



子どもの心や背景を大切にした参画・意見表明のための 情報発信・コミュニケーション方法の手引き（第 1 版）



はじめに

世田谷区は、2001 年 12 月、23 区で初めてとなる「世田谷区子ども条例」を制定し、国連の子どもの権利条約に掲げる理念のもと、子どもを権利の主体として、その最善の利益を保障することを目指し、多様な子ども・若者施策に取り組んできました。

2023 年 4 月 1 日、すべての子どもの権利の擁護と、将来にわたって幸福な生活を送ることができる社会を実現するため、日本国憲法及び国連の子どもの権利条約の精神にのっとり、「こども」の権利擁護が図られことを目的に、「こども施策^{*}」に関する基本理念、国・地方公共団体の責務等を定めた、こども基本法が施行されました。こども基本法では、「年齢や発達の程度に応じたこども（心身の発達の過程にある者をいい、若者を含む）」の意見表明機会の確保・こどもの意見の尊重が基本理念として掲げられるとともに、「こども施策」の策定等に当たってこどもの意見の反映に係る措置を講ずる」ことが、国・地方公共団体に義務づけられました。

子ども・若者は、将来の担い手だけの存在ではなく、大人と同じように今の地域社会を生き、ともに創る一員です。子ども・若者からも意見を聴くことで、区民の状況やニーズを的確に踏まえることができ、施策がより実効性のあるものになります。また、子ども・若者にとって、自分の意見が様々な機会や方法で十分に聴かれることは、自分たちの声によって地域や社会に何らかの影響を与えたり、変化をもたらす経験となり、その経験を積み重ねることで、自己肯定感や自己有用感、地域社会の一員としての主体性を高めることにつながり、結果として、地域社会の主体としてのシティズンシップの醸成につながります。

この度、子どもと直接、間接的にコミュニケーションするすべての職員が、子ども一人ひとりの心や背景を大切にした参画・意見表明のための情報発信やコミュニケーションを行うことを目的に、本手引きを作成しました。各部において、個々の施策の目的等に応じて、本手引きを参考に、取組みを推進いただきますよう、ご活用ください。

※「こども施策」とは

こども基本法の「こども施策」には、こどもの健やかな成長に対する支援等を主たる目的とする施策に加え、教育施策、雇用施策、医療施策など幅広い施策が含まれる。

具体的に、意見聴取のテーマをどのように設定するか、どのような手法で、どの程度の頻度で意見を聴くかなどについては、各地方公共団体において、個々の施策の目的等に応じて、こどもたちの声や反応を踏まえつつ、取組を進めていただきたい。

（「こども施策の策定等へのこどもの意見反映に関する Q & A（こども家庭庁）」より）

1 基本原則

- (1) すべての子どもは、その子どもにあった方法で自分にかかわる大切なことを知り、意見や考えを表明し、その意見が十分に考慮されたうえで最善の利益が実現される権利を持つ。
- (2) 情報発信の際には、「差別のないこと」「子どもにとって最もよいこと」「命を守られ成長できること」「意見を表明し参加できること」に資するものかどうかを基準にして、内容や方法を選択する。
- (3) 情報にアクセスしにくい・理解しにくい背景がある子どもの存在に気づき（乳幼児、外国につながるのがある子ども、神経発達に特徴のある子ども、家庭や学校や地域に情報へのアクセスの壁がありうる子どもなど）、発信による差別や格差、分断が生じないような十分な配慮をする。
- (4) 情報発信は一方向ではなく、子どもとの対話の土台である。子どもがその情報自体や共有方法について十分に意見表明を行い、相互のやり取りができるような機会を提示する。

2 一般的な発信と対話のポイント

(1) 安全と安心

情報は、子どもたちの認識や選択肢に影響を与える。子どもが安全・安心だと感じられる表現や方法で情報を発信したり受け取ったりすることを心がける。内容や表現・方法が傷つきや分断を生んだり安全・安心を脅かしたりする可能性に多様な視点から気づくようにする。

(2) 信頼性と透明性

誰が情報を発信しているかどうかを明らかにする。情報の具体的な根拠を示し、不確実な部分も含めて開示することが、子どもとの信頼関係の構築につながる。

(3) ピアサポート

子どもが安心できる人と共有しやすいような情報発信を行う。ピア（友人同士や類似の経験・背景のある人）とつながれるリソースを共有する。

(4) 協働と相互性

子どもの持つ力に気づき、大人と子どもという力関係の中で伝達するのではなく、パートナーとして対話をする土台となるような情報発信を行う。

(5) エンパワメント、意見表明と選択

子どもたちがすでに持っている力や行っていることに注目し、敬意を示す。意見を形成できるような、発達に応じたわかりやすい情報提供とともに、意見表明の機会や、子どもたちが主体的に選ぶことのできる選択肢を提示する。

(6) 文化、歴史、ジェンダーなどへの課題とスティグマ、多様性へのまなざし

メディアに触れる人や発信する人の多様な背景（たとえば、年齢、性的指向や性自認、地域の歴史、文化など）とそこから生じうる分断や偏見に十分に配慮し、情報発信に積極的に取り入れる。また、メディアに触れる人の多様な背景に沿った情報発信をすることは、より届きやすい発信につながる。

3 アンケートの作成・実施・フィードバックを行う場合の手引き

区では、子どもを対象にしたアンケートを実施されることも多いため、職員の皆さんが、アンケートを設計・実施したり、フィードバックを行ったりする際のポイントをまとめました。

(1) 安全と安心

子どもは、アンケートに答えることで、自分の考え方や選択肢を再認識する。アンケートが子どもの安全・安心を脅かしたり、子どもの不利益となったりしないようにする。

① 気をつけたいポイント

- ・ アンケートを見たり答えることで、そのテーマについて考えたり、思い出したくないことを思い出したりして、つらい気持ちになる子どももいる。中には、アンケートに答えることで不安になったり、もっと誰かに話をしたくなったりする子どももいる。
- ・ アンケートの選択肢や質問文にある「男・女」「お父さん・お母さん」「学校では」などの表現に傷ついたり、記載内容を家族や先生に見られるのではないかと不安になったりする子どももいる。

② 推奨事項

(ア) 大切にしたいこと

- ☐ 思い出したくないことを思い出したり、不安になったりすることも自然であることを丁寧に共有し、実施元の連絡先や相談先などを提示するようにする。
- ☐ アンケートに答えるときの負担が減るように、子どもにとって親しみのある言葉や表現を使い、思ったとおりに答えても大丈夫であることを保障する。

(イ) できるとよいこと

- ☐ 丁寧な説明を行った上でアンケートをとることへの同意を取り、同意はいつでも撤回・変更できることとその方法を明記する。

【事例】アンケートの依頼文に約束とお願いを記載（R5 小学生・中学生アンケート）

～アンケートについて～

1. 約束

- ・ 答えてもらったことは秘密にします。
- ・ 名前は聞きません。だれが答えたか、わからないようになっています。
- ・ みなさんからの声は、世田谷区の人たちがすべて読んで、みなさんがもっと楽しく安心して過ごせるために役立てます。

2. お願い

- ・ 思った通りに答えてください。アンケートでいろいろな気持ちになることがあります、どれも大切な気持ちです。
- ・ わからないときや答えたくないときは、飛ばしてもいいです。

（２）信頼性と透明性

誰が情報を発信しているかどうかを明らかにし、情報の具体的な根拠や、不確実な部分も含めて開示することは、子どもとの信頼関係の構築につながる。

① 気をつけたいポイント

・日本語以外の言語や、手話、年齢にあった言葉など、子どもの背景や特徴、状況に合わせて子どもが受け取りやすい言語で共有する。

また、集計結果だけでなく、アンケートからわかったことや、現時点で目的にむけてどのような段階にあるのか、誰とどのように結果を共有したかなどの経緯や過程を定期的に共有することは、何が起きているかわからないという不安や不信を減らす。

② 推奨事項

（ア）大切にしたいこと

- ☐ アンケートについて疑問に感じたことはいつでも質問できるように相談窓口を明示する。
- ☐ ホームページ等にFAQを掲載する。
- ☐ アンケートの目的、実施主体、対象、匿名性の担保の方法、公開対象とその方法、結果の活用のされ方などを、子どもにわかりやすい表現で明らかにしたうえで同意を取る。

【事例】 アンケートの依頼文に相談先を記載（R5 小学生・中学生アンケート）

アンケートについて聞きたいことは、こちらへ

◆アンケートの内容などについて
せたがやコール 電話:03-5432-3333 午前8時～午後9時(年中無休)
アンケートを行っているところ:世田谷区 子ども・若者部 子ども・若者支援課

◆ログインできないときや、インターネットでの回答方法について
アンケートのお手伝いをしているところ:株式会社 生活構造研究所
電話:03-6261-7304 (土日、祝日をのぞく午前10時～午後5時)



(3) ピアサポート

子どもは、自分に親しみのある表現が使われていたり、身近な人と共有できる情報が含まれていたりすると、安心してアンケートに答えることができるかもしれない。

① 気をつけたいポイント

- ・自分にとって遠いことに感じる表現や例示が続くと、子どもがアンケートに答えるうちに不安になったり、自信がなくなったりする可能性がある。また、そのテーマについて、安心できる人と一緒に考えて回答できる選択を示し、回答してからそのことについて話したり考えたりしたくなった時のためのリソースを共有することは、事後のフォローにもなる。

② 推奨事項

(ア) 大切にしたいこと

- アンケートの文面には子どもの年齢や属性、興味関心などに考慮した表現や例示を入れ、安心して回答できるようにする。

(イ) できるとよいこと

- アンケートの前後や文中で、テーマに沿った情報提供を行う。
(例：食事などがテーマの場合には、食事の選び方のヒントなどを提供する)
- アンケートに回答した後に、そのテーマについてもっと知りたい・相談したいと感じる子どももいるため、子どもたちが必要なときに、関連するリソースにつながったり周囲と自分の状況を共有したりできるように、関連情報のリンクの紹介などを入れる。

【事例】 アンケート画面の最後に相談先と情報提供のリンクを掲載（R5 小学生・中学生アンケート）

こまったとき、困るを書いてほしいときは、「せたボツと」に問いかけてね。
ひみつはかからずもります。

わたしのなまえは
「なちゅ」だよ。よろしくね！

せたボツと
（せたボツととは、子どもたちのための相談窓口）

世田谷区子どもの人権保護機関

★相談時間
月～金：午後1時～午後8時
土：午前10時～午後6時
（日曜・祝日・年末年始をのぞく）

フリーダイヤル
0120-810-293
※携帯電話・固定電話からも無料でかけられます。

03-3439-6777

<https://www.city.setagaya.lg.jp/inquiry/mailform999997.html>
（子ども相談メール専用入力フォーム）

156-0061
世田谷区宮城3-15-15
子ども・子育て総合センター3階 セたボツと あて

もっと子どもの権利について知りたい人はこちらへ
<https://www.sosetchildren.or.jp/osakonomikata/kodomo-no-kanri/>
【出典：セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン】

(4) 協働と相互性

子どもの持つ力に気づき、大人と子どもという力関係の中で伝達するのではなく、子どものパートナーとしての大人といった関係を構築し、子どもと対話をする土台となるようなアンケートを行うことが重要。

そのためにも、アンケートの作成や結果の解釈などの段階でも子どもの声を聴き子どもが参画できるデザインを心掛ける。

① 気をつけたいポイント

- ・アンケート作成や結果の解釈など、いろいろな段階で、さまざまな背景、ニーズをもつ子どもも含めて多様な子どもの参画を大切にする。また、アンケートがどのように活用されたかの子どもへのフィードバックや、アンケートについての子どもからのフィードバックをもらう対話を行う。

② 推奨事項

(ア) 大切にしたいこと

- アンケート後の子どもへのフィードバックを丁寧に行い、結果に対しても子どもと対話する機会をつくる。

(イ) できるとよいこと

- アンケートの本実施前に、子どもにアンケート草案を試してもらい、子どもにとってより参画しやすい内容を子どもとの対話のもとに作成するなど、子どもが参画しやすい環境を整える。
- アンケートにおいて、回答をしなかったり、特にないなどと返答したりした子どもたちがどのような背景でそれを伝えてくれたのかなども聴く機会をつくる。

【事例】 アンケートの本実施前に、児童館に来ている子どもたちに協力してもらい、アンケート草案のプレテストを実施した。(R5 小学生・中学生アンケート)

【事例】 アンケートの感想の抜粋 (R5 小学生・中学生アンケート)



いろんなことをきかれた。このアンケートがどうかされるのか知りたいです。(小学校2年生)

アンケートに言いたい事を全部いえてスッキリしました。(小学校1年生)



長かったけど、いろんな子どもの悩み事について質問してくれたので、困っている子がいても安心できると思いました。(小学校6年生)

(5) エンパワメント、意見表明と選択

子どもたちがすでに持っている力に注目したうえで、意見表明をサポートし、子どもたちが主体的に選ぶことのできる選択肢を提示する。

① 気をつけたいポイント

・心配なことや不安なこと、できていないことなどだけに注目した質問をすることで、子どもたちがすでに持っている力や周囲のリソースを過小評価してしまう可能性がある。

・十分な情報がない状態での質問や、おとなの誘導的な選択肢しかない場合には、子どもからの回答が、子どもの本来の願いや希望とずれてしまうことがあるかもしれない。

② 推奨事項

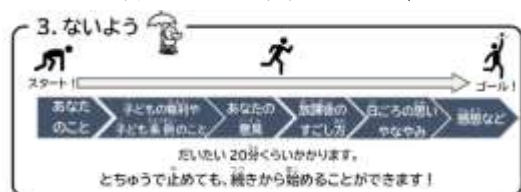
(ア) 大切にしたいこと

- ☐ すべての子どもには自由に意見を表明し、参画する権利があること、どの回答も大切であることをアンケートの冒頭で伝える。
- ☐ 子ども自身の選択と安全を保障する。例えば、アンケートを途中でやめてもよいこと、正解はなく大人が勝手に評価することはないことなどを明記する。
- ☐ すべての子どもは力のある存在だという前提に立つ。子どもたちがすでに工夫していることやポジティブにとらえていることなどに注目した選択肢を入れられるとよい。

(イ) できるとよいこと

- ☐ 意見を形成できるような、発達に応じたわかりやすい情報提供を行う。
(例：イラストや短いストーリー、4コマ漫画などを使うなど)
- ☐ 多様な回答方法の選択肢を保障する。例えば言語以外の表現の工夫や、一人で回答しなくてもよい（周りの友達や大人と相談してよい）場合にはそのことの共有などにより、どんな子どももアンケートに参加しやすい環境を整備する。

【事例】 依頼文にアンケートの内容・流れの図を挿入（R5 小学生・中学生アンケート）



【事例】 設問の内容に合ったイラストを挿入（R5 小学生・中学生アンケート）



（６）文化、歴史、ジェンダーに関する問題

アンケートに触れる人の多様な背景（たとえば、年齢、性的指向や性自認、地域の歴史、文化など）に対する分断や偏見をうまないようなデザインをアンケートや共有する際の情報発信に積極的に取り入れる。

また、アンケートに触れる人の文化多様性に沿ったアンケート作成や情報発信をする。

① 気をつけたいポイント

アンケートに触れる子どもの多様な背景に沿ってアンケートを作成するだけでなく、子どもたちからフィードバックをもらうことで多様な子どもが参画しやすいアンケートになる。

② 推奨事項

（ア）大切にしたいこと

- ☐ 子どもの年齢や認知特性・表現方法に即した表現を用いる。
- ☐ 性別欄を工夫する。（例：「男・女・そのほか・答えたくない」などの選択肢）また、性別を聞かないという選択をしているアンケートもある。
- ☐ 子どものおかれた環境に配慮された言葉を用いる（親ではなく保護者・養育者など）。

（イ）できるとよいこと

- ☐ 多言語でのアンケートを用意する。音声読み上げなど、さまざまな言語での情報発信は、子どもたちに対して、あなたの声もちゃんと聞きたいというメッセージにもつながる。
- ☐ さまざまな文化をもつ子どもへのメッセージとなるように、アンケート内容（例えば、学校に行きたくないなどの具体例に「お祈りの場所がない」などを入れるなど）、挿絵やデザインの工夫をする。

監修：小澤いぶき氏（認定 NPO 法人 PIECES）

山口有紗氏（社会福祉法人子どもの虐待防止センター）

問い合わせ先：子ども・若者部 子ども・若者支援課 計画担当

内線 2528

（令和 6 年 2 月発行、第 1 版）



【「新型コロナウイルスに負けないために リラクゼーション編」(国立成育医療研究センター)より抜粋】

読んでくださったみなさまへ

小澤いぶき（認定 NPO 法人 PIECES）

山口有紗（社会福祉法人子どもの虐待防止センター）



こどもの権利は、すべてのこどもが、無条件に、生まれながらに手にしているギフトです。どんな背景や特徴を持っているかにかかわらず、どこに生まれても、こどもは誰もが、権利を取り上げられたり侵害されたりすることなく、安全に安心して生活することのできる存在です。また、こどもの権利は、何かの目的や能力獲得に有益であるから必要なのではなく、生きる土台として大切にされるものです。そして、わたしたち大人には、その権利を大切に保障する責任があります。

こどもの生活が権利に根ざしたものであるためには、日常的に、こどもの権利が大切にされ、こども自身がそのことを感じ、その声が聴かれ、その声がしっかり考慮された上で周りの人ができることを考えることが重要です。

アンケートは「こどもの声」と出会う一つの大切なコミュニケーションでもあります。そのため、今回のガイドラインでは、アンケートを通して「こどもの声を聴き、権利を大切にしようとしている」こと、「こどもを傷つけるような権利を侵害することに最大限減らす工夫をしたいこと」「権利が大切にされているかどうかをこどもの声を聴きながら改善していきたいこと」を大人が大切にしようとしている姿勢を共有することができるようなエッセンスを織り込んでいます。

現在、様々な自治体で「こどもの声をきく」取り組みが活性化しています。一方で、わたしたちは、アンケートでは聴けていない声があることにも、いつも気がついていたいと思います。

調査対象に含まれない年齢の子どもや、アンケートへのアクセスがない子どももいるかもしれません。言葉を主な表現の手段としていない子どももたくさんいます。さらに、

「こどもの声」は、調査を通してだけでなく、日々の暮らしの中でさまざまに表現され、日々変化しています。「今日の給食美味しかったな」といった日常のつぶやきはもちろん、「言葉」としての表現だけでなく、心の中にある言葉にならないこと、願い、泣いたり笑ったりすること、身体が思わず反応することなど、私たちが気づかない声もたくさんあるかもしれません。

調査ではたどり着くことのできないこどもも含め、すべてのこどもたちが、日常の中で、繰り返し、声を聴かれてそれが生活に反映されるされる環境を作っていくこと、そしてそれを子どもたちが実感として感じられることこそが、本当の意味での、こどもの権利の保障であると信じています。

最後に、このガイドラインを読んでくださったみなさまにも大切な権利があります。誰かの声を聴くということは、自分が出会っていなかった世界に出会うことでもあり、時にそのことで心が痛んだり自分が傷つくこともあるといわれています。それはとても自然なことです。「いつもより身体の感じが違うな」「いつもより疲れたな」など、いつもと少し違う感覚も、自分の心の変化や傷つきの大切なサインかもしれません。こどもからのアンケートへの返事を受け取る皆さんの心もぜひ大切に作る時間をつくってみてください。

それぞれに工夫していることがたくさんあるかと思いますが、自分を大切にケアするリラクゼーション等(※8 ページイラスト参照)を試してみてください。また、誰かに話すこともとても大切な自分をケアする方法だといわれています。

こどもの声が大切にされ、その権利が日々の生活の中で当たり前保障されている社会をこどもと共に育むプロセスを、これからも共にしていけると嬉しいです。

