

令和5年度 札幌市ひきこもり地域支援センター設置運營業務

札幌市ひきこもり地域支援センター 事業実績報告書

公益財団法人北海道精神保健推進協会

はじめに

公益財団法人北海道精神保健推進協会(以下「当法人」という)では札幌市より「札幌市ひきこもり地域支援センター」(以下「当センター」という)の運営委託を受け、平成27年10月より、ひきこもり当事者や家族等からの相談を受けるとともに、関係機関とのネットワーク構築及び一般市民等に対する普及啓発などを行ってきた。

当年度の開所日数は246日(平日)と出張無料相談会が20日(土曜・日曜)あり、計266日となる。新規相談は254件であり、毎日1ケース程度の相談があったといえる。延べ相談件数は昨年度よりも減少はしているが、相談実人数としては、令和3年度は440人、昨年度は441人、当年度は442人と同程度を推移している。延べ相談時間は約1780時間となり、昨年度よりも微減しているが、平均相談時間は昨年度よりも増加している。また、アウトリーチ支援は年々増加し、当年度は68件増加しており、複数訪問(リスク回避等)によるマンパワーの増加や移動時間の増加がある。当年度は1件あたりに注力する機会が増えたため、延べ相談件数は減少していると考えられる。

支援機関の連携については、既存の連絡協議会等を活用し、地域の関係機関(医療、保健、福祉、教育、就労等)との情報交換を行う等、各機関間で恒常的な連携が確保できるように努めた。状況に応じて、各支援機関へスーパーバイズ(指導・監督・助言)も行った。児童期に関しては、「さっぽろ子ども・若者地域支援協議会」のネットワークを活用した。

居場所「よりどころ」事業への相談員(専門職)派遣も継続し、「よりどころから相談へ」、「相談からよりどころへ」、親・当事者それぞれのケースで状況に応じて活用ができた。

相談支援の流れは以下のとおりになっている。

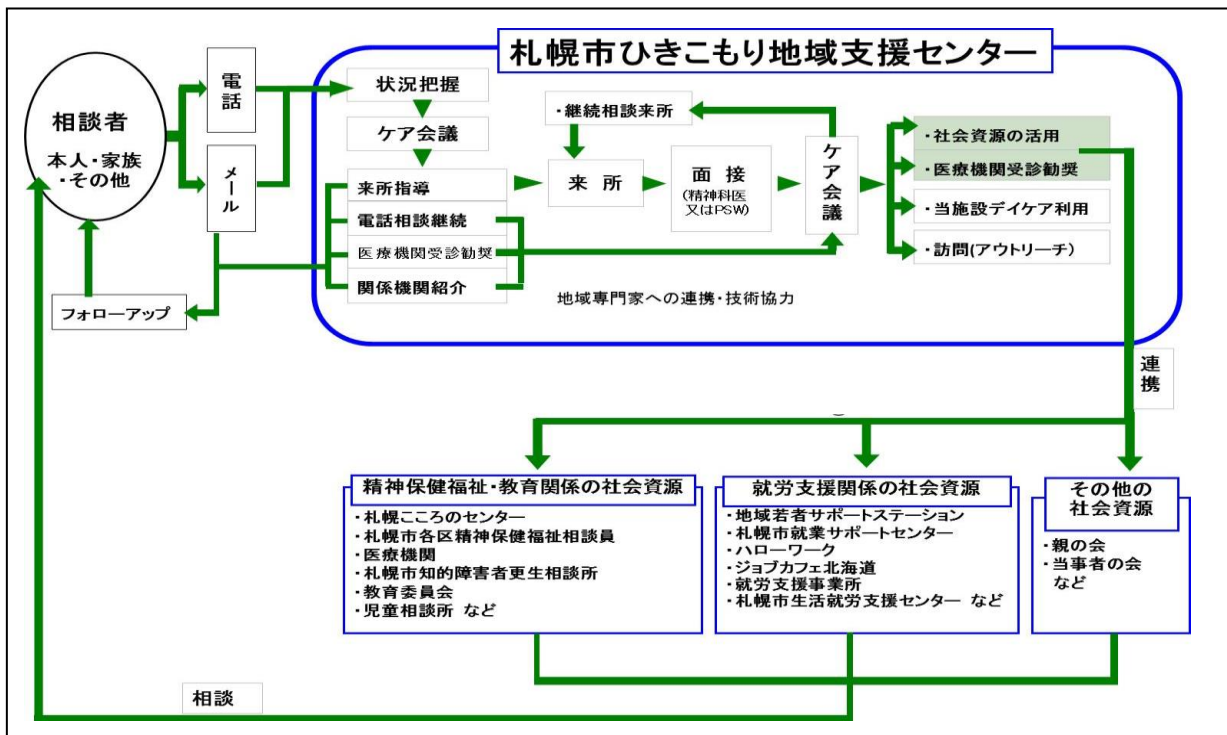


図1 相談支援の流れ

1. 相談支援実施状況

令和5年度の支援実績は以下のとおりである。

(1) 相談支援概要

ア. 相談件数 (単位: 件)

相談件数計	2,673
新規相談	254
継続相談	2,419

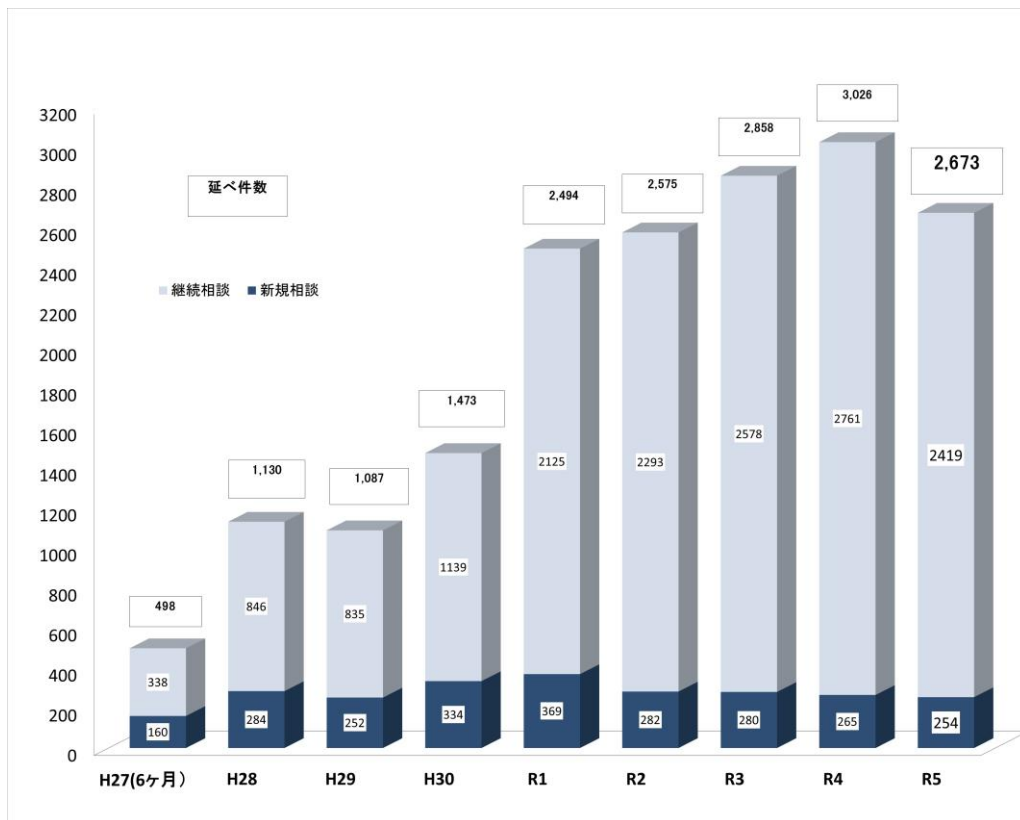


図2 相談件数の推移 (年度別)

○当年度の相談延べ件数は、2,673件であり、新規相談者は254名であった。昨年度と比較すると、新規相談件数は微減となっているが、継続相談は増加している。

○延べ件数を開所日数(266日:平日246+出張相談の土日20)で割ると、一日あたり約10.0件、相談を受けていることになり、令和4年度の一日あたりの件数、約11.3件より微減している。

イ. 相談方法別内訳

	新規	継続	総計	構成比(%)
電話	155	258	413	14.4%
来所	20	1047	1067	37.1%
メール	44	649	693	24.1%
アウトリーチ	7	411	418	14.5%
出張相談等	28	54	82	2.9%
小計	254	2,419	2,673	
連携	-	204	204	7.1%
ケア会議	-	-	-	-
総計	254	2,623	2,877	100%

- 新規相談では「電話」が最も多く、ついで「メール」「来所」の順に多い。
- 「来所」には、「ひきこもり外来」を含む。
- 「ケア会議」に件数を計上はしていないが、必要に応じて全ての相談ケースにおいて、日頃から各相談員同士で支援方法についてケース検討・会議を実施している。
- 「アウトリーチ（訪問支援）」については慎重に行う必要があり、本人及び家族へのアセスメントを十分に行ったうえで実施している。
- 電話オンライン相談が1件ある。

開催区	件数	開催数
白石区	5	3
豊平区	4	4
厚別区	0	1
手稲区	16	6
清田区	0	2
中央区	12	6
東区	12	7
西区	8	6
南区	9	5
北区	16	5
計	82	45

- 当年度は手稲区、北区の希望者が多かった。
- 当センターが白石区所在という事もあってか、近隣の区（厚別・清田）からの希望は少ない。
- 豊平区で2回、東区で1回、相談者の都合に合わせて、地区センターや区民センターを臨時的に予約し利用した。
- 白石区で1回、さっぽろ若者サポートステーションと合同の相談会を行った。

ウ. 相談時間

(単位:回)

	0~ 15分未満	15~ 30分未満	30~ 60分未満	60分以上	合計	延べ相談 時間 (時:分)	平均 所要時間
電話	76	161	119	57	413	209:25	30分
来所	56	193	423	395	1067	805:58	45分
メール	507	153	33		693	144:00	13分
アウトリーチ		24	127	267	418	438:21	1時間3分
出張相談等			13	69	82	87:05	1時間4分
連携	70	50	33	51	204	95:30	28分
計	709	581	748	839	2877	1780:19	37分

○「延べ相談時間」は昨年度の約1794時間と比べ微減している。「平均所要時間」については、昨年度の約33分から約37分となっており、「相談件数は減っているが、1件あたりにかける相談時間が増えている」ことが分かる。

エ. 延べ回数と実人数

1. 電話相談

延べ回数	413回
実人数	226名

2. 来所相談

延べ回数	1,067回
実人数	182名

3. メール相談

延べ回数	693回
実人数	111名

※延べ回数はメール受信及び返信の回数

4. アウトリーチ

延べ回数	418回
実人数	89名

5. 出張相談等

延べ回数	82回
実人数	60名

(2) 新規相談者の状況

ア. 相談者内訳

(単位:件)

	件数	構成比
本人	49	19.3%
父	22	8.7%
母	108	42.5%
配偶者	4	1.6%
両親	4	1.6%
兄弟姉妹等	54	21.3%
その他	13	5.1%
計	254	100%

- 「父」「母」「両親」「兄弟姉妹等」の相談が計 74.1%となり、初めに家族からの相談が7割以上を占めている。「本人」からの相談も19.3%あり、全体の約2割となる。
- 「兄弟姉妹等」の内訳は、兄弟姉妹が38件、いとこ、祖父母、叔父叔母、娘などの親族が16件である。
- 「その他」の内訳は、他支援機関からのケース紹介、知人、近所に住む人、等である。

イ. 相談方法別内訳

(単位:回)

	電話	来所	メール	アウトリーチ	出張相談等	計
本人	24	8	10	1	6	49
父	16	1	1		4	22
母	79	5	9	3	12	108
配偶者	3		1			4
両親	1	1			2	4
兄弟姉妹等	24	5	20	1	4	54
その他	8		3	2		13
計	155	20	44	7	28	254

- 新規相談に関しては、どの相談者においても「電話」が多い。「本人」からの相談は「メール」も多い。

(3) 当事者の状況

ア. 当事者の年齢

(単位：人)

	男	女	不明	計	構成比
10 歳未満					
10 歳以上～15 歳未満	1	1		2	0.8%
15 歳以上～20 歳未満	25	12	1	38	15.0%
20 歳以上～30 歳未満	47	19		66	26.0%
30 歳以上～40 歳未満	39	11		50	19.7%
40 歳以上～50 歳未満	29	17		46	18.1%
50 歳以上～60 歳未満	22	6		28	11.0%
60 歳以上	4	2		6	2.4%
不明	9	8	1	18	7.1%
計	176	76	2	254	100%

- 「20代」の相談が全体の約1/4を占めている。
- 「40歳以上」の相談が、全体の約3割を占めており『ひきこもり』が若者だけの問題ではない事が分かる。
- 最少年齢は 13 歳、最高年齢は 75 歳となっており、男性の平均は 33.7 歳、女性の平均は 33.4 歳、全体平均は 33.5 歳であった。

イ. 当事者の居住地区 (単位：件)

本人居住地	件数	構成比
札幌市内	45	17.7%
白石区	21	8.3%
豊平区	24	9.4%
厚別区	19	7.5%
手稲区	12	4.7%
清田区	8	3.1%
中央区	22	8.7%
東区	34	13.4%
西区	24	9.4%
南区	12	4.7%
北区	33	13.0%
計	254	100%

○当年度の相談のうち、「札幌市内」は相談の中で居住地区までは分からないが、札幌市内在住までは把握できた場合に計上している。

○件数では、「東区」「北区」「豊平・西区」の順に多かった。

○各区からの相談が寄せられている。

(4) 相談目的

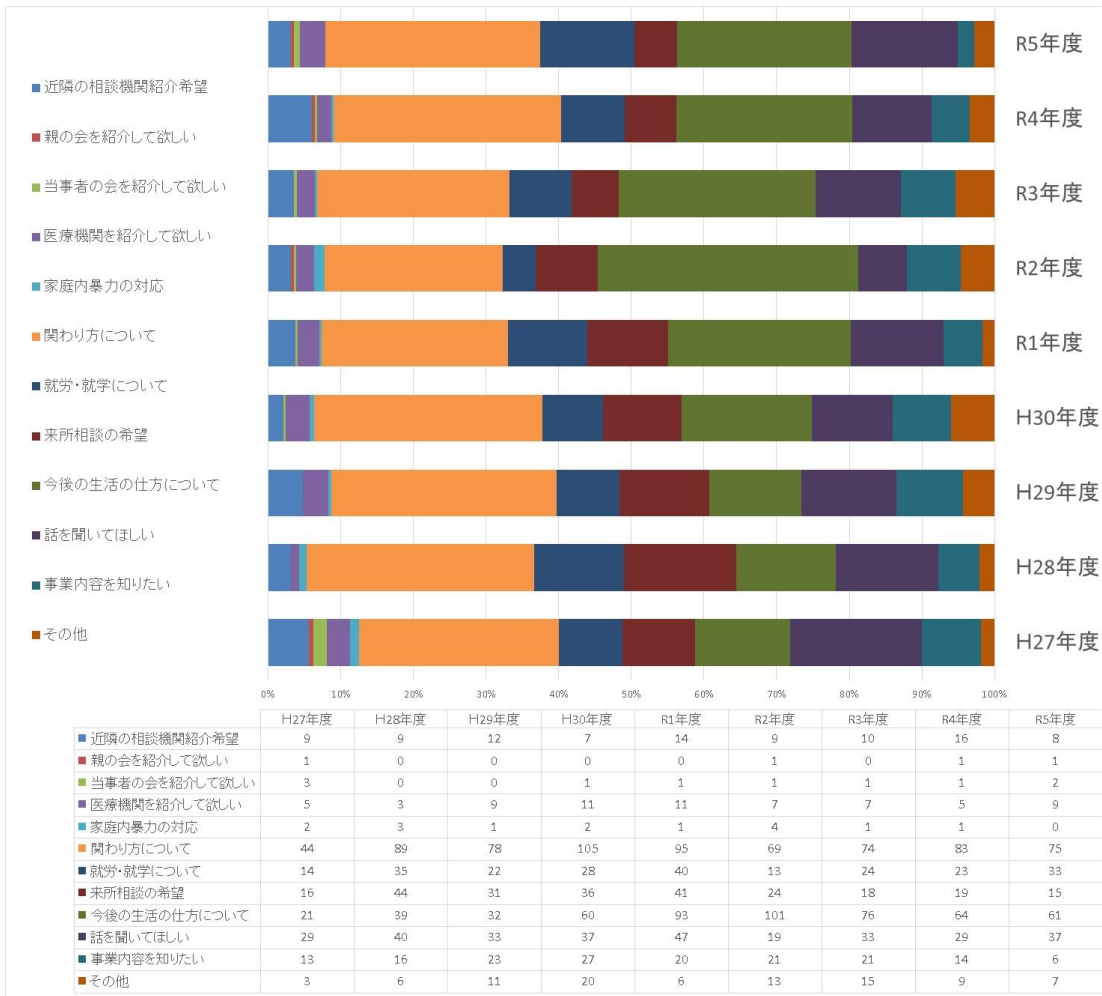


図3 相談目的件数の割合と推移(年度別)

○相談目的は多岐にわたっている。

○相談目的としては「関わり方について」「今後の生活の仕方について」の割合が依然として高い。

○「その他」には、「ひきこもり外来の希望」「訪問や出張相談の希望」「汚い部屋を片付けたい」などがあげられる。

(5) 他機関への相談経験の有無

(単位：件)

	件数	構成比
相談経験あり	131	51.6%
相談経験なし	13	5.1%
不明	110	43.3%
計	254	100%

○把握できた範囲の件数。

○当センターへ相談する以前に、他機関へ相談している方が 131 件 (51.6%) であり、約半数は当センターに相談につながる前に、すでにひきこもり状態について相談していることが伺える。

○「相談経験あり」の内訳は、医療機関(精神科・心療内科・児童精神科)が最も多く(98 件)、当事者会・家族会(11 件)、区役所:保護課・福祉課(10 件)、若者サポートステーション(10 件)、学校:スクールカウンセラー・教育委員会(9 件)などがある。

※1 ケースにつき複数機関に相談していた場合を含む。

○「相談経験あり」のうち、すでに医療機関にかかっているケースが最も多く、診断名(精神疾患)が付いているケースもある。また、身体障害等により外出しない、頻度が少ないという「社会的ひきこもり」とは別の視点での相談もあった。

(6) 相談の継続性

実人数(相談開始時期別)

	R5年度に 相談を開始	R4年度に 相談を開始	R3年度に 相談を開始	R2年度に 相談を開始	R1年度に 相談を開始	H30年度に 相談を開始	H29年度に 相談を開始	H28年度に 相談を開始	H27年度に 相談を開始	実人数	相談延 べ件数	当年度 以前の 相談者計
平成27年度 (6ヶ月)									160	160	498	-
平成28年度								284	57	341	1130	57
平成29年度							252	40	35	327	1087	75
平成30年度						334	33	25	29	421	1473	87
令和元年度					369	53	20	16	20	478	2494	109
令和2年度				282	65	33	13	12	17	422	2575	140
令和3年度			280	46	38	32	17	9	18	440	2858	160
令和4年度		265	56	29	34	23	14	9	11	441	3026	176
令和5年度	254	48	27	26	28	19	15	10	12	442	2673	185

○事業を開始した平成 27 年度、以降の年度それぞれの相談者が当年度にも継続相談しているケースがある。就労・就学・医療などに繋がり、ひきこもり状態から脱したケースもあるが、相談の継続をいかに図り、相談後の転帰を把握することが今後も課題と考えている。

○当年度の相談のうち、相談後の転帰として「居場所等外出の機会が増えた(5 件)、福祉や医療に繋がった(49 件:新規ひきこもり外来含む) 就労支援・就労に繋がった(13 件)」が把握できた限りにおいてあげられる。全てのケースにおいて、相談後の転帰を把握してはいないため、これ以外にも、就労・就学・医療等に繋がるなどのケースはあると思われる。

(7) 初回相談転帰

転帰	件数
初回相談で終了(36.2%)	92
助言終了	(61)
関係機関紹介	(28)
その他	(0)
受診勧奨	(3)
中断	(0)
相談継続(63.8%)	162
電話・メール等相談継続	(126)
来所相談を希望・指導	(36)
総計	254

○初回相談で終了したケースには、「すでに医療機関に繋がっていたケース(主治医との関係に悩む、通院以外の外出が乏しい等の内容)」といった「社会的ひきこもり」の相談ではないものもあった。

(8) 連携状況

他機関からのつなぎ	件数	構成比
福祉課	9	15.3%
民生委員	9	15.3%
生活保護課	8	13.6%
こころのセンター	8	13.6%
札幌市生活就労支援センター	6	10.2%
医療機関（精神科）	4	6.8%
さっぽろ若者サポートステーション	2	3.4%
家庭児童センター	2	3.4%
民間企業	2	3.4%
NPO法人	2	3.4%
包括支援センター	1	1.7%
介護支援事業所	1	1.7%
就労継続支援事業所（A型・B型）	1	1.7%
社会福祉法人	1	1.7%
支援調整課	1	1.7%
活動推進課	1	1.7%
医療機関（内科）	1	1.7%
計	59	100%

他機関へのつなぎ	件数	構成比
福祉課	55	37.9%
生活保護課	19	13.1%
こころのセンター	10	6.9%
医療機関（精神科）	7	4.8%
民間企業	6	4.1%
札幌市生活就労支援センター	6	4.1%
さっぽろ若者サポートステーション	4	2.8%
包括支援センター	4	2.8%
年金事務所	4	2.8%
不動産会社	3	2.1%
年金課	3	2.1%
就労継続支援事業所（A型・B型）	3	2.1%
相談支援事業所	3	2.1%
札幌市児童相談所	2	1.4%
医療機関（他科）	2	1.4%
NPO法人	2	1.4%
グループホーム	2	1.4%
ホームレス支援センター	1	0.7%
介護支援事業所	1	0.7%
法律事務所	1	0.7%
女性サポートセンター	1	0.7%
ジョブカフェ	1	0.7%
活動推進課	1	0.7%
民生委員	1	0.7%
地域活動支援センター	1	0.7%
更生相談所	1	0.7%
ハローワーク	1	0.7%
計	145	100%

○当年度、他支援機関と連携したのは計 204 件ある。上記の表のとおり、当センターより「他支援機関へケース相談等を行ったのが 59 件」、「他支援機関からのケース相談や紹介が 145 件」ある。

○今後も、個々のケースに沿って適切な支援機関と連携していくことが、ひきこもり状態を脱することに繋がると考える。

(9) ひきこもり相談から当法人の精神科デイケアを活用したケース

ア. 精神科デイケアへの通所

	人数
令和5年度	7名
平成27年度～令和4年度	50名
計	57名

○当年度、ひきこもり相談やひきこもり外来から当施設併設のデイケア通所につながったケースは7名であり、これまでに57名がデイケア通所につながり、現在も通所中のケースも多い。

イ. ひきこもり外来状況

年度	平成27-令和4年度	令和5年度	計
延べ回数	2,489回	750回	3,239回
新規ケース	139名	29名	168名

○当年度、ひきこもり相談からひきこもり外来につながったケースは29名であった。

○当年度、実人数として、ひきこもり外来を85名に対して行い、計750回の診察があった。

診察回数はこれまでに一番多い。集中的な治療が必要なケースもあり、ひきこもりと精神障害との関連も忘れてはならないことが分かる。

○外来に繋がった事により、『ひきこもり』状態から脱する一歩を踏み出したともいえる。

○外来は、本人のみならず、父や母などの家族同席の診察を行うこともある。

2. 支援ネットワーク構築等

関係機関に対する事業概要説明をはじめ、講演会等の講師派遣、研修会の開催、研修会参加などにより各支援機関との情報共有、連携を行ってきた。状況は以下のとおりである。

(1) 事業概要説明等

月	日	実施内容	備考
5	17	B型事業所見学視察来所（3名）	来所
5	25	紋別市社会福祉協議会来所（2名）	来所
6	13	名古屋市（照会）	メール
6	30	第4次札幌市自殺総合対策行動計画の策定に向けた作業協力	メール
7	19	鹿児島県薩摩川 議員視察来所（6名）	来所
9	5	韓国 華城(ファソ)市関係機関視察（9名）	来所
9	5	札幌市精神保健福祉相談員視察（11名）	来所
12	29	ひきこもり支援に関するヒアリング調査(NTTデータ)	メール

(2) ひきこもり出張無料相談会・よりどころ実施状況（札幌市）

a. ひきこもり出張無料相談会実施状況

相談者によっては、平日の日中は「仕事があり相談ができない」等、多様なニーズが考えられる。そのため、相談の利便性を図るため「ひきこもり出張無料相談会」は各月4回程度（平日水曜日2回、土曜日・日曜日1回ずつを目安に）13：30～16：00に実施した（1回あたり最大4件まで予約可）。

「ひきこもり出張無料相談会」の実施にあたっては、当センターのホームページ、市内10区役所・10区民センターおよび他関係機関へのチラシ配布等で周知を行った。これまでの実績から、各区の相談希望者数に差があり、今年度は開催回数を工夫した。当年度の内訳は次の通り（6回：中央・手稲・西）（5回：東・南・北）（2回：清田・白石・豊平）（1回：厚別）

b. 居場所「よりどころ」（親の会・当事者会）への専門職の派遣

NPO法人レター・ポスト・フレンド相談ネットワークが実施している居場所「よりどころ」の「親の会（19回、祝日1回を含む）」「当事者会（18回、祝日1回を含む）」へ相談員を派遣した。また、「親の会」では月1回、「学習会」として、「親の接し方や声掛け、病気や障害について等」、当センターから参加者に向けて伝えた。よりどころから新規相談に繋がったケースや、以前相談歴があり、よりどころがきっかけで再相談に至ったケース、当センターの相談者が「親の会・当事者会」に繋がるケースもあり、社会資源の1つになっている。

(3) ひきこもり支援関係者研修会実施状況

月	日	実施内容	備考
3	25 ～ 31	令和5年度 ひきこもり支援機関関係職員等研修会 「不登校とひきこもり」 インターネット配信期間：3/25(月)～3/31(日) 講師：元不登校経験者2名（当センター相談者） 参加者居住地内訳：札幌市53名、北海道144名（札幌市以外）、道外8名	※講師：コーディネーター3名

※ひきこもりサポーター養成研修事業も兼ねている。

※例年行う研修会は、コロナ禍を機に、録画配信による「インターネット配信」研修会としたが、遠方であっても参加しやすさがあるため、引き続き「インターネット配信」による研修会として行っていく。申込者にはパスワードを通知し限定公開とし、1週間（24時間いつでも）閲覧できるよう工夫を凝らした。

(4) ひきこもり関連会議参加状況

月	日	実施内容	備考
4	4	さっぽろ子ども・若者支援地域協議会 ワーキングチーム 会議	ZOOM 参加
5	11	さっぽろ子ども・若者支援地域協議会 ワーキングチーム 会議	ZOOM 参加
6	6	さっぽろ子ども・若者支援地域協議会 ワーキングチーム 会議	ZOOM 参加
6	21	第1回さっぽろ子ども・若者支援地域協議会	
9	6	さっぽろ子ども・若者支援地域協議会 ワーキングチーム 会議	ZOOM 参加
10	10	ひきこもり地域支援センター全国連絡協議会 令和5年度総会・研究協議会	ZOOM 参加
10	20	令和5年度 第1回 札幌市生活困窮者自立支援ネットワーク会議	
10	27	第2回さっぽろ子ども・若者支援地域協議会	
10	27	令和5年度社会福祉推進事業 「ひきこもり支援にかかる支援マニュアル策定に向けた調査研究事業」第1回作業部会	ZOOM 参加
11	8	さっぽろ子ども・若者支援地域協議会 ワーキングチーム 会議	ZOOM 参加
11	20	令和5年度社会福祉推進事業 「ひきこもり支援にかかる支援マニュアル策定に向けた調査研究事業」第2回作業部会	ZOOM 参加
1	26	第3回さっぽろ子ども・若者支援地域協議会	
2	8	令和5年度札幌市自閉症・発達障がい支援センターおがる 連絡協議会	
2	20	令和5年度 第2回 札幌市生活困窮者自立支援ネットワーク会議	
2	21	さっぽろ子ども・若者支援地域協議会 ワーキングチーム 会議	ZOOM 参加
3	6	第4回さっぽろ子ども・若者支援地域協議会	

(5) 講師派遣状況等

月	日	実施内容	備考
8	2	令和5年度 全道社協職員研究協議会	1名派遣
11	8	札幌市東区主任児童委員研修会	1名派遣
12	14	札幌市手稲区第3包括支援センター研修会(オンライン)	1名派遣
12	26	卒業後が心配な生徒に今できること ～ひきこもり・発達障がい支援の視点から考える～ 主催:さっぽろ子ども・若者支援地域協議会ワキングチーム	2名派遣
2	5	北海道教育委員会 SSW 講演「社会的ひきこもり支援の現場から」	1名派遣 ※zoom
2	8	令和5年度ボランティア活動センター講座(札幌市)	1名派遣
3	26	令和5年度公開講演会「こころの健康から見た“ひきこもり”」 (北海道家庭生活総合カウンセリングセンター 主催)	1名派遣
3	31	「ひきこもり経験者・支援者から伝えたいこと・知ってほしいこと」 (北海道臨床心理士会 主催)	2名派遣

(6) 外部研修参加状況等

月	日	実施内容	備考
8	27	ひ老連協の可能性について (親亡き後を生きるひきこもり当事者の老後を支え合う事業) 主催: NPO 法人レターポスト・フレンド相談ネットワーク	1名参加
11	12	令和5年度 石狩市こども・若者支援地域協議会 「ひきこもりの理解について～親・きょうだいにできること～」	2名参加
1	29	ひきこもり支援者セミナー(主催:北海道保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課)	1名参加

(7) ひきこもりサポーター養成研修事業

月	日	実施内容	備考
3	25 ～ 31	令和5年度 ひきこもり支援機関関係職員等研修会 「不登校とひきこもり」 インターネット配信期間：3/25(月)～3/31(日) 講師：元不登校経験者2名(当センター相談者) 参加者居住地内訳：札幌市26名、北海道93名(札幌市以外)、道外2名	※講師：コーディネーター3名

※ひきこもり支援機関関係職員等研修会も兼ねている。

※例年行う研修会は、コロナ禍を機に、録画配信による「インターネット配信」研修会としたが、遠方であっても参加しやすさがあるため、引き続き「インターネット配信」による研修会として行っていく。申込者にはパスワードを通知し限定公開とし、1週間(24時間いつでも)閲覧できるよう工夫を凝らした。

※「ひきこもりサポーター養成研修協議会(※設置要綱 別紙1)」は当年度開催していない。

3. 普及啓発

相談先の掲載、インタビュー協力、リーフレット送付等により、ひきこもりに関する正しい知識の普及に努めた。

(1) 普及啓発実施状況

月	日	実施内容	備考
5	9	ひきこもりや心の健康などに関する相談窓口の周知内容について(帯広市)	電話
9	22	令和5年度ひきこもり支援事例に関するアンケート調査(厚労省事業)	メール
10	24	ひきこもり支援従事者コミュニケーションツールの活用(slack)	オンライン
11	6	令和5年度 「ひきこもり地域支援センター職員等への人材養成研修・広報一式」 ヒアリング調査への協力	ZOOM等
-	-	札幌市内関係機関へリーフレット送付	郵送

○講演会や研修会などを活用しひきこもり本人および本人に向けたリーフレットを適宜配布した。

(2) インターネット利用(ホームページ)による情報発信

「ひきこもり」に対する理解の促進や相談先としての周知、支援団体や相談機関などとネットワークを構築するためホームページによる情報発信を行った。

○ひきこもり相談ホームページアクセス件数(各ページ合計)

・令和5年度(15,616件) ※1日あたり約43回のアクセス

○「当センターを知ったきっかけ」として、当年度の新規相談254件のうち、「ホームページ」が124件(約49%)と半数以上となっており、有用な周知方法であるとわかる。他内訳としては、「不明」が59件(約23%)、「区役所や市役所」が15件(約6%)、残りは「関係機関」「知り合い」「パンフレット」「新聞」などがある。

