

令和4年度 社会福祉推進事業

**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事業**

自治体アンケート調査 報告書

令和5年3月

株式会社 リベルタス・コンサルティング

目 次

第1章 調査実施概要.....	1
1-1 調査目的.....	1
1-2 調査実施要領.....	1
第2章 調査結果.....	3
2-1 ひきこもり支援の実施状況.....	3
2-2 支援の実施内容.....	6
2-3 オンライン支援の中止・終了・未実施について.....	13
2-4 今後の意向.....	15
第3章 オンライン支援の取組事例に関する集計分析.....	17

第1章 調査実施概要

1-1 調査目的

全自治体を対象に、ひきこもり支援へのオンライン活用の状況・意向、実施できない理由、実施状況・課題等を把握する、全国初のアンケート調査を実施する。

また、アンケート調査への回答結果を基に、別途実施のオンライン支援（SNS 等も含む。以下同様）導入事例ヒアリング調査の対象となる自治体を抽出する。

1-2 調査実施要領

(1) 調査実施方法

都道府県・政令指定都市調査と、市区町村調査の2種類を実施。調査実施期間は令和4年10月～11月。

都道府県・政令指定都市調査については、厚生労働省より、全国の各都道府県・政令指定都市に調査協力を依頼し、Excel形式の調査票を配布。弊社事務局の専用メールアドレスに回答票を送付いただく形をとった。

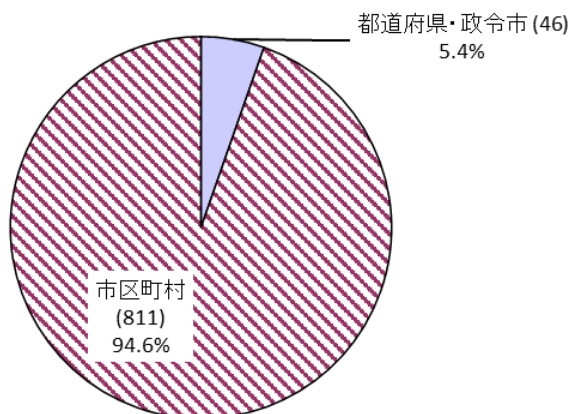
また、市区町村調査については、都道府県を通して全市区町村のひきこもり支援担当部門に調査協力を依頼する形をとった。回答票の改修方法は都道府県・政令指定都市調査と同様。

(2) 回収数・回答者属性

令和4年10月6日に調査協力を依頼し、11月1日までに回収した票（857件）を対象とした。

回答者857件のうち、都道府県及び政令指定都市（本報告書では都道府県・政令市と記載）は46件、その他市区町村が811件であった。

図表 1-1 回答者区分 (n=857)



(3) 調査項目

アンケート調査項目は下記のとおり。

図表 1-2 調査項目

質問項目	質問内容
属性	<ul style="list-style-type: none">回答者属性（担当者所属部門等）
ひきこもり支援の取組状況	<ul style="list-style-type: none">ひきこもり支援の取組状況（ひきこもり地域支援センターやひきこもり支援ステーション等*の実施状況）対面支援、オンライン支援の実施状況ひきこもり支援未実施の理由 <p>* ひきこもり支援ステーションについては、市区町村向け質問のみ設定</p>
オンライン支援のこれまでの取組状況と中止・中断状況	<ul style="list-style-type: none">オンライン支援のこれまでの取組状況オンライン支援の中止・中断事例の有無とその理由
オンライン支援の未実施理由と今後の方針	<ul style="list-style-type: none">オンライン支援をこれまで実施してこなかった理由今後のオンライン支援の実施意向（支援内容）今後オンラインオンライン支援を行う場合の実施体制
実施しているオンライン支援の概要	<ul style="list-style-type: none">実施しているオンライン支援の概要（活用媒体・ツール、事業の位置づけ、事業の種類、実施頻度、担当職員の保有資格等、周知手段、協力機関、利用状況、事業情報、ひきこもり支援をオンラインで実施するメリット・デメリット等）

第2章 調査結果

2-1 ひきこもり支援の実施状況

各自治体の行うひきこもり支援の実施形態等を、対面／オンラインの別に確認した。

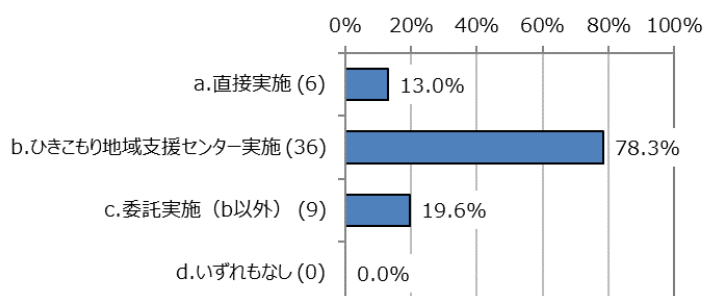
(1) ひきこもり支援関連施設等の設置(実施)状況

1) ひきこもり地域支援センター

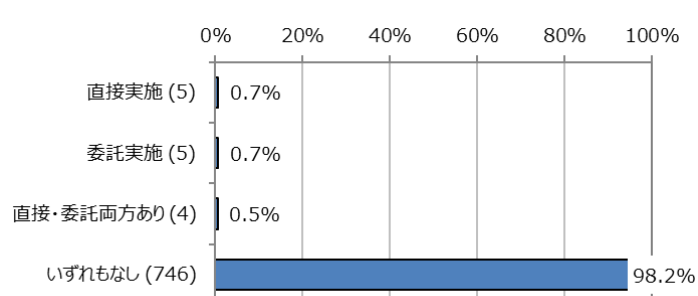
「ひきこもり地域支援センター」については、都道府県・政令市で「ひきこもり地域支援センター実施」(78.3%)が最も多く、市区町村は大部分が未実施である。

図表 2-1 支援の設置・実施状況 ひきこもり地域支援センター

【都道府県・政令市】(複数回答)(n=46)



【市区町村】(n=760)

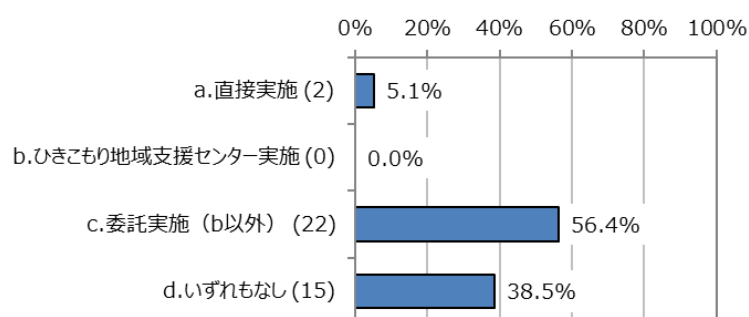


2) 地域若者サポートステーション

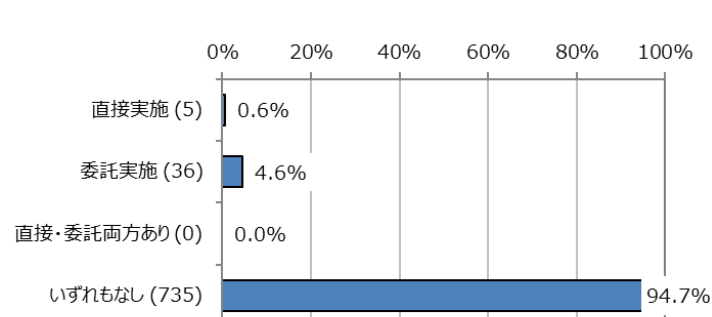
「地域若者サポートステーション」については、都道府県・政令市では「委託実施」が最も多く 56.4%で、市区町村では未実施が9割以上であった。

図表 2-2 支援の設置・実施状況 地域若者サポートステーション

【都道府県・政令市】(複数回答)(n=39)



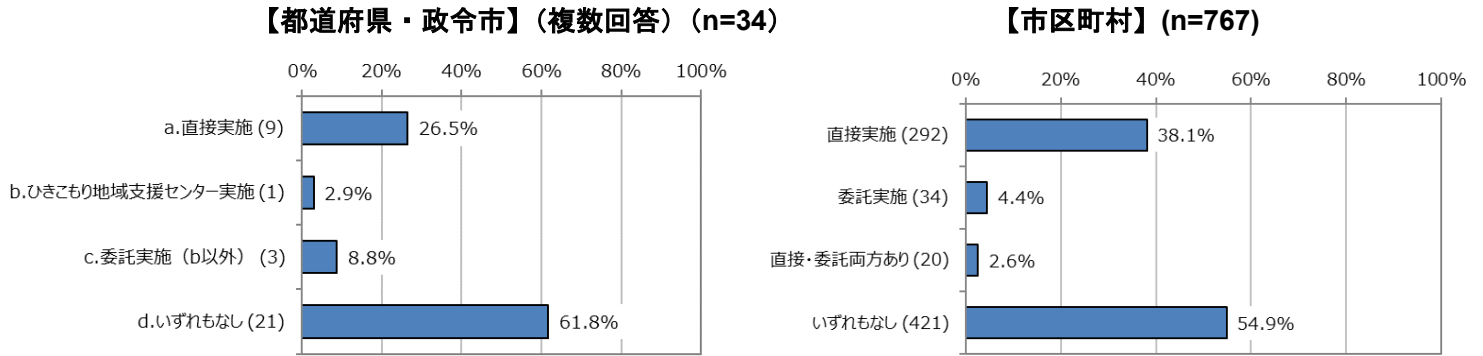
【市区町村】(n=776)



3) 市町村プラットフォーム(単独設置)

「市町村プラットフォーム」(単独設置)は都道府県・政令市、市区町村とも「いずれもなし」が最も多い。次いで直接実施が多く、都道府県・政令市は26.5%、市区町村は38.1%となっている。

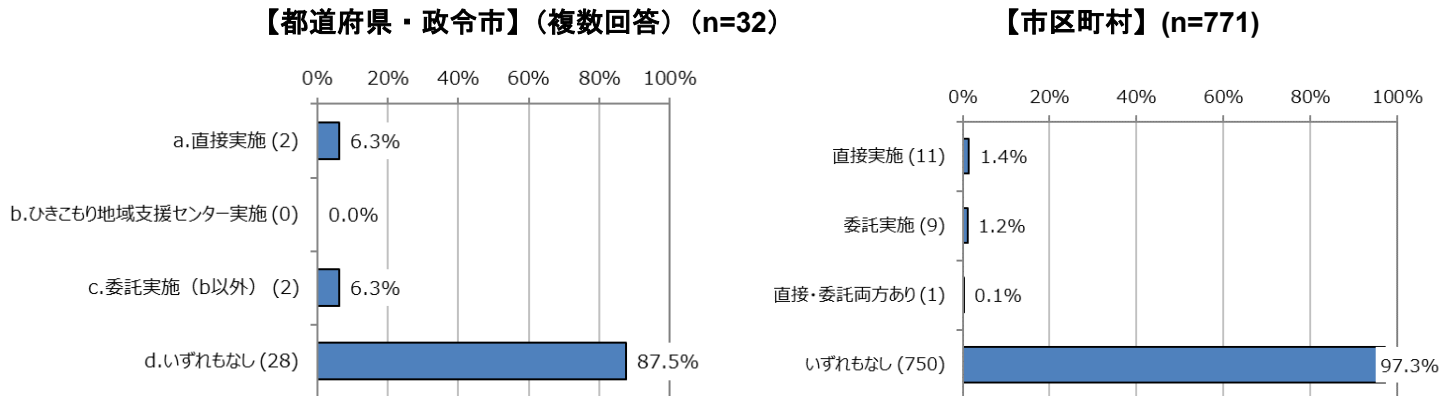
図表 2-3 支援の設置・実施状況 市町村プラットフォーム(単独設置)



4) 市町村プラットフォーム(近隣自治体と共同で設置)

「市町村プラットフォーム」(近隣自治体と共同で設置)は都道府県・政令市、市区町村とも「いずれもなし」が最も多い。都道府県・政令市においては、「直接実施」「委託実施(ひきセン以外)」に回答した自治体が6.3%みられる。

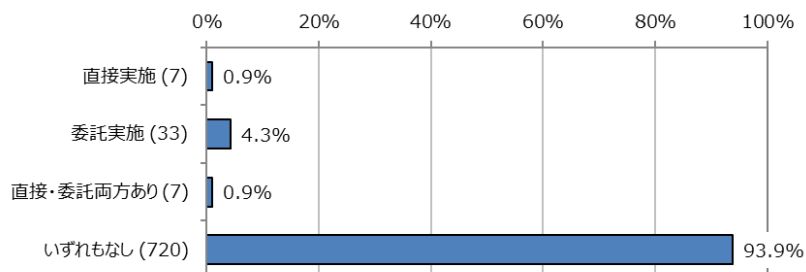
図表 2-4 支援の設置・実施状況 市町村プラットフォーム(共同設置)



5) ひきこもり支援ステーション(市区町村のみ)

市区町村における「ひきこもり支援ステーション」は未実施が93.9%であった。

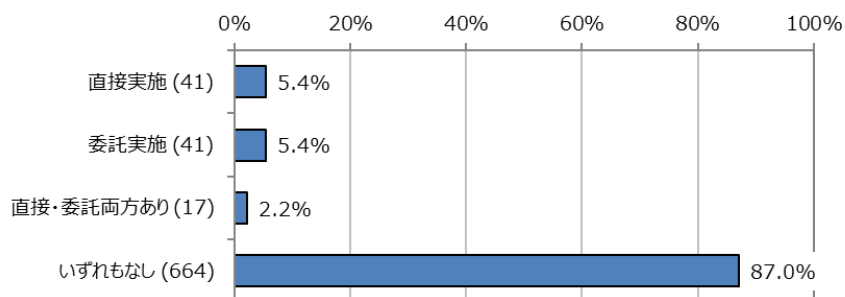
図表 2-5 支援の設置・実施状況 ひきこもり支援ステーション (n=767)



6) ひきこもりサポート事業(市区町村のみ)

市区町村における「ひきこもりサポート事業」は未実施が87.0%であった。

図表 2-6 支援の設置・実施状況 ひきこもりサポート事業 (n=763)



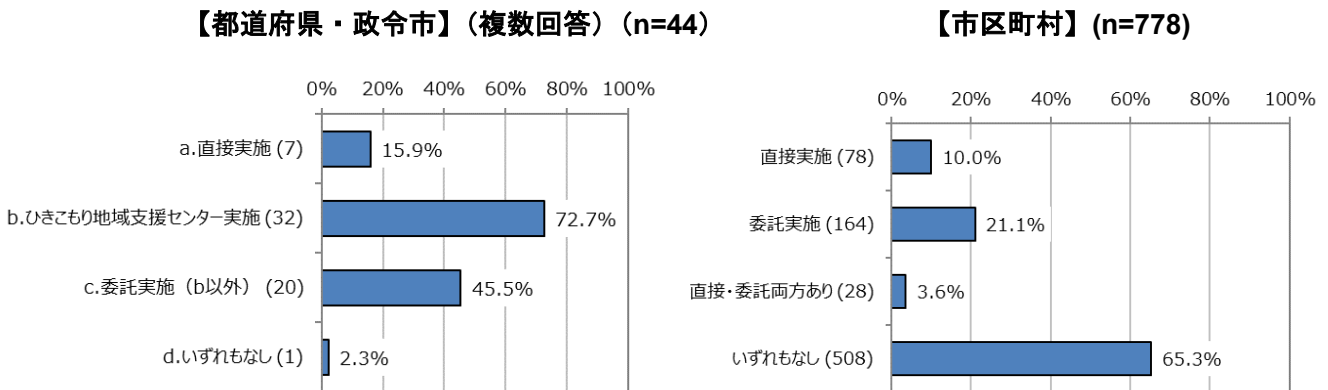
2-2 支援の実施内容

(1) 現在の実施状況<対面での支援>

1) 集いの場や社会的居場所づくり

「集いの場や社会的居場所づくり」の都道府県・政令市における実施率は 97.7%であり、「ひきこもり地域支援センター実施」(72.7%)が最も多い。市区町村における実施率は 34.7%であり「委託実施」(21.1%)が最も多い。

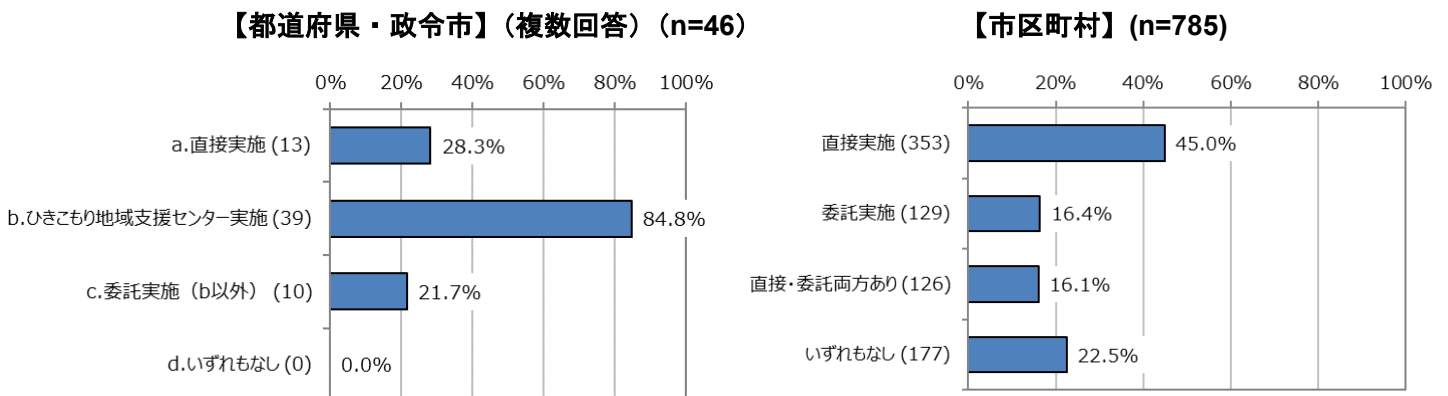
図表 2-7 対面支援状況- 集いの場や社会的居場所づくり



2) 相談やカウンセリング

「相談やカウンセリング」の都道府県・政令市の実施率は 100.0%であり、「ひきこもり地域支援センター実施」(84.8%)が最も多い。市区町村の実施率は 77.5%であり「直接実施」(45.0%)が最も多い。

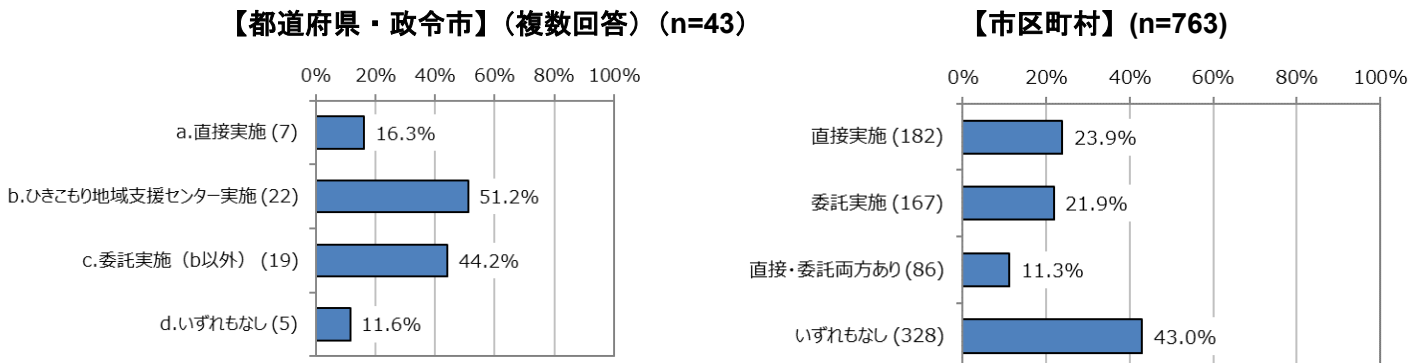
図表 2-8 対面支援状況- 相談やカウンセリング



3) 自立支援

「自立支援」の都道府県・政令市の実施率は88.4%であり、「ひきこもり地域支援センター委託」(51.2%)が最も多い。市区町村の実施率は57.0%であり「直接実施」(23.9%)が最も多い。

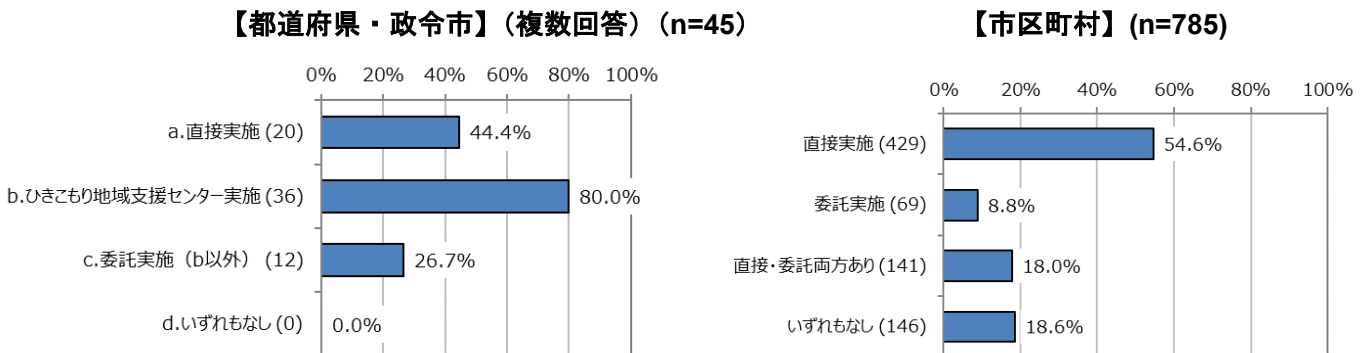
図表 2-9 対面支援状況- 自立支援



4) 情報提供・窓口周知

「情報提供・窓口周知」の都道府県・政令市の実施率は100.0%であり、「ひきこもり地域支援センター委託」(80.0%)が最も多い。市区町村の実施率は81.4%であり「直接実施」(54.6%)が最も多い。

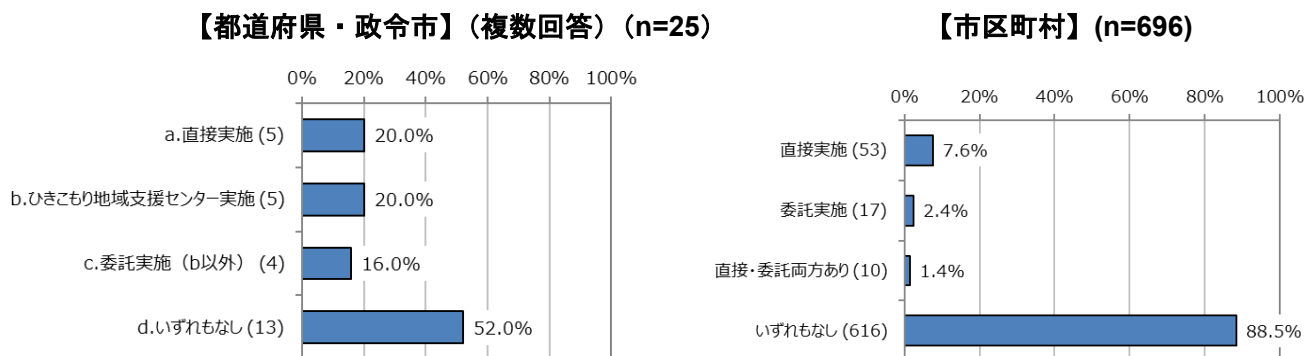
図表 2-10 対面支援状況- 情報提供・窓口周知



5) その他

その他の事業については、県のうち48.0%、市区町村のうち11.5%が実施していると回答した。

図表 2-11 対面支援状況- その他



※ 「支援者への技術支援」、「人材育成研修」、「県による市町村支援」等の記載がみられた。

(2) 現在の実施状況<オンラインでの支援>

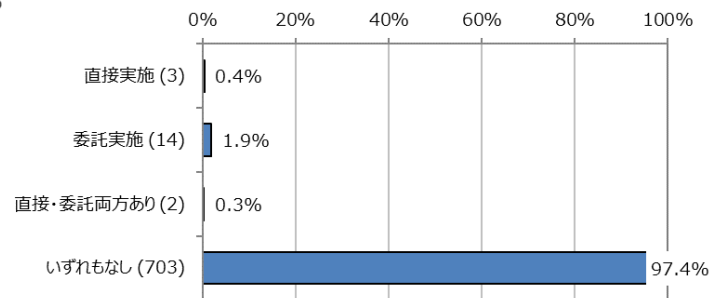
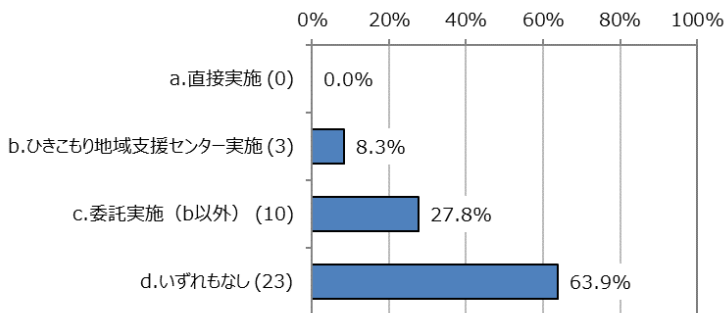
1) 集いの場や社会的居場所づくり

オンラインでの「集いの場や社会的居場所づくり」の都道府県・政令市の実施率は36.1%であり、「委託実施」(27.8%)が最も多い。市区町村の実施率は2.6%に留まる。

図表 2-12 オンライン支援状況- 集いの場や社会的居場所づくり

【都道府県・政令市】(複数回答)(n=36)

【市区町村】(n=722)



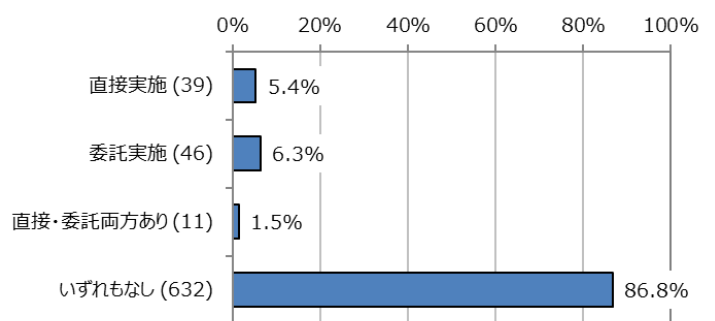
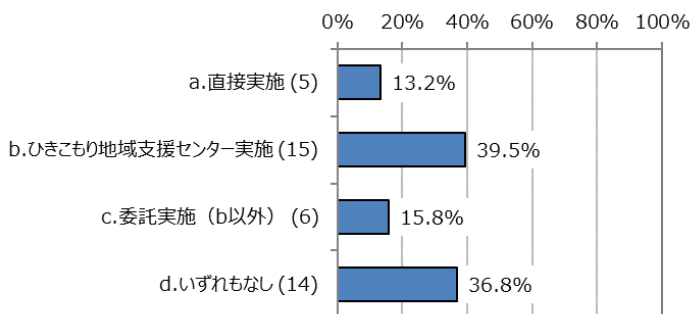
2) 相談やカウンセリング

オンラインでの「相談やカウンセリング」の都道府県・政令市の実施率は63.2%であり、「ひきこもり地域支援センター委託」(39.5%)が最も多い。市区町村の実施率は13.2%に留まり、「委託実施」が6.3%で最も多い。

図表 2-13 オンライン支援状況- 相談やカウンセリングの実施

【都道府県・政令市】(複数回答)(n=38)

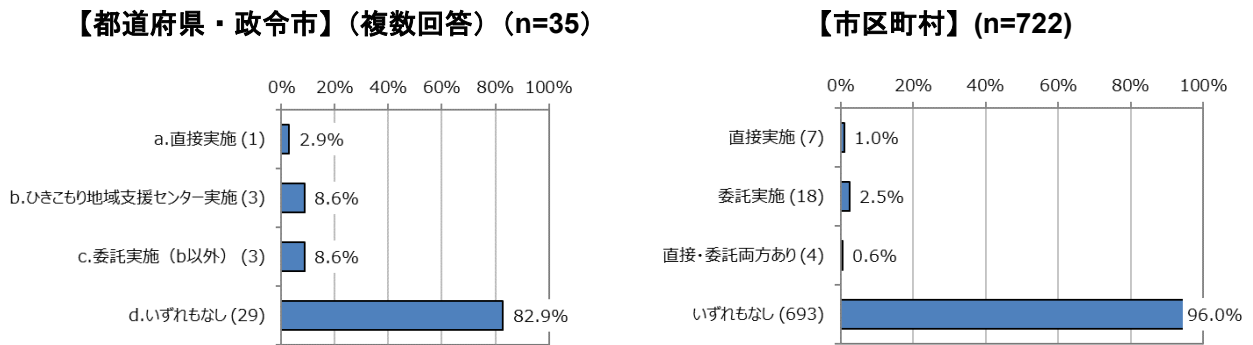
【市区町村】(n=728)



3) 自立支援

オンラインでの「自立支援」の都道府県・政令市の実施率は17.1%に留まり、「ひきこもり地域支援センター委託」「委託実施」がそれぞれ8.6%である。市区町村の実施率は4.0%に留まる。

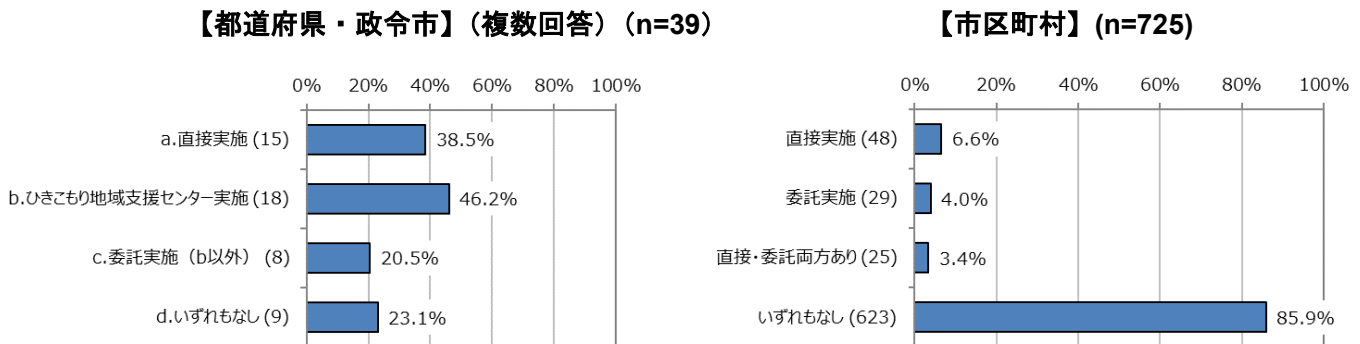
図表 2-14 オンライン支援状況- 自立支援



4) 情報提供・窓口周知

オンラインでの「情報提供・窓口周知」の都道府県・政令市の実施率は76.9%であり、「ひきこもり地域支援センター委託」(46.2%)が最も多い。次いで「直接実施」の38.5%となっている。市区町村の実施率は14.1%に留まる。

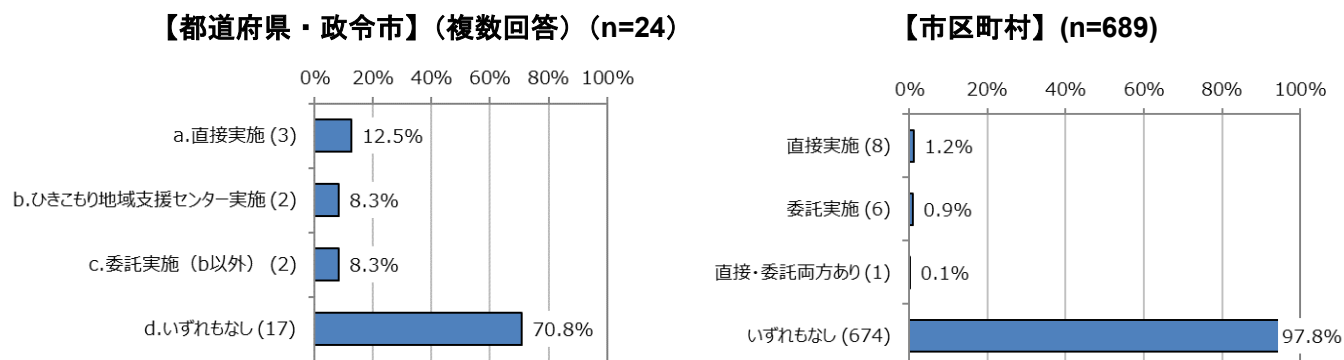
図表 2-15 オンライン支援状況- 情報提供・窓口周知



5) その他

その他としては都道府県・政令市のうち29.2%、市区町村のうち2.2%が実施している。

図表 2-16 オンライン支援状況- その他

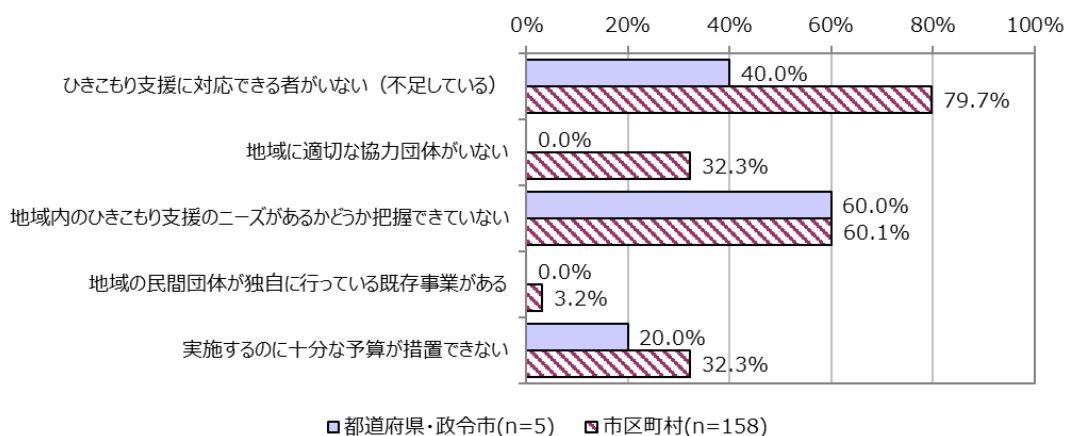


※「人材育成研修」「支援者向け研修会、広報」等の記載がみられた。

(3) ひきこもり支援未実施(対面・オンラインいずれも未実施)理由

都道府県・政令市では「地域内のひきこもり支援のニーズがあるか把握できていない」(60.0%)が最も多い。市区町村では「ひきこもり支援に対応できる者がいない・不足」(79.7%)が最も多く、次いで「地域内のひきこもり支援のニーズがあるか把握できていない」(60.1%)が多い。

図表 2-17 ひきこもり支援未実施の理由(複数回答)

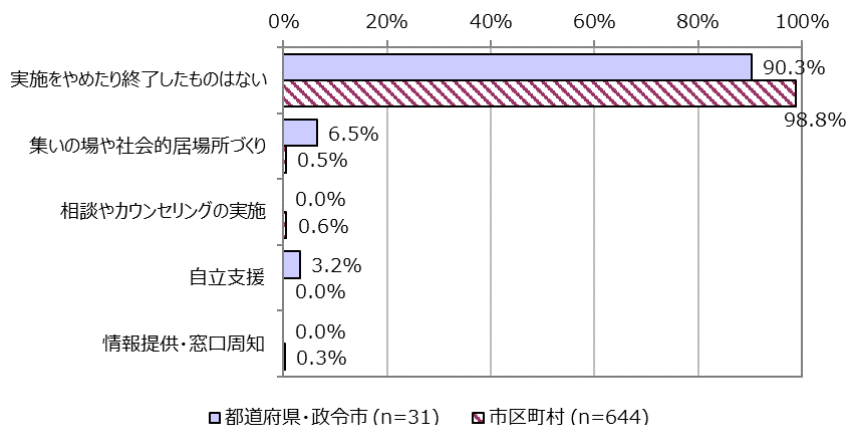


2-3 オンライン支援の中止・終了・未実施について

(1) 過去にオンラインでの支援の取組を行っていたが、実施をやめた、または終了したケース

実施の中止・終了事例はほとんど見られない。(都道府県・政令市：9.7%、市区町村：1.2%)

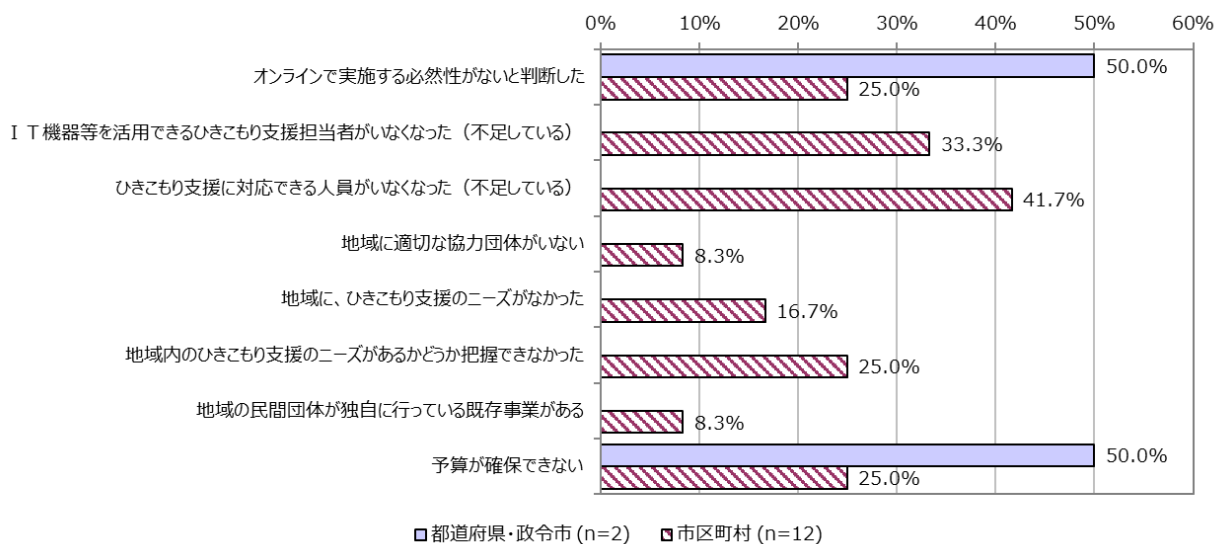
図表 2-18 オンライン支援の中止を行った取組内容（複数回答）



(2) 実施をやめたり中断している理由

実施中止の理由について、市区町村（n=12）では対応人員（ひきこもり支援者・IT人材いずれも）の不足が多くあげられた。

図表 2-19 実施をやめたり中断した理由（複数回答）



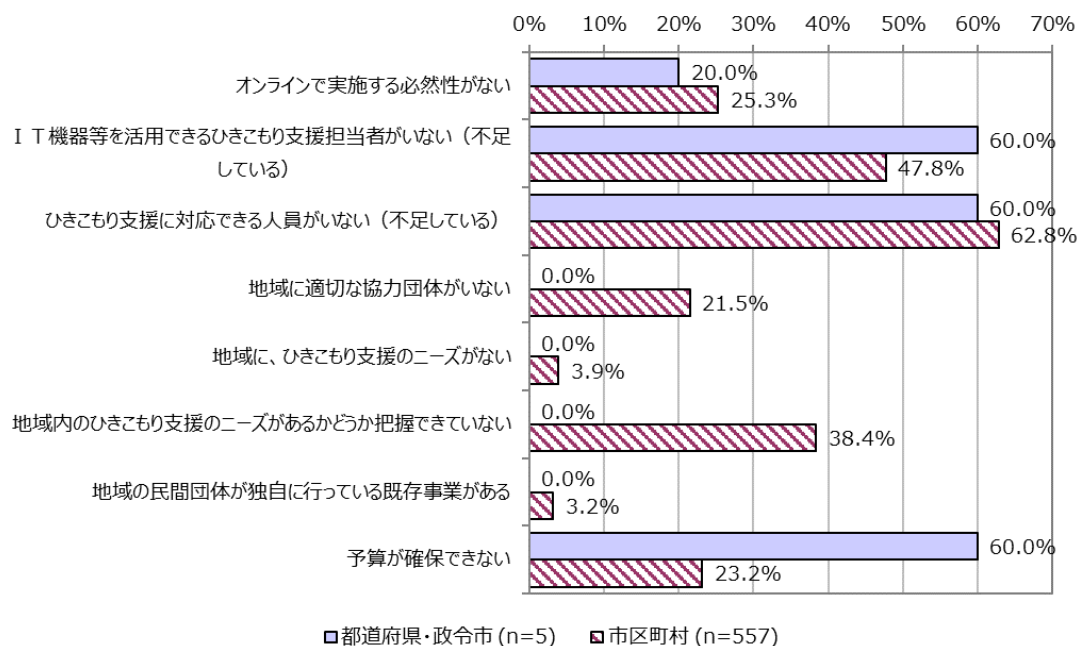
○自由回答（上記集計のほか「その他」の回答）

- コロナ禍で一時的にオンラインにした/対面での開催ができるようになった
- リアルで信頼関係ができていた人しか参加できず、関係がおぼつかない人は参加できなかった。
- デジタルデバイドの問題で参加できない人の存在。
- 相談のプライバシーが家庭内では難しい。
- 通常のカウンセリングと違って、顔と顔を合わせる対面のしんどさ、話すターンの難しさがあった。
- オンラインで実施する必然性がないと判断した。 等

(3) 実施してこなかった理由

都道府県・政令市においては「IT 機器等を活用できる支援担当者がいない」、「ひきこもり支援に対応できる人員がいない」、「予算が確保できない」が、市区町村においては「ひきこもり支援に対応できる人材がいない」がそれぞれ最も多い。また、市区町村では「地域内のひきこもり支援のニーズがあるかどうか把握できていない」も多くみられる。

図表 2-20 実施してこなかった理由（複数回答）



○自由回答（上記集計のほか「その他」の回答）

- オンライン支援のニーズを未把握である。
- オンライン支援のニーズがない。
- ひきこもり支援を進める主担当課が決まっていない。
- オンライン支援についてノウハウが不足。

- ・ オンライン支援にはさらに専門性が必要と考えられるが、その機会がない。
- ・ 民生委員と常に情報共有をし、相談案件があれば自宅もしくは、窓口にて支援しているから。
- ・ 情報セキュリティの面で、オンラインで個人情報等の重要情報が扱えない。
- ・ 通信機器や個人情報の問題から進んでいない。
- ・ 県が実施しているから（県内自治体の回答）。 等

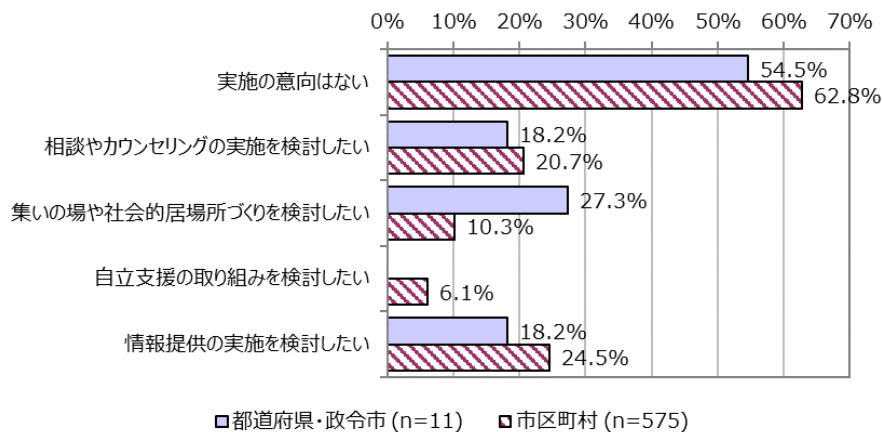
2-4 今後の意向

(1) 今後の「オンラインでのひきこもり支援」の実施意向

1) 支援内容

未実施自治体における今後の実施意向について「意向はない」が最も多い。実施に前向きな回答としては、市区町村で「情報提供」、都道府県・政令市で「集いの場や社会的居場所づくり」が最も多い。

図表 2-2 1 今後のオンラインでのひきこもり支援の実施意向（複数回答）



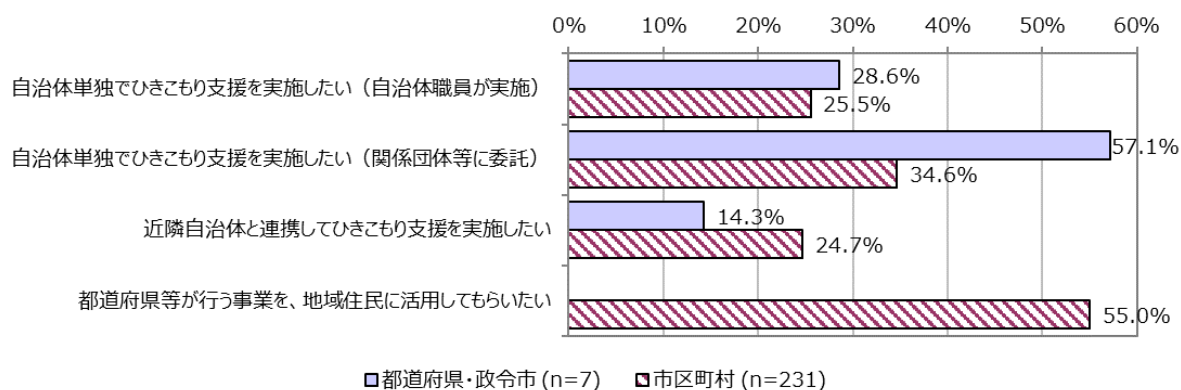
○自由回答（上記集計のほか「その他」の回答）

- ・ ニーズがあれば実施を検討。
- ・ ニーズや効果、先進地の取組を参考に、今後検討したい。
- ・ 現在、実態調査を行っている段階なので、実態を把握したのち、必要あれば実施を検討する。
- ・ 近隣自治体の動向、関係団体の実態等を考慮し検討したい。
- ・ 開所から間もないため、まずは既存事業の評価を優先。
- ・ 引きこもりの方に限定していないが、社会福祉協議会が LINE 相談を実施しており、ニーズキャッチの資源として情報提供している。
- ・ ひきこもり支援を進める主担当課が決まっていない。 等

2) 実施体制

今後の実施体制については、都道府県・政令市で「自治体単独でひきこもり支援を実施したい（関係団体等に委託）」（57.1%）、市区町村で「都道府県等が行う事業を、地域住民に活用してもらいたい」（55.0%）がそれぞれ最も多い。

図表 2-22 今後のオンラインでのひきこもり支援の体制（複数回答）



○自由回答（上記集計のほか「その他」の回答）

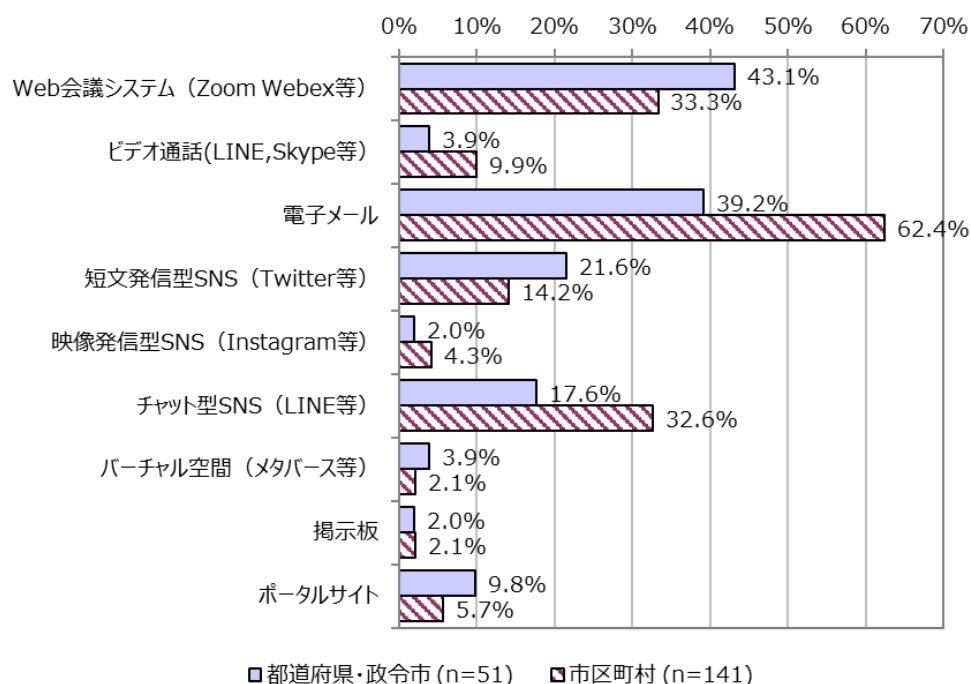
- 直営、委託も含めて検討している。
- 先進地の取組を参考に、今後検討したい。
- オンライン相談開始に向け協議中。
- 関係団体と協力しひきこもり支援を実施したい。
- 保健所で行っているひきこもり事業を連携してほしい。要望はしてきたが、連携されない。
- 委託までは検討していないが、村社会福祉協議会と連携しながらひきこもり支援を実施したい。
- 今後何らかの形で、どこが主体となるか、十分に検討する（行政・社協・民間）。等

第3章 オンライン支援の取組事例に関する集計分析

(1) 活用しているオンラインの媒体・ツール

支援に活用している媒体・ツールは、市区町村では「電子メール」、「Web 会議システム」、「チャット型 SNS」の順に多く、都道府県・政令市では「Web 会議システム」、「電子メール」の順に多い。

図表 3-1 支援において活用しているオンラインツール（複数回答）



○自由回答（上記集計のほか「その他」の回答）

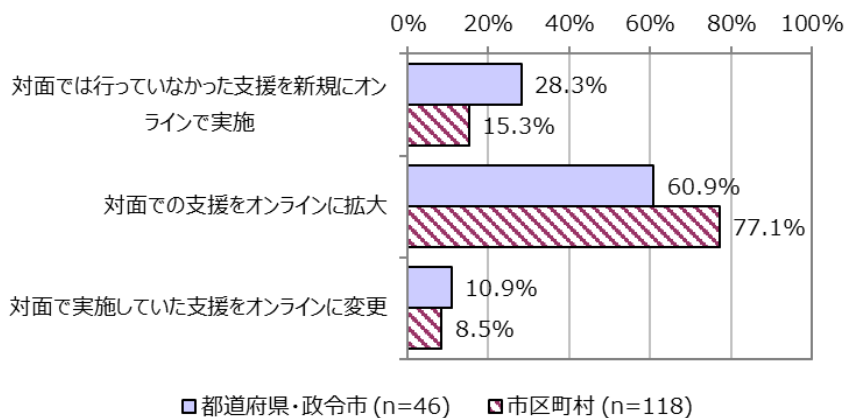
- YouTube による研修（動画配信）
- インターネット上でひきこもり関連のキーワードを検索した者に対する検索連動型広告（ひきこもり支援窓口周知事業）
- 全戸配布のタブレットにて配信（「ひきこもり相談のお知らせ」事業）
- オンラインゲーム 等

(2) 事業の位置づけ

1) 事業の位置づけ

事業の位置づけとしては、都道府県・政令市、市区町村のどちらも完全新規の事業は少なく、対面で実施していたものをオンラインにも拡大した場合が6割以上である。

図表 3-2 オンライン支援における事業の位置づけ



2) 対面支援利用件数の推移

図表 3-2 で「対面での支援をオンラインに拡大」と回答した 56 自治体のうち、26 自治体がオンライン支援への移行により、対面支援の利用件数が増加したと回答した。

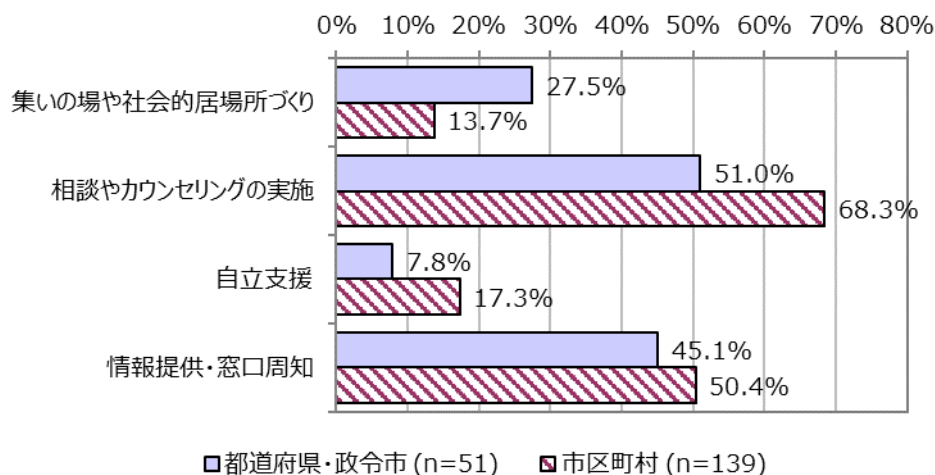
3) 対面支援利用件数割合

図表 3-2 で「対面支援で実施していた支援をオンラインに変更」と回答した 9 自治体に「支援全体に占める、対面支援利用件数割合」を尋ねたところ、9 割以上と回答した自治体が 2 件、2 割以下と回答した自治体が 5 件であった。

(3) 事業の種類

事業類型としては、都道府県・政令市、市区町村のどちらも「相談やカウンセリング」、
「情報提供・窓口周知」の順に多い。都道府県・政令市では次いで「集いの場や社会的居
場所づくり」、市区町村では「自立支援」が多くなっている。

図表 3-3 事業の種類（複数回答）



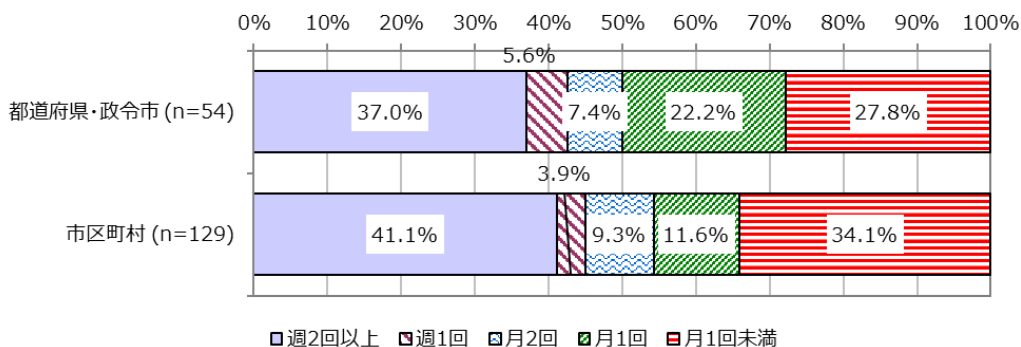
○自由回答（上記集計のほか「その他」の回答）

- 人材育成研修
- 研修会、相談会、ケース検討会
- 面談をするための日程調整、相談しやすい環境整備
- ひきこもり支援啓発講演会
- 就労等により来所や電話が難しくなったケースのフォロー 等

(4) 事業の実施頻度

事業の実施頻度は都道府県・政令市、市区町村ともに「週2回以上」が最も多く、それぞれ4割程度となっている。

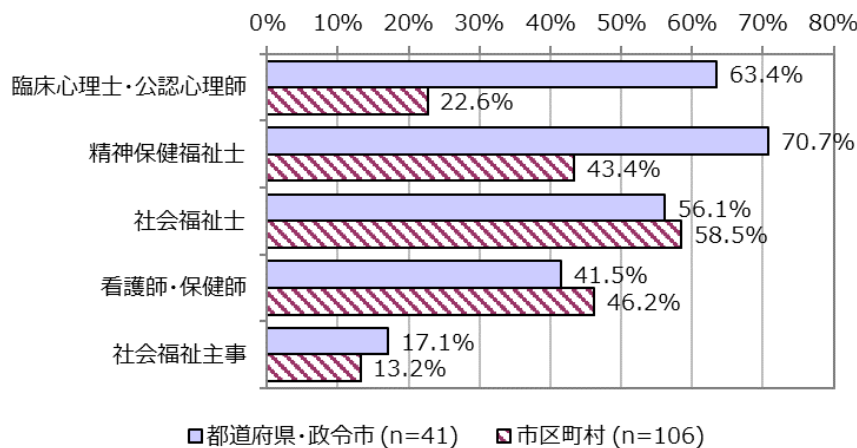
図表 3-4 事業の実施頻度



(5) 担当職員の保有資格等

担当者の資格としては、都道府県・政令市では「精神保健福祉士」、「臨床心理士・公認心理師」が多く、市区町村では「社会福祉士」、「看護師・保健師」が多い。

図表 3-5 担当職員の保有資格（複数回答）

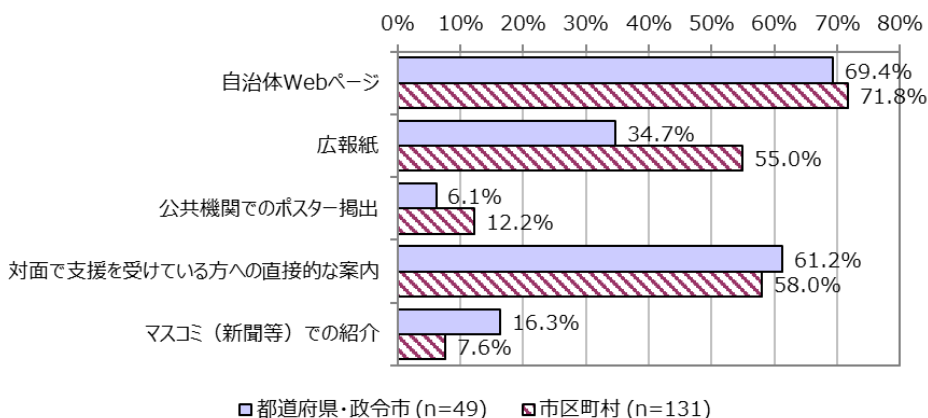


上記選択肢に示した資格のほか相談支援専門員、産業カウンセラー、フィナンシャルプランナー、臨床発達心理師、介護福祉士、中・高教員免許保有者、警察官 OB、医師等の回答がみられた。

(6) 事業実施にあたっての周知手段

事業の周知手段としては、都道府県・政令市、市区町村ともに「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」の順に多くなっている。また市区町村においては「広報紙」も 5 割を超えている。

図表 3-6 事業の周知手段（複数回答）

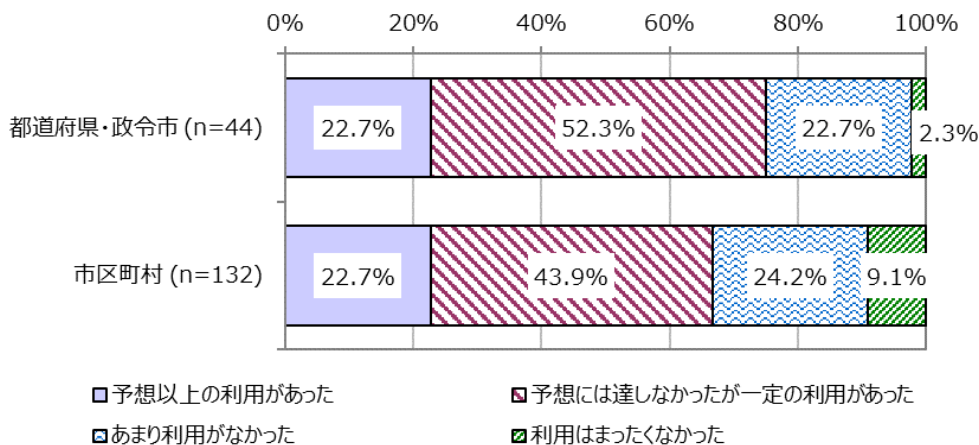


上記選択肢のほか、自治体公式 LINE、チラシ配布、自治体以外（支援センター等）の Web ページ、市内学校へのポスター掲示、学校だより、児童生徒へのカード配布、商業施設へのポスター掲示といった回答がみられた。

(7) 利用状況

利用状況については、都道府県・政令市、市区町村とも 2 割程度が「予想以上の利用があった」としている。他方で「あまり利用がなかった」、「まったくなかった」との自治体も存在する（都道府県で 25.0%、市区町村で 33.3%）。

図表 3-7 オンライン支援の利用状況

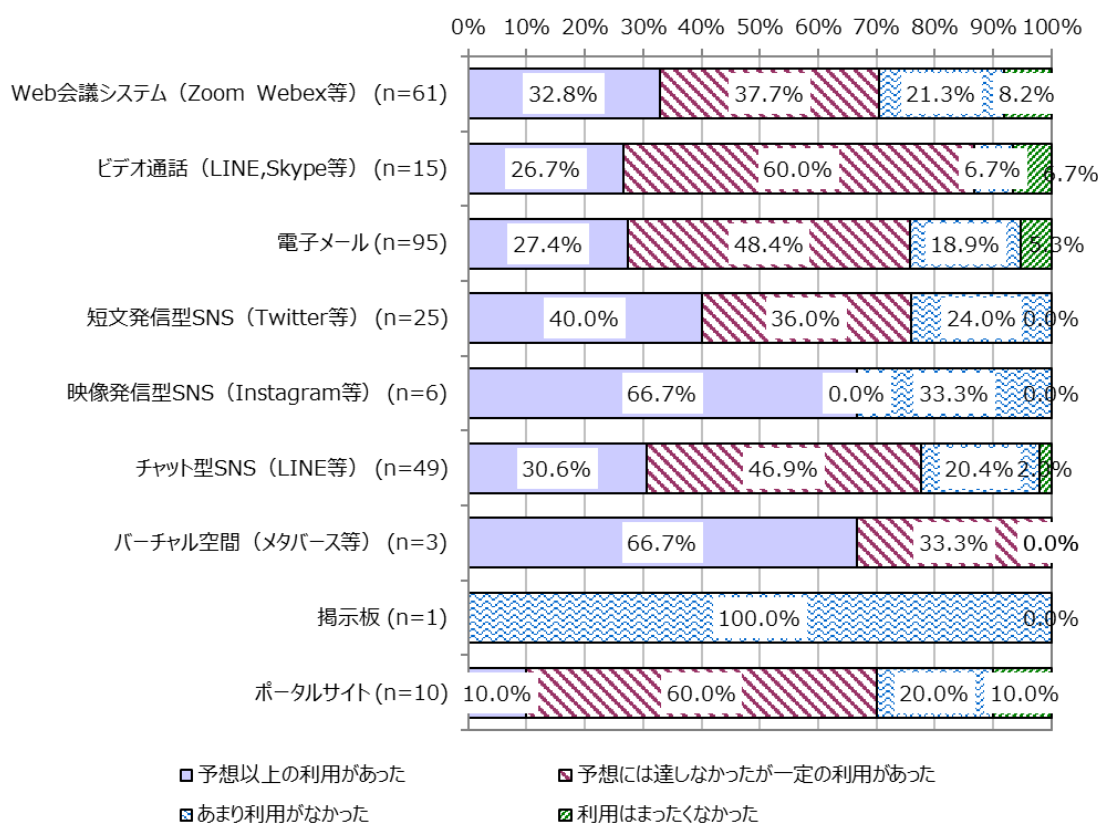


(8) オンラインツール別の事業効果

オンラインツール別の事業効果は以下のとおりである（なお、オンラインツールは複数回答のため、同一の事業につき、複数ツールについて集計されていることに留意を要する）。

掲示板（1件）を除くと、いずれのツールについても「予想以上の効果があった」、「予想には達しなかったが一定の利用があった」の割合が6割以上となっている。また、件数が少ないものの「バーチャル空間」、「映像発信型SNS」といった、比較的新しいツールについては「予想以上の効果があった」の割合が高い。

図表 3-8 オンラインツール別の事業効果

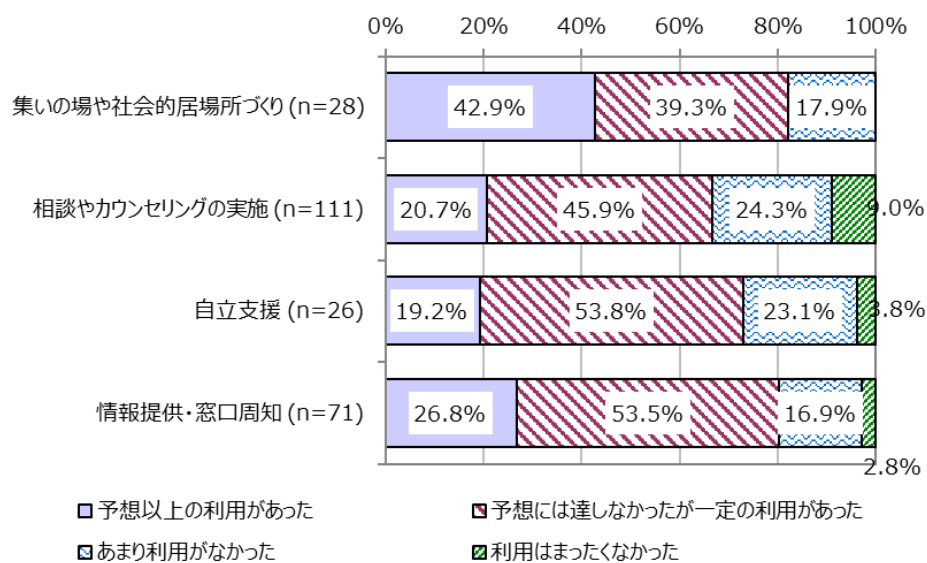


(9) 事業内容別の効果

事業内容別の事業効果は以下のとおりである（なお、事業内容は複数回答のため、同一の事業につき、複数ツールについて集計されていることに留意が必要である）。

「集いの場や社会的居場所づくり」で、「予想以上の利用があった」が42.9%となっている。「相談やカウンセリング」については、「あまり利用がなかった」、「利用はまったくなかった」との回答が30%を超え、比較的多い。

図表 3-9 事業内容別の事業効果



(10) オンライン支援事業のメリット・デメリットや課題

オンラインによるひきこもり支援事業を行うことについて、メリットやデメリット、課題を自由回答によりたずねた。回答内容は以下のとおりであった。

<メリット>

- 当事者が自宅から相談しやすくなる。
- 相談者が使い慣れていれば、相談のハードルが下がる。
- 問い合わせや面接予約等、相談者が状況に合わせて利用できるため、相談者の負担軽減に繋がる。
- コロナ禍で対面開催がしにくい時、オンラインを利用することにより中止にせず実施できることはメリット。
- ICT を活用した対面ではない支援方法は、ひきこもり当事者の緊張を軽減し、また画面やカメラを通して自ら確認できたことで、安心感が得られたと思われる。
- 対面コミュニケーションが苦手な方も顔を出さずに参加可能なため、他者との交流を図ることができる。
- 相談は、ひきこもり状態の方は多くが視覚情報が必要だが、Zoom 等では情報の可視化が困難のため、雑談レベルの対話では有効。
- アバター等を使用し、匿名での相談等を進めていくと結構本音がでてきたりするので、相談支援としては、成功しやすいと思う。
- 本人は相談する意欲がない事例が多いので、オンラインでの対面式は関わりの初期の段階では難しいと思う。関係ができており、遠隔地で相談に来る手段がない事例だと需要があるかもしれない。チャット形式や仮想空間は、心理的なハードルが低く参加しやすいかもしれない。
- ひきこもりの方は、インターネットを通じて情報収集する方も多いため、オンラインでの支援を実施することで、対面では情報が行き届かなかった方まで情報が行き届くことはメリットである。

<デメリット・課題>

○体制について

人員（資格面等）

- 当事者支援を行うにあたって、連携のあり方などについて模索中。
- 連携や協働できる社会資源が不足していることに課題を感じている。
- 受け手のスキルアップ（主に文字のみでのコミュニケーション能力の向上）。
- 担当職員（有資格者）の確保が難しいこと。
- 長期にわたって当事者やその保護者等と関わりを持つことになるため、専門職の配置が必要であること。また、当事者の支援のみではなく、保護者等への支援も必要

となること。

支援時間等

- 現在実施している電子メールや SNS 等の非同期通信での相談対応は、相談支援員にとって出勤日に対応できるため負担が少ないが、Zoom やチャット等での同期通信での相談対応は、相談支援員の出勤日時を調整する必要があるため実施への課題は多い。
- LINE 等 SNS での相談対応は、利用者にとっては比較的ハードルが低いと思われるが、対応時間等細かな決まりを定めておく必要があるため協議が必要である。
- 精神疾患等をかかえる利用者は夜間になるにつれ不安が増す傾向がみられるが、開設時間外（夜 19 時以降、土日祝日）の緊急相談対応の体制確保ができていない。

○オンライン機器・環境などについて

端末等の整備について

- 本市において Zoom の契約がなく、講師にホストになってもらって権限を委譲してもらい実施しているため講師の負担が大きい。
- オンラインの活用にあたっては、相談者が高齢の場合、操作方法がわからない、当事者を含める場合、オンライン機器を持っていないということがある。
- Zoom 等を使用する場合は、パソコンやネット環境が必要であるため、利用できる人が限られる。パソコンの貸出などができればよい。
- 利用者のネット費用等の負担がある。

関連制度・個人情報管理等について

- LINE 問い合わせ対応の有人化に向け、求められる環境の整備（国の「LINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」に則った環境整備）。
- クライアントのデータ使用に関する契約内容によっては、オンラインでの関わりに制約が生じる。
- アカウントの乗っ取られや成りすましなどへの対策の構築は、今後の課題。
- オンラインで実施するには、それなりの環境（場所や人材）が必要となるが、本市ではその環境を確保することが難しい。専用のメールアドレスではなく、事業所や担当課のメールアドレスに相談が入るため、個人情報の点では好ましい状態ではない。

○支援内容について

オンラインで対応できる支援の範囲

- 新型コロナウイルス感染症の影響によりこれまでとは違った層がひきこもり状態になってしまっている。また当事者の抱える課題も多様化しており、個別のニーズへ

の対応が必要。

- オンラインのみの相談を希望する当事者で、個人情報開示を拒否する当事者に対して、踏み込んだ支援が難しい。
- ご家族からの相談では、なかなか本人に会うことができず相談も途切れてしまうことが多く困っている。
- 相談対応に想像以上に時間がかかる。
- 総合支援（居場所×相談）の性質上、相談内容が複雑化・重層化する傾向がある。また、希死念慮等の内容が重い相談も増加している。
- 障害受容の観点から、発達障害に関する相談の対応が難しい。
- 短文での投稿が多いため、相談者の意図や状況がわかりづらい場合がある。
- ひきこもりの方の出口支援について、なかなか見通しがつかず、焦りを感じる。地域の理解もなかなか進まないように思う。成果を示すことが難しく、特に数字に表すのが難しい。
- オンラインでの相談対応は、文面だけでは意図が汲み取れず、行き違いが起こるリスクや、タイムリーな返信が難しいことが課題である。
- オンラインでの交流ばかりになってしまい、外出して社会につながる意欲を減らす可能性もある。

被支援者とのつながり等について

- オンライン化に関しては相談であれば Skype と LINE で活用できるが、居場所支援に関しては中々厳しい面があるので進まない。当事者や家族とはメールでのやりとりもあるが、精神科医が会って話さないと隠れた病理がわからない。ネットは便利だが上辺だけで進めていくと間違った方向に進んでしまうのでその点は危惧するところではある。
- あいまいな相談、具体性のないものが多い。
- 連絡が突然途絶えることがあり、他に連絡手段がない場合は後追いができない。
- オンラインのみでつながっている場合は、将来的な不安は拭えない。

利用態様について

- まだ利用件数が少ないので断定できないが、想定していた Web 会議形式でのオンライン利用はなく、前段となっているメールでの相談で事足りてしまっている。

<利用者、利用喚起や周知について>

周知策について

- ひきこもり本人の方の中でも、対面での居場所や SNS 等のコミュニティに属さない方に、どのように周知し、参加への意欲喚起できるかが課題となっている。
- 別事業である Web 広告からの誘導を図っているが、新規相談に繋がっていない現状

がある。

- 相談件数が年々増加しており、来所相談が中心でアウトリーチの頻度が減少傾向にある。
- メール相談に関する周知啓発を行っているが、利用状況は少ない状態となっているため、さらなる周知啓発等を実施する必要がある。
- 相談件数及び友だち登録数が伸び悩んでいる。
- 周知のための広報手法の検討。
- LINEでの周知の成果としてどの程度影響があったか把握が難しい。

利用者の固定化等について

- 参加者が固定しつつあり、グループが循環しにくくなっている。
- オンラインの環境が整っている人に、サポートを申し出てもなかなかオンラインの利用には至らない。
- ひきこもりで悩んでいる人や家族は多数いると思うが、相談や交流会の参加者は固定しており、どこに働きかければ事業に結びつき、その人と接触できるのか模索している。
- オンライン相談利用者の数が少ない。

<その他>

- ひきこもり当事者が障害者手帳保持者でないと福祉サービスの利用ができない。
- 総合相談窓口として重層的に実施しているので、事業ごとに分けることができないこと（件数、金銭面等）。
- ひきこもりの根拠法令がない。予算における区の持ち出しが多い。（都内特別区の回答）
- オンラインでのオープンカフェなどは有効であるものの、決しては多くの利用者があるわけではないので、事業評価を「利用者数」で考えると、実際の支援効果が反映されない。

付属資料 アンケート調査票

1) 都道府県・政令指定都市票

ひきこもり支援に関する地方公共団体調査(都道府県・政令指定都市票)

調査の回答にあたり、**本調査における**以下の定義・区分をご一読ください。

【オンラインを活用した支援の定義】

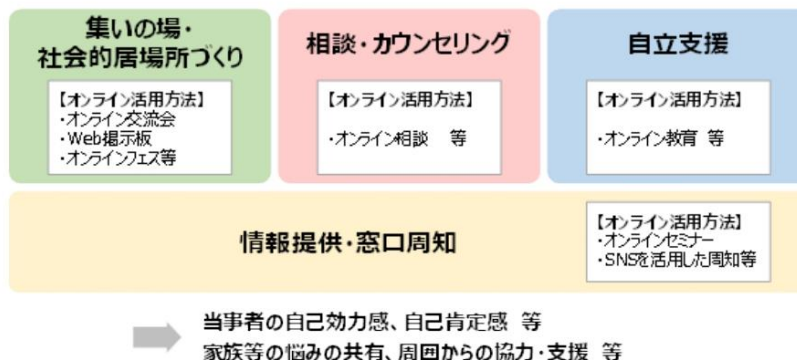
インターネットに接続した情報通信機器（PC、スマートフォン、タブレットなど）を用い、画面などを介した対面ベース（カメラオフの場合を含む）やテキストベースで行う支援のこと。ただし、音声電話機能のみの場合は含まない（スマートフォンによる電話、SNSの通話機能など）。

（支援に用いられるツール例）

- ・WEB会議システム、ビデオ通話（zoom、Webex等の会議システム、LINEのビデオ通話、Skype、FaceTime等）
- ・テキスト・チャット（LINE、チャット、電子メール等）
- ・掲示板
- ・ポータルサイト
- ・バーチャル空間（アバター、メタバースの活用等）

【オンラインを活用した支援の区分】

「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」とそれら支援につなげる「情報提供・窓口周知」の4つの分野に着目します。



【ご回答にあたってのご注意】

・選択肢形式の回答欄について、 の場合は、該当するものをすべてお選びください。

回答欄が の場合は、最も当てはまる1つをお選びください。

はじめに、回答者様についてご記入ください。（都道府県の回答者様は、「市区町村名」は空欄としてください）

都道府県名	<input type="text"/>	市区町村名	<input type="text"/>
氏名	<input type="text"/>	所属・役職	<input type="text"/>
連絡先 電話番号	<input type="text"/>		
メールアドレス	<input type="text"/>		

貴自治体における、ひきこもり支援の取り組み状況について ご回答ください。

- ①以下のうち、貴自治体に設置（実施）があるものについて選択してください。
 なお、精神保健福祉センターがひきこもり地域支援センターとして機能している場合は、ひきこもり地域支援センターが実施しているものとして回答してください。

	a.直接 実施	b.ひきこ もり地域 支援セン ター実施	c.委託 実施 (b以 外)	d.いず れもな し
ひきこもり地域支援センター	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地域若者サポートステーション	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
市町村プラットホーム（単独設置）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
市町村プラットホーム（近隣自治体と共同で設置）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ②以下の取り組みについて、現在の実施状況をご記入ください。

<input type="checkbox"/> 対面での支援	a.直接 実施	b.ひきこ もり地域 支援セン ター実施	c.委託 実施 (b以 外)	d.いず れもな し
集いの場や社会的居場所づくり	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
相談やカウンセリングの実施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自立支援	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
情報提供・窓口周知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(その他：記入欄)：				

<input type="checkbox"/> オンライン（SNS等も含む）での支援	a.直接 実施	b.ひきこ もり地域 支援セン ター実施	c.委託 実施 (b以 外)	d.いず れもな し
集いの場や社会的居場所づくり	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
相談やカウンセリングの実施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自立支援	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
情報提供・窓口周知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(その他：記入欄)				

- いずれも実施していない場合 →実施していない理由について該当するものを選択してください。
- ひきこもり支援に対応できる者がいない（不足している）
 - 地域に適切な協力団体がいない
 - 地域内のひきこもり支援のニーズがあるかどうか把握できていない
 - 地域の民間団体が独自に行っている既存事業がある
 - 実施するのに十分な予算が措置できない

③直接実施事業、委託事業を問わず、過去にオンライン（SNS等も含む）での支援の取り組みを行っていたが、実施をやめた、または終了したものがあれば、該当するものをお選びください。
（※直接実施事業を委託事業に切り替えた場合、委託事業を直接実施事業に切り替えた場合については、ここでは「実施をやめた」には該当しないものとしてお考えください）

- 集いの場や社会的居場所づくり
 - 相談やカウンセリングの実施
 - 自立支援
 - 情報提供・窓口周知
 - その他
- ③-1へお進みください。
- 実施をやめたり終了したものはなし →④へお進みください。

③-1 ③で回答いただいた取り組みにつき、実施をやめたり中断している理由としてあてはまるものをお選びください。

- オンラインで実施する必然性がないと判断した
- IT機器等を活用できるひきこもり支援担当者がいなくなった（不足している）
- ひきこもり支援に対応できる人員がいなくなった（不足している）
- 地域に適切な協力団体がない
- 地域に、ひきこもり支援のニーズがなかった
- 地域内のひきこもり支援のニーズがあるかどうか把握できなかった
- 地域の民間団体が独自に行っている既存事業がある
- 予算が確保できない
- その他の理由

④本問はこれまで、オンラインでの支援の取り組みを直接、委託いずれにおいても行っていない場合（②のうち「オンライン(SNS等も含む)での支援」を回答せず、③で「実施をやめたり終了したものはなし」と回答した場合）にご回答ください。

これまで実施をしてこなかった理由としてあてはまるものをお選びください。

- オンラインで実施する必然性がない
- IT機器等を活用できるひきこもり支援担当者がいない（不足している）
- ひきこもり支援に対応できる人員がいらない（不足している）
- 地域に適切な協力団体がない
- 地域に、ひきこもり支援のニーズがない
- 地域内のひきこもり支援のニーズがあるかどうか把握できていない
- 地域の民間団体が独自に行っている既存事業がある
- 予算が確保できない
- その他の理由

⑤ ②で「オンライン（SNS等も含む）での支援」につき「いずれもなし」（直接事業、委託事業とも実施していない）と回答した方におたずねします。今後の貴自治体での、「オンライン（SNS等も含む）でのひきこもり支援の実施意向」についてあてはまるものをお選びください。

<A.支援内容>

- 相談やカウンセリングの実施を検討したい
- 集いの場や社会的居場所づくりを検討したい
- 自立支援の取り組みを検討したい
- 情報提供の実施を検討したい
- その他

- 実施の意向はない

▶<B.実施体制>

- 自治体単独でひきこもり支援を実施したい（自治体職員が実施）
- 自治体単独でひきこもり支援を実施したい（関係団体等に委託）
- 近隣自治体と連携してひきこもり支援を実施したい
- 都道府県等が行う事業を、地域住民に活用してもらいたい
- その他

⑥ ②で「オンライン（SNS等も含む）での支援」を実施している旨を回答した方におたずねします。取り組んでいる事業の概要について以下にご記入ください。なお、複数事業に取り組まれている、回答欄が不足する場合は追加回答用シートを適宜コピー（複製）し、ご記入ください。

事業名称：

ア：活用しているオンラインの媒体・ツールについてあてはまるものをお選びください。

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> WEB会議システム
(zoom Webex等) | <input type="checkbox"/> 短文発信型SNS (twitter等) | <input type="checkbox"/> 掲示板 |
| <input type="checkbox"/> ビデオ通話(LINE,Skype等) | <input type="checkbox"/> 映像発信型SNS (インスタグラム等) | <input type="checkbox"/> ポータルサイト |
| <input type="checkbox"/> 電子メール | <input type="checkbox"/> チャット型SNS (LINE等) | <input type="checkbox"/> その他 (具体的に) |
| | <input type="checkbox"/> バーチャル空間
(メタバース等) | <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/> |

イ：事業の位置づけ

- 対面では行っていなかった支援を新規にオンラインで実施
- 対面での支援をオンラインに拡大
→オンライン支援への移行により、対面支援の利用件数がどの程度減少したかご記入ください。
おおよそ % 増加 減少 した
- 対面で実施していた支援をオンラインに変更
→支援全体に占める、対面支援利用件数の割合につきご記入ください。
おおよそ %

- ウ：事業の種類として最も近いもの
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 集いの場や社会的居場所づくり | <input type="checkbox"/> 情報提供・窓口周知 |
| <input type="checkbox"/> 相談やカウンセリングの実施 | <input type="checkbox"/> その他 (以下に内容を記入) |
| <input type="checkbox"/> 自立支援 | <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/> |

ウ-2：ウで「相談やカウンセリングの実施」を回答された方におたずねします。
具体的に扱っている相談やカウンセリングの範囲についてご記入ください。

オンラインによる対応をしないと定めている（電話や面接に切り替える）条件があれば、あわせてご記入ください。

- エ：事業の実施頻度
- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> 頻度：週2回以上 | <input type="radio"/> 頻度：月2回 |
| <input type="radio"/> 頻度：週1回 | <input type="radio"/> 頻度：月1回 |
| | <input type="radio"/> 頻度：月1回未満 |

オ：担当職員の保有資格等

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 臨床心理士・公認心理士 | <input type="checkbox"/> 看護師・保健師 |
| <input type="checkbox"/> 精神保健福祉士 | <input type="checkbox"/> 社会福祉主事 |
| <input type="checkbox"/> 社会福祉士 | <input type="checkbox"/> その他 <input style="width: 100%; height: 15px;" type="text"/> |

2) 市区町村票

ひきこもり支援に関する地方公共団体調査(市区町村票)

調査の回答にあたり、**本調査における**以下の定義・区分をご一読ください。

【オンラインを活用した支援の定義】

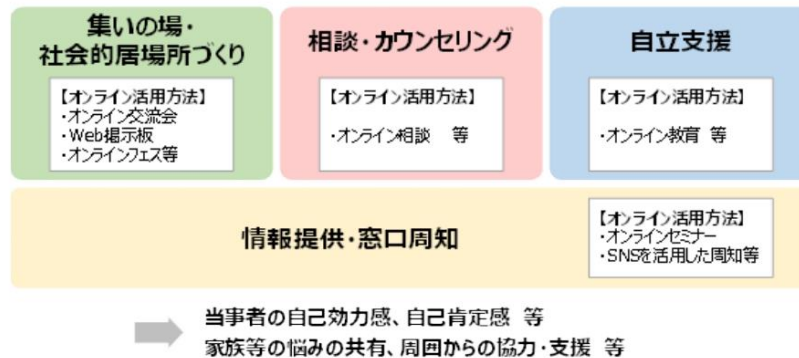
インターネットに接続した情報通信機器（PC、スマートフォン、タブレットなど）を用い、画面などを介した対面ベース（カメラオフの場合を含む）やテキストベースで行う支援のこと。ただし、音声電話機能のみの場合は含まない（スマートフォンによる電話、SNSの通話機能など）。

（支援に用いられるツール例）

- ・WEB会議システム、ビデオ通話（zoom、Webex等の会議システム、LINEのビデオ通話、Skype、FaceTime等）
- ・テキスト・チャット（LINE、チャット、電子メール等）
- ・掲示板
- ・ポータルサイト
- ・バーチャル空間（アバター、メタバースの活用等）

【オンラインを活用した支援の区分】

「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」とそれら支援につなげる「情報提供・窓口周知」の4つの分野に着目します。



【ご回答にあたってのご注意】

- ・選択肢形式の回答欄について、 の場合は、該当するものをすべてお選びください。
回答欄が の場合は、最もあてはまる1つをお選びください。

はじめに、回答者様についてご記入ください。

都道府県名	<input type="text"/>	市区町村名	<input type="text"/>
氏名	<input type="text"/>	所属・役職	<input type="text"/>
連絡先 電話番号	<input type="text"/>		
メールアドレス	<input type="text"/>		

貴自治体における、ひきこもり支援の取り組み状況について ご回答ください。

①以下のうち、貴市区町村に設置（実施）があるものについて選択してください。

	直接実施	委託実施	直接・委託両方あり	いずれもなし
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	○	○	○	○
地域若者サポートステーション	○	○	○	○
市町村プラットフォーム（単独設置）	○	○	○	○
市町村プラットフォーム（近隣自治体と共同で設置）	○	○	○	○

②以下の取り組みについて、現在の実施状況をご記入ください。

<input type="checkbox"/>	対面での支援	直接実施	委託実施	直接・委託両方あり	いずれもなし
	集いの場や社会的居場所づくり	○	○	○	○
	相談やカウンセリングの実施	○	○	○	○
	自立支援	○	○	○	○
	情報提供・窓口周知	○	○	○	○
	その他	○	○	○	○

（その他：記入欄）：

<input type="checkbox"/>	オンライン（SNS等も含む）での支援	直接実施	委託実施	直接・委託両方あり	いずれもなし
	集いの場や社会的居場所づくり	○	○	○	○
	相談やカウンセリングの実施	○	○	○	○
	自立支援	○	○	○	○
	情報提供・窓口周知	○	○	○	○
	その他	○	○	○	○

（その他：記入欄）

いずれも実施していない場合 →実施していない理由について該当するものを選択してください。

- ひきこもり支援に対応できる者がいない（不足している）
- 地域に適切な協力団体がいない
- 地域内のひきこもり支援のニーズがあるかどうか把握できていない
- 地域の民間団体が独自に行っている既存事業がある
- 実施するのに十分な予算が措置できない

③直接実施事業、委託事業を問わず、過去にオンライン（SNS等も含む）での支援の取り組みを行っていたが、実施をやめた、または終了したものがあれば、該当するものをお選びください。
(※直接実施事業を委託事業に切り替えた場合、委託事業を直接実施事業に切り替えた場合については、ここでは「実施をやめた」には該当しないものとしてお考えください)

- 集いの場や社会的居場所づくり
 - 相談やカウンセリングの実施
 - 自立支援
 - 情報提供・窓口周知
 - その他
- ③-1へお進みください。
- []
- 実施をやめたり終了したものはない →④へお進みください。

③-1 ③で回答いただいた取り組みにつき、実施をやめたり中断している理由としてあてはまるものをお選びください。

- オンラインで実施する必然性がないと判断した
- IT機器等を活用できるひきこもり支援担当者がいなくなった（不足している）
- ひきこもり支援に対応できる人員がいなくなった（不足している）
- 地域に適切な協力団体がない
- 地域に、ひきこもり支援のニーズがなかった
- 地域内のひきこもり支援のニーズがあるかどうか把握できなかった
- 地域の民間団体が独自に行っている既存事業がある
- 予算が確保できない
- その他の理由 []

④本間はこれまで、オンラインでの支援の取り組みを直接、委託いずれにおいても行っていない場合（②のうち「オンライン(SNS等も含む)での支援」を回答せず、③で「実施をやめたり終了したものはない」と回答した場合）にご回答ください。

これまで実施をしてこなかった理由としてあてはまるものをお選びください。

- オンラインで実施する必然性がない
- IT機器等を活用できるひきこもり支援担当者がない（不足している）
- ひきこもり支援に対応できる人員がない（不足している）
- 地域に適切な協力団体がない
- 地域に、ひきこもり支援のニーズがない
- 地域内のひきこもり支援のニーズがあるかどうか把握できていない
- 地域の民間団体が独自に行っている既存事業がある
- 予算が確保できない
- その他の理由 []

⑤②で「オンライン（SNS等も含む）での支援」につき「いずれもなし」（直接事業、委託事業とも実施していない）と回答した方におたずねします。今後の貴自治体での、「オンライン（SNS等も含む）でのひきこもり支援の実施意向」についてあてはまるものをお選びください。

<A.支援内容>

- 相談やカウンセリングの実施を検討したい
- 集いの場や社会的居場所づくりを検討したい
- 自立支援の取り組みを検討したい
- 情報提供の実施を検討したい
- その他

- 実施の意向はない

▶<B.実施体制>

- 自治体単独でひきこもり支援を実施したい（自治体職員が実施）
- 自治体単独でひきこもり支援を実施したい（関係団体等に委託）
- 近隣自治体と連携してひきこもり支援を実施したい
- 都道府県等が行う事業を、地域住民に活用してもらいたい
- その他

⑥ ②で「オンライン（SNS等も含む）での支援」を実施している旨を回答した方におたずねします。取り組んでいる事業の概要について以下にご記入ください。なお、複数事業に取り組まれている、回答欄が不足する場合は追加回答用シートを適宜コピー（複製）し、ご記入ください。

事業名称：

ア：活用しているオンラインの媒体・ツールについてあてはまるものをお選びください。

- | | | |
|---|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> WEB会議システム
(zoom Webex等) | <input type="checkbox"/> 短文発信型SNS (twitter等) | <input type="checkbox"/> 掲示板 |
| <input type="checkbox"/> ビデオ通話(LINE,Skype等) | <input type="checkbox"/> 映像発信型SNS (インスタグラム等) | <input type="checkbox"/> ポータルサイト |
| <input type="checkbox"/> 電子メール | <input type="checkbox"/> チャット型SNS (LINE等) | <input type="checkbox"/> その他 (具体的に) |
| | <input type="checkbox"/> バーチャル空間
(メタバース等) | <input type="text"/> |

イ：事業の位置づけ

- 対面では行っていなかった支援を新規にオンラインで実施
- 対面での支援をオンラインに拡大
→オンライン支援への移行により、対面支援の利用件数がどの程度減少したかご記入ください。
おおよそ % 増加 減少 した
- 対面で実施していた支援をオンラインに変更
→支援全体に占める、対面支援利用件数の割合につきご記入ください。
おおよそ %

ウ：事業の類型として最も近いもの

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 集いの場や社会的居場所づくり | <input type="checkbox"/> 情報提供・窓口周知 |
| <input type="checkbox"/> 相談やカウンセリングの実施 | <input type="checkbox"/> その他 (以下に内容を記入) |
| <input type="checkbox"/> 自立支援 | <input type="text"/> |

ウ-2：ウで「相談やカウンセリングの実施」を回答された方におたずねします。具体的に扱っている相談やカウンセリングの範囲についてご記入ください。

オンラインによる対応をしないと定めている（電話や面接に切り替える）条件があれば、あわせてご記入ください。

エ：事業の実施頻度

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> 頻度：週2回以上 | <input type="radio"/> 頻度：月2回 |
| <input type="radio"/> 頻度：週1回 | <input type="radio"/> 頻度：月1回 |
| | <input type="radio"/> 頻度：月1回未満 |

オ：担当職員の保有資格等

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 臨床心理士・公認心理士 | <input type="checkbox"/> 看護師・保健師 |
| <input type="checkbox"/> 精神保健福祉士 | <input type="checkbox"/> 社会福祉主事 |
| <input type="checkbox"/> 社会福祉士 | <input type="checkbox"/> その他 <input type="text"/> |

