

平成 28 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 月より本人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。

平成 28 年度の相談実績は新規相談が 284 件あり、増加傾向にある。これは、札幌市内の関係機関に「リーフレット」の配置、「広報さっぽろ」や「新聞」などにより、当センターの存在が札幌市民に知られ『身近に相談できる場所』と認知されているためと考えている。特に、当センターの取り組みが掲載された「広報さっぽろ」掲載後の相談者が多くなり、掲載後は前月と比較して相談件数が約 3 倍にのぼった。

当センターは札幌市においては 18 歳未満の「児童期」及び 18 歳以上の「成人期」のひきこもり状態にある本人や家族等を対象としている。一つのケースに複数の問題が重複している場合もあり、医療、保健、福祉、教育、就労等の関係機関と情報交換を行うとともに適切な支援方法について検討を重ね、状況に応じた多様な支援体制を構築することが必要である。また、年単位にわたる長期の支援が必要になる覚悟を持ち、各ケースのペースを尊重しつつ、動きだすタイミングを待ち、支援を途切らせずに取り組むことも必要と考えている。

相談支援の流れは以下のとおりになっている。

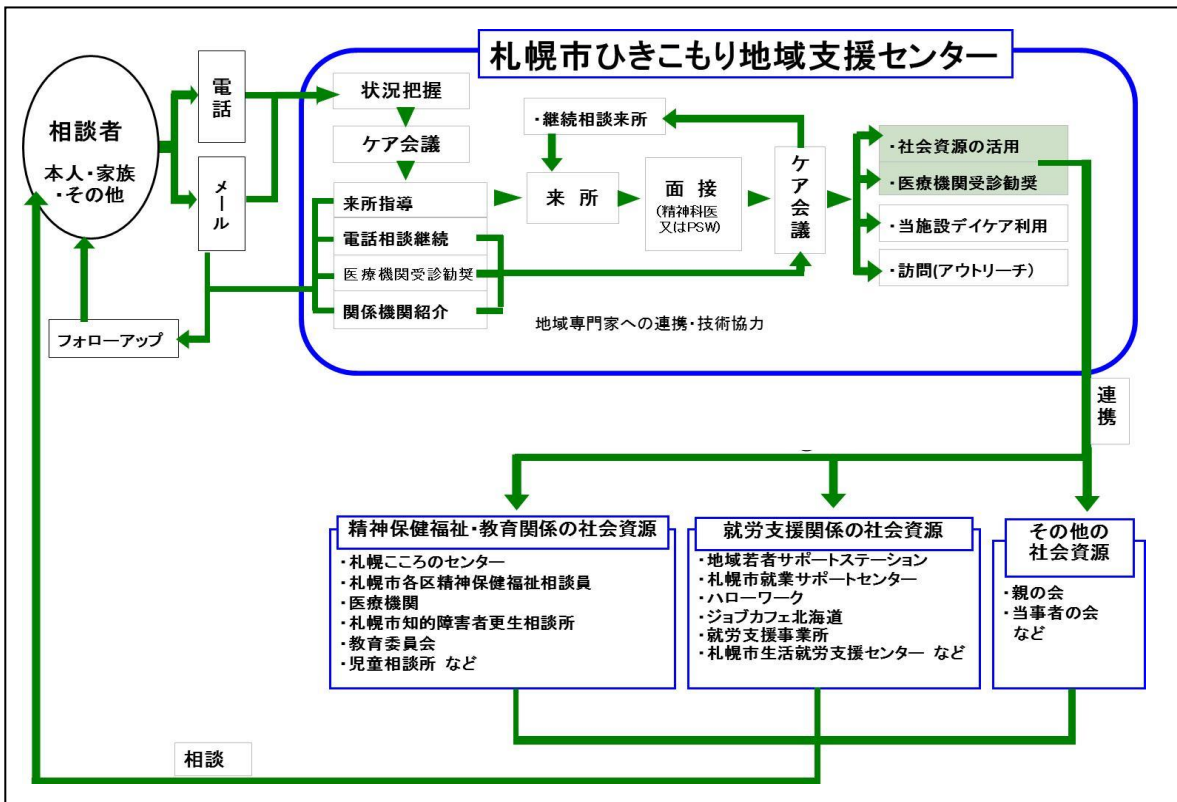


図 1 相談支援の流れ

1. 相談支援実施状況

当施設では、平成27年10月1日より、札幌市ひきこもり地域支援センターの運営を受託している。

平成28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	1,130
新規相談	284
継続相談	846

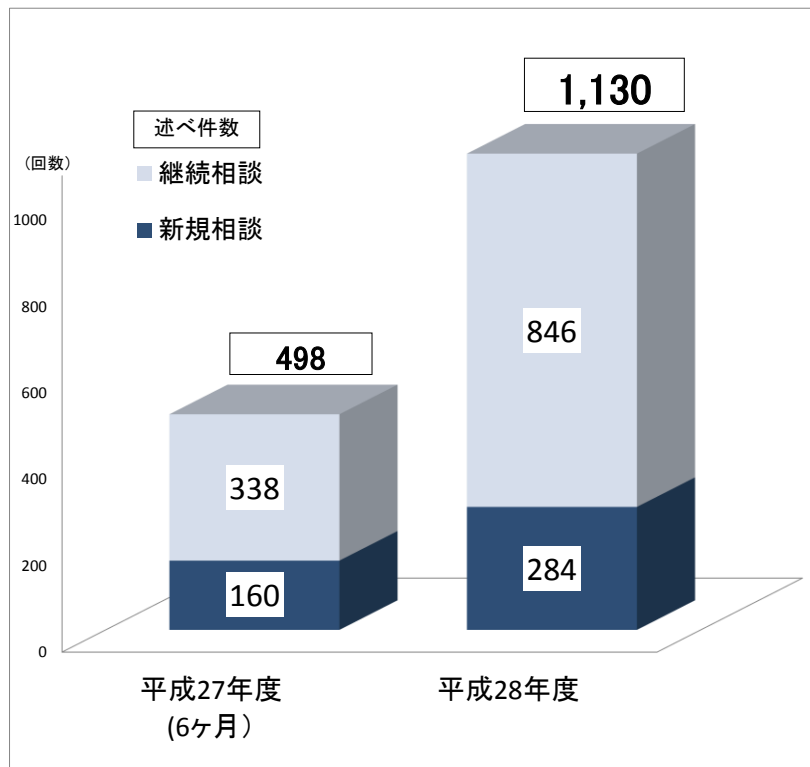


図2 相談件数の推移 (年度別)

○当年度の相談延べ件数は、1,130件であり、新規相談者は284名であった。

イ. 相談方法別内訳

	新規	継続	総計	構成比(%)
電話	241	119	360	30.5%
来所	18	303	321	27.2%
メール	25	417	442	37.5%
アウトリーチ	-	7	7	0.6%
小計	284	846	1130	
連携	-	49	49	3.8%
ケア会議	-	-	-	-
小計	-	49	49	
総計	284	895	1179	100%

- 新規相談では「電話」が最も多いが、総計では「メール」が多い状況となっている。これは、メールのやりとりが複数回を行うことが多く、要因と考える。
- 「ケア会議」に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。

延べ回数	実人数
7回	5名

ケース	実施日
A	平成28年6月・10月
B	平成28年7月・11月
C	平成28年9月
D	平成28年11月
E	平成29年2月

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	95	124	120	21	360	151:17	25分
来所	1	1	24	295	321	392:30	1時間13分
メール	274	120	45	3	442	105:13	14分
アウトリーチ				7	7	17:00	2時間26分
連携	20	24	2	3	49	14:39	18分
ケア会議	-	-	-	-	-	-	-
計	390	269	191	329	1179	680:39	35分

(1) 電話相談

延べ回数	実人数
360回	276名

(2) 来所相談

延べ回数	実人数
321回	122名

(3) メール相談

延べ回数	実人数
442回	52名

※延べ回数はメール受信及び返信の回数

(2) 相談者の状況

ア. 相談者内訳

(単位:件)

	件数	構成比 (%)
本人	48	16.9%
父	42	14.8%
母	124	43.7%
両親	4	1.4%
兄弟姉妹等	29	10.2%
配偶者	3	1.1%
その他	34	12.0%
計	284	100.0%

○主な相談者は「父」「母」「両親」が 59.9%を占める。「本人」からの相談も 16.9%あり、76.8%が本人及び親からの相談であった。

○「兄弟姉妹等」の内訳は、兄弟姉妹が 20 件、他は祖父母など親戚が 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や相談が 27 件、知人・友人等が 7 件である。

イ. 相談方法別内訳

(単位:回)

	電話	来所	メール	計
本人	35	4	9	48
父	33	4	5	42
母	110	5	9	124
両親	-	4	-	4
兄弟姉妹等	26	1	2	29
配偶者	3	0	0	3
その他	34	0	0	34
計	241	18	25	284

(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	1	0	0	1	0.4%
10歳以上～15歳未満	10	6	1	17	6.0%
15歳以上～20歳未満	33	11	0	44	15.5%
20歳以上～30歳未満	59	16	0	75	26.4%
30歳以上～40歳未満	41	14	2	57	20.1%
40歳以上～50歳未満	38	12	0	50	17.6%
50歳以上～60歳未満	17	5	0	22	7.7%
60歳以上	2	3	0	5	1.8%
不明	6	4	3	13	4.6%
計	207	71	6	284	100%

- 「20歳以上～30歳未満」が75名(26.4%)と「30歳以上～40歳未満」が57名(20.1%)を合わせて、46.5%となり、ひきこもり当事者の5割を占める。
- 「40歳以上」以降が全体の27%以上を占めており『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6歳、最高年齢は73歳となっており、男性の平均は30.7歳、女性の平均は31.7歳、全体平均は30.9歳であった。
- 「不明」には、電話相談での中断等で当事者が確定しない相談が13件あった。

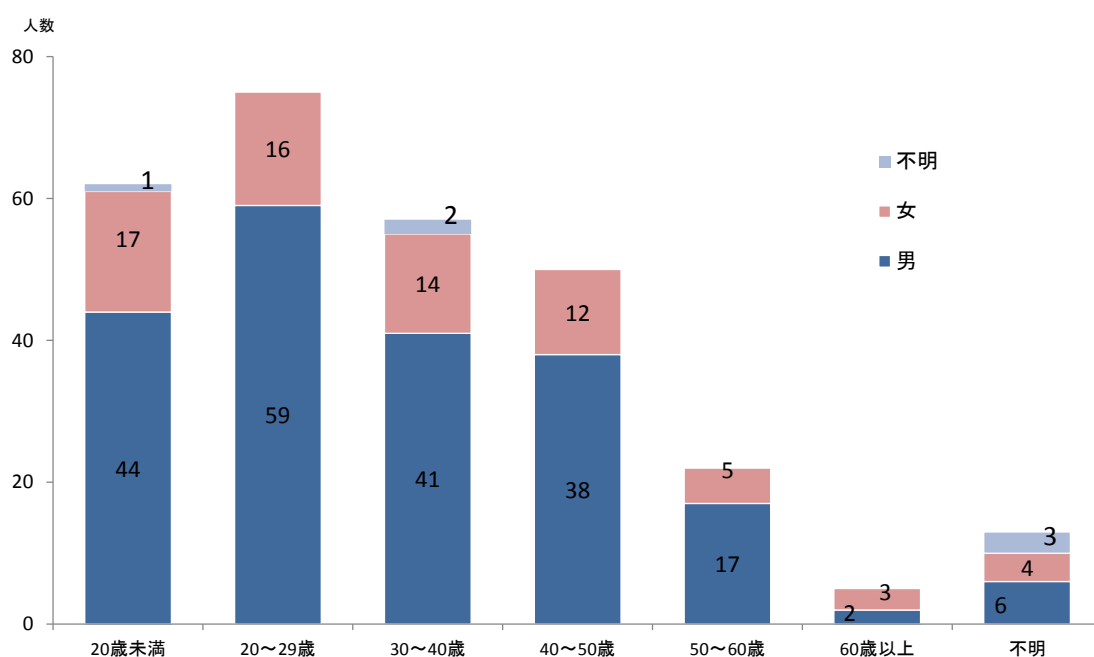


図3 当事者の年齢区分・性別状況

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	44	15.5%
札幌市白石区	44	15.5%
札幌市豊平区	20	7.0%
札幌市厚別区	21	7.4%
札幌市手稲区	18	6.3%
札幌市清田区	12	4.2%
札幌市中央区	24	8.5%
札幌市東区	29	10.2%
札幌市西区	22	7.7%
札幌市南区	18	6.3%
札幌市北区	32	11.3%
計	284	100.0%

- 当年度の相談のうち、「白石区」からの相談者は全体の 15.5%ともっとも多く、「市内 10 区のいずれか確定しない相談」が 44 件あり、同じく全体の 15.5%を占める。件数では、次いで「東区」「中央区」の順に多い。
- 各区からの相談が寄せられるが、「白石区」からの相談が多いのは当センターが白石区に所在するのも一因だと考える。
- 「札幌市内」とは、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。

(4) 相談目的

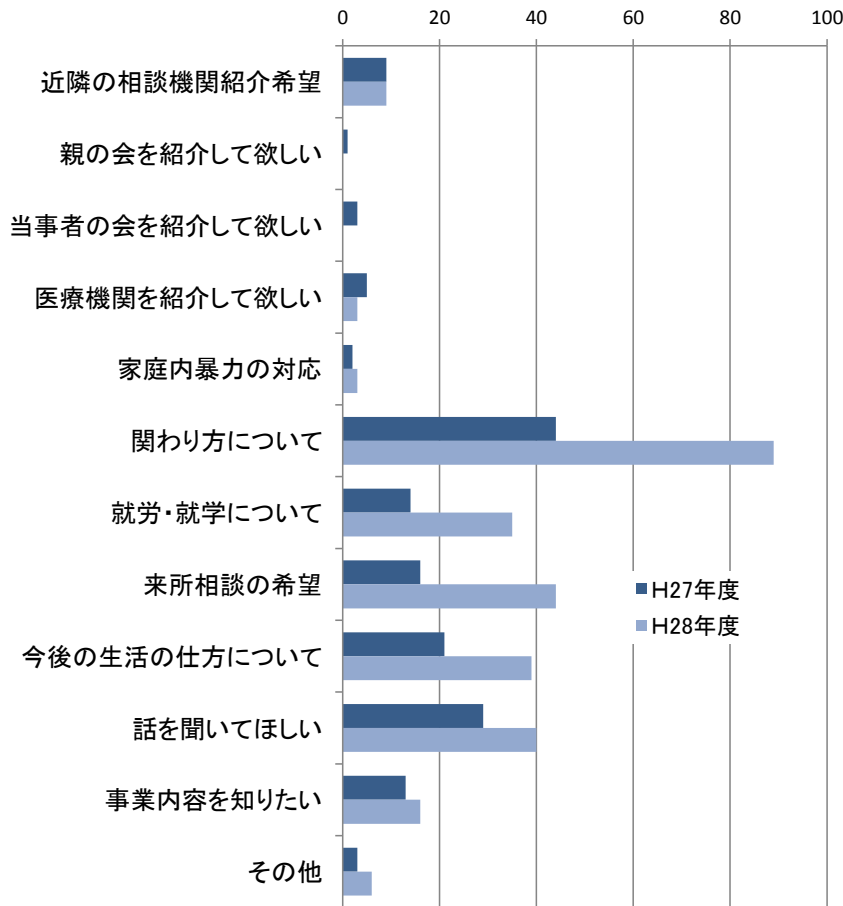


図4 相談目的内訳

○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」の割合が依然として高い。

○「その他」には、「相談の中断」、「他機関からの照会」などがあげられる。

(5) 他機関への相談経験の有無

	件数	構成比(%)
相談経験あり	184	64.8%
相談経験なし	8	2.8%
不明	92	32.4%
計	284	100.0%

- 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 184 件（64.8%）であり、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、医療機関が最も多く（136 件）。若者サポートステーション（19 件）、区役所・役場（17 件）、親の会・自助会（13 件）、教育機関（12 件）、スクールカウンセラー（8 件）、児童相談所（8 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。
- 相談経験があるケースで医療機関にかかっており、すでに診断名が付いているケースもある。

(6) 相談の継続性

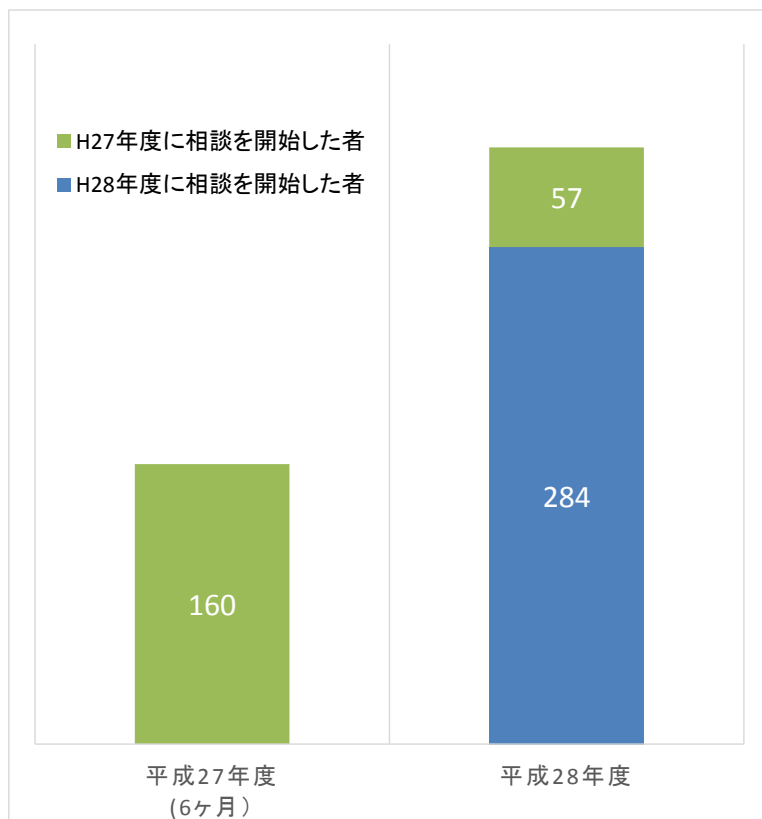


図5 相談開始年度別相談実人数（年度別）

○前年度の相談者のうち、57名が当年度にも相談を継続している。就労・就学や通院などにより、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の課題と考えている。

(7) 相談転帰

転帰	件数
終了	163
助言終了	(138)
関係機関紹介	(20)
受診勧奨	(3)
中断	(2)
継続	121
来所相談を希望・指導	(67)
電話・メール相談継続	(53)
その他	(1)
総計	284

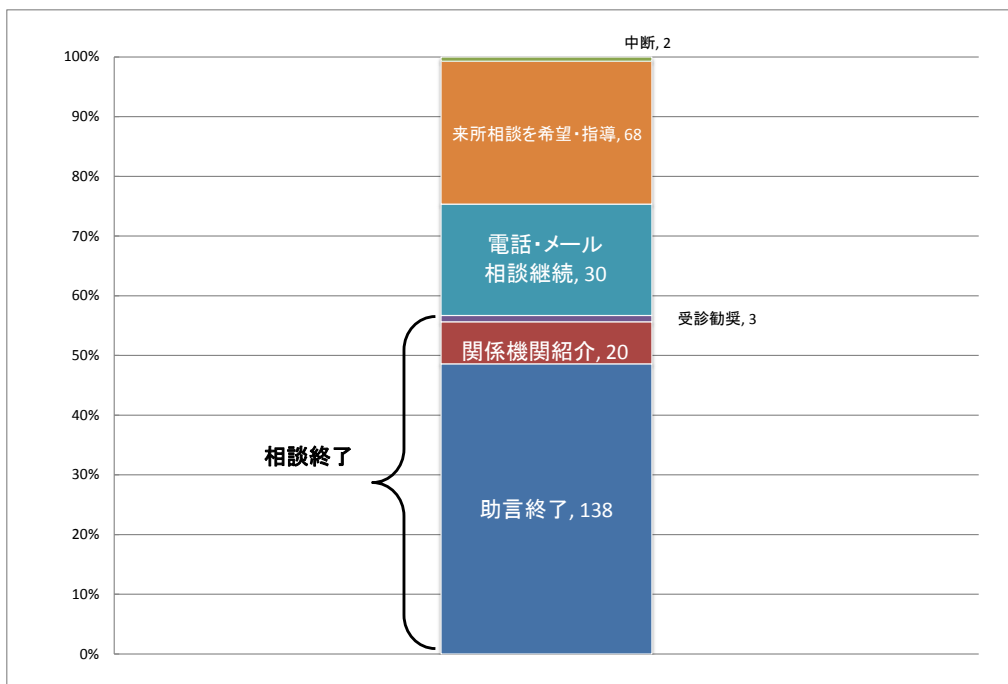


図6 初回相談の転帰

- 初回相談で終了したケースは163件（57.4%）で、そのうち「助言終了」が138件であった。
- 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）」「就労について（求職、復職等）」といった「ひきこもり」の相談ではないものもあった。
- 「電話・メール相談継続」が53件、「来所相談」に切り替えたのが68件、計131件（42.6%）が継続相談を要すると判断し対応した。
- 助言終了となった後も再度、電話相談等につながるケースもある。

(8) 連携状況

他機関へのつなぎ	件数	構成比 (%)
医療機関	6	31.6%
札幌市コールセンター	6	31.6%
札幌市生活就労支援センター	3	15.8%
札幌市各区職員	1	5.3%
札幌こころのセンター	1	5.3%
介護関連事業所	1	5.3%
北海道立精神保健福祉センター	1	5.3%
計	19	100.0%

他機関からのつなぎ	件数	構成比 (%)
医療機関	10	17.5%
札幌市各区職員	9	15.8%
札幌市コールセンター	6	10.5%
民間企業、NPO 法人	6	10.5%
札幌市外市役所	5	8.8%
札幌市生活就労支援センター	5	8.8%
障がい者相談支援事業所	5	8.8%
教育機関	3	5.3%
包括支援センター	3	5.3%
札幌こころのセンター	2	3.5%
札幌市児童相談所	2	3.5%
介護関連事業所	1	1.8%
計	57	100.0%

- 当年度、他支援機関と連携したのは計 76 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 19 件、他支援機関からのケース相談や紹介が 57 件ある。
- 今後も、適切な支援機関と連携していくことが、ケースの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
平成 28 年度	8 名
平成 27 年度	1 名
計	9 名

○当年度、ひきこもり相談から当施設併設のデイケア通所につながったケースは8名であり、これまでの9名がデイケア通所につながり、現在も通所中である。

イ. ひきこもり外来状況

年 度	平成 27 年度	平成 28 年度	計
延べ回数	31 回	43 回	74 回
新規ケース	9 名	7 名	16 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7名であった。
- 当年度は、ひきこもり外来を15名に対して行い、計43回の診察があった。
- 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いえる。

2. 支援ネットワークの構築等

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。

当年度より「ひきこもり出張無料相談会」を実施した。状況は以下のとおりである。

(1) ネットワーク構築状況

月	日	実施内容	備考
5	6	札幌市子ども未来局職員来所（施設見学等）	2名来所
5	27	相模原市 照会（センター運営状況について）	子ども未来局経由 （メール）
5	31	青森県立精神保健福祉センターおよび 宮城県精神保健福祉センター 照会（センター運営状況等について）	子ども未来局経由 （メール）
7	18	「ピアサポート事業にかかわる当事者ニーズの調査」 NPO 法人レター・ポスト・フレンド相談ネットワークより依頼 （当事者アンケートの協力）	過去の相談者、 当事者2名協力
8	18	静岡県公明党議員来所	5名来所
8	31	札幌こころのセンター職員、各区相談来所 （事業説明および支援方法の伝達、連携の確認等）	10名来所
9	14	札幌市公明党市議会議員、公明新聞来所	4名来所
9	21	星槎高校教員来所	1名来所
9	28	滋賀県立精神保健福祉センター職員2名 （事業説明、関係機関との連携、支援方法等について伝達）	さっぽろ子若協議会 第2回参加時
9	30	NPO 法人レター・ポスト・フレンド相談ネットワーク職員来所 （ケース検討実施）	1名来所
10	11	札幌市 職場で使える「虎の巻」相談先情報更新	平成23年以来の更新
10	26	ひきこもり調査研究の取材協力（江別市：北翔大学教員）	1名来所

1	30	ひきこもり当事者より、手作りポストカードの寄付（110枚）	ハガキ相談に使用予定
1	31	札幌市教育委員会「生徒指導第13集、不登校への対応」掲載	掲載内容の修正
3	7	子ども未来局 職員来所	次年度打ち合わせ
3	7	厚労省、北海道障害福祉課職員来所	3名来所

(2) ひきこもり出張無料相談会実施状況

当センターの通常相談の開設日は平日の日中である。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、「ひきこもり出張無料相談会」は各回、「土曜日開催」として実施した。

「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、広報さっぽろ10月号、広報さっぽろ（地デジ・アプリ）、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。

各回、いずれも相談員2名で対応した。

月	日	対象地区（実施場所）	備考
7	9	対象地区：白石区・厚別区（白石区民センター）	申込2 （うち相談2）
9	3	対象地区：中央区・南区（中央区民センター）	申込4 （うち相談3、キャンセル1）
11	5	対象地区：東区・北区（東区民センター別館）	申込8 （うち相談4、キャンセル1、メール相談代替2、来所相談代替1）
1	21	対象地区：豊平区・清田区（豊平区民センター）	申込4 （うち相談4 ※飛び込み1含む）
3	4	対象地区：西区・手稲区（西区民センター）	申込3 （うち相談2、キャンセル1） ※キャンセルケースは、他機関相談へ

○当年度の「ひきこもり出張無料相談会」は、「申込」が21件、「出張相談」が16件あった。

(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	11	平成28年度 ひきこもり支援機関関係職員等研修会 「ひきこもりの家族支援」CRAFTを学ぶ 第2弾	参加者55名 札幌市外23名、札幌市 32名

(4) ひきこもり関連会議参加状況

月	日	実施内容	備考
6	16	さっぽろ子ども若者支援地域協議会 第1回実務者会議	1名参加
7	6	ひきこもり地域支援センター全国連絡協議会会議（横浜市）	1名参加
7	7	東京都ひきこもりサポートネット視察	1名参加
9	28	さっぽろ子ども若者支援地域協議会 第2回実務者会議	1名参加
12	5	ひきこもり地域支援センター全国連絡協議会会議（神戸市）	1名参加
12	6	神戸市ひきこもり地域支援センター ラポール視察	1名参加
12	19	札幌市生活困窮者自立支援ネットワーク会議	欠席
1	10	さっぽろ子ども若者支援地域協議会 第3回実務者会議	欠席
3	8	さっぽろ子ども若者支援地域協議会 代表者会議及び第4回実務者会議	1名参加

(5) 講師派遣状況等

月	日	実施内容	備考
9	29	札幌市児童相談所「札幌市における、ひきこもり支援について」	1名派遣
1	20	札幌市スクールソーシャルワーカー 親の会 打ち合わせ	2名来所
2	23	札幌市社会福祉士会 「ひきこもり学習会」	1名派遣、参加1名
3	6	札幌市スクールソーシャルワーカー 親の会	2名派遣
3	8	「ひきこもりの知識と支援方法」（青森県精神保健福祉センター）	1名派遣

(6) 外部研修参加状況等

月	日	実施内容	備考
6	18 19 20	CRAワークショップ「コミュニティ強化アプローチ」 ※CRAFT（コミュニティ強化法と家族トレーニング）のベースとなるもの	1名参加
10	30	「それぞれの経験的知識がつなぐ ひきこもりピアサポート」 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
3	9 10	平成28年度 こころの健康づくり対策事業「ひきこもり対策研修」 (東京都)	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
12	19	インターネット会議 田中 敦 氏（NPO法人レター・ポスト・フレンド相談ネットワーク）	Skype 使用
1	13	研修会撮影打ち合わせ (就労継続支援B型事業所 ここリカ・プロダクション)	2名参加
1	25	研修会撮影 (就労継続支援B型事業所 ここリカ・プロダクション)	
2 3	13 13	平成28年度 ひきこもりサポーター養成研修事業 「インターネット配信研修会」（1か月間配信およびDVD貸し出し） 申込み176名 参加 117名 〈サポーターの養成が本格的になった場合〉 サポーター希望者41名 検討中47名	動画ページ閲覧数 454回
2	17	平成28年度ひきこもりサポーター養成協議会 ※設置要綱別紙1	今後の動きについて

3. 普及啓発

「ひきこもり」に関する基本的な知識や、姿勢、支援方法等、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
7	26	北方ジャーナル 記者取材	1名来所
9	8	札幌市広報課 取材	2名来所
9	28	DVD貸し出し（平成24年度ひきこもりサポーター地域総合育成事業）	1名
10	1	広報さっぽろ10月号「ひきこもりを知る」掲載	
10	3	北海道新聞 「札幌市ひきこもり地域支援センター開設1年」掲載	
10	18	北海道新聞 記者取材（当事者インタビュー）	1名来所
10	20	北海道教育大付属札幌中学校 生徒取材 （総合的な学習、ひきこもりについて）	1名来所
12	26	札幌市社協広報誌「やさしい街3月号」掲載	
1	12	北海道医療新聞 記者取材	1名来所
2	3	テレビ朝日 記者問い合わせ	メール
2	28	読売新聞社 記者アンケート取材①	メール
3	4	北海道新聞 「ひきこもりサポーター養成研修事業 インターネット配信研修会」について掲載	
3	8	HBC放送問い合わせ	電話
3	13	北海道医療大学 調査研究協力	1名来所
3	17	読売新聞社 記者アンケート取材②	メール
3	27	NHK 取材依頼	電話
3	31	講演会「ひきこもり相談から感じたこと」	講師1名派遣 参加者70名

(2) リーフレットの作成配布

講演会や研修会などを活用し、ひきこもり本人及び家族に向けたリーフレット等を配布した。

月	日	実施内容	備考
6	16	リーフレット配布	第1回さっぽろ子ども若者支援地域協議会参加時
1	20	リーフレット配布	案内先へ送付 (ひきこもり研修会及び、インターネット配信研修会)
2	23	リーフレット配布	社会福祉士会：講師派遣時
3	11	リーフレット及び、ひきこもりサポーター地域総合育成事業テキスト配布	研修会時
3	31	リーフレット配布	講演会時

(3) 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」に対する理解と支援団体、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

年度	件数	備考
平成28年度	17,297件	
27年度	7,665件	(6か月分)

○10月3日および3月4日の北海道新聞報道後、相談及び「ひきこもりサポーター養成研修事業」の申込みが急増した。