

第2回広報部会での意見

(令和3年度の広報の実施状況全般について)

- 「起こる」を「ある」にする。「誰にでもあることだから」「わたしにもあるかもしれないことだから」など。(徳丸部会長)

(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)

- 家族会の定例会で視聴(上映)してもらい、感想をもらう。(徳丸部会長)
- 自治体が開催する講演会等で視聴(上映)してもらうよう依頼する。(徳丸部会長)

(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)

- 家族も当事者も、行政に対してのハードルがあり、ひきこもりについて「責められるのではないか」という不安や「自分はだめなのではないか」という自責感を常に抱いている。そのため、偏見や自責感を減らすメッセージをトップページに掲載する必要がある。(上田委員)
- 当事者や家族の生の声が事例などと共に掲載されると良い。(上田委員)
- ホームページには相談を受ける人の姿勢が表れるため、不安を抱えざるを得ない気持ちを受け止めた上で、声を出せない人への語りかけなど、悩んでいる当事者・家族の目線に立った言葉を掲載する必要がある。(上田委員)
- 「一緒に考えましょう」というよりも、「一緒に考えるお手伝いができるかもしれません」というくらいの距離感が大事である。(上田委員)
- 年齢・性別・立場は問わない、ということを示す必要がある。Q&Aに掲載しても良い。(上田委員)
- 自分でも何に困っていて、何が辛く苦しいかわからない人もいる。また、最初から色々と聞かれると急かされていると感じてうまく話せない人もいるため、「ゆっくり」という言葉を使い、「お困りごとをじっくりお聞きします」というよりも「お話しをゆっくりお聞きします」という方が良い。(上田委員)
- 「お困りではないですか」では決めつけられている印象となる。また、きょうだいなどからも「誰にも話せない」ということがよく聞かれるため、「誰にも話せず、お悩みを抱えていらっしゃいませんか」という投げかけの方が良い。(上田委員)
- 「家族が家の外に出られない」よりも「子どもが家の外に出られない」の方が、親の目線に立った時に伝わりやすい。(上田委員)

第2回広報部会での意見

(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) 続き

- 家族からよく聞かれる声を掲載することで、同じ思いを持つ家族が相談しやすくなると思われる。(上田委員)
- 事例を掲載する際に、中高年層の当事者・家族からの事例があると良い。(上田委員)
- 相談へのハードル、不安を減らすための項目として、匿名でも相談できること、どんな思いでも話して良いということ、どんな人が相談員をしているのかということ、相談の内容が秘密にされることや、ひきこもりかどうかわからない場合も気軽に連絡して良いことがQ&Aに示されると良い。(上田委員)
- 予約制の相談の場合、予約して当日急に体調不良などでキャンセルしてしまっても大丈夫なのか、という不安に対して応えられるような言葉があると良い。(上田委員)
- NPO法人楽の会リーラのホームページでは「当事者の方」「ご家族の方」「行政／教育機関／企業の方」のように立場ごとに大きく分類され、その上にメニューがあり、分かりやすい。(上田委員)
- 「悩んでいる方へ」という名称ではなく、悩んでいるかいないかにかかわらず、訪れた人がクリックしやすいシンプルな文言を使用すると良い。(上田委員)
- きょうだいはホームページからたどり着く人が多いため、「きょうだい」という言葉があると良い。(上田委員)
- 地域家族会連絡協議会のホームページは、自分の地域の家族会があることが分かったり、自分の地域以外の家族会に参加できることがわかったり、行政の窓口へのリンクも掲載されているなど、非常に便利であるため、追記されると良い。(上田委員)
- 「寄り添う」という言葉について、当事者としては「寄り添われたくない」「寄り添うよりも一緒に考えてほしい」と感じることに配慮して欲しい。(林委員)
- 「支援します」という言葉も当事者としては抵抗を感じるため、別の表現の方が良い。(林委員)
- 「ひきこもりを持った家族」は「ひきこもりの家族がいる人」とした方が良い。(林委員)
- 東京都若者社会参加応援事業のページについて、「フリースペース」や「社会体験活動」という文字だけではイメージが分からず不安を感じやすい可能性がある。(前田委員)
- ひきこもりについて様々な自治体のホームページを検索すると、新しい情報もあれば古い情報が残っていることもあり、(必要な情報を得ることが)非常に大変である。ホームページが充実している自治体を参考にすると良い。(中村委員)
- 「問題の解決方法」「訪問の可否を検討」「ピア」「社会資源」などのような行政的な言葉の使い方が散見されるため、読み手の立場に立って、言葉の使い方を全体的に見直すべきである。(福井委員)

第2回広報部会での意見

(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) 続き

- 当事者向けのページで最初に何を示すのかは非常に重要である。「社会参加を応援します」というよりも、まず誰かとつながって話してみることが十分な一歩になること、その最初の一歩をサポートしたい、という視点が必要である。(福井委員)
- 家族向けのページにも、当事者向けのページのようなリード文があると良い。例えば1番目に「どこのご家庭にも生じ得ることです」というタイトルに、「悩んだときはご家族にも話せる場が大切だから、ご自分を責めずに、まずご連絡ください」という言葉を記載するなど。また、2番目として「ご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「ご自身の健康を大切にしましょう」など、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良い。(福井委員)
- 相談・支援機関についてのページの内容は最初の方に掲載されても良い。当事者向けのページに区市町村の窓口のリンクを掲載したり、家族向けのページに家族会のリンクを掲載するなど、必要とする人が必要とするページを見た時に必要なリンクが貼ってあるような構造が実現すると良い。(福井委員)
- ホームページを見た人が一番欲しい情報がトップに出てくるようなホームページになっていると良い。(徳丸部会長)
- ホームページにドキュメンタリー番組のバナーを貼ると良い。(徳丸部会長)
- 当事者からも載せたい情報や載せ方のアイデアをもらうと良い。(徳丸部会長)
- メール相談において、利用者登録を行う必要があるのは当事者にとって非常に高いハードルとなる。メール相談は必要であるが、メールフォーム、LINE、インスタグラム、ツイッター、TikTokなども若い世代には利用しやすい。できるだけ相談のハードルを下げる工夫が必要である。(林委員)
- 必要事項に電話番号を設けるとハードルが高くなるため、「電話番号もしくはメールアドレス」とすると良い。(林委員)
- 相談者の名前について、ニックネームを可能にするかどうかで、相談をしてみようと思う人数が変わると思われる。(林委員)
- ホームページを見た当事者が最初にアクセスしやすいのは当事者団体であるため、そこから支援につながるためにも、相談・支援機関についてのページに都内の様々な当事者団体を多く掲載してほしい。(林委員)
- 民間支援団体の一覧を掲載するにあたり、現状のマークを拡充し、「年齢制限なし」「区外からの相談可」「〇〇区在住者無料」などの情報が一覧の中で分かりやすく示されると良い。(福井委員)

第2回広報部会での意見

(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)

- フェイスブックやLINE、インスタグラムなど様々なツールを使ったイベントの発信も検討の余地がある。(中村委員)
- 都内と地方でも異なるが、「ひきこもり」という言葉が掲げられていると相談しづらいという声もある。「ひきこもり」ではなく「人とつながる」などのキーワードから相談につながる人もいる。(上田委員)
- アクションを起こすとその直後に相談者が増えるなどの動きが生じるため、アクションを起こし続けていくことが重要である。そのための仕掛けづくりがあると良い。(福井委員)
- 各自治体がそれぞれの広報紙に掲載できる、手ごろなサイズの広報記事を作成し、自由に使用してもらうような取組があると良い。(福井委員)

(アンケートを活用した普及啓発について)

- アンケート実施を通して情報発信を行うと良い。その際は、当事者・家族・支援者など対象者ごとに実施する。(徳丸部会長)
- 社会全体への広報と、当事者・家族への情報発信を分けて考える。社会全体の中でも、対象者は一般都民、民生委員・児童委員、大学生など様々な対象が想定されるため、それぞれ目標を設定して広報する必要がある。(徳丸部会長)
- 対象別に最も効果的な広報の方法を検討し、効果測定までできると良い。(徳丸部会長)
- 家族会の方、当事者の方を含めて広くアンケートを行うことで、率直なご意見をいただける。(前田委員)
- アンケートについて、「ひきこもりの実態調査」とするか、「生活の暮らしを考える実態調査」などとするかによっても大きく異なるため、慎重に検討する必要がある。(上田委員)
- 中野区では「何でも相談」と「ひきこもり相談」の二つの相談窓口をつくっている。つながった方が、どういう言葉をきっかけにされたかということも重要である。(上田委員)
- 当事者・家族は相談した際にごっかりした経験や傷ついた経験を持っている人が多い。アンケートを通じて、こういった取組であれば相談したいと思うものになるか、当事者・家族の声を聞かせてもらい、助けてもらうという発想があると良い。(福井委員)

第2回広報部会での意見

(区市町村の広域連携について)

- 当該自治体の住民以外の相談に適切に対応できるよう、応対の手引きを作ると良い。(徳丸部会長)
- 都内をいくつかの地域に分け、その地域ごとに会議を開くよう、都から自治体に働きかけると良い。(林委員)
- 自治体によってひきこもりに関する考え方は大きく異なり、中心となる部署や窓口の設置の仕方も異なっているため、近隣の自治体同士で考え方を共有することはとても意義深い。(中村委員)
- 地域ごとに自治体が集まる場として、合同相談会の機会を活用することも考えられる。(徳丸部会長)
- 各自治体のモデルとなるような取組を他の自治体でも知ることができる機会があると良い。(上田委員)

(その他)

- 訪問相談について、対象として「6か月以上、ひきこもりの状態が続いている」とあるが、提言の考え方にに基づき、柔軟な期間設定が必要である。(上田委員)
- 研修会や講演会の講師には、当事者・経験者を起用してほしい。(林委員)
- 支援内容で予約を必要とすることや回数制限を設けることは望ましくない。(前田委員)
- ひきこもりサポートネットの家族セミナーについて、定員を15名よりも増やして実施する回を設けると、匿名性が高くなり参加しやすい家族もいる。(上田委員)
- 当事者を支援が必要な弱い存在と捉えるのではなく、当事者をエンパワーメントし、一緒に社会をより良くしていくというイメージが生まれると良い。(林委員)
- 相談会ではないイベントの開催を実施し、その運営に当事者が加われると良い。そのようなイベントを通じて取組を知ってもらうことで相談につながるきっかけとなる。(林委員)
- 都内の様々な機関で柔軟に情報交換を行う機会を設け、支援者同士が交流できると良い。(上田委員)
- 行政には、制度的な部分だけでなく、当事者の力を借りる視点が重要。行政は、もっと現場に出てきて欲しい。(前田委員)
- 研修で当事者・家族が出演する動画を流したが、顔出しができない当事者・家族も多く、難しさを感じた。(中村委員)