

第3章 ひきこもり支援における価値や倫理

(1) 支援において大切にしたい拠り所

ひきこもり支援においては、本人やその家族の状態は多様であること、さらに支援者自身の経験や専門性、所属している機関の持つ特徴も種別も多様であることから、ひきこもり支援における共通基盤となる価値や倫理の考え方を理解する必要があります。

これは、全ての支援者に大切にしていきたい原理・原則の考え方であり、支援者自身の「支援観や福祉観」、常識にとらわれず、本人や家族にとって、最善の支援を考えていく際の拠り所となるべきものです。

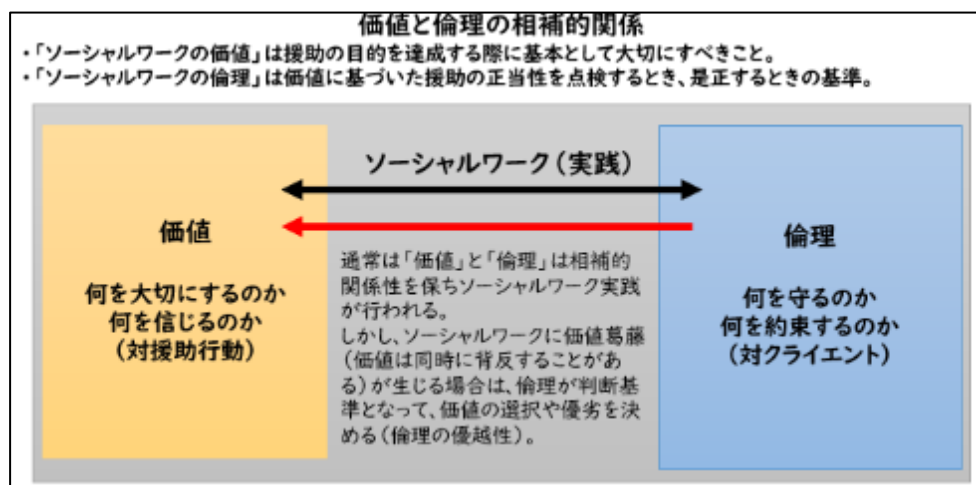
<前提>

「第2章 ひきこもり支援の対象者と目指す姿」では、生きづらさを抱えた方々を広くひきこもり支援の対象者として示し、どのような状況であっても、その方々の「思い」を支えていくことを支援の目指す姿として打ち出しました。それにより、ガイドラインで示していた医療・診断を基本としたひきこもり支援の視点だけではなく、ソーシャルワークの視点を基本とした支援もとらえることにしています。この視点により、今後はひきこもり支援に携わる支援者は、共通の価値観や倫理を大切に行動することが必要です。本書では、支援の基本となる3つの価値や倫理を示しており、社会全体でひきこもり支援に取り組む上で大切にしたい共通の考え方が広がっていくことを期待します。

図表 9

<ソーシャルワーク実践における価値と倫理の関係図>

価値は「何を大切にするのか」「何を信じるのか」ですが、その「価値」が正しいかどうかは、倫理に基づいて判断されます。倫理とは、人に対して関わる際の原理原則であり、不変的なものです。支援者は、支援にあたってその実践を価値や倫理に基づき、支援者同士で相互に確認することで、支援の正当性を担保することができます。



長谷川 俊雄 作「価値と倫理の相補的關係図」を一部改変

1) ひきこもり支援における価値

ひきこもり支援における価値とは、支援者が共通基盤として大切にしたい「価値観」のことであり、支援を行う際に、どのように支援を進めていくべきかを方向づけていくための考え方です。

これまで厚生労働省としてひきこもり支援における価値や倫理を明示したものはなく、支援者の育ちや環境、学び、経験等により形成された固有の価値観を基本として支援が行われてきました。

本書では、3つの価値や倫理を基礎として示しています。これは、支援者に大切にしていきたい考え方（価値や倫理）であり、社会情勢や本人・その家族が置かれている地域の状況、社会的な環境、居住場所等により様々な影響を受け続ける社会規範や価値観でもあります。原理原則となる倫理と重ね合わせながら、より良い考え方に洗練し、磨いていくことが大切です。

〈支援を行う前提となる3つの価値〉

＜人間観：「人として尊厳ある存在」として理解する＞

ひきこもり支援は、高齢者支援や障害者支援などと同じく、人が人を支援するというソーシャルワークにおける対人援助技術に基づく支援です。支援する側と支援を受ける側がそれぞれ対等な関係で、より良い支援関係を構築するためには、ソーシャルワークにおける対象者の人権尊重や個人の尊厳、利益優先という考え方に基づいて行うことが重要です。

支援者は、本人を「人として尊厳ある存在」、「主体的・能動的な存在であり、無限の可能性や潜在的能力を有する存在」であるとの認識のもと、ひきこもり状態に至るまでのような生き方や人生を送ってきたのか、その背景をしっかりと把握する「人間観」を養うことが重要です。

さらに、本人や家族は、社会（いわゆる学校や社会生活だけではなく家庭も含む）の中で多くの傷つきを経験し、生きづらさを抱え、他者との関わりが困難な状態から「ひきこもる」という自己防衛状態になっているといえます。このような状態は、動き出すために自らのエネルギーを貯めている状態であるということや、「ひきこもる」ことは誰にでもどの家族にも起こりうることであり、この理解が必要となります。

＜人間観の理解＞

相談支援の現場（窓口）にいる職員の方々は、相談に来られた（電話やメールの場合もある）家族や本人を、どのように理解しているでしょうか。

「本人やその家族は、様々な事情を抱え苦しい思いをしながらも今日まで生きてきた、みな同じようにそれぞれの人生を主人公として歩んできた「一人の人間」であり、支援する側の相談員と同じ存在」であるという理解のもとに関わってみてはいかがでしょうか。

その感覚を大切にすることで、相談に来た人をサポートする立場として何ができるかを考えていかなければいけないのではないのでしょうか。

<社会観：社会のあり方を問う>

本人や家族は、これまでの人生をどのような社会環境の中で暮らしてきたのか、ひきこもり状態となる理由や背景には、今の社会の中での生きづらさを理解されないことによる傷つきを重ねた結果があるといった見方をもつことが必要です。

支援者は、支援者自身がこれまで培ってきた固有の価値観や社会通念上の常識、一般的な価値観にとらわれず、本人や家族が、今の状態に至ったありのままを理解するとともに、ひきこもり状態となった当時の社会環境や時代背景にも着目し、本人や家族を取り巻く社会がどうあるべきかを考えていく「社会観」を養いながら支援にあたることが重要となります。

本人や家族は、社会一般で考えられている常識や規範に基づく行動を取ることに困難を抱え、それができていない自らを責め、生きづらさを感じ、悩み、苦しんでいる場合が少なくありません。そのため、支援者は、一般的に常識と考えられる社会規範などを語り出すことや、それらを用いて説明、支援することなどは避けなければいけません。

※本人を取り巻く社会には、家族もその一部として含まれます。また、本人も社会の一員として、社会を作っていく主体であるという理解も必要です。

<社会観とは>

社会観・・・社会はどうあるべきかについての基本的な考え方（出典：精選版日本国語大辞典）

ひきこもり支援に関わる私たちは、それぞれどのような社会の中で、今の「自分」が作られてきましたか？学校を卒業し今の職場に就職し、ひきこもり支援の相談員という立場は同じであっても、年齢、性別、家族構成、これまでの経験などは一人ひとり違います。皆さんが生きてきた社会とは、皆さんが感じる（考える）「社会」であり、相談に来られたひきこもり状態の本人や家族が感じている（考えている）社会とは同じではないかもしれません。ひきこもり状態の本人は、「社会」と関わることを避けた結果として「ひきこもり」の状態になっており、相談員自身が考える社会と、本人や家族が考える社会とは大きな隔たりがあるという理解が必要です。

<例：相談窓口に来る家族の生活状況を知ることも支援のポイント>

相談に来る家族は、「ひきこもり状態の家族に困っている」や「働いてほしい」という思いで相談窓口にきます。窓口では必死に苦しい状況を訴える、「ひきこもり状態の家族を持つ相談者」となります。しかし、相談を終え、窓口から自宅に戻った際には、窓口で苦しい思いを訴えていた相談者ではなく、地域で生活する他の住民と同じ一人の住民であり、生活者です。

その家族を理解するためには、相談場面以外での日頃の生活や暮らしぶりを知ることが、家族や本人自身の価値観や思いを知ることができるのではないのでしょうか。支援者は、そのことを十分に理解することで、より良い支援者に近づくことができるのではないのでしょうか。

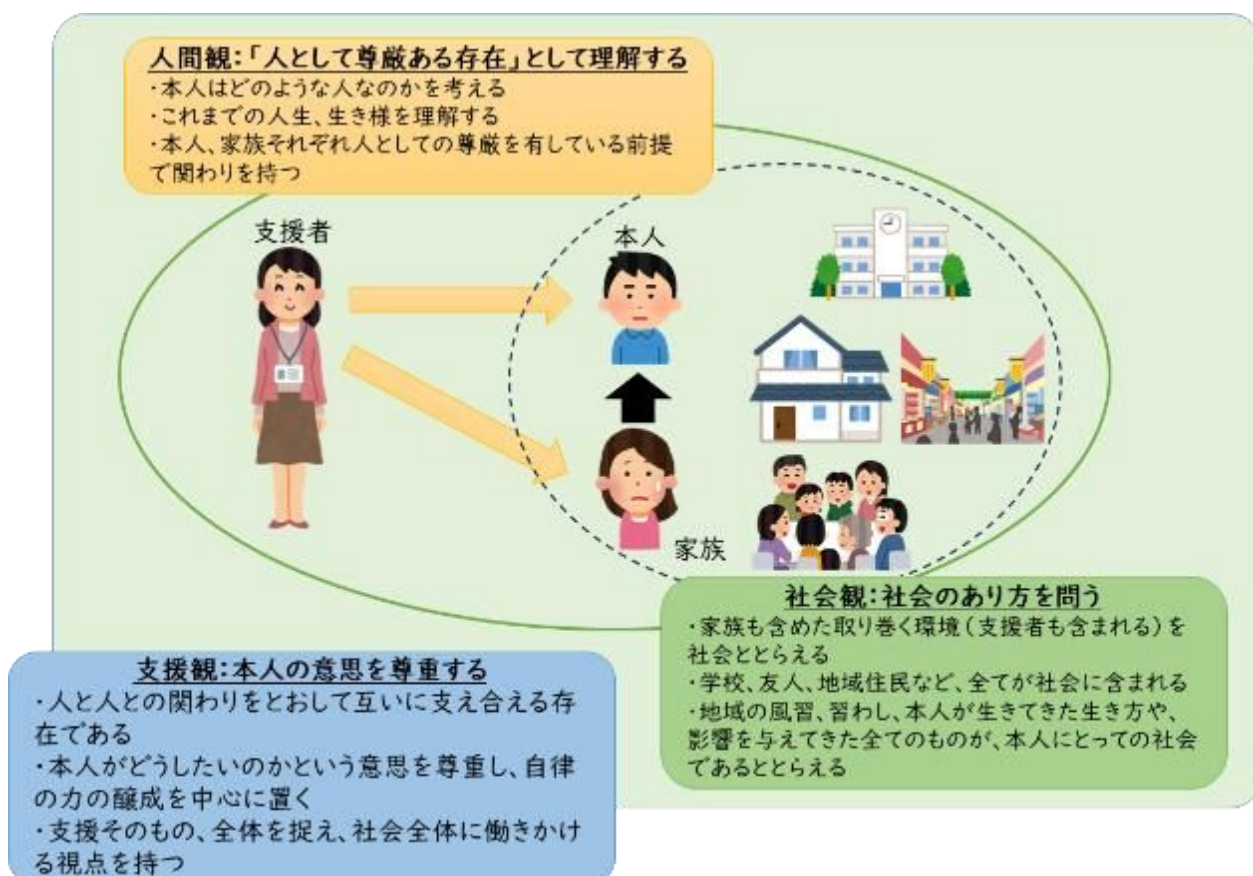
<支援観:本人の意思を尊重する>

ひきこもり支援は、人として社会との関係性の中で否定的にとらえられることなく、社会の一員として尊重されるということを前提にしています。

ひきこもり状態にある人の中には、自分自身を「社会に迷惑をかける」、「生きている価値がない」と考えている人も少なくありません。しかし、この社会に生きる価値のない人などは存在しないこと、ひきこもり状態は誰にでも起こりうることであり、人と人との関わりを通して生き続けていくため互いに支え合える存在であるという「支援観」をもつことが重要です。

ひきこもり支援を行う際には、本人の意向を踏まえて丁寧に取り組むことが必要です。それぞれ人として暮らしたい生活や希望する将来像は多様であり、実現するための支援や、その到達点も多様です。そのため、本人がどうしたいのかという意思を尊重すること、本人との対話や協議を重ねながら、意思や思いの表出を促し、本人の自律の力の醸成を中心に置いた「支援観」が求められます。本人やその家族に対して働きかけるだけではなく、生活する地域や環境、社会全体に働きかける視点を、「支援観」として持つことも必要です。

図表 10



2) 支援を行う前提となる倫理(基準)

ひきこもり支援においては、3つの価値(人間観・社会観・支援観)に基づいた支援者としての言動・行動が求められます。本人は「人として尊厳ある存在」であることを常に認識し、どのような関わり方が望ましいのかを常に考え、行動する必要があります。

本人を「人として尊厳ある存在」として認め、ひきこもらざるを得なかった背景を理解していれば、相談に来た家族に対してこれまでの家族の関わりを責めるといった心ない対応や、「本人を連れて来ないと支援できません」ということにはならないはずです。また、本人に関わる中で、その「ひきこもり」の期間が長期間にわたり長く人との関わりを持っていない場合や、社会生活上での経験が不足していることを認識していれば、「就職することがゴールである」という安易な提示も起こらないはずです。

支援を行う前提となる倫理とは、支援者の価値(人間観・社会観・支援観)を基盤として支援をより良い方向に向けていく際に、支援者に必要な判断・行動に関する具体的指針です。

支援の前提として、「人は平等である、自由である」といった憲法で定められる基本的人権について支援者自身がどのようにとらえ、日頃の支援でどのように意識、実現しているのかを、常に振り返り行動し続けていくことこそが、「ひきこもり」に限らずあらゆる対人支援における経験の糧になるものと期待しています。

コラム:「倫理的ジレンマ」とは

相談や支援をとおしてさまざまな価値と衝突し判断に迷うことは、多くの支援者が経験します。苦しみ本人や家族に支援者として向き合い、判断に迷う場面でも保留せずに判断せざるを得ない、という難しさに必ず直面します。これは「倫理的ジレンマ(葛藤)」と呼ばれています。

「倫理的ジレンマとは、どちらかが明らかに正しくて、どちらかが明らかに間違っているとは言えず、そのどちらも大切だったり必要だったりするような、微妙な倫理的な価値の対立が生まれることです。」

(出所:公益財団法人日本介護福祉士会)

<倫理的ジレンマに直面することの具体例>

母親が子どものひきこもり相談のため来所しました。初回相談から今日まで3回の相談で苦しさや悩みを話し、「子どもを外出させたいこと」が主訴です。繰り返し、涙ながらに訴える母親の心情を不憫に感じていました。相談員は、母親を支援することは子どもを外出させることと考え始めました。しかし、子どもの状態が分からないこと、子どもが自分の意思で外出を望んでいるか確認できていないことに気づき、「母親の支援=子どもの外出」について疑問を感じ始めました。母親と子どもの間の意向が異なり、どのように支援を組み立てれば良いのか判断に困っています。

相談員は2つの価値が衝突して困っている状況です。また、母親と相談員の考えにもズレが生じて困っている状況です。本人の意向を確認できないまま、母親の求めに応じることは、本人に対する重大な人権侵害となる場合もあります。しかし、母親の困りや悩みも理解できます。そのため、母親の困りや悩みに対して、「継続して傾聴すること」、「家族講座等を通してひきこもりへの受け止め方を変え

られること」、「同じ経験を分かち合うことを通して孤立感を小さくして楽になること」等に対応することが妥当ではないでしょうか。

こうした2つの大切な価値が衝突したときの判断の基盤に「倫理」をしっかりと位置づけることが、相談者ばかりではなく支援者にとっても大切なことだと言えるのです。

(2) 支援者として求められる姿勢

本人やその家族が、やっとの思いで相談につながった際に、相談員が本人や家族が安心して相談できる存在であると理解していただくための、支援者として求められる4つの姿勢について理解しましょう。

<姿勢その①> 敬意と労いは最大限に

本人やその家族から初めて相談があった場合、支援者はどのような対応をしたらよいでしょうか。家族が窓口で相談に来た場合や、電話で問い合わせや相談が入った場合のいずれにおいても、まずは「この人なら話を聞いてもらえる」「相談しても大丈夫」と認識してもらうことが重要です。そのためには、支援につながったことに対する労いや、「相談できたこと」に対して、最大限の敬意をあらわすことが不可欠です。

<姿勢その②> 尊重し、共に考える

ひきこもり支援においては、本人もその家族も、それぞれが自分自身の人生を歩むための支援を求めており、支援者側が考える支援を一方向的に押しつけることがないよう、「相手を尊重し、共に考える」姿勢や、「本人や家族の意思を尊重する」という視点が重要となります。

<姿勢その③> 本質を見極め一歩ずつ支援する

一方で、支援を行うなかで本人や家族の希望や思い、意思や意向、考えは日々揺れ動きます。相談窓口において、今日話していたことが翌日には変わってしまうこともあります。支援者は、その本人や家族の気持ちの「ゆらぎ」に寄り添い、その「ゆらぎ」の背景や理由、意味を考え、本質を見極め一歩ずつ支援していくことが必要となります。

<姿勢その④> 家族は本人の生活を支え、影響を与える存在である

本人は相談に出向くことが難しい事が多く、家族からの相談を受けることが多いです。家族は、「ひきこもり状態をすぐに解決してほしい」、「就労し自立してほしい」などといった迅速な状態の改善を求めることがあるでしょう。しかし、実際の支援の過程では、家族も本人の思いを理解するプロセスが必要であり、支援は非常に長期間に渡ります。そのため、相談に来る家族は、「ひきこもり状態から脱却できない」ことをもって、相談している意味がない、相談しても何も変わらないと感じてしまうこともあります。そのような時こそ、本人の苦しい思いの背景を丁寧に説明し、なぜその状況から動けないのかなどを家族自身にも考えてもらうことが重要です。家族は、本人にとって一番身近な存在であることが多く、生活を支えながら、本人の思いを受け止めることで、本人支援に大きな影響を与える存在です。また、場合によっては協働の支援者として本人を支援する存在にもなり得ることを理解し、家族支援は大きな意味を持っていると理解することが重要です。

(3) 支援にあたっての留意点

多様な背景を持つ本人やその家族は、一人ひとり置かれた状況は違います。ひきこもり支援に、決まった支援やゴールはなく、オーダーメイドの支援が必要です。支援者は、ひきこもり状態にならざるを得なかった社会の側にある課題に関心を持ち、社会に働きかけるソーシャルワークの視点を持って取り組むことが必要であり、支援を行う上での6つの留意点を理解しましょう。

<留意点その①> 本人と家族の感じる課題、意向は違う

本人やその家族は、複合的な課題を「それぞれ」感じています。最初に繋がるのは家族からの相談が多いのですが、家族が感じている課題と、本人が感じている課題は必ずしも同じではありません。本人と家族の考え方や意向、悩み、感じている課題は同じようであり、全く異なるということを理解した上で、家族全体をとらえて適切な対応をすることが求められています。

<留意点その②> 広く社会に働きかける視点をもつ

ひきこもり状態になることは、甘えや怠けなどといった本人に問題があるとして、いまだ偏見や誤解、差別意識が認められ、十分な理解が進んだとはいえない状況です。相談に来た家族自身が、その偏見や誤った理解にとらわれていることも少なくありません。ひきこもり支援に携わる支援者は、本人やその家族の「ひきこもりの状態」のみを見るのではなく、社会の側にある複合的な課題を把握し、日々の支援の実践を通じて、広く社会に働きかけるソーシャルワークの視点に基づいた取組が求められていることを意識してください。

<留意点その③> 支援者は一人で抱えない

ひきこもり支援では、支援者が熱心に支援を行ったとしても、支援が停滞してしまうことや、うまくいかないと感じることも少なくありません。その場合は、支援者が支援を行う上で設定した「ゴール」に対して「(支援が)停滞していること」や「(支援が)うまくいかない」と決めつけていることが多いのが実情です。そのような状況であると感じた場合は、一人で抱え込まず、同じ職場の他の支援者や関係機関とともに、多角的に支援の過程を振り返ることが重要となります。

<留意点その④> 支援の強要に注意する

ひきこもり支援においては、本人や家族の支援が一向に進んでいないのではないかと感じ、それ自体に苦しむ支援者も少なくありません。しかし、相談につながり継続していることは、一進一退であっても支援が前進しているととらえることが大切であり、苦しむ必要はありません。本人や家族に、右肩上がりの順調な歩みを推しつけることは支援の強要になってしまうこともあることを理解しておく必要があります。

<留意点その⑤> エンパワメントやコーディネート

一方で、支援がうまくいっているという状況を感じた時は、支援者としてのエゴを推しつけてい

ないかを確認することも重要です。支援者が思い描く支援が実践され、本人が進み始めている時こそ、自身の支援を振り返る機会となります。また、支援者自身が持つ力で一から十まで全てを支援する必要はありません。本人や家族が持つ力を信じてエンパワメント(※)していくことや、専門的支援機関に限らない地域の中にある様々な資源を活用し、コーディネートしていくという視点も大切です。

※ここで使用するエンパワメント(empowerment)とは、本人や家族が持つ「本来の力」が発揮できるよう支援することです。自分自身が持つ力を発揮できず、自信をなくしている状態に対して、本人が今できていることを認める、自ら取り組める力を持っていることを再確認する、といった意欲を高めていく支援を行っていきます。

<留意点その⑥> 精神疾患や発達障害の正しい理解

何らかの障害や疾患等による生きづらさを抱えており、偏見等によりひきこもり状態になったケースもあることから、精神疾患や発達障害の正しい知識やアセスメント(※)のスキルを身につけることは必須となります。また、近隣の医療機関や、精神科クリニックなど、日頃から相談に繋がられる、訪問による診療等を可能とする医療機関の情報を把握しておくことも必要です。

発達障害は、発達障害者支援法において、「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能障害であってその症状が通常低年齢において発現するもの」と定義されています。この中にはトゥレット症候群、吃音(症)、場面緘黙なども含まれています。また発達障害は他にも様々な種類があり、複数の障害が重なって現われることもあります。

発達障害については、発達の「違い」と理解することができるかもしれません。例えば、自閉症のある方たちは、多くのことを言葉で伝えられるよりも図や文字などで伝えてもらえると理解しやすいことがあります。また同じ生活パターンを繰り返すことで安心し、新しいことに動き出すときの不安が大きい、ということもあります。AD/HDのある方たちは、多くのことに興味が移って、本来すべきことに時間がかかることもあるかもしれません。

人にはそれぞれ違いがあるように、発達障害のある方たちにも違いがあります。どのような違いがあるのかは、家族に本人のことや生活の様子について聞くことや、本人に会えるときは本人に聞いてみることも良い方法です。なにが好きなのか、嫌いなのか、どんな生活をしているのか、してみたいのか等を聞いてみて、本人に合わせた関わりと支援を考えていくことが必要です。一人ひとりの違いに合わせた支援をすることで、本人は見通しをもちやすくなり、自分の目指したい生活を考えやすくなります。発達障害のある方それぞれの状態の違いについての理解が難しい場合には、都道府県や政令指定都市にある発達障害者支援センターに支援者が相談することで、一緒に関わり方を考えることができます。

(※)アセスメント:疾患・障害、発達の遅れ・偏り/心理的な特徴や課題/社会性・対人関係の特徴等の把握、評価

コラム：ひきこもり支援における災害時の対応

ひきこもり支援において、災害時における対応を想定することは大切です。例えば、災害が起こり、避難が必要な場合に、ひきこもり状態であり家から出ることの難しい方、また、家から出ることについて説得が必要な場合はその家族も含めて要援護者になる可能性もありえます。また、社会から孤立することで、救助や支援が必要な場合であってもそれにアクセスすることができない可能性も考えられます。

本人や家族は、災害弱者になり得るという視点を持ち、有事の際には、自治体の防災担当者や、地区の民生委員などとも情報共有ができるよう事前に想定や準備をしておくことが大切です。