

広報専門員コラム 第82回

ひきこもりの悩みを抱える当事者の方、家族を
サポートする専用相談窓口
& WEB サイト 『すみ家』



令和5年4月1日から区として「ひきこもりに関する専用相談窓口」を設置し、ひきこもりで悩んでいる当事者やその家族からの相談を受けとめ、当事者が望む解決に向けて、伴走支援を行っています。さらに、11月1日からは、専用WEBサイトも開設しました。区としての新たな取組ということもあり、事業の内容や狙いをより多くの方に知ってもらう必要があります。さらには、当事者の方々に具体的な内容が届き、利用していただかなければなりません。このような背景のもとで「攻めの広報作戦」を展開している本事業の内容と周知の工夫について、厚生課 中尾清美さん、佐野茂樹さんにお話を伺いました。

広報専門員 山田 格



——ひきこもり専用相談窓口とはどんな事業ですか？

■中尾：令和5年4月1日から「ひきこもりに関する専用相談窓口」を設置し、ひきこもりで悩んでいる当事者やその家族からの相談を受けとめ、当事者が望む解決に向けた伴走支援を行っています。

——相談を受けてどのような動きをするのですか？

■佐野：まずは、相談窓口の支援員がご相談者の話を聴き、課題解決に向けて、**伴走支援**を行います。公認心理師等の資格

を持った**専門家である支援員が、電話、面談、メール、オンラインなどご希望に沿って多面的な対応**をしています。**家族会も開催し**、『オープンダイアログ*』の手法を活用した新しい取り組みも行っています。また、ご相談の内容によって、当窓口のスタッフが社会福祉協議会と連携して専門の相談機関やボランティア活動団体など**様々な地域資源との懸け橋**となります。

*「開かれた対話」と訳される治療の手法。当事者、家族、支援員等が一堂に介し、一定のルールの中で対話を行い、悩みを多面的に見られるようにしていく。



(左) 中尾さん

(右) 佐野さん

——ひきこもりの方はどのくらいいるのでしょうか？

■中尾：内閣府の調査によると、平成27年度に15～39歳の方を対象に実施し、**1.57%**（54.1万人）、平成30年度に40～64歳の方を対象に実施し、**1.45%**（61.3万人）、**トータルで115万人**もの方が全国でひきこもり状態にあると推計されました。

——墨田区ではどのような状況なのでしょうか？

■中尾：このデータを区内人口データで推計すると、**約2,800人**になります。

このような背景の中、国としても各自治体にて対応窓口を決めて一元的に対応することを推奨し始めました。このため、区としても、専用相談窓口を設け、お一人おひとりの悩みに対応していく取り組みをはじめることになりました。

——新規事業として、情報発信も大切ですね。

■中尾：新しい事業ということで、まず事業の内容や狙いを**より多くの方に知ってもらう必要があります**。さらには、当事者の方々に具体的な内容が届き、**利用していただくかねばなりません**。通常の広報戦略であれば、メイン対象となる人の年齢層、興味関心などを明確にして、広報媒体や表現方法を絞り込んでいくのですが、年齢層も幅広いですし、興味関心領域もそれぞれ違います。そもそも、やや無気力な状態になっていて、外出はもとより、テレビやPC・スマホなどを利用していない人も多いのが実情です。

——周知の難しさがありますね。

■佐野：対象となる方々の**情報を取る機会そのものが極めて少ないのです**。なので、まずは活用できる**媒体や機会は使い尽くそう**と考えました。区報・区ホームページ・X(旧Twitter)・Facebook・ケーブルテレビ・YouTube・チラシ等を活用した広報活動と、地域福祉プラットフォーム、民生児童委員、高齢者支援総合センター等での講演会・研修会・説明会の実施などあらゆる機会が発信してきました。

内容についても、**いろんなことにチャレンジ**してみました。例えば、チラシ作成に当たっては職員広報力向上研修の「Wordで作る 思わず手にとるチラシの作り方講座」のアドバイスを活用して、①チラシの上1/3が勝負、②インパクトのあるタイトル&イラストで、まずは手に取ってもらうことを念頭に作成しました。

図書館、地域福祉プラットフォーム、その他区関連施設への配架のほか、区役所庁舎や町会・自治会掲示板にも掲示して、一人でも多くの方々に知ってもらう努力をしています。



佐野さん

あなたの
生きづらさを
相談して
みませんか？

人と関わるのがこわかったり、漠然とした不安や生きづらさを感じていたり、働きたいけど何から手をつけていいかわからなかったり、そもそも相談してみようと思えなかったり、悩んでいることが分からなかったり、楽しみがなかったり、「何をしているんだろう」と思ったり...。誰にどうやって相談したらいいかわからないこと、不安なこと、もやもやしていることなど、お話をぜひ、お聞かせください。

ご相談は、こちらにどうぞ

墨田区ひきこもり相談窓口

TEL: 080-9817-4740
E-mail: ps-support@kame.co.jp
開設時間: 月～金 12:00～18:00 (祝日・年末年始を除く)

公認心理師などのスタッフが
お話を聞きます！

※ひきこもり相談窓口は、墨田区が(株)学研エル・スタッフィングに委託して実施しています。

相談チラシの内容 (左) 表面

公認心理師などで構成された支援チームで
伴走支援します！！

☎電話相談
080-9817-4740
月～金 12時～18時
(祝日・年末年始を除く)

お名前は
ニックネーム
でもOK!

✉メール相談
メールアドレス: ps-support@kame.co.jp
3営業日以内に以下の日時の間に返信いたします。
月～金 12時～18時
(祝日・年末年始を除く)

出張対面相談
会場: 地域福祉プラットフォーム八広と本所
八広: 第1・3木曜日 八広5-18-23
(八広はなみずき高齢者支援総合センター内)
本所: 第2・4月曜日 本所1-13-4 (本所地域プラザ内)
いずれも 12時～16時
(祝日・年末年始を除く)
※ご希望によって、オンライン相談も実施可

直接会場へ
どうぞ!

家族会
会場: 本所地域プラザ: 本所1-13-4
(原則、毎月第3日曜日 10時～12時)
※オープンダイアログを活用

同じ悩みを抱える方々と
交流したい方
ぜひ!

墨田区ひきこもり相談窓口 TEL: 080-9817-4740
開設時間: 月～金 12:00～18:00 (祝日・年末年始を除く)

(右) 裏面

——YouTube では、ユーチューバーの方にも協力いただいたんですね

■佐野：区内在住のユーチューバー「かちゅまるさん」から、「区のひきこもり相談窓口事業に、何か役に立ちたい」とのお話をいただきました。きっかけは、YouTubeでゲームのライブ配信をしている「かちゅまるさん」の視聴者から「学校にいけず悩んでいる」などのコメントが度々寄せられたことや、ご本人もこれまで、生きづらさを感じながら生活をされていた経験から、より当事者に伝わる工夫や編集、「かちゅまるさん」のチャンネルでの動画配信等で、協力いただくことになりました。

「大きな文字のテロップを入れる」、「くだけた会話」、「冒頭に全体のサマリー映像を入れる」、「適宜イメージ動画を挿入する」、「画面切り替え」など飽きさせないような編集にしました。



YouTube 動画撮影の様子

——制作にあたって大切にされたことは、なんですか？

■佐野：固い事業説明のようなものではなく、内容がわかりやすく伝わることを心がけて、自然な雰囲気になるようにしました。話の方向性は決めています、台本はあえて用意せずに、ぶっつけ本番で撮影を行いました。



「すみ家」の動画に出演する右から佐野さん、中尾さん、かちゅまるさん

■田区
ひきこもり相談窓口をPR
ユーチューバーと動画配信も

4月からひきこもりの専用相談窓口を設置した墨田区は、今月、相談の専用ウェブサイトを「すみ家」を開発した。利用方法などの情報発信を行うサイトに、相談に応じる4人の支援員をイラスト付きで紹介するとともに、家族会の案内などの支援情報を随時アップする。また、事務局の厚生課職員が支援方法を紹介する動画も掲載。厚生課生活支援・相談支援担当の中尾浩美課長補佐と佐野茂樹主任が、区内在住のユーチューバーのかちゅまるさんから、相談窓口

の手法や利用方法などの質問を受け、「当事者らしく添いながら伴走支援をします」などと答え、親しみやすさと同時に困っていたら気軽に相談してほしいというメッセージが伝わる内容となっている。動画の制作は、YouTubeでゲームのライブ配信をしているかちゅまるさんの視聴者から「学校に行けず引きこまっている」などのコメントが度々寄せられたことがきっかけで、簡単に返答できるものではないと考えたかちゅまるさんが知人の区域教育支援員に相談。2人から5月ごろに区の幹部職員を訪ね、ひきこもり専用相談窓口担当の中尾さんたちと知り合い、制作が決まったという。

ひきこもりの人は区内に約2800人おり、4月に窓口開設後、9月末までで述べ900件の相談が寄せられているという。中尾さんは「すみ家」というネーミングには「すみだにある、心が澄み渡る、みんなの新たな居場所、心のよりどころ」という思いを込めたという。「生きづらさを相談する場所として気軽に相談してほしい」と話す。

2023年11月10日 002面 01版 No.03

(都政新報の記事) ※都政新報社に転載許可をいただいています

——努力は報われたのでしょうか？

■中尾：おかげさまで、**相談件数が伸びています。**当初は、1～2件/日×20日/月で稼働し、20～40件/月くらいの相談と予測していました。しかし、実際に4月にスタートすると、いきなり100件/月の相談があり、6月には150件に、9月には200件を超えました。**4～10月の累計で、約1,100件**となっています。相談方法は、全体のほぼ半分が電話相談で、面談、メールと続きます。

——さらに11月1日から、専用WEBサイト「すみ家」も開設しましたね。

■佐野：専用相談窓口のさらなる周知とわかりやすい情報発信をめざした専用WEBサイト『すみ家』を開設し、11月1日（水）に公開しました。

名称の『すみ家』には、悩みを抱える方の「すみだにある、心が澄み渡る、みんなの新たな居場所、心のよりどころ」との想いを込めています。

本サイトは、ひきこもりで悩んでいる方に寄り添って作成していることが特徴となっており、ひきこもりを経験された方や、相談窓口の支援員（公認心理師）などからの意見を取り入れ、当事者目線を重視し、作成しました。

動画配信、ひきこもり経験者によるコラム、相談の流れ、相談対応を行う支援員紹介（イラスト付き！）、新着情報、問い合わせフォームから気軽に相談できる環境づくりなどのコンテンツでスタートしています。今後も、経験者によるひきこもりに至った経緯や、当時の心境、どのように脱却したのかなどのコラム配信を順次掲載していきます。



専用 Web サイト「すみ家」のトップページ（抜粋）

支援員紹介



ミヤザワさん
パワースタッフもタイプ

悩んだり迷ったりして動けなくなっているとき、背中を押すのが得意な支援員。
親戚のおじさんの様な気さくで悩みを聞いてもらえ、相談者さんが求める目標へ向けて二人三脚で限界まで支援してくれます。相談者さんにもパワーが必要になってきますが、いつもの障害をスピード感もって乗り越えているので、自分に自信を持ちたいとき、変化したいときにはうってつけ！
親戚のおじさんと異なるものは、心理師であること、こちらの変化には敏感に気づいてくれて、配慮とフォローはしてくれます。でも元気がないし、つらい・楽しいと感じることもあります（体験談）。そんなときは無理せず、「大変！無理！！」と素直に伝えましょう！！
自分で頑張ってみたけどなかなか結果が出ない、あと一歩踏み出す勇気が欲しいときなどに力強い支援員さんです。



ヤリミズさん
絶対肯定！愛のからのメッセージ

ゆったりとした支援員。相談者が自身では気づけなかったような苦しみや心の中やもやもやなどをみつけて、乗り越える方法を一緒に見つけてくれるのが得意。
相談者さんの悩みに対して支援員ならではの視点や考え方からく自分自身を気づかせるためのきっかけを提供してもらえます。どうしても分からないとき、変化したいんだけど一歩を踏み出していくとき、自分の弱さ・できなさを認められないときなどにおすすの支援員！
本当の自分を見つめなおした後、支援に移っていくので目標が見つからない人、やさしく変えてもらいたい人にぜひ話してみたい相談員さんです。



ムラカミさん
人生の道案内アドバイザーもタイプ

豊富な人生経験と相談者さんの言葉から言葉をイメージするのが得意。
相談者さんのお話の内容から相談者さんにとって楽な形で目標達成できるようなマイルストーンを制作してくれます。
ゲームのミッション形式で簡単なところから確実に目標へ向けて進んでいくことができます。
自分にあまり踏み込んでほしくない、遠だけしてほしい、そんなつげ話してみたい相談員さんです。



オオユリさん
経験者門前寄り話しタイプ

過去にじめによるひきこもりを経験し、社会復帰に向けて頑張っている支援員。
最近外に出られるようになったばかりの「生々しいひきこもりの声」を聞いたり、ひきこもりの方と支援員の方の間に入って「気持ちの通訳」をしたりしています。
自分の気持ちや言葉にして伝えられない方、ひきこもりの方が何を思っているか知りたい方にお勧めしたい支援員さんです。

支援員の紹介ページ

———イメージキャラクターも設定したのですね

■佐野：本窓口のイメージキャラクターとしてシマリスの「しまりん」を活用した PR も実施していきます。親しみやすい窓口とサイト運営を象徴するキャラクターとして位置付けています。

「冬に巣穴で体力を蓄え、春には活発に愛らしく動きまわる様子」からシマリスを選びました。



———今後の課題は、何でしょうか？

■中尾：事業への手ごたえを感じていますが、一方で、当初の想定を超えた相談を寄せていただいております。体制や予算の調整が必要になっています。次年度への対応はもとより、今年度の事業継続、拡充についても様々な調整をしているところです。

また、周知活動が続けることで、悩んでいる人たちに相談窓口や専用 WEB サイトをさらに利用いただくことです。WEB サイトは、スタートしたばかりですので、常に新しいコンテンツを掲載して興味関心や役に立つサイトだと実感してもらうことが大切だと思っています。



———中尾さん、佐野さん、どうもありがとうございました。