

東京都 生きづらさを感じていた若者向け インタビュー調査

フィードバックレポート

はじめに

このレポートは、令和7年10－12月にインタビュー調査にご協力いただいた皆様にお渡ししています。

皆様からいただいた意見は、東京都の会議に提出し、東京都の取組や施策検討に活用されました。その概要をフィードバックレポートにまとめました。ご協力誠にありがとうございました。

目次

ヒアリングの概要	3
「自殺総合対策東京会議」への意見提出	4
まず取り組むこと	5
「利用しやすい相談窓口」	6
「相談窓口の広報」	8
「当時欲しかった支援やサポート」	10

ヒアリングの概要

聴いたテーマ

利用しやすい
相談窓口の
ありかた

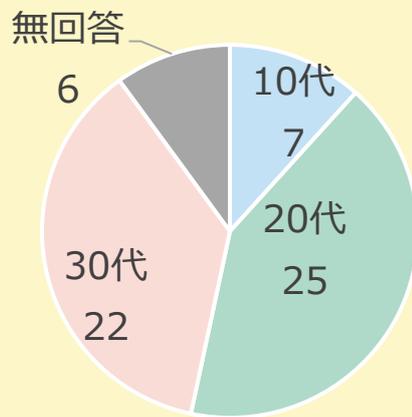
相談窓口の
広報

当時欲し
かった支援や
サポート

等

聴いた人数

若者を支援する14の支援団体を経由し、過去に生きづらさを感じたことのある若者60人にヒアリング調査に協力いただきました。

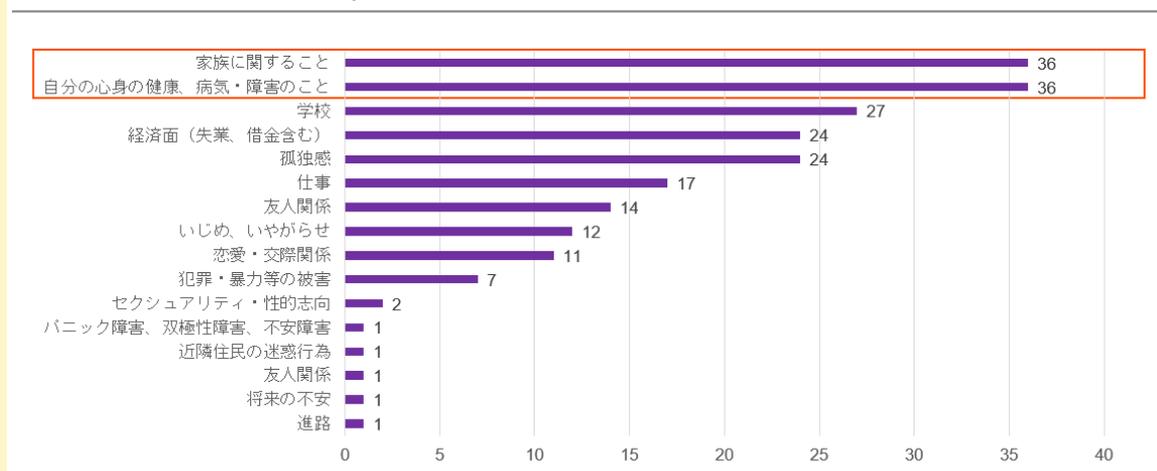


計 60人

アンケート結果抜粋

ヒアリングの際、アンケートにもご回答いただきありがとうございました。回答者のうち最も多かった悩みは「家族に関すること」、「自分心身の健康、病気・障害のこと」でした。

悩んでいた/悩んでいる内容について教えてください。(複数回答。n=53)



フィードバックレポートに掲載した以外にも、皆さんからいただいた意見はすべて東京都が拝見しました。思いをお話しいただき、誠にありがとうございました。

皆様からいただいた意見を「自殺総合対策東京会議」に提出させていただきました！

自殺総合対策東京会議とは

自殺は、個人的な問題としてのみとらえられるべきものではなく、多様かつ複合的な原因及び背景を有するものであることから、自殺対策には社会的取組が必要です。そのため、様々な分野の関係機関・団体が連携しつつ、総合的な自殺対策を推進し、健やかに生きがいを持って安心して暮らすことのできる東京の実現に寄与することを目的として、自殺総合対策東京会議を設置しています。

会議の主な議論内容

- ・東京都における自殺対策計画の策定、変更及び評価・検証に関すること
- ・自殺対策に係る関係施策の推進・連携に関すること
- ・自殺対策に関する理解促進や自殺の実態等の情報共有に関すること
- ・その他、自殺対策の推進に関すること

会議のメンバー（構成）

特定の分野に偏らないよう、多様な立場の委員で構成されています。

- ・学識経験者（精神保健、社会学、教育など）
- ・医療・福祉・経済・労働・教育関係団体の代表
- ・自殺防止や相談支援に取り組む民間団体（NPO等）
- ・国・都・区市町村などの関係行政機関

皆様の意見を受けた会議メンバーからの主なコメント

- ・アンケートのような量的な調査では見いだせないような、貴重な当事者の声が集まっており、意義深い。
- ・相談窓口への接続率などの量的な把握だけでなく、当事者がつながらなかったときに、どういう経験をするのかといった質的な把握も重要。
- ・つながらなかったときに見放されたと感じにくいような案内メッセージを出すといったことも検討すべき。
- ・対面相談を望む声が多いため、中高生で言えば、身近な学校の先生や保護者がちゃんと受けとめることができるように、研修の実施が必要
- ・当事者の声を一つでも生かしていく検討をしていくことが大切

今後、皆様からいただいた意見を参考に、より実効性の高い施策を検討していきます！

まず取り組むこと

東京都自殺相談ダイヤルの体制強化

- 相談者の悩みを受け止め、相談者の状況に応じて必要な相談・支援機関につなぐ自殺防止専用の電話相談窓口を運営しており、より多くの相談に対応するため、相談体制の拡充を実施します。



中学生・高校生等の自殺防止に向けた普及啓発

- 興味・関心を惹きやすいアニメや漫画を用いた普及啓発等を実施するとともに、相談行動やセルフケアを促す特設ページを案内する啓発カードを、ゲートキーパーの役割を持つ都内薬局等と連携して配布します。
- ※ 「人が対応できない時間帯にも利用できる」「気持ちを言語化する助けになる」等のAI利用に肯定的な意見も踏まえ、特設ページでは、24時間利用可能なAIチャットボット「こころコンディショナーplus」の活用を促進します。
- ※ インターネット検索で支援機関や相談窓口を知った方が多く、窓口周知の方法としてSNS広告等がよいとの意見が複数あったことを踏まえて、特設ページは、SNS広告等を活用して周知します。
- ※ 特設ページにおいて、ヒアリングでお聞きしたつらい気持ちの対処方法を例示として紹介します。



小中高生向けポケット相談メモの配布

- 様々な相談窓口を掲載したポケット相談メモを、心理的負担が高まりやすい時期とされている長期休業明け等に、小中高生を対象に学校等で配布します。
- ※ 「学校や地域の支援機関等から窓口情報が伝わることも有効」という意見を踏まえ、学校等を通じた相談窓口の案内を継続します。



教職員等向け研修の実施

- 子供の自殺リスクに気づき、適切に対応することができるよう、必要な知識や考え方について研修を実施します。

「利用しやすい相談窓口」

について

悩みの背景を理解した相談員による対応

「状況や背景を十分に理解してもらえず、噛み合わないと感じて中断した」

「「待っていてくれる人」「そのまま受け止めてくれる人」「無理しなくても大丈夫と思える人」だと相談しやすい。」

「相談員の質の向上と、相談者に合わせた柔軟な対応（声の調子や話し方の調整）ができることが重要」

チャット等を活用した相談

「見知らぬ人への対面相談は利用しにくい」「対面や通話よりも、文面なら相談しやすかった」

「泣きながらでも入力でき、思考を整理できた」

「文字はいつでもうちこめるのがいい。授業の合間、しんどいと思った時、涙あふれそうなときにうちこみたい。」

「家族に声を聞かれる心配がないため、チャット相談が最も望ましい。そのチャット相談は、できるだけ早く返信が来ることが理想。」

夜間を含め落ち込んだ時に即時に相談できる窓口や居場所

「落ち込んだ時にすぐに話せる環境があると良い」

「相談ダイヤルにつながらなかったことで見放されたと感じた」

「気分が落ち込むのは夕方～深夜」「辛いときは、夜、眠れないので夜中や午前0時、日付を超えたくらいに利用したい」

「深夜に相談できる場所も、行ける場所もなかった」

「夜間こそ相談できる場所が必要」

東京都の取り組み紹介

東京都こころといのちのサポートネットによる支援強化



- ☑ 自殺リスクの高い児童・生徒に対応する関係機関からの相談対応等を行う「東京都こころといのちのサポートネット」の活用促進と対応力強化に向けた取組を実施します（①子供への支援に関する技量と経験を有する相談員を配置②子供支援機関等に対し、子供の自殺への理解・対応力向上の研修を実施）

東京都自殺相談ダイヤルの体制強化（再掲）

- ☑ 相談者の悩みを受け止め、相談者の状況に応じて必要な相談・支援機関につなぐ自殺防止専用の電話相談窓口を運営しており、より多くの相談に対応するため、相談体制の拡充を実施します



不安や悩みを気軽に相談できる環境づくり

- ☑ 都内在住、在勤、在学の子供本人（18歳まで）と、妊娠期から18歳までの子供を育てる保護者が、日々の悩みや不安を無料・匿名で話せるチャット相談窓口「ギュッとチャット」を設置しています

相談時間：15時から22時まで
（受付：21時30分まで／土日祝日含む）
※予約は24時間可

マスコットキャラクター

相談はこちら ▼



ギュっぴい



子供若者のシェルター整備支援

- ☑ 「子供若者シェルター・相談支援事業」にて、家庭等に居場所がない子供・若者が必要な支援を受けられ、宿泊もできる安全な居場所を提供するNPO法人等に、シェルター運営経費等を補助しています

「相談窓口の広報」

について

若年期・つらくなる前から、学校や身近な場所での周知

「落ち込んでいる時に支援先を自力で探すのは大変だった。アクセスがもっと容易であればよかった」

「SNSの広告は結構読み飛ばしがちであるため、トイレや店内など、ぼーっとする場所の方が目に入る」

「相談窓口の電話番号が、必要な時に分からなかった」「学校や地域の支援機関等から窓口情報が伝わることも有効」

「長期休みの始めや終わり、深夜に相談できる窓口がなく追い詰められた」

「学校や図書館、病院等での掲示やパンフレット等の配置」

「小中学校の時等もっと前の段階から、支援者がどんな人たちか、どんな人たちが相談を受けられるかを知っていればもっと早く動いていたかもしれない」

SNSやインターネット等若者に身近なツールでの広報

「YouTubeやSNSの広告が有効」

「行政のサイトは区役所などの情報が中心で、ハードルが高く感じられる」

「インターネット検索で見つかりやすくすることが鍵」

「SNSだけではなくサイトや雑誌記事も掲載されることが望ましい。」

ほかにもこんなアイデアをいただきました！

・「現場の職員や専門家が子供の遊び相手になるなど、日常的な交流を通じて「顔の見える関係性」を築くことが、真の意味でのPRに繋がるのではないか。日々の関わりの中で「この人なら大丈夫」という信頼が積み重なったとき、ふとした瞬間にSOSがポロッとこぼれだすと思う。」

・「インフルエンサーなどの有名人とコラボし、入り口をキャッチーにする」

東京都の取り組み紹介

中学生高校生等の自殺防止に向けた普及啓発を推進（再掲）

- ☑ 興味・関心を惹きやすいアニメや漫画を用いた普及啓発等を実施するとともに、相談行動やセルフケアを促す特設ページを案内する啓発カードを、ゲートキーパーの役割を持つ都内薬局等と連携して配布します
- ☑ 特設ページでは24時間利用可能なAIチャットボット「ココロコンディショナーplus」の活用を促進します



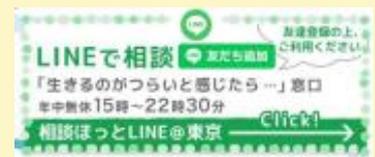
小中高生向けポケット相談メモ（再掲）

- ☑ 様々な相談窓口を掲載したポケット相談メモを、心理的負担が高まりやすい時期とされている長期休業明け等に、小中高校生を対象に学校等で配布します



LINE相談の対応力強化や周知啓発

- ☑ 生きるのがつらいと感じる相談者の悩みを受け止め、必要な相談・支援機関へつなぐSNS相談を実施しています



教職員等向け研修の実施（再掲）

- ☑ 子供の自殺リスクに気づき、適切に対応することができるよう、必要な知識や考え方について研修を実施します

「当時欲しかった支援やサポート」 について

居場所が欲しい

「家庭にも学校にも居場所がなく、どこにも属していない感覚が強かった」

「居場所に通う中で、人と話す感覚を少しずつ取り戻せた」

「家族以外の第三者とつながれたことが、社会と再びつながる第一歩になった」

「スクールソーシャルワーカーとのつながりから、「こども食堂」に行くようになり、そこから不登校の居場所にもつながり話を聞いてもらえた。」

「家族が抱える問題トータルへの支援体制が必要」

「親も相談できる場所がたくさんあった方がよい」

相談窓口ではなく、日常的な場所で話したい

「「相談窓口」ではなく、学童や図書館など“日常的な場所”にアルバイトの『お姉さん・お兄さん』がいて、遊びながら話を聞いてくれる場があると良い」

「中学生の時点でユースセンターを知っていれば違っていたかもしれない」

「「相談窓口」という堅苦しいイメージではなく、体験や遊びができる場として気軽に行ける場所が必要」

「気軽にフリーで利用できる場所。都内や各市町村に、様々な年齢の人が集まりやすい場所があれば良い」

学校におけるスクールカウンセラー等への相談、不登校の支援

「退学しても通信制高校がある、休学してもいい、といった選択肢を教えてくれる存在が必要だった」

「中学生の時は、スクールソーシャルワーカーの人が一番の支えになった。受け入れてもらったことが大きな支えとなり、現在まで乗り越えることができた」

「当時の高校にはカウンセリング室がなく、担任しか頼れなかった。専門のカウンセラーがいれば、悩みを軽くできた可能性がある」「相談窓口に電話をかけづらい。日常的に顔を知っているスクールカウンセラーの方が相談しやすい」

「大学の保健センターにメンタルヘルス相談機能があることは、外部から指摘されるまで知らず、利用できていなかった」

東京都の取り組み紹介

地域の実情に応じた居場所設置の支援

- ☑ 子供食堂が子供や保護者が気軽に立ち寄れる地域の「居場所」を提供する取組を支援します。養育支援、学習支援、様々な体験活動等を行う取組を支援することで、地域全体で子供や家庭を支援する環境を整備します
- ☑ 子供食堂を一層有効に活用し、開催情報等を必要な人たちに行き届かせるため、区市町村が行う普及啓発の取組を支援します



イメージ

子供の多様なニーズに応えるため、地域の実情に応じた「子供の居場所」の設置を支援

<p><子供食堂></p> <p>子供食堂の開催に加え、配食や宅食を通じて家庭の生活状況を把握し必要な支援につなげる取組を行う子供食堂を支援</p>	<p><居場所支援（地域型）></p> <p>子供の居場所を整備し、様々な体験活動等の実施や学習支援、長期休暇中の食事提供等を実施し、子供を支援する区市町村を支援</p>	<p><居場所支援（拠点型）></p> <p>保護者に対する養育支援や子供に対する学習支援等を実施し、地域全体で子供や家庭への包括的な支援を行う区市町村を支援</p>
--	---	---

子供・若者自立等支援体制整備事業

- ☑ 社会的自立に困難を有する若者のための相談窓口の設置又は居場所の整備、支援事業の整備を行う区市町村に対して、費用の一部を補助します

中高生の地域における居場所づくり

- ☑ 中高生の意見を取り入れた居場所づくりや、中高生自身が運営やプログラム企画に参画する居場所づくりに取り組む区市町村をハード・ソフトの両面から支援します

若者をサポートするポータルサイト「若ぽた+」の運営

- ☑ 悩みを抱える若者が自分に合ったサポートや居場所を見つけられるよう、都内の相談窓口・支援機関や居場所の情報を集約し掲載しています
- ☑ かんたん検索、現在地検索など多様な検索方法で、メンタルが不調な方のサポート、就労支援などの必要な情報に簡単に辿り着けます



スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカーの配置・活用

- ☑ 学校において、子供が抱える課題を解決に導くため教育と福祉をつないで援助するスクールソーシャルワーカーの配置を希望する区市町村への補助をします



東京都の取り組み紹介

東京都若者総合相談センター「若ナビα」の運営

- ☑ 若者のさまざまな悩みに対応する総合窓口として、東京都若者総合相談センター「若ナビα」を設置し、電話、LINE、メール及び面談で相談を受け付けています
- ☑ 18歳以上のヤングケアラーの相談に適切に対応し、必要な支援につなげるため、若ナビαを一次的窓口と位置付けるとともに、ヤングケアラー・コーディネーターを配置しています
- ☑ LINEでの相談件数の増加を受けて相談員を増員するなど、相談体制の強化を図っています



若ナビα
東京都若者総合相談センター

若者やそのご家族のための
無料相談窓口です。

利用対象者は都内在住・在学・在勤のおおむね18～39歳の若者とご家族です。

秘密厳守
匿名OK
相談無料

電話相談



LINE相談



メール相談



面接相談

