

# 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所  
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～



# 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/>

The website features a top banner with the logo and text "東京都ひきこもりサポートネット" (Tokyo Hikikomori Support Network). Below the banner, there's a large green grassy area with flower illustrations. On the left, a section titled "メール相談" (Email Consultation) shows icons for a laptop, smartphone, and QR code, with text "パソコン&携帯電話" and "24時間いつでも相談!!". In the center, a large green speech bubble contains the text "まずはご相談ください!" (Please consult first!) and "繰り返し相談できます。相談無料。" (Repetitive consultation is possible. Free consultation.). To the right, a section titled "電話相談" (Phone Consultation) shows a phone icon and text "こんにちは" (Hello) and "→詳しくはこちら". On the far right, there's a login form with fields for "利用者番号" (User ID), "パスワード" (Password), and "ログイン" (Login). Below the login form are links for "マイページ" (My Page), "新規登録" (New Registration), and "利用者番号・PW忘れ" (Forgot User ID or Password). At the bottom, there are links for "メール相談 (パソコン・携帯からのご相談)" (Email Consultation (from computer or mobile)), "電話相談" (Phone Consultation), and "ひきこもりガイド" (Hikikomori Guide). A footer bar at the bottom also includes an "Information" link.

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



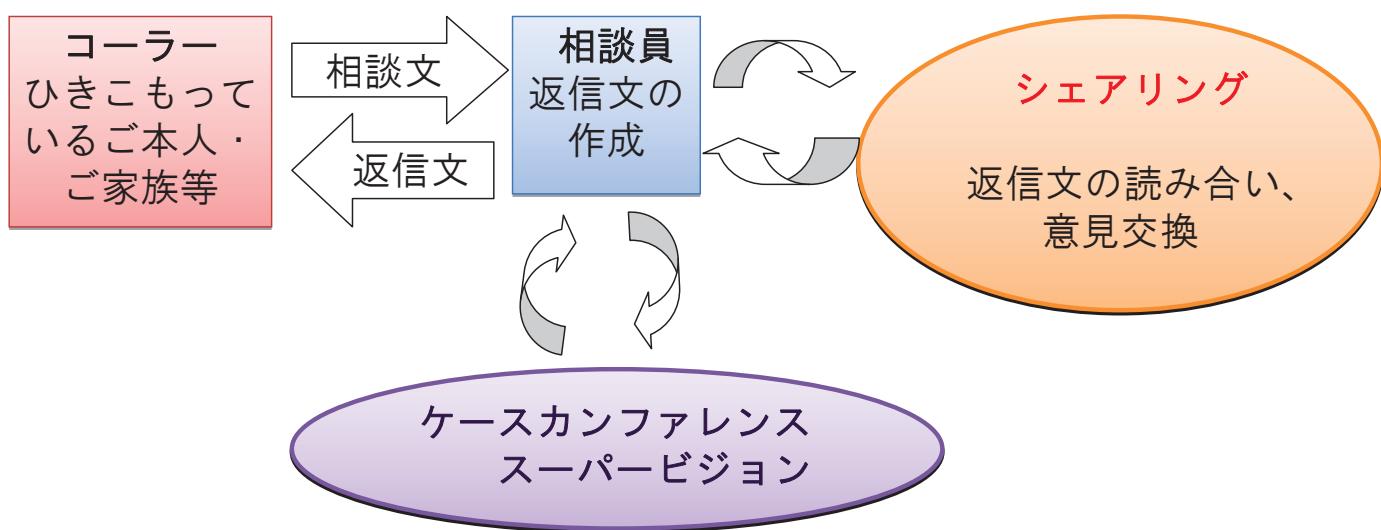
# メール(パソコン・携帯)相談

- “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

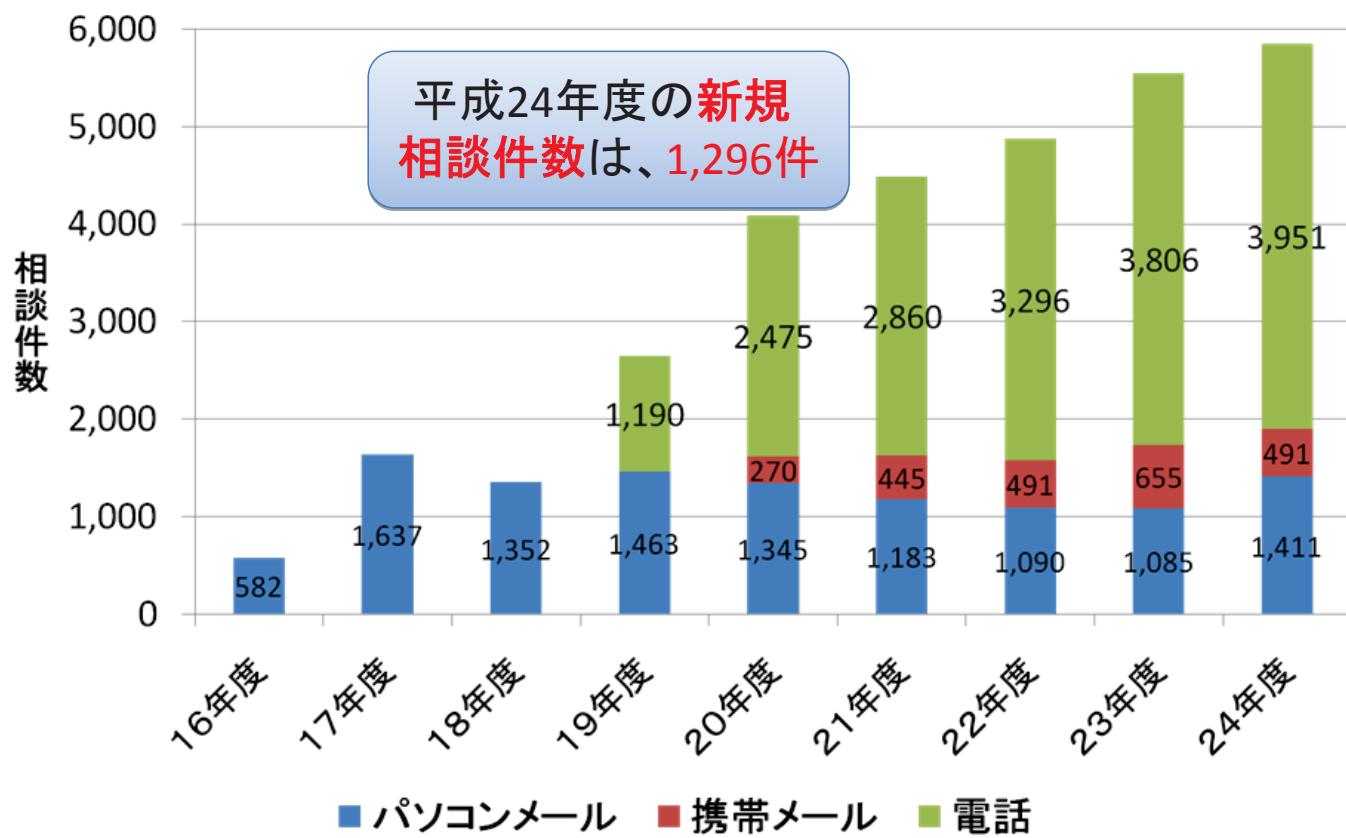


### シェアリング

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。

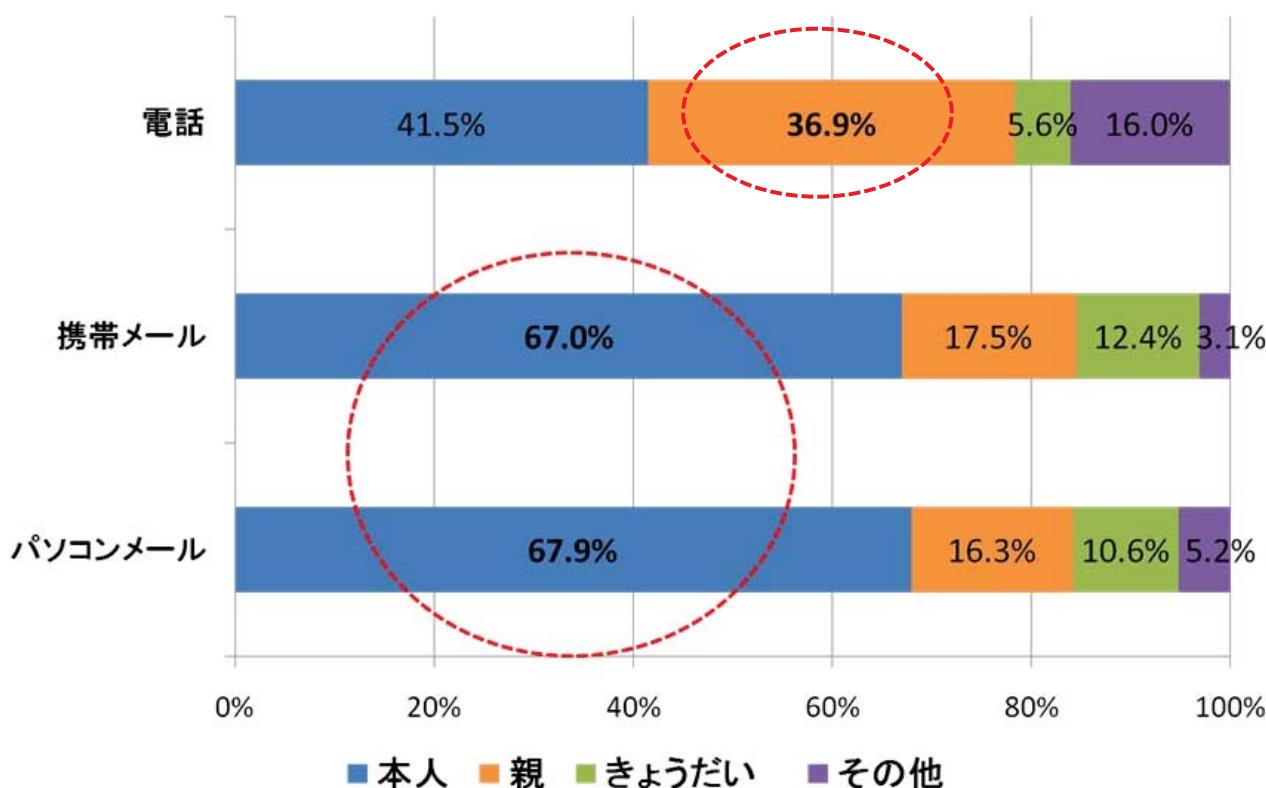
8

# 相談件数の推移(平成16～24年度)



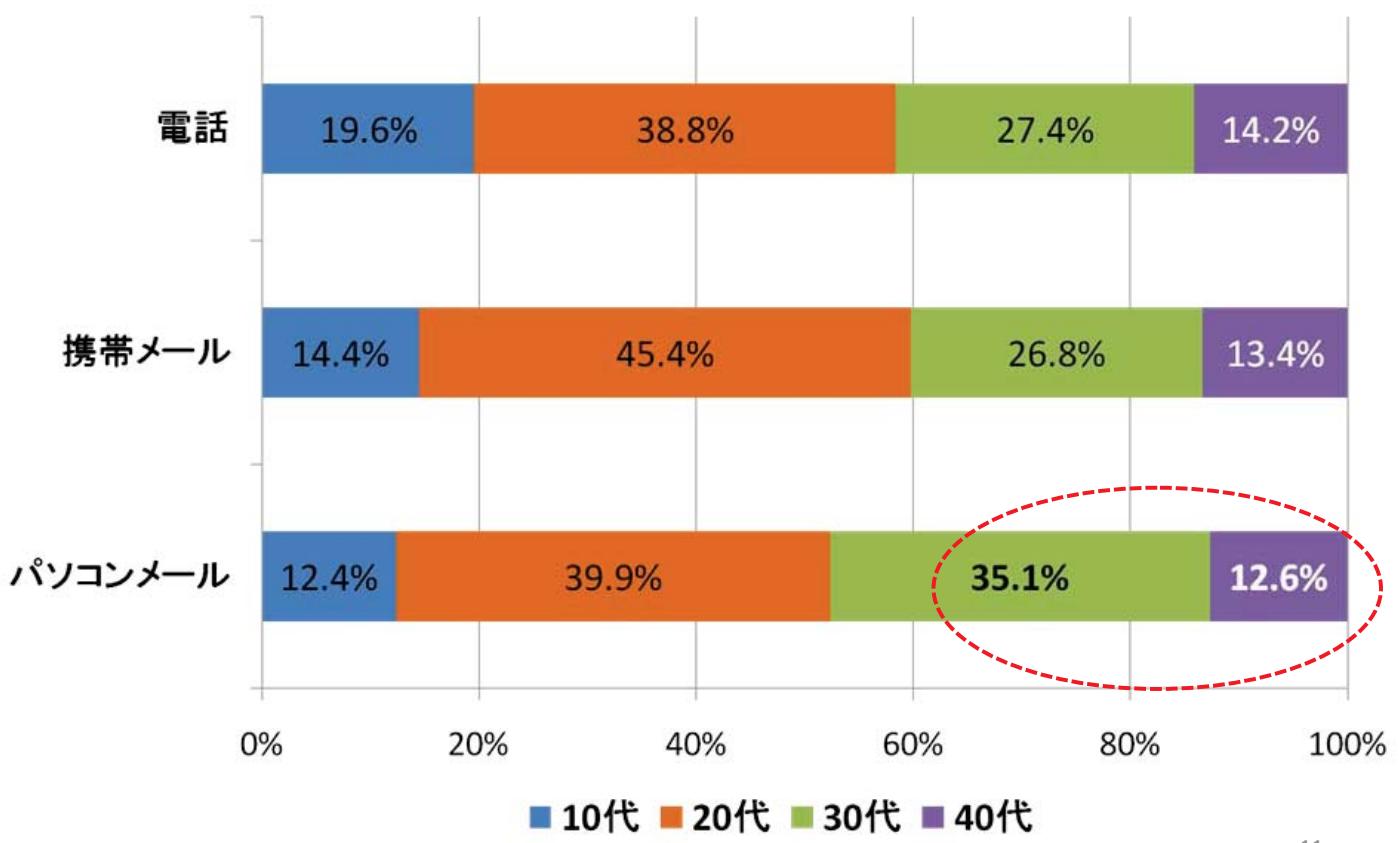
9

# 相談依頼者の内訳(平成24年度)



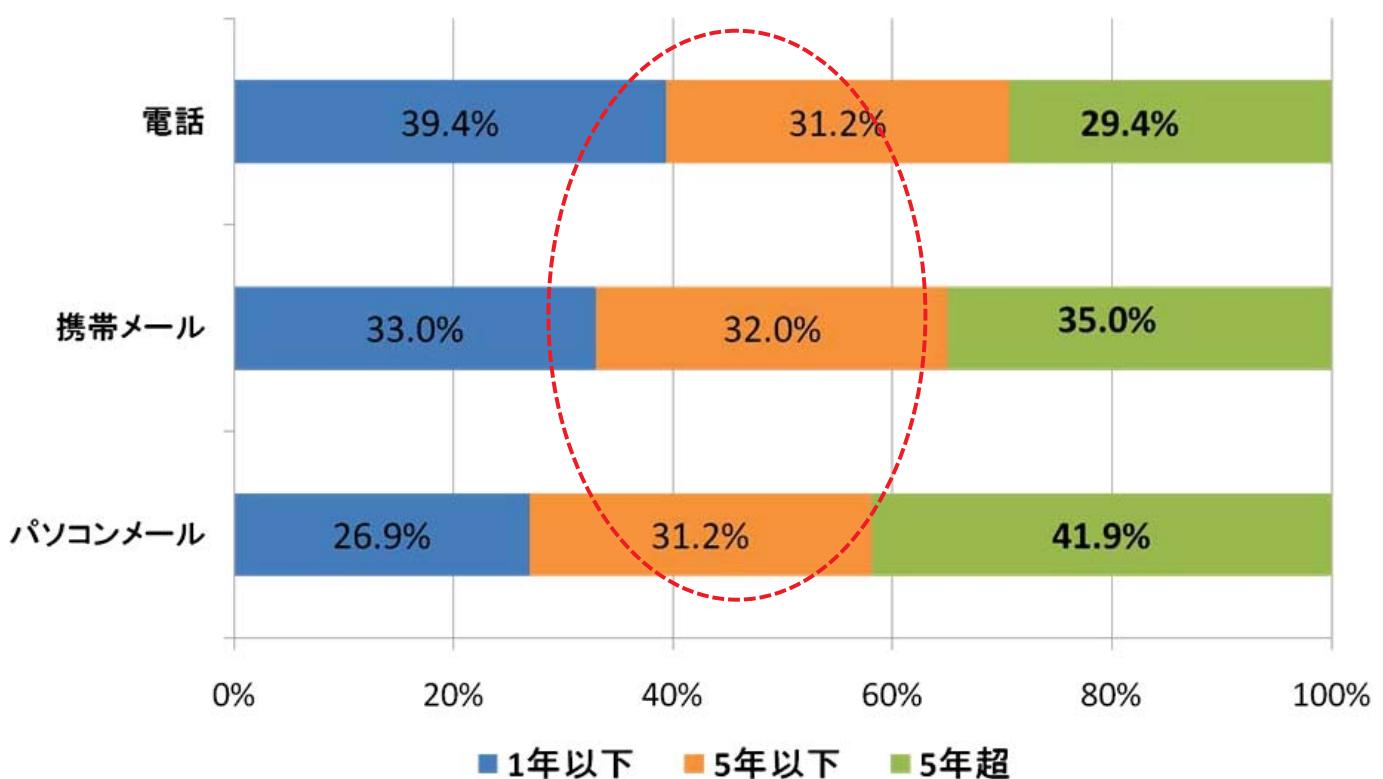
10

# 相談対象者の各年代(平成24年度)



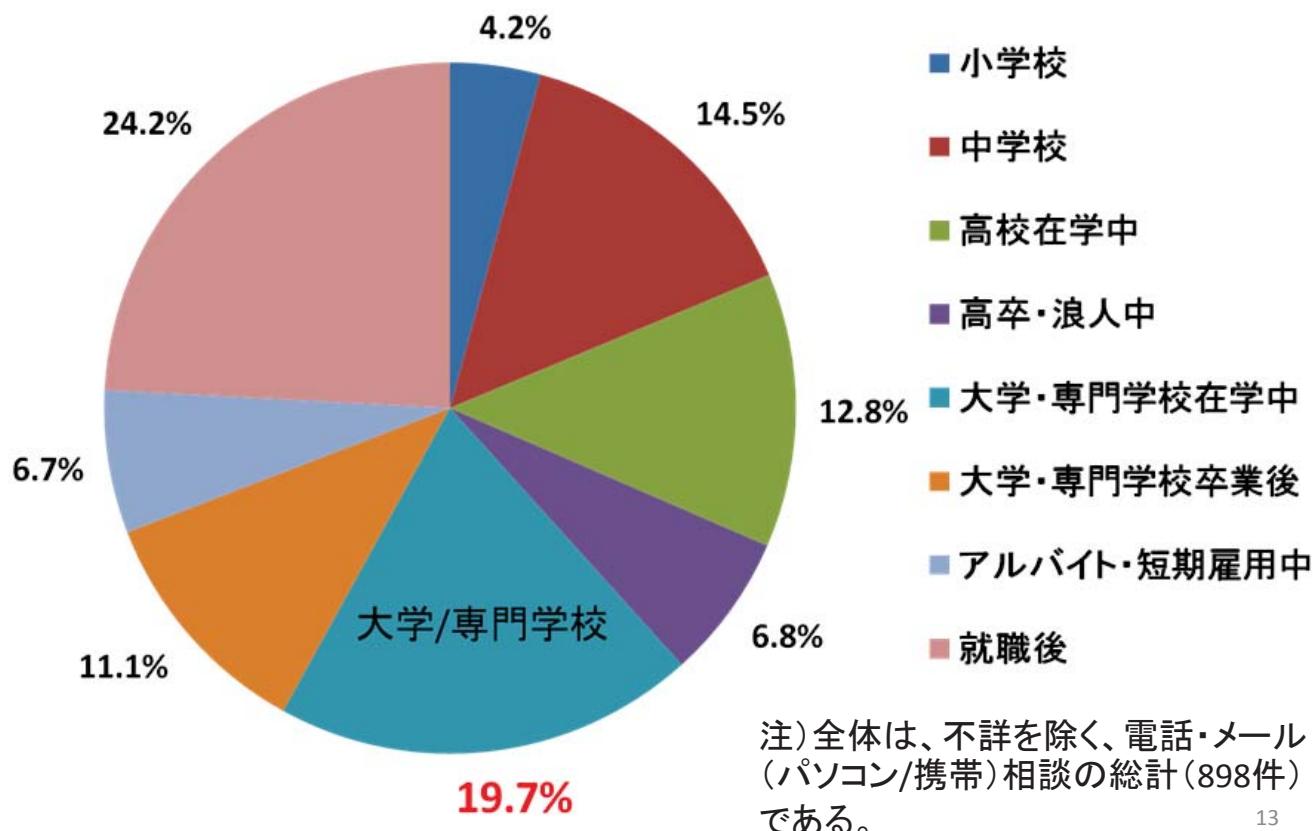
11

# ひきこもり期間(平成24年度)

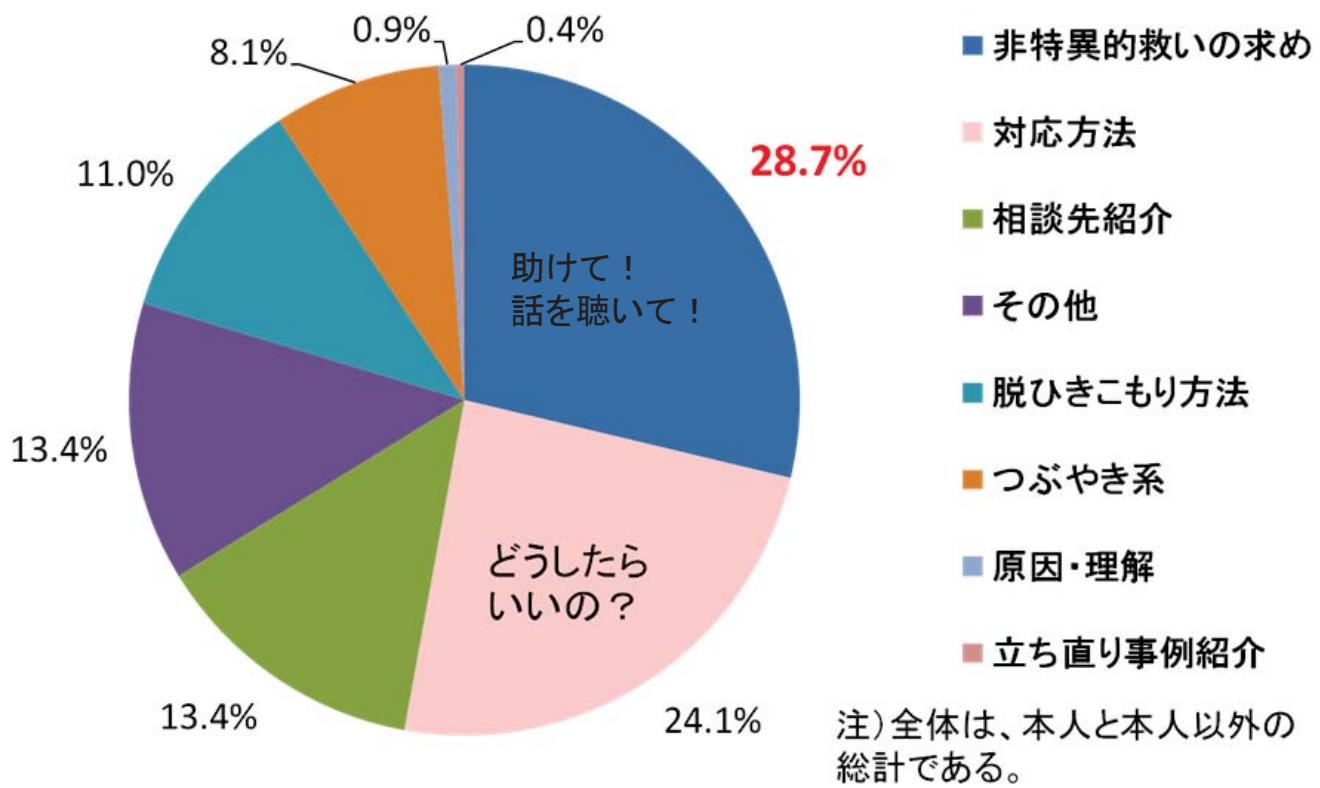


12

# ひきこもり始めた時期 ～平成24年度新規相談から～



# 相談内容 ～平成24年度新規相談から～



## 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、具体的な行動をとつていけるような、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が多い。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つ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連携を助ける
- ★ 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