

第3章

ひきこもり当事者への就労支援

(東洋大学経営学部経営学科 准教授)

小島 貴子

はじめに

現在の日本社会で、長期的なひきこもり経験者が世の中で言われる一般的な企業の中で働くことができるのかと問われたら、正直「難しい」と言わざるを得ない。

しかし、現実の相談ケースで、長期化したひきこもりが幾つかのステップを丁寧に踏み、多面的な第三者介入で就労状態まで漕ぎ着けるケースはある。

もちろん、一気にステップがうまく行くわけではなく、少し進んでは、また戻りを繰り返す。だが、第三者の介入が始まった時から、家族が諦めず支援を行えば、ひきこもり当事者にある程度の自立的な言動が生まれている。この小さな自立的な言動を見逃さずに、承認と支援を続けることが就労への足掛かりである。

就労へつながったどのケースでも、最初のステップは家族の意識行動変化から始まる。

家族が持つひきこもり当事者への意識が悲観的・否定的なものから、支援者の介入により、楽観的・受容的なものへ変化し、言動が変わっていくと、ひきこもり当事者自身が影響を受けていく。

当たり前だが、ひきこもり当事者が関係する人間は最初の段階では家族しかない。であるからこそ、支援者の直接的な支援の最初のステップである家族の言動を変えていくことが、ひきこもり当事者との関係性の第一歩であり、最重要支援である。

(1) ひきこもり当事者の就労の意味

ここで言う就労とは、ひきこもり当事者が部屋(家庭)から出て、自分の意思で自立=就労を考えることである。

長期化するひきこもり当事者の就労までには、3つの自立への要素への支援が必

要であると伝え、説明を行う。

精神的自立

社会的自立

経済的自立

この3つの自立要素が相互に作用して行動化が生まれた時に初めて就労を支援するということが始まるのである。ただ、単に部屋から出た、働く意思が出たから、仕事を探して欲しい、探そうではないということである。

長期化しているひきこもり当事者に内在している諸問題を包括的に解決するには、時間が必要ではあるが、どこを支援するべきかをきちんと把握し合うことで問題解決へ向かうものである。

別の表現をあえてすれば、自立的要素が見られ始めた時から、就労がより現実的になる。当事者も家族もその現実が見えにくい場面や実感が出ないときこそ、支援者がそれを伝えて「変化」を共有することが次への行動へつながる。支援者は、当事者たちが見えてこないことや、事象に対する否定を視点を変えて肯定に変えることなどの支援が多くあるのである。

(2) 支援者の姿勢

家族と支援者の関係性の中で、ひきこもり当事者を「悪者」とせず、「本人の主体的な自立のために、何を行えばよいのだろうか」という支援姿勢が崩れなければ、時間の長短はあるが、支援者の前に当事者は必ず現れてくる。

当事者といつか会えるということを楽しみにしながら、家族と支援のプログラムを構築していく姿勢が支援者自身の支えとも言える。筆者自身は、それが支援の醍醐味であり根本であった。

また、ここで言うところの就労は、正社員であろうとアルバイトであろうと自立的な意思があれば「就労」とみなすこととする。たとえ1時間であろうとも、半日であっても社会へ踏み出し賃金を受け取ったら、それは「就労」への大切な一歩と考え、承認することである。支援者自身の価値観や社会通念的な就労状態や就労観をひきこもり当事者の就労支援に持ち込まないということを強く言いたい。

1. 精神的な自立支援とは

これは、ひきこもり当事者が就労を意識し始めた時に既に発生しているが、ひきこもり当事者は自己肯定感が低いので、自分を受け止めることができず、しかし、反面で他罰的な側面も持っていることがあり、「こうなったのは、誰誰のせい」的な発想もどこかにある。また自分の感情を大切にしようとはしない。それは別の視点からすれば、ひきこもり当事者の家族の精神状態でもある。であるから、相談者自身の精神的な自立の支援が最初のステップである。

相談者が長期間にわたってひきこもり当事者へ使ってきた時間・精神的な苦痛・社会との関係性の苦しさを支援者が承認をする。これから長寿の時代に向かい、まだまだ自分の人生の時間を大切にできるということを認識してもらうこと。

子どもの人生の中で生きてきた自分の親人生を卒業することを自分自身で許すことを自身が承認するという支援をする。

そして、ひきこもり当事者へは、「普通」「一般的に」「社会的な」という縛りを持つ必要がないことを伝える。あなたの人生は、あなたのものであり、遅いも速いも、良いも悪いもない。今の状況を変えたいという手段の1つに「働く」を選択肢にしたのならば、是非その支援は第三者介入であればあるほど、精神的に楽であるということ伝える。

次に、具体的には日常生活で言葉掛けとして、3つのことができるように仕向ける。

自分で考える

自分で感じる

自分で決断する

これは想像以上に簡単であることを伝える。例えば、一緒にテレビを観ているときに「今のニュースを聞いて、あなたはどんなふうに考えた」と尋ねる。素敵な話を聞いて、「あなたはどんなふうに感じた」と聞いてみる。単純にYES・NOで終わるような会話から自分の感情・思考回路を回さねば答えられないように仕向けるのである。家族での会話が豊かな感情から発生すると、自己肯定感や他者への信頼感は生まれてくる。

また、社会とのつながりで自分の言葉を少しでも持つトレーニングは大切であるから、家族があらかじめ答えを持つのではなく、当事者からの答えを待つという姿勢を根気よく持つことを説く。さらに、自分で決めるという場面を沢山つくることが大事

であり、当事者支援の場面では「なんでもいい」という選択肢はないと伝える。「自分で探す」「自分で決める」ということが最大の自立であることも伝える。ここで、大切なことは「決めなさい」でなく、もう「決めることができる」ということの場面づくりである。

この「自分で決める」ことがもうできるという承認は、精神的な自立を支える大切なキーワードである。その理由として、今働きたいという気持ちを持っていることが自分の意思であるから、意思を持つことは自分なのだとすることを説く。

2. 社会的な自立支援とは

最初の段階として、親の老いに対する恐怖心から自分の老いを感じることから始まる。そのときに、自分がどこかと誰かとつながることができないか、と薄い期待が始まる。しかし、ひきこもり当事者が社会と自分の関係を考えてとき、自分が社会からどう見られるか、という恐怖心が強く、本人からのコンタクトは難しい。

そこで、家族が長期化したひきこもり当事者を抱えていることをしっかりと認識したその時に家族以外の第三者の承認が必要になる。支援者は単に就労の^{あっせん}斡旋的行動や相談者としての役割だけでなく、社会の一員として不安定なひきこもり当事者を社会へ招き入れる最初の人間でもあるというスタンスが必要である。

社会的自立は、大きな社会でのことではなく、家族から始まる小さなコミュニティで自分が居ることへの苦痛をなくすこと、小さな承認の積み重ねをつくるということである。

ひきこもりの就労支援は、就職するまでにどのようなステップが必要なのかをひきこもり当事者と丁寧に話し合うことから始まり、その話し合いの過程で社会性が発達するものである。

何度も言う。決して就労支援が就職支援とはならないことがあるが、それは失敗ではなく、就労の意識が芽生えた時、その意識を消すことなく、根気強く行きつ戻りつしながら、社会性を育むことである。

支援者とのつながりが生まれてきた段階で、次のつながりを用意する。言動の例としては、「相談の時間を守ってくれて、ありがとう。色々な話ができて少し前が開けてきたように感じるのだけど。あなた自身はどんなふう感じている？」。多くは、「そうですね」で終わることや「ここに来るのには、負担感を感じなくなりました」

という返事になるであろう。しかし、「負担感が少なくなった」や「そうですね」という言葉は大きな肯定の感情なので、ここで初めての来訪時の自分を思い出させ、成長発達の自己承認を行う。最初の面談の時から自分が成長したことを認識すると、次のステップへの欲求は小さくとも生まれる。

そのときに、「もう少し違った場面でも、支援を受けることが可能だと感じているけど、どう思う？」と向けてみる。そのときには、若者支援のNPOや職業能力開発施設等の情報（できればパンフレットのようなもの）を用意しておく。

ここでは支援者と家族、当事者が多方面から検討して、前述の「自分で選んで自分で決める」という場面をつくるのが重要である。そのときには、自分がどのようなことを忌避しているのか、どのようなことに興味があるかを基準にして選択するかを丁寧に話し合う。

単純に好き嫌いや、遠い・近いなどでなく、パンフレットのどこが気になるか、文章の中でどんなところが気になるかを丁寧に1つひとつ探す。これが、後の就労先や働き方を選ぶときの基準として大いに重要になる。

ひきこもり当事者の自立支援のときには、選択基準を自分で知るように仕向けることが大切である。

3. 経済的な自立支援とは

長期化するひきこもり当事者は、生活感や社会感が薄く、特に金銭感覚がずれていることが多い。そこで、自分が生きていくために必要な諸経費を算出することが必要なのであるが、これは就労先が具体的に見えてきたときに、話し合うものである。実際に時給800円の清掃のアルバイトに行けるようになったとする。すると、すぐに6時間働けば4,800円になり、10日で4万8,000円という計算をするが、まずは、800円を得られる場所から承認を受けたことをしっかりと受け止め、その積み重ねが自分の経済的基盤であるという考え方に変えることが大切である。

1時間働くことも大変な状態であるのに、支援者や家族、もちろん当人もすぐに1時間を何倍にもしてしまう。経済的な感覚は、小さいことの積み重ねという感覚を持つことから始める。

家族との関係の留意点

家族と支援者がひきこもり当事者への認識を変化させていくと、ひきこもり当事者まで影響がきちんと具体的に出るのである。恐ろしいほどに、変化が出るのでその変化を家族が記録することを勧めている。家族自身も自分たちの言動が日常の変化に現れて支援行動に対して積極的になる。であるから、相談者のスタンスは、目の前に来訪した家族の向こうに潜在的には社会とつながりたいと思っているひきこもり当事者がいることを強く意識して支援を行う必要がある。

長期化するひきこもり当事者を持つ家族は自らの老いの実感・社会状況の不安定さから、今まで以上に不安定な感情になり、更に親が先立った後、残された家族とその家族の中でのひきこもり状況の子どもの今後を様々に想像し、ひきこもり状況からの脱出の話飛び越え一挙に「働いていない」=「経済状態への不安」という感情に襲われて、「何とか働くきっかけが欲しい」という相談に来ることが少なくない。

そのときに、支援者は、まず前述の相談者の向こう側に居る、ひきこもり当事者も同じ気持ちであることを相談者（家族）に伝えることである。

また、やみくもに動くのではなく、段階を踏むことを視覚で認知させる。この場合、支援者が相談者との会話・経緯の中で、ある程度の計画図をつくり、今の状況はここであるということを理解してもらう。常にこれからどうなるのだろうという不安との戦いの家族にとって、自分たちの行っていることがどの時点であるかということが分かることは、言動にも意味を持てる支援となる。

相談者（家族）は、「私たちがこんなに悩んでいることを当人は分かっていない」と思い、双方で被害者意識を持ち合っていることが多い。しかし、ひきこもりの就労支援が始まったならば、双方（相談者とひきこもり当事者）が「就労」という目標で行動するのだから、「誰が悪い」というような言動は必要ないと伝える。

今までの状況では、ひきこもり当事者と一番近い人間（多くは母親）が悪者扱いされたり、精神的な疲労が激しいことが多いので、就労支援が始まったら、その役から一旦降りることができることを伝えることが大事である。

4．具体的な事例に見る支援の流れ

ここではケース事例として、昼夜逆転や家族との没交渉から一歩進み、自らも「こ

の状況を脱したいがどのようにすればよいのか」と家族と共に悩んでいる状態のケースを挙げて、家族への支援・本人への支援と支援の過程での支援者の態度・言動を示しながら、解説を行う。

実際に支援した事例で、具体的にどのような支援を行ったのかの解説と留意するポイントを順番に示したい。筆者が今までの事例の最重要ポイントとしていることは「相談者の気持ちが楽になること」。そのためには、支援者が相談者を責めない、相談自体が負担にならない、ということである。長期化しているひきこもり当事者の家庭は、いろいろなどころで相談をしていて、時として「親の責任論的」なことを言われ相談を忌避しているケースも見受けられる。

ここで支援の大切なポイント

まず、母親（家族及び相談者）への承認が必要。

長期化したひきこもり当事者の母親は責任感が強く、自分で何とかしなければと思いがちであり、また、反面自分を責められるのではないかという不安も内面に強く持っているケースが多い。であるから、椅子を勧め座ったときには、守秘義務の説明とともに、「ここに来るのには、悩まれて辛かったですでしょう。よく勇気を持って来て下さいましたね」と心の負担への承認と来訪の行動の承認をする。

相談の最初のステップ

矢継ぎ早に聞かず、まずは相談者の話したいことを話させることが重要。話を時系列や「ポイントは」などということを行わず、「今日は最初ですから、何でも話して下さい」と伝える、このとき支援者は時計を外し、「今日の相談は1時間ですので、55分頃にご自分で私に知らせて下さい」と時計を相談者側に向けて置く。相談者の胸にたまったものを出させるということが最初の相談のポイント。

最初の相談時の会話から

息子34歳（二人兄弟の二男）の相談に来た60歳の母親（父親は15年前に他界）。母親は働いている。もう少しで定年。息子は高校卒業後から数回飲食店でアルバイトを経験したことはあるが、人間関係でトラブルになり、仕事を辞めてしまう。

25歳からほとんど自宅でインターネットをして、昼夜逆転の生活、友人は少しいたが、段々生活が変わってしまったので、疎遠となる。

日常生活では、会話があるが「今後」の話になると息子は部屋に戻ってしまう。長男は結婚し、子どもも生まれたばかりであり、また嫁への配慮から二男の話や相談はできにくい。

状況の把握ができた時のポイント

家族状況・ひきこもりのきっかけ・現在の様子などがある程度話されたら、再度今までの苦しかった精神的な負担への承認を行い、少しでも相談することで気持ちが楽になっていくことを理解してもらおう。実際に相談者の気持ちが支援者につながり、生活自体に明るさや余裕が生まれることで、ひきこもり当事者の気持ちが直接的な面談がないのに、変わっていくケースは多くある。これはひきこもり当事者が部屋にいても、家庭の空気・相談者の態度を敏感に感じているということであるから、ひきこもり当事者の支援の第一歩は家族との信頼関係構築からであり、相談者の精神的負担軽減ということである

2回目の相談の会話から

相談者の気持ちが少しでも楽になったということになると、次の実際行動支援を行える。これが、2回目ということは少ないが他愛のない会話ということも相談者には必要であること。また、ひきこもりの当人も必ず支援を求めているのだから、直接的に支援ができるまでは、丁寧に考えようと伝えること。

具体的な支援を遠隔で行う

相談者の気持ちが楽になってきた段階で、相談に向かうときは、「相談に行く」と必ず伝えること。帰ってきたら、当事者へ「私は、今ひきこもりの就労支援相談に行ってその相談で気持ちが楽になっている」ことを伝えてもらう。

次に、小さな変化を見つけて、それを言葉にすることを支援する。ひきこもり当事者の家庭は会話に敏感で、言葉を選びがちだが、独り言でもいいので、沢山の言葉と情報をあふれさせるように伝える。ひきこもり当事者は自分の都合の良い情報だけを選ぶが、そこには就労の情報は皆無である。

しかし、潜在的には情報を求めるという依存的な意識があるので、無理強いでなく、支援者から来る情報を渡しているという姿勢で、常に情報のある場所を一定にし、更に言葉かけも同じにする。「今日は、相談の日でね。いろいろな話をしてきたの。今日の新着情報をここに置いておくからね。気が向いたらのぞいてね」と気楽な状況をつくるのが大事である。

ひきこもり当事者の負担感を軽くすることと、情報が常にあるという安心感を与えることが大切である。

当事者が登場

母親との面談が4回ほど過ぎたところで、当事者が登場した。部屋に入って来たときには、支援者は椅子から立ち上がり、来訪への挨拶を行う。決して、座ったままの挨拶はしない。これは、ひとりの社会人として礼をするということとして大切である。カウンセリングや相談というよりも、ひとりの社会人同士がこれからを考えるという対等感を持たせる意味でもある。

ここでは、ひきこもりの状況やこれまでの話をするのではなく、これからどうしたいのかを率直に聞くことと、自分が感じている将来への障害点を言葉にしてもらう。この将来への障害は、例えば履歴書の空白やひきこもりの事実をどう伝えるのか、学歴や職歴のなさなどがある。この就労への障害を認知してきたら、次のステップへつながるので、「そう、この問題点がはっきりしたからには、これを少しずつ克服することで前へ進める」と伝えることができる。

更なる第三者介入へのステップ

ここで、具体的な支援に入る。

私の事例では、ここから第三者介入として若者自立支援施設との協力を要請した。

実際に社会生活を行うためには、集団へどのように入れるかという問題がある。当事者は、前述の「履歴書」や「空白」が障害だと認識しているが、本当の障害は集団の中でどのように生活できるのか、ということである。

そこで、複数の若者自立支援施設やNPOの情報を提供し、集団へのトレーニングを進めた。この場合大切なことは、全国に施設は沢山あるのでここだけとい

う考え方をしないこと。相性があるのだから、無理をしないこと。また、このステップから得ることは社会参加への自信であり、あくまでも「経験値」を増やすことであり、^あよし悪しでないことを丁寧に伝えること。ここを急ぐとまた一から戻ってしまう。

前進や揺り戻し

事例でも、何度も戻ってしまった。相談に来ないときがあったり、第三者介入施設と合わなかったりした。しかし、相談に来ることができたのだから、必ず先へ進むということを家族と支援者が信じ、また信じていることを当事者に伝えることを辞めないことである。「期待をしているのではない。信頼をしているのである」これが、ステップが止まったときの姿勢である。自分が何かをしなければならぬ、しかし、心が動かない、という状態が、ステップが止まったときの当事者である。

「しなければならぬ」という考えから、「少しでも動きたい」という能動的な意思に変わるまで、ステップを繰り返す。そして、部屋に戻ることはない信じ。実際に今までのケースでも戻っていない。

第三者介入での変化

この事例の場合は、合宿への参加ができた。長期化したひきこもり当事者だったので、年齢が高く、その高さが本人の自尊感情を高めたのだが、そこには、長年ひきこもりを支援した団体の持つ経験で「あなたが一番年上だからぜひ、若い人を助けてほしい」という言葉かけがあったのだ。この「助けてほしい」「助かった」という言葉を筆者は「魔法の言葉」として使っている。

自己肯定感の低い状況で、自分が誰かのためになる、なっている、ということを表すには一番響く言葉である。こんな年齢で恥ずかしいとか、どう思われるのだろう、というのが当事者の^{ちゅうちよ}躊躇になる。そこで、「あなたのような年齢の人が合宿に入ってくると本当に助かる」という承認の言葉で当事者の気持ちの負担が軽くなった好事例である。

合宿で、以前経験のあった飲食店でのアルバイトへのつながりを語り始め、実際に合宿終了後にNPOの紹介でアルバイトから始めることができた。

ここで大切なことは、1歩進んだが、2歩下がることもある、また、あっても良いという考え方を持つことである。進むことばかりを考えると、苦しくなってしまう、全てを投げ出そうとする。ここでの経験は、これからの様々な選択肢につながる1つである。

支援者と当事者が視野を広く持つ。ある意味の何でもありという大らかさが必要ということなのかもしれない。

長期化したひきこもり当事者の就労支援は、就労という形態と意識の変容から生まれると言えないだろうか。今までのケースでは、2歩戻ることはあったが、自室へ戻ったケースはないことを考えると、ひきこもり当事者は自室から出たら、社会の窓を開けると確信している。

おわりに

地域の動きと具体的な就労支援情報とステップ

現在、様々な就労支援施設（地域若者サポートステーション、発達障害者支援センター、地域障害者職業センター、公的相談機関）が存在しているので、まずはその場所とその支援施設では、就労に向けてどのような支援を行っているのか、支援のプログラムとは何かを調べて欲しい。

近くに支援場所（支援者が）が見つからない場合で家族で就労の支援をする場合、まず第一歩として、働く仕事としてどのようなものがひきこもりには適しているのか、適していないのかを考えてみる。

絶対にやりたくないことを挙げさせる。それ以外は全て可能性があるということであり、そのことを伝える。「それ以外は、全部できるかもしれないね」という前向きな表現を使う。

ひきこもり当事者が適していると思われるのは、単純作業から始めること。緩やかな時間管理であること。管理が厳しくないこと。責任が軽いこと。

適してないと思われること。例えば、接客・納期が厳しい・流れ作業など自分の役割で人に迷惑がかかるというプレッシャーになるものは、始めは避けたほうがよいと思われる。

在宅ワークの場合は、自室でなく、仕事をする場所を日常と切り離すことがよいと思われるがそれが難しい場合は、ひきこもりの会などでの集団での作業

図1 ブランクのある自己紹介書

自己紹介書

ふりがな
氏名
住所 〒 999-9999 埼玉県さいたま市さいたま町〇丁目 番地×号
TEL (048) ×××-××××
携帯 (090) ×××-××××
Email: @+++ne.jp

略歴

高校卒業後、〇×株式会社に入社。東京本社事務部に配属になり、約半年間勤務し、主に加盟店や会員の契約、登録内容のデータチェック、データ管理、自動振替業務を担当しました。

その後、過激な労働環境に自信をなくし、5年間社会とつながらない日々を送りました。この経験の中で、様々な方々の協力や支援を受け、多くのことを吸収することができました。

企業での勤務経験よりも、長いブランクではありますが、これから一步一步丁寧に仕事を覚えていきたいと思っております。

自己PR

自分だけでなく他人から見ても理解しやすい環境が必要だと生活の仕方を心掛けている。

生活支援を目的とした、NPO ボランティア活動の方々を通して、人との触れ合いを大切にしている。

現在、簿記検定3級を目指して勉強中である。常に新しい分野に興味を持ち、挑戦することが得意である。

潔く、略歴と自己PRの2項目にまとめてみました。これは専門能力がなく、長いブランクがある”弱み”を、あえて通常の履歴書では説明できない書き方にする事で、採用側の危惧を解消する工夫です。

ブランクのある自己紹介書
ひきこもりで「職務経歴書に書ける内容がない」と「履歴書が書けない」と悩む前に、こんな自己紹介書をつくってみる

略歴をあえて文章としてまとめたので、自己PRは箇条書きにして、すっきりシンプルにまとめました。このことで、客観的にポイントをまとめられる能力をアピールできます。

から始めるのもよいと思われる。適当な会がない場合は、理解を示してくれている親族又は知人の部屋を借りることを検討する。

職場の探し方としては、家族の状況、ひきこもり当事者に対して偏見の少ない知人を介してまずは、口コミでの探し方を始める。「うちの子どもは5年ひきこもりだったけど、最近働く意欲を見せてきたので、このブランクを承知で働くことが可能な職場を探している」と、ある意味「ひきこもり」「ブランク」という弱点を最初に伝えることが大切である。これは履歴書でも同じことが言える。履歴書でも学歴・職歴のブランクは気になる点であり、その場合は、履歴書には「別添の自己紹介書に記載」と職歴を記入せずに、図1のような自己紹介書をつけるというやり方をするのも一考である。

就労に向けて高めていきたい能力としては、自意識を低くすることから始める。多くのひきこもり当事者は「どうせ自分などは」とか「他の人の目」という他者と自分を比較して身動きができなくなっている場合が多い。数時間の外出ができたときは、くたくたになってしまうが、そのときに自分がどれだけの人を見ていたのかを問うてみると、案外自分は人を見ていないということに気づく。そのように自分が思うほど、人は人に関心がないということを日常で伝えることが大事である。

反面、人に対して優しく丁寧であるので、この能力を高めて承認することが将来的には対人的な接客などの仕事へもつながるので、改めて何かの能力を高めるということを無理に考えるよりも、今ある潜在的な能力を引き出すという意識でひきこもり当事者を見て欲しい。