

ひきこもりに係る支援の基本的考え方

主な意見

(前提)

- 「SDGs＝誰も置き去りにしない社会づくり」の視点に立った支援が必要。
- ひきこもりの状態にある人は多様であり、生き方の多様性が認められることが出発点となる。
- 「ひきこもり＝支援されるべき問題」というスタンスをとるべきではない。
- 当事者・家族が、権利の侵害や尊厳を損なうような不当な扱いを受けないよう配慮する。
- 当事者だけでなく、家族全体で悩みや困難な課題を抱えており、家族への支援も重要。

(一人ひとりの状態・状況に合った支援)

- 就労や自立などのゴールありきではなく、何を望んでいるか。当事者に寄り添った支援が必要。
- 支援を押しつけることなく、当事者が自らゴールを発見できる支援スタイルが望ましい。
- 自己肯定感を取り戻してもらうためには、支援が長期化するケースもあり、継続的な支援が必要。
- ひきこもりへの支援について、最初から就労支援や自立支援を掲げるべきでない。
- 家族や本人が自己否定している状態でも必ず何らかの強みがあるため、心情に寄り添いつつ、ストレングス視点での支援が大切。
- 「社会参加ありき」といった支援や当事者等を追い詰めてしまう体制が構築されないよう、連協・協力機関等を含め相談員等の正しい理解が必要。

これまでにいただいた主な委員意見

ひきこもりに係る支援の基本的考え方

主な意見

(切れ目のないきめ細かな支援)

- 年齢によって、不利益が生じないようしくみづくりが必要。
- 誰も取りこぼさないワンストップ窓口の設置と居場所の設置を連携して進める必要がある。
- 相談・支援を継続すべき時には、必要とされる機関が連携して「切れ目のない支援」にあたる必要がある。
- ひきこもりが全世代の課題と判明した現在、相談支援体制は、特定の機関だけに支援を任せることはできないので、複数の機関による連携協働体制を構築する必要がある。

これまでにいただいた主な委員意見

当事者・家族の状況について

主な意見

(当事者について)

- 就労支援を主とする支援がすべての当事者ニーズに合っていないのではないか。日々苦しさを抱えながら生きている人に、最初から就労を目指すのはハードルが高すぎる。
- 当事者が親の年金で生活しているケースも目立つ。親亡き後に孤立してしまう不安を感じる。
- 当事者や家族が自己否定している状態でも必ず何らかの強みがある。
- 「誰にでも起こりうる自分を守る反応の一つ」であり、決して自分を責めるものではないことである。
- 人に悩みを話すと怠け者と言われることも多く、理解者はいないと感じている。
- 多くの当事者の方が、「ひきこもりになっている自分が恥ずかしい」と、自分を必要以上に責めている。
- 「社会的孤立」や「無縁」の状態にある方もいる。
- 就労や自立などのゴールありきの支援は親の希望で、当事者の希望でないケースが多い。
- 相談・支援が早いほどよいわけではなく、家族支援にとどまることや、第三者による支援が不要な場合もある。

これまでにいただいた主な委員意見

当事者・家族の状況について

主な意見

(家族について)

- 80代の親から「生活していくために自分の仕事が必要」との相談ケースがある。家族のケアは課題。
- 家族だけで悩み苦勞しつつも時間だけが経過し、気付けば高齢者になっていたというのが実情ではないか。
- 「家族にひきこもりがいるなんて恥ずかしい」「他人に知られたくない」という思いから、SOSを発信できないご家族も数多くいらっしゃる。
- ひきこもり状態が長期化する根底には家族の共依存という点が大きく、「家族も当事者である」という視点で対応すべき。家族だから当事者を支えて当たり前ではない。
- 「8050」ケース等は、高齢等を理由に、より早く支援成果を求める傾向がある。長期的な支援を提案しても受け入れられず、支援が途切れてしまう事例も多い。
- 高齢者(家族)へのアウトリーチ支援の際、お子さん(当事者)と接触できない、部屋のドアを開けてもらえないというケースがある。

これまでにいただいた主な委員意見

年齢に合わせた支援について

主な意見

(ひきこもりに係る支援の課題)

- ひきこもりに係る支援は、一つの領域や縦割りでの対応では解決できない。すべてのライフステージにわたる課題である。
- 年齢によって、不利益が生じないようしくみづくりが必要。(再掲)

(中高年層への支援)

- 中高年層の相談が増加しているが、中高年層への支援スキームがなく苦慮している。

(年齢層別の支援)

- 40～50代や高齢者への支援には幅広い支援が必要。例えば、ひきこもり期間の短い20代と、就労経験のない40～50代への支援は異なる。

これまでにいただいた主な委員意見

連携づくりについて

主な意見

(地域における連携ネットワークの構築)

- もっと早い段階で支援に関わっていたらと思うケースがある。早期支援に繋がられるよう、学校、病院、地域包括支援センター、民生委員、学経、支援機関、家族会など、身近な地域における多機関によるネットワークづくりが必要。
- 支援者がネットワークで繋がることによって、当事者・家族が早い段階で多くの情報を得られ、いろいろな選択肢や生き方、社会へ出ていくことが出来るのではないか。
- 相談・支援を継続すべき時には、必要とされる機関が連携して「切れ目のない支援」にあたる必要がある。(再掲)
- ケースごとに対応を協議できるよう、地域の実情に合ったネットワークを構築すべき。
- 専門団体等に「応援団」的に協働してもらえる事業・しくみを構築する。
- ひきこもりの問題は、長期化、高齢化、生活困窮、精神障害、発達障害、就職氷河期など、様々な原因があり、一つの支援策では解決しない。各機関が得意分野を発揮できるよう差配する機関が必要。
- ひきこもり支援は単独の支援機関・団体で行うことは困難であり、地域を主体とした多くの機関、団体の組み合わせによりそれぞれのニーズに合った支援チームを作っていくことが前提となる。

(連携づくりの「コーディネート」機能と役割分担)

- 地域の連携づくりにあたって、中核となりコーディネートする機関(機能)が必要。
- 「相談・支援機関」「連携・協力機関等」の位置付けを基本に、役割分担と連携で対応する。
- 多様な機関による地域ネットワークを構築・運営できる「コーディネート」機能が必要。

これまでにいただいた主な委員意見

連携づくりについて

主な意見

(地域福祉の関係機関との連携)

- 地域の関係機関との連携は重要。地域資源とのつながりも視野に入れた議論が必要。
- 東社協では、地域に「地域福祉コーディネーター」を配置し、コーディネーターを中心に地域住民や関係者に働きかけ、孤立や排除のない共生の地域づくりに力を入れている。

(生活困窮相談窓口との連携)

- 生活困窮相談窓口には、保健所、地域包括支援センター、ケアマネージャーなど関係機関等からの紹介が最も多い。
- ひきこもりに係る支援を考える上で、生活困窮者自立支援制度に、社会福祉協議会が積極的に関わっていく意義や必要性は大きい。
- 家族や関係機関からのひきこもりに係る相談・支援依頼が増加する一方、当事者との面談まで至らないケースも多い。

(地域包括支援センターとの連携)

- 保健所では、地域包括支援センターから繋がれる事例が増えている。
- 民生・児童委員が把握した8050ケースは、親は地域包括支援センターに、子(当事者)は保健所や社会福祉協議会に繋いでいる。
- 「連携・協力機関」としての役割だけでなく、中高年層向けの総合相談、包括的継続的ケアマネジメント機能を有する「相談・支援機関」に位置付ける。

これまでにいただいた主な委員意見

連携づくりについて

主な意見

(家族会との連携)

- 発達障害の「ペアレントメンター」のような支援者の養成に、家族会やボランティアを活用する。
- 当事者、家族の参画・活動を支援する仕組み
- ピアサポーターを養成し、相談や訪問等の業務に従事。支援者の資質向上も図れる。

(連携推進のための「ルール化」と「連携ツール」)

- 相談者同意の下、把握した相談内容を他機関に繋ぎ、関係機関へ情報提供することのルール化を徹底する。
- 連携ネットワークの構築・運用にあたり、連携ツールの整備が必要。都内自治体での活用事例がある。
- 各機関共通の相談シートを作成し、他機関への紹介・情報共有に活用する。相談・支援の均てん化にも繋がる。

これまでにいただいた主な委員意見

相談体制・支援体制について

主な意見

(相談しやすい体制づくり)

- 家族会の調査結果を見ると、自治体によって相談体制にばらつきがある。
- 「異性の相談員には相談しづらい」との声に配慮した体制づくりが必要。
- 「各世代に即したアクセスしやすい相談・支援」
- 相談・支援機関を利用する際、予約・登録を不要とするなど利用のハードルを下げることも必要。
- 一朝一夕に状況が進展しない場合が多いので、家族が粘り強く継続できる相談・支援体制が必要。
- 相談は、家族や関係機関等からが大部分を占めているが、情報共有と個人情報の提供にかかる当事者の同意については留意が必要。

(「ワンストップ」「断らない」「しっかり受け止める」視点)

- 誰も取りこぼさないワンストップ窓口の設置と居場所の設置を連携して進めることが必要。(再掲)
- 有機的な連携による「ワンストップサービス」が現実的。窓口からその場で連絡を取り、支援機関に繋げるなど。
- やっとの思いで相談した方を傷つけ途絶させないように「断らない」だけでなく「しっかり受け止める」相談体制が必要。
- たらいまわしを防ぐため、窓口として「対応可能な範囲」を明確にする。
- 基本的に相談は断らない。つなぎ先に確実に繋ぐため、必要に応じて同行支援する。

これまでにいただいた主な委員意見

相談体制・支援体制について

主な意見

(広域的な視点)

- 周囲の目を気にして「地元の窓口には相談しづらい」との声がある。広域連携の視点も必要。
- 地元では相談しづらい人向けに、広域での支援体制が必要。兵庫県は、ひきこもり地域支援センターを複数設置している。
- 家族の住所地と当事者の居住地が異なるケースや、身近な「他区域」の相談窓口の利用という「ゆるやかな選択」などの課題への対応

(相談窓口の明確化・「見える化」)

- 区市町村によっては、青少年部署がひきこもりの主管部署となっているが、例えば、中高年層のひきこもり当事者を持つ親からの相談に繋がるだろうか。早期の相談に繋がれるよう、相談窓口等の明確化や周知が重要。
- 当事者や家族が適切な相談・支援機関にたどりつくのは容易でなく、対応に時間を要することも少なくない。分かりやすく、気軽に継続して相談できる窓口が必要。
- 区市町村に相談窓口を設け、分かりやすい名称を用いる。
- 相談窓口における支援内容、問合せ先等を「見える化」し、都民に分かりやすくする。

これまでにいただいた主な委員意見

相談体制・支援体制について

主な意見

(地域における支援の体制)

- 様々なケースに合わせてチームで対応できる「チーム支援」機能が必要。生活支援員、心理職、就労支援担当、生活保護担当、成年後見担当、保健師などで構成。「親亡き後」を見据えた対応も可能となる。
- 「アウトリーチ支援」機能を整備し、家族や多機関と協議しながら、当事者に合った支援を進める。保健所等への配置や民間団体委託等により体制を確保する。
- 地域において、相談当初から総合的な「アセスメント」を行い、適切な支援の提供のため、継続的にアセスメントが出来る体制が必要。
- 見守り活動は、「チーム支援」機能を有する組織から依頼を受けた民生・児童委員、傾聴員等が行う。

(関係機関の連携と情報共有)

- ひきこもり支援は単独の支援機関・団体で行うことは困難であり、地域を主体とした多くの機関、団体の組み合わせによりそれぞれのニーズに合った支援チームを作っていくことが前提となる。
- 相談は、家族や関係機関等からが大部分を占めているが、情報共有と個人情報の提供にかかる当事者の同意については留意が必要。

(「相談窓口サポート」機能)

- 専門家や専門機関等により、相談窓口をサポートする機能の確保
- 支援者を支える仕組みづくりが必要。

これまでにいただいた主な委員意見

相談体制・支援体制について

主な意見

(必要な支援を選択できる支援機関の確保)

- 当事者・家族が選択できる相談・支援体制の構築とその情報発信
- 医療・福祉、居場所、自助グループ、就学・就労支援など、当事者が必要としている支援を見立て、当事者とともに判断しながら支援を行うことが必要。
- 家族や本人の強みを生かせるよう、支援機関とのマッチングができる「コーディネート」機能が必要。

(暴力的支援団体に係る相談への体制づくり)

- 暴力的支援団体等の相談窓口や周知等について検討されたい。
- 拉致監禁型の暴力的支援を行う民間支援団体も存在するため、一定の対応が必要。

(つなぎ先となる十分な相談体制)

- 民生・児童委員は、ひきこもりに係る問題を解決する専門性を持っていないため、つなぎ先となる十分な相談体制があるとよい。

(複眼的な視点での支援体制づくり)

- 各自治体では、様々な悩みや課題への対応に多くの連携会議等が設置され、参加メンバーも重複している。複眼的な視点での支援体制や連携づくりの検討も必要。

これまでにいただいた主な委員意見

社会参加や就労への支援等について

主な意見

(居場所)

- まずは安心できる場所や人と繋がる事が出来る機会を増やし、失ってしまった自己肯定感を取り戻すことが先決。
- 何でも話せる居場所、本人が発信したいことを受け止めてもらえる場など、様々な種類の居場所を増やすことが大事。
- 誰も取りこぼさないワンストップ窓口の設置と居場所の設置を連携して進めることが必要。(再掲)
- 居場所についての理解や居場所づくりのノウハウについて、各自治体から問い合わせの声が届いている。
- 居場所が選べるということが大事なことである。色々な行き場所があるような状況をつくっていくことが必要。

(社会参加への支援)

- 「治療」的観点だけでなく、社会参加をどう進めていくかという観点でも議論が必要。
- 親が元気なうちに、子の社会参加や就労、支援者とのつながりを作ることができるよう、ロールモデルを見せる工夫ができないか。

(就労支援、就労後の支援)

- ひきこもりに特化した事業ではないが、全年齢対象の就労支援事業で「かつてひきこもっていた」「メンタルで職歴があまり長くない」方等を支援している。
- 就労後も、孤立感・孤独感を感じる人も少なくないため、家族会や居場所等が継続して支援する必要がある。

これまでにいただいた主な委員意見

相談員・支援員のスキルについて

主な意見

(相談員等の理解促進)

- 当事者の心情に寄り添う相談員がどれほどいるのか。相談員や支援員等の理解促進や資質向上が必要。
- 当事者・家族の孤立を防ぐため、寄り添うことのできる相談員の育成や増員が必要。
- 「社会参加ありき」といった支援や当事者等を追い詰めてしまう体制が構築されないよう、連協・協力機関等を含め相談員等の正しい理解が必要。

(相談員等のスキルの向上)

- 状況の変化に合わせて、アセスメント(見立て)ができる専門性を持った相談員の確保・育成が必要。
- 相談員や支援員は、医師や心理士のような「高度な専門性」が必要とは限らない。

(相談員・支援員に必要な資質・スキル)

- ▶ 相談員等に急かされると途絶の原因になる。「断らない」だけでなく、「しっかり受け止める」スキル。
- ▶ 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援助計画を立て、調整する。
- ▶ 個々の課題や希望に沿って、伴走することが出来る。
- ▶ 安心して過ごせる居場所を開発・運営・支援することができる。
- ▶ 当事者・家族が受け入れやすい支援ノウハウ・エビデンスを有している。

これまでにいただいた主な委員意見

相談員・支援員のスキルについて

主な意見

(人材育成のしくみづくり)

- 継続的な相談・支援が可能な機関やマンパワーが少ないため、相談員等を養成し、区市町村や社協等で活用する手法を検討したい。フォローアップ研修や合同事例検討会等により、資質向上や連携づくりに繋がる。
- 訪問相談員等に対する「介入が必要な場面」「適切でない関わりや介入」など、職種・役割に応じた研修や研修プログラムが必要。
- ケア会議や事例検討などチームアプローチが不可欠。民間支援機関等がケア会議等へ参加できるしくみづくり
- 「相談の質」と「中期的な転帰、結果の評価」の標準化を目指す。当事者・家族の主観を含めた評価が反映できる評価の仕組みを構築出来ないか。「適切ではない支援」を抽出し、相談・支援従事者の人材育成に活用していく。
- 当事者・家族の声を取り入れた小規模な多機関・多職種向け研修会、事例検討、不登校やひきこもりの社会的背景の理解と現状を学ぶ相談・支援機関向けの学習会が必要。

これまでにいただいた主な委員意見

早期の相談・支援、支援を必要としている方のニーズ把握

主な意見

(早期相談・早期支援の考え方)

- 相談・支援が早いほどよいわけではなく、家族支援にとどまることや、第三者による支援が不要な場合もある。(再掲)
- もちろん早期に解決するための支援体制が構築できればよいが、その前に、まずは気軽に、そして継続的に相談を受けることのできる場があることが大切ではないか。

(早期相談につなげるための相談窓口の明確化)

- 区市町村によっては、青少年部署がひきこもりの主管部署となっているが、例えば、中高年層のひきこもり当事者を持つ親からの相談に繋がるだろうか。早期の相談に繋がれるよう、相談窓口等の明確化や周知が重要。(再掲)
- 家族だけで悩み苦勞しつつも時間だけが経過し、気付けば高齢者になっていたというのが実情ではないか。(再掲)
- 現在は親がいるため、相談・支援に繋がっていない当事者が、「親亡き後」に孤立しないよう、本人や家族の意向に合わせて、早期に本人のニーズを把握するしくみが課題。

(地域住民や支援者が「学ぶ」ことの出来る機会づくり)

- 地域の方向けに「負担にならない見守り編」などのテーマで学ぶ機会を提供する。
- 行き過ぎた「見守り」や不適切な介入にならないよう、望ましい標準的な関わり方を示すものが必要ではないか。
- ひきこもりや不登校が発生する背景について、ワークショップを開催するなど学ぶ機会を作ってはどうか。

これまでにいただいた主な委員意見

早期の相談・支援、支援を必要としている方のニーズ把握

主な意見

(教育・職域分野との連携)

- ひきこもりの未然防止策として、幼少期段階での親子関係への助言やいじめ対策など早めの支援に取り組む。
- ひきこもりや家庭内の潜在化の契機となりやすい時期・イベントがあるため、職域・学校分野との連携は必要。
- 都内全校では、2018年度から「SOSの出し方」の授業を実施。また以前、ある自治体で中学校卒業前に「ひきこもりに関するリーフレット」を配布したところ、保護者から「広く継続して配布してほしい」との声があった。
- 教育分野の連携強化が必要。不登校のまま中学を卒業しつなぎ先がないということがないよう、子ども家庭支援センター等がハブとなり、見守りや相談が途切れないようにする。

これまでにいただいた主な委員意見

情報発信・普及啓発について

主な意見

(意識・風土の醸成)

○ 「相談して良い悩み」であるという行政や地域の意識・風土の醸成が必要。一方、啓発内容・方法、個人情報保護の観点、当事者・家族の心理的負担を考慮すると慎重に対応すべき側面もある。

○ 「ひきこもりは恥ずかしいこと」「他人に知られたくない」との思いから相談できない家族や自分と責めている当事者が多いのではないか。「ひきこもりは誰にでも起こりうること」という社会全体の意識醸成が必要。支援者の理解だけでなく、近隣住民や親族等身近な人の理解や気遣い等が極めて重要。

(適時・適切な情報発信)

○ 相談窓口や居場所など、当事者・家族に必要としている時に必要な情報が届く広報・情報発信が必要。

○ 支援策の可視化や好事例の提示など、普及啓発を工夫する。

○ 区市町村の相談窓口をHPやパンフレットで周知する。全都的な普及啓発として「広報東京都」への定期掲載等。

○ ひきこもりに係る悩みは「相談していいこと」であることを啓発・周知する。

○ 民生・児童委員や地活センターは、家族への情報提供や、見守りや求めに応じ、相談・支援機関につなぐ役割を担う。

(民間支援団体を安心して利用出来る情報発信)

○ 安心して利用できるよう、適切な支援スキルやモラルを持つ団体に関する情報を発信する。

(事例集の作成)

○ 支援の好事例をまとめた事例集等を普及啓発し、相談することに抵抗感がある方の意識を変えてもらう。

これまでにいただいた主な委員意見

その他（「親亡き後」への備え・団体・自治体の活動状況）

主な意見

（「親亡き後」への備え）

- 親亡き後の支援は、親自身が準備活動ができるよう、家族会を中心とした啓発活動を行ってはどうか。
- 親亡き後の財産・家計相談が出来る、理解あるファイナンシャルプランナーを増やす。
- 家族が高齢なほど資産確保を行う傾向がある一方、親亡き後の資産活用に課題を抱えているケースが多い。適切な消費・管理が行われていれば早期に困窮状態に陥らなかった例が見られる。資産の保全・管理に関する支援メニュー化も必要。

（当事者団体・家族会）

- 当事者や家族の活動を支援していくための資金や活動拠点・人材等が非常に脆弱であり、活動支援が必要。
- 関係機関と当事者団体・家族会が相互に役割・機能を理解し、活用できるようにする。関係機関が当事者団体・家族会のサポート機能を持つことが必要。
- 当事者団体や家族会等に対し、「寄付型クラウドファンディング」により、資金調達を支援。

（当事者等の参画）

- 元当事者、家族だからこそ出来る支援を明確にし、継続的な支援やバックアップ機関などを必要時に確保できるようなしくみの検討
- 「相談体制、支援体制」、「連携づくり」、「相談員・支援員等の理解促進・資質向上」について、仕組みを作る際、当事者や経験者を参加させてほしい。

（町村）

- 小規模自治体を支える仕組みが必要。自治会や関係機関から情報提供があるが、人員体制上、きめ細かな支援が難しい実態がある。