

23. 長野県ひきこもり支援センターにおける電話相談支援の動向

竹内美帆、小泉典章（長野県精神保健福祉センター）

キーワード：ひきこもり、電話相談

要旨：長野県では、平成 22 年 4 月より「長野県ひきこもり支援センター」を当センター内に設置した。1 年間の電話相談のあった件数を比較したところ、平成 21 年度の 2.7 倍になり、「ひきこもり」という名称がセンターについてきたことや、窓口を周知したことにより「ひきこもり相談の窓口」が明確化された。相談内容を分析したところ、当事者が男性の場合、家族からの相談が多く、10 代から 40 代の幅広い相談があった。また、医療受診歴のある者も多く、ひきこもりに関する相談ができる場を幅広く周知していく必要がある。今後も電話相談の中で、相談者の主訴の把握をし、継続的な相談につなげることや、関係機関と連携し、主訴に応じた支援機関につなげていく必要がある。

A. 目的

厚生労働省は平成 21 年度から「ひきこもり地域支援センター」の設置を都道府県や政令指定都市に進めている。長野県では、平成 22 年度より「長野県ひきこもり支援センター（以下センター）」を精神保健福祉センター内に設置した。センターはひきこもり支援コーディネーターを配置し、一次的な相談窓口機能、関係機関との連携、情報発信といった 3 つの機能を有することが求められている。開設後の新規電話相談を分析することで、ひきこもり支援におけるセンターの役割を考察する。

B. 方法

センターにおける、平成 22 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日までのひきこもりに関する新規電話相談の実件数（127 件）を分析した。

C. 結果

①センター設置前年度の相談件数との比較

平成 21 年度のひきこもりに関する新規電話相談の実件数は 47 件であった。平成 22 年度は 127 件の相談があり、2.7 倍に増加した。

②ひきこもり当事者の属性

当事者の性別を表 1、続柄を表 2 に示す。当事者が男性の相談が 70.9% と最も多かった。相談者は家族が 77.2% を占めたが、本人からの相談も 15.7% あった。本人の場合は、ホームページから情報を得た者が多く、その他は、支援関係者や教育関係者からの相談が多かった。

表 1 当事者の性別

	男性	女性	不明	計
件数	90	30	7	127
%	70.9	23.6	5.5	100

表 2 相談者の関係

	本人	家族	その他	計
件数	20	98	9	127
%	15.7	77.2	7.1	100

当事者の現在の年齢を図 1、ひきこもり開始年齢を図 2 に示した。本人の相談は、21～25 歳の相談が 24.4% で一番多く、次いで 16～20 歳の相談（18.9%）が多かった。35 歳以上の相談も 15.0% あった。また、ひきこもり開始年齢は幅広かった。

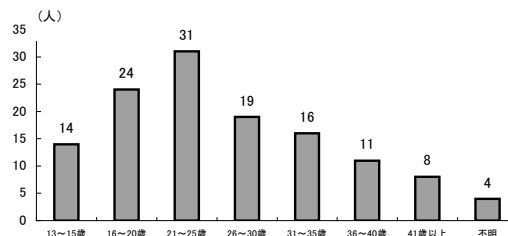


図 1 当事者の現在の年齢

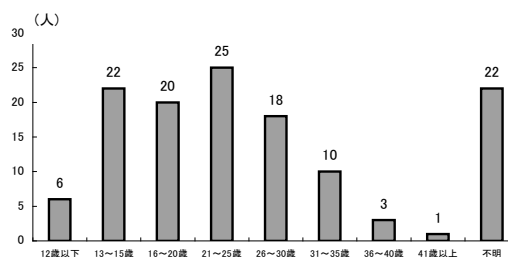


図 2 当事者のひきこもり開始年齢

③新規電話相談の主訴

表 3 に本人および家族や関係者からの相談主訴を示した。本人の主訴は相談機関等の情報提供が 5 件（25%）、受診希望（受診先紹介）が 4 件（20%）の順であった。家族や関係機関からの相談の主訴は、家族の対応方法に

ついては 67 件で、全体の 62.6%を占めた。相談機関等の情報提供としては、地域若者サポートステーションや身近な地域の相談機関の情報について照会があった。

表3 相談者の主訴

主訴	本人	家族・その他	計
相談機関等の情報提供	5	11	16
受診をしたい	4	1	5
人間関係の悩み	3	1	4
家族関係の悩み	3	1	4
社会復帰について	3	0	3
居場所の情報	2	3	5
家族の対応方法	0	67	67
医療のかかわり方・受診への不安	0	11	11
家庭内暴力への対応	0	3	3
親の会の情報	0	3	3
本人が相談を希望	0	3	3
訪問希望	0	2	2
進路相談	0	1	1
計	20	107	127

④当事者の医療機関受診歴

表4にひきこもり当事者の受診歴について示した。一度は医療機関を訪れている者は46.5%であった。

表4 当事者の受診歴

受診歴	件数	%
受診歴無し	42	33.1
受診中	37	29.1
受診中断	15	11.8
受診終了	7	5.5
不明	26	20.5
計	85	100

D. 考察

①昨年度の電話相談との比較について

「ひきこもり」という名称がセンターについたことや、リーフレットを発行し、窓口を周知したことにより「ひきこもり相談の窓口」が明確化されたと考えられる。

②相談者の属性について

平成22年度に厚生労働省より発行された「ひきこもりの評価・支援に関するガイドライン」では、ひきこもり状態にある子どもを持つ世帯は0.5%であり、ひきこもり当事者については20代が30～40代より多く、また男性に多いと示されている。平成22年度のひきこもりに関する新規電話相談は、女性より男性が多く、また20代が30～40代より多いという同様の結果が得られた。長野県は、797,496世帯であり（H23.5月現在）、約4,000世帯にひきこもり者がいると推定される。「相談先が分からない」という者のためにも、更なる啓発、情報発信が必要である。また、卒業した後学校以外の支援機関につながらず、10年経過した相談例もあるため、教育機関から地域の支援機関を紹介することも大切になる。

③新規電話相談の主訴について

本人からは、相談機関等の情報や医療受診についての相談が多かった。本人が直接電話をかけてくる際には、困り感や不安、辛さを多く抱えており、ていねいな相談が求められる。センターから遠い、なかなか面接相談まで踏み出せない者に対しても、機関を紹介するだけでなく、次回の電話相談の予約をする、関係機関にセンターから連絡を入れるといった配慮ある紹介が必要である。

また、家族からは本人への対応方法の相談が多くあげられた。ひきこもり者を抱える家族にとって、相談をすることで家族の不安を軽減することは必要だが、具体的な対応方法を求める傾向も示された。ひきこもりが解決する万能策はないが、支援者は、基本的な対応方法について啓発を行うことが大切である。そのため、一度の電話相談で終了せず、面接へつなげることや、家族教室を開催し、対応方法について学ぶ場を設けていくことが大切である。センターとしては、各地域に出向き、家族教室を開催していくことや、家族や支援者のため、当センターが作成した「ひきこもりサポートブック」の更なる充実を図っていく（当センターホームページ掲載）。

④当事者の医療機関受診歴について

センターに電話相談のあった方のうち、半数は一度は医療機関を訪れていた。受診中断や、終結した者であってもひきこもりの支援が必要な場合は、地域の資源を紹介する等、切れ目のない体制が必要とされるのではないだろうか。それは、ひきこもりの支援が教育期間を終了しても継続されるのと同様である。

E. まとめ

センターではひきこもり支援として、相談事業や研修会を企画してきたが、ひきこもり支援センターの開設に伴い、新規相談が増加し、ひきこもり支援センターの必要性が明らかとなった。ひきこもり支援は長期的に支援を行っていく姿勢や、関係機関が連携し、支援内容に応じ柔軟に対応していく必要がある。また、県内全域で相談が受けられるよう関係機関の支援・連携を強化していくことや、家族対応が学べる家族教室を県内各地で開催していく等、取組を推進していきたい。

F. 参考文献

- 1) 厚生労働省：ひきこもりの評価・支援に関するガイドライン。2010
- 2) 大沼泰枝、小泉典章：長期化するひきこもりへの支援（精神保健からのアプローチ）。ひきこもり支援者読本、内閣府。2011