

SALON



居場所

厚生労働省「令和4年度社会福祉推進事業」

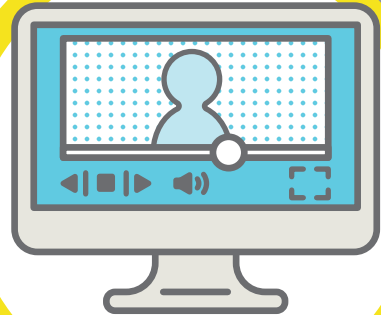
ひきこもり支援における

オンライン活用ガイド



相談

COUNSELING



自立支援

INDEPENDENCE SUPPORT

監修：ひきこもり支援における効果的なオンラインの活用方法に関する調査研究 検討委員会

制作：株式会社リベルタス・コンサルティング

はじめに	01
ガイドの目的・対象	01
ガイドの構成	01
Chapter 01 オンライン支援とは	02
1 オンライン支援とは	02
2 オンライン支援に用いられるツール例	02
3 オンライン支援の区分	02
Chapter 02 オンライン支援導入の背景と目的	03
Chapter 03 オンライン支援の導入・実施状況 (全国自治体アンケート結果より)	04
1 オンライン支援の導入状況	04
2 オンライン支援を導入していない自治体の動向	06
3 オンライン支援を導入している取組の傾向	07
Chapter 04 オンライン支援導入のポイント	09
1 オンライン居場所	10
2 オンライン相談	19
3 オンライン自立支援	28
Chapter 05 事例に学ぶ	33
監修委員から一言	35

ガイドの目的・対象

新型コロナウイルス感染症の拡大により、外出や移動が制限された時期には、ひきこもり支援においてもオンラインツールの活用が試みられました。

その後、コロナによる外出・移動制限は少なくなりつつありますが、感染症対策以外の面でも、外出や対面での支援に心理的抵抗があるひきこもり当事者等にとって、オンラインを活用した相談支援や社会参加支援（以下、「オンライン支援」という）は、有効な手法として発展していくことも考えられます。

一方で、オンライン支援の場面でも、対面支援の場合と同様に、ひきこもり当事者等が抱える複合的な課題を適切に把握し、アセスメントできるように、工夫が必要となることも指摘されています。

本ガイドは、全国の自治体へのアンケート、オンライン支援に取り組む自治体へのヒアリングなどを通じて、ひきこもり支援におけるオンライン活用の目的、方法、活用にあたってのポイント・配慮などを示すものです。

これにより、オンライン支援の導入を検討する自治体の担当者・関係者に参考資料として活用いただき、ひきこもり支援の一層の推進に役立てていただくことを目的としています。

ガイドの構成

読み手の関心

本書の構成

オンライン支援とは？	Chapter 01 オンライン支援とは (p.02～)
なぜ必要なのか？	Chapter 02 オンライン支援導入の背景と目的 (p.03～)
全国の自治体はどの程度 取り組んでいるのか？	Chapter 03 オンライン支援の導入・実施状況 (p.04～)
何に、どのように 取り組めばいいのか？	Chapter 04 オンライン支援導入のポイント (p.09～) 1 オンライン居場所 (p.10～) 2 オンライン相談 (p.19～) 3 オンライン自立支援 (p.28～)
取組を進めていくための 行動指針は？	Chapter 05 事例に学ぶ (p.33～)

オンライン支援とは

本書では、オンライン支援を下記のように位置付けます。

1 オンライン支援とは

- インターネットに接続した情報通信機器（パソコン、スマートフォン、タブレットなど）を用い、画面などを介した対面ベース（カメラオフの場合を含む）やテキストベースで行う支援のこと。
- ただし、音声電話機能のみの場合は含まない（スマートフォンによる電話、SNSの通話機能など）。

2 オンライン支援に用いられるツール例

- WEB会議システム（Zoom、Webexなど）
- ビデオ通話（LINE、Skypeなどのビデオ通話）
- 短文発信型SNS（Twitterなど）、映像発信型SNS（Instagramなど）、チャット型SNS（LINEなど）
- バーチャル空間（メタバースなど）
- 掲示板、ポータルサイト

3 オンライン支援の区分

- 「集いの場・社会的居場所づくり」、「相談・カウンセリング」、「自立支援」にオンラインを活用する下記方法に着目します。
- また、上記3分野の支援の広報と利用者拡大に向けた「情報提供・窓口周知」の重要性にも着目します。

集いの場 社会的居場所づくり

オンライン活用方法

- オンライン交流会
- Web掲示板
- オンラインフェス等

相談 カウンセリング

オンライン活用方法

- オンライン相談等

自立支援

オンライン活用方法

- オンライン講座
- オンライン教育等

情報提供・窓口周知

オンライン活用方法

- オンラインセミナー
- SNSを活用した周知等

オンライン支援導入の背景と目的

オンライン支援に取り組む自治体では、オンライン支援導入の背景・目的として、下記事項などを挙げています。

オンライン支援導入の背景・目的

A コロナ禍・ポストコロナの社会で支援につながりにくくなる方に対し、支援機会を維持・拡大する

背景

- ・コロナ禍で対面による相談・支援が行いにくくなり、ひきこもりが重度化してしまう恐れが強まっている。
- ・コロナ禍により、これまでではひきこもりになりにくかった層までもが、ひきこもりになってしまうケースが増えている。

目的

- ・コロナ禍で外出しにくい方、対面コミュニケーションに苦手意識を持たれている方、地理的に支援につながりにくい方などに対し、支援機会を提供する。

B 子ども・若者のコミュニケーション手段の変化に合わせた支援を提供する

背景

- ・子ども・若者のコミュニケーション手段が、対面や電話から、SNSなどに急速に移行している。
- ・ひきこもり当事者(支援対象者)などの日常のやり取りにも、SNSなどが用いられるようになっている。

目的

- ・ひきこもり当事者が普段から用いているコミュニケーション手段に合わせた支援を提供する。

C つながりやすく、つながり続けやすい支援手段を設ける

背景

- ・オンライン支援の方が、アクセスしやすく、気軽に参加でき、その後もつながり続けやすいとするひきこもり当事者が一定数存在する。
- ・ひきこもり当事者およびその家族から、オンライン支援を求められるケースが生じている。

目的

- ・アクセスしやすく、気軽に相談できる窓口／利用できる支援を提供する(多様な相談・支援手段の提供)。
- ・支援につながったひきこもり当事者およびその家族と、定期的につながり続ける。

D 支援対象者とのやり取りの機会を効率よく増やす

背景

- ・支援対象者が徐々に増える中、来所、訪問などの機会が増えている。
- ・慢性的な支援員不足がみられており、支援対象者と十分なコミュニケーションがとりにくくなっている。

目的

- ・オンラインツールを活用することで、移動時間を削減しながら、支援対象者とやり取りする機会を増やす。

オンライン支援の導入・実施状況 (全国自治体アンケート結果より)

全国の都道府県・市町村を対象とした「ひきこもりオンライン支援に関するアンケート」の結果から、オンライン支援の導入・実施状況をみていきます。

実施概要

自治体への調査依頼日 令和4年10月6日

(厚生労働省より、全国の各都道府県・政令指定都市に直接依頼。
それ以外は、都道府県を通して全市区町村担当部門に依頼)

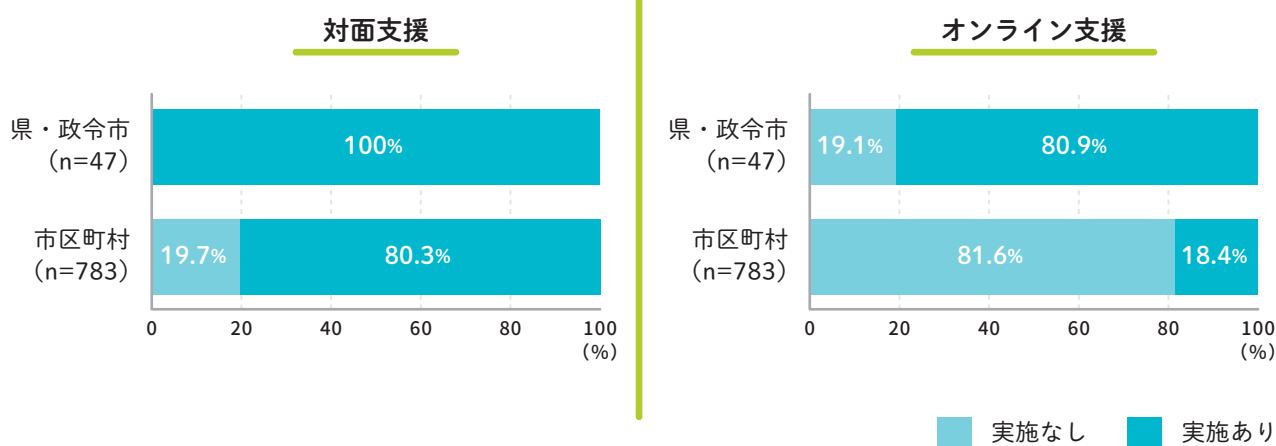
回収状況(集計対象)

上記アンケート依頼日以降、11月11日までに回収した857件を集計対象とした。
内訳は、都道府県30件、政令指定都市16件、市区町村811件となっている。

1 オンライン支援の導入状況

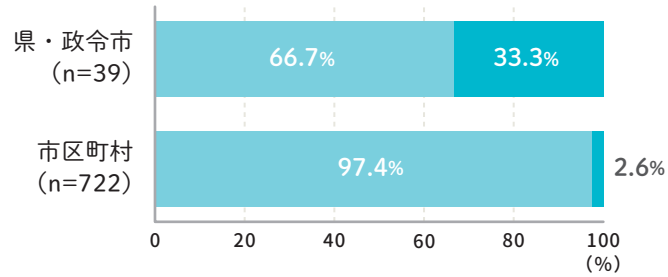
- ・対面によるひきこもり支援については、多くの都道府県・政令指定都市で実施していますが、市区町村では実施していないところも少なくありません。
- ・対面支援と比較すると、オンライン支援の実施率は、都道府県・政令指定都市、市区町村ともに低く、端緒についたところ です。
- ・オンライン支援に限ると、「情報提供・窓口周知」と「相談・カウンセリング」の実施率は、都道府県・政令指定都市で6～7割、市区町村で13～14%となっており、比較的進んでいる分野となっています。一方、「集いの場・社会的居場所づくり」、「自立支援」の実施率は都道府県・政令指定都市でも1～3割、市区町村では数%となっており、これからの分野と言えそうです。

都道府県・政令指定都市 / 市区町村別、対面支援およびオンライン支援の実施状況

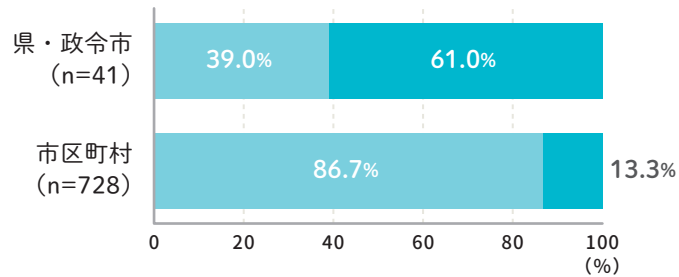


オンライン支援の種類別取組状況

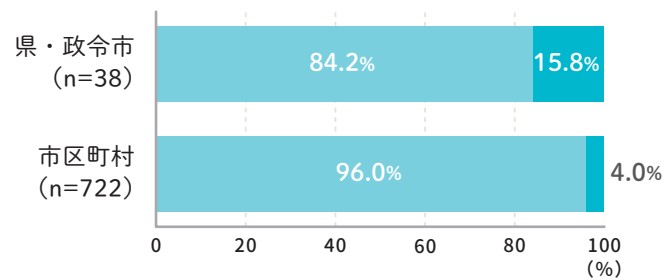
居場所づくり



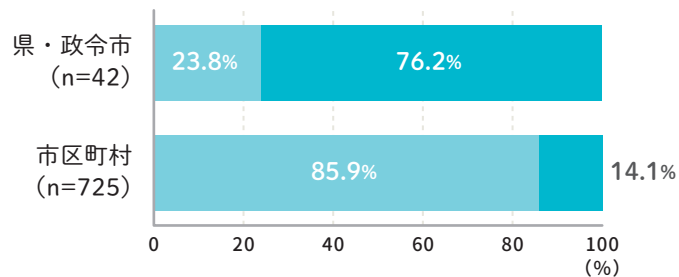
相談・カウンセリング



自立支援



情報提供

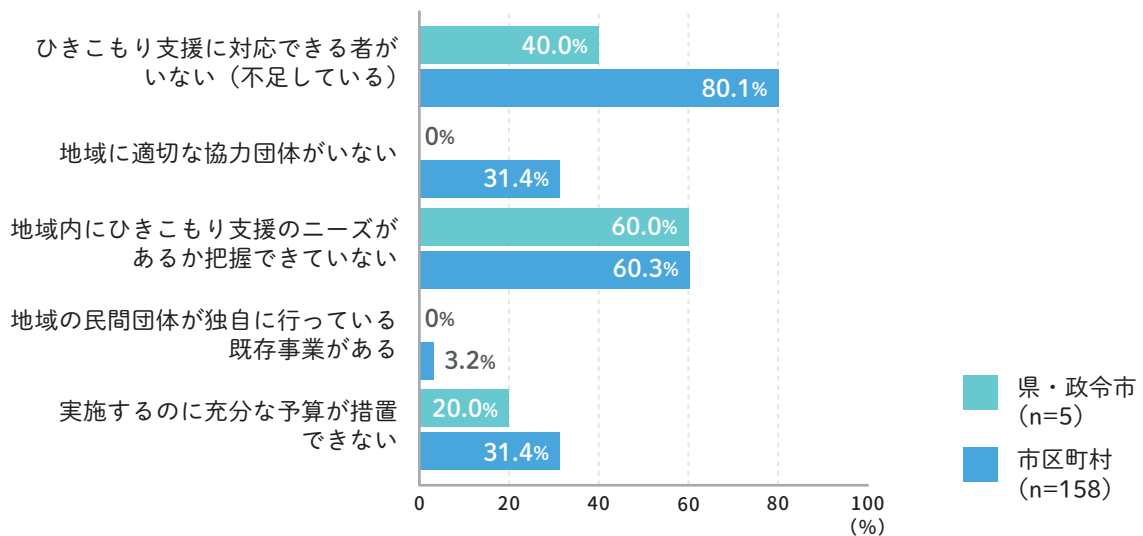


■ 実施なし ■ 実施あり

2 オンライン支援を導入していない自治体の動向

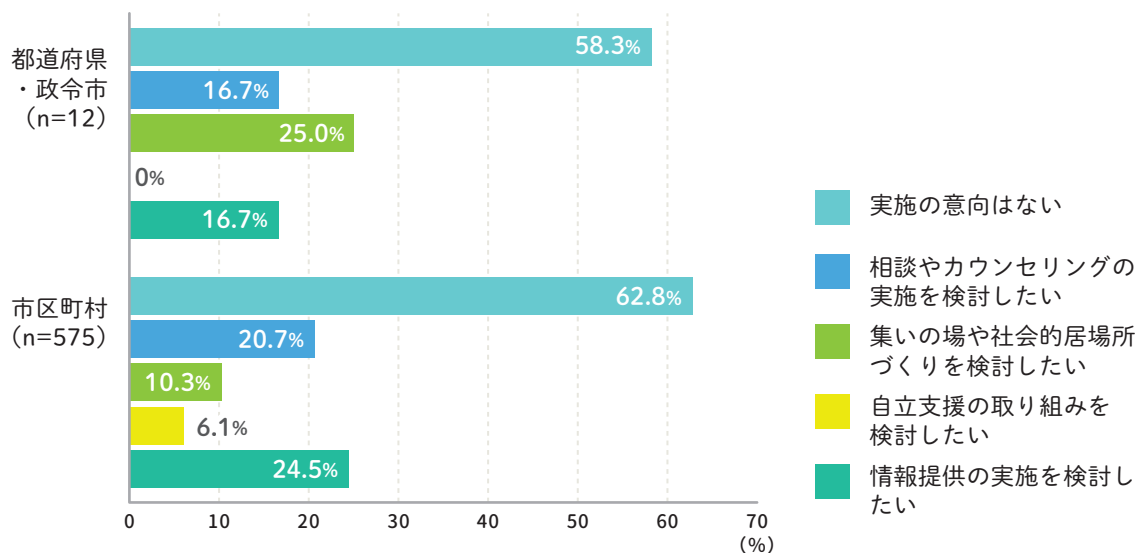
- オンライン支援に取り組んでいない自治体にその理由をお聞きしたところ、都道府県・政令指定都市では、予算、ひきこもり支援人員の不足が、市区町村では、ひきこもり支援人員、ICT 活用人員の不足などが多く回答されています。また、市区町村では、地域にひきこもり支援ニーズがあるか把握できていないとの回答も、多くなっています。
- 今後のオンライン支援の導入に向けては、自治体における予算、人員の確保が重要であることが示唆されています。

都道府県・政令指定都市 / 市区町村別、オンライン支援を導入しなかった理由



- オンライン支援に取り組んでいない自治体に、今後の実施意向をお聞きしたところ、都道府県・政令指定都市、市区町村ともに、約4割が実施を検討したいと回答しています。
- 予算、人員などの課題が解決されれば、今後徐々にオンライン支援への取組が拡大していくことも期待されます。

都道府県・政令指定都市 / 市区町村別、オンライン支援の実施意向



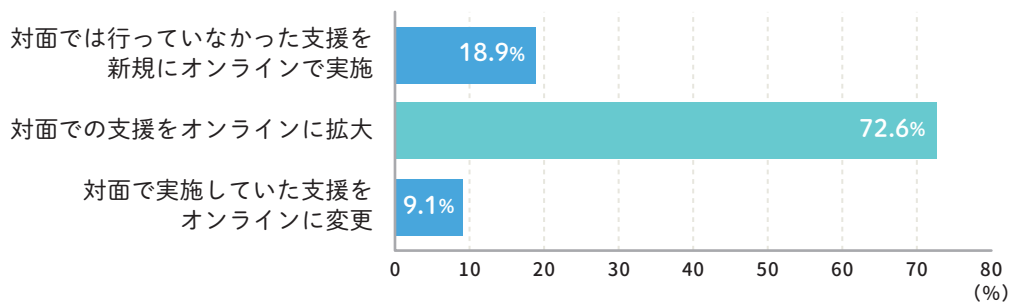
3 オンライン支援を導入している取組の傾向

- オンライン支援を導入している自治体に、その内容などについてお聞きしたところ、下記の特徴がみられています。
 - 対面で実施していた支援を、オンラインに拡大する形で導入している。
 - オンライン支援事業の種類としては、「相談・カウンセリング」、「情報提供・窓口周知」が中心になっている。
 - 使用しているオンラインツールとしては、電子メール、WEB会議システム(Zoom、Webex等)、チャット型SNS(LINE等)が多く挙げられている。
 - 周知広報手段としては、「自治体WEBページ」、「対面で支援を受けている方への直接的な案内」、「広報誌」などが活用されている。
 - オンラインによる「集いの場・社会的居場所づくり」において、「予想以上の利用があった」とする回答が比較的多い。

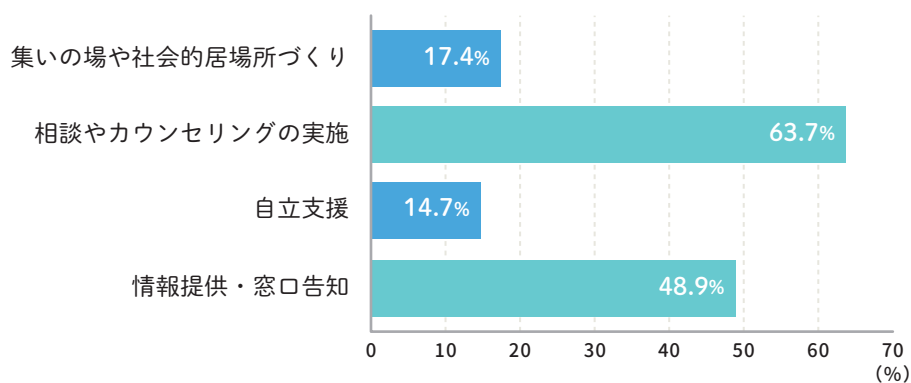
オンライン支援を導入している自治体の特徴

(複数の取組を回答した自治体は、各取組について集計)

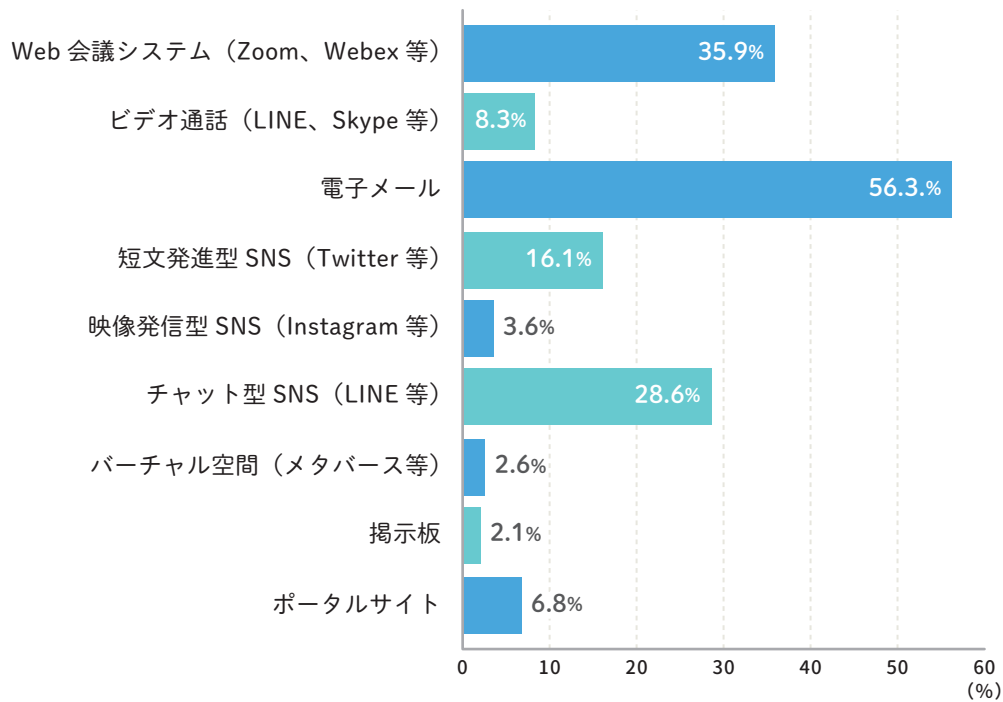
事業の位置づけ (n=164)



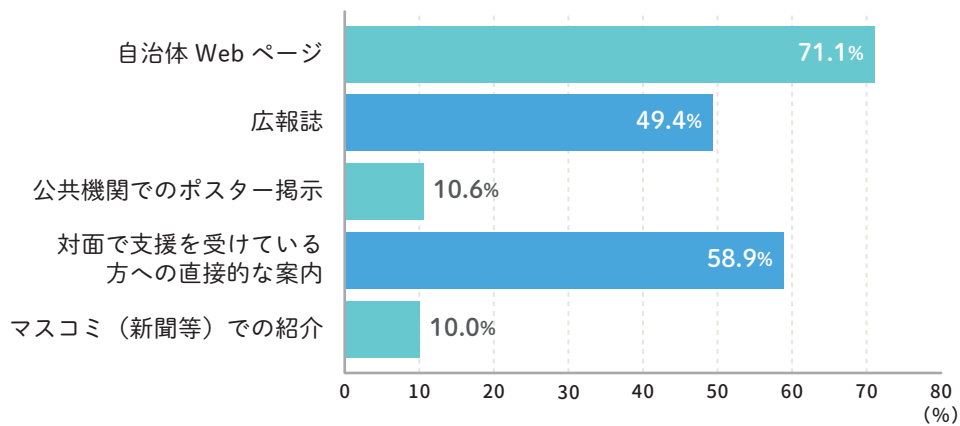
オンライン支援事業の種類 (n=190)



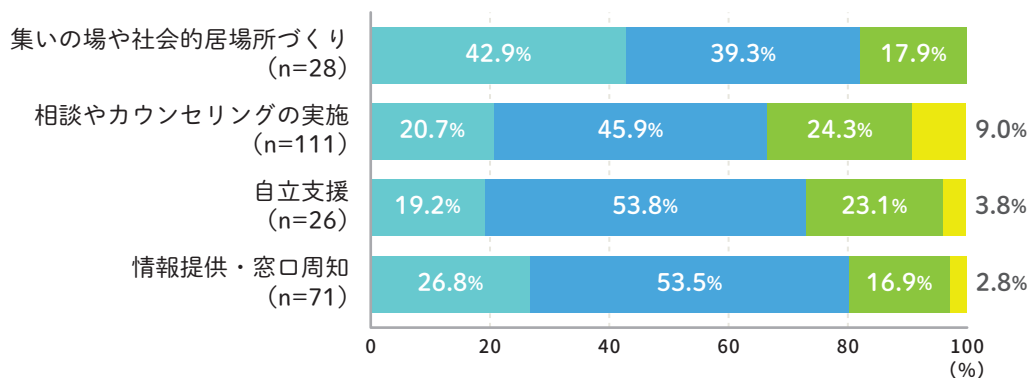
使用しているオンラインツール (n=192)



周知広報手段 (n=180)



事業の種別、成果 (n=158)



- 予想以上の利用があった
- 予想には達しなかったが一定の利用があった
- あまり利用がなかった
- 利用はまったくなかった

オンライン支援導入のポイント

オンライン居場所、オンライン相談、オンライン自立支援の3種類につき、導入のポイントをみていきます。

本章の記載においては、オンライン支援に取り組む自治体にヒアリングを実施し、オンライン支援の内容、実施状況、実施方法、効果や課題・工夫、成功した／うまくいかなかった要因などについて貴重な意見をいただきました。御礼申し上げます。

ヒアリング調査対象自治体

	自治体名	主たるオンライン支援の概要	自治体区分
オンライン居場所	京都府	バーチャル空間(バーチャルオフィス)を活用した居場所	都道府県
	静岡県 浜松市	チャットコミュニケーションツール(Discord)を活用した居場所	政令指定都市
	東京都 江戸川区	Web会議システム(Zoom)を活用した居場所	特別区 30万人以上
	富山県 富山市	Web会議システム(Zoom)を活用した居場所	市区町村 30万人以上
	愛知県 西尾市	オンラインゲーム(マイクラフト)を活用した居場所	市区町村 11～30万人
	東京都 品川区	チャット型SNS(LINE)を活用した居場所	特別区 30万人以上
	三重県 鳥羽市	Web会議システム(Zoom)を活用した居場所	市区町村 5万人未満
オンライン相談	東京都 豊島区	Web会議システム(ビデオトーク)を活用した“画面越し”での相談	特別区 30万人未満
	大阪府 茨木市	Web会議システム(Zoom等)を活用した“画面越し”での相談	市区町村 11～30万人
	長崎県 五島市	Web会議システム(LINE通話)を活用した“画面越し”での相談	市区町村 5万人未満
	宮崎県	SNS(LINE)を活用した“テキストベース”の相談	都道府県
	神奈川県	SNS(LINE)を活用した“テキストベース”の相談	都道府県
	愛知県 豊明市	SNS(LINE等)を活用した“テキストベース”の相談	市区町村 5～10万人
	京都府 亀岡市	SNS(LINE)を活用した“テキストベース”の相談	市区町村 5～10万人
自立オンライン支援	埼玉県 さいたま市	Web会議システム(Zoom)を活用した自立支援	政令指定都市

1 オンライン居場所

集いの場・社会的居場所づくりをオンライン上で行うのが「オンライン居場所」です。
ア)コロナ対策として、イ)参加方法の選択肢を増やすために、ウ)対面での居場所を苦手とする方向けに、エ)遠隔地の方向けなどに設置されています。

オンライン居場所をどのように提供するか、そのタイプ、導入ステップ、効果・課題などについて記します。

(1) オンライン居場所のタイプ

① Web会議システムを活用した居場所(東京都江戸川区の事例より)

インターネット上にバーチャル空間を設置し、そこに参加者や支援員が集まり、テキストや音声でコミュニケーションをとりあうタイプの居場所です。江戸川区の事例を基にご紹介します。

Web会議システムを活用した居場所

東京都江戸川区の事例より

- 江戸川区では、令和4年度、6回にわたりオンライン(Zoom)とリアル会場(平井コミュニティ会館)で参加方法を選べるハイブリッド型居場所を提供しています。
- デジタルトランスフォーメーションへの流れの中、対面でつながることが難しいひきこもり当事者への支援に向けて導入しました。
- ひきこもり問題に詳しいジャーナリストの池上正樹氏をコーディネーターに招き、オンライン、リアル会場のそれぞれにファシリテーターを置いています。
- 顔出しするかしないか、発言をするかしないか、は参加者に委ねています。また、リアル会場に足を運んだ参加者については、入場時に発言意向がわかるように色分けしたリボンを身に付けていただき、進行の際に参照しています。
- 事前募集したテーマを、参加者投票により数個に絞りこみ、これに基づいてトークを進めています。
- オンライン、リアル会場とも名前を表示しますが、ニックネームでの参加も可としています。

江戸川区のオンライン居場所



ハイブリッド型居場所のリアル会場 設営イメージ

資料：江戸川区提供

② チャットコミュニケーションツールを活用した居場所（静岡県浜松市の事例より）

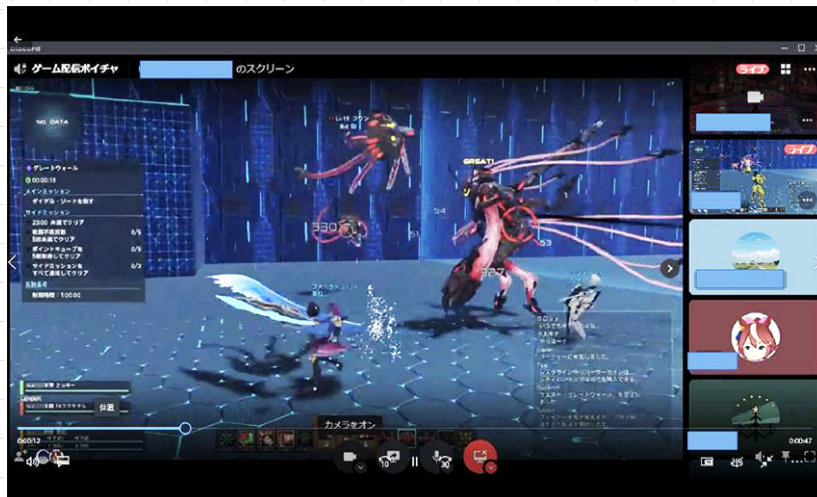
チャットコミュニケーションツールを活用して、参加者や支援員がテキスト、音声、映像などを用いて交流し合うタイプの居場所です。浜松市の事例を基にご紹介します。

チャットコミュニケーションツールを活用した居場所

静岡県浜松市の事例より

- 浜松市の「ひきこもりサポートセンターこだま」では、居場所支援事業として、チャットコミュニケーションツールを活用した交流スペース（オンライン居場所）を開設しています。
- コロナ対策として始めたオンライン居場所ですが、参加の選択肢が増えたこと、遠隔地の方も参加できることから、コロナが落ち着いた後も継続しています。
- チャットツールとしては、支援対象となるひきこもり当事者が普段からよく利用している「Discord」を採用。テキスト、音声、ビデオ通話での交流が可能で、特に音声チャットがよく利用されています。顔を見せずに参加することも可能です。
- 対面の交流スペースに参加している方に限って、オンラインの交流スペースの利用を勧めることで、安心安全な居場所とする配慮をしています（不特定多数が参加できる場とはしていません）。
- オンラインの交流スペース上には、ゲーム配信部屋とおしゃべり部屋を開設しています。
- チャットコミュニケーションツールの特長は、自分の好きなモノ・コトを皆に公開・共有しやすい点にあります。利用者には、ゲームや動画を閲覧・配信しながら互いに意見を交わし合うという利用法が人気です。
- Discord は元々、ゲーマーのためのコミュニケーションツールとして登場したのですが、今では学生やビジネスパーソンにも広く利用されるようになっていきます。

浜松市のオンライン居場所



Discord 上の交流スペース（ゲーム配信部屋）

資料：浜松市提供

③ バーチャル空間を活用した居場所（京都府の事例より）

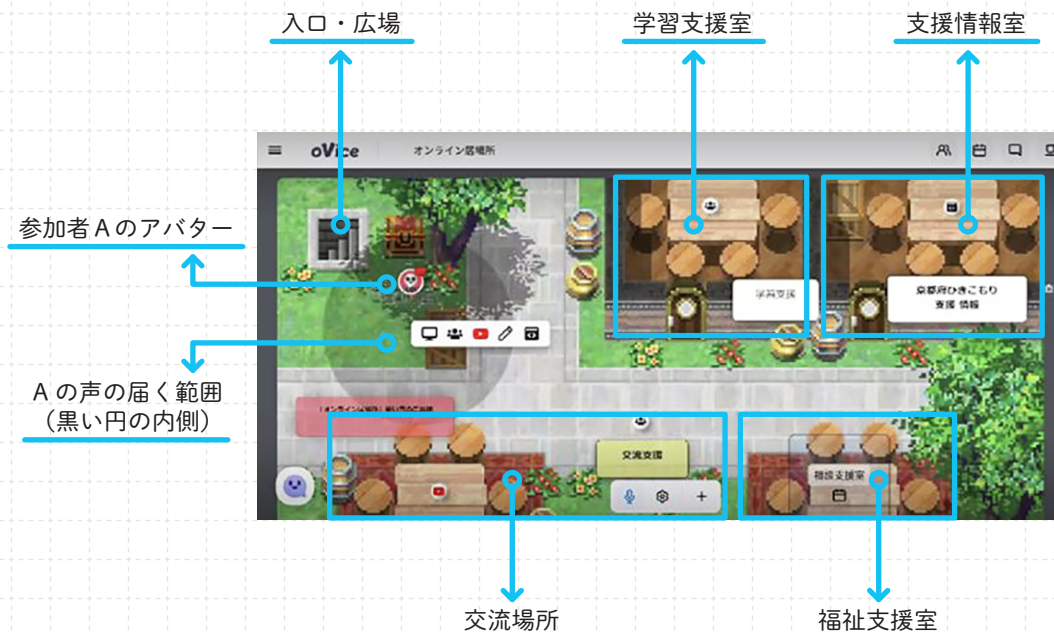
インターネット上にバーチャル空間を設置し、そこに参加者や支援員が集まり、テキストや音声でコミュニケーションをとりあうタイプの居場所です。京都府の事例を基にご紹介します。

バーチャル空間を活用した居場所

京都府の事例より

- 京都府では、ひきこもり状態にある方を対象に、オンライン居場所を開設しています。
- コロナの流行により外出しにくい方、元々対面での居場所を苦手としていた方、対面の居場所が設置されていない地域の方などに交流機会を設けることを目的としています。
- 参加者は、バーチャル空間上で、アバター（インターネットサービス上で、自分の“分身”となって活動するオリジナルのキャラクター）を操作し、テキストチャットや音声通話をする事で、自宅などから安心・気軽に居場所に参加でき、交流、学習、相談など、ひとりひとりに合わせた支援を受けることができます。
- 広場・公園をイメージしたバーチャル空間上で、参加者はアバターを移動させながら、他者に近づき会話を行います。特に音声通話がよく利用されています。
- テーブルに座ったり部屋に入ったりすれば、その空間内にいる人のみでコミュニケーションを図ることもできます。
- 京都府では、「バーチャルオフィスサービス oVice（オヴィス）」を活用して、オンライン居場所を実現しています。

京都府のオンライン居場所



資料：京都府提供資料に加筆

④ オンラインゲームを活用した居場所(愛知県西尾市の事例より)

オンラインゲームサイトを活用して、参加者や支援員が、ともにゲームを楽しみながら時間や体験を共有するタイプの居場所です。西尾市の事例を基にご紹介します。

オンラインゲームを活用した居場所

愛知県西尾市の事例より

- ・西尾市の子ども・若者総合相談センター『コンパス』では、若年層に人気が高いオンラインゲーム「マインクラフト」を活用し、ゲームに参加しながら、参加者同士、参加者と支援員が交流を深める居場所を設置しています。
- ・ひきこもり当事者などがいきいきと活躍しているオンラインゲームの場を、居場所として活用しました。
- ・マインクラフトは、広大なオンライン世界の中で、いくつものブロックを組み立て、家や街などさまざまなモノをつくるゲームです。決まった目的はなく、参加者が好きなものをつくることのできる自由度の高さが魅力となっています。高度な操作スキルが不要でだれでも参加でき、教育的要素、チームプレイ、まちづくり・建物づくりなどの特徴を持つゲームであることから、自治体によるひきこもり支援と親和性が高いゲームとなっています。
- ・“西尾城をつくる”などのテーマ設定を行い、参加者が協力し合いながら、建造物などを組み立てていくプログラムを企画・運営しています。城をリアルに作り込むために現地視察を行うなど、外出の機会にもつながっています。
- ・マインクラフトで遊ぶ様子を、チャットコミュニケーションツールで仲間に配信し、作品に対する意見をもらうしかけづくりも行っています。
- ・なお、マインクラフトは、学校の総合学習やプログラミング学習などにも活用されています。

西尾市のオンライン居場所



メンバー募集中
MAINECRAFT
-オンライン-

14:00 ワールドオープン
15:00 スタッフ参戦
17:00 ワールドクローズ

好きなスタイルで
フリーエリアや街づくりエリア、ネザー探検など、好きなエリアでプレイしよう!

マナーを守ろう
建築を壊す、攻撃するなど、相手の嫌がる行為はやめましょう

サポートあり
スタッフも参加しているため、初めて参加する人も、1人でも安心

ボイスチャットの参加もできます! 聞き専もOK!
DISCORD **NISHIOCOMPASS#2215**

※DISCORDはイベント以外の時間帯は使えません

初めて参加する人は
担当者にお問い合わせください

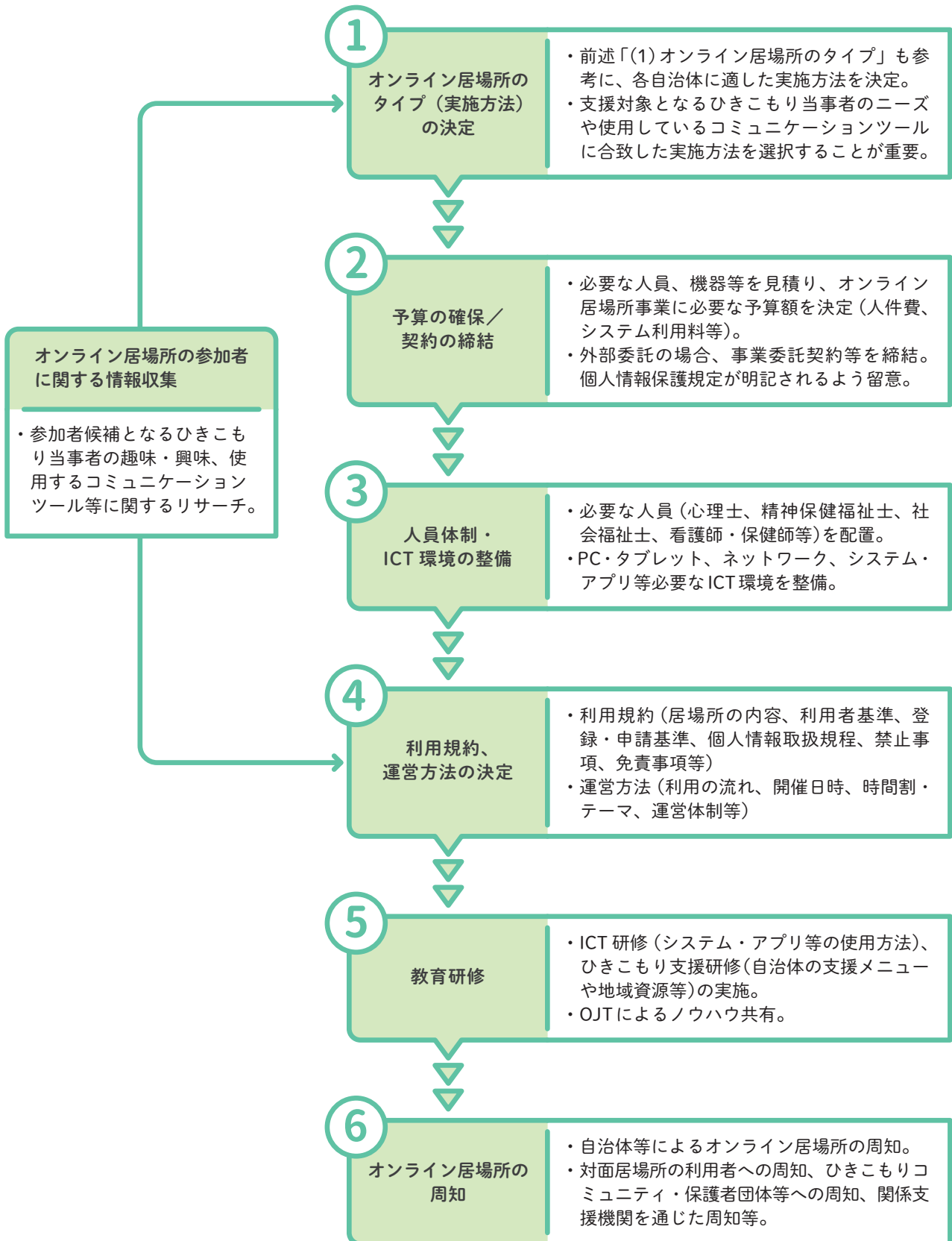
マイクラ部
西尾市COMPASS



資料：西尾市提供

(2) 導入ステップ

オンライン居場所導入に向けてのステップ(手順、ポイント)の例を下図に示します。



(3) 効果・課題と工夫

オンライン居場所の効果を最大化し、課題を最小化するために、導入自治体では下記のような工夫を行っています。

① 効果を高めるために

A. 継続的な利用につなげる

- 対面の居場所同様、オンライン居場所でも継続参加者には前向きな変化がみられています。
- 当初はチャットのやり取りができないほどコミュニケーションが苦手であった方に対し、支援員が「はい」か「いいえ」で答えやすい話題を提供し、関心がありそうなテーマの話題を増やして、継続的なコミュニケーションにつなげることで、その方からの発話も増え、円滑なコミュニケーションが取れるようになった事例があります。
- また、生活リズムが乱れている方に合わせ、居場所の開講時間を少し遅い時間に（例えば、13時を15時に）、少し短く（例えば90分コースを50分に）設定することで、参加率が増え、少しずつ生活リズムが整ってくるケースもみられます。
- 継続的に参加してもらうことが効果につながっていくため、導入自治体では下記 B 以降のような工夫を行っています。

B. ひきこもり当事者が“得意な”、“活躍できる”場を活用する

- オンライン居場所に用いられているチャットコミュニケーションツール、オンラインゲームなどは、一部のひきこもり当事者などが普段から参加し、いきいきと会話し、活躍している場でもあります。
- 通勤・通学している方と比べ、これらの場に頻繁に参加しやすいひきこもり当事者の中には、チャットやゲームの場をけん引するような活躍をみせている方もみられます。
- ひきこもり当事者が得意とし、活躍できる場をベースにして、その後の社会参加や自立に向けたステップを力強いものにしようと、支援に取り組んでいる自治体がみられます。彼ら／彼女らのホームグラウンドに、支援側がアウトリーチをかけるという発想です。
- そのためには、ひきこもり当事者が普段どのようなツールを用いて、どのようなコミュニケーションの場に集まっているのか、日頃からリサーチすることが重要となります。

C. 利用者が関心ある、ワクワクするテーマ・企画を準備する

- オンライン居場所の参加者の年齢層は、対面の居場所にもまして、さまざまとなる可能性があります（例えば、下は10代で上は40代）。年代が違えば興味関心も異なるので、フリートークで盛り上がることはあまり期待できません。対面に比べてオンラインでは参加者同士がやや距離感を感じる場合もあるため、参加者が関心あるトークテーマや企画を用意することも重要です。
- 参加者から予め募集したトークテーマの中から、皆で話したいテーマを投票・決定している事例がみられます。そこでは参加者が普段から考えている、悩んでいることがテーマに選ばれたりしています。

- 多くの世代が共通して関心を持つテーマとして、ゲームやYouTube、マンガ・アニメが挙げられますが、その他にも恋愛論、メイクアップ、からだの話、デートDV、生活リズムなどのテーマで、男女問わず参加者数を増やしている自治体もあります。参加者に、ひきこもり支援の場に参加しているという意識を持たず、単純にオンライン居場所を楽しみに来ているという状況をつくることも時には重要です。
- 参加者が「知りたい」、「ワクワクする」テーマや企画を準備するために、支援側は日頃から、参加者やその家族などから、興味・関心のあることについて情報収集をする姿勢が重要です。

D. 対面の居場所とオンラインの居場所を併用する

- コロナ禍での行動制限がなくなり、対面（リアル）の居場所を開きやすくなった現在では、リアルとオンラインの居場所を組み合わせる例も増えています。すなわち、リアルな居場所にPCやモニターを設置しオンライン接続することで、リアルとバーチャルの参加者が互いに交流できるハイブリッドタイプです。
- リアルな居場所には行けない／行きたくない日にも、オンライン参加が可能になることで、ひきこもり当事者にとっては無理のない居場所参加が可能になります。また、オンラインでつながったのちに、リアル居場所のメンバーから「こっちに来なよ」と誘われて、出かけていくような利用者行動もよくみられます。
- また、“お試し”としてオンライン居場所に参加してもらい、居場所の雰囲気を知ってもらいながら、リアルな居場所への参加につなげていくケースはみられています。

E. 信頼関係を築き、直接支援につなげる

- オンライン居場所を通じた交流により、信頼関係を築きながら、オフ会につなげる、社会見学につなげるなど、オンラインからリアルへ、屋内から屋外へと誘導し、直接支援へにつなげるしかけをつくるために、知恵を凝らしている事例がみられています。

② 課題を低減するために

A. 顔・表情が見えないコミュニケーションでは、利用者の本音を確認する姿勢が重要

- ・オンライン居場所の利用者には、画面に顔を出したがる人も多く、利用者の表情が見えない中でのコミュニケーションを余儀なくされることがあります。
- ・また、参加メンバーの中には一言も声を発さず、入室して話を聞いているだけの人もいますが、後ほど感想を聞いてみると「みんなの話を聞いているだけで楽しかった」などの回答もみられ、会話への参加が少ない方でも満足しているケースがあります。
- ・顔や表情が見えにくいオンライン居場所では、支援側から率先して利用者にニーズや感想を問いかけ、本音を確かめながら、コミュニケーションを図っていく姿勢がより重要になります。

B. オンラインコミュニケーションに適さない利用者には、それぞれのペースに合わせた方法を模索

- ・自宅で個室のようなスペースが確保できない場合、PCやWi-FiなどのICT環境が十分でない場合、画面越しの会話が難しい人の場合などにおいては、電話による参加を試みたり、対面の居場所への参加に切り替えたりするなど、ひきこもり当事者のペースに合わせた参加方法を模索することが重要です。

C. 全体の運営管理が重要

- ・リアルな居場所にもまして、オンライン居場所では、多くの参加者が対話に参加するようにコーディネートするなどの運営管理が難しいケースが生じやすくなります。
- ・多くのメンバーが発言機会を得られること、誰かが話しているときは他者はそれを聞くことなどの規範が守られることが望ましいですが、一部のメンバーが一方向的に話し続けたり、各々の部屋でめいめいに配信をしたりするような状況が発生します。話者や配信者は満足するのですが、他の参加者は誰の、どのような話を聞いたらよいのかわからず、戸惑ってしまいます。
- ・そのため、支援員には、居場所全体および各部屋の様子を適宜確認し、会話などをうまくコントロールすることが必要となります。体制的には負担となりますが、各部屋ごとに支援員を配置する事例もみられています。

D. 利用者登録手続きは、オンライン化することが重要

- ・自治体が運営する居場所においては、安全安心な環境づくりが重要です。不特定多数が参加できる環境は望ましくないため、支援側が一定程度状況を把握している方に利用者を限定する事例や、“場を荒らす”行為を防ぐため、利用規約を設ける事例がみられます。
- ・そのような背景から、オンライン居場所の利用に際し、事前に利用者登録手続きを行うケースがありますが、その際、申請書・同意書の郵送配布・署名捺印・返送を求めるなどの対応は、“オンライン”による支援の主旨にそぐわないばかりか、家族に支援の利用を知られたくないひきこもり当事者の参加を難しくすることも懸念されます。
- ・利用者登録が必要な場合にも、オンラインでの申請・同意を可能にするなどの対応が重要となります。

E. まだつながっていないひきこもり当事者に対する周知広報が重要

- オンライン居場所の利用者発掘に向けた周知広報手段としては、ひきこもり支援を利用している方への直接周知や、インターネット上のひきこもりコミュニティに参加している方へのネット広報などが行われています。
- 一方で、それ以外の方への周知広報手段は乏しく、新規利用者開拓は重要な課題となっています。
- そのため、ひきこもり家族会への呼びかけや、児童福祉分野の支援団体の協力を得た周知広報などにも注力する自治体がみられてきています。

F. 支援側のオンラインの壁を打破するための働きかけが重要

- バーチャル空間、チャットコミュニケーションツール、オンラインゲームなど、オンライン居場所を実現する ICT サービスに苦手意識を持つ支援員もみられますが、支援員の苦手意識が、利用者の選択肢を狭めてしまうことは望ましくありません。
- そのため、支援関係者に対して、オンライン居場所のデモンストレーションを提供し、紙資料だけでは伝わりにくい操作性や、実際のコミュニケーション方法について、理解を深める努力を行う事例もみられます。

2 オンライン相談

相談・カウンセリングなどをオンライン上で行う「オンライン相談」。

ひきこもり当事者が普段から使用しているコミュニケーションツールを活用することで、できるだけ早期に本人とつながることを目的に導入している事例が多くみられます。

オンライン相談をどのように提供するか、そのタイプ、導入ステップ、効果・課題などについて記します。

(1) オンライン相談のタイプ

① Web会議システムを活用した“画面越し”での相談(大阪府茨木市の事例より)

今まで対面で行ってきた相談を、Web会議システムを用いることで、相手の顔を画面越しに見ながら行うタイプのオンライン相談です。“画面越し”と言えども、顔・表情を見ながら音声で相談できる点が特徴です(画面をオフにすることは可能)。茨木市の事例を基にご紹介します。

Web会議システムを活用した“画面越し”での相談

大阪府茨木市の事例より

- ・茨木市の子ども・若者自立支援センター「くろす」では、相談支援、訪問支援/同行支援、グループカウンセリングにおいて、Web会議システムを活用したオンライン面談・相談・カウンセリング(以下、「オンライン面談等」)を導入しています。
- ・Web会議システムを活用することで、ひきこもり当事者が対面支援において感じやすい恐怖感を軽減するように努めています。特に10~20代といった若い世代は、オンライン面談等の方がつながりやすいといえます。
- ・Web会議システムは、センターの利用者が普段から使用しているツールに合わせ、Google Meet、Zoom、LINEのビデオ通話などを使い分けています。
- ・オンライン面談等でも、対面と同等の面談・相談・カウンセリングが可能です。初回面談は必ず対面で行い、利用者との間に一定の関係性を構築したのちに、オンライン面談へと移行することとしています。また、面談を進める中で、重要な節目や決断の時が来た場合には、対面でのやり取りを心がけています。

茨木市のオンライン面談等(面談画面)



資料：茨木市提供資料に加筆

② SNSを活用した“テキストベース”の相談（宮崎県の事例より）

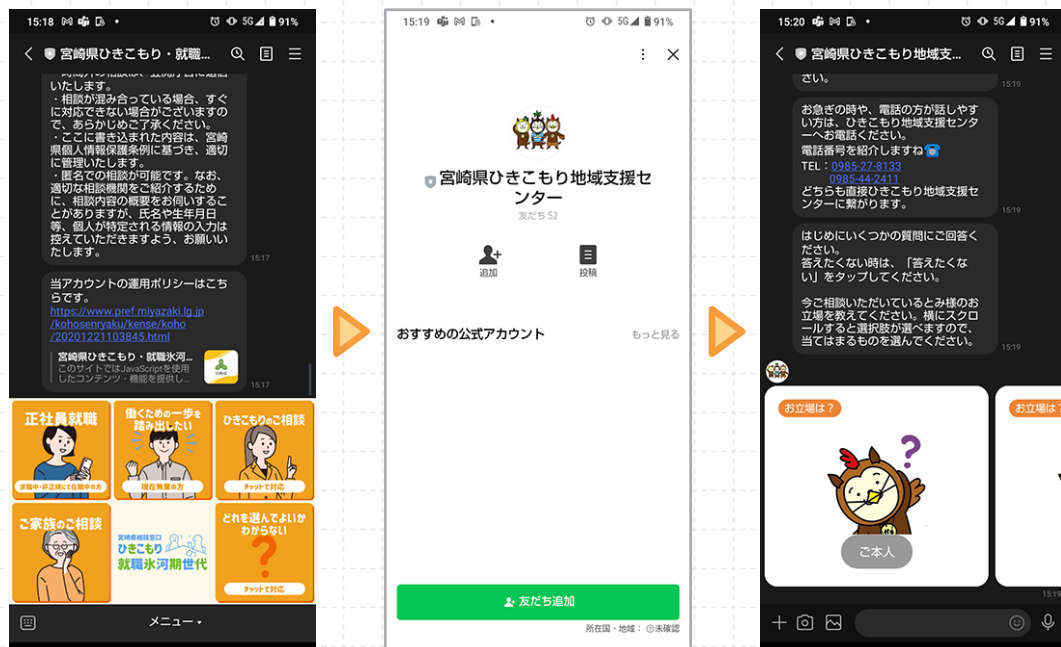
若者のコミュニケーション手段の中核を担う SNS を活用し、相談者と支援員が、主にテキストベースでのやり取りを通じて相談やカウンセリングを行うタイプのオンライン相談です。相談者にとっては匿名性が高く、短文によるコミュニケーションが主となるため、気軽に相談しやすい、悩みを打ち明けやすいなどのメリットがある一方で、支援員には文章から相談者の状況をアセスメントするスキルが求められます。宮崎県の事例を基にご紹介します。

SNS を活用した“テキストベース”の相談

宮崎県の事例より

- ・宮崎県が運営する LINE 相談「ひきこもり・就職氷河期世代相談窓口」のトップ画面で「ひきこもりの相談」を選択すると、ひきこもり地域支援センター（運営主体：宮崎県精神保健福祉センター）の LINE アカウントに遷移します。
- ・気軽に相談でき、悩みを打ち明けやすい LINE 相談の特長を重視して導入しました。
- ・若い世代では、電話相談よりも LINE 相談の利用率の方が高く、LINE 相談の利用者の 8 割超がひきこもり当事者本人となっています。
- ・LINE 相談の対応時間は、センターの開業時間同様、平日の 8:30～17:15。ひきこもりコーディネーターが、他の業務と並行して、チームで相談しながら、LINE 相談に対応しています。
- ・同県では、LINE 相談を、ひきこもり相談・支援の“入口”と位置付け、できるだけ、電話相談や対面相談、訪問支援などにつなげていく方針を取っています。

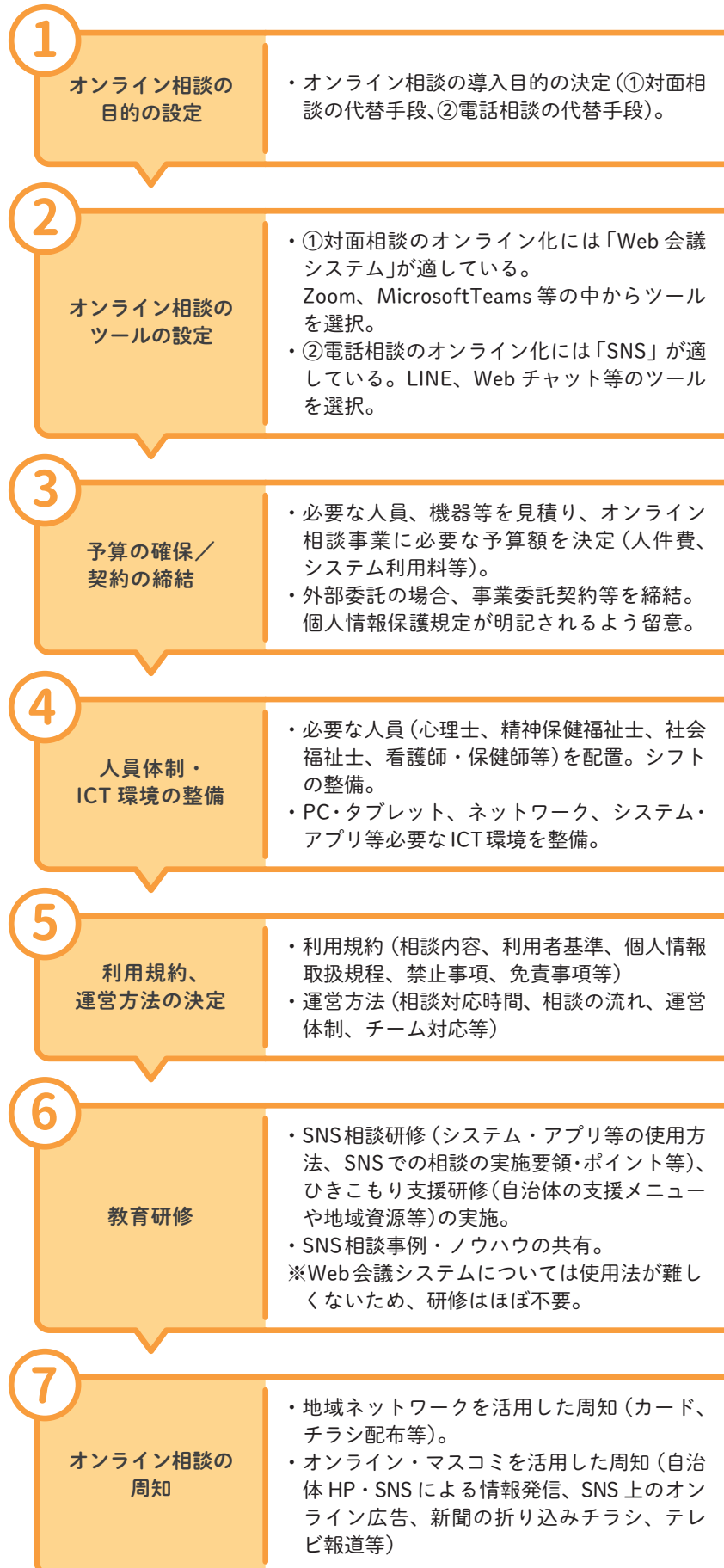
宮崎県ひきこもり地域支援センターの LINE 相談（オンライン相談）



資料：宮崎県提供

(2) 導入ステップ

オンライン相談の導入に向けてのステップ（手順、ポイント）の例を下図に示します。



(3) 効果・課題と工夫

オンライン相談の効果を最大化し、課題を最小化するために、導入自治体では下記のような工夫を行っています。

各項目について、Web会議システムを活用した“画面越し”の面談(以下、「Web会議システム面談」)が該当する場合、SNSを活用した“テキストベース”の相談(以下、「SNS相談」)が該当する場合をそれぞれ【 】内に記します。

① 効果を高めるために

A. ひきこもり当事者本人につながるツールとする

【Web会議システム面談、SNS相談共通】

- ひきこもり相談の多くは、当初は家族相談から始まり、そこから相応の時間をかけて、ひきこもり当事者本人とつながることになります。オンライン相談には、この当事者本人とつながるまでの期間を短縮する役割が期待されています。
- SNSでは、電話相談と比較して、本人からの相談が顕著に増えた事例が多くみられています。また、Web会議システム面談についても、本人と対面で面談することが難しいときにも、オンライン相談なら参加してくれるというケースがみられています。
- オンライン相談は、ひきこもり当事者本人にとって、電話相談よりも利用しやすい手段であると言えます。オンライン相談を活用することで、本人と少しでも早くつながり、支援につなげていくとする意見は複数みられました。
- また、ある程度信頼関係を築けている相談者とのやり取りを継続する際にも、SNSは有効なツールとして活用されています。

B. 相談者が使いやすいツールを用いる【Web会議システム面談】

- Web会議システム面談においては、活用できるツールは複数ありますが(Zoom、Microsoft Teams、Google Meet、LINEのビデオ通話など)、相談者が少しでも使われているツール、アプリをダウンロードしなくても使えるツール、無料で活用できるツールなどを選択することが望ましいです。
- 特に、若い世代はスマートフォンなどの操作に慣れていることもあり、一度つながる方法が確立できれば、その後も抵抗なくつながりやすくなります。

C. 相談しやすい雰囲気を保つ【Web会議システム面談、SNS相談共通】

- 相談者にとってのオンライン相談の長所として、相談へのハードルが低い(外出や対面が不要、顔を見せなくてもよいという選択肢があるなど)、本音を打ち明けやすい(匿名性が高い)、落ち着いて読み返すことができる(テキストによる相談の場合)、すきま時間で相談できるなどが挙げられます。
- Web会議システム面談を導入している自治体からは、「ビデオ通話に抵抗ある方でもテキストチャットなら応じてくれる」、「対面で話すのが苦手な方でもオンラインだと問題なく会話ができている」などの意見がみられています。

- また、SNS相談を導入している自治体からも、「匿名性が高いことにより、心情や意見を吐露する場として効果的」などの意見がみられています。
- オンライン相談が持つこのような長所を活かし、相談しやすい雰囲気を、適切な期間維持するための配慮（例えば、あまり質問攻めにしない、機が熟すまで個人情報を聴きだそうとしない、すぐに電話相談に誘導しないなど）が重要となっています。

D. オンラインならではの機能の活用【Web会議システム面談、SNS相談共通】

- Web会議システム面談では、相談者が顔を見せない場合でも電話相談と同等、相談者が顔を見せてくれる場合には、相談者の表情や自室の様子が視認できる状況となります。
- 表情や室内の様子から相談者の特徴や趣味がわかれば、支援員は、話題を拡げる工夫がしやすくなります。
- また、Web会議システムやSNSの機能を使えば、必要なホームページや動画などを画面共有し、情報や動画をみながら会話や説明ができるなど、今まではできなかったコミュニケーションが可能になります。

E. 適切なタイミングで電話、面談などにつなげる【SNS相談】

- ひきこもり支援の長い工程において、オンライン相談は支援の一つの機能や選択肢（例えば、相談への入口）であり、オンライン相談のみで完結させるのではなく、来所、面談、交流、継続支援などへとつなげていく方針をとる自治体が多くみられます。
- SNS相談では、個人情報の取り扱いに制限があるため、具体的支援に踏み込もうとすると、難しい局面があります（具体的支援を求める相談者にとっては物足りないという意見もあります）。
- 適切なタイミングで、電話相談などに移行する際には、“あなたのことを気にしている”、“体調を心配している”ことなどを文章で伝え、できるだけ電話や来所を促す工夫がみられています。

F. 支援員チームによる対応【SNS相談】

- SNS相談において、支援側では、複数の相談員が相談画面を見ながら、意見を交わしながら、相談しながら、対応することが可能となります。
- このように、電話相談と異なり、“チーム対応”が可能になるのは、支援側にとっては大きな長所です。スーパーバイザーのアドバイスを得ながらの対応、分担して資料を調べながらの対応、外部有識者・関係者に電話で聞きながらの対応なども可能となり相談品質が高まることが期待されます。
- また、相談内容がテキストに残るので、よかった対応、よくなかった対応などについて、チームで振り返ることができます。また、「このようなことを言われた」などの情報もチーム間で共有しやすくなり、相談員が一人で溜め込まないようにケアしやすくなります。

G. 窓口対応時間外での相談にも対応【SNS相談】

- SNS 相談であれば、利用者は、相談窓口対応時間以降にも投稿することが可能です。その際には、「翌日に返信します」と自動案内を送った上で、翌朝の対応時間に相談を開始することができます。これにより行政の窓口対応時間外の相談に対しても、取りこぼし少なく、対応することが可能になります。
- ひきこもり当事者には、生活時間帯が昼夜逆転している方もみられるため、相談対応時間を遅い時間帯にシフトする自治体もみられます。また、SNS 相談事業を民間委託することで、夜間、休日対応をする自治体もみられています。

H. 限られた支援体制の中で、頻繁なアウトリーチが可能【Web会議システム面談、SNS相談共通】

- ひきこもり支援の体制整備を課題とする自治体も多い中、アウトリーチなどにはなかなか人員が割けないのが実情です。
- Web 会議システム面談では、移動時間が短くて済む、すき間時間に実施できるなど、支援員にとってもメリットが生じます。
- また、SNS 相談においても、継続支援者などに対して、季節の変わり目ごとに“お元気ですか。体調はお変わりないですか”とメッセージを送ったり、セミナーやイベント情報をお知らせすることもしやすくなります。
- このように、支援員数が限られる中、オンライン相談を活用することにより、支援対象者とやり取りする機会が増えている自治体もみられています。

I. グループカウンセリングへの適用【Web会議システム面談】

- Web 会議システム面談は、ひきこもり当事者が安定した日常を送る上で必要なスキル・ノウハウを伝えたり、当事者同士の交流を目的としたグループカウンセリングを行ったりするのに非常に有効との意見がみられています。
- グループカウンセリングのプログラム充実や、参加者同士のつながりの拡大に取り組む自治体もみられています。

② 課題を低減するために

A. コミュニケーション方法の工夫：“間”の取り方【Web会議システム面談】

- Web会議システム面談での“画面越し”のコミュニケーションの課題として、会話の際の“間”の取り方の難しさが指摘されています。施設や各世帯の通信環境により、タイムラグが生じれば、さらに“間”の取り方が難しくなります。
- 互いに発話するタイミングがわからなくなる場合があるので、言葉を発する際には、「では」や「どうぞ」などと“間”を意識して対話する工夫もみられています。
- また、対面時にもまして、抑揚をあまりつけすぎない、プレッシャーを与えない、言葉に感情を乗せる、などに気をつけているとの意見もみられます。
- ひきこもり当事者には対人関係を苦手とする方も多く、画面越しで相手の表情や間を読み取ることが難しく、不安に陥ってしまう方もみられます。そのような際には、対面でのコミュニケーションに戻す判断も重要となります。

B. コミュニケーション方法の工夫：思っていることを明確に言葉にする【SNS相談】

- 電話相談では声のトーン、対面相談では表情などにより推し量れる部分が多くありますが、短文のテキストベースのコミュニケーションでは、相談者・支援員ともに相手の言葉のニュアンスや、どのように伝わったかのリアクションがわかりにくいところがあります。
- 例えば、“大丈夫です”は“OK”なのか、“結構です”なのか、文字だけではわからないときがあります。また、送信・返信のラリーが1～2分程度の間に行われるときもあれば、返信がくるのに相当の時間がかかるときもあります。
- 対面時以上に、思っていることや寄り添いの言葉を明確に表していくこと、受容・共感・肯定・承認の言葉を伝えること、返信がこないときには「話してくれるのを待っているからね」と返したり、待つ努力をしたりすることなどが必要とされています。

C. 初回面談などは対面・電話で【Web会議システム面談】

- オンラインでも対面と概ね同等に相談・カウンセリングが可能であるとはいえ、オンラインが“臨場感”や“迫力”において対面に劣ることは否めません。
- 初回面談や、重要な節目や決断の時には、Web会議システム面談の形をとらずに、対面や電話で行うという自治体も少なくありません。支援員も、その方が円滑な相談・支援につながると感じているようです。
- また、初回相談を対面などにすることにより、相談者に利用規約や個人情報取扱規約を説明・理解してもらった上でオンライン相談に入ることができたり、いたずらなどを防げたりするメリットもあります。

D. PCなど設定に詳しいスタッフの配置【Web会議システム面談、SNS相談共通】

- オンライン相談の導入直後は、ログインできない、途中で通信が切れてしまう、PCからはログインできるがスマホからログインできないなどのトラブルが起こることもあり、その都度トラブルシューティングが必要となります。
- また、利用者側においても、PCをうまく扱えない、通信がつかないなどで面談機会を失うこともあります。
- そのため、技術面で一定のトラブル対応が可能な担当者があることが望ましいです。組織内に技術担当がない場合には、同一組織の他部署の人材に支援してもらっている場合や、ひきこもりサポーターなどに手伝ってもらっている場合もみられます。

E. 利用者登録手続きは簡便に【Web会議システム面談、SNS相談共通】

- 自治体を実施するオンライン相談事業においては、事前に利用者登録手続き（利用申請、規約への同意など）が必要な場合も少なくありません。
- その場合に、郵送・署名による申請・同意書の授受や、電子申請・認可の手続きを求める自治体もありますが、それらの手続きはひきこもり当事者にとってもハードルが高く、結果として利用が伸びない事態に陥るケースもみられています。
- それらの自治体の中には、上記課題の改善に向け、オンライン相談へのアクセスがあったその場で申請・同意できるなどの手続きの見直し、簡素化を図っているところもあります。

F. 個人情報保護への対応【Web会議システム面談、SNS相談共通】

- 自治体で定められている個人情報保護規定、および相談事業を外部委託している場合には委託契約書の中で定められている個人情報取扱規程などは、オンライン相談事業にも適用されるものであり、本調査研究でお話をうかがった自治体の中に、オンライン相談開始に際して、新たな個人情報に関する規定を作成した自治体はありませんでした。
- オンライン相談の現場においては、SNS相談のやり取りでは実名は伏せるなど個人情報は取り扱わないように注意する、相談のやり取りは事業所のPCから法人アカウントでのみ行うことにする（個人のスマートフォンやアカウントで相談者となつながらない）、相談に用いるPCは一定時間経ったら画面がロックされるように設定するなどの対応がみられています。

G. 周知広報の充実【Web会議システム面談、SNS相談共通】

- オンライン相談を有効なものにするため、導入自治体では、周知広報活動の重要性を強調しています。
- 周知広報手段としては、地域ネットワークを活用したもの、オンライン・マスコミを活用したものに大別できます。
- 地域のネットワークを活用した周知広報としては、地域の小・中・高の学校や、ひきこもり地域支援センター、地域若者サポートステーション、NPOなどの関係機関、ネットカフェや映画館などにカードやチラシを配布する活動が挙げられます。
- オンライン・マスコミを活用した周知広報としては、自治体ホームページやSNSによる情報発信、GoogleやLINEなどのオンライン広告、新聞の折り込みチラシやテレビ報道などが挙げられます。
- 広告を打つと、一時的に相談件数が増加し、相談員の対応能力を超えてしまう状況もみられています。広告発信の際には、支援側の対応力を勘案しながら、実施する必要があります。

3 オンライン自立支援

教育支援、就労支援などをオンライン上で行う「オンライン自立支援」。

参加者が自分の都合に合わせて参加方法を選択することで、参加率を高めてもらうことを目的に導入している事例がみられます。

オンライン自立支援をどのように提供するかについて、そのタイプ、導入ステップ、効果・課題などについて記します。

(1) オンライン自律支援のタイプ

① Web会議システムを活用した自立支援（埼玉県さいたま市）


ひきこもり当事者の復学や就労に向けた教育や講座を、Web会議システムを活用して提供するタイプのオンライン自立支援です。さいたま市の事例を基にご紹介します。

Web 会議システムを活用した自立支援プログラム

埼玉県さいたま市の事例より

- ・「若者自立支援ルーム」は、困難を抱える若者の居場所となっているほか、復学・就労に向けて円滑な自立が果たせるよう、各種プログラムによる支援を実施しています。
- ・ひきこもり当事者には、生活リズムが崩れやすい、運動不足になりやすい、流行や時事問題に遅れやすい、友人関係や社会関係を築きにくいなどの傾向があります。彼ら／彼女らの自立促進に向けて、「生活リズムを整える」、「健康講座」、「他者との距離感、恋愛」、「メイクアップ講座」、「生理の貧困」、「デートDV」などの講座を対面とオンライン（Zoomを活用）のハイブリッド方式で提供しています（対面では、「アート教室」、「外国語講座」、「スポーツ・ストレッチ」、「手芸工作」、「農業体験」なども実施）。
- ・若者自立支援ルームのスタッフや地域の専門家が講師を務め、毎日いずれかの講座（1～1.5時間）を開催。通常、一つの講座は毎週同じ曜日・時間帯に行われます。オンラインを含むハイブリッド型の開催は隔週となっています。
- ・参加者が自分の都合に合わせて、リアル参加かオンライン参加かを決定します。両者の比率が半々になることもあります。

さいたま市の若者自立支援ルームによる Zoom を活用した自立支援プログラム

<p>デートDVの種類</p> <p>身体的暴力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 殴る・蹴る ● 物を投げつける ● 突き飛ばす ● 押さえつける ● 髪を引っ張る <p>性的暴力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 無理やり身体を触る ● 牛乳や経行液の強奪 ● 牛乳・衣を触る ● 顔の写真を撮る ● 性的行為を強要しつづける <p>精神的暴力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 怒鳴る ● 罵倒する ● 馬鹿にする ● 行儀を監視したり制限する ● 睡眠や髪型を強制する <p>複数の暴力が重なり合う</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 脅す ● 金をせびる ● 借金強奪する ● 無理にバイトをさせたり、辞めさせたりする 	<p>◎実践！ここに効く呼吸トレーニング</p> 
<p>思い込みや偏った考え方は危険</p> <p>性別に対する偏った思い込み</p> <p>「男は強くてたくましい」、「女は弱くして投入め」、「女は男に使うものだ」 など</p> <p>暴力を肯定する考え方</p> <p>「理由があれば、暴力もあるって仕方ない」、「愛を表現する手段」 など</p> <p>我慢することが「愛」だという思い込み</p> <p>相手の意思を尊重するよりも、自分の思い通りにしたい「自分のもの」、「愛されている証」 など</p>	<p>生活</p> 



資料：さいたま市提供

そのほかにも、自立支援分野において、下記のようなオンラインの活用がみられています。

② Web会議システムやバーチャル空間を活用した学習支援

- バーチャル空間を活用したオンライン居場所に、学習支援ルームを設置し、参加者に対して、ファイル共有、テキストチャット、音声通話などの機能を活用しながら、学習支援をしています。【京都府の事例】
- ひきこもりや不登校の方向けの居場所において、学習支援策として、Web会議システム（Zoom）を活用したサポートをしたり、オンライン講習会を開催したりしています。【大阪府茨木市の事例】
- 子ども・若者総合支援センターで、Web会議システム（Zoom）を活用した学習支援を行っています。今後はタブレットの利用も含めて検討するそうです。【愛知県西尾市の事例】

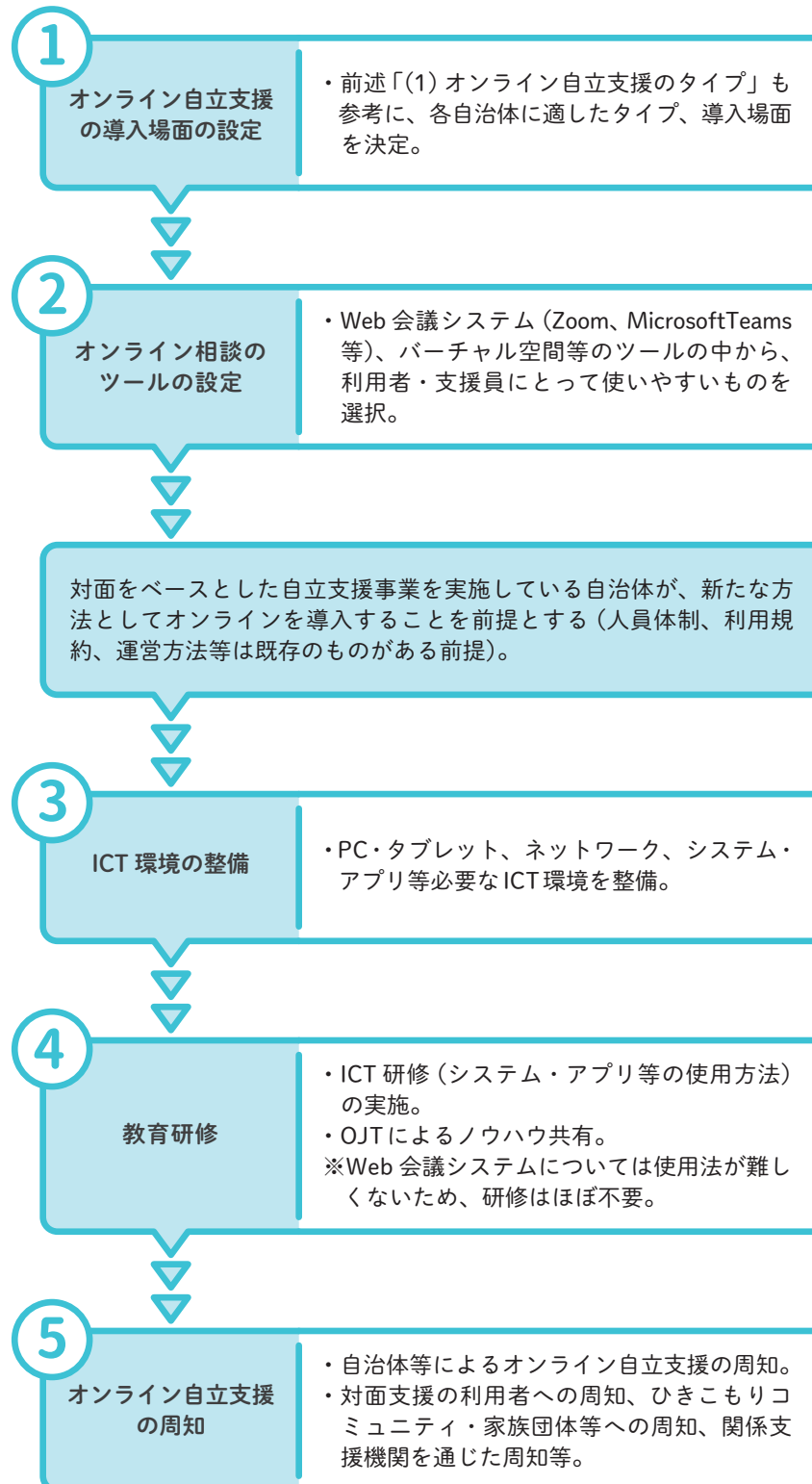
③ Web会議システムを活用した就労支援関係者との面談

- 自治体や就労支援機関（ハローワークなど）のプログラムとつないだり、面談したりする際に、ひきこもり当事者と支援員、自治体や就労支援機関の担当者が、Web会議システム（Zoomなど）を通じて面談を行う事例がみられています。オンライン面談を使用する利点として、当事者の心理的ハードルが下げられること、顔合わせ回数を削減できることなどが挙げられています。【大阪府茨木市の事例】

(2) 導入方法

オンライン自立支援の導入に向けてのステップ(手順、ポイント)の例を下図に示します。

オンライン自立支援については、既に対面をベースとした自立支援事業を実施している自治体が、新たなコミュニケーション方法としてオンラインを導入する事例がほとんどのため、本項もそのような状況を前提に記載します(既存の事業において、人員体制、利用規約、運営方法などは整備されている状況を前提とします)。



(3) 効果と課題

オンライン自立支援の効果を最大化し、課題を最小化するために、導入自治体では下記のような工夫を行っています。

① 効果を高めるために

A. オンラインをプログラム参加への入口とする

- オンラインを活用することで、昼夜逆転した生活を送っていたひきこもり当事者が、昼の講座に出席できるようになった事例もみられます。また、リアルの場合に参加したくても、交通費がかかるので参加できない人もいます。
- 時間・距離・金銭的な側面から参加へのハードルを下げるといふオンラインの特長を活かし、プログラム参加への入口としている事例がみられます。

B. オンラインを自己開示などに向けた入口とする

- リアルの場合だと話すことができないが、オンラインだと気軽に話せるという参加者がみられます。リアルの場合だと挙手できないが、Web会議システムの「手を挙げる」ボタンや「いいね」ボタンを押すことはできる参加者がみられます。
- 支援側からも、オンラインの場を入口に、徐々に場に慣れてもらい、挙手する、意見を言う、自己開示するなど、段階を経て、参加の密度を高めてもらうことが重要との意見がみられています。

C. 支援の場にたどり着けない人にも機会を提供する

- 教育講座や学習支援などの場にたどり着けない方（外出できない、遠隔地に住んでいる、体調が悪い、障がいを持っているなど）に対して支援機会を提供する手段の一つとして、オンラインを重視している自治体がみられます。
- 複数の支援機関・拠点が共同で、オンライン自立支援を運営する事例もみられます。多くの方に支援機会を提供するために、地域の社会資源が連携して、自立支援に取り組むことが重要です。

D. 参加者の自立に資するプログラムを準備する

- 復学や就労など参加者の今後の円滑な自立に資するプログラム、参加者の関心が高いプログラムを準備する必要があります。
- 女性向けにプログラムを立ち上げたところ（アート、フラワー、デートDV、恋愛、ジェンダーなど）、男性からも興味が寄せられたケースもみられています。
- 実用性・人気ともに高いプログラムを検討するためには、ひきこもり当事者の悩みや関心について、普段からアンテナを張り巡らせておくことが重要です。オンライン講座の場では、参加者が好きなサイトや動画を紹介してくれることも増えるため、支援員にとっても参加者の関心事項や最近の流行を把握する機会となります。

② 課題を低減するために

A. 参加者が都合に合わせて参加方法を選択

- オンライン接続に必要な機器・ネットワークがない、親が家にいるので落ち着かない、家が汚くて映るのが嫌など、オンライン支援に適さない人も少なくありません。
- コロナ禍、荒天時などにおいては、オンラインのみの開催とすることも必要ですが、基本的には、自立支援プログラムへの参加者が、自分の都合に合わせて、リアルかオンラインかの参加方法を選択できるようにすることが重要です。

B. コミュニケーション方法の工夫：“間”の取り方

- 「4-2 オンライン相談」でも既述のとおり、Web会議システム面談での“画面越し”のコミュニケーションでは、会話の際の“間”の取り方が難しいことが課題となります（p.25「A. コミュニケーション方法の工夫：“間”の取り方」参照）。

C. 全体の運営管理が重要

- 「4-1 オンライン居場所」でも既述のとおり、オンライン自立支援では、参加者によりコミュニケーション行動が多様になる傾向があります（画面オン／オフでの参加、会話／テキストチャットでの参加など）。その中で、プログラム進行し、各参加者の満足度を満たすには、一定の慣れと工夫が必要となります（p.17「C. 全体の運営管理が重要」参照）。

D. オンライン参加者同士の交流についても目を配る必要がある

- リアルとオンラインのハイブリットで開催している際に、オンライン参加者同士がプログラム内で意図せずに交流しているケースがみられることがあります。オンライン参加者を担当するスタッフを配置して、リアル参加者同様に、オンライン参加者にも十分に寄り添うことが重要です。

事例に学ぶ

オンライン支援に対して取り組み、ひきこもり当事者等の利用者から一定の評価を得ている自治体の事例の共通点として、以下の4事項を挙げることができます。

これらが、ひきこもり支援におけるオンライン活用に向けた行動指針といえることができるのではないのでしょうか。

(1) 理念

自治体の担当者からは、以下の言葉がよく聞かれました。

支援を止めない

コロナ禍であっても、荒天となっても、支援員不足でも、支援を止めないためには、オンライン支援という選択肢を新たにつくっておく必要がある。

利用者ニーズに支援を合わせる

若い世代を中心に、中核的なコミュニケーション手段がSNSになっている現在、ひきこもり当事者といち早くつながり、つながり続けるためにはオンラインという手段が必要である。オンライン支援を求める利用者がある限り、それに対応する。

オンラインが苦手・不慣れな支援員も少なくない状況の中、「何とか進めていきたい」とする背景には、上記のような強い理念が存在することが感じられます。

(2) ビジョン

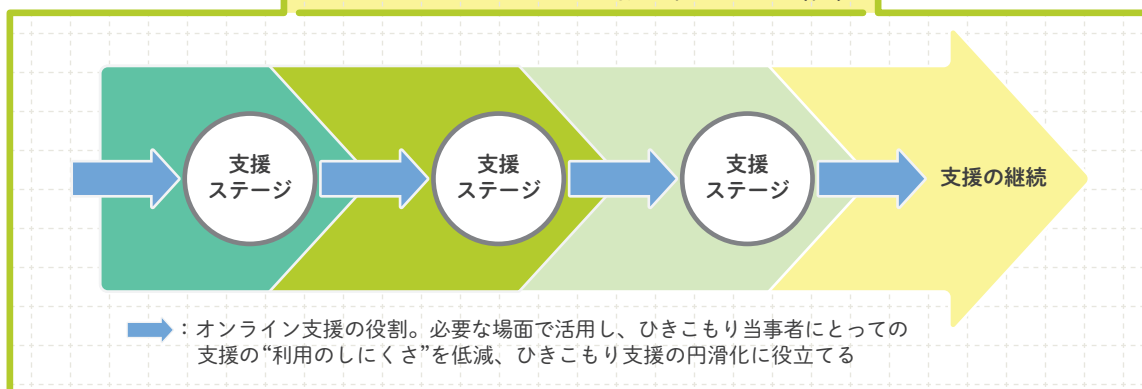
ひきこもり支援は、長い道のりであり、人と人とのリアルなかわり合いがその根幹を担うことは言うまでもありません。多くの担当者において、「リアルが基本。リアルな支援があってこそオンライン支援」という考えは共通のものでしょうか。

ひきこもり支援の中で、オンライン支援をどのように位置づけるかについて、ある自治体の担当者は下記の考えを伝えてくれました。

「ひきこもり支援にはいくつかのステージがあり、未だステージごとに、あるいはステージを移行する際に、ひきこもり当事者にとっての“利用のしにくさ”がみられます。ひきこもり支援を円滑に進めていくために、オンライン支援には、その“利用のしにくさ”を少し低減する役割・機能を担ってもらいたいと思っています」。

オンライン支援をどのように位置づけるのかについてはいろいろな意見がありますが、導入自治体では、そのビジョンについての検討も進んでいると感じました。

ビジョン：オンライン支援の位置づけ（例）

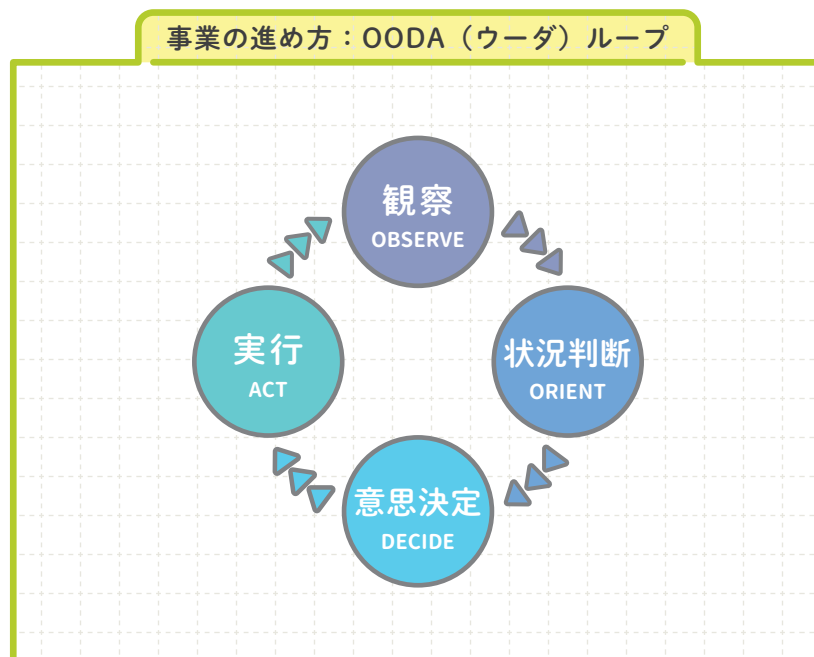


(3) 行動と見直し

多くの担当者が口にしたのは「導入ハードルは思いのほか低いので、とりあえずやってみる、進みながら見直す、試行錯誤する」でした。

また、そのためには「利用者の行動や興味をよく観察・リサーチすることが重要」であり、見直しをする際の基準は「利用者にとって、利用しやすいサービスとなっているかどうか」であることも複数の担当者に共通する意見でした。

変化の早い ICT の世界では、PDCA サイクル (Plan 計画⇒Do 実行⇒Check 評価⇒Action 改善) を時間をかけて回すのではなく、OODA ループ (Observe 観察⇒Orient 状況判断⇒Decide 意思決定⇒Act 実行) を迅速に繰り返すことが有効とされています。ひきこもり支援におけるオンラインの活用においても、同様のことが言えそうです。



(4) 連携

「ひきこもり支援やオンライン支援は、行政だけでは実現できない。官民連携・地域連携が必須」との認識も、多くの担当者間で共有されていました。

自治体の事例では、ひきこもり当事者や民間支援機関などのアイデアを活かしながら、行政が事業の枠組みを構築し、民間による運営をサポートするという官民連携が見事に取れているケースがみられました。民間の活力により、オンライン支援導入のスピードが早まり、夜間休日対応などの柔軟な対応などがとりやすくなるなどのメリットも指摘されました。

また、オンライン支援の導入により、複数の支援機関に通うひきこもり当事者が同じオンライン居場所に参加したり、複数の支援機関がオンライン面談をしながらひきこもり当事者への支援を話し合ったりする機会も増えてきています。

さらに、「自分が住んでいる地域の機関には相談しづらい」とするひきこもり当事者や家族からの意見を踏まえ、地域外からのアクセスにも対応する自治体もみられてきており、広域連携の重要性も指摘されています。

「オンライン支援など、新たな支援に取り組むことで、“気づき”を得たり、新しい支援のネットワークが広がったりするので、まずは取り組んでみていただきたい」という支援担当者の言葉が印象的でした。オンライン支援は、ひきこもり支援関係者の輪を広げる一つの契機となるかもしれません。

本ガイドは、ひきこもり支援の最前線で活躍する皆様の監修を得て制作しました。

長谷川 俊雄 (白梅学園大学子ども学部 教授)



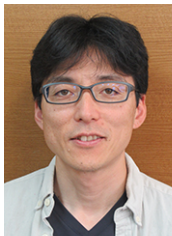
ご本人とご家族が「対面」方式と「オンライン」方式を選択できる状況を整備していく課題は、コロナ禍における「対面」の代替的な方法だけではなく、参加の容易さと安心感の確保等からも、日常的に取り組みられるべきだと再確認しました。ガイドをとおして得られた知見がさらに全国で取り組まれることを期待しています。

石崎 森人 (一般社団法人ひきこもりUX会議 理事/当事者発信メディア「ひきポスト」編集長)



ひきこもりの当事者が、助けを求めようと相談窓口とつながりを持ちたいと思っても、受付方法が電話だけでしたらどうでしょうか。ちゃんと声が出せるか？相談したいことがうまく伝わるか？電話が苦手だ…迷ううちに機会を逸する方もいます。オンラインは、そのような最初の障壁を下げてくれる可能性があります。

鎌倉 賢哉 (埼玉県ひきこもり相談サポートセンターセンター長/NPO法人越谷らご理事長)



有無を言わず、コロナ禍によってオンライン活動が人と人との関わりの一つになりました。ただオンラインでできること、できないこと、良さ、危うさ等をフラットに丁寧に見つめる必要があります。活動の中で忘れてならないことは、ご本人の思いに沿っているかどうかです。この冊子がその試行錯誤のヒントになれば幸いです。

久保 亘 (一般社団法人Vielfalt 代表理事)



ひきこもり当事者と社会がつながる仕組みが社会や地域に必要です。繋がりやすく支援の空間や時間を広げる手段がオンラインだと思います。多くの自治体の先行事例から多くの知恵を学べました。オンラインでの支援の導入を検討する自治体の担当者・関係者の皆様にお役に立てて頂けると嬉しいです。

境 泉洋 (NPO法人KHJ全国ひきこもり家族会連合会 副理事長/宮崎大学教育学部 教授)



COVID-19の影響で、あらゆる分野におけるオンライン活用が進みました。ひきこもり状態にある方は、オンライン活用の恩恵を最も受けられる人たちかもしれません。様々な調査に基づいたオンライン導入に関する初のガイドを多くの方に活用していただくとともに、さらなる可能性を追究してもらいたいと思います。

ひきこもり支援におけるオンライン活用ガイド

監修 ひきこもり支援における効果的なオンラインの活用方法に関する調査研究
有識者検討会
制作 株式会社リベルタス・コンサルティング
発行 令和5年3月

ひきこもり支援における効果的なオンラインの活用方法に関する調査研究 有識者検討会メンバー

座長 長谷川 俊雄(白梅学園大学子ども学部 教授)
委員 石崎 森人(一般社団法人ひきこもり UX会議 理事
当事者発信メディア「ひきポスト」編集長)
委員 鎌倉 賢哉(埼玉県ひきこもり相談サポートセンター センター長/
NPO法人越谷らるご 理事長)
委員 久保 亘(一般社団法人 Vielfalt 代表理事)
委員 境 泉洋(NPO法人 KHJ 全国ひきこもり家族会連合会 副理事長/
宮崎大学教育学部 教授)
オガバー 厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課
事務局 株式会社リベルタス・コンサルティング
(所属・役職などは令和5年3月現在のもの)

本ガイドラインは、厚生労働省「令和4年度 社会福祉推進事業」の補助を受けて制作したものです。