

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**

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

要旨	1
第1章 調査研究の目的・実施内容等	2
1-1. 背景	2
1-2. 目的	2
1-3. 定義	2
1-4. 調査方法	3
第2章 自治体アンケート調査の実施	5
2-1. 調査実施要領	5
2-2. 調査結果	6
2-3. 調査過程・検討委員会等における分析・考察	6
第3章 オンライン支援導入事例ヒアリング調査の実施	8
3-1. 調査実施要領	8
3-2. 調査結果	10
3-3. 調査過程・検討委員会等における分析・考察	10
第4章 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の検討	12
4-1. 検討実施要領	12
4-2. 検討結果	12
4-3. 調査過程・検討委員会等における分析・考察	13

【添付資料】※本調査研究の中核的な成果物

アンケート調査報告書

ひきこもり支援におけるオンライン活用事例集

ひきこもり支援におけるオンライン活用ガイド

要旨

<調査研究報告書タイトル>

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 報告書

<実施主体名>

株式会社リベルタス・コンサルティング

<調査研究報告書の概要>

オンラインを活用した効果的なひきこもり支援の一層の推進に資することを目的として、下記事項を実施した。

- ひきこもり支援におけるオンラインの活用について、適する場面・適さない場面をはじめ、どのような点に配慮を要すべきか等について調査研究を行った。
- オンライン活用に当たってのポイント等を分析・整理した。

調査方法として、下記等を実施した。

- 自治体アンケート調査の実施：全自治体を対象に、ひきこもり支援の実施状況（対面／オンライン）、オンライン支援の中止・終了・未実施理由、オンライン支援の取組内容、今後の意向等をたずねるアンケート調査を実施した。
- オンライン支援導入事例ヒアリング調査の実施：ひきこもり支援におけるオンラインの活用の取組を進める自治体 15 件に対し、オンライン支援の内容、実施状況、実施方法、支援における課題・工夫等をたずねるヒアリング調査を実施した。
- 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の検討：オンライン居場所、オンライン相談、オンライン自立支援別に、オンラインの活用方法（タイプ）と特徴、導入ステップ、運用におけるポイント等について検討した。
- 検討委員会の開催：専門的な観点から、調査の実施方法、調査結果の分析方法、とりまとめ方法等に関し、必要な知見等を得ることを目的に、検討委員会を 4 回開催した。

上記の調査・検討を経て、下記の成果物を作成した。今後、弊社ホームページに掲載する等により、情報発信・周知を図っていく。

- アンケート調査報告書：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・意向等を調査・分析した、全国初のアンケート調査結果報告書。
- ひきこもり支援におけるオンライン活用事例集：オンライン導入事例ヒアリング調査の対象となった 15 自治体の取組を、オンライン支援の内容、実施状況、実施方法、効果・課題と工夫、今後の展開等の観点からわかりやすく整理し、とりまとめた事例集。
- ひきこもり支援におけるオンライン活用ガイド：アンケート調査、ヒアリング調査から得られた知見を基に、今後オンライン活用を検討する自治体等が参考にできるように、オンライン活用に向けたポイント等を取りまとめたガイド。

第1章 調査研究の目的・実施内容等

1-1. 背景

ひきこもり支援においては、支援の現場で実践されてきた相談支援や居場所等の社会参加支援が、新型コロナウイルス感染症の影響がある中においても実施できるよう、オンラインを活用した支援体制の整備が求められている。

また、オンラインを活用した相談支援や社会参加支援は、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対する支援として、今後、有効な手法として発展していくことが想定される。

一方で、メールや SNS 等を活用した文章による相談支援の場面では、ひきこもり当事者等が抱えている複合的な課題を適切に聞き出すことが難しいことから、対面による相談支援の場合と同様のアセスメントができるよう、工夫した対応をする必要がある。

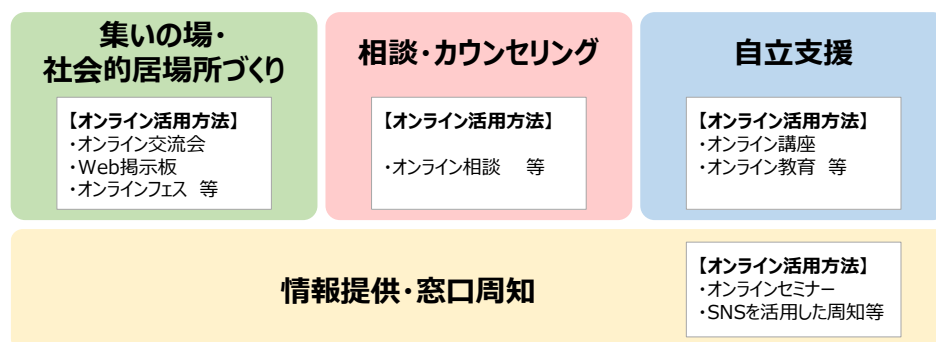
1-2. 目的

上記の背景と課題認識の下、ひきこもり支援におけるオンラインの活用について、適する場面・適さない場面をはじめ、どのような点に配慮を要すべきか等について調査研究を行い、活用にあたってのポイントを明らかにすることで、支援現場におけるオンラインを活用した効果的なひきこもり支援の一層の推進に資することを目的に、本調査研究を実施した。

1-3. 定義

ひきこもり支援におけるオンラインの活用につき、特に「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」へのオンライン活用に着目することとした。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」の重要性にも着目することとした。

図表 1-1 オンライン支援の種類



1-4. 調査方法

厚生労働省と協議の上、下記の調査を実施した。

1) 自治体アンケート調査の実施

全自治体を対象に、ひきこもり支援におけるオンラインの活用状況等をたずねるアンケート調査を実施した。アンケート調査では、ひきこもり支援関連施設等の設置（実施状況）、ひきこもり支援の実施状況（対面／オンライン）、オンライン支援の中止・終了・未実施理由、オンライン支援の取組内容、今後の意向等を調査した。また、集計・分析結果を「アンケート調査報告書」にとりまとめた。

2) オンライン支援導入事例ヒアリング調査の実施

文献調査及び上記のアンケート調査の結果を基に、自治体規模等を考慮しながら、ひきこもり支援におけるオンラインの活用について、活発に取組を進めている自治体／参考となる自治体を15件抽出し、ヒアリング調査を実施した。ヒアリング調査では、オンライン支援の内容、実施状況、実施方法、支援における課題・工夫等を調査するとともに、その内容を「ひきこもり支援におけるオンライン活用事例集」としてとりまとめた。

3) 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の検討

調査結果を基に、後述する検討委員会において、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ついて検討した。検討委員会においては、オンライン居場所、オンライン相談、オンライン自立支援別に、オンラインの活用方法（タイプ）と特徴、導入ステップ、運用におけるポイント（効果・課題と工夫）等について検討した。また、上記1、2の調査結果とともに、その内容を「ひきこもり支援におけるオンライン活用ガイド」としてとりまとめた。

4) 検討委員会の開催

専門的な観点から、調査の実施方法、調査結果の分析方法、とりまとめ方法等に関し、必要な知見等を得ることを目的に、検討委員会を4回開催した。

(1) 検討委員会メンバー

検討委員会の構成メンバーは下記のとおり。

検討委員会メンバー（五十音順）

- 座 長 長谷川 俊雄 氏（白梅学園大学子ども学部 教授）
- 委 員 石崎 森人 氏（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 氏（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 氏（一般社団法人 Vielfalt 代表理事）
- 委 員 境 泉洋 氏（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）

オブザーバー 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

（2）開催記録

検討委員会は、オンライン会議形式にて、4 回開催した。

図表 1-2 検討委員会開催記録

開催日時	議題
第 1 回 令和 4 年 8 月 30 日（火） 19 時～21 時	<ul style="list-style-type: none">● 事業計画の検討● オンラインを活用した支援の事例● 自治体アンケート調査実施の検討● オンライン支援導入事例ヒアリング調査実施の検討
第 2 回 令和 4 年 12 月 21 日（水） 18 時～20 時	<ul style="list-style-type: none">● 自治体アンケート調査結果の検討● オンライン支援導入ヒアリング調査の検討 1● 成果物の方向性の検討 1
第 3 回 令和 5 年 2 月 17 日（金） 18 時～20 時	<ul style="list-style-type: none">● 自治体アンケート調査追加分析の検討● オンライン支援導入ヒアリング調査の検討 2● 成果物の方向性の検討 2
第 4 回 令和 5 年 3 月 22 日（水） 18 時 30 分～20 時 30 分	<ul style="list-style-type: none">● 自治体アンケート調査最終結果報告● 事例集の検討● オンライン活用ガイドの検討

第2章 自治体アンケート調査の実施

全自治体を対象に、ひきこもり支援におけるオンラインの活用状況等をたずねるアンケート調査を実施した。アンケート調査では、ひきこもり支援関連施設等の設置（実施状況）、ひきこもり支援の実施状況（対面／オンライン）、オンライン支援の中止・終了・未実施理由、オンライン支援の取組内容、今後の意向等を調査し、集計・分析した。

2-1. 調査実施要領

1) 調査目的

全自治体を対象に、ひきこもり支援の状況（特にオンライン活用の状況）や意向、実施できない理由、実施状況・課題等を把握するため、全国初となるアンケート調査を実施した。

アンケートによる全国的な実施状況等を把握するとともに、アンケート調査への回答結果を基に、後述のオンライン支援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ことを目的として調査を実施した。

2) 調査方法

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。

その結果、857件（都道府県・政令指定都市：46件、市区町村：811件）の回答をいただいた。

3) 調査項目

アンケート調査項目は下記のとおり。

図表 2-1 アンケート調査項目

質問項目	質問内容
属性	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	・ひきこもり支援の取組み状況（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（SNS等も含む）支援の実施状況。 ・ひきこもり支援未実施の理由

	(*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)
オンライン（SNS 等も含む）支援のこれまでの取り組み状況と中止・中断状況	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン（SNS 等も含む）支援のこれまでの取り組み状況 ・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（SNS 等も含む）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（SNS 等も含む）支援をこれまで実施しなかった理由 ・今後のオンライン（SNS 等も含む）支援の実施意向（支援内容） ・今後オンラインオンライン（SNS 等も含む）支援を行う場合の実施体制
実施しているオンライン（SNS 等も含む）支援の概要	実施しているオンライン（SNS 等も含む）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）

2-2. 調査結果

調査結果を「アンケート調査報告書」としてとりまとめた（別添参照）。

2-3. 調査過程・検討委員会等における分析・考察

調査結果から、多くの自治体においてひきこもり支援の取組がなされているものの、オンラインによる支援は未だ一部の自治体に限られ、特に市区町村レベルでの取組はあまり進んでいないことが判明した。

ひきこもり支援の取組を行っていない自治体においては、その理由としては担当人員等の不足を挙げる回答が多くみられたものの、ひきこもり支援のニーズが把握できていない、というケースも多くみられた。

オンライン支援の取組を行っていない理由においては、担当人員の不足を挙げる回答が多い点は同様であるが、都道府県においては予算が確保できないことも多く挙げられた。市区町村では、ニーズが把握できていないことが多く挙げられており、自治体の単位・規模によってボトルネックとなっている事柄が異なることが示唆された。また、「オンラインを活用して支援する必然性がない」等の回答も一定数みられるが、これについてもそもそもニーズが適切に把握できていない、といったことも考えられる。適切なニーズ把握のもとで、取組について検討・推進されていくことが求められる。

一方、オンライン支援に取り組んでいない自治体に、今後の実施意向をたずねたところ、

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る。予算、人員等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る。

オンライン支援についての具体的な取組状況については、「情報提供・窓口周知」と「相談・カウンセリング」は比較的实施が進んでいる分野となっている一方、「集いの場・社会的居場所づくり」、「自立支援」はこれからの分野と言える。1つの事業につき複数のオンラインツールを使用している場合があり、事業とツールが1対1の対応にならない点に注意を要するものの、Instagram等の比較的新しいツールを意欲的に取り組んでいる事例では、成果（利用件数）が多くなっている可能性がある点が示唆された。（ただし、このような新しいツールを採用している事例は少ない）。

全国のオンラインによるひきこもり支援の状況からは、人員や予算等の不足と、ニーズの未把握が主な原因となっていることが考えられる。前者については、後述する導入事例等、限られた人的・予算的な資源の中でも意欲的にオンラインによる支援をすすめる自治体の事例も参考にし、導入を検討していくことが期待される。また、ニーズが未把握であることについては、重大な問題であり、各自治体において地域のニーズの確認に取り組むことが期待される。

第3章 オンライン支援導入事例ヒアリング調査の実施

文献調査及び上記のアンケート調査の結果を基に、自治体規模等を考慮しながら、ひきこもり支援におけるオンラインの活用について、活発に取り組を進めている自治体／参考となる自治体を15件抽出し、ヒアリング調査を実施した。ヒアリング調査では、オンライン支援の内容、実施状況、実施方法、支援における課題・工夫等を調査した。

3-1. 調査実施要領

1) 調査目的

ひきこもり支援におけるオンライン活用に取り組む自治体のオンライン支援の内容、実施状況、導入・運用方法、支援における課題・工夫等について情報収集を行う。また、調査結果を事例集としてとりまとめる。

2) 調査方法

文献調査及び前章のアンケート調査において、ひきこもり支援におけるオンライン活用を進めている自治体を抽出。自治体規模等を考慮した上で、調査依頼を実施。下記の15自治体から調査協力を得た。

自治体の委託等を受け、実際のオンライン支援事業の運営は民間団体が行っている場合、官民双方の担当者にヒアリング調査へのご参加を依頼した。

ヒアリング調査は、オンライン会議形式にて、上記の調査対象者のほか、本調査検討委員会委員、厚生労働省社会・援護局地域福祉課担当者の参加も得ながら、実施した。

図表 3-1 ヒアリング調査対象自治体

分野	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) を活用した電子居場所の試行	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
オンライン 自立支援	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プログラム	政令指定都市

3) 調査項目

ヒアリング調査項目は下記のとおり。

図表 3-2 ヒアリング調査項目

<p>(1) オンライン支援の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 支援の背景・目的 ・ 支援内容、支援対象 <p>(2) オンライン支援の実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 支援の実施状況、実績 ・ 利用者の意見・満足度 <p>(3) 支援の実施方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実施体制、連携の有無、連携先の役割・活動 ・ 支援導入のステップ (導入手順、ICT 機器活用状況、個人情報保護規定 等) <p>(4) 支援における課題・工夫等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 支援の効果・課題

- ・課題（難しい点）の克服方法
 - ・オンライン支援が適する場面／適さない場面（オンラインとリアル併用方法等）
 - ・成功要因・不成功要因
- (5) その他
- ・今後の展開の方向性
 - ・同様の取組を検討している自治体へのメッセージ 等

3-2. 調査結果

調査結果を「ひきこもり支援におけるオンライン活用 事例集」としてとりまとめた（別添参照）。

3-3. 調査過程・検討委員会等における分析・考察

調査過程を経て、全国の自治体では、ひきこもり支援において、どのようにオンラインを活用すればよいのかについて、他自治体のベストプラクティスを参考にしたいといったニーズが高まっていることがわかった。そのため、オンライン支援導入事例ヒアリング調査の結果を基に、先行自治体の課題や工夫、知見やノウハウを、他自治体に紹介・共有することを目的とした事例集をとりまとめた。別途制作した、オンライン支援の種類（オンライン居場所、オンライン相談、オンライン自立支援）別に、オンライン活用のポイントを記す「ひきこもり支援におけるオンライン活用ガイド」と併せて参照されたい。

ヒアリング調査においては、オンライン居場所、オンライン相談、オンライン自立支援それぞれに長短所があり、各自治体は葛藤を抱えながら前に進んでいる様子が見えられた。

例えば、オンライン居場所では、ある自治体では、行政による安心安全なオンライン居場所をつくるために、利用者の住所や身元の確認（紙媒体での申込書・同意書等の取り交わし等）等を堅実にやり、場が荒れたりしないように、細心の注意を払っている一方で、結果として参加者が従来の対面居場所利用者に偏りがちとの課題がみられた。他方、ある自治体では、自治体の居住者が他自治体の居場所支援を受けることもありお互い様として、オンライン居場所の参加者を自治体居住者に限定することなく、広く誰でも参加が可能な方針をとっている一方で、民間のオンライン居場所との垣根が薄まっている事例もみられた。どちらも根拠ある取組対応と言えるが、このように自治体ごとに方針・対応に違いがみられる事項も少なくなかった。

一方で、既存のサービスプラットフォーム（バーチャル空間、チャットコミュニケーションツール、Web 会議システム、オンラインゲーム等）を活用してオンライン支援を実施していること（一からつくりださないこと）、オンライン相談では相談員による相談対応、オンライ

ン居場所やオンライン自立支援では支援員によるテーマ設定や盛り上げ方が重要なこと、官民双方の人材を活用して連携での運営が効果的であること、オンライン支援に関する広報が非常に重要であること等、効果的な運営に向けてはいくつかの共通ポイントがあることも明らかになった。

ひきこもり支援に関する地域資源の多寡、ICT 機器・サービス等に詳しい人材の有無等が、オンライン支援の充実に影響を及ぼすことも示唆された。これらが不足しがちな自治体、特においては、他の機関から機器の貸与や人材の派遣を受けたりしての対応を試みているところもみられた。事例集では、自治体区分（都道府県、政令指定都市、特別区、市町村人口 5 万人未満、5～10 万人、11～30 万人、30 万人以上）ごとにも事例を整理しており、多様な自治体による参照・活用を容易にするよう工夫している。

事例調査の対象となった自治体からは共通して、オンライン支援はひきこもり当事者及びその家族にとって有用であるとの想いの下、とにかく実践し、課題に直面したら一つ一つ解決していく“トライアンドエラー”の姿勢が重要との指摘がなされた。本事例調査で得られた情報を基に作成された事例集を、その一助となることを目的としている。

第4章 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の検討

調査結果を基に、後述する検討委員会において、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ついて検討した。検討委員会においては、オンライン居場所、オンライン相談、オンライン自立支援別に、オンラインの活用方法（タイプ）と特徴、導入ステップ、運用におけるポイント（効果・課題と工夫）等について検討した。

4-1. 検討実施要領

1) 検討目的

前述のアンケート調査、ヒアリング調査で得られた情報・知見を基に、ひきこもり支援におけるオンライン活用に向けたポイントをまとめたガイドを作成し、今後オンライン活用を検討する自治体等の参考となることを目的とする。

2) 検討方法

前述のアンケート調査、ヒアリング調査結果を基に、検討委員会において、効果的なオンラインの活用方法の検討を行った。

3) 検討項目

主な検討項目は下記のとおり。

図表 4-1 主な検討項目

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・ オンライン支援の分野・種類・ ICT ツールごとの特性・ 支援の内容と、ひきこもり当事者・家族にもたらす効用・ オンライン支援の導入ステップ、流れ（予算化、契約、支援体制整備、運営方法、周知方法等における留意事項）・ オンライン支援のメリット・限界・ 効果と効果を高めるための工夫・ 課題と課題を低減するための工夫・ オンライン支援が適する／適さない場面や配慮すべき事項 等 |
|--|

4-2. 検討結果

検討結果を、前述のアンケート調査、ヒアリング調査の結果とともに、「ひきこもり支援におけるオンライン活用ガイド」としてとりまとめた（別添参照）。

4-3. 調査過程・検討委員会等における分析・考察

アンケート調査、ヒアリング調査で得られた知見を基に、オンライン支援の導入を検討する全国の自治体の担当者・関係者に参考資料として活用いただくために、“ガイド”という形式で取りまとめるための検討を行った。

自治体の担当者・関係者が読み手となることを念頭に、オンライン支援導入に向けた具体策検討に向けて、「オンライン支援とは?」、「なぜ必要なのか?」、「全国の自治体はどの程度取り組んでいるのか?」、「何に、どのように取り組めばいいのか?」、「取組を進めていくための行動指針は?」の観点から、ガイドを構成することが有効との結論に至った。

併せて、支援を利用するひきこもり当事者等が違和感や不快感を感じたり、実態と異なる印象を与えないように、丁寧な検討を心がけた。

「Chapter02 オンライン支援導入の背景と目的」では、ポストコロナに向け国民生活が落ち着きを見せ始める中、子どもや若者のコミュニケーション手段の変化に応じ、気軽につながりやすく、つながり続けやすい手段として、またアウトリーチ機会を増やす手段として、オンライン支援を位置付けた。ひきこもり当事者と支援者が、“いかにつながるか”、“どのようにつながり続けていくか”、“つながった後に、いかに効果的に支援を届けるか”という視点を重視した。

「Chapter03 オンライン支援の導入・実施状況」においては、全国の自治体アンケート調査から、ひきこもり支援におけるオンライン活用は、全国的にはまだ端緒についたところであり、予算と人員の確保等の難しさを背景に、導入率は低めであることを示しながらも、約4割の都道府県・政令指定都市、市区町村が導入に向けた検討意向があることを強調した。オンライン支援の導入は、オンライン相談から始まっているが、導入自治体からはオンライン居場所の効果が大きいことも併せて紹介している。

「Chapter04 オンライン支援導入のポイント」では、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分野別に、写真等とともに導入タイプを紹介するとともに、導入に向けたステップの図示、効果を最大化／課題を最小化するための工夫の提示等に努めた。特に、効果を高めるために／課題を低減するために、自治体が行っている工夫事項については、詳細に記述した。オンライン支援を導入する自治体では、課題に直面しながらも、一つ一つ克服していく“トライアンドエラー”の姿勢を重視している。そのための行った工夫にこそ、支援員の努力・経験が凝縮していると認識し、特にこの部分は十分に検討を行った。

最後に「Chapter05 事例に学ぶ」では、理念、ビジョン、行動と見直し、連携の重要性を指摘した。特に、オンライン支援の位置づけの図示については、特に検討に時間を要した。最終的に、検討委員会の総意として、「オンライン支援のステージそのもの及びステージを

移行する際に存在する、ひきこもり当事者にとっての“利用のしにくさ”を埋める役割をオンライン支援に期待する」ことを掲げ、文章だけでなく、図で提起することとした。読者の批評を受け、今後、文章・図の改善を図っていきたい。

検討委員会では、委員から下記のような指摘もみられた。

- オンラインが社会で当たり前になってきている中、ひきこもり支援においてもオンライン活用が有効な手段の一つであるという事実を受け止める必要がある。
- 利用者のニーズの把握なしには、支援の拡大はできない。支援の多様性が求められる中、ひきこもり当事者のニーズにつき、改めて深く把握・理解するための活動が重要である。
- 様々な人々が様々な挑戦をしていることを知ることができた。自身の支援活動においても、できることを積極的に取り組んでいきたい。
- オンライン活用に挑戦する事例からは、「当事者や家族とつながりたい」という姿勢が強く感じられた。この姿勢が非常に大事である。
- 当事者や家族とつながるために、オンラインは非常に有効だと感じている。声を発せられない当事者が山ほどいる。そのような当事者とつながるためにも、オンラインは大事である。
- 様々な事例に触れ、自治体と民間の協働はひきこもり支援のキーとなると感じた。
- 本事業の結果の情報公開は重要である。ガイドを活用して、自治体が臆することなく挑戦していけるようになることに期待したい。

当初、ポストコロナ社会においては、オンライン支援が減り、対面支援に回帰するとの意見が多いことも想定したが、本調査を通じて、オンラインを活用した新たな支援を進めている自治体も増えていることがうかがえた。本調査で作成した、アンケート調査報告書、オンライン活用事例集、オンライン支援活用ガイドが、自治体によるオンライン支援に向けた検討に資することを希望している。