体制が必要であることを自覚しましょう。そして、職場内だけではなく、他機関で同じ支援に取り組む支援者同士、支援者が所属する組織内のほか、都道府県による管内市区町村に対する後方支援、政令指定都市本庁による各行政区の相談支援窓口の連携体制づくりなどを実施する場合においても、支援者へのサポート体制の確保や、取組の重要性を認識する必要があります。