

## 第 8 回企画調整部会での委員意見（抜粋）

（相談について）

- 学校の保健室は、児童・生徒が体の調子が悪いときに行く場所という目的で設置されているが、実はいじめられていることを相談できるということがある。また、最近ではキャリアアパーという、普通にお酒を飲むところだが実はキャリアカウンセリングをできる人がバーテンダーとしており、転職の悩みや会社での出来事を相談するという場所がある。表面は、何かの相談に特化しているのではない、目的がゆるい感じの中で、若者が相談できる場があるといいのではないか。
- 情報収集では、若者は真っ先にスマホを使いネットで調べるが、ネットにない情報は、もはや存在しない、たどり着くことができない情報となってしまう。また、ネットで検索して、相談するページがあっても、もやもやする自分の気持ちを言語化できず、相談できないこともあるのではないか。そうしたことから、気持ちをまとめずに送ることができるLINEやTwitterは若者にとって使いやすいツールといえる。
- 若者が、困ったときにどのような情報行動をするのか、インターネットやSNSで検索した結果、表示されたテキストをどう読み、感じるのかを理解する必要がある。企業には、SNSで直接消費者とコミュニケーションをとり、商品やサービスの質を高める専門的な職種があるが、SNSで直接若者とコミュニケーションをとり、青少年のケアを専門的に行う行政や団体などの専門機関が必要ではないか。多くの悩んだ若者は、悩み事をインターネットなどで調べる可能性が高く、悪い人に繋がるリスクへの入口となることがある。そういうことをモニタリングし、若者が困った時にインターネット上で安全な方に繋がるように、何かあったら相談にのるという政策があってもいいのではないか。また、SNSを提供している企業と行政が提携してSNSの使われ方から、危険性を察知していけるような仕組みを構築するなど専門機関の設置を検討していく必要があるのではないか。
- 子ども・若者が、安心して辛さを言葉にできる場が必要である。SNSで辛さを言葉にすると、悪い言葉につながり、若者を騙そうとする人につながっていくことがある。「特定非営利活動法人フリースクール全国ネットワーク」等による団体が、学校に行くことが辛い、生きづらい子どもたちに向けて学校や家庭以外でも安心できる居場所や相談場所があることを子どもたちに紹介するキャンペーンを行い、「#学校ムリでもここあるよ」というキーワードでインターネットやSNSで呼びかけを行っている。行政でも具体的にそうした言葉を出して、子ども・若者に呼びかけていく必要があるのではないか。
- 子ども・若者の相談者の中には、公的な相談機関は、何か正されるのではないかと心配する意見や、最初から相談に行く時間と相談する時間が決められており、交通機関を使って時間通りに行くことや、困っているが、何を話せばいいかわからないという意見がある。一方で、NPO法人の相談機関の中には、雑談スペースのような場所で、子ども・若者の相談者と相談を受けるスタッフが立ち話などする中で、相談したい状態になった時に何気なく相談室に行く方法や散歩をしながら相談を受けるなど、相談者が安心して弱さを出して話すことができる工夫をしている。

- 困難を抱える青少年には、問題解決型で相談にあたらうとすると苦しくなってしまう。解決されないかもしれない、答えはでないかもしれないということに寄り添える支援、アプローチでないと、困難を抱える人はアクセスしてこないし、問題解決型の支援だと相談する青少年を追い詰めることになるかもしれない。寄り添い型の支援をしていく仕組みをつくっていく必要がある。
- 公的な相談機関では、答えはなくても世間話で終わるということが難しいが、相談者を答えに導き、指導するようにみえることがある。そういったことを、ゆるくできる仕組みや相談の仕方などを研修することも考えられるが、相談の場づくりとしてキャリアバーやキャリアカフェなどのように、雑談をしながら、深く話したい場面では席を移して相談できるような仕組みを試していくことも必要ではないか。
- 「神奈川子ども・若者総合相談センター」は、子ども・若者相談のワンストップ窓口として設置され、NPO 法人の相談員もいるという形態をとっている。親の相談場所として機能してきたが、相談が 16 時で終わるため、若者が直接アクセスするには難しいため、より若者も使いやすい、総合的なワンストップ窓口を目指して改善していくという課題があるのではないか。
- NPO 法人の相談では、親が相談に繋がったら、オンラインで本人たちとチャットでの相談とビデオ会議システムの電話を使った相談をしている。本人がオンラインの相談に出てくることがある。相談に繋がるコンタクトの方法が多様化しているため、公的な相談に導入していく可能性もあるのではないか。

(若者について)

- 全ての若者に共通していることは、こうあるべきという「べきお化け」に支配されているようである。いつも発信するべき、完全完璧でないとだめという傾向があるのではないか。
- SNS では、似ている人同士が集まり、自分に都合のいい情報だけが収集されるという水平的な分断と、SNS を活用する人と活用できない人という垂直的な分断を生んでいくのではないか。若者に対して様々な機会を均等に配分するためにはどのようなことができるのだろうか。
- リアルの世界で居場所がない人が、バーチャルの中で居場所を求めていることがある。本当に健全で楽しく、ほっとでき、しかもわくわくできるようなバーチャルな居場所をどのようにつくるのかという観点も大事ではないか。安心・安全につながるオンライン上のサロンのようなものがあると安心ではないか。

(大人について)

- SNS について、若者は LINE や Twitter の使用が多いが、大人は Facebook の使用が多い印象で、SNS による自己表現の場にも世代間に違いがある。大人は若者との意見の違いがある場合に、自分の枠の中で若者を正そうとすることがある。大人が、違いがあることを認め、説得や指導、説教をすることをやめることに気づく。青少年の健全育成について、

違いを楽しみ、両方がうまく交わることが必要なのではないか。

(情報化社会について)

- AI などにより、自分がインターネットに自覚的にアクセスしている実感がないまま、データを取得し誰が決めたわけでもない情報が提示される社会に移行していく懸念がある。その時に、小中学生などがどのように現実を受け止め、受容していくのかということを考えていく必要がある。
- 通信網が5Gになることにより、今以上にテレビ電話を簡単にでき、顔の見えるようなメディア上のバーチャルな関係性をつくることができる。バーチャルではあるが安心や信頼につながる可能性がある。

(行政について)

- 若者が、SNS や様々なメディアにコミットして生活の大部分になっていることを踏まえると、地域の教育的な立場に立つ人や青少年行政は積極的に活用していく必要があるだろう。今の若者の現状を踏まえた上で、どのように若者にメディアを利活用してもらうか。また、行政や民間団体がどのように活用すると、若者の成長・発達に寄与するのかという観点で考えていくことが大事である。