

**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**

**事例集**



## ヒアリング調査対象自治体

分野	自治体名	オンライン支援名	自治体区分	頁番号
オンライン 居場所	京都府	バーチャル空間を活用した“オンライン居場所”	都道府県	1
	静岡県 浜松市	“オンラインこだま”による Discord 上での居場所づくり	政令指定都市	5
	東京都 江戸川区	オンライン会場とリアル会場を接続させるハイブリッド居場所づくり	特別区 30 万人以上	9
	富山県 富山市	Zoom を活用したハイブリッド居場所	市区町村 30 万人以上	13
	愛知県 西尾市	オンラインゲームを活用した居場所づくり	市区町村 11～30 万人	17
	東京都 品川区	居場所づくりにおける LINE の活用	特別区 30 万人以上	21
	三重県 鳥羽市	Zoom を活用した電子居場所の試行	市区町村 5 万人未満	23
オンライン 相談	東京都 豊島区	庁内の各種相談業務のオンライン化の先駆けとして、ひきこもり相談にオンライン通話ツールを使用	特別区 30 万人未満	25
	大阪府 茨木市	画面越しでのオンライン面談等	市区町村 11～30 万人	29
	長崎県 五島市	サポステによる、LINE や Zoom を用いたオンラインによる相談の実施	市区町村 5 万人未満	33
	宮崎県	ひきこもり相談の“入口”としての LINE 相談	都道府県	37
	神奈川県	LINE 相談窓口の外部委託による、受付時間の夜間への拡大	都道府県	41
	愛知県 豊明市	社協への委託によるひきこもり相談窓口の運営に、LINE・SMS を活用	市区町村 5～10 万人	45
	京都府 亀岡市	社協に委託するひきこもり相談事業において、「情報発信」「情報交換」両面での LINE の活用	市区町村 5～10 万人	49
オンライン 自立支援	埼玉県 さいたま市	Web 会議システムを活用した自立支援プログラム	政令指定都市	51

## I. 京都府 バーチャル空間を活用した“オンライン居場所”

京都府では、平成19年3月に「京都府ひきこもり支援情報ポータルサイト」を整備。同サイト上で、ひきこもりに関する情報や各種支援情報を提供している。京都府では、ホームページ上でのイベント・お知らせ等の情報提供のほか、ひきこもり当事者・経験者・支援者等が意見を寄せ合う「交流掲示板」、オンライン相談としての「メール相談、チャット相談」、バーチャル空間上で交流・学習等を行う「オンライン居場所」と多様なオンライン支援を行っているが、本稿ではそのうち「オンライン居場所」に注目して事例を紹介する。

### 【京都府の「オンライン居場所」の概要】

ひきこもり状態にある方を対象に、インターネット上に開設された「オンライン居場所」。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、チャット、音声通話をすることで、自宅等から安心・気軽に参加でき、交流、学習、相談等、一人ひとりの状況に合わせた支援を受けることができる。



(図：オンライン居場所の画面)

気軽に集まることができる場所（広場・公園）をイメージして設計された空間上で、利用者はアバターを移動させながら、他者に近づいてテキストチャットや音声会話を行う。テーブルに座ったり部屋に入ったりすれば、その空間での音声しか聞こえなくなるなど、集中して、プライベート空間でコミュニケーションをとることもできる。

開催頻度は、週2回、月8回程度。1日の開講時間は4時間で、学習の時間、交流の時間、相談の時間等と時間割が区切られている。ひきこもり相談の経験を有する運営スタッフが常駐し、各種対応を行っている。

## 1. 支援の内容

### (1) 支援の背景・目的

- ひきこもり状態にあり、対面でのコミュニケーションや外出が難しい方々のためにオンライン居場所を提供している。
- 新型コロナウイルス感染症の影響で外出しにくくなった方、対面のコミュニケーションが苦手な方、対面の居場所が十分に整備されていない地域の方に対して、交流機会を設けたいという思いから、本事業を開始した。

### (2) 支援の内容・対象

- アバター操作及びチャット機能・音声通話機能を備えた「バーチャルオフィスサービス oVice (オヴィス)」を活用し、広場・公園をイメージした親しみやすい居場所空間を構築。
- 参加者は、それぞれのアバターを用いてオンライン居場所に集まり、他の参加者や運営スタッフと会話・交流する。また、時間割に沿って、学習支援、交流、個別相談等が、一人ひとりに合わせた形で提供される。

令和4年12月下旬の時間割（資料：京都府ひきこもり支援情報ポータルサイト）

日程	12月19日(月)		12月22日(木)		12月26日(月)		12月27日(火)	
開講時間	14:00～18:00		14:00～18:00		11:00～15:00		12:00～16:00	
時間割	14:00～14:50	学習	14:00～14:50	学習	11:00～11:50	学習	12:00～12:50	学習
	15:00～15:50	交流①	15:00～15:50	交流① ゲーム実況研究会	12:00～12:50	交流①	13:00～13:50	交流①
	16:00～16:50	交流②	16:00～16:50	交流②	13:00～13:50	交流② スポーツ好プレー珍プレー発掘会	14:00～14:50	交流②
	17:00～18:00	個別相談	17:00～18:00	個別相談	14:00～15:00	個別相談	15:00～16:00	個別相談

- 事前予約を行い入室すると、前ページ画面左上の「入口・広場」に自分のアバターが現れる。その後は、参加者やスタッフとの会話が可能であり、誰と話すか自分で選べる。
- テキストチャットより音声通話でのコミュニケーションを図る参加者が多い。画面を共有することもでき、一緒に YouTube を見ながら、互いの好きな動画を紹介し合い、感想を述べ合うなどが行われている。
- 利用対象者は、京都府在住者限定。年齢制限はなし。事前に個人情報を登録するが、オンライン居場所には匿名での参加が可能。参加費は無料。
- バーチャル空間を採用した一つの理由は、Web 会議システム（Zoom 等）と比べて、“明るさ”、“楽しさ”を感じやすく、コミュニケーションを図りやすいためである。

#### 【利用までの流れ】

- 利用希望者は、HP から電話またはメールで問い合わせる。
- 運営側と利用希望者の間で相談・面談（電話またはオンライン）を実施し、現在の状況やオンライン居場所での取り組みたいことを確認する。
- 本人確認を兼ねた申込書・同意書を郵送にて取り交わす。名前、住所（参加者が京都府在住者限定であるため）、緊急連絡先、利用ルールなどを確認。
- 手続き終了後、運営側から専用 URL が案内される。

## 2. 支援の実施状況

### (1) 支援の実施状況・実績

- 令和4年6月から開始し、毎週2回、1回あたり4時間程度開講している。

### (2) 利用者像

- 令和4年12月時点の利用登録者は8名。年齢層は10～40代と幅広く、男性が多い。そのうち、頻繁にオンライン居場所を利用している方は2名。
- 当初は、対面での居場所への参加が難しい方にオンライン居場所を活用してもらう想定だったが、開始後約半年の時点では、対面での居場所に参加している方がオンライン居場所も活用するケースが多い。
- 「他の居場所にも参加しているが、より気がねなく、自然な会話ができることを求めて参加した」という方が多い。

## 3. 支援の実施方法

### (1) 実施体制・連携

- 府はオンライン居場所事業の立ち上げ・広報などを担当。実際の運営は民間企業に委託。
- 受託企業は、ひきこもりや不登校、生活困窮の方など等、多様な困難に直面する方向けに学習支援、就労支援の実績があり、社員6名がオンライン居場所の運営スタッフとして対応している。
- ひきこもりの方への相談経験を有する運営スタッフを、各回の参加者数に合わせて1～2名配置。参加者に対し1対1に近い形で対応できる体制をとっている。

### (2) 周知・研修

- 周知広報：府から市町村等の関係機関に本事業を周知。新規性の高い事業であるため、紙媒体資料だけでなく、システム操作のデモなども実施。
- 研修：システム操作方法の研修（管理者のシステム権限を使いこなして、より充実した居場所を作るための研修）、居場所対応に関するOJT研修（府におけるひきこもり支援内容、バーチャル空間でのコミュニケーションの取り方等に関する研修）を実施。

## 4. 支援における効果・課題・工夫等

### (1) 効果

- 継続利用者には下記のような前向きな変化がみられている。
  - 当初はチャットでしかやりとりができないほどコミュニケーションが苦手な状況で、スタッフから「はい」か「いいえ」で答えやすいような話題を提供していたが、スタッフとの継続的なやり取りを通して、利用者からの発話も増え、今ではスムーズにコミュニケーションが取れている。
  - 生活リズムが乱れている利用者に対し、開講時間を少し遅い時間に設定しながら参加を促すことで、少しずつ生活リズムが整ってきた。現在は免許取得に向け教習

所に通い出しており、アルバイトも考えているという。

## (2) 課題・工夫

- 利用者の気持ちの浮き沈みや生活リズムの乱れなどから、参加が中断することもあるが、心身の状況の改善を待ちながら、継続的に参加してもらうように努めている。
- 個々の利用者の状況を踏まえた対応を行うためにも、運営スタッフ1人が少人数の利用者に対応する体制が適している。
- 様々な年代の方が集まると興味・関心も違ってくる。交流支援では、年代や利用者の関心に応じたテーマや、クイズ等の楽しめるコンテンツを設定している。また、当初1コマ90分間としていたが50分間に短縮することで参加率が高まっている。
- 利用者拡大に向けた周知広報が課題。対面での居場所に通っていない方かつ、ネット上のひきこもりコミュニティに参加していない方に対する、効果的な周知広報を模索している。

## (3) オンライン支援が適する場面／適さない場面

- 当初、オンライン居場所は対面の居場所に参加できない方向けの場と考えていたが、すでに対面の居場所や他のコミュニティに参加している方が、居場所が開催されない日や喋り足りない日に参加してもらえる場としても機能している。
- オンラインによるコミュニケーションでは、利用者がどのように感じているかわかりづらいことがあり、対面よりも支援が難しいと感じることもある。そのため、運営スタッフと利用者との定期的な面談を行い、利用者の意見・要望を把握し、的確に応じることで、今後のオンライン支援充実につなげていく考えである。

## 5. 今後に向けて

- オンライン居場所の周知においては、府内の関係団体や市町村、家族会などの協力も得て、利用者を増やしていきたい。市町村や団体職員向けのひきこもり研修を実施しているので、その場も活用しながら普及に努めたい。
- オンライン居場所の利用者に対し、対面の居場所への参加も促していきたい。
- オンライン居場所における支援内容についてはまだ検討の余地が大きく、利用者の要望を踏まえながら、随時改善していく。

## 6. 同様の取組を検討している自治体へのメッセージ

- 本事業はまだ開始したばかりです。対面でのコミュニケーションが難しい方に対しては、オンラインツールを活用した支援をきっかけに、対面でのコミュニケーションにもつなげていければと思っています。

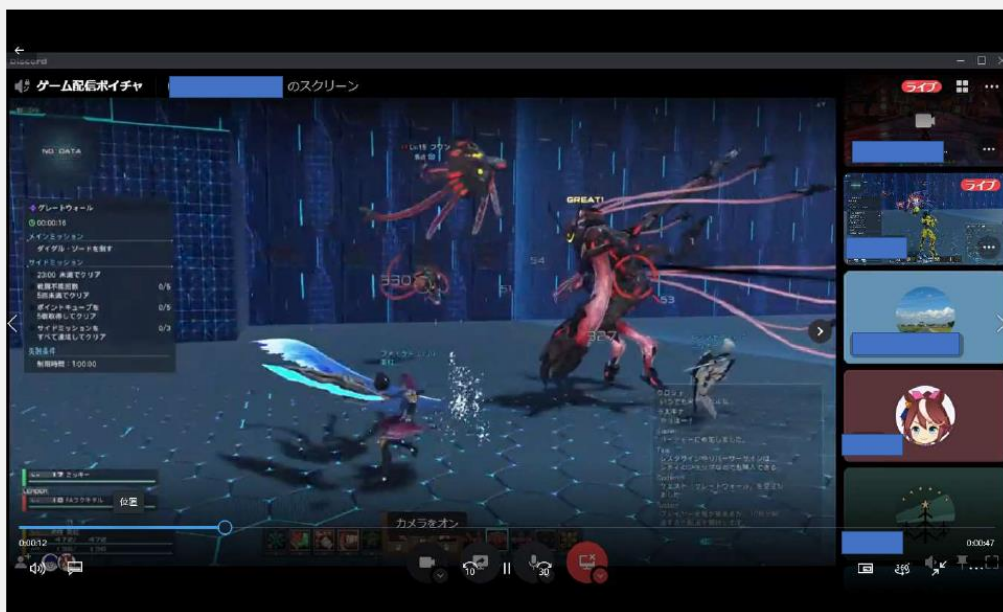
## II. 浜松市 “オンラインこだま”による Discord 上での居場所づくり

浜松市のひきこもりサポートセンター（ひきこもりサポートセンターこだま）では、令和2年より、コミュニケーションツールである Discord を用いた居場所づくり（以下、本項においては交流スペースと表記）の取組を実施している。本項では取組の経緯、内容等を紹介する。

### 【浜松市の「オンライン居場所」の概要】

ひきこもり状態にある方を対象に、Discord 上で、交流スペースを開設している。決まった時間（開催日の13時～15時50分）のみ開設しており、スタッフが常駐する。時間外に入室することはできない。

サポセンが2室（ゲーム配信部屋・おしゃべり部屋）を用意しており、利用者は自由に入室先を選択する。



（写真：Discord 上の交流スペース（ゲーム配信部屋））

Discord の機能としてはテキストチャット、ボイスチャット両方が用意されているが、主に音声会話を利用されている。自らのゲームを行う画面を共有しながら会話を楽しむことが標準的な機能に入っているため、来所して居場所づくりに参加する場合と同じようなことが、オンラインでも実現可能となっている。

なお、オンラインでの居場所づくり実施日は、ひきこもりサポートセンター施設内でも、リアルの居場所づくりの活動が行われるため、オンライン、リアルそれぞれに対してスタッフを配置している。現状ではオンライン、リアルそれぞれの活動をミックスさせるものではなく、それぞれが独立している。（ただし、来所して居場所づくりに参加している方が、所内のパソコンからオンラインの居場所づくりに参加することは可能である）



## 1. 支援の内容

### (1) 支援の背景・目的

- 令和 2 年 3 月頃から新型コロナウイルス感染症の影響により外出を控える方が増え、来所いただき実施する交流スペースの利用が減少した。同年 4 月に緊急事態宣言が発令され、交流スペースの活動継続が困難になったことから、バーチャルで活動を行う必要があると判断し、Discord を活用することになった。
- 令和 3 年に入り、一定程度外出がしやすい環境になったことから、来所いただき実施する活動を再開することとなったが、Discord による居場所づくりの利用ニーズもあることから、「来所型」、「バーチャル型」両方の交流スペースを開催している。

### (2) 支援の内容・対象

- オンラインコミュニケーションツールである Discord を活用し、ひきこもりの方の居場所づくりに取り組んでいる。
- 利用者は、Discord 上にサポセンが設定した部屋（ゲーム配信部屋、おしゃべり部屋）を任意に選択、入室し、思い思いにゲームの配信や、ゲームへの感想の言い合い、雑談等を行う。また、サポセンのスタッフも参加しており、適宜コミュニケーションをとっている。
- テキストチャットに比べると、ボイスチャットでコミュニケーションを図る利用者の方が多い。また、特にゲーム配信をしたい、という利用者が多いのが特徴である。
- 利用者は、浜松市ひきこもり地域支援センターによる何らかの支援を受けている方（来所相談、訪問支援、居場所利用など）を対象としている。浜松市内在住者であり、年齢制限はない。なお、利用に際して、あらかじめサポセンからオンラインでの参加方法等について説明を受ける必要がある。
- 画面表示上、利用者の名前は匿名化（本人が設定した任意のニックネームが表示）される。但し、スタッフが入室許可をするタイミングで、本人確認を行っている。

#### 【利用までの流れ】

- 利用希望者は、Discord での交流スペース参加に際し、サポセンから参加方法等の説明を受ける必要がある。
- ※Discord 導入当初は新型コロナウイルス感染症の影響により、対面で説明することが困難であったため、IT に詳しいスタッフが主となって案内書・手順書を作って、従来の交流スペース利用者に対し郵送した。
- なお、普段から Discord を利用している交流スペース利用者にも意見を尋ね、参考としている。

## 2. 支援の実施状況

### (1) 支援の実施状況・実績

- まず令和 2 年 4 月下旬～5 月下旬にかけて実施した。この際は、来所型の交流スペース

は休止した。

- 令和2年度は11回にわたって開催し、延べ95名（1回あたり8.6名）が参加した。これは、前年度までの平均的な利用者数（1回あたり13名）を下回る。
- 令和3年度以降は、来所型の交流スペースの開催を再開し、他方でDiscordによる交流スペースも継続実施している。
- 令和3年度は、Discord上の交流スペースの利用者が1回あたり5名程度、来所型交流スペースの利用者が10名程度となっている。

## (2) 利用者像

- 令和3年度のDiscord利用者について、いずれも男性であり、年齢層は20～40代と幅広い。
- 令和2年度から令和3年度にかけ、Discordでの参加をやめた方（来所参加に移行された方）は、「Discordが使いづらかった」、「顔が見えない状況で会話に入りづらかった」等の理由をあげている。

## 3. 支援の実施方法

### (1) 実施体制・連携

- Discordでの実施については、サポセンが独自に企画・実施したものであり、浜松市が委託している居場所支援事業の一環として実施している（受託者：NPO法人遠州精神保健福祉をすすめる市民の会）。
- 当初の導入経緯が、新型コロナウイルス感染症の影響による臨時的な取組であることから、別途の予算措置等を行っていない。
- 交流スペースは、Discordと来所型を同時時間帯に開催し、それぞれにサポセンのスタッフを配置している。

### (2) 導入ステップ

- 委託契約の締結：市の事業として、居場所支援事業を委託。
- サポセンによる企画：新型コロナウイルス感染症の状況に鑑み、適切な居場所支援の在り方として、Discordの活用を決定。
- サポセン内部の研修：サポセンスタッフに、Discordについて詳しい人材がいたことから、その者を講師とし、スタッフ内で利用の仕方のレクチャー実施。

## 4. 支援における効果・課題・工夫等

### (1) 効果

- 実施運営者（サポセン）が認識している効果として以下があげられた。
  - オンライン上でやり取りができる手ごたえは十分あった。特にゲーム配信等では、来所型で実施するものと遜色ない。
  - 来所が遠のいていた方が、Discordでのオンライン交流スペースに参加してくれた

ケースがあった。当人は就職しており、来所するとなった場合、時間の調整は容易ではないものと思われ、手軽に参加できる Discord だからこそ参加してもらえたと考えている。

## (2) 課題・工夫

- 利用者の個人差もあるが、会話においては間がとりづらい場合もあるようだ。おしゃべりをする、という点ではバーチャルよりもリアルの方がいいように感じる。
- 令和 3 年度は来所型と Discord 型を併催したことにより、来所型利用者のニーズを満たしつつ、来所者が数名減ることにより来所型の活動に対して「三密」の回避に寄与することもできた。
- 家庭訪問の対象となっているひきこもりの方で、Discord のオンライン交流スペースを未利用の方には、この活動案内しているが、「興味がない」、「まだいいかな」といった返答で、乗り気の方はまだいない。Discord は入口として入りづらいのかもしれない。既に交流スペースに来たことがあり、慣れた人が参加しているので、どうしても「後からは入りづらい」という現象が生じがちであると思う。新規利用者の Discord の参加は今後の課題である。

## (3) オンライン支援が適する場面／適さない場面

- 上掲のように、利用者によって感じ方は異なるようだが、ゲーム配信のような場面においては、来所型の交流と同じような効果が得られた。相互に言葉を重ねていくおしゃべりにおいては、間の取り方等で難しい面がある。
- プラットホームへの取っつきやすさ等の面で個人差があるものの、令和 2 年度に Discord を利用していた 8 名のうち 5 名程度が、翌年度、来所型に戻る選択肢もあるにも関わらず Discord 利用を継続しており、居場所づくりによる支援には、一定の適性があると考えられる。
- Discord と来所、いずれでも交流スペースに参加できる、という選択肢を提供することにより、来所者に対しても新型コロナウイルス感染症対策（人数の抑制による三密の回避等）を提供することができる。

## 5. 今後に向けて

- 浜松市内にひきセンは一か所のみ設置されているが、市域が非常に広いので、市内でも遠隔地に在住の方が参加するための、オンラインの居場所があってもよい。ただ、オンラインが得意な人とそうではない人がいる。どうやったら初めての方が参加しやすいように場になっていくかが今後の検討事項である。
- 設けた居場所は安心安全の場でなければならず、不特定多数の方が入れる場であってはいけない。一方で、交流スペースがどのような場所かを紹介していき、参加を促すことも必要である。そこで、個人が特定できないような形に調整したうえで、Discord 上の交流スペースの場面を紹介することにつき、検討を進めている。

### III. 江戸川区 オンライン会場とリアル会場を接続させるハイブリッド居場所づくり

東京都江戸川区は、令和2年4月にひきこもり施策係を新規で設置した。新型コロナウイルス感染症が拡大している最中での係の新設であったこと、また一方で、デジタルトランスフォーメーションの流れに自治体が進んでいくという風潮もあったため、対面でつながることがなかなか難しいひきこもり当事者への支援においても、オンラインの活用を検討してきた。

そこで、令和4年度に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づくり事業に取り組んでいる。

#### Web会議システム Zoom 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る。

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る。

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る。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配布し身に着けていただき、進行の際に参照している。

居場所では、事前募集したテーマから、参加者の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る。

オンライン、リアル会場とも名前を表示するが、ニックネームでの参加を可としている。



(写真：ハイブリッド型居場所 開催準備の様子)

## 1. 支援の内容

### (1) 支援の背景・目的

- 令和 3 年度に実施した区が実施したアンケート調査（ひきこもり実態調査）結果において、ひきこもり当事者のうち、約 25%の人が SNS を使うということが判明した。そこで、リアルな場に出てくることに抵抗感のある人にもオンラインで参加できるような居場所を設け、繋がっていることを実感してほしいという思いから、本取組の検討に至っている。
- また、ジャーナリストの池上正樹氏（KHJ 全国ひきこもり家族会連合会理事）が過去に（民間独自の取組として）実施していた居場所（フーチャーセッション庵）を参考に江戸川区事業として実施することを検討のうえで同氏に依頼し、実現に繋がった。
- 実施に際しては、オンラインのみ、とせずリアルの会場も設定し、利用者に選択の幅を与えることとし、参加の促進を図っている。

### (2) 支援の内容・対象

- 事業の対象（居場所づくりの参加対象）としては江戸川区在住のひきこもり当事者やその家族であるが、オンライン事業でもあることから、区外からの参加も可としている。
- 参加者の定員については、オンラインは 50 名、リアル会場は 30 名に設定している。
- リアル会場には「居場所」と「のぞき部屋・休憩室」が用意されている。リアル会場への参加の場合、ずっと話をしていると参加者は疲れてしまうので、居場所とは別に休憩場所を用意するように池上氏よりアドバイスをもらっていた。「のぞき部屋」は居場所から離れて休憩できるスペースとなっているが、リアル会場の様子とオンラインの様子を両方を映し出し、休憩しながら見られる（のぞける）環境となっている。
- リアル会場ではプロジェクターを使って、オンラインでつながっている人をスクリーンに映し、オンラインは会場の様子が見えるようになっている。
- 事前に当日話すトークテーマを募集しており、申し込み時に伝えてもらうにしている。当日、参加者から挙がったトークテーマに対して投票をしてもらい、投票数の多かったものをその日のトークテーマとして話をしていく。その後、リアル会場は 3～4 つのグループに分けて、トークテーマについて話す。オンラインはファシリテーターが入って、話を行う。それぞれのグループで話を 20～30 分程度した後に、リアル会場とオンラインを再度つなぎ、グループで出た意見を紹介する等、みんなで話を行う。
- 顔出しする人は半々程度である。参加申し込みの際、リアル会場もオンラインも発言するかどうかをあらかじめ選択してもらうようにしている。
- リアル会場に参加される人については、色のついた紐をつけてもらっている。緑＝運営スタッフ、青＝会話 OK な参加者、橙＝会話 NG な参加者との識別を可能にしている。

### 【参加までの流れ】

- 参加希望者は、東京共同電子申請・届出サービス内に設けたフォームから必要事項（希望する参加方法、氏名、ニックネーム（希望者のみ）、住所、電話番号、年代、申込者の立場（ひきこもり当事者であるか、その家族であるか）、トークテーマ（記入は任意）を記入する。
- 申し込み際には、予め江戸川区ホームページに記載の参加規約および注意事項について認識いただくようにしている。

## 2. 支援の実施状況

### (1) 支援の実施状況・実績

- 令和4年度の新規事業として、令和4年6月から令和5年3月にかけて、合計6回開催している。
- 参加者数については、おおむねリアル会場、オンライン合わせて25～30人程度であり、リアル会場、オンラインの参加者比率は半々程度である。申し込み件数としてはもう少し多いが、参加辞退者が数件程度生じる。

## 3. 支援の実施方法

### (1) 実施体制・連携

- コーディネーターとして池上氏に協力をいただき、他にファシリテーター2名に協力いただいている（それぞれ会場全体のファシリテーション担当とオンラインのファシリテーションを担当し、役割を分担している）。うち1名は池上氏が行っていた居場所事業づくりの取組に携わっていた人である。
- オンラインについては、Zoomの操作も含めて、オンラインのファシリテーション担当者がすべて行っている。
- 会場の運営は江戸川区とNPO法人が行っている（入場整理、入場時のタグの配布等）。

### (2) 導入ステップ

- 実施に先駆けて池上氏等からアドバイスをいただきながら、入念な打ち合わせを重ねて開催に臨んできた。

## 4. 支援における効果・課題・工夫等

### (1) 効果

- 職員も一緒に参加するため、参加者だけではなく、職員の満足度も高い。様々な立場の人の意見を聞くことができる。
- この事業を通して、当事者は人と触れ合ったり、話をしたりする機会が持っており、家族は当事者がどういう気持ちでいるのかを知りたいということで参加をされている。一つのトークテーマについて、様々な立場の人がそれぞれの意見を出し合うため、非常

に勉強になる。効果的だと感じる。

- オンラインはコロナ等でリアルが難しいといった場合のつなぎという役割もあるが、一つの選択肢として有効である。ひきこもり当事者が外に出てこられるようになるのは重要であるが、オンラインも一つの選択肢として残していきたい。オンラインでつながる楽しさがある。

## (2) 課題・工夫

- 時間配分等でうまくいかなかったこともあったが、毎回開催後に振り返りを行い、直近（ヒアリング調査実施は、第5回目の開催を終了したところであった）においては、よりスムーズに進行ができるようになるなど、改善している。

## (3) オンライン支援が適する場面／適さない場面

- 参加者アンケートでは、ほとんどの人が満足と回答している。
- 現状は2時間の開催時間で実施しているが、「もっと話をしたいので、長くやってほしい」という声が多い。
- オンラインだから参加できたかどうかについて、アンケート等による明示的把握には至っていないが、オンラインだからこそ参加していただいた方が一定数いる、という手ごたえはある。
- リアルでの参加も可能だが、あえてオンラインで参加するといったオンラインを活用してみたいという人のお試しのような場としての効果はあるように感じる。

## 5. 今後に向けて

- 来年度については、さらに発展したものが開催できればと考えている。

## 6. 他自治体へのメッセージ

- 民間に比べ、自治体はシステム化がかなり遅れていると言われることが多いです。自治体自身がオンラインに慣れていないというところもあり、もっと職員自身がオンラインに慣れ、自信をもって取り組めるように底上げしていくことが大事だと感じています。
- 自治体によってかけられる予算も変わってくるため、補助金等があるところから事業が進むのではないかと考えます。
- 当事者や家族からは、自分が住んでいる自治体に相談しづらいという声を聞くことが多いです。江戸川区民優先であり、江戸川区民へ還元したいという思いは強いですが、江戸川区民以外からの相談も寄せられれば、区民優先ではあるが可能な範囲で情報提供を行っています。オンライン居場所事業についても、広域連携しながら取り組んで広がりが出てくることで、お互いにスキルアップも可能だと考えています。国等に音頭を取ってもらえるなどしていただければ、各自治体も参加しやすくなるのではないのでしょうか。



## IV. 富山県富山市 Zoom を活用したハイブリッド居場所

富山県富山市では、ひきこもりや不登校、精神の障害など様々なことがきっかけで、人や地域、社会とのつながりが困難となった方が安心して参加することができる「居場所」として、「わがまちサロン」事業を令和元年度から開始している。

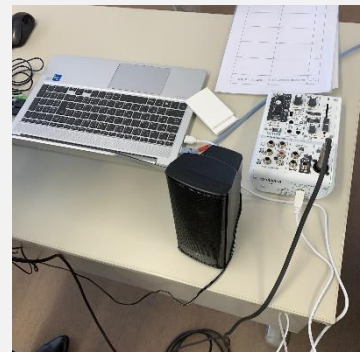
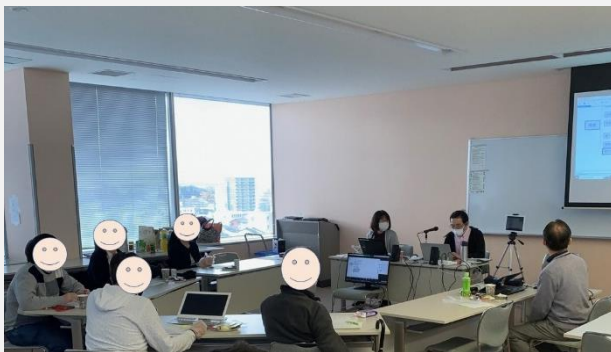
令和5年2月現在、市の補助を受け、5つの団体が居場所を運営している。本稿ではそのうち、NPO法人こころいふの「ハッピーサロン」におけるオンライン居場所の取組を紹介する。

### 【富山市のWeb会議システムを活用したハイブリッド居場所の概要】

富山市の「わがまちサロン事業」の一つとして、NPO法人こころいふが運営する「ハッピーサロン」では、コロナ対策として、また利用者の参加手段の選択肢拡大策として、Web会議システム（Zoom）を活用した、対面+オンラインのハイブリッド居場所を開催している（基本は対面開催で、ハイブリッド開催は月1回）。

希望者は、こころいふのHP上等で公開されているZoomのURLにアクセスすることで、居場所へのオンライン参加が可能になる。年齢制限や地域制限を行わず、オープンで誰でも参加できる環境を重視しており、参加者は学生から年配まで、市内のみならず市外・県外の方まで幅広い。令和3年度にハッピーサロンに参加した延べ759人のうち、110人がオンライン参加となっている。

こころいふのスタッフが居場所を運営。ハイブリッド開催時には、外部からファシリテーターも招聘している。



（左：ハイブリッド居場所、右：配信機材）

ハイブリッド開催のメリットは、オンライン参加者も対面の会場の様子を見てとれること。オンラインで参加してみて、安心できる居場所だと思った方が、対面の居場所や個別相談に参加する行動もみられている。



## 1. 支援の内容

### (1) 支援の背景・目的

- 市の「わがまちサロン事業」の一つとして、NPO 法人ここらいふが運営している「ハッピーサロン」だが、コロナ禍で対面開催が困難になったため、活動を止めないためにも、オンライン開催を開始した。
- 感染対策として導入したオンライン居場所だが、居場所には対面を求める人もいれば、オンラインの気軽さを求める人もいるため、現在では利用者の参加手段の選択肢拡大を主目的としている。

### (2) 支援の内容・対象

- ハッピーサロンは、基本的には歓談交流の場であるが、スタッフ（カウンセラー）による個別相談も受けている。近年では、フラワーセラピー講座等が人気を得ている。
- 居場所、個別相談双方において、Web 会議システム（Zoom）を導入。
- ハッピーサロンは、月に 4 日開催（第 1・第 3 土曜日は午前午後、第 2・第 4 水曜日は午前）。毎月第 1 土曜日は対面+オンラインによるハイブリッド形式で実施している。
- ハイブリッド居場所では、ここらいふの HP、Facebook 上でオンライン参加用の Zoom の URL を公開。対面の居場所同様に、オープンで誰でも参加できる環境を整えている。
- 個別相談希望者には、別途個別に Zoom の URL を発行している。
- 居場所の周知・広報にも注力。市は「ひきこもり相談窓口周知カード」を作成し、コンビニ、関係課、関係機関等で配布しており、QR コードから相談窓口、相談会、居場所実施団体等が掲載された市の HP にアクセスできるようになっている。

#### 【利用までの流れ】

- ここらいふの HP 上で公開されている Zoom の URL にアクセスし、パスワードなどを入力することで、オンライン居場所へのログインが可能に。
- 開催者側から、参加における留意事項等が説明され、会話・交流が開始される。

## 2. 支援の実施状況

### (1) 支援の実施状況・実績

- 令和 3 年度には年間 75 回（オンライン参加が可能なハイブリッド形式は年間 12 回程度）のハッピーサロンを開催し、延べ 759 人の参加を得ている。うちオンライン参加は 110 人となっている。
- コロナ禍の令和 2 年度は、年間 26 回開催、延べ参加者数 494 人、うちオンライン参加者数 148 人と、オンライン参加比率がさらに高かった。

### (2) 利用者像

- ハッピーサロンでは年齢制限を設けていないため、学生から年配の方まで、幅広い年齢層の方が参加している。ひきこもり当事者と親と一緒に参加するケースもある。
- 対面の居場所は富山市内にあるが、オンラインであれば参加できるということで、市

外・県外の方も参加している。

- インターネットや SNS、チラシをみて参加する方が多い。

### 3. 支援の実施方法

#### (1) 実施体制・連携

- ここらいふのスタッフ（精神保健福祉士、キャリアコンサルタント、産業カウンセラー等の有資格者を含む）が居場所を運営。ハイブリッド開催時には、外部からファシリテーターも招聘し、会話や交流の活発化を図っている。
- 市内の「若者生きづらさ寄りそいネットワーク協議会」「発達障がい支援センター」と連携し、オンライン支援に必要な一部機器の貸与や、ICT に詳しいスタッフの協力を得ている。

#### (2) 導入ステップ

- 機器等の手配：ここらいふにて Zoom アカウント、PC、プロジェクターを準備。スクリーンは助成金にてレンタル。通信機器等は関係者からの厚意で貸与いただく。
- 個人情報保護規定：富山市とここらいふの間で結ばれているわがまちサロン事業の補助金交付要綱や個人情報保護規定の中で、オンライン居場所を実施している。
- ルール設定：居場所事業において個人情報を得た場合には1週間後に廃棄、情報公開をする際には本名・顔画像を伏せる、Zoom の録音・録画はしないなどのルールを設定。

### 4. 支援における効果・課題・工夫等

#### (1) 効果

- オンライン開催は、孤独・孤立を抱える若者や遠方の若者とコミュニケーションを取るための新たな機会となった。
- 安心安全の居場所づくりを第一に考えている。特段話をしなくても一日参加している方もいる。Zoom の画面越しでも雰囲気だけでも人と一緒にいる気がするとの意見もみられる。何回か参加するうちに知り合いが増え、居心地がよくなり、笑顔が増える場づくりを目的としている。
- ハイブリット開催のメリットは、オンライン参加者も対面の会場の様子を見ることができる点。オンラインで参加してみて、安心できる居場所だと思った方が、対面の居場所や個別相談に参加することにもつながっている。

#### (2) 課題・工夫

- オンライン参加者はほぼ全員がビデオをオフにするため、どのタイミングで話をすればよいのか判断しづらい。ビデオオフの参加者には、呼びかけてから話すようにしている。
- オンライン参加者同士の会話は問題ないが、オンライン参加者が対面の場の音声を聞きづらいという指摘があった。対面の場にて、マイクを使用することで解決している。

- ハイブリッド開催時にも全員が会話をしやすいように、カードゲームを導入（各人が引いたカードに書かれた内容についての話をするもの。話したくない人はパスも可）。対面・オンライン双方の参加者が同じカードを使えるようにしている。
- 対面の居場所でのテーブル1つにスタッフ1名の配置に加え、オンライン居場所用の人員が増員となる。若手スタッフをオンライン担当として育成することが課題である。
- スタッフ自身が楽しまないと、参加者も楽しくない。スタッフ一人ひとりがこころにゆとりがある状態で向き合える状態が望ましく、1人が悩みを抱え込まず、チームで話し合いながらの対応を心がけている。
- 課題に直面する度に、どうすれば解決できるかを考え、一つずつ克服している。

### (3) オンライン支援が適する場面／適さない場面

- 支援側においては対面、オンラインのどちらが適する／適さないという考え方はしていない。利用者それぞれがアクセス・参加しやすい方法を選択してもらえばよい。

## 5. 今後に向けて

- コロナ対策だけでなく、参加手段の選択肢を増やす意味で、居場所事業におけるオンライン対応は必須になっていくと考えている。
- 利用者を落胆させないように継続することが重要で、そのためには連携先を多く持ち、周囲に支援いただくことが必要である。
- 富山市ではひきこもりサポート事業の一環として、ネットワーク会議や情報交換会を実施している。情報交換会では、わがまちサロンの申請団体も参加して、関係団体との意見交換を行っており、関係者の連携の下、ひきこもり支援を充実していく。
- ひきこもりの方は、お住まいの自治体には相談しにくいとの意見もある。他自治体の支援に参加することで、自自治体の支援につながっていくきっかけになることもあるため、地域連携も重要と考えている。

## 6. 同様の取組を検討している自治体へのメッセージ

- 居場所事業は、行政だけで実施するには限界があり、官民の協力が必要不可欠です。わがまちサロン事業は、行政で予算化し、活動を担う民間団体に補助するという方針で実施してきましたが、その過程で、行政が（地域住民も）、地域にどのような社会資源があるかを知るきっかけにもなりました。オンライン支援も、支援を必要とする方に対し、参加の選択肢を拡げるための契機となりました。
- とにかくやってみることが重要です。やってみて、課題が出てきたらそれを一つずつ解決していく。どのように解決するかについては、先行事例に学ぶことも重要です。

## V. 愛知県西尾市 オンラインゲームを活用した居場所づくり

愛知県西尾市では、子ども・若者総合相談センター「コンパス」が、ひきこもり、ニート、不登校など様々な悩みを抱える子ども・若者（概ね15～39歳まで）とその家族などからの相談を受け、訪問、同行、就労、学習、地域交流、居場所づくりなどの包括的な支援をワンストップで行っている。

コンパスでは、ひきこもり等の支援において、一人ひとりのニーズに合わせて支援を組み立てる際、オンラインツールを柔軟に活用している。LINE相談、Zoom面談等も導入しているが、本稿ではオンラインゲームの「マイクラフト」を活用した居場所づくりについて事例を紹介する。

### 【西尾市のオンラインゲーム「マイクラフト」を活用した居場所づくりの概要】

子ども・若者総合相談センター「コンパス」では、若年層に人気の高いオンラインゲームで、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「マイクラフト」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。若年層のひきこもり当事者などを中心に、常時5～10人程度が参加している。

マイクラフトは、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ものをつくるゲーム。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である。コンパスでは、「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・運営している。



（左：マイクラフト居場所の参加募集チラシ、右：マイクラフト居場所の画面）

マイクラフト居場所は、週1回、16時半～18時に開催。支援員も常時参加し、参加者と一緒になって、交流しながら各種プログラムを進めている。参加者はゲームやチャットを楽しみながら関係性を深め、城をつくるための現地見学や、集まってゲームを楽しむオフ会など、リアルな世界での交流にもつながっている。

## 1. 支援の内容

### (1) 支援の背景・目的

- オンラインゲームの世界は、ひきこもり当事者などがいきいきと活躍できる場となっている。
- コンパスを運営する一般社団法人パーソナルラボの内田代表は、オンラインゲーム上で、ひきこもりや不登校の児童が互いにいきいきと会話し、活躍する様子を目の当たりにし、ひきこもり支援にオンラインゲームを活かせるのではないかと考えた。
- 自治体によるひきこもり支援にふさわしいように、教育的要素、チームプレイ、リアルな世界との接点を有するオンラインゲームとして、若年層に人気の高い「マイクラフト」を選択。ゲームに参加しながら、交流を深める居場所づくり（以下、「マイクラフト居場所」と呼ぶ）を進めた。

### (2) 支援の内容・対象

- マインクラフトは、広大なオンラインの世界の中で、いくつものブロックを組み立て、家や街などさまざまなものをつくるゲームである。決まった目的はなく、一人ひとりが好きなものをつくることのできる自由度の高さが特徴である。匿名で参加でき、スキルも不要（初心者でも楽しめる）、総合学習的な要素や、協力して活動する特徴も有している。楽しみながらプログラミングを学習できる点も注目されている。
- コンパスでは、マイクラフト居場所を企画・開催。ひきこもり当事者などのオンライン参加を募り、「西尾城をつくる」、「西尾市役所をつくる」などの特定のテーマを設定し、参加者が連携して建造物を組み立てていくプログラムを実施している。ゲームを楽しみながら、チャットでやり取りをすることで、参加者同士、または参加者と支援員との交流を促進している。
- 「西尾城をつくる」プログラムでは、城の内部を精緻につくりこむために、参加者が集まって実際のお城を見学に行くこととなった。今後も「市役所をつくる」プログラムなどを立ち上げ、市役所見学へとつなげようと考えている。このように、オンラインからリアル、屋内から屋外へとつなげていく工夫を行っている。
- マインクラフト居場所で作った作品は、ゲーマー向けのボイスチャットツール「Discord」により、関係者に配信。作品を発表するとともに、作品に対するコメントをもらう場をつくっている。
- 週1回、16時半～18時に開催している。コンパスの支援員も常時参加し、ひきこもり当事者などと一緒に、交流しながら各種プログラムを進めている。
- マインクラフト居場所の参加者がリアルの場で集まり、一緒にゲームを行う「オフ会」（eスポーツ部）の開催にもつなげている。

## 2. 支援の実施状況

### (1) 支援の実施状況・実績

- マインクラフト居場所の参加者は、常時5～10人程度。20人以上になると、サーバーにかかる負荷が大きくなるため、10人程度が適切である。
- 家族からの紹介で参加するケース、参加者からの紹介で新たに加わるケース（ひきこもり当事者にはオンラインゲームでつながっている友人も多い）などがみられている。

### (2) 利用者像

- 中高生の男子が多くなっている。女子の参加もみられる。

## 3. 支援の実施方法

### (1) 実施体制・連携

- コンパスの支援員は4人。年代構成は20代、30代、40代、50代が1名ずつ。
- マインクラフト居場所の運営は、そのうち30代の支援員1名が中心となっており、マインクラフト居場所に常時参加し、参加者と一緒に遊んだり、交流したりしている。

### (2) 導入ステップ

- 委託契約の締結：コンパスの運営は、一般社団法人パーソナルラボに委託されている。市とパーソナルラボとの間の委託契約の規定（個人情報保護規定など）に基づき、マインクラフト居場所などの支援が実施されている。
- オンラインゲームの見学：パーソナルラボスタッフが実際にオンラインゲームに参加してみて、ひきこもりや不登校の児童などがいきいきと参加する様子や、場を盛り上げるための工夫などについて学んだ。
- サーバーの設置：コンパス内に、マインクラフト居場所を稼働するサーバーを立ち上げるなど、ICT環境面での整備を行った。
- 参加者の募集：コンパスとつながっているひきこもり当事者などに対して、マインクラフト居場所の告知を行い、参加者を募集した。

## 4. 支援における効果・課題・工夫等

### (1) 効果

- ひきこもり当事者などが安心して、いきいきと活躍できるオンラインゲームという場に向けて、支援側がアウトリーチをかける意識で取り組んでいる。ゲームを一緒に楽しむことで、信頼関係を築くことができている。
- 信頼関係が深まることで、マインクラフト居場所の参加者についてはほぼ100%、コンパスが提供する他の支援（相談支援、地域交流支援、就労支援など）につなげることができている。
- コンパスではマズローの欲求段階説も参考に支援を組み立てている。マインクラフト居場所により、日頃から親しんでいるオンラインゲームの場で（＝安心安全の欲求の充

足)、周囲とつながっており(=社会的欲求の充足)、そこでつくった作品を発表して褒められる(=承認欲求の充足)など、自己エネルギーが溜まるような環境づくりをすることで、次の支援フェーズへとつなげている。

## (2) 課題・工夫

- ひきこもり支援にオンラインゲームを活用することについては、家族など関係者からの反対も予想された。そのため、学校などでも教育ツールとして取り入れられているマイクラフトを選択することで、関係者の納得性を高める工夫をした。
- オンラインゲーム上であれば活躍できるひきこもり児童が多いこと、ゲームで作った作品を通じて社会との接点を増やせることなどを、市長や教育長に提案し、マイクラフト居場所を実現することができた。
- 参加者は、ひきこもり支援の場に参加しているという意識ではなく、単純にオンラインゲームを楽しみに来ている。学校や仕事などの話はせず、純粋に安全安心な場所を提供している。
- 支援の効果を高めるために、常にワクワクできる楽しい企画を考えている。そのために、日頃から、ひきこもり当事者一人ひとりが何に興味関心を持っているかをリサーチしている。

## (3) オンライン支援が適する場面／適さない場面

- オンラインゲームの世界のみにとどまることなく、お城や市役所の見学、オフ会の開催など、リアルの場へと導いていくようにしている。

## 5. 今後に向けて

- コンパスの支援対象は概ね 39 歳までだが、40 代以上のひきこもりの方へのセーフティネットが脆弱と感じている。コンパスの利用者が 40 歳以降になったときのこととも考慮して、支援を整備したい。
- コンパスの利用者を対象とした支援にとどまらず、将来的には地域社会全体の子ども・若者の問題にも貢献していきたい。

## 6. 同様の取組を検討している自治体へのメッセージ

- マイクラフト居場所は、行政が、民間の発想を柔軟に受け止め、資金・場所などの面から民間の取組をサポートすることで、短期間で効果を挙げるができています。官民連携により、行政と民間が互いの強みやノウハウを活かし合いながら、取り組むことが重要です。

## VI. 東京都品川区 居場所づくりにおける LINE の活用

品川区では、ひきこもりの方の「居場所づくり」として委託事業を行っている。このサービスの中で、LINE を活用している。

### 1. 支援の内容

#### (1) 支援の背景・目的

- 平成 28 年 5 月に「フリースペース」を設置している。これは区の運営ではなく NPO 団体（NPO7 団体、任意法人 1 団体）へ委託し、開設したものである。
- 令和 2 年から 8 団体に「一般社団法人子ども若者応援ネットワーク品川」の法人格を取得していただき、同ネットワークに対して委託する形で「フリースペース」事業を展開している。
- 新型コロナウイルス感染症について、最初に緊急事態宣言が発令された際に、利用者や家族とつながりを持ち続けられるように LINE 公式アカウントを立ち上げた。当初は、こちらから利用者に対して、情報提供を行う一方通行での利用を想定していたが、利用者（主に若者）から徐々に相談が入ってくるようになり、自然な流れで、相談用としても活用するようになった。

#### (2) 支援の内容・対象

- 利用者の社会的自立支援及び区内に居場所をつくって適切な機関につなぐ中間的役割を目的・目標として事業を実施している。
- 随時、利用者からの相談もフリースペースのスタッフが受けるが、途中で解決できないものは、利用者の意見を聞きながら適切な機関につないでいる。

### 2. 支援の実施状況

- 年間の利用者登録は 200 人程度である。
- LINE のアカウント開設当時は 100 名程度の登録者数であったが、現在は 263 名が友だち登録をしている。
- 居場所に来ている人は毎日約 20 名である。登録数の 9 割は居場所へ足が遠のいているケースが多い。「LINE で返信ください」といった一斉のメッセージを送ったところ、数としては多くないものの、久しぶりにコミュニケーションを取ることになった方もおり、そこから久しぶりの来所につながる、といったケースもあった。

### 3. 支援における効果・課題・工夫等

#### (1) 効果

- 入院やコロナ感染による自宅待機等で来所できない利用者が、LINE や電話で繋がりを持てることはメリットである。



## (2) 課題・工夫

- 利用者の切迫度合いやニーズをアセスメントする際は、対面が最も適しており、次いで電話、LINEと感じている。オンラインツールには限界があり、特に緊急度や介入度を示しづらい（確認しづらい）ことが課題である。
- 当事業は居場所づくり事業であるため、来所者への対応が最も優先されることになるが、電話やLINEでの相談に対応すると、現場がおろそかになりかねない。特にスタッフ指名の電話に対応すると、現場での対応が困難になり得る。電話等と対面のバランスのとり方が課題である。

## (3) オンライン支援が適する場面／適さない場面

- 相談に用いる、という観点からは、LINEよりも電話、電話よりも対面の方が適切ではないかと考える。
- 社会的な外出等の制約が強い時期に、どのようなツールを用いてつながりを持てるかが重要であり、LINEや電話が該当する。今回電話が改めてよいツールであると再認識した。

## 4. 今後に向けて

- 居場所づくり事業を行っている立場からは、コロナが収束していけば、「コロナ前」に戻っていきたい。例えばコロナ前は宿泊イベントを実施していたが、小規模イベントを繰り返すなど、関係を深められるような取組をしていきたい。コロナ禍においては、繋がりを維持することに必死になっていた。

## 5. 同様の取組を検討している自治体へのメッセージ

- オンライン支援はハードルが高いが、繋がっている人を繋ぎ止めるツールとして有効に活用できます。利用者や、定期的に連絡をとらないと繋がっていることが認識できないが、電話やLINEを使って繋がりを続ける、ということでも対応ができます。「支援」という位置づけとまで行かなくとも、「繋がる」ことから行うのも一つのアイデアではないでしょうか。

## VII. 三重県鳥羽市 Zoom を活用した電子居場所の試行

三重県鳥羽市では、鳥羽市社会福祉協議会に委託してひきこもりサポート事業を実施している。鳥羽市社会福祉協議会は、同事業で居場所「さんぽみちカフェ」の運営を行うほか、県の事業を受託し、Zoom を活用した電子居場所の開設を試行している。

### 1. 支援の内容

#### (1) 支援の背景・目的

- 鳥羽市では、地域共生社会の実現を目指し、ひきこもり状態にある方（当事者）やその家族等の相談支援や居場所づくり等を行う「ひきこもりサポート事業」を実施している（運営は鳥羽市社会福祉協議会（以下「鳥羽市社協」）に委託）。
- この事業の1つとして、月1回、当事者や家族が安心して過ごせる居場所「さんぽみちカフェ」を開催している。
- 令和4年度には、三重県が電子居場所事業を実施することとなり、さんぽみちカフェを開設している鳥羽市社協にも働きかけがあり、取り組むこととした。

#### (2) 支援の内容・対象

- さんぽみちカフェは、当事者や家族に寄り添うための居場所であり、令和3年11月から月1回程度開催している。お茶を飲みながら、会話やゲーム等を行っている。
- 鳥羽市社協では、県から電子居場所事業の打診を受けた際、さんぽみちカフェに参加していない方にも声掛けをするツールの1つになればという思いから実施を決めた。
- 方法としては、日頃から使い慣れている Web 会議システムである Zoom を活用した居場所「さんぽみち E ルーム」を試行的に実施することとした。さんぽみち E ルームの対象としては、日頃の相談支援で Zoom が使えそうと思われる方（主に20代～40代）を想定し、本人や家族経由で案内を行った。

### 2. 支援の実施状況

- さんぽみち E ルームについては、令和4年11月から月1回試行的に実施している。
- 11月・12月は、さんぽみちカフェ開催時にノート PC を設置し、Zoom を通じてさんぽみちカフェに参加してもらうハイブリッド形式で実施した。
- 11月の実施時には2名が参加した。このうち1名はログイン後すぐにログアウトしてしまったが、この方は（対面での）さんぽみちカフェへの参加に抵抗があったものの、さんぽみち E ルームを開設したことにより、少しの時間ではあったが参加いただくことができた。もう1名は、体調不良気味とのことでさんぽみちカフェから足が遠のいていた方であったが、オンライン参加時にさんぽみちカフェ参加者から「これからさんぽみちカフェに来ないか」と声をかけられ、その後久しぶりにさんぽみちカフェに来訪することとなった。

- 12月のさんぽみちEルームの参加者も1名であった。
- 令和5年1月以降はさんぽみちカフェとは別の日時でさんぽみちEルームを実施したところ、1月・2月ともに普段さんぽみちカフェに参加している方も含めて4名の参加があった。このうち、顔は出さずに音声のみの参加の方が3名だった。
- 2月はパーティーゲームができるWebサイトも活用し、さんぽみちEルーム参加者での交流を深めることができた。

### 3. 支援における効果・課題・工夫等

#### (1) 効果

- 新たな取組を実施することで、「このような取組をしますがどうですか」と、当事者や家族に連絡をするきっかけになる。
- 対面の居場所には参加できないが、オンラインなら参加してみようという方がいる。
- 場所の確保や移動手段を気にせず居場所を開催することができる。

#### (2) 課題・工夫

- 参加してくれそうな方に声をかけたが、全員が参加とはならなかった。
- さんぽみちカフェの開催時間（10時～11時半）で実施すると参加者が少なく、参加のモチベーションが下がってしまう。さんぽみちカフェとは別の日で、かつ午後に実施した1月～2月には参加者が増加しており、日・時間帯については今後も模索が必要。

#### (3) オンライン支援が適する場面／適さない場面

- 鳥羽市は4つの離島があるなど、地理的条件から気軽に居場所に参加できない方も想定されるが、オンラインの活用により居場所への参加のハードルが下がるのではないかと考えている。

### 4. 今後に向けて

- ひきこもり支援では、細くても当事者や家族とつながり続けることが非常に重要。今後も引き続き実施していきたい。

### 5. 同様の取組を検討している自治体へのメッセージ

- 初めての試みではすべてが手探り状態となります。オンラインやSNSは若い世代の方が得意で、使いこなしているなので、そうした方から指導をいただく機会があればより効果的な事業につながると思います。
- オンラインを活用した支援に関して、支援者同士で情報交換や支え合いを行ったり、専門家等を派遣してくれたりするような環境整備がなされると良いと思います。

## VIII. 豊島区 庁内の各種相談業務のオンライン化の先駆けとして、ひきこもり相談にオンライン通話ツールを使用

豊島区では令和3年に「ひきこもり相談窓口」を設置した。同年のうちに、相談チャネルとして電話、来所、訪問、メール、オンラインツールの提供を開始している。

なお、原則、初回相談については電話や来所を想定している（現状では頻繁に相談する方等、相談者の負担を減らすためにオンライン相談を活用）。

豊島区では令和3年にひきこもり相談窓口を設置することになった。またその頃、新型コロナウイルス感染症によってさまざまな行政サービスのオンライン化が期待されていることもあり、区役所では、様々な相談業務のオンライン化に取り組む機運が高まっていた。

ひきこもり相談にもオンラインの活用ができるのではないかとということで、窓口設置とほぼ同時期にオンライン相談を開始することになった。なお、実際にオンライン相談を行った窓口は、ひきこもり相談が庁内で初めてであった。

なお、初回相談についてはオンラインではなく、電話、メール、対面のいずれかとしている。オンライン相談は2回目以降の使用を想定しており、頻繁に相談する方等、相談者の来庁頻度・負担を減らすためにオンライン相談を活用している。

オンライン相談は家族よりも当事者からの需要が高い。

オンラインでの相談を希望して利用した方は、その後も継続して使用していた場合が多い。一方で、オンラインでのコミュニケーションが難しいと感じた人は電話、面談に戻ったケースもある。利用者の受け止め方によって異なるようである。



(写真：職員同士によるオンライン相談デモ)

## 1. 支援の内容

### (1) 支援の背景・目的

- 豊島区では令和 3 年にひきこもり相談窓口を設置することになった。またその頃、新型コロナウイルス感染症によってさまざまな行政サービスのオンライン化が期待されていることもあり、区役所では、様々な相談業務のオンライン化に取り組む機運が高まっていた。
- ひきこもり相談にもオンラインが活用できるのではないかとということで、窓口設置とほぼ同時期にオンライン相談を開始することになった。なお、実際にオンライン相談を行った窓口は、ひきこもり相談が庁内で初めてであった。
- 今まで相談窓口に結びついてこなかった人（出歩きにくい人等）に対して多様な相談手段を提供すること、また、相談につながっている人に対して定期的につながり続けるための手段を提供することを目的としている。

### (2) 支援の内容・対象

- 電話相談、メール相談、訪問相談、来所相談、オンライン相談と様々な相談ツールを提供している。オンライン相談ではアプリ等のダウンロードが不要な「ビデオトーク」を活用し、気軽に相談できる環境を整備している。
- ひきこもり当事者の利用は家族よりも当事者からの需要が高い。

#### 【参加までの流れ】

- 初回相談についてはオンラインではなく、電話、メール、対面のいずれかとしている。オンライン相談は 2 回目以降の使用を想定しており、頻繁に相談する方等、相談者の来庁頻度・負担を減らすためにオンライン相談を活用している。
- 初回相談は対面を原則としていると伝えているが、相談自体を取りやめるケースはなかった。初回からオンラインを希望するという方はおらず、メール、電話を希望してくる人が多い。
- 初回については相談者のオンライン環境の確認やオンライン相談自体が適しているかの判断も必要となるため、オンライン相談以外の入り口を想定している。

## 2. 支援の実施状況

### (1) 支援の実施状況・実績

- オンライン相談を申し込む際は、電話、メール、ホームページ上にある相談フォームから予約を行う。
- 多い時は月 4-5 件程度の利用であったが、近時は（令和 4 年 11 月頃）月 1 件程度の利用となっている。コロナの状況が落ち着いたことでオンライン利用が減っている可能性があると考えている。
- 当事者の利用が多く、家族の利用は少ない印象である。また、若い相談者の方がオンライン相談を使う傾向にある。50 代は対面相談が多く、オンラインの活用はあまりなさ

れていない。

- 病気を理由に外出できないが相談したいということで利用するケースもみられた。
- オンライン相談を希望し利用した方は、その後も継続して使用する場合が多い。一方で、オンラインでのコミュニケーションが難しいと感じた人は電話、面談に戻ったケースもある。利用者の受け止め方によって異なるようである。また、オンラインは利用者側の通信環境や使用機器の性能に左右されるところもあるので、導入段階でオンライン相談を断念した人もいる可能性はある。
- なお、当事者が希望する相談方法で相談を継続していただくようにしており、相談の方を無理に他のツールへ誘導することはしていない。ただ、何らかの都合で、区役所に来訪する予定があるのであれば、来所相談も可能である旨を伝えたり、また区役所外で相談を行うことも(希望によっては)行っている。

### 3. 支援の実施方法

#### (1) 実施体制・連携

- オンライン相談の導入、機器準備、企画は豊島区主導で行った。相談業務は特定非営利活動法人インクルージョンセンター東京オレンヂに委託している。
- 相談には、東京オレンヂの3名の相談員で対応している。
- 社会福祉士、就労準備支援の経験があるスタッフ、豊島区の子ども学習支援の経験があるスタッフを中心に相談対応を行っている。
- オンライン相談、電話相談、対面相談で役割分担をしているわけではなく、相談員全員で対応を行っている。

#### (2) 導入ステップ

- ビデオトーク自体が複雑なシステムではないため、開始においては相談員に操作方法を知ってもらう程度であった。なお、システムについては、ひきこもり支援のために選定したものではなく、全庁で整備(調達)したものを採用している。本システムは操作が簡単であり、導入も容易である。
- オンライン相談用に端末1台を使用(区役所から貸与)している。但し、導入時はひきこもり相談専用の端末として準備したものであったが、令和4年度に入りオンライン相談の利用者が減少しているため、他事業においても本端末を有効活用することを予定している。

### 4. 支援における効果・課題・工夫等

#### (1) 効果

- オンラインであるからこそ相談できた、というケース(体質あるいは疾患等の影響で、日中に外出しづらい等)があった。

## (2) 課題・工夫

- オンライン相談の需要が伸びない理由の一つには、オンライン相談の存在を知らない相談者もいるためかもしれない。相談者が相談しやすいツールを選択できるようにしっかり周知していく必要がある。
- アウトリーチにオンラインがどこまで貢献できるかについては、既につながっている人との距離を詰めていくステップの一つとして、活用できるのではないか。
- 対面等と比べると、どうしてもタイムラグ等が出てしまう。タイムラグがあることで、コミュニケーションを取ることが難しいと利用者を感じているということを支援者側も理解しながら行っている。

## (3) オンライン支援が適する場面／適さない場面

- 対面と比べ、オンライン相談、電話相談において、質的な違いは感じられなかった。
- オンラインを活用することによって、地方に住んでいる親が、子どもに関わっている人がどういう人なのかを確認できるのではないか。スマホが普及しているので、もっと活用できるとよい（今まで、家族への電話、メールでの対応は、遠地とのやりとりを行ったことがあったが、オンラインツールでは未実施である）。

## 5. 今後に向けて

- 新型コロナの状況にかかわらず、体調が悪い等、様々な事情で外出できない、来所できないという人もいる。相談者の選択肢を多様にすることに意味があるため、継続していく必要がある事業だと考える。

## 6. 他の自治体へのメッセージ

- ひきこもり支援自体が就労をゴールとしていたが、そうではなく、ひきこもり当事者それぞれにひきこもり支援のゴールがあるという姿勢で支援を行っています。100人いれば、100通りのゴールがあります。それぞれのゴールにたどり着く手法の一つとして、オンラインがあるとよいと思います。
- 豊島区で活用しているシステムは操作も簡単で、支援側、相談者側にとってもハードルが低いものです。このように使いやすいツールが導入できれば、利用が進んでいくのではないのでしょうか。



## IX. 大阪府茨木市 画面越しでのオンライン面談等

大阪府茨木市では、子ども・若者自立支援センター「くろす」が、不登校、ニート、ひきこもりなど、生きづらさを抱える子ども・若者とその家族に向けて、相談支援、訪問／同行支援、居場所づくり、グループカウンセリング等の専門支援を行っている。

くろすでは、若い世代への支援の活性化に向け、彼ら／彼女らが普段使っている Web 会議システム等のツールを用いて、画面越しでのオンライン面談・相談・カウンセリングを実施している。

### 【茨木市の画面越しでのオンライン面談等の概要】

子ども・若者自立支援センター「くろす」が実施している支援のうち、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」）を導入している。

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し、安心感を醸成するように努めている。特に 10 代、20 代といった若い世代はオンラインとの親和性が高く、オンライン面談等の方がつながりやすくなっている。

Web 会議システムは、くろすの利用者が普段使用しているツールに合わせ、Zoom、Google Meet、LINE のビデオ通話などを使い分けている。



(写真：オンライン面談等の様子)

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だが、初回面談は必ず対面で行うこととし、利用者との間に一定の信頼関係を築いたのちに、オンライン面談等へと移行することとしている。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る。

支援側に人員・体制面での制約がある中、オンライン面談等の活用により、限られた人員で、より多くの利用者とのやり取りが可能になり、通所にもつなげやすくなっている。



## 1. 支援の内容

### (1) 支援の背景・目的

- コロナ禍で、オンラインという選択肢が当たり前になってきた。
- 子ども・若者自立支援センター「くろす」では、オンラインコミュニケーションを用いることにより、ひきこもり当事者が感じやすい対面の恐怖感を軽減し、安心感を醸成できる可能性があると感じていた。

### (2) 支援の内容・対象

- くろすでは、「相談支援」、「訪問支援／同行支援」、「タイム・ラボ（居場所）」、「グループカウンセリング」の4つの支援を行っている。
- そのうち、面談・相談・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等を導入している。
- また、くろすの雰囲気を知りたい方向けのリモート施設見学や、市内5カ所の不登校・ひきこもりの方など向けの居場所「ユースプラザ」へのリモート参加も行っている。
- 他の支援機関との打合せにおいても、相談者がくろすへ来所した際に、他機関とオンラインでつなぐなどをしており、相談者からも「活用しやすい」と好評を得ている。
- Web 会議システムとしては、センターの利用者が普段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る。

#### くろすにおける支援メニューとオンラインの活用

支援メニュー	概要	オンラインの活用方法
相談支援 (定期面談)	学校に行けない、外出できないなど様々な悩みを解消するための相談支援。	オンライン 面談・相談
訪問支援／ 同行支援	一人ひとりのペースで無理なく外出するための準備や方法を一緒に考える。	オンライン面談
タイム・ラボ (居場所)	随時開催する居場所。各種プログラムを通じて遊び、学び、体感する。	—
グループ カウンセリング	安定した日常を送る上で必要なスキル、ノウハウを複数人でのカウンセリングで伝える。	オンライン カウンセリング

- また、普段から、若い利用者との連絡や情報共有においては、LINE や電子メールを利用している。

#### 【利用までの流れ】

- 初回相談は必ず対面で行う（いきなりオンライン面談等を案内することはしない）。
- 対面相談等を通じて、相談者から利用規約や個人情報の取扱い等について理解してもらい、同意を得てから、オンライン面談等へと移行している。
- 利用規約や個人情報取扱い等に関し、相談者と同意文書を交わすことはしない。

## 2. 支援の実施状況

### (1) 支援の実施状況・実績

- くろすでは、現在 140～150 ケース（世帯）を支援中である。設立以来、約 270 ケースを支援してきている（オンライン支援に限定しない、全体の数）。

### (2) 利用者像

- 利用者の性別は、男性が 8 割を占めている。年齢層内訳は、10 代が 20% 超、20 代、30 代が 30% ずつ、40 代、50 代が合わせて 15% となっている。
- 若い世代はオンラインの方がつながりやすく、特に 10 代、20 代には親和性が高い。
- くろすでは、ひきこもり当事者と家族とのチーム体制が重要と考えており、家族と月約 1 回のペースで連絡を取り合っている。家族相談においては、ひきこもり当事者が自宅にいる中での相談になるため、オンライン相談が難しいことも多い。

## 3. 支援の実施方法

### (1) 実施体制・連携

- くろすは、社会福祉法人ぽぽんがぽんにより運営されている。運営は 5 名体制で、うち 4 名が実際の支援に従事するスタッフである。
- 茨木市のほか、地域のコミュニティ・ソーシャル・ワーカー（CSW）、学校、ユースプラザ（居場所）などと連携することが多い。連携先とも Web 会議システムで意思疎通を図ることが多くなっている。

### (2) 導入ステップ

- 委託契約の締結：くろすの運営委託に関する市とぽぽんがぽんと間の事業委託契約や個人情報保護規定の枠組みの中で、オンライン面談等を実施している。
- 研修：ユースプラザなどの関係機関と研修を実施し、オンラインでの危機管理やリスクマネジメントの方法について議論を行い、関係者間の足並みを揃えるようにした。
- ルール設定：テキストコミュニケーションにおいては実名を伏せる、PC にログインできるスタッフを限定する、3 分経ったら画面がロックされるよう設定する、支援員と利用者が個人のアカウント同士でつながることのないよう法人アカウントを通じてやり取りをするなどのルールを設定。

## 4. 支援における効果・課題・工夫等

### (1) 効果

- 若い世代が普段使っているコミュニケーション手段を活用することで、若い世代にとっての相談のハードルが低くなったこと、本人とつながりやすくなったことを効果として感じている。
- オンライン面談等では、HP や動画等の画面共有しながら、会話することが可能。対面や電話ではできなかった機能であり、便利と感じている。

- 支援員のマンパワーが限られ、アウトリーチに十分な時間を充てられない状況下、オンライン面談等を活用することにより、利用者とのやり取りできる機会が増え、通所にもつなげやすくなった。

## (2) 課題・工夫

- オンライン面談等では、話している際の“間”が取りにくいことが一番の課題である。“間”を意識して対話する、抑揚をつけすぎない、プレッシャーを与えない、相手を大事に思っていることを伝える、言葉に感情を乗せるなどの工夫をしている。
- 利用者側で、通信がつかない、パソコン操作がわからないなどで面談機会を逸することもある。技術面で簡単なトラブル対応ができる担当者があることが望ましい。

## (3) オンライン支援が適する場面／適さない場面

- 概ね、オンラインでもリアルと同等の面談・相談・カウンセリングが可能だが、オンラインが劣るのは「臨場感」や「迫力」である。面談の中では、しばしば重要な節目や決断の時があり、そのような場面では対面が適している。
- オンライン支援を市の直営で行う場合、対応時間や個人情報取扱等において臨機応変な対応が難しい場合がある。民間に委託して、利用者が望む対応方法を適切に判断する方法が適している。

## 5. 今後に向けて

- ひきこもり、不登校の支援にオンラインツールは有効な手段であり、コロナ収束後も、支援の選択肢の一つとしてオンラインツールを継続活用したい。
- グループカウンセリング等の複数人のカウンセリングや交流においてもオンライン利用が有効と考えている。オンラインによるグループカウンセリングなどを契機に、利用者同士のつながりも増やしていきたい。

## 6. 同様の取組を検討している自治体へのメッセージ

- オンライン導入のハードルは想像より低いので、一度チャレンジしてみてください。
- トライ&エラーを重ねながら、効果検証を行いつつ、少しずつ取組を改善していくという柔軟な姿勢が重要です。
- オンラインは有効なツールですが、リアルの場でのしっかりした支援があってはじめて、オンライン支援が生きてくると考えています。

## X. 五島市 サポステによる、LINE や Zoom を用いたオンラインによる相談の実施

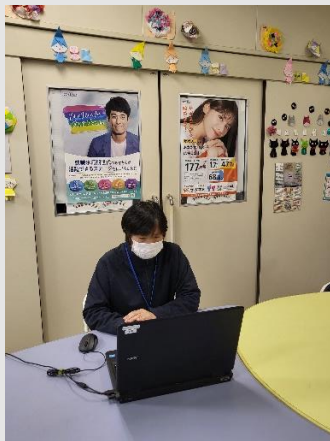
長崎県五島市及び新上五島町を担当する五島若者サポートステーションでは、新型コロナウイルス感染症の影響により来所による相談等の支援がしづらくなったことから、LINE 通話や Zoom を用いて利用者との対話・相談等の支援を行っている。

### 【Web 会議システム Zoom や LINE のビデオ通話機能を活用した相談事例～長崎県五島市の事例より～】

五島若者サポートステーション(以下、サポステ)では、来所による相談等の支援が困難なケースが出てきたことから、Zoom や LINE のビデオ通話機能による相談を実施している。初年度(令和3年度)は、サポステの利用者のうち年間50名ほどが利用し、利用機会はのべ1,000回程度となっていて、このうち一定数、ひきこもりの方も含まれている。

導入当初、サポステ利用者に対して本取組をLINE、電話、メール等によって周知したところ7割弱の対象者から、利用したいとの返答を受けることができた。

なお、基本的にはLINEについて、ビデオ通話機能を活用しているが、利用者の希望や特性に応じ、テキストメッセージによってやり取りをする場合もある(相談内容等に応じ、電話等に移行するケースもある)。



(左：Zoom による相談の様子、右：年間の目標、やりたいことが書かれた短冊)

令和4年度時点では、サポステ側で Zoom に使用できる端末が1台しかないこと、また利用者の多くがスマートフォンを保有し、LINE の使い勝手がよいこともあり、LINE を活用する場面の方が多くなっている (Zoom の利用は、全体の1割程度となっており、20～30代の利用が多い)。

ただし、五島市特有の事情として、二次離島・三次離島を有する自治体であることがあげられる。新型コロナウイルス感染症の問題の有無にかかわらず、頻繁にサポステに来所

する、ということが容易でない場合があることから、オンラインの活用は有効ではあるものの、自治体内にはインターネット回線のみならず、携帯電話の通信環境も良好でない地域もあり、自治体全域でオンラインサービスをスムーズに利用できる状況とはなっていない。

## 1. 支援の内容

### (1) 支援の背景・目的

- 新型コロナウイルス感染症の影響で、サポステに来所して相談をする、ということが難しくなった。
- また、二次離島・三次離島を有する自治体であり、自治体内での移動についても、他自治体に比べると不利なケースがある。

### (2) 支援の内容・対象

- 従来、来所して行っていたサポステでの相談につき、事前に意向を確認のうえ、LINE や Zoom といったツールを活用して相談を行う。
- LINE については、Zoom と同様のビデオ通話機能を主に使用しているが、利用者の希望や特性に応じ、テキストメッセージ機能も活用している。

#### 【参加までの流れ】

- オンラインツールの活用開始に際し、従来のサポステ利用者に対して、電話やメール、LINE 等を用いて「オンラインツールの活用意向」を確認し、利用意向のある方を対象にして実施している。
- 利用意向確認については、約 7 割の方から、意向ありとの反応があった。

## 2. 支援の実施状況

### (1) 支援の実施状況・実績

- サポステの相談利用者のうち 50 名程度が、本オンラインツールを活用した相談の対象となっている。相談件数としては 1,000 件程度である（なお、利用者の方の一部がひきこもりの方である）。
- 特に、若い世代の利用者においては、パソコンを持っていないものの、スマートフォンは持っている、という場合が少なくない。そのため、ツールとしては LINE を使用するケースの方が多い。
- Zoom を使用している利用者は全体の 1 割程度で、20～30 代で IT 関係の仕事を目指している人が多い。

## 3. 支援の実施方法

### (1) 実施体制・連携

- LINE については、各支援員の持つスマートフォンを用いる（相談する方と支援員がダ

レクトに繋がる)。

- Zoom については、サポステに設置のパソコンを用いる。なおサポステに設置しているパソコンのうち、Zoom が使用できる端末は1台のみとなっている。

## (2) 導入ステップ

- 上掲の「参加までの流れ」に沿い、もともとサポステで相談を行っていた方が、オンライン支援の対象となっている。
- 個人情報にかかる許諾等は、オンライン支援に際して改めて行うことはない。サポステの登録時に包括的に行っている。また、必要があれば関係部署に情報共有を行うことについても事前に了承を得ている。

## 4. 支援における効果・課題・工夫等

### (1) 効果

- 利用者の声として、以下があげられた。
  - LINE のビデオ通話やチャットで繋がっていることを実感できるため、利用者の満足度も高い。
  - 「困った際にすぐに発信できるからよい」等の意見がある。
- 自治体・サポステが認識している効果として以下があげられた。
  - 声だけではわからないことが多いため、ビデオ通話等で画面越しに顔を見ながら話すことができる点が有効である。対面だと聞きだせないことでも、自宅でリラックスできる環境であると、話していただける内容もある。
  - 利用者には、対面で話すことが苦手な方、電話で話すことが苦手な方もいる。また、若い世代はチャットの方がやりやすいということもあり、「つながっている」ということを実感できるという点で、LINE チャットでやり取りを行うことは有効である。但し、やり取りの中で不明な点がある場合などは、電話に移行することもある。
  - サポステではアウトリーチの手段として SNS を活用しており、コロナの影響で来所が難しい特定の利用者に対して、利用者のフォロー、切れ目のない支援を実施する観点から効果がある。

### (2) 課題・工夫

- LINE につきテキストメッセージ機能の使い方として、例えば「メッセージを削除した形跡」も、相談に活用している。当人のこれまでの相談経緯などにもよるが、例えばメッセージを消した後日に、「あのとき、どういった内容を送ろうとしたのか」等、コミュニケーションをとることも可能である。
- 当自治体に特有の事情として、二次離島・三次離島を有する自治体であることがあげられる。新型コロナウイルス感染症の問題の有無にかかわらず、頻繁にサポステに来所することが容易でない場合がある点で、オンラインツールの活用に意義があるものの、自

治体内にはインターネット回線のみならず、携帯電話の通信環境も良好でない地域も存在する。そのため、オンラインによるやりとりがスムーズに実施できないケースもある。

### (3) オンライン支援が適する場面／適さない場面

- LINE等のオンラインでつながるのも重要なことではあるが、それだけでは充分と言いきれない場合もある。就労を目指す方であればハローワークに誘ったりして、刺激を与えるようにしている。やはり最後は来所してもらえようになっただけだと考えている。
- オンラインとリアル（来所）の使い分け、という点では、例えばサポステでは年間の目標、やりたいことを短冊に書いてもらい飾っている。来所ができない人については、電話等で目標を聞いて代わりに書いて飾っている。短冊に書いてもらった目標を写真に収め、LINEで送り、他の人の短冊も見られるようにしている。LINEでつながっているだけというだけでなく、来所することに代替するような行動に移れる方もいる。ただ、すべての人が同じようにできるわけではない。

## 5. 今後に向けて

- 来所の支援をメインとしたいが、コロナの影響もあり、対面で話をすることや、外出に抵抗がある利用者に対してはLINEでの面談を今後も継続したい。
- 対面での面談が理想ではあるため、協力団体と連携して訪問面談等へ伺う等、なるべく顔を合わせての支援も充実させていきたい。今後もリアルとオンラインを使い分けながら、支援を実施していきたい。
- 自治体全域が離島という狭い地域であり、ひきこもりの方やご家族が「顔見知りには相談しづらい」というような事態もあり得ることから、令和5年度より島外の方を「地域おこし協力隊」として任用し、ひきこもりサポーターとして、ひきこもり当事者及びその家族に寄り添った伴走型支援等に従事していただくことを目指している。

## 6. 同様の取組を検討している自治体へのメッセージ

- 地域のひきこもりの方が何を求めているのか、という観点から考えるべきではないでしょうか。
- 利用者と繋がるためには、様々な手段があってもいいと思います。直接会って話すことが難しい利用者に対しては、メールやLINEを活用する等、形式にとらわれない相談があってもいいのではないのでしょうか。
- 今の若者はスマートフォンの扱いに慣れていることから、オンラインの方がつながりやすいと思うため、積極的に活用していただきたいです。



## XI. 宮崎県 ひきこもり相談の“入口”としての LINE 相談

宮崎県では、令和2年12月に「ひきこもり・就職氷河期世代 相談窓口」の LINE 相談を開設。同 LINE アカウントでは、ひきこもり相談、就職相談の双方を受け付けている。本稿ではそのうち「ひきこもり相談」について事例を紹介する。ひきこもり相談は、同県のひきこもり地域支援センターにより運営されている。

### 【宮崎県 ひきこもり地域支援センターによる LINE 相談の概要】

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、県の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 アカウントに遷移する。

そこで、友だち登録をするとともに、お立場（本人、父、母など）、住まいの市区町村、年齢（年代）を入力することで、LINE によるひきこもり相談を開始することができる。

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る。若い世代では、電話相談よりも LINE 相談の利用率の方が高い。



(左：「宮崎県ひきこもり・就職氷河期世代 相談窓口」LINE 画面、真ん中、右：「宮崎県ひきこもり地域支援センター」LINE 画面)

LINE 相談の対応時間は、ひきこもり地域支援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5名が、通常業務を行いながら、LINE 相談が入ったときには、チームで相談しながら対応を行っている。

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おり、LINE 相談者の約半数を電話相談につなげている。



## 1. 支援の内容

### (1) 支援の背景・目的

- 相談業務に LINE を活用する事例が注目されるようになっていた。宮崎県内でも社会福祉分野において LINE 相談を開始する市町村がみられるようになっていた。
- 宮崎県では、そのような前例に学び、令和 2 年 12 月に「ひきこもり・就職氷河期世代相談窓口」の LINE 相談を開設した。
- LINE 相談は、ひきこもり及び就労、家族等の悩みを抱える県民に対し、敷居の低い相談窓口を提供し、相談者層を拡大することを目的に開始された。

### (2) 支援の内容・対象

- ひきこもりに関する LINE 相談は、ひきこもり地域支援センターの公式 LINE アカウント上で実施されている（運営は、宮崎県ひきこもり地域支援センター）。登録（友だち申請＋基本情報の入力）をすることで、LINE によるやり取りが可能となる。
- 支援対象者は、ひきこもりに関する悩みを抱えている人（概ね 50 歳未満）とその家族。
- ひきこもり地域支援センターの相談対応時間は平日 8：30～17：15。LINE への書き込みは時間外でも行えるが、時間外に来た相談については翌日対応となる。

#### 【利用までの流れ】

- 宮崎県「ひきこもり・就職氷河期世代 相談窓口」LINE 相談のトップ画面から、「ひきこもりの相談」を選択。
- 遷移先のひきこもり地域支援センターの LINE 相談アカウントにおいて、友だち申請を行い、相談者の基本情報（立場（本人、父、母など）、住まいの市区町村、相談者の年代を入力する。
- LINE 上に相談を投稿すると、相談対応時間（平日 8：30～17：15）に相談員が対応。相談が開始される。

## 2. 支援の実施状況

### (1) 支援の実施状況・実績

- ひきこもり相談件数は、令和 3 年度 141 件、令和 4 年度 206 件（12/16 現在までの 8 カ月半）となっており、増加基調にある。

### (2) 利用者像

- LINE への初めての相談は家族からの場合もあるが、その後次第にひきこもり当事者と直接つながるようになり、当事者からの相談が多くなっていく。令和 4 年 4 月 1 日～12 月 16 日実績では、8 割超が本人からの相談となっている。
- 20 代～40 代、男性からの相談が多い傾向。若い世代では、電話相談よりも LINE 相談の利用率が高くなっている。

### 3. 支援の実施方法

#### (1) 実施体制・連携

- 県は LINE 相談窓口の広報・周知を担当。新聞折り込みチラシや報道などによる積極的な広報が、相談件数の増加に結び付いている。
- ひきこもり地域支援センターのコーディネーター5名が、他業務と兼務しながら LINE 相談対応を行っている。LINE 相談が入った際には、コーディネーター同士で相談しながらチームで対応している。
- 今後、ひきこもりの就労希望者への対応において、みやぎき若者サポートステーションなどの関係機関と連携していくことが課題である。

#### (2) 導入ステップ

- 運用ポリシーの策定：LINE アカウントの運用ポリシーを策定。
- 業務委託契約の締結：LINE 相談システムを運用・保守する民間企業と業務委託契約を結び、個人情報保護規定等を明記（相談業務は宮崎県ひきこもり地域支援センターが担うため、業務委託はなし）。
- 機器の購入：専用機器として iPad を 1 台購入。
- 周知広報：事業開始後、チラシ、報道等を活用した広報を展開。
- 勉強会・研修の実施：LINE 相談のスピード感などに対応するため、センター内で勉強会・研修会を幾度も実施。①スマホ画面でどのように見えるかを理解し、短い文章を幾度も送る、②LINE 相談だけで問題解決しようとせず、電話などに誘導して次の相談につなぐ、③返信時には言葉が適切か、やり取りの一部が切り取られても問題ないかの確認を複数人で行うなどの方針を確認。

### 4. 支援における効果・課題・工夫等

#### (1) 効果

- LINE 相談では、ひきこもり当事者からの相談が多い。当事者にとっては電話よりも相談しやすい手段であり、支援側にとっても当事者とつながりやすい手段である。
- 相談・支援の“入口”として LINE 相談を位置付けている。LINE 相談では個人情報のやり取りがしにくいことから、あまり質問攻めにせず、徐々に電話に移行してもらうようにしている。
- LINE 相談だけで完結せず、電話、来所を促している。約半数の相談者を電話相談につなげることができている。
- 仕事で忙しい家族にとっても、時間を気にせずにやり取りができる LINE は、有効な連絡手段である。

#### (2) 課題・工夫

- 電話のように声のトーンで推し量れず、お互いにテキストからニュアンスを読み取りつつ、またどのように相手に伝わったかのリアクションも見えないまま、コミュニケー

ションを図ることになり、難しさを感じる。特に、LINE で初めて相談につながった人には、細心の配慮をしながら返信している。

- 電話・対面でのやり取りにもまして、相談者の体調を気遣い、“あなたのことを心配している”、“気にしている”ことを、明確に文章で伝えている。
- LINE 相談では、相談者の心理的ハードルが下がるために、「助けて」などとだけ送られてきたり、長文で支援に対する不満が送られてきたりすることもある。
- LINE 相談に限らず、普段から相談終了後には相談員間で「こういうことを言われた」などと情報共有を図るとともに、一人で溜め込まないようにしている。相談員は日々悩みながら、よい対応方法を学んでいる。

### (3) オンライン支援が適する場面／適さない場面

- LINE 相談では、個人情報の取り扱いができない、あるいはしにくい。そのため、初めての相談については、LINE 相談を相談・支援の“入口”として位置付け、できるだけ電話相談やその後の対面相談・訪問支援などにつなげていく方針を取っている。「LINE ではこれ以上の個人情報のやりとりができないので、もしよければ電話をください」などと伝えている。
- 慣れてくれば、信頼関係を構築できている支援者ほど、LINE でのやり取りが適する場面が増えてくる。継続支援者に対しては、状況に応じて、“お元気ですか。体調はお変わりないですか”などとメッセージを送ることもある。
- 年配者からは、LINE の登録方法がわからない、登録したものの使い方がわからないなどの意見が寄せられている。年齢により適・不適が生じやすい。

## 5. 今後に向けて

- 今後も、広報と相談対応を進めていく予定である。
- 広報においては、イベント告知等、タイムラインへの投稿を活用していきたい。
- 相談件数が伸びる中、支援側の体制整備が重要になってきている。相談員の人員拡充、人材育成などに取り組むことが必要である。
- 広報により相談件数が増えると相談員への負荷はいつそう高まるため、広報と体制拡充とを両輪で進めていく必要がある。
- 現在は、ひきこもり地域支援センターが中心となって相談を受け入れているが、将来的には、各市町村でも相談を受けられる体制づくりを目指している。

## 6. 同様の取組を検討している自治体へのメッセージ

- LINE の長短所を理解した上で、ひきこもり相談の入口として、継続相談者との連絡ツールとして LINE を活用するとともに、LINE ですべて完結させようと思わず、補助的に用いるのがよいと思っています。
- LINE 相談の件数が増加する中、十分な人員確保、体制整備を行った上で、取り組むことが重要です。

## XII. 神奈川県 LINE 相談窓口の外部委託による、受付時間の夜間への拡大

神奈川県では、令和4年4月から「かながわひきこもり相談 LINE」の開設・運営を行っている。従前運用していた「かながわ子ども・若者総合相談 LINE」という名称は、特に若年に向けて運営している印象を与えているとも考えられ、40歳代以上の方の利用を促進すること等もねらいとしている。

### LINE 相談窓口の外部委託による、受付時間の夜間への拡大 ～神奈川県の事例より～

神奈川県では、令和元年より「かながわ子ども・若者総合相談 LINE」の名称で、ひきこもりの相談を含めた、若者向け相談 LINE を開設・運用してきた。しかし、名称から、中高年のひきこもり当事者も利用対象であることがわかりづらいため、令和4年度からは、新規に「かながわひきこもり相談 LINE」も運用している（従前の窓口も維持し、両方を運用）。

令和3年度までは、LINE での相談受付は週3回、13～16時の受付として運用してきた。LINE のシステム運用などについては外部委託し、実際の相談対応については県の青少年センター職員が対応してきた。

LINE 相談利用者アンケートの結果、また LINE 相談の受信実績について、夜間に受信することが多かったこと等を踏まえ、令和4年度から開設時間を「14～21時」と夜間に拡大し、相談対応についても民間事者に委託している（開設日は従来と同様の週3回）。

令和4年4月に、ひきこもり相談 LINE の運用を始めて以来、現在（令和5年2月末）までに約950名が利用登録（友だち登録）しており、実際の相談利用件数は約480件となっている。

原則として、長文メッセージへの対応でなければ短時間で返信を行うことを原則としている。ただし、相談者のタイプに応じ、適切な間を測って返信している。また、相談が集中した場合には、その旨を自動返信する（すぐに返信ができないことを相手に伝える）ようシステムが調整されている。

LINE 相談を行っていることについては、ホームページのほか、カードの配布による周知を図っている。配布先は、公共施設やひきこもりの方の支援を行っている施設のほか、県内の映画館やネットカフェといった民間施設も含んでおり、様々な方向から、ひきこもりの方やその家族へのアプローチを行っている。

## 1. 支援の内容

### (1) 支援の背景・目的

- 身近に相談できる環境を整えることを目的に令和元年10月より「かながわ子ども・若者総合相談 LINE」の名称で相談窓口を開設・運営を行っていたが、8050問題の深刻化や名称から対象年齢がわかりにくいことから、入口を分ける形で令和4年4月より「かながわひきこもり相談 LINE」を開設し、テキストメッセージによる相談業務を行っている。
- 従前の名称は、特に若年に向けて運営している印象を与えているとも考えられ、40歳代以上の方の利用を促進すること等も、新規 LINE 開設のねらいとしている。

### (2) 支援の内容・対象

- 現在、神奈川県では複数の LINE 相談事業を一括し、トランスコスモス株式会社へ委託している。子ども・若者相談やひきこもり相談の他、ひとり親相談、ヤングケアラー相談、DV 相談をその委託範囲としており、全体の相談員を7名以上とするよう仕様に定めている（「7名」は最低基準であり、7名以上を配置することを妨げない仕様となっている）。ひきこもり相談に関しては、通常は1~2名体制で実施しており、子ども・若者相談を含めると3名体制である。相談件数が少なければ1名体制の場合もあり、柔軟な稼働となっている。
- トランスコスモス株式会社がシステム運営・運用や利用状況のモニタリング等を実施し、株式会社アイディアヒューマンサポートサービスの相談員が相談に対応する体制となっている。
- 相談の対象者は神奈川県在住の方としている。相談内容によっては居住地最寄りの相談機関を案内すること等もあるため、居住する市町村を確認している。
- LINE で友だち登録している方のみになるが、利用者アンケートを実施した結果、夜間の相談ニーズがあったこと、また夜間の受信が多いことから、従来「週3回、13~16時」の受付としていたものを、令和4年度より「週3回、14~21時」の受付へ変更している。
- メッセージが沢山入ってきた場合は、自動応答機能を活用して待ってもらうが、通常は迅速な対応をとり短時間での返信を心掛けている。しかし、すぐに返信すると相手へのプレッシャーになるような場合もあるので、相談者のタイプによって間の取り方を変える等、臨機応変に対応している。
- メッセージ一件ごとにチェックを行う、ということは行っていないが、相談員が返答に迷うような場合はスーパーバイザーへ確認するようにしている。難しいケースの場合はスーパーバイザーが引き取って対応することもある。
- 相談時間が長いと、相談者の負担が大きくなるため、一度に1つのテーマを30分~1時間まで、という時間の目安を設けている。テーマが多い場合は別日に再度相談を受

けることにしているが、緊急を要するような内容であった場合等はケースバイケースで対応している。

## 2. 支援の実施状況

### (1) 支援の実施状況・実績

- 直近 2 年間の実績として、令和 3 年度は 1,114 件（かながわ子ども・若者総合相談 LINE）、令和 5 年 2 月末で 2,303 件（かながわ子ども・若者総合相談 LINE 及びかながわひきこもり相談 LINE の合計）の相談を行った。  
2,303 件のうち「かながわひきこもり相談 LINE」の相談件数は 481 件あり、その対応は助言・傾聴：225 件、情報提供等：90 件、無応答・ブロック：166 件となっている。  
件数が伸びた要因としては実施時間を伸ばしたことだと考えている。
- 令和 4 年 4 月から設置した「かながわひきこもり相談 LINE」の友だち登録者数は 945 人である。実際の相談件数は上掲の 481 件であり、中には登録のみを行って、まだ相談に至っていない、という方もいる。
- ひきこもり相談窓口は、別に運用している自殺防止対策やいじめ防止対策などの SNS 相談と比較すると単発のご利用で終わる方（利用回数を 1 回とする）が多い（リピーターは 2 割程度）。

## 3. 支援の実施方法

### (1) 実施体制・連携

- 上掲のとおり、原則としてひきこもり相談に 1~2 名が対応している。

### (2) 導入ステップ

- 現在は相談業務を民間に委託しているが、県青少年センターが相談に対応していた当初は、半日程度の導入研修を実施した。対象者は、もともと対面での相談業務を行っていた者である。

## 4. 支援における効果・課題・工夫等

### (1) 効果

- 「現状を打開したい」等を希望される方に向け、LINE 相談から電話相談に移行する等、次のステップに進むことができるよう、相談員が対応・案内している。具体的には、神奈川県にある青少年センターに電話相談や対面相談の窓口があり、相談者の希望に応じてそちらや居住地最寄りの相談機関等を紹介している。
- 一人で相談する人も多いが、他方でひきこもりの方本人とその親と一緒に PC やスマホを見ながら相談しているという人もいる。こういったことは電話ではなかなか実施しづらく、様々な形態での相談がしやすい点は、LINE を活用することのメリットと考えている。

## (2) 課題・工夫

- LINE での相談を受けた結果、紹介した相談窓口に行ったという報告は少ない。(匿名で相談を受けていること等もあり、他の相談機関に追跡調査を行うことによって LINE 相談の効果を測定することはできない状況である)。
- LINE 窓口の周知のため、神奈川県でカードを作成し、配っている。カードやホームページに QR コードが記載されており友だち登録後、居住地等を回答してもらい相談につながる。LINE を日常的に使用している人であれば負担なく開始できると思っている。配布先は県内の機関の広報コーナーや県内市町村のひきこもり所管課、県内サポステ、ハローワーク、県内の小規模映画館、ネットカフェ、ひきこもり不登校の支援をしている NPO へ配布を行なっている。

## (3) オンライン支援が適する場面／適さない場面

- 保護者と本人の事実確認等、全体像をつかむには難しいツールではある。そのため、LINE はファーストステップと捉えており、情報提供、地域のリソースにつなげる、背中を押すなどの小さなステップの積み重ねが最も重要である。
- LINE で相談の雰囲気慣れてから対面での相談になるとよいと考えている。ただ現状では、LINE 相談から電話相談へ移行するまでのハードルが高いとも考えている。

## 5. 今後に向けて

- 引き続き LINE 相談を運営する中で、相談結果やアンケートの回答等を踏まえ、より相談者に身近な相談窓口になるよう改善を重ねていく。

## 6. 他自治体へのメッセージ

- SNS は幅広い年齢層に普及していて、SNS を活用することでつながれる人が増えるのではないかと考えています。
- 偏りなく、幅広い年代からの相談を受けています。年齢層の高い人のひきこもりが解決される例がわかるようになると若い層によい影響を与えていると考えています。年齢層の高い人のひきこもりを解決することが窓口を開設する意義ではないかと感じています。
- LINE 相談は誰かに助けを求めてよいと思ってもらえるファーストステップのツールであり、様々な関係機関や支援団体につなぐことがオンライン相談、LINE 相談の役割と考えています。ファーストステップの LINE 相談で信頼できる相談員が最初に対応することに意義を感じています。

## XIII. 豊明市 社協への委託によるひきこもり相談窓口の運営に、LINE・SMS を活用

愛知県豊明市で実施しているひきこもり相談支援（社協に委託し実施）においては、SMS 及び LINE を活用して相談を受け付け、実施している。なお、相談窓口は市役所内に設置している。

### 社協への委託によるひきこもり相談窓口の運営に、LINE・SMS を活用 ～愛知県豊明市の事例より～

愛知県豊明市では、ひきこもり相談窓口はばたきを市役所内に置き、実施運営については社会福祉協議会に委託している。

相談業務については、来所・電話・訪問といった手法のほか、利用者の利便性を高めるため、相談方法の拡大策として、平成 30 年度の窓口開設当初から携帯電話のショートメッセージ（SMS）や令和 4 年度より LINE を活用している。



（写真：豊明市ひきこもり相談窓口はばたき パネル写真）

窓口で常時相談に対応するのは 2 名体制となっており、2 名共に使用する携帯電話で、LINE を扱っている。そのため、普段から応対している相談担当者が、相談希望者と LINE で繋がる形となっている。また、状況によって相談窓口から画像等を送信する必要がある場合には、窓口に設置のパソコンからも LINE を扱えるようになっている。

LINE の利用者は年間 20 名程度、SMS 利用者は 15 名程度（うち本人が 9 名程度）である。特に若い方ほど、LINE によるやりとりを希望する場合が多い。

長文での相談内容を受け付けることが比較的多い電子メールでの相談に対応する場合、それに対する返信の検討・作成にも時間がかかるため、現在の体制で対応するのは容易ではないが、短文でのメッセージが主体であり、また必要に応じて電話などにも移行することが可能な LINE や SMS であれば、大きな負担がなく、対応が可能であった。愛知県の場合には、県がメールの相談を受け付けているため、市民にとっては、希望する方法によって相談先を使い分けることが可能な状況となっている。



## 1. 支援の内容

### (1) 支援の背景・目的

- 特に「オンライン」での支援の必要性を感じたことから始めたものではなく、可能な範囲で、相談の間口を広げるべき、という意識から、LINE の相談への活用が始まった。
- ひきこもり相談窓口の委託当初は、社協で携帯電話を用意していなかったが、円滑な支援を行うため、専用の携帯電話を支給（貸与）するようになった。何かあった時に携帯の番号を相談者が知っていれば、SMS で連絡がとれるということで連絡手段として SMS でのやり取りをスタートした。また、電話だと話しづらいがテキストベースならよいという相談者もいた。
- LINE や SMS を活用することについては、市から委託範囲に示されているわけではなく、社協の発案で行っている。
- 更に、社協で LINE WORKS（ビジネス用の LINE）を始めたことについて相談者に知らせたところ、SMS と違い無料で利用できるというメリットから、LINE によるテキストベースでの相談者とのやりとりが増加している。

### (2) 支援の内容・対象

- ひきこもり相談の窓口としては、原則的には、支援は対面で行うものと捉えている。LINE や SMS は、簡単な相談に利用いただいている（ただし、長文で相談のメッセージを送ってこられる方もいる）。
- 来所の日程調整や、しばらく連絡をとっていない方等との簡単な状況確認に利用することも多い。
- 相談者はひきこもりの本人が多いが、母親や兄弟からの相談もみられる。割合としては本人 7：本人以外（家族など） 3 である。

#### 【参加までの流れ】

- 原則として、まず一度来所いただき、個人情報保護に関する説明のうえ、利用に対する同意書に記入・提出いただいている。
- 上記を経て、LINE や SMS による相談ややり取りを行う（希望に応じて実施）。
- LINE や SMS の利用希望の有無により、同意書の内容が異なることはない。

## 2. 支援の実施状況

### (1) 支援の実施状況・実績

- 年間の LINE 利用の実人数は約 20 名。一方で SMS 利用者は 15 名程度（うち本人が 9 名程度）である。SMS 利用者には、LINE に変えるほうがよいか、LINE に移行した方を例示するなどして尋ねたが、SMS のままでよいということであった。
- 10 代後半から 20 代の方に LINE や SMS を使う方が多い。若い方の中には 1、2 回しか会っていないか、LINE の ID をすんなりと教えてくれる方もいるが、40 代、50 代の方にはある程度相談員との関係ができてからでないと LINE の ID は教えられないと

いう方もいる。LINE でのやり取りを行うことについては、年代によってハードルの高さが異なるように感じている。

### 3. 支援の実施方法

#### (1) 実施体制・連携

- LINE WORKS では二人の相談員が同じ投稿を見ることができるが、相談者には担当が決まっており、担当がメインで返信するようにしている。担当が休みの場合はもう一人が「今日は担当が休みのため、明日連絡する」と返すこともあれば、未読のままにしておく場合もある（相談者との普段のコミュニケーションの取り方や、受信したメッセージの内容によって対応の仕方を判断している）。相談員 2 名がどちらも知っている相談者であればどちらかが返信する。
- 基本的には相談員が持つ携帯電話を使って対応するようにしている。LINE についてはパソコンでも使用できるが、原則として画像等を送る等、必要があるときのみパソコンを使っている。
- 業務時間の範囲内での対応となること（支援員は 17 時 15 分までしか携帯電話を見られない・対応できないこと、常に携帯電話を持っているわけではないのでいつ返信ができるかはわからないということ）については、事前に相談者に伝え、認識をいただいている。
- LINE・SMS の運用を始めて数年になるが、今のところ緊急を要するような連絡をいただいたことはない。

#### (2) 導入ステップ

- まず、社協の内部で社内チャットツールとして、LINE WORKS を導入した。
- 導入時は使い方に戸惑ったが、内部の利用であり、一定の期間を経て利用に習熟することができた。
- 上記の過程を経てから、相談者との間にも LINE を活用するようになったため、実施にあたっての障壁は特になく、スムーズに導入できた。

### 4. 支援における効果・課題・工夫等

#### (1) 効果

- LINE を始めたことで、電話では中々連絡が取れなかった方と連絡が取りやすくなった。電話には出ていただけないが、LINE には返信していただける、という方もいる。また、既読・未読がわかるので、返信がなくても既読になっていれば、きちんと見てくれたことがわかるということが LINE の利点である。
- 気軽に相談できるところも LINE のよいところである。相談される方には、職員に気を使って「自分のために時間を取らせるのは申し訳ない」と考える方がいる。そういった方とも気軽に LINE でやり取りができるようになった。

## (2) 課題・工夫

- 現状の体制で、LINE や SMS 以外にオンラインツールを扱うのは難しい。当初はメール相談を受け付けた方がよいのではないかという意見もあったが、メールは文章に気を遣う必要があり、多くの労力を要することが分かった。
- 愛知県でメール相談を実施しているので、豊明市でメール相談を実施する必要はないと考えている。社協で、市の委託事業の範囲内でやれることを考え注力していければよいと考えている。相談者の方は、相談しやすい方法で、各機関に相談していただければよいのではないか。

## (3) オンライン支援が適する場面／適さない場面

- 日常的な業務の中で、不便が生じることはあまりないものの、相談員 2 名が返信に困ってしまうような内容の相談を受信するケースもある。そういった場合は相談員同士で返信内容の相談をしてから対応することとし、文章で返すことが難しい場合は、電話してもよいか確認のうえ、電話による対応としている。

## 5. 今後に向けて

- 現在の相談体制は適切と考えており、特に変更は考えていない。

## 6. 他の自治体へのメッセージ

- 50代・60代の方は携帯を持っていない、もしくはまだガラケーという方がいます。そのような方には無理にLINEを使うことを強いる、ということはありません。相談者の状況などを踏まえて、一人一人に沿った支援が重要だと考えています。
- 支援方法を増やしていく、選択肢を広げるという意味でLINEやSMSを使うことはよいことと考えています。
- いきなりオンライン相談を始める、というのは大変だと思います。まずは対面相談等の基盤を作った上でオンライン相談にも対応する、というような進め方がよいのではないのでしょうか。

## XIV. 亀岡市 社協に委託するひきこもり相談事業において、「情報発信」「情報交換」両面での LINE の活用

亀岡市ではひきこもり相談事業を社会福祉協議会（以下、社協）に委託している。社協では独自の発案として、この受託事業に LINE を活用している。

### 1. 支援の内容

#### (1) 支援の背景・目的

- 亀岡市との契約の中で LINE に対応するよう求められたものではないが、オンライン相談の需要が高まっているという時代背景から、社協内で相談して LINE を開設したものである。
- 情報発信と情報交換用に 2 つの LINE アカウントを活用しており、情報発信は令和 2 年度から、情報交換は令和 3 年 5 月頃から開始している。
- 情報交換用の LINE について、ひきこもりの方本人よりもご家族からの利用が多いが、利用者数の実数が多いわけではない。年代としては 50 代、60 代が多く、SNS に慣れている方からの利用である。

#### (2) 支援の内容・対象

- 情報交換用 LINE については、対面で相談を受け付けるための連絡手段として使用しており、LINE 上でテキストベースの相談をしているわけではない。

### 2. 支援の実施状況

#### (1) 支援の実施状況・実績

- 電話で相談への第一歩が踏み出しづらいご本人向けというニーズも念頭に開設したが、蓋をあけるとご家族からの利用が多く、ご本人の利用は少ない。

### 3. 支援の実施方法

- 相談担当者については 3 名を配置しており、その内 2 名で 1 台の iPad を使って LINE 相談に対応している。

### 4. 支援における効果・課題・工夫等

#### (1) 効果

- 主にひきこもり本人でなくご家族のご利用が多い。（比較的年代が高い 50-60 歳代の利用者においても一定の利用がある）

#### (2) 課題・工夫

- 周知不足が課題と感じている。LINE より電話での問い合わせ・相談が圧倒的に多い。オンラインでも繋がれるということを周知していきたい。
- 文字ベースの相談よりは、電話や対面で声色、表情を確認しながらの相談の方がやりや

すい。最初の一步目のツールとして LINE を使ってまず繋がっていただき、その後は対面相談をしたいと考えている。

- ひきこもりの方の家族教室のチラシに LINE の QR コードを載せて、毎年全戸配布している。一方でチラシだけでは限界もあると考えている。

### (3) オンライン支援が適する場面／適さない場面

- 車社会の文化がある地域であるため、相談を「来所」（あるいは「訪問」）によって行うことにそれほど不便はないものと感じている。

## 5. その他の取組

- 亀岡市では、社協に委託している事業のほか、どこに相談したらいいか分からない福祉に関する相談に対応する相談フォームを市 HP 上に開設している。ひきこもりだけでなく、高齢者福祉、生活保護等の相談も一旦話を伺うものとなっている。これは、対面や電話での相談が困難な方の、相談チャンネルを拡大するための取組である。
- よろず相談のような形で幅広く相談をお受けする、という位置づけであり、どのような相談でも断らず一旦は受けている。そのうえで、支援を担当する適切な者・機関につないでいる。
- 令和3年度は、ひきこもりに関する市担当課への問い合わせは、電話が中心（80件受付）であり、メールでの受付、対応は1件に留まる。しかし、その1件については、電話での相談もしづらく、メールでなければ相談が困難という方であった（家の中で電話相談をすると、家族に聞かれてしまうのを避けたいとのことで、メールで数回にわたって相談を行ったうえ、最終的には来所いただいでる相談に至った）。このような利用者のニーズもあるため、来所・電話以外の相談受付を行うことには意義があるものと考えている。
- この取組についても、LINE の取組と同様、周知がまだ不足しているものと認識している。従来以上に周知を図り、お困りの方に活用いただけるようにしていきたい。

## XV. 埼玉県さいたま市 Web 会議システムを活用した自立支援プログラム

埼玉県さいたま市では、市内在住で義務教育終了後から 30 代を対象とした「若者自立支援ルーム」を平成 25 年にはじめて設置。現在は 2 カ所で運営している。

若者自立支援ルームでは、寄り添い支援や、就労・復学に向けた自立支援を行っている。アート、外国語、健康、手芸、農業体験など多様な講座・プログラムを提供しているが、コロナ禍以降、その一部を Web 会議システム (Zoom) を用いてオンラインで実施している。本稿では、Web 会議システムを活用した自立支援プログラムの事例を紹介する。

### 【Web 会議システムを活用した自立支援プログラムの概要】

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、復学や就労に向けてより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る。

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る。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る (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)。



(左：オンラインプログラム実施の様子、右：プログラム資料例)

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・時間帯に行われる。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る。

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する。両者の比率が半々になることもある。

## 1. 支援の内容

### (1) 支援の背景・目的

- 若者自立支援ルームでは、子ども・若者の自立に向け、寄り添い支援、就労や復学に向けた支援などを実施している。
- 自立支援に向け、アート、外国語、健康、手芸、農業体験など、さまざまな講座・プログラムを、可能な限り毎日提供してきたが、コロナ禍でその開催が難しくなった。
- そこで支援を止めないために、オンラインによる講座・プログラムの提供を開始した。

### (2) 支援の内容・対象

- 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るため、その解消に向けたテーマを選び、皆で学ぶ場として講座を提供している。
- 対面（リアル）による講座を主としているが、オンライン開催も可能な内容については、隔週で、リアル・オンラインのハイブリッド開催を行っている（市内に2カ所ある若者自立支援ルームをつないでの開催も行っている）。参加者自身が、都合に合わせて参加形態を選べることで、参加頻度が上がっている。
- リアル・オンラインのハイブリッドで開催している講座として、下記などが挙げられる。各講座、午後の時間帯で1～1.5時間の開催となっている。

#### 【リアル・オンラインのハイブリッドで開催している自立支援プログラムの例】

- |                   |           |
|-------------------|-----------|
| ○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    |
| ○身体を知ろう・語ろうルーム女子会 | ○フラワーセラピー |
| ○お勧めの漫画・アニメを語ろう   | ○外国語講座 など |

## 2. 支援の実施状況

### (1) 支援の実施状況・実績

- ハイブリッドによる講座開催は、年間に70～80回となっている。
- 講座のテーマによるが、平均的にはリアル参加10名前後に対し、オンライン参加数名程度である。

### (2) 利用者像

- 講座のテーマにより異なるが、若者自立支援ルーム全体の登録者数は男性が多いのに対し、講座参加者は女性が比較的多い状況もみられる（女性向けプログラムも多い）。

### 3. 支援の実施方法

#### (1) 実施体制・連携

- 各講座とも、若者自立支援ルームのスタッフ（臨床心理士、社会福祉士、教員経験者など）が数名、必ず付き添っている。
- 講師は地域の専門家を招聘しているが、スタッフが講師を務めることもある。

#### (2) 導入ステップ

- 委託契約の締結：若者自立支援ルームの運営は、NPO 法人さいたまユースサポートネットに委託されている（令和4年度現在）。個人情報の取扱いについては、市と法人で締結した契約において、適正に取り扱うよう規定されている。
- ICT 環境の整備：PC、プロジェクター、Wi-Fi などの ICT 環境は市が準備し、2カ所の若者自立支援ルームに配備した。
- 参加者の募集：講座情報、スケジュール、実施形態（リアル／ハイブリッド）などは、若者自立支援ルームの利用者に対して告知し、参加者を募集している。

### 4. 支援における効果・課題・工夫等

#### (1) 効果

- 昼夜逆転しやすいひきこもり当事者でも、オンラインを活用することで昼の講座に出席できるようになる方がみられる。
- リアルの場では話せないが、オンラインだと話せる方、リアルの場では挙手できないが、Web 会議システムの「手を挙げる」ボタンを押すことはできる方がみられる。
- オンラインの場を入口に、参加機会を増やし、徐々に場に慣れてもらい、挙手をする⇒意見を言う⇒自己開示をするなど、段階的に参加密度を高めてもらうよう努めている。
- オンライン講座では、参加者が関心のあるサイトや動画を紹介してくれる機会も増え、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る。
- 支援側のマンパワーの制約を補う手段としても、オンライン支援は有効である。

#### (2) 課題・工夫

- Web 会議システムを活用した画面越しでのコミュニケーションでは、発話のタイミングなど、会話の“間”を取るのが難しいと感じる。参加者、支援員ともに一定期間の慣れが必要である。
- 画面をオンにする／オフにする、音声で会話する／テキストでチャットするなど、参加者が選択するコミュニケーション行動が多様である。その中で、プログラムを進行し、リアル参加も含めた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る。
- 参加者同士の交流を試みたことはあるが、スタッフ不在の際にトラブルも生じうるため、講座内に限って交流してもらうようにしている。
- 女性向けに企画した講座が、男性にも人気があるケースも少なくない（例：他者との距離感、恋愛、デート DV、メイクアップ講座など）



### (3) オンライン支援が適する場面／適さない場面

- 実技や道具が必要な講座、講師の実在感やテクニックが重要な講座（元スポーツ選手が講師になるなど）、屋外で行う講座、リアルな体験が必要な講座は、オンライン実施に適さない。

#### ● 【リアルで開催している自立支援プログラムの例】

- |            |             |
|------------|-------------|
| ● ○アート講座   | ○スポーツ・ストレッチ |
| ● ○手芸工作、習字 | ○農業体験 など    |

- 一方、知識や情報の獲得、意見交換が主題となる講座などにおいては、オンラインにおいても、対面と同等のプログラム進行が可能である。

## 5. 今後に向けて

- ルームにたどり着けない人にも講座への参加機会を提供できるオンライン講座は、今後も継続していく。
- オンライン参加に対する潜在的ニーズを感じるため、これまでリアルで行ってきた講座をオンライン対応型、ハイブリッド型に見直すことも検討したい。

## 6. 同様の取組を検討している自治体へのメッセージ

- オンライン支援に取り組むことで、新たな気づきを得たり、新たな支援のネットワークが広がったりすることがあります。まずは取り組んでみてください。
- 自立支援や居場所事業の実施にあたり、ハコを用意しようとするハードルが高いです。事業を拡大する際、まずはオンラインプログラムを足掛かりに、リアル拠点への展開を図っていくことも有効と感じます。