

熊本県宇城市

(2)各地方公共団体で行われた実証事業の実施内容及び成果_宇城市

【A. 取り組みの全体像】

1.自治体の概要



自治体名		宇城市 (熊本県)	担当部局名	福祉部 社会福祉課		人口	57,001 (人) <2020.10/国勢調査>
自治体内連携	庁内連携部局 (メイン)	福祉部社会福祉課地域福祉係		庁内連携部局 (メンバー)	社会福祉課障がい福祉係、生活保護係、子ども未来課、子どもセンター、高齢介護課、債権管理課、上下水道課、都市整備課		
	庁内連携内容 ※会議体、情報共有	関係部署との横断的な連携体制の構築 社協や関係する外部団体との連絡調整		庁内連携内容 ※会議体、情報共有	会議体への参加事例ごとの個別保有情報の共有		

2.形成をめざす地方版連携PFの姿

従前の取り組み ※重層の取り組み、外部組織連携、地域コミュニティ形成等	2016年4月の熊本地震の発災以降、災害公営住宅（復興住宅）など新たに形成されたコミュニティと自治体など既存コミュニティの集いの場の形成など地域共生による地域福祉を推進。 【支援】ひきこもりの方などの支援としてeスポーツなどを活用したサロンの実施 【調査】民生委員児童委員によるひきこもり実態調査（R元年、R2年） 【各会議体】「市町村ひきこもり支援プラットフォーム」、「自殺予防対策連絡会議」、「生活困窮者自立支援会議」、「要保護児童対策協議会」等	実現したい状態 ※構築する仕組み／支援対象の住民を取り巻く環境	最終的なゴール	- 要支援者が宇城市の支援を認知し必要に応じて活用できる状態に至る。また、NPO法人あなただのいばしょとの連携を強化し、要支援者が宇城市からの支援をスムーズに享受できる状態にする - 支援関係者や取り組みを整理し、情報提供や事例の共有、今後の支援や社会資源の活用等ができる体制を構築する
			今年度のゴール	- NPO法人あなただのいばしょと相談概要や傾向の分析方法を確立し、次年度以降に要支援者情報を円滑に連携できる素地をつくる - R元～2年に実施したひきこもり実態調査をアップデートし、過年度からの推移把握や次年度以降の施策検討に繋げる - 孤独・孤立相談に係る周知物を作成し、市民の認知・関心を高める

3.地方版連携PFの外部連携体制

地方版連携PF ※各種団体が「水平的」「包摂的」に集う最も大きな枠組み	参画メンバー	宇城市社会福祉協議会、生活困窮者自立支援センター、地域包括支援センター、就労準備支援事業所、一時生活支援事業所、子どもの学習支援事業所、済生会みすみ病院、宇城公共職業安定所、宇城教育事務所、児童家庭支援センター、障がい者支援施設、熊本県引きこもり地域支援センター、熊本県精神保健福祉センター、熊本県子ども若者総合相談センター、NPO法人、民生委員児童委員、宇城市地域おこし協力隊
	選出・打診時の工夫	既存の「市町村ひきこもり支援プラットフォーム」や「生活困窮者自立支援会議」の構成団体に加え、NPO法人や民生委員なども含める
地域協議会 ※特に専門性の高い支援をおこなう団体等で構成	参画メンバー	宇城市社会福祉協議会、地域包括支援センター（自立支援機関）、基幹支援センター、子どもセンター、宇城教育事務所
	選出・打診時の工夫	- 各会議体や重層的支援体制整備事業と連携して取り組みを進めるべく、支援団体は既存の各会議体の支援メニューを中心に選出する - 常任のメンバー（市、社協）以外は、事案やニーズベースでスポット的に組成する

4.PF連携による価値や工夫_考え方

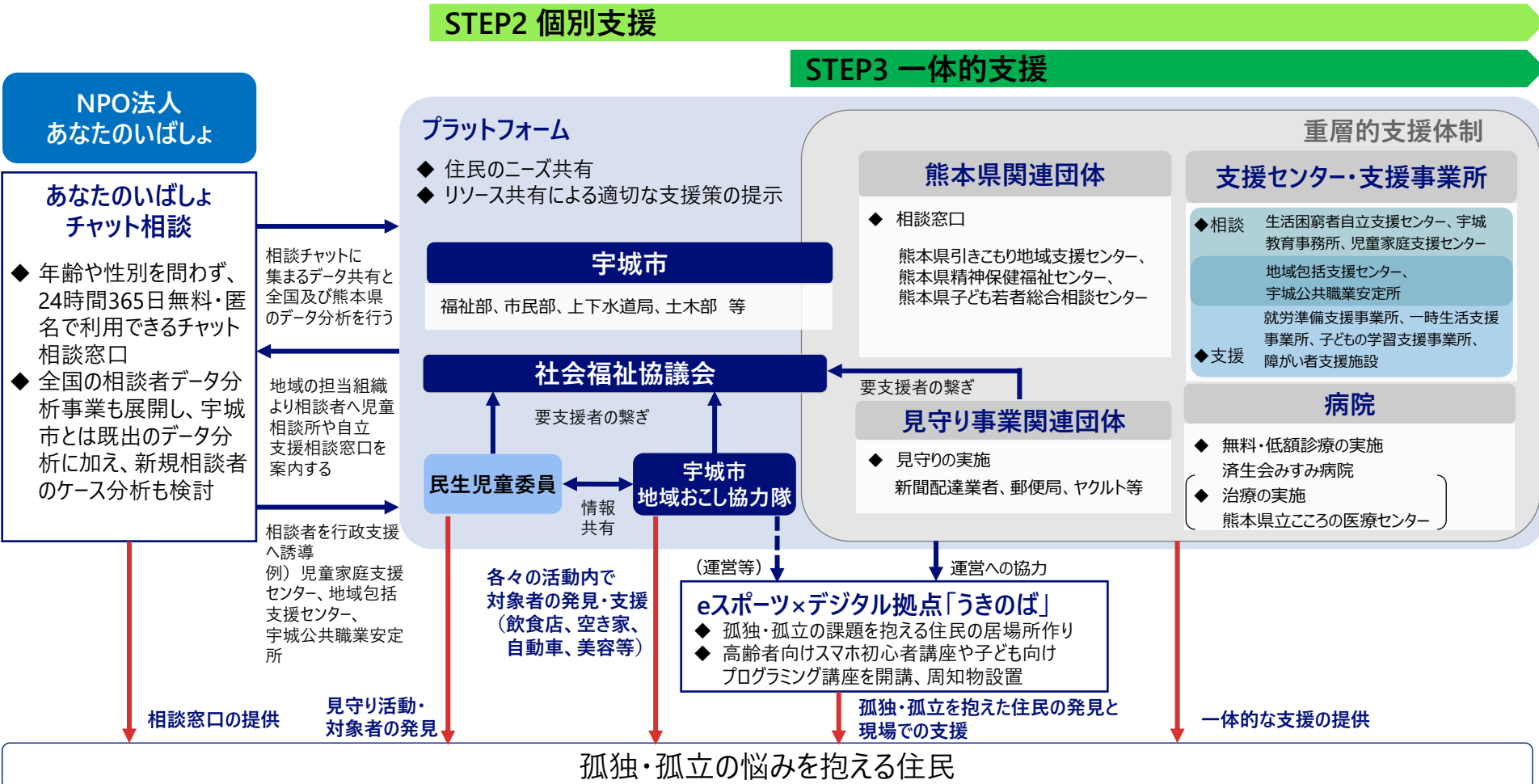


- 地域おこし協力隊と新たに連携することで若者の視点をPFに取りこんだ支援策の検討を可能にできる - NPO法人あなただのいばしょと連携することで、宇城市のみならず全国のデータを分析することが可能となり、より多くのデータを用いて宇城市としての支援策を検討できる - チャット相談の開設にとどまらず、チャット相談にきた要支援者へ最適な支援策や相談窓口を案内することができる

【B.連携PFイメージ】

5. 連携プラットフォームのイメージ図

STEP1 発見



< 凡例 > → 支援 → 協力・連携

(2)各地方公共団体で行われた実証事業の実施内容及び成果_宇城市

【C.試行的事業一覧】

6. 本年度に取り組む試行的事業の概要

試行的事業の ポイント・工夫

- ひきこもり調査、チャット相談など「分析」で地域における課題を丁寧に抽出
- PFの形成にむけて、機運高揚に資する周知を行う他、域内資源を活用した準備会を組成

事業名称	事業内容	目的／期待効果・KPI	実施時期	発注先（予算）
1 ひきこもりに関する実態調査	- 過年度調査や県からの情報では把握できないひきこもりの実態を把握することを目的に、域内のひきこもりに関する実態調査を実施した。 - 民生委員の協力を得て実態調査を実施し、全97件のひきこもりの当事者の個別の状況について把握した。 - 質問項目はA4両面1枚程度の分量とし、紙媒体で配布・実施した。	- 市内の実情を把握し、適切な関連施策の実施に向けた検討の際に活用する - 県が孤独・孤立対策として、単身の高齢者世帯を対象にした調査を行うため、本事業でも同様の対象者に焦点を絞って実施する	✓R6.1（配布済） ～2/12（回収予定） ～3月上旬（分析、示唆出し）	なし ※民生委員（・児童委員）の協力を得て実施
2 孤独・孤立に関する相談内容の分析に係る調査検討事業	39歳以下の若年層を対象とした周知方法の検討と、周知物のアウトプットイメージを作成した。アウトプットイメージは、紙媒体広報物及びSNS広告等配信を想定して作成した。 - NPO法人あなたのいばしょが運営するチャット相談（「あなたのいばしょチャット相談」）に寄せられる相談内容を分析し、全国の相談傾向や、宇城市を含む熊本県の特徴を整理した。 - 上記を踏まえ、宇城市を含む熊本県における孤独・孤立に係る課題抽出等を行うとともに、次年度以降に実施すべき施策等の内容案を検討した。	- 全国の相談傾向や宇城市を含む熊本県の特徴を整理した上で、課題傾向等を把握する。その上で、今後の支援検討方策を検討する（協定等に基づく次年度展開方策の頭出し） - 若年層を中心とした市民に対して、孤独・孤立を周知し、皆で支える機運を高める雰囲気づくりがなされている - 支援が必要な若者（もしくはそのご家族・知人等）がアクセス可能で、相談等に繋げられる周知を実施する	✓R5.12月～R6.2月末	NPO法人 あなたのいばしょ 200万円
3 39歳以下の若年層向け周知物（SNS広告）の作成事業	2.孤独・孤立に関する相談内容の分析に係る調査検討事業で検討した、39歳以下の若年層を対象とした周知物について、電子広告での周知を別事業として実施した。 - InstagramやFacebook、TikTokでのカラーセル広告及び1:1のサイズ等の広告配信を行った。*広報の方策やデザイン等は、あなたのいばしょの監修を受けた（上記事業2） - また、周知物の効果検証を実施した。	- 市民に対して、孤独・孤立を周知し、皆で支える機運を高める - 周知によって支援が必要な市民が行政支援や相談チャット等にアクセスできている	✓R6.1月～3月初旬	共栄コア 99万円

(2)各地方公共団体で行われた実証事業の実施内容及び成果_宇城市

【C.試行的事業一覧】

6. 本年度に取り組む試行的事業の概要

試行的事業の ポイント・工夫

- ひきこもり調査、チャット相談など「分析」で地域における課題を丁寧に洗い出す
- PFの形成にむけて、機運高揚に資する周知を行う他、域内資源を活用した準備会を組成

事業名称	事業内容	目的／期待効果・KPI	実施時期	発注先
4 高齢者向け周知物（紙媒体）の作成事業	・孤独・孤立の概要や相談窓口等の内容周知について、高齢者の目に触れやすい紙媒体（チラシ）を作成し、全世帯へ配布した。	・市民に対して、孤独・孤立を周知し、皆で支える機運を高める ・支援が必要な高齢者（もしくはそのご家族・知人等）がハンドアウト可能で、相談等に繋げられる周知を実施する 成果検証結果 ➢ 30,000弱の市内全世帯に配布した ➢ チラシを見た市民からは「困っていることがあるので、相談したい」との声があった（反響）	✓ R6.1 ～2月下旬（作成） ※3/1に一斉配布	キャップ 16万円
5 TV広告での周知事業	・既に着手しているSNS広告及び紙媒体での周知に加え、より効果的な周知を図るべく、TV広告による周知も追加して、孤独・孤立の周知促進や相談への動線設計を行った。 ・熊本放送にてゾーン20:00～26:00で合計12本のTVCMを放映した。素材は、あなたのいばしよから提供を受けた。	・市民に対して、孤独・孤立を周知し、皆で支える機運を高める ・支援が必要な対象者が相談等に繋げられる周知を実施する ・これまでの相談傾向から、相談件数が多い曜日・時間帯を狙って周知することで、効果を高める 成果検証結果 ➢ 2024年2月下旬～3月上旬で11本のCM広告を出力した ➢ TVCMを見た市民からはいろいろな相談窓口があって相談しやすい、よかったとの声があった（反響）	✓ R6.2 ～R6.3月上旬 ※出力期間：2月28日 ～3月8日	キャップ 79万円
6 PF整備に向けた取組（案）	・今後の孤独・孤立対策PF整備を見据えて、準備会合的な意見交換会等（関係者への意見聴取、関係者同士の交流・関係構築、市内の問題意識・課題の共有会、取組紹介等）を実施した。 ・次年度以降に公表予定の「ひきこもりサポートステーション（仮）」とプラットフォーム同士の情報共有や連携支援等のあり方を検討した。	・PF整備にむけて、既存の活動主体に、新たな活動候補主体を加えた情報交換等（課題の頭出し、情報交換、ニーズ把握）を行い、円滑な事業推進への導線設計を行う 成果検証結果 ➢ 第1回研修会では、庁内だけではなく、地域おこし協力隊、社会福祉協議会、くまもと健康支援研究所、病院、障がい者基幹相談支援センター、障がい者施設の職員等の関係主体も参加した。開催後は、参加職員からいろいろな連携体制をとっていきたいとの声があった（反響） ➢ 第2回研修会では、上記に加え、役割分担が明確化されてイメージが持てたとの声があった（実施内容更新）	✓ R5.12 ～R6.3月上旬 ※準備会合：①12/8 ②3/4の全2回	なし

7. 次年度以降に向けた事業等の案

※PDCAサイクルに照らして次年度以降に取り組んでいく事業イメージ（あれば）を例挙

- ・ひきこもり以外に対象を広げた実態調査の実施
- ・「ひきこもりサポートステーション」（社協の自立相談事業としてR6年度より開始予定）との連携
- ・ひきこもり当事者を対象とした支援策（公共施設や芸術施設の入場料無料等）

8. 孤独・孤立対策を公表した際の反響

- ・NPO法人あなたのいばしよとの連携協定や本事業の採択について、新聞や地域広報誌に掲載された際には、いろいろな事業を実施して福祉のまちを感じるとの声が寄せられた
- ・実態調査の対象となった民生委員からは、定期的な把握が必要との声が寄せられた
- ・チラシ・SNS・TV広告を見た市民からはなんでも相談できる窓口があってよかったとの声が寄せられた

(2)各地方公共団体で行われた実証事業の実施内容及び成果_宇城市

【C.試行的事業一覧】_1.ひきこもりに関する実態調査

概要

- 過年度調査や県からの情報では把握できないひきこもりの実態を把握することを目的に、域内のひきこもりに関する実態調査を実施した。
- 調査結果を踏まえて、次年度以降の実施案を検討した。

工夫点

- 回答対象者を民生委員とした。
- 設問の構成は過年度を踏襲しつつ、選択肢式と自由回答式の項目を設けた。

結果

- 市内の民生委員139名を対象に、全97件のひきこもりの当事者の個別の状況について把握した。
- 調査結果を踏まえて、市では次年度以降の実施事項としてひきこもり支援と治療の連携を図っていきたいとしている。

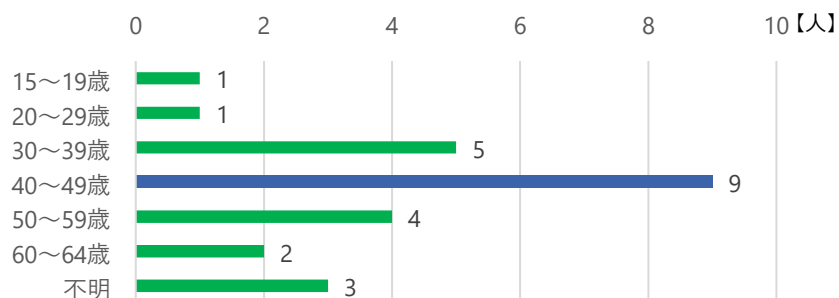
ねらい

- 市では把握しきれない個々の実情を把握するため、対象者を民生委員に設定した。
- 回答は過年度と比較でき、かつより当事者の情報を聴取できる構成とした。

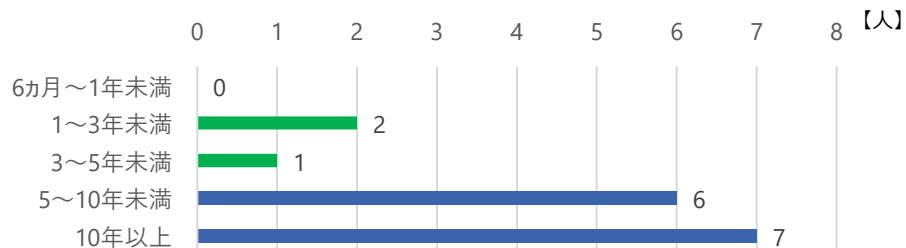
宇城市内のひきこもり実態の概要

- 市内の民生委員139名を対象に実態調査を行った。回答数は97（70%）で、計25名のひきこもりを把握している。
- 25名のうち、17名が男性・8名が女性であり、40歳代が最多。家族との同居が7割強で、5年以上が8割強。

対象者の年代（N=25）



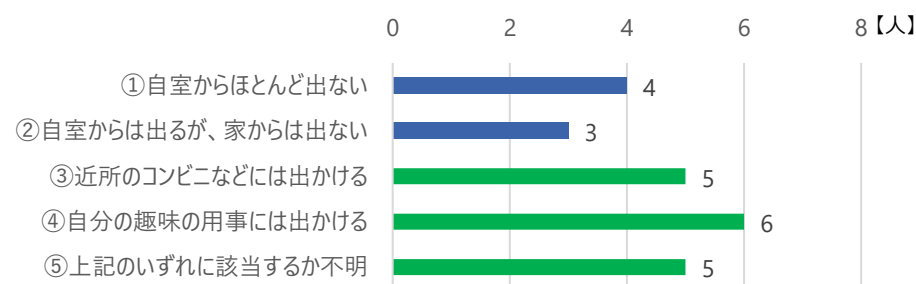
ひきこもり期間（N=16）



ひきこもり当事者の状況

- 対象者のうち、家から出掛けない割合は3割強存在している。
- また、ひきこもりに至った経緯は、不登校・就活・家庭環境等幅広く存在している。

該当者の状態（N=23）



【C.試行的事業一覧】_2.孤独・孤立に関する相談内容の分析に係る調査検討事業

概要

- NPO法人あなたのいばしょが運営するチャット相談（「あなたのいばしょチャット相談」）に寄せられる相談内容を分析し、全国の相談傾向や、宇城市を含む熊本県の特徴を整理した。

工夫点

- 相談の概要（相談日、内容、相談者属性）の全体像を把握する
- 相談内容をマッピング化する。

結果

- 2023年の1年間で、居住者が熊本県の相談者は合計2,536件（全337,943件）寄せられた。また、宇城市専用の相談チャットにも計54名の相談があった。

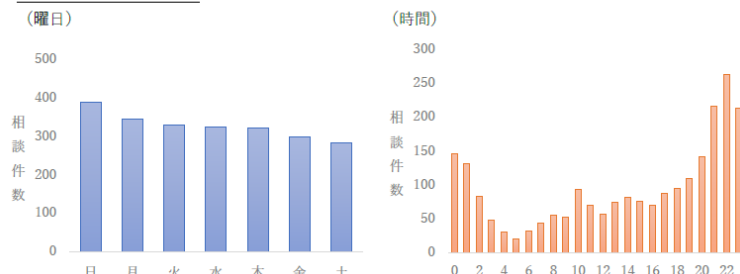
ねらい

- 相談チャットを通じて、行政が把握しきれない個々の孤独・孤立状況や全体的な傾向を把握する。

相談の概要

- 2023年度にあなたのいばしょに寄せられた相談のうち、**居住者が熊本県の相談者は合計2,536件**（全337,943件）であった。
- 相談件数は夏休みにあたる**8月**が最多であり、1週間のうちでは、週明け前となる**日曜日**に最も多くの相談が寄せられ、以降、週末に向かうにつれ相談件数が減少する。1日のうちでは、**22～23時台**が相談ピークとなり、午前中の約2倍のペースで相談が寄せられる。夜中も1時台までは午前中を超える件数の相談が寄せられる。

<時間・曜日別相談件数>
(曜日)



(曜日・時間)

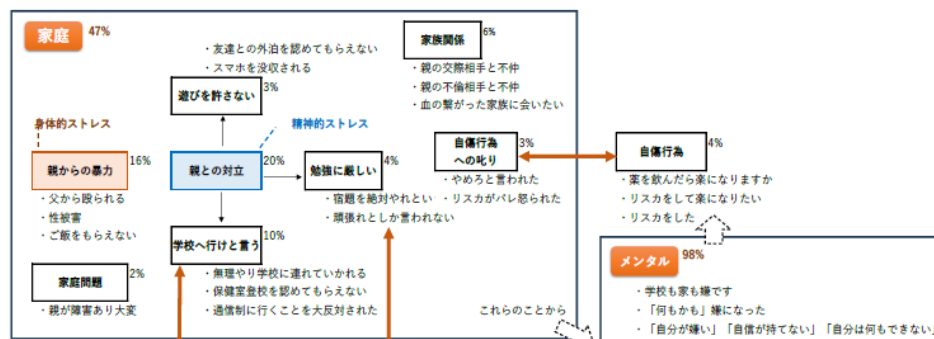
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	合計
日	23	32	14	10	6	2	7	4	8	7	12	17	8	17	19	7	13	19	18	22	18	40	66	43	430
月	22	15	14	12	3	0	7	7	10	7	15	12	14	10	14	19	7	20	19	30	28	33	38	27	383
火	29	10	17	11	1	6	2	8	13	9	13	14	11	13	11	9	11	11	14	17	22	38	29	44	364
水	12	21	12	3	1	7	9	12	8	11	18	7	3	11	15	11	10	17	13	13	29	42	43	28	356
木	25	21	8	4	8	1	4	3	11	12	18	7	7	14	11	12	15	6	18	15	24	24	50	40	359
金	22	23	17	8	3	2	2	4	6	4	10	12	13	8	9	11	11	11	13	11	19	33	31	29	313
土	28	23	10	4	11	4	4	9	7	8	18	9	7	10	11	15	10	14	10	13	18	28	34	25	331
合計	161	146	92	53	33	22	35	48	62	58	104	77	63	83	91	84	77	97	105	122	157	239	291	236	2,536

相談の傾向

- 職業別の相談内容での特徴として、①**児童・学生からの「学校」**に関する相談が多い②**主婦・主夫からの「家族」**の相談が多い③**無職からの「経済・生活」**の相談が多いことなどが挙げられる。
- 相談者の**7割以上が「常に」もしくは「時々」孤独感を感じている**。学校や職場で人との接点があったとしても、それ自体が「孤独感の解消」に繋がっているわけではないといえる。
- 希死念慮は「強く」「少し」感じている相談者が8割以上、自殺念慮を「強く」「少し」感じている相談者が6割以上**であり、全国平均と同様に多くの相談者が希死念慮・自殺念慮を感じている。

<10代 自殺念慮が「強い」相談者からの相談内容分析> 対象:309件

*図中の比率はその内容を含む相談の件数比率(複数の要因を含む相談は重複してカウント)

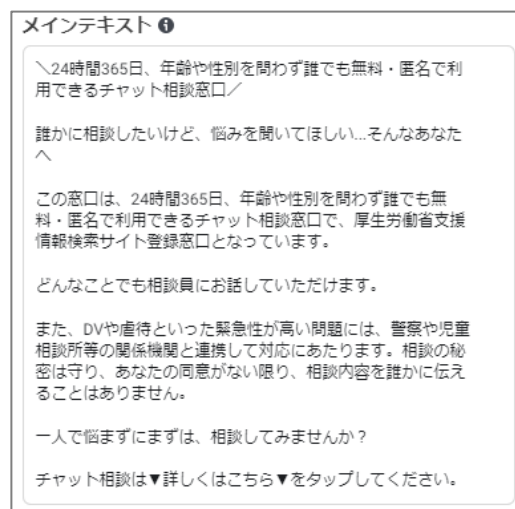


【C.試行的事業一覧】_3. 39歳以下の若年層向け周知物（SNS広告）の作成事業

概要	孤独・孤立に関する相談内容の分析に係る調査検討事業で検討した、39歳以下の若年層を対象とした周知物について、電子広告での周知を別事業として実施した。	結果 - SNS広告全体での視聴数は2,361,423件、相談チャットへの流入は8,812件であった媒体別ではディスプレイ広告がクリック率が高かった。 - SNS広告からの相談者属性は女性、スマホ所持者が多かった。
工夫点	相談チャットのメイン層である39歳以下の若年層の利用率が高いSNSを用いることで、孤独・孤立の周知や相談チャットへのダイレクトな流入を狙う。	ねらい キャッチーな周知物イメージとすることで、孤独・孤立への関心や相談チャットへの流入を促す。

SNS広告の概要

- 孤独・孤立の周知やあなたのいばしょのチャット相談への流入を目的に、以下の方法で実施した。
- 期間：2024年2月20日～2月29日
- 媒体：InstagramやFacebook、TikTokでのカラーセル広告及び1:1のサイズ等の広告配信
- 効果：SNS広告全体での視聴数は2,361,423件、相談チャットへの流入は8,812件であった媒体別ではディスプレイ広告がクリック率が高かった。SNS広告からの相談者属性は女性、スマホ所持者が多かった。



(2)各地方公共団体で行われた実証事業の実施内容及び成果_宇城市

【C.試行的事業一覧】_4.高齢者向け周知物（紙媒体）の作成事業

概要	孤独・孤立の概要や相談窓口等の内容周知について、SNS周知が届きにくい高齢者の目に触れやすい紙媒体（チラシ）を作成し、配布した。	結果	- 市内の全世帯（23,193戸）に配布を行った。 - 市民からは「困りごとがあったので、だれでも相談できる窓口があってよかった」という声があった。
工夫点	- 全世帯に配布した。 - インターネットに不慣れな層を考慮し、チャット相談への接続を丁寧に記載した。また、あなたのいばしょ監修のもと、キャッチーなデザインとした。	ねらい	ターゲット層に最も刺さる媒体としつつも、その他の層にも周知が広がるようデザイン面を工夫した。

チラシ周知の概要

市内の高齢者を主な対象として、孤独・孤立の周知やあなたのいばしょのチャット相談への流入を目的に、以下の方法で実施した。

- 方法：2024年3月1日に全世帯に配布
- 媒体：A4チラシ1部
- 効果：市民からは「困りごとがあったので、だれでも相談できる窓口があってよかった」という声があった。

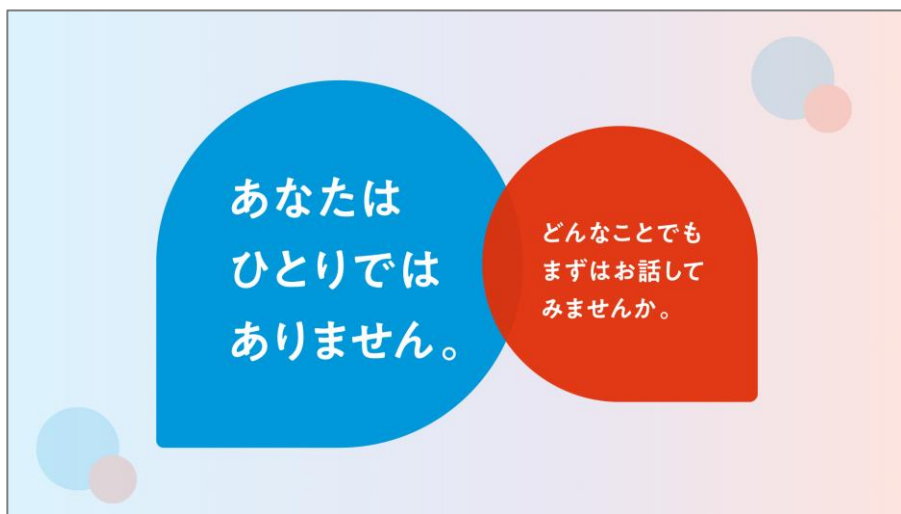
(2)各地方公共団体で行われた実証事業の実施内容及び成果_宇城市

【C.試行的事業一覧】_5.TV広告の作成事業

概要	既に着手しているSNS広告及び紙媒体での周知に加え、より効果的な周知を図るべく、TV広告による周知も追加して、孤独・孤立の周知促進や相談への動線設計を行う。	結果	市民からは「宇城市は福祉のまちなので、いろいろな相談窓口があり、福祉のまちを実感できる。困りごとを相談したい」との反響があった。
工夫点	相談チャットのメイン層である39歳以下の若年層やSNS・紙媒体の狭間世代が目にする機会の多いTV広告を用いることで、孤独・孤立の周知や相談チャットへの流入を狙う。	ねらい	キャッチーな周知物イメージとすることで、孤独・孤立への関心や相談チャットへの流入を促す。

TV広告の概要

- 孤独・孤立の周知やあなたのいばしょのチャット相談への流入を目的に、以下の方法で実施した。
- 期間：2024年2月28～3月8日
- 媒体：熊本放送にてゾーン20:00～26:00でTVCMを放映した。素材は、あなたのいばしょから提供を受けた。
- 効果：市民からは「宇城市は福祉のまちなので、いろいろな相談窓口があり、福祉のまちを実感できる。困りごとを相談したい」との反響があった。



(2)各地方公共団体で行われた実証事業の実施内容及び成果_宇城市

【C.試行的事業一覧】_6. PF整備に向けた取組（案）

概要

- 今後の孤独・孤立対策PF整備を見据えて、準備会合として意見交換会を開催した。会では関係者への意見聴取、関係者同士の交流・関係構築、市内の問題意識・課題の共有会、取組紹介等を実施した。
- 次年度以降に公表予定の「ひきこもりサポートステーション（仮）」とプラットフォーム同士の情報共有や連携支援等のあり方を検討した。

工夫点

- 「重層的支援体制整備移行準備会議」、「宇城市生活自立支援会議」、「ひきこもり支援に関する市町村プラットフォーム会議」、「地方版孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム会議」を集約し、「宇城市の包括的な支援体制の構築に向けた研修会」を開催した。

結果

- 地域おこし協力隊、社会福祉協議会、くもと健康支援研究所、病院、障がい者基幹相談支援センター等の幅広い主体が参加した。
- 参加者からは「役割分担が明確化され、連携イメージがもてた」との反響があった。

ねらい

- 既存の会議を集約することで、他部署への追加負荷を減らした。
- 参加者を幅広く募り関係性を構築しておくことで、PF立ち上げ時の主要メンバー作りを兼ねている。

第1回研修会（12/8）の開催結果

- 日時：2023年12月8日（金）13:30～14:30
- 方法：対面（うきのぼ）
- アジェンダ：先進地講演として矢巾町福祉課より重層的支援体制外部アドバイザー制度の紹介等があった。
- 参加者：庁内だけではなく、地域おこし協力隊、社会福祉協議会、くもと健康支援研究所、病院、障がい者基幹相談支援センター、障がい者施設の職員等の関係主体も参加した。



第2回研究会（3/4）の開催結果

- 日時：2024年3月4日（月）13:30～14:30
- 方法：対面（宇城市役所会議室）
- アジェンダ：NPO法人あなたのいばしょによるオンライン講演を行い、チャット相談の使い方等の紹介があった。
- 参加者：第1回に記載した参加者のほかに、地域生活支援センターや宇城公共職業安定所、児童家庭支援センター、熊本県子ども若者総合相談センター、熊本県ひきこもり地域支援センター等の関係主体も参加した。



【D.留意点】



※今年度は、連携PFの設立準備期間であったため、⑦～⑩は設立・自走段階の想定も記載

【E.ブレイクスルー要因】庁内外の主体を巻き込み適切な役割を分担することで、宇城市全体でPF構築に必要な要素を満たした

2023 年12月

2024 年1月～2月

2024年2月～3月

取り組み課題

PFの理想像・ゴールから逆算し、体制構築や連携方法等を構想したが、担当部署のみでは役割や業務負荷の観点から実現が難しかった

- 行政は部署ごとに専門的な役割が割り振られている組織形態であったため、**他部署の情報収集や連携をすることがが困難**だった
- 庁内外ともに、行政用語や専門用語、ビジネスフレームワーク等の**認識統一が図れていなかった**。また、先入観や認識のずれが生じており、事業を円滑に進めることができなかった
- 大量の前例踏襲的な通常業務に忙殺され、本事業のような**新しい仕事をやる時間を確保することが難しかった**

その後の変化

庁内外の主体を活用し、関係構築や連携推進をしたことで、様々な取組の実施や幅広いPFの組成に至った

- 地域おこし協力隊やNPO法人あなたのいばしょの活動によって、**行政だけではアプローチが難しい情報にリーチできたほか、PFで実施できる支援の幅が広がった**。
- **他部署の情報を中心に、インプット量が増え、PF構築にあたっての連携時に、適切に役割・機能面でのすみ分けを行うことができた**
- 行政用語や福祉用語の言い換え、資料は図を活用し、**イメージの共有化ができ、PF構築に向けた連携を円滑に進められた**
- また、業務効率化により本事業を推進していくための時間を確保したことで、**PFの構築を円滑かつ高いレベルで実現できた**

アクション／ブレイクスルー要因

庁内外を巻き込みつつ、担当部署のみでは実施が難しい役割を整理し、各主体と分担して取組を進めた

- **福祉分野での地域おこし協力隊を導入や、NPO法人あなたのいばしょとの連携を実現した**
- PF構築にあたって、**庁内外の関係各所（他部署、県）にイメージ等の役割分担と頭出しを綿密に行う**ことで、ハレーションが生まれないようにした
- 会議の作法、ファシリテーション、業務のマニュアル化、フレームワークの学習、情報の収集方法などの**孤独・孤立対策に資する様々なインプット・共通認識の形成**を図った
- 既存の通常業務を見直し、出来るところから業務効率化を進め1分1秒の時間をつくりだした
例）災害避難所救急箱の棚卸し→配置薬会社の導入