

平成 29 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。

平成29年度の新規相談は252件ある。今年度の開所日数は243日(平日)と出張無料相談会が5日(土曜日)あり、計248日になる。新規相談件数を考えると、1日1ケース以上の相談があったといえる。

また、札幌市内の関係機関や、市内10区の介護予防センターと包括支援センターへ「リーフレット」の配置を行った。特に、いわゆる「8050問題」への対応として、介護予防センターや包括支援センターへの情報提供・情報交換を行う事は1つの対策と考えている。

ひきこもりは様々な要因や問題が複雑に関係しているため当センター1ヶ所での対応には限界があり、他機関とも連携し対応を進めていかなければならないと感じている。

実際の連携については、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る。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する

平成29年度は、自立支援協議会や包括支援センターでの研修会講師や、札幌市若者支援総合センターでのケース検討会参加など、関係機関との連携を行った。

今後も、状況によってケース検討会を開催し支援に繋げるとともに、新たに支援に取り組む施設・支援者へのスーパーバイズ(指導・監督・助言)も行っていく。

相談支援の流れは以下のとおりになっている。

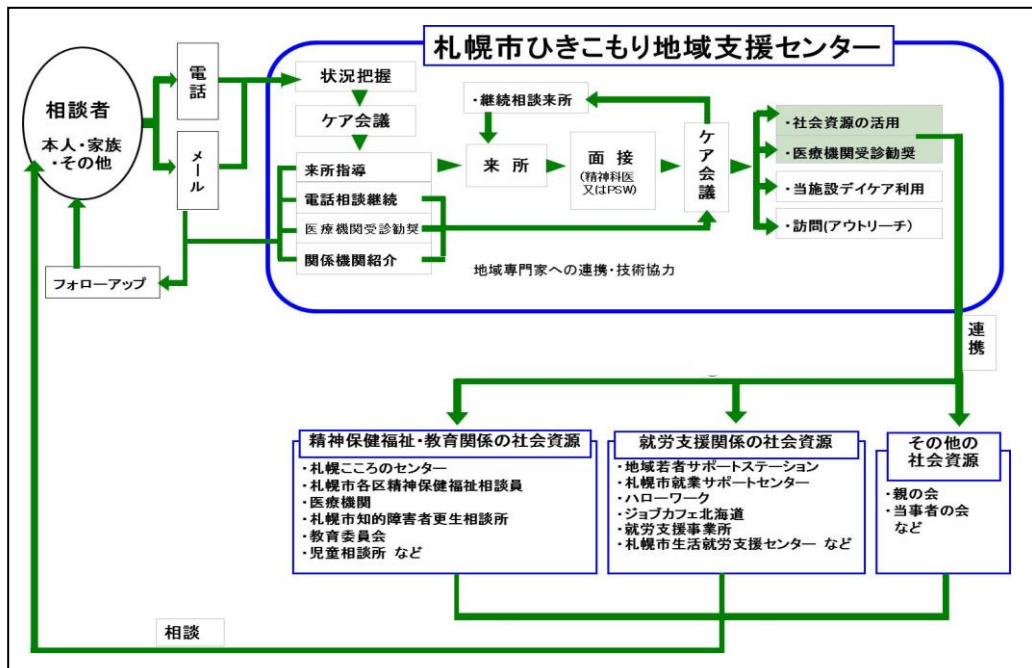


図1 相談支援の流れ

1. 相談支援実施状況

平成 29 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	1,087
新規相談	252
継続相談	835

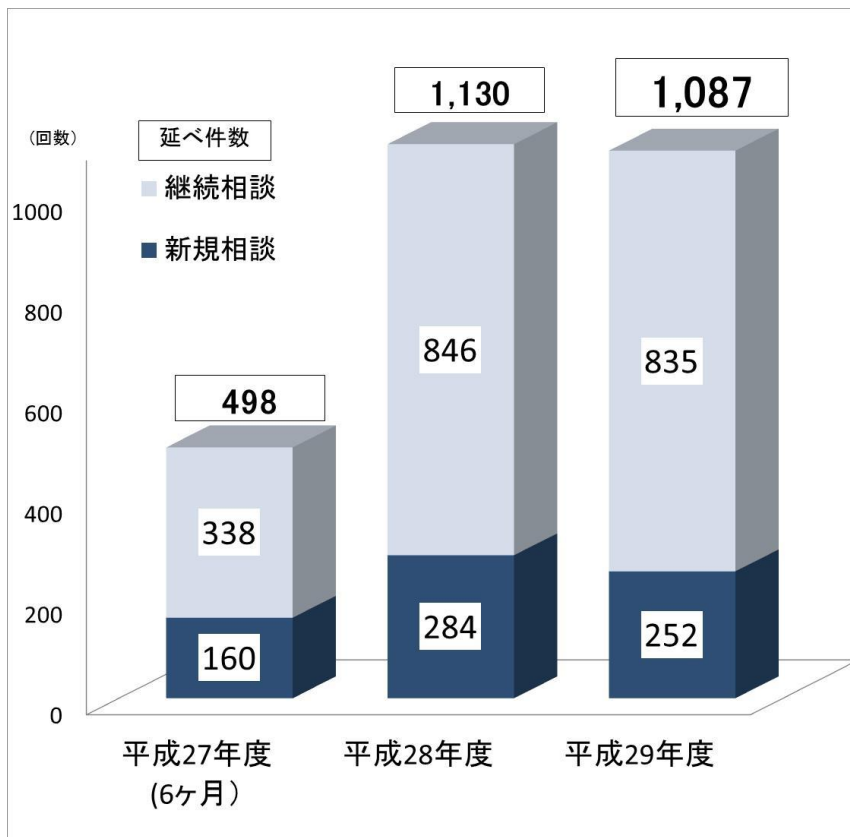


図 2 相談件数の推移 (年度別)

○当年度の相談延べ件数は、1,087 件であり、新規相談者は 252 名であった。昨年度と比較すると、新規相談件数は 1 割ほど減っているが、継続相談は同件数である。

○延べ件数を開所日数 (248 日) で割ると、一日あたり約 4.4 件、相談を受けていることになる。

イ. 相談方法別内訳

	新規	継続	総計	構成比(%)
電話	206	165	371	32.6%
来所	3	348	351	30.8%
メール	29	303	332	29.2%
アウトリーチ	-	17	17	1.5%
出張相談等	14	2	16	1.4%
小計	252	835	1087	
連携	-	51	51	4.5%
ケア会議	-	-	-	-
小計	-	51	51	
総計	252	886	1138	100%

- 新規相談では「電話」が最も多く、ついで「来所」「メール」の順に多い。
- 「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。
- 「出張相談等」には、土曜日実施の「出張無料相談会」の他に、研修会参加時、個別に相談され、対応したケースが1件あった。

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	115	123	115	18	371	147:59	24分
来所	0	1	31	319	351	397:55	1時間8分
メール	233	81	17	1	332	68:5	12分
アウトリーチ	0	0	1	16	17	34:5	2時間3分
連携	26	14	9	2	51	14:25	17分
出張相談等	0	3	1	12	16	16:40	1時間3分
計	374	222	174	368	1138	679:9	36分

エ. 延べ回数と実人数

1. 電話相談

延べ回数	371回
実人数	246名

2. 来所相談

延べ回数	351回
実人数	111名

3. メール相談

延べ回数	332回
実人数	56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	17回
実人数	9名

ケース	A	B	C	D	E	F	G	H	I
実施回数	1	1	2	2	2	1	1	2	5

5. 出張相談等

延べ回数	16回
実人数	16名

(2) 相談者の状況

ア. 相談者内訳

(単位:件)

	件数	構成比 (%)
本人	43	17.1%
父	24	9.5%
母	123	48.8%
両親	2	0.8%
兄弟姉妹等	30	11.9%
配偶者	2	0.8%
その他	28	11.1%
計	252	100%

○主な相談者は「父」「母」「両親」が 59.1%を占める。「本人」からの相談も 17.1%あり、76.2%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、他は義兄弟姉妹など親戚が 10 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 25 件、知人等が 3 件である。

イ. 相談方法別内訳

(単位:回)

	電話	来所	メール	出張相談等	計
本人	23	0	6	1	30
父	21	0	2	1	24
母	103	3	9	8	123
両親	0	0	0	2	2
兄弟姉妹等	31	0	10	2	43
配偶者	2	0	0	0	2
その他	26	0	2	0	28
計	206	3	29	14	252

(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	7	2	0	9	3.6%
15歳以上～20歳未満	17	9	0	26	10.3%
20歳以上～30歳未満	64	20	1	85	33.7%
30歳以上～40歳未満	37	9	0	46	18.3%
40歳以上～50歳未満	39	9	0	48	19.0%
50歳以上～60歳未満	11	3	0	14	5.6%
60歳以上	3	3	0	6	2.4%
不明	6	9	2	17	6.7%
計	185	64	3	252	100%

- 「20歳以上～30歳未満」が64名(33.7%)と「30歳以上～40歳未満」が37名(18.3%)を合わせて、101名(52.0%)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%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67歳となっており、男性の平均は29.9歳、女性の平均は31.5歳、全体平均は30.3歳であった。

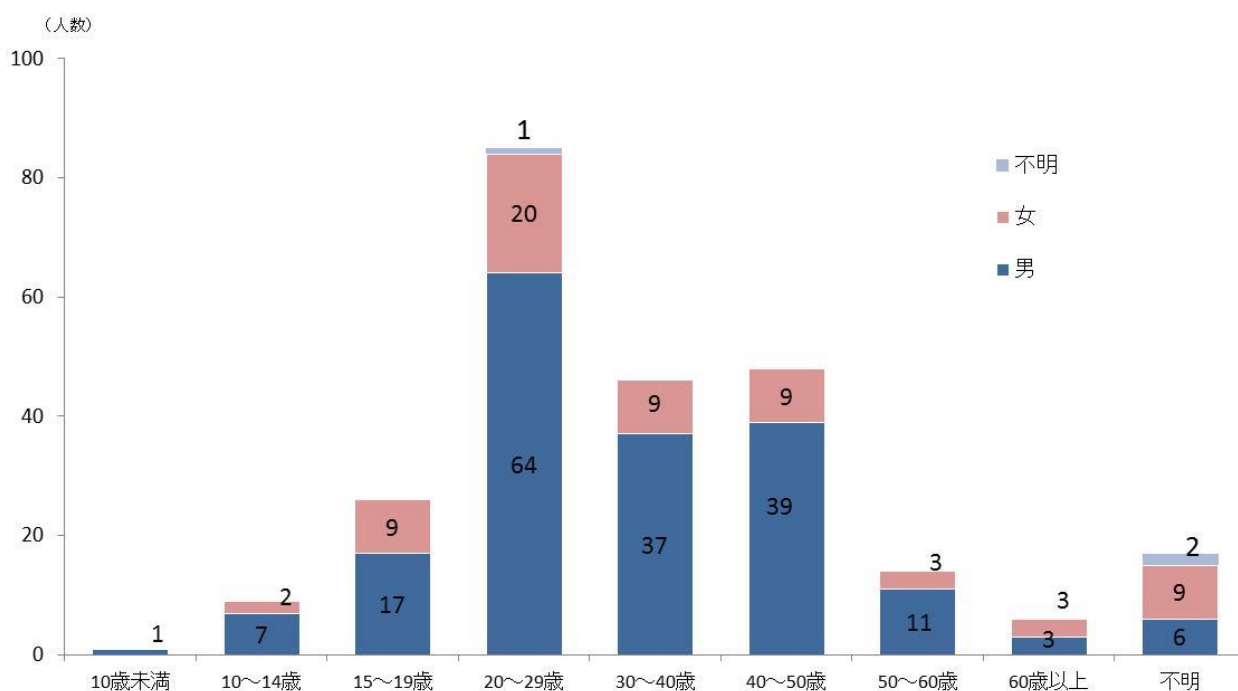


図3 当事者の年齢区分・性別状況

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	47	18.7%
札幌市白石区	29	11.5%
札幌市豊平区	22	8.7%
札幌市厚別区	20	7.9%
札幌市手稲区	12	4.8%
札幌市清田区	10	4.0%
札幌市中央区	16	6.3%
札幌市東区	23	9.1%
札幌市西区	18	7.1%
札幌市南区	22	8.7%
札幌市北区	33	13.1%
計	252	100%

- 当年度の相談のうち、件数では、「北区」「白石区」「東区」の順に多い。
- 各区からの相談が寄せられている。「北区」が高い比率となっているが、高齢化率の高い地区であり、それが影響した可能性があると考え。「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

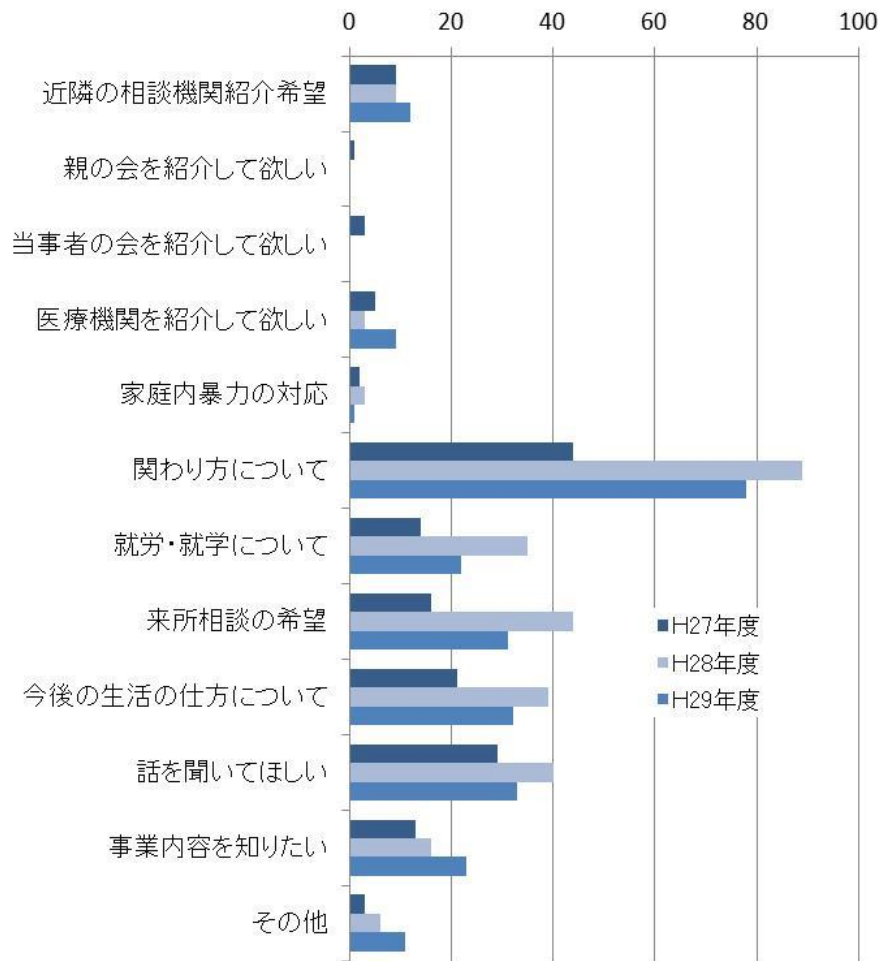


図4 相談目的内訳

○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	149	59.1%
相談経験なし	2	0.8%
不明	151	40.1%
計	252	100%

- 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 149 件 (59.1%) 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(精神科)が最も多く (94 件)。若者サポートステーション(14 件)、こころのセンター(12 件)、医療機関(心療内科)、区役所・役場(10 件)、生活就労支援センター(7 件)、カウンセリング機関 (6 件)、児童相談所 (5 件)、家族会 (4 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おり、診断名が付いているケースもある。

(6) 相談の継続性

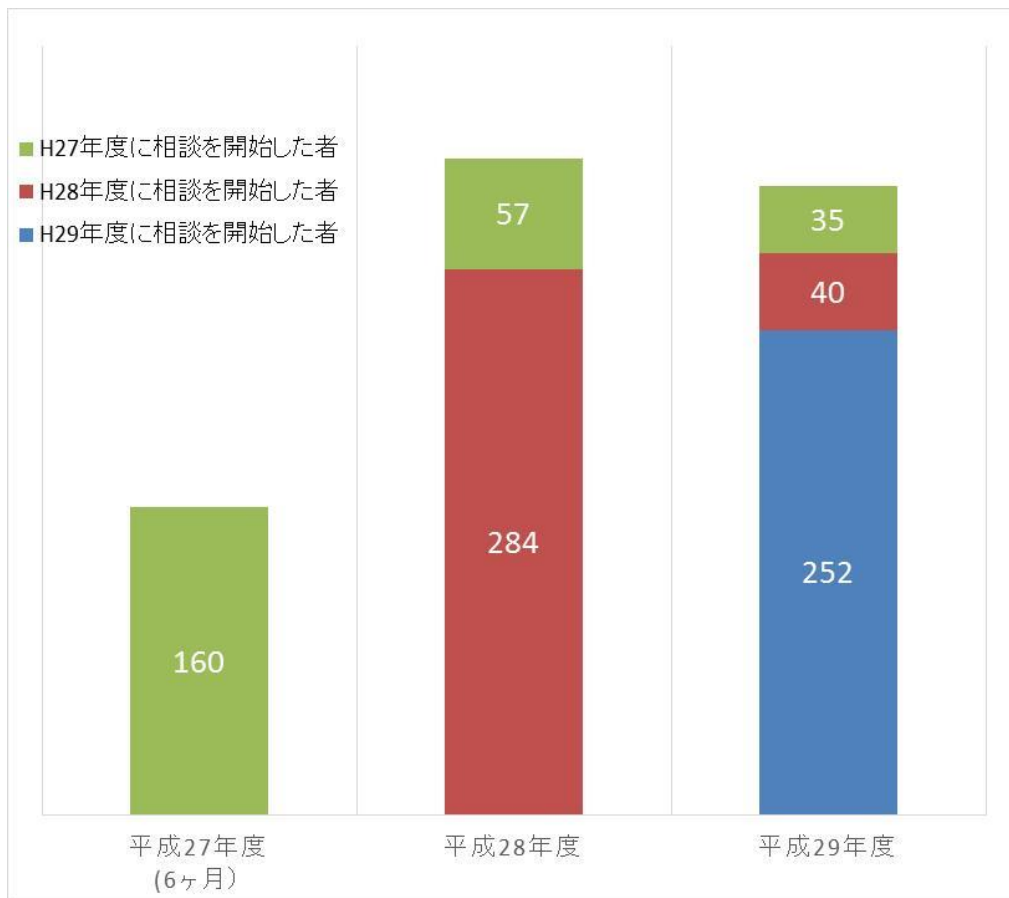


図5 相談開始年度別相談実人数（年度別）

- 「平成27年度の相談者のうち、35名が当年度にも相談を継続」しており、「平成28年度の相談者のうち、40名が当年度にも相談を継続」している。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の課題と考えている。
- 当年度の相談のうち、相談後の転帰として「医療に繋がった(6件)、就労支援に繋がった(4件)、外出するようになった(3件)、就労した(2件)、就学した(1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・医療等に繋がったケースはあると思われる。

(7) 初回相談転帰

転帰	件数
終了	129
助言終了	(101)
関係機関紹介	(23)
受診勧奨	(3)
中断	(2)
継続	123
来所相談を希望・指導	(56)
電話・メール相談継続	(67)
総計	252

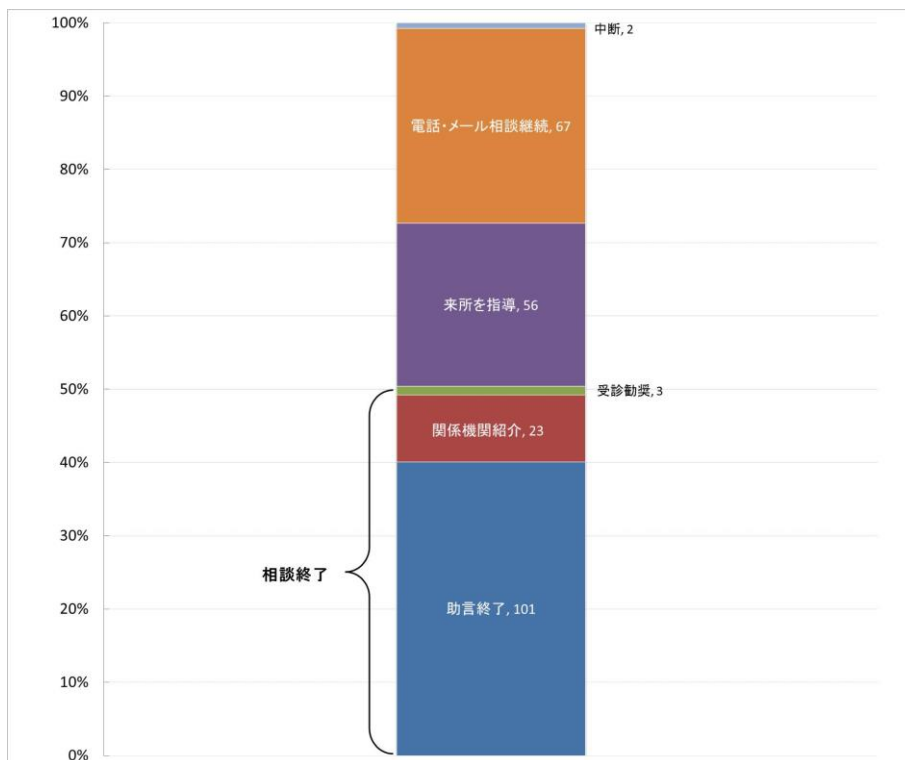


図6 初回相談の転帰

- 初回相談で終了したケースは129件（51.2%）で、そのうち「助言終了」が101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67件、「来所相談」に切り替えたのが56件、計123件（48.8%）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（精神科）	9	33.3%
札幌市（各区職員）	7	25.9%
地域若者サポートステーション	3	11.1%
ハローワーク	3	11.1%
生活就労支援センター	3	11.1%
相談支援事業所	1	3.7%
医療機関（他科）	1	3.7%
計	27	100%

他機関からのつなぎ	件数	構成比 (%)
札幌市（各区職員）	13	28.9%
医療機関（精神科）	7	15.6%
介護事業所	5	11.1%
生活就労支援センター	4	8.9%
医療機関（他科）	4	8.9%
就労継続支援事業所	2	4.4%
地域若者サポートステーション	2	4.4%
NPO 法人	2	4.4%
相談支援事業所	2	4.4%
札幌市外（各職員）	1	2.2%
市議会議員	1	2.2%
ハローワーク	1	2.2%
カウンセリング機関	1	2.2%
計	45	100%

○当年度、他支援機関と連携したのは計 72 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 27 件」、「他支援機関からのケース相談や紹介が 45 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 29 年度	3 名
平成 28 年度	8 名
平成 27 年度	1 名
計	12 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3名であり、これまでの12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	平成 29 年度	計
延べ回数	31 回	43 回	102 回	176 回
新規ケース	9 名	7 名	18 人	34 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18名であった。

○当年度は、ひきこもり外来を23名に対して行い、計102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。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
4	13	札幌医療大学 大学院生「ひきこもり調査」インタビュー協力 (当センター当事者A氏 対応)	1名来所
4	19	宮城県精神保健福祉センター 問い合わせ(事業内容について、 特にひきこもりデイケア)	電話
4	19	北海道障がい者保健福祉課より 問い合わせ (アウトリーチの判断基準、件数、 関係機関との連携数やフォローアップの有無)	電話
5	2	札幌市子ども未来局 職員来所(施設見学等)	2名来所
7	3	北海道社会福祉協議会 企画総務課 2018年度版「社会福祉手帳」 「民生委員・児童委員手帳」団体情報掲載の更新	FAX
8	1	帯広市議員	6名来所
8	8	一般社団法人北海道ピアサポート協会 多機能型事業所 PEER+design	2名来所
9	21	札幌市子ども未来局 職員より問い合わせ(支援状況等)	電話
9	29	東京都青少年治安対策本部総合対策部青少年課より問い合わせ (①実際の取り組みについて ②対象年齢について)	電話
11	9	札幌市子ども未来局 職員来所(次年度打ち合わせ)	2名来所
12	14	札幌市子ども未来局 訪問(次年度打ち合わせ)	2名で訪問
1	24	札幌市若者支援総合センター ケース検討会	1名で訪問
3	8	札幌市子ども未来局 訪問(次年度打ち合わせ)	2名で訪問

3	9	厚生労働省 社会・援護局地域福祉課より依頼 (引きこもり支援を行う民間団体の取り組み状況等に関する状況確認について)	
3	19	北広島市保健福祉部福祉課 ケース相談についての連絡 (本人札幌市在住のケースについて)	電話

(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（誌面、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。なお、各回いずれも相談員2名で対応した。

月	日	実施内容	備考
5	20	対象地区：清田区・白石区 場 所：清田区民センター	・申込0
7	15	対象地区：南区・中央区 場 所：南区民センター	・申込6 (うち相談1、メール相談切替1、 電話相談切替4)
9	2	対象地区：手稲区・西区 場 所：手稲区民センター	・申込4 (うち相談4)
9	22	対象地区：全区(当日申込) 場 所：豊平区民センター	・申込1 (うち相談1)
11	18	対象地区：北区・東区 場 所：北区民センター	・申込9 (うち相談5、関係機関紹介1、 来所相談切替3)
3	10	対象地区：厚別区・白石区 場 所：厚別区民センター	・申込7 (うち相談4、電話相談切替2、 関係機関紹介1) ・問い合わせのみ1

○当年度の「ひきこもり出張無料相談会」は、「申込」が27件、「出張相談」が15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
2	24	平成29年度 ひきこもり支援機関関係職員等研修会 「知りたいことを学ぼう」研修会（講義とグループワーク）	参加者59名 （札幌市45名 札幌市外14名※） ※当日 JR 運休により予定より減っている

(4) ひきこもり関連会議参加状況

月	日	実施内容	備考
6	29	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
6	30	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
8	2	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
11	28	さっぽろ子ども若者支援地域協議会 第3回実務者会議	1名参加
12	11	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
3	7	さっぽろ子ども若者支援地域協議会 第4回実務者会議及び代表者会議	1名参加

(5) 講師派遣状況等

月	日	実施内容	備考
7	11	青森県立精神保健福祉センター	1名派遣
9	26	札幌市精神障害者地域生活支援連絡協議会 研修会「ひきこもりについて」	1名派遣
11	27	札幌市白石区自立支援協議会 研修会「ひきこもりについて」	2名派遣
12	5	札幌市清田区自立支援協議会 研修会「ひきこもりについて考える」	2名派遣
1	27	札幌市 例会（KHJ親の会 北海道はまなす）	2名派遣
1	30	「ひきこもり」の理解と支援の実際（札幌市保護観察所）	1名派遣
3	8	札幌市白石区 第一包括支援センター 研修会 「ひきこもり支援センターの役割や事例を通しての勉強会」	2名派遣

(6) 外部研修参加状況等

月	日	実施内容	備考
7	27 28	「ひきこもり支援技術向上のための研修会」 主催：KHJひきこもり全国家族会連合会	1名参加
10	29	「ピアが織りなすチカラとともに働きあうジョブサポート」 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
11	12	第2回中高年ひきこもり当事者のライフプラン学習会 「地域おこしは人おこし」 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	25	ひきこもり学習会『ひきこもりと発達障害』 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	18	「“地域”から”ひきこもり長期高年齢化”を考える」 主催：KHJひきこもり全国家族会連合会	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
7	25	ひきこもりサポーター養成協議会 第1回	※設置要綱 別紙1
8	1	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
8	7	第1回研修会撮影 (就労継続支援B型事業所 ここリカ・プロダクション)	
8 9	25 15	「インターネット配信研修会 第1回 基礎編」(3週間配信)	
8	28	北海道新聞取材「インターネット配信研修会」の掲載について	電話
9	2	北海道新聞 知っ得北海道 掲載	新聞
9	14	NPO法人レター・ポスト・フレンド相談ネットワーク 「インターネット配信研修会」についての掲載(11月号)	電話
11	13	ひきこもりサポーター養成協議会 第2回	
11	16	第2回研修会撮影 (就労継続支援B型事業所 ここリカ・プロダクション)	
12	5 26	「インターネット配信研修会 第2回 導入・実践編」(3週間配信)	
2	8	ひきこもりサポーター養成協議会 第3回	
2	14	第3回研修会撮影 (就労継続支援B型事業所 ここリカ・プロダクション)	
3	1 22	「インターネット配信研修会 第3回 応用編」(3週間配信)	

- ・今年度は、「ひきこもりサポーター養成研修事業」における「インターネット配信研修会」を3回わたって行った。なお、各回に研修会を視聴したうえで答える「ミニテスト」を実施し、提出した参加者へ次回の案内をした。第3回時には、「ひきこもりサポーターの養成登録が本格化した場合にサポーター登録を希望するか」と希望調査をしている。申し込み状況等は下記のとおり。

※研修会申込180名

ミニテスト提出者：第1回(159名)、第2回(111名)、第3回(74名)

サポーター希望者：札幌市36名(希望22、検討中13、しない1)

札幌市外38名(希望19、検討中16、しない3)

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
4	14	NHK札幌 記者①より問い合わせ (道新記事を見て。ひきこもりサポーターについて)	電話
4	19	宮城県精神保健福祉センターより事業内容の問い合わせ	電話
6	2	七飯町 町議員より問い合わせ (相談状況について)	電話
6	5	NHK札幌 記者②より問い合わせ (番組取材の依頼)	電話
6	6	札幌市社会福祉協議会より問い合わせ (ボランティアについて)	電話
6	12	NHK札幌 記者② 来所 (番組のための取材・インタビュー)	3名来所
6	17	NHKニュースおはよう北海道 土曜プラス 放送	テレビ
8	14	ひきこもりサポーター養成研修事業について問い合わせ (苫小牧民報記者)	電話
8	23	北広島保健福祉部福祉課より問い合わせ (実態調査について)	電話
8	23	福岡県 西南大学大学院 「ひきこもり継続要因に関する全国調査」についてアンケート調査協力依頼⇒辞退	郵送
11	27	兵庫県ひきこもり相談支援センターより問い合わせ (ひきこもりサポーター養成について)	電話
12	8	北広島保健福祉部福祉課 広報きたひろしまの取材 (当センター当事者B氏 対応)	3名来所
12	12	当事者C氏から手作りポストカード 100部 寄贈	
12	20	苫小牧市総合福祉課より問い合わせ (ひきこもりサポーター派遣事業、専門研修等について)	電話
1	10	北海道OCDの会 代表者より問い合わせ、来所	1名来所
1	24	福岡市職員より問い合わせ (メール相談について)	電話
1	24	新篠津高等養護学校 教員より問い合わせ (進路等について)	電話
2	14	北広島保健福祉部福祉課 広報きたひろしま 打ち合わせ	電話
2	21	くらしの新聞社 (まんまる新聞) 記事掲載依頼 (ひきこもり出張無料相談会について)	電話
2	24	川崎医療福祉大学 教員より問い合わせ (ひきこもり支援におけるアウトリーチ型支援に関する調査)	郵送

3	14	北海道新聞取材	電話
3	16	福岡県健康推進課より問い合わせ (ひきこもりコーディネーター等、人員について)	電話
3	19	NHK札幌 記者③より問い合わせ (ひきこもり高齢化について等)	電話

(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29年度	19,876件	
28年度	17,297件	
27年度	7,665件	(6か月分)

○昨年度と比較して約1.2倍の件数になっており、これは6月17日のNHKニュースでの報道や、各新聞報道等の影響があると思われる。

(3) リーフレットについて

札幌市内10区介護予防センター(53ヶ所)と包括支援センター(27ヶ所)に計80ヶ所、5部ずつを計400部。札幌市内10区の関係課3カ所に10部ずつ、計300部。さっぽろ子ども若者支援地域協議会の構成機関に10部ずつ、札幌市生活就労支援センターに10部、計480部。

その他、講演会や研修会などを活用し、ひきこもり本人および家族、関係者に向け配布。

