

会 議 録

会 議 名	八王子市社会福祉審議会児童福祉専門分科会 計画策定（若者）部会 令和元年度（2019年度）第4回会議	
日 時	令和元年（2019年） 7月16日（月） 午後5時30分～7時30分	
場 所	八王子市役所 職員会館 第1会議室	
出席者氏名	委 員	眞保智子部会長、三入重夫副部会長、大島達也委員、加藤悟委員、菅野周平委員、松井優佳委員、渡辺恭秀委員、（部会長、副部会長、以下五十音順）
	関連所管	東京都都民安全推進本部若年支援課
	事務局	中山子ども・若者支援担当課長、小池児童青少年課長、小野主査、後藤主査、田中主査、井垣主査、吉岡主査 他
欠席者氏名		
議 題	1 第3回計画策定（若者）部会の主な論点 2 東京都の若者支援施策について 3 敷居の低い窓口とは 4 居場所づくりについて 5 中学、高校、大学等との連携について	
公開・非公開の別	公開	
非公開理由		
傍聴人の数	なし	
配付資料名	資料1 第3回計画策定（若者）部会の主な論点 資料2 相談窓口の利用状況 資料3 東京都子供・若者計画の概要 資料4 市の主な若者支援機関 資料5 委員説明資料「市民への市民窓口について」	
会議の内容	別紙のとおり	
会議録署名人	令和元年（2019年）9月12日 大島 達也	

1 開会

【眞保部会長】部会で意見を出し合うのは、本日を含めてあと2回ですので、具体的にどうしたらいいか、議論を深める形で進めたいと思います。そして今日は、東京都都民安全推進本部若年支援課の福田様にオブザーバーとして参加していただいています。後ほど鈴木様もお越しいただく予定です。

【東京都】東京都子供・若者計画、若者地域支援協議会、若者総合相談センター「若ナビα（アルファ）」などの所管をしております。本日はどうぞよろしくお願ひいたします。

【眞保部会長】本日の会議録の署名は大島委員にお願いします。

2 議事

(1) 第3回計画策定（若者）部会の主な論点

【事務局】

(資料「第3回計画策定（若者）部会の主な論点」について説明)

このほか、スクール・ソーシャル・ワーカーについての質問も出ていましたので、先日、スクール・ソーシャル・ワーカーの拠点である高尾山学園に聞き取りに行ってきました。6名全員、社会福祉士、精神保健福祉士といった資格を持っていて、子どもだけでなく、親も含めたすべての環境に働きかけ、例えばひきこもりの子どもであれば、どのような環境なら少しでも前向きになれるのか、その環境を整えてあげるような役割だと聞いております。当初は対応できる子どもの人数が限られていましたが、ワーカーが増えたことにより、関わることができる子どもの人数も増えてきたということです。

【眞保部会長】何か質問はありますか。よろしいですか。

【事務局】では、続きまして資料2を説明させていただきます。

(資料「相談窓口の利用状況」について説明)

中学2年生の保護者へのアンケート結果です。相談先を聞いた質問では、「学校の先生に相談した」、「保育所、幼稚園の先生に相談した」がほかの相談先に比べて多く選択されています。市役所の利用状況を見ると、「相談したかったが、抵抗感があった」、「方法がわからなかった」において困窮層の回答が多い傾向が見られます。保健所も同様です。あくまで参考資料としてご覧いただければと思います。

【眞保部会長】何か質問はありますか。よろしいですか。

では、次の議題、東京都の若者支援施策についてです。

(2) 東京都の若者支援施策について

【東京都】 東京都の若者支援施策は、実際には、福祉、教育、労働といった、いろいろな分野を所管する局ごとに実施主体が分かれています。東京都の計画の考え方について説明させていただきます。

(資料「東京都子供・若者計画の概要」について説明)

この資料とは別に、本日は、当方で所管している東京都若者総合相談センター「若ナビα (アルファ)」のパンフレットをお持ちしました。若者やそのご家族を対象にした無料の相談窓口で、どのような相談にも寄り添って応じています。メール、電話、来所の3種類で対応しています。「若ナビα (アルファ)」ですべての問題を解決するというよりは、相談を受け付け、その若者や家族にとってどのような支援が必要なのかを適切に見立てて、適切な支援機関につなげていくという取組をしています。同行支援も行っています。また、試行ではありますが、外国語での相談にも応じています。

また、来所相談に限りますが、関係機関にも参加いただく援助方針会議を設けています。例えば八王子市の若者であれば、八王子市の障害者福祉部門の方、就労支援の方ですとかが一堂に会して、その若者の援助方針を話し合う、そういう会議も行っています。

「若ナビα (アルファ)」の相談件数ですが、事業の範囲が東京都全体なので参考にならないかもしれませんが、平成30年度の実績を申しますと、電話相談が約7,400件、メール相談が約600件、来所相談が約140件となっています。

平成29年度の分析では、相談経路の1位はインターネット、2位は他機関からの紹介でした。なので、東京都としては、ウェブ広告、支援機関との連携強化に注力しています。ウェブ広告については、ターゲットを絞ったリスティング広告というものを導入しています。昨年度は、例年、相談が増える1月から3月に実施しました。

このほか、昨年度末に立ち上げました、若者の相談窓口を紹介するポータルサイトの資料もお持ちしました。悩みや困難を抱える若者やその家族への支援を行っている、都内の相談窓口を集約したポータルサイトです。相談したい内容別、地域別、キーワード別でも検索できます。現時点で212の機関が登録しています。

【眞保部会長】 ありがとうございます。質問等いかがですか。

【三入委員】 多摩地域の件数はわかりますか。

【東京都】 住んでいる場所を把握するのが困難で、地域別には把握できておりません。

【加藤委員】 ポータルサイトでは、八王子市だとどのようなところが紹介されていますか。

【東京都】保健所、児童相談所、法務少年支援センターなどが掲載されています。

【眞保部会長】メール相談に対応する人は何名くらいいるのですか。

【東京都】メールを受ける人、電話を受ける人、という役割分担がされているわけでは無いのですが、メールだと慎重に対応する必要があるので、複数の相談員で確認してから返信しています。ですので、返信までに何日かかかっています。

【眞保部会長】全体で何人くらいいらっしゃいますか。委託でしょうか。

【東京都】委託しています。相談員は常時5～6人いる体制で実施しています。

【眞保部会長】電話回線はどのくらいでしょうか。

【東京都】2回線で対応しています。

【子ども・若者支援担当課長】相談内容の傾向などはありますか。

【東京都】傾向としては、受託者からは二極化してきているという話を聞いています。1つは、これまでどこにも相談できずに、問題がこじれて複合的になっていて、ひも解くのに時間がかかるケース。もう1つは、話を聞いてほしいというような、傾聴で納得されるようなケース。

【眞保部会長】若者とご家族ではどちらが多いですか。

【東京都】若者が多いです。ただ、保護者からの相談も少なくはありません。

【松井委員】高校生からの相談もありますか。

【東京都】あるのですが、対象者が高校卒業後、あるいは中退などで所属するところがない方となっていますので、電話が来ましたらどのような悩みかお聞きして、対象の支援機関につなぐ場合が多いです。

【眞保部会長】若者が多いということですが、意外とメールよりも電話の件数が多いのですね。

【東京都】そうですね。相談のきっかけとしてメールはいいのですが、メールだけだと相談が進みづらいので、できるだけ電話や来所につなげたりしているからだと思います。

【眞保部会長】頻回者の割合はわかりますか。

【東京都】カウントしきれず、つかめていません。

【三入委員】命にかかわるような、例えば自殺に関する相談などはありますか。そういう電話は深夜に多いですが、電話相談が20時までとなっていたので。

【東京都】ほとんどありませんが、都では、自殺の相談窓口を別に用意しています。

【児童青少年課長】「若ナビα（アルファ）」「若ぱた」「こたエール」など、若者に使って

もらえそうなネーミングですね。

【東京都】はい。「若ナビα（アルファ）」は、若者を対象にした窓口ですよ、ということ
を前面に出したものです。

【眞保部会長】ほかにはよろしいでしょうか。では、次の議題に進みます。

（３）敷居の低い窓口とは

【事務局】

（資料「市の主な若者支援機関」について説明）

【眞保部会長】若者にとって電話は敷居が高く、市の広報もあまり見ないようで、前回の
会議ではウェブが使えるといいという意見が出ていたかと思います。若者とその家族に
とって相談しやすくするにはどうしたらいいか、議論を深めたく思います。

では、加藤委員から資料をいただいていますので、説明をお願いします。

【加藤委員】

（委員説明資料「市民への市民窓口について」について説明）

悩みをどこで聞いてもらえるか、とっかかりとなる窓口は、「こういうことも相談して
いいのだな」とイメージしやすいものであることが大事です。

最近、誰でも相談できる地域福祉推進拠点という窓口が各地域に設けられました。私
もしばしば通っているのですが、そこを「なんでも相談窓口」に名前を変えて活用して
いただければ、若者も高齢者も相談できるのだと、市民も理解しやすいと思います。

それから、市役所 1 階のカウンター窓口のように、一時受付のような場所があるとい
いな、と思います。

【眞保部会長】松井委員、若者目線で敷居が低いとはどういう感じでしょうか。

【松井委員】来所相談は、一番相手のことがわかっていいかと思うのですが、敷居が低い
かという、考えてしまうところがあります。若者にとっては、身近なところに相談で
きる施設があるからといって敷居が低いわけではない、と思います。

それよりは、自宅で電話、メール、SNSなどを活用した相談ができて、そこから来
所につなげていく、といったほうが、敷居が低くなるのではないかと思います。

【眞保部会長】ありがとうございます。メールは普段使っていますか。

【松井委員】かしこまった場所に送るとき以外は、ほとんど使いません。友人同士で使う
ことはほとんどありません。メールは、宛名や署名など、形式があるので、面倒に感じ

てしまいます。SNSの活用が難しければ、フォームを用意しておいて、項目を埋めていけば済むようにする。そのほうが送信するまでに考えることが少なくていいのではないかと思います。ひきこもりや悩みを抱えている人が相談するまでの手間は、できるだけ省いたほうが良いと思います。

【眞保部会長】 三入委員いかがでしょうか。

【三入委員】 難しいですね。青少年サポートネットというところで若者、保護者から電話相談を受けていますが、保護者が悩み抜いて相談してくるなど、相手の事情は様々です。中にはメールの悪用だとか、「ライン」によるトラブルの例も聞きます。対面の重要性を言えば、以前、子ども家庭支援センターの職員が中学生と保護者に対面で接し、時間をかけて心を開いた件があり、とてもよかったのですが、ただ、なかなかそこまでいかない。いずれにしても多様な方法で受ける相談窓口になるでしょうから、いろいろな情報を発信して、何かの入口で相談に入ってきてくれたらいいかと思います。学校の先生からの情報発信も重要になってくるのではないのでしょうか。

「困ったらここに電話してください。」といったことが書かれた小さいカードのようなものを学校で配っていましたよね。

【渡辺委員】 はい。今日ちょうど持っているのですが、東京都が作成したもので、色合いとか良く考えてあります。これだったら持つておこうかな、と思わせてくれます。「若ナビα（アルファ）」のリーフレットもやわらかい印象で、よくできているな、と感心しています。周知はいろいろな形でしています。

【大島委員】 ただ、そうした配布物がたくさんありすぎる感も否めないで、情報が集約されて、これを持っていけばひととおり大丈夫、という感じになると、シンプルで利用率が上がるかもしれません。

【眞保部会長】 情報の一元化も重要な点かと思いますが。菅野委員、いかがですか。

【菅野委員】 本人、その保護者にとって選択肢があるというのはいいと思います。先ほどフォームの話がありましたが、サポステの初回面談の申し込みも、項目を選ぶ方式をとっています。家庭訪問をしたときに、家では言葉を発しなかった若者が、ウェブ上の予約はできた。そしてサポステの場所に来たら割と普通に話すことができた。そういう実例もあります。このように場面によってもできる、できないが変わってきますので、拠点も必要ですが、アウトリーチ型というか、本人に合わせた話しやすい場所で相談を受けますよ、というのが理想ではあります。

先日、サポステの研修会で出た話ですが、入り口として「相談にいらっしやい」というのは、ハードルが高い。入り口としてつながりやすいのはパソコン講座だと。相談するわけではなく、何かしらそこでやることがあって、その中で相談員と顔見知りになり、自然の流れで相談につながっていく。そうした流れが多いことを考えると、相談窓口単品よりは、相談以外の活動ができる、相談ありきでなく足を向けられる場所というのが、若者にとって敷居が低いといった意味ではいいのかな、と思います。

【加藤委員】 ひとつ提案ですが、NHKで詐欺の情報提供をしています。こうした若者の問題も大切なのですから、相談できる窓口が各行政にあることとか、放送局に放送してもらおうよう協力要請したらいかがでしょうか。著名人が呼びかけたら効果があると思います。多くの方に知っていただくことは重要です。

【眞保部会長】 東京都では、敷居の低さについて何か考えとかございますか。

【東京都】 人によって何が相談しやすいかはそれぞれで、悩みが深ければ深いほど相談するまでに様々な葛藤、ちゅうちょがあるところです。ですので、敷居の低さというのは本当に難しい問題だと思います。選択肢の多さも大事ですし、なんでも相談していいですよ、というメッセージができるだけ多くの人に届くように、ウェブ広告も打っているのですが、広報には予算も伴いますし、限界はあります。

また、少し話がずれるかもしれませんが、窓口に来てくれた最初の対応、インテークがとても重要です。せっかく相談に来てくれたのに、そこで相談者の信頼を得られない対応をしてしまうと、関係が途切れてしまいます。逆に信頼関係が得られれば、次につながるすることができます。

【子ども・若者支援担当課長】 学校の先生や学生の委員にお聞きしたいのですが、行政として、子どもたちが誰か1人でも周囲の大人に相談できる環境づくりを目指しているところですが、昔と比べて今の子ども・若者は、例えば人に相談するのをためらうとか、何か傾向や特徴などはございますか。

【渡辺委員】 中学生については、印象としてですが、今と昔、例えば20年前と違うかという、そんなに変わらないと感じています。

【松井委員】 私も同様の印象です。友人と相談しないと、そんなに隠すような傾向はないかと感じています。ただ、深い悩みを抱えている人は、もしかしたら違うのかもしれませんが。

【三入委員】 悩んでいる中学生にどうやって手を差し伸べるかということであれば、中学

校の先生やらPTAやらになろうかと思うのですが、先生は忙しいですし、学校によっても温度差があったりします。

【大島委員】私の学校では、出席をとっても声が出ないような生徒が少なからずいて、そういう生徒は大人が気付いてあげないといけないのですが、こちらから声をかけても相談までつながらず、そのうち学校に来なくなったりすることもあります。そういう生徒が社会とのつながりを生む一番の手段はスマホだったりするので、スマホから相談できるという選択肢がある、と伝えてあげたほうがいいのか、と思います。

また、メンヘラというネットスラングがありますが、「相談をする人はメンヘラと思われるだろう」と、人の目を気にし始めると相談につながっていきませんので、気にしないで済むような明るいイメージ作りは大事かと思います。

【眞保部会長】敷居を低く、というのは、「明るく」という言葉がキーワードになるかもしれません。

大学においても、せっかく相談窓口の実力あるカウンセラーを配置しても、メンヘラというレッテルを貼られるのが嫌だから、と学生が抵抗を感じ、相談窓口に来ないということがあります。これは、菅野委員がおっしゃった相談以外に何か目的を持って来られる場所が必要だ、ということにつながるのかもしれない。

(4) 居場所づくりについて

【眞保部会長】続いて居場所づくりについてですが、どういうものが居場所として必要とされるのか。菅野委員、どうでしょうか。

【菅野委員】ひきこもりの方、就労経験のある方とか、それぞれに段階があり、違うと思っています。従来はトランプしたり、紅茶飲んでみたりとかが多かったですが、それはそれで1つの役割はあるのですが、もう少し自己肯定感が上がるような、達成感が得られるような役割を持てる場所が若者にとっての居場所として必要になってくるのかな、と思います。そこにも選択肢はたくさんあったほうがいいと思います。

【眞保部会長】これまでは、社会福祉協議会の高齢者サロンの茶話会的な形式が多かったわけですが、それ以外の場所が必要だということで、重要な指摘だと思います。

【菅野委員】高齢者とドッキングしてもいいかもしれません。

【眞保部会長】松井委員、今の話を聞いていてどうでしたか。

【松井委員】自己肯定感が上がるような活動ができる、又はそういったコミュニティがで

きることは、重要だと思います。

また、八王子BBS会では、不登校の中学生の支援も少し行ってまして、そこでは週に1回くらい、学校とか支援センターとかに来てもらって、話すだけ、とか一緒に本を読んでいるだけ、とかですが、私たちボランティアも居場所の1つとして考えてもらえたらと思っています。

【眞保部会長】BBS会の活動に、ひきこもっていた人とか、大学生ではない人が支援する側として参加するというのは可能でしょうか。

【松井委員】活動の特性として、非行とか更生保護といった面を対象としているので、難しいとは思いますが、親子工作教室とか、非行少年と関わらない場面なら可能なのかな、と思います。

【眞保部会長】前回紹介した「夏の大学たんけん隊」でも受け入れられるのかな、と考えたのですが、工夫は必要ですけども、不可能とは言いたくない。これも資源のひとつとして考えていかなければいけないかな、と。ボランティア活動をしている団体に、もっと開いてもらえる仕組みづくりが必要かも、と思いました。渡辺委員、どうでしょうか。

【渡辺委員】当校では、中学生が小学校の運動会のお手伝いに行く取組を行っていますが、本人たちは有用感が得られていると思います。

【眞保部会長】東京都では、実態調査をしたそうですが、少しご説明いただけますか。

【東京都】平成28年度に福祉保健局で実施した「子供の生活実態調査」というもので、生活困難の度合いや困難者の属性などを分析することが主眼の調査でした。小学5年生、中学2年生、16歳から23歳までの若者とそれらの保護者を都内の数自治体から抽出して実施しております。ただ、居場所については、生活困難度にかかわらずニーズは高いという結果が出ております。たとえば両親が共働きで収入はあっても、家に大人が誰もいないといった状態で、親子で会話する機会が取り難いといった側面があるようです。

また、実態調査とは別の話になりますが、ひきこもりをメインターゲットとする相談窓口と居場所を設けている他の自治体に聞いたところ、相談窓口で直接支えることができる物理的な時間は、1人につき週1時間くらいが限界であり、居場所が必要になるとのことでした。

加えて、若ナビα（アルファ）の相談現場の話では、子ども・若者の問題で家庭が疲弊してしまっているケースや、逆に家族の問題が本人に影響しているケースもあるとも聞いています。

以上から、家庭とは別に、子ども・若者が安心して過ごせて、ご家族も安心して送り出せる場所があるとよろしいのではないかと、思いました。

【眞保部会長】 ひきこもりのように厳しい層にターゲットを置いているのであれば、サロンのような居場所になります。八王子市の場合はどうするのか、支援のターゲットを考えていかないといけないかと思えます。

【加藤委員】 「ひきこもりはお互い様」という言葉があります。子が親に迷惑をかけ、親が子に迷惑をかけるからお互いさまということです。返事もできずにひきこもっていた人が立ち直るのは相当大変です。親の考え方が変わらないと子どもは救われませんから、最初のスタートは、家族が相談に来てくれるということが大切なことなのです。

【眞保部会長】 八王子市の現状とか特性とかを踏まえて、支援の対象をどうとらえたいか。大島委員、いかがでしょうか。

【大島委員】 市の特性からというわけではないですが、親同士のネットワークがつけるといいなと思っています。そこで情報交換や励まし合いができます。そういうきっかけがもっとあるといいな、と。いろいろなところで働きかけがあるといいと思います。都立高校からの働きかけは難しいのですが、そういう機会が作れそうな講演会とかがあれば、積極的に勧めています。

【三入委員】 非行少年の保護者の会もあります。月1回集まっています。非行の防止にも役立っているようです。ひきこもりについても同じですね。

【眞保部会長】 先ほど大学で相談窓口が利用されないという話をしました。では、住んでいる地域で支援の場が必要かどうか。そのあたり松井委員、どうでしょうか。

【松井委員】 活動に参加できる場所については、大学内よりは、大学の外にあったほうが活用しやすいと思います。深刻な悩みを抱えている人は、人とのつながりがなくなり、大学内で居場所がなくなってしまうし、そうすると大学に足が向かなくなります。

【眞保部会長】 そろそろ時間がなくなってきました。

【渡辺委員】 最後に、すみません。前回会議の後、卒業後のことを改めて考えたのですが、卒業式はチャンスだと思いました。卒業式には、生徒、保護者もだいたい来ます。教育委員会は祝辞を述べます。「あなたのみちをあるけるまち」という、いいブランドメッセージもできましたし、その言葉を使いながら、卒業してもみなさんのあるくみちを見守りますよ、と伝えつつ、「困ったときに開く本」とか銘打ったパンフレット、あるいは冊子を子どもか保護者に持ち帰ってもらえれば、効果が高いと思います。小学校の卒業式、

成人式など、各年代の節目にメッセージを送るチャンスがあると思います。

【眞保部会長】 いいブランドメッセージだと思います。そういうかたちの居場所もあるのかと思います。

次第の5を話す時間がなくなってしまい、申し訳ございません。5は次回に行います。では、本日は終了します。