

令和4年度第2回
東京都ひきこもりに係る支援協議会
ひきこもりに関する広報部会

令和4年7月6日

(午後6時00分 開会)

○小澤生活支援担当課長 委員の皆様、お忙しいところありがとうございます。

では、定刻となりましたので、ただいまから、令和4年度第2回東京都ひきこもりに係る支援協議会ひきこもりに関する広報部会を開会いたします。

本日の開催に当たりまして、委員の皆様方、大変お忙しい中ご出席くださいます、誠にありがとうございます。議事に入りますまでの間、進行役を務めさせていただきます、生活福祉部生活支援担当課長の小澤でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

初めに、本日の会議資料でございます。資料1から資料6を事前に送付させていただいております。議事の都度、落丁等ございましたら事務局のほうまでお申し出ください。なお、本日の資料に係る各委員の御意見ということで、事前に委員の皆様へ、こちらも共有させていただいております。

本日の会議ですが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、今回もウェブ会議での形式による開催となっております。

協議会設置要綱第9条によりまして、会議は公開で行います。

また、本日、傍聴の方もいらっしゃいます。

会議資料及び議事録につきましては、後日、ホームページに掲載させていただきます。

委員の皆様が御発言される際は、挙手をしていただき、部会長から指名をされましたら、マイクのみュートを解除した後に、御所属とお名前をお願いいたします。その後、続けて御発言ください。発言が終わりましたら、再度、マイクをミュート状態に戻していただきたく、お願いいたします。

接続状況を考慮してビデオを停止にしている場合には、チャットを使用してお知らせください。接続状況が悪い場合には、ビデオを停止するか、一度退室して再度入室するなどの対応をお願いいたします。

次に、委員の皆様への御紹介をさせていただきます。資料2、東京都ひきこもりに係る支援協議会ひきこもりに関する広報部会委員名簿をご覧ください。名簿の順番に御紹介させていただきます。徳丸部会長、福井副部会長、上田委員、林委員、前田委員、中村委員、それぞれ御出席をいただいております。

続けて、東京都の出席者を御紹介させていただきます。高橋生活福祉部長でございます。

○高橋生活福祉部長 よろしく申し上げます。

○小澤生活支援担当課長 なお、福祉保健局の関係各部に加えまして、産業労働局、教育庁、生活文化スポーツ局からも御出席をさせていただいております。

それでは、ここで、高橋生活福祉部長より御挨拶をさせていただきます。

○高橋生活福祉部長 生活福祉部長の高橋でございます。

本日は、皆様、お忙しい中、また遅い時間に御出席賜りまして、誠にありがとうございます。

います。どうぞよろしく願いいたします。

さて、前回の第1回東京都ひきこもりに係る支援協議会ひきこもりに関する広報部会におきましては、委員の皆様より、当事者や家族、一般都民に対して適切に届く効果的な広報や情報発信につきまして、様々な御意見、御提案をいただきました。この第1回の内容につきましては、事務局で整理し、本日の資料として事前に共有させていただいているところでございます。

第2回の開催となります本日につきましては、都のひきこもりに関する広報について、前回の議論をさらに深めていただきたいと思っております。委員の皆様におかれましては、専門的な視点、あるいは当事者の目線、家族の目線で、忌憚のない御意見を本日もいただければと思っております。

私ども東京都といたしましては、今後、本部会でいただいた御意見を参考にさせていただきながら、ひきこもりに悩んでいる方々が安心して相談でき、支援を求めることができる地域社会を目指し、効果的な広報に取り組んでまいりたいと思います。

8月頃には、本部会の親会となります支援協議会の開催が予定されております。昨年8月にいただきました、ひきこもりに係る支援の充実に向けた提言を踏まえた、ひきこもりに係る支援の推進に向けて、皆様のお力添えを賜りますようお願いし、私の挨拶とさせていただきます。本日は、どうぞよろしく願いいたします。

○小澤生活支援担当課長 続きまして、徳丸部会長より一言御挨拶をお願いいたします。

○徳丸部会長 徳丸です。皆さん、お忙しいところ、お集まりいただきまして、ありがとうございます。

ただいま部長からもお話がありましたとおり、この広報部会で様々な立場から意見を集めて、そしてアイデアをたくさん親会のほうへ上げるということで、この部会の役目を果たしていきたいと思っておりますので、今日も活発な御議論を、どうぞよろしく願いいたします。

簡単ですが、以上です。

○小澤生活支援担当課長 ありがとうございました。

では、これ以降の進行を、徳丸部会長をお願いいたします。

○徳丸部会長 それでは、早速議事に入ってまいりたいと思います。

前回は、ひきこもりに関する令和3年度の広報の実施状況及び令和4年度における取組予定について事務局から報告をいただきまして、皆様から様々な御意見をいただいたところです。本日は、ひきこもりに係る支援の充実に向けた提言を踏まえて、都のひきこもりに関する広報について、前回、第1回の議論をさらに進めて、正しい理解促進に向けた普及啓発、そして、より効果的な情報発信に向けた意見交換をしてまいりたいと思います。

それでは、都のひきこもりに関する広報について、事務局から、まず説明をお願いいたします。

○小澤生活支援担当課長 事務局のほうから、資料を簡単に御説明させていただきます。

まず、資料3でございます。さきの定例会で東京都の補正予算が成立しまして、その中で、ひきこもりに係る支援事業につきまして、4,000万円ほどの補正予算がつけましたことを御報告いたします。この補正予算では、特に広報の部分、インターネット・新聞広告を活用した広報の強化について盛り込んでございます。そのほか、相談員の追加配置やピアオンラインの相談実施回数の拡充なども見込んでいます。

続きまして、資料4をご覧くださいと思います。資料4は、前回の御意見を簡単に箇条書で記しています。1ページ目、令和3年度の、昨年度の広報の実施状況全般について、6点ほどまとめています。

それから、ポスターの掲示・チラシの設置について、こちらをご覧くださいのとおり、まとめています。

次のページ、ドキュメンタリー番組『“ありのまま”の友人たち ～それぞれの選択～』について。昨年度作成いたしました、この番組につきまして、5点ほど、御意見をまとめさせていただいております。

続きまして、東京都ひきこもりサポートネットホームページについて、こちらをご覧くださいの御意見をいただきまして、まとめています。

次のページ、都のひきこもりに関する普及啓発及び情報発信全般についてということで、こちらは、たくさん内容になっておりますけれども、ご覧のような内容をまとめてございます。次のページまで続いていまして、三つほど続きを記載しています。

最後に、区市町村の窓口の明確化ということで、こちらの窓口一覧を初めて作成いたしました。こちらについて、ご覧のような御意見をいただきまして、まとめています。

次に、資料5でございます。資料5は少しボリュームがありますが、改めて、本年度、東京都ひきこもりサポートネットホームページを改善していきたいということで、前回もお話をしていました。前回の御意見も踏まえながら、改めて目的とリニューアルの方向性を記載しました。サポートネットホームページを改善しまして、目的にあるように、当事者・家族に対して、必要としているときに必要な情報を届けるようにしたい。それから、区市町村や関係機関に対して、地域の支援力向上に向けた情報発信を行いたい。こういう目的でやっていきたいと思っております。

方向性については、下の4点、家族会や居場所に関する情報ですとか就労関係以外の外部リンク等、コンテンツを充実したい。それから、支援協議会の提言の考えに沿った相談支援を実施するようにしていきたい。それから右側、当事者、家族に寄り添った適切な表現としたい。それから、見やすく、分かりやすいサイト構成とするというふうに考えてございます。

サイトマップのイメージを、今回、改めてつけまして、トップページの下に、1から9までのコンテンツ、それからリーフレット等、お問合せといったような、このようなサイト構成ですね。トップページの下部にそれぞれのページを作りまして、コンテンツ

としたいと考えております。

そして、本日は、この黄色く塗った1番から9番までのコンテンツ案を添付しています。1番目の相談方法というところでは、きめ細かな支援を一緒に考えながらやっていきたいというお話を記載した後、電話相談、メール相談、それから訪問相談、ピアオンライン相談、個別相談ということで、それぞれの相談の基本的な姿勢とともに紹介をしております。

続きまして、東京都ひきこもりサポートネットとはといったところで、ひきこもりサポートネットでは、一人ひとりの状態・状況に応じたきめ細かな支援を行っていくというところで、相談をいただきたいという姿勢と、きめ細かに、一人ひとりに応じた対応をしていきたいということをまとめてございます。

それから、事業内容のところでは、各ほかのページにもリンクを貼りながら記載をしております。下のほう、区市町村への支援についてというところで、東京都ひきこもりサポートネットで、区市町村との関係強化、関係構築、連携を図りながら、身近な地域における支援ネットワークの構築を実施していくということを記載しています。

続きまして、御本人の方向けのページのコンテンツです。こちらは、まずメッセージを、まず気持ちをお聞きしたいということを記載した後、相談支援の内容としまして、状況やニーズを真摯にお聞きして、一緒に考えて応援するといったようなことを相談支援の内容として記載しており、その下に相談方法を御紹介しているほか、事例を一つ掲載しています。

続きまして、御家族向けのページです。御家族向けのページも、相談支援の内容というところの中に、こちらはサポートネットの相談体制とともに、家族支援の必要性、それからニーズ、家族同士の交流のことを記載しています。その後、相談方法についてですとか、最後に事例を、こちらは3点ほど記載をしております。

次に、5番目の、区市町村の職員向けのページを、こちら新たに新設ということで、今年度から多職種専門チームを立ち上げまして、定例的にケース検討会議を行って、専門的な知見での支援方針に対する助言を客観的な視点で行っていくということ、それから、ネットワーク構築を支援する事業を令和3年度から実施していることなどを記載しています。

また、区市町村向けのハンドブックも、こちら一昨年度から作成をしており、提言の内容を基にしたガイドブックですが、こちらについても記載をしております。

6番目の民間支援団体向けのページは、合同相談会、それから、今の東京都若者社会参加応援事業についての御紹介などをしております。

7番目の相談・支援機関についてというページです。最初に、都内の区市町村の相談窓口の一覧を、こちらにリンクをまず設定して、今回62区市町村の相談窓口が初めて明確化されましたので、こちらを御紹介するとともに、様々なリンク先を掲載していくということで考えています。

8番目の新着情報のところにつきましては、新着情報を分かりやすく整理していきたいと考えています。

9番目の、最後、イベントのところでは、サポートネットの個別相談や家族セミナー、合同相談会、巡回相談といった内容を整理して、ここで掲載をしたいと考えています。

以上のようなコンテンツの考え方で、サポートネットのホームページを更新していきたいと考えています。

事務局の説明は、以上です。

○徳丸部会長 ありがとうございます。

それでは、委員の皆様から、御意見を伺ってまいりたいと思います。先日の第1回の後、まとめていただいたものを委員の皆様にお送りして、さらに追加の意見等をいただいたところでは、送っていただいた方、ありがとうございます。

まずは、ホームページについて、御意見をたくさんいただいております上田委員から、御意見を伺っていききたいと思います。委員の皆さんから順番に御意見をお伺いして、その後、質疑応答、意見交換を、時間を十分に取りたいと思っております。

それでは上田委員、御説明をよろしく願いいたします。

○上田委員 ありがとうございます。上田です。東京都のホームページのリニューアルに際しての意見ということでよろしかったでしょうか。

○小澤生活支援担当課長 いただいた資料、今、共有いたします。少々お待ちください。

映っておりますでしょうか。このページにつきまして、御説明をお願いいたします。

○上田委員 はい。私から提案なんですけれども、今現在、東京都のホームページを見たときに、ひきこもりについて、もちろん相談をしてほしいというところもあるとは思いますが、東京都が一体ひきこもりについてどのように考えているのか。当然、行政に対しては、家族も本人もそうなんです、ハードルがもう既にあります。「ひきこもりは悪いものだ。」「ひきこもっている人は直さなければいけない。」要は、責められるのではないかという、常にその不安感があります、そして家族もこういう育て方をしてしまったのではないかと、やっぱり自分は駄目なのではないかという自責感、常にそこを持っていますから、トップページに、まず東京都がひきこもりについて少しでも偏見を減らしていく、そして、自分をどうしても責めざるを得ない、そこについて、やはり、責められることではない。先ほど、特別なことではないと、昨年度も、ひきこもりは誰にでも起こるということが述べられていましたが、もう一度そこについて、どんなメッセージがあるかなというところで書かせていただきましたのが、「ひきこもりは、特別なことではありません。誰かから、責められることでもありません。誰にでも、ひきこもらざるを得ない理由があるからです。」こちらを書かせていただきました。この文言がいいのかどうかは検討がありますが、私は常に、家族会でもこういった思いを皆さんと伝え合いながらやっています。

次に、悩んでいる御本人や御家族の目線に果たして立っているのだろうかということ

ろは、やはりその語りかける言葉で伝わってくると思うんですね。本当は、御本人や御家族の生の声がそこに載るとというのが、事例のところであるといいと思うんですけども、ここで東京都のサポートネットの相談を受ける方の姿勢がここで出てくるといいますし、そこにやはり、同じように、特別なことではないと言っているのであれば、同じように誰でも苦しみを抱えながらやっているというところで、やはりその不安を持たざるを得ない、抱えざるを得ない気持ちも受け止めていく。本当に、まず声を出せない人への何か語りかけがあるといいんじゃないかなと私は思っています。SOSを出そう、出そう、というのではなく、出せない人への寄り添いといいますか、このように書かせていただきました。

読みますと、「このままでいいのだろうか」「自分の居場所って、どこにあるんだろう」「対人関係が苦手で、一步が踏み出せないし、人と会う自信なんかありません」そんなふうに悩んだり、考えたりしたことはありませんか。悩んでいるからこそ、1人で抱えやすくなったり、誰にどんなふうに話していいか、不安になったりしますね。「人に話して、ちゃんと分かってもらえるのだろうか」「うまく話せる自信がない」。あと、ここにもう一つ加えると、「こんなことを話してもいいのだろうか」。これは本当によく、「私、こんなこと話していいんでしょうか。こんなこと相談できますか」と、やっぱりそこから入ったりすることも少なくないと、すごく感じているんです。そんないろんな不安が出てきますねということをちょっと言葉にしてみました。

こういうことについても、最初は、本当に気持ちや考えが全然まとまっていなくても大丈夫です。あなたのペースで、どんな思いでも大切に耳を傾けたいと思います。もし、誰かに、ほんの少しでも話してみたくなったら、あなたのお話を、お気持ちを、聴かせてください。あなたのタイミングで大丈夫です。そして、もしよかったら、これからを、一緒に考えるお手伝いができたらと思います。このお手伝いという言葉も、私の中では、「一緒に考えましょう」まで言われると、何かちょっと引いてしまうというか、どこまで分かってもらえるんだろうという、中での、あると思うんですね。でも、もしかしたら、これからを一緒に考えるお手伝いができるかもしれませんという、そのくらいの距離感というところも大事なかなと思って書かせていただきました。

それで、年齢、性別、お立場は問いませんというのも、Q&Aに書いてもいいと思うんですが、こんな歳になってとか、私が相談してもいいのかと、ジェンダーのこともありますし、やっぱりいろんな方が、問いませんよというところで、書いたところがあります。

続けて大丈夫でしょうか。

○徳丸部会長 どうぞ。

○上田委員 はい。この後は、東京都のサポートネットとはというところから、ちょっと気になった言葉を書きました。まず「お困りごとをじっくりお聞きします」という言葉があったんですが、非常に誠実な感じはするんですが、このお困り事というのが、初め

に何か、特段すごくお金が窮しているとか、もう体が大変だとか、困っているわけではないのですが、というところから、まず、そのお困り事がないのに自分が相談してもいいのという、結構、この困り事というのは、提言でも書いてはいるんですけども、相談とか、お話を聞く段においては、あなたのお困り事をお聞かせくださいと最初に言われると、言葉を飲み込んでしまうというか、出てこなくなったりするんですね。自分でも、何が困っていて、何がつらくて、苦しくて、お電話しているか分からないという中で、もし言い換えるならば、お話をゆっくりお聞きしますという形で、ゆっくりという言葉も大事かなと思っています。最初から、こう質問を投げかけられると、いろいろ聞かれて、何かこう尋問されているような、せかされてしまっているような感じで、うまく話せないという、そういうお話を本当に聞くことが多いですし、まずは、言葉がなかなか出てこないというのは普通のことですよ。そんなところに、お話をゆっくりというところがあるといいんじゃないかと思っています。

それから、今度は、御家族のひきこもりに関することということなんですけど、御家族やお身内の方がお電話されることを想定していると思うんです。ただ、ほぼ、多くは親御さんがお電話されると思うんですけども、まずは、ここもお困りではないですかという、何かちょっと、「困っているでしょう」という、若干、決めつけられている感じや、ちょっと尋問的な印象があって、ここは例えば、誰にも、本当に誰にも話せない。これは、ごきょうだいからもよく聞かれる言葉です。本当に、本当にもう、とにかく誰にも話せませんでしたというところからですね。それで、誰にも話せず、お悩みを抱えていらっしやいませんかという、この投げかけがあるといいと思いました。

それから、その次に、うちの家族が家の外に出られないということが、「家族が」という言葉に現れたと思うんですけど、「子供が家の外に出られないんです」という、もうちょっと親御さんの目線に立つと、「子供が」という言葉のほうが、より伝わりやすいのかなと思って書きました。また、よく御家族からも聞かれる思いですけども、「本当に子供と会話がないんです。どのように関わっていけばいいのでしょうか。もう全く分かりません」だったり、「外には出ているみたいなんですけど、全く変化がなくて、このまま見守っているだけでいいのでしょうか。大丈夫なんでしょうか」。あとは、ごきょうだいの方とか、御親戚からも、KHJにも御連絡がありますが、「親が、相談していないようなので、代わりに私たちが、情報が何か欲しいんです」という、こういうところはよく聞かれるので、そんなことが書かれているだけで、「あ、ちょっと電話してもいいのかな」という気持ちになるのではないかなと思います。

それと、あとは、事例も掲載の予定ということですので、この事例については、できるだけ年代を問わないというところもあって、40代とか50代、中高年の御本人や、御家族からの事例があるといいなというふうに思って書かせていただきました御家族や御本人の声みたいな、もし、もうちょっと何か、生の声で、こんなお声をいただいていますみたいな、ちょっとこう、親近感の湧く御本人、御家族の声があるといいなとも思

っています。

Q&Aについては、現サポートネットのホームページにもかぶるんですけども、電話相談する前に心配になるところで、名前は名のらなくても大丈夫かなというところだったり、サポートネットさんも、匿名でも大丈夫ですと、ニックネームでも大丈夫ですと書かれていたので、Q&Aにもあるといいかなと思いました。

相談していい内容かどうか分からないと、こんなことを話してもいいのと思うことについて、寂しいとか、孤独感がある、「誰にも話す人がいない」とか、「生きててもいい分からない」と、ここ私、言葉に書いていますけど、こんなこと言う人ほとんどいないですよ。こういう気持ちがあって、あるけれども、「寂しいからかけました」とかじゃないんですよ。ただ、どんな思いも話していいんだよというところに、ちょっとここに、言葉にされていることで、ああ、もしかしたら私だけじゃないのかなというふうになんか思えるようなことが何か書かれていると、先ほどの事例のところかもしれないんですけど、本当に誰にも話す人がなくて、本当に1人ぼっちで寂しいとか、そういうところからですよ。誰も話を聞いてくれる人がいないというところからですよ。ここはQ&Aなのか、事例なのか、あれですけども、そんな言葉もあるといいかなと思います。

それから、どんな人が相談員をやっているのか。これも、知らない人とやっぱり電話する中で、どんな人なんだろうというのは、少しかうヒントとなるものがあるといいと思って、心理や福祉の資格を持った方ももちろんですし、ピアオンライン相談は、ひきこもった経験を持った本人や家族がお話を聞かせてもらっていますよということも、やっぱり分かるころに書かせてもらえるといいかなと思っています。

「相談の内容は秘密にしてもらえますか」とか、「ひきこもりかどうか分からないのですが」というところも、よく聞かれることなんですよ。ここで出たお話しはここだけです、ということ、安心してお話しください、ということ。それから、ひきこもりかどうか分からなくても、対人関係、人間関係がちょっと不安ですとか、様々なお悩みをお話しただけですということ、お気軽に御連絡くださいと、あるといいかなと思いました。

それから少し、ちょっと前に戻りますが、予約制の場合、ピアオンライン相談も予約があったり、訪問相談や面談とかもそうなんですけれども、予約制の場合、これは、御本人の場合は、御家族の方に頼んで予約してもらってもいいし、ここに書かなかったんですけど、当日、ちょっと体調が悪くてドタキャンになっちゃうかなという場合も大丈夫ですと、書くか書かないか、そういうこともやっぱり、予約となるとハードルになるんですよ。この辺も、当日予約したけど、やっぱり駄目ですというのも許されるんだろうかというあたりの心配事についても、「当日何かあったらキャンセルもできますよ」みたいな言葉もあってもいいかなと思いました。

それから、ひきこもりの期間については、これも6か月以上というふうに明記があっ

たので、ここも、どういう言葉を使うのがいいのかなと思って、提言がせっかく出ていて、提言には、6か月を経過するまで支援の対象としないということではない。当事者や家族の状況に応じて適切な相談支援が必要だ、と書かれていますので、6か月たたなくても柔軟に御利用いただけますというような言葉があると安心するかなと思いました。期間ってやっぱり、1日足りなければ駄目なのかとか、本当に、そういう議論は尽きませんので。6か月というのは、あくまで目安であるということですね。

その後、インターネットのホームページの言葉についての、これは、東京都登録団体で家族会でもある楽の会リーラのホームページのトップページなんですが、「当事者の方」、「ご家族の方」、「行政／教育機関／企業の方」みたいに三つに大きく立場分けされていて、上にメニューがあるという。これはとても分かりやすいかと思って、画像を貼っております。東京都は、悩んでいる方へというふうな文言が、御家族、ひきこもりの方に関することと書かれていたんですが、悩んでいるいないにかかわらず、ここを訪れた人がアクセスしやすいくりがあるといいなと思っていました。だから、ここも立場分けをする、「ひきこもり当事者の方へ」なのか、あと、「生きづらさをちょっと感じている方へ」とか、文言は検討の余地があると思うんですけども、クリックしやすいシンプルな文言がいいかなと思っています。例えば、「情報が欲しい方へ」、ひきこもりに関する情報が欲しいとか、いろいろかなと思います。それから御家族、ごきょうだい、と「ごきょうだい」という言葉は何か、あるといいなと思いました。ごきょうだいて、ひきこもり、きょうだいで調べて、本当に、ごきょうだいは、ホームページから調べてたどり着く方がとても多いです。御本人ももちろん増えているし、御家族も最近はホームページ多いんですけども、ごきょうだいは本当にホームページからの問い合わせが多いので、きょうだいという言葉からヒットするといいなと思いました。

最後に、家族会情報の追記で、これは民間のサイトで、今、地域家族会と引くと、結構上位にヒットするぐらい出てきているので、結構、検索されているのかなというふうに感じてまして、自分の地域に家族会があるということが分かったり、自分の地域以外の家族会にも参加ができるということが分かたり、あと、家族会も、これも臨床心理士会さんや理解のある専門家さんとも協働しながら家族会を運営していますし、とにかく子供への関わり方を学ぶ場として、地域家族会それぞれ本当に工夫を凝らしてやっておりますホームページを見ると、各23区一覧がぱっと出てきて、そこで行政の窓口までリンクができてまして、非常に便利なつくりになっていますので、ぜひ知っていただけるといいなと思って書かせていただきました。

ちょっと長くなりましたが、私からは以上になります。

○徳丸部会長 上田委員、どうもありがとうございました。

大変具体的な御意見をたくさん出していただきまして、本当に考えるきっかけになっていると思います。ホームページ以外の御意見もあるかと思いますが、後ほどのディスカッションのときに、御発言をいただければと思います。

この後、委員の皆さんから順番に御意見を伺いたいですけれども、お一人5分以内、コンパクトに御意見をおっしゃっていただけたら助かります。ディスカッションをなるべく長く取りたいと思っております。

それでは、次に林委員、お願いします。

○林委員 ありがとうございます。皆さん、こんにちは。ひきこもりUX会議の林恭子です。5分ほどの意見ということでよろしいですかね。

○徳丸部会長 はい。お願いします。

○林委員 はい。ちょっと数点、細かい部分にはなるんですけれども、まず、資料を拝見していて、この特にホームページのところなんですけれども、「寄り添う」という言葉が複数回出てくるんですね。それで、その寄り添うという言葉が、当事者側からすると、あんまりちょっとこう、ぴんと来ないというか、ここについては、御家族と当事者、それぞれの支援における姿勢というところの違いにもなってくると思うんですけれども、想像すると、御家族は、寄り添ってくれるという言葉に対して、それほど嫌悪感はないと思うんですが、当事者からすると、寄り添うと書いてあるけど、本当に寄り添ってくれるのかとか、寄り添われたくない。そうじゃなくて、本当に一緒に考えてほしいんだ、みたいな気持ちもあったりするので、「寄り添う」という言葉が頻発するのはちょっとどうかなというのは、1点、思ったところです。

それから、やはり、サポートネットのホームページのところの資料の2ページ目ですね。相談方法のところの、訪問相談と太字で書いてある部分に、状況に合わせて支援いたしますというふうな言葉があるんです。この支援いたしますという言い方も、やはり、ちょっと当事者からすると抵抗を感じるかなというふうな、前回もしくは昨年度もお話が出ていたかもしれませんが、支援されたくない気持ちであったり、支援しますと言われることへの抵抗感ということは、やはり強いものがあると思うので、この言い方は変えたほうがいいのかというふうに思いました。

それから、上田委員からの今のお話で、私も非常に共感を持ってお聞きしましたし、とても大切な部分がたくさんあるなというふうに拝見しました。

1点だけ、これは本当に細かいことなので、別に決定事項ではないと思うんですけれども、3番目の相談へのハードル、不安を減らしていくQ&Aを設けるといふところの三つ目の小さな丸の、どんな人が相談員をやっているのといふところの中に、ひきこもりを持った家族、経験者もといふ一文がありまして、ひきこもりを持った家族といふ言い方をすると、ひきこもりを名詞形で使ってしまうことになるので、ひきこもりといふのは名詞形でやはり使わないほうが良いと思いますので、ひきこもりの家族がいる人とか、そういうほうが良いのかなと、そこだけ気になりましたけれども、ほかは本当に、より優しく、そっと近寄っていき、そっとお聞きしますよというふうな雰囲気に、全体的になると思いますので、とてもいいなと思いました。

それから、東京都が行う支援者向けの研修会があるということで、それを東京都の福

社保健財団がされるという研修について先ほど見ていたんですけれども、講師に当事者がいないなということを感じたんですよね。それで、やはり、こういう研修会とか講演会には、ぜひ当事者の人たちを登壇させていただきたいなと、講師にさせていただきたいなと思ったのが1点です。

それと、最後に質問で、東京都が自治体の支援、区市町村におけるネットワーク構築支援事業ということで、年10自治体をやるということで、今年度は、この自治体がどこになるのかなというのを、もし決まっていれば、後で伺えればと思いました。

今のところ、以上です。

○徳丸部会長 ありがとうございます。

それでは、続きまして、前田委員、お願いいたします。

○前田委員 こんばんは。国立市社会福祉協議会の前田です。よろしくお願いします。

林委員の、先に資料もいただいています、目を通させていただいた時点で、やはり非常に柔らかい感じ、あと、そういった視点というところは、社協に勤めている身としても、非常にこういう思いというのは重要だなと思いながら、今のお話もそうですが、伺っておりました。それで、東京都のホームページの内容についてですが、やはりどうしてもこういう文章系というか、紙ベースにもなっているので、少し固い感じというのがありますし、今あったように、寄り添いもそうなんですけれども、本当にいろいろ、回数、時間制限というのはあるのですが、予約が必要とか、あと、ピアオンライン相談も、回数が限られるというところに、ちょっと不安を感じる場所があります。

あと、7番の相談・支援機関について、都内で活動する民間支援団体、東京都若者社会参加応援事業の一覧表に、訪問相談、フリースペース、社会体験活動という記載で、略字で支援内容に記されているんですけれども、具体的にそちらを、ホームページを開けばよろしいんでしょうけれども、一瞬何か、フリースペースというのは何なんだろう、社会体験活動というのは何なんだろうという、ちょっとそこも、少し不安要素があるのではないかと、見た時点で、ちょっと、尻込みしてしまうような気もするかしらと思ったところがございました。

あと、これは単純に私の知識不足ではあるのですが、先ほど上田委員がおっしゃっていました区市町村におけるネットワーク構築支援事業ということで、年10自治体で、こちら国立市も入っております、一度たしか上司に言われまして、自身も会議に参加したものだと思ったのですが、やはり、こういったところというのは、国立市に在籍はしているのですが、あまり市と共有できていないなというところが実はありまして、令和4年度というのは一体どうなるのかなと、これはあくまでもホームページについてではなく、単純に私自身の疑問に思ったところがございました。

私からは、以上でございます。ありがとうございます。

○徳丸部会長 はい、ありがとうございます。

それでは、中村委員、お願いいたします。

○中村委員 中村でございます。よろしくお願いいたします。

今までのお話を伺って、まず、これは質問です。先ほどの御説明で、ひきこもりに係る支援事業が拡充され、東京都のひきこもりサポートネットの職員、相談員の追加配置を検討されているということですが、何人になるのでしょうか。聞くところによると、東京都のひきこもりサポートネットの職員配置は東京都で1名ないし2名だったと思いますので、御質問させていただきます。

それから、ホームページについて、ここに書かれている家族相談会等は、八王子市も会場になっており、足立区と八王子市の2会場で年12回ということになっているようですが、定員が15人とか30人とか、割と少ないという印象がございます。若者総合相談センターが八王子市にもございますので、家族会の方に情報提供しましたら、「こんなに定員が少ないんじゃない、申し込んでいいのかしら」というお声をいただきましたので、この2か所というのが、どういういわれなのかということについても、お伺いしたいなと思いました。

3点目なのですが、先ほど、上田委員からとても丁寧な御説明をいただいたところで、自治体と社協のホームページをネットサーフィンのように見ていると地域家族連絡協議会の情報は「ひきこもり」で、自治体ごとに検索すると必ず出てきます。本当に有効だなと思ったんですが、ホームページを「ひきこもり」で検索するというのは非常に大変だということが分かりました。まだ23区、ようやく終わって、26市の途中経過で終わっているという状況ですが、ホームページに載っていることと載っていないこと、あと、新しい情報もあれば、古い情報がそのまま残っていることもあり、非常に検索が大変だということが分かりました。ひきこもりサポートネットの中にも、7番の相談・支援機関について、都内で活動する民間支援団体一覧がございますが、これも、掲載があるところもあれば、掲載が見当たらなかったこともありました。その辺りの作り方というか、非常に難しいと思ったのと、もう少し私も資料をきちんとまとめて、どこの自治体がということではありませんが、とても充実したホームページがある自治体もあったので、そこをぜひ参考にさせていただきたいなと思いました。

以上です。

○徳丸部会長 ありがとうございます。

御質問いただいていることについては、全員がお話終わった後に、事務局のほうで回答をお願いしたいと思っております。

はい。それでは、福井委員、よろしくお願いいたします。

○福井副部会長 ありがとうございます。このたび、ホームページのリニューアルということで、ひきこもりサポートネットのホームページのリニューアルは本当に懸案事項だったと思うんですけども、それがようやく抜本的に改善されるということで、非常に意義があると思いますし、期待をしております。幾つか思ったことをお伝えたいと思うんですけども、一つ目としては、全体的な言葉の使い方というところで、これまで

ほかの委員からも御指摘があったところですが、ちょっとこう行政用語というか、そういう言葉がちらほら感じられるなというところがあるので、そこは全体的に検討したほうがいいんじゃないかと思いました。例えば、先ほども出た話では、「支援いたします」という言葉ですとか。それから、「問題の解決方法を考えます」とか。やはり、何か問題があって、それを解決するという考え方なのかな、と思われるようなところ。それから、訪問相談のところにあります、「訪問の可否を検討します」というところ。「可否」と言われると、不可にされることもあるのかという、すごく怖い感じがすると思うんですね。それから、ピアという言葉は、初めて聞く方にも意味がわかるように説明するとか、ですね。あと、「ひきこもりサポートネットとは」というページにも、「支援方法を一緒に検討します」みたいになっていて、何かやっぱり「支援方法」を「検討」されてしまうんだなというイメージがありますよね。あと、「社会につながる」という言葉も、社会が怖いと思っている方々にとっては、社会につながると言われると、それはそれでちょっと怖い気持ちになるかもしれないとか、「社会資源」という言葉も、これで通じるだろうかとか、何かちょっと、そういう読む人の立場に立った言葉の使い方というところを少しセンシティブに見直していけるといいかなと思いました。

2点目として、まず、御本人向けのページなんですけれども、上田委員の先ほどの御意見というのは非常に具体的で、私も共感しながらお聞きしたんですけれども、そこに、相談支援の内容が、1、2、3とありますよね。こういう表にどんな言葉を最初に出すのかというところは、すごく大事だなと思っていて、例えば、1番の「状況やニーズ」という言葉はちょっと硬いので、「思いをお聞きします」というふうな柔らかい言葉にしたりとか、あと3番目の「社会参加を応援します」ということも、それはそうなんですけれども、社会参加のもっと手前のところといいますか、少しでも楽になれるとか、誰かとつながれるとか、まず誰かと話してみるだけでも十分な一歩になるんだというような、最初の一歩を応援したいという視点が欲しいなと思いました。

続きまして、御家族向けのページですけれども、先ほどの上田委員のお話で、本当に悩んでいる御本人の立場に立ったメッセージの出し方というところで、大変貴重な御意見があったと思うんですが、家族のページに関しても、やはりどういうメッセージを出していくのかということが打ち出せるといいなと感じるんですね。例えば、先ほどの御本人のページの1番、2番、3番みたいところに該当するようなこととして、例えば、1番目として「どの御家庭にも生じ得ることです」というようなタイトルをつけて、そこに、「悩んだときは、御家族にも話せる場が大切です。御自分を責めずに、まず、御連絡ください」という言葉が書かれているとかですね。そして、2番目として「御家族にとってできることを一緒に考えていきましょう」、3番目として「家族同士のつながりを大切にしましょう」、4番目として「御自身の健康を大切にしましょう」とか、そういった家族に寄り添うようなメッセージが分かりやすく示されているといいなと感じ

ました。ここにある、御家族のニーズという言葉も、ちょっと硬い言葉なんですよ。やはり、読み手の立場に立って大事な言葉というものを出していけるといいのかなと思いました。

最後に、今回は、画面遷移の情報、つまり、どんな画面構成、デザインになるのか、どこをクリックしたらどこに飛ぶのかという情報が、まだ、第1段階ということで、出せないということだと思えるんですけども、それを考えたときに、例えば7番のところ、社会資源のことや、市区町村の窓口について書かれていると思うんですけども、これは後ろのほうにちょっと載っているということよりは、もっと最初に出ていてもいいし、御本人のためのページの中に、そういう飛べるようなリンクが貼ってあってもいいと思います。そういう意味では、東京都のひきこもりサポートネットと市区町村のいろんな窓口との関係性も、相談する側にとっては、ちょっと分かりにくいかなと思いますので、東京都に相談してもいいし、市区町村に相談してもいいし、どこに相談してもいいんですよ、という意味を込めて、関連するリンクをきちんと貼っておくとか、家族のページには家族会へのリンクをきちんと貼っておくとか、いろいろこう、深く全部見たら書いてあるというのではなくて、情報を必要とした人が、必要としたページを見たときに、必要なリンクが貼ってあるという、そういう構造が実現するとういなと感じました。

以上です。

○徳丸部会長 ありがとうございます。

それでは、私も意見を少し挙げていますので、お話ししたいと思います。

まず、最初に、上田委員のお話を聞いていて、ああ、そうかと思ったことがあったので、それを申し上げます。今、福井委員も言っていたことと近いんですが、サイトマップの項目を見ていきますと、最初に、3番のご本人の方へとか、それから家族の方へ、そしてイベントの情報、こういった、見ていただいた方が、自分のことといいますか、一番欲しい情報というのが頭のほうに出てくるというような形で見られるようなホームページになっているといいのではないかと感じました。

では、今、資料を共有していただきましたので、前回の補足の意見ということで、細かくなってしまいますが、林委員が言っていた「起こる」というのは、私もちょっと考えてみて、「ある」という言葉に置き換えることもできるかもしれないなというふうに思ったところです。

それから、ドキュメンタリー番組の活用について、これは積極的に見ていただけるような働きかけが必要だろうと思いましたので、家族会の皆さんに見ていただくとか、自治体の講演会で上映してもらおうというようなことを働きかけるということもいいかなと思いました。

それから、前後してホームページに戻りますけれども、サポートネットのホームページに、まず就労の情報が出てきて目立つということがありましたけれども、ここにドキュメンタリー番組のバナーを貼るというようなこともできるのではないかと思います。

そして、一つ飛びますが、ホームページについては、この広報部会もそうですが、当事者の方、家族会の方から継続的に御意見をいただくような、そういうルートが開かれているということも有効ではないかと思えます。

もう一つ、その他で、お住まいの地域以外の自治体の窓口でも相談できるようにする、なっているということが出てきているようですので、それが確実に進むような手引きのようなものがあってもいいのかと思いました。

戻りまして、3番の真ん中のアンケートのところに関してですが、私のほうで資料を共有させていただいていいでしょうか。

急いで作ったので、まだラフなんですけど、アンケートを活用した広報というのができないだろうかと考えているところです。広報の考え方全体としては、社会全体への広報と、それから、当事者・家族への情報発信というふうに整理して考えて、さらにその中、例えば社会全体への広報ですと、対象が様々いらっしゃると思います。民生委員もいるし、大学生というのも対象になり得るかと思えます。そして、一般の方ということがありますけれども、一般の方に対しても、対象を明確にできるといいかなと思えます。それぞれ目標を設定して広報していくということで、例えば、こんなことが考えられるかなと思えます。

そして、対象別に、広報の方法としてどういった方法が一番効果的かということを考える必要があると思えます。

そして、最後は、できれば広報の効果を測るということもできると理想的かとは思いますが。

同様に、右側の当事者・家族への情報発信につきましても、当事者の方、家族の方に対してどういった情報を差し上げるか、そして、その目標を設定すると。そして、どういった方法が適切、最適なのかということを検討して広報する。できれば、同様に効果測定、広報の効果を測るということではできないかと思えます。

それで、このアンケートを活用したということなんですけど、左側の啓発的アンケート調査というところ、左側の下から4行目ぐらいのところですが、アンケートを行うことでひきこもりについての理解をしていただいて、その方たちがさらに啓発活動を担っていただけるような、そういった方法を広めていくということで、言わば草の根的に広報をしていくという方法ができないだろうかと考えてみました。

以上になります。

それでは、先ほど御質問いただいた項目のことがありますので、事務局からお答えできることについて、お願いしたいと思います。

- 小澤生活支援担当課長 事務局のほうから、まず、ネットワーク構築支援事業という事業を昨年度から開始していますということでございました。それで、ホームページの資料の5の区市町村職員の方へということに、令和3年度は、文京区・中野区・江戸川

区・八王子市・小金井市・日野市・国立市・武蔵村山市・稲城市で実施しましたということを書いてございました。こちら、この事業の上の説明にあるように、オンラインで各区市町村とサポートネットで交流会を実施いたしました。それぞれ事前のヒアリングシートを書いていただいて、ヒアリングシートを区市町村の中で作っていただく段階で、様々な分野に協力していただき、これを作っていただいております。

その中で、個々の自治体と、東京都ひきこもりサポートネットと、東京都、我々と交流を図って、オンラインではありますけれども、顔の見える関係というのを、オンラインの交流をすることによって実際に生まれておまして、これらの自治体と、サポートネットの区市町村を今担当している方と、つながりが実際生まれております。そのつながりを、この後、交流会ということではないですが、様々な形でいろんな情報交換をしたりとか、個別な事例についての検討だとか、そういったところに、今年度も、これらの10自治体も関わっているところです。

前田委員からは、昨年、国立市で実施したところについて共有をというようなお話もございました。国立市のほうと実際こういうお話をしている中で、つながりというのが生まれておりますので、また市の中で昨年の様子などお聞きいただきながら、この後も、その関係性の中で、サポートネットとのやり取りというのは今つながっておりますので、ぜひ市の中、検討してもらったり、サポートネットとのその後の交流につなげていただきたいというのが我々の思いでございます。

今年度の実施予定のお尋ねがございました。予定ですので、変更の可能性もありますけれども、今のところ予定している自治体を申し上げたいと思います。千代田区、新宿区、品川区、世田谷区、板橋区、練馬区、町田市、国分寺市。今のところ、これらの自治体と、今後交流を深めて、これはあくまでも交流の場を通して、その自治体の中の連携を深めるということ、それから、サポートネットとの交流を今後深めるということでございますので、むしろ、これからが大切な事業だというふうには認識しておりますし、東京都ひきこもりサポートネットが各自治体の相談体制をしっかりと育てながら、サポートネットにいただいた相談についても、各区市町村と連携して対応できるようになっていきたいと考えております。

区市町村のネットワーク構築支援事業については、以上です。

中村委員から、個別相談の、八王子と足立でやっていて枠が非常に少なくてというようなお話もございました。東京都ひきこもりサポートネットでは、電話相談とメール相談を行っておりますが、この足立会場、八王子会場という場所を活用して、区部と市部の、実際に対面での御相談というの、今お受けをしている状況でございます。実際には、御連絡をいただいて、こういった相談会での御相談ということも、これに参加するということもそうですけれども、サポートネットのほうに御連絡をいただいて、こういった対面の相談の機会も通じて継続的に関わっていききたいという趣旨のものです。実際、この活用については、ぜひ当事者、御家族の方もそうですけれども、区市町村の皆

様、関係機関の皆様も、1回御相談してみていただけるとありがたいかなというふうに思っています。

最後に、補正予算の資料の中に、相談員の追加というお話があつたと、東京都のひきこもりの相談員というのが、そもそも十分に配置されているのかというような視点も含めてのお話でございますけれども、東京都のひきこもりサポートネット、相談員のほうは、各種様々な資格を持った相談員がおります。電話相談については、今、3回線確保して、平日の7時間の時間の中で、各回線に二人体制で対応する形で、相談員としては対応しております。その他、様々な取組も行っているところですが、今回、この補正予算は、広報を打つことによって、延べ相談回数が増えていったときに、対応し切れなくなった場合は充実をするという考え方です。現状は、それらの相談については十分受けることは可能な状況にはなっていますけれども、ぜひ支援機関の方からも、ひきこもりについて何かのことがあれば、積極的にお電話いただければと考えています。

簡単ではございますけれども、いただいた御質問については以上です。

また、様々な、これまでの皆様の御意見、考え方については、非常に参考になるお話を今までもいただいております。今回、皆様の御見識を活用していただいて、例えば、こういう表現のほうが、こういう表現だと非常によいというような具体的なことも、もし出れば、非常にありがたいと思いますし、また今後も、この部会が終わった後も、メール等でお知らせいただくと、我々としても非常にありがたいところです。

長くなりましたが、事務局からは以上でございます。

○徳丸部会長 ありがとうございます。

それでは、残りの時間をディスカッションしてまいりたいと思いますけれども、最初に、今、事務局からお答えいただいたことについて、御質問いただいた委員の方で追加の質問がもしあれば、最初にそれを取り上げたいと思いますが、いかがですか。

特によろしければ、フリーでいきたいと思います。たくさんの意見をいただいているので、一番気がついたところからということで始めたいと思いますが、上田委員、手を挙げていただいていると思いますので、どうぞ。

○上田委員 東京都への質問の回答についての御質問でよろしいでしょうか。

○徳丸部会長 どうぞ。

○上田委員 実は、先ほど八王子の中村委員から、15名のセミナーで、私が果たして申し込んでいいのかしらという声があったと。その15名の会場が、八王子と足立がなぜなのかというと、私が家族セミナーに行かせていただいて思うのは、そこが受託団体の拠点であるということも一つあると思うんですね。その受託団体の拠点で、その後、個別相談がすぐのできるからというもの一つ理由ではあるかもしれませんが、15名に限定する理由にはならないと思います。

何より家族、今回の東京都のビデオ視聴で、長谷川先生ですとか、東京動画の中で、斎藤環さんや、ほかにも有識者の方たちも出ていますけれども、家族はやっぱりひきこ

もりのことを知りたいし、個別相談ももちろんしたいんですけども、まず、たくさん参加ができるようなところに、ちょっと紛れ込んで聞きたいという、要は匿名性が高いところに行きたいという場合もあります。

ですから、15名だから個別相談まできめ細かくできるというメリットもありつつ、逆に来れない方を増やしているということも十分にあるかと思しますので、家族セミナーの在り方、家族会としては、もう少し促進していただきたいところなので、人数についてや持ち方については、今年度、もし、年に1回でも、どこかで御検討していただいて、50名以上とかにしていただければと思います。

あと、地域家族会でも動画が見れる、少し見れるようになってきましたという御家族も増えてきましたので、ぜひそういったY o u T u b e 動画はホームページにもリンクしていただいて、とにかく知っていただけるようなきっかけをつくっていただきたいと思っております。

以上です。

○徳丸部会長 ありがとうございます。家族セミナーの実施方法ですね。

実は、日本臨床心理士会で、こういった、似たような企画をやってしまして、そうすると、家族セミナーの定員は、コロナ前ですけども、40名、50名というふうにして、その中で相談を希望される方については相談の申込みをしていただくというような形を同時にやるという方法で、それでうまく回っていたので、そういった方法もあるかなとは思いました。

それでは、林委員、どうぞ。

○林委員 先ほどの追加のような形にもなるんですが、意見と提案なんですけれども。

まず1点、メール相談、これからホームページが変わっていくと思うんですけども、現状のサポートネットのメール相談は利用者登録が必要ですよ。このホームページを見ていると、これを全部読んで利用者登録をしてからでないとメールを送ることができないというのは、これは相当高いハードルだと思うんですよ。私でも、もうへとへとに疲れ切って、心身ともにもう疲弊し切っているときに、これを読んで登録をするというのは、もう相当なハードルになると思いますので、マイページ登録というのが必須なのかどうかというところが一つ引っかかっているところです。

それから、当然、電話は当事者にとって非常に高いハードルですので、メール相談は必要なんですけれども、さらに、近年はフォームを使うとか、LINE、インスタグラム、ツイッターというのも、特に若い世代の人にとってはいいんじゃないかなと思うんですよ。

先日、ある若者支援の団体をしている方がおっしゃっていたんですが、団体のホームページに相談用のアドレスがあるんですけども、そっちにはほとんど相談が来ずに、自分のツイッターのアカウントに直接相談が来っておっしゃるんですよ。

それは、なぜかという、相手が誰だか分かっているからなんです。どんな人が相

談を受けるのか全く分からない状態で自分の個人情報を出すとするのは非常に高いハードルですよ。この人が相談を受けてくれるんだということが分かるので、顔が見える、ツイッターだと。だから、そっちに行くということがあるんですよ。

じゃあ東京都がツイッターでやれるのかというと、難しいとは思いますが、やはり、できるだけ相談のハードルを上げていく工夫というのは必要かなと思いました。

それと、この申込みをするときに、名前や居住地など、幾つか書かなくてははいけません。お申込みにあたっての必要事項のところに、③で電話番号ってあるんですけども、これはやはり電話番号ではなくて、電話番号もしくはメールアドレスというふうにしなないと、なかなか電話番号を知らせるといっても、これも高いハードルになるだろうと。

あと、相談者の名前についても、ニックネームを可能にするかどうかで、かなり相談を試みようと思う人の数というのも変わってくるのではないかなと思いました。

それから、もう一点、全然別な話なんですけれども、これ、今回の意見の追加で徳丸部会長も書かれていましたが、広域で連携をして支援をしていかないと、なかなか相談や居場所に行けないというところにおいては、まさに東京都の力が非常に大きいだろうと思うんですよ。

例えばなんですけれども、東京都内を幾つかの地域に分けて、その地域で、例えばですけども、東京の東のほうの文京区、豊島区、板橋区、足立区とか、例えば、近隣の幾つかの区とか市でまとめて会議を開く。東京都さんが声をかけて、皆さんで顔合わせをするというようなことをやってみるとか、そういう自治体に働きかけをして、一旦集まらしましょうみたいなことは、東京都の方が動いてくださると非常にいいのではないかなということをおもいました。

それから、もう一点が、このホームページの中に様々な団体を載せ、さっきもお話しした7番の相談・支援機関についてのところの「当事者団体と家族会等」というところに、現在は、UX会議とKHJとOSDの三つが掲載されているんですけども、都内には様々な当事者団体がありますので、そういった方たちにもぜひ、ちょっとコンタクトを取って、掲載してもいいかどうかということをお伝えいただいて、ぜひ当事者団体もたくさん載せてほしいと思います。それは、ホームページを見た人が一番最初にアクセスしやすいのは、やっぱり当事者団体なんですよ。ですので、そういったところから支援につながっていきやすいという意味でも、当事者団体を掲載するというのはとても有効な手段として大事だと思います。

最後に、今日前半ずっとこのお話を伺っていて、皆さんのお話も聞いていて、さらにこの資料を読んでいると、どうしてもひきこもりの当事者を、支援が必要な弱い人であって、その人たちを何とかケアしてあげる、支援してあげなくてははいけないという空気に満ちているように私は感じてしまうんですよ。当事者の人と一緒に何かをやるとか、当事者の人の力を借りていくというような雰囲気というのが全く出てこない、見えてこ

ないというのを感じるんですね。

実は、先日、江戸川区さんが実態調査を行って、かなり大きなニュースになりましたよね。あの実態調査自体は、専門家や当事者からも批判の声も上がってはいるんですけども、その当事者サイドの方が公開した文章の中に、ちょっとだけ読み上げますと、「ひきこもりは支援が必要な弱者であり、社会に対する構造へのラディカルな批判者という発想を全く持ち合わせていない可能性が極めて高い。当事者がニーズに関して、こちらが求めたときに取りに行くと思っているのに、支援が必要だと思い込んでいる世界の住人が相手であれば、一層そんな世界に行くものかと強く思いもするだろう。そんなことも想像できないほどに、ひきこもりの人はどうしようもなく弱さにまみれていると考えているなら、それは個人を負のレッテルとして貼られる存在、つまりスティグマ的な存在として見切っているということだろう。」という、当事者の方がnote（ノート）というところで公開をしているんですね。

これは、辛辣な意見だなとは思いますが、今回のこの事業は、個人的にはやっぱり必要であって、皆さんがすごく一生懸命考えてくださっている、これはぜひ進めていただきたいと思っていますが、あまりにもやはり、保護してあげなきゃいけないとか、何かをしてあげなきゃいけない存在として見るというのは、やはり非常に上から目線となりがちですね。その辺がすごく難しいところですので、もうちょっとだけ、当事者たちを支援するというよりは、エンパワーメントするというような、あなたたちと一緒にこの社会をよりよくしていこうよみたいな、何となくそういうイメージが生まれるようなものであると、なおいいなと感じました。

ありがとうございます。以上です。

○徳丸部会長 ありがとうございます。

メール相談については非常に具体的な案をいただいて、ぜひ改善できるところを検討していただきたいなと思って伺いました。

委員の皆さんから、御自由に意見をいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

中村委員、どうぞ。

○中村委員 ありがとうございます。

今の林委員のコメントを伺っていて、私自身も、ひきこもった経験のある人とか、今現在ひきこもっている方が弱者であるとか、負のレッテルを貼るような、そういうネガティブイメージをどんどん浸透させてしまうようなものというのは、やはり少しずつ改善していかなきゃいけないんじゃないかと思っていますので、表現とか言葉の一つ一つの大切さであるとか、そういうものは敏感でありたいなと思いました。

その相談のハードルを低くしていくということについてですが、各自自治体のホームページを見ていると、フェイスブックとかLINEとかインスタとか、いろいろなツールをもう使っているところはかなり多くて、ないというところのほうが少ないという現状から、そういうツールを使ったイベントの発信であるとか、そういうことは可能性が

あるなと思っています。

それから、林委員からあった、市町村の広域での相談ということについてですが、東京都のほうから働きかけて自治体間の交流を進めてはというお話があって、それはとても有効ではないかと思いました。

ただ、自治体によって、やはりそのひきこもりに関する考え方に非常に差異があるというんでしょうか、若者中心であったり、子供が中心であったり、教育の分野が中心であったり、または生活困窮が中心になっているとか、ホームページの作り方を見ていて、その自治体が、どこが中心になってこれを引っ張っているのか、主導しているのかということが分かってくるんですけども、その考え方のベースとなっていることとか、そこを少し共有してみたりとか、いろんな対象別の窓口になっていることが課題になっていたはずが、対象別のそれぞれの窓口を公表して、ここが窓口ですよという案内をしている自治体もあるということで、なかなか一つの窓口でとまらないということとか、あとは、どこかの課が主導している実態であるとか、隣の市とか区がどんな考え方でやっているのかということを経験していただくのは、とても意味があることだと思います。

以上です。

○徳丸部会長 ありがとうございます。

今の自治体間の情報共有ということで、合同相談会、以前、1か所でやっていたものを、昨年か一昨年から3か所でやるようになったかと思うんですけども、そういったところに、その地域、少し広域になるとは思いますけれども、自治体の方に集まっただけの機会を同時に設けるといったようなことも考えられるんじゃないかなと、今伺っていて感じました。

前田委員、どうぞ。

○前田委員 自治体のお話ですが、ちょっと漠然とした思いの話になってしまうかもしれませんが、国立市が先ほど地域の連携、ネットワーク構築事業に関わっているところで、社協と市は全く別なものなので、市のほうは行政ですし、社協は行政ができない網目の部分を請け負うというところで、家族会のほうは主導的に始めていまして、今、当事者の居場所というのも立ち上げて、もう3年目に入るところですが、行政の人が考えることが、どうしても箱を作るという制度的な部分を整えるというところが大きいことで、少し垣根があると感じることもあります。私たちは、当事者の方のお力を借りることで、いろいろ食糧支援や農園事業など、そういった活動ができていているというところで、今、弱者という見方ではなく、彼らたちの、彼女たちのお力を借りるということを目指すというか、一つは市民の力というところで、別に、ひきこもっているからとか、生きづらさを抱えているからと、そういう区別ではなく、やはり持った力というのは非常に大きい人材として見ているのですが、市から依頼を受けた食糧支援の準備作業をするという場があったのですが、やはりそこで当事者の皆さんも感じたし、

私たちも感じたのですけれど、一緒に作業をしようという考えでおられずに、上から目線という感じで、一体どんな作業ぶりなのかなという、本当に見学という姿で、背広とネクタイをした方たちが数名立って私たちの作業ぶりを見ていらっしゃる。私は社協職員であるけれども、一緒に作業をする。彼ら、彼女たちに「こういうふうにしたらどう」というアドバイスもしながら、自分も一緒に動いているそばで、行政の人たちは、そういう格好もなく、1時間ちょっとの作業時間をただ見ていらっしゃる。残念ながら私の立場からは、一緒にやりましょうと言えるわけでもないし、でも、やっぱりそこに何か垣根をすごく感じてしまう。

だから、非常にこの、ひきこもりという問題を考えようと思っているのでしょうけれど、何となくそこは、あくまでも制度を考えなきゃとか、支援を考えなきゃという立場というところを強く感じてしまうところがあって、先ほどのネットワーク構築事業についても、どうしてもやはりそこで垣根があるというところは、先ほど都の方のお答えでは、ぜひ市のほうに来てくださいということだったのですけれども、逆じゃないのかなと思うところがありまして、そういう部分をこちらにも下ろしてきてくれないと、やはり一緒に自治体として、市として、近隣の市というところの連携にはつながっていかないと感じるところがあったので、これは一個人の意見としてということになってしまうのですが、そんなふうに思いを抱きながらお話などを伺っていたところですよ。

話は変わりました、徳丸部会長の先ほどの補足意見についてですが、啓発的なところでアンケートを実施したらというお話をいただいていたのですが、私も今回、この広報部会に関わることになりまして、本当にまさしく家族会の方、当事者の方に1回アンケートを実施したいなと思っていたのですけれど、なかなか業務の都合もあり、どういうものか具体的に動き出せないうちに月日がたってしまいました。今、本当に徳丸部会長がそういう話をしてくださったので、ぜひ全体で広くアンケートをできるような、そういったものを考えていくことで、本当に率直な御意見などをいただけるようなものが、やはりここだけで話し合っている、都だけで考えているというだけではなく、実際に、そういった方たちの御意見をこういうところに盛り込んでいきたいなと思ったところですよ。

ありがとうございます。

○徳丸部会長 ありがとうございます。

アンケートのことを取り上げていただきまして、ありがとうございます。

補足になりますけれども、アンケートを家族や当事者の皆さんに実施して御意見を伺うということと同時に、どんな情報を発信したらいいのかということについても伺って、それを発信する役目も当事者、御家族の皆さんに担っていただくということができればいいんじゃないかと思うんですが、上田委員、いかがですか。

○上田委員 発信する役目ということですよ。

○徳丸部会長 そうです。

○上田委員 さっき、エンパワーメントという言葉、すごく私も大事にしている、もともと家族も本人も、もちろん希望を失ったり、先が見えない不安というのはあるんですけども、だけれども、もともと持っている御本人、ご家族の力というところを、やっぱり信頼してもらっているかどうかというところは、それはアンケートをやるにしても、アンケートの項目に現れますよね。広報するにしても、もちろんそうですし、ですから、に家族会もそうですけど、当事者の方も家族も、いろんな状態を経て、いろんな状態の方がいて、いろんな方が関わっていますので、非常に、ひきこもりというところで、どんな方たちをイメージしていくかということになってくるかと思います。

家族会は、かなり社会活動に対しての意識の高い人たちが東京は増えてきたんですけど、まだまだ人前になんかとんでもないという家族もたくさんいて、要は、ひきこもりという言葉すら使わないでくれというのは地方には多いです、当事者も、ひきこもりというレッテルを貼らないでほしいとか、ひきこもりという言葉があると相談しづらいという声もやはりあるのも事実なんですね。

これは当会の実態調査に、自由記述を見ると本当に様々な声が寄せられていて、すみません、徳丸委員の意図とちょっと違うかもしれないんですが、中野区が二つの相談窓口をつくって、その二つからいろんな方がつながったという例を、この前、中野社協の方とお話しして、一つは何でも相談、一つはひきこもり相談。キーワードとしては、やはり「人とつながる」というキーワードから、ひきこもりというワードではなく、つながるから来た人。あと、「何でも」というところから、ちょっとでも何か生活をよく、ちょっと楽しみたいというところから来た人、いろんなきっかけとなる言葉があって、ひきこもりから来た人ももちろんいるんですけども、本当に、どんな言葉がきっかけになるかわからないといったところがあると思います。

アンケートについても、ひきこもりの実態調査とやるか、生活や暮らしを考える、そういう実態調査でやるかでも本当に違ってくると思いますし、すごく難しい。今もちょっと考えながら聞いていました。

ただ、東京都のひきこもりサポートネットというところでも、どこを大切にしていくか。どこというか、やっぱり「人」というところになってくるのかなと思いますので、あんまり悩み、悩みをばんと言うと、本当に力のない弱者という感じに映ってしまいやすくなるなというのも、ちょっと感じることもありますね。

○徳丸部会長 ありがとうございます。

やっぱりよく考えて、慎重に考えていけないといけないなと改めて感じました。ありがとうございます。

今、中野区のお話を出していただきましたけれども、中野区は社会福祉協議会が「福祉何でも相談」というタイトルで相談の窓口をつくっていて、その地域担当の人が誰だかが分かるようなチラシを作って区民の方に配布しているというお話を私も先日伺ったところです。

家族会も二つあるんですよ。

○上田委員 はい。その二つの窓口があっても、そこの相談員の人たちは同じ人なんです。ですから、電話番号がそれぞれあるんですけども、どこからつながってもちゃんと情報が共有、包括できるようになっている。いいなと思いました。

あと、こども食堂を利用したり、いろんな、世代を問わずつながりを大事にしているというあたりもいいなと思って、そういう各自治体のモデルとなる取組を、ほかの自治体も知れるような、そんな機会もあってもいいだろうなと思いました。

○徳丸部会長 そうですね。今、好事例を集めた情報を発信するというのも非常に多く行われていますので、そういったことも考えられるかと思います。

ほかに御意見いかがでしょうか。あと六、七分になります。今までの話とまた別の視点からお話しいただいて結構です。

福井委員、お願いします。

○福井副部会長 ありがとうございます。

アンケートという話が今出たので、それに関連してなんですけれども、先ほどから、当事者の力を私たちがお借りするというようなお話が出ていまして、いろんなところでアンケートやっていると聞きますけど、その自由記述欄が、多分どこの調査でも物すごい量の書き込みがあるんじゃないかなと思うんですよ。そこに、項目には現れない生の声がいっぱいあって、私もいろんな調査の自由記述欄を読ませていただいたときに、やはり相談してみたときに、そこでがっかりした経験とか傷ついた経験というのを多くの方が持っていらっしゃるということを感じるんですよ。

なので、これまでは困っている人たちに「対して」どうするかという発想であったかもしれないんですけど、「対して」じゃなくて「共に」という、そういう視点で一緒にやっていくことが必要だとすれば、東京都に求めるものがどういうものかとか、今までの「支援」と呼ばれているものに対して、どういった課題を感じているかとか、どういったものであれば、もうちょっと相談したいと思うものになるかとか、そういうお声を聞かせていただいて、私たちのほうが助けてもらうという、そういう逆転の発想のアンケートもあるといいのかなということを感じました。

あとは、やはりアクションを起こすと、そのアクションを起こした直後は相談者が増えたりとか、いろいろ動きが生じてくるので、アクションを起こし続けていく仕掛けづくりというのがあるといいなと思いました。

あと、前回の会議のときに、徳丸部会長だったと思いますが、自治体が発行している区報とか市報とかを結構皆さんご覧になっている方が多いというお話があって、非常に有効な媒体だと思うので、そういうところに載せられる手頃なサイズの共通の広報記事みたいなものを作って、「いつでも使っていていいですよ」みたいな感じにするとか、そんな仕掛けもあるといいのかなと思いました。

あと1点、HP案にNPOの一覧があったと思うんですけど、「ここは訪問支援

ができますよ」といったマークはわかりやすいので、今の案にある「訪」「フ」「社」を少し拡充して、「年齢制限なし」「区外からの相談可」「〇〇区在住者無料」とか、一覧の情報が少しでもわかりやすいといいと思いました。1つ1つ調べて検討するのは大変なエネルギーを要すると思いますので。

○徳丸部会長 ありがとうございます。

それでは、そろそろ時間となります。林委員、最後にどうぞ。

○林委員 すみません、最後に1点だけ。

サポートネットの資料の「9. イベント」というところを見ると、ここに載っているのは全て相談会なんですよ。前回もお話ししたかもしれませんが、相談会はもちろん必要だと思いますが、相談に行くというのは非常に高いハードルなものですから、やはり、ぜひ今後、イベントですね。東京都主催のイベントの開催というのを、ぜひお願いしたいと思います。そのイベントに当事者たちにも加わってもらって、実行委員会のようなものをつくるのもいいですし、当日のお手伝いでもいいと思いますし、そういう、ちょっと打ち上げ花火的という言葉は悪いかもかもしれませんが、そういうのでドンとやることで、あ、東京都もこういうのをやっているんだ、うちの市でもこういうのをやっているんだと知ることが、やっぱり相談につながっていくと思いますので、ぜひ、イベントを行っていただきたいと思っています。

以上です。

○徳丸部会長 ありがとうございます。

上田委員、一言で、すみません。

○上田委員 イベントで、私、やっぱり東京都の登録団体も、どんな人たちがどんなことをやっているのかとか、合同相談会もそうなんですけれども、やっぱり顔が見える機会をぜひつくっていただきたいと思っています。そこに各自治体のブースが出てもいいのではないかなと思ったり、要は、情報交換を柔軟に都内のいろんな機関もできるようになるといい思っていて、そこに御本人や御家族が相談に来るのもそうですけど、支援者同士とか、そこに携わる人たち同士が交流できたりというようなことも、そんな声も上がっていますし、あるといいなと思いました。ありがとうございます。

○徳丸部会長 ありがとうございます。

中村委員、どうぞ。

○中村委員 すみません、ありがとうございます。

先ほど、研修の在り方ということについて林委員から触れていただいたかと思うんですけども、東京都福祉保健財団から私も依頼を受けて、包括の職員向けに8050に関する研修をした者の一人として、上田委員や林委員から、やはり「当事者に参加をしてもらおうような研修を」という意見をいただいていたので、もう突貫工事的でしたが、当事者、家族の方に出演していただいて、動画を作成いたしまして、研修の中で流しました。ただ、やっぱり顔出しオーケーな方でないと難しいという事情があって、やはり

出られない、出たくないという方もいらっしゃったので、そういうところがやはり難しいんだなということは思いました。

家族会のほうからは、御意見をいただいて、コメントを最後に、どんなふうにご感想を感じているのかということをお聞きしました。そこだけ、最後に、ありがとうございました。

○徳丸部会長 ありがとうございます。

もう当事者の方に登場していただいたんですね。

たくさんの御議論ありがとうございます。

行政用語が多いような言葉の使い方ではなく、当事者の方の生の声をたくさん出していくこととか、当事者や家族の方々のお力をお借りする、最大限に発揮していただくというようなことが、たくさん議論が出ていたかと思います。

それでは、ディスカッションはここまでにしまして、この後、事務局から御案内のほうをお願いしたいと思います。

○小澤生活支援担当課長 資料6をご覧くださいと思います。

今回、前回ご議論いただいた内容を整理させていただいた上で、8月上旬に開催予定の今年度の1回目の支援協議会について、御報告をさせていただきたいと思います。

8月下旬以降に先ほど、最初に申し上げた補正予算で追加の新聞広告・インターネット広告を実施する予定です。これも内容、詳細が決まりましたら、委員の皆様方にはお知らせをいたしたいと思います。

そして、東京都のひきこもりサポートネットのホームページのリニューアルのほか、関係機関、医師会ですとか家族会とも連携しながら、各種媒体による広報の実施、家族向けリーフレットの作成なども、今年度、順次進めていきたいと考えています。

事務局からは以上です。

○徳丸部会長 ありがとうございます。

それでは、長い時間、精力的に御検討いただきましてありがとうございます。

本日の広報部会、これにて閉会とさせていただきます。

本日は、どうもありがとうございました。

(午後7時55分 閉会)