

## 子どもの意見聴取に関する行政案件に、委託事業者としてかかわること

一般社団法人 TOKYO PLAY 大野 さゆり

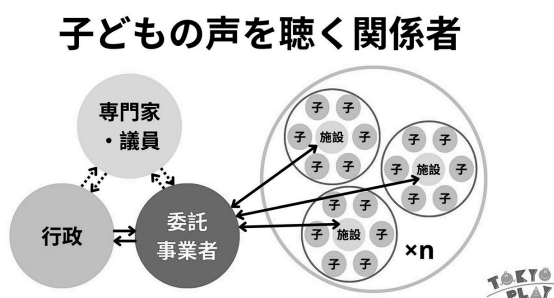
### はじめに

こども基本法が施行されて2年（発表当時）、子どもの声を聴く大切さは、ある程度理解されるようになってきたように思います。同時に、案件規模も拡大しており、行政職員が専門家の意見を聴きながら直接ヒアリングを実施するのではなく、委託事業者が間に入るケースが増えています。いわゆる非営利団体レベルでは応札できない規模の案件も多く、コンサルティング会社や他業種の企業など、子どもの権利の理解が不十分な営利企業が受託し、再委託・再再委託という形で人材派遣のように対応することも増えています。

一般社団法人 TOKYO PLAY では、2010 年度に東京都福祉保健局の委託事業で子どもの意見聴取をさせていただいたのを皮切りに、その後も様々な自治体で子どもの声を聴かせてもらってきました。よりよい意見聴取・意見反映のあり方について、専門家のみなさんと一緒に考えていきたい、発表の機会をいただきました。

### 委託事業者の役割・意義

子どもの居場所におけるアウトリーチ型ヒアリングに委託事業者が入る場合、多くの場合は次のような構図になろうかと思えます。



では「子どもの居場所で子どもの声を20名分聴きたい」と言われたとき、どのような役割や工数を想起するでしょうか？5名のヒアリングを4回行い、各2名のスタッフを配置するから8人日、という計算をしていないでしょうか？

委託事業者の仕事は、人材派遣ではありません。子どもの最善の利益を考えて活動する行政の水先案内人であり、伴走者です。また、子どもの声の翻訳者であり、その声を実際に行政施策として反映してもらうための交渉人です。具体的にどんな仕事があるかを相手ごとに次のようにまとめてみました。

### ヒアリング準備（対行政）

- ・前提の共有：
  - 「子どもの声を聴く」とはどのようなことか？子どもの権利条約やこども基本法に基づき説明
    - 行政が聴きたいことを聴き出す以上に、子どものエンパワメントを優先する
      - 相手の表現すべてをそのまま抱きしめるイメージ
      - 視察・取材の強い要望が入るケースも多いが、基本的にはきちんと断る
- ・要件定義：
  - 何のためにどんな人たちに聴く？
    - 「幅広い年代の声を」と言っても、小1と小6が同じグループで話すのは難しいことが多い
    - 同じ年代であっても、聴きに行く場所によって、聴ける声の質が変わる可能性が高い
  - 聴いた声をどこまでどんな形で反映できるのか？
    - どこまで関わりしがあるのか、参画のはしごなども用いレベル感を揃えることが不可欠

～これらが決まった後、やっとな具体的な進め方が検討できます（あつという間に1日仕事です）

### ヒアリング準備（対施設）

- ・前提の共有：
  - 行政が何のために子どもの声を聴きたいと思っているのか、仕様書などに基づき説明
    - 過去の経緯から行政不審に陥っているケースも少なくないので、丁寧に進める必要がある
- ・具体的なお依頼：
  - 参加者を集めてほしい
    - 本人が参加したいと思っていることが大前提 基本的には「誰でも」
    - 施設側はなるべく「いい子」を連れてこようとするため、ヒアリングイメージを共有
      - 施設の評価ではない、施設・本人の情報は一切外に出ない
  - ヒアリングが実施できる場所を確保してほしい
    - 施設職員はヒアリング内容を聞くことはできない

～この後、団体内承認、行政委託の施設の場合は行政承認、と進みますが、全ての承認が取れた後に、結局人数不足でヒアリングできず、ということもあります

### ヒアリング準備（対専門家）

- ・世界/全国レベルでの最前線をご教示いただく：
  - おさえるべきトレンド、参考にすべき事例など
- ・その自治体ならではのポイントをご教示いただく：
  - 議員アプローチ/トップアプローチ/敏腕担当者からのアプローチ
  - 委員会での審議状況/他部門での動きなど
  - 場合によっては、委員会などで専門家の方から自治体にインプットいただけるよう依頼する

このようにヒアリング準備だけで何人日分の工数がかかります。しかしこの段取りをしっかりとこなうことで、関係者間の意識が揃い、本質的な意味で子どもの声を聴き、反映していく土壌が形成されます。

## ヒアリング実施

- **ヒアリング開始前:**
  - 服装はその施設にいる大人に近い雰囲気のカジュアルなもの（クールビズもNG）
  - 1時間前には現地入りをし、施設職員と最終打ち合わせの後、施設にいる子どもたちとゆるやかに遊ぶ／話すなどして打ち解けておく（アイスブレイク第0弾）
- **ヒアリング開始:**
  - 冒頭で必ず以下3点を子どもに説明・約束する（終了時にも再度約束）
    - 誰が何を話したか、誰にもわからないようにする
    - 全て大切な意見だから、どんなことでも話していい
    - みんなの声は、必ず〇〇〇（自治体名）に届ける
  - どんな声でも等しく付箋に書き残す
  - 「なぜそう言っているのか」背景にある願いを、きちんと理解する
    - 「遊園地が欲しい」の背景：「公園からスリリングな遊具が消えた」「遊園地に行く時だけは、家族みんなで遊べる」など（意見反映すべき内容／部門が全く異なる）

聴いた声をどのように扱うかも非常に大切です。ただ多く聞こえてきた単語を多数決的に扱うのではなく、声の奥にどんな願いがあるかを汲み取ること、その願いを行政が受け取れる形に翻訳することが大切です。

## ヒアリング後

- **ファシリテーターチーム振り返り:**
  - 訪問した2名で付箋などの記録を確認しながら、場や子どもへの見立てを擦り合わせる
    - 「翻訳」を正確に行うため（特に複数回ヒアリングが実施される場合、この工程が重要）
- **翻訳・まとめ:**
  - 分類時、「遊園地が欲しい」の「遊園地」に引張られてしまいがちだが、スリリングな遊具が欲しいならば公園のカテゴリ、もっと家族と一緒に過ごしたいのであれば保護者の働き方改革や子育て支援などのカテゴリとしてまとめるべき
  - 非言語の部分でも、絵で何か表現してくれることもあれば、「ずっと漫画を読んでいた子が、あるタイミングでバツと視線を上げた」（＝話題への興味）、「やたらにお菓子の消費量が多い子がいた」（＝食事は十分か?）、など様々な形でメッセージを発してくれている
  - 上記メッセージは、普段その子どもと過ごしている人が最も受け取っているはず

→子どもの身近な人が受け取っていることが、きちんと行政まで届くかが鍵

もちろん子どもたちにフィードバックもしています。「完璧」がなく、エネルギーも必要な仕事ですが、諦めずに関係者間のコミュニケーションを続けることで、子どもの声を聴く土壌が豊かになっていくのだと信じています。

一方で、現在子ども分野の入札は価格競争が激しく、企業体力がある会社ほど、実績づくりのために無謀な価格勝負を挑んでいるようです。まじめに子どもの権利を考え取り組もうとする事業者が、結果的に排除されてしまう構図は、非常に危険だと感じています。

## 声が自ずと聞こえてくる生態系

以前私は企業の人材戦略室にて、若手社員お

よび関係者へのヒアリングをおこなっていました。いくつもの部門をまわるなかで「声が自ずと聞こえてくる部門」とそうでない部門があることに気づきました。端的に言うと、日常的に若手社員の挑戦を先輩社員が応援したり、つまづいたときに相談に乗ったりしている部門では、敢えてヒアリングという形を取らずとも、若手社員の声（アクション含む）が様々な形で聞こえていました。

一方で、どれだけ丁寧にヒアリングを試みても、中々本音めいたものが聞こえてこない部門もありました。後からデータを確認すると、20代でメンタルダウンされる方が相次いだ部門でした。何かしら、若手社員を取り巻く生態系が破壊されていた可能性が高いでしょう。

## 声は聴きに行くもの? @企業

Q.「声が自ずと聞こえてくる部門」は点線と実線どちらでしょう?

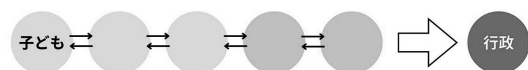


- 企業人事として、社内の各部門の意見を聴き、若手の育成戦略をつくっていたとき、「声が自ずと聞こえてくる」部門と、「聞いても聞いても聞こえてこない」部門があった
- 新入社員に適度な課題を与えつつ、その代わりに年次の近い社員や指導者に見守ってもらわなければいけない状況をつくっている部門は、得てして「声が自ずと聞こえてくる」

これを自治体に置き換えてみると、どのようなことが言えるでしょうか? 意見聴取事業だけに一生懸命になっていないでしょうか? 私が大切だと考えるのは、日常のなかで子どもを取り巻く人たちが声や表現をしっかりと受け止めること、困りごとがあれば然るべき人々に本音で相談できることです。私はこれを「声が自ずと聞こえてくる生態系」と名づけました。

## 声は聴きに行くもの? @自治体

Q.自治体に置き換えたらどうなるでしょう?



以下はあくまで参考例ですが、このように具体的に関係者を整理してみることで、またその関

係者間のコミュニケーションが活発になる方法を考えることが重要です。

## 声は聴きに行くもの? @自治体

### Q.自治体に置き換えたらどうなるでしょう?

※実際はもっとずっと複雑ですが、取って一旦簡略化して考えました



- 全ての矢印で本音でやりとりできていれば、子どもに対する直接の意見聴取はほとんどいらない
- 意見聴取が義務化され3年目 様々なステイクホルダーによるヒアリングのバッティングが目立ち、施設にも子どもにも「聞かれ疲れ」が見える 内容の重複も非常に多い
- 施設や子どもの特定につながらない形で、聴けた声をビッグデータ化できないか?
  - 基本的なニーズは2010年度から変わらない 毎回子どもや職員の時間を奪わない

TOKYO  
PLAY

とくに近年、意見聴取が活発になっているが故に、都内では子どもや施設の「聞かれ疲れ」が顕著です。ユースセンターでは「同じようなことを毎週誰かが聞きにくる」と言われたこともあります。これでは子どもの最善の利益にはつながりません。個人が特定されない情報はビッグデータ化すること、行政が機関や部門を超えて連携することなどを通じ、子どもの時間を奪わずともおとなが子どものニーズを把握できる仕組みを構築することが不可欠でしょう。

基礎的ニーズを踏まえて検討した案を、ユー

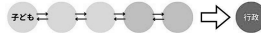
ザーの声を聴きながらさらに改善していく、というのはサービス開発などでは当然のことですが、同じような振る舞いが子どもに対しても求められているのではないのでしょうか。

## 最後に

子どもの意見聴取／政策反映は過渡期にあります。モデルとなる事業もたくさん出てきている今だからこそ、そもそも何のために声を聴くのか、子どもの権利が保障される社会とはどのようなものか、問い直す必要があるのかもしれない。

## 専門家みなさんと考えたいこと

- 価格競争に陥る「子どもの声を聴く」事業：
  - 株式会社などによる形だけの「ヒアリング」が広まることをどう考える?
    - 質を担保するためにも、実施する場合にはしっかりと財源確保が必要
    - 一方で、「やみくもに聴きに行かない」ことも重要
      - 基本的なデータであれば様々な形で入手できるようになってきた
      - それらは確認した上で、さらにヒアリングで聴きたいことはなんなのか?
        - それは、どんな人にどんな形で聴けるとよいのだろうか?
          - Ex.「周縁化された子どもの意見を、公募形WSで聴く」はほぼ不可能
- 「子どもの声から政策反映したことを成果指標とすべき（聴いた人数ではない）：
  - 政策反映のアクションを起こすのは、必ずしも行政だけではない
  - 子どもとともに進めることが、以下の生態系を豊かにしていくのでは?



TOKYO  
PLAY