

ひきこもり支援に関する研究部門

電話・メール相談によるひきこもり支援に関する研究報告

谷田 征子（お茶の水女子大学人間発達教育研究センター）

青木 紀久代（お茶の水女子大学大学院人間文化創成科学研究科）

近年、社会的な参加の場面がせばまり、就労や就学などの自宅以外での生活の場が長期に渡って失われた、いわゆる「ひきこもり」の状態にある若者が社会的な問題となっている。ひきこもり支援においては、支援の場に現れにくい、ひきこもり本人が「どこかにつながる」必要がある。これは、ひきこもり本人を抱えている家族についても、同様のことがいえる。ひきこもり本人を家族だけで対処してきたものの、力尽きて、ひきこもりが長期化している場合も少なくない。

当センターでは、平成 24 年 4 月より、東京都の委託事業として、ひきこもりの状態にある方やその家族、関係者等に対する支援を行うため、「東京都ひきこもりサポートネット」（以下、ひきこもりサポートネットとする）の運営を開始した。ひきこもりサポートネットでは、相談機関を訪れることが難しい、ひきこもり本人やその家族に対して、電話やメールを活用した心理的サポートや情報提供を行っている。

今年度は、当センターでの本事業の初年度であり、電話・メール相談事業の円滑な運営と、ひきこもり支援の専門的人材の育成の 2 点に焦点を当てた。そこで、この 2 つの活動を中心に、報告する。加えて、関係機関との意見交流や、相談員が参加した研修等についてまとめる。

1. 相談事業

(1) ホームページの運営

インターネット上に、ホームページ(<http://www.hikikomori-tokyo.jp/>) を開設し、メール相談の窓口とするとともに、事業内容や各相談機関の連絡先、ひきこもり状態にある本人やその家族に有益な情報等を掲載している(図 1)。

インターネット上でのセキュリティー対策および危機管理体制について、関係部局と打ち合わせを行い、当ホームページを構築した。具体的には、相談方法、相談事例、利用規約、個人情報の取り扱い、責任の範囲、スタッフの紹介などをウェブサイトに掲載し、それらについて利用者が理解した上で、相談の契約を結ぶシステムとした。



図1 パソコンウェブサイトトップページ

パソコンのメール相談では、相談者（以下、コーラーとする）は、図2のフォーマットに相談したいことを入力し、送信する。

今抱えている問題、相談したいことを具体的に記入して下さい。(1500文字まで記入できます。)

件名	<input type="text" value="例)○○○について"/>
内容	<div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%;"></div>

ご相談内容を、相談者や関係者が特定されないように配慮したうえで、ホームページなどでご紹介させていただく場合もあります。そのことに同意していただけますか？
 ※「同意しない」を選んだ場合も、相談はお受けします。

同意する 同意しない

次へ

図2 パソコンウェブサイト相談画面

(2) ひきこもりに関する相談業務

1) 相談の流れ

ひきこもりサポートでは、相談開始から脱ひきこもりに向けたステップを想定した段階的な支援を行っている(図3)。ひきこもりの状態にあるご本人と家族からの相談に対して、メール相談と電話相談という方法で、情報提供や心理的援助といった包括的な支援を行った。また、ひきこもりサポートネットが相談機関やひきこもり支援機関に紹介し、ひきこもっている本人が相談に行くのは難しくても、ご家族の状況に応じて、他の支援機関・相談機関を紹介した。

なお、2013年1月現在の相談員の構成は、監修者1名、正副主任相談員2名、リーダー相談員7名、一般相談員31名、合計41名である。日常の相談業務は、正副主任相談員の統括のもと、数名の相談員でシフトを組み、実施され、監修者へ報告されている。

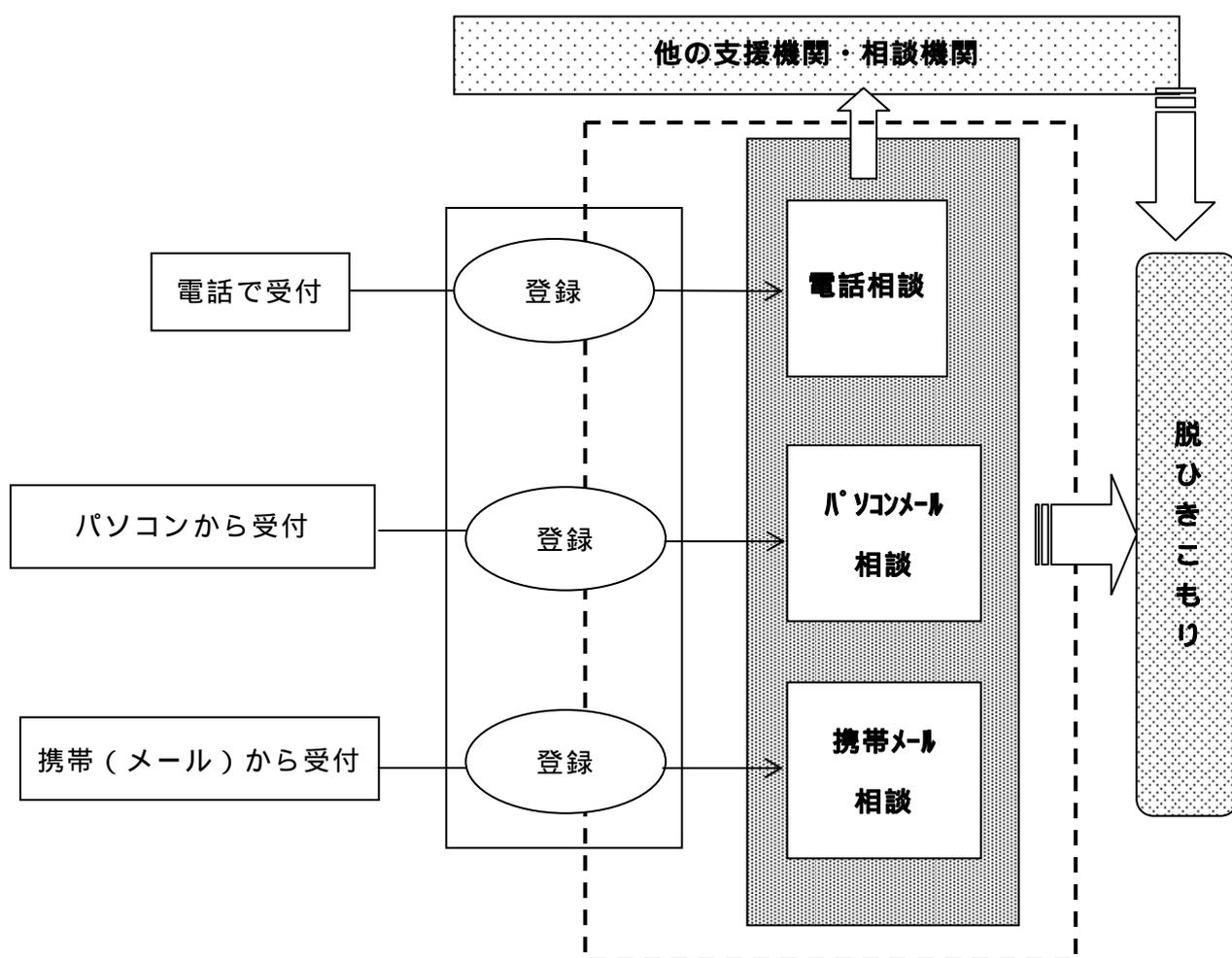


図3 ひきこもりサポートネットによる段階的な支援モデル

2) 電話相談

ウェブサイト上に公開されている電話番号にて、平日午前 10 時から午後 5 時まで、相談を受けている。コーラーがひきこもりサポートネットに電話してきたことを、ひきこもり状況を変えようとする一歩として、話を丁寧に聴くことを心がけている。

初回相談で、コーラーの了承のもと、年代・ひきこもり期間・ひきこもったきっかけなどの基本的な情報をうかがっている。また、ニックネームをうかがい、継続的な相談につなげている。さらに、ご家族からの相談では、専門的な対応がとれる支援機関を紹介している。

電話相談の利点として、即時的に情報を提供したり、ひきこもっている本人において、会話の練習をしたり、他者との交流を積み重ねていくことができることがあげられる。

3) メール相談(パソコンメール相談、携帯メール相談)

先述したように、パソコンと携帯電話それぞれのウェブサイトから相談を受け付け、返信している。コーラーは初回にニックネームやメールアドレス等の基本的な情報を登録し、相談文を送信する。相談員は相談文に対し、10 日以内に返信文を書いている。

相談員は、コーラーからの相談文に対し下記の要領で返信文を作成し、継続的に相談を行っている(図 4)。コーラーの状態や時機を判断して、電話相談を勧める場合もある。また、状況に応じて専門的な対応がとれる他機関の情報提供を行っている。

メール相談の利点として、外に出ることが難しい、ひきこもっている本人にとって、メールのやりとりを通じて、他者とかかわる経験につながる事があげられる。また、メール相談は、電話相談よりも、相談することへの敷居が低く、24 時間都合がよいときにコーラーがメールを送信することができる。

相談員の相談文への返信方法において、相談員同士が返信文を読み合い、よりよい返信ができるように意見交換するシェアリングを行っている。その後、シェアリングでの意見を踏まえながら相談員が返信文を修正し送信している。

長い間状態が変化しない、または状態が悪化していると思われるコーラーについては、月 1 回のケースカンファレンスにおいて検討している。同様に、スーパーバイザーによるスーパービジョン(SV)を受け、相談員のスキルの維持・向上をはかっている。

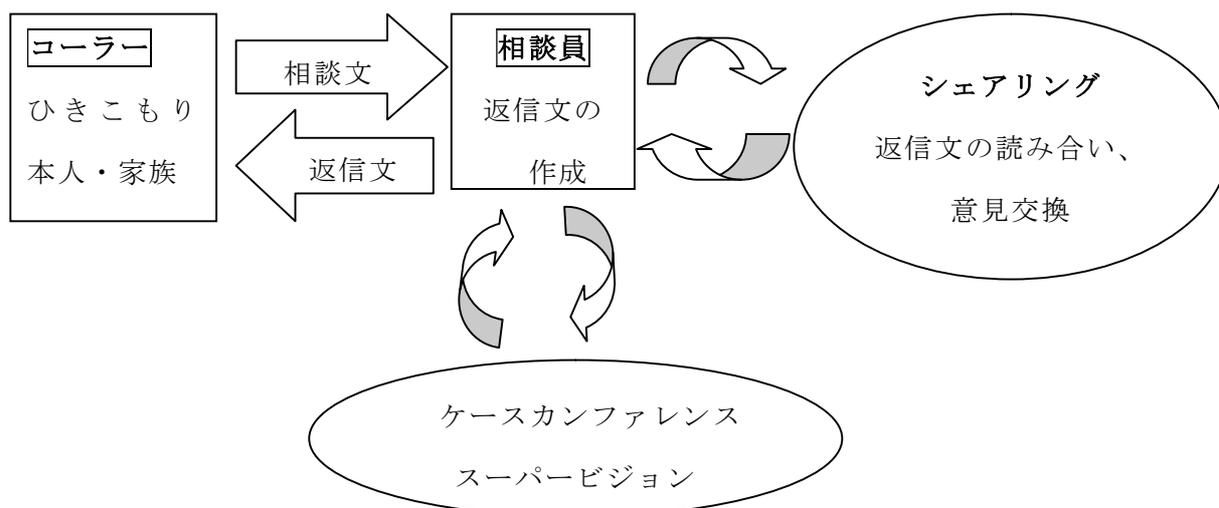


図 4 返信文作成までの流れ

(3) 今年度の相談件数

平成 24 年 4 月から 12 月の相談件数について報告する。なお、平成 23 年度の相談件数は、ひきこもりサポートネット事業報告書 2011 に基づいている。また、今年度のより詳しい研究報告については、ひきこもりサポートネットの事業報告書を参照していただきたい（平成 25 年 3 月 31 日発刊予定）。

1) 電話相談

今年度は、675 名が新規に相談の登録を行い、のべ 3,025 件の相談が寄せられた（表 1 & 図 5）。1 か月当たりでみると、新規登録者が 75 名、のべ相談が約 336 件であった。平成 23 年 4 月から 12 月の新規登録の 730 名、のべ相談の 2855 件と比較すると、今年度は新規登録者が約 8%減り、のべ相談件数が 6%増えている。このことから、今年初めて電話相談するひとは減っているものの、継続相談が増加したことが分かる。新規登録が減った理由として、ひきこもり支援が広がってきたことにより、支援の窓口が増えたことが考えられる。また、継続相談が増えたのは、ひきこもっている本人にとって、電話でのやりとりそのものが、会話の練習という働きがあり、続けて話したいというニーズがあると思われる。

表 1 電話相談の件数（平成 24 年 4 月～12 月）

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	合計
新規登録者	82	85	72	72	82	92	81	65	44	675
のべ相談件数	309	320	300	303	349	365	398	367	314	3025

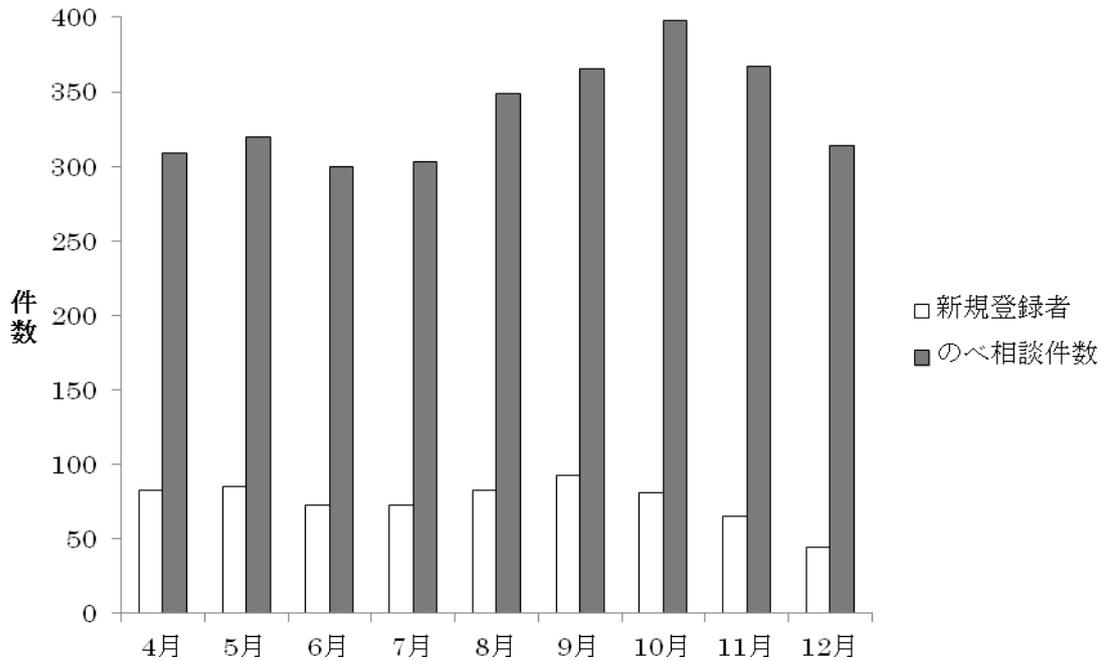


図 5 電話相談の件数（平成 24 年 4 月～12 月）

2) パソコンメール相談

今年度は、236 名が新規に相談の登録を行い、のべ 995 件の相談が寄せられた（表 2 & 図 6）。1 か月当たりで見ると、新規登録者が約 26 名、のべ相談が約 110 件であった。平成 23 年 4 月から 12 月の新規登録者の 252 名、のべ相談の 814 件と比較すると、今年度は、新規登録者数はほとんど変わらないが、のべ相談件数が約 20% 増えている。のべ相談件数が増えた理由として、一つは、後述するように、スマートフォンの普及により、携帯電話からの移行者が相当数含まれていること、もう一つは、継続して相談したいというニーズがあることが考えられる。

表 2 パソコンメール相談の件数（平成 24 年 4 月～12 月）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
新規登録者	25	22	15	30	37	32	27	32	16	236
のべ相談件数	98	98	104	107	122	131	127	123	85	995

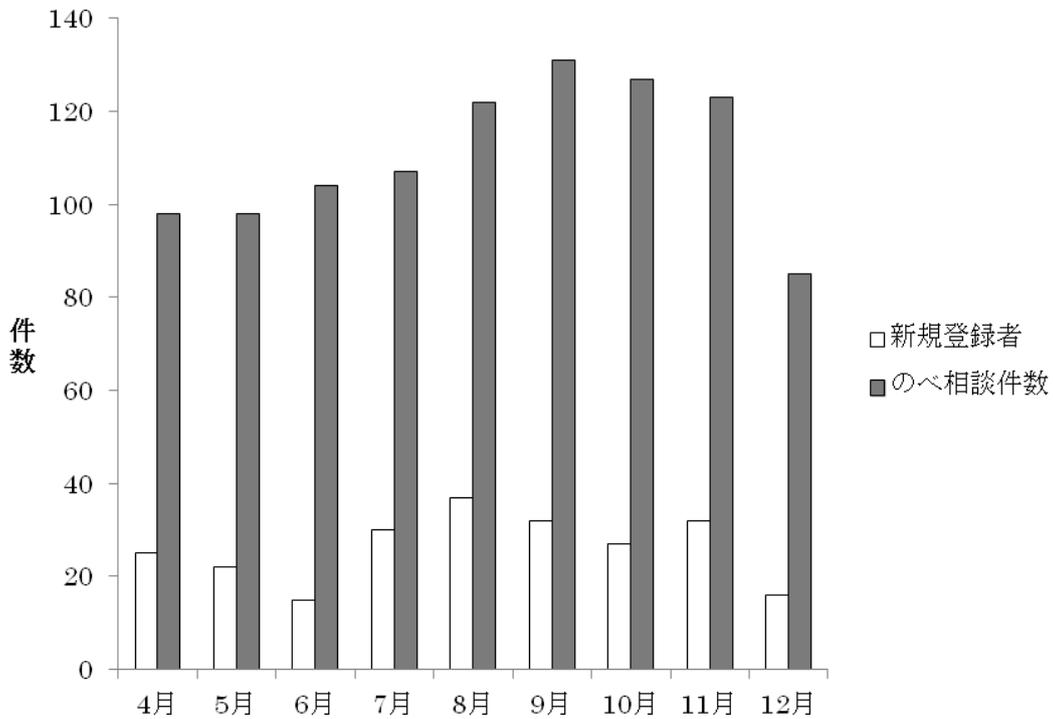


図 6 パソコンメール相談の件数（平成 24 年 4 月～12 月）

3) 携帯メール相談

今年度は、74 名が新規に相談の登録を行い、のべ 392 件の相談が寄せられた（表 3&図 7）。1 か月当たりでみると、新規登録者が約 8 名、のべ相談が約 44 件であった。平成 23 年 4 月から 12 月の新規登録者の 112 名、のべ相談の 431 件と比較すると、今年度は、新規登録者数とのべ相談件数とも、減少している。その理由として、先述した通り、携帯メール相談は、携帯電話のメールのみでありスマートフォンは含まないため、携帯電話からスマートフォンへ移行したひとが増えたことが考えられる。

表 3 携帯メール相談の件数（平成 24 年 4 月～12 月）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
新規登録者	8	7	11	9	6	10	10	10	3	74
のべ相談件数	46	39	46	46	46	54	42	38	35	392

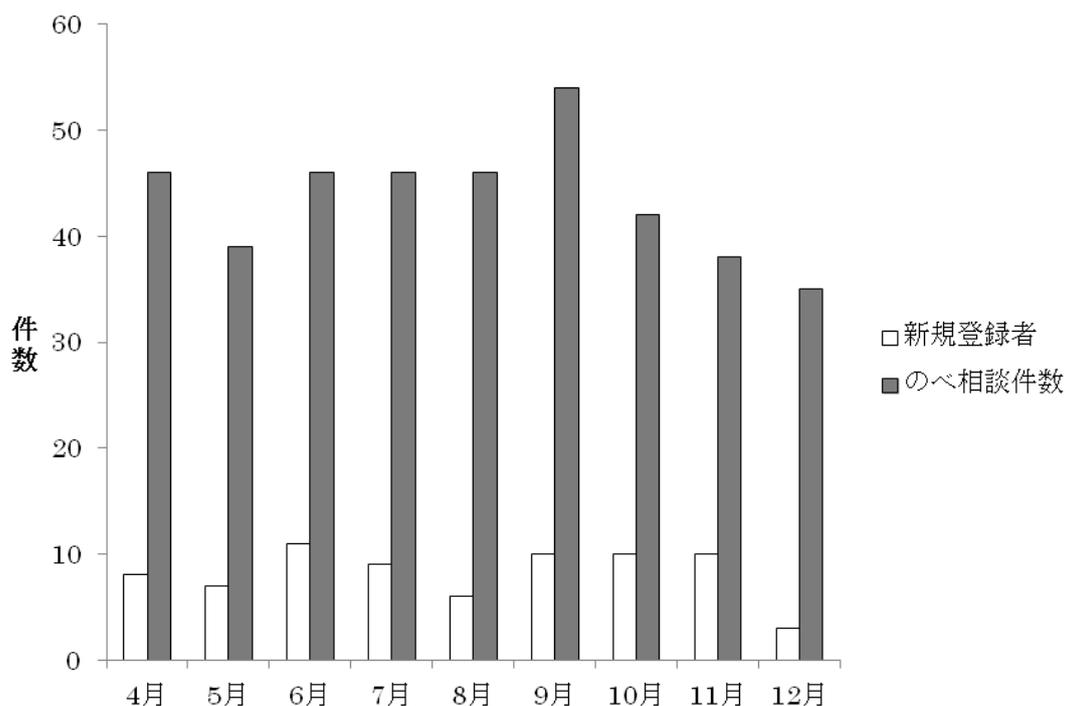


図 7 携帯メール相談の件数（平成 24 年 4 月～12 月）

2. ひきこもり相談に係る専門相談の研修プログラム

本プログラムは、入門コースと、アドバンスコースの 2 つに分けて実施された（表 4）。入門コースには 19 名、アドバンスコースには 14 名が参加した。受講者は、主に、臨床心理士を始め、臨床心理士の指定大学院の院生や卒業生等であった。

入門コースでは、田村 毅氏（精神科医、田村毅研究室所長）と、ひきこもりサポートネットの主任相談員（臨床心理士）が、オムニバスで、講義とグループワーク（第 1 回を除く）を行った。グループワークでは、前回に提示された相談文に返信を書いて、小グループで話し合う形式をとった。また、受講者からの講義に対する感想や意見を書いてもらい、その次の回にて、講師が全体にフィードバックを行った。

表 4 平成 24 年度の専門研修の概要

	内 容	日 時	
入門 コース	第 1 回 ひきこもりの理解	平成 24 年 7 月 4 日(水)	17:10 ~ 19:10
	第 2 回 ひきこもりの理解	平成 24 年 7 月 18 日(水)	17:10 ~ 19:10
	第 3 回 家族関係と若者の心の成長	平成 24 年 8 月 7 日(火)	17:30 ~ 19:30
	第 4 回 カウンセリング(心理支援)の 理解	平成 24 年 8 月 28 日(火)	17:30 ~ 19:30
アド バンス コース	第 5 回 感受性訓練(自己理解)	平成 24 年 9 月 9 日(日)	9:00 ~ 17:00
	第 6 回 メール及び電話相談の実践 <ロールプレイ>	平成 24 年 10 月 10 日(月) ~10 月 13 日(木)	左記の内、1 日 10:00~15:00
	第 7 回 メール及び電話相談の実践 <0JT>	平成 24 年 10 月 19 日(水) ~10 月 28 日(金)	左記の内、1 日 10:00~17:00

(1) 入門コースの概要

本コースの目的は、講義とグループワークを組み合わせることによって、知識を実践に活かし、ひきこもり支援の実際を体験的に学ぶことである。

講義

第 1 回と第 2 回では、ひきこもりについて、**Bio-Psycho-Social Model** (生物-心理-社会モデル) に基づき理解することや、ひきこもりには多様な要因が絡んでいることが、伝えられた。第 3 回では自立をめぐる若者の心理や、ひきこもっている子どもをもつ家族への支援ならびにメール相談の特徴について、第 4 回ではこれまでの総括と相談員としての心構えが伝えられた。

グループワーク

グループワークは、ひきこもり支援にかかわっている相談員（以下、リーダー相談員とする）がファシリテーターとして入り、進められた。第2回では、架空の典型事例について、1,000字以内で返信文を書き、それを5人程度のグループでシェアリングを行った。同じような形式で、第3回と第4回では、希死念慮のあるケースや、親からの相談といった架空事例を取り上げた。

加えて、第2回目に、受講者が、コーラーを体験するために、メール相談文を書いて、他のひとが書いた相談文に対して、返信文を書くという作業も行った。



（精神科医の田村毅氏による講義）



（講義を聴く受講生）

次に、受講者からの講義とグループワークに対するフィードバックの内、代表的な感想を示す（表5）。全体して、受講者は、実際にメール相談の返信文を書き、それをシェアするという体験を通じて、相談員としての基本的な心構えを身につけていった。今後の課題として、小グループだけでなく、グループ間のシェアリングを行い、受講者全体で疑問点等を共有する必要がある。

表 5 受講者の代表的な感想

		講義
第 1 回	講義	ひきこもりという現象が、 Bio-Psycho-Social Model を導入することでじっくり理解できるということを感じた。 Social な部分は、心理を背景としてカウンセリングなどを行っている人たちからは忘れがちになってしまうことだと思う。
第 2 回	講義	不登校からひきこもりに、というケースが多いと思っていたのですが、一度社会に出てからひきこもる人もいるということが驚きでした。また、「生き方の支援」であること、「居場所を見出していくことの支援」であることが心に残りました。
	グループワーク	グループの方々が、メールを書くにあたって要した時間、言葉の選び方などが違って興味深かったです。相手がわからないからさらっと書いて相手のレスを見て少しずつ自分を出していくか、それともわからない相手にメールを書いていいのかわいのか悩んだ挙句一字一句考えて書いたか・・・。
第 3 回	講義	ひきこもりとはその人の甘えや怠けではなく、そうならざるを得なかった背景があるのだなと思いました。社会を捉えつつ考えていくことが大切だと感じました。
	グループワーク	グループワークを通して、同じ相談文に対する返信でも一人ひとりの着目点が異なることから、人の感性の違いを改めて感じました。また、自分では気づけなかったことや言葉の印象を教えてもらい、シェアリングの重要性を感じました。
第 4 回	講義	自殺の相談について、大変難しく感じました。メール相談であってすらどのように返してよいか分からずうろたえ右往左往して返信文を書いてしまいました。実際に電話や対面だった場合、死にたいという言葉に気持ちが留まってしまい、死にたいほどつらい気持ちへの共感まで体勢を立て直すことができるか不安に感じました。
	グループワーク	今回もシェアリングからたくさんの学びを得ました。自分としては抜かりなく考えたはずの返信分でも、客観的に見て頂くとコーラーにとって気になるかもしれない部分が出てくる…という体験をするたび、シェアリングの大切さを感じさせられます。偏りのない返信するためには、どうしても場数を踏む必要があると思いました。

(2) アドバンスコースの概要

1) 感受性訓練

入門コースを修了した受講生のうち相談員登録を希望した 13 名と、昨年度入門コースを終えた 1 名を加えた計 14 名が、田村毅氏と監修者の指導のもと、感受性訓練に参加した。本訓練の目的は、支援者自身の感情体験を表現し、他者に受け入れられる体験を通して、相談活動において感性をうまく使えるようにすることであった。つまり、この訓練では、心理的に守られた場で、自分のさまざまな体験を話し、他者からのフィードバックを受けたり、他者の話をじっくり聴き、自分にわき起こった感情に向き合うことに、取り組んだ。

手順 4～5名の受講者と、リーダー相談員 2名から成るグループで、円くなって着席した。セッションを 5 回行い、セッションごとに異なった感情に関するテーマをそれぞれが話し、フィードバックをもらった。すべてのセッションが終了した後、グループをシャッフルし、それぞれの感想を話し合った。また、この時に第 2 回目に提出した相談文とその返信文を、各受講者が受け取った。最後に、全体が一つの輪になり、リーダー相談員、講師、監修者のコメントが伝えられた。

2) メール及び電話相談の実践 <ロールプレイ>

1～2名のリーダー相談員が 3～4名の受講生のグループに入り、メール相談と、電話相談のロールプレイが行われた。

メール相談では、事前に、初回と継続の相談事例が渡され、その返信文のシェアリングを行った。一方、電話相談では、リーダー相談員がコーラー役、各受講者が相談員役を、5分程度行った。各セッション後、それぞれの感想を話し、対応について振り返った。

受講者の主な感想は、以下の通りであった。共通項をあげ、具体的な記述を示している。

メール相談

「自分のクセの認識」

- ・ 他の方の返信文と自分のを比べて、自分の表現が良くなかった点など気づきが得られて、参考にすべき点がたくさんありました。

「他のひとの見方や多様な視点の気づき」

- ・ シェアリングの中で、コーラーからの相談文から感じた気持ちが人によって違うことが分かりました。
- ・ 自分が見落としていた視点や気にかかっていたはずなのにスルーしてしまった点を改めて意識化することができた。一緒に考えていけることはとても心強い。
- ・ 自分の考えをシェアリングでの意見をどう折り合いをつけていくかも難しいなと思った。自分の考えを大切にしながらも、同じように他のメンバーの考えも大切にしていきたい。

「初回相談と継続相談の違い」

- ・ 継続相談では、“気持ちを受け止める時期か”、“提案する時期” かの分岐点についてシェアリングし、判断の難しさを体験することができました。
- ・ 継続メールは、これまでの情報と今回の内容を統合させなければいけないので、相談員の能力が試されるなど感じました。
- ・ 継続している相談の返信の場合、特に、どのように方向付けていくか、難しいと感じた。

電話相談

次に示すように、「電話相談の難しさ」についてのコメントが多かった。

- ・ 自分が実際にやってみると、どんな話ができるのか予測できないため、とても対応に焦ってしまいました。電話だと表情が分からないこともあって、沈黙の意味が読み取りにくいのだと思いました。
- ・ 間の取り方や返す時の言葉遣いの難しさを感じ、質問をどのように、どのタイミングで言ったら良いのかわからなくて焦りながら行ってしまいました。
- ・ 声だけなので、特に間のとり方や声のトーンも重要だと思いました。

メール相談については、本人・家族と相談者、ならびに初回・継続といった回数の違いといったように、典型的な事例を取り扱うことができた。一方で、電話相談は受講者にとって初めてのロールプレイのため、戸惑いを感じながら参加していた。今後の課題として、電話相談の基礎について、研修の中でどのように取り入れるのかを見直す必要がある。

3) メール及び電話相談の実践 <OJT>

メール相談のパソコンの扱いを習得するとともに、一連の相談活動の流れを体験することを目的に行った。とくに、これまでの経過記録を読みながら、返信文を作成してもらった。また、シェアリングについては、実際の場面をモニターしてもらった。さらに、情報の管理について、細心の注意を払うことが伝えられた。

返信文の作成では、受講生は、自分が相談員になったことを想定して OJT に参加していたことが、以下のコメントからうかがわれた。

- ・ 返信文は数回相談されている方の場合、これまでのやりとりを統合して考えようと思うと時間がかかると思った。みなさんにフィードバックをいただけるのは本当にありがたい、自分には抜けている視点が得られ、学びになると思う。
- ・ 返信文作成では、“このような言葉をかけようか”と考えながらやっているとい文やワンフレーズが散らばっていく感じでしたが、1時間の枠を目標にまとめていくという流れによって自分の中でもすっきりできました。

また、実際のシェアリングをモニターしてもらったことで、大きく分けて、以下の 2 点が指摘された。

一つは、“相談員同士が思ったことを言い合える関係が大切である”といった「**相談員どうしの関係性**」である。これまでの研修を通じて、お互いが顔を見知った関係にはなってきたが、他の人の書いた相談文にコメントするのは、難しいものである。そのときに、支えになるのが、相談員どうしが互いの思っていることを率直に言い合えるような関係性である。

もう一つは、“コーラーの立場に立って考えるということの大切さ”“返信文を書くのは、様々な配慮が求められる作業だと、改めて感じました”といった「**コーラーへの配慮**」である。メールでは、コーラーの顔が見えず、送信してしまえば、返信文をどのように受け取るのかは、コーラー次第である。また、コーラーは、ひきこもって、誰にも相談できず、切羽詰って相談してきたともいえる。そうした制約を受けて、受講生の中には、ぎりぎりまで推敲を重ねていく厳しさを感じた者もいた。

この 2 点とも、受講生が、一連の相談活動を体験するだけでなく、実際の相談活動に対するイメージを膨らませて参加したからこそ、感じたものであろう。

3. 一般研修会

(1) 国内の団体

日時：平成24年7月27日（金） 10時30分～11時30分／参加者：14名

ひきこもりサポートネットから、ひきこもりの現状や相談システムについて説明を行った。また、相談室を見学してもらい、シェアリングのやり方を伝えた。参加者は、実際に不登校やひきこもりの相談業務に携わっており、メール相談と電話相談のコーラーの違い等、活発な質疑応答がなされた。



(監修者の説明)



(参加者からの質問)

(2) 海外の団体

日時：平成24年12月12日（水） 14時～15時／参加者：9名

まず、日本のひきこもりの現状とひきこもりサポートネットで行っている相談の概要について説明した。次に、電話相談のスキットの視聴、ならびに初回のメール相談の返信文を作成してもらい模擬的なシェアリングを行った。参加者から日本で多くの若者がひきこもっていることへの驚きとともに、日米での親の対応の違いに関する質問があげられた。



(説明を聴いている参加者)

当日、配布した、ひきこもりサポートネットに関する英語の資料を、以下に示す。

Introduction to “ Hikikomori Support Net”

This brochure is distributed to institutions regarding mental health in the community. So, anybody take it in one's hand to have a good look.

1st Step

◇ What is *hikikomori*?

Hikikomori (or acute social withdrawal) refers to a situation where a person's activity such as work and education outside his or her home has been severely restricted for a long period of time. This is thought to be caused by the diminishing of opportunities for societal participation due to various factors.

***Hikikomori* is diverse**

Hikikomori manifests in many guises. Some cannot step out of their home at all, some can make it to a shop nearby, some have been in *hikikomori* for a few weeks, some have been in *hikikomori* for a few years, some of them are in their teens, some are in their twenties and some are in their thirties.

There is no use looking for the cause

Hikikomori can never be attributed to one, single cause such as “bullying,” “his/her family” or “his/her personality.” The issue does not get solved by blaming the sufferer or his/her family.

Appropriate support is important

Worrying about *hikikomori* on your own or trying to sort it out within the family does not always improve the situation. It is important to seek advice from specialists.

★ Seeking advice

2nd Step

◇ Who can seek advice?

The sufferer himself/herself

: those of you who are worried about your own *hikikomori*

Many of those suffering from *hikikomori* are often frustrated or anxious. If you cannot find the answer on your own, do talk to those you can trust or those who understand you. If you do not have such a person in your family, look outside the family. We, at *Hikikomori* Support Network, encourage you to take a step forward.

Family members

: those who have a *hikikomori* sufferer in the family or as a close friend

Hikikomori sufferers are often seen as having an easy life and are described as “too dependent” or “lazy,” but they are deeply troubled because they cannot relate to people around them. They will regain their ability to relate to others by slowly rebuilding their relationship with others where possible and by building their confidence.

3rd Step

◇ What kind of advice can be sought?

For example

- How can I take the first step out of *hikikomori*?
- How should we behave toward the sufferer?
- How can we receive necessary support?

!! The kind of advice we cannot offer

- Medical advice such as conducting a diagnosis and suggesting a course of treatment.
- When urgent help is necessary.

✧ Messages from our counselors

- You will feel better if someone just listens to you. Do not sit all by yourself but talk to us.
- It is never too late. Let's explore what we can do together now.

4th Step

✧ How to consult? → There are three ways of consulting us.

1. Consultation via e-mail by PC

*It may take up to ten days to reply to a message.

2. Consultation via text message by cell phone-

*It may take up to ten days to reply to a message.

3. Consultation via telephone

Opening hours: Monday-Friday, 10:00–17:00 hours

*Excluding the end and beginning of the year and public holidays

Notion

- Counseling is free of charge. However, the user must bear the cost of communication and the phone bill.
- Repeating consultations is good training to learn how to communicate. To facilitate this, we may ask for your name (nick name) or the date of birth.
- The consultation is strictly confidential.

4. 会議研修

(1) リーダー会

監修者、主任相談員、リーダー相談員、東京都の担当者が、相談室の管理運営、情報共有を目的に、年9回、協議した。

実施日：4月17日、5月22日、6月19日、7月17日、9月18日、10月16日、11月27日、12月18日、2013年1月15日（いずれも、火曜日）

時間：15時～15時半

会場：ひきこもりサポートネット事務局

(2) ケースカンファレンス

今年度は、リーダー相談員を中心に、年8回のケースカンファレンスを行った。監修者青木が月に一回スーパーバイズを行い、この他に、一般相談員も含めて、年に2回、精神科医の田村毅氏を招いて、医学的観点からの指導を得た。

実施日：5月22日、6月19日、7月17日、9月18日、10月16日、11月27日、12月18日、2013年1月15日（いずれも、火曜日）

時間：15時半～17時

会場：ひきこもりサポートネット事務局

形式：1名のリーダー相談員が、1～2ケースを提出し、検討した。また、複数のケースについて対応を振り返り、援助の方向性を協議した。

(3) 関係機関との会議

1) ひきこもりに係る連絡調整会議

第1回：6月5日（火） 10時～12時 東京都庁

ひきこもり支援に携わっている東京都の関係機関に、今年度のひきこもりサポートネットの事業について説明した。また、各機関と意見交換を行った。

第2回：10月1日（月） 14時～16時 東京都庁

ひきこもり支援における各機関との連携について、意見交換を行った。

2) 若者の自立等支援連絡会議

第1回：8月2日（木） 10時～11時30分 東京都庁

東京都若者総合相談「若ナビ」における相談実績についての報告を受けた。

(4) セミナーへの参加

以下の東京都が主催したセミナーに参加した。

- ① 平成24年6月2日（日）10時～16時 東京都庁
東京都若者社会参加応援事業 実施団体による取組発表会
ひきこもりに関する講演会（斎藤環氏）
- ② 平成24年8月4日（土）13時半～16時 東京都庁
地域の居場所づくりに関する講演会（萩原健次郎氏）
鼎談 地域が若者に提供できる居場所とは？
- ③ 平成24年9月6日（木）14時～16時45分 東京都教職員研修センター
不登校・若者自立支援フォーラム
- ④ 平成24年11月23日（金）13時半～16時 東京都庁
キャンパスライフ・サポートセミナー2012

また、相談活動に必要な専門的知識の習熟と、他の支援機関との連携に関する情報収集を目的として、東京都若者社会参加応援事業の一環として実施された、ひきこもり支援セミナーに参加した。

- ① 平成24年7月31日（火）18時半～20時 日本生産性本部
「ひきこもり支援における社会資源の使い方」
- ② 平成24年10月30日（火）18時～20時30分 日本生産性本部・経営アカデミー
「ひきこもり支援のポイント」～「ひきこもり等の若者支援プログラム」を参考に～
- ③ 平成24年11月28日（水）17時～20時15分 東京都南部労政会館
「ひきこもり等の若者と家族のライフプランを考える」～公的制度とファイナンシャルプラン～

全てのセミナーにおいて、参加した相談員がレポートをまとめ、相談室内で最新の情報を共有し、コーラーに適宜提供するよう、努めた。

(5) 東京都若者社会参加応援事業実施団体への訪問

今年度は、以下の4か所を訪問した。

- ① 平成24年12月2日(日)：特定非営利活動法人 星槎教育研究所
- ② 平成24年12月12日(水)：特定非営利活動法人 教育サポートセンターNIRE
- ③ 平成25年1月12日(土)：特定非営利活動法人 文化学習協同ネットワーク
- ④ 平成25年1月12日(土)：特定非営利活動法人 「育て上げ」ネット

フリースペースの利用などについて、担当者から話をうかがった。実際に各団体を訪問したことで、プログラムの内容やどのくらいの年代のひとが多いのかなど、団体の特徴を詳細に把握することができた。

上記に加えて、平成25年2月12日(火)に、お茶の水女子大学にて、ひきこもりサポートネット活動報告会を実施した。

5. まとめと今後の課題

今年は、当センターでの初年度であり、相談体制を整え、相談員育成に力を注いできた。専門研修による相談員育成では、講義で基礎的な知識を得るだけでなく、それを相談活動でいかに活かすことができるのかを、目標としてきた。受講生のコメントを見ると、毎回の講義で、前回の受講生の意見をフィードバックしたり、グループワークの各グループにリーダー相談員が入ることで、自分とは異なる他者の考えを知り、ひきこもり支援への理解を深めたのではないかと思われる。

また、専門研修を運営する側としては、毎回のコメントを読むことで、初心者が相談で不安に思うことや疑問点等が分かり、アドバンスコースのロールプレイやOJTでどのようにサポートすれば、それぞれの力を発揮することができるのかを考えることができた。

相談件数を見ると、件数の増減は見られるものの、電話・メール相談へのニーズがあることが分かる。なかでも、電話相談・パソコンメール相談では、継続相談が前年度より増えていることは、注目に値する。ひきこもりの問題は、複合的に問題が絡みあっていることが多く、一回の相談で解決するようなことではない。もちろん、相談機関を紹介してほしいと、情報提供として1回の相談で終わることもある。しかしながら、コーラーは、何とか状況を改善したいがどうしたらよいのか分からない、ひきこもっている子どもにどの

ようにかかわったらよいのか悩んでいる等、苦しい想いを抱えている。ひきこもりサポートネットが相談の窓口として、継続して話を聴き、問題をコーラーと相談員が共有していくことが求められているといえる。

今年度は、埼玉県東松山市立総合教育センターと、アメリカの **The Chicago School of Professional Psychology** から、見学・研修の依頼があり、システムの概要説明とひきこもり一般についての講義、及びメール相談現場の見学を組み合わせた一般研修を行った。東京周辺地区の教育関係者との連携は、今後も視野に入れ、地域貢献の課題としたい。

また、海外からの見学者たちとの交流は、学術的な研究を行う我々にとっても有意義であった。海外でも社会的活動に参加しない若者の問題はありますが、**hikikomori** の心理特性と家族システムのあり方に関して、文化的な相違点は多く、今後共同研究などの可能性を探索していくこととなった。

さらに、ひきこもり支援では、精神保健、教育、就労、行政といった他機関とのつながりが必須である。そのために、リーダー相談員を中心に、いくつかのセミナーに積極的に参加したり、他機関を訪問した。幸いにも、東京都では、草の根でひきこもり支援を行ってきた経緯があり、ひきこもり等の若者の社会参加を応援するための支援団体がある。今回、セミナー参加や他機関訪問によって得た情報を、コーラーにタイミングよく届けたい。

次年度の課題として、以下があげられる。

第一に、ひきこもりの専門研修の中で、メール相談と電話相談の研修をどのように組み合わせるのかということである。今年度の研修では、メール相談を主に取り上げ、電話相談は、講義で触れたものの、ロールプレイの1回に留まった。次年度の研修では、電話とメール相談の位置づけを明確にしていき、より充実した内容にしていきたい。

第二に、相談員の相談スキルの維持・向上に関する研修である。今年度は、リーダー相談員を中心に、カンファレンスを行った。次年度は、一般相談員も含めて、ロールプレイといった参加型の研修を考えたい。

第三に、ひきこもりに関する実践や研究に関する文献調査である。ひきこもりに関して、医療、地域保健、労働、教育、心理臨床といったさまざまな領域から調査・研究がなされている。これまでのひきこもり支援を振り返り、包括的に、支援の方向性を確認したい。

第四に、東京都内のひきこもり支援の相談機関を始め、教育関係者との連携を考えていきたい。