

視 察 調 査 報 告 書

委 員 会 名	文教経済委員会
参 加 者	委員長 小田 高之 副委員長 野島 さつき 委 員 伊藤 正義 三浦 康宏 金山 直樹 瀬戸 清太郎 原 紀彦 野々山 雄一郎 田口 正夫
視 察 日 時	令和7年1月21日（火）13:30～15:00
視察先・概要	東京都世田谷区 人口：923,210人 世帯数：502,617世帯 面積：58.049 k m ²
視 察 項 目	ひきこもり支援について
視 察 概 要	世田谷ひきこもり相談窓口「リンク」について (1) 概要 年齢を問わず、ひきこもり当事者や家族を支援する相談窓口。「ぷらっとホーム世田谷」と「メルクマールせたがや」が共同で運営している。 (2) 経緯、背景 世田谷区内で明確なひきこもり相談窓口がない中、「保健福祉センター」「あんしんすこやかセンター」「ぷらっとホーム世田谷」「メルクマールせたがや」がそれぞれの対象者の相談を受けていた。当事者の会や家族会、区民からの分かりやすい窓口が必要との声を受けて検討が始まり、生活全般の困り事に対応する「ぷらっとホーム世田谷」と生きづらさを抱える若者の支援を心理面で対応していた「メルクマールせたがや」という二つの機関が一緒に窓口を運営することとなった。 (3) 関係機関との連携 ア プらっとホーム世田谷 家計相談（障害年金の手続・各種債務や滞納管理・世帯全体の家計相談など）、生活全般の相談、セミナーや体験等の参加、就労相談、家族会の案内など イ メルクマールせたがや 個別相談（本人及び家族）、居場所機能、出張相談会、家族会、アウトリーチ※公認心理士、精神保健福祉士など専門のスタッフが対応 ウ 世田谷ひきこもり支援相談窓口「リンク」 ・若者支援：メルクマールせたがや、青少年交流センター ・民間団体：家族会、当事者会、社会福祉協議会、民生委員、

	地元企業など ・ 高齢・介護：あんしんすこやかセンター【保健福祉課】 ・ 生活困窮、生活保護・年金：ぷらっとホーム世田谷、年金事務所【生活支援課】 ・ 保健医療：保健センター、医療機関など【健康づくり課】 ・ 障害：ぽーとなど【保健福祉課】 ・ 教育・子ども：学校、スクールカウンセラー、教育委員会、スクールソーシャルワーカー【子ども家庭支援課、児童相談所】など ・ 就労：若者サポートステーション、障がい者就労支援センター、ハローワークなど (4) 相談の流れ 「ぷらっとホーム世田谷」と「メルクマールせたがや」がそれぞれの視点で強みを生かし、「リンク」の運営母体となって支援を行っている。当事者、区内家族のみならず、区内に当事者がいる区外家族や関係機関からの相談も受け付けている。 ア 相談受付はぷらっとホーム世田谷が窓口。電話、メール、ホームページの問合せフォームにて相談を受け付け、メルクマールせたがやと相談日を調整する。 イ 初回面談はぷらっとホーム世田谷から1人、メルクマールせたがやから1人の2名体制で行う。 ウ 毎週1回、前週に受けた新規案件の全てを区の生活福祉課を含めた「リンク」に関わっている担当者が集まるリンク検討会で、今後の支援方針を確認し、検討する。 エ 検討会にて当事者が若年で、経済的な生活面での不安がないケースはメルクマールせたがやが、生活面での緊急対応が必要な場合はぷらっとホーム世田谷がメインで支援を行う。9割方はぷらっとホーム世田谷、メルクマールせたがや双方のスタッフが協働して関わるリンクケースとして扱う。 オ 支援の経過によるプラン策定や終結の確認、モニタリングについては年4回ほど行う「重層的支援会議」で話し合う。多機関での検討や協働が必要な困難ケースは、個別ケース検討会議（支援会議）を開催して情報共有及び検討を行う。 カ 多機関が協働しながら、支援を継続していく。
所 感 ※視察しての感想や岡崎市への提言など	・ 分かりやすい窓口が必要との声から、ひきこもり相談窓口が開設し、生きづらさを抱える若者の支援を心理的に支える「メルクマールせたがや」と生活全般の困り事に対応する「ぷらっとホーム世田谷」という二つの機関が一緒に窓口運営をしている。相談窓口は分かりやすいことが一番大切だと思う。二つの機関と区の生活福祉課が定期的に検討会を行い、支援方針を確認し、情報を共有している点は

見習いたいと思う。世田谷区では、ひきこもりは福祉部の所管。本市では、「わかサポ」は教育委員会の社会教育課、おとなの社会的ひきこもりは保健部健康増進課が所管している。しかし、実際の支援は重層的支援等、福祉が担う部分が大きいのので、相談窓口も福祉部局が担当し、連携を密にしたほうがより効果があるのではと感じた。

- ・ ひきこもりと言っても本人だけの問題ではなく、本人を取り巻く環境について複合的に考え、対処していかなければならず、また、すぐに解決するものではないので、長い目で見て関わっていかなければならないとのことである。解決に向けて担当者及び担当課だけではなく、関係機関と連携して対応することが必要であるため、本市も既に取り組んでいる重層的支援体制整備事業が今後ますます重要であり、そのためにもさらなる体制の整備、人員の確保が必要と考える。世田谷区では、ひきこもり支援窓口を一本化し、周知することで、分かりやすくなり、相談件数も増えたとのことである。「ひきこもり 岡崎」とネットで検索すると、「わかさぼ」「こころの健康に関する相談や講座などの精神保健福祉事業」が上位に出てくる。サイトを見ると、若い方は「わかさぼ」、18歳以上は「こころの健康相談」となると思うが、この窓口が1本になると相談したい方にとって、より分かりやすく、また、相談しやすくなるのではないかと考える。市の事業として存在しても市民が知らなければ、また、分かりやすくなければ活用されないため、改めて知ってもらうこと、分かりやすさの重要性を感じるとともに、行政から積極的に情報と支援を届けていくことも必要であると思う。
- ・ それまで複数の支援施設で引き受けていたひきこもり相談窓口を「ぷらっとホーム世田谷」と「メルクマールせたがや」の2施設を合わせ、特化した対応をひきこもり相談窓口「リンク」にて行う実情を伺ったが、性質上どうしても受け身の姿勢とならざるを得ない中、この取組により相談者の垣根を広げ、今の問題だけでなく将来の展望等まで相談できる関係作りを重んじ、スタッフの皆さんがタフさを持って日夜業務に取り組まれている話が印象的だった。本市としても仕組みはもとより、担当者の心意気を十分に取り入れられたい。
- ・ 生活福祉課が管轄し、生活困窮(ぷらっとホーム世田谷)と不登校・ひきこもり(メルクマールせたがや)二つの機能を軸に一次窓口機能リンクを開設・運営しており、市民がどこに問合せすべきか、問合せしやすさを実現している。本市は、福祉部と教育委員会と2部門に分かれて専門性を高めており、情報共有を図っているが、一次窓口を設置し、市民から相談しやすい組織、役割づくりの参考となった。ひきこもり要因として、若年層の県外流入就職者(1人暮らし世

帯)に対する支援も考慮し、40歳から64歳まで幅広く対応している。岡崎市において、39歳以下を対象としたひきこもり支援としているが、40歳以上の生活支援も含め、地域特性を踏まえた柔軟性のある組織変革を検討されたい。

- ・ 家族や地域からの申出に関し、通院が必要なレベルに至らない当事者へのサポートや社会復帰及び社会順応性の回復や支援に向けて組織的にサポートしている体制は、本市としても見習うべきスキームである。専門分野の組織的横断対応は、医者へ行くことを嫌がる(負い目を感じる)引きこもり当事者だけでなく、家族の安心にもつながるため、本市としても同様の取組を行うべきと考える。本人または家族が窓口へ相談しない場合の行政フォローは、どういったフォローが最適かの検討が必要である。デリケートな内容を扱う問題であり、主役は当事者ということを行政は忘れてはならないと感じた。特に、こじれた人間関係の修復には長期間を要するため、専門部署が一貫し、横断的な組織体制で個々人をフォローすべきと感じた。
- ・ 世田谷区では令和3年3月に世田谷区ひきこもり支援に係る基本方針を策定し、当事者が自分らしく暮らすことができる地域づくりを目指して、相談窓口「リンク」を令和4年4月に開設した。「ぷらっとホーム世田谷」と「メルマークせたがや」がで運営し、相談受付から、個別相談から、居場所機能やアウトリーチ支援などひきこもりの複雑かつ複合的な要因に対し、重層的な支援機能整備が図られている。世田谷区では保健福祉政策部が主体となり、関係する所管と横断的な連携により支援を行っている。本市においても、教育委員会所管の「わかサポ」により悩みを抱える子ども・若者の支援を行っているが相談要因の多くは、疾患や家庭に係る内容が多く、世田谷区のように福祉部リードによる重層支援による体制運営が良いと思われる。
- ・ 引きこもり施策で最も重要なことは、就労を含めた経済的自立を目的とすることと考える。世田谷区では相談窓口の充実により相談件数が増えているが、就労準備や就労訓練などの就労支援までたどりつく事例は少ないとの事。その中で、引きこもり状態からのステップ1として世田谷区の就労準備プログラムの中の「漫画カフェ」「神社清掃」などを開放する、また、地域農園活動や劇場バックステージツアーなど、地域の協力を得て、外に出て参加体験してもらう活動は非常に興味深い。本市も第一歩として、各地域での地域活動を紹介し、まずは外に出てもらうことから始めて、地域活動参加に慣れて、徐々に就労に向けての取組に移行していくのが段階的によいと考える。引きこもりが始まる年齢も若くなっている現在において、F組や不登校の子供らにも、地域活動を紹介し、それに参加してもらう取組はよいと考える。

	・ 職員の話を伺い、ひきこもりの現状及び状況がよく理解ができた。問題点はいくつかあると思うが、社会全体との接点が希薄の人、地域社会とのコミュニケーションが持ちづらい状況にある人が、必要に応じて相談できる窓口や支援体制が出来ている機関の場所等に、当事者や家族、支援をしてもらえる方が気軽に何度でも相談に行ける場所作りの充実、また、地域社会全体で支えられるように、支援者の育成に力を入れて行かなくてはならない。
委員長の総括	本市においても、ひきこもり支援を担当する課を再度、検討してもいいのではないかと考える。本市におけるひきこもり支援は、予算と相談支援場所の課題がある。適正な支援を実施できるような体制について、再考する時期にあるのではないかと考える。