

令和6年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業）

自治体におけるひきこもり相談支援の実施状況に関する
実態把握及び効果的な実施方法に関する調査研究事業

令和7年3月

株式会社 工業市場研究所

－目次－

事業概要	1
1. アンケート調査結果	3
1. 1 実施概要	3
1. 2 アンケート調査結果	4
1. 3 アンケート調査結果のまとめ	36
2. ヒアリング調査結果	39
2. 1 実施概要	39
2. 2 ヒアリング調査結果	43
2. 3 ヒアリング調査結果のまとめ	76
3. 調査結果の分析及び考察	83
3. 1 ひきこもり相談支援にあたっての連携体制の構築や効果的な実施の実態	83
3. 2 効果的な実施に向けた方向性	86
3. 3 今後の展望	88
参考資料	90
アンケート調査票（調査票画面）	90
ヒアリング調査項目	100
ヒアリング調査個票	102

事業概要

◆趣旨目的

ひきこもり支援の推進については、特化した相談窓口として、都道府県・指定都市に「ひきこもり地域支援センター」を整備し、平成 30 年度には設置が全て完了し、令和 4 年度からは、センターの設置主体を基礎自治体にも拡充するとともに、新たな事業として支援ステーション事業を創設するなど、より身近な地域でひきこもりに関する相談支援が実施できるような体制整備をすすめている（政令市除く各市町村において、令和 4 年度は 190 市町村、令和 5 年度は 245 市町村、令和 6 年度は 303 市町村が実施している）。

また、すべての市町村に対して、相談窓口の明確化や周知等の取組を実施するようお願いしており、上記の自治体も含め、8 割を超える市町村が、生活困窮者自立支援制度における自立相談支援事業や重層的支援体制整備事業による断らない相談窓口等を始めとした様々な窓口で、ひきこもり状態にある本人やその家族等の相談を受け止めていると報告がされている状況にある。

そうした市町村の取組状況は様々であり、支援の実態は把握できていないことから、支援の現状と課題について把握し、今後の効果的な実施方法及び実施体制等を整理するために本調査研究を実施した。

◆実施方法・実施概要

1. 自治体へのアンケート調査

- ・ 全国の基礎自治体（1,741 市区町村）を対象としてアンケート調査を実施した。
- ・ 特に、アンケート調査においては、ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体において、ひきこもり相談窓口を設定している場合、生活困窮者自立相談支援窓口や、重層的支援体制整備事業の窓口等、様々な相談窓口との役割の違いがどのようになっているかの把握に重きを置いて実施した。
- ・ 調査結果の詳細は、「1. アンケート調査結果」に記載している。

2. 自治体へのヒアリング調査

- ・ 上記 1. のアンケート調査に回答があった自治体のうち、ひきこもり支援推進事業の相談支援を実施していない自治体を中心とした計 14 件を対象に、ひきこもり支援の実施状況や実施体制、支援に際しての課題やニーズ等の詳細を把握するためにヒアリング調査を実施した。
- ・ 調査結果の詳細は、「2. ヒアリング調査結果」に記載している。

3. 検討委員会の開催

- ・ 調査研究事業の客観性等を確保するため、ひきこもり支援に関する知見を有する専門家 6 名で

構成される検討委員会を設置し、当事業実施期間中に計 3 回、事業の経過や成果を報告・相談し、評価・助言を受けた。

- ・なお、検討委員会については、会議体としての開催ではなく、資料をそのつど検討委員に送付し、後日書面で評価・助言を受けるという、持ち回り開催の形態とした。

4. 分析・考察、報告書作成

- ・上記①と②の調査結果を基に、③の検討結果も踏まえた上で分析/考察を行い、ひきこもり相談支援における課題や、それら課題の解決に向けた方策などについて提言をし、その内容を報告書にまとめた。
- ・分析・考察結果の詳細は、「3. 調査結果の分析及び考察」に記載している。

<検討委員会について>

①検討委員会構成員

分野		所属
ひきこもり	行政	都道府県のひきこもり地域支援センター担当者
	民間（委託先含む）	市区町村の社会福祉協議会担当者
生活困窮	行政	市区町村の福祉部門担当者
	民間（委託先含む）	一般社団法人担当者
重層	行政	市区町村の福祉部門(重層的支援推進部門)担当者
	民間（委託先含む）	市区町村の社会福祉協議会担当者

※個人情報保護の観点から、委員の名称は未記載とした

②検討委員会での検討内容

	時期	検討事項
第1回	令和6年8月下旬～9月上旬	自治体へのアンケート調査票（案）の確認・検討
第2回	令和6年12月上旬～12月中旬	アンケート調査結果（途中経過）の報告 ヒアリング調査項目（案）の確認・検討 ヒアリング調査対象先の選定
第3回	令和7年3月中旬～3月下旬	調査報告書（分析・考察結果）の確認・検討

1. アンケート調査結果

1. 1 実施概要

<調査対象>

基礎自治体 1,741 市区町村

<調査実施期間>

調査票発送：2024 年 9 月 18 日

調査票回答締切：2024 年 10 月 8 日

※ただし、回答締切後であっても 10 月 18 日までに届いた回答は有効票として含めた

<調査手法等>

調査票は厚生労働省の「調査・照会（一斉調査）システム」にて、全市区町村宛に発出。

各自治体担当者には、添付の URL にアクセスしてもらい、WEB 上で回答を得た。

<その他留意点>

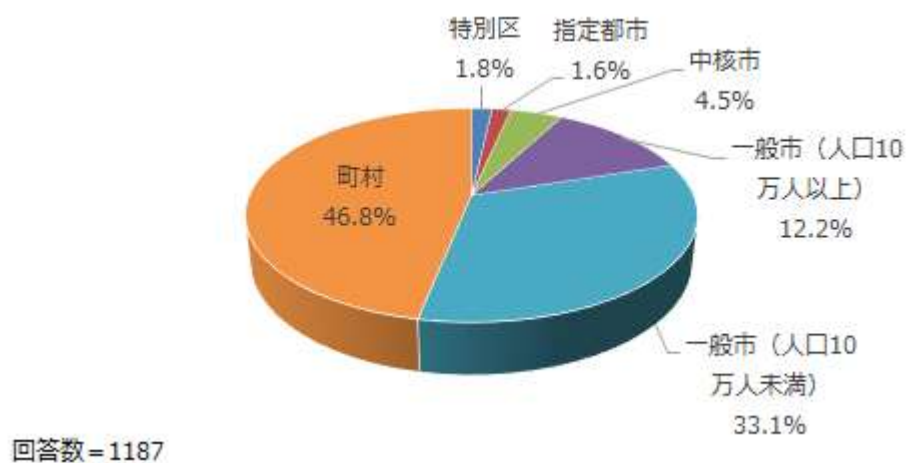
- ・回答の比率は、その設問の回答者数を基数として算出し、少数第 2 位を四捨五入しているため、百分比の合計が 100.0%にならないことがある。
- ・複数回答の設問の場合、回答は選択肢の有効回答数に対しそれぞれの割合を示しており、その比率の合計が 100.0%を超える場合がある。
- ・また、本来回答すべきでない設問に回答しているものは、基本的には無効とみなし、無回答として処理している。
- ・表中の塗りつぶしは、薄オレンジ色は回答率が 70%以上 90%未満のもの、オレンジ色は回答率が 90%以上のものを示している。

<有効回答件数>

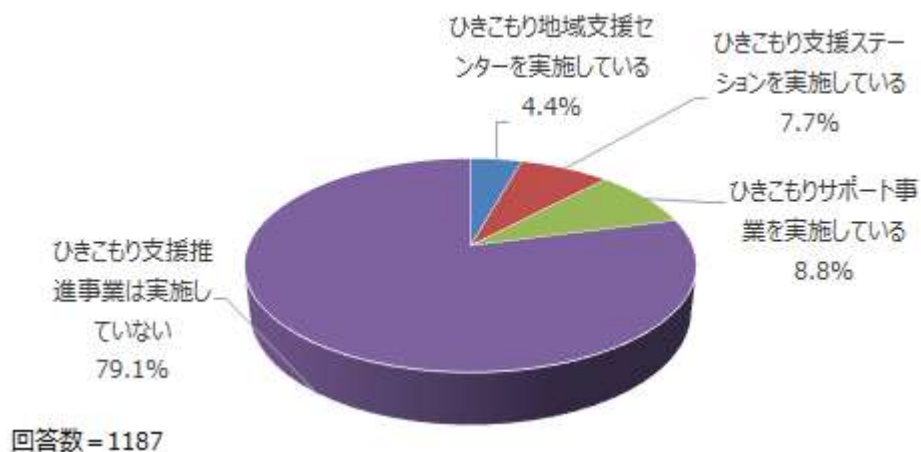
1,187 件（回収率 68.2%）

1. 2 アンケート調査結果

＜回答者属性：自治体区分＞

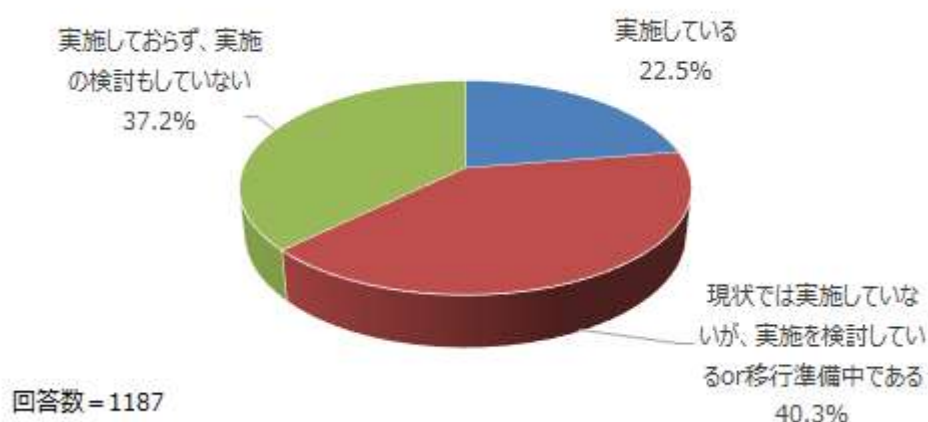


Q1 ひきこもり支援推進事業（ひきこもり地域支援センター、ひきこもり支援ステーション、ひきこもりサポート事業）の実施状況（SA）

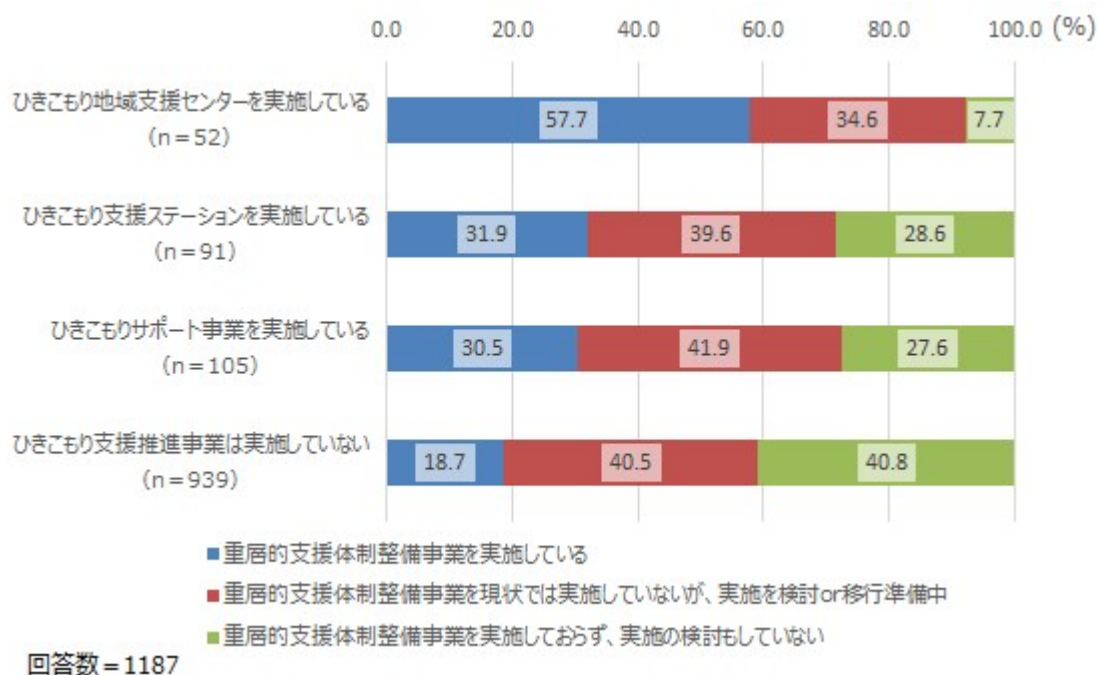


- ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体は、全体の 79.1%である。

Q2 重層的支援体制整備事業の実施状況（SA）

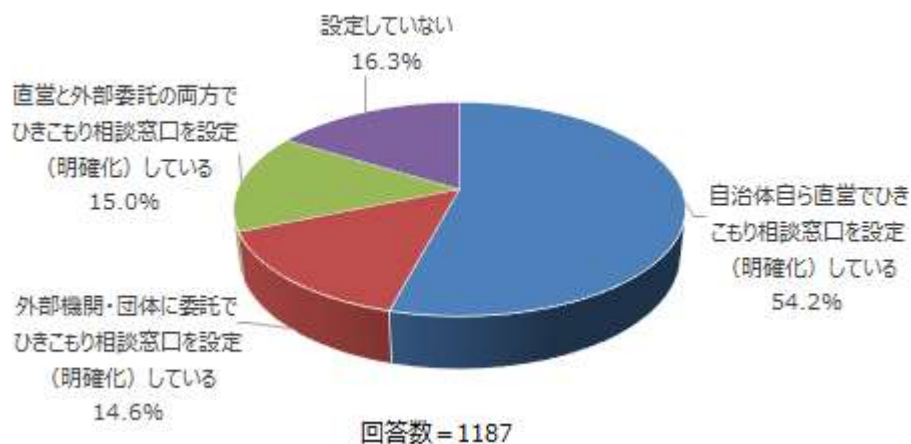


<Q2 重層的支援体制整備事業の実施状況（ひきこもり支援推進事業の実施状況別）>



- 重層的支援体制整備事業を実施していない自治体は、全体の 77.5%であるが、このうち半数以上が「実施を検討している or 移行準備中である」と回答しており、同事業への準備を進めている自治体が多いことがうかがえる。
- また、ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体のうち、重層的支援体制整備事業を実施している自治体が 18.7%となっている。

Q3 ひきこもり相談窓口の設定（明確化）の状況（SA）



<Q3 ひきこもり相談窓口の設定（明確化）の状況（自治体区分別）>

		合計	Q3.ひきこもり相談窓口の設定（明確化）			
			自治体自ら 直営でひきこ もり相談窓 口を設定 （明確化） している	外部機関・ 団体に委託 でひきこもり 相談窓口を 設定（明確 化）している	直営と外部 委託の両方 でひきこもり 相談窓口を 設定（明確 化）している	設定していな い
全体		1187 100.0	643 54.2	173 14.6	178 15.0	193 16.3
自治体区分	特別区	21 100.0	5 23.8	9 42.9	6 28.6	1 4.8
	指定都市	19 100.0	6 31.6	10 52.6	3 15.8	0 0.0
	中核市	53 100.0	33 62.3	4 7.5	14 26.4	2 3.8
	一般市（人口10万人以上）	145 100.0	71 49.0	38 26.2	26 17.9	10 6.9
	一般市（人口10万人未満）	393 100.0	184 46.8	73 18.6	80 20.4	56 14.2
	町村	556 100.0	344 61.9	39 7.0	49 8.8	124 22.3

- ひきこもり相談窓口について、設定（明確化）していないとの回答が 16.3%となった。
- 自治体区分別でみると、ひきこもり相談窓口を設定していないとの回答が「町村」では 22.3%、「一般市（人口 10 万人未満）」では 14.2%となっており、規模が小さい自治体ほどひきこもり相談窓口を設定していない傾向にあるといえる。

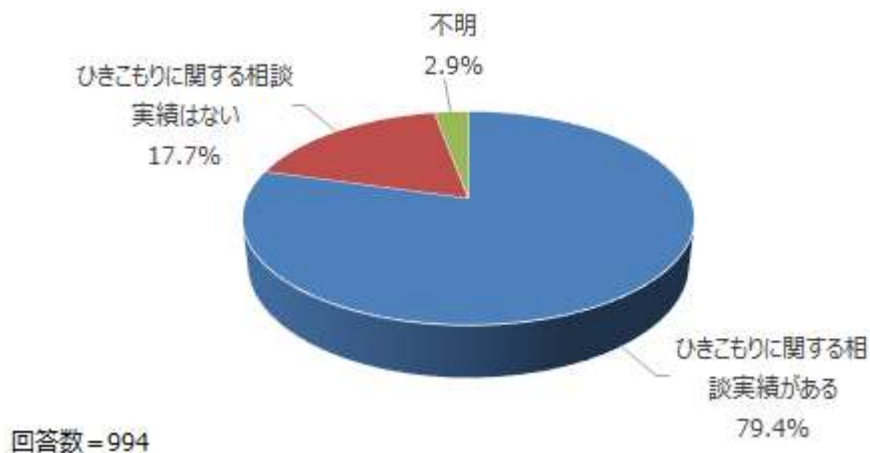
＜Q3 ひきこもり相談窓口の設定（明確化）の状況（ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体における、重層的支援体制整備事業の実施状況別）＞

		合計	Q3.ひきこもり相談窓口の設定（明確化）			
			貴自治体自ら直営でひきこもり相談窓口を設定（明確化）している	外部機関・団体に委託でひきこもり相談窓口を設定（明確化）している	直営と外部委託の両方でひきこもり相談窓口を設定（明確化）している	設定していない
全体		939 100.0	548 58.4	91 9.7	108 11.5	192 20.4
Q2.重層的支援体制整備事業の実施	実施している	176 100.0	87 49.4	31 17.6	37 21.0	21 11.9
	現状では実施していないが、実施を検討しているor移行準備中である	380 100.0	220 57.9	45 11.8	44 11.6	71 18.7
	実施しておらず、実施の検討もしていない	383 100.0	241 62.9	15 3.9	27 7.0	100 26.1

- ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体における、重層的支援体制整備事業の実施状況別でみると、重層的支援体制整備事業を「実施している」自治体と比べ、「実施しておらず、実施の検討もしていない」自治体の方が、直営でひきこもり相談窓口を設定しているケースが多くなっている。

Q4 ひきこもりに関する相談実績の有無（SA）

※Q3 で「ひきこもり相談窓口を設定（明確化）している」と回答した人のみ回答



<Q4 ひきこもりに関する相談実績の有無（自治体区分別）>

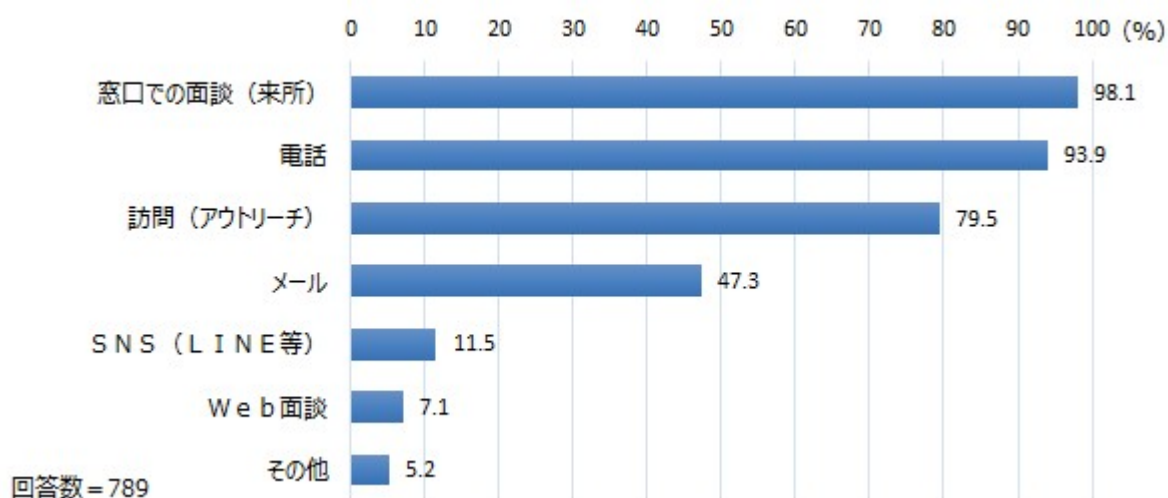
		合計	Q4.ひきこもりに関する相談実績		
			ひきこもりに 関する相談 実績がある	ひきこもりに 関する相談 実績はない	不明
全体		994 100.0	789 79.4	176 17.7	29 2.9
自治体区分	特別区	20 100.0	19 95.0	1 5.0	0 0.0
	指定都市	19 100.0	19 100.0	0 0.0	0 0.0
	中核市	51 100.0	50 98.0	1 2.0	0 0.0
	一般市（人口10万人以上）	135 100.0	133 98.5	1 0.7	1 0.7
	一般市（人口10万人未満）	337 100.0	304 90.2	21 6.2	12 3.6
	町村	432 100.0	264 61.1	152 35.2	16 3.7

<Q4 ひきこもりに関する相談実績の有無（ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体における、重層的支援体制整備事業の実施状況別）>

		合計	Q4.ひきこもりに関する相談実績		
			ひきこもりに 関する相談 実績がある	ひきこもりに 関する相談 実績はない	不明
全体		747 100.0	555 74.3	165 22.1	192
Q2.重層的 支援体制整 備事業の実 施	実施している	155 100.0	140 90.3	10 6.5	21
	現状では実施していないが、実施を検討 しているor移行準備中である	309 100.0	240 77.7	60 19.4	71
	実施しておらず、実施の検討もしていない	283 100.0	175 61.8	95 33.6	100

- ひきこもりに関する相談実績有無を自治体区分別でみると、どの自治体区分についても「相談実績がある」との回答が90%以上となっているのに対し、唯一「町村」だけは、「相談実績がある」との回答が61.1%にとどまっている。
- また、ひきこもりに関する相談実績有無を、（ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体における）重層的支援体制整備事業の実施状況別にみると、重層的支援体制整備事業を「実施している」自治体は、「相談実績がある」との回答が90.3%と高くなっている。

Q5 ひきこもりに関する相談対応の方法（MA）

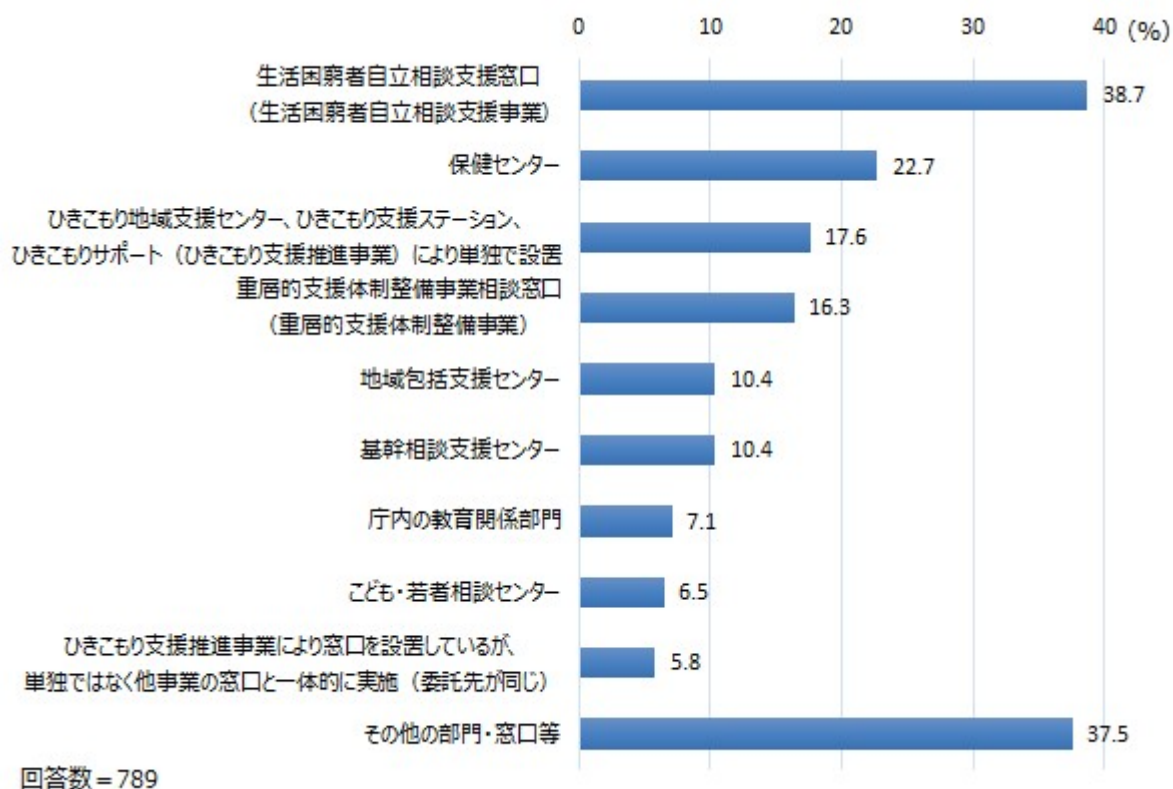


<Q5 ひきこもりに関する相談対応の方法（自治体区分別）>

		合計	Q5.相談対応の方法						
			窓口での面談（来所）	電話	メール	SNS(LINE等)	Web面談	訪問（アウトリーチ）	その他
全体		789	774	741	373	91	56	627	41
		100.0	98.1	93.9	47.3	11.5	7.1	79.5	5.2
自治体区分	特別区	19	19	19	10	2	7	16	0
		100.0	100.0	100.0	52.6	10.5	36.8	84.2	0.0
	指定都市	19	19	18	13	6	7	19	4
		100.0	100.0	94.7	68.4	31.6	36.8	100.0	21.1
	中核市	50	50	49	32	5	10	48	8
		100.0	100.0	98.0	64.0	10.0	20.0	96.0	16.0
	一般市（人口10万人以上）	133	131	129	84	19	9	106	7
		100.0	98.5	97.0	63.2	14.3	6.8	79.7	5.3
	一般市（人口10万人未満）	304	302	291	150	45	18	240	10
		100.0	99.3	95.7	49.3	14.8	5.9	78.9	3.3
	町村	264	253	235	84	14	5	198	12
		100.0	95.8	89.0	31.8	5.3	1.9	75.0	4.5

- ひきこもりに関する相談対応の方法については、「窓口での面談（来所）」と「電話」が特に多くっており、これは自治体区分による大きな違いはない。
- ただし「訪問（アウトリーチ）」については、規模が小さい自治体ほど、実施率が低くなる傾向にある。

Q6 ひきこもり相談窓口の設置場所（MA）



- ひきこもり相談窓口の設置場所は、「生活困窮者自立相談支援窓口」が 38.7%と最も多く、次いで多いのが「その他の部門・窓口等」で全体の 37.5%である。なお、「その他の部門・窓口等」については、記述回答の内容などから、「自治体の福祉部門」が多くを占めていると考えられる。

<Q6 ひきこもり相談窓口の設置場所（ひきこもり支援推進事業の実施状況別）>

		合計	Q6.ひきこもり相談窓口の設置				
			ひきこもり地域支援センター、ひきこもり支援ステーション、ひきこもりサポート（ひきこもり支援推進事業）により単独で設置	ひきこもり支援推進事業により窓口を設置しているが、単独ではなく他事業の窓口と一体的に実施（委託先が同じ）	重層的支援体制整備事業相談窓口（重層的支援体制整備事業）	生活困窮者自立相談支援窓口（生活困窮者自立相談支援事業）	地域包括支援センター
全体		789 100.0	139 17.6	46 5.8	129 16.3	305 38.7	82 10.4
Q1.ひきこもり支援推進事業の実施	ひきこもり地域支援センターを実施している	51 100.0	37 72.5	7 13.7	3 5.9	9 17.6	0 0.0
	ひきこもり支援ステーションを実施している	84 100.0	55 65.5	11 13.1	9 10.7	20 23.8	6 7.1
	ひきこもりサポート事業を実施している	99 100.0	30 30.3	15 15.2	13 13.1	45 45.5	4 4.0
	ひきこもり支援推進事業は実施していない	555 100.0	17 3.1	13 2.3	104 18.7	231 41.6	72 13.0

		合計	Q6.ひきこもり相談窓口の設置				
			基幹相談支援センター	こども・若者相談センター	保健センター	庁内の教育関係部門	その他の部門・窓口等
全体		789 100.0	82 10.4	51 6.5	179 22.7	56 7.1	296 37.5
Q1.ひきこもり支援推進事業の実施	ひきこもり地域支援センターを実施している	51 100.0	2 3.9	3 5.9	3 5.9	0 0.0	10 19.6
	ひきこもり支援ステーションを実施している	84 100.0	5 6.0	4 4.8	6 7.1	2 2.4	18 21.4
	ひきこもりサポート事業を実施している	99 100.0	12 12.1	14 14.1	17 17.2	6 6.1	28 28.3
	ひきこもり支援推進事業は実施していない	555 100.0	63 11.4	30 5.4	153 27.6	48 8.6	240 43.2

- ひきこもり相談窓口の設置場所を、ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体でみると、ひきこもり相談窓口の設置場所は、「その他の部門・窓口等」が43.2%と最も多く、以下「生活困窮者自立相談支援窓口」が41.6%、「保健センター」が27.6%である。
- よって、ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体については、自治体の福祉部門か、もしくは生活困窮者自立相談支援窓口か、このどちらかに相談窓口を設置しているケースが多いといえる。

<Q6 ひきこもり相談窓口の設置場所（自治体規模別）>

		合計	Q6.ひきこもり相談窓口の設置				
			ひきこもり地域支援センター、ひきこもり支援ステーション、ひきこもりサポート（ひきこもり支援推進事業）により単独で設置	ひきこもり支援推進事業により窓口を設置しているが、単独ではなく他事業の窓口と一体的に実施（委託先が同じ）	重層的支援体制整備事業相談窓口（重層的支援体制整備事業）	生活困窮者自立相談支援窓口（生活困窮者自立相談支援事業）	地域包括支援センター
全体		789 100.0	139 17.6	46 5.8	129 16.3	305 38.7	82 10.4
自治体区分	特別区	19 100.0	11 57.9	1 5.3	4 21.1	5 26.3	1 5.3
	指定都市	19 100.0	18 94.7	1 5.3	0 0.0	2 10.5	0 0.0
	中核市	50 100.0	10 20.0	5 10.0	12 24.0	25 50.0	4 8.0
	一般市（人口10万人以上）	133 100.0	20 15.0	7 5.3	26 19.5	72 54.1	10 7.5
	一般市（人口10万人未満）	304 100.0	50 16.4	18 5.9	54 17.8	158 52.0	27 8.9
	町村	264 100.0	30 11.4	14 5.3	33 12.5	43 16.3	40 15.2

		合計	Q6.ひきこもり相談窓口の設置				
			基幹相談支援センター	こども・若者相談センター	保健センター	庁内の教育関係部門	その他の部門・窓口等
全体		789 100.0	82 10.4	51 6.5	179 22.7	56 7.1	296 37.5
自治体区分	特別区	19 100.0	1 5.3	2 10.5	4 21.1	1 5.3	4 21.1
	指定都市	19 100.0	0 0.0	1 5.3	2 10.5	0 0.0	2 10.5
	中核市	50 100.0	2 4.0	9 18.0	14 28.0	7 14.0	24 48.0
	一般市（人口10万人以上）	133 100.0	17 12.8	19 14.3	21 15.8	12 9.0	40 30.1
	一般市（人口10万人未満）	304 100.0	45 14.8	16 5.3	52 17.1	19 6.3	92 30.3
	町村	264 100.0	17 6.4	4 1.5	86 32.6	17 6.4	134 50.8

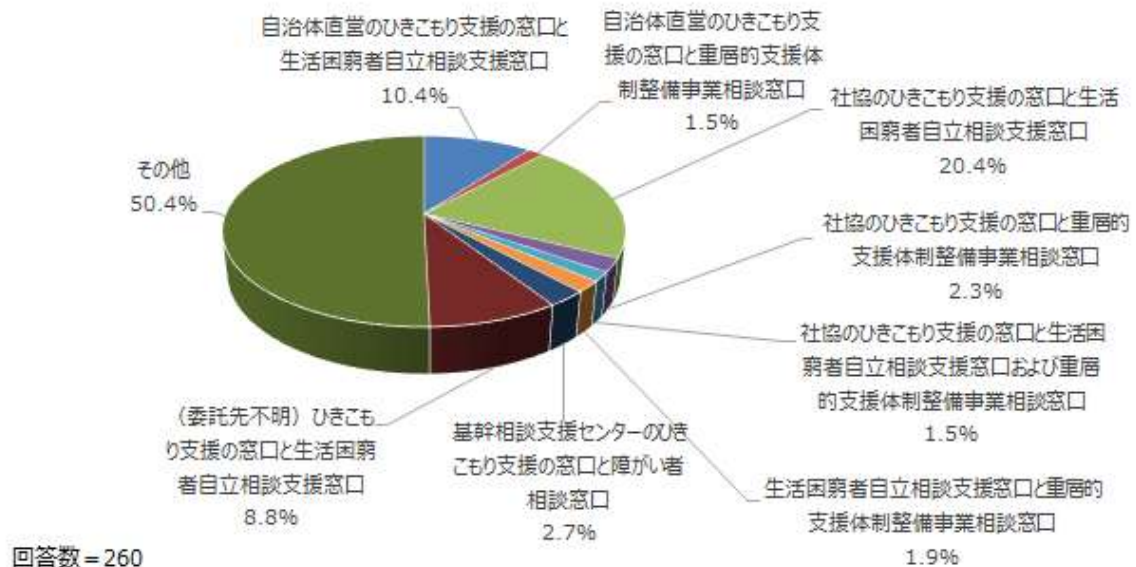
- ひきこもり相談窓口の設置場所を自治体規模別にみると、「中核市」「一般市（人口10万人以上）」「一般市（人口10万人未満）」については、いずれもひきこもり相談窓口の設置場所は「生活困窮者自立相談支援窓口」との回答が多くなっているが、一方で「町村」については「その他の部門・窓口等」との回答が最も多い。
- なお、「町村」における「その他の部門・窓口等」については、「自治体の福祉部門」との記述回答が多かったことから、町村の場合は自治体の福祉部門に窓口を設置しているケースが多いといえる。

Q7 各相談窓口について、相談を受ける相手として最も多いと思われるもの（SA）

	全体	本人	家族・親族	庁内の関連 部局	民生委員・ 児童委員	学校・教育 機関	その他	不明
ひきこもり地域支援センター、ひきこもり支援ステーション、ひきこもりサポート	185 100.0	22 11.9	153 82.7	1 0.5	1 0.5	3 1.6	2 1.1	3 1.6
重層的支援体制整備事業相談窓口	129 100.0	5 3.9	80 62.0	19 14.7	6 4.7	0 0.0	18 14.0	1 0.8
生活困窮者自立相談支援窓口	305 100.0	13 4.3	266 87.2	8 2.6	6 2.0	0 0.0	8 2.6	4 1.3
地域包括支援センター	82 100.0	1 1.2	60 73.2	1 1.2	10 12.2	0 0.0	7 8.5	3 3.7
基幹相談支援センター	82 100.0	1 1.2	72 87.8	1 1.2	0 0.0	1 1.2	5 6.1	2 2.4
こども・若者相談センター	51 100.0	1 2.0	41 80.4	0 0.0	0 0.0	4 7.8	1 2.0	4 7.8
保健センター	179 100.0	6 3.4	154 86.0	3 1.7	3 1.7	0 0.0	9 5.1	4 2.2
庁内の教育関係部門	56 100.0	0 0.0	33 58.9	1 1.8	1 1.8	11 19.6	3 5.4	7 12.5
その他の部門・窓口等	296 100.0	7 2.4	249 84.1	6 2.0	5 1.7	7 2.4	11 3.7	11 3.7

- 各相談窓口について、相談を受ける相手として最も多いと思われるものについては、窓口の分類に関わらず、全体として「家族・親族」の割合が82.7%と非常に高くなっている。
- ただし「重層的支援体制整備事業相談窓口」と「庁内の教育関係部門」だけは、「家族・親族」からの相談がやや低くなっており、その代わり、「庁内の関連部局」「学校・教育機関」などの連携先から相談が多くなっている。

Q8 各事業の窓口がひきこもりの相談支援を一体的に実施（委託先が同じ）している場合、どことどこが一体的に相談支援を実施しているかの状況（記述回答のまとめ）



- 各事業の相談窓口におけるひきこもり支援の一体的実施状況としては、「社協のひきこもり支援の窓口と生活困窮者自立相談支援窓口で一体的に実施」との回答が 20.4%と最も多かった。
- 次いで多かったのが「自治体直営のひきこもり支援の窓口と生活困窮者自立相談支援窓口で一体的に実施」との回答で 10.4%となっている。

<Q8 相談支援を一体的に実施している事業窓口（重層的支援体制整備事業の実施有無別）>

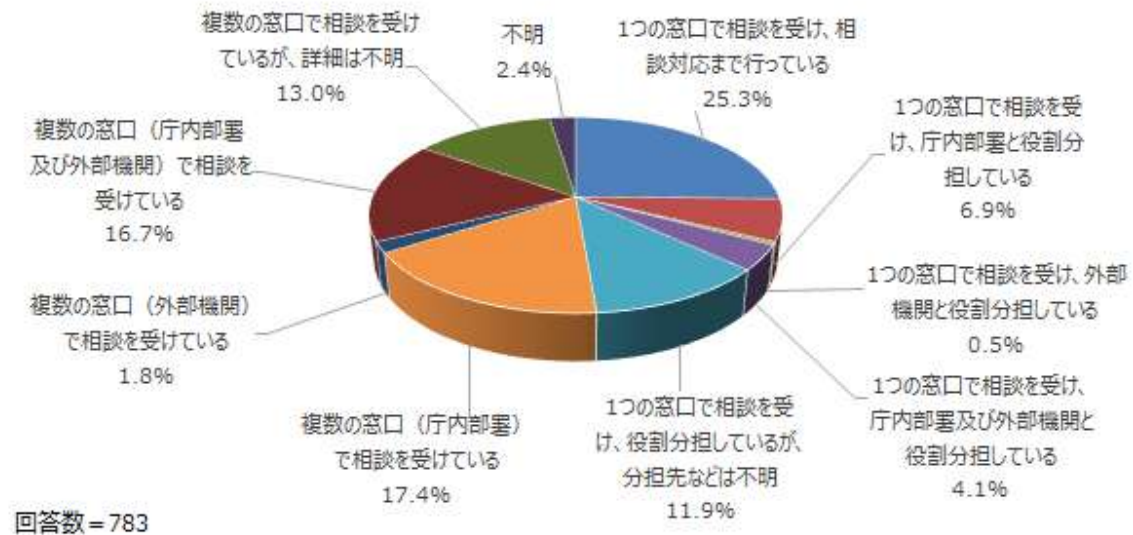
		合計	Q8. 一体的に実施している事業窓口				
			社協のひきこもり支援の窓口と生活困窮者自立相談支援窓口	自治体直営のひきこもり支援の窓口と生活困窮者自立相談支援窓口	生活困窮者自立相談支援窓口と重層的支援体制整備事業相談窓口	社協のひきこもり支援の窓口と重層的支援体制整備事業相談窓口	社協のひきこもり支援の窓口と生活困窮者自立相談支援窓口および重層的支援体制整備事業相談窓口
全体		260 100.0	53 20.4	27 10.4	5 1.9	6 2.3	4 1.5
Q2.重層的支援体制整備事業の実施	実施している	91 100.0	16 17.6	5 5.5	5 5.5	5 5.5	4 4.4
	現状では実施していないが、実施を検討しているor移行準備中である	110 100.0	28 25.5	14 12.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	実施しておらず、実施の検討もしていない	59 100.0	9 15.3	8 13.6	0 0.0	1 1.7	0 0.0

		合計	Q8.一体的に実施している事業窓口			
			基幹相談支援センターのひきこもり支援の窓口と障がい者相談窓口	（委託先不明）ひきこもり支援の窓口と生活困窮者自立相談支援窓口	自治体直営のひきこもり支援の窓口と重層的支援体制整備事業相談窓口	その他
全体		260 100.0	7 2.7	23 8.8	4 1.5	131 50.4
Q2.重層的支援体制整備事業の実施	実施している	91 100.0	0 0.0	5 5.5	4 4.4	47 51.6
	現状では実施していないが、実施を検討しているor移行準備中である	110 100.0	5 4.5	15 13.6	0 0.0	48 43.6
	実施しておらず、実施の検討もしていない	59 100.0	2 3.4	3 5.1	0 0.0	36 61.0

- 各事業の相談窓口におけるひきこもり支援の一体的実施状況を、重層的支援体制整備事業の実施有無別でみた場合、特筆すべき傾向はみられない。

Q9 ひきこもり相談支援にあたり、相談内容や相談者の属性等に応じて、庁内の複数の部門や関連機関との間で対応する窓口を分けている場合、その役割分担の状況（記述回答のまとめ）

＜Q9 役割分担の状況（相談窓口の数別）＞



＜Q9 役割分担の状況（相談窓口の数別／重層的支援体制整備事業の実施有無別）＞

		合計	Q9.役割分担の状況（相談窓口の数別）				
			1つの窓口で 相談を受 け、相談対 応まで行っ ている	1つの窓口で 相談を受 け、庁内部 署と役割分 担している	1つの窓口で 相談を受 け、外部機 関と役割分 担している	1つの窓口で 相談を受 け、庁内部 署及び外部 機関と役割 分担している	1つの窓口で 相談を受 け、役割分 担している が、分担先 などは不明
全体		783 100.0	198 25.3	54 6.9	4 0.5	32 4.1	93 11.9
Q2.重層的 支援体制整 備事業の実 施	実施している	226 100.0	56 24.8	8 3.5	0 0.0	9 4.0	30 13.3
	現状では実施していないが、実施を検討 しているor移行準備中である	333 100.0	83 24.9	21 6.3	3 0.9	11 3.3	43 12.9
	実施しておらず、実施の検討もしていない	224 100.0	59 26.3	25 11.2	1 0.4	12 5.4	20 8.9

		合計	Q9.役割分担の状況（相談窓口の数別）				
			複数の窓口 （庁内部 署）で相談 を受けている	複数の窓口 （外部機 関）で相談 を受けている	複数の窓口 （庁内部署 及び外部機 関）で相談 を受けている	複数の窓口 で相談を受 けているが、 詳細は不明	不明
全体		783 100.0	136 17.4	14 1.8	131 16.7	102 13.0	19 2.4
Q2.重層的 支援体制整 備事業の実 施	実施している	469 100.0	27 11.9	8 3.5	39 17.3	41 18.1	8 3.5
	現状では実施していないが、実施を検討 しているor移行準備中である 実施しておらず、実施の検討もしていない	150 100.0	63 18.9	6 1.8	52 15.6	45 13.5	6 1.8
		164 100.0	46 20.5	0 0.0	40 17.9	16 7.1	5 2.2

<Q9 役割分担の状況（相談窓口の数別／ひきこもり相談窓口の設定有無別）>

	合計	Q9.役割分担の状況（相談窓口の数別）				
		1つの窓口で相談を受け、相談対応まで行っている	1つの窓口で相談を受け、庁内部署と役割分担している	1つの窓口で相談を受け、外部機関と役割分担している	1つの窓口で相談を受け、庁内部署及び外部機関と役割分担している	1つの窓口で相談を受け、役割分担しているが、分担先などは不明
全体	783 100.0	198 25.3	54 6.9	4 0.5	32 4.1	93 11.9
Q3.ひきこもり相談窓口の設定（明確化）	469 100.0	117 24.9	38 8.1	2 0.4	23 4.9	53 11.3
貴自治体自ら直営でひきこもり相談窓口を設定（明確化）している	150 100.0	57 38.0	5 3.3	2 1.3	4 2.7	25 16.7
外部機関・団体に委託でひきこもり相談窓口を設定（明確化）している	164 100.0	24 14.6	11 6.7	0 0.0	5 3.0	15 9.1
直営と外部委託の両方でひきこもり相談窓口を設定（明確化）している						

	合計	Q9.役割分担の状況（相談窓口の数別）				
		複数の窓口（庁内部署）で相談を受けている	複数の窓口（外部機関）で相談を受けている	複数の窓口（庁内部署及び外部機関）で相談を受けている	複数の窓口で相談を受けているが、詳細は不明	不明
全体	783 100.0	136 17.4	14 1.8	131 16.7	102 13.0	19 2.4
Q3.ひきこもり相談窓口の設定（明確化）	469 100.0	100 21.3	3 0.6	78 16.6	48 10.2	7 1.5
貴自治体自ら直営でひきこもり相談窓口を設定（明確化）している	150 100.0	8 5.3	8 5.3	14 9.3	21 14.0	6 4.0
外部機関・団体に委託でひきこもり相談窓口を設定（明確化）している	164 100.0	28 17.1	3 1.8	39 23.8	33 20.1	6 3.7
直営と外部委託の両方でひきこもり相談窓口を設定（明確化）している						

- 相談窓口の数（1 か所 or 複数）別の役割分担の状況としては、「1 つの窓口で相談を受け、相談対応まで行っている（相談対応を単独で完結している）」「1 つの窓口で相談を受け、他部署や関係機関と相談対応を役割分担している」「複数の窓口で相談を受けている」の 3 つに大別される。
- これを、重層的支援体制整備事業の実施有無別でみると、実施の有無別で特に傾向に違いはないことがわかる。
- また、これを、相談窓口の直営／外部委託の状況別でみると、「外部機関・団体に委託でひきこもり相談窓口を設定（明確化）している」自治体の場合、「1 つの窓口で相談を受け、相談対応まで行っている（相談対応を単独で完結している）」ケースが特に多いと言える。

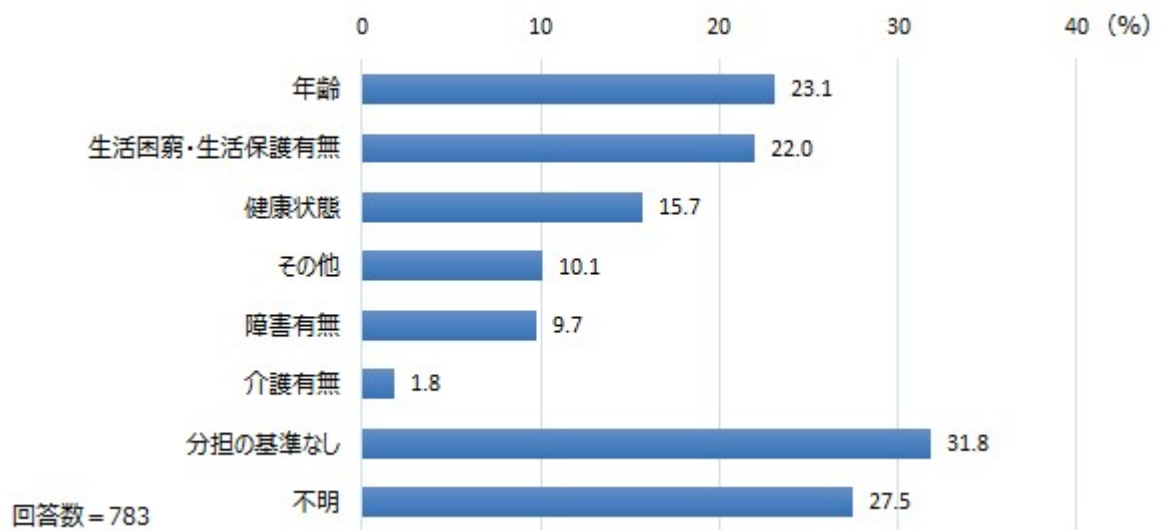
<Q9 役割分担の状況（相談窓口の数別／自治体規模別）>

		合計	Q9.役割分担の状況（相談窓口の数別）				
			1つの窓口で 相談を受 け、相談対 応まで行っ ている	1つの窓口で 相談を受 け、庁内部 署と役割分 担している	1つの窓口で 相談を受 け、外部機 関と役割分 担している	1つの窓口で 相談を受 け、庁内部 署及び外部 機関と役割 分担している	1つの窓口で 相談を受 け、役割分 担している が、分担先 などは不明
全体		783 100.0	198 25.3	54 6.9	4 0.5	32 4.1	93 11.9
自治体区分	特別区	19 100.0	6 31.6	2 10.5	0 0.0	1 5.3	3 15.8
	指定都市	19 100.0	7 36.8	1 5.3	1 5.3	0 0.0	3 15.8
	中核市	49 100.0	4 8.2	1 2.0	1 2.0	3 6.1	5 10.2
	一般市（人口10万人以上）	133 100.0	30 22.6	5 3.8	0 0.0	7 5.3	21 15.8
	一般市（人口10万人未満）	301 100.0	70 23.3	21 7.0	1 0.3	12 4.0	41 13.6
	町村	262 100.0	81 30.9	24 9.2	1 0.4	9 3.4	20 7.6

		合計	Q9.役割分担の状況（相談窓口の数別）				
			複数の窓口 （庁内部 署）で相談 を受けている	複数の窓口 （外部機 関）で相談 を受けている	複数の窓口 （庁内部署 及び外部機 関）で相談 を受けている	複数の窓口 で相談を受 けているが、 詳細は不明	不明
全体		783 100.0	136 17.4	14 1.8	131 16.7	102 13.0	19 2.4
自治体区分	特別区	19 100.0	1 5.3	0 0.0	3 15.8	3 15.8	0 0.0
	指定都市	19 100.0	3 15.8	0 0.0	2 10.5	1 5.3	1 5.3
	中核市	49 100.0	7 14.3	1 2.0	17 34.7	9 18.4	1 2.0
	一般市（人口10万人以上）	133 100.0	21 15.8	4 3.0	17 12.8	24 18.0	4 3.0
	一般市（人口10万人未満）	301 100.0	52 17.3	9 3.0	52 17.3	40 13.3	3 1.0
	町村	262 100.0	52 19.8	0 0.0	40 15.3	25 9.5	10 3.8

- 相談窓口の数（1 か所 or 複数）別の役割分担の状況を自治体規模別にみた場合、特に自治体の規模によって特に傾向に違いはないことがわかる。

<Q9 役割分担の状況（役割分担の基準別）>



- 役割分担の状況について、「どのような基準で役割分担しているか」については、「役割分担の基準は設けていない」が最も多くなっている。
- 一方、役割分担の基準を設けているものについては「年齢」が最も多く挙げられており、以下、「生活困窮・生活保護有無」「健康状態」などが比較的多く挙げられている。

Q10 各相談窓口におけるひきこもりに関する相談支援の内容（役割・機能）（MA）

	全体	窓口での相談支援（相談受付のみの場合も含む）	訪問（アウトリーチ）での相談支援	関係機関の紹介や関係機関へのつなぎ	居場所等への同行支援
ひきこもり地域支援センター、ひきこもり支援ステーション、ひきこもりサポート	185 100.0	182 98.4	164 88.6	174 94.1	128 69.2
重層的支援体制整備事業相談窓口	129 100.0	126 97.7	112 86.8	126 97.7	97 75.2
生活困窮者自立相談支援窓口	305 100.0	298 97.7	251 82.3	293 96.1	182 59.7
地域包括支援センター	82 100.0	73 89.0	61 74.4	73 89.0	30 36.6
基幹相談支援センター	82 100.0	77 93.9	63 76.8	76 92.7	47 57.3
こども・若者相談センター	51 100.0	46 90.2	35 68.6	46 90.2	32 62.7
保健センター	179 100.0	174 97.2	147 82.1	165 92.2	72 40.2
庁内の教育関係部門	56 100.0	46 82.1	29 51.8	44 78.6	19 33.9
その他の部門・窓口等	296 100.0	287 97.0	208 70.3	278 93.9	120 40.5

	全体	当事者会・家族会や居場所の紹介	当事者会・家族会に対する支援	その他	不明
ひきこもり地域支援センター、ひきこもり支援ステーション、ひきこもりサポート	185 100.0	145 78.4	94 50.8	24 13.0	2 1.1
重層的支援体制整備事業相談窓口	129 100.0	88 68.2	29 22.5	4 3.1	1 0.8
生活困窮者自立相談支援窓口	305 100.0	169 55.4	50 16.4	11 3.6	2 0.7
地域包括支援センター	82 100.0	30 36.6	10 12.2	0 0.0	2 2.4
基幹相談支援センター	82 100.0	43 52.4	17 20.7	3 3.7	1 1.2
こども・若者相談センター	51 100.0	30 58.8	11 21.6	6 11.8	3 5.9
保健センター	179 100.0	92 51.4	31 17.3	0 0.0	4 2.2
庁内の教育関係部門	56 100.0	19 33.9	6 10.7	3 5.4	6 10.7
その他の部門・窓口等	296 100.0	151 51.0	57 19.3	17 5.7	4 1.4

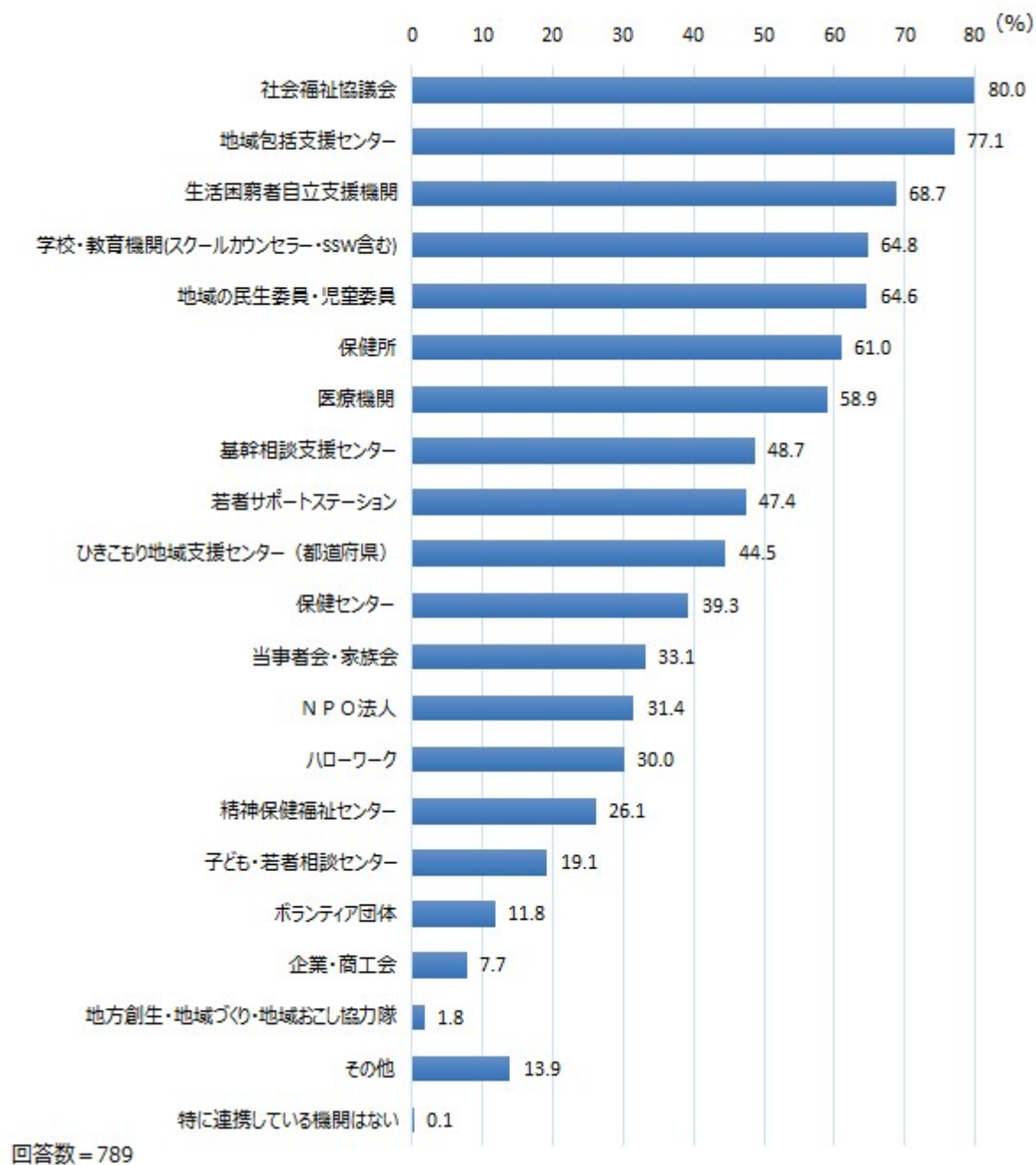
- 各相談窓口におけるひきこもりに関する相談支援の内容（役割・機能）については、どの窓口についても総じて「1.窓口での相談支援（相談受付のみの場合も含む）」「2.訪問（アウトリーチ）での相談支援」「3.関係機関の紹介や関係機関へのつなぎ」までは実施しているところが多かったといえる。
- 一方、「4.居場所等への同行支援」「5.当事者会・家族会や居場所の紹介」といった内容になると、各相談窓口によって実施状況が異なるものの、総じて実施比率が低くなっている。

Q11 各相談窓口における、段階別のひきこもり支援への関わり方（SA）

		ファーストコンタクト（初動対応）		相談段階（継続的な支援に関わる相談であり、長期にわたる場合も含む）		支援段階（居場所の提供、当事者会・家族会の開催等）		自立支援段階（復学後や復職した後のフォローアップ支援、就業・就学に向けた自立支援等）	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
ひきこもり地域支援センター、ひきこもり支援ステーション、ひきこもりサポート	主体的に関わる	161	87.0	144	77.8	123	66.5	55	29.7
	主体となる他機関と協働して関わる	21	11.4	37	20.0	42	22.7	102	55.1
	ほぼ関わらない	1	0.5	1	0.5	13	7.0	18	9.7
	全く関わらない	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.5
	不明	2	1.1	3	1.6	7	3.8	9	4.9
	全体	185	100.0	185	100.0	185	100.0	185	100.0
重層的支援体制整備事業相談窓口	主体的に関わる	88	68.2	69	53.5	32	24.8	20	15.5
	主体となる他機関と協働して関わる	40	31.0	60	46.5	76	58.9	90	69.8
	ほぼ関わらない	1	0.8	0	0.0	9	7.0	11	8.5
	全く関わらない	0	0.0	0	0.0	3	2.3	2	1.6
	不明	0	0.0	0	0.0	9	7.0	6	4.7
	全体	129	100.0	129	100.0	129	100.0	129	100.0
生活困窮者自立相談支援窓口	主体的に関わる	240	78.7	186	61.0	77	25.2	84	27.5
	主体となる他機関と協働して関わる	60	19.7	109	35.7	152	49.8	173	56.7
	ほぼ関わらない	1	0.3	4	1.3	44	14.4	22	7.2
	全く関わらない	0	0.0	0	0.0	9	3.0	5	1.6
	不明	4	1.3	6	2.0	23	7.5	21	6.9
	全体	305	100.0	305	100.0	305	100.0	305	100.0
地域包括支援センター	主体的に関わる	55	67.1	32	39.0	10	12.2	9	11.0
	主体となる他機関と協働して関わる	26	31.7	44	53.7	49	59.8	45	54.9
	ほぼ関わらない	0	0.0	3	3.7	11	13.4	13	15.9
	全く関わらない	0	0.0	0	0.0	6	7.3	8	9.8
	不明	1	1.2	3	3.7	6	7.3	7	8.5
	全体	82	100.0	82	100.0	82	100.0	82	100.0
基幹相談支援センター	主体的に関わる	54	65.9	37	45.1	17	20.7	15	18.3
	主体となる他機関と協働して関わる	26	31.7	42	51.2	44	53.7	50	61.0
	ほぼ関わらない	1	1.2	0	0.0	11	13.4	7	8.5
	全く関わらない	0	0.0	0	0.0	1	1.2	1	1.2
	不明	1	1.2	3	3.7	9	11.0	9	11.0
	全体	82	100.0	82	100.0	82	100.0	82	100.0
こども・若者相談センター	主体的に関わる	41	80.4	36	70.6	21	41.2	15	29.4
	主体となる他機関と協働して関わる	7	13.7	11	21.6	21	41.2	25	49.0
	ほぼ関わらない	0	0.0	0	0.0	2	3.9	2	3.9
	全く関わらない	0	0.0	0	0.0	1	2.0	1	2.0
	不明	3	5.9	4	7.8	6	11.8	8	15.7
	全体	51	100.0	51	100.0	51	100.0	51	100.0
保健センター	主体的に関わる	133	74.3	96	53.6	33	18.4	17	9.5
	主体となる他機関と協働して関わる	38	21.2	73	40.8	93	52.0	111	62.0
	ほぼ関わらない	3	1.7	4	2.2	27	15.1	28	15.6
	全く関わらない	0	0.0	0	0.0	7	3.9	6	3.4
	不明	5	2.8	6	3.4	19	10.6	17	9.5
	全体	179	100.0	179	100.0	179	100.0	179	100.0
庁内の教育関係部門	主体的に関わる	35	62.5	22	39.3	17	30.4	11	19.6
	主体となる他機関と協働して関わる	8	14.3	18	32.1	15	26.8	19	33.9
	ほぼ関わらない	3	5.4	3	5.4	5	8.9	10	17.9
	全く関わらない	0	0.0	2	3.6	3	5.4	3	5.4
	不明	10	17.9	11	19.6	16	28.6	13	23.2
	全体	56	100.0	56	100.0	56	100.0	56	100.0
その他の部門・窓口等	主体的に関わる	220	74.3	138	46.6	57	19.3	34	11.5
	主体となる他機関と協働して関わる	68	23.0	140	47.3	161	54.4	173	58.4
	ほぼ関わらない	4	1.4	11	3.7	40	13.5	55	18.6
	全く関わらない	0	0.0	1	0.3	20	6.8	17	5.7
	不明	4	1.4	6	2.0	18	6.1	17	5.7
	全体	296	100.0	296	100.0	296	100.0	296	100.0

- 各相談窓口における、段階別のひきこもり支援への関わり方については、「ひきこもり地域支援センター、ひきこもり支援ステーション、ひきこもりサポート」は、ファーストコンタクトから相談段階、支援段階まで携わっているケースが多い。
- 一方で、その他の窓口については、ファーストコンタクトから相談段階までは関わるが、支援段階までは関与しないというケースが多くなっている。

Q12 ひきこもり支援において連携している関係機関（MA）



- ひきこもり支援において連携している機関として最も多く挙げられたのは「社会福祉協議会」で 80.0% となっており、以下「地域包括支援センター」が 77.1%、「生活困窮者自立支援機関」が 68.7%、「学校・教育機関（スクールカウンセラー・スクールソーシャルワーカーを含む）」が 64.8%、「地域の民生委員・児童委員」が 64.6%、「保健所」が 61.0%と続いている。

＜Q12 ひきこもり支援において連携している関係機関（ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体における、重層的支援体制整備事業の実施状況別）＞

		合計	Q12.ひきこもり支援における連携機関						
			ひきこもり地域支援センター（都道府県）	生活困窮者自立支援機関	地域包括支援センター	社会福祉協議会	基幹相談支援センター	地域の民生委員・児童委員	子ども・若者相談センター
全体		555 100.0	224 40.4	354 63.8	423 76.2	435 78.4	248 44.7	351 63.2	77 13.9
Q2.重層的支援体制整備事業の実施	実施している	140 100.0	60 42.9	104 74.3	118 84.3	121 86.4	75 53.6	96 68.6	29 20.7
	現状実施していないが、実施検討中or移行準備中	240 100.0	101 42.1	165 68.8	176 73.3	184 76.7	115 47.9	137 57.1	33 13.8
	実施しておらず、実施の検討もしていない	175 100.0	63 36.0	85 48.6	129 73.7	130 74.3	58 33.1	118 67.4	15 8.6

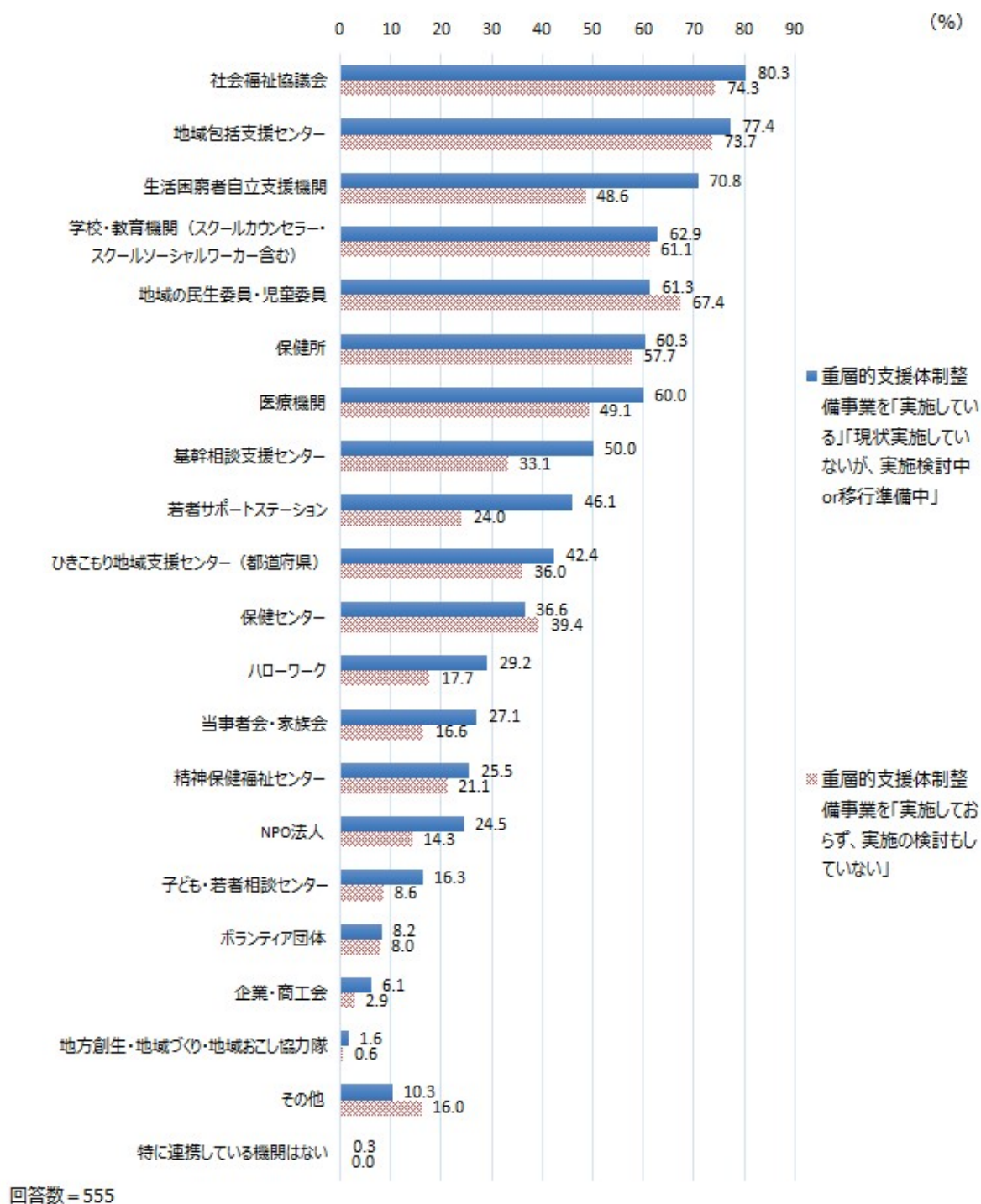
		合計	Q12.ひきこもり支援における連携機関						
			若者サポートステーション	学校・教育機関（スクールカウンセラー・スクールソーシャルワーカー含む）	保健所	保健センター	医療機関	精神保健福祉センター	NPO法人
全体		555 100.0	217 39.1	346 62.3	330 59.5	208 37.5	314 56.6	134 24.1	118 21.3
Q2.重層的支援体制整備事業の実施	実施している	140 100.0	75 53.6	94 67.1	83 59.3	53 37.9	88 62.9	39 27.9	42 30.0
	現状実施していないが、実施検討中or移行準備中	240 100.0	100 41.7	145 60.4	146 60.8	86 35.8	140 58.3	58 24.2	51 21.3
	実施しておらず、実施の検討もしていない	175 100.0	42 24.0	107 61.1	101 57.7	69 39.4	86 49.1	37 21.1	25 14.3

		合計	Q12.ひきこもり支援における連携機関						
			当事者会・家族会	企業・商工会	地方創生・地域づくり・地域おこし協力隊	ボランティア団体	ハローワーク	その他	特に連携している機関はない
全体		555 100.0	132 23.8	28 5.0	7 1.3	45 8.1	142 25.6	67 12.1	1 0.2
Q2.重層的支援体制整備事業の実施	実施している	140 100.0	49 35.0	12 8.6	6 4.3	15 10.7	48 34.3	17 12.1	0 0.0
	現状実施していないが、実施検討中or移行準備中	240 100.0	54 22.5	11 4.6	0 0.0	16 6.7	63 26.3	22 9.2	1 0.4
	実施しておらず、実施の検討もしていない	175 100.0	29 16.6	5 2.9	1 0.6	14 8.0	31 17.7	28 16.0	0 0.0

- ひきこもり支援について連携している関係機関を、（ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体における）重層的支援体制整備事業の実施状況別にみると、全体的に、重層的支援体制整備事業を実施している自治体の方が、同事業を実施していない自治体と比較して、連携先が多くなっている。

＜Q12 ひきこもり支援において連携している関係機関（ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体における、重層的支援体制整備事業の実施状況別）＞

※重層的支援体制整備事業を「実施している」「実施検討中 or 移行準備中」と、「実施しておらず、実施の検討もしていない」別の状況



<Q12 ひきこもり支援において連携している関係機関（自治体区分別）>

	合計	Q12.ひきこもり支援における連携機関						
		ひきこもり地域支援センター（都道府県）	生活困窮者自立支援機関	地域包括支援センター	社会福祉協議会	基幹相談支援センター	地域の民生委員・児童委員	子ども・若者相談センター
全体	789 100.0	351 44.5	542 68.7	608 77.1	631 80.0	384 48.7	510 64.6	151 19.1
自治体区分	特別区	19 100.0	12 63.2	18 94.7	17 89.5	19 100.0	6 31.6	13 68.4
	指定都市	19 100.0	13 68.4	17 89.5	18 94.7	17 89.5	14 73.7	15 78.9
	中核市	50 100.0	37 74.0	44 88.0	45 90.0	42 84.0	39 78.0	21 42.0
	一般市（人口10万人以上）	133 100.0	66 49.6	100 75.2	110 82.7	83 81.2	71 62.4	32 24.1
	一般市（人口10万人未満）	304 100.0	128 42.1	234 77.0	226 74.3	234 77.0	154 50.7	59 19.4
	町村	264 100.0	95 36.0	129 48.9	192 72.7	211 79.9	85 32.2	15 5.7

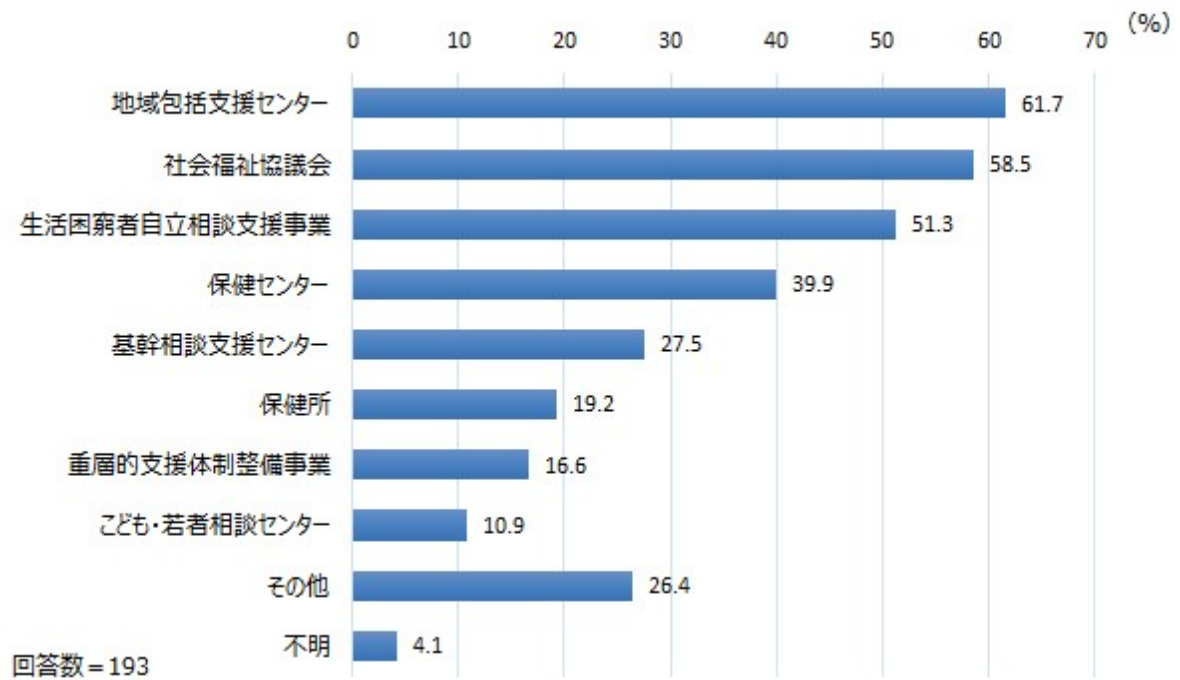
	合計	Q12.ひきこもり支援における連携機関						
		若者サポートステーション	学校・教育機関（スクールカウンセラー・スクールソーシャルワーカー含む）	保健所	保健センター	医療機関	精神保健福祉センター	NPO法人
全体	789 100.0	374 47.4	511 64.8	481 61.0	310 39.3	465 58.9	206 26.1	248 31.4
自治体区分	特別区	19 100.0	9 47.4	12 63.2	11 57.9	15 78.9	8 42.1	2 10.5
	指定都市	19 100.0	18 94.7	13 68.4	9 47.4	15 78.9	16 84.2	15 78.9
	中核市	50 100.0	45 90.0	40 80.0	40 80.0	26 52.0	42 84.0	31 62.0
	一般市（人口10万人以上）	133 100.0	84 63.2	83 62.4	88 66.2	49 36.8	85 63.9	33 24.8
	一般市（人口10万人未満）	304 100.0	146 48.0	194 63.8	190 62.5	108 35.5	179 58.9	70 23.0
	町村	264 100.0	72 27.3	169 64.0	143 54.2	97 36.7	135 51.1	55 20.8

	合計	Q12.ひきこもり支援における連携機関						
		当事者会・家族会	企業・商工会	地方創生・地域づくり・地域おこし協力隊	ボランティア団体	ハローワーク	その他	特に連携している機関はない
全体	789 100.0	261 33.1	61 7.7	14 1.8	93 11.8	237 30.0	110 13.9	1 0.1
自治体区分	特別区	19 100.0	11 57.9	1 5.3	0 0.0	2 10.5	5 26.3	3 15.8
	指定都市	19 100.0	14 73.7	2 10.5	1 5.3	2 10.5	9 47.4	4 21.1
	中核市	50 100.0	37 74.0	8 16.0	1 2.0	12 24.0	30 60.0	12 24.0
	一般市（人口10万人以上）	133 100.0	54 40.6	11 8.3	2 1.5	19 14.3	53 39.8	13 9.8
	一般市（人口10万人未満）	304 100.0	98 32.2	31 10.2	5 1.6	39 12.8	95 31.3	53 17.4
	町村	264 100.0	47 17.8	8 3.0	5 1.9	19 7.2	45 17.0	25 9.5

- 連携している関係機関を自治体規模別にみると、特に「指定都市」や「中核市」は連携している機関の数が多く、規模の大きい自治体ほど連携している機関の数も多くなる傾向にあるといえる。

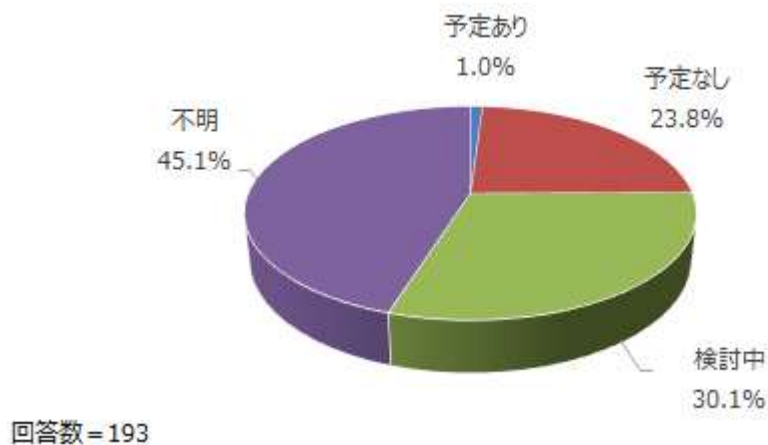
Q13 ひきこもり相談窓口を設定していないものの、ひきこもりの相談支援を担っている可能性がある事業や機関（MA）

※Q3 で「ひきこもり相談窓口を設定（明確化）していない」と回答した人のみ回答



Q14 今後、ひきこもり相談窓口を設定する予定の有無（SA）

※Q3 で「ひきこもり相談窓口を設定（明確化）していない」と回答した人のみ回答



Q17 ひきこもり支援における課題（MA）



- ひきこもり支援の課題としては、「ひきこもり支援に関わる人員が不足している」「ひきこもりに係る知識・支援ノウハウを有していない（不十分である）」「ひきこもりの実態を把握できていない」の3つが特に多く挙げられている。

＜Q17 ひきこもり相談支援の課題（ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体における、重層的支援体制整備事業の実施状況別）＞

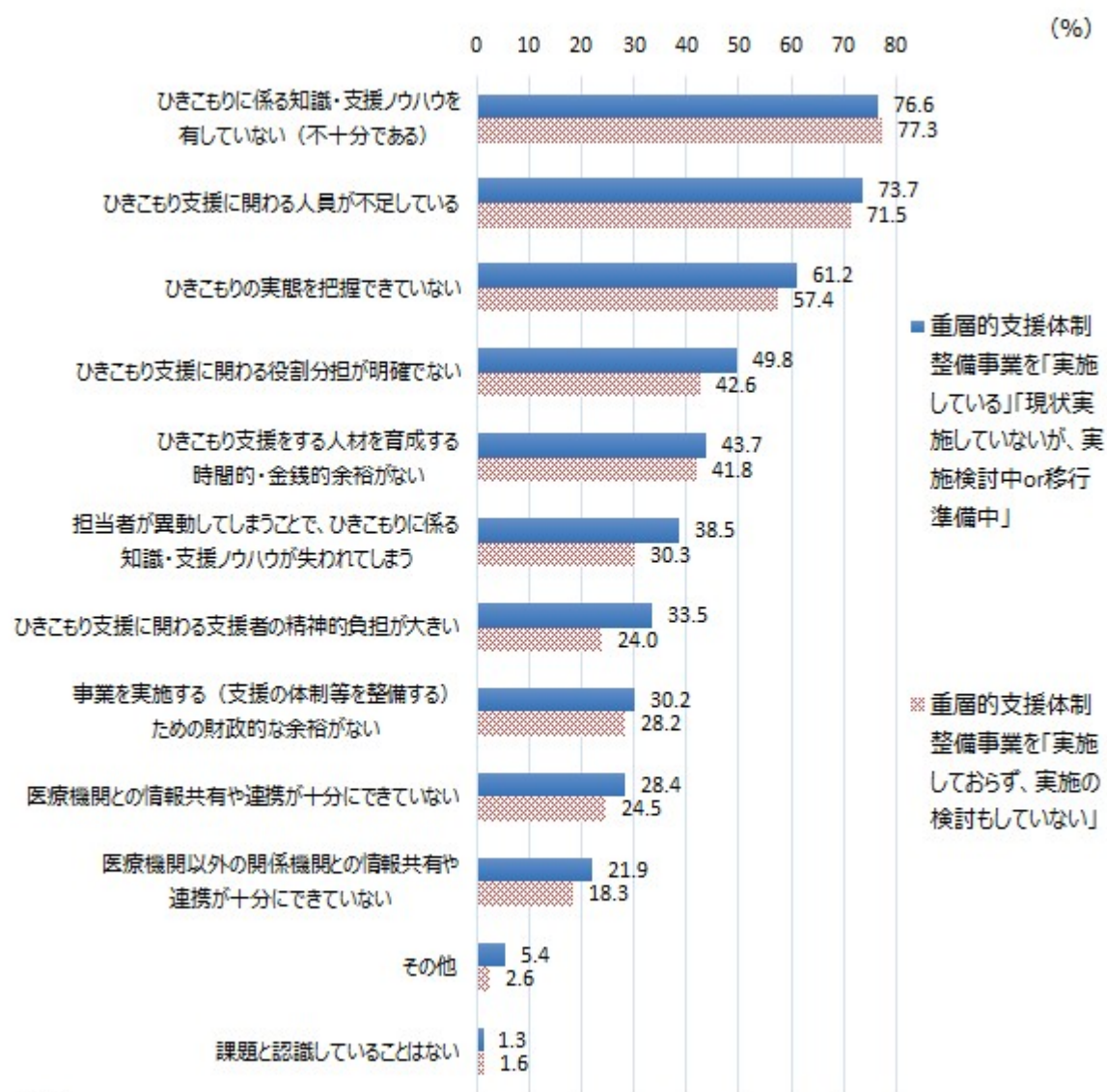
		合計	Q17.ひきこもり相談支援の課題					
			ひきこもりに係る知識・支援ノウハウを有していない（不十分である）	ひきこもり支援に関わる人員が不足している	ひきこもり支援に関わる支援者の精神的負担が大きい	ひきこもり支援に関わる役割分担が明確でない	医療機関との情報共有や連携が十分にできていない	医療機関以外の関係機関との情報共有や連携が十分にできていない
全体		939 100.0	722 76.9	684 72.8	278 29.6	440 46.9	252 26.8	192 20.4
Q2.重層的 支援体制整備 事業の実施	実施している	176 100.0	135 76.7	133 75.6	70 39.8	90 51.1	57 32.4	37 21.0
	現状実施していないが、実施検討中or移行準備中	380 100.0	291 76.6	277 72.9	116 30.5	187 49.2	101 26.6	85 22.4
	実施しておらず、実施の検討もしていない	383 100.0	296 77.3	274 71.5	92 24.0	163 42.6	94 24.5	70 18.3

		合計	Q17.ひきこもり相談支援の課題					課題と認識していることは ない
			ひきこもり支援をする人材を育成する時間的・金銭的余裕がない	事業を実施する（支援の体制等を整備する）ための財政的な余裕がない	担当者が異動してしまうことで、ひきこもりに係る知識・支援ノウハウが失われてしまう	ひきこもりの実態を把握できていない	その他	
全体		939 100.0	403 42.9	276 29.4	330 35.1	560 59.6	40 4.3	13 1.4
Q2.重層的支援体制整備事業の実施	実施している	176 100.0	87 49.4	50 28.4	80 45.5	112 63.6	9 5.1	0 0.0
	現状実施していないが、実施検討中or移行準備中	380 100.0	156 41.1	118 31.1	134 35.3	228 60.0	21 5.5	7 1.8
	実施しておらず、実施の検討もしていない	383 100.0	160 41.8	108 28.2	116 30.3	220 57.4	10 2.6	6 1.6

- ひきこもり支援の課題を、（ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体における）重層的支援体制整備事業の実施状況別にみると、全体的に、重層的支援体制整備事業を実施している自治体の方が、同事業を実施していない自治体と比較して、課題と認識している事項が多くなっている。
- これは、重層的支援体制整備事業を実施したことで「体制上課題が増えた」ということではなく、同事業を実施することで、「ひきこもり支援の課題をより明確にすることができたため、課題と認識している事項が多くなっている」と考えられる。

＜Q17 ひきこもり相談支援の課題（ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体における、重層的支援体制整備事業の実施状況別）＞

※重層的支援体制整備事業を「実施している」「実施検討中 or 移行準備中」と、「実施しておらず、実施の検討もしていない」別の状況



回答数 = 939

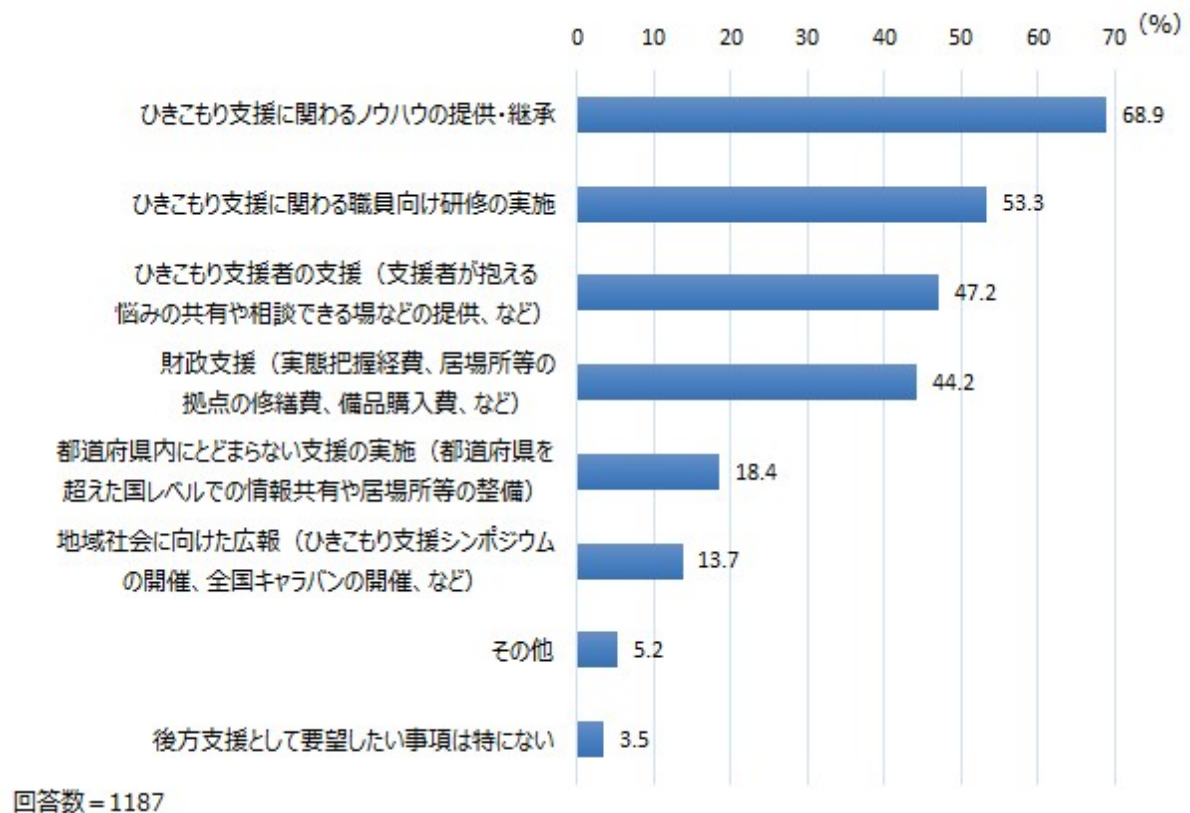
<Q17 ひきこもり相談支援の課題（自治体区分別）>

		合計	Q17.ひきこもり相談支援の課題					
			ひきこもりに係る知識・支援ノウハウを有していない（不十分である）	ひきこもり支援に関わる人員が不足している	ひきこもり支援に関わる支援者の精神的負担が大きい	ひきこもり支援に関わる役割分担が明確でない	医療機関との情報共有や連携が十分にできていない	医療機関以外の関係機関との情報共有や連携が十分にできていない
全体		1187 100.0	847 71.4	843 71.0	367 30.9	523 44.1	341 28.7	260 21.9
自治体区分	特別区	21 100.0	9 42.9	11 52.4	9 42.9	6 28.6	6 28.6	5 23.8
		19 100.0	9 47.4	13 68.4	6 31.6	8 42.1	6 31.6	4 21.1
	指定都市	53 100.0	34 64.2	41 77.4	25 47.2	31 58.5	23 43.4	20 37.7
		一般市（人口10万人以上）	145 100.0	97 66.9	98 67.6	55 37.9	67 46.2	53 36.6
	一般市（人口10万人未満）	393 100.0	273 69.5	278 70.7	133 33.8	181 46.1	119 30.3	91 23.2
	町村	556 100.0	425 76.4	402 72.3	139 25.0	230 41.4	134 24.1	97 17.4

		合計	Q17.ひきこもり相談支援の課題					
			ひきこもり支援をする人材を育成する時間的・金銭的余裕がない	事業を実施する（支援の体制等を整備する）ための財政的な余裕がない	担当者が異動してしまうことで、ひきこもりに係る知識・支援ノウハウが失われてしまう	ひきこもりの実態を把握できていない	その他	課題と認識していることはない
全体		1187 100.0	507 42.7	357 30.1	442 37.2	676 57.0	71 6.0	17 1.4
自治体区分	特別区	21 100.0	5 23.8	2 9.5	8 38.1	8 38.1	6 28.6	0 0.0
		19 100.0	7 36.8	5 26.3	8 42.1	1 5.3	4 21.1	0 0.0
	指定都市	53 100.0	28 52.8	27 50.9	34 64.2	36 67.9	8 15.1	1 1.9
		一般市（人口10万人以上）	145 100.0	63 43.4	52 35.9	62 42.8	79 54.5	12 8.3
	一般市（人口10万人未満）	393 100.0	174 44.3	134 34.1	153 38.9	239 60.8	23 5.9	6 1.5
	町村	556 100.0	230 41.4	137 24.6	177 31.8	313 56.3	18 3.2	8 1.4

- ひきこもり支援の課題を自治体規模別にみると、「ひきこもりに係る知識・支援ノウハウを有していない（不十分である）」「ひきこもり支援に関わる人員が不足している」の2つについては、「中核市」「一般市（人口10万人未満）」「町村」において特に回答率が高いことから、規模が小さい自治体ほど、ひきこもり支援における人員不足や知識・支援ノウハウ不足を課題と捉えている傾向にあるといえる。

Q19 ひきこもり支援を行っていく上で、都道府県（都道府県・政令市のひきこもり地域支援センター含む）や国（厚生労働省）への後方支援として要望したい事項（MA）



- ひきこもり支援における都道府県や国への支援要望事項としては、「ひきこもり支援に関わるノウハウの提供・継承」が 68.9%と特に多く挙げられている。
- 以下、「ひきこもり支援に関わる職員向け研修の実施」が 53.3%、「ひきこもり支援者の支援（支援者が抱える悩みの共有や相談できる場などの提供、など）」が 47.2%、「財政支援（実態把握経費、居場所等の拠点の修繕費、備品購入費、など）」が 44.2%と続いている。

＜Q19 ひきこもり支援における都道府県や国への支援要望事項（ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体における、重層的支援体制整備事業の実施状況別）＞

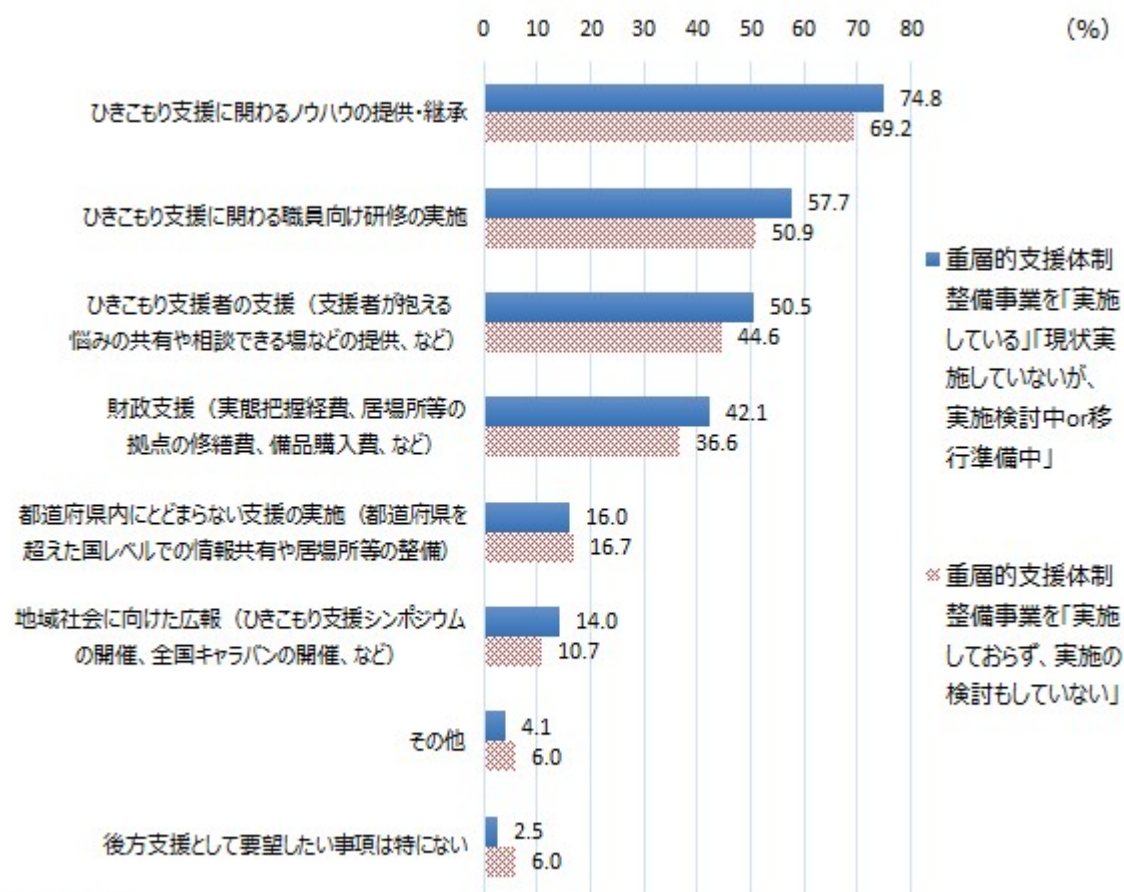
		合計	Q19.都道府県や国への要望事項			
			ひきこもり支援に関わるノウハウの提供・継承	地域社会に向けた広報（ひきこもり支援シンポジウムの開催、全国キャラバンの開催、など）	ひきこもり支援に関わる職員向け研修の実施	ひきこもり支援者の支援（支援者が抱える悩みの共有や相談できる場などの提供、など）
全体		939 100.0	681 72.5	119 12.7	516 55.0	452 48.1
Q2.重層的支援体制整備事業の実施	実施している	176 100.0	139 79.0	21 11.9	98 55.7	100 56.8
	現状実施していないが、実施検討中or移行準備中	380 100.0	277 72.9	57 15.0	223 58.7	181 47.6
	実施しておらず、実施の検討もしていない	383 100.0	265 69.2	41 10.7	195 50.9	171 44.6

		合計	Q19.都道府県や国への要望事項			
			都道府県内にとどまらない支援の実施（都道府県を超えた国レベルでの情報共有や居場所等の整備）	財政支援（実態把握経費、居場所等の拠点の修繕費、備品購入費、など）	その他	後方支援として要望したい事項は特にない
全体		939 100.0	153 16.3	374 39.8	46 4.9	37 3.9
Q2.重層的支援体制整備事業の実施	実施している	176 100.0	28 15.9	71 40.3	8 4.5	2 1.1
	現状実施していないが、実施検討中or移行準備中	380 100.0	61 16.1	163 42.9	15 3.9	12 3.2
	実施しておらず、実施の検討もしていない	383 100.0	64 16.7	140 36.6	23 6.0	23 6.0

- ひきこもり支援における都道府県や国への支援要望事項を、（ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体における）重層的支援体制整備事業の実施状況別にみると、特に、重層的支援体制整備事業を実施している自治体では、「ひきこもり支援に関わるノウハウの提供・継承」への要望が多いことが分かる。

＜Q19 ひきこもり支援における都道府県や国への支援要望事項（ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体における、重層的支援体制整備事業の実施状況別）＞

※重層的支援体制整備事業を「実施している」「実施検討中 or 移行準備中」と、「実施しておらず、実施の検討もしていない」別の状況



回答数 = 939

<Q19 ひきこもり支援における都道府県や国への支援要望事項（自治体区分別）>

		合計	Q19.都道府県や国への要望事項			
			ひきこもり支援に関わるノウハウの提供・継承	地域社会に向けた広報（ひきこもり支援シンポジウムの開催、全国キャラバンの開催、など）	ひきこもり支援に関わる職員向け研修の実施	ひきこもり支援者の支援（支援者が抱える悩みの共有や相談できる場などの提供、など）
全体		1187 100.0	818 68.9	163 13.7	633 53.3	560 47.2
自治体区分	特別区	21 100.0	7 33.3	5 23.8	8 38.1	10 47.6
	指定都市	19 100.0	9 47.4	7 36.8	8 42.1	6 31.6
	中核市	53 100.0	39 73.6	4 7.5	32 60.4	25 47.2
	一般市（人口10万人以上）	145 100.0	99 68.3	23 15.9	86 59.3	64 44.1
	一般市（人口10万人未満）	393 100.0	271 69.0	48 12.2	198 50.4	196 49.9
	町村	556 100.0	393 70.7	76 13.7	301 54.1	259 46.6

		合計	Q19.都道府県や国への要望事項			
			都道府県内にとどまらない支援の実施（都道府県を超えた国レベルでの情報共有や居場所等の整備）	財政支援（実態把握経費、居場所等の拠点の修繕費、備品購入費、など）	その他	後方支援として要望したい事項は特にない
全体		1187 100.0	219 18.4	525 44.2	62 5.2	41 3.5
自治体区分	特別区	21 100.0	9 42.9	11 52.4	3 14.3	0 0.0
	指定都市	19 100.0	3 15.8	11 57.9	0 0.0	1 5.3
	中核市	53 100.0	14 26.4	31 58.5	6 11.3	0 0.0
	一般市（人口10万人以上）	145 100.0	37 25.5	64 44.1	6 4.1	3 2.1
	一般市（人口10万人未満）	393 100.0	71 18.1	203 51.7	18 4.6	12 3.1
	町村	556 100.0	85 15.3	205 36.9	29 5.2	25 4.5

- ひきこもり支援における都道府県や国への支援要望事項を自治体規模別にみると、規模が小さい自治体ほど、「ひきこもり支援に関わるノウハウの提供・継承」への要望が多くなっている。

1. 3 アンケート調査結果のまとめ

▼規模が小さい自治体ほど、ひきこもり相談窓口を設定していないケースが多く、ひきこもりに関する相談実績がないとの回答が多い。

ひきこもり相談窓口について、設定（明確化）していないとの回答が全体では 16.3%であったのに対し、自治体規模別でみると、ひきこもり相談窓口を設定していないとの回答が「町村」では 22.3%、「一般市（人口 10 万人未満）」では 14.2%となっており、規模が小さい自治体ほどひきこもり相談窓口を設定していない傾向にあるといえる。

また、ひきこもりに関する相談実績有無については、「相談実績がある」との回答が町村を除く自治体では 90%以上なのに対し、「町村」は、「相談実績がある」との回答が 61.1%と非常に低くなっている。

▼重層的支援体制整備事業を実施している自治体の場合、ひきこもりの「相談実績がある」との回答率が高い。

ひきこもり支援推進事業は実施していないが、重層的支援体制整備事業を実施している自治体の場合、ひきこもりの「相談実績がある」との回答が 90.3%と非常に高くなっている。

よって、ひきこもり支援推進事業は実施していなかったとしても、重層的支援体制整備事業を実施することで、相談実績が多くなる（＝相談者からみた場合、より相談しやすい環境になっている）と考えられる。

また、ひきこもり支援推進事業は実施していないが、重層的支援体制整備事業を実施している自治体の場合、ひきこもり相談窓口について外部委託を活用する比率が比較的高いことも特徴である。

▼ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体における、ひきこもり相談窓口の設置場所は、自治体の福祉部門か、生活困窮者自立相談支援窓口、このどちらかであるケースが多い。

ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体における、ひきこもり相談窓口の設置場所は、「その他の部門・窓口等」が 43.2%と最も多く、以下「生活困窮者自立相談支援窓口」が 41.6%、「保健センター」が 27.6%である。

これを、自治体規模別にみると、「中核市」「一般市（人口 10 万人未満）」「一般市（人口 10 万人以上）」については、いずれもひきこもり相談窓口の設置場所は「生活困窮者自立相談支援窓口」との回答が多いが、一方で「町村」については「その他の部門・窓口等」との回答が最も多い。

なお、「町村」における「その他の部門・窓口等」としては、「福祉系部門」との回答が特に多くなっているが、他にも「生活困窮部門」「保健系部門」「障害系部門」「高齢者系部門」「子ども系部門」など、多岐にわたる回答が寄せられており、特に町村の場合ひきこもり相談窓口は様々な部門に設定されている状況だといえる。

▼ひきこもりの相談支援は、窓口での面談（来所）もしくは電話が特に多く、ひきこもりに関する相談を受ける相手としては「家族・親族」が突出して多いが、重層的支援体制整備事業相談窓口に関しては、関係機関からの相談も多い。

ひきこもり相談窓口における相談対応の手法としては、「窓口での面談（来所）」と「電話」との回答が特に多くなっており、このいずれかの相談対応を基本としている自治体が多いとみられる。

また、ひきこもりに関する相談を受ける相手としては、全体として「家族・親族」の割合が 82.7%と非常に高くなっているが、例外として、「重層的支援体制整備事業相談窓口」では「家族・親族」からの相談が 62.0%、同じく「庁内の教育関係部門」は同 58.9%とやや低くなっており、その代わり、「庁内の関連部署」、「学校・教育機関」などの連携先からの相談が多くなっている。

よって、特に重層的支援体制整備事業を実施している自治体の場合、同事業を実施していない自治体よりも、連携している関係機関を通じて、ひきこもりの相談に対応できているケースが多いといえる。

▼各事業の窓口がひきこもりの相談支援を一体的に実施している際、その実施先の組み合わせパターンは多岐にわたる。

各事業の相談窓口におけるひきこもり支援の一体的実施状況としては、「社協のひきこもり支援の窓口と生活困窮者自立相談支援窓口で一体的に実施」との回答が最も多かったものの、この回答が全体の 20%程度であり、その他にも「自治体直営のひきこもり支援の窓口と生活困窮者自立相談支援窓口で一体的に実施」や、「基幹相談支援センターのひきこもり支援の窓口と障害者相談窓口で一体的に実施」、「社協のひきこもり支援の窓口と重層的支援体制整備事業相談窓口で一体的に実施」など、組み合わせのパターンは多岐にわたっている。

なお、ひきこもりの相談窓口の数としては、「1 つの窓口に集約して相談を受けている」ものと、「複数の窓口で相談を受けている」ものの比率が概ね同程度となっている。

上記の傾向については、重層的支援体制整備事業の実施有無による違いは特にない。

▼ひきこもりに関する相談支援としては、窓口対応や訪問による相談支援から、関係機関の紹介や関係機関へのつなぎまでを実施しているケースが多い。

各相談窓口（主担当部門）におけるひきこもりに関する相談支援の内容としては、総じて「窓口での相談対応（相談受付のみの場合も含む）」、「訪問（アウトリーチ）での相談対応」、「関係機関の紹介や関係機関へのつなぎ」までは実施しているところが多く、総じて「相談対応からつなぎまでを実施している」ケースが多いと言える。

一方、「居場所等への同行支援」、「当事者会・家族会や居場所の紹介」といった、「ひきこもり支援」といった内容になると、各相談窓口（主担当部門）では実施していないところが多い。ただし、ひきこもり支援推進事業を実施している自治体や、あるいは重層的支援体制整備事業を実施している自治体の場合は、これら具体的な支援段階まで実施している自治体が多くなっている。

▼ひきこもり相談支援において連携している関係機関としては、社会福祉協議会が最も多い。

▼重層的支援体制整備事業を実施している自治体や、規模の大きい自治体ほど、連携先の関係機関数が多い。

ひきこもり相談支援において連携している機関として最も多く挙げられたのは「社会福祉協議会」であり、その他連携先として多く上がっているのが、「地域包括支援センター」、「生活困窮者自立支援機関」、「学校・教育機関（スクールカウンセラー・スクールソーシャルワーカーを含む）」、「地域の民生委員・児童委員」、「保健所」、「医療機関」である（これらは連携先として全体の 50%以上の回答が得られた関係機関である）。

また、事業実施別の状況としては、（ひきこもり支援推進事業は実施していないが）重層的支援体制整備事業を実施している自治体の方が、同事業を実施していない自治体と比較して連携先が多くなっており、また、自治体規模別の状況としては、特に「指定都市」や「中核市」は連携している機関の数が多いことから、重層的支援体制整備事業を実施している自治体や、あるいは規模の大きい自治体ほど連携している機関の数も多くなる傾向にあるといえる。

▼ひきこもり相談支援における課題としては、人員不足、知識・支援ノウハウ不足の 2 つが特に多い。

ひきこもり相談支援の課題として、最も当てはまる（一番の課題であると認識している）ものについては、「ひきこもり支援に関わる人員が不足している」、「ひきこもりに係る知識・支援ノウハウを有していない（不十分である）」の 2 つが特に多く挙げられている。

実際に、ひきこもり相談支援における都道府県や国への支援要望事項としても、「ひきこもり支援に関わるノウハウの提供・継承」が最も多く挙げられている状況である。

ひきこもり支援の課題を自治体規模別にみると、「ひきこもりに係る知識・支援ノウハウを有していない（不十分である）」は、規模が小さい自治体ほど課題と捉えているケースが多い。

一方、「ひきこもり支援に関わる人員が不足している」は、規模が小さい自治体はもちろんのこと、中核市などでも課題と捉えているところが多いため、人員不足に関する課題は、自治体規模に関わらない共通の課題であるといえる。

なお、ひきこもり相談支援の課題を、ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体でみた場合、重層的支援体制整備事業を実施している自治体の方が、同事業を実施していない自治体と比較して、課題と認識している事項が多くなっている。これは、重層的支援体制整備事業を実施していない自治体の場合は、支援が必要な部門に辿り着けていないケースが多く、そもそも課題を顕在化できていないことが要因と考えられる。

2. ヒアリング調査結果

2. 1 実施概要

<調査概要>

ひきこもり相談支援に関するアンケートに回答のあった自治体の中から候補を選定し、計 14 件へヒアリングを実施した。なお、ヒアリング調査は、調査対象候補の自治体に対して電話・メール等によりヒアリングを依頼し、ヒアリングへの了承が得られた対象先に対して、電話及び WEB 会議形式にて、それぞれ 1 時間程度でヒアリングを実施している。

<調査実施期間>

令和 6 年 12 月～令和 7 年 2 月の間で 1 日間

<調査手法等>

- ・WEB 会議形式（Microsoft Teams）、もしくは電話にて実施

<ヒアリング実施先>

	自治体区分	エリア	事業実施	相談窓口	相談支援対応
1	特別区/指定都市/ 中核市	中部・北陸エリア	重層	庁内外に 複数	直接
2	特別区/指定都市/ 中核市	関東甲信越エリア	重層	総合相談 窓口を集約	外部委託
3	特別区/指定都市/ 中核市	中国・四国エリア	重層	庁内外に 複数	直接
4	特別区/指定都市/ 中核市	中部・北陸エリア	重層	福祉相談 窓口を集約	直接
5	特別区/指定都市/ 中核市	近畿エリア	－	庁内外に 複数	外部委託
6	特別区/指定都市/ 中核市	近畿エリア	－	保健所に 集約	直接
7	一般市(人口 10 万 人以上)	関東甲信越エリア	－	包括センターに 集約	外部委託
8	一般市(人口 10 万 人未満)	北海道・東北エリ ア	重層	保健福祉 部門を集約	直接
9	一般市(人口 10 万 人未満)	九州・沖縄エリア	－	生活困窮 部門を集約	直接
10	一般市(人口 10 万 人未満)	近畿エリア	－	生活困窮 部門を集約	直接
11	町村	北海道・東北エリ ア	－	保健福祉 部門を集約	直接
12	特別区/指定都市/ 中核市	中部・北陸エリア	サポート事 業	ひきこもり専門 窓口設置	直接
13	特別区/指定都市/ 中核市	関東甲信越エリア	サポート事 業	ひきこもり専門 窓口設置	直接
14	一般市(人口 10 万 人未満)	中国・四国エリア	サポート事 業	庁内 3 部門	直接

<備考>

ヒアリング対象候補については、以下の「ヒアリング対象先の絞り込みに関する視点・考え方」を基に抽出している。

なお、ヒアリング実施先の 12～14 については「ひきこもり支援推進事業を実施している自治体」であるため、下記条件にはあてはまらないものの、参考までに情報を記載している。

○ヒアリング対象先の絞り込みに関する視点・考え方

ヒアリング対象とする自治体	選定理由
<ul style="list-style-type: none"> 事前アンケート調査において、ひきこもりに関する相談実績が「ある」と回答している自治体 	<ul style="list-style-type: none"> ひきこもり相談支援の体制・役割分担等において事例として参考になるような自治体を対象とする必要がある
<ul style="list-style-type: none"> ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体 	<ul style="list-style-type: none"> 当該事業を実施している自治体の状況はおおよそ察しがつくため、実施していない自治体の状況を把握したい
<ul style="list-style-type: none"> 自治体自ら生活困窮者自立相談支援窓口とひきこもり相談窓口を一体的に実施しており、且つ、重層的支援体制整備事業の窓口でも相談を実施している自治体 	<ul style="list-style-type: none"> 例えば社会福祉協議会で生活困窮者自立相談支援窓口とひきこもり相談窓口を一体的に実施しているケースなどは従来からあるため、そうではなく、自治体自らがこれら事業を一体的に実施しているようなケースを対象に、特にどのような体制・役割分担で相談支援を行っているかを確認したい
<ul style="list-style-type: none"> ひきこもり支援推進事業、重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立相談支援事業、このいずれも実施していない自治体の中で、アンケート調査結果から役割分担や連携体制を明確化できていると確認できた自治体 	<ul style="list-style-type: none"> これら事業の窓口を活用していない自治体では、どのようにひきこもり相談支援の役割分担や連携体制を明確化しているのかを把握したい

以上の考えを基に、アンケートに回答した自治体について抽出条件を設定し、具体的には以下のいずれかに該当する自治体をヒアリング対象候補としてリストアップした。

○ヒアリング対象選定条件

	抽出条件
条件 1	Q2.重層的支援体制整備事業を「実施している」もしくは「実施を検討している or 移行準備中」の自治体の中で、Q8.「自治体直営のひきこもり相談支援の窓口と生活困窮者自立相談支援窓口を一体的に実施している」自治体。
条件 2	庁内の役割分担の状況を把握し参考とするため、Q3.「自治体自ら直営でひきこもり相談窓口を設定（明確化）している」自治体の中で、Q9.「1つの窓口で相談を受け、庁内部署及び外部機関と役割分担している」自治体。
条件 3	居場所等への同行支援までしている事例を参考とするため、Q2.重層的支援体制整備事業を「実施している」もしくは「実施を検討している or 移行準備中」の自治体の中で、Q10.生活困窮者自立相談支援窓口で「居場所等への同行支援」を実施しており、且つ、Q8.でひきこもり窓口と生活困窮窓口を一体的に実施している自治体。
条件 4	Q1.ひきこもり支援推進事業は実施していないが、Q11.重層的支援体制整備事業の窓口で、（相談段階の先の）支援段階まで「主体的に関わる」もしくは「主体となる他機関と協働して関わる」と回答している自治体。
条件 5	Q1.ひきこもり支援推進事業は実施していないが、Q11.生活困窮者自立相談支援窓

	口が、（相談段階の先の）支援段階まで「主体的に関わる」もしくは「主体となる他機関と協働して関わる」と回答している自治体。
条件 6	Q2.重層的支援体制整備事業を「実施している」もしくは「実施を検討している or 移行準備中」の自治体の中で、Q11.生活困窮者自立相談支援窓口が、（相談段階の先の）支援段階まで「主体的に関わる」もしくは「主体となる他機関と協働して関わる」と回答している自治体。
条件 7	Q1.ひきこもり支援推進事業、Q2.重層的支援体制整備事業のいずれも実施しておらず、Q3.「自治体自ら直営でひきこもり相談窓口を設定（明確化）している」自治体の中で、Q8 および Q9 の記述回答から、関係機関等との連携が取れていることが確認できた自治体。

上記に該当する自治体として計 27 件を候補として抽出したが、小規模な自治体が全体としてやや多くなったことから、特別区や中核市といった規模の大きい自治体から優先的にヒアリングを打診し、最終的にヒアリングへの同意が得られた計 14 件にヒアリングを実施している。

2. 2 ヒアリング調査結果

自治体 1

①基本情報

自治体区分	特別区／指定都市／中核市	
地域	中部・北陸エリア	
ひきこもり支援推進事業	未実施	
重層的支援体制整備事業	実施（令和 5 年より）	
ひきこもり相談 件数	延べ件数	相談・対応件数はカウントしておらず不詳
	手法別内訳	電話が大半だが、隣接自治体の NPO 法人への来所相談などもあり
	相談者別内訳	家族：20%、関係機関：80%
ひきこもり相談支援の内容（相談以降の、居場所作り、家族会、研修会、等）		<ul style="list-style-type: none"> ・一般の人へのひきこもりへの理解促進のため、ひきこもりを語る会を年に 4 回程度開催している。当会は、県の精神保健福祉センターやひきこもりセンターから講師を招いて、ひきこもりの情報や支援の方向など、毎回いろいろなテーマを設けて講義を受けている。 ・当会は、一般の方や当事者の方、支援者の方などが自由に参加できるもので、グループワークのようなこともしている。 ・居場所は 20～25 歳ぐらいまでの人を対象に実施しているが、それより年齢が上の人向けの居場所が当自治体はまだないため、そういった人を対象にした居場所を次年度立ち上げる予定。

②相談支援の体制（庁内および関係機関）

庁内	主担当部門と人員数	福祉政策部門 ※重層的支援体制整備事業の窓口とひきこもりの窓口を一体的に実施
	連携している部門	保健所、障害高齢系の部門（いずれもひきこもり相談窓口） その他、包括的相談支援庁内推進チーム（包括的な相談を受けるチーム）と、地域つながりづくり庁内支援チーム、という 2 つのチームがあり、当部門が取りまとめを行う。
連携している外部機関		地域包括支援センター、スクールソーシャルワーカー、学校関係者、NPO 法人、「地域づくりセンター」等
ひきこもり状態の把握方法／地域資源との連携		<p>上記 NPO 法人は、当自治体管内ではなく、隣接する自治体の NPO だが、当自治体に来て相談会のようなものを開いてもらっており、その際に地域資源等とつながるケースもある。</p> <p>上記以外では、当自治体の保健部門（保健所）が主導で、県の保健所などと連携して、ひきこもりの家族会も実施しており、そういった勉強会を通じて相談が寄せられるようなケースもある。</p>

③役割分担の状況

役割分担状況	<ul style="list-style-type: none"> ・当自治体ではひきこもりに関する相談窓口は庁内にも庁外にも複数あるが、それぞれの窓口で受けた相談は、まずはしっかりと受けとめて、しっかり話を聞いて課題整理をしたうえで、必要なところにつないでいく、といった形が基本となっている。 ・なお、ひきこもり相談を受けた後の庁内のつなぎ先については、生活困窮が背景にあるものは生活福祉系部門、障害が背景にあるものは障害福祉系部門、65 歳以上の人の場合は高齢福祉部門、18 歳以下の人は子ども福祉系部門、といった形で、庁内についてはある程度役割分担は明確化されている。 ・つなぎ先の外部の機関はカテゴリーによって複数あり、生活困窮の場合は社会福祉協議会、若者の場合はノウハウをもっている特定の NPO 法人、家族の場合は、前述の家族の勉強会や、高校や大学くらいまでの不登校の親の会などがある。 ・それ以外では、有料で家族向けのカウンセリングをしている団体や、発達障害が疑われるケースでは、都道府県に発達障害サポートマネージャーという人がいるので、そこにつないで一緒にアウトリーチで訪問したり、職員がその後サポートマネージャーに引き継いでいくというようなことも取組始めている。
--------	---

④現状の体制に至った背景、その成果

現状の体制に至った背景	<ul style="list-style-type: none"> ・令和 2 年の当時、当自治体には地域包括ケアシステムという高齢者の支援をしていく仕組みがあったが、そういったものを作っていく際、これからは高齢者だけでなく、色々な地域共生を目指していかなければならないということで、それに向けて重層的支援体制整備事業も進めていくこととなり、その準備を進めるための庁内横断チームとして、地域共生庁内推進チームという枠組みを立ち上げている。 ・そこには、障害、高齢、生活保護、子ども、地域づくり、社会教育（生涯学習）等の部門担当者が参加し、重層的支援体制整備事業をどの部門で担当し、ひきこもりの相談をどうやって受けていくのかということを約 2 年半話し合ってきた。 ・結局、政策は高齢部門がやると高齢者向けだけになってしまうので、全体を見る福祉政策系の部門に新しく新設するという形がよいのではないかということになり、当部門が担当することになっている。 ・重層的支援体制整備事業を始める前は、例えば、子どもの不登校となれば、それは学校関係の部門・機関で対応し、65 歳以上のひきこもりの人となれば、それは高齢者計部門で対応するといった形で、いわゆる縦割りな、分断されているようなひきこもり相談支援の体制になっていたため、その弊害で、ケースによっては若干押し付けあいのようなこともあったと感じている。
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・当自治体ではホームページでひきこもり相談場所を周知しているが、当ホームページを作成しようとした当時は、「ひきこもり相談と HP で出されてしまうと、ひきこもりの相談がたくさん来るので困る」といった声もあった。その理由を担当者に聞いていくと、「ひきこもりの相談を受けた際、つなぎ先も見つからないため、自分たちが抱えてしまってもどうしようもない」といった意見だったが、ホームページに次につなぐ関係機関等

	<p>を掲載したことで、必ずしもすべてのひきこもり相談を当自治体内で解決しなくても、いろいろなところにつながってもらえればいいのではないかと、というふうに支援者自身が思えるようになり、ひきこもり相談を受けるハードルが下がったことが、実は一番大きな成果だったと認識している。</p> <p>・また、重層的支援体制整備事業を始めて、庁内でひきこもり相談支援を推進していく部門が決まったことで、庁内関係部署に対し、「ひきこもりの相談で迷ったら、とにかく当部門に相談してもらえれば、次のつなぎ先を紹介するから」ということも言えるようになったことも大きいと感じている。</p>
--	---

⑤ひきこもり相談・支援における課題／課題解決に向けたアプローチ

ひきこもり相談支援における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもり相談支援は時間が長くなるケースが非常に多く、ひきこもりの人に対して何年もの間働きかけをすることが必要となるが、職員の体制・人数的にそこまでの対応は難しく、相談を受けた後のつなぎ先が見つからないという事象は発生している。 ・なお、当自治体では、庁内に部門横断の相談支援チームを作って対応はしているものの、障害のある人の居場所、生活困窮の人の居場所、高齢者の居場所といった形で、まだまだ縦割りの関係性が存在しており、それがつないでいく際の弊害となっているのが実情である。 ・ひきこもり相談支援に関するもう 1 つの課題として、人材不足があげられる。これは庁内に限らず、外部の包括支援センターや基幹相談支援センター等についても同じことが言えるが、どこも人手不足で、人を募集してもなかなか集まらず、対応したいけれどもできないという状況になると、優先順位の高いものから仕事をしていくことになる。例えば子どもの関係だと虐待対応など、本当に緊急性の高いところを優先せざるを得ないため、ひきこもり相談支援のように表面化していないものはどうしても後回しになりがちである。
課題解決に向けたアプローチ、国や都道府県への要望等	<ul style="list-style-type: none"> ・つなぎ先が見つからないというケースに対しては、重層的支援体制整備事業のメニューの一つでもある参加支援事業を進めていくことで対応していく予定である。当自治体では令和 7 年度から外部委託で参加支援事業を始めることを予定しており、当該事業の活用により、ひきこもり相談支援について担当課で抱えた課題を次に渡せるようなつなぎ先（特に外部の法人）を増やしていきたいと考えている。 ・ひきこもり相談支援は、家族から支援を始めて、本人にも対応していくということが非常に有効だと言われているため、家族支援をとにかく充実させていきたいとは考えている。その点では、高校や大学くらいまでの不登校の親の会はあるが、それより年齢層が高くなると、保健所と合同でやっているひきこもりの家族会くらいしかないのが課題であり、その点も上記の委託事業で対応していきたい考えである。 ・人材不足についても、例えば子どものひきこもり相談を高齢の親と一緒に包括支援センターで聞いてもらえれば、相談者側も支援者側もお互い楽になると思う。 ・このように、従来の縦割り関係で対応していくと自分たちも苦しいので、連携すれば楽になるということを、ケース支援の事例を通じて伝えようとはしているが、縦割り関係の解消にはまだまだ時間がかかりそうだと感じている。

自治体 2

①基本情報

自治体区分	特別区／指定都市／中核市	
地域	関東甲信越エリア	
ひきこもり支援推進事業	未実施	
重層的支援体制整備事業	実施（令和 5 年より）	
ひきこもり相談 件数	延べ件数	443 件（直近 1 年）
	手法別内訳	電話か来所かのいずれが多い
	相談者別内訳	家族からが多く、本人からは少ない
ひきこもり相談支援の内容（相談以降の、居場所作り、家族会、研修会、等）		<ul style="list-style-type: none"> ・多く行っているのは就労準備支援事業である。日常生活への復帰や自立を目指し、週 2 回程度の頻度で開催しているグループワークの場に来て参加してもらい、交流してもらうことから始めている。 ・社会福祉協議会などに協力してもらい、ボランティアに参加してもらったり、ちょっとした作業的なことをしてもらうといったことをしている。 ・主に不登校（子どもや児童）が対象にはなるが、学校に行けないような子が集まるような、居場所のような取組も教育委員会で実施している。

②相談支援の体制（庁内および関係機関）

庁内	主担当部門と人員数	地域福祉部門（うちひきこもり主担当が 2 名） ただし総合相談窓口業務は社会福祉法人に委託している。
	連携している部門	地域福祉を担当する当部門がひきこもりの現場での直接的な支援に関わる業務（総合相談窓口）を担当。それとは別に、重層的支援体制整備事業の窓口になっていて、事務的な取りまとめを担当する福祉政策部門があり、この 2 部門が連携して業務にあたっている。
連携している外部機関		ひきこもり相談を受ける窓口は、総合相談窓口に限定せず、庁内外に複数あり、包括支援センター、基幹相談支援センター、保健部門、若者サポートステーション、などがある。
ひきこもり状態の把握方法／地域資源との連携		<ul style="list-style-type: none"> ・地域資源開拓に関する取組として、当部門担当者が、各地区に配置されている生活支援コーディネーターと一緒に、街歩きのフィールドワークを行っている。これは、生活支援コーディネーターの中には、歴が浅く、具体的に何をしたらいいかわからないという人もいたため始めた取組である。 ・以前に 1 度、全庁的な調査として、居場所などの地域資源として把握しているものを教えて欲しい、ということで全ての部署に依頼を

	<p>したことがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当自治体では、地域福祉活動に関する助成金制度を実施しており、地域でサロンや居場所的な活動をしている団体等に対して助成金を支給しているが、そういったところでつながりのある団体などは、つながり先の候補として総合相談窓口で紹介している。
--	--

③役割分担の状況

役割分担状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもりの部分に特化して支援をするのではなく、生活困窮者自立相談支援事業、重層的支援体制整備事業などを行う、保健・福祉に関する総合相談窓口を設けており、内容や属性を限定せず、ひきこもりも含めて支援を行っている。当窓口業務は、社会福祉法人の担当者 20～30 人が庁内に常駐して窓口運営等の業務にあたっている。 ・総合相談窓口では、相談を受けるだけでなく、自立相談、就労準備支援、家計改善支援、重層的支援体制整備事業の多機関協働事業や参加支援事業、住まい支援、など広範囲にわたる支援業務全般を担当（当自治体から委託）している。 ・よってひきこもり等の相談支援を当部門の職員が直接担当することはない。 ・総合相談窓口での外部機関との連携やつなぎについては、委託している社会福祉法人の判断で実施するのが基本だが、判断が難しいケースや、庁内の他の課につなぎ必要があるケースなどでは、当部門に相談が来ることはある。 ・総合相談窓口で保健と福祉全般に関わる相談支援を担当している他、こころの健康に関する相談の場合は保健部門や保健所で、不登校に関する相談は総合教育センターや青少年センターで、15 歳～49 歳の人の自立や就職に関する相談は若者サポートステーションで、高齢者に関する相談は地域包括支援センターまたは在宅介護支援センターで、それぞれ対応している。 ・ひきこもり相談支援に関するプラットフォーム（会議体）を設置しており、ひきこもり支援担当の 3 部門に加え、庁内の保健部門や障害福祉部門、社会福祉協議会、ハローワーク、子ども部門、青少年部門などが参加している。 ・窓口機能としての役割分担は明確化されているが、実際の支援となるとつなぎ先の役割分担は明確化されていないような状況ではある。 ・ひきこもり専門の窓口を設定している自治体担当者からは、結局そこにひきこもりに関する相談が全て集中してしまい対応しきれないことがある、という話も聞いたことがあり、そういった点では、当自治体のように、各相談窓口でそれぞれ対応してもらうという体制の方がよいのではないかと感じている。
--------	---

④現状の体制に至った背景、その成果

現状の体制に至った背景	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもり等に関する相談支援の体制や役割分担については、従来から同様の形で実施してきており、基本的には変わっていない。
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・体制や役割分担とは関係のないことだが、重層的支援体制整備事業を開始した

	際、告知するチラシを作成したり、自治体のXのアカウントを使って情報発信したりしているので、そういったものを見て相談してくれたひきこもりの人もいと認識している。
--	---

⑤ひきこもり相談支援における課題／課題解決に向けたアプローチ

ひきこもり相談支援における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・複雑/複合的なケースの場合、どの部門が担当すべきかの判断が難しいケースが多々ある。 ・今後についても、ひきこもりの人の社会参加につながるような支援をもっと実施していきたいと考えているが、現状特に民間団体との連携が弱いと感じており、当自治体圏内でも例えばひきこもりカフェなど、いろいろな活動をしている団体は多いため、そういった地域資源をしっかりと把握して、必要に応じてつないで行けるような体制を構築していきたいと考えている。 ・体制面以外での課題としては、支援そのものの難しさがあげられる。ひきこもり相談を長年受けているような担当者であっても、ひきこもりの人の支援は正解が分からないし、毎回悩むといった相談を受けることがある。
課題解決に向けたアプローチ、国や都道府県への要望等	<ul style="list-style-type: none"> ・以前、都道府県の方で実施しているひきこもりの家族教室を視察させてもらったが、そういった視察などは窓口の担当者全員に展開していけばよいと考えている。 ・同様に、支援のノウハウといった視点では、最初の入り口の段階でどういう風に家族に説明したらいいのか、あるいは本人に接するにあたって、どのように対応したらいいのか、そういったものがハンドブックのようなもので事例として紹介されているとよい。

自治体 3

①基本情報

自治体区分		特別区／指定都市／中核市
地域		中国・四国エリア
ひきこもり支援推進事業		未実施
重層的支援体制整備事業		実施（令和 4 年より）
ひきこもり相談 件数	延べ件数	38 件（直近 1 年間の新規のみ）
	手法別内訳	電話 55%、対面 45%
	相談者別内訳	支援機関 37%、親 32%、本人 13%、その他 18%
ひきこもり相談支援の内容（相談以降の、居場所作り、家族会、研修会、等）		・それまで実施していた家族会から少し形態を変えて、ケアラーの集まれる場を実施している。これは、ひきこもりの家族等に限定せず、だれかを介護している人や、子育てと介護を両立しているダブルケアラーなど、家族や身近な人をケアしている人を対象に集まって話をしてもらう場であり、時間を 2 時間と決めて、ファシリテーターにも入ってもらい、多くの人が話ができるように配慮している。

	<ul style="list-style-type: none"> ・同会合は、重層的支援体制整備事業の「参加支援事業」と「地域づくり事業」の両方の事業を活用して実施したものである。 ・保健センターでは、一般市民を対象にひきこもりに関する講演会を2013年から毎年1回以上実施している。当講演会では、精神科のドクターや、ひきこもり支援センターの担当者、児童精神科の医師などを講師として招き、家族の立場の悩みに答えたり、あるいはひきこもりに至るまでの現象についての話をしてもらったりしている。
--	--

②相談支援の体制（庁内および関係機関）

庁内	主担当部門と人員数	重層的支援体制整備事業担当部署、生活困窮担当部署、保健センター →当該3部門がひきこもり相談や支援を中心的に対応しているが、いずれの部門もひきこもり以外の相談や支援も受けている。
	連携している部門	障害系部署、高齢者系部署、など
連携している外部機関		ひきこもり支援に関わる主な外部機関は、民生委員や包括支援センター、障害関係の相談事業所、医療機関や訪問看護など。
ひきこもり状態の把握方法／地域資源との連携		<ul style="list-style-type: none"> ・当自治体全体で包括的な相談支援体制を図っていることもあり、市民が困っていることや心配な情報が入ってくるように、民生委員や包括支援センター、障害関係の相談事業所といった関連機関との連携を図れるような体制を整えている。 ・ただし、地域資源の把握方法や連携の仕組みといったものが整備できておらず、そもそも地域資源が少ないと認識している。

③役割分担の状況

役割分担状況	<ul style="list-style-type: none"> ・当自治体では、ひきこもりに限定せず様々な困りごとについて、相談しやすい部署や機関に相談してもらい、それぞれで相談を受け止めていき、必要に応じて関連部署や機関等につないでいくというのが基本的な体制である。 ・ひきこもり相談を中心的に担当している3部署のうち、重層的支援体制整備事業担当部署は、同事業における多機関協働事業やアウトリーチ等を通じた継続的支援、参加支援事業を実施しており、そういった中で、複雑で複合的なケースについて相談対応などを主に担当している。 ・生活困窮担当部署は、就労準備支援事業において、就労までに至らないが、その就労準備段階での相談ということで、ひきこもりの相談も受けている状況である。 ・保健センターでは、地区担当制で保健師を配置しており、地区の方でひきこもりのケースが上がってきた場合は、地区担当の保健師がメインで担当している。 ・当3部署は、部署間での定例会議などは実施しておらず、そのつどケースごとに相談をしたり、場合によってはケース会議を実施して情報共有等をしている。 ・ひきこもり相談支援の役割分担はケースバイケースであるが、相談を受けた後に関係部署・機関につながろうとした場合、他の部門に相談しにくいというような、いわゆる縦
--------	--

	<p>割りの構図のようなものではなく、風通しのよい関係性にあると認識している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なお、当自治体には、高齢者虐待の対応に長けた職員が庁内におり、その職員が現在は重層的支援体制整備事業の担当部署にいるため、例えば高齢者部署の悩み事などの情報はすぐその職員のところ（同部署）に入ってくることになるため、そういった点で同部署は情報が集まりやすい環境になっていると認識している。 ・庁内の部署間の関係性構築に際しては、お互いの部署の事業領域や思いなどを伝達していくことが重要なのだと考えている。その伝達方法として、どこまでなら受けられますといった細かな部分については、事務文書での通達にとどまらず、担当者同士で話をして、相互の理解が図ることが重要だと認識している。
--	---

④現状の体制に至った背景、その成果

現状の体制に至った背景	<ul style="list-style-type: none"> ・当自治体では、ひきこもりに関わらず、生活全般に関する困りごとは全体で受けるといことで、相談窓口も庁内外に多く設けている体制となっているが、ずっと前からこのような体制を継続してきている状況である。 ・当自治体では、2016 年度に包括的支援体制構築事業を始めた際は、生活困窮担当部署内で当該事業を実施していたが、2022 年度に重層的支援体制整備事業を本格的に開始するとなった際は、話し合いの結果、福祉全体に関わることから、福祉全体を管轄する部署の方がいいのではないかとということで、福祉系部署に重層的支援体制整備事業の担当部署を設置して事業を開始している。 ・同担当部署が設置された後も、それぞれの部署・機関がお互いの事業や強みなどを理解して、そのつど相談し合いながら進めていくということで、役割分担や体制は特に変わっていない。
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・重層的支援体制整備事業の担当部署ができたことで、生活困窮とは全然関係ない人からのひきこもりの相談が寄せられるようになったため、（同事業を始める前は、ひきこもり相談は生活困窮担当部門で対応していたため）生活困窮者だけが対象だと思って相談できなかった人もいたのではないかと認識している。

⑤ひきこもり相談支援における課題／課題解決に向けたアプローチ

ひきこもり相談支援における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもり相談支援について、役割分担の体制や連携の点では、大きな課題はないと認識している。（当自治体には、ひきこもり専門の窓口・担当部署がないが、ひきこもり等幅広く受け付ける相談窓口が 3 か所あって、それぞれの部署で対応しつつ、ケースによっては他部署にそれぞれ相談しながら対応できている状況であるため、ひきこもり専門の単独窓口がなくても、不自由さを感じることはない。） ・ひきこもりの要因が複合しているなど、支援が難しいケースでは、押し付け合いのようなことはなく、関係部署間で連携を取りながら対応できていると自負している。 ・ひきこもりについては、当県内 3 か所にひきこもりの圏域の相談センターがあり、そのセンターの担当者とも連絡を取り合ったりしているため、本当に困るようなことがあった際は相談ができる体制である。 ・連携面よりも、例えば本人に会えない場合の対応の方法、ケースの見立て方、アプ
-----------------	--

	ローチの仕方の判断、など実際のひきこもり相談支援のところで課題を抱えている。
課題解決に向けたアプローチ、国や都道府県への要望等	・自身の見立てが本当にこれでいいのかとか、このアプローチの仕方でいいのかとか、早期治療が必要なのではないかなど、判断が難しいケースが多く、その辺りは精神科医など医療の判断が必要になるため、医療の積極的な介入があると望ましい。

自治体 4

①基本情報

自治体区分		特別区／指定都市／中核市
地域		中部・北陸エリア
ひきこもり支援推進事業		未実施
重層的支援体制整備事業		実施（令和５年度より）
ひきこもり相談 件数	延べ件数	414 件
	手法別内訳	窓口での面談：246 件、アウトリーチ支援：168 件 ※電話、メールの相談件数について回答なしのため、割合不明
	相談者別内訳	－
ひきこもり相談支援の内容（相談以降の、居場所作り、家族会、研修会、等）		<ul style="list-style-type: none">・居場所づくりの一環として、「フリースペース」を月に１回、開催している。ここでは、人や社会とのかかわり方に悩んでいる方が、気軽に安心して過ごせる居場所づくりを目指しており、読書・ゲーム・雑談など自由に過ごすことができる居場所となっている。・家族会についても同様に月に１回開催しており、ひきこもり当事者との接し方を学ぶことで、家族が上手に暮らせることを目指す取組を行っている。・勉強会については、県の制度を利用し、県の費用負担で講師を派遣してもらった上で、ひきこもり当事者の親を対象としたものを今年度、２回実施した。

②相談支援の体制（庁内および関係機関）

庁内	主担当部門と人員数	福祉部門、4人（生活困窮部門：3人、重層的支援体制整備事業のアウトリーチ支援員1人） ※生活困窮事業の相談業務を一体的に実施
	連携している部門	・8050 問題等、複合的かつ複雑な問題にあたるケースの場合、重層的支援体制整備事業の中で関係機関と連携を行い、適切な対応を行う、ということを行っている（ただしアウトリーチ支援のケースとしては生活困窮の自立相談支援員が訪問し、話を聞きに行く場合が多い）。

連携している外部機関	・ひきこもり地域支援センター（都道府県）、地域包括支援センター、社会福祉協議会、基幹相談支援センター、若者サポートステーション、学校・教育機関、保健所、医療機関等
ひきこもり状態の把握方法／地域資源との連携	・重層的支援体制整備事業の地域コーディネーターが積極的に、地域資源、当事者の受け入れ先の開拓などを行っている。そのため、同事業の参加支援事業を利用して、ひきこもり当事者の社会参加の場（例えば、ボランティア活動などお金が発生しないような軽作業が出来るような場所）を紹介・提供する、ということを行っている。

③役割分担の状況

役割分担状況	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口の相談支援は、生活困窮者自立支援を行う当窓口で、ひきこもり相談についても対応を行っている。その際に家族から相談を受けるケースが多いため、家族支援という形で継続的に支援を行うケースが多い。 ・アウトリーチ支援については、家族や当事者からの同意が得られた場合には、当部門、特に生活困窮の自立相談支援員が訪問させてもらい、支援を行うというケースが多い。 ・一部、複合的な対応が必要な場合には、重層的支援体制整備事業の多機関協働事業（会議）などを活用しながら、支援プランを組み、適切な部署が対応したり、連携しながら、対応にあたるというケースもある。 ・精神的な病等、医療的なアプローチが必要で、支援方法がわからない場合には、市内の保健所等にある“心の相談サービス”を利用すると、市内の連携先の病院に所属する精神科の先生から助言がもらえる仕組みとなっている。 ・また、県の福祉総合相談所の中に精神分野の専門家がおり、直接会って助言を頂くなど、活用できるコネクションをうまく使って、専門的な課題にも対応している。
--------	---

④現状の体制に至った背景、その成果

現状の体制に至った背景	<ul style="list-style-type: none"> ・現状、ひきこもり相談支援に関しては、重層的支援体制整備事業も交えながら行っているが、同事業の考え方について、庁内の各部門がきちんと理解しているわけではなかったため、最初からスムーズに連携できていたわけではない。 ・ひきこもりに限ったことではないが、ケースを通じて何回も顔を合わせて検討しあい、成功事例の共通認識を（研修だけでなく、実践を通じて）お互いに育むことが、実質的な連携をスムーズにすることの近道であるし、重層的支援体制整備事業に対する理解もより深まっていくと感じている。 ・同事業については、令和4年からの準備事業を合わせると、3年程経つが、毎月2回、関係部署間における検討の繰り返しの甲斐あって、最近になって、ようやく（ひきこもり問題を含む）協力体制が取れるようになってきたと感じている。
成果	・重層的支援体制整備事業を始める前後でどのように変わったか、という点では、同事業の参加支援事業が出来るようになり、活動の場の提供がしやすくなった点が大

	<p>きい。</p> <p>・また、多機関協働事業（会議）を通じて、ひきこもりの問題含めて、部署横断的に連携の機会が得られた点が非常に大きいと感じている。</p>
--	---

⑤ひきこもり相談支援における課題／課題解決に向けたアプローチ

ひきこもり相談支援における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・重層的支援体制整備事業の多機関協働事業のおかげで、縦割りになったり、つながり先が無かったりというのは避けることが出来ているのでは、と感じている。 ・ただし、不登校の方の支援が難しいと感じている。支援者としては、基本的には学校のスクールカウンセラー、教職員、教育委員会となるが、そのような関係機関とどのように連携・役割分担をすれば良いかが現在のところ課題だと感じている。
課題解決に向けたアプローチ、国や都道府県への要望等	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもりの方の対応に際して、県との棲み分けが曖昧になっているという点が課題で、専門的な知見が必要となるような難しい案件に関しては県にひきこもり対応をお願いしたいと考えている。 ・確かに、当市の方でも生活困窮の相談員の中に、精神保健に関わる専門的な資格を持っている者も中にはいるものの、全員が持っているわけではない。県と当市の間で定期的な会議を行い、十分にコミュニケーションは取れていると実感しているものの、専門的な人的リソースという観点では専門職の多い県の方が充実している。 ・現状、国の方から、県と市との間で役割分担という観点から、何らかの基準が示されているわけではないため、県としては案件に関わらず市の方に対応を任せる、ということになっている。この点で、各案件の難易度によって、県と市との間で役割分担が出来るようになると、より充実したひきこもり相談支援につながるのではと考えている。

自治体 5

①基本情報

自治体区分		特別区/指定都市/中核市
地域		近畿エリア
ひきこもり支援推進事業		未実施
重層的支援体制整備事業		未実施
ひきこもり相談 件数	延べ件数	25 件（令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 1 月 31 日） ※当部門所管の生活困窮者自立支援センターの実績 （市内には複数の相談窓口があり、センターはそのうちの一つ）
	手法別内訳	電話が大半、次に来所が多い。
	相談者別内訳	家族が大半
ひきこもり相談支援の内容（相談以降の、居場所作り、家族会、研修会、等）		・当部門所管の生活困窮者自立支援センターでは、ファーストコンタクト（初期対応）から、相談支援、自立支援段階に至るまで、幅広く対応している。

	<ul style="list-style-type: none"> ・初期対応に関して、相談に来たひきこもり当事者には断らずに全て対応するというスタンスで行っているものの、積極的にひきこもり者を見つけ出す、ということが行えておらず、当部門としてもこの点を改善できればと思っているところである。 ・居場所づくり、当事者会・家族会については、必要性を感じつつも、人的リソースの制約により手が回っていない状況である。
--	--

②相談支援の体制（庁内および関係機関）

庁内	主担当部門と人員数	福祉部門、2名 ※実際の相談対応は、生活困窮者自立支援センター（業務委託先）が担い、福祉部門と同じフロア内にある。
	連携している部門	子ども・若者センター、就労相談窓口、心の健康相談窓口等
連携している外部機関		社会福祉協議会、障害者相談支援センター、民生委員・児童委員等
ひきこもり状態の把握方法／地域資源との連携		<ul style="list-style-type: none"> ・当市のひきこもり相談窓口は庁内、庁外含めて複数あるが、自治体のホームページ上でそれぞれの窓口を周知している。その他、都道府県のHPで各市のひきこもり対応を担う部門の一覧が掲載されているため、それを通じて相談に来ることもあとと認識している。 ・また、年一回、市内の民生委員やひきこもりに関わるNPO法人等、外部機関を招いて、ひきこもりに特化した協議体を設けており、市の取組状況に関する情報共有等を行うことで、ひきこもりに関する事案の早期把握に向けても連携体制を整えている。

③役割分担の状況

役割分担状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもり相談支援に関しては、庁内にも庁外にも複数あり、それぞれが担当業務の範囲内で、当事者支援にあたっている。生活困窮に該当する場合でひきこもりとなっている方に関しては、当部門所管で業務委託先となっている生活困窮者自立支援センターが担当し、ひきこもり当事者であっても就労に従事したいという意欲があれば、就労関連の窓口で相談に行く、という形での対応となっている。 ・ただし、ひきこもり当事者がいずれの属性に該当するか判断が難しい場合には、いったん生活困窮者自立支援センターが受け止めて、具体的な相談内容を把握したうえで、その後の適切な機関につないでいく運用となっている。 ・このように、ひきこもりの方であっても、その当事者の置かれた状況、属性によって対応窓口、支援機関が異なっているため、当部門として所管のセンター以外の対応がどのようになっているのか把握できていない部分もある。というのも、情報共有の場が年一回の「ひきこもり問題に特化した会議」のみになるので、リアルタイムにどのような案件にどう対応しているのか、共有できていない部分がある。 ・ただし、いずれの相談窓口も、支援にあたっては次の適切な機関につなぐという形で、連携を取りながら当事者対応にあたっていると認識している。
--------	---

④現状の体制に至った背景、その成果

現状の体制に至った背景	<ul style="list-style-type: none"> ・（担当者は当部門でひきこもり担当となってまだ 1 年目のため）どのような経緯があって現在の体制に至ったのか詳細に把握していないが、市として一つの窓口でひきこもり対応を集約するのではなく、相談者の属性に応じて複数の窓口を設けて対応することの方が望ましいとの決定を当市として行った、ということだけは聞いている。 ・ただし、複数の窓口があるとはいうものの、ひきこもりという課題においては庁内のいずれかの部署が調整する役割を担う必要があることから、当部門が現在、2 名体制で必要なとりまとめや、外部機関との調整のハブとして、ひきこもりに特化した協議会の開催等を行っている（実際の相談支援に関しては、生活困窮者自立支援センターの役割）。 ・なお、これまで押し付け合いがあったか、という点に関しても把握できていないが、少なくとも、現在の業務委託先の生活困窮者自立支援センターは、長年、同センターでひきこもり対応を担ってもらっていることから、押し付け合いなどにはなっておらず、むしろ積極的に対応してもらっているという認識を持っている。
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・ケースバイケースの対応としていることでよかった点としては、迅速な対応ができることであり、特に複合的な課題が重なっている場合、ケースバイケースの方が柔軟に対応できると認識している。

⑤ひきこもり相談支援における課題／課題解決に向けたアプローチ

ひきこもり相談支援における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・人的なマンパワーが足りていないということもあるが、ひきこもりの特徴として顕在化しにくいということがあるため、当部門として実際のひきこもり者の人数、状況を把握できていない点ももどかしい点であり、課題であると感じている。 ・上記以外でも、居場所づくり、当事者会・家族会というところでも必要性を感じながら、手が回っていない状況のため、何とか支援を充実化させたいとは感じている。
課題解決に向けたアプローチ、国や都道府県への要望等	<ul style="list-style-type: none"> ・小中学校において、学校のスクールソーシャルワーカー等と連携することで、ひきこもりの懸念がある場合は卒業後も当事者の状況を追いつけることも出来るのではないかと感じている。 ・当部門の生活困窮の事業の中でも、学習支援教室というものを持っており、生活困窮の枠組みの中でひきこもり当事者の方も一定数いるため、そのようなところから自立相談支援事業につなげていく、というのが一つのアプローチとして有効ではないかと感じている。 ・ひきこもり相談支援を広く手厚くしようとすると、どうしても資金面での課題に直面するが、府や国からの補助金が増えればひきこもり相談支援の充実につながるため、この点を要望したい。

①基本情報

自治体区分	特別区／指定都市／中核市	
地域	近畿エリア	
ひきこもり支援推進事業	未実施	
重層的支援体制整備事業	未実施	
ひきこもり相談 件数	延べ件数	935 件
	手法別内訳	面談：16%、電話：84%
	相談者別内訳	不明
ひきこもり相談支援の内容（相談以降の、居場所作り、家族会、研修会、等）		・担当部門では、ひきこもり家族交流会、及びそれとは別の交流会をそれぞれ年 6 回ずつ実施している。

②相談支援の体制（庁内および関係機関）

庁内	主担当部門と人員数	・当保健所は職員 8 名体制で運営しており、うち、ひきこもり関連業務は、主担当と副担当の 2 名が中心になって対応している。
	連携している部門	生活保護部門、高齢介護部門、子ども関連部門
連携している外部機関		地域包括支援センター、社会福祉協議会、医療機関
ひきこもり状態の把握方法／地域資源との連携		・当自治体の自立支援協議会の中のサブワーキングの 1 つに、ひきこもり支援サブワーキングがあり、当部門（保健所）、NPO、社会福祉協議会、医療機関が参加している。

③役割分担の状況

役割分担状況	<ul style="list-style-type: none"> ・当部門（保健所）がひきこもり相談窓口として設定されており、ひきこもりに関する相談を全般的に受け付けている。 ・ひきこもり相談については、当部門が直接受けるケースが多いが、関係機関・部門から相談が寄せられる場合、庁内では生活保護部門や高齢介護部門、子ども関連部門、庁外では地域包括支援センターなどがあげられる。 ・支援に際してのつなぎ先の事例としては、発達障害など何が原因でひきこもっているかを判断するために医療機関に紹介するケースや、就労支援のために社会福祉協議会・若者サポートステーションにつなぐことがある。 ・庁外の関係機関とは非常に連携がスムーズにできていると認識している。特に社会福祉協議会の困窮の窓口担当者とは、日々電話等でやり取りをしているし、一緒に訪問に行ってもらったりというようなことを、相互に依頼しながら協力できる体制ができていると認識している。 ・なお、当自治体では、令和 7 年度から重層的支援体制整備事業を本格実施する予定になっているが、同事業の担当部門は、保健所（当部門）ではなく、当自治体内の福祉系部門であり、同部門とひきこもりについてやり取りすることが殆どな
--------	---

	いため、重層的支援体制整備事業を始めた場合、ひきこもり相談支援に関する役割分担等がどうなるかはまだ分からない状況である。
--	--

④現状の体制に至った背景、その成果

現状の体制に至った背景	<ul style="list-style-type: none"> ・当自治体は数年前に中核市に移行しており、そのタイミングで、当部門（保健所）でひきこもり相談を集中して受けるような形になっている。 ・それ以前は、当自治体ではひきこもり相談窓口は設定しておらず、都道府県の保健所の方でひきこもりの交流会等を実施していたが、ちょうどその頃、厚労省からひきこもりの相談窓口を明確化するようにということを言われたこともあり、中核市に移行するタイミングで、都道府県が実施していた業務を当自治体の業務として引き継ぐこととなり、現在に至っている。
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・当自治体の保健所で直接ひきこもり相談支援の対応をするようになったことで、庁内の連携が非常にやりやすくなったと感じている。 ・特にひきこもり支援については、他の部署から要請を受けて一緒に動くということがしやすくなり、担当者が日々お互いの顔を見ながらやり取りができるようになったことで、都道府県が保健所を管轄していた頃と比べると、“開かれた感じがあり相談がしやすい環境になった”といった評価は実際にもらっているような状況である。

⑤ひきこもり相談支援における課題／課題解決に向けたアプローチ

ひきこもり相談支援における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもりの相談者には様々な背景があるため、実際の対応はケースバイケースになるのだが、最終的にどの部門が担当するのか判断が難しい場面は発生しており、庁内でひきこもりというキーワードが出たら保健所で、といったような、いわゆる丸投げのようなことはあるのが実情である。 ・関係者間では、ケース会議という形で関係部署が集まって話はしているが、役割分担というのをもう少し明確にしていかなければ、漏れてしまうケースはどうしても出てしまうので、その辺りのかじ取りは当保健所の役割であると認識している。 ・外部関係機関のうち、医療へのつなぎということに関しては非常に難しさを感じている。“医療”ということに抵抗を感じる人は少なくなく、そういった人に対し保健所が出ていくと医療がメインのような受け取られ方をしてしまうためである。 ・よってそのようなケースでは、社会福祉協議会にも同行してもらい、初めは生活困窮のところをメインに支援しているように見せかけつつ、医療をさりげなく勧めてもらうような、根回しを先におこなながら支援をしていくというような連携を日々している。 ・行政（特に一般職）は異動により担当が頻繁に変わってしまうことで、連携のタイミングなどが難しいと日々感じることもある。結局「この人だったら相談できるのではないか」といった、これまで構築されてきた関係性といったものが、連携していく上で大きいと認識しているためである。
課題解決に向けたアプローチ、国や都道府県への	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の事業展開の具体的なイメージとしては、居場所づくりや就労支援などがあげられるが、それぞれの専門領域になってくるため、なかなか保健分野だけでの展開が難しい。その部分の棲み分け・整理をしていかないと、例えばそういった業務を既存の

要望等	<p>福祉部門や生活保護部門に無理に押し付けても、なかなか余裕がないような状況なので対応は難しいと認識している。</p> <p>・よって、この点については、ひきこもりの専任部署があればより色々な事業展開がしやすいのではないかと考える</p>
-----	--

自治体 7

①基本情報

自治体区分		一般市(人口 10 万人以上)
地域		関東甲信越エリア
ひきこもり支援推進事業		未実施
重層的支援体制整備事業		未実施
ひきこもり相談 件数	延べ件数	57 件
	手法別内訳	面談：32%、電話：68% ※その他訪問相談等は実施なし
	相談者別内訳	家族：72%、関係機関：25%、本人：4%
ひきこもり相談支援の内容（相談以降の、居場所作り、家族会、研修会、等）		・家庭訪問や病院・関係機関の同行は当部門で対応している。 ・居場所づくりや当事者会、家族会などは実施していない。

②相談支援の体制（庁内および関係機関）

庁内	主担当部門と人員数	健康福祉部門、当部門職員 8 名のうち、2 名（福祉心理士：1 名、社会福祉士：1 名）がひきこもり相談の主担当
	連携している部門	生活保護担当課等
連携している外部機関		地域包括支援センター、医療機関
ひきこもり状態の把握方法／地域資源との連携		<p>・地域の民生委員児童委員に対して、研修の一環として、ひきこもりの相談窓口の周知を行っている。</p> <p>・その他、ひきこもりの居場所のようなところに同行した際に情報を得ている。</p>

③役割分担の状況

役割分担状況	<p>・当自治体の場合、ひきこもり相談支援は地域包括支援センターに委託するというのが基本的な体制であり、当部門は初期相談を受け付けるのみである。</p> <p>・よって、当部門にひきこもり相談が寄せられた場合でも、その後の具体的な相談支援対応については、地域包括支援センターに引き継ぐ形としている。</p> <p>・地域包括支援センターと当部門で 2 か月に 1 回ぐらいの頻度で支援検討会というものをしており、その中で、地域包括支援センターでどんな相談支援事例があるかについて情報・意見交換をするといったことをしている。</p>
--------	---

④現状の体制に至った背景、その成果

現状の体制に至った背景	<ul style="list-style-type: none"> ・当自治体において、当部門が新しく設置されたのは平成 24 年度である。 ・当部門が設置された背景としては、年々、1 つの世帯の中で複合的な課題を抱えるケースが増えてきたことがあげられる。例えば、児童虐待の問題や、親の精神疾患の問題、高齢者の介護の問題など、複数の課題を抱えるというケースがかなり増えてきた中で、それまでは別の部署がそれぞれ担当していたが、うまく連携できないようなこともあったため、1 世帯を一括りで担当できる部署を作るべき、ということで当部門が設立されている。 ・現在当部門では、主にひきこもりや障害に関する業務を中心としているが、その担当領域は部門設立当初から現在に至るまでほぼ変わっていない（地域包括支援センターにひきこもり相談支援を委託するようになったのは、令和 2 年度から） ・なお、ひきこもり相談支援を地域包括支援センターに委託する令和 2 年以前は、ひきこもり相談は自治体の方で対応しており、庁内各部署でいったん相談を受けて、地域包括支援センターなどの関係機関につないでいくといった流れであった。 ・地域包括支援センターにひきこもり相談を委託となった際、それまで地域包括支援センターでは高齢者の対応だけしていたところ、急にひきこもりや障害、生活困窮も含めた地域の課題全てに対応しなければならないということになったため、最初は受ける側の地域包括支援センターでも不安や混乱は少なからずあったと思われる。説明会や不安を聞く会のようなものを何度も実施し、丁寧に説明する場を設けていたと聞いており、恐らくその部分にかなり時間を費やしたものと認識している。
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターにひきこもり相談支援を委託するようになったことで、相談者の視点では、相談できる窓口の数が増え、より相談がしやすくなったと認識している。

⑤ひきこもり相談支援における課題／課題解決に向けたアプローチ

ひきこもり相談支援における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもり相談支援に関しては、成果が出るまでにかなり時間がかかるケースが多いが、成果として得られるものがなければ、マンパワー的にも介入するのが難しいので、人材不足というところが大きな課題だと認識している。 ・これは当部門と地域包括支援センターの両方に言えることであるが、ひきこもりの相談ケースが非常に多く、一つ一つのケースをなかなか丁寧に見られない状況である。実際に、地域包括支援センターの対応をみていると、業務範囲も広く、皆忙しそうで、人が足りていないのだろうと感じる。 ・また、ひきこもり相談支援については、専門性が要求されるようになってきているので、臨床心理士や社会福祉士だけでなく、さらに専門的なことが相談できるような専門家・アドバイザーのような人が地域にいてくれると有難いと感じる。 ・専門性という点では、成功事例の積み上げといったことは地域単位だと難しいような状況であるため、例えば研修会などで成功事例とその支援経過などが共有できると勉強になると思う。（例えば、こういうケースはこう対応して、こんな機関さんと連携
-----------------	--

	してやったら、結構うまくできた、あるいは変化が出た、といったもの）支援検討会では一部このような共有はしているが、もっとできたらいいかなと思う。
課題解決に向けたアプローチ、国や都道府県への要望等	<ul style="list-style-type: none"> ・人材不足、育成という課題については、簡単に解決できるようなものではないと思うが、例えば、国や都道府県などに“ひきこもり相談支援アドバイザー”のような人を置いてもらい、対応に困った際にアセスメントや相談ができるような、自治体や団体専用の相談窓口があるとよいと思う。 ・なお、都道府県にはひきこもり地域支援センターがあり、利用すればよいとは思いますが、当自治体から都道府県の拠点は遠いということもあり、気軽に相談・活用等ができない状況である。

自治体 8

①基本情報

自治体区分		一般市(人口 10 万人未満)
地域		北海道・東北エリア
ひきこもり支援推進事業		未実施
重層的支援体制整備事業		実施（令和 6 年度より）
ひきこもり相談 件数	延べ件数	相談件数が部門内、トータルでどれくらいあるかは把握できていない。
	手法別内訳	具体的に把握できていない。 ※手紙や電話等で状況を伺いつつ、面談で相談や支援を行う形が基本である。
	相談者別内訳	家族が大半 ※特に高齢（70～80 代）の親が多い
ひきこもり相談支援の内容（相談以降の、居場所作り、家族会、研修会、等）		連携している職業訓練協会に就労に向けた支援等を委託するなど、就労支援に関わることを実施。

②相談支援の体制（庁内および関係機関）

庁内	主担当部門と人員数	保健福祉部門、4 名
	連携している部門	子ども育成関連の部門 ※ただし、大半を当部門で担当している状況
連携している外部機関		社会福祉協議会、職業訓練協会、民生委員
ひきこもり状態の把握方法／地域資源との連携		・当自治体管内においては、民生委員が毎月各家庭を訪問しており、その際にひきこもりの人がいた場合は当部門に連絡がもらえるような体制になっている。

③役割分担の状況

役割分担状況	・当自治体においては、当部門がひきこもり相談窓口として設定されており、その後の
--------	---

	相談支援についても大半を当部門で担当している状況で、一部、就労支援に関わるところのみ、外部の職業訓練協会と連携している状況である。
--	---

④現状の体制に至った背景、その成果

現状の体制に至った背景	・当部門では、かなり前（10 数年以上前）からひきこもり相談や生活困窮相談等を受けてきており、その役割内容についてはここしばらくの間変わっていないため、過去の経緯等については不詳である。
成果	・役割分担した時期や経緯が不明とのことで、未回答

⑤ひきこもり相談支援における課題／課題解決に向けたアプローチ

ひきこもり相談支援における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもりの人については、相談してきた親とは連絡が取れるが、肝心のひきこもり者本人と連絡が取れずつながれないというのが、支援が前に進められない一番の要因であり、そこが一番の課題である。 ・どうすれば本人に話す気になってもらえるか、あるいはどういったシチュエーションであれば本人が話しやすいか、といったところも当然考えながらやっているつもりではあるが、本人の気持ちがわからないとどうしようもなく、そこが一番難しいところだと感じている。 ・もう 1 つの課題としては、ひきこもり相談に対応する職員が不足していることである。当自治体管内のひきこもり者は 14 人だけだが、当部門自体が、特に生活困窮に関する業務の対応件数が非常に多く、どうしてもそちらの業務が中心となってしまうことで、十分な対応ができていないと感じることがある。 ・本来、ひきこもり相談の理想形は対面で相談を受けることだと考えており、相談者に市役所に実際来てもらうよりも、自宅の方に定期的に訪問して、話を聞いてあげることが一番話しやすいと考えている。ただし、他の業務との兼ね合いもあるので、これを全員に対してやることは現実的には難しく、訪問したくても電話で済ませてしまうといったケースも少なくない。 ・この点、対応する職員の数が増えれば、実際に直接会って話を聞くということも増えてくるのではないかと認識している。
課題解決に向けたアプローチ、国や都道府県への要望等	・特に本人と思うように連絡が取れないことについては、有効な施策が思いつかず困っているのが実情である。

自治体 9

①基本情報

自治体区分	一般市(人口 10 万人未満)
地域	九州・沖縄エリア

ひきこもり支援推進事業		未実施
重層的支援体制整備事業		未実施
ひきこもり相談 件数	延べ件数	10 件
	手法別内訳	電話：80%、他：20%
	相談者別内訳	家族が大半
ひきこもり相談支援の内容（相談以降の、居場所作り、家族会、研修会、等）		・当窓口（生活困窮者自立支援窓口）では、ひきこもりの初期相談を受ける、ということは出来ているものの、居場所づくり、当事者会・家族会の開催、研修会や講演会の実施、サポーター養成などについては出来ていない状況である。当事者会・家族会については、当市は人口が少ない地域のため、一定人数を集めて定期的に開催するということが現実的ではないと感じている。

②相談支援の体制（庁内および関係機関）

庁内	主担当部門と人員数	生活困窮者自立支援窓口、専任：3 名、会計年度任用：3 名
	連携している部門	生活保護担当部署、高齢者部門、障害関連部門等
連携している外部機関		地域包括支援センター、社会福祉協議会、基幹相談支援センター、地域の民生委員・児童委員、子ども・若者センター、若者サポートステーション、学校・教育機関、保健所、ハローワーク等
ひきこもり状態の把握方法／地域資源との連携		<ul style="list-style-type: none"> ・当市では、学校、民生委員・児童委員、社会福祉協議会、ケアマネ等とも随時情報共有を行っている。 ・現在のところ、どのような地域資源があるか、積極的に開拓していくような取組は行っていないが、地域資源を把握することは重要なことと考えているため、庁内の関係部門などからの情報共有を通じて、より把握に努めていきたいと考えている。

③役割分担の状況

役割分担状況	<ul style="list-style-type: none"> ・当窓口はあくまでも初期相談を受け、具体的な困りごとの把握を終えた後は、業務を適切な機関に引き継ぎ、“支援メンバーを作っていくこと”が主な役割である。 ・例えば、8050 問題を抱えていれば、高齢者問題が関わってくるため、その場合は高齢者の部署に引き継いだり、ひきこもり相談者が障害手帳を持っている場合には、障害の部署や外部機関につないだり、ということを行っている。 ・特に、障害をもつ相談者の場合は、必要に応じて、専門の基幹相談支援センターや地域活動支援センターに対して、当窓口から連絡を行い、支援メンバーを作る、ということを行っている。
--------	--

④現状の体制に至った背景、その成果

現状の体制に至った背景	・もともとは生活支援部門で生活困窮に関わる相談全般を受け付けていたが、令和 4 年に、高齢者福祉部門に係る窓口が設置されると、高齢者を中心とした困りご
-------------	---

	<p>と相談に関しては同窓口で受けつける体制となった。その後、この窓口を母体として、属性を問わずひきこもり者を含めて相談対応を行う窓口として、福祉政策部門に生活困窮者自立支援の当窓口が出来、現在の体制に至っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在の体制は、障害手帳を持っていれば障害の部署、65 歳以上の場合は高齢者の部署というように、当事者の状況に応じて対応しているが、このような体制で対応することに、当初から理解を得ていたわけでは必ずしもない。 ・過去にはひきこもり対応は、全て当窓口でお願いしたい、と言われたこともあったが、そのような認識を持っている方々には、時間をかけて、少しずつ理解してもらいながらケースバイケースで対応できるに至っている。
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・生活保護受給者以外のひきこもり対応窓口を一か所にまとめることで、市民にとってだけでなく、庁内においても最初の相談先が明確になっている点では、良かったと考えている。 ・以前はひきこもり相談事案が発生した場合に、どこが担当部署なのか職員自身が理解できていない場合があったが、現在は当窓口が担当であることが庁内に広く認識されるようになり、その点で迅速に相談対応にあたることが出来るようになったと考えている。 ・なお、ひきこもり対応を生活困窮者自立支援の当窓口が持っていることで良かった点としては、経済上の理由や、障害を抱えているケースにおいて、障害年金の受給、就労準備支援など必要な手続き支援を通じて適切な行政サービスにつなげやすくなっていると感じている。 ・一方、当窓口がひきこもり対応を担当することのデメリットとしては、相談者が生活保護の対象になった場合に、当窓口との関係性が無くなってしまう点が挙げられる。生活保護のケースワーカーの場合、どうしても訪問頻度が 2、3 か月に 1 回程度になってしまう、関係性が薄らいでしまうことを懸念している。 ・なお、地域活動支援センターなどに依頼して、生活保護のケースワーカー訪問だけではなく、精神保健福祉士にも関わってもらうということも行っており、このような連携方法が出来るのも、生活困窮窓口で対応するメリットの一つだと認識している。

⑤ひきこもり相談支援における課題／課題解決に向けたアプローチ

ひきこもり相談支援における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内ではどうしても担当部署ではないことを理由に、十分に連携がとれない場面がある。ひきこもり対応に関して、特に当窓口は次の連携先につなぐ役割を担っているため、“支援チーム”を構成する際に、庁内で十分にその連携を受け入れる環境が整っていないと、初期相談のその先の支援につなげることが難しい。 ・このようなつなげることの難しさの他に、ひきこもり相談支援に関しては、つながった後にどのように充実した支援内容にしていくか、という点にも意識を向ける必要がある。関係各課が日ごろからひきこもり対応を自分事として捉え、ひきこもり相談支援の準備環境を十分に整備していれば、支援内容の幅も一層、広がると考えている。 ・その他、就労のところまで踏み込むことが出来ればよいと考えているが、現在のところ、まだそこまで手が回っていない状況である。
-----------------	--

課題解決に向けたアプローチ、国や都道府県への要望等	<ul style="list-style-type: none"> ・関係各課それぞれが、ひきこもり相談支援に積極的かつ協力的になる環境・意識が醸成されれば、単独では解決できない課題にも対応できるケースがあると感じている。難しい事案も一か所に対応するのではなく、各課で分散することにより、リソースの限界を埋めることが出来ると期待できることから、関係各課で協力できる環境を作っていきたいと考えているところである。 ・当窓口では関係機関につなげることの難しさのほかに、つながった後の支援内容の充実化も重要な課題であると認識している。よって、国や都道府県から、つながり先の支援内容がより充実化するようなアプローチがあれば、支援全体（初期相談から、支援メンバーの構成、支援内容の検討）がより良いものになると感じている。
---------------------------	--

自治体 10

①基本情報

自治体区分		一般市(人口 10 万人未満)
地域		近畿エリア
ひきこもり支援推進事業		未実施
重層的支援体制整備事業		未実施
ひきこもり相談 件数	延べ件数	174 件
	手法別内訳	窓口での面談：26%、電話：50%、自宅訪問：16%、メール・ ライン等：8%
	相談者別内訳	家族が大半であるが、電話相談に関しては本人と家族相談の割合 は同じ ※本人からの電話：42 件、家族からの電話：45 件)
ひきこもり相談支援の内容（相談以降の、居場所作り、家族 会、研修会、等）		・民生委員や外部関係機関からの相談があり、一緒にひきこもり者 の自宅に訪問するケースも多い。その他、関係機関の紹介やつな ぎ、居場所等への同行支援も行っている。 ・居場所に関しては、当部門は生活困窮の部門のため、現在 2 か 所に委託して就労準備支援事業を実施（週 1～2 回開催）し ており、まずはそこに定期的に参加してもらい、徐々に社会参加を 促していく、ということを行っている。 ・ひきこもりに特化したものではないが、障害の方同士が集まれるよう なサロンを障害福祉部門が主催しているため、その場所の紹介等 を行っている。 ・当事者会・家族会等に関しては、当市は実施していない。基本的 には、都道府県が広域的に実施する場に参加してもらうということ を行っている。なお、この広域的な訪問・相談機関は都道府県内 に 6 か所あり、より身近なところで相談できる体制となっている。

②相談支援の体制（庁内および関係機関）

	主担当部門と人員数	福祉部門
庁内	連携している部門	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもり当事者の中には精神障害を患っている方もいるため、障害福祉の部門と連携したり、8050 問題の絡みで、高齢者部門と関わることもある。
連携している外部機関		<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉協議会、若者サポートステーション、学校・教育機関、保健所、医療機関、NPO 法人等が挙げられる。 ・なお、ひきこもりに特化した協議体は設定していない。生活困窮部門のため、毎月、支援調整会議を設けており、そこでの支援プラン策定の場等に、庁内の関係部署や社会福祉協議会に加わってもらい、ひきこもり問題含めて話し合いを行っている。
ひきこもり状態の把握方法／地域資源との連携		<ul style="list-style-type: none"> ・当部門では、庁内外を含めて緊密に連絡しているため、折に触れて把握していなかった地域資源を知る機会がある。このように普段からのコミュニケーションの中で地域資源の情報を得ている。

③役割分担の状況

役割分担状況	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的に、市のひきこもりの窓口業務は、生活困窮の当窓口に一本化しているが、相談者が社会福祉協議会に相談に行く場合などがあり、その場合は社会福祉協議会から当窓口相談が入るといった流れになる。 ・ひきこもり相談支援にあたって庁内連携をするときに核となっているのは、生活困窮の当部門であり、実際の相談対応に際しては、障害、高齢、生活保護とそれぞれ専門の部署があるため、当事者をそれら適切な部署につなぐだけでなく、一緒に行って、状況を説明するということを心がけている。少なくとも、一つの部署に負担になりすぎないように、ケースバイケースで対応している。 ・外部機関と協力する場合は、例えば不登校の問題などは、当部門よりも学校・教育機関の方が豊富な知見を有しているため、そちらに案内するようにしている。ただし、単にまかせきりにするのではなく、双方で緊密に連絡を取り合って、様子を確認したり、ということを行っている。 ・その他、就労に向けての一つのステップアップの位置づけとして、若者サポートステーションに主体的に動いてもらったり、医療的なケアが必要な場合には、保健所、医療機関と連携する、ということを行っている。NPO 法人に関しては、都道府県が広域的に行っているネットワークに属する相談機関と協力体制を築いている。
--------	--

④現状の体制に至った背景、その成果

現状の体制に至った背景	<ul style="list-style-type: none"> ・異動してきて 2 年目のため、現在の体制に至った経緯は把握できていないが、生活困窮の中で、ひきこもり相談支援が位置づけられていると認識しており、何よりひきこもりの方は生活困窮に陥る可能性が高いというのが事実のため、生活困窮の当部門がひきこもり対応窓口になったのだらうと理解している。 ・ただし、実際の相談対応に際しては、それぞれの担当部署がどうしても専門分野以
-------------	--

	<p>外の相談には対応しきれない場面に遭遇することがある。当窓口としては、出来るだけ適切なところにつないでいきたいと考えているが、当事者が複合的な問題を抱えていたり、各部署の専門分野ではない、といった場合には適切な部署につなぐことが出来ず、当窓口で丸抱えするケースもある。</p> <p>・このことを考慮すると、現在の体制を構築するまでに全く押し付け合いが無かったとも言いきれないと感じている。</p>
成果	<p>・ひきこもり対応に関しては、生活困窮の当窓口が中心となって、庁内連携の調整を行っているし、各部署からもそのような役割を期待されている。</p> <p>・一方で、当市が生活困窮自立支援事業をスタートさせたのは2015年からということになるが、当初は各部署の担当者間で生活困窮の役割が十分に浸透しているわけではなかった。・現状のように、当窓口の役割が浸透するに至った背景・理由は、長年、様々な案件において互いに連携することにより、信頼関係が構築されてきたのだろうと感じている。当部門には5年～10年と庁内で長い間、従事している職員もいるため、これまで培った関係性を活かして、柔軟に連携が出来ている。</p> <p>（回答者自身も）障害福祉部門で築いた関係を持ったまま、いまの生活困窮の窓口で仕事が出来ている。</p> <p>・結果として、当窓口がどのような機能を果たしているのか庁内部署や関係機関の間で浸透するようになり、いまでは「生活困窮窓口に聞けば、次につないでくれる」という認識をもってもらえるようになったと感じている。</p>

⑤ひきこもり相談支援における課題／課題解決に向けたアプローチ

ひきこもり相談支援における課題	<p>・（回答者自身は）正規職員のため異動があり、そのような異動の前には必ずノウハウは引き継ぐものの、その新しい担当者は一から蓄積し直さなければならない。これは庁内部署だけでなく、外部機関においても同様の課題であると思われ、特に大きな社会福祉法人のような組織になると、人事異動が発生し、ノウハウの蓄積、ひきこもりに際する連携がスムーズにいかなかったことが懸念される。</p> <p>・その他、市内地域が広いにもかかわらず、十分に公共交通機関などのインフラが行き届いていない部分があるため、たとえ居場所を作ったとしても集まりにくい、という課題が発生すると思われる。</p> <p>・ひきこもり相談支援のマンパワーも不足している状況である。</p>
課題解決に向けたアプローチ、国や都道府県への要望等	<p>・ノウハウの蓄積や早期解決に向けては、一つの支援機関だけでなく、それぞれの機関がつながり合い、集合的に知見を共有しあうことがアプローチとして有効と思われる。その際にネットワークを新たに構築することよりは、例えば精神障害や高齢者の地域包括ケアのような既存のネットワークを活かして、機関同士が連携しやすい環境をつくり、ひきこもり対応の知見を各機関で共有しあうというのが現場の意見としてはやりやすいと考えている（普段からコミュニケーションを密にとること、いざという時の連携をスムーズに出来る体制を作っておくことが重要）。</p> <p>・このように今後は、ひきこもり問題を含めて、個別にそれぞれの課題を乱立させて対応するのではなく、地域包括ケアのような既存のネットワークを活かして、その中でひ</p>

	<p>きこもり問題についても扱うことで、一貫した質の高いサービスの提供が行えることが期待できる（いまはまだ、庁内の話し合いの場で議題に挙がっている程度）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要望事項に関して、既に都道府県でも積極的に実施してくれているが、引き続きノウハウを共有するための研修会を継続して実施してほしいと思っている。 ・ひきこもり相談支援においてはマンパワーが特に重要であり、財政的な支援も重要であると考えている。特に当市では、人口減少が著しく、人手不足が深刻化する一方で、ある程度広い地域をカバーしなければならないという地域の特徴がある。 ・このような状況があるため、地域の状況に応じて、複数市町村の圏域単位で実施する方が支援体制を整えやすい場合には、都道府県が主体となってひきこもり相談支援センターや居場所の設置を継続する方針で進めてもらいたい。
--	--

自治体 1 1

①基本情報

自治体区分		町村
地域		北海道・東北エリア
ひきこもり支援推進事業		未実施
重層的支援体制整備事業		未実施
ひきこもり相談 件数	延べ件数	15 件
	手法別内訳	来所：67%、訪問：20%、電話：13%
	相談者別内訳	家族が大半
ひきこもり相談支援の内容（相談以降の、居場所作り、家族会、研修会、等）		<ul style="list-style-type: none">・居場所づくりに関しては、本人支援という観点から、そのような場所があれば良いと考えつつも、どうしてもそこまで手が回らないというのが実態である。・家族会に関しては、家族関係の悩み事相談という大きな括りで、精神障害の子どもを持つ家族、ひきこもりの方の家族等を含め、月一回の定期的な会を開催している。このような括りになった背景には、以前、精神障害者の家族会として、特に統合失調症の方の家族が多く参加していた会を持っていたものの、参加者の高齢化とともに、参加者が減少してしまったことが挙げられ、継続的な運営のためにトピックを限定しない家族会を開催することになった。

②相談支援の体制（庁内および関係機関）

庁内	主担当部門と人員数	保健福祉担当部門、専任 1 名
	連携している部門	生活困窮者自立支援窓口、生活保護担当部署
連携している外部機関		保健所、精神保健福祉センター、相談センター（公益財団法人）、地域包括支援センター、社会福祉協議会

ひきこもり状態の把握方法／地域資源との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもり者の早期把握のために、地域の民生委員には該当事案がある場合に、当係に情報提供してもらうよう、伝えている。 ・なお、地域資源の把握という観点では、ネットで地域資源を検索して直接電話する場合もあれば、既に関係性が出来ている機関に連絡をして紹介してもらうケースがある。 ・ひきこもり対応に関しては、関係機関が非常に協力的であり、これまでの関係性を辿って、相談に乗ってもらいやすい環境が整っており、当係ではそうした地域資源を積極的に活用している。
-----------------------	---

③役割分担の状況

役割分担状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもり相談支援に関しては、基本的にはほとんど全てを当係が主担当で引き受けており、相談者の属性に応じた役割分担は行っていない。 ・本来だと、属性に応じて役割分担した方が負担軽減・分散という点で望ましいと思われるが、相談者の立場からも、特定の相談には該当機関が対応する、というよりも、相談対応を一本化した方が相談しやすいと考えている。
--------	---

④現状の体制に至った背景、その成果

現状の体制に至った背景	<ul style="list-style-type: none"> ・当自治体において、当係が立ち上がったのは2024年の4月である。それまでは精神保健や自殺対策、ひきこもりなどを所管する大きな部署だったが、2024年4月からそれを細分化し、各係が担当を持つようになり、ひきこもり相談については同係で引き受けることになった。 ・当自治体の場合は、生活困窮窓口においても相談を受けてはいたものの、深く相談に関わっていくような感じではなく、ひきこもり相談支援に実績があり、豊富に知見を豊富に有していたのは（担当者）自身や保健師であった。そのため2024年4月の体制再編の際も、その経緯から当係が引き受けることになり、現在に至る。 ・この再編の際に、どこがひきこもりを引き受けるかをめぐり、押し付け合いが起きることは全くなかった。もともと、ひきこもり相談支援に際して、各家庭に入って積極的にひきこもり相談支援を行う保健師（退職済み）がおり、そこに自身や担当保健師も一緒に帯同しながら、活動に入らせてもらっていた。そのような背中を見ながらひきこもり相談支援を行ってきた関係上、知見を有しているのは庁内には当係以外にはなく、再編の際も当然、ひきこもり相談支援を引き受けるものだとして認識していたため、ひきこもりに関してはスムーズに同係が担うことになった。
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の体制になる前後で大きな変化はない。これまでひきこもり対応を長年担当してきて、2024年4月の体制再編後も、ひきこもり対応に関しては、同係がハブとなって関係機関を巻き込んで対応していくという点は変わらない。

⑤ひきこもり相談支援における課題／課題解決に向けたアプローチ

ひきこもり相談支援における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもり相談支援に関わる人員が不足していることが大きな課題であると感じている。本来であれば、それぞれの得意分野で連携して、役割分担が出来れば良い
-----------------	--

	<p>が、時間的、人的余裕がなく、そのような体制には至っていない。このあたりの余裕があれば、ひきこもり相談支援も一層、充実するかもしれない、と考えることはよくある。</p> <p>・その他、ひきこもり相談支援を行う上での課題として、当自治体では、庁内および外部の関係機関を結ぶような横断的な協議体を持っていないため、どこまで、ひきこもり相談支援を行うべきかをめぐって、関係者間で一致をみる機会がない。現在は、本人が問題ないと感じているようであれば、支援をストップしているが、その辺りの線引きが非常に難しいと感じている。</p>
課題解決に向けたアプローチ、国や都道府県への要望等	<p>・非常に難しいと思うが、ひきこもり相談は属人的なものであるため、長期的な視点で人材育成していくことが鍵となると考えている。</p>

自治体 12

①基本情報

自治体区分	特別区／指定都市／中核市	
地域	中部・北陸エリア	
ひきこもり支援推進事業	ひきこもりサポート事業を実施	
重層的支援体制整備事業	実施	
ひきこもり相談 件数	延べ件数	673 件
	手法別内訳	来所:24%、電話:40%、訪問:10%、関係機関:22%、他:4%
	相談者別内訳	本人:20%、家族:60%、他:20%
ひきこもり相談支援の内容（相談以降の、居場所作り、家族会、研修会、等）	<p>・家族会や講演会を実施している。</p> <p>・居場所作りは現時点では実施していないが、来年度実施予定で今準備をしている段階であり、特に、民間の居場所は多くあるため、その利用紹介などを進めていく予定である。</p>	

②相談支援の体制（庁内および関係機関）

庁内	主担当部門と人員数	福祉系部門(ひきこもり専門窓口)、専任 3 名
	連携している部門	生活福祉部署、障害部署、介護・高齢部署、精神保健部署、重層的支援体制整備事業推進部門
連携している外部機関		地域包括支援センター、基幹相談支援センター、生活就労サポートセンター、等
ひきこもり状態の把握方法／地域資源との連携		<p>・重層的支援体制整備事業の担当部門を設置する際に関係機関の把握をしていたため、そのリスト等を参考にさせてもらい、当部門から関係機関に挨拶周りしている。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・また、同事業の連携会議にも当部門担当者が参加し、関係機関に挨拶をさせてもらったりといった交流もしている。 ・それ以外でも、庁内他部門から、ひきこもり相談を題材にした研修会を開催して欲しいと依頼されることがあり、そういうところに参加してくれた関係機関とも関係性を構築している。
--	---

③役割分担の状況

役割分担状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもり相談窓口は主担当部門に一本化しており、基本的には当該部門が最初の相談を受け、それを庁内外の関係部署につないで行く体制であり、その課題に応じたつなぎ先もおおよそ決まっている。 ・具体的には、生活困窮の課題が背景にあるものについては生活・就労サポートセンターに、障害などが背景にある場合は障害福祉部門に、20歳以下の未成年の相談においては子ども・若者総合支援センターに、65歳以上の高齢者には地域包括支援センターに、それぞれつないでいる。 ・単につなぎだけでなく、外部関係機関との連携により、居場所紹介や就労支援の事業所の紹介等もしており、ひきこもり相談支援の連携会議も実施している。 ・当部門の方で話を聞いて欲しいといった要望があれば、相談対応しているが、当部門が相談を受ける場合、ひきこもりの定義はあるものの、背景や課題が混在していて、当部門から他機関へつなげる際、他機関の窓口で困惑されることもある。その時はたらい回しにならないように、背景や課題を整理して他機関につながりやすいように留意している。
--------	---

④現状の体制に至った背景、その成果

現状の体制に至った背景	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年に当部門が新たに設置された背景は、ひきこもりの相談窓口は明確化・一本化した方がよいだろうという自治体長の意向によるものである。 ・当部門が設置される前は、保健センターや保健所などが中心となってひきこもり相談支援を実施していたが、保健所などは精神保健的な印象・雰囲気が強いので、相談するのに抵抗を感じていた人はいたものと認識している。 ・「〇歳以上はどこが担当」、といった、支援のつなぎ先（役割分担）は、当部門が設置される際に新たに整備したのではなく、そのかなり前からできていた。 ・現在、当自治体の施策の流れとしては、不登校とひきこもりと8050問題を一本の流れとして捉えて解決していくという方向にあり、そういった流れの中で重層的支援体制整備事業も進めていくことになったと認識。
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・当部門を設置したことにより、相談件数が従来の3倍ぐらいに増えているという点では、より相談しやすい環境になったという解釈ができ、それが成果である。

⑤ひきこもり相談支援における課題／課題解決に向けたアプローチ

ひきこもり相談支援における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・現状ひきこもり相談を行うに際しては、当事者の方を直接支援するだけであれば特に困っていることはないが、その背景にある家族の問題がかなり大きく、例えばその家
-----------------	---

	<p>族が精神疾患や自閉症など別の課題を抱えている状況では担当部門だけで当事者支援をしていくのは非常に大変である。にも関わらず、それはひきこもりの部門でやって欲しいということで、関係部門の理解が得られず、連携の難しさがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもり相談支援は個別性がとても高く、対人恐怖などを抱えている人もいるため、寄り添って話を聞きつつ、ずっと一緒に伴走していくという支援をしていくためにも、相談員は当事者との関係性を築くことが重要となるが、当部門の相談員は2人だけであり、その他の業務もあるため、どうしても滞留してしまうようなことがある。 ・当部門では今後、オンラインでの居場所紹介等の実施も検討しているが、基本的には他の圏域からの相談に対応しかねる状況である。
課題解決に向けたアプローチ、国や都道府県への要望等	<ul style="list-style-type: none"> ・居住地の自治体には取立て相談したくないという人もいると思うので、そういった人のために、居住地外の市区町村にも相談したり、あるいは支援が受けられるような仕組みがあるとよいと思う。 ・ひきこもり相談支援に関しては、自治体の圏域を超えて対応していくべきものだと思うので、他の自治体に対して協力できるような体制を国の方で構築してもらえば、当自治体でできることは可能な限り協力していきたい。

自治体 13

①基本情報

自治体区分		特別区／指定都市／中核市
地域		関東甲信越エリア
ひきこもり支援推進事業		ひきこもりサポート事業を実施
重層的支援体制整備事業		実施
ひきこもり相談 件数	延べ件数	423 件(9 か月)
	手法別内訳	来所:26%、電話:68%、訪問:6%
	相談者別内訳	本人:45%、家族:29%、他:26%
ひきこもり相談支援の内容（相談以降の、居場所作り、家族会、研修会、等）		・基本的に当部門では相談窓口機能のみを担い、ひきこもり相談以外の支援は関係機関等に任せているが、居場所づくりという点では、今後 NPO との連携を模索している。

②相談支援の体制（庁内および関係機関）

庁内	主担当部門と人員数	福祉部門、11 名（委託含む）のうち、4 名（職員：2 名、庁内委託職員：2 名）が生活困窮とひきこもりの担当者
	連携している部門	高齢者担当部門
連携している外部機関		社会福祉協議会、保健センター・保健所、地域包括支援センター、子ども家庭支援センター、就労支援センター、など
ひきこもり状態の把握方法／地		・ひきこもり相談支援をしている NPO 団体とは、今年度から 2 ヶ月に

域資源との連携	<p>1 回意見交換の場を設けている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庁内の関係部門のひきこもり相談担当者が集まって意見交換をする実務担当者会議というものを実施しており、そこでは外部の支援機関とより連携していく仕組みが構築できないかというところを協議している段階である。
---------	---

③役割分担の状況

役割分担状況	<ul style="list-style-type: none"> ・相談を受ける窓口機能としては、現在は、当部門がひきこもり相談窓口として一本化されており、この窓口もだいぶ周知が進んできたこともあって、直接こちらに相談が寄せられるケースも増えている。 ・また、連携ということで庁内の他部門から、例えば高齢者の部門から、該当する高齢者に話を聞いて、だんだんとひきこもりになってきたから当部門につないで伴走して一緒に動く、そういったケースがかなり増えてきていると認識している。 ・当部門で受けた相談をどこにつなぐかという役割分担については、例えば、就労に関わるものは就労支援センター、体調不良や健康のことであれば保健センター、といったところでおおよそ決まっている状況である。 ・ただし、ひきこもりはいろいろな要因が重なって起きているものであり、ひきこもり単体の悩みではないことが多いと認識している。例えば、高齢者の場合は 8050 問題などもそうだが、ひきこもり相談支援がメインなのか、あるいは高齢者の支援がメインなのか、そのどちらに急迫性があるかといった状況で異なるため、より深刻な方から対応しようとした結果、ケースバイケースでの対応になってしまうのが実際のところである。
--------	---

④現状の体制に至った背景、その成果

現状の体制に至った背景	<ul style="list-style-type: none"> ・当相談窓口ができて、当自治体におけるひきこもりに関する相談窓口が一本化されたが、その背景としては、各部署でそれぞれにひきこもり相談にのって、流動的に連携するという体制にはなっていたが、ひきこもりを主担当とする部門がなかったため、相談者の方からどこに相談していいかわからないという声が上がってきたことである。 ・そのような背景から、相談窓口を設置し一本化することになり、ではその窓口をどの部門で担当するかといった話になった際、従来は生活保護を主業務として担当していた当部門は、どの部門にも属さないような仕事が回ってきがちだったこともあり、最終的にはトップダウンで当部門が担当することになったため、押し付け合いのような形にはなっていない。 ・当相談窓口については、トップダウンで開設が決定してから、その後 2～3 か月と急ピッチで、やや突貫工事的に開設したようなところもあり、体制等は未だに構築中というのが実情である。 ・ただし、庁内や関係機関同士でひきこもり相談支援について連携していくという体制は従来からおおよそできていたこともあり、窓口として事務局的な立場を当部門が担当することになったというだけで、体制面で大きな変化はなかったと認識している。
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・部署や制度上では役割分担は明確化されているものの、実際にはそこに当てはまら

	<p>ないケースが多く、その場合の対応はケースバイケースである。</p> <p>・役割分担を明確化して良かった点・悪かった点については、役割分担をしたのがかなり前ということもあり、回答できない。</p>
--	---

⑤ひきこもり相談支援における課題／課題解決に向けたアプローチ

ひきこもり相談支援における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・当部門で相談を受けて、次につなぐ連携先というところがまだしっかりと整備されていない状況であり、特に、ひきこもりの人本人が過ごす居場所や、その家族が集える家族会、そういったものを提供する場所・機会というところがまだ整備が十分にできていないことが課題である。 ・当該窓口の周知という点についても、広報や様々な SNS など、色々な媒体を使っているが、それでもまだ相談窓口にとどり着かない人たちはいると認識しており、有効な周知の仕方という点ではまだまだ研究が必要だと認識している。 ・資金の面では、事業を進めていく上ではお金がかかる場所であり、特にひきこもり相談支援は期間が長いので、どんどんこれから人員も含めて足りなくなってくるのが懸念される。その点、自治体の差ということもなくすためにも、補助金などを国の方に出してもらえると、より継続した窓口運営ができるようになると認識している。 ・体制面では、直営（庁内）のみで全ての支援をやっていくには限界があるため、連携できる外部の機関を把握というか、より一層開拓していく必要があり、その点も課題である。
課題解決に向けたアプローチ、国や都道府県への要望等	<ul style="list-style-type: none"> ・外部機関の開拓・連携強化という点で、重点先として検討している 1 つが NPO 団体である。NPO 団体は、ひきこもり当事者の人が立ち上げているケースがかなり多いが、ひきこもり当事者のことは当事者にしかわからない部分もあると思うので、そういったところの経験値を貸してもらおうといった意味で、NPO 団体と連携をしていくことに意義があると考えている。 ・要望として、居住地を超えた支援ができる体制の整備として、それに伴う経費の支給なども含め、様々な視点で検討しながら、広域的な連携の制度というのを都道府県や国も含めて考えてもらえると、より支援の幅が広がると認識している。

自治体 14

①基本情報

自治体区分	一般市(人口 10 万人未満)
地域	中国・四国エリア
ひきこもり支援推進事業	ひきこもりサポート事業を実施
重層的支援体制整備事業	未実施
ひきこもり相談 件数	延べ件数 手法別内訳
	293 件 来所および訪問：54%、電話：40%、メール、SNS：6%

	相談者別内訳	家族が大半
ひきこもり相談支援の内容（相談以降の、居場所作り、家族会、研修会、等）		<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもりの相談支援に加えて、訪問（アウトリーチ）での相談支援、関係機関の紹介や関係機関へのつなぎ、そして当事者会・家族会や居場所の紹介などを行っている。 ・ひきこもりになる前の段階で支援を継続するためにも、居場所づくりが大変重要だと考えている一方で、義務教育後のひきこもり者に関しては把握が難しいケースがあるなど、十分に支援の手が行き渡っていないことがあると感じている。

②相談支援の体制（庁内および関係機関）

庁内	主担当部門と人員数	高齢障害福祉部門、保健師 1 名
	連携している部門	生活保護担当部署、保健担当部署、児童福祉担当部署、教育委員会の学校教育担当と教育支援センター担当部署
連携している外部機関		医療機関、地域包括支援センター、発達障害者支援センター、障害者就業・生活支援センター、警察、大学など、ひきこもり相談支援に関係する機関、NPO 団体
ひきこもり状態の把握方法／地域資源との連携		<ul style="list-style-type: none"> ・当市ではひきこもり支援ネットワーク会議を持っており、同会議の参加者に当該チラシを配布して、早期把握、連携が出来る体制を整えている。 ・当市は小規模自治体のため、新たに民間の団体がたくさん設立されるような土壌になく、地域資源を積極的に開拓するということには行っておらず、既存のネットワーク会議のメンバーで対応している。

③役割分担の状況

役割分担状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもり相談窓口は 3 つあり、主担当部門の他に、生活困窮者自立相談支援窓口、基幹相談支援センターが担っている。 ・当課は、基本的に継続的な個別支援をほとんど行わず、初期相談を受けた後は、適切な機関につなぐための調整を行う業務が中心となっている（電話相談で完結するケースの場合は、当課で対応するようにしている）。 ・ケースごとの役割分担状況に関して、生活保護等、生活困窮の課題が背景にある場合は社会福祉協議会の生活困窮者自立相談支援窓口につないでおり、障害特性のあるケースは基幹相談支援センターの窓口につなぐようにしている。 ・いずれのケースにも当てはまらない（生活困窮でも障害でもない）場合で、継続的な支援が必要な場合は、当課や地区担当の保健師が個別支援を行っている。ただし、このケースでも当課が個別支援を行うケースは非常に少なく、基本的には地区担当の保健師が担当している。
--------	---

④現状の体制に至った背景、その成果

現状の体制に至った背景	<ul style="list-style-type: none"> ・ひきこもりの相談については平成 27 年度から当課にて受けているが、（担当者は令和 4 年頃から業務引き継いだため）どのような経緯があって現在の体制・役割分担に至ったのか、把握をしていないものの、当時、健康福祉部門内で話し合いの後、当課で引き受けることになったのだと考えている。 ・なお、現在の役割分担状況において、苦勞していることは特にない。
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・役割分担が出来る以前のことは把握しておらず、どのように変わったのか比較は難しい。ただし、現在の役割分担により、当課が専門としていない領域において窓口を設け、相談対応が出来ているという点で、明確化して良かったと考えている。

⑤ひきこもり相談支援における課題／課題解決に向けたアプローチ

ひきこもり相談支援における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・当課では、a. ひきこもり者の予防、b. 発達障害等のグレーゾーンにあたるひきこもり者の支援方法という 2 つの点について課題であると感じている。 <p>a.ひきこもり者の予防</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当市では 50 代のひきこもりが多いが、このように長期のひきこもりになると外出するまでのハードルが非常に高く、当事者の状況を追うことが難しくなる。また訪問による支援にも限界があり、十分に支援が行き渡らない可能性がある。 ・また、当市では不登校が非常に多く、義務教育後は支援者がいない状況になる事例もある。具体的には、高校に進学したものの中退し、そのままひきこもってしまったケースでは状況を十分に追うことが出来なくなっている。 <p>b.発達障害等のグレーゾーンにあたるひきこもり者の支援方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村単位では、専門職が保健師以外おらず、精神分野や、発達障害者支援に関する専門的な知見を有する心理士が行うような見立てが出来ず、対応に困るケースがある（その場で相談者に有効な声掛けなどがわからない）。
課題解決に向けたアプローチ、国や都道府県への要望等	<ul style="list-style-type: none"> ・長期のひきこもりになる前や、義務教育後の支援を継続するためにも、外出するきっかけを早い段階で持つことが重要だと考えている（ひきこもりの予防）。 ・その点で、義務教育後のつなぎとして居場所を作ることが非常に重要だと考えており、出かけ先としてそのような場に来てもらおうと、ひきこもり相談支援ネットワークを通じて支援することが出来る。 ・その他、当市ではいつでも支援できる体制を構築するためにも、直営から外部委託に変えて居場所の頻度を上げていきたいと考えている。 ・要望として、ひきこもり相談支援の特性を理解してもらい、長期的な視点で財政的支援を行ってほしい。ひきこもり者のための居場所を作っても、参加人数は一桁であることもあり、その数字だけに着目すると、財政面でコメントがつくことがある。居場所づくりは義務教育後のつなぎに不可欠な取組であり、その継続には当然、人件費も発生するため、サポートしてほしい。

2. 3 ヒアリング調査結果のまとめ

ヒアリング結果より、ひきこもり支援推進事業を実施していない市区町村（政令市を除く。以下同じ。）において、ひきこもり相談支援に取り組むための「役割分担」、「情報共有」、「相談支援」など、課題解決に向けた動きを進めていることが把握された。

その際、当該市区町村がひきこもり相談支援を効果的・効率的に取り組むためのポイントとして、以下のような点が挙げられ、以下の視点よりヒアリング調査結果を①好事例②課題として整理する。

- ◆庁内部門間の直接的なコミュニケーションにより、ひきこもり相談支援に対する意識の醸成を図ること。
- ◆包括的な相談体制を構築することにより、庁内部門間で情報共有を行うこと。
- ◆生活困窮者自立相談支援事業や重層的支援体制整備事業の活用や、地域づくりの視点にたった支援体制の構築を推進すること。
- ◆都道府県や近隣自治体（に所在する民間支援団体等）との広域連携により取組を推進すること。

① ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体での効果的・効率的な取組事例

◆庁内部門間の直接的なコミュニケーションにより、ひきこもり相談支援に対する意識の醸成を図ること

- ひきこもり支援に関するプラットフォーム（会議体）を設置し、ひきこもり支援を担当する 3 部門（地域福祉部門／福祉政策部門／総合相談窓口業務の外部委託先）に加え、庁内の保健部門や障害福祉部門、社会福祉協議会、ハローワーク、家庭児童相談室、総合教育センター、青少年センターなどが参加の上、ひきこもり相談支援に関する情報共有、研修、意見交換などを年 2 回程度実施している。【特別区/指定都市/中核市】
- ひきこもり相談支援の役割分担はケースバイケースだが、相談を受けた後に関係部門・機関につながる際の縦割りはなく、風通しのよい関係性となっている。そうした関係性に至るプロセスとして、互いの部門の事業領域や思いなどを事務文書や通達による形式的なやりとりだけではなく、担当者間で直接コミュニケーションをとりながら相互理解を図ることで、部門間の良好な関係性を構築している。【特別区/指定都市/中核市】
- 重層的支援体制整備事業の中で、研修だけでなく、ケース検討という実践を通じて複数回にわたり顔を合わせて検討しあい、成功事例の共通認識を相互に持ち合わせることで実質的な連携につながり、庁内関係部署における重層的支援体制整備事業に対する理解もより深まっていたと感じている。【特別区/指定都市/中核市】
- 自治体内の「自立支援協議会」にひきこもり相談支援にかかるサブワーキンググループを設け、保

健所（ひきこもり担当部門）に加えて、ひきこもり相談支援関係機関（NPO、社会福祉協議会、医療機関）も参加している。【特別区/指定都市/中核市】

- 生活困窮部門（ひきこもり相談支援の主担当）が行う毎月の支援調整会議において、支援プラン策定の際に庁内関係部署や社会福祉協議会が参加し、ひきこもり相談支援の課題も含め議論を行っている。【一般市(人口 10 万人未満)】

◆包括的な相談体制を構築することにより、庁内関係部門間で情報共有を行うこと

- 包括的な相談支援体制を構築することで、民生委員や地域包括支援センター、障害者自立相談支援事業所といった関連機関から、市民の困りごとなど様々な情報が共有できる体制となっている。【特別区/指定都市/中核市】
- ひきこもりに限らず幅広く受け付ける相談窓口を庁内に 3 か所設けている。重層的支援体制整備事業担当部門、生活困窮者自立支援担当部門及び保健センターのそれぞれの部門が相談対応しつつ、ケースによってはそれぞれの部門と連携しながら対応している。【特別区/指定都市/中核市】
- ひきこもり相談支援を地域包括支援センターに委託したことで、相談者の視点から相談できる窓口数が増え、より身近な機関に相談しやすくなった。【一般市(人口 10 万人以上)】
- 自立相談支援窓口を一元的なひきこもり相談窓口としており、市民だけでなく、庁内でも初回相談先としての位置づけが明確になっている。【一般市(人口 10 万人未満)】

◆生活困窮者自立相談支援事業や重層的支援体制整備事業の活用や、地域づくりの視点にたった支援体制の構築を推進すること

- 保健・福祉に関する総合相談窓口を設けており、市から委託している社会福祉法人の担当者が庁内に常駐して窓口運営等の業務にあたっている。相談窓口では、相談を受けるだけでなく、自立相談支援、就労準備支援、家計改善支援、重層的支援体制整備事業の「多機関協働事業」や「参加支援事業」、住まい支援など、広範囲にわたる支援業務を実施している。【特別区/指定都市/中核市】
- つなぎ先が見つからないというケースに対しては、重層的支援体制整備事業の「参加支援事業」を進めていくことで対応していく予定。当該事業の活用により、ひきこもりに関する課題のつなぎ先を増やしていくこととしている。【特別区/指定都市/中核市】
- 重層的支援体制整備事業の「参加支援事業」を活用し、ひきこもり者の社会参加の場（例えば、ボランティアなどの軽作業を行う場所など）を紹介・提供している。【特別区/指定都市/中核市】
- 重層的支援体制整備事業の「多機関協働事業（会議）」を通じて、ひきこもりに関する課題等を含めて、庁内部門横断的に連携できる場が得られたことで、縦割りやつなぎ先が無いなどの課

題を解消できている。【特別区/指定都市/中核市】

- 部門担当者が、各地区に配置されている生活支援コーディネーターと一緒に、街歩きのフィールドワークを行うことで、地域資源の開拓につなげている（当該自治体独自の制度として実施）。

【特別区/指定都市/中核市】

- 地域福祉活動に関する助成金制度を実施しており、地域でサロン活動や居場所づくりをしている団体等に対して助成金を支給しており、そのなかでつながりのある団体などはつながり先の候補として総合相談窓口で紹介している。【特別区/指定都市/中核市】
- 重層的支援体制整備事業の「参加支援事業」や「地域づくり事業」を活用し、ひきこもり状態の本人やその家族に限らず、だれかを介護している人や、子育てと介護を両立しているダブルケアラーも含めて幅広い対象とした、ケアラーの集まれる場を実施している。【特別区/指定都市/中核市】
- ひきこもり相談支援は生活困窮者自立支援部門が担当しており、居場所に関しては、就労準備支援事業（週 1～2 回開催）とも連携しながら、徐々に社会参加を促している。【一般市(人口 10 万人未満)】

◆都道府県あるいは近隣自治体（に所在する民間支援団体等）との広域連携により取組を推進すること

- 隣接自治体に所在する NPO 等の民間支援団体が当自治体内で相談会を開くことで、ひきこもり相談支援にノウハウのある支援機関にひきこもり状態の本人又はその家族がつながることができた。【特別区/指定都市/中核市】
- 市の保健部門（保健センター）の主導により、県保健所と連携して家族会を実施することで、ひきこもりの相談につながった。【特別区/指定都市/中核市】
- 県内圏域単位で設置されているひきこもり相談の窓口の窓口担当者と普段から緊密に連絡をとれるなどの連携体制を構築することで、複合的な課題を抱える困難ケースからの相談に対応している。【特別区/指定都市/中核市】
- 精神科医療等のアプローチが必要な場合に、保健所を通じて精神科病院等と連携できる仕組み。【特別区/指定都市/中核市】
- 県の福祉総合相談所に精神保健福祉分野の専門職が駐在しており、専門的な課題に対応している。【特別区/指定都市/中核市】
- 県が設置する広域的な相談窓口が 6 箇所あり、身近なところで相談を受けられる体制となっているほか、県が実施する当事者会・家族会等にも参加している。【一般市(人口 10 万人未満)】

②ひきこもり相談支援の実施にあたっての課題認識

◆庁内部局間の縦割りや役割分担の不明確さ

- 重層的支援体制整備事業の中で、庁内横断による相談支援チームを設けて対応しているが、障害者の居場所、生活困窮者の居場所、高齢者の居場所といった縦割りが存在し、施策をまたぐ支援やつながりがうまくいかないなどの弊害がある。【特別区/指定都市/中核市】
- 庁内ではひきこもりの担当部署ではないことを理由に、十分な連携がとれない場面がある。ひきこもり対応に関して、庁内で連携を受け入れる意識の醸成が整っていないと、初期相談からその先の支援につなげることが難しい。【一般市(人口 10 万人未満)】
- 実際の相談対応に際しては、それぞれの担当部署が専門分野以外の相談に対応しきれない場面に遭遇することがある。ひきこもり相談は生活困窮部門が担っているが、当事者が複合的な問題を抱えている場合や各部署の専門分野ではない場合に適切な部署につなぐことが出来ず、当窓口で丸抱えするケースもある。【一般市(人口 10 万人未満)】

◆人材不足

- 居場所づくり、当事者会・家族会については、必要性を感じつつも、人的リソースの制約により手が回っていない。【特別区/指定都市/中核市】
- ひきこもり相談支援に関しては、成果が出るまでにかなり時間がかかるケースが多いことに加え、ひきこもりの相談が非常に多く、一つ一つを丁寧に見られない状況。【一般市(人口 10 万人以上)】
- 自宅に定期的に訪問して話を聞いてあげることが一番話しやすいと考えているが、実際には他の業務との兼ね合いもあり、電話で済ませてしまうケースも少なくない。【一般市(人口 10 万人未満)】

◆地域資源等の不足

- 地域資源の把握方法や連携の仕組みといったものが整備できておらず、そもそも地域資源が少ない。【特別区/指定都市/中核市】
- 都道府県のひきこもり地域支援センター（以下、「都道府県センター」という。）が遠方であるため、気軽に相談するなどの連携がとれない。【一般市(人口 10 万人以上)】
- 市内地域が広いにもかかわらず、十分に公共交通機関などのインフラが行き届いていない部分があるため、たとえ居場所を作ったとしても集まりにくいことが課題。【一般市(人口 10 万人未満)】

◆ひきこもり相談支援に関するノウハウや意識の不足

- 重層的支援体制整備事業により、生活困窮に該当しないひきこもり状態の方からも相談が寄せられるようになった。一方で、重層的支援体制整備事業を始める前は、ひきこもり相談は生活困窮部門で対応していたため、生活困窮に該当している場合のみが対象であるとの印象を持たれ、相談につながらなかった経緯もある。【特別区/指定都市/中核市】
- 正規職員のため異動があり、そのような異動の前には必ずノウハウは引き継ぐものの、その新しい担当者は一から蓄積し直さなければならない。このように人事異動の影響で、ノウハウの蓄積、ひきこ

もりに際する連携がスムーズにいかなくなることが懸念される。【一般市(人口 10 万人未満)】

- 庁内外の関係部門・機関が連携するための横断的な協議の場がないため、どの部門・機関がどこまでひきこもり相談支援に関与するべきかについて、関係者間で意識を醸成する機会がない。【町村】

③その他ヒアリング調査結果のまとめ

◆ひきこもり者の潜在数、定義について

- 潜在的なひきこもり者の数については、「自治体独自で実態調査を実施している」や「令和 4 年度に実施された内閣府調査『こども・若者の意識と生活に関する調査』で出された割合を参考にし、当自治体におけるひきこもり者数を推計している」といった自治体が複数あったが、「潜在的なひきこもり者数に対して、実際に相談支援できている人はごく一部」との見解が多かった。
- ひきこもりの定義については、厚生労働省から示された「ひきこもりの評価・支援に関するガイドライン」に準じている自治体が多かった。ただし、この定義はあくまでも便宜上のもので、実際にその定義にあてはまらない相談者であっても、ひきこもりということで相談を受けた場合は対応していた。

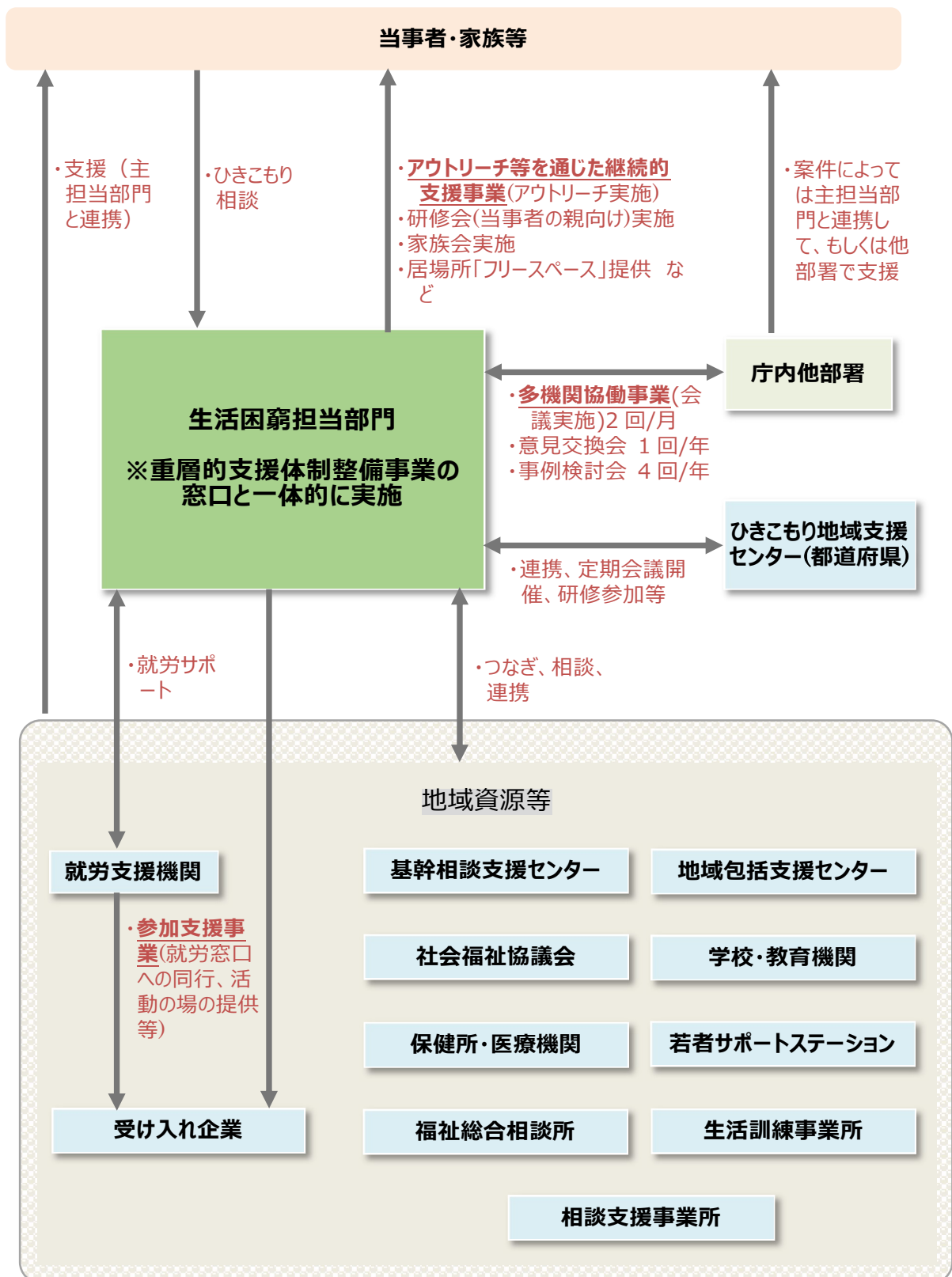
◆個人情報の取り扱いについて

- ひきこもり相談支援を行う際に、個人情報の取り扱いについては、「本人からの同意を得た上で情報を共有するのが基本」としつつも、実際には、本人の同意が得られないまま進めざるを得ないケースの方が多い。その場合は、支援会議の場で共有することが多く、補足的に親の同意を得ていることがある。

◆担当職員の研修について

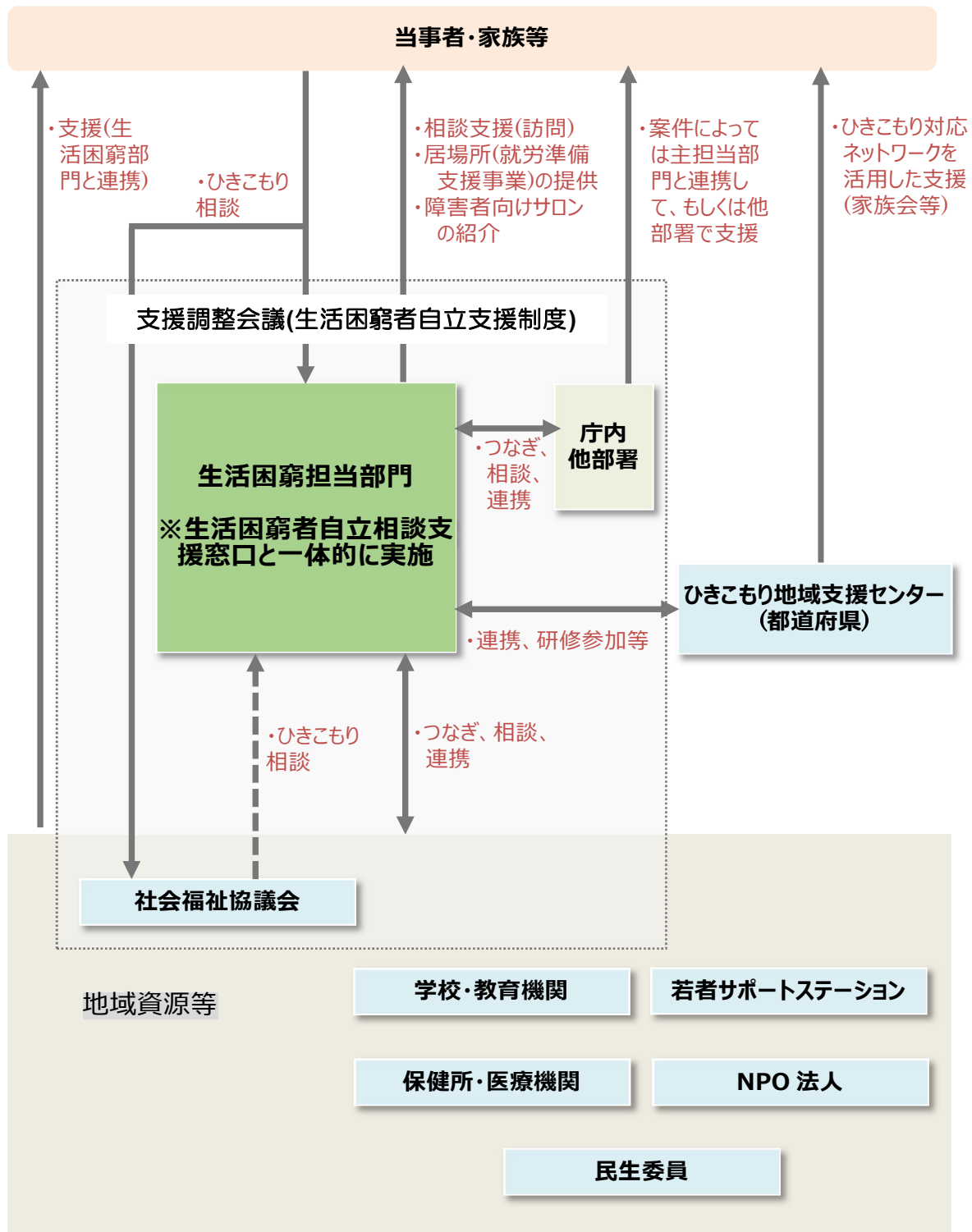
- ひきこもり相談支援を担当する職員の研修については、「国や都道府県が実施しているひきこもりに関する研修を受講している」といった意見が多かったが、それ以外では、「都道府県センターから講師を招いて研修を実施している」や、「近隣自治体に視察に行っている」といった事例も聞かれた。

■自治体の連携事例①重層的支援体制整備事業を実施している自治体



※下線は重層的支援体制整備事業の事業を指す

■自治体の連携事例②重層的支援体制整備事業を実施しておらず、生活困窮者自立相談支援窓口で対応している自治体



3. 調査結果の分析及び考察

本項では、本調査事業で実施したアンケート・ヒアリング調査で把握されたデータ・情報に基づき、すべての市町村におけるひきこもり相談支援の推進に向けて、効果的な連携体制の構築及び効果的な実施の実態について分析及び考察を整理する。最後に、それらを踏まえた今後の対応方策や展望について検討・整理を行う。

3. 1 ひきこもり相談支援にあたっての連携体制の構築や効果的な実施の実態

①生活困窮者自立相談支援事業の仕組みを活用した取組状況

<結果分析>

- ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体では、ひきこもり相談窓口として設定されている部署・機関について、「生活困窮者自立相談支援窓口」が、保健所（27.6%）よりも多い、41.6%にのぼる。【アンケート調査結果】
- 各事業の相談窓口におけるひきこもり相談支援の一体的実施状況としては、「社協のひきこもり支援の窓口と生活困窮者自立相談支援窓口で一体的に実施」との回答が20.4%と最も多く、その他には「自治体直営のひきこもり支援の窓口と生活困窮者自立相談支援窓口で一体的に実施」が10.4%、「委託先不明であるが、ひきこもり支援の窓口と生活困窮者自立相談支援窓口で一体的に実施」が8.8%となっている。【アンケート調査結果】
- 支援調整会議をひきこもり支援の連携・情報共有の場として活用し、支援プラン策定の際に、庁内関係部門のほか、社会福祉協議会等の支援関係機関も加え、ひきこもり相談支援に関する課題の情報共有、意見交換などを行っている事例が把握された。【ヒアリング調査結果】
- 生活困窮者自立相談支援窓口を一元的なひきこもり相談窓口とし、ひきこもりに関する相談の集約、初回相談後の庁内関係部署との連携といった役割分担が明確化された事例が把握された。【ヒアリング調査結果】
- 就労準備支援事業などの既存の支援事業の活用によって社会参加につなげている事例が把握された。【ヒアリング調査結果】

<考察>

- ひきこもり相談支援への関わりについて、ファーストコンタクト（初動対応）や、窓口での相談支援の段階では主体的に関わっているものの、居場所等の提供や当事者会・家族会の開催に関しては、ひきこもり支援推進事業を実施する自治体と比べて低調であり、具体的に提供するための仕組みが必要である。

- なお、ひきこもり支援推進事業を実施していない自治体では、「生活困窮者自立支援事業」窓口が、保健センターよりもひきこもり相談窓口として多く設定されていることも、居場所等の提供、当事者会・家族会の開催など、保健福祉分野、とくに保健分野の幅広い「ひきこもり支援」につながっていない要因の1つと考えられる。
- ひきこもり当事者が複合的な問題を抱えている場合に、相談後適切な部署につなぐことが出来ずに丸抱えとなるケースもあるため、相談内容を可視化し、関係者間で速やかに共有しながら、相談員が抱え込まない仕組みが必要である。

②重層的支援体制整備事業の仕組みを活用した取組状況

＜結果分析＞

- ひきこもり支援推進事業は実施していないが、重層的支援体制整備事業を実施している自治体の場合、ひきこもりの「相談実績がある」との回答が90.3%と非常に高く、ひきこもり相談窓口について、外部委託を活用する比率も高い。【アンケート調査結果】
- ひきこもりに関する相談について、重層的支援体制整備事業を実施している自治体の場合、「庁内の関連部局」や「学校・教育機関」などから相談内容が連携される割合が多く、同事業を実施していない自治体と比較して連携先も多い。【アンケート調査結果】
- ひきこもり支援推進事業を実施している自治体や、重層的支援体制整備事業を実施している自治体の場合、「居場所等への同行支援」及び「当事者会・家族会や居場所の紹介」といった、具体的な支援段階まで実施をしている自治体の割合が多い。【アンケート調査結果】
- ひきこもり相談支援に関するプラットフォーム（会議体）を設置して庁内関係部門が参加することで、ひきこもり相談支援に関する情報共有、研修、意見交換などが定例的に行われている事例や、ケース検討の場を通じて、相互に成功事例の共通認識を図り、庁内における重層的支援体制整備事業への意識も醸成された事例が把握できた。【ヒアリング調査結果】
- 包括的な相談支援体制を構築することで、民生委員や地域包括支援センター、障害者自立相談支援事業所といった関連機関から様々な情報が共有される体制となった事例が把握できた。【ヒアリング調査結果】
- 保健・福祉に関する総合相談窓口を設け、相談を受けるだけでなく、自立相談支援、就労準備支援、家計改善支援、重層的支援体制整備事業の多機関協働事業や参加支援事業、住まい支援など支援業務を実施している事例が把握できた。【ヒアリング調査結果】
- 重層的支援体制整備事業の「参加支援事業」の活用により、ひきこもりに関する課題のつなぎ先を増やしていく予定としている事例や、ひきこもり者の社会参加の場（例えば、ボランティアなどの軽作業を行う場所など）をつないでいる事例も把握できた。【ヒアリング調査結果】
- 重層的支援体制整備事業の多機関協働事業（会議）を通じて、ひきこもりに関する課題等を含めて、庁内部門横断的に連携できる場が得られ、支援のつなぎ先の確保がされた事例が把握

できた。【ヒアリング調査結果】

<考察>

- 庁内横断による相談支援チームを設けて対応しているが、障害者の居場所、生活困窮者の居場所、高齢者の居場所といった縦割りが存在し、特に 8050 世帯など複雑化・複合化した課題を抱える世帯が顕在化しているひきこもり支援において、連携した支援が行えていないなどの弊害があるため、支援の取組を効率的に運用するための情報共有や、外部による働きかけ（取組そのものをスーパービジョンする等）が必要である。

③都道府県等との広域的な連携によるひきこもり相談支援の取組状況

<結果分析>

- ひきこもり相談窓口を設定していないとの回答が「町村」では 22.3%であり、ひきこもり相談窓口を設定していない傾向が強い。それに伴い、ひきこもりに関する相談実績有無についても、「相談実績がある」との回答が 61.1%と非常に低くなっている。【アンケート調査結果】
- ひきこもり相談支援における課題として、「ひきこもりに係る知識・支援ノウハウを有していない（不十分である）」といった回答が 71.4%と最も多い。特に、町村などの小規模自治体では、複数業務を特定の担当者が分担する場合も多く、こうした自治体ほどノウハウに関して課題と捉えている傾向が強い。【アンケート調査結果】
- 市の保健部門（保健センター）主導のもと、県保健所と連携して家族会を実施することで、ひきこもりの相談支援につながっている事例が把握できた。【ヒアリング調査結果】
- 県が複数設置している広域的な相談窓口との連携体制を構築することで、複合的な課題を抱える困難ケースへの相談対応や、県が実施する当事者会・家族会への参加が可能となっている事例が把握できた。【ヒアリング調査結果】
- 県が設置する総合相談窓口に精神保健福祉分野の専門職が駐在しており、専門的な課題に対応している事例や、精神科医療へのアプローチが必要な場合に、県保健所を通じて精神科病院との連携が可能な体制を構築している事例が把握できた。【ヒアリング調査結果】

<考察>

- 町村など小規模自治体では、自治体内に公共交通機関などのインフラが行き届いていないために居場所等を実施しても当事者や家族が集まりづらいといった事例や、地域で活用できる地域資源の数が限られ、地域資源の把握方法や連携の仕組みが整備できない状況があることも把握された。もちろん人材不足は小規模自治体に限った課題ではないものの、特に小規模自治体における効率的、効果的な取組方法の積極的な周知と、その実現のための仕組み作りが必要である。
- 都道府県との連携・サポートが必要であるものの、都道府県センター等から距離的に離れていることで連携が図りづらいといった自治体もある一方で、「都道府県センターから講師を招い

て研修を実施している」といった事例も把握できたことから、拠点から距離が離れているなど地理的な課題や、ひきこもり相談支援の課題等を踏まえたフォローアップが必要な自治体に対して、優先順位をつける等で重点的に関わる仕掛け作りが必要である。

3. 2 効果的な実施に向けた方向性

①市町村における効果的な実施について

- 基本的には、国から全ての市町村に対して、相談窓口の明確化・周知を要請しており、ひきこもり相談支援に特化した「ひきこもり支援推進事業」を実施していない市町村においても、今般、顕在化してきた「8050 世帯」などの課題も踏まえ、ひきこもり相談支援に効果的に取り組んでいくことが求められている。
- 一方、人的リソースや地域資源が限られている中、全ての自治体で「ひきこもり地域支援センター」を設置していくことや「ステーション事業」を立ち上げていくことは困難な状況であり、包括的な相談窓口を設置している生活困窮者自立相談支援事業や重層的支援体制整備事業といった既存事業の仕組みを有効的に活用しながら、庁内部門間における役割分担の明確化と情報共有、庁外の多様な支援関係機関等との連携体制の構築を図っていくことが望ましい。
- 例えば、ひきこもり相談窓口での相談支援の実施にあたっては、関係部門及び関係機関との連携の促進が必要となるため、生活困窮者自立支援制度における「支援調整会議」、あるいは、重層的支援体制整備事業の「多機関協働事業（会議）」を活用することで相談内容を可視化し、関係者間で速やかに共有しながら連携を促進していくことが重要である。
- また、生活困窮者自立相談支援事業や重層的支援体制整備事業を実施している場合であっても、窓口による相談支援とともに行われる居場所等の提供や、当事者会・家族会の開催など、複合的な課題を抱えるひきこもり状態の当事者及びその家族への具体的な支援が低調となっていることが調査結果でも明らかになっている。
- これらの市町村に対しては、「サポート事業」の活用を促しつつ、生活困窮者自立支援制度の「就労準備支援事業」や、重層的支援体制整備事業の「参加支援事業」、「地域づくり事業」との一体的な連携を図ることで多様な地域資源へのつなぎ等を含め、徐々に社会参加を促していくプロセスを求めていくことが望ましい。
- また、「隣接する自治体の NPO 法人に当自治体に来て相談会のようなものを開いてもらっている」といった事例が調査結果により把握されているように、自治体単独での実施が困難な場合には、近隣自治体も巻き込んだ広域連携も視野に取組を進めていく必要がある。

②都道府県センターが担う役割について

- ひきこもり相談支援における都道府県センターの関わりとして、令和 7 年度から、ひきこもり支援推進事業に「市町村等訪問支援員」の配置に関する加算を創設し、個別の困難ケースへのスーパービジョンなど、管内市町村に対する伴走的支援を促す取組が進められることとなっている。今後、こうした取組を活用することなどにより、人口規模や地域資源の多寡等の実情によって取組の幅や深度に差が生じているといった現状・課題等を抱え、都道府県センターによるフォローアップが必要となる町村等の小規模自治体に対し、優先順位を付けつつ、重点的に関わっていくことが必要である。
- 加えて、小規模自治体が単独でひきこもり相談支援に対応していくには限界があるため、近隣自治体で広域的に連携していくことが重要であり、都道府県センターが果たすべき役割は大きい。例えば、定住自立圏構想の事業としての実施や、広域連合・一部事務組合等の組成を含む多様な広域連携を促進するとともに、その際に、市町村間の役割分担の明確化や費用分担といった調整に都道府県センターが関わっていくための仕掛けが必要である。
- また、居場所づくりや当事者会・家族会等の実施にあたっては、市町村間の人的リソース・地域資源のバラツキによって広域連携が困難な可能性もあるため、都道府県センターが広域的に実施する場に市町村も参加するなど、都道府県のリソースを上手く活用しながら共同して対応していくことも重要である。
- さらに、都道府県センターが中心となり、管内市町村に対する人材養成や、意識醸成を進めていくことが求められており、都道府県センター同士が都道府県域を超えて、重点的支援が必要な市町村への支援方策などを検討・協議する場を設けるといった横断的な取組も望まれる。

③国が担う役割について

- 前記①、②による対応方策を踏まえ、国に求められる事項として、ひきこもり支援推進事業を通じて都道府県及び市町村への支援を充実していくことが必要である。
- 具体的には、生活困窮者自立相談支援事業あるいは重層的支援体制整備事業を実施している自治体に対しては、地域の実情に応じて組み合わせる実施する、居場所づくり、当事者会・家族会開催、関係機関とのネットワークづくり、ピアサポーター養成といった相談支援以外の任意事業の促進を誘導するために「サポート事業」の拡充を検討し、効率的に推進していくことが望まれる。
- さらに、生活困窮者自立相談支援事業と重層的支援体制整備事業のいずれも実施していない町村等の小規模自治体に対しては、都道府県センターが中心となってバックアップする役割を担うことが重要であるため、こうした都道府県センターによる支援の強化に資するよう、令和 7 年度からひきこもり支援推進事業に設けられる「市区町村訪問支援加算」の拡充を検討するなど、小規模自治体への支援強化を促進する方策を検討する必要がある。
- なお、都道府県センターが主体となって管内市町村に対して行う人材養成、意識醸成の促進が

図られるよう、国が実施している人材養成研修事業のプログラムを具体的に示す等についても検討する必要がある。

3. 3 今後の展望

ひきこもり相談支援について、本調査結果で得られた各自治体の取組事例にとどまらず、中期的かつ大局的な観点から、今後の展望として以下のとおり整理する。

- ひきこもりは、様々な要因等が起因・複合して起こるものであることから、市町村の主担当部門を中心に、その他の庁内関係部門に加え、庁外の多様な関係機関・地域資源とも連携して、地域や社会づくりの観点から支援を進めていくことが重要である。よって、「ひきこもり相談支援とは地域・社会づくりである」との視点に立ち、地域全体をどのように活性化していくのか、といった観点から、ひきこもり相談支援の在り方を検討していく必要がある。
- なお、市町村においては、地域資源との連携促進等により、潜在的なひきこもり者を顕在化していくような独自の取組を推進している事例として、「部門担当者が、各地区に配置されている生活支援コーディネーターと一緒に、街歩きのフィールドワークを行っている」といった取組があり、こういった取組が地域資源の開拓の一助となり、それが潜在的なひきこもり者へのアプローチにもつながるものと考えられる。また、既存の制度や仕組みにとらわれない、柔軟な新たな取組等が進められており、これらの視点は今後のひきこもり相談支援の検討に際して参考になると思われる。
- さらに、「地域福祉活動に関する助成金制度を自治体独自の事業として実施し、地域でサロン活動や居場所等の活動をしている団体等に対して助成金を支給しているが、このような取組を通じて関係性を構築した民間団体をつなぎ先として総合相談窓口に連携している」といった事例や、ひきこもり相談支援を地域包括支援センターに委託している自治体において、「相談者から見た場合、相談できる窓口の数が増え、より相談がしやすくなった」など、ひきこもり者の顕在化に取り組んでいるものも参考となる。
- その点では、本調査において、市町村がひきこもり相談支援を行うに際しては、社会福祉協議会をはじめ、地域包括支援センター、基幹相談支援センター、民生委員や教育機関といった、福祉に関わるような関係機関等との連携については複数の事例が報告されているものの、福祉以外の分野との連携や協働についての事例は少なく、今後は、福祉以外の分野との連携・協働による地域共生社会の実現が求められていくと考えられる。ある市町村の事例では、「農業と福祉の連携」といった形で、漁業を活用した就労や就労準備支援、ボランティアなどが展開されているといった新たな取組事例もあるが、今後このような取組を促進していくためには、まずは福祉以外の人たちが地域共生や孤独・孤立といったところにもっと興味・関心を持ってもらえるような

取組が必要になると考えられる。

- 具体的には、ひきこもり相談支援・対策等を行う各種協議会は、課題の深刻化・複合化、人手不足等の課題を抱えているという点に着目し、これらを解決するためのアプローチとして、ひきこもり対策連絡協議会が、同じ県内の子ども・若者支援地域協議会や生活困窮者自立支援連絡会議、就職氷河期世代活躍支援プラットフォームといった協議会との合同会議や研修会を実施するなどの連携をとっている自治体もあり、このような取組により都道府県全体の支援の質を向上させることができていることから、今後はこのような取組も推進されていくことが望まれる。
- さらに、特定の自治体単独ではなく、共同実施自治体といった形態で官民連携プラットフォーム形成に向けた連絡会議を開催している事例もある。これは、共同する各市にひきこもり相談支援を通じた連携の実績があり、それをベースとしてそれぞれが築いてきた地域資源やネットワークを共有し、市域を超えた支援体制の構築を図っている自治体もあり、今後はこのような取組を促進していくための仕組みづくりや働きかけが必要である。
- このように、市町村が新たな観点も含めて、今後包括的な支援体制の整備を進めていくに際しては、特に都道府県の果たすべき役割が大きい。具体的には、市町村における包括的な支援体制構築の取組の支援や、あるいは、市町村域を越える広域での人材育成やネットワークづくり、広域での支援や調整が求められる地域生活課題への対応などが求められるところであり、特に、広域での支援や調整が求められる地域生活課題への対応といった点では、「都道府県が自ら相談を受け支援を行っていくこと」や、「市町村や断らない相談支援に従事する支援員を後方支援する事業を実施していくこと」、「複数の都道府県域にまたがるケースの場合に都道府県同士が連携して対応していくこと」などが求められる。そのためには、都道府県の体制強化も必要であり、県内市町村へのきめ細かい調整や広域連携に向けた取組の実施などが円滑に行われるよう、具体的な体制整備も含めた検討が必要である。
- 以上のような、地域・社会づくりに関する様々な取組を都道府県及び市町村が進めていくことで、ひきこもり者やその家族の多様な状況やニーズに合った様々な地域資源につながっていくことが期待される。

参考資料

アンケート調査票（調査票画面）

■ご記入にあたってのお願い

・戻るボタンがないため、一度回答いただいた内容を変更することはできません。どうしても変更されたい場合は、回答送信前であれば、ブラウザを一度閉じて、再度ログインしなおした上でご回答ください。（その場合は最初の設問から全てやり直しとなります）

F1 必須設定 回答必須

F1

自治体名をお知らせください。
(都道府県)

F2

自治体名をお知らせください。
(市区町村)

F3

自治体区分をお知らせください。

- 1 ☐ 特別区
- 2 ☐ 指定都市
- 3 ☐ 中核市
- 4 ☐ 一般市
- 5 ☐ 町
- 6 ☐ 村

F4

ご回答者さまの所属部門をお知らせください。

F5

お電話番号をお知らせください。

F6

Eメールアドレスをお知らせください。
(部門アドレス可)

Q1

貴自治体では、ひきこもり支援推進事業(ひきこもり地域支援センター、ひきこもり支援ステーション、ひきこもりサポート事業)を実施していますか。

- 1 ☐ ひきこもり地域支援センターを実施している
- 2 ☐ ひきこもり支援ステーションを実施している
- 3 ☐ ひきこもりサポート事業を実施している
- 4 ☐ ひきこもり支援推進事業は実施していない

Q2

貴自治体では、重層的支援体制整備事業を実施していますか。

- 1 ☐ 実施している
- 2 ☐ 現状では実施していないが、実施を検討しているor移行準備中である
- 3 ☐ 実施しておらず、実施の検討もしていない

Q3

貴自治体においては、ひきこもり相談窓口を設定(明確化)していますか。

- 1 ☐ 貴自治体自ら直営でひきこもり相談窓口を設定(明確化)している
- 2 ☐ 外部機関・団体に委託でひきこもり相談窓口を設定(明確化)している
- 3 ☐ 直営と外部委託の両方でひきこもり相談窓口を設定(明確化)している
- 4 ☐ 設定していない

Q4

貴自治体においては、ひきこもりに関する相談実績はありますか。

(直近1年)

※ひきこもり相談窓口以外での相談実績は含みません

- 1 ☐ ひきこもりに関する相談実績がある
- 2 ☐ ひきこもりに関する相談実績はない
- 3 ☐ 不明

Q5

貴自治体におけるひきこもりに関する相談対応の方法について、あてはまるものをすべて選んでください。(いくつでも)

- 1 ☐ 窓口での面談(来所)
- 2 ☐ 電話
- 3 ☐ メール
- 4 ☐ SNS(LINE等)
- 5 ☐ Web面談
- 6 ☐ 訪問(アウトリーチ)
- 7 ☐ その他

Q6

貴自治体では、ひきこもり相談窓口をどこに設置していますか。

以下よりあてはまるものをすべて選んでください。(いくつでも)

- 1 ☐ ひきこもり地域支援センター、ひきこもり支援ステーション、ひきこもりサポート(ひきこもり支援推進事業)により単独で設置
- 2 ☐ ひきこもり支援推進事業により窓口を設置しているが、単独ではなく他事業の窓口と一体的に実施(委託先が同じ)
- 3 ☐ 重層的支援体制整備事業相談窓口(重層的支援体制整備事業)
- 4 ☐ 生活困窮者自立支援相談窓口(生活困窮者自立相談支援事業)
- 5 ☐ 地域包括支援センター
- 6 ☐ 基幹相談支援センター
- 7 ☐ こども・若者相談センター
- 8 ☐ 保健センター
- 9 ☐ 庁内の教育関係部門
- 10 ☐ その他の部門・窓口等

07

各相談窓口では、誰から(どこから)ひきこもりの相談を受けているケースが多いですか。

各窓口について、相談を受ける相手として最も多いと思われるもの1つにチェックを入れてください。(それぞれひとつずつ)

※ここで言う「重層的支援体制整備事業相談窓口」とは、重層的支援体制整備事業に位置付けられた多機関協働事業と、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業の窓口を指します。よって、重層的支援体制整備事業の包括的相談支援事業として実施しているものは除外してお答えください。

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	ひきこもり地域支援センター、ひきこもりサポート	重層的支援体制整備事業相談窓口	生活困窮者自立支援相談窓口	地域包括支援センター	基幹相談支援センター	こども・若者相談センター	保健センター	庁内の教育関係部門	その他の部門・窓口等 (〇〇〇〇〇〇 Q6 SSNT10 1回答再掲)
本人	1 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>
家族・親族	2 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>
庁内の関連部署	3 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
地域包括支援センター	4 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
社会福祉協議会	5 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
基幹相談支援センター	6 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>
民生委員・児童委員	7 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>
学校・教育機関	8 <input type="radio"/>	8 <input type="radio"/>	8 <input type="radio"/>	8 <input type="radio"/>	8 <input type="radio"/>	8 <input type="radio"/>	8 <input type="radio"/>	8 <input type="radio"/>	8 <input type="radio"/>
保健所・保健センター	9 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
医療機関	10 <input type="radio"/>	10 <input type="radio"/>	10 <input type="radio"/>	10 <input type="radio"/>	10 <input type="radio"/>	10 <input type="radio"/>	10 <input type="radio"/>	10 <input type="radio"/>	10 <input type="radio"/>
NPO法人	11 <input type="radio"/>	11 <input type="radio"/>	11 <input type="radio"/>	11 <input type="radio"/>	11 <input type="radio"/>	11 <input type="radio"/>	11 <input type="radio"/>	11 <input type="radio"/>	11 <input type="radio"/>
介護支援専門員(ケアマネジャー)	12 <input type="radio"/>	12 <input type="radio"/>	12 <input type="radio"/>	12 <input type="radio"/>	12 <input type="radio"/>	12 <input type="radio"/>	12 <input type="radio"/>	12 <input type="radio"/>	12 <input type="radio"/>
その他	13 <input type="radio"/>	13 <input type="radio"/>	13 <input type="radio"/>	13 <input type="radio"/>	13 <input type="radio"/>	13 <input type="radio"/>	13 <input type="radio"/>	13 <input type="radio"/>	13 <input type="radio"/>
不明	14 <input type="radio"/>	14 <input type="radio"/>	14 <input type="radio"/>	14 <input type="radio"/>	14 <input type="radio"/>	14 <input type="radio"/>	14 <input type="radio"/>	14 <input type="radio"/>	14 <input type="radio"/>

Q8

各事業の窓口がひきこもりの相談支援を一体的に実施(委託先が同じ)している場合、具体的に何をどのように一体的に実施されているのか、簡潔にお答えください。

(※ひきこもりの相談支援を一体的に実施されていない場合、空白のまま次の質問に進んでいただいて構いません。)

回答例:社協においてひきこもり支援の窓口と生活困窮者自立支援相談窓口が一体となっており、相談支援や訪問、関係機関へのつなぎなどを実施している。

Q9

ひきこもりの相談支援にあたり、相談内容や相談者の属性等に応じて、庁内の複数の部門や関連機関との間で対応する窓口を分けている場合、その状況について簡潔にお答えください。

回答例1:ひきこもりに関する相談のうち、健康上の課題が背景にあるものについては〇〇窓口で対応し、生活困窮の課題が背景にあるものについては〇〇窓口で対応している。

回答例2:相談内容や相談者の属性等に関わらず、ひきこもりに関する相談は全て〇〇窓口で対応している。

Q10

各相談窓口におけるひきこもりに関する相談支援の内容(役割・機能)について、実施しているものすべてにチェックを入れてください。(それぞれいくつでも)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	ひきこもり支援センター、 ひきこもりサポーター	重層的支援体制整備事業相談窓口	生活困窮者自立支援相談窓口	地域包括支援センター	基幹相談支援センター	こども・若者相談センター	保健センター	庁内の教育関係部門	その他の部門・窓口等 (〇〇〇〇(Q6-SNT10-1回答再掲))
窓口での相談支援(相談受付のみを含む)	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
訪問(アウトリーチ)での相談支援	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
関係機関の紹介や関係機関へのつなぎ	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
居場所等への同行支援	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
当事者会・家族会や居場所の紹介	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
当事者会・家族会に対する支援	6 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
その他	7 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
不明	8 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>

Q11_1

段階別のひきこもり支援への関わり方について、その関与の度合いとして最もあてはまると思うもの1つにチェックをしてください。(それぞれひとつずつ)

1. ひきこもり地域支援センター、ひきこもり支援ステーション、ひきこもりサポート

	主 体 的 に 関 わ る	主 体 と な る 他 機 関 と 協 働 し て 関 わ る	ほ ぼ 関 わ ら な い	全 く 関 わ ら な い	不 明
1 ファーストコンタクト(初動対応)	1○	2○	3○	4○	5○
2 相談段階(継続的な支援に関わる相談であり、長期にわたる場合も含む)	1○	2○	3○	4○	5○
3 支援段階(居場所の提供、当事者会・家族会の開催等)	1○	2○	3○	4○	5○
4 自立支援段階(復学後や復職した後のフォローアップ支援、就業・就学に向けた自立支援等)	1○	2○	3○	4○	5○

Q12

ひきこもり支援において連携している関係機関としてあてはまるもの全てにチェックください。(いくつでも)

- 1 ☐ ひきこもり地域支援センター(都道府県)
- 2 ☐ 生活困窮者自立支援機関
- 3 ☐ 地域包括支援センター
- 4 ☐ 社会福祉協議会
- 5 ☐ 基幹相談支援センター
- 6 ☐ 地域の民生委員・児童委員
- 7 ☐ 子ども・若者相談センター
- 8 ☐ 若者サポートステーション
- 9 ☐ 学校・教育機関(スクールカウンセラー・スクールソーシャルワーカーを含む)
- 10 ☐ 保健所
- 11 ☐ 保健センター
- 12 ☐ 医療機関
- 13 ☐ 精神保健福祉センター
- 14 ☐ NPO法人
- 15 ☐ 当事者会・家族会
- 16 ☐ 企業・商工会
- 17 ☐ 地方創生・地域づくり・地域おこし協力隊
- 18 ☐ ボランティア団体
- 19 ☐ ハローワーク
- 20 ☐ その他
- 21 ☐ 特に連携している機関はない

Q13

ひきこもり相談窓口を設定していないものの、ひきこもりの相談支援を担っている可能性のある事業や機関について、あてはまるものにチェックしてください。

(いくつでも)

- 1 ☐ 重層的支援体制整備事業
- 2 ☐ 生活困窮者自立相談支援事業
- 3 ☐ 地域包括支援センター
- 4 ☐ 社会福祉協議会
- 5 ☐ 基幹相談支援センター
- 6 ☐ こども・若者相談センター
- 7 ☐ 保健所
- 8 ☐ 保健センター
- 9 ☐ その他
- 10 ☐ 不明

Q14

貴自治体では、今後、ひきこもり相談窓口を設定する予定はありますか。

- 1 ☐ 予定あり
- 2 ☐ 予定なし
- 3 ☐ 検討中
- 4 ☐ 不明

Q15

現時点において、貴自治体では、ひきこもりに関する相談支援をどのように行っていますか。

あてはまるもの全てにチェックしてください。(いくつでも)

- 1 ☐ 都道府県ひきこもり地域支援センターの窓口につなげている
- 2 ☐ 庁内の他の部門につなげている
- 3 ☐ 保健所につなげている
- 4 ☐ 当該自治体において、ひきこもり支援を行っている団体等に協力を依頼している
- 5 ☐ ひきこもり支援推進事業を実施している近隣の自治体に協力を依頼している
- 6 ☐ 相談を受けた窓口で個々に対応している
- 7 ☐ その他

Q16

「ひきこもり相談窓口を設定する予定がない理由を簡潔にお答えください。」

Q17

貴自治体におけるひきこもり支援における課題について、以下の中から当てはまるものを全てにチェックしてください。(いくつでも)

- 1 ☐ ひきこもりに係る知識・支援ノウハウを有していない(不十分である)
- 2 ☐ ひきこもり支援に関わる人員が不足している
- 3 ☐ ひきこもり支援に関わる支援者の精神的負担が大きい
- 4 ☐ ひきこもり支援に関わる役割分担が明確でない
- 5 ☐ 医療機関との情報共有や連携が十分にできていない
- 6 ☐ 医療機関以外の関係機関との情報共有や連携が十分にできていない
- 7 ☐ ひきこもり支援をする人材を育成する時間的・金銭的余裕がない
- 8 ☐ 事業を実施する(支援の体制等を整備する)ための財政的な余裕がない
- 9 ☐ 担当者が異動してしまうことで、ひきこもりに係る知識・支援ノウハウが失われてしまう
- 10 ☐ ひきこもりの実態を把握できていない
- 11 ☐ その他
- 12 ☐ 課題と認識していることはない

Q18

前問で「貴自治体におけるひきこもり支援における課題」としてお選びいただいたうち、最も当てはまる(一番の課題であると認識している)もの1つにチェックしてください。

- 1 ☐ ひきこもりに係る知識・支援ノウハウを有していない(不十分である)
- 2 ☐ ひきこもり支援に関わる人員が不足している
- 3 ☐ ひきこもり支援に関わる支援者の精神的負担が大きい
- 4 ☐ ひきこもり支援に関わる役割分担が明確でない
- 5 ☐ 医療機関との情報共有や連携が十分にできていない
- 6 ☐ 医療機関以外の関係機関との情報共有や連携が十分にできていない
- 7 ☐ ひきこもり支援をする人材を育成する時間的・金銭的余裕がない
- 8 ☐ 事業を実施する(支援の体制等を整備する)ための財政的な余裕がない
- 9 ☐ 担当者が異動してしまうことで、ひきこもりに係る知識・支援ノウハウが失われてしまう
- 10 ☐ ひきこもりの実態を把握できていない
- 11 ☐ その他(〇〇〇(Q17_SNT11_1回答再掲))

Q19

貴自治体がひきこもり支援を行っていく上で、都道府県(都道府県・政令市のひきこもり地域支援センター含む)や国(厚生労働省)への後方支援として要望したい事項はありますか。

当てはまると思うものを最大3つまでチェックしてください。(3つまで)

- 1 ☐ ひきこもり支援に関わるノウハウの提供・継承
- 2 ☐ 地域社会に向けた広報(ひきこもり支援シンポジウムの開催、全国キャラバンの開催、など)
- 3 ☐ ひきこもり支援に関わる職員向け研修の実施
- 4 ☐ ひきこもり支援者の支援(支援者が抱える悩みの共有や相談できる場などの提供、など)
- 5 ☐ 都道府県内にとどまらない支援の実施(都道府県を超えた国レベルでの情報共有や居場所等の整備)
- 6 ☐ 財政支援(実態把握経費、居場所等の拠点の修繕費、備品購入費、など)
- 7 ☐ その他
- 8 ☐ 後方支援として要望したい事項は特にない

Q20

ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項などがあれば、自由にご記載ください。

ヒアリング調査項目

①基本情報

- ・回答者プロフィール（現在の職種、経験年数、経歴の概略）
- ・ひきこもり支援

推進事業／重層的支援体制整備事業の実施状況

- ・当該自治体における“ひきこもり”の定義や想定しているひきこもりの推計値

【特にお聞きしたい観点】

→ひきこもりの実態把握調査を実施している場合は、その手法、頻度（〇年に〇回）について

- ・ひきこもりに関する相談実績（直近１年でのおおよその件数）

【特にお聞きしておきたい観点】

→電話・面接別の実績、家族・関係機関別の実績など

- ・ひきこもり支援の内容

【特にお聞きしたい観点】

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催、研修会や講演会の実施、サポーター養成など、どんな支援をしているか。また、どんな支援があればよいと考えているか

- ・ひきこもり状態（支援対象）の把握方法

【特にお聞きしたい観点】

→ひきこもりの窓口の周知方法、及び課題を抱えた市民に接する庁内部署や学校、民生児童委員、社協、ケアマネ等との早期把握に向けた連携体制

②ひきこもり支援の体制・役割分担状況

- ・ひきこもり支援に関わる庁内の体制（担当部門）と人数、職種
- ・ひきこもり支援に関わる外部関係機関の体制
- ・ひきこもり支援の役割分担状況

【特にお聞きしたい観点】

→窓口業務、実際の相談対応等、相談支援等業務に庁内及び関係機関のどこがかかわっており、それぞれの役割内容はどのようにになっているか。

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催など、その支援の内容に応じた役割分担の状況（自治体自ら実施しているか、外部に委託しているか）

→紹介する、利用を促すだけなのか、あるいはケース会議などしながら協働で関わっているのか

→ケース会議や協議会等を実施している場合はその開催頻度などの概況

- ・役割分担の明確化の有無

【特にお聞きしたい観点】

→役割分担は明確化されているか、ケースバイケースか。

→明確化されている場合は、年齢、障害有無等その分担基準について。ケースバイケースの場合は、ケースごとの役割分担をどのように行っているのかについて。

→役割分担を明確化して良かった点・悪かった点

・連携して実施した支援例、及び単独で実施した支援例

・地域資源の把握方法

【特にお聞きしたい観点】

→企業、大学、民生児童委員、NPO 等の地域資源との連携の仕組みや、そうした地域資源の把握、活性化策など

・外部関係機関との個人情報共有に関するルール化

【特にお聞きしたい観点】

→ひきこもり本人が支援に同意していない中で、どのように個人情報を共有しているのか。（生活困窮の支援会議等の活用や、その他のルール化によるものなのか？）

・職員のスキルアップ、研修、人材養成についてどんな取組をしているか

③ひきこもり支援の役割分担等に関わる背景

・現状のひきこもり支援の体制・役割分担に至った背景、時期

【特にお聞きしたい観点】

→ひきこもり支援を、保健や福祉、教育など、どの分野が中心になってやってきたか、押し付け合いなどにならなかったか

→ひきこもり支援に関する自治体の考え方（重要なことと考えてくれているか、その逆か）

・現状の役割分担の明確化に至るまでの背景

【特にお聞きしたい観点】

→どのように役割分担を明確化して、そのためにどんな作業をしたのか。その中で特に苦労したのはどんな事項か。

・（重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業を実施している場合）当該事業を進めることになった背景

【特にお聞きしたい観点】

→重層的支援は R3 年度からの任意事業のため、重層的支援よりも前からひきこもり支援を実施していた場合、重層的支援を進めることで、ひきこもり支援にどういった影響があったのか

・役割分担や連携体制について、現状の体制に変わる前と後で具体的にどのように変わったのか

【特にお聞きしたい観点】

→成果としてどのようなものが得られたと認識しているか

④ひきこもり支援における課題

・ひきこもり支援に関して課題と感じていること

・早期把握・課題解決に向けたアプローチで有効と思われる施策等

・ひきこもり支援に関して具体的にどのような“ノウハウ”が提供されると支援推進に役立つと考えるか

⑤その他

・ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項など

ヒアリング調査個票

自治体①

①基本情報

・ひきこもり支援推進事業／重層的支援体制整備事業の実施状況

- ひきこもり支援推進事業・・・未実施
- 重層的支援体制整備事業・・・令和 5 年より実施

・当該自治体における“ひきこもり”の定義や想定しているひきこもりの推計値

- 国の指針を参考に、「様々な要因の結果として、社会的参加を回避し、原則的には、6 か月以上家庭にとどまり続けている状態」をひきこもりの人と定義しているものの、これはあくまでも一般向けに発信をしているものであり、実際には 6 か月以内の人でも相談対応している。
- 実態調査について、1 つは、令和元年に民生委員・児童委員に協力してもらい実施したものがあり、結果として、ひきこもりの人が 160 名ぐらい上がってきた。
- もう 1 つの実態調査として、令和 5 年度に、ひきこもり相談を受けている庁内の関連部門や外部の連携先に対して聞き取りを行い、その結果ひきこもりの人は 188 名くらい居るとの結果が得られた。
- なお、令和 5 年度の調査については、庁内は、重層的支援体制整備事業の関係部門として、生活保護の担当部門である生活福祉系部門、障害者系部門、子ども福祉系部門、高齢福祉系部門を対象に実施し、庁外は、社会福祉協議会、NPO 団体、子ども若者サポートネット、といった機関を対象に実施したものである。

・ひきこもりに関する相談実績（直近 1 年でのおおよその件数）

- 令和 5 年度のひきこもり者数（延べ人数）は、相談が入っている実数としては令和 6 年度の 4 月から 11 月までの期間の実人員で 15 人である。
- 人数は上記の通りだが、相談・対応件数はカウントしておらず不詳。
- 相談者別内訳は、家族が 3 名、関係機関が 12 名、といったイメージで、本人から相談を受けるケースはほとんどない。
- 相談手法別内訳としては、大半が電話の相談であるが、電話以外では、隣接する自治体の NPO 法人への来所相談などもある。

・ひきこもり支援の内容

- 当自治体の生涯学習部門では、社会教育という形で一般の人へのひきこもりの理解の促進に昨年頃から取り組んでもらっており、そこではひきこもりを語る会を開催し、そこに当部門など関係部門も連携という形で参加している。
- 当会は、年に 4 回程度開催しており、県の精神保健福祉センターやひきこもりセンターから講師を招いて、ひきこもりの情報や支援の方向など、毎回いろいろなテーマを設けて講義を受けている。
- また、当会は、一般の方や当事者の方、支援者の方などが自由に参加できるもので、グループワークのようなこともしており、例えば、民生委員・児童委員がひきこもりの人やその家族にどう支援してよいかわからない、といっ

た悩みが相談できるような場にもなっている。

- 当会は、新聞等を活用し一般の人にも広く周知していることもあり、一般の方が参加してくれることも多く、多い時は 30 人ぐらい、少ない時は 15～6 人といった規模で実施している。
- 居場所づくりについては、当自治体には不登校の人向けの居場所はあるものの、そこは 20～25 歳ぐらいまでの人を対象とした居場所であり、それより年齢が上の人向けの居場所がない。よって、そういった人を対象に、ひきこもりの相談にのれるような居場所を立ち上げたいと思っており、次年度以降に取り組んでいきたい意向で、そういったことを庁内の支援チームで話し合っていきたいと考えている。
- なお、居場所については、“ひきこもり”といったようなカテゴリーを設けるのではなくて、子どもでも障害のある人でも、認知症の人でも、地域の誰もが参加できるようにハードルを下げた子ども食堂のようなものがすでに当自治体にはあるが、そういった形で今後増やしていく方向である。

・ひきこもり状態（支援対象）の把握方法

- 外部機関からひきこもり相談が寄せられる場合、地域包括支援センター経由の相談が一番多く、それ以外では、スクールソーシャルワーカー、学校関係者、NPO 法人などがある。
- このうち、NPO 法人は、当自治体管内ではなく、隣接する自治体の NPO 法人ではあるが、子ども・若者のひきこもりに関する授業のようなものをしており、当自治体に来て相談会のようなものを開いてもらっているため、そういったところからつながるようなケースもある。
- 上記以外では、当自治体の保健部門（保健所）が主導で、県の保健所などと連携して、ひきこもりの家族会といった、家族を対象とした勉強会のようなことをしており、そういった勉強会を通じて相談が寄せられるようなケースもある。

②ひきこもり支援の体制・役割分担状況

・ひきこもり支援に関わる庁内の体制（担当部門）と人数、職種

- 当部門では、重層的支援体制整備事業の窓口と、ひきこもりの窓口を一体的に実施している。
- ひきこもり相談は当部門でも受けるが、それ以外でも、当自治体の保健所や、障害・高齢系の部門などでもそれぞれひきこもり相談を受けており、ひきこもりの相談窓口を一か所には集約していない。
- 庁内には、包括的相談支援庁内推進チームという包括的な相談を受けるチームと、地域つながりづくり庁内支援チーム、という 2 つのチームがあり、このチームの取りまとめているのは当部門である。
- この支援チームの中では、年に 3、4 回定期的に話し合いの場を設けているが、ひきこもり支援に関する内容もあり、例えば、ひきこもりの居場所づくりや、一般の方への啓発などについて、どのように進めたらいいかを話し合ったり、あるいは情報共有や連携協力などをしている。

・ひきこもり支援に関わる外部関係機関の体制

- ひきこもり相談の窓口機能を有している外部機関としては、地域包括支援センター、スクールソーシャルワーカー、学校関係者、NPO 法人などがあげられる。
- また、当自治体には「地域づくりセンター」といったものが管内に 30 か所程度あり、そこには地区担当ということで、保健師や包括支援センター担当、生活支援コーディネーターなどが駐在しており、そこでひきこもりの初期相談を受け、地域からひきこもりの相談等を吸い上げるような形もとっている。

・ひきこもり支援の役割分担状況

→窓口業務、実際の相談対応等、相談支援等業務に庁内及び関係機関のどこがかかわっており、それぞれの役割内容はどのようになっているか。

- ひきこもりに関する相談窓口は庁内にも庁外にも複数あるが、それぞれの窓口で受けた相談は、まずはしっかりと受けとめて、しっかり話を聞いて課題整理をしたうえで、必要なところにつないでいく、といった形が基本となっている。
- ひきこもり相談を受けた後の庁内のつなぎ先は、生活困窮が背景にあるものは生活福祉系部門、障害が背景にあるものは障害福祉系部門、65 歳以上の人の場合は高齢福祉部門、18 歳以下の人は子ども福祉系部門、といった形で、庁内についてはある程度役割分担は明確化されている。
- つなぎ先の外部の機関としては、カテゴリーによって紹介先が複数あるが、事例として、生活困窮の場合は社会福祉協議会、若者の場合はノウハウをもっている特定の NPO 法人、家族の場合は、前述の家族の勉強会や、高校や大学くらいまでの不登校の親の会などがある。
- それ以外では、有料で家族向けのカウンセリングをしている団体や、発達障害が疑われるケースでは、都道府県に発達障害サポートマネージャーという人がいるので、そこにつないで一緒にアウトリーチで訪問したり、職員がその後サポートマネージャーに引き継いでいくようなことも取組始めている。

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催など、その支援の内容に応じた役割分担の状況（自治体自ら実施しているか、外部に委託しているか）

- 前述の通り、一般の人や外部の支援者等を対象とした「ひきこもりを語る会」を開催している。
- また、居場所については現時点では取り組んでいないが、外部の居場所につながることはある。

→紹介する、利用を促すだけなのか、あるいはケース会議などしながら協働で関わっているのか

→ケース会議や協議会等を実施している場合はその開催頻度などの概況

- 外部機関の連携という点では、今年度から包括的相談支援庁内推進チームに関わる外部団体を対象にした連絡会を年に 2 回実施している。
- ここには、NPO 法人や地域包括支援センター（委託）、基幹相談支援センター（委託）の他にも、子ども食堂の代表者、外国人支援をしてくれている人、若年層向けの居場所を担当してくれている人、といった関係者に参加してもらい、ひきこもり相談支援の課題を共有し、解決していくにはどうしたらいいのかを話し合ったり、研修を受けたりといったことをしている。
- なお、この連絡会での議事を庁内で共有するため、庁内関連部署の課長会議も年に 1 回開催しており、連絡会で話し合ったことについて、解決していくにはどうしたらいいかということや、そのための課題、解決に向けた次年度の計画などについて話し合う場を設けている。

・役割分担の明確化の有無

→役割分担は明確化されているか、ケースバイケースか。

→明確化されている場合は、年齢、障害有無等その分担基準について。ケースバイケースの場合は、ケースごとの役割分担をどのように行っているのかについて。

- 前述の通り、ある程度役割分担は明確化されているため、相談を受けた各担当部門や外部機関でそれぞれ解決できれば全く問題ないが、なかなか解決できなかったり、課題が複雑になってしまっているようなケースも出てくるため、そういった場合は当部門（重層的支援体制整備事業の窓口）で引き受け、支援会議をして役割分担を決めることとなるため、対応はケースバイケースということになる。

→役割分担を明確化して良かった点・悪かった点

- むしろ、現状の役割分担（縦割り化）されていることが課題と認識しているため、より連携を促進していく方向で動いている状況である。

・連携して実施した支援例、及び単独で実施した支援例

- 支援の事例として、例えば民生委員会を通じて民生委員から相談を受けて、当部門担当者が実際に訪問してみたら別の課題を抱える高齢者の家族がいたため、重層的支援体制整備事業の中で、その一部を預かって一緒に考えていくというような支援例がある。
- なお、現在相談支援対応している 15 人については、実際に社会参加までつながったケースはなかなかないというのが実情である。

・地域資源の把握方法

- 前述の通り、一般の人や外部の支援者等を対象とした「ひきこもりを語る会」を通じて、支援者の相談に応じたり、支援につなげたりということもしている。

・外部関係機関との個人情報共有に関するルール化

- 個人情報については、本人同意を取った上で情報を共有するのが基本であるが、実際には、本人の同意が得られないまま進めざるを得ないケースの方が多く、その場合は、社会福祉法の 106 条に則り、守秘義務を課した上で支援会議を開くという形としている。
- ただし、個人の税金の滞納の情報や病気の状況など、相当にデリケートなものについては、かなりぼやかした状態で、支援会議には情報提供してもらうように配慮している。

・職員のスキルアップ、研修、人材養成についてどんな取組をしているか

- 前述の通り、重層的支援体制整備事業の中で、包括的相談支援チームを立ち上げており、その中で職員はどういった研修をしていけばよいかについて話し合いをしている。
- 具体的な取組としては、重層的支援体制整備事業を始めてからこれまでに 2 回、県のひきこもり支援センターから講師を招き、ひきこもりの初期相談や、あるいは次年度からスタートする予定の参加者支援事業の委託、ひきこもり支援の事例検討、などについての研修を実施している。参加者は、ひきこもりの相談窓口で対応しなければいけない庁内の職員と、外部の連絡会のメンバーである。
- それ以外では、生涯学習関連のような一般向けの研修や、あるいは国や都道府県が実施しているひきこもりに関する研修なども、庁内で周知して担当者間で声をかけあいながら参加している。

③ひきこもり支援の役割分担等に関わる背景

・現状のひきこもり支援の体制・役割分担に至った背景、時期

→ひきこもり支援を、保健や福祉、教育など、どの分野が中心になってやってきたか、押し付け合いなどにならなかったか

- 令和 2 年の当時、当自治体には地域包括ケアシステムという高齢者の支援をしていく仕組みがあったが、そういったものを作っていく際、これからは高齢者だけでなく、色々な地域共生を目指していかなければならないということで、それに向けて重層的支援体制整備事業も進めていくこととなり、その準備を進めるための庁内横断チ

ームとして、地域共生庁内推進チームという（今の二つの庁内推進チームの前身となる）枠組みを立ち上げている。

- そこには、障害、高齢、生活保護、子ども、地域づくり、社会教育（生涯学習）等の部門担当者が参加し、重層的支援体制整備事業をどの部門で担当し、ひきこもりの相談をどうやって受けていくのかということを約2年半話し合ってきた。
- 結局、政策は高齢部門がやると高齢者向けだけになってしまうので、全体を見る福祉政策系の部門に新しく新設するのがよいのではということになり、当部門が担当することになっている。
- 重層的支援体制整備事業を始める前は、例えば、子どもの不登校となれば、それは学校関係の部門・機関で対応し、65歳以上のひきこもりの人となれば、それは高齢者計部門で対応するといった形で、いわゆる縦割りな、分断されているようなひきこもり支援の体制になっていたため、その弊害で、ケースによっては若干押し付けあいのようなこともあったと感じている。

→ひきこもり支援に関する自治体の考え方（重要なことと考えているか、その逆か）

- 重層的支援体制整備事業を担当して2年目だが、もちろん当部門担当者としてはひきこもり支援はすごく大事なものだと考えている。
- また、重層的支援体制整備事業を始めるにあたって、例えば財政面での折衝などもあったが、そういった経緯をみても、重層的支援体制整備事業は、当自治体としてかなり重きを置いており、ひきこもり支援は重点的にやっていかなければならないものと当自治体は思っているのだろうと（担当部門では）感じている。

・現状の役割分担の明確化に至るまでの背景

・（重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業を実施している場合）当該事業を進めることになった背景

- 前述の通り、庁内横断の地域共生庁内推進チームを立ち上げて、約2年半の間話し合いを重ねた上で、重層的支援体制整備事業を開始し、当部門がひきこもり相談の中心的窓口となっている。

・役割分担や連携体制について、現状の体制に変わる前と後で具体的にどのように変わったのか

- 当自治体ではホームページでひきこもり相談場所を周知しているが、当ホームページを作成しようとした当時は、「ひきこもり相談とHPで出されてしまうと、ひきこもりの相談がたくさん来るので困る」といった声もあった。その理由を担当者に聞いていくと、「ひきこもりの相談を受けた際、つなぎ先も見つからないため、自分たちが抱えてしまってもどうしようもない」といった意見だったが、ホームページに次につなぐ関係機関等を掲載したことで、必ずしもすべてのひきこもり相談を当自治体が解決しなくても、いろいろなところにつながってもらえればいいのではないかと、というふうに支援者自体が思えるようになり、ひきこもり相談を受けるハードルが下がったことが、実は一番大きな成果だったと認識している。
- また、重層的支援体制整備事業を始めて、庁内でひきこもり支援を推進していく部門が決まったことで、庁内関係部署に対し、「ひきこもりの相談で迷ったら、とにかく当部門に相談をしてもらえれば、次のつなぎ先を紹介するから」ということも言えるようになったことも大きいと感じている。

④ひきこもり支援における課題

- ひきこもり支援は時間が長くなるケースが非常に多く、ひきこもりの人に対して何年もの間働きかけをすることが必要となるが、職員の体制・人数的にそこまでの対応は難しく、ひきこもり相談を受けた後のつなぎ先が見つ

らないという事象は発生している。

- 当自治体では、庁内に部門横断の相談支援チームを作って対応はしているものの、障害のある人の居場所、生活困窮の人の居場所、高齢者の居場所といった形で、まだまだ縦割りの関係性が存在しており、それがつないで行く際の弊害となっているのが実情である。
- ひきこもり支援に関するもう 1 つの課題として、人材不足があげられる。これは庁内に限らず、外部の包括支援センターや基幹相談支援センター等についても同じことが言えるが、どこも人手不足で、人を募集してもなかなか集まらず、対応したいけれどもできないという状況になると、どうしても優先順位の高いものから仕事をしていくことになる。例えば子どもの関係だと虐待対応など、本当に緊急性の高いところを優先せざるを得ないため、ひきこもり支援のように表面化していないものはどうしても後回しになりがちである。

・早期把握・課題解決に向けたアプローチで有効と思われる施策等

- つなぎ先が見つからないというケースに対しては、重層的支援体制整備事業のメニューの一つでもある参加支援事業を進めていくことで対応していく予定である。当自治体では令和 7 年度から外部委託で一部参加支援事業を始めることを予定しており、当該事業の活用により、ひきこもり支援について担当課で抱えた課題を次に渡せるようなつなぎ先（特に外部の法人）を増やしていきたいと考えている。
- なお、当自治体では、家族から支援をしていって、本人にも対応していくということがひきこもり支援では非常に有効だと言われているため、家族支援をとにかく充実させていきたいと考えている。その点では、高校や大学くらいまでの不登校の親の会はあるが、それより年齢層が高くなると、保健所と合同でやっているひきこもりの家族会くらいしかないのが課題であり、その点も上記の委託事業で対応していきたい考えである。
- また、上記の人材不足の点についても、例えば子どものひきこもり相談を高齢の親と一緒に包括支援センターで聞いてもらえば、相談者側も支援者側もお互い楽になると思う。
- このように、従来の縦割り関係で対応していこうとすると自分たちも苦しいので、連携すれば楽になるということ、ケース支援の事例を通じて伝えようとはしているが、縦割り関係の解消にはまだ時間がかかりそうだと感じている。

・ひきこもり支援に関して具体的にどのような“ノウハウ”が提供されると支援推進に役立つと考えるか

- 国の社会福祉審議会の報告書内容などを見ても、国としてもひきこもり支援についてとても考えてくれているのだと感じるが、よりいっそう、自治体と対話しながらお互いに目指すことを共有していくようなことにもっと取り組んで欲しいと感じる。
- 都道府県に対しては、市区町村単位でひきこもり相談支援に動くのはどうしても限界があるので、もう少し広域で、都道府県をいくつかのブロックに分けたブロック単位ぐらいで考えて、例えば、ひきこもりの当事者の会をブロック単位で立ち上げていくといったアプローチも検討して欲しい。

⑤その他

・ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項など

- 特になし

自治体②

①基本情報

・ひきこもり支援推進事業／重層的支援体制整備事業の実施状況

- ひきこもり支援推進事業・・・未実施
- 重層的支援体制整備事業・・・令和 5 年度より実施

・当該自治体における“ひきこもり”の定義や想定しているひきこもりの推計値

- ひきこもり支援を行う場合の明確な定義はなく、例えば 6 か月以上ひきこもっていなければ支援しない、といったことはない。
- ただし、関係機関に調査等を依頼する場合など、何かしらの指標が必要な場合は、厚生労働省の指針を参照に「概ね半年以上家庭内に留まり続けている方」をひきこもりの人として定義している。
- ひきこもりに関する実態調査としては、1 つは、令和 3 年度に実施した市民意識調査において、ひきこもりの状況を尋ねたものがある。同調査は、無作為抽出した市民 3,000 人に対して郵送調査を実施したもので（回収率は約 50%）、ここでは「ひきこもり状態の人が自身または家族の中にいるか？」というような質問をしており、自身が該当するとの回答が 1.5%、家族が該当するとの回答が 1.9%であった。
- ただし、単純にこの比率を人口にかけあわせたものが、当自治体のひきこもり者数にはならないと認識している。
- もう 1 つの実態調査として、当自治体にはひきこもり支援の関係機関が参加するプラットフォーム（会議体）があり、そこに参加しているそれぞれのひきこもり窓口に対して、年に 1 回、ひきこもりに関する支援対象者が何人いるかを確認しており、直近 1 年間の人数が延べ約 443 人となっている。
- ただしこの人数には関係機関内での重複が含まれ、また、向こう 1 年で支援を行った人数であるため、支援が切れてしまっている人は含まれないことに留意する必要がある。
- また、これはあくまで支援をしている人数なので、実際にひきこもりに状態でまだ支援につながっていないという人は、他にも相当数いるのではないかと認識している。

・ひきこもりに関する相談実績（直近 1 年でのおよその件数）

- 当自治体では複数の窓口でひきこもりに特化せず幅広く相談を受けていることもあり、手法別の相談対応件数について詳細は把握していないが、電話か来所のいずれかの相談が多いと認識している。
- 家族・関係機関別の実績についても同様に把握できていないが、全体としては家族からの相談が多く、本人からの相談は少ないという状況である。

・ひきこもり支援の内容

- ひきこもり支援として多く行っているのは、就労準備支援事業である。具体的には、日常生活への復帰や自立を目指し、週 2 回程度の頻度で開催しているグループワークのような場にまずは来て参加してもらい、交流してもらうことから始めている。
- それ以外では、社会福祉協議会などに協力してもらい、ボランティアに参加してもらったり、ちょっとした作業的なことをしてもらったり、といったことをしている。
- また、主に不登校（子どもや児童）が対象にはなるが、学校に行けないような子が集まるような、居場所のような取組も教育委員会で実施している。

・ひきこもり状態（支援対象）の把握方法

- 地域資源の開拓に関する取組としては、当部門担当者が、各地区に配置されている生活支援コーディネータ

と一緒に、街歩きのフィールドワークを行っているものがあげられる。

- これは、生活支援コーディネーターの中には、歴が浅く、具体的に何をしたらいいかわからないという人もいたため始めた取組である。元ひきこもりだった人が経営しているカフェとつながりが生まれるなどの成果があったため、地道な活動ではあるものの、新たな地域資源の開拓のきっかけになればよいと考えている。

②ひきこもり支援の体制・役割分担状況

・ひきこもり支援に関わる庁内の体制（担当部門）と人数、職種

- ひきこもりの主担当である当部門（地域福祉）では、領域によって明確に担当を分けているわけではないが、主にひきこもり関連の業務を担当する職員は2名である。
- 庁内の体制としては、地域福祉を担当する当部門がひきこもり支援の担当課となっている。
- なお、当自治体では、ひきこもりの部分に特化して支援をするのではなく、生活困窮者自立相談支援事業、重層的支援体制整備事業などを行う、保健・福祉に関する総合相談窓口において、内容や属性を限定せず、ひきこもりも含めて支援を行っており、この窓口も当部門が担当している。
- ただし当部門はあくまでも当該窓口の企画や管理といった立場での担当で、実際の窓口運営やケース対応といった支援は社会福祉法人に委託しており、ひきこもり等の相談支援を当部門の職員が直接担当することはない。
- 現在は同社会福祉法人の担当者20～30人が庁内に常駐して総合相談窓口運営等の業務にあたっている。総合相談窓口では、相談を受けるだけでなく、自立相談、就労準備支援、家計改善支援、重層的支援体制整備事業の多機関協働事業や参加支援事業、住まい支援、など広範囲にわたる支援業務全般を担当（当自治体から委託）している。
- 当部門（地域福祉）と、福祉政策部門（重層的支援体制整備事業所管）、総合相談窓口業務を委託している社会福祉法人、この3者は月に2回程度担当者レベルで打合せをしながらコミュニケーションをとっている。

・ひきこもり支援に関わる外部関係機関の体制

- ひきこもり相談を受ける窓口は、総合相談窓口に限定せず、庁内外に複数あり、相談窓口別の具体的な相談件数は、前述の延べ約443件の内訳として、総合相談窓口である当部門が最も多く約280件で、以下地域包括支援センター約60件、基幹相談支援センター約40件、保健部門約40件、若者サポートステーション約20件、その他約10件となっている。
- 基本的に、保健や福祉全般に関わる相談は、各機関で受け付け支援を行うが、必要に応じて総合相談窓口や外部機関等につないでいくような流れである。
- なお、総合相談窓口でひきこもり等に関する相談を受けた後の外部機関との連携やつなぎについては、委託している社会福祉法人の判断で実施するのが基本である。ただし、判断が難しいケースや、庁内の他の課につながりが必要なケースなどでは、当部門に相談が来ることはあり、その場合は重層的支援体制整備事業の枠組みを利用して同事業のケース会議などで対応することはある。

・ひきこもり支援の役割分担状況

→窓口業務、実際の相談対応等、相談支援等業務に庁内及び関係機関のどこがかかわっており、それぞれの役割内容はどのようになっているか。

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催など、その支援の内容に応じた役割分担

の状況（自治体自ら実施しているか、外部に委託しているか）

- ひきこもり相談支援については、庁内外の複数の関係機関・部署で対応している。
- 具体的には、総合相談窓口では保健と福祉全般に関わる相談支援を担当している他、こころの健康に関する相談の場合は保健部門や保健所で、不登校に関する相談は総合教育センターや青少年センターで、15歳～49歳の人の自立や就職に関する相談は若者サポートステーションで、高齢者に関する相談は地域包括支援センターまたは在宅介護支援センターで、それぞれ対応している。

→紹介する、利用を促すだけなのか、あるいはケース会議などしながら協働で関わっているのか

→ケース会議や協議会等を実施している場合はその開催頻度などの概況

- 当自治体では、ひきこもり支援に関するプラットフォーム（会議体）を設置しており、ひきこもり支援を担当する前述の3部門に加え、庁内の保健部門や障害福祉部門、社会福祉協議会、ハローワーク、子ども部門、青少年部門などが参加している。
- 当プラットフォームは、年2回程度活動しているが、ケース会議を行うのではなく、ひきこもり支援に関する情報共有（研修の実施など）や意見交換などを行うものである。

・役割分担の明確化の有無

→役割分担は明確化されているか、ケースバイケースか。

→明確化されている場合は、年齢、障害有無等その分担基準について。ケースバイケースの場合は、ケースごとの役割分担をどのように行っているのかについて。

- 窓口機能としての役割分担は明確化されているが、実際の支援となると明確につなぎ先の役割分担は明確化されていないような状況ではある。
- 事例として、80歳の人ということで地域包括性センターの担当者が家に行ってみると、50歳のひきこもりの子どもがいた、といった8050のようなケースは割と多く、その場合どの部門が担当すればいいか判断が難しい。そういった場合は関連する部門間で話し合いをしている。

→役割分担を明確化して良かった点・悪かった点

- 例えば、ひきこもり専門の窓口を設定しているような自治体もあると思うが、結局そのような専門窓口であっても、その後はどこかにつないで行くことになるので、必ずしも、相談窓口を明確にすれば解決するものではないと認識している。
- また、ひきこもり専門の担当者を置いている、とある自治体の担当者からは、結局そこにひきこもりに関する相談が全て集中してしまい対応しきれないことがある、という話も聞いたことがある。
- そういった点では、当自治体のように、各相談窓口でそれぞれ対応してもらうという体制の方がよいのではないかと感じている。

・連携して実施した支援例、及び単独で実施した支援例

- そもそも当部門は直接支援に関わることがなく、必要に応じて団体を紹介するなど、後方支援のような形で関わっている。

・地域資源の把握方法

- 前述の街歩きのフィールドワークが、地域資源把握の取組の1つとして挙げられる。

- それ以外では、以前、全庁的な調査として、居場所などの地域資源として把握しているものを教えて欲しい、ということで全ての部署に依頼したことがある。
- また、当自治体では、地域福祉活動助成金制度を実施しており、地域でサロンや居場所的な活動をしている団体等に対して助成金を支給しているが、そういったところをつながりのある団体などは、つながり先の候補として総合相談窓口で紹介している。なお、この助成金は、30 年来、当自治体が単独事業として独自で、福祉基金の運用収入等を財源として実施しているものである

・外部関係機関との個人情報共有に関するルール化

- 個人情報とは、本人から同意を得た場合だけ共有するというのが基本である。
- ただし、ひきこもり者の意思が確認できないような場合は、重層的支援体制整備事業の支援会議の仕組みを活用し、同意なく関係者間で共有することもある。

・職員のスキルアップ、研修、人材養成についてどんな取組をしているか

- 当自治体が主催するという形での研修などは特に実施していないが、国や都道府県が実施しているものに参加することはある。
- このような研修実施に関する情報は、前述のひきこもり支援に関するプラットフォーム（会議体）で共有し、参加者同士で研修への参加を促すようなこともある。

③ひきこもり支援の役割分担等に関わる背景

・現状のひきこもり支援の体制・役割分担に至った背景、時期

- ひきこもり等に関する相談支援の体制や役割分担については、従来から同様の形で実施してきており、基本的には変わっていない。
- なお、令和 5 年度に重層的支援体制整備事業を始める際、当部門から独立する形で、同事業を担当する福祉政策部門が新たに立ち上がっているが、同部門では、年に数回程度、職員への周知啓発ということで、管理職や担当者向けに重層的支援体制整備事業に関する説明会のようなものを実施し、地道ながらも意識の醸成を図ってきたこともあり、その辺りの職員の意識という点では変わってきているのではないかと認識している。

・現状の役割分担の明確化に至るまでの背景

・（重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業を実施している場合）当該事業を進めることになった背景

- （自身が異動してくる前なので、重層的支援体制整備事業の担当部門が決まった経緯等は分からないが）もともと当部門では非常に多くの分野の事務作業等を担当していたので、重層的支援体制整備事業まで引き受けるとなると負担が大きいだろうという判断の下、部門を分けて独立する形で担当部門が設立されている。

・役割分担や連携体制について、現状の体制に変わる前と後で具体的にどのように変わったのか

- 体制や役割分担とは関係のないことだが、ひきこもり相談窓口を告知するチラシを作成したり、あるいは自治体の X のアカウントを使って情報発信したりしているので、そういったものを見て相談してくれたひきこもりの人もいるのではないかと認識している。

④ひきこもり支援における課題

- 複雑・複合的なケースの場合、どの部門が担当すべきかの判断が難しいケースが多々ある。
- 今後についても、ひきこもりの人の社会参加につながるような支援をもっと実施していきたいと考えているが、現状特に民間団体との連携が弱いと感じており、当自治体圏内でも例えばひきこもりカフェなど、いろいろな活動をしている団体が多いため、そういった地域資源をしっかりと把握して、必要に応じてつないで行けるような体制を構築していきたいと考えている。
- 体制面以外での課題としては、支援そのものの難しさがあげられる。ひきこもり相談を長年受けているような担当者であっても、ひきこもりの人の支援は正解が分からないし、毎回悩むといった相談を受けることがある。そういった話を当部門で聞いたとしても、ではこうしたらよいといった適切なアドバイスができることはほとんどないのが現状で、その点エキスパートのような、方向性を示してくれるような相談窓口のようなところがあると良いと考える。

・早期把握・課題解決に向けたアプローチで有効と思われる施策等

・ひきこもり支援に関して具体的にどのような“ノウハウ”が提供されると支援推進に役立つと考えるか

- 以前、都道府県で実施しているひきこもりの家族教室というものを、総合相談窓口を委託している社会福祉法人の相談員と一緒に視察したが、経歴の長い相談員も、そこでは新たな発見があったと言っていたので、そういった内容などは窓口の担当者全員に展開していければよいと考えている。
- 同様に、支援のノウハウといった視点では、最初の入り口の段階でどういう風に家族に説明したらいいのか、あるいは本人に接するにあたって、どのように対応したらいいのか、そういったものがハンドブックのようなもので事例として紹介されていると、支援の方向性の一つとして判断材料になると思う。

⑤その他

・ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項など

- 当自治体では、（重層的支援体制整備事業を実施しているから）ひきこもり支援推進事業はやらなくてもいい、とは思っていないが、まだ重層的支援体制整備事業を初めて間もない状況であるため、まずは同事業の枠組みの中でできることから取り組んでいきたい意向である。

自治体③

①基本情報

・ひきこもり支援推進事業／重層的支援体制整備事業の実施状況

- ひきこもり支援推進事業・・・未実施
- 重層的支援体制整備事業・・・令和 4 年度より実施

・当該自治体における“ひきこもり”の定義や想定しているひきこもりの推計値

- ひきこもりの定義は、厚労省が示しているものに準じているような形であるが、実際の相談対応については、そのような定義の対象に限定することはない。例えば、相談者からひきこもりというワードが出たり、あるいは家族を含む他者との交流が希薄な状態で、生活上の困難を抱えているような状態であれば、その状態にある期間を問わず相談対応している状況である。
- 実態調査については、令和 4 年度にひきこもりに関する調査を民生委員児童委員に対して実施している。こ

れは、各地区の民生委員に対して、地区内でひきこもりとして把握している人が何人いるかを質問する形でひきこもり者数を把握する調査であり、当時その調査で把握したひきこもりの人数は 169 人だった（人口比で約 0.1%）。

- ただし、そもそも地域の中でひきこもりの相談をする人は少なく、どちらかといえばひきこもりであることを隠したいという人が多いと認識しており、民生委員からは実態が把握できていないといった回答も多く寄せられていたことから、実際のひきこもり者数はもっと多いと認識している。

・ひきこもりに関する相談実績（直近 1 年でのおよその件数）

- 当自治体における令和 5 年度のひきこもり相談件数は 38 件である（新規でひきこもり相談があった件数であり、継続して相談を受けている件数は含めていない）。
- 相談窓口別相談件数は、重層的支援体制整備事業担当部署が 23 件、生活困窮担当部署が 9 件、保健センターが 6 件である。
- 相談手法別相談件数は、電話が 21 件、対面が 17 件である。
- 相談者別相談件数は、支援機関からの相談が 14 件、親からの相談が 12 件、ひきこもり本人からの相談が 5 件、その他は家族・親族や親戚、民生委員、議員などで 7 件である。

・ひきこもり支援の内容

- 重層的支援体制整備事業担当部署では、同じ悩みを持つ人同士が悩みを分かち合えて、自分だけではないと思えるような場所や機会が欲しいというニーズに応えるため、令和 4 年度と令和 5 年度に家族会を開催した。
- ただし、家族会の場合、特定の人が普段の自身の辛いことの話ばかりを長く続けてしまうようなことがあり、それを聞くのが辛いという参加者もいたことから、継続していくのは難しいという判断に至り、令和 6 年度からは少し形態を変えて、ケアラーの集まれる場という形で参加の場を作っている。
- ケアラーの集まれる場は、ひきこもりの家族等に限定せず、例えばだれかを介護している人や、子育てと介護を両立しているダブルケアラーなど、介護や障害などをケアしている人を対象に集まって話をしてもらおう場であり、時間を 2 時間と決めて、ファシリテーターにも入ってもらい、多くの人が話ができるように配慮している。
- ケアラーの集まれる場は、重層的支援体制整備事業の「参加支援事業」と「地域づくり事業」の両方の事業を活用して実施したものであり、令和 6 年度に関しては計 2 回の開催を予定している。
- 保健センターでは、ひきこもり支援として、一般市民を対象にひきこもりに関する講演会を 2013 年から毎年 1 回以上実施している。
- 当講演会は、精神科のドクターや、ひきこもり支援センターの担当者、児童精神科の医師などを講師として招き、家族の立場の悩みに答えたり、あるいはひきこもりに至るまでの現象についての話をしてもらったりしている。参加人数はさほど多いわけではないが、こういった機会があるのを知らなかったという声も毎年聞かれるため、当面は継続していく予定である。

・ひきこもり状態（支援対象）の把握方法

- 地域資源関係としては、ひきこもりに特化した連携体制ではないが、当自治体全体で包括的な相談支援体制を図っていることもあり、市民が困っていることや心配ごとに関する情報が入ってくるように、民生委員や包括支援センター、障害関係の相談事業所といった関連機関との連携を図れるような体制を整えている。

②ひきこもり支援の体制・役割分担状況

・ひきこもり支援に関わる庁内の体制（担当部門）と人数、職種

- 当自治体では、重層的支援体制整備事業担当部署、生活困窮担当部署、保健センターの 3 部署がひきこもり相談や支援を中心的に対応しているが、いずれの部署もひきこもり以外の相談や支援も受けており、ひきこもり支援に特化した体制にはなっていない。
- 重層的支援体制整備事業担当部署は、自治体職員が 4 人、事業を委託している社会福祉協議会の職員が 5 人、計 9 人であるが、ひきこもり専任担当者はいない。当部署では、重層的支援体制整備事業における多機関協働事業やアウトリーチ等を通じた継続的支援、参加支援事業を実施しており、そういった中で、複雑で複合的なケースについて相談対応などを主に担当している。
- 生活困窮担当部署は、生活困窮者の内でひきこもりの相談も応じている。複合的な課題があり社会との関わりに不安を抱えている人について、就労に向けての基礎能力の形成を図る就労準備支援事業により支援するケースもある。
- 保健センターでは、精神保健担当者はいるが、ひきこもり支援の専任担当は配置していない。また、当自治体では、地区担当制で保健師を配置しているため、地区の方でひきこもりのケースが上がってきた場合は、地区担当の保健師がメインで担当する体制となっており、地区担当の保健師と精神保健の担当者が一緒に相談にのるようなケースもある。
- 当該 3 部署の関係性としては、いずれか 1 つがひきこもり支援の中心となっている、ということではなく、ひきこもり支援等に関してはこの 3 つの部署が並列の関係性である。
- ひきこもり相談窓口についても、ホームページ等で当該 3 部署が担当であることを広報しているが、基本的には相談しやすいところで相談をしてもらい、相談を受けた窓口でまずは相談を受け止めて、内容によって他の窓口の方が適切な支援が提供できるということであれば、そちらの窓口につなぐという形にしており、場合によっては一緒に動くということもしている。
- 例えば保健センターで相談を受けたケースで、メンタル以外でも経済的な困窮が要因だった場合は、生活困窮担当部署につないだり、また、家族関係が複雑で問題が複数あるという場合は、重層的支援体制整備事業担当部署につないだりと、日々連絡をしながら連携をしている状況である。

・ひきこもり支援に関わる外部関係機関の体制

- ひきこもり支援に関わる外部機関は多数あるが、主なものとしては、民生委員や包括支援センター、障害関係の相談事業所、医療機関や訪問看護などがあげられる。

・ひきこもり支援の役割分担状況

→窓口業務、実際の相談対応等、相談支援等業務に庁内及び関係機関のどこがかかわっており、それぞれの役割内容はどのようになっているか。

- 当自治体では、相談者が本人か家族かに関わらず、また、ひきこもりに限定せず様々な困りごとについて、相談しやすい部署や機関に相談してもらい、それぞれで相談を受け止めていき、必要に応じて関連部署や機関等につないでいくというのが基本的な体制である。例えば地域包括支援センターで対応できる範囲内の相談で、特に対応に困っていないようであればそのまま対応することになる。
- 仮に対応できないとなった場合、どこに相談をつないでいくかというのは、例えば、精神の問題があるようなら保健センター、8050 のような複雑な事情を抱えている場合は重層的支援体制整備事業担当部署、などおおよその目安のようなものはあるが、明確には決めておらずケースバイケースということになる。

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催など、その支援の内容に応じた役割分担の状況（自治体自ら実施しているか、外部に委託しているか）

- 前述の通り、ひきこもり支援としては、介護や障害などをケアしている人に集まって話をしてもらうケアラーの集まれる場や、一般市民を対象としたひきこもりに関する講演会などを実施している。

→紹介する、利用を促すだけなのか、あるいはケース会議などしながら協働で関わっているのか

→ケース会議や協議会等を実施している場合はその開催頻度などの概況

- 当該 3 部署は、定期的に部署間で会議を実施するようなことはしておらず、そのつどケースごとに相談をしたり、場合によってはケース会議を実施して情報共有等をしている。
- なお、当自治体にはひきこもりに特化した会議体はないが、例えば障害とか包括とかそういった単位での会議体があるので、そういった会議体に関係機関の担当者が出席し、例えば重層的支援体制整備事業とは何か？どんなことを対応してもらえるのか？といったことを知ってもらう機会にはなっていると認識している。

・役割分担の明確化の有無

- 前述の通り、ひきこもり相談支援の役割分担はケースバイケースであるが、当自治体の場合は、相談を受けた後に関係部署・機関につなごうとした場合、他の部署に相談しにくいというような、いわゆる縦割りの構図のようなものはなく、風通しのよい関係性にあると認識している。
- なお、当自治体には、高齢者虐待の対応に長けた職員が庁内におり、その職員が現在は重層的支援体制整備事業担当部署にいたため、例えば高齢者部署の悩み事などの情報はすぐその職員のところ（同部署）に入ってきていることから、同部署は情報が集まりやすい環境になっていると認識している。
- また、その担当職員は、包括や保健センターともつながりがあるので、何かあったらその職員のところに情報が入り、適宜つなぎ先等の相談ができるようになっていたため、庁内でひきこもりというキーワードが出た際、どこにつないだらいいかわからないということはないと認識している。
- さらに、当自治体は重層的支援体制整備事業を始めて 3 年目であり、その間もできるだけ他の関係機関の会議体に出席するなどして関係性を築いてきたこともあり、お互いに困ったことがあった際には相談しあえる間柄であると認識している。
- そういった関係性構築に際しては、お互いの部署の事業領域や思いなどを伝達していくことが重要なのだと考えている。その伝達方法として、どこまでなら受けられますといった細かな部分については、事務文書での通達にとどまらず、担当者同士で話することになっている。もちろん各部署間での連携については、所属長等の理解も必要だと思うが、実際に動くのはその現場の担当者であるため、担当者レベル・実務者レベルで相互の理解が図ることが重要だと思うし、そのためには生身の人間が直接連絡を取り合いながら話し合っ調整していくことで関係性が構築されていくのだと認識している。

・連携して実施した支援例、及び単独で実施した支援例

- ひきこもり支援において、相談段階から先へ進んでいくケースが非常に少ないのが実態だが、その中でも支援が進んだ事例もある。
- 生活困窮担当部署における支援事例としては、当事者と弟、母親の親子 3 人で相談に来たケースがある。当事者の 50 代女性は、高校卒業以降はひきこもっている状態だったが、コミュニケーションを取るのが苦手であるものの何とかして社会生活を営みたいという本人からの申し出から始まり、当部署での就労準備支援事業を通じて、まずは社会性を培えるように継続してサポートし続けた結果、1 年かけてどうにか外に出て話ができる状況に

なっている。

- なお、当自治体は認定終了訓練事業という、仕事を無償で提供してくれる事業者を募集しており、そこで募集してくれた事業者と連携して、当事者に仕事ができる環境を提供し、今は訓練をして社会に出るような準備をしている段階である。
- 重層的支援体制整備事業担当部署における事例としては、10代の男性で、ひきこもり期間は1年に満たない人だったが、ひきこもりの背景には母からの虐待であったり、母の死、家族との関係の希薄さなどがあったため、その辺りの課題を解きほぐしながら継続的にアウトリーチをしたり面談をしたりという関係性の中で、医療機関へつないだ際に、PTSDとの診断だったため、今は医療機関としっかりつながって、そこに訪問看護も入れて、自立というよりは人とのつながりというところを回復して本人が安心して生活できるというところを目標に関わっており、今は割と安定した生活が送れている状況である。
- 保健センターの支援事例は、全く外に出れなかった人が、家で職員と対面ができて、10年ぐらいかけてやっと外とつながるようになったというようなケースが複数ある。なお、保健センターが関わる場合、自身だけでなく家族も対象にメンタルケアなどを行い、ひきこもっていた当事者の家族が外に出れるようになったというように、家族もうましく元気になっていったというケースも複数ある。

・地域資源の把握方法

- 当自治体では、地域資源の把握方法や連携の仕組みといったものが整備できておらず、そもそもそういった地域資源自体が少ないと認識している。
- よって、重層的支援体制整備事業の一つである参加支援事業において、ひきこもり当事者や家族を対象に、ネイル教室や菓子作り教室などを開催するなど、参加できる場や機会を提供しているが、同部署だけで実施していくのには限界があるので、来年度は孤独孤立対策のプラットフォームを設置し、他機関との情報交換などより連携を深めるツールとして活用していく考えである。

・外部関係機関との個人情報共有に関するルール化

- 基本的には、個人情報保護法に則って情報共有を行うこととしているが、明確なルール化はしていないのが実情であり、ケースによっては要対協や重層の支援会議等を活用することもあるが、実施例は少ない。
- また、家族の同意があれば本人同意がなくても共有することはある。

・職員のスキルアップ、研修、人材養成についてどんな取組をしているか

- 都道府県が実施している研修会等を受講するという形で、職員のスキルアップを図っている。
- なお、ひきこもりの研修会の開催は、都道府県から年に何回か案内してもらっている。

③ひきこもり支援の役割分担等に関わる背景

・現状のひきこもり支援の体制・役割分担に至った背景、時期

→ひきこもり支援を、保健や福祉、教育など、どの分野が中心になってやってきたか、押し付け合いなどにならなかったか

- 当自治体はひきこもりに関わらず、生活全般に関する困りごとは全体で受けるということで、相談窓口も庁内外に多く設けている体制となっているが、ずっと前からこのような体制を継続してきている。
- なお、当自治体では、旧来は保健センターが中心となってひきこもり支援を行ってきたが、地域共生社会の実現を目指すという観点のもと、包括的な支援体制を図るために、2015年度から生活困窮者自立支援事業、

2016 年度からは現在の重層的支援体制整備事業のモデル事業である包括的支援体制構築事業を実施し、現在に至る。

- もともと、2016 年度に包括的支援体制構築事業を始めた際は、生活困窮担当部署内で当該事業を実施していたが、2022 年度に重層的支援体制整備事業を本格的に開始するとなった際は、福祉保健部署に重層担当部署福祉系部署を設置して事業を開始している。
- 重層的支援体制整備事業を開始する際、どこに担当部署を設置するのがいいかという話し合いをした中で、福祉全体に関わることから、福祉全体を管轄する部署の方がいいのではないかなという流れで今の体制になったと認識している。
- その際は、どちらの部署の方がより効果的に事業が実施できるかというところで検討した結果、現状の体制になったのであり、押し付け合いのようなことはなかったと認識している。

→ひきこもり支援に関する自治体の考え方（重要なことと考えてくれているか、その逆か）

- ひきこもり支援はもちろん重要なことではあるが、複数ある悩み事・課題の 1 つである、というのが当自治体の捉え方である。

・現状の役割分担の明確化に至るまでの背景

・（重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業を実施している場合）当該事業を進めることになった背景

・役割分担や連携体制について、現状の体制に変わる前と後で具体的にどのように変わったのか

- 重層的支援体制整備事業担当部署が設置された後も、それぞれの部署・機関がお互いの事業や強みなどを理解して、そのつど相談し合いながら進めていくということで、役割分担や体制は特に変わっていない。
- なお、同担当部署ができたことで、生活困窮とは全然関係ない人からのひきこもりの相談が寄せられるようになったため、（同事業を始める前は、ひきこもり相談は生活困窮担当部署で対応していたため）生活困窮者だけが対象だと思って相談できなかった人もいたのではないかと認識している。

④ひきこもり支援における課題

- ひきこもり支援について、役割分担の体制や連携の点では、大きな課題はないと認識している。
- 当自治体には、ひきこもり専門の窓口・担当部署はないが、それぞれの部署で対応しつつ、ケースによっては他部署にそれぞれ相談しながら対応できている状況であるため、ひきこもり専門の単独窓口がなくても、不自由さを感じることはない。
- もちろん、ひきこもりの要因が複合しているなど、支援が難しいケースは当然あるが、押し付け合いのようなことはなく、そこは関係部署間で連携を取りながら対応できていると自負している。
- なお、ひきこもりについては、当県内 3 か所にひきこもりの圏域の相談センターがあり、そのセンターの担当者と連絡を取り合ったりしているため、本当に困ることがあった際は相談ができる体制である。
- そういった連携面よりも、実際のひきこもり支援のところで課題を抱えている。特に、現在は地域資源のようなものが少ないこともあり、例えば本人に会えない場合の対応の方法、ケースの見立て方、アプローチの仕方の判断、などそういった面で難しさを感じている。

・早期把握・課題解決に向けたアプローチで有効と思われる施策等

・ひきこもり支援に関して具体的にどのような“ノウハウ”が提供されると支援推進に役立つと考えるか

- 当自治体では、ひきこもりは様々な課題のうちの 1 つであり、包括的な支援体制を作る中での課題の 1 つと捉えているので、当面は重層的支援体制整備事業の中で対応していく予定であり、（ひきこもり支援に特化した）ひきこもり支援推進事業に取り組む予定はない。

⑤その他

・ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項など

- 今後の要望としては、医療の積極的な介入があると望ましいと感じる。背景としては、自宅に訪問に行ってもらえるような精神科医がいいため、自身の見立てが本当にこれでいいのかとか、このアプローチの仕方でいいのかとか、やっぱり早期治療が必要なのではないかなど、判断が難しいケースが多いためであり、その辺りは精神科医など医療の判断が必要になると認識している。
- もちろん、そういった専門家からアドバイスを受けることはできているが、医師が訪問やアウトリーチまで踏み込んでもらえると、よりありがたいと感じる。

自治体④

①基本情報

・ひきこもり支援推進事業／重層的支援体制整備事業の実施状況

- ひきこもり支援推進事業・・・未実施
- 重層的支援体制整備事業・・・実施（令和 5 年度より）

・当該自治体における“ひきこもり”の定義や想定しているひきこもりの推計値

- 当自治体独自でひきこもりの定義等について定めているものはないものの、必要性を感じて、来年度に向けて、厚生労働省のガイドラインに基づいて定義する方向で現在、進めている段階である。
- 実態把握調査は行っていないが、令和 4 年度の内閣府の調査「こども・若者の意識と生活に関する調査」から、当市の人口を考慮の上、市内のひきこもり者数の推計を行っており、約 3,000 人くらいのひきこもりの方がいると考えている。なお、今後、当市として実態把握調査を行う予定は現在のところ未定である。

・ひきこもりに関する相談実績（直近 1 年でのおおよその件数）

- 令和 6 年の 12 月末時点でのデータは、面接対応が 246 件（本人、保護者、関係機関との面接対応すべてを合わせた数）、アウトリーチ支援は 168 件である（電話、メールの相談件数に関しては回答なし）。

・ひきこもり支援の内容

- 居場所づくりの一環として、「フリースペース」を月に 1 回、開催している。ここでは、人や社会とのかかわり方に悩んでいる方が、気軽に安心して過ごせる居場所づくりを目指しており、読書・ゲーム・雑談など自由に過ごすことができる居場所となっている。
- 家族会についても同様に月に 1 回開催している。その中で親同士で日頃の困り感や悩みを共有し、ひきこもり当事者との関わり方のヒントを得られることを目指している。
- 勉強会については、県の制度を利用し、県の費用負担で講師を派遣してもらった上で、ひきこもり当事者の親

を対象としたものを今年度、2回実施した。

- ひきこもり支援においては、就労先を見つけることが難しいと感じている。当市では、当事者を受け入れてくれる企業を見つけることが難しく、就労に至らせることが出来ないケースを考慮に入れると、就労機関との連携に改善の余地があると感じている。

・ひきこもり状態（支援対象）の把握方法

- 当市（生活困窮者自立相談支援機関）のひきこもり相談窓口は、リーフレットや自治体のホームページ、インスタグラムを活用して窓口を周知しているが、あくまで生活困窮相談の一つの分野という扱いで市民の方々に周知を行っている。
- 当市は生活困窮の窓口の中でひきこもり相談を行っているが、生活が困窮しているひきこもり者以外の方も、相談に来てくれていると感じている。というのも、当市がひきこもり窓口であることは十分に周知できていると感じており、ネット上で検索にかけても一番上位に当市の窓口がヒットするため、生活困窮以外のひきこもり者にも相談窓口として認識しやすい環境になっていると考えている。
- なお、年に1回、ひきこもり対応に関わりの深い関係部署等を集め意見交換を行う場を設けており、それを通じて、ひきこもりの方の早期把握に向けた連携を図っている状況である。

②ひきこもり支援の体制・役割分担状況

・ひきこもり支援に関わる庁内の体制（担当部門）と人数、職種

- 当市では、直営で生活困窮者自立相談支援機関にひきこもりに関する相談窓口を設置しており、ここで一本化してひきこもり対応にあたっている。対応人数としては4人でひきこもり対応にあたっているのが現状であり、生活困窮部門の方から、3人（うちアウトリーチ支援員1人を含む）、重層的支援体制整備事業のアウトリーチ支援員として1人が動ける体制である。
- このようにひきこもり支援に関しては、生活困窮事業の相談業務、重層的支援体制整備事業のアウトリーチ業務等の一環として行っており、ひきこもり専門の相談員は現在のところ配置していない。
- なお、重層的支援体制整備事業の中で動く場合としては、8050問題等、複合的かつ複雑な問題にあたるケースが該当し、同事業の中で関係機関と連携を行い、適切な対応を行う、ということを行っている。
- 各部署と連携を確認する場として、主に2つの会議体を有しており、1つがひきこもり対応に特化した会議（年1回）、もう1つが（ひきこもりの問題だけでなく）様々な議題について話し合う、重層的支援体制整備事業の枠組みの中の多機関協働会議（月2回）である。特に、8050問題やダブルケアのような、複合的な課題に対応する場合は、後者の重層的支援体制整備事業における横断的な多機関協働会議を通じて、関係機関と連携をとりながら対応を行っている。

・ひきこもり支援に関わる外部関係機関の体制

- 複数の外部機関と連携しながら対応にあたっている。例えば、支援していく中で必要に応じて病院や就労支援機関、その他、県のひきこもり地域支援センターとも連携をとることも多い。

・ひきこもり支援の役割分担状況

→窓口業務、実際の相談対応等、相談支援等業務に庁内及び関係機関のどこがかかわっており、それぞれの役割内容はどのようになっているか。

- 基本的に窓口の相談支援は、生活困窮者自立支援を行う当窓口で、ひきこもり相談についても対応を行って

いる。その際に家族から相談を受けるケースが多いため、家族支援という形で継続的に支援を行うケースが多いと感じている。

- アウトリーチ支援については、家族や当事者からの同意が得られた場合には、当部門、特に生活困窮の自立相談支援員が訪問させてもらい、支援を行うというケースが多い。
- 一部、複合的な対応が必要な場合には、重層的支援体制整備事業の多機関協働会議などを活用しながら、支援プランを組み、適切な部署が対応したり、連携しながら、対応にあたるというケースもある。
- なお、精神的な病等、医療的なアプローチが必要で、支援方法がわからない場合には、市内の保健所等にある“心の相談サービス”を利用すると、市内の連携先の病院に所属する精神科の医師から助言がもらえる仕組みとなっている。あとは県の福祉総合相談所の中に精神分野の専門家がおり、直接会って助言をもらうなど、活用できるコネクションをうまく使って専門的な課題にも対応している。

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催など、その支援の内容に応じた役割分担の状況（自治体自ら実施しているか、外部に委託しているか）

- 月に1回開催している居場所、家族会ともに当市自ら直営で実施している。ただし、前述のように、居場所づくりに関しては、直営ではあるものの、主に当市の会議室の一室を無料で提供することにとどめ、居場所づくりの活動を下支えているというイメージで支援を行っている。

→紹介する、利用を促すだけなのか、あるいはケース会議などしながら協働で関わっているのか

→ケース会議や協議会等を実施している場合はその開催頻度などの概況

- 重層的支援体制整備事業の中で、月に2回のケース会議（多機関協働会議）を行っているのと、ひきこもり問題に特化して3か月に1回の事例検討会のような形で、支援の進捗報告や支援方針を決める場を設けている。
- なお、ひきこもりの事例検討会に、県のひきこもり地域支援センターの担当者が加わる、というようなことはなく、当部署内部の会議という位置づけとなっている。

・役割分担の明確化の有無

→役割分担は明確化されているか、ケースバイケースか。

→明確化されている場合は、年齢、障害有無等その分担基準について。ケースバイケースの場合は、ケースごとの役割分担をどのように行っているのかについて。

→役割分担を明確化して良かった点・悪かった点

- 役割分担は明確化されておらず、ケースバイケースで対応している。基本的には、ひきこもりについての相談は当部署で対応しているが、相談対応の際に高齢者や障害の問題のような、別の課題が見えてくれば、重層的支援体制整備事業の多機関協働会議などを活用しながら、様々な部署と連携するということに、ケースに応じて柔軟に対応しているというのが実態である。
- 例えば、8050問題のようなケースで、80代の親の支援に加えて、50代の子どももひきこもりの問題を抱えており、両者ともに支援が必要といった場合に、それぞれの担当部署が予め明確に決まっているわけでない。このような複合的な事例においては、重層的支援体制整備事業の多機関協働会議を通じて、庁内の様々な部署と情報共有を行いながら、どの部署がどのような支援を行うのかについて、プランを組み立てて、その方針に従って担当になった部署が支援を行っていくということを行っている。
- このようにケースバイケースでお互いに事例を重ねることにより、ひきこもり問題だけではなく、様々な問題に部署

横断的に連携できるようになってきた点は、良かった点の一つに挙げられる。

・連携して実施した支援例、及び単独で実施した支援例

- 強制執行を受けた当事者支援の事例が挙げられる。最初に裁判所から市の方に相談があったが、詳細に状況を聞いていくと当事者が様々な問題を抱えていることがわかり、結果的に様々な機関と連携して支援にあたることになった。
- 具体的には、生活保護の問題を抱えていたため、まず生活保護担当部署につなぎ、その他、医療的な支援の必要性から病院、重層的支援体制整備事業の参加支援事業、生活訓練事業所、相談支援事業所に繋いでいった。約 4 年間支援を行い現在はグループホームにも入り、社会参加の輪を広げつつある、という状況にまで来ている 1 つの成功事例である。

・地域資源の把握方法

- 重層的支援体制整備事業の地域づくりコーディネーターが積極的に、地域資源、当事者の受け入れ先の開拓などを行っている。そのため、重層的支援体制整備事業の参加支援事業を利用して、ひきこもり当事者の社会参加の場（例えば、ボランティア活動などお金が発生しないような軽作業が出来るような場所）を紹介・提供する、ということを行っている。

・外部関係機関との個人情報共有に関するルール化

- 個人情報を共有の上、どうしても他機関と連携を図らなければならないという場合には、定められた法律に則って重層的支援体制整備事業の多機関協議会議の中で、必要に応じて情報共有を行うようにしている。
- ただし、支援方針を形作る際には、当事者本人の同意が必要になるため、基本的なスタンスとしては本人同意を得る、ということを重視している。

・職員のスキルアップ、研修、人材養成についてどんな取組をしているか

- 厚労省が主催している、ひきこもりに関するウェブ研修や、現地研修を受講したり、県のひきこもり地域支援センターで年に何回かひきこもり支援者を対象とした研修を開催しているため、そこに参加することにより、職員のスキルアップに努めている。

③ひきこもり支援の役割分担等に関わる背景

・現状のひきこもり支援の体制・役割分担に至った背景、時期

→ひきこもり支援を、保健や福祉、教育など、どの分野が中心になってやってきたか、押し付け合いなどにならなかったか

- 現状、ひきこもり支援に関しては、重層的支援体制整備事業も交えながら行っているが、同事業の考え方について、庁内の各部門がきちんと理解しているわけではなかったため、最初からスムーズに連携できていたわけではない。
- ひきこもり支援に限ったことではないが、ケースを通じて何回も顔を合わせて検討しあい、成功事例の共通認識を（研修だけでなく、実践を通じて）お互いに育むことが、実質的な連携をスムーズにすることの近道であるし、同事業に対する理解もより深まっていくと感じている。
- 重層的支援体制整備事業については、令和 4 年からの準備事業を合わせると 3 年程経つが、毎月 2 回、関係部署間における検討の繰り返しの甲斐あって、最近になって、ようやく（ひきこもり問題を含む）協力体制

が取れるようになってきたと感じている。

- とは言うものの、まだ理解の浸透という点では十分ではなく、担当者も年々変わる場合もあるため、新しい職員に重層的支援体制整備事業の考え方を伝えていながら、理解の浸透を促しているというのが現状である。

→ひきこもり支援に関する自治体の考え方（重要なことと考えてくれているか、その逆か）

- ひきこもり支援は当然重要なものと考えている。
- ただし、現状のところ十分な支援の手が行き届いているか、というそうではない。当市には約 3,000 人のひきこもり当事者がいると推計されるが、現状の連携体制ではそこまでの人数をカバーするのは難しいと感じている。連携体制を強化することで出来るだけ多くの当事者の方に支援が出来るようになるのだろうと感じてはいるものの、そこまで至っていない。
- その背景の一つとして、ひきこもりの問題は非常に専門性が高く、人的リソースの点で適切な担当者を配置するのが難しいということが挙げられる。

・現状の役割分担の明確化に至るまでの背景

- 当部署として、ケースバイケースで次の連携先につなぐという場合に、どこにつなげば良いのかわからない場面が最初は多々あったが、先述のように、実践事例を重ねることにより、徐々に関係部署間での連携が取れるようになってきたと感じている。

・（重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業を実施している場合）当該事業を進めることになった背景

- 生活困窮者自立支援事業と重層的支援体制整備事業をうまく連携させることにより、ひきこもりの方の支援をうまくできるようになっているのではないかと感じている。
- 当市では“ひきこもり相談”に際しては、生活困窮の相談員が支援プラン等に基づいて対応し、“活動の場の提供と”いう観点では、重層的支援体制整備事業の参加支援事業を活用している。このように、両事業を組み合わせることで、ひきこもり当事者の社会参加の場を提供することが出来ているのではないかと考えている。

・役割分担や連携体制について、現状の体制に変わる前と後で具体的にどのように変わったのか

- 重層的支援体制整備事業の参加支援事業が出来るようになり、活動の場の提供がしやすくなった点大きい。
- また、重層的支援体制整備事業の中での多機関協働会議を通じて、ひきこもりの問題含めて、部署横断的に連携の機会が得られた点が非常に大きいと感じている。

④ひきこもり支援における課題

- 重層的支援体制整備事業の多機関協働会議のおかげで、縦割りになったり、つなぎ先が無かったりというのは避けることが出来ているのでは、と感じている。
- ただし、不登校の方の支援が難しいと感じている。支援者としては、基本的には学校のスクールカウンセラー、教職員、教育委員会となるが、そのような関係機関とどのように連携・役割分担をすると良いかが現在のところ課題と感じている。

・早期把握・課題解決に向けたアプローチで有効と思われる施策等

・ひきこもり支援に関して具体的にどのような“ノウハウ”が提供されると支援推進に役立つと考えるか

- 回答なし

⑤その他

・ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項など

- ひきこもりの方の対応に際して、県との棲み分けが曖昧になっているという点が課題で、専門的な知見が必要となるような難しい案件に関しては県にひきこもり対応をお願いしたいと考えている。
- 当市でも、生活困窮の相談員の中に精神保健に関わる専門的な資格を持っている者もいるが、全員が持っているわけではない。県と当市の間で定期的な会議を行い、十分にコミュニケーションは取れていると実感しているものの、専門的な人的リソースという観点では、専門職の多い県の方が充実している。
- 現状、国の方から、県と市との間で役割分担という観点から、何らかの基準が示されているわけではないため、県としては案件に関わらず市の方に対応を任せる、ということになっている。この点で、各案件の難易度によって、県と市の間で役割分担が出来るようになると、より充実したひきこもり支援に繋がるのではないかと考えている。
- また、自治体が、当事者・家族等の状況に応じた支援を積極的に行えるようにするためには、高い専門性と経験を備えた人材確保が重要であるため、国の費用負担割合の見直しを行うなど、財政支援の拡大が必要だと考えている。

自治体⑤

①基本情報

・ひきこもり支援推進事業／重層的支援体制整備事業の実施状況

- ひきこもり支援推進事業・・・未実施
- 重層的支援体制整備事業・・・未実施

・当該自治体における“ひきこもり”の定義や想定しているひきこもりの推計値

- 当自治体独自でひきこもりの定義等について定めているものはなく、国のガイドラインを参考としている。
- 令和2年（2020年）に市政モニタリング調査（市政運営の参考となる意見を聴くことを目的に実施する調査）を行い、それに基づいて、ひきこもり者の人数（推計値）の把握を行った結果、市内には約2,900の方がひきこもり状態にある、という結論に至った（市政モニタリング調査の方法論としては、無作為抽出で2000人の市民を対象に郵送によるアンケート調査を実施）。
- ただし、ひきこもりの特性上、実際の人数を捉えるのが非常に難しいと感じている。特に、ひきこもりの場合、当事者の親が子どもの面倒を見られなくなったときに、顕在化する傾向にあるため、実際はもっと多いのではないかと感じている。
- 同調査は4年ごとに実施しているが、現在、公表の最新版は令和2年度版である。

・ひきこもりに関する相談実績（直近1年でのおよその件数）

- 当市には複数の相談窓口があり、当部門所管の生活困窮者自立支援センター（業務委託先）で扱っている相談件数しか把握していないが、令和6年4月1日～令和7年1月31日の間で25件の相談実績となっている。

- 最も多いのは電話相談であり、その次に家族が来所して窓口で相談を受ける、というケースが多い。また外部機関から連絡をもらい、当窓口につなげてもらうこともある。

・ひきこもり支援の内容

- 当部門所管の生活困窮者自立支援センターでは、ファーストコンタクト（初期対応）から、相談支援、自立支援段階に至るまで、幅広く対応している。
- 初期対応に関して、相談に来たひきこもり当事者には断らずに全て対応するというスタンスで行っているものの、積極的にひきこもり者を見つけ出す、ということが行えておらず、当部門としてもこの点を改善できればと思っているところである。
- 居場所づくり、当事者会・家族会については、必要性を感じつつも、人的リソースの制約により手が回っていない状況である。

・ひきこもり状態（支援対象）の把握方法

- 当市のひきこもり相談窓口は庁内、庁外含めて複数あるが、自治体のホームページ上でそれぞれの窓口を周知している。その他、府の HP で各市においてひきこもり対応を担う部門の一覧が掲載されているため、それを通じて相談に来ることもあったと認識している。
- また、年 1 回、市内の民生委員やひきこもりに関わる NPO 法人等、外部機関を招いて、ひきこもりに特化した協議体を設けており、市の取組状況に関する情報共有等を行うことで、早期把握に向けて連携体制を整えている。

②ひきこもり支援の体制・役割分担状況

・ひきこもり支援に関わる庁内の体制（担当部門）と人数、職種

- 当部門は現在 2 名体制でひきこもり担当を担っている。ただし、ひきこもり相談支援等は、業務委託先の生活困窮者自立支援センターが生活困窮事業の一環として担っており、当部門はその活動の管理、取りまとめという位置づけで、ひきこもり対応にあたっている。
- 同センターは庁内の同じフロアにあり、社会福祉協議会と社会福祉法人の共同体として運営しており、物理的にも意思疎通がしやすい環境にあることから、当部門含めて、他部署とも連携がとりやすい体制になっている。
- 庁内にはその他に別部署が所管する、青少年（おおむね 39 歳以下）のひきこもり相談窓口として、子ども・若者センターが設置されている。
- また、ニートやひきこもりの方に関する就労相談窓口、医療面では心の健康相談窓口なども、ひきこもりに特化していないものの、初期相談窓口として機能している。
- なお、これら各相談窓口に入った相談が全て、生活困窮者自立支援センターに共有されるというわけではなく、それぞれの相談窓口の通常業務として対応可能であれば、各窓口で処理される。ただし、案件がひきこもりでかつ、経済的な問題を抱えているというケースにおいては、当部門が所管する生活困窮者自立支援センターに共有され、ひきこもり対応にあたることになる。
- また、いずれの部署もひきこもり専任で人員配置を行っておらず、生活困窮者自立支援センター含めて各業務の一環として、ひきこもり対応を担っている。

・ひきこもり支援に関わる外部関係機関の体制

- 当市では、ひきこもり相談窓口を庁内だけでなく、庁外にも設置しており、例えば、社会福祉協議会に“生活の

総合相談”という形で、市民の様々な相談を受け付ける体制を整えてもらっていたり、障害者相談支援センター、民生委員・児童委員においても、初期相談という形で対応してもらっている。

- ただし、生活困窮かつ、ひきこもりの問題の場合には、生活困窮者自立支援センターにも共有される形となっている。
- 庁内の他部署も、外部機関とのコミュニケーションの場として、ひきこもり問題を含めて様々な課題について話し合う場を設けているようだが、部署が異なるため、その内容や開催頻度等については把握していない。

・ひきこもり支援の役割分担状況

→窓口業務、実際の相談対応等、相談支援等業務に庁内及び関係機関のどこがかかわっており、それぞれの役割内容はどのようになっているか。

- ひきこもり相談支援に関しては、庁内・庁外の複数の部門が担当しており、それぞれが担当業務の範囲内で、当事者支援にあたっている。前述のように、生活困窮の場合でひきこもりとなっている方に関しては、当部門所管で業務委託先となっている、生活困窮者自立支援センターが担当するし、ひきこもり当事者であっても就労に従事したいという意欲があれば、就労関連の窓口で相談に行く、という形での対応となっている。
- ただし、ひきこもり当事者がいずれの属性に該当するか、判断が難しいといった場合には、いったん生活困窮者自立支援センターが受け止めて、具体的な相談内容を把握したうえで、その後の適切な機関につないでいく運用となっている。
- このように、ひきこもりの方であっても、その当事者の置かれた状況、属性によって対応窓口、支援機関が異なっているため、当部門として、所管のセンター以外の対応がどのようになっているのか、把握できていない部分もある。というのも、情報共有の場が年 1 回の「ひきこもり問題に特化した会議」のみになるので、リアルタイムにどのような案件にどう対応しているのか、共有できていない部分がある。
- ただし、いずれの相談窓口も、支援にあたっては次の適切な機関につなぐという形で、連携を取りながら当事者対応にあっていると認識している。

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催など、その支援の内容に応じた役割分担の状況（自治体自ら実施しているか、外部に委託しているか）

- ひきこもりに関する関係者間協議の中でも、居場所づくり、当事者会・家族会の開催の必要性については議題に挙がることもあるが、現在のところ、そこまで手が回っていない状況である。
- 必要性については強く感じているところではあるものの、財政的な部分、何より人的リソースの制約の観点から場を設けることが出来ていない。当部門としても、業務委託先の管理に加えて、ホームレス対応等、様々な業務を行いながら、ということになるため、具体的なプラン等も描けていない。

→紹介する、利用を促すだけなのか、あるいはケース会議などしながら協働で関わっているのか

→ケース会議や協議会等を実施している場合はその開催頻度などの概況

- 基本的には、ひきこもりに特化したケース会議は設けていないものの、今後、重層的支援体制整備事業をスタートさせるに伴って、各ケースの情報共有の場が出来ることを期待している。

・役割分担の明確化の有無

→役割分担は明確化されているか、ケースバイケースか。

→明確化されている場合は、年齢、障害有無等その分担基準について。ケースバイケースの場合は、ケースごとの

役割分担をどのように行っているのかについて。

- 役割分担に関しては、基本的にはケースバイケースでの対応となる。
- 例えば、課題が複合的に跨るような案件の場合は、複数部署の所管として対応することになるため、その場合は立ち話的な形で、どの部署がどのように関わっていくか、というのを決めながら、ひきこもり対応にあたる。
- 現場レベルとしては、案件ごとに会議を通じて関わり方を決めていく、というのは機動力が落ちてしまうため、それぞれ携わっている担当部署同士がその場で話し合っ、対応を決めていくことの方がスムーズな連携が出来るという認識を持っている。

→役割分担を明確化して良かった点・悪かった点

- 役割分担は明確化しておらず、ケースバイケースであるが、良い点としては、迅速に対応できる点であると考えている。特に複合的な課題が重なっている場合、ケースバイケースの方が柔軟に対応できる。

・連携して実施した支援例、及び単独で実施した支援例

- 連携して実施した支援例として、困窮したひきこもり当事者を医療機関へつないだ事例がある。生活困窮者自立支援センターが当事者の債務整理を行いながら、同時並行で医療的な支援を得るために保健所につながり、現在は入院のところまで各機関が協力しながら進めている状況である。
- 基本的には、様々な関係機関と連携しながら、支援を展開していくことが多いため、委託先の生活困窮者自立支援センターだけで、完結した支援例というのは無いと考えている。

・地域資源の把握方法

- 現状、地域資源と新たに連携を構築するために、どのような地域資源があるか、積極的に把握することまで手が回っていない状況である。

・外部関係機関との個人情報共有に関するルール化

- ひきこもり当事者が支援にどうしていない中では、個人情報の共有は難しく、行っていない。現在、生活困窮の支援会議を構築中であり、来年度にスタートする予定になっているため、同会議を活用することで、個人情報共有がスムーズになり、充実した支援につながることを期待しているところである。

・職員のスキルアップ、研修、人材養成についてどんな取組をしているか

- 当部門主催での、ひきこもりに特化した職員研修は実施していない。ひきこもり当事者の相談を現場で受け付けるのは、業務委託先の生活困窮者自立支援センターとなるため、そちらに当部門からひきこもり等の外部の研修会を案内することはある（業務委託のため、研修受講を強制することは出来ないが、出来るだけ積極的に参加するよう、案内している）。

③ひきこもり支援の役割分担等に関わる背景

・現状のひきこもり支援の体制・役割分担に至った背景、時期

→ひきこもり支援を、保健や福祉、教育など、どの分野が中心になってやってきたか、押し付け合いなどにならなかったか

- （当部門でひきこもり担当となってまだ 1 年目のため）どのような経緯があって現在の体制に至ったのか、詳細に把握していないが、市として一つの窓口でひきこもり対応を集約するのではなく、相談者の属性に応じて複数

の窓口を設けて対応することの方が望ましい、との決定を本市として行った、ということだけは聞いている。

- ただし、複数の窓口があるとはいっても、ひきこもりという課題においては庁内のいずれかの部署が調整する役割を担う必要があることから、当部門が現在、2 名体制で必要なとりまとめや、外部機関との調整のハブとして、ひきこもりに特化した協議会の開催等を行っている。
- なお、これまで押し付け合いがあったか、という点に関しては把握できていないが、少なくとも、現在の業務委託先の生活困窮者自立支援センターは、長年、同センターでひきこもり対応を担ってもらっていることから、押し付け合いなどにはなっておらず、むしろ積極的に対応してもらっているという認識を持っている。

→ひきこもり支援に関する自治体の考え方（重要なことと考えてくれているか、その逆か）

- ひきこもり支援は当然重要なものと考えている。ただし、ひきこもりの方の把握という点で難しさを感じており、支援の手が行き届いていないケースも多いと認識している。
- 当市では、ひきこもりに関わる窓口が当事者の属性によって異なるため、他部署も同じような熱量で「ひきこもりの把握」という点に重点を置いているか、わからない。例えば、就労に重点を置いて対応しているところは「発見」よりも「就労先へのつなぎ」を重視しているし、ひきこもり支援に対する温度差は推し量れないが、どの部署もひきこもり問題は重要なことと考えている。

・現状の役割分担の明確化に至るまでの背景

- （当部門でひきこもり担当となってまだ 1 年目のため）詳細を把握していないが、少なくとも、現在のところは円滑に対応してもらうことが出来ているという理解である。

・（重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業を実施している場合）当該事業を進めることになった背景

- 重層的支援体制整備事業については来年度から実施することになっているが、所管が別の部門になるため、どのような背景により同事業を進めることになったのか、詳細に把握していない。
- ただし、ひきこもり問題を扱っている当部門の立場からは、重層的支援体制整備事業の会議を活用することにより、ひきこもり問題についても関係機関との連携がスムーズにできるようになるのではないかと期待している。

・役割分担や連携体制について、現状の体制に変わる前と後で具体的にどのように変わったのか

- （当部門でひきこもり担当となってまだ 1 年目のため）把握できていない。

④ひきこもり支援における課題

- 人的なマンパワーが足りていないということもあるが、ひきこもりの特徴として顕在化しにくいということがあるため、当部門として実際のひきこもりの人数、状況を把握しきれていない点がもどかしく、課題であると感じている。
- またこの把握という点だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会というところでも必要性を感じながら、手が回っていない状況のため、何とか支援を充実化させたいとは思っているところである。

・早期把握・課題解決に向けたアプローチで有効と思われる施策等

- 小中学校において、学校のスクールソーシャルワーカー等と連携することで、ひきこもりの懸念がある場合は卒業後も当事者の状況を追い続けることも出来るのではないかと感じている。
- 当部門の生活困窮の事業の中でも、学習支援教室というものを持っており、生活困窮の枠組みの中でひきこ

もり当事者の方も一定数いるため、そのようなところから自立相談支援事業につなげていく、というのが一つのアプローチとして有効ではないか、と感じている。

・ひきこもり支援に関して具体的にどのような“ノウハウ”が提供されると支援推進に役立つと考えるか

- 当市では、ひきこもり者の発見・把握という点が大きな課題ということもあるため、発見するためのノウハウ、支援策を提供されると、支援推進に役立つと考えている。

⑤その他

・ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項など

- 当市として、ひきこもり支援を広く、手厚くしようとすると、どうしても資金面での課題に直面する。その意味で、府や国からの補助金が増えればひきこもり支援の充実につながるため、この点を要望したい。

自治体⑥

①基本情報

・ひきこもり支援推進事業／重層的支援体制整備事業の実施状況

- ひきこもり支援推進事業・・・未実施
- 重層的支援体制整備事業・・・未実施

・当該自治体における“ひきこもり”の定義や想定しているひきこもりの推計値

- ひきこもりの定義については、「ひきこもりの評価・支援のガイドライン 2010 年」を参照し、「様々な要因の結果として社会的参加（就学、就労、家庭外での交遊など）を回避し、原則的には 6 か月以上にわたっておおむね家庭にとどまり続けている状態」としている。
- ただし実際の支援においては、この定義の対象範囲内にとどまらず、ひきこもりであれば年齢等に関わらず部門に連絡が入ることが多いという状況である。
- 実態調査は実施していないが、2015 年と 2018 年に内閣府調査において、ひきこもり者は全国で 15～39 歳までが 54 万 1 千人、40～64 歳までが 61 万 3 千人と推計されているデータがあるため、これを人口で割った比率を潜在的なひきこもり者数として参考にしているような状況である。

・ひきこもりに関する相談実績（直近 1 年でのおおよその件数）

- 令和 5 年度に新規のひきこもりの相談を受けた件数が 29 件である。
- 一方、令和 5 年度に電話相談と訪問のすべてを含めた延べ相談回数が 935 件であり、この延べ相談数の中には、ひきこもりの家族だけではなく、関係機関とやり取りした回数も含まれている。
- 相談手法別実績（935 件の内訳）は、電話相談が 781 件、訪問が 154 件である。
- 相談者属性別件数は不明だが、相談対象者については、令和 5 年度の新規受付数 82 人を母数とした場合、本人が対象になっているもの 18 人、家族が対象になっているものが 33 人、家族も本人もどちらも相談対象になっているのが 25 人、その他が 6 人である。
- なお、前述の内閣府の調査の数値などを参考にすると、当自治体で現在支援しているひきこもり相談者数は、

潜在的にいると考えられるひきこもり者数と比較して圧倒的に少ないことから、大半は相談窓口にもつながっていないのだろうと認識している。

・ひきこもり支援の内容

- ひきこもり支援の内容として、当部門ではひきこもり家族交流会を開催している。これは、ひきこもっている人の親が集まって、現状の報告をしたり、気持ちを吐露するような場である。
- 当交流会は、基本的には当部門に相談に来ているひきこもりの人の親を対象としたものであるが、6回のうちの1回は普段の交流会には参加していない市民も対象とした、ひきこもりの家族教室のようなものを開催している。
- これとは別に、年に1回教室を開催しており、ひきこもりの専門家である医師などと呼んで講演をしてもらったり、かつてひきこもりだったという当事者に話をしてもらったりというようなことをしている。
- また、当部門が主催しているものではないが、これも年に6回、ひきこもり当事者の親が対象の家族の集いといったものを実施している。これは、当初は医療機関のひきこもり外来のワーカーが発起人となって始まったものであり、保護者が自由に交流して意見交換などを実施している。

・ひきこもり状態（支援対象）の把握方法

- ひきこもりの状態の人の把握方法や地域資源との連携の点では、まず、窓口が保健所であるというリーフレットを令和元年に作ったものを庁内外の関係機関に配布しており、実際に、「生活保護の担当窓口のところにあったチラシを見た」ということで、チラシを持って当部門に相談に来た人もいる。
- なお、地域包括支援センター等の関係機関から相談が入ってくることもあるため、恐らくは、当自治体のホームページを見てというよりも、関係機関からの紹介で（保健所に相談してみたらといった感じで言われて）相談に来るケースが多いのではないかと認識している。

②ひきこもり支援の体制・役割分担状況

・ひきこもり支援に関わる庁内の体制（担当部門）と人数、職種

- ひきこもり支援の体制・役割分担の状況として、まず相談窓口については、当部門（保健所）がひきこもり相談窓口として設定されており、ひきこもりに関する相談を全般的に受け付けているが、例外として、若年層の支援（不登校等）についてのみ、庁内の教育関連の部門が担当している。
- 当保健所は現在職員8名体制で運営しているが、このうち、ひきこもり関連の事業担当は、主担当と副担当の2名であり、この2名が中心になって対応しているものの、例えば交流会などは当日参加できる職員はできるだけ参加するなど、チーム全体としてサポートできるような体制としている。

・ひきこもり支援に関わる外部関係機関の体制

- ひきこもり相談については、当部門が直接受けるケースが多いが、関係機関・部門から相談が寄せられる場合、庁内では生活保護部門や高齢介護部門、子ども関連部門、庁外では地域包括支援センターなどがあげられる。
- 特に、50代など年齢の高い人のケースについては、地域包括支援センターが相談者の介護の相談のために訪問したところ、その相談者の子どもがひきこもっていた、といった形で当部門に相談が上がってくるようなケースが多いと認識している。
- 一方で、20代など年齢の若い人のケースでは、以前から不登校などをどこかの部門に相談していた経験があって、早い段階で親からダイレクトに相談が入るというような傾向にあると認識している。

・ひきこもり支援の役割分担状況

→窓口業務、実際の相談対応等、相談支援等業務に庁内及び関係機関のどこがかかわっており、それぞれの役割内容はどのようになっているか。

- 上記の通り、ひきこもり相談については、当部門（保健所）が中心的な相談窓口となっており、実際の支援についても、当部門が中心になって家族交流会等を実施している。

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催など、その支援の内容に応じた役割分担の状況（自治体自ら実施しているか、外部に委託しているか）

- つなぎ先の事例としては、人間関係を構築していくのが難しいといった場合、例えば発達障害など、何が原因でそうになっているのかを判断するために、医療機関に紹介するというケースがある。
- その他のつなぎ先としては、就労支援ということでは社会福祉協議会があげられる。社会福祉協議会の場合、就労のサポートをしている担当者がいるので、そちらと一緒に相談に行き、例えば履歴書の書き方の指導や面接の練習など、そういったものをプログラムに応じて支援している。
- それ以外では、就労支援で若者サポートステーションの方につなぐようなこともあるが、生活に密着するようなサポートが必要そうな人のケースであれば、社会福祉協議会につなげることの方が多い状況である。
- なお、つなぎ先とは若干異なるが、とある NPO のひきこもりの相談窓口があり、そこはひきこもっている当事者を支援するのではなく、我々ひきこもり支援者を支援してくれるようなところである。例えば、ひきこもっている人が生活・経済上での困難を抱えているようなケースでは、我々と一緒に当事者訪問に同行してもらい、といった形で連携をしているようなイメージである。

→紹介する、利用を促すだけなのか、あるいはケース会議などしながら協働で関わっているのか

→ケース会議や協議会等を実施している場合はその開催頻度などの概況

- 当自治体の自立支援協議会の中に、サブワーキングがいくつかあって、その中の一つがひきこもり支援サブワーキングとして設定されている。そこには前述の（我々支援者を支援してくれる）NPO などにも来てもらい、当自治体全体のひきこもりに関する取組を検討したり、関係者向けの講義などを行ったりしている。
- このひきこもりのサブワーキングは 3 ヶ月に 1 回実施し、その他にも精神障害者部会といったサブワーキングも日々開催されているので、そういった協議会などを通じて関係者間で頻繁に交流している。
- なお、自立支援協議会の中で、ひきこもりサブワーキングが位置付けられたのが、中核市になるもっと前の段階である。経緯としては、恐らく、市でこういう課題があるからというような、日々連携をしている現場レベルの問題意識から自然発生的に上がってきて、自立支援協議会の中に設置することが必要ではないかということで設置されたのだと認識している。
- サブワーキングについては、今参加しているのが当部門（保健所）、NPO、社会福祉協議会、医療機関であり、年に 1 回の開催で、ひきこもりのケースの共有をしたり、あるいは地域のケアマネージャー等にも参加してもらい、ひきこもり支援セミナーという研修会を企画・実施している。
- このように、協議会のような形で情報共有することあれば、担当者間で個別に連絡を取り合っているケースもあるが、どちらかといえば後者の方が多い。

・役割分担の明確化の有無

- 前述の通り当自治体では、相談を受けた先のつなぎ先の機関もおおよそ決まっていて、密に連携情報交換等

もしている状況であるため、明確に役割分担を決めているということではなく、その都度毎回話し合いをしながらケースバイケースで対応しているような状況である。

- 以上のようにつなぎ先の体制等はおおよそ構築できていると認識しているが、実際には相談段階から先に進まず、先につなげない人の方が多いと認識している。

・連携して実施した支援例、及び単独で実施した支援例

- 当部門でひきこもり相談を受けた後の支援については、まずは各地域の保健担当がひきこもり当事者の親と面談することから始まって、その後も親と定期的な面談を実施しながら、ひきこもり当事者の背景として病気や発達障害などがありそうなのかといったところを聞かせてもらった上で、可能であれば当事者本人へアプローチするという流れが多い。
- その後、本人の許諾が得られた場合は訪問して直接会うこともあるし、それが難しければふすま越しに声をかけさせてもらうといった形で個別支援をして、本人とつながることができた場合は、その人のニーズに合わせて就労や医療などにつないでいくことになっている。

・地域資源の把握方法

- 前述の NPO の他には、年に 1 回、まちかど相談員になってもらうための校区福祉委員・民生委員向けの養成講座を社会福祉協議会が実施していて、その講座の一コマを当部門がもらっており、その中でひきこもりだけではなくその他の依存症なども含めて、広い意味で精神保健福祉相談であるといった内容の講義をしている。

・外部関係機関との個人情報共有に関するルール化

- 個人情報共有については、当事者の親が相談に来ることが多いが、その際に仮に本人から同意が得られない場合は、“これは本人の同意がないケースである”ということを明確にした上で、個人情報に配慮しつつ、支援者間でやり取りをしているような状況である。

・職員のスキルアップ、研修、人材養成についてどんな取組をしているか

- 職員の研修としては、都道府県が主催しているひきこもり支援に関する研修などに参加させてもらうことが多い。都道府県からは、年間通じて複数の研修の案内を受けているため、ひきこもりにかかわらず、幅広く様々なものに参加している。

③ひきこもり支援の役割分担等に関わる背景

・現状のひきこもり支援の体制・役割分担に至った背景、時期

→ひきこもり支援を、保健や福祉、教育など、どの分野が中心になってやってきたか、押し付け合いなどにならなかったか

- 当自治体は令和元年に中核市に移行しており、そのタイミングで、当部門（保健所）でひきこもり相談を集中して受けるような形になっている。
- それ以前は、当自治体ではひきこもり相談窓口は設定しておらず、都道府県の保健所の方でひきこもりの交流会等を実施していたが、ちょうどその頃、厚労省からひきこもりの相談窓口を明確化するようにということ言われたこともあり、中核市に移行するタイミングで、都道府県が実施していた業務を当自治体の業務として引き継ぐこととなり、現在に至っている。

→ひきこもり支援に関する自治体の考え方（重要なことと考えてくれているか、その逆か）

- 当自治体では、まず、自立支援協議会の中でもサブワーキングの 1 つとしてひきこもりを位置づけていることや、あるいは、精神保健福祉士を複数抱えてひきこもり外来をしていたクリニックも管内にあることなどから、中核市になる前からひきこもりに関する課題意識というのは高かったと認識している。
- また、中核市に移行してからも、ひきこもり支援をしている主だった担当者間でも日々色々とひきこもりのことでやりとりはしているので、保健所の中でもひきこもり支援は大きなものと位置づけている。

・現状の役割分担の明確化に至るまでの背景

- 前述の通り、都道府県の業務を当自治体の業務として引き継いだのみであり、特にそのための作業等は発生していない。

・（重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業を実施している場合）当該事業を進めることになった背景

- 当自治体では、令和 7 年度から重層的支援体制整備事業を本格実施する予定になっているが、同事業の担当部門は、保健所（当部門）ではなく、当自治体内の福祉系部門である。
- 現状、同福祉系部門は、ひきこもりの個別支援をしていないため、ひきこもりについて当部門がやり取りすることが殆どなく、重層的支援体制整備事業を始めた場合、ひきこもり支援に関する役割分担等がどうなるかはまだ分からない状況である。

・役割分担や連携体制について、現状の体制に変わる前と後で具体的にどのように変わったのか

- 前述の通り、当自治体の保健所で直接ひきこもり相談支援の対応をするようになったことで、庁内の連携が非常にやりやすくなったと感じている。
- 特にひきこもり支援については、他の部署から要請を受けて一緒に動くということがしやすくなり、担当者が日々お互いの顔を見ながらやり取りができるようになったことで、都道府県が保健所を管轄していた頃と比べると、“開かれた感じがあり相談がしやすい環境になった”といった評価は実際にもらっているような状況である。

④ひきこもり支援における課題

- ひきこもりの相談者には様々な背景があるため、実際の対応はケースバイケースになるのだが、最終的にどの部門が担当するのか判断が難しい場面は発生しており、庁内でひきこもりというキーワードが出たら保健所で、といったような、いわゆる丸投げのようなことはあるのが実情である。
- 関係者間では、ケース会議という形で関係部署が集まって話はしているが、役割分担というのをもう少し明確にしていかなければ、漏れてしまうケースはどうしても出てしまうので、その辺りのかじ取りは当保健所の役割であると認識している。
- 一方で庁外の関係機関とは非常に連携がスムーズにできていると認識している。特に社会福祉協議会の生活困窮の窓口担当者とは、日々電話等でやり取りをしているし、一緒に訪問に行ってもらったりというようなことを、相互に依頼しながら協力できる体制ができていると認識している。
- ただし、その中で、医療へのつなぎということに関しては非常に難しさを感じている。やはり“医療”ということに抵抗を感じる人は少なくなく、そういった人に対し保健所が出ていくと医療がメインのような受け取られ方をしてしまうためである。
- よってそのようなケースでは、社会福祉協議会にも同行してもらい、初めは生活困窮のところをメインに支援して

いるように見せかけつつ、その段階で何かきっかけが出てくるのを待ちながら、社会福祉協議会の担当者の方から「もしかしら医療の方で対応してもらってもっといい風になるかもしれない」といったことを言うってもらうようにするなど、根回しを先にしておきながら支援をしていくというような連携を日々しているところである。

- また、行政（特に一般職）は担当が頻繁に変わってしまうため、連携のタイミングなどが難しいと日々感じることもある。結局「この人だったら相談できるのではないか」といった、これまで構築されてきた関係性といったものが、連携していく上で大きいと認識しているためである。

・早期把握・課題解決に向けたアプローチで有効と思われる施策等

・ひきこもり支援に関して具体的にどのような“ノウハウ”が提供されると支援推進に役立つと考えるか

- 今後の事業展開の具体的なイメージとしては、居場所づくりや就労支援などがあげられるが、それぞれの専門領域になってくるため、なかなか保健分野だけの展開が難しい。その部分の棲み分け・整理をしていかないと、例えばそういった業務を既存の福祉部門や生活保護部門に無理に押し付けても、なかなか余裕がないような状況なので対応は難しいと認識している。
- よって、この点については、ひきこもりの専任部署があればより色々な事業展開がしやすいのではないかと考える

⑤その他

・ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項など

- 今回のひきこもり支援だけに限ったことではないが、厚労省や都道府県から、年間色々な調査の依頼がある中で、それを毎回関係する部署に照会をかけて、当部門で返事するという形をとっているものの、このようなこと一つ一つが連携を逆に進めにくくなり、難しさを感じている。

自治体⑦

①基本情報

・ひきこもり支援推進事業／重層的支援体制整備事業の実施状況

- ひきこもり支援推進事業・・・未実施
- 重層的支援体制整備事業・・・未実施

・当該自治体における“ひきこもり”の定義や想定しているひきこもりの推計値

- 当自治体独自でひきこもりの定義等について定めているものはなく、国のガイドラインを参考としている。
- 実態把握調査はしておらず、どの程度のひきこもり者がいるかについては把握できていない。

・ひきこもりに関する相談実績（直近１年でのおよその件数）

- 令和６年度の４月から１１月までの８か月間におけるひきこもり相談の実績としては、当部門で相談を受けた人数が９人、延べ相談回数が５７回である。
- 延べ相談回数５７回の相談手法別内訳は、面談が１８回、電話が３９回である。
- 延べ相談回数の相談者別の内訳は、面談は家族が１５回、関係機関が１回、本人が２回、計１８回であり、電話は家族が２６回、関係機関が１３回、計３９回である。

- 当自治体では、当部門の他に、各地域の地域包括支援センターでもひきこもり相談を受けているが、同センターと相談件数等を適宜共有しているわけではないため、当部門に寄せられる以外の相談件数の詳細は把握できていない。ただし、地域包括支援センターは管内に 11 か所あるということもあり、当部門に寄せられる件数よりも、地域包括支援センターに寄せられる相談件数の方が多い（イメージとして当部門の 2～3 倍程度ある）と認識している。
- なお、令和 6 年 4 月に、当自治体では、子ども・子育て支援に関する施策・事業の企画立案や子どもセンターの運営などを行うセンターを新たに立ち上げており、18 歳未満の場合はひきこもり相談から虐待対応に至るまで全て当該センターが担当することとなっている。

・ひきこもり支援の内容

- ケースバイケースだが、家庭訪問や、病院・関係機関の同行なども当部門で対応している。
- また、当自治体におけるひきこもり相談窓口は、当部門と、当部門からひきこもり相談を委託するという形で、各地域にある地域包括支援センターで相談窓口を担っているが、その地域包括支援センターと当部門で 2 か月に 1 回ぐらいの頻度で支援検討会というものをしており、その中で、地域包括支援センターでどんな相談支援事例があるかについて情報・意見交換をするといったことをしている。
- それ以外で、居場所づくりや、当事者会・家族会などは実施していない。

・ひきこもり状態（支援対象）の把握方法

- 当部門のひきこもり相談窓口は、自治体のホームページ上で窓口を周知しており、地域包括支援センターについても、主に各センターのホームページを通じて各地域に対して窓口を周知している。
- また、地域の民生委員児童委員に対しても、研修の一環として、ひきこもりの相談窓口の周知も行っている。

②ひきこもり支援の体制・役割分担状況

・ひきこもり支援に関わる庁内の体制（担当部門）と人数、職種

- 当部門には現在 8 人の職員がおり、うち 2 人（福祉心理士、社会福祉士）がひきこもり相談の主担当である。
- ただしひきこもり相談について必ずしもこの 2 人だけが担当するというわけではなく、状況に応じて部門内の他の担当者が対応に当たることもあるし、逆に 2 名のひきこもり担当者がひきこもり以外の他の業務にあたったりと、フレキシブルに対応できる体制としている。

・ひきこもり支援に関わる外部関係機関の体制

- 当自治体におけるひきこもり相談の窓口は、当部門と各地域の地域包括支援センターの 2 つであるが、相談者はこのどちらに相談をしても良いということになっている。
- ただし、当自治体の場合、ひきこもり相談支援は地域包括支援センターに委託するというのが基本的な体制であり、当部門は初期相談を受け付けるのみであるため、当部門にひきこもり相談が寄せられた場合でも、その後の具体的な相談支援対応は地域包括支援センターに引き継ぐ形である。
- 対応事例として、例えば当部門に相談があった際は、電話で簡単に話を聞きつつ、実際に会うとなった際は、最初は当部門と地域包括支援センターの両方の担当者が同席し、その後は地域包括支援センターに対応を一任する、といった流れが基本である。
- なお、地域包括支援センターだけでは対応が難しいもののうち、例えば生活困窮が背景にあるものについては、

庁内の生活保護の担当課と連携して対応したケースや、精神疾患関連の場合は、医療機関の精神科につながり対応したというケースもある。

・ひきこもり支援の役割分担状況

→窓口業務、実際の相談対応等、相談支援等業務に庁内及び関係機関のどこがかかわっており、それぞれの役割内容はどのようになっているか。

- ひきこもり相談支援は全て地域包括支援センターに委託するのが基本であり、当部門はあくまでも窓口業務のみ担っている。

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催など、その支援の内容に応じた役割分担の状況（自治体自ら実施しているか、外部に委託しているか）

- 基本的には地域包括支援センターに担当してもらうことになるが、例外として、その家族や本人が、その地域の人にはあまり相談したくないといった理由で、地域包括支援センターに相談するのは抵抗があるという人もいるため、そのような場合は、来所面談や家庭訪問、病院への同行など、状況に応じて、当部門が支援を担当することもある。
- また、ひきこもりの問題だけでなく、いろんな複数の課題があるような、対応が難しいケースについては、地域包括支援センターから当部門に連絡があって、一緒に対応するというケースはある。
- 対応が難しいケースの事例としては、ひきこもりの問題だけでなく、経済的にかなり困窮しているケース、家族自身も精神疾患があるケース、などがあげられる。

→紹介する、利用を促すだけなのか、あるいはケース会議などしながら協働で関わっているのか

→ケース会議や協議会等を実施している場合はその開催頻度などの概況

- 基本的には、当部門から地域包括支援センターにひきこもりの人の対応を引き継ぐのみだが、対応が難しいものについては、前述の通り、当部門と地域包括支援センターとの間で 2 か月に 1 回の頻度で実施している支援検討会（ケース会議のようなもの）をしながら協働で関わったり、それ以外でも個別の案件についてはこまめに情報共有を行いながら進めている。

・役割分担の明確化の有無

→役割分担は明確化されているか、ケースバイケースか。

→明確化されている場合は、年齢、障害有無等その分担基準について。ケースバイケースの場合は、ケースごとの役割分担をどのように行っているのかについて。

- 基本的には、具体的なひきこもり相談支援は地域包括支援センターが担当するということで明確化されているが、前述のようにやや対応が難しいケースなどでは、当部門と一緒に動くこともあるものの、その際の役割分担についてはケースバイケースである。

→役割分担を明確化して良かった点・悪かった点

- 地域包括支援センターにひきこもり相談支援を委託することで、相談者の視点では、相談できる窓口の数が増え、より相談がしやすくなったということは良かった点であるといえる。
- 一方、人材育成の点では課題があると感じている。地域包括支援センターによって、職員の経験や技術によるところの差が出ることもあると思われ、また、地域包括支援センターもその法人の中で部門の異動などもあったり

するので、ひきこもり相談支援に関するスキルを向上させることができているかどうかは懸念されるところである。

・連携して実施した支援例、及び単独で実施した支援例

- 当自治体の場合、ひきこもり相談支援は地域包括支援センターに委託するというのが基本的な体制であり、当部門は初期相談を受け付けるのみである。

・地域資源の把握方法

- 前述のように、民生委員に対する研修を通して情報共有したり、あるいは、ひきこもりの居場所のようなところと同行した際に情報を得たり、といった形で把握している状況である。

・外部関係機関との個人情報共有に関するルール化

- 当自治体の場合、本人の同意が得られない場合でも、その家族の同意が得られれば、情報共有はしているような状況である。
- また、例外として、虐待など命に関わるような場合は、家族の同意なしで関係機関に個人情報を共有することもある。

・職員のスキルアップ、研修、人材養成についてどんな取組をしているか

- 当部門内では、ひきこもり相談対応についてケース報告をしながらその後の対応等について部員間で協議・検討は常々行っており、それが研修のような位置付けになっていると認識している。
- それ以外では、国や都道府県が実施している研修会に参加するようなこともある。

③ひきこもり支援の役割分担等に関わる背景

・現状のひきこもり支援の体制・役割分担に至った背景、時期

→ひきこもり支援を、保健や福祉、教育など、どの分野が中心になってやってきたか、押し付け合いなどにならなかったか

- 当自治体において、当部門が新しく設置されたのは平成 24 年度である。
- 当部門が設置された背景としては、年々、1 つの世帯の中で複合的な課題を抱えるケースが増えてきたことがあげられる。例えば、児童虐待の問題や、親の精神疾患の問題、高齢者の介護の問題など、複数の課題を抱えるというケースがかなり増えてきた中で、それまでは別の部署がそれぞれ担当していたが、うまく連携できないようなこともあったため、1 世帯を一括りで担当できる部署を作るべき、ということで当部門が設立されている。
- 現在当部門では、主にひきこもりや障害に関する業務を中心としているが、その担当領域は部門設立当初から現在に至るまでほぼ変わっていない。
- 地域包括支援センターにひきこもり相談支援を委託するようになったのは、令和 2 年度からである。
- 地域包括支援センターは、主に高齢者に関する相談窓口としての機能を担っていたが、障害やひきこもり、生活困窮の相談件数が増えてきたこともあり、各地域単位でこれらの相談をまとめて受けることが望ましいとの考えにより、ひきこもり相談支援も委託されることとなっている。
- なお、ひきこもり相談支援を地域包括支援センターに委託する令和 2 年以前は、ひきこもり相談は自治体の方で対応しており、庁内各部署でいったん相談を受けて、それを地域包括支援センターなどの関係機関につないでいくといった流れであった。
- 地域包括支援センターにひきこもり相談を委託することになった際、それまで地域包括支援センターでは高齢

者の対応だけしていたところ、急にひきこもりや障害、生活困窮も含めた地域の課題全てに対応しなければならないということになったため、最初は受ける側の地域包括支援センターでも不安や混乱は少なからずあったと思われる。

- ただし、現在は委託してから5年目に入ってきていることもあり、地域包括支援センターと当部門で困りごとを共有しつつ相談しながら連携して対応していくという体制面もできてきており、地域包括支援センターも対応に慣れてきた段階にあると認識している。

→ひきこもり支援に関する自治体の考え方（重要なことと考えてくれているか、その逆か）

- ひきこもり支援は当然重要なものと考えている。
- 結局のところ、ひきこもりだけでなく、生活困窮や障害など、様々な背景が複合的に絡み合っているケースが多いため、どれが重要ということはなく、それぞれ同じ重みであると感じている。

・現状の役割分担の明確化に至るまでの背景

- （地域包括支援センターにひきこもり相談支援を委託するようになったのは、本ヒアリング担当者が当部門に異動してくる前だったため）当時の経緯をあまり詳しくは認識できていないが、対応を任される側の地域包括支援センターには相当な不安等があったため、説明会や不安を聞く会のようなものを何度も実施し、丁寧に説明する場を設けていたと聞いており、恐らくその部分にかなり時間を費やしたものと認識している。
- また、業務を委託するに際して、地域包括支援センターには、社会福祉士と保健師、ケアマネージャー（介護支援専門員）を置いてもらうように指定し、その職種分の手当を支給している。

・（重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業を実施している場合）当該事業を進めることになった背景

※重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業は実施していない

・役割分担や連携体制について、現状の体制に変わる前と後で具体的にどのように変わったのか

- 地域包括支援センターにひきこもり相談支援を委託するようになったことで、相談者の視点では、相談できる窓口の数が増え、より相談がしやすくなったのではないかと認識している。

④ひきこもり支援における課題

- ひきこもり支援に関しては、成果が出るまでにかかなり時間がかかるケースが多いが、成果として得られるものがなければマンパワー的にも介入が難しくなるので、人材不足が大きな課題だと認識している。
- これは当部門と地域包括支援センターの両方に言えることであるが、ひきこもりの相談ケースが非常に多く、一つ一つのケースをなかなか丁寧に見られない状況である。実際に、地域包括支援センターの対応をみていると、業務範囲も広く、皆忙しそうで、人が足りていないのだろうと感じる。
- また、ひきこもり支援については、専門性が要求されるようになってきているので、臨床心理士や社会福祉士だけでなく、さらに専門的なことが相談できるような専門家・アドバイザーのような人が地域にいてくれると有難いと感じる。
- 専門性という点では、成功事例の積み上げといったことは地域単位だと難しいような状況であるため、例えば研修会などで成功事例とその支援経過などが共有できると勉強になると思う。（例えば、こういうケースはこう対応して、こんな機関さんと連携してやったら、結構うまくできた、あるいは変化が出た、といったもの）支援検討会で

は一部このような共有はしているが、もっとできたらいいかなと思う。

・早期把握・課題解決に向けたアプローチで有効と思われる施策等

・ひきこもり支援に関して具体的にどのような“ノウハウ”が提供されると支援推進に役立つと考えるか

- 人材不足、育成という課題については、簡単に解決できるようなものではないと思うが、例えば、国や都道府県などに“ひきこもり支援アドバイザー”のような人を置いてもらい、対応に困った際にアセスメントや相談ができるような、自治体や団体専用の相談窓口があるとよいと思う。
- なお、都道府県には都道府県センター（ひきこもり地域支援センター）があり、利用すればよいと思うが、当自治体から都道府県の拠点は遠いということもあり、気軽に相談・活用等ができない状況である。

⑤その他

・ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項など

- 特になし

自治体⑧

①基本情報

・ひきこもり支援推進事業／重層的支援体制整備事業の実施状況

- ひきこもり支援推進事業・・・未実施
- 重層的支援体制整備事業・・・令和 6 年度より実施

・当該自治体における“ひきこもり”の定義や想定しているひきこもりの推計値

- 当自治体では“「ひきこもり」とは、さまざまな原因で社会参加（就学・就労など）を行えず、6 か月以上にわたり、おおむね家庭にとどまり続けている状態”と定義している。
- 実態調査等を実施したことはない。

・ひきこもりに関する相談実績（直近 1 年でのおおよその件数）

- 現在当部門で対応しているひきこもりの人は計 14 名であるが、この 14 名はいずれも 2 年以上前から継続して支援している人であり、過去 2 年間に於いて新規でひきこもり相談を受けたケースはない。
- なお、当自治体では実態調査等を実施していないため、この 14 名が当自治体管内のひきこもりの人の総数であるとは言い切れず、例えば不登校の学生など、当部門が把握できていないひきこもりの人が存在する可能性はある。
- 当部門内では、各担当者の対応ケースなどの共有はしているものの、それぞれの相談支援の回数までは部門内で共有しておらず、また、ひきこもりの人への相談回数はケースバイケースなので、相談件数が部門内トータルでどれくらいあるかは把握できていない。
- 相談対応の手法や内容も当部門の担当者によって異なるが、「ひきこもりの人本人の意向に沿った支援をすること」が当部門の基本的な考えであるため、手紙や電話等で状況を伺いつつ、面談で相談や支援を行う形が基本である。

- この 14 名について、当部門に相談が寄せられた経路については、子どもがひきこもりであり、その親が当部門窓口の方に出向いて、あるいは電話で相談して支援がスタートする、といった形が一番多いと認識している。こういったケースでは、ひきこもりの人は 40 代、50 代といった年代で、70 代、80 代の親が心配になって相談に来るというケースが特に多い。

・ひきこもり支援の内容

- ひきこもり支援の内容はケースバイケースであり、その都度その人に合わせた対応にはなるが、当自治体管内のひきこもりの人は、40 歳以上の比較的年齢層が高い人が多いこともあり、連携している職業訓練協会に就労に向けた支援等を委託するなど、就労支援に関わるところが特に多くなっている。
- ただし実際のところは、なかなかひきこもり本人と連絡が取れず思うような支援ができていなかったり、あるいは就労に向けた支援を行っていたが、途中で連絡が途絶えてしまったり、といったケースが多いのが実態である。

・ひきこもり状態（支援対象）の把握方法

- 当自治体においては、当部門がひきこもり相談窓口として設定されており、当自治体の WEB サイト上でひきこもり相談窓口を周知している。
- また、当自治体管内においては、民生委員が毎月各家庭を訪問しており、その際にひきこもりの人がいた場合は当部門に連絡がもらえるような体制になっている。ただし、これまでのところ、そういった民生委員からひきこもりの人に関する情報が寄せられたことはほぼなく、新たにひきこもりの方が見つかるというケースは非常に少ないという状況である。

②ひきこもり支援の体制・役割分担状況

・ひきこもり支援に関わる庁内の体制（担当部門）と人数、職種

- ひきこもり支援についての役割分担として、まず、当自治体管内においては、当部門がひきこもり相談窓口として設定されている。ただし過去 2 年間は新規のひきこもり相談がない。
- よって、今後ひきこもりの相談があった場合、基本的には当部門に直接相談してもらうことを想定しているが、仮に当部門以外のところからひきこもり相談があるとすれば、社会福祉協議会経由になると認識している。
- 当部門では、ひきこもり相談以外でも、生活困窮・家計相談、就労支援・就労準備相談も請け負っている。仕事が見つからない、収入が少なくて生活が苦しい人に、給付金を案内する、場合によっては食べ物を提供する、などの対応が多い。
- 特に当部門は、ひきこもり相談窓口と生活困窮者自立相談支援窓口が一体となっていることもあり、生活困窮や家計相談に関する相談業務が特に多くなっている。
- 当部門は計 4 名の人員で、14 名のひきこもりの人の相談対応等に当たっているが、ひきこもりや生活困窮など、特に相談内容で担当を分けることはなく、全担当者が全ての業務に携わっている状況であり、ひきこもりの人については、1 人あたり 3～4 人を担当している状況である。
- なお、当部門には、社会福祉士や保健師のような有資格者はいない。

・ひきこもり支援に関わる外部関係機関の体制

- 当自治体管内のひきこもりの人は現状 14 名のみということもあり、中には連絡がつかず支援ができていないような人もいるため、当部門のみで相談支援対応している状況だが、当自治体管内のひきこもりの人は比較的年齢層が高いということもあり、今後の就業というのが重要となるため、就労支援の点では職業訓練協会と連

携している。

- 現状として、なかなかひきこもりの人と連絡が取れず、支援が思うように進められていない人もいるが、これが本人ともしっかりと連絡が取れていろいろと支援を進めることができるようになれば、職業訓練協会以外の連携先を模索していく必要もあると考えている。

・ひきこもり支援の役割分担状況

→窓口業務、実際の相談対応等、相談支援等業務に庁内及び関係機関のどこがかかわっており、それぞれの役割内容はどのようになっているか。

- 当自治体においては、当部門がひきこもり相談窓口として設定されており、その後の相談支援についても大半を当部門で担当している状況で、一部、就労支援に関わるところのみ、外部の職業訓練協会と連携している状況である。

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催など、その支援の内容に応じた役割分担の状況（自治体自ら実施しているか、外部に委託しているか）

- 基本的にはひきこもり相談で終わってしまうケースが多く、一部就労支援を実施しているケースがあるといった状況であり、就労支援以外で、ひきこもり支援として実施しているものは現状特にない。
- なお、今後については、ひきこもりの人は、まずは人とのつながりを持つことが大事だと思うので、例えば町内会の会長のような人に依頼して、町内会で行ってる活動などに参加してもらうといった取組は必要に応じて進めていきたいと考えている。

→紹介する、利用を促すだけなのか、あるいはケース会議などしながら協働で関わっているのか

→ケース会議や協議会等を実施している場合はその開催頻度などの概況

- ひきこもり支援について現状唯一連携している外部機関である職業訓練協会については、就労支援業務を委託するといった形態であり、ケース会議をするなど適宜情報・意見交換をするようなことはしていない。

・役割分担の明確化の有無

→役割分担は明確化されているか、ケースバイケースか。

- ひきこもり相談については、当部門が相談窓口として設定されているため、最初のひきこもり相談は当部門で受けることになっているが、それ以外の役割分担は明確化しておらずケースバイケースである。

→明確化されている場合は、年齢、障害有無等その分担基準について。ケースバイケースの場合は、ケースごとの役割分担をどのように行っているのかについて。

→役割分担を明確化して良かった点・悪かった点

- ひきこもりに関する相談は、年齢や障害有無等に関わらず、全て当部門で受けているのが実情である。
- ただし、今後新たなひきこもりの相談があった際、その人が 18 歳未満だった場合は、当自治体内にある子ども育成関連の部門で担当することになるかと思うが、“18 歳という年齢で区分する”といった形で明確化していないため、実際にどうなるかは何とも言えない。

・連携して実施した支援例、及び単独で実施した支援例

- ひきこもり支援は相談者に応じてケースバイケースではあるが、一番進んでいる人の場合、“ひきこもりの状態が

続いており、働きたいとは思っているが、社会経験もないのですぐには働けない”といった相談を受け、まずは就労支援ということで、就業支援業務を委託している職業訓練協会のボランティアに参加してもらった事例がある。その人は、当初は協会職員と一緒にボランティアに参加していたが、今では1人で参加する段階まで来ている。

・地域資源の把握方法

- ひきこもり支援について、地域資源という点では、民生委員については、ひきこもりの人がいた場合は当部門に情報提供してもらえることになっている。

・外部関係機関との個人情報共有に関するルール化

- 基本的には、本人同意がなければ、家族の意向があつたとしても外部機関に個人情報を共有するようなことはない。
- なお、当部門では、ひきこもり者本人がどうしたいのかという“本人の意思”を最も大事にしているので、本人がどういう意思なのか、どういった支援を求めているのかということ、手紙や電話などで確認した上で支援を進めることとしている。よって、家族が就労を希望しているからといって、本人同意なしにつなぐということは基本ない。
- また、現状では外部機関と連携すること自体が非常に少ないため、そもそも個人情報を共有するシーン自体が殆どない状況である。

・職員のスキルアップ、研修、人材養成についてどんな取組をしているか

- ひきこもり相談支援に限定したものととしては、都道府県が実施しているひきこもり支援に関するオンライン研修に、各担当者ともそれぞれ数回程度ずつ参加しているものがあげられる。

③ひきこもり支援の役割分担等に関わる背景

・現状のひきこもり支援の体制・役割分担に至った背景、時期

→ひきこもり支援を、保健や福祉、教育など、どの分野が中心になってやってきたか、押し付け合いなどにならなかったか

- 当部門では、かなり前（10 数年以上前）からひきこもり相談や生活困窮相談等を受けてきており、その役割内容についてはここしばらくの間変わっていないため、過去の経緯等については不詳である。

→ひきこもり支援に関する自治体の考え方（重要なことと考えているか、その逆か）

- ひきこもり支援は、もちろん重要なことであると考えている。
- ただし、現実的には、当部門ではひきこもり支援以外でも、生活困窮関連など多数の業務を請け負っており、どれが大事ということはないが、ひきこもりの人となかなか連絡が取れず、具体的な支援ができないといった状況では、ついつい他の業務を優先してしまうようなことは正直ある。

・現状の役割分担の明確化に至るまでの背景

※役割分担した時期や経緯が不明とのことで、未回答

・（重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業を実施している場合）当該事業を進めることになった背景

- 当自治体では令和6年度から重層的支援体制整備事業を開始したばかりで、現在はその担当職員が研修

を受けているような段階で、まだ本格的に稼働するところまで至っておらず準備段階である。

- よって、当該事業を始めたことによるひきこもり支援への影響は今のところなく、今後体制面等で何か変化が出てくるのか等についてはまだ決まっておらず分からない。

・役割分担や連携体制について、現状の体制に変わる前と後で具体的にどのように変わったのか

※役割分担した時期や経緯が不明とのことで、未回答

④ひきこもり支援における課題

・ひきこもり支援に関して課題と感じていること

- ひきこもりの人については、相談してきた親とは連絡が取れるが、肝心のひきこもり者本人と連絡が取れずつながれないというのが、支援が前に進められない一番の要因であり、そこが一番の課題である。
- どうすれば本人に話す気になってもらえるか、あるいはどういったシチュエーションであれば本人が話しやすいか、といったところも当然考えながらやっているつもりではあるが、本人の気持ちがわからないとどうしようもなく、そこが一番難しいところだと感じている。
- もう 1 つの課題としては、ひきこもり相談に対応する職員が不足していることである。当自治体管内のひきこもり者は 14 人だけだが、当部門自体が、特に生活困窮に関する業務の対応件数が非常に多く、どうしてもそちらの業務が中心となってしまうことで、十分な対応ができていないと感じることがある。
- 事例として、本来、ひきこもり相談の理想形は対面で相談を受けることだと考えており、相談者に市役所に実際来てもらうよりも、自宅の方に定期的に訪問して、話を聞いてあげることが一番話しやすいと考えている。ただし、他の業務との兼ね合いもあるので、これを全員に対してやることは現実的には難しく、訪問したくても電話で済ませてしまうといったケースも少なくない。
- この点、対応する職員の数が増えれば、実際に直接会って話を聞くということも増えてくるのではないかと認識している。

・早期把握・課題解決に向けたアプローチで有効と思われる施策等

・ひきこもり支援に関して具体的にどのような“ノウハウ”が提供されると支援推進に役立つと考えるか

- 本人と思うように連絡が取れないことについては、有効な施策が思いつかず困っているのが実情である。
- どの程度期待できるか分からないが、もし国や都道府県の方で、本人と連絡が取れないケースでの対応ノウハウなどを持っているのであれば、提供してもらえたらとても有難い。

⑤その他

・ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項など

- 特になし

自治体⑨

①基本情報

・ひきこもり支援推進事業／重層的支援体制整備事業の実施状況

- ひきこもり支援推進事業・・未実施
- 重層的支援体制整備事業・・未実施

・当該自治体における“ひきこもり”の定義や想定しているひきこもりの推計値

- 当自治体独自でひきこもりの定義等について定めているものはなく、国のガイドラインに基づいたひきこもりの定義に準じている。ただし、様々な背景を持った方々が相談に来るので、必ずしもそのガイドラインなどに沿った対応を行っているわけではなく、広く生活支援が必要な相談者に対応している。
- 実態把握調査は行っておらず、県の調査から推計した数字を利用して、市内のひきこもり者の推計値を算出している。具体的には、令和 4 年度に都道府県が民生委員を対象に行ったひきこもり調査を参考に、当市の人口比率を掛け合わせて、市内には 38 名程度のひきこもり者がいるという結論に至っている。
- ただし、ひきこもり状態の方を把握出来てないと回答された民生委員・児童委員が全体の 33.4%いることから、ひきこもり者の推定 38 名という人数は実態よりも少ないと感じている。

・ひきこもりに関する相談実績（直近 1 年でのおよその件数）

- 直近 1 年で 4 名の方からひきこもり相談を受けており、延べ相談回数は 10 回程度と認識している。
- 延べ相談回数 10 回の相談手法別内訳は、電話が 8 回、その他訪問相談、メール等が 2 回程度と、ほとんどが電話相談となっている。

・ひきこもり支援の内容

- 当窓口（生活困窮自立支援窓口）では、ひきこもりの初期相談を受ける、ということは出来ているものの、居場所づくり、当事者会・家族会の開催、研修会や講演会の実施、サポーター養成などについては出来ていない状況である。当事者会・家族会については、当市は人口が少ない地域のため、一定人数を集めて定期的に開催するということが現実的ではないと感じている。

・ひきこもり状態（支援対象）の把握方法

- ひきこもり相談窓口の場所は、自治体のホームページ、広報紙、インターネット媒体を通じて周知している。
- また、学校、民生委員・児童委員、社会福祉協議会、ケアマネ等とも随時情報共有を行っている。

②ひきこもり支援の体制・役割分担状況

・ひきこもり支援に関わる庁内の体制（担当部門）と人数、職種

- ひきこもりに関して、当自治体には 2 つの相談窓口を設定している。一つが生活困窮者自立支援窓口（当窓口）、二つ目が生活保護担当部署の窓口である。
- 当窓口に関しては現在 3 人の職員がおり、会計年度任用職員が 3 人、計 6 人体制となっている。
- 役割分担としては生活保護受給に関わるひきこもり相談に関しては、生活保護担当部署、それ以外の全てのひきこもり相談については当窓口で受ける、という分担状況になっている。

・ひきこもり支援に関わる外部関係機関の体制

- 相談内容に応じて、地域包括支援センター、社会福祉協議会、基幹相談支援センター、地域の民生委員・児童委員、子ども・若者センター、若者サポートステーション、学校・教育機関、保健所、ハローワークなどと連携できる体制を構築している。

・ひきこもり支援の役割分担状況

→窓口業務、実際の相談対応等、相談支援等業務に庁内及び関係機関のどこがかかわっており、それぞれの役割内容はどのようになっているか。

- 当窓口はあくまでも初期相談を受け、具体的な困りごとの把握を終えた後は、業務を適切な機関に引き継ぎ、“支援メンバーを作っていくこと”が主な役割となっている。
- 例えば、8050 問題を抱えていれば高齢者問題が関わってくるため、その場合は高齢者の部署に引き継いだり、ひきこもり相談者が障害手帳を持っている場合には障害の部署につないだり、ということを行っている。特に、障害をもつ相談者の場合は、必要に応じて専門の基幹相談支援センターや地域活動支援センターに対して当窓口から連絡を行い、支援メンバーを作る、ということを行っている。

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催など、その支援の内容に応じた役割分担の状況（自治体自ら実施しているか、外部に委託しているか）

- 前述の通り、当窓口で行っているのは初期相談対応、相談者の困りごとの把握であり、居場所づくり、当事者会・家族会の開催ともに行っていない状況である。
- 今後、地域資源の発掘等を通じて、これらを開催できる段階になれば検討したいが、現在のところは手が回っていない状況である。

→紹介する、利用を促すだけなのか、あるいはケース会議などしながら協働で関わっているのか

→ケース会議や協議会等を実施している場合はその開催頻度などの概況

- 定期的な協議会は開催していない。初期相談を受けた後に、支援メンバーを作る段階になったときに、事前に集まって情報共有した方が良い場合には、関係者を集めた会議を実施している。

・役割分担の明確化の有無

→役割分担は明確化されているか、ケースバイケースか。

→明確化されている場合は、年齢、障害有無等その分担基準について。ケースバイケースの場合は、ケースごとの役割分担をどのように行っているのかについて。

- 役割分担は明確化されておらず、ケースバイケースで対応している。例えば、ひきこもり者が小中学生、18 歳未満である場合には、学校や教育委員会、要対協の部署などにつなげ、障害手帳を持っていれば障害の部署、65 歳以上の場合は高齢者の部署というように、当事者の状況に応じて対応している。
- その他、相談の段階でいずれの属性にも当てはまらない場合は、当窓口がまずは次の連携先につなげるためのアプローチを行う。具体的には、当事者が障害の傾向があれば、障害者手帳を取得する手助けを行うなど、何らかの形で次の関係機関につなげるための取組を行っている。

→役割分担を明確化して良かった点・悪かった点

- 役割分担を明確化しておらず、今後も役割分担を明確化する予定はない。その理由は、単純にそこまで手が回っていないということもあるが、現在のようにケースバイケースでうまく対応できているという認識を持っているため、緊急性を感じていないというのが実情である。

・連携して実施した支援例、及び単独で実施した支援例

- 連携しながら、現在も支援継続中の事例として、10代後半のひきこもり者のケースが挙げられる。もともと小中学校でひきこもりがちで、相談に来たときは通信高校に通う高校生だったが、その後、就労準備事業や若者サポートステーションにつないだりと、適切な支援を模索している段階にある。
- 単独の支援例としては、ひきこもり者ではないものの、20代の方で仕事が続かず離職を繰り返しているとのことで、その母親が相談に来て対応した事例が挙げられる。当初はその当事者は障害手帳を持たず、母親も子どもが障害であると認めることに抵抗を持っていた。しかし、当窓口の相談員が当事者と母親に丁寧に説明をし、病院の受診や、障害者手帳の申請の手伝いをした結果、B型の就労にも行けるようになり、充実した生活を送っている。

・地域資源の把握方法

- 現在のところ、どのような地域資源があるか、積極的に開拓していくような取組は行っていない。
- ただし、地域資源を把握することは重要なことと考えているため、庁内の関係係などからの情報共有を通じて、より把握に努めていきたいと考えている。

・外部関係機関との個人情報共有に関するルール化

- 当自治体の場合、個人情報の共有をめぐるルール化は出来ておらず、本人の同意が得られない場合、外部関係機関と情報共有することは適切ではないと考えている。
- なお、生活困窮の支援会議や、庁内の連携機関であれば、個人情報の共有を行っており、また支援会議の枠組みの中で、個人情報共有に関する本人同意が得られた場合には、外部機関と共有している。

・職員のスキルアップ、研修、人材養成についてどんな取組をしているか

- 年に1～2回、県が主催するひきこもりに関する研修会に職員が参加している。

③ひきこもり支援の役割分担等に関わる背景

・現状のひきこもり支援の体制・役割分担に至った背景、時期

→ひきこもり支援を、保健や福祉、教育など、どの分野が中心になってやってきたか、押し付け合いなどにならなかったか

- もともとは生活支援部門で生活困窮に関わる相談全般を受け付けていたが、高齢者担当部門に関係窓口が設置されると、高齢者を中心とした困りごと相談に関しては同窓口で受けつける体制となった。その後、この窓口を母体として、属性を問わず、ひきこもり者を含めて相談対応を行う窓口として、福祉政策部門に生活困窮者自立支援の当窓口が出来、現在の体制に至っている。
- ひきこもり対応をめぐるのは、障害の部署が受け持つべきか、困窮の部署にするのか、という話合いのもと、現在の生活困窮窓口が担当することになった。

→ひきこもり支援に関する自治体の考え方（重要なことと考えてくれているか、その逆か）

- ひきこもり支援は当然重要なものと考えている。
- ただし、人的・組織的な制約もあり、ひきこもり問題だけに関わることには限界があると感じている。あくまで様々な相談事の一環として位置づけ、相談対応を行っているのが実情である。緊急性が高ければ、当然、積極的に当窓口として相談者にアプローチするものの、そうではなく、ひきこもり当事者が特に問題がないと認識している場合、支援の手が届きにくいというのは確かにある。

・現状の役割分担の明確化に至るまでの背景

- 役割分担の明確化は行っておらず、ケースバイケースで対応している。
- 前述のように、現在は当事者の状況に応じて対応しているが、このような体制で対応することに、当初から理解を得ていたわけでは必ずしもない。過去にはひきこもり対応は全て当窓口でお願いしたい、と言われたこともあったが、そのような認識を持っている方々には、時間をかけて、少しずつ理解してもらいながらケースバイケースで対応できるに至っている。

・（重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業を実施している場合）当該事業を進めることになった背景

- 重層的支援体制整備事業は実施していない。現在のひきこもり支援体制で十分に対応できているという認識であり、早急に準備を進める必要性は感じていない。
- 重層的支援体制整備事業に関しては、属性を問わない相談支援であるとの理解であり、現状の体制でこの目的は達成できていると感じており、同事業を進めることにより支援の充実化が図れるのであれば、取り入れたと考えているが、現状では手が回っていない状況である。

・役割分担や連携体制について、現状の体制に変わる前と後で具体的にどのように変わったのか

- 生活保護受給者以外のひきこもり対応窓口を一か所にまとめることで、市民にとってだけでなく、庁内においても最初の相談先が明確になっている点では、良かったと考えている。
- 以前はひきこもり相談事案が発生した場合に、どこが担当部署なのか職員自身が理解できていない場合があったが、現在は当窓口が担当であることが庁内広く認識されるようになり、その点で迅速に相談対応にあたることが出来るようになったと考えている。
- なお、ひきこもり対応を生活困窮自立支援の当窓口が持っていることで良かった点としては、経済上の理由や、障害を抱えているケースにおいて、障害年金の受給、就労準備支援など必要な手続き支援を通じて適切な行政サービスにつなげやすくなっていると感じている。
- 一方、当窓口がひきこもり対応を持つことによるデメリットとしては、相談者が生活保護の対象になった場合に、当窓口との関係性が無くなってしまう点が挙げられる。生活保護のケースワーカーの場合、訪問頻度が2、3か月に1回程度になってしまい、関係性が薄らいでしまうことを懸念している。
- ただし、地域活動支援センターなどに依頼して、生活保護のケースワーカー訪問だけでなく、精神保健福祉士にも関わってもらうということも行っている。このような連携方法が出来るのも、生活困窮窓口で対応するメリットの一つであると認識している。

④ひきこもり支援における課題

- 庁内ではどうしても担当部署ではないことを理由に、十分に連携がとれない場面がある。
- ひきこもり対応に関して、特に当窓口は次の連携先につなぐ役割を担っているため、“支援チーム”を構成する際に、庁内で十分にその連携を受け入れる環境が整っていないと、初期相談のその先の支援につなげることが難しい。また、このようなつなげることの難しさの他に、ひきこもり支援に関しては、つながった後にどのように充実した支援内容にしていくか、という点にも意識を向ける必要がある。関係各課が日ごろからひきこもり対応を自分事として捉え、ひきこもり支援の準備環境を十分に整備していれば、支援内容の幅も一層、広がると考えている。

- その他、中間的就労のところまで踏み込むことが出来ればよいと考えているが、現在のところ、まだそこまで手が回っていない状況である。
- なお、生活保護の対象ではなく、かつ、就労しないで、次の連携先につながらない状態のまま（当窓口で受け持った状態のまま）の相談者は現段階ではおらず、基本的には次の連携先につなぐことが出来ている。

・早期把握・課題解決に向けたアプローチで有効と思われる施策等

- 上記課題の解決に向けて、関係各課それぞれが、ひきこもり支援に積極的かつ協力的になる環境・意識が醸成されれば、単独では解決できない課題にも対応できるケースがあると感じている。難しい事案も一か所に対応するのではなく、各課で分散することにより、リソースの限界を埋めることが出来ると期待できることから、関係各課で協力できる環境を作っていきたいと考えているところである。

・ひきこもり支援に関して具体的にどのような“ノウハウ”が提供されると支援推進に役立つと考えるか

- ひきこもり支援に関しては、当事者との面会に至るまでが難しいと考えているので、そのためのノウハウがあれば、共有してもらいたいと考えている。

⑤その他

・ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項など

- 先述のように、当窓口では関係機関につなげることの難しさのほかに、つながった後の支援内容の充実化も重要な課題であると認識している。国や都道府県から、つながり先の支援内容がより充実化するようなアプローチがあれば、支援全体（初期相談から、支援メンバーの構成、支援内容の検討）がより良いものになるのではないかと感じている。

自治体¹⁰

①基本情報

・ひきこもり支援推進事業／重層的支援体制整備事業の実施状況

- ひきこもり支援推進事業・・・未実施
- 重層的支援体制整備事業・・・未実施

・当該自治体における“ひきこもり”の定義や想定しているひきこもりの推計値

- 当市では、国の定義に基づいてひきこもりを捉えている。今後、国が定めるひきこもりの定義が変わると聞いており、変わった後には新たな定義に基づいてひきこもり対応を行っていきたいと考えている。
- 市独自で実態把握調査を行っているわけではないため、ひきこもり者の人数がどれくらいいるかは把握できていない。ただし、生活困窮自立支援法に基づいて、プラン策定を行っている方は現在 34 人おり、実態としては少なくとも 2 倍の人数（70 人程度）の方がひきこもり状態にあると考えている。

・ひきこもりに関する相談実績（直近 1 年でのおおよその件数）

- 令和 6 年度のデータでは、電話相談 87 件（本人：42 件、家族：45 件）、窓口相談 46 件（本人、家

族含む）、自宅訪問 27 件（※必ずしも本人に会うことが出来なかったケースも含む）、本人とのメール・LINE14 件、同行支援 21 件、関係機関とのやり取り（会議含む）117 件、本人が行事等に参加するのを見守ったり、一緒に行事に参加した件数 52 件、となっている。

・ひきこもり支援の内容

- ひきこもり支援に関して、当部門の場合は家族からの相談が最も多く、親が 60 代、70 代になったときにひきこもりの子どもを心配し、相談に来るケースが多い。訪問については、民生委員や外部関係機関からの相談があり、一緒にひきこもり者の自宅に訪問するケースというも多い。その他、関係機関の紹介やつなぎ、居場所等への同行支援までも行っている。
- 居場所に関しては、当部門は生活困窮の部門のため、現在 2 か所に委託して就労準備支援事業を実施（週 1～2 回開催）しており、まずはそこに定期的に参加してもらい、徐々に社会参加を促していく、ということを行っている。その他、ひきこもりに特化したものではないが、障害の方同士が集まれるようなサロンを障害福祉部門が主催しているため、その場所の紹介等を行っている。
- 当事者会・家族会等に関しては、当市は実施していない。基本的には、都道府県が広域的に実施するそのような場に参加してもらうということを行っている。なお、この広域的な訪問・相談機関（都道府県のひきこもり対応ネットワーク）は計 6 か所あり、より身近なところで相談できる体制となっている。
- 当市自ら研修会を実施していないものの、都道府県の実施する研修会に参加し、当事者の生の声や実際の支援方法に関する知見を得ることにより、現場に活かすことが出来ていると認識している。

・ひきこもり状態（支援対象）の把握方法

- 生活支援相談センターを設置しており、そこにチラシを置かせてもらっているのと、関係機関にも同様のチラシを配布することでひきこもり窓口の周知を行い、ひきこもり者の早期把握に努めている。

②ひきこもり支援の体制・役割分担状況

・ひきこもり支援に関わる庁内の体制（担当部門）と人数、職種

- ひきこもり対応に関しては、生活困窮自立支援部門が担当窓口となっており、そこに所属する職員（係長、管理職等を含む）は 6 名である。職種としては精神保健福祉士や、社会福祉士、主任自立相談支援員、自立相談支援員、その他、正職員と会計年度職員という体制である。
- またひきこもり当事者の中には精神障害を患っている方もいるため、障害福祉の部門と連携したり、8050 問題の絡みで、高齢者部門と関わることもある。
- なお、当市では生活困窮を直営＋委託でやっているが、この形式で良かった点として、関連部署に直接、よく知る間柄で連携が取れるというのがメリットとして挙げられる。生活困窮のため国保や税の滞納等の問題を扱ったり、あるいは障害、高齢等の問題が生じた際には、関連部署まで行き、それぞれの窓口で申請手続きが必要になる。庁舎内に困窮窓口があることにより、これらの連携、（センシティブな情報の共有等も含めて）手続きがスムーズに行えるというのは、直営で生活困窮窓口を持っているメリットであると感じている。

・ひきこもり支援に関わる外部関係機関の体制

- ひきこもり支援に関わる外部機関としては、社会福祉協議会、若者サポートステーション、学校・教育機関、保健所、医療機関、NPO 法人等が挙げられる。
- なお、ひきこもりに特化した協議体は設定していない。生活困窮部門のため、毎月、支援調整会議を設けてお

り、そこでの支援プラン策定の場等に、庁内の関係部署や社会福祉協議会に加わってもらい、ひきこもり問題含めて話し合いを行っている。

・ひきこもり支援の役割分担状況

→窓口業務、実際の相談対応等、相談支援等業務に庁内及び関係機関のどこがかかわっており、それぞれの役割内容はどのようになっているか。

- 基本的には、市のひきこもりの窓口業務は、生活困窮の当窓口に一本化しているが、相談者が社会福祉協議会に相談に行く場合などがあり、その場合は社会福祉協議会から当窓口相談が入るといった流れになる（生活困窮は直営だが、一部、重層的支援体制整備事業を見据えて社会福祉協議会に委託している）。
- ひきこもり支援にあたって庁内連携をするときに核となっているのは、生活困窮の当部門であり、実際の相談対応に際しては、障害、高齢、生活保護とそれぞれ専門の部署があるため、当事者をこれら適切な部署につなぐだけでなく、一緒に行き、状況を説明するという心をかけている。少なくとも、一つの部署に負担になりすぎないように、ケースバイケースで対応している。
- 外部機関と協力する場合、例えば不登校の問題などは、当部門よりも学校・教育機関の方が豊富な知見を有しているため、そちらに案内するようにしている。ただし、単にまかせきりにするのではなく、双方で緊密に連絡を取り合っており、様子を確認したり、ということを行っている。
- その他、就労に向けての一つのステップアップの位置づけとして、若者サポートステーションに主体的に動いてもらったり、医療的ケアが必要な場合には、保健所や医療機関と連携するということを行っている。NPO 法人に関しては、都道府県が広域的に行っているネットワークに属する相談機関と協力体制を築いている。

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催など、その支援の内容に応じた役割分担の状況（自治体自ら実施しているか、外部に委託しているか）

- 居場所づくり、当事者会・家族会の開催については、市単独では行っていない。
- 前述の通り、居場所に関しては、現在 2 か所に委託して就労準備支援事業を実施（週 1～2 回開催）しており、当事者会・家族会等に関しては、府が広域的に実施する場に参加してもらうということで対応している。

→紹介する、利用を促すだけなのか、あるいはケース会議などしながら協働で関わっているのか

→ケース会議や協議会等を実施している場合はその開催頻度などの概況

- 定例的に行っている会議はなく、個々のケースに応じて、月に 1 回行うケースもあれば、緊急で必要になった場合にはその場で情報共有したり、という形で対応している。

・役割分担の明確化の有無

- 障害、高齢等、それぞれ専門分野があるため、適切な部署につなぐということを行っているが、結局はケースバイケースで対応している。当窓口としては、出来るだけ次の部署、機関につないでいくということが重要と考えている。
- 役割分担についてはケースバイケースで対応しているが、専門の担当部署に案件を持ってもらうことによるメリットは、専門的な知見を有しているため、相談者に適した対応が行えるという点だと認識している。一方でデメリットとしては、自分たちの専門分野以外のことについてはわからない、という状況になってしまいがちになる点が挙げられる。

・連携して実施した支援例、及び単独で実施した支援例

- 連携して実施した支援例としては、精神障害の問題を抱えている当事者の方に、保健所の担当者と一緒に訪問した事例がある。
- 単独で実施した支援例としては、定期訪問を繰り返した後に、信頼を得ることが出来、次の段階として、就労準備支援事業の方に同行したケースがある。その人に関しては、定期的に就労準備の支援事業に通った後に、若者サポートセンターにつなぎ、最終的に就労することが出来た。

・地域資源の把握方法

- 当部門では、庁内庁外を含めて、緊密に連絡している中で、折に触れて把握していなかった地域資源を知る機会を得たりということを行っており、そうした普段からのコミュニケーションの中で情報を得るようにしている。

・外部関係機関との個人情報共有に関するルール化

- 家族に同意を得た上で、家族支援という形で必要な範囲内で支援を行っている。その中で関係機関との連携が必要となった場合に、家族への支援を行っている。

・職員のスキルアップ、研修、人材養成についてどんな取組をしているか

- 当市自ら研修会を実施していないものの、府の実施する研修会に参加し、当事者の生の声や実際の支援方法に関する知見を得たり、意見交換を行うことにより、現場での支援業務に活かしている。

③ひきこもり支援の役割分担等に関わる背景

・現状のひきこもり支援の体制・役割分担に至った背景、時期

→ひきこもり支援を、保健や福祉、教育など、どの分野が中心になってやってきたか、押し付け合いなどにならなかったか

- （ヒアリング担当者は生活困窮の当部門に来て2年目のため）どのような経緯があって現在の体制に至ったのか把握できていないが、生活困窮の中で、ひきこもり支援が位置づけられていると認識しており、何よりひきこもりの方は生活困窮に陥る可能性が高いというのが事実のため、生活困窮の当部門がひきこもり対応窓口になったのだと理解している。
- ただし、実際の相談対応に際しては、それぞれの担当部署がどうしても専門分野以外の相談には対応しきれない場面に遭遇することがある。当窓口としては、出来るだけ適切なところにつないでいきたいと考えているが、当事者が複合的な問題を抱えていたり、各部署の専門分野ではない、といった場合には適切な部署につなぐことが出来ず、当窓口で丸抱えするケースもある。
- このことを考慮すると、現在の体制を構築するまでに全く押し付け合いが無かったとも言いきれないのではないかと感じている。

→ひきこもり支援に関する自治体の考え方（重要なことと考えてくれているか、その逆か）

- ひきこもり支援は当然重要なものと考えているが、常にどのような支援が望ましいのかを模索している。他の部署もひきこもり問題を重要と認識してもらっており、基本的なスタンスとしては複合的な問題としてひきこもりを認識してくれていると感じている。
- 例えば、8050 問題など、親の支援は高齢の部門で出来るが、子どものひきこもり問題を抱えているケースもあるので、その際に当部門に声をかけてもらう、というように何らかの形でひきこもり問題を抱えていれば声をかけて

くれる環境になっている。

・現状の役割分担の明確化に至るまでの背景

- ひきこもり対応に関しては、生活困窮の当窓口が中心となって、庁内連携の調整を行っているし、各部署からもそのような役割を期待されている。一方で、当市が生活困窮自立支援事業をスタートさせたのは平成 27 年からであるが、当初は各部署の担当者間で生活困窮の役割が十分に浸透しているわけではなかった。
- 現状のように、当窓口の役割が浸透するに至った背景・理由については、当部門に来てから 2 年しか経っていないため、詳細に把握しているわけではない。しかし個人の意見として長年、様々な案件において互いに連携することにより、信頼関係が構築されてきたのだろうと感じている。当部門には会計年度任用職員の方や、5 年～10 年と庁内で長い間、従事している職員もいるため、これまで培った関係性を活かして、柔軟に連携が出来ている。回答者自身も障害福祉部門で築いた関係を持ったまま、いまの生活困窮の窓口で仕事が出来ている。
- 結果として、当窓口がどのような機能を果たしているのか庁内部署や関係機関の間で浸透するようになり、いまでは「生活困窮窓口に聞けば、次につないでくれる」という認識を抱いてもらえるようになったと感じている。

・（重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業を実施している場合）当該事業を進めることになった背景

- 重層的支援体制整備事業に関しては、現在準備移行期間中で、本格実施は 2025 年の 4 月からを予定しているが、同事業を始めることになったきっかけは、複合的な課題に対処する体制を構築する必要性を感じてきたためである。
- 同事業を行うことにより、困窮から同事業の対象とする範囲につなぎ、同事業で中心に取組を進めてもらうという場面も出てくると考えている。やはり、現在の体制で緊密に連携をとるとはいっても、一人一人のスキルには限界があり、個人の資質に依存してしまう部分もあるため、同事業を使うことによって、各課題の支援がより充実になることを期待している。
- なお、重層的支援体制整備事業を始めたからといって、現状のひきこもり支援において当窓口が連携のハブであり続けることに変わりはない。

・役割分担や連携体制について、現状の体制に変わる前と後で具体的にどのように変わったのか

- 当部門に来る前に、障害福祉部門におけるケースワーカーとして 4 年間従事していた経験として、生活困窮の担当窓口でひきこもりに対応するがゆえに、幅広く様々な部署、関係機関に案件をつなぐことが出来ているのではないかと感じている。
- 以前、障害福祉部門にいた際、当事者を福祉サービスにつなげるという場面になったとき、そのつなげるまでの準備、支援がどうしても自分たちの専門分野の範囲内でしか行うことが出来なかった。ただし、ここ 2 年、生活困窮の部門に来たことによって、幅広く横の連携を築く必要が出てきており、結果として様々な部署と関係性が構築されやすくなっている。その意味で、複合的な問題を内包するひきこもり問題への対応に際して、この生活困窮の窓口で行うことにより、スムーズな連携、横のつながりが出来るようになってきていると感じている。
- このことを考慮すれば、当市の場合は平成 27 年から生活困窮事業を実施しているため、この 10 年間で徐々に各部署から、生活困窮の当窓口の役割を理解してもらえるようになり、それにつれて当窓口を連携のハブとした、部署間での連携体制も構築されてきたのだろうと考えている。

④ひきこもり支援における課題

- 当部門は生活困窮部門ではあるが、ひきこもりとなると、長期化する傾向があり、どのように対応するのが適切なのか悩む場面も多い。自身は、正規職員のため異動があり、そのような異動の前には必ずノウハウは引き継ぐものの、その新しい担当者は一から蓄積し直さなければならない。これは庁内部署だけでなく、外部機関においても同様の課題であると思われ、特に大きな社会福祉法人のような組織になると、人事異動が発生し、ノウハウの蓄積、ひきこもりに際する連携がスムーズにいかなることが懸念される。
- その他、本市特有の課題として、市内地域が広いにもかかわらず、十分に公共交通機関などのインフラが行き届いていない部分があるため、たとえ居場所を作ったとしても集まりにくいという課題が発生することが懸念される。特に、本市は東西に主要な町があるが、それぞれ行き来する際に移動時間に時間がかかり、集まりにくい環境となっている。
- 実際に、都道府県のひきこもりネットワークに属する相談機関の担当者が当市に来てくれることもあるが、車で1時間弱かかるなど、移動に時間がかかっている。
- また、ひきこもり支援のマンパワーも不足しているのも課題である。

・早期把握・課題解決に向けたアプローチで有効と思われる施策等

- まずノウハウの蓄積や、早期解決に向けては、一つの支援機関だけに関わるのではなく、それぞれの機関がつながり合い、集合的に知見を共有しあうことがアプローチとして有効と思われる。その際にネットワークを新たに構築するというより、例えば精神障害や高齢者の地域包括ケアのような既存のネットワークを活かして、機関同士が連携しやすい環境をつくり、ひきこもり対応の知見を各機関で共有しあうというのが現場の意見としてはやりやすいと考えている（当然普段から、コミュニケーションを密にとることで、いざという時の連携をスムーズに出来るような体制を作っておくことが重要である）。
- このように今後は、ひきこもり問題を含めて、個別にそれぞれの課題を乱立させて対応するのではなく、地域包括ケアのような既存のネットワークを活かして、その中でひきこもり問題についても扱うことで、一貫した質の高いサービスの提供が行えることが期待できる（いまはまだ、庁内の話し合いの場で議題に挙がっている程度）。
- その他、アウトリーチしたり、現場に行き話を聞く、ということが重要だと考えている。ひきこもり支援に関しては短期間で劇的に変わるということではなく、長期間で腰を据えて支援をし続けることが重要だと思うので、インフラ面での制約はあつつも、限られたマンパワーの中で出来る限り、現場に出向いて話を聞いていきたいと考えている。

・ひきこもり支援に関して具体的にどのような“ノウハウ”が提供されると支援推進に役立つと考えるか

- ひきこもりに関する研修を行っているため、そのような研修会、事例集等を通じて当事者本人の生の声を聞くことが支援推進役立つと考えている。

⑤その他

・ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項など

- 既に都道府県の方でも積極的に実施してくれているが、引き続きノウハウを共有するための研修会を継続して実施してほしいと思っている。
- またひきこもり支援においてはマンパワーが特に重要であり、財政的な支援も重要であると考えている。特に当市では、人口現状が著しく、人手不足が深刻化する一方で、ある程度広い地域をカバーしなければならないという地域の特徴がある。都道府県のひきこもり相談ネットワークもしっかりと機能しているが、前述のようにインフ

う面での課題があったりと、市だけで対応できることはどうしても限られてしまうのが実情である。

- このような状況があるため、地域の状況に応じて、複数市町村の圏域単位で実施する方が支援体制が整えやすい場合には、都道府県が主体となってひきこもり支援センターや居場所の設置、というのを継続する方針で進めてもらいたいと考えている。

自治体⑪

①基本情報

・ひきこもり支援推進事業／重層的支援体制整備事業の実施状況

- ひきこもり支援推進事業・・・未実施
- 重層的支援体制整備事業・・・未実施

・当該自治体における“ひきこもり”の定義や想定しているひきこもりの推計値

- 当自治体独自でひきこもりの定義等について定めているものはなく、国のガイドラインを参考としている。
- 実態把握調査はしておらず、どの程度のひきこもり者がいるかについては十分に把握できていない。なお、実際にひきこもり相談に来るケースなどで把握している方は合計で 10 人前後であるが、実感としてはこれ以上のひきこもり者が町内にいると感じている。

・ひきこもりに関する相談実績（直近 1 年でのおよその件数）

- 年間の相談の実績としては、当部門で 3 世帯から相談があり、延べ相談回数が 15 回程度である。
- 延べ相談回数 15 回の相談手法別内訳は、窓口での面談（来所）が 10 回、訪問（アウトリーチ）が 3 回、電話が 2 回である。
- なお、相談を受けるのは、家族からというのが最も多い。

・ひきこもり支援の内容

- 居場所づくりに関しては、本人支援という観点から、そのような場所があれば良いと考えつつも、そこまで手が回らないというのが実態である。ひきこもり当事者本人へのアプローチとなると、実際に会ってくれないケースが多いため、家族を通じて（家族会の開催）、関わっていくことでしか対応できていない。
- 家族会に関しては、家族関係の悩み事相談という大きな括りで、精神障害の子どもを持つ家族、ひきこもりの方の家族等を含め、月一回の定期的な会を開催している（始めてから 2～3 年が経過）。このような括りになった背景には、以前、精神障害者の家族会、特に統合失調症の方の家族が多く参加していた会を持っていたものの、参加者の高齢化とともに、参加者が減少してしまったことが挙げられ、継続的な運営のためにトピックを限定しない家族会をこのような形で開催することになった。

・ひきこもり状態（支援対象）の把握方法

- ひきこもり相談窓口は、自治体のホームページ上で窓口を周知しており、その他、公共施設におけるポスター、チラシの設置、地域の民生委員への配布を通じて、窓口の場所を把握してもらえるよう努めている。
- ひきこもり者の早期把握のために、地域の民生委員には該当事案がある場合に、当係に情報提供してもらう

よう、伝えている。

②ひきこもり支援の体制・役割分担状況

・ひきこもり支援に関わる庁内の体制（担当部門）と人数、職種

- 当係は子ども関係の仕事を主にしている一方で、大人の生活困窮（ひきこもり含む）などの相談にも幅広く対応している。
- 庁内のひきこもり窓口は、保健福祉部門に所属する当係となっており、生活保護受給者以外のひきこもり対応は当係の1名が主担当となっているが、ケースによっては別の係の保健師に担当してもらうケースも一部ある。
- 別の係に所属する保健師が担当するケースとしては、医療面、健康面での配慮が必要と思われるケースや、相談に来る家族との関係性から相談がしやすいといったケース、その他、単純に、業務量を分散するという観点から、保健師にひきこもり対応をお願いすることもある。
- ただし、色々な制度や、関係機関との連携という点では、当係主担当が詳しいため、その場合はメインで引き受けながら、関係機関へのつなぎや家族会紹介などを行っている。

・ひきこもり支援に関わる外部関係機関の体制

- 当自治体におけるひきこもり相談の窓口は、当係の他に、道が管轄する保健所、精神保健福祉センター、そして道から委託を受けた相談センター（公益財団法人）の合計4つの窓口があるが、相談者はこのいずれに相談をしても良いということになっている。
- 外部機関の連携という点では、当係が属する保健福祉課と同じ建物内に、地域包括支援センターや社会福祉協議会があるので、必要に応じて連携しながらひきこもり支援を行っている。同じ建物内ということもあり、何らかの形で関わったケースに関しては、立ち話で情報共有したり、対応記録をお互いに参照しあうことで、うまく連携を行うことが出来ている。
- その他、必要な場合は、専門的な外部機関に連携を仰ぐということもあるが、専門性の観点で対応しきれないケースに限られるため、ケースとしては多くない。

・ひきこもり支援の役割分担状況

→窓口業務、実際の相談対応等、相談支援等業務に庁内及び関係機関のどこがかかわっており、それぞれの役割内容はどのようになっているか。

- ひきこもり相談支援に関しては、基本的にはほとんど全てを当係が主担当で引き受けており、相談者の属性に応じた役割分担は行っていない。
- 本来だと、属性に応じて役割分担した方が、負担軽減・分散という点で望ましいと思われるが、相談者の立場から、特定の相談には該当機関が対応する、というよりも、相談対応を一本化した方が相談しやすいと考えている。

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催など、その支援の内容に応じた役割分担の状況（自治体自ら実施しているか、外部に委託しているか）

- 家族会については、町の事業として自ら実施している。一般的に、家族会は関係家族の方々が自主的に行うものだとして認識しているが、家族の方々が高齢ということもあり、なかなか自主的に家族会を開催することが難しいという事情がある。そのため、町の事業として家族会を実施するに至っている。
- なお、居場所づくりに関してはあれば望ましいが、現在のところ実現には至っていない。

→紹介する、利用を促すだけなのか、あるいはケース会議などしながら協働で関わっているのか

→ケース会議や協議会等を実施している場合はその開催頻度などの概況

- ケース会議のような定期的な会議は行っていない。情報共有に関しては、関係者間で適宜、立ち話などで情報共有を行ったり、対応記録の参照を行うことにより、連携に努めている。

・役割分担の明確化の有無

- 基本的には、具体的なひきこもり相談支援は当係が担当するということで明確化されているが、実際の役割分担についてはケースバイケースである。
- 年齢、性別等、当事者の属性によって、役割分担が出来れば良いと思うこともあるが、実際にはそこまで手が回っていないのが現状である。

・連携して実施した支援例、及び単独で実施した支援例

- 相談者の中には、精神疾患を持っている方もおり、その場合は医療機関につないだり、あるいは仕事の意欲があれば、障害福祉の就労系のサービスにつないだりなど、本人の状況に応じて、関係機関につなぐということを行っている。あくまで本人の意思を尊重しており、別のステージや生活を相談者に提案してみて、拒否感もなく、ぜひ試みたいという場合に該当機関につないで、少しずつ生活環境が広がるための取組を行っている。
- なお、すべて単独で完結するケースというのはほとんどない。ひきこもり対応に関しては、多くの場合、長期にわたるケースがほとんどであり、ひきこもり者本人の生活が広がっていく中で、その状況に応じた関係機関に随時、つなげていくという対応を行っている。

・地域資源の把握方法

- どの関係機関につなぐのが適切なのかが悩ましいケース等において、地域資源を探して適切な関係機関にアプローチする、ということを行っている。その際は、ネットで地域資源を検索して直接電話する場合もあれば、既に関係性が出来ている機関に連絡をして紹介してもらうケースがある。
- ひきこもり対応に関しては、関係機関が非常に協力的であり、これまでの関係性や伝手を辿って、相談にのってもらいやすい環境が整っており、当係ではそうした地域資源を積極的に活用している。

・外部関係機関との個人情報共有に関するルール化

- 当自治体の場合、家族の同意が得られれば、情報共有はしているような状況である。

・職員のスキルアップ、研修、人材養成についてどんな取組をしているか

- ひきこもり青年相談センターの担当職員に講師になってもらい、年一回、ひきこもりに関する相談会を開催し、ケース検討という形で関係職員を交えて、ケースごとの関わり方などについて話し合いをする機会を持っている。

③ひきこもり支援の役割分担等に関わる背景

・現状のひきこもり支援の体制・役割分担に至った背景、時期

→ひきこもり支援を、保健や福祉、教育など、どの分野が中心になってやってきたか、押し付け合いなどにならなかったか

- 当自治体において、当係が立ち上がったのは 2024 年の 4 月である。それまでは精神保健や自殺対策、ひき

こもりなどを所管する大きな部署だったが、2024 年 4 月からそれを細分化し、各係が担当を持つようになり、ひきこもり相談については同係で引き受けることになった。

- 当自治体の場合は、生活困窮窓口においても相談を受けてはいたものの、深く相談に関わっていくような感じではなく、ひきこもり相談支援に実績があり、より豊富に知見を豊富に有していたのは、回答者や保健師であった。そのため、2024 年 4 月の体制再編の際も、その経緯から当係が引き受けることになり、現在の体制に至っている。
- なお、この再編の際に、どこがひきこもりを引き受けるかをめぐり、押し付け合いが起きることは全くなかった。もともと、ひきこもり相談支援に際して、各家庭に入って積極的にひきこもり相談支援を行う保健師（退職済み）がおり、そこに回答者や担当保健師も一緒に帯同しながら、活動に入らせてもらっていた。そのような背中を見ながら、ひきこもり支援を行ってきた関係上、知見を有しているのは庁内には当係以外にはなく、再編の際も当然、ひきこもり支援を引き受けるものだとして認識していたため、ひきこもりに関してはスムーズに同係が担うことになった。

→ひきこもり支援に関する自治体の考え方（重要なことと考えているか、その逆か）

- ひきこもり支援は当然重要なものと考えている。
- この問題に関しては、本人だけでなく、家族も何とか乗り切りたいと考えており、当係としてもその思いを深く、真剣に受け止めて、本人のためになるよう何らかのつながりを維持したいと考えている。そのため、当自治体としてはいつでも、気が向いた時に連絡してもらえるような体制、対応を今後も継続したいし、ひきこもり当事者にそのように思ってもらえるように取り組んでいきたい。

・現状の役割分担の明確化に至るまでの背景

- 役割分担は明確化していない状況である。

・（重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業を実施している場合）当該事業を進めることになった背景

- 重層的支援体制整備事業は実施していない。未だ実施していない理由は、そこまで手が回らない実態があるということと、同事業を行わなくても、現在の体制で十分に事案に対応出来ていると認識しているためである。
- ただし、仮に事業を行うことを想定した場合、相談対応がより充実する可能性もあるのでは、と感じている。ひきこもり相談は属人的になる傾向があり、体制が整っていないと継続的な相談対応が維持できない懸念がある。重層的支援体制整備事業などの体制整備を行うことにより、人材育成という観点から専門的な知識をもった担当者が増えるようになるのでは、とも感じている。

・役割分担や連携体制について、現状の体制に変わる前と後で具体的にどのように変わったのか

- 現在の体制になる前後で大きな変化はないと認識している。前述のように、これまでひきこもり対応を長年担当してきて、2024 年 4 月の体制再編後も、ひきこもり対応に関しては当係がハブとなって関係機関を巻き込んで対応していくという点は変わらない。

④ひきこもり支援における課題

- ひきこもり支援に関わる人員が不足していることが大きな課題であると感じている。本来であれば、それぞれの得意分野で連携して、役割分担が出来れば良いが、時間的、人的余裕がなく、そのような体制には至っていない。このあたりの余裕があれば、ひきこもり支援も一層、充実するかもしれない、と考えることはよくある。

- その他、ひきこもり支援を行う上での課題として、当自治体では、庁内および外部の関係機関を結ぶような横断的な協議体を持っていないため、どこまで、ひきこもり支援を行うべきかをめぐって、関係者間で一致をみる機会がない。現在は、本人が問題ないと感じているようであれば、支援をストップしているが、その辺りの線引きが非常に難しいと感じている。

・早期把握・課題解決に向けたアプローチで有効と思われる施策等

- 非常に難しいと思うが、ひきこもり相談は属人的なものであるため、長期的な視点で人材育成していくことが鍵となると考えている。

・ひきこもり支援に関して具体的にどのような“ノウハウ”が提供されると支援推進に役立つと考えるか

- ケースバイケースで対応しているケースがほとんどのため、特定のノウハウがあれば解決する、というものではないと感じている。ただし、例えば「相談者に手紙を送ったら、〇〇な結果になった」というような、支援方法に関する経験談を共有しあうのは非常に有意義なことだと考えている。
- また、ひきこもり対応は、相談者が相談に来やすい環境作りや、庁内の風通しのよさが影響することも多いと認識している。ひきこもり相談に限らず、どのような事案においても庁内でスムーズな連携をとるには、普段からのコミュニケーションであったり、快適な職場環境の形成だったりするのだが、結果的にどのようなひきこもり相談に対しても余裕をもって受け入れることが出来るため、その辺りに寄与する施策があれば、人的リソースが限られる中でも、充実したひきこもり支援につながるのでは、と考えている。

⑤その他

・ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項など

- 特になし

自治体^⑫

①基本情報

・ひきこもり支援推進事業／重層的支援体制整備事業の実施状況

- ひきこもり支援推進事業・・ひきこもりサポート事業を実施
- 重層的支援体制整備事業・・実施

・当該自治体における“ひきこもり”の定義や想定しているひきこもりの推計値

- 国の定義に倣い「様々な要因により、社会的参加（就学、就労、家庭外での交遊など）を回避し、原則的には 6 ヶ月以上にわたって概ね家庭にとどまり続けている状態」と定義しているが、実際のところは、この範疇に該当しない場合でも、ひきこもりと言われた場合は相談対応している状況である。
- 実態調査は実施したことがないため、ひきこもりの推計値も不明である。

・ひきこもりに関する相談実績（直近 1 年でのおおよその件数）

- 令和 5 年度の 1 年間に当部門で対応した相談ケース（人数）は計 163 ケースであり、内訳は、新規相談

が 128 ケース、継続が 35 ケースである。

- ただし 1 ケース当たり複数の相談対応をしているため、延べ相談回数は 673 件である。
- 延べ相談回数 673 件の手法別内訳は、主なものは、電話 272 件、来所相談 163 件、訪問 65 件、関係機関からの相談 146 件、個別支援会議等 7 件、オンライン申請 4 件である。
- 延べ相談回数の相談者別内訳（おおよその比率）は、家族 60%、本人 20%、その他 20%程度である。

・ひきこもり支援の内容

- 当部門では、ひきこもり相談の後の支援も担当しており、必要に応じて関係機関へのつなぎやその利用調整も担当しているが、相談支援が継続しているケースが多い。
- また、実際の支援というところでは、家族会や講演会も実施している。居場所作りは現時点では実施していないが、来年度実施予定で今準備をしている段階であり、特に、民間の居場所は多くあるため、その利用紹介などを進めていく予定である。
- 本人が具体的に進む方向性を見出している場合、例えば、就労移行支援事業を受けたいけど 1 人ではいけないという人に対しては、利用調整や同行など伴走型支援をするケースもある。

・ひきこもり状態（支援対象）の把握方法

- 当部門の周知方法の 1 つとして、市の広報紙に定期的に記事を掲載しているものがあげられる。なお、広報紙については、特集記事を組んだこともあり、その際は広報紙の表紙と見開きページにひきこもりの特集記事を掲載した。
- それ以外では、年間 3 回の新聞広告への出稿、バス広告への出稿、フリーペーパーへの出稿等での周知を行っている。

②ひきこもり支援の体制・役割分担状況

・ひきこもり支援に関わる庁内の体制（担当部門）と人数、職種

- 当部門は、室長、保健師、精神保健福祉士の計 3 名で運営している。
- 庁内他部門については、生活福祉部署、障害部署、介護・高齢部署、精神保健部署、などと連携をしながら対応にあたっている。
- また、当自治体には重層的支援体制整備事業の推進部門があるため、ひきこもり対応についても当該部門と連携して、支援会議なども開くなどして対応している。

・ひきこもり支援に関わる外部関係機関の体制

- 重層的支援体制整備事業の推進部門が主催している福祉相談窓口連携会議というものがああり、その会議には、外部機関からは、地域包括支援センターの担当者、障害関係の基幹相談支援センターの担当者、生活就労サポートセンターの担当者などにも参加してもらっており、こういったところとは会議を通じて“顔の見える関係性”を作っている。
- それ以外では、ひきこもりの人の支援を行っている民間団体があり、居場所紹介や、もしくは団体がやっている会合に参加させてもらって情報交換等をする、といった連携もしている。
- また就労を希望する人向けに、当自治体が実施しているワークダイバーシティ事業に参加している事業所とも連携している。

・ひきこもり支援の役割分担状況

→窓口業務、実際の相談対応等、相談支援等業務に庁内及び関係機関のどこがかかわっており、それぞれの役割内容はどのようになっているか。

- ひきこもり相談窓口は外部から見た場合は一本化した方がよいだろうということもあり、当部門をひきこもり相談窓口として周知しているが、実際には、地域包括支援センターや保健所など、他の窓口から相談が寄せられるケースも少なからずある。
- 多くの人がなかなか 1 人では来庁・手続きが難しく、例えば相談員と直接話はできても、いざそういう外部の機関に行こうとすると、どうしても構えてしまうというか、対人的にはかなり緊張が高まってしまい、当部門の相談員と一緒にたっただけです、といったことを言うてくる人もいますので、そういった要望があれば、要望に応える形で対応している状況である。
- ずっと当部門の担当者が関わり続けていくことはできないので、どこかのタイミングでは外部機関に依頼するという区切りは必要だと認識している。
- なお、本人支援の場合は、次にボタンタッチしやすいところもあるが、家族からの依頼の場合だと、継続相談支援になるようなケースは多いのが実情である。

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催など、その支援の内容に応じた役割分担の状況（自治体自ら実施しているか、外部に委託しているか）

- 前述の通り、当部門においては、外部関係機関との連携により、居場所紹介や就労支援の事業所の紹介等もしている。

→紹介する、利用を促すだけなのか、あるいはケース会議などしながら協働で関わっているのか

→ケース会議や協議会等を実施している場合はその開催頻度などの概況

- ひきこもり支援連携会議を実施している。ここには、当部門の担当者のほか、庁内の関係部署の担当者、外部機関からは当事者家族や支援機関、学識経験者などにも参加してもらっており、直近では令和 6 年 6 月に開催している。

・役割分担の明確化の有無

→役割分担は明確化されているか、ケースバイケースか。

- 基本的には当部門が最初の相談を受け、それを庁内外の関係部署につないで行く体制であり、その課題に応じたつなぎ先もおおよそ決まっているため、役割分担は明確化されていると認識している。

→明確化されている場合は、年齢、障害有無等その分担基準について。ケースバイケースの場合は、ケースごとの役割分担をどのように行っているのかについて。

- まずは当部門で相談を受け、その後は、生活困窮の課題が背景にあるものについては生活・就労サポートセンターに、障害などが背景にある場合は障害福祉部門に、20 歳以下の未成年の相談においては子ども・若者総合支援センターに、65 歳以上の高齢者には地域包括支援センターに、それぞれつないでいる状況である。
- ただし、当部門では全く相談を受けないというわけではなく、当部門の方で話を聞いて欲しいといった要望があれば、こちらとしては断るようなことはなく、相談対応はしている状況である。
- 当部門が相談を受ける場合、ひきこもりの定義はあるものの、背景や課題が混在していて、当部門から他機関へつなげる際、他機関の窓口で困惑されることもある。その時はたらい回しにならないように、背景や課題を整

理して他機関につながりやすいように留意している。

→役割分担を明確化して良かった点・悪かった点

- 当自治体では、当部門にひきこもり相談窓口を一本化したことで、従来と比較して当部門への相談件数が 3 倍程度に増えているが、これは相談する側から見た場合、窓口が一本化され分かりやすくなったことで相談がしやすくなった結果であると認識している。
- なお、当専門窓口が設置される前は、保健センターや保健所の方でも少なからずひきこもり相談に対応していたため、そちらへの相談はかなり減っているという状況である。

・連携して実施した支援例、及び単独で実施した支援例

- 支援の手法等はケースバイケースであることが前提ではあるが、当部門にひきこもりに関する相談が入ってきて、当部門の方で伴走しながら関係機関につないでいくパターンが一番多いと認識している。
- 逆にここでつなぎ先が見つからない場合は、当部門が単独で支援している状況である。

・地域資源の把握方法

- 地域資源の把握という点では、当自治体は令和 4 年度に重層的支援体制整備事業を始めており、その担当部門を設置する際にちょうど関係機関の把握をしていたため、そのリスト等を参考にさせてもらい、当部門から関係機関に挨拶周りをした。
- また、重層的支援体制整備事業の前述の福祉相談窓口連携会議にも当部門担当者が参加し、関係機関に挨拶をさせてもらったりといった交流もしている。
- それ以外でも、庁内他部門から、ひきこもり相談を題材にした研修会を依頼されることがあり、そういうところに参加してくれた関係機関とも関係性を構築している。

・外部関係機関との個人情報共有に関するルール化

- 基本的には、本人同意を得た上で個人情報を共有するというのが原則であるため、本人同意がない状況では、基本的に個人情報の共有はしていない。
- よって、ひきこもりの人の家族から相談を受けるケースが多いが、家族から同意を得たとしても、その情報を他の機関に伝えることはない。本人の同意があって初めて、関係機関に情報提供しつないでいくのが基本である。

・職員のスキルアップ、研修、人材養成についてどんな取組をしているか

- 令和 2 年からの取組であるが、月に 1 回程度、精神科の医師にアドバイザーになってもらい、スーパーバイズの研修を実施している。ここではひきこもり相談に関する技術的な部分もそうだが、ひきこもりは世代を超える部分の話もあるので、ひきこもりの人の親や、あるいはそのさらに上の祖父・祖母の代からどのようにその家族がその価値観の中で生きているのかといったところをひも解いていく、そういうことがひきこもり支援にはかなり大事だろうというような講義を受けたりしている。
- また、外部関係機関も含めた研修を年に 1 回実施している。講師は毎年変えているが、これまでは、大学教授や NPO 団体の担当者など、その時の研修の目的に合った人に依頼している。

③ひきこもり支援の役割分担等に関わる背景

・現状のひきこもり支援の体制・役割分担に至った背景、時期

→ひきこもり支援を、保健や福祉、教育など、どの分野が中心になってやってきたか、押し付け合いなどにならなかったか

- 社会的な課題であるひきこもりに対する支援を行うにあたり、相談しやすい環境の整備と支援の充実を図るため、というのが現状の体制に至った背景である。
- 当部門が設置される前は、保健センターや保健所などが中心となってひきこもり相談・支援を実施しており、実際に平成 23 年からひきこもり相談窓口は保健所にあったが、保健所となると、どうしても精神保健的な印象・雰囲気が強いのので、相談するのに抵抗を感じていた人はいたのではないかと認識している。
- なお、前述のような、「〇歳以上はどこ」、といった、支援の繋ぎ先（役割分担）は、当部門が設置される際に新たに整備したのではなく、そのかなり前からできていたという状況である。

→ひきこもり支援に関する自治体の考え方（重要なことと考えているか、その逆か）

- 当部門が新たに設置されているといったことを踏まえても、当自治体としてはひきこもり支援を重要なことと考えているのだといえる。

・現状の役割分担の明確化に至るまでの背景

- 前述の通り、ひきこもり相談を受けた後のつなぎ先については、65 歳以上だったら地域包括支援センター、といった役割分担は元から構築できていた（おおよそ明確化されていた）ところに、新たに専門相談窓口である当部門が設置されたという状況であるため、当窓口の設置に際して作業・苦労といったものは発生していないような状況である。

・（重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業を実施している場合）当該事業を進めることになった背景

- 重層的支援体制整備事業は、当部門が設置される前から始まっていた事業であるため、同事業の影響でひきこもり支援の体制等が変わったということはない。
- 重層的支援体制整備事業は庁内別部門が担当しているため、事業を進めることになった背景の詳細については当部門では把握できていないが、現在、当自治体の施策の流れとしては、不登校とひきこもりと 8050 問題を一本の流れとして捉えて解決していくという方向にあり、そういった流れの中で重層的支援体制整備事業も進めていくことになったのだと認識している。

・役割分担や連携体制について、現状の体制に変わる前と後で具体的にどのように変わったのか

- 当部門を設置したことにより、相談件数が従来の 3 倍ぐらいに増えていると点では、より相談しやすい環境になったという解釈ができるため、それは成果であると認識している。

④ひきこもり支援における課題

- 現状行っているひきこもりの相談においては、当事者の方と直接話をするとか、窓口に来てもらうとか、電話で対応するとか、そういう点においては特に困っていることはない。
- むしろひきこもりの場合、背景にある家族の問題がかなり大きく、例えば家族の中の親が精神の手帳持っているとか、弟がかなり重度の自閉症であるとか、そういったように家族で状況が異なっている時に、当部門だけで当事者の支援をやっていくのが非常に大変である。そういった場合、例えばひきこもりの人の家族に障害のある人がいるのであれば、障害関連の支援機関などに入って来てもらえればいいのだが、ひきこもりなんだからそれはひきこ

もりの部門でやって欲しいということで、関係部門の理解が得られず、そういった連携の難しさがある。

- 理想としては、当事者の人に相談窓口に来てもらい、相談してもらって、次の関係機関につながっていくという、そういう流れができるとよいと思う。ただし実際には、ひきこもり相談支援は個別性がとても高く、対人恐怖などを抱えている人もいるため、寄り添って話を聞きつつ、ずっと一緒に伴走していくという支援をしていかなければ、なかなか次につなげるってことができないため、相談員は当事者との関係性を築くことが重要だと認識している。
- その点では、専門の窓口ということで相談件数が増えたこともあるが、当部門の相談員は 2 人だけで人数も限られており、その他の業務もあるため、どうしても滞留してしまうようなことがあり、その点は課題というか、困っているところである。
- また、当部門では今後居場所にも取り組んでいく予定で、オンラインでの居場所を検討しているが、オンラインとなるともう少し大きい単位で、取り組んでいくことが望ましいと考えており、その点では都道府県単位とか全国単位とか、そういった規模で当事者が集まれる機会があるとよいと感じる。
- なお、当自治体では、あくまでも圏域内の（当自治体に居住している）人を対象にひきこもりの相談支援をするのが基本だが、実際には近隣市区町村の人から相談を受けることもあり、この点、他の圏域からの相談には対応しないという自治体もあると聞いている。ただし、居住地域の自治体には敢えて相談したくないという人もいると思うので、そういった人のために、居住地外の市区町村にも相談したり、あるいは支援が受けられるような仕組みがあるとよいと思う。

・早期把握・課題解決に向けたアプローチで有効と思われる施策等

・ひきこもり支援に関して具体的にどのような“ノウハウ”が提供されると支援推進に役立つと考えるか

- 当自治体は、人口が多いということで、ひきこもり専任の相談員を置いて対応できているが、規模が小さい自治体は専任を配置するようなことはできないと思われるため、ひきこもり相談に来た人がたらい回しになってしまうようなケースもあるのではないかなと思う。
- そういった点でも、ひきこもり支援に関しては、自治体の圏域を超えて対応していくべきものだと思っているので、そういった他の自治体に対して協力できるような体制を国の方で構築してもらえれば、当自治体でできることは可能な限り協力していきたいと考えている。

⑤その他

・ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項など

- 回答なし

自治体⑬

①基本情報

・ひきこもり支援推進事業／重層的支援体制整備事業の実施状況

- ひきこもり支援推進事業・ひきこもりサポート事業を実施
- 重層的支援体制整備事業・未実施

・当該自治体における“ひきこもり”の定義や想定しているひきこもりの推計値

- 当自治体では、厚生労働省の「ひきこもりの評価・支援に関するガイドライン」を参照し、「様々な要因により就学や就労などの社会的な参加の場面が狭まり、自宅以外の生活の場面が長期（おおむね 6 か月以上）にわたって失われている状態」がひきこもりであると認識している。
- ただし、厳密に 6 か月という期間で区切っているわけではなく、ひきこもりの期間が 6 か月未満だからといって相談を断ったりするようなことはない。
- ひきこもりの人の数の把握方法としては、厚生労働省が過去に実施した実態調査の出現率の数値を、単純に当自治体の人口にかけて推計している。
- それとは別に、庁内の関係部署との情報共有により、ひきこもりの対応が必要な人がどのぐらいいるのかという、おおよその数字の洗い出しを過去には実施したことがある。

・ひきこもりに関する相談実績（直近 1 年でのおおよその件数）

- 令和 6 年度（4 月から 12 月の 8 か月間）に当相談窓口寄せられた相談件数は、窓口来訪 109 件、電話 287 件、家庭への訪問 27 件、合計 423 件である。
- 相談者別内訳は、窓口来訪が、当事者 190 件、家族 124 件、その他 109 件である。

・ひきこもり支援の内容

- 当相談窓口では、ひきこもりに関する相談を受け、次の適切な庁内関係部署や外部関係機関につなげるところまでを担当するのが基本である。
- ただし、必要に応じて伴走型支援という形で、当窓口がそのまま担当していくといったこともあり、その場合はどこまで担当するとは決まっておらず、極端に言えば「終わりが無い」と認識しているが、実際に、支援が完全に終わったという人は殆どおらず、当窓口で担当している多くの人たちは継続でつながっているような状況である。

・ひきこもり状態（支援対象）の把握方法

- 当相談窓口を設置して以降は、当窓口で直接ひきこもりの相談が寄せられるケースも増えてきている。
- 当窓口設置後は、関係機関との連絡会議なども定期的に開いたり、あるいは自治体内の他部門に周知をはかったこともあり、他部門からひきこもりの相談が寄せられるようなケースも増えている。

②ひきこもり支援の体制・役割分担状況

・ひきこもり支援に関わる庁内の体制（担当部門）と人数、職種

- 当部門は委託も含め計 11 名で対応しており、ひきこもり支援の窓口と生活困窮窓口が一体となっている。うち、生活困窮とひきこもりの担当者は、庁内で 2 名、庁内で勤務している委託の職員が 2 名、計 4 名での対応となっている。

・ひきこもり支援に関わる外部関係機関の体制

- ひきこもり支援に関わる主な外部関係機関としては、生活困窮関連では生活困窮の相談窓口、社会福祉協議会、こころとからだ関連では保健センター・保健所、高齢者関連では地域包括支援センター、子ども関連では子ども家庭支援センター、就労関連では就労支援センター、などがあげられる。
- また、現時点では具体的な連携はできていないが、現在は NPO も含めた民間機関との連携を模索している段階である。

・ひきこもり支援の役割分担状況

→窓口業務、実際の相談対応等、相談支援等業務に庁内及び関係機関のどこがかかわっており、それぞれの役割内容はどのようになっているか。

- 相談を受ける窓口機能としては、現在は、当部門がひきこもり相談窓口として一本化されており、この窓口もだいぶ周知が進んできたこともあって、直接こちらに相談が寄せられるケースも増えている。
- また、連係ということで庁内の他部門から、例えば高齢者の部門から、該当する高齢者に話を聞いて、だんだんとひきこもりになってきたから当部門につないで伴走して一緒に動く、そういったケースがかなり増えてきていると認識している。
- 当部門で受けた相談をどこにつなぐかという役割分担については、例えば、就労に関わるものは就労支援センター、体調不良や健康のことであれば保健センター、といったところでおおよそ決まっている状況である。
- ただし、ひきこもりはいろいろな要因が重なって起きているものであり、ひきこもり単体の悩みではないことが多いと認識している。例えば、高齢者の場合は 8050 問題などもそうだが、ひきこもり支援がメインなのか、あるいは高齢者の支援がメインなのか、そのどちらに急迫性があるかといった状況によって異なってくるため、より深刻な方から対応しようとした結果、ケースバイケースでの対応になってしまうというのが実際のところである。
- このように、ひきこもり支援をしていく中で、庁内のあの部署のあの制度というところで当てはまる人・当てはまる制度というところでは、役割分担は明確化されていると思うが、どうしてもその中間的なところというか、どこが担当するか微妙なものなどは、結局当部門が中心になって担当しているケースが多いのが実情である。
- 最終的に庁内や外部のどこにもつながらない人の場合、これは以前視察した他の自治体で聞いた話だが、そこでは 10 年や 20 年対応するのは当たり前だということを言われて帰ってきており、それをもとに当該窓口を立ち上げているため、当部門も 10 年 20 年は覚悟しなければならないと認識している。
- ただし、高齢者となれば担当する部門はあるので、どこにもつながらないという人については、64 歳までは当部門で担当していくことになると考えている。

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催など、その支援の内容に応じた役割分担の状況（自治体自ら実施しているか、外部に委託しているか）

- 基本的に当部門では相談窓口機能のみを担い、ひきこもり相談以外の支援は関係機関等に任せているが、居場所づくりという点では、今後 NPO との連携を模索しているような状況である。

→紹介する、利用を促すだけなのか、あるいはケース会議などしながら協働で関わっているのか

→ケース会議や協議会等を実施している場合はその開催頻度などの概況

- 当部門から他部署に引き継ぎをした後も、ケース会議等しながら当部門が関わることが多い。
- 実際に当部門担当者が参加しているのは、庁内の高齢者担当部門のケース会議や、保健部局のアウトリーチ会議、生活保護部門のケース会議などがある。
- その中でも特に多いのが高齢者関係部門であり、高齢者関係の部門とは 1～2 か月に 1 回程度の頻度で定期的にケース会議を実施しているほか、逆に当部門主催で支援会議等を開き、そこに高齢者部門の担当に来てもらうこともあるので、多い場合はほぼ毎月ケース会議のようなものを実施している状況である。

・役割分担の明確化の有無

- 前述のように、部署や制度上では役割分担は明確化されているものの、実際にはそこに当てはまらないケースが多く、その場合の対応はケースバイケースである。

- 役割分担を明確化して良かった点・悪かった点については、役割分担をしたのがかなり前ということもあり、回答できない。

・連携して実施した支援例、及び単独で実施した支援例

- 支援という点では、当窓口で相談を受けた後、健康に関わる対応が必要との判断で、最終的に保健センターに支援を依頼したというケースなどがある。
- 一方、どの部門が担当するか明確にならないようなケースの場合、当部門が中心になって支援をしているようなケースもある。

・地域資源の把握方法

- ひきこもり支援をしている NPO 団体とは、定期的に意見交換をしようということで、今年度から 2 ヶ月に 1 回意見交換の場を設けている。
- また、庁内の関係部門のひきこもり相談担当者が集まって意見交換をする実務担当者会議というものを実施しており、そこでは外部の支援機関とより連携していく仕組みが構築できないかというところを協議している段階である。

・外部関係機関との個人情報共有に関するルール化

- 個人情報共有については、明確なルールを作っているわけではないため、信頼関係の中で対応するということになるが、個人名を開示する場合は、支援会議など罰則規定を設ける会議体で関係者を集める形としている。
- それ以外は、基本的には個人が特定されない範囲で情報共有等をする形としている。

・職員のスキルアップ、研修、人材養成についてどんな取組をしているか

- 当部門担当職員は、国や都道府県が実施する研修に参加しており、担当職員によって参加回数は異なるが、今年度だけですでに累計 15 回の研修に参加している。
- 研修内容は、具体的な訪問相談の技法、居場所支援に関する内容などであり、また、厚労省がこの夏に実施した、全国の支援者が集まる支援者交流会にも参加し、意見交換等を行っている。
- また、当相談窓口の立ち上げに伴い、他の複数の自治体に当部門の職員が視察に行っている。内容は、当該自治体職員との意見交換や、あるいはその地域において民間企業で居場所を提供している NPO に訪問し話を聞いたりもしている。

③ひきこもり支援の役割分担等に関わる背景

・現状のひきこもり支援の体制・役割分担に至った背景、時期

→ひきこもり支援を、保健や福祉、教育など、どの分野が中心になってやってきたか、押し付け合いなどにならなかったか

- 当相談窓口ができたことで、当自治体のひきこもりに関する相談窓口が一本化されたが、その背景としては、各部署でそれぞれにひきこもり相談にのって、流動的に連携するという体制にはなっていたが、ひきこもりを主担当とする部門がなかったため、相談者の方からどこに相談していいかわからないという声が上がってきたことである。
- そのような背景から、相談窓口を設置し一本化することになり、ではその窓口をどの部門で担当するかといった話になった際、従来は生活保護を主業務として担当していた当部門は、どの部門にも属さないような仕事が行ってきがちだったこともあり、最終的にはトップダウンで当部門が担当することになったため、押し付け合いのよ

うな形にはなっていない。

- なお、当相談窓口は、トップダウンで開設が決定してから、その後 2～3 か月と急ピッチで開設したため、やや突貫工事的に開設したようなところもあり、体制等は未だに構築中というのが実情である。
- ただし、庁内や関係機関同士でひきこもり支援について連携していくという体制は従来からおおよそできていたこともあり、窓口として事務局的な立場を当部門が担当することになったというだけで、体制面で大きな変化はなかったものと認識している。

→ひきこもり支援に関する自治体の考え方（重要なことと考えているか、その逆か）

- 上記の通り、自治体長がひきこもり専門窓口の設置は重要なことだと考えたからこそ、トップダウンで当相談窓口設置に至っているため、ひきこもり支援は当然重要なことと考えている。
- なお、その背景としては、政府与党の存在も多少の影響はあったと思う。具体的には、自民党が国としてひきこもり施策に力を入れていこうという動きがあり、それが議会の方においてきたことで、それが今回の決定にも影響したと認識している。

・現状の役割分担の明確化に至るまでの背景

- 前述の通り、庁内及び外部機関も含めた、ひきこもり支援に関する連携体制は、当該窓口が設置される前からすでにできていたという状況である。
- 当総合相談窓口を設置するにあたって、まずは、それまで各部門で受けていた相談窓口を当部門に一本化するため、ひきこもりに関する相談は当部門に寄せて欲しいといった啓発と周知を庁内の会議体等を通じて行った。
- また、視察を行って先進の自治体の事例を複数見て参考にさせてもらい、ひきこもりの相談窓口とはどうあるべきなのかといった点を、自分たちなりに組み立てた上で当該窓口を設置している。
- ただし、当部門のみでひきこもりの人との初回相談から支援の全てを引き受けるわけではないため、ひきこもりの人は当部門に任せて後は宜しく、といった形で関係部署が離れていかないように、一緒に進めていくということを徹底するようにしており、その点には特に気を付けている。

・（重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業を実施している場合）当該事業を進めることになった背景

- 重層的支援体制整備事業について、ひきこもり支援ではすでに重層的な支援をしているような状況ではあるが、区全体の取り組みとしては、別途検討中である。

・役割分担や連携体制について、現状の体制に変わる前と後で具体的にどのように変わったのか

- 当部門に相談窓口を設置した際、庁内外の様々なところに周知活動したことで、ひきこもり支援の際に、庁内他部門や他の関係機関と今まで以上に繋がっていけるようになったと感じている。
- なお、当該相談窓口を設置する以前に実施した実態調査の中では、ひきこもりに関する相談は、庁内の保健部門が相談先として多くを占めていたという状況である。

④ひきこもり支援における課題

- 当部門で相談を受けて、次につなぐ連携先というところが実はまだしっかりと整備されていない状況であり、特に、ひきこもりの人が過ごす居場所や、その家族が集える家族会といったものを提供する場所・機会というところがまだ整備が十分にできていないことが課題である。

- 当該窓口の周知という点についても、広報であったり、様々な SNS であったりと、色々な媒体を使っているが、それでもまだ相談窓口にとどり着かない人たちはいると認識しており、有効な周知の仕方という点ではまだまだ研究が必要だと認識している。
- 資金の面では、事業を進めていく上ではお金がかかる場所であり、特にひきこもり支援は期間が長いので、どんどんこれから人員も含めて足りなくなってくるのが懸念される。その点、自治体の差というところもなくすためにも、補助金などを国の方に出してもらえると、より継続した窓口運営ができるようになると認識している。
- 体制面では、直営（庁内）のみで全ての支援をやっていくのには限界があるため、連携できる外部の機関を把握というか、より一層開拓していく必要があり、その点も課題である。

・早期把握・課題解決に向けたアプローチで有効と思われる施策等

- 外部機関の開拓・連携強化という点で、重点先として検討している 1 つが NPO 団体である。
- NPO 団体は、ひきこもり当事者の人が立ち上げているケースがかなり多いが、ひきこもり当事者のことは当事者にしかわからない部分もあると思うので、そういったところの経験値を貸してもらおうといった意味で、NPO 団体と連携をしていくことに意義があると考えている。

・ひきこもり支援に関して具体的にどのような“ノウハウ”が提供されると支援推進に役立つと考えるか

- 今後は、パソコン上でコミュニケーションを取るようなツールとして、例えば Youtube などは訴求力が強いということまでは知識としては得ているが、実際にそこに踏み出せるかというと、システムを使うものなので、セキュリティの部分などクリアしなければいけないハードルもあるため、そのあたりのノウハウの提供等の支援を希望したい。

⑤その他

・ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項など

- ひきこもりの相談者の中には、同級生が働いていたり、あるいは知り合いがいるということで、なかなか自分の居住地区の自治体には相談できない、あるいは居住地区の自治体がやっている居場所にはいけない、という人が多いのが実態だと認識しており、その点では広域的な連携が必要と思われる。
- よって、居住地を超えた支援ができる体制の整備として、それに伴う経費の支給なども含め、様々な視点で検討しながら、広域的な連携の制度というのを都道府県や国も含めて考えてもらえると、より支援の幅が広がると認識している。
- なお、当自治体の場合は、公にはしていないが、居住外の方からの相談であっても、一度は受けるということで、断ることなく対応しているが、自治体によっては居住地を聞いて、自身の居住地域の自治体窓口に行ってくださいということでバツリ切ってしまうところもあるのが現状だと認識している。
- 以前他の自治体の視察に行った際にも感じたことだが、どの自治体の担当者もやはり同様の課題を持っていて、もっと自治体間で連携していかないといけないので、今後も意見交換をしていこうということにはなっているが、その点を国の方でも課題と捉えてもらい、対策して欲しいと感じる。

自治体⑭

①基本情報

・ひきこもり支援推進事業／重層的支援体制整備事業の実施状況

- ひきこもり支援推進事業・ひきこもりサポート事業を実施
- 重層的支援体制整備事業・未実施

・当該自治体における“ひきこもり”の定義や想定しているひきこもりの推計値

- 当自治体独自でひきこもりの定義等について定めているものはなく、国のガイドラインを参考としている。
- ひきこもり者に関する調査に関しては、平成 29 年 9 月に市内の全民生委員に対するアンケート調査を実施し、個人名付きでひきこもり者の実態把握調査（非公表）を行った。
- その際、市内にはひきこもり者が約 100 人いることが判明した。ただし、あくまでこの数字は民生委員の把握している人数であるため、正確な人数ではないと認識している。
- なお、その後、ひきこもり者の実態把握の調査は実施していない。その理由は、経年で人数の把握に努めたとしても正確な人数を捉えられない以上、年度比較に意義を見出せないためである。

・ひきこもりに関する相談実績（直近 1 年でのおよその件数）

- 直近 1 年間の延べ相談回数は、293 回となっている。
- 延べ相談回数 293 回の相談手法別内訳は、「窓口での面談（来所）と訪問（アウトリーチ）」が 157 回、「電話」が 118 回、「メール、SNS（LINE 等）」が 18 回、である。

・ひきこもり支援の内容

- ひきこもりの相談支援に加えて、訪問（アウトリーチ）での相談支援、関係機関の紹介や関係機関へのつなぎ、そして当事者会・家族会や居場所の紹介などを行っている。
- ひきこもりになる前の段階で支援を継続するためにも、居場所づくりが大変重要だと考えている一方で、義務教育後のひきこもり者に関しては把握が難しいケースがあるなど、十分に支援の手が行き渡っていないことがあると感じている。義務教育後のつなぎとして居場所を作ること、外出のきっかけになるし、ひきこもり支援ネットワーク（下記で詳述）の枠組みで対応出来るようになるため、居場所づくりに関しては委託方式で毎日、開催できることが望ましいと考えている。

・ひきこもり状態（支援対象）の把握方法

- 「ひきこもり」相談窓口を記載したチラシを市の関係機関の窓口に置いたり、市のホームページや市報（毎年 4 月）に掲載して周知している。
- また当市ではひきこもり支援ネットワーク会議（行政機関だけでなく、教育機関、医療機関、ひきこもり支援に関係する機関、団体などが参加）を持っており、同会議の参加者に当該チラシを配布している。

②ひきこもり支援の体制・役割分担状況

・ひきこもり支援に関わる庁内の体制（担当部門）と人数、職種

- 庁内では当部門（障害福祉部門）の保健師 1 人で担当している。

・ひきこもり支援に関わる外部関係機関の体制

- 相談窓口となる生活困窮者自立相談支援窓口、基幹相談支援センターのほか、医療機関、地域包括支援センター、発達障害者支援センター、障害者就業・生活支援センター、警察、大学など、ひきこもり支援に関

係する機関、NPO 団体などが、ひきこもり支援ネットワーク会議（下記で詳述）の枠組み内で、ひきこもり支援のための連携先となっている。

・ひきこもり支援の役割分担状況

→窓口業務、実際の相談対応等、相談支援等業務に庁内及び関係機関のどこがかかわっており、それぞれの役割内容はどのようになっているか。

- 市内には、ひきこもりに関する相談窓口が 3 つあり、当課のほか、生活困窮者自立相談支援窓口、基幹相談支援センターがある。
- 当課は、基本的に継続的な個別支援をほとんど行わず、初期相談を受けた後は、適切な機関につなぐための調整を行う業務が中心となっている（電話相談で完結するケースの場合は、当課で対応するようにしている）。
- ケースごとの役割分担状況に関して、生活保護等、生活困窮の課題が背景にある場合については社会福祉協議会の生活困窮自立相談支援窓口につないでおり、障害特性のあるケースについては基幹相談支援センターの窓口につなぐようにしている。
- いずれのケースにも当てはまらない（生活困窮でも障害でもない）場合で、継続的な支援が必要な場合は、当課や地区担当の保健師が個別支援を行っている。ただし、このケースでも当課が個別支援を行うケースは非常に少なく、基本的には地区担当の保健師が担当している。
- なお、全てのひきこもり者の情報が当課に集約されるというものではない。他の窓口（生活困窮窓口、基幹相談支援センター）に初期相談が入り、そのまま各機関で対応できる支援内容については通常業務として担当してもらうことになるため、その場合は当課にひきこもり者の情報は入ってこない。各窓口で対応できない場合に当課に連絡が来て、対応の検討を行うことになる。

→ひきこもりの相談だけでなく、居場所づくり、当事者会・家族会の開催など、その支援の内容に応じた役割分担の状況（自治体自ら実施しているか、外部に委託しているか）

- 直営で月 2 回、居場所の開設を行っている（当事者会、家族会の開催は行っていない）。
- 理想としては、ひきこもり当事者が行きたいときに行けるような居場所があることが望ましいと考えており、出来れば毎日（半日でもよいので）、開きたいと考えている。
- ただし、直営では月 2 回が限界のため、今後は外部委託を行うことを検討している。
- なお、当事者会・家族会については今のところ特に開催することは考えていない。

→紹介する、利用を促すだけなのか、あるいはケース会議などしながら協働で関わっているのか

→ケース会議や協議会等を実施している場合はその開催頻度などの概況

- 会議体としては大きく 2 つを有しており、一つがひきこもり支援実務者会議であり、もう一方がひきこもり支援ネットワーク会議が挙げられる。
- 前者のひきこもり支援実務者会議は、全てのひきこもり関連事業に関して、事業の企画・アイデア出しを含めて、同市のひきこもり支援策を進めるうえでのコアとして位置づけられている。
- 実務者会議の開催頻度は、年に 3、4 回で開催している。参加者は市の生活保護担当部門、保健担当部門、児童福祉担当部門、教育委員会の学校教育担当と教育支援センター担当、そして社会福祉協議会と基幹相談支援センターの担当メンバーである。
- 実務者会議の具体的な議題内容は幅広く、相談支援の方法や関係機関の連携の確認、そして居場所づくりから人材育成に至るまで、ひきこもり支援に関わる内容全てが同会議の議題となる（後者のひきこもり支援

ネットワーク会議の運営方法等もこの実務者会議の議題となっている）。

- 同会議は、単なる情報共有の場に留まらず、積極的に各関係機関の意見を表出する場ともなっており、実務者会議のおかげで、いざというときの円滑な連携に寄与している。特に顔が見える状態でお互いに議論を深めることにより、それぞれの関係性が深まり、結果としてひきこもり支援以外のところでも、お互いに連携が取れるようになっており、関係者いずれも、この実務者会議を非常に重要な場として認識してもらっている。
- 後者は、関係機関等が相互に連携し、効果的にひきこもり者を支援することを目的に設置されたもので、必要時に円滑に関係機関と連携できる体制を維持するのに寄与している。
- 参加者は、行政機関だけでなく、教育機関、医療機関、地域包括支援センター、発達障害者支援センター、障害者就業・生活支援センター、警察、大学など、ひきこもり支援に関係する機関、NPO 団体などが参加メンバーとして加わっている。
- 中には、実際に連携したことがない機関（警察など）が含まれているものの、このようなネットワーク会議を持つことで、即座に連携が出来る体制を構築している（例えば、警察の方が普段、対応している方の中に、ひきこもり者が家にいることが分かった場合等に、相談してもらえ体制を作っている）。

・役割分担の明確化の有無

→役割分担は明確化されているか、ケースバイケースか。

→明確化されている場合は、年齢、障害有無等その分担基準について。ケースバイケースの場合は、ケースごとの役割分担をどのように行っているのかについて。

- 具体的なひきこもり個別支援に関して、生活困窮の場合は生活困窮窓口、障害特性のある相談者の場合には、基幹相談支援センターというように、役割分担は明確化されている。前述のようにいずれにも当てはまらないケースなどでは、当課が受け持つこともあるものの、ケースとしては非常に少なく、ほとんどの場合、地区担当の保健師に担当してもらっている。
- なお、3つの相談窓口それぞれの初期相談件数に関しては、生活困窮窓口が6割、基幹相談支援センターが3割、当課が1割となっている。
- 当課の初期相談件数が最も少ない理由は、「ひきこもり」の課題に特化して窓口を設定しているためである。多くの場合、最初からひきこもりだとわかっているケースはほとんどなく、生活苦のため生活困窮窓口に訪問した当事者家族の中にひきこもりの息子がいた、というように後になって発覚するケースが多い。基幹相談支援センターも同様で、障害を抱えつつも、ひきこもりの問題も同時に抱えていたということが後程、発覚するケースが占めている。

→役割分担を明確化して良かった点・悪かった点

- 当課が専門としていない領域において相談対応が出来ているという点で明確化して良かったと考えている。

・連携して実施した支援例、及び単独で実施した支援例

- 連携して実施した支援例として、当課と社会福祉協議会、高齢者福祉関連部署の3者で連携・協力した事例がある。
- 当該事例の最初のひきこもり相談のきっかけは、高齢者福祉関連部署の主催する認知症予防教室である。ひきこもり当事者の母親が、同教室を通い始めたのだが、回を経るにつれ徐々にそこのスタッフに息子がひきこもっており、対応について相談するようになった。そこから次に社会福祉協議会につながり、その後、ひきこもり案件とのことで当課も加わるようになった。そして、認知症予防教室の一環で高齢者福祉部署の担当者、社会福

社協議会、当課の３者で２年弱、母親と面談を重ねた後、息子であるひきこもり当事者に会い、相談を受けた。その後、本人が仕事への意欲を示したため、就労支援のフェーズに移り、社会福祉協議会と連携して若者サポートステーションにつなぐ、といった事例があった。

- なお、このように円滑な連携が出来たのも、前述の実務者会議で連携機関との関係性が出来ていたからだと考えている。

・地域資源の把握方法

- 地域資源との連携の仕組みは、ひきこもり支援ネットワーク会議を通じて、体制構築している。
- なお、当市は小規模自治体のため、新たに民間の団体がたくさん設立されるような土壌になく、地域資源を積極的に開拓するということは行っていない。あくまで、既存のネットワーク会議のメンバーで必要時は対応している。

・外部関係機関との個人情報共有に関するルール化

- 個人情報共有のルール化に関しては、最近当課でも話題になっているもののルール化には至っていない。
- 現状は、ひきこもり当事者の家族等から同意を得て、守秘義務を遵守してもらう形で関係部署との共有を行っているが、その手法が適切なのか、当課でも課題となっている。

・職員のスキルアップ、研修、人材養成についてどんな取組をしているか

- 職員のスキルアップについては、実務者会議にて具体的な方法を共有したりしている。
- 職員のスキルアップについては、支援者向け研修会を実施している。企画は実務者会議にて協議している。

③ひきこもり支援の役割分担等に関わる背景

・現状のひきこもり支援の体制・役割分担に至った背景、時期

→ひきこもり支援を、保健や福祉、教育など、どの分野が中心になってやってきたか、押し付け合いなどにならなかったか

- ひきこもりの相談については平成 27 年度から当課にて受けているが、（ヒアリング担当者は）令和 4 年頃から同業務を引き継いだため、どのような経緯があって現在の体制・役割分担に至ったのか、把握していない。よって推測ではあるが、当時、健康福祉部内で話し合いの後、当課で引き受けることになったのだと考えている。

→ひきこもり支援に関する自治体の考え方（重要なことと考えてくれているか、その逆か）

- 非常に重要なことだと考えており、関係機関の担当者も同様に積極的に取り組んでくれている。

・現状の役割分担の明確化に至るまでの背景

- どのような経緯を経て現在のように役割分担を明確化するに至ったのか把握していないため具体的に述べることは出来ない。現状、現在の役割分担状況において、苦労していることは特にない。

・（重層的支援体制整備事業、生活困窮者自立支援事業を実施している場合）当該事業を進めることになった背景

- 現在、重層的支援体制整備事業を実施しておらず、現在は実施を検討している段階である。
- 同事業に期待していることは、本人同意の無いケース会議が出来るという点である。
- なお、連携体制は十分に構築することが出来ているため、同事業を行ったからといって既存の連携が格段に変

わるとは考えていない。

・役割分担や連携体制について、現状の体制に変わる前と後で具体的にどのように変わったのか

- 前述の通り、役割分担が出来る以前のことは把握しておらず、どのように変わったのか比較は難しい。ただし、現在の役割分担により、当課が専門としていない領域において窓口を設け、相談対応が出来ているという点で、明確化して良かったと考えている。

④ひきこもり支援における課題

- 当課では、a. ひきこもり者の予防、b. 発達障害等のグレーゾーンにあたるひきこもり者の支援方法という 2 つの点について課題であると感じている。
 - a. ひきこもり者の予防
 - 当市では 50 代のひきこもりが多いが、このように長期のひきこもりになると外出するまでのハードルが非常に高く、当事者の状況を追うことが難しくなる。また訪問による支援にも限界があり、十分に支援が行き渡らない可能性がある。
 - また、当市では不登校が非常に多く、義務教育後は支援者がいない状況になる事例もある。具体的には、高校に進学したものの中退し、そのままひきこもってしまったケースでは状況を十分に追うことが出来なくなっている。
 - b. 発達障害等のグレーゾーンにあたるひきこもり者の支援方法
 - 市町村単位では、専門職が保健師以外おらず、精神分野や、発達障害者支援に関する専門的な知見を有する心理士が行うような見立てが出来ず、対応に困るケースがある（その場で相談者に有効な声掛けなどがわからない）。

・早期把握・課題解決に向けたアプローチで有効と思われる施策等

- a. ひきこもり者の予防
 - 長期のひきこもりになる前や、義務教育後の支援を継続するためにも、外出するきっかけを早い段階で持つことが重要だと考えている（ひきこもりの予防）
 - その点で、義務教育後のつなぎとして居場所を作ることが非常に重要だと考えており、出かけ先としてそのような場に来てもらおうと、ひきこもり支援ネットワークを通じて支援することが出来る。
 - 前述の通り、当市ではいつでも支援できる体制を構築するためにも、直営から外部委託に変えて居場所の頻度を上げていきたいと考えている。
 - その他、出かけ先を作るという点で重複するが、成功事例として E スポーツクラブの開催（月 1 回）が挙げられる。ゲーム好きなひきこもり者は、E スポーツクラブであれば外出するきっかけになるのでは、との発想から開始した取組だが、それが功を奏して、頻繁に外出するきっかけとなった。学校の教室にも入れるようになり、非常に効果が出ていると実感している。
- b. 発達障害等のグレーゾーンにあたるひきこもり者の支援方法
 - 現状、有効と思われる解決策には至っておらず、発達障害者相談支援センターなど専門機関に助言を求めるに留まっている。

・ひきこもり支援に関して具体的にどのような“ノウハウ”が提供されると支援推進に役立つと考えるか

- 回答なし

⑤その他

・ひきこもり支援に関して、国や都道府県への要望事項など

- 充実したひきこもり支援を行うためにも、長期的な目線に立ってひきこもり支援の取組を評価してもらい、財政的な支援をしてもらいたいと考えている。
- ひきこもりの取組は、長期的な視野で捉える必要があると考えており、財政支出の根拠となる費用対効果という視点で見たときに、十分な成果をすぐにあげることは難しい。ひきこもり者のための居場所を作っても、参加人数は一桁であることもあり、その数字だけに着目すると、財政面でコメントがつくことがあるが、居場所づくりは義務教育後のつなぎに不可欠な取組であり、その継続には当然、人件費も発生する。これらひきこもり支援の特性を理解してもらい、長期的な視点で財政的支援を行ってもらいたい。
- また、小さい規模の自治体の好事例について情報共有してもらいたい。