

ネット・電話を活用したひきこもり支援事業 ～全国の大学生の相談事例から～

2013. 10. 22

お茶の水女子大学大学院
人間文化創成科学研究科
准教授 青木 紀久代

1

アウトライン

1. ひきこもり支援事業の概要
2. ひきこもり相談の状況
3. メール相談からの事例
～大学生のひきこもり～

2

東京都ひきこもりサポートネット

平成16年11月から平成24年3月まで、
東京学芸大学にて運営されてきた。



平成24年4月から、お茶の水女子大学人間発達
教育研究センターで運営が始まる。

3

東京都ひきこもりサポートネットの ホームページ

<http://www.hikikomori-tokyo.jp/>

東京都ひきこもりサポートネットは、ひきこもりに悩む本人やご家族、ご友人からの相談を電話またはメールで受け付けています。ひとりで悩まないで、まずはご相談ください。

ひきこもりでお悩みの方へ
初めて利用される方へ | HOME

メール相談

パソコン & 携帯電話
→ 詳しくはこちら

24時間いつでも相談!!
→ 携帯へURLを送る

電話相談

こんにちは
→ 詳しくはこちら

まずはご相談ください!!
繰り返し相談できます。相談無料。
*通話料や電話代などは相談者のご負担となります。

*** マイページ ***
ログインを行って下さい
利用者番号: ログイン
パスワード:
新規登録
利用者番号・PW忘れ
メール相談 (パソコン・携帯からのご相談)
電話相談
ひきこもりガイド

Information

4

ひきこもり支援事業の概要

対象：ひきこもりの問題を抱えるご本人やご家族・友人等

相談ツール：電話、パソコンメール、携帯メール

時間：月～金曜日（祝日除く） 10～17時

* 現在、相談員は47名で構成
（監修者1名・正/副主任相談員各1名・
リーダー相談員5名・相談員39名）

5



電話相談

- 匿名での相談
（継続相談の場合、“ニックネーム”を用いる）

ひきこもっているご本人：声を通じた、他者とのやりとり。一人でいる孤立感を抱えている。

ご家族：状況に合わせて、社会資源の紹介
（保健所・地域若者サポートステーション・東京都「若者社会参加応援事業」登録団体および研究団体等）

6



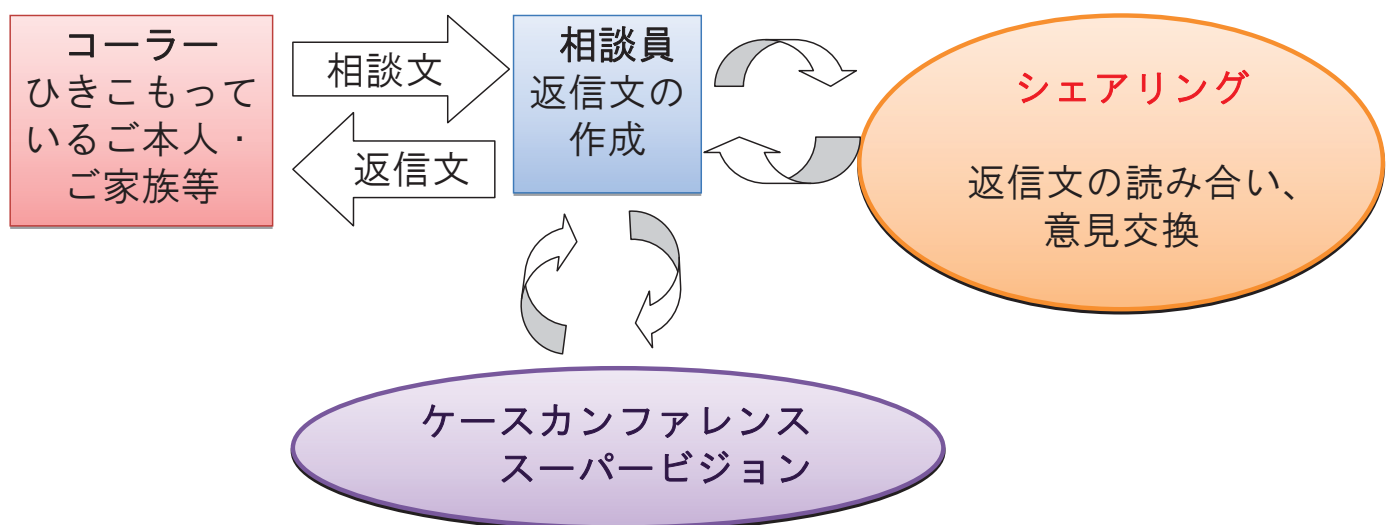
メール(パソコン・携帯)相談

- “ニックネーム”を用いた、継続相談。
(年齢・ひきこもり期間等、入力する必要あり)
- 自分の状況や気持ちを書いて、相談員とやりとりすることで、**気持ちの整理**をしたり、**自己の理解**が深まる。

*** 10日以内に返信**

7

返信文作成のプロセス

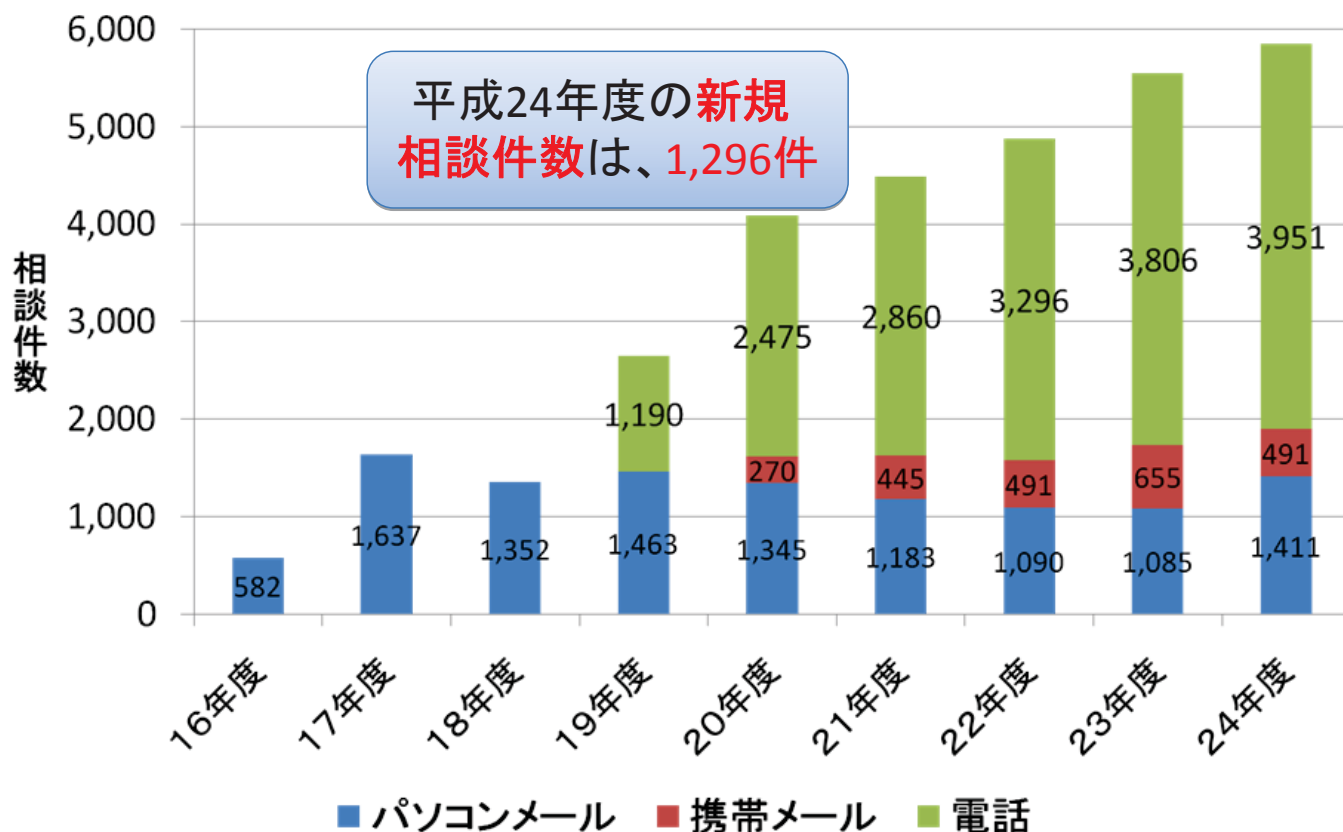


シェアリング

返信文を送信する前に、リーダー相談員のもと、複数の相談員によって、各自作成した返信文の内容を検討し、より適切な返信文を作成する。

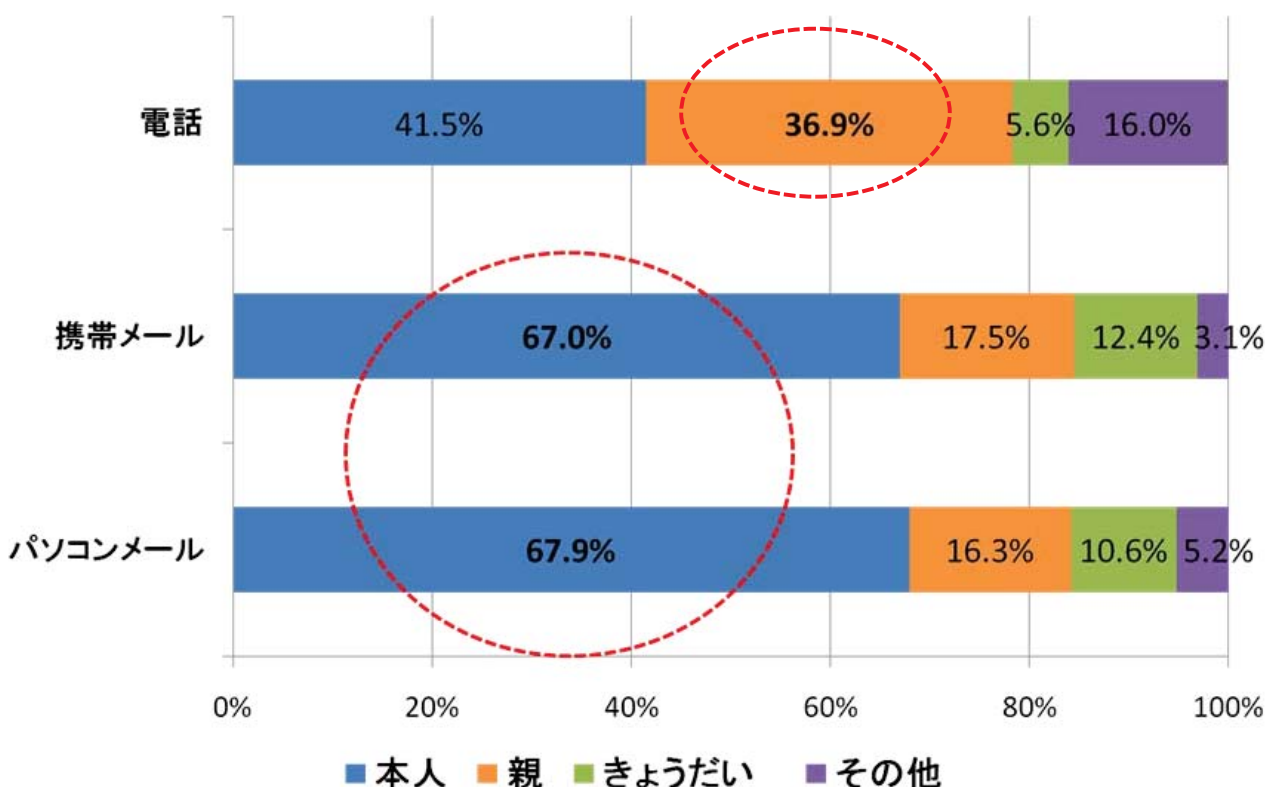
8

相談件数の推移(平成16～24年度)



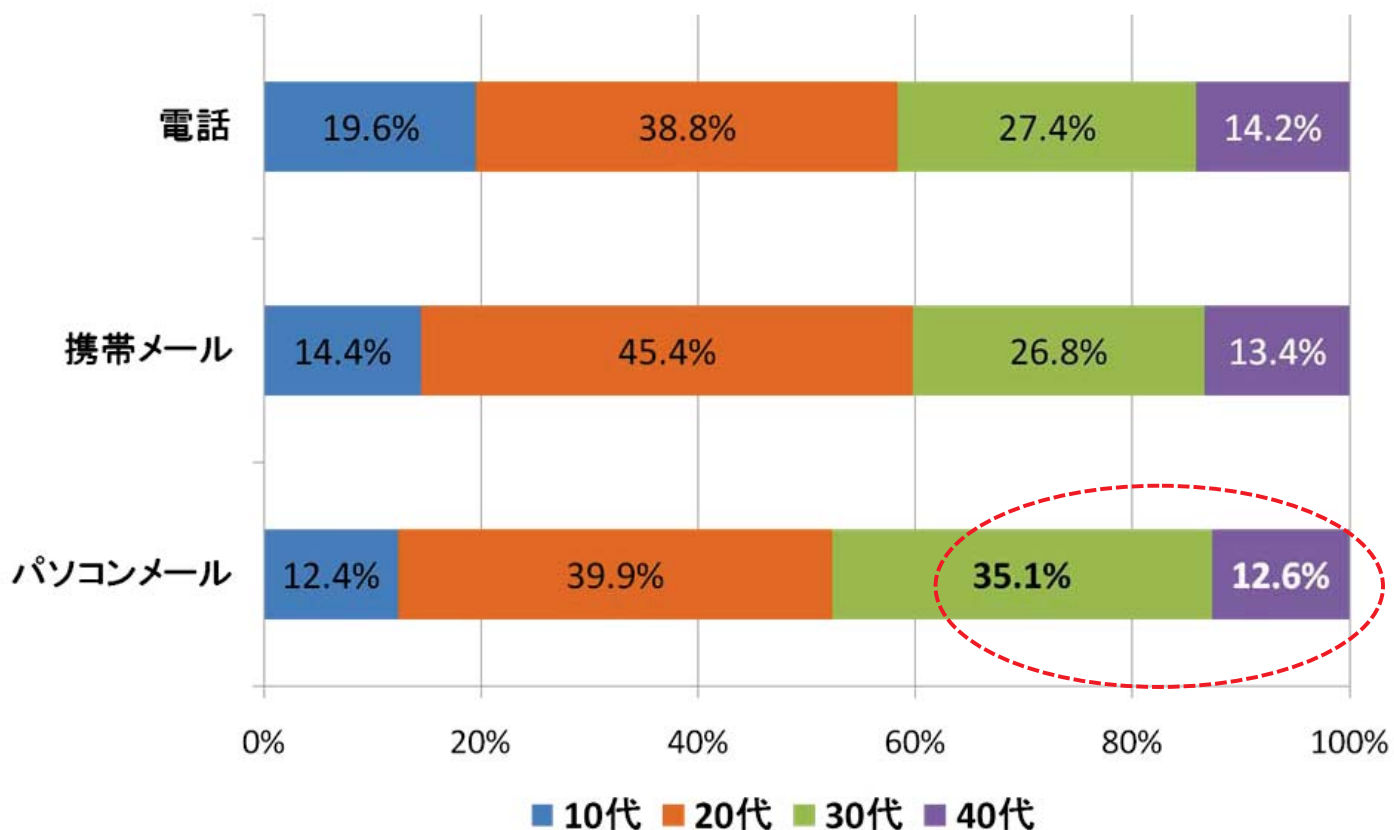
9

相談依頼者の内訳(平成24年度)



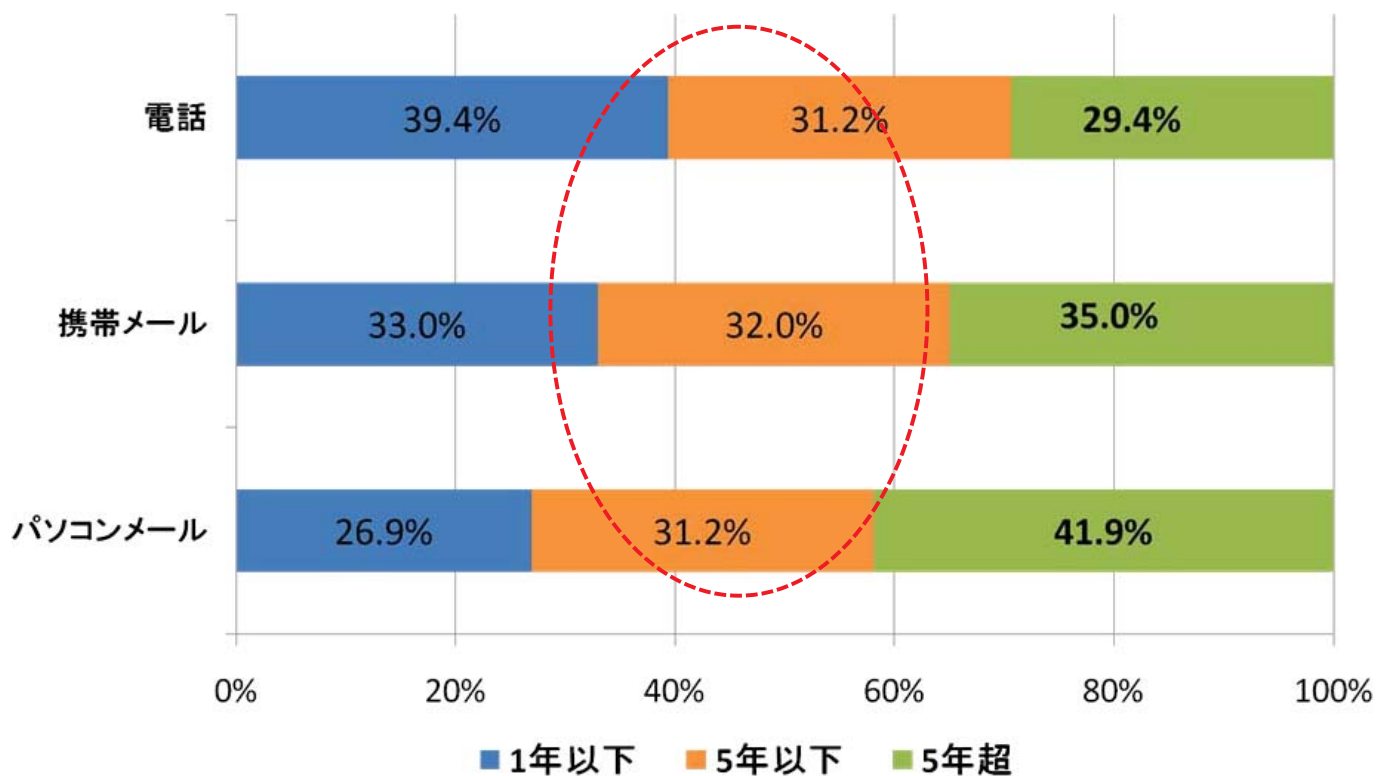
10

相談対象者の各年代(平成24年度)



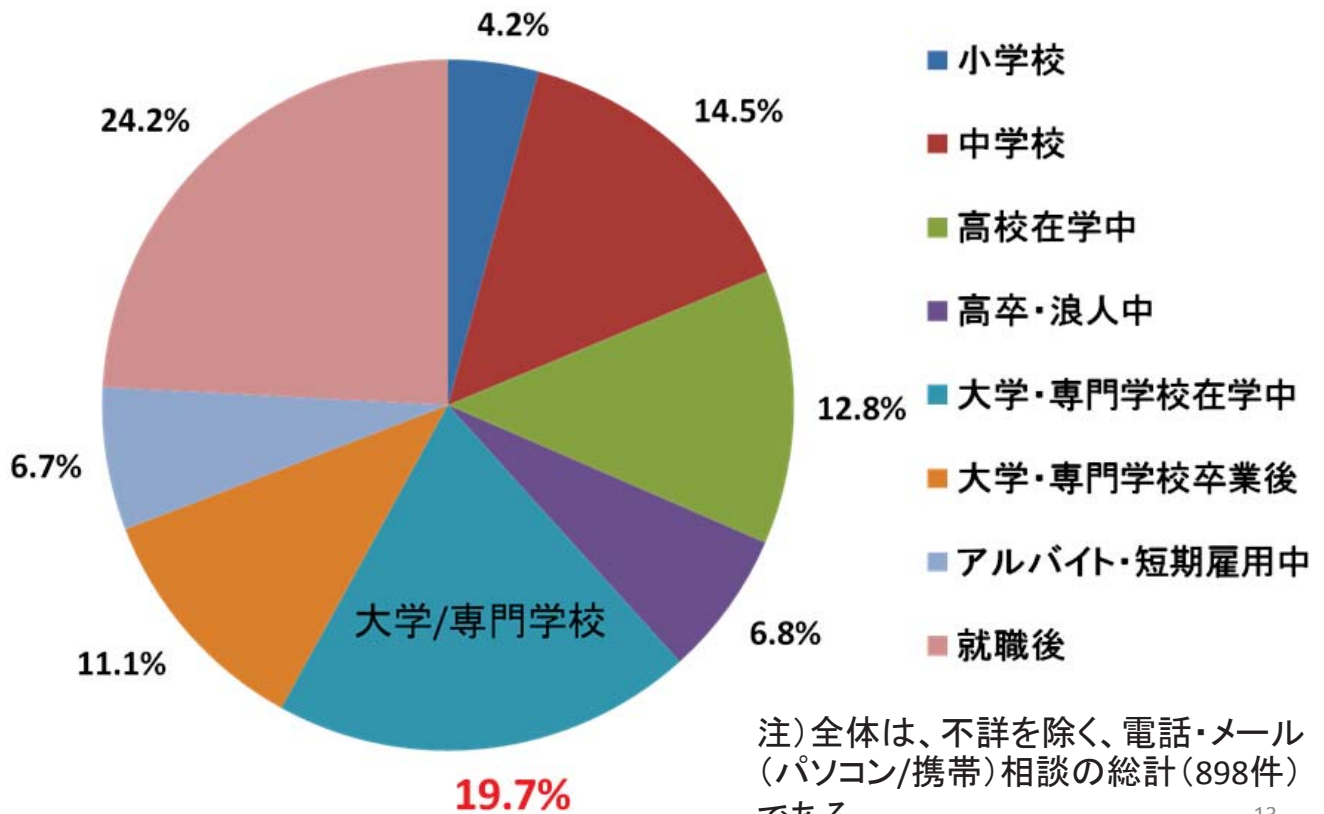
11

ひきこもり期間(平成24年度)



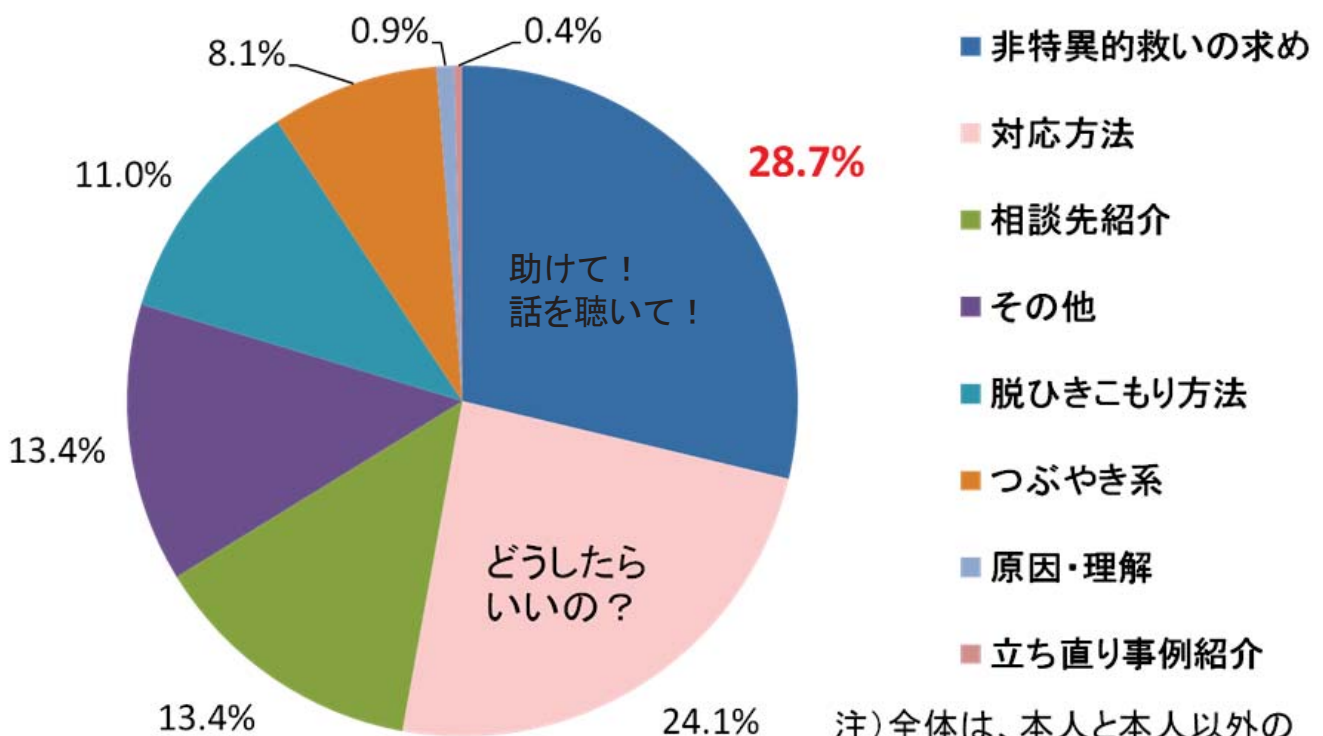
12

ひきこもり始めた時期 ～平成24年度新規相談から～



13

相談内容 ～平成24年度新規相談から～



14

事例1からの示唆

- ☆ 学内サポート機関と離れたまま、在籍期間などの問題が現実化する、あるいは、親に出席状況などが届くなど、本人なりに現実がわかっていることが多い。
 - ☆ 時期的にこのような相談は多くあり、少ない回数で、不安の受け止め、一定の安心感から、具体的な行動をとっていけるような、助言も行う。
- 現実場面に向けての打ち合わせをサポート

15

事例2からの示唆

- ☆ 継続的なつながりが持ちにくいのが、ひきこもりケースの難しさである。
- ☆ 学生相談につながることが重要な最初のポイント
しかし、相談を受けることは、本人にとって、大きなインパクトがあり、心理的負荷もかかる。
- ☆ 相談を受ける前に、自分の考えをまとめたり、相談後の振り返りなど、学生相談というリアルな世界での対人体験が成功するようなサポート

16

事例3からの示唆

- ☆ 親は、非常に困っていて、何とか事態を動かそうとする。
 - ☆ 両親の対応が割れていることも多い。家族が邪魔をしあって、良い解決に向かうことができない。
 - ☆ 親が、子どもの持っている人間関係を断ち切ってしまうこともある。
- 家族関係の調整は、飛び込みのメール相談では難しいが、ひきこもりの当事者の視点に立った対応の必要性は述べていく。

17

まとめ

- ★ メール相談は、ひきこもり本人とコンタクトのとれる有用なサポート手段の一つである。
- ★ バーチャルなコミュニケーションを介入の窓として、リアルなサポート機関とのコンタクトを助ける
- ★ 電話のサポートはその橋渡しのプロセスになる
(話す練習がしたい)
- ★ ひきこもりの相談を、メール/電話で行える人材養成が必要である。

18