

多様なこども・若者の意見反映プロセスの
在り方に関する調査研究

～声を聴かれにくいこども・若者の意見を聴き、政策に反映するために～

報告書
(全体版)

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

令和6（2024）年 3月

NTT DATA

株式会社NTTデータ経営研究所

目次

第1章 調査研究の概要	6
1. 背景と目的.....	6
2. 実施内容	7
2.1 調査ステップの全体像.....	7
2.2 調査対象属性	8
(1) 調査対象抽出の考え方.....	8
(2) 各カテゴリーに含まれる属性.....	9
2.3 報告書	10
(1) 報告書の種類.....	10
(2) 報告書作成における子ども・若者の意見反映プロセス	10
(3) 子ども・若者からの意見聴取で聴かれた主な意見.....	11
第2章 文献調査	14
1. 調査概要	14
1.1 調査目的.....	14
2. 調査結果	14
2.1 学校、地域、生活の場などを通じて情報や参画機会を提供することが困難な子ども・若者	14
(1) 不登校の子ども	14
(2) 中退した若者	16
(3) ヤングケアラー	16
(4) アクセスの難しい地域に住む子ども・若者	17
2.2 意見表明の手法の選択肢が限られていることから受け止める側も聞くための工夫が特に必要な子ども・若者	18
(1) 障害児.....	18
(2) 医療的ケア児	20
(3) 外国人の子ども・若者	21
2.3 意見を言うことが安全・安心でないなど、意見を言う環境に特別な配慮や工夫が必要な子ども・若者	23
(1) 社会的養護の下で暮らす子ども、社会的養護経験者.....	23
(2) 経済的に困難な家庭の子ども・若者.....	25
(3) 虐待を受ける、または受けたことがある子ども・若者	25
(4) 性的マイノリティの子ども・若者	26
(5) いじめを受ける、または受けたことがある子ども・若者	28
2.4 言葉だけではなく、年齢及び発達段階に応じて、その意思(思いや願い)が多様な形で表れ、受け止める側も聴くための工夫が特に必要な乳幼児	29
(1) 乳幼児.....	29
第3章 有識者・支援者ヒアリング	31
1. 調査概要	31
1.1 調査目的.....	31

1.2 調査項目	31
1.3 調査対象・調査方法	32
2. 調査結果	34
2.1 学校、地域、生活の場などを通じて情報や参画機会を提供することが困難な子ども・若者	34
(1) 不登校の子ども	34
(2) 中退した若者	41
(3) ヤングケアラー	46
2.2 意見表明の手法の選択肢が限られていることから受け止める側も聞くための工夫が特に必要な子ども・若者	55
(1) 障害児	55
(2) 医療的ケア児	59
(3) 外国人の子ども・若者	64
2.3 意見を言うことが安全・安心でないなど、意見を言う環境に特別な配慮や工夫が必要な子ども・若者	69
(1) 社会的養護の下で暮らす子ども、社会的養護経験者	70
(2) 経済的に困難な家庭の子ども・若者	75
(3) 虐待を受ける、または受けたことがある子ども・若者	78
(4) 性的マイノリティの子ども・若者	82
(5) いじめを受ける、受けたことがある子ども・若者	89
2.4 言葉だけではなく、年齢及び発達段階に応じて、その意思(思いや願い)が多様な形で表れ、受け止める側も聴くための工夫が特に必要な乳幼児	94
(1) 乳幼児期の子ども(0歳、概ね1歳～3歳未満の幼児、概ね3歳以上の幼児)	94
2.5 声を聴かれにくい子ども・若者(カテゴリーに捉われずに横断的にヒアリング)	100
第4章 当事者ヒアリング	107
1. 調査概要	107
1.1 調査目的	107
1.2 調査項目	107
1.3 調査対象	108
2. 調査結果	110
2.1 学校、地域、生活の場などを通じて情報や参画機会を提供することが困難な子ども・若者	110
(1) 不登校の子ども/いじめを受けるまたは受けたことがある子ども	110
(2) 中退した若者	112
(3) ヤングケアラー	114
(4) アクセスの難しい地域に住む子ども・若者	117
2.2 意見表明の手法の選択肢が限られていることから受け止める側も聞くための工夫が特に必要な子ども・若者	119
(1) 障害児	119
(2) 医療的ケア児	121
(3) 外国人の子ども・若者	122
2.3 意見を言うことが安全・安心でないなど、意見を言う環境に特別な配慮や工夫が必要な子ども・若者	124
(1) 社会的養護の下で暮らす子ども、社会的養護経験者/経済的に困難な家庭の子ども・若者/虐待を受ける、または受けたことがある子ども・若者	124
(2) 性的マイノリティの子ども・若者	126

2.4 言葉だけではなく、年齢及び発達段階に応じて、その意思(思いや願い)が多様な形で表れ、受け止める側も聴くための工夫が特に必要な乳幼児	129
(1) 乳幼児期のこども(0歳、概ね1歳～3歳未満の幼児、概ね3歳以上の幼児)	129

第5章 考察131

1. 声を聴かれにくいこども・若者から意見を聴くために重要なこと	131
2. 意見を聴くために重要なこと(カテゴリー共通)	131
2.1 聴く側の姿勢・心構え	131
2.2 意見聴取の場の企画・準備	134
2.3 参加者の募集・準備	137
2.4 意見聴取の場での聴き方	139
2.5 結果の反映とフィードバック	141
3. 意見を聴くために重要なこと(カテゴリー別)	141
3.1 学校、地域、生活の場などを通じて情報や参画機会を提供することが困難なこども・若者	141
(1) 意見表明・意見聴取の観点で見た、該当することも・若者の特徴・必要な配慮	141
(2) 意見の言いやすさ・言いにくさ	142
3.2 意見表明の手法の選択肢が限られていることから受け止める側も聞くための工夫が特に必要なこども・若者	143
(1) 該当することも・若者の特徴・必要な配慮	143
(2) 意見の言いやすさ・言いにくさ	144
3.3 意見を言うことが安全・安心でないなど、意見を言う環境に特別な配慮や工夫が必要なこども・若者	144
(1) 該当することも・若者の特徴・必要な配慮	144
(2) 意見の言いやすさ・言いにくさ	145
3.4 言葉だけではなく、年齢及び発達段階に応じて、その意思(思いや願い)が多様な形で表れ、受け止める側も聴くための工夫が特に必要な乳幼児	146
(1) 該当することも・若者の特徴・必要な配慮	146
4. まとめ	147
(1) 全般	147
(2) 企画	147
(3) 準備	148
(4) 意見を聴く	148
(5) 意見を反映し、フィードバックする	148

第6章 今後の課題148

(1) 多様性確保が形式論で終わらないこと	148
(2) 意見を聴く側が知識を深め、体制を構築すること	148
(3) 意見を伝える・聴くことを文化として根付かせるため、社会全体で努力すること	149
(4) 声を聴かれにくいこどもへのリーチの拡大	149
(5) 有効な意見聴取手法を確立するための研究が必要	149

第7章 参考資料150

1. こども・若者の意見全件(別紙)	150
2. 参考文献一覧	150

第1章 調査研究の概要

1. 背景と目的

こども家庭庁は、その任務として、こどもの意見の尊重を掲げ、こどもの意見が積極的かつ適切にこども施策に反映されるよう取り組むこととしており、令和4年6月に成立した「こども基本法」(令和4年法律第77号)では、年齢や発達の程度に応じたこどもの意見表明機会の確保・こどもの意見の尊重を基本理念として掲げるとともに、こども施策の策定等に当たってこどもの意見の反映に係る措置を講ずることを国や地方公共団体に対し義務付ける規定を設けている。

また、「こども家庭庁設置法」(令和4年法律第75号)に対する附帯決議においては、こどもや若者の意見を把握するために、特定的手段によることなく多様な手法を検討・活用するとともに、こどもや若者が意見を表明しやすい環境整備に向けて、地方公共団体、教育機関その他の関係機関などと緊密に連携すること、また、こどもの意見を尊重し、その最善の利益を優先して考慮するための方針を早急に具体化し、その実施に当たっては、関係府省庁に対しその趣旨を徹底することとされている。

これらを踏まえ、令和4年度、こども家庭庁の設置を待たず、「こども政策決定過程におけるこどもの意見反映プロセスの在り方に関する調査研究」(以下、令和4年度調査研究)を実施し、その結果については令和4年度内に報告書にとりまとめたところ。

一方、令和4年度調査研究の調査結果では、声をあげにくい状況のこどもや若者に対して、個別に出向く形等での意見聴取や有識者等によるヒアリングを行ってきたが、声をあげにくい状況のこどもや若者に対する更なる深堀が求められている。声をあげにくい状況とは、例えば、いじめの被害を受けている、不登校のこども、障害がある児、被虐待経験があるこども、性的マイノリティ、乳幼児などが考えられる。国や地方公共団体は、より困難な状況にあるこども・若者こそ声をあげにくいことを認識するとともに、意見を聴くことができていないこども・若者が存在することを意識し、可能な限り工夫を行うことが求められる。

これらを踏まえ、今後、国や自治体が多様なこどもや若者の意見を聴き、政策に反映していくためには、表出されやすい意見だけではなく、令和5年度にこども家庭庁では、「多様なこども・若者の意見反映プロセスの在り方に関する調査研究」を行い、「声を聴かれにくいこども・若者」の意見を聴くことが重要であり、その状況や特性に応じて、どのような配慮や工夫が必要なのかを調べ、声が聴かれにくい状況のこどもや若者の意見反映について、調査研究を行うこととした。本調査研究では、文献調査を行うほか、有識者や支援者からヒアリングを行うとともに、実際に当事者のこども・若者からもヒアリングを実施した。

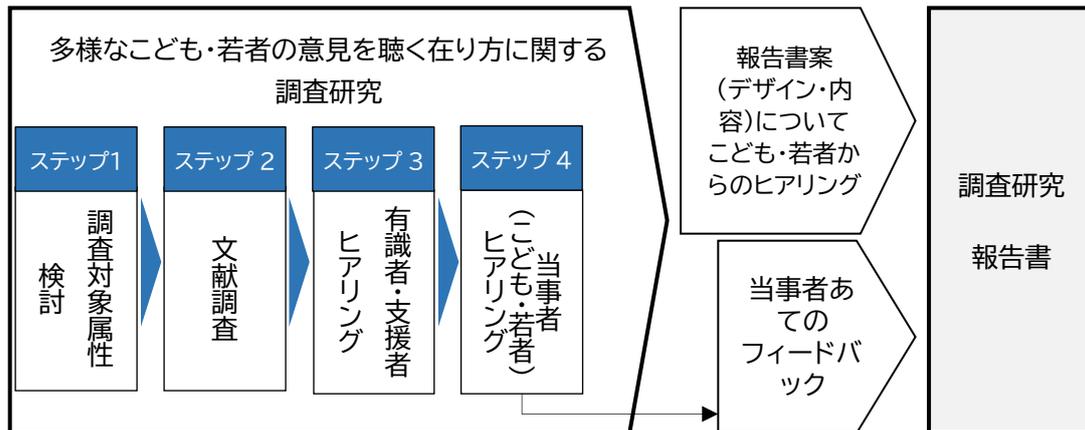
2. 実施内容

2.1 調査ステップの全体像

本調査研究は、とおり、4つのステップで実施した。まず、調査対象となる属性を検討することにより、対象とする具体的な属性を抽出した(ステップ1)。次に、文献調査を通じて、既存の研究や情報から各属性の特徴や、各属性における聴く側の姿勢や心構え、意見聴取の手法や工夫、聴いた意見を政策に反映するための工夫等を明らかにした(ステップ2)。その後、文献調査の内容をより深掘りするために、有識者・支援者ヒアリングを実施した(ステップ3)。最後に、当事者の意見表明の体験を通じて、属性ごとの意見を表明することへのハードルや困難性を把握し、意見聴取の手法や工夫、聴いた意見を政策に反映するための工夫等を明らかにするため、当事者ヒアリングを実施した(ステップ4)。

これらのステップを踏まえてとりまとめた報告書案について、当事者ヒアリングに協力いただいたこども・若者にフィードバックを実施するとともに、報告書の概要版ややさしい版は、そのデザインや内容についてこども・若者から意見聴き作成した。

図表 1-1 調査ステップの全体像

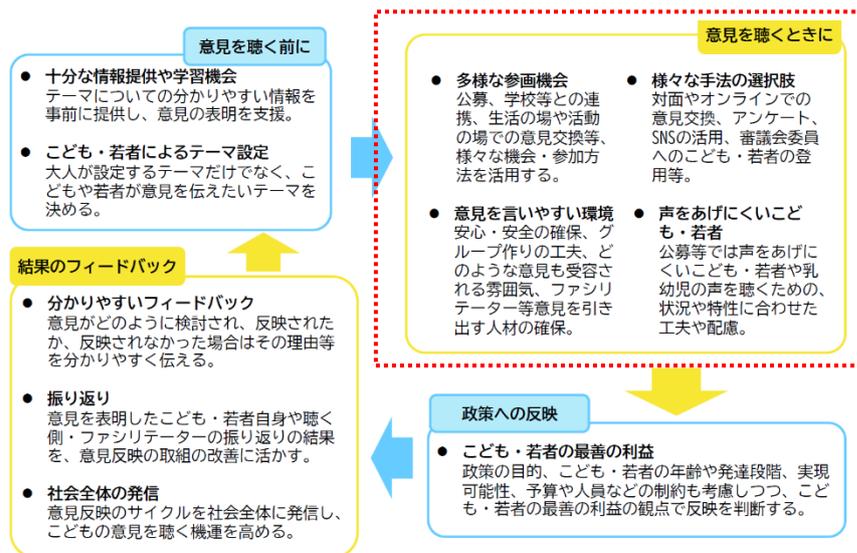


2.2 調査対象属性

(1) 調査対象抽出の考え方

令和4年度調査研究では、こども意見反映プロセスの中で意見を聴くときに留意すべき事項として、①多様な参画機会、②意見を言いやすい環境、③様々な手法の選択肢、④声をあげにくいこども・の4点をあげた。

図表 1-2 令和4年度調査研究(概要版)における意見反映プロセスのポイント



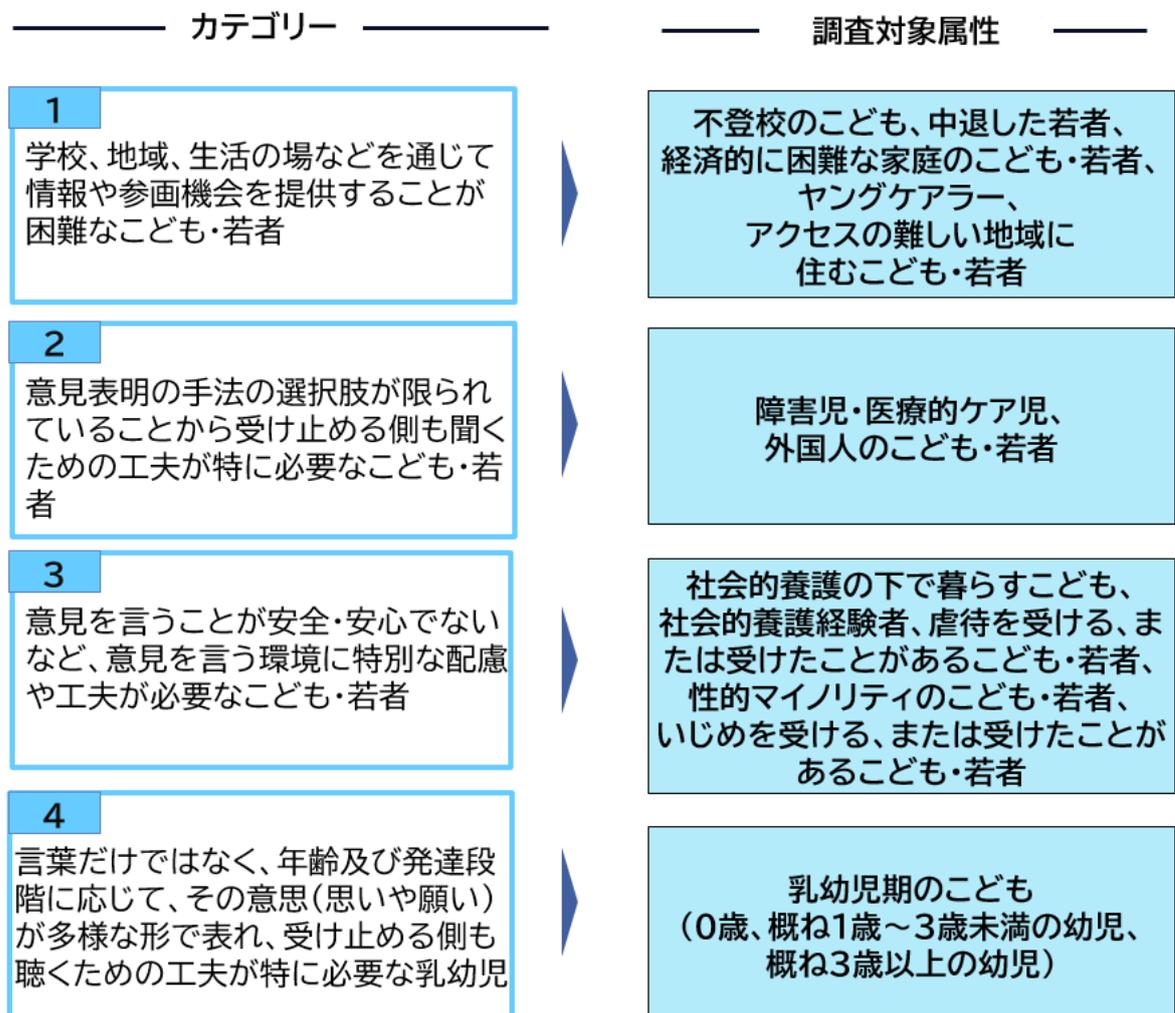
これらを前提として、声を聴かれにくいこども・若者の「声の聴かれにくさ」の観点から、仮説として以下の4カテゴリーの類型化を図った。

- ① 学校、地域、生活の場などを通じて情報や参画機会を提供することが困難なこども・若者
- ② (移動困難、発話困難、日本語が不得意などの理由で)意見表明の手法の選択肢が限られていることから受け止める側も聴くための工夫が特に必要なこども・若者
- ③ (受けるべき保護が受けられない等の理由で)意見を言うことが安全・安心でないなど、意見を言う環境に特別な配慮や工夫が必要なこども・若者
- ④ 言葉だけではなく、年齢及び発達段階に応じて、その意思(思いや願い)が多様な形で表れるため、読み取りにくく、受け止める側も聴くための工夫が特に必要な乳幼児

(2)各カテゴリーに含まれる属性

調査にあたっては、前述のカテゴリーに含まれる属性を複数抽出し、具体的な調査対象をイメージして調査することとした。ただし、子ども・若者が抱える困難の要因はひとつではないため、カテゴリー間で重複しうると考えられる。また、調査対象属性とは、それぞれのカテゴリーに該当する特徴を持つと考えられる人たちのことである。そのため、記載した属性はカテゴリーに該当すると考えられる属性の一部であり、該当するすべての子ども・若者を網羅しているわけではない。今回対象属性として挙げた以外にも、様々な要因によって声の聴かれにくさを抱える子ども・若者がいることを十分認識する必要がある。

図表 1-3 調査対象属性



2.3 報告書

(1)報告書の種類

報告書は、全体版に加えて、多様な子ども・若者が理解しやすいように、概要版とやさしい版を作成した¹。報告書の種類と目的を図表 1-2 に示す。

また、概要版及びやさしい版では、医療的ケア児を「生活の中で、人工呼吸器やたんの吸引といった特別な道具や助けが必要な子ども」や性的マイノリティを「同性が好きな人や、生まれたときにつけられた性別とは異なる性別で生きようとする人などのこと」といったように、子ども・若者にとって馴染みのない用語の一部を平坦な言葉に言い換えることや、解説を加えるなどして、読みやすい工夫をしている。

図表 1-2 報告書の種類と目的

報告書の種類	目的
調査研究報告書(全体版)	調査研究の調査結果をとりまとめたもの
調査研究報告書(概要版)	調査研究報告書 本編の内容を 30 ページ程度の簡潔な内容にまとめたもの。当事者である子ども・若者が読みやすいように中学生以上を想定読者と設定している。
調査研究報告書(やさしい版)	小学校 4 年生以上が読むことを想定したもの。言葉づかいをやさしくしたり、漢字を少なくしてルビを振ったりしている。

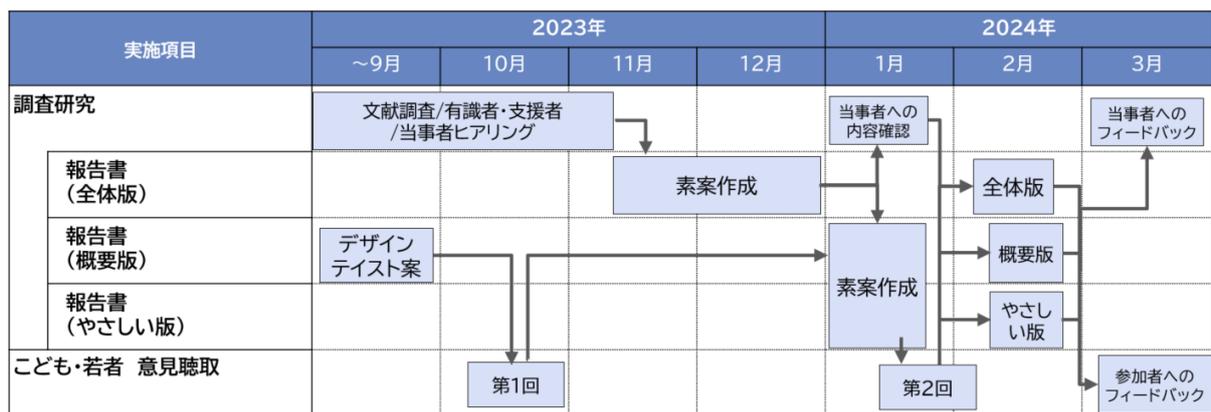
(2)報告書作成における子ども・若者の意見反映プロセス

子ども・若者の意見反映プロセスとして、報告書(全体版)については当事者ヒアリングに協力いただいた子ども・若者へ、聴いた意見がどのようにまとめられたかのフィードバックを行った。

報告書(概要版)は、デザインテイスト案の段階で子ども・若者からの意見聴取(第1回)を実施し、その内容はやさしい版へも反映した。その後、概要版・やさしい版の素案についても子ども・若者から聴取を実施した(第2回)。最後に、完成した報告書(全体版、概要版、やさしい版)についてフィードバックを実施した。これらの子ども・若者の意見反映プロセスを図表 1-4 に、方法及び実施内容を図表 1-5 に示す。

図表 1-4 子ども・若者の意見反映プロセス

¹ 報告書(概要版・やさしい版)の掲載ページは、子ども家庭庁の下記 URL 参照
<https://www.cfa.go.jp/policies/iken/guideline/>



図表 1-5 こども・若者の意見反映方法と実施内容

こども・若者の意見反映方法	実施内容	
報告書(全体版) : 当事者へのフィードバック	当事者ヒアリングに参加いただいた方を対象に、ヒアリングで聞いた内容を反映した報告書本編について、聞いた意見をどのようにまとめたのかフィードバックを実施した。	
報告書(概要版、やさしい版) : こども・若者からの意見聴取	第1回 (10月)	主にデザインテイストに関する意見聴取を実施した。 「こども・若者★いけんぷらす」登録者(ぷらすメンバー)4人に概要版の表紙や目次等のデザイン案を複数提示し意見をもらった。
	第2回 (1月)	内容及びデザイン案に関する意見聴取を実施した。第1回と同様にぷらすメンバーから参加者を募り、登録者3人に、概要版の内容案、デザイン化案を提示し意見をもらった。
	フィードバック (3月)	完成した報告書・概要版・やさしい版について共有するとともに、第1回、第2回の意見聴取に参加したこども・若者達に、最終的にどのような報告書になったのか、聞いた意見のうち何が反映できて何が反映できなかったのか、反映できなかった場合はその理由は何かを伝えた。

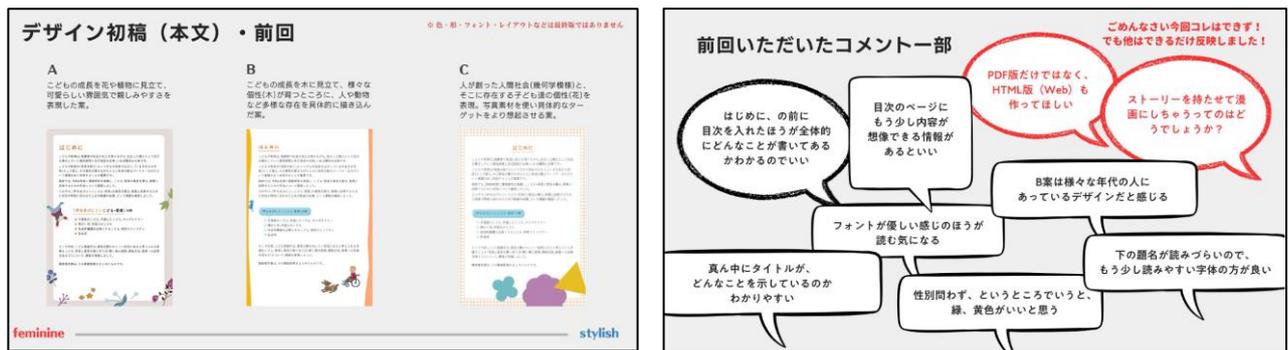
(3) こども・若者からの意見聴取で聴かれた主な意見

第1回のこども・若者からの意見聴取においては、主に概要版のデザインテイストに関して、3つの表紙・デザイン案(A・B・C)を見ながら、フォントや色、デザインについての意見を聞いた。こども・若者からは、多様な人に読んでもらうためには、「様々な年代の人にあっていて性別を問わない色遣いがよい」といった声や「やさしいフォントがよい」「目次の内容が少しあったほうがわかりやすい」といった声が聴かれた。

第2回のこども・若者からの意見聴取においては、概要版及びやさしい版の内容案、デザイン化案について意見を聴いた。こども・若者からは、「全体のページ数や1ページあたりの文章量が多く少なくしてほしい」といった声や「デザインが見やすい」といった声が聴かれた。

こども・若者意見聴取を通じて、可能な限りの意見を反映し、反映できなかった意見についても参加者にフィードバックした(図表 1-6 参照)。

図表 1-6 表紙・デザイン案とこども・若者へのフィードバック



図表 1-7 こども・若者意見聴取での意見(抜粋)

【第1回】

<デザイン案について>

- 私は A 案のように真ん中にタイトルがあることで、どんなことを示しているのかわかりやすいと感じました！
- C のフォントがやや固めかな、と思います
- 中学生でもフォントが優しい感じのほうが読む気になる気がしました
- B の案が、いろいろな年齢や性別問わず読みたいと感じると思いました。

<内容、目次など>

- はじめに、の前に目次を入れたほうが全体的にどんなことが書いてあるかわかるのでいいと思います
- 目次のページにもう少し内容が想像できる情報があるといいと思いました

<文字量>

- 文字量はこれくらいがよいと思います。

<その他>

- 過去の報告書みましたが、漫画チックな感じがしました。いっそストーリーを持たせて漫画にしちゃうってのはどうでしょうか？

【第2回】

■概要版

- 色味は見やすい。青や緑やオレンジの色々な色が使われていてよい
- (中学生やおとなが読むと考えると)全体で 40 ページは多すぎる。20 ページくらいがよいのでは？

- 各ページはもっと軽い内容のほうがいい。文章を詰めこみすぎている印象がある。中学生なら、大丈夫だと思うけど、わからない単語もあるので、説明を入れたほうがよい。

■やさしい版

- 4ページ以上は増やさないほうがよいと思う
- カラフルで柄が可愛く、絵本のように持ち歩いていい
- わからないものもある、なんとなくわかって読むと、逆効果なんじゃないか。
- 文字が多いと思う、ページ数を増やしても、スペースをあけた方がよい。
- 声をきかれにくい人がよむと、例がかいてあるので読みやすい。
- 伝えたい、重要である、ところがわかるようにしたほうがよい
- フォント、大きいもの小さいものを分けたほうがよい

■その他

- やさしい版を、手に取ってもらうための「導入版」の位置づけにして、概要版を詳しく知りたい人のための「詳しい版」位置づけにしたほうがよい
- ホームページにあげるだけでなく、インターネットで広くみられるようにしたらよい、たとえば、youtube で動画を出すというのもよいのでは

第2章 文献調査

1. 調査概要

1.1 調査目的

政策決定過程において、多様な子ども・若者から意見聴取するにあたり、各属性の概要・特徴の基本的事項の整理を行い、意見聴取とその反映に関する、各属性の聴く側の姿勢や心構え、意見聴取の手法や工夫、聴いた意見を政策に反映するための工夫等の検討の参考とする。

2. 調査結果

2.1 学校、地域、生活の場などを通じて情報や参画機会を提供することが困難な子ども・若者

(1) 不登校の子ども

1) 属性の概要・特徴についての基本的事項の整理

- 文部科学省によれば、「不登校児童生徒」は心理的、情緒的、身体的、社会的要因により年間30日以上学校に登校できない児童生徒と定義されている。ただし、病気や経済的な理由による欠席は除外されている。
- 文部科学省が行った「令和4年度 児童生徒の問題行動・不登校等生徒指導上の諸課題に関する調査」によると、小・中学校の不登校児童生徒数は全国で約30万人おり、全在籍児童生徒に占める割合は3.2%である。過去5年間の傾向を見ると、小学校・中学校の不登校児童生徒数及びその割合は増加傾向にある。なお、「学校を休みがち」「登校しづり」の子ども・若者は不登校の定義に収まらず、実態はより多いと考えられる。

2) 意見を聴くうえでの工夫

① 聴く側の姿勢・心構え

- 不登校の子どもは、特定の子どもに特有の問題とするのではなく、「どの子どもにも起こりうること」という前提に立ち、多様な要因・背景によって、「結果として不登校の状態になっている」と捉えることが重要である²。
- また、不登校の子どもや引きこもりの子どもの心理として、混乱期や低迷期(図表 2-1 参照)には、自己否定的な感情や行動の方向性に悩むことがあり、そのような状況では、子どもの視野を広げ、気持ちが楽になるように支える姿勢が求められるとされている³。

② 意見聴取の場の企画・準備(体制・場所・手法)等

- 温かい雰囲気、落ち着ける場所を用意することや、本人の気持ちを確認し、無理はさせないことが大事である。電話よりも電子メールによる連絡が有効な場合もあるということもいわれている³。

² 不登校・中途退学対策検討委員会 報告書, 不登校・中途退学対策検討委員会,2016

³ 児童・生徒を支援するためのガイドブック～不登校への適切な支援に向けて～,東京都,2018

図表 2-1 不登校の子ども引きこもりのこどもの心理³

不登校の子ども・引きこもりのこどもの心理として、その心理状態は一般的に、大きく三つの時期(「混乱期」「低迷期」「回復期»)にわけられる。

ただし、これらの段階は一般的なものであり、必ずしもすべてのこどもがこのプロセスをたどるわけではないことには留意が必要である。

○混乱期

不登校の兆し(登校しぶりなど)が見える段階で、こどももどうにかしようと頑張り、保護者も頑張るものの、努力が思うように実らずに、徐々に混乱していく。

- 初期:勉強・部活・友人関係等で「なんで、こうなるの?」という疑問や「これから、どうなるの?」という不安を感じつつも、これまでの自分を維持しようと焦っている。
- 中期:必死になっているにもかかわらず、思うようにいかないことが続く。自分や周りに対する苛いら立ちにさいなまれながら、何をどうしたらよいか分からず混乱する。
- 後期:不安や焦り、怒りなどからくる混乱状況に疲れ、攻撃的になったり自暴自棄的になったりする。

○低迷期

全く登校できなくなり、家で好きなことしかやらないなど、全体的に心身の活動が低下して、エネルギーが乏しくなって、静かに過ごしている段階。

- 初期:混乱しないで済むように、「不安になること」、「焦ること」は避け、少しでも安定していただけることを望む。
- 中期:将来への不安を感じるとともに、いつ安定した状態を崩されるか周囲に対して疑心暗鬼になる。現状をなんとか維持しようとする。
- 後期:安定はしていたものの、どこか物足りなさを感じ、動きたい衝動にかられる。しかし、一方で以前と同じ苦しみは味わいたくないので躊躇することも多い。

○回復期

エネルギーが少しずつ補填されてくると、身体も心も活動したいという衝動でうずき始め、スモールステップを積み重ねながら、少しずつ前に進む段階。

- 安定が崩れないか心配になりつつも、自分を励まして、頑張ろうとする。
- 行動範囲や生活範囲を広げ、もう一度学校生活を送ってみたいとか、外の世界とつながりたいと思う。

(2)中退した若者

1) 属性の概要・特徴についての基本的事項の整理

- 文部科学省が行った「令和4年度 児童生徒の問題行動・不登校等生徒指導上の諸課題に関する調査」によると、全国の高等学校の中途退学者数は43,401人で、前年度の38,928人から増加した。中途退学者の割合も1.2%から1.4%に上昇した。
- 中途退学者の特徴について、多くは中学校在学時に長期欠席傾向があった。高校をやめた理由には「高校の生活が合わなかったから」という声や「人間関係がうまく保てなかったから」「高校の勉強が嫌いだっただから」といった声が挙げられている⁴。
- また、大学等の中途退学者は、卒業者に比べて20代での無業や失業のリスクが高く、就業している場合でも非正規雇用比率は同じ教育段階の者の2倍という報告⁵もある。

2) 意見を聴くうえでの工夫

① 聴く側の姿勢・心構え

- 不登校の子どもと同様に、特定の子どもに特有の問題とするのではなく、「どの子どもにも起こりうること」という前提に立ち、結果として中途退学したと捉えることが重要である。
- また、生徒の希望や適性によっては、高校に在学し続けることが必ずしも最善ではない場合もあり、中途退学を前向きな選択肢として理解することも必要である²。

② 意見聴取の場の企画・準備(体制・場所・手法)等

- 不登校の子どもと同様に、温かい雰囲気、落ち着ける場所を用意することや、本人の気持ちを確認し、無理はさせないことが大事である。電話よりも電子メールによる連絡が有効な場合もあるとされている³。

(3)ヤングケアラー

1) 属性の概要・特徴についての基本的事項の整理

- 「ヤングケアラー」とは、本来おとなが担うと想定されている家事や家族の世話などを日常的に行っている子どものことである。ヤングケアラーの認知度は、学校や一般国民において高まっているものの、年代や性別によって差があるとされている⁶。
- ヤングケアラーの実態に関する調査⁶ ⁷によれば、全国の中学2年生の5.7%、全日制高校2年生の4.1%が家族の世話をしているとされている。また、小学校においてヤングケアラーと思われる子どもがいる学校は34.1%あり、小学6年生で、「家族の世話をしている」との回答

³ 児童・生徒を支援するためのガイドブック～不登校への適切な支援に向けて～,東京都,2018

⁴ 高校中退者・中学校 不登校生徒の「その後」と地域における支援,内閣府,2009

⁵ 退学に関わる支援策の現状と課題-自己点検・評価に記述される大学の実践から-,福岡大学教育開発支援機構第4号 40-49 紺田広明 著,2022

⁶ ヤングケアラーの実態に関する調査研究 報告書,三菱UFJリサーチ&コンサルティング,2021(調査期間:令和2年~令和3年)

⁷ ヤングケアラーの実態に関する調査研究 報告書,株式会社日本総合研究所,2022(調査期間:令和3年~令和4年)

は6.5%あった。そのうち、就学前から世話をしている人が17.3%、低学年のうちから世話をしている人が30.9%いると報告されている。

- また、同調査によると、ヤングケアラーは、家族の世話によって健康状態や学校生活に影響を受けており、大学進学や就職などの際に苦労や影響があるという声が聞かれている。さらに、家族以外のおとなに相談しにくいとされており、学校やおとなに「勉強を教えてほしい」、「自分のことについて話を聞いてほしい」といった声があるとされている。

2) 意見を聴くうえでの工夫

① 聴く側の姿勢・心構え

- ヤングケアラーは、おとなの役割を担うことで他の子どもと話が合わないことやおとなびていることがあり、また、現実的に遊ぶ時間がないこともあって、孤独を感じやすい傾向にあるとされている⁸。
- 家庭のことを知られたくないという思いや、家族のためにケアをしたいという強い意志を持っている場合もあり、そのケアをする行為やケアを受けている家族が否定されると、自分自身が否定されたように感じることや、家族がヤングケアラーの役割を子どもに担わせているという理由で責められると、傷つく可能性がある⁸。また、信頼できるおとながいないと感じていることもあり、ケアをしている状況について、哀れむような態度もするべきではないということも言われている⁸。

② 意見聴取の場の企画・準備(体制・場所・手法)等

- 文献調査では、該当する情報は確認できなかった。

(4)アクセスの難しい地域に住む子ども・若者

1) 属性の概要・特徴についての基本的事項の整理

- 離島における支援者を対象にした調査では、地域の支援者(民生委員、行政職員、中学・高校教員)の意識として、子ども・若者に対する支援が行き届いていないという意識が強いことがあげられている⁹。
- 一方、支援に対する社会的認知や理解が低く、地域社会の理解が得にくいいため、支援者は孤立しがちであるとも指摘されている。また、支援者たちが、何らかの取り組みを行う上で「仕事の範囲が不明確」や「助言者がいない」という困難さを感じており、さらには本人への支援の中で「支援者が本人の要求を拒否」してしまうことが報告されている⁹。

2) 意見を聴くうえでの工夫

① 聴く側の姿勢・心構え

⁸ 学校・教育委員会におけるヤングケアラー支援のためのガイドライン, 北海道教育委員会, 2022

⁹ 離島における困難を有する子ども・若者に関する基礎的研究－5島列島における支援者の意識に注目して－, 立命館産業社会論集 第49巻第2号 153 深谷 弘和, 2013

- 文献調査では、該当する情報は確認できなかった。
- ② 意見聴取の場の企画・準備(体制・場所・手法)等
- 文献調査では、該当する情報は確認できなかった。

2.2 意見表明の手法の選択肢が限られていることから受け止める側も聞くための工夫が特に必要なことも・若者

(1)障害児

1) 属性の概要・特徴についての基本的事項の整理

- 障害のある人とは、障害者基本法 第2条によると、身体的、知的、精神的な機能に障害があり、生活に制限を受ける人とされている。
- 日本の障害者総数は1160.2万人で、国民の9.2%に相当し、障害者数は増加傾向にある¹⁰。また、令和5年版 障害者白書(参考資料)によると、18歳未満の身体障害児・者は7.2万人、知的障害児・者は22.5万人、20歳未満の精神障害者は59.9万人と推計されている。
- 障害の種類は多様で、それぞれの障害には独自の特性と課題がある(図表 2-2 参照)。例えば、視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害などがある。また、複合障害の場合もあることに留意する必要がある。
- なお、医療的ケア児は、障害者に含まれるが、医師や看護師などが行う「医療行為」と同じことを自宅で家族等が日常的に行う「医療的ケア」は特殊性が高い。そのため、本報告書では医療的ケアを障害者の項目に含めず、以降は独立した項目として取り扱う。

図表 2-2 多様な障害の例¹¹

<p>○視覚障害 全く見えない場合や見えにくい場合があるほか、どのように見えにくいのかも様々である。</p> <p>○聴覚障害 全く聞こえない場合や、聞こえにくい場合がある。コミュニケーションの手段としては、補聴器や人工内耳、手話、筆談などがあるが、どの手段が適しているかは人によって異なる。</p> <p>○肢体不自由 上肢(腕や手指、肘関節など)の障害、下肢(股関節、膝関節など)の障害、体幹障害(座位、立位などの姿勢の保持が難しいこと)、脳病変による運動機能障害(脳性まひ)などがある。</p> <p>○内部障害 心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、肝機能といった病気などで、身体の内部の働きが弱くなったり、できなくなったりする機能の障害、HIV による免疫</p>

¹⁰ 第28回「障害福祉サービス等報酬改定検討チーム(オンライン)」資料(資料1 障害福祉分野の最近の動向), 厚生労働省, 2023

機能の障害で、外見から分かりにくく、理解されにくい。

○知的障害

おおむね 18 歳までの心身の発達期に現れた知的機能の障害により、生活上の適応に困難が生じるもので、意思交換(言葉を理解し、気持ちを表現することなど)や日常的な事柄(お金の計算など)が苦手な場合がある。

○精神障害

統合失調症、うつ病などの気分障害、てんかん、アルコールや薬物依存症といった精神疾患などが原因で、原因となる精神疾患によってその障害特性や制限の度合いは異なる。

○発達障害

脳神経の働き方の違いにより現れるもので、自閉スペクトラム症、注意欠如・多動症(ADHD)、学習症(学習障害)、チック症、吃音などが含まれる。同じ人にいくつかのタイプの発達障害があることも珍しくない。個人差がとても大きいという点が発達障害の特徴である。

2) 意見を聴くうえでの工夫

① 聴く側の姿勢・心構え

- 場面や状況に応じて必要な配慮は異なる。一人ひとりの障害の状態やニーズ等に応じて考える必要がある^{11 12}。
- 障害の種類や個人の障害の程度によって対応の仕方が異なる。ある人にとっては助けとなるのが、別の人にとっては苦痛となることすらある。一方的な援助は迷惑にもなりかねないので、必ず本人の意思を確認して行動することや、相手の身になって、本当に必要とされている援助をよく見極め、判断することが大切である¹¹。

② 意見聴取の場の企画・準備(体制・場所・手法)等

- 合理的配慮には、医師や療育機関担当者の診断書・意見書や、心理検査・読み書きテスト結果など、客観的にこどもの様子、得意・不得意が判断できる情報があると、参考になる場合もあるとされている¹³。
- 話すときは、顔を見て、ゆっくりと丁寧に、笑顔で優しい声で簡単な言葉を使って話すことが大切である¹¹。
- 精神障害・知的障害・発達障害のある場合、自分の行動の理由や思いを言語化することが難しくうまく伝えられない場合があるため、根気よく話を聞くことが重要である¹¹。話をする際には、相手が理解しやすいように、短い文で順を追って説明することや、写真や絵を添える、

¹¹ 障害のある人を理解し、配慮のある接し方をするためのガイドブック, 名古屋市,2015

¹² 幼稚園・保育所における発達障害の可能性のある子どもへの支援, 千葉県教育委員会,2014

¹³ 学校での「合理的配慮」ハンドブック, 株式会社 LITALICO,2016

指差し、実物を見せながら話すことが有効な場合がある^{11 14}。また、刺激や情報を整理するため、環境をすっきりとさせ、なるべく静かな場所を用意することが望ましい^{12 13 14}。

- 身体障害のある場合、介助は本人の依頼を受けてから行い、本人の意思を確認することが重要である。言語障害がある人もいるため、最後まで話を聞くことが大切である。また、必要以上にこども扱いしないことにも留意が必要である¹¹。
- 聴覚障害のある場合、メモを取るなどして情報を提供することが望ましい。また、発音などで話しにくい人に対しては、わかったふりをせず、もう一度話してもらったり、紙に書いてもらったりして、意思を確認することが大切である¹¹。
- 車いす使用者とのコミュニケーションにおいて、立ったままでは威圧感があるので、少し腰をかがめて同じ目線で話しかけることが大切である¹¹。

③ その他

- コミュニケーションの工夫として、経済産業省が2005年に策定した「コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則(JIS T0103)」を用いることも有効である。文字や話し言葉によるコミュニケーションの困難な人が、自分の意思や要求を相手に的確に伝え、正しく理解してもらうことを支援するために作成されており、絵記号を描く際の基本形状、作図原則を規定し、描きやすく、伝えたい内容が理解されやすい絵記号を描くためのルールが示されている。

【利用方法】

- ◇ 経済産業省は、規格の一部である絵記号例を、下記ウェブサイトにおいて公開、無償ダウンロードができるようにしている。現在300ほどの絵記号例がある。
(https://www.kyoyohin.org/ja/research/japan/jis_t0103.php)
- ◇ また、公益財団法人 明治安田こころの健康財団では、下記ウェブサイトにおいて支援用絵記号の過程で作成されたコミュニケーション支援ボードを公開している。
(<https://www.my-kokoro.jp/communication-board/>)

(2) 医療的ケア児

1) 属性の概要・特徴についての基本的事項の整理

- 「医療的ケア」とは、人工呼吸器による呼吸管理、喀痰吸引その他の医療行為を指し、「医療的ケア児」とは、日常生活及び社会生活を営むために恒常的に医療的ケアを受けることが不可欠である児童(18歳未満の者及び高等学校等に在籍するもの)とされている¹⁵。令和元年における在宅の医療的ケア児は全国に約2万人いると推計されている¹⁶。
- 医療的ケア児とその家族は、一般的な家庭では当たり前に行えることが、当たり前の事としてできていない、睡眠不足や体調悪化、外出困難などの課題や困りごとに直面しており、就労の

¹⁴ 発達障害って、なんだろう？ - 政府広報オンライン(<https://www.gov-online.go.jp/featured/201104/#section005>)

¹⁵ 「医療的ケア児及びその家族に対する支援に関する法律」(令和3年9月に施行)より

¹⁶ 第16回「障害福祉サービス等報酬改定検討チーム(オンライン会議)」資料(資料4 医療的ケアが必要な障害児に係る報酬・基準について),厚生労働省,2020

機会も制限されている現状にあるとされている。また、医療的ケア児に必要な医療行為として、経管栄養が最も多く、次いで吸引が多くあげられている¹⁷。

- 発語が困難な状態にある児は、「認知機能が比較保たれている状態にある児」と「認知機能が比較的低い状態にある児」に大別され、前者は言語的なコミュニケーションをはじめ、児の状態に応じた意思の表出方法が選択できるが、後者は家族や支援者から本人とのコミュニケーションの方法や意思表出の方法について情報を収集する必要があると言われている¹⁸。

2) 意見を聴くうえでの工夫

① 聴く側の姿勢・心構え

- どんなに障害が重く、コミュニケーションが取れなくとも、本人の意思はあるということを理解し、たとえ意思表示のサインがわからず、こちらの働きかけに対する本人の反応が乏しい場合でも、「本人はわかっている」という前向きな姿勢でかかわることが大切である¹⁸。

② 意見聴取の場の企画・準備(体制・場所・手法)等

- コミュニケーション支援の方法は、本人の身体を使った主観的な方法と道具を使った客観的な方法に分けられる。一般的に、医療的ケア児のコミュニケーションは、主観的な方法が用いられているが、親や身近な人などの理解できる人が限られる方法になりがちであるとされる。意見を聴く相手の成長や認知機能の状態に応じて、複数のものを組み合わせて選択する必要があると考えられる¹⁸。
- 例えば、コミュニケーションは、こどもの目の動きや息づかいなどからも意思が感じられることがあり、視線入力装置などの道具を使うと、客観的に確認できることもある。また、以下のようなコミュニケーション支援の道具を使うことが有用といえそうである¹⁸。

◇ ローテクなもの:

シンボル(絵カード)、透明文字盤など

◇ ハイテクなもの:

VOCA(音声出力会話補助装置)、タブレット(iPad 等のアクセシビリティ機能を利用)、重度障害者用意思表示伝達装置(スイッチ入力、視線入力)など

◇ 道具を使わないもの:

指文字(単語を一文字ずつ指の形を変えて表現する方法)・指筆談 など

(3)外国人のこども・若者

1) 属性の概要・特徴についての基本的事項の整理

¹⁷ 医療的ケア児者とその家族の生活実態調査, 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング,2020

¹⁸ 医療的ケア児等コーディネーター養成研修テキスト, 厚生労働省,2019

- 出入国管理庁の発表¹⁹によると、在留外国人数の推移と国籍・地域別の割合は、令和4年6月末現在、在留外国人数は約296万人であり、前年同期比で約1.5%増加している。国籍・地域別では、中国が最も多く約30%を占め、ベトナム、韓国が続いている。
- 在留外国人は首都圏に限らず全国におり、東京都が最も多く約19%を占めが、次いで愛知県、大阪府、神奈川県、埼玉県が多く、これらの都道府県で在留外国人の約60%を占めている¹⁹。
- 厚生労働省の調査²⁰では、平成30年における日本語指導が必要な児童生徒数は約5万人であり、外国籍の児童生徒数の約10%に相当するとされている。しかし、そのうち日本語指導等の特別な指導を受けることができていない児童生徒が2割以上いることが報告されている。また、約2万人の外国人のこどもが就学していないか、就学状況が確認できていないことが確認されている。

2) 意見を聴くうえでの工夫

① 聴く側の姿勢・心構え

- 母語はその国籍で判断できると思われがちであるが、国籍だけでは判断できない(しない)ことに留意が必要である。また、多様な背景を持つ外国人児童生徒等の多様性を尊重することが重要である。例えば、宗教や文化的な背景の理解が重要であり、例えばラマダン(断食月)などの宗教的な行事に配慮することが求められる²¹。
- 特に外国人幼児においては、受容的な態度で臨み、そのことをその幼児自身が感じ取れるようにすることが大切である。また、日本語や日本の生活に慣れないうちは、体調を崩しやすく、精神的に不安定になりやすいことがあるため、体調が悪いときの意思伝達の方法についてあらかじめ検討しておくことがよいとされている²²。

② 意見聴取の場の企画・準備(体制・場所・手法)等

- 意見を聴く際には、温かな雰囲気づくりを心がけ、「(相手の)母語」と「日本語」の両方の挨拶で迎えることや日本語で話す際には、やさしい日本語ガイドライン²³を活用して、ゆっくり話したり、主語を加えたり、やさしい表現に言い換えたりするなど気をつけるとよい²²。
- また、50音表を手元に置いておくことや、通訳、多言語資料、翻訳機などを活用して伝達方法を工夫することも大切である²¹。特に外国人幼児には、一緒に行動したり、身振り手振りを交えたり、イラストや写真を用いたりして、日本語に親しんでいく活動を多様に行うことが考えられる²²。また、書類や資料は、多言語化や短い日本語の文に修正、漢字にルビを振るな

¹⁹ 報道発表資料「令和4年6月末現在における在留外国人数について」,出入国在留管理庁,2022

²⁰ 日本語指導が必要な児童生徒の受入状況等に関する調査(平成30年度(令和2年度訂正結果))文部科学省,2020

²¹ 外国人児童生徒受入れの手引き,文部科学省,2019

²² 外国人幼児等の受入れにおける配慮について,文部科学省,2020

²³ 在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン,出入国在留管理庁ホームページ

(https://www.moj.go.jp/isa/support/portal/plainjapanese_guideline.html)

ど、分かりやすくするための工夫や、家に持ち帰ってじっくり読んだり、知り合いにたずねたりできるように、保護者の言語を使用することが望ましいといえそうである²¹。

- 外国人のこどもの保護者に正確に伝える必要がある大切なことについては、通訳を介したり、多言語化したお知らせ等を活用したりするなど、保護者に誤解なく伝わる手段を確保することが望まれる。また、重要なお知らせには、目印を付けたり、「DAIJI」などと大きく表示したりすることも有用とされている²¹。

③ その他

- 様々な人が参加する場において、日本人幼児と外国人幼児等との関わりでは、それぞれが自己を発揮し、互いに認め合い支え合っているような関係を築いていけることが大切である。宗教や母国の習慣などで特別な事情がある場合には、外国人幼児等を特例として一方的に他の幼児に認めさせるのではなく、その文化について他の幼児に分かりやすく説明し、多様な文化に対する興味や関心を育んだり、多様性を受け止める機会となったりすることが求められる²¹。

2.3 意見を言うことが安全・安心でないなど、意見を言う環境に特別な配慮や工夫が必要なこども・若者

(1) 社会的養護の下で暮らすこども、社会的養護経験者

1) 属性の概要・特徴についての基本的事項の整理

- 社会的養護とは、保護者のない児童や、保護者に監護させることが適当でない児童に対して、公的責任で社会的に養育し、保護するとともに、養育に大きな困難を抱える家庭への支援を行うことである。
- 社会的養護のこどもがいる施設は、家庭養護(里親、ファミリーホーム、養子縁組など)と施設養護(乳児院、児童養護施設など)に分けられる。令和4年における社会的養護の対象児童は全国で約4万2千人いるとされている²⁴。
- 社会的養護の下で暮らすこどもが意見や考えを表明できるようにサポートする取組のひとつとして、こどもアドボカシーがよく知られている(図表 2-3 参照)。現在は公的な資格はないが、NPO 法人などがアドボカイトの養成講座を実施している。

2) 意見を聴くうえでの工夫

① 聴く側の姿勢・心構え

- 社会的養護の下で暮らすこども、社会的養護経験者にとっての他のおとなとのコミュニケーションは、身近なおとなの生活経験などから培われた関係性が基礎になるとされる。そのため、成育環境の影響が大きく、一人ひとりの性格、心身の状況、成長・発達の状況、特性等に配慮した傾聴が大切である²⁵。

²⁴ 資料集「社会的養育の推進に向けて」、こども家庭庁、2023

²⁵ アドボカシーに関するガイドライン案、三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング、2020

- 意見を聴く側は、社会的養護や虐待の経験に対して、「かわいそうな人」などという先入観を持たないように注意が求められる²⁵。また、意思の表出や意見表明ができないと安易に決めつけてはならない。家族観や価値観の違いを意識し、自分と違う考えを受け入れる心構え、たとえ、耳をふさぎたくなるような話や一見実現不可能と考えられる意見でも受容の姿勢をもって聴くことが望まれる²⁶。
- ② 意見聴取の場の企画・準備(体制・場所・手法)等
- 意見を聴く際は、保護者の同意や家族との同居を前提としないことや、施設職員や他の人に会話を聞かれることがない環境を用意することが大切である²⁷。
 - フラッシュバックが起きた際の対応についても事前に準備しておく必要があり、聴き手はトラウマについての対応や、アサーションについての研修を事前に受けることが望ましいとされている²⁷。
 - 特に一時保護所では通信機器の持ち込みが制限されているため、施設に出向いて直接話を聴く必要がある²⁷。

図表 2-3 こどもアドボカシーの 6 原則

こどもアドボカシーとはこどもが意見や考えを表明できるようにサポートすることで、このアドボカシーを実践する人を「アドボケイト」という。

アドボカシーには6つの原則と呼ばれる、こどもたちが自分たちの意見を自分たちで表明し、自分たちの権利を守ることができるようにするための指針がある。

○アドボカシー 6つの原則²⁵

- ① エンパワメント(こどもが自分の生活など自己に影響を与える事項に関する決定について、主導権を得られるよう支援し、自己効力感などを高められるようにする)
- ② こども中心(こどもの権利及び関係する情報をこどもに伝え、こどもの指示と同意のもとで行動する)
- ③ 独立性(他の組織や個人から組織運営面でも活動面でも独立しており、こどもの権利のためだけに活動する)
- ④ 守秘(こどものプライバシー権を尊重した方針をこどもに分かりやすく説明し、こどもの同意なしに開示や提供を原則行わない)
- ⑤ 平等(こどもが年齢、性別、人種、文化、宗教、言語、障害、性的指向などによる差別を受けないように支援する。)
- ⑥ こどもの参画(行政の決定やこどもに提供されるサービス内容などに、こども自身が関わることを促す)

²⁶ 子どもの意見表明を中心としたこどもの権利擁護に関する調査研究，三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング，2021

²⁷ こども政策決定過程におけるこどもの意見反映プロセスの在り方に関する調査研究，株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所，2023

(2) 経済的に困難な家庭のこども・若者

1) 属性の概要・特徴についての基本的事項の整理

- 貧困には、絶対的貧困や相対的貧困など、様々な定義²⁸がある。日本における貧困の実態は、厚生労働省による国民生活基礎調査(2022年)によると、相対的貧困率(等価可処分所得の中央値の半分に満たない世帯員の割合)は15.4%、こどもの貧困率(17歳以下)は11.5%となっている。
- 令和2年度 子供の生活状況調査²⁹をみると、収入の水準が低い世帯やひとり親世帯では、暮らしに苦しんでいる割合が高く、頼れる人がいないと感じたり、うつや不安障害が疑われたりする状況にある者も多いことがわかる。また、学校以外で勉強しない割合が高く、家庭の経済的な状況から考えて、高校までしか進学しないと考える割合も高いことがわかる。

2) 意見を聴くうえでの工夫

- ① 聴く側の姿勢・心構え
 - 文献調査では、該当する情報は確認できなかった。
- ② 意見聴取の場の企画・準備(体制・場所・手法)等
 - 文献調査では、該当する情報は確認できなかった。

(3) 虐待を受ける、または受けたことがあるこども・若者

1) 属性の概要・特徴についての基本的事項の整理

- 児童虐待防止法においては、「児童虐待」は身体的暴行、性的暴行、心理的虐待、ネグレクトの4つの形態があると定義されている。
- 令和3年度の児童虐待相談の状況³⁰は、全国225か所の児童相談所が対応した児童虐待相談の件数が207,660件であり、増加傾向にある。特に、心理的虐待に関する相談や家族親戚、近隣知人、児童本人等からの通告の増加が、件数増加の主な要因となっている。

2) 意見を聴くうえでの工夫

- ① 聴く側の姿勢・心構え
 - こども・若者の訴えや態度を否定せず、気持ちを受け止めることや、不安や負担に配慮することが大切である³¹。

²⁸ 例えば、絶対的貧困(食料や衣類など人間らしい生活の必要最低条件の基準が満たされていない状態)、相対的貧困(国や社会、地域などにおいて大多数より貧しい状態)、国際貧困ライン(世界銀行が定義する基準)、多次元貧困層(UNDP(国連開発計画)が発表している貧困の定義)など

²⁹ 令和2年度 子供の生活状況調査結果, 内閣府(調査期間は令和3年2月12日~3月8日)

³⁰ 令和3年度 児童相談所での児童虐待相談対応件数, こども家庭庁

³¹ 千葉県子ども虐待対応マニュアル, 千葉県, 2020

- 虐待を受ける、または受けたことがあるこども・若者は、保護者から虐待について他人に話さないようにというメッセージを受けていることが多い。人に話すことによって不安な気持ちや、恐怖心が湧いてくることもある。そのため、無理に話を引き出すのではなく、こどもの気持ちを受け止めながら、こどものペースで話を聞くことが重要である³²。また、親への秘密を持つことを、「親への裏切り」と感じるが多々あるため、親への隠し事や、嘘をつかずにすむように配慮することが必要とされている³¹。
 - 意見聴取する中で、驚くようなひどい状況や予想もつかなかった事実が語られることがあるが、そのような時に感情的に反応せず、心の中の動揺を表に出さないように気をつけることが大切である。話の内容を分析したり、評価したり、支援者の意見を言う必要はなく、「そう思っているのですね」「つらかったのですね」と話し手の気持ちを受け止める言葉かけに留め、話を聴くことに徹する姿勢が必要である³¹。
- ② 意見聴取の場の企画・準備(体制・場所・手法)等
- こども・若者がリラックスできる場所で話すことが重要である。ただし、「閉じこめられた」と感じてしまうような場所は避ける。パニックを起こした場合には、二次的な被害を出さずにすむ場所を提供し、周囲の人々や危害が加えられやすいモノから一定期間引き離すことが有効であるとされている³³。
 - 事情聴取のように次々と確認するような問いかけは避け、相手がこれ以上話せないと感じた場合、無理に追及せず、話題を変えるなどしてこどもを追いつめないように配慮する。答えは根気よく待つことが重要である。おとなのペースで質問をたたみかけては、こどもは話す意欲を失う可能性がある^{31 33}。
- ③ その他
- 通告ができないことになってしまい、場合によってはこどもとの約束を破ったことになるため、「誰にも言わないから」、「親には言わないから」という約束はしない。こどもを守るためには他の人に話をするともあると伝え、みんなの知恵を借りてこどもを守る意向を伝えることが大事である³³。

(4)性的マイノリティのこども・若者

1) 属性の概要・特徴についての基本的事項の整理

- 性的マイノリティのこども・若者を知るにあたっては、国連等で一般的に使われている性の4つの構成要素(戸籍の性、性自認、性的指向、性表現)についての理解が重要である³⁴。
- 性的マイノリティ(性的少数者)とは、LGBTなどの非典型の人々を広く総称した呼び方である。LGBTとは、L:レズビアン(女性同性愛者)、G:ゲイ(男性同性愛者)、B:バイセクシャル(両

³² 子ども虐待対応の手引き, 厚生労働省, 2013

³³ 研修教材「児童虐待防止と学校」第7章 虐待を聴く技術, 文部科学省, 2006

³⁴ 性自認および性的指向の困難解決に向けた支援マニュアルガイドライン(第2版), 性的指向および性的自認等により困難を抱えている当事者等に対する法整備のための全国連合会(LGBT 法連連合会), 2019

性愛者)、T:トランスジェンダー(出生時に割り当てられた性別と性自認が一致しない人や、どちらの性別にも違和感のある人)の頭文字からとった言葉である。

- また、LGBT のほかに SOGI(ソジ・ソギ)という概念も広く使われている。SOGI とは、Sexual Orientation and Gender Identity の略で、「性的指向と性自認」という意味であり、2006 年のジャカルタ宣言以降、国連の諸機関で広く使われている。すべての人の人権が尊重されるべきであるという文脈で用いられることが多い言葉である。
- 性的マイノリティのこども・若者にとって、アウティングは、生命に関わるほど深刻なハラスメントと指摘³⁵されており、最大限注意する必要がある。アウティングとは、当事者がゾーニング(性的指向と性自認に関する個人情報の共有範囲をコントロールすること)への認識がないことや、悪意などによって当事者の SOGI に関する個人情報が本人の同意なく暴露されてしまうことを言う。

図表 2-4 性の4つの構成要素³⁴

○戸籍の性

医師から発行された出生証明書をもとに子の出生地・本籍地又は届出人の所在地の自治体の役所に提出された出生届出書が受理され、戸籍に記載されている性別のこと。

○性自認(Gender Identity)

自分がどの性別かであるかの認識のこと。この認識については、自分の生物学的な性別と一致する人もいれば、一致しない人もいる。

○性的指向(Sexual Orentation)

人の恋愛感情や性的な関心がいずれの性別に向かうかの指向(この指向には、異性に向かう異性愛、同性に向かう同性愛、男女両方に向かう両性愛等の多様性がある)

○性表現(Gender Expression)

性表現は、服装や言葉遣い、立ち振る舞い等、社会に向けて自分の性をどのように表現しているかを指す。

2) 意見を聴くうえでの工夫

① 聴く側の姿勢・心構え

- 自分の性のあり方を基準にしないように、性の多様性に関する基礎知識を身につけることが大切である³⁶。例えば、「(性的マイノリティではない)ふつうの人」「ノーマルな人」という表現や同性愛を「禁断の愛」と表現する等異常・異質なものとして位置付ける表現はしてはならない。

³⁵ 提言 性的マイノリティの権利保障をめざして—婚姻・教育・労働を中心に—, 日本学術会議, 2017

³⁶ LGBTQ 報道ガイドライン, LGBT 法連合会, 2022

- 周囲に性的マイノリティの当事者が“いない”のではなく、“本人が言えない”“見えていない”だけかもしれないという可能性を念頭に置くことが大事である³⁷。性のあり方は多様であることに配慮した言動、姿勢が望まれる。
 - 名前から想定される性別と見た目が異なる場合や、名前を呼ばれることを避けたい場合がある。書類上の性別と本人の外見等の性別が一致しないからと、必要以上に見比べたり、聞き直したりしてはならない³⁸。また、パートナーの性別や声質で性別を判断するといった、セクシュアリティの決めつけをしないことに留意する³⁷。
- ② 意見聴取の場の企画・準備(体制・場所・手法)等
- 設備利用や「性」に関する表記の仕方に配慮することが大事である。トイレ・更衣室等の設備利用をめぐる場合は、本人の意思をなるべく尊重した対応や他の利用者との調整をどのように行うか等について、予め考えておく必要がある³⁸。性別や関係性を決めつけるような表現は避けることはもちろん、人称代名詞が「彼女」や「彼」、それ以外なのか等も注意し、ジェンダー中立的な表現を用いることが望ましい³⁶。書面上においても、法的に義務付けられたものや事務の性質上必要であるものを除いて、性別欄は廃止する。必要な場合は、その理由を説明し、記載を任意や自由記述式にする工夫や、男女のほか「その他」「答えたくない」の欄を設けるなどの配慮も大切である³⁸。
- ③ その他
- カミングアウトや相談を受けた場合は、真摯に受け止め、アウティングは絶対にしない。本人の意思を尊重し、支援や相談機関につながる情報を伝えることが望ましい³⁷。

(5)いじめを受ける、または受けたことがあることも・若者

1) 属性の概要・特徴についての基本的事項の整理

- いじめ防止対策推進法では、「いじめ」とは、「児童生徒に対して、当該児童生徒が在籍する学校に在籍している等当該児童生徒と一定の人的関係のある他の児童生徒が行う心理的又は物理的な影響を与える行為(インターネットを通じて行われるものも含む。)であって、当該行為の対象となった児童生徒が心身の苦痛を感じているもの。」と定義されている。いじめが起きた場所は学校の内外を問わないとされている。
- また、同法ではいじめに対する措置として、いじめの中には犯罪行為として取り扱われるべきものや、児童生徒の生命、身体又は財産に重大な被害が生じるようなものが含まれ、これらについては早期に警察に相談・通報し、警察と連携した対応を取ることが必要であるとされている。

³⁷ ～多様な性のあり方を知り、行動するための職員ガイドライン～LGBTをはじめ多様な性的指向・性自認(SOGI)について理解を深め、行動する～、三重県,2022

³⁸ LGBTを知りサポートするためのガイドライン～誰もが自分らしく生きることを認め合う社会へ～、千葉市,2018(2021改訂)

- 文部科学省が実施した児童生徒の問題行動等についての調査³⁹によると、令和4年度における、小・中・高等学校及び特別支援学校におけるいじめの認知件数は約 68 万件であり、児童生徒 1,000 人当たりの認知件数は 53.3 件である。同調査では、いじめの態様は、どの世代においても、「冷やかしかからかい、悪口や脅し文句、嫌なことを言われる」が最も多いとされている。次に多いのは、小・中学校及び特別支援学校では、「軽くぶつかられたり、遊ぶふりをしてたたかれたり、蹴られたりする」であるが、高等学校では「パソコンや携帯電話等で、ひぼう・中傷や嫌なことをされる」となっている。

2) 意見を聴くうえでの工夫

- ① 聴く側の姿勢・心構え
 - 文献調査では、該当する情報は確認できなかった。
- ② 意見聴取の場の企画・準備(体制・場所・手法)等
 - 文献調査では、該当する情報は確認できなかった。

2.4 言葉だけではなく、年齢及び発達段階に応じて、その意思(思いや願い)が多様な形で表れ、受け止める側も聴くための工夫が特に必要な乳幼児

(1)乳幼児

1) 属性の概要・特徴についての基本的事項の整理

- 乳幼児は「乳児」と「幼児」の総称で、「乳児」とは、満1歳未満の者、「幼児」とは、満1歳から小学校就学の始期に達するまでの者をいう。
- 乳幼児期のこども(0歳、概ね1歳～3歳未満の幼児、概ね3歳以上の幼児)の特徴として、以下のようにいわれている⁴⁰。
 - ◇ 乳幼児期は、生まれながらに固有の権利を持つ存在として、安心したい、満たされたい、関わってみたい、遊びたい、認められたい、といった思いや願いを持ちながら、心身の発達を図りつつ、生涯にわたる人格形成の基礎となる大切な育ちの時期を過ごしている。また、生きるための基本的なことすべてにおいて、保護者・養育者や直接接するおとなに大きく依存して生きる時期でもある。
 - ◇ 概ね1～3歳は、一般に、基本的な身体機能や運動機能が発達し、様々な動きを十分楽しみながら、人や物との関わりを広げ、行動範囲を拡大させていく時期である。
 - ◇ 概ね3歳～幼児期は、多くのこどもが幼稚園・保育所・認定こども園において、同年齢・異年齢のこどもとの関わりを通じて育っていく時期である。

2) 意見を聴くうえでの工夫

³⁹ 令和4年度 児童生徒の問題行動・不登校等生徒指導上の諸課題に関する調査,文部科学省,2023

⁴⁰ 「就学前のこどもの育ちに係る基本的な指針」に関する有識者懇談会～基本的な指針(仮称)の策定に向けた論点整理～,「就学前のこどもの育ちに係る基本的な指針」に関する有識者懇談会,2023

- ① 聴く側の姿勢・心構え
- 乳幼児と接する際の心構えとして、こどもは未熟な存在ではなく、ひとりの人間として尊重すべき存在という理解が大切である。また、こどもは興味・関心を持っている時に最大限の力を発揮することを踏まえ、何かを教え込むのではなく、こどもの意見を引き出すことやこどもの意見を尊重し、こどもの視点に立つことが重要である。ただし、こどもは五感を通じて様々なことを感じ深く考える力がある一方、その表現は幼いため、おとなは「まだわからない」と判断している状況があることを理解し、ひとりの人間として丁寧に関わるべきとされている⁴⁰。
 - 物理的な空間だけでなく、心理的な余裕も必要である。乳幼児に付き添っている人の感情は、乳幼児に伝わり、乳幼児に安らぎを与える。すべての人の気持ちに寄り添い、このような心の余裕をつくる手助けをすることが大切である⁴¹。
- ② 意見聴取の場の企画・準備(体制・場所・手法)等
- 意見聴取の場所として、小児科や保育所は、乳幼児を念頭において設計されており、適した場所のひとつである。加えて、どのように乳幼児にとって優しい空間にするかは、年齢や段階によって異なるが、不必要な騒音やその他の妨げとなるものを最小限にすること、家具やおもちゃなどを用意してコミュニケーションすることなどが考えられる。また、乳幼児と聴き手が一緒に床に伏せたり、クッションや低い椅子に座ったりすることも、コミュニケーションの促進に有用である⁴¹。
 - 乳幼児は、姿勢や動き、アイコンタクト、その他の非言語的なコミュニケーションを観察し、注意深く観察することが非常に重要である。例えば、自らの動きや音、環境への反応などを通じて自分の声を表現することや、沈黙も理解されるべきメッセージであるとされている⁴¹。

⁴¹ 乳幼児から意見を聴くためのガイドライン, スコットランド, 2023

第3章 有識者・支援者ヒアリング

1. 調査概要

1.1 調査目的

多様な子ども・若者の意見を聴き、政策に反映するプロセスにおいて、属性固有あるいは属性に共通する聴く側の姿勢や心構え、意見聴取の手法や工夫、聴いた意見を政策に反映するための工夫等について調査するために、様々な属性の子ども・若者の権利の保護や支援に関して知見を有する有識者及び、支援に携わっている方(支援者)にヒアリングを行った。

1.2 調査項目

以下の設問項目を中心にヒアリングを行った。

図表 3-1 調査項目一覧

Q1. 聴く側の姿勢・心構え

- ・ どのような姿勢や心構えで聴くべきか
- ・ 身に付けておくべき知識・スキル

Q2. 聴く側の体制や環境について

- ・ 聴く側の体制のあり方(例:職種、属性、人数、役割分担など)
- ・ 適切な聴取手法(例:個別ヒアリング、グループヒアリングなど)
- ・ 行うべき事前準備(例:当事者の情報収集など)
- ・ アクセス手段や聴く場所及び環境についての配慮事項
- ・ その他に求められる合理的配慮
- ・ 事後のフォローアップ(例:嫌な経験とならなかったか、十分に言いたいことを言えたかなど)

Q3. 声をあげにくい子どもや若者から意見を聴く工夫

- ・ 意見聴取の実施時の工夫や配慮(例:アイスブレイク、ファシリテーション、時間の使い方など)
- ・ 意見形成や意見表明を支援するための手法やツール

Q4. 代弁のあり方

- ・ どのような場面で代弁が必要か
- ・ 代弁が必要な場合に配慮すべきこと
- ・ 子ども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたときの対応方法

Q5. (「意見聴取の場」を設ける場合の)意見を聴く子どもや若者の選び方

- ・ 適していると考えられる子ども・若者の年齢や発達段階、本人の状況・状態
- ・ 適している募集方法、子ども・若者の選定方法

Q6.適切なフィードバックの方法

- ・ フィードバックを行うタイミングや回数
- ・ 分かりやすい表現・伝え方の工夫

Q7.政策反映につなげるための意見聴取の工夫

- ・ 当事者個別の課題やニーズを政策につなげていくための意見の聴き方として、留意すべきこと
- ・ 上記のほか、政策へ当事者の意見を反映するために必要なこと

Q8.その他

- ・ 連携が考えられる関係機関
- ・ 参考となる取組について

Q9.様々な参画機会をインクルーシブにするには(既存の意見聴取の機会・手法について改善すべき点)

- ・ どのような理由で参加しにくいと考えられるか(例:制約条件となっている点など)
- ・ 募集情報にアクセスしてもらうためにはどうあるべきか
- ・ 参加しやすい募集の方法、応募のハードルを下げ方法
- ・ 参画の場でどのような合理的配慮をすべきか(例:参加者同士の配慮など)

1.3 調査対象・調査方法

多様な子ども・若者の意見聴取とその反映及び参画に関し、第1章2.2(2)で定義した4カテゴリーについて 12 属性の有識者・支援者 20 名(内、1名はカテゴリーに捉われずにヒアリング)にヒアリングを実施した。実施期間は 2023 年8月から 11 月の間にかけ、方法はオンラインまたは対面で実施した。

有識者は、主に子ども・若者の権利の保護や支援に関する研究に従事している方を想定し、支援者は、主に当事者を支援する団体で活動している方を想定している。

図表 3-2 有識者・支援者ヒアリング調査の対象

カテゴリー	属性	氏名 (敬称略)	所属
①学校、地域、生活 の場などを通じて情 報や参画機会を提供 することが困難なこ ども・若者	不登校の子ども	石川 悦子	こども教育宝仙大学 こども教育学部長 教授
		井利 由利	公益社団法人青少年健康センター 茗荷谷クラブ チーフスタッフ
	中退した若者	青砥 恭	NPO 法人さいたまユースサポートネット 理事
	ヤングケアラー	澁谷 智子	成蹊大学 文学部 現代社会学科 教授

		中道 慶恵	(元当事者)
		宮崎 成悟	一般社団法人ヤングケアラー協会 代表理事
		小林 鮎	一般社団法人ヤングケアラー協会 看護師兼 公認心理師
②意見表明の手法の 選択肢が限られてい ることから受け止め る側も聞くための工 夫が特に必要なこ ども・若者	障害児	相澤 仁	大分大学福祉健康科学部 福祉健康科学科 教授
	医療的ケア児	福満 美穂 子	NPO 法人なかのドリーム 理事
		松丸 実奈	NPO 法人にこり 理事長
外国人のこども・ 若者	嶋田 和子	アクラス日本語教育研究所代表理事	
③ 意見を言うこと が安全・安心でない など、意見を言う環 境に特別な配慮や工 夫が必要なこども・ 若者	社会的養護の下 で暮らすこども、 社会的養護経験 者/経済的に困難 な家庭のこども・ 若者/虐待を受け る、または受けた ことがあるこども も・若者	長瀬 正子	佛教大学社会福祉学部 准教授
		齊田 由美	ちばアフターケアネットワークステーション 相 談員
		竹田 明子	京都市ユースサービス協会
	性的マイノリティ のこども・若者	岩本 健良	金沢大学 人間社会研究域 人文学系 准教授
		遠藤 まめ た	一般社団法人 にじーず 代表
	いじめを受ける、 または受けたこと があるこども	石川 悦子	こども教育宝仙大学 こども教育学部長 教 授
井利 由利		公益社団法人青少年健康センター 茗荷谷クラブ チーフスタッフ	
④乳幼児期のこども (0歳、概ね1歳～3 歳未満の幼児、概ね 3歳以上の幼児)	乳幼児期のこども (0歳、概ね1歳 ～3歳未満の幼 児、概ね3歳以上 の幼児)	伊藤 唯道	社会福祉法人 順正寺福祉会 順正寺こども 園 園長
		本田 智秋	社会福祉法人 順正寺福祉会 順正寺こども 園 職員
		曾木 書代	陽だまりの丘保育園 園長
声を聴かれにくいこども・若者(カテゴリーに 捉われずヒアリング)		間宮 静香	緑オリーブ法律事務所 弁護士

2. 調査結果

2.1 学校、地域、生活の場などを通じて情報や参画機会を提供することが困難な子ども・若者

(1) 不登校の子ども

不登校の子どもに関して、こども教育宝仙大学 こども教育学部長の石川氏と公益社団法人青少年健康センター 茗荷谷クラブ チーフスタッフの井利氏にヒアリングを実施したところ、次のような調査結果を得た。

1) 聴く側の姿勢・心構え

不登校の子どもや引きこもりの子どもは、繊細で、自己責任感や、「期待されていることに応えなければならない」という気持ちが強い傾向にあるため、意見を聴く際は、様々な配慮が必要だという話が聞かれた。具体的には、意見を聴く側は、一方的に聴くのではなく、伴走し寄り添う姿勢が大事で、当事者の気持ちや話をしたいことを聴きながら相手の気持ちを解きほぐすことで、「本音を言っているんだ」と思ってもらえるようにすることが大切だとのことであった。

また、単に学校に行っていないだけでなく、貧困や虐待など複合的な困難を抱えている可能性があることに注意する必要があることがわかった。

図表 3-3 聴く側の姿勢・心構えに関する有識者・支援者の主な意見

- 不登校の子どもや引きこもりの子どもは、繊細で真面目、自己責任感が強い傾向があり、「期待されていることに応えなければならない」という気持ちが強い。実は、それが苦しいという一面がある。また、「責められるのでは」「怒られるのでは」と、人の目を気にする傾向がある
- だからこそ、気持ちを解きほぐして、本音を言っていると思ってもらえるような気持ちになってもらうことが大切である。
- 「〇〇であるべき」というような、はっきりとした意見を聴くのではなく、とにかく「当事者の気持ちを聴く」姿勢が大切である。
- 不登校の子どもは、家庭の問題と絡むケースが多いが、貧困や虐待などの、家庭の問題はかなり言いにくい。こういった点に注意して話を聴く必要がある
- 最初から質問を「聴いてあげる」という態度ではなく、生の声を聴くために「聴かせていただく」という気持ちが大切。「聴いてあげる」といった態度は、しばしば子どもたちに伝わってしまうこともある。
- 行政が子どもに意見聴取する場合、ある程度は半構造化されたヒアリングになると思うが、最初に目的（「どういう事について聴きたいか、それらの意見をどのように扱うのか」）を伝えて、言いたくないことは言わなくてよいと伝えることが大切。

2) 意見聴取の場の企画・準備

① 意見聴取方法に関する基本的な考え方

本人に「不登校」という意識が必ずあるとは限らないため、相手に意見を聴く側が勝手に「不登校」というレッテルを貼ることがないようにする必要があるということが聞かれた。そのため、意

見を聴く際は、「不登校の意見を聴かせてほしい」というスタンスは望ましくないと言える。

また、本来、意見聴取は当事者と親しくなってから実施することが理想であるが、そのような関係構築が難しい場合には、最低限、支援者と事前準備や環境づくりについて十分に相談することが不可欠と考えられる。

② 体制

「どんな話でも言っていていい」と安心して話すことのできる人のいる体制大切であるという話があった。そのため、意見聴取の場には普段の信頼関係がある人の同席が望ましいという見解であった。具体的には、意見を聴く相手が通っているフリースクールや適応指導教室などの施設の支援者の同席が想定される。また、聴く側の人数は、あまり多いと圧迫感を与えるため、2名程度がよいということも聞かれた。

一方で、フリースクールや適応指導教室などの施設の支援者が同席することにより、それらの施設自体への意見は言いにくくなってしまいうことに留意する必要があるとのことであった。

聴く側の人数や同席者の検討は、意見を聴く相手や目的に応じて、「どのようにすれば安心して言いやすいか？」をよく考え、適切に選ぶ必要があると言えそうである。

③ 場所や環境

対面で意見聴取を行う場合は、安心感があり、緊張のほぐれるような環境づくりが必要であるとわかった。例えばテーブルクロスを引くといった小さな工夫をするだけで、無機質ではない空間づくりの一助となることや、ぬいぐるみや簡単な遊具を置くことで、低年齢の子どもが安心できる空間になるという話も聞かれた。また、意見を聴く相手が、教育支援センター(適応指導教室)などの施設に通っていて、その施設で意見聴取を実施する場合、施設の別室を借りたほうがよいとの見解であった。施設の他の子どもに声が漏れる可能性があるため、本人は本音を話しにくくなるため、言ったことの秘密が守られる環境づくりが大事だと言えそうである。

オンラインで意見聴取を行う場合は、自宅にインターネット環境がない状況や家では本音を話しにくいという状況に注意が必要であることがわかった。そのため、自宅と別にオンラインヒアリングのための場所(会場)を用意して、来てもらうという方法がよいのではないかという意見があった。

なお、参加者が意見聴取会場へ行くために、外出する場合は、道中で友達や知り合いに会うかもしれないといった当事者の不安があることを理解し、送迎などを行うことが望ましいとのことであった。

④ 「インクルーシブ」な場で聴く場合の留意事項

不登校の子どもは、そもそもおとなが自分の話を聴いてくれるという心の土壌が育っていない状態であり、公募による参加者のなか、インクルーシブな環境で意見を聴くことは難しいだろうという見解が得られた。

インクルーシブな場で意見聴取できる可能性としては、既にインクルーシブになっている児童館や青少年交流施設などの場所に訪問して、不登校の子どもと他の参加者とが対等な関係のもと行えばよいのではないかという意見があった。

図表 3-4 意見聴取の場の企画・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 不登校のこどもにヒアリングをするという目的において、「通常級に通いながら、学校を休みがち」といった状態のこどもには、本人が不登校という意識がない場合もあり、「あなたは不登校だから話を聴かせてください」というスタンスでヒアリングをすることは難しい
- ヒアリングは本来、当事者と親しくなってから実施することが理想だが実際は1度や2度のヒアリングのなかで進めなければならない場合もあると考えられる。そのため、事前準備や環境づくりを支援者と相談しながら行うことが必要である。当事者が普段から接しているおとなは話しやすいと思う。知らない人とは、最初に遊びをするなどの関係構築から始めるのよいのではないか
- (茗荷谷クラブでは、)6人くらいのグループが話しやすいと考えている。おとな同士も会話に参加し、「あなたはどう思う？」とオープンダイアログ(対話形式)で実施するのがよい。
- 不登校のこどもから話を聴く場合、ヒアリングをする相手にもよって必要な体制は異なる。対人関係に不安があるこどもであれば、フリースクールや適応指導教室(教育支援センター)の職員が同席するなどの工夫は必要。ただし、フリースクールや適応指導教室そのものに対しての意見がある場合もあり、ヒアリングをする目的に応じて考える必要がある。
- あるべき答えや正解の答えを持っていて、それを期待するような「先生っぽい感じの人」は、聴取に相応しくない。聴く側は、ある程度、年齢の近い人で、聞き漏れや個人の解釈とならないように、2名程度が望ましい。
- 大学生のボランティアなどと一緒に、遊ぶ、ゲームやアニメの話をするなど、共通の話題があるとなおよい。例えば、「このゲーム面白いよね」みたいな話題を出すなど、当事者に「おとなの期待することに応えなくてもいいんだ」「どんな話でも言っていいんだ」と思ってもらえるような、雰囲気づくりが大事である。
- ヒアリングの場で聴くのであれば、支援者の方の同席で、安心な雰囲気とするような工夫が必要だと思う。例えば、小学生であれば、少なくとも環境は無機質なところではなく、ぬいぐるみや簡単な遊具を置く、一緒に遊んでから行うなどもある。テーブルクロスひとつあるだけでも、雰囲気は変わるものである。
- 自宅にインターネット環境がない、オンラインであっても家では話にくいという状況もあると思うので、オンラインヒアリングのための場所を用意して来てもらうという方法も考えられる。公共の場所(公民館など)で実施する場合、道中で友達や知り合いに会うかもしれないといった不安もあるので留意が必要。日頃、教育支援センター(適応指導教室)に通っているこどもに話を聴く場合は、施設の別室を借りてヒアリングをする方法が現実的である。
- 公募で不登校のこどもを募集する取組はよいが、いきなり、インクルーシブな場でヒアリングすることは難しいと思う。まずは、「おとなってきちんと意見を聴いてもらえる」と思ってもらうこと、そのような文化を育てることが必要だと思う。
- 当事者団体や支援者団体などの場所で、一緒にワイワイと仲良くなるなどのよい関係をつくるのが大切である。その後にみんなで一緒に役所に意見を言いに行くことができればよいと思う。不登校のこどもが、既にインクルーシブな場になっている場所に行くほうが、当事者も話しやすいと思う。例えば、児童館とか青少年交流の施設などが考えられる。

3) 参加者の募集・準備

① こども・若者へのアクセス

安全・安心な意見聴取の場としつつ、不登校のこどもに話を聞きたい場合は、意見を聴く相手は慎重に検討する必要性が聞かれた。具体的には、不登校を自認して気持ちとして受け入れているこどもを対象とすることが現実的であるとの見解が得られた。そのためには、教育支援センターや特例校、フリースクールなどと協力するとよいだろうとのことであった。

また、これまで、おとなに意見を聴いてもらえるとは思っていない(経験がない)ことから、まずは、不登校のこどもの意識を変えていく必要性も聞かれた。「こどもの権利」や「意見表明」に関するワークショップなどを通じて、自治体と当事者との関わりをつくっていくのではどうだろうかという意見があった。

② 募集・告知の工夫

不登校のこどもは、自分が参加してもよいのかという躊躇の思いがある場合があり、「誰でも参加してよい」ということを示すことが重要であるとわかった。また、対面で意見を聴く場合は、当事者が会いたくない学校の知り合いに会ってしまう不安を払しょくするため、学区の異なるこども・若者を募集対象にすることや、移動の道中で友達や知り合いと顔を合わせないように、バス等で送迎する選択肢の用意といった配慮が必要との見解があった。

③ 「意見聴取の場」を設ける場合の意見を聴くこどもや若者の選び方

前述したとおり、不登校のこどもに話を聞きたい場合は、意見を聴く相手は慎重に検討する必要性があり、不登校を自認して気持ちとして受け入れているこどもを対象とすることが現実的であるとの見解が得られた。

また、自分自身で意見形成ができるこどもを対象にせざるを得ないのではないかという意見も聞かれた。特に難しい政策の話題の場合には、話を外在化させ、自分の経験と照らし合わせて話をできる年齢である必要があるとの見解であった。

これらを踏まえると、意見聴取は、支援団体(養護教員やスクールカウンセラーなど)の協力のもと、これらの団体に相談して、意見聴取の内容や目的を踏まえた当事者を選んでもらう方法があると言えそうである。

その際、意見を聴く対象のこどもの状態(体調やこころの状態など)を勘案して、聴くことができそうかをよく確認してから進めるのがよいとされている。特に、意見を聴く対象のこども・若者の状態が、「混乱期」の場合は少なくとも避けたほうが良く、「回復期」など、安心して静かに生活できている時期や、学校には戻れないけど社会的に少しずつ関わりを持ちたいと考えている時期に実施することが望ましいということがわかった。あるいは、過去に不登校であった人に聴くことも、不登校のこどもの考えや意見を取り入れる目的には有用であるとの話もいただいた。

④ 事前準備

最低限、当事者にとっての注意事項(例えば、NGワードなど)や気になることを聴いておくことが必要であることがわかった。当事者について何もかも事前に聴いておくという事ではなく、

目の前の子ども(当事者)をきちんと見て、先入観なしにヒアリングすることが大切である。

また、聴取側は、ヒアリングを中断する場合の取り決めや、当事者のフォローについての研修といった、安全・安心なヒアリングとするための準備を行うことが必要であることがわかった。

図表 3-5 参加者の募集・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 不登校の子ども、登校しづりになっている(不登校の基準日数 30 日に未滿)子どもへの聴取にあたっては、現実的に当事者自身の気持ちとして、不登校をある程度受け入れている必要があると思う。
- そのためには、教育支援センターや特例校、フリースクールなどと協力するとよいだろう(なぜ不登校になっているのか、当事者がどのような困難を抱えており、どのような支援のニーズがあるのかを事前に聴くことができる)。
- ワークショップを実施し、「子どもの権利」や「意見表明とはなにか」といったテーマで、当事者と自治体の関わりをつくっていく方法も考えられる
- 「誰が来てもよい」という事を示してあげることも重要だと思う。
- ヒアリングの場に、学校の知り合いがいる可能性があることで参加しにくいなど、会いたくない人がいて嫌に思うケースもあるだろう。理想的には、違う学区の子どもが集まるほうがよいと思う。
- 聴く内容や目的にもよって、適した年齢も変わってくるが、意見形成がされている、ある程度の年齢の子どもたちにすることが現実的ではないか。目的に沿った年齢の子どもを、学年を区切って集める方法とならざるを得ないのではないか
- 意見を聴く政策の目的と照らし合わせて、現在進行形がよいか、過去の経験から声を聴きたいのか、考える必要がある
- 当事者の状態が、混乱期の時は話を自分のことで精一杯である場合や非常に葛藤している時期であること、親御様も余裕がない状態にある時期の可能性が高く、避けたほうがよい
- 回復期など、安心して静かに生活できている時期や、学校には戻れないけど社会的に少しずつ関わりをもっていこうと考えている時期のほうが話を聴きやすい
- 現在進行形の不登校の子ども・いじめを受けている子どもではなく、過去に不登校やいじめを受けた経験者とすれば、当時の気持ちなどは聴けるため、意見聴取のハードルは下がると考えられる。ただし、過去の経験に基づく話の場合、過去を美化している可能性がある点には注意が必要
- 当事者の支援者(養護教員やスクールカウンセラーなど)に相談して、当事者の状態や話を聴くことができそうか確認してから進めるのがよい。
- ヒアリングに協力いただく当事者団体などの支援者に選んでもらうのがよいと思う
- (子どもをどうしても選ばなければならない状況で、どのような子を選ぶべきかという問いに対し)言いたい子に言える場があるのがまず必要で、言いたい子を選ぶことになると思う。
- (比較的意見を言えない子どもからも意見を聴こうと思う場合はどうすればいいか問いに対し)そもそも、公募するという事そのものに無理があると思う。
- 現実的には、やはり比較的意見を言ってもらえる子どもを選んでもらうのがよい(将来的な課題)
- 不登校の子どもの中にも、「今まさに不登校で悩んでいる不安定な状態の子ども」もいれば、「少し落ち着いて振り返り安定している状態の子ども」もいる。

どういう状態のこどもに聴くかは、ヒアリングのテーマによると思う(不登校の渦中にあるこどもの困りごとを解決するのがテーマなのか否かなど)

- 難しい政策の話題であれば、話を外在化させ、自分の経験と照らし合わせて話をできる、ある一定の年齢である必要がある。例えば 12 歳(中学2年生)以上くらいの年齢でなければ、政策の全体像をイメージしてもらうのは難しいのではないか。
- まずは目の前のこども(当事者)をきちんと見て、先入観なしにヒアリングを実施することが大切。そのうえで、支援者には、最低限、その子にとっての注意事項(例えば、NG ワードなど)や気になることを聴いておくことは必要だと思う。
- 聴取側もどのような聴き方をするか、どのような場合は中断するか取り決めや、(当事者を)フォローのための事前研修などが必要。
- 保護者が同席しないヒアリングの場を設定する場合、保護者の了解を経る必要がある

4) 意見聴取の場での聴き方

① 意見聴取の方法・工夫

個別ヒアリングかグループヒアリングかは、ヒアリングのテーマによって使い分けることが望ましいことがわかった。例えば、個別のこどもの背景や事情を深く聴く必要があるテーマでは、個別ヒアリングとして、出向いて聴きに行く方法がよいと考えられる。

また、オンラインヒアリングは、カメラをオフにできるなどのメリットがあるが、当事者が自宅から接続する場合、家庭に関する話を家族に聴かれるリスクがあることに注意しなければならない。オンラインの実施を当事者が了承あるいは望んでおり、当事者の周囲に誰もいない静穏な状況をつくるのが可能であれば、オンラインは有用であるという意見が聴かれた。

② 代弁の在り方

まずは当事者に、自分自身で意見表明してもよい(自分の意見を言っていんだ)ということや代弁という選択肢があるということを伝えることが必要であるとわかった。

そのうえで、あくまで本人中心で、本人が伝えたいことを補助するために発言を整理してあげるような代弁は必要だと思われる。

③ こども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたとき

結果として当事者を裏切ることになってしまわないために、ヒアリングを行う前に、聴取側は悩みを解決する主体ではないということを素直に伝えることが大切であるとわかった。

④ 事後のフォロー

意見聴取を行う自治体側が、直接フォローすることは難しく、支援者に頼むことや、当事者が所属する施設や学校あるいは保護者に様子を伝えることが望ましいとわかった。

匿名性を担保するためにも事後に困ったときに回答できる WEB フォームを用意する、電話相談などの連絡先を掲載する(渡しておく)などの工夫が考えられる。

⑤ フィードバック

まずは意見を聴いた後に、聴いていることを受け止めたというフィードバックが大切である。
会いに行き伝えて伝える方法に限らず、メール等の手法を通じてフィードバックを積み重ねていくことが大切であるとわかった。

図表 3-6 意見聴取の場での聴き方に関する有識者・支援者の主な意見

- ヒアリングをする目的によっても変わるが、個別に出向いて不登校のこどもに話を聴く場合は、同じ不登校であっても、不登校になった背景や状態は異なるので、個別ヒアリングのほうがよい
- オンラインヒアリングには、カメラをオフにできるなどのメリットがある。オンラインの実施を当事者が了承あるいは望んでおり、当事者の周囲に誰もいない静穏な状況をつくることのできるであれば、オンラインでもよいと思う。
- ただし、オンラインはほんとに情報が守られているのか？情報管理がしっかりできるのか？知らない人が聴いているのではないかなどといった不安もあることに留意が必要
- ヒアリング時間に見通しをつけて伝える、記録のために録音をしていいか同意を得るなど当事者への配慮は大切である
- 年齢にもよるが、低年齢のこどもや小学生であれば、導入に遊びを取り入れるなどの工夫をする。中学生以上であれば、日ごろの雑談から始めるなどしたほうがよい。逆に、高校生などであれば、(早く本題に入ってもらい、早く終わらせたいなどの気持ちから)雑談などが不要な場合もある。
- 遊びを取り入れるのであれば、現実的に5～10分くらいの時間がよいのではないかな
- 個別ヒアリングかグループヒアリングかは、ヒアリングのテーマによる。
- 「無理に話さなくてもよい」というルールを伝えておくことで、知らない人同士でのグループヒアリングであっても大丈夫だと思う
- SNS(LINE など)は話しやすいのではないかなと思う。はっきりとは分からないが、オンライン(Zoom など)は顔が映るとあまり好まれないだろう。
- 発達障害の傾向があるこどもは、むしろオンラインは話しやすそうな印象がある。恐らく、どこを見ていけばよいか、自分が話すタイミングがわかりやすい、などの要素で話しやすいのだろうと思う。
- オンラインは家でできる一方、家族などに聴かれるリスクがある。家庭に関する話は、お父さんお母さんの悪口になるので言いにくい。
- 「おとなってきちんと意見を聴いてもらえるんだ」と思ってもらえることができれば、こどもも能動的になる
- 引きこもりの子は、夕方～夜のほうが得意で、朝や午前中は不得意という事は考慮したほうがよいと思う。
- 不登校の人たちや引きこもりのこどもは、おとなの期待や聴かれたことに対する期待に応えようとする気持ちが強いので、「どうしたらいいですか？」「どういう風にしましょうか」という聴き方ではなく、「今、何に困っている？」「どうなったらいいと思うかな？」といった具合で聴くべきである
- 小学生くらいのこどもに対しては、「なぜ学校に行かないの/行けなくなったの」という質問は、学校に行くことが正しいという前提になっており、ご法度である。
- 代弁の選択肢がある必要性はあると思う。ただし、現状は代弁の仕組みが浸透しておらず、意見表

明してよいという教育自体が進んでいない

- 「自分自身で意見表明してもよい」ということや「代弁という選択肢がある」ということをワークショップなどを通じて伝えていくことが必要なのではないか
- その場で代弁するという意味では、本人が上手く伝えられないときに、「〇〇ということかな？」など、発言を整理してあげるような代弁は必要だと思う。
- 本人の意思を確認できない、事後での代弁は難しいのではないか。
- あくまで本人中心で伝えたいことを補助することは大事。インタビュアーがやってもいいが、普段支援している人のほうが上手くいくと思う。
- こどもが、自分の意見をうまく言えないのは、意見を言うことに慣れていない上、「言っていないんだ」という事も知らないし、動機付けもないからだと思う。そのことを理解して支えてあげることが、代弁に必要なと思う。
- 事前にヒアリングを行う自治体職員が当事者に対して、「自分たちはカウンセラー、医者ではないため悩みを直接解決することはできないが、必要に応じて職員などに伝えることがある」ということを伝えることが大切
- 立場をつまびらかにして、「自分たちはカウンセラーや医者ではないが、必要なことは、職員や適切なところに相談する」というように、自分が相手にできる範囲をはっきりさせて伝えることが大切
- ヒアリングを行う本人が、当事者に直接フォローすることは難しいのではないか。
- 当事者が所属する施設や学校あるいは保護者に様子を伝えて、フォローをお願いするのがいいのではないか。
- WEB アンケート時のフォローアップとして、匿名性を担保しながら、困ったときに回答できるWEB フォームを用意することや、電話相談などの連絡先を掲載するなどの配慮が考えられる
- 事後のフォローは、無理にヒアリングした人が行うのではなく、協力している団体の支援者に頼んで行うことがベターだと思う
- 話を聴いたら、それを受けとめていることを示すこと、フィードバックをすることが大事である
- 会いに行き伝えてるのが丁寧で理想的ではあるが、メールやそのほかの手法であってもフィードバックを積み重ねていくことが大切

5) 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫

特に意見は聴かれなかった

(2)中退した若者

中退した若者に関して、NPO 法人さいたまユースサポートネットの青砥様にヒアリングを実施したところ、次のような調査結果を得た。

1) 聴く側の姿勢・心構え

意見を聴いた相手に、よい変化があるという観点も大切だという意見があった。そのためには、一方的に相手の体験をとにかく聞いて暴き出すような姿勢ではなく、伴走し寄り添う気持ちをも

つことが大切であるとの見解であった。

また、意見聴取で聴きたい内容から逸れたとしても、まずは当事者が話をしたいことを十分に聴くという姿勢が必要だと言えそうである。

図表 3-7 聴く側の姿勢・心構えに関する有識者・支援者の主な意見

- 聴かれたことで当事者たちはどのようなメリットがあるのかや、自分たちがどのように変わっていけるのかを踏まえながらヒアリングするということが大事。
- 一方的に聴くのではなく、伴走する・寄り添う気持ちをもつこと。「話を聴く」というのは、決して話したくないことを聞き出すことがすべてではなく、当事者らが話したいことを聴くということである。まずは、当事者が話をしたいことを聴くという姿勢が大切。
- 「あなた方の体験を暴き出す」という姿勢ではなく、「あなた方がこれから生きていく上で本当に役立つことを我々はしたい」という、メッセージを送りながら聴くことが肝要

2) 意見聴取の場の企画・準備

① 意見聴取方法に関する基本的な考え方

特に意見は聴かれなかった。

② 体制

意見を聴く側に、当事者が信頼できる人がいることが理想であり、当事者が信頼できる人が同席する、もしくは、すでに信頼関係が形成されている集まりの場に出向くのがよいということがわかった。

聴く側の人数はあまり多くないほうがよく、2人程度など、相手に威圧感を与えない人数比とすることが必要だと言えそうである。

③ 場所や環境

意見聴取は、こども・若者は一人ひとり異なる存在だという前提のもと、その人に合わせた場所、環境づくりが必要であるとのことであった。

④ 「インクルーシブ」な場で聴く場合の留意事項

自分のつらい経験を話さなければならない可能性もあるため、初めて会う人同士がヒアリングの場に参加することは基本的に望ましくないという見解であった。

当事者との間で既に信頼関係の出来上がっている居場所などを提供する支援団体がある場合は、それら支援団体と聴取側と信頼関係を構築したうえで、支援団体を通じてヒアリングすることが望ましいとわかった。

図表 3-8 意見聴取の場の企画・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 多様なこどもたちに合わせてどういった場が必要か考える必要がある
- 当事者が信頼できる人と一緒に会うのが一番よい。当事者にとって信頼できる人がヒアリングの場に一緒にいる、もしくは、既に信頼関係が形成されている集まりの場に出向くのがよいと

考えられる。

- 聴く側の人数はあまり多くないほうがよい。2人くらいが適切ではないか。
- 自分のつらい経験を初めて会う人という事は難しい。自分と関係がない人同士いるヒアリングの場でインクルーシブな取組することは難しいのではないか。
- 当事者とそのほかのこどもの間で、既に信頼関係のできあがっているグループと、聴取側が信頼関係を構築してヒアリングすることが望ましい。

3) 参加者の募集・準備

① こども・若者へのアクセス

中退した若者は、こどもたちの居場所となっているところや通信制高校、サポート校の協力、教育困難校や定時制高校などと連携することでアクセスが可能になるのではないかという見解が得られた。また、学校というシステムが好きではないことが多く、学校の先生とよい関係性をもっているこどもは少ないため、中退前の学校を通じてのアクセスは避けたほうがよいという話も聞かれた。

一方で、貧困で通信制高校に通えない場合は、社会とのアクセスが断絶されてしまい、声を聴くというのが特に難しいとの意見が聞かれた。しかし、そのようなこども・若者にアクセスするための即効性のある方法は乏しく、長期的な観点で行政の側から受け皿となる居場所を用意し社会との接点を増やしていく必要があると言えそうである。

② 募集・告知の工夫

中退した若者が安心して参加できることが大切である。そのためには、当事者が信頼している人が一緒に参加していると示すと参加しやすいのではないかという話が聞かれた。

③ 「意見聴取の場」を設ける場合の意見を聴くこどもや若者の選び方

困難の真ただ中にいる状態の当事者に、ヒアリングをすることは避けたほうがよいことがわかった。状態が回復してきた若者や、将来に明るさが見えてきたこどもから話を聴くという前提で、参加者を募集することが現実的と言えそうである。

④ 事前準備

特に意見は聴かれなかった。

図表 3-9 参加者の募集・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 現実的な手段として、こどもたちの居場所となっているところや通信制高校、サポート校の協力、教育困難校や定時制高校などと連携することで、中退した若者とのアクセスが可能になるのではないか
- 貧困かつ中退した若者は通信制高校に通えない場合もあるため、社会とのアクセスが断絶されてしまい、声を聴くというのが特に難しい。
- 中退した若者は、学校というシステムが好きではないことが多く、人間関係をつくるのが苦手なこどもたちであり、学校や学校の職員とのチャンネルを持っていない。先生とよい関係性をもってい

るこどもは少なく、他者に対する信頼感がないこどもが多いため、中退前の学校を通じてのヒアリングは難しい。

- 一番は当事者が信頼できる人と一緒に会う事が大切であり、例えば、「〇〇さんと一緒に待っているよ」などとすれば参加しやすいのではないか。
- (現実的に)ヒアリングをするのであれば、少しでも状態が回復してきたこどもがよい。しんどくて絶望的な時期に立たされているこどもにヒアリングすることは、やはり難しい。
- 将来に明るさが見えてきたこどもから話を聴くのも十分価値があると思う

4) 意見聴取の場での聴き方

① 意見聴取の方法・工夫

1度の意見聴取で当事者の本音を聴けるとは言えないという見解があった。何回かに分けて、小さなグループ単位で会うことが望ましく、毎回丁寧に時間をかけて、目的を提示しながら聴くことが必要であることがわかった。

様々な方法の選択肢を用意することが前提であるが、匿名性が担保される顔を伏せたオンラインでの意見聴取やチャットなどの方法は有用との意見があった。ただし、インターネットや Wi-Fi にアクセスできない場合があることに注意が必要である。

② 代弁の在り方

普段から信頼している人に代弁してもらうことが有用だと考えられる。

③ こども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたとき

標準化された線引きはないという意見が聴かれた。ただし、個人情報を守りながら、組織として情報共有し、ひとりで判断しないことが望ましいことがわかった。個別のケースで判断が必要であり、こどもの命を守りつつ、こどもが深刻な打撃を受けないようにすることが大事と言えそうである。

④ 事後のフォロー

特に意見は聴かれなかった。

⑤ フィードバック

中退したこどもは、これまで国家や社会に対する期待感を感じていないことが考えられており、そもそもフィードバックに期待できる状態とはいえないという意見があった。そのため、まずは何度も会う事を重ねて、持続的な関係性を構築し、こどもたちが期待をもってフィードバックを望むことが必要とのことであった。

図表 3-10 意見聴取の場での聴き方に関する有識者・支援者の主な意見

- 丁寧に時間をかけて、目的を提示しながら聴くことが大切
- 時間をかけて何回か、小さなグループ単位で会う、という方法がよいのではないか
- ご飯を食べたりゲームをしたり、当事者やスタッフの得意・不得意に合わせて様々な工夫が考えら

れる

- 顔を伏せて参加可能な、Zoomなどのオンラインでのヒアリングや文字ベースなどの活用もありうる。チャットで中退した若者をサポートしているケースもある。
- スマホを持っていることも多い。ただし、インターネットやWi-Fiにアクセスできない場合もあるため配慮が必要
- 代弁は有効だと思う。例えば、大学生が子どもを支援する活動では、中途退学の子どもたちは、自分たちの仲間という認識で信頼しており、大学生スタッフが代弁の役割を果たしていることもある
- ヒアリングをした際に、当事者が「あなただけに相談したつもり」であっても、場合によっては他所と連携して対処しなければならない。相談を受け止めるか、学校などに相談するかは、当該のこどもの困り具合、深刻さなどの状況によって判断するしかないのではないか。
- こどもの利益が最大化されるように判断するには、経験や研修から学ぶことが必要である。ただし、研修はケースごとに学んでいくが、「〇〇の場合は××に相談する」というように、標準化して一律に線引きはできない。
- さいたまユースサポートネットでは、こどもの命を守り、こどもが深刻な打撃を受けないように、個人情報を守りながら、組織としての情報共有を行っている。ひとりで判断しないことが大切である。
- 何度も会う事を重ねて、持続的な関係性ができてからであれば、フィードバックは可能だと思うが、1度や2度のヒアリングという実態を考えると、フィードバックされる側もそもそも期待していないのではないか。
- 国家や社会に対する期待感がこれまで感じていない子どもたちにとって、フィードバックを期待する状態(レベル感)ではないと思う。これは、中退した若者に限らず、社会全体に対しても同じなのではないか。

5) 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫

これまで、中途退学をした人を救済する政策はほとんどないこともあり、子どもたちにとって、政策というものは縁遠いものという認識があるという話が聞かれた。まずは、政策と自分の境遇とが身近になるような経験を積む必要があり、それは行政の果たすべき役割だという意見があった。例えば、子どもたちの居場所や学びの場を増やし、そういった場所で交流や議論を深める機会をつくり、社会とは無縁なものではないという教育につなげていく視点が必要であろう。

また、意見聴取結果を政策に反映する場合には、地域による質的ニーズ・量的ニーズの違いを踏まえる必要があるという意見があった。

図表 3-11 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫に関する有識者・支援者の主な意見

- 自分自身に意見を表明する権利があることをそもそも知らないという現状もある。主権者教育がされておらず、自分に権利があるという体験がないため育っていない。
- 子どもたちにとって、政策というものは縁遠いものという認識はあると思う。国家や社会というものを子どもたちには認識が困難である。
- 本来は、最も国家や社会や政策の恩恵を受ける必要のある子どもたちであるが、政策や自治体

の施策によって、自分たちが変わることができるという発想自体がほとんどないのではないか。

- そもそも、これまでに中途退学をした人を救済する政策はほとんどない。自分たちのために何をしてもらえるのかということを通じて、経験を積む必要があるのではないか。
- こどもたちの居場所や学びの場をつくることで、交流や議論を深め社会とは無縁なものではないという教育が必要
- 地域によっても、ひとによっても困り感、質的ニーズも量的ニーズも異なる。東京や大阪など人口集中地域に特有の課題だけに注目せずに、課題やニーズをくみ取っていく必要がある。

(3)ヤングケアラー

ヤングケアラーに関して、成蹊大学の澁谷様及び中道様、一般社団法人ヤングケアラー協会の宮崎様及び小林様にヒアリングを実施したところ、次のような調査結果を得た。

1) 聴く側の姿勢・心構え

ヤングケアラーは、「全員が常に介護をしているため余裕がない」、「ケアが忙しく、学校や地域の場にいることが少ない」と思われがちである。しかし、実際のヤングケアラーの悩みの幅は広く、ケアの忙しさやレベルには濃淡があるため、当事者一人ひとりの状況をよく理解しようとする姿勢が大切であるという話が聞かれた。

また、一般に若者ケアラーと呼ばれる18歳以上のこども・若者の場合は、仕事と両立する大変さや、社会的な責任を持たざるを得ないことによるプレッシャーなどがあり、責任の重さ、周囲からの見られ方も異なることを理解することが大切だとわかった。

いずれにせよ、まずは当事者によく耳を傾け、継続的な接点を持つことが必要だと言えそうである。

図表 3-12 聴く側の姿勢・心構えに関する有識者・支援者の主な意見

- ヤングケアラーの悩みの幅は広い。例えば、不登校であり現役ケアラー、受験勉強を頑張りながら兄弟のお世話をしているなど、複合的である。
- 兄弟のケアとおばあちゃんのケアでは抱える課題も異なるだろうし、親が精神疾患であるか身体的ケアによってケアの負担も悩みも全く異なる。例えば、両親がメインのケアラーであり、その家庭環境で生活していることでの悩みがあることもや、比較的自由に時間が使えることももいる。
- 自身の状況、ケアの内容などが複合するケースが多く、ヤングケアラーを1つの属性として括って扱うことは難しい。当事者一人ひとりの状況をよく理解することが必要である
- 若者ケアラーの場合は、「自分がすべきこと」の答えを知っているが、それができない悩みがある。それに対して「やりなよ」というのはよくない。話を聴きつづけることや接点を持ち続けることが大切である。例えば、(元ヤングケアラーである宮崎さんの経験では)母親を施設に入れる選択肢があり、それをすれば自由になれることがわかっている状況はあるが、母親を施設にいれたくないから相談している。一方、支援者の立場では、当事者にとってベストな選択肢であろうとの理由から施設に入れるしかないと思っている。

- このような、支援者が考える結論を押し付けて話を進めることは効果的ではなく、どちらかという
とヤングケアラーである本人とどのように向き合っていくかを一緒に考えることが大切である
- 若者ケアラーは、10代に比べて人生経験が豊富な分、様々な知識や自身の選択肢を理解できる。
また、未成年と成人とでは、親の入所への同意や通院に付き添うことの責任の重さ、周囲からの
見られ方も変わる。仕事との両立が相当大変であることや、社会的な責任を持たざるを得ないこ
とによるプレッシャーもあり、そのような事情をよく理解することが大切。
- ケアが忙しく、学校や地域の場にアクセスしにくいことで、意見を表明する機会が少ないかどう
かは、ケアを担う年齢や本人の状況によるのではないかと。そもそも、自分自身の悩みを抱え込んで
いることも多いが、生活の一部となっており、悩みを認識していないこともある。
- ヤングケアラーは「24時間介護が必要で、当事者には常に余裕がなく、家族のことをほっとけな
い」という捉え方をしている日本人が多いが、全員が常に介護をしているわけではない。常に追
込まれていることもだけをヤングケアラーと捉えるのではなく、兄弟ケアラーや親御さんの調子
いい日や悪い日があることもなど、様々なヤングケアラーがいることを認識する必要がある

2) 意見聴取の場の企画・準備

① 意見聴取方法に関する基本的な考え方

特に意見は聴かれなかった

② 体制

意見を聴く側の体制として、当事者の家族構成や生活背景、家族の性格や状況などの情報をよく知っている人の協力を得ることが望ましいとの見解が得られた。具体的には、元ヤングケアラーや当事者が普段いる居場所のスタッフ、当事者の家族などの適切なサポートをしてもらうことが考えられる。ヤングケアラーは、「親を裏切りたくない」という気持ちを持っている場合も多く、親が信頼している普段の居場所のスタッフ(支援者)の同席が有用であるという意見も聴かれた。意見を聴く側は、当事者の家族との関係性にも留意して体制を構築する必要があると言えそうである。

また、意見聴取は一度で終わらせるのではなく、複数回に渡って特定の人と会う事で、相手との信頼関係を築くことが望ましいとのことであった。

③ 場所や環境

当事者が普段通っている場所、なじみのある場所がよいということがわかった。

④ 「インクルーシブ」な場で聴く場合の留意事項

多様な子ども・若者が参加する場において、マイノリティが入ることは、そのマイノリティ(当事者)にしてみれば居心地が悪く、ヤングケアラーという属性を代表して意見表明することは、難しいだろうという見解が得られた。インクルーシブな場においては、「自分がここにいてもいいんだ」という気持ちになってもらうことが大事であるという意見もあった。そのためには、意見聴取のテーマをヤングケアラーに向けたものにして、ヤングケアラーとしての役割や立ち位置を明確したほうが、参加しやすい場合もあると言えそうである。

図表 3-13 意見聴取の場の企画・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 主催やイベントスタッフにヤングケアラー経験者がいることで、安心感につながるという当事者の意見もある
- こどもの視点で考えること、当事者やヤングケアラー経験者と一緒に考えること、ヒアリングを行う相手に合わせる事が大切である
- 聴取をする職員が、毎回入れ代わりで違う人では、こどもは安心・信頼できない。こどもが安心できる関係性の人に関わるのが大切であり、普段から関係をつくり、信頼を得るような姿勢が必要である。
- また、当事者の家族の気持ちや当事者の家族との関係性も大事であり、家族丸ごと関わることも必要なのではないかと。
- 聴取の際には、当事者の家族構成や生活背景、家族の性格や状況などの情報をよく知っている人の協力を得て適切なサポートをしてもらうことが望ましい。例えば、当事者の信頼を得ているおとなや当事者を日頃から支援している団体のスタッフがいるとよい。スタッフの目線が入ることで、ヤングケアラーのケアの重さがわかった状態でヒアリングができる
- 親(当事者の家族)とサポートスタッフの関係性も大切で、親が安心しているスタッフに当事者もサポートしてもらえると安心できる。例えば、イギリスでは親を部外者扱いしない。
- 当事者自身が、スタッフのサポートを受けることで、親を裏切っているような気分にならないことが大切である。
- また、ファシリテーターの立場に元ヤングケアラーの人がいるとよいかもしれない。全く同じ体験ではないかもしれないが、自分の経験を重ねられる存在が近くいると、安心して話しやすいと思う
- こどもの年齢が低い(小学生)時には、場を用意して聴くのがよいと思うが、高校生や大学生の若者ケアラーの場合は、聴取する人が自分たちに直接聞きに来ることで、自分に興味をもって話を聴いてくれる機会がありがたいと思う。その場合、独立した場所、ケア対象がいない状況、周りに人がいない状況のほうが安心できる。
- 当事者が普段通っている場所、なじみのある場所がよい。
- 「自分がヤングケアラーだから」という観点の意見を様々な属性の人が参加する中で表明することは難しいと思う。例えば、匿名の投票箱で様々なひとから意見を募集する程度の手段が現実的ではないか。
- 普段から意見表明をしているこどもばかりではなく、声が聴かれにくいこどもからも意見を聴くためには、インクルーシブな場というよりも属性を分けて意見表明の場を用意することは、手法のひとつであると思う
- 参加者同士の関係が構築されている状況やヤングケアラーのこどもが集まる場のほうが話しやすい環境になると思う。
- インクルーシブな場にするために、マイノリティが入ることは、そのマイノリティにしてみれば居心地が悪いと思う。例えば、ヤングケアラーの場にするか、テーマをヤングケアラーにするなど、「自分がここにいてもいいんだ」というような気持ちになることが大切である。

3) 参加者の募集・準備

① こども・若者へのアクセス

ヤングケアラーは、自分がヤングケアラーであることや、他の人と比べて困難な状況にあるということを自認していない場合も多く、アクセスが難しい属性であるという見解が得られた。

そのため、ヤングケアラー支援を専門としている団体の他、フリースクール、学習支援教室、こども食堂など、地域でこどもや若者をサポートしている活動を通じて、ヤングケアラーへアクセスできる可能性を探ることが、ひとつの手立てではないかという意見があった。

② 募集・告知の工夫

家族のケアの合間にヒアリングに応じてくれることが想定されるため、当事者が参加しやすい工夫が必要であるとわかった。例えば、学習支援や勉強、塾などの名目やお菓子や食事を用意する、クーポンを配布するなどの「参加の言い訳」をつくってあげることが有用であるとの話が聞かれた。特に普段意見をあまり言わないこども・若者にとって、「参加の言い訳」があることは効果的とのことであった。

募集の際には、参加の間口が広がり、ハードルを下げる工夫があるとよいということがわかった。例えば、意見聴取に楽しそうな予感をもってもらう工夫や、既に参加したヤングケアラーから「行ってみてよかった」などの口コミの声が、ヤングケアラーの間で広がることで、安心して参加できるという話があった。

③ 「意見聴取の場」を設ける場合の意見を聴くこどもや若者の選び方

支援者の話を聴いたうえで、支援者から意見聴取する目的の話が聴けそうなヤングケアラーを紹介してもらうのがよいのではないかという意見があった。

④ 事前準備

特に意見は聴かれなかった

図表 3-14 参加者の募集・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 当事者は、どんなにケアが大変であっても「当たり前」という感覚や「よそはよそ。うちがうち」という感覚がある。また、自分が置かれた状況を聴きに来てくれるおとなや、興味を持ってくれるおとながいない環境であることが多い。
- 当事者の本音を聴くことができるのは、こどもたちが主役の場所である。そのような場所を提供している団体に協力していただき、話を聴くことが望ましい。ヒアリングの主体はそうした団体のスタッフに任せるのがよいのではないか。こどもも安心して話すことができる。
- 地域でこどもや若者をサポートしている場から聴くのがよいのではないか。ヤングケアラー支援専門の活動ではないが、例えば、こどもとフラットな関係をつくっているフリースクールや学習支援教室などが考えられる。(ヤングケアラーから若者ケアラーになっていく時に、自分の空間や時間を確保したいと思うようになる。特に中高生にとっては学習支援教室の場の存在は大きい。)
- こども食堂は全国にあり、こどもの生活が見えるので、ヤングケアラーへもアクセスできるのでは

ないか。こども食堂は、ゆっくり話す場にはならないが、ヤングケアラーであることに気が付くきっかけにはなる。

- その他にも、それぞれの業界でやる気のある人を巻き込む仕組みをつくることも大事である。専門職の業界はお医者様や弁護士など様々考えられるが、このような業界に詳しくヤングケアラーに関心のある人を巻き込むことで組織を動かすことにつながるのではないかと。そういう人に丁寧に対応し、また協力的に動いてもらえるような説明をすることが必要である。
- ヤングケアラーの場合、「参加の言い訳」をつくってあげることが考えられる。また、普段意見をあまり言わない人には、参加すること自体が不安に感じる。参加のメリットをつくることは参加するきっかけとなるのではないかと
- 例えば、お菓子や食事を用意する、参加者にスタバのチケットを配布するなどの機会があると、外出する理由が生まれる。そうすることで、家族にどこ行くの？と聞かれても、「ごはんを食べに行く」「スタバのチケットをもらいに行く」などと、外出のハードルが低くなる。
- 何も無いところにこどもは行かないので、学習支援や勉強、塾などの名目があると来てもらいやすい。
- 募集の際には、楽しそうな予感をもてるようにすることや、既に参加した当事者から「行ってみてよかった」などの声が聞こえるようにすることも大事である。
- 口コミは、自分がそこに行って嫌な思いをするのではないかとという不安を払しょくしてくれることにもつながる。
- そもそも、支援者(実際にこどもに接している人)の意見や感覚を吸い上げ、行政に届けることがまず大事である。また、そのことを行政側が理解していくことが必要である。そして、支援者の話を聴いたうえで、支援者から「特にこの子の話は参考になりそう」と、目的の話が聴けそうなこどもを紹介してもらうのがよいのではないかと。

4) 意見聴取の場での聴き方

① 意見聴取の方法・工夫

ヤングケアラーは、普段、自分の悩みを十分に話す機会がない当事者が多い傾向にあるため、質問項目を淡々と聴いていくのではなく、必要に応じて意見形成の手伝いつつ、本人が話したいことから聴くことが大事だという見解が得られた。具体的には、会話の糸口として、身近な話題から始め、自分の意見が言えるようになるまで、丁寧にたくさん聴くことが大切だという話が聞かれた。

意見聴取の方法は、ヤングケアラーとして一概に推奨する方法はなく、目の前のこどもにあわせて適切に選ぶ必要があるという見解が得られた。ただし、オンラインの場合は、自宅で実施する場合、家族に話を聴かれる可能性に留意し、意見を聴く本人にオンラインがよいか対面がよいかを選んでもらうことが大切であることがわかった。一方、対面の場合は、参加しやすさが重要であり、カジュアルな服装や親しみやすさのあるヒアリングのテーマ名などの工夫が必要であるという意見があった。小学生くらいのこどもが参加する場合には、遊んだり食べ物を食べたりして、「楽しい」「美味しい」とプラスの感情で十分な時間を過ごした後にヒアリングに入るとよいとのことであった。

ヤングケアラーにとって、最も参加しやすい方法は、チャットや文字ベースによる方法だという見解もあった。これらの方法は、好きな時間で利用でき、書き溜めた文章を書きこむことで在宅でのケアの合間に参加しやすい。また、ケアの内容が重く複雑な場合であっても、意見を伝えることのハードル低くなる方法であると言えそうである。

② 代弁の在り方

前提として、当事者が自身で意見表明ができるのであれば、直接意見を言うことが望ましいが、本人が意見を言えるように育てていく意見形成のサポートと、時には意見を信頼できるおとなに任せられることも必要であるという見解が得られた。

ひとつひとつの意見に寄り添うことはもちろん大事だが、広く意見を聴くという文脈においては、こども・若者の意見を集約して代弁することも方法のひとつであるとのことであった。

③ こども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたとき

行政職員から専門機関につなぐ場合には、相談されたことをすぐに関係機関に丸投げしてしまうと、本人に不信感を与えかねないため、徐々に引き継いでいくことが大切であるという見解が得られた。

④ 事後のフォロー

当事者となつながらのある施設や居場所の職員、ヤングケアラーコーディネーターなどと協力して、事後のフォローを実施する方法がよさそうである。学校(の先生)と当事者との信頼関係が構築されている場合は、学校の協力を得て実施することも一案という見解が得られた。

当事者には、困ったときに相談できる相談先の情報をなるべく多く提供することも大切であるとわかった。

⑤ フィードバック

意見聴取後、まずは「意見を言ってくれたこと」「勇気をもって話してくれたこと」に対して感謝を伝えることが重要であり、そのうえで、本人にフィードバックの必要性を確認するとよいという見解が得られた。

フィードバックの手法は、手紙、電話、対面など様々考えられるが、本人からに選んでもらうことが一番よいと言えそうである。ただし、郵送の場合でフィードバックする場合は、その内容を家族に見られてしまわないかの観点に留意して確認する必要があるとのことであった。

図表 3-15 意見聴取の場での聴き方に関する有識者・支援者の主な意見

- ヤングケアラーに限らずだが、絵文字の使い方、文章の使い方、会話の間などを相手に合わせる点がポイントである
- カジュアルな服装や親しみやすさのあるヒアリングのテーマ名などの工夫が必要
- ツールについて、ヒアリングを行う相手に合わせて適切な手法があるのではないかと。相手が普段つかっているものにあわせるのであれば、LINE やその他 SNS なども有効である。SNS 相談は、電話相談よりも気軽に言いやすいという当事者の意見もある
- LINE は最近使われなくなり、インスタグラムが若者の間でメインストリームになるなど、SNS の

流行りも考慮する必要があるのではないか

- 大学生や高校生の当事者に聴いた際には、オンラインでカメラオフは参加しやすいという声もあった
- 行政の人であっても聴取する人の情報をオープンにすることが大事である。例えば、事前に顔や経歴がわかる、出身や趣味などの情報を共有するなど、パーソナリティを先に開示することが考えられる
- 意見表明の前に意見形成の手伝いが必要になることがある。突然聴取するのではなく、こどもが話しやすいように「先週あったこと」や「好きなこと」の話から始めて、自分の意見が言えるようになるまで、とにかくたくさん聞くことが大切である。
- お説教のようにならないようにする。「こうするといい！」と説くのではなく、聴くことが大切である
- ヒアリングの方法は、個別・グループの両方あったほうがよい。
- 何もないところから自分の語りはできない。ケアについて聴かれたことがない人に話を聴くときは、「ケアはいつからはじまった？」「お母さんどういう感じだった？」などと、断片から会話を始める。
- 何からどう話せばいいのかわからない人もいる。長い時間話をしても、当事者にとっては「肝心なところが届いていない気がする」場合もある。このように、語りを落とし込むのも練習が必要ということもある。
- ヤングケアラーにとっては、「家が職場」という感覚がある。家から離れた場所であれば、聴取の手段はオンラインでも対面でもよいのではないかと。特に、ヤングケアラーのことについて、家の中で特に家族がいる状態で聴かれるということは、職場のことについて職場で聴かれるのと同じことで、非常に話しにくいこともある。
- オンラインでヒアリングできる空間があるかや、自宅でも集中して話せるかは、当然個人差があり、当事者に選んでもらうことが大切である。
- チャットや文字ベースで意見を言う機会があるとよいと思う。ケアの内容によっては話をすること自体にハードルがある場合があり、チャットなどは家族にも見られずに利用しやすい。
- 家でケアがある場合でも、何時間かおきに数分から数十分の空き時間があるケースもある。ケアで家からでることも難しい場合、チャットは利用しやすい。もしくは、まとまった時間はないけれども、書き溜めた文章を書きこむことならできる場合もあると思う。
- 調査をするうえで、ヒアリング項目に沿って聴くことも必要だが、それは一方的に行政が聴きたいことを聴くことになる。自由に意見を述べる機会や自由記述があるとよい。(最初に自由記述欄で様々な意見を出してもらい、そこからふるい分けをして調査項目をつくるようなやり方もあるのではないかと。)
- ヒアリング項目を一からすべて聴いていくような方法は、こどもの集中力もやる気もたない。
- スタッフに聴きたいことを前もって伝えて理解していただき、会話の中で、数回に分けてこどもに聴いてもらうなどが考えられる。こどもにあったペースで聴くことが大切である。
- 服装はカジュアルに親しみやすくすること。
- 小学生くらいのこどもはプレイパークなどで、遊んだり食べ物を食べたりして、「楽しい」「美味し

い」とプラスの感情で十分な時間を過ごした後に、家族の話や本音を話すことがある

- 誰かに意見表明ができる当事者であれば、直接行政に伝えることがベストであり、どうしても代弁が必要な場面はあまり想像できない
- 実際に行われている支援が、こどもにとって実は逆効果であった場合など、こどもがどのようなことに困っているかの情報は、こどもと関わる関係機関や支援者がもっている。当事者がほんとうに必要な支援につなげるためには、代弁をしていく必要があるのではないか？
- ひとつひとつのこどもの意見に寄り添うことはもちろん大事だが、時間も労力がかかる。それが難しい場合には、こどもの意見を集約して代弁することも必要である。
- こどもが意見を言えるように育てていく意見形成のサポートと、時には意見を信頼できるおとなに任せられることが必要である。
- こどもは意見を求められても、わからない場合も多く、「信頼できるおとなに任せたい」「自分のことを親身に考えてくれるおとなに自分の意見をゆだねたい」と考える場合もある。
- 自分(当事者)の短い人生経験のなかで、どの選択がベストかという事は、20代後半になって振り返るとわかることもあり、こどもの時に自分がした選択の結果を今の自分が引き受けなければならないことが辛い、しんどいということもある。

5) 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫

「どういうときに意見を聴くのか」ということ自体、発想が逆であり、施策を考えるときに、まずは当事者や支援者から話を聞くという取組が必要という見解があった。また、当事者だけではなく、聴きたいことの目的を理解してうまく言語化し、意味や位置づけをくれる意味で支援者からの意見を聴くことも重要であるとことであった。

そのうえで、全国一律の調査項目ではなく、当事者や支援者の声から何を調査すべきかを地域の特性に応じて基礎自治体が決めていくべきであるといった話が聞かれた。

政策反映する際に留意すべき点として、少しでも当事者に意見を聴いて、こどもの意見が反映されたかのように、こどもをアリバイとしてはならず、こども施策を実施した後に、こども・若者からのフィードバックを踏まえた、きちんとした検証が必要であるという意見があった。

図表 3-16 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫に関する有識者・支援者の主な意見

- 政策に対するニーズでは、例えば、若者ケアラーであれば「企業などがケアに対する理解がない」、「相談窓口がわかりにくい」など様々ある。
- ただし、政策に反映してほしいこと、ニーズはなにかというアプローチや姿勢はいったん置いておき、「目の前のひとの話を聴く」という事が大切であり、そうすれば図らずとも、様々な意見を聴くこともできるのではないか。
- これまで全く接点のない人(聴取する職員)と当事者の間をつなぐ役割として、支援者は重要で、聴きたいことをうまく言語化してくれ、意味や位置づけをくれるのではないか
- 「どういうときに意見を聴くのか」ということ自体の発想が逆である。施策を考えるときに、当事者から話を聞くという取組が必要である。また、(その質問を聞くと)当事者の意見を聞くことばかりに目が行って、当事者やこどもに関わっている支援者などから意見を吸い上げることが重

要視されていないように感じる。まずは、当事者や支援者から意見を聴くための仕組みが必要である。(ただし、子どもの支援をしている人は、目の前の子どもの困りごとはわかっても、政策に詳しいわけではなく、聴いた意見を政策に反映するストーリーにつながりにくいと思う。)

- これまではおとなが良かれと思ってつくった政策を国が実施し、基礎自治体がそれに追従するような形で、同じ調査項目で調査してきたが、本当にそれでいいのか。(記録者注:子どもの意見は地域によっても千差万別であるはずで、一律の調査項目ではなく、当事者や支援者の声から何を調査をすべきかを基礎自治体が決めていくべきだと思う、という趣旨のご発言)
- 全く意見を聴かないよりはよいが、少しだけ子どもに意見を聴いて、子どもの意見が反映されたかのように、子どもをアリバイとしてはならない
- また、どんな子ども施策を実施したとしても「やりっぱなし」ではなく、きちんとした検証が必要。フィードバックをして、何が効果的だったのか、その次にどうすればいいのかを見極めないと、問題が解決されないと思う

2.2 意見表明の手法の選択肢が限られていることから受け止める側も聞くための工夫が特に必要な子ども・若者

(1) 障害児

障害児に関して、大分大学の相澤様にヒアリングを実施したところ、次のような調査結果を得た。

1) 聴く側の姿勢・心構え

障害のあるなしに関わらず、相手をひとりの人間として向き合う姿勢があれば、自ずと相手を尊重したコミュニケーションとなるとの見解が得られた。事務作業的に意見を聴きに来たという態度になっていないかや意見聴取がおとなや行政目線に捉われていないかを振り返ることが必要と言えそうである。そのうえで、感謝の気持ちを自然に相手に伝え、相手の特性や障害の特性にあわせた合理的配慮はきちんと検討する必要があるとのことである。

図表 3-17 聴く側の姿勢・心構えに関する有識者・支援者の主な意見

- 障害のあるなしに関わらず、当事者にとって「言ったことが理解してもらえない」と思われると意見表明も困難となるので、当事者の特性、障害の特性にあわせた意見聴取が肝要
- まずは子どもを尊重してコミュニケーションをとることが大切
- 表情などノンバーバルコミュニケーションでの理解の確認をしながら進めること
- おとなや行政目線で「自分たちが用意したものであればきっと理解もしてくれるだろう」というような姿勢や、1回の説明で理解してもらっているだろうという勝手な憶測はよくない。
- 「障害がある子どもに聴かなければならないからヒアリングをしに来た」というような、偏った姿勢はよくない。「あなたとコミュニケーションするのが、楽しい、嬉しい」「あえてありがとう、コミュニケーションしてくれてありがとうという感謝の気持ちを」を自然に伝えることが大事。
- 知的障害のある子どもに関しては身振り手振りなど、こちらがコミュニケーションをしようとしている姿勢を見せることも有効。ただし、ヒアリングの手法論はもちろん大切だが、当事者に人間として向き合って尊重する気持ちが最も大切である。

2) 意見聴取の場の企画・準備

① 意見聴取方法に関する基本的な考え方

意見聴取に共通して、一律に最適な体制や方法があるのではなく、当事者一人ひとりに向き合い、特性に応じた対応が肝要であるという見解が得られた。

② 体制

子どもにとって安全・安心な体制や環境を用意することが大切であり、障害児ごとに適した体制が必要だという見解が得られた。そのためには、本人をよく理解しているであろう、普段一緒にいる家族や支援者などが基本的には意見聴取に同席しているのがよいということがわかった。

③ 場所や環境

普段と環境が変わるよりも慣れ親しんだところがよいという見解が得られた。例えば、おおいが敏感なことへの配慮など、意見を聴く側が普段意識しないであろう留意点がある場合があり、

障害児本人やその家族、支援者などに確認しながら意見聴取場所や環境の検討が必要ということがわかった。

④ 「インクルーシブ」な場で聴く場合の留意事項

障害のある人となない人によるインクルーシブという考え方もあるが、障害児を含めた複数の子ども・若者に同じ質問内容を聴いてまとめ上げた結果がインクルーシブになっているという考え方もあるという意見があった。その場の多様性に捉われることなく、結果に多様性をどのように取り入れていくかということが大切だと言えそうである。

図表 3-18 意見聴取の場の企画・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 一律にベターな体制や方法があるのではなく、当事者一人ひとりに向き合って特性に応じた対応が肝要である
- こどもにとって安全・安心な体制や環境を用意することが大切。当事者ごとに適した体制や環境は異なる。普段一緒にいる家族や支援者などが一番理解しているため、家族や支援者の協力のもと環境や体制を整備するのがよい。家族や支援者がヒアリングに立ち会うことが必要かは当事者の特性に応じて判断すべき
- マンツーマンで不安になるこどももいるし、障害によっては職員と一緒にいるほうがいい場合もある。当事者の特性をよく理解しているひとに相談して進めるのがよい。
- 基本的にはこどもがどのように望むかであるが、何か不測の事態があったときに備えて、いつでも補助者に援助していただける体制であったほうがよい。そのほうが行政側も安心してヒアリングができ、安心してヒアリングをすることが、よりよいヒアリングにもつながる。
- 行政側がヒアリング場所を用意するよりも、普段と環境が変わるよりも慣れ親しんだところがよいのではないか。
- 例えば、においてに敏感であるようなこどももいる。安全・安心な環境という側面においても、当事者に確認して準備することが大切。
- その場のヒアリングに、バランスの取れた属性や人数で多様性を確保していくという考え方ではなく、多様な考え方や属性を尊重し、それらをどのように取り入れていくかという考え方が大切
- 様々な障害がある中で多様な意見がより反映できるように、いつも特定のこどもではなく、ヒアリングの回数を重ねて多様性を確保していくことが大切。
- (特定の人を選ぶという考え方ではなく、)同じヒアリングの内容を複数のこどものグループにヒアリングすることも手法のひとつとして考えられる。

3) 参加者の募集・準備

- ① こども・若者へのアクセス
特に意見は聴かれなかった
- ② 募集・告知の工夫

特に意見は聴かれなかった

③ 「意見聴取の場」を設ける場合の意見を聴くこどもや若者の選び方

意見聴取が成り立つには、ある程度コミュニケーションができる人を選ぶことが現実的であるという見解が得られた。ただし、いつも特定のこどもではなく、様々な人の意見を聴いて多様性を確保する観点で意見を聴く側は十分に留意して、意見を聴く調査の全体像を検討する必要があると言えそうである。

④ 事前準備

意見を聴く障害児の特性に応じた配慮を準備することは大切であるという見解が得られた。特に、当事者にとっての危険信号やサインを把握しておくことは、少なくとも必要であるとのことであった。

一方で、全方位に徹底した配慮は、現実的に限界があるため、本人にとって、どのような配慮が必要か、聴く側はどのような準備ができそうかを、予め当事者本人や支援者と一緒に検討することが必要だということがわかった。

図表 3-19 参加者の募集・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 現実的には、意見の表現が相当苦手なこどもが参加して、ヒアリングが成り立たないこともあるため、ある程度コミュニケーションができる人である必要はあるのではないかと
- 様々な障害がある中で多様な意見がより反映できるように、いつも特定のこどもではなく、ヒアリングの回数を重ねて多様性を確保していくことが大切。
- ヒアリングをするうえで、当事者の特性を理解して安全・安心な環境にするために、どのような情報が必要なのか、あらかじめ確認する必要はある。
- 行政がヒアリングをするうえで、当事者の特性に応じた配慮に現実的な限界もあるなかで、なによりも事前にどのような配慮が必要か確認し、準備をして、当事者本人に確認をしたうえでヒアリングを行うことの合意形成が大切。
- 最低限、ヒアリングをしたことで当事者のこどもが傷つかないようにする必要があり、そのためにはどのような準備をすべきか考えることが肝要
- 事前の情報収集でどのような状況であると当事者にとっての危険信号なのか、サインを見逃さないように把握しておくことが大切。そのためには日ごろ接している家族や支援者の協力が重要となる。安全・安心な環境をつくるための事前の情報収集をするために、家族や支援者の協力は必須ではないかと

4) 意見聴取の場での聴き方

① 意見聴取の方法・工夫

意見聴取の方法は、参加者の特性や意見聴取のテーマ、目的によって柔軟に考えたうえで、多様な選択肢から、本人主導で選んでもらうのがよいという見解が得られた。ケア施設などで、障害のあるこども・若者同士とグループディスカッションすることが有効な場合もあるという話も聞

かれた。

意見聴取の際は、相手の障害に応じて、どのようにコミュニケーションをとればよいかを、十分に計画し、本人に接する際はスキルが必要だという意見も聞かれた。そのためには、研修などを通じて、障害の特性を理解し、知識をつける必要があると言えそうである。

また、意見聴取を行う前のコミュニケーションが重要であるという話も聞かれた。特に、遊びを通じたコミュニケーションは、発達障害や知的障害のあることと接する入口として有効であるとのことであった。

② 代弁の在り方

代弁の必要性は、相手が言葉をどのくらい表現できるか、障害の内容やこどもの状態にもよるとの見解が得られた。例えば、重度心身障害者は、言葉で意見をいう事が難しい場合もある一方で、自分らしさを別の手段で表現している場合もある。言語が表現のすべてという認識を改め、様々な表現手段から意思をくみ取ることが大事だということがわかった。

代弁をする場合、代弁の内容やこどもの意思をきちんと確認する必要性が聞かれた。その際、「〇〇だよ」といったこどもへ意見を押しつけになるような言い方に気をつける必要があるとのことであった。

③ こども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたとき

「権利侵害がわかったときは、通告の義務があること」をヒアリング実施前にこどもに説明することが大切であるとの見解が得られた。

権利侵害までいかないような悩みの相談を受けたときは、前提として「私が悩みの解消のための支援を直接行うことは難しい」ということを説明したうえで、解決のための選択肢を示し、こどもの意思の確認が必要とのことであった。

④ 事後のフォロー

特に意見は聴かれなかった

⑤ フィードバック

特に意見は聴かれなかった

図表 3-20 意見聴取の場での聴き方に関する有識者・支援者の主な意見

- グループヒアリングはこどもたち同士でディスカッションすると、意見を出し合ったりするメリットもある。当事者の特性や聴く内容、目的によって柔軟に考える必要がある
- ディスカッションの内容によっては、ケア施設で障害のある当事者のグループでヒアリングをすることも考えられる。
- 対面で意見を聴くばかりではなく、オンラインなど、多様な選択肢があり、こども主導で選んでもらうのがよいのではないか
- 意見聴取の際に、1回会ってすぐに話を聴くというのではなく、例えば前もって一緒にゲームをするなどのコミュニケーションを通じてレジリエンスを高めていくということも必要である

- 遊びを通じたコミュニケーションは、こどもに共通して大切だと考えられ、特に発達障害、知的障害のこどもと接する入口として有効ではあるが、前提として障害への特性、理解をもって接するのが大事。
- 知的障害であれば、簡単な言葉でゆっくりと丁寧に繰り返し、確認しながら伝えるなどがある。その他順番を付けて話す、区切りをつけて話す、カードを使うなどが考えられる。手法は様々だが、相手とどのようにコミュニケーションをとればよいか、考えながら行う事が大切。
- 対人関係にとって、第一印象は影響が大きいので、最初にしゃべりやすい雰囲気とか環境をつくっていくのが大切。
- 聴く側のファシリテーターの必要性については、必要なこどももいれば、いないこどももいる。こどもに向き合い、特性に応じて、どうすればよいか考えていくほうが聴く側のレジリエンスを高めることにもつながる
- こども同士でディスカッションをしてもらい、こどもたちがまとめた意見を聴くということも手法のひとつとして考えられる
- こどもにとって言語だけの表現がすべてではない。言葉では言えないが、自分らしさを別の手段で表現している場合もある。
- 代弁の必要性は、言葉をどのくらい表現できるかによる
- 障害の内容やこどもの状態にもよる。発達障害や精神障害であっても、こどもの状況によっては表現できる場合もあるが、重度心身障害者などは、代弁をしなければなかなか難しい。
- 代弁する側は、代弁した内容やこどもの意思をきちんと確認することが大切。「〇〇だよね」といった言い方は、こどもへ意見を押しつけることになる。
- 「権利侵害がわかったときは、通告の義務があること」をヒアリング実施前にこどもに説明することが大切
- 権利侵害までいかないような悩みの相談をうけたときは、前提として「私が悩みの解消のための支援を直接行うことは難しい」ということを説明したうえで、解決のための選択肢を示し、こどもの意思を確認することが大切

5) 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫

特に意見は聴かれなかった

(2) 医療的ケア児

医療的ケア児に関して、NPO 法人なかのドリームの福満様、NPO 法人にこりの松丸様にヒアリングを実施したところ、次のような調査結果を得た。

1) 聴く側の姿勢・心構え

医療的ケアを必要とするこどもと接する以上、医療的ケアについての基礎的な知識は理解しておく必要があるという見解が得られた。ただし、医療的ケア児を特別扱いするのではなく、同じ「こども・若者」だという認識が大事だと言えそうである。

特に、医療的ケア児の意思は、すぐには読み取りにくいものの、必ず存在しているという理解と

認識が大切であるとの話が聞かれた。例えば、楽しい時には喜びを表す笑顔を見せ、嫌な時には表情でそれを示しているなどである。医療的ケア児は、特にそのこども特有の意思表示方法を見つけることが重要であるという前提のもと、実際の行動や表情を通じて示される意思を読み取るうとする姿勢が大切であると言えそうである。

また、意見を聴く際は、医療的ケア児という属性の意見を聴こうとして、障害や呼吸器などの機器についての話題から入るのではなく、他のこども・若者と同じように、まずは好きなことや楽しいことから話を始めるとよい、という具体例についてもお話いただいた。

図表 3-21 聴く側の姿勢・心構えに関する有識者・支援者の主な意見

- どんな人にも意思はあるという前提で、その人特有の意思表出の方法を見つける。
- 訪問教育で華道をしているが、楽しい時には嬉しそうに笑っている。嫌なときも表情で示してくれる。このように、医療的ケア児も意志がある。
- 最低限、医療的ケア児の方々がどのような方なのかを認識してほしい。直接当事者に会うのがよい。医療的ケア児者は動ける人から寝たきりまで幅広く、知的障害の有無も様々である。生活等について知っておくことで、何に気をつけたらよいかの想像がつかだろう。
- 医療的ケア児が泣いて呼吸が荒かったら、何かよくない状態であると思ってしまうが、他のこどもと一緒に月齢的に泣いているだけである。「医療的ケア児に声を聴く」ではなく、「●●に住んでいる▲▲ちゃんの声聴く」と言われることが望ましい。
- 元気のいい子が来た時は好きなことや楽しいと思うことを聴くが、呼吸器をつけている子が来た時は呼吸器のことについてまず聞かれてしまう。呼吸器をつけている子に対しても、まずは好きなこと等を聴けるような社会になるとよい。

2) 意見聴取の場の企画・準備

① 意見聴取方法に関する基本的な考え方

医療的ケア児の意思は、保護者ひとりの判断ではなく、本人の反応を理解している他の人々との「答え合わせ」が必要であることがわかった。

また、はじめての人がいきなり医療的ケア児の意思を判断することは難しく、本人と一緒に時間を過ごして、段々と相手の感情を理解ができるようになるとの見解が得られた。具体的には、一緒に遊んだり、家に行ってみたりすることなどがあげられるが、どのくらいの時間が必要かは一概には定められないということであった。

これらのことから、自治体職員がいきなり家に行き意見を聴くこと難易度は高いため、保護者や支援者といった普段近くにいる人の協力を得て、様々な経験の提供や時間の共有をしながら、意見を聴くプロセスが必要だと言えそうである。

② 体制

本人の反応を理解している他の人々との「答え合わせ」が必要なため、保護者以外でいつも関わっている人の同席が必要という見解が得られた。具体的には、学校の教員や訓練士(OT 等)といった支援者も視野に、体制を検討することが必要という話が聞かれた。

また、実際に医療的ケア児から、意見を聴ける質や量は、意見を聴く人の経験・スキルによるところが大きいとのことであった。その点で、意見を聴く人は重症心身障害児との関わりに慣れたほうが望ましいという話も聞かれた。

③ 場所や環境

会場を用意して意見を聴く場合、会場への移動手段や動線・通行場所がバリアフリーであるか、医療用電子機器が使える場所があるか、大きいベッドがあるユニバーサルトイレがあるかどうかの確認といった、本人の特性にあわせた合理的配慮が必要だとわかった。

場所や環境の検討の際には、においが敏感なことへの配慮など、意見を聴く側が普段意識しないであろう留意点がある場合があり、本人や保護者、支援者と相談しながら検討することが必要だと言えそうである。

④ 「インクルーシブ」な場で聴く場合の留意事項

特に意見は聴かれなかった。

図表 3-22 意見聴取の場の企画・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 医療的ケア児が意見を表明しようとしても、まずは様々なことを知っていないと選択できない。選べるだけの経験をしてから意思決定ができるようになる。経験をを用意するのは周りのおとなの役割である。
- こどもの意思について、母親ひとりで判断したとせず、周囲でこどもの反応を知っている人と「答え合わせ」できることが必要である。にこりはこのような存在である。退院時から伴走者がいる子と、母親ひとりで面倒を見ている子では、環境が異なる。こどもが意志決定できるようになるまでのプロセスをサポートすることが重要である。
- 意見を言う子もいれば言わない子もいることは、医療的ケア児も一緒である。ある建築家がにこりに来た際、建築家はこどもが本当に楽しんでいるのかが分からなかったが、関わっているスタッフは全員こどもの感情を同様に理解していたというエピソードがある。スタッフは一人ひとりこどもがよい状態の日か、そうでない日かの判断がつく。一緒に遊んだり、家に行ってみたりする中で、様々な表情を見て次第に分かるようになる。
- その子の反応や様子を理解するためには、まずは一緒に時間を過ごすことが必要である。どの程度の時間を過ごせばよいかは、一概には言えない。
- 親以外でいつも関わっている人がそばにいて意見表出をくみ取ることが必要である。
- 支援者は、学校の教員ほか、訓練士(OT等)などがある。
- 個別に聴くことが考えられるが、どこまで丁寧に意見聴取を行えるのか。ファシリテーターとしては、重症心身障害児と関わり慣れているようなほうがよい。
- 会場での意見聴取となると、移動手段があるか、通る場所がバリアフリーであるか、医療用電子機器が使える場所があるか等の配慮が必要である。吸引時間や水分注入の時間も必要である。特にトイレは、大きいベッドがあるユニバーサルトイレが必要である。
- においや音に過敏な子もいるため、そのような箇所にも配慮する必要がある。

3) 参加者の募集・準備

① こども・若者へのアクセス

医療的ケアラインという医療的ケア児の家族会があり、そこでは医療的ケア児の広いネットワークがあることからアクセスできるのではないかという話が聞かれた。

② 募集・告知の工夫

特に意見は聴かれなかった。

③ 「意見聴取の場」を設ける場合の)意見を聴くこどもや若者の選び方

知的障害がない医療的ケア児は、聴く側の道具などの工夫、準備次第で意見を聴くことができるが、知的障害がある重度心身障害児の場合は、容易ではないとの見解が得られた。後者の場合、本人がどの程度の意思表出ができるか、意志表出の方法の確認が重要だということであった。

知的障害のあるなしをひとつの判断基準とし、意見聴取の目的や内容、聴く側のリソースを鑑みて、意見を聴くこどもを選ぶ必要があると言えそうである。

④ 事前準備

特に意見は聴かれなかった。

図表 3-23 参加者の募集・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 個別に聴く場合、医療的ケアラインという医療的ケア児の家族会がある。
- 知的障害がないこどもにはどんなに重い障害があっても、道具次第で意見を聴くことができる。一方で、知的障害がある重度心身障害児の場合も①どの程度、意思の表出ができるか、②意志表出の方法を確認して選ぶことが考えられる。
- 知的障害のレベルによってどの程度意見の表出ができるかが変わる。意見聴取の前に、「どの程度意志の表出ができるか」という聴き方で確認しておくのがよい。

4) 意見聴取の場での聴き方

① 意見聴取の方法・工夫

意志表出の方法としては、視線入力やスイッチなどがあり、これら道具をどれだけ使いこなせるかで、意志表出の手段の幅が異なるという見解が得られた。しかし、道具を常に持ち歩くことは、大変なため、本人の表情や指を握る動作で Yes/No を把握する主観的な方法を用いることも有用であるとのことであった。

また、意見を聴く際は、吸引時間や水分注入の時間も考慮することも重要だという話をいただいた。本人や保護者、支援者と相談のうえ、医療的ケアの特性にあわせた、意見聴取の方法や、聴取時間、タイムテーブルの検討の必要があると言えそうである。

② 代弁の在り方

医療的ケア児は、保護者が本人の意見を代弁することがほとんどのため、本人がその場にいる

にもかかわらず、意思を無視されがちであるという話があった。そのため、本人の意思がないと決めつけ、保護者の話を本人の意思としてしまわないようにする事や、保護者ひとりの判断ではなく、本人の反応を理解している他の人々との「答え合わせ」が大切あるとのことであった。

長期的な観点では、重い障害のある子どもが意見を表明できるようになるためには、親と離れ、学齢期に親以外の人に関わり、他者と交流することを通じて、本人が意志を表出する訓練が必要という意見も聞かれた。

- ③ 子ども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたとき
特に意見は聴かれなかった
- ④ 事後のフォロー
特に意見は聴かれなかった
- ⑤ フィードバック
特に意見は聴かれなかった

図表 3-24 意見聴取の場での聴き方に関する有識者・支援者の主な意見

- 個別に聴くことが考えられるが、どこまで丁寧に意見聴取を行えるのか。ファシリテーターとしては、重症心身障害児と関わり慣れているようなほうがよい。
- 個別に聴く場合、医療的ケアラインという医療的ケア児の家族会もある。
- 意志表出の方法のひとつとして視線入力がある。他にもスイッチなどで意志を表出する様々な方法がある。このような方法を知っていて、意志の表出を指導できる先生に出会えると、意志表出の手段が広がる。
- しかし、道具を常に持っていくのは大変であるため、福満氏は表情や、指を握って Yes/No を把握する主観的方法を使っている。
- 寝たきりで全く体の部位が動かせない子ども、練習すれば視線入力によって自分で意志を表出したり、作曲したりすることもできる。子どもがどこまでできることを増やせるかは、親がどれだけ道具を使いこなせるかにもよる。
- 支援者は、学校の教員ほか、訓練士(OT等)などがいる。
- 会場での意見聴取となると、移動手段があるか、通る場所がバリアフリーであるか、医療用電子機器が使える場所があるか等の配慮が必要である。吸引時間や水分注入の時間も必要である。特にトイレは、大きいベッドがあるユニバーサルトイレが必要である。
- 本人でなく他の人に訊いた答えを本人の意思とすることを「第三者返答」という。医療的ケア児は、常に親が本人の意見を代弁することになるため、本人の意思が第三者返答になりがちだ。
- 重い障害がある子どもが意見を表明できるようになるには、親と離れる、学齢期に親以外で関わってくれる人が存在すること、他者と交わることで、本人が意志を表出する訓練をする必要がある。

5) 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫

特に意見は聴かれなかった

(3)外国人のこども・若者

外国人のこども・若者に関して、アクラス日本語教育研究所の嶋田様にヒアリングを実施したところ、次のような調査結果を得た。

1) 聴く側の姿勢・心構え

外国人だからと思って構えず、日本社会を構成している一員だという意識が必要だという見解が得られた。このような意識を踏まえ、聴く側は相手を「外国人」という属性の意見と捉えて聴くのではなく、一緒にいい社会づくりをするための意見として聴かせてもらう心構えが重要だという話が聞かれた。

また、外国人のこども・若者と話す際には、言葉はゆっくりとやさしく、笑顔で話すことはもちろん、やさしい心を持ち、ヒアリング後の感謝の気持ちを伝えることが大切との話もいただいた。

図表 3-25 聴く側の姿勢・心構えに関する有識者・支援者の主な意見

- 外国人だからと思って構えないほうがよい。日本社会を構成している一員だという意識が必要である。
- 言葉はゆっくりとやさしく、笑顔で話すことや事務的な対応にしないことが大切である。そして、やさしい心を持つべきである。
- 調査のための調査という姿勢ではなく、「あなたが皆さんと一緒にいい社会づくりをするために意見を言ってください」という姿勢で接し、意見を言ってくれた後は、「意見を言ってくれてありがとう」という気持ちを伝えることが肝要。

2) 意見聴取の場の企画・準備

① 意見聴取方法に関する基本的な考え方

外国人のこども・若者と話す際や資料を見せる際には、常にやさしい日本語を意識することが大切であるという事がわかった。なお、やさしい日本語を学ぶためには、「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」⁴²が非常に有用とのことであった。

② 体制

聴く側の人材の慣れやスキルがある程度必要という見解が得られた。具体的には、インタビュー(ヒアリング)に慣れている人、もしくは外国人と接することに慣れている教師やコーディネーター、多文化共生関係の活動をしている人がよいとのことであった。

基本的には、意見を聴く相手の特性や日本語レベルに応じた、個別対応の体制づくりが必要で

⁴² 在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン(出入国在留管理庁・文化庁)
https://www.bunka.go.jp/seisaku/kokugo_nihongo/kyoiku/92484001.html

あるが、日本語を話すことができない外国人のこども・若者に意見を聴く際は、当事者の母語や得意な言語を話すことができる通訳が必要だろうという話もしていただいた。

③ 場所や環境

特に意見は聴かれなかった

④ 「インクルーシブ」な場で聴く場合の留意事項

外国人のこども・若者と、日本人のこども・若者がインクルーシブな場でヒアリングすることは、大事な観点である一方、仮に無理にインクルーシブな場を設定すれば、意見がでない場となる可能性があるとの見解が得られた。

参加者には、外国人と接したことがないこども・若者もいる場合もあり、まずはお互いの警戒心を和らげる必要があるだろう。そのためには、参加者同士が会う回数を重ねて、時間をかけて信頼関係を築く必要があるとのことであった。

しかし、そのような時間を割くことが難しい場合は、既にインクルーシブな場が形成されているコミュニティにおいて意見を聴くことが現実的な手段であるという話もしていただいた。

図表 3-26 意見聴取の場の企画・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 在留支援のためのやさしい日本語ガイドラインを参照してやさしい日本語に関して学んでおくとい
- 聴き方で評価が大きく変わる事が多い。聴く側にはインタビューに慣れている人がいることが望ましい。もしくは外国の人と普段接している、教師やコーディネーター、多文化共生関係の活動をしている方などがいるとよい
- 日本語を話すことができない方にヒアリングするときには、当事者の母語を話すことができる通訳がいるとよい
- 通訳が必要かどうかは、当事者の日本語レベルにより、個別対応による。ヒアリングをする際に通訳が確保できないのであれば、募集する対象者の日本語レベルを決めることもひとつの方法である。
- インクルーシブは大事であり、既にインクルーシブな場が形成されているのであれば、そこで聴くことが最善である。
- ただし、様々な国の人々が初めて会う状況でのヒアリングは、信頼関係を築くこと(ラポール形成)からかなりの時間をかけて行わなければならない。そのため、自治体が、数回程度のヒアリングで行うというのは考えにくい。
- 無理にインクルーシブな場を設定しても、最初はお互いに警戒心がある状態で、そもそも意見が出ないのではないか。まずこどもたち同士の信頼関係を築くことをしなければならない。

3) 参加者の募集・準備

① こども・若者へのアクセス

日本各地で拠点となっている点で、国際交流協会や日本語教室といった団体と協力して、そこ

に通っている外国人のこども・若者に募集をかけてもらう方法がよいという見解が得られた。

② 募集・告知の工夫

呼びかけの際は、参加したいというモチベーションを高める呼びかけが大切だという話が聞かれた。例えば、「日本の生活をよくするための意見を聴かせてください」ではなく、「日本の生活をよくするためにみんなと意見を出し合いませんか?」といった、意見を聴く側と当事者の目線を近づける言葉づかいが重要だと言えそうである。

③ 「意見聴取の場」を設ける場合の)意見を聴くこどもや若者の選び方

意見を聴く側の体制に、通訳を確保できるかを考慮して、意見を聴くこども・若者選ぶ必要があるという見解があった。

基本的には通訳の確保が望ましいが、それが難しい場合、参加要件で日本語の会話レベルを設定する方法が現実的であるという話が聞かれた。少なくとも、聴く側と聴かれる側のコミュニケーションが成立しないような、言語の壁がある状況は避けたほうがよいと言える。

④ 事前準備

基本的には、警戒心を解くために参加者同士が会う回数を重ねて、時間をかけて信頼関係を築くことが大切とのことであった。しかし、それが難しい場合には、ある程度、相手の背景や属性を事前に把握し、意見を聴く際の質問を具体的に準備することが必要との見解が得られた。そうすることで、例えば、アイスブレイクで相手の出身国の話題をあげ、お互いの距離を近づけることができると考えられる。ただし、相手の情報を聞く際には、その人のプライベートに踏み込みすぎないように十分な留意が必要であるとの話もしていただいた。

また、外国人のこども・若者は、特にやさしい日本語で書かれたサマリーを事前に送ることが望ましいということがわかった。そうすることで、聴かれる内容や自分の意見をイメージがしやすくなり、当日のコミュニケーションが円滑になると言えそうである。

図表 3-27 参加者の募集・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 当事者ヒアリングの協力先は、国際交流協会、日本語教室は日本各地で拠点となっておりよいのではないかと。
- 県や自治体によって異なると思うが、浜松市で実施した経験からは、浜松国際交流協会と市がタイアップしているので、外国人のこどもにアクセスしやすい状況にあった
- 当事者団体などを通じて、募集する方法がよいと思う
- 募集の際には、普段から意見表明できる人ばかりを集めるのではなく、様々な人から意見を聴きたい場合、「ダイバーシティを大事にしてほしい」という事を明確に当事者団体などのスタッフに伝えて募集してもらうのではどうか
- 「〇〇の意見を聴かせてください」といった意見聴取のための受け身の呼びかけではなく、前向きな目標を持ち、モチベーションを高めるような呼びかけの仕方が大切である。例えば、「〇〇なことをやりませんか?」「日本の生活をよくするためにみんなと意見を出し合いませんか?」など。
- ヒアリングをする際に通訳が確保できないのであれば、募集する対象者の日本語レベルを決めることもひとつの方法である。

- まじめにきちんと自分の言葉を語ることができる人や当事者の背景(国籍、年齢、家庭環境、将来の目標など)がヒアリングの目的に適しているかどうか参考になるのではないかと
- ラポールづくりと人間関係の構築をしてからヒアリングを実施することが望ましい。
- 当事者の背景、属性を把握しておくことが望ましい。ただし、過去に、家族構成などを聞いた際、プライベートに踏み込みすぎて関係を壊してしまった事例がある。相手の情報を収集する際には注意して聴くことが大切である
- 事前に資料を送り、やさしい日本語で書かれた概要や資料の工夫があるとよい(中野区の多文化共生基本方針においては、ヒアリングをする留学生等に、事前に「やさしい日本語」による資料を送り、それを読んでおいてもらってからヒアリングを実施した。※留学生の場合は必要ないケースも多い)

4) 意見聴取の場での聴き方

① 意見聴取の方法・工夫

どのような年齢・ニーズの当事者に意見を聴くかによって、意見聴取の方法は異なるとの見解であった。例えば、低年齢のこどもに話を聴く場合は、グループのほうが様々な意見が出る傾向にあるとされている。一方、個人の意見をじっくり話したい相手の場合は、当然、個別ヒアリングが向いている。

また、お互いに意見を言いやすい雰囲気づくりが大事であるという意見があった。例えば、フォーマルな自己紹介ではなく、「名前」「今どこに住んでいるか」に加えて、ひとつトピック(最近一番気になっていること、困っていることなど)を決めて、楽しい雰囲気で話始めるとよいだろう。

意見を聴く側の、日本語の使い方においても、意外な注意点があることがわかった。例えば、「ご飯を炊く」「服をたたむ」などの家庭内での言葉は、普段家で母国語を話しているこども・若者にとっては聴きなれない単語である。そのほかにも、慣用句やオノマトペの使用に特に注意すべきということがわかった。また、特に小学生の低学年の場合、ジェスチャーとイラストの使用も有用であるとのことであった。

② 代弁の在り方

通訳が必要なやり取りを除いて、基本的には、やさしい日本語をつかって直接聴くのがよいとの見解であった。少なくとも、当事者の意思に反する代弁や、誘導になるような代弁は避けるべきとの話が聞かれた。

③ こども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたとき

外国人のこども・若者には、日本人からかけられた言葉や疑い、職務質問、言葉の暴力といった、数多くの悩みがあるという話が聞かれた。実際にそういった話が聞かれた際には、当事者団体の事務局などの関係者に話をつなぐことが望ましいが、本人からの話を聴かずにただ機械的にパスするのではなく、まずは共感を示し、その後につなげてよいかを本人に確認することが必要だということがわかった。

④ 事後のフォロー

意見を聴く際に協力いただいた、団体の事務局のスタッフを通じて、「辛いことがあったら遠慮なく連絡してください」と伝えることが大事という見解が得られた。その際、連絡先を渡したり、Web フォームなどを用いて「追加で言いたいこと」や「今日嫌だったこと」を自由記述で声を聴く方法が有用との話をしていただいた。

⑤ フィードバック

参加者へのフィードバックは大切であり、たとえ反映できない部分があっても、ありのまま事実を伝えることが必要ということがわかった。

図表 3-28 意見聴取の場での聴き方に関する有識者・支援者の主な意見

- 特に低年齢のこどもに話を聴く場合、1対1よりは、グループのほうが様々な意見が出る傾向がある。ただし、非常にしっかりと意見をもっている人に聴く場合は個別でもいいのではないかと。どのような人に聴くかによって変わらと思う。
- ヒアリングは90分くらいがよいのではないかと
- アイスブレイクは大事で、上手な人が行うことで、全体の雰囲気も良くなる。
- 最も大事なことは、お互いに意見を言いやすい雰囲気である。かっちり自己紹介をすると雰囲気も硬くなるので望ましくない。切り口は色々あるが、例えば、「名前」「今どこに住んでいるか」に加えて、ひとつトピック(最近一番気になっていること、困っていることなど)を決めて話始めるのがよいのではないかと。
- リズムが大事で、「30秒以内で言ってね」などと時間決めて話してもらうこともある
- 得意なことなどを聴いて当事者と聴取側や他の参加者と話題を広げるようなきっかけをつくり、自然に質問へ移る形などがある。「では質問をさせていただきます」などと堅苦しい雰囲気ではなく、当事者が質問に答えたいような雰囲気づくりが大切である
- 一般に「○○だよね？/でしょ？/じゃない？」といった聴き方をしてしまうことが多いが、これは誘導になり発話が止まってしまう。このような聴き方をしないように気をつけることが大切である。
- 日本人には当たり前でも、外国人のこどもは、意外な言葉を知らないことがある。例えば、「ご飯を炊く」「服を畳む」といった家の中で使う言葉は、家庭内では母語を使うため知らないことがある。他にも、「時間を割く」「手が空く」「ざっくり」など、日本語力がまだ十分でない場合は、慣用的な表現やオノマトペなどを避け、「やさしい日本語」で伝えることが大切である。
- やさしい日本語で示されていることが大事なので、聴取側がやさしい日本語で書くために、やさしい日本語ガイドラインを活用することは手法のひとつである
- 小学生、特に低学年の場合、ジェスチャーとイラストを使うことが非常に大切である。特にイラストは、ひとつあるだけでイメージがやすく、ラポール形成にもつながる
- 通訳が必要な場合はつけるが、やさしい日本語をつかって直接聴くのがよい選択であると思う。
- 「こういうこと？」のような代弁や通訳は誘導になるため望ましくない。
- 何も喋らないことや沈黙には、当事者にとって色々な意味がある。「言われたくないことを言われた」、「インタビューが嫌い」など何かが原因で答えたくない場合もあり、言葉がわからないという理由だけではないので、注意深く接することが必要である

- サポーターや通訳を付ける場面においても、当事者が言葉に詰まっているときに「通訳するよ」と語りかけることが大事である。言葉が通じないからと機械的に翻訳するような代弁を行わないことが必要である。
- (こども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたときについて)当事者団体の事務局などの関係者に、話をつなぐことが望ましいが、話してくれた当事者にとっても物凄い思いがあって打ち明けてくれたはずである。まずは共感を示し、すぐにつないで対応者を変えるようなことはしないこと。共感を示すことだけでも当事者は救われる気持ちになるかもしれない。また、「私たちは専門家ではないから、この話は他の人に伝えてもいい？」と当事者に確認し、当事者と関係の近い人から話をつなげるとよいのではないか。よくある権利侵害としては、日本人からかけられた言葉や疑い、職務質問、言葉の暴力など限りなく存在している。
- (事後のフォローについて)どのようなインタビューかによっても異なるが、交流会などの当事者団体に協力いただいているのであれば、当事者団体の事務局のスタッフとやり取りができる関係を構築すべきである。そうすることによって、こどもの意見の取りまとめや専門的なフォローを協力してできるのではないか
- 公募で個別に聴いた際に、傷ついた経験をさせてしまった場合は、「辛いことがあったら遠慮なく連絡してください」と伝え、連絡先を渡す。また、「今日この場では言えなかったが、後日言いたくなったら教えてください」と伝え、連絡先や Google フォームを送る。
- Google フォームでは、任意の自由記述で、「追加で言いたいこと」や「今日嫌だったこと」などの欄を設けることで、さらに当事者の意見を聴くことができる
- フィードバックは大切。意見がどのくらいあったか、聞いた内容がどうなったか(採用されたかどうか)などを知ることができればなおよい。反映できない部分があっても、ありのまま事実を伝えることが必要である。
- どのような意見があったか公表することで他の人の考えや、同じ思いを持っている人がいるということもわかる。こどもの意見一覧を多言語、やさしい日本語で公表してはどうだろうか
- フィードバックがあることで、次のヒアリングのモチベーションも上がるのではないか

5) 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫

まずは、当事者が困っていることを聴くことから始め、「なぜそのような問題があるのか?」「どうしたらうまくいくと思う?」のように半構造化した質問で深掘りしていくことで、政策につながる意見を聴くことができるとの見解が得られた。

図表 3-29 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫に関する有識者・支援者の主な意見

- 実際に自治体職員がヒアリングを行う際には、半構造化インタビューをすることになると思う。そのため、困っているなど、意見に対して「なぜそのような問題があるのか?」「どうしたらうまくいくと思う?」というように聴くことで、政策提言につながるのではないか

2.3 意見を言うことが安全・安心でないなど、意見を言う環境に特別な配慮や工夫が必要なこども・若

者

(1)社会的養護の下で暮らすこども、社会的養護経験者

社会的養護の下で暮らすこども、社会的養護経験者に関して、佛教大学の長瀬様、ちばアフターケアネットワークステーションの齊田様、京都市ユースサービス協会の竹田様にヒアリングを実施したところ、次のような調査結果を得た。

1) 聴く側の姿勢・心構え

社会的養護の下で暮らすこどもや社会的養護経験者は、社会的養護の仕組みに至るまでの過程で、意見や想いを表明する基盤が損なわれていることを念頭に置く必要があるとのことである。そのため、意見を聴く際には「聴かせてくれてありがとう」という気持ちを持つことが非常に重要であることがわかった。

また、意見を聴くことが形式的なものにならないよう、児童の権利に関する条約(以下、「こどもの権利条約」という。)及びいわゆる 4 つの原則に基づいて、声が聴かれにくいこどもの声を聴く努力がおとなに課されていることの理解が大切であるとの見解が得られた。どのような行動が権利を守る行動なのか、具体的なイメージを持つことが必要とのことであった。

図表 3-30 聴く側の姿勢・心構えに関する有識者・支援者の主な意見

- 当該属性のこども・若者たちは社会的養護の仕組みに至るまでのところで、意見や想いを表明する際の基盤が損なわれていることを念頭に置く。
- 自分がどんな気持ちでいるかどうか自体が分からなくなるまで感覚自体が失われており、“麻痺”していることもある。意見を出す手前の段階から、感覚や機会として奪われてきた経験があり、自分の人生に参加できていない状況も見られる。
- ヒアリング時には「聴かせてくれてありがとう」、という気持ちを持つことが非常に重要。
- こどもの権利条約及びいわゆる 4 つの原則について正しく理解する必要がある。(こどもの声が出されない場合、安心できる場をつくる等、声を出してもらおう努力をすることそのものがおとなに課されていると理解する必要がある)
- 自治体職員がこどもの権利を正しく理解し、腑に落ちないと、形式的なものになってしまうことを危惧している。
- こどもの権利を見聞きしたことがあっても、どういうことをすることが権利を守る行動なのか、具体的な対応は知られていないし、分からない、という状況がある。具体的なアイデアやイメージを提示することで印象が変わる。
- 意見聴取の目的・意義をきちんと伝える。
- 「あなたたちの意見は意味がある」「あなたたちのつらかった経験がこれ以上起こらないようにしたい」といった、何のために意見を聴かせてほしいのか、意見を具体的にどのように活かしていきたいのかというところを提示する。
- 目的やビジョン、ヒアリングの理由について伝えること、時間を守り、休憩をたっぷりと取ること。

2) 意見聴取の場の企画・準備

① 意見聴取方法に関する基本的な考え方

特に意見は聴かれなかった

② 体制

社会的養護の下で暮らす子どもや社会的養護経験者の当事者を巻き込んで、意見を聴く体制づくりがよいのではないかという見解が得られた。例えば、当事者のユースがリーダーとなって意見聴取を行うことで、話題の中での共通項が多く見付き、聴かれる本人は安心して本音を言うことができるものと思われる。

③ 場所や環境

基本的に、意見を聴く側が出向く必要があり、社会的養護の下で暮らす子どもや社会的養護経験者が普段いる場所が安心して意見を言えるとの見解であった。具体的には、児童養護施設や社会的養護の下で暮らす子どもや社会的養護経験者が通っている第三の居場所などが考えられる。

また、社会的養護の下で暮らす子どもや社会的養護経験者は、話したくなくなったら離脱することができる場所の用意の必要があるとのことであった。これは、対面の場合、意見を聴く場所とは別の物理的な部屋を用意することはもちろん、オンラインの場合であっても、ブレイクアウトルームなどの準備が大切といえる。また、用意した別室には児童養護施設で心理職についているスタッフや、カウンセラーが待機しているとよいとの話もしていただいた。

④ 「インクルーシブ」な場で聴く場合の留意事項

特に意見は聴かれなかった

図表 3-31 意見聴取の場の企画・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 実態調査の場合、当事者を巻き込んだ調査チームづくりを行う必要がある（調査する側に調査対象を含める）。日本はまだ“聴いてあげている感”が強い。
- 当事者ユースがヒアリングする、リーダーシップを取ること。福岡市の権利ノートは、県がつくっている内容についてユースがフィードバックし作成した。その際、自ら発言するだけでなく、子どもたちへ直接ヒアリングをし、声を聴いていた。当事者のユースは、子どもも共通項を見出しやすく、心の開き具合も変わる。“ハブ”としてユースの存在自体に意味がある。
- 逃げられるスペース（話したくなくなったら離脱することができる場所）が必要。自らの希望で参加しても、嫌になることがあるので、そういった子どものためのスペース。社会的養護の子どもには特に必要。全国の社会的養護の当事者交流会では、オンライン実施の際にも“なごまーさん（児童養護施設で心理職についているスタッフや、カウンセラー）”と呼ばれる話を聴けるおとながいる別室を用意していた。
- おとなが設定した場ややり方に合わせることは基本的にハードルが高く、対応できる当事者（社会的養護経験者含む）は全体の1%ほど。場に招くよりも、おとな側が子どもたちの場に聴きに行くという形をとったほうが、意見が出されやすいだろう。

3) 参加者の募集・準備

① こども・若者へのアクセス
特に意見は聴かれなかった

② 募集・告知の工夫

交通費や謝金を支払うことが参加してもらうきっかけになるという見解が得られた。そのため、募集の段階で交通費の支給や時間拘束分の謝金を支払うことを明示しておくことが必要と言えそうである。また、軽食やお菓子の用意も有用とのことであった。

発信媒体は、TikTok やゲーム等、こどもたちが親しんでいる方法がよいとのことであった。メールでの連絡は、当事者に届きにくい場合があり注意が必要という話も聞かれた。

③ 「意見聴取の場」を設ける場合の意見を聴くこどもや若者の選び方

苦しかった記憶や経験を聞く際は、年齢を重ねることで、経験してきたことやこどもの頃言葉に出来なかったことを言語化できる能力を持っていることから、一定の年齢に達している社会的養護経験者がよいという見解が得られた。

また、意見聴取の目的に応じて、現に社会的養護を必要としているこどもだけではなく、社会的養護経験者から意見を聴くことも意義があるという認識が大切だという話もしていただいた。

④ 事前準備

特に意見は聴かれなかった。

図表 3-32 参加者の募集・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 軽食やお菓子を用意することや、逃げられるスペースをつくるのも大切。交通費や謝金の支払いは必須。
- TikTok やゲーム等、こどもたちが親しんでいる方法で発信する。
- インスタグラムはすでに実施しているところも多いが、TikTok まで対応してほしい。ゲームは不登校児も好む子が多いので、任天堂と連携するなど、こどもに人気のゲームの中にアカウントをつくる等ができるとうい(例: フランスのゲームでこどもコミッショナーのキャラクターが設定されていた)。
- こども若者★いけんがらすに登録しているが、メールアドレスに情報が来るため、親が教えないとこどもに情報が届きにくいことを実感した。こども家庭課を各学校に設けて学校から意見を募るような仕組み等、公的機関を通してボトムアップするか、こどものカルチャーに入り込んで変えていくほうがよい。
- 例えば不登校のこどもは移動自体がハードルになってしまう子も多い(例: 道中で学校の友達に会ったら怖いから嫌)。オンライン実施という方法もあるが、送迎のサポートがあると現地に来られる可能性がある。
- 交通費や謝金は準備するべき。特に社会的養護経験者は支払いの有無で参加率が変わる。必要ない人は自ら要らないと発するので、まず初めに「交通費は出ます」「時間拘束分の謝金は支払います」と伝えたほうがよい。

- 貧困や虐待といった問題が重なる場合は多い。背景でいうと、外国籍も多い。ユーチューバーなどになっている当事者ユースも外国籍ルーツの人を見かける。社会的養護のこどもが安全に話せる環境であれば、必要な対応は網羅できる。
- 苦しかった記憶や経験を聞く際は一定の年齢に達している社会的養護経験者がよい。年齢を重ねることで、経験してきたことやこどもの頃言葉に出来なかったことを言語化できる能力を持っている。経験を積んできた中で、新しく言葉をあてる、違う角度からみることができる。(ただし、社会的養護経験者がヒアリングする等の対応をすればこどもでも対応が可能。社会的養護経験者はこどもの頃の気持ちを言葉にできるようになっているからこそ、こどもたちの気持ちをうまく聞きとることができる)。
- 社会的養護経験者は入所中のこどもの代弁者と考えられることが多く、入所したあとの期間が短ければ短いほどよい、と捉えられることがあるが、そんなことはない。「当事者の賞味期限」を気にするユースが多いが、時期が変われば、こどもたちの置かれている状況が異なることもあるものの、感じている気持ち(学校での気持ち、親と会う気持ち)は変わらない。社会的養護経験者自身の置かれている環境の変化や経験の積み重ねによって、新たに当時の気持ちを解釈することもでき、当事者の賞味期限はなく、どんな年齢・状況であっても、社会的養護経験者の意見は価値がある。

4) 意見聴取の場での聴き方

① 意見聴取の方法・工夫

特に意見は聴かれなかった

② 代弁の在り方

特に意見は聴かれなかった

③ こども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたとき

意見を聴く中で、違和感や心配な点があったときには、本人がその問題についてどう思っていて、どうしていきたいかを聞き取り、本人の意思を尊重した行動をとる必要があるとの見解が得られた。

そのうえで、本人が何らかの解決を望んでいる場合は、一緒に対応をすることが肝要であるとのことであった。

また、一連の対応を円滑に行うためには、事前に不適切行為や権利侵害の話が出てくるという前提のもと、自治体の権利擁護機関を確認しておくなどの準備が欠かせないということがわかった。

④ 事後のフォロー

特に意見は聴かれなかった。

⑤ フィードバック

聴いた意見で反映できることと、できないことを誠実に報告し、反映できない意見については、その理由を説明することが大事であるとの見解が得られた。また、意見が何らかの形で実現した

際には、本人にとって大切な経験となることが期待できるため、必ずフィードバックすることが大切とのことであった。

図表 3-33 意見聴取の場での聴き方に関する有識者・支援者の主な意見

- ヒアリング実施者が、参加者の様子に違和感があった場合は、本来の目的が終わった後に「この点についてはちょっと心配だが、どうしたいか」と本人の意見を聴く。本人がその問題についてどう思っていて、どうしていきたいかをその場で聴き取る必要がある。本人が「対応してほしくない」と思っている場合は、児童福祉関係者に「本人は嫌がっているがこのような事態が起きている」と状況を伝える。本人が何らかの解決を望んでいる場合は、一緒に対応をする。
- (こども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたときについて、)加害者に対する扱い方・対応の仕方はこどもと相談し、こどもが不適切だということすら気が付いていない場合は動き方を慎重に考える必要がある。いずれにしても本人の同意を大切にすべき。不適切行為や権利侵害の話が出てくるという前提で対応を検討する。ヒアリング前にそれぞれの自治体の権利擁護機関をあらかじめ確認するなど必要である。
- 意見表明という、すべて希望通りにしなければならないのかと言われるがそういうことではない。最終的な決定のされ方をきちんと伝えて、意見が対応できない場合はその理由を丁寧に説明することが重要。できることとできないことを報告し、ユースの意見が何らかの形で実現した際には必ず伝える。否定的な経験や苦しかったことが何かに活かされることで、報われた気がすると、ユースから言われたこともある。おとなを対象とした意見聴取でも報告をするが、それと同じことをこどもに対しても行ってほしい。

5) 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫

社会的養護の下で暮らすこどもや社会的養護経験者は意見や想いを表明する際の基盤が損なわれていることがあり、まずは社会への信頼の回復が大事だという話をしていただいた。

また、当事者の社会的養護施設の退所後の暮らしに目を向けた意見聴取の必要があるとのことであった。

図表 3-34 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫に関する有識者・支援者の主な意見

- 当該属性のこども・若者たちは社会的養護の仕組みに至るまでのところで、意見や想いを表明する際の基盤が損なわれている。
- 「どんな気持ちか」を抱く、考える気持ち自体が分からなくなるまで感覚自体が失われており、“麻痺”していることもある。意見を出す手前の段階から、感覚や機会として奪われてきた経験があり、自分の人生に参加できていない状況も見られる。車に乗っているがハンドルを握っていないイメージである。
- 施設を退所した人たちがその後どうなっているのかということ进行调查すること、アンケートに答えることも重要な意見表明である。具体的な意見ではなくとも、当該属性の人たちがその後どのような暮らしを強いられているのかという観点があったほうがよい。

(2) 経済的に困難な家庭のこども・若者

経済的に困難な家庭のこども・若者に関して、佛教大学の長瀬様、ちばアフターケアネットワークステーションの齊田様、京都市ユースサービス協会の竹田様にヒアリングを実施したところ、次のような調査結果を得た。

1) 聴く側の姿勢・心構え

経済的に困難な家庭のこども・若者は自分の思い、本音を言える相手やコミュニティがなく、自分のことを語る際につまずくこどもが多いとされている。経験上、声をあげてよいと思っていないことがあるため、小さな意見を蔑ろにせず、もし怒りや疑問の声が聴かれても、焦らず対話を続ける姿勢が大切だということがわかった。

また、意見を聴くにあたり、自分たちの当たり前を押しつけないという姿勢が大切であるという見解も得られた。特に経済的に困難な家庭のこども・若者は、金銭感覚が異なるという前提を理解し、金銭感覚を知っておくことが必要と言えそうである。

図表 3-35 聴く側の姿勢・心構えに関する有識者・支援者の主な意見

- 金銭感覚が全然違うという前提を持つことが必要。所得が半分以下の層が何にどれだけ使うのか、金銭感覚を知るようにしている。当たり前を押しつけないことが重要。
- 参加する、声をあげることに對してのメリットの有無は重要。
- 時には若者から意見ではなく、怒りや疑問が出ることもあるが、対話の場を若者と重ねていくことで意見の解像度があがっていく。お互いに焦らないことが重要。

2) 意見聴取の場の企画・準備

① 意見聴取方法に関する基本的な考え方

特に意見は聴かれなかった。

② 体制

意見を聴く側には、支援者などの本人と日頃関わっている人が同席すると当事者は話しやすいが、相手を深く知りすぎていることによる先入観やバイアスがあることに留意が必要という話をしていただいた。支援者には、あくまでサポート役として同席してもらうことがよいと言えそうである。

③ 場所や環境

経済的に困難な家庭のこども・若者は経験上、声をあげてよいと思っていないことがある。また、自分の思いを言える相手や本音を言えるコミュニティがなく、自分のことを語る際につまずくこどもが多いとのことであった。そのため、小さなことから声を出してもよいのだという、雰囲気や環境づくりが必要であるとのことであった。

④ 「インクルーシブ」な場で聴く場合の留意事項

本来であれば、様々な立場の人のことを考え、他の参加者に対して質問ができるとういが、経済的に困難な家庭の子ども・若者は経験として慣れていないとの話が聞かれた。

そのため、参加者同士の配慮としてのグランドルールの提示や、子ども・若者に慣れている人やファシリテーターを配置して場を争いの場としない工夫があると望ましいとの見解が得られた。

図表 3-36 意見聴取の場の企画・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 日頃関わっている人を間に入れたほうが話しやすくなる。ただ、間に入る人によってバイアス・手間がかかり、集められる声が少なくなるという側面もある。
- 行政の職員が若者の声を聴く場合、関係性の構築がされているか否かが重要。
- 自分の思いを言える相手や本音を言えるコミュニティがなく、自分のことを語る際につまずく子どもが多い。声を聴く前段階として、声としてつむがれるプロセスを経験していないため、声をあげてよいと思っていない状況がある。小さいことから声を出せる場づくりを意識している。
- 参加者同士の配慮として、グランドルールの提示は必要。個人的なことを聞いてもここだけに留める、人の発言を否定しない、絶対こうすべきとはいわない、自分の考えとしての発言をする、いつでも抜けられる等。特に配慮が必要な対象がいる場合は、日々若者と向き合っているスタッフを配置し、起きたことのフォローをしてもらうとよい。
- ファシリテーターを用意するのも有効だろう。発言を言い残せて、場を争いの場としない工夫が必要。否定せず、指導しないことを念頭においてほしい。

3) 参加者の募集・準備

① 子ども・若者へのアクセス

子ども食堂、学習支援などを通じて、経済的に困難な家庭の子ども・若者にアクセスすることはできるのではないかという見解であった。

② 募集・告知の工夫

特に意見は聴かれなかった

③ (「意見聴取の場」を設ける場合の)意見を聴く子どもや若者の選び方

特に意見は聴かれなかった

④ 事前準備

意見を聴くテーマ設定において、経済的に困難な家庭の子ども・若者は、生活に対するウェイトが高いからこそ、生活に紐づいたテーマから始めることで関心を持ってもらえるのではないかという見解が得られた。

図表 3-37 参加者の募集・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 日々若者に関わっている団体に声をかけて、パートナーとして一緒に声をつむぐことは有効な手

段。若者の理解に合わせて質問することができ、理解をするための翻訳機能を担ってくれる。

- こども食堂、学習支援は声を聴ける場だと思うが、いきなり目的と質問だけされても答えられない。
- 理解度はこどもにより様々。理解できる子は理解できるし、理解できない子は理解できないため、個々に応じた説明が必要。生活のウェイトが高いからこそ、施策も生活に紐づいたテーマから始めるとよい。

4) 意見聴取の場での聴き方

① 意見聴取の方法・工夫

対面やオンラインによる方法に加え、知らない人を目の前にせず意見を聴ける方法を用意し、日頃から回答できる環境があるとよいとの話があった。例えば、紙に書いて渡す、WEB フォームでの回答を日頃かかわっているおとなが受け止める仕組みがあるとよいと言えそうである。

また、意見を出しやすくするために、ハッピーな時間や嫌な時間を書き出してもらい自分自身の状況を可視化することや紙芝居やアニメ風の動画を用いて説明するなどの工夫があるとよいという話もしていただいた。

② 代弁の在り方

特に意見は聴かれなかった

③ こども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたとき

闇バイトやオーバードーズ等の話題が挙がったとしても、あくまで意見を聴くことが目的である以上は、このようなネガティブな話題に対しても、否定や指導をしないことが大事であるとのことであった。

そのうえで、悩みの相談先情報の提供希望を確認し、希望があれば提供できるように準備しておくこと必要があるという見解が得られた。

④ 事後のフォロー

意見聴取の場で言えなかったことや、後から言いたくなかったことを、意見聴取が終わった後でも拾えるようにすることが大切であるという見解が得られた。

そのためには、それらの意見を受け止める時間や場所を設けることや、自由に回答できるWEB フォームを用意するなどの工夫が必要だと言えそうである。

⑤ フィードバック

意見を言う経験を積み重ねていくことが大事であり、政策に反映されたことと、その後の経過を報告・説明する場があるとよいという話をいただいた。

図表 3-38 意見聴取の場での聴き方に関する有識者・支援者の主な意見

- 質問用紙・Webフォーム等の、知らない人を目の前にせずに回答できるツールはあってもよい。さらにそのツールの利用時に、日ごろから関わるおとながいるとよい。
- 誰かが前に立って説明するよりは、紙芝居やアニメ等の動画でこういう声が聴かれてきたという

具体を提示することも効果がある。

- アンケートなどを送付されても、学生は郵送物を開けない。例えば、不在者投票の制度を見ても、事前に封書を送る必要があるが、封書を送るという経験をしたことがないので難しい(切手をどこで買えるかすら分からない若者も多い)。また、住民票をそもそも移していない学生も多い。アンケートに答えることでメリットが無ければ答えないという側面もある。
- 闇バイトやオーバードーズ等も身近なテーマ。不適切な話をきいてしまったとしても、声を聴くことが目的なので、否定せず、指導はしない。
- テーマにもよるが、ケアに関することや自身の属性に関することについては人前で話すと特に嫌な気持ちになる可能性があるため、聴取が終わった後でも言いたいことを書ける場やそのためのQRコード等を用意する等、その場で表現できない発言を拾えるようにするのがよい。
- 悩みや相談が出た場合は、情報提供が必要であれば希望を言ってくださいと最初に伝える。情報提供をしない想定である場合は、「今回は声を聴かせてもらうことに専念します」等、最初に伝える。
- 意見を言う経験を積み重ねていくことが大事。また、意見を1度だけ聞くのではなく、何が政策に反映されたかという説明や、計画を立てた後どうだったか(例えば5か年計画の場合、3年後くらいに計画の進捗を報告する等)といった報告・説明をする場があるとよい。意見を聴き、報告をする循環が生まれることで声が出せるようになるのではないか。
- 例えば、学習支援や子ども食堂の若者に対して、事業についてのアルバムをつくったり、ニュースレターをつくりアンケート結果を乗せる等の報告をしている。

5) 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫

特に意見は聴かれなかった

(3) 虐待を受ける、または受けたことがあることも・若者

虐待を受ける、または受けたことがあることも・若者に関して、佛教大学の長瀬様、ちばアフターケアネットワークステーション(以下、CANS)の齊田様、京都市ユースサービス協会の竹田様にヒアリングを実施したところ、次のような調査結果を得た。

1) 聴く側の姿勢・心構え

虐待を受ける、または受けたことがあることも・若者は、それまでの叱責された経験から、何事に対しても自分に原因があると考えてしまい、言う前に当事者自身で止めてしまうことがあるとされる。そのため、まずは意見を言ってよいのだと感じてもらうため、意見を聴いた後はすぐに「ありがとう」と感謝を伝えることが大切であることがわかった。

また、育ってきた環境等の影響から、また、知的障害等の境界域の当事者もいて、自分の状況に対しての原因やつまずきの理由が本人でもわかっていない場合もあるとのことであった。指導的な視点にならず、意見を聴く相手から教わるという姿勢が大切であるとの見解も得られた。

図表 3-39 聴く側の姿勢・心構えに関する有識者・支援者の主な意見

- 指導的な視点にならないことが重要。例えば、まずは全く関係のない会話から始めて関係を深め、本題について話してくれた際には、「ここに行ってみる？」と支援先を紹介する等の対応が望ましい。
- こども・若者が元気に生活できるように見守ることが重要で、かえって指導的に接することは、当事者の意に反した伝え方になる恐れもあり、理解しあえない関係性に陥る場合もある。
- こどもに教えてもらおうという姿勢も欠かせない。こども達は叱責された経験を持っているため、何事に対しても自分に原因があると考えてしまい、言う前に当事者自身で止めてしまう。そもそも何かを相談していいのか、何か言っても人は動いてくれるのか、言えば怒られるかもと気にする。意見を言ってよいのだと感じてもらうために相談された際・意見を言った際にはすぐに「ありがとう」と感謝を伝えるようにしている。
- 虐待や育ってきた環境等の影響もあり、また、知的障害等の境界域の当事者もいて、自分の状況に対しての原因やつまずきの理由が本人でもわかっていない。
- 病院や市役所への行き方等の対応の仕方が分からない当事者も多いことは念頭に入れておく必要がある。

2) 意見聴取の場の企画・準備

① 意見聴取方法に関する基本的な考え方

虐待を受ける、または受けたことがあるこども・若者の悩みは、非常にセンシティブであることを踏まえて慎重に対応することが、意見聴取に共通して重要だということが聞かれた。そのため、特に意見を聴く相手の背景をよく考察し、意見聴取の際に聴く質問項目は、予め十分な検討が必要だと言えそうである。

② 体制

意見聴取をする相手の生活状態を把握している人の同席が望ましいとの見解が得られた。例えば、ソーシャルワーカーが適しているとのことであった。

③ 場所や環境

本人が安心できるよう、普段生活している場所で話せるとよいとの見解が得られた。一方で、外出先のほうが安心に感じる人もいとされる。そのため、例えば、お店で食事をしながら会うことも一案だという意見があった。

いずれにせよ、適した場所や環境は人それぞれであり、様々な選択肢を用意して本人に確認することがよいと言えそうである。

④ 「インクルーシブ」な場で聴く場合の留意事項

特に意見は聴かれなかった

図表 3-40 意見聴取の場の企画・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- CANS が支援項目の把握をするために当事者に連絡する際には、センシティブなところで悩んでいることを踏まえ、かなり慎重に対応するようにしている。

- 例えば「今の状況に行き着いた理由」については、センシティブな悩みも含まれるため、かなり慎重かつ丁寧な聴き方が求められる。「生まれた場所はどこですか」という質問がよくあるが、当事者にとっては不明事項で分からないことだ。「そんなことは分からない」と、聞かれた当事者が泣いてしまうケースもある。「なぜ施設に入ったのか」と理由を聞いてくるが、当事者は説明できない。「家族は何をしているのか」と聞いてくるケースもある。当事者の背景を考えると、なぜその質問を本人にするのか、と疑問に感じることが多い
- 当事者への確認の前に、彼らの生活状態を把握してくれるソーシャルワーカーがいてくれるとありがたい。病院では医師と話す前に医療連携のソーシャルワーカーと話すイメージである。本人の生活に対する項目についても、対応が求められている。
- 外が安心だと感じている当事者に対しては「マクドナルドに行く？」等、本人が安全・安心だと感じてもらえる場所を選ぶ。特に、美味しいものを食べているときは皆安心した表情になってくれるので、「食べる」ことができる場所で会う。皆おなかが空いているという背景もある。
- 最初の出会い方については、児童相談所で話をすることが多いが、児童相談所から「CANSさんよろしく」と乱暴につながられると、当事者は心を閉じてしまい、「自分は大丈夫だから」と連絡が切られてしまう。できれば初回は本人が安心できるよう、生活している場(施設)で話せるとよい。施設での対応が難しく児童相談所で初回面会となってしまった場合は、「少しでよいから話を聞かせて」とサクッと済ませて、後日連絡を取るようになっている。

3) 参加者の募集・準備

- ① こども・若者へのアクセス
特に意見は聴かれなかった
- ② 募集・告知の工夫
特に意見は聴かれなかった
- ③ (「意見聴取の場」を設ける場合の)意見を聴くこどもや若者の選び方
特に意見は聴かれなかった
- ④ 事前準備
特に意見は聴かれなかった

4) 意見聴取の場での聴き方

- ① 意見聴取の方法・工夫
電話や対面での聴取は、虐待を受ける、または受けたことがあるこども・若者にとって“怖いこと”という認識があるとの見解が得られた。そのため、まずは、LINE などの SNS を通じてコミュニケーションをとることから始めるのがよいと言えそうである。
SNS などで連絡をする際は、相手からの返信が来ない場合や遅い場合であっても焦らずに相手の返事を「待つ」こと、粘り強く継続して信頼関係を構築することが大事だということが聞かれた。また、連絡は 19 時以降に連絡が来ることが多いため、意見を聴く側は夜の時間帯の連絡体

制を整える必要がある可能性に留意が必要という話もしていただいた。

② 代弁の在り方

本人に代わりに話してよいかと了承を得ることが大切であり、話す内容も具体的に確認して、足りないところはないかを確認すること必要であるとの見解であった。

③ こども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたとき

虐待を受ける、または受けたことがあるこども・若者は、どこに相談すべきかわからないケースも多いということが聞かれた。まずは、本人がどうしたいかをまず確認し、そのうえで相談できる場所を紹介することや、場合によっては一緒に行く提案ができることよいためではないかとの見解であった。

④ 事後のフォロー

特に意見は聴かれなかった。

⑤ フィードバック

特に意見は聴かれなかった

図表 3-41 意見聴取の場での聴き方に関する有識者・支援者の主な意見

- 大体の当事者がまずは LINE などの SNS を通す形でコミュニケーションをとる。電話や対面での聴取は当事者にとって“怖いこと”。
- CANS では LINE、Instagram からの問い合わせが多く、SNS を活用している。相談が来る・発信する時間帯は 19 時以降の夜が多く、行政の枠からはみ出してしまうため、民間の力が必要だと感じている。深夜帯に電話がくることもある。
- 施設と関係がよい当事者は施設の職員が同席する形で CANS スタッフと面会し、スムーズに話ができるが、少数。CANS が対応する当事者のほとんどが施設との関係が難しくなっているため、彼らには「大変だったね」と声がけをし、まずは一緒に食事するところから始めて、何日もかけて関係性をつくる。例えば、当事者が東京にいる、となれば、5 分の話のためでも、何時間もかけて移動をする。LINE の返信も 1 日 1 回でも返ってくればよい。心配なので早く進めたい気持ちもあるが、こちらが急ぐと拒否されてしまう。連絡をブロックされてしまうと(逃げられてしまう)と、よほどのことがないと関係性は修復されず、「他を探すのでういい」と連絡してくれなくなる。本当に支援が必要な当事者は時間がかかるが返事や対応を返してくれるので、彼らの返事を「待つ」ことが重要。
- 本人に代わりに話してよいかと了承を得る。また、話す内容についても「この点とこの点だけ話していいか」と具体的に確認をし、代弁後も、伝えたいことはすべて話せたか、足りないところはないかを確認する。当日で完結するのではなく、その場だけでは伝えきれないので、意見を必要とする相手先と連携し、後日追加の意見を伝える。支援方針についても本人の確認が必要。
- まず本人がどうしたいかを確認し、相談できる場所を紹介、一緒に行ってみようかという提案をする。必要な場合は弁護士や医療関係者等、CANS と関係のある専門家へ相談することもある。
- 詐欺にあったという相談や妊娠のケースもある。いずれにしても、何かあったとき誰に対してどう

すればよいのか分かる当事者もいるが、どこに相談すべきかを知らない当事者も多い。

5) 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫

こども・若者への意見聴取の制度が、自治体によってばらつきがないようにしていく必要があり、自治体同士が互いに連携して、意見聴取できる環境をつくることができるかが課題であるという趣旨の話をいただいた。

図表 3-42 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫に関する有識者・支援者の主な意見

- こども・若者への意見聴取について、制度をつくり、方向性のガイドラインをつくってくれているのはありがたいが、地方自治体が制度やガイドラインをどう使うかが問題だ。自治体によって民間委託する方法も範囲もバラバラだと、当事者が住む地域によって支援が違ってしまい、当事者の不利益につながる。「こんなこと知らなかった」と言われることも多くあるので、どこに住んでいても同じ支援が受けられるよう標準化してほしい。千葉県内でも取り残されている当事者がたくさんいると推測する。
- こども・若者への支援を、市町村ごとにやろうとしていると思うが、千葉県で言うと政令指定都市・中核市・それ以外の都市で対応する可能性がある。いろいろな地域で対応できるようになるのはよいが、互いにどう連携し、意見聴取できる環境をつくるのかが課題。例えば、千葉市の児童相談所と千葉県の児童相談所ではケースワーカーの状態すらもかなり異なっている。自治体によってケアが異なるのではなく、当事者全員が同じレベルの支援が受けられるとよい。

(4) 性的マイノリティのこども・若者

性的マイノリティのこども・若者に関して、金沢大学の岩本様、一般社団法人 にじーずの遠藤様にヒアリングを実施したところ、次のような調査結果を得た。

1) 聴く側の姿勢・心構え

お互いが対等であるという意識、関係性のうえで、相手を信頼しているという思いを伝えることが大切であるとわかった。また、小さな意見でも蔑ろにせず、意味があるのだという意識や聴いた意見を活かしたいという気持ちで聴くことが、必要な心構えという話が聞かれた。

図表 3-43 聴く側の姿勢・心構えに関する有識者・支援者の主な意見

- 「お互いが対等であって、私はあなたを信頼している」という気持ち、関係性を伝えることが大切
- 「意見聴取の場で聞いた意見を活かしたいと思っているし、できるだけあなたのためにもなるようにしたいと思っているので、協力してほしい」という思いを伝える
- 意見を聴く側は、「意見を聴いて反映する」という考え方よりも、個々の小さいかもしれない意見を聴くことが、実は政策的には大きな意味があるかもしれないという気持ちで聴くことが大事

2) 意見聴取の場の企画・準備

① 意見聴取方法に関する基本的な考え方

意見聴取を通じて、アウティング(本人の意思に反して、性自認が第三者に暴露されること)を防ぐことが非常に大切であるとの見解が得られた。性的マイノリティのこども・若者にとって、秘密が守られる、安心して話せるということが、意見を聴く際に共通して大切な考え方であると言えそうである。

② 体制

意見聴取は、支援者や当事者団体の協力で実施するのがよいという話が聞かれた。そうした団体の職員に補助的なファシリテーターとして入ってもらうことも一案であるとのことであった。

③ 場所や環境

本人にとって普段からなじみのある場所がよいとの見解が得られた。対面で意見を聴く場合は、性的マイノリティの支援者や当事者団体と相談したうえで、合理的配慮がある場所を選ぶことが必要だとのことであった。

④ 「インクルーシブ」な場で聴く場合の留意事項

本人のアウティングにつながらないような意見を聴く場にするのが最も大切であるとの見解が得られた。例えば話し合われるテーマが、性的マイノリティとは結び付かないのであれば、そのリスクは低減すると言えそうである。また、参加に際して嫌な思いをするのではないかという懸念を払しょくすることが大事であり、事前にグラドルールを提示しておくことや参加エントリーの際に不必要に性別を聴かないなどが必要とのことであった。

既存のインクルーシブな場を活用する方法も有用だという話が聞かれた。例えば、性的マイノリティの当事者の交流会には2種類あり、当事者限定の交流会もあるが、当事者とアライ(性的マイノリティの支援者)やシスジェンダーが一緒の交流会もある。インクルーシブな場が必要な場合、後者の交流会を利用することも一案であるとのことであった。

図表 3-44 意見聴取の場の企画・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 障害児者などの場合、親など周囲のサポートを受けられるが、LGBTQ の場合、親にカミングアウトしているこどもは5人に1人くらいであって、アウティングを防ぐことは非常に大切。秘密が守られる、安心して話せるという場づくりが大切。
- 地元適切な当事者団体があり、そこでの協力が得られるのであれば、その団体が中心となり、補助的なファシリテーターとして入ってもらうのがよい。
- 聞く側の性別やLGBTQであるかどうかなどは、あまり関係ない。きちんとプライバシーを守ってくれて、安心できる空間を提供してくれる人材であればよい。
- 聴く内容にもよるが、もし当事者への侵襲性が高いのであればカウンセラーにつなげるような体制を用意しておくのは大事である。
- 会場は、協力する当事者団体と相談し、普段からなじみのある場所がもっともよい。こどもたちが普段過ごしている身近なところが望ましい
- 聴取会場での合理的配慮(例えば、性自認に配慮したトイレの設置など)が必要で、その内容を事前に示しておくとうい
- LGBTQ の場にシスジェンダーがはいる意味では、LGBTQ が主催するインクルーシブな交

流会など、実際にそのような場がある。当事者の交流会には2種類あり、当事者限定の交流会もあるが、当事者とアライ(LGBTQの支援者)やシスジェンダーが一緒の交流会もある。インクルーシブな場が必要な場合、それらを利用するのも手のひとつだと思う

- (シスジェンダーが多い場に LGBTQが入っていくのはハードルが高いのか問いに対し)話し合われる施策がどういうものにかもよるが、自分の属性(LGBTQ)を伝えなければ説得力がないみたいなことになると、アウティングにつながってしまう
- 話し合う施策が LGBTQに特化したものであれば、当事者かそれに近い人としての立場で、参加する可能性もある
- 全員さんづけ、言いたいことは言わなくていいなどのグランドルールづくりが必要
- 「性別によって嫌な思いをされるかもしれない」という不安、安全な場ではないのではないのかという懸念を払しょくするのが特に大事である。秘密がきちんと守られることを保障する必要がある。例えば「～君、～ちゃんのような性別によって区別される場かもしれない」、「エントリーで性別を書かなければならないかもしれない」などの不安があると参加しにくい。

3) 参加者の募集・準備

① こども・若者へのアクセス

公募で参加者を募集し、その場所に出向くことは、性的マイノリティのこども・若者にとってハードルが高いという見解が得られた。

支援者や当事者団体の協力で、参加者を集めてもらい、意見聴取の場を設けるプロセスが現実的な募集方法だと言えそうである。ただし、そのプロセスが難しい場合は、性的マイノリティに関するキーパーソンの協力や、紙・WEBでのアンケートやSNS等のテキストベースで聴く方法となるだろうとのことであった。

また、性自認についてカミングアウトをしていない潜在的な人の意見を集めることは非常に難しく、紙・WEBでのアンケートやSNS等のテキストベースの意見聴取で声を聴ける可能性もあるのではないかと見解であった。

② 募集・告知の工夫

性的マイノリティのこども・若者にとっての参加のハードルは、話し合いのテーマが、ジェンダーやセクシャリティの内容とどの程度関わるかによって変わりうるという見解が得られた。

意見を聴く目的が、これらテーマと関係ないことを募集の段階や意見聴取の場で明示することは、当事者の心理的安心感につながり、参加しやすくなると考えられる。そのほか、参加のハードルを下げるためには、聴取の場の合理的配慮の内容を事前に示しておくという話が聞かれた。

また、意見聴取のテーマ名から、ジェンダーやセクシャリティの内容が感じ取れる場合には、参加の意思自体がアウティングにつながる恐れがあることに注意が必要とのことであった。必要に応じて、意見聴取のテーマやタイトルから、参加者が性的マイノリティであることがわからないようにするほうが、当事者は安心して参加できるとの見解が得られた。

③ 「意見聴取の場」を設ける場合の意見を聴くこどもや若者の選び方

グループヒアリングを実施する場合、参加者同士がお互いに否定しない、権利を侵害しないようなルールづくりをしたうえであれば、性的指向ごとにそれぞれ分けて意見を聴く配慮は、特段不要であるという見解が得られた。

年齢について、幅広い年齢層に同じ場で意見を聴くことは難しく、現実的にはある程度分ける必要があるとのことであった。

④ 事前準備

意見を聴く側が性的マイノリティと接することや、ヒアリングをすることに不慣れな様子を当事者は敏感に感じ取ることがあるため、意見を聴く側は、事前にコミュニケーションに慣れておく必要性が聞かれた。そのためには、事前に性的マイノリティに関する研修を受けることや、基本的な用語を動画で学ぶ、交流会などに参加して理解を深めることが大事であるとのことであった。

図表 3-45 参加者の募集・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 公募により参加者を集めて、その場に出向いて聴くというのは、お互いに信頼関係が築かれていなければ、当事者にとってハードルが高い。すでにある当事者団体に出向いて聴くのがスムーズ。
- (自治体側が、当事者団体の協力を得られない場合はどうすればよいか?という問いに対し) LGBTQ の団体は県にひとつはあるから、やはり、そういった団体に協力を得るのがもっともよい。自治体が独自にやるよりはよい。
- 地元適切な当事者団体があり、当事者団体に協力いただけるのであれば、普段の活動で「何人くらい」、「どういう人・年齢層」が参加しているというのがわかる。規模感がフィットしていればそこで、臨時的に場を設けてもらえばよい。
- 地元の当事者団体から、参加者を集めるのが一般的。ただし、自治体の規模にもよるが、団体によっては若者だけ集めるというのも大変ではないか。
- 当事者団体に協力してもらうことが難しい地域では、地元の団体や発信している人に連絡をとることや紙や WEB アンケートなど文字ベースで聴いたほうがよい場合もある
- 聴取会場での合理的配慮(例:性自認に配慮したトイレの設置)の内容を事前に示しておくことよい
- LGBTQ の方々が、色々な人が参加する場に参画する時に、参加への心理的ハードルがあるのかは、政策テーマが、ジェンダーやセクシャリティの内容とどの程度関わるかによって、参加のハードルは変わる。
- 募集の段階や意見聴取の場で、「広く多様な属性に参加していただきたく、特定の家族構成やライフスタイルを前提にした話し合いの場ではない」ということを発表しておくことが大事
- 「LGBTQ だから呼ばれた」ということが外から判明することを気にしている場合がある。意見聴取の際のタイトルから、LGBTQ の集まりだということがわからないようにする配慮も必要(当事者の交流会でも LGBTQ と関係ないような名前をつけていることもある。地域の LGBTQ への理解醸成によってもことなるが、状況をふまえて柔軟に対応する必要がある)
- (自治体が当事者団体や支援者団体の協力なく)公募で募集することはやはり難しい。テキストベースで意見を集めるというのであれば、(性自認についてカミングアウトをしていない)潜在的なひとからも意見があつまるのではないか。
- 参加の際に保護者の同意が必要であるとアウティングにつながる恐れから参加のハードルが高く

なる。もしくは、保護者の同意は必要だけれども当日は会場に保護者はいないし、話した内容は共有されないという伝えることが大切

- ファシリテーターは基礎的な訓練を受けていること、グラドルール(全員さんづけ、言いたいことは言わなくていいなど)が決められていることなどが事前にわかっていると、参加しやすい。
- 集まった人数が多ければ、偏った形にならないようにバランスをとる必要がある
- 年齢などのバランスを考慮すると、例えば、小学生から 25 歳が集まり、同じ場で意見聴取するというのは無理がある。ある程度年齢層をわける必要がある
- LGBTQ の中で属性をわけ、属性で固めすぎると、かえって意見を言いにくい、意見を出すのをけん制するなどの懸念がある。フォロワールール(「やっていいこと」と「わるいこと」)でルールづくりをしたうえで、LGBTQ のなかでの属性分けは、必要ないのではないか。
- 当事者団体を通じて参加者を集めたとき、参加者に情報の公開範囲を伝えたくて、本人が差し支えない範囲で参加することの情報を集めるのがよい
- 初めて LGBTQ のこども・若者に接する場合、相手は敏感に感じ取るので、事前に色々な交流会やイベント参加するなどして LGBTQ とのコミュニケーションに慣れておくことが望ましい
- 意見聴取をする側が LGBTQ に対する基本的な用語の知識、認識がないと、相手にも適当にあしらわれてしまう。
- ファシリテーターが基礎的な研修を受けていることが望ましい
- LGBTQ に関する研修は受けておくのが望ましい。もしくは、交流会などに参加するとよいが、地域に交流会、イベントがないことや、交流会側の受け入れキャパシティが厳しいこともあるので事前調整が必要。例えば、動画での一般向け講座・ガイドを活用すればよいのではないか

4) 意見聴取の場での聴き方

① 意見聴取の方法・工夫

アウトティングを防ぐという観点から、手段を選択できることが特に大切であり、グループヒアリング、個別ヒアリング、紙や WEB で意見を聴くなど様々な方法を組み合わせて実施するとよいという見解が得られた。ただし、オンラインでのヒアリングは、当事者の周囲の環境(家族など)に聴かれるリスクがあることを念頭に置く必要があるだろう。

また、言葉の使い方については、いくつかの留意点があることがわかった。具体的には、法律上の性別なのか、自認している性別なのかなどの「性別の種類」や、統計データを取るなどの「性別を聴く目的」を明確にすること、名前を呼ぶ際に当事者が呼ばれたい名前とすること、パートナーや家族の性別を勝手に想像しないことなどである。

② 代弁の在り方

当事者自身が意見を言えるのであれば、基本的に必要ないという発言があった。一方手段として、内容は改変せずに意見を集約して伝えることは、自分たちが政策に対して意見を伝えた経験を得るという文脈においても、意味のある代弁ではないかという意見があった。

- ③ こども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたとき
一定のレベル以上の虐待は通報が義務であり、比較的軽い悩み相談については、相談先や資料などの情報提供が必要であるという話をしていただいた。
- ④ 事後のフォロー
意見を聴く側が何か相手を傷つけるような発言をした場合は、気づいたタイミングで誠実に謝り、その場でフォローすることが大事であるとわかった。
一方で、相手を傷つけたことに気づけない場合もあるので、聴き取り後に、参加中のことで気になったことを言うことができる機会や、WEB フォームを用意しておくことよとのことであった。
- ⑤ フィードバック
意見を聴く最初の段階で、どのように公表する予定かを伝えておくことが大事であるということがわかった。そのうえで、フィードバックを知りたいかどうか、希望するフィードバックの手段を当事者に確認して判断するべきだとのことであった。

図表 3-46 意見聴取の場での聴き方に関する有識者・支援者の主な意見

- グループヒアリングのほうが、お互いが「あーそうそう！」と喋って話が展開され、情報が引き出しやすい。
- 個別にすると、かえって意見を言いにくかったりする。最初はグループヒアリングで、最後に言い残したことを個別ヒアリングで聴くというのもいいと思う
- 当事者が集まって話を聴くグループヒアリングの場合、当事者自身の背景、カミングアウトの段階など、何をどこまでオープンにしているかは、人によって異なる。最初に簡単な自己紹介、いいやすいところはお互い共有すればよい。意見を言う中で、いいにくい意見の背景などがあるときには、紙に書いて他の人にはわからないように情報を得るのがよい。
- 名前に関して、「戸籍とは違う名前」、「その日に呼ばれたい名前」で参加してもらうときもある。当事者が呼ばれたい名前で呼ばれるのがよい。円滑な調査の妨げにならないのであれば、各人好きな呼び方でよいのではないか
- 初対面では自己開示が難しいことも想定され、アイスブレイクやファシリテーションを行うことは重要である
- LGBTQ の場合、フォロワールールを決めている場合が多い。そういうルールを参加者間で最初に共有すべき。
- 質問は具体的なほうが答えやすいが、誘導的、選択的にならないようにすることが大切。質問があまり細かいと、本当は他のことを話したかったのに、話せないこともある
- グループヒアリングで聴いた後で、紙や WEB で意見を再度聴くなどしたほうが、本音の意見は出やすい
- オンラインでのヒアリングは家族に聞かれる危険がある。特に周囲(同居家族等)へのアウティングを防ぐためには、大学生でひとり暮らしなどの場合を除いて文字ベースのほうが安全である
- 性別欄に関しては、最初に聴くとびっくりするので、最後の方で聴くとか、自由記述にするなどの工夫が必要

- 性別の種類(法律上の性別なのか、自認している性別なのかなど)、性別を聴く目的(統計を取るのが目的なのかなど)を明確にすると抵抗感も少なくなる
- ヒアリングの相手(当事者)が使っているのと同じ言葉を使う。勝手に性別を想像しないことが大切(パートナーが彼氏・彼女と決めつけない、家族構成がお父さんお母さんなどと決めつけない)
- 当事者でも LGBTQ 用語を知っているとは限らないので、念頭に置く必要がある
- 基本的には必要ないが、LGBTQ の中にはメンタルが不安定で意見聴取の場に出てこられない人もいるので、代弁が求められることもある
- (にじーずの取組において、)意見を集約して伝えることはよくある。あくまで「集約」である。意見の内容は、改変せずに、そのまま伝えるということ。
- 意見を言っていることも・若者は、自分ひとりの声なんて大したことない、と思いがち。それを我々が集約して政策担当者に「政策に対する意見」として伝えることに意味がある
- 虐待の可能性については、一定のレベル以上の虐待は通報が義務である。比較的軽い悩み相談については、相談先や資料などの情報提供が必要
- 一般には、聴取後に精神的な負荷になるということはそんなにないと思うが、自分の意見が、後々どういう使われ方されたのか不安になることもある。しっかりフィードバックすることが肝要。
- 何かこどもを傷つけるような発言をした場合、気づいたタイミング、その場でフォローすること。何よりも誠実に謝ることが大事。
- 例えば、「さっき彼って言ったけど、グランドルールで見ただ目で彼とか彼女とか言わないルールになってたよね。ごめんね。」といった具合で、後からよりもその場でパツと言うほうがよい。
- 傷つけたことに気づけない場合もあるので、聴き取り後に、参加中のことで気になったことを言うことができる機会や、WEB フォームを用意しておくとうい。
- フィードバックは、政策への反映タイミングなのか、途中でどのどちらも大事だが、まずは「聴取した意見についてまとめ、然るべき機関へ要望を出した」といった段階でフィードバックしたほうが、自己肯定感や信頼感につながるのではないか。
- 個人のプライバシーを配慮しつつ、本人には自分が協力したということがわかるようにフィードバックするのがよい。
- 当事者からすると、具体的な困りごとから実際にどのような施策につながったかがわかる、チャートのようなものがあるといい
- 当事者が希望する手段でフィードバックするのがよく、フィードバック方法は電話、対面など様々考えられるが、当事者にあらかじめ確認するのが望ましい
- 同居家族等に内容を知られたくないので、オンライン会議やメールは嫌がる人もいる
- そもそも当事者には、フィードバックを必要だと考えるひと、必要じゃないと考えるひといるだろう。知りたいかどうか当事者に確認して必要性を判断するべき
- 意見を聴く最初の段階で、どのように公表するか伝えておくことが大事

5) 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫

そもそも、当事者らはこれまでの施策から零れ落ちていて、聴く必要性が社会に理解されていない現状があり、当事者一人ひとりの意見には意味があるという事をしっかり伝えるべきという

趣旨の話をしていただいた。実際に意見を聴く際は、「政策」といった抽象的になると意見がでにくいかもしれないため、「政策が当事者の生活やニーズ」がどのように関わることが伝わるとよいとのことであった。

図表 3-47 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫に関する有識者・支援者の主な意見

- そもそも、当事者らはこれまでの施策から零れ落ちていて、聴く必要性が社会に理解されていない
- 意見を聴く「施策」がそもそもインクルーシブなものになっていない、聴く側がインクルーシブな姿勢で臨もうとしていないことがひとつの要因
- 「なぜ自分たちのことはほったらかしなのか」という声はある。当事者は、適切な配慮があるうえで意見を聴いてほしいと思っている人は多いのではないか
- 当事者は、困りごととは言えても、それを施策レベルには翻訳しなければならず、特に若い人にとっては難しい。とりあえず、困りごとや要望を提示し、「これを解決するにはどうすればいいか」というようなファシリテーションが非常に大切
- こどもたちにとって、「政策」の内容理解が難しい。聴く側が政策について、工夫して伝えることが大事
- 困っていることを社会に安心して言っている。意見を言うことは大事なことで、それも社会のためになるのだということの教育が大事。
- 「どうせ意見を言っても変わらない」、「自分が我慢すれば済むのではないか」と思っていることが多い。少なくとも、「個々の生きづらさや経験が、社会や制度、ルールに非常に影響を与えていて、あなたたち一人ひとりの意見が社会を変える可能性がある」という事をしっかり伝えるべき
- こども・若者は自分の中だけの意見はもっているが、困りごとを言えない場合もある。また、身近なものに対する意見のほうが言いやすい場合が多く、「政策」といった抽象的になると意見がでにくいかもしれない。意見を聴く「政策」のテーマやレベル感をどのように設定するか、「政策が当事者の生活やニーズ」がどのように関わることが伝わるとよい。

(5) いじめを受ける、受けたことがあるこども・若者

いじめを受ける、または受けたことがあるこどもに関して、こども教育宝仙大学の石川様公益社団法人青少年健康センターの井利様にヒアリングを実施したところ、次のような調査結果を得た。

1) 聴く側の姿勢・心構え

いじめを受ける、受けたことがあるこども・若者は、周りに対する不信感が強くなるを得ず、警戒心が強く、傷つきやすい状況になっている。そのため、「聴いてあげる」という態度ではなく、「聴かせていただく」という気持ちや「あなたを必ず守り続ける」という姿勢を示し、安心感を持ってもらうことが大切であるとの見解が得られた。

図表 3-48 聴く側の姿勢・心構えに関する有識者・支援者の主な意見

- 「聴いてあげる」という態度ではなく、生の声を聴くために「聴かせていただく」という気持ちが大切。「聴いてあげる」といった態度は、しばしば子どもたちに伝わってしまうこともある。
- 行政が子どもに意見聴取する場合、ある程度は半構造化されたヒアリングになると思うが、最初に目的の「どういう事について聴きたいか、それらの意見をどのように扱うのか」を伝えて、言いたくないことは言わなくてよいと伝えることが大切。
- いじめを受けた子どもは周りに対する不信感が強くならざるを得ず、いじめを受けるのは、自分に問題があると自己否定感を強く持っている可能性が高い。そのため、非常に警戒心が強く、傷つきやすい状況になっている。必ず守り続けるという姿勢を示し、安全、安心感をもってもらえるようにしなければならない。
- おとなになっても続くいじめ後遺症はよく目にする。「何か(能動的に)やろうとすると、いじめた人の「お前なんて何やったってだめなんだよ！」と言う声が聞こえて、何もできなくなる」「あいつ等は何も覚えていなくてのうのうと暮らしている。なのに自分は…。殺してやりたいと思う」などの声を聞く。

2) 意見聴取の場の企画・準備

① 意見聴取方法に関する基本的な考え方

意見聴取は本来、当事者と親しくなってから実施することが理想ではあるものの、現実的に意見を聴く側と何度も会うなど関係構築の機会が多くとれないことが想定される。そのため、少なくとも事前準備や環境づくりを支援者と相談しながら行うことが重要であるという見解が得られた。

そして、特に注意すべきなのは、現にいじめを受けている子ども・若者は、とても苦しんでいることであり、そのような子ども・若者から意見を聴く場合は、解決に向けた話とセットでなければ、相手にとっては無意味であるとの見解が得られた。

② 体制

いじめを受ける、受けたことがある子ども・若者に意見を聴く場合は、経験上ほとんどの場合、保護者の同席が必要となるという話が聞かれた。

その他、心理職員が同席もしくは近くで待機することで、安全・安心な環境をつくるのが望ましく、そのような人材を確保できない場合であっても、少なくとも心理支援している人に協力してもらうほうがよいとの見解が得られた。

③ 場所や環境

対面で意見聴取を行う場合は、安心感があり、緊張のほぐれるような環境づくりが必要であるとわかった。例えばテーブルクロスを引くといった小さな工夫をするだけで、無機質ではない空間づくりの一助となることや、ぬいぐるみや簡単な遊具を置くことで、低年齢の子どもが安心できる空間になるという話も聞かれた。また、意見を聴く相手が、教育支援センター(適応指導教室)などの施設に通っていて、その施設で意見聴取を実施する場合、施設の別室を借りたほうがよいとの見解であった。施設の他の子どもに声が漏れる可能性があるため、本人は本音を話しにくくなるため、言ったことの秘密が守られる環境づくりが大事だと言えそうである。

オンラインで意見聴取を行う場合は、自宅にインターネット環境がない状況や家では本音を話にくいという状況に注意が必要であることがわかった。そのため、自宅と別にオンラインヒアリングのための場所(会場)を用意して来てもらうという方法よいのではないかという意見があった。

なお、参加者が意見聴取会場へ行くために、外出する場合は、道中で友達や知り合いに会うかもしれないといった当事者の不安があることを理解し、送迎などを行うことが望ましいとのことであった。

④ 「インクルーシブ」な場で聴く場合の留意事項

いじめを受ける、受けたことがあるこども・若者とそうでないこども・若者が同じ場に同席して意見を聴くことは難しいとの見解であった。

多様な意見を集める上では、いじめを受けたこどもも受けていないこどもも回答できるアンケートも一案であるが、その場合、いじめを想起しないように、自由記述などの抽象的な聴き方をするなど工夫が必要とのことであった。

図表 3-49 意見聴取の場の企画・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- ヒアリングは本来、当事者と親しくなってから実施することが理想だが実際は1度や2度のヒアリングのなかで進めなければならない場合もあると考えられる。そのため、事前準備や環境づくりを支援者と相談しながら行うことが必要
- いじめを受けている子は、とても苦しんでいるので、解決に向けた話ができなければ意味がないであろう。
- 聴く側の体制として、聞き漏れや個人の解釈とならないように、2名いることが望ましい
- いじめを受けているこどもにヒアリングする際に、保護者のいない場を設定することは、経験上難しいと思う
- いじめを受けているこどもから話を聴く場合、心理職員が同席もしくは近くで待機することで、安全・安心な環境をつくることが望ましい。そのような人材を確保できない場合は、少なくとも心理支援している人に協力してもらうことがよいのではないか
- このような環境づくりは、ヒアリングをする側にとっても安心してこどもと接することができ、結果的によりよいヒアリングにつながると考えられる。
- いじめを受けたこどもも受けていないこどもも回答できるアンケートも一案であるが、その場合、聴き方として、いじめを想起しないように、自由記述などの抽象的な聴き方も必要。ただし、あまりに抽象的すぎると、何を聴かれているのかがわからないので、アンケートの設問の量や設問の内容にもよる。また、回答の誘導にならないことも大切であるが、自由記述が多いと答えてくれないこともあることに注意が必要

3) 参加者の募集・準備

① こども・若者へのアクセス

いじめを受ける、受けたことがあるこども・若者で、現にいじめを受けている場合は、アクセス以前に意見聴取そのものが難しいという見解が得られた。

また、いじめを受けた経験者に、いじめを受けた当時のことを聴きたい場合であっても、後遺症が残っている場合があることにも注意が必要なうえ、振り返ることには苦痛があると推察される。今現在も学校に行っている世代であれば尚更、いじめについての話題は話したくないだろうとのことであった。

また、実際にはいじめられていても、声をあげずに我慢していることも・若者は多く、このようなことも・若者はさらにアクセスが困難であるという現状が垣間見えた。

いじめを受ける、受けたことがあることも・若者に意見を聴く場合、まずは意見箱や手紙などで意見を募集することから始め、学校や教育委員会との綿密な調整のもと、意見聴取に協力してくれる人を見つけることが、現実的なアクセス手段との見解があった。

また、これほど子ども・若者へのアクセスの難易度が高いことを鑑みると、テーマによってはいじめ被害者だけでなく、いじめの加害者や傍観者に話を聴くことも一案だという意見も聞かれた。

② 募集・告知の工夫

特に意見は聴かれなかった

③ 「意見聴取の場」を設ける場合の意見を聴くこともや若者の選び方

少なくとも、現にいじめを受けている子ども・若者に意見を聴くことは避けるべきであるとの見解が得られた。また、いじめを受けた経験者に聴きたい場合であっても、後遺症が残っている場合があることにも注意しつつ、無理のない範囲で自分の体験を話してくれる人に協力してもらう方法がよいと言えそうである。

④ 事前準備

相手を傷つけない聴き方や、中断する場合の取り決めを検討しておくことが必要とのことであった。また、保護者が同席しない意見聴取の場を設定する場合は、必ず保護者の了解が必要との話が聞かれた。

図表 3-50 参加者の募集・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- いじめを受けている子どもの場合は、親によってインタビューを断られるケースや、いじめの情景を思い出させないでほしいなどの繊細な事情があり、ヒアリングできないことが多い。親御さん同席のもと、教育委員会にすべて段取りしてもらうなどの綿密な調整が必要となる。直接ヒアリングをお願いすることは難しいのではないか。
- また、いじめられていても、多くの場合は我慢していることや、声に出さないことが考えられるため、子ども集めることは非常に難しい。
- 学校や教育委員会に協力してもらって、意見箱や手紙などで意見を募集するなどひとつの手である
- 中には話したい人がいるかもしれないが、いじめを受けたことのある子どもが、振り返ってそれを話すことは、今現在も学校に行っている世代であれば、とても苦痛であると想像される。
- 何を目的にするのか、どう使うのか、などを明確にしていく必要がある。テーマに沿って話したい子どもに来てもらうことになるのではないか。
- 自治体としては、誰も意見を聞くというのがスタンスなのだろうから、いじめ被害者だけでな

く、加害者や傍観者に話を聴くのがよいかもしれない。

- 聴取側もどのような聴き方をするか、どのような場合は中断するか取り決めや、(当事者を)フォローのための事前研修などが必要。
- 保護者が同席しないヒアリングの場を設定する場合、保護者の了解を経る必要がある。

4) 意見聴取の場での聴き方

① 意見聴取の方法・工夫

いじめを受ける、受けたことがあるこども・若者は、非常に警戒心が強く、傷つきやすい状況になっているとされる。そのため、匿名性の高い方法で安心感をもってもらうことが大事であると見解が得られた。具体的には、顔を伏せるオンラインヒアリングや、SNS などのテキストベースの意見聴取が望ましいと言えそうである。

② 代弁の在り方

(不登校のこどもと同様)まずは当事者に、自分自身で意見表明してもよい(自分の意見を言っ
ていいんだ)ということや代弁という選択肢があるということを伝えることが必要であるとわか
った。

そのうえで、あくまで本人中心で、本人が伝えたいことを補助するために発言を整理してあげ
るような代弁は必要だと思われる。

③ こども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたとき

(不登校のこどもと同様)結果として当事者を裏切ることになってしまわないために、意見を聴
く前に、聴取側は悩みを解決する主体ではないということを素直に伝えることが大切であるとわ
かった。

④ 事後のフォロー

(不登校のこどもと同様)意見聴取を行う自治体側が、直接フォローすることは難しく、支援者
に頼むことや、当事者が所属する施設や学校あるいは保護者に様子を伝えることが望ましいとわ
かった。

匿名性を担保するためにも事後に困ったときに回答できる WEB フォームを用意する、電話相
談などの連絡先を掲載する(渡しておく)などの工夫が考えられる。

⑤ フィードバック

(不登校のこどもと同様)まずは意見を聴いた後に、聴いていることを受け止めたというフィー
ドバックが大切である。

会いに行って伝える方法に限らず、メール等の手法を通じてフィードバックを積み重ねてい
くことが大切であるとわかった。

図表 3-51 意見聴取の場での聴き方に関する有識者・支援者の主な意見

- 非常に警戒心が強く、傷つきやすい状況になっている。必ず守り続けるという姿勢を示し、安全、安心感をもってもらえるためには匿名性は大事。

- いじめの渦中にあるこどもは出かけることも難しいと思われる。強いて言えばオンラインで画面オフかと思うが、難しいのではないか。ただし、そもそもそれをやることに何の意味があるのか？と思うだろう。

5) 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫
特に意見は聴かれなかった。

2.4 言葉だけではなく、年齢及び発達段階に応じて、その意思(思いや願い)が多様な形で表れ、受け止める側も聴くための工夫が特に必要な乳幼児

(1) 乳幼児期のこども(0歳、概ね1歳～3歳未満の幼児、概ね3歳以上の幼児)

乳幼児期のこどもに関して、順正寺こども園の伊藤様及び本田様、陽だまりの丘保育園の曾木様にヒアリングを実施したところ、次のような調査結果を得た。

1) 聴く側の姿勢・心構え

こどもたちは、おとなが思っている以上に様々なことを理解していることや、こどもにもわかるだろうとおとなが思っていることを理解していないこともあるとの話が聞かれた。そのため、こどもを相手にするときの先入観を取り払い、ひとりの人間として見る必要があるという趣旨の話が聞くことができた。

一方、乳幼児は刹那的であり、今を生きているため、先のことを考えて意見できるわけではない、という見解もあり、乳幼児に意見を聴く際には、それを踏まえることが大切だということがわかった。

図表 3-52 聴く側の姿勢・心構えに関する有識者・支援者の主な意見

- 乳幼児は刹那的であり、今を生きている。今の最善は言えるが、先のことを考えて意見できるわけではない。明日には意見が変わるかもしれない。
- 3～4歳は、問いかけによって意見を誘導してしまう可能性がある。場合によっては、こどもの意見を解釈する際に、こどもの考えていることと違ってしまう可能性があることについて認識しておく必要がある。複数のおとなで聴き、検証する必要がある。
- こどもをこどもとして見ず、ひとりの人間として見ることが重要である
- (乳幼児から意見を聴くには)事前準備や工夫が必要だが、おとなが思っている以上にこどもたちは様々なことを理解している。逆に、こどもにもわかるだろうとおとなが思っていることを理解していないこともある。

2) 意見聴取の場の企画・準備

① 意見聴取方法に関する基本的な考え方

乳幼児は、年齢等に応じて発達段階が大きく変わるため、0～1歳、2～3歳、それ以上の年代で分けて考えたほうがよいという見解が得られた。個々のこどもがどの程度まで言語を理解でき

ているのか、表現ができるのかなど、こどもの発達への十分な理解をし、意見聴取対象に応じた適切な聴取方法の選択が必要であると言える。

また、行政の職員等、突然来た人がヒアリングを実施することは、難しいという見解が得られた。そのため、行政職員等が意見聴取する際には、普段から一緒に過ごしている園の先生の協力を得ることやあらかじめ関係性をつくる必要があると言える。

② 体制

基本的には、意見を聴くこどもに普段から接している人(保育士等)が聴くのがよいとのことであった。さらには、意見を聴く相手がいる園に、ファシリテーターやカウンセラーとしてのスキルを備えた職員がいて、同席してもらうのが望ましいとわかった。ただし、必ずしもこどもの主体性を重んじる施設ばかりではないことも考えられるため、第三者の介入も選択肢であるという見解も聞かれた。

③ 場所や環境

当事者の普段いる場所で実施するのがよいとの見解が得られた。乳幼児にとってよい環境が整備されているため、保育園や幼稚園などの本来的に乳幼児に向けて整備された施設での実施がよいと言える。

④ 「インクルーシブ」な場で聴く場合の留意事項

特に意見は聴かれなかった。

図表 3-53 意見聴取の場の企画・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 乳幼児には意見を聴くべきである。3歳以上は特に様々な意見をもっている。しかし、0歳、1歳、2歳は聴き方が難しく、代弁したところで本当にこどもの意見なのかが分からない。こどもの意見をくみ取る方法は感覚によるところもある。
- 声には出さないが表情等で表現することもあるため、声に出していることと考えていることが異なる可能性についても留意する必要がある。
- 発達への理解が必要である。個々のこどもがどの程度まで言語を理解できているのか、表現ができるのかについて理解する必要がある。そのため、突然訪問した行政職員が話を聴くことは難しいのではないかと。発達の状況は個人差があるため、●歳児として見ることも難しい。ひとりの人として理解した上でのやりとりが必要である。
- 発達段階が大きく変わるため、0～1歳、2～3歳、それ以上の年代で分けて考えたほうがよい。
- 行政の職員等、突然来た人がヒアリングを実施してもうまくいかない。こどもたちと初対面で話すと、自己紹介で多くの時間を使う。
- 普段から一緒に過ごしている園の先生は、他の子の発言を遮って話そうとする子に対して、「今●●ちゃんが話しているから聞こうね」と気付くよう声掛けをし、円滑にヒアリングを進められるが、こどもたちと初対面の人には難しい。
- 基本的には意見を聴くこどもに普段から接している人(保育士等)や親が聴くのがよいが、親がいると逆に言いにくいことも考えられる。行政の方がこどもの意見を聴く場合、こどもに直

接聞くのは保育士がよいのではないか。必ずしもこどもの主体性を重んじる保育園ばかりではないことも考えられるため、こどもの発達段階について理解があるファシリテーターなどの第三者が聞くことも考えられる。

- 園にファシリテーターやカウンセラーとしてのスキルを備えた職員がいることが一番望ましい。意見を言うのが得意でない子に対しては、先生がファシリテーターの役割を担って意見を聴く。
- 発言のない子に問いかけ、まんべんなく話せるような仕組みをつくる。話に行き詰ったときは、内容をかみ砕いてサポートする。
- ファシリテーターやカウンセラーとしての力を持っている人であれば、第三者でもヒアリングすることが可能かもしれない。
- いつも一緒にいる先生との安全な空間と、知らない人のまえで頑張りたい気持ちの両方が必要である。こどもたちは緊張して頑張りたいと思っているためテンション高くなり、ふざけるような場合に、ふざけていることを咎めるのはよくない。
- 意見を言いやすい環境をつくり、こどもの意見を柔軟に受け入れることが重要である。
- こどもたちに意見を聴く場所は、こどもたちが慣れている場所のほうがよい。保育園から出ると緊張する上、気になるものが多く気が散ってしまう。こどもが本音を出すのは遊んでいる時など、日常の中である。

3) 参加者の募集・準備

① こども・若者へのアクセス

日頃から意見を聴く活動を行っている保育園・幼稚園等を選定し、その園の乳幼児に聴くのがよいという見解が得られた。

② 募集・告知の工夫

特に意見は聴かれなかった。

③ 「意見聴取の場」を設ける場合の意見を聴くこどもや若者の選び方

直近で意見聴取を実施したいのであれば、日頃から意見を聴く活動を行っている保育園・幼稚園等を選定することが最も有効であるという見解が得られた。

④ 事前準備

意見を聴く際のテーマや趣旨について、こどもに事前に説明する「導入」を行うことが必要であるとの見解であった。

この導入は、普段から乳幼児と接し、信頼関係を築けている園の先生が、自治体側から聞いた内容を乳幼児にもわかりやすいようにかみ砕いて説明する方法がよいと言えそうである。

図表 3-54 参加者の募集・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 日頃から意見を聴く活動を行っている保育園を選定する必要がある。意見を聴くためには、こどもが自分の意見で何かを変えた経験を持っていることが大事である。しかし、逆に言えば、このよ

うな取組を実施していない園でこどもに意見を聴取することで、その保育園の保育が変わる可能性もあるかもしれない。

- 意見聴取を実施する保育園をサンプリング抽出する場合は、園に対するアンケートの実施などをし、聴取に適しているか否か判断する必要があるかもしれない。しかし、そのような方法をとることで、調査としては偏る可能性がある。
- 乳幼児から意見を聴くためには、事前にそのテーマについての導入を行う必要がある。

4) 意見聴取の場での聴き方

① 意見聴取の方法・工夫

参加するこどもの特性や、ヒアリング内容によってグループヒアリングか個別ヒアリングかを判断する必要があるとの見解であった。例えば、グループヒアリングにおいて、同年代同士で構成する場合は話が盛り上がる効果があり、異年齢で構成する場合は、年上のこどもがファシリテーター役になる効果に期待できるという話もしていただいた。

参加人数について、年齢が低いこどもの場合、意見聴取への意識が薄れないように少人数での実施が望ましいということがわかった。

意見を聴く回数は、乳幼児の意見を1回で聴くのは難しいため、何日間かに分けて実施することが必要との見解であった。なお、訪問回数はなるべく回数が多いほうがよいとのことであった。

コミュニケーションの方法は、おとなに意見を大事にしていることを、こどもが実感できることも重要であるという話が聞かれた。そのためには、絵や写真などで理解を促進することはもちろん、出た意見をホワイトボードにイラストとして描いたり、復唱したりしてもらうことが大事とのことであった。

また、抽象的なテーマを話す際には、事前におとなが内容を理解した上で、かみ砕いてこどもに伝えることや、こどものこれまでの体験に近いことに紐づけて話したほうが、こどもたちは答えやすいということがわかった。

② 代弁の在り方

発達段階に応じて考える必要があるが、一般に3歳程度までの乳幼児は、自分で気持ちを表現できないことがあるため、代弁が必要との見解であった。

③ こども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたとき

意見聴取の際に行政職員等が発見した場合は、まずは園の先生に報告することが必要との見解であった。

④ 事後のフォロー

特に意見は聴かれなかった

⑤ フィードバック

自分たちが話したことで何かが変わったという実感を与えること、変えられなかったとしてもその理由を伝えることが重要であるということがわかった。

また、乳幼児は、意見を聴いたあとから時間が経つと忘れやすいので、後から意見聴取の時の

出来事を思い出してもらうために、意見聴取の際の写真を撮っておく工夫が有用とのことであった。

図表 3-55 意見聴取の場での聴き方に関する有識者・支援者の主な意見

- ひとりの時でないと意見を言えない子もいれば、みんなと一緒にだから意見を言える子もいる。
- 公園のどんなところが好きか等については複数人で話しながらでもよいが、個人的な話を聴く際は個別で聴くほうがよい。
- 発言しない子も何かしら考えている。3歳～5歳程度になると20人くらいでもやりとりができる。この環境で意見が出にくい場合は、4～5人程度のグループに分けて話を聴く。同年代同士のほうが話は盛り上がるが、異年齢だと年上の子がファシリになる。一長一短。
- 年齢が低いほど、参加人数が多いと参加している意識が飛ぶため、年齢が低い子どもには少人数で意見聴取を行うのがよい。
- 絵や写真など子どもが理解しやすいものは準備しておく必要がある。
- 乳幼児の意見を1回で聴くのは難しいため、何日間か聴くのがよい。子どもは午後になると疲れてきて考えるのが難しいため、できれば午前中に意見を聴くのがベストである。事前に保育士の方々と打ち合わせをする必要がある。どのような写真やイラストを準備するのかや質問の仕方についても保育士に相談するのがよい。
- 普段から子どもたちと話をしている保育園であれば、意見表明の取組を受け入れる体制が整っているだろう。子どもたちが自分の意見で何かを変えることができる経験をしているかどうかによって、子どもが意見を言うかどうかが変わってくる。
- 意見聴取の前日に、子どもたちに「明日●●について考えるよ」という投げかけをして、期待感を持たせるように保育士が話せるようにしておくのがよい。
- 子どもからの意見を聴く際は、30分程度で話を終えるのがよい。
- 保育園では、ファシリテーションは担任が行う。子どもたちの意見を代弁し、言葉を補足・言い換えしながら、他の子に投げかけたりしている。
- 保育園の場合、園に来た時から子どもたちは遊びたいように遊んで心がほぐれているため、アイスブレイクは行っていない。
- 出た意見をホワイトボードにイラストとして描いたり、復唱したりすることで、意見を大事にしてもらっていることを子どもが実感できることも重要である。
- こどもの意見は文字通りに受け取ることが難しい場合も多い。発言の裏に思いがある場合もある。おとなが恣意的にねじまげる可能性もある。
- 言葉に出せない子どももいるため、聴取の場面をビデオに撮っておくなどし、後に検証しながら、言葉を発していないこどもの思いをくみ取っていくことも必要だと考える。
- 子ども個人のニーズに対して、保育園は全体で動くため、1つのことを選ぶ必要がある。その際には、条件も含めて子どもに話をする。
- 周りが肯定的なことを言う中で否定的な発言をすることは難しい。まず、意見を言える雰囲気をつくったうえで、周囲が「好き」と言っていることを「嫌い」と言えたら、「そういうこともあるよね」と受け止めたり、「じゃあ好きなものはある？」と肯定的な話を振ったりすることが必要である。

- 話がそれたら、こどもの発言を肯定的に捉えつつ軌道修正をかける。例えば、まちについて聴いている時にアニメのキャラクターがいればよいという意見が出た際には、「ポケモンがいるまちっていいね、じゃあアニメ以外だと?」「キャラクターがいると安心するってこと?」等と返す。意見の背景にある考えが知れる。
- (保育園の先生等ではなく)外部の人が意見聴取をするのであれば、訪問回数はなるべく回数が多いほうがよい。
- (陽だまりの丘保育園では普段からこどもの意見を聴く取組をしているが、行政が普段からこどもの意見を聴いている園以外には意見を聴くことができるか、という質問に対し)意見を聴かれたことがないこどもがいきなり意見を聴かれても答えられない。威圧的な先生が意見を聴いたら先生の顔をうかがう。知らない人が来て意見を聴いても言いづらい。
- 3歳程度までの乳幼児は、特に自分で気持ちを表現できないことがあるため先生が代弁している。
- 不適切な行為が疑われる場合に保護者と話したり、専門機関に連絡したりということは通常業務として行っている。意見聴取の際に行政職員等が発見した場合は、まずは園の先生に報告してほしい。
- こどもたちの意見が誰に聴かれ、どうなったのかを乳幼児にもきちんと伝えてほしい。こどもは時間がたつと忘れるので、意見聴取の際の写真を撮っておくなどして、その時の意見がどうなったかを後に伝えることも考えられる。
- 自分たちが話したことで何かが変わったという実感を与えることは非常に重要であり、変えられなかったとしてもその理由を伝えることが必要である。
- フィードバックの方法は、意見を聴いた人が直接行う、写真等を用意して保育園に掲示したり、聴取の際、来た人を経由したりして、説明してもらう、また実際に変わった様子を一緒に見に行く等も考えられる。
- 年長は1年経ったら卒園してしまう。園ですぐに実践できることと、計画として長期的に反映していくことをタイアップしていく必要がある。「将来こうなるといいね、じゃあ今なにができると思う?」という形でまずは実践に移すことが必要である。フィードバックがないと、こどもたちが意見を言うモチベーションを下げることになる。
- こどもが意見を言いにくくなる原因のひとつに、おとなが答えを教えることが挙げられる。他にも、先生たちが園での活動を決めているため、その決まり以外のことをしたい子が問題児(困ったちゃん)になってしまうという問題がある。そもそも、親や先生たち自身が「あなたはどうしたい」と意見を聴いてもらえる経験をしてきていないため、こどもにそれが必要だと思っていないことに起因している。管理者やリーダー層がワンマンで職員に言うことを聞かせるような保育園では、職員がこどもに言うことを聞かせようとする傾向がある。組織マネジメントの問題である

5) 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫

そもそも、政策に関して乳幼児の意見を聴くことについて、何が難しいのかわかっていない状態だという見解であった。

図表 3-56 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫に関する有識者・支援者の主な意見

- 乳幼児から意見を聴くこと自体難しいと考えられてきて、これまで聴かれてこなかった。そのため、乳幼児が意見を言う環境が整っていないだけでなく、意見聴取において何が難しいのかもわかっていない。
- 中野区のヒアリングでは、こどもの権利についての資料を作成し、事前に子どもたちに内容をかみ砕いて話をした。抽象的なことを話すときは、事前におとながしっかり理解した上で、かみ砕いてこどもに伝える必要がある。また、こどものこれまでの体験に近いことに紐づけて話したほうが、子どもたちは答えやすい。
- 政策について聴きたい場合も、散歩の最中を通る公園について、欲しい遊具はなにか等を聴くという方法が考えられる。
- 名詞についても、例えば、子どもたちは、「中野区」は分かる。「社会」は、「みんな」と言い換える。「意見」は「おはなし」と言い換えるとよい。「こども家庭庁」は分からないため、「国」(=「政府」)と言い換えるのがよいのではないかと。しかし、国という場所は分かるが、機関としての国は分からない。(当事者ヒアリングでは、国について聴くと言うと、子どもたちから「国ってインドとか?」「インドのカレー」、等の発言があった。)
- まちについてのテーマは身近で話しやすいが、国について聴いても、子どもたちにとって身近でないため話しづらい。

2.5 声を聴かれにくい子ども・若者(カテゴリーに捉われずに横断的にヒアリング)

声を聴かれにくい子ども・若者に関して、緑オリーブ法律事務所の間宮様にヒアリングを実施したところ、次のような調査結果を得た。

1) 聴く側の姿勢・心構え

意見を聴く側は、こどもの権利条約第 12 条で保障された意見を表明する権利に基づくものという意識を持つことが重要だということが聞かれた。従って、意見を聴く目的を「子ども・若者の保護の拡大」とするのではなく、「こどもの権利の保障」であるということへの理解が必要との見解であった。

声のあげにくい子どもについては、特に様々な先入観や偏見をもってしまいがちであると考えられる。例えば、「こどもとはこういうものである」「こどもはおとなに比べて正しい意見を言えない」といった決めつけや偏見である。しかし大切なことは、どのようなこどもであっても、おとなと同じ価値を持つ、ひとりの人間であり、尊重すべき存在だという「こども感」を持つことであり、これが意見を聴く側に必要な心構えと言えそうである。

図表 3-57 聴く側の姿勢・心構えに関する有識者・支援者の主な意見

- 「なんのために意見を聴くのか」ということをきちんと押さえることが一番大事だと思う。おとなが聞きたいことを聴くのではなく、意見を聴かれることの権利を保障するという視点をもたなくてはならない。
- 「こども感の転換」をきちんと押さえなければ侵襲的な形で聴くことになってしまうと思う。具体

的には、こどもはおとなと同じ価値を持つ、ひとりの人間であり、尊重すべき存在だということ
を大切にしていきたい。

- 保護の拡大ではなく、権利の主体であるということ意識することも大切。
- こどもの権利条約の12条に基づいておとなが義務を果たしているということ意識すること。
また、いわゆる4原則を意識し、特に「こどもの最善の利益(こどもにとって最もよいこと)」を考
えながら聴取することが必要である。
- 分からないことをこどもに聴き、おとなの視点で最善の利益をこどもと話し合っ
て決めていくということが非常に重要になる。
- こどもの要望に応じてできるだけことは対応するという姿勢が大切で、「この属性は、こ
うじゃなきゃだめ」という考え方を取り払ったほうがよい。

2) 意見聴取の場の企画・準備

① 意見聴取方法に関する基本的な考え方

こども一人ひとりによって、最適な意見聴取の方法は異なるという見解であった。意見を聴く側は、特定の属性について一律に意見聴取の場の企画・準備を設定するのではなく、こどもが自分自身の環境を選べるようにすることが大事であることがわかった。

② 体制

こども・若者の本音を引き出すためには、意見を聴く側とこども・若者との信頼関係が肝要である。そのため、まずは聴く側に、こどもの権利条約のいわゆる4原則や一般的意見12号に沿って聴ける人材や体制構築が必要であり、そのうえで、複数回にわたってコミュニケーションをとり、相手との信頼関係を構築する必要があるとのことであった。

③ 場所や環境

こども一人ひとりによって最適な場所や環境は異なるため、目の前のこどもに応じて考える必要があるという見解が得られた。

④ 「インクルーシブ」な場で聴く場合の留意事項

こども・若者は「家庭や学校の中で意見を言ってもどうせ聴いてもらえない」という経験が積み重なっている。そのため、インクルーシブな取り組みのためには、長期的な視点でこども・若者がおとなへの信頼を取り戻す作業や信じられる社会にしていくことや、こどもにもおとなにもこどもの権利を学ぶ機会が必要であるとの見解が得られた。

図表 3-58 意見聴取の場の企画・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 意見の聴き方、意見を聴く場所や環境もこども一人ひとりによって異なる。
- おとなが一方向的に設定するのではなく、こどもの意見表明の権利の保証をどのようにするかを考えることが大事である。こどもが自分の環境を選べるようにすることが大事。様々な意見の聴かれ方があってよい。
- 1回の聴取で信頼関係ができることは絶対になく、信頼できるおとな(こどもの権利条約のい

わゆる4原則や一般的意見 12号に沿って聴ける人)が複数回に渡り行う必要がある

- インクルーシブな取り組みは、家庭や学校の中で意見を言ってもどうせ聴いてもらえないという経験が積み重なっていることもあり、短期的には難しい。長期的な視点でおとなへの信頼を取り戻す作業や信じられる社会にしていくことが必要で、こどもの権利学習とセットでおとながこどもについて勉強を実践していかなければならない。こどもの意見表明の権利を理解していない、大事にしていないという現状があるので、あらゆるひとたちがこどもをひとりの人と認めて意見を聴くという事が大切。そのためには、長期的に(10年や20年かけて)こどもにもおとなにもこどもの権利教育をしていく必要がある

3) 参加者の募集・準備

① こども・若者へのアクセス

各地域にあるという点で、弁護士会との連携が考えられるとの見解が得られた。

② 募集・告知の工夫

声をあげにくいこども・若者を取りこぼしていない募集方法にすべきでとのことであった。例えば、読むことや喋ることが難しいこども、耳が聞こえないこどもを想定し、チラシの読み上げ機能をつける、説明文やイラストの表現を包摂的にすることなどの工夫が必要と言えそうである。

また、こども・若者が、募集情報・参加手段の両面でアクセスしやすいことが重要だとの話も聞かれた。具体的には、募集情報は自治体 HP に掲載するだけでなく学校を通じてこども一人ひとりへアプローチするなどが考えられる。参加手段は、実施場所への交通アクセスや、様々な障害に応じた対応が可能と示すことが重要という趣旨の発言があった。

③ 「意見聴取の場」を設ける場合の)意見を聴くこどもや若者の選び方

声をあげにくいこども・若者への意見を聴くにあたっては、現在進行形で困難の渦中にあるこどもは、意見聴取の対象とすべきかを慎重に検討する必要があるとの見解が得られた。例えば、不登校や虐待にあっているこども、いじめを受けているこどもなどは、特にそうした注意が必要になるだろうとのことであった。

④ 事前準備

こどもの特性に合わせた対応・配慮を行うため、可能な限り支援者等を通じてこどもの特性に関する情報を事前に把握しておく必要があることがわかった。また、事前に把握できなかった場合でも、その場で可能な限り対応・配慮することが重要である。

また、おとなへの信頼感が失われている可能性がある中で、こども・若者が安心して参加するためには、意見を聴く側の人数や人物像についての情報を事前に伝えることが必要とのことであった。

図表 3-59 参加者の募集・準備に関する有識者・支援者の主な意見

- 各地域にあるという点を踏まえると、弁護士会との連携は考えられる。
- すべてのこどもを取りこぼしていない募集方法にすべきである。

- 読むことや喋ることが難しいこども、耳が聞こえないこどもも、自分が参加できるのかどうかかわからずに諦めているこどもがたくさんいる。チラシの読み上げ機能をつける、説明文などの表現を工夫する。こどもの肌の色、髪の毛の色、車いすのこどもなど、複数のイラストを用いて、同じようなこどもばかりをイラストにしない。など包摂されていることが重要である。
- 情報や場所にアクセスしやすくしておく、様々な障害に応じた対応が可能と示してあげることも重要である。
- 不登校や虐待、いじめなどのこどもに聴くとはいえ、これらのこどもは困難の渦中にいるため、本当に聴いて大丈夫なのか。慎重に行わなければならないだろうと思う。
- こどもの特性に合わせた様々な方法を用意すること。意見表明は、手紙で気持ちを伝えられるこどももいれば、遊びながらのほうが伝えられるこどももある。そのこどもに応じて考え対応する必要がある。そのために必要な配慮を事前に連絡いただいて知っておく必要もあるし、事前に連絡がなかった場合にも可能な限り対応できるような体制は整えておく必要がある。
- 直接言えない、代弁が必要とされるこどもは、「うまく話を伝えられない」というこどももいれば、「おとなに信頼感がない」「秘密を守ってくれないということが怖い」というこどももある。このようなことが起こりにくいように、その場にいるおとなが何人で、どのようなおとなが聴くのかということ事前に伝え、安心できる環境を用意することが大切である。

4) 意見聴取の場での聴き方

① 意見聴取の方法・工夫

意見聴取の方法は、複数の手段を組み合わせ、こども自身が話しやすい方法を選択できるようにすることが重要との見解が得られた。ただし、意見聴取が始まった後も柔軟に方法を変えることができるような対応の必要性が聞かれた。例えば、グループヒアリングで、みんなの前で言えない話があり、言葉に詰まるような場面があった場合、途中で個別対応に切り替えるなどである。

また、意見を聴く際は、遊びながら、寝ながら、など自由な方法で聴いてよいという話もしていただいた。聴き方についても、回答の誘導にならないように、できる限りオープンな質問を意識することが大切との見解であった。ただし、うまく言葉にできないこどもに対しては、クローズドにした質問を例示的に出し、話題を広げるような形で聴くとよい。また、言葉にすることが難しい場合は、気持ちを点数化してもらうなどの工夫が大事だということが聞かれた。

意見聴取の最後には、会話がネガティブな内容で終わらないように最後に楽しい話題に戻すなど、こどもの気持ちが落ち込まないように配慮する必要があるという話も聞かれた。

② 代弁の在り方

まずは当事者と意見を伝える手段について相談し、本人が自分では言えないから代弁をしてほしい場合には代弁は必要との見解であった。また、会話のサポートをするような代弁の仕方もある有用ということがわかった。

代弁する際には、代弁することの確認と、代弁内容の確認が重要ということがわかった。そのためには、「少なくとも絶対に伝えないでほしいこと」を確認し、話の内容ごとに「誰に言ってもい

いか」をする確認することが必要とのことであった。

③ こども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたとき

悩みを打ち明けてくれた相手に対して、相談機関の紹介とサポートが大切であると言えそうである。虐待については通告義務があることを伝える必要がある。

意見を聴く側は、あらかじめゲートキーパー(悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聴いて、必要な支援につなげ、見守る人のこと。資格は必要ないが厚生労働省等が養成研修教材を提供している)の研修を受けておくこと、学校や保護者へどのように説明するかをあらかじめ考えておくことなど、事前の準備の必要性が聴かれた。

④ 事後のフォロー

こども・若者にとって、意見を聴く場は特別な場であり、その場で言いたいことをすべて言い切ることや、発言の取り消しができるとは限らない。そのため、意見を聴く場が終わった後もこども・若者からいつでも連絡できるように伝えることが大事とのことであった。ただし、いつでも連絡できることを伝える際は、言葉だけだと忘れていくことも多いため、連絡先などの大切な事項はペーパーでやさしい日本語で事前・事後に渡すといった段階を踏むことが肝要である。

また、意見を聴く場をどのように感じたか、こどもの気持ちを確認することが大切であることがわかった。そのための工夫として、例えば、表情シートで表情を最初と最後を選んでもらう、オンライン会議システムでも、顔文字のスタンプを押すといった確認方法が聴かれた。不満や不安があるかどうかを確認し、「言い過ぎた」「思ったより言えなかった」などのことがあれば、フォローにつなげることもできると考えられる。

⑤ フィードバック

フィードバックが必要か否か、どのような方法がよいかは、こども一人ひとりによって異なるため、本人の意向を確認する必要があるということがわかった。また、意向の変更がある場合に備えて連絡先を伝えておくことよいとされる趣旨の話があった。

なお、聴いた意見のフィードバックが遅れる場合やフィードバックができない場合は、きちんとその理由を説明する必要があるとのことであった。

図表 3-60 意見聴取の場での聴き方に関する有識者・支援者の主な意見

- 基本は自由に話を聴くことで、型にはめる必要はない。「しっかり座って意見を聴く」というようなイメージを持たないほうがよいと思う。手遊びをしながらや、遊びながら、寝ながら、など、こどもが一番話しやすい形でよい。あらゆる方法でよくて、その子に合わせるといっただけのことである。
- 質問は、オープンな質問を意識すること。ただ、うまく言葉にできないこどももいるので、その際にはクローズドにした質問を例示的に出し、誘導にならないように、広げるような形で聴くことが肝要である。
- みんなの前では言えないようなことがあった場合には、個別対応に切り替えるなど、こどもが後悔しないような準備が必要である。
- 意見を聴きにくいこどもたちに対しては、指標として点数で示してもらうことも多い。例えば、腹がたったであれば「0-10点」で点数を付けてもらうなどがある。

- 被害的な話をした場合、その後にフラッシュバックがでたりすることもあると思うので、最後には話題を過去から今に戻すようなワークや楽しい話をするのが大事である。
- 最低限の知識を押さえる必要はある。例えば、こどもから困ったことの相談があったときに「つらかったね」と勝手な共感しない、こどもから「死にたい」という思いが出てきた時におとなは「やめて」という気持ちや言葉、態度を表に出さないなどがある。
- 基本オープンで誘導しないように話を聴き、それらを項目に分類し、項目ごとに「誰に言ってもいいか」の確認と「代弁することの確認」をすることが大事である。
- 少なくとも絶対に伝えないでほしいことが何かの確認をすることが必要である
- 例えば、不登校のこどもと一緒に学校に意見を伝えるとき、「何を伝えたいのか」を考えたいうえで、「その手段をどうするのか」をこどもと一緒に考えることをしている。その結果、こども自身に自分で言える力があれば言ってみてもいいし、一緒に学校へ行き隣に座り、困ったときに助け船を出すパターンでもよい。
- ケースバイケースだが、本人が自分では言えないから代弁をしてほしいという意見があるのであれば代弁すべき。
- 適切な相談機関にきちんとつなぎ、どこの相談機関がどういうことをしているのかを本人に説明することが必要である。
- こども自身が相談したいかどうかが大変であり、こどもが考えて、自身の望むタイミングで相談したくなった連絡できるようにしておく必要がある。
- 虐待の話があり、こどもが「いわないでほしい」と希望がある際でも、こどもの最善の利益を考えると命が大事であり、通告義務がある。例えば、「死にたい」というこどもがいたときに、聴取側はあらかじめゲートキーパーの研修も当然受けなければならないし、学校や保護者への説明をどのようにすればよいか考えておく必要もある
- 「言い忘れ」や「後から発言を取り消したい」「誤解があった」などの時に、こどもから連絡できるようにしておくことが必要である。
- こどもは、言葉だけだと忘れてしまうことも多い。意見聴取の場はこどもにとって特別な場であり、頭がパニック状態になって覚えていないということもあるので、連絡先などの大切な事項はペーパーでやさしい日本語で事前・事後に渡すといった段階を踏むことが肝要である。
- 表情シートをつかって、最初と最後を選んでもらうことで、こどもの気持ちを確認するなどの工夫で、不満や不安があるかどうかを確認し、「言い過ぎた」「思ったより言えなかった」などのことがあれば、フォローにつなげることもできるのではないかと。
- Teams や Zoom などのオンライン会議システムでも、顔文字のスタンプを押すことができるのでそのような場でも使えるのではないかと。
- フィードバックを含めて意見表明権の保障である。こどもが意見を聴かれていない、意見をいっても無駄だという風を感じるのはフィードバックがないからであり、フィードバックができない理由をきちんと説明することが必要である。
- 少なくとも当日にフィードバックの時期を伝え、どういう方法(メールや LINE、手紙など)がいいか聴くこと。フィードバックが遅れる場合においても、その理由を伝えることが大切である。
- こどもによってもフィードバックが必要かどうかは異なる。フィードバックの連絡自体が嫌なこと

もいる。フィードバックが欲しい人にチェックを付けてもらうなど、そもそもの意向を知ることが必要である。

- 最初はフィードバックが欲しくなくても、後からほしい気持ちになることもあると思うので、いつでも連絡していいことと、連絡先は事後のフォローとともに伝える必要がある

5) 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫

自治体側が聴取するときに、こどもの何の権利を保障するためなのか、こどもの権利条約とどのように関係するのかを意識するとよいということがわかった。

自治体が救済機関をつくる手助けや予算措置をとることなど、こどもの意見を聴きっぱなしにせず、意見聴取したおとなは責任を持ってこどものニーズを救済支援策に活かしていくことが重要であるということが聞かれた。

図表 3-61 政策反映につなげるための意見聴取の課題や工夫に関する有識者・支援者の主な意見

- あらゆる施策は、こどもの何らかの権利に関わってきていることだと思う。例えば、公園整備や利用ルールに関する施策に関しては、こどもには遊ぶ権利があるということを政策担当者が理解し、関係者に説明することが大事。権利保障と結び付けて、話すことが必要である。
- こどものほうが柔軟な発想をもっていることもあり、政策側が困ったらこどもに聴くということを柔軟な形で実現する必要があるのではないかと
- 自治体側が聴取するときに、こどもの何の権利を保障するためなのかこどもの権利条約とどのように関係するのかを意識するとよい
- おとなは意見を聴いてくれないと思っているこどもが大多数だと思う。そうではないという事をどのように伝えていけるかが今後肝要である。
- こどもの意見を聴いて、聴きっぱなしにしてしまえば、こどもは意見を言わなくなってしまう。(こどものニーズを救済支援政策の立案に生かすような)救済とセットでなければ無責任であるし、意味がない。
- 自治体が救済機関をつくる手助けや1番のネックである予算措置をきちんとしてもらうことが必要である。

第4章 当事者ヒアリング

1. 調査概要

1.1 調査目的

「声を聴かれにくい子ども・若者」の状況や特性に応じて、どのような配慮や工夫が必要かについて実際の当事者に対してヒアリングをすることで、「声を聴かれにくい子ども・若者」からの意見聴取や反映方法の検討の参考にする。

1.2 調査項目

以下の調査項目を中心にヒアリングを行った。

図表 4-1 当事者ヒアリングの調査項目

調査項目		調査の狙い
意見聴取の工夫や配慮	①聴く側の体制や場所、環境	自治体職員による意見聴取を想定した際の、意見を言いやすい環境や方法における検討の参考とする
	②どのような方法(オンライン、対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか	
	③その他気をつけてほしいこと	
当事者の問題意識	④問題意識を持っていること	当事者が感じている問題意識を聴くことで、今後意見が聴かれるべき場面の参考とする

当事者ヒアリングの基本的な流れは、参加者のあいさつやヒアリングの目的、注意事項(会話内容・個人情報の取り扱い)などを説明した。その後、話題の導入として意見表明の体験を聴くことで、普段どんな意見のいいやすさ、いいにくさを感じているか過去を振り返る時間を設けた。最後に、具体的に意見を言いやすい相手や環境、方法に加え、普段どのような問題意識をもっているかを聴いた。

図表 4-2 当事者ヒアリングで用いた資料の例

<p>今日お話しした内容や みなさんの個人情報について</p> <ul style="list-style-type: none">• 今日お話しいただいた内容は、「調査報告書」で記載します。• ただし、皆さんの名前や個人情報が公開されることはありません。• 答えたくないことがあれば、答えなくても大丈夫です。• 途中でやめたいと思ったら、途中でやめても大丈夫です。	<p>みなさんに聴きたいこと</p> <ul style="list-style-type: none">• 学校のイベントやクラスでの話し合いの場などで、意見を言った経験はありますか？• 学校や家で意見を言わずらかったことはありますか？• 社会の仕組みやルールでおかしいと思うこと、嬉しくないこと• 社会の仕組みやルールによって困ったこと• どのような場所や聴き方が意見を言いやすいですか？
--	--

1.3 調査対象

多様な子ども・若者の意見聴取とその反映及び参画に関し、4カテゴリー11属性の当事者28名にヒアリングを実施した。なお、子ども・若者が抱える困難の要因は複合的であるため、参加者の中には、複数の属性としての意見を聴くことができた場合もある。

参加者の募集は基本的に各属性の子ども・若者を支援している団体や、居場所、関係の深い施設等（以下、協力団体）を通じて行った。ヒアリングを実施するにあたり、協力団体に、同席者の必要性及び同席が望ましい人物を事前にうかがったうえで、ヒアリング対象の子ども・若者からも同席者の希望を確認し実施することを基本的な方針とした。

図表 4-3 当事者ヒアリングの実施概要

カテゴリー	属性	協力団体	参加者	ヒアリング方法 /実施日
①学校、地域、生活の場などを通じて情報や参画機会を提供することが困難な子ども・若者	不登校の子ども /いじめを受ける、または受けたことがある子ども	ぽくるーむ	グループA ・年齢不詳 1名(当事者) ・20代後半 1名(当事者) ・施設職員 2名(同席者) グループB ・小学生 1名(当事者) ・中学生 1名(当事者) ・20代後半 1名(当事者) ・施設職員 1名(同席者)	対面(グループヒアリング 2グループで実施) /10月13日
	中退した若者	さいたまユースサポートネット(若者自立支援ルーム)	・20代前半 1名(当事者) ・20代前半 1名(当事者) ・施設職員 1名(同席者)	対面(グループヒアリング) /9月22日
	ヤングケアラー	一般社団法人ヤングケアラー協会	・20代前半 1名(当事者) ・20代後半 1名(当事者) ・高校生世代 1名(当事者) ・ヤングケアラー協会職員 1名(同席者)	オンライン(グループヒアリング) /8月29日
	アクセスの難しい地域に住む子ども・若者		・高校生世代 1名(当事者)	オンライン(個別ヒアリング) /10月31日
②意見表明の手法の選択肢が限られているこ	障害児	社会福祉法人麦の子会	・小学生 1名(当事者) ・中学生 1名(当事者) ・施設職員2名(同席者) ・親御様1名(同席者)	対面(グループヒアリング) /9月8日

とから受け止める側も聞かための工夫が特に必要なことも・若者	医療的ケア児	はぐむのあかりクリニック、にこりステーション、NPO法人にこりの訪問診療先のご家族	<ul style="list-style-type: none"> ・8歳 1名(当事者) ・6歳 1名(当事者) ・9歳 2名(当事者) ・訪問先のご家族(同席者) ・施設職員(同席者) 	対面・オンライン(個別ヒアリング) /11月2日
	外国人のことも・若者	一般財団法人杉並区交流協会	<ul style="list-style-type: none"> ・中学生 1名(当事者) ・中学生 1名(当事者) ・杉並区交流協会職員(翻訳等で一時的に同席) 	対面(グループヒアリング) /8月24日
③意見を言うことが安全・安心でないなど、意見を言う環境に特別な配慮や工夫が必要なことも・若者	社会的養護の下で暮らすことも、社会的養護経験者	社会福祉法人生活クラブ(ちばアフターケアステーション)	<ul style="list-style-type: none"> ・20代前半 1名(当事者) ・施設職員 1名(同席者) 	対面(個別ヒアリング) /10月10日
	性的マイノリティの子ども・若者	一般社団法人にじーず	<ul style="list-style-type: none"> ・高校生世代 1名(当事者) ・高校生世代 1名(当事者) ・職員 2名(同席者、当事者) 	対面(グループヒアリング) /8月27日
④乳幼児期の子ども(0歳、概ね1歳～3歳未満の幼児、概ね3歳以上の幼児)	乳幼児期の子ども(0歳、概ね1歳～3歳未満の幼児、概ね3歳以上の幼児)	社会福祉法人龍美(陽だまりの丘保育園)	<ul style="list-style-type: none"> ・幼児(5歳) 6名(当事者) 	対面(グループヒアリング) /10月3日

2. 調査結果

2.1 学校、地域、生活の場などを通じて情報や参画機会を提供することが困難な子ども・若者

(1) 不登校の子ども/いじめを受けるまたは受けたことがある子ども

西東京市不登校等支援団体である「ぼくる一む」の協力で、ヒアリングを実施した。ぼくる一むの施設を使用させていただき、対面(2つのグループでのグループヒアリング)形式で当事者5名にヒアリングした。(話を聴かせていただいた参加者は図表 4-3 を参照)

① 聴く側の体制や場所、環境

意見を言う相手と気軽に意見を言える関係性がなければ、意見を言いにくいという声があった。例えば、学校の先生には、「教える/教えられる」という立場の違いがあることやおとなとの間に価値観の違いがあるため、自分の「気持ち」を話す際に、「論理的に発言しなければ」と気負ってしまうという声もあった。一方で、意見を言いやすい相手としては、本人が普段通っている居場所のスタッフは、話しているうちにだんだんと優しいことがわかったので、意見をフラットに話しやすいとの声があった。

これらのことから、聴く側は相手にとって、「どのような話をしても、きちんと聞いてもらえる」存在であることが大事だと言えそうである。そのためには、意見聴取の前から継続的に対話することや、意見を聴く当日においても目的達成のための「意見聴取」や「行政が出した施策の答え合わせ」としない事である。「一緒に考える」というように、参加者と同じ目的を共有し、どんなことでも自由に意見を言えるような、カジュアルな雰囲気づくりを心掛けることが大切だと言える。また、同席者は、少なくとも学校関係者を避け、相手にとって立場に差がないと感じる人物がよいと言えそうである。

意見を聴く場所や環境については、大人数のなかで「意見を言う人」は目立つため、意見を言いにくいというような話が聞かれた。また、学校のクラスのように、多くの参加者がいる環境において、他の人に意見を聴かれるのは嫌だという声もあった。一方で、何かのテーマについて、自分がひとりで意見を表明することは、そのことについての代表者となっている気がして不安であるという声もうかがえた。

これらの声からは、意見を聴く際には、意見聴取とは関係のない人に、話を聴かれないような配慮や意見を聴く相手に合わせて、同じ境遇や立場の人が参加する少人数のグループヒアリングが有用な場合もあると考えられる。

② どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか

前提として、人によって言いやすい方法は変わるため、相手に合わせることも大事だという声があった。ただし、チャットなどの匿名でいつでも連絡できる方法は、安心感につながるため、意見を言いやすいという話も聞かれた。意見聴取にあたっては、まず相手にとって望ましい意見聴取の方法を確認することが大事であり、その際に匿名で意見を言えるツールも選択肢として用意することが必要と考えられる。

また、話しているときに、途中で話を差し込まれると嫌な気持ちになるという声があった。聴く側は、聴きたい話題から逸れてきた場合であっても、焦らずにまず相手の話を最後まで聞く姿勢

が大切と言えるだろう。

③ その他気をつけてほしいこと

行政の側が用意した結論に対して、意見を聴くのではなく、行政が悩んだ最初の時点で意見を聴いてほしいという声があった。

図表 4-4 具体的な子ども・若者の意見(抜粋)

【意見表明の体験】

- (支援者の施設)と学校だと目的が違う。学校って、「勉強をする場所」。●●(支援者の施設)は「お堅い感じじゃない」一緒に遊んだり、お話ししたり、イベントしたり。そういうのは流れて仲良くなる。(中学生世代)
- (支援者の施設)のスタッフたちも、だんだん話していくうちに、みんな優しいってわかったので、話せるようになった。はじめての人と話すときにも、●●(支援者の施設)の人が一緒にいることで話やすくなる。(小学生)
- 授業の中で少しでもコミュニケーションをとってれば、他のことも話やすくなるかもしれないけど、授業中に発言したりするのが好き、得意なこともばかりではない。(中学生世代)
- 立場や価値観が違うといいづらく感じた。おとな対子どもだけでなく子ども同士でも意見を言いつらい経験がある。立場だけでなく、意見をはっきり言う人・濁して言う人のような価値観が違うことも影響する(20代後半)

【聴く側の体制や場所、環境】

- (支援者の施設)は、自由。おとなの方と子どもとの距離が近い。よく話すし。何か思っても話しやすい。(中学生世代)
- ひとりで話すのは、勇気がいる。代表しなければならぬので荷が重い。同じ境遇の人達と一緒に話せると気が楽になる。(20代後半)
- 学校というコミュニティでは意見を言うタイプの生徒はマイノリティになるため逆に意見を言いつらくなっていた(20代後半)
- みんながいるところで話すときは、「なんて言われるかな」って考えちゃう。きちんとした意見を言わないといけないと思ってしまう(20代後半)

【どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか】

- メッセージだと、すぐ話すのではなく、考えてから打つことができるし、打った文が納得いかなかったら消すこともできる。対面で話したりするのが得意という子は、メッセージよりも対面のほうが好きだと思う。人による。(中学生世代)
- 一方、言葉で話すともう1回説明しないとイケないけど、文章で書いてあると何度も読み返すことができる。資料があるのはよい。(小学生)
- 気持ちを話すときでも、論理的に説明できないような気がして話しにくい。もっと気軽に発言にできるとよいが、それだけの関係性がないと気持ちは言いにくい。(20代後半)
- 話しているときに、途中でいろいろ言われると話すのがイヤ。言いたいのはそれじゃないのに、

という気持ちになる。(小学生)

【その他気をつけてほしいこと】

- 行政の人だけで全部考えてしまって最後に意見を聴かれても「あーそうですか」としかならない。最初から「こういうことを悩んでいる、どうしたらいいと思う？」という時点で意見を聴いてほしい。(20代後半)

【問題意識を持っていること】

- 不登校経験者は、就職の選択肢が少ない、などの問題提起をしていけるとよい(20代後半)
- 仕組みから変えていかないといけない。結果を出さないと話を聴いてくれない。学校の勉強で「成績がよい」という人じゃないと話を聴いてくれないと感じる。誰が発言してるのか、「肩書」を重視する社会であると思う。私も30代になって「若者」でなくなったら、若者について語るという意味で話を聴いてくれなくなると危機感を感じている。(20代後半)

(2)中退した若者

「さいたまユースサポートネット(若者自立支援ルーム 南浦和ルーム)」の協力で、ヒアリングを実施した。若者自立支援ルーム 南浦和ルームの施設を使用させていただき、対面(グループヒアリング)形式で当事者2名にヒアリングした。(話を聴かせていただいた参加者は図表 4-3 を参照)

① 聴く側の体制や場所、環境

意見の言いにくさの要因について、おとなが自分の意見が正しいと固執するため、自分らの意見は受け入れられないと感じる、という話が聞かれた。また、学校の先生に対する恐怖感や、他の参加者との年齢や境遇の違い、初対面かどうかの違い、スタッフの有無なども意見聴取の場では言いにくさの要因になるという声もあった。

これらの意見やヒアリング時の様子から、中退した若者は、決して自分自身の意見がないのではなく、自分たちの意見を安心して表現できる環境がないため声をあげにくいのではないかと考えられる。特に、同じ境遇の人々が多く参加している場、または自分たちが普段過ごしている場所(支援団体など)での意見聴取が好ましいという意見が寄せられたことから、自分たちの意見が理解され、受け入れられる場所で意見を言いたいと感じていることがわかる。中退した若者にとって意見が言いやすい環境となるためには、参加者の立場を尊重して、相手に合わせた意見聴取の場を設けることが重要と考えられる。

具体的には、同席者は少なくとも学校関係者は避け、中退経験者や支援団体のスタッフなど、中退についての理解のある人が望ましいと言えそうである。意見聴取の場所についても、学校を除いた中立的な場所や、普段相手が過ごしている居場所に出向いて実施することがよいと考えられる。

② どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか

意見聴取の方法については、様々な声が聞かれた。参加者において一致していたのは、他の人が参加している SNS(X や LINE グループなど)では、匿名であるがゆえに、他者攻撃が容易に行われるため、意見を言いにくいという事であった。SNSに限らず、チャットや対面の場であっても、他者を傷つけるような場面が発生しない実施方法とすることが大事といえそうである。そのためには、参加人数においても主催者がコントロールできる範囲が望ましいと考えられる。

比較的、普段から意見を言うという参加者から聞かれたのは、「顔が見え、相手の感情が見てとれる安心感がある対面での意見聴取がよい」という声があった。一方で、対面は相手に「なにいつてんだこいつ」という表情をされるかもしれないのが嫌だという参加者もあり、意見を聴く相手に合わせて、方法を選択することが大事だと言える。

意見聴取の際に気をつけるべきこととして、聴きたいことを詰め込まずに、十分な時間を確保してほしいという声があった。有識者・支援者ヒアリングからは、一方的に相手の体験をとにかく聞いて暴き出すような姿勢ではなく、まずは当事者が話をしたいことを十分に聴くという姿勢が必要と考えられており、その達成の上でも、時間に余裕のある意見聴取のタイムスケジュール設計が大切である。

図表 4-5 具体的なこども・若者の意見(抜粋)

【意見表明の体験】

- 「意見の言いにくさ」は常に感じていて、こどもだけの場であれば意見を言いやすいが、おとながいる場面では言いにくい。なぜなら、おとなは何もしてくれない上に、「こどもが何言ってんだ?」「こどものくせに」と、自分が正しいみたいなスタンスでいるから。(20代前半)
- おとなは、「自分が正しい」から、そもそも相手を理解する必要がないと思っているのではないかと。自分が正しいと思っていたことが壊れるのが怖いのもかもしれないが、それ(怖がること自体)は悪いことではないと思う。(20代前半)
- SNS 上で意見を言うと、理解というプロセスを経ずに結論を考える人が多く不思議に思う。ネットは匿名性であることもあり、素直な意見ではなく、ひねくれた意見の感じがする(20代前半)

【聴く側の体制や場所、環境】

- 自分の背景や状態をよく知ってくれているお母さんや仲のよい友達には意見を伝えやすい(20代前半)
- (初めて会う行政職員が話を聞いたとしても、意見を言えるか、という問いに対して)相手が社会に馴染めない人のために支援をしている人であれば、味方をしてくれている気がして、すごく話しやすい。自分の助けになってくれるのではないかと期待感がある(20代前半)
- この場所(若者自立支援ルーム)で、4~6人くらいの人数でのヒアリングはちょうどいいと思う。安心感もある(20代前半)
- 聴きたいというスタンスだったら、「聴きにきてほしい」と思う。「行く」というのは違うと思うし、中立的な場所があればいいのかもしれないが、ピンとこない。(20代前半)

- 色々な人がいる環境でヒアリングをする場合、似た境遇の人がいると心強いし、話しやすい。半分以上はいてほしいと思う。(20代前半)
- ヒアリングの場は全員が若者自立支援ルーム(ヒアリング先施設)の人であってほしいと思う。今日みたいに知らない人に自分の話を聴かれるということに躊躇してしまう。知っている人だったら聴かれても大丈夫かな?と思える(20代前半)
- (同席者として、)学校の先生というだけで身構える(20代前半)
- (問いかけに対して、)知らない人に「なにってんだこいつ」と思われるのがすごく嫌なのだと思う(20代前半)

【どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか】

- 聴く側も、聴きたいことを少なくしてでも時間に余裕を持ってほしい(20代前半)
- Twitter(X)などの SNS で意見をいうことはあまりしない。攻撃されそうで怖い。(20代前半)
- SNS で意見を言うことは楽だが、表情が見えずコミュニケーションができないからあまり好まない(20代前半)

【その他気をつけてほしいこと】

- フィードバックはほしい。それを知りたいために協力している側面もある(20代前半)
- 若者は未来に期待できない状況にあるので、途中経過を知ることができるだけでも、自分の意見が取り扱われているのだと、安心できる(20代前半)

【問題意識を持っていること】

- 意見を言うことで、よい方向に変化が起こるメリットへの期待よりも、自分にとって悪い方向に働くデメリットのほうが大きいから、意見を言わずらい(20代前半)
- こどもと家庭を切り離して扱ってほしい。自分は家庭の問題があるので特にそう思うのだが、こどもの問題を家庭を通じて解決しようとするのが馴染まないことも多いはず。(家庭から逃げたいこどももあり、「家族」を守るよりも「こども個人」を守ることを優先する必要もあるという意味で、)家庭内にフォーカスされているこどもではなく、ひとりのおとなとしてみてほしい。(20代前半)
- こどもは保護すればいいとかそういう問題ではなく、実態にきちんと目を向けてほしい(20代前半)
- 「昔はよくなかったけれど今は更生した人」に厳しい社会だと思う。特に最近は SNS などのデジタルタトゥーが残ってしまうことが、本当に怖い社会だと感じる。(20代前半)

(3)ヤングケアラー

「一般社団法人ヤングケアラー協会」の協力で、ヒアリングを実施した。同協会経由で公募した当事者3名にオンラインでヒアリングした。(話を聴かせていただいた参加者は図表 4-3 を参照)

① 聴く側の体制や場所、環境

ヤングケアラーではない人は、「ヤングケアラー」という言葉は知っていても、当事者(ヤングケアラー自身)とのケアや介護についての知識のギャップがあり、そのことが要因でヤングケアラーの方々は意見を言うことへの無力感やハードルを感じているようであった。特に、ケアや介護は時に「重たい話題」になることが、相談のハードルとなっているようであった。

意見聴取の場においては、まず自治体職員、自らが、ヤングケアラーについての知識を身に付ける努力が必要と言える。そのうえで、ソーシャルワーカーが同席し、介護やケアについて複雑で高度な話題になったとしてもフォローできる体制が望ましいと考えられる。意見を聴いた後は、意見表明に対する期待感が損なわれることのないよう、適切なフィードバックが重要だと言える。

② どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか

手軽さやケアをしながらの参加という点で、オンラインや SNS・チャットなどテキストベースの方法がよいという声があった。一方で、オンラインは参加しやすい反面、自宅以外に利用できる環境が少ないため、家族に話を聞かれる可能性があり、必ずしも安全で安心できる手法とは言えないという意見もあった。

これらの意見から、ヤングケアラーは特に時間の制約上、手軽に意見を述べやすい方法は有用であるが、それだけでは不十分であると言える。選択肢として、自宅以外で利用できる安全な場所や、家族に話を聞かれる可能性のない方法も必ず用意し、オンラインと対面のバランスを考慮することが重要と言えそうである。

問いかけの方法としては、ヤングケアラーをネガティブに捉えないでほしいという声も聞かれた。例えば、ヤングケアラーの知識が乏しいあまりに、ケアについて深刻に捉えず、「哀れみ」や「かわいそう」といった表情をされることがあるという話もあった。ヤングケアラーにとって、ケアや介護は日常であり、悲観的ではなくポジティブな態度や問いかけも大切だと考えられる。

③ その他気をつけてほしいこと

ヒアリングのしやすさや機会の確保のためには、介護者と被介護者の関係性や貧困などとの相関も考慮すべきという声があった。

これは、有識者・支援者ヒアリングでも指摘があったように、ヤングケアラーは、「親を裏切りたくない」という気持ちを持っている場合も多く、親が信頼している普段の居場所のスタッフ(支援者)に同席が有用であるという意見も聴かれた。意見を聴く側は、当事者の家族との関係性にも留意して体制を構築する必要があるだろう。

また、意見聴取の時間帯について、全日制の学校や部活が終わる 18 時以降の時間帯がよいという声があった。ヤングケアラーが意見を言いやすい環境をつくるためには、学校や部活動が終わった後の時間帯に意見を言う機会を設けることが大事だと考えられる。

図表 4-6 具体的なこども・若者の意見(抜粋)

【意見表明の体験】

- 政府や自治体に意見をしても、高校生である自分の意見が通るとは思えなかった。また、なんとなくだが、意見を言うことに「申し訳ない」という気持ちもあった。(高校生世代)
- 介護やケアについて友人に相談した際に、話を逸らされた経験がある。恐らく、介護やケアの話題は、複雑で高度なテーマだから逸らされたのだと思う。(20代前半)

【聴く側の体制や場所、環境】

- ソーシャルワーカーは、接し方や表情などの点で、当事者(ヤングケアラー)への接し方が上手いと感じる。ソーシャルワーカーが身近にいる環境があるとよいと思う。(高校生世代)

【どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか】

- ヤングケアラーは、ケアをしながら参加してもらうことが想定されるため、外出が難しい人も多いと思う。その点で、オンラインのヒアリングという点はとてもいいと思う(20代前半)
- オンラインのヒアリングは参加しやすい反面、自宅にしか環境がないことが多い。経験上、話し声がケアをしている祖父に聞こえてしまう、あるいは母親に聞こえてしまうことで、躊躇することがあった(20代前半)
- SNS やチャットなどテキストベースの方法は相談しやすい。最初は手軽さがとても大事だと思う(20代後半)
- 意見を言う際の心理的安全性がとても重要だと思う。自治体がこども・若者に話を聴く際、時間が限られているため、テーマに沿った内容だけを聴いてしまうのではないか。しかし、こどもに安心して話してもらうためには「話が逸れても大歓迎」という姿勢が重要だと思う。(支援者,元ヤングケアラー)
- 配慮していただけることはありがたいが、一方であまりネガティブに捉えられるよりは、ポジティブに捉えてほしい。(高校生世代)
- 家族をケアしていることを「哀れみ」や「かわいそう」といった表情をされると、あまりいい気分がしない。(高校生世代)

【その他気をつけてほしいこと】

- ヤングケアラーにヒアリングする際、介護者と被介護者の関係性も考慮すべきだと思う。関係が良好であれば、自宅でのオンラインヒアリングや、(家族と相談して)外出時間を捻出するようなこともできると思うが、関係が悪いとヒアリングに応じる機会が作りにくいのではないか(高校生世代)
- ヤングケアラーに意見を聴くという取組においては、対象を絞って当事者にアプローチすることも重要だと思う。例えば、貧困などとも相関があると思う。(高校生世代)
- 相談時間について、全日制の小学校、中学校、高校に通っているこどもに関しては、土日に加えて、平日は9時から17時は学校があり、部活も18時までであったりするので、それ以降の時間帯にできるとよいと思う。(20代後半)

【問題意識を持っていること】

- 自分自身のように、「ケアは日常であり、現状は辛い」と思っている人が結構いると思う。そして、歳を重ねてから、「あの時は辛かったな」と振り返るのだと思う。(高校生世代)
- 「ヤングケアラー向けの居場所」を用意したとして、そもそもヤングケアラーの定義が定まっていないので、ヤングケアラーかどうかの線引きをしなければならない。そうではなく、すべてのこどもが参加できる居場所の中で、ソーシャルワーカーやカウンセラー、話を聴いてくれるおとながいる場所が望ましいと考えている。(20代後半)

(4)アクセスの難しい地域に住むこども・若者

こども家庭庁の募集のもと、当事者 1 名にオンラインでヒアリングした。(話を聴かせていただいた参加者は図表 4-3 を参照)

① 聴く側の体制や場所、環境

親や学校などを通じてイベントなどの情報を得る機会があっても、それが都市部で行われる場合には、こどもだけで行くことができず、参加の機会に制限やハードルがあるという声もあった。例えば、会場までのアクセスが難しいことで、情報を手に入れたとしても、行くことができずに、機会を失うことが多かったという経験も聞かれた。

これらの理由から、意見聴取の際には、会場から遠いところに住むこども・若者であっても参加しやすい工夫や参加したいと思える工夫が必要だろう。例えば、対面の意見聴取であれば、電車でも車でも容易にアクセス可能な会場の設定や、交通費の支給が考えられる。また、オンラインでの参加方法や参加者の場所まで出向いて聴く方法の用意も必要だという声もあった。ただし、オンラインでの意見聴取はネットが通じていないなど、オンラインではアクセスできない場合もあることに留意するなど、参加者の居住地とその環境に応じた配慮が必要という話も聞かれた。

② どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか

意見聴取の方法については、①で述べたとおりである。

③ その他気をつけてほしいこと

「あまり発展していない」や「田舎」、「僻地」など直接的に言われると馬鹿にされた印象を受けるといった声があった。特に、「田舎」という言葉は、ポジティブなニュアンスを含むこともあるため注意が必要である。

図表 4-7 具体的なこども・若者の意見(抜粋)

【意見表明の体験】

- 自分の場合は、母が小学校の先生であった。小学校の時に児童会をやっていた。そのため、地域のこども向けイベントの情報を学校や親から聞く機会が比較的多かった。個人的には、情報を得ることや意見を表明するということに、機会が少なかったということはない。ただし、情報

は手に入れていたが、行くことができずに、機会を失うことが多かった。

- 夏休みや休日にイベントや催しがあったとしても、会場が都市部(車で1—2時間程度)になってしまうため、こどもだけで行けず、興味があっても参加できないことが多かった。
- 住んでいた町は、電車も半日に1本とかで、バスもあったが、小学生で1人は難しかった。アクセスの悪さも相まって、小学生のときに、意見表明の催しやイベントについて情報を手に入れたとしても、行くことができずに、機会を失うことが多かった。

【聴く側の体制や場所、環境/どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか】

- アクセスの難しい地域に住むこどもから話を聞く場合、地方に出向くのもひとつの有効な手法。各地域の自治体の人たちが学校に出向いたり、連携して時間を確保したりするのが現実的な手法だと思う。
- 地方の学校でもオンライン環境が浸透した一方で、山奥に住んでいる子はネットが通じていない子もいる。電波が届かないため、オンラインで意見をいうこともできないと感じる。
- 地方には限らないが、意見表明の機会や催しがあっても、そもそも興味関心が無い子も結構いた。
- 情報が届き、興味を持っていたとしても、アクセスが悪いことによって、めんどくさい、どうせ参加できないと片付けられてしまう場合もある。
- どのような手法を駆使したとしても、参加したいという意識がないとそもそも参加しない。機会が与えられたとしても何を言えばよいのだろうかと思ってしまう。自分事と捉えられるテーマ設定と、テーマについて理解を深めるための情報提供が重要だと考える。
- その点でいえば、国や地方の行政の方が出向いていただいたり、学校の生徒会や児童会で意見表明の機会を設けたりしたほうが、確実に意見を言う機会が増え、言いやすいと思う。

【その他気をつけてほしいこと】

- 言葉で傷ついた経験はある。「あまり発展していない」や「田舎」、「僻地」などの言葉を直接被られると馬鹿にされた印象を受け不快に思う。

【問題意識を持っていること】

- 地方の中心部に、こども向けのみなが集って勉強できるスペースができた。利用したいと思うが、片道1時間かかるため全く利用ができていない。
- 都市部の子と高校時代に関わるようになり、夜に塾に行ったり、休日に美術館やスポーツセンターなどの施設を頻繁に利用していた話を聞いて羨ましいという気持ちをもった。コミュニティの外にでて、自分が置かれていた状況の課題点に気づくことは多い。
- オンラインの発達だけでなく、交通網が発達するのが一番うれしい。身をもって経験したり、対面で人と話し合ったりするほうが、より意欲や興味を高めることにつながると思う。電車は難しいにしろ、介護センターの送迎システムのようにこども用タクシーなどがあるとよい。移動が親頼りになってしまっていて、親の都合に左右される。

2.2 意見表明の手法の選択肢が限られていることから受け止める側も聞くための工夫が特に必要な子ども・若者

(1) 障害児

「社会福祉法人麦の子会」の協力で、ヒアリングを実施した。同会の施設を使用させていただき、対面(グループヒアリング)形式で当事者2名にヒアリングした。(話を聴かせていただいた参加者は図表4-3を参照)

① 聴く側の体制や場所、環境

意見の言いやすさは、自分の興味がある話題や、自分に直接関係のない事柄については意見を言えるという声があった。一方、学校の話や先生に、友達の話や家族にするといった、話題と相手の関係性が高い話をするのは、話したことで親や学校が心配し、呼び出されるなど、自分が嫌な思いをするかもしれないため言いにくいという声があった。

発達障害や身体障害によって、自分の発言や発言の意図が理解されにくいといった話も聞かれた。そういった経緯もあり、意見を言う相手は、子どものことを理解していると感じられる相手や、自分の過去や障害について理解している相手には、意見が伝わりやすく、話しやすいという声があった。

意見聴取の場における他の参加者について、子どもが参加している場合は、障害に対する視線が気になるため、一緒に話し合うことは難しいといった声もあった。また、参加者から、障害を揶揄されることに不安があり、同年代や年下よりは、おとなな対応を期待できる年上の方がよいという話も聞かれた。

同席者については、知っている人が同席していると、意見形成を助けてくれるため、意見を言いやすいという声もあった。

これらのことから、意見聴取の体制においては、テーマに応じて適切な同席者が変わりうると言えそうである。例えば、学校に関するテーマであれば、学校の先生の同席は避けたほうがよいが、関係のないテーマであって、担任の先生と参加者の関係性が良好な場合は、サポート役に適切な場合もある。意見聴取の場の人数は、あまり多くないほうがよく、可能であれば障害について慣れている参加者がよいこともありそうである。

② どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか

他の人に自分の意見を知られることや、言った内容が親などに知られることで、話が大事(おごと)になることを避けたいという声があった。そのため、話した内容が親や保護者に伝わらない工夫や匿名で意見を言える手法があるとよさそうである。

問いかけの際には、話しているときに「何を言っているんだ？」という表情をされると、言いにくいという声があった。前述したように、発達障害や身体障害によって、自分の発言や発言の意図が理解されにくいといった経緯から、そのように感じる人が多いものと推察される。質問内

容をかみ砕いて、可能な限り答えやすいようにすることや、一度で聞き取れなくとも、焦らずに話を聴く姿勢が大事である。

図表 4-8 具体的なこども・若者の意見(抜粋)

【意見表明の体験】

- いじめの話などは、学校の先生には言えない。いじめた本人に伝わって、本人と次会うときに気まづくなってしまう。(小学生)
- 階をまたぐ移動が大変。しかし、学校にはエレベーターがない。学校で4階で遊びたい時でも、先生に連れてってほしいとは言えない。言えない理由は、周りに人がいるから恥ずかしくて言えない。先生が男の人だからおんぶされることも恥ずかしい。(小学生)
- 学校の先生に事前に「体育を見学させてください」と言っても、実際に体育の授業になったときに、「このくらいならできるのではないか」と言われることがあって困っている。(口唇裂のため)声がかもるから、意見が相手にうまく伝わらないことが多い。このような経験が積み重なって、意見を伝える人を選ぶようになったのだと思う(親御様)

【聴く側の体制や場所、環境】

- 学校のことは、学校の先生よりも、全く知らない人に意見を伝えるほうが抵抗は少ない(小学生)
 - 知らない人であっても、今日のように、「こどもの意見を聴く」というテーマがあって、こどものことを分かっていると感じる時は、意見を言いやすい(小学生)
 - 知っている人や先生が近くにいて、助け船を出してもらおうほうが嬉しい(中学生)
 - (自分のやりたいことや、やりたくないことを言いやすい環境は?という質問に対し)周りに人がいるところでは言いにくい。(中学生)
 - 周りに人がいなくても、言えることと言えないことがある。(小学生)
 - ヒアリングの時に一緒にいる人の年齢は、年下より年上の方が話しやすい。年上はあまり嫌なことと言わないと思う。(小学生)
- ※支援者注:学校の下級生は、身体が小さいことを言うてくる。同じ学年の子たちは、障害者であることを理由にバカにしたりはしないのだと思う(親御様)
- 一生懸命伝えているのに、自分の意見をおとなが分かってくれないと思うことが結構ある。自分のことを知っている人だと伝わるけれど、知らない人だと伝わらない(小学生)
 - 学校の先生に意見を伝えると、呼び出されるかもしれないのが嫌だ(小学生)
 - そもそも知らない人と一緒に話し合いをすることは無理だと思う。(身体が小さいから)ずっと見られるし、目線を感じると思うから嫌だ。(小学生)

【どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか】

- (LINE や SNS で気軽に意見を言えたら、言いやすいかの質問に対して)言いやすいと思う。後は電話とかも(言いやすいと思う)(中学生)

- 自分の悩みは知ってほしいけど、名前は出したくない。自分が「こういうことを言っている」と知られるのが怖い。話がおおごとになったら嫌だから、家でも言い出しにくいことはある。言ったことで、面倒なことになるくらいなら、言わなくていいやとなる(中学生)
- 学校でアンケートに答えることが結構ある。学校が好きですか?とか、勉強は大変ですか?など。そういったアンケートでも、名前を書くから本当のことは言いにくい。特にいじめに関するアンケートだと、名前がでるから答えたくない(小学生)
- 話しているときに「何を言っているんだ?」という表情をされると、言いにくい。(中学生)

(2)医療的ケア児

はぐむのあかりクリニック、にこりステーション、NPO 法人にこりの訪問診療先のご家族の協力でヒアリングを実施した。医療的ケア児の当事者ヒアリングでは、当事者が傍らにいつつ、保護者や支援者の話をうかがった。(話を聴かせていただいた参加者は図表 4-3 を参照)

① 聴く側の体制や場所、環境

特に意見は聴かれなかった。

② どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか

視線で感情や想いを伝えることもや、怒る、泣くという感情表現で嫌なことがわかることも、表情が豊かになることや手足をバタバタさせるなどの変化で想いを受け取ることなどあるといった話をしていただいた。

ただし、感情を読み取ることは、普段から関わっている人でないと難しいという話も聞かれた。初対面の場合、心拍を測る機械を用いることで、反応を把握することができるため、その方法を活用することも考えられる。

図表 4-9 保護者や支援者へのヒアリング結果

【医療的ケア児の声を聴くためのヒント】

- 家では靴下をはかず、顔を洗うのを嫌がり、歯も磨けなかったが、特別支援学校に行き始めてから靴下、洗顔、歯磨きも嫌がらなくなった。また、表情が豊かになってきて、家でもよく動くようになった。以前はほとんどマットレスから動けなかったが、家中を背ばいで動くようになった。気づくと足元に来ているので、抱っこしてほしいのかなと思って抱き上げると、手足をバタバタさせて喜ぶということが増えた。(保護者)
- 8年一緒に過ごして、ようやく表情で気持ちを判断できるようになった。いやなことは表情で上手く表現できるが、嬉しい、楽しいという感情は、普段から関わっている人でないと読み取るのが難しい。
- 心拍を測る機械で反応が分かる。これであれば、初対面の方でも反応を把握することは可能である。
- 発語がないため、希望を聴くことはできない。旅行先を決めるとき等も、親が行きたい場所に

行き、その後の反応で好きか嫌いかを判断することが多い。

- 視線で感情を伝えてくれたり、視線を動かすことで、「うんうん、わかっているよ」と言っている。こともある(支援者)

【問題意識を持っていること】

- 空港で、飛行機に乗る時はだっこしないといけないと言われた。20kg 近いこどもを長時間だっこして東京まで移動することは難しい。
- バギーで行ける場所でないといけないため、旅行先を選ぶのも大変である。おむつを替える必要があるため、専用のトイレが必要だが、乳幼児用の台では小さすぎる。
- 医療的ケア児でも、勉強ができる子もいる。そのような子は、特別支援学校だと話が合わず友達ができないという悩みがあるそうである。高校は普通学校に行くと言っていた。
- 生活の中での大変さを行政職員にも車いすを動かす、医療的ケア児を抱っこする等の体験してもらい、行政職員が変えられることを自分達で探して提案してほしい。

(3)外国人のこども・若者

「一般財団法人 杉並区交流協会」の協力で、ヒアリングを実施した。公共施設を使用し、対面(グループヒアリング)形式で当事者2名にヒアリングした。(話を聴かせていただいた参加者は図表 4-3を参照)

① 聴く側の体制や場所、環境

学校においては、日本語の会話をサポートしてくれる友達の存在が助かっているという声が聞かれた。意見聴取の場においても、仲のよい友達と一緒に参加できるような工夫も一案である。

また、今回ヒアリングに応じてくれた方は、英語が第二言語であり、英語のほうが日本語よりも話しやすいとのことであった。このことから、例えば通訳を検討するにあたっては、意見聴取する相手の母国語の通訳の確保が難しい場合であっても、第二言語の通訳は確保が容易な場合もあるだろう。母国語に捉われずにコミュニケーションする言語を検討することも大事といえそうである。

② どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか

日常的に翻訳アプリを使ってコミュニケーションを図っている声が聞かれた。学校においても、学校配布のタブレット端末にある翻訳アプリを活用しているそうである。実施にヒアリングの際も、翻訳アプリを使って会話する場面があった。意見聴取の際は、翻訳アプリとタブレット端末(場合によってはインターネット環境も)を用意し、言葉に詰まった際には、落ち着いて翻訳アプリをつかってコミュニケーションできるような環境があるとよさそうである。ただし、翻訳アプリでは「自分の気持ち」を伝えることは難しいという声もあり、ノンバーバルな表現と組み合わせて、コミュニ

ケーションすることが大事である。

図表 4-10 具体的な子ども・若者の意見(抜粋)

【意見表明の体験】

- 家ではずっと日本語で話している。弟は日本語が上手く、お母さんともずっと日本語で話している。弟とお母さんの会話で時々なんていっているのかな?となる。でも、「何と言っているのか教えて」とは言えない。日本語ができないと怒られる。(中学生)
- 漢字がわからない時に先生には言えるけれども、家で両親に言うと「なぜわかからないの?」と怒られるから言えない。(中学生)
- テストは、本当はひらがなでの回答も許してほしい。でも漢字で書かないと減点する先生がいる。先生に言いたくても、何度も言うと怒られるから言えない(中学生)

【聴く側の体制や場所、環境】

- 家ではネパール語で話すからお父さんお母さんに言える(中学生)
- 学校ではネパール人の友達が2人いて、日本語を話すのを手伝ってもらっている。1人より友達とのほうが話しやすい(中学生)
- 学校の友達とは日本語で話す。でも、友達にイギリス生まれの英語ができる日本人がいて、英語で話している。その友達は、日本語を翻訳して先生に伝えたりしてくれるから助かっている(中学生)

【どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか】

- 翻訳アプリを使っても「自分の気持ち」を翻訳して伝えることは難しい(中学生)※支援者注:抽象的な「気持ち」や「感情」を聞かれると、日本語で答えるのが難しい。日本語学習において、実用的な言葉を先に学ぶ。気持ちや感情についての表現は後から学ぶため。(支援者)
- 翻訳アプリをよく使う。翻訳アプリで話すと、日本人と話しやすくなる。翻訳アプリを使ってほしいと伝えるのも難しい(中学生)

【問題意識を持っていること】

- 日本語を使って学校の勉強をしたい(気持ちはある)。数学とか理科とか国語とか、作文はどうやって書くかとか。だけど、テストの問題文が日本語だから、問題文を読むことが難しい。英語ならできる(答えがわかる)のに、問題の答えを英語ならわかってても日本語で答えるのが難しい(中学生)
- ネパールと日本の学校での教え方も違う。ネパールは「暗記」が多い。日本は「練習問題(practical)」が多い。(中学生)
- サッカーは好きだけど、日本では勉強を頑張らなきゃならないからできていない。サッカーはほんとはやりたいと思う。学校の休憩の時にやる。もっとサッカーをやりたくてもお母さんとお父さんに「なんで?もっと勉強がんばって」と言われてしまう。(中学生)
- 高校受験を日本人と同じようにしなければならぬから大変(中学生)※支援者注:高校進学に

ついて、日本社会における高校入試が一番辛いところ。また、当事者の親は、部活や修学旅行などの日本の学校の文化やルールのようなものへの理解があまりないことが多いことも、学校における困難である(支援者)

2.3 意見を言うことが安全・安心でないなど、意見を言う環境に特別な配慮や工夫が必要なことも・若者

(1) 社会的養護の下で暮らす子ども、社会的養護経験者/経済的に困難な家庭の子ども・若者/虐待を受ける、または受けたことがあることも・若者

「社会福祉法人生活クラブ(ちばアフターケアステーション)」の協力で、ヒアリングを実施した。同クラブの施設を使用させていただき、対面(個別ヒアリング)形式で実施した。(話を聴かせていただいた参加者は図表 4-3 を参照)

参加者は社会的養護経験者であるが、経済的に困難な家庭の子どもであった経験や虐待を受けた経験もしている方であったため、それらの属性の観点から重層的に意見を聴いた。

① 聴く側の体制や場所、環境

人それぞれの経験や成育歴によって、理想的な場所は異なるので、具体的な選択肢を示して、事前に確認することが必要であると言える。例えば、ヒアリングに協力してくださった方にとっては、自分のホームグラウンド(普段の居場所)で話すことが理想的とのことであった。また、家庭の食卓を囲んで話すこと自体にトラウマを抱えていた子は、カフェなどの外出先のほうが他人の目があるため安心して話せるケースもあるという話をうかがった。

また、社会的養護の下で暮らす子どもや社会的養護経験者は、経験上、相手にじっくり話を聴いてほしいことが多々あるという声が聞かれた。そのため、複数人での意見聴取は十分に自分の話したいことを言いきれず、不満が残ってしまうのではないかという意見があった。意見聴取の際の方法は、個別ヒアリングもしくは、少なくとも大人数ではない適切な参加人数の配慮が意見を言いやすい環境となりそうである。

同席者については、普段の居場所の職員や児童養護施設の先生などの、知っている人の同席が安心であるという声があった。本人に連絡する際においても、知っている人からの連絡のほうが安心できるという事も聞かれた。ただし、意見聴取の場に普段の居場所の職員や児童養護施設の先生が同席すると、その施設に対しての要望や不満が言えないという声も聞かれた。そのため、意見聴取までの企画や準備段階では、普段の居場所の職員や児童養護施設の先生と十分に協力し、意見聴取時には別室で待機してもらうなど、参加者が安心して意見を言えることと言いたいことをいえる環境のバランスに留意する必要があると考えられる。

② どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか

前述のとおり、社会的養護の下で暮らす子ども、社会的養護経験者は、相手にじっくり話を聴いてほしいことが多々あるということが聞かれたため、意見聴取の際の方法は、個別ヒアリング

もしくは、少なくとも大人数ではない適切な参加人数の配慮された方法がよいと考えられる。

また、経験上「自由」ということに不安を覚える経験がある人もいるという話も聞かれた。意見聴取にあたって、「好きなように意見を言ってい」とするより、答えの誘導とならない範囲で、具体的な例示や選択肢の提示があると、安心して意見を言ってもらうことにつながる場合もありそうである。

③ その他気をつけてほしいこと

「社会的養護の下で暮らす子どもや社会的養護経験者は不幸だろう」「虐待されたからのだから辛い・かわいそう」というバイアスがかかっていることや、同情だけされて終わってしまうことがあるという声が聞かれた。そのため、意見聴取においても、相手の過去を勝手に想像して思い込むことのないようにし、話を聴いて同情を示すことだけに終始しないようにすることが大事と考えられる。聴いた経験や意見を適切に受け止め、反映するプロセスを重視し、そのプロセスを共通認識とするためにも、意見聴取の目的をきちんと伝えることも大切である。

図表 4-11 具体的な子ども・若者の意見(抜粋)

【意見表明の体験】

- 過去に児童養護施設では、施設の自治会議で「スマホを持ちたい」という要求をして意見を言い、実現した経験がある。意見を言えば、可能な限り対応してくれる施設だったと感じている。たとえ希望する対応が無理な状況でも、別の方法で何とか対応できないかと考え、動いてくれた。

【聴く側の体制や場所、環境】

- (子ども施策等で行政職員から意見を求められた場合、どのような状況や場だと意見を言いやすいかという質問に対し、)自分のホームグラウンドで話している状況は理想的。
- ただし、個人の成育歴にもよるので、事前に聞く対象に対してどんな環境なら話しやすいか、お店やカフェがいいのか等、具体的な選択肢を提示し、確認してもらえるとよい。
- 例えば、(かつて家族から様々なテーマで食卓を囲みながら責められた経験のある子で、食卓を囲んで話すこと自体にトラウマを抱えていた子は)、1対複数で同じ机を囲む状況が無理だという子もいた。また、(親が同席する場合は)お店など、外出先のほうが他人の目があり、監視カメラがあるので親が自制する効果が期待できて安心して話せる子もいると思う。
- 知っている存在が同席し、自分のホームグラウンドで話している状況は理想的。知らない場・知らない人からの連絡は怖い。
- 話す側が複数だと話しにくい。特に施設経験者は話を聞いてほしい欲求があるので、複数人だと特定の人だけが話をしてしまう状況になり、「なぜ私の話を聞いてくれないのか」と不満が出る可能性がある。

【どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか】

- 具体的な選択肢や解決策を複数見せてもらい選べるとよい。施設に入所するまでは自分で選ぶ

という経験がなかったため、「自分で選んでほしい」という言葉が怖かった。自由といわれると動いて怒られないか等、色々考えてしまって分からなくなってしまうので、考えるヒントをもらえるとよい。

- 小学3年生のころ、学校でアンケートが配られた際に、自分の置かれている状況(暴力を振るわれていた状況)を書きたかったが、アンケートは提出前に保護者に見せて印を押さなければならなかったため、「普通」と書いた。アンケートについては、アンケートがあったこと自体も親に伏せてほしい。

【その他気をつけてほしいこと】

- 意見表明時に、相手の思い込みと善意の押し売りによって嫌な思いをしたことがある。
- 担任と進路相談をした際に、ざっくりと成育歴を話したところ、「かわいそうだったね」と泣かれてしまった。そういった反応を望んで説明したわけではなかったため、距離感を感じてしまった。これのきっかけに間違った方向の善意を押し付けてくる状況が続いた。児童養護施設の子どもが不幸という思い込みのもと、対応をされてきた。「虐待されたから辛い・かわいそう」で理解が止まらないでほしい。

【問題意識を持っていること】

- (施設で育つと)ある程度の常識すらないと感じている。例えば、中学卒業までお金を持ったことがなく、使い方が分からないまま施設に入所した。社会に出て初任給などまとまったお金を手にしたのは初めての経験で無敵の気持ちだったし、額の違いからだからこそ使いすぎてしまった(使ってよい上限が分からなかった)。高額でも話を聞いてくれるホストに簡単にハマってしまったり、お金の使い方が分からない子も多い。
- 施設では、希望すると買い物へ同行できるが、希望しない場合は同行しなくてよいため、(特に幼少期から施設にいと)生まれてから退所まで一度も買い物に行ったことがない子が出てくる。自分でスーパーに行ったことがない子は買い物をしようにも何をかうべきかや値段の相場が分からず、旬の野菜や食材ごとの保存等の知識もない子が多い。自分も野菜の扱い方が分からず、困ることがあった。

(2)性的マイノリティの子ども・若者

「一般社団法人 にじーず」の協力で、ヒアリングを実施した。公共施設を使用し、対面(グループヒアリング)形式で当事者2名にヒアリングした。(話を聴かせていただいた参加者は図表 4-3 を参照)

① 聴く側の体制や場所、環境

ヒアリングに応じてくださった方からは、自分を取り巻く状況や環境を変えるために、積極的に意見を表明している体験が聞かれた。そのきっかけにおいては、友達や相談できる先生の存在が大切であることがうかがえた。そのうえで、相談できる先生は、性的マイノリティについて学校でのちょっとした場面で紹介をしていたり、授業の中で触れていたたりしたことがきっかけで、悩んだ末にカミングアウトができた先生であった。

相談という観点では、カミングアウトした相手が、制限されることなく安心して意見を言いやすいと思われる。そのことから、自治体が意見聴取する際においては、アウトティングにつながらないと思ってもらえる信頼関係が大切であり、実際に、性的マイノリティについての知識のある人や年齢の近い人がよいという声があった。

また、意見聴取の場において、自分以外の参加者は、知っている人のほうがよいという声や、省庁や自治体側から数名で話を聴きに来てくれるほうが話しやすいという声があった。インクルーシブな場で意見聴取する場合は、性的マイノリティではない人のほうが多い環境であると、数的不利な状態と感じ、抵抗があるという声もあった。

② どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか

アウトティングにつながらない、匿名で意見を伝える方法がよいという声が多く聞かれた。例えば、参加者の中には、オンラインでの投票やパブリックコメントといった意見反映の形は、匿名のため参加しやすかったという声があった。またアプリを経由する方法や、自由記述で伝える方法は、伝えるハードルが下がるのでよいという声があった。ただし、オンラインヒアリングは、顔を隠すなど匿名で参加しやすい一方、自宅からの参加は家族に声が聴かれる(アウトティングにつながる)可能性があり、安心できないという声があった。

問いかけにおいては、性的マイノリティから意見を聴くことは、手段であって、自分たちから聞いた意見が何のために活かされるのかが大切であるため、ヒアリングの目的を明確に示してほしいという話が聞かれた。

③ その他気をつけてほしいこと

性的マイノリティについて、「意見を聴かれる人たち」や「特別な人たち」といった区別や、そういった人に特別な配慮が必要なのではなく、社会の構成員の一員という捉え方をしてほしいという声があった。

参加においては、事前にドレスコードや名前をフルネームで書く必要性の有無、人数比などが考慮されていると参加しやすいという声があった。

また、意見を伝えた後のフィードバックが欲しいと思っており、行政の現状の考えや、今後どうい風に進めていきたいのかなど教えてほしい。また、意見の実現が難しいのであれば、なぜ難しいのかもできるだけ示してほしいという声があった。

図表 4-12 具体的な子ども・若者の意見(抜粋)

【意見表明の体験】

- (自身が性的マイノリティであることを)先生に最初に相談するときにはかなり苦勞をした。相談の「言い方」についても●●(支援者の団体)と話し合ったりした。先生は授業が終わるとすぐに他の教室に行ってしまうし、職員室でも相談しにくく、言うタイミングが難しい。実際に相談した際には、別室で時間を設けてもらった。(高校生世代)
- 自分の親には、先生と一緒に、学校でカミングアウトした。その時は、やはりひとりではなくて先

生がいてくれてよかったと思った。学校とか家で嫌なことがあっても、学校にこのような仲のいい先生がいたことでいつも相談できたことはとてもよかった。(高校生世代)

【聴く側の体制や場所、環境】

- トランスジェンダーについて、(授業の)ちょっとした場面で紹介をしていたり、授業の中で触れていたりした学校の先生は、「(性的マイノリティの知識を)知ってくれているのかな？話が進みやすいかな？」と思ったので相談できた。(高校生世代)
- (高齢の先生よりも)30代とか、年齢的に近い人のほうが言いやすいと思う(高校生世代)
- 自分から省庁や自治体に出向くのは、権力や(マイノリティである点で)数的に不利なので抵抗感がある。数名で話を聴きに来てくれるという機会は話しやすい。(高校生世代)
- 参加者がみんな LGBTQ の場や、カミングアウトしている人同士の場であっても、(知らない人がいると)やはり難しいと思う。怖さがある。(高校生世代)

【どのような方法(オンライン/対面ヒアリング、チャットなど)や問いかけがよいか】

- (家では)親がいるから普通の声の大きさでしゃべることに抵抗があり、話しにくいと思った。電話とかは難しいから、メールや LINE で相談する手段があるといいと思う(高校生世代)
- 夜とかにオンラインや電話で話す時も、寝ている親に聞こえたら嫌だなと思って安心して話せないと感じる。オンラインでも安心して話せる場所が必要だと思う(高校生世代)
- 意見を言うときに匿名性はとても大事だと思う。オンラインの手段で匿名で意見を言えるのが一番言いやすいと思う(高校生世代)
- ヒアリングのテーマやタイトルにおいても、会議の目的が明確だと行きやすい(高校生世代)

【その他気をつけてほしいこと】

- ヒアリングの場に行く時のドレスコードは事前に知っておきたい。スーツを着ないことでマナーに反する、敬意が足りないと思われると負い目を感じたまま参加したくない(高校生世代)
- 名前をフルネームで書く必要があるのかや、性別欄の必要性、参加人数なども気にしてほしい(支援者,当事者)
- ヒアリングの場において、「意見を聴かれる人たち」や「特別な人たち」と分けられてしまうことに抵抗感がある。(高校生世代)
- 集団のなかで LGBTQ について話す場があっても、相手がどう思うかとかを考えてしまうので、言いづらい。(高校生世代)
- 行政に意見を出した後に返答が欲しい。そうでなければ「意味あったの？」と思ってしまう(高校生世代)
- 「(LGBTQ を)特別な人たち」ではなく、「社会の一構成員」として、学校や社会で扱ってもらえたら嬉しい(高校生世代)

【問題意識を持っていること】

- 英語の代名詞で「She/Her」「He/Him」を使うのが嫌だった。「They/Them」を使って文章

を書いても「She/Her」「He/Him」に直してくる人もいて、それを指摘することもしにくい。(高校生世代)

- 日本だと、一人称を「ぼく」「うち」「わたし」をどうするかや、「くん」「ちゃん」で呼ばれることについて悩む声はよく聞かれる(支援者,当事者)
- 就活では、直接自分のセクシュアリティをオープンにして就活はできなかったのも、ひたすら会社見学や質問をして、少しでも働きやすい会社を探すしかなかった。例えばスーツを着る頻度や多目的トイレがあるかどうかなどで探していた。大学を卒業したら「会社員にならない」という選択肢しかないように見えていたので、困っていた。大学のキャリアセンターは、セクシュアリティも関係することまでは安心して相談できなかった。(支援者,当事者)
- 冠婚葬祭や成人式、七五三での服装も周りのおとなに言われ、意見の数に圧倒されてしまい、本当は着たくない服を着るしかないことがあった(支援者,当事者)

2.4 言葉だけではなく、年齢及び発達段階に応じて、その意思(思いや願い)が多様な形で表れ、受け止める側も聴くための工夫が特に必要な乳幼児

(1)乳幼児期のこども(0歳、概ね1歳～3歳未満の幼児、概ね3歳以上の幼児)

「社会福祉法人龍美(陽だまりの丘保育園)」の協力で、ヒアリングを実施した。陽だまりの丘保育園を使用させていただき、対面(グループヒアリング)形式で5歳児の当事者6名にヒアリングした。(話を聴かせていただいた参加者は図表 4-3 を参照)

① 意見聴取の工夫や配慮についてのヒアリングを実施したうえでの考察

こどもたちには、様々な声や意見があり、聞かれた話からは自由で闊達な発想、未来への希望に溢れていることがわかる。

ヒアリングでは、参加予定のこどもたちに、前日までに「どのようなまちがいい?」というテーマで話を聴くということを伝え、予め簡単な話し合いをしてもらった。このテーマに関しては、自由、怖くない、自動車が安全、といったキーワードをこどもたちが活発に伝えてくれた。

意見聴取の場については、知らない人がいるとちょっと緊張するという声もあれば、好きな人がいたら恥ずかしいという声、友達と一緒にだと緊張しないという声も聞かれた。保育園の先生と一緒にいると安心するという声もあった。また、こどもたちの中には、初対面の人は「こわい」という感覚があり、保育園の先生であっても、話しているうちに段々と優しいとわかったから緊張しなくなったという話が聞かれた。

今回のヒアリングでは、保育園と先生方の協力があったからこそ、安全で楽しい意見聴取ができた。終了間際、こどもたちからは、「会議みたいだった!」との声もあり、意見を聴くこと自体が、こどもたちにとっての経験の機会となり、またこのような意見聴取を積み重ねていくことで、より多様な声を聴くことができるものと思われる。

図表 4-13 具体的なこども・若者の意見(抜粋)

- 今日みんなに話を聴きに来ました。国ってわかる?(NTT データ経営研究所)

- アジアとか。アフリカ大国。インド。サウジアラビア。(みんな)
- 日本の国を良くしようとしている人たちがいます。日本の国をつくるために、おとなたちが国をつくっています。ですが、おとなだけだと、おとなのことしか考えないから困ります。子どもたちのことも考えて国をつくるのが大事です。そのため、みんなが考えていることを教えてほしいです。
 - 自衛隊。自衛隊の服、パパが持っている。(Aさん)
 - こういうものがあれば人を助けられるとかそういうこと?(Bさん)
- こういう聞き方をしたら話しやすい、ということがあるかを聴きたい。わからないことはある?(NTT データ経営研究所)
 - 知らない人たちが来たら緊張する?(子ども家庭庁)
 - ちょっと緊張する。(Aさん)
 - 好きな人がいたら恥ずかしい。(Cさん)
 - 初めての人と会った時もお友達がいたら緊張しない。(Dさん)
 - 保育園に知らないお友達が来た時、どんな保育園にいたの?と話す。(Bさん)
- みんなをどうしたら助けてあげられるかを聞かれたら、自分のきもちを言える?(NTT データ経営研究所)
 - こわい。緊張する。(Aさん)
 - 保育園の先生と一緒にいたら緊張しない?(子ども家庭庁)
 - うん。(Aさん)
 - 新しい人が来たら悪いことしないかなって緊張しちゃう。いい人だったら怖くない。やさしい人だったら怖くない。(Cさん)
 - 来てすぐにいい人かどうかわかる?(子ども家庭庁)
 - わからない。(Cさん)
- 昨日お話したまちのお話を聴きたいんだけど、どんなまちだったら素敵なまちかな、住んでみたいと思うかな。(先生)
 - 自由がいい。(Dさん)
 - なんでもできるのがいい。(Bさん)
 - 夜にならないのがいい。(Eさん)
- 今日はみんな自分の意見言えましたか。(NTT データ経営研究所)
 - はい。(みんな)
 - 会議みたいだった!(みんな)

第5章 考察

1. 声を聴かれにくいことも・若者から意見を聴くために重要なこと

文献調査、有識者・支援者ヒアリング、当事者ヒアリングの結果をもとに、声を聴かれにくいことも・若者から意見を聴くために重要と考えられるポイントについて以下で考察を行う。調査では、声を聴かれにくいことも・若者の属性に着目し、4つのカテゴリーに分類して実施したが、調査結果からは、属性やカテゴリーに依らない共通的に重要といえる要素があることが明らかになった。以下では、属性に依らず共通する重要なポイントを、聴く側の姿勢・心構え、意見聴取の場の企画・準備、参加者の募集・準備、意見聴取の場での「聴き方」、政策反映につなげるための意見聴取の課題に分けて整理した。一方、属性やカテゴリーの特徴も明らかになった。カテゴリー別の違い・特徴、意見の言いやすさ・言いにくさについても整理・考察を行った。

2. 意見を聴くために重要なこと(カテゴリー共通)

2.1 聴く側の姿勢・心構え

○ 声を聴かれにくいことも・若者に共通すること

① バイアス(偏見)を持たない

- 社会的養護、虐待の経験のあることも・若者、ヤングケアラー等に対して「かわいそうな人」という先入観を持ってしまう人もいるかもしれないが、ひとりの人間として尊重することが大事であるということが、有識者からも当事者からも聞けた。
- 乳幼児についても、おとなが思っている以上に様々なことを理解していることもあるため、先入観を取り払い、ひとりの人間として見る必要があるであろう。
- また、子どものために良かれと思った言動が、子どもにとってマイナスになることもある。例えば、意見を聴いた子どもの同意を得ずに支援団体につなげてしまうようなケースや、不登校の子どもの意見を十分に聞かずに一方的に「学校に行くべきだ」と助言してしまうようなケースが該当するであろう。子どもの権利条約の一般原則にも、「子どもの最善の利益」の項で、子どもに関することが行われる時は、「その子どもにとって最もよいこと」を第一に考えることが定められている。「おとなの視点で考えた最善」に偏らないことが大事である。したがって、意見聴取の方法についても、困難な状況にあることも・若者に関する一般論や前提知識を知っておくことは大事だが、どのような方法がよいかという点自体について、子どもと話し合っで決めるという姿勢が必要と言えるだろう。
- また、困難な状況にあることも・若者に限ったことではないが、「子どもとはこういうものである」という決めつけをせず、「子どもはおとなに比べて正しい意見を言えない」という偏見を**持たない**こと、子どもは、おとなと同じ価値を持つ、ひとりの人間であり、尊重すべき存在だという「子ども観」を持つことが大切ということも大事である。必要以上に子ども扱いをすることで不快に感じる人もいる。
- 当事者ヒアリングにおいても、おとなが「子どもが何言ってんだ?」「子どものくせに」と、自分が正しいというスタンスでいるため意見が言いづらいという意見や、おとなは、「自分が正し

い」から、そもそも相手を理解する必要がないと思っているのではないか、という意見がみられた。おとなが教諭するような姿勢ではなく、こども・若者の声を聴くという姿勢をもつことが大事である。

- 聴く側が、偏見を持っていないつもりでも、無意識の偏見(アンコンシャス・バイアス)が影響することもある。

② 困難な状況にあるこども・若者をひとりの人間として尊重して向き合い、個々人の気持ちや状況に応じて対応する

- 意見を聴くこども・若者をひとりの人間として尊重するという観点から、困難な状況にあるこども・若者に対して、常にフラットな姿勢、社会を構成しているひとりの人間として向き合うことが大事である。
- ヒアリングをした当事者からは、「ヒアリングの場において、『意見を聴かれる人たち』や『特別な人たち』と分けられてしまうことに抵抗感がある」との意見も出ている。
- また、「その属性の調査のために話を聴きに来た」という事務的な姿勢ではなく、当事者の気持ちや本音を聴くために「聴かせていただく」という姿勢が大事ということが、様々な有識者・支援者から多く聞かれた。有識者ヒアリングでも「当事者に人間として向き合って尊重する気持ちが最も大切」という表現があったが、「あなたとコミュニケーションするのが、楽しい、嬉しい」という気持ちを自然に伝える、言葉が伝わらない相手であっても、身振り手振りなど、こちらがコミュニケーションをしようとしている姿勢を見せることも有効であろう。
- また、今回調査した4カテゴリー・14属性は調査のうえで便宜的に設定した区分でしかない。属性に対する固定観念を取り払い、こどもの気持ちや要望に応じて、できるだけことは対応するという姿勢が大切である。たとえば、障害児の場合、場面や状況に応じて必要な合理的配慮は異なる。一人ひとりの障害の状態やニーズ等に応じて考える必要がある。

○ こども・若者に共通すること

以下は、声を聴かれにくいこども・若者だけでなく、意見を言える、言いたいこどもも含め、すべてのこども・若者に共通するポイントとして記載する。

① 「まずはこどもに尋ねる」という発想をもつ

- こどものほうが柔軟な発想をもっていることもあり、政策側が困ったらこどもに聴くということを柔軟な形で実現する必要がある。行政が何かしらのこども施策を考えるときに、おとなが先に考えるのではなく、まず先に当事者であるこども・若者から話を聞くという発想や取組が必要である。

② こども基本法、こどもの権利条約を正しく理解する

- まず聴く側が、こども基本法、こどもの権利条約及び一般原則について正しく理解する必要がある。意見を聴く際に、「こどもの権利が大切であり、権利を保障するためにも意見を聴くことが必要である」という説明をすることはもちろんだが、単に形式的な説明をするだけで

は、こども・若者は納得しない。こども基本法やこどもの権利条約が定める義務をおとなが果たしているということをその言動で示していく必要がある。特に「こどもの最善の利益(こどもにとって最もよいこと)」を考えることが大切であり、前述のように、意見を聴く姿勢や聴き方において、そのこども・若者にとって何が最善かを考えて聴取することが必要である。

③ こども・若者、聴く側のお互いの学びを深める

- こども・若者が「自分自身に意見を表明する権利があることをそもそも知らない」、「政策というものは縁遠いもの」という認識がある現状を踏まえ、こども・若者に限らず、保護者や聴く側も学びを深める必要がある。
- また聴く側は、様々な施策において、何らかのこどもの権利に関係するだろうという認識をもち、それがどのような権利であるのかを検討するとよいだろう。

④ 意見聴取の目的、当事者にとっての意味を伝える

- 意見を聴く側は、聴くことが目的であるため、どうしても「聴き出す」という姿勢になりがちである。ただ、こども・若者にとっては、「何のために意見を言うのか」という聴かれる側の目的が必要である。意見を言うことがこども・若者にとってメリットがあると伝える、社会にとってあなたの意見が必要だから協力してほしいと伝える、ことが重要だ。
- 特に、困難な状況にあるこども・若者は、自身の経験を第三者に話すことに抵抗を持っている場合も多い。
- ヒアリングをした有識者からも、「あなた方の体験を暴き出す」という姿勢ではなく、「あなた方がこれから生きていく上で本当に役立つことを我々はしたい」という、メッセージを送りながら聴くことが大切だというコメントや、調査のための調査という姿勢ではなく、「あなた方と一緒にいい社会づくりをしたいので、意見を言ってください」という姿勢で接することが肝要というコメントがあった。
- 声を聴かれる機会が少なかったり、意見を言うことに慣れていなかったり、自分の意見に自信がなかったりするこども・若者の場合には、「きちんとあなたの話を聴いているよ」という姿勢を示すこと、まとまった「意見」という形でなくても、普段の困りごとや気持ちを率直に伝えてよいということ、あなたの意見には意味があることを伝えることが大切である。個々の小さいかもしれない意見を聴くことが、実は政策的には大きな意味があるかもしれないという姿勢を聴く側が持つべきだ。

⑤ ヒアリングの目的(成果)に囚われすぎない

- 自治体などの意見を聴く側は時間などの制約があるなかで、「聴きたいことを聴く」姿勢になりがちである。聴く側の焦りやいら立ち、不安などの気持ちはしばしばこどもに伝わることがあるので、まずは十分な時間を確保し、複数回のヒアリングを想定するなどの工夫をした上で、「当事者らが話したいことを聴く」「こどもが話したいことを受け止める」姿勢こそが大切である。

- 意見を言うことに慣れていないこども・若者や、表現手段が限られている乳幼児などでは、意見を言うのに時間がかかることがよくある。答えを急がせるのではなく、「待つ」姿勢が大事である。
- こども・若者は学校等においておとなが期待する答えを言う場面に慣れており、聴き方を間違えると本音を聴くことができない(特に、不登校のこどもは、繊細で回りの意見を強く気にする傾向がある)。聴く側の期待する答えを言わなくてはいけないような雰囲気にならないような配慮が必要だろう。

2.2 意見聴取の場の企画・準備

○ 基本的な考え方

① 個々のこどもに応じた配慮をする

- 属性別に定式化された手法が存在するわけではなく、「これさえ行えばよい」という線引きはない。意見が聴かれにくい属性のこども・若者に限らないが、常に「こどもにとって最善のヒアリングの場」となるように、個別のこども・若者の特性や要望に寄り添って工夫することが大切であるというのが、基本的な考え方だ。そのうえで、体制、環境づくり、場所等において一般的に留意すべき点について以下に記載する。

○ 体制

① 支援者等と十分な連携をする

- 対象となるこども・若者と初めて会うような人が単独で意見を聴くことは望ましくなく、支援団体・支援施設の職員(支援者)や保護者など、対象となるこども・若者の困難な状況について、よく理解している人、こども・若者が信頼している人が同席する方が意見を聴きやすくなる。困難な状況にあるこども・若者にとっては、自分の特徴を理解している人がいることで、安心できるし、必要に応じて会話をサポートする役割も期待できる。
- 支援者は、必要に応じて、言葉を補足することや、当事者の気持ちの代弁、インタビュアーとの間に入って会話を活性化させる役割が期待される
- 乳幼児や医療的ケア児の場合は、表情や動き、興味など、日常にあらわれる意思を拾い上げるために、普段から一緒にいる保育士や保護者の同席が必要となる。外国人の場合は、母語を話せる人、外国人と接することに慣れている教師やコーディネーター、多文化共生関係の活動をしている人がよい。
- ただし、支援者とこども・若者の本人との関係を第三者は一概に判断できないことから、支援者が同席するかどうかについて、こども・若者本人に必ず確認をとるべきである。「同席されることで施設に対しての要望や不満を言えない」というケースもある。
- また、支援者の同席の有無にかかわらず、あらかじめ対象となるこども・若者の家族構成や生活背景などの情報をよく知っている人の協力を得て、どのような聴き方をすればよいか、どんな話題なら話せそうか等を確認しておくとうよい。

② 圧迫感がなく自由な対話の場であることが伝わる環境をつくる

- 令和4年度調査研究の報告書でも記載のあるとおり、圧迫感を感じさせないため、聴く側のおとなの人数は、多すぎないほうがよい。服装は、聴く側も参加することも・若者も自由にすることで、自由な対話の場であることが伝わる。性的マイノリティの当事者や、ヤングケアラーの当事者へのヒアリングからは、聴く側の服装がスーツだらけとなると多様性を感じることができないため、参加者を募集する際には、ドレスコードを指定するのではなく、多様性を認めるような表現をしてほしい、との要望が聴かれた。

③ 共通の理解の下で対話ができる環境をつくる

- グループでの意見聴取を行う場合は、特定の属性の人がマイノリティであることが目立たないような配慮が必要である。たとえば、不登校のこどもひとりと、そうではないこどもが大勢いるようなグループにしてしまうと、不登校のこどもは「自分はここにいていいのか」と不安な気持ちになる可能性がある。単にグループ構成の問題だけではなく、参加者同士がお互いの背景や事情を理解し、尊重しあうようなグラドルールを共有することも重要である。こども・若者の誰もが「自分がここにいてもいいんだ」というような気持ちになる環境づくりをすることが大事である。
- また、対象となるこども・若者が困難な状況にある場合には、聴く側は、そのこども・若者が置かれている状況や特性について、最低限の知識を身に着けていることが大事である。性的マイノリティにはどのような種類があるか、社会的養護はどのような理由で発生するのか、ヤングケアラーの家庭の状況などを知ることは大切である。同時に、これらの属性のこども・若者の困難は一様ではないため、定型化してしまわず、目の前の一人ひとりに向き合って、そのこども・若者の特性や要望に応じた対応が必要である。

○ 場所や環境

① 安全・安心を確保する

- 意見を聴く場の環境や参加にあたって、安全であることや安心を感じられるようにすることが大切である。前述したように、こども・若者の属性ごとに、安全・安心な環境や参加の機会は異なるが、少なくとも以下のような視点は必要である。特に、社会的養護下にあるこども・若者、虐待の経験があるこども・若者、性的マイノリティのこども・若者など、意見を言うことが安全・安心ではないこども・若者の場合には、情報の伝達範囲などについて合意を得ながら信頼関係を構築することが大切である。

【安全・安心な環境の例】

- ◇ 自分の話や個人情報、勝手に誰かに伝わらないこと(その属性であることが伝わるのがいやだ、伝わりそうで怖い)
- ◇ 上記の情報を含めて、グラドルールや意見を聴く目的、どういう人が参加するか、ドレスコードはあるかなど、その場のイメージがわかるような情報が十分にオープンになっている。
- ◇ 毎回聴取する人が入れ替わるのではなく、特定の人が普段から関係をつくり、信頼を

得る必要がある。

○ 「インクルーシブ」な場で聴く場合の留意事項

- ① インクルーシブな場が既に形成されている場所で聴く
- 多様性に配慮された場で、声を聴かれにくいことも・若者も、そうでないことも・若者も一同に会して対話することができれば理想的だが、本調査でヒアリングを実施した当事者の中には、「集団のなかで LGBTQ について話す場があっても、相手がどう思うかとかを考えてしまうので、言いづらい」「みんながいるところで話すときは、『なんて言われるかな』って考えちゃう。きちんとした意見を言わないといけないと思ってしまう」といった率直な気持ちを持つことも・若者も多くいた。有識者からも、無理に「声を聴かれにくいことも・若者」を聴く側が用意した場に参画させようとするよりも、声を聴かれにくいことも・若者が日常的に参加していて、既にインクルーシブな場が形成されている場所に出向いて、ヒアリングを実施することが現実的であるという見解あった。

【既にインクルーシブな場が形成されている例】

- ◇ 児童館
- ◇ こども食堂
- ◇ 青少年交流施設
- ◇ 色々な人が集まる居場所

- ② 当事者が参加しやすい状況から始める
- また、インクルーシブを目的化させるのではなく、大事なことは多様なこどもたちに合わせてどういった場が必要か考えることであり、当事者が安心して「参加してみたい」と思ってもらえるような工夫をすることこそが重要であろう。
 - 例えば、以下のような状況から回数を重ね、徐々にインクルーシブな場をつくることも一案である。
 - ◇ 参加者に当事者と似た境遇の人の方が多環境(数的有利な状況)から始める
 - ◇ 参加者に支援者や当事者が信頼している人を交えた環境や信頼関係の構築から始める
- ③ テーマや質問を工夫する
- こども・若者の意見を政策に反映するにあたっては、義務的に一律の項目について聴取するのではなく、そのこどもや若者がどのような意見・考えを持っているのかをまず聴くことが重要である。偏見(バイアス)を持つべきではないことは先に述べたが、おとなが考えた視点や考えが常に正しいとは限らないため、こども・若者の本音を引き出す工夫が必要である。おとなが考えたテーマや質問にただ答えさせるような形でアリバイづくりのようにはいけない。
 - こども・若者が、知識や経験が不足している中で、政策の内容そのものについて直接意見を言うことが難しいことも考えられる。しかし、その場合でも、当事者として「困っていること」は答

えることができるはずなので、「困っていること」を聴いたうえで、「なぜそのような問題があるのだろうか?」「どうしたらうまくいくと思う?」というように聴くことで、問題の真因や解決策についての意見を引き出すことができ、政策提言につなげることができると考えられる。

- 政策反映のための実効性の高い意見聴取を行うためには、聴く内容や目的によって、参加することも・若者の年齢や特徴を考慮するべきかもしれない。政策のテーマが複雑で抽象的な場合(例えば、財政的な問題、公共の利益を考える問題、市民の権利や義務に関する問題など)には、ある一定の年齢以上であれば、問題や課題を外在化させ、自分の経験と照らし合わせて話ができるが、その年齢に満たないこどもに聴く場合には、テーマを身近な問題に置き換えて聴くなどの工夫が必要である。
- 意見聴取結果を政策に反映する場合には、地域による質的ニーズ・量的ニーズの違いを踏まえる必要がある。こどもの意見は地域によっても千差万別であるはずで、一律の調査項目ではなく、当事者や支援者の声から何を調査すべきかを基礎自治体が決めていくべきである。まず対話で定性的な声を拾い、それが量的ニーズとしてどうなのかを定量的に検証する等のサイクルが必要だろう。

2.3 参加者の募集・準備

- ① こども・若者に直接伝わるツールを活用する
 - 本調査の対象とした属性のこども・若者が声を聴かれにくい原因のひとつとして、自治体が意見を聴く機会を十分提供できていないことが挙げられる。また、「登校しぶり」のように属性として抽出が難しいケースや、ヤングケアラーのようにこども・若者自身が自認していないケースも多く、自治体がリーチしにくい現状もある。ホームページで公募をしたり、公共施設にポスターやチラシを掲示したりするような従来の自治体の広報手段だけでは、こども達へのリーチに限界がある。こども達にとってなじみのあるチャンネルの利用、支援者や普段こども達が利用している施設との連携が欠かせない。

【アクセス方法の例】

- ◇ こどもたちが親しんでいる方法で発信するとよい。
- ◇ メールアドレスがないと連絡がいかない仕組みだと届きにくい。
- ◇ 学校や教育委員会との連携が必要
- ◇ 不登校のこどもは、教育支援センターや特例校、フリースクールなど。中退した若者は、通信制高校、サポート校の協力、教育困難校や定時制高校など。ヤングケアラーは学習支援教室、こども食堂など。外国人のこどもは、国際交流協会、日本語教室、性的マイノリティは、LGBTQ 支援団体など を通じた発信。

- ② 安心できる情報を提供する
 - 当事者ヒアリングでは、大した意見を言えないという理由で自分が参加してよいのか不安に思ったり、数的不利な状況でみんなの前で話をしなければならないことに不安を覚えたりす

ることがわかった。以下に例示するように、すべてのこどもを取りこぼしていない募集方法となるように努力することが肝要である。有識者・支援者ヒアリングでは、そのために、誰でも参画してよい場、安心して参加できる場であると、情報をオープンにすることが必要であるという見解も得られた。

【募集・告知の工夫の例】

- ◇ チラシの工夫をする(こどもの肌の色、髪の色、車いすのこどもなど、複数のイラストを用いる)
- ◇ 障害の対応の可否を示す
- ◇ グラドルールを示す
- ◇ 服装は自由であることを示す
- ◇ 秘密がきちんと守られる場であることを示す
- ◇ 聴取する人の情報(写真、経歴など)を示す
- ◇ 保護者との関係を示す(参加の際に保護者の同意が必要であるか。もしくは、保護者の同意は必要だけでも当日は会場に保護者はいないし、話した内容は共有されないかどうか)

- ③ 対象の選定はこども・若者の状況や環境を十分に勘案する
- できる限り参加者の特性や状況に応じた合理的配慮を行ったとしても、参加にあたっての条件を示さずフラットに公募した場合、聴く側(自治体等)が参加者をなんらかの基準で選ぶことは難しい。支援者(当事者団体や当事者の居場所、施設など)に、その団体や施設に参加しているこども・若者の中から、意見聴取の目的に合致することも・若者を選んでもらうのがよい。自治体として「どんなテーマで、どんな人に参加してほしいか」の要件を設定し、支援者に伝えて、声掛けしてもらう必要がある。
 - その際の要件については、「意見表明のしやすさ」や「本人の置かれた状況の深刻さ」を加味することが必要である。
 - 「意見表明のしやすさ」に関して、困難な状況にあるこども・若者、意見を言うことが安全・安心でないこども・若者の中でも、比較的意見を言うことに慣れていたり、普段から意見を考えていたりするこども・若者と、そうでないこども・若者がいる。本来、意見を言うことに慣れていないこども・若者の意見(声なき声)を拾うことが大事であるが、時間や予算の制約がある中で効果的な意見聴取を行うために、意見をもっているこども、意見表明しやすいこども・若者を対象とすることも、現実解のひとつである。今後、数十年の長期にわたって、こども・若者の意見を聴き、政策に反映する仕組みは成熟していくと思われるが、その過程のなかで、意見を言うことに慣れていない、意見を言うことに困難を伴うセグメントの参画を増やしていく努力が必要だ。
 - また、「本人の置かれた状況の深刻さ」に関して、今まさに困難の渦中にあるこどもに意見を聴くことは、難しい場合もあることに留意が必要である。例えば、社会的養護の下で暮らすこどもの場合、一時保護かどうか。性的マイノリティの場合、カミングアウトをしているのかどうか。いじめを受ける、または受けたことがあるこども・若者の場合、いじめの渦中にあるか、振

り返って自分の経験を話せる心の状態にあるかどうかなどである。また、困難から回復してきたことも・若者や将来に明るさが見えてきたことも・若者、その属性の経験者から話を聴くことの価値も十分にある。対象となることも・若者がどのような心の状態、環境にあるのかを、一人ひとりと向き合いながら、ヒアリングの準備を進める必要があるだろう。

④ 特性や状況に応じて必要な配慮や知識を学ぶ

- 一般に、子ども・若者の意見を聴く際には、入念な事前準備が大切であるが、特に意見が聴かれにくい属性の子ども・若者にヒアリングする際には以下のような視点で検討するとよい。

【事前準備の例】

- ◇ 当事者にとっての危険信号、NG ワードなど、必要な配慮やどのような場所、手法がよいか、当事者の状況を詳しい人(当事者本人や協力団体、支援者)に聴いてみる
- ◇ 子どもの権利に関する研修や当事者の属性に応じた研修を受けるなど、聴く側のスキル向上を行う
- ◇ ゲートキーパー(悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聴いて、必要な支援につなげ、見守る人のこと。資格は必要ないが厚生労働省等が養成研修教材を提供している)の研修を受けておくことが推奨される

2.4 意見聴取の場での聴き方

① 多様な選択肢を用意する

- 前述のとおり、属性別に定式化された手法が存在するわけではなく、「これさえ行えばよい」という線引きはない。どの手法・どの場所がよいとは一概に言えないため、当事者の状況や特性に応じて、様々な形で意見を伝えることができる環境を用意すべきだろう。
- 特に、なじみのある場所や手法であるかどうか、匿名か否か(プライバシーを守れるかどうか、知られたくない人に知られないかどうか)、インターネット環境があるか、が重要である。

【多様な選択肢の例】

- ◇ 普段なじみのある居場所への訪問(個別、グループ)
 - ◇ LINE 等のチャットのやり取り
 - ◇ インスタグラムなどの SNS
 - ◇ ZOOM などのオンライン会議ツール
 - ◇ 手紙
 - ◇ アンケート、質問箱(匿名)
 - ◇ GIGA スクール端末を利用した方法 など
- なお、これは、どのような子ども・若者に対しても言えることだが、質問は具体的なほうが答えやすい一方で、誘導的、選択的にならないように、できる限りオープンな質問を意識することが大事である。「○○だよな?/でしょ?/じゃない?」などは、答えを誘導するような聴き方

であるとされ、避ける必要がある。ただし、意見表明の手法の選択肢が限られているなどの理由で、うまく言葉にできないことも・若者に対しては、クローズドにした質問を例示的に出し、話題を広げるような形で聴くことが望ましいケースもある。

② 意見表明の主体は本人、代弁はあくまで意見表明の補助とする

- 年齢や障害など、様々理由で言葉による表現ができないことも・若者には、代弁の必要性を検討すべきである。
- ただし、子どもと一緒に考えて、子ども自身に自分で言える力がある場合や意見形成を助けることで言えるのであれば、当事者に直接言ってもらいたいことが望ましい。本人がうまく伝えられないときに、必要に応じて本人が伝えたいことを補助する、発言を整理してあげるような代弁があるとよい。
- 大事なことは当事者本人の意思を尊重して代弁の必要性を考えることである。誘導するような代弁は望ましくなく、基本は本人の言葉を中心にする必要がある。少なくとも、意見の押しつけや誘導、本人に意思を確認せず意見を想像することはしてはならない。ゆっくり時間をかけて「待つ」ことも大事であるし、何も喋らないことや沈黙にも意味があるため、注意深く接することが必要である。

③ 権利侵害等には、本人に寄り添い、関係機関と連携することが重要

- 意見を聴くプロセスの中で、子ども・若者への不適切行為や権利侵害を発見することや、悩みの相談を受けることがある。意見を聴く担当者が、権利侵害の救済を行う機能を持っていない場合には、ひとりで対処せず、関係機関と連携することが必要である。特に、児童福祉法第25条の規定に基づき、児童虐待を受けたと思われる児童を発見した場合、すべての国民に通告する義務がある。
- 同時に、子どもの最善の利益が保証されるよう、本人の気持ちも大事にすべきである。具体的には、「通告の義務がある」、「聴取者自身が悩みの解消のための支援を直接行うことは難しい」ということを事前に説明したうえで、解決のための選択肢を示し、子どもの意思を確認することが大切である。また、子どもが考えて、子ども自身の望むタイミングで相談したくなった時に連絡できるように連絡先や連絡方法を伝えておく必要がある。相談機関につながった際にはどのようなことが起きるのか、学校や保護者への説明をどのようにすればよいか考えておく必要がある。
- また、話してくれた子ども・若者は、この人なら信頼できるという思いがあって打ち明けているはずなので、支援者や適切な関係者に引き継ぐ際にも、右から左につないで不本意に対応者が変わってしまうことで不安にさせるような事態は避けるべきであろう。

④ 補足・訂正・取り消しの機会を確保する

- 子ども・若者が、安全・安心に意見を言えるようにするためには、意見を聴く場での発言に対して、補足・訂正・取り消しをする機会があることが大事である。そのために、「言い忘れ」や「後から発言を取り消したい」「誤解があった」などの時に、子どもから連絡できるようにしておくことが必要である。

- 連絡手段としては、「辛いことがあったら遠慮なく連絡してください」と伝え、連絡先を渡す。また、「今日この場では言えなかったが、後日言いたくなったら教えてください」と伝え、連絡先や連絡用のフォームを送ることが考えられる。フォームには任意の自由記述で、「追加で言いたいこと」や「今日嫌だったこと」などの欄を設けることで、さらに意見を聴くことができる。
- また、参加者の心情を知るうえでは、表情シートを活用して、ヒアリングの最初と最後のこどもの気持ちを確認する、オンラインの場合は、顔文字のスタンプを押すなどの方法が有用である。意見を聴く際に、こどものセーフガーディングを遵守することは必須ではあるが、それでも意図せず参加したこども・若者を傷つけてしまうこともある。その場合のフォローについても、聴く側の人が無理にフォローをするのではなく、参加したこども・若者を理解し、信頼関係を構築している支援者に対応を依頼することが望ましい。

2.5 結果の反映とフィードバック

- こども・若者の意見聴取・意見反映のプロセスにおいては、意見を聴いて終わりではなく、その意見をどう受け止め、取り入れ、反映しようとしているのか、について意見を聴いたこども達にフィードバックすることが望ましいとされている。しかし、自身が置かれた困難な状況に対して国や自治体からの支援を十分受けたことがないこども・若者の中には、国家や社会に対する期待感をこれまで感じられていないということも多いだろう。そのようなこども・若者は、意見を言ったことに対して、行政からフィードバックを受けることを期待していないかもしれないという有識者の意見もあった。政策へ反映し、それらの当事者に対して支援策を講じることこそが意見聴取・意見反映のプロセスの質を高めることにつながると言えるだろう。
- また、意見を言うことやヒアリングに慣れていない人だと、自分の意見が政策に反映されるという事に対して、不安や重い責任を感じる場合がある。最低限、「意見を受けとめたこと」を伝えるとともに、「勇気をもって話してくれたこと」に対して感謝を伝えることが必要である。
- 必ず意見が反映されるとは限らないこと、後からフィードバックがほしい気持ちになった時に、いつでも連絡していいことを事前に伝え、当事者にフィードバックを望むか望まないかの確認、フィードバック方法(対面、メール、SNS など)の確認が必要である。フィードバックの内容は、「聴取内容の確認(発言内容の補足・訂正・取り消し)」、「聴取結果の活用方針の説明(どのように活用する予定か)」、「聴取結果の反映検討状況の共有(その後、どのように検討されているか)」、「聴取結果の反映是非の報告(検討の結果、反映されたのか反映されなかったのか)」、「反映できない場合の理由の説明(なぜ反映しなかったのか)」が望ましい。フィードバックは、誰もが「わかりやすい表現」で行う必要がある。例えば、困難な状況にある当事者であっても、その属性によく使われる専門用語を知らない場合もある。

3. 意見を聴くために重要なこと(カテゴリー別)

3.1 学校、地域、生活の場などを通じて情報や参画機会を提供することが困難なこども・若者

(1) 意見表明・意見聴取の観点で見た、該当することも・若者の特徴・必要な配慮

- ① 「どこにも居場所がないこども・若者」、「困難な状況にあることを自認していないこども・若

者」が存在することを認識

- このカテゴリーに該当するこども・若者の中には、学校や地域の居場所や第三の居場所に、全く参画できていない人もいる一方で、「学校を休みがち」「登校しぶり」のこども・若者や、「ケアが日常となり、授業が眠たく、部活にも参加できないことが当たり前のヤングケアラー」など、居場所につながりはありつつも、十分な参画とは言えないこども・若者がいる特徴がある。
 - ヒアリングするうえで、学校や地域、学校や地域の居場所や第三の居場所に(十分に)参画できていないこども・若者が、どこにいるかわかりにくい特徴がある。基本的には、第三の居場所につながっているこども・若者を通じた意見聴取が考えられるが、「どこにも居場所がないこども」に意見を聴くこと大切で、そういった存在も意識することが必要である。
- ② 困難な状況を理解してもらえ、本音を言える安心な環境が必要
- このカテゴリーに該当するこども・若者は、自分自身が学校や地域、生活の場の居場所から外れた存在だと思い、いわゆる「学校でうまくいっている人」「マイノリティではない人」と一緒にいることに苦痛を感じることもある。そのため、ヒアリングで同席する人を良く考えることが重要である。例えば、当事者が信頼している人や当事者と似た経験のある人がいることで安心な環境、本音を言いやすい環境づくりが必要である。
 - また、言葉の選び方にも注意が必要で、たとえば、アクセスが難しい地域について、「あまり発展していない」や「田舎」といった表現を使うことで傷つくこども・若者がいるかもしれない、という認識が必要である。

(2)意見の言いやすさ・言いにくさ

- 不登校のこども、中退した若者は、学校という場所や環境に対して心理的ハードルがあることから、意見を聴く際には、学校での実施や学校の先生の参加は相応しくない。
- また、当事者ヒアリングで聴けたように、学校という場所は、「勉強をする場所」であり、先生と生徒の関係が「教える人/教えられる人」という関係になっていることで、意見を言いにくいと感じるこどもがいることや、学校ではルールに対して違和感を持って主張することが好まれないと感じる若者がいることにも留意が必要である。意見が言いやすいためには、「お堅い感じじゃない」、「おとなもこどもも一緒に遊んだり、お話ししたり、イベントしたり」できる関係性が重要である。
- どのような人が同席するとよいか、という点に関しては、支援団体など、普段の居場所で、自分の背景や状態を知っている人、不登校や中退、ヤングケアラーをはじめとする「声を聴かれにくいこども・若者」についての知識や理解がある人がいるとよい。
- 意見を聴く方法に関しては、SNS を活用して、テキストベースで会話に参加できると、言いやすい。特にヤングケアラーは、時間に縛られない点で有効である。一方、「X(旧 Twitter)」などの誰もがみられる SNS や、オンラインでのヒアリングは参加しやすい反面、誰かに攻撃されることの怖さや家族に聴かれるリスクがあることに注意が必要である。

- 地理的にアクセスが難しいという理由で、意見表明の参加機会が狭められていることも・若者もいる。交通費の支給、オンラインでの参加方法を用意する、など参加者の居住地とその環境に応じた配慮が必要である。

3.2 意見表明の手法の選択肢が限られていることから受け止める側も聞くための工夫が特に必要な子ども・若者

(1) 該当する子ども・若者の特徴・必要な配慮

- ① 表出していなくても、意見をもっている
 - このカテゴリーに該当する子ども・若者は、おとな(聴取側)が勝手に意見のない子ども・若者だと思いがちである。意見が言語化されて表れていないからといって、意見がないわけではないという点を認識することが重要である。
 - 意見の表出が上手くできないことや、意見を伝えることに時間がかかることで、「言っているけれども伝わらない」経験や、意見を言うとおとなが「大事(おおごと)」にしてしまう経験をしてきたことが考えられる。そうした経験の積み重ねが、おとなへ意見を言う事へのハードルになっている特徴がある。
 - そのため、意見聴取の際には、どんな子ども・若者にも意思があることを意識する必要がある。意見の表出が上手くできない、意見を伝えることに時間がかかるかもしれない、といったことを理解し、意見表出のサポートや時間をかけて向き合うことが重要である。
 - そして、言葉だけが表現のすべてではないことを認識し、表情や身振り手振り、沈黙など、あらゆる意見の表出を受け止める準備が必要である。たとえば、医療的ケア児の場合は、そのこどもの特有の意思表示方法を見つけ、行動や表情を通じて示される意思を読み取ろうとする姿勢が大切である。
- ② どの程度意見の表出ができるかは様々。適切な準備やサポートが必要
 - 体制や配慮を検討するためには、「どの程度意志の表出ができるか」について予め把握したうえで検討する必要がある。例えば、障害児や医療的ケア児は、知的障害による意見表出のレベルでどのような支援者が必要か、外国人の子ども・若者であれば日本語レベルで母国語の翻訳者が必要かどうかなどである。
 - 安全・安心な環境にするためには、当事者の特性を予め把握し、どのような配慮を要するかを確認する必要がある。例えば、障害がある子ども・若者にとっては、望ましい場所や環境、危険な状態の兆候を把握することが少なくとも必要である。
- ③ 言葉による意見表明ができない場合、適切な代弁で補完する
 - 障害などで言葉による表現できない子ども・若者にとって、代弁が必要であると考えられる。ただし、子どもと一緒に考えて、子ども自身に自分で言える力がある場合や意見形成を助けることで言えるのであれば、当事者に直接言ってもらえばよい。当事者本人の意思を尊重し

て代弁の必要性を考えることが肝要である。少なくとも、意見の押しつけや誘導、本人に意思を確認せず意見を想像することはしてはならない。

- ヒアリングでは、医療的ケア児は、保護者が本人の意見を代弁することがほとんどのため、本人がその場にいるにもかかわらず、意思を無視されがちであるという話があった。そのため、本人の意思がないと決めつけ、保護者の話を本人の意思としてしまわないようにする事や、保護者ひとりの判断ではなく、本人の反応を理解している他の人々との「答え合わせ」が大切あるとのことであった。

(2)意見の言いやすさ・言いにくさ

- 障害児は、障害があることで声を聴かれにくい(伝わりにくい)経験が聴かれた。そのため、知っている人や自分の背景や状態を理解している人がいるとよいと考えられる。
- 障害児は、周囲の心配を引き付けてしまうことで、些細なことでも大事(おおごと)にされることを気にしていることがある。親や先生には伝わらないようにする工夫や、匿名で参加できる手法が望ましい。SNS やチャットは、落ち着いて意見を綴ることができ、有効である。
- 外国人のこども・若者は、母国語や得意な言語(第二言語など)が通じる相手がよい。日本語で話す場合、翻訳アプリなどを用いるとよいが、感情などの抽象的な言葉のコミュニケーションは難しいことに注意すべきである。日本語が得意な友達が一緒にいると言いやすいという声があり、通訳的な役割として、一緒に参加してもらうことも考えられる。
- 医療的ケア児は、視線で感情や想いを伝える、怒る、泣くなどで嫌なことを伝えるなどの方法で意思を表現するが、普段から関わっている人でないと感情を読み取ることが難しいという問題がある。初対面の人の場合は、心拍を測る機械を用いることも有用である。意志表出の方法として、視線入力やスイッチなどもあるが、熟達度によって意見表出のしやすさに違いが表れる。

3.3 意見を言うことが安全・安心でないなど、意見を言う環境に特別な配慮や工夫が必要なこども・若者

(1)該当するこども・若者の特徴・必要な配慮

- ① 安心して意見を言えない経験が意見表明を妨げている
このカテゴリーに該当するこども・若者は、自分の抱える困難を理解してくれる人が少なかったり、いなかったりする場合がある。そのため、安全・安心に意見を言える機会が失われていることや、相手を選ばなければ言えない特徴がある。また、勇気を出して意見を言っても、「理解されない、伝わらない」、「言ったことで逆に自分に不利益が被る」経験が、意見を言うことのハードルをあげていることもある。
- そのような経験を持つこども・若者にとって意見を聴く場が安全・安心であるためには、意見を聴く目的や聴いた意見をどう使うのかを伝え、「意見聴取の場で聞いた意見を活かしたい」「できるだけあなたのためにもなるようにしたい」と思っているの、協力してほしい」という気持ちを示すことが大事である。

- ② 信頼できる人がいること、聴くことが求められる
 - 意見を言うことが安全・安心でないと感じることも・若者にとっては、相手との信頼関係が最も大切である。意見を聴く際には、何度か対話を繰り返し、信頼関係を築いたうえで行う必要があることはもちろん、信頼できる人や支援者が同席している環境を用意することが必要である。
- ③ 匿名性や秘密が守られることが重要
 - 信頼できる人がそばにいて(信頼できるかわからない人がいなくて)、馴染みのある場所にいることが安全・安心につながることから、対面の場合は、こども・若者を招くのではなく、その人が普段いる居場所(施設など)に聴きに行くことが必要である。
 - また、参加者が「誰に参加を知られるか」「誰に聴かれるか」に注意を払う必要がある。例えば、性的マイノリティのこども・若者の場合は、他の参加者や家族によるアウトティングのリスクに配慮が必要であり、参加の際に保護者の同意が求められると参加のハードルが高くなることもある。ヤングケアラーの場合は、家庭がケアの場所であり、家族に聴かれたくない可能性も考えられる。
- ④ 話すことによる心理的負担や権利侵害等への対応・連携体制を整える
 - 意見を聴く際に、自身が被害を受けた経験などを話す場面も想定される。そのような場合、その後にフラッシュバックが出ることもあるため、注意が必要である。たとえば、意見を聴く時間の中で、最後に話題を過去から今に戻すようなワークや楽しい話をするのも有用である。
 - また、こども・若者への不適切行為や権利侵害を発見したとき、悩みの相談を受けたときに、適切な相談機関にきちんとつなぎ、どこの相談機関がどういうことをしているのかを本人に説明すること、必要に応じて支援機関への相談をサポートすることが必要である。

(2)意見の言いやすさ・言いにくさ

- 意見を聴く場所については、基本的に支援団体等の普段の居場所が望ましい。特に、社会的養護の下で暮らすこども、社会的養護経験者は、自宅が安全・安心に意見を言える場ではない可能性もあるため、本人の事情や希望に合わせて慎重に場所を検討する必要がある。
- 「話を誰に聞かれるか」ということを心配することが多いため、匿名性が担保されている手法や環境が参加しやすいと考えられる。オンラインのヒアリングは名前や顔を出さないことで、一見、匿名性が担保されているように見えるが、オンライン会議を自宅のPCからでしか接続できない場合には、接続場所が自宅に限定されてしまい、安心して意見が言える環境とならない可能性がある。特に性的マイノリティのこども・若者やヤングケアラーは、SNS(チャットなど)の方式は、意見を言いやすく、自由記述で十分に伝える機会があるとよい。
- 性的マイノリティのこども・若者からは、ヒアリングの目的やテーマ、ドレスコード(服装は自由であることなど)や名前の在り方(ニックネームでもよいかなど)、参加者構成など、事前にどのようなヒアリングかを知りたいという声が聴かれた。募集にあたっては、十分な情報提供をする必要がある。

3.4 言葉だけではなく、年齢及び発達段階に応じて、その意思(思いや願い)が多様な形で表れ、受け止める側も聴くための工夫が特に必要な乳幼児

(1) 該当することも・若者の特徴・必要な配慮

- ① 乳幼児をひとりの人間として尊重し、おとなが答えを言わないこと
 - 乳幼児は、おとなが思っている以上に様々なことを理解していることが多い。また、五感を通じて様々なことを感じ、深く考える力がある。しかし、その表現は幼いため、おとなは「まだわからない」と判断している状況がある。乳幼児だから話してもわからないだろう、乳幼児だから大した意見をもっていないだろう、といったような先入観を取り払い、ひとりの人間として見る必要がある。
 - また、意見を言う際に、考えがまとまらなかったり、言葉として表現するのに時間がかかったりしてしまうことがあるが、おとなが答えを誘導してしまわないように、「待つ」ことが重要である。言葉による表現が難しい場合には、おとなが補助的に代弁する必要があることもあるが、意見を押しついたり、誘導したり、本人に意思を確認せず意見を想像したりすることのないように十分注意することが必要である。
- ② 日常の場面であらわれる様々な表現を大事にし、受け止める
 - 乳幼児は、言葉による表現だけでなく、自らの動きや音、環境への反応などによって自分の声(意思)を表現することが多い。また、沈黙も1つのメッセージとして理解すべきである。表情や動き、姿勢、アイコンタクト、何に興味を持っているかなど、非言語的なコミュニケーションを観察し、意思を読み取ることが重要である。日常にあらわれる意思を拾い上げるためには、普段から一緒にいる人(保育士や保護者)の協力を得て意見を聴くことが重要になる。保育士に意見表明のファシリテーターを担ってもらうことも有用である。また、声に出していることと考えていることが異なる可能性についても留意する必要がある。
 - どのように乳幼児に接するかは、乳幼児の年齢や段階によって異なるが、共有スペースや不必要な騒音やその他の妨げとなるものを最小限にすること、コミュニケーションを促進したり、容易にしたりする家具やおもちゃなどを提供することなどが考えられる。また、聴く側と一緒に床に伏せたり、クッションや低い椅子に座ったりすることで、コミュニケーションが促進される。ざらざら、ふわふわなど、「感覚」でコミュニケーションをすることも有用である。
- ③ 乳幼児が生きている時間軸や身近な内容に寄せて考えること
 - 乳幼児は、「今この瞬間」を生きており、刹那的ともいえる考え方を持っている。先のことを考えて意見できるわけではないため、意見を聴けたとしても、その意見がすぐ変わるかもしれないという前提で意見を聴くことが必要である。
 - 政策反映のために意見を聴く場合、テーマが難解だと乳幼児が意見を言うことが難しくなってしまう。乳幼児は、国や自治体といった機構、社会の仕組みやルールという概念は認識できないため、地域課題や都市計画の話であれば「まち」、環境問題の話であれば「花」など、乳幼児にとって身近な内容に寄せて、問いかけをし、意見を求める必要がある。
 - また、乳幼児の意見を政策に反映する際に注意すべき点として、政策反映にかかる時間の長さがある。乳幼児は、早い時間の流れの中で生きているため、政策反映に時間がかかりす

ぎ、フィードバックが遅れてしまうと、乳幼児の当事者意識は薄れてしまう。意見を聴くプロセスや体験そのものが乳幼児の成長機会や参画意欲を育てる機会だと捉えれば、実現しやすい身近なところで意見反映の体験を積み重ねていくことが必要と考えられる。

- ④ 意見反映・参画体験の積み重ねが大切
- これまで、乳幼児から意見を聴くこと自体難しいと考えられてきて、一部の先進的な取組を除いて、政策決定プロセスにおいて乳幼児の意見を聴くことがほとんどなかったと言ってよいだろう。こどもたちと日頃接している保育士や保護者でも、乳幼児は、意見を言うことができるひとりの人間であるという認識が十分でないこともある。
 - 乳幼児の意見表明の機会を増やし、意見表明の経験を積み重ねていくことによって、また、自分の意見で何かを変えることができる経験をしていくことによって、意見を言う力が備わり、意見を言いたいという気持ちが醸成されていくことが期待できる。また、意見を受け止める側も、意見を聴く取組を積み重ねることによって、どのようにすれば意見を受け止めることができるか、ノウハウや知見を蓄積していくことができるだろう。
 - 乳幼児の意見を聴く取組は、普段こども達に接している保育園・幼稚園等の協力が不可欠であるが、すでに乳幼児の意見を聴く取組を行っている園をモデルケースとして、自治体と施設が協力して実施する方法を確立し、横展開をしていくことが重要と考えられる。

4. まとめ

以上の考察を踏まえて、声を聴かれにくいこども・若者の意見を聴き、政策に反映するためのポイントを以下にまとめる。

(1)全般

- ① 大切にすべき姿勢・考え方
- 「こどもはおとなに比べて正しい意見を言えない」という決めつけをしてはいけない。
 - 「これさえ行えばよい」という線引きをしないで、どのように意見を聴いたらよいか、支援者と話し合って決める。
 - 困難な状況にあるこども・若者に対して、特別視するのではなく、フラットな関係で接する
 - 時間の制約がある中でも「こどもが話したいことを聴く、受け止める」姿勢が大切

(2)企画

- ② 誰が話を聴くのがよいか
- 声を聴かれにくい、困難な状況にあるこども・若者のことを理解しているおとな
 - 信頼できる人がいること、信頼できる人に聴かれること
- ③ どんな場所や環境で聴くのがよいか
- 圧迫感がなく自由な対話の場であることが伝わる環境づくり

- いつもなじみにある居場所
- 自分の話や個人情報、勝手に誰かに伝わらない安全・安心な場所・環境

(3)準備

- 嫌なこと、気をつけてほしいことを、前もって本人や支援者に聞いておく
- 聴いた意見が、勝手に誰かに伝わらないよう約束する
- 話すことによる心理的負担や権利侵害等への対応・連携体制を整える

(4)意見を聴く

- ④ どんな方法で意見を言えるとよいか、言いやすいか
 - 多様な選択肢を用意する
 - 十分に時間に余裕をもって、意見が言えるまで待つこと。
 - 言葉だけでなく伝え方(表情や動き、興味など、日常にあらわれる意思など)を大事にすること。
 - 意見を聴くための色々な方法を用意・工夫すること
 - 答えを誘導するような聴き方をしないこと
 - 難しい複雑な政策課題については、身近な課題に置き換えるなど、答えやすいように聴き方を工夫する
- ⑤ どんな約束事・フォローがあるとよいか
 - 本人がうまく伝えられないときに、適切な代弁で補完する
 - 補足・訂正・取り消しの機会を確保する

(5)意見を反映し、フィードバックする

- (すべての意見を反映しなければならないという姿勢ではなく、)まずは当事者であることも・若者から話を聞くという姿勢をもつ
- わかりやすく、聴いた相手に応じた方法で結果をフィードバックする

第6章 今後の課題

(1)多様性確保が形式論で終わらないこと

今回調査対象とした4つのカテゴリーは、あくまで意見を聴く上での困難性の分類であり、4つのカテゴリーに含まれる属性を特殊な存在としてひと括りにして配慮するのは問題の本質ではない。困難を抱えることも・若者が特殊な存在ではないということ、子ども・若者の特性や困難は、一人ひとり違うものであり、どんな子ども・若者に意見を聴く場合でも、その子ども・若者の特性や状況に沿った対応が必要であることを、基本的認識として持つことが必要である。

(2)意見を聴く側が知識を深め、体制を構築すること

当事者たちは、自らの置かれている状況を理解してくれる相手を信頼し、本音で話してくれること

がわかった。意見聴取をする主体は、様々な困難を抱える子ども・若者についての知識を深めることが必要である。また、本調査を通じて、信頼関係を構築していない人が単独で意見を聴くことは難しい場合が多いことが明らかになった。意見を聴くにあたって、意見聴取を行う主体が、当事者と日常的・長期的に関係を構築するように努めたり、信頼関係が構築されている支援者等と十分な連携を図ることが大切である。

(3)意見を伝える・聴くことを文化として根付かせるため、社会全体で努力すること

子ども・若者にとっての意見の言いにくさは、日常的に意見を伝える・聴く経験が少ないことにも起因している。学校、家庭、地域を含む社会全体で、意見をつたえる・聴くことを文化として根付かせるための努力が必要だろう。

(4)声を聴かれにくい子どもへのリーチの拡大

声を聴かれにくい子ども・若者の中には、「どこにも居場所がない」「自分で困難な状態であることを自認していない」「どこにもつながっていない」子ども達もいる。公募や支援団体・支援施設を通じた声掛けだけでは、拾うべき声なき声を拾いきれないのが実情である。また、置かれた環境や経験によって、意見表明への意欲や関心を持たない子ども・若者もいる。今後も、関係機関と連携しながら、継続的にリーチ範囲の拡大に努めることが必要だ。

(5)有効な意見聴取手法を確立するための研究が必要

今回の調査で声を聴かれにくい子ども・若者の意見聴取手法について一定のヒントは得られたが、有効な意見聴取手法が確立できているわけではない。実践を繰り返しながら、今後もよりよい在り方の研究が必要であろう。

第7章 参考資料

1. こども・若者の意見全件(別紙)

2. 参考文献一覧

本調査研究で参照した文献等の一覧を示す。

図表 7-1 参考文献一覧

カテゴリー	属性	脚注 番号	文献/WEB サイト名	出所	発行年 等
学 校、地 域、生活の 場などを通 じて情報や 参画機会を 提供すること が困難な こども・若 者	不登校のこども、 中退した 若者	2	不登校・中途退学対策検討委員会 報告書	不登校・中途退学 対策検討委員会	2016
		3	児童・生徒を支援するためのガイドブック～不登 校への適切な支援に向けて～	東京都教育庁指導 部指導企画課	2018
		4	高校中退者・中学校 不登校生徒の「その後」と地 域における支援	内閣府	2009
		5	退学に関わる支援策の現状と課題 -自己点 検・評価に記述される大学の実践から-	福岡大学教育開発 支援機構第4号 40-49 紺田広明	2022
	ヤングケアラ ー	6	ヤングケアラーの実態に関する調査研究 報告書	三菱 UFJ リサーチ & コンサルティン グ株式会社	2021
		7	ヤングケアラーの実態に関する調査研究 報告書	株式会社日本総合 研究所	2022
		8	学校・教育委員会におけるヤングケアラー支援の ためのガイドライン	北海道教育委員会	2022
	アクセスの難 しい地域に住 むこども・若 者	9	離島における困難を有する子ども・若者に関する 基礎的研究－5島列島における支援者の意識に注 目して－	立命館産業社会論 集 第49巻第2号 153 深谷 弘和	2013
	意見表明の 手法の選択 肢が限られ ていること から受け止 める側も聞 くための工 夫が特に必 要なこと	障害児	10	第 28 回「障害福祉サービス等報酬改定検討チー ム(オンライン)」資料(資料1 障害福祉分野の最 近の動向)	厚生労働省
11			障害のある人を理解し、配慮のある接し方をする ためのガイドブック	名古屋市健康福祉 局障害福祉部障害 企画課	2015
12			幼稚園・保育所における発達障害の可能性のある 子どもへの支援	千葉県教育委員会	2014
13			学校での「合理的配慮」ハンドブック	株 式 会 社	2016

も・若者				LITALICO		
		14	発達障害って、なんだろう？	政府広報オンライン	2021	
	医療的ケア児	16	第16回「障害福祉サービス等報酬改定検討チーム(オンライン会議)」資料(資料4 医療的ケアが必要な障害児に係る報酬・基準について)	厚生労働省	2020	
		17	医療的ケア児者とその家族の生活実態調査	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社	2020	
		18	医療的ケア児等コーディネーター養成研修テキスト	厚生労働省	2019	
	外国人のこども・若者	19	報道発表資料「令和4年6月末現在における在留外国人数について」	出入国在留管理庁	2022	
		20	日本語指導が必要な児童生徒の受入状況等に関する調査(平成30年度(令和2年度訂正結果))	文部科学省	2020	
		21	外国人児童生徒受入れの手引き	文部科学省	2019	
		22	外国人幼児等の受入れにおける配慮について	文部科学省	2020	
		23	在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン	出入国在留管理庁	-	
	意見を言うことが安全・安心でないなど、意見を言う環境に特別な配慮や工夫が必要なこども・若者	社会的擁護の下で暮らすこども、社会的擁護経験者	24	資料集「社会的養育の推進に向けて(令和6年2月)」	こども家庭庁	2023
			25	アドボカシーに関するガイドライン案	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社	2020
			26	子どもの意見表明を中心とした子どもの権利擁護に関する調査研究	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社	2021
			27	こども政策決定過程におけるこどもの意見反映プロセスの在り方に関する調査研究	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所	2023
経済的に困難な家庭のこども・若者		29	令和2年度 子供の生活状況調査結果	内閣府	2022	
虐待を受ける、または受けたことがあるこども・若者		31	千葉県子ども虐待対応マニュアル	千葉県	2020	
		32	子ども虐待対応の手引き	厚生労働省 雇用均等・児童家庭局 総務課	2013	

	者	33	研修教材「児童虐待防止と学校」第7章 虐待を聴く技術	文部科学省	2006 (年度)
	性的マイノリティのこども・若者	34	性自認および性的指向の困難解決に向けた支援マニュアルガイドライン(第2版)	性的指向および性的自認等により困難を抱えている当事者等に対する法整備のための全国連合会(LGBT 法連合会)	2019
		35	提言 性的マイノリティの権利保障をめざして—婚姻・教育・労働を中心に—	日本学術会議	2017
		36	LGBTQ 報道ガイドライン	LGBT 法連合会	2022
		37	多様な性のあり方を知り、行動するための職員ガイドライン～LGBTをはじめ多様な性的指向・性自認(SOGI)について理解を深め、行動する～	三重県	2022 改訂版
		38	LGBT を知りサポートするためのガイドライン～誰もが自分らしく生きることを認め合う社会へ～	千葉市	2018 (2021年改訂)
	いじめを受ける、または受けたことがあるこども・若者	39	令和4年度 児童生徒の問題行動・不登校等生徒指導上の諸課題に関する調査	文部科学省	2023
言葉だけではなく、年齢及び発達段階に応じて、その意思(思いや願い)が多様な形で表れ、受け止める側も聴くための工夫が特に必要な乳幼児	乳幼児期のこども(0歳、概ね1歳～3歳未満の幼児、概ね3歳以上の幼児)	40	「就学前のこどもの育ちに係る基本的な指針」に関する有識者懇談会～基本的な指針(仮称)の策定に向けた論点整理～	「就学前のこどもの育ちに係る基本的な指針」に関する有識者懇談会	2023
		41	voice infant best practice guidelines and infant pledge	スコットランド政府	2023

多様なこども・若者の意見反映プロセスの在り方に関する調査研究
～声を聴かれにくいこども・若者の意見を聴き、政策に反映するために～
報告書(全体版)

令和6(2024)年 3月
株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
〒102-0093 東京都千代田区平河町 2-7-9
JA 共済ビル 9 階