令和６年度　札幌市ひきこもり地域支援センター設置運営業務

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 247 日（平日）と出張無料相談会が 20 日（土曜・日曜）あり、計 269 日となる。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 406 人となり近年は 400 人台を推移している。また、アウトリーチが当年度は 355 件となり、月あたり約 30 件訪問している。複数訪問(ﾘｽｸ回避等)は 355 件中、76 件ある。昨年度に比べ「アウトリーチ」が約 60 件、「メール」が約 70 件減少しているが、当年度は、「アウトリーチ」は医療福祉に繋がったケース、「メール」は集中的な支援が終了したケース等があり減少している。

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。就労に関しては民間企業と「ひきこもり」に配慮した就労機会の確保について検討・実施した。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。

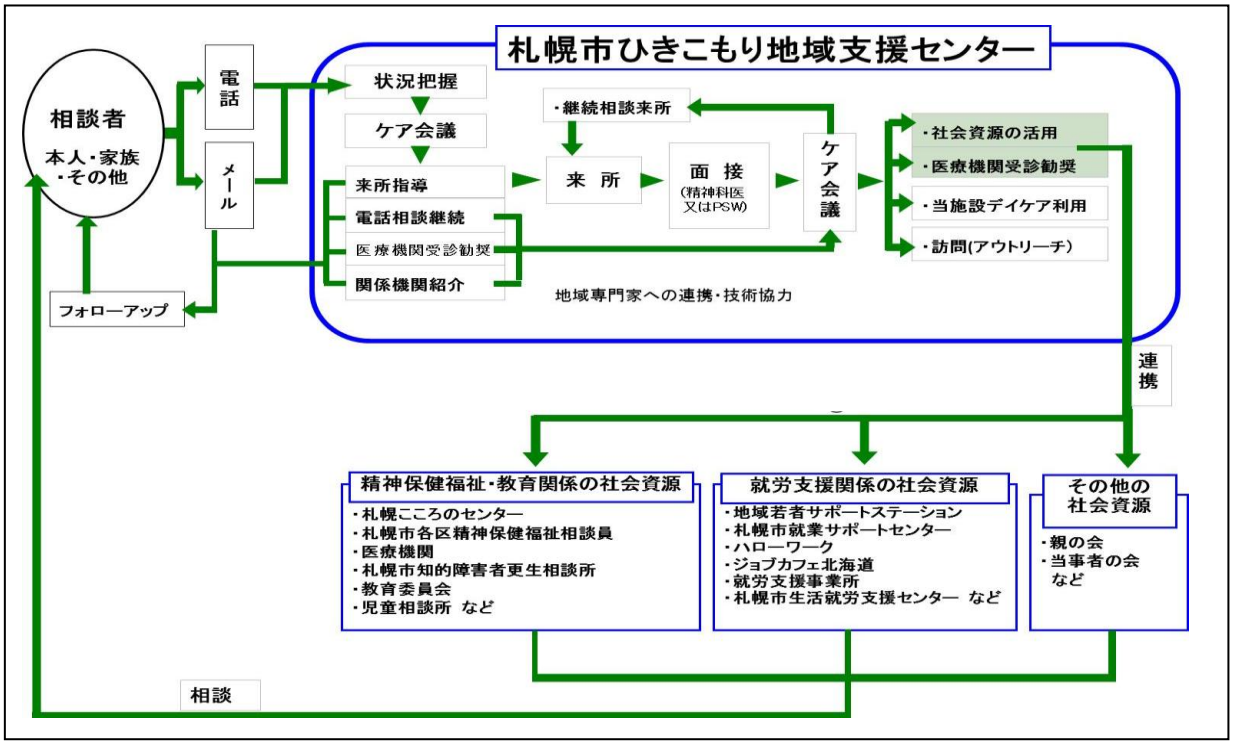


図１　相談支援の流れ

１．　相談支援実施状況

令和 6 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		2,538
	新規相談	213
	継続相談	2,325

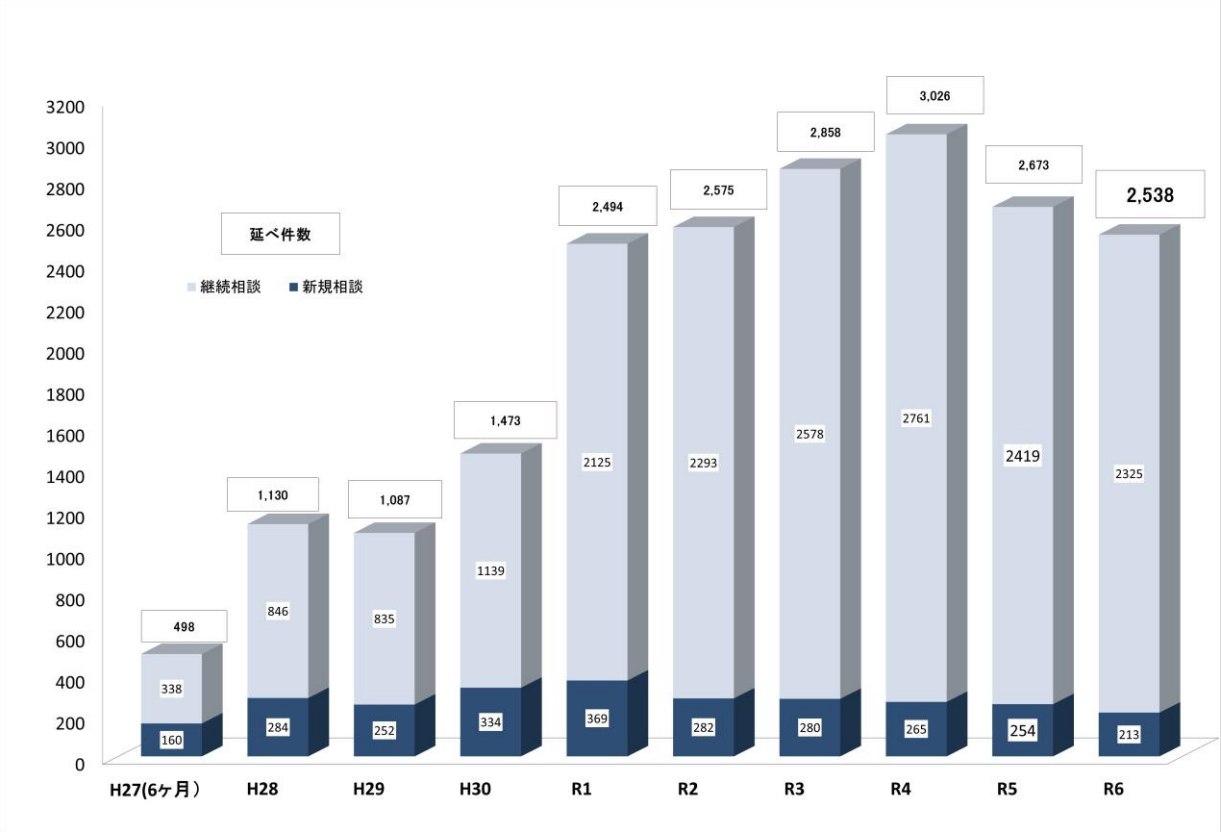


図 2 相談件数の推移（年度別）

〇当年度の相談延べ件数は、2,538 件であり、新規相談者は 213 名であった。昨年度と比較すると、新規相談件数・継続相談数はともに減っている。

〇延べ件数を開所日数（269 日:平日 247+出張相談の土日 22）で割ると、一日あたり約 9.4 件、相談を受けていることになり、令和 5 年度の一日あたりの件数、約 10.0 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	144	291	435	15.8%
来所	21	1012	1033	37.6%
メール	24	603	627	22.8%
アウトリーチ		355	355	12.9%
出張相談等	24	64	88	3.2%
小計	213	2,325	2,538	
連携	－	212	212	7.7%
ケア会議	－	－	－	－
総計	213	2537	2750	100%

〇新規相談では「電話」が最も多い。

〇「来所」には、「ひきこもり外来」を含む。

〇「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。

〇「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。

〇「電話」のうちオンライン相談が 3 件ある。

〇出張相談詳細については 15 ページ参照

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	87	171	126	51	435	203:27	28 分
来所	77	238	393	325	1033	731:32	42 分
メール	482	132	13		627	122:50	12 分
アウトリーチ	1	20	81	253	355	382:16	1 時間 5 分
出張相談等	2		12	74	88	93:35	1 時間 4 分
連携	85	50	50	27	212	85:35	24 分
計	734	611	675	730	2750	1616:45	35 分

〇「延べ相談時間」は昨年度の約 1794 時間と比べ減少している。

エ.延べ回数と実人数

１．電話相談

延べ回数	435 回
実人数	217 名

２．来所相談

延べ回数	1,033 回
実人数	181 名

３．メール相談

延べ回数	627 回
実人数	99 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	355 回
実人数	84 名

５．出張相談等

延べ回数	88 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	39	18.3%
父	21	9.9%
母	81	38.0%
配偶者	1	0.5%
両親	8	3.8%
兄弟姉妹等	44	20.7%
その他	19	8.9%
計	213	100%

○「父」「母」「両親」「兄弟姉妹等」「配偶者」の相談が計 72.9%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 18.3%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 35 件、祖父母、叔父叔母などの親族が 9 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	28		6		5	39
父	10	3	4		4	21
母	60	9	8		4	81
配偶者					1	1
両親		3			5	8
兄弟姉妹等	29	4	6		5	44
その他	17	2				19
計	144	21	24	0	24	213

〇新規相談に関しては、どの相談者においても「電話」が多い。

（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	3	3	1	7	3.3%
15 歳以上～20 歳未満	16	9		25	11.7%
20 歳以上～30 歳未満	37	7		44	20.7%
30 歳以上～40 歳未満	33	10		43	20.2%
40 歳以上～50 歳未満	36	10		46	21.6%
50 歳以上～60 歳未満	17	8		25	11.7%
60 歳以上	3	1		4	1.9%
不明	12	7		19	8.9%
計	157	55	1	213	100%

〇「20 代～40 代」の相談が全体の約 6 割を占めている。

〇「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。

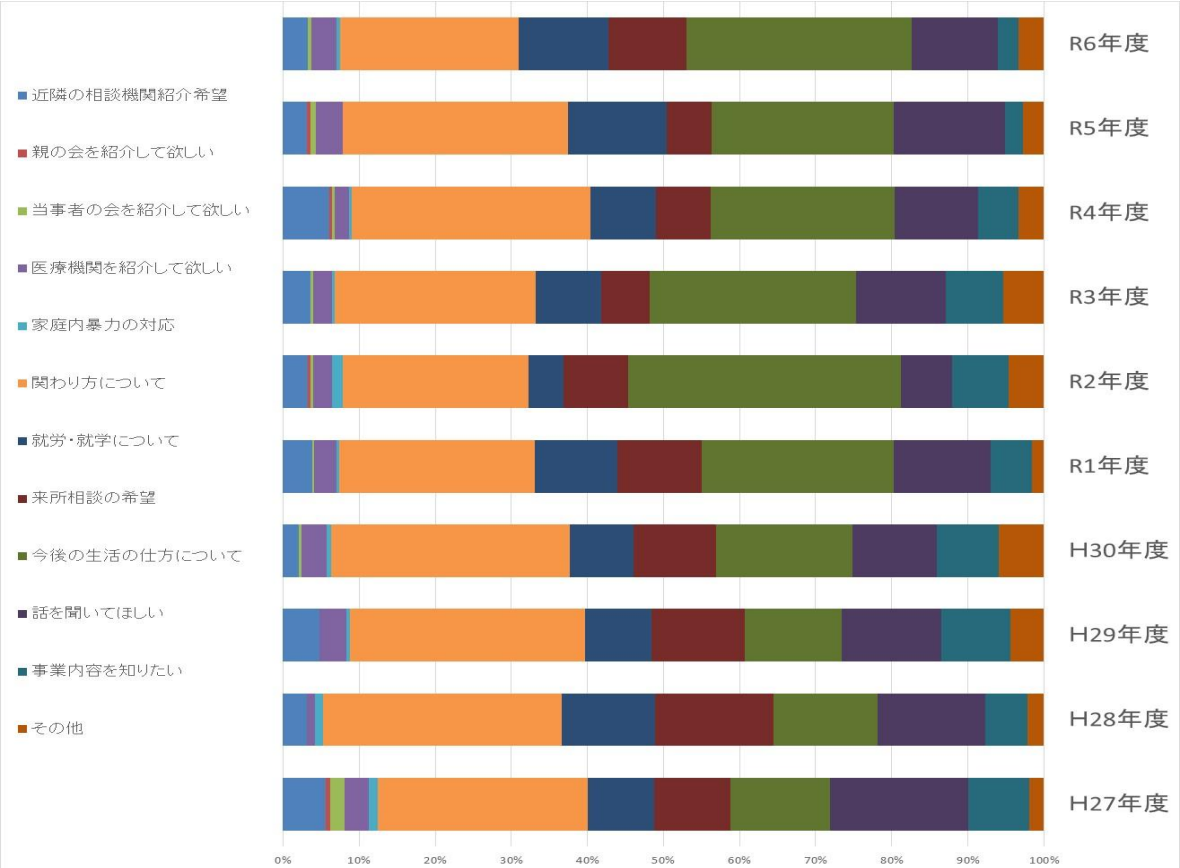
〇最少年齢は 11 歳、最高年齢は 66 歳となっており、男性の平均は 34.9 歳、女性の平均は 34.4 歳、全体平均は 34.7 歳であった（前年度は 33.5 歳）。

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	29	13.6%
白石区	33	15.5%
豊平区	19	8.9%
厚別区	13	6.1%
手稲区	16	7.5%
清田区	10	4.7%
中央区	21	9.9%
東区	12	5.6%
西区	13	6.1%
南区	12	5.6%
北区	35	16.4%
計	213	100%

〇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。
〇件数では、「北区」「白石区」「豊平区」の順に多かった。
〇各区からの相談が寄せられている。

（４） 相談目的



	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
近隣の相談機関紹介希望	9	9	12	7	14	9	10	16	8	7
親の会を紹介して欲しい	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0
当事者の会を紹介して欲しい	3	0	0	1	1	1	1	1	2	1
医療機関を紹介して欲しい	5	3	9	11	11	7	7	5	9	7
家庭内暴力の対応	2	3	1	2	1	4	1	1	0	1
関わり方について	44	89	78	105	95	69	74	83	75	50
就労・就学について	14	35	22	28	40	13	24	23	33	25
来所相談の希望	16	44	31	36	41	24	18	19	15	22
今後の生活の仕方について	21	39	32	60	93	101	76	64	61	63
話を聞いてほしい	29	40	33	37	47	19	33	29	37	24
事業内容を知りたい	13	16	23	27	20	21	21	14	6	6
その他	3	6	11	20	6	13	15	9	7	7

図 3 相談目的件数の割合と推移（年度別）

〇相談目的は多岐にわたっている。

〇相談目的としては「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。

〇「その他」には、「ひきこもり外来やデイケアの希望」「訪問や出張相談の希望」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	104	48.8%
相談経験なし	33	15.5%
不明	76	35.7%
計	213	100%

〇把握できた範囲の件数。

〇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 104 件（48.8%）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。

〇「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（82 件）、医療機関（他科）は 12 件、B 型事業所・就労移行支援（10 件）、区役所：保護課・福祉課（10 件）、若者ｻﾎﾟｰﾄｽﾃｰｼｮﾝ（10 件）、相談支援事業所（7 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。

〇「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）

	R6年度に相談を開始	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	137
令和6年度	213	52	24	20	23	24	14	12	9	7	406	2538	133

〇事業を開始した平成 27 年度から、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。

〇当年度の相談のうち、相談後の転帰として「本人に会う事ができた（28 件）、居場所等外出の機会が増えた（9 件）、福祉や医療に繋がった（71 件：**新規ひきこもり外来含む**）就労支援・就労に繋がった（11 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（38.0%）		**81**
	助言終了	（38）
	関係機関紹介	（38）
	その他	（0）
	受診勧奨	（2）
	中断	（3）
相談継続（62.0%）		**132**
	電話・メール等相談継続	（105）
	来所相談を希望・指導	（27）
	総計	**213**

〇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	13	17.6%
生活保護課	9	12.2%
こころのセンター	9	12.2%
包括支援センター	7	9.5%
就労継続A型・B型事業所	6	8.1%
札幌市生活就労支援センター	5	6.8%
支援調整課	5	6.8%
医療機関（精神科）	4	5.4%
相談支援事業所	4	5.4%
さっぽろ若者サポートステーション	3	4.1%
グループホーム	2	2.7%
警察	2	2.7%
民間支援機関	1	1.4%
介護支援事業所	1	1.4%
民間支援機関	1	1.4%
若者支援総合センター（他県）	1	1.4%
医療機関（他科）	1	1.4%
計	74	100%

他機関へのつなぎ	件数	構成比
福祉課	62	44.9%
生活保護課	11	8.0%
就労継続A型・B型事業所	11	8.0%
医療機関（精神科）	8	5.8%
医療機関（他科）	8	5.8%
相談支援事業所	7	5.1%
こころのセンター	4	2.9%
支援調整課	4	2.9%
包括支援センター	3	2.2%
裁判所（執行官）	3	2.2%
年金課	2	1.4%
ハローワーク	2	1.4%
札幌市生活就労支援センター	2	1.4%
さっぽろ若者サポートステーション	2	1.4%
民生委員	2	1.4%
児童相談所	2	1.4%
民間支援機関	1	0.7%
警察	1	0.7%
若者支援総合センター（他県）	1	0.7%
札幌市障がい者更生相談所	1	0.7%
救護施設	1	0.7%
計	138	100%

○当年度、他支援機関と連携したのは計 202 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 74 件」、「他支援機関からのケース相談や紹介が 138 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 6 年度	5 名
平成 27 年度～令和 5 年度	57 名
計	62 名

〇当年度、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 5 名であり、これまでに 62 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 5 年度	令和 6 年度	計
延べ回数	3,239 回	739 回	**3,978 回**
新規ケース	168 名	23 名	**181 名**

〇当年度、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 23 名であった。
〇当年度、実人数としてはひきこもり外来を 86 名に対して行い、計 739 回の診察があった。診察回数はこれまでに一番多かった前年度と同程度である。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碍との関連も忘れてはならないことが分かる。
〇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。
〇外来は、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。
〇一般的な精神科では診断の付かなかった、治療の必要性が無いと言われたケースもひきこもり外来においては診療しているケースもある。

２．支援ネットワーク構築等

支援ネットワーク構築として、関係機関に対する事業概要説明をはじめ、研修会の開催、講演会等の講師派遣、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。

また、「ひきこもり相談会・研修会」は道内の市町村を始めとする関係機関と連携し、「北海道ひきこもり成年相談センター」のひきこもり支援者連絡会議として実施した。具体的な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	１５	「ひきこもり支援について打ち合わせ」就労移行支援事業所（１名）	来所
５	３１	「ひきこもり支援について打ち合わせ」 札幌市自閉症・発達障がい支援センター おがる（２名）	来所
６	１０	「ひきこもり支援について打ち合わせ」札幌市こころのセンター（７名）	来所
８	１	「ひきこもり支援について打ち合わせ」札幌市北区支援調整課（２名）	来所
８	２	「札幌市若者支援施設の在り方検討に向けた支援者ヒアリングの実施について」 札幌市子ども未来局（７名）	来所
８	５	「若者支援について将来的な方向性について」札幌市子ども未来局（３名）	来所
９	１２	「ひきこもり支援について打ち合わせ」札幌市スクールソーシャルワーカー	電話
１０	２	「ひきこもり就労支援についての打ち合せ」民間企業Ａ（２名）	来所
１０	２	「ピアサポーターとの協同について打ち合わせ」相談支援事業所	電話
１２	１０	「当事者インタビュー対応」民間企業（３名）※当センター相談者（元当事者に依頼）	来所
２	２８	「ひきこもりについて打ち合わせ」札幌市南区民生委員	電話
３	１１	「ひきこもり就労支援についての打ち合せ」民間企業Ｂ（２名）	ZOOM

（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。

開催区	開催数	件数
白石区	1	2
豊平区	4	7
厚別区	1	0
手稲区	8	18
清田区	3	5
中央区	6	13
東区	7	10
西区	6	5
南区	5	7
北区	7	21
計	48	88

〇当年度は北区、手稲区の希望者が多かった。
〇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・白石）からの希望は少ない。
〇北区で 1 回、東区で 2 回、西区で 1 回、手稲区で 2 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。

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 2 回を含む)」「当事者会(16 回、祝日 1 回を含む)」「当事者会メタバース(3 回）」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
１	２８	令和 6 年度（2026 年度）ひきこもり支援対策研修会兼ひきこもり支援機関関係職員等研修会　（北海道障がい者保健福祉課と合同開催） ・ひきこもり当事者 2 名とのトークセッション（1 名は当センター相談者） 参加者：251 名	ZOOM 開催

（４） ひきこもり関連会議参加状況

月	日	実　施　内　容	備　考
－	－	さっぽろ子ども・若者支援地域協議会 ﾜｰｷﾝｸﾞﾁｰﾑ 会議 (4/16、5/31、7/26、10/4、12/5、2/19)	ZOOM 参加
６	６	令和 6 年度 ほっかいどう孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム会議	ZOOM 参加
６	２１	第１回さっぽろ子ども・若者支援地域協議会	参加
－	－	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 第 1 回企画検討委員会(4/24)、講師・撮影準備会議(5/31)、 講師・撮影(6/24)、第 2 回企画検討委員会(8/8)、 第 3 回企画検討委員会(11/27)	－
８	２	札幌市生活困窮者自立支援ネットワーク会議(7/23 打ち合わせ)	参加
９	２７	第２回さっぽろ子ども・若者支援地域協議会	参加
１０	３	令和 6 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」確認作業	メール
１１	２５	ひきこもり地域支援センター全国連絡協議会 令和 6 年度総会・研究協議会 （岡山県開催）	参加
１２	１３	第３回さっぽろ子ども・若者支援地域協議会	参加
３	１０	第４回さっぽろ子ども・若者支援地域協議会	参加
３	２４	ほっかいどう孤独・孤立対策官民連携プラットフォームに係る打合せ会議	ZOOM 参加

（５） 講師派遣状況等

月	日	実　施　内　容	備　考
１１	２０	札幌市自立支援協議会清田区地域部会 こころのチーム共催研修会　令和 6 年度清田区在宅ケア連絡会	１名派遣
２	１３	「8050 問題へのひきこもり&発達障がい支援を考える」 主催：手稲区第１・第２地域包括支援センター	１名派遣

（６） 外部研修参加状況等

月	日	実　施　内　容	備　考
－	－	ひきこもりの老いを考えよう （ひきこもり当事者の老後を支え合う協同実践事業） 主催：NPO 法人レターポスト・フレンド相談ネットワーク	・全 5 回 ・名義後援 ・１名参加
１１	２３	道産こもり 179 大学 主催：NPO 法人レターポスト・フレンド相談ネットワーク	・全 4 回 ・名義後援 ・１名参加
１	３０	ひきこもり支援拠点ワークショップ情報交換会 （広域な地域特性に対応したひきこもり多機能型支援拠点設置運営事業） 主催：NPO 法人レターポスト・フレンド相談ネットワーク	・名義後援 ・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
１０	２８	令和 6 年度 ひきこもりサポーター養成協議会 ※設置要綱 別紙 1)	対面
３	１８ ～ ２４	令和 6 年度 ひきこもりサポーター養成研修 ・「ピア活動をしてみての経験談」 ・「ピアを含むサポーターを養成していくためのシステムづくり」 インターネット配信期間：3/18(火)～3/24(月) 講師：当事者ピア、家族ピア 参加者居住地内訳：北海道 49 名(札幌市以外)、札幌市 4 名	－

※遠方であるなど道内の参加しやすさを考慮し、引き続き「動画配信」による研修会として行った。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。

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
１２	１７	「精神科未受診ケースについて」TV 局報道部	電話
１	１０	「ひきこもりの若者における就労に向けた支援方法のあり方について」大学研究協力	アンケート
１	３１	札幌市東区版「生活支援サービス等一覧」への掲載	相談先掲載
－	－	道内保健所および市町村へリーフレット送付	郵送

〇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。

〇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 6 年度（13,196 件）　※1 日あたり約 36 回のアクセス

〇「当センターを知ったきっかけ」として、当年度の新規相談 213 件のうち、「ホームページ」が 99 件(約 47%)と約半数となっており、有用な周知方法であるとわかる。他内訳としては、「不明」が 61 件(約 29%)、「関係機関」が 18 件(約 9%)、「区役所や市役所」が 12 件(約 6%)、残りは「家族・知人」「パンフレット」「新聞」などがある。