

# トヨタ財団 2017年度 国内助成プログラム

「声なき声」に支援を届ける  
—新たなアウトリーチ展開のための調査—  
調査報告書

# 調査の概要

---

# 調査の背景① 「声なき声」の存在

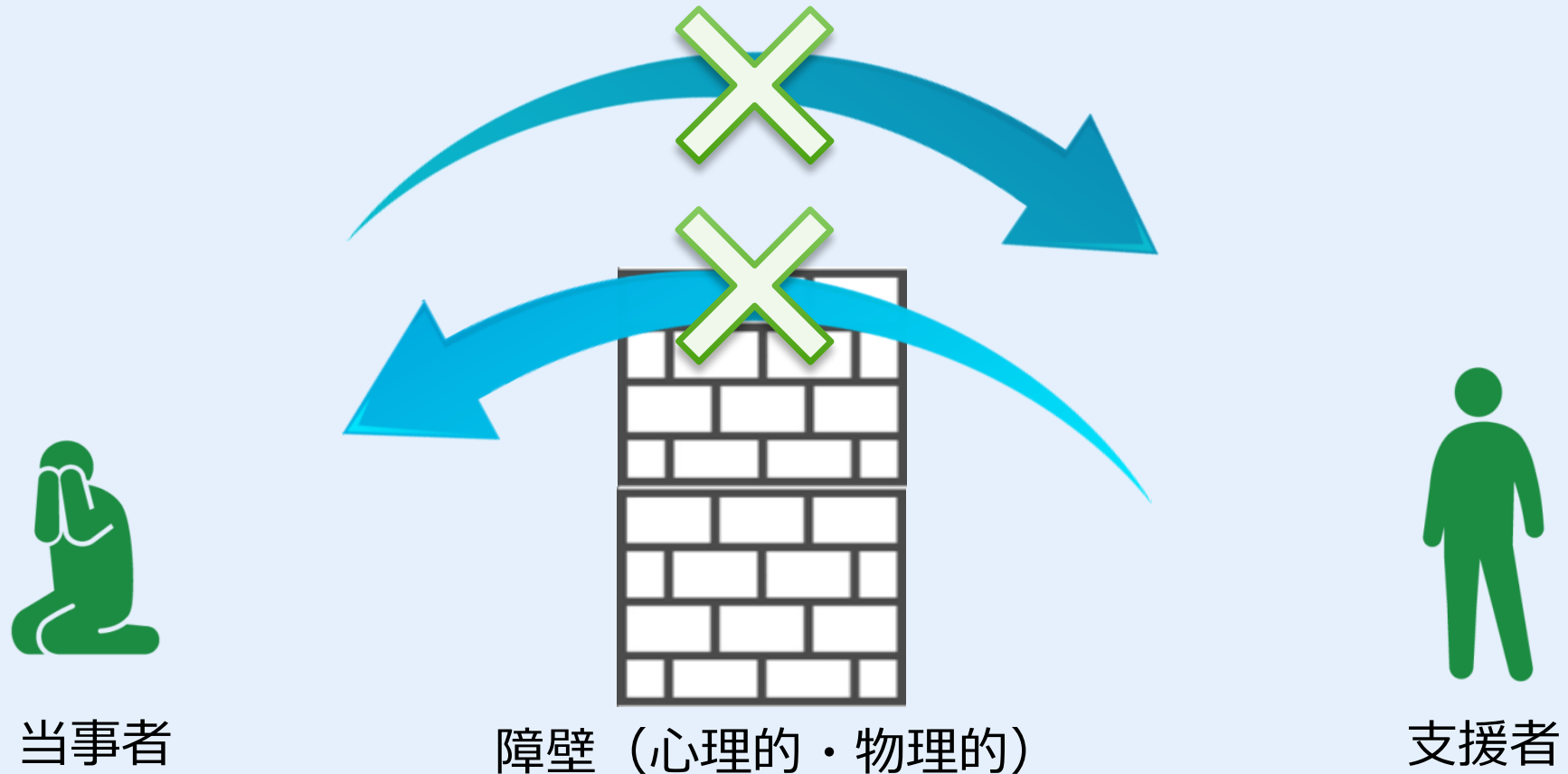
心身や生活上の問題を抱えながらも、  
周囲の人や相談機関に援助を求めることが難しく、  
適切な支援を受けられずにいる人たち（声なき声）が多く存在する。

例)

- 中学生・高校生を対象とした調査で、対象者のうち38%が「悩みを抱えながら誰にも相談しない」と回答（石隈・小野瀬, 1997）※1
- 中学生・高校生を対象とした調査で、過去1年間にリストカットした経験があるうちの約40%が、「ストレスや心理的問題を抱えつつ現在誰にも相談していない」と回答（Watanabe et al., 2012）※2
- 自殺したいと思った際、または、自殺未遂を経験した際に「誰にも相談しなかった」と答えた人は、約4人に3人（73.8%）（日本財団, 2017）※3

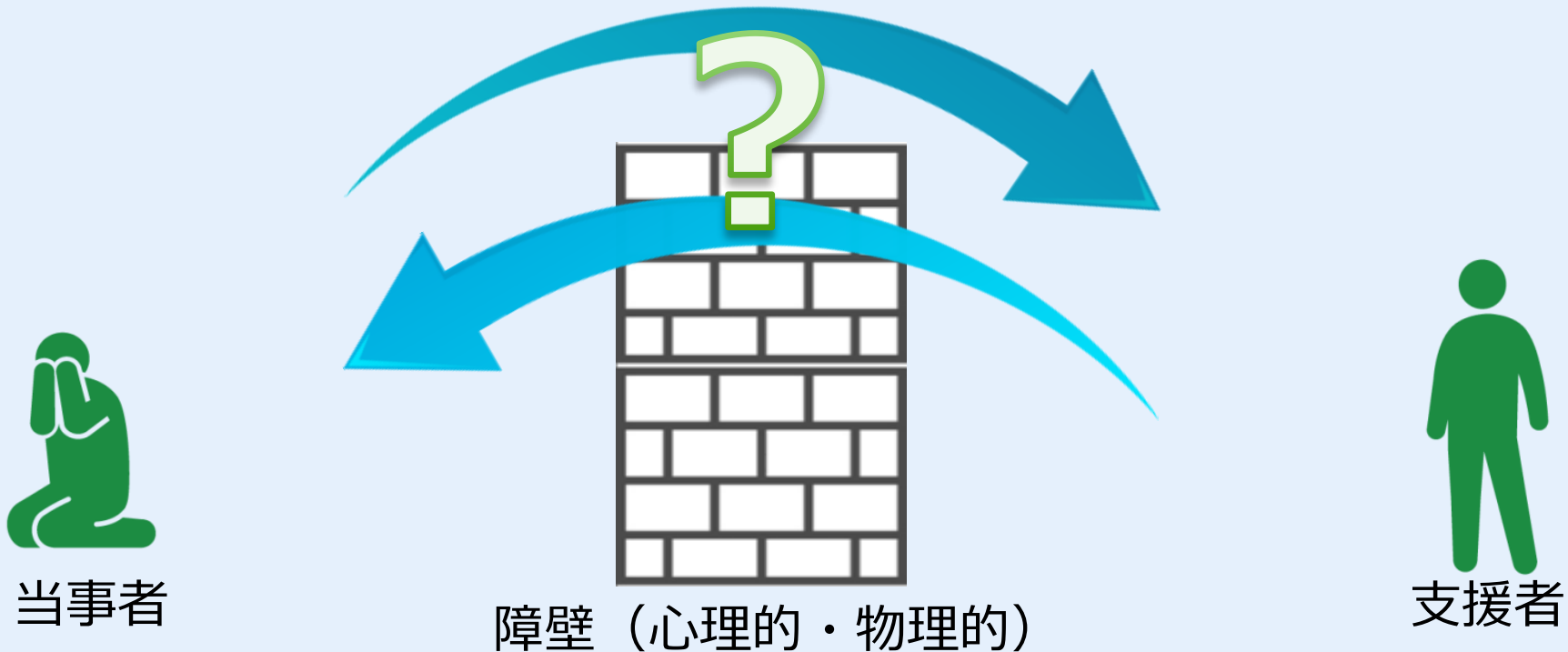
## 調査の背景② 「声なき声」が生まれる構造

- 個人と、その人を取り巻く環境の両方の関わり合いの中で、ある個人が「助けて」と言えない状況が生まれている (本田, 2015)<sup>\*4</sup>



## 調査の背景③ 支援者側の暗黙知

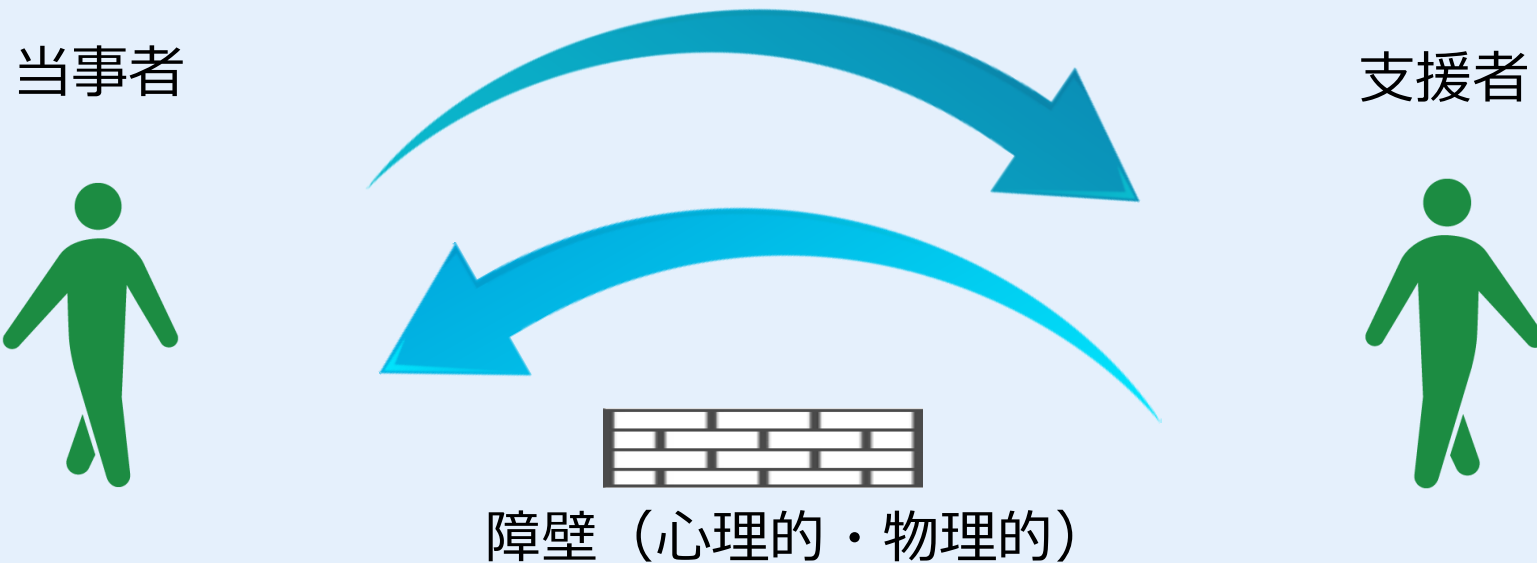
- 支援を積極的に届けるために、支援者側からのアウトリーチ活動も行われるようになってきた。しかし、「見えない当事者に支援をどのように届けるか」に関する共通の理論や方法に関する知見はなく、そのノウハウは個々に委ねられている。（例えば、アウトリーチは「訪問支援」の意味で用いられることが多い。「訪問支援」は、すでに目に見えている当事者に対するアプローチである。）



# リサーチクエスチョン

支援につながりにくい人に必要な支援を届けるために、多くの相談機関は、実際にどのような工夫を行っているのだろうか。

- ①当事者が支援を求められない理由
- ②支援が必要な人に支援を届けるための工夫について、支援者側の視点から明らかにする。



# 調査の概要

## 調査対象

子ども・若者を主な対象としている  
相談機関

## 方法

- ①Web調査票（自由記述）：有効回答数43
- ②インタビュー：13団体

## Web調査票の質問項目

- ・ 団体の概要（主な支援の方法、支援の対象、所属している職員の人数 など）
- ・ 支援につながりにくい人たちが、支援をなかなか求められない理由は何だと思うか
- ・ 支援につなげるために団体で行っている工夫はあるか
- ・ その工夫による対象者の変化はあるか
- ・ 支援を届けるための工夫について、参考になっている考え方や理論はあるか

# 調査スケジュール

2018年4月

5月

6月

7月

8月

9月

10月

11月

12月

調査設計

文献調査

キックオフイベント

専門家インタビュー調査

団体アンケート調査

団体インタビュー調査・  
専門家インタビュー調査

報告会

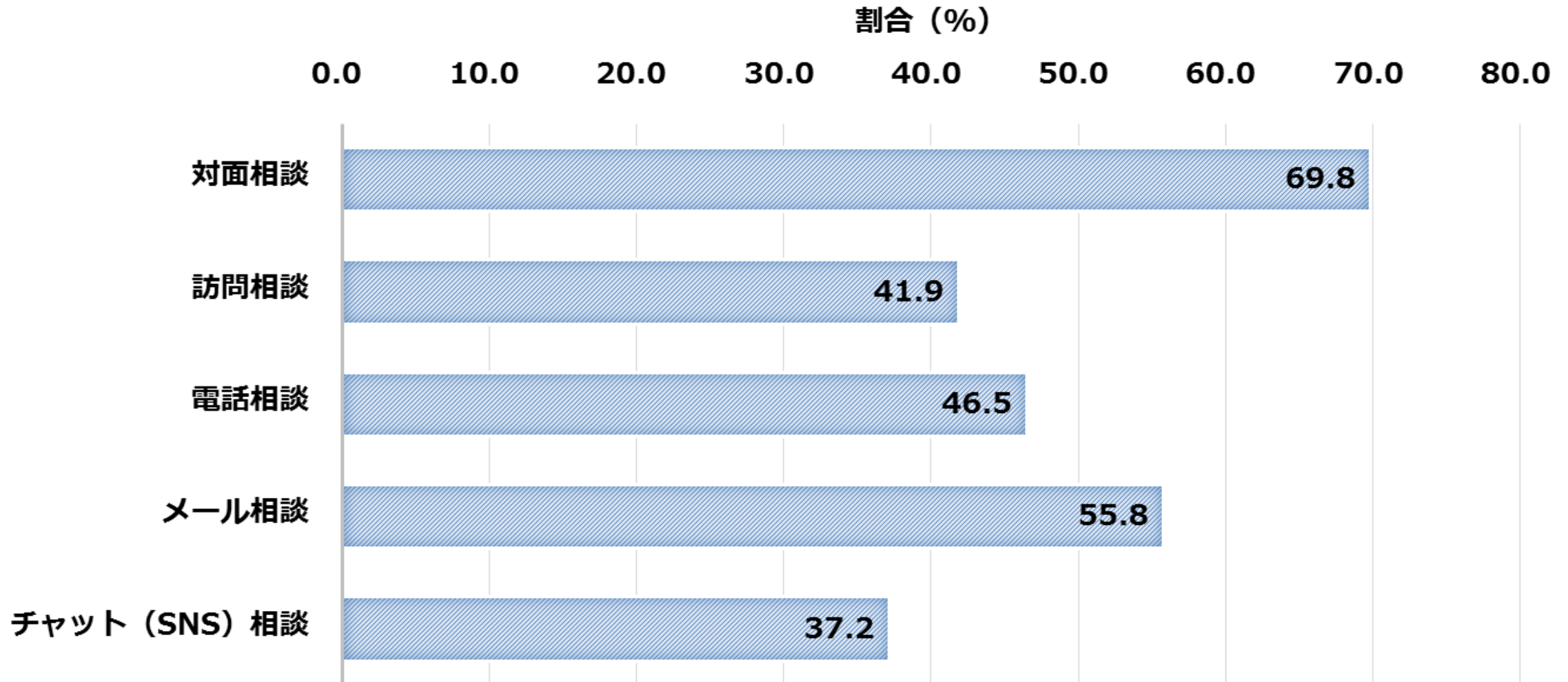


# 調査の結果

---

# 団体で行っている主な支援の方法

(※43団体を対象、複数回答あり)



# 領域別・支援の主な対象

(※43団体の自由記述をカテゴリー分け)

- ・ 生きづらさを抱えた子ども・若者とその家族

生活困窮

不登校  
ひきこもり

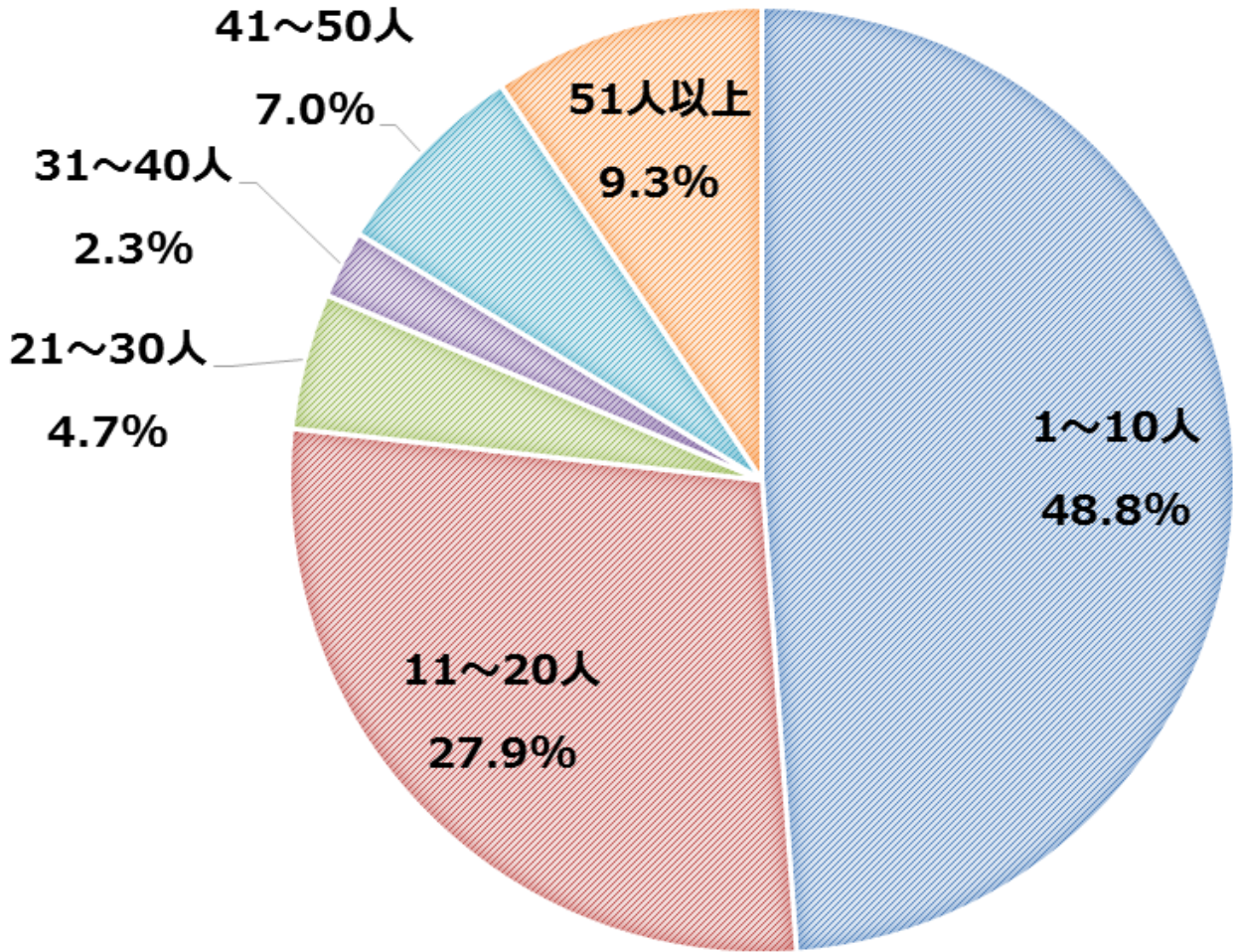
ニート  
就労困難

発達障害  
精神疾患  
難病・身体疾患

妊娠  
子育て  
虐待・養育困難

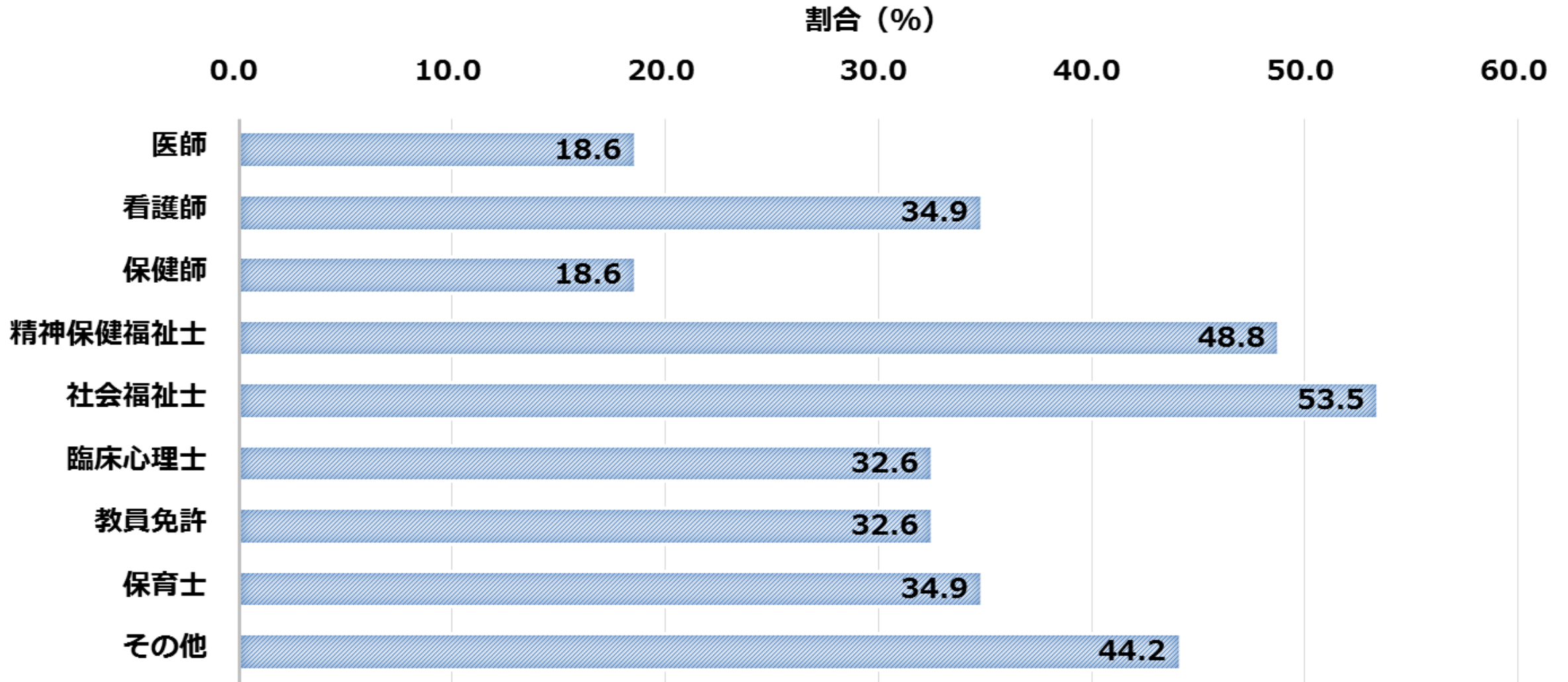
犯罪・非行  
(加害者・被害者)

# 所属している職員の人数 (※43団体を対象)

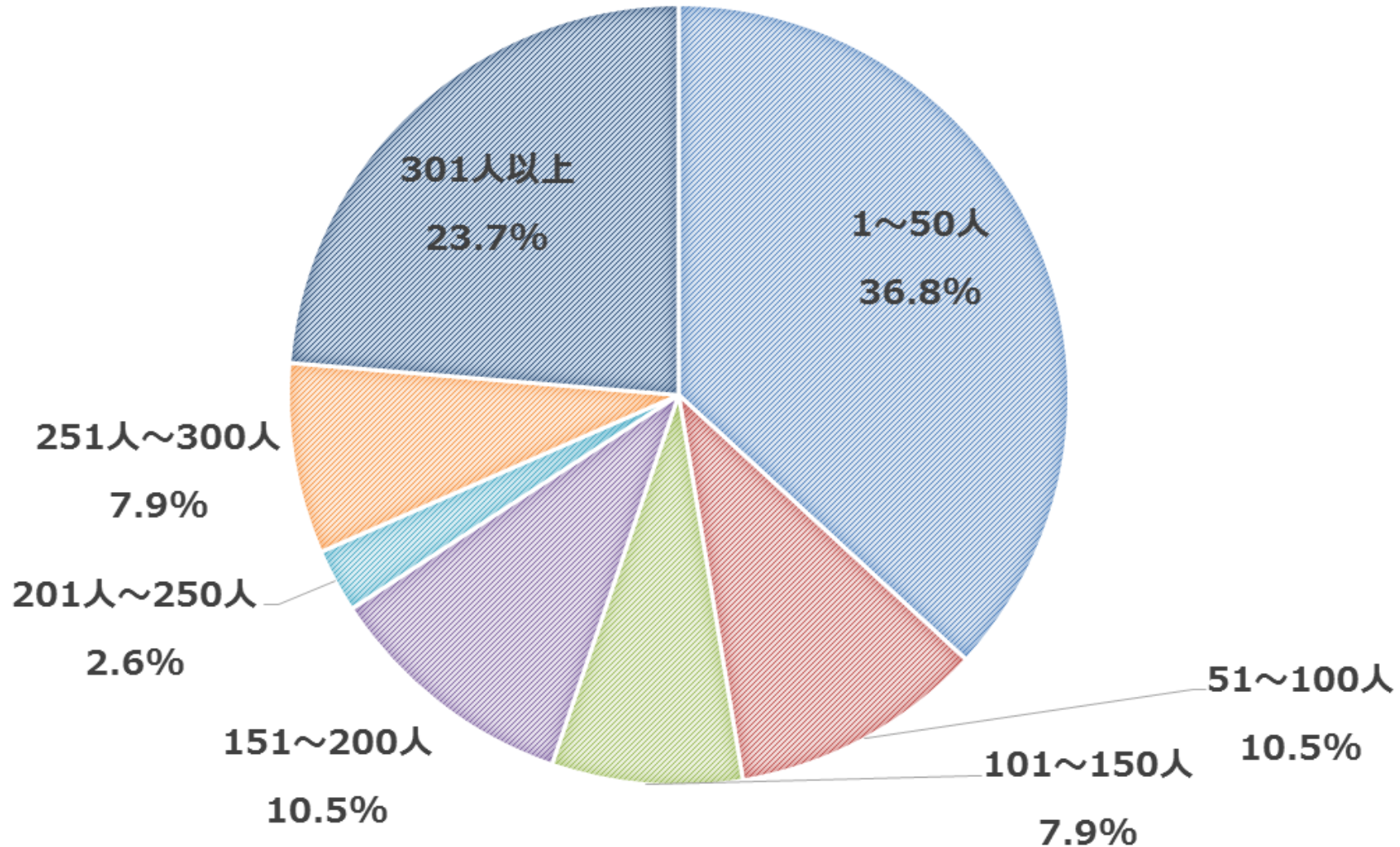


# 職員が取得している資格

(※43団体を対象、複数回答あり)

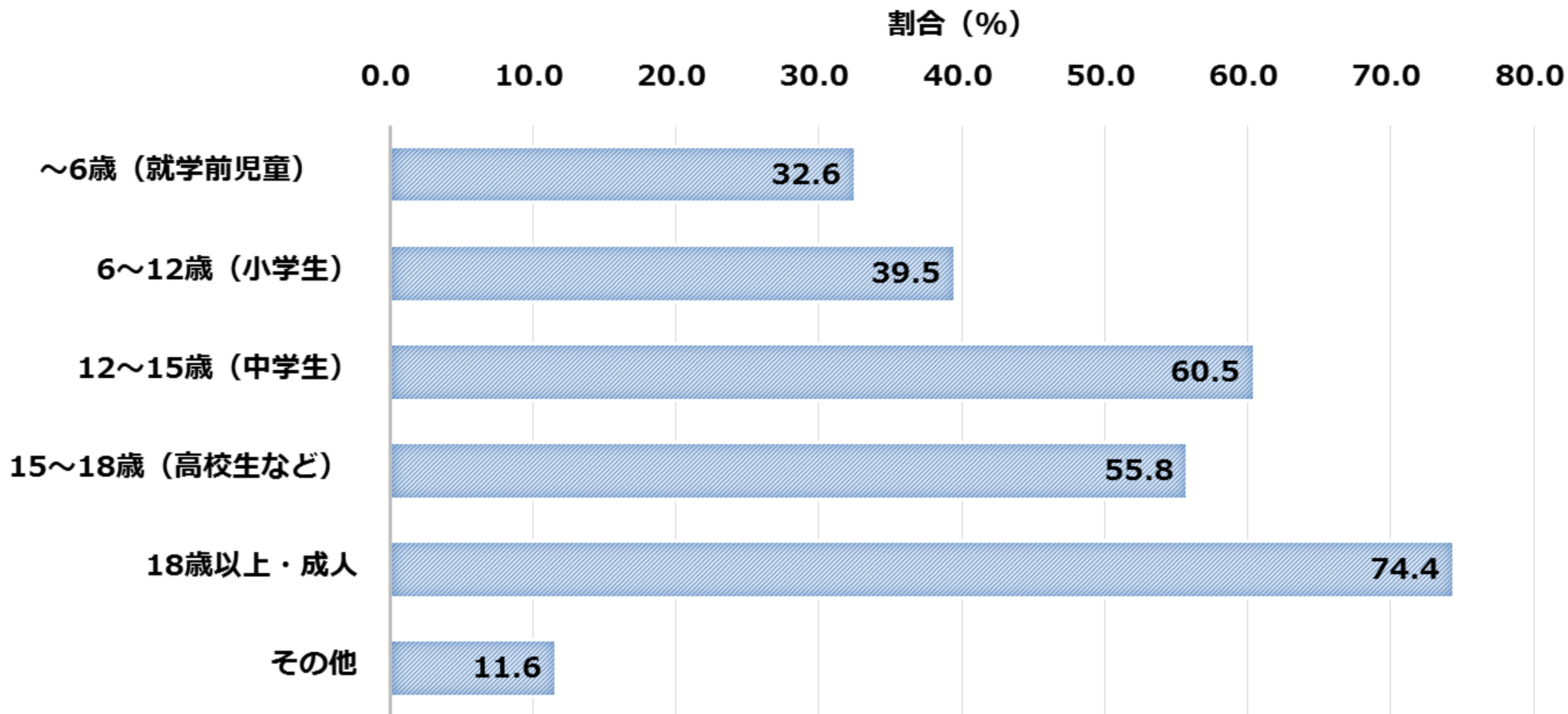


# 昨年度（H29.4～H30.3）支援した、 39歳以下の若者の人数（※43団体を対象）

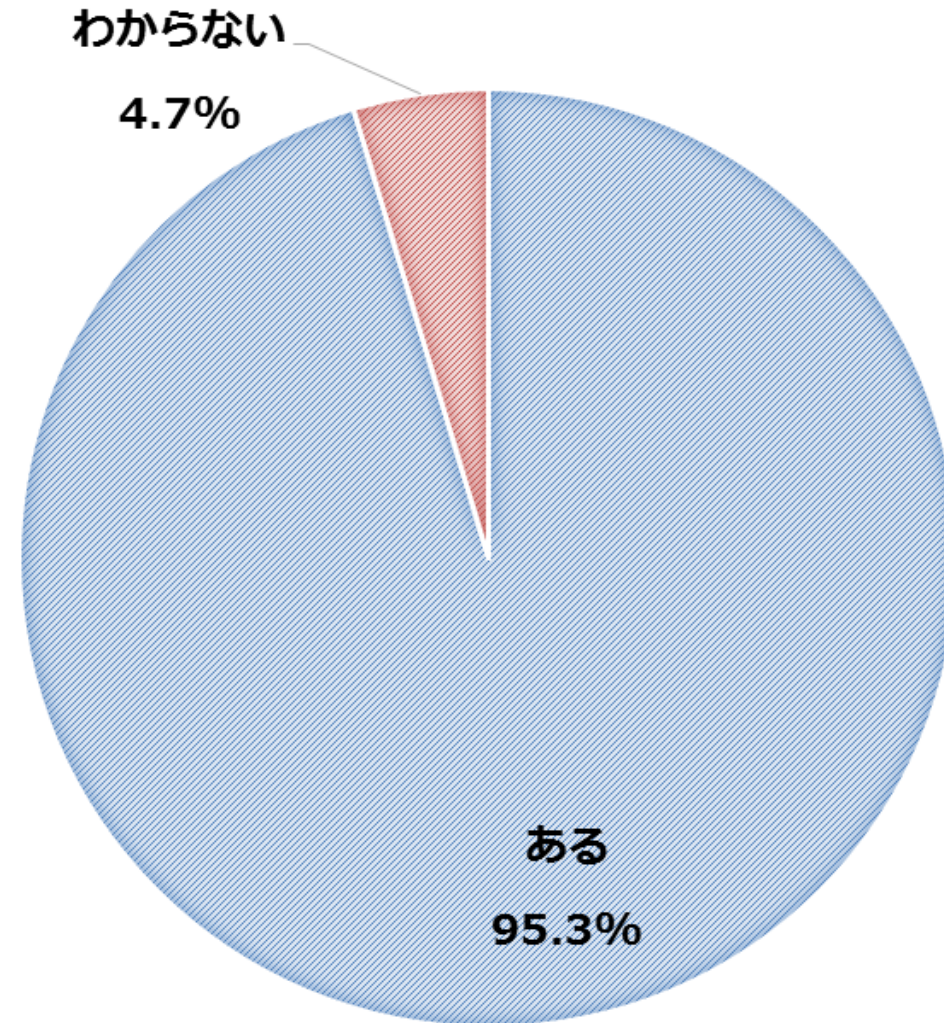


# 年齢別・支援の主な対象

(※43団体を対象、複数回答あり)

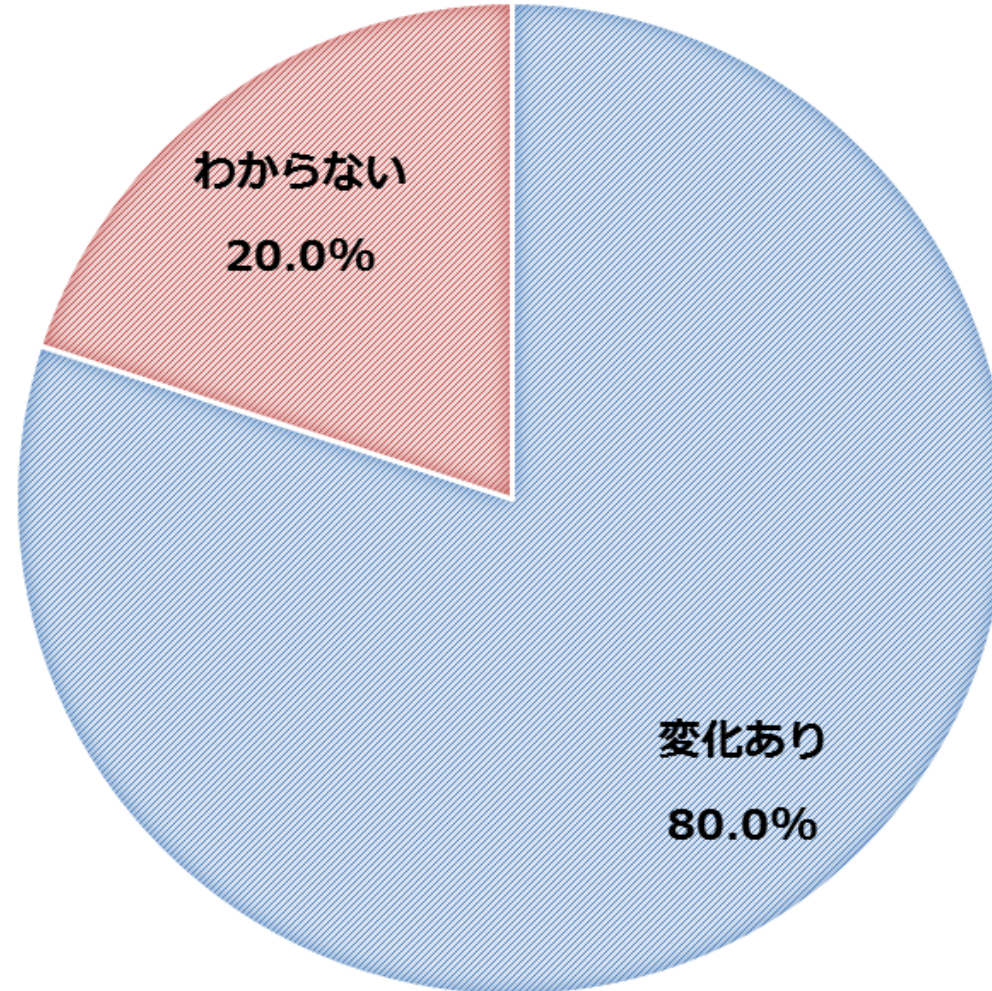


# 支援につながりにくい方に 支援を届けるための工夫はあるか (※43団体を対象)





# その工夫によって、団体の支援につながった相談者数や 相談者の質（属性など）に変化はあるか（※43団体を対象）



# その工夫による対象者の変化

(※43団体の自由記述をカテゴリー分け)

相談者数の増加

リーチできる  
層の広がり

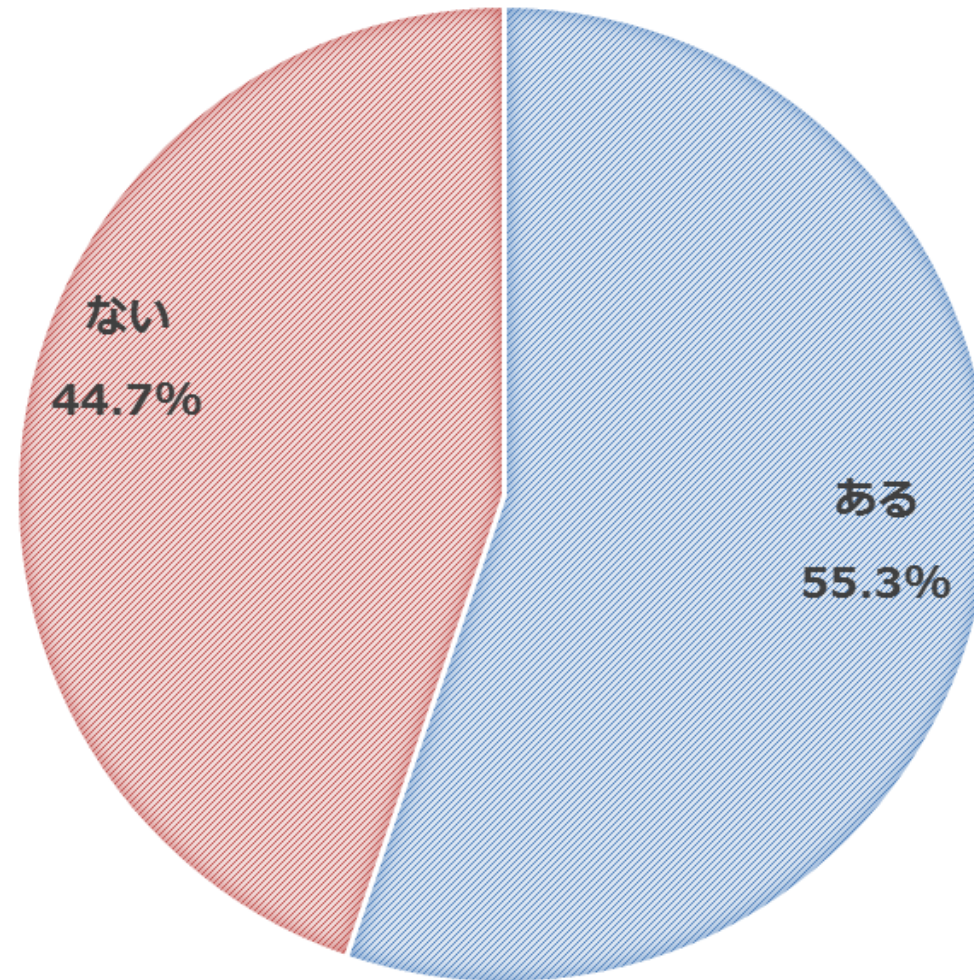
当事者の  
主体性の促進

地域連携・  
他機関連携の  
広がり

当事者と支援者の  
信頼関係の構築

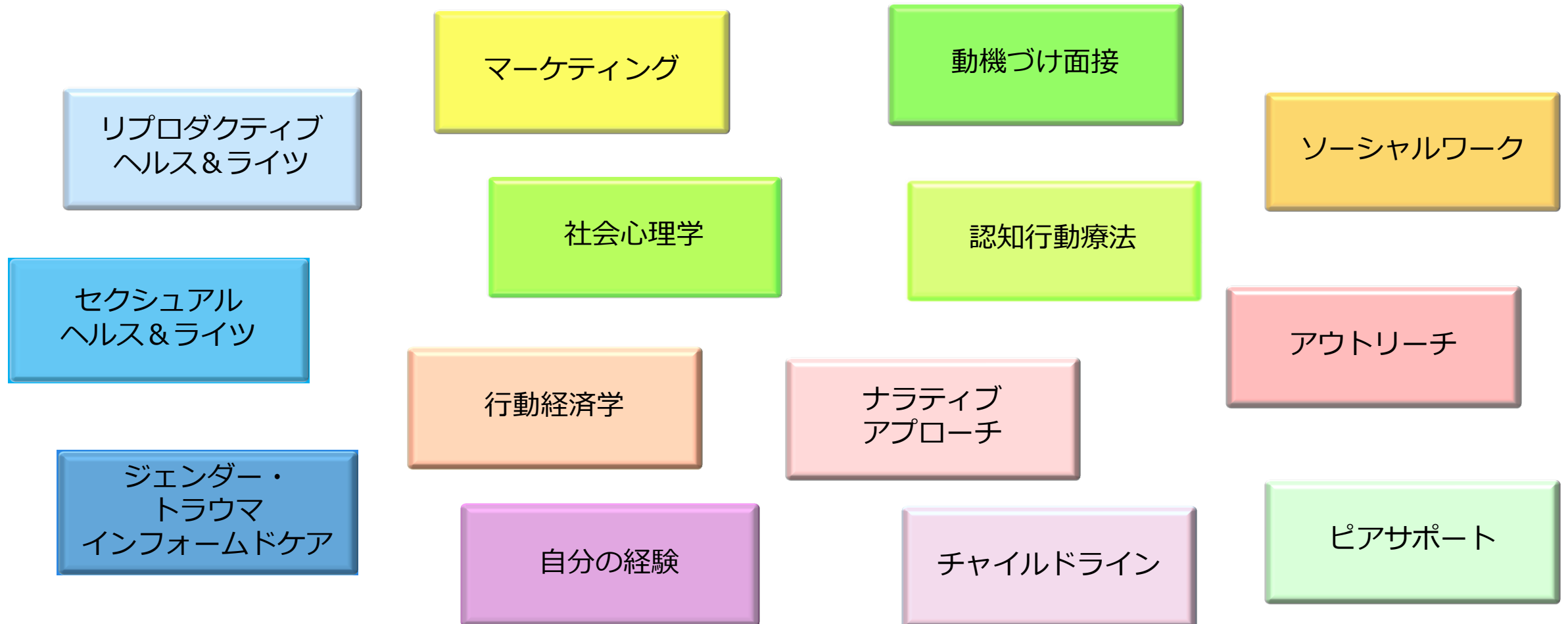
当事者の  
社会とのつながり・  
新しい人間関係の構築

# 支援を届けるための工夫について、 参考にしてしている考え方や理論はあるか (※43団体を対象)



# 支援を届けるための工夫について、 参考になっている考え方や理論の具体例（※43団体の自由記述）

- 工夫は多くあるが、統一された考え方や理論はない



# 支援をなかなか求められない理由（※43団体の自由記述をカテゴリー分け）

分類	大カテゴリー	中カテゴリー	小カテゴリー	個数
環境・社会	環境要因	時間や場所などのアクセスに困難がある	時間や場所などのアクセスに困難がある	14
	社会・文化的要因	スティグマや恥がある	支援を受けることへのスティグマ・相談しにくい文化がある	41
			家族や周囲が躊躇している	
		社会的に孤立している	自己責任論	10
			ソーシャルサポートが不足している	
制度上に課題がある	言語の壁がある	3		
支援者	支援者側要因	情報発信が不足している	情報発信が不足している	28
		支援者側のサービスやリソースが不足している	サービスが不足している	10
			対応できる人材が不足している	
	資金調達上に課題がある			
当事者	経済的要因	経済的に困窮している	経済的に困窮している	4
	心理的要因	対人不信感・支援に対する不信感が強い	対人不信感・支援に対する不信感が強い	16
			援助希求力が低い	自己肯定感が低い
		助けてと言えない		
		困っていない		
助けてほしいと思わない				
	心身のエネルギーが不足している			

# 支援をなかなか求められない理由

(※43団体の自由記述をカテゴリー分け)

## <当事者側の心理的要因>

- 対人不信感・  
支援に対する不信感が強い
- 援助希求力が低い

## <当事者側の経済的要因>

- 経済的に困窮している



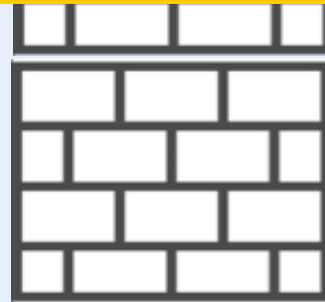
当事者

## <社会・文化的要因>

- スティグマや恥がある
- 社会的に孤立している
- 制度上に課題がある

## <環境要因>

- 時間や場所などのアクセスに困難がある



障壁（心理的・物理的）

## <支援者側の要因>

- 情報発信が不足している
- 支援者側のサービスやリソースが不足している



支援者

# 支援をなかなか求められない理由 (自由記述) TOP5

分類	中カテゴリ
環境・社会	スティグマや恥がある
支援者	情報発信が不足している
当事者	援助希求力が低い
当事者	対人不信感・支援に対する不信感が強い
環境・社会	時間や場所などのアクセスに困難がある

# 支援につなげるために団体で行っている工夫

(※43団体の自由記述をカテゴリー分け)

大カテゴリー	小カテゴリー	個数
利便性を充実させる	経済的に配慮する	9
	オンラインでの相談・匿名での利用ができるようにする	12
アウトリーチを行う	オンライン上・生活上でのアウトリーチを行う	7
	関係性構築を重視したアウトリーチを行う	5
広報・啓発活動を行う	インターネットを通じた広報活動を行う	5
	パンフレット・リーフレットなどを配布する	17
	メディアを利用する	5
	イベントを開催する	4
	講演会・研修会・研究を実施する	8
連携を行う	関係機関や行政等と連携する	12
	行政に政策提言する	2



# 支援をなかなか求められない理由 (自由記述) TOP5

- **スティグマや恥がある：**

他人に相談したり、支援を受けたりすること自体や、それぞれの抱えている問題に対して、社会的に偏見がある状態。

(例：「他者に相談することは格好悪い」

「うつ病になる人は心が弱い」「生活保護を受けるのは恥ずかしい」)

自由記述回答例)

- 支援を受けるのは恥である、支援を受けること自体に嫌悪感がある
- 周りの目を気にし過ぎてしまっている
- 「ホームレス」に対する誤解や偏見

# 支援をなかなか求められない理由 (自由記述) TOP5

- **対人不信感・支援に対する不信感が強い：**

過去の虐待や家族関係、対人関係での傷つきなどから、対人不信感が強い状態。

支援機関や周囲に相談して傷ついた経験も含まれる。

自由記述回答例)

- 幼少期から虐待などにあい、他者を信頼することが難しい
- すでに相談をしたが嫌な思いをしている
- 過去に相談し対応してもらった機関等での嫌な経験

# スティグマや恥、支援に対する抵抗感を軽減するには

〈支援感を出さない、関係性構築を重視したアウトリーチを行う〉

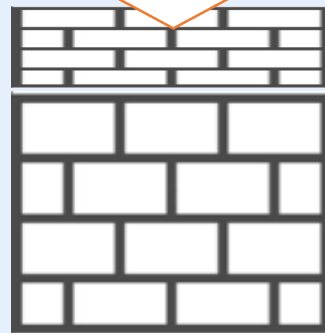
- (例)
- ・若者が着ぐるみを着て、繁華街でティッシュを配る
  - ・支援団体にカフェを併設する
  - ・JKリフレで働く女性に充電場所を提供する

〈広報・啓発活動を行う〉

- (例)
- ・当事者と直接触れ合えるイベントを行う



当事者



障壁 (心理的・物理的)



支援者

# 支援をなかなか求められない理由 (自由記述) TOP5

- **情報発信が不足している：**

支援者側の情報発信が不足していて、  
必要な支援の情報が、当事者に届いていない状態。  
もしくは、支援の情報が当事者に届いていても、  
理解が難しかったり誤解があったりする状態。

自由記述回答例)

- 支援があること、自身が支援の対象であることへの認識がない
- 情報を知らないまたは知らされていない

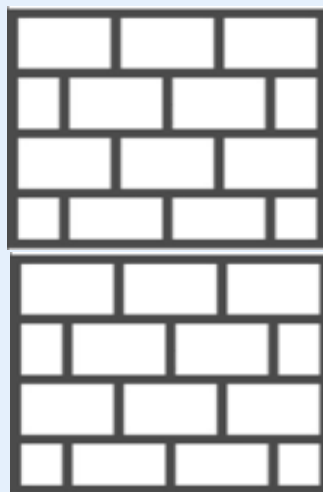
# 必要な情報を届けるには

<情報を届けたい相手のニーズや行動パターンを把握する>

- (例)
- ・「死にたい」若者に対し、検索連動広告・SNS広告を表示させる
  - ・ホームレス状態にある若者に対して、ネットカフェのPCにバナー広告を表示する



当事者



障壁 (心理的・物理的)



支援者

# 支援をなかなか求められない理由 (自由記述) TOP5

- **援助希求力が低い：**

生育歴や生活環境の影響から、自己肯定感が低く、  
内在化されたセルフスティグマが強い状態。

どのように助けを求めてよいかわからず、無力感を感じている状態。

自由記述回答例)

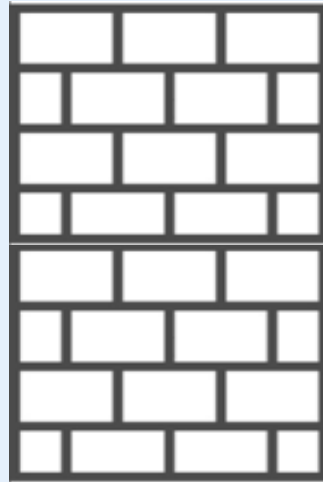
- 支援をしてもらうに値しないと思っている
- どうせ助けてもらえないという気持ち、助けてもらいたいと発信してよいかどうかもわからないなど、根深い背景がある

# 援助希求力を高めるには

＜援助希求力を高める教育を行う＞  
（例）・SOSの出し方教育を行う



当事者



障壁（心理的・物理的）



支援者

# 支援をなかなか求められない理由 (自由記述) TOP5

- **時間・場所などのアクセスに困難がある：**

距離や地域的に遠方であったり、日時や場所の制約から、

サービスを提供している機関にアクセスすることが難しい状態。

アクセスに必要なツール（スマートフォン、インターネットなど）を  
使えないことも含まれる。

## 自由記述回答例)

- 生活時間と施設の開所時間が合わない（ひとり親家庭に多い）
- こどもたちが自由に使える電話機が無い状況を危惧している。  
公衆電話が、学校からも消えました



# 時間・場所などの制約を解決するには

<オンラインで相談・匿名で利用できるように工夫する>

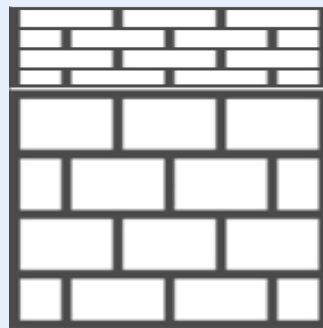
- (例) ・24時間相談できる仕組みを作る (メール相談)
- ・若者が利用しているSNSを、相談のツールとして用いる

<アクセスしやすい環境を設定する>

- (例) ・繁華街で働く人を対象に、夜間帯の営業を行う
- ・電話番号を短くする (例: 児童虐待の通報・相談ダイヤル189)



当事者



障壁 (心理的・物理的)



支援者

# 調査のまとめ

- 支援をなかなか求められない理由について、今回は便宜的に「環境・社会的要因」「支援者側の要因」「当事者側の要因」の3つに分けて検討を行った。しかし、それぞれは複雑に絡み合っている。また、今回「当事者側の要因」に便宜的に含まれているものであっても、**社会や関係性における問題が大きいと考えられ、決して個人の問題ではない。システムの中でその問題を捉え、総合的に働きかけていくことが大切である。**
- 支援を届けるための工夫は個々の暗黙知に委ねられており、共通の理論や方法は確立されていない現状がある。そのため、このような調査研究を積み重ね、今後、理論として暗黙知を形式知化していく必要がある。

# 参考文献

- ※1 石隈利紀・小野瀬雅人（1997）．スクールカウンセラーに求められる役割に関する学校心理学的研究—子ども・教師・保護者を対象としたニーズ調査の結果より—  
文部科学省科学研究費補助金・研究成果報告書．
- ※2 Watanabe, N., Nishida, A., Shimodera, S., Inoue, K., Oshima, N., Sasaki, T., Inoue, S., Akechi, T., Furukawa, T., & Okazaki, Y. (2012) . Help-seeking behavior among Japanese school students who self-harm: Results from a self-report survey of 18,104 adolescents. *Neuropsychiatric Disease and Treatment*, **8**, 561-569.
- ※3 本田真大（2015）．援助要請のカウンセリング 「助けて」と言えない子どもと親への援助 金子書房．
- ※4 日本財団 （2017）．日本財団いのち支える自殺対策プロジェクト  
『日本財団自殺意識調査2016』報告書 全国編．

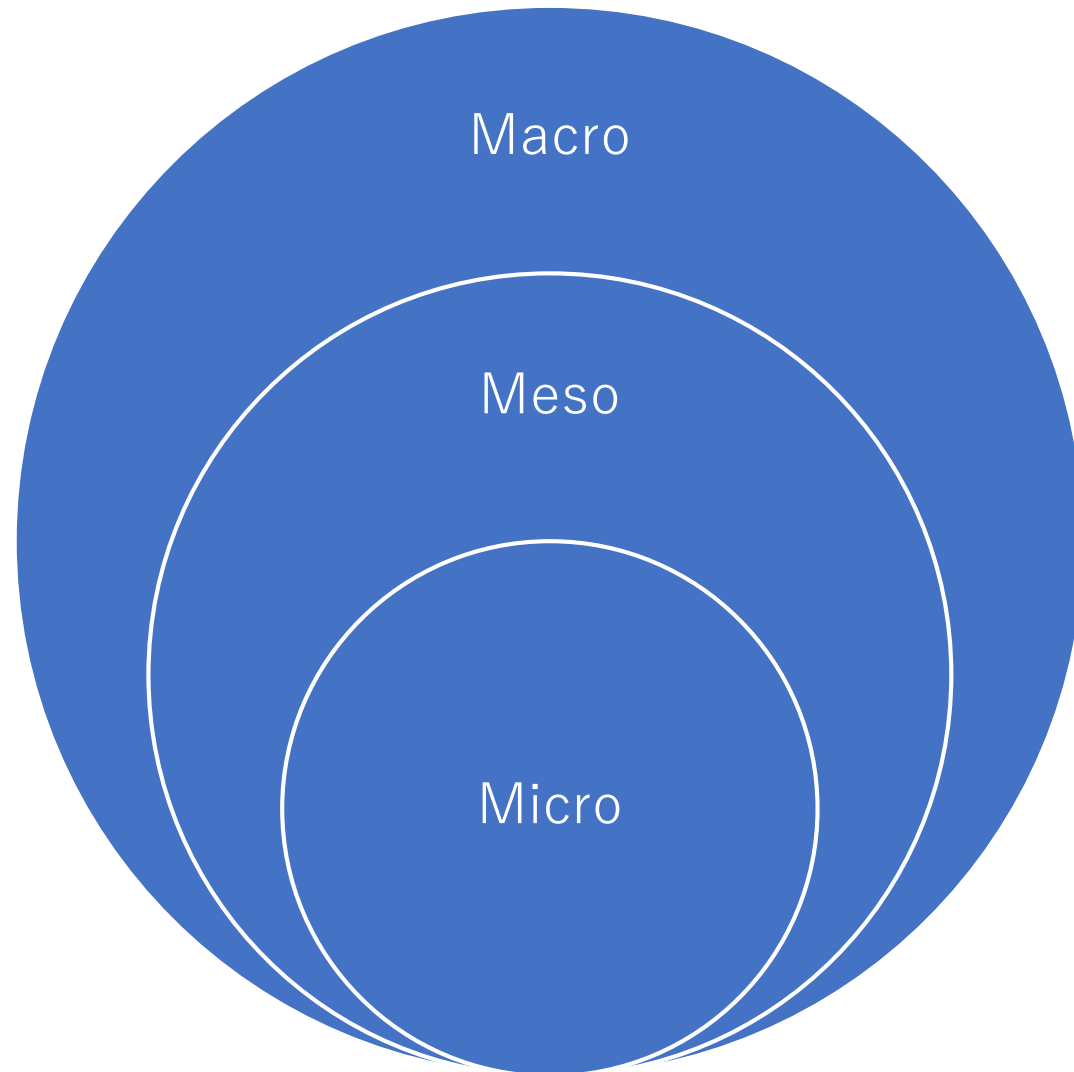
**「声なき声」に支援を届ける  
「新たなアウトリーチ展開のための調査」実施から見えた**

# **「声なき声問題」 4つの解決策と今後の展望**

# アウトリーチの整理

今までのアウトリーチ		新たなアウトリーチ
相談者	対象者	見えない当事者
第三者に発見されている	第三者	第三者に発見されていない
申請「後」	申請主義との関係	申請「前」
本人の援助要請があった	援助要請	本人の援助要請がない
相談者の生活圏に出向き 支援を届ける（訪問）	特徴	個人・環境に働きかけ、アクセシ ビリティを高め、援助要請を促す
往診、訪問看護、Assertive Community Treatment (ACT)	具体的な 取り組み	夜回り2.0（インターネット・ ゲートキーパー活動） NPO法人OVA

# 調査から見える「声なき声問題」への4つのソリューション



④ 支援アクセシビリティの向上  
(政策的介入)

③ スティグマの軽減  
(地域介入/社会的介入)

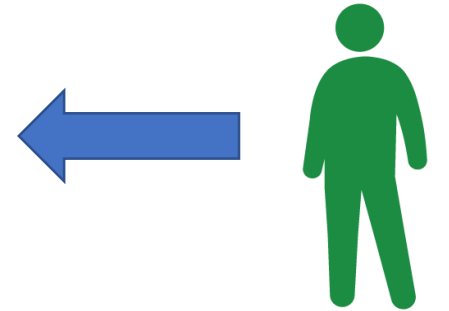
② 援助要請能力の強化  
(個別・集団的介入)

① アウトリーチ  
(個別的介入)

# ①アウトリーチ

支援者側から当事者に積極的に支援・情報を届ける個別的な介入

- アウトリーチ理論の生成と普及  
見えない当事者へ支援を届ける方法の形式知化。  
(情報がなければ申請・援助要請できない)
- 情報疫学的アウトリーチの推進 (アドテクノロジー・人工知能)  
インターネットを中心とした電子メディア内に散在する情報をリアルタイムで収集・分析することで地域全体の健康への脅威を扱うアプローチ方法。  
Googleの検索クエリからインフルエンザの流行を予測するといった「Googleインフルトレンド」が情報疫学の嚆矢。  
自殺の分野では、ウェブ検索と自殺の危険性との間に関連があることを示した先行研究が国内外で多数あり、NPO法人OVAでは検索連動広告を用いた実践を行っている。



## ②援助要請能力の強化

個人または特定の集団（例：中学生のクラス）に対し、援助要請行動を高めるような（教育的な）個別・集団への介入

- SOSの出し方教育

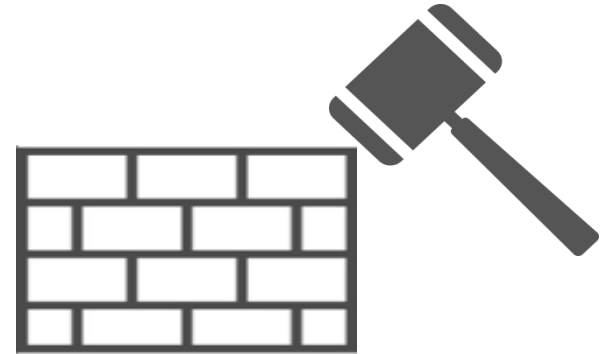
自殺対策の分野では子供が、現在起きている危機的状況、又は今後起こり得る危機的状況に対応するために、適切な援助希求行動（身近にいる信頼できる大人にSOSを出す）ができるようにする教育「SOSの出し方教育」が始まっている。





### ③スティグマの軽減

「相談をする」こと自体や個々の問題に  
対する社会の偏見を軽減する地域や社会への介入



- より効果的な個々の問題に対する  
スティグマ軽減キャンペーンの推進  
(例：メンタルヘルス・生活保護・性被害・LGBT等の問題)

## ④ 支援アクセシビリティの向上

- 申請主義の問題の改善

時間的制約の改善

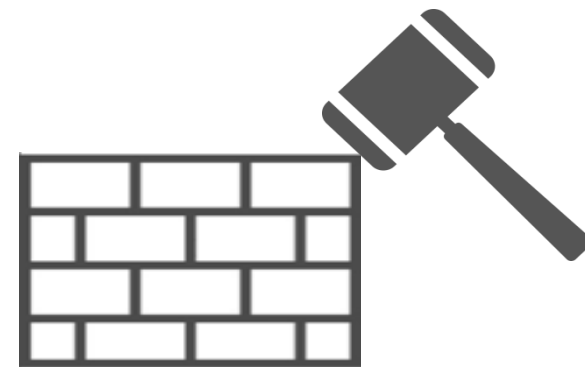
(9時～17時しか申請できない)

地理的制約の改善

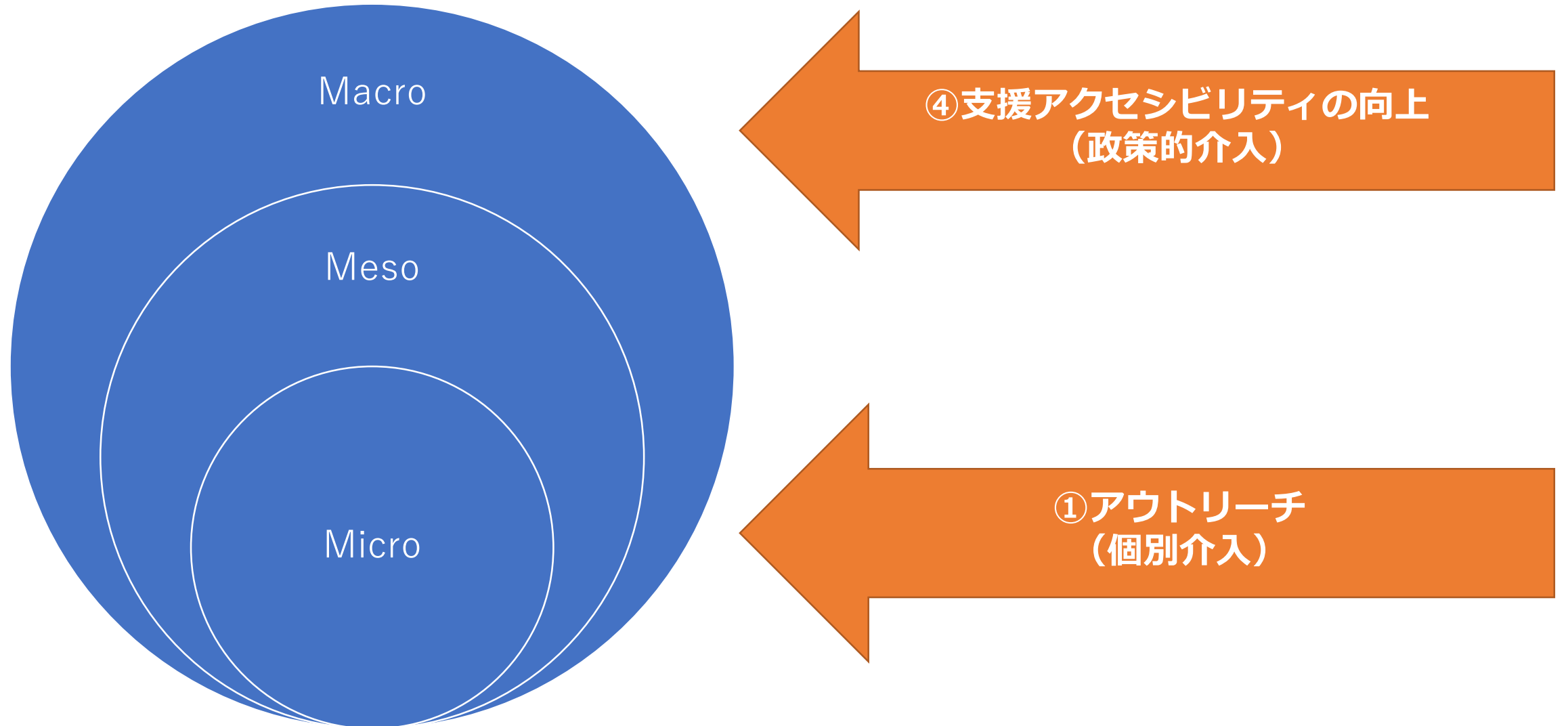
(地理的に行政機関・相談機関が遠い)

スマートフォンから申請・相談できるようにする

(パブリテックの推進／行政手続き・相談のオンライン化)



# OVAの今後の戦略



# 共創的アウトリーチプログラムの開始

① 支援団体と「見えない当事者（声なき声）」に支援が届く仕組み（アウトリーチ）を協働して構築する。

② アウトリーチ研修の開発と実施  
内容

- ・ 「助けて」が言えない心理（援助要請心理学）
- ・ 「助けて」を阻むスティグマ等の理解
- ・ ターゲティング・アウトリーチポイントの同定
- ・ 見えない当事者にどういったチャンネルで情報を届けるか

# ソーシャルアクション（社会への働きかけ）

- 現状の様々な領域の法律やガイドラインを洗い出し「アウトリーチ」等の文言を明記するように働きかける。  
（すでに自殺総合対策大綱は「ICTを用いたアウトリーチの強化」が明記）
- 現状の「申請主義」の問題点を洗い出し、支援へのアクセスを阻害する物理的障壁をとりのぞき、支援へのアクセシビリティを劇的に高めるための政策提言等や必要なアクションを行う。

まずは「（仮）ポスト申請主義を考える会」の勉強会を立ち上げ。各制度の補足率、世界のベストプラクティスのリサーチ、仲間集め・情報発信などから開始。

# 本調査に関するお問い合わせ先

特定非営利活動法人OVA

東京都新宿区高田馬場4-1-7

市川ビルデンス501

[info@ova-japan.org](mailto:info@ova-japan.org)

03-5358-9580

