

ひきこもり支援の取組検証結果について

本市では、社会経済情勢の変化等を背景として、高齢の親とひきこもりの子どもが同居する8050問題など、地域住民が抱える課題は多様化してきており、ひきこもりは、現下、社会的に取り組むべき大きな課題となっていることを踏まえ、令和2年9月にひきこもり支援の仕組みを再構築しました。

再構築から1年が経過したことを機に、この間の取組について検証を行い、結果をとりまとめましたので御報告します。

1 取組検証の概要

(1) 経過

令和2年8月に京都市社会福祉審議会から本市に提出された意見具申「京都市におけるひきこもり支援の在り方について」において、

「ひきこもり支援については支援手法が確立しておらず、社会経済情勢の変化により、当事者たちの求める支援の形は変わるため、望ましい支援の在り方には不断の検証が欠かせない」

として、再構築後も事例の積上げとそれらを踏まえた検証を行うよう求められています。

これを受け、本市としても、今後のより良いひきこもり支援につなげるため、再構築から1年が経過したことを機に検証を行うこととしておりました。

(2) 検証手法

相談件数などの各種統計データに加え、当事者や家族等の相談者・支援対象者、関係機関、本市委託事業の相談員・支援員などに対し、アンケート調査やヒアリングを行い、これらの結果に基づいて検証を実施しました。

手法	実施時期	対象	回答数
相談支援実績等の客観データ	令和2年9月～ 3年8月	「よりそい・つなぐ」相談窓口相談件数、ひきこもり支援調整会議開催実績、よりそい支援員支援実績等	-
「よりそい・つなぐ」相談窓口アンケート	令和3年 5月～9月	「よりそい・つなぐ」相談窓口への相談者	23件
相談窓口ヒアリング	令和3年8月	相談窓口相談員	-
保健福祉センターヒアリング	令和3年 10月～11月	健康長寿推進課担当課長、寄り添い支援係長	14区役所・支所
関係機関アンケート	令和3年 8月～9月	ひきこもり支援調整会議に出席したことがある関係機関	16件
よりそい支援員アンケート	令和3年9月	よりそい支援員が関わっている支援対象者	15件
よりそい支援員ヒアリング	令和3年8月	よりそい支援員	-

2 検証結果の概要（詳細は別紙1のとおり）

(1) 総括

ひきこもり支援の仕組み全体としては、

- ・ 意見具申で示された「具体的な方策」を着実に推進していること
- ・ 相談件数や相談者の満足度などのデータについても肯定的なものであること
- ・ これまで関わりのあった関係機関との連携強化に加え、新たな社会資源を開拓するなど、社会全体で「気づき」「つなぎ」「支える」ための支援の広がりが見られること

を踏まえれば、意見具申で示された「目指すべきひきこもり支援の姿」*に着実に近づいているものと考えられます。

※ 目指すべきひきこもり支援の姿（意見具申から抜粋）

ひきこもりに対する地域社会の理解を醸成しながら、社会全体で「気づき」「つなぎ」「支える」、支援の受け手を中心とした包括的な寄り添い支援を行うことにより、当事者の自己肯定感を高め、SDGsに掲げる「誰一人取り残さない」社会の実現を目指す。

(2) 具体的な方策ごとの検証結果

ア 相談しやすい全年齢型の相談窓口による充実した取組

- ・ 相談件数が再編前の1.3倍、中でも40歳以上の当事者に関する相談件数は3.4倍になるなど、全年齢型の相談窓口に再編した効果が顕著に現れており、相談者の満足度も高いものとなっている。
- ・ 一方で、更なる認知度の向上や設備・機能面での充実が課題となる。

イ ひきこもり地域支援センターと関係機関とが連携した組織的な取組の強化

- ・ 区役所・支所ごとに開催するひきこもり支援調整会議を通じ、地域や関係機関と本市との間で、事例の共有やノウハウの蓄積ができるようになり、同会議が分野横断的な支援を検討する場としての役割を果たしている。

ウ 区役所・支所保健福祉センターを中核とした支援体制の構築

- ・ ひきこもり支援のコーディネート役を担う寄り添い支援係長を各区役所・支所保健福祉センターに1名ずつ、計14名配置するなど、保健福祉センターが支援の中核を担うための体制整備を実施済み。
- ・ 保健福祉センターの各所属において、ひきこもり支援への認識は着実に向上している。

エ 「よりそい支援員」による本人に寄り添う伴走型支援の充実

- ・ 当事者が目標としている「就労」の第一歩として、チャレンジ就労体験につながり、継続できているケースが複数あるなど、伴走型支援の成果が現れつつある。

オ ひきこもりに関する社会資源の更なる拡充

- ・ 補助金制度の創設を行うなど、新たな社会資源の掘起こしが進んでいる。
- ・ 家族支援のつなぎ先が少ないことは課題である。

カ 支援機関同士の連携を図るネットワークの構築

- ・ 行政区レベル、全市レベルのそれぞれで関係機関のネットワーク構築の場が生まれている。
- ・ ひきこもりに関する理解を深める普及啓発活動が行われるなど、地域で支援の輪が広がりつつある。

(3) 更なる推進に向けて

ア 「よりそい・つなぐ」相談窓口の機能強化

より相談しやすい相談窓口となるよう、プライバシーに配慮した相談ブースの増設など、機能面の強化を図っていく。

イ ひきこもり地域支援センターのより一層の認知度の向上

引き続き、相談窓口をはじめとしたひきこもり地域支援センター全体の更なる認知度向上に取り組む。

ウ メール相談の利用促進

電話や来所での相談が難しい層にとって有効であるとともに、早い段階で本人支援につながることを期待できる、メール相談の利用促進策を講じていく。

エ 家族支援の充実

家族の相談ニーズは高く、本人につながるまで、家族支援を長期にわたって継続するケースも少なくないことから、本人にとって最も身近な支援者である家族を支えるための新たな取組を検討していく。

3 外部有識者からの意見等（詳細は別紙2のとおり）

検証結果について、外部有識者として、全市レベルのひきこもり支援ネットワークを構築する場として位置付けている「ひきこもり支援ミーティング」に御参画いただいた関係機関等に意見聴取を行いました。

この結果、検証結果（「目指すべきひきこもり支援の姿」に着実に近づいている）には了承を得たうえで、支援の充実に向けて相談窓口、支援調整会議、よりそい支援員等に関する御意見を頂いています。

4 検証結果等を踏まえた今後の具体的な取組

検証結果等を踏まえ、より優先度が高いと考えられる、以下2点の取組について、令和4年度に実施・検討を行います。

- (1) 相談室の増設等の機能強化を行うため、令和4年4月にひきこもり相談窓口をひと・まち交流館京都内に移転します。
- (2) 本市の制度や環境等に応じた家族向け研修会（仮称）の実施を検討します。

これらの取組をはじめとして、今後もひきこもり支援の更なる充実を図ってまいります。

ひきこもり支援の取組に係る検証結果について

1 はじめに

支援手法が確立されていないひきこもり支援では、事例の積上げとそれらを踏まえた検証を重ねたうえで、より望ましい支援につなげていくこと、すなわちPDCAサイクルが重要である。

本市では、令和2年9月にひきこもり支援の仕組みを再構築したが、その後1年が経過したことを機に、この間のひきこもり支援の取組について検証を実施することとした。

検証に当たっては、京都市社会福祉審議会からの意見具申（令和2年8月）で示された「本市のひきこもり支援が目指すべき姿」及び「具体的な方策」に照らして、再構築したひきこもり支援の仕組みとその運用において、これらをどれだけ具現化しているかを確認していく。

【目指すべきひきこもり支援の姿】

ひきこもりに対する地域社会の理解を醸成しながら、社会全体で「気づき」「つなぎ」「支える」、支援の受け手を中心とした包括的な寄り添い支援を行うことにより、当事者の自己肯定感を高め、SDGsに掲げる「誰一人取り残さない」社会の実現を目指す。

【具体的な方策】

- | | |
|-----|-------------------------------------|
| 気づき | ① 相談しやすい全年齢型の相談窓口による充実した取組 |
| つなぎ | ② ひきこもり地域支援センターと関係機関とが連携した組織的な取組の強化 |
| 支える | ③ 区役所・支所保健福祉センターを中核とした支援体制の構築 |
| | ④ 「よりそい支援員」による本人に寄り添う伴走型支援の充実 |
| | ⑤ ひきこもりに関する社会資源の更なる拡充 |
| | ⑥ 支援機関同士の連携を図るネットワークの構築 |

2 本市のひきこもり支援の仕組み（令和2年9月～）

(1) 京都市ひきこもり地域支援センター

「よりそい・つなぐ」相談窓口（京都市ひきこもり相談窓口）と区役所・支所保健福祉センターで構成。

(2) 「よりそい・つなぐ」相談窓口（京都市ひきこもり相談窓口）

全年齢に対応する相談窓口として市内1箇所を設置。電話、メール、来所での相談に加え、来所が難しい方には、自宅等に出向いて相談に応じるなど、様々な手法を用いて相談者との信頼関係を構築し、思いや課題を引き出すとともに、関係機関からの情報収集を行ったうえで、保健福祉センターに丁寧に引き継ぐ。

(3) 区役所・支所保健福祉センターを中核とした支援体制

広範囲の方を対象とした制度などの支援ツールと継続的に傾聴・助言ができる職員を有する、区役所・支所保健福祉センターを支援の中心機関として位置付け、各所属の職員は、各法の趣旨を最大限に踏まえて主体的に支援に関わる。

そのうえで、各支援機関との協働により、社会全体で支える包括的な支援を行う。

(4) 寄り添い支援係長の配置

複数の施策や制度、社会資源を組み合わせた包括的な支援を行うため、区役所・支所保健福祉センターの健康長寿推進課に、統括保健師の下で支援の調整役を担う「寄り添い支援係長」を各1名、計14名配置。

(5) ひきこもり支援調整会議の設置

関係機関も参画のうえ、保健福祉センター長の下に支援調整会議を設置しひきこもり地域支援センターにつながった支援ケースについて、支援方針や支援の役割分担を組織的に決定する。

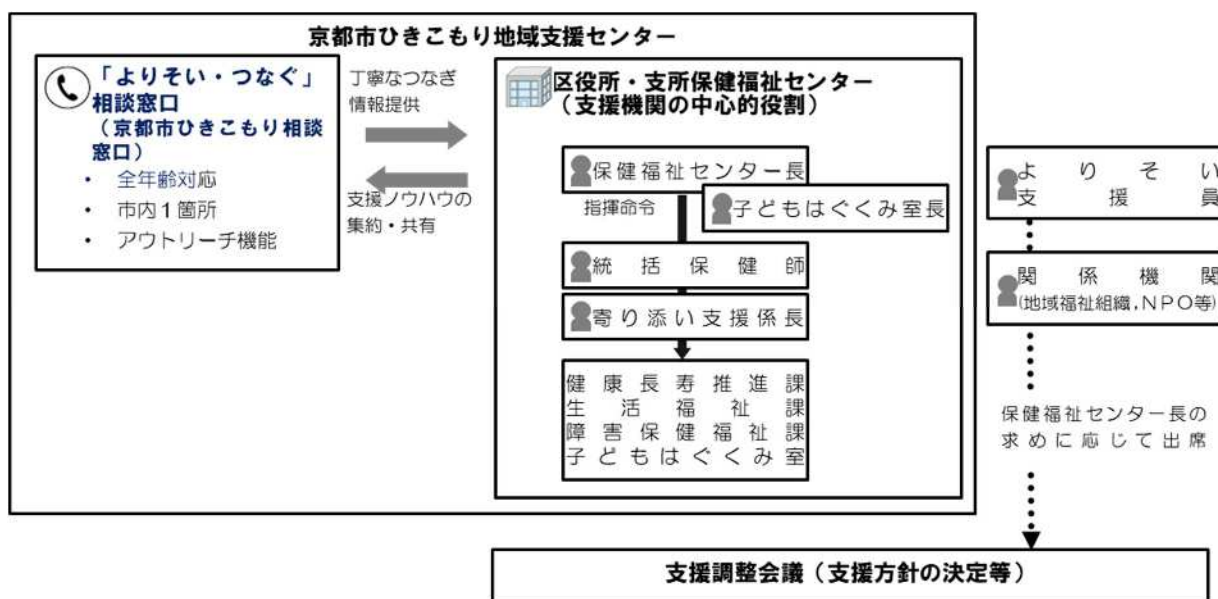
(6) よりそい支援員の設置

保健福祉センターが最大限、主体的な支援を行ったとしても、どうしても関わることができない、制度のはざまになるケースに対して伴走型支援を行う「よりそい支援員」を設置。

(7) ひきこもり支援に係るネットワークの構築

行政区レベルのネットワークが構築される場として「ひきこもり支援調整会議」を位置付け、全市レベルのネットワークが構築される場として、各行政区の寄り添い支援係長が集まる担当者会議及び幅広い分野から関係機関等も参画し、事例検討を行う「ひきこもり支援ミーティング」を実施。

(図1 京都市のひきこもり支援の仕組み)



3 検証手法

取組の検証に当たって、下表の手法により実態を把握することとした。

(表1 取組検証の手法)

手法	実施時期	対象	回答数
相談支援実績等の客観データ	令和2年9月～ 3年8月	「よりそい・つなぐ」相談窓口相談件数、ひきこもり支援調整会議開催実績、よりそい支援員支援実績等	-
「よりそい・つなぐ」相談窓口アンケート	令和3年 5月～9月	「よりそい・つなぐ」相談窓口への相談者	23件
相談窓口ヒアリング	令和3年8月	相談窓口相談員	-
保健福祉センターヒアリング	令和3年 10月～11月	健康長寿推進課担当課長、寄り添い支援係長	14区役所・支所
関係機関アンケート	令和3年 8月～9月	ひきこもり支援調整会議に出席したことがある関係機関	16件
よりそい支援員アンケート	令和3年9月	よりそい支援員が関わっている支援対象者	15件
よりそい支援員ヒアリング	令和3年8月	よりそい支援員	-

4 検証結果

ひきこもり支援の仕組み全体としては、

- ・ 意見具申で示された「具体的な方策」を着実に推進していること
- ・ 相談件数や相談者の満足度などのデータについても肯定的なものであること
- ・ これまで関わりのあった関係機関との連携強化に加え、新たな社会資源を開拓するなど、社会全体で「気づき」「つなぎ」「支える」ための支援の広がりが見られることなどを踏まえれば、「**目指すべきひきこもり支援の姿**」に**着実に近づいている**ものと考えられる。

以下、6つの「具体的な方策」ごとに詳述する。

(1) 相談しやすい全年齢型の相談窓口による充実した取組

[概要]

- ・ 相談件数や相談者の年齢から、全年齢型の相談窓口に再編した効果が顕著に現れており、相談者の満足度も高いものとなっている。
- ・ 一方で、更なる認知度の向上や設備・機能面での充実が課題となる。

ア 相談の件数・属性

当事者らが支援につながるには、その入口である相談窓口が十分に認知される必要がある。

再編後の相談窓口については、市民しんぶんやチラシのほか、愛称公募などを通じて認知度向上を図ってきたところであり、令和2年9月に開設してから令和3年8月末までの1年間で、再編の前年度の1.3倍となる411件の相談を受けている。

相談窓口一元化直後の令和2年9月の相談件数は78件、10月は48件であったが、以降は月30件前後の相談件数となっており、相談件数は鈍化傾向にあるものの、令和元年度の相談件数が月平均25.6件であったことを考慮すると、これを上回るペースを保っており、中でも40歳以上の当事者に関する相談件数は3.4

倍となっていることから、全年齢型の相談窓口として入口を分かりやすく示した効果が着実に上がっていると言える。

一方で、39歳以下の当事者に関する相談は、令和元年度実績を下回っており、この差分については、従前の相談窓口（子ども・若者総合相談窓口）に相談が入っていることが考えられる（従前の窓口に入ったひきこもりに係る相談件数（令和2年9月から3年8月）：79件）。

そのため、従前の相談窓口にひきこもりに関する相談が入った場合には、新たな相談窓口を紹介いただくなど、十分に連携を図り、支援に取り組んでいる。

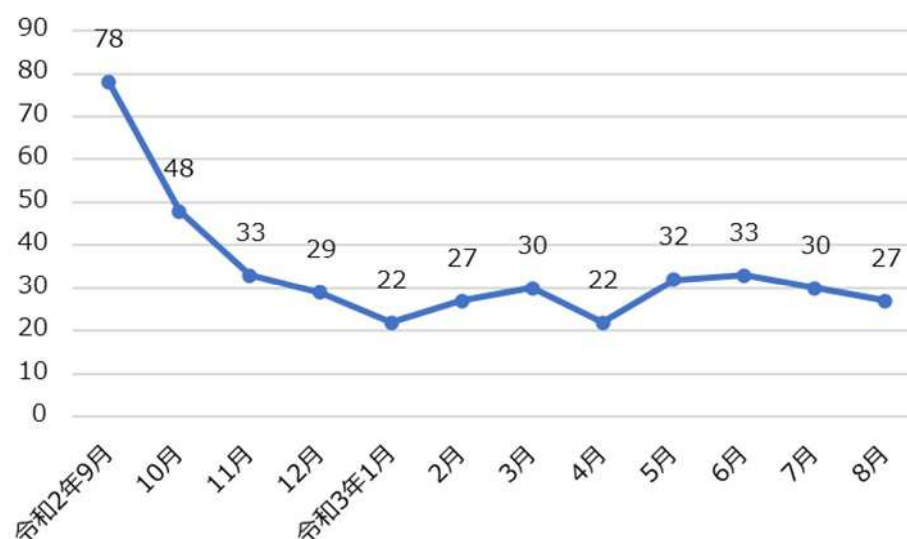
（表2 ひきこもり相談窓口における相談件数）

本人の年齢	相談件数		増減
	相談窓口再編前 （令和元年度）	再編後 （令和2年9月 ～3年8月）	
39歳以下	268（※1）	210	△58
40歳以上	39（※2）	134	95
不明等	—	67	67
合計	307	411	104

（※1）39歳以下の相談窓口（中央青少年活動センター、こども相談センターパトナ）で受け付けたひきこもり相談の件数

（※2）40歳以上の相談窓口（こころの健康増進センター）で受け付けたひきこもり相談の件数

（図2 「よりそい・つなぐ」相談窓口開設後の相談件数の推移）



イ 相談対応の状況

相談窓口においては、相談の主訴がひきこもりでなくても、きちんと受け止め、気持ちに寄り添って話を聞くことを基本的な姿勢としている。

他の相談窓口についての情報提供を求めるなど、一度の相談で終わるケースは3割程度で、約7割のケースでは継続した丁寧な相談対応を行っている。

具体的な事例においても、「よりそい・つなぐ」相談窓口への相談をきっかけに、虐待や経済的貧困などを抱えた相談者が適切な各種サービスや施策などの支援にうまくつながったケースもある。

こうした相談者への丁寧な関わりは、相談者に対するアンケート調査において回答者の7割以上が「満足」又は「やや満足」と回答していることから、概ね相談者の期待に沿うものとなっている。

(表3 「よりそい・つなぐ」相談窓口の対応状況)

○ 対応回数ごとのケース数

	ケース数
初回相談のみで終結	140
継続相談(2回以上の関わり)	271

○ 延べ対応回数

手法 \ 対象	本人	家族・親族	その他	合計
電話	181	741	141	1,063
面談	124	199	2	325
メール	7	42	4	53
訪問	11	4	1	16
その他	15	10	0	25
合計	338	996	148	1,482

○ 対応結果(令和3年8月末時点)

	ケース数
保健福祉センターへ引継ぎ	15
終結※	311
継続対応中	85

※ 相談先・支援団体の紹介、ひきこもり状態にある家族への接し方に関する助言、ひきこもり以外の課題(経済的困窮、医療機関受診等)への対応 など

(表4 「よりそい・つなぐ」相談窓口の対応への満足度(相談者に対するアンケートから))

回答内容	回答数	割合
満足	13	56.5%
やや満足	4	17.4%
普通	5	21.7%
やや不満	1	4.4%
不満	0	0.0%

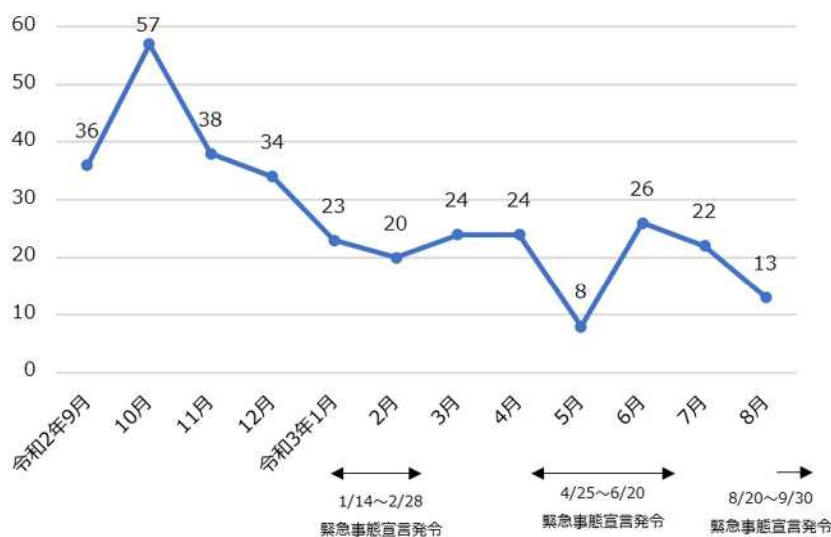
ウ 相談窓口の設備・機能

現在中京区に設置している相談窓口において、他のスペースと仕切りがある相談室は1室のみである。

来所面談は1年間で325回、月平均では27.1回であり、コロナ禍においても1日に1件以上は来所面談があったことになる。

前述のとおり丁寧な関わりを行うためには相談対応が長時間に及ぶのが通例であり、コロナ収束後には面談の需要が高まる可能性があることも考慮すれば、現在の相談室では対応が困難になることが懸念される。

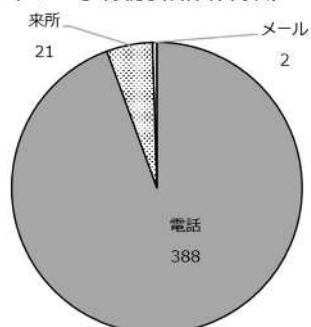
(図3 「よりそい・つなぐ」相談窓口来所面談件数の推移)



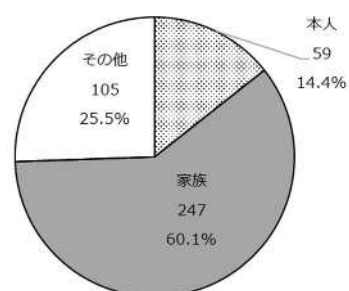
一方で、電話や来所での相談が難しい場合などに備え、令和3年3月にメール相談を開始したが、利用実績は乏しいものとなっている。この要因としては、メール相談の存在が認知されていないこと、メール相談後に来所や電話での相談が想定されることが心理的障壁になっていることなどが考えられる。あくまでもメール相談は相談の入口であり、メールだけで相談支援が完結できるケースは想定しにくいものの、まずは口頭対話によらずに相談できること、開所時間を気にせず相談できることといった利点があり、今後も有効なチャンネルであるため、更なる活用が必要である。

また、相談者のうち、本人からのものは全体の約15%にとどまっている。現状を変えたいと思いついた時にスムーズに相談・支援につながることを目指し、メール相談も含めた柔軟な相談対応や相談窓口の更なる認知度向上を図っていかなければならない。

(図4 手段別相談件数)



(図5 相談者別相談件数)



(2) ひきこもり地域支援センターと関係機関とが連携した組織的な取組の強化

[概要]

区役所・支所ごとに開催するひきこもり支援調整会議を通じ、地域や関係機関と本市との間で、事例の共有やノウハウの蓄積ができるようになり、同会議が分野横断的な支援を検討する場としての役割を果たしている。

ア 本市のひきこもり支援への「つなぎ」

ひきこもり支援については、地域社会の理解を醸成しながら、行政だけでなく地域社会の中で支援していくことができるよう、地域福祉団体等の関係機関とも連携しながら取組を進めていくことが必要である。

「よりそい・つなぐ」相談窓口にご相談があったケースの約半数が関係機関からの紹介で相談につながっており、各関係機関に相談の入口が認知され、それぞれが既に関わっているケースが相談につながりやすい仕組みになっていると考えられる。

また、1年間でひきこもり支援調整会議に諮られた55ケースのうち6割弱が関係機関等からの情報提供で繋がったケースであった。このことから、「よりそい・つなぐ」相談窓口だけでなく、保健福祉センターでも入った相談を受け止める仕組みとなっていることに加え、保健福祉センターに寄り添い支援係長が配置されたことにより、地域や関係機関がそれぞれの関わりの中で発見したケースをつなぎやすくなったと考えられる。

(参考) ひきこもり支援調整会議実績 (令和2年9月～令和3年8月)

- 開催回数：62回
- 検討ケース数：55件 (のべ122件)
- 新規ケース経路：「よりそい・つなぐ」相談窓口 13件※
 - 保健福祉センター各課・室 11件
 - その他(関係機関等) 31件
- ※ 保健福祉センターに引き継がれた15件のうち、保健福祉センターでの追加アセスメントが終了し、支援方針の検討や役割分担を行うことができる段階に至ったもの)
- 新規ケース検討結果(主担当者)：保健福祉センター各課・室
 - (健康長寿推進課・障害保健福祉課・生活福祉課・子どもはぐくみ室) 11件
 - よりそい支援員 32件
 - 専門機関・NPO等 7件
 - 再協議等 5件

イ ひきこもり支援調整会議の効果

ひきこもり支援調整会議には、1年間で20の関係機関に参画いただいた。

区役所・支所ごとに月1回の開催を原則としていることもあり、ひきこもり支援に関して共有・議論を行う場として定着しつつあり、事例やノウハウの蓄積も着実に進んでいる。

関係機関向けのアンケートにおいても、同会議について、約6割の機関から「支援について、多角的に考える場ができた」と回答いただいております。ひきこもり支援調整会議が支援の受け手を中心とした分野横断的な支援を検討する場として、一定の役割を果たしている。

こうした場で各機関との関係強化が図られたこともあり、相談窓口や支援調整会議からのつなぎ先については、当事者の状況に応じた多種多様なものとなりつつあり、具体的な支援においてもスムーズな引継ぎを可能としている。

(3) 区役所・支所保健福祉センターを中核とした支援体制の構築

[概要]

- ・ 保健福祉センターが支援の中核を担うための体制整備は完了している。
- ・ 保健福祉センターの各所属において、ひきこもり支援への認識は着実に向上している。

ア 区役所・支所保健福祉センターにおける体制整備

再構築のひきこもり支援においては、区役所・支所保健福祉センターを支援の中心機関として位置付けている。

これに当たり、ひきこもり支援のコーディネートを担う寄り添い支援係長を各区役所・支所保健福祉センターに1名ずつ、計14名配置した。

また、ひきこもり支援調整会議には、保健福祉センターの各課・室の職員が出席し、それぞれが法の趣旨を最大限に踏まえて関わることを前提に、支援方針や役割分担を検討できる仕組みになっている。

イ 具体的なケースへの関与

ひきこもり支援調整会議に諮られたケースのうち、保健福祉センターの各課・室が主担当となった件数は、全体の2割となっている。

この要因としては、全体の約6割がよりそい支援員が主担当となったことを踏まえると、具体的な支援に入ることができる段階に至ったケースは制度のはざまにあるものが多かったこと、相談窓口を経ずに従来どおりに各課・室に直接つながり、ひきこもり支援調整会議に諮ることなく各課・室が所管する制度の対象となるケースが一定数あることが挙げられる。

また、先述のとおりひきこもり支援調整会議には各所属が出席することとしており、各所属での支援には至らないまでも、同会議において具体的な事例に触れる中で、ひきこもり支援に対する認識は着実に高まり、連携した支援に取り組めるようになりつつある。

それでもなお、行政区や課・室によって温度差はあり、制度の活用に向けた支援において、保健福祉センターの課・室が、緊密な連携を図りそれぞれの役割を發揮するためにも、ひきこもり支援に対する認識の底上げを図っていくことが重要である。

現時点では、具体的な支援に入ることができる段階になく、「よりそい・つなぐ」相談窓口での丁寧な相談・アセスメントを継続しているケースも少なくない。今後、具体的な支援に入るケースが増加したり、よりそい支援員が主担当となっているケースに各課・室が加わっていくことが増加する中で、保健福祉センターの各課・室が主体性を發揮し、重要な役割を担っていくことがより必要となる。

(4) 「よりそい支援員」による本人に寄り添う伴走型支援の充実

[概要]

伴走型支援の成果が現れつつある。

よりそい支援員が関わっているケースへのアンケート結果によると、よりそい支援員が実施している支援内容の中で、「定期的な傾聴」が最も好評であった。

また、保健福祉センターへのヒアリングでは、よりそい支援員が担当する多くのケースに良い変化が見られると感じていることが分かった。

本人が目標としている「就労」の第一歩として、チャレンジ就労体験につながり、継続できているケースが複数あるなど、よりそい支援員による伴走型支援の成果が現れつつある。

(表5 ひきこもり支援として、どのような支援があると良いか。(よりそい支援員の支援対象者へのアンケート結果から、複数回答可))

回答内容	回答数	割合
ひきこもりに特化した就学・就労支援	10	66.7%
定期的に話を聞いてほしい。	7	46.7%
本人向けの居場所	4	26.7%
定期的な自宅（又は自宅の近く）への訪問	2	13.3%
家族向け研修会・講演会	2	13.3%
定期的な情報提供（毎月のお便りなど）	2	13.3%
家族会・家族交流会	1	6.7%

(表6 よりそい支援員から受けた支援のうち、良かった支援内容（よりそい支援員の支援対象者へのアンケート結果から、複数回答可))

回答内容	回答数	割合
自宅（又はご希望の場所）での定期的な傾聴	9	60.0%
就学・就労に向けた支援	7	46.7%
本人へのアプローチ	3	20.0%
行政以外のひきこもり支援団体への同行	3	20.0%
手紙、メール、電話での定期的な傾聴	2	13.3%
行政サービス利用などの手続きに関する支援	1	6.7%
その他	3	20.0%

(表7 現在の目標（よりそい支援員の支援対象者へのアンケート結果から、複数回答可))

回答内容	回答数	割合
就労	10	66.7%
コミュニケーション能力の向上等	3	20.0%
無回答	3	20.0%

(5) ひきこもりに関する社会資源の更なる拡充

[概要]

- ・ 補助金制度の創設を行うなど、新たな社会資源の掘起こしが進んでいる。
- ・ 家族支援のつなぎ先が少ないことは課題である。

ア 新たな社会資源の掘起こし

再構築以降、各区役所・支所保健福祉センターの寄り添い支援係長が、地域にある支援団体の見学等により、新たな社会資源の開拓や関係構築に積極的に取り組んでいる。

また、ひきこもり支援においては、当事者の状況や背景、求める支援が様々で個別性が高く、多様な社会参加の場が必要となることから、令和3年度には、ひきこもり支援に取り組む民間団体を支援する「京都市ひきこもり支援事業補助金」を創設し、様々な分野から8事業を採択した。

イ 家族支援の必要性

「よりそい・つなぐ」相談窓口に寄せられた相談のうち、家族からの相談が6割を占め、関係機関向けのアンケートにおいても半数が「家族向け研修会・講演会」が必要と回答しており、家族支援の充実が求められている。

一方で、ひきこもり支援として家族が直接利用できる制度・施策は乏しいのが実情である。

本人にアプローチできるようになるまで長期間を要するケースもある中で、家族支援はひきこもり支援においてとりわけ重要であり、相談者である家族のモチベーションを維持するためにも、家族支援としてのつなぎ先が少ないことは課題である。

(6) 支援機関同士の連携を図るネットワークの構築

[概要]

- ・ 行政区レベル、全市レベルのそれぞれで関係機関のネットワーク構築の場が生まれている。
- ・ ひきこもりに関する理解を深める普及啓発活動が行われるなど、地域で支援の輪が広がりつつある。

ア 行政区レベル

ひきこもり支援調整会議には関係機関にも参画いただいております、1年間で20機関に御協力いただきました。

同会議に参画いただいた関係機関へのアンケートでは、約4割が「行政や他の関係機関の実施している支援内容を知ることができた。」、約3割が「行政や他の関係機関との連携が深まったと感じる。」と回答していることから、同会議が行政区レベルのネットワーク構築の場として、一定の役割を果たしつつある。

(表 8 支援調整会議について良いと思う点 (関係機関へのアンケート結果から、複数回答可))

回答内容	回答数	割合
支援について、多角的に考える場ができた。	9	56.3%
行政や他の関係機関の実施している支援内容を知ることができた。	6	37.5%
行政や他の関係機関との連携が深まったと感じる。	5	31.3%
支援のノウハウの蓄積に役立つと感じる。	5	31.3%
つなぎ先が増え、支援が途切れにくくなったと感じる。	4	25.0%
その他	1	6.3%

また、ひきこもりの理解を深める普及啓発として、関係機関においてもひきこもりをテーマに研修等が行われるなど、ひきこもりについての理解や地域での支援の輪が広がりつつある。ひきこもりが当事者や家族だけの課題だけでなく、社会全体の課題として認知され、地域社会の理解を醸成するため、このような取組を継続、発展していくことが必要である。

イ 全市レベル

全市的なネットワーク構築の場としては、各区役所・支所保健福祉センターの寄り添い支援係長が月に1回程度集まって情報交換等を行っているほか、令和3年度には、地域福祉、精神医療、高齢者支援、障害者支援、若者支援等各分野の関係機関の協力のもと、「ひきこもり支援ミーティング」を開催した。これはグループワークによる事例検討を通じて支援機関同士の連携を深めるとともに支援のノウハウを蓄積していくことを目的としたもので、令和3年度のミーティングにおいては、家族支援の必要性や支援者同士が支え合うことの重要性について認識が深まった。

5 更なる推進に向けて

今回の検証では、支援の仕組み全体として「目指すべきひきこもり支援の姿」に着実に近づいているとの結論に至った。

そのうえで、再構築後の支援の在り方もあくまで発展途上のものであるため、今後もより望ましい支援を追求していくための取組はなお必要である。

このため、今回の検証結果を踏まえ、以下に示す取組を検討していくこととする。

(1) 「よりそい・つなぐ」相談窓口の機能強化

「よりそい・つなぐ」相談窓口には様々な相談が寄せられており、センシティブな内容を含む相談も少なくないにもかかわらず、現在の相談窓口には仕切りがある相談ブースが1箇所しかなく、一度に複数の対面による相談に対応することが難しい。

これまではコロナ禍で対面による面談を控えるケースもあったが、今後を見据え、より相談しやすい相談窓口となるよう、プライバシーに配慮した相談ブースの増設など、機能面の強化を図っていく。

(2) ひきこもり地域支援センターのより一層の認知度の向上

この間の相談件数の鈍化傾向について、開設当初の広報で認知された方は一定繋がった一方で、相談窓口への相談者の約半数が関係機関の紹介で相談につながっていることから、いまだ認知に至っていない方も相当数いることは否めない。

これまでから様々な機会を捉えて相談窓口の周知に努めてきたが、市民にとって身近な区役所・支所保健福祉センターでも相談を受け付けていることも含め、ひきこもり地域支援センター全体の更なる認知度向上に取り組む。

(3) メール相談の利用促進

メール相談がより利用しやすいものとなれば、本人を含む、電話や来所で相談につながる事が難しい層にとって有効な相談ツールとなる効果が期待できる。

とりわけ、ひきこもり支援は本人に接触することが難しいケースも多く、メール相談を活用することで、早い段階で本人支援につながる事ができる効果も期待できることから、メール相談の利用促進の方策を講じていく。

(4) 家族支援の充実

取組検証の中で、家族の相談ニーズが高いことが明らかになった。

また、本人につながるまで、家族支援を長期にわたって継続するケースも少なくない。

関係機関からも家族支援の充実を求める声が上がっていることから、本人にとって最も身近な支援者である家族を支えるための新たな取組を検討していく。

ひきこもり支援の取組検証結果に係る外部有識者からの御意見等

分類	頁	御意見等	対応
全体		本来ひきこもりのような社会的つながりが弱い人への支援は、包括的な支援を求められることも多く、市全体の包括的な支援体制や他のネットワークとの連携、屋上屋にならない工夫などが必要である。今後、ひきこもり支援策としての深化と同時に、市としては重層的支援体制整備事業の実施等も含めたより大きな文脈に位置づけた検討を望みたい。	令和2年8月に京都市社会福祉審議会からいただいた意見具申においても、同様の御意見があり、これを踏まえたひきこもり支援の仕組みの再構築を行いました。 本市においては、包括的に相談に応じ、関係機関が連携して課題解決に取り組む重層的支援体制整備事業が求める役割や機能を一定備えていると認識しておりますが、今後とも、これまでの蓄積を生かし、より切れ目のない相談支援体制の充実に向け、引き続き検討を進めてまいります。
		出てきた困りごとを個人の問題とするのではなく、速やかに対応し、必要に応じて制度・施策づくりに繋げていく必要があると思う。	本市のひきこもり支援の仕組みにおいては、相談内容の緊急度に応じて速やかに対応することも想定しています。 今後、支援事例を積み上げ、必要に応じて、既存事業も含めた制度設計の是非についても検討してまいります。
相談窓口	6	相談の手段は何でも可としてほしい。	電話、来所、メール、自宅等への訪問など、様々な手法で相談を受け付けています。
	4, 7	「よりそい・つなぐ」相談窓口への相談件数が411件であり、このうちひきこもり調整会議に諮られたケースが13件。それ以外のケースはどのようになっているのか。	P5に「よりそい・つなぐ」相談窓口の対応結果の表を追記しました。
支援調整会議	7	ひきこもり支援調整会議に諮られるケースには条件があるのか。	市内在住のひきこもり状態にある方の支援のことであれば、ひきこもり支援調整会議に諮ることが出来ます。 ただし、支援方針や役割分担を検討できるよう、一定のアセスメントが完了している必要があります。
	7	ひきこもり支援調整会議に諮られたケースのうち、その他の関係機関から入ってきたケースが31件あり、「よりそい・つなぐ」相談窓口から入ったケースよりも多い。どのような関係機関から入ってくるのか。	子ども・若者総合相談窓口、高齢サポート、京都府脱ひきこもり支援センター、医療機関等です。
	7	ひきこもり支援調整会議を経て、保健福祉センター各課・室による支援につながるケースが11件とあるが、どのようなところにつながるのか。	P7 保健福祉センター各課・室の具体的な課・室名を追記しました。
	7	個人情報の取扱等の工夫が必要であるが、ひきこもり支援調整会議に参加していない支援者への事例共有の検討をしていただきたい。	ひきこもり支援調整会議は、生活困窮者自立支援法上の「支援会議」に位置付けており、出席者には守秘義務が課され、罰則規定も設けられています。 ひきこもり支援には個人情報の共有が必要であり、個人情報の取扱い上、事例を共有しておくことが必要と考えられる関係機関には、ひきこもり支援調整会議に出席していただくこととしています。
	7	関係機関への支援事例の報告を丁寧をお願いしたい。また、支援者同士の顔が見えるように、区域単位等で保健福祉センターから報告を行っていただくことにより、フィードバックの機会としてはどうか。	支援事例の報告については、ひきこもり支援調整会議で進捗管理も行っており、情報共有が必要と考えられる関係機関には、ひきこもり支援調整会議に御出席いただくこととしています。 なお、ひきこもり支援のコーディネーター役を担う寄り添い支援係長は当該会議の場に限らず、区域のひきこもり支援ネットワークの構築に向けた働きかけも行っています。
	7	ひきこもり支援調整会議が対話の場になり、支援者の想いや意見をきちんとくみ取る場になる必要がある。	本市としても同様の考えです。
保健福祉センター	8	制度のはざまや複合課題に対する体制整備においては、「保健福祉センター各課・各室の主体性の確保」が重要になると思われる。また、寄り添い支援係長が課題を抱え込まず、同時に孤立しないようにすることも重要である。こうした観点から、「ひきこもり支援調整会議に関係各課が、ケースの関連の有無を問わず出席するようにすること」(P8)は、両課題を解消するために有効であると思われる。今後も、こうしたことに留意して会議運営のメンバー、参加の在り方などを検討いただきたい。	御意見を踏まえ、今後も検討・検証を続けてまいります。
よりそい支援員	8	よりそい支援員が主担当になる場合が半数以上であるが、こうした支援においては、チームによる関わりが非常に重要になる場合も多いと考えられる。よりそい支援員が抱え込んでいないか、関係機関等と連携して支援を行うことができているのか、今後検討、検証していただきたい。	御意見を踏まえ、今後も検討・検証を続けてまいります。
周知広報	11	どのような場合に、相談すればよいか、または、相談されているのかといったことがわかりにくいとの声を聞くことがある。制度理解を促進するために、対象者向け及び支援者向けを分けたチラシやパンフレット作成を検討していただきたい。	御意見を踏まえ、検討してまいります。