

令和元年度 文京区議会厚生委員会 視察報告書

1 視察日程

令和2年1月16日（木）・1月17日（金）

2 視察先及び目的

(1) 兵庫県たつの市

ふくし総合相談窓口の取組に関する調査・研究

(2) 兵庫県明石市

ひきこもり相談支援課の取組に関する調査・研究

(3) 岡山県総社市

ひきこもり支援センターの取組に関する調査・研究

3 視察参加者

委員長 国府田 久美子

副委員長 宮崎 こうき

委員 宮野 ゆみこ

委員 関川 けさ子

委員 田中 としかね

委員 松丸 昌史

委員 のぐち けんたろう

委員 浅川 のぼる

同行 大戸 靖彦（生活福祉課長）

随 行 竹越 淳（区議会事務局長）

随 行 甲田 綾子（区議会事務局議事調査担当主任）

【1日目】1月16日（木）

兵庫県 たつの市

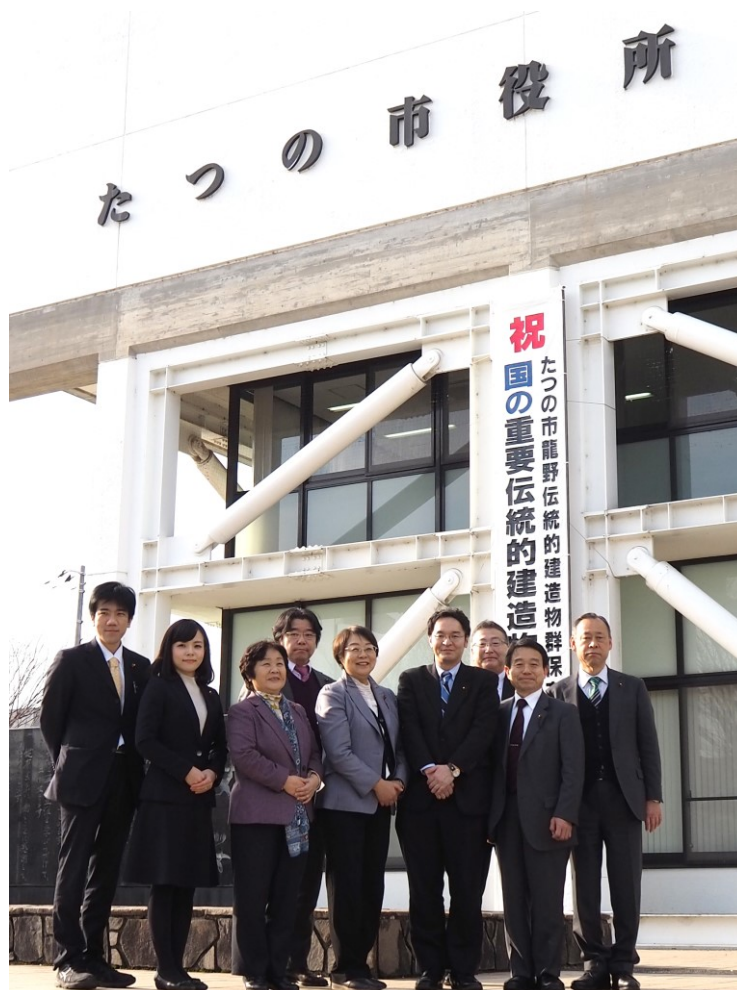
■たつの市の概要

人 口 76,197 人 （令和2年2月末現在）

世帯数 30,787 世帯 （令和2年2月末現在）

面 積 210.87 k m²

概 要 揖保郡3町が合併。県西南部に位置し、揖保川、瀬戸内海などの自然に恵まれる。江戸時代は脇坂藩の城下町として栄え、龍野城周辺には今も武家屋敷や醤油蔵、白壁の街並みが残る。新宮宮内遺跡、国指定重要文化財の永富家住宅や賀茂神社など歴史・観光資源も豊富。姫路市のベッドタウンであり、播磨科学公園都市には学術研究機関が集積する。



たつの市役所にて

「ふくし総合相談窓口」

- 1 視察先名称
たつの市役所
- 2 視察日時
令和元年1月16日（木）13:00～14:20
- 3 視察目的
「ふくし総合相談窓口」の取組に関する調査・研究
- 4 視察先対応者
たつの市健康福祉部参事
（兼）地域包括支援課長 森下 美佳 氏

健康福祉部地域包括支援課
総合相談支援係 ただす 糺 裕子 氏



森下 美佳 氏



糺 裕子 氏

5 事業概要

（1）「ふくし総合相談窓口」設置の経緯

たつの市役所若手職員による「リーディングプロジェクト事業」（市が抱える課題解決のための取組を、市長及び幹部職員に直接提案する）で、「様々な相談をワンストップで受け付ける窓口」の提案がなされる。それまで様々な課で働く職員も、市民の相談に縦割り対応で応じることができない現状に疑問を抱いていた。



⇒ 提案を受けて、どのような窓口にするか体制等の検討協議が開始される。そして、平成29年4月、庁内で多職種の専門職集団である地域包括支援課に、「ふくし総合相談窓口」が開設された。国からの補助金を受けて、現在3年目を迎える。

（2）職員体制

社会福祉士、保健師、認知症地域支援推進員、主任介護支援専門員等、相談支援の経験のある専門職員を配置。（職員数：6名）

(3) 業務体制

- 全世代・全対象型の相談窓口で、福祉に関する様々な相談をワンストップで受け付ける。
- 複合課題も「丸ごと」受け止める、多機能な相談体制で対応。
- 従来の市役所の「縦割り」対応から「横断的」対応を目指し、市役所内の関係課や関係機関と連携し、困りごとの解決までをサポートする。
- 職業安定所、法テラス、市内の病院等、様々な職種が集まる「相談支援包括化推進会議」を開催。幅広い相談支援に向け、庁内外の専門機関とのネットワークづくりを進めている。

(4) 事業実績

【相談人数（延べ人数）】

平成 29 年度 2,649 人 / 平成 30 年度 2,712 人

* 65 歳未満相談者は、平成 29 年度 26%⇒平成 30 年度 34%であり、前年度に比べて増加している。

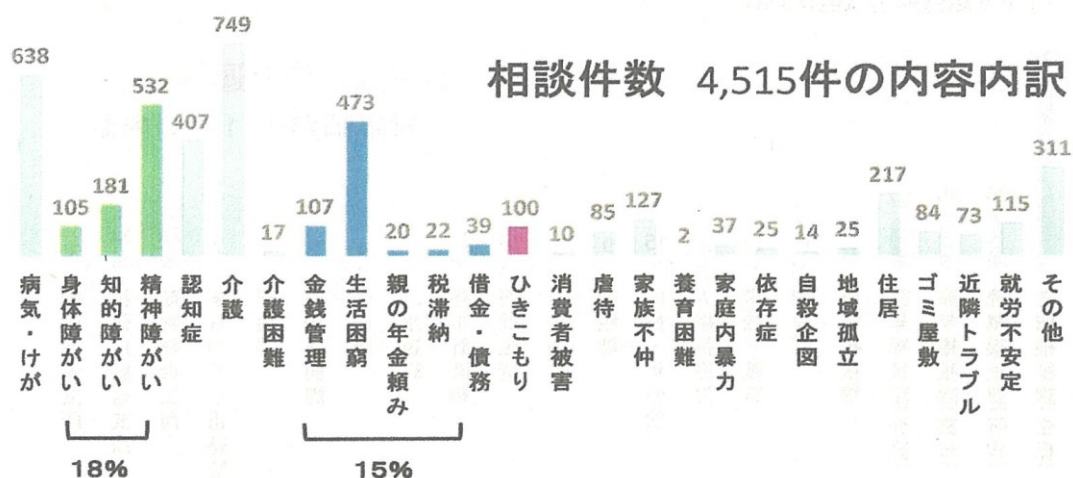
【相談件数・相談内容】

平成 30 年度 4,515 件

* 一人につき、1.7 件の複合の相談がある。

* 相談内容は、身体・知的・精神障害が 18%、生活困窮及び金銭関連が 15%。障害の相談は昨年度から倍増している。

* ひきこもりの相談は、平成 29 年、30 年も 100 件で推移しているが、長期化、高齢化、複雑化した事例が増えてきている。



【庁内連携】

平成 30 年度 21 課と連携

* 対応件数は、平成 29 年度 441 件⇒平成 30 年度 811 件と倍増している。

* 生活・障害福祉等の福祉関連課の件数が多いが、教育や市民の生活に関する課など連携は多岐に渡っている。



6 主な質疑応答

Q 障害者、高齢者施策については、マンパワーが大事。こういった形で職員を確保しているのか。

A 庁舎内の地域包括支援センター（市直営）にある高齢者の総合相談窓口に、「ふくし総合相談窓口」をかぶせる形で立ち上げた。元々高齢者の相談を行っていた職員のほかに、さらに2名を加えて6人体制でスタートした。各課で分散した困りごとを集約して包括的に捉えられる組織、串刺しできるような組織を目指すには、庁内連携が大事だと認識していた。そのため、立ち上げの際には、各課の相談窓口の職員を講師にした勉強会を開いて、庁内の関係各課を理解する機会を設け、庁舎内でのネットワークを作



っていった。

Q ふくし総合相談窓口の一本化と、各課との連携について、具体的に伺いたい。

A 福祉窓口の一本化は、何でもかんでも相談を持って来るのではなく、複合化しているものを取り扱う。単独の相談は各課で受けているが、その中で、担当者が「一つの課題で済まないぞ」と判断したら、ふくし総合相談窓口へ案内している。

また、単に窓口をワンストップしているだけでなく、複合課題が見つかって窓口に来たら、今度はそれらの課題が解決する、ある程度目途がたつ、次の機会に引き継がれる

まで伴走していく、最後まできちっとサポートしてくのが特徴。

庁内外の関係機関で構成される「相談支援包括化推進会議」においても、生活困窮やひきこもりなど、共通する課題について勉強会を行っている。その成果物として、課題の解決策となる資源をインターネット上に掲載し、相談支援を業務とする関係機関がどこからでもすぐ確認できるようにしている。

Q 相談を受けたら、その後どのように対応しているのか。

A 相談を受けた後、まず家に来てほしいという要望があれば、訪問などのアウトリーチをかけたり、また、生活保護が必要と判断すれば、その場で生活保護の担当者呼んで一緒に話を聞いてもらったりするなど、スピーディに対応している。



Q 地域共生社会の「地域」を、たつの市はどの単位でまとめているのか。文京区では、地域包括ケアの観点であれば、警察所管の単位で割り振っている。

A 地域の捉え方については、地域包括支援課がリードして打ち出しているわけではないが、制度の切り口から「地域」と捉える圏域は、中学校区である。

Q 8050 問題がクローズアップされている。ひきこもりの相談については、どのように周知しているか。また、実際ひきこもりの相談を受けている中で、どういうことが特徴としてあげられるか。

A 民生・児童委員を通じて周知も行っているが、ひきこもりには色々絡み合った問題があるという趣旨のチラシを作成している。そこに 8050 問題などを具体的に盛り込んだ内容にして、色々な会議等で周知している。実際、家族や親族が相談に来られている。

実務を行っている中で受ける印象としては、ひきこもりが高齢化している大きな原因は、本人たちは困っていないこと、ここに尽きる。「親が亡くなったらその後どうするの」と誰もが心配することを本人は全く気にしていない。この点が、ひきこもりが長期化してきた大きな要因といえる。私達は、困っている人の相談は受けて対応するが、困っていない人の相談をどうやって動かしていくか、ひきこもりの根深さはそこにあると日々痛感している。常に糸口をつかもうとしているが、何らかのチャンスはある。そのチャンスを逃さずキャッチするためには、根気強く伴走すること。年に一、二回でも「元気？ どうしている？」などの声かけや、ポスティングなどの痕跡を残していき、何かあったときに彼らが私達のことを思い出してくれたらと思う。

Q ひきこもりの割合は中高年の男性が多いと言われているが、たつの市でもそのような傾向があるか。

A 実際、30～50代男性のひきこもりが多い印象はある。ひきこもりは、ずっと家の中にいる人というわけではない。コンビニに行って買物や店員と話ができるなら、ひきこもりの定義に入らないのかということ、決してそうではない。自ら社会とのつながりを持っているか否かが、ひきこもり判断の基準になると思われる。



Q ひきこもり相談支援の目標や方向性について伺いたい。

A ひきこもりの相談については、大々的にアピールしているのではなく、複合的な相談の中で見つかっている状況である。

ひきこもりの人は、困っていないと言っても心のどこかではもがいているはずなので、何をきっかけに、もがきから脱せるかということに焦点を当てることが大事である。例えば、「自分たちが亡くなった後どうになってしまうのか」と相談に来られる親御さんがいるが、本人の気持ちを抑えてまでお金を残すことより、本人が今やりたいことに寄り沿ったほうが、一步を踏み出すきっかけになる場合もある。親亡き後はセーフティネットとしての生活保護や障害年金などの制度があることを親御さんにお伝えしながら、伴走型というかたちで本人の思いに寄り添うことを目指している。

Q ひきこもりの理由の一つとして、不登校の長期化があげられるが、義務教育が終わって卒業したらその途端に社会との接点がなくなってしまう子がいる。卒業するまでに、学校・教育の部署と福祉との連携はどのように図られているのか。

A 実際、在学中は学校が関わってきたけど、卒業後はどうになってしまうのかという相談もあった。本来であれば、不登校児等が青年になるまでの間は、誰かが関わらなくてはならない期間だと思う。ここに、ひきこもりの長期化のスタート地点があると思う。学校・教育機関とも連携とらないといけないし、逆に我々がどういう支援が必要なのか、相談していくべき課題と認識している。



【1日目】 1月16日（木）

兵庫県 明石市

■明石市の概要

人 口 299,120人 （令和2年3月1日現在）

世帯数 128,680世帯 （令和2年3月1日現在）

面 積 49.42k㎡

概 要 県の南部にあり、神戸市の西に位置する。東経135度の日本標準時子午線上にあり、瀬戸内海に面し、明石海峡を挟んで淡路島を臨む。阪神都市圏と播磨臨海地域、淡路・四国とを結ぶ陸海交通の要衝にあり、産業都市として、また近年は神戸市や大阪市のベッドタウンとしても発展。一時減少していた人口は2013年から増加に転じ、2018年に中核市に移行した。



あかし保健所にて

ひきこもり相談支援課

- 1 視察先名称
あかし保健所
- 2 視察日時
令和元年1月16日(木) 15:50~17:00
- 3 視察目的
「ひきこもり相談支援課」の取組に関する調査・研究



青木 志帆 氏



八幡 眞美 氏

- 4 視察先対応者
明石市福祉局あかし保健所
ひきこもり相談支援課長 弁護士 青木 志帆 氏
ひきこもり相談支援課係長 八幡 眞美 氏

5 事業概要

(1) 「ひきこもり相談支援課」設置の経緯

平成30年度に明石市が中核市に移行し、新たに保健所が開設されたこともあり、新規事業に向けての体制整備が行われていた。その際「こころのケアネット会議」が立ち上げられ、様々な精神保健上の課題に取り組むことが確認され、その中に「ひきこもりへの対応」が明記された。平成31年3月に発表された、内閣府による64歳にまで対象を拡大したひきこもりの調査結果を受けて、明石市の人口に引き直した推計を行い、約2700人の「ひきこもり」が想定されることとなった。深刻化する「8050問題」に対して、「基礎自治体として無策ではいけない」という市長の思いもあり、平成31年度に入ってひきこもりに特化した組織である「ひきこもり相談支援課」を準備し、あかし保健所内に同年7月1日に新設する運びとなった。



(2) 設置の意図

「ひきこもり」といっても、個々の事情や理由は様々であり、その支援のあり方も一様ではありえない。まずは不安に思う当事者に寄り添い「ひきこもりは、行政があたりまえに支援すべき課題である」というメッセージを早急に届けることを優先し、市をあげて総合的にサポートすることを発信する窓口としても「ひきこもり」の名を冠した部署を立ち上げる必要性があった。

(3) 実施状況（令和元年7月1日開設時から12月31日までの実績について）

【職員体制】 人員8名（専任3名、兼務4名、臨時職員1名）

弁護士・保健師・精神保健福祉士の資格を持つ職員を配置

【相談対象者】 ひきこもり状態にある本人（15歳～64歳）または家族

【相談窓口】 あかし保健所3階

月～金（祝日除く）の8時55分～17時40分

電話・ファックス・ウェブ相談および面談・訪問相談

【業務内容】 本人・家族に対する相談支援

家族会との共催によるセミナー（全6回）

ひきこもり支援関係機関との情報交換

【相談件数】

電話相談361件、メール相談14件、面談相談137件、訪問相談31件 合計543件

【相談者の年齢・性別・傾向など】

本人からの相談が最も多く約4割弱を占める。続いて母親からの相談。ひきこもり期間は10～19年が最も多く約2割弱。続いて1年未満。40代男性からの相談が最も多い。



ひきこもり相談支援課窓口



ひきこもり相談窓口

周知チラシ

(4) 今後の展開

○ 関係機関によるネットワークづくり

多種多様な背景、要因、年代によって一人ひとり異なるニーズに重層的に対応するための連携強化（連携協議会などの開催）

○「居場所」づくり

支援者のサポートの中で、家族以外の人とのかかわりを広げる場としての「居場所」を創出
(地域の既存のサロン等の活用)

○ 家族支援の強化

本人の回復への長い道のりをともに乗り越えるため、家族にも寄り添い支えることの必要性

○ ひきこもりサポーターの養成

より社会に近い立場でひきこもりの人とかかわりを持てる人を育成
ひきこもりの人も安心して住めるまちづくり

6 主な質疑応答

Q ネーミングが「ひきこもり相談支援課」ということで、相談業務にマイナス面はないか。

A マイナス面、プラス面、両方ある。今までどこに相談してよいか分からなかったが、「ひきこもり相談支援課」という名称で、相談すべき場所が分かってよかったという声は多い。ひきこもりの家族の方からも、「ひきこもり支援」という名称を前面に出してほしいという要望があった。一方で、「ひきこもり」という名称に抵抗を感じると思われる方に対しては、課名は出さず、「保健所」として対応することもある。

Q 「ひきこもり相談支援課」立ち上げの際に、参考にした自治体や前例はあったか。

A 直接的にはないが、精神保健を所管している健康推進課において、ひきこもりの課題について何らかの方針や取組を行う必要性を感じており、視察などは行っていた。

Q 職員体制について、必要な人材・職種はあるか。

A 職種としては臨床心理士が欲しい。ひきこもりの方は、何らかの精神的な不安定さや対人関係のしんどさがあることが多いので、そういったところにアプローチができる、心理療法を取り入れた相談ができるという点で臨床心理士がいるといいと思う。

Q ひきこもりについて、統計では女性が少ないが実際はどうなのか。

A 女性のひきこもりの問題については認識しているが、現時点では、電話がかかってきた人に対しての相談対応しかしていないので、家事手伝いや介護支援なのか、ひきこもりなのか、実態はつかめていない。

Q 就職氷河期の人に対するアプローチはどのように行っているか。

A この世代に該当する40代のひきこもりの方にお話を聞くと、就職氷河期が大きく影響していることは感じる。ただ、昼夜逆転の生活をしている人が多く、連絡を取ろうにも日中の電話に出てくれないこともある。まだ就職までの前段階という印象であり、正規職員などの雇用につなげるまでには、大きな開きがあると思う。

Q 実際にひきこもりから社会参加につながった、働くようになったなどの成功例はあるのか。

A 開設当初は当事者からの相談が多かった。相談窓口の開設をきっかけに外に出て来られる方がいた。ボランティア活動に参加するようになったり、就労面接に行くまでになったケースはある。長くひきこもっていた方については、今まで家族とのコミュニケーションも途切れていたが、メールで会話できるようになった人もいる。

Q ひきこもりの当事者は、何を見て相談窓口の開設を知り、相談に来たのか。

A 新聞やテレビの報道、広報など。また、ネットなどでかなり取り上げてもらったことも大きい。

明石市広報 令和元年7月1日号の一面に
「ひきこもり支援課」開設の記事が掲載された。

Q 問題意識や必要性から事業をスタートしたことは学ぶべきだと思った。事業を行う際には達成目標を立てないといけないが、ひきこもり支援については目標をどこに設定するのか。

A 既存の機関のどこかにつながっていくまでを伴走支援することが我々のミッションだと捉えている。評価指標をどう設定するのは難しいが、「家族へのアプローチ」⇒「本人への個別アプローチ」⇒「集団の場への参加」⇒「段階的な社会参加」といった段階をステップアップしていくケースがあれば、それが一つの評価になると思う。

Q 今後の課題について聞かせてほしい。

A ひきこもりの実態把握をしなければならないという認識はあるが、現在の相談ケースをみると、民生委員と接触している人たちともいえず、貧困世帯に該当するというわけでもない。どういう指標をもって調査したらよいのか現時点ではみえていない。30万人の人口で全数調査も難しい。できることからやっていくことを考えると、ケアマネジャーを通じての把握が思いつくところである。

Q ひきこもり支援の観点から、「あかしインクルーシブ条例」について教えてほしい。

A まだ検討途中の段階であるが、ユニバーサルデザイン、対人援助としてのひきこもり支援、インクルーシブ教育など、明石の街としてどうしていくかということを決めようとしている非常に守備範囲の広い理念条例である。誰一人取り残さない街にしてい

くため、市の相談支援の課題として「断らない相談支援」「総合相談」があり、ひきこもりの方にもきちんと対応する、ひきこもりへの差別的な偏見をなくしていくなど、ひきこもりも論点の一つというイメージである。

Q ひきこもり状態にある人の特徴として、誰にも相談しない、できないということがあるが、明石市ではそのような人たちの掘り起こしについてどのような対策を考えているか。

A ひきこもり相談窓口という看板を出しただけで、これだけの人が相談に来た。彼らはもし看板を掲げなければ相談に来なかったと思う。まずは、相談に来た人達を受け止めるところから始め、流れが出来上がってきた先に、まだどこにも相談できていない人についてどうしていくかという展開がありうるのかと思う。

Q ひきこもりの方が外に出ていく居場所の確保について検討しているか。

A 近隣市のNPO等を訪問すると、自然発生的に居場所が出来上がってきたところが多い。自治体主導でどこまでうまくいくか、作り方やあり方について研究が必要であり、まだ情報収集、論点整理をしている段階である。居場所といっても常設がよいとか、女性だけが集まる場所がよいとか、ある程度プログラムがある方がよいとか、ひきこもりの人が出やすい居場所もそれぞれ違うため、そこを市としてどうするか、一定整理が必要。支援をしてくれるNPO等を探すなど、アンテナを広げながら検討している。



【2日目】 1月17日（金）

岡山県 総社市

■総社市の概要

人 口 69,346 人 （令和2年2月末現在）

世帯数 28,276 世帯 （令和2年2月末現在）

面 積 211.90 k m²

概 要 県の南西部に位置し、東部は岡山市、南部は倉敷市に隣接、市の中央を北から南に高梁川が貫流している。古代吉備王国の中心地として栄え、平安時代には備中国内の神々を合祀した総社宮が建てられた。高度成長期に県南工業地帯の発展とともに宅地開発が進み、後背地として内陸工業も集積した。岡山県立大学が立地する学園都市でもある。



総社市役所にて ～片岡聡一市長を囲んで～

ひきこもり支援センター

1 視察先名称
総社市役所
総社市社会福祉協議会 ひきこもり支援センター

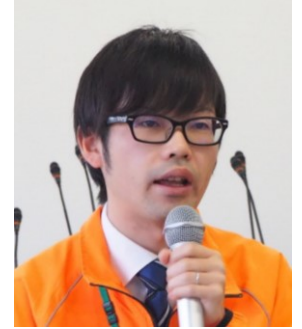
2 視察日時
令和2年1月17日（金）10：00～12：00

3 視察目的
「ひきこもり支援センター」の取組に関する
調査・研究

4 視察先対応者
総社市保健福祉部福祉課 課長 西村 佳子 氏
保健福祉部福祉課課長補佐 兼 福祉総務係長



林 輝昭 氏



山口 光司 氏

林 輝昭 氏

社会福祉法人 総社市社会福祉協議会
ひきこもり支援センター ひきこもり支援員 山口 光司氏

5 事業概要

(1) 「ひきこもり支援センター『ワンタッチ』」開設の経緯

総社市がひきこもり支援を始めたきっかけは、2014年に立ち上げた生活困窮支援センターに次々と寄せられる相談だった。「働き盛りの息子がひきこもってお金に困っている」といった相談が多く、200件のうち40件余りはひきこもりに関する内容だった。

社会福祉協議会は15年8月、学識者や市幹部職員、NPOなどで構成する「ひきこもり支援等検討委員会」を設置。「ひきこもりとは何か」から議論を重ね、16年1月からは地元の事情に精通した、市内に700人以上いる民生委員や福祉委員が地区ごとに集まり、情報を出し合う方式で実態調査を実施した。その結果、市内に207人のひきこもりの人がいることが判明。17年4月には、社協への委託事業として市独自のひきこもり支援センター「ワンタッチ」を開設した。

専任相談員（社会福祉士・精神保健福祉士）を2人配置し、相談支援のほか、ボランティアやハローワークへの同行支援、ひきこもりサポーターの養成、居場所や家族会の運営など幅広い活動を行っている。

ひきこもり支援センター

「ワンタッチ」の周知チラシ

(2) 事業費

H27 年度：3,000,000 円

(岡山県社会福祉協議会助成事業、市町村社協活動活性化支援事業)

H28 年度：3,000,000 円

(〃)

H29 年度：12,000,000 円

(人件費等 10,574 千円、サポーター養成 200 千円、居場所の設置等 1,226 千円)

H30 年度：17,499,000 円

(居場所経費や講師謝礼等が主な増)

H31 年度：17,543,000 円

(当初予算)

(3) 事業実績等 (平成 29 年 4 月～令和元年 12 月)

延べ相談件数 6,401 件に上る。

【内訳】 訪問 1,372 件

来所 2,500 件

電話 2,117 件

メール 412 件



センターの支援を受けて、ボランティア体験や就労、進学といった形で、
これまで 33 人が社会参加している。



総社市社会福祉協議会内に
「ひきこもり支援センター」が設置されている。





ひきこもり支援施策について、片岡聡一市長に直接お話を伺う機会を得ました。

片岡聡一 市長のお話より

・「ひきこもっている人」は悪ではない。世間一般的には、ひきこもっている人に対し「怠けている」などのイメージを持っている人もいる。しかしそれは違って、彼らがひきこもらざるを得なくなった社会をつくった責任は行政や政治にある。ひきこもらなくてもよい社会をつくり、1人でも多くの人を迎え入れようという、「ひきこもり」に対する想いを統一させる必要がある。



片岡 聡一 総社市長

・ひきこもり支援センターを設けたら、一気に当事者のカミングアウトが増えた。ひきこもりの人にもタイプがあり、地域の民生委員が今まで把握しているのは、「頑固なひきこもり」(8050 問題に該当する世代)。新しく駆け込んできたひきこもりの人は、「ニューカマー」(20~30 代の若い世代)。今後、これらのタイプを体系的に整理する必要がある。

・現在、厚生労働省のひきこもり施策は生活困窮者のカテゴリーの一つであり、ひきこもりに特化した支援はないが、実際は富裕層の中にも混在している。

・8050 問題は地域と連携するしかない。地域の人が、ひきこもりの当事者を受け入れ、すれ違ったら挨拶をする、あるいは「たまには一緒に旅行にでも行かないか」等と地域の行事に誘ってあげる。そのくらいしなければ、つながることは難しい。

・「ニューカマー」のひきこもりは、打つ手が多くある。一番の肝は学校の先生で、特に中学校の先生。中学校で不登校になった生徒を、卒業しても追跡して関係を持ち続けること。

・インターネット等でひきこもり支援をしている自治体を調べ、薫にもすすがる思いで総社市に来た人もいる。駆け込み寺のような場をひとつ持つことが、ひきこもりの人を自殺や孤立から遠ざける。

・税投入のベクトルは、放っておくと必ず健常者や中心部に向く。ひきこもりは全人口の1%にも満たないが、他の99%を放っておいてもその1%に予算を投入する、税投入のベクトルを弱者に向けていくことが大切である。

6 主な質疑応答

担当者への質疑

Q 「福祉委員」はどのようなメンバー構成なのか。資格等を有する人たちなのか。

A 地域の方（社協からお願いする方、地域から自主的に来てくれる方、中には民生委員と兼務の方もいる）で構成されており、社協が委嘱している。特に資格はなく、民生委員のサポート役。民生委員は国の委嘱で報酬があるが、福祉委員は総社市社会福祉協議会の委嘱で完全ボランティア。地域の福祉のために無償で協力してくれている。

Q 実態把握の方法を具体的に教えてほしい。全市民のうちどのくらいの方に聞き取れたか。

A 民生委員（161名）および福祉委員（573名）全員に地区懇談会で聞き取りを行い、各委員が持っているすべての情報を提供してもらった。

Q 実態把握が特に難しい中間層（中学卒業～64歳まで）は、どのように実態把握をしているか。

A 地域懇談会での実態調査ではひきこもり該当者が207名であったのに対し、実相談数は242名であった。この242名のうち、最初の実態調査の207名に該当する人は約20名しかいなかった。残りの約180名は自分から声を上げておらず、直接アクションにつながられていない。今のところ市内にそのような方が約400名はいると算定している。また、厚生労働省の統計調査では全国で約115万人、全体の0.91%がひきこもりの状態にあるとされているが、これを総社市に当てはめると約600名となり、約200名の状況は分かっていない。

実態把握は非常に難しい。民生委員等を通じての情報提供、またはアンケートを各戸に配布する等の方法しかないかと思われる。無作為な統計アンケートを行っても実態調査にはならない。前回調査を行った平成28年はひきこもり支援センターがまだ立ち上がっておらず実態を相談しても支援につながる確約がなかったが、現在はセンターが立ち上がっているため、支援業務の中で把握した実態をもとに情報のアップデートを行う。

Q 207名のうち33名を社会参加に導いた方策を教えてほしい。

A 社会参加には本人の意思が重要。本人が嫌がるのを無理矢理引っ張り出してはいけない。本人が自ら出やすい状況を作るため、居場所の運営を工夫している。平日15時から17時の開所に加え、月1回は夜18時半から20時半に開けている。昼は30代～50代でサポーターと話したい人が多い傾向があり、夜は10代～20代の若い人が多く、ゲームやカード等をして遊んでいる。今後も様々な社会参加の形を作っていく。

Q 予算が1千万円を超えているが、国からの補助金はどのくらいあるのか。

A 予算は今年度約1千700万円。そのうち国庫補助（生活困窮自立支援事業）は200万円（市町村においての上限額）の歳入。現在、厚生労働省にひきこもりに特化した補助メニューがないため、来年度も同じように生活困窮自立支援のひきこもりという項目で要求する。専門相談員2名のみでは対応が難しいため増員を求める声もあるが、国庫補助が200万円程しかない中、市の財政では1名増員するのが難しい状況。

Q ひきこもりサポーター養成講座を進める中で重きを置いていることは何か。

A 関わる中で本人が嫌なことを思い出しナイーブになることがあるため、深掘りしない、きちんと話を聞く等の傾聴を大切にしている。傾聴に関する講座では、3人1組になり、1人が話し手、1人が聞き手、1人がその様子を動画で撮ってフィードバックするという訓練を行い、自分の癖を知りしっかり相手の話を聞くためにはどうすればよいかを考えている。



ひきこもり支援センターで販売されている書籍

(左)『ひきこもりサポーター養成テキスト』

総社市で行っている「ひきこもりサポーター養成講座」の内容を中心としたテキスト。

(右)『ひきこもり支援・総社のあゆみ 行政と社協の協働体制 2018』

ひきこもり支援センター開設の経緯と、これまでの取組をまとめている。

Q 居場所の運営で重きを置いていることは何か。

A 来た人が「居やすい環境」を作ることが大切。せつかく居場所に来た人が「窮屈だな」と感じたら、その人は絶対に次は来てくれない。やりたいことをやってもらうために、あまり話しかけられなくなさそうな人には無理に話しかけない。ダイニング、テレビのある和室の他に、1人になりたいときに利用する「こもり部屋」を設け、ゆっくりできる空間を作っている。

Q 家族会のサポートで重きを置いていることは何か。

A 当事者の家族同士の「交流」を大切にしている。毎月1回開催しており、家族が自分たちの思っていること、困っていること、良いところ等を情報交換している。当事者の家族同士が交流し実際の体験談を話し合う中で学べることが多くある。

Q 現段階では衣食住が保証されている等の理由で本人がひきこもりを自覚していない人と、自覚している人の割合はどのくらいか。

A ひきこもりの自覚がある人は、自分の将来のことを考えるからこそ嫌な思いをしている。「自分はこの状態ではよくない」と分かる人はひきこもりを自覚していて、そのような人は多い。ひきこもりの自覚がなく、自由に暮らしている人の方が少ない。

片岡市長への質疑

Q 地域の特徴によってひきこもり支援の形を変える必要があるが、どのように対応したらよいか。

A これから文京区でひきこもり支援が始まると、総社市のようにはじめは想定していなかった新しい人たちが出現することが推測される。文京区と総社市でひきこもりの傾向は違うと思うが、根底にあるのは同じテーマ。純粹で曲がったことが嫌いで、存在感を示したいのに示せない等の内存する葛藤が強い人が多い。その地域の傾向に応じてスキルアップし、対応することが大切。

Q 2019年8月に行われた「ひきこもり支援基礎自治体サミット」の実施に至る経緯を教えてください。

A 私（片岡総社市長）が中心となり、三重県の名張市長や滋賀県の守山市長らと勉強会を開くこととなり、テーマを話し合う中で1番に挙げられたのが「ひきこもり」であったことがきっかけとなった。

Q 中学校の先生とはどのような連携の仕方が望ましいか。

A 先生がボランティアでひきこもり支援のメンバーに加わってもらえたらありがたい。

Q 文京区の「居場所」は運営を委託しているが、今後年齢層拡大によりパンクすることも考えられる。運営に関しての知恵を伺いたい。

A 行政の事業は委託が多い。しかし弱者政策については委託してはいけない。一緒にやっても、考え方をしっかり持って事業を握るのは役所の職員。それが「寄り添う」ということである。



視察を終えて

国府田 久美子 委員長



今回の視察は、厚生委員会として 8050 問題と「ひきこもり」対策という、問題意識の共有のもと行われた。

たつの市は、「地域共生社会」を目指し、すべての住民を対象に「ふくし総合相談窓口」が設置され、複合的課題の相談を 1 か所で受け、解決にあたる“ワンストップ窓口”が超高齢化社会の行政のあり方を示し、ひきこもり相談も 100 件以上寄せられている。

明石市は、2019 年 7 月から保健所内に「ひきこもり相談支援課」を開設した。市民への広報も積極的に行われ、「誰一人置き去りにしない」をスローガンに“インクルーシブなまち”を標榜し、ひきこもりの総合支援が位置付けられた。15～64 才で約 2700 人のひきこもり者がいるという推計の中、既存のどこかにつながる社会体験から就労を含めた社会参加を目指す。「居場所」創設が課題。

総社市では、社協事務所の「ひきこもり支援センター」の看板が大変印象的であった。居場所としての“ほっとタッチ”は画期的。市長の「手放してはいけないものがある。弱者対策も投げない、委託しない。事業を握るのは市の職員という考え方が大事」との言葉に、先進自治体の矜持が見えた。

8050 問題に立ち向かう自治体の根本を学んだ重要な視察であった。

宮崎 こうき 副委員長



明石市は、昨年 7 月に「ひきこもり相談支援課」が設立され、開設当初は当事者が自ら来ていたこと、また、ひきこもりの特徴の 1 つに「誰にも相談しない」という点もありますが、そのような人達の受け皿にもなるように今は対応していること、当事者の家族支援の強化をしているなどのお話を伺うことができました。

総社市は、地域の住民・各団体・事業者との連携、ひきこもりサポーターの養成、ひきこもりの方の居場所としての施設「ほっとタッチ」の開設など、具体的な政策を実践されていて、「ひ

きこもり問題」に関して他の自治体の一步先を進んでいる印象を受けました。

明石市、総社市、両方の大きな共通部分として、「ひきこもり問題は、社会全体の課題であり行政の責任である」という認識を市全体でしっかり共有し、ひきこもり問題に対して本気で取り組んでいることだと感じました。

日本社会の高齢化に伴いひきこもり問題は、これからの日本を象徴するかのような「8050問題」に形を変えてきています。今回の視察を活かし、文京区に於いてもひきこもりの方が求めるサポート、居場所作り、各機関の連携、体制の整備をしていき、目の前だけでなく先に待ち受ける問題にも対応できるようにしていかなければと感じました。

宮野 ゆみこ 委員



文京区でもひきこもり支援の計画が進む中、先駆的に支援に取り組んでいる3自治体を視察する機会に恵まれた。

たつの市の「ふくし総合相談窓口」では、1つの相談に対し組織横断的な対応を徹底し、「相談者を逃がさない」相談・支援体制が構築されていた。複合的な課題を抱える相談者が、窓口の多さや役所の縦割り体制によって、うまく相談できない、あるいは相談の途中で諦めてしまう等の課題を解消するための体制として有効的であると感じた。

明石市では、「ひきこもり相談支援課」を設立し窓口を一本化したことで、相談件数が急増したというお話が特に印象的であった。介護、障害、就労、不登校、生活困窮等、様々な課題が複雑化しているひきこもりに対して、当事者に分かりやすい窓口や、支援組織全体をコーディネート・監督する専門部署は必要不可欠であると改めて感じた。

総社市は相談業務の他、居場所の運営、家族のサポート、支援者の養成等に取り組み、さらにひきこもりを本人だけの課題でなく、社会全体の課題として捉え支援している姿に感銘を受けた。文京区でも「ひきこもり」に対する想いを市内および地域全体で統一させる必要があると感じた。

今回の視察で得た知見をもとに、文京区のひきこもり支援が良いものとなるよう、具体的な提案をしていきたいと思う。

関川 けさ子 委員



たつの市では、2017年4月に地域包括支援課に全世代・全対象型の「ふくし総合相談窓口」を開設しました。保健師、社会福祉士等、専門の職員を配置して、市民の様々な課題・相談を「丸ごと」受け止め、相談窓口で対応できない時は、他の窓口へご案内するなど、従来の市役所の「縦割り」の対応から「横断的」対応で、21課が連携しているこの取組は、文京区も学んでいく必要があると思いました。また、総合的な問題解決の中から、ひきこもりの問題も見つけ出していく姿勢は、素晴らしいと思いました。

職業安定所、法テラス、市内の病院等、様々な職種・分野の方々が集まり、相談窓口に寄せられた問題解決のために交流して普段から顔の見える関係を作っておくことが、問題解決の素早い対応へとつながっていくのだと思いました。

明石市では、弁護士、精神保健福祉士等、専門職を配置して「ひきこもり相談支援課」を中核市で初めて開設し、不登校生徒の中学校卒業後の支援など、この間、540件以上もの相談を受け、8050問題に積極的に取り組んでいる姿勢に学ぶことが大事だと思いました。

総社市もひきこもり支援センターを設置しており、2017年から延べ6400件もの相談に対応し、33人の方を社会参加へとつなげた取組は学ぶべきものがあると思いました。

田中 としかね 委員



今回の三つの視察先に通底するテーマは「基礎自治体としての覚悟」であるように思う。総社市長の言葉がそのことを端的に物語っている。「制度の狭間に入りこんでしまい、自ら支援を求めることが難しい人を、支援につなげることこそ政治の役割だ」と。

これまでの福祉の仕組みは、高齢者は介護サービス、障害者は障害福祉サービス、子供は子育て支援といったように、対象者ごとに、相談窓口やサービスが分かれていた。ところが近年、問題の長期化と高齢化の進行が相俟って「8050問題」に象徴されるような複合的な課題を抱えるケースが増加しており、「縦割り行政」では立ち行かなくなっている。

既存の制度では対処が困難な課題の解決を図るため、地域住民による支え合いと公的支援が連動した包括的な支援体制の構築が急がれる。そのため国は社会福祉法を改正して地域包括ケアシステムを強化したのであり、そこで掲げられている理念こそ「地域共生社会」である。地域に暮らす人たちが共に支えあう社会という現場は、住民に最も身近な基礎自

治体に他ならない。「基礎自治体として無策ではいけない」という明石市長の言葉の重さを痛感させられた。

松丸 昌史 委員



大人のひきこもり支援が全国に拡大するなか、先駆的な取組で注目をされている、兵庫県明石市と岡山県総社市のひきこもり支援事業を視察して、特に感銘を受けた点は、両市とも重点を置いている事として、1つ目は家族支援の強化であります。ひきこもり本人にとって最も身近な支援者である家族。本人の回復への長い道のりをともに乗り越えるため、家族にも寄り添い、支える支援に取り組んでいること。2つ目に「居場所」であります。支援者サポートの中で、家族以外の人とのかかわりを広げる場として地域の既存のサロン等を活用して、「居場所」を創出していること。3つ目としてひきこもりサポーターの養成に取り組んでいること。より社会に近い立場でひきこもりの人とかかわりを持てる人を育成し、地域からのさりげない見守りと声かけで、ひきこもりの人も安心して住めるまちづくりを目指している点がとても素晴らしい取組であると思いました。ひきこもりは個人ではなく社会全体の問題として捉え、身近な地域の人たちが手を差し伸べて支えていくことが重要であります。今後本区としても、ひきこもりの方々が、安心して社会へ踏み出そうと思える地域づくりを進めていきたいと思えます。

のぐち けんたろう 委員



今回の厚生委員会の視察ではひきこもり対策を重点的に確認した。兵庫県たつの市では福祉に関する相談のワンストップ受付や、同じく兵庫県明石市では令和元年7月に中核市としては初となる「ひきこもり相談支援課」を創設し、市民の相談窓口として機能している。開設月には100件を超える相談を受けるなど、ひきこもりを相談できなかつた悩みを抱えている市民の受け皿になっていることは、日本全国どこにでも潜在している問題であることが改めて確認できた。岡山県総社市では平成29年4月にひきこもり支援センター「ワンタッチ」を設置し関係機関、地域と協働して支援を展開していた。片岡聡一市長によると、当初はひきこもりに対する偏見などが存在していたため家族も本人も言い出せない状況があったが、徐々に理解が進み相談件数の増加につながったとお話もあった。ひきこもりは文京区でも大きな問題となっており、本区でもひきこもり支援対策事業を立ち上げるにあたり関係機関をつなげる窓

口の開設、さらに支援の継続を推し進めていくことの重要性を再認識することができた。今回視察を行ったひきこもり支援先行自治体と連携を深めつつ文京区のひきこもり支援の充実を図るよう具体的な提案をしていきたいと思う。

浅川 のぼる 委員



この度の厚生委員会視察は、「8050 問題」に特化した「ひきこもり支援事業」に焦点を絞りました。初日は兵庫県たつの市の「ふくし総合相談窓口の取組」について、続いて明石市の「ひきこもり相談支援課の活動状況」について、2日目は岡山県総社市の「ひきこもり支援事業」について、それぞれの現況をお聞きしました。また、行政施策の活動内容、事業の結果、問題点とその対応策、そして今後の目指す方向性について、具体的なお話を伺って参りました。

3市に共通した取組としては、ひきこもり等の相談の窓口を一元化することでした。一つの窓口で多種多様な相談を受け入れ、各種専門スタッフに的確に対処していただくことで煩わしさもなく、開設当初から相談件数が増えており、事業の成果が見られたそうです。また、ひきこもり対策として最も重要な課題は、現状の実態把握と専門的な支援機関等の必要性だそうです。その中で、総社市は民生委員・児童委員と福祉委員が協力して情報を持ち寄り、数多くの実態把握をしたそうです。今回の視察が文京区の今後の取組に生かせるよう、先駆的な施策を参考にしながら判断していきたいと思いました。