

豊島区 ひきこもり支援の 取り組み

あなたらしい生き方、応援します

誰でも漠然とした不安や
生きづらさがあったり、
みんなと楽しく過ごせない、
そんな思いを抱えることがあります。
まずは、ひとりで悩まず誰かに
話すことから始めませんか？



誰ひとり取り残さない ひきこもり支援

一人ひとりの状況や課題などに応じた
オーダーメイドの支援へ

豊島区は、生活困窮者自立支援法が施行される1年前の平成26年より、生活困窮者支援に取り組んできました。同年4月に生活困窮者支援制度の担当組織を設置し、平成27年に生活保護の窓口とは別の「くらしと仕事の相談窓口（くらし・しごと相談センター）」を設置しました。相談内容は、生活困窮状態の打開・解決に関することが大半でしたが、その中には家族のひきこもりの問題もありました。

令和2年4月からは福祉包括化推進事業として豊島区独自の体制を構築し、相談窓口を所管する各課担当者が参加する会議体で、複合的な課題を持つ案件についての情報共有と連携した支援を行ってきました。

その後、令和2年7月に「SDGs未来都市」及び「自治体SDGsモデル事業」に選定され、誰ひとり取り残さないまちを目指す豊島区として、ひきこもり支援を強化することとなり、令和3年7月にひきこもり専用相談窓口を開設しました。

また、当事者や家族の状況に応じた支援をより一層推進するために、社会福祉や心理などの学識経験者、家族会を含む支援団体、当事者、民生委員・児童委員協議会などの地域団体、医療・高齢者支援などの専門家などで構成する「豊島区ひきこもり支援協議会」を令和3年7月に立ち上げ、協議会での議論を踏まえ、「豊島区ひきこもり支援方針」を策定しました。

この方針では、「相談につながる仕組みをつくる」「断らない支援・強制しない支援を目指す」の2つの視点をもとに、ひきこもり支援の道筋を体系的に整理しています。

当窓口では、「就労だけがゴールではない」というメッセージを発信し、より当事者に寄り添った支援を行っています。

本冊子に3年間の豊島区のひきこもり支援の取り組みをまとめ、これを踏まえて、今後も相談しやすい環境の充実に向け、取り組みを行ってまいります。

Contents

目次

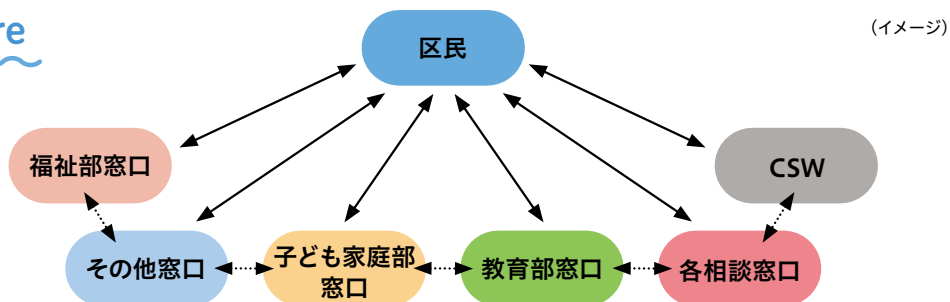
1	「豊島区ひきこもり相談窓口」設置のBefore/After	4
2	ひきこもり相談窓口について	5
3	事例紹介	9
	Topic1:重層的支援体制の整備	10
	Topic2:豊島区ひきこもり支援協議会・ネットワーク会議	12
	Topic3:広報・周知活動	14
4	豊島区ひきこもり支援方針	17



1

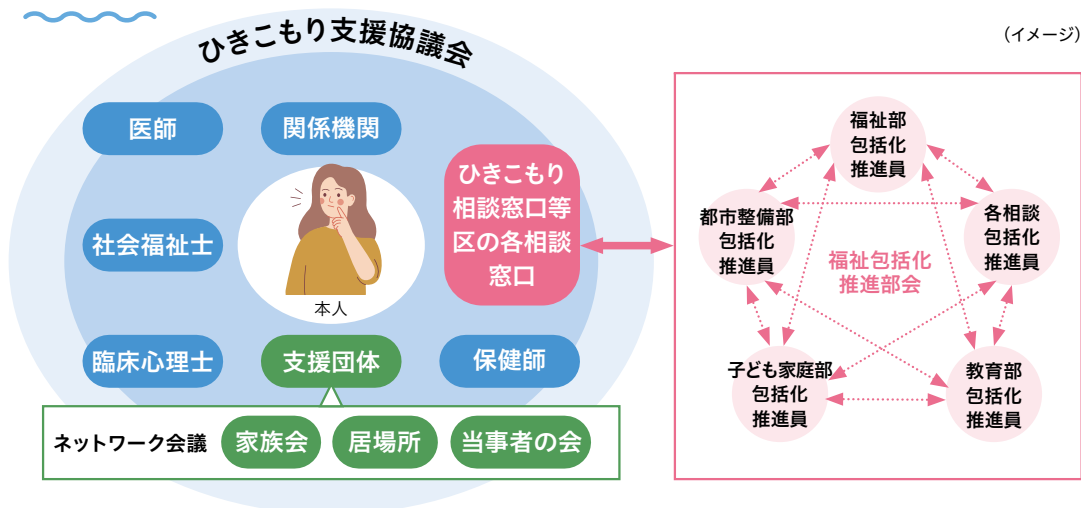
豊島区「ひきこもり相談窓口」設置の Before/After

Before



以前は、主たる相談内容を担当する各課の窓口において、ひきこもりの事案についてご相談を受け止め、必要に応じて各部署と連携し、対応を行ってまいりました。また、民間支援団体と豊島区との連携体制は現在のようには進んでいませんでした。

After



令和3年7月から「ひきこもり相談窓口」を開設し、「ひきこもり」という言葉をあえて窓口の名称に入れることで、わかりやすく、より相談しやすい体制を整え、各課と連携しながら、当事者やご家族の皆様に寄り添った支援を行っています。

なお、ひきこもり専用窓口開設より前に、令和2年度には、庁内関係課と豊島区民社会福祉協議会に「福祉包括化推進員」を配置し、分野横断的に複雑・複合的な課題について情報を共有し対応する連携体制を強化しました。

また、本区の特性を踏まえた支援のあり方や支援方針を検討するために、学識経験者や医師や弁護士、当事者等で構成したひきこもり支援協議会を立ち上げるとともに、区内を拠点に活動している民間支援団体ともネットワーク会議を通して連携し、当事者等への支援体制を強化しています。

2

ひきこもり相談窓口について

令和3年7月から「ひきこもり相談窓口」を開設し、各課と連携しながら、支援し続ける(つながり続ける)こと、「ゴールは就労だけではない」といったメッセージを掲げ、当事者やご家族の皆様へ寄り添った支援を行っています。

同時に、福祉や医療、心理などの専門知識を持つ生きづらさ支援員がひきこもり情報サイトやX(旧Twitter)を通じて、当事者等へ直接メッセージを発信することで安心感を生み出し、些細なことでも躊躇せずに相談できる窓口を目指しています。

当事者の楽しい、やりたいという気持ちを大切に、就労に限らない地域のイベントなどの社会参加の機会を提供し、息の長い継続的な支援を行っています。

窓口の体制

「ひきこもり相談窓口」に専門相談員を設置し、臨床心理士、社会福祉士など、それぞれの強みを生かした相談対応を行うことで、ゴールを就労に限らない、1人ひとりに寄り添った相談支援に取り組んでいます。

- [窓口名称] 豊島区ひきこもり相談窓口
- [受付時間] 午前8時30分～午後4時30分
- [場 所] 豊島区役所本庁舎4階

[相談方法]

- ・ 来所相談
- ・ メール相談(24時間受付)

連絡先：A0029968@city.toshima.lg.jp

- ・ 電話相談

連絡先：03-4566-2427

- ・ 訪問相談
- ・ オンライン相談
ビデオトークを使用した相談も実施
- ・ 豊島区ひきこもり情報サイト
相談フォーム

相談フォームはこちらからアクセス ▶



ご本人だけでなくご家族も
お気軽にご相談ください!

[ご本人、ご家族の相談]
ひきこもり相談窓口へ

お話を聞かせてください



親身になってお話をお聞きます。

あなたに寄り添いながら、あなたのペースで少しずつ、時間をかけて向き合います。

あなたの居場所として、ホッとできる場を一緒に考えていきます。

あなたに合った方法で相談してください。

※豊島区ひきこもり相談窓口ページ参照

来所で
相談

電話
相談

メール
相談

訪問
相談

オンライン
相談

[ご本人以外の相談]

- ・ご家族の思いもお聞かせください。
- ・本人との関わり方、対応の仕方、本人の気持ちなどを一緒に考えます。
- ・他機関の情報をご案内します。
(当事者会・家族会、別の相談窓口、CSW[※]、講演会やイベントなど)

※CSW=コミュニティソーシャルワーカー

必要に応じ、
提案します

お悩みをうかがいながら
必要に応じて
関係機関にも
おつなぎします。

地域活動、体験就労、
セミナー、
ボランティア体験、
就労 など

関係機関の活動への
参加、体験、就労後も

何度でも
お話を
お聞きします

うまく話せなくても大丈夫です。
どなたでもお気軽に

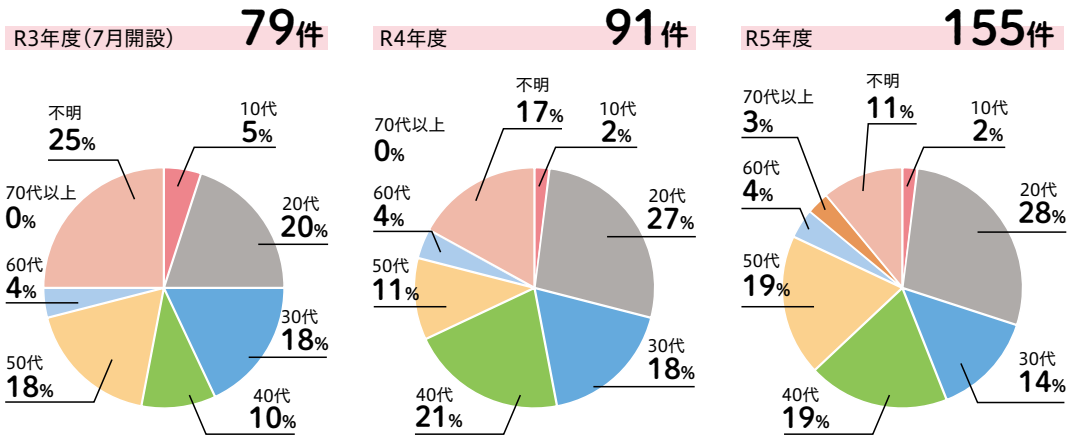
ひとりで悩まず、
誰かに話すことから
始めませんか？

就労だけがゴールではありません

相談窓口の実績

相談件数

[世代別]

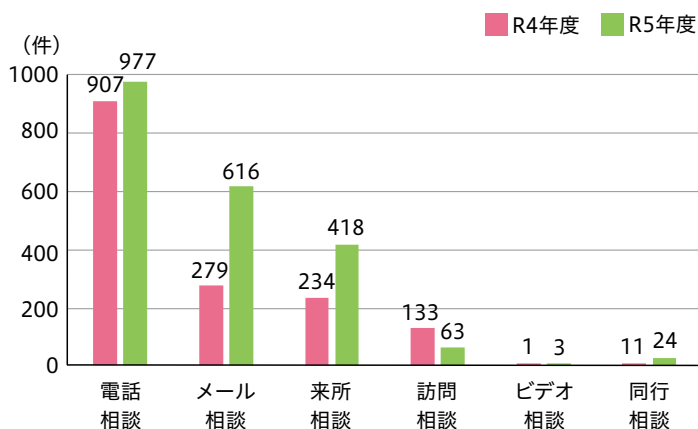


[性別]

	R3年度	R4年度	R5年度
男性	54件 (68.4%)	63件 (69.2%)	93件 (60.0%)
女性	25件 (31.6%)	25件 (27.5%)	56件 (36.1%)
その他	0件 (0%)	3件 (3.3%)	6件 (3.9%)

新規相談件数は年々増えています。豊島区は一般世帯に占める単独世帯の割合が64.0%（令和2年国勢調査）と、都の50.26%と比較して高いことも影響して、令和5年度新規相談者のうち半数以上がご本人からのご相談となりました。

延べ相談件数の内訳



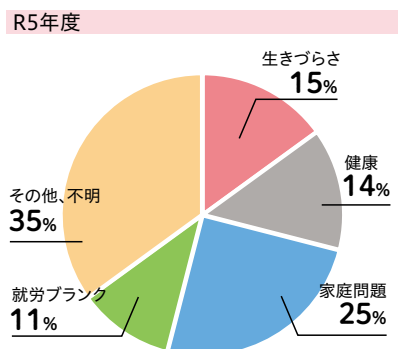
相談方法は電話相談が最も多く、全体の相談のおよそ半数を占めています。

窓口に来所する相談だけでなく、電話での相談やメールでの相談も受け付けています。ご自身にあった方法でご相談ください。当窓口に来所することが、外出するきっかけとなっている方もいらっしゃるの、引き続き相談窓口の周知に力を入れていきます。

初回相談時の相談内容の傾向

初回相談の時に悩みが明確になっていない場合でも、ご相談いただけます。

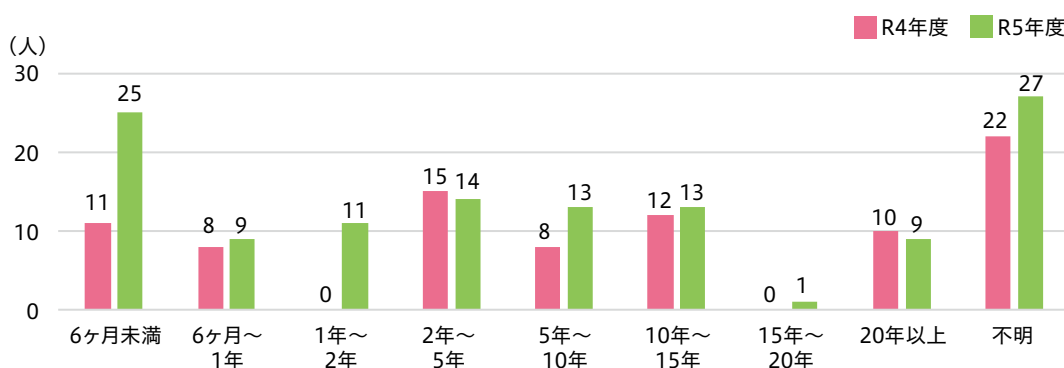
当窓口で今のモヤモヤとした気持ちをお話いただくことで、何に困っていらっしゃるのか、相談員と一緒に考え、必要なサポートにつないでおります。



各項目の相談内容の一例

- 生活づらさ** 相談できる窓口や相談先がない、対人関係でのトラブルが過去にあり、どこかに繋がることに抵抗がある、家族関係の不仲や、居づらさ
- 健康** 抑うつ症状と見られるような、意欲の減退、だるさ、怒りっぽさなど
- 家族問題** 親と子の考え方の違いや距離の保ち方などに苦慮している
- 就労ブランク** ひきこもりの状態から脱するために就労を開始したいが、ひきこもりの期間(ブランク)が阻害要因となり、就労を開始できないのではないかと悩んでいる
- その他** 相談先等の問い合わせ、または初回相談時に主訴が明確になっていない場合

ひきこもり期間



ひきこもり期間は人それぞれです。
ひきこもり年数に関わらず、お気軽にご相談ください。

3

事例紹介

※実際に窓口でご相談いただいた内容をもとにした事例です



事例 1 働くことに自信がない 20代男性

1 相談までの経緯

- 仕事を辞めてからひとりで就活する自信がなく、働いていない状態が続いていた。
- 決まった用事もなく、生活リズムも不安定になった。
- お金がないため、遊びに行くことも少なく、コンビニへ買い物に行く程度の外出のみになっていた。

2 生きづらさの状況と要因の整理

- 職場では、周りの人が普通にできるようなことができなかった。これまでの学校生活や、アルバイトでも自分だけが上手くできないと感じ、自信がなかった。
- 臨機応変に対応することや、人とのコミュニケーションが苦手だった。

- 真面目で自分の中のハードルが高く、できなかったことがあると落ち込みやすい。

3 相談の経過

- 父が、本人が仕事をしていない状態を心配して相談。
- 本人も普通に働いて生きていきたいという気持ちがあり、ひきこもり相談以外に、くらし・しごと相談支援センターの就労準備支援も希望。

4 その後の状況

- 面談では、自分の苦手なことを説明できるようにするという課題を設け、練習してきてもらった。面談を何回か重ねていくことで、上手く説明できるようになった。
- 複数の支援員が関わり、人と関わることや話すことに慣れていった。
- 体験就労を経て、就職。



事例 2 長時間の安定した就労が難しい 40代女性

1 相談までの経緯

- 子どもの頃から周囲の人とのズレを感じ、友人が少なかった。
- 仕事をしても長く続かず、次の仕事が決まらないため貯金がなくなった。
- 父の死をきっかけに、きょうだいから勧められ、本人が直接窓口につづいた。

2 生きづらさの状況と要因の整理

- 不登校だったこともあり、計算が苦手で、日常生活でも生活しづらさを感じていた。
- こだわりが強く、日々同じルーティンをこなさないと不安になる。

3 相談の経過

- 相談時点でお金がなく就労できる状態にもないため、まず生活保護を申請。
- 精神科への受診に同行し、発達障害の診断を受けた。
- 本人が興味を持ったイベント事や、ボランティア参加に同行。

4 その後の状況

- 手帳を取得したことにより、各種サービスが受けられるようになり、外出もしやすくなった。
- 自身の特性を理解し、短時間のアルバイトを開始。
- 気持ちに余裕ができて、当初よりも前向きな発言が多くなった。
- 日常生活の出来事を中心に、継続した面談を続けている。面談では、一対一ではなく複数で会話することで、話しやすい雰囲気をつくり、会話の幅も広げられている。



事例3
母の住む実家に戻ってきた
50代男性

1 相談までの経緯

- 母が高齢で単身生活していることが心配だった。
- 離婚により独りとなり、金銭的にも困窮して実家に戻った。
- 精神的な不調があるが、通院していない。

2 生きづらさの状況と要因の整理

- お金はないが、就労も難しいこと。
- 精神科の受診に対し抵抗感があり、また、お金がないため通院できないと考えていること。
- 母と二人きりの生活で、些細なことで口論になりやすいこと。

3 相談の経過

- 母と別居しているきょうだいが心配して、相談に繋がった。

- その後、本人も相談に繋がり、保健師と共に訪問し受診の必要性を確認。
- 金銭面では、自立支援医療や障害年金などの制度説明を行い、**医療機関へ同行**。
- 継続的な通院により、病状の安定・回復が見られた。
- 今後の生活については、**生活保護の相談にお繋ぎした**。

4 その後の状況

- 病状が回復したことで、外出も増え、必要な手続きも自分で行えるようになった。
- 生活保護の申請を行い、豊島区内で母とは別々に暮らすことになった。同じ豊島区内のため、今後も母と関わりやすい。
- 本人が転居の前に窓口に挨拶に来られ、生活も落ち着きそうなことから支援終了を申し出たため、また何かあれば相談してくださいとお伝えした。

Topic 1 重層的支援体制

「重層」とは、幾重にも重なっている状態のことで、立体的な重なりをいいます。

国が掲げる「重層的支援体制整備事業」は、すべての人々のための仕組みとして、

● 包括的相談支援

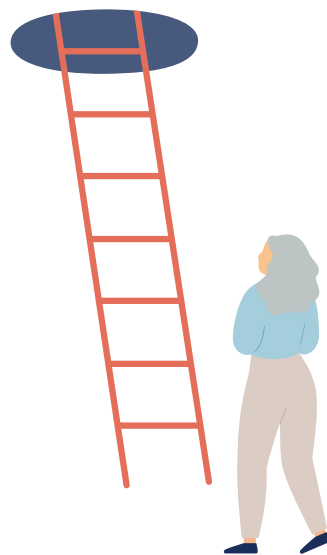
(属性を問わない相談支援、多機関協働による支援、アウトリーチ等を通じた継続的支援)

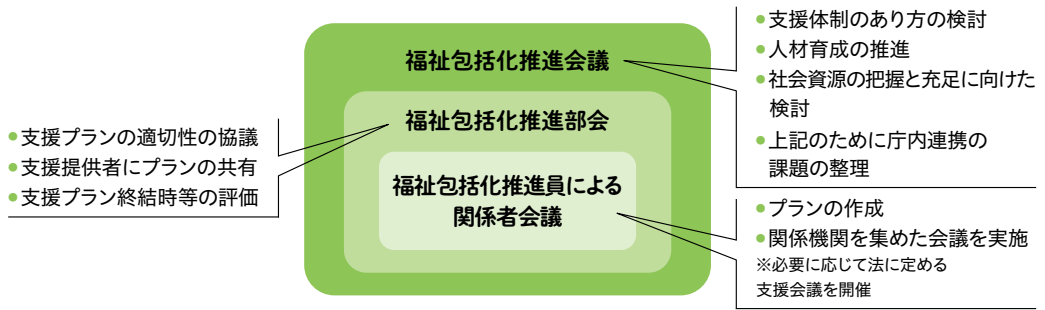
● 参加支援

● 地域づくりに向けた支援

という3つの支援を一体的に実施するものです。

これまでの日本の福祉政策では、いわゆる「縦割り」と言われる、分野ごとの専門的支援体制の推進・構築が進められてきました。重層的支援体制整備事業においては、これまで構築してきた分野ごとの専門的支援体制の仕組みを活かしつつ、各部署や地域が相互に連携を強めながら、地域全体の支援体制を一体的に進めることで、幾重にも重なったセーフティネットを構築していくことを目的としています。

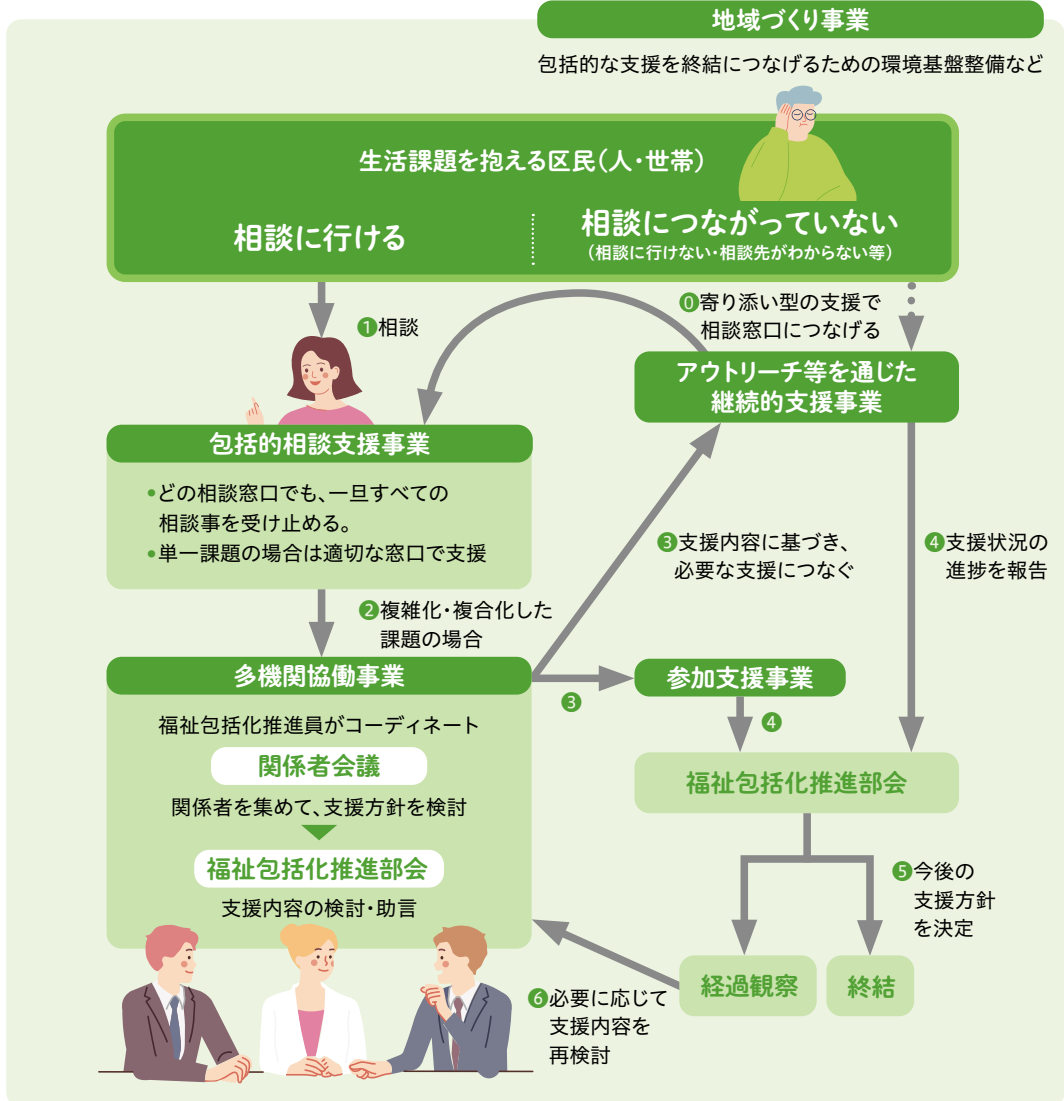




区が独自に進めてきた重層的な相談支援体制と、国が示す制度との整合性を図り、事業を適切かつ効果的に実施するため、令和5年4月より、重層的支援体制整備事業が本格実施されました。

保健・福祉に関する各相談機関において、相談者の抱える悩み事が複合的で担当業務以外の事情がある場合でも、一旦受け止め、必要に応じ適切な相談窓口へつなげ、豊島区全体で支える体制を推進していきます。

豊島区の重層的支援体制のフロー図



Topic2 豊島区ひきこもり支援協議会・ネットワーク会議

1 ひきこもり支援協議会

目的

当事者やそのご家族に寄り添った息の長い支援をするためには、当事者が何を望んでいるのかといった視点に立ち、行政と家族会や民生委員・児童委員などの地域の様々な主体が連携していく必要があります。そこで本区では、令和3年7月に、本区の地域性を踏まえた当事者・家族の状況に応じた支援のあり方や方針を検討するために、「豊島区ひきこもり支援協議会」を立ち上げました。

委員構成

分野	第1期（R3年度～R5年度）		第2期（R6年度～）
学識 経験者	社会福祉	文京学院大学 人間学部 人間福祉学科 教授	
	教育心理	東京学芸大学 教育心理学講座 教授	
支援 団体	家族会	特定非営利活動法人KHJ全国ひきこもり家族会連合会	
	支援団体	労働者共同組合ワーカーズコープ・センター事業団	株式会社Meta Anchor
専門家	医療	櫻和メンタルクリニック 院長	
	弁護士	池袋市民法律事務所 所長	
	高齢者	高齢者総合相談センター(包括) ふくろうの社センター長	高齢者総合相談センター(包括) 中央高齢者相談センター長
地域	区民	第6地区青少年育成委員会 会長	青少年育成委員会連合会 常任幹事
		民生委員・児童委員協議会 会長	
		当事者(ピア)	
		当事者(家族)	当事者(ピア)
関係機関	保健・医療	池袋保健所健康推進課 係長	池袋保健所保健予防課 係長
	地域福祉	豊島区民社会福祉協議会 共生社会課長	
行政	東京都	福祉局生活福祉部地域福祉課生活支援担当課長	
	豊島区	福祉部長	

検討内容等

	協議会での検討内容	協議会での検討事項を踏まえ、実現したこと
R3年度	<ul style="list-style-type: none"> 窓口の名称、ホームページの名称 広報としま10月特別号の掲載内容 過去に実施した調査結果 令和3年度豊島区ひきこもり支援方針 	<ul style="list-style-type: none"> ひきこもり相談窓口の開設 「豊島区ひきこもり情報サイト」の開設(8月) 周知 広報としま10月特別号発行(全戸配布) 周知
R4年度	<ul style="list-style-type: none"> 地域団体への調査内容 地域団体への調査結果報告 広報の充実 令和4年度豊島区ひきこもり支援方針 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口にひきこもり支援員配置 多摩島しょ広域連携事業 ひきこもりUX会議参加 居場所 豊島区でひきこもりUX女子会開催 居場所 ひきこもり相談窓口のチラシ作成 周知 講演会(支援者向け) 周知
R5年度	<ul style="list-style-type: none"> 広報としま生きづらさサポート特集号の掲載内容 豊島区ひきこもり支援の方向性 豊島区ひきこもり支援3年間のまとめ掲載内容 	<ul style="list-style-type: none"> 休日窓口実施(家族が相談しやすい体制づくり) 家族支援 豊島区でひきこもりUX女子会、ママ会開催 居場所 豊島区ひきこもり合同相談会・講演会 居場所 家族支援 広報としま生きづらさサポート特集号発行(全戸配布) 周知 ひきこもり相談窓口チラシ、カード、リーフレット作成 周知 商業施設でのチラシ配架 周知

② ひきこもり支援ネットワーク会議

目的

豊島区で活動する団体が抱える課題を把握するとともに、地域でひきこもり支援に関わっている団体との連携(公民連携の支援体制)を構築するために立ち上げました。

支援団体

NPO法人 楽の会リーラ

- ひきこもりの家族会
- 「孤立状態から家族会につながり、信頼できる仲間と共に元気になっていく」をお手伝い
- 月例会(ひきこもり関連の講演やピアサポーターによる相談)を毎月1回、第3または第4土曜日午後開催

[豊島区巣鴨3-16-12 巣鴨GMビル202号室 TEL:03-5944-5730]



一般社団法人 OSDよりそいネットワーク

- 親子関係の相談から、今と将来のライフプラン、親亡き後の備えまで、各種専門家によって総合的にサポート
- 講演会 年5回(4月、7月、9月、11月、2月)。ひきこもり関連の講演や居場所づくり
- OSDサロン～みんなの居場所 毎月第4土曜日。家族や当事者のための交流&居場所

[豊島区巣鴨3-24-5-804 TEL:03-5961-5252]



株式会社 Meta Anchor

- 仮想空間フリースペース「COMOLY」による就労基礎能力醸成等ひきこもり当事者のための「ワーク」「コミュニティ」を提供し、安心してつながれるプラットフォーム



としま若者応援ネットワーク

- 区内を中心に、ひきこもり当事者と家族の会を開催
- 茶話会、余暇支援(ゲーム会・料理会など)を通じて仲間づくりをしている
- 相談歴の長いスタッフが家族の悩みにも応えている

[豊島区南大塚1-28-8]



労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団

- 地区センターなどの運営や、障がい者支援、若者の就労、子育て(保育園・学童・児童館・親子ひろば)等の活動につなげている

[豊島区東池袋1-44-3 池袋ISPタマビル TEL:03-5937-2632]



一般社団法人 ひきこもりUX会議

清瀬市、国立市、武蔵野市、東大和市、日野市、文京区、豊島区で広域連携し、各自治体でUX女子会&ママ会を開催。ひきこもり状態など生きづらさを抱えている女性自認の方が予約不要で参加できる居場所。



Topic3 広報・周知活動

本区の取り組みや「ひきこもり相談窓口」について、少しでも当事者や家族、関係者へ届くよう、様々な媒体を駆使し、広報・周知活動を行っています。

●豊島区ひきこもり情報サイト

ひきこもり支援協議会でいただいたご意見を踏まえ、相談事例や支援内容などの情報をわかりやすく掲載し、ひきこもり当事者やご家族に広く情報を発信するため、令和3年8月に本区のホームページから独立した「ひきこもり情報サイト」を立ち上げました。より見やすくなるようリニューアルしながら、運営を行っています。

また本サイトから相談できる相談フォームも設けることで、気軽に相談できる工夫もしています。

豊島区
ひきこもり
情報サイト

豊島区で、ひきこもりなどの生きづらさを
かかえる方やご家族に向けて、
イベントやその他関連する情報を
お届けする区のサイトです。

まずはご相談ください
些細なことでも構いません。コチラを **Click**

としま便利 区主催・共催・
その他イベント ひきこもり
支援協議会 お知らせ

相談の流れ 支援メニュー

相談事例 支援団体・
団体イベント

国・東京都情報

ホームページに訪れた方へメッセージ

区長より 支援員より

「ひきこもり」という言葉を聞いて、皆さんはどんなイメージが
ひきこもりの状態は人それぞれ異なります。

言葉から想像する、高志とのかわりがあつたという人もいれば、
コンビニで買い物を、帰るなど、お昼と変わらない時での外出はできる人もいます。
そして性格や生まれ育ちの環境も様々です。

ひきこもりは認知症とは異なり、誰にでも起こりうるものなのです。

ここから発信が難しい、
自分の方でもどうにもなる気がした方にも、
その環境が潤滑して、

豊島区ひきこもり情報サイト

このサイトは豊島区が運営・管理しています。

〒114-8547 豊島区豊島4-1-1 豊島区役所4階1番窓口
豊島区役所 福祉政策推進課 福祉政策推進グループ（認知症推進課） TEL:03-4008-2403

このサイトは無償で公開されていますが、著作権や肖像権、商標権、特許権、登録商標、その他権利を侵害するおそれがあります。

豊島区 豊島区
TOSHIMA CITY

Blog みんなの[わ]

Twitter
https://twitter.com/gohmkc06881vfp0

こちらから
アクセス



https://toshima-
hikikomori.com/index.
html

●広報としま

令和3年10月
広報としま特別号(全戸配布)

ありのまま あなたのペースで少しづつ

ひきこもり専用相談窓口 ができました!

ひきこもりって、ひどいこと?

ひきこもり生活相談会ができました

令和5年10月
広報としま 生きづらさサポート特集号(全戸配布)

生きづらさ サポート特集号

あなたらしい生き方、応援します

ひきこもり 抱えないで 誰かに話そう

豊島区ひきこもり相談窓口

あなただけの生き方、応援します

●チラシ・カード・リーフレット

豊島区ひきこもり支援協議会でいただいたご意見をもとに、ひきこもり相談窓口のチラシをリニューアルしました。相談の流れを載せ、どのような支援を行っているかをわかりやすく伝えたほか、手に取りやすいサイズのリーフレットを作成し、より当事者や家族の方に情報を届けることを狙いとしています。

(チラシ)

ひきこもり 抱えないで 誰かに話そう

豊島区ひきこもり相談窓口

あなただけの生き方、応援します

場所 豊島区役所4階 4階4号相談室(旧保健課)

電話 4566-2427

メール A0029968@city.toshima.lg.jp

訪問 豊島区役所4階4号相談室(旧保健課)

オンライン相談 豊島区ひきこもり情報サイト

(カード)

ひきこもり 抱えないで 誰かに話そう

豊島区ひきこもり相談窓口

場所 豊島区役所4階4号相談室(旧保健課)

電話 4566-2427

訪問 豊島区役所4階4号相談室(旧保健課)

メール A0029968@city.toshima.lg.jp

オンライン相談 豊島区ひきこもり情報サイト

(リーフレット)

ひきこもり 抱えないで 誰かに話そう

豊島区ひきこもり相談窓口

あなただけの生き方、応援します

場所 豊島区役所4階 4階4号相談室(旧保健課)

電話 4566-2427

メール A0029968@city.toshima.lg.jp

訪問 豊島区役所4階4号相談室(旧保健課)

オンライン相談 豊島区ひきこもり情報サイト

ひきこもり 抱えないで 誰かに話そう

豊島区ひきこもり相談窓口

あなただけの生き方、応援します

場所 豊島区役所4階 4階4号相談室(旧保健課)

電話 4566-2427

メール A0029968@city.toshima.lg.jp

訪問 豊島区役所4階4号相談室(旧保健課)

オンライン相談 豊島区ひきこもり情報サイト

●研修・講演会

ひきこもり支援の現状や今後の関わり方のポイントなど、支援員・関係者の支援の質向上に向けた研修や、ひきこもりへの理解を高め、相談に繋がる地域づくりを行うため、合同相談会及び専門家による講演会を行いました。

ひきこもり支援講演会(支援者向け勉強会)

- 令和4年度に実施した実態調査をもとに企画

住民からの様々な相談を受け、地域の相談役として活躍している民生委員・児童委員の方のひきこもり相談窓口の認知度は7割を超えていました。しかし、実際に相談を受けた場合は「支援方法がわからない」、「相談を受けた時のための研修会の実施が必要」という回答が多く、そのような声を受け支援者向けの講演会を実施しました。

実施日

令和5年3月13日(月)

対象

民生委員・児童委員、青少年育成委員、その他支援者となりうる立場の方

内容

[テーマ]身近な人や地域の方からひきこもり相談を受けたら…

[講師]楽の会リーラ副理事長 阿部達明氏

[コンセプト]ひきこもりについて話をされたり、相談されたりした際にどのようなマインドで臨むべきかを具体例を交えながら紹介



ひきこもり合同相談会・講演会

ひきこもり支援には家族支援も重要であるという支援協議会での意見を踏まえ、令和5年度には「家族支援の強化」に取り組み、その一環として、講演会・合同相談会を実施しました。

実施日

令和5年11月15日(水)

対象

ひきこもりに悩むご家族や支援の方、ご本人等

内容

[テーマ]CRAFTを応用した家族支援～実践事例を交えて～

[講師]特定非営利活動法人KHJ 埼玉けやきの会家族会代表理事 田口ゆりえ氏

当事者対談 ピアサポーター 瀧本裕喜氏



4

豊島区ひきこもり支援方針について

ひきこもり支援協議会での議論を踏まえ、豊島区ひきこもり支援方針を策定しました。2つの支援方針を具体化するために、7つの支援の方向性を設定しています。

方針1 相談につながる仕組みをつくる

① 相談支援体制と家族支援の強化

[当事者支援]

- 臨床心理などの専門知識を持った生きづらさ支援員が、当事者のお悩みを引き出しています。また、安心して過ごせる居場所や社会とのつながりを増やしていけるよう支援を行っています。

[家族支援]

- ひきこもり相談窓口へは、「どのように接していいかわからない」「何を考えているかわからない」「家族亡きあとの生活が心配」など、ご家族からの相談も寄せられています。個々の状況に応じた支援を行うために、関係機関や民間支援団体とのネットワークを積極的に活用し、家族が孤立しないよう支援を行っています。

[その他]

- 悪質な引き出し屋などのトラブルに関してはひきこもり情報サイトで注意喚起を行っています。
- 支援を必要とする方がひきこもり相談窓口につながるができるよう、区の各相談窓口や支援団体との連携をさらに深めています。

② 情報発信の強化

- ひきこもり情報サイトや区広報、ひきこもり専用X(旧Twitter)など、様々な媒体を活用した継続的な情報発信を行うとともに、チラシなどを商業施設等に置き、手に取りやすい環境を整えるほか、講演会やひきこもり支援団体による合同相談会などのイベントを通じて窓口の周知を図ることで、当事者やご家族に確実に情報が届くよう取り組んでいきます。

③ 居場所の充実

- 区内で活動する支援団体の居場所を積極的に活用し、当事者等が安心できる居場所の充実を目指します。
- 東京都下の市と区とで連携した広域連携事業としてひきこもりUX女子会に参加し、お住まいの地域以外でも参加できる居場所づくりを進めています。

4 ネットワークの構築

- ひきこもり支援を一層推進するために、学識経験者や家族会、当事者団体、医師・弁護士などの専門家、民生委員等から構成されるひきこもり支援協議会で支援の方向性を検討するほか支援強化を図っています。また、ネットワーク会議では支援団体との連携を促進することで、支援を必要とする方が相談窓口につながる仕組みを引き続き強化していきます。

5 主体的な活動の支援

- 支援団体が行うイベント等について、ひきこもり情報サイトを活用した情報発信等によりサポートしています。
- 相談窓口につながった当事者の支援の一環として、地域活動やボランティアへの同行支援も実施しています。

方針2 断らない支援・強制しない支援を目指す

1 スーパーバイズ機能

- ひきこもり相談窓口だけでは受け止められないご相談について、福祉包括化推進部会で関係各課と連携し支援しています。
- ひきこもり相談支援協議会で各委員からの助言体制を整えています。

2 支援者のスキル向上

- ひきこもり経験者やその家族が主体的に行う家族会や講演会に参加し、本人や家族の心情に寄り添った見守り方法など、相談員や地域の支援団体の支援力向上を図っています。



関連する主な相談窓口のご案内



どなたでも

くらし・しごと相談支援センター

☎ 4566-2454

問 くらし・しごと相談支援センター、
自立促進担当課
生活に困りごとや不安を抱えている方からの相談

コミュニティソーシャルワーカー (CSW)

☎ 3981-4392

(お住まいの地域の担当CSWをご案内します。)

問 社会福祉協議会 共生社会課

池袋保健所健康推進課

☎ 3987-4174

長崎健康相談所

☎ 3957-1191

こころの不調や病気で困っている方、
家族の方からの相談

若者

子ども若者総合相談「アシストしま」

☎ 4566-2476

対象：子どもとおおむね39歳までの方

問 子ども若者課
子ども若者支援グループ

みらい館大明 ブックカフェ 居場所

☎ 080-4796-3693 (ブックカフェ開館時間のみ)

対象：高校生から30代の方

問 学習・スポーツ課生涯学習グループ
☎ 4566-2762

高齢者

高齢者総合相談センター (地域包括支援センター)

平日：午前8時30分～午後6時30分

土曜日：午前8時30分～午後4時30分

問 高齢者福祉課基幹型センターグループ
☎ 4566-2431

(お住まいの地域のセンターをご案内します。)

開設時間外の電話相談／夜間緊急・休日電話相談
☎ 0120-580-210

ひきこもり専門相談員からのメッセージ

当窓口には、これまで様々な方が相談にいらしています。例えば、普段あまり話す相手がなく、交友関係の狭さや生活状況などの悩みを話された方。10年以上ひきこもり状態で、なにか希望があればと思い窓口相談にいらした方。豊島区に住んでいる家族のことで心配事があり、連絡してこられた方など。

「ひきこもり」の状態になったエピソードも様々で、理由やきっかけがわからないこともあります。そのため、時間をかけてお話を聞くことも多いです。そうしてお話をする中で、気づきがあることもあれば、自分にできそうなことが見えてくることもあります。現状を変えたいという気持ちがあれば、時間がかかっても、少しずつ変化があるものです。

逆に、今の状態を変えたくないと思っていた場合には、時間経過によって状況が変化したことで相談につながる方もおられます。その際は、一緒に状況を整理しながら、どうしていきたいかをお聞きます。

まずは、ご相談いただいて、一緒に考えていければと思います。

豊島区におけるひきこもりサポートの実践とその価値

文京学院大学 中島 修

「ひきこもりは現象であって、ひきこもりを問題として捉えないでほしい」という言葉は、令和元(2019)年8月に発足した東京都ひきこもりに係る支援協議会(以下、東京都の協議会という)での第1回会議での当事者や家族会からの言葉であった。筆者は、地域福祉の専門で東京都の生活困窮者自立支援制度に取り組んできた立場から、この東京都の協議会に参加し副会長という役割を担うこととなったが、当事者や家族会の方々から学ぶことは多かったと感じている。それは、ひきこもりを治療しようとする医学的・心理的なアプローチから新たな展開を求める当事者からのメッセージであったと認識している。その後、東京都は令和2(2020)年10月に「ひきこもりに係る支援の充実に向けて 中間のとりまとめ」を発表し、ひきこもりは誰にでも起こり得ることであると都民のひきこもりに対する理解を求めた。さらに、東京都は令和3(2021)年8月に「ひきこもりに係る支援の充実に向けて」提言を公表し、ひきこもりに係る支援の基本的考え方として「都民及び関係者への普及啓発・効果的な情報発信、一人ひとりの状態・状況に応じたきめ細かな支援、切れ目のない支援体制の整備」という3つの考え方を示した上で、7つの提言として「提言①：ひきこもりへの理解促進のための都民や関係者への普及啓発、提言②：相談窓口の明確化と当事者・家族に適切に届く効果的な情報発信、提言③：身近な地域における相談体制の充実と適切な支援機関の紹介、提言④：多様な社会参加の場の充実、提言⑤：支援者と当事者・家族との信頼関係の構築と継続的支援、提言⑥：当事者・家族に寄り添う相談員・支援員の支援スキルの向上、提言⑦：地域における連携ネットワークの構築」をひきこもりに係る支援の今後の方向性として示した。これらの方向性は、東京都が関係機関向け調査及び地域包括支援センター、民生委員・児童委員向け調査「ひきこもりに関する支援状況等調査」や関係機関における相談・支援の状況、地域包括支援センター、民生委員・児童委員における相談・支援の状況、当事者団体・家族会による相談・支援の状況、区市町村の体制及び事業の実施状況を、ひきこもりに係る支援を取り巻く現状と課題として捉え、これらを根拠として出されたものである。

豊島区は、このような東京都におけるひきこもりサポートの動向を背景として、令和3(2021)年7月に豊島区ひきこもり支援協議会(以下、豊島区の協議会という)を立ち上げ、段階的にひきこもり支援を強化してきた。それは、豊島区が令和2(2020)年度に、「福祉部門や保健所などの関係課及び関係団体を通じ、過去3年間に豊島区の窓口相談に来られた225件の状況調査を実施した結果、当事者の約半数が40代から50代であること、最初につながった相談者の4割が家族であることなどが明らかになり、社会問題となっている『8050問題』が、本区にも差し迫っていると実感する結果となりました」(豊島区ホームページより引用)との豊島区の状況から、ひきこもり支援の強化が求められたからである。

豊島区のひきこもり実践の特徴は、第一に、当事者本人からの相談が東京都調査等に比べ割合が高かったこと。第二に、東京都調査よりも相談に来られている当事者本人の年齢が40代、50代と高かったことが指摘できる。これらは、くらし・しごと相談支援センターで生活困窮者支援の一環としてひきこもりのサポートに取り組んできていた豊島区の成果であり、ひきこもりの相談が当事者本人から寄せられるという喫緊の課題であることが示されるものであった。そのため、豊島区としては、プッシュ型支援として、ホームページの開設やひきこもり専門の窓口の創設、SNS等を活用した相談体制の強化を行うとともに、区広報を通じたひきこもり当事者や家族へのサポート内容の発信による見える化を行い、相談窓口にたどり着けていない多くの本人や家族に、メッセージを送り続けてきた。さらに、民生委員への調査や育成委員への説明等を行い、ひきこもり当事者本人や家族が地域から孤立しないように、地域のサポートを得られるような取り組みを行ってきたことは大いに評価できるといえる。

ひきこもり支援協議会では、「支援」ということばを使うかについても、ひきこもりの本人や家族に寄り添う観点から議論をしてきた。各委員の寄り添い型支援の視点からの議論や発言に、当協議会会長の立場として敬意を表したい。豊島区の協議会は、多くの関係者から「当事者に寄り添った居心地の良い雰囲気の良い協議会である」とお声掛けをいただいていた。豊島区をはじめ委員各位のご尽力によるものと心から感謝申し上げる。

豊島区のひきこもりサポートも3年を経過した。豊島区によるひきこもりサポートの可視化により、家族からの相談が増え、多くの相談がひきこもりの相談窓口寄せられるようになってきている。UX会議と連携した女子会の開催等、居場所づくりの取り組みは、この3年間の取り組みの以前より取り組まれてきた実践の成果をも反映したものであろう。

豊島区におけるひきこもりサポートの広がりや、他地域における多くの関係者に、実践方法やその基本的考え方について、示唆を与えるものとなっていると筆者は考えている。第一に、ひきこもり当事者本人と家族に寄り添う視点が買われていること。第二に、地域のサポートを重視して当事者本人と家族が孤立しないような配慮がなされていること。第三に、相談窓口に来ることが難しい人、支援をあきらめている人、SOSを何らかの理由で出せない人の立場に立ったサポートを行う基本的方針が徹底されている中で情報発信等が行われていること、等である。

東京都は、令和5(2023)年3月に、「ひきこもり等のサポートガイドライン」(作業部会長:中島修)を公表した。そこでは、ひきこもりのサポートの視点として「1. 当事者一人ひとりの尊厳を守る。2. 地域の理解者や協力者を広げる。3. 「当事者本位」の視点を徹底する。4. 家族支援を推進する。5. 当事者の多様性に合わせ、寄り添う」としている。当事者本位のサポートの考え方が改めて提示されている。

今後、豊島区において重層的支援体制整備事業が展開されていく。豊島区として先進的に取り組まれてきた実践を、さらにひきこもりと親の高齢者介護問題等の多問題が同時に発生する世帯への対応も求められるようになる。今後のさらなる豊島区の実践の展開に期待したい。

ひきこもり支援協議会 副会長からのメッセージ

誰もが人と人との温かいつながりを感じられる未来のために
～豊島区ひきこもり支援協議会の3年間を振り返って～

東京学芸大学 福井里江

2021年春、豊島区の保健福祉部自立促進担当課の方が委員就任をご依頼くださり、アクセスが決してよいとはいえない本学まではるばる事業の説明にいらして下さったときのことを、昨日のこのように鮮明に覚えています。担当の方々の「辛い思いをしている区民の力になれば」という一生懸命さに、心を打たれたのです。当時、まだひきこもり相談の窓口も十分には整備されていない中、時々電話で入ってくる最初の相談を、自立促進担当課の方々が受けておられました。必ずしも心の専門職ではない方がそうした相談を受ける負担を思い、心配が一瞬よぎったのですが、お話をうかがいながら、またその後の取り組みを知る中で、区民のためにとにかく話を聞こう、できる人ができることをやっという、人としての思いやり、一生懸命さ、熱意というものこそが、人の心を癒し、取り組みを推進していく原動力になることを実感するようになりました。

そのようにして始まった豊島区ひきこもり支援協議会には、このテーマにそれぞれの立場から関わり続けている、経験豊かで多彩な方々が集まっていました。コロナ禍の真っ最中に始まった当協議会でしたが、初めての協議会は、中島会長のたっのお声かけで、対面開催が実現しました。じかに顔を合わせて皆さんとお会いできたことの意義ははかりしれず、一気に距離が縮まる思いでした。その後、豊島区からの委託によりひきこもり相談を担当されている方々も毎回オブザーバー参加して下さるようになり、議論は毎回熱を帯びました。ときには、「ひきこもり」という言葉そのものへの偏見が相談のハードルになっているのではないかという懸念から、この言葉を使うことの是非から、多くの時間をかけて話し合ったこともありました。結論としては、窓口や取り組みの存在を区民に広くわかりやすく伝えるには、この言葉を使うこともやむをえないということにはなったのですが、人を人として大切にしようとする意識や姿勢そのものを分かち合い、確かめ合えたことは、当協議会にとってとても重要なことだったと感じています。また、毎回、当事者や家族としての経験のある方々が委員としてご参加くださり、生きた声を届けて下さったことも、大きな力になりました。そうしたお声を聞いたときは、それぞれの委員の内なる思いが刺激され、より話し合いが深まっていくことが常でした。

さらに、区という取り組みの単位は興味深いもので、アンケート調査から区民の動向が伝わってきたり、ひきこもり相談に関する広報紙を全戸配布すると相談が明らかに増えたりと、行政、協議会、区民というつながりを実際の動きとして感じられる局面が何度もありました。そのたびに協議会としても手ごたえを感じ、一層がんばらなければという思いを新たにされたものでした。

2024年3月、3年間の任期の中での最後の協議会では、次期に向けて委員の交代が予定される中、会が終わっても、別れを惜しむ話の輪がそこかしこに広がりました。それは、予定調和の形通りの会議ではなく、お互いの人間性や持ち味を知り合うような時間を重ねられたからこそその光景だったと思います。その中に身を置きながら、こうした人と人との温かいつながりや、安心して思いを重ね合える関係性こそ、今、辛い思いをしておられる方々が“支援”や“就労”の前に求めていることではないかと思わずにはいられませんでした。このような温かいつながりが、区民一人ひとりにとって身近なものになっていくように、これからも取り組みを推進していければと思っています。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

[アクセスマップ]

