

子供へのヒアリングを通じた意見聴取に関する

実 践 事 例 集

 東京都子供政策連携室

令和6（2024）年3月

第一部 子供の意見聴取について

1 子供の意見聴取が求められる背景	5
2 多様な手法による意見聴取の必要性	6
3 本事例集の策定について（子供へのヒアリングに関する事例の共有）	7
4 子供の意見を聴く大人に求められる基本的な姿勢（子供を権利の主体として尊重）	8
5 子供のセーフガーディングについて	9
6 緊急時の対応について	10

第二部 子供へのヒアリング実践手法の紹介

事例1：子供の居場所へのアウトリーチ型ヒアリング	15
事例2：事業の企画段階におけるヒアリング（東京都こども基本条例ハンドブック）	63
事例3：事業の企画段階におけるヒアリング（東京都こども基本条例解説動画）	117
事例4：事業の企画段階におけるヒアリング（東京都こどもホームページ）	141

第三部 子供の意見を取り入れた区市町村事業への支援

子供・長寿・居場所区市町村包括補助について	159
採択事例1：野外遊び場への駄菓子屋・カフェの設置による仕事体験・居場所づくり（国分寺市）	160
採択事例2：複合公共施設の整備における子供の意見の反映（国立市）	161

第二部

子供へのヒアリング実践手法の紹介

事例1：子供の居場所へのアウトリーチ型ヒアリング

(1) 事例概要



1. 実施目的

- 子供が普段過ごしている様々な居場所に足を運び、様々な環境にある子供が本音を話しやすいような工夫を凝らし、自由な意見や生の声を把握し、子供政策に反映させることを目的として実施

2. ヒアリング人数

- 601名（小学年生：322名、中学生・高校生相当：279名）

3. 実施時期

- 令和5年8月から11月まで

4. ヒアリングテーマ

- 前年度の意見聴取で子供から多くの意見が寄せられた「悩みの相談」「学習環境」「遊び場・居場所」に重点化してヒアリングを実施

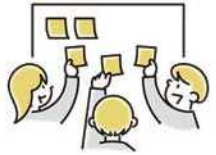
悩みの相談	困ったときの相談相手、相談窓口等の利用経験、どのような環境なら相談しやすいか等
学習環境	日頃どこで勉強しているか、現在の学習環境への不満、どのような場所やサポートがあると学びやすいか等
遊び場・居場所	普段の遊び場・居場所、安心できる場所の有無、遊び場での困りごと、どのような場所があるともっと楽しく過ごせるか等

5. 実施施設

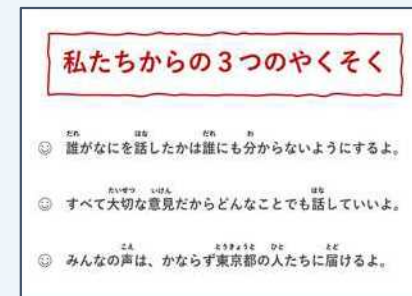
区分	人数	区分	人数	区分	人数
児童館	96	フリースペース	55	放課後等デイサービス	18
ユースセンター	78	子供劇場	49	児童養護施設	14
プレーパーク	72	学習支援拠点	30	日本語教室	14
学童クラブ	61	各種支援団体	28	計	601
子供食堂	59	フリースクール	27		

6. 実践手法

- 体制：ファシリテーターと補助者の2名を基本配置
- 形式：ワークショップ形式が基本（難しい場合はインタビュー形式）
- 聴き方：半構造化面接で実施（質問軸のもと、反応に応じ質問を変更）
- 進め方：①ファシリテーターの問いごとに、子供が付箋に意見を書き込み、模造紙に貼る
②出た意見をファシリテーターが掘り下げ、内容を付箋に書き込み、模造紙に貼る



<「3つのやくそく」カード>
安心感を与えるため、ヒアリング前に説明。常に見える位置に置く



<「ヒアリングテーマ」カード>
机上に置き、子供が好きなテーマについて話せるようにする



7. ファシリテーション

- 子供は思っていることを上手く言語化出来ないこともあるため、ファシリテーターの重要性は極めて高い。
- 本事例では全てのファシリテーター及び補助者に対して事前研修を実施し、必要知識の習得とスキル向上を図っている。

8. 子供のセーフガーディング

- 子供の権利に反する行為を防止し、安全・安心なヒアリングを行うため、倫理的配慮や困難な状況にある子供への配慮が不可欠

9. 子供へのフィードバック

- 寄せられた意見とその反映状況を分かりやすい表現でまとめたパンフレットを作成し、ヒアリングに参加した子供たちにフィードバック

事例1：子供の居場所へのアウトリーチ型ヒアリング

エ 物品

事業概要 意見聴取 意見反映 フィードバック 広報

- ・ ヒアリングを進める上で必要となるもののほか、子供に安心して参加してもらうためのものを準備
- ・ 物品選定においても、安心して参加してもらうことを意識して選定

例えば・・・

- ・ 付箋：蛍光色のものが一般的だが、視覚が過敏な子も安心して参加できるようパステルカラーのものを用意
- ・ ペン：遠くからでもどんなことを書いたか、お互い共有しやすくするために、太いペンを用意
- ・ おもちゃ：多動傾向の子も落ち着いてヒアリングに参加できるよう、立体パズルなど手を動かして集中したり、触って気持ちを落ち着かせたりすることができるぬいぐるみなども用意



事例 1 : 子供の居場所へのアウトリーチ型ヒアリング



～当日～

オ 当日の準備・話しやすい雰囲気づくり

- 会場のセッティング、スタッフの服装、声のトーンなど、以下のような様々な要素に配慮し、施設到着時から子供が話しやすい雰囲気づくりを実施

服装	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 子供たちが緊張しないように、フォーマルな服装は避ける。過度にラフな服装や派手な服装も避ける。場所に応じて、より馴染みがよいと思われる服装を選ぶ。 ✓ 例えば、プレーパークでのヒアリングの場合、ワンピースよりもジーンズの方が、子供にとっては違和感が少ない。また、子供と視線を合わせるために、一緒に地面に座る、などということも可能になる。
到着時の姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ヒアリング開始 1 時間前には現地に到着し、可能な限り職員や子供たちとコミュニケーションを取り、ヒアリング実施前から関係性の構築に努める。 ✓ その際、声の大きさやトーンに注意し、子供が安心できるよう、明るくも落ち着いた姿勢を心掛ける。
環境設定	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 安心できる雰囲気をつくるために、テーブルクロスやぬいぐるみ、手で遊べる立体パズル等を用意 ✓ ヒアリング中に飲食できる簡単なお菓子や飲み物を用意 ✓ テーマやヒアリングのルールが書かれたカードを用意し、安心できる環境づくりに努めていることを可視化
呼び方・呼ばれ方	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 親しみを持ってもらえるように、“名字+さん”ではなく、子供自身が呼ばれたい名前を教えてもらう。 ✓ ファシリテーター自身もあだ名など、親しみやすい呼び名を用意する。 ✓ ヒアリング開始時には名札を作り、お互いに呼び合えるようにする。
事前アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ✓ タブレットを用いることで、他の子に回答が分からないようにする。 ✓ 回答を急かしたり、途中でやめさせたりしない。
ヒアリング中	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 肯定的な雰囲気をつくる。子供の意見を否定したり、否定的な立場の意見を代弁して伝えたりしない。 ✓ 子供が他の参加者の発言を否定したり、脈絡のないことをしたり、立ち歩いたりしても、過度に反応しない（子供が安心できていない場合、そうした行動をとることがあるため、安心を求める行為として受け止める）。 ✓ ヒアリング中の子供の意見は付箋を使って掲示。声が文字になることで、自分の声が聴かれているという感覚が生まれる。また、書いてある付箋を見ながら伝えたいことがさらに出てくることもある。

事例1：子供の居場所へのアウトリーチ型ヒアリング

事業概要 → 意見聴取 → 意見反映 → フィードバック → 広報

<セッティングされた様子>

- 子供を緊張させず、普段の雰囲気に近い感覚になってもらえるようにセッティング
- 屋外に机や椅子を置いて実施したり、屋内で床にそのまま模造紙を置いて実施することもある。
- 事前に施設職員の方と相談しつつも、最終形は当日現地の様子を見て、臨機応変に対応



ポイント

- ✓ 参加する子供の年齢や成長・発達段階を踏まえて、用意するお菓子や飲み物の種類を変えるといった工夫も大切

事例 1 : 子供の居場所へのアウトリーチ型ヒアリング



カ ヒアリングの実施

① 実施体制

- ・ ファシリテーターと補助者の2名を配置
- ・ ファシリテーターは、ヒアリングの進行を中心的に行い、ヒアリング全体を統括
- ・ 補助者は、ヒアリングを補助する者として、記録や進行を補助
- ・ 今回、プレーパークや青少年交流センター、学校など、0～18歳の子供と対話する業務に従事した経験を3年以上持つ既存の技能者で構成

② ヒアリングの流れ

- ・ 当日のヒアリングは以下の流れで進行

内容	詳細	時間
ヒアリング開始前	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1時間前に到着し、出来る限り子供とコミュニケーションを図り、関係性の構築に努める ・ 近くにいる子供に自己紹介をしたり、お菓子や飲み物を用意するなど、子供が気軽に話しやすい雰囲気をつくる 	—
オープニング	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヒアリングの目的や進め方に加え、子供の権利や倫理的配慮について説明 	10分
アイスブレイク	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子供の緊張を解くため「今日の夜に食べたいもの」「大変だった夏休みの宿題」等、話しやすく自己紹介を中心としたアイスブレイクを実施 	10分
事前アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットを用い、選択式のアンケートに回答 ・ 成長・発達段階に応じた2種類を用意（質問内容は共通） 	5分
ヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヒアリングテーマをカードにし、子供が選んでもらうなど、楽しくヒアリングを行う ・ 子供の意見は模造紙と付箋を用いて記録（一人ひとりの参加者の声が公平に可視化され、さらなる意見を出しやすい環境をつくる） ・ 子供の集中力や会話の流れを見ながら、45分経過しなくても適宜終了 	45分
クロージング	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヒアリングを受けた感想や言い残したことを話せる時間を設け、倫理的配慮を改めて確認する 	10分

事例1：子供の居場所へのアウトリーチ型ヒアリング

事業概要 → 意見聴取 → 意見反映 → フィードバック → 広報

③ オープニング

- ・「私たちからの3つのやくそく」カードを説明
- ・このカードはヒアリング中、常に見えるように置いておくことで、安心して話せる雰囲気づくりを行う。

ポイント

- ✓ 小学生など、低年齢を対象とする場合、真面目な雰囲気だと意見が出づらくなる。“一緒に遊ぶ”中で本音を聴き取ることが意識
- ✓ 年齢が上がると真面目に取り組む子供が多くなる一方、“怒られないような発言をしよう”と考える傾向が強くなる（特に中高生）。どんなことを話しても大丈夫という安心感を与えることが大切

- ・子供の目線に立った都の取組をまとめた「こども未来アクション」（令和5年1月策定）を紹介
- ・今回出してくれた意見は、「こども未来アクション」に載っている取組をはじめ、都の様々な施策に反映していくことを説明

ポイント

- ✓ 子供にも分かりやすい言葉で作成した「こども未来アクション（こども版）」を一人ひとりに配布し、子供の意見がこのように形になっていくことを説明

私たちからの3つのやくそく

- ☺ だれ はな だれ わ 誰がなにを話したかは誰にも分からないようにするよ。
- ☺ たいせつ いけん はな すべて大切な意見だからどんなことでも話していいよ。
- ☺ こえ どうきょうと ひと とど みんなの声は、かならず東京都の人たちに届けるよ。


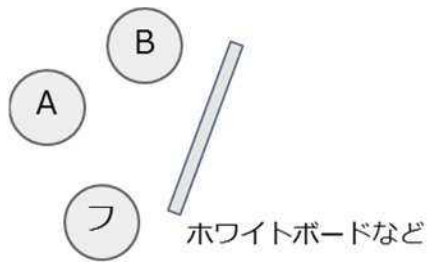


事例 1 : 子供の居場所へのアウトリーチ型ヒアリング

事業概要 → 意見聴取 → 意見反映 → フィードバック → 広報

⑤ ヒアリング形式

- ワークショップ形式を基本としつつ、難しい場合にはインタビュー形式で実施
- 子供の人数は、6名以内を原則とし、自由に話しやすい雰囲気づくりを心掛ける。

	ワークショップ形式	インタビュー形式
設営	<ul style="list-style-type: none"> ファシリテーターと補助者は、子供たちとテーブルを囲むように座る 	<ul style="list-style-type: none"> テーブルは使わず、椅子を配置。威圧感を与えないよう、真正面ではなく横や斜めに椅子を配置する
子供の数	<ul style="list-style-type: none"> 原則最大6名 	<ul style="list-style-type: none"> 1～3名
進め方	<ul style="list-style-type: none"> 模造紙と付箋を用意し、ファシリテーターが提案するテーマについて、それぞれの発言を記入し貼っていく 	<ul style="list-style-type: none"> ファシリテーターは聴くことに主眼を置きつつも、可能な範囲でメモをとる。足りない部分は録音で補う
時間	<ul style="list-style-type: none"> 45分程度 	<ul style="list-style-type: none"> 30分程度
イメージ	<ul style="list-style-type: none"> 施設内の大きめの個室など 	<ul style="list-style-type: none"> オープンな遊び場の隅など、静かで圧迫感のない場所での実施（本人が個室を希望する場合を除く） 

ポイント

- ✓ 座席は、参加する子供が友達同士かといった点も踏まえる。
- ✓ 6人のうち3人が仲の良い友達同士の場合、3人を並べて座らせると参加者の発言頻度が偏ることがある。

事例1：子供の居場所へのアウトリーチ型ヒアリング

⑧ ヒアリングの進め方

- ファシリテーターの問いごとに、子供が付箋に書き込み、模造紙に貼る
- 出た意見に「なぜ?」「どうして?」と理由をたずねながら意見を掘り下げ、その内容も付箋に書き込み、模造紙に貼っていく

(半構造化面接によるヒアリングイメージ)

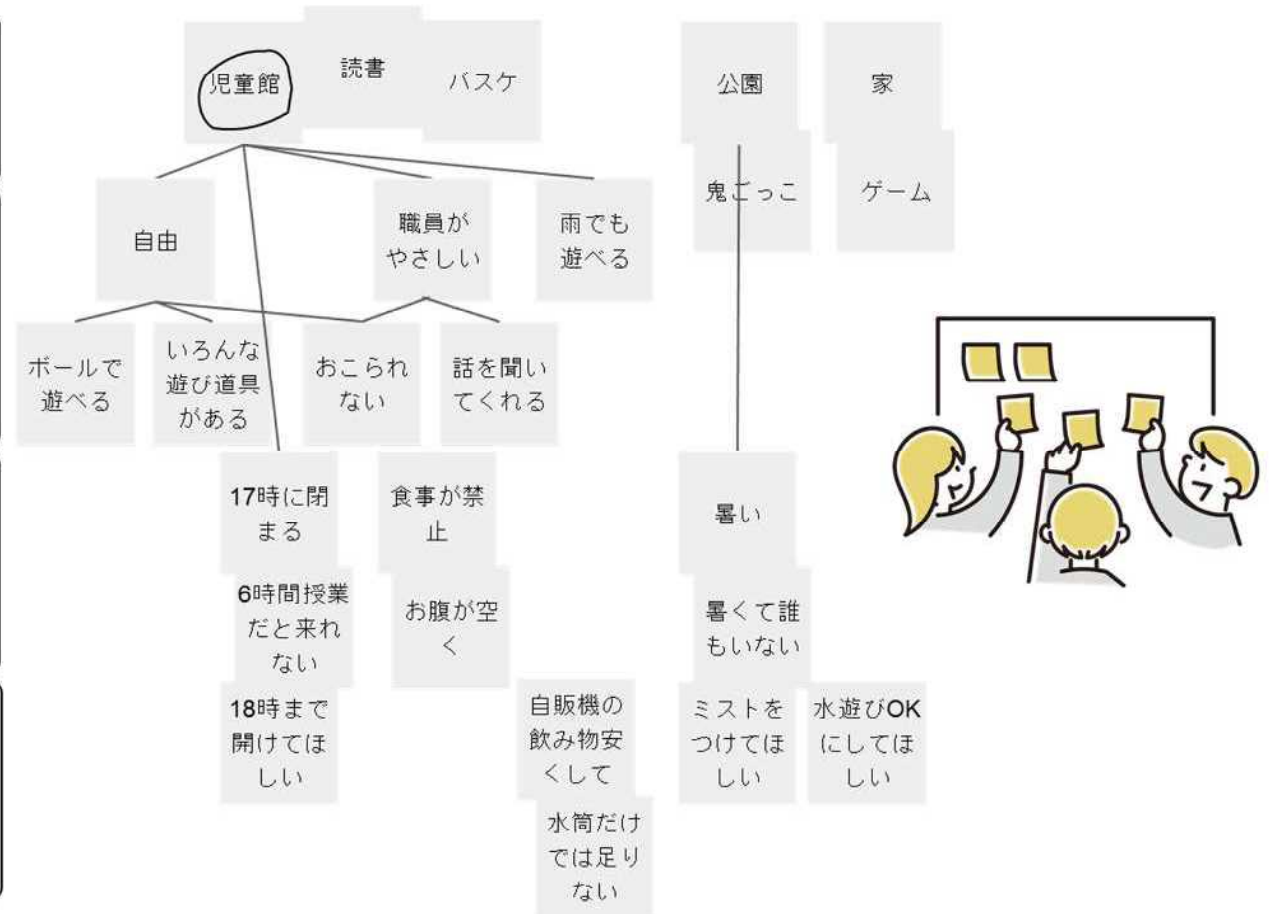
B(1)いつもどこで遊んでる?
ここにはよく来るの?
どんなことしてるの?

B(2)その中でホッとできる場所はある?
○つけてみてー!
どうして他の場所よりホッとすると思う?
なんで自由と思えたの?
どんなところがやさしい?

B(3)遊ぶ場所について、困ったことはある?
わあ、それは本当に大変そうだね
もう少し聞かせてくれる?
それだとどうして困るの?

B(4)どんなふうになると、ホッとして過ごせたり、もっと楽しく遊べたりすると思う?
例えばどんなものがあるといいかな?
具体的に何時まで開いてるといいかな?

(模造紙に貼られていく付箋のイメージ)



事例1：子供の居場所へのアウトリーチ型ヒアリング



キ ファシリテーション

① ファシリテーションの重要性

- 子供へのヒアリングにおいて、話しやすい雰囲気をつくり出し、参加者から自由な意見を引き出す役割を担う「ファシリテーター」は極めて重要である。
- さらに、ファシリテーターは、年齢や成長・発達段階に応じて理解しやすい言葉で話すとともに、子供は大人と同じように社会の一員であることをしっかり認識し、その意見を尊重する姿勢を持ち、倫理的配慮を徹底することで、ヒアリングを通じて子供の尊厳を傷つけることが無いよう十分注意する必要がある。



- ✓ 本事例では、ヒアリングの実施を外部委託したため、適任なファシリテーターを配置する観点から、委託契約の仕様書において、以下のとおり要件設定を行った。

<ファシリテーターの要件>

- 日常的に子供と対話する業務（子供の意見・悩み・相談を聞くことを含む）に1年間以上従事した実績を有する者
 - アドボカシーに関する研修や講習会の受講経験があるなど、子供のアドボカシーについて造詣が深く、**困難な状況にある**子供の意見・悩み・相談を聞く業務の経験を有する者
 - ヒアリング対象となる子供が抱えている可能性のある困難に対して、深い知見を持ち、発言等に最大限配慮ができる者
 - ヒアリングを実施する子供の理解力に応じて、説明内容や話す速度に配慮することができる者
 - 回答を強要もしくは誘導することなく、参加者全員が自由に意見を表明できるような雰囲気づくりができる者
- ✓ 上記に加えて必要な要件（子供の権利について十分理解していること等）を追加するとともに、総合評価方式により、ヒアリングの実施方法について具体的な提案を求め、適正や理解度を問うことも考えられる。

事例1：子供の居場所へのアウトリーチ型ヒアリング

② ファシリテーション研修

- ・ 本事例では、全てのファシリテーター及び補助者に対して、「ファシリテーション研修」を実施し、子供との対話に必要な知識の習得とスキルの向上を図った。（受託者である一般社団法人 TOKYO PLAY が研修を実施）

I 声を聴くということ

- ・ 子供の声を聴くことは、子供の権利を擁護するための重要な取組
- ・ 「どうせ、大人に何を言っても…」と思っている子供もいる
- ・ 子供の声を真剣に聴こうとする大人がいること、聴いた声を活かしていこうとする姿勢を見せ、子供に感じてもらうことが大切

II 「ファシリテート」と「アドボケイト」の理解

- ・ ファシリテーターは、アドボケーターでもある。
- ・ Facilitate (ファシリテート) » 「手助けする、やりやすくする」
- ・ Advocate (アドボケイト) » 「代弁、支援、擁護」
- ・ 子供が話しやすくするだけでなく、聴いた声を子供に代わって責任をもって伝える役割が求められる。

III コミュニケーションの構成要素について知る

- ・ 100人いれば、100人への関わり方がある。相手に心地よいコミュニケーションを探ることが大切

● あいづち

： 聴いてもらえているという安心感につながる一方、打ち過ぎは「関心がない」「飽きている」という表れと捉えられることもある。

● 目を合わせる

： 関心を持ってもらえていると伝わる、緊張させてしまうこともある。

● 声のトーン

： 落ち着いて聞こえること、関心があることを伝えるトーンを意識

● 話すテンポ

： 速すぎても聞きづらいが、遅すぎてもイライラを呼び起こしてしまう。

● 姿勢や身体の向き

： 真正面で向き合うと緊張させることがある。斜めや横など、直接に目が合わない位置の方が話しやすい子供もいる。

IV 「声にならない声」を聴き取る

- ・ 子供の言葉の背景を理解しようとするのが大切
例：「公園にジェットコースターが欲しい」
→ 「公園で許されている遊び方よりも、もっとスリルがあってドキドキできるようなことをして遊べる場所が欲しい」
- ・ もっと知りたいという姿勢を子供に分かるように見せられるとよい

V 子供の声を聴く心構えと責任

<子供の意見は全て大切>

- ・ 大人を試すような言動をする場合があるが、そうした言動を否定するのではなく、まずは子供の気持ちを受け止めることが大切
- ・ 「この人は話しても大丈夫」と思わなければ本音を話してくれない

<安全・安心な環境づくり>

- ・ 話したことが誰にもバレない、「大人の喜ぶ答えってなんだろう」と考えなくてもいい、という安心感を子供が感じられなければ、子供の声は表面的にしか聴くことができない
- ・ 子供が言いたくないことを深掘りして聴かない（子供の最善の利益を守る姿勢が不可欠）
- ・ 無理に意見を引き出そうとせず、子供が話したくなるまで「待つ」意見を言えなくても、参加するだけでも良い（自己決定権を尊重）

VI 子供にとって安全・安心な環境づくり

- ・ ヒアリング前にファシリテーターと子供との間でのルールを共有（「何を話してもOK」「誰が何を言ったのか、この場所以外では秘密」「疲れたら休んでいい」「意見を言わなくてもOK」等）
- ・ 意見を引き出すことに躍起になって、子供のペースを乱さないこと
- ・ 子供を危険にさらすことが無いように、ヒアリング業務に関わる人全てが理解しておくべき項目を確認（セーフガーディング）

事例 1 : 子供の居場所へのアウトリーチ型ヒアリング



ク 子供のセーフガーディング

① 子供のセーフガーディングとは

- ・ 子供のための活動であっても、活動に従事する大人と、参加する子供との立場の違いなどから、本来子供を守るべき大人の言動が子供の権利を侵害する可能性があることを自覚し、予防策を講じておく必要がある。
- ・ 本事例では、子供の尊厳を傷つけたり、いかなる形の不利益も生じることが無いよう、様々な配慮を行った。

② 倫理的配慮

分かりやすい説明	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子供の成長・発達段階に応じた説明を行い、子供に分かりやすい平易な表現 (例) 小学5年生以上：居場所 / 4年生まで：よくくる、自分の好きな場所
合理的配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子供の成長・発達段階や理解度に合わせ、コミュニケーション方法を柔軟に変更 ・ 声をあげにくい子供が配慮してほしい事項があれば、事前に確認（使用言語等）
匿名性を確保	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子供の個人情報（氏名、住所、連絡先等）は記録せず、ヒアリングに参加した子供が特定できないようにする。
ヒアリング時間	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヒアリング時間は学校の授業時間等に鑑み、45分程度を基本としつつ、年齢や発達段階等に応じて柔軟に変更 ・ 事前アンケートは、子供の過度な負担にならないよう、質問数を考慮し、容易に回答が可能なものとする。
設問方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年齢や発達段階、性格等により質問方法を柔軟に変更し、オープンクエスチョンだけでなく、選択肢も提示 ・ 子供にとって話しづらい可能性のある調査内容は、居場所の運営スタッフ等から予め聞き取る。
説明と同意	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヒアリングへの参加について、目的、方法、内容、かかる時間、結果の取り扱い、回答の自由、回答することで不利益を被らないことを説明し、子供本人に同意を取得する。
発言の撤回	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヒアリングでの回答は、後日でも撤回できることを事前に伝える。（撤回された意見は記録から削除）
誘導・強要の禁止	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子供の特定の声を取り上げて、ヒアリングの方向性や内容等を誘導しない。 ・ 子供が本来話したくないことや、傷の癒えていない話までを深掘りして聴こうとしない。 ・ 疲れたり、嫌な気持ちになった場合は、中断してもよいこと、無理に意見を言わなくてもよいことを子供に伝え、安心してもらう。



ポイント

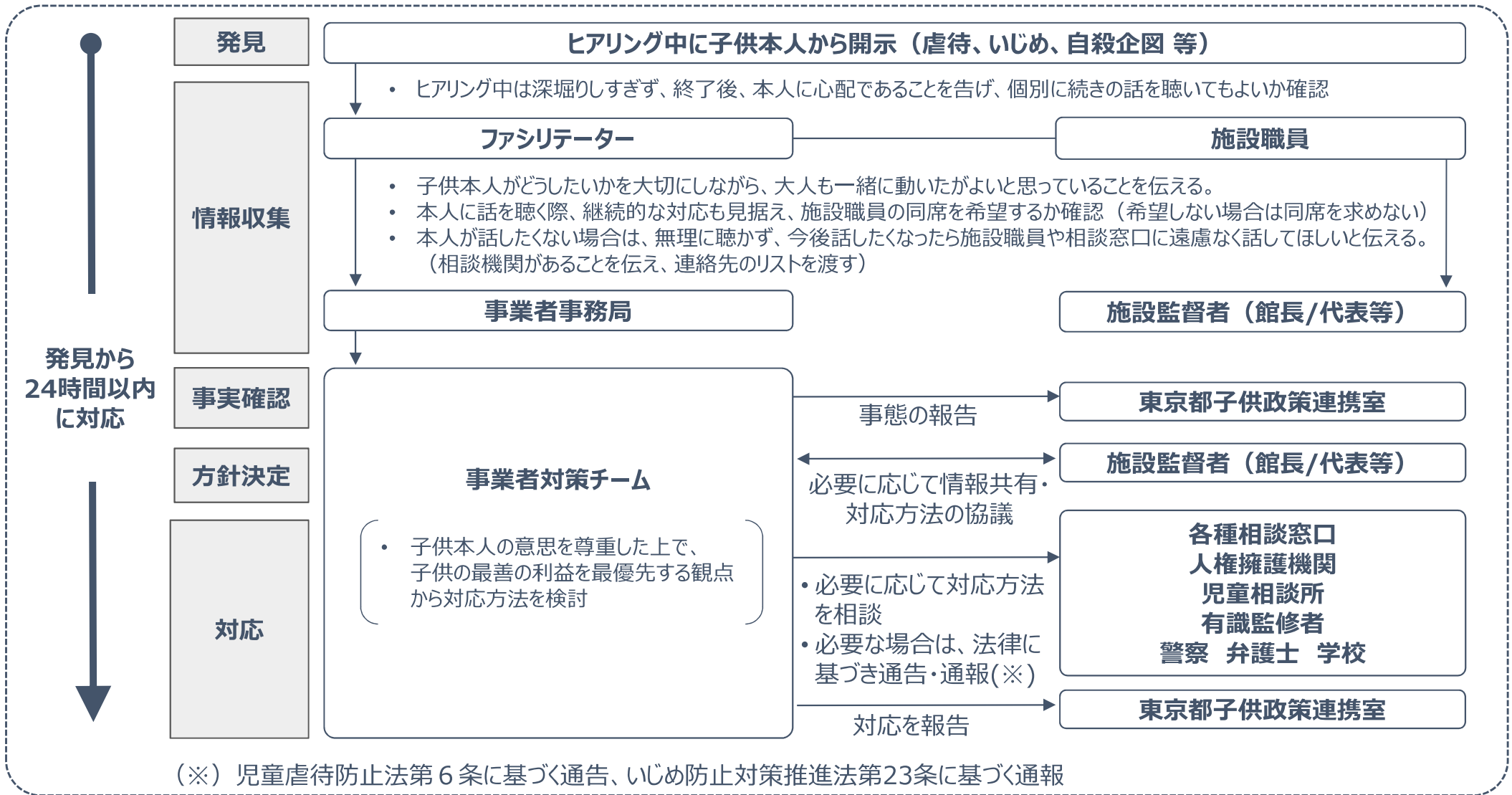
- ✓ 子供がされて嫌だったことの典型例は、意見を「否定されること」「評価されること」「他人の意見と比べられること」
- ✓ 話すことや文字で書くのが苦手な子供には、絵で描いてもらうなど、一人ひとりの表現を尊重することも重要

事例 1 : 子供の居場所へのアウトリーチ型ヒアリング



④ 緊急時の対応フロー

- ヒアリングに参加している子供が虐待やいじめを受けている等の表明をした場合（又は可能性がある判断した場合）に、迅速かつ適切な対応ができるよう、下記フローにより対応方法を事前に整理した。



事例 1 : 子供の居場所へのアウトリーチ型ヒアリング

～実施後～

ケ 施設へのアフターフォロー

- ・ ヒアリングを受け入れて頂いた施設側に対するマナーとして、アフターフォローは確実に実施
- ・ アフターフォローとして、以下の内容を伝達・確認した。

《伝達事項・確認内容》

1. ヒアリングへの協力についてのお礼
2. ヒアリング時またはヒアリング後に問題がなかったか、子供たちから発言を撤回したい旨の相談はなかったかを確認
3. 子供たちに実施結果をフィードバックをする際には、その手順を別途連絡する旨
4. その他必要な事務手続き面の確認

事例1：子供の居場所へのアウトリーチ型ヒアリング

事業概要 意見聴取 意見反映 **フィードバック** 広報

(4) 子供へのフィードバック

ア 目的

- ヒアリングに参加してくれた子供たちへの説明責任を果たすため、子供の意見を聞いたままにせず、どのような意見が出て、どう反映されたのかを子供たちにフィードバックする。

イ 効果

- 適切なフィードバックは、意見を言った子供にとって学びの機会となるとともに、自身の意見が社会に影響を与える経験を通じて、意見を言うことに対するモチベーションや自己有用感、社会に参加する意欲を高める効果が期待できる。

ウ 方法

- ヒアリングで聞いた子供の意見、その意見を都がどのように受け止めたのか、意見を踏まえた都の今後の取組を、子供向けに分かりやすい表現でまとめたパンフレットを作成（全24ページ）
- ヒアリングに協力してもらった施設を通じて、ヒアリングに参加した子供たちに配布
- 作成したパンフレットを今後のヒアリングにも活用することで、子供たちの意見を踏まえた都の取組や、都からのフィードバックについて、さらに意見を聴くことで、対話を続けていくサイクルを生み出していく

