

こどもの悩みの受け止めに関する調査研究

報告書

令和 8（2026）年 3 月



目次

第 1 章. 調査研究の概要	3
1. 事業の目的	3
2. 事業における実施事項.....	4
3. 事業の実施体制	5
4. 事業の実施スケジュール.....	5
第 2 章. 先行研究の収集・整理.....	6
1. 調査概要	6
(1) 調査の目的	6
(2) 調査の方法	6
(3) 調査の留意点	7
2. 調査結果	7
3. まとめ.....	11
第 3 章. 官民の相談窓口への調査	12
1. 調査概要	12
(1) 調査の目的	12
(2) 調査の方法	12
(3) 調査の留意点	12
2. 調査結果	13
(1) 行政窓口向け調査	13
(2) 民間団体向け調査	45
3. まとめ.....	80
(1) 行政窓口向け調査について	80
(2) 民間団体向け調査について	82
第 4 章. こどもアンケート調査	85
1. 調査概要	85
(1) 調査の目的	85
(2) 調査の方法	85
(3) 調査の留意点	85
2. 調査結果	86
(1) 9 歳以下のこども	86
(2) 10 歳以上のこども.....	91
3. まとめ.....	118
第 5 章. おとなアンケート調査.....	120
1. 調査概要	120

(1) 調査の目的	120
(2) 調査の方法	120
(3) 調査の留意点	120
2. 調査結果	121
3. まとめ.....	139
第 6 章. こどもヒアリング調査.....	141
1. 調査概要	141
(1) 調査の目的	141
(2) 調査の方法	141
(3) 調査の留意点	147
2. 調査結果	148
3. まとめ.....	153
第 7 章. こども会議.....	155
1. 実施概要	155
(1) 実施の目的	155
(2) 実施の方法	155
(3) 留意点・限界点	158
2. 実施結果	159
(1) 第 1 回こども会議	159
(2) 第 2 回こども会議	160
第 8 章. 調査のまとめと考察.....	162
参考資料	166
・ 調査票	
- 官民の相談窓口への調査（行政窓口向け調査・民間窓口向け調査）	
- こどもアンケート調査（9 歳以下のこども調査、10 歳以上のこども調査）	
- おとなアンケート調査	
・ 調査の集計結果	
- 官民の相談窓口への調査（行政窓口向け調査・民間窓口向け調査）	
- こどもアンケート調査（9 歳以下のこども調査、10 歳以上のこども調査）	
- おとなアンケート調査	
・ こどもヒアリング調査 意見一覧	
・ 官民の相談窓口への調査 協力団体一覧	

第1章. 調査研究の概要

1. 事業の目的

令和6年11月にこども家庭庁内に発足した「こどもの悩みを受け止める場に関するプロジェクトチーム」においては、こどもや現場の声を聴きつつ、こどもが利用できる官民の相談窓口の実態や、相談を受け止める側が留意すべき点等を把握・整理するとともに、こどもの悩みを受け止めるために有益な諸活動について、積極的・効果的に広報等の取組を進めることとしている。

「こどもまんなか社会」の実現を目指すために、こころの中にある思いや悩みを安心して誰かに伝え、打ち明けられるための安全な環境を、多様な状況にあるこどもたちの声を聴きながら整えていく必要がある。

このため、本調査研究では、こども自身が抱えるさまざまな感情を言語や態度で表現し、伝えて良かった、相談して良かったと思える環境整備の検討に必要な事項を明らかにするとともに、こどもを対象にした官民の相談窓口の実態や、こどもたちが思いや悩みを安心しておとなと共有できる環境と、それを支えることのできる社会づくりに必要なことを把握・整理することを目的とする。

2. 事業における実施事項

事業の全体像を

図表 1-1 に示す。事業における実施事項として、先行研究の収集・整理、官民の相談窓口のアンケート調査、子ども・おとなアンケート調査、子どもヒアリング調査、有識者等へのヒアリング、子ども会議を実施した。

図表 1-1 事業の実施事項

先行研究の整理 と仮説構築	子どもの悩みの受け止めに 関する 全国調査の設計と実施	とりまとめ
✓ 子どもの悩み相談に関する国内外の先行研究を収集・整理し、調査仮説の構築や調査デザインの検討に反映	✓ 子どもが思いや悩みを伝え、おとなが受け止めることに対する子ども・おとなの認識や意識の現状を把握 ✓ 子どもが悩み等を安心しておとなと共有できる環境や、子どもにサポート的な環境をつくるうえでの子どものニーズを把握 子どもアンケート調査 ✓ 対象：6-9歳の子ども、10歳～22歳それぞれに分けて調査（計約1万人） ✓ 調査方法：モニターによるWEB調査（子ども本人がモニター、またはモニターである保護者の子どもへ依頼） おとなアンケート調査 ✓ 対象：保護者、職業等で子どもと関わるおとな、その他のおとなへの調査（計約1万人） ✓ 調査方法：モニターによるWEB調査 子どもヒアリング調査 ✓ 対象：6-22歳の子ども（声を聴かれにくい子どもを含む）計117名 ✓ 調査方法：全国の子ども関連の団体・施設・居住地域への訪問およびWEB会議により実施 ✓ 子どもを対象とした官民の相談窓口の実態を把握 官民の相談窓口への調査 ✓ 行政・民間の子どもの相談窓口に対するアンケート調査 ✓ 調査方法：WEB調査	✓ 調査研究の結果について子ども・おとなにわかりやすく伝えるための概要版を作成 ✓ 子ども向け概要版の作成にあたっては、子ども会議を実施して子ども意見を聴取 子ども向け概要版の作成 ✓ 主に子どもへの調査結果を基に、子どもの悩みに関する実態や、悩みを共有しやすくするための方向性等について整理 子ども会議 ✓ 調査結果や「子ども向け概要版」について子どもの意見を聴取するための会議を開催（全2回、のべ22名が参加） おとな向け概要版の作成 ✓ おとな・子どもへの調査結果を基に、おとなの悩みの受け止めに関する実態や、子どもが悩みを共有しやすくするために求められること等について整理
先行研究の 収集・整理		
有識者 ヒアリング	学識者・現場実践者などの有識者に、調査設計やとりまとめに関する意見を聴取（全3回）	

3. 事業の実施体制

事業の実施にあたり、心理・発達、医療、地域福祉、こどもの相談支援、社会調査などの観点から知見を有する有識者へのヒアリングを実施し、調査方法および分析の観点等について助言を受けた。ヒアリングは全 3 回実施し、各回において調査の進捗に応じた論点について意見を聴取した。

ヒアリング対象とした有識者は、尼崎市教育委員会こども教育支援課スクールソーシャルワーカーの黒光さおり氏、大阪大学大学院人間科学研究科講師の直原康光氏、立正大学副学長・心理学部臨床心理学科教授の永井智氏、東京学芸大学教育学部教育心理学講座教授の松尾直博氏、大阪大学人間科学研究科人間科学専攻准教授の三谷はるよ氏、サイボウズ株式会社ソーシャルデザインラボの渡辺清美氏（五十音順、敬称略）である。

各回のヒアリングでは、調査の進行段階に応じて以下の観点から意見を聴取した。第 1 回（令和 7 年 6 月）では、調査の実施方針および事業概要、想定される成果の方向性について検討を行った。第 2 回（同年 7 月）では、こども向け・おとな向けアンケートやこども向けヒアリング等の具体的な調査項目の妥当性に加え、ヒアリング調査の実施に際しての倫理的配慮や運用上の留意点について意見を得た。第 3 回（同年 12 月）では、調査結果の整理および概要版の作成方針、ならびに各調査結果の解釈や今後の分析の方向性等について助言を受けた。

これらの有識者ヒアリングを通じて得られた知見は、本調査研究における調査設計の改善、分析の深化、および報告書のとりまとめに反映した。

4. 事業の実施スケジュール

事業スケジュールを図表 1-2 に示す。

図表 1-2 事業スケジュール

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
先行文献調査		調査実施・とりまとめ										
こども・おとな向けアンケート調査			調査設計		調査実施		集計・分析			追加分析 とりまとめ		
こどもヒアリング調査			調査設計		調査実施		集計・分析			追加分析 とりまとめ		
官民の相談窓口への調査			調査設計		調査実施			集計・分析		追加調査		
										追加分析 とりまとめ		
有識者等へのヒアリング			●	●					●			
こども会議の実施									●	●		
こども向け概要版の作成							骨子作成			作成		
おとな向け概要版の作成											作成	
事業報告書の作成												作成

第2章. 先行研究の収集・整理

1. 調査概要

(1) 調査の目的

国内外の先行研究や実態調査の収集・整理を通じて、こども本人を対象とした調査に関する実践知を蓄積し、本業務のリサーチクエストに関わる仮説の構築および多角的視点の導入を図ることで、各種アンケートおよびこどもヒアリング調査の設計基盤を構築することである。具体的には、以下の3点に重点を置いて実施した。

① 実践知の収集

国内外のこども当事者への調査や、こどもの悩みに対する既存のアプローチ方法を収集・整理することで、本調査における調査設計や分析に活用する。

② 仮説の構築

こどもの相談行動における促進・阻害要因や援助要請のプロセスを構造的に捉え、本調査のリサーチクエストに関わる仮説を構築することで、設問設計の妥当性を高め、実態把握のために検証すべき論点を明確化する。

③ 多角的視点の導入

こどもの年齢や発達段階、生活環境（家庭・学校・地域等）による状況の差異を捉えるための多角的な分析軸を確立する。特定の属性に偏らない包括的な実態把握の枠組みを構築し、多様な背景を持つこどもの声を反映させるための基盤とする。

(2) 調査の方法

調査対象文献は国内外の研究論文、公的文書とし、Google Scholar、Dialog、J DreamⅢ、Google 検索を用いて調査を行った。論文検索時の条件としては、おおそ 15 年以内に発行されたものを中心とし、「悩み」、「メンタルヘルス」、「不安」、「発達問題」、「居場所」、「学生相談」、「援助要請」、「援助希求」、「ソーシャルサポート」等のキーワードを組み合わせて検索を行った。

図表 2-1 調査の方法

項目	内容
目的	こどもが心の中にある思いや悩みを安心して伝え、打ち明けられる環境整備の検討に必要な事項を明らかにするため、国内外の先行研究や実態調査を収集・整理する。
調査対象	国内外の研究論文、および公的文書。
調査方法	Google Scholar、Dialog、J DreamⅢ、Google 検索を用いた文献調査。概ね過去 15 年以内に発行された文献を中心に、「悩み」「メンタルヘルス」「援助希求」「ソーシャルサポート」等のキーワードを組み合わせて検索を実施した。
調査の観点	・ 国内外のこども当事者への調査とその意義や成果 ・ こどものこころの変化に対する周囲の気づき、理解促進のための効果的な取組 ・ こどもの相談行動の促進要素 ・ こどもの年齢や置かれた生活環境等による比較要素

主な調査項目	・ 国内外の既存調査で報告されている、こどもの悩みや困りごとの具体的な内容と傾向。 ・ 諸外国および国内の先行事例における、調査内容およびその結果。 ・ こどもの悩みや思いを受け止めることに対する、おとなの認識や意識の現状。 ・ おとながこどもの変化に気づくポイントや、気づいた後に実際にとっている対応の現状。 ・ こどもが悩みを躊躇なく伝え、共有できるための具体的な促進要素。 ・ こどもが相談をためらう要因となっている心理的障壁等の阻害要素。 ・ こどもの発達段階や生活環境による、悩み事の性質や相談先に対する意識の差異。
調査の留意点	・ 「こどもまんなか社会」の実現に資するよう、多様な状況にあるこどもの視点に立った知見を優先的に収集すること。 ・ 最新の知見を反映するため、可能な限り近年の文献を対象とすること。

(3) 調査の留意点

本調査は、国内外の研究論文および公的文書を対象とし、過去 15 年程度の文献を中心に収集・整理を行った。収集した文献の多くは、公立・私立の小中高および大学等に所属する児童生徒・学生を対象としたものであるため、学校を長期に欠席している不登校のこどもや、ひきこもり状態にあるこども等既存の研究対象となりづらい「声を聴かれにくい立場」にある層の実態については、先行研究の整理のみでは十分に反映できていない可能性がある。

また、検索キーワードや発行年数に配慮したものの、SNS の急速な普及や新たなデジタルプラットフォーム上でのコミュニケーション実態等、最新の相談形態のすべてを網羅しているわけではない。

さらに、先行研究における「相談の成功体験」に関する知見は、比較的良好な関係性が構築されている相手への相談事例や一定の心理社会的サポートが機能している環境下での調査に基づくものが多いため、拒絶を恐れて SOS を出せない深刻な孤立状態にあるこどもの実態把握には一定の制約がある。こうした先行研究におけるデータの偏りや網羅性の限界を補完するため、本事業では別途実施することも・おとなアンケート調査やこどもヒアリング調査を通じて多角的な検討を行うものとする。

2. 調査結果

こどもの悩み相談に関する国内外の先行研究および実態調査を収集した結果、本事業の調査対象とした文献は合計 29 件となった。

図表 2-2 収集した先行研究文献の一覧

分類項目	No	文献名（発行年）	著者 / 発行元
1. 国内外のこども当事者への調査とその意義や成果	1	こども 1 万人意識調査 報告書 (2023)	日本財団
	2	Your Voice Recommendations Report (2021)	your town (豪)
	3	The Big Ask: The Big Answer (2021)	Children's Commissioner for England (英)

分類項目	No	文献名（発行年）	著者 / 発行元
	4	フリーダイヤル 10 年チャイルドラインに届いた声から子どもの状況を考察する（2021）	チャイルドライン支援センター
2. こどものこころの変化に対する周囲の気づき、理解促進のための効果的な取組	5	子どもの心の問題に気づくための養護教諭の着眼点指標の活用（2019）	竹内佳美 ほか
	6	小学生の援助要請意図に対する親の知覚に関する探索的検討（2014）	本田 真大、本田 泰代
	7	中学生における能動的援助要請者と受動的援助要請者の援助要請行動の効果の比較（2023）	奥 穂波、玉木 健弘
	8	援助要請における援助者の応答が援助評価と援助要請意図に与える影響（2015）	齊藤 翔悟、永井 智
	9	高校生のいじめ傍観者の被援助志向性といじめ否定学級規範の関連（2018）	本田 真大
3. こどもの相談行動の促進要素	10	小学生の援助要請行動を阻害する要因の探索とその測定尺度作成の試み（2021）	菊地 亜矢子、山本 奨
	11	小学生の悩みとそれに対する援助要請行動の実態（2013）	佐藤 美和、渡邊 正樹
	12	小学生における援助要請意図：学校生活満足度、悩みの経験、抑うつとの関連（2009）	永井 智
	13	中学生における援助要請経験と利益・コストの関連（2024）	奥 穂波、玉木 健弘
	14	中学生の援助要請者と非援助要請者の学校適応の比較：援助評価の類型に基づいた検討（2013）	本田 真大
	15	高校生における援助要請行動および被援助志向性が抑うつに及ぼす影響（2021）	杉山 智風、小関 俊祐
	16	高校生における領域別援助要請スタイルと学校適応との関連（2020）	林 亜希恵、中谷 素之
	17	大学生の適切な援助要請行動のプロセスモデルに影響する要因の検討（2023）	近藤 有美香 ほか
	18	援助要請行動抵抗感の構造とその特徴（2022）	山本 奨

分類項目	No	文献名（発行年）	著者 / 発行元
	19	大学生における援助要請の促進要因と抑制要因について（2021）	臼井 志織
	20	援助要請における感情抑制の役割の検討（2021）	永井 智
	21	心理的問題に関する援助要請行動と援助要請態度・意図の関連（2017）	梅垣 佑介
	22	学生相談機関に対する大学生の援助要請行動のプロセスとその関連要因（2014）	木村 真人 ほか
	23	友人に対する援助要請の促進要因に関する研究の動向と課題（2017）	後藤 綾文、松浦 均
	24	大学生の援助要請回避・援助要請過剰における性差のメタアナリシス（2023）	鎌田 真実、入江 智也
	25	大学生の自閉スペクトラム症傾向と被援助志向性と精神的健康との関連（2019）	長田 有里子、金澤 潤一郎
4. こどもの年齢や置かれた生活環境等による比較要素	26	諸外国等におけるこどものウェルビーイングの概念と測定方法に関する調査報告書（2024）	MRI エム・アール・アイリサーチアソシエイツ
	27	家庭の経済格差と子どもの認知・非認知能力格差の関係分析（2018）	日本財団
	28	中学・高校時代の被援助経験が大学生の援助要請に与える影響（2023）	近藤 孝司
	29	小学生・中学生・高校生における被援助志向性研究の動向と課題（2021）	長久 真理子、山口 豊一

これらの分析を通じて得られた、全体の概要は以下の通りである。

① 国内外のこども当事者への調査とその意義や成果

国内外で実施された大規模な当事者調査（英国「The Big Ask」、豪州「Your Voice」、日本財団「こども 1 万人意識調査」）は、数千人以上のこどもを対象に実施された。調査対象の年齢は最も年齢が低いもので 4 歳から対象としており、9 歳以上のこどもたちはすべての質問を受け、それ未満のこどもたちは少なく短い質問からなる簡単なバージョンに回答するなど、こどもの発達段階に応じた調査上の配慮がなされていた。実施方法はオンライン調査を主としていたが、アクセスが難しい特定のこどもたちのグループとのフォーカスグループやインタビューも実施するなどの工夫を行う調査も存在した。これらの大規模な当事者調査の成果として、こども・若者の声（こどもの潜在的なニーズ等）を可視化し、社会全体に共有したことが挙げられる。また、こどもの QOL（生活の質）の向上のための政策提言を行っている調査も存在した。加えて、10 年間にわたる国内のこどもの電話相談データの分析からは、約 210 万件に及ぶ着信データを通じて、社会情勢の変化に伴うこどもの悩みの変容や、潜在的な「声を聴いてほしい」という切実なニーズが定量的に確認された。

② こどものこころの変化に対する周囲の気づき、理解促進のための効果的な取組

こどもの SOS を早期に捉える手法として、客観的な「着眼点指標」の活用が有効であることが示された。養護教諭を対象とした研究では、身体症状（腹痛、頭痛等）や行動の変化（無表情、不自然な言動、衣服の乱れ等）を体系的に観察することで、潜在的な心の問題の約 8 割を正確に把握できることが確認された。また、おとな側がこどもの SOS を察知する力を高めることや、相談という形を取る前の些細な変化に気づくための具体的な視点の共有が、支援を開始する上で不可欠な要素となっていた。

③ こどもの相談行動の促進要素

こどもの相談行動を規定する要素として、「心理的障壁の解消」と「肯定的体験の獲得」の重要性が明らかとなった。小学生から大学生まで共通して、「評価への懸念（周囲からどう見られるか、否定されないかを気にする）」、「対象への不信（相談しても無駄だ、信頼できないと感じる）」、「自立への固執（自力で解決すべき、他人に頼るべきではないという思い込み）」という 3 つの心理的抵抗が、相談をためらわせる要因となっていた。これらを解消し、相談を促進する要素としては、周囲の受容的な態度に加え、過去に「話して良かった」と感じた成功体験が将来の相談意欲を直接的に高めることが確認された。また、自ら助けを求められないこどもに対しては、おとな側からの積極的な声かけ（受動的援助要請の促進）が、能動的な相談と同等の効果をもたらすことが示唆された。

また、ソーシャルサポートの多さが全年代において促進要素となっていたことも確認された。ソーシャルサポートとは、個人が他者との関係性の中で得る支援や資源を指す概念であり、一般に「人が他者から愛され、尊重され、価値ある存在として認識されていると感じること、また相互的な関係のネットワークに属していることを認知させる情報」と定義¹され、情緒的支援（共感や安心感の提供）、道具的支援（具体的な援助）、情動的支援（助言や情報提供）、評価的支援（フィードバック）など、複数の機能的側面から構成される²とされている。促進要素としてのソーシャルサポートを増やす観点では、こども本人のみにアプローチするのではなくそのこどもを取り巻く友人や家族、教師といったコミュニティ全体で支える視点が有効であることが示唆された。

④ こどもの年齢や置かれた生活環境等による比較要素

相談行動の様態は発達段階により変化し、小学生では保護者が主な相談相手であったが、中学生以降は友人へと移行し、高校生・大学生では悩みの種類に応じて相手を戦略的に選択する実態が確認された。生活環境面では、経済的困難を抱える世帯ほど「相談できる相手がいない」割合が高く、おとなへの不信感から「相談しても無駄」という無力感を抱きやすい傾向があった。OECD、UNICEF、米国では、こどものウェルビーイングの測定の概念的範囲に、こどものウェルビーイングのアウトカムだけでなく、こどものウェルビーイングのアウトカムに重大な影響を与える多層的な要因（例えば、地域社会・学校・家庭などのこどもの環境、健康政策・教育政策等の公共政策）を含めていた。

¹ Cobb, S. (1976) 「Social support as a moderator of life stress」*Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314

² House, J. S. (1981) 「Work stress and social support」Addison-Wesley.

3. まとめ

先行研究から得られた示唆の活用について、以下に述べる。

①国内外のこども当事者への調査とその意義や成果については、国内外の大規模な当事者調査における調査方法や調査内容を参考として、こどもを対象としたアンケート調査やヒアリング調査の調査方法の検討、調査上の留意点とその対応策の整理、および調査で明らかにすべき事項の仮説設計等を行った。

②こどものこころの変化に対する周囲の気づき、理解促進のための効果的な取組、および③こどもの相談行動の促進要素の結果については、「こどもの悩みやもやもやを共有する・受け止めるうえでの促進要素・阻害要素」、「思いや悩みをおとなに伝え相談できる場や方法に必要なこと」等の観点から、先行研究で挙げられていた要素を整理したうえで、本調査で明らかにすべき仮説を構築し、アンケート調査およびヒアリング調査の調査設計へ反映した。

④こどもの年齢や置かれた生活環境等による比較要素については、こどもの年齢によってこどもの相談行動や周囲のサポート等に対するニーズが変化するという先行研究の示唆を踏まえ、こども向けのアンケートやヒアリングにおいて、こどもの年齢を分析軸として加えることとした。また、先行研究で示唆されたこどものウェルビーイングやこどもの認知・非認知能力に影響を与える要因を参考に、こどもヒアリングで意見を聴取する「声の聴かれにくいこども」について、社会的養護の下で暮らすこども、経済的に困難な家庭で生活をしているこども、障害を持つこどもや医療的ケアを必要とするこども、不登校のこどもなどの対象に含める等の検討を行った。

第3章. 官民の相談窓口への調査

1. 調査概要

(1) 調査の目的

全国の官民のこどもの相談窓口における取組形態や相談内容、取組の効果的な工夫等の実態を調査し、こどもやおとなの相談窓口の理解や利用の促進に資する情報を把握することを目的とする。

(2) 調査の方法

調査は、こども向け相談窓口等を設置する地方公共団体、および民間団体による、「こども自らが悩みを相談できる機能」を持つ事業を対象に、インターネット調査によって実施した。

図表 3-1 調査の方法

項目	内容
調査対象	① 行政窓口向け調査 こども向け相談窓口等を設置する地方公共団体（複数の地方公共団体と共同で設置している場合や、委託等により民間事業者が運営するものを含む）への悉皆調査 ② 民間団体向け調査 民間団体による、「こども自らが悩みを相談できる機能」を持つ事業への抽出調査（抽出方法） 以下に挙げるサイトにて公開されている法人情報や、インターネット上の公開情報を基に、本調査に関連すると考えられる団体を抽出し、調査依頼を郵送した。 ・ 内閣府「NPO 法人ポータルサイト」 ・ 社会福祉法人 全国社会福祉協議会全国社会福祉法人経営者協議会が提供する「会員法人一覧（情報公開ページ）」 ・ 国・都道府県公式公益法人行政総合情報サイト公益法人 information が提供する「公益法人等の検索」
調査方法	オンラインアンケート（Web 回答方式）
実施時期	① 行政窓口向け調査 令和 7 年 10 月 14 日～10 月 31 日 ② 民間団体向け調査 初回調査：令和 7 年 10 月 9 日～10 月 24 日 追加調査：令和 8 年 1 月 9 日～1 月 23 日

(3) 調査の留意点

本調査のうち、行政窓口向け調査については、対象となる地方公共団体等に対して悉皆的に実施した。一方で、民間団体向け調査については、調査対象の網羅的な把握が困難であることから、抽出により実施した。このため、民間団

体向け調査の対象は、必ずしも全国のすべての関係団体を網羅しているものではなく、回答結果についても、民間団体全体の実態を完全に代表するものではない点に留意が必要である。

2. 調査結果

(1) 行政窓口向け調査

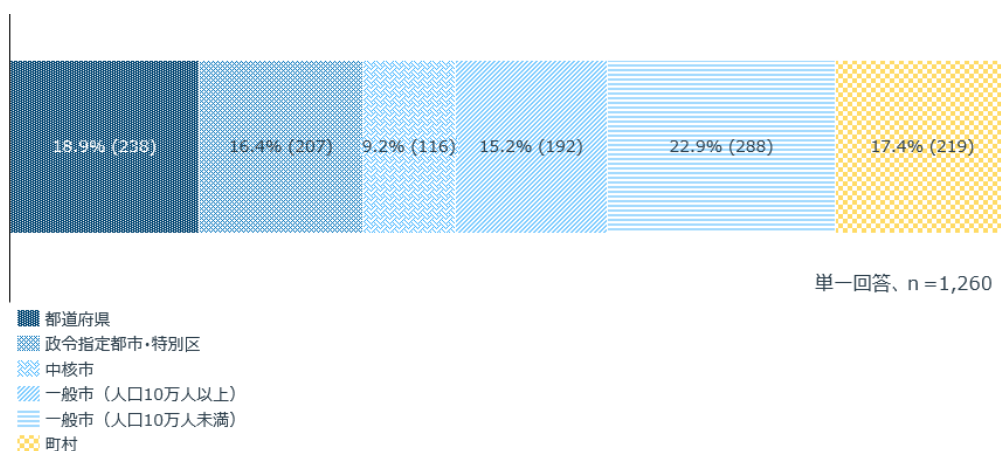
行政窓口向け調査は、こども向け相談窓口等を設置する地方公共団体を対象（複数の地方公共団体と共同で設置している場合や、委託等により民間事業者が運営するものを含む）とし、1,275 件の回答を得た。

図表 3-2 行政窓口向け調査 実施概要

項目	内容
調査方法	オンラインアンケート（Web 回答方式） LGWAN（総合行政ネットワーク）を通じて全自治体に配布
有効回答数	1,275 件

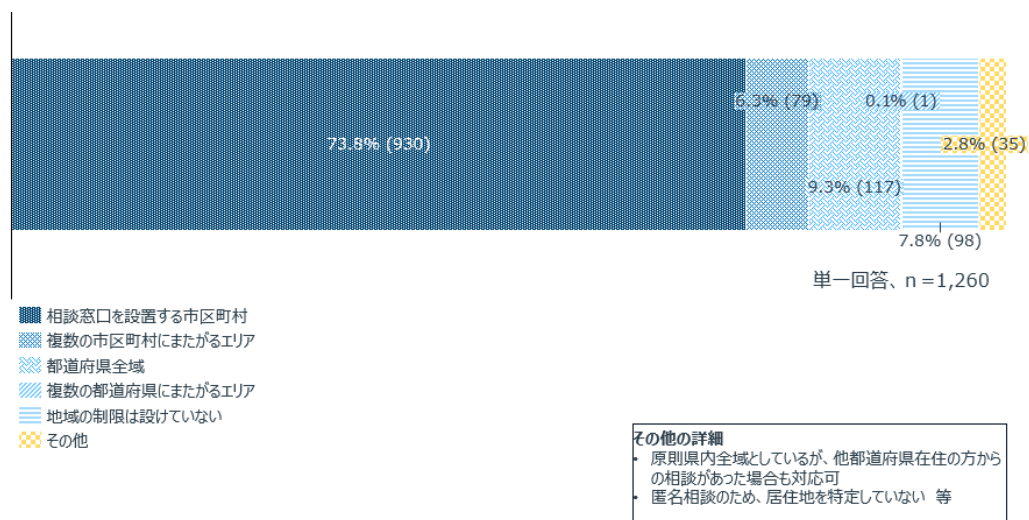
自治体区分は、「一般市（人口 10 万人未満）」が 22.9%（288 件）と最も多く、次いで「都道府県」が 18.9%（238 件）であった。

図表 3-3 自治体区分



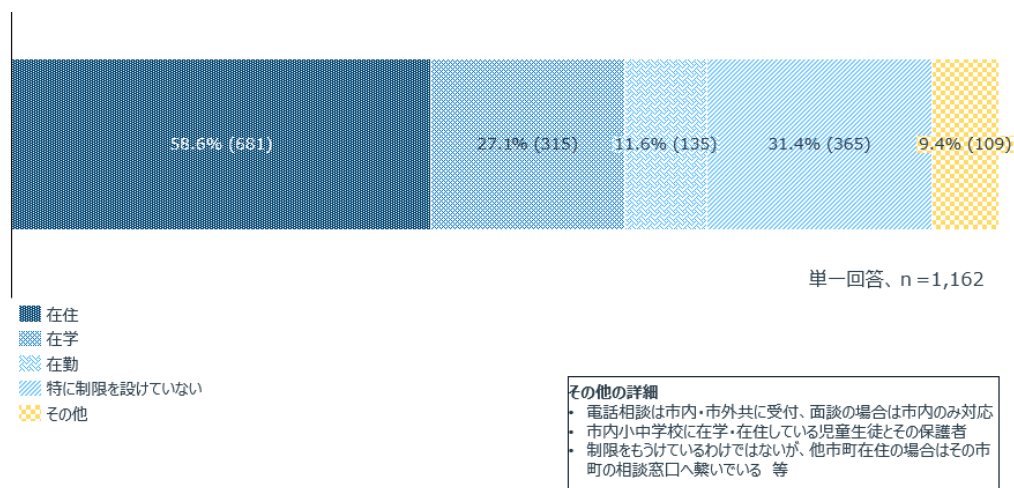
相談対象地域は、「相談窓口を設置する市区町村」が 73.8%（930 件）と最も多く、次いで「都道府県全域」が 9.3%（117 件）であった。

図表 3-4 相談対象地域



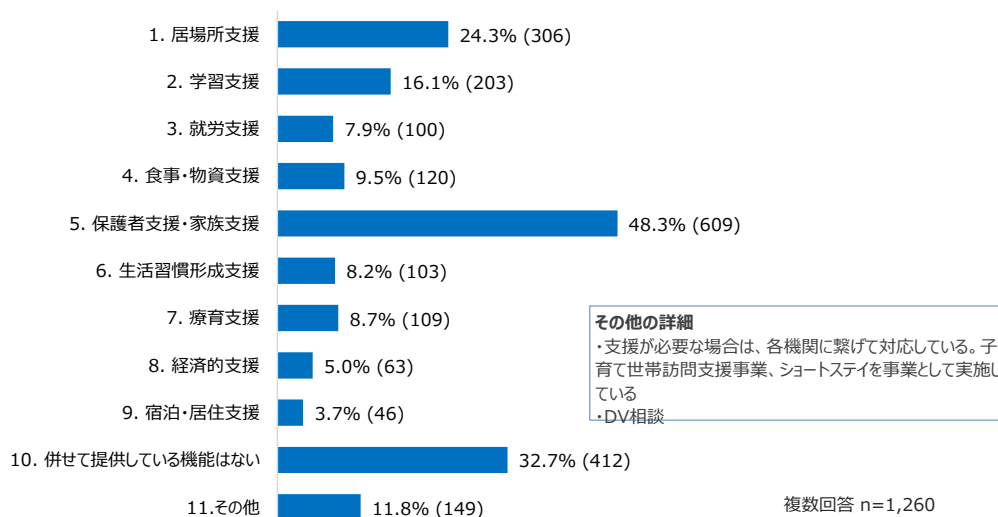
相談対象地域における相談者の制限の有無（Q6「地域の制限は設けていない」以外を選択した場合のみ回答）は、「在住」が 58.6%（681 件）と最も多く、次いで「特に制限を設けていない」が 31.4%（365 件）であった。

図表 3-5 相談対象地域における相談者の制限の有無



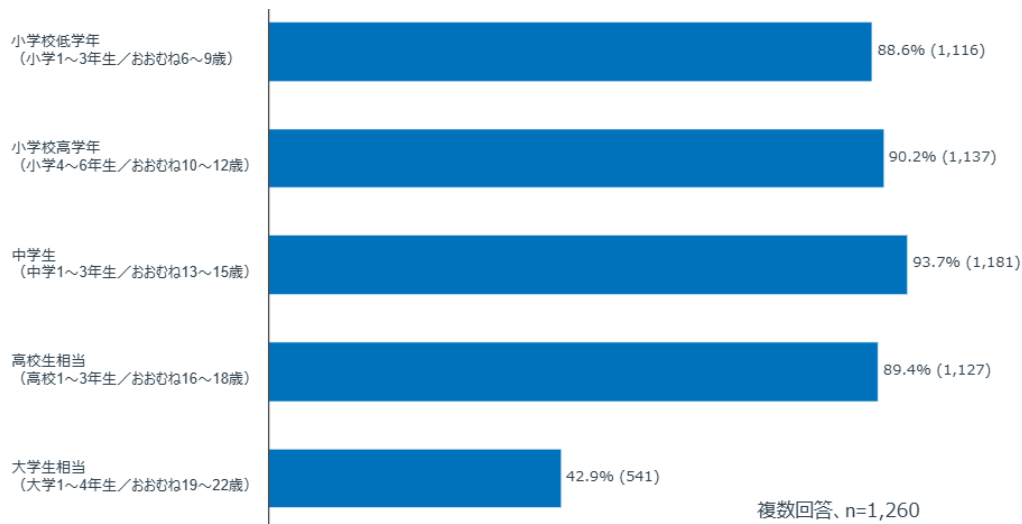
こどもの相談窓口機能のほかに提供している機能は、「保護者支援・家族支援」が 48.3%（609 件）と最も多く、次いで「併せて提供している機能はない」が 32.7%（412 件）であった。

図表 3-6 こどもの相談窓口機能のほかに、提供している機能



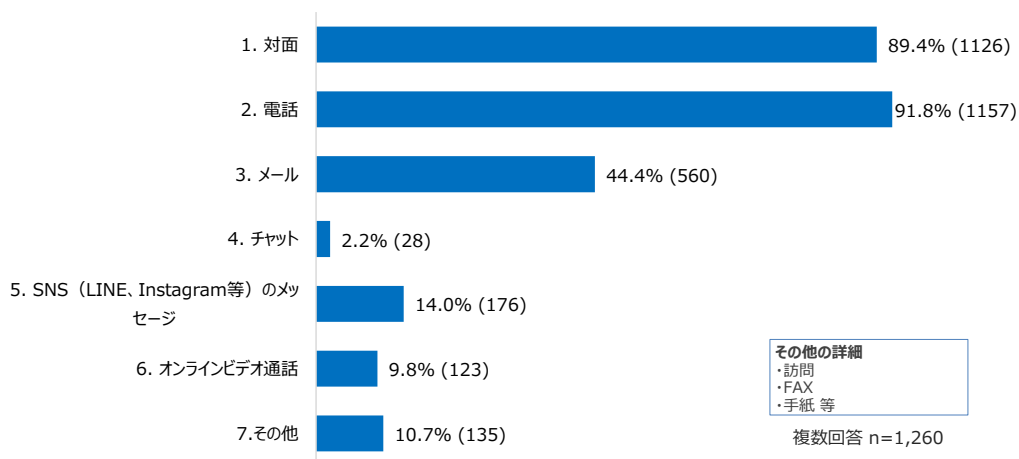
相談対象となる年代は、「小学校低学年」、「小学校高学年」、「中学生」、「高校生相当」はいずれも約 9 割が相談対象となっていた。「大学生相当」は 42.9%（541 件）と、他の年代と比較して低い割合であった。

図表 3-7 相談対象となる年代



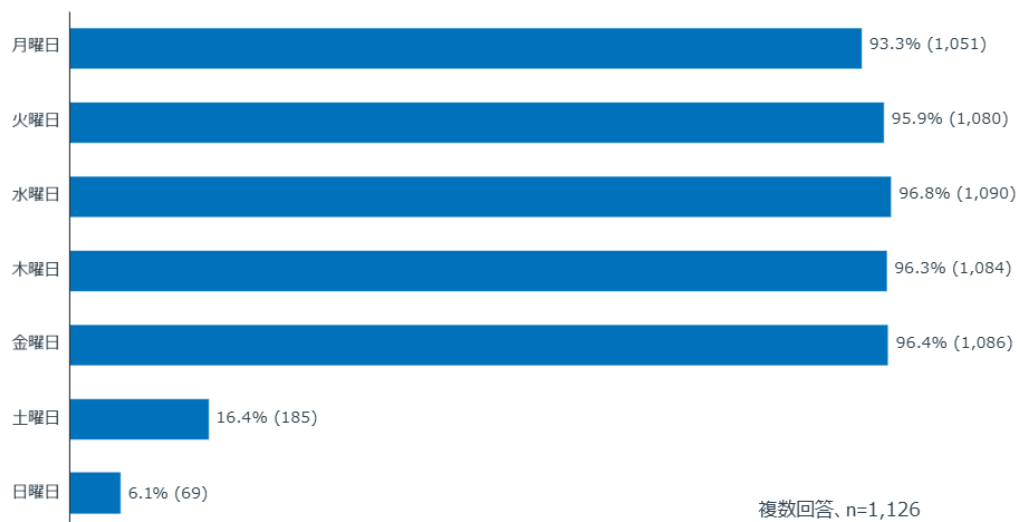
対応可能な相談方法は、「電話」が 91.8%（1,157 件）と最も多く、次いで「対面」が 89.4%（1,126 件）であった。SNS のメッセージやチャットはいずれも 1 割台以下に留まっていた。

図表 3-8 対応可能な相談方法



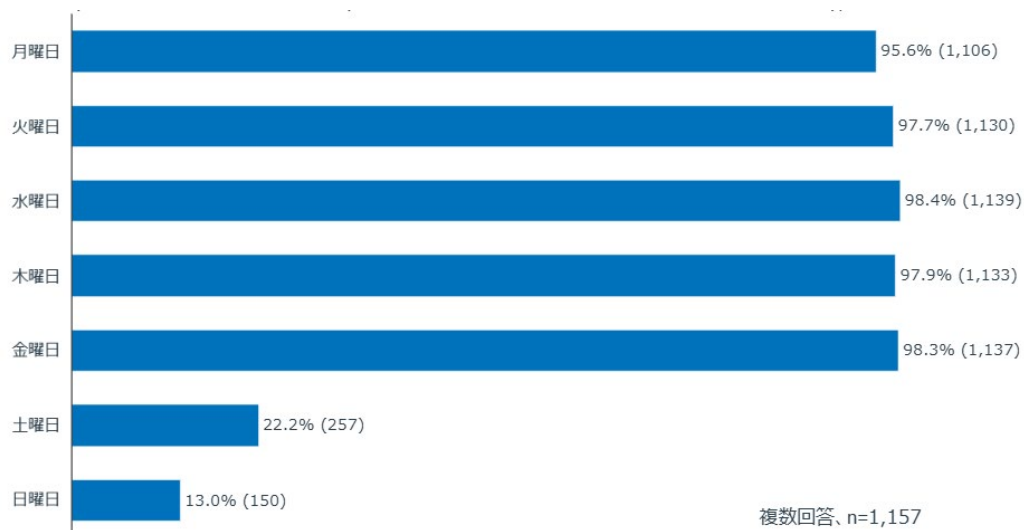
窓口の開設曜日（祝日・年末年始除く）について、対面の窓口は平日の開設率が 9 割以上であった。土曜日、日曜日の開設率は 1 割台以下に留まっていた。

図表 3-9 【対面】窓口の開設曜日（※祝日・年末年始除く）



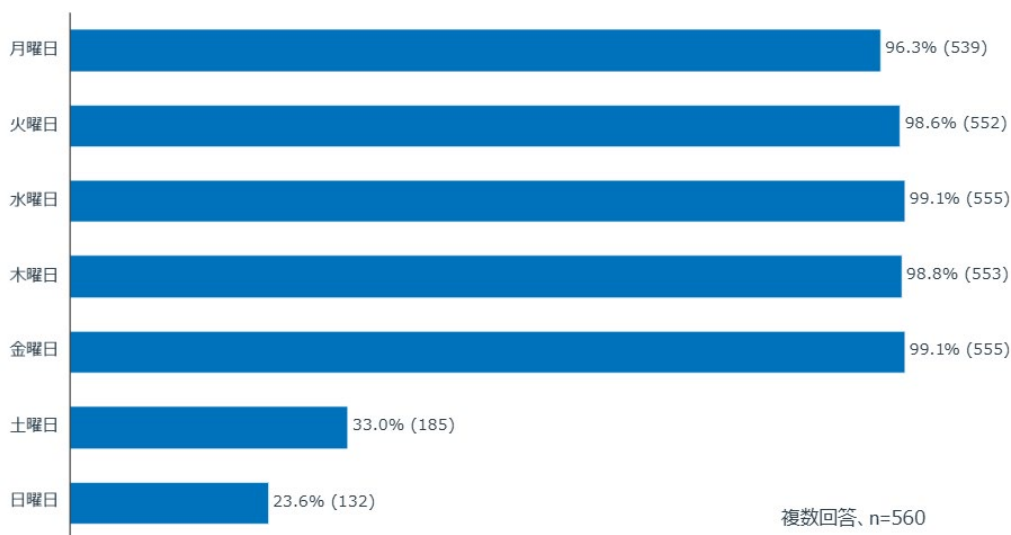
電話の窓口は、平日の開設率が9割以上であった。土曜日は22.2%（257件）、日曜日は13.0%（150件）と、週末の開設率はいずれも3割を下回っていた。

図表 3-10 【電話】窓口の開設曜日（※祝日・年末年始除く）



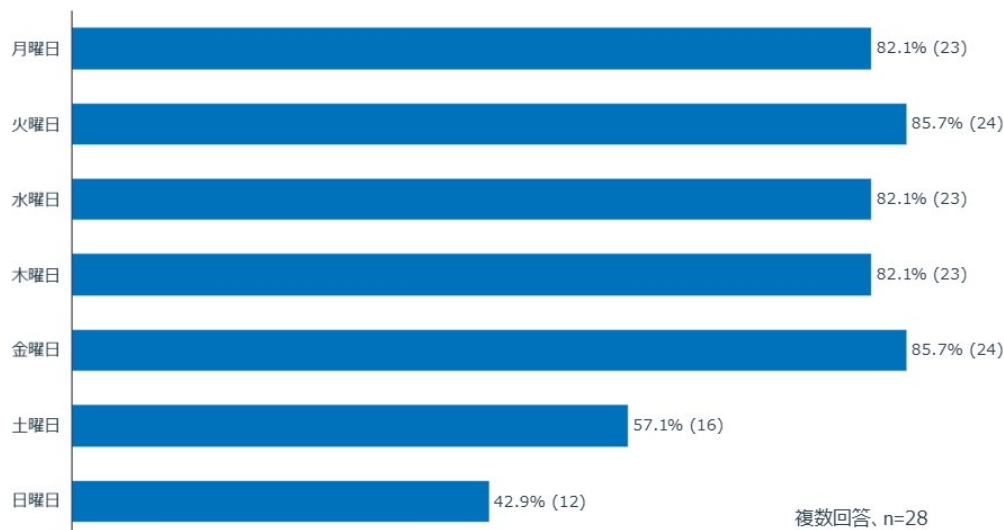
メールの窓口は、平日の開設率が9割以上（96.3%～99.1%）であった。土曜日は33.0%（185件）、日曜日は23.6%（132件）と電話や対面と比較して開設率が高い傾向にあった。

図表 3-11 【メール】窓口の開設曜日（※祝日・年末年始除く）



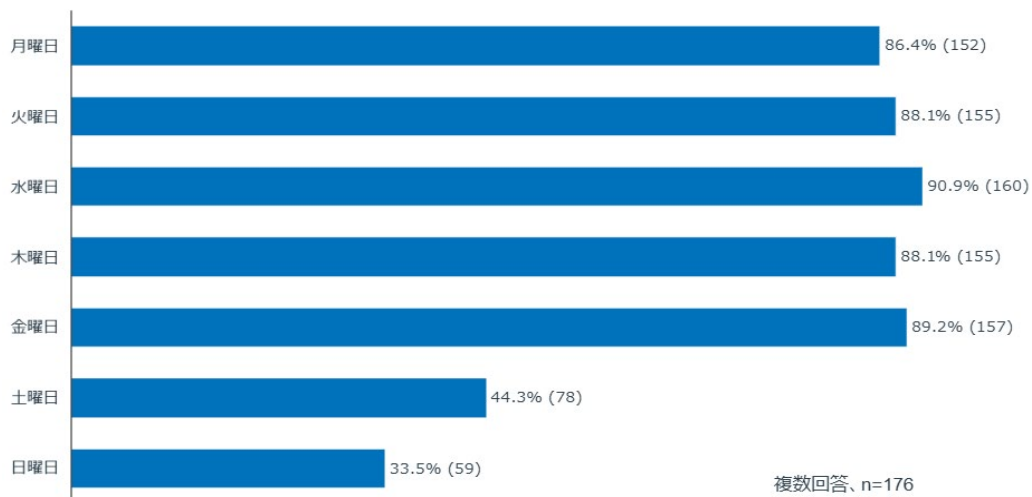
チャットの窓口は、平日の開設率が8割以上（82.1%～85.7%）であった。土曜日は57.1%（16件）、日曜日は42.9%（12件）となっており、週末の開設率が最も高い傾向にあった。

図表 3-12 【チャット】窓口の開設曜日（※祝日・年末年始除く）



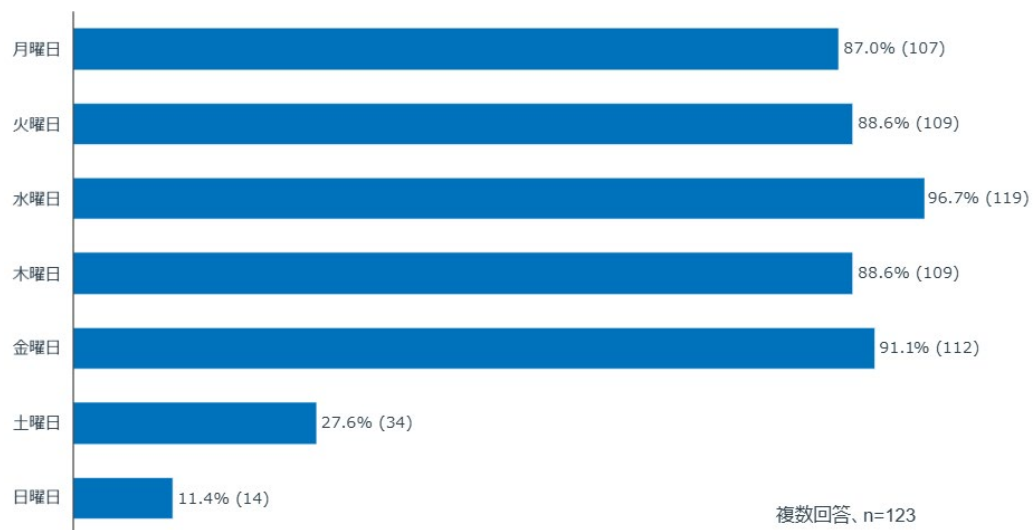
SNSの窓口は、平日の開設率が8割から9割台（86.4%～90.9%）であった。土曜日は44.3%（78件）、日曜日は33.5%（59件）となっており、週末の開設率が高い傾向にあった。

図表 3-13 【SNS】窓口の開設曜日（※祝日・年末年始除く）



オンラインビデオ通話の窓口は、平日の開設率が 8 割から 9 割台（87.0%～96.7%）であった。土曜日は 27.6%（34 件）、日曜日は 11.4%（14 件）と、週末の開設率はいずれも 3 割を下回っていた。

図表 3-14 【オンラインビデオ通話】窓口の開設曜日（※祝日・年末年始除く）



窓口の開設時間は、対面は平均 8 時間程度であったのに対し、電話は 9 時間程度など、相談手法により開設時間が異なっていた。また、件数は少ないものの、18 時以降に対応している窓口も確認された。

図表 3-15 窓口の開設時間

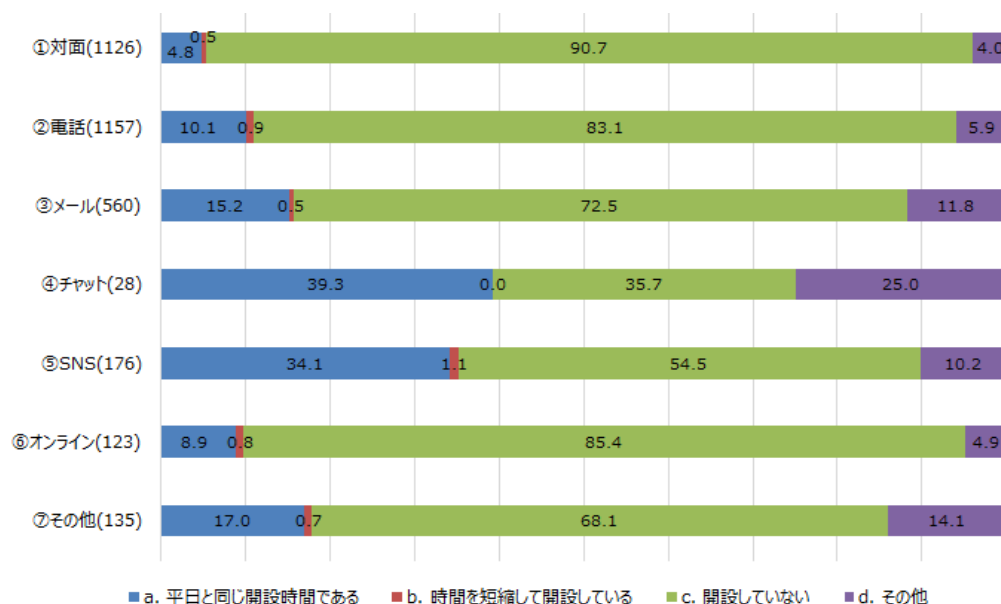
		月曜	火曜	水曜	木曜	金曜	土曜	日曜
対面	平均開設時間	8:26	8:23	8:22	8:21	8:24	8:00	8:50
	n数	1051	1080	1090	1084	1086	185	69
	18時以降の平均開設時間	2:49	2:40	2:37	2:27	3:13	2:53	4:32
	n数	57	70	69	65	76	26	11
電話	平均開設時間	9:09	9:09	9:06	9:07	9:07	11:17	13:37
	n数	1106	1130	1138	1132	1137	257	150
	18時以降の平均開設時間	4:03	4:09	3:52	3:58	3:54	4:47	5:22
	n数	128	140	136	138	145	97	76
メール	平均開設時間	10:13	10:11	10:08	10:10	10:09	12:57	14:48
	n数	539	552	554	553	555	185	131
	18時以降の平均開設時間	4:56	4:42	4:43	4:49	4:36	5:10	5:34
	n数	95	100	100	99	104	86	76
チャット	平均開設時間	11:46	11:36	11:41	12:27	11:31	13:21	16:08
	n数	23	24	23	23	24	16	12
	18時以降の平均開設時間	4:11	4:17	4:23	5:30	4:03	5:02	5:20
	n数	15	14	14	15	16	11	10
SNS	平均開設時間	9:23	9:19	9:17	9:29	9:17	10:27	10:43
	n数	152	155	160	154	157	78	59
	18時以降の平均開設時間	3:52	3:49	3:49	4:03	3:46	4:12	4:36
	n数	66	67	69	71	67	54	42
オンラインビデオ通話	平均開設時間	8:25	8:22	8:12	8:37	8:23	9:24	11:54
	n数	107	109	119	109	112	34	14
	18時以降の平均開設時間	3:32	2:54	2:53	3:58	3:04	3:25	4:34
	n数	14	19	19	19	18	12	7

※開設時間は、「開始時間」から「終了時間」までの時間を集計

※「18 時以降の平均開設時間」は、18 時以降に開設している箇所の平均を集計

祝日の窓口の開設状況について相談方法ごとに確認したところ、対面・電話・オンラインビデオ通話は 8 割以上が「開設していない」と回答した。一方で、チャットは約 4 割、SNS は約 3 割、メールは約 1-2 割の窓口が、平日と同じ開設時間で対応していると回答した。

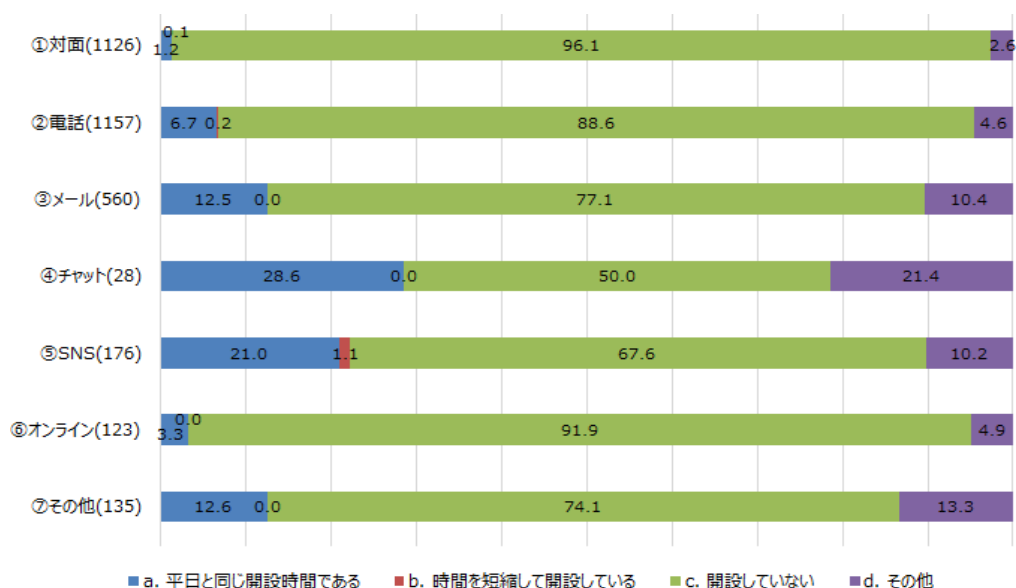
図表 3-16 祝日の窓口の開設状況



()は n 数

年末年始の窓口の開設状況について相談方法ごとに確認したところ、対面・電話・オンラインビデオ通話は 9 割程度が「開設していない」と回答した。一方で、チャットは約 3 割、SNS は約 2 割、メールは約 1 割の窓口が、平日と同じ開設時間で対応していると回答した。

図表 3-17 年末年始の窓口の開設状況



()は n 数

2024 年度（2024 年 4 月から翌年 3 月）の相談件数（延べ件数）について、平均件数は対面が最も多く 635.3 件、次いで電話の 521.9 件であった。

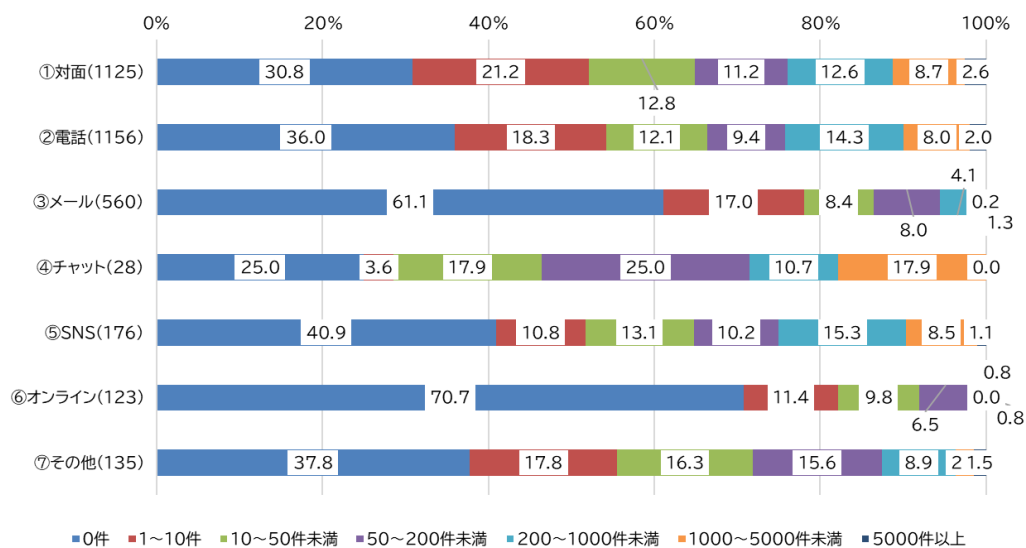
図表 3-18 2024 年度（2024 年 4 月から翌年 3 月）の相談件数（延べ件数）

	平均	中央値	最小値	最大値
①対面(1125)	635.3	8	0	74,044
②電話(1156)	521.9	6	0	38,034
③メール(560)	72.6	0	0	7,537
④チャット(28)	398.6	91	0	2,851
⑤SNS(176)	412.5	9	0	13,612
⑥オンライン(123)	24.1	0	0	1,291
⑦その他(135)	199.3	6	0	7,836

() は n 数。0 件については件数を把握していないケース等が含まれている。

延べ件数の内訳については、0 件を除くと、対面・電話・メールでは、「1 件以上 10 件未満」が最も多く 2 割から 3 割を占めた一方で、1000 以上の回答も確認された。チャットは、「50 件以上 200 件未満」が最も多かった。

図表 3-19 2024 年度（2024 年 4 月から翌年 3 月）の相談件数内訳（延べ件数）



() は n 数。0 件については件数を把握していないケース等が含まれている。

2024 年度（2024 年 4 月から翌年 3 月）の相談件数（新規相談件数）について、平均件数はチャットが最も多く、197.54 件であった。次いで、SNS の 138.87 件であった。

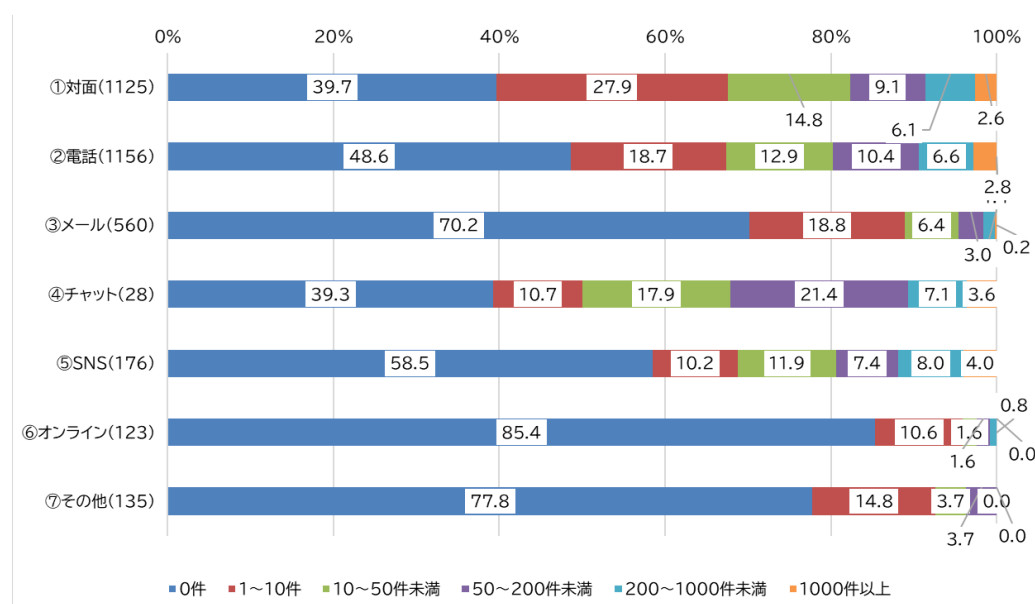
図表 3-20 2024 年度（2024 年 4 月から翌年 3 月）の相談件数（新規相談件数）

	平均	中央値	最小値	最大値
①対面(1125)	107.31	2	0	12,239
②電話(1156)	132.81	1	0	15,506
③メール(560)	13.1	0	0	1,256
④チャット(28)	197.54	12	0	2,851
⑤SNS(176)	138.87	0	0	4,529
⑥オンライン(123)	5.62	0	0	416
⑦その他(135)	61.34	0	0	4,055

() は n 数。0 件については件数を把握していないケース等が含まれている。

新規相談件数の内訳については、0 件を除くと、対面・電話・メールでは、「1 件以上 10 件未満」が最も多く 2 割から 3 割を占めた一方で、1000 以上の回答も確認された。チャット・SNS は、「10 件以上 50 件未満」が最も多かった。

図表 3-21 2024 年度（2024 年 4 月から翌年 3 月）の相談件数内訳（新規相談件数）



() は n 数。0 件については件数を把握していないケース等が含まれている。

2024 年度の相談実績に基づく、年代層ごとに相談を受けた内容について、小学校低学年（小学 1～3 年生／6～9 歳）は、「不登校」が 27.2%と最も多く、次いで「友人や先生のこと」が 25.8%であった。

図表 3-22 2024 年度の相談実績に基づき、各年代層について相談を受けた内容
小学校低学年（小学 1～3 年生／6～9 歳）



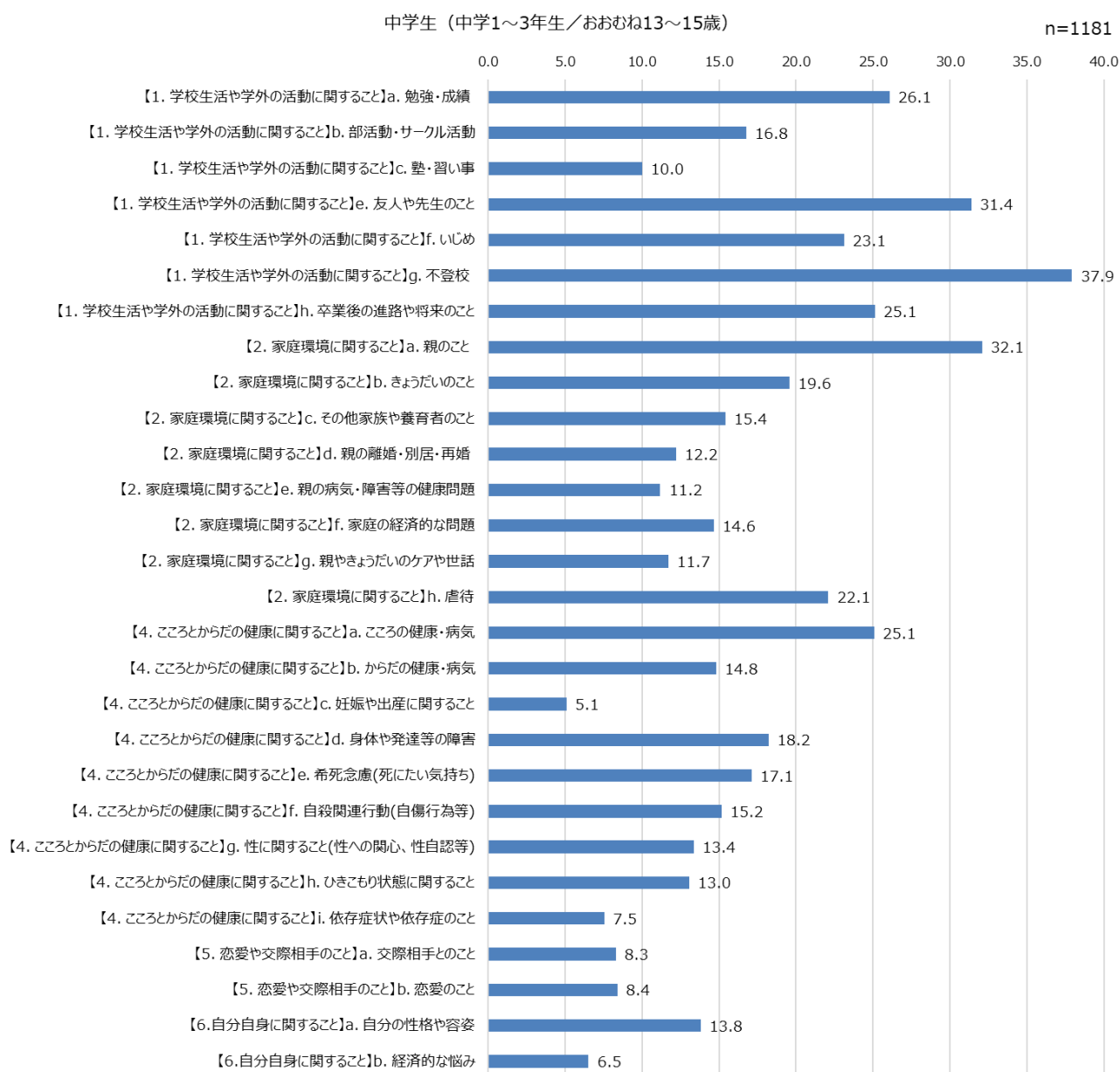
小学校高学年（小学4～6年生／10～12歳）は、「不登校」が33.3%と最も多く、次いで「友人や先生のこと」が30.5%であった。

図表 3-23 2024 年度の相談実績に基づき、各年代層について相談を受けた内容
小学校高学年（小学4～6年生／10～12歳）



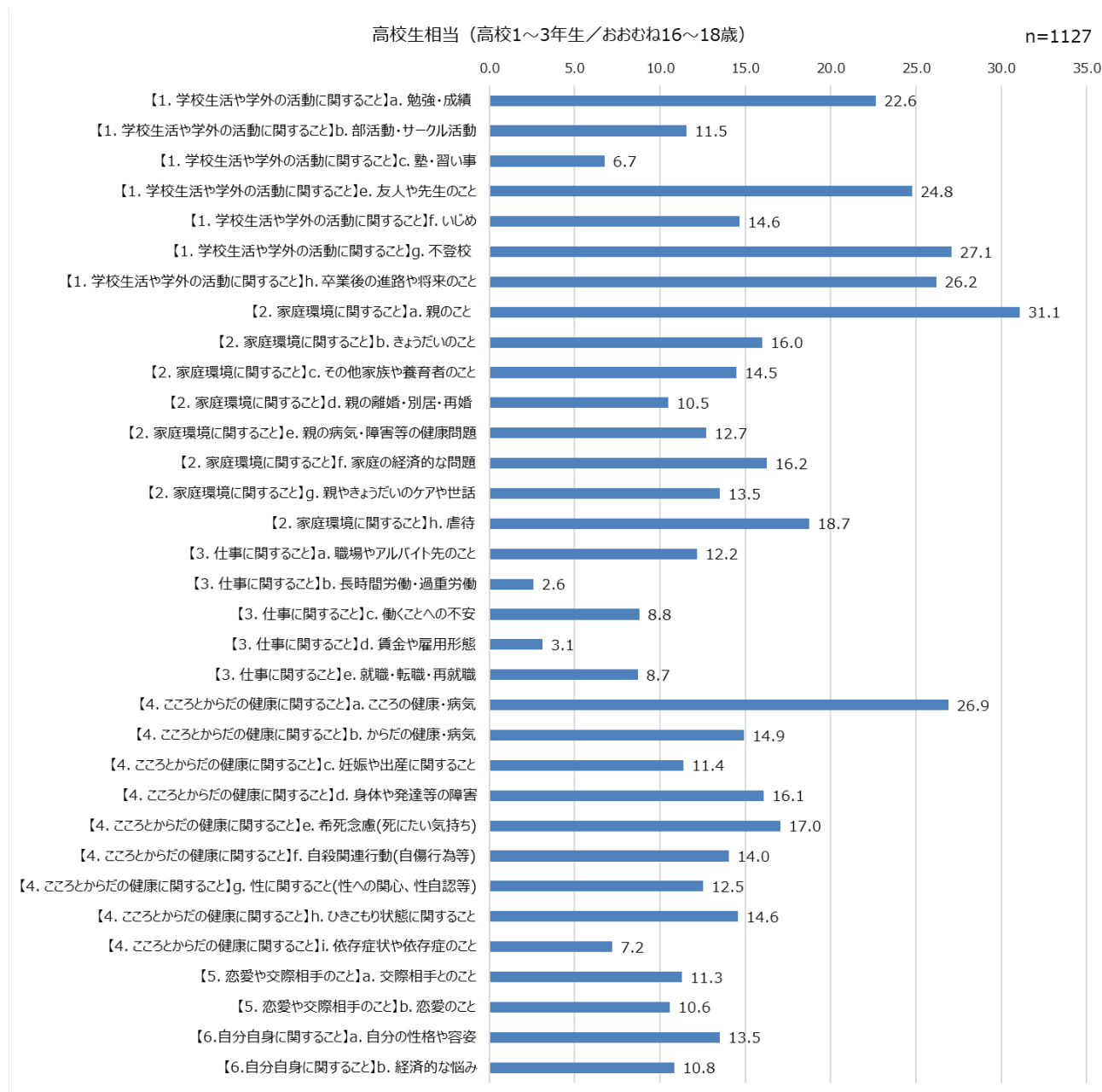
中学生（中学 1～3 年生／13～15 歳）は、「不登校」が 37.9%と最も多く、次いで「親のこと」が 32.1%であった。

図表 3-24 2024 年度の相談実績に基づき、各年代層について相談を受けた内容
中学生（中学 1～3 年生／13～15 歳）



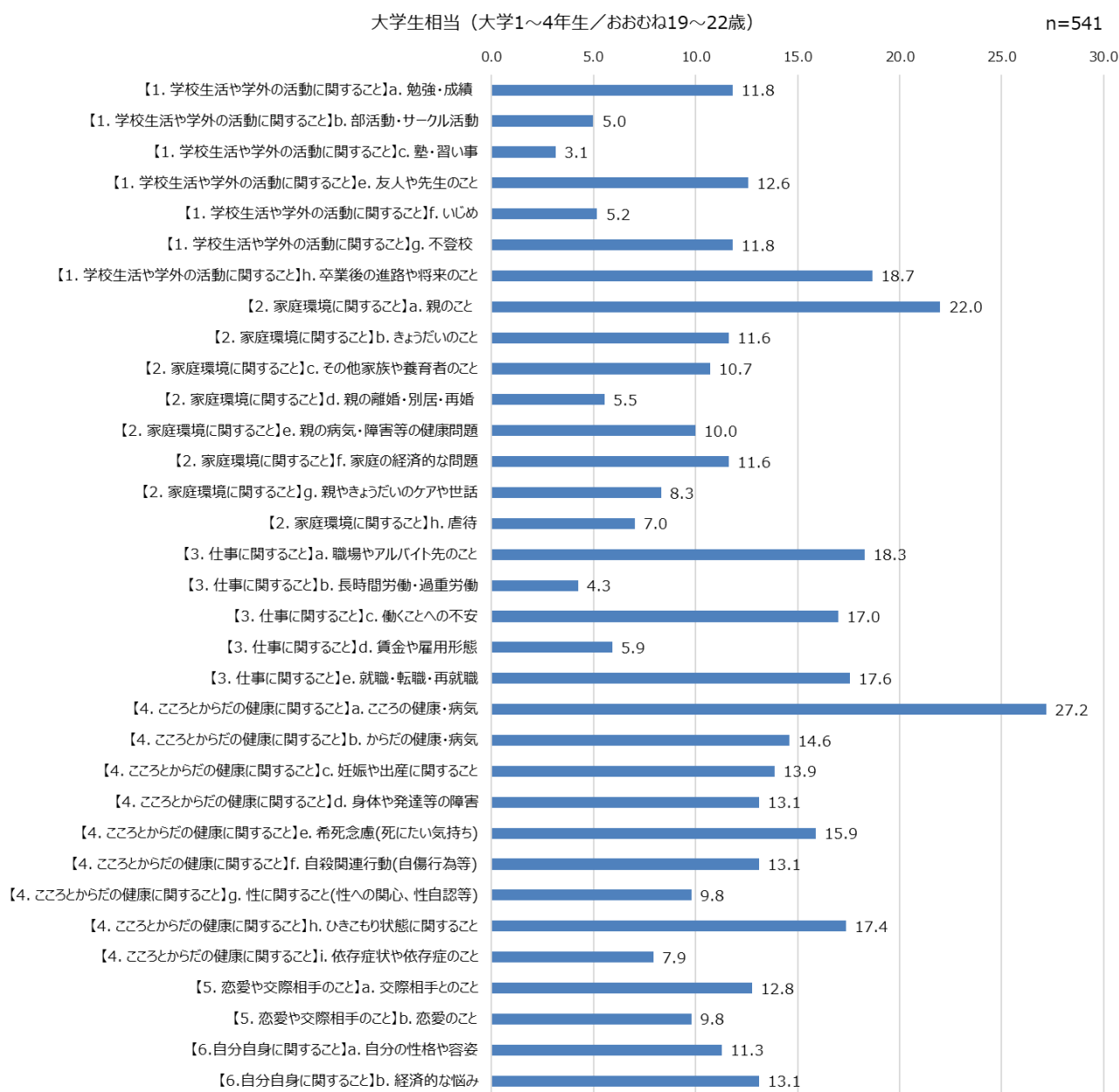
高校生相当（高校 1～3 年生／16～18 歳）は、「親のこと」が 31.1%と最も多く、次いで「不登校」が 27.1%であった。

図表 3-25 2024 年度の相談実績に基づき、各年代層について相談を受けた内容
高校生相当（高校 1～3 年生／16～18 歳）



大学生相当（大学 1～4 年生／19～22 歳）では、「こころの健康・病気」が 27.2%と最も多く、次いで「親のこと」が 22.0%であった。

図表 3-26 2024 年度の相談実績に基づき、各年代層について相談を受けた内容
大学生相当（大学 1～4 年生／19～22 歳）



その他の相談内容として挙げられた回答について、事務局にて整理した内容を図表 3-27 に示す（一部において前述の相談内容の項目と重複が見られるが、自由記述の回答に基づき掲載を行っている）。

なお、自由記述に基づき、本調査において相談件数「0 件」や各年代の相談内容について「該当するものがない」との回答が生じた背景を分析した結果、要因は「相談実績の集計方法」「相談窓口の性質」「運営体制および情報管理方針」の 3 点に集約された（図表 3-28）。

図表 3-27 カテゴリー別各年代層の相談内容【その他（自由回答）】

カテゴリー	小学生	中学生	高校生相当	大学生相当
家庭や日常生活に関すること	・地震への恐怖（災害不安） ・父子関係の改善	・自立生活 ・住まいに関すること ・ひきこもり相談	・自立生活 ・住まいに関すること ・ひきこもり相談	・自立生活 ・住まいに関すること ・ひきこもり相談
学習や進路に関すること	・中学受験 ・進路問題	・仕事の内容 ・進路問題	・仕事の内容 ・就職・転職・再就職 ・進路問題	・仕事の内容
学校生活や部活動に関すること	・教職員の指導問題 ・不登校 ・いじめ	・教職員の指導問題 ・不登校 ・いじめ	・教職員の指導問題 ・不登校 ・転籍	・不登校
友人や恋人との関係に関すること	・交友関係 ・子ども同士の暴力	・人間関係 ・交友関係 ・子ども同士の暴力	・人間関係 ・交友関係 ・子ども同士の暴力	・人間関係
ネットトラブルに関すること	・インターネット上の誹謗中傷やトラブル ・SNS トラブル	・インターネット上の誹謗中傷やトラブル ・SNS トラブル	・インターネット上の誹謗中傷やトラブル	・インターネット上の誹謗中傷やトラブル
犯罪被害・加害に関すること	・性暴力被害 ・金品被害	・性暴力被害 ・金品被害	・詐欺被害の対処 ・性暴力被害 ・金品被害	・性暴力被害
障害やメンタルヘルスに関すること	・発達、障害の疑い ・心身の悩み	・心身の悩み ・身体や発達等の障害	・身体や発達等の障害 ・こころの健康・病気 ・自傷行為の相談	・身体や発達等の障害 ・こころの健康・病気
社会的養護に関すること	・一時保護所での生活（退所したい、学校へ行きたい等）		・一時保護所での生活（退所したい、学校へ行きたい等）	
多文化共生に関すること	・外国籍児童の就学 ・日本での生活に関する不安や悩みについて	・日本での生活に関する不安や悩みについて	・日本での生活に関する不安や悩みについて ・過度な髪型指定等、	・日本での生活に関する不安や悩みについて

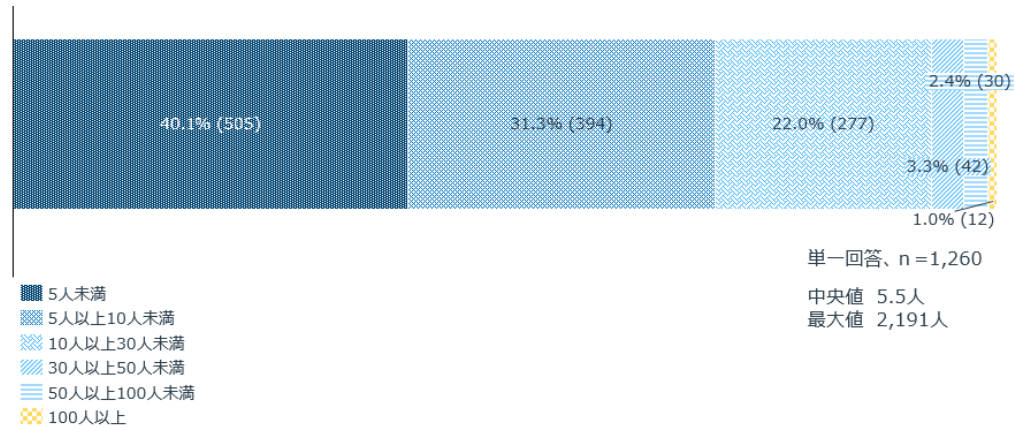
カテゴリー	小学生	中学生	高校生相当	大学生相当
	いて ・過度な髪型指定等、校則に関する批判	・過度な髪型指定等、校則に関する批判	校則に関する批判	・過度な髪型指定等、校則に関する批判
自分自身に関すること	・性の悩み	・自分の思考 ・性の悩み	・性の悩み	・自分の思考
社会資源に関すること		・居場所 ・福祉サービス	・居場所 ・福祉サービス	・居場所 ・福祉サービス

図表 3-28 相談件数「0 件」および Q26-31 「該当するものがない」の詳細

● 相談実績の集計方法 ・「小学校・中学校」の 2 区分、あるいは「10 代・20 代」といった大まかな統計しか持っておらず、本調査のような詳細な年代層（低学年/高学年等）への分解が不可能であった。 ・新規・継続を個別にカウントする仕組みがなく延べ件数のみを管理している場合や、国の「福祉行政報告例」に準拠した固定項目以外は抽出できない構造となっていた。 ● 相談窓口の性質 ・匿名相談や、一部自治体のメール・チャット等のデジタル相談については、正確な年齢・学年を聞き取らない運用がされていた。 ・窓口は設置されているものの、保護者等からの相談が中心で当該期間において子ども本人からの直接相談が発生しなかった。 ● 運営体制および情報管理方針 ・相談業務の委託先において詳細な属性別統計を保持しておらず、自治体側で実態を把握できていない事例があった。 ・セキュリティやプライバシー保護の観点から、相談件数そのものを非公表とする方針を採用している自治体があった。 ● その他 ・2024 年度は準備・立ち上げ期間であり、本格的な実績計上が次年度以降となる新規事業が一定数存在した。
--

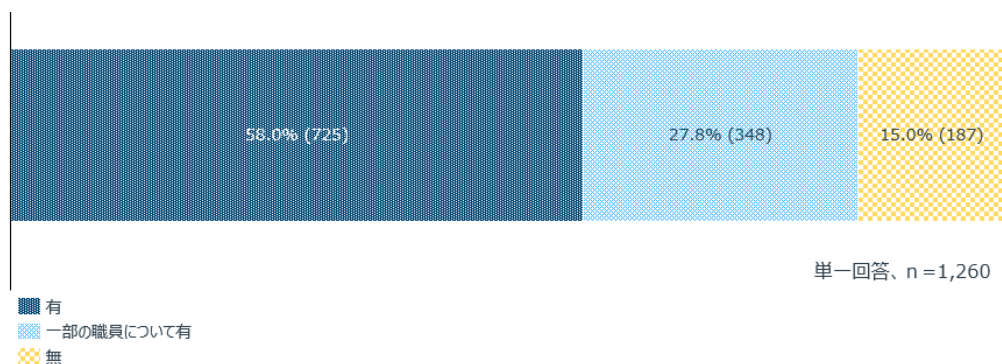
当該相談機能において相談対応業務に従事している職員の総数は、「5 人未満」が 40.1%（505 件）と最も多かった。「5 人以上 10 人未満」が 31.3%（394 件）と合わせると、全体の 7 割以上が 10 人未満の体制であった。

図表 3-29 当該相談機能において相談対応業務に従事している職員の総数



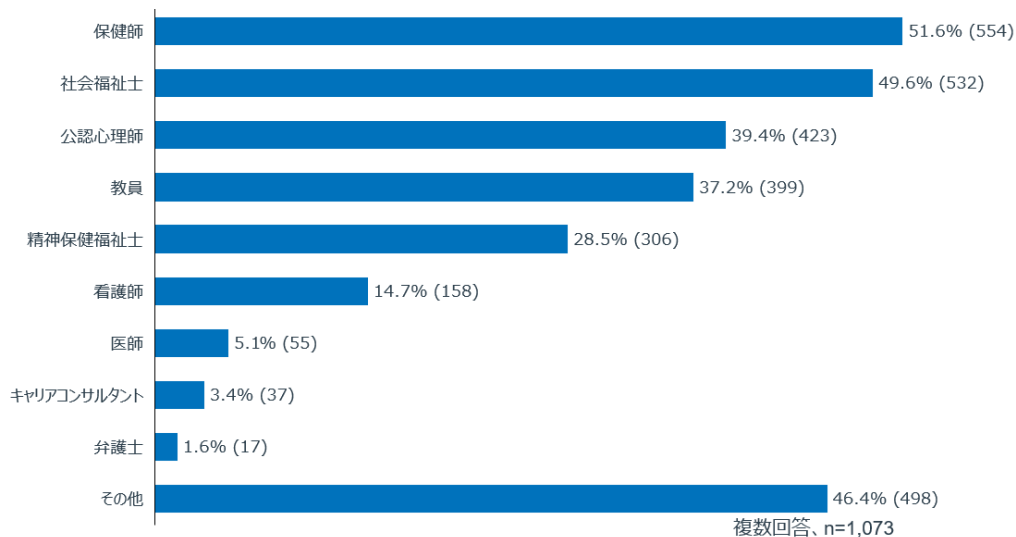
相談対応業務に従事している職員の属性 ① 資格要件の有無は、「有」が 58.0%（725 件）と最も多く、「一部の職員について有」の 27.8%（348 件）を合わせると 8 割以上（85.8%）に達していた。

図表 3-30 相談対応業務に従事している職員の属性 ① 資格要件の有無



相談対応業務に従事している職員の属性 ②要件となる資格（Q34「有」、「一部の職員について有」の回答者のみ）は、「その他」が 46.4%（498 件）と最も多かった。資格別では、「保健師」が 51.6%（554 件）と最も多く、次いで「社会福祉士」が 49.6%（532 件）であった。

図表 3-31 相談対応業務に従事している職員の属性 ②要件となる資格



図表 3-32 カテゴリー別職員の属性【その他（要件となる資格）】

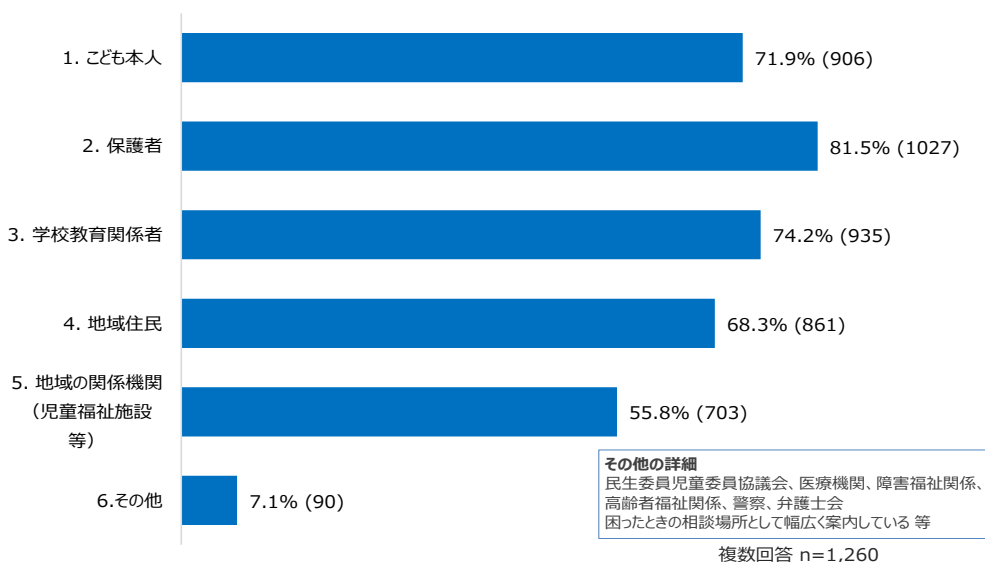
カテゴリー	要件となる資格
児童福祉系資格	児童福祉司：4 件
	児童指導員：2 件
	家族相談士：1 件
その他福祉系資格	社会福祉主事：2 件
	相談支援専門員：1 名
	介護支援専門員：1 名
保育・教育系資格	保育士：24 件
	幼稚園教諭：8 件
心理・カウンセリング系資格	臨床心理士：21 件
	認定心理士：3 件
	その他カウンセリング資格：3 件
医療・保健・栄養系資格	助産師：8 件
	管理栄養士・栄養士：5 件
	歯科衛生士：2 件
	言語聴覚士：1 件
その他	ファイナンシャルプランナー：1 件
	所定のカウンセラー養成講座を修了した者：1 件
	こどもの権利に理解や豊かな経験のある人：1 件
	若者支援を行う上で効果的な資格：1 件

図表 3-33 その他複合要件があるもの

その他（複合要件があるもの）	
実務経験のみを要件とするもの	・ 児童・DV に関する相談業務の経験をおおむね 2 年以上有する ・ 警察 OB の職員を配置している（警察との連携事案に備えるため） ◇業務を適切かつ確実に運営する責任者 ・ マネジメント能力を有し、かつ、相談対応業務に 2 年以上従事したことがある者 ・ インターネット上のトラブルに関する業務に従事した経験を有する者 ◇苦情責任者（非常勤） ・ インターネットや SNS トラブルおよび対処方法に関する知識を有している者 ・ 権利侵害等に関する知識を有する者
資格と実務経験の両方を要件とするもの	・ 教育、福祉分野または心理、精神保健分野の資格を有し、こどもに関わる相談等の実務経験 3 年以上 ・ 介護福祉士、介護支援専門員、社会福祉主事の任用資格を有し、福祉関係機関において相談業務に 5 年以上従事した経験を持つ者 ・ 公認心理師・臨床心理士・社会福祉士・精神保健福祉士のいずれかを有し、相談業務の経験が概ね 1 年以上ある者 ・ 児童福祉、精神保健福祉等（社会福祉士や保育士、教員免許含む）の資格を有し、こどもに関する相談や指導等の経験が 2 年以上ある方
資格または実務経験のいずれかを要件とするもの	・ 臨床心理士等の資格若しくは 3 年以上の相談業務経験のある方（資格を有する方を優先する場合あり） ・ 臨床心理士等の資格を有する者。または、地域公共団体、社会福祉法人、特定非営利法人において若者支援にかかわる相談援助等についての経験が 2 年以上あるもの ・ 相談経験 2 年以上、大阪府人権擁護士、福祉・労働分野の国家資格や様々な人権問題の専門性を有する者を優先的に配置する
専門課程の修了または実務経験を要件とするもの	・ 学校教育法に基づく大学を卒業した人で、次のいずれかに該当する人 ・ 社会福祉又は心理学の専門課程を専攻した人 ・ 児童福祉業務又は青少年の相談業務に 2 年以上従事した人 ・ 幼稚園教諭、保育士、臨床心理士ほか 4 年制大学等で児童福祉、社会福祉などの課程を修めて卒業した人、又は 2 年以上こどもに関する相談業務に従事した人
専門課程の修了（在籍）のみを要件とするもの	・ 学校教育法に基づく大学又は、それに準ずる心理臨床に関する分野を修了、もしくは在籍中の者
資格またはそれに準ずる能力を要件とするもの	・ 上記該当資格に準じた相談対応業務等の能力を有している者 ・ 社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、公認心理師、臨床心理士等の資格を有する者、又は、これらの有資格者と同等の相談業務等を行うことができる者

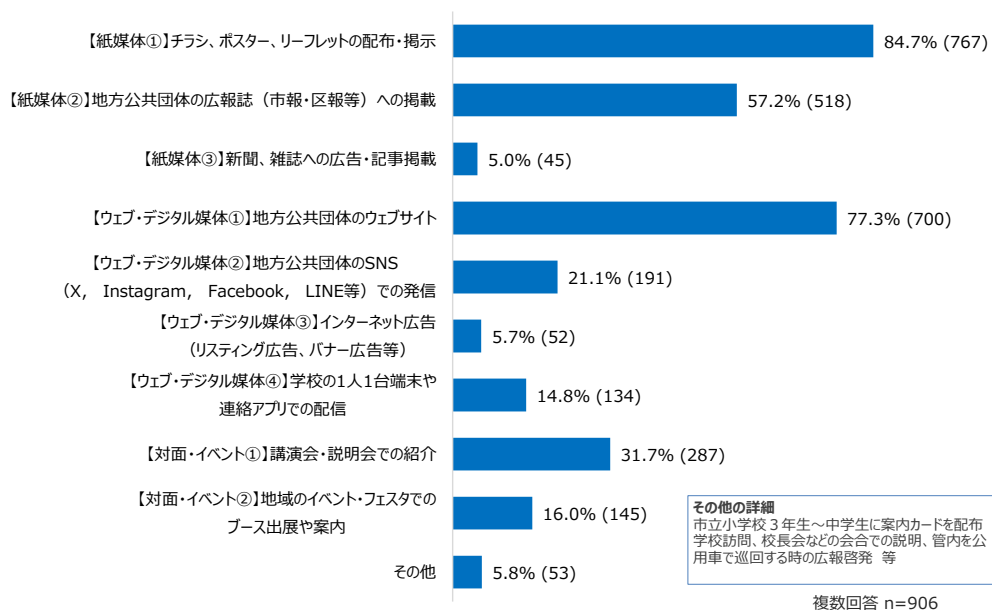
相談窓口の周知・広報先は、「保護者」が 81.5%（1,027 件）で最も多く、学校関係者・子ども本人・地域住民も約 7 割の窓口が周知・候補先としていた。

図表 3-34 相談窓口の周知・広報先



相談窓口を子どもに向けて周知・広報するために利用している方法や媒体は、チラシ、ポスター、リーフレットの配布・掲示（紙媒体）が 84.7%（767 件）と最も多く、次いで「地方公共団体のウェブサイト」が 77.3%（700 件）であった。

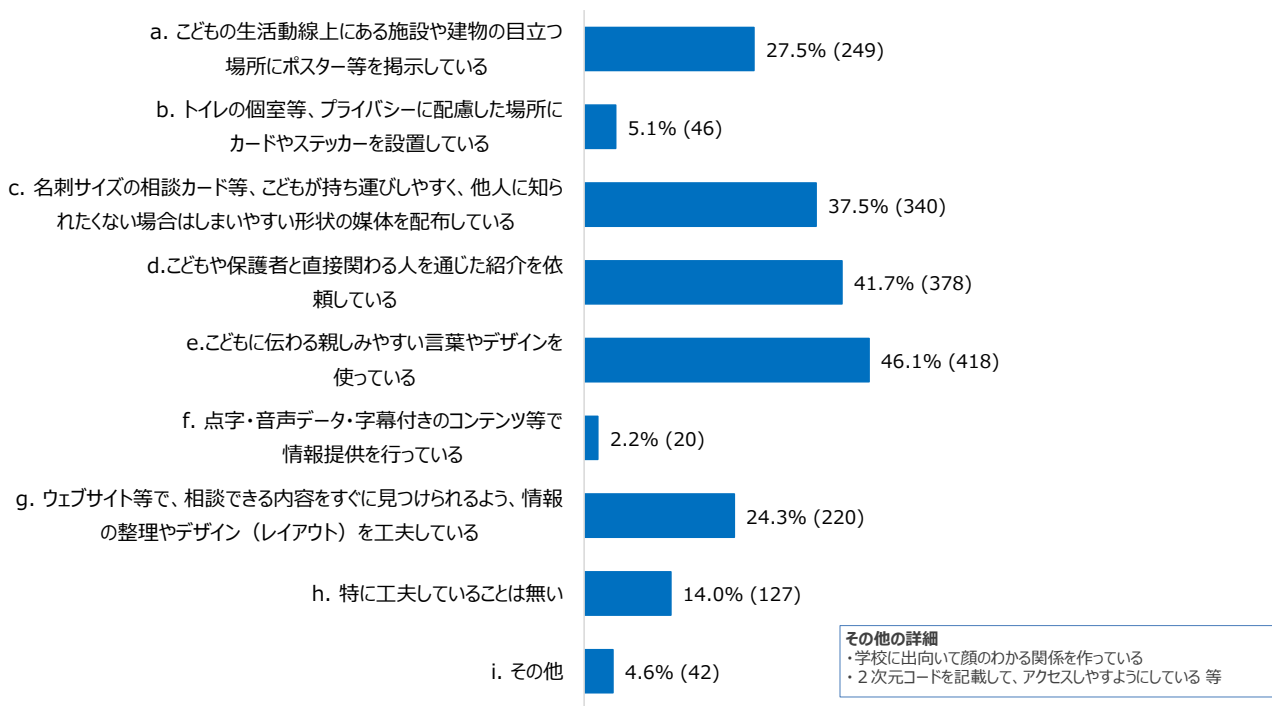
図表 3-35 相談窓口を子どもに向けて周知・広報するために利用している方法や媒体



相談窓口をこどもに向けて周知・広報するにあたって工夫していること 1. 情報をわかりやすく伝える工夫（ Q36「こども本人」の回答者のみ ）は、「こどもに伝わる親しみやすい言葉やデザインを使っている」が46.1%（418件）と最も多く、次いで「こどもや保護者と直接関わる人を通じた紹介を依頼している」が41.7%（378件）であった。

図表 3-36 相談窓口をこどもに向けて周知・広報するにあたって工夫していること

1. 情報をわかりやすく伝える工夫（ Q36「こども本人」の回答者のみ ）

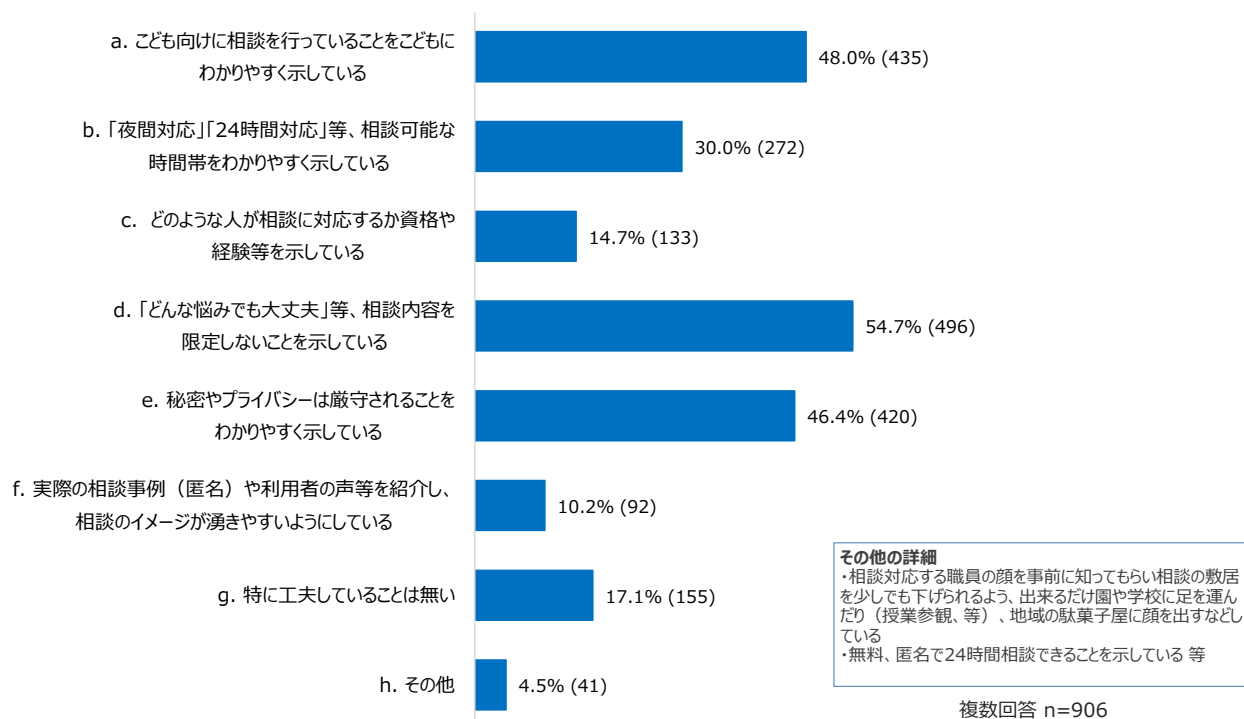


複数回答 n=906

相談窓口をこどもに向けて周知・広報するにあたって工夫していること 2. 相談しやすくする工夫（ Q36「こども本人」の回答者のみ ）は、『『どんな悩みでも大丈夫』等、相談内容を限定しないことを示している』が 54.7%（496 件）と最も多く、次いで、『こども向けに相談を行っていることをこどもにわかりやすく示している』が 48.0%（435 件）であった。

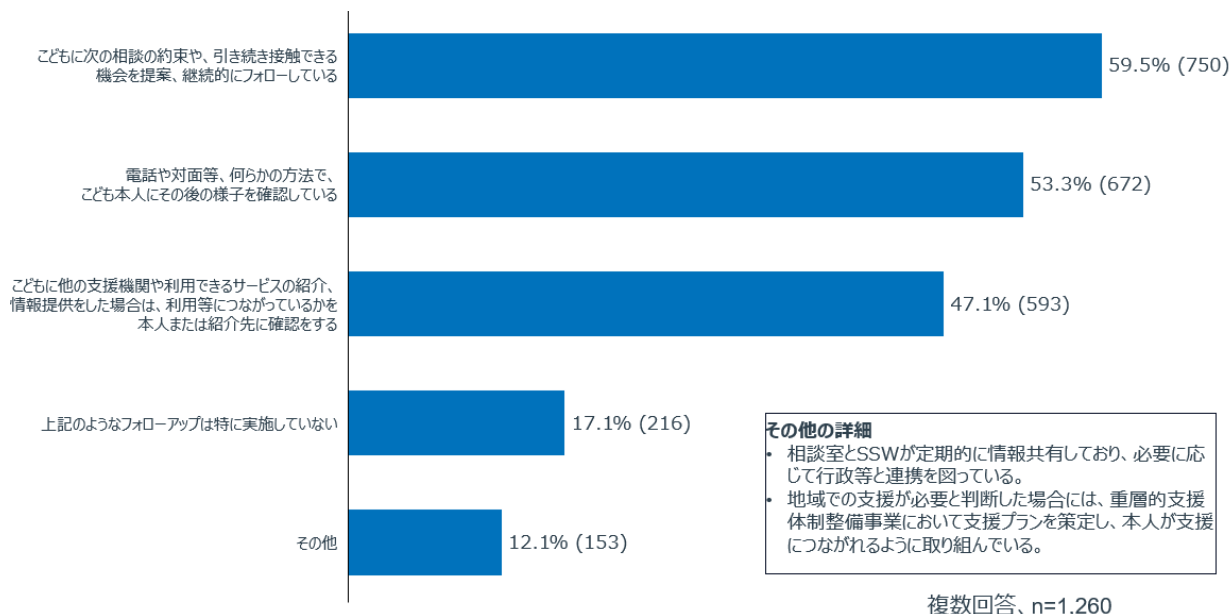
図表 3-37 相談窓口をこどもに向けて周知・広報するにあたって工夫していること

2. 相談しやすくする工夫（ Q36「こども本人」の回答者のみ ）



相談対応におけるフォローアップは、「こどもに次の相談の約束や、引き続き接触できる機会を提案、継続的にフォローしている」が 59.5%（750 件）と最も多く、次いで「電話や対面等、何らかの方法で、こども本人にその後の様子を確認している」が 53.3%（672 件）であった。

図表 3-38 相談対応におけるフォローアップ



相談対応に際して他の支援機関・専門機関と連携する際に工夫していることについて確認したところ、連携先については、行政内の各支援担当部署や児童相談所、教育機関、医療機関、民間団体等が挙げられた。連携にあたっての工夫としては、こどもの意思やプライバシーの尊重、情報共有に関する工夫が多く挙げられた。

図表 3-39 相談対応に際して他の支援機関・専門機関と連携する際の工夫 連携先

カテゴリー	連携している機関
教育関連機関	- 幼稚園・保育園 - 学校教職員（関係者含む） - 県・市町村教育委員会
行政機関・公的機関	- 児童相談所、こども家庭センター - 市区町村の行政部署（子育て支援、福祉課（児童・障害者・高齢者）生活困窮者支援 等） - 要保護児童対策地域協議会（要対協） 等
医療機関	医療機関
民間団体・地域組織	- 民間団体、市民社会組織 - 子ども食堂 - 指定支援機関 等
就労・自立支援機関	- ハローワーク - 就労支援機関 - 就労移行支援 等

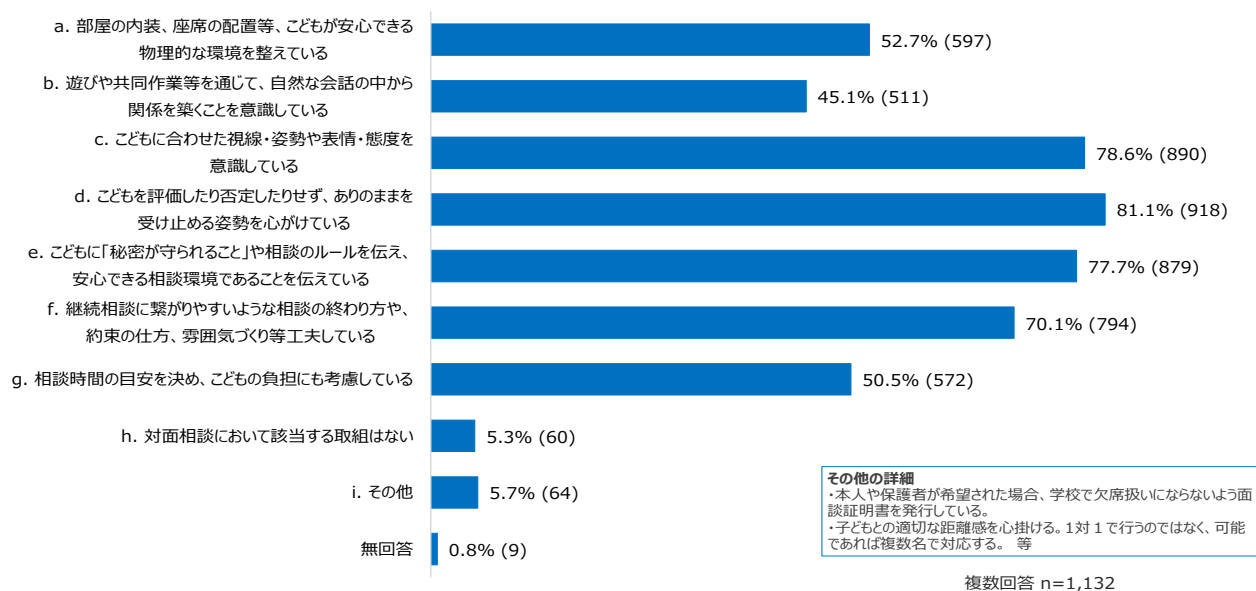
図表 3-40 相談対応に際して他の支援機関・専門機関と連携する際の工夫 工夫の内容

カテゴリー	連携時の工夫
こどもの意思やプライバシーの尊重	◇こどもの意思尊重 ・ 保護者から同意が得られない場合は、こどもからの要望を聞き取り、その要望が実現可能か確認する ・ 不登校もひきこもりもその解決を目指すのではなく、伴走して当事者の思いをしっかりと聞き取ることが大切 ・ こどもと相談を進める中で、状況に応じて他の支援機関・専門機関についても紹介し、こどもがそのサービスを望んだ場合、連絡・連携することとしている ◇プライバシーの尊重 ・ 基本的に児童本人に承諾を得たうえで、どのだれ（関係機関）と連携するのか、どんな内容について情報共有するのかを具体的に本人へ伝えている ・ ヤングケアラー支援については、本人または保護者の同意をもとに情報共有を行っているため、取り扱いに留意している ・ どうしても許可が取れない場合は、連携しない選択肢も考慮する
会議体の活用や、細やかな情報共有	◇会議体の活用 ・ ヤングケアラーへの対応は庁内連絡会を開催して情報交換等を行っている ・ 教育機関が実施する SSW の連絡会や不登校担当の連絡会に出席している ・ 児童福祉部門と情報は毎日共有している。そのほか、関係機関との会議として月 3 回実施している ・ 連携機関とは個々の事例の状況に応じて、ケース会議等により情報共有を ◇細やかな情報共有 ・ 対象児の見守りや変化があれば都度連絡をしてもらうようにしている ・ いじめ、学校生活、家庭環境の問題が深刻な場合には、特に関係機関と情報共有し連携を図る ・ 子ども食堂運営事業者にも家庭状況等共有（要対協登録児童や共有の了承を得た家庭）し、個々に応じてのサポートの協力も依頼している ・ 関係機関と連携する際は定期的に情報共有し、それぞれの支援が分断して行われないよう工夫している
支援方針や役割の明確化	・ 切れ目のない支援に近づこう、具体的に何をしたか・何をしてほしいかを共有する ・ 良好な関係で支援できるように、お互いの機能や役割、立場を理解する（ガス抜きや相互理解） ・ 児童相談所や医療機関等につなぐ必要がある複雑な事案に対応するため、各相談員が持ち寄る事例検討会を通じて、ケース毎の対応方法等の研鑽を行っている
顔の見える関係づくり	・ 年度初めに関係機関に赴き、挨拶と情報共有をしている ・ 関係者同士が相談しやすい、顔の見える関係を構築

カテゴリー	連携時の工夫
	・ 必要に応じて当事者も含めた顔合わせを行っている
情報収集および情報提供書等の作成	・ 市のサポートファイル（成育歴や相談歴等）も活用することを意識している ・ 機関の種別に関わらず、連携する際は情報提供書又は情報提供の機会を作った上で連携している ・ 一次的な受け皿機能を持つことで支援のたらい回しを防いでおり、ネットワークを活かして各機関へつなぎ、専門的な情報の収集や提供を行うことで包括的かつ分野横断的に支援を行っている
連携先への配慮	・ 責めたり、押し付け合いなど、負の感情が原因で協議できないような雰囲気にならないよう調整役なども担う ・ 学校側の心的負担にならないよう、子どもオンブズパーソンは訪問の趣旨について、学校側へのクレームではなく、こどもにとって良い解決方法は何か共に考えていきたいことを、丁寧に説明するようにしている
同行支援と支援の橋渡し	・ 同行支援を行う事で、当事者の不安軽減をはかる ・ 就労支援機関や医療受診等につなぐ場合、本人が希望した場合は同行し、安心して初回相談にのぞめるように工夫している
その他	・ 中学３年生全員にリーフレットを配布、中学校への出張相談 ・ 相談や話を聴いてもらいたいと回答し連絡先が記入してある場合には、家庭児童相談の専門職が対応する

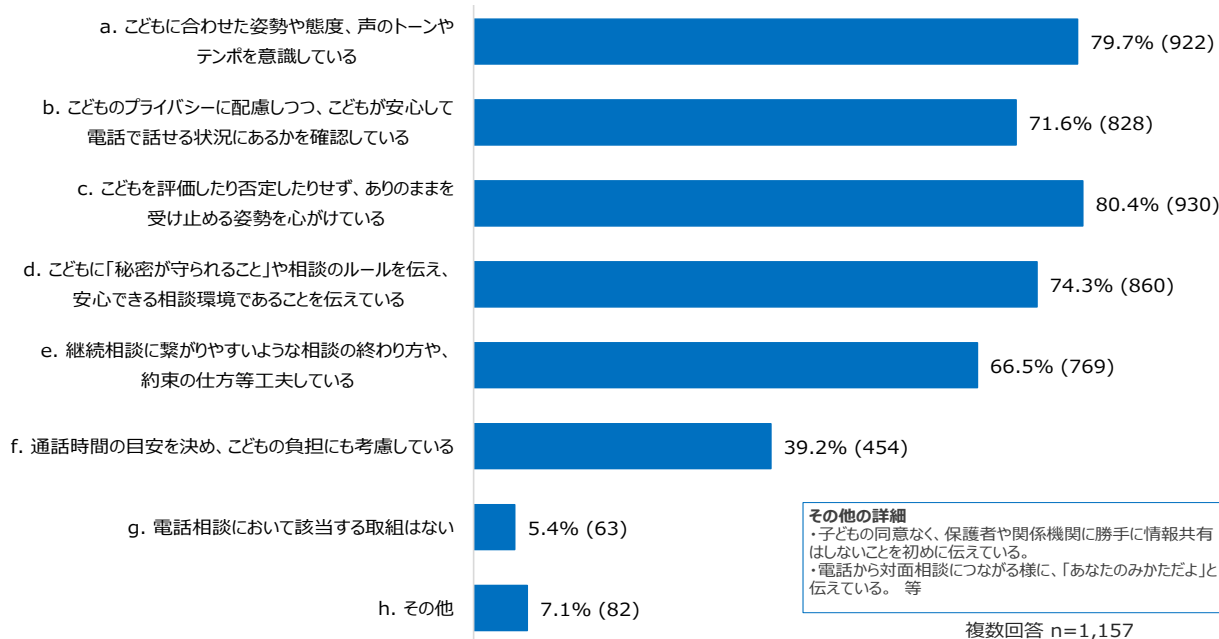
対面による相談対応を行う際に意識していること・心がけていることは、「こどもを評価したり否定したりせず、ありのままを受け止める姿勢を心がけている」が 81.1%（918 件）と最も多く、次いで「こどもに合わせた視線・姿勢や表情・態度を意識している」が 78.6%（890 件）であった。

図表 3-41 【対面】相談対応を行う際に意識していること・心がけていること



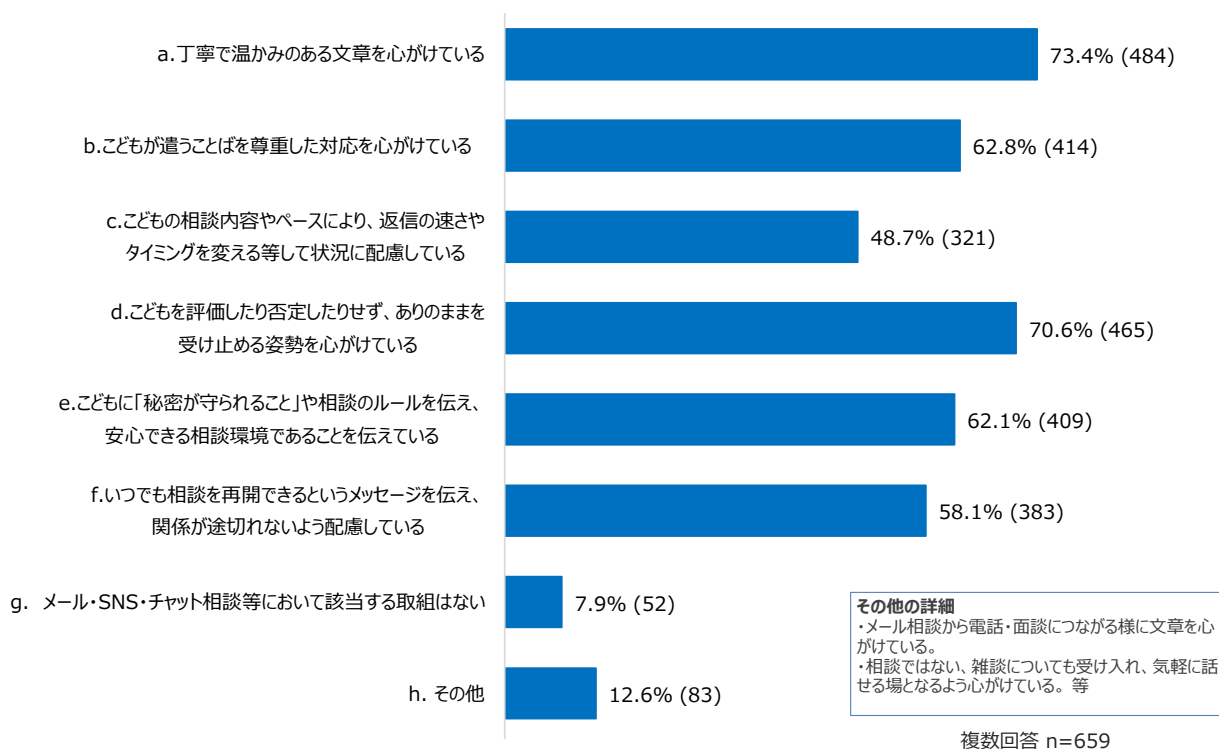
電話による相談対応を行う際に意識していること・心がけていることは、「こどもを評価したり否定したりせず、ありのままを受け止める姿勢を心がけている」が 80.4%（930 件）と最も多く、次いで「こどもに合わせた姿勢や態度、声のトーンやテンポを意識している」が 79.7%（922 件）であった。

図表 3-42 【電話】相談対応を行う際に意識していること・心がけていること



メール・SNS・チャット等による相談対応を行う際に意識していること・心がけていることは、「丁寧で温かみのある文章を心がけている」が 73.4%（484 件）と最も多く、次いで「こどもを評価したり否定したりせず、ありのままを受け止める姿勢を心がけている」が 70.6%（465 件）であった。

図表 3-43 【メール・SNS・チャット等】相談対応を行う際に意識していること・心がけていること



「こどものニーズに対して、対応が難しいことや、今後対応の充実や検討をしていること」を確認したところ、夜間や休日を含め運営体制や、こどもからの SNS・チャット等の多様な相談チャネルのニーズが挙げられた一方で、人員体制や予算上の制約により常時対応や新たな相談チャネルの導入が難しい状況が確認された。また、こども本人に直接アプローチしにくい等の、こども本人へのアプローチと意思・プライバシーの尊重と支援介入のジレンマや、関係機関との連携および地域ネットワークに関する課題も挙げられた。

これらの対応方策として、外部委託等による相談時間・場所・手段の拡充、他機関との連携による機能補完、アウトリーチや相談窓口の周知広報等、多角的な取組が進められている。

図表 3-44 こどものニーズに対して、対応が難しいことや、今後対応の充実や検討をしていること

大カテゴリー	小カテゴリー	対応課題（対応が難しい項目・今後の検討項目）
組織運営リソースと体制構築に関する課題	人的資源・支援体制の不足	・ 担当相談員が別件の面談や不在のため対応が難しいことがある ・ 定期的な継続した支援（SST）などのニーズには応えられていない ・ 各相談員による巡回相談の時間内に対応しきれなかった事案があった場合のフォロー体制について

大カテゴリー	小カテゴリー	対応課題（対応が難しい項目・今後の検討項目）
	予算上の制約	・ 夜間や休日における対応、学校の設立 人員体制について、予算上限界があり適切な人員配置に難しい状況にある
	緊急時に機能するリソースの不足	・ お金、住居の問題。猶予期間があれば対応は可能だが、今日・明日中になった場合、提供できる情報の少なさ、条件が合わない場合の対応に難しさを感じている
相談窓口のアクセス・利便性に関する課題	相談方法に関する課題	・ LINE などのチャット相談のニーズが高いと考えられるが、体制的にその対応が難しい ・ 相談の容易性を意識した方法を検討しており、相談の入り口として、LoGo フォームの活用も検討 ・ WEB フォームへの相談について、連絡先がない場合、フィードバックすることができない ・ 相談手段のさらなる充実のため、はがきによる相談などについて検討をしている
	相談場所に関する課題	・ こどもの居場所の中や、その近くにある区立施設への移転を検討している ・ 初めての来所で不安が強い場合は、こちらから安心できる場所に訪問している ・ 相談窓口のアウトリーチ型 ・ メタバース上での面談
	相談対応時間に関する課題	・ ひきこもりのこどもの中には昼夜逆転している子もいるが、開庁時間を日中としており、メールへの即時返信はできない ・ こどもの学年によって相談しやすい時間の要望が異なっており、全てに対応することが難しい ・ こどもの部活時間で夕方の対応が難しいが夜の時間での対応も検討する
こども本人へのアプローチと意思・プライバシーの尊重を巡るジレンマ	こども本人へのアプローチの難しさ	・ 家族からの引きこもりに関する相談が多いためこども本人と関わる機会がほとんどなく、ニーズを直接聞くことができない ・ こども自らが希望した対面相談はスムーズだが、親に連れて来られた場合のこどもとの面談は困難で、1 回きりで終わることが多い ・ こども自身からの発信が少ないことから、ヤングケアラーを見つけることが難しく、ケースの把握や必要な支援やサービスにつなぐことができない ・ 保護者からの相談が多いため、こども本人でも相談できることが伝わるように知らせていく方法を検討したい ・ 親のニーズが強すぎてしまうケース、面談の工夫を検討
	こどもの意思やプライバシーの尊重と支援・介入のジレンマ	・ 本人および保護者の同意がないと直接的な支援ができないこと ・ 相談の根幹部分に関することを聞くと、連絡が途絶えてしまうこと ・ 「秘密は守られる」と謳っている一方で、虐待事案と判断した場合はこどもの意向とは異なる対応を行うことがしばしばある

大カテゴリー	小カテゴリー	対応課題（対応が難しい項目・今後の検討項目）
		・ ヤングケアラー等匿名の相談は寄せられるが、匿名ゆえに支援につながりにくい
関係機関との連携および地域ネットワークの課題	行政・学校・民間の連携およびネットワーク構築による支援体制の構築	・ 幼小中の連携強化 ・ 県教育委員会の調べによると、不登校の場合、支援機関を利用せず「自宅のみ」で過ごしていた児童生徒は 4～5 割となっている。子ども若者・ひきこもり総合相談センターにはこのような児童生徒の家族からの相談が増加傾向にあり、不登校児童生徒を官民連携で支援できる体制づくりを各自治体に求めている
	地域の関係者への啓発とこどもの声への対応強化	・ 幼稚園、保育園、児童館、小・中学校、高校等の先生や地域の子ども食堂など、こどもに直接関わる大人がこどもからの声をキャッチしやすい状況にあるため、こどもの身近な大人に対して、こどもからの悩みごとの相談があった場合の対応について、情報発信や研修等を行っていけるとよい

図表 3-45 「こどものニーズがあるが、現在是对応が難しいもの」について取り組んでいる代替策や工夫している点

カテゴリー	取り組んでいる代替策・工夫
相談時間・場所・手段の拡充	・ 対面相談だけでなく、電話やメール、手紙による相談を受け付けている ・ 代替として、業務委託によりチャット相談を実施 ・ 昨年度からは小学校低・中学年向けに「はがき相談」を開始 ・ 夜間や休日の対応について、緊急の場合は業務用携帯を持ち帰り、対応できるようにしている
他機関との連携による機能補完	・ 他機関に相談しチームで取り組んでいる ・ 時間外の対応になるが、子ども食堂を紹介し必要に応じて同行している ・ 限られた巡回相談時間の中でも学校教職員との連携強化を図るため、各相談員が校内委員会等で意見交換を密に行うなどの工夫を行っている
アウトリーチや相談窓口の周知広報	・ 児童館などのこどもが集まる施設に相談員が訪問している ・ 当所ホームページにつながるアイコンを小中学校も児童生徒の学習用タブレットに掲載 ・ 令和 7 年度、当事者向けの動画を活用し、X(旧 Twitter)や YouTube にて、期間限定で SNS 広告を実施し、相談窓口の周知をし ・ こどもが他者との交流や活動、心理教育プログラム等を通してエンパワメントされるように、こどもを対象にしたグループ活動を実施している（1 回/月） ・ 自宅にいてだけで外部と接触が持てない児童生徒に関しては、学校関係者ではない、第三者によるアウトリーチが有効と考えている
内部体制の強化と対応の工夫	・ 自傷行為や容姿の悩みはとても繊細なため、相談員同士話し合いながら対応している

カテゴリー	取り組んでいる代替策・工夫
	・ 保護者に対しての関わり方を一緒に考えたり、家族支援としてペアレントメンターを活用している ・ 当施設以外の相談員が対応することを想定して、ケース内容の共有を行っている
こども本人への丁寧な説明と関係構築	・ 対象者に対して、可能な限り保護者や関係機関とのやり取りの必要性について理解してもらうよう努める ・ 秘密を守れない（保護者等に伝える）場合は、丁寧に説明し、可能な限り納得が得られるようにする ・ 雑談 9 割と考え、まずは雑談から関係の構築に努めている ・ 関係づくりをしていき、ちょっとした相談をつぶやけるようにしている
家族支援・保護者連携の強化	・ 家族支援が第一義となる ・ 保護者（親）と綿密に連携して対応した ・ 家族との関係が良好であれば、家族から本人へ当所の存在を伝えてもらえるように案内し、こども本人の話を直接聞くことができると示している

(2) 民間団体向け調査

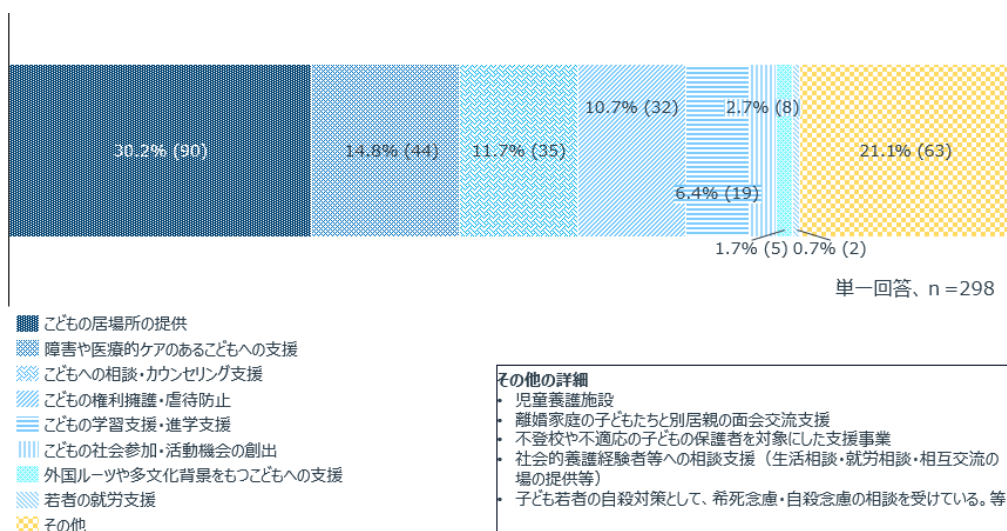
民間団体向け調査は、民間団体による、「子ども自らが悩みを相談できる機能」を持つ事業を対象（子ども本人からの相談を受け付けている事業や活動であれば、すべて対象とした）とし、298 件の回答を得た。

図表 3-46 民間団体向け調査 実施概要

項目	内容
調査方法	オンラインアンケート（Web 回答方式） ※以下に挙げるサイトにて公開されている法人情報や、インターネット上の公開情報を基に、本調査に関連すると考えられる団体を抽出し、調査依頼を郵送した。 ・ 内閣府「NPO 法人ポータルサイト」 ・ 社会福祉法人 全国社会福祉協議会全国社会福祉法人経営者協議会が提供する「会員法人一覧（情報公開ページ）」 ・ 国・都道府県公式公益法人行政総合情報サイト公益法人 information が提供する「公益法人等の検索」
発送数	初回調査：3,527 件（うち 134 件は宛先不明・受取辞退等で返送） 追加調査：81 件 有効発送数：3,474 件
有効回答数	298 件

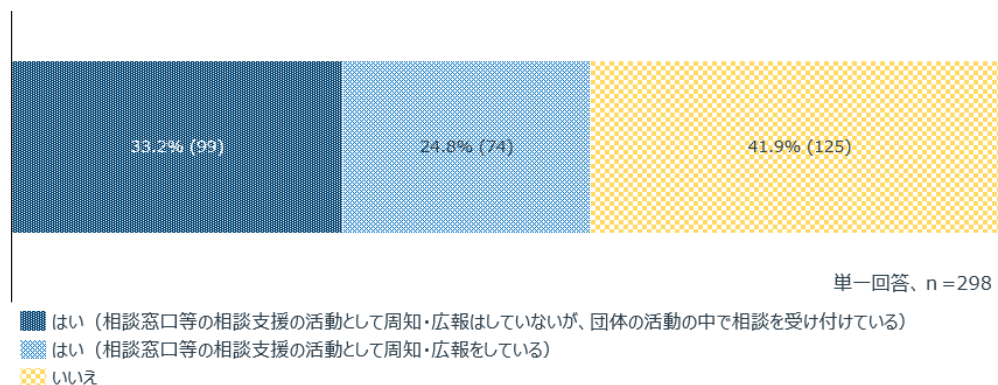
団体の活動目的は、「子どもの居場所の提供」が 30.2%（90 件）と最も多く、「障害や医療的ケアのある子どもへの支援」が 14.8%（44 件）であった。

図表 3-47 団体の活動目的



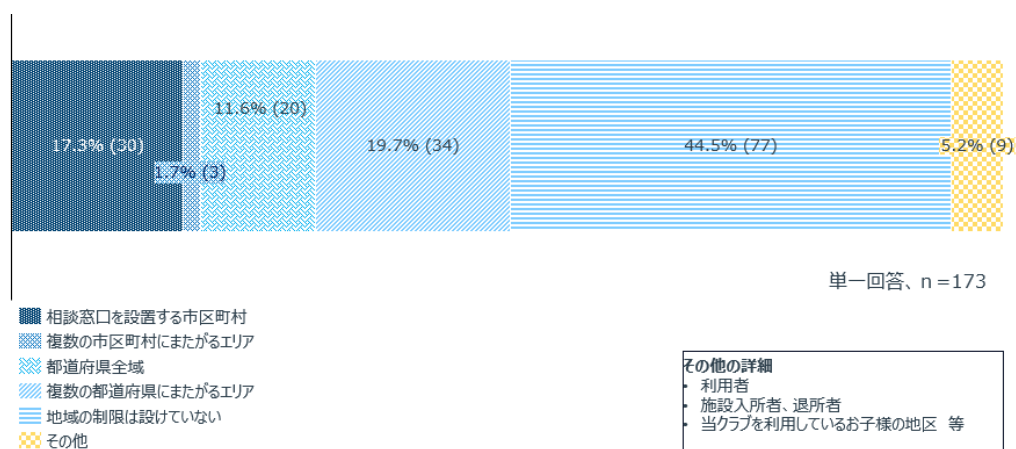
小学生以上の子ども（6 歳から 22 歳）を対象とした相談受付を行っている団体は、全体の 58.0%（173 件）であった。

図表 3-48 子ども（小学生以上（6 歳から 22 歳）を対象とした相談受付の有無



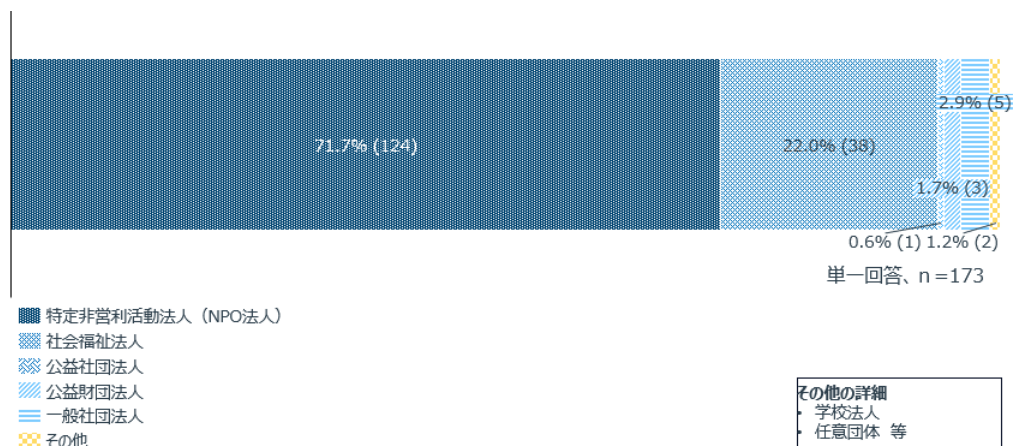
相談対象地域は、「地域の制限は設けていない」が 44.5%（77 件）と最も多く、次いで「複数の市区町村にまたがるエリア」が 19.7%（34 件）であった。

図表 3-49 相談対象地域



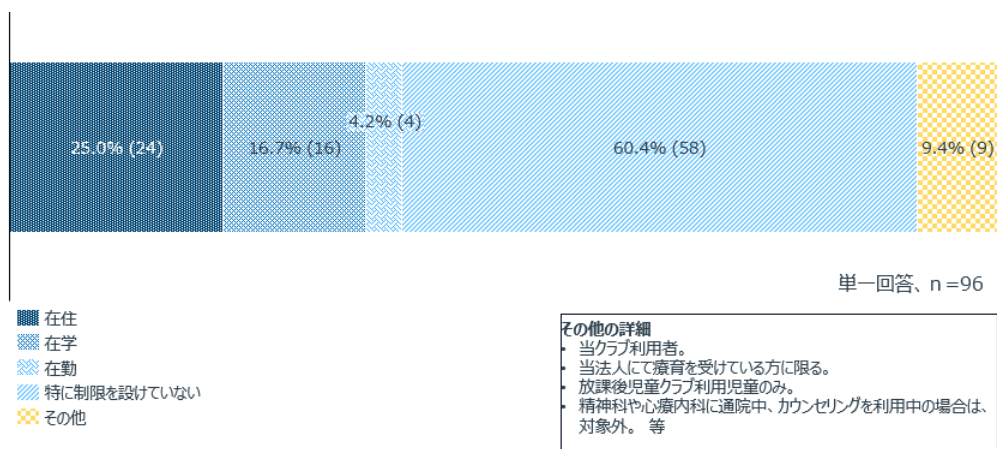
運営主体は、「特定非営利活動法人（NPO 法人）」が 71.7%（124 件）と最も多く、次いで「社会福祉法人」が 22.0%（38 件）であった。「一般財団法人」からの回答はなかった。

図表 3-50 団体・窓口の「運営主体」



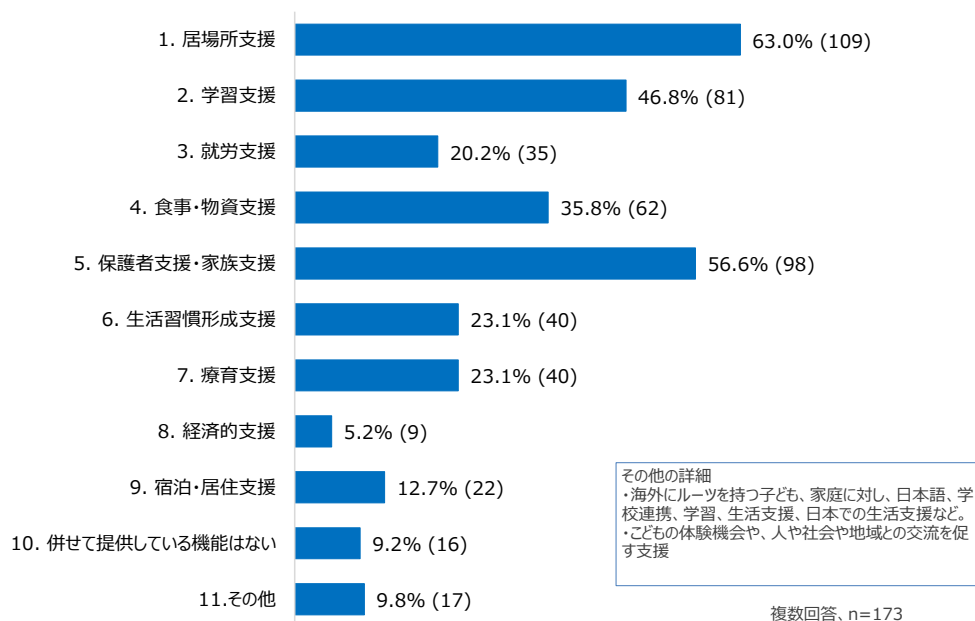
相談対象地域における相談者の制限の有無（「地域の制限は設けていない」以外を選択した場合のみ回答）は、「特に制限を設けていない」が 60.4%（58 件）と最も多く、次いで「在住」が 25.0%（24 件）であった。

図表 3-51 相談対象地域における相談者の制限の有無



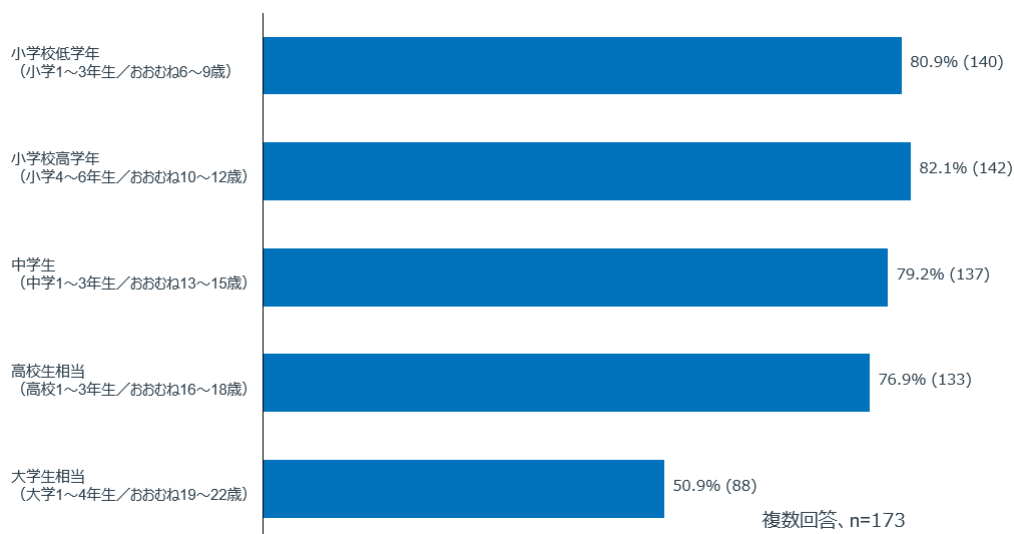
相談窓口のほかに、提供している機能は、「居場所支援」が 63.0%（109 件）と最も多く、次いで「保護者支援・家族支援」が 56.6%（98 件）であった。

図表 3-52 相談窓口のほかに、提供している機能



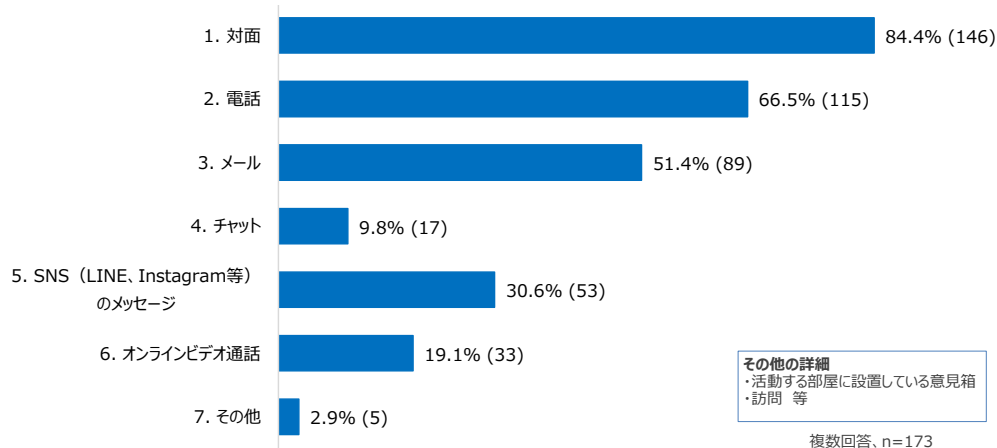
相談対象となる年代は、「小学生低学年」、「小学生高学年」は 8 割以上、「中学生」、「高校生相当」は 7 割以上が相談対象であった。「大学生相当」は 50.9%（88 件）と、他の年代と比較して低い割合であった。

図表 3-53 相談対象となる年代



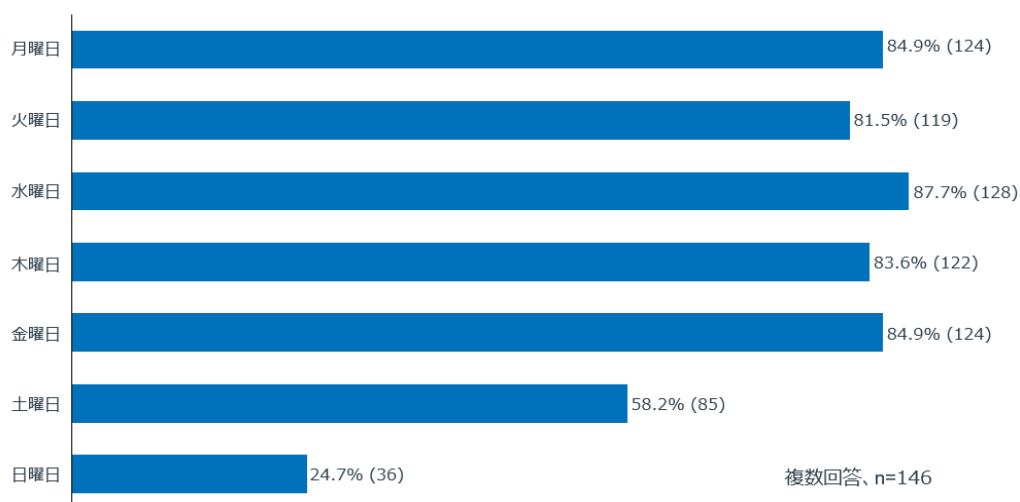
対応可能な相談方法は、「対面」が 84.4%（146 件）と最も多く、次いで「電話」が 66.5%（115 件）であった。「SNS のメッセージ」を用いた相談方法は、約 3 割が対応していた。

図表 3-54 対応可能な相談方法



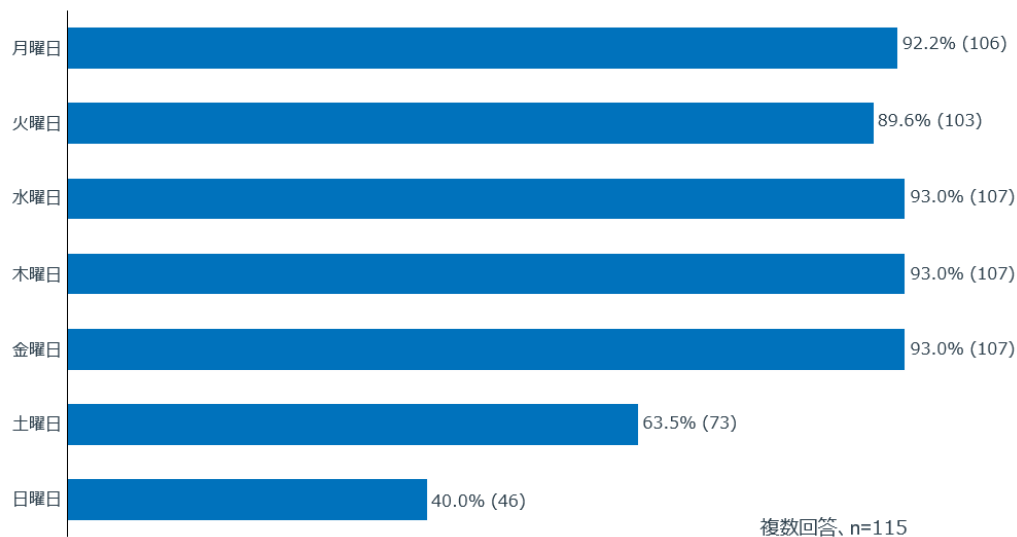
相談方法ごとの対応曜日について、対面の窓口は、平日は 8 割超の開設率であり、土曜日についても約 6 割開設されていた。日曜日の開設率は 24.7%と、3 割以下であった。

図表 3-55 【対面】窓口の開設曜日（※祝日・年末年始除く）



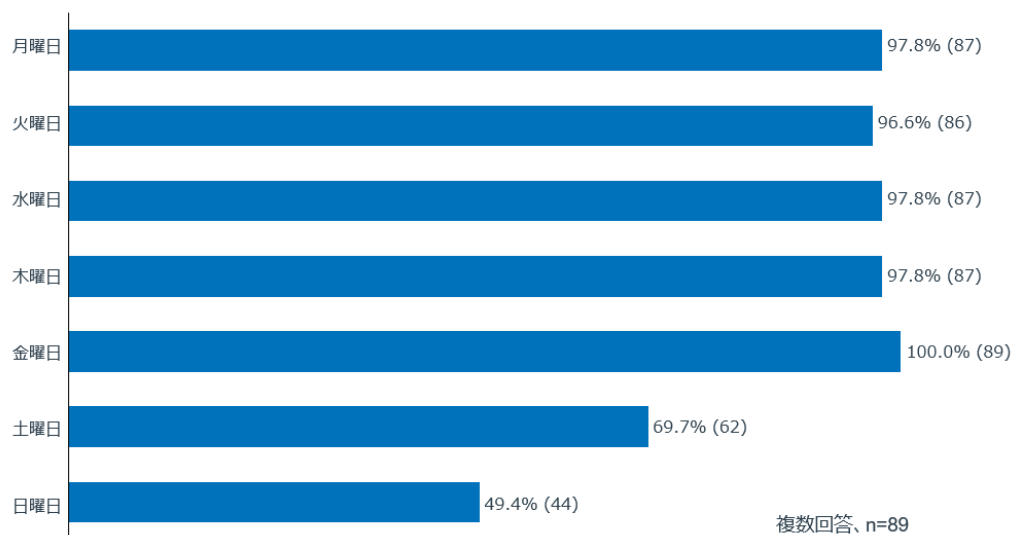
電話の窓口は、平日において約 9 割（89.6%～93.0%）の開設率であった。対面相談と比較して、日曜日（40.0%）の開設率が高い傾向にあった。

図表 3-56 【電話】窓口の開設曜日（※祝日・年末年始除く）



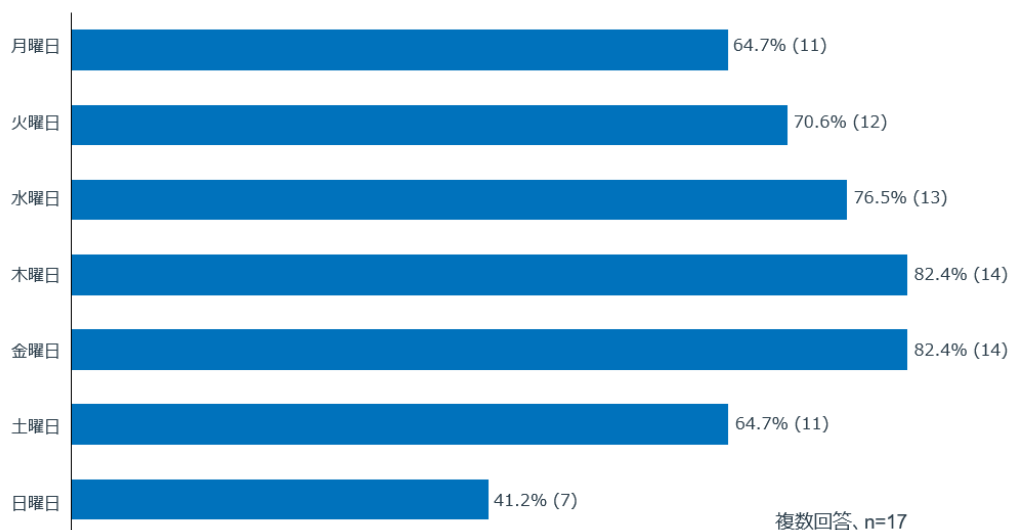
メールの窓口は、平日のほぼ全数（96.6%～100.0%）で開設されていた。土曜日は約 7 割、日曜日は約 5 割の窓口が対応していた。

図表 3-57 【メール】窓口の開設曜日（※祝日・年末年始除く）



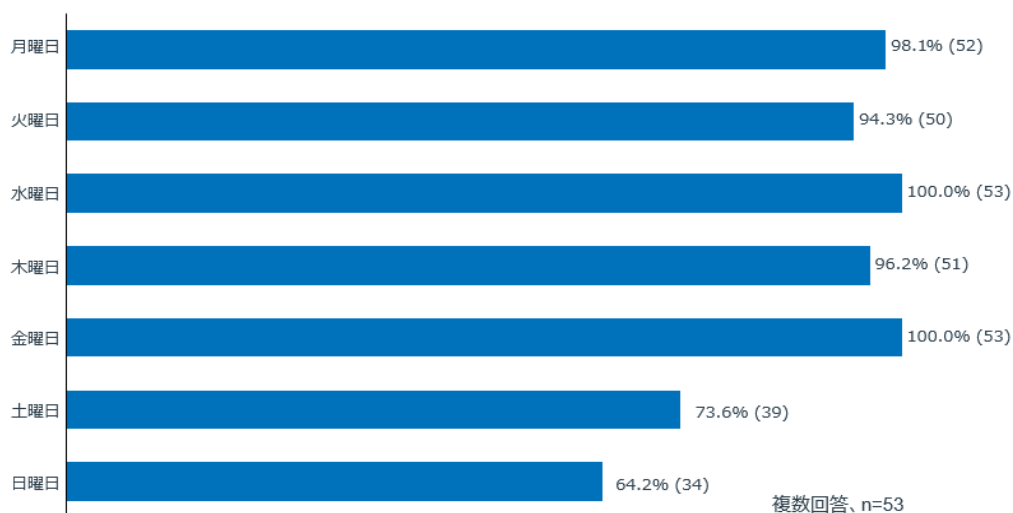
チャットの窓口は、平日の開設率が 6 割～8 割（64.7%～82.4%）であった。土曜日は 64.7%と、月曜日と同水準であり、日曜日も約 4 割の窓口が対応していた。

図表 3-58 【チャット】窓口の開設曜日（※祝日・年末年始除く）



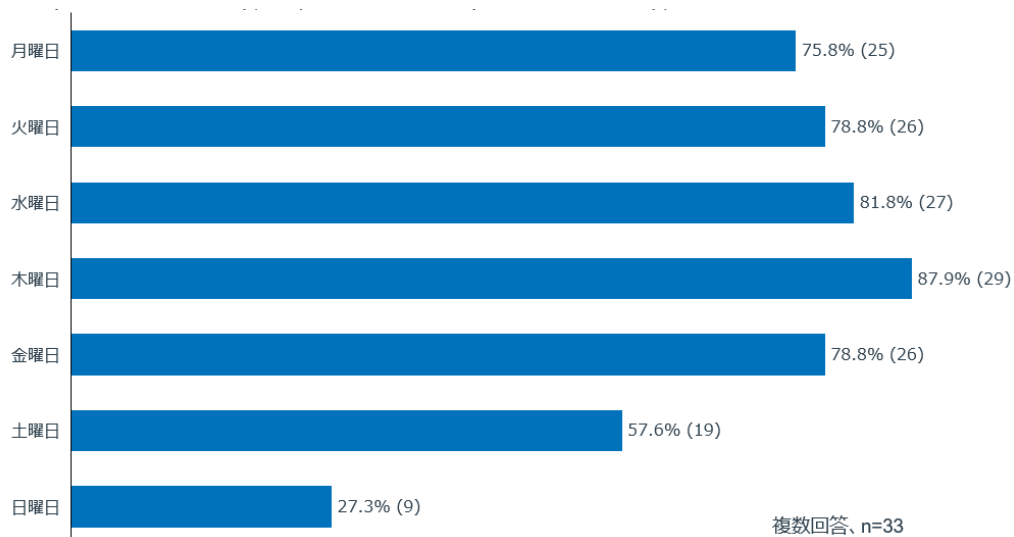
SNS の窓口は、平日のほぼ全数（94.3%～100.0%）で開設されていた。休日（土曜 73.6%、日曜 64.2%）も他の相談方法と比較して高い開設率であった。

図表 3-59 【SNS】窓口の開設曜日（※祝日・年末年始除く）



オンラインビデオ通話の窓口は、平日の開設率が 7 割～8 割（75.8%～87.9%）であった。土曜日は 57.6%と半数以上が開設していたが、日曜日は 27.3%と 3 割以下であった。

図表 3-60 【オンラインビデオ通話】窓口の開設曜日（※祝日・年末年始除く）



窓口の開設時間は、対面は平均 7 時間程度であったのに対し、電話は 9 時間程度など、相談手法により開設時間が異なっていた。

図表 3-61 窓口の開設時間

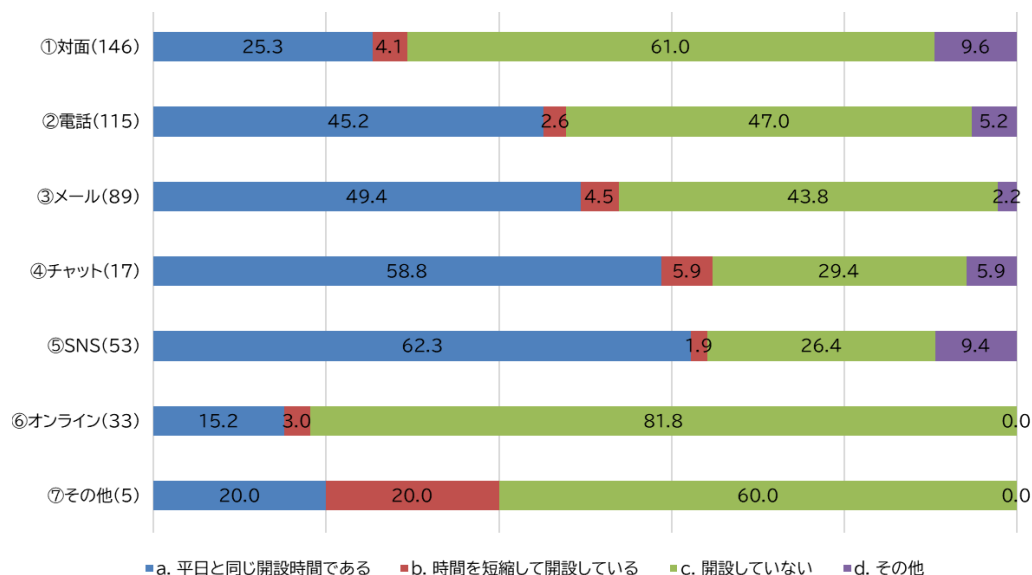
		月曜	火曜	水曜	木曜	金曜	土曜	日曜
対面	平均開設時間	7:20	7:30	7:21	7:32	7:26	7:52	8:21
	n数	122	119	128	122	124	85	36
	18時以降の平均開設時間	2:06	2:13	2:20	2:11	2:07	2:30	3:38
	n数	37	33	36	34	39	24	11
電話	平均開設時間	9:03	9:10	9:03	9:09	9:00	9:55	11:37
	n数	106	103	107	107	107	73	46
	18時以降の平均開設時間	3:22	3:34	3:26	3:29	3:25	3:39	4:13
	n数	42	38	41	41	40	40	28
メール	平均開設時間	10:18	10:15	10:15	10:20	10:08	11:38	12:40
	n数	87	86	87	87	89	62	44
	18時以降の平均開設時間	3:48	3:57	3:50	3:48	3:50	4:09	4:04
	n数	31	29	31	31	31	32	29
チャット	平均開設時間	8:05	8:00	7:20	7:15	7:08	7:51	9:42
	n数	11	12	13	14	14	11	7
	18時以降の平均開設時間	3:30	3:30	2:56	3:13	3:10	3:30	3:30
	n数	8	8	9	9	9	8	6
SNS	平均開設時間	10:12	10:10	10:07	10:21	10:02	10:45	11:02
	n数	52	50	53	51	53	39	34
	18時以降の平均開設時間	3:42	3:56	3:38	3:38	3:40	3:39	3:50
	n数	21	19	22	22	22	21	20
オンラインビデオ通話	平均開設時間	9:19	9:05	8:36	8:40	9:09	9:12	11:46
	n数	25	26	27	29	26	19	9
	18時以降の平均開設時間	3:12	3:13	3:09	3:22	3:12	3:02	3:50
	n数	10	9	10	8	10	10	6

※開設時間は、「開始時間」から「終了時間」までの時間を集計

※「18 時以降の平均開設時間」は、18 時以降に開設している箇所の平均を集計

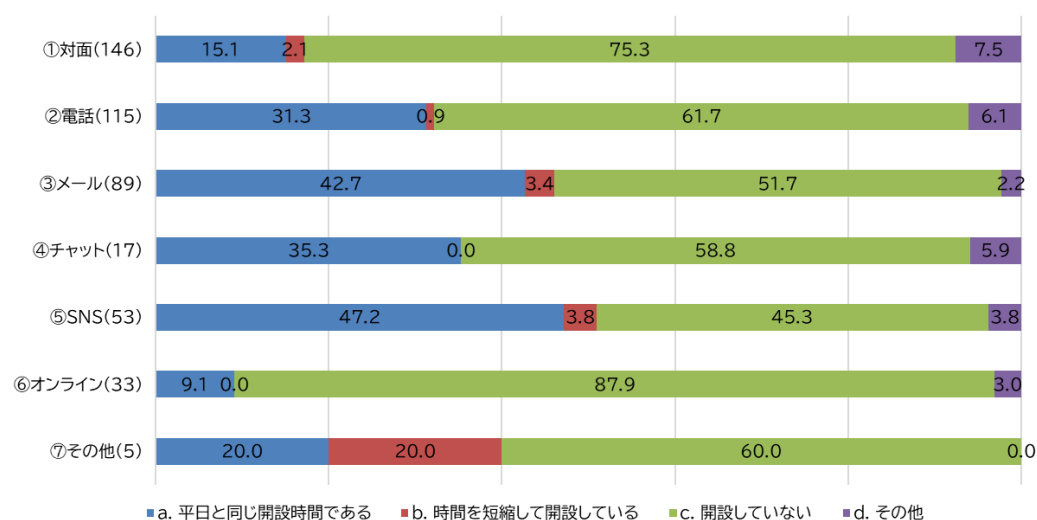
祝日の窓口の開設状況について相談方法ごとに確認したところ、チャットや SNS は約 6 割、電話やメールは 4 割以上が、平日と同じ開設時間で対応していると回答した。

図表 3-62 祝日の窓口の開設状況



年末年始の窓口の開設状況について相談方法ごとに確認したところ、メールや SNS は 4 割以上、電話やチャットは 3 割以上が、平日と同じ開設時間で対応していると回答した。

図表 3-63 年末年始の窓口の開設状況



2024 年度（2024 年 4 月から翌年 3 月）の相談件数（延べ件数）について、平均件数はチャットが最も多く、3252.0 件であった。次いで、SNS が 2251.8 件であった。

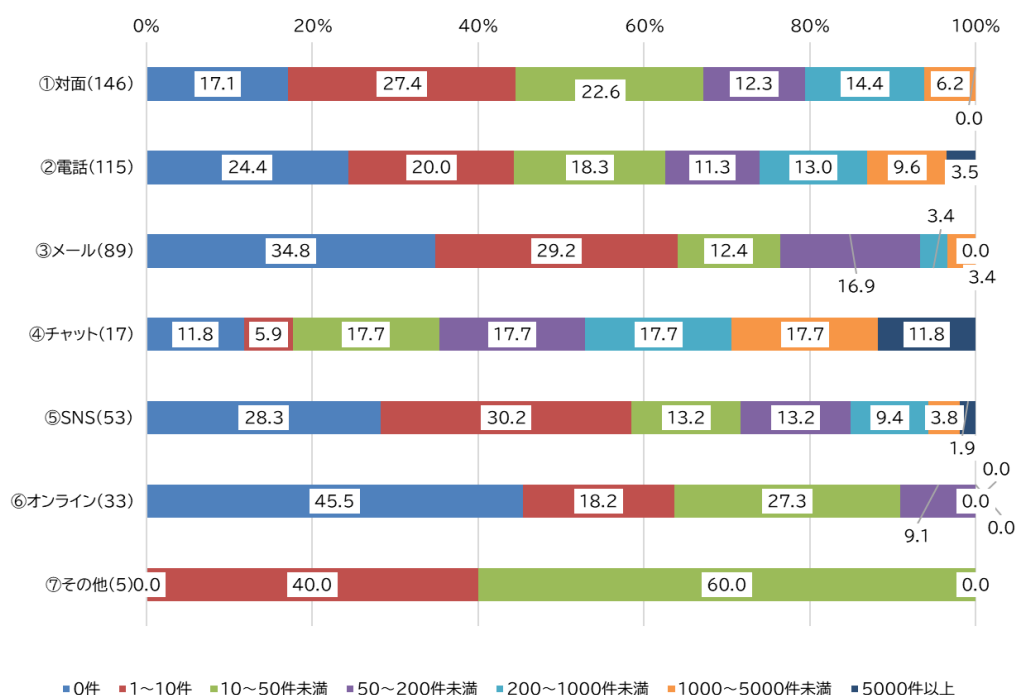
図表 3-64 2024 年度（2024 年 4 月から翌年 3 月）の相談件数（延べ件数）

	平均	中央値	最小値	最大値
①対面(146)	204.1	20	0	3,000
②電話(115)	2062.5	20	0	164,024
③メール(89)	111.8	5	0	3,192
④チャット(17)	3252.0	99	0	30,751
⑤SNS(53)	2251.8	8	0	113,743
⑥オンライン(33)	17.6	3	0	100
⑦その他(5)	18.0	17	2	43

() は n 数。0 件については件数を把握していないケース等が含まれている。

延べ件数の内訳については、0 件を除くと、対面・電話・メールでは、「1 件以上 10 件未満」が最も多く 2 割から 3 割を占めた一方で、1000 以上の回答も確認された。チャットは 1000 件以上が約 3 割を占めた。

図表 3-65 2024 年度（2024 年 4 月から翌年 3 月）の相談件数内訳（延べ件数）



() は n 数。0 件については件数を把握していないケース等が含まれている。

2024 年度（2024 年 4 月から翌年 3 月）の相談件数（新規相談件数）について、平均件数はチャットが最も多く、3038.5 件であった。次いで、電話の 2604.9 件であった。

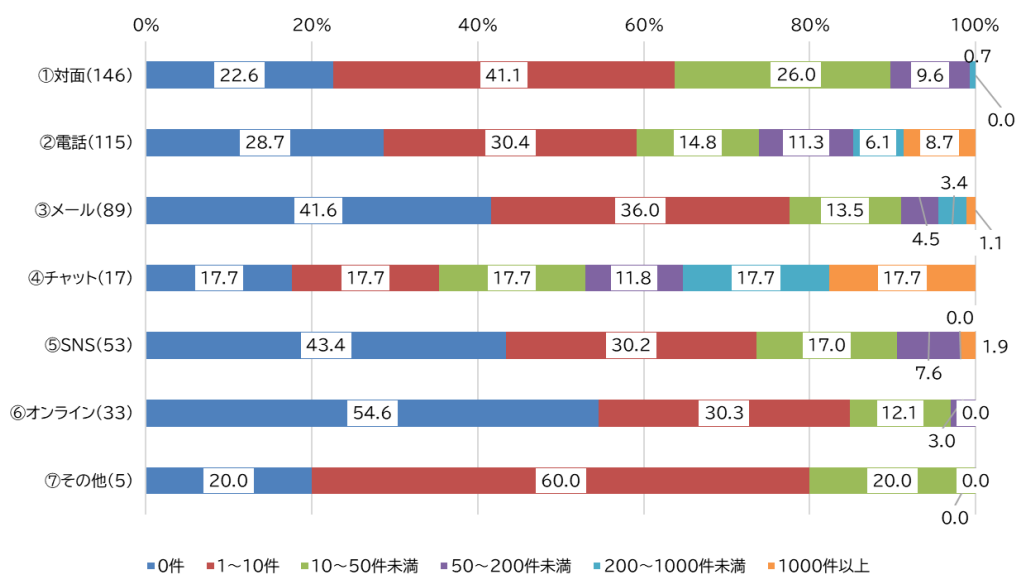
図表 3-66 2024 年度（2024 年 4 月から翌年 3 月）の相談件数（新規相談件数）

	平均	中央値	最小値	最大値
①対面(146)	22.4	5	0	256
②電話(115)	2,604.9	5	0	164,024
③メール(89)	71.8	2	0	4,421
④チャット(17)	3,038.5	40	0	30,751
⑤SNS(53)	2,156.9	2	0	113,743
⑥オンライン(33)	7.3	0	0	100
⑦その他(5)	6.4	2	0	20

() は n 数。0 件については件数を把握していないケース等が含まれている。

新規相談件数の内訳については、0 件を除くと、SNS を除くすべての手段で「1 件以上 10 件未満」が最も多く 3 割から 6 割を占めた一方で、オンライン通話・その他以外では、「50 件以上」の回答も 1 割以上を占めた。

図表 3-67 2024 年度（2024 年 4 月から翌年 3 月）の相談件数内訳（新規相談件数）



() は n 数。0 件については件数を把握していないケース等が含まれている。

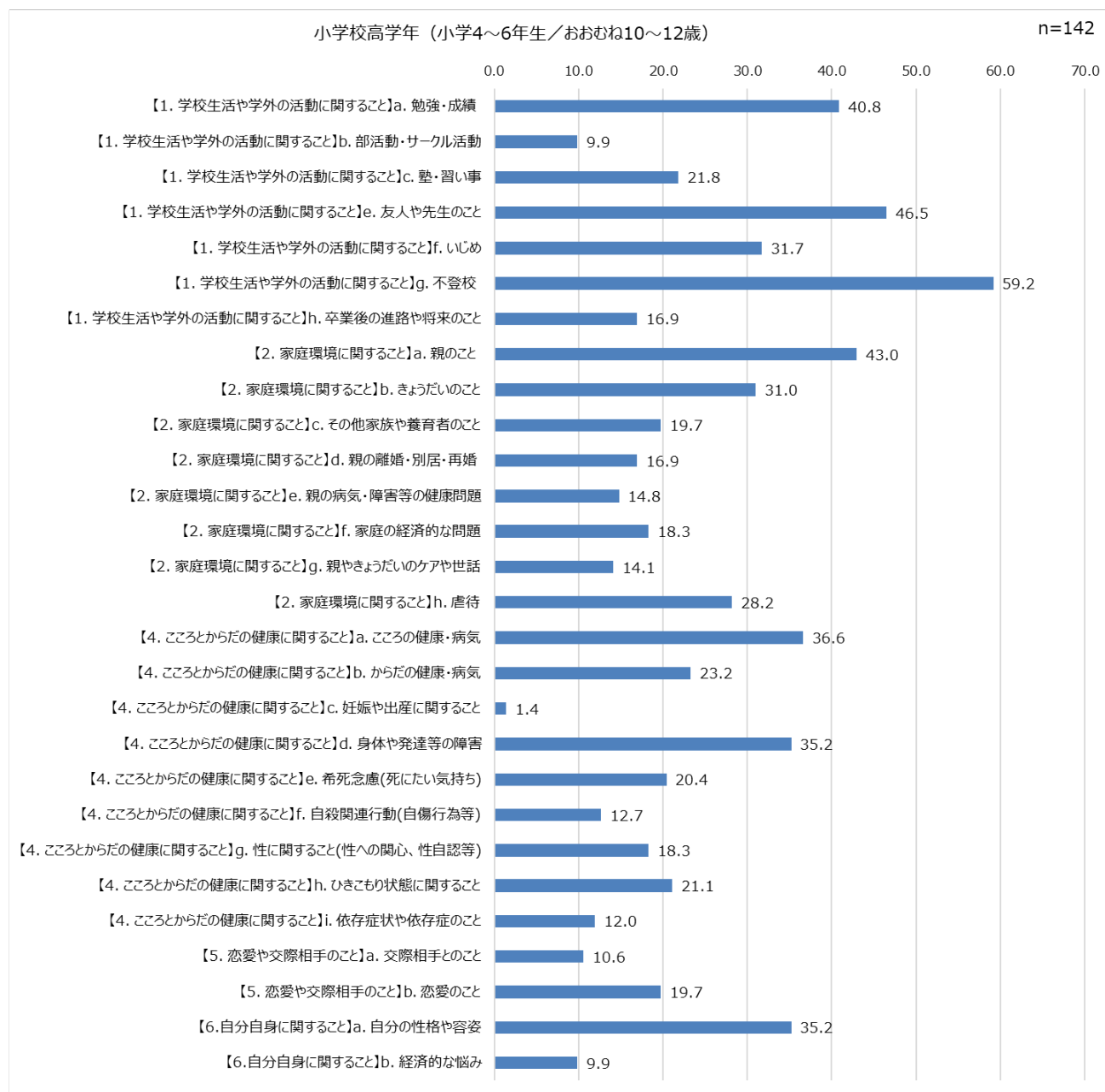
2024 年度の相談実績に基づく、年代層ごとに相談を受けた内容について、小学校低学年（小学 1～3 年生／6～9 歳）は、「不登校」が 46.4%と最も多く、次いで「友人や先生のこと」が 44.3%であった。

図表 3-68 2024 年度の相談実績に基づき、各年代層について相談を受けた内容
小学校低学年（小学 1～3 年生／6～9 歳）



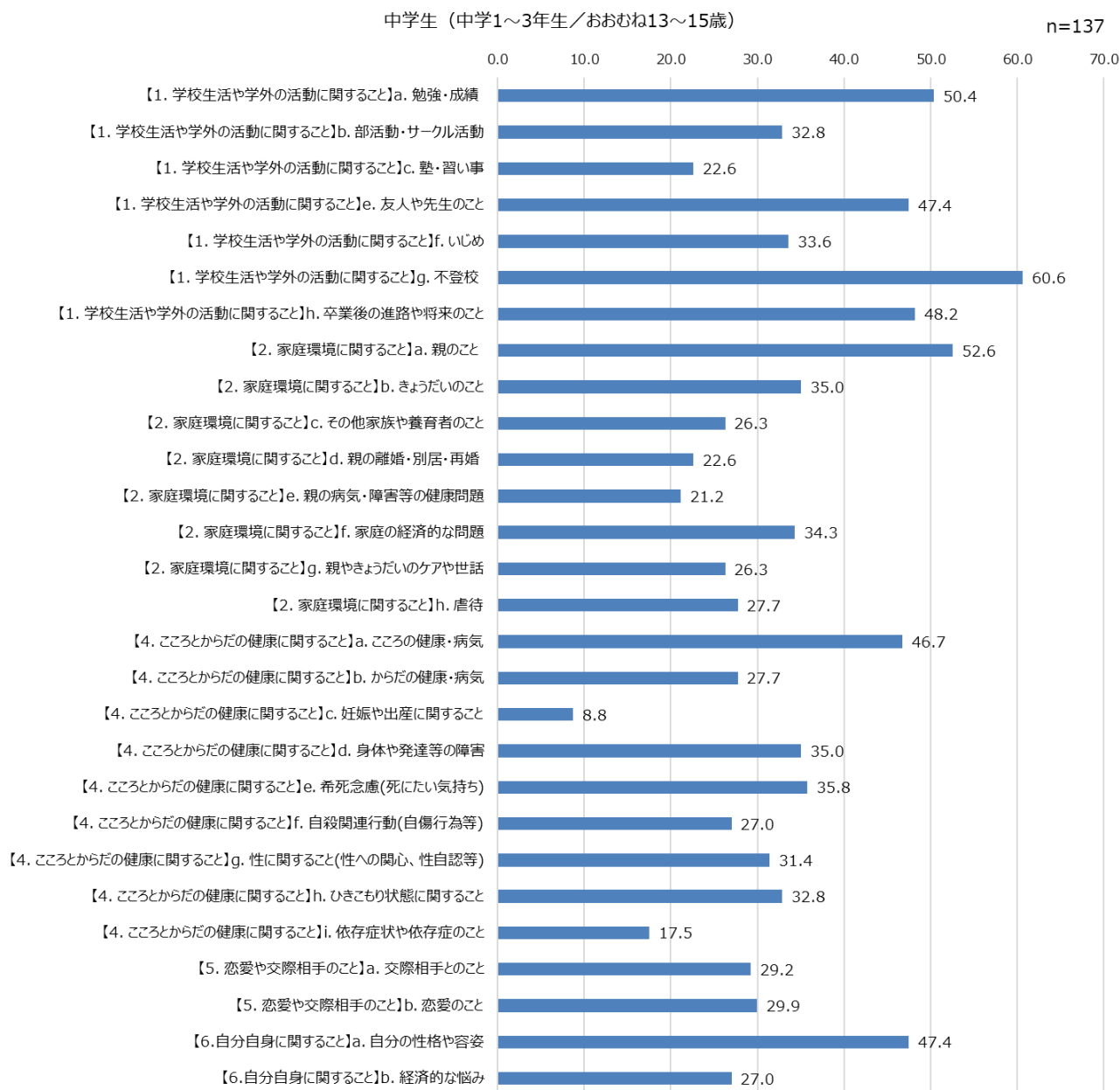
小学校高学年（小学4～6年生／10～12歳）は、「不登校」が59.2%と最も多く、次いで「友人や先生のこと」が46.5%であった。

図表 3-69 2024 年度の相談実績に基づき、各年代層について相談を受けた内容
小学校高学年（小学4～6年生／10～12歳）



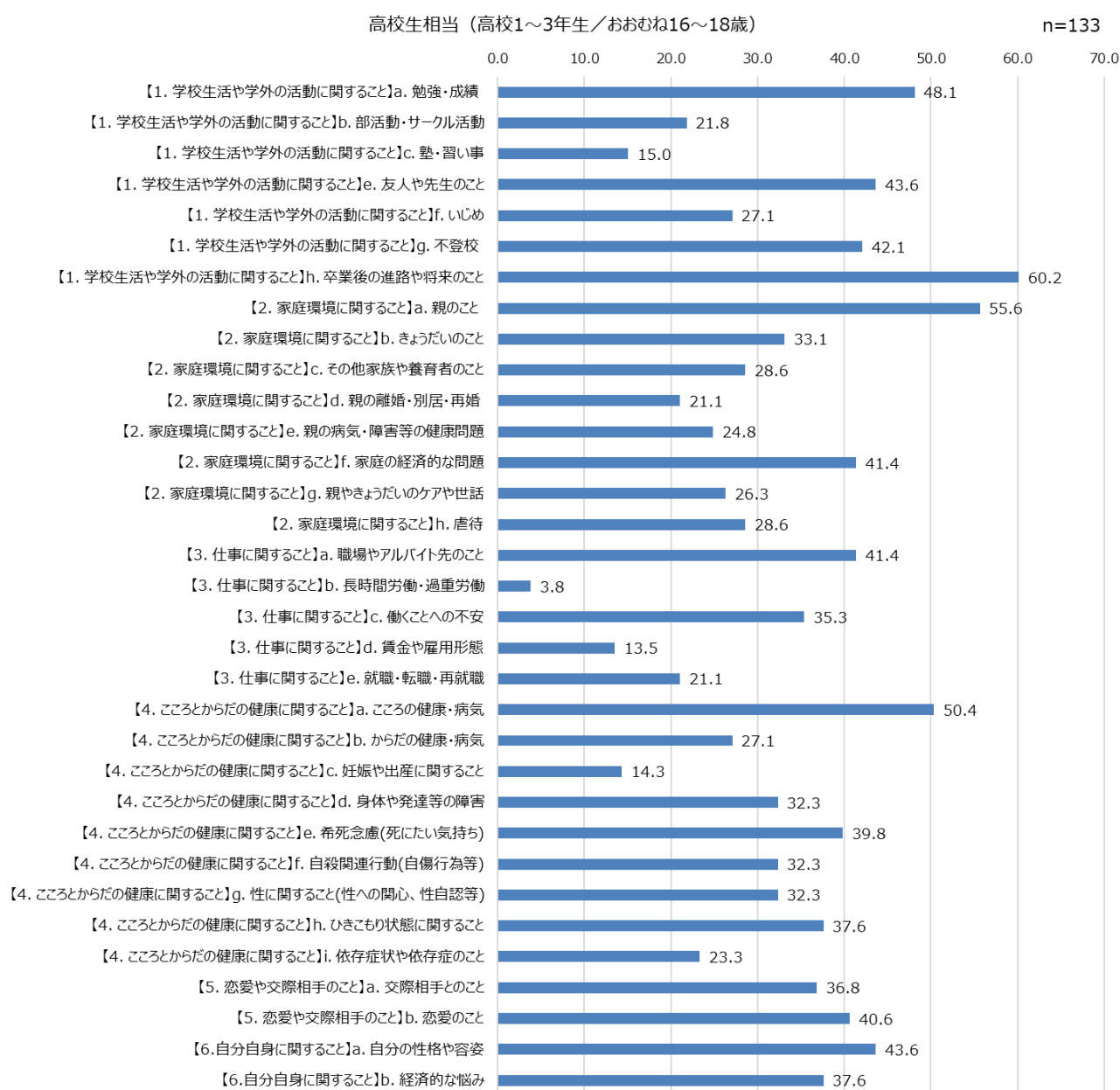
中学生（中学 1～3 年生／13～15 歳）は、「不登校」が 60.6%と最も多く、次いで「親のこと」が 52.6%であった。

図表 3-70 2024 年度の相談実績に基づき、各年代層について相談を受けた内容
中学生（中学 1～3 年生／13～15 歳）



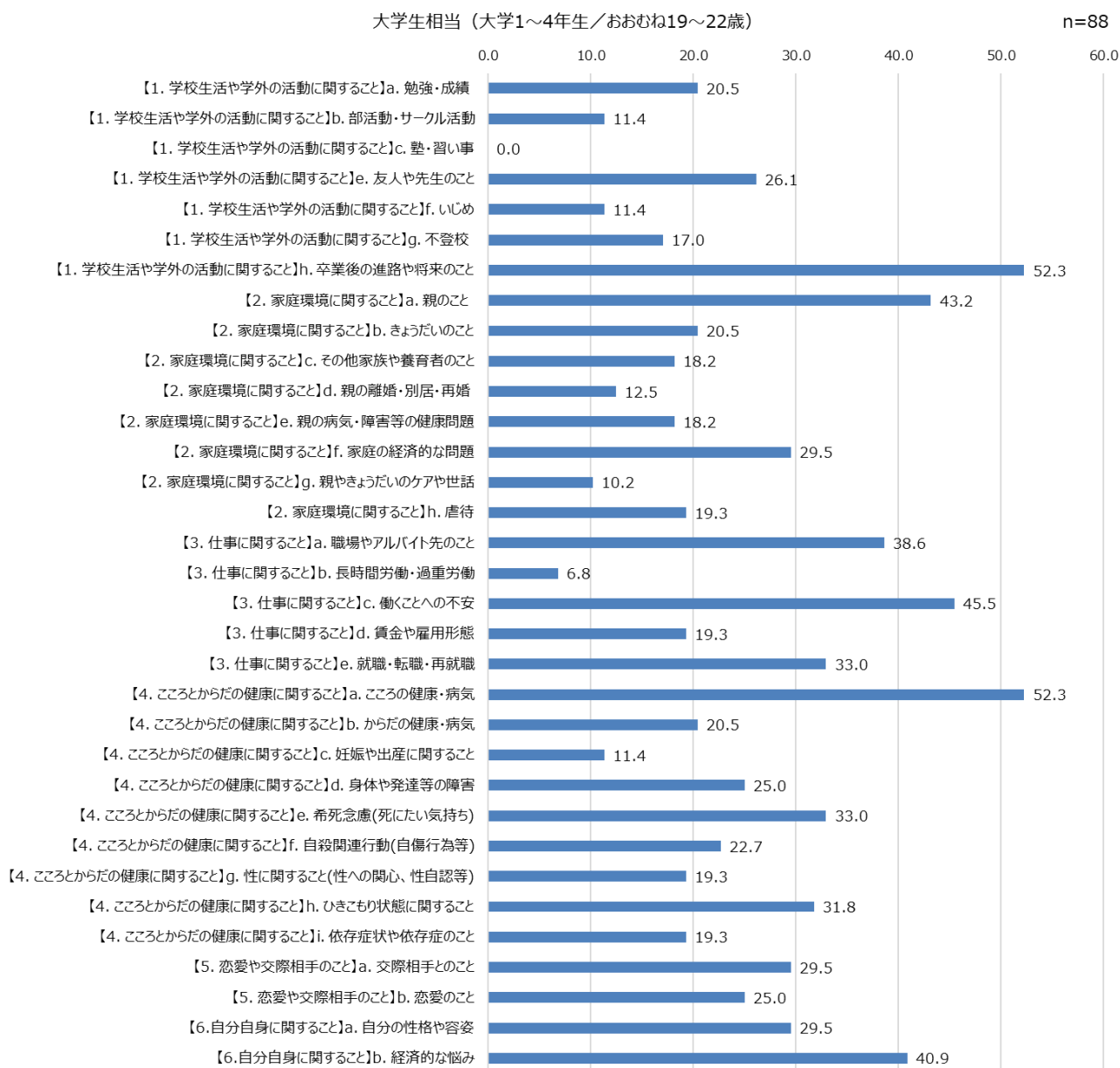
高校生相当（高校 1～3 年生／16～18 歳）は、「卒業後の進路や将来のこと」が 60.2%と最も多く、次いで「親のこと」が 55.6%であった。

図表 3-71 2024 年度の相談実績に基づき、各年代層について相談を受けた内容
高校生相当（高校 1～3 年生／16～18 歳）



大学生相当（大学 1～4 年生／19～22 歳）は、「卒業後の進路や将来のこと」と「こころの健康・病気」が 52.3%（101 件）と最も多く、次いで「働くことへの不安」が 45.4%であった。

図表 3-72 2024 年度の相談実績に基づき、各年代層について相談を受けた内容
大学生相当（大学 1～4 年生／19～22 歳）



その他の相談内容として挙げられた回答について、事務局にて整理した内容を以下に示す。

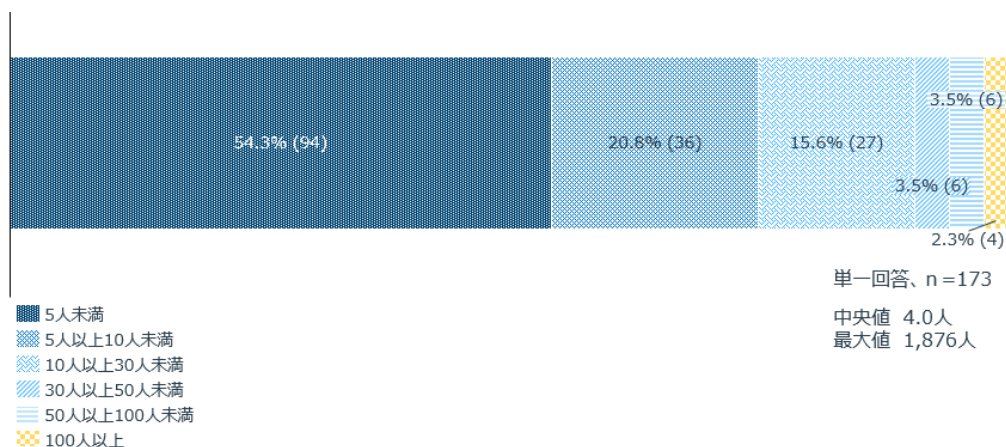
図表 3-73 カテゴリー別各年代層の相談内容【その他（自由回答）】

カテゴリー	小学生	中学生	高校生相当	大学生相当
1. 家庭や日常生活に関すること	・障害がある兄妹についてなど ・生活習慣の乱れ ・ネグレクト	・両親の不仲 ・親からの暴力 ・家族の病気のこと ・家を出され行く場所がない、帰りたくない ・施設退去後、退院後の居場所	・両親の不仲 ・親からの暴力 ・ヤングケアラー ・親・兄弟の障害、介護 ・家を出され行く場所がない、帰りたくない ・施設退去後、退院後の居場所 ・経済的困窮 ・食事支援を受けられる場所を知りたい	・家を出され行く場所がない、帰りたくない ・施設退去後、退院後の居場所 ・学業を辞めて、働けと親に言われる ・引きこもり
2. 学習や進路に関すること	・園や学校での合理的配慮が受けられないことに対する相談 ・習い事に振り回されて休めない ・親の期待が重い ・日本語が分からなくて授業についていけない	・漠然とした進学への不安 ・通学支援・進級するのが難しくて困っている	・漠然とした進学や就職への不安 ・進級するのが難しく困っている	・学校、学力 ・将来の不安そのもののこだわりからくるもの ・大学レポート内容
3. 学校生活や部活動に関すること	・学校の先生に対する愚痴が増えてくる ・いじめではない、友人の悪口 ・学校内でのパワハラ（主に先生からの指導の厳しさ）	・学校教師の無理解 ・部活の指導方法に関する悩み ・学校内での先生やクラスメイト等からのパワハラ、セクハラ	・学校教師の無理解 ・部活の指導方法に関する悩み ・学校内での先生やクラスメイト等からのパワハラ、セクハラ	
4. 友人や恋人との関係に関すること	・児童どうしのもめごとが殆ど	・友人や恋人や知人（会ったことのない SNS 上の知り合い）の希死念慮を打ち明けられた、SNS で見聞きした際の対応	・恋愛 ・デートDV被害（恋人関係が主だがそれ以外も含む） ・友人や恋人や知人（会ったことのない	・友人や恋人や知人（会ったことのない SNS 上の知り合い）の希死念慮を打ち明けられた、SNS で見聞きした際の対応

		・塾・習い事の人間関係の悩み	SNS 上の知り合い)の希死念慮を打ち明けられた、SNS で見聞きした際の対応 ・塾・習い事の人間関係の悩み	
5. ネットトラブルに関する こと	・ネットトラブル	・ネットトラブル ・ネット上の出会い系サイトに関する問題	・ネットトラブル ・ネット上の出会い系サイトに関する問題	
6. 犯罪被害・加害に 関すること		・自分は犯罪をしてしまったのではないかという確認	・性犯罪被害 ・地域で犯罪被害を受けた ・自分は犯罪をしてしまったのではないかという確認	
7. 障害やメンタルヘルス に関すること	・児童福祉法による障害者相談支援事業 ・発達課題のこと	・障害	・なんとなく不安 ・児童福祉法による障害者相談支援事業	・愛着障害および希死念慮等
8. その他	・家に一人でいてつまらない ・暇	・こだわり内容の多様、 天気が気圧差、環境 ・その時その時で不安 内容が変わる		・容姿

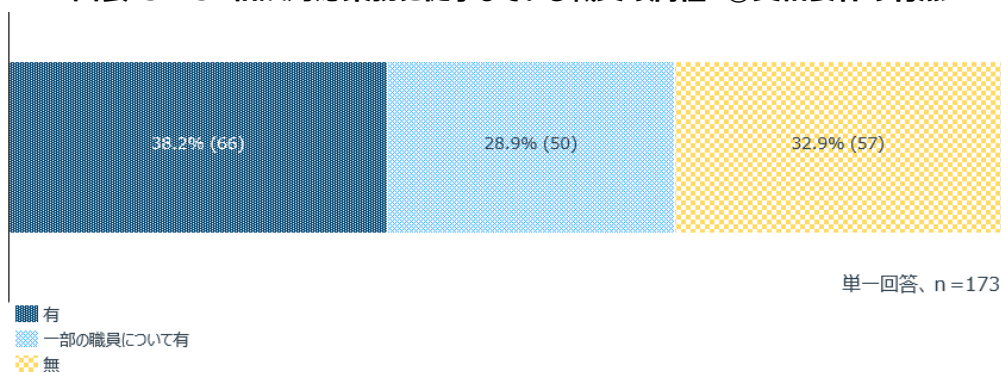
当該相談機能において相談対応業務に従事している職員の総数は、「5 人未満」が 54.3%（94 件）と最も多かった。「5 人以上 10 人未満」が 20.8%（36 件）と合わせると、全体の 7 割以上が 10 人未満の体制であった。

図表 3-74 当該相談機能において相談対応業務に従事している職員の総数



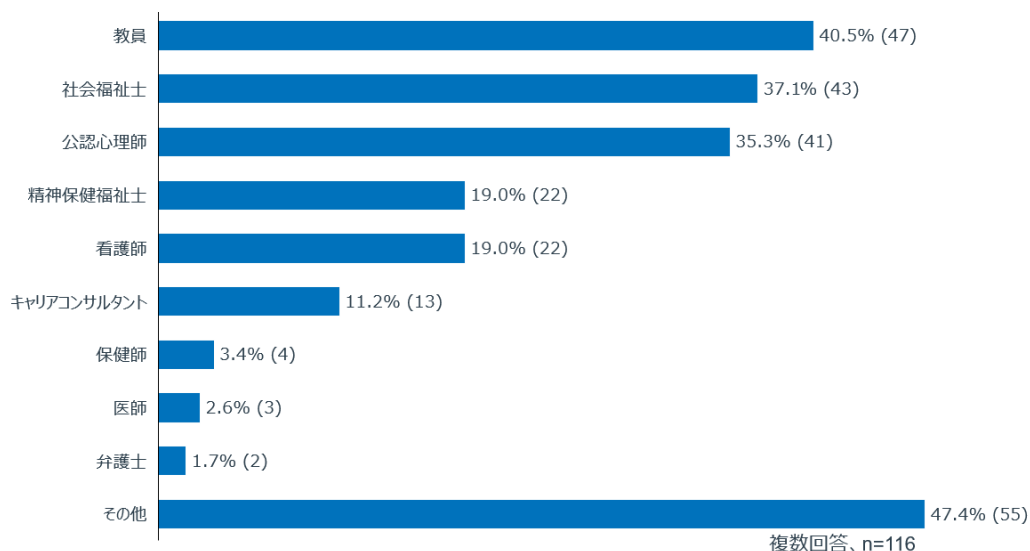
相談対応業務に従事している職員の属性 ① 資格要件の有無は、「有」が 38.2%（66 件）と最も多く、「一部の職員について有」の 28.9%（50 件）を合わせると約 7 割（67.1%）に達していた。

図表 3-75 相談対応業務に従事している職員の属性 ① 資格要件の有無



相談対応業務に従事している職員の属性 ②要件となる資格（Q36「有」、「一部の職員について有」の回答者のみ）は、「その他」が47.4%（55件）と最も多かった。資格別では、「教員」が40.5%（47件）と最も多く、次いで「社会福祉士」が37.1%（43件）であった。

**図表 3-76 相談対応業務に従事している職員の属性 ②要件となる資格
（Q36「有」、「一部の職員について有」の回答者のみ）**



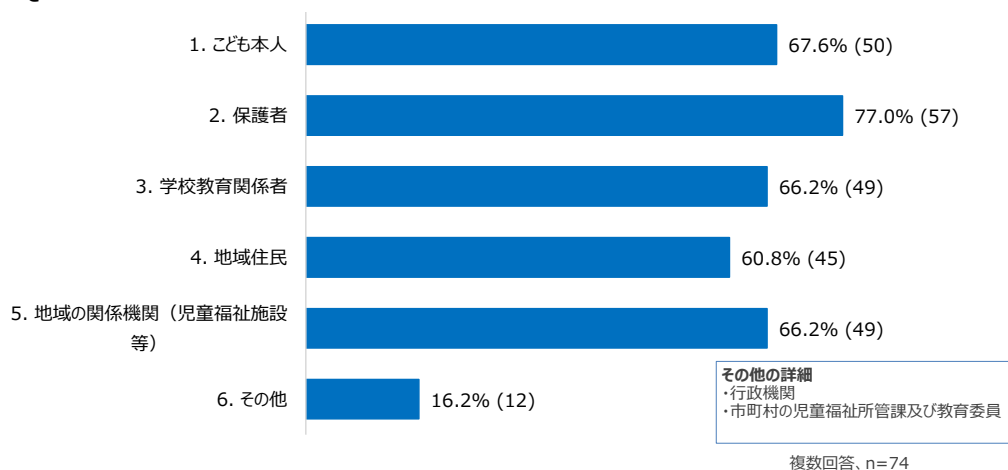
図表 3-77 カテゴリー別職員の属性【その他（要件となる資格）】

カテゴリー	要件となる資格
1. 児童福祉系資格	児童指導員：5件
	児童発達支援管理責任者：2件
	支援員 / 認定支援員 / 施設職員：3件
2. その他福祉系資格	相談支援専門員 / 相談支援従事者：4件
	介護福祉士：3件
	社会福祉主事：3件
3. 保育・教育系資格	保育士：15件
	小学校教諭 / 教師：2件
	教育現場の勤務経験：1件
4. 心理・カウンセリング系資格	臨床心理士：11件
	カウンセラー：4件
	産業カウンセラー：2件
5. リハビリ・医療・その他専門職	理学療法士：1件
	言語聴覚士：2件
	CAP スペシャリスト：1件

カテゴリー	要件となる資格
6. 団体認定・独自研修	団体認定／養成講座／独自研修の修了生：3 件
	民間資格：1 件
	子育て支援員 / 発達障害児サポーター：1 件
7. その他	僧侶：1 件

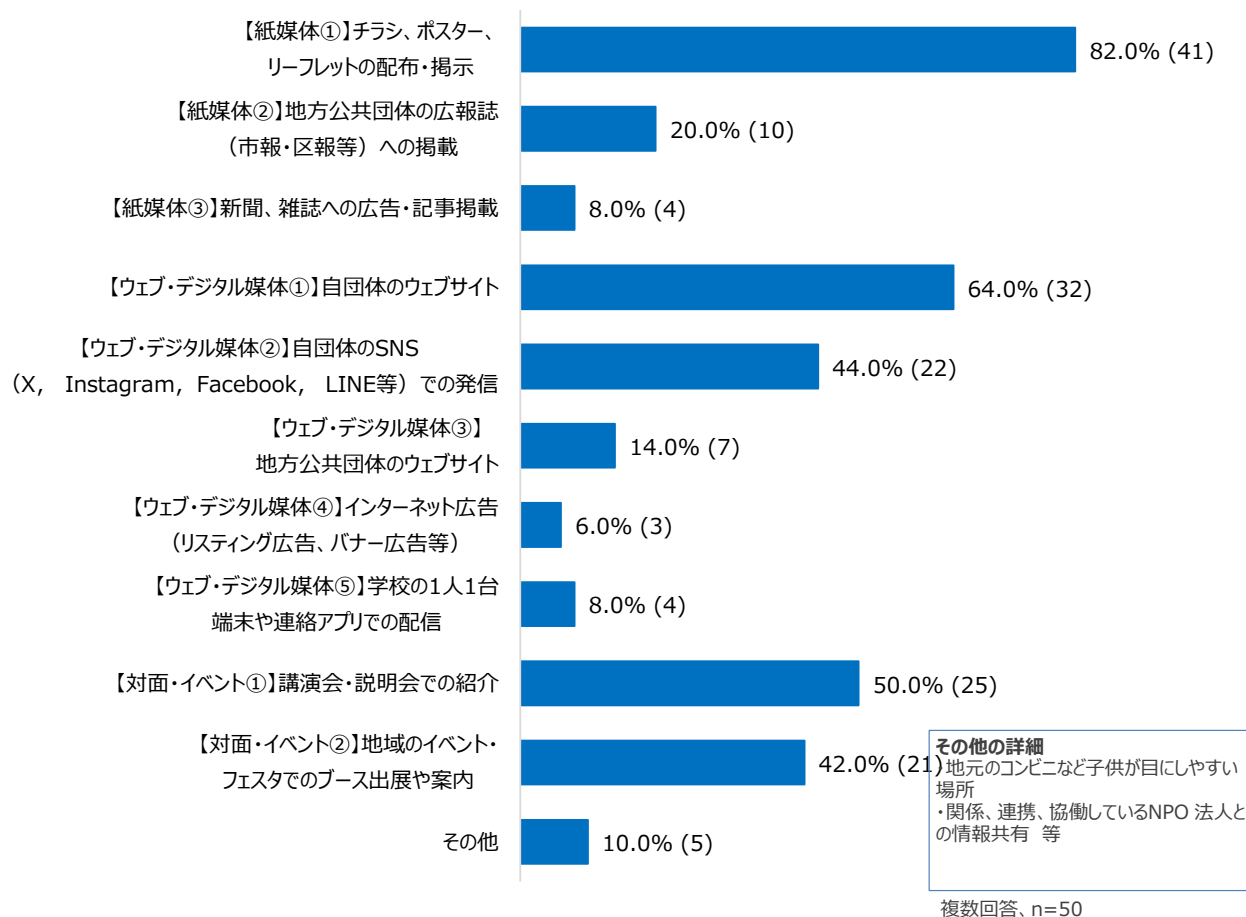
相談窓口の周知・広報先（Q4「はい（相談窓口等の相談支援の活動として周知・広報をしている）」の回答者のみ）は、相談窓口の周知・広報先は、「保護者」が77.0%（57 件）と最も多く、次いで「子ども本人」が67.6%（50 件）であった。

図表 3-78 相談窓口の周知・広報先
（ Q4「はい（相談窓口等の相談支援の活動として周知・広報をしている）」の回答者のみ ）



相談窓口を子どもに向けて周知・広報するために利用している方法や媒体（Q38「子ども本人」の回答者のみ）は、「チラシ、ポスター、リーフレットの配布・掲示」が82.0%（41件）と最も多く、次いで「自団体のウェブサイト」が64.0%（32件）であった。

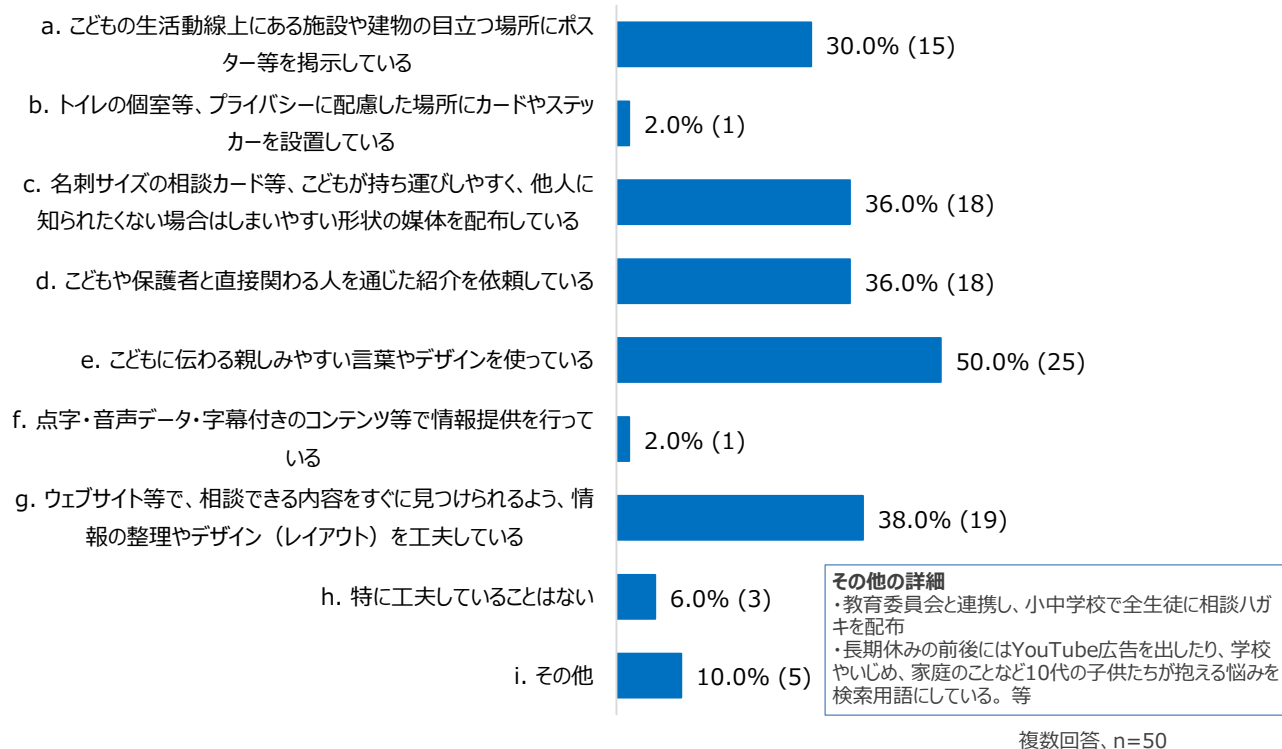
**図表 3-79 相談窓口を子どもに向けて周知・広報するために利用している方法や媒体
（ Q38「子ども本人」の回答者のみ ）**



相談窓口をこどもに向けて周知・広報するにあたって工夫していること 1. 情報をわかりやすく伝える工夫（Q38「こども本人」の回答者のみ）は、「こどもに伝わる親しみやすい言葉やデザインを使っている」が 50.0%（25 件）と最も多く、過半数を占めていた。

図表 3-80 相談窓口をこどもに向けて周知・広報するにあたって工夫していること

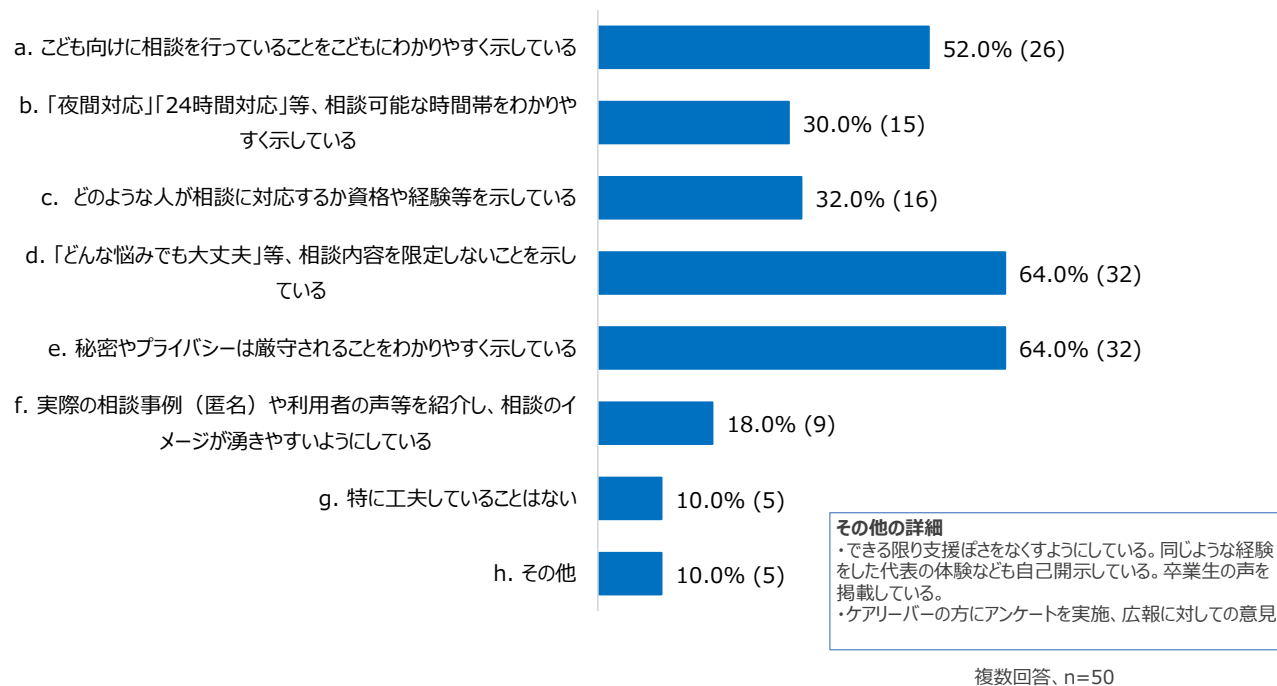
1. 情報をわかりやすく伝える工夫（ Q38「こども本人」の回答者のみ ）



相談窓口をこどもに向けて周知・広報するにあたって工夫していること 2. 相談しやすくする工夫（Q38「こども本人」の回答者のみ）は、「『どんな悩みでも大丈夫』等、相談内容を限定しないことを示している」および「秘密やプライバシーは厳守されることをわかりやすく示している」が共に 64.0%（32 件）で最も多かった。

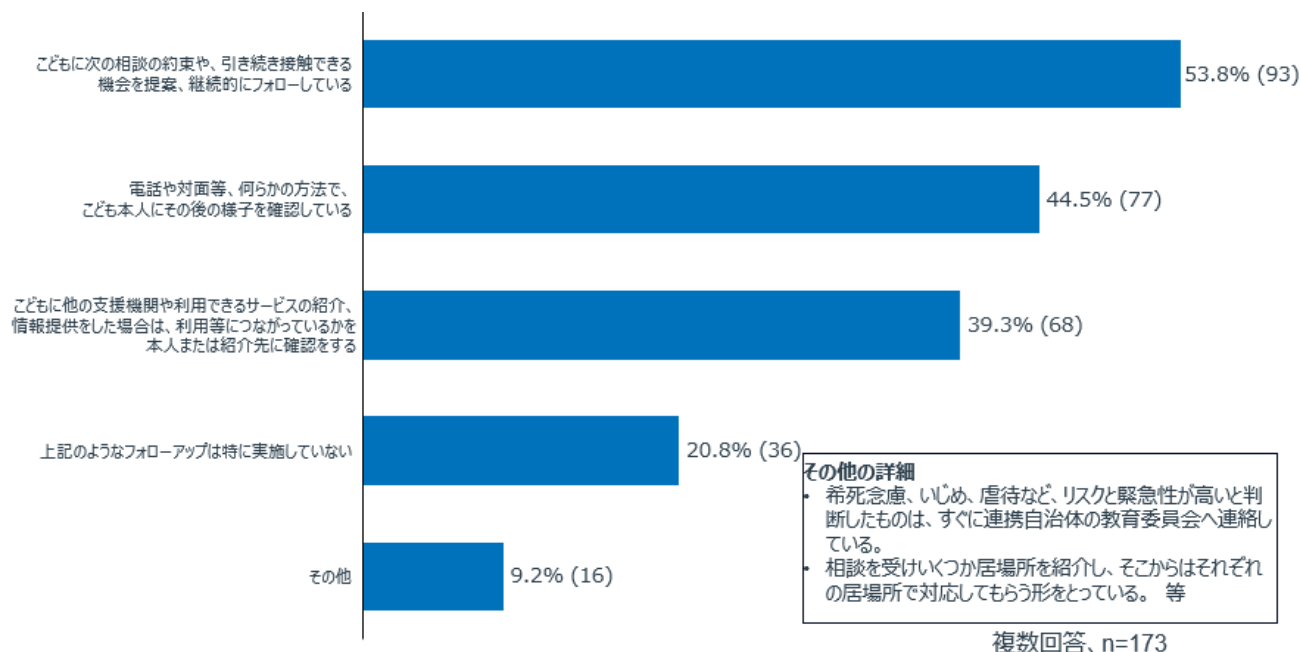
図表 3-81 相談窓口をこどもに向けて周知・広報するにあたって工夫していること

2. 相談しやすくする工夫（ Q38「こども本人」の回答者のみ ）



相談対応におけるフォローアップは、「こどもに次の相談の約束や、引き続き接触できる機会を提案、継続的にフォローしている」が 53.8%（93 件）と最も多く、次いで「電話や対面等、何らかの方法で、こども本人にその後の様子を確認している」が 44.5%（77 件）であった。

図表 3-82 相談対応におけるフォローアップ



相談対応に際して他の支援機関・専門機関と連携する際に工夫していることについて確認したところ、連携先については、学校・教育委員会、行政機関・公的機関、児童福祉関連機関、医療機関、民間団体・地域組織などが挙げられた。

連携にあたっての工夫としては、こどもの意思やプライバシーの尊重、情報共有、連携にあたっての支援方針や役割分担の明確化等に関する工夫が多く挙げられた。

図表 3-83 相談対応に際して他の支援機関・専門機関と連携する際の工夫 連携先

カテゴリー	連携している機関
1. 学校・教育委員会	・ 小中学校、高校 ・ 所在市、連携自治体等の教育委員会 ・ 校長、担任、養護教諭、学校教員 ・ 学校のカウンセラー、SSW（スクールソーシャルワーカー）
2. 行政機関・公的機関	・ 自治体内各課（子育て支援課、地域福祉課、住居支援の福祉事務所等 ・ 児童相談所・一時保護所、児童家庭支援センター ・ 市区町村設置の要保護児童対策地域協議会、または要保護児童対策調整機関 ・ 警察
3. 児童福祉関連機関	・ 社会的養護の施設（児童養護施設等）

カテゴリー	連携している機関
(行政機関・公的機関に限らないもの)	・ 私設の発達相談所
4. 医療機関	・ 児童精神科 ・ 医師、臨床心理士、MSW（医療ソーシャルワーカー）
5. 民間団体・地域組織	・ 社会福祉協議会 ・ フリースクール ・ 地域支援団体 ・ NPO 等団体 等

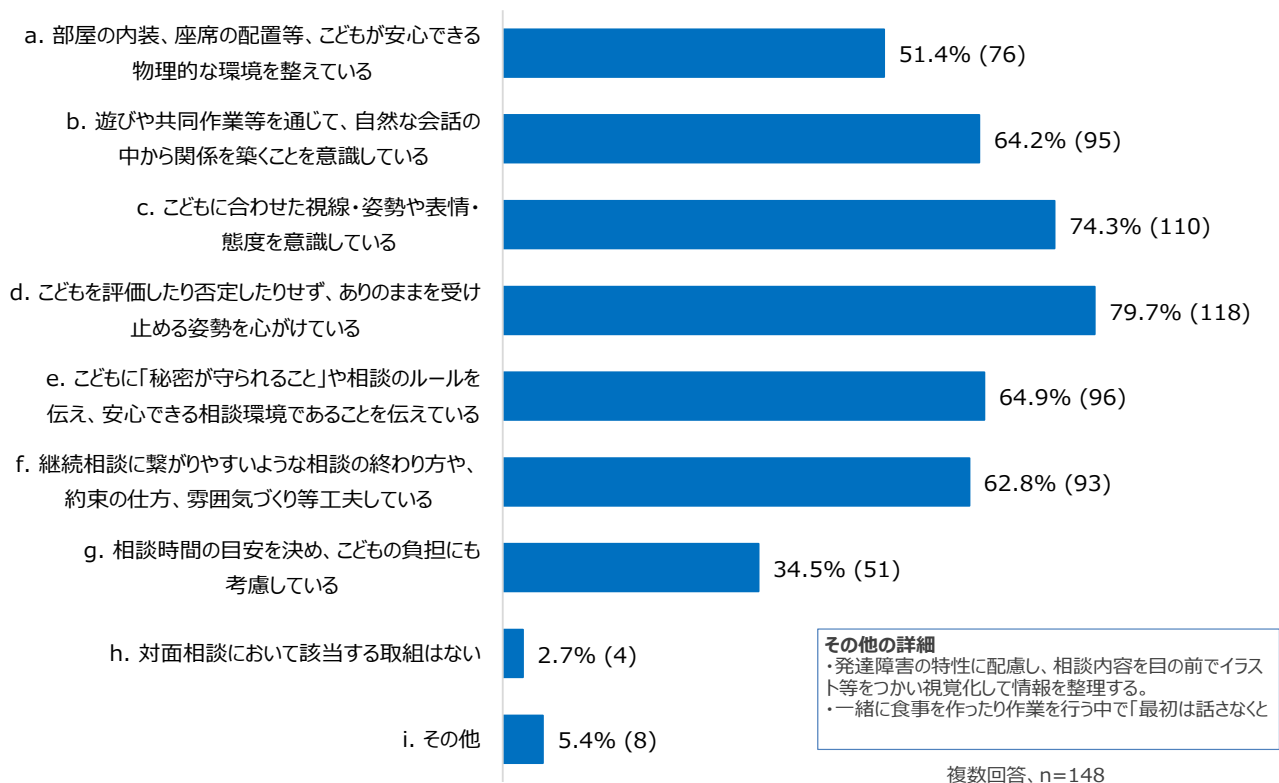
図表 3-84 相談対応に際して他の支援機関・専門機関と連携する際の工夫 工夫の内容

カテゴリー	連携時の工夫
こどもの意思やプライバシーの尊重	◇こどもの意思尊重 ・ 緊急性を伴う場合を除いて、こどもと保護者に関係機関と連携を取りたい旨を伝え、了解の下行っている ・ （こどもの希望や状況にもよるが）事前に面談を行い、こどもの様子を伝えておいたり、こどもの面談に同席をお願いしている ・ 聞くだけなのか、支援が必要なのかをこどもとじっくり話をし、場合によっては必要な機関に連携する ・ 本人が希望する場合は本人参加の会議を開催する ◇プライバシーの尊重 ・ なるべくこどもが置かれている状態を把握しつつ、自団体に寄せられた電話の特性（匿名性の確保、本人の関係する周りに知られないようにすることなどのプライバシー）とこども本人の意思がどのようなものを伝えるようにしている。特に自団体にかけてくるこどもは「話すことは秘密にしてほしい」という希望を持つこどももいるので、そのあたりのことを慎重に扱うことを共有する。そのうえで、適切な対応ができるように必要な機関につなげる
会議参加等、細やかな情報共有	◇会議参加 ・ 引継ぎのためのカンファレンス、連携会議、支援会議や相談員との情報交換、関係者会議等に参加する ・ 継続利用することになった児童・生徒が在籍している小中学校を訪問し、当方で提供できる支援のしかたを校長や担任に説明する ・ リスク事案の際にキーパーソンとなることも多い養護教諭などに、直接、「相談チャット」について説明する機会をもらえるよう提案している ◇細やかな情報共有 ・ 小さなことでも心配事があればすぐに情報を共有し、連携を密にする ・ 放課後等デイサービスや学校と電話や対面でやりとりしている ・ 行政との定期的なミーティングで情報共有

カテゴリー	連携時の工夫
	・ 特に虐待疑いがある場合には、児童相談所等に本人や家庭の状況を詳しく伝えている
支援方針や役割の明確化	・ 市町福祉課・行政のこども支援課・委託自治体・専門機関と支援方針や役割分担を共有し、協議・連携しながら対応を進めている ・ こどもの状況を情報共有しながら、関係機関が連携し見守る体制作りができるよう工夫している ・ 会議では、様子を（経過を）見守る・・・という結論はできるだけ出さず、誰が何の役割を何月～何月まで担当し、その結果を振り返り継続するか変更をかけるか終結とするか、具体的な役割と達成目標を明確にして対応するようにしている
顔の見える関係づくり	・ 事前にお互いの事業所を見学しあう ・ できる限り顔を合わせておく ・ 日頃より顔の見える関係の職員の場合、情報共有がスムーズで「連携」となるケースが多々ある
情報提供書等の作成	・ 支援記録を残し、リファーマ時には情報提供書の作成 ・ 不登校の背景に発達障害が関係している可能性があるケースについて相談記録を提出している ・ 紹介状の他、当方での評価や検査の結果を同封し情報を整理して送るため、先方は初診時の時間と手間を短縮でき、通常のルートよりも初診予約を入れてもらいやすい
連携先への配慮	・ 特に教育機関には、先方大変さを想像し電話などの時間帯に気をつけている ・ 相手の意見を聞く
連携先の紹介や利用促進	・ 189 などのダイヤルを紹介し、利用するよう促している ・ 紹介先の案内パンフレットを渡したり、ホームページを紹介している
その他	・ 児童相談所と協定書を結び、連携している

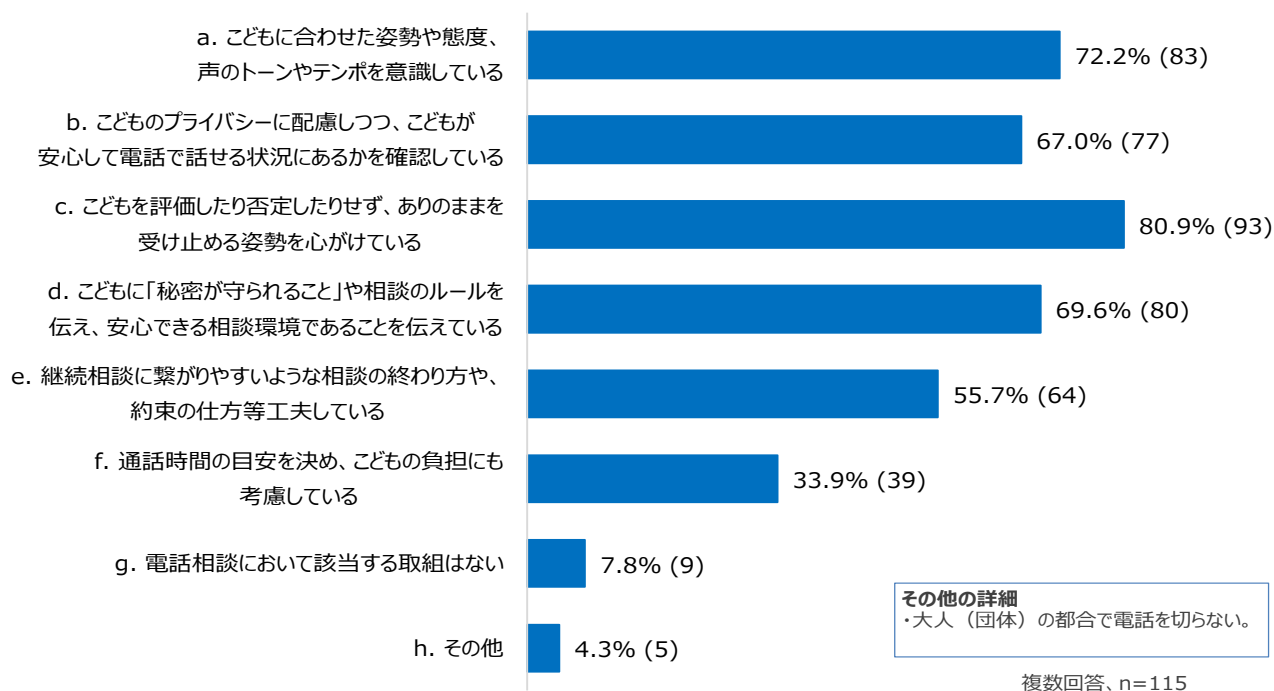
対面による相談対応を行う際に意識していること・心がけていることは、「こどもを評価したり否定したりせず、ありのままを受け止める姿勢を心がけている」が 79.7%（118 件）と最も多く、次いで「こどもに合わせた視線・姿勢や表情・態度を意識している」が 74.3%（110 件）であった。

図表 3-85 【対面】相談対応を行う際に意識していること・心がけていること



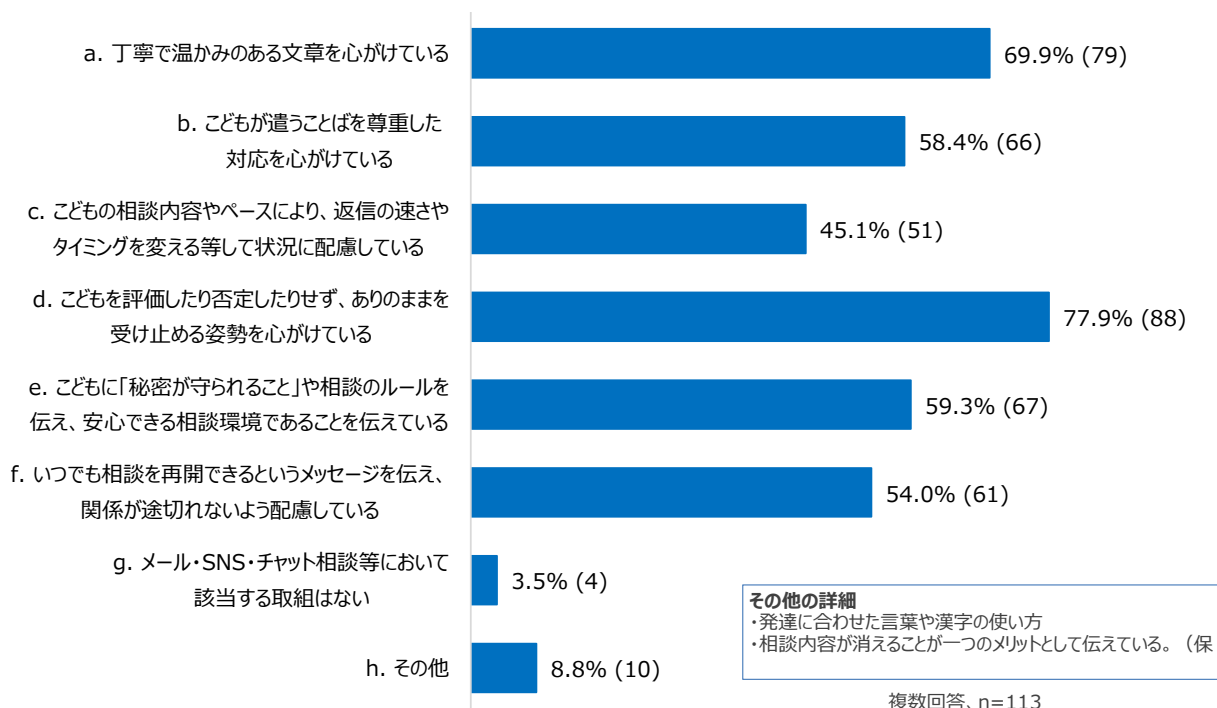
電話による相談対応を行う際に意識していること・心がけていることは、「こどもを評価したり否定したりせず、ありのままを受け止める姿勢を心がけている」が 80.9%（93 件）と最も多く、次いで「こどもに合わせた姿勢や態度、声のトーンやテンポを意識している」が 72.2%（83 件）であった。

図表 3-86 【電話】相談対応を行う際に意識していること・心がけていること



メール・SNS・チャット等による相談対応を行う際に意識していること・心がけていることは、「こどもを評価したり否定したりせず、ありのままを受け止める姿勢を心がけている」が77.9%（88件）と最も多く、次いで「丁寧に温かみのある文章を心がけている」が69.9%（79件）であった。

図表 3-87 【メール・SNS・チャット等】相談対応を行う際に意識していること・心がけていること



「こどものニーズに対して、対応が難しいことや、今後対応の充実や検討をしていること」を確認したところ、相談ニーズの高さに対して人的・資金的リソースが不足し、十分な対応体制が確保できていない点が課題として挙げられた。また、相談時間・方法・場所の制約により、こどもがアクセスしやすい窓口の整備が不十分であること。相談内容の多様化に対し、支援資源や受け皿が不足していること、こども本人・家庭・学校・地域との関係構築や機関連携の難しさが、継続的かつ適切な支援の妨げとなっていることなどが挙げられた。

これらへの対応として、オンライン・SNS 相談等の拡充等、アクセスしやすい環境整備が進められている。あわせて、フリースクールやユースセンター、シェルター等の居場所づくりや、こども食堂・イベントなど相談以外の接点づくりも行われている。さらに、ボランティア・プロボノ活用等の人材確保・体制強化上の工夫、保護者も含めた多角的な支援等の取組が進められている。

図表 3-88 こどものニーズに対して、対応が難しいことや、今後対応の充実や検討をしていること

大カテゴリー	小カテゴリー	対応課題（対応が難しい項目・今後の検討項目）
組織運営リソースと体制構築に関する課題	人材の不足	・ 開設時間には対応しきれないほどの電話がかかるため、すべての電話に対応できていない ・ 相談対応できるのが公認心理師（代表）一人なので、夜間対応するも、できる時に返事をするという現状

大カテゴリー	小カテゴリー	対応課題（対応が難しい項目・今後の検討項目）
		・ ニーズは高いが、夜間対応はスタッフが手薄である ・ 予約制、有料（相談時間 50 分で 4,400 円）でやっている。現人員での対応は困難だが、県からの支援がないと受け入れも難しい ・ 開設日時の延長、電話受け手の募集 ・ ボランティアスタッフの育成、活動するための寄付金集め等
	資金の不足	・ 対面、電話などの方法では当方につながりにくい環境にいるこどもに対し、チャット対応ができれば良いと思うがシステム導入には経済面から至らない状況である ・ 対応者を確保し、相談を受け続けるには、人件費への支援・補助が欲しい ・ 運営資金の確保が難しく、謝金が払えない
	支援体制の不足	・ 質の高い相談スタッフの確保、こどもの保護者に対応できるスタッフの育成が難しい ・ 児童福祉に関わる「すべてのノウハウ、知識、支援対応」の質の向上 ・ スタッフの無理のない勤務と相談時間のバランスが難しい ・ 緊急対応が必要な場合の機関連携が可能な体制構築したい
相談窓口のアクセス・利便性に関する課題	相談対応時間に関する課題	・ 相談時間を十分に取ることができない ・ チャット相談は「毎日やってほしい」の要望が強い。毎日実施できるように体制の強化を加速させたが、日曜日だけ実施できない日があるので対応の検討を行っている ・ 開設日時の増加、延長、夜間対応の工夫 ・ 夏休み明けなど、ニーズが高い時期の対応 ・ 公的機関のクローズしている時間にも相談を受け入れること
	相談方法に関する課題	・ 固定電話がなくなっているので、携帯電話を持たない低年齢層への対応が難しい ・ SNS（Instagram）を通じて DM への相談を検討中 ・ 直接チャットや電話でやり取りするだけでなく、24 時間「つぶやく」ことのできるページ（投稿ページ）の提供を始めたことによって、「ひとまず吐き出すだけでもいい」というこどものニーズが確認された。多様な相談ニーズに応えられるよう「相談窓口のバリエーション」を充実させていく必要がある。それらを満たせる環境づくり（コンテンツ）の研究検討を行っている ・ 継続的なグループカウンセリングの開催

大カテゴリー	小カテゴリー	対応課題（対応が難しい項目・今後の検討項目）
	相談場所や相談機会に関する課題	・ 相談支援事業において、セルフプラン率が高く相談員がついていない障害児がたくさんいる、という問題を抱えている。広報活動等や口コミなどで認知されているが、相談に結び付いていないのが現状 ・ 地理的側面（離島のため島外の相談の場合はすぐには駆けつけることができないなど） ・ ワークショップでの呼びかけ、イベント（スポーツ観戦や舞台観賞）の実施
ニーズの多様化と社会資源の不足	対応課題の多様化	・ 発達障害のこどもの相談対応では、本人の解釈だけではなく、取り巻く環境の全体像や出来事の状態把握が必要。こどもの所属先の環境が分かると対応しやすいが、他機関との連携には難しさもある ・ 海外にルーツを持つこどもの増加に伴い、言語面の課題から授業や宿題に支障が生じ、自己肯定感の低下や学校生活の困難がみられる。保護者も日本語理解が不十分な場合が多く、連絡不行き届きや提出物未提出が発生しているうえ、制服・副教材の負担など経済的困難も重なっている。支援として翻訳や中古物品の提供等を行っているが、学校での個別対応は進まず、学年が上がるにつれ学校嫌いや不登校の懸念が高まっている。 ・ 朝ごはんを食べていないこどもが半数を上回っているため、市役所、保護者、支援団体などと意見交換し、本年度から地元の小中高生を対象とした「こども朝ごはん食堂」を月～金曜までの「登校前の連日」開催している ・ 学齢期に学校へ通うことが難しいこどもや若者が増加しており、無理に登校を促さず、本人の状態を受け止めつつ保護者の安心につながる相談対応を行っている。しかし、こどもの学ぶ権利の保障という観点から、誰もが学べる多様な学習環境の整備が必要と感じている
	社会資源の不足	・ 虐待などの子を一時的にも保護できる場所、緊急対応できる場所がない。 ・ 日本全国から相談が来るため、全国の提携先が欲しい ・ 本格的な居場所支援を今年 8 月から実施したが、学校の協力を得られないと、周知されるまで時間がかかりそう ・ 相談窓口があっても支援の担い手に対する支援をしないと早期対応などできない。いまだに変わらない。相談だけで解決は無理と感じる

大カテゴリー	小カテゴリー	対応課題（対応が難しい項目・今後の検討項目）
相談対応および関係構築上の課題	子どもへの対応や関係構築	・ 自分の気持ちをなかなか話せない子どももいるため、そのような子どもの気持ちを聞き出すことに難しさを感じることもある ・ 1～3 か月の期間をめどとしているが、ずっとメール相談を続けたいというニーズもある ・ 緊急性を要する介入の案件（虐待や犯罪被害等）は、個人情報聞き出す必要性があっても、子どもが言いたがらない場合が多いので、対応の難しさを感じており、継続的な研修や議論を行っている ・ つぶやくように SOS サインを出すことが多いので、子どものつぶやきを見逃さないようにする ・ 一日に何度も相談する「リピーター」の対応をどうするかについて悩ましい面がある。リピーター対応が相談枠を独占しないよう、運用方法の検討が必要
	家庭・保護者への対応や関係構築	・ 児童だけでなく、親の側にも支援が必要なケースがあり、スムーズに支援が進まない場合がある ・ 家族関係の悩みを抱えている場合、介入することが難しい。また、引っ越しなどで県外をまたぐ場合の他機関との連携の難しさ ・ 保護者にも難しい側面がある場合。たとえば、生まれつきの能力から意図せずに虐待に当てはまる考え方や行動しかできない場合など
	地域や学校との連携	・ 学校との連携のハードルが高い ・ 高大連携の充実 ・ 中心的に支援を行う機関ではないため、他機関や住民とのネットワークの構築に継続して努めていき、子どもが孤立することのないように支援する

図表 3-89 「こどものニーズがあるが、現在是对応が難しいもの」について取り組んでいる代替策や工夫している点

カテゴリー	取り組んでいる代替策・工夫
拠点の開設や支援の接点づくり	・ キャラバン型のユースセンターを開設 ・ 今の危険を回避するシェルターの開設 ・ こども食堂やイベントを開催し、いつでも駆け込めるようにしている ・ 経済的困窮への物資や食料支援、こども食堂の開催とお弁当無料配布
相談のしやすさの向上のための環境整備	・ 希望があれば週末に面談、ゆとりのある時間設定 ・ SNS（インスタ）から電話相談への誘導、対面への移行 ・ 電話とチャットの2種類に対応

カテゴリー	取り組んでいる代替策・工夫
	・ PC の複数台稼働 ・ 24 時間「つぶやく」運用での代替
体制・人材の確保と強化	・ ボランティア養成講座、受け手講座の開催 ・ 助成金を使いながら専門職などの人員を確保 ・ 心のケアができるプロのボランティア招致の検討 ・ 経営的なスキルや法的助言など様々な協働協力
こども・家族等への多角的なアプローチ	・ 親と過ごす時間を増やす声かけ ・ 本人意思での離れる決断の支援 ・ 継続的な連絡やグループ開催時の声かけ ・ 保護者座談会に同伴しているこどもたちの声を遊びの中で聴き取る
学校や他機関との連携	・ 学校や各関係機関と連携したサポート ・ 関係機関の担当者への早期挨拶 ・ 学校タブレットへのアプリ導入を自治体教委へ依頼

3. まとめ

(1) 行政窓口向け調査について

窓口の設置の概況（相談対象や支援機能の状況）

- ・ 行政が設置主体となる（民間団体への委託を含む）相談窓口について、相談対象地域は 7 割が窓口設置市町村とされていたが、複数の都道府県を範囲とする窓口や、地域の制限を設けていない窓口も存在した。相談者の制限については、管内在住・在学・在勤のいずれかを条件とする場合が多いが、特に制限を設けていない窓口も 3 割を占めた。
- ・ こどもの相談窓口機能のほかに、保護者支援・家族支援、居場所支援、学習支援など何らかの支援機能を併せ持っている窓口が 6 割以上を占めた。

相談対象年代と対応可能な相談方法

- ・ 相談対象年代は幅広く、「小学校低学年」、「小学校高学年」、「中学生」、「高校生相当」はいずれも約 9 割の窓口が対象とされているが、一方「大学生相当」は 5 割以下であり、対象としている窓口が少ない。
- ・ 対応可能な相談方法は、対面および電話が 9 割前後を占め、主要な相談チャネルとなっており、次いで約 4 割の窓口がメール対応をしていた。SNS のダイレクトメッセージ、オンラインビデオ通話は 1 割前後、チャットは 1 割未満の窓口で実施と、一部の窓口で導入されている状況である。その他、訪問（アウトリーチ）、FAX、手紙等の対応事例も存在した。
- ・ 相談対応時間は主に平日日中であるが、チャットや SNS のメッセージといった相談方法においては週末の開設率が比較的高く、チャットは 4 割以上、SNS では 3 割以上が土日に開設していた。また件数は少ないものの、18 時以降に対応している窓口も確認された。また、祝日・年末年始については対応していない窓口が多いが、チャットや SNS での相談においては平日と同じ時間帯で開設している窓口が 3 割から 4 割存在することが分かった。
- ・ 行政が祝日年末年始の対応を民間団体へ委託する、夜間は外部コールセンターと連携する等の工夫により 365 日対応を確保している取組もみられる。また、閉庁期間中であっても受付のみ可能とする仕組みや、自動応答・フォーム常設等により相談の受付を確保している取組など、市民に対する公益性の担保や多様な時間帯の窓口機能の維持を図る取組事例がある。

相談件数および相談内容の傾向

- ・ 相談件数実績には幅があり、年間 50 件未満の窓口が一定数存在する一方で、数千件規模の相談を受け付けている窓口もある。件数の規模は、設置主体や対象地域、相談方法等の違いにより影響を受けていると考えられる。
- ・ 相談内容は学校生活、家庭環境、仕事、心と身体の健康に関すること、恋愛、自分自身に関すること等、多岐にわたっていた。
- ・ 年代ごとの傾向をみると、小学生では、小学校低学年において「不登校」「友人や先生のこと」が約 3 割、「勉強・成績」が約 2 割とが上位に挙がり、高学年でも「不登校」「友人や先生のこと」が約 3 割、「いじめ」「勉強・成績」「親のこと」「虐待」が約 2 割等、学校生活に関する悩みが多かったが、家庭環境に関する悩みも一定程度みられた。

- ・ 中学生では「不登校」が約 4 割、「友人や先生のこと」「親のこと」が約 3 割と上位である一方、「進路や将来のこと」や「こころの健康・病気」も約 2 割と、学校や家庭に関する悩みに加えて、将来や内面に関する悩みが広がる傾向がみられた。
- ・ 高校生相当の年代では、「親のこと」「不登校」「こころの健康・病気」「進路や将来のこと」「友人や先生のこと」等が約 2 割から約 3 割で上位に挙げられており、家庭・学校・将来・メンタル等の多様な悩みがみられた。
- ・ 大学生相当の年代では、「こころの健康・病気」が約 3 割、「親のこと」「進路や将来のこと」「ひきこもり状態に関すること」「働くことへの不安」「職場やアルバイト先のこと」等が約 2 割と比較的多く、多様な悩みがみられた中で、就労や経済に関する課題が相対的に高まる傾向がみられた。

運営体制・周知広報

- ・ 相談窓口の 4 割が 5 人未満の体制、約 7 割は 10 人未満の体制で運営されており、ほとんどの窓口には保健師、社会福祉士、公認心理師などの有資格者が配置されている（一部職員の配置の窓口を含む）。
- ・ 相談対応の留意点についてはこどものありのままを受け止め、こどもに合わせた姿勢や態度、丁寧で温かみのある言葉づかいなど、相談しやすい対応や関係づくりを心がける体制がとられている。
- ・ 相談窓口の周知の対象としては、保護者が最も多く、学校関係者、こども本人、地域住民がその他主な対象として挙げられた。こども本人への周知だけでなく、こどもが自ら相談行動に至るには心理的・発達のハードルもあることを踏まえ、身近なおとなを媒介として支援への接続を促すような取組がなされていることがうかがえた。一方で、こども向けの周知の工夫として、親しみやすいデザインを使用する、こどもが使用する GIGA 端末のお気に入りに入りに相談窓口を紹介するページをデフォルトで登録する、相談員がこどもがいる場所に出向く等、相談しやすくするための取組もみられた。

相談対応におけるフォローアップや関係機関との連携

- ・ 多くの窓口が次の相談の約束を提案する、電話などで様子を確認する、他の支援機関や専門機関と連携することなどによりフォローを行っており、一度の相談で対応を終わらせないような工夫に努めている。関係機関の連携先については、行政内の各支援担当部署や児童相談所、教育機関、医療機関、民間団体など幅広い。他機関との連携にあたっては、こども本人の思いや安全を優先して本人や保護者の同意を得ることを基本に、個人情報の取り扱いに十分配慮しながら必要最小限の情報共有を行っている。また定期的な情報交換等の関係機関との連携体制の構築・共通認識の醸成のための工夫、情報提供書の作成、必要時にはこどもに同行して連携先につなぐなど、相談受け皿としての初動や調整役を果たしている様子がうかがえる。

未充足のニーズとその対応の検討事項や対応方策

- ・ こどもが相談したいタイミングで迅速に対応できる、夜間や休日を含め運営体制や、こどもからの SNS・チャット等を活用した多様な相談チャンネルといったニーズが挙げられた一方で、人員体制や予算上の制約により常時対応や新たな相談チャンネルの導入が難しい状況がある。また、保護者経由の相談が中心となりこども本人からの直接相談が少ないこと、匿名相談では支援につながりにくいこと、本人や保護者の同意が得られない場合に十分な支援が行えないこと等も課題として挙げられている。

- ・ 上記の対応方策として、外部委託によるチャット相談や 24 時間窓口の案内、電話・メール・手紙など多様な相談手段の整備、タブレットや SNS を活用した周知、児童館等へのアウトリーチ、緊急対応体制の整備、相談員同士や学校との連携強化、さらにペアレントメンターの活用による家族支援等、多角的な取組が進められている。

(2) 民間団体向け調査について

窓口の設置の概況（相談対象や支援機能の状況）

- ・ 民間の相談窓口は、「『こども自らが悩みを相談できる機能』を持つ事業（こども本人からの相談を受け付けている事業や活動であれば、すべて対象）」と定義して調査を行った。
- ・ 回答した団体のうち、約 6 割の団体が「こどもを対象とした相談受付を行っている」と回答した。この中で多くの団体は相談を受け付ける対象地域や相談者については制限を特に設けていなかった。
- ・ また、「こどもを対象とした相談受付を行っている」と回答した団体のうち、相談機能に特化した団体は 1 割以下であった。多くは居場所支援、保護者支援・家族支援、学習支援、食事物資支援などを併せて実施しており、こどもの相談機能に特化した団体の活動だけでなく、こどもを対象とした幅広い支援活動の中で、こどもの相談への対応が行われている可能性がうかがえた。

相談対象年代と相談方法

- ・ 相談対象の年代について、「小学校低学年」から「高校生」までは 7 割から 8 割の団体が相談対象としている一方で、「大学生相当」を対象としている団体は 5 割と、他の年代と比較して割合が低い。相談方法は、対面が最も多く、電話対応は全体の 6 割である。メール、SNS のダイレクトメッセージ、オンラインビデオ通話なども一定割合で活用されている。相談対応日は、平日を主とした団体が多い一方、土日・夜間や祝日・年末に対応している団体も一定数存在した。各曜日の開設割合は相談手法により傾向が異なるが、全体として土曜は 6 割から 7 割、日曜は 2 割から 5 割の団体が対応していた。

相談件数および相談内容の傾向

- ・ 相談件数にはばらつきがあり、対面・電話では年間 50 件未満が約 6 割を占めた一方で、年間 1000 件以上の大規模な相談対応を行う団体が約 1 割を占めた。チャット対応を行っている 17 団体に限ってみると、そのうち 3 割の団体は年間 1,000 件以上の相談に対応している。
- ・ 相談内容は、学校生活、家庭環境、仕事、心と身体の健康に関すること、恋愛、自分自身に関するもののほか、塾・習い事、ネットトラブル、犯罪被害・加害、友人・知人から希死念慮を打ち明けられること、など多岐にわたり、中には「つまらない」、「なんとなく不安」という悩みも含まれていた。
- ・ 年代ごとの相談内容について、小学生は小学校低学年では「不登校」「友人や先生のこと」、小学校高学年では「不登校」「友人や先生のこと」「勉強・成績」などが約 4 割から約 6 割と多く、学校関連の悩みが多い結果となった。一方で、「親のこと」も約 3 割から約 4 割を占めるなど、家庭環境に関する悩みも一定割合でみられた。
- ・ 中学生では、「不登校」が約 6 割、「親のこと」「勉強・成績」「進路や将来のこと」「自分の性格や容姿」「友人や先生のこと」「こころの健康・病気」などが約 5 割と多く、学校関連や家庭環境に関する悩みに加えて、内面や将来に関する悩みが増加する傾向が見られた。

- ・ 高校生相当の年代では、「進路や将来のこと」が約 6 割と最も多く、次いで「親のこと」「こころの健康・病気」が約 5 割、「勉強・成績」や「自分の性格や容姿」も約 4 割から 5 割と、進路選択に関する悩みを中心に、家庭環境やメンタルヘルス、自己に関する悩みが重層的にみられた。また、「希死念慮」や「自殺関連行動」も約 3 割から 4 割と、他の年代と比較して多い結果となった。
- ・ 大学生相当の年代では、「こころの健康・病気」や「進路や将来のこと」が約 5 割、「経済的な悩み」や「働くことへの不安」が約 4 割、「職場やアルバイト先のこと」も約 4 割に上るなど、メンタルヘルスの悩みに加えて、将来や就労・経済に関する悩みが多くみられた。

運営体制・周知広報

- ・ 職員数 5 人未満の団体が 5 割、10 人未満が全体の 4 分の 3 を占めており、少人数で運営している団体が多く、有資格者のみによる相談対応を行っている団体は 4 割未満である。保有資格は教員が最も多く、ついで社会福祉士、公認心理師が挙げられる。看護師、キャリアコンサルタント、弁護士、産業カウンセラー、理学療法士、作業療法士、言語療法士など民間資格を含め幅広い有資格者や、ボランティアによる活動もみられた。相談対応の際には、多くはこどもを評価したり否定したりせず、こどものありのままを受け止める姿勢を心がけていることが確認された。
- ・ 周知広報については、保護者とこども本人、または学校教育関係や地域の関係機関が主な対象となっており、こども本人だけでなく、身近なおとなを媒介として支援への接続を促すような取組がなされていることがうかがえた。こども本人向けにはチラシ・ポスターなどの紙媒体やイベント時の紹介、自団体のホームページに加え、自団体の SNS による発信を行っている団体が 4 割に上っていた。民間団体ならではの特征として、相談以外の活動を通じたこどもとの直接的な接点を活用する、SNS 等のこどもが接する広報媒体を活用するなど、こどもに身近な環境の中で周知を促したり、こどもとの関わりの中から相談支援へ接続したりする工夫がうかがえた。
- ・ また、周知・広報においては、相談内容を限定しないことの明示、こどもに伝わる親しみやすいデザインの採用等の創意工夫も確認された。

相談対応におけるフォローアップや関係機関との連携

- ・ 多くの窓口が、次の相談の約束を提案する、電話などでこどもの様子を確認する、他の支援機関や専門機関と連携する、などによりフォローアップを行っており、一度の相談で対応を終わらせないように工夫をしている。連携先は、こどもの学校や教育委員会、行政の担当部署・機関、医療機関、他の民間団体など多岐にわたる。社会福祉協議会、フリースクール、放課後等デイサービス、不登校の親の会、フードバンクなど民間団体間の連携もみられる。連携にあたっては連携先と定期的な連絡や協議の場を設ける、役割分担の明確化、連携に向けた記録・情報整理、日常的な関係づくりなどの工夫が行われている。相談内容の共有にあたっては、こどもの意思やこどもと家族との信頼関係に配慮し、慎重に対応している。

未充足のニーズへの対応に向けた検討事項や対応方策

- ・ こどもからの相談に対応するために、夜間や休日を含めた相談時間の延長や、SNS・チャット等を活用した相談チャネルの拡充ニーズがある一方で、人材不足やボランティア体制の維持、相談員への謝金や運営資金の確保の難しさから、常時対応や新たなシステム導入が困難な状況がある。また、こども本人との信頼関係の構築、緊急性の高い案件への対応、1 日に何度も相談するリピーター対応、学校・家庭との連携の難しさ等も課題として挙げられている。

- ・ これらへの対応として、こどもが気軽に悩みを吐き出せる仕組みやオンライン・SNS 相談の拡充、柔軟な相談時間の設定などアクセスしやすい環境整備が進められている。あわせて、フリースクールやユースセンター、シェルター、こども食堂・イベントなど相談以外の接点づくりも行われている。さらに、人材確保（ボランティア・プロボノ活用等）や体制強化、保護者も含めた支援等の多角的な取組が進められている。

第4章. こどもアンケート調査

1. 調査概要

(1) 調査の目的

思いや悩みをおとなに共有することについて、こどもが感じていること、考えていること、認識等を調査し、こどもが思いや悩みを安心しておとなと共有できる環境や社会に必要なことを把握・整理することを目的とする。

(2) 調査の方法

アンケートは全国の 6 歳～22 歳の小学生以上のこどもを対象に、インターネット調査によって実施した。こどもを対象とした調査は、答えやすさを考慮して 10 歳以上と 6 歳～9 歳で質問を分け、6 歳～9 歳についてはより易しい表現、質問数を絞った形で実施した。

図表 4-1 こどもアンケート調査の方法

項目	内容
調査対象	全国の 6 歳～22 歳の方（小学生以上）
回答数	6 歳～9 歳 2,048 件、10 歳～22 歳 8,076 件（合計 10,124 件）
調査方法	インターネット調査により、以下①②の方法で回答を収集した。 ①22 歳以下のモニターに対してアンケートを配布し、本人から回答を回収する。 ②22 歳以下のこどもを持つ保護者のモニターに対してアンケートを配布し、「こども本人による回答」で回収する。
実施時期	令和 7（2025）年 9 月

(3) 調査の留意点

回答を収集するにあたり、全国の各地方の幅広い年齢層の人から回答を得られるよう考慮して実施した。

しかし、ウェブ画面上で回答するモニター調査という方法で実施したため、回答者は、言語（日本語）を主な伝達表現手段とする人、インターネットにアクセスできる人に限定されている。また、モニター登録をしている保護者からこども自身による回答を促す形式で得た回答については、比較的親子関係が良好な家庭が多いことが推察される。このことを踏まえ、本事業では、より声を聴かれにくい立場にあるこどもも対象に含め、こどもヒアリング調査を実施している。

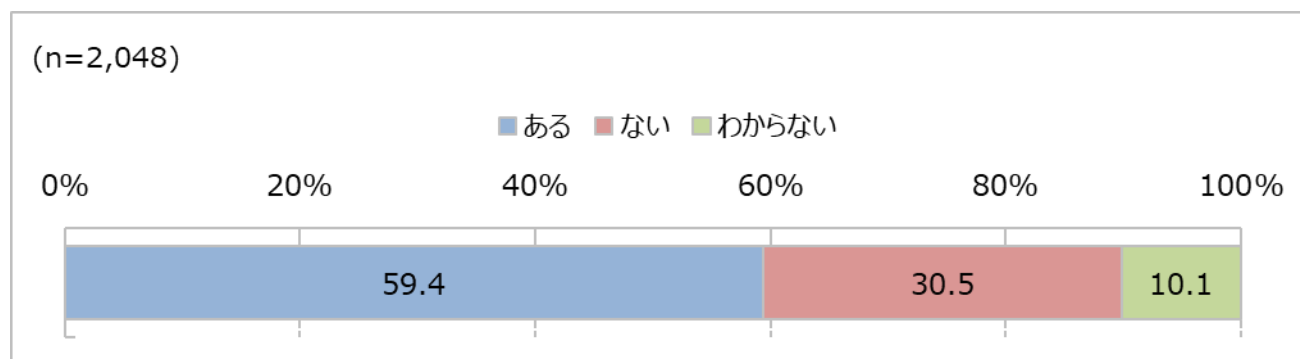
本事業の調査対象に、未就学のこどもは含まれていないことには留意が必要である。

2. 調査結果

(1) 9歳以下の子ども

9歳以下の子どもに、最近、いやなきもちになったことがあるかを聞いたところ、「ある」が59.4%、「ない」が30.5%、「わからない」が10.1%であった。

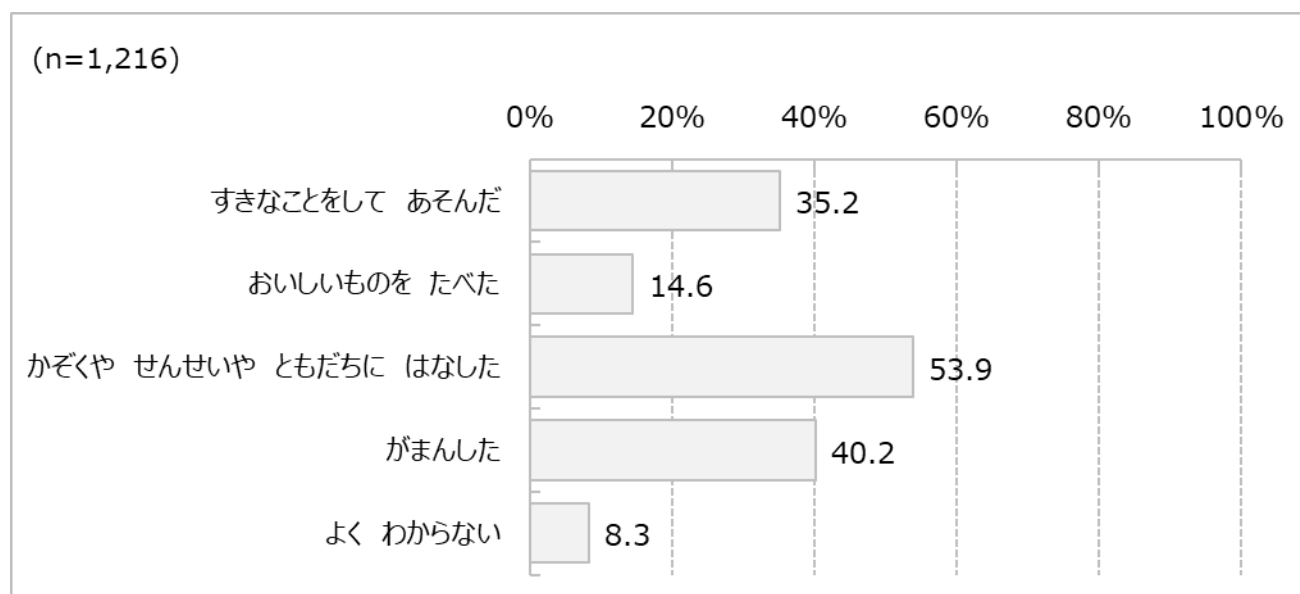
図表 4-2 さいきん こんないやなきもちに なったことは ありますか？（単一回答）



※いやなきもちとは、例えば「💧 なんだかかなしい、さびしい 🙄 こまった、どうしよう 🤔 いらいらする、むかつく 🤖 しんぱい、こわい 🌀 なんだかもやもやする 🤔 どうしたらいいか わからない」

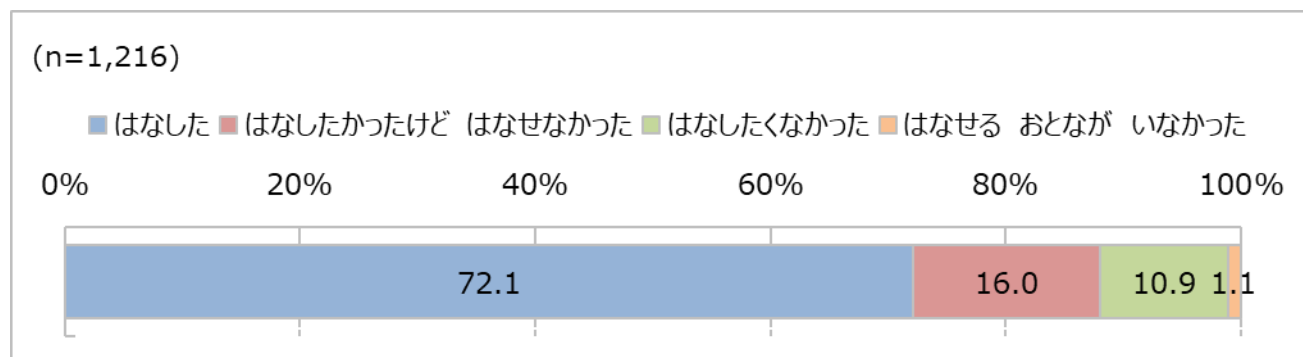
9歳以下の子どもに、いやな気持ちになったときどうしたかを聞いたところ、「かぞくや せんせいや ともだちに はなした」が53.9%、「がまんした」が40.2%、「すきなことをして あそんだ」が35.2%であった。

図表 4-3 いやなきもちに なったとき、あなたは どうしましたか？（複数回答）



9歳以下のこどもに、いやな気持ちになったとき、おとなに話したかを聞いたところ、「はなした」が72.1%、「はなしたかったけど はなせなかった」が16.0%、「はなしたくなかった」が10.9%であった。

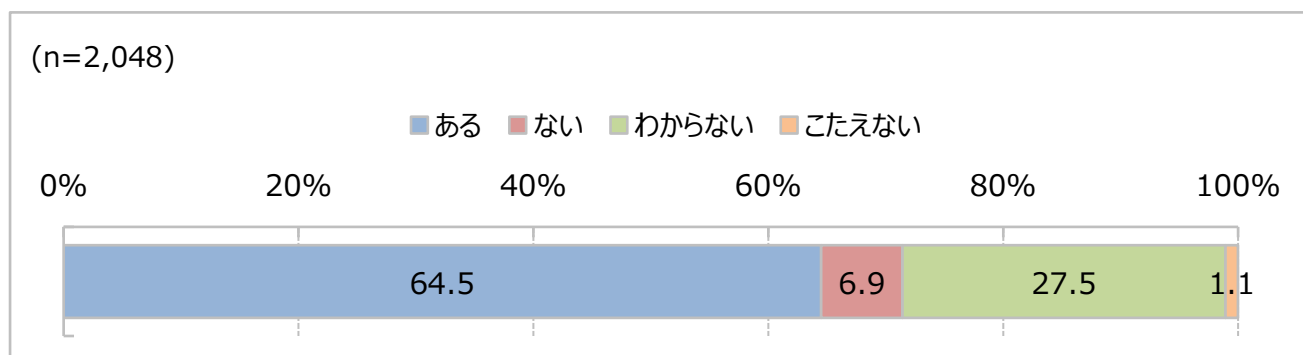
図表 4-4 いやなきもちに なったとき、おとなに はなしましたか？（単一回答）



※おとなとは、例えば「せんせい や、 おうちのひと とみだちの おとうさん や おかあさん」

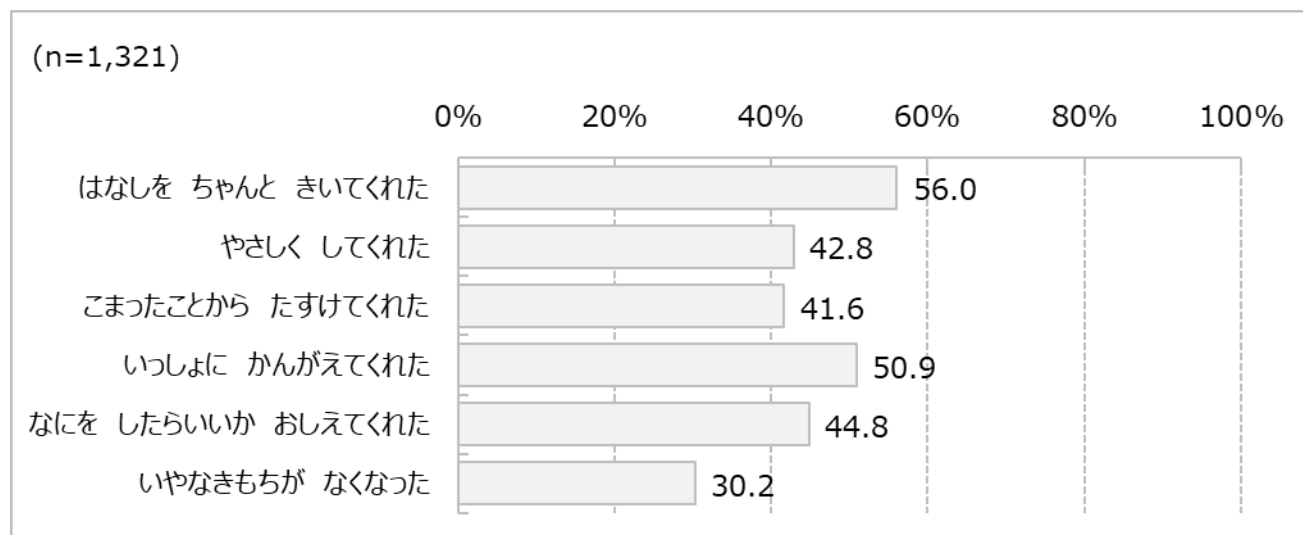
9歳以下のこどもで、おとなに話してよかったと思ったことが「ある」と回答したのは64.5%、「ない」は6.9%であった。

図表 4-5 これまでに おとなに はなして よかったなと おもったことは ありますか？（単一回答）



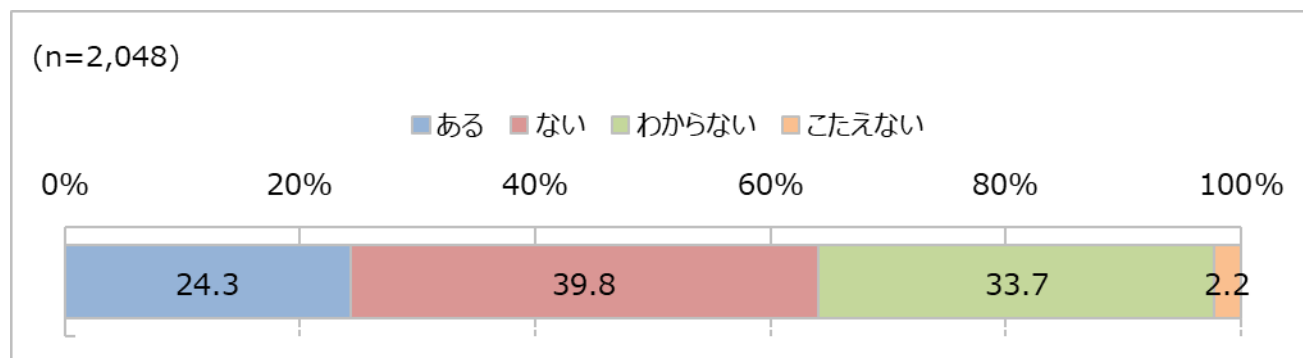
9 歳以下のこどもに、おとなに話してどんなよかったことがあったか聞いたところ、「はなしを ちゃんと きいてくれた」が 56.0%、「いっしょに かんがえてくれた」が 50.9%、「なにを したらいいか おしえてくれた」が 44.8%であった。

図表 4-6 おとなに はなして、どんな よかったことが ありましたか？（複数回答）



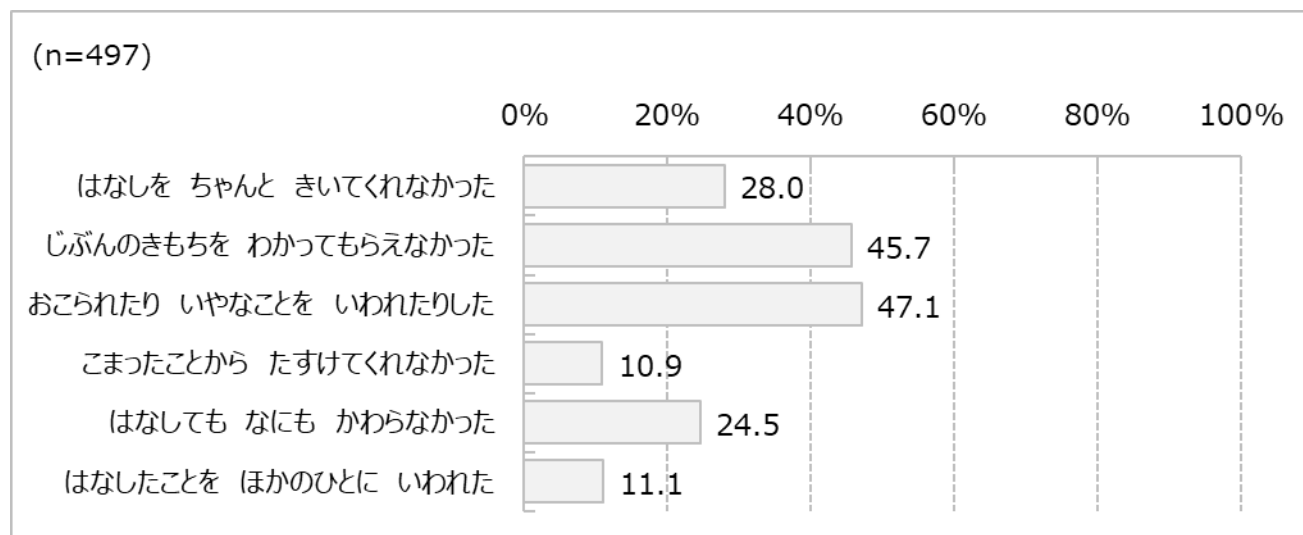
9 歳以下のこどもで、おとなに話していやだなと思ったことが「ある」と回答したのは 24.3%、「ない」は 39.8%であった。

図表 4-7 これまでに おとなに はなして いやだなと おもったことは ありますか？（単一回答）



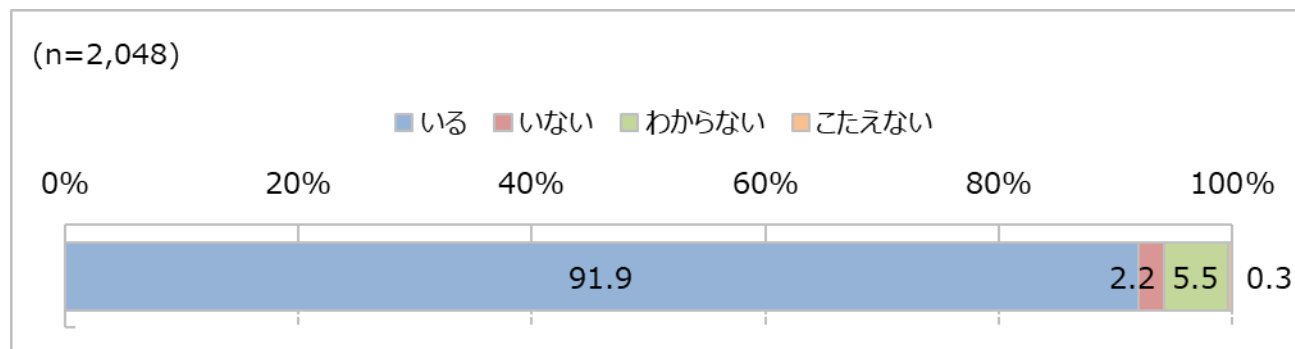
9 歳以下のこどもに、おとなに話してどんないやなことがあったかを聞いたところ、「おこられたり いやなことを いわれたりした」が47.1%、「じぶんのきもちを わかってもらえなかった」が45.7%、「はなしを ちゃんと きいてくれなかった」が28.0%であった。

図表 4-8 おとなに はなして、どんな いやなことが ありましたか？（複数回答）



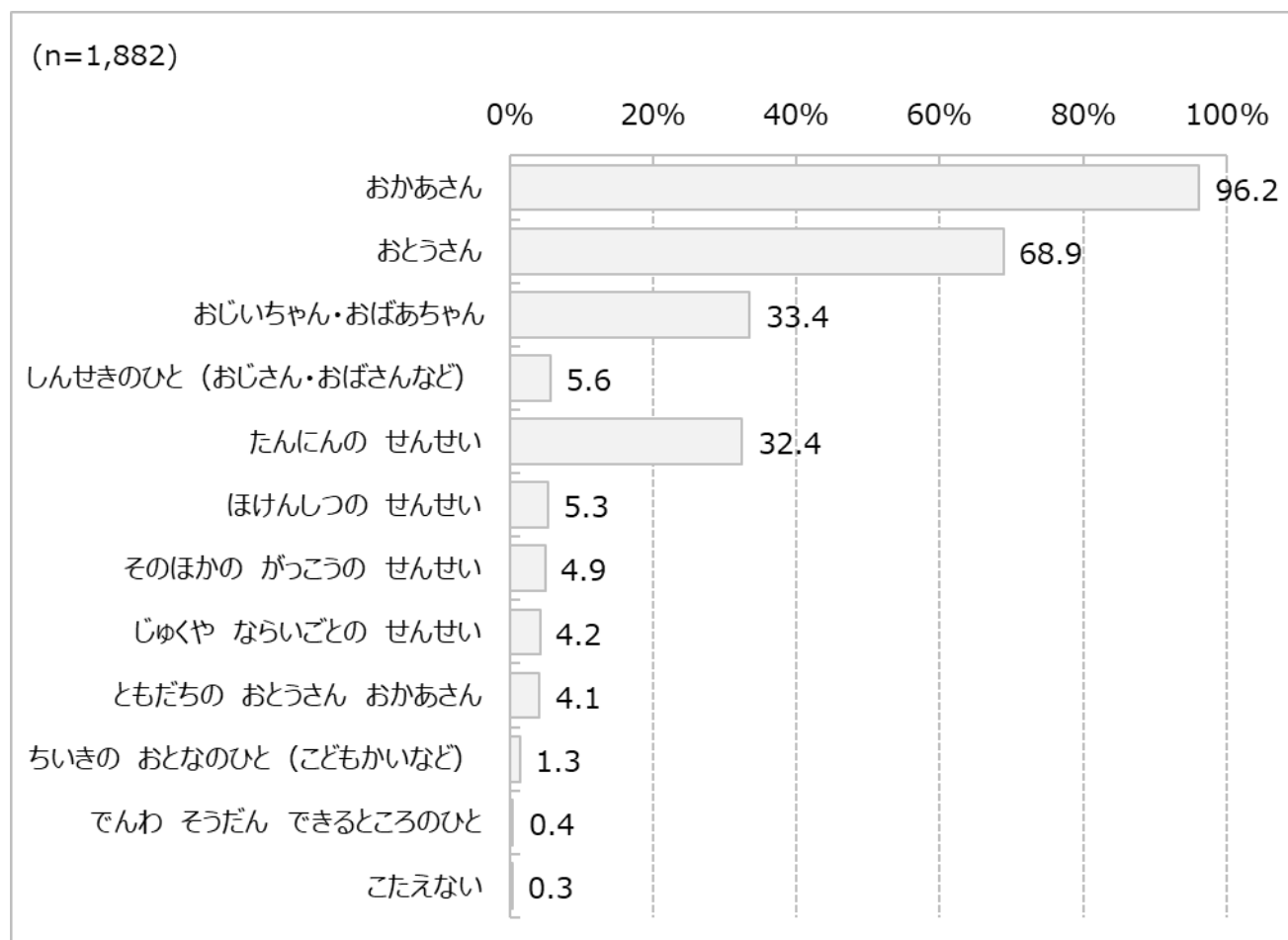
9 歳以下のこどもで、安心して話せるおとなの人が「いる」と回答したのは91.9%、「いない」と回答したのは2.2%であった。

図表 4-9 あなたが あんしんして はなせる おとなのひとは いますか？（単一回答）



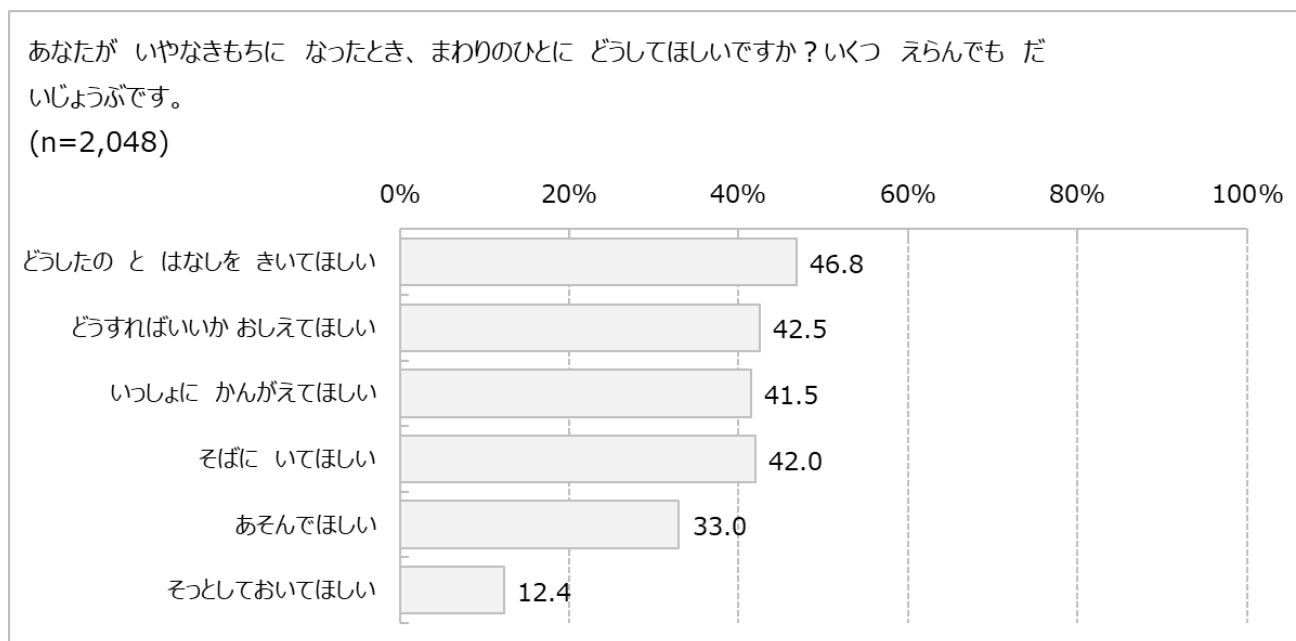
9 歳以下のこどもが安心して話せるおとなの人は、「おかあさん」が 96.2%、「おとうさん」が 68.9%、「おじいちゃん・おばあちゃん」が 33.4%、「たんにんの せんせい」が 32.4%であった。

図表 4-10 だれに はなしますか？（複数回答）



9 歳以下のこどもに、いやなきもちになったとき、まわりの人にどうしてほしいか聞いたところ、「どうしたの と はなしを きてほしい」が 46.8%、「どうすればいいか おしえてほしい」が 42.5%、「そばに いてほしい」が 42.0%、「いっしょに かんがえてほしい」が 41.5%であった。

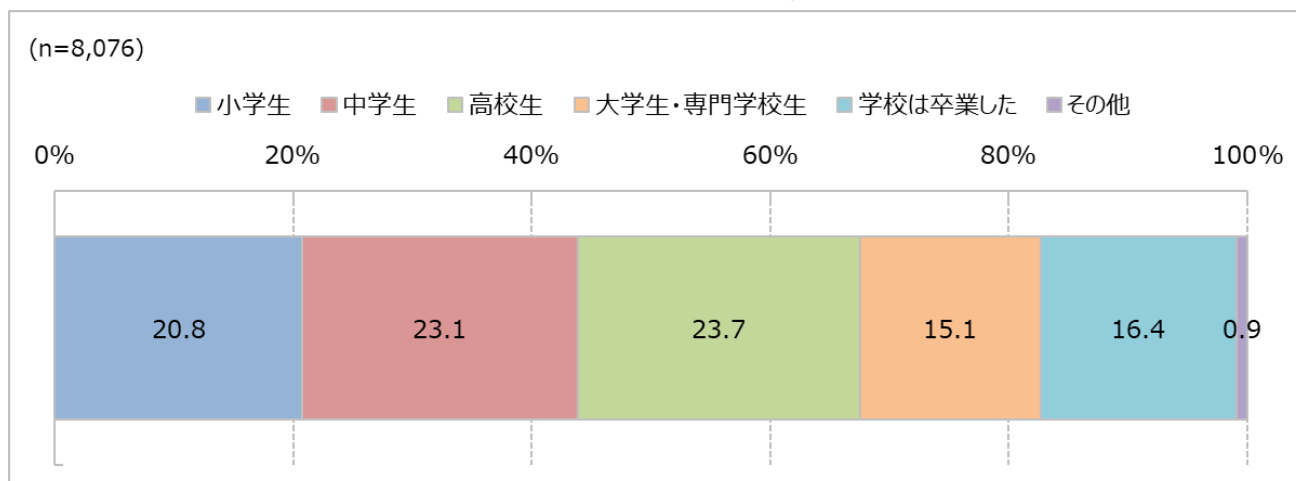
図表 4-11 あなたが いやなきもちに なったとき、まわりのひとに どうしてほしいですか？（複数回答）



(2) 10 歳以上のこども

回答者は、小学生が 20.8%、中学生が 23.1%、高校生が 23.7%、大学生・専門学校生が 15.1%、学校は卒業した人が 16.4%であった。

図表 4-12 あなたは次のうちどれにあてはまりますか（単一回答）

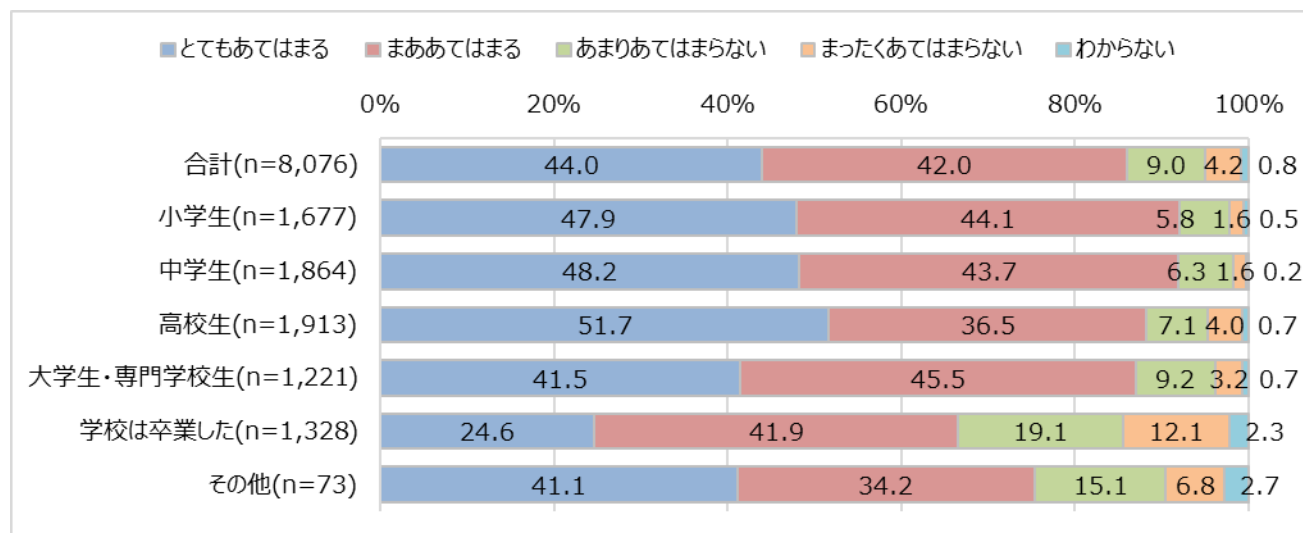


自分の身のまわりの環境（人・場所・時間）について聞いたところ、とてもあてはまると回答した割合は、「普段のちょっとしたことを話せる友だちがいる」では 44.0%、「普段のちょっとしたことを話せるおとなの人がいる」では 40.0%、「安心して過ごせる場所がある」では 50.1%、「好きなことをする時間がある」では 50.3%であった。

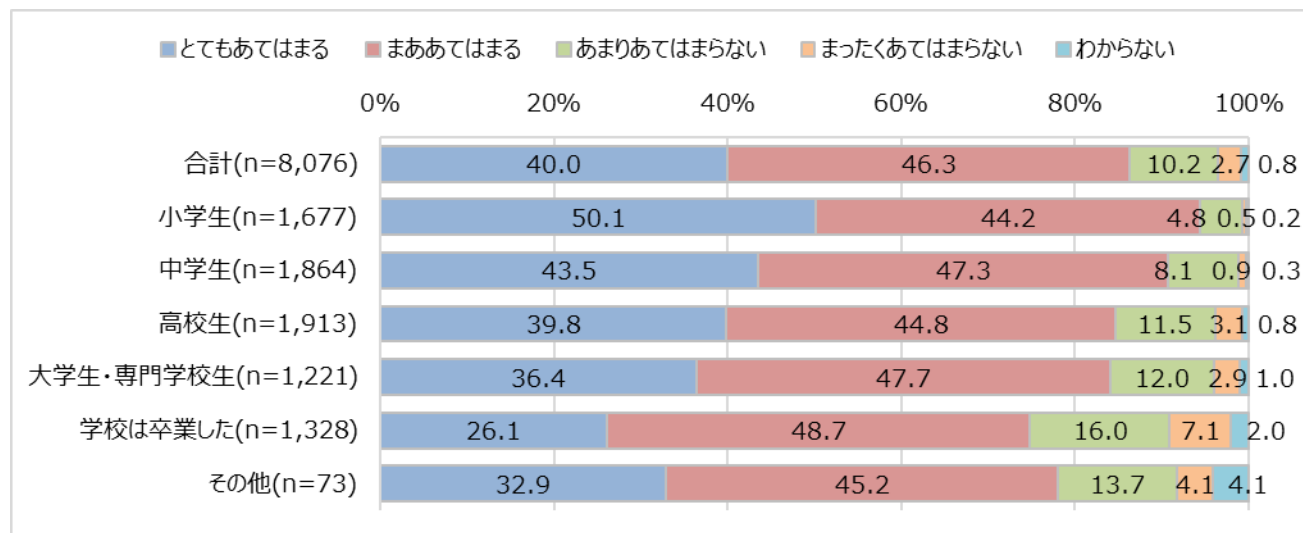
10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、とてもあてはまると回答した割合は、「普段のちょっとしたことを話せる友だちがいる」では高校生が 51.7%と他と比べて割合が最も多かった。「普段のちょっとしたことを話せるおとなの人がいる」と「安心して過ごせる場所がある」では小学生から大学生・専門学校生まで年代が上がるにつれて少なくなっていた。「好き

なことをする時間がある」では小学生が 59.2%と他と比べて割合が最も多かった。学校は卒業した人は他の人と比べて、とてもあてはまると回答した割合が 4 つの項目すべてで少なかった。

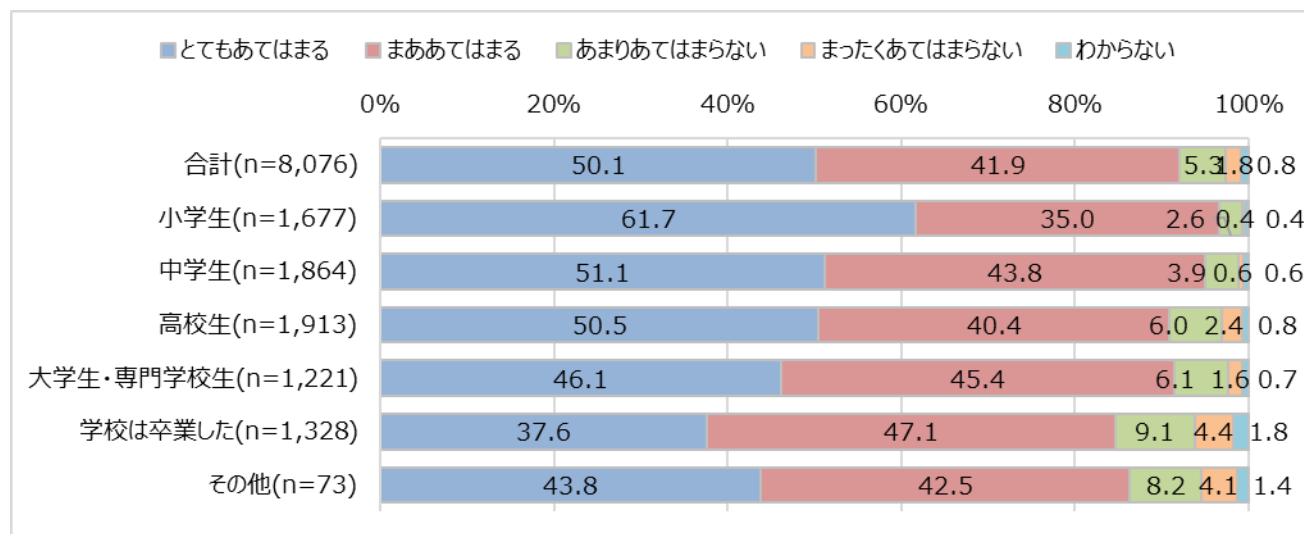
図表 4-13 あなた自身について、次のことはどれくらいあてはまりますか
【普段のちょっとしたことを話せる友だちがいる】（単一回答）



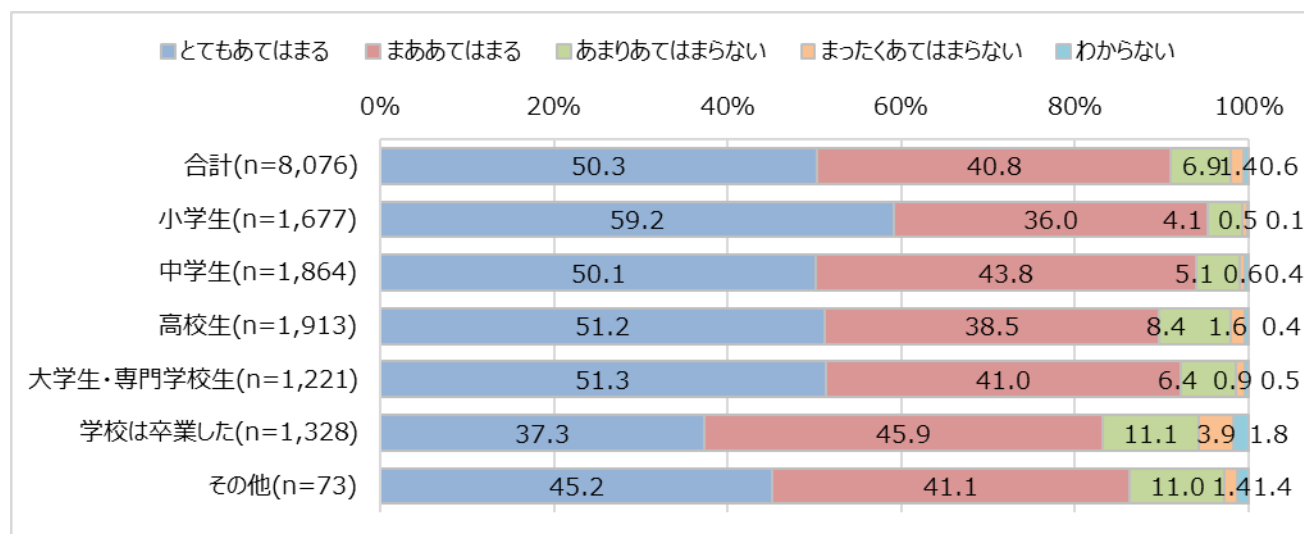
図表 4-14 あなた自身について、次のことはどれくらいあてはまりますか
【普段のちょっとしたことを話せるおとなの人がいる】（単一回答）



図表 4-15 あなた自身について、次のことはどれくらいあてはまりますか
【安心して過ごせる場所がある】（単一回答）

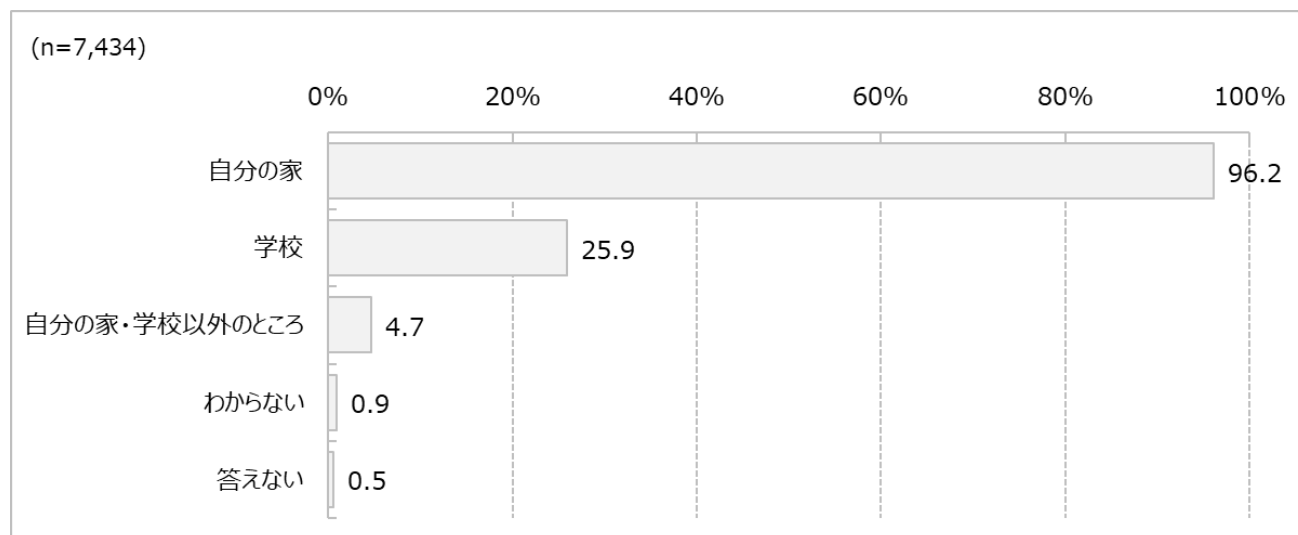


図表 4-16 あなた自身について、次のことはどれくらいあてはまりますか
【好きなことをする時間がある】（単一回答）



10 歳以上のこどもが、安心して過ごせると回答した場所は、「自分の家」が 96.2%、「学校」が 25.9%、「自分の家・学校以外のところ」が 4.7%であった。

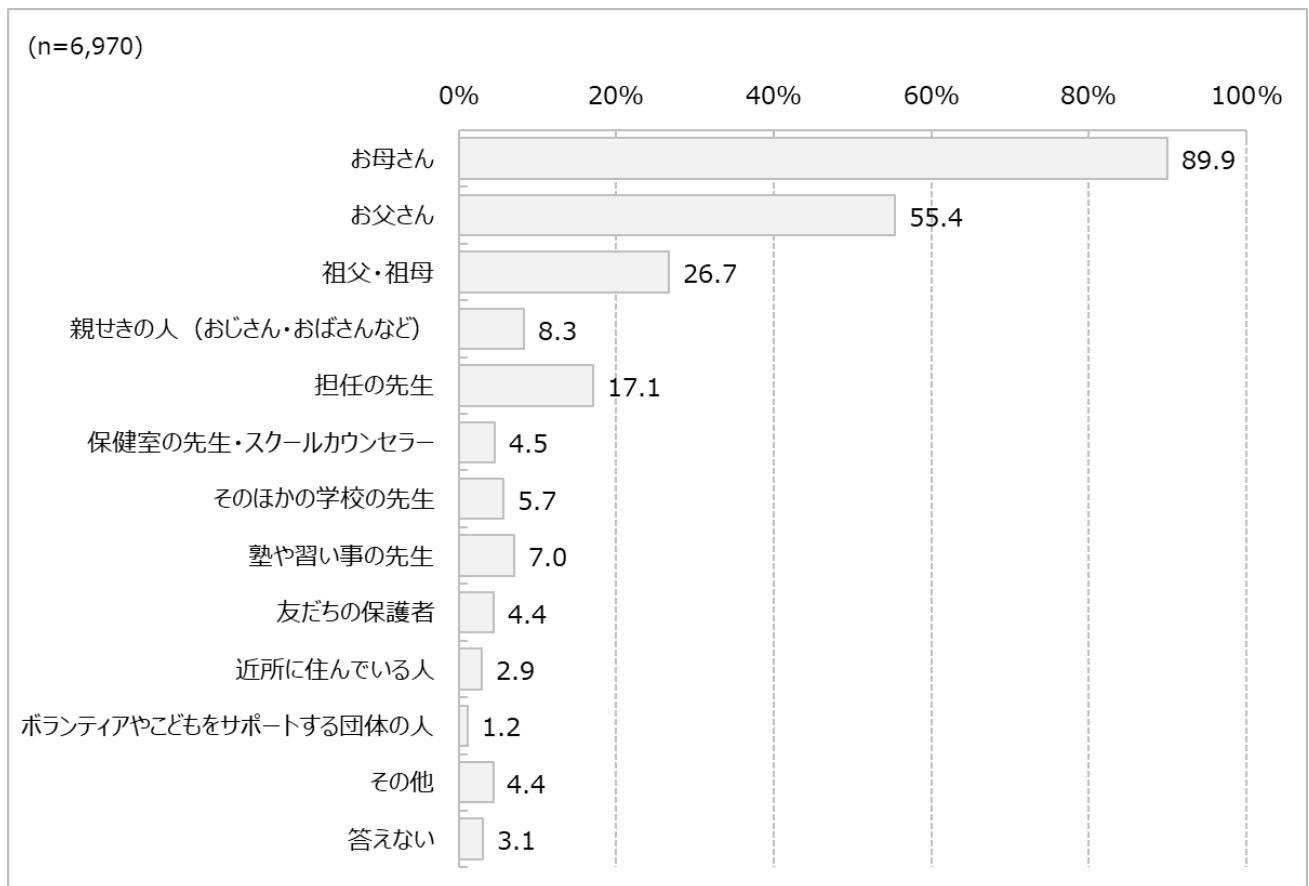
図表 4-17 あなたが安心して過ごせる場所はどこですか（複数回答）



安心して話せるおとなの人は、「お母さん」が 89.9%、「お父さん」が 55.4%、「祖父・祖母」が 26.7%、「担任の先生」が 17.1%であった。

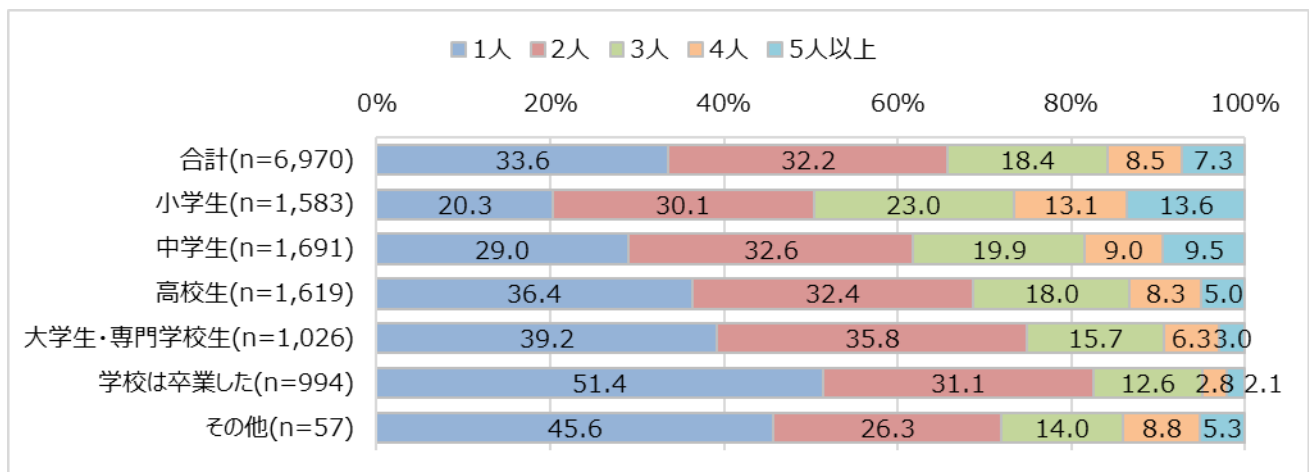
10 歳以上のこどもの年代別に「安心して話せるおとなの人」を選択した個数を見ると、1 人が 33.6%、2 人が 32.2%、3 人が 18.4%であった。小学生から学校は卒業した人まで、1 人を選択した割合が徐々に多くなっていた。

図表 4-18 あなたが普段、安心して話せるおとなの人はだれですか（複数回答）



図表 4-19 あなたが普段、安心して話せるおとなの人はだれですか（複数回答）

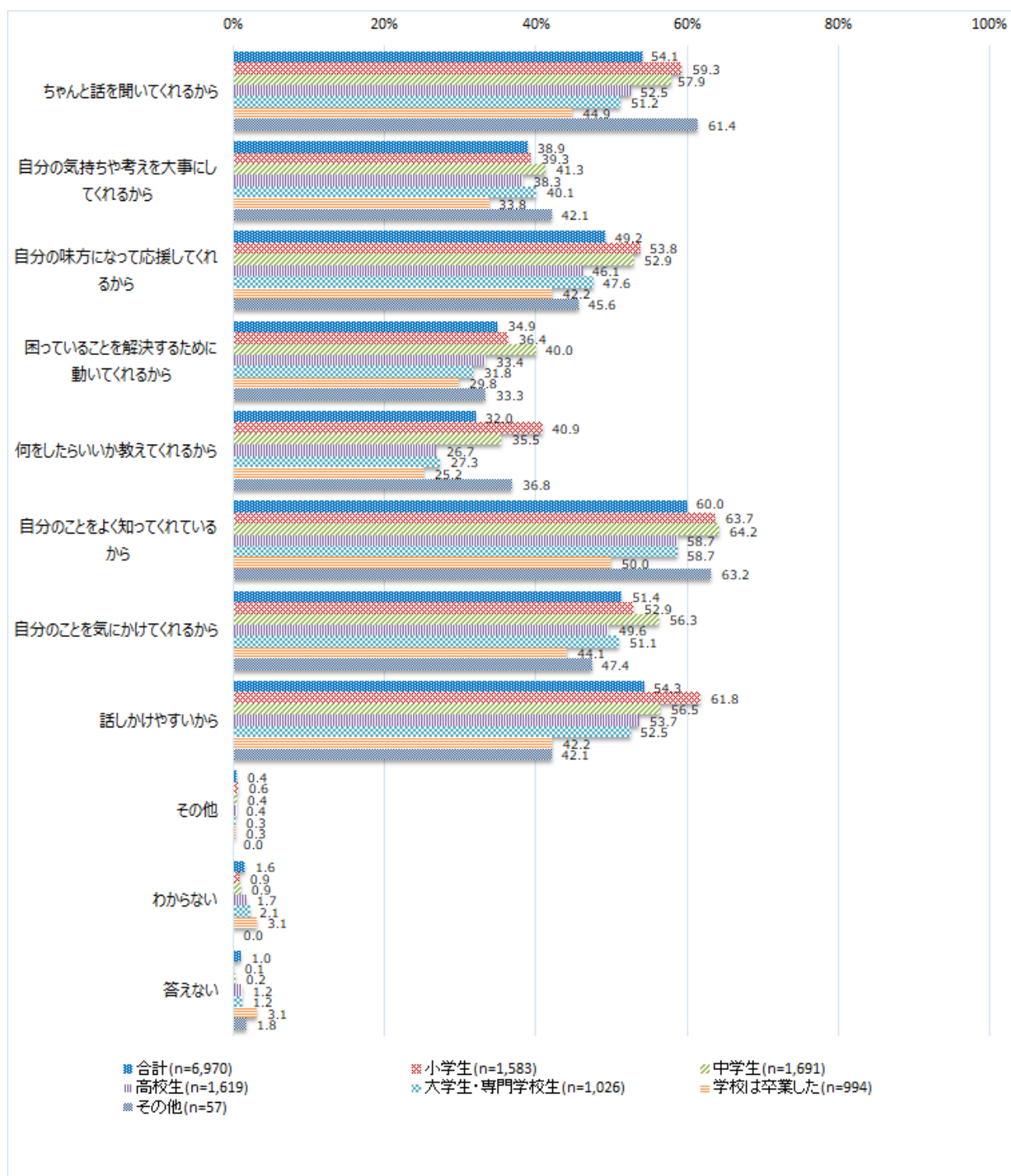
「安心して話せるおとなの人」の数（回答した個数）



10 歳以上のこどもに、話しやすいおとなの人に話そうと思う理由を聞いたところ、「自分のことをよく知ってくれているから」が 60.0%、「話しかけやすいから」が 54.3%、「ちゃんと聞いてくれるから」が 54.1%、「自分のことを気にかけてくれるから」が 51.4%であった。

10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、すべての年代で「自分のことをよく知ってくれているから」と回答した割合が最も多かった。

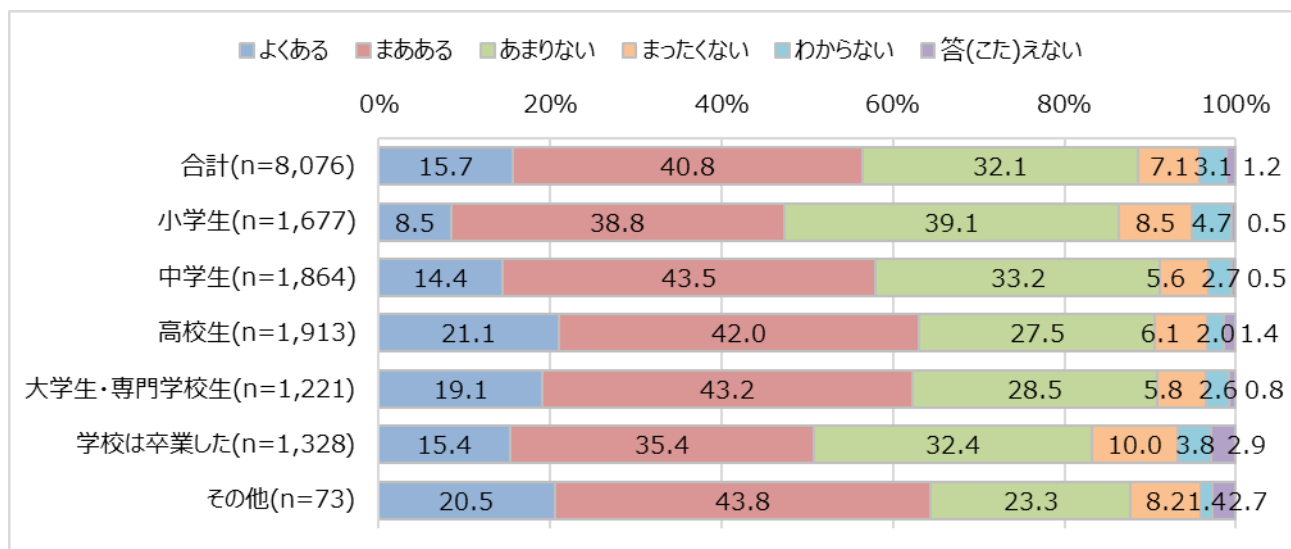
図表 4-20 あなたが話しやすいおとなの人について、その人に話そうと思う理由を教えてください（複数回答）



10 歳以上のこどもに、最近、悩んだりもやもやした気持ちになったりすることがあるかを聞いたところ、「よくある」が 15.7%、「まあある」が 40.8%、「あまりない」が 32.1%、「まったくない」が 7.1%であった。

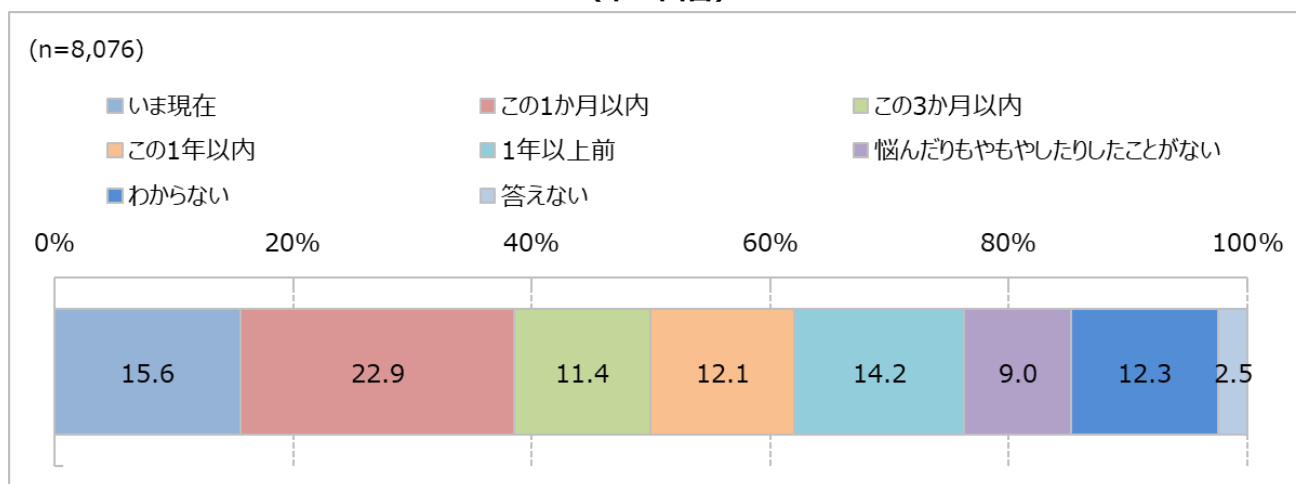
10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、よくあると回答した割合は、高校生が 21.1%と最も多く、次いで大学生・専門学校生が 19.1%であった。一方、小学生は 8.5%と最も少なかった。

図表 4-21 最近、悩んだりもやもやした気持ちになったりすることがありましたか（単一回答）



10 歳以上のこどもに、悩んだりもやもやした気持ちになったりした時期はいつごろかを聞いたところ、「この 1 か月以内」が 22.9%、「いま現在」が 15.6%、「1 年以上前」が 14.2%、「この 1 年以内」が 12.1%であった。

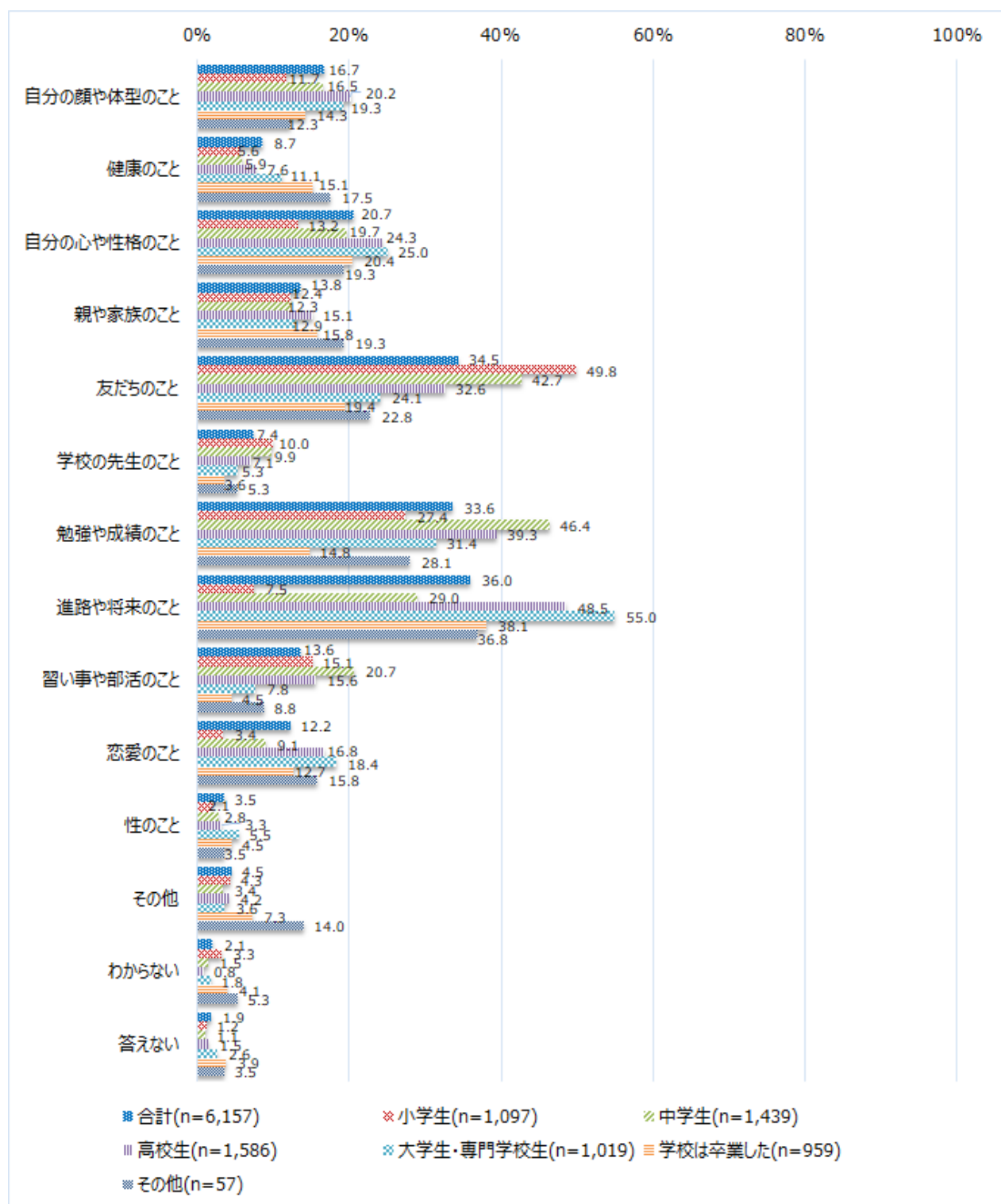
図表 4-22 あなたが、いままででいちばん悩んだりもやもやした気持ちになったりしたのは、いつごろのことですか（単一回答）



悩んだりもやもやした内容は、「進路や将来のこと」が 36.0%、「友だちのこと」が 34.5%、「勉強や成績のこと」が 33.6%であった。

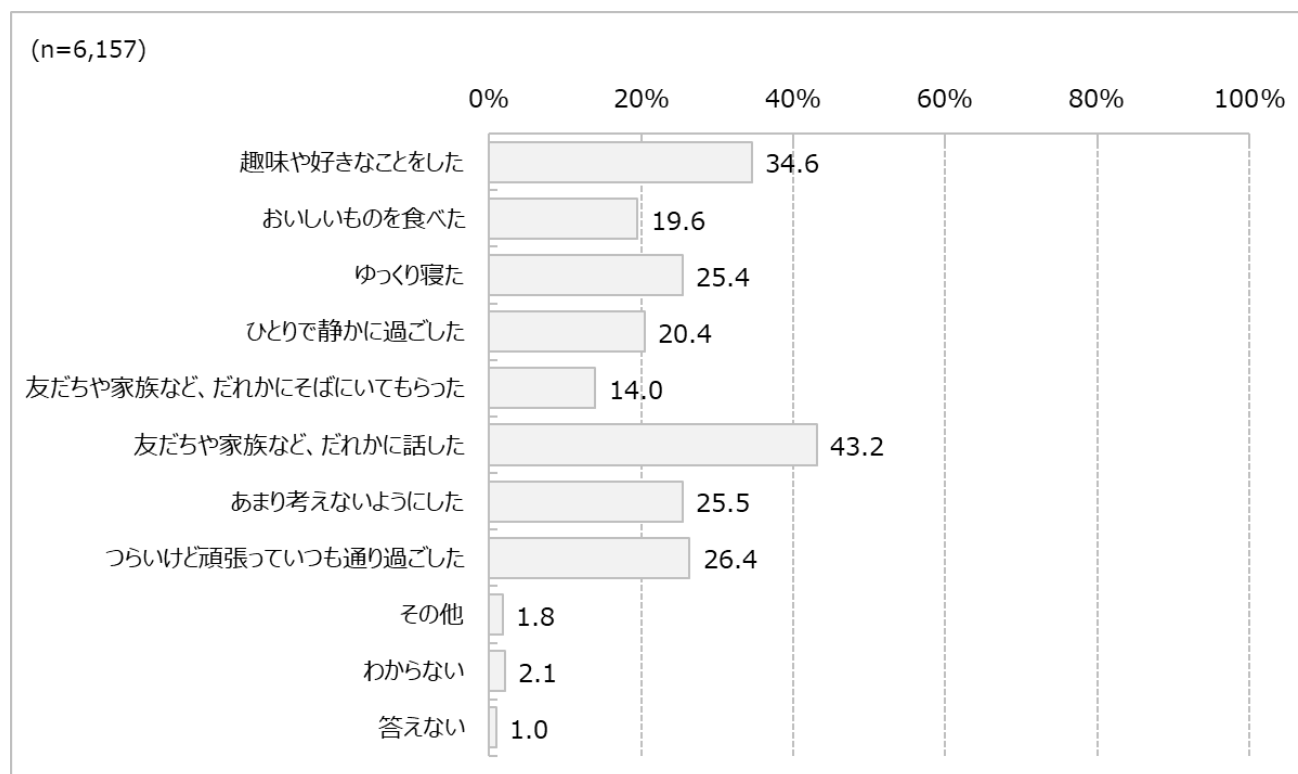
10歳以上のこどもの回答を年代別にみると、小学生では「友だちのこと」、中学生・高校生では「勉強や成績のこと」、大学生・専門学校生、学校は卒業した人では「進路や将来のこと」と回答した割合が多かった。

図表 4-23 いままででいちばん悩んだりもやもやした気持ちになったりしたとき、どんなことについて悩んだりもやもやした気持ちになりましたか（複数回答）



悩んだりもやもやしたときどうしたかを聞いたところ、「友だちや家族など、だれかに話した」が 43.2%、「趣味や好きなことをした」が 34.6%、「つらいけど頑張っていつも通り過ごした」が 26.4%であった。

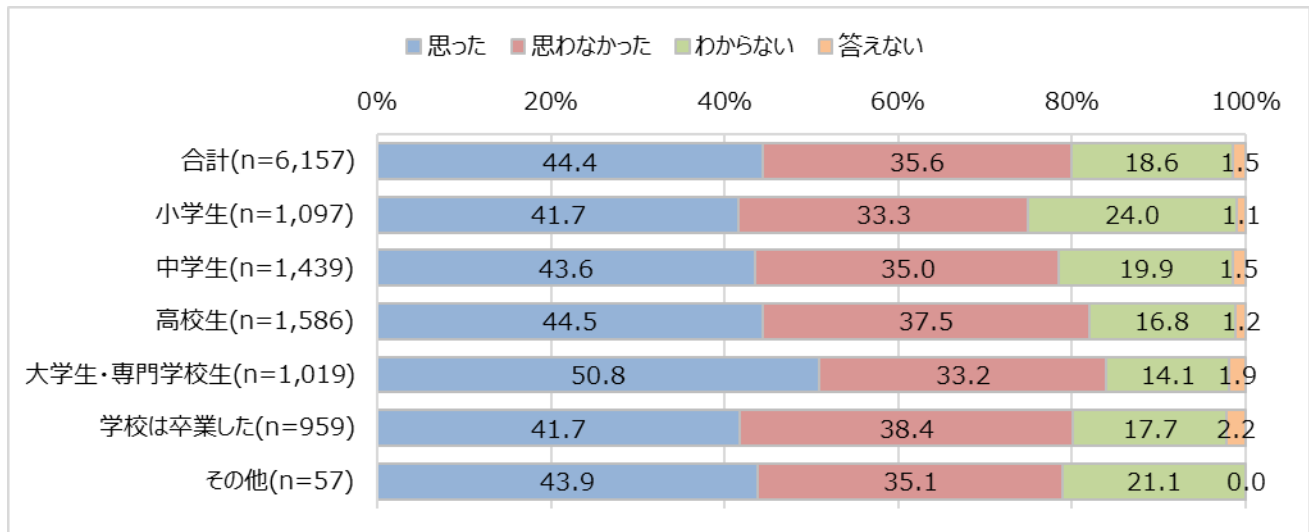
図表 4-24 （いままででいちばん悩んだりもやもやした気持ちになったりしたとき）あなたは怎么样了か（複数回答）



10 歳以上のこどもに、悩んだりもやもやした気持ちを同世代の人に話そうと思うかを聞いたところ、「思った」が 44.4%、「思わなかった」が 35.6%であった。

10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、「思った」と回答した割合は、大学生・専門学校生では 50.8%、その他の年代では 40～45%程度であった。

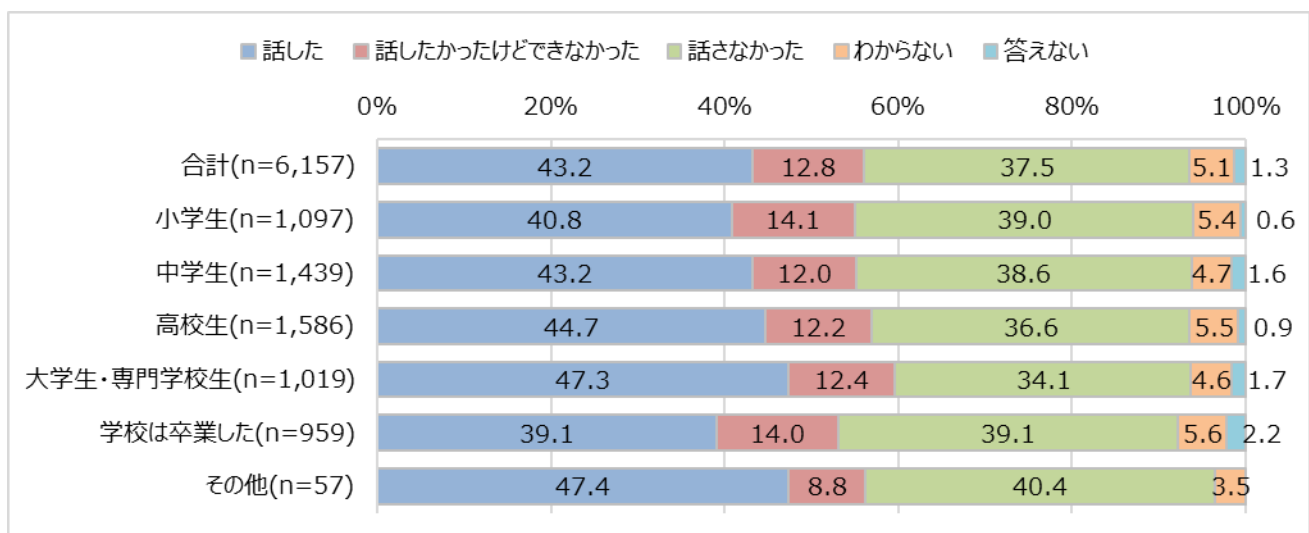
図表 4-25 （いままででいちばん悩んだりもやもやした気持ちになったりしたとき）そのことを友だちやきょうだい、同世代の人に話してみようと思いましたか（単一回答）



悩んだりもやもやした気持ちを同世代の人に話したかを聞いたところ、「話した」が 43.2%、「話さなかった」が 37.5%、「話したかったけどできなかった」が 12.8%であった。

10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、「話した」と回答した割合は、小学生で 40.8%、大学生・専門学校生で 47.3%と、小学生から大学生・専門学校生にかけて多くなっていた。

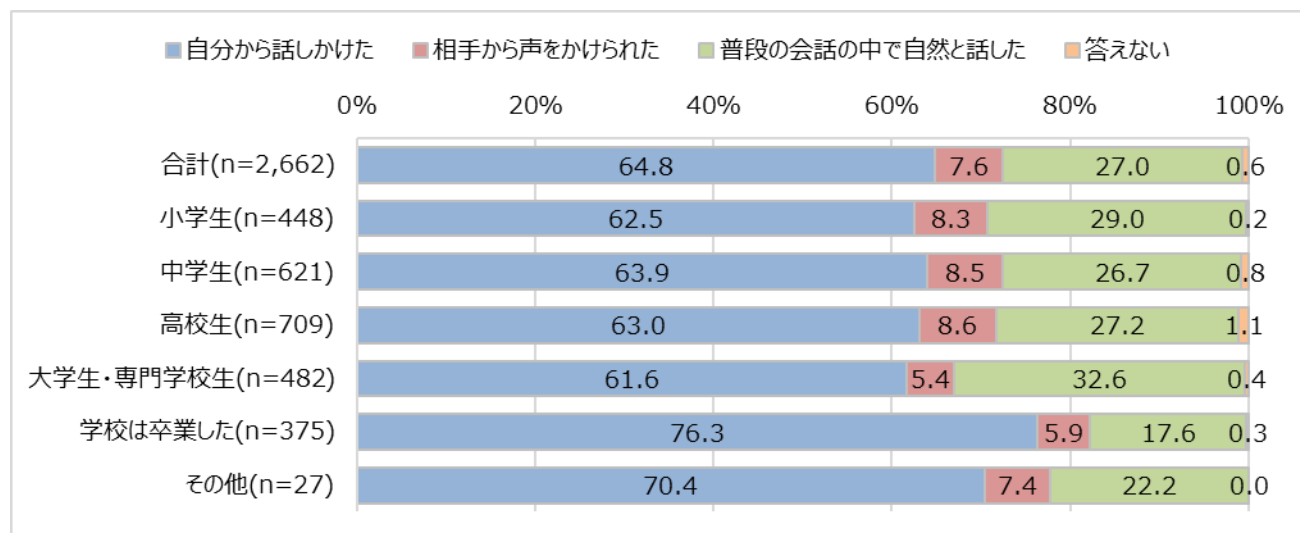
図表 4-26 （いままででいちばん悩んだりもやもやした気持ちになったりしたとき）そのことについて、実際に友だちやきょうだい、同世代の人に話しましたか（単一回答）



同世代の人に話したきっかけは、「自分から話しかけた」が 64.8%、「普段の会話の中で自然と話した」が 27.0%、「相手から声をかけられた」が 7.6%であった。

10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、「自分から話しかけた」と回答した割合は、小学生から大学生・専門学校生では 61.6%～63.9%、学校は卒業した人では 76.3%であった。

**図表 4-27 （いままでいちばん悩んだりもやもやした気持ちになったりしたとき）
友だちやきょうだい、同世代の人に話したきっかけを教えてください（単一回答）**



同世代に話さなかった（話せなかった）理由は、「話しても何も変わらないと思ったから」が 34.6%、「話すのがむずかしくて、うまく言えそうになかったから」が 26.3%、「悩んでいることを知られたくなかったから」が 22.8%であった。

10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、小学生では、「話すのがむずかしくて、うまく言えそうになかったから」が 31.9%と最も多く、次いで「話しても何も変わらないと思ったから」23.3%、「悩んでいることを知られたくなかったから」が 21.6%と、他の年代の人と傾向が異なっていた。

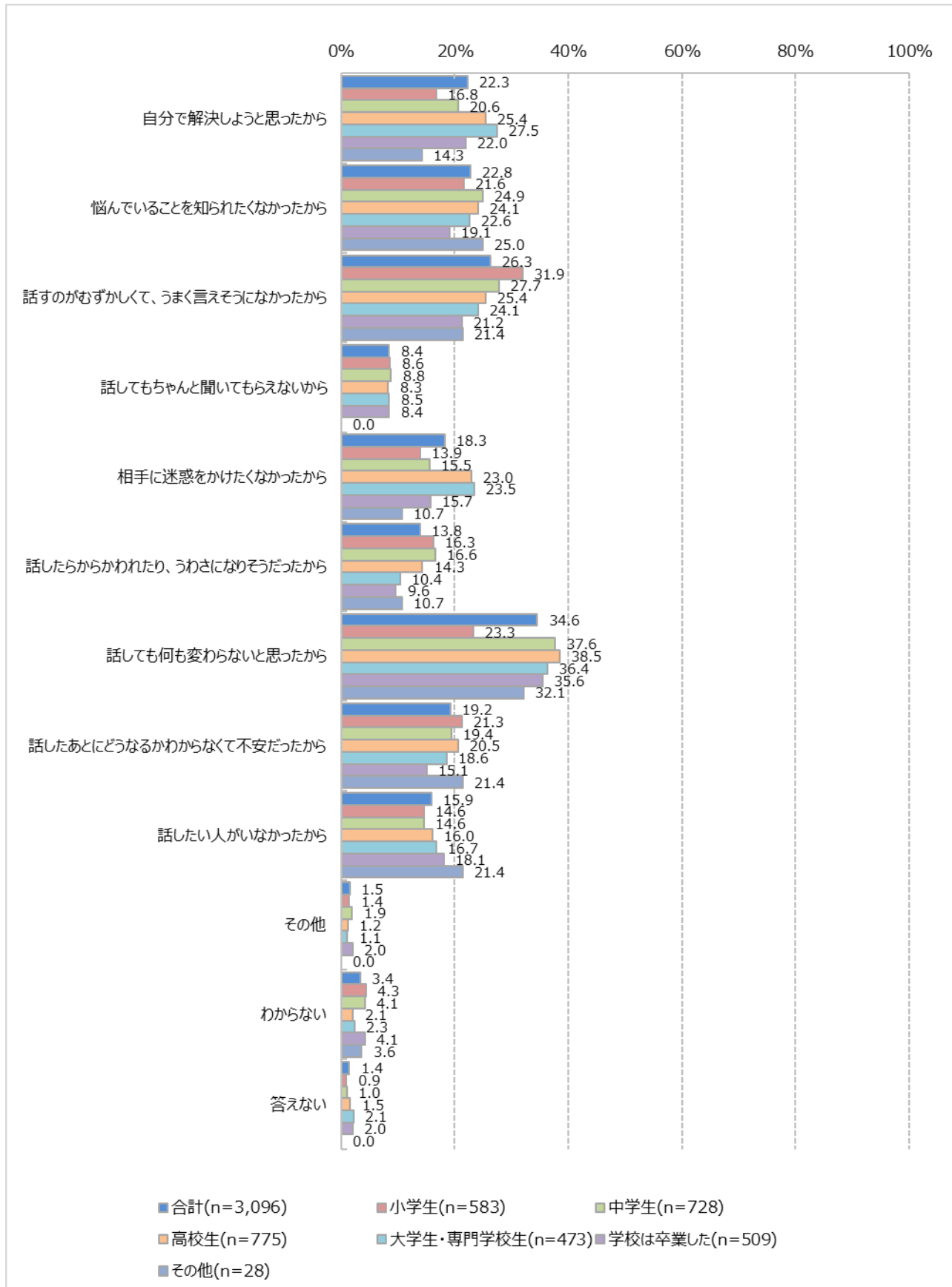
中学生では、「話しても何も変わらないと思ったから」が 37.6%と最も多く、次いで「話すのがむずかしくて、うまく言えそうになかったから」が 27.7%、「悩んでいることを知られたくなかったから」24.4%であった。

高校生では、「話しても何も変わらないと思ったから」が 38.5%と最も多く、次いで「自分で解決しようと思ったから」、「話すのがむずかしくて、うまく言えそうになかったから」がいずれも 25.4%であった。

大学生・専門学校生では、「話しても何も変わらないと思ったから」が 36.4%と最も多く、次いで「自分で解決しようと思ったから」が 27.5%、「話すのがむずかしくて、うまく言えそうになかったから」が 24.1%であった。

学校は卒業した人では、「話しても何も変わらないと思ったから」が 35.6%と最も多く、次いで「自分で解決しようと思ったから」が 22.0%、「話すのがむずかしくて、うまく言えそうになかったから」が 21.2%であった。

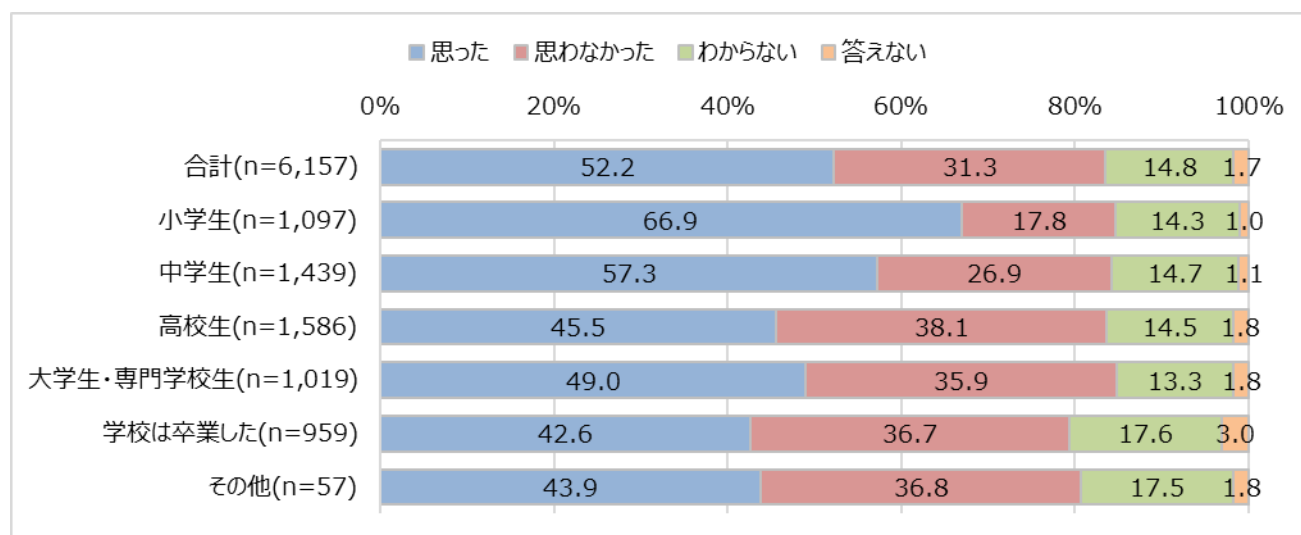
図表 4-28 (いままででいちばん悩んだりもやもやした気持ちになったりしたとき) 友だちやきょうだい、同世代の人に話さなかった(話せなかった)理由は何ですか(複数回答)



悩んだりもやもやした気持ちをおとなに話そうと思うかを聞いたところ、「思った」が 52.2%、「思わなかった」が 31.3%であった。

10歳以上のこどもの回答を年代別にみると、「思った」と回答した割合は、小学生では66.9%、中学生では57.3%、高校生では45.5%と、小学生から高校生まで年代が上がるにつれて少なくなっていた。

図表 4-29 (いままででいちばん悩んだりもやもやした気持ちになったりしたとき) そのことをおとなに話してみようと思いましたか (単一回答)

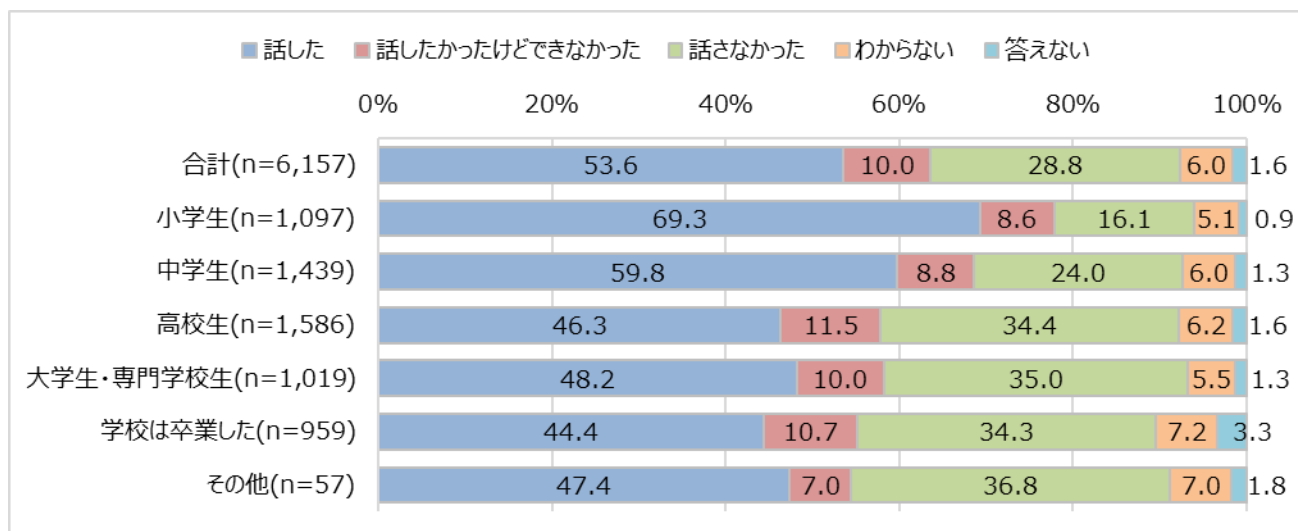


※おとなとは、例えば、保護者の人、学校の先生、塾や習い事の先生、友だちの親、スクールカウンセラーやこどもをサポートする団体の人など。

悩んだりもやもやした気持ちをおとなに話したかを聞いたところ、「話した」が 53.6%、「話さなかった」が 28.8%、「話したけどできなかった」が 10.0%であった。

10歳以上のこどもの回答を年代別にみると、「話した」と回答した割合は、小学生では69.3%、中学生では59.8%、高校生では46.3%と、小学生から高校生まで年代が上がるにつれて少なくなっていた。

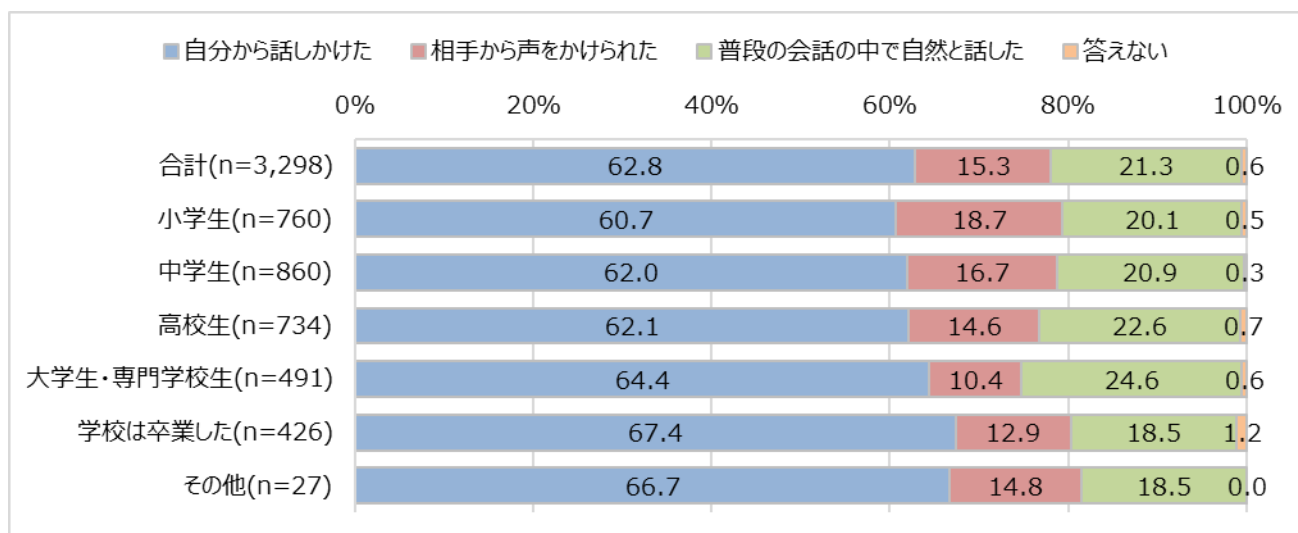
図表 4-30 （いままでいちばん悩んだりもやもやした気持ちになったりしたとき）そのことについて、実際におとなに話しましたか（単一回答）



10 歳以上のこどもに、おとなに話したきっかけを聞いたところ、「自分から話しかけた」が 62.8%、「普段の会話の中で自然と話した」が 21.3%、「相手から声をかけられた」が 15.3%であった。

10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、小学生から大学生・専門学校生にかけて「相手から声をかけられた」の割合が少なくなり、「自分から話しかけた」と「普段の会話の中で自然と話した」の割合が多くなっていた。

図表 4-31 （いままでいちばん悩んだりもやもやした気持ちになったりしたとき）おとなに話したきっかけを教えてください（単一回答）



おとなに話さなかった（話せなかった）理由は、「話しても何も変わらないと思ったから」が 32.3%、「自分で解決しようと思ったから」が 27.3%、「悩んでいることを知られなくなかったから」と「話すのがむずかしくて、うまく言えそうになかったから」がいずれも 25.1%であった。

10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、小学生では「話すのがむずかしくて、うまく言えそうになかったから」が 33.6%と最も多く、次いで「悩んでいることを知られたくなかったから」が 24.7%、「自分で解決しようと思ったから」が 21.8%であった。

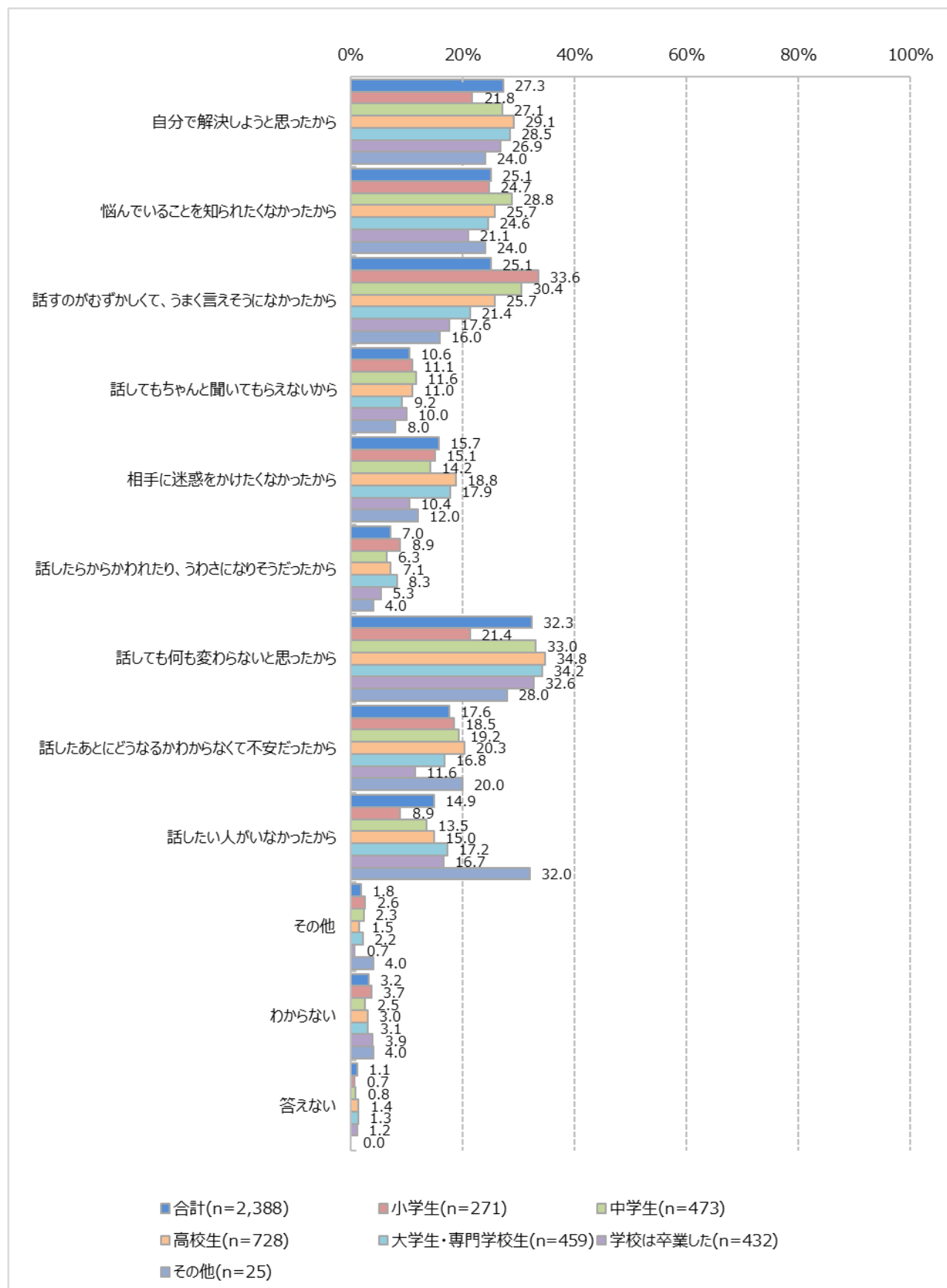
中学生では、「話しても何も変わらないと思ったから」が 33.0%と最も多く、次いで「話すのがむずかしくて、うまく言えそうになかったから」が 30.4%、「悩んでいることを知られたくなかったから」が 28.8%であった。

高校生では、「話しても何も変わらないと思ったから」が 34.8%と最も多く、次いで「自分で解決しようと思ったから」が 29.1%、「悩んでいることを知られたくなかったから」と「話すのがむずかしくて、うまく言えそうになかったから」がいずれも 25.7%であった。

大学生・専門学校生では、「話しても何も変わらないと思ったから」が 34.2%と最も多く、次いで「自分で解決しようと思ったから」が 28.5%、「悩んでいることを知られたくなかったから」が 24.6%であった。

学校は卒業した人では「話しても何も変わらないと思ったから」が 32.6%と最も多く、次いで「自分で解決しようと思ったから」が 26.9%、「悩んでいることを知られたくなかったから」が 21.1%であった。

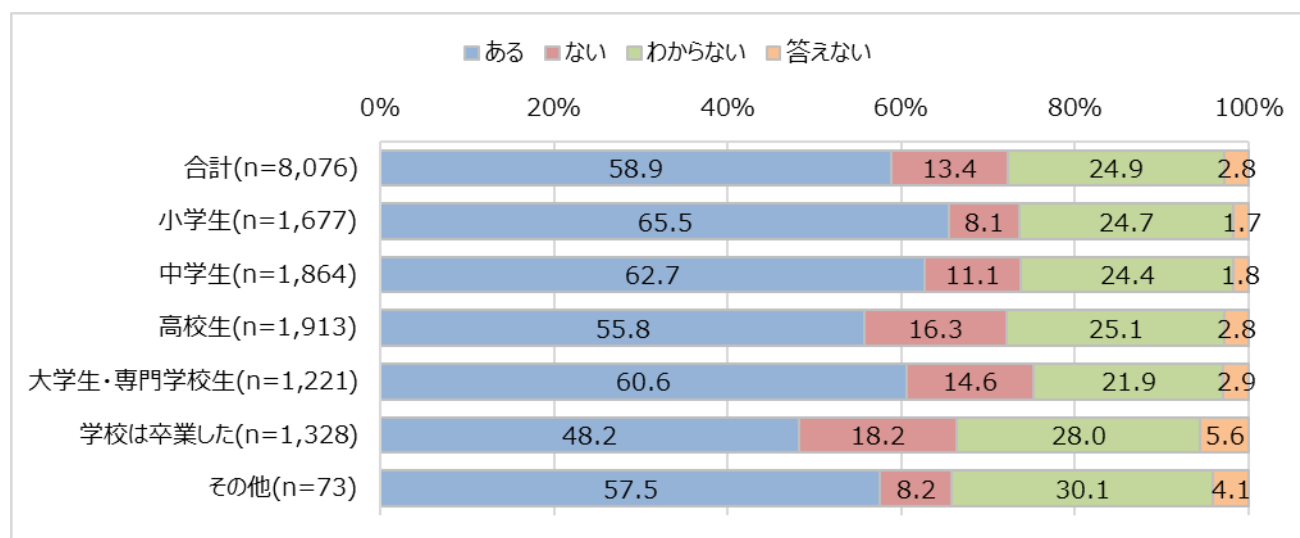
図表 4-32 (いままででいちばん悩んだりもやもやした気持ちになったりしたとき) おとなに話さなかった(話せなかった)理由は何ですか(複数回答)



10 歳以上のこどもで、おとなに話してよかったと感じたことが「ある」と回答したのは 58.9%、「ない」と回答したのは 13.4%であった。

10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、「ある」と回答したのは小学生が最も多く 65.5%、学校は卒業した人が最も少なく 48.2%であった。

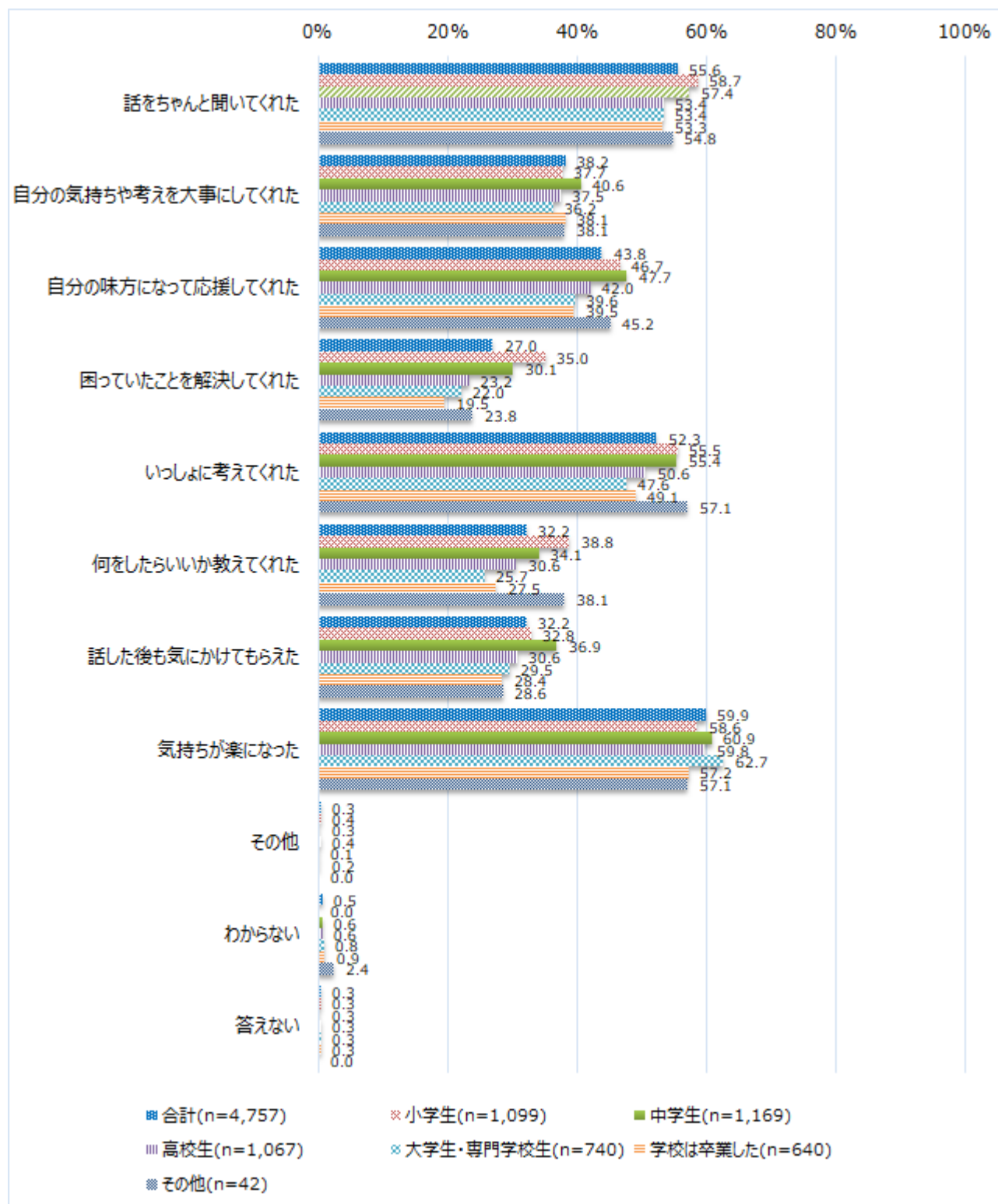
図表 4-33 これまでに、おとなに悩みやもやもやした気持ちを話して、よかったなと感じたことがありますか（単一回答）



10 歳以上のこどもに、おとなに話してよかったと思う理由を聞いたところ、「気持ちが楽になった」が 59.9%、「話をちゃんと聞いてくれた」が 55.6%、「いっしょに考えてくれた」が 52.3%であった。

10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、どの年代でも「気持ちが楽になった」、「話をちゃんと聞いてくれた」、「いっしょに考えてくれた」と回答された割合が多かった。

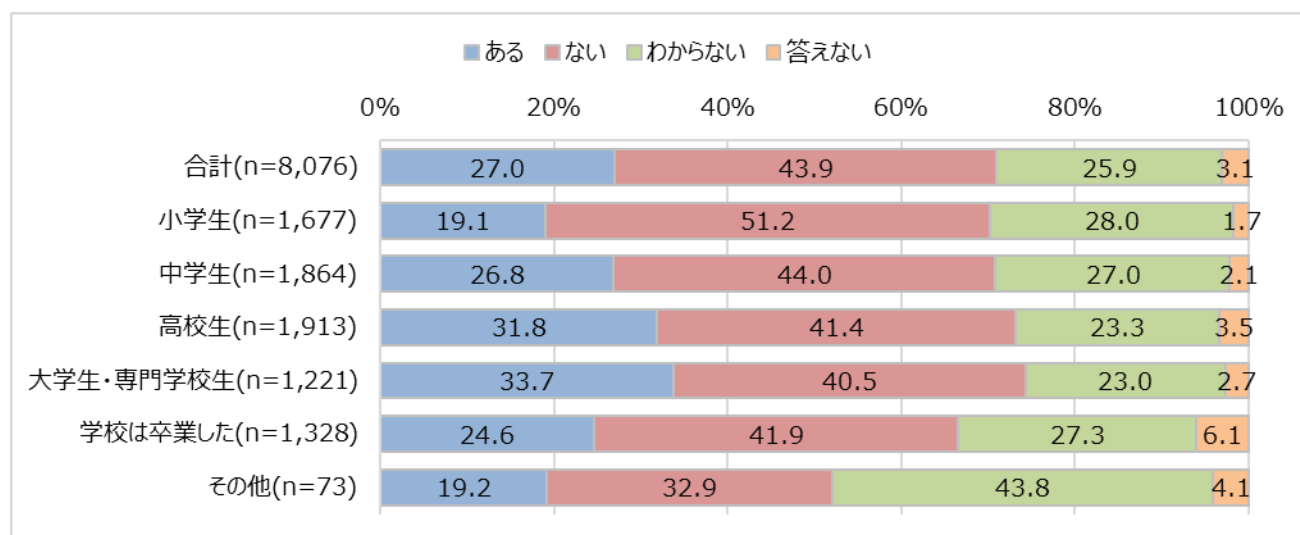
図表 4-34 （話してよかったなと感じたことがある場合） どのところがよかったですか（複数回答）



10 歳以上のこどもで、おとなに話していやな思いをしたことが「ある」と回答したのは 27.0%、「ない」は 43.9%であった。

10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、小学生から大学生・専門学校生まで、「ある」と回答した割合が徐々に多くなっていた。

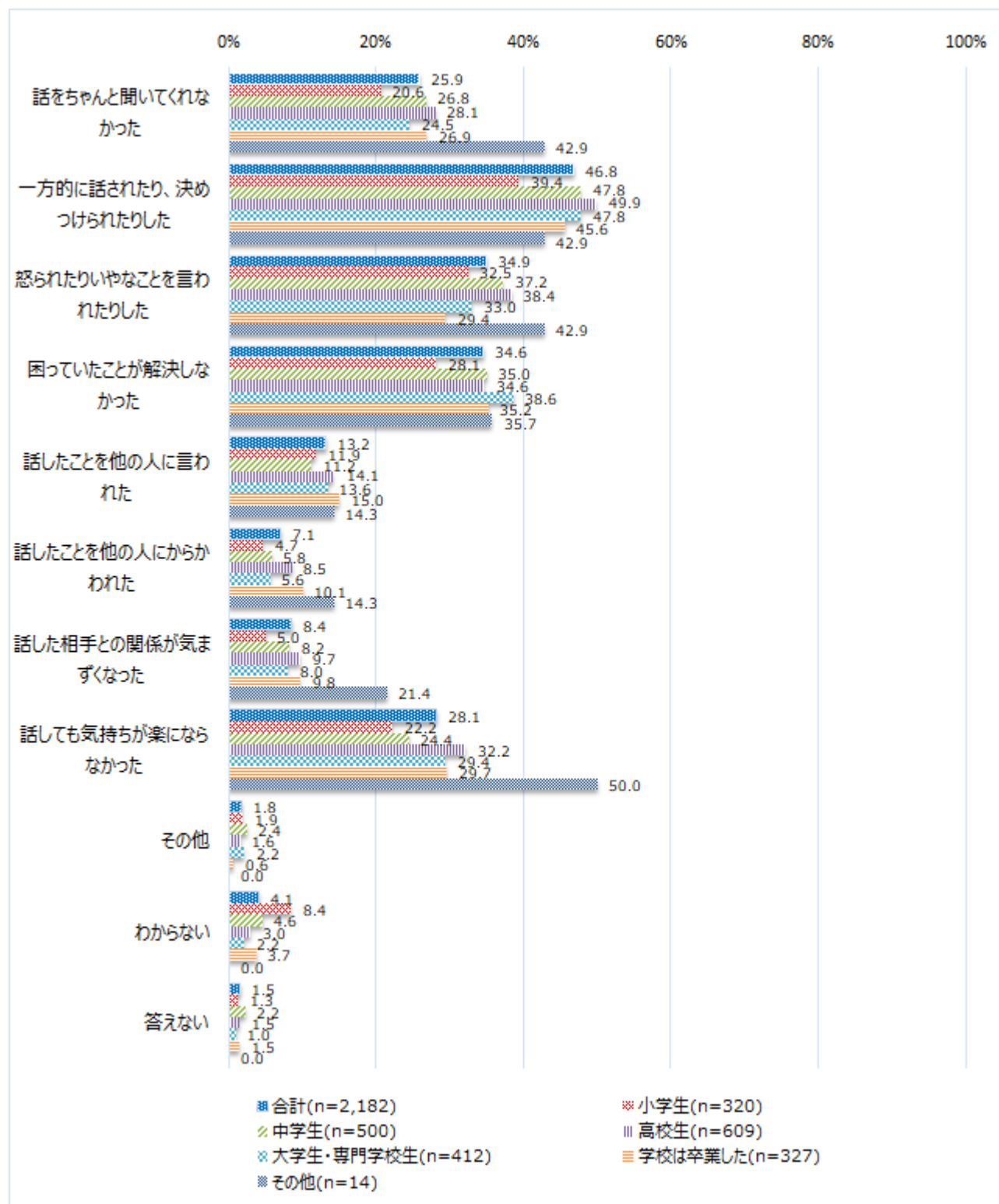
図表 4-35 これまでに、おとなに悩みやもやもやした気持ちを話して、いやな思いをしたことがありますか（単一回答）



10 歳以上のこどもに、おとなに話していやだと思った理由を聞いたところ、「一方的に話されたり、決めつけられたりした」が 46.8%、「怒られたりいやなことを言われたりした」が 34.9%、「困っていたことが解決しなかった」が 34.6%であった。

10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、年代が「その他」である人以外は、どの年代でも「一方的に話されたり、決めつけられたりした」と回答された割合が最も多かった。

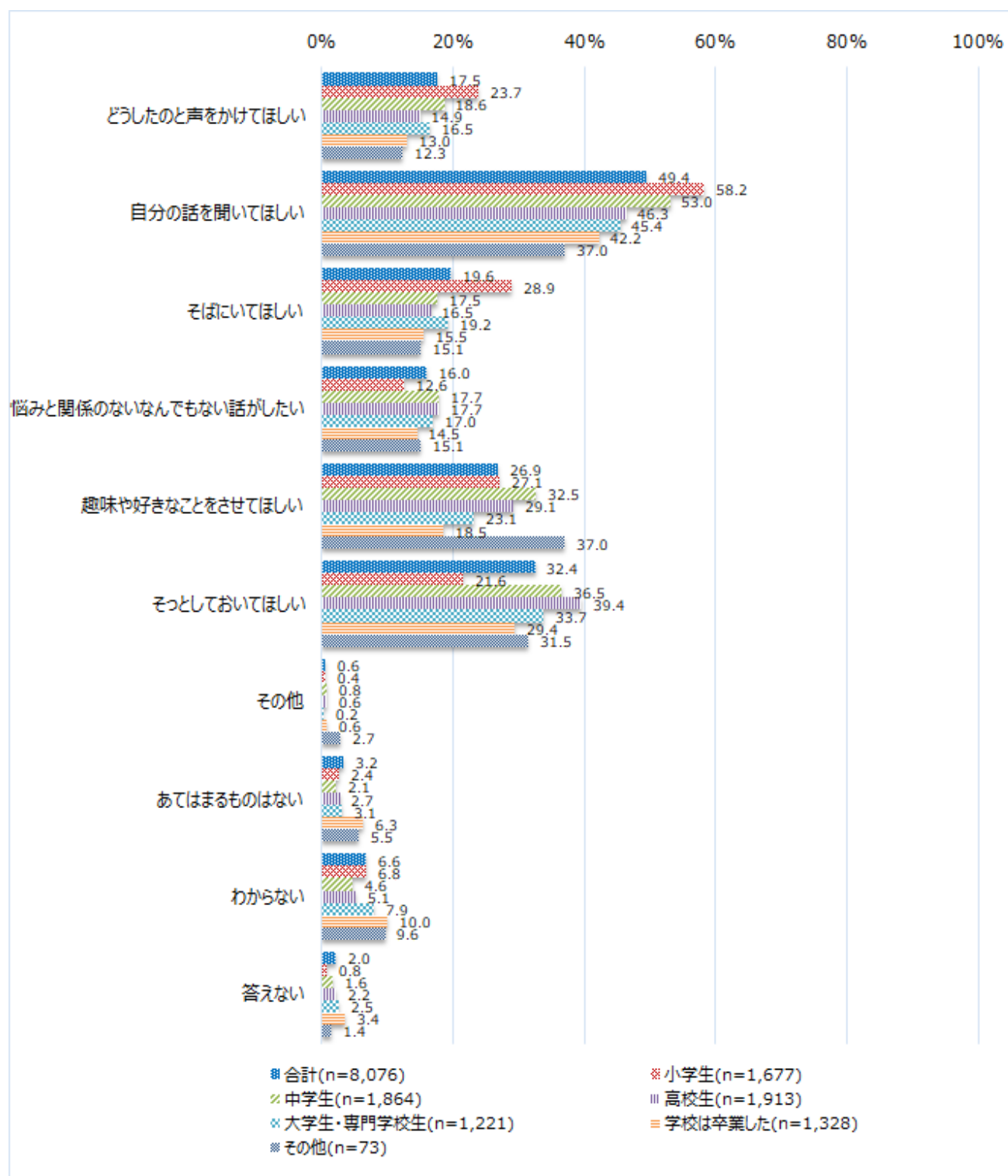
図表 4-36 (話していやな思いをしたことがある場合) どういうところがいやでしたか (複数回答)



10歳以上のこどもに、悩んでいるときおとなにしてほしいことを聞いたところ、「自分の話を聞いてほしい」が49.4%、「そっとしておいてほしい」が32.4%、「趣味や好きなことをさせてほしい」が26.9%であった。

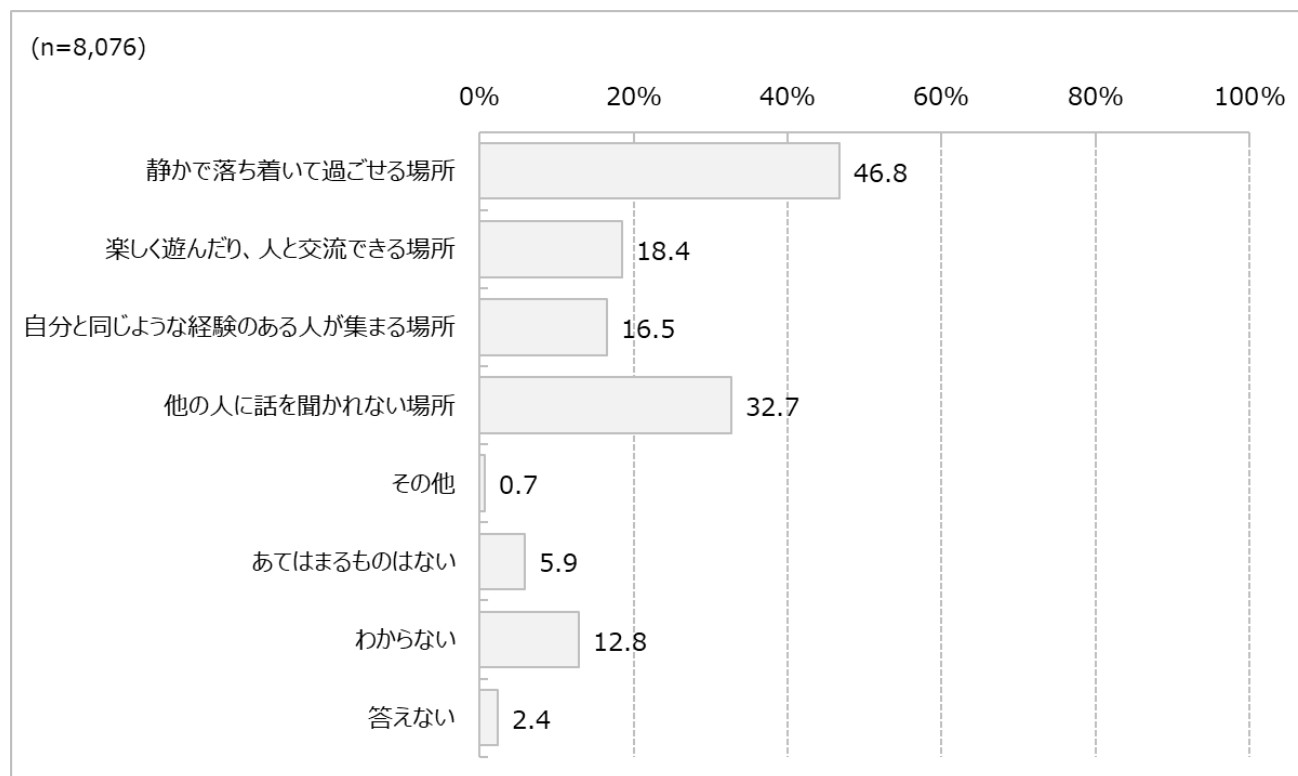
10歳以上のこどもの回答を年代別にみると、どの年代でも「自分の話を聞いてほしい」と回答された割合が最も多かった。次いで、小学生では「そばにいてほしい」、中学生から大学生・専門学校生まで、学校は卒業した人では「そっとしておいてほしい」と回答した割合が多かった。

図表 4-37 悩みやもやもやした気持ちがあるとき、まわりのおとなにしてほしいことはありますか（複数回答）



10 歳以上のこどもに、悩みやもやもやした気持ちを話してみようと思う場所を聞いたところ、「静かで落ち着いて過ごせる場所」が 46.8%、「他の人に話を聞かれない場所」が 32.7%、「楽しく遊んだり、人と交流できる場所」が 18.4%であった。

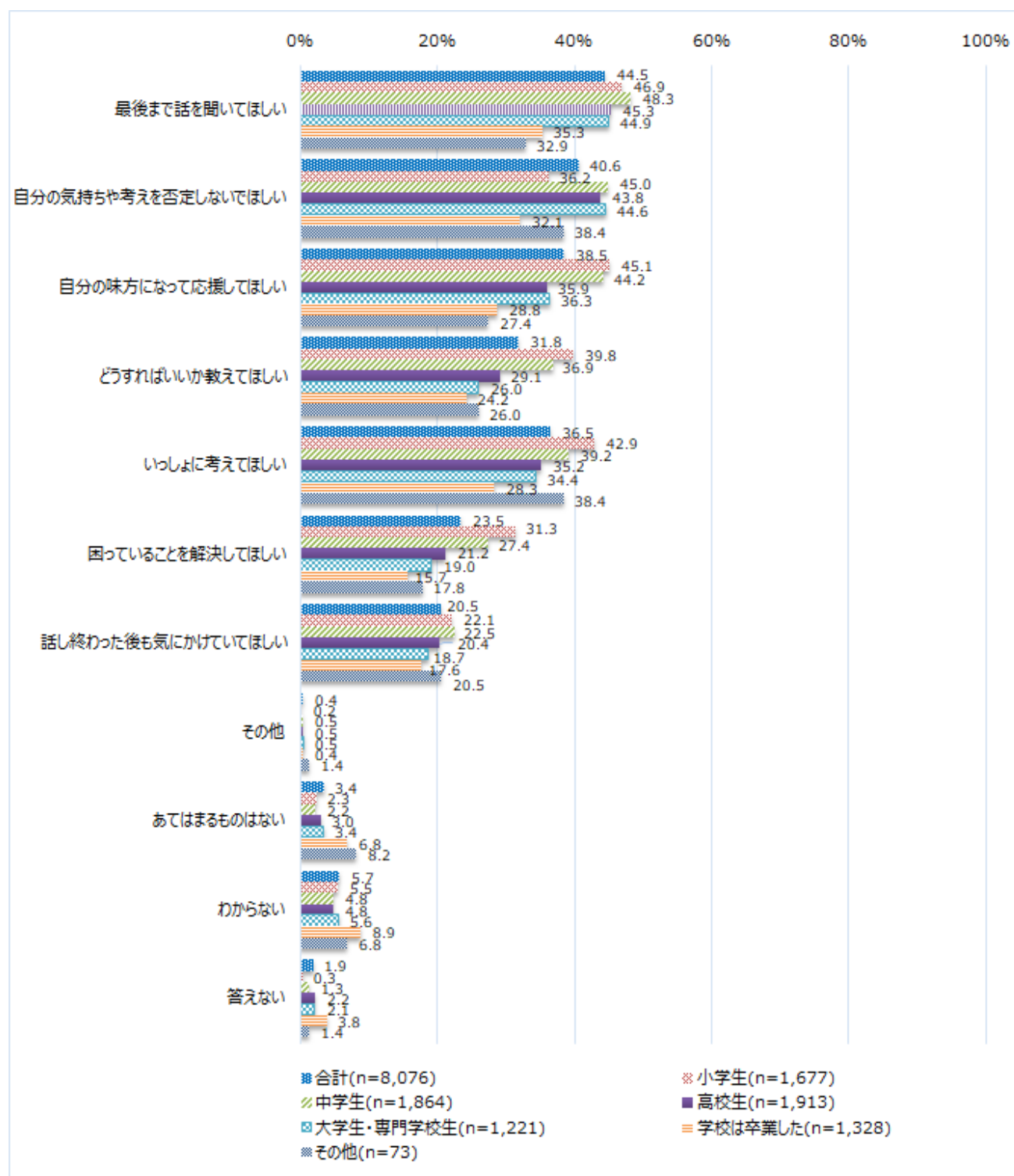
図表 4-38 悩みやもやもやした気持ちがあるとき、どんな場所だったら話してみようと思いますか（複数回答）



おとなに悩みやもやもやした気持ちを共有するとき、相手にしてほしい接し方について聞いたところ、「最後まで話を聞いてほしい」が 44.5%、「自分の気持ちや考えを否定しないでほしい」が 40.6%、「自分の味方になって応援してほしい」が 38.5%であった。

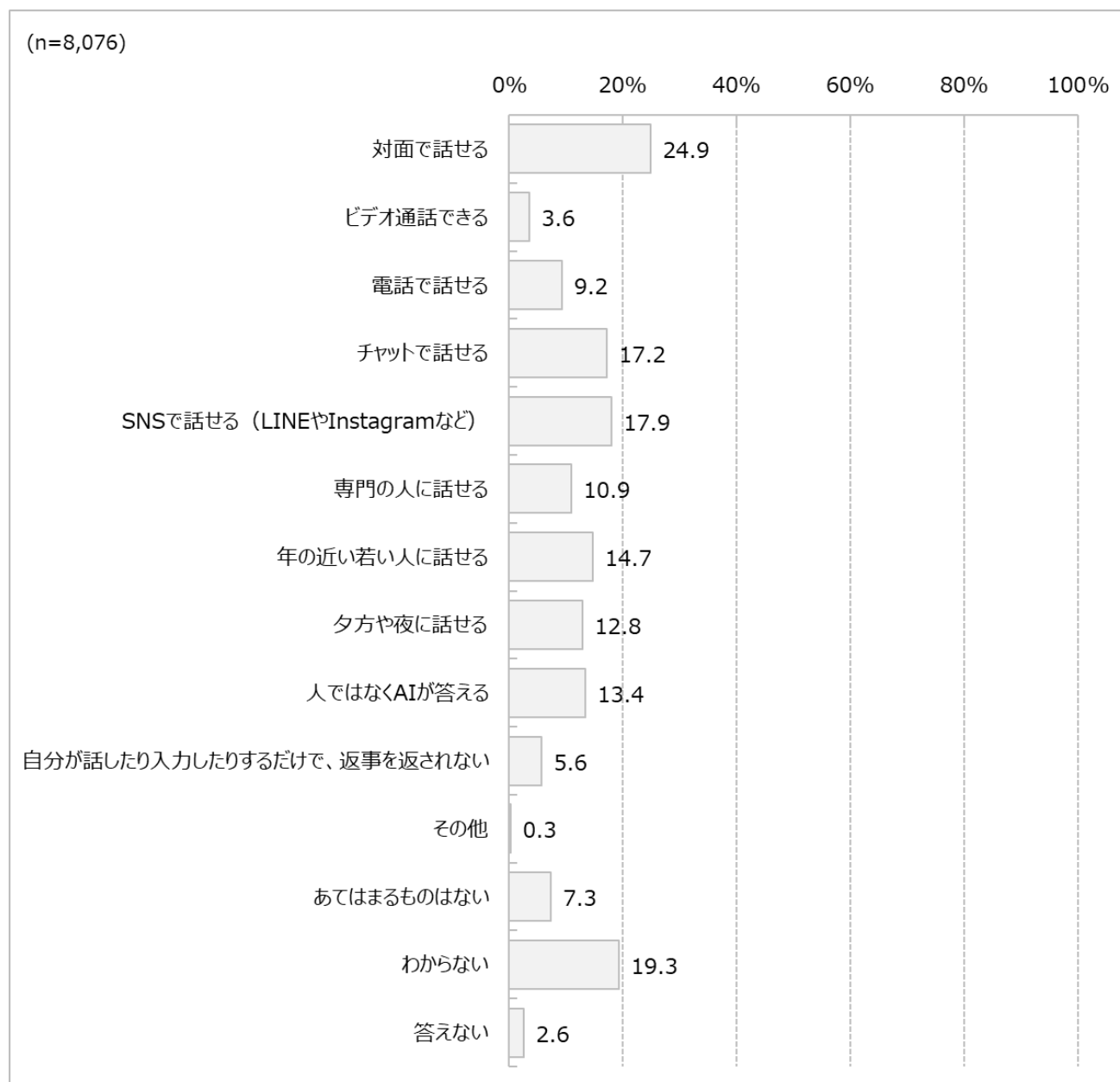
10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、年代を「その他」と回答した人以外では、「最後まで話を聞いてほしい」はどの年代でも回答された割合が最も多かった。

図表 4-39 悩みやもやもやした気持ちをおとなに話したとき、相手にどんな風に接してほしいですか（複数回答）



悩みやもやもやした気持ちを、保護者や学校の先生等身近なおとな以外に相談しやすいのはどんなところかを聞いたところ、「対面で話せる」が24.9%、「SNSで話せる」が17.9%、「チャットで話せる」が17.2%であった。

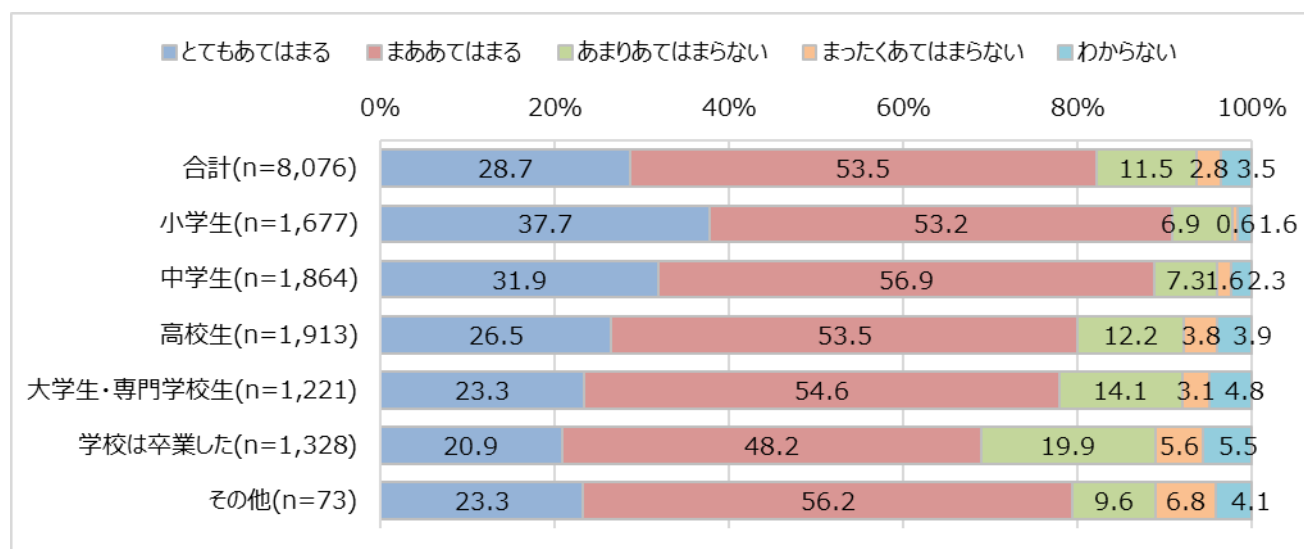
図表 4-40 悩みやもやもやした気持ちを保護者の人や学校の先生以外に相談できるところに話すとしたら、どんなところだと話しやすいですか（複数回答）



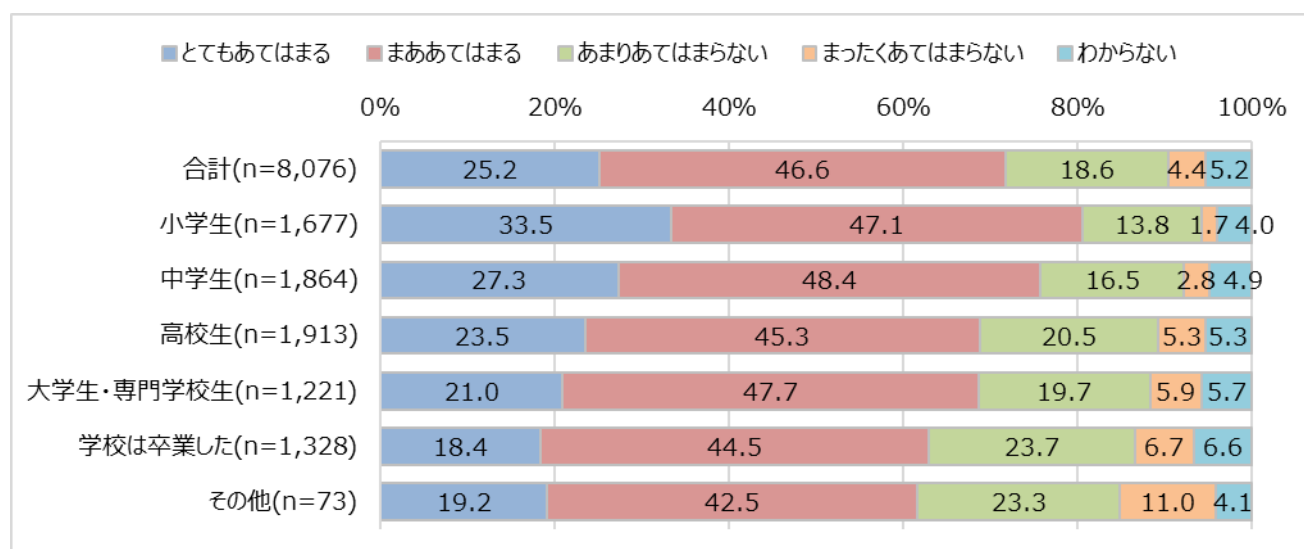
身近にいるおとなについて聞いたところ、とてもあてはまると回答した割合は、「普段から、あなたのことを気にかけて声をかけてくれる」では28.7%、「普段から、『困ったことがあったらまわりの人を頼っていいよ』と伝えてくれる」では25.2%、「あなたが困ったときに、力になってくれる」では32.1%、「おとな自身が困ったときに、おとな同士で助け合っている」では21.4%であった。

10歳以上のこどもの回答を年代別にみると、とてもあてはまると回答した割合は、4つの項目すべてで、小学生から大学生・専門学校生まで年代が上がるにつれて少なくなっていた。また、学校は卒業した人では回答した割合が最も少なかった。

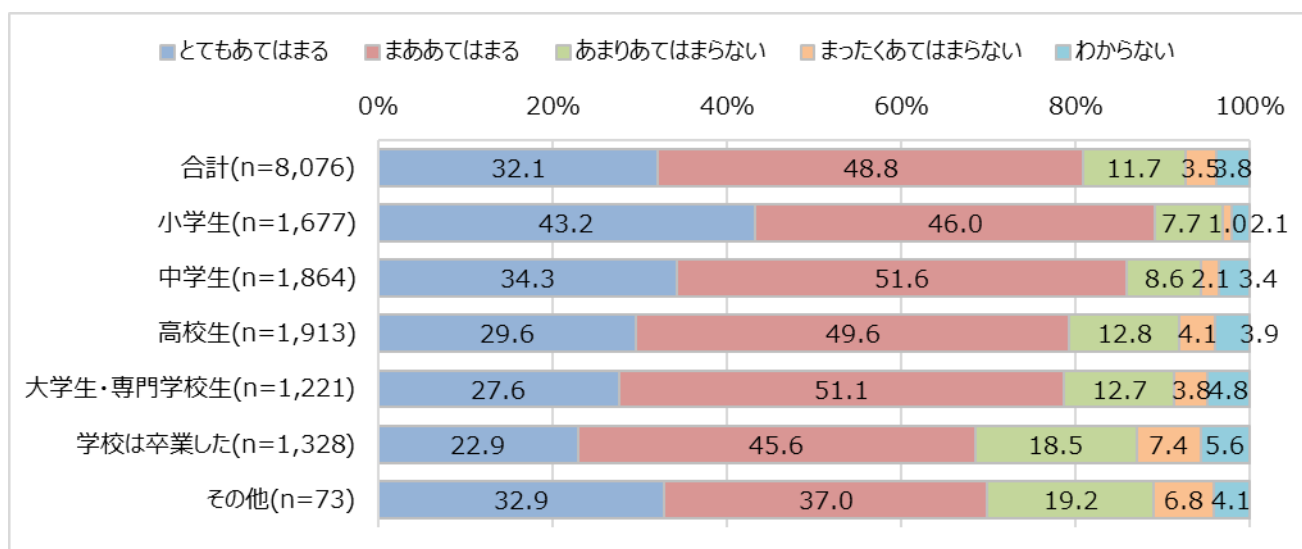
図表 4-41 あなたのまわりのおとなについて、次のことはどれくらいあてはまりますか
【普段から、あなたのことを気にかけて声をかけてくれる】（単一回答）



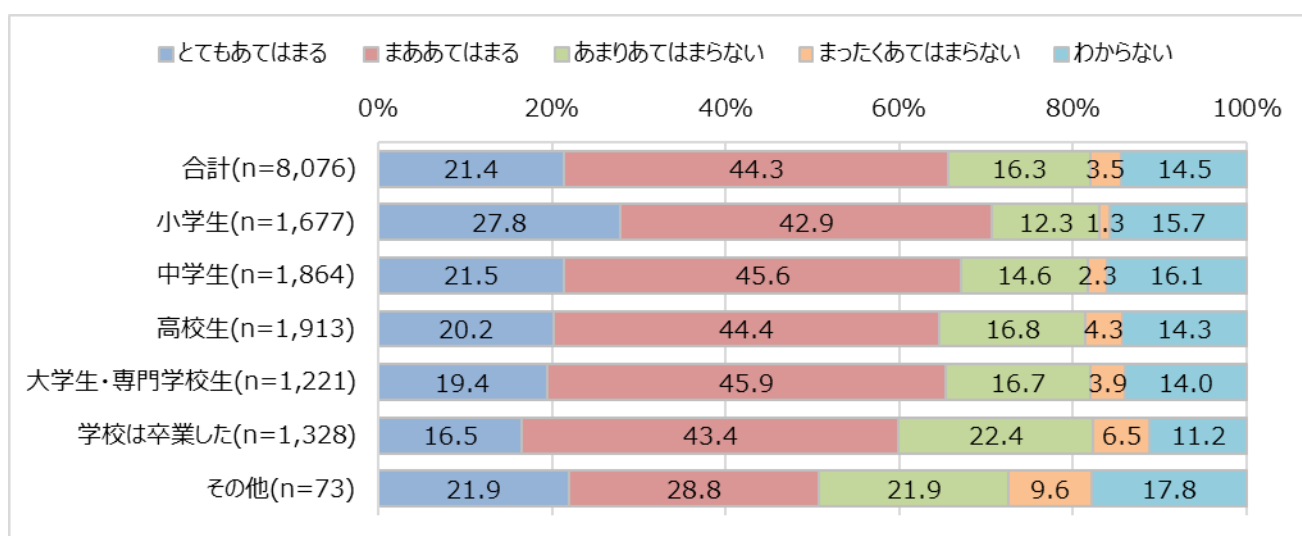
図表 4-42 あなたのまわりのおとなについて、次のことはどれくらいあてはまりますか
【普段から、『困ったことがあったらまわりの人を頼っていいよ』と伝えてくれる】（単一回答）



図表 4-43 あなたのまわりのおとなについて、次のことはどれくらいあてはまりますか
【あなたが困ったときに、力になってくれる】（単一回答）



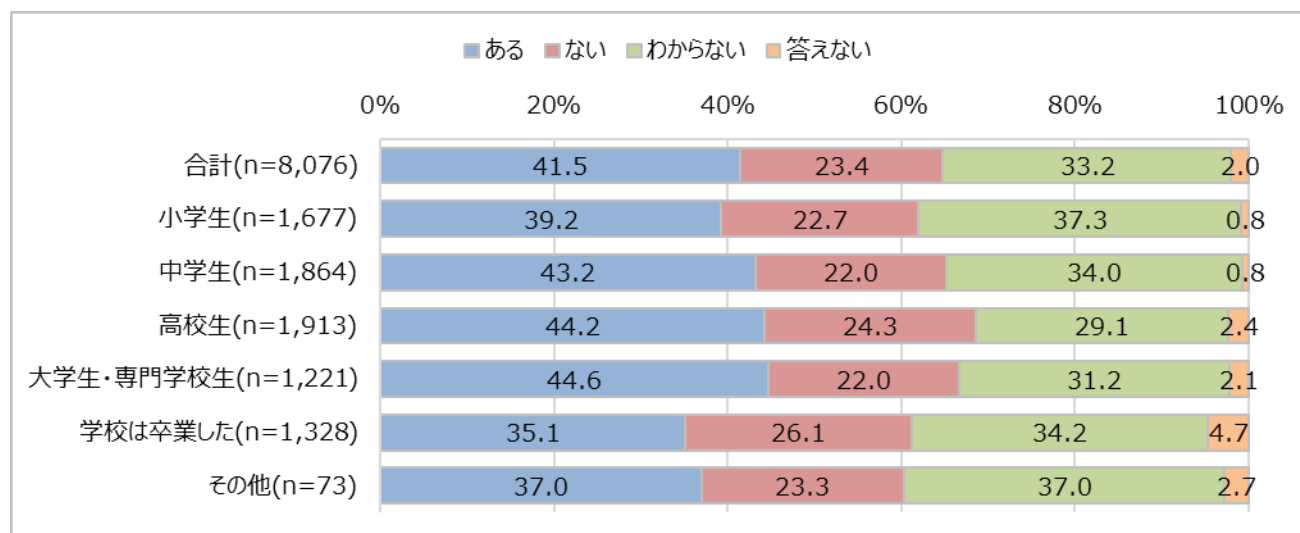
図表 4-44 あなたのまわりのおとなについて、次のことはどれくらいあてはまりますか
【おとな自身が困ったときに、おとな同士で助け合っている】（単一回答）



おとなに相談する同世代の人を見聞きしたことがあるかを聞いたところ、「ある」は 41.5%、「ない」は 23.4%であった。

10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、「ある」と回答したのは小学生では 39.2%、中学生から大学生・専門学校生までは 44%前後、学校は卒業した人は 35.1%であった。

図表 4-45 あなたのまわりの友だちやきょうだい、同世代の人が、困ったときにおとなに相談しているのを見たり聞いたりしたことがありますか（単一回答）



※同世代の人とは、例えば・・・学校や習い事の先輩や後輩、年の近い親せきの人など。

3. まとめ

おとなに悩みやもやもやを共有した経験の有無

- ・ 最近、悩んだりもやもやした気持ちになったりしたこどもは約 60%であった。
- ・ 悩みやもやもやの内容は、「進路や将来のこと」、「友達のこと」、「勉強や成績のこと」などであった。10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、小学生では「友だちのこと」、中学生・高校生は「勉強や成績のこと」、大学生は「進路や将来のこと」と回答した割合が多かった。
- ・ 悩みやもやもやがあるとき、こどもはいろいろな方法で自分の気持ちを自分自身で安心させたり、気を紛らわせたり、落ち着かせたりしようとしていた。方法としては、9 歳以下では、「かぞくや せんせいや ともだちに はなした」、「がまんした」、「すきなことをして あそんだ」、10 歳以上では、「友だちや家族など、だれかに話した」、「趣味や好きなことをした」、「つらいけど頑張っているとも通り返した」などであった。
- ・ いままででいちばん悩んだりもやもやした気持ちになったりしたときに、友達やきょうだい、同世代の人に話してみようと思った人は約 40%、実際に話した人も約 40%であった。また、おとなに話してみようと思った人は約 50%、実際に話した人も約 50%であった。同世代の人に共有した割合よりも、おとなに共有した割合のほうが多かった。

悩みやもやもやの共有に関わる周囲の環境

- ・ 「安心して過ごせる場所がある」人、「好きなことをする時間がある」人はそれぞれ約 90%であった（「とてもあてはまる」、「まああてはまる」の合計）。安心して過ごせる場所として「自分の家」を回答した人は約 95%、「学校」と回答した人は約 25%、「自分の家・学校以外のところ」を回答した人は約 5%であった。
- ・ 「普段のちょっとしたことを話せる友だちがいる」人、「普段のちょっとしたことを話せるおとなの人がいる」人はそれぞれ約 85%であった（「とてもあてはまる」、「まああてはまる」の合計）。安心して話せるおとなの人としては、母が最も多く、次いで父、祖父母、担任の先生があげられた。家族や学校の先生以外の人を選んだ割合は 10%未満であった。
- ・ 安心して話せるおとなの人の数（「安心して話せるおとなの人」として回答した選択肢の個数）は、1 人または 2 人がそれぞれ約 30%であった。小学生・中学生・高校生と年代が上がるにつれて 1 人の割合が多くなる傾向があった。

過去におとなに悩みやもやもやを共有してよかった・いやな思いをした経験について

- ・ こどものうち約 60%は、おとなに悩みやもやもやを共有してよかったと感じたことがあった。
- ・ こどもがおとなに悩みやもやもやを共有してよかったと感じた理由は、9 歳以下では、「はなしを ちゃんと きいてくれた」、「いっしょに かんがえてくれた」、「なにを したらいいか おしえてくれた」、10 歳以上では、「気持ちが楽になった」、「話をちゃんと聞いてくれた」、「いっしょに考えてくれた」などであった。
- ・ おとなに共有しなかった（共有できなかった）理由は、小学生では「話すのがむずかしくて、うまく言えそうになかった」、中学生以上では「話しても何も変わらないと思った」が最も多かった。同世代に話さなかった（話せなかった）理由についても、小学生では「話すのがむずかしくて、うまく言えそうになかった」、中学生以上では「話しても何も変わらないと思った」が最も多かった。
- ・ こどものうちおとなに話していやな思いをしたことがない人は約 40~50%で、ある人は約 20~30%であった。また、年齢とともにいやな思いをしたことがあるこどもの割合は多くなっていた。
- ・ こどもがおとなに悩みやもやもやを共有していやな思いをした理由は、9 歳以下では、「おこられたり いやなことを いわれたりした」、「じぶんのきもちを わかってもらえなかった」、「はなしを ちゃんと きてくれなかった」、10 歳以上では、

「一方的に話されたり、決めつけられたりした」、「怒られたりいやなことを言われたりした」、「困ったことが解決しなかった」などであった。

悩みを共有しやすくするうえで必要なおとなの関わり方や環境

- ・ 安心して話せるおとなの人がいると答えた人に、そのおとなの人に話そう（共有しよう）と思う理由を聞くと、「ちゃんと話を聞いてくれる」などの悩みやもやもやを伝えたときのおとなの態度だけでなく、「自分のことをよく知ってくれている」、「話しかけやすい」、「自分のことを気にかけてくれる」など、普段のおとなの態度や、そのおとなとの関係に関する項目も割合が多かった。
- ・ おとなに悩みやもやもやを共有するときに、相手にしてほしい接し方として、「最後まで聞いてほしい」、「否定しないでほしい」、「味方になってほしい」などがあがった。
- ・ 悩みやもやもやがあるとき、どんな場所だったら共有してみようと思うか聞くと、「静かで落ち着いて過ごせる場所」、「他の人に話を聞かれない場所」などであった。「楽しく遊んだり、人と交流できる場所」と回答した人もいた。
- ・ 保護者や学校の先生等の身近なおとな以外に悩みやもやもやを相談するとしたら、どんなところが共有しやすいか聞くと、「対面で話せる」が最も多かった。一方で、SNS やチャットを希望することもあった。

悩みやもやもやがあるとき、まわりのおとなの人にしてほしいこと

- ・ 悩みやもやもやがあるとき、まわりのおとなの人にしてほしいこととして、「自分の話をきいてほしい」が最も多かった。ほかにも、「そっとしておいてほしい」、「趣味や好きなことをさせてほしい」などの回答もあった。10 歳以上のこどもの回答を年代別にみると、どの年代でも「自分の話を聞いてほしい」と回答された割合が最も多かった。次いで、小学生では「そばにいてほしい」、中学生から大学生・専門学校生までと、学校は卒業した人では「そっとしておいてほしい」と回答した割合が多かった。

第5章. おとなアンケート調査

1. 調査概要

(1) 調査の目的

こどもの思いや悩みを受け止めることについての行動や認識等を調査し、おとながこどもの悩みを受け止めるために必要なことを把握・整理するとともに、こどもの意識との相違点を把握するため、全国のおとなへアンケート調査を実施した。

(2) 調査の方法

アンケートは 23 歳以上のおとなを対象に、インターネット調査によって実施した。

図表 5-1 おとなアンケート調査

項目	内容
調査対象	全国の 23 歳以上の方
回答数	9,888 件
調査方法	インターネット調査により、23 歳以上のモニターに対してアンケートを配布し、本人から回答を回収した。
実施時期	令和 7（2025）年 9 月

(3) 調査の留意点

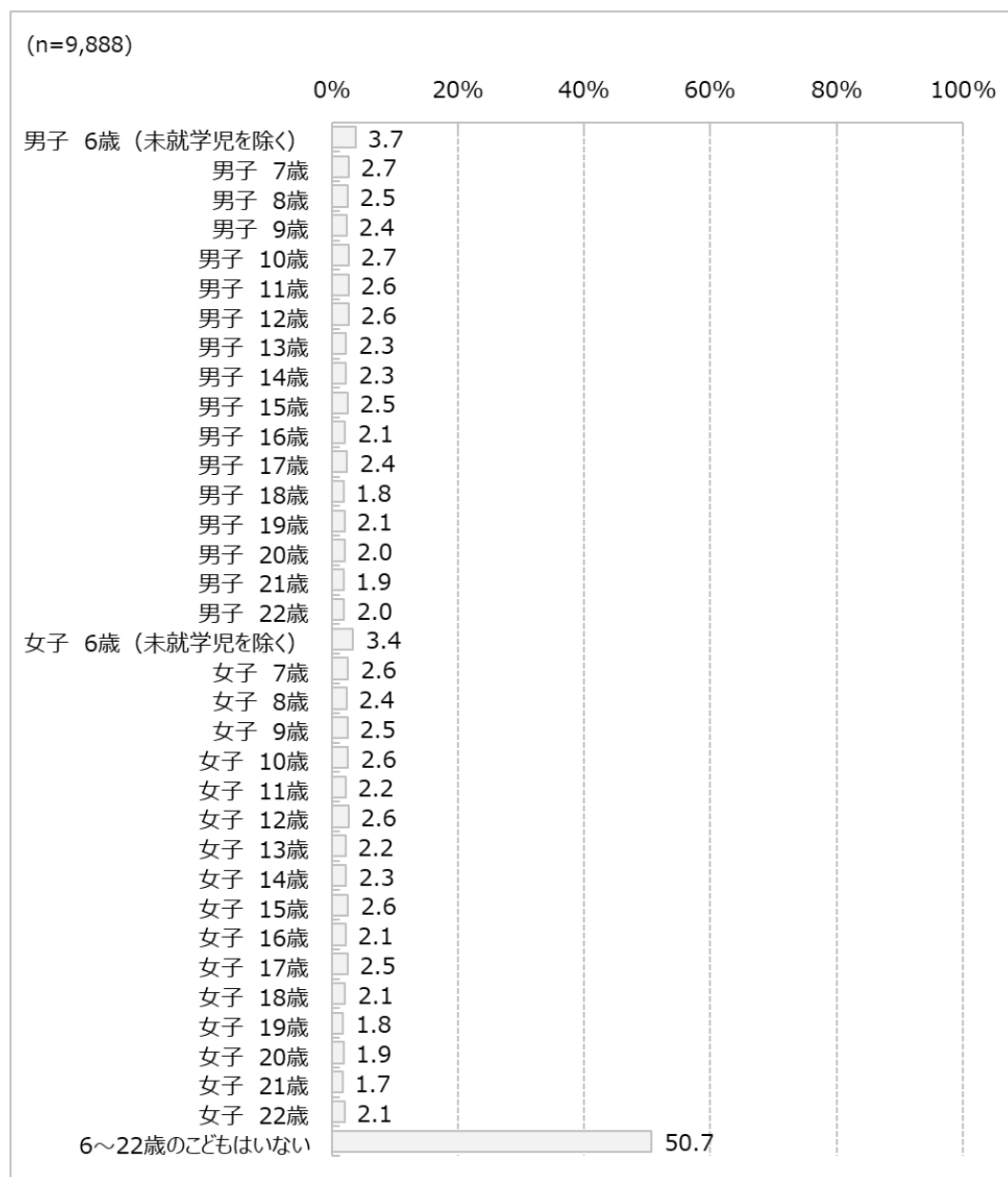
回答を収集するにあたり、普段のこどもとのかかわり方による傾向の違いを確認するため、「6 歳～22 歳（小学生以上）のこどもがいる保護者」、「職業・地域活動等で 6 歳～22 歳（小学生以上）のこどもと接する人」、「どちらにも当てはまらない、その他の人」それぞれから回答を得られるよう考慮して実施した。また、全国の各地方から回答を得られるよう考慮して実施した。

また、こどものアンケート調査と同様に、ウェブ画面上で回答するモニター調査という方法で実施したため、回答者は、言語（日本語）を主な伝達表現手段とする人、インターネットにアクセスできる人に限定されている。

2. 調査結果

回答者は、スクリーニング調査を行い、「6 歳～22 歳（小学生以上）のこどもがいる保護者」、「職業・地域活動等で 6 歳～22 歳（小学生以上）のこどもと接する人」、「どちらにも当てはまらない、その他の人」がそれぞれ約 3,300 人となるよう抽出を行った。回答者のうち、小学生以上のこどもが 1 人以上いる人は 49.3%、「6～22 歳のこどもはいない」人は 50.7%であった。6 歳～22 歳のこどもの年齢は極力均等になるように抽出を行った。

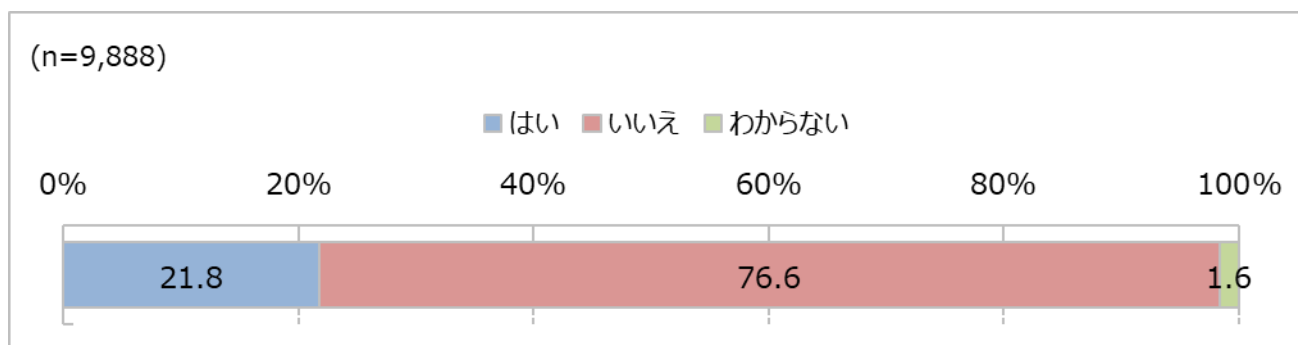
図表 5-2 小学生以上（6～22 歳）のお子様はいらっしゃいますか（複数回答）



※同居しているかにかかわらず、あてはまるものをすべて回答。

小学生以上のこどもに関わる職業に就いているか意図の割合は 21.8%であった。

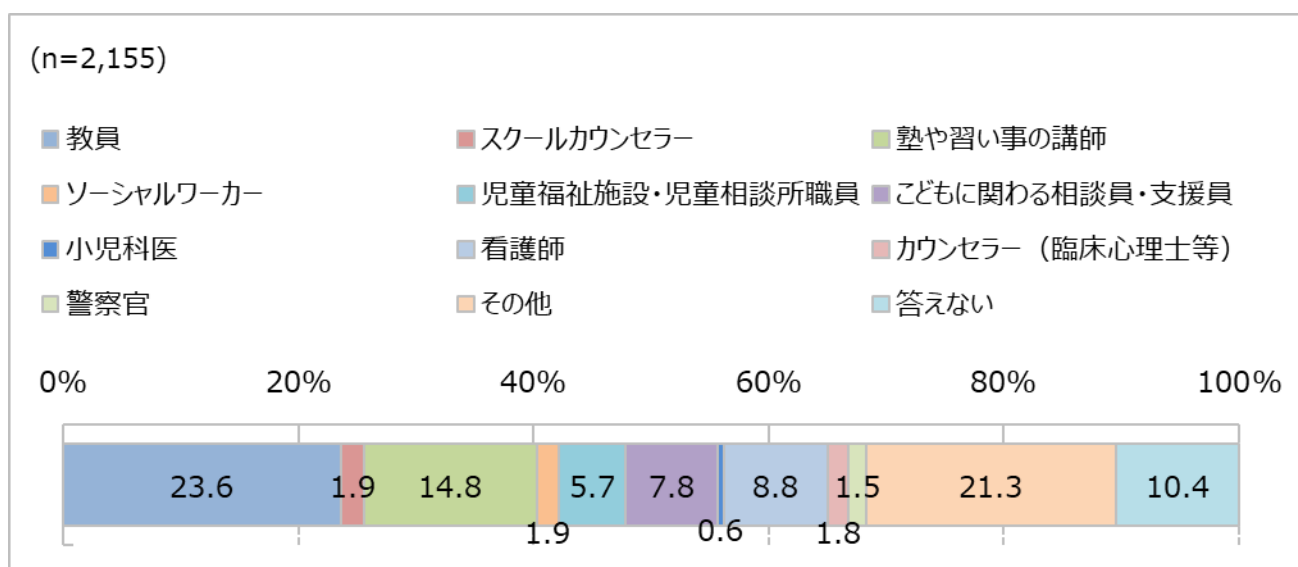
図表 5-3 現在、小学生以上（6～22 歳）のこどもと継続的に関わる職業に就いていますか（単一回答）



※こどもと継続的に関わる職業とは、例えば、教員、スクールカウンセラー、習い事の先生、児童福祉施設・児童相談所職員、小児科医、看護師、カウンセラー、警察官など。

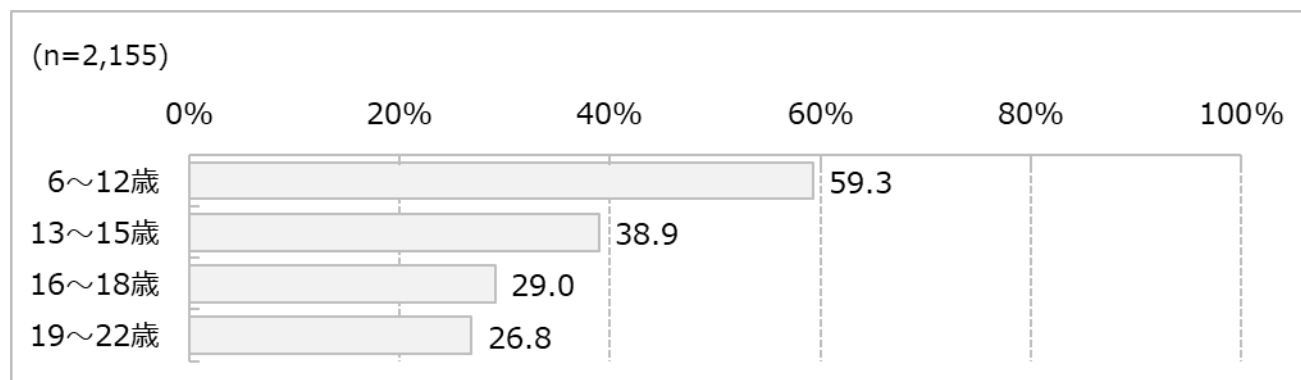
小学生以上のこどもに関わる職業に就いている回答者に、職業を聞いたところ、「教員」が 23.6%、「塾や習い事の講師」が 14.8%、「看護師」が 8.8%であった。

図表 5-4 あなたの職業を教えてください



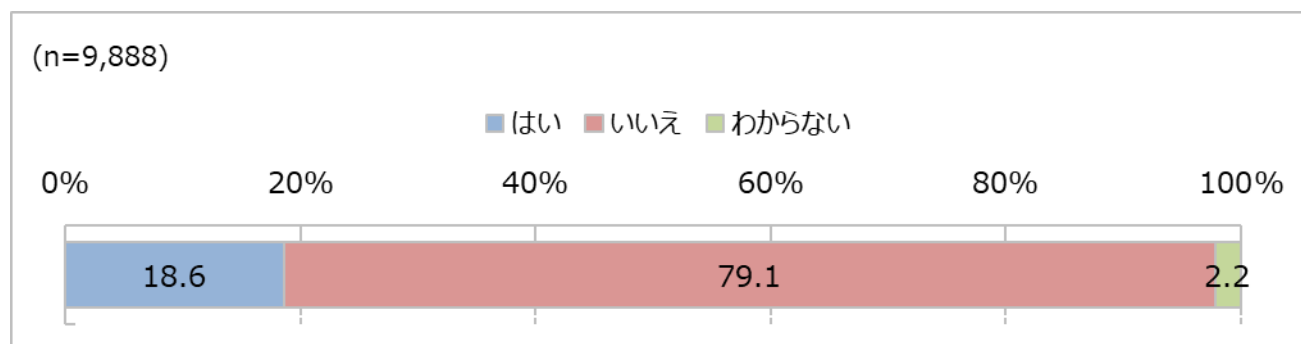
小学生以上の子どもに関わる職業に就いている回答者に、仕事で接するこどもの年代を聞いたところ、「6～12 歳」が 59.3%、「13～15 歳」が 38.9%、「16～18 歳」が 29.0%、「19～22 歳」が 26.8%であった。

図表 5-5 あなたの仕事で接している子ども（小学生以上（6～22 歳））の主な年代を教えてください（複数回答）



小学生以上を対象を含むボランティアや地域活動に参加しているかを聞いたところ、「はい」が 18.6%、「いいえ」が 79.1%であった。

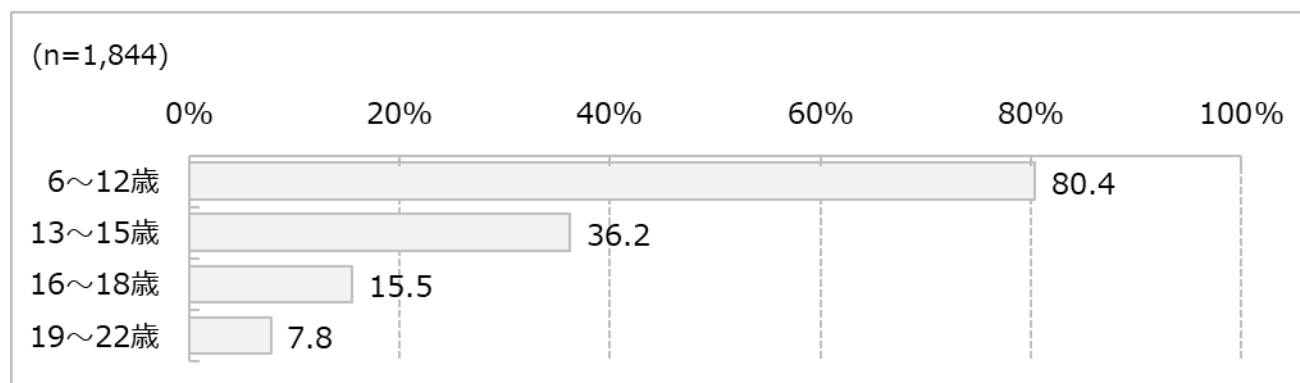
図表 5-6 現在、小学生以上（6～22 歳）の子どもを対象を含むボランティアや地域活動に参加していますか（単一回答）



※小学生以上の子どもを対象を含むボランティアや地域活動とは、例えば、児童・民生委員、地域のこども会、市町村の子育て支援に関わる活動など。

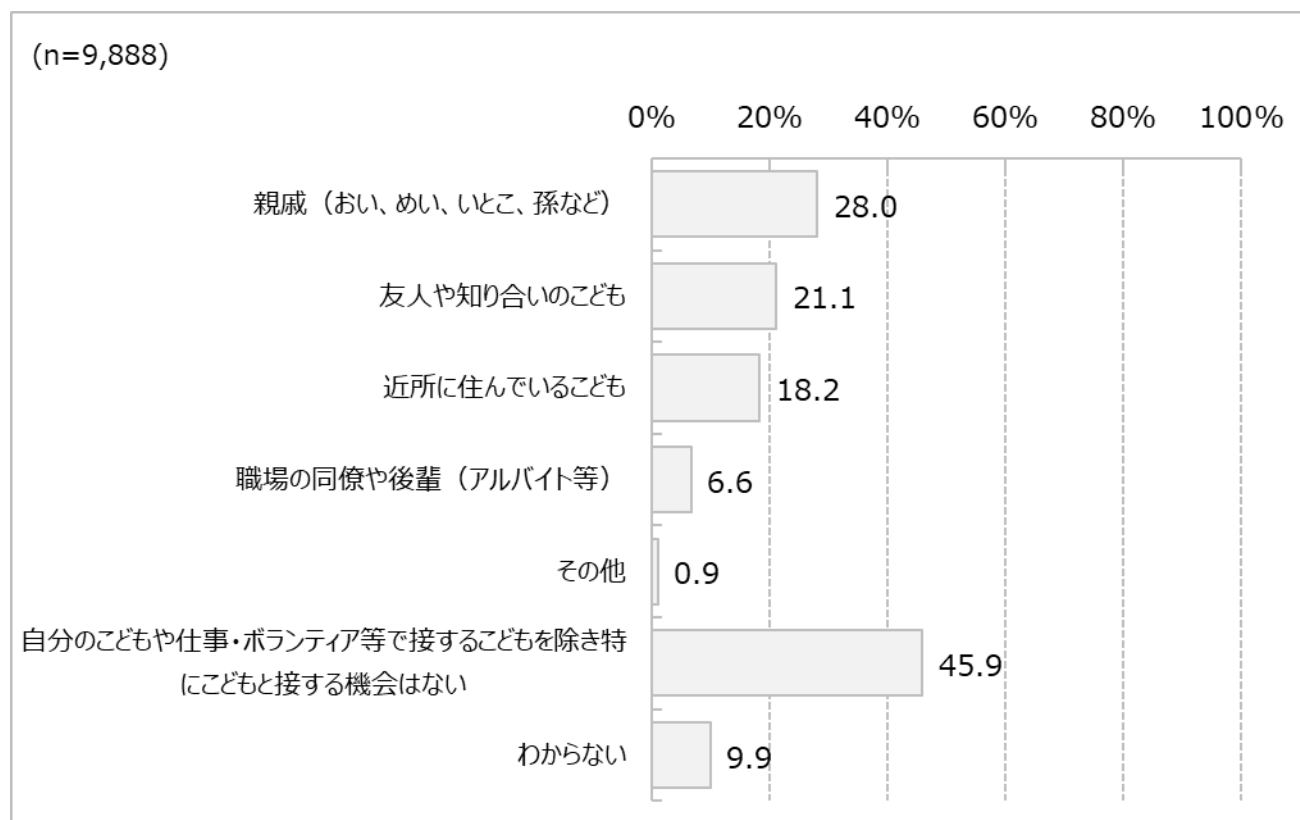
小学生以上を対象に含むボランティアや地域活動に参加している回答者に、ボランティアや地域活動で接することの主な年代を聞いたところ、「6～12 歳」が 80.4%、「13～15 歳」が 36.2%、「16～18 歳」が 15.5%、「19～22 歳」が 7.8%であった。

図表 5-7 ボランティアや地域活動で接している子ども（小学生以上（6～22 歳））の主な年代を教えてください（複数回答）



自分の子どもや仕事・ボランティア等で接すること以外で、子どもと関わる機会があるのは、「親戚」が 28.0%、「友人や知り合いの子ども」が 21.1%、「近所に住んでいる子ども」が 18.2%であった。

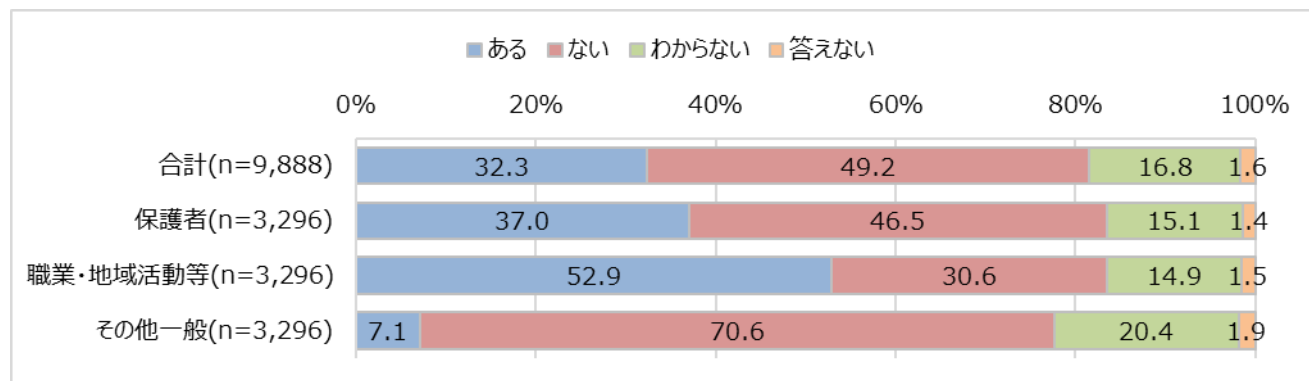
図表 5-8 普段、自分の子どもや仕事・ボランティア等で接することを除く、次のような小学生以上の子ども（6～22 歳までの人）とかかわる機会がありますか（複数回答）



こどもが悩んだり問題を抱えていると感じたことがあるかを聞いたところ、「ある」と答えたのは 32.3%、「ない」と答えたのは 49.2%であった。

回答者の属性別にみると、「ある」と回答したのは、保護者では 37.0%、職業・地域活動等でこどもと接する人では 52.9%、その他一般の人では 7.1%であった。

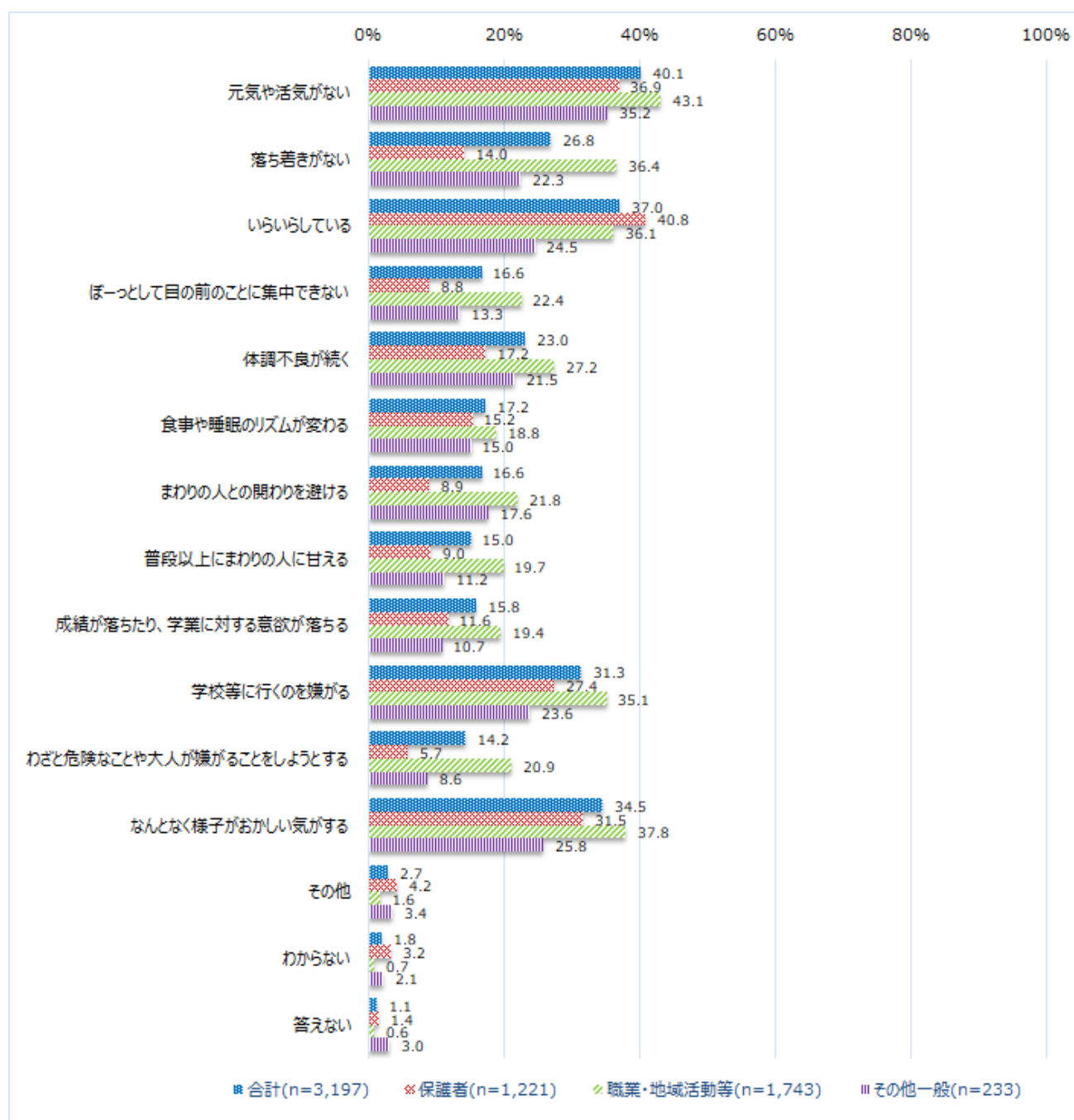
図表 5-9 今年度に入ってから（2025 年 4 月以降）こどもが何か悩んでいた、問題を抱えているように感じたことがありますか（単一回答）



どんな様子からこどもが悩んでいると感じるかを聞いたところ、「元気や活気がない」が 40.1%、「いらいらしている」が 37.0%、「なんとなく様子がおかしい気がする」が 34.5%、「学校等に行くのを嫌がる」が 31.3%であった。

回答者の属性別にみると、保護者では「いらいらしている」（40.8%）が最も多く、次いで「元気や活気がない」（36.9%）、「なんとなく様子がおかしい気がする」（31.5%）であった。職業・地域活動等でこどもと接する人では「元気や活気がない」（43.1%）が最も多く、「なんとなく様子がおかしい気がする」（37.8%）、「落ち着きがない」（36.4%）であった。その他一般の人では「元気や活気がない」（35.2%）が最も多く、次いで「なんとなく様子がおかしい気がする」（25.8%）、「いらいらしている」（24.5%）であった。

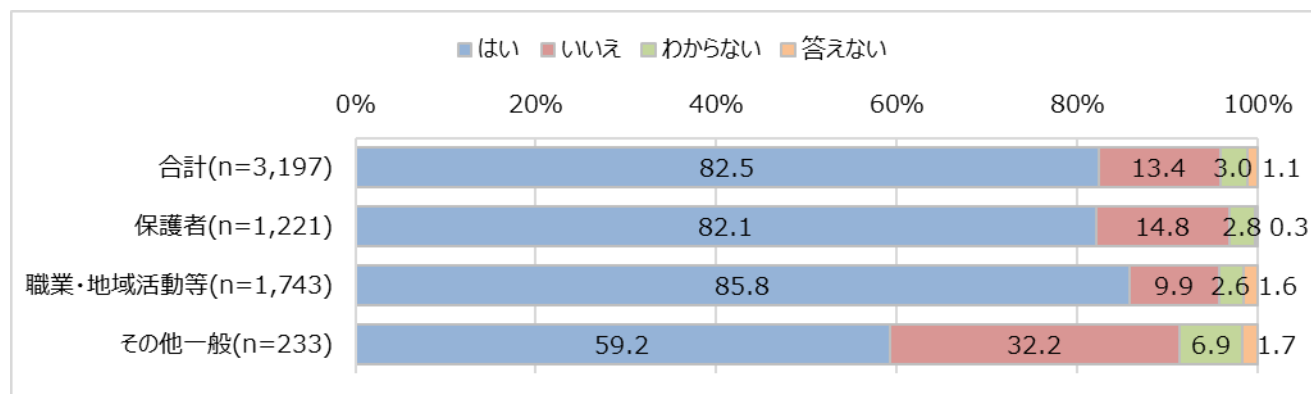
図表 5-10 何か悩んでいた、問題を抱えていると感じたときのこどもの様子を教えてください（複数回答）



こどもが悩んでいた問題を抱えているように感じた時、回答者から声をかけたか聞いたところ、「はい」が 82.5%、「いいえ」が 13.4%であった。

回答者の属性別にみると、「はい」と回答したのは、保護者では 82.1%、職業・地域活動等でこどもと接する人では 85.8%、その他一般の人では 59.2%であった。

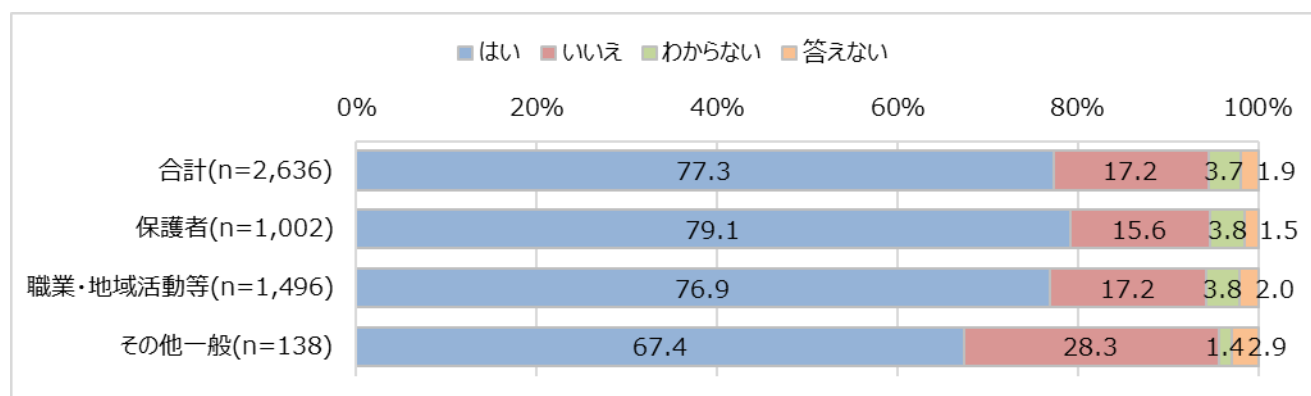
図表 5-11 こどもが何か悩んでいた、問題を抱えているように感じたとき、あなたから声をかけましたか（単一回答）



声かけのあと、こどもが悩みや抱えている問題を話してくれたか聞いたところ、「はい」が 77.3%、「いいえ」が 17.2%であった。

回答者の属性別にみると、「はい」と回答したのは、保護者では 79.1%、職業・地域活動等でこどもと接する人では 76.9%、その他一般の人では 67.4%であった。

図表 5-12 こどもに声をかけたあと、こどもは自分の悩みや抱えている問題について話してくれましたか（単一回答）

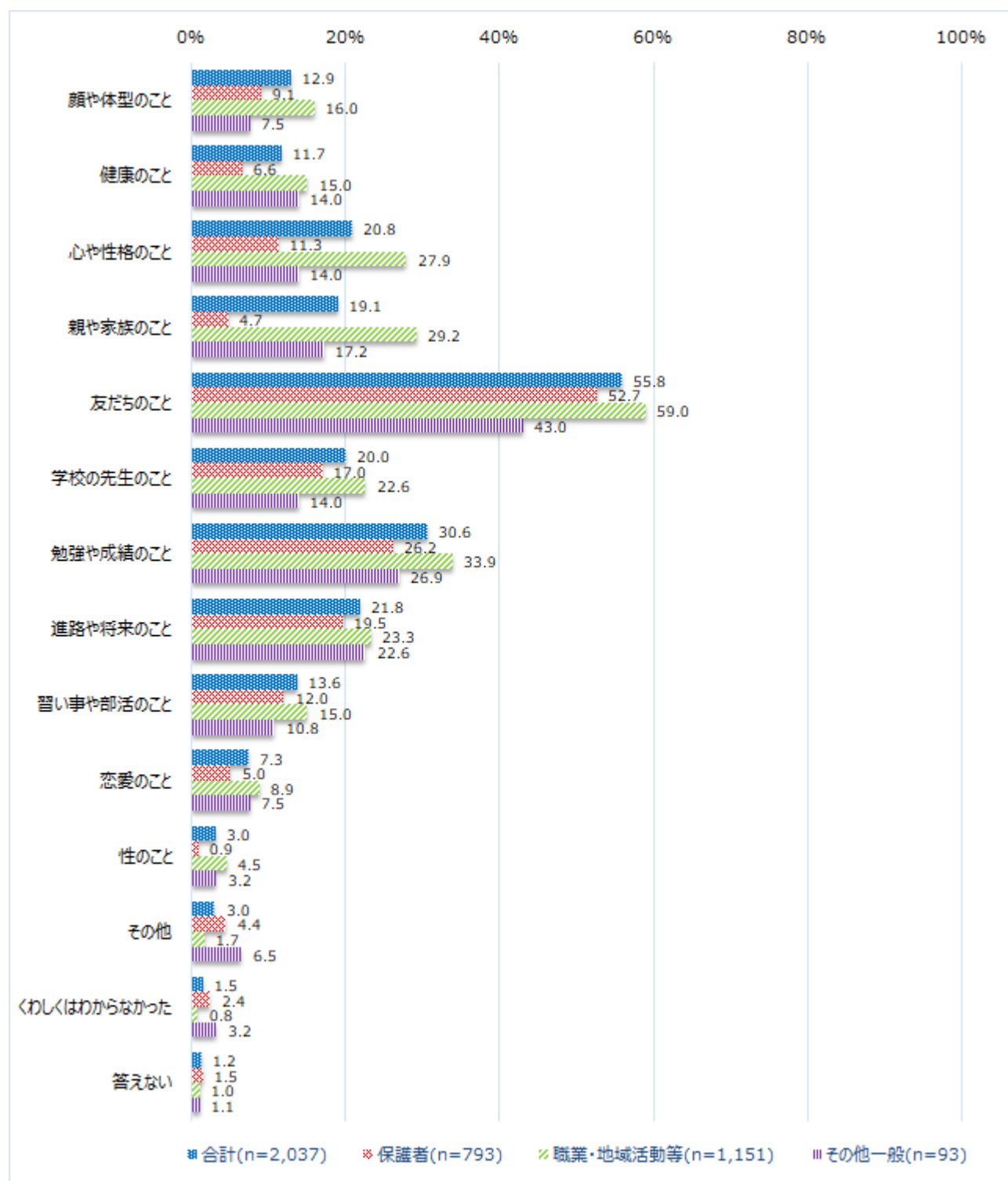


声かけのあとこどもが話してくれた悩みの内容は、「友だちのこと」が 55.8%、「勉強や成績のこと」が 30.6%、「進路や将来のこと」が 21.8%であった。

回答者の属性別にみると、保護者では「友だちのこと」（52.7%）が最も多く、次いで「勉強や成績のこと」

(26.2%)、「進路や将来のこと」(19.5%)であった。職業・地域活動等でこどもと接する人では「友だちのこと」(59.0%)が最も多く、次いで「勉強や成績のこと」(33.9%)、「親や家族のこと」(29.2%)であった。その他一般の人では「友だちのこと」(43.0%)が最も多く、次いで「勉強や成績のこと」(26.9%)、「進路や将来のこと」(22.6%)であった。

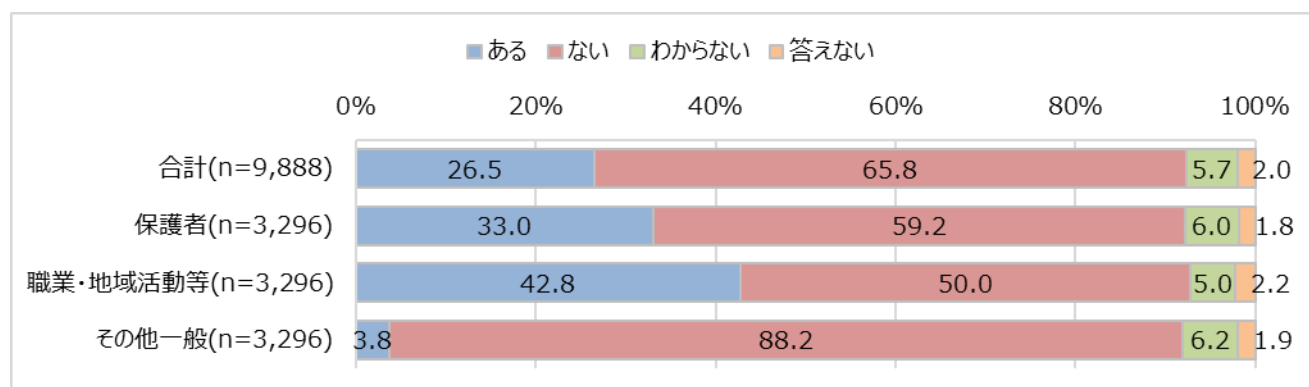
図表 5-13 こどもの悩みや抱えている問題は、どんな内容でしたか（複数回答）



こどものほうから悩みや抱えている問題について打ち明けられたり相談されたりしたことがあるかを聞いたところ、「ある」が26.5%、「ない」が65.8%であった。

回答者の属性別にみると、「ある」と回答したのは、保護者では33.0%、職業・地域活動等でこどもと接する人では42.8%、その他一般の人では3.8%であった。

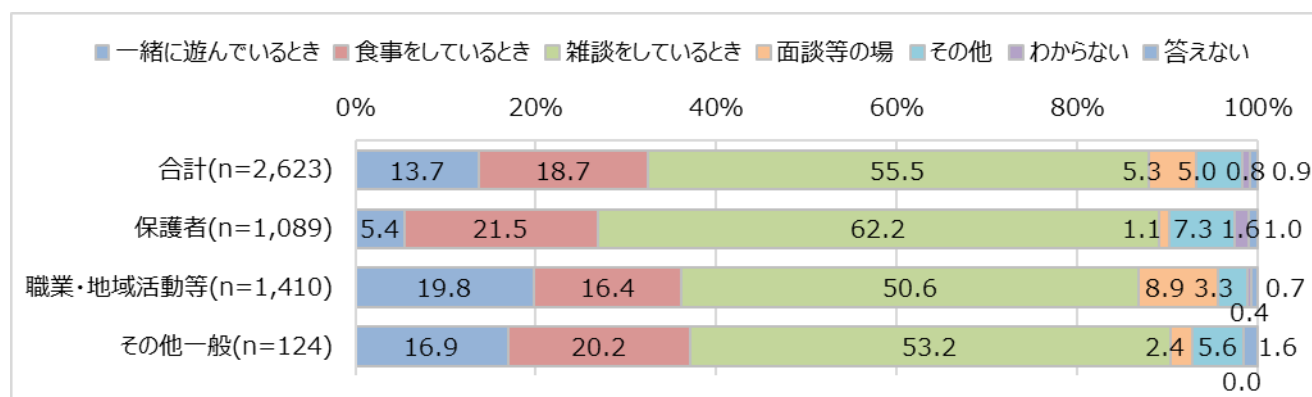
図表 5-14 今年度に入ってから（2025 年 4 月以降）、普段の会話などのなかで、こどものほうから、悩みや抱えている問題について、打ち明けられたり、相談されたことがありますか（単一回答）



こどもから悩みや抱えている問題について打ち明けられたときの場面は、「雑談をしているとき」が55.5%、「食事をしているとき」が18.7%、「一緒に遊んでいるとき」が13.7%であった。

回答者の属性別にみると、保護者では「雑談をしているとき」（62.2%）、職業・地域活動等でこどもと接する人では「雑談をしているとき」（50.6%）、その他一般の人では「雑談をしているとき」（53.2%）がそれぞれ最も多く回答された。

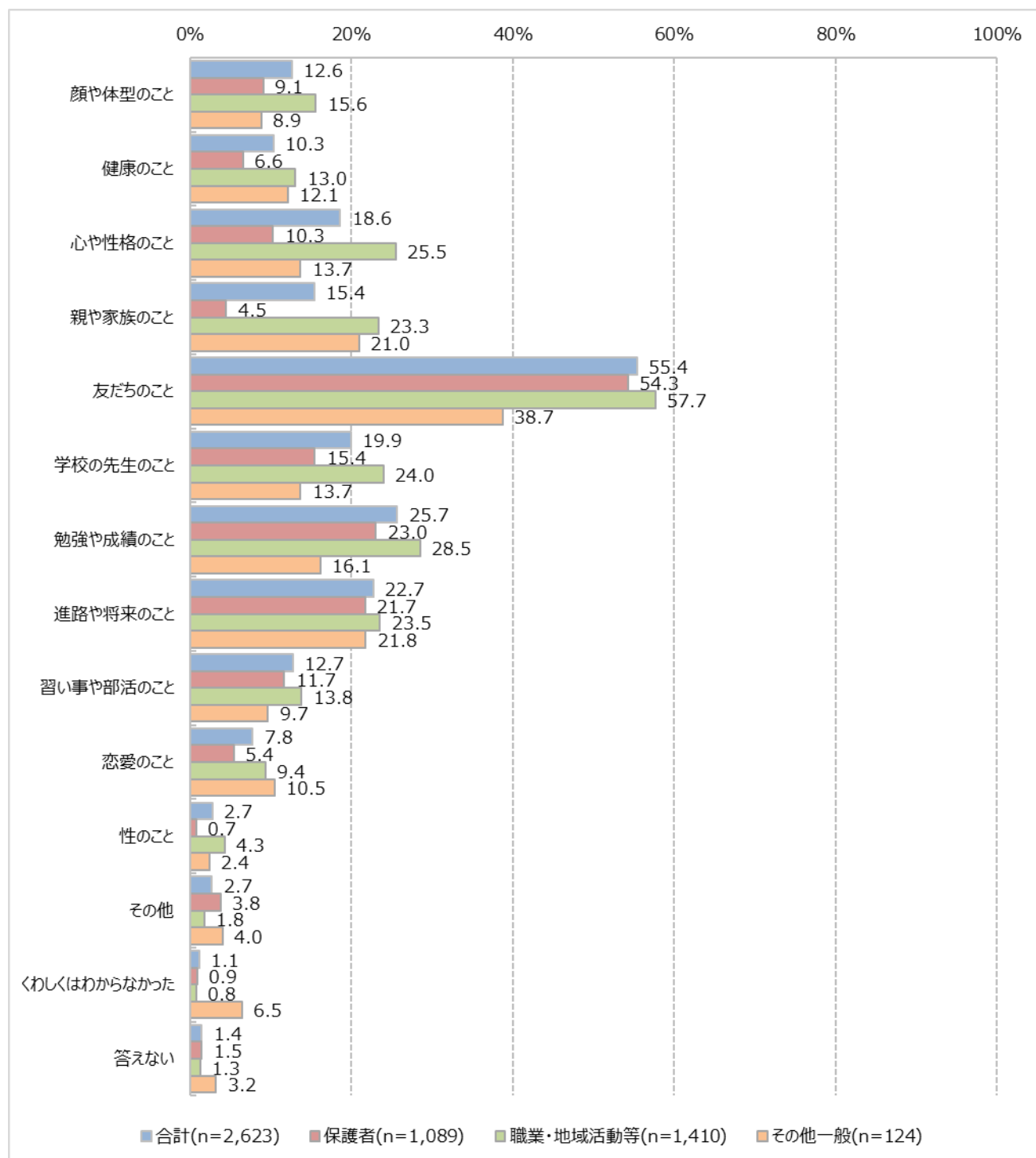
図表 5-15 こどものほうから、悩みや抱えている問題について、打ち明けられたり、相談されたのはどんな場面ですか（単一回答）



こどもから悩みを打ち明けられたとき、悩みの内容は、「友だちのこと」が55.4%、「勉強や成績のこと」が25.7%、「進路や将来のこと」が22.7%であった。

回答者の属性別にみると、保護者では「友だちのこと」（54.3%）が最も多く、次いで「勉強や成績のこと」（23.0%）、「進路や将来のこと」（21.7%）であった。職業・地域活動等でこどもと接する人では「友だちのこと」（57.7%）が最も多く、次いで「勉強や成績のこと」（28.5%）、「心や性格のこと」（25.5%）であった。その他一般の人では「友だちのこと」（38.7%）が最も多く、次いで「進路や将来のこと」（21.8%）、「親や家族のこと」（21.0%）であった。

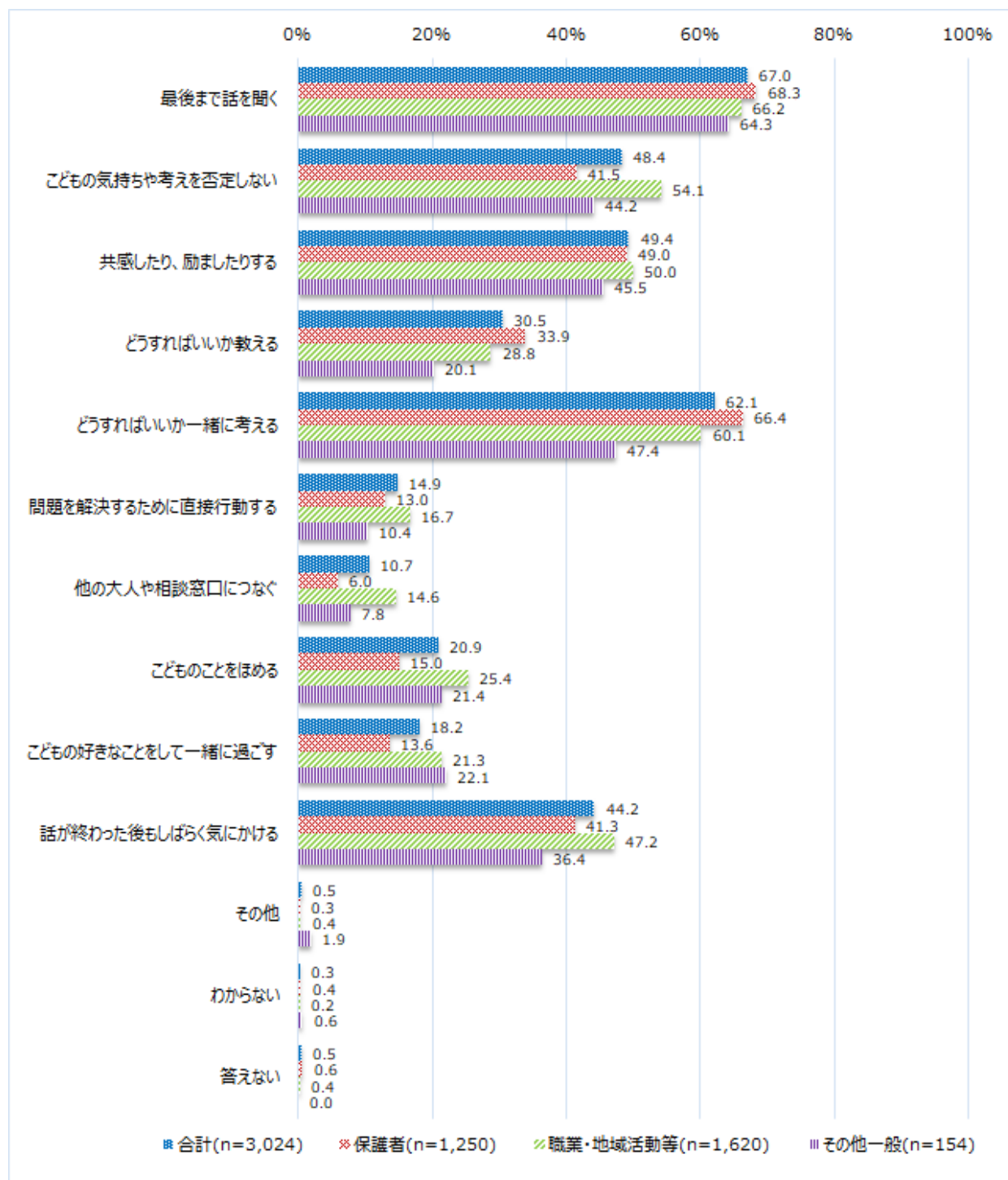
図表 5-16 こどもの悩みや抱えている問題は、どんな内容でしたか（複数回答）



こどもの話を聞くとときにとった対応は、「最後まで話を聞く」が 67.0%、「どうすればいいか一緒に考える」が 62.1%、「共感したり、励ましたりする」が 49.4%、「こどもの気持ちや考えを否定しない」が 48.4%であった。

回答者の属性別にみると、保護者では「最後まで話を聞く」（68.3%）が最も多く、次いで「どうすればいいか一緒に考える」（66.4%）、「共感したり、励ましたりする」（49.0%）であった。職業・地域活動等でこどもと接する人では「最後まで話を聞く」（66.2%）が最も多く、次いで「どうすればいいか一緒に考える」（60.1%）、「こどもの気持ちや考えを否定しない」（54.1%）であった。その他一般の人では「最後まで話を聞く」（64.3%）が最も多く、次いで「どうすればいいか一緒に考える」（47.4%）、「共感したり、励ましたりする」（45.5%）であった。

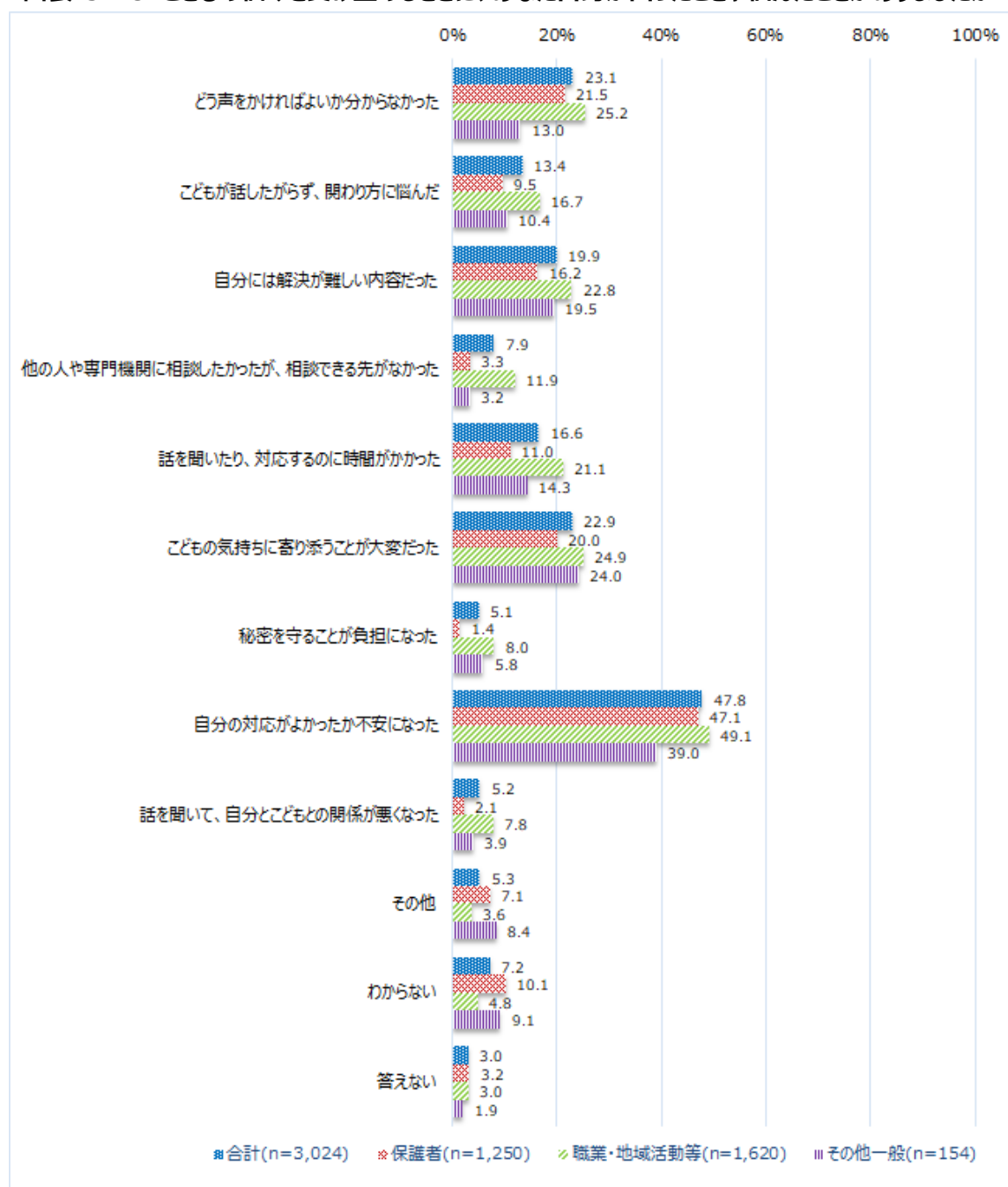
図表 5-17 こどもの話を聞くととき、どのような対応をとりましたか（複数回答）



こどもの悩みを受け止める際、どんなことに困ったかを聞いたところ、「自分の対応がよかったか不安になった」が 47.8%、「どう声をかければよいかわからなかった」が 23.1%、「こどもの気持ちに寄り添うことが大変だった」が 22.9%であった。

回答者の属性別にみると、保護者では「自分の対応がよかったか不安になった」(47.1%) が最も多く、次いで「どう声をかければよいかわからなかった」(21.5%)、「こどもの気持ちに寄り添うことが大変だった」(20.0%) であった。職業・地域活動等でこどもと接する人では「自分の対応がよかったか不安になった」(49.1%) が最も多く、次いで「どう声をかければよいかわからなかった」(25.2%)、「こどもの気持ちに寄り添うことが大変だった」(24.9%) であった。その他一般の人では「自分の対応がよかったか不安になった」(39.0%) が最も多く、次いで「こどもの気持ちに寄り添うことが大変だった」(24.0%)、「自分には解決が難しい内容だった」(19.5%) であった。

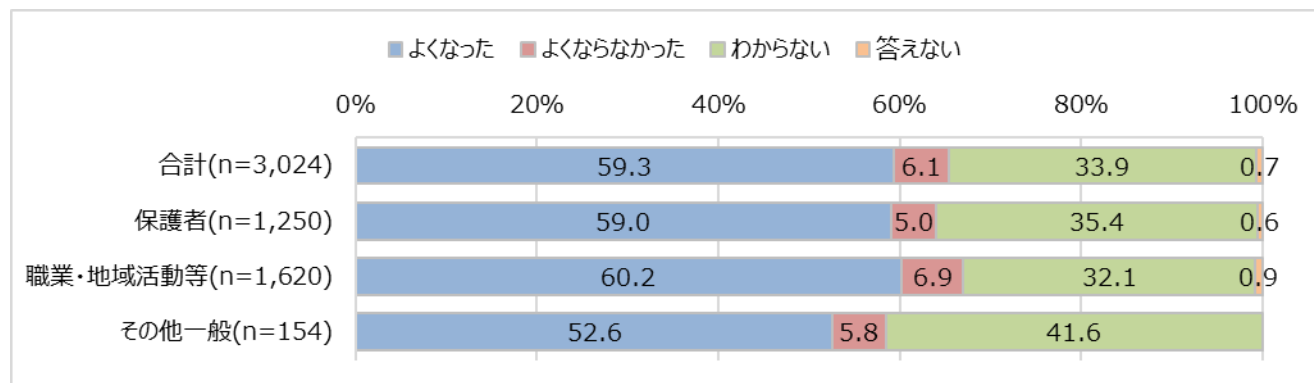
図表 5-18 こどもの悩みを受け止めるときに、あなた自身が困ったことや悩んだことがありましたか（複数回答）



話を聞いた後、こどもの様子が良くなったと感じたかを聞いたところ、「よくなった」と回答したのは 59.3%、「よくならなかった」が 6.1%、「わからない」が 33.9%であった。

回答者の属性別にみると、「よくなった」と回答したのは、保護者では 59.0%、職業・地域活動等でこどもと接する人では 60.2%、その他一般の人では 52.6%であった。

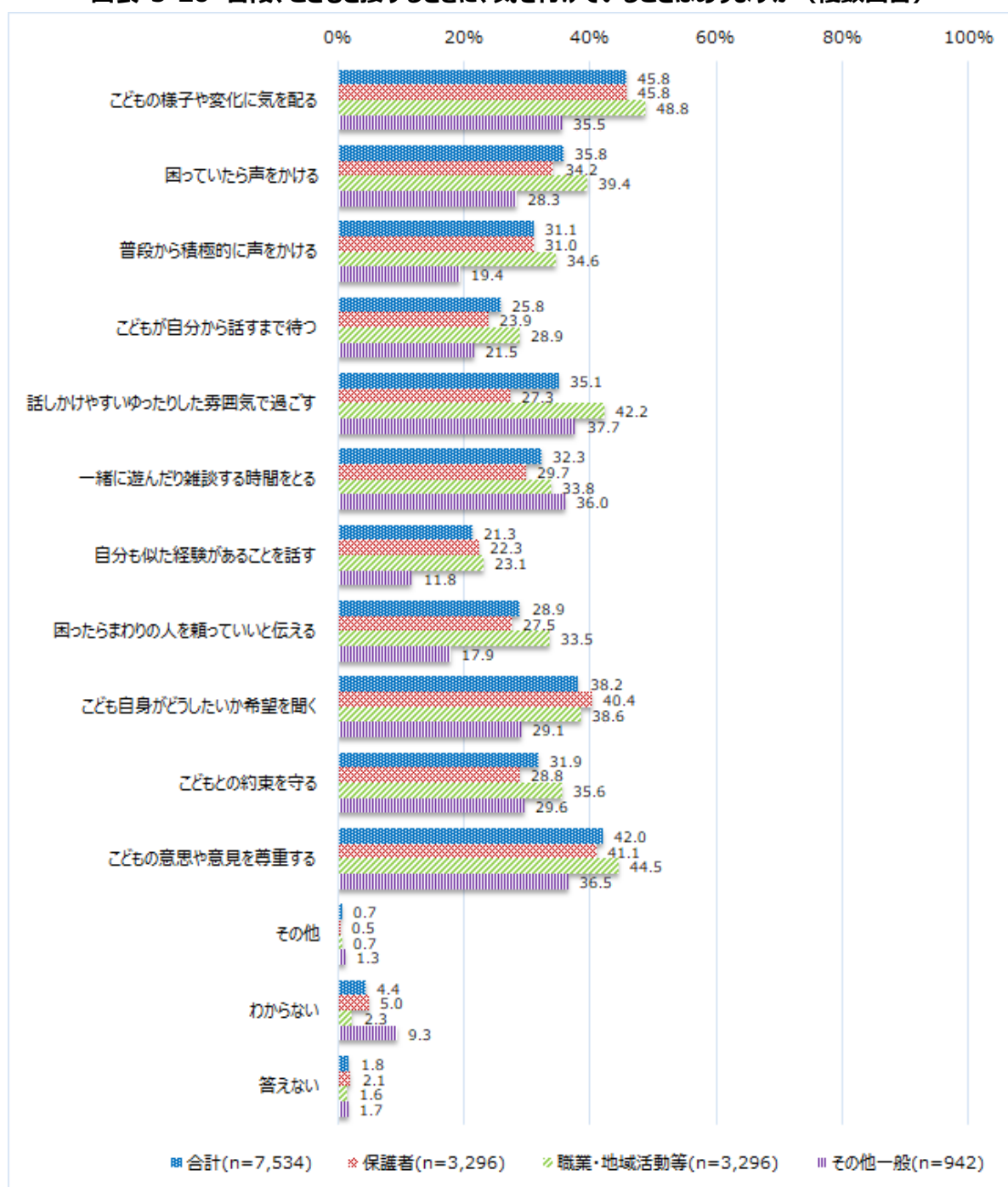
図表 5-19 話を聞いた結果、こどもの様子はよくなったと感じましたか（単一回答）



普段のこどもの接し方で気を付けていることを聞いたところ、「こどもの様子や変化に気を配る」が 45.8%、「こどもの意思や意見を尊重する」が 42.0%、「こども自身がどうしたいか希望を聞く」が 38.2%であった。

回答者の属性別にみると、保護者では「こどもの様子や変化に気を配る」(45.8%) が最も多く、次いで「こどもの意思や意見を尊重する」(41.1%)、「こども自身がどうしたいか希望を聞く」(40.4%) であった。職業・地域活動等でこどもと接する人では「こどもの様子や変化に気を配る」(48.8%) が最も多く、次いで「こどもの意思や意見を尊重する」(44.5%)、「話しかけやすいゆったりした雰囲気です」(42.2%) であった。その他一般の人では「話しかけやすいゆったりした雰囲気です」(37.7%) が最も多く、次いで「こどもの意思や意見を尊重する」(36.5%)、「一緒に遊んだり雑談する時間をとる」(36.0%) であった。

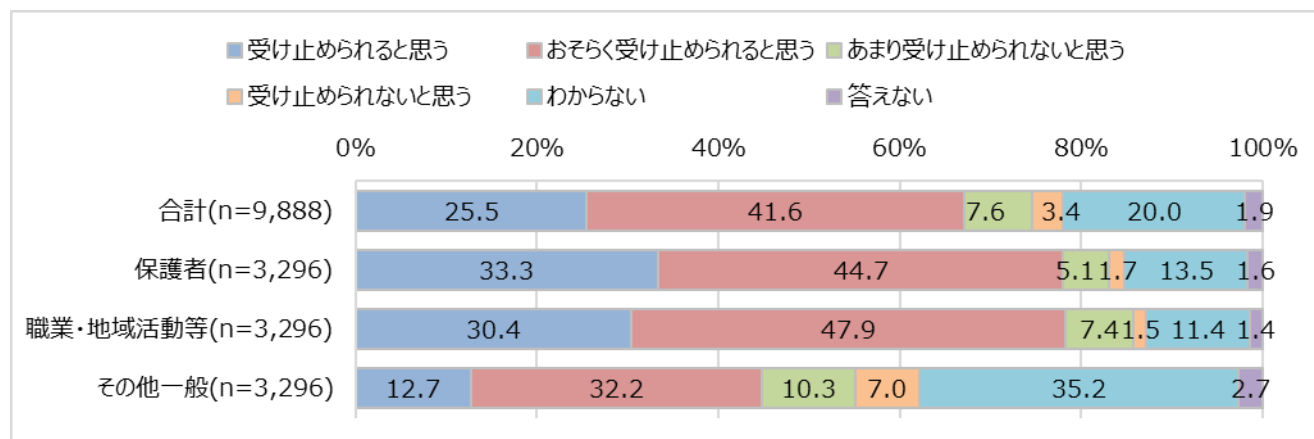
図表 5-20 普段、こどもと接するときに、気を付けていることはありますか（複数回答）



こどもから悩みやもやもやを打ち明けられたとき、受け止められると思うかどうかを聞いたところ、「受け止められると思う」と回答したのは25.5%、「おそらく受け止められると思う」が41.6%、「わからない」が20.0%であった。

回答者の属性別にみると、保護者では「おそらく受け止められると思う」（44.7%）、職業・地域活動等でこどもと接する人では「おそらく受け止められると思う」（47.9%）、その他一般の人では「わからない」（35.2%）がそれぞれ最も多く回答された。

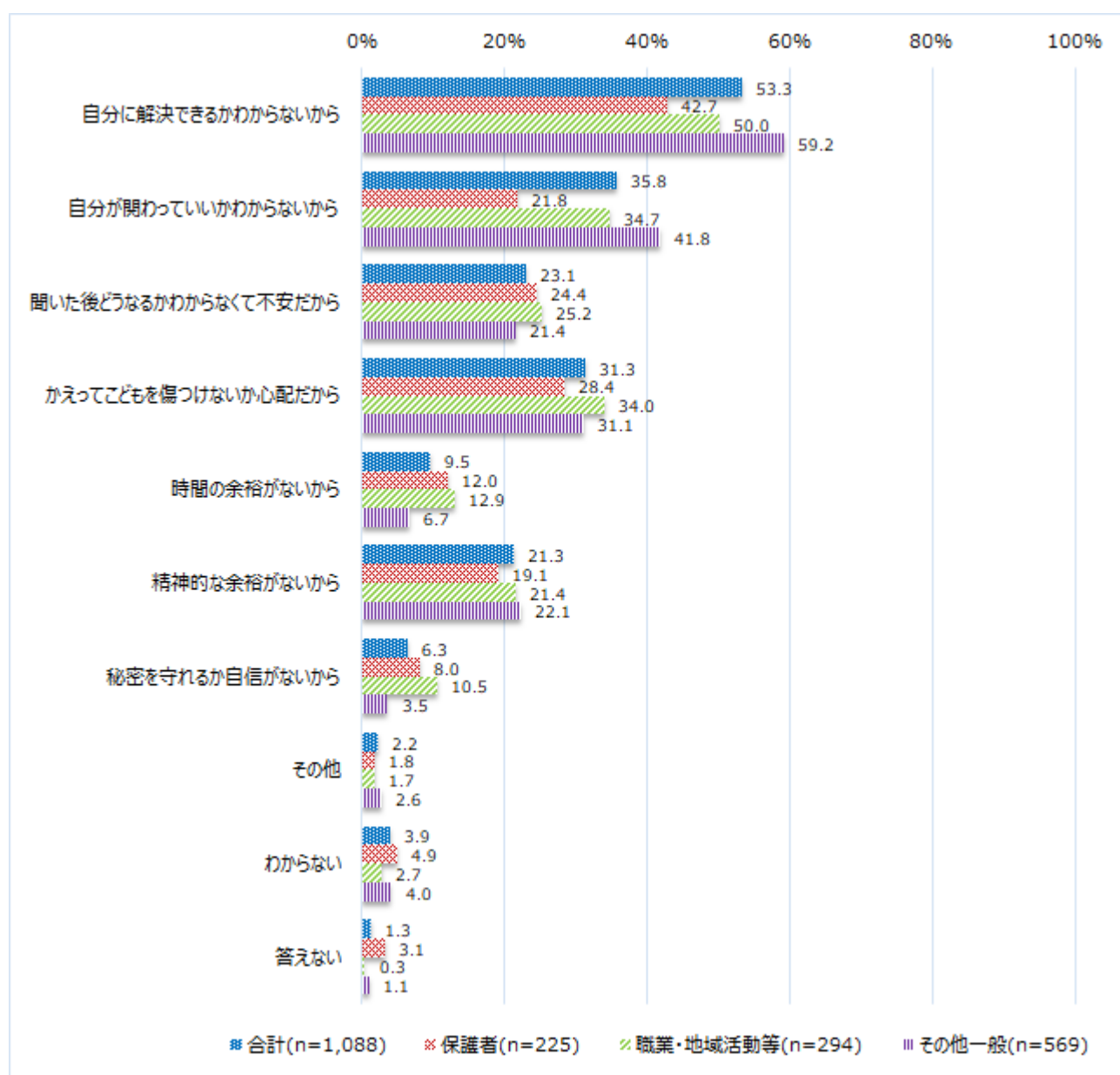
図表 5-21 こどもから悩みやもやもやした気持ちを打ち明けられたとき、受け止められると思いますか（単一回答）



こどもから悩みを打ち明けられたとき受け止められないと思う理由を聞いたところ、「自分に解決できるかわからないから」が 53.3%、「自分が関わっていいかわからないから」が 35.8%、「かえってこどもを傷つけないか心配だから」が 31.3%であった。

回答者の属性別にみると、保護者では「自分に解決できるかわからないから」（42.7%）が最も多く、次いで「かえってこどもを傷つけないか心配だから」（28.4%）、「聞いた後どうなるかわからなくて不安だから」（24.4%）であった。職業・地域活動等でこどもと接する人では「自分に解決できるかわからないから」（50.0%）が最も多く、次いで「自分が関わっていいかわからないから」（34.7%）、「かえってこどもを傷つけないか心配だから」（34.0%）であった。その他一般の人では「自分に解決できるかわからないから」（59.2%）が最も多く、次いで「自分が関わっていいかわからないから」（41.8%）、「かえってこどもを傷つけないか心配だから」（31.1%）であった。

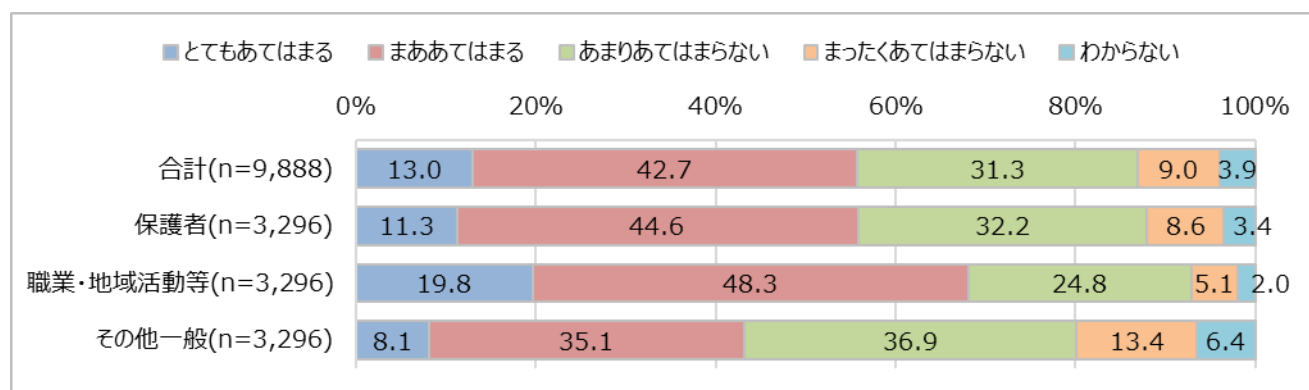
図表 5-22 「あまり受け止められないと思う」または「受け止められないと思う」理由を教えてください（複数回答）



回答者が困ったとき、まわりの人に助けを求めているか聞いたところ、「とてもあてはまる」と回答した割合が13.0%、「まああてはまる」と回答した割合が42.7%であった。

回答者の属性別にみると、保護者は「まああてはまる」（44.6%）、職業・地域活動等でこどもと接する人は「まああてはまる」（48.3%）、その他一般の人では「あまりあてはまらない」（36.9%）がそれぞれ最も多く回答された。

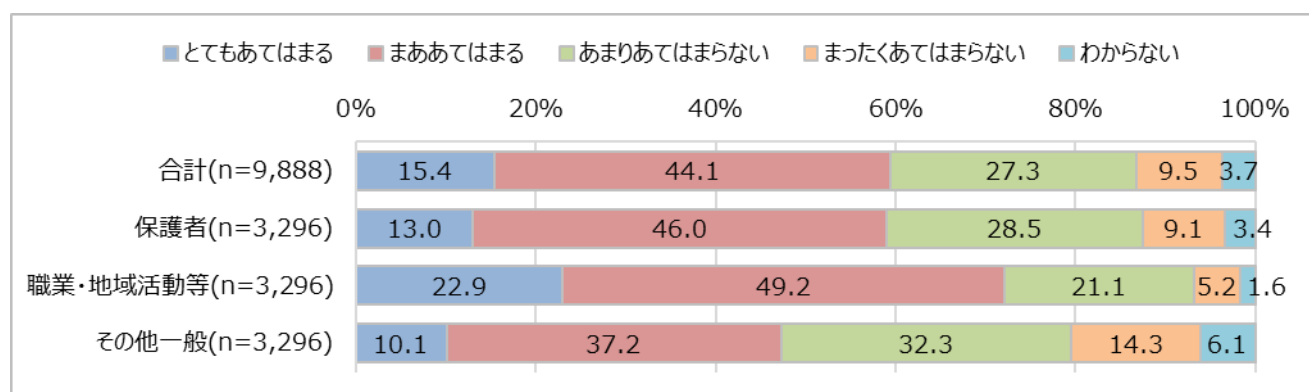
図表 5-23 あなた自身について、次のことはどれくらいあてはまりますか
【困ったときに、まわりの人に助けを求めている】（単一回答）



回答者が困ったとき、まわりの人に話を聞いてもらっているか聞いたところ、「とてもあてはまる」と回答した割合が15.4%、「まああてはまる」と回答した割合は44.1%であった。

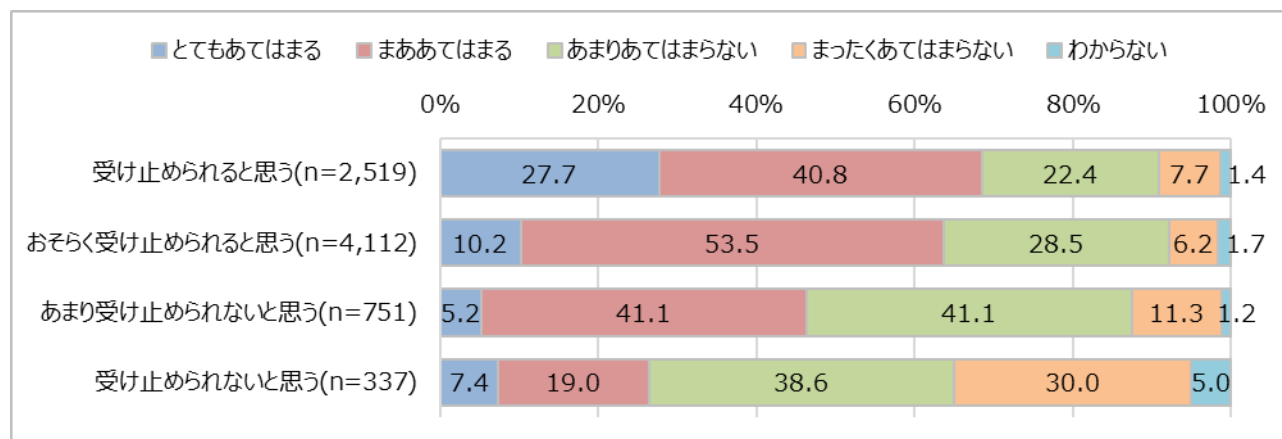
回答者の属性別にみると、保護者では「まああてはまる」（46.0%）、職業・地域活動等でこどもと接する人では「まああてはまる」（49.2%）、その他一般の人では「まああてはまる」（37.2%）がそれぞれ最も多く回答された。

図表 5-24 あなた自身について、次のことはどれくらいあてはまりますか
【困ったときに、まわりの人に話を聞いてもらっている】（単一回答）



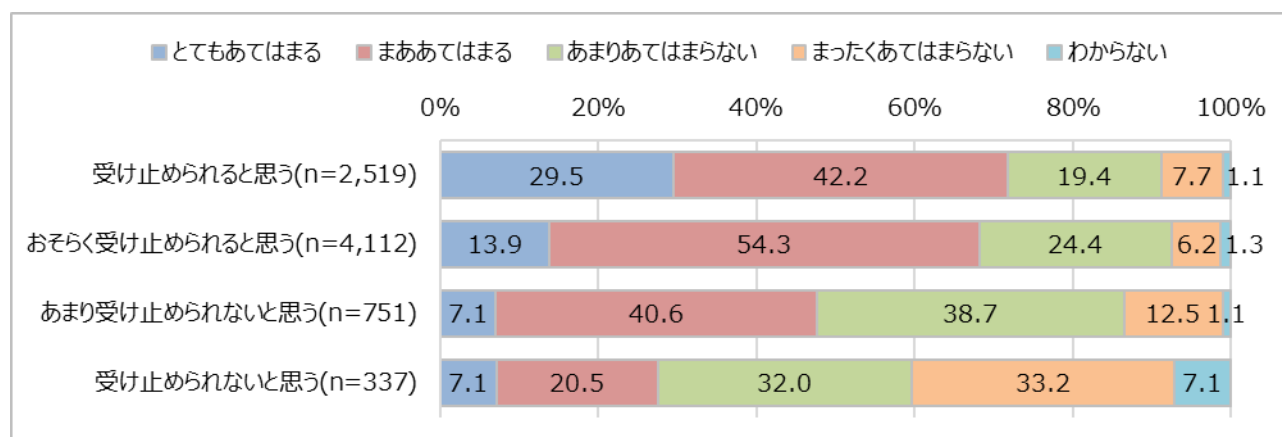
回答者が困ったとき、まわりの人に助けを求めているかについて、「こどもから悩みやもやもやを打ち明けられたとき、受け止められると思うかどうか」の回答別にみると、こどもの悩みを受け止められると思う人ほど、困ったときにまわりの人に助けを求めている割合（「とてもあてはまる」または「まああてはまる」と回答した割合の合計）が多かった。特に、「受け止められると思う」と回答した人では「とてもあてはまる」が27.7%と、他の人の回答割合（7.4%～10.2%）より多かった。

図表 5-25 あなた自身について、次のことはどれくらいあてはまりますか
【困ったときに、まわりの人に助けを求めている】（単一回答）
（こどもから悩みを打ち明けられたとき受け止められると思うか別の集計）



回答者が困ったとき、まわりの人に話を聞いてもらっているかについて、「こどもから悩みやもやもやを打ち明けられたとき、受け止められると思うかどうか」の回答別にみると、こどもの悩みを受け止められると思う人ほど、まわりの人に話を聞いてもらっている割合（「とてもあてはまる」または「まああてはまる」と回答した割合の合計）が多かった。なかでも、「受け止められると思う」と回答した人では「とてもあてはまる」が 29.5%と、他の人の回答割合（7.1%～13.9%）より特に多かった。

図表 5-26 あなた自身について、次のことはどれくらいあてはまりますか
【困ったときに、まわりの人に話を聞いてもらっている】（単一回答）
（こどもから悩みを打ち明けられたとき受け止められると思うか別の集計）



3. まとめ

こどもの悩みやもやもやを受け止める経験の有無

- ・ 今年度（2025 年 4 月）以降に、こどもが何か悩んでいた、問題を抱えているように感じたことがあるおとなは約 30%であった。小学生以上（6～22 歳）のこどもがいる保護者では 37%、職業・地域活動等でこどもと接する人は 53%、それ以外の人では 7%と、普段のこどもとの関わり方によって回答が異なっていた。
- ・ こどもが何か悩んでいた、問題を抱えているように感じた人は、「元気や活気がない」、「いらいらしている」、「なんとなく様子がおかしい」、「学校等に行くのを嫌がる」などの様子によってこどもの悩みに気づいていた。
- ・ こどもが何か悩んでいた、問題を抱えていたりしているように感じたことがある人のうち、自分から声をかけた人は約 80%であった。さらに、声をかけた人のうち、実際にこどもが悩みや抱えている問題を共有してくれたのは約 80%であった。
- ・ おとなからの声かけではなく、こどものほうから悩みや抱えている問題について打ち明けられたり相談されたりしたことがあるおとなは約 20～30%であった。打ち明けられた時の場面は、「雑談をしているとき」などであった。
- ・ おとなから声をかけてこどもが話してくれた場合にこどもから聞いた悩みの内容としては、友達のこと、勉強のこと、進路のことなどであった。そのほかの項目をみると、職業・地域活動等でこどもと接する人では「親や家族のこと」が聞かれている割合が多かった。
- ・ こどものほうから打ち明けくれた場合にこどもから聞いた悩みの内容としては、友達のこと、勉強のこと、進路のことなどであった。そのほかの項目をみると、職業・地域活動等でこどもと接する人では「心や性格のこと」、それ以外一般の人では「親や家族のこと」が聞かれている割合が多かった。
- ・ 小学生以上（6～22 歳）のこどもがいる保護者、職業・地域活動等でこどもと接する人、それ以外の人では聞いた内容に違いがあったことから、こどもは相談内容によって話す相手を選んで相談している可能性があることがわかった。

こどもの悩みやもやもやを受け止めるときにした対応や悩んだこと

- ・ おとながこどもの悩みや抱えている問題について話を聞くと、「最後まで話を聞く」、「どうすればいいか一緒に考える」、「共感したり、励ましたりする」、「こどもの気持ちや考えを否定しない」などに意識して対応していた。
- ・ おとなが、こどもの悩みを受け止めるときに困ったことや悩んだこととして、「自分の対応が良かったか不安になった」と答えた人が最も多かった。実際にこどもの話を聞いた人のうち、話を聞いた後こどもの様子がよくなったと感じた人は約 60%で、よくなったかどうかかわからないと答えた人が約 30%いた。
- ・ おとなは、普段、こどもと接するときに「こどもの様子や変化に気を配る」、「こどもの意思や意見を尊重する」、「こどもの希望を聞く」などに気を付けていた。小学生以上（6～22 歳）のこどもがいる保護者、職業・地域活動等でこどもと接する人、それ以外の人という立場によらず、こどもを気にかけようとする意向がみられた。
- ・ こどもから悩みやもやもやを打ち明けられたとき、受け止められると思う人は約 65%であった（「受け止められると思う」人と「おそらく受け止められると思う」人の合計）。「わからない」と感じている人も 20%いた。
- ・ こどもから悩みやもやもやを打ち明けられたとき受け止められないと思う人の理由は、「自分に解決できるかわからないから」が最も多かった。「自分が関わっていいかわからない」、「かえってこどもを傷つけないか心配」など、自分に適切な対応ができるかわからないことが理由にあげられていた。

おとな自身の助け合いに関する環境

- ・ おとな自身が困ったとき、「まわりの人に助けを求めている」人は約 55%、「まわりの人に話を聞いてもらっている」人は約 60%であった（いずれも「とてもあてはまる」人と「まああてはまる」人の合計）。
- ・ こどもから悩みやもやもやを打ち明けられたとき、受け止められると思う人、思わない人別に結果をみると、こどもの悩みを受け止められると思う人は、自分自身も周りの人に助けを求めたり、話を聞いてもらっている割合が多かった。

第6章. こどもヒアリング調査

1. 調査概要

(1) 調査の目的

アンケート調査だけでは把握が難しいこどもの声（思いや気持ち）を聴取するため、全国のこどもにヒアリング調査を実施した。アンケート調査は、全国の各地方の幅広い年齢層から回答を得られるよう配慮して実施した一方で、ウェブ画面上で回答するモニター調査という手法の特性上、インターネットにアクセスできる人に限定される等の限界があった。そのためヒアリングは原則としてこどもへの支援等を行う団体の活動場所や居住地域に出向いて実施した。ただし、状況や希望に応じてオンラインによるヒアリングも実施した。

また、声を聞かれにくい状況のこどもの意見についても聴取する観点から、社会的養護施設、学習支援団体、フリースクール、こどもの居場所づくりを行う団体、困難を抱えるこどもへの支援活動を行う団体等を対象に含めた。

(2) 調査の方法

1) 調査対象

全国の6歳～22歳のこどもを対象に、現地訪問もしくはオンラインによって実施した。答えやすさを考慮して6歳～9歳、10歳～高校生年代頃、高校卒業以降頃に分けてヒアリング資料を作成し、状況に応じて使用した。

2) 調査項目

調査項目は、アンケート調査で把握が難しかった情報である、こどもの相談経験に関する具体的な事例、こどもが悩みやもやもやの共有においておとな等に求めること等について、深掘りして調査を行うことを主眼に置き、項目を設定した。

図表 6-1 調査の方法

項目	内容
調査対象	・ 年齢・性別に偏りがないように配慮し、全国の6歳～22歳の方（小学生以上）を対象とした。 ・ 原則としてこどもへの支援等を行う団体の活動場所や居住地域に出向いて実施した。ただし、状況や希望に応じてオンラインによるヒアリングも実施した。 ・ 全国の各地方（8ブロック：北海道、東北、関東、中部、近畿、中国、四国、九州・沖縄）合計25箇所で実施した。 ・ 声を聞かれにくい状況のこどもの意見についても聴取できるように、社会的養護施設、学習支援団体、フリースクール、フリースペース、困難を抱えるこどもへの支援活動を行う団体等を対象に含めた。具体的には以下のような状況にあるこどもへの支援の場を訪問し、ヒアリングを行った。 ➢ 不登校のこどもや、学校との関わりが希薄になっているこども ➢ 虐待や家庭内の困難な状況を背景に、日常的に安心して悩みを打ち明けにくいこども ➢ 経済的に困難な家庭で生活しているこども

項目	内容
	➤ 障害を持つ子どもや医療的ケアを必要とする子ども ➤ 学校や家庭とは異なる居場所としてフリースペースを利用し学習や遊び、休息などを自ら選びながら過ごしている子ども
調査方法	・ 合理的配慮を要する子どもや、子ども自身または担当者が希望する場合等は、個別ヒアリングを実施した。 ・ 上記以外の場合は、3～5 人のグループでヒアリングを実施した。
主な調査項目	1. 悩みやもやもやがあるとき、おとなに話したことはありますか。 たくさん思いうかぶ人は、次のうちどちらかについて教えてください。 ① 今までで 1 番心にのこっている悩みやもやもや。 ② 1 番話しやすい悩みやもやもや。 2-1. 話したことがある人 ① だれに話しましたか。 ② どんなことを話しましたか。 ③ なぜ話してみようと思いましたか。 ④ なぜその人に話そうと思いましたか。 ⑤ 話してみてどうでしたか。 2-2. 話したことがない人 ① よければ話さなかった理由を教えてください。 3. 悩みやもやもやがあるとき、まわりにどうしてほしいですか。 4. 悩みやもやもやを軽くするためにおとなに知ってほしいことを教えてください。
配慮事項	・ 調査項目や子どもへの説明内容等について、有識者（児童福祉や子どもアドボカシーに関する実践者等を含む）へのヒアリングで意見を聴取し、その内容を反映した。 ・ 子どもが安心・安全に話せる環境づくりを最優先とし、「施設・団体の方向け」、「保護者向け」、「子ども向け」の依頼状をもとに事前に調査概要を理解いただいた上、協力を依頼した。なお、子ども向け依頼状は、6 歳～9 歳頃、10 歳～高校生頃、高校卒業以降頃の計 3 種類作成した。 ・ 当社では、すべての業務従事者が子どもの権利を理解し、子どもを危険にさらすことなく、配慮ができるよう、従事者が遵守すべき子どものセーフガーディングポリシーを定めている。すべての業務従事者がポリシーを遵守し、行動規範に沿って対応ができるように、子どものセーフガーディングポリシーの読み合わせ等を実施した。 ・ ヒアリング体制はファシリテーター 1 名と録音や記録役、子どものセーフガーディング観点での補助者 1 名の計 2 名を 1 単位とした。 ・ ヒアリング開始時には参加の意思確認や記録等への同意、答えたくない質問には答えなくてよいことを明示したうえで実施した。 ・ 個々の状況に合わせて、ワークシートに文字または絵で自分の考えを整理して参加できるようにした。

図表 6-2 参加者概要

No	ブロック	ヒアリング対象の分類	実施方法	参加者（人数）				
				小学生		中学生	高校生	高校 卒業後
				小 3 以下	小 4 以上			
1	北海道	社会的養護施設	対面		2	3		
2	東北	フリースペース	対面	9	2			
3	東北	社会的養護施設	対面		1	1	1	
4	関東	フリースペース	対面		1	8	1	
5	関東	こども食堂	対面		2	2	1	
6	関東	児童館	対面		1			
7	関東	学習支援団体	対面			4	2	
8	関東	若年女性のためのフリースペース・相談窓口	対面				1	3
9	関東	こども食堂	対面		4			
10	関東	医療的ケア児やきょうだい児への支援を行う団体	対面/ オンライン		2	3	1	
11	関東	フリースクール	対面		2	3		
12	中部	若者主体のまちづくり・地域活性化活動の団体	対面					4
13	中部	フリースペース	オンライン		4	1		
14	中部	学習塾	対面	2				
15	近畿	ユースセンター	対面			3	3	

No	ブロック	ヒアリング対象の分類	実施方法	参加者（人数）				
				小学生		中学生	高校生	高校 卒業後
				小 3 以下	小 4 以上			
16	近畿	フリースペース	対面		4			
17	近畿	こども食堂	対面	1	4			
18	近畿	学習支援団体	対面				2	
19	中国	コミュニティセンター	対面/ オンライン	1		1	2	
20	中国	こども食堂	対面	4				
21	中国	ユースセンター	対面			1	2	1
22	四国	こども食堂	対面	3				
23	九州・ 沖縄	学習塾	オンライン			4		
24	九州・ 沖縄	社会的養護施設	オンライン	1	1			
25	九州・ 沖縄	フリースクール	対面	6				

図表 6-3 こども向け依頼状（10 歳～高校生頃）

あなたの話を聞かせてもらえませんか？

わたしたちおとなは、こどものみなさんが悩みやもやもやがある時にもっとできることがあるのではないかと考えています。

みなさんひとりひとりの意見や考えはとても大切です。「おとなにできること」のヒントを得るために、たくさんのおとなのみなさんのお話を聞きたいと思っています。

ご協力よろしくお願いいたします。

くわしい内容

だれに聞くの？ 6～22歳のさまざまな場所にいるこどものみなさん ※小学生から

だれにどう話すの？ 国の仕事を手伝っている会社の人（2-4人）がお話を聞きます。ぜひ自由に話してください。

どうまとめるの？ あなたの意見は、だれが言ったか分からないようにまとめます。あなたに確認をしてもらってから国に伝えます。

たとえば、こんなことを聞かせてください

- 悩みやもやもやがあるとき、おとなに話したことはありますか
- 話したことがある人は、なぜ話してみようと思いましたか
- 話さなかった人は、よければその理由をおしえてください
- 悩みやもやもやがあるとき、まわりのおとなはどうするといいですか
- 悩みやもやもやを相談しやすくするためにおとなに知ってほしいことをおしえてください

話したくないことは話さなくて大丈夫です
途中で話すことをやめたいと思ったら途中でやめても大丈夫です

できれば、よかったことだけではなく、イヤだったことや困ったことも話してくれたらうれしいです

みんなが悩みや困ったことを、安心しておとなに相談できる環境をつくりたいと思っています
そして、みんなの気持ちをしっかりと受け止めてくれるおとながいっぱいいる社会にしていきたいです

図表 6-4 ヒアリング資料の一例（10 歳～高校生頃、グループヒアリング用）

①

悩みやもやもやについての おはなし会

★ 全国のこども・若者のみなさんへ

②

はじめに

- ・ご参加いただきありがとうございます。
- ・わたしたちおとなは、こどものみなさんが悩みやもやもやがあるときにもっとできることがあるのではないかと考えています。
- ・そこで「こどもの悩みの受け止めに関する調査」を行い、「おとなにできること」のヒントをもらいたいと考えています。
- ・みなさんひとりひとりの意見や考えはとても大切です。ぜひお話を聞かせてください。

③

みなさんのお話を聞くときに大切にすること

- ・話したくない時はだまっても大丈夫です。
- ・話したくないこと、個人的なことは話さなくて大丈夫です。
- ・考えがまとまっていなくても気にしないでください。思い出したこと、話している時に感じた気持ちなど、自由に話してください。
- ・みなさんが安心してできることを大切にしたいので、自分が話しやすいペースで参加してください。途中で話すのをやめても大丈夫です。

④

みなさんとの約束

- ・私たちがみなさんの意見を正しく記録できるように録音をしたいと思っていますが、心配なことがあれば断ってください。録音したものは、記録のため以外には使わないので安心してください。
- ・話してくれたことを、勝手に保護者や先生、お友達などには話しません。秘密を守ります。みなさんも他の人の話は秘密にしてください。
- ・みんなの名前や住んでいる場所など、誰が何を話したのかわからないようにして国（こども家庭庁）の人に伝えます。そのあとで、まとめて発表します。

⑤ あなたのことを教えてください

・よばれたい名前

・好きな季節
○ 春、夏、秋、冬 どれが好き？

・好きなこと
○ 好きなあそび（スポーツ、お絵かき など）
○ 好きなマンガ・アニメ
好きなものなんでも！



⑥ 悩みやもやもやがあるとき・・・

1、悩みやもやもやがあるとき、おとなに話したことはありますか？
たくさん思いうかぶ人は、次のうちどちらかについて教えてください。

① 今までで1番心にのこっている悩みやもやもや

② 1番話しやすい悩みやもやもや

おとなとは

- ・いつも話す人やまわりにいる人
先生、身のまわりの世話をしてくれる人
- ・いつもは話さなくてもいざというときに思いうかぶ人
スクールカウンセラー、相談窓口の人 などです



⑦ 悩みやもやもやがあるとき・・・

話したことがある人

① だれに話しましたか

② どんなことを話しましたか

③ なぜ話してみようと思いましたか

- おとなが心配してくれたから
- おとなが助けてくれると思ったから
- ④ なぜその人に話そうと思いましたか
- ⑤ 話してみようと思ったか
- すっきりした、もっともやもやした など

話さなかった人

① よければ話さなかった理由を教えてください



⑧ 悩みやもやもやがあるとき・・・

2、悩みやもやもやがあるとき、まわりにどうしてほしいですか。

- 声をかけてほしい
- 自分から声をかけるまではそっとしておいてほしい
- 話をじっくり聞いてほしい など

3、悩みやもやもやを軽くするためにおとなに知ってほしいことを教えてください。

- 大事な話はヒミツにしてほしい
- 話やすい場所をつくってほしい
- 1人でいたいときはそっとしておいてほしい など



図表 6-5 ヒアリング資料の一例（10 歳～高校生頃、ワークシート）

①

1、こんな気持ちになったことはありますか？

☐ ① なんだか悲しい、さびしい

☐ ② こまった、どうしよう

☐ ③ イライラする、わかつく

☐ ④ 心配、こわい

☐ ⑤ なんだかもやもやする

☐ ⑥ どうしたらいいか わからない

そのような気持ちになった時のことをかいてください。

絵でも文章でもだいじょうぶです。自由に書いてください。



②

2、そのような気持ちになった時、おとなに話しましたか？

☐ はい ☐ いいえ

話したことがあるひと

だれに話しましたか？話したことがある人全員に○をつけてください。

☐ おうちのひと ☐ 学校の先生 ☐ 習いごとの先生

☐ 保健室の先生 ☐ 学童の先生 ☐ 図書館の先生

☐ スクールカウンセラー ☐ 近くに住んでいる人

☐ お友達のお父さん・お母さん



③

困ったことやもやもやがあるときに、おとなに話したことがある人

話してみようと思ったか？（すっきりした、もっともやもやした など）

困ったことやもやもやがあるときに、おとなに話したことがない人

よければ話さなかった理由を教えてください。

④

3、悩みやもやもやがあるとき、まわりのおとなにどうしてほしいですか？

4、悩みやもやもやを軽くするためにおとなに知ってほしいことを教えてください。



(3) 調査の留意点

ヒアリング調査は、少人数のグループまたは個別形式で実施しており、得られた意見は、参加した子ども一人ひとりの経験や感じ方に基づくものである。そのため、結果をもって、子ども全体の傾向や実態を量的に一般化することには限界がある点に留意が必要である。

また、本調査は、当社および協力団体とのつながりのある子どもへの支援の場等を通じて参加者を募り、ヒアリングに協力の得られた子どもを対象として実施している。そのため、調査対象は一定程度支援や支援の場につながっている子どもに偏っている可能性があり、支援につながっていない子どもや、支援の場等に参加していない子どもの実態を十分に反映していない可能性がある。

加えて、ヒアリング調査では、子どもが安心・安全に話せる環境づくりを最優先とし、答えたくない質問には答えなくてよいことを明示したうえで実施している。また、深刻な内容については無理に深掘りしない対応を行っている。このため、悩みの内容や背景について、必ずしも十分に詳細な情報が得られていない場合がある。

なお、本調査のヒアリング対象には、6歳未満の未就学児は含まれていない。年齢や発達段階、置かれている状況によっては、自身の気持ちや経験を十分に言語化することが難しい場合もある。ヒアリング結果の解釈にあたっては、こうした点にも留意する必要がある。

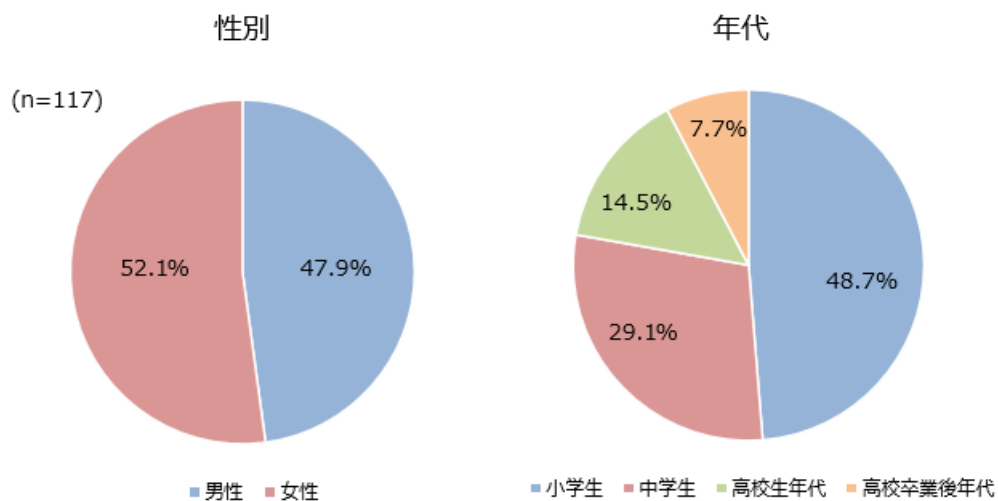
2. 調査結果

● 基礎情報

ヒアリング調査に参加したこどもの男女の割合に大きな偏りはみられなかった。

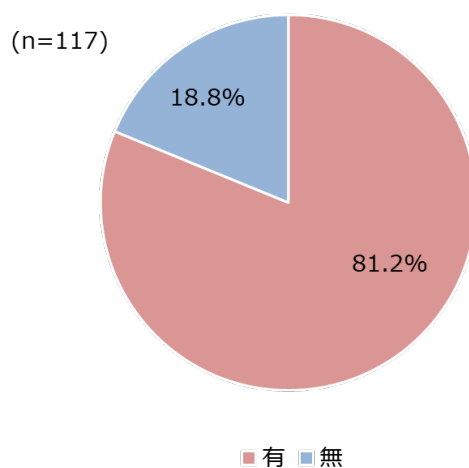
年代は、小学生が 48.7%、中学生が 29.1%、高校生相当の年代が 14.5%、高校卒業後の年代が 7.7%であった。

図表 6-6 ヒアリング参加者の性別と年代



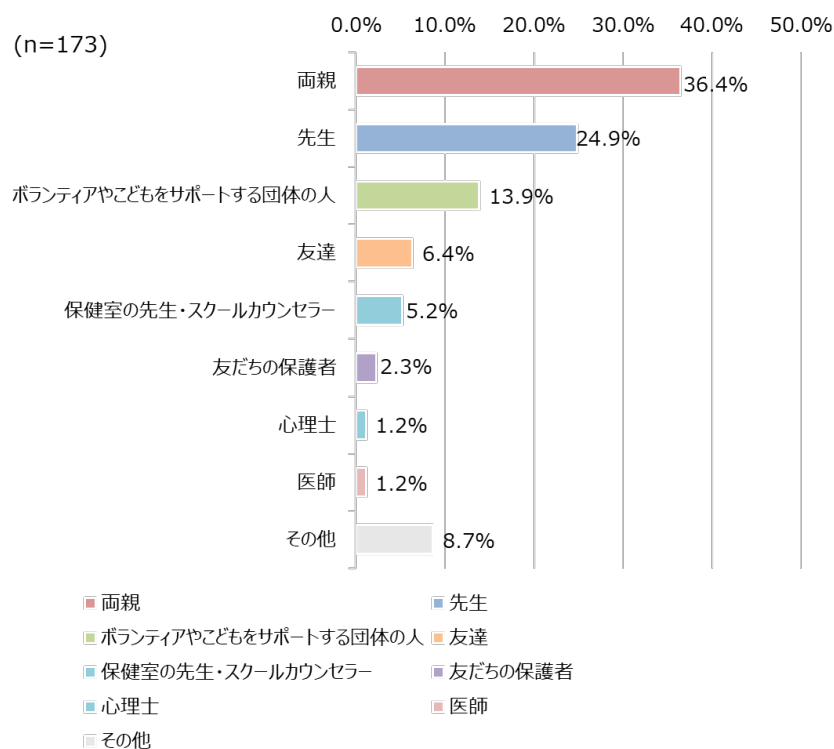
相談経験は、81.2%のこどもにあり、相談経験がないと回答したこどもは 18.8%であった。

図表 6-7 ヒアリング参加者の相談経験



相談相手として最も多いのは両親で、次いで先生、ボランティアや子どもをサポートする団体の人であった。その他の内訳は、児童自立支援施設職員や児童養護施設の職員、祖父母、音楽療法士、警察等である。なお、「悩みやもやもやがあるとき、おとなに話したことはありますか。」という質問の後に、相談した相手を尋ね、「友達」を回答した場合のみ、「友達」という項目で整理した。

図表 6-8 ヒアリング参加者の相談相手³



³ 相談した相手として回答した結果を集計している。参加者 1 名が複数のおとなに相談している場合は、相談相手ごとにそれぞれ 1 件として数え上げているため、ヒアリング人数ではなく延べ件数となる。

- 悩みやもやもやの内容

こどもたちの悩み・もやもやの内容は、小学生と中学生では「友達」、「学校や学習」、「親や家族」に関する話題が中心であった。一方で、高校生年代および高校卒業後年代では、これらに加えて「進路や将来」、「こことからの健康」など、悩みの内容に幅がみられた。その他、「習い事や部活」、「社会や世の中のこと」に関する話題等があった。

低年齢では、「叩かれた」、「仲間外れにされた」など、具体的な出来事に直結した悩みが多く語られていた。小学生高学年になると、友達との喧嘩や無視といった出来事に加えて、状況理解や対処への迷いが語られるようになった。また、学校生活や不登校に対する周囲の目を意識する発言もみられ、悩みが一時的な出来事から、継続的な不安やもやもやへと変化していることがうかがえる。

中学生になると、友達関係や部活動内での人間関係、学年規模の拡大などを背景に、関係性の距離感や場の雰囲気に対する悩みが語られた。

高校生年代および高校卒業後年代では、学校生活や人間関係に関する悩みが、進路選択や将来への不安と結びついて語られる傾向が強まっている。また、自分の気持ちや行動を客観的に捉え、「その場の雰囲気に馴染めない」、「自分はどう振る舞えばよいのか」といった、自己理解を伴う悩みが特徴としてみられた。

- おとなに悩みやもやもやを話した理由

ヒアリング調査に参加したこどもにおいては、おとなに悩みやもやもやを共有した経験があるこどもが 8 割という結果であった。こどもたちがおとなに悩みやもやもやを話した理由としては、「気持ちを軽くしたい」、「トラブルを回避したい」、「状況の解決のためにおとなの力を貸してほしい」といった、自分の辛さを和らげたい、困っている状況を何とかしたいという思いが多くみられた。「意見・情報がほしい」という声もあり、自分一人では判断が難しい場面で、他者の考えを求めて相談する様子や「経験が近い・ロールモデルだと感じた」といったように、相手の経験や立場の近さを重視する声もみられた。その他、「自分のことを知ってもらいたい」、「自分の気持ちを認めてほしい・自分を見てほしいという思い」といった、自分の考えや気持ちを伝えて相手に受け止めてもらいたいという思いや、周囲から「話してみよう・伝えてみようと思う促しがあった」ケースがあった。

- 相談相手として選んだ理由

こどもたちが相談相手を選んだ理由としては、「自分がしてほしい接し方をしてくれるから」、「自分のことをよく知ってくれているから」が多く挙げられ、相手の関わり方や日頃の態度が、共有しやすさに影響していることが示唆された。また、「おとなとしての意見やアドバイスがもらえるから」という声も多く、おとなならではの経験に基づく考えや見通しを得られることも理由になっていた。加えて、「ちゃんと話を聞いてくれると思ったから」、「信用できるから」、「否定しないから」といった、相手の姿勢や関係性に着目した意見もみられた。否定せずに受け止めてくれることや、安心して共有できると感じられるかどうか、相談相手を選ぶうえで重視されていた。その他、「その分野に詳しい・経験があるから」という、話の内容や自身の状況に合わせて伝える相手を選ぶケースがあった。

本設問については、小学生からの回答が他の設問と比べてやや少なく、相談相手として選んだ理由を言葉で説明すること自体が難しい可能性がうかがえた。一方で、小学生では「いつも身近にいるから」が多く挙げられており、日常的に関わりのある相手であることが、相談相手の選択につながっている様子がみられた。

- 悩みやもやもやを話さなかった理由

こどもたちが悩みやもやもやを話さなかった理由としては、「同世代のほうが話しやすい」という声が多かった。おとなよりもこども同士の方が目線や立場が近いので共感されやすいことや、気軽に話せると感じているためおとなに話すことを選ばないケースがあることがうかがえた。「話せる・伝えられる状況やタイミングがなかった・わからなかったから」では、小学生低学年は誰に・何を伝えればいいのかわからないという声があり、中学生や高校生は伝えるための時間や環境、状況が整っていないと感じて伝えなかったという声があった。「おとなに話す・伝えることへの不信感があるから」、「話す・伝えるのが怖い・勇気が出ないと感じた」、「相談内容が周囲に共有されてしまった経験があるから」では、過去の経験をもとにおとなを信用できなくなったケースや、人見知りによる緊張感、誰かに感情を知られるのが怖いというケースがあった。話すことにハードルの高さを感じているという点で近い内容としては、「心配や気遣いをされたくないから」、「話した・伝えたあとのやり取りも含め、面倒だから」もあり、悩みの内容が重いため聞いた相手の反応が気がかりになることや、心配されることを負担に感じる様子も確認された。「話す以外のことをする」では、例えば動物との触れ合いや、ゲームなどで悩みやもやもやを解消している例もみられた。

その他、「自分で解決できと思った」、「自分にあつた聞き方をしてもらえないと感じた」、「おとなに話す・伝えるほどではないと思ったから」、「悩みを話そう・伝えようと思わないから」といった理由も存在した。

- 話してみてもうだったか

こどもたちが悩みやもやもやを話した後の受け止めとしては、「気持ちが楽になった」と感じたという声が最も多くみられた。話すことで気持ちを整理できたことや、抱えていた不安やもやもやが和らいだと感じる様子が確認された。また、「ちゃんと聞いてくれた」、「寄り添い・味方になってくれた」といった声もみられ、内容の解決に至らなくても、話を遮らずに受け止めてもらえたことが、安心感や前向きな気持ちにつながっていることがうかがえる。

「解決・改善があった」、「新しい視点・考え方を得た」、「自分の変化を感じた」、「助言をもらった」など、考え方や行動の参考になったという声もあり、話を聞いてもらうことに加えて、状況に応じた言葉や視点が得られたケースがあった。

一方で、「ちゃんと聞いてもらえなかった」、「改善の実感はなかった」と感じたケースも確認された。これらは、期待していた反応が得られなかったことや、伝えた後も状況に変化が見られなかったことなどが背景にあった。

- 悩みやもやもやがあるときにまわりにしてほしいこと

こどもたちが悩みやもやもやを抱えているときにまわりにしてほしいこととして、「声かけをしてほしい」、「ちゃんと話を聞いてほしい」が多く、関心を持ってもらえていると感じられる関わり方が求められていた。また、「そっとしておいてほしい」、「話しやすい場や時間をつくってほしい」といった声も多くみられた。無理に声をかけられたり、気持ちを聞き出されたりするのではなく、話しやすい環境を整えつつ、自分のタイミングを尊重しながら見守ってほしいという意向がうかがえる。

話を聞く際には「自分の意見や気持ちを否定しないでほしい」、「秘密を守ってほしい」、「何気ない・日常的な会話をしてほしい」ことが重視されており、最後まで話を聞き、気持ちをそのまま受け止めてもらえることや、話した内容について秘密が守られること、はじめてから悩みに焦点をあてるのではなく、普段の関わりの中で話せるような空気感をつくるのが安心して話すための前提となっている様子がみられた。

悩みの内容によっては「意見・助言・解決策がほしい」、「困った時に助けてほしい」、「トラブルの時に間に入ってほしい」、「一緒に考えてほしい」といった声もあり、ただ聞くだけでなく、必要に応じて具体的な関わりを期待するケースも確認された。

これらの結果から、悩みやもやもやがあるときにまわりに求められているのは、一律の対応ではなく、こどもの気持ちや状

況に応じて関わり方を調整する姿勢であることがうかがえた。

- 悩みやもやもやを軽くするためにおとなに知ってほしいこと

悩みやもやもやを軽くするために、「意見や気持ちを尊重してほしい」という声が最も多かった。話の途中で遮られたり、結論を急いだりするのではなく、自分の気持ちをそのまま受け止めてもらえることが重要であると感じている様子が見えらる。「秘密を守ってほしい」、「公平に接してほしい」、「ちゃんと話を聞いてほしい」という声もあり、話した内容が他の人に伝わらないことや公平に扱われるという安心感がおとなに共有するための前提条件となる可能性が示唆された。

「声をかけてほしい」という声がある一方で、「そっとしておいてほしい」、「話しやすい場や雰囲気をつくってほしい」といったように、積極的に関わることも、必要な時にこどもが伝えられる場や距離感を望む声もみられた。相談をする環境としては、専用の静かな個室を設けてほしいという希望もあった。特に、障害や精神的な不調、家庭の事情などにより声を聴かれにくい状況にあるこどもにとっては、一般的な相談の場とは異なり、自分の状況や特性を理解してもらえると感じられる人や環境の存在、安心して気持ちを表せる時間や空間が必要であることが語られていた。

さらに、悩みの内容によっては、「自分のことを理解してほしい」、「意見・助言・解決策がほしい」という声もあり、気持ちを受け止めてもらうことや、状況に応じた助言や支援を期待するケースも確認された。その他、「趣味や好きなことをさせてほしい」や、自身の経験や境遇を踏まえた、おとなへの具体的な要望の声もみられた。

3. まとめ

おとなに悩みやもやもやを共有した経験

ヒアリングに参加したこどもの8割が、おとなに悩みやもやもやを共有した経験があると回答した。

おとなに悩みやもやもやを話す理由としては、特に、誰かに共有することで気持ちを楽にしたいという思いや、状況を改善するためにおとなの意見を聞きたいという意見が多くみられた。おとなに共有したあとは、気持ちが整理された、安心感を得られた、考え方や行動の参考になったなど、おとなに受け止めてもらえた経験を、肯定的に捉えている様子がうかがえた。一方で、期待していた反応が得られなかったことや、話した後も状況が変わらなかった場合には、満足感や納得感につながりにくい体験として受け止めていることが示唆された。

悩みやもやもやの共有に関わる要素

悩みやもやもやを共有する相手として選んだ理由は、「自分がしてほしい接し方をしてくれるから」、「自分のことをよく知っているから」、「いつも身近にいるから」などがあり、おとな側の姿勢や日頃のこどもとの関係性が、こどもが安心して自分の悩みやもやもやを共有できる、と感じられるかどうかに関係している様子がうかがえた。その中でも、否定されずに受け止めてもらえることや、安心して話せると感じられる相手であることが、共有したいと思う要素として大きいことがうかがえた。そのほか、「おとなとしての意見やアドバイスがもらえるから」もあり、経験に基づく意見や助言を期待し、共有に至る場合もみられた。

一方で、おとなに悩みやもやもやの共有を控えた背景としては、共感してもらえることへの期待や気軽さから「同世代のほうが話しやすい」が多く挙げられたほか、おとなへの不信感があるという趣旨の理由も挙げられた。また、「話す・伝えるのが怖い・勇気が出ないと感じた」、「心配や気遣いをされたくないから」もあり、相手の反応が気になりになることや、心配されることを負担に感じる様子も確認された。「おとなに話す・伝えることへの不信感があるから」、「相談内容が周囲に共有されてしまった経験があるから」では、過去の経験をもとにおとなを信用できなくなり共有をためらう要因となっている様子がうかがえた。「話す以外のことをする」も多く、自分に合った方法で悩みやもやもやに対処しているため、結果的に悩みを共有していないケースもあった。

このように、悩みやもやもやの共有には、これまでの関わりの中でどのような受け止められ方を経験してきたか、話した際にどのような対応が期待できると感じているかが、安心して共有できるおとなか否かについてのこどもの判断に関係していることが明らかになった。

また、相談相手として、両親や学校の先生に次いで、ボランティアやこどもをサポートする団体の人を挙げたこどもが約1割存在したことなど、こどもにとって、家や学校以外で安心して話せるおとながいる・安心できる場所があることが、こどもの安心につながっている事例も存在した。

悩みやもやもやを軽くするうえで必要なおとなの関わり方や環境

悩みやもやもやを軽くするためにおとなに知ってほしいこととして、「意見や気持ちを尊重してほしい」という意見が多く挙げられた。おとなが悩みを受け止める際に、結論を急いだり、一般論で整理したりするのでは

なく、必要に応じて寄り添い、考えを一方的に押し付けられないことが、こどもにとっての共有のしやすさにつながることもうかがえた。また、「そっとしておいてほしい」、「話しやすい場や雰囲気をつくってほしい」という声もあり、無理に気持ちを引き出されたり、一律のタイミングで関わられたりするのではなく、こども自身の状態やタイミングを尊重した関わりを望む声も多く確認された。

悩みやもやもやがあるとき、まわりのおとなの人にしてほしいこと

ヒアリング結果から、こどもたちは、悩みやもやもやを言葉で共有するかどうかにかかわらず、自分の状態に応じた関わりを求めていることが確認された。

悩みやもやもやがあるときにまわりにしてほしいこととしては、「声をかけてほしい」と感じる場合がある一方で、「そっとしておいてほしい」、「趣味や好きなことをさせてほしい」といった意向もみられた。常に話すことを前提とするのではなく、そのときの気持ちや状況に応じて、関わり方を選びたいという思いがうかがえる。また、まわりから声をかけられる場合についても、すぐに理由を聞き出されるよりも、「大丈夫？」といった声かけがうれしいといった意見が挙げられた。「そっとしておいてほしい」という意見も含め、おとながそばで見守ることが安心感につながっているという趣旨の意見が多くみられた。「話しやすい・伝えやすい場や雰囲気をつくってほしい」という意見もあり、悩みやもやもやを共有しやすい環境づくりをすると共に、必要なときには寄り添い、そうでないときには距離を保つといった、関係性の中での柔軟な対応が望まれていた。

第7章. こども会議

1. 実施概要

(1) 実施の目的

こども向け概要版の作成にあたり、主に調査結果のまとめ方や伝え方についてこどもから意見を聴取するために、こども会議を実施した。

(2) 実施の方法

こども会議は第 1 回会議と第 2 回会議に分けて実施した。こどもが参加しやすい曜日や時間を調整し、それぞれの回において現地開催またはオンライン開催いずれかの方法で複数回開催した。

項目	内容
意見聴取の内容	① 第 1 回こども会議 令和 7 (2025) 年 12 月 こども向け概要版骨子の内容について ・ こどもにとって理解しやすいかどうか ・ 読んで感じたこと (共感した点・印象に残った点・わかりにくかった点など) ・ 追加してほしいと感じた内容や視点 こども向け概要版骨子の構成やデザインについて ・ 読みやすいと感じる構成やデザイン、表現方法について こども向け概要版骨子の調査結果等を読んで、こどもやおとなに対して特に伝えたいことについて ② 第 2 回こども会議 令和 8 (2026) 年 1 月 こども向け概要版案の構成やデザインについて ・ 全体の流れや構成のわかりやすさ ・ キャラクターや「こどもの声」などの調査結果を掲載する際のデザイン上の工夫 ・ グラフの見せ方や情報の伝わりやすさ こども向け概要版案の内容について ・ こどもにとって内容が理解しやすいかどうか ・ 追加してほしいと感じた内容や意見
参加者概要	・ 全国の 6 歳～22 歳の方 (小学生以上) を対象とした。 ・ 現地開催は、都内にあるこどものフリースペースに訪問して実施した。 ・ オンライン開催は、全国から参加者を募った。 ・ こどもの年齢や状況に応じて保護者や団体職員が同席する場合もあった。
実施方法	① 第 1 回・第 2 回 共通

項目	内容
	・ はじめに、会議の目的や安心して参加できるようにグラドルール等を共有した。その後、おとなを含めて参加者の自己紹介とアイスブレイクを行った。 ・ こどもたちの意見表出を促すため、現地開催ではリアクションカードを用いた。リアクションカードは、共感や賛成を意味する「いいね！」、納得や発見を意味する「なるほど！」、疑問や違和感を意味する「う〜ん…」の 3 種類を用意し、会議開始時に各リアクションカードの意味や使い方をこどもたちに説明した。 ・ オンライン開催では、リアクションボタンを用いた。リアクションボタンもリアクションカードと同じく 3 種類のボタンの利用を促した。実際にはこどもが使用するボタンを選択したため複数のリアクションボタンが用いられた。また、低年齢の場合はボタンではなく、手でマル・サンカク・バツのいずれかを示して反応を促した。 ・ オンライン開催では、オンラインホワイトボードを利用し、こどもの発言を事務局がリアルタイムで記載した。全ての議題が終了したタイミングでオンラインホワイトボードの画面を共有しこどもたちに意見を確認してもらった。 ② 第 1 回こども会議 ・ 小学生に対しては、調査結果をこどもたちにわかりやすく説明するため、全 13 ページのストーリー形式の資料「もやもやしたら、どうする？」を作成し、紙芝居形式による読み聞かせを行った。 ・ 読み聞かせは、全 13 ページを以下の 3 つのパートに分けて行い、各パート終了時に、今の気持ちに近いリアクションカードを一斉に提示してもらい、その後、そのカードを選んだ理由をこどもに確認した。 ・ 中学生以上に対しては、こども向け概要骨子を用いて説明した。 ③ 第 2 回こども会議 ・ 参加者のこどもたちにこども向け概要版を概観してもらい、「調査のまとめ」や調査結果を集計したグラフ等を中心に記載内容が理解できるか、修正した方が良い点があるかについて意見を求めた。

図表 7-1 こども会議（現地開催）の様子



図表 7-2 こども会議（オンライン開催）の様子



(3) 留意点・限界点

こども会議は、こどもが参加しやすい曜日や時間帯を考慮し、現地開催およびオンライン開催を組み合わせ、複数回実施した。このため、すべての参加者が同一の条件下で会議に参加したわけではない点に留意が必要である。

また、原則として第 1 回・第 2 回の両方の会議への継続参加をお願いしたが、体調や生活状況等の事情によりいずれかのこども会議のみ参加したこどももいた。したがって、会議を通じた意見形成や変化については、参加回数の違いによる影響が含まれている可能性がある。

さらに、低年齢の子どもや、発言に不安のある子どもについては、保護者や団体職員が同席する場合があった。このことにより、安心感が高まる可能性もある一方で、周囲の存在が発言内容や表現に影響を与えた可能性も否定できない。

以上の点を踏まえ、子ども会議で得られた意見は、参加した子ども一人ひとりの状況や参加形態に基づくものであり、結果の解釈にあたっては、実施方法上の特性を考慮する必要がある。

2. 実施結果

子ども会議では、主に調査結果をまとめた「子ども向け概要版」について、内容の受け止め方やわかりやすさ、構成・デザイン等の観点から意見を聴取した。第1回・第2回を通じて得られた主な論点と意見の概要、およびそれを踏まえた対応の方向性は以下のとおりである。

(1) 第1回子ども会議

第1回子ども会議では、中学生以上は「子ども向け概要版骨子」、小学生以下は「子ども向け概要版骨子」の内容をより短い文章かつ紙芝居形式にした冊子用いて意見を収集した。

1) 子ども向け概要版骨子の内容について

調査結果を整理した「子ども向け概要版骨子」の内容が、子どもにとって理解しやすいものとなっているかを論点として意見を聴取した。

その結果、「おとなに話にくい気持ち」や「否定されるのではないかと感じる不安」など、こどもの実感に近い内容については共感の声が多く挙がった。また、「おとなも悩みの受け止め方に迷うことがあるが、こどもの力になりたいと思っている」、「ひとりではない」といったメッセージについては、新たな気づきになった、他の子どもにも伝えたいと感じたといった前向きな受け止めが見られた。

一方で、子ども向けとおとな向けのメッセージが混在している点や、実際には悩みやもやもやを友達に話すこともあるにもかかわらず、話す対象がおとなのみに限定されている点については違和感を覚えるとの意見があった。また、「いつでも相談していい」という表現が、場合によってはプレッシャーに感じられることや、もやもやしたときの行動として「ひとりで泣く」といった選択肢も実態としてあるのではないかと、との意見があった。

これらの意見を踏まえ、子ども向け概要版では、こどもの気持ちに寄り添う内容を中心に据えつつ、表現の整理を行うこととした。また、支え手をおとなに限定しない表現とすることや、悩みへの向き合い方には多様なあり方があることが伝わるよう、内容の見直しを行うこととした。

2) 子ども向け概要版骨子の構成やデザインについて

概要版骨子の構成やデザインが、子どもにとって読みやすいものとなっているかを論点として意見を聴取した。

その結果、小学生については、短い文章とイラストを用いた形式であれば、全体の流れをおおむね理解できている様子が見られた。一方で、概要版全体の分量については「ボリュームが多い」と感じる意見が複数挙げ

られた。また、表やグラフについては、小学校高学年であっても直感的に理解しにくい場合があり、「グラフよりも、こどもの声が載っている方がわかりやすい」との意見があった。

これらの意見を踏まえ、概要版の構成については、冒頭に要点を示すサマリを配置し、関心に応じて読み進められる構成とすることとした。

3) こども向け概要版骨子の調査結果等を読んで、こどもやおとなに対して特に伝えたいことについて
概要版骨子に記載した調査結果等を読んで、こどもやおとなに対して特に伝えたいと感じたことは何かを論点として意見を聴取した。

その結果、「おとなは悩みの受け止め方について悩むこともあるが、こどもの力になりたいと思っているおとなは多くいる」、「ひとりじゃない・応援してくれるおとなが他にいるかもしれない」といった点について、他のこどもにも伝えたいと感じたという意見が見られた。

これらの意見を踏まえ、こども向け概要版では、調査結果を単に示すだけでなく、こどもが安心感を持てるようなメッセージが伝わる構成とすることを意識して整理を行うこととした。

(2) 第2回こども会議

第2回こども会議では、第1回こども会議の意見を踏まえて追記・修正をした「こども向け概要版案」を元に意見を収集した。

1) こども向け概要版案の構成やデザインについて

第1回の意見を踏まえて作成した「こども向け概要版案」について、資料全体の流れや構成、デザインがこどもにとってわかりやすいものとなっているかを論点として意見を聴取した。

その結果、概要版案の冒頭に「まとめ」を配置する構成についてはわかりやすいとの意見だった。低学年のこどもには、内容を読み上げて説明したところ、おおむね理解できている様子がうかがえた。

一方で、グラフや表については、割合や内訳の理解が難しいとの意見が引き続き見られた。また、「こどもの声」については、小学校高学年以上のこどもにはわかりやすい一方、低学年のこどもにとっては、それが複数のこどもの意見であることが直感的にわかりにくい場合があるとの指摘があった。キャラクターの使い方についても、複数のデザインが混在している点や、同一ページ内での配置について違和感を覚えるとの意見が挙げられた。

これらの意見を踏まえ、概要版案では、資料全体の構成は維持しつつ、グラフについては理解を助ける補足表現を加えることとした。また、「こどもの声」が視覚的にわかりやすく伝わるようデザインを見直すとともに、キャラクターについてはデザインの統一や使い方の整理を行い、全体の一貫性を高めることとした。

2) こども向け概要版案の内容・表現について

こども向け概要版案の内容や文章表現が、こどもにとって理解しやすいものとなっているかを論点として意見を聴取した。

その結果、「対面」、「関係者」などの一部の熟語や表現については意味がわかりにくいとの意見があった。また、漢字のふりがなが文中にあることで、かえって読みづらく感じる場合があるとの指摘もあった。

これらの意見を踏まえ、難しい語彙については言い換えや補足を行うとともに、ふりがなの位置を調整するなど、年齢に応じた読みやすさに配慮した表現へ修正することとした。また、文章が長く感じられる箇所については、文意を損なわない範囲で要約や抜粋を行うこととした。

第8章. 調査のまとめと考察

本調査研究では、こどもが悩みやもやもやを抱えた際の経験や相談行動、およびそれを受け止めるおとなの認識や対応、こどもの相談を受け付ける官民の相談窓口の実態等について把握した。

これらの調査結果を通して、こどもの「日常」と「悩みやもやもやがあるとき」の双方で、こどもにサポーティブな環境とそれを支える社会づくりを検討することが重要であることが示唆された。これらの観点について、先行調査からの知見（ソーシャルサポート）の観点もふまえ、こどもを取り巻くおとなを含めた社会が取り組むべき事項等について考察する。

ソーシャルサポートの定義においては、こども当事者の「知覚」または「経験」を前提とすること、また、サポートは他者や社会的ネットワークから得られるものであること、すなわちサポートは個人からだけでなく、組織や地域等の大きな集団に属することによっても得られるものであること、などが先行研究によって示唆されている。

これらの考え方を「こどもの悩みやもやもやに対する、おとなや社会のあり方」に照らし合わせると、以下のような示唆が得られる。

- こどもが実際に悩みを受け止めてもらったことがあるだけでなく、こどもにとって、必要な時に悩みやもやもやを共有し受け止めてもらえるようなサポート・資源があると感じられているかどうかの観点も重要である。
- こどもとおとなの1対1の関係による悩みの共有・受け止めだけでなく、こどもを取り巻くコミュニティや、社会全体としてどのようにこどもの悩みを受け止められる環境を構築するか、という観点も重要である。

上記も踏まえ、「日常におけるサポート」と「悩みやもやもやがあるときのサポート」の観点、「こどもとおとなの1対1の関係」と「社会全体」の観点があること等に留意し、以下のまとめや考察を述べる。

（１）日常におけるこどもにサポーティブな環境の構築について

調査結果から、こどもが日頃から安心して話せるおとなの存在や、そのようなおとなとの関わりが確保されていることが、悩みやもやもやを共有しやすくする土台であることが示唆された。この際、こどもにとって安心して話せるおとなのいる場所として、家や学校が大きな割合を占めた一方で、家庭・学校以外の地域の場所等においても、信頼できるおとなに出会える可能性や、普段とは異なる自分を表現できる等、こどもが安心して過ごせる場を得られる可能性も示唆された。

また、こどもは悩みによって話しやすい相手が異なる傾向もみられたことから、こどもが「安心して話せるおとな」や、「安心して話せる場所」を複数持ち、悩みやもやもやがあるときに、共有・相談する相手を状況に応じて選べる環境も重要であることが示唆された。

（調査から得られた結果抜粋）

- おとながこどもから悩みの共有を受けた場面として最も多かったのは「雑談をしているとき」であり、悩

みは日常的な関わりの中で共有される傾向がみられた。

- こどもがおとなを「話しやすい」と感じる理由には、「自分をよく理解してくれている」等、普段のおとなの態度やおとなとの関係性が大きく影響していることが明らかになった。
- 地域でこどもの支援活動を行う団体や施設は、こどもがのびのびと過ごすことができれば、そこで出会ったおとなに悩みなどを相談することもできる、というこどもの意見があった。

これらの結果を踏まえ、こどもとおとなの 1 対 1 の関係においては、日頃から、こどもがおとなに「安心して話せる」「自分を理解してくれている」といった信頼を感じられるような、おとな・こども間のコミュニケーションを確保することが重要である。

これらを実現するためには、こどもが日常的に家庭・学校等以外で安心して過ごすことができ、おとなと関わるのできる場、あるいは伝えたいことを伝え、話したいことを話せる場の整備にとどまらず、おとながこどものエピソードや、接し方、子育ての困り感などを日常的に共有しやすい社会であるために、こどもの支援に資する官民双方の取組の強みや特徴を補い合える社会資源を整備する社会づくりの視点も重要である。

（２）こどもに悩みやもやもやがあるときの、こどもにサポーターな環境の構築について

調査結果から、こどもは悩みやもやもやがあるときに様々な行動をとっていることが明らかになったが、その中でも、おとなに話を聞いてほしいと思うこどもは多く、おとなから声をかけられることが悩みやもやもやした状況を共有できるきっかけとなっている傾向も明らかとなった。さらに、悩みやもやもやした気持ちを共有する時、おとなは、こどもの気持ちや考えをしっかりと聞き（聴き）、受け止める（最後まで聞く（聴く）、否定をしない等）ことが、こどもがおとなに悩みを共有してよかったと感じ、安心感を得られる重要な要素であることが明らかになった。

一方で、一定数のこどもが「自分で解決したい」ことを理由におとなに悩みを共有せず、悩みがあっても「自分から共有するまでそっとしておいてほしい」と考えていることから、おとなが、こどもに「気付いているよ」というメッセージを伝えながら、見守る距離感を心掛けることが、こどもの支えになりうるおとなであること、そして「自分で解決したい」という思いがあるこどもの場合は、そのようなこどもの思いを尊重する必要性も示唆された。

また、こどもが家庭や学校等以外で悩みを相談する方法として、対面だけでなく SNS やチャット等、多様な相談チャネルへのニーズがあることが確認された。

（調査から得られた結果抜粋）

- こどもに悩みやもやもやがあるときに周りの人にしてほしいこととして、「自分の話を聞いてほしい」が最も多く挙げた。一方で、「周りから声をかけてほしい」こどもと、「自分から話すのを待ってほしい」こどもの双方が存在した。
- こどもが悩んでいる様子に気付いて声をかけたおとなのうち、約 7～8 割がこどもから悩みや問題を共有されたと回答した。
- こどもがおとなに悩みを共有するきっかけの一つとして、おとなによる気づきや声かけが重要であること

が示された一方で、おとなが直近 5 か月ほどでこどもの悩みを感じ取った割合は、保護者で約 4 割、こどもに関わる職業等のおとなで約 5 割にとどまっている一方、こどもの約 6 割が「最近悩んだりもやもやした」と回答した。

- 悩み・もやもやを伝えたときに、こどもはおとなにどう接してほしいかについて、「最後まで話を聞いてほしい」「自分の気持ちや考えを否定しないでほしい」「味方になって応援してほしい」といった声が多く挙がった。話を聞いた後の対応についてはこどもによって希望が異なっていた。
- おとなへの調査の結果、こどもの様子や変化に気を配ったり、こどもの意思や希望を尊重することを大切にしているおとなが多く存在していた。
- おとなは、こどもと関わる立場の違いによらず、悩みを受け止めた際の対応や声のかけ方など、自身の関わり方や対応方法に迷いや不安を感じていたり、自分にこどもの悩みが解決できるかわからないと考えているという現状も明らかになった。
- 保護者や学校の先生以外で悩みやもやもやを伝える・相談するとしたら、対面を希望するこどもが多かった一方で、SNS やチャットを希望するこどもも存在した。

これらの結果を踏まえ、こどもが様々な相談先や相談チャネルから、場面や希望に応じて適した手法を選択できるような社会全体の環境を整えることと共に、おとながこどもの変化に気を配り、声をかけ、こどもが何か伝えたい様子があったり話をしたりする場面では、「あなたの力になりたい」と考えていることを態度や行動で示すこと、そして、こどものしたいことを見守り、こどもの希望を確認・尊重しながら関わることも重要であることが示唆された。

（３）今後取り組むべき課題

上記（１）（２）を踏まえ、今後取り組むべき課題「こどもの変化に対するおとなの「アンテナ」の強化と情報共有しやすい社会づくり」「様々なおとな・機関同士の相補的な体制づくり」「多様な社会資源の整備と利用の促進」の 3 点を挙げる。

① こどもの変化に対するおとなの「アンテナ」の強化と情報共有しやすい社会づくり

こどもが悩みやもやもやを持っていることについて、こどもとおとなの認知結果が一致していないことから、おとなが気づいていないこどもの悩みが一定程度ある可能性があることを踏まえ、こどもがおとなに安心して悩みやもやもやを伝え、話すことのできる関係性の土台として、おとな・こども間のコミュニケーションを促進するとともに、こどもを取り巻くおとな社会全体が、こどもの変化に気付くための「アンテナ」を一層高め合うことと、気が付いたこどもの変化や気になった様子や情報を共有し合える社会づくりが必要であると考えられる。

② こどもの気持ちを受け止めるための、あらゆるおとな同士による相補的な社会体制づくり

調査全体から、こどもの悩みやもやもやの内容は多様であり、一人のおとなが単独で継続的に対応することが難しい示唆が得られたことから、こどもと関わるあらゆるおとなや相談機関、こどもの居場所となりうる場所

やおとな同士が、こどもの声や気持ちを皆で受け止め合う、お互いがサポーター的な存在であろうとする役割意識を共有する必要とともに、それぞれのおとなが、関わり方や得意分野の違いを認識し合い、相互に役割を補完し合いながら、日常のみならず、社会全体でこどもを支える体制を構築することが求められている。加えて、こどもへの対応に不安を感じているおとなが少なくないことから、悩みの受け止めに際して望ましい意識・姿勢・態度等について、おとな同士で共有することも必要である。

③ こどもに正確な社会資源の情報を確実に届け、こどもに合った利用を促進すること

官民相談窓口への調査においては、行政による相談機関は制度や自治体が発行する事業等への接続を強みとし、一方で民間団体は、こどもにとって柔軟な対応を通じた支援が可能となっているなど、それぞれ異なる取組や特性を有していることが明らかになり、両者の強みや社会的役割の違いを活用し合う視点が重要であることが示唆された。

これらを踏まえ、相談機関等の社会資源を利用することも自身に確実に届く情報提供と、それを同時におとな社会も認知していること、そして、こどもからの相談や変化に対して、いつどんな時も、おとながこどもに正確な相談窓口等の情報を伝えることができることが重要である。また、全てのこどもが相談窓口を利用したいとは限らず、身近な家族や先生に相談したい者がいる事実も認識をしながら、こどもの気持ちを尊重した利用促進を図ることが重要である。

参考資料

・ 調査票

- 官民の相談窓口への調査（行政窓口向け調査・民間窓口向け調査）
- こどもアンケート調査（9 歳以下のこども調査、10 歳以上のこども調査）
- おとなアンケート調査

・ 調査の集計結果

- 官民の相談窓口への調査（行政窓口向け調査・民間窓口向け調査）
- こどもアンケート調査（9 歳以下のこども調査、10 歳以上のこども調査）
- おとなアンケート調査

・ こどもヒアリング調査 意見一覧

・ 官民の相談窓口への調査 協力団体一覧