

第5章 事例で見る支援のポイント

第4章で整理した50項目のポイントを支援の実践においてどのように活かすことができるのかを示すために、ひきこもり支援の事例(※)を題材にしながら説明します。

第5章で取り扱う事例の概要は、下記の一覧表を参照してください。

職場等で、これらの事例をもとにして「どのようにすれば良いか」を話し合う等、事例検討にご活用ください。

(※1) ここでの事例は、複数の事例を参考にしながら架空の事例に作り替えたものです。

(※2) 各事例の冒頭にある「重点項目」の見出しは、第4章のポイント番号を記しています。

表：第5章で取り扱う事例の一覧

(※) 次のような場合に該当する事例は「○」を記載しています。

- ・「同居家族」欄は、同一世帯に同居する家族(両親、きょうだい)がいる場合
- ・「就労経験」欄は、離職後のひきこもりや就労支援へのつながりをした事例の場合
- ・「本人に疾患や障害」欄は、本人若しくは同居する家族が何らかの疾患や障害を有する場合
- ・「経済面の課題」欄は、支援対象者が現在あるいは将来において経済的な課題を抱える(見込みがある)場合

特徴	事例番号	年代	最初の相談者	同居家族	就労経験	本人に疾患や障害	経済面の課題	ポイント番号
ひきこもり状態が長期にわたる	事例1	40歳代	母親	○	○			①②⑥⑦⑫⑳ ③⑤⑨
	事例2	20歳代	当事者会	○				①④⑤⑦⑫⑳ ②⑥
	事例3	30歳代	母親	○				⑥⑦⑧⑩⑫⑬ ②⑥③⑤
	事例4	不明	近隣住民					⑦⑧③⑥④⑨
相談期間が長期にわたる	事例5	40歳代	母親	○				⑦⑧⑨⑩⑮⑱ ②④③②③⑨
	事例6	20歳代	スクールカウンセラー	○				③⑥⑩⑫③⑤
	事例7	50歳代	両親				○	⑤⑥⑩⑬⑰⑲ ②⑨③①
チーム支援を行う	事例8	50歳代	ケアマネジャー	○			○	①③⑮③③③③③ ④⑩④④⑤
	事例9	20歳代	フードバンク			○	○	②③⑥⑩⑮⑰ ②②③③⑤⑤
	事例10	20歳代	両親	○	○	○		①②⑦⑩⑫
	事例11	30歳代	きょうだい	○	○			③⑤⑦⑧⑬⑳ ③⑨④④⑥
一人暮らし/本人以外の関係者がいない	事例12	30歳代	就労支援担当		○		○	②⑥⑩⑬⑲⑲ ②⑥
	事例13	50歳代	近隣住民					①④⑤⑦⑧⑲ ③④⑤⑩
	事例14	30歳代	MSW	○				②②②②③⑦④⑦
	事例15	20歳代	きょうだい		○		○	①④④②④④②

特徴	事例 番号	年代	最初の 相談者	同居 家族	就労 経験	本人に 疾患や障害	経済面の 課題	ポイント番号
地域を超えた やり取りが発生する	事例16	50歳代	訪問看護師	○	○		○	⑨③④①
	事例17	50歳代	きょうだい					⑬③⑤③⑧
本人もしくは 家族が疾患/ 障害を有する	事例18	50歳代	民生委員	○	○			⑥⑦②③⑤③⑧④①
	事例19	40歳代	ケアマネジャー	○	○			③⑤③③④④
	事例20	30歳代	両親	○		○		⑥⑦①①⑥①⑨②④ ②⑤③②③⑤
	事例21	10歳代	両親	○		○		④⑤⑦②①②⑤②⑥ ④⑦
自傷行為、自 殺企図、希死 念慮	事例22	10歳代	母親	○				④④②⑦③⑥
	事例23	30歳代	母親			○		⑧④⑨
	事例24	50歳代	本人	○	○			⑤⑤②⑦③⑥④⑧④⑨⑤①
家族への暴 力	事例25	10歳代	SC	○		○		①①③⑥④③
	事例26	50歳代	父親	○	○			④③
	事例27	30歳代	両親	○				④②④③
専業主婦	事例28	20歳代	本人	○		○		②①③②②
LGBTQ+ /SOGIE	事例29	20歳代	母親	○				①⑥①①③①⑥②① ②⑤③⑧④⑦
メタバース	事例30	20歳代	母親	○				②⑦④⑦④⑨

ここでの事例は、複数の事例を適宜参考にしながら架空の事例に作り変えたものです。

ひきこもり状態が長期にわたる事例

キーワード：中年年齢層、母親からの相談、就労経験あり

重点項目：ポイントその①②⑥⑦⑫⑫③⑤③⑨

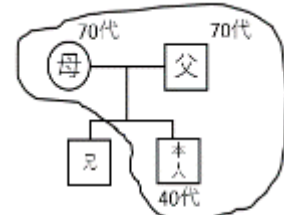
事例Ⅰ 本人のペースに合わせることで支援につながった A さんの場合

<事例概要>

両親と暮らす 40 代男性 A さん。

大学進学後、就職活動に苦勞したが就職し、入社後に仕事上の人間関係を理由に退職。それ以降 20 年近くひきこもり状態となり、ここ数年は家から外にも出ていない様子。

将来を心配した両親がひきこもり相談機関につながり、A さんへの支援が始まった。自治体の就労支援部門の相談へつなぎ、現在、就職先を探している。



両親と暮らす 40 代男性。
大学進学後に就職したが、人間関係を理由に退職。
その後ひきこもり状態となりしばらく家から出ていない。兄弟は別世帯で遠方に居住している。

<相談の経緯>

- X1 年 4 月 母親が、近所の公民館で実施されていた「ひきこもり出張相談」に参加。
- X1 年 5 月 両親が市のひきこもり相談機関の窓口に来所。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1 年 5 月
 - 両親と初回面談を行い、これまでの A さんへの関わりや思いなど、身近で支えてきたことに最大限の敬意を表す。母親は泣きながらこれまでのひきこもり状態の様子や、世帯の生活状況、暮らしぶりを話しており、それらに加え、両親自身の体調や今後の希望など考えを聞き取った。
 - 支援機関内の職員でケース検討を行い、自宅で A さんと会話する母親をキーパーソンとして家族支援を行いながら、相談員が訪問し、直接話をするといい接点を持てるよう、支援方法を検討した。また、県内で実施されているひきこもり家族会の会長を母親に紹介し、家族会にも行ってみるよう案内した。
- X2 年 9 月
 - 母親が面談に来所し、毎月参加している家族会で A さんとの関わり方を学び会話が少し増えてきたと話す。相談員は、家庭内での母親の関わり方への評価を伝えるとともに、「会話が増えてきたことは前向きな大きな変化である」と伝えた。今後は相談員との面談実施に向け、母親から、相談員が A さんと話しがしたいと伝えてもらうことにした。
 - 翌日、母親から電話があり、A さんは「話したくない、話す理由もない」と拒否しているとのこと。ここで無理に会うことはせず、引き続き母親との相談を続けることとした。
- X2 年 12 月
 - 3 か月後に母親が来所し、「なぜ本人が会おうとしないのか」と

会話が aumentado といった変化をとらえましょう。

本人から拒否がある場合、無理に会うことは避けましょう。



家族の不安や焦燥感を受け止め、あくまでも本人のペースですすめていくことが大切であることを伝えましょう。



本人の拒否がない場合は、消極的同意として訪問をすることも一つの方法です。訪問する旨を伝える際、キャンセル可能であると伝えることも、本人の安心感につながります。



自宅や自室を訪問することはとても侵襲性の高いことでもあるとっておきましょう。



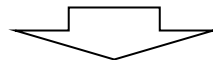
いつ会うか、誰が会うかの他、どこで会うかを考えることも大切です。



本人との信頼関係を築くことを大切にしましょう。

不安に感じている様子。「A さんには A さんの考え方やペースがあり、必ずしも周りの人と同じではない」と焦らないよう伝えた。

- その後も、毎月母親との面談を継続。自宅では、母親と何気ない世間話をできるようになった。A さんは部屋から出て母親と話す時間が以前よりも増えたことがわかった。そこで再度、話したいと伝えてもらうことにした。ただし、いきなり話をするのではなく、A さんと自然に会話をするタイミングで聞いてみてもらうことにした。
- 3 日後、母親から電話があり、A さんは「別にどちらでもいい。」と言っているとのこと。明確な拒否がなかったため、後日訪問してみたいことにし、訪問する旨を伝えてもらった。
- 訪問の日、A さんの部屋の扉の前から声をかけるも、応答することなく、無言のままのため、相談員の自己紹介と、連絡先を書いたメモを置いて帰宅した。
- 後日、母親から焦りの気持ちが吐露される。相談員から母親へ、「いつでも、A さんの気が向いた時に話ができればよい」と伝え、「A さんにとって良いタイミングがあるはずなので、無理に相談員と会わなくても良い」と伝えていただくように話した。
- 訪問から 1 週間が過ぎた頃、A さんからメールがあり、「自分の部屋を見られるのが嫌なので、別の場所で話すことはできますか」とのメッセージがあった。そこで、相談員は、A さんの自宅から少し離れた公園で、A さんと会う約束をした。
- X3 年 1 月 A さんと公園にて会うことになった。この日はあまり多くの質問をすることはせず、挨拶程度の会話と、体調の様子、最近の過ごし方などを話し、次回は暖かい相談室で会う約束をして終了した。



【その後の経過と現在の状況】

相談員は、自分や家族のペースではなく、A さんのペースにあわせることを心掛けてサポートを続けた。A さんとは数回の面談で他愛もない話をしながらコミュニケーションを重ね、信頼関係を築くことに時間をかけた。自然と話しができるようになった頃、A さんから、一度仕事を辞めてしまったことが自分の中で辛い経験として残っていることを聞いた。A さんがこの後、どのような生活を送りたいと考えるのかを聞いたところ、もう一度就職して辛い経験を払拭したいとのことであった。市の就労支援担当と連携し、A さんの仕事の経験等を確認しながら、まずは就労体験から始めることに。ひきこもり状態の期間が 20 年近く続いており、当初、体験先の職場では挨拶や会話をするのができず、緊張感が強く、そのこと自体に悩んだりしている様子もあった。徐々に打ち解け、決められた時間に一定の場所に通うことを数か月継続できていることが本人の自信にもつながった様子。相談員が定期的な面談を持ち A さんとコミュニケーションを続ける中で、A さんから、将来的には一般就労を目指したいとの意向を聞き、ハローワークへの連携を始めている。

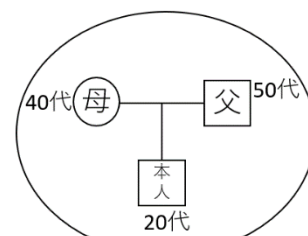
キーワード: 若年齢層、当事者会からの情報提供、就労経験なし

重点項目: ポイントその①④⑤⑦⑬⑭⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺㊻㊼㊽㊾㊿

事例2 アクセスしやすい相談方法でつながったBさんの場合

<事例概要>

両親と同居し、10年以上ひきこもり状態の20代男性Bさん。
中学入学後から不登校となり、高校も行かず、そのままひきこもり状態。ひきこもり当事者会が主催しているオンライン居場所にBさんが自主的に参加した。
当事者会から、ひきこもり相談窓口の情報提供があり、相談員が把握。相談員からBさんに連絡してみるが返答がなく、状況は変わらない。



両親と同居の20代男性Bさん
中学入学後から不登校となり、高校も行かず、10年以上のひきこもり状態

<相談の経緯>

X1年1月 当事者会が主催するオンライン居場所の開催案内が SNS で周知されており、Bさんは自ら SNS 経由で参加した。
オンライン居場所では、Bさんの親子関係の不調などの話があったため、居場所の運営スタッフが、自治体のひきこもり相談窓口相談するよう助言するとともに、ひきこもり相談窓口への情報提供も了解したため、案内した。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1年2月
- 当事者会からの情報提供を受け、相談員がBさんに電話で連絡するも、不通。ひきこもり相談窓口の受付時間や、相談員のプロフィール、お聞きしたい内容に加え、「困ったことがあればいつでも相談してほしい」とメールを送信した。
- X1年3月
- 1か月後にメールに返信があり、話を聞いてもよいと記載があった。対面での来所面談やオンライン面談を提案するが、本人は拒否したためメールを継続することになった。
 - ひきこもり状態に関して、同居する両親からの相談履歴は無く、メールにも両親との不和に関する話は記載されていない。
- X1年12月
- 月1回ペースでの定期的なメール連絡が9か月継続しているが、Bさんから支援を望む内容の記載はない。また、メールには、気持ちの変化の様子も感じ取れる記載はない。Bさんと会うどころか、詳細な状況の把握もできず、時間だけが経過していき、このままでよいのだろうか、相談員は不安や焦りを感じるようになった。
- X2年2月
- 相談員は職場の上司に相談した。上司からは、支援が進まないことに関して、「支援が失敗した」とか、「支援がうまくいかなかった」ということではなく、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ないこと、Bさんとのやり取りは

相談したい人が相談先を迷わないよう、まずは適切な相談機関や窓口の情報を周知することが必要です。

相談をしたいと思う人がアクセスしやすい環境を整えることが大切です。

一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」といった場合や、支援が一進一退となる場合も少なくありません。

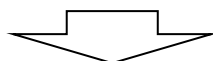
焦ることではないと助言を受ける。また、支援において最も大切なことは、「つながり続けること」であり、支援が途切れないよう、丁寧に関わり続けることの助言を受けた。

- また、所内の他の相談員にケース共有を行ったところ、B さんとのやり取りが深まらず状況の把握ができないこと、会うという話まで至らないことは、B さんが積極的な支援を望んでいない、会うことを求めていることによるものであり、無理に働きかけても状況が良くなることは考えにくいと、事前に把握した生活状況や困りごとなどをヒントにしながら、それに適する対応方法を検討することを助言された。
- 所内の上司や他の相談員に話し、共感を得たことで相談員は不安な気持ちが少し楽になり、メールによる定期的な連絡を細々と続けることと、当事者会に再度確認し、その後の B さんの様子について情報共有をお願いすることとした。
- X2年3月 当事者会の主催者に、B さんの様子について情報共有する機会をもったところ、B さんが相談員に対して「面談しないと支援ができないと言われているような圧を感じて、話したいことも話す気にならない」とチャットでやり取りしていたとの情報を得る。
- 相談員は、自分の支援への焦りが B さんに伝わっていたことを振り返り、メールの記載内容や頻度などを見直すこととした。

対象者のペースに合わせた支援を心がけましょう。また、支援が途切れないよう、つながり続けることを意識して取り組むことが重要です。

支援に焦りを感じたら、他の支援者からスーパービジョンを受けたり、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することもよいでしょう。

本人は家族や支援者の焦りや不安に過剰反応してしまうことで、支援を受けることにプレッシャーを感じ、疲弊してしまう場合があります。



【その後の経過と現在の状況】

その後、相談員は、メールの記載内容を見直し、雑談のようなやりとりを続けたことで、徐々に本人から自分の話も聞かれるようになった。また、相談員自身の趣味や、オンラインゲームなどについて共感を得たことから、B さんとの間に信頼関係が生まれていったと感じた。

現在も、B さんとは直接対面で話しができる状況には至っていないものの、メールでのやり取りと、当事者会のオンライン居場所に参加しチャットでのやり取りをとおしてつながりを持ち続け、本人の状況を把握できるようにしている。焦らず支援につなげていくタイミングを計っている。

＜オンライン支援について＞ ※厚生労働省令和4年度社会福祉推進事業「ひきこもり支援におけるオンライン活用ガイド」参照

★オンライン支援とは、インターネットに接続した情報通信機器（パソコン、スマートフォン、タブレット等）を用いて、画面を介した対面ベース（カメラオフの場合を含む）やテキストベースで行う支援です。

★オンライン支援のツールの例

Web 会議システム（Zoom、Webex）、ビデオ通話（LINE、Skype などのビデオ通話）、SNS（短文発信型（X）、映像発信型（Instagram）、チャット型（LINE））、バーチャル空間（メタバース）、掲示板等があります。

★オンライン支援の区分

集いの場、社会的居場所づくり、相談やカウンセリング、自立支援、情報提供等が実施されています。

ダウンロードはこちら→



キーワード：中年層、母親からの相談、就労経験なし

重点項目：ポイントその⑥⑦⑧⑩⑫⑬⑮⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺㊻㊼㊽㊾㊿

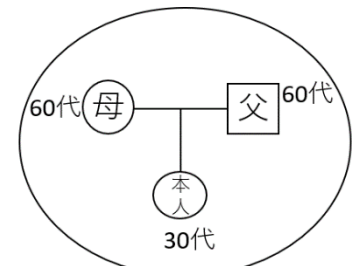
事例3 一人暮らしを希望していた C さんの場合

<事例概要>

両親と暮らす 30 代女性 C さん。

高校入学後休みがちになり、1 年時に中退。10 年以上、家からほとんど出ず家族以外誰とも会わない生活を続けてきた。

自治体の電話相談を契機にひきこもり相談窓口の関わりが開始した。両親が窓口に来所し、これまでの自宅での過ごし方や普段の生活状況について確認。両親経由で C さんと手紙のやり取りが可能となり、その中で「将来的に自宅から出て一人暮らしをしたい」との意向を確認。県内にある共同生活型の自立支援施設を紹介したところ、興味があるということで相談員同行のもと見学することになった。



両親と同居の30代女性Cさん
高校入学後休みがちになり、10年以上、
家から出ず家族以外とは会わない状態

<相談の経緯>

X1 年 1 月 自治体の電話相談に母親から 20 年近くひきこもり状態にある C さんの相談が入る。
翌週、両親が揃ってひきこもり相談窓口に来所し、関わりが開始した。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1 年 1 月
- ・ 両親揃ってひきこもり相談窓口に来所。まず C さんの高校入学時から、現在の家での過ごし方、昼夜逆転状態にあることや、両親との関係について丁寧に話を聞いた。C さんと家族の関係は良く、母親と会えば割と日常的な会話はできているとのこと。父親ともトラブルはない。
 - ・ 相談員は両親に対して、10 年以上もの間 C さんのひきこもりの状態と向き合ってきたことへの敬意と、「よく相談にきてくださいました」と労いの言葉を伝えた。
- X1 年 2 月
- ・ 母親と2回目の面談。その後の C さんの様子を聞きつつ、母親の考えを聞く。母親は、「なぜこんなに長くひきこもってしまったのか、あの子が何を考えているのか分からない」、「どうして他の子と同じようにできないのか」といった気持ちを吐露した。相談員は、母親の気持ちを否定することなく、受け止める姿勢でしっかりと聞き取った。他の家庭での対応の様子を知らず、C さんだけがこのような状態になっていると感じていることから、県内で活動している、同じ悩みを持つ家族の会のリーフレットを渡し、一度参加してみるよう案内した。
- X1 年 3 月
- ・ 両親揃って来所。先日案内した家族会に両親で参加してきたことの報告がある。C さんと同じ年代の息子を持つ夫婦と出

本人の理解はもちろんのこと、家族の状況を理解することにも努めましょう。

家族がここまで取り組んできたことを労うことが大切です。

ネガティブな発言や決めつけた発言があっても、まずは否定することなく話を聞きます。

会い、お互いの苦しい胸の内を共有したことで、少し心が楽になった、と話す。

- 父親からは、「何かしてあげたいが、C とは何年もまともに話していない。自分たちが何かしようとするのが、プレッシャーになるのではないか」と不安を訴える。相談員は、C さんの環境や暮らしを大きく変えようとするのではなく、まずは、C さんの気持ちを理解するために、ひきこもり相談に行ったこと、家族会に参加したことを C さんに伝えてみてはどうかと提案した。

家族が自分たちのために相談に行ったと伝えることも一つの方法です。



X1年4月

- 両親と面談。家族会へは休まず参加しており、そこで親の関わりを学び、C さんの状況の理解が進んできたとのこと。自宅内でもその影響から、C さんと顔を合わせた際の会話が少し増えてきたように思うと父親が話す。
- 両親が相談窓口に行ったことを C さんに伝えたところ、反応は、「ふーん」と気のない素振りであったが、否定的な反応もなかったとのこと。
- 相談員は、会話が增进了ことなどは大きな変化であることを両親と確認し、相談に行っていることへの否定的な反応もないことから C さん宛に手紙を書くことにした。

家庭内での会話が增进了ことは、大きな変化ととらえられます。家族が大きな変化と感じていない場合は、支援者が大きな変化であると気づきを促すことが重要です。



X1年5月

- 翌月、相談員からイラスト付き自己紹介と趣味の活動、相談窓口のことを書いた手紙を母親に託した。
- 最近、食事も少しずつ一緒に食べる機会が増えており、その際には必要最低限の話や、雑談などもできるようになったと感じると母親。相談員の人柄や、相談時の様子も話しをしたことがあるとのこと。

誰に何を話したか、本人はとても気になっています。家族を通じて相談員に関する情報を本人に伝えていただくことも必要です。



X1年5月

- 手紙を C さんに渡し、相談員の趣味の活動に興味を示したとの発言があった母親から電話があり、しばらく手紙による交流を続けることとした。



【その後の経過と現在の状況】

手紙でのやりとりが数回続いた後、母親経由で、本人から「家の外に出るのは怖い、何か変えたいと思っている」「将来的には自宅を出て自立したい」という手紙が届く。相談員は、本人が無理のない形で外の世界に関わる方法を一緒に考えさせてもらいたいと手紙で伝える。その後、当事者会の情報や、居場所、共同生活型の自立支援施設の情報などを提供。本人が一人暮らしの練習になるかもしれないことで共同生活型の自立支援施設の情報に興味を持ったが、実際に見学に行くことには不安を感じている様子があるとのこと。相談員は、見学には同行できると、見学の時期を C さんのタイミングに合わせて調整することを伝えた。

共同生活型自立支援施設とは、不登校児童・生徒並びに生活困窮者等に対して、共同生活を行う合宿型の生活施設で、炊事、洗濯、掃除など生活上の基本的な活動や、農作業等による就労体験を行いながら支援を行う民間事業所です。 共同生活型自立支援機構ホームページ <https://genver.jp/>

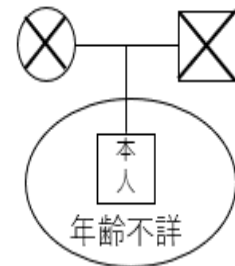
キーワード: 詳細不明のケース、近隣住民からの相談

重点項目: ポイントその⑦⑧③⑥④⑨

事例4 地域での見守り体制を構築した D さんの場合

<事例概要>

50代から60代くらい、年齢不明の一人暮らしのDさん。
近隣住民から自治体にごみ屋敷状態の相談が入ったことがきっかけ。自宅には本人以外、他の家族や親族の姿は見たことがない。地域との関わりも20年以上なく、ひきこもり状態ではないかとのこと。生活困窮者自立支援制度の支援会議を活用し、アプローチ方法を検討した結果、生活困窮者自立支援制度の自立相談員が自宅を訪問し、本人の安否を確認することができた。その後、ひきこもり状態であることから、ひきこもり相談窓口にも共有があり、後方支援として関わることになったが、訪問するも会うことができない状況。



<相談の経緯>

X1年1月 近隣住民から、自治体経由で自立相談支援機関（生活困窮者自立支援制度）にごみ屋敷状態の家があり、年齢不詳の男性が一人暮らししているとの連絡が入る。その後、家主は地域や社会との関わりがなく、ひきこもり状態であると考えられることから、ひきこもり相談窓口にも共有があり、後方支援として関わりを開始した。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1年1月
- 自立相談支援機関の担当者（以下「自立相談員」）とひきこもり相談員で支援方針について検討する。
 - 本人の生存確認はできているが、いわゆるセルフネグレクトの状態に近く、健康状態も把握できていないため、生命の危険等に関わる緊急事態も想定されるのではないかと懸念が生じていること、今後、ごみの片づけ支援などが発生した場合に備え、市役所、保健所等とも連携して関わっていく支援方針を確認した。
 - ひきこもり状態にあるDさんに対して、ひきこもり相談窓口の相談員も後方支援として関わっていくこととした。
- X1年2月
- 自立相談員とひきこもり相談員で一度訪問することとし、自宅への声かけや、自宅の周りを確認するなど行うも応答がなく、面会は実現せず。
 - 玄関周りには人が通れるスペースが確保されており、在宅している可能性が高いことは確認できたが、それ以上の様子はわからなかった。

関係機関や関係部門と支援方針について話し合いましょう。

命に危険が及んでいないかを確認し、危険性の高い場合は緊急対応を行います。

訪問は本人にとって非常に侵襲性の高い方法です。行うことが本当によいかどうか、慎重に判断しましょう。



フードバンク等による生存確認によって、支援の拒否感が出る場合もあります。継続的な支援の可否を、本人に確認できる工夫を考えておきましょう。



本人が会うことを望んでいない場合、やみくもに働きかけても状況は良くならないため、別の方法を検討します。

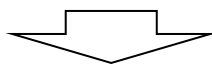


地域全体で「ひきこもり」に対する理解を深めることのできるよう、日頃から基盤づくりを行いましょう。



個人情報やプライバシーに配慮した上で、支援者同士のネットワークや支援機関間のネットワークを活用しましょう。

- 自立相談支援機関とひきこもり相談窓口のそれぞれの案内や相談員の名刺を郵便受けに入れ、その日の訪問は終了した。
 - 今後は、相談員も連携しつつ、自立相談員が中心となって訪問することとし、取り急ぎフードバンクからレトルト食品、カップラーメン、缶詰等を持参するなどで、生存確認を行っていくこととした。
- X1年3月
- ごみの状態、生存確認を目的に、週1度の訪問でドア越しに声をかけているが反応はない。
 - ただし、ポストに入れた相談支援機関の案内等はなくなっており、在宅であると判断し、改めて相談窓口のリーフレットに、気軽に連絡してほしいといった簡単なメモを添えて、郵便受けに入れて帰った。
- X1年4月
- 後日、自立相談員から連絡が入り、訪問で本人には会えないが、毎月届けているフードバンクから持参した食料は必ず無くなっており、相談窓口のリーフレットも郵便受けからは見えず、取った形跡はあるとのこと。おそらく生存はできているが、緊急性は高くないと判断できるため、このまま定期的な訪問を継続していくこととした。
- X1年5月
- 相談員は、日ごろから支援に関わりのある民生委員さんにもDさん宅の話を聞いてみることにした。民生委員さんもDさんとの接触はないものの、夜には家の中で明かりがついていることは見たことがあると話していた。
- X1年6月
- 相談員が他の対象者宅の訪問で近隣まで行くことになり、Dさん宅への訪問を行い、玄関先で声をかけるが応答はなかった。
 - 後日、市役所担当者、保健所、自立相談員、相談員で今後の支援方法について話し合った。状況は変わらず、相談窓口の案内等にも反応がないため、一度訪問はとりやめ、地域でのゆるやかな見守り体制を作り、様子を見ることとした。
 - 相談員は、以前、研修会で出会った別の地域の相談員に、同じようなケースに対応した経験はないかを相談してみることにした。



【その後の経過と現在の状況】

相談員による訪問や支援は、Dさんが望んでいない可能性もあると判断し、その後の訪問は行っていない。市役所、自立相談員、民生委員とも連携し、個別の状況を聞きながら、間接的な見守りを行うという方針で対応している。

相談期間が長期にわたる事例

キーワード: 中年層、母親からの相談、就労経験なし

重点項目: ポイントその⑦⑧⑨⑩⑮⑱⑳㉔㉚㉛㉜㉝㉞㉟

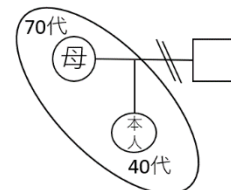
事例5 家族支援を続けた E さんの場合

<事例概要>

母と暮らす 40 代 E さん。

10 年前、ひきこもり状態にある E さんの母親から今後の経済的な問題について役所の相談窓口にご相談したことがきっかけとなって、ひきこもり支援窓口での支援を開始した。

関わり始めた当初は、自宅へ訪問しても本人が会うことを一切拒否しており、時間をかけて関わることで本人と会えるようになった。就労の実現もできたが、中断し現在に至る。



母親と同居する40代女性Dさん
両親は20年以上前に離婚し、関わりはない。
本人は人とのコミュニケーションが難しい部分があり、就労していたが離職し、20年近くひきこもり状態にある

<相談の経緯>

X1年1月 母親からひきこもり状態にある E さんとの生活について、将来的な経済的な問題の相談が市役所に入り、ひきこもり相談窓口での支援が開始した。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1年1月
- ・ 母親が相談窓口に来所。一人娘である E さんが仕事を辞めてから 20 年近くひきこもり状態となっており、何とかして欲しい、自分も歳をとり足も悪くなってきて、年金での生活は苦しく将来が心配との相談を受けた。
 - ・ E さんのこれまでの生活状況を聞き取り、まずは様子を把握することを目的に、足が悪く相談窓口への来所も大変であるため、母親との面談は自宅で実施する形をとり、一度訪問することにした。母親には相談員が自宅に訪問することについて予め E さんの了解を得ていただくことを依頼した。
 - ・ 後日母親から電話があり、訪問については特に反論はなかったため、自宅に訪問しても良いと判断したとのこと。
- X1年2月
- ・ 母親との面談を自宅で実施する形で、訪問。
 - ・ 自宅のリビングで母親から生活の様子を伺う。E さんの部屋に向かって「相談員の〇〇です。本日はお邪魔しています。」「良かったら一緒にお話しませんか。」と声をかけるも、返事はない。
 - ・ ドアの前でも声をかけるが自室から出てこないため、いつでも相談して欲しいと、相談窓口の情報を記載したメモを置いて帰った。

訪問は侵襲性の高い方法であるため、本当にその方法がよいかどうか、よく検討しましょう。その上で、行う場合には、必ず本人の意向を確認します。



- X1年3月
 - 母親が受診の帰りに窓口に来所した。先日の訪問で置いてきたメモはゴミ箱に捨てられていたと聞いた。
 - Eさんは会うことを望んでいない状況であり、このまま本人にアプローチをするのは適切ではないことから、母親との継続的な面談を続けていくこととして、同意を得た。
- X5年4月
 - 母親と4年にわたり定期的な面談を続けてきたが、機関内の体制変更があり、相談員も担当替えにより変更となる。Eさんの状況は大きく変わらず、母親の焦りも強くなっているが、母親からEさんに「ひきこもり相談に行って話を聞いてもらえるので良かった」と伝えることで、状況の変化があったとのこと。相談員はその変化に注目し、母親に対して家庭内の変化がある旨の気づきを伝えた。
 - 相談員同士でもこれまでの数年の支援について確認し、改めて支援方針を見直すこととした。
- X5年5月
 - 相談員から、母親に対して、Eさんと話をしたいと伝えてもらえるよう依頼したところ、Eさんが一人で面談に行くことと連絡を頂いた。
- X5年6月
 - Eさんが一人で来所し面談。面談では、Eさんの思いや考えをしっかりと聞くことに努め、「外に出かけて働きたい気持ちはあるが、周囲の目が怖い」と話し、自分の現状を他人に知られることを恐れている様子が分かった。相談員は、就労への訓練に同行できること、就労支援に向けた様々な支援の選択肢があることを説明した。
- X5年9月
 - Eさんから、職業訓練の希望あり。Eさんが興味を持ったパソコン関係の講座に申し込むことにした。
- X6年9月
 - 1年間の職業訓練を終えたEさんから、訓練を継続したことで自信が付いた。今後は何かしらの仕事に就きたいという希望あり。ハローワークを通じて就労先を検討することとした。
- X6年10月
 - ハローワークでの就労支援を通じて、事業所での入力の仕事が決まる。翌月から週3回の入力事務の業務が決まり、通うことになった。
- X7年9月
 - 事業所には1年程通っていたが、徐々に欠勤が目立つようになり、やがて中断。その後、訪問や面談を拒否するようになる。
- X8年3月
 - 現在、相談員はEさんと会うことができないが、母親とは定期的に会って面談を続けている。

本人へのアプローチが難しい場合は、家族へのアプローチを検討します。

小さな変化であっても着目して伝えます。

家族を経由して伝えてもらう方法もあります。ただし、支援を推しつけるようなことはしてはいけません。

希望に応じて同行支援を行うことも有意義です。

支援の進み方にはゆらぎがあります。中断やキャンセルがあっても、本人が希望する場合には相談に乗り続けたいことを伝えま

【その後の経過と現在の状況】

母親との面談をとおして、Eさんの状況を確認できた。Eさん自身が頑張り過ぎて少し疲れてしまった様子だとの説明があった。就労が決まり、週3回の業務は、Eさんにとって徐々に負担が大きくなっていった様子。週3日の勤務の合間に、相談窓口で関わりを持ってもらい、様子を把握してもらえばよかったと母親が話していた。引き続き母親との面談を継続し、Eさんの状況の変化を見守っている。

キーワード: 若年齢層、学校からの情報提供、就労経験なし

重点項目: ポイントその③⑥⑩⑫⑮

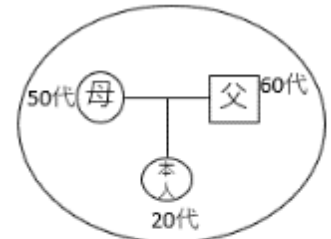
事例6 保護者了解のもと、学校から情報提供があったFさんの場合

<事例概要>

両親と暮ら 20 代女性 F さん。

中学生の頃に不登校になるが、市外の高校へと進学。高校でも不登校となり、スクールカウンセラー（以下、「SC」とする。）による相談支援などが行われていたが中退。

中学校卒業前に、保護者の了解のもと、中学校から自治体の福祉部局に情報提供がされていたことから、保護者から依頼があり、ひきこもり相談窓口の相談員による訪問や、本人が来所して相談するなど、相談機関とは継続してつながっている状況。



両親と同居の20代女性Fさん
中学入学後に不登校となり、それ以降、ひきこもり状態。不登校のまま卒業し、高校には進学したが通えず中退となる

<相談の経緯>

X1年1月 中学生の頃に不登校となり、SC による相談が続けられていた。4月に市外の高校への進学を控えていたことから、保護者の了解を得た上で、学校から自治体の福祉部局に情報提供があり、それをきっかけに支援を開始した。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1年1月
- 学校からの情報提供を受け、家族に連絡し了解を得たため、ひきこもり相談員が自宅へ訪問。自室にいるようだが、Fさんは応答せず。挨拶と簡単な自己紹介を記載した手紙を残して訪問を終えた。その後、連絡を待つがFさんからの反応はなかった。
- X1年4～9月
- Fさんは市外の全日制高校に進学したが、不登校状態で中退となる。両親から依頼があり、相談員が自宅に訪問するも、前回と同様応答せず。その後も定期的に訪問し、手紙での連絡を何回か継続するが、反応はなかった。
- X1年10月
- 両親から、同じような不登校経験のある人に話を聞いてもらえるかと相談があり、県のひきこもり地域支援センターで活躍するピアサポーターに支援を依頼した。両親からFさんへ、ピアサポーターの同行による訪問の同意を確認したところ、「話をしてみたい」との反応があった。
 - 相談員とピアサポーターが訪問を実施。最初は自室から出て来なかったものの、扉越しでのピアサポーターの声かけに反応。「話を聞いてほしいが、外に出るのが怖い」との返信があった。ピアサポーターは丁寧な言葉をかけ、「自分も同じように訪問された時、5年以上話しをしなかったよ。だから無理する必要はなく、話せるようになるまでいつまでも待ちますよ。」と

コミュニケーションのスタイルは様々ですので、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。

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やピアサポーターが同行することも考えられます。

支援者との関係性を構築するために、丁寧な言葉かけや姿勢で臨む工夫が必要です。

- 伝えた。
- X1年12月
- 後日、相談員とピアサポーターで訪問したところ、F さんが自室から出てきて、自宅のリビングで話をする事ができた。ピアサポーターからの声かけや質問には答え、少しでもコミュニケーションを取ることができた。
- X2年1月～
X2年12月
- 相談員とピアサポーターが毎月訪問し、最初は他愛もないやり取りを継続し、趣味や最近の興味関心についての話題などで信頼関係を構築した。F さんも口数が少ないが、徐々に自分がひきこもりに至った経過を話すようになる。
 - 相談員は、Fさんに家庭内での活動を提案し、まずは自室から出て家族と一緒に食事をするところから始めることを目標にすることを確認したところ、F さんも「少しずつ外に出る準備をしたい」と話す。
 - F さんは「自分が外に出られるかどうか分からないが、家族以外の誰かと話せるのは少し安心する」と述べるようになる。「外出するように」「高校へ行くように」と言われるかと思っていたが、言われないことに安心したと話し、家庭内での活動を続ける中で、家族と一緒に過ごす時間が少し増えた。
- X3年5月
- ピアサポーターは訪問を続けていたが関係も良く、継続的に関わっていた。相談員も数か月ぶりに連絡し、母親の了解のもと訪問したが、F さんから「うるさい、出ていけ」と言われ、「ピアサポーターの XX さんはいいが、相談員の XX さんと話することはない」と突然言われてしまう。
- X3年9月
- その後、ピアサポーターにも状況を確認したが、個別のやり取りはできており、相談員と F さんとは連絡がとれなくなるタイミングもあったが、繰り返し相談員が訪問を続け、その後も相談機関に来所するなど関係が長期間続いている。

信頼関係を築くには、支援者が一方的に支援の目的や目標を決めてしまうのではなく、常に、支援対象者の意見やその背景にある思いを理解しようと努めましょう。

支援をととして、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。

【その後の経過と現在の状況】

F さんの気持ちの変化を確認しながら、ピアサポーターや母親とも相談し、地域の就労支援機関が実施している訪問型の就労訓練プログラムを提案する。F さんも同意したため、就労支援員が初回訪問すると、本人は「自分ができるのか不安だが、やってみたい」と前向きな姿勢を示す。相談員の同行で訓練先を訪問することになり、週に 1 回の参加から始めることを目標に設定。F さんは他の参加者との交流に不安を感じつつも、就労支援員のサポートで徐々に慣れ始めている。

キーワード:8050ケース、両親からの相談、就労経験なし、経済面の課題

重点項目:ポイントその⑤⑥⑩⑬⑭⑰⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺㊻㊼㊽㊾㊿

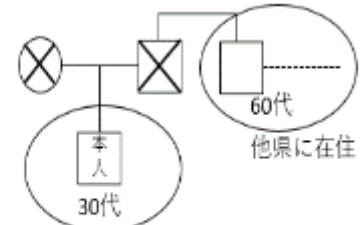
事例7 高齢の両親が相次いで亡くなった G さんの場合

<事例概要>

50代男性。Gさん。

Gさんは30代の頃からひきこもり状態であり、それを心配した両親からの相談がきっかけで相談機関とつながる。

その後、両親が相次いで亡くなり、現在は生活保護を受給しながら実家で一人暮らしをしている。兄弟はおらず、親戚は離れた場所に居住しており支援は望めない。Gさんと相談員は定期的に会っているが、生活状況や支援内容に大きな進展はない。



一人暮らしの30代。
両親(当時は存命)からの相談でつながる。
亡父の親戚はいるが他県におり緊急連絡のみ可能

<相談の経緯>

X1年6月 ひきこもり状態の G さんのことを心配した両親が自治体の福祉相談の窓口に来所。
ひきこもり支援窓口へ情報提供があり、それをきっかけに関わりを開始した。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1年6月
- 両親が自治体の福祉相談窓口に来所。ひきこもり状態にある息子の将来を心配して相談した。世帯の困りごとについて整理を行い、両親は「自分たちがいなくなった後の本人がとにかく心配」と話す。
 - 両親には継続的に相談窓口で支援する方向で同意し、ひきこもり支援窓口の相談員を紹介。今後は役所の職員と相談員が訪問し、支援に対する G さんの意向を確認することから始めることとした。
- X1年7月
- 相談員が両親との面談を実施するため自宅を訪問。自室にいる G さんに玄関から声をかけるが、反応はなし。その後、自室のドア越しに声をかけても応答はない。
- ～3年経過
- 相談員は、メモや手紙で連絡することとし、G さんの負担にならないよう支援を試みる。メモには相談員の自己紹介、趣味や最近の出来事など、柔らかい内容の文章を記載して自室のドアに挟んでおいた。その後も両親との面談は自宅で実施し、その都度メモや手紙を置いて帰ることを繰り返した。
- X4年2月
- 定期訪問の時に、メモや手紙のほか、相談会の案内などを渡してきたこともあり、徐々に G さんから応答が返ってくるようになる。訪問を続けて3年が経過し、いつものようにドア越しに声をかけると、ドアの下から「外に出たい気持ちはあるが、怖い」と手紙を渡してくれるようになった。
 - 相談員は両親と相談し、家庭内での役割として、G さんに家事

支援者は本人や家族の変化に敏感に気づけるよう、状況や気持ちなどをよく把握するようにしましょう。

本人が意思表示をしやすい方法を確認してみましょう。

本人や家族の意向と相談員の意向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。

の一部を担ってもらうことから始めるよう助言する。掃除や洗濯などの家事は少しずつ取り組めるが、買い物や外出の実現には至らず、家庭内での取組を中心に継続していた。

- X7年1月
- ・ 3年近く継続していた間、両親が相次いで亡くなる。G さんは訪問時に顔を合わせたやり取りが可能となっており、両親の位牌に手を合わせたあと、今後の生活への不安から生活保護の申請について相談がある。
 - ・ 生活保護の申請に市役所に行き、受理された。今後は生活保護を受給しながら一人暮らしとなる。精神的な不安と孤独感を訴え、「自分には何もできない」と無力感が強まる。
 - ・ 生活保護のケースワーカーによる定期的な関わりと、相談員による生活リズムの維持や心理的サポートを実施しながら、訪問を継続するも、外出や社会参加への意欲は見られず、継続的な支援を拒否する場面も生じていた。
- X10年1月
- ・ 定期訪問を続ける中で、G さんは「一人で生きていくのが辛い」と話す。精神科への受診のほか、今後、訪問看護や家事支援サービスの提供も可能であると提案するも拒否。引き続き生活リズムを整えるサポートを優先し、食事や日常生活のアドバイスを行いながら日常生活の安定を図ることに注力する。
- X13年4月
- ・ 支援も長期間にわたっているため、支援開始時の相談員は全員異動・退職となっているが、定期訪問時に後任者も同席して話す機会を設けていたため、G さんは抵抗なく支援を継続することができた。
- X14年9月
- ・ 訪問支援を続ける中で、G さんが「少し外の空気を吸いたい」と話す。短時間の散歩に同行するも、外出後の不安感が強まり、再びひきこもりの状態が強まる。相談員は無理な外出を求めず、日常生活の安定を優先。
- X15年3月
- ・ 支援の進展が見られず、G さん本人も「このまま変わらないのでは」と悲観的になっている。生活保護ケースワーカー、民生委員との連携を図り、見守り支援の体制を検討するが、外出や社会参加には消極的な状態が続く。

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。

支援が一進一退となる場合も少なくありません。緊急事態を除き、変化を待ちながらじっくり取り組むことが重要です。

地域との連携による見守り支援を構築することも重要です。

【その後の経過と現在の状況】

G さんの状況は変わらず、外出はできない状態が続く。相談員は、訪問の頻度を調整し、意思を尊重しつつ見守りを続ける。無理な支援は避け、いつでも連絡を取れるよう、柔軟な支援体制を整え、日常生活の安定を優先した。

支援は継続中で、生活は安定しているものの社会参加や外出の意欲は低い。支援者は、G さんが少しでも社会との接点を持てるよう、地域の中で活動する様々な取組を紹介したり、「イベントなどで人手が足りない場合に手伝ってくれる人が必要と聞いた」といった内容を伝え、少しでも G さんが地域との関わりを持てないかを考えつつ、小さな目標を設定し、無理のない範囲で関わりを続けている。

チーム支援を行う事例

キーワード: 8050ケース、ケアマネジャーからの相談、就労経験なし、経済面の課題

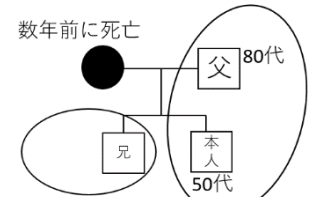
重点項目: ポイントその①③⑮③③③③④④④⑤

事例8 多機関による支援体制を構築して支援した H さんの場合

<事例概要>

高齢の父と二人で暮らすの 50 代 H さん。

父の介護の相談が地域包括支援センターに入り、同センターの担当者とケアマネジャーが自宅を訪問した際、ひきこもり状態の H さんがいることを把握した。その後、同センター経由で、ひきこもり相談窓口につながり、ひきこもり相談員がケアマネジャーと同行訪問を実施し、H さんへの支援がスタートした。



高齢の父(80代)と二人で暮らす50代男性。
父が要介護状態となり、ケアマネジャーが訪問し、
ひきこもり状態の本人がいることを発見。
他県に兄世帯が居住するが連絡は取れていない

<相談の経緯>

X1年1月 地域包括支援センター担当者とケアマネジャーが自宅に訪問した際、ひきこもり状態の H さんの存在を把握した。同センターから自治体のひきこもり相談窓口につながったことで関わりが開始した。

<ひきこもり支援担当の関わり>

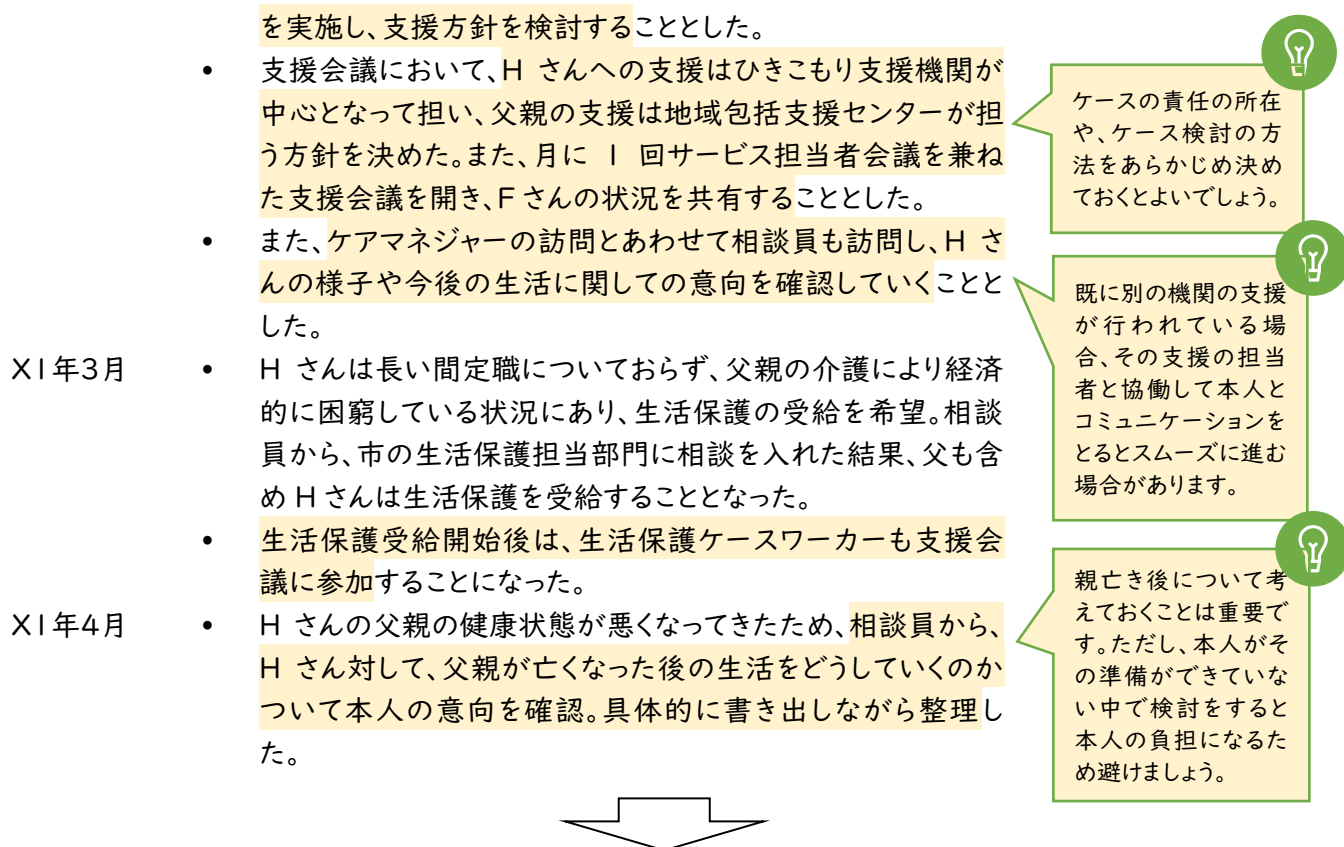
- X1年1月
- 地域包括支援センター担当者からひきこもり相談窓口の相談員に電話が入り、「介護が必要となり今月からケアマネジャーが訪問するようになった自宅にひきこもり状態と思われる息子がいるのだが、どうすればよいか」との相談があった。
 - 相談員は、地域包括支援センターの担当者に、「H さんから、ひきこもり相談窓口につなぐことの了解を得た上で、具体的な状況の共有をお願いしたい」と伝えた。
 - 翌週、H さんから了解が得られたため、現在の状況についてケアマネジャーが把握している内容の情報共有があった。
 - 情報提供を受け、ケアマネジャーの訪問に相談員が同行して自宅訪問。ひきこもり状態である H さんは現在働いておらず、父親の年金を頼りに生活していることが分かった。また、G さんの兄は他県に離れて暮らしており、父親の世話ができるのは、現状では H さんのみであることがわかった。
- X1年2月
- 相談員は、H さんをひきこもり支援機関のみで支援をしていくことに限界があると考え、父親の介護を担うケアマネジャーや地域包括支援センター担当者と連携してチーム支援を行う必要性を認識。まずは地域包括支援センター担当者やケアマネジャーとともに支援会議を開き、多様な視点で再アセスメント

他機関に支援をつなぐ場合や、他機関から支援がつながる場合は、本人の了解を得ることが必要です。

ひきこもり状態である本人のみならず、家庭全体をとらえながら課題やニーズの把握に努めます。

相談員一人で支援を抱え込むのではなく、様々な機関の強みを活かした支援体制を組むことを検討します。

多機関で連携して支援を行う場合、それぞれの機関の視点からアセスメントを行うことが有意義です。



【その後の経過と現在の状況】

父親は介護施設に入居し、H さんは在宅で生活保護を受給している。一人暮らしとなり、スーパーやコンビニには必要最低限の買い物で外出するものの、それ以外は自宅で過ごす生活を続けている。

相談員、ケアマネジャー及び生活保護ケースワーカーが訪問を続けているが、H さんはそれ以外の人の関わりはなく、近隣との付き合いもないなど、孤立している状態と言える。就労に関しても生活保護を受給し、一度家計も見直したため、金銭的に困っていることはないという。支援者として、今後の長い人生を見据えた社会参加や居場所への参加など、今後の支援について、担当者同士での議論を重ねている。

<その他、いわゆる 8050 ケースの社会参加の実践事例について>

（経過）就職活動が上手くいかず、大学卒業後からひきこもり状態。母の死を契機に、本人からひきこもり相談窓口へ連絡する。母を亡くし喪失感が強いと、気持ちの整理と今後の生き方を考えることを方針に面談を継続。3か月経過し、母の死を少しずつ受け入れられるようになり働きたいとの申し出。居場所での交流を体験することに。

→居場所に参加したが、周囲と行動を合わせられないといった発達障害の傾向があることが分かる。

医療機関受診後、障害者手帳を取得し、居場所に参加しながら就労支援事業所へ通所している。

キーワード: 若年齢層、就労経験なし、本人に疾患や障害、経済面の課題

重点項目: ポイントその②③⑥⑩⑮⑰⑲⑳㉑㉓㉔㉕

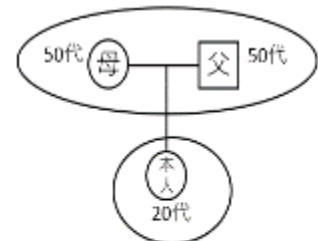
事例9 フードバンク経由でつながった I さんの場合

<事例概要>

一人暮らしの 20 代女性 I さん。

実家を出て一人暮らしであり、実家の両親は存命ではあるものの長く連絡をとっていないとのこと。

生活に困難を抱えている方々に対し食料・食事の支援を行うフードバンク経由で自立相談支援機関（生活困窮者自立支援制度）につながり、ひきこもり状態にある I さんについて相談したいと連絡があり、ひきこもり相談窓口につながった。I さんはメンタルに不調を抱えている様子がみられ、ひきこもり相談窓口の相談員が自立相談支援機関の相談員（自立相談員）とともに訪問すると会うことはできるものの、それ以外は進展なく小康状態。



市内で一人暮らしの20代女性。
両親は他県で暮らしており、しばらく連絡は取っていない。
現在は仕事も辞め、無職の状態。働いていたときの預貯金で生活している

<相談の経緯>

X1年1月 フードバンク経由で自立相談支援機関につながり、ひきこもり状態であることが発覚。生活が苦しいことや精神的な不安を抱えており、まずは自立相談員が支援を開始し、その後ひきこもり相談窓口につながる。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1年1月
- ・ フードバンクから I さんについての情報共有と支援の依頼がある。相談員は、自立相談員と連携して支援する方針を立てる。
 - ・ 自立相談員から I さんに電話連絡し、相談員の同行について本人の同意を得た上で、初回の訪問日時を調整した。
- X1年2月
- ・ 相談員と自立相談員が訪問すると、I さんは会話に応じるものの、外出や他者との接触に強い不安を示す発言がある。眠れないといった精神的な不調も訴えており、過去に精神科受診歴があることを聞き取る。メンタル面のサポートの必要性を感じ、ひきこもり相談機関で定期的に行われている心理カウンセリングの参加について I さんに提案するが、今はまだ受ける気持ちがないと拒否。
 - ・ 相談員は、精神医療等の受診や支援が必要だと感じ、I さんを支援するために、支援関係者で構成するケース会議を持つことを自立相談員に提案する。
- X1年3月
- ・ 相談員と自立相談員が日程を合わせて再度訪問する。I さんは訪問時に日常の様子や精神的な不調に関する会話には応

既に接点のある他の支援機関の支援者等がいる場合には、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。

支援に関して共通認識を持つために、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。



対象者が変化を望まないという願いをもっていることができただけでも大きな前進と言えます。

じるものの、現状のまま変化を望んでおらず、これ以上の支援は求めていると話す。精神科の受診も希望していないとのこと。

- ・ 相談員からは、I さんに「今すぐに様々な支援を受ける必要はないこと」や「体調がこれ以上悪くなるようであれば、受診も検討してみることに」、「I さんに対して、外出を求めているわけでもないし、無理にこれ以上の支援を受けていただくことを求めているものではない」と丁寧に説明した。

X1 年 3 月～
7 月

- ・ I さんの生活状況の確認を目的に、自立相談員の訪問日とは別の日に相談員も訪問する形を毎月実施している。これまでと変わらず I さんから支援を受ける希望がないため、メンタル面の不調は気になるものの、無理に支援を押しつけることになると、I さんが支援を拒否する恐れがあったため、訪問時には I さんとのコミュニケーションや状況確認のみを行うことを目標とした。数か月間、訪問すれば会うことはできるもののそれ以上の進展はない状態。

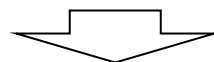
- ・ このまま支援が膠着状態になると、精神的な不調による緊急事態も想定されるため、生活困窮者自立支援制度における支援会議を利用し、保健所や精神保健福祉センター等の医療相談も検討するよう、自立相談員に再度打診することとした。

X1 年 8 月

- ・ 自立相談員の調整により、ようやく支援会議が開催されることとなった。保健所、精神保健福祉センター、自立相談支援機関及びひきこもり支援機関による支援会議を開催し、今後の支援策、緊急時の対応策について検討した。



関係機関や外部の専門家と連携して支援を行う際には、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。



【その後の経過と現在の状況】

ケース会議開催後、相談員から I さんに対して、メンタル面のサポートが必要であることを提案したところ、保健所、精神保健福祉センター及び医療機関等の支援を受けることに同意した。支援の主担当は自立相談支援機関であるが、ひきこもり支援機関は精神科への通院同行支援を実施するなど、I さんのメンタル面を支える役割を分担することとなった。

キーワード: 若年齢層、両親からの相談、就労経験あり

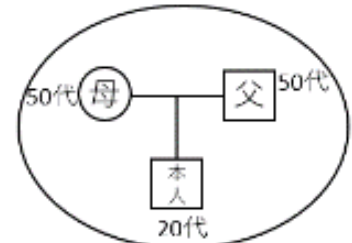
重点項目: ポイントその①②⑦⑩⑫

事例 10 医療機関への受診を検討している J さんの場合

<事例概要>

両親と暮らす 20 代男性 J さん。

就職していたが休みがちになり離職。その後はひきこもり状態。両親からひきこもり相談窓口へ電話があり、J さんが精神的にまいっている、体調もよくないと心配しており、医療機関の受診を勧めたが拒否され、それ以降、口もきかなくなってしまったとのこと。相談員が両親との面談を定期的を実施し、自宅内での関わり方を確認しながら、本人の病状についても確認するよう努めている。両親と J さんとの関係性も少しずつ変化してきたため、来所し医療機関受診についての進め方を検討することとした。



両親と同居の20代男性Bさん
大学卒業後就職したが、体調を崩し
仕事も休みがちになり離職。
それ以降ひきこもり状態

<相談の経緯>

X1年1月 両親からひきこもり相談窓口へ電話で連絡が入ったことでつながった。

<ひきこもり支援担当の関わり>

X1年1月

- 両親から「息子が就職後に体調を崩し、仕事を休みがちになり、そのまま退職し、その後はひきこもり状態となっている。日中は寝て、両親が寝た後に起きてくる昼夜逆転状態にあること、家族とも話しをしなくなってしまった」と架電。両親からは、「なんとか医療機関への受診を考えているが、本人が拒否している」との話があった。

- 電話相談では両親の気持ちに寄り添いつつ、医療機関への受診やひきこもり支援を含め、J さんの状態や意思を確認しながら今後の支援を行っていくことを伝えた。

- 後日、両親にひきこもり相談窓口には継続的に来所いただき、自宅内での様子を確認するとともに、将来的に自宅に訪問し、可能であれば J さんとの面会や、病状の確認などを試みることを提案。

- 両親より「本人が医療機関へつながるきっかけになるのならお願いします」と同意をいただく。訪問する際は、事前に J さんへ訪問することを伝え、同意を得ていただくよう依頼した。

X1年2月

- 両親が来所。この1か月の生活の様子、精神的な不調についての情報を聞き取る。

- 両親からは「体調が悪いようだが、家族が近づくと部屋に閉じこもり、話をしようとするとうるさく怒られる」と困惑している。相談員から両親に対し、「まずは J さんが家の中で少しでも安心して



家族全体が困難を抱えていると捉え、まずは本人の安定した生活を継続していく支援を行うことが重要になることが少なくありません。

る環境を整えていただくこと、挨拶や食事の準備、声かけなどはいつも通り行い、医療機関受診の話は控えてほしい」と伝え、本人と家族の関係を改善していくことを当面の目標とした。

- X1年6月
- ・ 毎月1回の来所を継続し、両親による自宅内での関わり方を確認するなかで、少しずつ両親とJさんの会話も増え、相談窓口へ定期的に相談していることも意識してくれているとのこと。
 - ・ Jさんの体調を尋ねると、「あまりよくないようで、元気がない」との話もある。自宅内で安心して過ごせる環境を継続するとともに、Jさんに対して「体調を心配していること」を必ず伝え、受診等を促すことも必要と説明した。
 - ・ ただし、「病院に行くのは嫌」と繰り返し話す Jさんに対して、両親から無理強いすることで信頼関係が壊れることを懸念し、受診に関する話題は出すタイミングを慎重に探っていただくよう伝えた。
- X1年12月
- ・ 定期的な来所を続けているなか、両親に対してJさんから「体がだるく、何もしたくない」と発言があったと報告がある。相談員からは、保健師による体調確認の訪問等も可能であることを説明し、自宅でJさんと話していただくようお願いした。
 - ・ 後日両親から報告があり、「病院に行くくらいならこのまま倒れた方がマシだ」「誰にも家に来てほしくない」と言い放れたとのこと。両親も、Jさんへの対応で疲弊していると気持ちを吐露した。
- X2年3月
- ・ 両親が来所した際、Jさんの体調は相変わらず変化ないが、自宅内での関わり方が変わったことで少しずつ会話が増えてきたこと、自宅内で笑顔も見られるようになってきたとのこと。相談員のことを自宅で話しているため、Jさん自身の気持ちの変化をとらえ、可能であれば一緒に来所し、医療機関受診について相談していただくよう提案した。

相談員は本人のペースに合わせ、伴走する形で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。

どうすれば家庭内でのストレスを軽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。

【その後の経過と現在の状況】

改めて支援会議を開催し、支援方針を見直すことを検討した。支援会議において、「医療機関への受診」という目標は両親の願いであり、本人のニーズとは異なると指摘を受ける。Jさんの意向と異なる家族側の意見に立って関わってしまうことで、Jさんとの信頼関係構築が難しくなる可能性もあることから、Jさんが相談に来所した際には、両親とJさんの面談を別々に実施し、両親が抱える不安の受け止めは引き続き実施し、体調面の不調には保健師との面談を提案するとともに、支援の主体であるJさんの意向を尊重して関わっていく旨を丁寧に両親へ説明し、了承いただいた。

Jさんへの対応は主担当である相談員が行い、両親への対応は別の相談員が担当することで、Jさんの思いを尊重した支援方策について、本人と根気よく対話しながら検討を進めている。

キーワード: 中年層、きょうだいからの相談、就労経験あり

重点項目: ポイントその③⑤⑦⑧⑬⑯⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺㊻㊼㊽㊾㊿

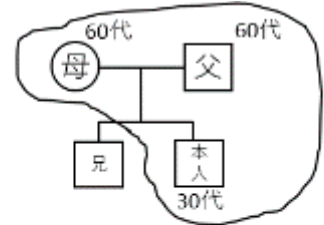
事例ⅠⅠ ハローワークとの連携支援を検討したKさんの場合

<事例概要>

家族と同居する30代男性Kさん。

大学卒業後にそのまま就職したが、長くは続かず、転職を繰り返していた。その後、Kさんは「もう疲れた」と両親に伝え、自室にひきこもりの状態という。他県に住む兄からひきこもり相談窓口につながり、相談につながった。

兄にはKさん本人の状況を改めて理解していただくための支援をおこない、そのうえでKさんにはハローワーク等と連携しながら支援を進めていくこととした。



両親と暮らす30代男性。
大学進学後に就職したが、長く続かず転職を繰り返していた。
「もう疲れた」とのことで、現在ひきこもり状態。
他県に住む兄から相談窓口につながった。

<相談の経緯>

X1年1月 Kさんの兄から、相談窓口につながり支援につながった。
兄から両親には、ひきこもり相談窓口で相談することは伝えているが特に反応はなく、兄の判断で相談を進めている。すでにKさんにも相談することは伝えているとのこと。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1年1月
- Kさんの兄が来所し面談を行う。Kさんは現在ひきこもり状態であり、「早く本人を働かせてほしい」との希望を話す。既に両親、Kさんには市のひきこもり相談窓口に行くことを伝えているので、相談員からもKさんに関わってほしいとのこと。
 - 相談員は、兄からKさんの幼少期、学齢期、就職から転職までの状況や、今の暮らし、兄の願いなどを聞き取った後、ひきこもり相談支援の内容について説明した。両親は相談することに同意はしたが消極的とのこと。相談員から兄に「まずはKさんの置かれた状況を理解することをお願いしたい」「そのため、定期的に来所し、これまでの関わりの様子を聞かせてほしい」と伝えた。
- X1年2月
- 翌月、兄が来所し、Kさんとのやり取りや、自宅内での両親との関わりについて話を聞く。自宅内ではこれまで通り両親と生活しており、特に困った様子はないとのこと。Kさん自身の希望についての話は出ておらず確認できなかったとのこと。
- X1年3月
- 兄が来所。先日訪問したところ両親は不在だった。リビングでKさんと将来についてどうするのか話をしたが、すぐに自室に戻ってしまい、何も話をすることができなかった。
 - 兄としては、一日でも早く働き始めてほしいという気持ちがある一方で、その話は一切しなかったとのこと。

家族の希望は受け止めつつ、本人の意向を最優先にすることに留意しましょう。



本人の置かれた状況を客観的に伝えることで、家族やきょうだいの理解が進むことがあります。



家族の意向と本人の意向が必ずしも一致するとは限らない点に留意が必要です。



連携先の関係機関に情報提供する場合には、本人の同意を得て行います。



キャンセルや中断があったからといって支援が失敗したということではありません。次に何をすべきかを改めて検討します。



必ずしもひきこもり支援の枠組みにとらわれることなく、活用できるものであれば様々な選択肢を提案するとよいでしょう。

- 相談員からは「Kさんの気持ちを確認していないが、そのような状態にある場合、ご自身も「働かなきゃいけない」という焦りや考えは持っているはずであり、兄からのプレッシャーも理解しているのではないか」と説明した。
- X1年5月 兄が来所。最近の様子では、Kさんの体調が少し良くなってきたため、夜間にコンビニに行っている、とのこと。また、両親とも会話している様子であると話す。少しずつ状況は変わってきており、早くKさんに仕事を紹介してやってもらえないかとのリクエストがあったが、「本人の現在の状況からも、就労への支援は慎重に進めていきたい」ことを説明した。
- X1年6月 相談員から兄に電話で、ハローワークでの就労支援に関する情報提供を行った。「そのような支援があるなら、すぐにも行かせたい」と話す。Kさん自身の意向が確認できていないため、すぐに提案することは差し控えてほしいことを説明。
- 兄から連絡があり、ハローワークの情報をKさんに伝えたところ「無理に働かせるつもりか」と激高し、反発されてしまった。「決して無理に就労させるということではないこと、一度話を聞いてみて、そのうえで考えてほしい」と、説明したとのこと。
- X1年7月 兄が窓口に来所し、Kさんから「一度ハローワークに行ってみる」と連絡があったと話す。ハローワークの相談窓口に対して、事前に情報共有を行い、Kさんの状況に合わせた支援が可能であること、それについてはKさんに同意を得ていただく必要があることを説明した。
- Kさんはハローワークでの初回面談が予定されていたが、前日に本人から「やっぱり行くのが怖い」と兄に連絡が入る。相談員が伝えた連携の情報をKさんに伝えていただくこととし、同意を得たうえで、同席する旨を伝えてもらった。結果として、面談はキャンセルされ、就労支援は一時中断。
- X1年8月 兄は相談窓口に来所し、毎月面談を続けている。また、ハローワークの就労支援を活用した支援方針も継続して検討していくこととした。兄をとおして、居場所に関する取組情報や、地域のボランティア、催しなど様々な情報を含めて情報提供を行っている。

【その後の経過と現在の状況】

相談員、兄及びハローワークで協議したが、就労支援の話をすると、Kさんから拒否反応があるため、支援の方向性が定まらない状態となっている。

就労支援のみを求めることはせず、地域の居場所などへの参加や、家族以外との関わりを持てるよう、Kさんが安心して過ごせる居場所を見つけていくための支援方針を検討することにした。

一人暮らし／本人以外の関係者がいない事例

キーワード: 中年層、就労支援担当者からの相談、就労経験あり、経済面の課題

重点項目: ポイントその②⑥⑩⑬⑮⑰⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺㊻㊼㊽㊾㊿

事例 12 福祉サービスを拒絶する L さんの場合

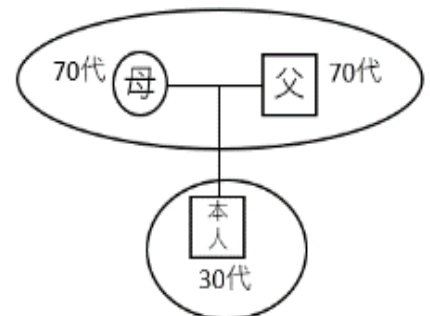
<事例概要>

一人暮らしの 30 代男性 L さん。

10 代で実家から家出同然で飛び出し、そのまま家族と音信不通の状態。きょうだいもなく、両親も L さんがどうしているのか、今は分からないと言う。

20 代の頃は就労していた時期もあったが、現在は無職。

自立相談支援機関に相談したことをきっかけに、ハローワークで就労支援が始まる。しかし、徐々に連絡が取れなくなり、L さんを心配したハローワーク担当者から、自立相談員経由でひきこもり相談窓口の相談員に情報提供がある。L さん自身が福祉サービス等の利用を拒否しており、具体的な支援につながらない状態。



一人暮らしの30代男性。
10代で実家を飛び出し、そのまま家族とは音信不通。
20代の頃は就労していた時期もあったが現在はひきこもり状態。

<相談の経緯>

X1年1月 ハローワークの就労支援担当者から自立相談員に「本人と数か月連絡が取れていない。以前からひきこもり状態に近い暮らしと聞いており、現在は一人暮らしで頼れる人もおらず、また自宅でひきこもり状態に近い可能性がある」との連絡があり、ひきこもり相談窓口にも関わってほしいと相談があった。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1年1月
- 自立相談員やハローワーク担当者から L さんについての情報提供があり、相談員も連携して支援してほしいとの相談がある。相談員は、L さん自身が今後の支援を受け入れやすいよう、これまでの生育歴、他の支援機関での支援の様子等を丁寧に聞き取り、自立相談支援機関やハローワークでのアセスメントの内容を確認した。
 - 自立相談員から本人に電話連絡を試みる。L さんは自宅におり、電話で話すことができた。電話口で話す様子には不穏な状況は確認できず、淡々と話している。就労支援を中断したことについて理由を聞くと「体調が悪い」と話したため、最近の食事や、日中の過ごし方など簡単な内容のみを聞き取り、後日訪問してお話を聞きたい旨を説明した。
 - 訪問については特に問題ないとの発言もあり、相談員とともに

自分の意向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。

- 2人で伺うこととし、初回の訪問日時を調整する。
- X1年2月
- 自立相談員と相談員が自宅へ訪問する。Lさん曰く、家族とは音信不通で連絡は取っていない。現在は20代の頃の就労の貯蓄で細々と生活しているが、将来が不安であること、職場でのハラスメントにより、人との関わりが怖い。しかし、今のままではまずいという自覚はあり、求職活動をしていたことなどを聞き取る。
 - 相談員からLさんに対し、「一つずつゆっくり目の前のことに取り組んでいきましょう」と声かけをした。今後は定期的な訪問を重ねることとし、次回の面談の日程調整を行った。
- X1年3月
- 訪問時にLさんから「やはり、将来の不安が強い」と話がある。生活の安定を図るため、福祉サービスや生活保護の利用等を提案するが、Lさんは「誰かに頼るのは自分の責任を放棄すること」と考えているため、拒否された。
 - 今はLさんの気持ちを尊重し、具体的な支援の提供には至らないが、生活の安定を図るための情報提供を続け、つながり続けることを当面の支援内容とした。
- X1年5月
- 定期的に訪問を繰り返すことで、Lさんの今の気持ちや、これまで苦しかった思いを話すようになってくれた。しかし、「自分には未来がない」との悲観的な発言も見られた。
 - 相談員から、心理カウンセリングや地域のサポートグループの活用も提案したが、Lさんの気持ちは変わらず「支援は必要ない」と拒否された。
 - Lさんは生活保護など福祉制度を利用せずに細々と生活を続けているが、精神的には不安定な状態が続いている。福祉サービスや生活支援を行う団体との連携を試みるが、本人から同意が得られず、支援の広がりが見られない。そこで、県のひきこもり地域支援センター（精神保健福祉センター）にも相談し、介入や支援方法について対応を検討することとした。

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ながら、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。

本人の「自律」をサポートできているかという点に、常に立ち返ることが大切です。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ます。

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、場合によっては指示的な対応をとることも必要です。

【その後の経過と現在の状況】

Lさんは、生活保護などの福祉制度の利用を拒否し、今も細々と生活を送っている。その他の支援機関等とのつながりも考えて情報提供をしているが、同意が得られず、支援の広がりが見られない状況にある。一人暮らしの方への支援方法に限界を感じてしまっている。

自立相談員により、支援会議でLさんの支援方針が議論され、家計相談等の利用も検討されたが、Lさんが利用を拒否しており、介入の糸口が見られない。その後も定期訪問を通じてLさんの状態を確認しながら、無理のない範囲で関わりを継続していくこととしているが、大きな進展は見られていない。

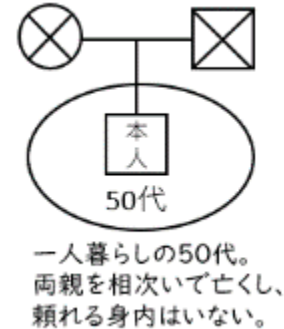
キーワード:8050ケース、近隣住民からの相談、就労経験なし

重点項目:ポイントその①④⑤⑦⑧②③④⑤⑩

事例 13 本人との接触がなかなかできない M さんの場合

<事例概要>

一人暮らしの 50 代男性 M さん。
両親を相次いで亡くし、頼れる親族等もない状況にある。
M さんを心配した民生委員から地域包括支援センターに情報提供があり、地域包括支援センター担当者が、市役所の福祉課に相談したところ、ひきこもり相談窓口の関わりが開始した。
相談員は、地域包括支援センター担当者や、民生委員との同行により、何度か M さん宅を訪問しているものの、応答はなく本人とはまだ接触できていない。



<相談の経緯>

X1年5月 民生委員から地域包括支援センターに情報提供あり。地域包括支援センター担当者から市役所の福祉課に相談が入り、ひきこもり相談窓口につながった。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1年5月
- 民生委員から「担当地域に暮らす一人暮らしの男性 L さんを最近見かけず、安否が心配だ」との連絡が、地域包括支援センターに入る。地域包括支援センターの担当者から市役所の福祉課に相談し、課内の会議でひきこもり相談窓口が関わることになった。
 - 民生委員によると、ここ数年で両親が相次いで亡くなり、M さんは一人暮らしとなっている。頼れる親族もない様子で、最近顔も見えていないことから、近くに住む民生委員が支援の必要性を感じて連絡したとのこと。
 - 相談員は、まずは本人の生存確認と、支援の必要性や緊急性の判断、生活状況の確認を目的に、地域包括支援センター担当者、民生委員とともに M さん宅を訪問することとした。
- X1年6月
- 自宅への訪問を試みるが、玄関先で声をかけても応答はない。自宅の周りは綺麗に整理されており、ドアの様子やポストの状況からも在宅の可能性はあるものの、声をかけても出てくる様子はない。
 - 玄関ドアに「何か困ったことがあれば、ご連絡ください」とのメッセージ、相談窓口の案内、相談員の氏名と連絡先、地域包括支援センター担当者の氏名と連絡先を書いたメモを残す。
- X1年8月
- 民生委員から「夜に窓から明かりが漏れているのを見た」と

誰からのどのような相談なのかを確認し、整理して支援方法を検討してください。

メモに相談窓口の連絡先を記載する場合「メールは相談員だけしか見ることはない」「匿名で連絡してもよい」等、気軽に安心して相談できるように工夫があるとよいでしょう。



ひきこもり支援に携わる職員が孤立しないためにも、地域住民も重要な社会資源の一つととらえ、巻き込むことも必要です。

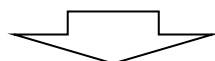


多機関で連携して支援を行う場合、それぞれの機関の視点からアセスメントを行うことが有意義です。



一方的な支援の押しつけになったり、侵襲性の高い方法になったりしないよう、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。

- いう情報が地域包括支援センターに入り、Mさんが生存していることは確認できた。今後、訪問時間を調整しながら定期的な訪問を続けることとしたが、訪問しても接触できない状況が続く。
- X1年10月
- 民生委員を通じて自治会の住民から協力の申し出があり、日常的にMさんの様子を把握するため、ゴミ出しの状況や生活音の有無を確認してくれることになった。その後、住民から「ゴミ出しするMさんの姿を見た」という連絡が相談員に入り、本人が生活できていることが確認できた。
- X1年12月
- 再度、地域包括支援センター担当者、民生委員、相談員の3者でMさん宅を訪問する。玄関で名前を呼びながら「Mさん、いらっしゃいますか」と声をかけると、室内から物音が聞こえ、Mさんと思われる男性がドアの向こうで「何か?」と応じてくれた。
 - 相談員から「お一人暮らしと聞きました。何か困ったことはありませんか。ご近所の方も心配されているので、良ければ少し話を聞かせてください」と丁寧に伝える。Mさんからは「何も困っていない。もう来ないでくれ」と話を打ち切られる。
- X2年2月
- その後も、月に1度訪問し、玄関先で声をかけ続けたことで、ドア越しにMさんと会話ができた。相談員からは「何か必要なものがあれば、いつでも声をかけてください」や「また来ます」と伝え、少しずつ関係性を構築しようと試みる。Mさんから「人と話をするのは疲れるが、また来てもいい」と、少し様子に変化が見られるようになってきた。



【その後の経過と現在の状況】

Mさんから支援を求める意思や発言はないが、少しずつコミュニケーションが取れるようになってくる。

相談員は地域包括支援センター担当者、民生委員及び自立相談員とMさんの情報を共有し、緊急的な変化があればすぐにひきこもり相談窓口に連絡するよう依頼した。

日常的な安否確認は相談員の訪問や、自治会役員による宅内点灯の確認により実施できている。玄関ドア越しではあるが、相談員からの声かけに短い返事をするようになり、少しずつ会話ができるようになった。ただし、具体的な支援は拒否され続けている。いまだMさんの顔も見えておらず、栄養状態などの身体の様子も分からないため、Mさんと関わっている他の支援機関と、今後の支援方針がもう少し見えてきた段階で訪問頻度を増やしていくこととした。まずは本人との接点を持続続けることを目標としている。

Mさんのような介入が困難な支援事例に対して、組織内でのスーパーバイザーが不足している状況にある。組織内で協議し、相談員のサポート体制を拡充するため、他機関で同様の支援に取り組む支援者同士の意見交換会への参加を申し込んだ。

キーワード: 中年層、MSW からの相談、就労経験なし

重点項目: ポイントその②①②③⑦④⑦

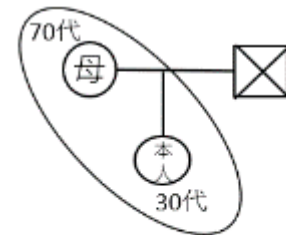
事例 14 MSW からつながった N さんの場合

<事例概要>

母親と暮らす 30 代女性 N さん。

父親は数年前に病死。母親の糖尿病が急激に悪化し緊急入院。今は退院の見込みは立っていないが、今後の退院先を調整するために病院の MSW (医療ソーシャルワーカー) が母親と話したところ、ひきこもり状態の N さんが一人で自宅にいることを把握した。MSW は、N さんの支援に関してひきこもり相談窓口連絡を入れ、相談につながった。

N さんへの支援はひきこもり相談員が担当し、現在は相談機関内で面接ができるまでになった。今後は、居場所への参加から更に活動範囲を広げる計画を進めている。



母親と暮らす30代女性Nさん
父親は数年前に病死。母の持病が悪化し入院となったためMSWが母からひきこもり状態の本人についての情報提供があった。

<相談の経緯>

X1年1月 入院中の母親からひきこもり状態である N さんの話を聞いた病院の MSW が、ひきこもり相談窓口連絡したことがきっかけとなった。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1年1月
- ・ 母親が入院する医療機関の MSW から、ひきこもり相談窓口へ、ひきこもり状態の N さんの支援に関する相談が入った。
 - ・ 相談員が MSW に対して「N さん本人から話を聞きたい」と伝え、今度、N さんが母親の見舞いに来た時、それとなく伝えてもらえることになった。
- X1年2月
- ・ N さんが母親の見舞いに来たと MSW から連絡があり、相談窓口について伝えたと、N さんから「忙しいため相談には行けない」とのことであった。
 - ・ 相談員から、MSW に「N さんから電話かメールをいただきたい」との伝言をお願いした。
- X1年3月
- ・ 1か月後、N さんからメールで連絡が入った。メールには、「話をするのはいいです」と短文が書かれており、判断に悩む回答であったため、了承したと肯定的にとらえ、メールで返信するところから開始した。
 - ・ 返信メールには、今の困りごとなどを知りたいこと、今後の母親との生活に向けて、何をすべきか一緒に考えさせてほしいということを記載し、病院からの見舞いの帰りに来所していただくをお願いした。

支援を推しつけることはせず、本人の希望やペースにあわせてつながることのできる方法を提案します。

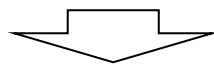
支援はスモールステップで進めます。本人の拒否がない場合は、別の方法を提案するなどして、本人とつながるようにしましょう。

- X1年4月
- Nさんが病院からの帰りに、相談窓口我突然来所した。
 - 相談員はたまたま在席していたため面談することができ、Nさんに対して「お母様の件で大変なのに、よく来所してくれました」と最大限の労いを伝えた。
 - 初回の面談ではNさんの体調への負担や、不安をかけないため、面談時間を30分までとし、Nさんの日頃の暮らしや、これまでの母親との生活について簡単に聞くのみに努めた。
 - またいつでも来てほしい旨を伝え、それまではメールでやり取りすることとし、本日の来所に対する御礼を丁寧に書いたメールをNさんに送った。
- X1年6月
- Nさんからメール返信があり、翌週の見舞いの帰りに、来所する旨が記載してあった。
 - Nさんと相談窓口で面談。これまで、特に生活に不自由はなく、高校卒業後は働かずに家で過ごしていたことを聞いた。相談員からNさんに対し、今後、母親の状況が変化した場合の気持ちの受け止めや、どのように生活するのかを聞いたところ、「不安はあるが母が介護施設に移ってくれるなら助かる」との話があった。
 - 翌週、Nさんから相談員に「母親が入院先の医療機関から介護施設へ退院した」とのメールがあった。
- X1年7月
- Nさんが相談窓口に来所。「母が介護施設に移ったが、自分は毎日何をすればいいかわからない。」との発言があったが、金銭的な不安は今のところないとのこと。
 - そこで、相談窓口で開催している居場所活動を紹介したところ、Nさんが少し興味を持ったため、後日見学することにした。
- X1年8月
- 相談員同行により、居場所を見学した。Nさんは「思ったより嫌な気持ちはしなかった」と話し、次回の参加にも同意。居場所には同じ経験を持つピアサポーターがいることも伝えた。

本人の意向が明確ではない場合がありますが、伴走する形で本人の意向を確認します。

居場所の形式はさまざまです。利用可能な居場所があればその目的や内容を説明し、本人が興味を持つ場合は参加を提案してみましょう。

必要に応じて相談員が同行するとよいでしょう。



【その後の経過と現在の状況】

Nさんは、居場所のプログラムに参加できるようになり、ピアサポーターと対話する機会を持つ。ピアサポーターは自身の経験を語り、「少しずつ外に出られるようになったこと」を話したところ、Nさんは、「ひきこもり状態にあるのは自分だけではない」と感じ、定期的に参加するようになった。

現在は、居場所での活動を通じて、他の利用者と楽しそうに会話するようになっている。ピアサポーターとの関わりを重ねる中で、少しずつ自己肯定感が芽生え、「自分も何かできるかもしれない」と前向きな姿勢が見られるようになる。相談員は、今後のステップとして、生活リズムの改善や活動範囲を広げる計画を提案しようと考えている。

地域（行政）を超えたやりとりが発生する事例

キーワード：若年齢層、きょうだいからの相談、就労経験あり、経済面の課題

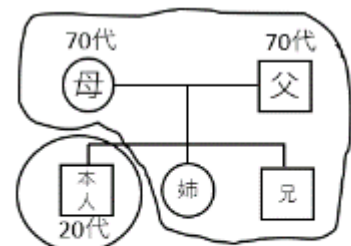
重点項目：ポイントその①④②④①④②

事例 15 きょうだいとの連携を行った O さんの場合

<事例概要>

一人暮らしの 20 代男性 O さん。

大学進学を機に地元を離れ、一人暮らしとなる。大学を卒業し就職したものの、仕事が合わないと感じ離職する。収入がなくなったことで親からの仕送りで生活し、仕事もせずひきこもり状態となった。ひきこもり相談窓口に入から連絡が入る。両親は存命であり、実家には兄と姉、両親が同居。相談員が O さん宅を訪問し、面会することはできた。その後、少しずつ外出できるようになり、現在は、相談機関で行われる当事者会にも参加し、就職活動も視野に入れている。



一人暮らし 20 代男性。
大学進学を機に地元を離れ一人暮らしとなる。
卒業後就職したが、数年で離職。当時の貯金と仕送りで生活するも、ひきこもり状態

<相談の経緯>

X1 年 1 月 O さんが離職後に一人暮らしでひきこもり状態になっていることを知った兄が、自身の居住する地域のひきこもり相談機関 A に連絡。相談機関 A から、O さんが居住する自治体のひきこもり相談窓口に入から連絡が入ったことで関わりを開始する。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1 年 1 月
- 相談機関 A から O さんについての情報共有と支援の依頼がある。兄に対して、来所による相談を提案したものの、「本人と離れて暮らしており仕事もあるため、来所することは難しい」との回答。引き続き、電話にて相談を受けることとし、相談員が一度訪問をしてもよいかどうか、兄から O さんに連絡を入れて頂くことを依頼した。
 - O さんから相談窓口に入から連絡が入る。「兄から連絡があり、訪問することは問題ない」とのことです。初回の訪問日時を調整する。
- X1 年 3 月
- 相談員が O さん宅を訪問し、初回面談を実施。
 - 離職をきっかけに何事にも意欲が湧かず、今の状態になってしまったこと、親からの仕送りで生活はできているが、両親も高齢になり、兄、姉からも何度も連絡が来ている。自分としては何とかしないといけないと思っているが、動けない状況にあることなどを聞き取る。家の中はゴミが散乱し、衣類も乱雑な状態であり、カーテンも閉めたまま暮らしている様子。また、



きょうだいの居住する地域の相談支援機関から、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地域の相談支援機関との連携も図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。



ひきこもり支援では、家族間の相続問題等に関わることはできませんので、そのような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。



「ひきこもり」の背景にある課題は多様で複雑化している場合が多く、「本人と家族の要望が異なっている」場合もあることを知っておきましょう。



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していただく必要は無いこと、経済的な支援や対応は行政による支援を利用することなど、公的な支援を検討することなどを勧めていく対応が必要になります。

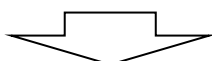
兄とは一度、親亡き後の相続の話になった時に揉めており、決して仲が良いわけではないとの事情も聞き取る。今後、Oさんの親亡き後の支援を見据え、定期訪問することや、相談窓口に来所していただくことを確認した。

X1年6月

- Oさん宅への定期訪問時のやり取りの状況を相談機関 A にも情報共有する一方、相談機関 A から、兄の O さんに対する心情やこれまでの兄、姉との関わりを聞き取る。
- 相談員が訪問した際、Oさんが「少しずつ外へ出ることへの抵抗がなくなってきた、昼間に買い物にも行ってみた」との話があったため、相談機関が運営する当事者会（居場所）への参加を勧めたところ、本人が関心を持つ。
- 一方で、今後の生活について O さんから「できれば今のアパートから出て地元に戻りたいが、兄が納得しないので戻れない」と本人が話す。

X1年7月

- 相談員から相談機関 A に連絡し、Oさんが地元へ帰りたい気持ちがあることを伝え、兄と直接話せる機会を作れるか依頼。
- 相談員から兄に連絡を入れ、Oさんの今の状況や将来に対する意向を伝える。兄や姉、両親からは、「実家に戻ってきても同じようなことになってしまうのではないかと」いった心配もある」と話す。また、「両親も高齢で、自分も収入が多いわけではなく、自分の生活があるためこれ以上の支援は負担である」との話も聞かれた。
- 相談員は、相談機関 A に連絡し、兄や姉、両親への家族支援を依頼する。Oさんが実家で生活したいという希望をふまえ、今後の支援計画を立てるとともに、本人が現在のアパートでも不安なく暮らせるよう、就労支援や公的な支援の検討を開始した。



【その後の経過と現在の状況】

その後、Oさんは生活保護を受給し、一人暮らしを継続。当事者会への参加も続いており、ハローワークの就労支援も開始した。

また、Oさんが居住する自治体の生活保護ケースワーカーと相談機関 A が連携し、本人支援は生活保護担当、兄や姉、両親への支援は相談機関 A が相続や生活不安に対応するなど、それぞれの役割分担もできている。

Oさんへの経済的な支援が不要になったことで、Oさんと兄、姉の関係も修復しつつある。

キーワード: 8050ケース、訪問看護師からの相談、就労経験あり、経済面の課題

重点項目: ポイントその⑨③④①

事例 16 離れて暮らすきょうだいに連絡した P さんの場合

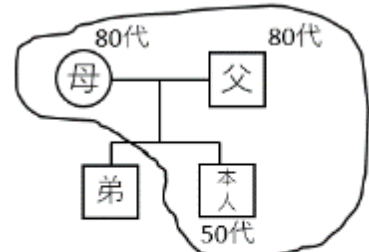
<事例概要>

高齢の両親と暮らす 50 代男性 P さん。

離れて暮らす弟はいるが、実家で両親と同居しているのは P さんのみ。

両親が介護の必要な状態になり、P さんは離職して介護を続けてきた。自宅での介護以外に他者との関わりはなく、ひきこもり状態の様子。P さん自身の体調も優れないことを心配した訪問看護師からケアマネジャーに連絡が入り、ひきこもり相談窓口につながった。

その後、相談員がケアマネジャーと一緒に訪問し、P さんと面会。P さんと会話を重ねる中で、相談員から弟に連絡をすることになった。



両親と同居する50代男性。
高齢の両親がともに介護状態となり、本人は離職。自宅で介護を続けてきたが、介護中心の生活でその他の関わりはない。

<相談の経緯>

X1年1月 両親の介護に来ている訪問看護師から、ひきこもり状態である P さんの体調や今後の暮らしを心配してケアマネジャーに相談が入る。ケアマネジャーから P さんに対して、ひきこもり相談窓口を紹介済みであり、P さんからも相談したいとの意向があることを確認できたとのことで、支援につながった。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1年1月
- 相談員から訪問看護師とケアマネジャーに P さんの状況確認を行う。P さんは、両親の介護をここ数年一人で担っており、最近買い物以外の外出もなく、体調も悪化し、気持ちも落ち込んでいる様子があるとのこと。
 - 訪問看護師による聞き取りでは、P さんは介護が負担であり、誰とも会う気力もない、何もしたくないと話したとのこと。
 - その様子を聞いたケアマネジャーが P さんに対して、P さん自身の支援のために相談窓口を紹介したいと話したところ、P さんの意向も確認できたことから、訪問看護のタイミングでケアマネジャーに同行して訪問することになった。
- X1年2月
- 自宅で P さんと面談。「これまで両親の世さに追われ、自分の体調を考える余裕はなかった。特に希望もない。」と話す。
 - 相談員からケアマネジャーに対して、訪問看護と併せて介護サービスの拡充を提案するが、本人は「これ以上他人に頼るのは申し訳ない」と話し、介護サービスの支援を増やすこと、

訪問は本人の同意を得た上で行います。既に何らかの支援が入っている場合には、同行して行うことも一つの方法です。

他の支援を受け入れることには消極的。

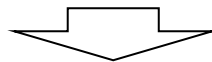
- Pさんとの話で、離れて暮らす弟さんとの連絡が途絶えていることを知る。Pさんは「弟には迷惑をかけたくない」と話す一方で、自分一人が両親を支え続けることに限界も感じている様子。
- 相談員からPさんに対し、弟に連絡を取ってはどうかと提案。そのために相談員が調整することを伝えたところ、Pさんから「そのようにしてほしい」との希望があった。
- X1年3月
- Pさんから弟の連絡先を聞いた相談員は、遠方に住む弟に連絡を入れる。弟は「両親の介護は兄に任せていたが、自分も責任はある。少しでも協力できるなら」と話すが、離れて暮らしており、すぐに動くことは難しい状況だった。
- 確認した内容について、相談員からPさんに共有したところ、Pさんは「わかった、自分からも弟に連絡してみる」と話すが、その後何の進展もなく、しばらく状況は変わらない。
- Pさんは仕事をしておらず、現在は両親の年金を使い生活をしている。そのため、親亡き後に生活が立ち行かなくなる可能性があることも想定し、Pさんに自立相談支援機関を案内したところ、Pさんは相談することを了解してくれた。
- X1年4月
- 弟が帰省し、相談員同席のもと、Pさんの現在の暮らしや、両親の介護の状況を弟に説明したが、両親の介護の分担については弟から「仕事をしており、介護に協力することはできない」との話になり、弟は帰ることになってしまった。
- Pさんは「結局、自分一人が頑張るしかないのか」と悲嘆し、介護と買い物以外の活動は何もできず、ひきこもり状態がさらに深刻化した。
- 相談員は自立相談員とPさんの支援について協議したところ、Pさんへの提案はタイミングを見て行うことになった。

同居する家族以外にも協力が得られる可能性があるれば、連絡を取ることを検討します。

本人の希望や同意があった場合、関係者との連絡調整を行うこともあり得ます。

高齢の両親を頼って生活している場合、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おこなっておくといよいでしょう。

支援者のペースではなく、本人のペースや意向にあわせて提案していきましょう。



【その後の経過と現在の状況】

Pさんの介護負担を軽減するために福祉サービスは提供されているが、本人の精神的負担については解消されないままとなっている。Pさんと弟の関係も良好とはいえず、両親の介護についての家族の協力が不十分なまま、これ以上の支援が進まない状況が続く。

高齢分野の支援機関は親への支援、本人への支援はひきこもり支援担当と自立相談員との役割分担をとっており、相談員は、弟への連絡を続けつつ、親亡き後のPさんの自立した生活に向け、自立相談員から関わる機会をうかがっている。

キーワード:8050ケース、きょうだいからの相談、就労経験なし

重点項目:ポイントその⑬⑳㉔

事例 17 地域間での連携を行った Q さんの場合

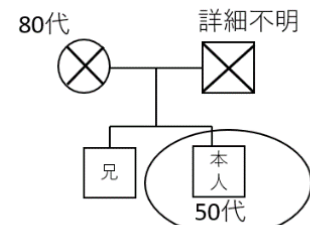
<事例概要>

一人暮らしの 50 代男性 Q さん。

これまで高齢の母親と同居していたが、先日、母親が亡くなった。その後、兄やその他親族との関わりもなく、ひきこもり状態になっている可能性がある様子。

離れて暮らす兄が Q さんを心配し、兄が居住する Z 市のひきこもり相談窓口へ連絡が入る。

Z 市のひきこもり相談窓口から、Q さんの居住する Y 市のひきこもり相談窓口へと連絡があった。



一人暮らしの50代男性
以前は高齢の母と同居していたが、先日、母が亡くなった。その後は自宅からほとんど出ず、状況が分からない。離れて暮らす兄から連絡があった。

<相談の経緯>

X1年1月 Z 市のひきこもり相談窓口から連絡あり。Z 市に居住する兄から、実家の高齢の母親が亡くなり、同居していた弟 Q さんがひきこもり状態になっている可能性があるとの相談が入ったことで支援につながった。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1年1月
- Z 市のひきこもり相談窓口から連絡を受けた相談員は、支援会議を開催し、Y 市において Q さんの家庭に対する福祉的な支援が行われているかを確認した。生前、母は介護保険サービスを利用していたことが分かり、担当ケアマネジャーも判明。当時の様子を確認したところ、母が亡くなった後の Q さんのことが気になり、自立相談支援機関につなげたことがあるとのことだった。
 - 相談員は自立相談員にも確認し、当時、自立相談員が一度自宅に伺ったが、Q さんは支援を拒み、今後の対応をどうすればよいか悩み、具体的な支援には至っていなかったとのことであった。
 - 相談員は、兄の所在する Z 市のひきこもり相談機関、Q さんの所在する Y 市の自立相談員と、今後の支援について支援会議で検討することにした。
- X1年2月
- 支援会議を実施。現状としては、Q さんの所在する Y 市の関係者の中で Q さんとながかりを持つ支援者は他におらず、まずは遠方に住む兄から、Q さんに連絡してもらうのが最善であるということになった。
 - Z 市の相談員が兄と調整してくれることになり、兄、Z 市及び Y

対象となる本人のみならず、家庭全体において何らかの支援が入っていたかどうかを確認し、つながるきっかけを探します。

多機関による多角的な視点でアセスメントを行うことが有意義です。

本人とつながることができるにはどうすればよいか、現状を確認しながら検討します。

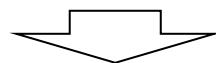


- 市それぞれの相談員の三者で一度面談することになった。
- X1年3月
- ・ Z市のひきこもり相談窓口の担当者により兄と連絡が取れ、オンラインでの三者面談を実施。兄は「母の葬儀の対応で顔を合わせた以降、特にやり取りはしていない。兄としてできる限りのことは協力したいが、物理的な距離があり、諸々の対応は難しいと思う。」と不安を述べる。
 - ・ 相談員は、兄に対して、相談員がQさんの話を聞きたいと言っている旨を、Qさんに伝えてもらえないかと依頼。兄は快諾した。
- X1年4月
- ・ Z市の相談員を経由して、「Qさんが、相談員と話しても良い」と言っていたとの連絡あり。
 - ・ 相談員は、Qさんの自宅を一度訪問し、自宅で話することとした。そのため、Z市相談員を経由してQさんから訪問の了解を得られないか、兄に調整を依頼した。
- X1年5月
- ・ Qさんの自宅を訪問して、面談。初回面談となるこの日は、とにかくQさんの話をじっくりと伺うことを重視した。
 - ・ 生活上に困難は抱えておらず、金銭的にも一定程度の貯蓄があり、支援は必要としていない。
 - ・ 以前、自立相談員が来た際にも支援を拒んでおり、他者による介入には拒否的な反応を示す。

本人と家族の間でどのようなコミュニケーションがとられているかを確認します。

本人とコミュニケーションが取れる方から、本人に連絡をしてもらうとよいでしょう。

支援を急ぐのではなく、まずは本人と信頼関係を構築することを目指しましょう。



【その後の経過と現在の状況】

Qさんの意向を聞き取った相談員は、再びZ市の相談員と兄との三者によるオンライン面談を行い、Qさんの今の状況を共有した。兄に対しては、Qさんに定期的な連絡をするなどして生存確認をすることと、精神的なサポートをするよう依頼した。

相談員は、引き続き訪問による面談を行いながら、Qさんとの信頼関係を構築し、折を見て再度、自立相談支援機関や就労支援などの活用も視野に入れた支援を考えている。

他の支援者が関わっている8050世帯の50代の息子さんへの支援で、地域の居場所への参加につないだ事例や、就労準備支援を経由してアルバイト雇用につながった事例もあるとの情報を得て、Qさんの支援においても活用できないか検討を始めた。

本人もしくは家族が疾患/障害を有する事例

キーワード: 8050ケース、民生委員からの相談、就労経験あり

重点項目: ポイントその⑥⑦②③⑤③④④

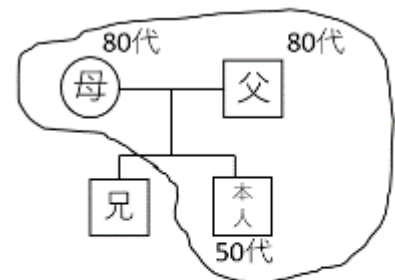
事例 18 キーパーソンとの関わりに苦勞した R さんの場合

<事例概要>

80 代の父母と暮らす 50 代男性 R さん。

父は認知症があり、80 代の母が自宅で介護している。

R さんは就労経験があるも、コミュニケーションが苦手であり、職場の人間関係に悩み 30 代で退職した。以降 20 年近くひきこもり状態。隣県に住む兄が心配し、地域の民生委員に状況確認を依頼し、民生委員から相談機関に連絡が入る。キーパーソンは母と隣県に住む兄。R さんと兄の関係は悪く、兄も数年の間、R さんの顔を見ていない状況。ひきこもり相談窓口の相談員が R さんとの関わりを試みているが進展がない。



80代の両親と同居する50代男性。
父は認知症があり、母が介護をしている。
本人は就労経験があるも、人間関係から
30代で退職。以降20年近くひきこもり状態

<相談の経緯>

- X1年1月 隣県に住む兄が近所の民生委員に連絡し、「両親と暮らしている弟が約 20 年間ひきこもり状態なので、一度様子を確認してほしい」と依頼する。
- X1年2月 民生委員がRさんの自宅を訪問し、母親から状況を聞く。父は認知症のため介護が必要で、母は介護に追われているため、本人のことまで手が回らない状況。その後、民生委員がひきこもり相談機関に電話し、家庭の状況や本人の状態について情報を共有した。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1年2月
- 民生委員からの連絡を受け、ひきこもり相談機関が世帯に関する市の支援状況について情報収集を行うため、支援会議を開催。その中で、認知症の父親を把握していた高齢者福祉担当から、要介護度や世帯の家庭内のサービスの利用状況を確認した。父は認知症により要介護状態であるが、母がサービス利用を拒否し、自身で全ての介護を担っているとのこと。ひきこもり状態の R さんについて、所在は確認していたが、特に母からも話がなくて、何も支援を受けていない状況とのこと。
 - これらの情報をふまえ、相談員が民生委員とともに一度訪問した。両親と話すことはできたが、R さんの姿は見え、母に聞いても詳細は教えてくれない。R さんの自室前で声をかけてみるが反応はないため、メモ書きを残すこととした。
- X1年3~9月
- 地域内の他の支援ケースを訪問した際に、R さん宅にも訪問。



本人にとって、支援者が訪問すること自体が恐怖であると感じ、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。



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、ひきこもり状態をさらに深刻化させる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ましょう。



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見極めることが大切です。

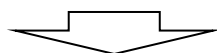


はじめからキーパーソンを決めて頼り切るといよりは、支援をとおして本人の周りについて知ること、徐々にキーパーソンを見極めていく流れをくみましょう。



キーパーソンは必ずしも家族でなければならぬというものではありません。家族内にキーパーソンと考えられる人がいない場合、家族以外のキーパーソンとして、身近な地域に支援をサポートしてくれる人がいないかを確認してみましょう。

- 母は在宅で父の介護が大変だと話すが、前回同様に R さんの状況を聞いても「いるようだけどよく分からない」と言葉を濁している。
 - 結局 Rさんと顔を合わせることはできず、その際も自室前で声をかけるも、応答はなかった。
 - その後、相談員が毎月訪問を実施するが、半年以上にわたり Rさんとの接触は実現しなかった。
- X1年10月
- 両親の状況が変化。母の体調が悪化し、父の介護が困難となる。隣県に住む兄を通じて、地域包括支援センターやケアマネジャーの支援を受け、父は介護施設に入所することになった。自宅には母親と Rさんの二人暮らしとなった。
- X1年11月
- 兄から相談機関に対し、「弟のことで改めて相談にのってほしい」と連絡が入る。
 - 兄が相談機関に来所して面談を実施。相談員は兄をキーパーソンと考え、当面の支援に協力してもらうこととし、まずは Rさんと母の様子を定期的に見ていただくよう兄に提案した。さらに、そのタイミングで、相談機関にも寄っていただくことや、兄が来所するタイミングで同行訪問することを依頼した。
- X2年1月
- 兄が毎月 Rさんと母の様子を見に行くようになった。Rさんのひきこもり状態は変わらず続いていることがわかった。身体の調子が悪い母が、これまで通り家事や買い物を担っており、本人は家のことをほぼ何もしていない。母親の病状が心配であり、今後の生活に不安を感じているため、Rさんの部屋の前で、「おまえがやらなきゃだめだ」、「いい加減にしろ」と怒鳴っているも Rさんからの反応はないとのこと。
 - 相談員も兄に同行して訪問をしているが、母と会うのみで Rさんとの接触は実現しなかった。
- X2年3月
- 兄から相談員に対し「これまで数か月にわたり定期的に関わってきたが、自分も歳であり、これ以上の支援は難しい」と連絡が入った。
 - 相談員から、改めて兄に再度の来所を依頼するも、「忙しい」との理由で断られてしまう。
 - その後、相談員が兄や母に連絡するも、電話もつながらなくなってしまった。



【その後の経過と現在の状況】

その後、兄と Rさんの関係はさらに悪化し、兄から相談機関への連絡も中断。Rさんは病気の母親と二人暮らしで、家の中や周りはゴミが増え異臭も発生し、自宅の生活環境が悪化している。民生委員を経由して近隣の地域住民からの苦情等が自治体に寄せられている状況である。

キーワード: 中年齢層、ケアマネジャーからの相談、就労経験あり

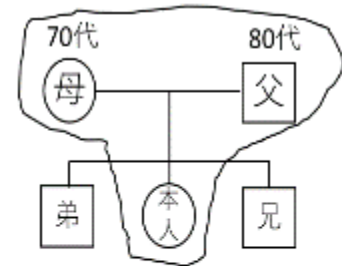
重点項目: ポイントその③⑮③④④

事例19 両親の介護中であるSさんの場合

<事例概要>

高齢の両親と暮らす40代女性Sさん。

両親は身体が自由に動かせず介護が必要な状態。Sさんには兄と弟がいるが二人とも結婚を機に実家を出て、離れて暮らしている。Sさんは介護のため30代で仕事を辞め、その後、そのままひきこもり状態になっている。両親の介護を担当するケアマネジャーからひきこもり相談窓口につながった。ひきこもり相談の相談員がケアマネジャーとともに訪問し、Sさんと話すことができた。その後も定期的に訪問しSさんと関係を構築している。



高齢の両親と暮らす40代女性。
両親は身体が自由に動かせず介護が必要な状態。本人は介護のため30代で退職し、一日をほぼ自宅内で過ごしている。兄弟がいるがどちらも世帯があり、数年会っていない。

<相談の経緯>

- X1年1月 両親の介護を担当するケアマネジャーが、離職し介護中心の生活となっているSさんが、外出もままならない状態になっていることを確認。
- X1年2月 ケアマネジャーがSさんの状態を懸念し、ひきこもり相談窓口につながり、相談員から「Sさんの同意を得た上で、一度ひきこもり相談窓口にご相談していただくようSさんに伝えてほしい」と、ケアマネジャーに返答した。
- X1年3月 後日、Sさんからひきこもり相談窓口へ電話が入り、支援を開始した。

<ひきこもり支援担当の関わり>

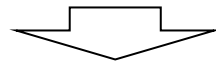
- X1年3月
- ケアマネジャーからの案内を受け、Sさんからひきこもり相談窓口につながり、日頃の両親の介護に対する不満や、家を出た兄弟が何もしないことについての不満などを一方的に話す。両親の介護はしているが、必要最低限の買い物程度しか外に出ることはせず、自分がひきこもり状態であるとの認識もない。しかし、このまま介護で人生を終わることに苦悩しているとの話もあり、今後の社会参加などについて提案したところ、ひきこもり相談窓口による支援を受け入れてくれることになった。本人同意の上で一度自宅へ訪問させていただき約束をする。また、ケアマネジャーと情報共有することにも同意いただく。
 - ケアマネジャーに連絡し、一度訪問に同行していただいた上で今後の支援の方向性を決めることを確認した。
- X1年6月
- 相談員がケアマネジャーとともにSさん宅を訪問。Sさんは、介護に関しては自分が責任をもってやっていきたいと思いつ

本人に関する情報は、必ず本人自身の同意を得た上で他の支援機関等に共有することとなります。

- つも、なぜ自分ばかりが退職し、介護に縛られなければいけないのかという、兄弟に対する不満や、今の気持ちを改めて吐露してくれた。今後、介護を続けながら、社会参加などの検討も含め、定期的に訪問しお話を聞かせていただくこと、また、電話等でいつでも相談員に連絡してくれて良いことを伝えた。
- ケアマネジャーに対しては、両親と S さんの支援をそれぞれ分担しながら対応していくことを確認。
- X1年7月
- ケアマネジャーは、訪問時のやりとりで S さんの介護に対する負担感等を把握する良い機会となり、次の訪問時に、在宅介護による負担を減らせるような提案をするとのこと。
 - 介護サービスの利用が増えることや、これまでの支援内容の変更について S さんが望んでいるか、また変更により金銭面で過度な負担が生じないかを S さんに確認することとした。
- X1年8月
- 相談員が S さん宅を訪問。前回に引き続き、介護に対する不満、不安等を聞き取るほか、最近の過ごし方、日常の出来事などについて雑談をしながら話を聞き取る。S さんからは、「こうして人に話すことができて、少しだけ気分転換になった」との発言があった。
 - 今後は S さんの介護負担の軽減を図るため、介護サービスの利用時間を増やしていくことで S さんが自分の時間を持つていくことを一緒に話し合いながら決めた。

多機関・多職種による支援体制を検討する際、本人を主体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。

金銭面や税金面の困りごとが生じる場合もあるため、支払いの手続きをサポートするなど間接的な支援をしながら、本人とのつながりを保っていくことも考えられます。



【その後の経過と現在の状況】

ケアマネジャーから S さんに対しこれまでの福祉用具のレンタルのみから週に2回のデイサービスの利用や、短期入所等により家族の介護から一時的に離れてリフレッシュする、いわゆるレスパイトを勧め、S さんがサービス利用の変更を前向きに検討するようになった。S さんはケアマネジャーや相談員に対して信頼している様子が伺える。

現在、両親がデイサービスを利用しはじめたことにより、S さん自身にも心の余裕が生まれてきており、今後、自分の時間を持つための外出も計画している。

キーワード: 中年層、両親からの相談、就労経験なし、本人に疾患や障害

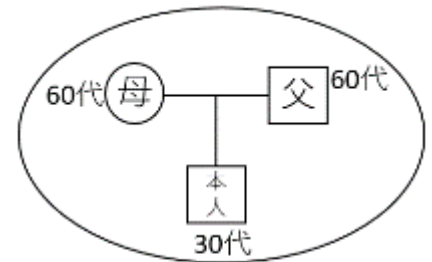
重点項目: ポイントその⑥⑦⑪⑬⑱⑲⑳㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝

事例 20 精神科への通院をやめてしまった T さんの場合

<事例概要>

両親と暮らす 30 代男性 T さん。

うつ病により高校時代から精神科の受診歴あり。大学進学したが、うつ病の悪化により自宅から出られなくなり、そのままひきこもり状態で中退。在学中は医療機関に受診できていたものの、中退後は受診できていない。両親が本人の状況を心配し、医療機関や市役所の福祉窓口、保健所に相談したが支援につながらなかった。自治体からひきこもり相談窓口設置の案内があり、電話相談。後日ひきこもり相談員が両親と面談し、本人の同意を得た上で訪問しているが、会うことを拒否され、その後は会えないまま時間が過ぎている。



両親と暮らす 30 代男性。
高校からうつ病を発症し、症状悪化により大学中退。そのままひきこもり状態になる。

<相談の経緯>

- X1 年 1 月 両親が医療機関や市役所に対し、「ひきこもり状態の T さんをなんとかして欲しい」と相談に行くが、「本人を連れてこない」と言われ、支援につながらなかった。
- X3 年 5 月 ひきこもり相談窓口設置についての案内が市の広報誌に掲載されており、両親がそれを見てひきこもり相談窓口で電話相談。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X3 年 5 月 ・ 以前市役所に相談した際は、「本人を連れてこない」と言われ、冷たい対応だと感じた。それから 2 年以上経過し、市のひきこもり相談窓口設置の案内を見て両親から相談が入る。両親から「息子が以前よりも症状が悪化し、家族との会話もほとんどなくなった。私たちがいると、部屋から出てこない。」との電話相談。両親は、T さんが通院をやめてから不安定な状態が続いており、家族としてどのように対応すればよいか分からないと悩んでいる様子。
- ・ まずはこれまでの病状の経過、最近の生活の様子を両親から聞き取り、今後の支援を検討するために、一度来所してほしいことを伝えた。また、今後訪問することも可能と説明。本人の同意を得た上で訪問することも検討していただく。
- X3 年 6 月 ・ 両親が来所。「息子に訪問の件を説明したが、特に反応はなく、反対意見等もなかった」と連絡があり、相談員から明確な反対がなければ（消極的な同意）として一度訪問させていただくことを説明し、訪問時に本人にも説明する旨を伝えた。

訪問する場合は、必ず本人の同意を得ることが必要です。
家族が「同意を得た」という場合、必ずしも同意を得ていない場合もあり、その際は訪問時に本人に対する説明や謝罪が必要になる場合があります。



本人の拒否がある場合には、間接的な支援へと移行することも考えられます。



本人と直接会うことがなくても、両親と本人の関係が改善し、本人への支援につながることもあるため、両親のみでもひきこもり支援を継続していくことが重要です。

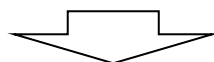


家族の話をしっかりと聞きながら、家族をとおして本人について知り、理解することを意識します。



本人が抱える生きづらさの一端に病的な症状がある場合には、医師による相談や医療機関との連携を取り入れましょう。

- ・ 訪問すると、両親から「息子は以前よりも妄想が強くなり、家族にも疑念の目を向けてくることが増えた。話しかけても無視されることが多い」と今の状況を伺う。
 - ・ 相談員は T さんに挨拶をしようと声かけを行うが、ドア越しに「帰ってください。誰とも話したくない」と拒否される。
 - ・ 訪問することについて、両親からの話を踏まえて反対の意思がなかったものと判断していたため、T さんに「ご両親に訪問のお話しをした際、特に反対がなかったので訪問させていただきました。また来ても良いですか」と T さんの自室のドア越しから説明するが、反応はない。
 - ・ 両親から「この先どうしていけばいいんですか」と相談員に不安を訴えるが、とりあえず今できることとして、しばらくは T さんが安心できる状態で家の中で過ごし、両親と交流できるようになることを目標に、両親をとおして働きかけを行いながら、様子を見て訪問する方針に変更した。
- X3年7月
- ・ 両親は毎月来所し、Y さんの状況を報告。その都度、不安や困りごとを丁寧に聞き取る。両親は「最近、息子が大声で独り言を話し、壁に耳を当てて何かを聞こうとしている」と心配する。
 - ・ 医療機関への受診が必要であることも想定されるため、保健センターが実施する精神保健相談にも行ってみよう助言した。
- X3年8月
- ・ T さんの状態が悪化している傾向を両親から聞き取っており、保健センター、精神保健福祉センター、保健所等の関係機関とケース会議を開催することを検討。
 - ・ 両親から「息子が最近、夜中に物音を立てて家中を歩き回り、『誰かが自分を監視している』と話す」と連絡がある。相談員はケース会議を開きたい旨を両親と共有し、同意を得る。
 - ・ 相談員は両親に「万が一、危険な行動が見られた場合は、すぐに警察へ連絡してください」と緊急対応の方法を伝える。
- X3年10月
- ・ T さんが「誰かに狙われている」と話し、部屋の中で家具を動かしたり、窓に板を打ち付けたりする行動を取る。両親は「私たちにも危害を加えるのではないかと不安」と話し、相談員に助けを求める。相談員は、両親の同意を得て、以前の通院先の医療機関との連携を進め、T さんの状態に関する情報を医療機関に共有した。



【その後の経過と現在の状況】

その夜、T さんが「監視カメラが仕掛けられている」と家族に対して大声をあげる行為が見られた。警察に通報し、T さんの安全と両親の安全を確保するため、精神保健福祉法 23 条通報となり医療保護入院となった。入院後、症状の安定化に向けて治療が開始される。退院後の T さんの支援に向け、相談員は引き続き両親への支援を継続。

キーワード: 若年齢層、両親からの相談、就労経験なし、本人に疾患や障害

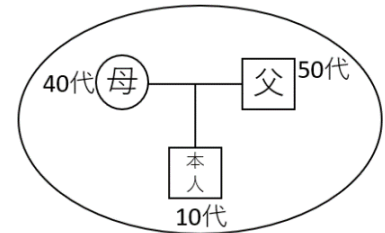
重点項目: ポイントその④⑤⑦⑪⑮⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺㊻㊼㊽㊾㊿

事例 21 家族支援から本人支援へと移行した U さんの場合

<事例概要>

10 代男性の U さん。

小、中学校と不登校で通信制の高校に進学し、SC によるカウンセリングやメンターとの面談を定期的に受けていたものの、スクーリングに参加できなくなり中退。その後数年間のひきこもり状態。両親は U さんに何らかの疾患や障害があるのではないかと心配しているが、どこに相談をすればよいかわからず長らく悩んでいたところ、自治体が主催する相談会情報を目にした両親から相談があった。ひきこもり相談の相談員が関わるなか、U さんと会って話すことができるようになり、居場所のリーフレットを渡して案内した。



10代男性。
小・中と不登校で、通信制高校に進学したものの中退。
その後は自室からほとんど出ず、ひきこもり状態。

<相談の経緯>

X1 年 1 月 自治体が主催する出張相談会に両親が来談したことがきっかけとなり、支援につながった。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1 年 1 月
- 出張相談会に参加した両親が改めてひきこもり相談窓口に来所。相談会では U さんのこれまでの状況について伺ったが、今回は、両親の思いをじっくり聞くことに重点を置いた。
 - 両親としては、U さんには外に出て活動して欲しい、いずれは就労して欲しいと考えている。外に出られないのは、何かしらの疾患や障害が影響しているのかもしれないと非常に心配をしている様子であり、子どもの頃からの人間関係の難しさや独特のこだわりがあったとのことだった。
 - 中学生の時、不登校の相談のため、医療機関を受診した経験あり。その際、検査のようなものを受けたが、特に何か診断名を言われた訳ではないとのことだった。
 - 両親に対して、日ごろから連携している家族会について案内したところ、「参加してみようと思う」とのことであった。
 - U さんは外出を一切拒否しており、誰とも会いたくないと言っているとのこと。何かしらの糸口がないかと考え、両親から聞いた U さんの子どもの頃のエピソードから、発達障害者支援センターに相談し、いくつかのアイデアをいただき、次回、母親との面談を自宅にて行うこととした。

家族の話をしっかりと聞き、信頼関係を構築することを目指しましょう。

これまでの経緯や現在の状況について確認し、必要に応じて医療機関との連携も検討します。過去に医療機関を受診したことがあるかどうかも確認、ある場合は、その時の状況についても確認するとよいでしょう。

- X1年3月
- 母親を訪ねて訪問。リビングで話をする事となった。Uさんも在宅中ということだったが、今回は母親との面談で訪問したため、Uさんの部屋に向いて挨拶することは避けた。
 - 母親からは、近況や家族会に参加した感想を聞いた。
- X1年4月
- 両親がひきこもり相談窓口に来所。先日の訪問後にUさんから、「誰と会っていたのかと質問があった」とのこと。Uさんには、母親から、「相談員の方と自分のことで相談していた」と伝えたとのこと。Uさんからは、「ふーん」との返事があり、それ以上のやり取りはなかった様子ではあったが、興味を持ってくれたことがよい変化なのではないかと両親に伝えた。
- X1年5月
- 母親が相談窓口に来所。定期的に家族会に参加しているが、Uさんも毎回どこに出かけているのか気になっている様子とのことだった。両親は家族会に参加することで気持ちが軽くなったとのことであり、Uさんもその状況を感じ取っている様子がうかがえた。
 - 相談員と両親で話し合い、母親がUさんと話す時に、折を見て、「いつも話をしている相談員と会ってみたいか」と声をかけていただくこととした。
 - このときに発達障害者支援センターのアイデアで、相談員と会うときの流れを書いた紙を見せることとした。
- X1年6月
- 母親から連絡があり、「息子に伝えたところ、相談員と会ってみてもいいと言っている」とのこと。相談員は、母親と訪問の日程調整を行った。
 - 訪問時に、Uさんと二人で話すことができた。まずは相談員が自己紹介を行い、Uさんの考えについてもゆっくり話してもらうことを心がけた。Uさんは、「外に行ってみたいけど、少し不安はあるかな」と話していた。
- X1年7月
- Uさん宅へ2回目の訪問。Uさんの近況について話を聞いた。相談員は、普段から連携している当事者会が行う居場所のリーフレットを渡し、Uさんと同世代の方も通っていることや、交流を目的とした場所ではなく、それぞれが自由な時間を過ごす場所であることを説明した。
- X1年8月
- 母親から相談員に、「Uさんが外に出る気持ちになっているが外に出ると急に動悸がして倒れそうになると訴えるため、医療機関を受診させたい」との相談あり。最寄りのメンタルクリニックを紹介した。

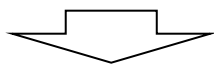
訪問を行う場合であっても、無理矢理に本人と会うことは避けましょう。

良い変化と思われることは、例え小さな変化であっても伝えましょう。

支援を推しつけることはせず、本人のペースにあわせた声かけの方法を検討します。

本人のペースや意向にあわせて進めて行きましょう。

居場所にはさまざまな形式があります。目的や内容、雰囲気などを本人に伝えた上で、希望と合うようであれば参加をすすめましょう。



【その後の経過と現在の状況】

母親に聞くと、「Uさんは居場所に関して興味があるものの、参加することに躊躇していた様子があった」とのこと。その後、少しずつではあるが外出するなどして、本人なりに頑張ってきたところ、動機がする発作が起こったとのことであった。クリニックを受診したところ、パニック障害との診断が下りた。

自傷行為、自殺企図等、希死念慮がみられる事例

キーワード: 若年齢層、両親からの相談、就労経験なし

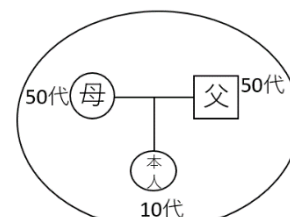
重点項目: ポイントその⑭⑲⑳

事例 22 自傷行為を繰り返す V さんの場合

<事例概要>

両親と暮らす 10 代女性 V さん。

地元の高校を卒業した後、進学も就職もせず、ひきこもり状態になっている。日中は自室に閉じこもり、出てくるのはトイレなど必要最低限。ひきこもりがちになった頃から自傷行為を繰り返すようになり、母親が V さんの自室まで食事を運んだ際に傷を見つけたとのこと。母親から相談機関に連絡が入り、相談につながった。定期的な母親との面談で状況を確認し、支援している。



両親と暮らす 10 代女性 V さん
地元の高校を卒業した後、進学も就職もせず自宅内でひきこもり状態。
自室からほとんど出ず、トイレなど最低限のみ。自室まで食事を運んだ際に、母親が自傷を見つけたことで相談に繋がる。

<相談の経緯>

X1 年 1 月 母親がひきこもり相談窓口で電話したことがきっかけとなり、相談につながる。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1 年 1 月
- 母親から「娘が自室にひきこもり状態になり、自傷行為を繰り返している。腕にいくつか傷があり、とても不安です」と相談窓口で連絡が入る。母親は、医療機関の受診を検討しているが、家の中で娘とどう接するべきか分からず、不安を抱えている。父親も在宅しているが、ひきこもり状態にある娘に対して憤慨しており、関係が悪い状態であるとのこと。
 - 相談員はこれまでの V さんと家族の経過、自傷行為の頻度や傷の様子、家族間の関係性への違和感なども踏まえて、精神科受診に必要な状態であるか、その他支援に必要な情報の聞き取りを行いつつ、緊急対応が必要かどうか、保健センターの嘱託医にも確認し、アセスメントを実施。母親の話から、いますぐ危機介入が必要な状況ではないものと判断されるが、今後の自傷行為への対応とひきこもり状態に対する対応を並行して行うことを提案。母親は自傷行為への対応を優先したいとのこと。
 - 家庭内の様子が分からない部分もあり、まずは母親の不安を受け止め、家庭内の様子を定期的に報告していただくよう依頼。今後、V さんの状態や意向の確認が必要となった場合には訪問する場合もあるため、V さんから訪問の同意を取るよう母親に伝えるとともに、同意があれば訪問することを決定。

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は巻末の情報を参照してください。

命に危険が及ぶことが考えられる場合は、緊急的に介入します。

家族をとおしたアプローチが適切でも、侵襲性が高い対応であることを忘れてはいけません。支援を推しつけず、本人が安心・安全と感じている居場所を乱すことのないよう留意しましょう。

- X1年2月
- ・ 母親から「提案したが反応がない」と連絡が入る。
 - ・ 後日、母親が来所。自宅での様子について母親から「娘は自室に閉じこもり、私が食事を運ぶときにしか顔を見せない。最近、腕に包帯を巻いているのを見かけ、心配で聞いても『何でもなし』と言うだけで話をしません」との説明があった。また、「自傷行為をやめさせるために、どうすればいいかわからない」との話があったが、相談員からは「無理に自傷行為を止めると、ストレスが増え、エスカレートする場合がある。とにかく本人が安心して生活できる環境を整えること」と説明した。
 - ・ 母親に対して、緊急時に身体的処置を行うための連絡先を共有しつつ、Vさんに対して一方通行でも良いので挨拶するなど、日常的な働きかけを行うようお願いし、同意をいただく。
- X1年3月
- ・ 母が来所。「傷を見つけても、怒ったりしないことにしました。一方的な日常会話を続け、無理に問い詰めるのをやめたら、娘が少しだけドアを開けてくれるようになりました」と報告あり。
 - ・ 相談員から「大きな変化ですね」「お母様の丁寧な関わりで、Vさんも安心してはいるはずですよ」と伝え、母親への労いを行う。
 - ・ さらに、「Vさんが安心して生活できる環境を作ることが大切です」と伝え、見守り続けることを提案。訪問時に話しができるよう、相談員自身の情報が書かれた案内をお渡しし、自宅内のリビングなど、Vさんの目に触れやすい場所に置いておくようお願いした。
- X1年4月
- ・ 母親から「**「昨晚父親が娘の自傷行為に対して激高し、それに反応した娘が、いつもより深く自傷行為を行ってしまった」**」「医療機関で処置を受け、先ほど自宅に戻ってきた。もうどうすればいいかわからない」との相談を受けたため、保健師を伴って急遽訪問することとした。
 - ・ 相談員は「**「自傷行為が悪化する可能性もあり、支援体制を見直しましょう」**と、保健所と連携した支援を提案。母親は医療機関に対する不安を示すが、保健師による訪問の必要性を丁寧に説明し、理解を得る。

自傷行為により本人の命に危険が及ぶ可能性があります。

支援においては、現状の課題や解決に向けた支援の仮説を立てつつ、支援を実施し、確認を行うことが大切です。仮説が現実の課題に即しているかの確認を繰り返していきましょう。

【その後の経過と現在の状況】

相談員と共に保健師が定期的に訪問し、母親の不安を受け止めている。Vさんの自室の前で、「ただ話を聞くだけで何もしないから安心してほしい」と声をかける。数回の訪問後、自室から出てくるようになり、相談員や保健師とも少しずつ話せるようになった。訪問を繰り返すことで、「自分の気持ちを話すのは怖い」と少しずつ感情を表現するようになる。また、母親に対する支援だけではなく、父親に対しても相談員から働きかけを行うなど、家族間の緊張が和らぐよう、家族全体の支援を心がける。保健師との面談を重ね、Vさんは医療機関へとつながった。波はあるものの、自傷行為の頻度が減少し、心の安定が見られるようになった。

キーワード: 中年層、母親からの相談。就労経験なし、本人に疾患や障害

重点項目: ポイントその⑧④⑨

事例 23 希死念慮が強い W さんの場合

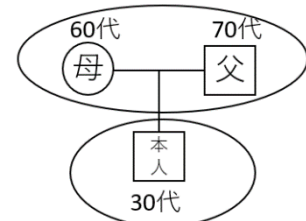
<事例概要>

一人暮らしの 30 代男性 W さん。

仕事を辞めてひきこもり状態にある。離れて暮らす両親からの相談をきっかけに、相談機関とつながる。

今は W さん宅に相談員が定期訪問しながら、本人の話を丁寧に聞くことに努め、信頼関係の構築を進めている。

先日の訪問時に「死にたい」、「生きていても仕方がない」といった発言があった。



一人暮らしの 30 代男性。
仕事もやめ、ひきこもり状態にある本人を心配した両親からの相談が入る。

<相談の経緯>

X1 年 9 月 母がひきこもり相談窓口で電話したことがきっかけとなり、相談につながる。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1 年 9 月
- 離れて暮らす両親から「息子が最近、連絡に応じない。部屋に閉じこもっているようで心配です」とひきこもり相談窓口につながり、両親は、息子の状況については何も分からず、どう対応すればよいかわからない様子。
 - 相談員は、これまでの連絡頻度等を含めて、W さんの状況を分る範囲で両親から聞き取る。両親からは「W さんと定期的に電話や LINE でコミュニケーションを取っているが、この 2 か月程度、電話や LINE の返信がなく、既読も付かない」とのことだった。
 - 両親に、W さんが既につながっている支援機関があるか聞いたところ、特になかったとのこと。
- X1 年 11 月
- 両親が W さん宅へ安否確認のために行った帰りに、相談窓口に来所。先日の相談以降、両親と W さんのやり取りの有無や様子などを確認するも、「今も電話に一切出ず、LINE は既読になるも返信はない。生きていのかどうか不安になり様子を見に来た」とのこと。ドア越しで声をかけたところ返事があり、「帰って」と言われてしまった。相談員は W さんの話を直接聞きたいと考え、両親に対してその旨を伝える。
 - 両親から、「息子の了解が得られるかどうかは不明であるが、再度、家に行き様子を見てくるため、今後の生活に関する相談先として、W さんに相談員が来て話をしたいと言っていると伝えてみる」とのことであった。相談員からは、了解が得られたら教えて欲しいと伝えた。

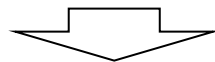
家族と本人との関係や、コミュニケーションの状況について確認するようにしましょう。

ひきこもり相談機関以外にも、既につながりのある支援機関がないかどうかを確認しておきましょう。

訪問は本人にとって侵襲性の高い方法です。本人と会う約束を取り付けていない場合、いきなり訪問を行うといったことは避けましょう。

- 相談員のもとに母親から、「息子が家に来てもらってもかまわないと言っていた」と連絡あり
 - 連絡を受けて、早速 W さん宅を訪問した。相談員がドア越しに W さんの名前を呼んだところ、玄関を開け会話することができる。W さんは「仕事を辞めてから何もする気が起きない。生きている意味がわからない」、「親は心配しており、合わせる顔がない」と話す。相談員は話を聞きながら、無理に励まさずに「いつでも話を聞く。定期的に挨拶に伺いたい」と伝える。W さんは「その時まで生きているかわからないですが、勝手にどうぞ」とのこと。
 - W さんは、両親や相談員との連絡を継続することに同意し、1 回目の訪問は終了。
- X2年1月
- 相談員が定期訪問を続け、W さんの話を聞いていくうちに、「死にたい」、「こんな生活が続けるくらいなら消えてしまいたい」といった発言が増える。玄関先より中には入れない状況が続く。W さんの様子を視認する限りでは、食事はコンビニ等で済ませている形跡があり、その他自傷行為はない様子。
 - 相談員は傾聴しつつ、「W さんの安全を第一に考えたい、一度医療機関に相談してみないか」と提案するも、本人は「どうせ何も変わらない」と話を打ち切る。
- X2年2月
- 訪問すると、W さんが「このまま何もしないで死んだほうがましだ」と話し、泣き崩れる。
 - 相談員は「W さんのことを心配している。他の専門家とも一緒に協力しながら W さんのことを支えたい」と伝えたところ、W さんは「他の人に連絡するくらいなら死ぬ」と泣きながら話す。
 - 滞在時間が長時間におよび、最終的に変な行動を起こさないこと、起こしそうになったら相談員や両親に連絡することを約束していただく。
- X2年3月
- 相談員は W さんへの対応に苦慮しており、以前案内を受けていた支援者同士のネットワークに参加し、類似の事例を経験されている支援者と情報交換を行うこととした。

厚生労働省による「ひきこもり支援コミュニティ」を活用することにも有意義です。



【その後の経過と現在の状況】

ある日、相談員のもとに W さんから、「今すぐ死にたいです」と電話が入った。相談員は自治体の保健師や精神科の訪問診療チームにも相談し、緊急訪問を手配。医師がその場で診察し、希死念慮が強く、自傷や自殺のリスクがあると判断。W さんは当初、治療を拒むが、相談員が安全を第一に考えていること、安心して支援を受けてほしいと思っていることを説明したところ、最終的には訪問診療を受けることに同意した。

キーワード:8050ケース、本人からの相談、就労経験あり

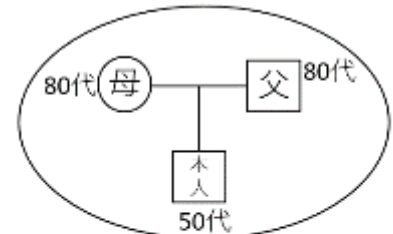
重点項目:ポイントその⑮⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺㊻㊼㊽㊾㊿

事例 24 自死を選択してしまった X さんの場合

<事例概要>

両親と暮らす 50 代男性 X さん。

80 代の両親の世話をするため仕事を辞め、介護中心の生活になり、その他の社会参加はしておらず、ほぼひきこもり状態。最近まで相談機関に来所し、定期的な相談をしていた。しかし、予定していた来所の時間になっても来ず、その後連絡がつかなくなった。相談員は、X さんがこれまでに何度か「生きていく意味が見出せない」といったネガティブな発言をしていたことが気になり、急いで保健所に確認したところ、過去に自殺未遂をしたことがあるとの情報を得た。



両親と暮らす50代男性
高齢の両親の世話をするため、仕事を辞め
自宅で介護していた。介護保険サービスは
使わず、本人が一人で抱えている状態で、
ひきこもり状態になっていた。

<相談の経緯>

X1年1月 X さんがひきこもり相談窓口で連絡。介護疲れと、今後の支援について相談があり、定期的に面接することを決める。その後不定期(2~3か月に一度)に、電話や来所により介護の状況などを話しに来ていた。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X3年6月
- X さんが「両親の介護から少しでも離れたい」とのことで、ひきこもり相談窓口で直接来所し、相談を継続することになる。
 - 介護保険サービスの利用や、介護者同士が集まる会なども紹介するが、X さんは他人を家に入れることや、家庭内のことを他人に話すことを拒否する。
- X3年7月
- X さんが相談窓口に来所。介護の様子などを面談で聞くと、おもむろに「このまま何もせず、もう終わりにしたい」と話し、涙を見せる。相談員は、介護負担が強くなっていることにより、X さんに希死念慮の可能性もあると感じ、医療機関の受診を提案するが、拒否。次回の面談予約を入れて帰った。
- X3年12月
- 月に1度来所し面談を行ってきたが、予定時間になっても X さんが来所せず、電話にも応答しない。相談員は、過去の発言や状況から緊急事態の可能性が高いと判断し、保健所にも連絡。すると、X さんは過去に自殺未遂をしたことがあるとの情報を得る。
 - すぐに自宅に電話するも、応答せず。相談員は保健師や精神科の訪問診療医にも連絡し、緊急訪問を実施。
 - 自宅に到着すると、X さんが自宅で命を絶った状態で発見される。警察をはじめ関係機関に連絡する。

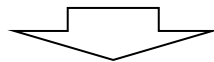
相談対応の中で気になる言動があった場合、専門機関との連携を検討します。

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となる場合もあります。



- X3年12月
 - 相談員、地域包括支援センター担当者、保健師及び精神科の訪問診療医、保健所、精神保健福祉センター等の関係機関が集まり、内部で対応検証を開始。
 - 介護が必要な両親への対応についての検討や、警察との協力、メディア対応等に追われる。
- X4年2月
 - Xさんとこれまでに接点のあった関係者全員で今回の振り返りを実施。振り返りにあたっては、決して誰かを責めることはせず、それぞれの気持ちを吐露する場所とした。
- X4年4月
 - 希死念慮に関する研修や、危機対応の強化が行われることとなった。

関係者間でそれぞれの気持ちについて話のできる場を設けることも考えられます。



【その後の経過と現在の状況】

Xさんが自死するに至った経緯を検証し、今後の対応に反映させることや、支援者支援も重要であることを関係者間で共有した。また、相談員が今回の一連の対応に疲弊し、1週間ほど休暇を申請した。

このことも踏まえて、相談員のサポートとして、新たに支援者同士が定期的に話せる場を設け、専門家を招いた定期的なスーパービジョンや、県のひきこもり地域支援センター専門職も参加する事例検討会の機会を増やすこととなった。その結果、相談員が独りで悩みを抱え込む機会は減り、ひきこもり支援の現場に戻ることができた。

<トラウマ・トラウマケアについて>

ひきこもり支援をとおして、やりとりしていた本人やご家族が自死をされるといった経験をする可能性があります。死に直面するといった、個人が一般の生活ではあまり経験しないような、心理的強い負荷となる出来事のことをトラウマ（心的外傷）と言います。

支援の中で本人やご家族の抱えるトラウマを扱うこともあると思いますが、それと同じくらい、支援者の抱えるトラウマを扱うことは大切なことです。例えば、支援者同士で心理的にも安全な環境のもと、自身の経験を話したり思いを吐露したりしてトラウマ経験を扱うことも一つの方法です。

また、近年は、トラウマインフォームドケアといった言葉も聞かれます。これは、ストレングスの考え方に基づいた支援アプローチの一つで、トラウマが人に与える影響を理解し、その影響を考慮するという意識を支援者側が持つというものです。そういった考え方も念頭に置きながら、日々の取組を進めていけるとよいでしょう。

家族への暴力がみられる事例

キーワード：若年齢層、子ども家庭センター、警察、本人に疾患や障害

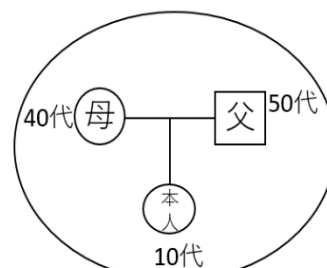
重点項目：ポイントその⑪③⑥④③

事例 25 暴力の背景に疾患が疑われる Y さんの場合

<事例概要>

両親と暮らす 10 代女性 Y さん。

発達に課題があり、小、中学校では友人もできず、一人で過ごす時間が多かった。地元の普通高校に進学するが中退し、それ以降ひきこもり状態になっている。高校の担任から、子ども家庭センターが相談に応じてくれることを知らされていた両親からの申し出により、面談を重ねていた。Y さんは支援に対して拒否感があり、相談員はまだ対面で会うことができておらず、家族からは、Y さんが家庭内で大声や暴力もあるという相談もあった。



両親と暮らす 10 代女性 Y さん
地元の高校中退後、自室内からほとんど出ない生活。ひきこもり状態。
気に入らないことがあると大声を出したりする様子も見られると両親から相談がある。

<相談の経緯>

- X1 年 1 月 Y さんが在籍していた高校の担任が SC に相談したところ、子ども家庭センターが相談に応じてくれることを知り、両親に案内した。
- X1 年 4 月 両親から子ども家庭センターに電話連絡があり、ひきこもり相談機関に情報提供がある。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1 年 6 月
 - ・ 子ども家庭センターに両親が来所し、ひきこもり相談機関の相談員も同席のうえ、初回面談を実施。小学校から友人もおらず、なんとか入学した高校でも友人ができずに在学中から自室にこもるようになり、中退したことを聞き取る。それぞれの相談員が両親に、Y さんに来所してもらうか、自宅を訪問して会うことは可能かどうか訪ねると、「Y さんは他者との関わりに強い抵抗感があり、話をするのは難しいだろう」とのこと。
 - ・ 高校在籍時の Y さんや家庭での様子について、高校担任から情報収集を実施するとともに、両親への面談を毎月実施し家族支援を継続していく方針を立てる。
- X1 年 10 月
 - ・ 子ども家庭センターに両親が来所し、相談員同席のうえ面談。父親から「Y がイライラし、気に入らないことがあると、些細なことで大声を出し、母親に対して暴力を振るう」といったこともある」と話す。暴力であれば警察にも相談すべきだが、今回の件は警察に通報するほどのものではないと両親は判断している。相談員は両親に対し、暴力がひどくなるようであれば、

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。

警察への通報を行うことが必要な場合もあります。暴力を受けているのが親の場合は、我が子を通報するというのを躊躇う人も少なくありません。

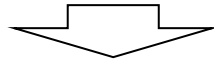
警察等への対応を検討し、必要に応じて通報するよう助言した。

- 両親から「一度自宅に訪問に来てほしい」との要望があったが、訪問の前にＹさんの同意を取ってもらいたい旨を説明。後日、「訪問についてＹからの拒否はなかった」と、母親から連絡が入ったため、相談員が自宅へ訪問する。Ｙさんは在宅だったものの、自室内から出てこないため、扉越しに声をかけた。
- 相談員の自己紹介と、簡単な仕事内容を伝えるとともに、Ｙさんに対して、「今後、何か嫌なことがあれば話を聞くこと」を伝えたが、返事や反応はなかった。家族に対し、今後暴力行為があった場合は、警察への連絡を必ずするように伝えたところ、家族は納得していない様子であった。

×1年12月

- 徐々にＹさんの家庭内暴力がエスカレートし、面談の場においても、母親が身体や顔に痣や傷を負っているのを確認することが多くなった。相談員から両親に、「警察への相談や通報をした方がいい」と繰り返し伝えたものの、家族は、「警察への通報はＹのためにならない。自分たちだけでなんとかしたい」と主張し、理解を得ることが難しかった。また、数か月前から、「Ｙの部屋から独り言などが聞こえるようになった」「昨日顔を合わせた時、まるで別人のようだった」といったＹさんの状況を、両親から聴取した。

幻覚や妄想など、背景に何らかの疾患・障害があることが考えられる場合、医療機関や保健所にも協力を依頼しましょう。



【その後の経過と現在の状況】

相談員から両親に、「暴力がひどくなるようであれば、警察への相談や一時的に避難をした方がいい」と繰り返し伝えていたところ、両親が子ども家庭センターへ来所しなくなってしまった。そのため、Ｙさんの様子も分からなくなっていた。後日、母親が大きな怪我を負い、救急車で運ばれたという情報が入った。Ｙさんによる家庭内暴力による傷害とのことだった。それにより、警察が介入することとなったが、Ｙさんの精神症状もあり、そのまま精神科病院へ措置入院することとなった。

キーワード:8050ケース、父親からの相談、就労経験あり

重点項目:ポイントその④③

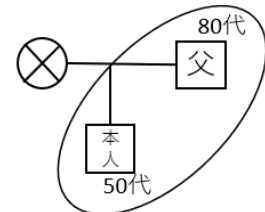
事例 26 警察と連携して対応した Z さんの場合

<事例概要>

高齢の父と暮らす 50 代男性 Z さん。

離職を繰り返したのち、現在はひきこもり状態。父の年金で生活している。父からひきこもり相談窓口に、「息子の将来のことが心配である」との連絡が入り、相談機関につながった。

ある日、相談のために来所した父の腕に痣があり、どうしたのか聞いたところ、自宅で Z さんから殴られたとのことであった。相談員が訪問した際に、Z さんに日頃の生活について聞いてみようと考えている。



80代の父と暮らす50代男性Zさん。
離職、転職を繰り返したのち、ここ数年は自室で過ごすことも多く、ひきこもり状態になっている。
生活は父の年金収入のみであり、父は将来を不安に感じ相談に繋がった

<相談の経緯>

X1年1月 父から、同居する息子が、仕事が長続きせず、今は自宅でひきこもり状態であることに加え、自分の年金で生活するしかない状況が続いているため、将来について非常に不安であると相談窓口に入電が入る。父は「自分の健康も心配で、このまま息子を支援続けられるのか不安」と訴え、相談機関への来所を約束した。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1年2月
- 父が相談窓口に来所し、初回面談を実施。父から、「息子は最近、家にこもりきりで、話しかけても無視されることが多い。夜中に起きているようだが、私とは顔を合わせないようにしている」と語る。相談員は、父の負担軽減のため、一度自宅を訪問し、Z さんとも接触して様子を確認することを提案。父もこれに同意し、訪問の日程を調整した。
 - 相談員が訪問し、父と面談。Z さんは部屋にいますが直接話すことはできなかった。父は「息子が将来について話すこともなく、何を考えているのか分からない」と不安を漏らす。相談員は、訪問を継続し、Z さんと会話できるよう関係構築を進めることとした。
- X1年3月
- 父が相談窓口に来所。父の腕には大きな痣があり、相談員がどうしたのか尋ねたところ、「息子に殴られた」との説明を受ける。父は、「息子も自分がイライラしていることに気づいていると思う」と話す。相談員は、「次回の訪問で Z さんと接触を試みて、日頃の生活や今後のことなどを話しながら、少しずつ関係構築を進めたい」と伝えた。
- X1年5月
- 訪問し、父との話を終えた後、Z さんの自室に向かう。声をか



暴力の受け手が誰かによって対応も違ってきます。例えば、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。

けたところ Z さんがドアを開け初めて対面することができた。最近の様子について話を聞いていたところ、「父親が就職しろと責めるから、ついカッとなって暴れてしまった」と申し訳なさそうに話す。Z さんに対し、「家族であっても暴力行為はしてはいけないこと、場合によっては警察に相談する」ことを伝え、父に対しても、今後暴力行為があった場合は、必ず警察へ相談してほしいことを伝えた。

警察に対応を求めることが必要な場合には「必ず通報する」ということを本人に伝えるとともに、その際は通報を実行するよう家族に理解していただくようにします。



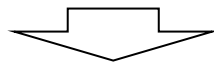
X1年8月

- また、市役所の高齢者虐待の部署にも情報提供を行い、今後も暴力が続き、相談があれば対応してほしい旨を要請。
- 父から連絡あり。「息子がまた暴力をふるってきたため、警察に連絡し、いま自分は知人の家に避難している」と話す。
- 相談員からも警察に連絡し、状況を確認する。詳細は教えてくれなかったが、警察が到着した頃には暴力は収まっていたとのことであった。所内で緊急のケース会議を開催。翌日にZさん宅へ訪問することと、改めて父に来所していただき、面談をすることを決定した。
- 複数の職員で Z さん宅へ訪問。Z さん自身は先日の暴力について激しく後悔して取り乱している。父が逃げてしまったこと、今後の生活の不安を訴えたため、相談員からは「暴力が嫌だから父は逃げたのであって、あなたから逃げたわけではない」、「今は安全なところで落ち着いて過ごされている」と説明した。
- 父が来所し面談。父の腕や顔には大きな痣がある。父は「息子を追い詰めたくないが、生活のために働いてもらわないと困る」と悩んでいる。相談員は、Z さんの暴力が収まるまで帰宅しないよう伝えるときに、Z さんの心理的な安定を優先し、無理に就労を強要しないよう助言した。

親から捨てられたと自暴自棄になり自傷行為などに至るのを防ぐために、「暴力から逃げただけで、あなたから逃げたわけではない」ことを伝えます。



暴力を振るわなくて済む環境をつくるのが重要です。本人も好きで暴力を振っているわけではありません。本人の意向やペースを最優先に考えつつ、家族全体にとって最善な支援を心がけましょう。



【その後の経過と現在の状況】

その後、父は一時帰宅を繰り返し、Z さんの暴力が完全に収まった状態で帰宅した。

家庭内の緊張が続いているため、訪問を続ける。今は Z さんからの暴力はないものの、今後も家庭内暴力の防止と、Z さんの心理的安定を図る支援が必要とされた。

キーワード: 中年層、両親からの相談、就労経験なし

重点項目: ポイントその④③

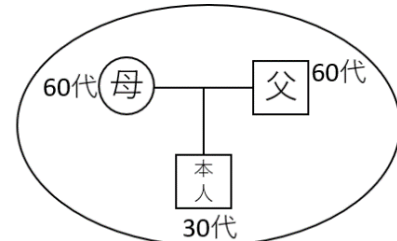
事例 27 家族の対応を工夫した AA さんの場合

<事例概要>

両親と暮らす 30 代男性 AA さん。

長くひきこもり状態が続いており、心配した両親が相談機関に連絡を入れてつながった。AA さんは、現在、居場所に参加するなど、少しずつ家から外に出る生活を送っている。

ある日、母から相談機関に連絡があり、昨日、父が今後のことを話そうと AA さんに声をかけると怒り出し、殴られたとのことであった。



両親と暮らす 30 代男性。

長くひきこもり状態であった本人は、最近やっと居場所の利用が始まった。少しずつ人と慣れ、外にも出られるようになったが、父が声をかけると激高し、父に対して暴力を振るってきた。

<相談の経緯>

X1 年 1 月 知人からの案内により、両親がひきこもり相談機関の存在を知る。

X1 年 4 月 長くひきこもり状態だった AA さんの将来を心配し、両親がひきこもり相談機関に電話相談し、来所のうえ初回面談に至る。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1 年 6 月
- 両親が相談機関へ来所し、初回面談。
 - 両親と AA さんの関係は良好で、自宅内でも落ち着いて会話をすることや、家事も手伝ってくれることもあり、これまで問題なく過ごしてきた。ただ、就労の話をする、一切口をきいてくれないため、これまであまり就労の話はしてこなかった。両親ともに収入があり、経済的にも困っていないが、このまま AA さんが何年も社会とつながらない状態になるのは不安がある。今後、どのようにしたら良いかとの相談。
 - 自宅内が AA さんによって安心、安全な環境であれば、このまま本人が動き出すのを待つことや、家族関係が良好であれば、少しずつ居場所や社会とつながるための情報を両親から AA さんに伝え、一緒に見学することも良いのではないかと案内する。
 - 両親から AA さんに「相談機関に行ってきたこと」や、「居場所への見学や参加について、相談員が同行して案内することも可能であること」を伝えてもらうことで、初回の面談を終える。
 - 両親が毎月面談に来所し、自宅内での様子について話がある。居場所の話をしたところ、AA さんも興味を持ち、一度参加してみると話が出たため、居場所参加の日程調整を行った。



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。ただし、避難するといった場合は、その理由（例：今の状態では話ができない）といったことを伝えることが重要です。



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。

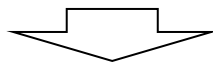


暴力が本人の防衛手段の一つになっている可能性もあります。本人だけを一方的な悪者にしてしまわないような見立てが必要な場合もあります。



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。

- X1年10月1日
- AAさんが緊張した表情で居場所に参加した。初めての参加であったが、落ち着いて過ごすことができていた。
 - その日の夕方、両親が来所したため、居場所参加でのAAさんの様子や、今後の予定について両親と話した。
 - 夜に母から電話が入る。「父が今後のことを話そうと本人に声をかけたところ、急に怒り出して、父を殴った。」とのこと。相談員が詳細な状況を聞き取り、「今は落ち着いているが、またいつ興奮状態になるかわからない。」とのことであり、落ち着いた話し合いができないのであれば、物理的に距離を置いたり、避難することを助言した。
 - 相談機関内で緊急ケース会議を開催し、今後の支援方針の検討を行い、翌日複数の職員で訪問し、改めて自宅内の様子を確認することとした。念のため警察にも相談機関から事前連絡をし、情報共有を行った。
- X1年10月2日
- 相談員と他の職員が、自宅へ訪問。父の怪我の様子を含め、母から当時の様子を聞き取った。
 - 両親とは別の部屋でAAさんからも話を聞くことができた。AAさんは「自分なりに努力しているにもかかわらず、今後の話を急かされ、父に認めてもらえないように感じて腹が立った」と話していた。
 - 家族の言動が暴力の要因の1つになると相談員から両親に伝え、引き続き来所による面談と、自宅への訪問によるAAさんとの面談を実施することとした。
- X1年12月
- 再開した本人面談と両親との面談において、両親には、AAさんに対して否定的な言動をしていないかを確認し、AAさんの思いの理解を求めることを伝えた。
 - AAさんには、自分の思いや話したいことを受け止める機会として面談を継続し、終始話を聞くこととした。相談員からAAさんに対して、自分の気持ちや思いを吐露する機会を居場所等で設けていくことを提案した。一方で両親に対して、現時点では今後のことや将来についてAAさんに聞くようなことはしないよう助言した。



【その後の経過と現在の状況】

両親も、AAさんが居場所等に参加するようになり、先を急いでしまったことを反省し、本人への態度を改めるようになったことで、親子関係に改善が見られた。

一時は中断していた居場所への参加についても、AAさんから再び参加したいとの希望があり、居場所での活動を継続している。以降、家庭内暴力は起きていない。

専業主婦の事例

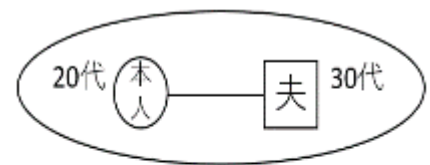
キーワード: 若年齢層、本人からの相談、就労経験なし、本人に疾患や障害

重点項目: ポイントその②③④

事例 28 本人がアクセスしやすい相談方法 (LINE) を活用した BB さんの場合

<事例概要>

夫と二人で暮らす 20 代女性 BB さん。専業主婦。
数年前に夫が転勤になり、これまで住んだ場所から遠く離れた現在地に引っ越した。今いる場所には知り合いもおらず、自宅でうつ病を発症し、それ以降ひきこもり状態となる。
市役所の LINE 相談を利用し、BB さんからひきこもり相談の窓口に連絡につながった。
現在は少しずつ外出できるようになり、当事者会のイベントなどの参加を予定している。



夫と二人暮らしの20代女性。
数年前に結婚、夫の転勤に伴い、出身地から遠く離れたこの地に引っ越してきた。
兄弟や両親など、頼れる親族は近くにはおらず、友人もいない。

<相談の経緯>

X1 年 1 月 BB さんが、市役所の運営するひきこもり LINE 相談に連絡をしたことがきっかけとなり支援につながった。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1 年 1 月
- BB さんから、市役所が運営するひきこもり LINE 相談へ連絡あり。LINE 相談では、ニックネームを用いて、相談員とのやり取りが行われた。
 - BB さんは、1 年ほど前に夫の転勤のため知り合いのいない現在地に引っ越してきたとのこと。それ以来、夫以外の誰とも会うことがなくなり、日用品の買い物といった必要最小限の外出しかしなくなったとのことであった。
 - 現在、うつ病を発症していること、人とのつながりが欲しい・誰かに話を聞いてもらいたいと思ってはいるが、きっかけがないなどの相談があった。
 - LINE 相談担当者から、ひきこもり相談窓口の紹介をするも、BB さんは「LINE 相談のみをしばらく続けたい」との希望であった。LINE 相談担当者から、「いつでも相談してほしい」ということを伝えた。
- X1 年 3 月
- BB さんから、LINE 相談へ定期的に連絡が入るようになった。LINE 相談担当者は BB さんの話を丁寧に受け止め、必ず返事することを心掛けて対応した。
 - ある日、BB さんから実際に相談窓口に行き、相談員と話した

対象者により、相談しやすい形式はさまざまあります。可能な範囲で、複数の相談方法を取るようにするとよいでしょう。

支援を推しつけることにならないよう。本人のペースにあわせて伴走することを心がけましょう。

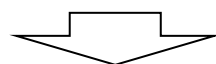
- てみたいとの希望があったため、ひきこもり相談窓口を案内した。その際、LINE 相談で話した概要を、ひきこもり相談窓口の相談員に共有してよいとの了解も頂いた。
- LINE 相談担当者と相談員で支援方針の検討を行った。まずは BB さんの話をしっかりと受け止め、本人の希望を確認した上で、意向に沿った支援を行うことを確認。うつ病を発症しているとの話があったことから、適宜、医療機関との連携もとることを確認した。
- X1 年 4 月
- BB さんが相談窓口に来所した。相談窓口での初回面談は、LINE 相談担当者と相談員で対応した。
 - 面談では、BB さんの現在の状況を聞きつつ、適宜、LINE 相談担当者が補足をしながら、話をうかがうこととなった。
- X1 年 7 月
- BB さんは、定期的に相談窓口へ来所するようになった。現在は、相談員が一人で面談対応を行っている。
 - BB さんから、心の状態が不安定である旨の相談があった。このところ、様々なことが億劫になり、うつ病の治療で通っていたクリニックも受診しておらず、服薬も止めてしまったとのこと。
 - 相談員がクリニックへの受診同行について打診したところ、BB さんも希望したため、通院同行を行うことになった。
- X1 年 9 月
- BB さんがひきこもり相談窓口に来所。うつ病の薬を再び飲み始め、精神面が安定していると話す。ひきこもり当事者会が主催するイベントが近く予定されていることから、相談員から BB さんに情報共有を行った。

別の担当者や別の窓口につなげる場合には、必ず本人の了解をとった上で情報を共有しましょう。

他機関との連携の必要性がないかを確認するようにします。

本人の了承が得られた場合には、しっかりと事前に情報共有を行った上で、関係者が同席するなどして、本人が同じ説明を何度もしなくてよいよう工夫します。

支援を推しつけることにならないよう。本人のペースにあわせて伴走することを心がけましょう。



【その後の経過と現在の状況】

その後 BB さんは当事者会のイベントに参加し、ピアサポーターや同じ年代の女性の当事者と会話が弾んだことが楽しかったと話す。次回の当事者会のイベントにも「また参加したい」と相談員に伝えてきた。体調面ではまだ波があり、時々落ち込むことがあるという。相談窓口には定期的に来所しており、精神科への通院も継続して続けることができている。

LGBTQ+/SOGIE に関する事例

キーワード: 若年例屠、LGBTQ、家族からの暴力、不登校、自傷・希死念慮、就労困難

重点項目: ポイント①⑥⑪⑬⑯⑳㉵㉸④⑦

事例 29 トランスジェンダーの女性 CC さんの場合

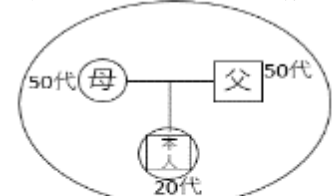
<事例概要>

両親と暮らす 20 代 CC さん。

出生時に割り当てられた法律上の性別は男性で、性自認は女性の、トランスジェンダー女性。

中学校から不登校。通信制高校は卒業したが、アルバイトに応募したところ性別違和の無理解への差別的言動からひきこもり状態。心配した母がひきこもり相談機関に来所。

※ここでは法律上の性別を内側、性自認を外側に記載しています。



両親と暮らす20代トランスジェンダー女性
中学校から不登校になり、その後ひきこもり状態。通信制高校は卒業したが、性別違和の無理解から社会との接点を持つことが疎くなった。

<相談の経緯>

X1 年 5 月 母親が、市のひきこもり相談機関に来所。

<ひきこもり支援担当の関わり>

- X1 年 5 月
 - ・ 母が、市のひきこもり相談機関に来所。20 代の娘が中学校から不登校となり、ひきこもり状態が続いていることを聞き取る。
 - ・ 不登校の経緯を詳しく聞こうとしたところ、母から「相談をしたことは誰にも共有しないでほしい」との守秘義務の意向があり、娘がトランスジェンダー女性（性自認が女性で、法律上の性別が男性）であることを切り出した。これまで、市の相談機関に相談をしてもセクシュアリティ（性のあり方）への理解が不十分なのではないか、地域で娘のセクシュアリティが広まってしまうのではないかと不安があり相談できなかったという。
 - ・ 父は娘のセクシュアリティを受け入れておらず、家で顔を合わせると「男らしくしろ」と怒鳴り、数年前には長く伸ばしていた髪を切られたこともあり、父が家にいる間は部屋から出られない。
 - ・ 今後は母をキーパーソンとし、家族支援を行いながら、本人との接点を持てるような支援方法を検討した。
- X1 年 6 月
 - ・ 市主催の LGBTQ 研修に相談員が参加し、LGBTQ の子どもをもつ保護者向けの相談会があると知り、チラシを母に渡した。
- X1 年 10 月
 - ・ 面談に来た母から、「LGBTQ の子どもをもつ保護者向けの相談会に参加し、相談先が増えて安心できた」ことを聞いた。
 - ・ 母から CC さんに、相談窓口での対面面談のほか、チャット相談もできることを伝えたら、「チャットなら」と承諾。
- X2 年 2 月
 - ・ チャットでの交流が開始し、「お名前はなんと呼んだらいいですか?」と聞くと「まなみと呼んでほしい」と教えてくれた。会話の中

セクシュアリティは個人情報です。支援者間であっても、本人同意なく共有しないでください。

セクシュアリティに関連した差別的言動や暴力や虐待にあたります。

LGBTQ の専門相談や居場所をリファーマーすることも大切です。

本人の拒否が少ない方法を検討してください。

法律上の名前ではなく、呼ばれたい名前で呼ぶことが、心理的安全につながります。



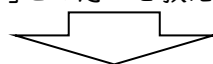
本人と話す際には、本人から受け取った情報のみを扱うことを徹底しましょう。事前に母からセクシュアリティに関する情報を聞いていても、本人から開示がない場合は「トランスジェンダーだと聞きました」などと伝えることは避けてください。



セクシュアリティも含めて、困りごとを伝えられる場があること自体が安心につながります。本人との信頼関係を築くことを大切にしましょう。

X3 年 2 月

- で、好きなゲームが一緒であることが判明し、また話そうと約束。
- 数回のチャット相談でゲームや他愛のない話について話すなか、徐々に自身のセクシュアリティやそれに由来した困難について話してくれる。相談員からは「話してくださってありがとう。LGBTQ について研修を受けたけれどまだ勉強中なので、もしかしたら失礼なことがあるかもしれない。あったら、教えてもらえるとありがたい」と率直に伝えた。
- 中学校で「オカマ」といじめられ、先生に性別違和について話したら「気のせいだ」と取り扱ってもらえず不登校になった。通信制高校は制服がないため自分らしく学べたが、家で自分らしい格好をすると父親から暴力を受ける。早く家を出るためにバイト面接に行くと、「男なのに髪長いね、もしかしてオネエ系？」と笑われ、社会と接点をもつことが怖くなり部屋にひきこもるようになった。声が低いことや、背が高いことがコンプレックスに感じ、唯一居場所と感じられるのはゲームのなかでチャットしているときだけとのこと。そこでは、女性のアバターで周りの人が自分を女性として扱ってくれるから、ということを知った。
- 「トランスジェンダー女性の自分は どうせ働けないし、生きていけない。もう死ぬしかない」との思いを伝えてくれた。



【その後の経過と現在の状況】

母との定期面談を続け、家族全体への支援について話し合うことで、母は、一人で抱え込まなくていいという安心感が生まれた。CC さんともチャット相談を続け、不眠の症状、希死念慮や自傷がみられたことから、LGBTQ の専門相談や、性別違和に関して専門性の高い心療内科・精神科医と一緒に探し、頼れる先を増やしていった。CC さんは LGBTQ の大人たちのインタビュー記事が掲載されているサイトを読み、多様なロールモデルや生き方があることを知れて、安心できたという。また、LGBTQ ユース向けのオンライン居場所に参加したところ、オンラインで連絡を取り合う LGBTQ の友人ができた。

ある日「LGBTQ のパレードがあるから行きたいけど、一人では不安」と相談があり、外出支援で一緒に参加。これがきっかけとなり、少しずつ対面面談に移行。そのなかで、本人が今後どのような生活を送りたいか聞いたところ、「女性として生活したい。そのためには実家を出たいので、仕事をしたいが、怖い」という気持ちを知ることができた。LGBTQ のキャリア支援を行う団体と連携し、自分らしく働ける職場探しを進めている。また、心療内科で、「将来的にホルモン療法等の医学的な療法を検討したい」と伝えたところ、性別不合に関する診断のプロセスや医学的療法の選択肢について情報を教えてもらったという。

ある日、「セクシュアリティのことを誰にも話せなかったから、聞いてくれて嬉しかった。みんな法律上の名前と呼んでくるから、まなみって呼んでくれて嬉しかった。ありがとう」と言われた。

LGBTQ に関する専門相談：「LGBT OO(自治体名)」等で検索すると様々な情報を入手可能
よりそいホットライン(厚生労働省補助金事業)：24 時間の無料電話相談、週 3 回 SNS 相談実施
にじず：LGBT(かも含む)ユース向けに、各地で交流会を実施
ReBit：LGBTQ の就労支援や、精神障害がある LGBTQ の就労移行支援(福祉サービス)運営
プライドハウス東京：LGBTQ のいのちの相談や、ユース相談などをオンラインで実施
LGBT の家族と友人をつなぐ会：LGBT 当事者やその家族・友人等の交流会を各地で実施

メタバースを活用した事例

キーワード: 若年齢層、母親からの相談、就労経験なし

重点項目: ポイントその②⑦④⑨

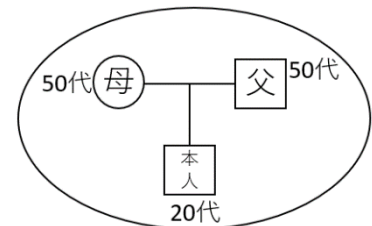
事例 30 メタバースを活用して支援した DD さんの場合

<事例概要>

両親と暮らす 20 代男性 DD さん。

息子が高校卒業後からひきこもり状態であると両親から相談が入り、相談機関につながった。訪問をすれば顔を合わせることにはできるものの、じっくり話をすることはできない。相談機関に来所することや、居場所への参加も気がすすまないと話す。

ある日、民間の支援団体がメタバースを活用した支援を開始するとのことで、DD さんに案内したところ、初回から早速参加したことが分かった。



両親と暮らす20代男性。
高校卒業後、何もせず自宅で長くひきこもり状態の本人について、心配した両親が相談につながった。両親から、「外に出して欲しい」と要望があるが、本人には丁寧な聞き取りをしながら寄り添った対応を実施している。

<相談の経緯>

X1年1月 母が自治体の相談窓口で電話をしたことがきっかけとなり、ひきこもり相談につながった。後日両親が揃って相談窓口に来所。

<ひきこもり支援担当の関わり>

X1年1月

- 両親が相談窓口に来所。ひきこもり状態の DD さんを、「何とか外に連れ出すことはできないか」と相談がある。

- 相談員は、まずは両親の思いや考えをいったん受け止めた後、DD さんのこれまでの経過や現在の状況について両親に確認しつつ、「DD さんの意向に沿うように支援していきましょう」と両親に伝えた。

本人の意向に沿う形で支援を行うことを伝えましょう。

X1年2月

- 両親が相談窓口に来所。DD さんの状況に変わりはなく、なぜこれほどまでに変化がないのかとイライラした様子であった。無理やりにでも相談窓口に来て行こうとしたが、本人が拒否したとのこと。

- 相談員は、DD さんを無理やり連れ出すようなことはせず、本人の意向に合わせて進めて行きませんか両親に伝えた。
- また、支援はスモールステップで考える必要があり、大きな変化でなくとも、小さな変化に目を向けながらゆっくりと進めて行くことを提案した。

本人のペースに合わせて進めて行くことが得策であると伝えましょう。

- 両親と DD さんは家庭内で会話があり、コミュニケーションが



大きな変化がなくとも小さな変化に注目し、共有するようにしましょう。

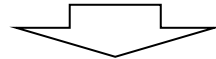


相談員のネットワークに参加している場合、個人情報やプライバシーに配慮した上で、各地の好事例などを共有し、学びあうと場として活用できます。



会話が増えるといった本人と家族の変化をとらえましょう。

- 取れていることは良いことではないかと両親に伝えた。
- 両親との面談後、両親の焦る気持ちに影響されてか不安になった相談員は、相談員同士のネットワークを利用し、なかなか次の提案が見いだせない場合にどのような対応策があるのかを相談した。すると、ある相談員から、「民間の支援団体が新たにメタバースを用いて支援を開始する事例がある」と教えてもらった。
- X1年3月
- 両親が相談窓口に来所。両親から DD さんの近況を聞きつつ、相談員同士のネットワークで得た情報を提供した。ちょうど、当事者間の交流イベントが開催される予定があったため、その情報をプリントアウトして両親にお渡しした。
- X1年5月
- 両親が相談窓口に来所。どうやら、DD さんが、当事者間の交流イベントに参加したようだと話があった。
 - 両親によれば、DD さんから、「参加したら楽しかった」といった趣旨の報告があったとのこと。
- X1年6月
- 両親が相談窓口に来所。DD さんの近況について聞く。DD さんは、交流イベントで知り合った仲間と連絡を取っている様子。まだ外に出ることはないが、少しずつ、仲間との交流についての話題が会話の中で出るようになってきたとのことであった。



【その後の経過と現在の状況】

相談窓口では、DD さんと直接会えないままではあるが、両親への支援を続けている。両親は、以前ほど DD さんに大きな変化を望まなくなったように思うが、やはり外に連れ出したいという気持ちは感じ取れる。相談員は、「あくまでも DD さんの意向やペースに合わせた支援を行っていきましょう」と両親に伝えている。DD さんに対しては、どのようなタイミングで接点を持つことができるか引き続き検討している。

その他（本書の名称について）

本書は、令和5年度厚生労働省社会福祉推進事業「ひきこもり支援にかかる支援マニュアルの策定に向けた調査研究事業」として検討を開始しました。

本書は、自治体等においてひきこもり支援に携わる支援者が、本人やその家族に対して、どのように関われば良いのか、葛藤や困難な状況を経て相談につながる事ができた一人ひとりに対して、支援者としてどのように寄り添うのか、何をすべきかを理解するためのマニュアル（仮称）として検討を開始しました。

2024年（令和6年）2月に実施した、本書骨子（案）の自治体向けアンケートにおいて、本書の名称について意見を求めたところ、「マニュアル」という名称を含めた形が良いという回答が6割あり、相談支援に携わる支援者にとっては、「分かりやすいものが良い」という意見が多い状況でした。

しかし、本人や経験者及びその家族等からは、「支援マニュアル」という言葉が、本人への支援や関わり方を「型にはめてマニュアル通りに支援する」といった印象や、「支援に対する危惧がある」という意見もあり、検討委員会においても「マニュアル」という名称については反対の意見もありました。

検討委員会での検討を経て、本書で対象とする本人やその家族、支援者にとって分かりやすく、かつ支援イメージを持ちやすくする、相談支援を行う際に常に携帯し、支援に悩んだ際にはすぐに手に取って確認していただくことを期待して、「ひきこもり支援ハンドブック～寄り添うための羅針盤～」としました。

この「ハンドブック」は、本人やその家族の相談支援に携わる支援者一人ひとりが本書を手を持ち、対象者への関わりや対応、支援に悩んだ際に、支援の拠り所としていただくよう、イメージしやすい名称としました。

副題には、一人ひとりの困りごとに寄り添い、丁寧に対応していくこと、また、対象者一人ひとりに多様な支援が求められるひきこもり支援では、その支援プロセス、目標も多様であり、一人ひとりに合わせた支援の方向を見定めるための羅針盤という言葉を使用しました。

ひきこもり状態のある本人やその家族が、人生という航海に希望を持ち、生き続けていくことができるよう、支援者はこの羅針盤を持って寄り添いながら支えていくことを願っています。

検討委員会委員名簿(敬称略(委員は委員長を除き五十音順))

<委員長>

長谷川 俊雄 白梅学園大学 名誉教授

<委員>

石川 良子 立教大学社会学部社会学科 教授

宇佐美 政英 国立国際医療研究センター国府台病院 児童精神科診療科長

斎藤 環 筑波大学医学医療系社会精神保健学 名誉教授

林 恭子 一般社団法人ひきこもり UX 会議 代表理事

板東 充彦 跡見学園女子大学心理学部臨床心理学科 教授

藤岡 清人 特定非営利活動法人 KHJ 全国ひきこもり家族会連合会 共同代表

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

<オブザーバー>

厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課地域福祉課

社会・援護局 地域福祉課地域共生社会推進室

社会・援護局 生活困窮者自立支援室

社会・援護局 障害保健福祉部障害福祉課地域生活・発達障害者支援室

社会・援護局 障害保健福祉部精神・障害保健課長補佐

文部科学省 初等中等教育局 児童生徒課生徒指導室 生徒指導企画係

<事務局>

有限責任監査法人トーマツ

このハンドブックは、令和6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「ひきこもり支援にかかる支援ハンドブックの策定に向けた調査研究事業」(有限責任監査法人トーマツ)において検討し作成しました。