

# 東京都若者総合相談センター 若ナビα

## 令和5年度 実績報告 非行相談の取り組み



# メンタルケア協議会の紹介



- ◎ 平成11年 精神科診療所の精神科医が集まって講演会を行ったのが始まり
- ◎ 平成14年 NPO(特定非営利活動法人)になり、様々な職種で、いろいろな事業をやっています
  - H11～専門家や一般市民向けのシンポジウムや講演会
  - H14～東京都精神科救急医療情報センター(ひまわりの中)
  - H15～区の相談事業、精神科保健医療分野の調査研究等
  - H16～東京都夜間こころの電話相談
  - H22～東京都自殺相談ダイヤル～こころといのちのホットライン～
  - H26～東京都未遂者対応連携支援事業～こころといのちのサポートネット
  - H26～茨城県・山梨県精神科救急医療情報センター(一部)
  - H30/9/10～ 東京都SNS自殺相談～相談ほっとLINE@東京～
  - R2～神奈川県・港区・看護協会等のコロナこころの電話相談
  - R3/4/1～千葉県自殺未遂者支援事業～いのちのサポートネット～
  - R3/4/1～川崎市ひきこもり地域支援センター
  - R3/8/1～品川区自殺未遂者支援事業
  - R5/4/1～東京都若者総合相談センター(若ナビα)

# 令和5年度 実績報告

# 若ナビαとは



- **東京都若者総合相談センター(若ナビα)**は、東京都にお住まいの若者やそのご家族等を対象とした相談窓口。若者の相談を広く丁寧に受け止めます。
- **対象**
  - ・東京都内に在住、在学、在勤の**18歳～39歳**の若者とそのご家族
  - ・中学卒業後のお子さんの非行でお悩みのご家族等
  - ・対象の(見込みも)若者を支援中で、引継ぎ先を検討されている支援機関(行政および民間)の支援員・相談員の方
- **相談方法**



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

メール相談：24時間受付 1週間以内に返信

面接相談：事前予約制 原則5回程度まで 他機関相談への同行も可能

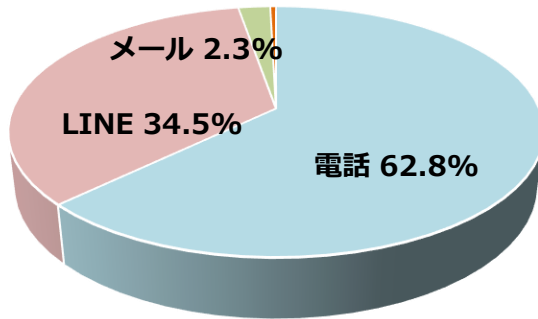
# 令和5年度 相談実績



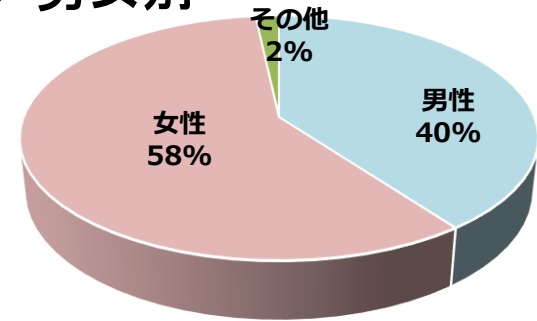
## ◆ 月別相談件数推移

種別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
電話	488	682	788	510	555	938	494	505	421	608	790	643	7,422
メール	6	22	51	22	21	28	15	7	15	23	34	28	272
LINE	369	420	401	399	348	383	260	270	235	307	362	319	4,073
面接	2	5	5	6	0	6	6	0	4	4	6	5	49
合計	865	1,129	1,245	937	924	1,355	775	782	675	942	1,192	995	11,816

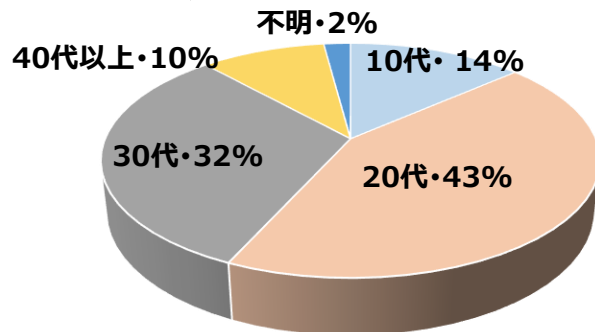
## ◆ ツール別



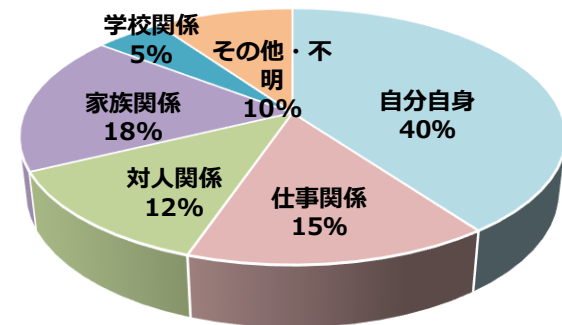
## ◆ 男女別



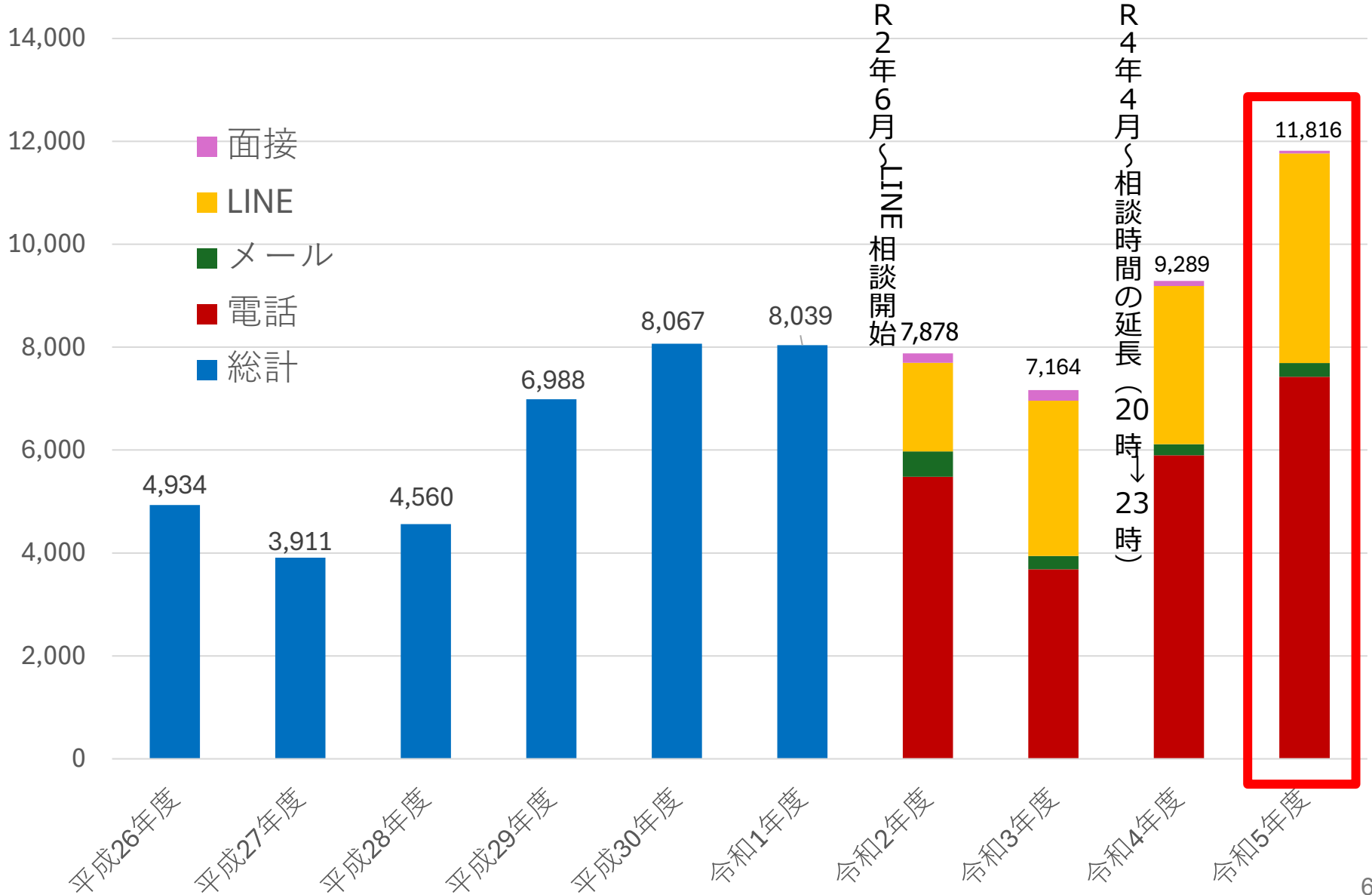
## ◆ 年代別



## ◆ 内容別

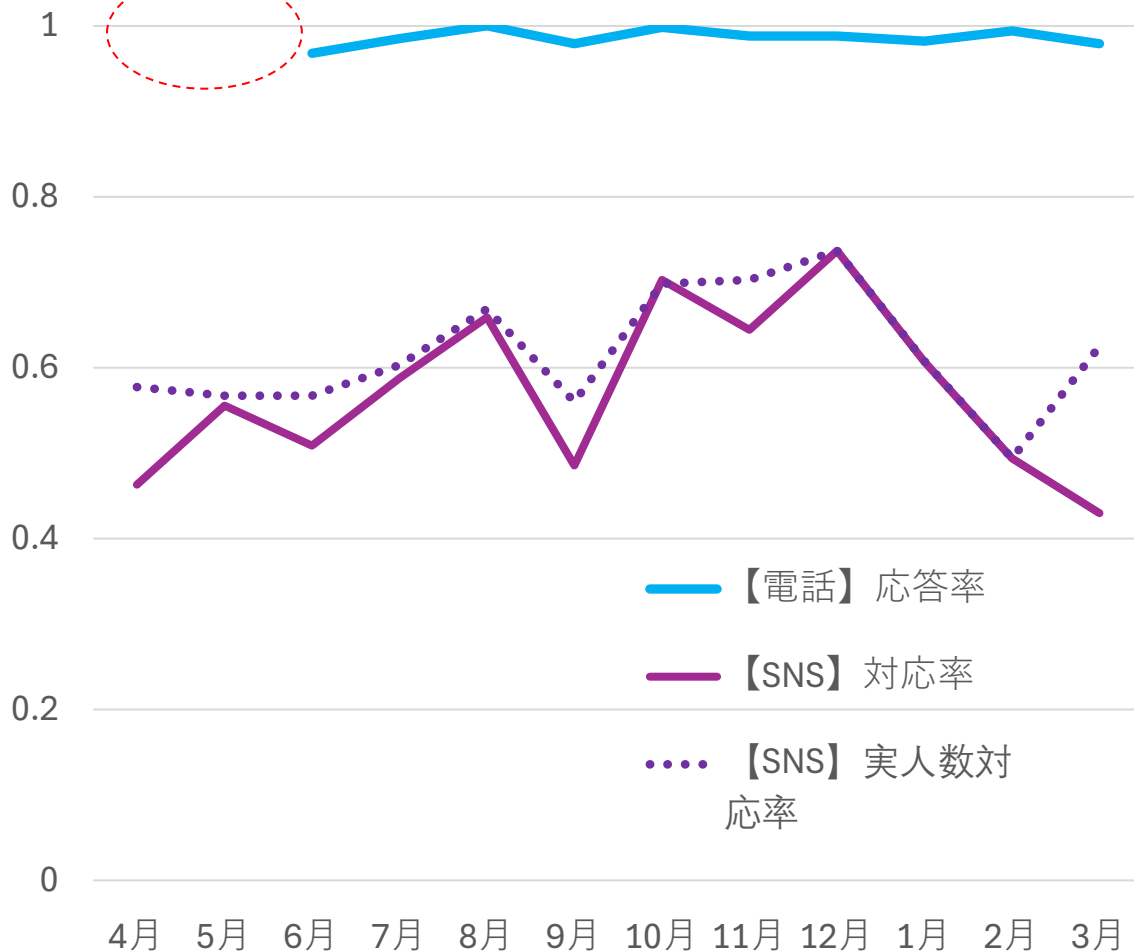


# 年度別相談件数推移

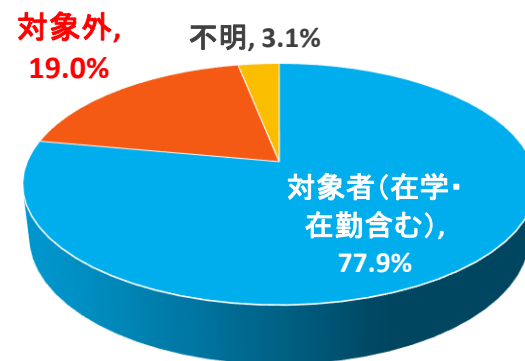


# 電話とLINE相談の応答率／対応率

機器不良で4月5月は集計できず



令和5年度  
相談者が対象内かどうか  
N=11,816件



都外: 833件  
18~39歳以外: 1429件  
いたずら等: 588件  
※ダブリあり

# 相談対象者の年代と性別

電話相談 全5822件

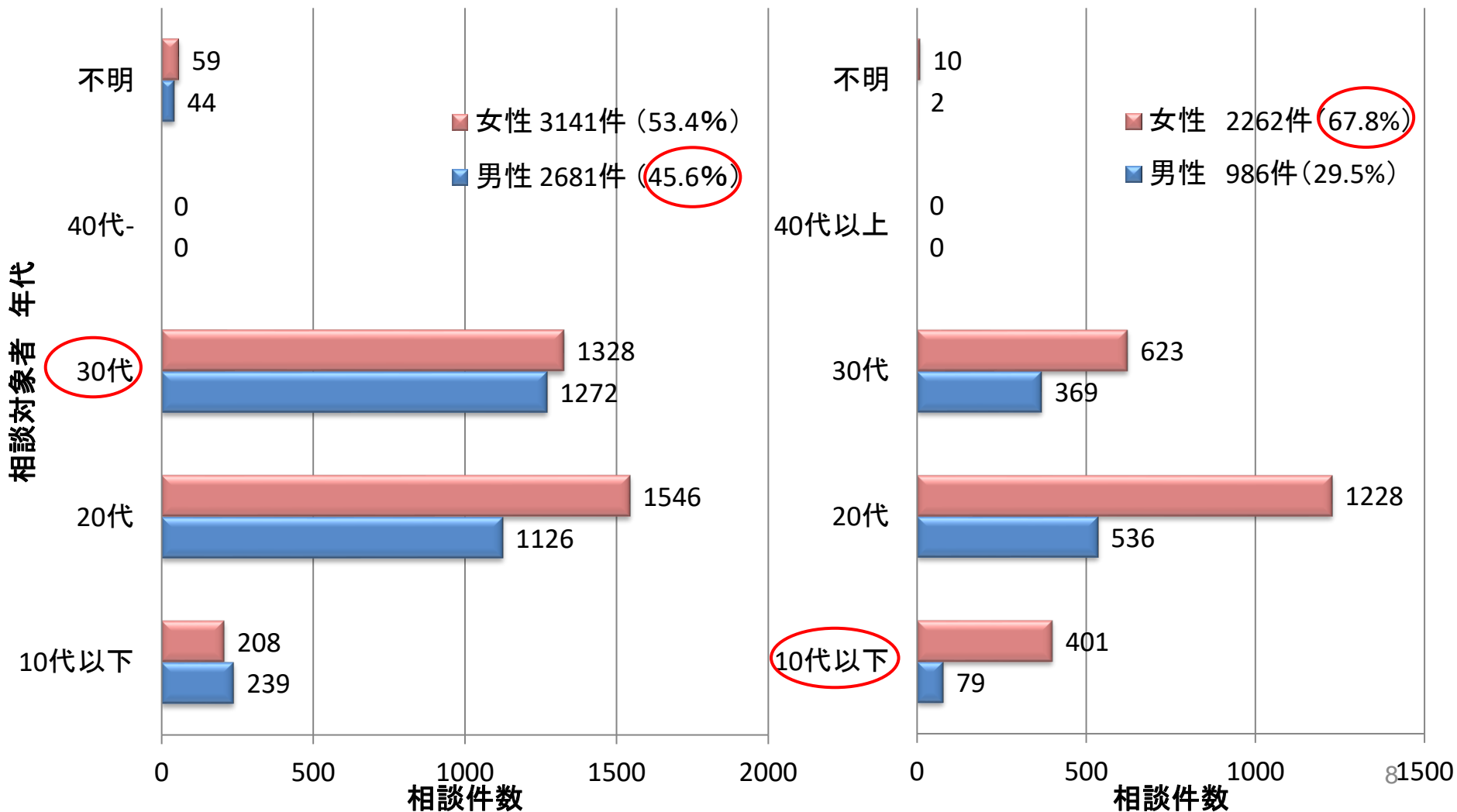
対象外、いたずら除く

※性別不明56件

LINE相談 全3248件

対象外、いたずら除く

※性別不明90件

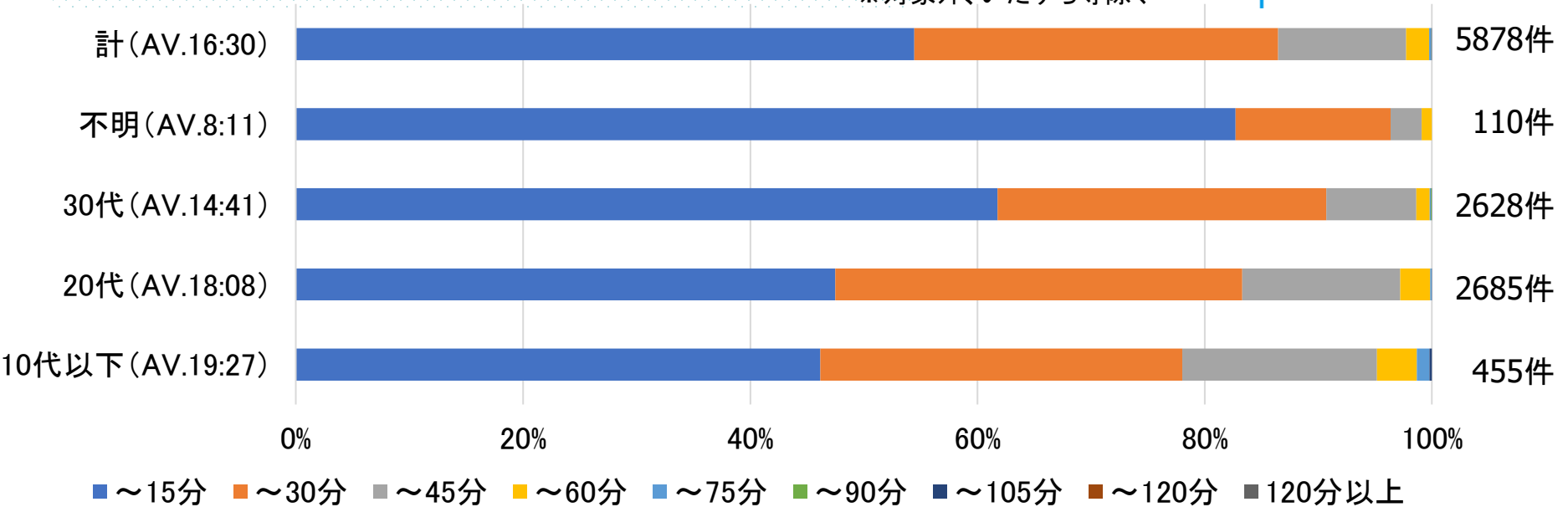




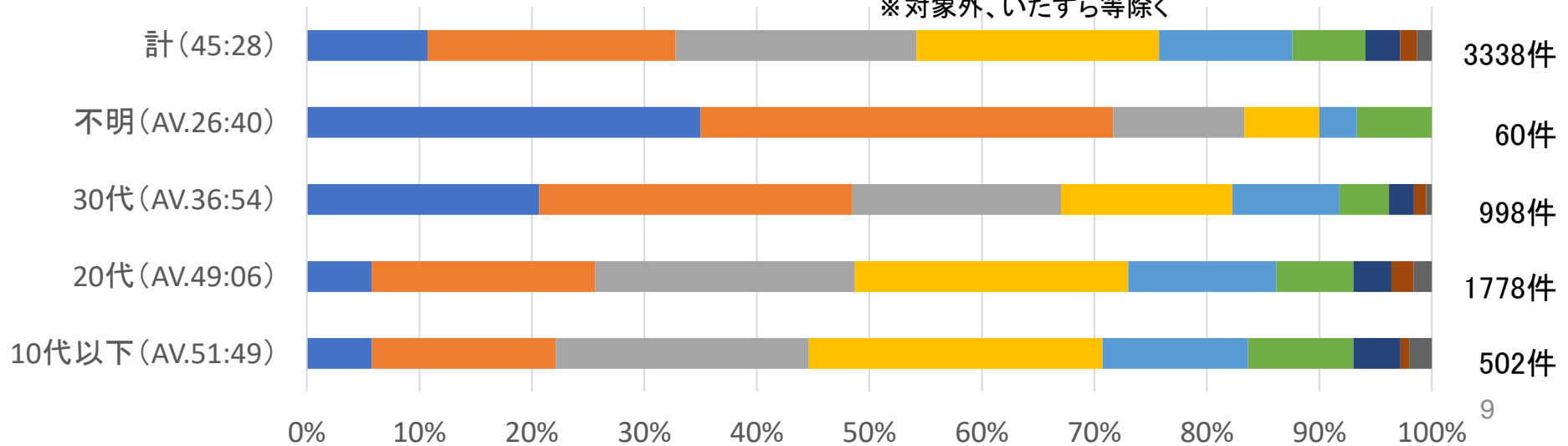
# 年代別 相談時間



電話相談 5878件  
※対象外、いたずら等除く



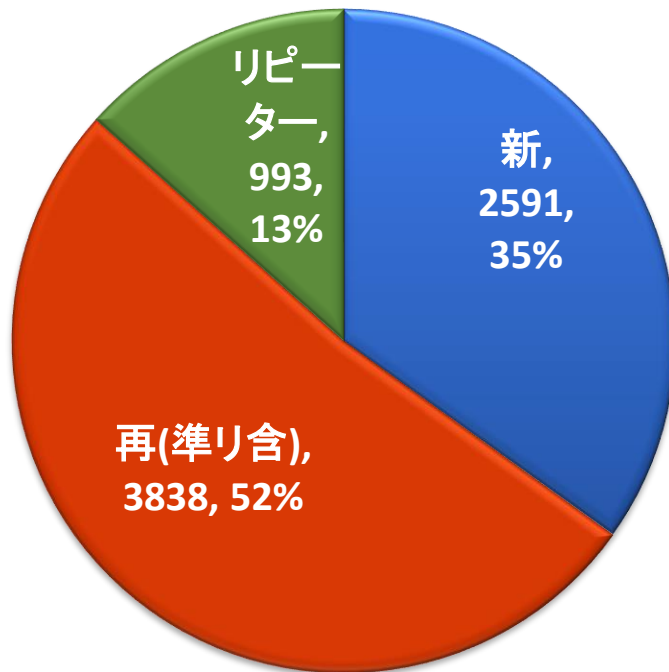
LINE相談 3338件  
※対象外、いたずら等除く



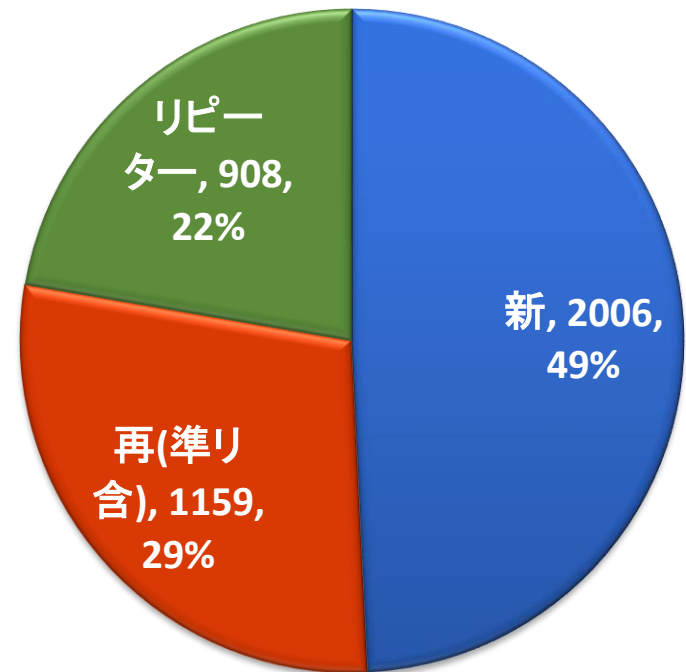
# 新・再・リピーター それぞれの件数



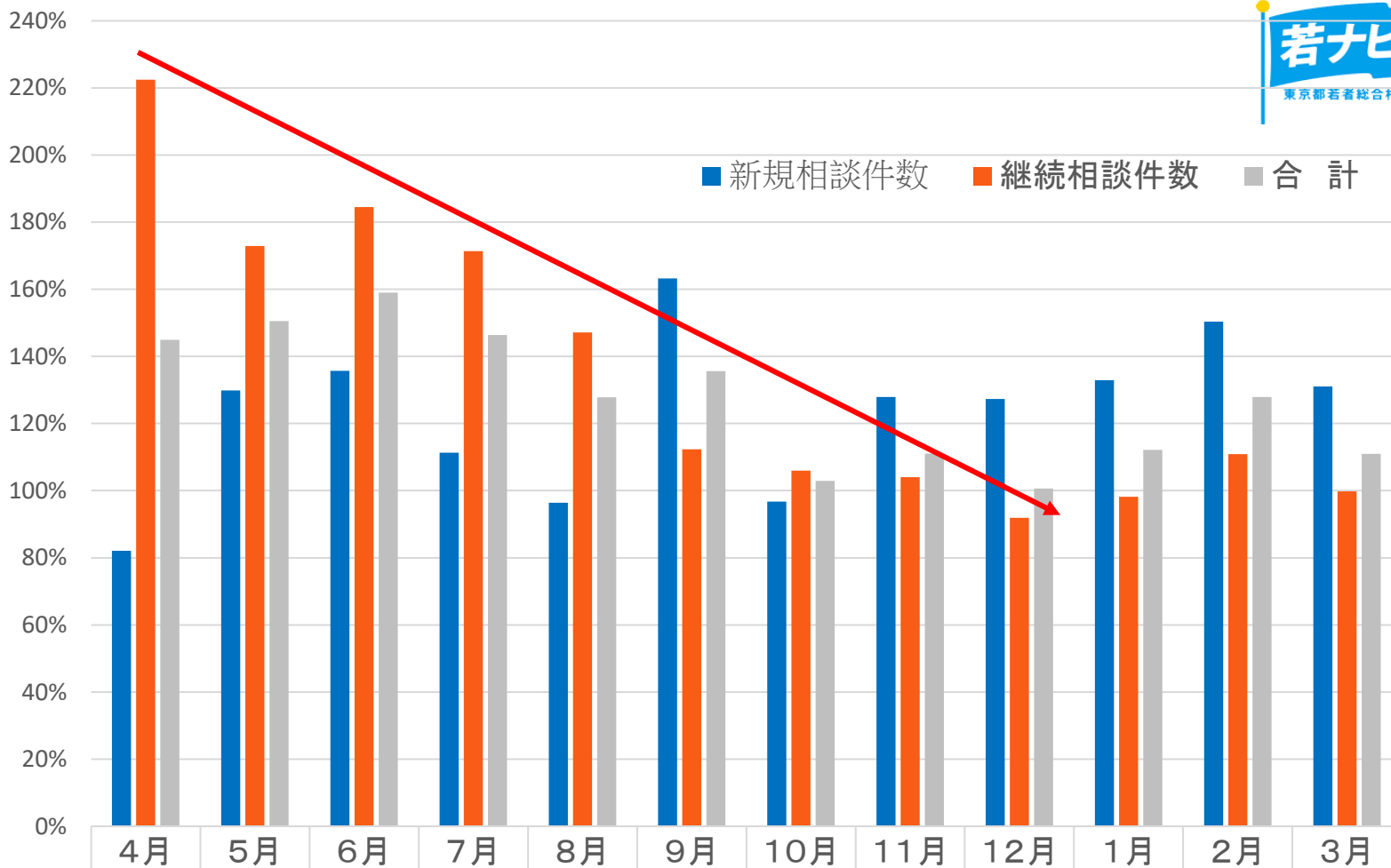
電話相談  
全7422件



LINE相談  
全4073件  
※集計外をのぞく



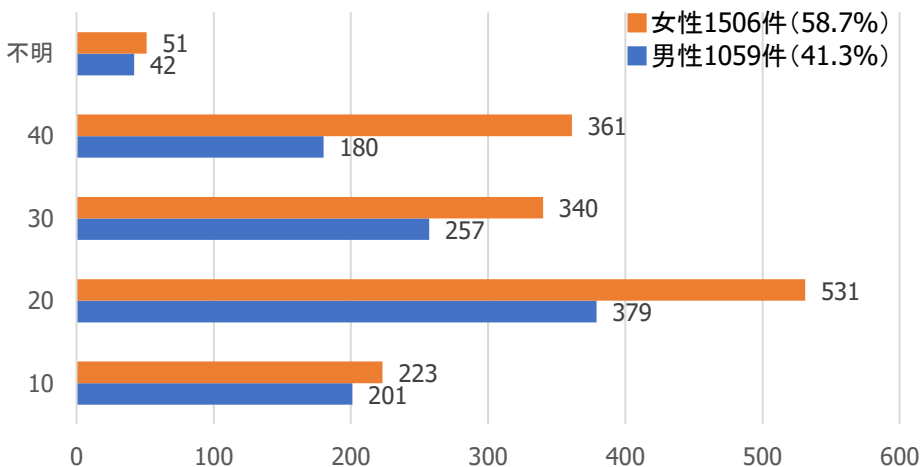
# 月別新規相談件数/継続相談件数(前年比)



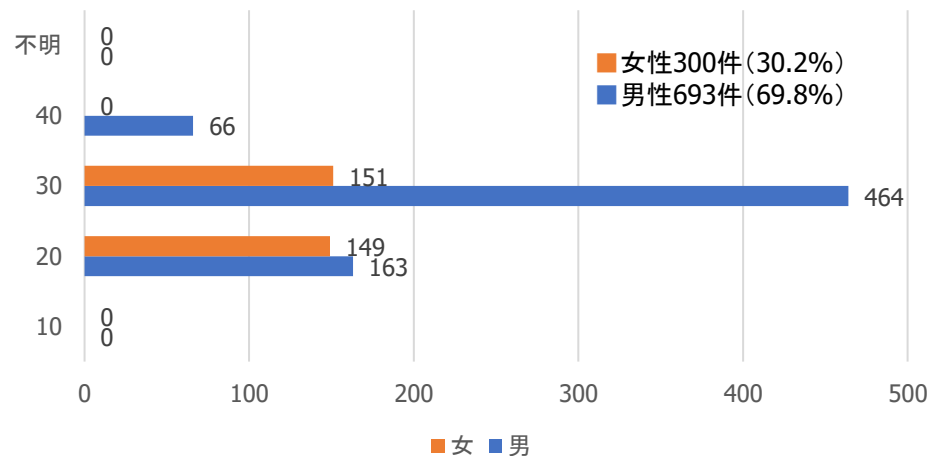
■ 新規相談件数	82%	130%	136%	111%	96%	163%	97%	128%	127%	133%	150%	131%
■ 継続相談件数	222%	173%	184%	171%	147%	112%	106%	104%	92%	98%	111%	100%
■ 合計	145%	151%	159%	146%	128%	136%	103%	111%	101%	112%	128%	111%

### 新規相談対象者 年代

電話相談 **新規**相談件数 2591件  
 ※性別不明26件をのぞく

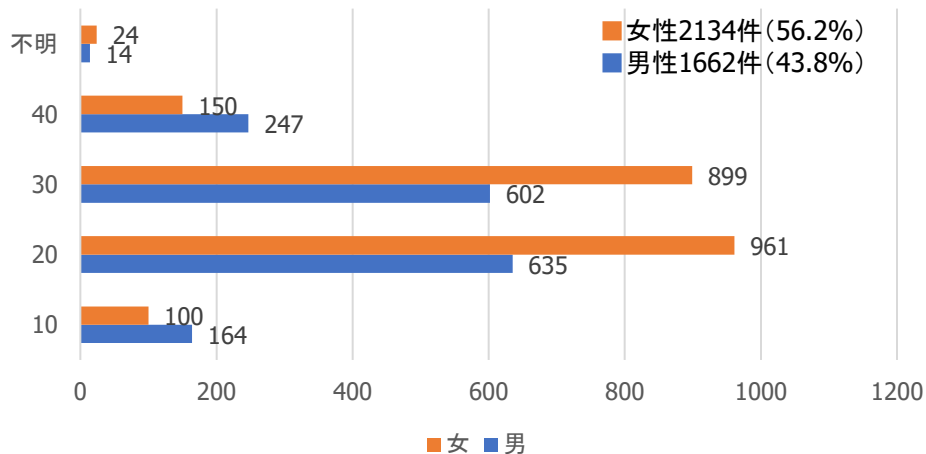


### リピーター相談対象者 年代

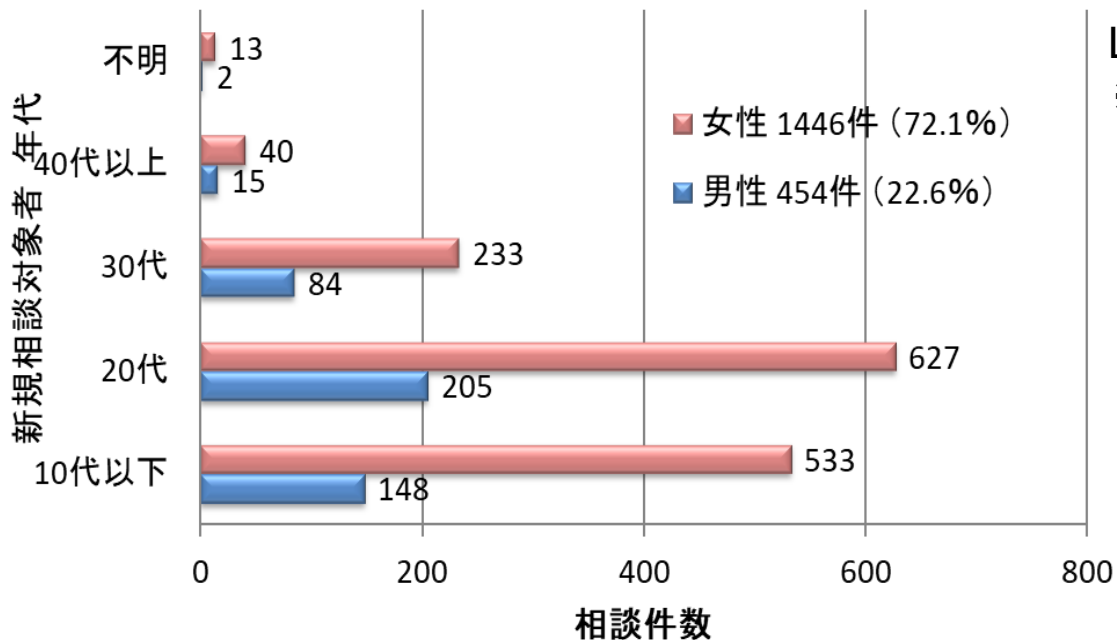


### 再相談相談対象者 年代

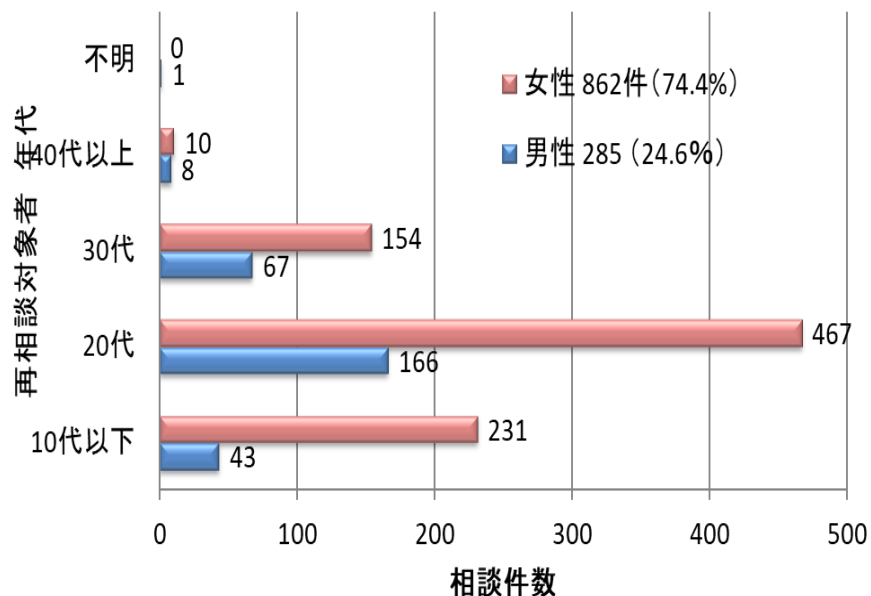
電話相談 **再相談**相談件数 3838件  
 ※性別不明42件をのぞく



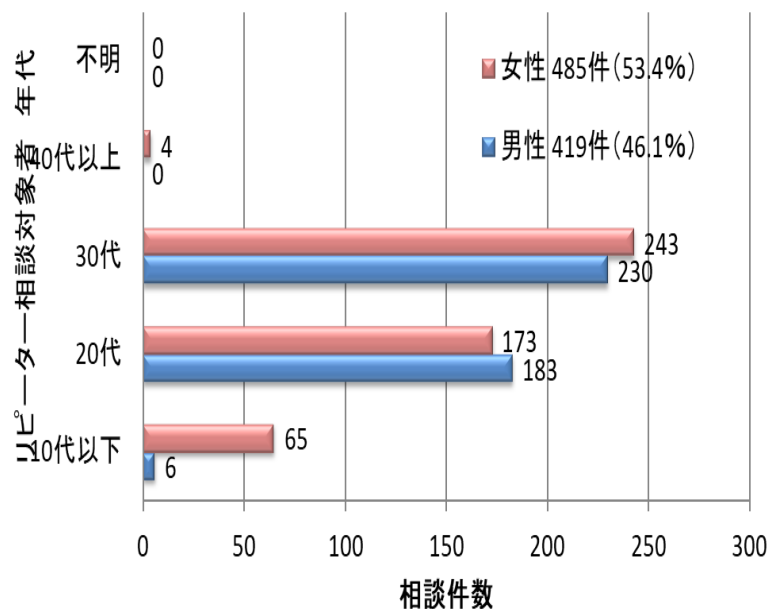
電話相談 **リピーター**相談件数 993件



LINE相談 **新規**相談件数 1900件  
※性別不明106件をのぞく



LINE相談 **再相談**相談件数 1147件  
※性別不明12件をのぞく

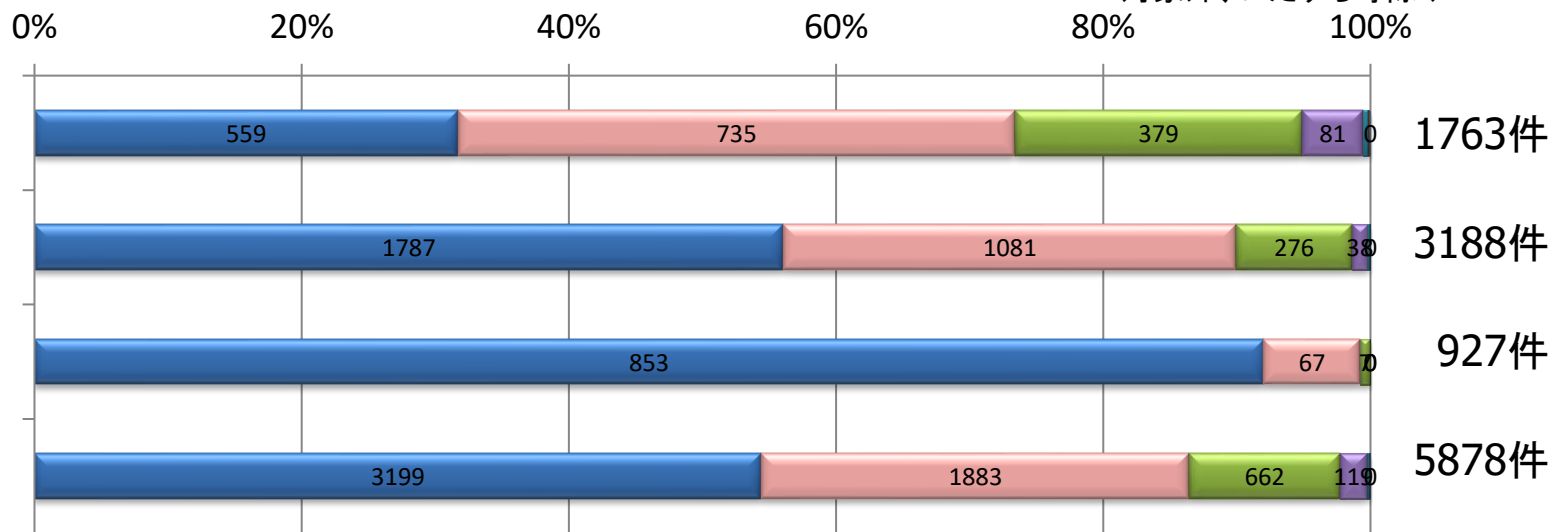


LINE相談 **リピーター**相談件数 904件  
※性別不明4件をのぞく

# 新・再・リピーター別 相談時間

電話相談 5878件

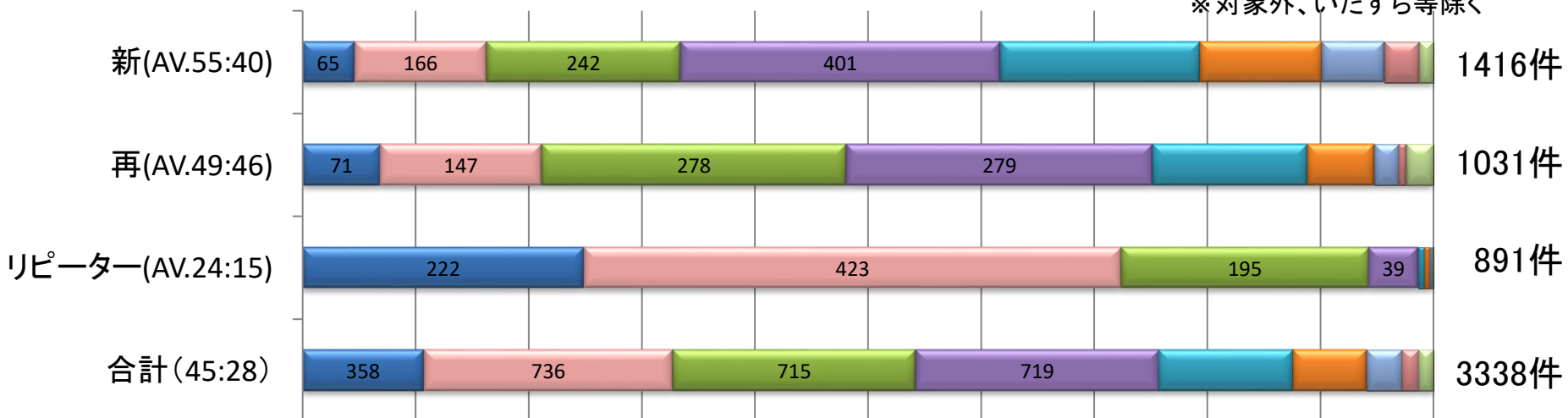
※対象外、いたずら等除く



■ ~15分 ■ ~30分 ■ ~45分 ■ ~60分 ■ ~75分 ■ ~90分 ■ ~105分 ■ ~120分 ■ 120分以上

LINE相談 3338件

※対象外、いたずら等除く



# 他機関との連携 (電話)



全5878件

(年齢、在住地域が対象外のもの、また相談内容がいたずらや迷惑電話である1544件を除く)

	情報提供	仲介	通報		情報提供	仲介	通報
ひまわり	51	-	-	女性相談※男性相談もふくむ	80	-	-
医療機関	-	-	-	子ども・ひとり親・青少年	87	-	-
医療機関 小計	51	0	0	高齢者	5	-	-
精神保健福祉センター	13	-	-	障害者	9	-	-
保健所	101	3	-	いのちの電話	4	-	-
保健所・センター 小計	114	3	0	自殺防止センター	-	-	-
区役所・市役所内窓口	43	-	-	夜間こころの電話相談	29	-	-
福祉事務所	6	1	-	自殺相談ダイヤル(健康統一ダイヤル)	38	-	-
福祉事務所・区市役所 小計	49	1	0	その他相談機関	69	-	-
消費生活・金融	8	-	-	こころの電話相談 小計	140	0	0
法テラス・法律	21	-	-	自助グループ	-	-	-
消費生活・金融・法律 小計	29	0	0	他県相談機関	19	-	-
東京都労働相談機関	17	-	-	警視庁生活安全相談センター	13	-	-
その他仕事・就労関係機関	112	-	-	東京消防庁救急相談センター	2	-	-
就労・労働 小計	129	0	0	警察	10	-	-
				消防	1	-	-
				警察・消防 小計	26	0	0
				その他機関	5	-	-
				合計	743	4	0

情報提供 : 650件 / 743か所

仲介 : 4件 / 4か所

通報 : 0件 / 0か所

# 他機関との連携 (LINE)



全3338件

(年齢、在住地域が対象外のもの、また相談内容がいたずらや迷惑電話である735件を除く)

	情報提供	仲介	通報		情報提供	仲介	通報
ひまわり	51	-	-	女性相談	49	-	-
医療機関	10	-	-	子ども・ひとり親・青少年	129	-	-
医療機関 小計	61	0	0	高齢者	4	-	-
精神保健福祉センター	7	-	-	障害者	3	-	-
保健所	89	1	-	いのちの電話	4	-	-
保健所・センター 小計	96	1	0	自殺防止センター	-	-	-
区役所・市役所内窓口	35	-	-	夜間こころの電話相談	1	-	-
福祉事務所	7	-	-	自殺相談ダイヤル(健康統一ダイヤル)	125	-	-
福祉事務所・区市役所 小計	42	0	0	その他相談機関	51	-	-
消費生活・金融	6	-	-	こころの電話相談 小計	181	0	0
法テラス・法律	26	-	-	自助グループ	-	-	-
消費生活・金融・法律 小計	32	0	0	他県相談機関	19	-	-
東京都労働相談機関	20	-	-	警視庁生活安全相談センター	2	-	-
その他仕事・就労関係機関	66	-	-	東京消防庁救急相談センター	2	-	-
就労・労働 小計	86	0	0	警察	7	-	-
				消防	1	-	-
				警察・消防 小計	12	0	0
				その他機関	12	1	-
				合計	726	2	0

情報提供 : 583件 / 726か所

仲介 : 2件 / 2か所

通報 : 0件 / 0か所



# 面接、仲介、アウトバウンズ、折り返し



◆面接につないだケース(最初の相談手段) ※新規面接22件中、非行相談除く  
 電話から 5件、メールから 7件、LINEから 8件、家族に同行 2件

◆若ナビから他機関へ仲介を行ったケース **12件**

仲介先ジャンル	医療	雇用	福祉	保健
件数	3	1	1	7

面接の有無	あり	なし
件数	6	6

◆アウトバウンズ **84件** 折返しケース **10件**

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

※アウトバウンズはLINEのみ、折返しは電話のみ

# 令和5年度のまとめ



- 若ナビα開設後、令和5年度に相談件数が初めて1万件を超えた
- 支援対象外(都外、対象年齢外、いたずら等)が多いのも課題
- 年度当初は継続相談(特にリピーター)が多かったが、9月以降は新規相談の割合が増えた

**⇒若ナビαを前事業者から引き継いですぐにリピーター対策を実施**

**電話相談、LINE相談で適切な対応を行ったため件数増に繋がった**

- 相談経験の少ない方も多く、年齢が低い程相談時間がかかる。話しやすい相談対応のスキルが必要。研修に力を入れている。
- 精神科医療につながったほうが良いケースもあり、専門的知識やアセスメント力が必要。事例検討などを毎月実施。
- 電話やLINE、メールで話を聞くだけでは解決に結びつきにくい相談については、面接相談への促し、他機関への仲介、折り返しやアウトバウンズなどの手厚い対応を実施。(必要な場合にのみ実施)
- 本人だけでなく親や矯正施設、教育機関等の支援者からの依頼も。

**⇒引き続き関係機関との連携強化をお願いいたします**

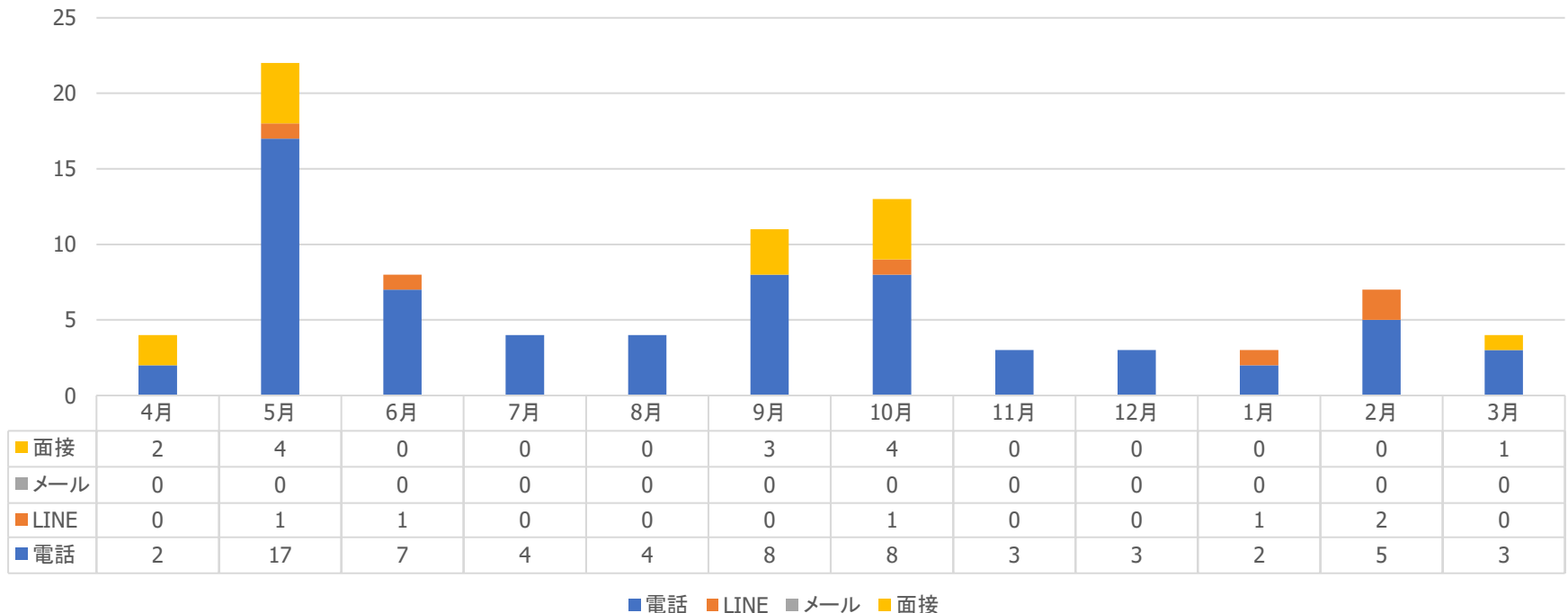
# 若ナビ<sup>α</sup> 非行相談 の取り組み

# 若ナビαの非行相談



- 若ナビαでは**非行専門相談員**を配置
- 犯罪や非行歴のある若者本人はもちろん、立ち直り支援に携わる保護司、保護観察官、更生保護施設、行政機関等からの相談も積極的にお受けしています

R5年度 非行・犯罪相談件数



# 令和6年度の取り組み

## ～非行や犯罪に関する相談への対応強化～



### ◆非行や犯罪に関する相談への対応

- ① 非行専門相談員が中心に、相談者の特性に合わせた対応
- ② 地域支援機関へのリファーだけでなく、地域に戻った後でも相談できる場所としての機能を強化
- ③ 若ナビαがハブとなり、支援者同士が繋がれる場を提供(交流会の開催)
- ④ 精神科医や弁護士などのスーパーバイズ体制で頻繁な事例検討会の実施
- ⑤ 非行相談をうける相談員の資質の向上、対応力強化のための研修
- ⑥ 個人情報保護の教育を徹底し、守秘義務をまもりながらの対応
- ⑦ **少年院退院後など、支援機関と繋がりにくい人たちへのアプローチ**

### ■若ナビα支援者ネットワーク交流会

- ・「若ナビα」の紹介（相談体制、非行専門相談、相談事例・連携事例）
- ・参加機関の活動紹介（保護司会、非行少年家族会、依存症回復施設等）
- ・支援ネットワークの構築に向けた情報共有

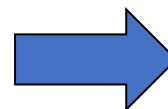
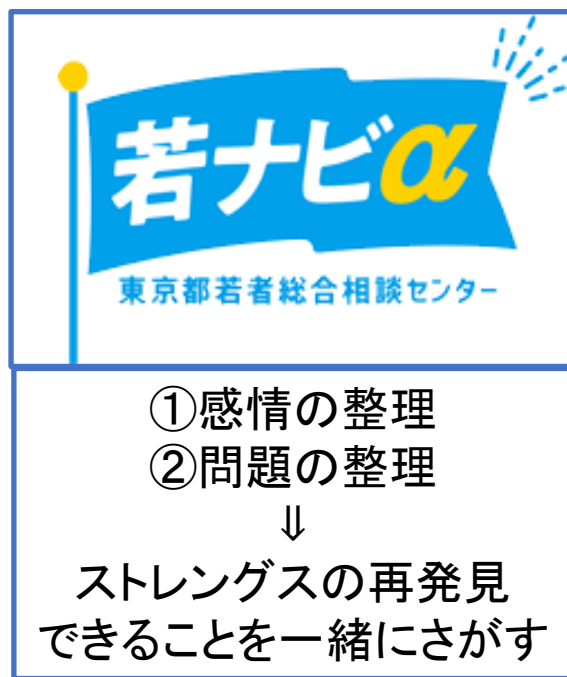
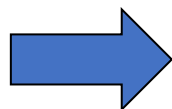
→2024年7月24日オンライン開催（定期的に開催する予定） 21

# 若ナビαの非行相談の取り組み方

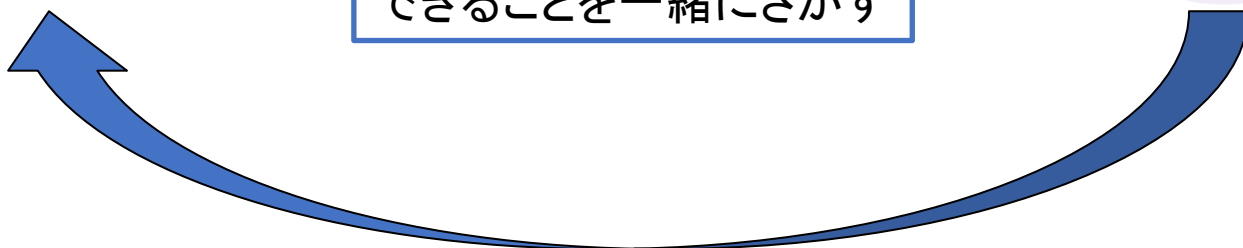
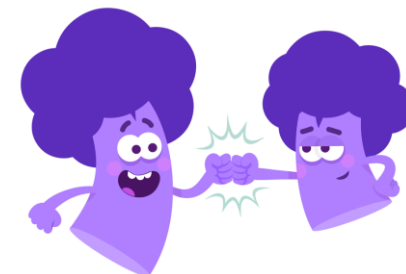
困ったなあ...



本人  
家族や友人  
支援者



話を訊く  
情報提供  
つながりの継続  
つながり先の仲人



若ナビαの非行相談がめざすのは「つながりがうまくいなくてもリトライできる相談先」