

民間支援機関・実務者紹介 ～東京都若者総合相談センター(若ナビα)～

今回は、東京都若者総合相談センター(若ナビα)の専門職の皆様にインタビューを行いました。

若ナビαは、東京都在住、在学、在勤の若者やその家族等を対象とした無料の相談窓口で、若者の様々な悩みに対応する総合窓口として、専門の窓口や支援機関等へつないだり、情報提供を行ったりしています。また、犯罪や非行歴のある若者本人や家族はもちろん、立ち直り支援に携わる支援者の相談も受け付けています。

東京都若者総合相談センター(若ナビα)インタビュー(令和7年7月9日)

——若ナビαの相談対象者はどのような方たちですか。

- ・東京都内に在住、在学、在勤のおおむね 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(見込みも含む)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

です。相談方法は電話、LINE、メール、面接です。同行支援もやっています。

相談ジャンルは絞っておらず、どんなことでもまずは話を聞かせてくださいね、という姿勢で相談に応じています。

——相談者は、どのようにして若ナビαの存在を知って相談されるのでしょうか。

ほとんどがインターネットです。学校で配られたパンフレットやカードを見たという方や、最近は生成 AI に教えてもらったという方もいます。

——家族からの相談と本人からの相談のどちらが多いのでしょうか。

電話相談と LINE 相談はほとんどがご本人からの相談ですが、メール相談は親御さんからの相談が多いです。面接相談はご本人と親御さんが半々くらいで、親御さんの方が少し多いかなという感じです。子どもの問題行動に困



面接室の様子

っている親御さんが問題解決を求めて相談されるのですが、子ども本人は困っていないケースが多いので、本人にはつながりにくいです。

——相談ツール別の特徴があれば教えてください。

令和 6 年度の相談件数は 9,888 件でした。うち、電話相談が 6,008 件で約 6 割を占めます。

LINE 相談は 3,700 件です。初回相談のやり取りには 1 時間くらいかかることもあります。その後は 30 分程度ですが、他のことをしながら相談されているのか、やり取りの途中で急に応答がなくなって、しばらくしたら相談が再開したりする方もいるので、相談時間とやり取りの内容の濃さが比例しません。学校や仕事終わりの時間帯は相談が多くなるため、今年度から 17 時以降は回線を増やしています。

メール相談は 116 件ありますが、メールだけで何往復もするのではなく、電話相談を提案すると、了承してくださる方が多いです。文字のやり取りより、実際に話した方がより困りごとが明確になる場合が多いです。

面接相談は 64 件ありました。面接相談は事前予約制で、原則として 5 回程度までお受けしています。

LINE 相談ではなかなか話をしてくれなかった方が電話相談になったら少しずつ話してくれるようになることもあります。いろいろな相談ツールがあることは相談する人にとって、良いことだと思います。

——相談対象者がおおむね 18 歳から 39 歳までとなっていますが、40 歳以上の方についてのご相談もありますか。

40 代以上の方でも、まずはお話を伺い、適切な相談窓口を案内します。17 歳未満の方も同様です。

——子ども家庭センターや児童相談所の専門職からの相談もありますか。

18 歳以降の支援先についての相談が入ります。そのほかにも役所や支援機関からの相談もあります。月 1 回、精神科医や弁護士の先生方とのケース検討会議がありますので、その会議で支援について相談することもあります。緊急時には電話などで先生方にスーパーバイズが受けられるので心強いです。

——同行支援はどのような時に行われますか。

面接相談をしていく中で生活保護を申請したいなどの希望が出てきて、申請のサポート

が必要と判断したときです。あとは通院同行です。相談者の許可を得て相談者と共に医師の話聞き、支援の見立てを立てたりしています。その場合、必要であれば保健所や他の機関などへも情報提供と対応依頼を行っています。

——相談内容に特徴はありますか。

自分自身についての相談は、不安だけれど何について不安に思っているのか、困っているけれど何に困っているかが分からない、悩みごとがはっきりしていない状態が特徴的です。学校、仕事関係のご相談もありますが、そういうものと比べて、自分自身についての悩みは「なんかずっと寂しいんですよね」というように漠然としています。

——自分ではなく友達のことと相談したいというご要望もありますか。

そんなに多くはありませんが、友達、ネットの友達についての相談はあります。お付き合いしている方が心配で相談に来る方もいます。相談者も、相談者が話題にする相手も、双方悩んでいるようなところはあると感じます。

——どのような形で他の相談機関につないでいますか。

総合相談窓口という性質上、ずっと相談を受けていくことが難しいので、その方に合った相談先を紹介しています。相談期間の制限はありませんが、今困っていることを明確にした上で、適した窓口につなぐことが大切だと考えています。

親御さんからの相談にも、同じように適切な窓口を紹介しています。

——どういう状態を目指して相談に対応していらっしゃいますか。

若い方向けの相談窓口なので、「このことは初めて他人に話した」「誰にも話したことがなかった」という方が結構いらっしゃいます。その方の長い人生を考えると、若ナビαへの相談で嫌な思いをしたり、「相談した甲斐がなかったな」と思ったりしてしまうと、次また別のことで悩んでも相談という行動につながりにくくなってしまいます。相談者が「話してよかった」と感じてもらえれば、将来再び困難に直面した際に相談するという行動につながるはずで、困りごとや問題が解決するところまでは難しいにしても、相談者の気づきになるような助言や具体的な行動のきっかけになればと思いながら日々の相談対応をしています。

——最後に、メールマガジンの読者である区市町村の担当者へメッセージをお願いします。

相談ジャンルを限定せず、仕事、人間関係、家族、そして漠然とした自分自身の悩みまで、幅広い相談に対応しています。非行や犯罪の相談にも力を入れています。若い人たちが困っている場面があったら、どんなことでも良いので、お気軽にご相談ください。電話と LINE は、月曜日から土曜日までの 11 時から 23 時まで（受付は 22 時 30 分まで）、メールは 24 時間受け付けています。

