

こども家庭庁 令和7年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業

子ども・若者総合相談センター等における
困難を有する子ども・若者支援の在り方等に関する調査研究

報告書



みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社

令和8年3月

子ども・若者総合相談センター等における困難を有する子ども・若者支援の在り方等に関する調査研究 事業要旨

本調査研究では、子ども・若者総合相談センター等の設置促進に向けて、子ども・若者総合相談センター等における子ども・若者支援に関する在り方について検討・整理することを目的として、以下を実施した。

委員会の開催

専門的知見及び現場における知見を踏まえて幅広い議論を行うため、検討委員会を設置し、本事業で実施する各調査の設計・分析、事業の取りまとめに向けた協議を行った。

| 氏名 | 役職 |
|--------|--|
| 荒井 佑介 | 特定非営利活動法人サンカクシャ 代表理事 |
| ◎門田 光司 | 一般社団法人福岡県スクールソーシャルワーカー協会 常務理事 |
| 川崎 圭三 | 奈良県葛城市子ども未来創造部 子ども・若者サポートセンター 所長 |
| 津富 宏 | 特定非営利活動法人青少年就労支援ネットワーク静岡 顧問 |
| 長井 理夏子 | 滋賀県子ども若者部 子どもの育ち学び支援課 |
| 永野 咲 | 武蔵野大学人間科学部社会福祉学科 准教授 |
| 畑山 麗衣 | 特定非営利活動法人Giving Treeピアカウンセラー |
| 松田 考 | 一般社団法人ソーシャルペダゴジーネット 代表理事 公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会子ども若者支援担当部長 |
| 萬谷 達朗 | 名古屋市子ども青少年局 子ども未来企画部 青少年家庭課 |

※五十音順、敬称略。◎印は座長

子ども・若者総合相談センター未設置自治体への調査

今後、子ども・若者総合相談センターの設置意向がある自治体を対象として、子ども・若者総合相談センター等における子ども・若者支援に関するガイドラインに盛り込むべき内容案の検討にあたり、検討案への意見収集を行うことを目的として、子ども・若者総合相談センターが未設置の4自治体（都道府県1、市区町村3）を対象としてヒアリング調査を実施した。

先進自治体における子ども・若者支援に関する調査

(1) 資料収集調査

子ども・若者総合相談センター及び子ども・若者支援地域協議会を設置している自治体を対象に、自治体や委託先団体が策定している実施要領・ガイドライン等の関連資料を収集し、その内容を包括的に把握することを目的として実施した。38自治体（都道府県7、市区町村31）より回答が寄せられ、36自治体より提出された関連資料（合計67件）について、記載内容の分析を行った。

(2) 先進自治体へのヒアリング調査

子ども・若者総合相談センター等、先進的な子ども・若者支援の取組を行っている自治体を対象として、子ども・若者への支援の具体的な流れや取組事例等を収集するとともに、その実施背景や具体的な実施方法等を把握することを目的として、7自治体（都道府県2、市区町村5）へのヒアリング調査を実施した。ヒアリングにて聴取したセンターの運営等にかかる具体的な情報を活用し、ガイドラインに盛り込むべき内容案に記載することが望ましい内容について検討を行った。

ガイドラインに盛り込むべき内容案と手引きの検討

(1) ガイドラインに盛り込むべき内容案の検討

「子ども・若者総合相談センター未設置自治体への調査」及び「先進自治体におけるこども・若者支援に関する調査」(資料収集調査、ヒアリング調査)の結果を踏まえ、検討委員会において、困難を有するこども・若者の捉え方や支援の出口等を含む困難を有する若者支援の全体にかかる考え方や、困難を有する若者をどのように把握しつながるのか、また、支援の実施にあたっての手順や関係機関の役割分担等、支援の具体的な取組例を含めた、こども・若者支援の在り方について整理を行った。

上記の整理に基づき、子ども・若者総合相談センター等におけるこども・若者支援に関するガイドラインに盛り込むべき内容案の取りまとめを行った。

(2) ガイドライン内容案の「手引き」の検討

検討委員会においてガイドラインに盛り込む内容案の検討を進める中で、委員より、ガイドライン案に記載された文章だけでなく、読み手がガイドライン案の内容への理解を深めるために活用することができる補足情報として、本文の解説を作成することが効果的ではないかとの意見が出され、総意が示された。

そこで、ガイドラインに盛り込む内容案に加えて、各項目の記述の背景や先行自治体における取組例、これまでの調査研究から把握されたデータ、関連する事業等の紹介などを盛り込んだ、ガイドライン内容案の「手引き」を作成することとし、検討委員会において議論を行った。また、「手引き」の作成にあたっては、検討委員会委員に各専門の見地や若者支援の現場実践を踏まえたコメントを依頼し、「コラム」の形で盛り込むなど、読み手の理解を深めるための工夫を行った。

成果等の公表計画

本事業の成果は、株式会社みずほ銀行(みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社は令和8年4月1日に株式会社みずほ銀行と統合)のホームページにおいて公開する。

目次

| | |
|--------------------------------------|----|
| 第1章 本調査研究の概要..... | 1 |
| 1. 背景・目的..... | 1 |
| 2. 実施内容..... | 2 |
| 3. 成果の公表方法..... | 4 |
| 第2章 子ども・若者総合相談センター未設置自治体への調査..... | 5 |
| 1. 調査概要..... | 5 |
| 2. 調査結果..... | 7 |
| 3. 小括..... | 12 |
| 第3章 先進自治体におけるこども・若者支援に関する調査..... | 14 |
| I 資料収集調査..... | 14 |
| 1. 調査概要..... | 14 |
| 2. 調査結果..... | 15 |
| II 先進自治体へのヒアリング調査..... | 21 |
| 1. 調査概要..... | 21 |
| 2. 調査結果..... | 22 |
| 3. 小括..... | 33 |
| 第4章 ガイドラインに盛り込むべき内容案と「手引き」の検討..... | 36 |
| I 検討の経緯..... | 36 |
| 1. 検討の背景と目的..... | 36 |
| 2. 検討のプロセス..... | 37 |
| II ガイドライン内容案の手引き..... | 38 |
| 1. こども・若者支援の必要性と実施体制..... | 38 |
| 2. 子ども・若者総合相談センターについて..... | 44 |
| 3. 具体的な業務..... | 53 |
| III 終わりに..... | 78 |
| 巻末資料 こども・若者支援に関するガイドラインに盛り込む内容案..... | 80 |

第1章 本調査研究の概要

1. 背景・目的

(1) 背景

社会環境の変化に伴い、子ども・若者を取り巻く多様な生きづらさが指摘される中、子ども基本法及び子ども・若者育成支援推進法（以下、「一法」という）に基づき、誰ひとり取り残さず、途切れることのない子ども・若者支援の実現が求められている。すべての子どもが、その年齢及び発達 の程度に応じて、その意見が尊重され、その最善の利益が優先して考慮されることは、子ども基本法が掲げる基本理念であり、施策検討にあたっては当事者の声に基づいてニーズを把握することが求められる。

そこで、令和6年度に実施した「社会生活を円滑に営む上での困難を有する子ども・若者の実態及び支援方策に関する調査研究」では、支援団体とつながった経験があり、何らかの当事者性を有している子ども・若者本人へのインタビュー、及びそうした子ども・若者への支援を担っている支援者へのヒアリングにより、子ども・若者や支援に携わる支援者の声を踏まえた支援の在り方を探るとともに、これらの困難を有する子ども・若者に対する、全国の自治体における支援施策等の現状把握を行った。

上記の結果から、子若法に基づく「子ども・若者総合相談センター」や「子ども・若者支援地域協議会」の設置がない自治体では特に、自治体における、課題を抱えた子ども・若者（特に18歳以降）への支援体制、具体的な支援施策の不足、「支援につながりにくい、見落としてしまう若者」への課題意識など、多くの自治体が子ども・若者支援の現状に対し課題を感じていることが示された。また、子ども・若者当事者から語られた経験や思い、支援者へのヒアリングにより、こうした子ども・若者への関わりや関係構築、支援にあたって求められる視点や現場の知見を踏まえた支援の工夫等が把握された。

困難を有する子ども・若者支援の充実にあたっては、こうした自治体の現状や先進的に支援に取り組んでいる支援団体等の知見を踏まえながら、困難を有する若者支援の在り方や、具体的な取組方法等を整理し、子ども・若者総合相談センター等の設置を促進していくことが必要と考えられる。

(2) 目的

以上の背景認識を踏まえ、本調査研究では、子ども・若者総合相談センター等の設置促進に向けて、子ども・若者総合相談センター等における子ども・若者支援に関する在り方について検討・整理することを目的として実施した。

2. 実施内容

本事業では、以下の調査等を実施した。

(1) 委員会の設置

事業実施方針の検討とともに、調査結果について専門的な知見や現場の視点を踏まえた検討を行い、子ども・若者総合相談センターにおけるこども・若者支援の在り方に関するガイドライン案に盛り込むべき内容案等の取りまとめを行うため、こども・若者支援領域にかかる有識者や関係者等からなる「子ども・若者総合相談センター等における困難を有するこども・若者支援の在り方等に関する調査研究 検討委員会」（以下「検討委員会」）を設置し、本事業で実施する各調査の設計・分析、事業の取りまとめに向けた協議を行った。

委員会の概要、各回の検討内容等は以下の通りであった。

1. 委員一覧

図表 1 検討委員会委員一覧

| 氏名 | 役職 |
|--------|--|
| 荒井 佑介 | 特定非営利活動法人サンカクシャ 代表理事 |
| ◎門田 光司 | 一般社団法人福岡県スクールソーシャルワーカー協会 常務理事 |
| 川崎 圭三 | 奈良県葛城市こども未来創造部 こども・若者サポートセンター 所長 |
| 津富 宏 | 特定非営利活動法人青少年就労支援ネットワーク静岡 顧問 |
| 長井 理夏子 | 滋賀県子ども若者部 子どもの育ち学び支援課 |
| 永野 咲 | 武蔵野大学人間科学部社会福祉学科 准教授 |
| 畑山 麗衣 | 特定非営利活動法人Giving Treeピアカウンセラー |
| 松田 考 | 一般社団法人ソーシャルペダゴジーネット 代表理事 公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会こども若者支援担当部長 |
| 萬谷 達朗 | 名古屋市子ども青少年局 子ども未来企画部 青少年家庭課 |

※五十音順、敬称略。◎印は座長

2. 事務局・オブザーバー

【こども家庭庁】

深町 秀樹 こども家庭庁支援局 虐待防止対策課 課長補佐
宮本 理華子 こども家庭庁支援局 虐待防止対策課 係長
小林 成海 こども家庭庁支援局 虐待防止対策課

【事務局】

| | | |
|-------|---------------------|---------------|
| 佐藤 溪 | みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社 | 社会政策コンサルティング部 |
| 出原 幹大 | みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社 | 社会政策コンサルティング部 |
| 松元 麗乃 | みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社 | 社会政策コンサルティング部 |
| 谷口 美弥 | みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社 | 社会政策コンサルティング部 |

3. 委員会各回の開催日程・議事

図表 2 検討委員会の日程・議事一覧

| 開催日程 | | 主な議題 |
|------|---------------|--|
| 第1回 | 令和7年 9月4日 | (1) 事業計画について － 取りまとめに向けたプロセスについて － ガイドラインに盛り込むべき内容案の論点について (2) 先進地域におけるこども・若者支援の取組調査について |
| 第2回 | 令和7年 11月5日 | (1) 先進地域におけるこども・若者支援の取組調査（資料収集）の結果について (2) 未設置自治体ヒアリング調査の実施状況について (3) ガイドラインに盛り込むべき内容について － ガイドラインに盛り込むべき内容の骨子案について － 先進地域ヒアリングの実施方針について |
| 第3回 | 令和8年 1月21日 | (1) ヒアリング調査の実施状況について － 未設置自治体ヒアリング調査について － 先進自治体ヒアリング調査について (2) ガイドラインに盛り込むべき内容について － ガイドラインに盛り込むべき内容案について － 手引きの構成及び盛り込む内容案について |
| 第4回 | 令和8年 3月4日 | (1) ガイドラインに盛り込む内容案について（報告） (2) 報告書案について － 報告書全体の構成について － ガイドライン内容案の「手引き」について － 今後の取組について |

(2) 子ども・若者総合相談センター未設置自治体への調査

今後、子ども・若者総合相談センターの設置意向がある自治体を対象として、子ども・若者総合相談センター等におけるこども・若者支援に関するガイドラインに盛り込むべき内容案の検討にあたり、検討案への意見収集を行うことを目的として、子ども・若者総合相談センターが未設置の自治体へのヒアリング調査を実施した。

調査方法、調査結果は、第2章を参照されたい。

(3) 先進自治体におけるこども・若者支援に関する調査

子ども・若者総合相談センター及び子ども・若者支援地域協議会を設置している自治体を対象に、自治体や委託先団体が策定している実施要領・ガイドライン等の関連資料を収集し、その内容を包括的に把握することを目的として、資料収集調査を実施した。

また、子ども・若者総合相談センター等、先進的なこども・若者支援の取組を行っている自治体を対象として、こども・若者への支援の具体的な流れや取組事例等を収集するとともに、その実施背景や具体的な実施方法等を把握することを目的として、ヒアリング調査を実施した。

調査方法、検討結果は、第3章を参照されたい。

(4) ガイドラインに盛り込むべき内容案と手引きの検討

「子ども・若者総合相談センター未設置自治体への調査」及び「先進自治体におけるこども・若者支援に関する調査」の結果を踏まえ、検討委員会において、子ども・若者総合相談センター等におけるこども・若者支援に関するガイドラインに盛り込むべき内容案の取りまとめを行うとともに、ガイドライン内容案への理解を深めてもらうための解説として、各項目の記述の背景や先行自治体における取組例、これまでの調査研究から把握されたデータ、関連する事業等の紹介などを盛り込んだガイドライン内容案の「手引き」を作成した。

検討の経緯及び結果は、第4章を参照されたい。

3. 成果の公表方法

本調査研究の成果は、株式会社みずほ銀行（みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社は令和8年4月1日に株式会社みずほ銀行と統合）のホームページにおいて公開する。

第2章 子ども・若者総合相談センター未設置自治体への調査

1. 調査概要

(1) 目的

今後、子ども・若者総合相談センターの設置意向がある自治体を対象として、子ども・若者総合相談センター等における子ども・若者支援に関するガイドラインに盛り込むべき内容案の検討にあたり、検討案への意見収集を行うことを目的として、子ども・若者総合相談センターが未設置の自治体へのヒアリング調査を実施した。

(2) 調査方法

1. 調査対象

子ども・若者総合相談センターが未設置で、かつ設置意向がある自治体を対象とし、調査対象の選定にあたっては、こども家庭庁にて令和6年度に実施した「子ども・若者支援地域協議会、子ども・若者総合相談センターの設置状況調査」において子ども・若者総合相談センターを「設置予定」と回答した自治体の中から、以下の視点で検討を行った。

【選定軸】

- 直近に子ども・若者支援地域協議会を設置済みで、子ども・若者総合相談センターを「設置予定」と回答している自治体
- 子ども・若者支援地域協議会について「未設置」かつ「設置予定」の回答がなく、子ども・若者総合相談センターを「設置予定」と回答している自治体

また、対象となりうる自治体について、こども家庭庁にて実施されている「こども・若者支援体制整備及び機能向上事業」アドバイザーの助言をもとに、自治体規模や都市／地方の観点で、人口規模が小さい自治体や地方の自治体も含めるよう考慮し、ヒアリング対象を検討した。

調査対象とした全国4自治体（都道府県1、市区町村3）は以下のとおり。

図表3 未設置自治体ヒアリング調査対象

| 自治体名 | 実施日時 | 備考欄 |
|------------|---------------|----------|
| 自治体①（一般市） | 令和7年10月23日（木） | 協議会の設置あり |
| 自治体②（一般市） | 令和7年10月24日（金） | 協議会の設置なし |
| 自治体③（都道府県） | 令和7年11月20日（木） | 協議会の設置あり |
| 自治体④（一般市） | 令和7年11月21日（金） | 協議会の設置なし |

2. 調査項目

主な調査項目は以下の通り。

図表 4 ヒアリング調査項目

| | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| ○基礎情報 | |
| | ヒアリング先ご担当課の所掌業務 |
| | こども・若者支援にかかる支援体制の現状（関係課、関係機関など） |
| ○子ども・若者総合相談センターの設置検討について | |
| | 子ども・若者総合相談センターにかかる庁内での検討状況 |
| | 検討を始めるに至った経緯、課題認識 |
| | 設置予定時期、想定する体制等（※既に検討中の場合） |
| ○子ども・若者総合相談センターの設置検討にあたっての論点、課題等 | |
| | こども・若者支援に関するニーズの把握について |
| | センター設置にあたっての庁内・関係機関との役割整理について |
| | センターにおいて備える機能や役割について |
| | センターにおいて配置を想定する人材について |
| | 困難を有するこども・若者の把握や対象者とのつながり方について |
| | 具体的なケース対応の進め方、支援の実施プロセスについて |
| | 関係機関や民間団体等との連携について |
| | その他、検討中の論点や課題 |
| | こども・若者支援に関する国指針やその手引きに盛り込んでほしい内容 |
| ○子ども・若者支援地域協議会の設置・運営について | |
| | 子ども・若者支援地域協議会の設置有無 |
| | （設置ありの場合）子若協議会の設置・運営状況、特色や課題 |
| | （設置ありの場合）国指針の改訂に向けたご意見等 |
| ○その他 | |
| | センターの設置促進にあたり期待される支援（国・都道府県等） |
| | 貴自治体における今後の取組方針 |

3. 実施方法

オンライン会議システムを活用したオンラインヒアリングとした。

4. 実施期間

令和7年10月～令和7年11月

2. 調査結果

(1) 所掌・支援体制の現状

【行政の縦割りや連携の制約がみられる所掌・支援体制の現状】

こども・若者支援に関わる教育・福祉・子育てなど複数部局では、虐待対応や不登校相談、生活困窮・ひきこもり支援といった既存の相談窓口・事業等が各所管で提供されている中で、そうした既存資源の上に子ども・若者総合相談センターや子ども・若者支援地域協議会等を通じたこども・若者支援をどのように位置付けるかが、各自治体の庁内で検討課題となっていた。また、18歳以上の若者支援について、権限や情報の取扱いの範囲、所管意識の違い等で連携が十分機能しない場面があるなど、縦割りの組織構造が残る中で、関係する所管部署が連携できる体制を模索している現状が確認された。

- ・ 福祉課がこども・若者支援を含む福祉領域を所掌。課内は「障害係」と「保護係」に分かれ、保護係が生活困窮、ひきこもり、生活保護、こども・若者支援を担当している状況。また、従来、生活困窮の相談は社会福祉協議会の窓口で受け入れてきた。しかし、生活困窮に該当しない若者への支援メニューが乏しく、「制度のはざま」にある若者を十分に救い上げられていなかった。現在は、学校・教育委員会、ハローワーク、精神科医療機関、警察、社会福祉協議会等とのつながりを構築・拡充している。(自治体①)
- ・ 当課ではこども家庭センター（市直営）の設置・運営やこども計画の策定を担当。若者支援全般を所管する部署は庁内でも現在、検討中の状況であるが、庁内関係課としては、教育委員会では学校の不登校に関する相談対応を担い、福祉課では生活困窮・ひきこもり・孤独孤立支援に対応している。(自治体②)
- ・ 青少年行政課が子ども・若者育成支援推進法に基づく業務として、センターや協議会等の運営を所管している。子育て支援、要保護児童対策地域協議会、家庭支援等の福祉領域は福祉部が所管している。(自治体③)
- ・ 当課は、子ども・子育て分野の計画策定と施策推進を担当している。具体的には、子ども計画の策定・推進、子育て支援全般、子育て支援施設の所管、子どもの貧困対策等が主な所掌である。一方で、18歳以上の若者やひきこもり・就労支援等を所管する福祉課との間で、実質的な情報共有や連携はほとんどなく、こども・若者支援に関して他課との連携はあまり構築されていないとの認識である。(自治体④)

(2) 設置の検討状況

【地域の実情に沿ったセンター設置の検討】

ヒアリングを行った自治体の中には、子ども・若者支援地域協議会を設置済みの自治体と未設置の自治体、センター設置に向けて具体的な準備に着手している自治体と検討の初期段階にある自治体など、様々な自治体が含まれていた。その中には、既存事業の拡充や組み合わせで代替機能を持たせる

検討を行っている例もあった。また、他自治体の現場視察や情報収集を積極的に行いながら、市長や地域住民のニーズに応える形でセンター設置の検討を開始している自治体も見られた。

- ・ 前市長が他自治体のセンターを視察し、センターおよび協議会立ち上げの必要性を認識した。併せて重層的支援体制整備事業への対応の必要性から、「制度のはざま」の子ども・若者への支援を担うセンターの整備が求められた。現在、設置に向けた準備を行っているが、運営は委託を前提に、委託要綱・仕様の策定を進めている。庁内の役割分担や連携の枠組みは検討中であるものの、設置準備に際しては他自治体を訪問・情報収集を行っており、特に、同規模の自治体が参考になっている。(自治体①)
- ・ 市長主催のタウンミーティングで市民から「専門的な助言・相談」のニーズが示された。市職員内には社会福祉士等の専門知識を有した方はいるものの、高度な要求や単なる相談支援以上のニーズには応えられる状況ではなかったため、市議会での一般質問を受けたことで、センターおよび協議会の設置に関する検討を開始。また、市議会議員（現市長）が他自治体を視察し、同自治体のセンターが先進的であることや子ども家庭センターを設置済みである状況等も踏まえ、検討するに至った。ただし、当市では直営によるセンター設置は難しいため、既存の委託先である NPO 法人の活用、または広域的な受託を含め検討している状況であり、広域での共同設置も検討中。(自治体②)
- ・ 国から設置を求められており、県としても設置責任の認識はあったものの、具体化が進んでいなかった。従来、「ひきこもり相談」を実施していたが、健康福祉部の施策と重複する部分があったため、より幅広いニーズに対応する「子ども・若者相談センター」として再構築することとなった。令和 6 年度にひきこもり相談からの移行を決定し、令和 7 年度から「子ども・若者相談センター」として現在の形で運営を開始している。令和 7 年度は準備段階として、小規模ながら相談受付を開始し、地域協議会等を通じた関係機関との連携構築に着手したところである。(自治体③)
- ・ 現時点で、当市において「子ども・若者総合相談センター」を名称どおりに設置する具体的な検討は行っていないが、最近の検討としては、小学校高学年から中学生・高校生といった層の居場所が不足している課題を踏まえ、こうした年代に特化した居場所づくりを優先的に検討している。これは「子ども若者総合相談センター」としての検討というよりも、「居場所支援」としての検討にとどまっているが、今後の現実的な方向性としては、いきなり新たな「センター」を立ち上げるのではなく、既存事業を棚卸したうえで、その拡充や組み合わせにより、子ども・若者総合相談センターに近い機能をもたせる可能性を探ることになると認識している。(自治体④)

(3) 想定するセンターの機能・体制

【基本機能やケース対応・連携運用での工夫】

センターの基本機能として、電話・LINE等で相談を受け付け、関係機関へつなぐ機能を中核に据えつつ、センター自身に付加的な機能を持たせることを視野に検討を進めている自治体も見られた。また、ケース対応と連携の運用面では、委託先との月1回のスタッフミーティングやネットワーク会議等の会議体を通じて、「どこにつなげばよいか分からない」という課題を補う顔の見える関係づくりが意識されていた。一方で、法令に則り情報管理を行うことを基本としつつも、実務として具体的なケースの情報共有をどのような実施体制で行うのか等、連携にあたっての課題を挙げる声や、センターの具体的な機能像を描けていないといった声も聞かれた。

- ・ センターでは、基本機能として電話・LINE相談、来所・訪問面談、定期的な伴走、必要な支援先へのつなぎを想定している。他方で、情報管理は法令に則り、必要な範囲で関係機関と共有できる。現時点では具体的なケース情報の提供体制が十分でなく、協議会の場では枠組みの議論が中心となっており、ケース対応での連携を強化する必要がある。(自治体①)
- ・ 相談支援(虐待、ひきこもり、孤独・孤立、不登校等の関係機関につなぐ調整機能)を想定している。(自治体②)
- ・ 第一義として、相談を受け、適切な相談機関につなげることを重視している。つなぎ先が見つからない場合は、センターで継続して相談を受ける方針である。また、委託先とは月1回のスタッフミーティングを実施し、支援状況の把握と情報共有を行っており、実務者会議については、相談支援機関同士の連携を目的とした「ネットワーク会議」を実施している。また、当初、会議の必要性に疑問の声もあったが、窓口担当者からは「どこにつなげばよいか分からない」という課題が示され、顔の見える関係づくりの重要性が明確になった。グループワークや課題共有ができる仕組みが参加機関から評価されており、児童相談所やひきこもり支援センター等も、センター側に相談したいことがあるとのことで、顔が見える関係があることが重要である旨、認識している。(自治体③)
- ・ 具体的な実施事例・運営形態の情報が不足しているため、明確な機能像を描けていない。相談窓口としての機能を想定すると、既に存在するこども家庭センターや教育相談所と役割が重なり得る一方、子ども自身が直接相談に行けるような入り口の整備は必要と感じている。(自治体④)

【対象者との接点やアウトリーチ・人員体制】

対象者との接点として電話・メール・LINE・面談など多様な相談チャネルに加え、学校配布物や公式LINE/ウェブサイトで周知し、既存のひきこもり・不登校・保健等の窓口から紹介を受ける想定で、こども食堂など既存の居場所を入口にする考えも見られた。また、相談・つなぎを中心に据えつつ、アウトリーチや居場所・イベントへの考え方については自治体によって優先度が異なり、実施は予算や体制次第で判断する、NPO委託を想定するといった意見も聞かれた。人材体制については、

配置人数及び職種の想定も自治体によって幅があるが、直営による運営は人員確保が難しく、委託を想定する自治体が多かった。

- ・ 学校経由のパンフレット配布（LINE 相談窓口の周知）、市公式 LINE・ウェブ広告、インターネット経由の情報発信などにより周知することを想定している。一方で、アウトリーチ・関係構築として学校配布パンフレットによる周知、将来的なイベント実施、居場所・フリースペースも検討しているものの、予算や事業のキャパシティとの兼ね合いから、機能を搭載するか否かをこれから判断するところである。また、臨床心理士、キャリアコンサルタント、教員免許保有者等、福祉・教育・心理の専門性を併せ持つ人材を配置することを想定しており、委託先において相談体制を確保できる構成を検討中である。（自治体①）
- ・ 既存のひきこもり支援（社会福祉課委託事業）、不登校相談（教育研究所）、保健センターの相談等からの連携・紹介等を想定しており、就労支援の体験機会、居場所づくり、イベント等の実施（直営では難しく、NPO 委託による実施を想定）も検討中。また、市職員として社会福祉士・保健師等は在籍しているが、センター設置においては上記に加え、幅広い専門性を持つ外部専門職・若者支援コーディネーター等が必要との認識。委託先 NPO の人的資源・ノウハウを活用していきたい。（自治体②）
- ・ 対象者との接点としては電話、メール、オンライン、面談による相談を受け付けている。フリースペースは前身のひきこもり相談に付随して残っているが、優先順位としては相談・つなぎが主である。アウトリーチ（訪問支援）は、センターでは実施していない。なお、基本体制は 2 名であり、委託先のカウンセラーには臨床心理士等の資格要件は設けていないが、ひきこもり相談等の一定の経験を有する人材を配置している。（自治体③）
- ・ 当市に既に存在するこども食堂やこどもの居場所（NPO によるもの等）は、困難を抱えた子どもが集まりやすいポイントになっており、こうした既存の場を総合相談センター機能の一部として位置付けることも考えられるのではないかと考えている。新たなセンターに専門職を配置する場合、正規職員の不足が深刻であり、人員増を伴わない新規事業は極めて困難である。（自治体④）

（4）設置に向けた論点・課題

【財源や人員体制・連携における課題】

財政難で事業の継続・拡充の見通しが立ちにくく補助金頼みの短期設計は持続性に課題があること、正規職員不足や兼務負担でセンター設置・専門職配置・機能拡充が進みにくいこと、加えて所掌や対象範囲・既存機関との役割分担の整理と、関係機関間の「顔の見える」定期的な連携の場づくりが重要論点であることが指摘された。

- ・ 人員面では保護係 7 名のうち 4 名が生活保護ケースワーカー、残りがこども・若者対応等を担当しており、正規職員でこども・若者支援を行うにあたっては負担が大きい。（自治体①）

- ・ 予算確保（市単独では厳しく、補助事業の活用が前提）の他、庁内合意形成と役割分担の調整等が検討中の論点となっている。若者を対象に含めると年齢幅が広く、どの部署がどこまで対応すべきかの整理が難しい。（自治体②）
- ・ 拡充の意向はあるものの、県の財政難により来年度以降の予算確保や体制維持の見通しが立っていない。また、福祉部局との役割整理ができておらず、既存の相談機関との兼ね合いや本来あるべき形が詰め切れていない。（自治体③）
- ・ 予算面では新たな施策・センター設置を求めるのであれば、それに見合う安定的な財源措置が不可欠である。民間団体・自治体ともに持続性の観点から負担が大きい。また、新たなセンターに専門職を配置する場合、正規職員の不足が深刻であり、人員増を伴わない新規事業は極めて困難である。既存の相談機関としては、こども家庭センター、教育相談所、地域福祉課の生活自立支援窓口などがあり、子ども・若者総合相談センターを設置する場合には、これらとの役割分担・統合・すみ分けが大きな論点になると考えられる。（自治体④）

【実装可能な標準プロセス・柔軟な運用を認めるガイドラインを希望】

ガイドラインについて各自治体から寄せられた意見として、厳格な要件で現場の既存取組を縛るのではなく「望ましい方向性」を示しつつ実情に応じて柔軟運用できる内容を求める声が聞かれた。あわせて標準的な実装プロセスや機関連携フロー、センター設置後に自治体が行うべき機能・役割分担・運営手順の具体化、庁内外（福祉課・市民部等を含む）の役割分担と連携方法の具体例、複数自治体による共同設置の体制例と調整事項、さらに財政・人員・既存資源の差を前提に直営／委託や既存施設との一体運用など多様な実施形態を許容する整理に加え、メリット・デメリットの比較整理があると検討が進めやすい、という要望が見られた。

- ・ 庁内で所掌の押し付け合いが生じないよう、立ち上げ後の運用時の連携の仕方（誰がどこまで関わるのか）をガイドラインで示してほしい。（自治体①）
- ・ 具体設計はこれからの検討課題であるが、ガイドラインで標準的プロセスや機関連携フローの提示があると検討が進みやすいと感じる。（自治体②）
- ・ 支援機関同士の連携には、県と市町村のセンター間の連携も含まれる。日常的な関係がない中で突発的に連携を求めることは困難であるため、行政として定期的な関係構築の場(会議体、研修等)を設ける必要性を感じる。（自治体③）
- ・ 各自治体の財政・人員・既存資源の違いを前提に、多様な実施形態（直営・委託、既存施設との一体運用等）を許容する形にしてほしい。また、「箱物のセンターを整備するパターン」と「箱は持たず、電話やLINE等の相談窓口のみを整備するパターン」があると認識しており、それぞれについて、どのような機能・役割を持ち、どのように既存機関につなげるのか、メリット・デメリットと合わせて整理されていると、自治体として検討しやすい。（自治体④）

3. 小括

(1) センター未設置の自治体における設置検討の現状

- ヒアリングを行ったセンター未設置の自治体では、教育、子育て、福祉、保健、就労、生活困窮等にまたがる連携が必要とされる子ども・若者支援の実施体制をどのように庁内に位置づけるか、また、虐待、不登校、ひきこもり、生活困窮、孤独・孤立等の課題別の相談機関や事業との関係性の整理（既存資源の上に総合相談機能をどのように重ね、再配置するか）が、庁内における検討課題として多く挙げられた。また、所管が異なる部署間での意識の違いや、情報の取扱いの範囲等も、連携を考える上での論点の一つとして挙げられた。
- また、センター設置の意向がある自治体であっても、検討の経緯及び進度や目指す姿は一律ではないことが確認された。例えば、首長の視察や住民ニーズを契機に子ども・若者総合相談センターとしての設置構想からスタートした自治体もあれば、小規模に開始した既存の相談窓口の機能拡大を検討している自治体や、関連分野での委託実績がある民間団体への委託を念頭に置いて設置を模索する自治体も見られた。また、センター設置そのものを当面の到達点とせず、居場所不足など地域の喫緊課題を優先し、既存事業の棚卸しと拡充・組み合わせにより「センターに近い機能」を現実路線として整えていく方向性としている例もあった。
- 上記から、子ども・若者総合相談センターの設置検討は、自治体における既存の相談機関等の資源や財政や人員等のリソース、地域課題の優先順位などに応じて多様な形があることがうかがわれる。また、センターとして開設時から望ましいすべての機能を揃えるのではなく、段階的に機能を積み上げていく考え方も有効なステップであると考えられる。センター未設置の自治体では、まず入口機能と調整機能を確立するために、自地域の実情に応じた検討を行うことが重要と考えられる。

(2) 想定するセンターの機能と留意点

- センター未設置の自治体において想定されるセンター機能としては、電話・LINE等の複数チャンネルで相談を受け、面談等を経て、虐待、不登校、ひきこもり、孤独・孤立、就労等の関係機関へつなぐ、総合相談としての入口とコーディネートの機能が中核として捉えられていた。つなぎ先が見つからない場合には、センターで継続相談を担うという補完機能を重視する声もあった。
- 対象者への周知や接点の面では、学校配布物、自治体公式LINE・ウェブ等での発信、既存窓口（不登校相談、保健相談、生活困窮・ひきこもり支援等）からの紹介といった経路のほか、こども食堂等の既存の居場所を「困難を抱えた子どもが集まりやすい入口」として活用することを構想しているなどの声も聞かれた。他方、アウトリーチ（訪問支援）や居場所・イベント等は、必要性を認識しつつも、予算・人員・委託先の確保可能性によって優先度が左右されるという意見が多くを占めた。

- 今後、センターを運用する上で想定される重要課題としては、連携会議等を通じた「顔の見える関係づくり」が、つなぎ先の探索や円滑な連携のために重要との認識が示された。一方、どこまでケース情報を共有し、誰が調整責任を担い、どの会議体で実務判断するのかといった、実務としてのケース連携の仕組みについては具体的なイメージが描けていないという声や、体制として未整備であるといった意見も聞かれた。

(3) センター設置に向けた課題とガイドラインに求める内容・役割

- センター設置に向けての課題として、財源不足や人員不足が挙げられる中で、国の補助事業の活用への期待が多く聞かれた。なお、今回ヒアリングを行った自治体では、正規職員不足や業務負担の増大により、庁内でのセンター新設や専門職配置のハードルは高く、委託を前提として検討を行っている例が多かった。
- 国において作成するガイドラインへの期待としては、全体として、子ども・若者総合相談センターの運用について具体的なイメージを持つことを後押しするような、参考資料として活用できることを期待するといった声が多く聞かれた。他方、そのガイドラインの位置づけとしては、運用に求められることを厳格な基準で縛るのではなく、自治体の実情に応じて運用できる柔軟性があることも必要とされていた。例えば、立ち上げの標準的なプロセスや機関連携のフロー、ケース連携の運用例、直営／委託、既存施設との一体運用など多様な実施形態の整理、メリット・デメリット、関係機関間での平時からの関係づくりなどが挙げられた。

第3章 先進自治体におけるこども・若者支援に関する調査

I 資料収集調査

1. 調査概要

(1) 目的

本調査は、子ども・若者総合相談センター及び子ども・若者支援地域協議会を設置している自治体を対象に、自治体や委託先団体が策定している実施要領・ガイドライン等の関連資料を収集し、その内容を包括的に把握することを目的として実施した。

(2) 調査方法

1. 調査対象

全国の自治体の中で、子ども・若者総合相談センター機能を確保している、もしくは子ども・若者支援地域協議会を設置しており、かつ、ガイドライン等を策定している自治体を対象とした。

調査対象の選定にあたっては、こども家庭庁にて実施した、子ども・若者総合相談センター等の実施状況調査での回答状況（ガイドラインの策定ありと回答した自治体）を参照し、全国42自治体（都道府県6、市区町村36）を対象として実施した。

2. 調査期間

令和7年9月1日（月）～令和7年9月30日（火）

3. 調査方法

対象自治体の青少年行政担当課に対し、こども家庭庁より全国の都道府県・指定都市を通じて調査協力依頼を配布し、調査事務局にて提出資料の取りまとめを行った。

調査対象となる資料は、自治体や委託先団体が策定している実施要領・ガイドライン等とした。なお、「実施要領」や「ガイドライン」という名称に限定せず、こども・若者に対する支援の実施プロセスや手順等について示した文書は上記に含まれるものと整理した。

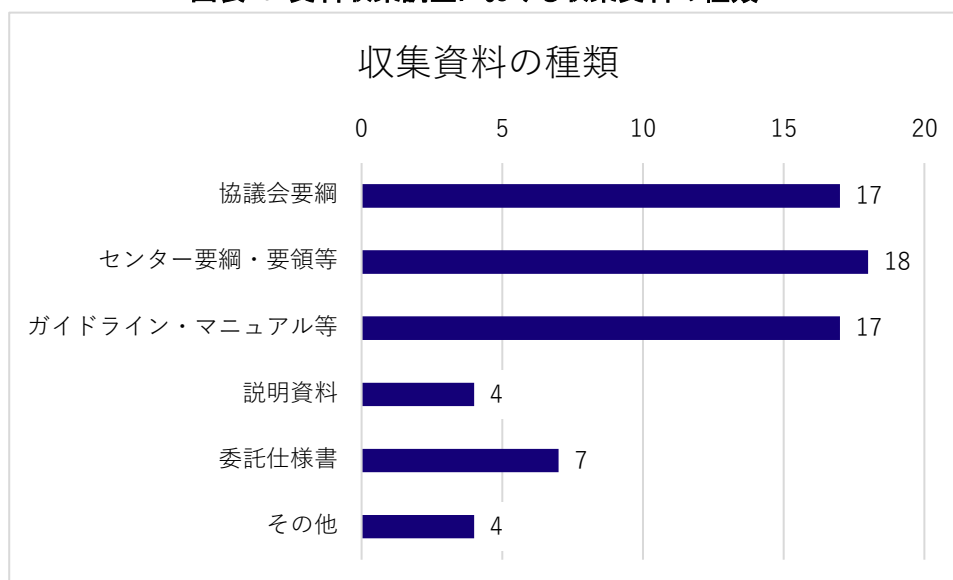
2. 調査結果

(1) 回答状況

38自治体（都道府県 7、市区町村 31）より回答が寄せられ、36自治体（都道府県 7、市区町村 29）より関連資料の提出が行われた。収集資料は回答自治体全体で合計 67 件であった。なお、調査対象とした自治体のうち 2 自治体（市区町村 2）からは、該当する資料が存在しない旨の回答があった。また、調査対象に含まれていなかった自治体（都道府県 2）からも関連資料の提出があったため、調査結果に含めて整理を行った。

収集された資料（67 件）について、文書の目的・位置づけ等から大まかに分類を行った結果は以下のとおり。

図表 5 資料収集調査における収集資料の種類



(2) 収集資料の分析

【分析方法】

収集資料を対象とし、以下の手順で内容分析を行った。

1) 分析軸の検討

- ・以下の文献・情報を参照し、ガイドラインに盛り込むべき内容案の検討に向けて必要と考えられる視点を抽出し、資料整理の分析軸を設定した。
 - ・本年度の検討委員会（第 1 回）での意見
 - ・昨年度までの調査研究報告書（支援団体・当事者ヒアリング、自治体アンケート等）
 - ・支援体制整備及び機能向上事業 報告書（こども家庭庁ウェブサイト掲載）
 - ・収集したガイドライン等資料

2) 収集資料の分析

- ・分析軸に沿って、回答自治体から収集された資料（67件）の内容分析を行った。
- ・資料1件ごとに1レコードとし、分析軸の項目ごとに、該当する記載内容を抽出・整理した。資料内の構成・タイトル等に関わらず、内容的に合致するものは抽出するものとし、記載ボリュームに応じて必要な場合は要約の上、一覧表に整理を行った。
- ・資料内に参考となる図表（体制図／事業ポンチ絵／（相談等の）フロー図など）が掲載されている場合は、当該部分を抽出した。

【分析の結果】

上記手順により、収集資料67件について資料ごとに内容分析を行った結果、要素項目別の該当状況は次頁の表のとおりであった。なお、分析に用いた収集資料別の整理結果一覧は、第4章に後述するガイドラインに盛り込む内容案の検討及びその「手引き」の作成にあたり、子ども・若者総合相談センターにおける取組の実例として紹介を行うなど、成果物の作成にも活用した。

図表 6 収集資料における要素項目別の該当件数

| | | 分析軸 | | 該当件数 | |
|------------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------------|----|
| 基本情報 | 管理番号 | 自治体コード | 自治体名 | - | |
| | 資料名 | 策定年 | | - | |
| | 対象 | 構成 | | - | |
| ①支援体制の基盤づくり・強化 | 地域の現状分析・整理 | 地域ニーズの把握 | | 5 | |
| | | 社会資源の棚卸し | | 6 | |
| | | 広域連携との調整 | | 5 | |
| | | 既存資源との関係整理 | | 10 | |
| | センターの機能・体制整備 | センターのミッション | | 32 | |
| | | 運営形態 | | 24 | |
| | | 設置形態・設置場所 | | 22 | |
| | | 人材確保・配置 | | 33 | |
| | 関係機関との連携体制構築 | 連携先の関係機関 | | 32 | |
| | | 関係機関間のネットワークング | | 31 | |
| | | 具体的な連携の場面 | | 20 | |
| | | 情報共有・情報連携 | | 22 | |
| | | 地域資源の開拓 | | 8 | |
| | | 支援力向上に向けた取組 | | 16 | |
| | | 子若協議会の事務局・調整機関としての役割 | | 25 | |
| | | 個別ケースにおける分野横断の連携 | 庁内連携 | 7 | |
| | | 官民連携 | 1 | | |
| | | 広域連携 | 6 | | |
| | | 特に留意が必要なケースの連携 | 15歳の壁 | 4 | |
| | | | 18歳の壁 | 1 | |
| | | | 越境ケース | 1 | |
| | | | 複合的な課題 | 4 | |
| | 支援体制の周知 | こども・若者に届ける広報・周知 | | 16 | |
| | | 地域の関係機関等への広報・周知 | | 17 | |
| | 基盤づくりや機能強化のための工夫 | 財源確保の工夫 | | 3 | |
| | | PDCAサイクルの確立 | | 12 | |
| | ②支援対象者となつながら／関係性を築くための取組 | ポピュレーションアプローチからの接続 | センターが有する機能 | ※フリースペース、居場所、校内カフェなど | 17 |
| センターが有する機能以外 | | | ※関係課・関係機関との連携によるアプローチなど | 8 | |
| アウトリーチ | | アウトリーチの実施方針 | ※タイミング、方針、実施体制など | 12 | |
| | | 学校や地域への働きかけ | | 12 | |
| 支援対象者と関係性を築くための工夫 | | きっかけづくり | ※オンラインによる接触など | 13 | |
| | | 物的支援 | | 2 | |
| | | 場所の支援 | | 11 | |
| | | その他 | | 8 | |
| 情報発信 | | 支援サービスの内容に関する周知 | | 13 | |
| | | 複数の媒体(HP、SNS、広報誌等)を用いた情報発信 | | 9 | |
| | | 支援対象者に向けた取組 | ※相談への心理的ハードルを下げるための広報など | 12 | |
| | | 関係機関に向けた取組 | | 12 | |
| ③ケース対応の手順(ファーストコンタクト～アセスメント) | | 初回接触／面談時 | 初回接触時／相談時の対応方法 | ※ルート(本人が来る、外部からつながらる等)、対応者、方法など | 27 |
| | 初回接触時／相談時の支援方針 | | ※支援者の基本姿勢など | 20 | |
| | 相談チャンネル(電話、来所、メール等)の運用 | | 18 | | |
| | アセスメント | アセスメントの実施方法 | | 23 | |
| | 支援ニーズの把握・整理 | 支援ニーズの分類 | ※どのような支援ニーズ(課題)が挙げられているか | 10 | |
| | | ケースの主担当者 | ※主担当者がどのように決定、移管されるのか | 13 | |
| | 判断・つなぎ | こども・若者の支援の必要性や緊急度を見極めるポイント | | ※緊急性(虐待、自殺企図等)の判断基準を含む | 7 |
| | | 他機関への紹介を行うための判断基準とプロセス | | | 21 |
| | | 特に留意が必要なケースの対応 | | 支援を拒否している、必要性を認識していないケース | 2 |
| | | | | 越境ケース | 1 |
| | | 複合的な課題を抱えているケース | 7 | | |
| | | 制度の狭間にあるケース(15歳、18歳など) | 1 | | |

| | | 分析軸 | 該当件数 | |
|--|--------------------------|--|-------------------------|----|
| ④ケース対応の手順(ケースマネジメント、フォローアップ) | 個別支援・フォロー計画の策定・更新 | 支援計画の作成・更新 | 10 | |
| | | 振り返り・評価 | 12 | |
| | 継続的見守りと関係維持の仕組み(途切れない工夫) | ケース対応における支援姿勢 | ※自己決定の重視、支援らしくない支援など | 9 |
| | | 定期的なフォローアップ・接点を持つための取組 | ※居場所、食支援、各種プログラムの活用等を含む | 17 |
| | | 対象者の状況に応じた工夫 | 連絡減少時の対応 | 8 |
| | | | 課題再燃時の対応 | 0 |
| | | | 移行期における対応 | 1 |
| | | 担当交代・終了時の引継ぎと終結後フォロー | 7 | |
| | 多機関連携・ケース会議運用 | 平時の情報共有・定例会議の運用 | ※頻度・役割分担・タスクなど | 24 |
| | | 個別ケース会議の運用 | ※招集基準・役割分担・タスクなど | 17 |
| | 家族や関係機関との連携 | 緊急時や同意未取得時の対応 | | 10 |
| | | 保護者支援 | | 14 |
| | | 親子・関係機関間の関係調整・個別配慮 | | 13 |
| | ⑤ケースに応じた具体的な支援のつなぎ・提供 | 支援ニーズに応じた対応方法 ※提供する支援メニュー、つなぎ先など。センター機能として提供するもの／関係課・関係機関連携によるものを問わない | ①不登校・修学困難【義務教育期】 | 11 |
| ②不登校・中途退学・修学困難【義務教育後】 | | | 7 | |
| ③将来不安・進路に関する悩み【義務教育後】 | | | 5 | |
| ④非行・問題行動(家庭内暴力を含む)【18歳未満】 | | | 7 | |
| ⑤非行・問題行動(家庭内暴力を含む)【18歳以降】 | | | 4 | |
| ⑥虐待・不適切養育・保護者の不在【18歳未満】 | | | 5 | |
| ⑦虐待(経済的搾取を含む)【18歳以降】 | | | 1 | |
| ⑧ヤングケアラー【18歳未満】 | | | 5 | |
| ⑨ヤングケアラー【18歳以降】 | | | 2 | |
| ⑩望まない妊娠【18歳未満】 | | | 0 | |
| ⑪望まない妊娠【18歳以降】 | | | 0 | |
| ⑫就職困難・就労継続困難 | | | 6 | |
| ⑬自立困難(生活困窮など) | | | 5 | |
| ⑭自立困難(社会的養護経験者、家族からの避難者など) | | | 1 | |
| ⑮自立困難(矯正施設退所者など) | | | 2 | |
| ⑯ひきこもり・孤立 | | | 6 | |
| ⑰障害(障害疑いを含む)に起因した生きづらさ | | | 6 | |
| ⑱メンタルヘルス、希死念慮・自殺企図(オーバードーズ・リストカット等を含む) | | | 8 | |
| 支援メニューに関する詳細 | | | 同行支援・移行支援・定着支援 | 15 |
| | | | 居場所・社会参加・ピア支援 | 20 |
| ⑥ケースマネジメントのための組織的な体制・管理 | | 情報管理・個人情報保護 | 記録・帳票管理の標準化 | 22 |
| | | | 情報の保管・権限管理 | 28 |
| | | | 匿名管理、外部提供ルール | 19 |
| | | | ICT活用による効率化 | 6 |
| | モニタリング・報告・評価体制 | 進捗レビュー・報告の運用(ケースレビュー、SV、ピアレビュー等も含む) | 20 | |
| | | 指標・評価サイクルの設定 | 10 | |
| | 危機対応・安全管理 | 危機対応基準と緊急連絡体制 | 10 | |
| | | 安全計画と一時避難体制 | 6 | |
| | | 事故・インシデント対応 | 6 | |
| | 人材育成・チームケア | 研修・育成プログラムの実施 | 20 | |
| チームケアと体制整備 | | 13 | | |

(3) 調査結果のまとめ

- 本調査では、子ども・若者総合相談センターについて自治体や委託先団体が策定している実施要領・ガイドライン等を対象として資料収集を行った。収集資料には当該自治体において非公表の取扱いとなっている資料も含まれるため、以下では個別の掲載例には言及せず、収集資料全体について分析した結果を記述する。なお、「実施要領」や「ガイドライン」という名称に限定せず、こども・若者に対する支援の実施プロセスや手順等について示した文書も含まれる。
- 調査の結果、収集された資料 67 件の中には、子ども・若者支援地域協議会の設置要綱や子ども・若者総合相談センターの設置要綱等、設置・運営についての基本的な要件などを定めた資料が多く含まれており、子ども・若者総合相談センターの具体的な運営方法に関する内容を記載している資料（ガイドライン・マニュアル等）の該当数は 17 件であった。

[ガイドライン・マニュアル等の提出自治体数]

都道府県：3 指定都市・特別区：5 中核市：3 一般市：2

【センターの位置づけ】

- センターのミッションとして、対象者を明記されているものの中では、年齢層（39 歳までなど）、対象地域（在住、在学・在勤など）、相談者の種類（本人、家族・親族、学校等関係者など）を挙げている例が見られた。課題の種類への言及については、具体的な課題例と例示したもの（不登校、ひきこもり、非行など）や「社会的自立が困難」などと状態像を記載したもの、ワンストップ窓口として支援のコーディネートの拠点としての機能を打ち出したものなど、自治体によって記載ぶりに幅が見られた。
- 関連機関との関係性について、各所と連携をはかることについて記載はあるものの、こども家庭センター等の関係機関との役割整理について具体的に記載されている資料は確認されなかった。

【相談支援】

- センターの相談支援機能については、まず電話で相談内容を聞き取り、状況に応じて面談による相談支援に進むこととしているもの、電話相談は原則行わない（来所を進める）としているもの、特段手段を区別せずに、電話・メール・面談等の手段により対応を行うとされているもの等、自治体によってプロセスの違いが見られた。また、電話相談の時間や回数について目安を設けている例もあった。
- 電話対応において、相談者・対応者ともに名乗ることを基本とするもの、双方匿名での対応を行うとしたものの両方が見られた。
- アセスメント時の具体的な判断基準について記載がある資料は限られていたが、緊急度の判断について確認すべき観点を示したものも一部見られた。
- どのような課題に対し、どのような支援提供や関係機関へのつなぎを行うかについては、マニュアル等としての記載はほとんど確認されなかったが、一部資料（研修資料）ではケース対応例として関連する記述が見られた。

- ケースの担当者の決定については、電話等で聞き取った内容をもとにケース会議にて検討の上で担当者を選定すると流れが多く見られたが、一部、電話を受けた相談員が面接を行うことが基本としているものや、相談者に対して固定した相談員を置かない方針としているものもあった。
- 訪問による相談や同行支援に言及があるものでは、明確な実施基準の記載はないものの、必要に応じて実施としている例が多かった。
- 継続的なフォローアップについて、具体的な記述が行われている資料は限定的だったが、言及されている例では、関係機関との連絡による状況把握、面接継続や居場所を利用した卒後の見守り、最後の相談から一定期間経過後に連絡すること等が挙げられていた。
- 支援の終結について、一部の自治体では、「終結の判断基準」など具体的な基準に言及があった。

【つながるための取組】

- 基本的な機能（相談支援、情報提供・関係機関へのつなぎ等）以外の部分で、こども・若者とつながるための取組と考えられるものとしては、若者向けフリースペースなどの居場所運営、オープンプログラムの企画実施、街頭巡回、出張相談や学校との連携の実施などが確認された。
- 対象者との関係構築や相談へのハードルを下げるための取組については、オンライン（SNS など）を活用した相談、ゲームなど本人が好きなものを通じた交流からの導入、本人と信頼関係がある第三者を介した導入、相談前の見学の提案、当事者の居場所づくりなどが見られた。

II 先進自治体へのヒアリング調査

1. 調査概要

(1) 目的

子ども・若者総合相談センター等、先進的なこども・若者支援の取組を行っている自治体を対象として、こども・若者への支援の具体的な流れや取組事例等を収集するとともに、その実施背景や具体的な実施方法等を把握することを目的として、ヒアリング調査を実施した。

ヒアリングにて聴取したセンターの運営等にかかる具体的な情報を活用し、ガイドラインに盛り込むべき内容案に記載することが望ましい内容について検討を行った。

(2) 調査方法

1. 調査対象

先進地域におけるこども・若者支援の取組調査（以下、「資料収集調査」）において収集したマニュアル・運営要綱等をもとに、下記の観点から先進事例として調査対象を選定した。

【選定軸】

- 記載内容の充実度や特徴（大まかな支援の流れだけでなく、支援の「つなぎ」から支援提供、終結までの各フェーズにおける必要事項が具体的に記載されている／支援・アプローチの基準が明示されている／多様な対象への支援内容が記載されている等）
- 地域特性の多様性（都道府県、政令市、中核市、一般市等のバランス）

また、その他に対象となりうる自治体について、検討委員会委員より推薦を依頼した。

上記より抽出した候補自治体について、自治体規模や都市／地方の観点で、人口規模が小さい自治体や地方の自治体も含めるよう考慮し、全国7自治体（都道府県2、市区町村5）をヒアリング対象とした。調査対象は以下のとおり。

図表 7 先進自治体ヒアリング 調査対象

| 自治体名 | 実施日時 | 備考 |
|------------|---------------|--------------|
| 自治体⑤（都道府県） | 令和7年12月8日（月） | 直営（夜間対応のみ委託） |
| 自治体⑥（政令市） | 令和7年12月8日（月） | 運営委託 |
| 自治体⑦（都道府県） | 令和7年12月22日（月） | 運営委託 |
| 自治体⑧（一般市） | 令和7年12月23日（火） | 運営委託、市内2か所設置 |
| 自治体⑨（中核市） | 令和7年12月23日（火） | 運営委託 |
| 自治体⑩（政令市） | 令和8年1月20日（火） | 運営委託 |
| 自治体⑪（一般市） | 令和8年1月27日（火） | 直営 |

2. 調査期間

令和7年12月～令和8年1月

3. 調査方法

子ども・若者総合相談センターの設置・運営を担当する部署の担当者を対象とし、対面またはオンラインにてヒアリング調査を実施した。子ども・若者総合相談センターの運営委託を行っている場合には、委託先団体よりセンターにおける子ども・若者支援等の業務について具体的な状況を把握されている方にも同席を依頼し、ヒアリングを行った。

ヒアリングでは、子ども・若者総合相談センターの設置に至る経緯を含む子ども・若者支援への取組状況や、困難を有する子ども・若者に対する支援の流れと運営上の工夫、関係機関との連携状況等について聞き取りを行った。なお、子ども・若者総合相談センターの運営状況は自治体によって特色が異なることから、自治体ごとに調査項目の中から重点的に聞き取りたいポイントを抽出し、ヒアリングを行った。

2. 調査結果

(1) 基礎情報

1. こども・若者支援にかかる支援体制の現状（関係課、関係機関など）

- ・ 市全体として、2つの子ども・若者総合相談センターと社会福祉課が一堂に会して定期的に会議を開催する体制は整備されていないものの、両センターを利用している相談者は存在しており、その場合には必要に応じて情報共有を行っている。各センターにおいてはそれぞれ支援活動を実施するほか、必要に応じて市のネットワーク会議の枠組みにも参加し、関係機関との連携を図っている。また、各センターではスタッフ会議を開催しており、当該会議にはセンターのスタッフが必要と判断した場合には市の担当者も同席している。（自治体⑧）
- ・ 市直営のこども家庭センターと、委託により運営する子ども・若者総合相談センターは同一施設内に設置されているが、両機能を棲み分けしつつ、必要に応じて連携している。両センターの統合以前は、本庁における虐待対応窓口と子ども・若者総合相談窓口が物理的に離れた場所に配置されており、緊急性および継続性の両面から一体的に対応できる体制の整備が課題となっていた。こうした状況を踏まえ、受託事業者側からの提案も寄せられる中、市からの打診を経て両センターの統合が実現した。（自治体⑨）
- ・ 身近な大人に相談することが困難な相談者が匿名で相談できる場として設置され、適切な関係機関との連携により事態の收拾にあたることを目的としていた。開設当初から電話相談は365日24時間体制、事務所における対面相談は9時から20時までの体制が整備されていた。その後、平成18年7月に相談所を移転し、県としてセンターを設置した。以降、現在に至るまで直営により運営されている。（自治体⑤）

- ・ 直営で実施している。委託の場合には事務的負担が一定程度軽減される側面もあるが、直営では、委託先との方針の齟齬を懸念する必要がなく、相談が生じた際には担当部署間で速やかに情報共有や同席対応が可能であり、迅速な対応が実現できる。また、庁内連携が円滑に行われるため、仮に庁外に窓口を設置した場合に生じ得る方針共有に要する手間や連絡におけるタイムラグが発生しないことも利点であると認識している。(自治体⑩)

(2) 困難を有するこども・若者に対する支援の取組状況

1. 子ども・若者総合相談センターの支援対象

(対象範囲の考え方、主な支援対象、支援対象だがあまり行き届かない層等)

- ・ 当地域に在住の18～39歳の若者とその家族を主な対象とし、「悩みがはっきりしていない」「どこに相談してよいかわからない」層を受け止める一次的な総合窓口として機能している。自分自身についてや、家族関係、対人関係の悩みのほか、児童相談所や少年センター等で18～20歳未満まで支援を受けていた者の引き継ぎ相談や、中学卒業後の非行、就労不適應、別居の子どもに関する地方在住の親からの相談など、多様な相談を受けている。(自治体⑦)
- ・ 電話・FAX・メール・面接で相談を受け、対象は39歳まで(保護者も含む)である。また、匿名・情報非開示を基本とし、希死念慮など緊急時や他機関連携が必要な場合のみ属性を確認して対応している。(自治体⑤)
- ・ 委託方式で市内2か所に子ども・若者総合相談センターを設置している。生活困難を有するこども・若者やその家族からの相談に対応し、居場所機能、就労支援、学習支援、その他を組み合わせ支援を行っている。実際の相談ケースとしては不登校やひきこもりの方が多いが、ひきこもっていないくても、高校卒業後の未就労の若者なども多く訪れている。(自治体⑧)
- ・ ひきこもりに関する相談については、特に年齢制限を設けておらず、40歳以上の者からの相談にも対応している。ただし、40歳以上の場合、就労支援等のつなぎ先となる受け皿が限られており、適切な支援に結びつけることが困難な現状がある。また、40歳以下の者に求められる支援と、50歳以上の年齢層の者に求められる支援は異なるため、年齢層に応じた支援のあり方が課題となっている。(自治体⑩)

2. 支援において目指すビジョン・目標

- ・ こども家庭センターとの統合により、所管部全体の目標として妊娠期から若者期に至るまで切れ目のない支援を提供することを掲げている。(自治体⑩)

3. 支援アプローチの基本的な考え方・理念

- ・ 当センターのコンセプトは、若者の漠然とした悩みをともに整理し、適切な専門機関につなぐ一次的な窓口であり、総合相談およびコーディネート機能を基本としている。(自治体⑦)
- ・ 子ども・若者総合相談センターは「一次相談窓口」として位置づけられており、日常的な不安、家族関係、不登校等の相談に対し、傾聴を中心とした対応を行っている。必要に応じて教育相談窓口や精神保健福祉センター、市町村窓口等への紹介を行うが、他機関へのつなぎ件数は多くなく、センター内での対応が主となっている。なお、関係機関に関しては、各市町村向けに、様々な困りごとに対応する相談窓口の連絡先一覧を冊子として作成し、配布している。(自治体⑤)
- ・ センターの設置当初は、様々な相談をワンストップで受け付け、内容に応じて適切な機関につないで終了するという機能を想定していた。しかし、委託先団体の経験等を踏まえて伴走型支援の必要性が認識されるようになり、機能の拡大とともに職員を増員し、伴走型支援を実施する体制へと移行していった。(自治体⑥)
- ・ 当初は相談を受けた後、適切な他機関へつなぐ形態が中心であったが、支援を継続する中で、つなぎのみでは対応が十分でない部分が明らかとなり、居場所機能等が追加されていった経緯がある。具体的には、他の教育支援センターや訓練施設への通所が困難な状態、または、外出や対人関係を持つことが難しい状態にある子ども・若者が多く、まずは静かに自分のペースで過ごせる場所の確保が必要であると判断したものである。(自治体⑧)
- ・ 相談は電話・メールのみで完結する場合もある。緊急性の判断については、匿名性が高いメールや電話では困難さもあり、経験や勘に頼る部分もある。ただし、通告により信頼関係が途切れ、当事者を孤立させるリスクも考慮した上で、慎重に対応している。複合的な課題を有するケースや課題整理が必要な場合には来所を促すが、電話相談のみで1年以上継続している相談者も存在しており、無理に来所を促すのではなく、長期にわたり緩やかにつながり続けることを心がけている。(自治体⑨)

(3) 困難を有する子ども・若者に対する支援の流れと工夫

1. 困難を有する若者の把握方法（支援の入口、つながり方等）

- ・ 相談手段は電話・LINE・メール・面接の4種で、電話が約6割、LINEが約3割と電話中心である。(自治体⑦)
- ・ 悩みを抱えていても、友達、先生、親に打ち明けられず、支援につながりにくい子ども・若者が多い。そうした層をどう拾っていかうかと考え、オープンスペースの運営、LINE相談、物資提供事業の3つの入口を設けている。それぞれから個別相談へとつながるケースがある。当該事業は、国の「困難を有する学生等へのアウトリーチ支援事業」を活用し、2023年4月から開始した。(自治体⑥)

- ・ イベントとして、センターの存在を広く周知することを目的に、全国で活動するアーティストによる弾き語りを交えた講演会を開催した。講演会では、寄り添う姿勢の大切さが伝えられ、支えられてきたことに涙を流す若者の姿も見られた。(自治体⑩)
- ・ 自治体発行の広報誌の周知欄に子育て・ひきこもり・ヤングケアラーの相談に関する紹介を毎月掲載しており、当該記事を読覧して連絡に至るケースも見られる。また、不登校を契機に教育センターへ相談を行い、教育センターからの紹介を通じて当課につながるケースもある。(自治体⑪)

2. 支援における関係機関等との関わり、関係構築のポイント、関係機関間の役割整理の考え方と実際

- ・ 支援にあたっては、担当相談員が、相談者にとって何が必要か、どのような人材が必要かを十分に検討した上で、本人を中心とした「支援チーム」を構築するためのコーディネートを担当する役割を果たしている。単に支援機関につなげるだけでなく、相談者を取り巻く関わりを豊かにしていくという考え方に基づき、趣味サークル、近隣住民による見守り、就労体験が可能な企業など、官民の枠にとらわれず多様なつながりを創出する方針をとっている。こうした支援活動を通じて相談員が開拓してきた「顔の見える関係」を有する関係者数は約 650 件以上にのぼり、地域における連携のネットワークは極めて広範である。(自治体⑥)
- ・ 関係機関との連携については、定例のケース会議等は設けていないものの、各相談担当員が必要に応じて関係者への声かけを行い、適宜集まる形で情報共有や役割分担を実施している。学校との連携については仕組みが整備されており、スクールソーシャルワーカー所属組織の支援対象から外れるケースについて、学期ごとに会議を設けて引き継ぎを行っている。(自治体⑥)
- ・ 不登校のこどもについては、センターの利用が決定した場合、教育委員会および学校と連絡を取り合い、情報交換を行いながら支援を進めている。センターの利用をもって学校の出席として換算することが可能であるため、保護者の同意が得られた場合には、学校側にセンターにおいて支援を実施している旨を通知している。(自治体⑧)
- ・ こども家庭センターとの連携は、日常的に個別ケースごとの対応を行っていることに加え、月 1 回の定例会を実施している。こども家庭センターの要保護児童担当から担当地域に関する情報提供を受ける場合や、支援対象者の家庭状況等により、こども家庭センターに協力を依頼する場合など、相互に連携しながら対応にあたっている。こども家庭センターが対応すべき緊急性の高いケースと、子ども・若者総合相談センターが対応すべき継続性を重視するケースとの境界は必ずしも明確ではなく、グラデーション状に重なり合う領域については、両機関が協働して支援を行っている。(自治体⑨)
- ・ 特に学校卒業前から、両機関が重なり合いながら関わる「のりしろ」を意識した伴走支援を実施しており、信頼関係の構築に十分な時間をかけて対応している。(自治体⑨)
- ・ 面談を重ねる中で、たとえば生活困窮状態にある 20 代の若者の事例では、生活支援センタ

一へつなく前段階として、当センターにおいて家計簿等を確認しながら相談内容や課題の整理を行い、その上で自立支援センターへつないだ。このように、当センターでは可能な範囲で丁寧に相談者に寄り添い、状況を聴き取った上で関係機関につなぐことを基本方針としており、必要に応じて同行支援も実施している。要保護児童対策地域協議会の会議には出席しており、関連する情報やケース検討の内容を把握しているが、実際には学校から直接来電、または相談窓口に来所するケースが多い。(自治体⑩)

3. 個別の状況に応じた支援の実施プロセス（相談受付、ニーズ把握・アセスメント、支援計画の作成、モニタリング・評価など）

- ・ LINE 相談から他機関へ直接リファーするのは比較的単純で他機関の窓口で解決できると考えられる場合に限り、リファー先でうまくいかなかった場合には再相談できるよう配慮している。LINE 相談は情報の収集や整理が進みにくく、内容を深めるのが難しいため、必要に応じて電話や面接へ誘導し、相談のハードルの低さと支援の実効性のバランスを取っている。年間相談件数は約 1 万件に上るため、記録はオンラインのカルテ方式で一元管理し、全相談員が確認できる体制を構築している。(自治体⑦)
- ・ 個別相談では、インターカー（初回面談担当）が 1 時間半～2 時間かけて傾聴・主訴の整理を行い、今後の大まかな支援方針を相談者と話す。その後、毎週のインターカー会議で各ケースを共有し、支援方針を立てた上で、相談者との相性を考慮してケース担当者を決定する。担当相談員は月 1 回、スーパーバイザーである先輩相談員と支援方針の再検討を行うなど、一人で抱え込まず複数で考える体制をとっている。(自治体⑥)
- ・ 最初の面談で保護者の思いを聞くが、支援を通じて見えてくる本人の気持ちとずれがあることが多く、関わりながら適宜支援方針を変化させていくことがほとんどである。支援計画を固定的に立てるのではなく、職員間で都度話し合いながら本人の目指すところに向けて支援を組み立てている。具体的には、居場所支援を軸に、不登校児への学習支援、若者への就労支援のほか、季節のイベントや体験学習、農作業、調理実習など多様な活動を行っている。(自治体⑧)
- ・ 実際の相談対応は想定フローどおりに進むことはほぼなく、大半がイレギュラーである。マニュアルには支援レベル 1～7 を設定しており、7（問い合わせ・情報提供のみ）以外は基本的につなげる方向で対応している。支援レベルは 2017 年の開設時に作成し、ケースの積み上げにより毎年更新している。(自治体⑨)
- ・ 訪問同行支援は、昨年度は対応総数 4,742 件のうち 931 件（約 2 割）であった。主に家庭での対応が難しい小中学生が多く、学校・スクールソーシャルワーカー・家庭からの依頼がある。学校からの安否確認依頼とは異なる支援であることを説明し、本人の意思確認を優先して実施している。(自治体⑨)
- ・ 相談対応にあたっては、チェックリストを用意しており、1 つでも該当する項目があれば、

その点に焦点を当てて詳しく聴き取りを行っている。具体的には、まず傾聴により相談内容を聴き取った上で、必要に応じてチェックリストの項目を提示しながら確認する場合もあるが、実際にチェックリストに記入しながら聴き取りを進めるということはない。個々の相談者の状況はそれぞれ異なるため、画一的な対応を行うのではなく、各相談者の状況に応じた柔軟な対応を心がけている。チェックリストは、あくまでも対応の基盤として位置づけているものである。(自治体⑩)

- ・ アセスメントは、まず心理専門員が各自実施した上で、心理専門員同士で協議するとともに正規職員とも共有し、支援の方向性を決定している。担当者間で月1回の定期的な話し合いの場を設けており、緊急時には適宜臨時の場を設けて対応している。(自治体⑪)

4. 次の支援機関につないだ後のフォローアップ等の方法（基本的な仕組み、個別対応例、判断基準、“終結”に対する考え方など）

- ・ 支援期間については特に定めを設けておらず、対象者のペースに合わせて、緩やかにつなぐ形で一つ一つ支援を行っている。相談者からの連絡が途絶えた場合にフォローが必要と判断する期間としては、2、3か月程度、様子を見る期間の目安としているが、厳密な基準ではなくケースバイケースで判断している。「終結」については、相談者の状況が落ち着き、やり取りが少なくなり、次の方針を定めなくても問題がないと判断できるタイミングであると考えている。終結後に再び相談に至る場合もあり、その際には改めて支援を再開するが、そのような事例はそれほど多くはない。(自治体⑥)
- ・ 就労が決まった段階で支援を終結とするなど、他機関につないで終了とすることはなく、フォローを継続する方針をとっている。パートや就職が決まった後も、つらさから離職してしまうケースは少なくないため、メールで連絡を取ったり、センターのイベントに誘ったりするなど、自然な形で状況を確認するよう努めている。終結の目安としては、こちらからの誘いに応じなくなった時点をもって、本人が自立したものと判断している。多くの場合、就職等が決まった後も1年程度は何らかの関わりを継続している。(自治体⑧)
- ・ 面談回数はケースごとに異なり、相談者のニーズと支援の有効性を考慮し調整している。継続年数が10年以上に及ぶ相談者も少数存在しているが、面談回数の制限は設けていない。また、連続して来所するというより、ライフステージに応じて相談が途切れたり再開したりする「細く長い関係性」を維持することを重視している。(自治体⑨)
- ・ 相談者を孤立させないため、他の支援機関に紹介する際には、相談者のニーズと紹介先の対応内容が適合するかを十分に把握した上で、紹介後もフォローを行う丁寧な対応が重要である。終結の基準は「大丈夫の両思い」、すなわち相談者自身と支援担当者の双方が「もう大丈夫」と判断できることとしている。具体的には、就職先への適応状況、相談できる人の存在、家族の理解など、社会資源が良好な状態にあることを確認した上で判断している。(自治体⑨)
- ・ 相談者の状況に変化が生じた場合、たとえば就労相談を経て就職に至った場合には、いった

ん相談を終了とするが、就労先において問題が発生した際には相談を再開するケースもある。相談の終了および再開については、ケースバイケースで判断している。終了したケースについては、当センターからフォローアップとして連絡を継続し、その後の状況を確認している。連絡がつかない場合には、支援の必要性がなくなったものと判断している。フォローアップの時期については、3か月を目処に見直しを行い、進行管理表を作成して連絡を実施している。(自治体⑩)

5. 対応に苦慮する事例や苦労、その際の対応方法の例

- ・ 子ども・若者総合相談センターでは、長年にわたり継続している24時間対応体制により県民からのニーズは高く、匿名性が確保されていることで相談のハードルが低い点が強みである。一方で、頻回に相談を行う利用者の依存傾向や、地域づくり機能が十分に発揮されていないことが課題として認識されている。(自治体⑤)

6. 個別の論点について（個人情報の取扱い、都道府県／市区町村の役割など）

- ・ 市区町村向けにセンター設置や拡充に係る補助金を設けるとともに、年1回の研修（先進事例の紹介等）を実施し、センターの設置促進を図っている。市区町村ごとにセンターの支援内容や機能が異なっているため、連携にあたっては、相談者の支援に必要な機能などが備わっているか、事前に確認する必要がある。特に一次的窓口としての機能のみを備えている場合は、機能が被ることもある。一方で、当センターが広域支援に関する情報を有しているのに対し、地域資源に精通した市区町村のセンターが個別ケースにおいて機動的に対応し、保健所や当事者団体等へつないだ好事例も存在する。このように、地域に根差した市区町村のセンターによる対応が有効な場合もあることから、市区町村のセンターとの役割分担および連携のあり方が重要な論点となっている。(自治体⑦)
- ・ 県は広域的な一次相談および情報提供を担い、市町村は要保護児童対策地域協議会（要対協）等を含む具体的な支援を担うという役割分担の構図にあるが、センターや協議会を新設するにあたっては、市町村側の人材および予算の不足が大きな障壁となっている。加えて、設置が努力義務にとどまることもあり、積極的な設置促進は困難であると認識されている。(自治体⑤)

(4) 困難を有するこども・若者に対する支援の制度設計・体制整備について

1. 子ども・若者総合相談センター設置の経緯・きっかけ、設置までのプロセス、自治体としてのこども計画等への記載状況
- ・ 青少年問題協議会において「18歳未満の若者は受け皿（児童福祉法、学校教育法等）がたくさんあるが、18歳以上は大学進学、就職等で世間に投げ出され、フォローする窓口が激減する。そのため、早期の対応が遅れ、ひきこもり、ネット心中、無差別犯罪（若者の非社会

性)まで至って、初めて顕在化することがある。早期に若者をフォローするための相談窓口が必要。」との提言を受け、平成21年に現在の相談センターの前身となる組織を開設。(自治体⑦)

- ・ 子ども・若者総合相談センターとして位置付けられ、平成12年に匿名・24時間365日対応の一時相談窓口として開始し、現在は直営で運営している。(自治体⑤)
- ・ 市直営のこども家庭センターと、受託により運営する子ども・若者総合相談センターは同一施設内に設置されているが、両機能を棲み分けしつつ、必要に応じて連携している。両センターの統合以前は、本庁の虐待対応窓口と子ども・若者総合相談窓口が物理的に離れており、緊急性・継続性の両面から一体的に対応できる機能が必要であった。受託事業者側からの提案もあり、市からの打診を受けて統合が実現した。(自治体⑨)
- ・ 検討開始(平成23年)から実現(平成29年)までに6年を要した。この間の課題は、各課が独立して役割を担っていた縦割りの垣根を乗り越えることであり、機構改革に向けて市の内部で相当な議論があったと思われる。本庁舎では対応しにくいハード面の課題もあり、現在地への移転が統合実現のきっかけとなった。(自治体⑨)
- ・ 令和4年6月の児童福祉法改正によりこども家庭センターの設置が示されたことを受け、保健センターが所管していた母子保健と当課が所管する児童福祉を一体的に運営するという国の方針に沿い、令和7年度から「こども家庭保健課」として組織の統合を行った。統合は段階的に進められ、令和6年度に母子保健の一部を統合してこども家庭センターを立ち上げ、令和7年度には母子保健業務をすべて統合した現在の体制に移行している。(自治体⑪)
- ・ 子ども・若者総合相談センターは当初、傾聴型の相談窓口として開設されたが、令和6年10月に支援体制の強化を図るため、子どもの相談窓口を別部署であるこどもの権利サポートセンターに一本化した。課としては若者およびヤングケアラーの相談窓口の整備を進め、民間事業者のノウハウを活用する方針のもと、現在のセンターへと改組した。(自治体⑩)

2. 組織体制の特徴(人員、資格・専門性、他部署との連携や分担)

- ・ 相談員は公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士、保健師等の有資格者35名(大学院卒業後の資格取得中の段階も含む)で構成され、常時4~5名体制、そのうち1名以上は業務に精通した相談員の配置を基本とする。面接は原則5回を上限としつつも柔軟に運用し、精神科医・弁護士等によるスーパーバイズ、月1回の援助方針(ケース)会議、年間10回程度の多領域研修等により、高度・複雑な事例への対応力を高めている。(自治体⑦)
- ・ 子ども・女性政策課(令和7年度に新設)が所管し、センター長1名、相談員23名(うちボランティア16名)、スーパーバイザー2名で構成、夜間・休館日・年末年始は外部委託で対応している。(自治体⑤)
- ・ 2013年の発足以来、委託方式で子ども・若者総合相談センターを運営している。職員の資格要件として、仕様書上で、社会福祉士、精神保健福祉士、キャリアコンサルタントなどの資

格を定めている。全員が有資格者である。(自治体⑥)

- ・ 人材育成を重視しており、支援経験のないスタッフの採用もあるので、入所時には新入職員向けに2週間の研修を行っている。研修ではマニュアルに基づいてセンターの支援スタイルや理念(マインド)を徹底的に伝える。例えば、最初は信頼関係構築のために手厚く対応するため時間・労力を費やすが、その後、信頼関係ができると、相談者が一人で行動できるようになり、周りにつながっていけるようになるので、対応に濃淡を付けることが大切、といった内容である。インテーカー向けにも別途マニュアルを作成している。マニュアルを読むだけで理解することは難しいので、研修とセットにしている。(自治体⑥)
- ・ 市職員は毎年異動があるため、施設内の新任者には、年度初めに子ども・若者総合相談センターとこども家庭センターの役割の捉え方について説明を行っている。(自治体⑨)
- ・ 心理専門員は、公認心理師もしくは臨床心理士の有資格者を3名任用しており、担当の心理専門員がそれぞれの相談者に対応している。必要に応じて対応方針等を相談員間で協議しながら支援を進めている。正規職員は、相談者が複数の問題(例:虐待とひきこもり)を抱えている場合における全体的な対応方針の検討や、状況に応じて相談員とともに対応にあたるなどの役割を担っている。(自治体⑪)
- ・ 相談内容に応じて対応する相談員の調整を行っている。就労に関する相談であればキャリアコンサルタントの来所日に面談を設定し、子育て相談であれば当該分野を専門とする相談員が対応するなど、分野に応じて担当相談員を決定している。ただし、厳密に分担を固定するのではなく、柔軟な対応を心がけている。相談者との相性も考慮し、相談者の個性を見極めた上で担当を決定している。相談内容によっては、心理士とキャリアコンサルタントの2名が同席する場合もある。また、面談の回数を重ねる中で、相談の経過に応じて担当相談員を交代していくこともある。(自治体⑩)

3. 子ども・若者支援地域協議会の構成と実際の機能

- ・ 基本的には、相談員→センター長→自治体担当課の職員→他の関係課という流れでつながりながら、教育委員会や市町村窓口等との連携をしており、センター長は子ども・若者支援地域協議会の委員として参加するが、要保護児童対策地域協議会との連携は行っていない。県協議会は代表者会議・担当者会議の二層構造で、年4回の研修・情報交流会を実施し、いじめ・ひきこもり・ネットトラブル等をテーマに、スーパーバイザーや外部有識者を講師としたケース会議・研修を継続している。(自治体⑤)
- ・ 協議会があることで、他部署との連携の枠組みが確保されている点が利点である。(自治体⑪)

4. 子ども・若者総合相談センターを設置したことによる前向きな影響・効果・意義

- ・ 子ども・若者総合相談センターは、児童福祉法の制度から外れるこどもたちの相談先が限ら

れている中、その受け皿として機能していると考えている。また、学校や児童相談所に相談することを望まないこどもも一定数存在しており、そうした層の受け皿としての役割も果たしている。「何かあれば子ども・若者総合相談センターへ」という認知が広がっており、何でも相談できるという安心感が醸成されている。(自治体⑥)

- ・ 2か所のセンターはそれぞれ特色が異なるため、利用者が自身に合った施設を選択できる点はメリットであると考えている。各団体が有するネットワークやスキルを活かした支援が可能となること、また相談者が市の窓口を行き来する必要がなく、センターに直接相談できることが、前向きな影響として挙げられる。(自治体⑧)
- ・ センターを設置したことにより、対外的にも市内においても相談窓口が明確になった点がメリットである。(自治体⑪)

(5) ガイドラインへの期待や国に期待する役割

1. 国指針や本事業で作成するガイドラインへの記載を期待する内容

- ・ 県と市町村の役割の違いや参考事例を明記したガイドラインや手引き等の作成が求められるとともに、市町村向けの支援事業を活用したセンター設置の促進方策について、具体的な方針や提案を国から示すことが要望されている。(自治体⑤)
- ・ 相談管理システムの委託費は現在、受託法人が負担している状況にある。今後、こども家庭庁が子ども・若者総合相談センターの設置を推進するのであれば、システム費用の負担についても併せて検討することが求められる。(自治体⑨)
- ・ 子ども・若者総合相談センターが年齢をまたいで支援を行う機関であることを明確に示すとともに、切れ目のない支援の必要性をガイドラインに明記することが求められる。(自治体⑨)
- ・ 子ども・若者総合相談センターの設置により具体的に何が解決できるのかを明確に示すことが望まれる。たとえば、義務教育終了後の進路未決定者や18歳以降のフォローについて、教員が「どこにつながればよいかわからない」という不安を解消できることを示すことが有効であると考えられる。(自治体⑨)
- ・ 個人情報の共有に関して、子ども・若者育成支援推進法では、子ども・若者支援地域協議会から情報提供を求めることはできる(第20条)が、情報提供を求めた場合であっても、相手方が「提供してよいかどうか判断できない」と対応に迷う場面が生じており、連携の実効性に影響を及ぼしている。ガイドラインにおいて、協議会の枠組みの中で個人情報をどの範囲まで共有してよいのか、具体的な考え方や方法を明示することが求められる。(自治体⑪)
- ・ 事例集の作成・提供があれば有用である。各センターにおいて多くの事例が蓄積されていると考えられるため、事例集として取りまとめて公表されれば有効に活用できる。事例が具体的に示されていると対応がしやすいが、そのまま適用するのではなく、あくまでも参考とし

て把握することが重要である。また、事例集が作成される場合には、キーワード検索等による検索性が確保されていることが望ましい。(自治体⑩)

- ・ ヤングケアラー支援に関しては、教育委員会の協力が不可欠であるものの、連携には困難が伴う。教育委員会との協力体制を構築しやすくするための方法や助言がガイドライン等において示されれば有用である。(自治体⑩)

3. 小括

(1) 子ども・若者総合相談センターにおける組織体制や制度設計の状況

- 本ヒアリング調査の対象自治体では、子ども・若者総合相談センターの運営にあたり、「直営」「外部委託」「直営と委託の機能を分担」など、多様な運営体制がとられていた。直営の利点としては、委託先との方針の齟齬が生じず、庁内連携や情報共有が迅速に行える点が挙げられた。一方、委託の場合には事務的負担の軽減や、民間法人の有するノウハウおよびネットワークを活用できる点などが報告された。
- 児童福祉法改正や過去の重大事件等を契機として検討が進められた例や、首長のリーダーシップにより設置が進められた例が見られた。また、センターの設置にあたり、本庁の虐待対応窓口と若者相談窓口の統合など、縦割り行政の垣根を越えた連携体制を構築している事例も確認された。
- 人員構成については、臨床心理士、公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士、キャリアコンサルタント、看護師、保健師等の有資格者を中心に構成されている自治体、相談業務への従事経験を要件としている自治体などがあり、センターが有する機能等に応じて配置がなされていることが確認された。また、担当者が一人で抱え込むことのないよう、スーパーバイザー（先輩相談員や精神科医・弁護士等の外部専門家）の配置や、定期的なケース会議を通じて複数名で対応を検討する体制が整備されている自治体が多く見られた。
- 人材育成に関しては、新任研修の実施、マニュアルに基づく対応方針の徹底、年度初めの異動対応に係る説明、多領域にわたる研修への参加など、多様な取組が実施されていた。
- また、相談内容に応じた担当相談員の調整（例：就労相談におけるキャリアコンサルタントの配置等）や、相談者との相性を見極めた柔軟な担当交代・複数名の同席対応が行われるなど、相談対応の現場において運用上の工夫が行われていた。

(2) 支援対象と子ども・若者へのアプローチ方法

- 本ヒアリング調査では、支援対象を柔軟に設定している事例が把握された。主な対象は10代から30代の若者およびその家族であったが、「悩みがはっきりしない」「どこに相談してよいかわからない」といった層や、既存制度から外れる層、学校や児童相談所への相談を望まない層等の相談に関する受け皿としても機能していた。
- また、年齢制限を厳密に設けず40歳以上のひきこもり相談にも対応している自治体や、妊娠期から青年期まで切れ目のない支援を目指す事例が確認された。一方で、40歳以上を対象とした就労支援等の受け皿が不足していることや、年齢層に応じて求められる支援ノウハウが異なるという課題も報告された。
- 支援のアプローチとしては、開設当初は一時的な総合窓口として適切な専門機関へつなぐ「一

次相談窓口」を想定していた自治体においても、つなぎのみでは不十分なケースが多い実態を踏まえ、伴走型支援や「居場所機能」の付加へと体制を移行・拡大させていた事例が見られた。さらに、早期の課題解決や来所を無理に促すのではなく、ライフステージに応じて長期にわたり緩やかにつながり続けることを重視する方針を取っている事例も把握された。

(3) 支援のプロセス

- 支援の入口（把握方法）としては、電話、メール、LINE、面接による相談受付のほか、SNS相談が増加傾向にあった。また、オープンスペースの設置、物資提供事業、広報誌での案内掲載、アーティストを招いたイベントの開催など、相談のハードルを下げるための多様な活動が展開されていた。
- アセスメントおよび支援計画の策定においては、初回面談で十分な時間をかけて傾聴と主訴の整理が行われていた。また、相談支援の実施にあたり、状況を詳細に把握するためにチェックリストを設けている自治体や支援計画を作成している自治体においても、それらを固定的に適用するのではなく、本人の状況や意向の変化に合わせて担当者間で都度協議し、柔軟に運用する状況が把握された。
- 相談記録については、年間相談件数が膨大なケースにおいてオンラインカルテ方式による一元管理を導入し、全相談員が共有する体制が構築されるなど、工夫を行っている事例が見られた。
- SNS相談においては、内容が深まりにくい特性を踏まえ、電話や面接へ誘導する運用がなされていたほか、支援の実効性を考慮し、他機関への紹介後も関係を「途切れさせない」運用が実施されていた。
- 次の支援機関へのつなぎ後（就労決定時を含む）も即座に支援を打ち切ることはなく、数か月から1年以上にわたり、メール連絡やイベントへの誘い等を通じたフォローアップを継続している事例が確認された。
- 「終結」の判断基準については、相談者と支援者の双方が「もう大丈夫」と判断できたタイミング、社会資源が良好な状態にあることが確認された時点、または相談者側からの応答がなくなり自立したとみなせる時点などが設定されていた。

(4) 関係機関との連携

- 庁内や他機関との連携においては、定例のケース会議に加え、必要に応じた日常的な声かけにより情報共有や役割分担が行われていた。また、相談者本人を中心とした「支援チーム」を構築するため、趣味サークル、近隣住民による見守り、就労体験が可能な企業など、官民を問わず多様なつながりを開拓・コーディネートする事例も見られた。

- 不登校等については、教育委員会や学校と情報を共有し、保護者の同意のもとでセンターの利用を出席扱いとする運用や、定期的に学校との引継ぎ会議を開催する取組などが行われていた。一方で、ヤングケアラー支援等における教育委員会との連携の困難さも報告された。
- 他機関へつなぐ前段階として、センター内で家計簿の確認等の課題整理を行った上で、自立支援センター等への同行支援（訪問同行）を実施する事例や、こども家庭センターと支援領域が重なり合う部分において「のりしろ」を意識した協働支援が実施されていた事例が確認された。
- 都道府県と市区町村の連携に関しては、都道府県設置のセンターの場合、都道府県が広域的な一次相談を担い、市区町村が要保護児童対策地域協議会等を通じた個別支援を担うという役割分担の構図がありつつも、市区町村側の予算・人材の不足や、機能・専門性のばらつきが連携やセンター設置の障壁となっている実態も報告された。

(5) 子ども・若者総合相談センター設置による成果・今後の課題等

- センター設置の成果としては、児童福祉法の枠組みから外れるこどもや制度の狭間にいる若者の受け皿として機能していること、庁内外における相談窓口が明確化されたこと、複数施設がある場合には利用者が自身に合った支援を選択できることなどが挙げられた。
- 課題としては、頻回相談者への対応、地域づくり機能が十分に発揮されていないこと、組織統合時における縦割り行政の調整の困難さなどが報告された。
- 国および作成予定のガイドライン等に対する要望として、以下の事項が確認された。
 - 都道府県と市区町村の役割の違いや参考事例の明示、および市区町村におけるセンター設置促進のための具体的方策の提示
 - 年齢をまたぐ「切れ目のない支援」の必要性や、センター設置によって具体的に何が解決できるのか（教員の不安解消等）についての明記
 - 協議会等の枠組みにおける個人情報の共有可能な範囲やルールの明確化
 - 各センターの事例を集約し、キーワード検索等の検索性を備えた具体的な「事例集」の作成・提供
 - 教育委員会との協力体制を構築するための助言や方法の提示
 - 相談管理システム等の委託費に対する、国による費用負担の検討

第4章 ガイドラインに盛り込むべき内容案と「手引き」の検討

I 検討の経緯

1. 検討の背景と目的

(1) ガイドラインに盛り込む内容案の検討

「子ども・若者総合相談センター未設置自治体への調査」及び「先進自治体におけるこども・若者支援に関する調査」（資料収集調査、ヒアリング調査）の結果を踏まえ、検討委員会において、困難を有するこども・若者の捉え方や支援の出口等の困難を有する若者支援の全体にかかる考え方や、困難を有する若者をどのように把握しつなげるのか、また、支援の実施にあたっての手順や関係機関の役割分担等、支援の具体的な取組例を含めた、こども・若者支援の在り方について整理を行った。

上記の整理に基づき、子ども・若者総合相談センター等におけるこども・若者支援に関するガイドラインに盛り込むべき内容案の取りまとめを行った。

(2) ガイドライン内容案の「手引き」の検討

検討委員会においてガイドラインに盛り込む内容案の検討を進める中で、委員より、ガイドライン案に記載された文章だけでなく、読み手がガイドライン案の内容への理解を深めるために活用することができる補足情報として、本文の解説を作成することが効果的ではないかとの意見が出され、総意が示された。

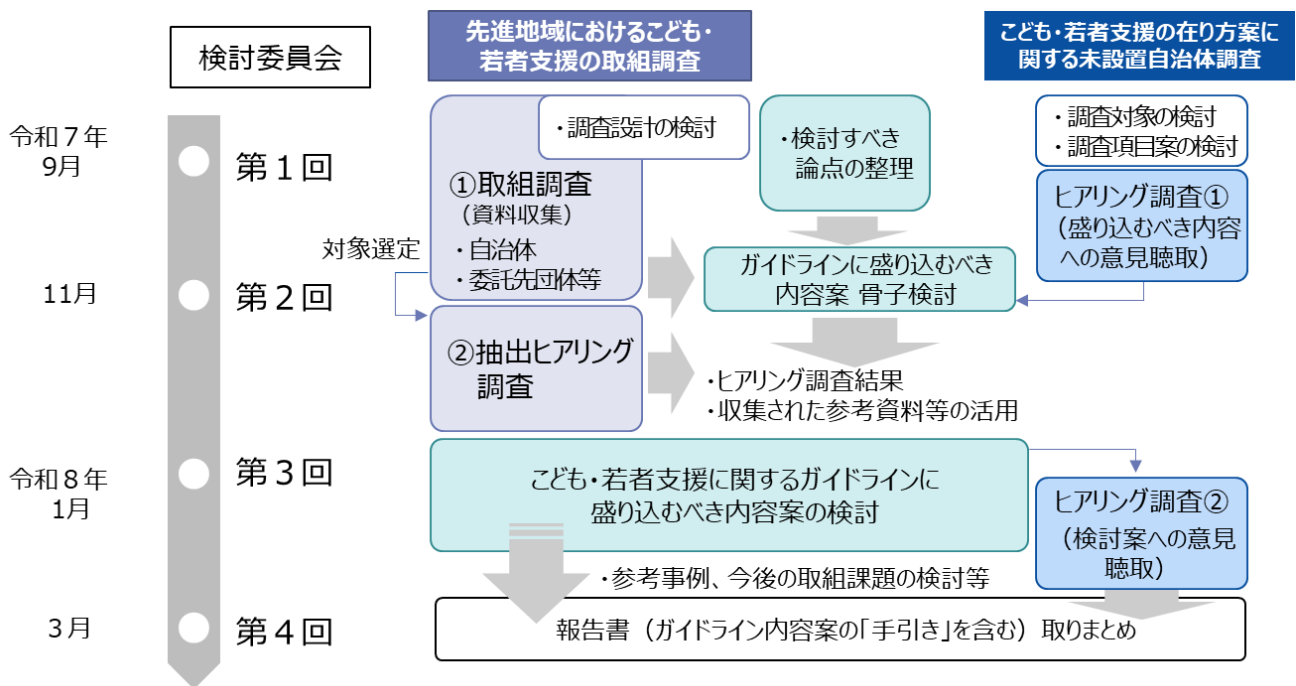
そこで、ガイドラインに盛り込む内容案に加えて、各項目の記述の背景や先行自治体における取組例、これまでの調査研究から把握されたデータ、関連する事業等の紹介などを盛り込んだ、ガイドライン内容案の「手引き」を作成することとし、検討委員会において議論を行った。また、「手引き」の作成にあたっては、検討委員会委員に各専門の見地や若者支援の現場実践を踏まえたコメントを依頼し、「コラム」の形で盛り込むなど、読み手の理解を深めるための工夫を行った。

2. 検討のプロセス

ガイドラインに盛り込む内容及びその「手引き」の検討にあたっては、「子ども・若者総合相談センター未設置自治体への調査」及び「先進自治体における子ども・若者支援に関する調査」（資料収集調査、ヒアリング調査）にて収集された、既存の子ども・若者総合相談センターにおける運用状況や現場担当者の声、また、センター未設置自治体における検討経緯や課題となっている点などを踏まえて骨子案を作成し、検討委員会にて具体的な内容について議論を行った。また、検討中の骨子案における懸念点について、ヒアリングの中で自治体担当者等より意見を収集し、自治体の現場において活用しやすいガイドライン案や手引きとすることができるよう留意した。

全体的な検討の流れは、以下のとおり。

図表 8 ガイドライン内容案及び「手引き」の検討の流れ



II ガイドライン内容案の手引き

1. こども・若者支援の必要性と実施体制

【ガイドラインに盛り込む内容案】

【若者支援の必要性】

令和5年より施行された「こども基本法」(令和4年法律第77号)において、次世代の社会を担うすべてのこどもが尊重され、自立した個人として健やかに成長することができる機会を等しく与えられる社会の実現を目指すことが明記された。その実現に向けて、子育て家庭に対し早期から切れ目のない支援を行うこども家庭センターの整備をはじめ、家庭状況に応じた各種支援施策の充実が図られているところである。

心と身体の発達過程にある「こども」の中でも、義務教育期を終え、高等教育への進学や就職等、それぞれのライフステージを進んでいく成人への移行期は、社会的自立に向けた様々な変化を迎える中で、直面する様々な課題を乗り越えるために多くのサポートを必要とする。こども・若者は、家庭や身近な地域コミュニティ、学校・職場、社会といったいくつもの層に囲まれており、移行期に至る過程で、家庭、地域、学校・職場、社会での様々な経験を通し、人との関係性を築いていくものである。しかし、家庭や地域の包摂力の低下等を背景に、家庭等で必要なサポートを得られないこども・若者は少なくない。市区町村におけるこども家庭センターの設置促進等により、子育て家庭へのサポート体制は拡充されつつあるが、そうした枠組みで捉えきれない、様々な困難や生きづらさを抱えたこども・若者が存在している。また、そうしたこども・若者は、相談窓口へのアクセスに対する心理的なハードルの高さから相談できる場所や支援者につながりにくいことや、15歳や18歳などの年齢等による制度の接合性の問題により、支援が途切れやすいことも特徴の一つである。

上記を背景とし、すべてのこどもの健やかな成長を保障する社会の実現に向け、こども・若者が安心して困りごとを話し、受け止められ、サポートを受けることができる環境を、官民連携により地域全体で整備していくことが求められている。

【解説】

■こども・若者を取り巻く状況

- 令和5年12月に閣議決定された「こども大綱」では、こども施策に関する基本的な方針として、「それぞれのこども・若者の状況に応じて必要な支援が、義務教育の開始・終了年齢や、成年年齢である18歳、20歳といった特定の年齢で途切れることなく行われ、乳幼児期から学童期・思春期・青年期を経て成人期への移行期にある若者が自分らしく社会生活を送る」ことが述べられています。この「成人期への移行期」について、先行研究では、①安定した職業生活の基礎固めをすること、②親の家を出て独立した生活基盤を築くこと、③社会のフルメンバーとして権利を獲得し、義務を果たすようになること、④社会関係を作り社会的役割を取得し社会に参画することといっ

た、特有の課題があることも指摘されています¹。

- ・一方で、課題を抱えたこども・若者に対する自治体の支援状況をみると、令和6年度に実施した自治体アンケート調査の結果から、義務教育が終了する15歳前後や児童福祉法上の「児童」から外れる18歳などの年齢の前後で、自治体の支援が手薄になっている現状も明らかになっています。例えば、「不登校・中途退学・修学困難」、「非行・問題行動（家庭内暴力を含む）」、「虐待（経済的搾取を含む）」、「ヤングケアラー」などの課題テーマでは、対象者の年齢層（義務教育期と義務教育後、18歳未満と18歳以降）によって自治体の対応状況に大きな差異が見られました。

図表 こども・若者の課題把握時における対応状況（課題の種類と年齢層別）【市区町村】

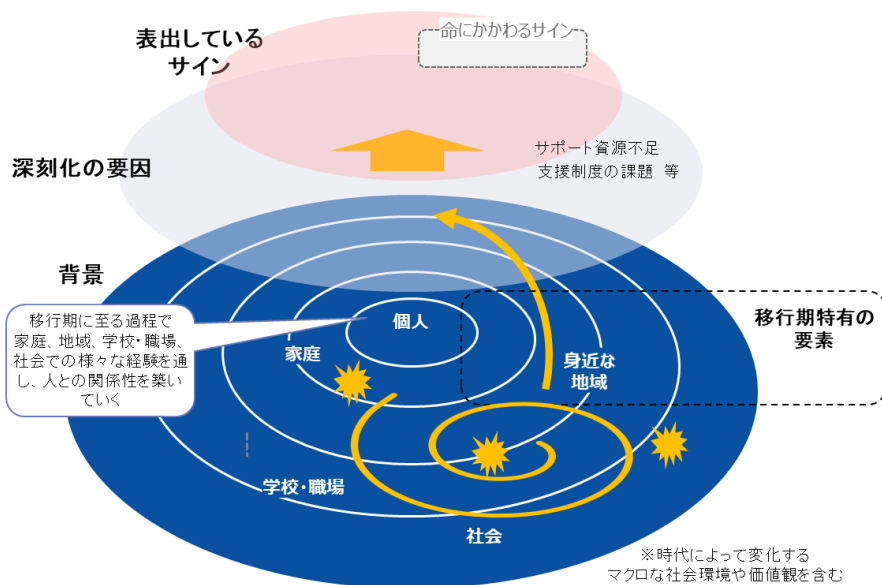
| | 対応している | 対応する 仕組みがない | 分からない | その他 | 無回答 | 全体 |
|--|--------|----------------|-------|-----|-----|-----|
| ①不登校・修学困難【義務教育期】 | 775 | 11 | 17 | 10 | 5 | 818 |
| ②不登校・中途退学・修学困難【義務教育後】 | 492 | 164 | 81 | 42 | 39 | 818 |
| ③将来不安・進路に関する悩み【義務教育後】 | 467 | 175 | 95 | 39 | 42 | 818 |
| ④非行・問題行動（家庭内暴力を含む）【18歳未満】 | 716 | 35 | 35 | 18 | 14 | 818 |
| ⑤非行・問題行動（家庭内暴力を含む）【18歳以降】 | 383 | 190 | 125 | 54 | 66 | 818 |
| ⑥虐待・不適切養育・保護者の不在【18歳未満】 | 769 | 15 | 19 | 5 | 10 | 818 |
| ⑦虐待（経済的搾取を含む）【18歳以降】 | 438 | 160 | 111 | 54 | 55 | 818 |
| ⑧ヤングケアラー【18歳未満】 | 711 | 36 | 42 | 12 | 17 | 818 |
| ⑨ヤングケアラー【18歳以降】 | 403 | 193 | 115 | 56 | 51 | 818 |
| ⑩望まない妊娠【18歳未満】 | 679 | 41 | 62 | 16 | 20 | 818 |
| ⑪望まない妊娠【18歳以降】 | 617 | 71 | 87 | 17 | 26 | 818 |
| ⑫就職困難・就労継続困難 | 549 | 106 | 85 | 41 | 37 | 818 |
| ⑬自立困難（生活困窮など） | 676 | 42 | 41 | 37 | 22 | 818 |
| ⑭自立困難（社会的養護経験者、家族からの避難者など） | 502 | 111 | 114 | 38 | 53 | 818 |
| ⑮自立困難（矯正施設退所者など） | 394 | 162 | 160 | 43 | 59 | 818 |
| ⑯ひきこもり・孤立 | 653 | 50 | 64 | 31 | 20 | 818 |
| ⑰障害（障害疑いを含む）に起因した生きづらさ | 675 | 47 | 56 | 23 | 17 | 818 |
| ⑱メンタルヘルス、希死念慮・自殺企図（オーバードーズ・リストカット等を含む） | 665 | 44 | 57 | 29 | 23 | 818 |

（出所）みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社『令和6年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業 社会生活を円滑に営む上での困難を有するこども・若者の実態及び支援方策に関する調査研究報告書』p.147.

■こども・若者支援にあたって

- ・こども・若者は、家庭や身近な地域コミュニティ、学校・職場、社会といったいくつもの階層に囲まれており、移行期に至る過程で、家庭、地域、学校・職場、社会での様々な経験を通し、人との関係性を築いていきます。その中で、こども・若者の困難や生きづらさにつながるタネは各所に存在しており、表出している困難のサインや深刻化の背景には、家庭、地域、学校・職場といった一見異なるコミュニティに見える階層も飛び越えて、様々な要因が関係していると考えられます。

¹ 令和5年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業『社会生活を円滑に営む上での困難を有するこども・若者の実態等に関する調査研究』（みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社）



(出所) みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社『令和5年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業 社会生活を円滑に営む上での困難を有するこども・若者の実態等に関する調査研究報告書』p.70.

- ・困難を抱えるこども・若者当事者が置かれた状況や本人の思いは様々であり、困難を軽減するための方策や有効な支援のあり方として単一の正解はありません。令和6年度に実施した調査研究では、何らかの課題を抱え、支援団体とつながった経験があるこども・若者へのインタビューを実施し、自らの経験や支援に対する思い等について意見を聴きました。多様なライフストーリーを持つ当事者から様々な言葉で寄せられた語り（こども・若者インタビュー調査結果）²を、こども・若者支援の在り方を検討する上での手がかりとしてぜひ活用してください。

【コラム】

若者支援の現場から

サンカクシャにはほぼ毎日、「今日寝るところがありません」という、住まいも所持金も身分証もなく、支援につながってこなかった若者からのSOSが寄せられています。

若者はこれまで政策の対象として十分に位置づけられておらず、支援から取りこぼされてきました。大人への不信感を持つ若者は自ら相談窓口を訪れることも少なく若者の困難は見えずらい現状にあります。

声を上げられない若者は、どの地域にもいるのではないのでしょうか。

彼らが見えていないとすれば、それは存在しないからではなく、支援がまだ届いていないからかもしれません。このガイドラインを読み、声を上げられない若者に手を差し伸べる人が増えることを期待しています。

(特定非営利活動法人サンカクシャ 代表理事 荒井 佑介)

² みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社『令和6年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業 社会生活を円滑に営む上での困難を有するこども・若者の実態及び支援方策に関する調査研究報告書』p.38-87

【ガイドラインに盛り込む内容案】

【若者支援の実施体制とネットワーク】

子ども・若者が抱える課題は多様であり、また、困りごとや表出している困難のサインの背景に、家庭や所属するコミュニティにおけるトラブル等を含む複合的な要因が関係していることが少なくない。そのため、子ども・若者支援には、教育、福祉、保健・医療、矯正・更生保護、雇用等、多分野にわたる関係部局・関係機関、民間団体等との連携やサポートが不可欠である。こうした関係機関・団体等のネットワークをそれぞれの地域で整備し、支援を要する個々のケースに応じ、地域にある様々な社会資源を組み合わせた、多様なアプローチを組み立てていくことや、関係機関が連携して子ども・若者を継続的に支援していくことが期待される。

また、子ども・若者支援の実施にあたっては、上述のとおり多分野の関係機関・団体等との連携・協働が前提となるが、各分野の支援制度・施策等の狭間で支援を必要とする子ども・若者を取りこぼしてしまうことを防ぐために、子ども・若者支援を所管する部署を庁内で定めること。なお、子ども・若者支援の所管部署のあり方は、それぞれの地域における取組の経緯等により多様に異なることが想定されるため、関連分野を含めた協議により、各自治体に合った体制のあり方を検討することが求められる。

【解説】

- 子ども・若者支援には、教育、福祉、保健・医療、矯正・更生保護、雇用等、多分野と連携が必要となります。そのため、庁内体制として、関わりのある個別分野のどこが「子ども・若者支援の担当部署」であるのかは定まっていない、という自治体が多いのも実情です。令和6年度に実施した自治体アンケート調査では、「子ども・若者支援」の領域を所掌する部署（若年者が抱える総合的な課題に対し、一次的な対応を担う等、庁内のコーディネート役を担う部署）を定めている自治体は、都道府県で全体の約半数（52.2%）、市区町村では回答自治体の約4分の1（23.6%）にとどまり、庁内体制として「子ども・若者支援」の位置づけが不明確となっている自治体が多数ある実態が改めて確認されました。

図表「子ども・若者支援」の領域を所掌する部署の設置状況【市区町村】

| | | 合計 | 問3 「子ども・若者支援」の領域を所掌する部署を定めているか | | | |
|---------------------|--------------|-----|--------------------------------|--------|------|------|
| | | | 定めている | 定めていない | その他 | 無回答 |
| 全体 | | 818 | 23.6% | 73.2% | 2.1% | 1.1% |
| 総人口 (3区分) | 3万人未満 | 394 | 22.3% | 74.9% | 2.5% | 0.3% |
| | 3万人以上20万人未満 | 339 | 22.1% | 74.3% | 1.2% | 2.4% |
| | 20万人以上 | 85 | 35.3% | 61.2% | 3.5% | 0.0% |
| 0～19歳人口の割合 | 14%未満 | 301 | 21.6% | 74.8% | 2.7% | 1.0% |
| | 14～16%未満 | 221 | 22.6% | 73.8% | 2.3% | 1.4% |
| | 16%以上 | 296 | 26.4% | 71.3% | 1.4% | 1.0% |
| 子ども・若者支援地域協議会の設置状況 | 設置している | 57 | 70.2% | 26.3% | 1.8% | 1.8% |
| | 検討中／設置なし／その他 | 755 | 20.1% | 77.2% | 2.1% | 0.5% |
| 子ども・若者総合相談センターの設置状況 | 設置している | 59 | 67.8% | 28.8% | 1.7% | 1.7% |
| | 検討中／設置なし／その他 | 693 | 20.1% | 77.1% | 2.3% | 0.6% |

(出所) みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社『令和6年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業 社会生活を円滑に営む上での困難を有する子ども・若者の実態及び支援方策に関する調査研究報告書』p.134.

- ・しかし、困難を抱えるこども・若者の中には、困りごとが複合的に絡み合っているケースや、どこに相談すればよいのか分からないケースなど、様々な背景を抱えたこども・若者が多く存在します。そのため、「こども・若者」を切り口として幅広く一次的な対応を担い、地域にある様々な社会資源を組み合わせてサポートを行う存在として、こども・若者支援を所管する部署を庁内で定めることが重要です。
- ・なお、こども・若者支援の実施体制として、庁内でどのような部署がその調整役を担うかについては、自治体における実態は多様であり、子育て支援やこども家庭福祉の所管部署が担っている例もあれば、教育部局が担っている例、就労支援と一体的に担っている例もあります。関連領域間での調整の上で、各自治体に合った体制のあり方を検討することが望まれます。

<こども・若者支援の担当部署の検討例>

- 組織改編により、複数の課が担当していた相談窓口を1本化する形で、こども・若者支援の担当部署を創設。家庭児童相談、教育相談、若者相談、さらに子育て支援センターとあわせて、こども・若者支援を所掌している。(奈良県葛城市)
- こども・若者相談は従前、教育委員会で所管していたが、その後、虐待対応の担当部署が相談窓口を担ったり、市町村の子ども家庭総合支援拠点の設置を契機に子ども・若者総合相談センターとして独立したりと、その時々々の庁内の状況に合わせて変遷してきた。(愛知県豊橋市)
- 教育委員会の所管として自立困難な青少年に向けた事業を行っていたが、子ども・若者育成支援推進法を受けた事業を開始する際に、社会福祉課へと移管した。(一般市)

【ガイドラインに盛り込む内容案】

【子ども・若者支援地域協議会及び子ども・若者総合相談センターの未設置自治体における対応】

子ども・若者支援地域協議会及び子ども・若者総合相談センターが未設置である自治体においては、当該協議会及びセンターの設置の有無にかかわらず、社会生活を円滑に営む上での困難を有するこども・若者に対する支援が途切れることのないよう、自治体として最低限の機能を確保しておくことが必要である。具体的には、こども・若者育成支援に関する相談を受け付け、関係機関の紹介その他の必要な情報の提供及び助言を行うことができる窓口機能について、既存の相談機関等を活用しつつ、困難を有するこども・若者に関する相談・支援の機能を確保するとともに、こども・若者等が同機能を十分に認識し利用できるよう、地域住民等に周知しておくことにより、自地域における相談・支援の「入口」としての役割を担保することが求められる。

その際には、将来的な子ども・若者支援地域協議会及び子ども・若者総合相談センターの設置可能性も視野に入れつつ、自治体内における関係部局及び既存の相談・支援窓口の棚卸しを行い、対応する課題や対象者、提供している支援内容等を整理することにより、自地域における支援資源の全体像を把握することが重要である。また、子ども・若者支援地域協議会や子ども・若者総合相談センターを先行して設置している他地域の取組について、必要に応じて視察や情報収集を行い、その運営体制、関係機関の参画状況、相談から支援に至るまでの流れ等を把握する

ことにより、自地域の実情に即した若者支援の在り方を検討していくことが有益である。

これらの取組を通じて、自地域に適したこども・若者支援の枠組み及び役割分担を段階的に構築し、協議会及び総合相談センターが未設置である段階においても、困難を有するこども・若者が必要な支援につながるための基本的な機能を確保するよう努めることが望まれる。

【解説】

- ・困難を有するこども・若者の支援ニーズは、地域を問わず、どの自治体にも存在します。こうしたこども・若者のニーズに応えるために、子ども・若者支援地域協議会や子ども・若者総合相談センターの設置がない自治体であっても、自治体として最低限の機能を確保することが必要です。
- ・例えば、こども家庭センターの相談窓口、教育相談の窓口、ひきこもりやメンタルヘルスなどの個別課題に関する相談窓口など、各分野で提供されている既存の相談窓口の情報を集約し、それぞれの対象者や提供する支援の内容を一覧化することは、こども・若者への支援にあたって重要な情報源となります。
- ・子ども・若者総合相談センターの設置を検討中の自治体を対象に実施したヒアリング調査から、センター設置に向けた検討の事例をご紹介します。

<子ども・若者総合相談センターの未設置自治体における検討例>

- 子育て支援の担当部署が、庁内の教育及び社会福祉担当部署と連携してセンター設置に向けて検討を行っている。関連分野（ひきこもり、孤独・孤立対策）で市事業の委託実績がある民間団体があるため、そうした団体への委託も視野に入れている。（一般市）
- 首長による先進自治体への視察などをきっかけに、庁内での検討を開始。センター設置済み自治体の視察を行ったりしながら、委託仕様書の内容検討を進めている。（愛知県知立市）

【コラム】

若者支援のネットワークとは

若者が抱える困難さは、複数の課題が重なり合うことで、分野ごとの既存の枠組みだけでは十分に対応しきれない場合も少なくありません。また、本人が支援を求めている、あるいはニーズが明確でない段階では、どの機関が主となって関わるのかがあいまいとなり、結果として支援につながり切れない状況が生じることもあります。こうした状況に対しては、分野や制度を問わない相談先の確保に加え、必要な支援を組み合わせつつなぐコーディネート機能や、支援の前段階における関係づくりといった重層的な体制整備が必要です。同時に、関係機関の連携もたいへん重要です。年齢や制度による支援が途切れる前等に、関係機関で、「どこに相談し、誰と共有し、どのようにつなぐのか」について調整できる枠組みを地域の中で整理し、関係機関が安心して連携できる体制を整えておく必要があります。まずは分野を問わない相談体制の確保を目的に設置検討を行うことや、センターの機能として、相談窓口の設置にとどまらず、上記のような体制整備の促進を見据えた連携やコーディネート機能について検討できると良いでしょう。

（滋賀県子ども若者部 子どもの育ち学び支援課 長井 理夏子）

2. 子ども・若者総合相談センターについて

ア. 子ども・若者総合相談センターの概要・意義

【ガイドラインに盛り込む内容案】

子ども・若者総合相談センター（以下「センター」という）は、地方公共団体が子ども・若者育成支援に関する相談に応じ、関係機関の紹介その他の必要な情報の提供及び助言を行う拠点として設けられるものである。幅広い分野にまたがる子ども・若者の問題への相談にワンストップで対応することにより、いわゆる「たらい回し」を防ぐ機能を果たす。それとともに、センターが拠点となり、地域における子ども・若者支援の実施体制及びネットワークの中核を担う存在として、地域の資源をつなぎ、支援の経験を蓄積していくことによって、単一の領域ごとの対応では実現しにくい、相談者のニーズや状況に応じてネットワークを活かしたきめ細かな相談対応を行うことや、年齢などの壁にとらわれず切れ目ない支援をつなぐこと等が可能になる。

センターは、相談者に対する確かな情報提供・助言や「つなぎ」を行い、必要に応じて、関係機関等との連携により必要な支援を組み合わせるコーディネート機能を担う。また、関連する事業の活用や独自の取組を加えることで、センター自らが子ども・若者への具体的な支援を提供することも考えられる。

なお、センターの「設置」とは、センターとして独立した窓口や関係施設を新たに設けることや、「子ども・若者総合相談センター」を冠した名称であることを求められるわけではなく、上述の機能を有することそのものを指す。

【解説】

- ・子ども・若者総合相談センターは、教育、福祉、保健・医療、矯正・更生保護、雇用等、多分野にわたる関係部局・関係機関、民間団体等との連携やサポートが不可欠になる子ども・若者支援の実施にあたり、分野ごとの縦割りになりがちな組織の壁にとらわれず、相談者を中心として必要な支援を組み合わせるなど、そのネットワークの中核を担うことができる存在と言えます。
- ・子ども・若者総合相談センターを設置済みの先進自治体の担当者へのヒアリングでは、センター設置による意義や効果として感じている点として、以下のような声が聞かれています。

<子ども・若者総合相談センターの意義や効果として感じていること（先進自治体より）>

- 児童福祉法の制度から外れた子ども・若者の相談先が少ない中、その受け皿として機能している。また、学校に在籍していても、学校には相談したくない生徒の受け皿にもなっている。「何かあったら子ども・若者総合相談センターに相談できる」という認識が本人、家族、支援者の間で広がっている。（名古屋市）
- 市内に相談先は色々あるものの、年齢やジャンルで区切られてしまいがちだが、子ども・若者総合相談センターでは年齢にかかわらず相談内容を伺って整理し、内容に応じて柔軟に対応している。制度やサービスの隙間を埋めていく役割を担い、センターがあることで安心と思ってもらえることが重要と考えている。（愛知県豊橋市）
- 相談者にあちこちを回ってもらうのではなく、すぐに相談につながることができ、対応できる時間や曜日も広い。また、スタッフとの信頼関係を築き、色々な人と関わることができ

る。(一般市)

- ▶ 若者は悩みを抱えていても、その問題が何なのかを自分自身で捉えきれないこともある。悩みを受け止め、専門機関や地域につなげていくための一次的な窓口となる。(東京都)

【コラム】

子ども・若者総合相談センターを中心とするネットワーク支援の可能性とヒント

ネットワークや連携というと「最適な機関にスムーズバトンタッチするための関係づくり」と解釈されることがあります。しかし、子若センターで出会うのは「そもそも最適な機関がない」「客観的に見れば最適な機関かもしれないが、そこを利用することに対して本人や保護者の拒否反応が強い」というケースが大半です。

そうなると、ネットワーク支援における子若センターの役割は、バトンタッチの最適化ではなく、どこか一つの機関では受け取り切れないバトンを、様々な機関(ときには友人知人などのインフォーマルな個人も含めて)の力を合わせて「握り合う」ための調整がメインと言えます。

誰(どこ)に、バトンの中心を握ってもらうのか。誰がバトンの端に指をひっかけておいてくれたら安心感が増すだろうか?今のところバトンには触れていないけれど、落としたときに備えて下で手をかざしておく役割は?

どれだけの手で、一人ひとりの大切なバトンをゴールまで手渡していけるのか。子若センターの腕の見せどころです。

(公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会 松田 考)

イ. 対象者

【ガイドラインに盛り込む内容案】

子ども・若者総合相談センターが対象とする者は、社会生活を円滑に営む上で、困難を有する、すべてのこども・若者である。「修学及び就業のいずれもしていない子ども・若者」であるひきこもりや若年無業者、不登校、「家族の介護その他の日常生活上の世話を過度に行っている子ども・若者」に限らず、複合的な困難や生きづらさなどの悩みを抱えている者が幅広く含まれる。例えば、発達傾向などの本人に関する課題もあれば、家庭や身近な地域、学校や職場などの所属するコミュニティの中で感じるしんどさなどの課題もあることが想定される。

また、こうした困難が既に表出しているこども・若者だけでなく、困難に至る前段階で迷ったり、悩んでいるこども・若者など、将来新たに問題とされるかもしれないケースへの早期からの関わりを含め、社会生活を円滑に営む上での困りごとや課題を有するこども・若者を対象とする。

【解説】

- ・子ども・若者育成支援推進法の基本理念には、国や自治体などが支援に努めるべき対象として、「修学及び就業のいずれもしていない子ども・若者、家族の介護その他の日常生活上の世話を過度に行っていると認められる子ども・若者その他の社会生活を円滑に営む上での困難を有する子ども・若者」と述べています。この中には、ひきこもりや若年無業者、不登校の児童・生徒、ヤングケアラーなどに加えて、様々な困難や生きづらさを抱えたこども・若者が含まれます。
- ・子ども・若者総合相談センターの対象者は、上記のように範囲がとても広範であるがゆえに、一見すると分かりにくいという側面もあるかもしれません。こども・若者支援に関わる行政担当者、支援団体関係者、有識者等が集まって議論を行った調査研究では、こども・若者支援の現場で取り扱う主な課題テーマの例として、次のような内容が挙げられました。

図表 こども・若者支援の課題テーマの例（令和6年度自治体調査より）

| 義務教育期 | 義務教育後 | 18歳以降 |
|-----------------------|---------------|---------------------------------------|
| 不登校・修学困難 | 不登校・中途退学・修学困難 | |
| | 将来不安・進路に関する悩み | |
| 非行・問題行動（家庭内暴力を含む） | | |
| 虐待・不適切養育・保護者の不在 | | 虐待（経済的搾取を含む） |
| ヤングケアラー | | |
| 障害（障害疑いを含む）に起因した生きづらさ | | |
| 予期せぬ妊娠 | | |
| | 就職困難・就労継続困難 | |
| | | 自立困難（生活困窮など） |
| | | 自立困難（社会的養護経験者、家族からの避難者など） |
| | | 自立困難（矯正施設退所者など） |
| ひきこもり・孤立 | | |
| | | メンタルヘルス、希死念慮・自殺企図（オーバードーズ・リストカット等を含む） |

- ・相談対応実績としての傾向（どのような相談が多いか等）は、それぞれの地域における他分野の相談窓口の設置状況や子ども・若者総合相談センターが担っている役割等によって様々です。なお、ヒアリング調査を行った先進自治体の多くで、本人からの相談に加えて、保護者から相談が寄せられる相談も多数を占めており、また、学校や関係機関からの紹介で本人や保護者の相談につながるケースもあります。

ウ. 関係機関・事業等との関係性

【ガイドラインに盛り込む内容案】

子ども・若者総合相談センターは、上述のとおり、子ども・若者支援に関わる多分野の関係部局・関係機関、民間団体等とのネットワークを活用し、個々の相談者への相談対応や支援（つながりを含む）を行う拠点であり、教育、福祉、保健・医療、矯正・更生保護、雇用等の各分野との連携が不可欠である。このため、「子ども・若者支援地域協議会」の設置自治体では、同協議会とセンターの担当部署が同一であることも有効である。

それぞれの分野で個別に提供されている、既存の相談窓口や支援の枠組みなどに対し、総合相談窓口であるセンターは、どこに相談すればよいのか分からない、当てはまらない、相談しづらいなどの状況も受け止め、これら窓口の「狭間」を埋める役割を果たす。例えば、こども家庭センター、要保護児童対策地域協議会、教育相談センター、重層的支援体制整備事業による取組など、各分野が実施する子ども・若者支援に関わる関連機関・事業等の支援対象者や支援内容を踏まえ、それぞれの地域の实情に合わせてセンターが担う役割・機能を定めていくことが望ましい。例えば、15歳や18歳などの年齢による環境変化により支援が手薄になりやすい移行期の対応、緊急対応を要する等のハイリスク層ではないものの伴走的なサポートを必要とする子ども・若者への対応、子ども・若者を中心に家族が複合的な課題を抱えている時の対応など、子ども・若者に焦点を当てた総合相談の拠点としての強みを活かし、地域全体で切れ目のない支援体制を築くことが望まれる。

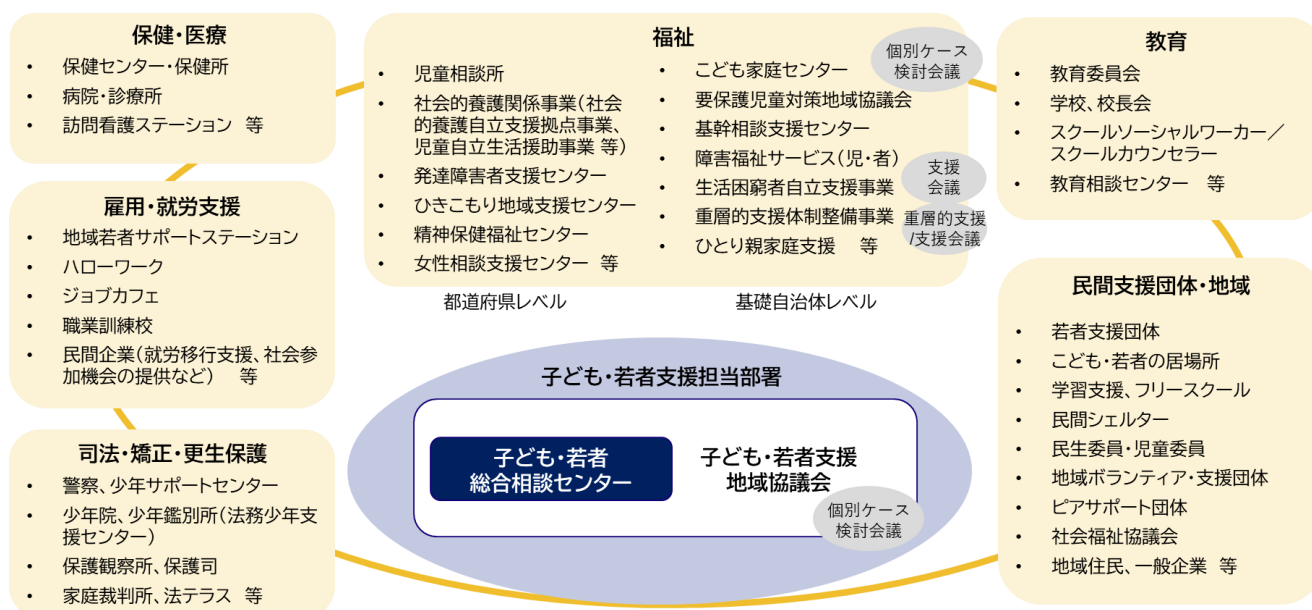
なお、こども家庭センター等の児童福祉部門においては、主に養育支援の観点における児童及び家庭への支援を実施し、子ども・若者総合相談センター等の子ども・若者支援においては、本人の自立に向けた支援を役割とする。

加えて、官民の多様な機関・団体等との関係性構築としては、例えば連携先の支援機能や専門職の配置状況などを把握しておく、子ども・若者支援地域協議会等の場を活用し、相談員同士の交流や良好なコミュニケーションを図っておく、若者をつないだ後も必要に応じてフォローアップを行うなど、関係機関との円滑な連携体制を築くことが重要である。

【解説】

- ・子ども・若者総合相談センターは、子ども・若者支援に関わる多分野の関係部局・関係機関、民間団体等との連携の拠点として、教育、福祉、保健・医療、矯正・更生保護、雇用等の各分野の関係機関等とのつながりを持ち、個々の相談者への相談対応や支援（つながりを含む）を行います。自地域にどのような関係機関等があるのか、定期的に棚卸しを行いながら支援のネットワークを築いていきます。
- ・子ども・若者支援に関連する関係機関・事業等の実施状況は地域によって異なるものもありますが、一般的には以下のような関係機関・事業等が挙げられるでしょう。

図表 こども・若者総合相談センターに関わる関係機関等の例



・基礎自治体レベルでは、令和4年6月の児童福祉法改正により、すべての妊産婦、子育て世帯、こどもに対し、母子保健・児童福祉の両機能が一体的に相談支援を行う機関として、「こども家庭センター」の設置に努めることとされています。0歳から概ね40歳未満のこども・若者を支援対象とする子ども・若者総合相談センターは、実質的に一部こども家庭センターと重複する機能を有しつつ、より広い年齢層をカバーできる存在として、両者で密に連携を行い、支援の継続性を高めていくことが期待されます。

< 「こども家庭センター」と子ども・若者総合相談センターの関係性 >

「こども家庭センターガイドライン」(令和6年3月30日通知)では、子ども・若者総合相談センターとこども家庭センターの関係性について、次のように記載されています。

(1) 市町村設置の場合

(略)

したがって、センター(児童福祉機能)に、子ども・若者総合相談センターの機能を統合し、一体的に運営することに差支えはない。一方で、子ども・若者総合相談センターが別に置かれる場合には、両センターの間でそれぞれが有する支援ツールやネットワークについて情報交換や共有に努めるなど、できるだけ早期の段階から能動的な連携の下地を形成しておくことが重要となる。そうしたことで、対象児童が抱える問題や困難の態様等に応じ、必要とされる場合は子ども・若者総合相談センターを介して他の適切な支援機関へとつなぐ、また逆に、子ども・若者総合相談センターに寄せられた相談等を通して、センターの支援を必要とする児童等とつながる、といった双方向の横軸での展開がよりスムーズになされることとなる。そして、このような地域の社会資源を余すことなく活用することが、より望ましい支援を形づくと考えられる。

また、こども・若者支援をめぐるっては、18歳など特定の年齢を境にして、ともすれば必

要な支援も途切れてしまうといった、縦軸での展開の課題も指摘されている。これに対しても、対象とする年齢のより長い子ども・若者総合相談センターの機能を併せ持つ、あるいは、そのような子ども・若者総合相談センターとの間の連携を密にすることで、思春期から青年期につらなる分野横断的な支援体制が構築され、ライフステージごとの専門的で計画的な支援の継続性を高めることができるという利点が挙げられる。

(2) 都道府県設置の場合

子ども・若者総合相談センターの設置主体は地方公共団体であり、都道府県にのみ設置されている地域もある。そうした場合も、子ども・若者総合相談センターが、年齢による切れ目のない支援へと接続するための鍵であるといった点に違いはなく、必要に応じ、対象児童が思春期を迎えるなどの早い段階から、都道府県の子ども・若者総合相談センターに情報提供を行なうなど、連携の下地を形成しておくことが望ましい。

(出所) [こども家庭庁『こども家庭センターガイドライン』について](#) (令和6年3月30日)

【コラム】

民間NPOとのパートナーシップ

若者のニーズに応えようとする、行政の仕組みだけでは届かない場面が少なくない。公平性を保ちながら動く行政に対して、個別事情に応じて機動的に関われるのが民間の強みです。行政の「面」のサポートに民間の機動力が加わることで、支援の網の目は細かくなり、より多くの若者に支援が届くようになります。

それぞれの強みや役割を理解し、良い連携を築くためには、若者との関わりと同じで、肩書きや立場を脇に置いて一人の人間として関わり、支援者同士もフラクな関係を築くことが大切です。

組織を超えた顔の見える関係の積み重ねの先に、真の協働があるのではないのでしょうか。

(特定非営利活動法人サンカクシャ 代表理事 荒井 佑介)

工. 運営体制

【ガイドラインに盛り込む内容案】

子ども・若者総合相談センターは、子ども・若者育成支援推進法において、地方公共団体が「単独でまたは共同して、確保するよう努めるもの」とされており、その運営形態は自治体直営のほか、民間団体への運営委託（指定管理を含む）や圏域での共同設置など、様々な形態が考えられる。地域によっては、委託先の民間団体が別に受託した関連事業とあわせて一体的な運営を行ったり、複数の自治体との連携をつなぐ存在として機能している例もある。他方、自治体直営としての強みを活かし、こども家庭センターや教育相談機関などの関連機関・事業等との円滑な連携を実現している例もある。各地域の特性や地域資源の状況等に応じて、望ましいあり方を検討することが望まれる。

【解説】

- ・子ども・若者総合相談センターの運営形態には、自治体直営、民間団体への運営委託（指定管理を含む）、圏域での共同設置など様々な形態があります。令和6年度に実施した自治体アンケート調査では、都道府県では回答自治体全体の25%が直営、70%が委託による運営との状況でした。市町村では直営の割合がより高く（全体の57.6%）、民間委託による運営は35.6%でした。
- ・センターの運営形態の違いによって、分野間連携のしやすさや人材の観点など、それぞれに異なる特色があると考えられます。例えば、自治体へのヒアリング調査では、次のような声が聞かれました。

<子ども・若者総合相談センターの設置形態の検討例>

- 地域で青少年支援に取り組んでいた民間団体の活動がベースにあり、その後に法的枠組みができたことを受け、市の委託事業として子ども・若者総合相談センターとしての開設に至った。（一般市：委託）
- 設置当初は直営だったが、後に委託方式へと移行。行政だけでは対応しにくい部分に柔軟に対応できることや、相談支援やキャリア支援などの専門知識を持つ相談員が対応できるなどの良さがある。（熊本市：委託）
- 委託の場合は事務的負担が多少軽減される面もあるが、直営であることにより、委託先との意見の食い違いを気にする必要がなく、相談があればすぐに担当部署間で共有・同席できるスピード感がある。庁内連携がしやすく、タイムラグが生じないという点も直営方式の強み。（埼玉県上尾市：直営）
- 近隣の市町村と連携して子育て支援関連の共通事業を展開している実績があるため、そうした枠組みを活かして、センターの共同設置の可能性を協議している。（一般市：設置検討中）

【ガイドラインに盛り込む内容案】

子ども・若者総合相談センターの運営にあたり必要な人員体制は、センターが備える機能に応じて検討することが必要である。スタッフの配置要件として相談支援に関する有資格者等の配置が必ず求められるものではないが、日々の相談対応や支援を振り返り、適切な助言・指導を受けることができる環境を確保するために、社会福祉士等のソーシャルワークの専門職を配置することが効果的と考えられる。また、対応が難しいケース等について専門的な助言・アドバイスを必要とする場合に備え、センターとして各種専門職（相談支援職、心理職など）からスーパーバイズを受けることができる体制を構築することが望ましい。

【解説】

■センターの機能に応じた人員配置

- ・子ども・若者総合相談センターの人員体制は、そのセンターが有する機能の範囲や基本的な相談対応の流れ、継続的な支援を必要とするケースへの対応状況などによって大きく異なります。ヒアリングを行ったセンターの中でも、配置人数や要件（資格の有無、経歴など）、職務分掌なども含めて、センターによって様々な特色が見られました。
- ・そうした中であっても、センターの職員が日々の相談対応や支援を振り返り、適切な助言・指導を受けることができる環境を確保することは重要です。ソーシャルワークの専門職を配置したり、外部も含めてスーパーバイズを受けることができる体制を確保することは、センターの安定的な運営にもつながります。

■関連事業の活用

- ・継続的な支援を必要とする子ども・若者への伴走的な支援の実現に向けて、センターの設置及び機能強化を後押ししていくために、国において令和7年度補正予算から、新規事業「地域における若者支援コーディネート事業」が立ち上げられました。ガイドラインに記載の取組等をセンター等において実施していく際、補助を受けることができます。

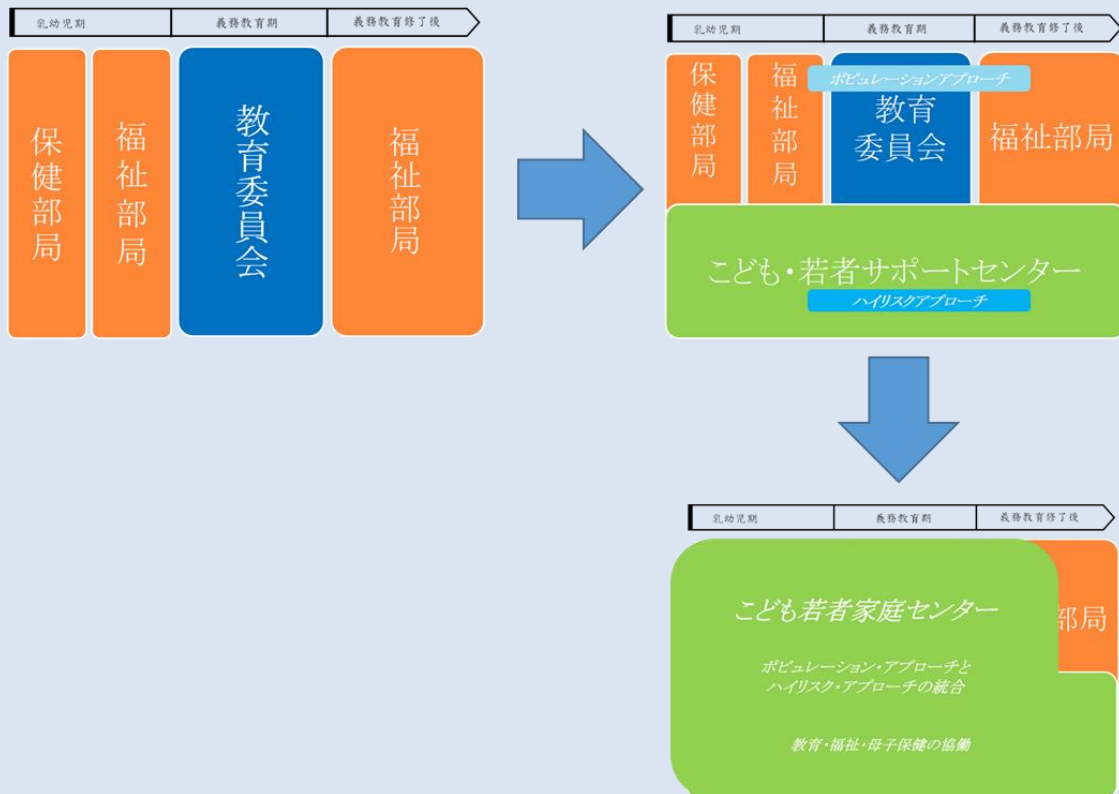
・ 地域における若者支援コーディネート事業

- 官民が連携し、困難を有する若者とのコンタクトポイントを確保して効果的に相談につながるための信頼関係の構築、必要な支援を提供するためのコーディネートを行う場合、補助を実施。※市区町村における相談支援／都道府県における相談支援についてそれぞれメニューあり
- 地域において、制度のはざままで支援からこぼれ落ちてしまいやすい若者（少年院出院者、要対協での終結ケース等）と支援制度が途切れる前からつながり、次の支援につながるための取組、効果的な実施方法に係る検証を行うモデル事業に対し、補助を実施。

【コラム】

直営センターにおける工夫 縦割り行政に横串を！

市役所では様々な部署で困難を有するこども・若者の支援に取り組んでいます。さまざまな部署にいる支援担当者を一つの課に集めることで情報の一元化と切れ目のない支援が実現します。たとえば心理支援で見えますと、乳幼児期は保健部門の母子保健で乳幼児健康診査等に関わっています。幼児期は児童福祉部門で保育所での巡回相談や子育て相談、学齢期には教育部門でスクールカウンセラーとして、義務教育終了後は福祉部門の若者相談でニート・ひきこもりや就労相談等に関わっています。これらの支援を一つの課にまとめることで妊娠期から若者まで同じ臨床心理士が関わり続けることができます。臨床心理士をはじめとする支援専門職に、切れ目なく必要な支援に取り組んでもらうことができます。縦割り行政に横串をさすことができると、次はハイリスクアプローチとポピュレーションアプローチの間の壁をなくすことが課題となります。これは市区町村こども家庭センターの運用でなくすことができます。それぞれの地域の実情にあった組織づくりにとって、今がチャンスです！



(奈良県葛城市こども未来創造部 こども・若者サポートセンター 所長 川崎 圭三)

3. 具体的な業務

【ガイドラインに盛り込む内容案】

【子ども・若者総合相談センターの機能】

子ども・若者支援では、前項のとおり、幅広い分野にまたがる相談があることが想定され、すべての問題をセンターだけで解決することを求められるものではない。しかし、少なくとも関係機関のリストを整備するなどとして一次的な受け皿となり、自ら対応できない案件については地域内の他の適切な機関に「つなぐ」ことにより、子ども・若者からの相談がいわゆる「たらい回し」となることを防ぐことが重要である。相談者を地域内の他の適切な機関に紹介する場合は、相談者の希望を踏まえ、紹介先の受入意向を確認の上、相談者を当該機関に紹介するなどの配慮を行う。

前項を出発点としつつ、子ども・若者支援をより効果的なものとしていくために、次のような観点でセンターの機能を強化していくことが望ましい。

まず、相談窓口につながりにくい子ども・若者とつながるためのアプローチとして、センターの周知・啓発に加えて、子ども・若者との接点を持つための仕掛けを行うことが有効である。例えば、子ども・若者の居場所づくりからの接続や、学校や地域への働きかけ、来所できない子ども・若者へのアウトリーチなども考えられる。

また、相談対応にあたっては、相談者からの求めに応じた情報提供を行うことにとどまらず、対象者のニーズや状況に応じて支援計画を立案することや、関係機関へのつなぎを行った場合も含めて、行き詰った際にはまた戻ってくるができるように相談者との関係性を保ち、継続的なフォローアップを行うことが望ましい。

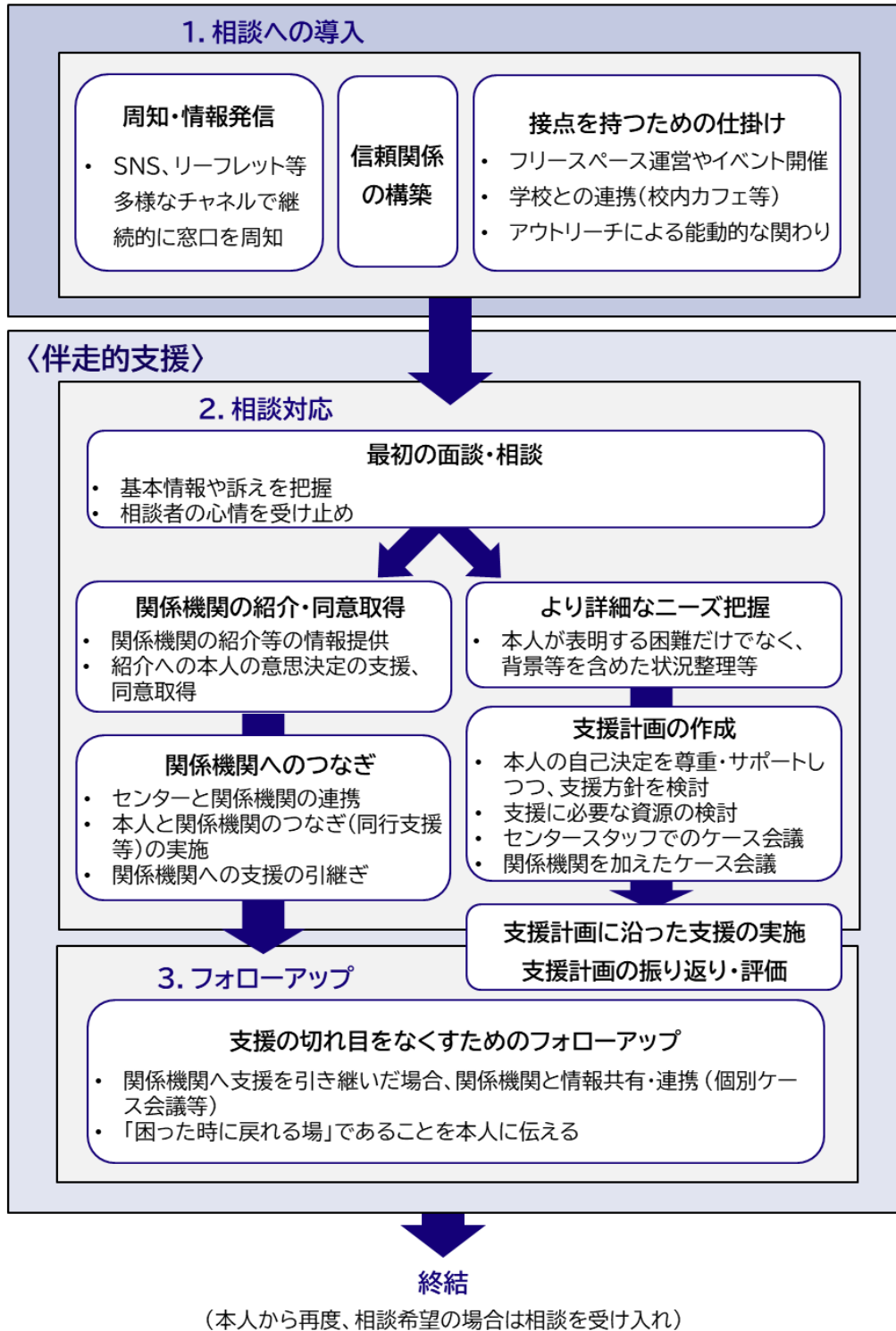
併せて、センターにおける相談支援は、センター単独で完結するものではなく、多分野にわたる関係機関（庁内外、県と市区町村、官民）や団体等との連携が肝要となることから、例えば、会議体や研修会、日頃からの地域の民間団体・企業やボランティア等の多様な関係者との関わりを持ち、子ども・若者支援のサポーターとなる地域の資源を開拓していくことも重要である。

また、都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターにおいては、管内の未設置自治体の相談者からの相談対応を行うことに加えて、管内市町村が設置するセンターでは対応しにくい広域での対応が必要となるケースについて調整を担ったり、市町村と協力して、管内の地域資源の開拓や、子ども・若者支援の重要性やセンターが担う機能について広報啓発を主導するなど、圏域全体での子ども・若者支援の充実に向けた活動を行うことも期待される。

(1) 市区町村子ども・若者総合相談センターの役割

1) 相談支援業務

図表 相談支援の一連の流れ



【解説】

- ・ 子ども・若者総合相談センターは、様々な困難や悩みを抱えているこども・若者を地域全体で支援するために、まずは一次的な受け皿となり、相談がいわゆる「たらい回し」となることを防ぎます。そのためには、少なくとも関係機関のリストの整備などの形で、こども・若者支援にあたって活用することができる自地域のリソースを把握しておく必要があります。また、センターが自ら対応できない案件について地域内の他の適切な機関に「つなぎ」を行う際には、相談者に寄り添って話を聴き、本人の希望を踏まえて、紹介先へスムーズに移行できるように丁寧な調整を行うことが大切です。上記に加えて、継続的な支援を必要とするケースなどにおいて、子ども・若者総合相談センターがより効果的なこども・若者支援を行っていくためには、相談につなげるための取組や伴走的な相談対応、フォローアップなどの取組を行うことも考えられます。
- ・ 相談支援の一連の流れは、大枠として①相談への導入、②相談対応、③フォローアップに分けることができます。また、「②相談対応」では、「最初の面談・相談」の後、相談ケースの特性等に応じて、対応フローが分岐することが考えられます。具体的には、関係機関との連携の下で適切な関係機関へ支援を引き継いでいくフロー（左側）と、継続的な支援を必要とする相談者に対し伴走的な支援を行っていくフロー（右側）です。自治体が整備する相談支援機能の「発展段階（ステップ）」も踏まえて、それぞれの地域における相談支援の流れを確認していきましょう。
- ・ ガイドライン案は、相談支援業務の具体的な内容について、「ファーストステップ」「ネクストステップ」の目安を設けながら、それぞれに求められる要素を述べています。
 - **ファーストステップ**：多くの自治体にまず備えてほしい機能を示しています。子ども・若者育成支援推進法に定められる機能に限定されるものではありませんが、相談者の訴えを初期的に受け止め、適切な専門機関へと確実にバトンを渡す（つなぐ）という、地域における相談窓口としての基礎的な機能として位置づけられます。
 - **ネクストステップ**：継続的な支援を必要とするケース等において、国の事業などを活用して取り組むことができる、ファーストステップよりももう一步踏み込んだ内容を示しています。表面的な困難だけでなく背景にある複雑な課題まで深掘りし、自機関で支援計画を策定したうえで継続的に伴走していく、より充実した支援体制に向けた機能を表しています。

【コラム】

子ども・若者総合相談センターへの期待

エリクソン（Erikson,E.H.1959）は、心理社会的発達段階にて青年期（13歳～22歳）を「自我同一性」対「自我拡散」の段階とした。自我同一性は、自分の進路や人格形成の目標が定まっている状態を指し、自我拡散は逆に自分の進路や人格形成が定まっていない状態を指す。この青年期にて家庭環境や学校環境、職場環境等がこども・若者にとって快適な居場所となっていない場合には、様々な困難を抱えることになる。

例えば、こども・若者の相談機関が受ける相談内容には、精神的・心理的な相談（不安・抑うつ・他）、行動面の相談（不登校・ひきこもり・他）、対人関係の相談（家族関係・友人関係・他）、進路・就職の相談（進学選択・就職困難・職場不適応・他）、生活支援面の相談（学費・生活費・

借金・他)、法的な相談(非行・犯罪被害・いじめ・ネット被害・他)、家庭環境の相談(家庭内暴力・虐待・ヤングケアラー・他)、身体面・健康面の相談(病気・障がい・医療受診困難・他)など、さまざまである。

子若センターでは、こども・若者の相談を受け、必要に応じて適切な関係機関につなげたり、継続的な伴走型の個別支援を行っていく。こども・若者が青年期にて自我同一性を達成できるよう支援していくうえで、子若センターの設置が切に望まれる。

(一般社団法人福岡県スクールソーシャルワーカー協会常務理事(前・福岡県立大学/久留米大学教授) 門田 光司)

ア. 相談への導入

【ガイドラインに盛り込む内容案】

<ファーストステップ>

○ 支援対象者や家族・関係機関等に向けた周知・情報発信

こども・若者に対する周知・広報においては、支援を必要とする本人や本人と日頃接している家族・関係機関等に情報が確実に届くよう、発信方法を工夫することが重要である。

このため、子ども・若者総合相談センターは、「困ったときに気軽に相談できる場所がある」というメッセージを継続的に発信し、支援が必要になった際にこども・若者がアクセスできる環境を整える必要がある。具体的には、こども・若者が日常的に接する媒体や場所を重視し、SNSによる発信や学校・青少年施設等におけるリーフレットの配架・掲示など、多様なチャンネルを通じて相談窓口を周知することが肝要である。

その際、「支援」という言葉を全面に押し出すのではなく、対等な関係性を意識した表現を用いることが重要である。こども・若者の目線に立った親しみやすい言葉遣いやデザインを用いることで、心理的ハードルを下げる工夫が求められる。

また、支援にあたっては、すでに社会生活に困難を有するこども・若者だけを対象とするのではなく、深刻な困難に至る前に「迷ったり、悩んだりしている段階」でつながれるような工夫を行うことも重要である。

【解説】

- こども・若者とつながるための方策は多岐にわたりますが、いずれにしても、支援対象者や家族・関係機関等に向けた周知・情報発信の工夫は不可欠です。情報が確実に届くよう、こども・若者が普段から目にしやすい媒体を活用した周知や、発信のタイミングの工夫などが求められます。
- 併せて、家族や関係機関等にも情報が行き届くようにすることが重要です。同じ内容であっても、誰を対象として、いつ、どのように周知するかという観点から検討する必要があります。下記は周知・情報発信の取組例です。情報発信の手立ての一つとして、ぜひご参照ください。

<周知・情報発信の取組例>

- ・ 先進自治体に対する資料収集調査やヒアリング調査では、作成したリーフレットをより効果的に配布できるよう、対象・時期・方法を工夫している事例が把握されました。
 - ▶ 義務教育終了後の支援の途切れを防ぐため、市立中学校 3 年生全員にリーフレット等を配布している。リーフレットにはセンターの概要を記載しており、配布の時期や方法については教育委員会と協議のうえ決定している。(福岡市)
 - ▶ 自治体発行の広報誌の周知欄に子育て・ひきこもり・ヤングケアラーの相談に関する紹介を毎月掲載しており、それを契機としてセンターにつながった事例もある。また、その他の周知方法として、こども家庭センターに関するチラシを庁内窓口に配架、ヤングケアラー相談に関するチラシを学校に配布、ひきこもりに関するお知らせを庁内窓口等に配架・HP 掲載する等して、広く周知している。(埼玉県上尾市)

【ガイドラインに盛り込む内容案】

<ネクストステップ>

○ こども・若者との接点を持つための仕掛け

相談窓口につながりにくいこども・若者とのつながりを築くためには、まず相談支援に入る前に、こども・若者との関係性を構築することが肝要となる。

具体的なアプローチとしては、フリースペースの運営やイベントの開催、校内カフェ等の学校との連携等によるきっかけづくりが考えられる。センター自らがこうした活動を行うだけでなく、地域で同様の活動を行っている団体等と連携することも考えられる。また、オンラインの活用や遊びを取り入れた活動等、こども・若者が相談時に感じる心理的ハードルを低減させるような取組も有効である。

これらの取組を行うためには、日頃から学校や地域への働きかけや連携を行うことにより、気になる様子があるこども・若者の情報を把握し、早期から関わりを持つことが有効である。さらに、家族や関係機関からの情報提供を受けてアウトリーチを行うことは、来所できないこども・若者とのつながりを築く上でも有効な手段となる。

【解説】

- ・ 周知・情報発信に加えて、こども・若者との関係性を構築するための仕掛けづくりも、こども・若者が相談支援につながるうえで有効です。例えば、下記は居場所等に参加したこども・若者が相談支援につながった事例です。ぜひご参照ください。

<居場所支援から相談支援へのつながりに関する取組例>

ある自治体では、居場所支援を併設し、居場所内で悩み相談を受けた際の対応フローの整備や、必要に応じた支援へのつながりなどを実施しています。(特別区)

<ゲーム等を用いたオンライン交流の機会に関する取組例>

- ・ オンラインゲーム等を活用し、相談員や同様の境遇にある人と交流することを通じて、参加者が話しやすい雰囲気をつくることで、相談につなげる事例もあります。

・ やりたいと思う具体的な「こと」がある方が、人とつながりやすいと感じている。こうしたオンラインの場合は、自身の内面を言語化するという課題解決の前段階のステップとして有効である。複数の人を集めたい場合、「好きにしていよ」だけではなく、「ゲームをするから／クッキーを作るから」というイベントをフックにすると、人が集まりやすい傾向にある。(一般市子ども・若者総合相談センター運営団体へのヒアリングより)

(出所) みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社『令和6年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業 社会生活を円滑に営む上での困難を有することも・若者の実態及び支援方策に関する調査研究報告書』p.31.

- ・ また、こども家庭庁は令和6年9月に、[「虐待・貧困により孤立し様々な困難に直面する学生等へのアウトリーチ支援（モデル事業）取組事例集及びFAQ」](#)を作成・公表しています。当該事例集は、「虐待・貧困により孤立し様々な困難に直面する学生等へのアウトリーチ支援（モデル事業）」の一環として、事業を実施中の自治体における事業の実施形態、実施予定・実施中の取組内容、取組を始めた背景等について、これから取組を検討する自治体において参考となるよう取りまとめているものです。各地域において今後、こども・若者支援の機能をどのように向上させていくのかについての検討にも活用できるものですので、ぜひご参照ください。

<こども・若者との関係性構築の取組例>

- ・ 名古屋市では、こども家庭庁「虐待・貧困により孤立し様々な困難に直面する学生等へのアウトリーチ支援」を活用し、企業などから寄付された食料や日用品などの生活物資を提供して若者の生活を応援する取組を実施しています。この取組は、子ども・若者総合相談センターにおいて、困難を抱えているにもかかわらず適切な支援を受けられていない若者を把握し、生活支援物資等の提供をきっかけとして適切な支援につなげ、困難の解決・解消まで継続的に支援を行っていくものです。具体的には、下記を実施しています。(名古屋市)
 - 民間企業や団体、個人等からの物資の寄付の受付
 - 大学等の教育機関や地域と連携した、物資の提供を必要とする若者や継続的な支援を必要とする若者の把握
 - 地域に根差して若者の支援を行う団体等と連携した、若者が物資を受け取りやすく支援につながりやすい環境づくり

【コラム】

こども・若者との関係性を構築するための仕掛けづくり

サンカクシャが運営する「サンカクキチ」は、若者が「ただいよ」ことのできる場所です。何かの相談をしなくていい、プログラムに参加しなくていい。ごはんを食べたり、ゲームをしたり、ぼんやりしていてもいい。ある若者からは「スタッフが居場所で寝ている姿を見てとても安心した」という声が届きました。

これが、「支援しない支援」の体現です。支援の関係に入ると、どうしても「支援者／被支援

者」という非対称な関係になりがちです。しかし、若者が本当に必要としているのは、困ったときに頼れる「人」との関係性です。意図的に支援しようとせず、ただ一緒にいて、一緒に笑って、関係を積み重ねていく——その過程の中で、若者は自分のペースで困りごとを話し始めます。「支援しない支援」とは、若者が自分の意思でつながる力を引き出すための、能動的な仕掛けなのです。

(特定非営利活動法人サンカクシャ 代表理事 荒井 佑介)

イ. 相談対応

【ガイドラインに盛り込む内容案】

<ファーストステップ>

○ 最初の面談・相談

相談支援の入口段階では、電話、メール、面談等、対面またはオンライン、訪問等、様々な相談チャンネルが考えられる。面接・相談では、相談者の基本情報や抱える課題、訴えを把握していくことに加えて、傾聴と受容の姿勢で子ども・若者の心情を受け止め、信頼関係を構築することを重視する必要がある。

相談者がセンターの相談対象外（居住地、年齢等）である場合には、対応可能な支援機関を紹介する等の対応を行うこととなるが、その際にも、相談に至った本人の心情を受け止め丁寧に傾聴すること、支援機関間で適切に引継ぎを行うこと等、次の支援の機会に着実につながるよう配慮することが求められる。

なお、緊急度の判断を適切に行い、急を要する場合には速やかに対応することが重要である。

【解説】

- ・ 相談支援の入口段階では、電話、メール、SNS、面談等、対面またはオンライン、訪問等、様々な相談チャンネルが考えられます。特に、子ども・若者にとって最初の相談は大きな勇気を伴う行為であり、「相談してよかった」と思える体験にすることが、その後の支援関係の土台となります。他方で、SNSは雑談的なやり取りに流れやすく、内容が深まりにくい場合があることから、必要に応じて電話や面談へ移行するなど、相談のハードルの低さと支援の実効性のバランスを取ることも肝要です。

<SNSを用いた相談対応に関する取組例>

- ・ SNSを用いた相談対応を行っている自治体では、子ども・若者の相談へのハードルを和らげること等につながっているといた声も聞かれています。
 - 自動応答による基本情報の把握により、リアルタイムで相談員につながる仕組みである。断片的なつぶやきから相談を始められるため、個別相談と比べてハードルが低く、漠然とした不安や希死念慮に関する相談も多い。個別相談へのつなぎや、予約待ちの間の補完的役割も果たしている。運用上は、グループ対応を基本とし、相談員個人とのつながりが生じないようにしている。(名古屋市)

【ガイドラインに盛り込む内容案】

○ 信頼関係の構築

相談内容によっては関係機関の情報提供や紹介のみを行う場合もあるが、相談者の抱える課題を本人と一緒に明確化していく必要がある場合には、相談員は相談回数を重ねながら、信頼関係を築き、適切な関係機関へつなぐための情報提供や紹介を行っていく。関係機関に支援のつなぎをしていく場合には、相談者の同意（意思決定支援）を得て、必要な場合には同行訪問等の支援を行っていくことを伝えていく。

○ 関係機関へのつなぎ

相談者の支援を関係機関に引き継いでいく場合には、本人の同意を得た上で、丁寧に支援を移行していく必要がある。その際、本人が安心して移行できるよう、必要なら相談員は同行支援にて関係機関に相談者の抱える課題や思いを代弁していくことも望まれる。

また、家族関係や学校でのトラブル等を抱えている場合には、本人への支援と並行して、保護者支援や所属校との関係調整等も検討する必要がある。

【解説】

- ・ 面談では、相談者の基本情報や抱える課題、訴えを把握していくことに加えて、傾聴と受容の姿勢でこども・若者の心情を受け止め、信頼関係を構築することを重視する必要があります。
- ・ 相談者の支援を関係機関に引き継ぐ「つなぎ」の段階は、支援が途切れやすいタイミングでもあり、特に慎重な対応が求められます。相談者を孤立させないためには、他の支援機関に紹介する際に、相談者のニーズと紹介先の支援内容が適合するかを十分に確認するとともに、紹介後もフォローアップを行うなどの丁寧な対応が重要です。

<支援や関係機関へのつなぎに係る姿勢に関する事例>

- ・ 効果的な支援の提供にあたっては、相談者本人や家族に加え、関係機関との信頼関係の構築も重要です。支援者のスタンスについて、先進自治体からは以下のような声が聞かれました。
 - 他機関へつなぐ際には、信頼関係を築くことに時間をかけ、こども家庭センターと一緒に対応している。学校卒業前から、センターと一緒に関わり、伴走支援で重なり（のりしろ）をつくることを重視している。相談者を孤立させないために、他の支援機関に紹介する際は、相談者のニーズと当該支援機関の対応がかみ合うかをきちんと把握したうえで紹介すべきであり、紹介後もフォローする丁寧さが大切だと考えている。（愛知県豊橋市）

【コラム】

子ども・若者総合相談センターの相談対応の流れ

こども基本法においては、18歳で支援を区切ることなく、切れ目のない支援を提供する必要性が明示されている。しかし現実には、18歳という年齢による支援の線引きが依然として残り、支援を必要とする若者への支援が打ち切られたり、相談がたらい回しになるといった課題が指

摘されている。

近年の児童福祉法改正では、自立の可否を年齢のみで判断することの限界を踏まえ、自立支援の延長や伴走型支援の重要性が示されている。これらは、移行期にあるこども・若者への継続的支援の必要性を制度的にも位置づける動きといえる。

今後は、こども・若者を年齢により区分し制度に当てはめるのではなく、こども・若者を連続した人生を生きる主体として捉え、切れ目のない支援体制を構築していくことが強く求められる。（武蔵野大学 永野 咲）

【ガイドラインに盛り込む内容案】

<ネクストステップ>

○ より詳細なニーズ把握

最初の面談・相談で相談者の基本情報や抱える課題、訴えを把握していく過程で、継続的な個別支援が必要と考えられた場合、本人と一緒に本人の目標と支援計画を決めていく必要がある。そのため、相談内容や本人の状況を踏まえ、表出している困難への対処にとどまらず、背景にある状況やこれまでの経緯等も踏まえて、課題を整理することが必要である。

把握したニーズや背景情報をもとに、必要と考えられる支援を検討し、センターにおいて提供できる機能と関係機関・団体等との連携を含めてコーディネートすることが求められる。

○ 支援計画の作成・実施、評価

継続的な個別支援が必要なケースでは、「より詳細なニーズ把握」で把握・整理した情報を踏まえ、本人、および必要に応じて関係機関と検討を行い、今後の目標に向けた支援計画を作成していく。支援計画は、センターのスタッフによるケース会議や、多専門職による支援を要する場合には関係機関も交えたケース会議の開催も踏まえて検討し、支援におけるそれぞれの役割を決めていく。ケース会議では、当事者を加えたケース会議を実施することも有効である。支援者は、本人の思いや悩みに寄り添い、自己決定をサポートすることが重要である。また、支援計画の策定にあたっては、定期的な評価・見直しのタイミングや実施方法についてもあらかじめ確認しておく必要がある。

支援の開始後は、計画に沿って支援を実施するとともに、定期的なフォローアップを通じて支援の振り返りや評価を行い、本人が今どのような段階にあるのかを確認することが重要である。また、その評価を踏まえ、進捗状況に応じて計画を見直したり、次のステップに向けた新たな計画を検討し、目標に向けて支援していくことが重要である。

【解説】

- また、継続的な個別支援が必要と考えられる場合には、相談内容や本人の状況を踏まえ、表出している困難への対処にとどまらず、背景にある状況やこれまでの経緯等も含めて、課題を多角的に整理することが大切です。

- ・ 支援計画を固定的に立てるのではなく、関わりの中で適宜見直ししながら、本人の目指すところに向けて支援の形をつくっていく柔軟さが求められます。

<ニーズ把握に基づく支援計画の作成に関する事例>

- ・ 相談支援に際しては、保護者から相談が寄せられることもあります。この場合、保護者と子ども・若者本人それぞれの主訴やニーズが異なることも少なくありません。先進的な自治体へのヒアリングでも、表出している困難への対処にとどまらず、実際の関わりを通じて明らかになってくる状況等も勘案し、支援の方針をその都度修正している事例がありました。
 - 最初の面談で保護者の思いを伺うが、実際の支援を通じて見えてくる本人の気持ちとの間にずれがあることが多いため、関わりながら適宜支援方針を変化させていくことがほとんどである。そのため、支援計画を固定的に立てるのではなく、その都度職員間で話し合いながら、本人の目指すところに向けて支援の形をつくっていく。(一般市)

<アセスメントシートの作成事例>

- ・ 先進自治体に対する資料収集調査及びヒアリング調査を行った自治体の中には、次に示すようなアセスメントシートを利用し、複合的な困難を包括的に把握できるようにするとともに、対応方法に迷う際にマニュアルに立ち返れるよう工夫している例がありました。(熊本市)

図表 9 判断対応のアセスメントシートの作成例（熊本市）

| | |
|---|--|
| <p>緊急連携ケース リスクチェック</p> <p><input type="checkbox"/> 「死にたい」「殺したい」自害・加害</p> <p><input type="checkbox"/> 暴力・いじめ・虐待・脅迫・性暴力・DV によって生命の危機がある</p> <p><input type="checkbox"/> 精神錯乱・パニック・精神疾患の診断有</p> <p><input type="checkbox"/> 望まない妊娠（レイプ）・避妊失敗</p> | <p>○対応方針</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 本人に安心感を与え、落ち着かせる 2) 情報を確認（状況、警察、救急手配） 3) 専門機関の支援の有用性を伝える 4) 今すぐ自分でできることを伝える 5) 今後の当センターの利用を勧める <p><input type="checkbox"/> 氏名・連絡先の確認</p> <p><input type="checkbox"/> その後の経過について再架電を依頼</p> |
| <p>連携ケース リスクチェック</p> <p><input type="checkbox"/> 自傷行為を繰り返す</p> <p><input type="checkbox"/> 暴力・いじめ・虐待・脅迫・性暴力・DV がある</p> <p><input type="checkbox"/> 意識を失うことがある</p> <p><input type="checkbox"/> 「カッと～」衝動的な行動がある</p> <p><input type="checkbox"/> アルコール・薬物など依存行為がある</p> <p><input type="checkbox"/> 病気の診断がある</p> <p><input type="checkbox"/> 家を出て、行くところがない</p> <p><input type="checkbox"/> 貧困・経済的に困窮し生活できない</p> | <p>○対応方針</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 本人に安心感を与え、落ち着かせる 2) 情報を確認（状況、経緯、家族構成等） 3) 専門機関の支援を受けることを勧める 4) 今すぐ自分でできることを一緒に考える 5) 今後の当センターの利用を勧める <p><input type="checkbox"/> 氏名・連絡先の確認</p> |
| <p>困難ケース リスクチェック</p> <p><input type="checkbox"/> 動けない・やる気が出ない（病気以外）</p> <p><input type="checkbox"/> 不登校・ひきこもりの状態</p> <p><input type="checkbox"/> 過去の経験から恐れ・不安が強い</p> <p><input type="checkbox"/> 医療・専門機関を拒否的、不信</p> <p><input type="checkbox"/> 過去に医療・専門機関から脱落した</p> <p><input type="checkbox"/> 頼れる家族がいない、関係が悪い</p> <p><input type="checkbox"/> 親の無理解、支配的態度、精神疾患有</p> <p><input type="checkbox"/> 親から虐待を受けていた</p> <p><input type="checkbox"/> 親の養育能力が低い</p> <p><input type="checkbox"/> 自己肯定感が低い、精神疾患有</p> <p><input type="checkbox"/> 相手のパワハラ、支配的態度、関係悪化</p> <p><input type="checkbox"/> 盗み、虚言、家出、借金など問題行動</p> <p><input type="checkbox"/> こだわり、話が合わないなど発達課題</p> <p><input type="checkbox"/> 家庭内だけ暴言、横柄な態度、物壊し</p> | <p>○対応方針</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 傾聴し、相談者との信頼関係をつくる 2) 情報を確認（状況、経緯、家族構成等） 3) 問題を整理し、優先順位を確認する 4) 問題解決の選択肢を確認する 5) 必要に応じて専門機関を紹介する 6) 今すぐ自分でできることを一緒に考える 7) 今後の当センターの利用を勧める <p><input type="checkbox"/> 氏名・連絡先の確認</p> |

【ガイドラインに盛り込む内容案】

○ センター自身での支援

支援の実施にあたっては、学校、警察、医療機関、障害福祉、児童相談所、こども家庭センター、就労支援、困窮支援等の他分野における公的支援や、地域・民間による取組を把握し、適切に組み合わせてつなぐことが重要である。

他方、既存の社会資源だけではこども・若者の支援ニーズを満たせない場合もある。このため、こども・若者支援部署やセンター自身において直接的な支援の役割を持つことも有効である。例えば、家庭に居場所がないが一時保護の対象とはならないこども・若者への一時的な宿泊場所の提供および相談支援や、社会的養護経験者等への相談支援・居場所の提供等が考えられる。

地域における困難を有するこども・若者の支援ニーズを的確に把握し、不足している支援については、他分野・他機関に協力を働きかけるとともに、こども・若者支援担当部署自身においても実施を検討していくことが重要である。

【解説】

- ・ こども・若者への支援の実施にあたり、既存の支援の対象要件に合致しないケースに対しては、こども・若者支援の担当部署やセンター自身が直接的な支援の役割を担うことも有効です。
- ・ しかし、十分なリソースがなければ直接的な支援の提供は難しくなります。まずは自治体でできることを一つずつ点検し、必要性に応じて機能を追加していくことが重要です。

<センターが担う機能を徐々に追加した事例>

- ・ 先進自治体へのヒアリングでは、当初はスモールステップで設置したのち、徐々に機能を追加していった事例として、下記のようなものがみられました。
 - センターの設置にあたり、受託団体では過去の相談支援事業や調査研究の実績から、開設当初より伴走型支援を行う方針であった。しかし、市による「伴走するとケースが滞留する」との懸念が示され、当初は様々な相談をワンストップで受け付け、適切な機関につないで終了するという役割が想定されていた。その後、つなぐだけでは支援先が当事者に合わなかった場合に相談者の状況が把握できなくなるといった課題が生じ、伴走型支援の必要性が認識されるようになった。つないだ後も支援機関とチームで伴走し、合わなかった場合に戻れる場を設ける方が効果的であるとの認識が広がったことから、個別キャリアカウンセリング等の就労支援等の機能の拡大とともに職員を増員し、伴走型支援を行う体制へと移行していった。(名古屋市)

<センターが複数事業を一体的に運営している事例>

- ある都道府県では、子ども・若者総合相談センターとともに、地域若者サポートステーション、社会的養護自立支援拠点事業、就労継続支援や共同生活援助などの障害福祉サービス事業など、複数機関を同一の受託団体が一体的に運営することで、柔軟かつ総合的な支援を実施している。(都道府県)

(出所) こども家庭庁『令和5年度こども・若者支援体制整備及び機能向上事業報告書』p.77.

- ・ なお、こども・若者支援の担当部署が直接的な支援を実施するにあたっては、例えば、国において用意されている下記のような事業を活用し、支援メニューを整備することも考えられます。また、自治体において既に取り組んでいる関連領域の事業（例：地域こどもの生活支援強化事業、ひとり親家庭等生活向上事業など）の対象範囲を確認し、活用可能性を検討することも考えられます。

- ・ 社会的養護自立支援拠点事業

- 措置解除者等や虐待経験がありながらもこれまで公的支援につながらなかった者等（以下「社会的養護経験者等」という。）の孤立を防ぎ、社会的養護経験者等を必要な支援に適切につなぐため、相互の交流を行う場所を開設し、必要な情報の提供、相談及び助言並びにこれらの者の支援に関連する関係機関との連絡調整を行うとともに、これらの者が帰住先を失っている場合等において、状況が安定するまで一時的に滞在させ、居住支援や生活支援を行うこと等により、将来の自立に結びつけることを目的とする事業。

- ・ こども・若者シェルター相談支援事業

- 家庭等に居場所がないこども・若者がそのニーズにあわせて必要な支援を受けられ、宿泊もできる安全な居場所（こども若者シェルター）を確保するために創設された事業。

- ・ 児童育成支援拠点事業

- 養育環境等に課題を抱える、家庭や学校に居場所のない児童等に対して、当該児童の居場所となる場を開設し、児童とその家庭が抱える多様な課題に応じて、生活習慣の形成や学習のサポート、進路等の相談支援、食事の提供等を行うとともに、児童及び家庭の状況をアセスメントし、関係機関へのつなぎを行う等の個々の児童の状況に応じた支援を包括的に提供することにより、虐待を防止し、子どもの最善の利益の保障と健全な育成を図る事業。

【コラム】

委託業務による支援の幅出し

子若センターを自治体直営で運営する場合は、こども家庭センターなど他相談機能と一体的に運営が行えたり、自治体職員同士で連携が図りやすく、相談者に対してスピード感をもって対応することが可能かと思われる。一方、名古屋市においては平成25年度の子若センター開設以降、業務委託により同一事業者で運営しており、相談員は異動の影響を受けず、継続しての相談・支援が出来ている。自治体では限界がある支援内容でも、民間事業者による臨機応変な、相談者に応じたきめ細やかな対応が可能となっている。業務委託により、事業者による業務の丸投げ状態にならないよう、最低月1回の打合せ・情報交換を行い、民間ならではの視点による若者支援も取り入れ、仕様書の改正を図っている。今後も、民間事業者と一体となって、困難を有するこども・若者の支援を継続し、健やかな育成、社会生活を円滑に営むことが出来るよう取り組んでいきたい。

（名古屋市子ども青少年局 子ども未来企画部 青少年家庭課 萬谷 達朗）

ウ. フォローアップ

【ガイドラインに盛り込む内容案】

○ 支援対象者へのフォローアップ

センターにおいて相談受付から関係機関へのつなぎを行った場合でも、継続的な個別支援を行った場合でも、ケースが「終結」に至るためには、本人と支援者（センターのスタッフ）の双方の安心が必要である。支援者は、センターは困ったときに戻ることができる場であることを本人に伝え、本人から再度、相談希望があった場合には相談を受け入れていく。支援の終結がこども・若者にとって支援の途切れや関係性の切断等の様々な切れ目を生まないように、長くつながり続け、こども・若者が安心して支援を行き来できるようにすることが重要である。

○ 関係機関との連携

複合的な課題を有するケースでは、こども・若者本人や家族の状況を的確に把握するために、各分野の関係機関と密に情報共有を行うことが不可欠である。センターの担当者が中心となり、個別ケース会議の開催や日頃からの情報共有を通じて、支援機関が一体となって支援に当たることができるようマネジメントすることが求められる。

また、他の支援機関につないだケースについても、つなぎ先において安定的に支援が提供されるようになるまで継続的にフォローアップを行い、引継ぎのみで支援を終了することのないよう留意する必要がある。フォローアップの頻度や期間は、本人の状況に応じて柔軟に検討することが重要だが、関係機関につないだ後、少なくとも3～6か月程度は何らかの方法で本人の様子を確認できるよう検討することが望ましい。

【解説】

- ・ センターにおいて相談受付から関係機関へのつなぎを行った場合でも、継続的な個別支援を行った場合でも、ケースの「終結」にあたっては、本人と支援者の双方が「もう大丈夫」と思えることが重要な判断基準となります。

<支援の終結の基準等に関する事例>

- ・ 先進自治体へのヒアリングでは、この考え方を「大丈夫の両思い」と表現している事例がありました。支援者側の判断だけで終結を決めるのではなく、本人自身も安心して次の段階に進めると感じていることを丁寧に確認するという姿勢です。（愛知県豊橋市）
 - 終結の判断基準については、「大丈夫の両思い」という言い方をしている。相談者も来なくて大丈夫だと思い、支援担当者も大丈夫だと思えることが終結基準である。就職した先に馴染め、相談できる者がいる、家族も理解できるといった社会資源が良好であることを確認して判断する。チェックリストは設けていない。
 - 来所の具体的な目的を明確にしているので、こちらに居続けるケースはない。依存性の高い傾向のある方には、そうではないように促している。たとえば、何時間も電話する相談者には「明日また15分お話ししましょう」とアドバイスしていく。拒絶ではなく、適正な依

存をコントロールしている。

<支援の終結の基準等について>

- ・ 他の支援機関につないだケースについても、つなぎ先において安定的に支援が提供されるようになるまで継続的にフォローアップを行い、引継ぎのみで支援を終了することのないよう留意する必要があります。こども・若者支援の現場で活動する支援団体へのヒアリング調査では、就労が決まった後もつらくなくなって離職してしまうケースは少なくないことから、メールでの連絡やセンターのイベントへの案内など、自然な形で状況を確認し続けている事例がありました。就労先の決定等をもって支援終結とするのではなく、本人の生活が安定するまでフォローを継続する点で効果的な事例と言えます。

- こども・若者とのつながりを維持することを優先としながら、本人の状況に応じて興味・関心に合った活動を提案する、就労支援や居住支援、医療へのつなぎを行うなど、対象者それぞれの個別のニーズに応じて幅広い支援が行われている。(中略) こうした支援活動は、就労や就学、福祉サービス利用などの実現によって終結するものではなく、本人が不安になった時には話を聞いて受け止めたり、サポートをする、一步を踏み出したものうまくいかないなど、本人が試行錯誤を繰り返した場合でも戻れる場所であり続ける等、継続的なフォローアップを行うことが必要との認識が共通する要素であった。

(出所) みずほりサーチ&テクノロジーズ株式会社『令和6年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業 社会生活を円滑に営む上での困難を有するこども・若者の実態及び支援方策に関する調査研究報告書』p.201.

2) 地域資源の開拓、広報啓発

ア. マップの作成

【ガイドラインに盛り込む内容案】

こども・若者の支援においては、複合的な困難に対する支援を効果的に行うため、多分野の機関との連携が欠かせないほか、行政や制度による支援だけでなく、民間団体や地域住民等の参画を得ることで、こども・若者が、回復や自立に向けて必要な関わりを得られるなど、民間・地域の資源の開拓や連携の強化を行うことも重要である。

ア. マップの作成

子ども・若者総合相談センターにおいては、こども・若者等からの相談に対し、有効な支援方針・計画を立案するため、地域に存在するこども・若者支援に関する社会資源を幅広く把握し、相談者の状況に応じた適切なコーディネートを行っていくことが求められる。

その際、対象とすべき資源は、公的機関に限られるものではなく、民間の支援団体、NPO、地域ボランティア、企業等、多様な主体を含むことが重要である。子ども・若者総合相談センターが主体的に情報収集を行い、自地域においてどのような支援提供の可能性が存在するのかを整理・可視化した「地域資源マップ」を作成しておくことは、相談への対応や関係機関へのつながりを円滑にし、支援の実効性を高める上で有効である。

また、既存の資源の把握にとどまらず、支援ニーズと提供体制とのギャップを踏まえつつ、新

たな地域資源の開拓や連携の枠組みづくりに取り組むことにより、より効果的な支援の実現を図ることも考えられる。

【解説】

■地域資源の把握・可視化

- ・ こども・若者の支援では、不登校、ひきこもり、家庭課題、経済的困難、健康問題など、複合的な困難が重なっているケースが少なくありません。そのため、単一の制度や一つの機関だけで支え切ることが難しく、多分野の機関と連携しながら支援を組み立てていくことが欠かせません。あわせて、行政や制度による支援に限らず、民間団体、NPO、地域ボランティア、企業、地域住民などの参画を得ることで、こども・若者が回復や自立に向けた「必要な関わり」を継続的に得られる体制づくりが重要です。また、相談を受けて終わりではなく、相談者の状況に応じて有効な支援方針・計画を立案し、適切な支援につなぐコーディネート機能が求められます。
- ・ そのためには、地域に存在する「こども・若者支援に関する社会資源」を幅広く把握しておく必要があります。これらの情報を、子ども・若者総合相談センターが主体的に収集し、「この地域でどんな支援提供が可能か」を可視化しておくことが、実際の相談対応の質とスピードの向上において重要となります。また、相談員が「紹介先をすぐに提示できる状態」を日常的に整えておくことは、支援につながるまでの時間を短縮し、相談者が困難を抱えたまま孤立してしまうリスクを下げるうえで有効です。

<地域資源（関係機関・個人含む）の把握・可視化に関する事例>

- 団体でつながりを持ちスタッフが「顔の見える関係」を築いている関係者数を洗い出したところ、個人名レベルで数百件（マンションオーナー、ギターの先生、料理の先生などの個人も含む）にのぼった。支援にあたっては、相談者にとって何が必要か、どんな人が必要かをしっかりと考え、支援先がよく分からない場合にはインターネットで調べて相談員が話を聞きに行くなど、ケースに応じて支援先を開拓することもある。また、誰かがネットワークを持っているが担当相談員に面識がないときは、つながりのある他の相談員等が仲介することもある。また、相談者が通院しているクリニックに相談員が付いていくこともあり、その医師の人となり分かるため、別の相談者で受診が必要な際にその先生につなげることができる。逆に「クリニックの先生に聞きました」と来所することもあるなど、循環している。（名古屋市）

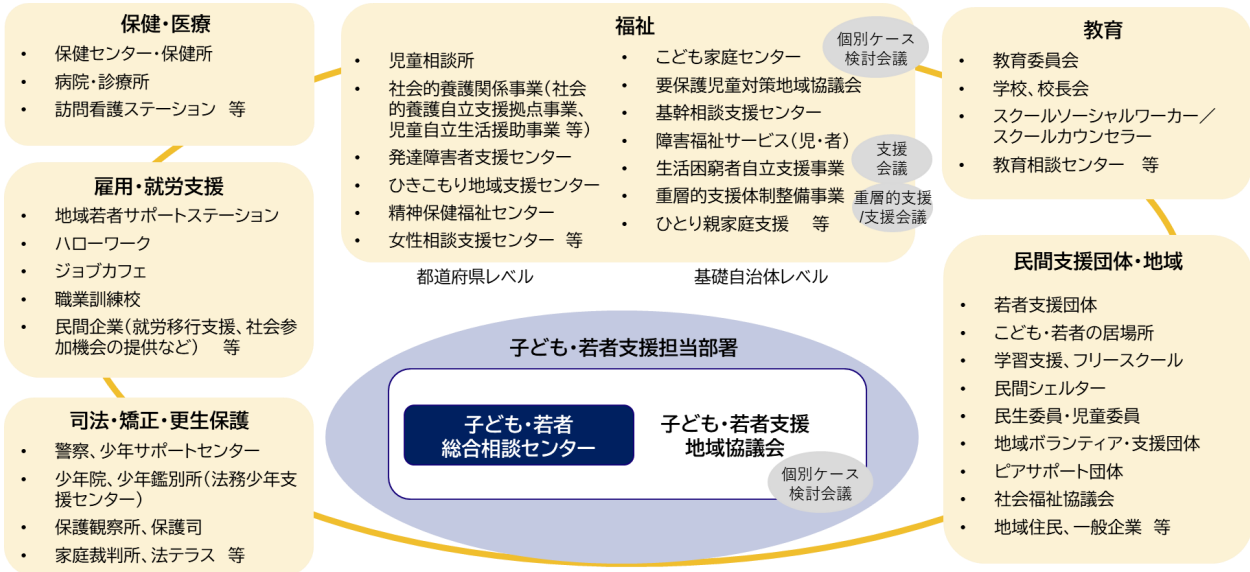
<相談窓口一覧表の作成・配布・活用に関する事例>

- 関係機関との役割分担・連携としては、市町村や圏域ごとに様々な困り事に対応する相談窓口一覧を冊子にまとめ、配布している。また、相談者が適切な次の相談先につながることを目的として、子ども・若者総合相談センター内で相談窓口の連絡先一覧の作成を開始。相談員が相談内容を確認し、相談電話の中で内容に応じて他機関を頻繁に紹介して紹介先につなぎを行うなど、関係機関への案内・連携を運用している。（都道府県）

■地域資源「マップ」のイメージ図

- 子ども・若者総合相談センターが地域資源を整理・可視化した「マップ」を作成しておくことは、相談対応や関係機関へのつながりを円滑にし、支援の実効性を高めるうえで有効です。また、担当者の経験や個人の人脈に依存する傾向が考えられる関係機関との連携について、組織として再現可能な形にするという意味でも重要です。子ども・若者総合相談センターを中心に、地域資源の状況が読み取れる「マップ」のイメージは以下のとおりです。

図表 10 地域資源マップのイメージ図（再掲）



※本図は、「子ども・若者総合相談センター」を中核に、関係機関との連携ネットワークを構築し、地域資源を整理・可視化することを想定したイメージになります。なお、図中に示す関係機関は例示を含む包括的なものであり、実際の参画機関や連携範囲、役割分担は、各地域の実情や既存体制等に応じて適宜異なることが想定されます。

イ. 関係機関等との顔の見える関係性づくり

【ガイドラインに盛り込む内容案】

子ども・若者総合相談センターにおける相談支援は、センター単独で完結するものではなく、多分野にわたる関係機関(庁内外、県と市区町村、官民)や団体等との連携により実現されるものである。

このため、子ども・若者総合相談センターは日頃から地域の関係機関・団体等と「顔の見える関係」を構築することが重要である。具体的には、子ども・若者支援地域協議会、要保護児童対策地域協議会、重層的支援体制整備事業における支援会議、就労支援に関するネットワーク等の各種ネットワークへの参画や、支援者向け交流会・研修会等への参加を通じて、関係性を築いていくことが求められる。

【解説】

■関係機関と「顔の見える関係」を構築する重要性

- ・ 子ども・若者総合相談センターの相談支援は、センター単独で完結するものではありません。教育・福祉・保健・医療・労働など多分野にわたる関係機関や地域の団体等と連携することで、はじめて継続的で実効性のある支援が実現されます。また、ケースが発生してから連絡先を探すのではなく、日頃から同じ場で議論し、互いの役割や強みを理解しておくことで、支援の立ち上がりが速くなり、連携の質も高まります。そのため、子ども・若者総合相談センターには平時から地域の関係者と「顔の見える関係」を築いておくことが求められます。
- ・ 具体的には、子ども・若者支援地域協議会、要保護児童対策地域協議会、重層的支援体制整備事業（厚生労働省）における支援会議、就労支援ネットワークなど、各種ネットワークへの参画が有効です。支援者向け交流会・研修会等への参加を通じて、子ども・若者総合相談センターが「地域のハブ」として自然に接点を増やしていくことが重要であり、定期的な事例検討の場があることで関係機関同士が共通理解を持ちやすくなることにつながります。また、平時から関係機関・地域の個人まで含めたつながりを蓄積し、必要時に「誰に・どこへ」つなぐかを即応できる体制を構築することは、支援の立ち上がりを速め、連携の質を高めるうえで有効です。

<関係機関との連携・ネットワーク参画に関する事例>

- ケース対応で「支援チーム」を築くために、スタッフが築いている関係者を個人名レベルで洗い出し、担当相談員が必要に応じて他相談員の人脈も仲介してもらいながら支援先を確保している。また、要保護児童対策地域協議会とは18歳到達等のタイミングでリファーし合い、児童相談所から18歳到達時の引継ぎや、障害福祉サービスを本人が拒否したケースの受け皿となるなど、制度の狭間で支援が切れぬよう連携している。学校連携は仕組み化しており、スクールソーシャルワーカーの支援対象から外れる場合は学期ごとの会議で引き継ぐ運用を行っている。（名古屋市）
- ・ そのほか、直営でセンター機能を運営している場合、相談が入った際に委託先との調整を挟まず、庁内で即時に共有・同席しながら対応できる体制をつくることで、支援の立ち上がりを早め、連携の質を高めることができます。例えば、子ども・若者支援地域協議会や要保護児童対策地域協議会を定例運用し、平時から情報共有・役割確認ができる「顔の見える関係」を維持することにもつながります。

<直営・庁内集約と協議会運用による即時連携に関する事例>

- 子ども・若者支援地域協議会の構成機関として、こども所管課（制度案内）、こども発達センター（発達相談）、青少年課、障害・DV担当部局等が参画し、役割分担を整理。その他の会議体（要保護児童対策地域協議会は代表者会議及び実務者会議を年1回、中心実務者会議を毎月開催）でも、関係部署・関係機関との定期的な情報共有の場として活用している。また、一人の利用者に対して複数の担当課が同席して対応することも可能な環境を整備している。（埼玉県上尾市）

【コラム】

関係機関の開拓や関係性づくり

顔が見える関係をつくるにはどうしたらよいか。まず、大事なものは、何かあったらすぐに、自分のほうから足を運んで相談に乗ってもらうことだ。お互いの出し合える手札を並べてみて足らなければ一緒に探しに行く。人と人は接触する量が多いことがまず大事だ。次に大事なものは、理解が深まる工夫をすることだ。いわゆる協議会も、一人一人がなぜ支援に携わっているかを少人数でシェアする時間をつくって人と人の深い信頼をつくれる時間にしてもいいし、協議会の午前に合同相談会を午後で開催することにして、相談会を一緒に企画する過程で相談者に対してそれぞれの強みをどうつなぎ合わせるかを考える機会にしてもいい。大事なものは、知り合った「いい人」を自分の機関やそれ以外の機関の「いい人」につなげていくことだ。そうやって自然に「助かりあう」関係性のネットワークをつくることを目指してほしい。

(特定非営利活動法人青少年就労支援ネットワーク静岡 顧問 津富 宏)

ウ. 関係機関やサポーター向けの研修、講演会

【ガイドラインに盛り込む内容案】

こども・若者支援は、教育、福祉、保健、医療、労働等の多岐にわたる分野と関わるとともに、対象となる年齢層も広範に及ぶことから、その全体像を一元的に捉えることが容易ではない分野である。

このため、地域においてこども・若者支援に対する理解を広げるとともに、こども・若者を支える関係機関（庁内外、県と市区町村、官民）やボランティア等のサポーター層を拡大していくことが、地域全体の支援力の向上につながる。子ども・若者総合相談センターにおいては、協議会等とも連携しつつ、関係機関や地域住民や関係者を対象とした広報・啓発活動、講演会や研修会の実施、ボランティア人材の養成等に取り組むことが考えられる。

こうした取組を通じて、こども・若者支援に関する基礎的な知識の普及とともに、支援に関わる人材の裾野を広げ、地域における継続的かつ実践的な支援体制の構築を推進することが期待される。

【解説】

■サポーター層の理解促進と拡大による「地域の支援力」向上

- こども・若者支援は、関わる分野が多岐にわたり、対象年齢も広範です。そのため、地域の中で支援の全体像を一元的に捉えることが難しく、支援が「必要な人に届かない」「連携の入口が分からない」といった状況が起りやすい分野でもあります。この課題に対し、地域における理解を広げるとともに、関係機関やボランティア等のサポーター層を拡大していくことが、地域全体の支援力の底上げにつながります。
- 子ども・若者総合相談センターでは、子ども・若者支援地域協議会等と連携しながら、例えば、①関係機関・地域住民・関係者を対象にした広報・啓発活動、②講演会や研修会の実施（学校、

医療、福祉、労働等の関係者を含む)、③ボランティア人材の養成、といった取組を継続することで、支援に関する基礎知識が地域に普及し、支援に関わる人材の裾野が広がっていくことが期待されます。その結果として、継続的かつ実践的な支援体制を地域の中に根付かせることや、地域住民を実質的なサポーター層として巻き込み、協力を得られる体制の構築につながることを期待されます。

<開かれた研修・人材育成とネットワーク強化に関する事例>

- ▶ 外部有識者(大学教授等)を招いた講話・研修会形式も取り入れ、専門知見に基づく相談手法の研修を継続実施し、有資格者が少ない体制を補完。研修は子ども・若者総合相談センター内に閉じず、市町村にも展開。参加対象を行政・学校関係者・NPO関係者等に広げ、オンライン中心で実施。年4回のうち1回は対面の情報交流会として、市町村相談窓口担当者の交流・連携を促進し、支援人材全体のスキル向上とネットワーク強化を図った。(都道府県)

<学校等の教育現場を通じた研修の実施や相談窓口の周知による相談導線の拡大>

- ▶ 子ども・若者総合相談センターが「いじめ」や「不登校」等の未然防止や、発生した場合の解決に向けた学級づくりや生徒指導についての研修のほか、学校、教員とのトラブルを抱える保護者、児童・生徒との関わり方等や個別的な教員への教育をするなどして、教員の研修への協力・支援を実施。また、保護者のための支援として、電話での教育相談については、小中学校だけでなく、町の広報を利用して町民全体に周知。(福井県南越前町)
- ▶ 自治体発行の広報誌の周知欄に子育て・ひきこもり・ヤングケアラーの相談に関する紹介を毎月掲載しているだけでなく、ヤングケアラーに関する相談については学校でチラシ配布を実施。加えて、教育委員会と個人情報の取扱いに関する調整を行い、校長会での説明を行った上で学校においてアンケート調査を開始し、支援が必要な児童生徒には心理専門員が学校を訪問して面談する取組を継続している。(埼玉県上尾市)

- ・ なお、サポーター向けの研修設計や実施体制の整備等に当たっては、類似する事業として、例えば下記のような事業を活用することも有効ですので併せてご参照ください。

・ こども・若者支援体制整備及び機能向上事業

- ▶ 困難を抱えるこども・若者が、年齢や属性、抱える課題の内容にかかわらず切れ目なく適切な支援につながり、地域で安心して生活し自立に向かえるよう、自治体・関係機関・民間支援団体等による支援ネットワーク(相談支援、居場所、居住、学習・就労、医療・福祉等)の整備・強化を図る事業。具体的には、支援の受け皿や連携の仕組みづくり、関係機関間の連絡調整・情報共有、支援方針の整理(アセスメント等)、支援人材の育成や活動の質の向上、必要な支援資源の開拓等を通じて、包括的かつ継続的な支援提供体制の機能向上を目的とする。

・ 重層的支援体制整備事業(厚生労働省)

- ▶ 対象者の属性を問わない相談支援、多様な参加支援、地域づくりに向けた支援を一体的に実施することにより、地域住民の複合化・複雑化した支援ニーズに対応する包括的な

支援体制を整備することを目的とする事業。包括的相談支援の一分野としての活用に加えて、地域づくり事業では、制度の狭間に置かれていた当事者に対して、行政と地域住民が協働しながら柔軟なサポートをしていくコーディネートを行うことにより、地域全体の支援力の底上げにつながることを期待される。

(2) 都道府県子ども・若者総合相談センターの役割

ア. 管内未設置自治体における相談支援対応

【ガイドラインに盛り込む内容案】

都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターの具体的な役割は、管内市区町村における子ども・若者総合相談センターの設置状況によって変動しうる。ただし、現時点では市区町村レベルでの子ども・若者総合相談センターの設置数が限られていることから、まずは都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターが、子ども・若者総合相談センターが未設置である管内市区町村における子ども・若者の相談ニーズを確実に受け止める役割を担うことが期待される。

その際、基本的な機能は市区町村レベルでの子ども・若者総合相談センターの役割に準じるものとし、子ども・若者総合相談センターが未設置である自治体に居住する子ども・若者等からの相談に対して、困難の状況を踏まえた相談支援対応を行うことが必要であり、その際は、都道府県自身が「(1) 市区町村子ども・若者総合相談センターの役割」と同様の相談支援対応を行うことが期待される。具体的な対応にあたっては、関係機関等との連携を適切かつ効果的に図ることが重要であり、とりわけ相談者の居住地である市区町村の担当部局と密接に連絡を取り合いながら、当該地域に存在する社会資源や、必要に応じて、他の市区町村と連携し圏域単位での社会資源も最大限活用しつつ、支援のコーディネートを行うことが望ましい。

また、相談の一次的な受け皿として、常設の相談窓口を整備することに加え、子ども・若者総合相談センターが未設置である自治体の住民も利用しやすい体制とする観点から、必要に応じて出張相談や臨時の相談窓口の設置を行うなど、子ども・若者が地理的条件や交通手段等に左右されることなく相談にアクセスできるよう工夫することが期待される。

【解説】

■管内未設置市区町村における相談ニーズへの対応

- ・ 都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターは、管内市区町村における子ども・若者総合相談センターの設置数が十分でない現状を踏まえ、まずは未設置市区町村の子ども・若者の相談を確実に受け止める一次窓口として機能することが重要です。そのうえで、都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターの役割は単なる「穴埋め」ではなく、地方部ほど市区町村内だけでは支援が完結しにくいことから、圏域単位も含めて社会資源をつなぎ直し、支援をコーディネートする中核としての意義があります。対応にあたっては、相談者の居住地市区町村の担当部局と密に連携し、地域資源を最大限活用することが重要になります。
- ・ また、若者が求めるのは制度に沿った個別支援だけとは限らないため、都道府県が設置する子ども・若者総合相談センター自体が直接、人や場とのつながりづくりを行い、次の支援へ橋渡しす

る取組も検討する余地があります。将来的に身近な地域でこども・若者が相談を受け止められる体制を広げていくことを目的に、出張相談や臨時窓口などにより、地理的条件に左右されず相談にアクセスできる工夫も重要です。

イ. 広域調整

【ガイドラインに盛り込む内容案】

こども・若者の生活環境や支援ニーズは、義務教育終了前後や高校卒業期、あるいは18歳前後での制度・サービスの切り替わりなど、ライフステージの移行に伴い大きく変化する。このような時期には、教育、福祉、保健医療、雇用等の複数分野にまたがる課題が顕在化しやすく、住所地と実際の居住地・活動拠点が異なる場合など、市区町村単独の枠組みでは十分に追い切れないケースも少なくない。

こうした広域的な調整を要するケースにおいて、都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターが管内の市区町村や関係機関の間に立ち、支援方針や役割分担についての調整を行うことは、円滑かつ継続的な支援の実施に資するものである。具体的には、管内複数の市区町村間での連携が不可欠な事案に加え、進学・就職・家族事情等により他都道府県との連絡・情報共有・役割分担の調整が必要となる事案についても、都道府県レベルでの広域調整機能を発揮することが期待される。

【解説】

- ライフステージ移行等に伴う広域調整
 - ・ こども・若者の支援ニーズは、義務教育終了前後、高校卒業期、18歳前後の制度切り替えなど、ライフステージの移行期に大きく変化します。この時期は、教育・福祉・保健医療・雇用といった複数分野の課題が同時に表れやすく、市区町村単独では調整が難しいケースも増えます。例えば、住民票の住所地と実際の居住地・活動拠点が異なる場合などは、支援責任や情報共有の整理が必要になり、広域的な調整が不可欠です。
 - ・ そこで都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターには、管内の市区町村や関係機関の間に立ち、支援方針・役割分担・連携ルートを調整する役割（広域調整機能）が期待されます。さらに、進学・就職・家族事情等で他都道府県との連絡が必要な場合も、都道府県レベルでの調整が支援の継続性に直結する可能性が考えられます。
 - ・ また、こども・若者支援における教育行政の広域調整を進めるうえでは、都道府県の役割が重要です。「県庁」が主体となり、子ども・若者総合相談センターと県教育委員会を橋渡し、関係づくり・調整を積極的に行うことが期待されます。

<圏域横断の関係機関連携・広域調整体制の構築事例に関する事例（都道府県）>

- 子ども・若者総合相談センターが地域若者サポートステーションに併設され、一体的に運営されている。在学中は子ども・若者総合相談センターが相談を受付、社会生活を円滑に送れるよう他機関と連携して支援を実施。卒業後、進路未決定や早期離職、中途退学など無業になった場合、シームレスにサポステと連携し、きめ細かい支援を行う。（都道府県）

ウ. 管内市区町村センターへの助言等

【ガイドラインに盛り込む内容案】

一般的に、都道府県の方が市町村よりも、人的資源が比較的豊富であることを踏まえ、都道府県においては、管内市区町村に設置される子ども・若者総合相談センターに対する技術的支援・助言機能を担うことが求められる。具体的には、市区町村に設置される子ども・若者総合相談センターにおいて対応が難しい、あるいは判断に迷うケースについて、必要に応じて、個別ケース対応に関する助言や情報提供を行うことが考えられる。また、都道府県は子ども・若者総合相談センターが未設置である管内市区町村に対し、子ども・若者総合相談センターの設置促進に向けた支援を行うことが望ましい。

あわせて、都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターが中心となり、子ども・若者支援地域協議会の枠組みを活用すること等により、管内市区町村に設置される子ども・若者総合相談センターが蓄積しているケース対応の知見や好事例を相互に共有する場として、研修会や事例検討会等を企画・実施するなど、支援スキルや連携ノウハウの向上を図ることも有効である。このような取組を通じて、市区町村レベルでの支援力の底上げを図るとともに、都道府県域全体としての支援体制の質的向上につなげていくことが期待される。

【解説】

■管内市区町村センターへの技術的支援・設置促進

- 一般に都道府県は市区町村より人的資源が比較的豊富であるため、都道府県および都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターには管内の市区町村が設置する子ども・若者総合相談センターに対する技術的支援・助言機能が求められます。具体的には、市区町村側で対応が難しいケースや判断に迷うケースに対して、個別ケースの助言、情報提供、対応方針の整理支援などを行うことが期待されます。
- また、センター未設置の市区町村に対しては、都道府県および都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターが設置促進を後押しすることが望ましいです。単に「設置してください」と働きかけるのではなく、立上げ時に生じやすい課題（体制設計、関係機関連携、相談導線、運営方法等）を具体的に支援することが重要です。
- さらに、都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターが中心となって地域協議会の枠組み等を活用し、管内の市区町村が持つ知見や好事例を共有する研修会・事例検討会を企画することで、支援スキルと連携ノウハウを底上げし、県域全体の支援の質を高めていくことが望ましいです。

<こども・若者支援拠点の設置・運営の促進支援に関する事例>

- 市区町村での子ども・若者支援地域協議会や子ども・若者総合相談センターの設置と運営を県が支援。「県こども・若者地域支援協議会等連絡会議」では、国や県の関係機関、各市町村の子ども・若者支援地域協議会の間で情報共有を図っている。また、市区町村向けの研修会として、こども家庭庁「こども・若者支援体制整備及び機能向上事業」等を利用し、主

な参加対象に合わせた開催目的の異なる研修会を実施しているほか、未設置市町村への調査と個別訪問、こども家庭庁の「こども・若者支援体制整備及び機能向上事業」を活用した専門家のアドバイザー派遣を行っている。(都道府県)

(出所) みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社「こども・若者 切れ目のない支援のために」(令和5年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業『社会生活を円滑に営む上での困難を有するこども・若者の実態等に関する調査研究報告書』巻末資料リーフレット)

- 市区町村向けに、子供・若者への支援体制の整備や支援活動等の推進を支援する補助金や年1回の研修(先進事例の紹介等)を実施し、設置促進を図る。(東京都)

【コラム】

都道府県子ども・若者総合相談センターとして期待される役割

都道府県に設置される子ども・若者総合相談センターには、地域によって支援格差が生じないよう、県内全体の子ども・若者支援を下支えする役割が期待されます。若者支援は複数分野にまたがる取組であり、居住地では相談しづらい、あるいは適切な支援先が見つからないといったケースも見られます。こうした状況を踏まえ、都道府県センターには、まず、広域的・補完的なニーズへの対応が求められます。特に未設置地域の相談を担う際には、地域の社会資源を活用できるよう、当該地域の担当部局等と連携を図ることが重要です。また、年齢や制度による支援の分断や切れ目を生じさせないため、地域や関係機関等と連携や検討を進めるための継続的な関係づくりが求められます。その上で、包括的な支援体制が地域全体にも波及・定着していくよう、人材育成や事例検討の機会等の創出を通じて、地域全体の対応力の向上を図ることも重要な役割の1つです。滋賀県では、精神保健福祉センターに総合相談窓口(センター)を設置するとともに、協議会の事務局を県庁に置き、それぞれの専門性や機能を活かしながら、企画・運営を進めています。

(滋賀県子ども若者部 子どもの育ち学び支援課 長井 理夏子)

エ. 地域資源の開拓、広報啓発

【ガイドラインに盛り込む内容案】

都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターは、都道府県域全体を俯瞰した立場から、市区町村、近隣自治体、関係機関、民間団体等と連携しつつ、こども・若者支援に資する地域資源の開拓および広報・啓発活動を主導的に進めていく役割を担うことが期待される。

具体的には、各市区町村が有する支援資源や既存のネットワークの情報を把握・整理し、その隙間を補う新たな資源の発掘・連携の仕組みづくりを進めるとともに、広報紙やウェブサイト、講演会・イベント等を通じて、こども・若者支援の重要性や相談窓口の存在を広く周知していくことなどが考えられる。

こうした取組により、地域全体としてこども・若者を支える土壌を醸成し、相談しやすい環境づくりと多様な支援メニューの充実を図ることが期待される。

【解説】

■地域資源の開拓と広報・啓発の主導

- ・ 都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターは、県域全体を俯瞰できる立場から、市区町村・近隣自治体・関係機関・民間団体等と連携し、こども・若者支援に資する地域資源の開拓と、相談窓口の存在や支援の重要性を広く伝える広報・啓発を主導することが期待されます。関係機関との連携体制や情報共有の枠組みを整備することにより、多様な機関の参画を促進していくことも重要です。
- ・ 具体的には、各市区町村が有する資源や既存ネットワークを把握・整理し、「どこが足りていないのか」「どこをつなぐと支援が厚くなるのか」を見える化したうえで、不足部分を補う新たな資源（民間の居場所、フードバンク、学習支援、ピアサポート等）を発掘し、連携の仕組みを作っていきます。あわせて、広報紙・ウェブサイト・講演会やイベント等を通じて、支援の必要性と相談先を周知し、地域の「相談しやすさ」を高めていくことが重要です。

< 県主導の地域資源の開拓と広報・啓発に関する事例（都道府県） >

- 市町村に子ども・若者総合相談センターや子ども・若者支援地域協議会は設置されず、県の子ども・若者総合相談センターとひきこもり支援センターが中心となって個別支援を行ってきたが、近年、個別支援は市町村域（相談者の居住地）でも充実していくことの重要性を感じ、市町村を後方支援するための人員（市町村支援員）を配置。市区町村によるこども・若者支援施策を後押しするために、市町村同士の情報共有・連携を促進するとともに、市町村内での多機関連携、社会資源の発掘と活用を進められるよう伴走支援を行っている。具体的には、県内の全市町村と県の関係部署・機関が参加する連絡会議の開催、地域ブロック別会議の開催による広域連携に向けた市町村間の関係づくり、県内のこども・若者施策、関係機関の情報などを一体的に発信するポータルサイトの運用などを行っている。（都道府県）
（出所）みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社「こども・若者 切れ目のない支援のために」（令和5年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業『社会生活を円滑に営む上での困難を有するこども・若者の実態等に関する調査研究報告書』巻末資料リーフレット）
- 都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターで、学校と連携し、援助物資の配布をきっかけに相談につなぐアウトリーチを実施。また、フードバンクとも協働し、学校は場所提供、フードバンクは物資提供、センターは物資配布時に相談コーナーを設置する。電話やSNS（LINE）も組み合わせることで、対面や電話相談が苦手な若者にも継続的な支援を行っている。
（出所）こども家庭庁『令和7年度「子ども・若者支援地域協議会及び子ども・若者総合相談センターに関する代表者会合（サミット）」報告書』p.42-43.

Ⅲ 終わりに

本事業では、子ども・若者総合相談センター等における困難を有する子ども・若者支援の在り方等について検討することを目的とし、子ども・若者総合相談センターの未設置自治体や設置済みの先進自治体への調査（資料収集調査、ヒアリング調査）を実施した。これらの調査結果及び先行研究の成果等も踏まえて、検討委員会において、困難を有する子ども・若者の捉え方や支援の流れ等の全体像、また、センターにおける具体的な取組として考えられる機能（困難を有する若者をどのように把握しつながらのか、支援の実施にあたっての手順、関係機関の役割分担等）について検討を行った。

これらの検討に基づき、検討委員会において、子ども・若者総合相談センター等における子ども・若者支援に関するガイドラインに盛り込むべき内容案の取りまとめを行うとともに、ガイドライン内容案への理解を深めてもらうための解説として、各項目の記述の背景や先行自治体における取組例、これまでの調査研究から把握されたデータ、関連する事業等の紹介などを盛り込んだガイドライン内容案の「手引き」を作成した。

上記を踏まえ、国においては令和8年度に、子ども・若者総合相談センター等における困難を有する子ども・若者支援の在り方に関する指針が示される予定である。同指針の展開とあわせて、本事業で作成した「手引き」が多くの自治体関係者及び支援関係者等に活用されることを期待したい。

また、検討委員会では、ガイドライン内容案及び「手引き」の取りまとめを踏まえた今後の展開として、次のような視点が示された。

【ガイドライン・手引きの周知のための取組】

まず、ガイドライン内容案及び「手引き」の活用にあたっては、全国の自治体への配布に加えて、より多くの関係者に周知し、精読してもらうための仕掛けを行うことが有用との意見が示された。例えば、全国キャラバンの企画や都道府県等における子ども・若者支援担当部局における研修企画への講師派遣等を通じて、各地の関係者に向けてガイドラインや手引きの内容を解説する機会を設けることで、子ども・若者総合相談センター設置数の拡大や子ども・若者支援の充実に向けた機運醸成を図ることを期待する声があった。

【子ども・若者当事者に向けた発信】

また、上記のような子ども・若者支援に携わる関係者に向けた周知に加えて、当事者である子ども・若者に向けた情報発信が重要であるとの意見も示された。子ども・若者自身がアクセスしやすく、また分かりやすい形で、子ども・若者総合相談センターの位置づけや機能を知ってもらうコンテンツを作成・周知することで、子ども・若者自らがセンター等とつながってみようと行動することができるようなタッチポイントとすることが挙げられた。

【より実践的な活用のための工夫】

最後に、支援を必要とするこども・若者に対し、子ども・若者総合相談センター及び関係機関等が提供できる具体的な支援の「幅」を広げていくために、現場において活用し得る関連事業や補助金、取組事例等を含めた参考情報を充実していくことが有効との意見も示された。また、それぞれの自治体が自地域におけるこども・若者支援の段階や社会資源の状況、目指す姿などを確認することができるツールを用意することや、手引きに盛り込んだ先行自治体の取組事例のように、自地域と同規模の人口や類似の課題感を持っている自治体の具体的な先行事例を知りたいというニーズに応える情報提供を行うことが効果的との意見もあった。

こども・若者支援は、教育、福祉、保健・医療、矯正・更生保護、雇用等、多分野にわたる関係部局・関係機関、民間団体等との連携やサポートが不可欠であるがゆえに、その全体像を掴みにくく、また支援の形も様々である。一方で、既存制度に当てはまらない生きづらさや困難を抱えるこども・若者に対し、分野や制度上の年齢要件等の枠組みを越えて支援を行うことができること等、本領域ならではの意義や強みもあると言える。本事業の成果が広く活用され、全国の困難を有するこども・若者に向けた支援拡充の一助となることを期待したい。

巻末資料

こども・若者支援に関するガイドラインに盛り込む内容案

巻末資料 子ども・若者支援に関するガイドラインに盛り込む内容案

1. 子ども・若者支援の必要性と実施体制

【若者支援の必要性】

令和5年より施行された「子ども基本法」(令和4年法律第77号)において、次世代の社会を担うすべての子どもが尊重され、自立した個人として健やかに成長することができる機会を等しく与えられる社会の実現を目指すことが明記された。その実現に向けて、子育て家庭に対し早期から切れ目のない支援を行う子ども家庭センターの整備をはじめ、家庭状況に応じた各種支援施策の充実が図られているところである。

心と身体の発達の過程にある「子ども」の中でも、義務教育期を終え、高等教育への進学や就職等、それぞれのライフステージを進んでいく成人への移行期は、社会的自立に向けた様々な変化を迎える中で、直面する様々な課題を乗り越えるために多くのサポートを必要とする。子ども・若者は、家庭や身近な地域コミュニティ、学校・職場、社会といったいくつもの層に囲まれており、移行期に至る過程で、家庭、地域、学校・職場、社会での様々な経験を通し、人との関係性を築いていくものである。しかし、家庭や地域の包摂力の低下等を背景に、家庭等で必要なサポートを得られない子ども・若者は少なくない。市区町村における子ども家庭センターの設置促進等により、子育て家庭へのサポート体制は拡充されつつあるが、そうした枠組みで捉えきれない、様々な困難や生きづらさを抱えた子ども・若者が存在している。また、そうした子ども・若者は、相談窓口へのアクセスに対する心理的なハードルの高さから相談できる場所や支援者につながりにくいことや、15歳や18歳などの年齢等による制度の接合性の問題により、支援が途切れやすいことも特徴の一つである。

上記を背景とし、すべての子どもの健やかな成長を保障する社会の実現に向け、子ども・若者が安心して困りごとを話し、受け止められ、サポートを受けることができる環境を、官民連携により地域全体で整備していくことが求められている。

【若者支援の実施体制とネットワーク】

子ども・若者が抱える課題は多様であり、また、困りごとや表出している困難のサインの背景に、家庭や所属するコミュニティにおけるトラブル等を含む複合的な要因が関係していることが少なくない。そのため、子ども・若者支援には、教育、福祉、保健・医療、矯正・更生保護、雇用等、多分野にわたる関係部局・関係機関、民間団体等との連携やサポートが不可欠である。こうした関係機関・団体等のネットワークをそれぞれの地域で整備し、支援を要する個々のケースに応じ、地域にある様々な社会資源を組み合わせた、多様なアプローチを組み立てていくことや、関係機関が連携して子ども・若者を継続的に支援していくことが期待される。

また、子ども・若者支援の実施にあたっては、上述のとおり多分野の関係機関・団体等との連携・協働が前提となるが、各分野の支援制度・施策等の狭間で支援を必要とする子ども・若者を取りこ

ぼしてしまうことを防ぐために、こども・若者支援を所管する部署を庁内で定めること。なお、こども・若者支援の所管部署のあり方は、それぞれの地域における取組の経緯等により多様に異なることが想定されるため、関連分野を含めた協議により、各自治体に合った体制のあり方を検討することが求められる。

【子ども・若者支援地域協議会及び子ども・若者総合相談センターの未設置自治体における対応】

子ども・若者支援地域協議会及び子ども・若者総合相談センターが未設置である自治体においては、当該協議会及びセンターの設置の有無にかかわらず、社会生活を円滑に営む上での困難を有するこども・若者に対する支援が途切れることのないよう、自治体として最低限の機能を確保しておくことが必要である。具体的には、こども・若者育成支援に関する相談を受け付け、関係機関の紹介その他の必要な情報の提供及び助言を行うことができる窓口機能について、既存の相談機関等を活用しつつ、困難を有するこども・若者に関する相談・支援の機能を確保するとともに、こども・若者等が同機能を十分に認識し利用できるよう、地域住民等に周知しておくことにより、自地域における相談・支援の「入口」としての役割を担保することが求められる。

その際には、将来的な子ども・若者支援地域協議会及び子ども・若者総合相談センターの設置可能性も視野に入れつつ、自治体内における関係部局及び既存の相談・支援窓口の棚卸しを行い、対応する課題や対象者、提供している支援内容等を整理することにより、自地域における支援資源の全体像を把握することが重要である。また、子ども・若者支援地域協議会や子ども・若者総合相談センターを先行して設置している他地域の取組について、必要に応じて視察や情報収集を行い、その運営体制、関係機関の参画状況、相談から支援に至るまでの流れ等を把握することにより、自地域の実情に即した若者支援の在り方を検討していくことが有益である。

これらの取組を通じて、自地域に適したこども・若者支援の枠組み及び役割分担を段階的に構築し、協議会及び総合相談センターが未設置である段階においても、困難を有するこども・若者が必要な支援につながるための基本的な機能を確保するよう努めることが望まれる。

2. 子ども・若者総合相談センターについて

ア. 子ども・若者総合相談センターの概要・意義

子ども・若者総合相談センター（以下「センター」という）は、地方公共団体がこども・若者育成支援に関する相談に応じ、関係機関の紹介その他の必要な情報の提供及び助言を行う拠点として設けられるものである。幅広い分野にまたがるこども・若者の問題への相談にワンストップで対応することにより、いわゆる「たらい回し」を防ぐ機能を果たす。それとともに、センターが拠点となり、地域におけるこども・若者支援の実施体制及びネットワークの中核を担う存在として、地域の資源をつなぎ、支援の経験を蓄積していくことによって、単一の領域ごとの対応では実現しにくい、相談者のニーズや状況に応じてネットワークを活かしたきめ細かな相談対応を行うことや、年齢などの壁にとらわれず切れ目ない支援をつなぐこと等が可能になる。

センターは、相談者に対する的確な情報提供・助言や「つなぎ」を行い、必要に応じて、関係機関等との連携により必要な支援を組み合わせるコーディネート機能を担う。また、関連する事業の活用や独自の取組を加えることで、センター自らがこども・若者への具体的な支援を提供することも

考えられる。

なお、センターの「設置」とは、センターとして独立した窓口や関係施設を新たに設けることや、「子ども・若者総合相談センター」を冠した名称であることを求められるわけではなく、上述の機能を有することそのものを指す。

イ. 対象者

子ども・若者総合相談センターが対象とする者は、社会生活を円滑に営む上で、困難を有する、すべての子ども・若者である。「修学及び就業のいずれもしていない子ども・若者」であるひきこもりや若年無業者、不登校、「家族の介護その他の日常生活上の世話を過度に行っている子ども・若者」に限らず、複合的な困難や生きづらさなどの悩みを抱えている者が幅広く含まれる。例えば、発達傾向などの本人に関する課題もあれば、家庭や身近な地域、学校や職場などの所属するコミュニティの中で感じるしんどさなどの課題もあることが想定される。

また、こうした困難が既に表出している子ども・若者だけでなく、困難に至る前段階で迷ったり、悩んでいる子ども・若者など、将来新たに問題とされるかもしれないケースへの早期からの関わりを含め、社会生活を円滑に営む上での困りごとや課題を有する子ども・若者を対象とする。

ウ. 関係機関・事業等との関係性

子ども・若者総合相談センターは、上述のとおり、子ども・若者支援に関わる多分野の関係部局・関係機関、民間団体等とのネットワークを活用し、個々の相談者への相談対応や支援（つなぎを含む）を行う拠点であり、教育、福祉、保健・医療、矯正・更生保護、雇用等の各分野との連携が不可欠である。このため、「子ども・若者支援地域協議会」の設置自治体では、同協議会とセンターの担当部署が同一であることも有効である。

それぞれの分野で個別に提供されている、既存の相談窓口や支援の枠組みなどに対し、総合相談窓口であるセンターは、どこに相談すればよいのか分からない、当てはまらない、相談しづらいなどの状況も受け止め、これら窓口の「狭間」を埋める役割を果たす。例えば、子ども家庭センター、要保護児童対策地域協議会、教育相談センター、重層的支援体制整備事業による取組など、各分野が実施する子ども・若者支援に関わる関連機関・事業等の支援対象者や支援内容を踏まえ、それぞれの地域の実情に合わせてセンターが担う役割・機能を定めていくことが望ましい。例えば、15歳や18歳などの年齢による環境変化により支援が手薄になりやすい移行期の対応、緊急対応を要する等のハイリスク層ではないものの伴走的なサポートを必要とする子ども・若者への対応、子ども・若者を中心に家族が複合的な課題を抱えている時の対応など、子ども・若者に焦点を当てた総合相談の拠点としての強みを活かし、地域全体で切れ目のない支援体制を築くことが望まれる。

なお、子ども家庭センター等の児童福祉部門においては、主に養育支援の観点における児童及び家庭への支援を実施し、子ども・若者総合相談センター等の子ども・若者支援においては、本人の自立に向けた支援を役割とする。

加えて、官民の多様な機関・団体等との関係性構築としては、例えば連携先の支援機能や専門職の配置状況などを把握しておく、子ども・若者支援地域協議会等の場を活用し、相談員同士の交流や良好なコミュニケーションを図っておく、若者をつないだ後も必要に応じてフォローアップを行うなど、関係機関との円滑な連携体制を築くことが重要である。

工. 運営体制

子ども・若者総合相談センターは、子ども・若者育成支援推進法において、地方公共団体が「単独でまたは共同して、確保するよう努めるもの」とされており、その運営形態は自治体直営のほか、民間団体への運営委託（指定管理を含む）や圏域での共同設置など、様々な形態が考えられる。地域によっては、委託先の民間団体が別に受託した関連事業とあわせて一体的な運営を行ったり、複数の自治体との連携をつなぐ存在として機能している例もある。他方、自治体直営としての強みを活かし、こども家庭センターや教育相談機関などの関連機関・事業等との円滑な連携を実現している例もある。各地域の特性や地域資源の状況等に応じて、望ましいあり方を検討することが望まれる。

子ども・若者総合相談センターの運営にあたり必要な人員体制は、センターが備える機能に応じて検討することが必要である。スタッフの配置要件として相談支援に関する有資格者等の配置が必ず求められるものではないが、日々の相談対応や支援を振り返り、適切な助言・指導を受けることができる環境を確保するために、社会福祉士等のソーシャルワークの専門職を配置することが効果的と考えられる。また、対応が難しいケース等について専門的な助言・アドバイスを必要とする場合に備え、センターとして各種専門職（相談支援職、心理職など）からスーパーバイズを受けることができる体制を構築することが望ましい。

3. 具体的な業務

【子ども・若者総合相談センターの機能】

子ども・若者支援では、前項のとおり、幅広い分野にまたがる相談があることが想定され、すべての問題をセンターだけで解決することを求められるものではない。しかし、少なくとも関係機関のリストを整備するなどとして一次的な受け皿となり、自ら対応できない案件については地域内の他の適切な機関に「つなぐ」ことにより、子ども・若者からの相談がいわゆる「たらい回し」となることを防ぐことが重要である。相談者を地域内の他の適切な機関に紹介する場合は、相談者の希望を踏まえ、紹介先の受入意向を確認の上、相談者を当該機関に紹介するなどの配慮を行う。

前項を出発点としつつ、子ども・若者支援をより効果的なものとしていくために、次のような観点でセンターの機能を強化していくことが望ましい。

まず、相談窓口につながりにくい子ども・若者とつながるためのアプローチとして、センターの周知・啓発に加えて、子ども・若者との接点を持つための仕掛けを行うことが有効である。例えば、子ども・若者の居場所づくりからの接続や、学校や地域への働きかけ、来所できない子ども・若者へのアウトリーチなども考えられる。

また、相談対応にあたっては、相談者からの求めに応じた情報提供を行うことにとどまらず、対象者のニーズや状況に応じて支援計画を立案することや、関係機関へのつなぎを行った場合も含めて、行き詰った際にはまた戻ってくるができるように相談者との関係性を保ち、継続的なフォローアップを行うことが望ましい。

併せて、センターにおける相談支援は、センター単独で完結するものではなく、多分野にわたる関係機関（庁内外、県と市区町村、官民）や団体等との連携が肝要となることから、例えば、会議体や研修会、日頃からの地域の民間団体・企業やボランティア等の多様な関係者との関わりを持ち、子ども・若者支援のサポーターとなる地域の資源を開拓していくことも重要である。

また、都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターにおいては、管内の未設置自治体の相談者からの相談対応を行うことに加えて、管内市町村が設置するセンターでは対応しにくい広域での対応が必要となるケースについて調整を担ったり、市町村と協力して、管内の地域資源の開拓や、子ども・若者支援の重要性やセンターが担う機能について広報啓発を主導するなど、圏域全体での子ども・若者支援の充実に向けた活動を行うことも期待される。

ア. 相談への導入

<ファーストステップ>

○支援対象者や家族・関係機関等に向けた周知・情報発信

子ども・若者に対する周知・広報においては、支援を必要とする本人や本人と日頃接している家族・関係機関等に情報が確実に届くよう、発信方法を工夫することが重要である。

このため、子ども・若者総合相談センターは、「困ったときに気軽に相談できる場所がある」というメッセージを継続的に発信し、支援が必要になった際に子ども・若者がアクセスできる環境を整える必要がある。具体的には、子ども・若者が日常的に接する媒体や場所を重視し、SNS による発信や学校・青少年施設等におけるリーフレットの配架・掲示など、多様なチャンネルを通じて相談窓口を周知することが肝要である。

その際、「支援」という言葉を全面に押し出すのではなく、対等な関係性を意識した表現を用いることが重要である。子ども・若者の目線に立った親しみやすい言葉遣いやデザインを用いることで、心理的ハードルを下げる工夫が求められる。

また、支援にあたっては、すでに社会生活に困難を有する子ども・若者だけを対象とするのではなく、深刻な困難に至る前に「迷ったり、悩んだりしている段階」でつながれるような工夫を行うことも重要である。

<ネクストステップ>

○子ども・若者との接点を持つための仕掛け

相談窓口につながりにくい子ども・若者とのつながりを築くためには、まず相談支援に入る前に、子ども・若者との関係性を構築することが肝要となる。

具体的なアプローチとしては、フリースペースの運営やイベントの開催、校内カフェ等の学校との連携等によるきっかけづくりが考えられる。センター自らがこうした活動を行うだけでなく、地域で同様の活動を行っている団体等と連携することも考えられる。また、オンラインの活用や遊びを取り入れた活動等、子ども・若者が相談時に感じる心理的ハードルを低減させるような取組も有効である。

これらの取組を行うためには、日頃から学校や地域への働きかけや連携を行うことにより、気になる様子がある子ども・若者の情報を把握し、早期から関わりを持つことが有効である。さらに、家族や関係機関からの情報提供を受けてアウトリーチを行うことは、来所できない子ども・若者とのつながりを築く上でも有効な手段となる。

イ. 相談対応

<ファーストステップ>

○最初の面談・相談

相談支援の入口段階では、電話、メール、面談等、対面またはオンライン、訪問等、様々な相談チャンネルが考えられる。面接・相談では、相談者の基本情報や抱える課題、訴えを把握していくことに加えて、傾聴と受容の姿勢で子ども・若者の心情を受け止め、信頼関係を構築することを重視する必要がある。

相談者がセンターの相談対象外（居住地、年齢等）である場合には、対応可能な支援機関を紹介す

る等の対応を行うこととなるが、その際にも、相談に至った本人の心情を受け止め丁寧に傾聴すること、支援機関間で適切に引継ぎを行うこと等、次の支援の機会に着実につなげるよう配慮することが求められる。

なお、緊急度の判断を適切に行い、急を要する場合には速やかに対応することが重要である。

○信頼関係の構築

相談内容によっては関係機関の情報提供や紹介のみを行う場合もあるが、相談者の抱える課題を本人と一緒に明確化していく必要がある場合には、相談員は相談回数を重ねながら、信頼関係を築き、適切な関係機関へつなぐための情報提供や紹介を行っていく。関係機関に支援のつなぎをしていく場合には、相談者の同意（意思決定支援）を得て、必要な場合には同行訪問等の支援を行っていくことを伝えていく。

○関係機関へのつなぎ

相談者の支援を関係機関に引き継いでいく場合には、本人の同意を得た上で、丁寧に支援を移行していく必要がある。その際、本人が安心して移行できるよう、必要なら相談員は同行支援にて関係機関に相談者の抱える課題や思いを代弁していくことも望まれる。

また、家族関係や学校でのトラブル等を抱えている場合には、本人への支援と並行して、保護者支援や所属校との関係調整等も検討する必要がある。

<ネクストステップ>

○より詳細なニーズ把握

最初の面談・相談で相談者の基本情報や抱える課題、訴えを把握していく過程で、継続的な個別支援が必要と考えられた場合、本人と一緒に本人の目標と支援計画を決めていく必要がある。そのため、相談内容や本人の状況を踏まえ、表出している困難への対処にとどまらず、背景にある状況やこれまでの経緯等も踏まえて、課題を整理することが必要である。

把握したニーズや背景情報をもとに、必要と考えられる支援を検討し、センターにおいて提供できる機能と関係機関・団体等との連携を含めてコーディネートすることが求められる。

○支援計画の作成・実施、評価

継続的な個別支援が必要なケースでは、「より詳細なニーズ把握」で把握・整理した情報を踏まえ、本人、および必要に応じて関係機関と検討を行い、今後の目標に向けた支援計画を作成していく。支援計画は、センターのスタッフによるケース会議や、多専門職による支援を要する場合には関係機関も交えたケース会議の開催も踏まえて検討し、支援におけるそれぞれの役割を決めていく。ケース会議では、当事者を加えたケース会議を実施することも有効である。支援者は、本人の思いや悩みに寄り添い、自己決定をサポートすることが重要である。また、支援計画の策定にあたっては、定期的な評価・見直しのタイミングや実施方法についてもあらかじめ確認しておく必要がある。

支援の開始後は、計画に沿って支援を実施するとともに、定期的なフォローアップを通じて支援の振り返りや評価を行い、本人が今どのような段階にあるのかを確認することが重要である。また、そ

の評価を踏まえ、進捗状況に応じて計画を見直したり、次のステップに向けた新たな計画を検討し、目標に向けて支援していくことが重要である。

○センター自身での支援

支援の実施にあたっては、学校、警察、医療機関、障害福祉、児童相談所、こども家庭センター、就労支援、困窮支援等の他分野における公的支援や、地域・民間による取組を把握し、適切に組み合わせつつなぐことが重要である。

他方、既存の社会資源だけではこども・若者の支援ニーズを満たせない場合もある。このため、こども・若者支援部署やセンター自身において直接的な支援の役割を持つことも有効である。例えば、家庭に居場所がないが一時保護の対象とはならないこども・若者への一時的な宿泊場所の提供および相談支援や、社会的養護経験者等への相談支援・居場所の提供等が考えられる。

地域における困難を有するこども・若者の支援ニーズを的確に把握し、不足している支援については、他分野・他機関に協力を働きかけるとともに、こども・若者支援担当部署自身においても実施を検討していくことが重要である。

ウ. フォローアップ

○支援対象者へのフォローアップ

センターにおいて相談受付から関係機関へのつなぎを行った場合でも、継続的な個別支援を行った場合でも、ケースが「終結」に至るためには、本人と支援者（センターのスタッフ）の双方の安心が必要である。支援者は、センターは困ったときに戻ってくることができる場であることを本人に伝え、本人から再度、相談希望があった場合には相談を受け入れていく。支援の終結がこども・若者にとって支援の途切れや関係性の切断等の様々な切れ目を生まないように、長くつながり続け、こども・若者が安心して支援を行き来できるようにすることが重要である。

○関係機関との連携

複合的な課題を有するケースでは、こども・若者本人や家族の状況を的確に把握するために、各分野の関係機関と密に情報共有を行うことが不可欠である。センターの担当者が中心となり、個別ケース会議の開催や日頃からの情報共有を通じて、支援機関が一体となって支援に当たることができるようマネジメントすることが求められる。

また、他の支援機関につないだケースについても、つなぎ先において安定的に支援が提供されるようになるまで継続的にフォローアップを行い、引継ぎのみで支援を終了することのないよう留意する必要がある。フォローアップの頻度や期間は、本人の状況に応じて柔軟に検討することが重要だが、関係機関につないだ後、少なくとも3～6か月程度は何らかの方法で本人の様子を確認できるよう検討することが望ましい。

2) 地域資源の開拓 広報啓発

こども・若者の支援においては、複合的な困難に対する支援を効果的に行うため、多分野の機関との連携が欠かせないほか、行政や制度による支援だけでなく、民間団体や地域住民等の参画を得るこ

とで、こども・若者が、回復や自立に向けて必要な関わりを得られるなど、民間・地域の資源の開拓や連携の強化を行うことも重要である。

ア. マップの作成

子ども・若者総合相談センターにおいては、こども・若者等からの相談に対し、有効な支援方針・計画を立案するため、地域に存在するこども・若者支援に関する社会資源を幅広く把握し、相談者の状況に応じた適切なコーディネートを行っていくことが求められる。

その際、対象とすべき資源は、公的機関に限られるものではなく、民間の支援団体、NPO、地域ボランティア、企業等、多様な主体を含むことが重要である。子ども・若者総合相談センターが主体的に情報収集を行い、自地域においてどのような支援提供の可能性が存在するのかを整理・可視化した「地域資源マップ」を作成しておくことは、相談への対応や関係機関へのつなぎを円滑にし、支援の実効性を高める上で有効である。

また、既存の資源の把握にとどまらず、支援ニーズと提供体制とのギャップを踏まえつつ、新たな地域資源の開拓や連携の枠組みづくりに取り組むことにより、より効果的な支援の実現を図ることも考えられる。

イ. 関係機関等との顔の見える関係性づくり

子ども・若者総合相談センターにおける相談支援は、センター単独で完結するものではなく、多分野にわたる関係機関（庁内外、県と市区町村、官民）や団体等との連携により実現されるものである。

このため、子ども・若者総合相談センターは日頃から地域の関係機関・団体等と「顔の見える関係」を構築することが重要である。具体的には、子ども・若者支援地域協議会、要保護児童対策地域協議会、重層的支援体制整備事業における支援会議、就労支援に関するネットワーク等の各種ネットワークへの参画や、支援者向け交流会・研修会等への参加を通じて、関係性を築いていくことが求められる。

ウ. 関係機関やサポーター向けの研修、講演会

こども・若者支援は、教育、福祉、保健、医療、労働等の多岐にわたる分野と関わるとともに、対象となる年齢層も広範に及ぶことから、その全体像を一元的に捉えることが容易ではない分野である。

このため、地域においてこども・若者支援に対する理解を広げるとともに、こども・若者を支える関係機関（庁内外、県と市区町村、官民）やボランティア等のサポーター層を拡大していくことが、地域全体の支援力の向上につながる。子ども・若者総合相談センターにおいては、協議会等とも連携しつつ、関係機関や地域住民や関係者を対象とした広報・啓発活動、講演会や研修会の実施、ボランティア人材の養成等に取り組むことが考えられる。

こうした取組を通じて、こども・若者支援に関する基礎的な知識の普及とともに、支援に関わる人材の裾野を広げ、地域における継続的かつ実践的な支援体制の構築を推進することが期待される。

(2) 都道府県子ども・若者総合相談センターの役割

ア. 管内未設置自治体における相談支援対応

都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターの具体的な役割は、管内市区町村における子ども・若者総合相談センターの設置状況によって変動しうる。ただし、現時点では市区町村レベルでの子ども・若者総合相談センターの設置数が限られていることから、まずは都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターが、子ども・若者総合相談センターが未設置である管内市区町村における子ども・若者の相談ニーズを確実に受け止める役割を担うことが期待される。

その際、基本的な機能は市区町村レベルでの子ども・若者総合相談センターの役割に準じるものとし、子ども・若者総合相談センターが未設置である自治体に居住する子ども・若者等からの相談に対して、困難の状況を踏まえた相談支援対応を行うことが必要であり、その際は、都道府県自身が「(1) 市区町村子ども・若者総合相談センターの役割」と同様の相談支援対応を行うことが期待される。具体的な対応にあたっては、関係機関等との連携を適切かつ効果的に図ることが重要であり、とりわけ相談者の居住地である市区町村の担当部局と密接に連絡を取り合いながら、当該地域に存在する社会資源や、必要に応じて、他の市区町村と連携し圏域単位での社会資源も最大限活用しつつ、支援のコーディネートを行うことが望ましい。

また、相談の一次的な受け皿として、常設の相談窓口を整備することに加え、子ども・若者総合相談センターが未設置である自治体の住民も利用しやすい体制とする観点から、必要に応じて出張相談や臨時の相談窓口の設置を行うなど、子ども・若者が地理的条件や交通手段等に左右されることなく相談にアクセスできるよう工夫することが期待される。

イ. 広域調整

子ども・若者の生活環境や支援ニーズは、義務教育終了前後や高校卒業期、あるいは18歳前後での制度・サービスの切り替わりなど、ライフステージの移行に伴い大きく変化する。このような時期には、教育、福祉、保健医療、雇用等の複数分野にまたがる課題が顕在化しやすく、住所地と実際の居住地・活動拠点が異なる場合など、市区町村単独の枠組みでは十分に追い切れないケースも少なくない。

こうした広域的な調整を要するケースにおいて、都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターが管内の市区町村や関係機関の間に立ち、支援方針や役割分担についての調整を行うことは、円滑かつ継続的な支援の実施に資するものである。具体的には、管内複数の市区町村間での連携が不可欠な事案に加え、進学・就職・家族事情等により他都道府県との連絡・情報共有・役割分担の調整が必要となる事案についても、都道府県レベルでの広域調整機能を発揮することが期待される。

ウ. 管内市区町村センターへの助言等

一般的に、都道府県の方が市町村よりも、人的資源が比較的豊富であることを踏まえ、都道府県においては、管内市区町村に設置される子ども・若者総合相談センターに対する技術的支援・助言機能を担うことが求められる。具体的には、市区町村に設置される子ども・若者総合相談センターにおいて対応が難しい、あるいは判断に迷うケースについて、必要に応じて、個別ケース対応に関する助言や情報提供を行うことが考えられる。また、都道府県は子ども・若者総合相談センターが未設置であ

る管内市区町村に対し、子ども・若者総合相談センターの設置促進に向けた支援を行うことが望ましい。

あわせて、都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターが中心となり、子ども・若者支援地域協議会の枠組みを活用すること等により、管内市区町村に設置される子ども・若者総合相談センターが蓄積しているケース対応の知見や好事例を相互に共有する場として、研修会や事例検討会等を企画・実施するなど、支援スキルや連携ノウハウの向上を図ることも有効である。このような取組を通じて、市区町村レベルでの支援力の底上げを図るとともに、都道府県域全体としての支援体制の質的向上につなげていくことが期待される。

工. 地域資源の開拓、広報啓発

都道府県が設置する子ども・若者総合相談センターは、都道府県域全体を俯瞰した立場から、市区町村、近隣自治体、関係機関、民間団体等と連携しつつ、子ども・若者支援に資する地域資源の開拓および広報・啓発活動を主導的に進めていく役割を担うことが期待される。

具体的には、各市区町村が有する支援資源や既存のネットワークの情報を把握・整理し、その隙間を補う新たな資源の発掘・連携の仕組みづくりを進めるとともに、広報紙やウェブサイト、講演会・イベント等を通じて、子ども・若者支援の重要性や相談窓口の存在を広く周知していくことなどが考えられる。

こうした取組により、地域全体として子ども・若者を支える土壌を醸成し、相談しやすい環境づくりと多様な支援メニューの充実を図ることが期待される。