

2023

ひきこもり支援フォーラム

「頼れるひと・場所・地域づくり」を考える

ダイジェスト



令和5年(2023年)7月26日(水)開催
長野市若里市民文化ホール

令和4年3月、『長野県における今後のひきこもり支援のあり方について』の取りまとめが公表されました。これを踏まえ、今後の支援においては、ひきこもりについての理解や共通認識を持ちながら、個人の意思や尊厳を尊重し、寄り添っていくことが重要です。

そのため、本人や家族が安心して暮らせるように、行政、民間を含めた教育や福祉、まちづくり等の多分野が連携し、そして、ひとりではないと思える居場所や信頼して頼れる地域づくりの推進を目的に、本フォーラムを開催しました。

CONTENTS

02 〈講演〉

頼りたいときに頼れる地域の実現のために

講師 大空 幸星 氏 NPO 法人あなたのいばしょ理事長

08 〈トークセッション〉

私の記憶・私の気持ち、私たちの理解

登壇者 中村 杏子 氏 飯島町健康福祉課 保健福祉総合調整幹
草深 将雄 氏 hanpo 当事者によるフリーペーパー発行団体 代表
元島 生 氏 NPO 法人場作りネット
大空 幸星 氏

頼りたいときに頼れる地域の実現のために



講師

大空 幸星 氏 NPO 法人あなたのいばしょ 理事長

Oozora Koki

1998年、愛媛県松山市出身。2020年3月、「信頼できる人に確実にアクセスできる社会の実現」と「望まない孤独の根絶」を目的にチャット相談窓口をおこなうNPO法人あなたのいばしょを設立。2022年末までに約50万件の相談に対応する。その他、孤独対策、自殺対策等をテーマに活動。2020年12月に「総合的な孤独対策の実現に関する提言」を政府・与野党に提出、翌年2月、孤独・孤立対策担当大臣が設置される。内閣官房孤独・孤立の実態把握に関する研究会構成員、こども家庭庁こども家庭審議会こどもの居場所部会委員、東京都こども未来会議委員などを務める。

著書に『望まない孤独（扶桑社新書）』『「死んでもいいけど、死んじゃだめ」と僕が言い続ける理由：あなたのいばしょは必ずあるから（河出書房新社）』など。

24時間365日利用できるチャットの相談窓口を開設

本日は、ひきこもりの背景である孤独や孤立の問題に対して、頼りたい時に頼れる場所を実現するために、地域は何ができるのかについてお話したいと思っています。

私は大学在学中に「NPO法人あなたのいばしょ^{*}」を立ち上げました。24時間いつでも誰でも無料で頼れるチャットの相談窓口です。日本では電話相談が主流ですが、そのテキスト版といった捉え方をさせていただければと思います。

2020年3月、COVID19の流行初期に相談窓口を設立して3年が経ちました。相談件数は70万件を超え、現在1日1000回1500件くらいの相談が来ます。チャットという性質上、うち7割が29歳以下の若年層からの相談です。

この3年間を思い返してみると、著名人の方の自殺が相次ぎ、それをセンセーショナルに伝えるメディアがたくさんありました。そうした自殺報道がなされると、相談はグッと増えます。多い時に1日3000件、通常の倍ぐらいの相談が寄せられることがあります。そのために私たちの団体に限らず、相談窓口は逼迫しているのが現状です。

世界約30カ国、約700名市民ボランティアの相談員

現在、厚生労働省の自殺防止対策事業でチャットSNS相談を24時間受け付けている団体は私たちだけであり、夜間の相談を一挙に引き受けています。

日本国内だけでなく、世界約30カ国、700名ほどの市民ボランティアの相談員を抱えています。相談員の採用から研修まですべての過程を私たちはリモートで行います。

公民問わずどの相談窓口も共通して担い手不足の問題を抱えています。電話相談の窓口の多くは70代、80代の相談員です。若い人や現役世代の普通に働いている方が、夜間に事務所に出向いてできるかといったらなかなか難しい。ただ、やりたい人はいる。リモートでパソコン1台あれば対応ができる体制を整えてみようよと私たちは考えました。

相談員は2000人くらいの応募者の中からかなり厳しいスクリーニングにより選考し、その後の研修を経て、「いばしょ相談員」として活動してもらいます。

一番相談が増えるのは、日本時間夜10時ぐらいから朝方にかけてです。実際に自ら命を断つ人がもっとも多い時間帯は午前0時から2時とされています。この

時間帯に相談員を確保するのは難しいことです。行政の相談窓口も開いていません。私たちは、時差を活用して海外在住の日本人、もしくは日本語話者の相談員がこの時間帯にリモートで対応にあたります。これによって24時間対応が可能となるわけです。チャットだからこそできる窓口であり、相談員の人手不足の解消にもつながっています。

メンタルヘルスの相談データを社会問題の解決に活用

私たちは相談支援をしているだけのNPOではありません。窓口には1日1500件、文字数にして大体100万文字が相談員と相談者との間でやりとりされています。文庫本換算で約10冊分です。このテキストは日本のメンタルヘルスやあらゆる社会の問題と現状をリアルタイムに示す貴重なデータでもあります。

社会の状況に合わせて人々のメンタルヘルスの問題は変容しています。例えば、著名人の自殺報道によって人々はどのような影響を受けたのか、コロナ禍によるステイホーム期間中にDVや虐待が増加して相談が増えたのかどうかなど、それらを調べる手法はこれまであまりありませんでした。

^{*}特定非営利活動法人あなたのいばしょ 東京都港区に事務所を置く、自殺対策や孤独・孤立対策を行うNPO法人。望まない孤独をなくすため、信頼できる人に確実にアクセスできる仕組みを創るため、24時間365日誰でも無料・匿名で利用できる日本初のチャット相談窓口を運営している。https://talkme.jp



「あなたのいばしょ」チャット相談窓口の構造

私たちは専任のチームを置き、悩みを抱えている人が自分の言葉で打ち込む非常に重要なRAW（生）データの解析を常に行っています。

解析していくと、例えば、水曜日の夜11時にある県ではいじめの相談が一番多くなる。よって、学校ではいじめに関する啓発を水曜日の帰りのホームルームでやってもらうようにする。得られるデータを活用することによって、いじめなどの予防や、隣接する社会問題の解決をサポートすることができます。

悩みを抱える方からの9割がスマートフォンで相談がきます。「あなたのいばしょ」のトップページから少ないタップで、相談にまで導きます。

まずはAIのチャットボットで会話をしてもらいます。生身の人間とすぐにつながるわけではありません。ここでリスクのアセスメント、分析を自動的に行います。

虐待やDVなどリスクが高いとシステムが判断をしたものには黄色と赤色のフラッグ、マークをつけていきます。黄色は自殺リスクの高い相談、赤色はDVや虐待、さらに命の危険があり危機管理が必要な相談です。そうした相談には専門職の職員が対応し、セーフティーネットとして命が失われるのを防ぎます。

ちょっと学校でモヤモヤしたことがあって悩んでいるといったような相対的にリスクが低いとされている相談はボランティアの相談員が受けるという役割分担をしています。

相談員への支援者支援 手厚くサポート

私たちが最も大切にしていることは、ボランティア相談員への支援、支援者支援です。相談員同士が支えあうコミュニティをつくっています。

例えば、毎日相談会やカジュアルに何でも話せるオンライン交流会、傾聴の仕方について学びあう勉強会などを開催しています。

相談員は経験がない人がほとんどです。いくら研修を受けたとはいえ、想定していないかなり困難な相談にも対応しなくてはなりません。月に4時間という目安はありますが、一人で相談を受けていると、どれだけ健康的な人でも、毎日毎日「死にたい」という人と接して話を聞いていると、苦しくなってくることもあるわけです。

ですから、24時間いつでも、専門職、スーパーバイザーも含め相談員の誰でもがスーパービジョンを受けられ、相談会や交流会に参加できるような、さまざまな支援体制を整えています。

支援者自身が健康でないと相談現場での支援はできないというのが、私たちの基本的な考え方になります。

相談者の7割が女性 自殺者総数の7割は男性

今、厚労省の自殺防止対策事業を受けているチャット相談支援窓口は、全国

5団体あります。この5団体で、SNSコンソーシアム^{*}をつくり、毎月の相談件数を含めて情報を共有しています。

データ分析の結果を見ていくと大体70万件のうち、7割以上が女性です。私たちの団体だけではなく、全国的に女性からの相談が多い。

自ら命を絶つ人、自殺者数の総数を見ていくと、約7割が男性です。一方で自殺の未遂者を見ると、女性の方が多いとも言われています。

男性の方が既遂率は高く、確実に命を断つような方法を選ぶ傾向にあると言われています。ですから、実際、私たちの窓口に来た際には、男性の場合、覚悟を決めて具体的な手段を持っていることがあります。理由として一つ考えられているのは、男性のスティグマが強すぎるものが挙げられます。社会的地位がある責任のある立場、例えば会社の中での管理職などです。そうした立場にある人ほど、やはり相談できない。相談することが恥ずかしい、頼ることが負けだ、これをスティグマ（汚名・負の烙印）と表現します。私たちはスティグマを「ためらい」という言葉に置き換えています。こうしたためらいがあって、相談しづらいわけです。

女性の活躍を推進する政策が実施されてきたあたりから女性の自殺は増えましたが、基本的に全体的なトレンドは変わっていません。

また、私たちは性別にとらわれないすべての人にとっての自殺対策を訴えています。日本の自殺対策は、男性か女性かでしか基本的に見てない。私たち相談窓口でいうと、10%以上の人が性別をその他と答えています。

埼玉県の調査によるといわゆるLGBTQの6割以上の方が人生のどこかのタイミングで自ら命を絶つことを考えたことがあると答えています。セクシュアルマイノリティであり、自分のジェンダーアイデンティティーについて悩んでいる人は、自ら命を断ちたいと思うほど追い詰められるリスクが高いわけです。

^{*} SNS 相談コンソーシアム あなたのいばしょ、自殺対策支援センターライフリンク(生きづらびっと)、東京メンタルヘルス・スクエア(こころのほっとチャット)、BONDプロジェクト(10代20代の女性のためのLINE相談)、チャイルドライン支援センター(18歳以下の子どものためのチャット相談)のNPO法人5団体によるコンソーシアム。各事業者のノウハウやデータの共有を行い、SNS相談技術の開発・向上、相談窓口の普及推進、行政との協働を図っている。

支援や窓口の利用を阻む スティグマの軽減を

私たちが理想としているのは、軽症段階で相談に来ることですが、窓口が逼迫している現状の中で、リスクの高い人の相談を受けざるを得ない状況があります。データ分析により、曜日で見ると、日曜日、25時から26時にかけての時間帯の相談が圧倒的に多い。英語ではブルーマンデー、日本語で「サザエさん症候群」と言いますが、サザエさんがテレビ放映される時間帯に、明日学校だ、明日会社に行きたくない、しんどいな、と思い悩んで相談に来られる方が増えることもわかっています。

傾聴でマイナスから ゼロの状態に戻す

「あなたのいばしょ」が行っている支援は、マイナスからゼロへです。

相談窓口に来る方は、ぎりぎりの状態の方々がほとんどです。虐待を受けていたり、いじめられていたり、つらくて、しんどくて、死にたいと思っている状態です。私たちはこれをマイナスの状態と定義しています。

ほとんどの相談者は問題の根本的な解決を求めてきます。いじめを止めてほしい、生活困窮から抜け出したい、何とかしてほしい、答えがほしい、ハッピーになりたい。しかし私たちは、解決はしないという姿勢で対応します。

相談者のニーズは、問題がすべて解決してクリーンな状態です。それを私たちはプラスの状態と定義し、その前段階に、マイナスの状態から抜け出したというゼロの状態があるのではないかと考えました。

「死にたい」とつぶやいている相談者が「今日は死ぬのはやめときます」「明日も生きてみたいととりあえず思いました」と言えるのが、ゼロの状態です。

このゼロの状態を飛ばして、いきなりプラスの状態に行くことはまずないというのが、私たちの考え方です。

「マイナス」から「ゼロ」へ



支援の役割分担

問題を抱えてどうしようもない、絶望の淵に立っている、周りがまっ暗、生きていく気がないという状況の時に、「一緒に市役所に行きましょう、こういう支援制度があります」と話しても、行動に移す気力はないわけです。

私たちは傾聴による対話を通じて、まずはマイナスの状態からゼロの状態に立つことが支援においては必要だと考え、そのことを目指すことにしました。

人は誰も、誰かの力を借りながら、自分で生きていく力があるはず。自立支援に通じるかもしれませんが、相談者の手を引っ張っていくのではなく、ちょっと背中を手を添えながら一緒に歩いていくことが私たちの支援です。

NPO法人^{ほうぼく}抱樸の奥田^{*}知志さんは、専門職中心の解決型に対して、伴走型支援は質より量、「ごまかしの支援」と言っています。それでいいと思っています。

「あなたのいばしょ」の相談者は新規が約6割、リピーターが約4割になります。だいたい2回目の方が多く、マイナスとゼロを行ったり来たりしている方もいる。行ったり来たりしていても、命はつながっているのです。

生きる権利を 行使し続けてもらうために

人には、自らの人生を終わらせる権利があると私は思います。ただ、死ぬ権利を行使したから自殺が起きたかという

そうではなくて、生きる権利を行使できなかったから起こっているんじゃないかというのが私たちの考え方です。ですから、生きる権利を行使し続けてもらうことを前提にして、すべての支援は始まります。

苦しみや悩みを抱えている方が、支援の中でふっと心が軽くなった瞬間がある、ちょっと生きてみたいと思える瞬間があった、それを繰り返していくうちに命がつながって、その人が目指す問題解決や、自分がこうでありたいという姿に結びつくかもしれない。

でも、死んでしまったらそこですべては終わりです。ですから、命をつなげていくことに重きを置く。これがマイナスからゼロへの考え方です。

ゼロからプラスへ 地域を主体に継続支援

「あなたのいばしょ」では、相談者が「生きてみたい、生きる権利を行使しよう」と思うゼロの状態にはなるかもしれませんが、問題を解決するプラスの状態にはできません。

けれども、ゼロの状態からプラスの状態にできる主体はあります。それが地域です。なぜならゼロからプラスにするには、継続支援が必要だからです。

地域とは、行政、学校、そして、市民も含まれます。もちろんマイナスからゼロへも地域が担う必要がありますが、私たち

*奥田知志 NPO法人抱樸理事長。1990年、東八幡キリスト教会牧師として赴任。同時に、学生時代から始めた「ホームレス支援」に北九州でも参加。事務局長を経て、北九州ホームレス支援機構(現抱樸)の理事長に就任。これまでに3,500人以上のホームレスの人々の自立を支援。その他、社会福祉法人グリーンコープ副理事長、共生地域創造財団理事長、国の審議会等の役職も歴任。『伴走型支援：新しい支援と社会のカタチ』(原田正樹共同編集・有斐閣)など著作多数。

のような公益的な窓口でもできます。

ですから、役割分担をして、グラデーションの支援を展開していくことが、私たちが提唱している支援のあり方です。

世界各国にあるひきこもり問題

海外でもひきこもりは起こります。DVも虐待もおきます。ひきこもりは英語にもなっています。世界中どこにいても人は悩みを抱えるし、DV、虐待、ひきこもり、いじめ、貧困といったリスクにさらされるのです。

そうした人たちを支援することは、これまでなかなかできませんでしたが、チャットなら、世界中どこにいたって相談できます。そういう意味で私たちは広域的なネットワークの広がりという言葉を使っています。

若年層は SNS 相談が主流

チャットを活用する理由は、若い人はほとんど電話を使っていないからです。

総務省による令和4年の調査^{*}では、13歳から19歳、平日の電話の平均利用時間は携帯電話で6.3分、固定電話は0.2分です。これに対してSNSは64.2分と、どんどん増えています。日常生活の中で、家族や友だちとのコミュニケーションを取る時でさえ、電話を使わないのが今の子どもたちです。生まれた時からスマホがあり、チャットやSNSを利用するデジタルネイティブなんです。

今の子どもや若者たちの生活習慣や文化、関心に合った相談の手法を提示していく。そこで、私たちはチャット相談をやっています。

長野県は LINE 相談の先駆け セキュリティに配慮した SNS 相談を

チャットとSNSとは厳密に言うと少し異なります。

2017年に起きた神奈川県座間市の9人殺害事件を受けて、関係閣僚会議でSNS相談を普及することが決まりましたが、その事件以前から長野県ではLINE

相談を民間のNPOと一緒に始め、電話相談よりも多くの相談が来しました。

こうした経緯もあって多くの自治体が予算をつけてLINE相談を導入し、一人1台タブレット端末を配布するなど子どもたちがデジタル端末にアクセスできる環境が整いました。ところが、その端末でLINEが使えるかという、ほとんどの自治体はフィルタリングをかけて使えないようにしています。

虐待をしている親は子どもに携帯を買い与えません。リスクが高い子どもほど携帯は持っていない。LINEは、携帯の電話番号を登録しないとアカウント登録すらできません。子どもや若者に優しいと思ってやっているLINEなどのSNS相談ですが、実はリスクが高い子どもたちが使えないことに誰も気づかないみたいなことが全国的に散見されます。

子どものためを思ってやっていることがハードルが高く、そうしたバリアを作ってしまったという観点を持つことも大切です。

「あなたのいばしょ」のチャット相談はWEBに埋め込んであるので、SNS相談ではなく、学校のパソコン室の端末やゲーム機から相談に来る子もいます。

受け皿を増やすだけでは 解決しない 増加する子どもの自殺者数

相談窓口など受け皿を増やせばいいかという、そうではないことはすでにわかっています。

30年前、SC（スクールカウンセラー）が全国154カ所しか配置されていなかった年の子どもの自殺が139人です。令和4年は3万カ所以上にSCが配置されたにもかかわらず、子どもの自殺者数は514人で過去最多（警察庁・厚生労働省の自殺統計より）になりました。

出生数、学校数が減少する中、SCの数を200倍増やしたにもかかわらず、子どもの自殺者数が3.7倍に増えました。これが日本の現状です。

相談窓口や支援者を増やせば対応で

きるだろうという対症療法的な考え方で、ほとんど効果は出ません。現場の皆さんは大変な環境で働いていますが、数字は嘘をつかない。

SCやSSW（スクールソーシャルワーカー）ももっともっと増やさなければいけない。私たちの相談窓口も拡充しないといけない。ただ、それだけやっているのはダメなんです。

スティグマ（ためらい）を どう取り除くか

相談窓口に来る子どもたちの話を聞いてみると、SCのところに行っているのを見られるのが恥ずかしい、そこにいることは負けだと感じています。子どもたちまでスティグマ（ためらい）を抱えてしまっています。若い人の多くが「こんなことで相談していいのでしょうか」という言葉から相談を始めたりします。

先生に迷惑をかけたくない、親に心配をかけたくない、自分が悪いから自分で解決しなければいけないんだと思って、一人で悩み苦しんでいる若年層がたくさん相談に来ています。

私たちは、「懲罰的な自己責任」という言い方をしますが、問題を抱えて悩むのは自分が悪いんじゃないかと、いわゆる自業自得に近い自己責任を抱えてしまう。そんな子どもにとっては、窓口や支援者を増やしても相談できない。

このスティグマ対策を真剣に講じない限りは、受け皿を増やすだけでは解決できない問題だと思います。

恩師との出会いが 生きていく原動力になった

そうした中で、頼れる人と頼れる人にアクセスできる第3の居場所が必要だと考えて始めたのが、「あなたのいばしょ」です。

どうしてこのNPOを立ち上げたのかというと、私自身さまざまな原体験を抱えていたことにあります。

子どものころ、複雑な家庭環境にあり、虐待され、親と一緒に生活できない

^{*}総務省の調査 総務省情報通信政策研究所 令和4年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書「コミュニケーション系メディアの平均利用時間」より。ほか、ネット通話19分、メール16.1分となっている。

など、心身面、金銭面で辛い状況にありました。名字も3回変わりました。何で自分だけこんなにひどい親なんだろう、なぜ自分だけこんな辛く苦しい目にあうのだろうと。

自ら命を断ちたいと初めて思ったのは小学生のときです。そこから高校生までずっと独りで思い悩み生きてきました。アルバイトをかけもちして学校に行く時間がなく、退学しなければいけない状況にありました。

その時の高校の担任の先生に「僕は死にたいんです、学校をやめます」とメールを送ったところ、それを見た先生は自宅まで駆けつけてくれました。そして「過去に悲観的になるのではなく、自分が今何をできるか考えなさい」と言われました。その後も生きていく上で親身になって助けてもらいました。

おかげで私は命を絶つことはなく、こうして皆さんの前でお話できているわけです。その先生は家庭の問題を解決してくれたわけではありません。ただ間違いなく自分が生きていく原動力になった。

絶望の真っ暗な中にいる感覚でずっと苦しくて、生きる苦しさや死ぬ怖さというのが競り合ってる極限の状態があるわけです。その時にふと現れた「頼れる人」の存在に最初は戸惑いました。この人を頼っていいんだろうかと。これまでの人生で頼れる大人に出会わなかったもので、大人なんてみんな信用できないと思ってました。

そうした状況の中での先生との出会いは奇跡です。私は偶然そういう人に出会えたから、今があるわけです。

頼れる人に出会える再現性を高めるための仕組みづくり

問題を抱え、苦しんでいる人が全員、私にとっての先生のような人と出会えるとは限りません。奇跡とか運とか偶然でしか頼れる人に出会えないのが、残念ながらこの世の中の現状です。

私は、社会の中でそうした人と出会える再現性をなんとか高めたい、頼れる人

に誰もが確実にアクセスできる仕組みをつくれないだろうかと考えました。奨学金で大学に進学し、落ち着いた頃、「よしやってみようか、やらなきゃいけない、今しかないな」と、2020年に「あなたのいばしょ」を立ち上げ、活動を始めました。

それから3年間、様々なメディアに出てこうして講演をしているのはまったく想定外です。就職して結婚し、子どもを育てることが私の夢だったのですが……。

「活動の情熱は何ですか？」とよく聞かれますが、熱い気持ちとかはほとんどありません。仕事として割り切ってやるからやれる。そうでないと自分自身がつぶれてしまい、続かないと考えているからです。

NPO でなければ担えないセーフティーネットがある

社会的問題を解決しようと株式会社で起業する若者も増えました。けれどもNPOの支援職として起業する若者は少なくなっています。経済的合理性がまったくないけれども、解決しないといけな問題はいくつもあり、自殺相談などはその典型です。受益者負担でビジネスとして成り立たせることはできません。NPOでなければ担えないセーフティーネットが確実にあります。

窓口を逼迫させないために小さな悩みの段階で対処する

セーフティーネットは上流の予防的施策と下流の対症療法があると私たちは考えています。私たちが今いるセーフティーネットは下流です。

上流は「モヤモヤする、ちょっとしんどい、つらい」という気持ちが生まれるところです。人間生きていく限り、必ずこうした小さな悩みを抱えます。その時に対処する。すなわち軽症の段階で、社会のつながり、プロが入る前に解決できれば良いのですが、今はそれができる余力が社会のどこにもありません。そうしたコミュニティでさえ、もはや重い相談を受けて

いるのが現状です。

問題を抱えた人が上流から下流に流れてきて、最後のセーフティーネットに行き着くわけです。それを踏まえた上で考えていただきたい。

虐待、いじめ、貧困、困窮などありとあらゆる問題が流れ着く中で、共通しているのが「望まない孤独」です。頼りたくても頼れない、話したくても話せない。これを「望まない孤独」と私たちは呼んでいます。

「望まない孤独」社会的孤立とのアプローチの違い

孤独と社会的孤立は混同されがちですが、全く違います。孤独は主観的概念で、社会的孤立は客観的概念です。

家族やコミュニティとの接触がほとんどない社会的孤立状態にあるけれども、孤独を感じない人もいます。独り暮らしの人がみんな孤独かというところというわけではありません。孤立状態である人も、孤独のリスクが高いですが、へっちゃらという人もいます。

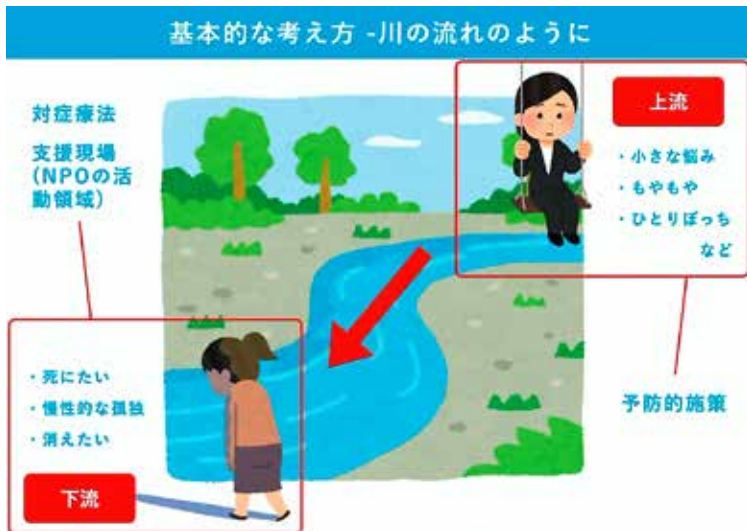
一方で、家族やコミュニティとの接触が十分にあり、社会的には孤立をしていないが、孤独を感じる人がいます。

例えば子どもたちはそうです。ほとんどの子どもには家庭や学校があり、周りに人間関係がいくつもある。でも、子どもの自殺は過去最多。これだけ悩みを抱えているわけです。先般自殺した芸能人も、社会的に孤立していたわけではなく、周りをたくさん知っていて、そしてその人を慕う人もたくさんいる。でも自殺が起きるんです。孤独を感じるんです。

周りから見るとハッピーで、幸せそうかもしれないけれど、主観の孤独によって悩みを抱えて苦しんでいる人がたくさんいます。その人が頼りたいと思った時に、頼れる場所を作るには、傍から見てもわからないという前提で、孤独にフォーカスをあてて考えていく必要があります。

*UCLA孤独感尺度 1978年カリフォルニア大学ロサンゼルス校 (UCLA) の研究者が孤独という主観的な感情を間接的な質問により数値的に測定しようと考案したもの。

*内閣官房 孤独・孤立の実態把握に関する全国調査の指標 令和4年に実施した人々のつながりに関する基礎調査。概要、調査結果、調査表様式は、内閣官房のホームページ参照。 https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/kodoku_koritsu_taisaku/zittai_tyosa/r4_zenkoku_tyosa/index.html



支援の基本的な考え方

孤独感尺度の指標をもとに支援を組み立てる

支援を組み立てるうえで、孤独を客観化する指標を参考にします。

UCLA孤独感尺度は、いくつかの質問をくり出すことによって、それを組み合わせ、この人の孤独かどうかという状態を調査することができます。

内閣官房の孤独・孤立の実態把握に関する全国調査は私も委員として過去2回関わり、指標を作りました。この指標は公開されており、自治体も支援団体も使用できます。二次利用もOKです。

孤立状態で支援が必要そうな人を見つけるのではなく、まずはこうした指標を使って、主観でフォーカスを当てて聞いていくことが必要です。

孤独・孤立対策推進法 上流から下流の支援

私たちが実施した調査では、大体4割ぐらいが孤独を感じています。これは国際的にみてもかなり高い水準です。

これまで孤独は個人の問題とされてきました。孤独は人を強くするものだという考え方は根強いです。

ですから私たちは孤独対策という政策を提言し、結果、2021年に孤独孤立対策担当大臣が置かれました。世界で唯一の担当大臣です。そして、孤独・孤立対策推進法が2024年4月に施行される

ことになり、地方公共団体の責務と国民の努力義務が明記されました。

自治体は何をすればいいのかという、上流から下流の支援の捉え方を前提としたうえで、専門職によるゼロからプラスの継続支援に取り組んでいただきたいと思っています。

継続支援とゆるやかなつながりづくり 小さな依存先を増やす

マイナスからゼロへは私たちNPOだけではできません。リソースが足りない。市民一人ひとりができることは、地域でのゆるやかなつながりづくりです。これがセーフティーネットとなります。地域はひきこもりの問題も含めて、悩みを抱える人、孤独で苦しんでる人が重症化する手前で、誰かしらにアクセスできる主体となります。

マイナスからゼロへどうやって導くかという、傾聴です。受け止め、共感し、肯定し、承認をしてあげてください。これを市民一人ひとりが行える環境を政府が整えています。現在ゲートキーパー^{*}は自治体の専門職員が受けていますが、これに代わる新たなサポーター制度をつくり

ます。それが市民を対象にしたオンライン講座です。講座を受講することによって、誰もが傾聴ができるようになり、まずはつ

ながりをつくれる主体になってもらいます。つながるをつくれる主体とは、小さい依存先です。小さい依存はたくさんあればあるほどいい。人間関係に保険をかければいわけです。一つの関係性がダメになってもほかの関係性があればいい。何でも話せる人がほかにいれば、それでもいい。そんな小さな依存をたくさん増やしてほしいのです。

小さい依存があればあるほど、次に何か問題を抱えたときに重症化を防ぐことにつながります。これが私たちが望んでいることです。

本気の他人事 自分の心に余白をもって

支援の心構えは「本気の他人事」です。私たちNPOの相談員に対して言っています。「本気の他人事をやってください。目の前に苦しんでいる方がいて、その人を何とかしてあげたいと思う。でも、自分を犠牲にせず、自分を最優先にしてください」と。

目の前にいる人は、友だちでも家族でもなく、まったくの他人です。だから赤の他人に本気で接し、「本気で他人事」をやっていく。優先するのは、自分の心です。自分の心に余白をつくったうえで誰かに手を差し伸べる。これが理想です。

余白を心につくらないと、苦しくなって、自分が孤独になりかねない。その瞬間に、負の連鎖が生まれてしまうのです。ですから、誰かに手を差し伸べるとき、誰かに声をかけているとき、自分の心が健康であるか、自分は果たして耐えられているだろうかを考えていただきたい。遠回りのようで実は一番近道だったりする「本気の他人事」で支援をお願いしたいと思います。

本日はありがとうございました。

(図版は大空氏の講演資料より引用)

^{*}ゲートキーパー 自殺の危険を示すサインに気づき、適切な対応(悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る)を図ることができる人のことで、言わば「命の門番」とも位置付けられる人のこと。(厚生労働省HPより)

私の記憶・私の気持ち、私たちの理解



登壇者

中村 杏子氏 飯島町健康福祉課保健福祉総合調整幹

草深 将雄氏 hanpo 当事者によるフリーペーパー発行団体 代表

元島 生氏 NPO 法人場作りネット

大空 幸星氏 NPO 法人あなたのいばしょ 理事長

コーディネーター

中島 将 長野県社会福祉協議会 主任企画員

中島 本日はスクリーン上で当事者として経験を持つ方にも、オンラインでご登壇いただいております。

大空さん、現在の活動を始めた際、配慮したことなどはありましたか。

立ち上げ時に配慮した各支援団体との連携

大空 様々な原体験があって、「あなたのいばしょ」を立ち上げたわけですが、当初は思いつきの見切り発車で始めました。

チャットの相談窓口は2020年にはいくつもありましたが、アメリカのクライシス・テキスト・ライン (Crisis Text Line) という相談窓口の仕組みを参考にしました。テキストを使ったアイデアは、当時CEOだった創業者ナンシールブリン氏にフェイスブックで連絡をとったところ、「ぜひやったらいい」と言っていただきました。

チャット相談を始めるにあたっては、既存の各支援団体に挨拶に出向き、さまざまな根回しをして理解を得ました。現在は5つの支援団体でコンソーシアム (共同事業体) をつくるところまで至っています。根回しはものすごく大事なこ

とだと痛感しました。

中島 従来からよりそいホットラインなどで活躍されている元島さんは、活動にあたってどんなご苦労や悩みがありましたか。

地域の支え合いにつながるボランティア相談員の存在

元島 よりそいホットラインは、10年以上前、東日本大震災で全国の支援団体が集まって24時間365日の電話相談を始めました。支援団体にはいろいろな人がいてそれぞれの考えをもっているの、まとめていくのは大変な仕事で、立ち上げ時はとても苦労しました。



元島生氏

大空さんの話を聞いてとてもいいなと共感したのは、相談員がボランティアであることです。

これまで専門性を持って、その人の支援に当たっていても、実はその人が地域で生きていく力や出会いの機会を奪っていることが多々起こってききました。

今私たちが行っている取り組みは、その地域で困りごとを抱えた人が地域に出て、そこでケアされるという地域づくりです。地域の人たちには助け合いができる力があり、みんながその力をつけていくことが大事だと思っていますので、相談員がボランティアという方向性はとてもいいなと思いました。

自分の悩みを明確にできない

中島 草深さんのご経験も含め、当事者の皆さんはどう感じているのでしょうか。

草深 hanpoはフリーペーパーで、学校や図書館など地域の中に置いてもらいたいと思って発行しています。

当事者たちにとって、自分の悩みが何かを明確に言葉にすることができるのは、結構後になってからです。自分が何に苦しんでいるのかわからないという状態で社会の中でうろろろしている。もやもやとした苦しさ、孤独を感じているのは自分だけだと思ってしまうことから、自分

【登壇者略歴】

*中村杏子氏 1982年飯島町役場に保健師として入職、健康福祉医療分野を一通り経験し、令和2年度から本職。現在はひきこもり支援推進事業・重層的支援体制整備への準備事業担当。保健師の役割は時代に寄り添い、未来を見つめ、「みる・つなぐ・うごかす」と思って活動中。

*草深将雄氏 小学4年生からいじめを理由に不登校になり、2年ほどひきこもり状態で過ごす。フリースクールや中間教室などを利用しながら高校・大学へ進学し卒業するも、まっとうな働き方がわからず、フリーターになる。自身の経験や出会ってきた仲間たちの思いや、つらい経験をして生きてきた仲間たちをつなごうとフリーペーパー hanpo を立ち上げるとともに、ひきこもり当事者としての経験を語る活動を続けている。

*元島生氏 父母会運営の学童保育所専任職員、引きこもり支援等を経て2011年富山県高岡市に「コミュニティハウスひとのま」を開設。24時間365日のフリーダイヤルの伴走支援事業「よりそいホットライン(厚生労働省)」 SNS 自殺防止相談事業など各種相談事業を受託、運営。現在は長野県上田市にて、ワンコインで誰でも泊まれる宿「やどかりハウス」や、街中に助かる場を作る「のきたし」など、街を社会的インフラにするための場作りに取り組んでいる。



草深将雄氏

を傷つけてしまったり、減入ってしまったりすることがあると思います。

悩みが明確になる前というのは本当に苦しい。たぶんこれは多くの当事者たちにとっても同じなんじゃないかなと思っています。

フリーペーパーという形で体験談を掲載し、自分のもやもやしたものがどういふものなのかを少しでも明確にすることができたらいいんじゃないかなと思っています。

自分自身の孤独と向かい、言葉にすることができたら、少しは楽になるのかなというところでは、その手助けができていると思っています。

同時に同じような思いをしてる仲間た

ちと出会うことで、「そういう生き方があるんだね」と共感しあえたり、つながりが生まれたり、少しずつ自分たちでセーフティネットをつくっていくこともできたりします。今、hanpoのメンバーはつながってるんじゃないかなと思っています。

「つなぐ相談」お助隊 飯島町の地道な取り組み

中島 行政の窓口はアクセスしづらいた言われますが、行政の立場から中村さんは、その現状をどう捉えられていますか。

中村 相談者が行政や地元の人たちには知られたくないから離れた地域に行つて相談したいというのは当然のことだと思っています。

飯島町ではまずはハードル下げようと、紙ベースのチラシ、地元の有線テレビなどで広報活動を続けています。窓口相談に行ってもいいという風土をつくりたいと思っています。

今では役場の各部署や、社協や地域の皆さん、いろんなところから話がつながるようになってきています。



中村杏子氏



飯島町「つなぐ相談」

長期的な視点で見ていると、当事者の人たちの考え方も変わって、直接本人につながることもあります。小さな町ですから数は少ないですがコツコツと継続した取り組みをしていきたいと思っています。

中島 大空さんから小さな依存先というお話がありました。マイナスをゼロにしていくゆるやかなつながりをつくれる地域がこれから期待されます。場づくりについては元島さんも一生懸命活動されていますね。

地域に求められる 居場所と小さな依存関係

元島 まちなかに500円で誰でも泊まれるゲストハウス「やどかりハウス」を設置、運営しています。コロナ禍の中、2年間で1,000泊ぐらいの実績があり、たくさんの方が毎日逃げ込んでくるような場所になっています。

今までだと私たちのような支援者は、こういう配慮が必要だとか、当事者の情報を共有する必要がありました。

でも地域住民の方が支援者以上のこ

フリーペーパーの発行
県の後援をもらって不定期で発行しています。

- ・僕らが居心地のいいところの目印に。
- ・学校や病院、公共の場所に置いてことで、いきづらさを知ってほしい。
- ・なりきれないひとへ届けたい
- ・あと、無料で届けたいので

SNS

- ・note
- ・Twitter
- ・Discord
- ・Instagram
- ・Facebook
- ・Anchor
- & more

イベントなど

オルタナティブ文化祭

・hanpoの窓(オンライン)

いきづらさ勉強会

ひきこもり支援実践研究会

地域のイベントや講演会とか親の会とかでお話ししたりしています

おしゃべり折込会

コンナコシテマス

hanpoの活動内容



やどかりハウスとのぎしたの案内のパンフレット

社会福祉もDXの時代 「デジタル民生委員」を

大空 これからは社会福祉もDX（デジタルトランスフォーメーション）の時代です。

ただ、現時点でその中身は崖になっています。若年層が使いやすいのはチャットですが、リファーマンは対面などが主です。デジタルの窓口からいきなり対面に移行していくわけです。地域へのつながり先もなく、若年層にいきなり市役所へ相談してくださいというのは無理です。行政と広域的なセーフティネットの橋渡し役になるような中間の存在を、まず地域で認めることが必要であると考えています。

2020年に私たちが政府に提言した孤独・孤立対策の政策の9割ぐらいが実現されています。実現されないものはデジタル民生委員のしくみの創設です。

私たちが提案したデジタル民生委員は、デジタル空間の中で地域の人が地域の人を支援する仕組みです。これを子ども、若者など、若年層が若年層をサポートする仕組みと言いかえています。

民生委員・児童委員は、100年以上続いている日本型の社会福祉制度で、市民のアプローチによって行政との連携を図るという素晴らしい仕組みです。

しかし、民生委員・児童委員の88.9%が60歳以上の方です。スマホを持っていない年配の方にネットいじめで悩んでいる中学生はなかなか相談できない。

私たちはこの仕組みを何とかアップデートし、現役の若い世代が民生委員のようになってデジタルで支援できる仕組みを整えたいと考えました。ピアサポートの概念で、チャットを通して若者が若者を支援する子ども・若者版の民生委員です。

こうすると、崖であった支援の中身が、「あなたのいばしょ」のような広域のチャット、若者による地域の民生委員のようなチャット、そして行政などの対面による相談窓口というグラデーション状になるわけです。

今の民生委員の非常に尊い仕事を奪おうとかいう話ではないのです。名称に

とができ、地域が実は安全で安心できる場所だったということが最近私たちもわかってきました。

インターネット社会では、今までは誰かを頼らないと生活ができなかったことが、人と人とがふれ合わず、頼らなくても生活できる。すると、助け合う技術や感受性といった今まで人々が培ってきたものが退化してしまう。地域はもう一回やり直さないといけないと私は感じていました。

それが地域のいろんな場所に困りごとを抱えている人が登場するようになったことによって、みんなが人と人とのふれあいを思い出し、頼り合うことが起こってきて、それがとても面白い。

一方で、若者や子どもたちがSNSの中に居場所を求め、そこでないと安全に話ができないと思っているのは仕方がない状況でもあるので、大空さんの取り組みは本当に大事であると思っています。

私たちの活動はチャットやSNS相談窓口とどう連携していくのか、その方向性を見出せるのではないかと思います。

ゼロからプラスへ地域の役割 望まれる制度づくり

中島 大空さんのNPOではチャット相談でマイナスからゼロにする。そしてゼロからプラスにして継続させるのは行政であり、地域の力も必要であるという話が

ありました。地域の可能性について、大空さんはどうお考えですか。

大空 「あなたのいばしょ」の例では、窓口で虐待相談があってリファーマン（専門機関への紹介）が必要だと判断すると、児童相談所、もしくは警察というパターンがあります。それ以外にシェルターなど幾つかのリファーマン、連携先が2つぐらい必要です。

一方、制度面では、私たちは横須賀市と連携協定を結んでいます。自殺、孤独・孤立関連の相談が横須賀から来た時には、市内のそれぞれの各部局へ円滑につなげる枠ができています。

枠をつくる必要があるのは、まだまだチャット相談とは何かを理解してもらっていないからですが、例えば警察にこちらから連絡をすると、一刻を争うような緊急なのに「チャット相談って何ですか？」と質問をされ、5分くらい説明してようやく「ちょっと一回検討します」と言われ、ここでものすごく時間がかかるわけです。

児童相談所も同じです。職員はかなりの感覚が高いのですが、残念ながら時間がかかる。まずは大枠をつくる必要があります。

チャット相談窓口、もしくは他のNPOから相談があり、リファーマンを受ける可能性があるという制度をつくるということです。



中島主任企画員と大空幸星氏

こだわっているわけではないので、「子どもの若者サポーター」という制度名に変更しました。

同世代だから相談しやすい 若者が若者を支援するしくみを

中島 この間に寄せられたチャットによる意見です。

「当事者同士のつながりがとても少ないように感じている。地域の中で支援者に囲まれてしまうと、やっぱり物怖じをしてしまう」

「hanpoのような存在は大きくて、顔が見えなくても同じ思いを抱えている人がいるとわかるだけでも救われる」

「ぎりぎりまで苦しんでいても、自分のよくわからない気持ちを言葉にすることで少し軽くなるという意味では、チャットの存在すごく大きい」

「自分の居場所がないと思い悩んでいた当事者としては、SNS上でも居場所があるというのはいいなと感じました」

以上のようなご意見です。オンラインの方々からもご意見をお願いします。

安心感のある SNS上の居場所

オンライン登壇者1 子ども、若者の民生委員のお話はとても共感しました。私自身の経験で、児童養護施設にいた時に、福祉大学の実習生さんが来て話を聞いてくれたり、遊んだりしてくれました。お兄さんお姉さんのような存在で、すごく話やすく、職員には言わないようなこともよく話したことを思い出しました。

子どもや若者も年齢と近い人なら話やすく、感性や共感できることは近かったりするのです。もっと若い年齢の当事者同士が関わり、相談し合えるような場所

が地域の中に増えていくといいなと思いました。

オンライン登壇者2 私は小学校時代に不登校で悩んでいたことがあります。その時はSNSはまだ普及していなかったので、相談できる場所がなくとても苦しかったり、思い悩んだりしていました。今はSNS上での居場所があることで、安心感を感じています。

子どもは手に入れられる情報が限られているので、学校や地域でもっと広く広報したほうがいいかなと思っています。

中島 電話や対面でなかなか悩みや苦しみを相談できないということがわかりました。

大空さんのお話では、どっと流れてくる相談を下流で受け止める前に、苦しみ悩むような社会にならないように、そして雨が降ったとしても、できる限り上流で流れをストップさせることが必要とのことでした。

中村さんは行政の保健師として地域にしっかりとコミットされていると思いますが、これまでのご意見から今後についていかがですか。

支援者の財源を保証し、 サポートするのが行政の役割

中村 行政の役割として財源の確保はしなくてはいけないと強く感じています。福祉的な立場以外にも支援活動をしたという人はたくさんいます。若い方たちがやりたいことを発表する場もできつつあり、「飯島版お助隊」の交流会では地域の中にこんなにもお宝があったんだと再発見できました。

支援者同士のつながりもできはじめています。行政としても上から目線ではなく同じスタンスで一人ひとりと向き合い、継続支援をしていきたいと思っています。

地域でできることを 模索しながら 一人ひとりに寄り添う

中島 元島さんはどのように考えますか。

元島 若者に限らず、全世代においてどこから手をつけていけばいいのかという



「飯島版お助隊」を考えるイベントを開催

ぐらい社会全体を何とかしなければいけない深刻な事態にあると私は感じています。

今、私たちが支援しているのは20代の女性が一番多いのですが、虐待の件数、自殺の件数は高く、ずっと続いていますけれども、まだまだ何倍もの数で苦しみ悩んでいる人たちがいて、それは私たちも肌で感じています。

その方たちの過去をたどっていくと、子ども時代に虐待を受けていたという人が多い。どこから手をつけたらいいのかと考えたときに、私たちは一人ひとりが何ができるか、地域で何ができるか、できることを丁寧にやっていくしかありません。ほかの皆さんも何ができるかを模索しながら支援にあたっていると思います。大空さんのように広く活動し、国を動かし政策化されていることに大きな希望を感じます。

私も5年ほど前、「これはもう民生委員をやるしかないな」と思って志願したのですが、どこの誰だという感じで断られた苦い経験があります。

民生委員の発祥は長野県といわれ、婦人の力を生かそうと始まった取り組みです。この民生委員制度を変えていくことは可能性として大いにあると感じています。デジタル民生委員というのも実にいいアイデアです。地域でもそうした新しい取り組みを意識していけたらいいなと思いました。



苦しかった体験 制度を変える力に

中島 草深さんがいじめで悩んでいた当時と比べて、SNSの普及や社会の理解などについてどう思われますか。

草深 私がいじめにあっていた小学生の頃は、周りに助ける人がいてくれたらどんなにいいだろうと強く思っていました。すごくほしかった。

だからこそ今こうした活動につながっているのですが、当事者としてここで話ができることは、これから制度を変えていくうえで、大変貴重なものだと思っています。

苦しかった時間が無駄ではなく、価値あるものにできることはすごく尊い。こうした形で自分たちの体験を話し、発信する場があり、それを支援者の皆さんの糧として、また別の現場で活かしていただけるのは喜ばしいことです。

そういう意味では大空さんとは出発点が近いのかなと感じます。

中島 当事者の方々からチャットでご意見をいただきました。

「自分が悩んでいた時にいろんな情報を取りに行くことができなかった」

「悩んでいることが普通ではなく、友だちにも話したくても話して良いことなのか迷っていた」

「年の近い人たちと悩みを打ち明けられる場所があると、悩んでいるのが自分だ

けじゃないと孤独感が少し軽減されるかなと思いました」

オンライン登壇者3 3年前に性被害にあい、その経験を親にも誰にも言えませんでした。でも同じような経験をされた人の存在は大きくて、今でも支えられています。だからこそ、今度は自分も支えていける側になっていきたいと思っています。

中島 大空さんも担任の先生から、「過去のことより今これから何をすべきか考えることが大切」と言われて現在の活動に至った話がありました。これから私たちが何をすべきなのか、大空さんにまもっていただきたいと思っています。

自分のできる範囲で 半径5メートルの人から

大空 飯島町の中村さんもお話されたように、支援をしたい、何かをやりたいという人がそれぞれの地域にいます。その中には苦しい気持ちを抱えている当事者の方もいます。何かやりたいと思った時に必要なことは、それができる環境をまず整えていくことだと思います。

どんなことでも予算が一番最初に来ます。どれだけ高尚なことや理念を語っても予算がないとできません。

ですから、行政が予算をしっかり取って担保することは、中村さんのおっしゃるとおりです。予算付けによって制度ができ、環境が整った後に、当事者同士の

つながりなど、できていくものがたくさんあるわけです。

特に日本の場合はメンタルヘルスについての認知が乏しく、私たちのようなNPOの相談窓口は成り立たせていくことが非常に難しい。できたとしても広げることができないのです。

ですから行政がしっかりと予算取りをして、私たちもできることをして、広げていくしかありません。

その中で個人個人は自分のできる範囲で良いので、半径5メートルの人に目をかけようとか、それぐらいの気持ちを持ってほしいと私は思います。

それによって、自分の心に余裕が生まれます。心の余白で誰かに少し手を差し伸べてみるとか、傾聴も含めてやってみるとか、そういう小さなつながりをどんどん増やして、それが社会的に認められるところまで持っていくことができればいいのかと思います。



大空幸星氏

中島 今悩んでいる方、苦しんでいる方に、望まない孤独がないよういかに私たちが手を差し伸べられるか、そして誰もが気軽に相談ができる環境をどう整えていくか。ぜひ一人ひとりが自分ごととして考え、あたたかな地域をつくっていくことを私たちは目指していきたいと思いません。

本日はありがとうございました。