

東京都若者総合相談センター 若ナビ α



N P O メンタルケア協議会

若ナビαとは

○東京都若者総合相談センター（若ナビα）は、東京都にお住まいの若者やそのご家族等を対象とした相談窓口。若者の相談を広く丁寧に受け止めます。

○対象

- ・東京都内に在住、在学、在勤の18歳～39歳の若者とそのご家族
- ・中学卒業後のお子さんの非行でお悩みのご家族等
- ・対象の（見込みも）若者を支援中で、引継ぎ先を検討されている支援機関（行政および民間）の支援員・相談員の方

○相談方法



電話 / LINE相談：月～土 11:00～23:00
（受付は22:30まで、年末年始除く）

メール相談：24時間受付 1週間以内に返信

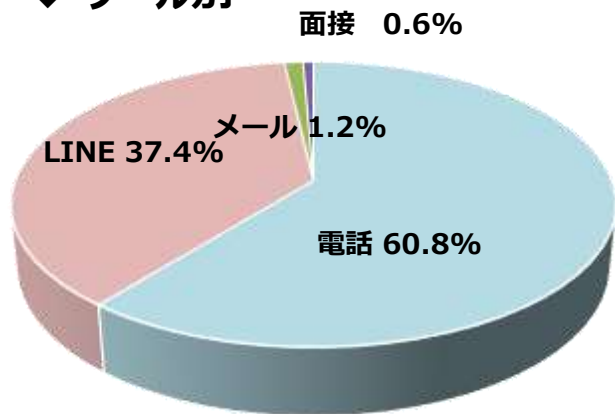
面接相談：事前予約制 原則5回程度まで
他機関相談への同行も可能

R6年度 相談件数

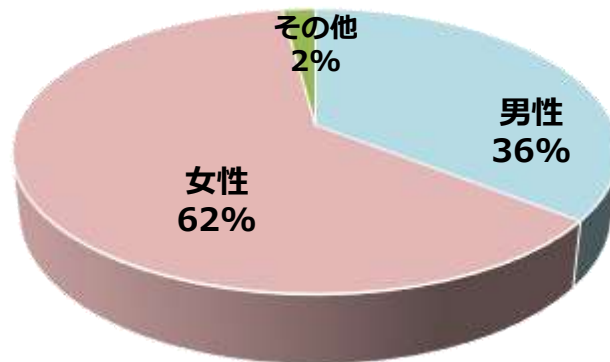
◆ 月別推移

種別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	R4	R5
電話	469	574	554	519	529	635	494	450	386	478	469	451	6,008	5,899	7,422
メール	8	9	7	15	10	9	12	11	11	9	10	5	116	217	272
LINE	298	398	345	358	342	361	295	278	239	266	277	243	3,700	3,073	4,073
面接	5	5	3	4	3	9	6	4	10	4	5	6	64	100	49
合計	780	986	909	896	884	1,014	807	743	646	757	761	705	9,888	9,289	11,816

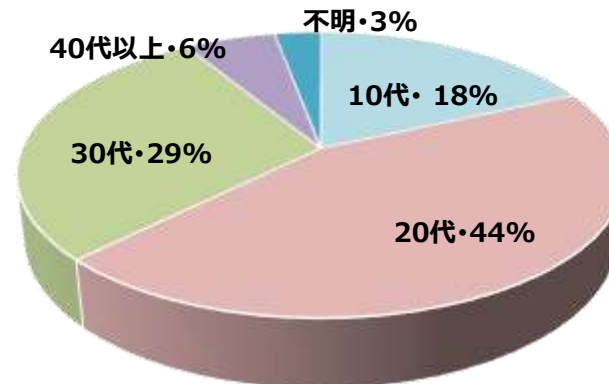
◆ ツール別



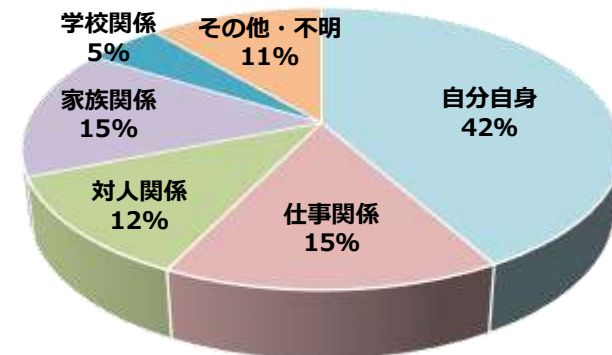
◆ 男女別



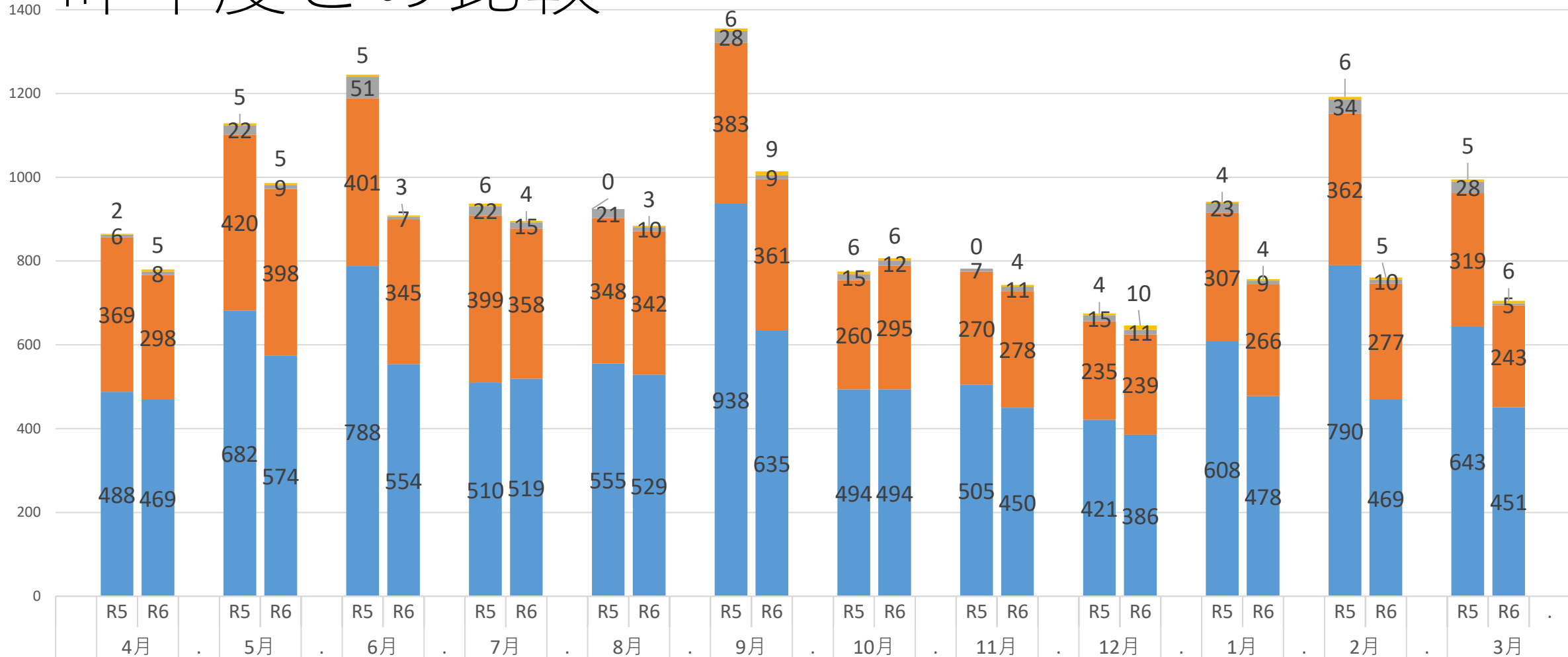
◆ 年代別



◆ 相談ジャンル



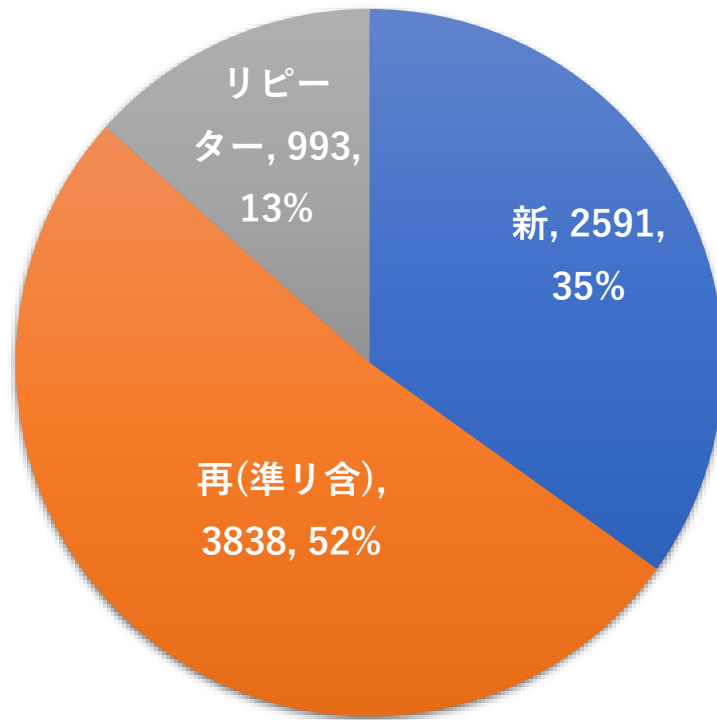
昨年度との比較



面接	2	5	5	5	5	3	6	4	0	3	6	9	6	6	0	4	4	10	4	4	6	5	5	6
メール	6	8	22	9	51	7	22	15	21	10	28	9	15	12	7	11	15	11	23	9	34	10	28	5
SNS	369	298	420	398	401	345	399	358	348	342	383	361	260	295	270	278	235	239	307	266	362	277	319	243
電話	488	469	682	574	788	554	510	519	555	529	938	635	494	494	505	450	421	386	608	478	790	469	643	451

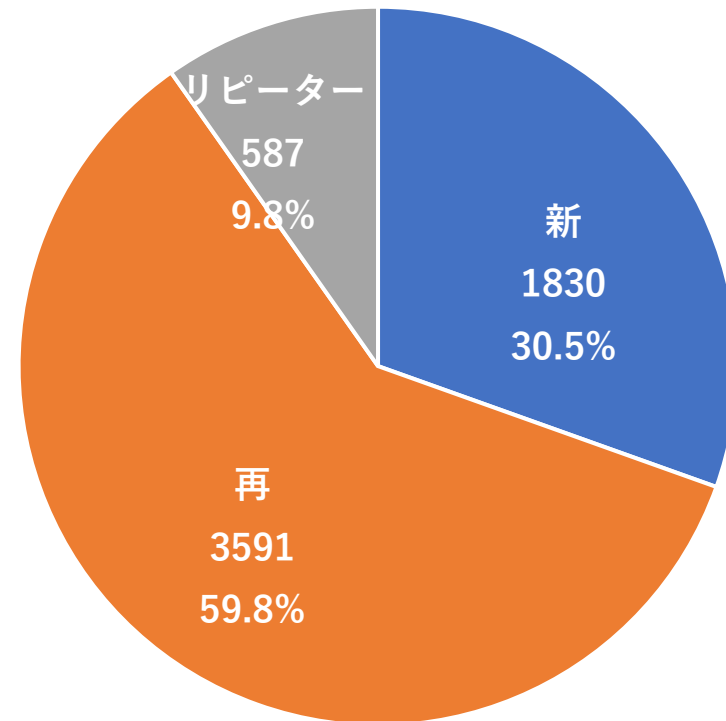
昨年度との比較（電話）

R5年度電話相談
全7422件
※集計外をのぞく



■ 新 ■ 再(準り含) ■ リピーター

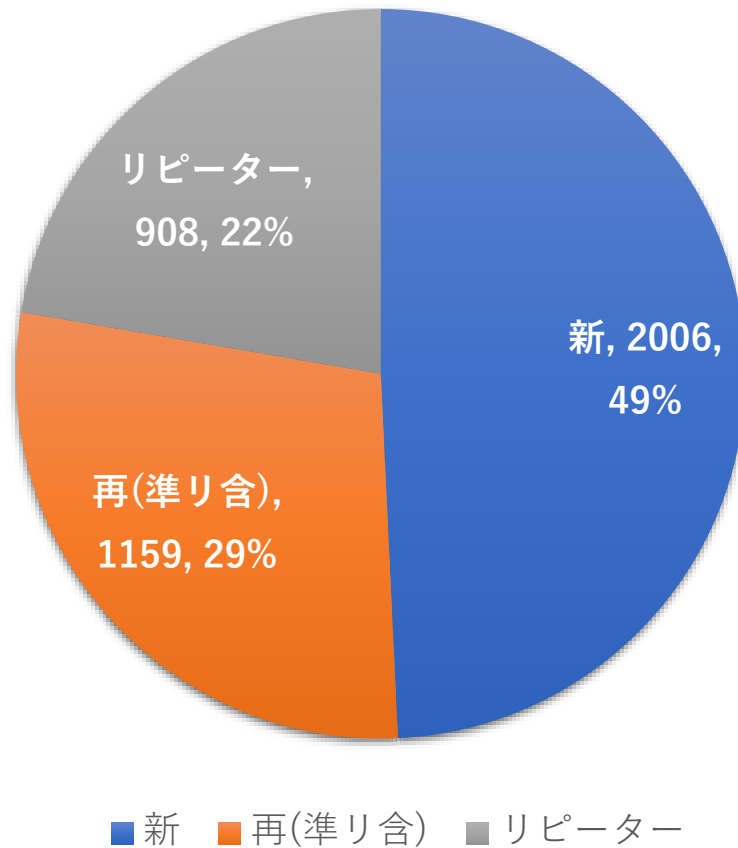
R6年度電話相談
全6008件
※集計外をのぞく



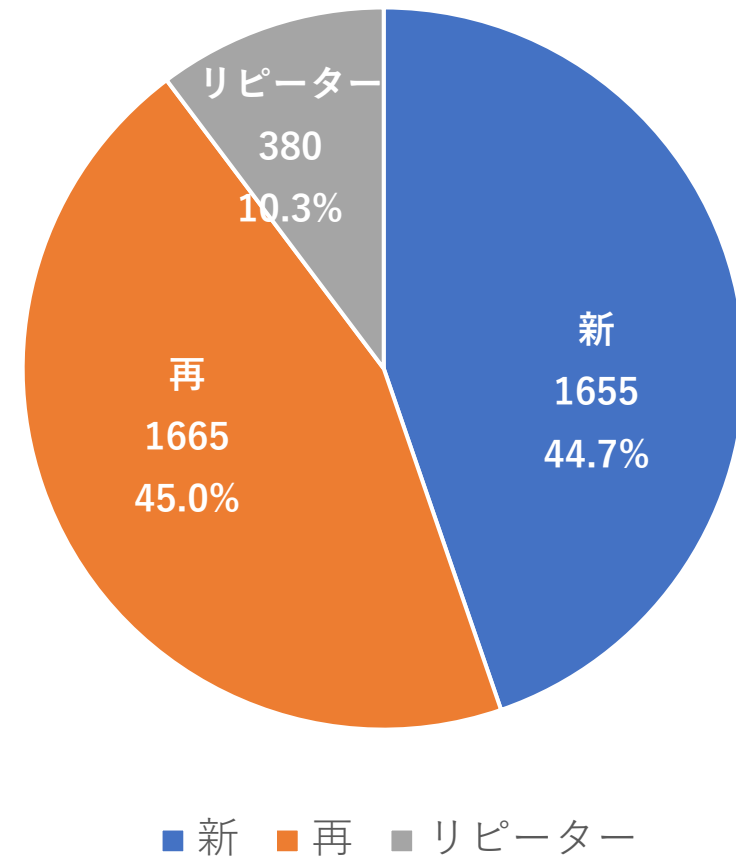
■ 新 ■ 再 ■ リピーター

昨年度との比較 (LINE)

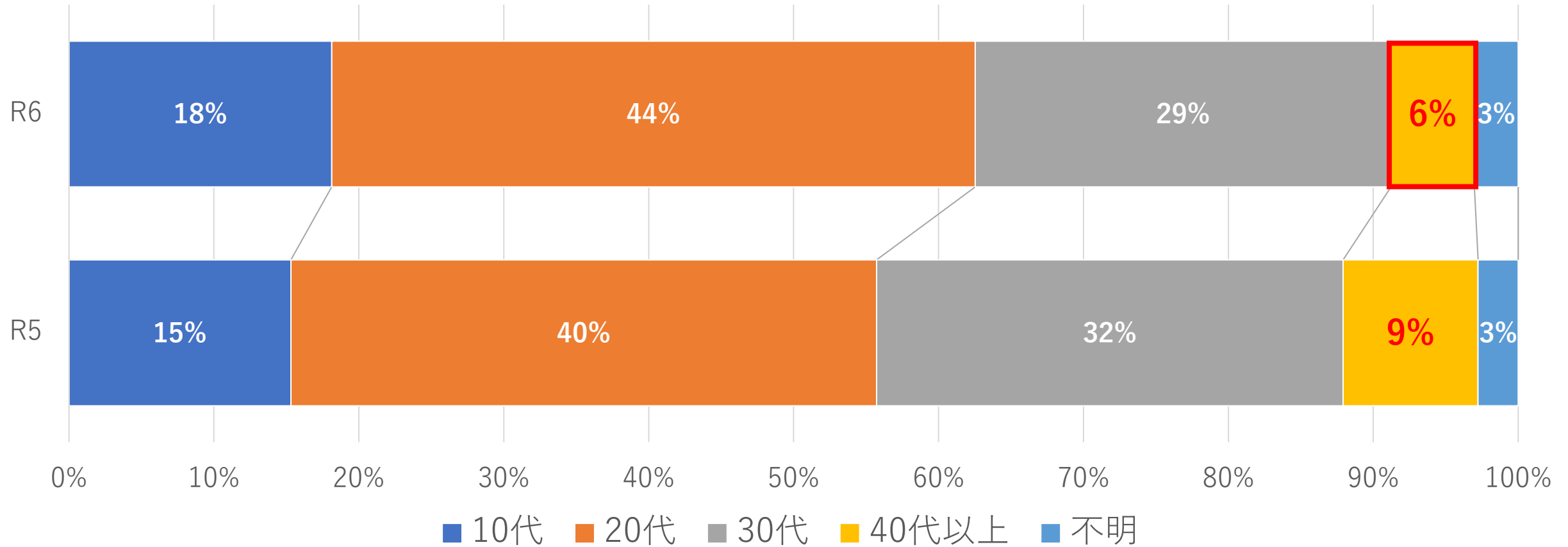
R5年度LINE相談
全4073件
※集計外をのぞく



R6年度LINE相談
全3700件
※集計外をのぞく



昨年度との比較 【相談者の年代】



相談対象者

全9888件

相談対象者	電話		LINE		メール		面接	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
本人	5257	87.5%	3559	96.2%	94	81.0%	42	65.6%
父	41	0.7%	5	0.1%	7	6.0%	2	3.1%
母	464	7.7%	76	2.1%	9	7.8%	15	23.4%
その他家族	32	0.5%	11	0.3%	2	1.7%	0	0.0%
友人・知人	19	0.3%	4	0.1%	1	0.9%	0	0.0%
支援機関等	154	2.6%	0	0.0%	2	1.7%	4	6.3%
その他	11	0.2%	1	0.0%	0	0.0%	1	1.6%
不明	30	0.5%	44	1.2%	1	0.9%	0	0.0%
	6008		3700		116		64	

主な紹介機関

生活困窮・生活保護

各市区町村生活困窮者自立支援窓口
各市区町村福祉事務所
各市区町村社会福祉協議会

女性・男性・LGBTQ相談

東京ウィメンズプラザ
各市区町村女性相談/男性相談窓口
Tokyo LGBT相談

消費生活・法律

日本司法支援センター(法テラス)
東京都多重債務者生活再生事業
風テラス

仕事・就労

総合労働相談コーナー
(東京都労働局・ろうどう110番等)
東京しごとセンター
働く人の「こころの耳相談」

保健

各市区町村保健所/保健センター
東京都立精神保健福祉センター
東京都自殺相談ダイヤル

障害者

各市区町村障害者支援センター
障害福祉課
東京都発達障害者支援センター

教育・子ども・子育て

大学等学生相談室/サポート室/
スクールカウンセラー
東京都教育相談センター
子ども家庭支援センター

外国人

多言語相談ナビ(TMCナビ)
東京都外国人相談
弁護士会外国人法律相談窓口

若者

各市区町村子ども・若者支援センター

更生保護

八王子ダルク

仲介、アウトバウンズ、折返し

◆面接に繋がったケースの最初の相談手段 ※新規面接22件中、非行相談除く

最初の手段	電話から	メールから	LINEから	家族から
件数	5	7	8	2

◆若ナビαから他機関へ仲介を行ったケース 12件

仲介先ジャンル	医療	雇用	福祉	保健
件数	3	1	1	7

面接の有無	あり	なし
件数	6	6

◆アウトバウンズ（LINEのみ） 84件、 折返し（電話のみ） 10件

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
アウトバウンズ	0	0	4	2	11	12	13	6	6	9	16	5
折返し	1	0	0	1	1	4	1	2	0	0	0	0

R6年度 非行相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	8	6	1	12	19	14	11	9	33	9	14	13	149
LINE	0	1	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	29
メール	0	0	0	1	0	1	2	0	1	0	1	0	6
面接	1	3	1	1	1	5	4	2	8	1	3	3	33
合計	9	10	4	17	24	23	20	14	44	12	22	18	217
うち新規	1	1			2	5		1	3	2	8	6	29

R5年度は実人数18名、延べ86件。R6年度は実人数29名、延べ217件。

非行相談の体制を強化し、積極的な普及啓発活動を実施したため、件数が増加した。

- ・リーフレットを支援機関に送付
- ・少年院、支援機関の訪問
- ・支援者同士の交流会を実施

※R6年度から集計方法を見直し、相談内容で非行、犯罪関連かどうかを定期的にチェック。

該当する相談は非行相談としてカウント

現状と課題

■総合相談としての役割

- ・今年度は広告効果が低く相談件数は減少したが、電話やLINEの相談依存のリピーターも減少し、適正な利用に向かっている。
- ・闇バイトやヤングケアラーなどの一次相談窓口機能を強化中（ミニ研修を実施）。

■電話、LINE、メール、面接と4つの窓口を活かした相談体制

- ・相談しやすいツールから問題を拾いあげ、深刻なケースは面接相談や地域へつなげる。

■家族や支援者からの相談の間口を広げる

- ・深刻な相談は家族や支援者からの依頼も多い。家族や関係者への支援方法の工夫や、本人に繋がる工夫を行う。

■支援者との連携を強化

- ・昨年度は少年院などを訪問。今年度は定時制、通信制高校へのPRを実施計画中。
- ・地域の子ども・若者を対象とする相談窓口と情報交換の機会を持つ。

■心配なケースへのフォローアップ体制

- ・継続相談していて、いったん終了や途切れているケースについて、様子伺いをする。
- ・メール相談で深刻な相談内容の場合、1回で返事が無くても、もう一度連絡を試みる。