

第三章 支援機関での支援

第一節 支援機関へのアンケート調査

1. はじめに

本研究の一環として、各支援機関にも調査を試みた。この調査では実際の支援の現場にある人々がどのようなニートの状態にある若者と、どのように接し、どのような感触を得ているかを把握し、あわせて今後の支援活動の課題についても尋ねた。数値的なまとめはあえて避け、生の声をそのまま聞くことに配慮した。サポートステーション25ヶ所、若者自立塾25ヶ所、計50ヶ所設を対象にアンケート記入を依頼し、45施設からの回答を得た。回答の原文は別表にあるが、ここでおおまかな内容をまとめておこう。

各支援機関は、まだ設置から間もないこともあり、支援を必要とする若者に存在を知ってもらうために様々な方法で広報活動を展開している。まず市報などの地元自治体の広報を活用する方法がある。さらに説明会の開催、ホームページの設置、パンフレット等の配布などが広く行われている。またマスメディアの取材に協力することも効果的とされる。社会から距離をおいた生活をしていることが多いニートの状態にある若者に存在を認知させるには様々な工夫が必要であり、今後期待できるのは各支援機関が周辺とのネットワークを充実させ、いわばクチコミによって周知を図ることである。個々の支援機関の努力には限界もある。サポートステーションの中央サポートセンター及び若者自立塾支援センターの広報等によって、ニートの状態にある若者だけでなく広く一般の認知度を高めることも重要だろう。

支援の方法は、個々のニートの状態にある若者の状況を把握し、それに合わせたプログラムを提案することが重視されている。多くの施設でニートの状態にある若者およびその家族の孤立状態を緩和するために居場所作りや、家族会の編成など人間関係を豊富にする試みがされていることが注目される。

支援の目標は、いうまでもなく安定的な就労を実現し、経済的に自立することに置かれているが、そこへ至るステップとして、まず円滑な人間関係がもてるようになることが重視されている。ニート状態になることの背景として、ニートの状態にある若者自身あるいはその家族に人間関係が乏しいことが深く関係していると考えられている。

先に述べたように、ニートの状態にある若者の置かれた状況を把握し、それに合わせたプログラムの提供が重視されているが、実際には、個々のニートの状態にある若者の状況を把握することは容易ではない。ニートの状態にある若者との間に信頼関係を構築し、互いに率直に話ができる雰囲気を作る努力がされている。また保護者からも情報収集すること、たん

にニートの状態にある若者と会話するだけでなく、グループワークの中で慎重に観察することや、場合によっては臨床心理士などの専門家の判断を参考とすることも行われている。

ニートの状態にある若者だけでなく保護者を含めた支援やカウンセリングが必要であるという認識も広く共有されている。

支援プログラムとしては、直接、就労を意識したメニュー（資格取得、ビジネススキルのトレーニング、面接のトレーニングなど）に先立って、規則正しい生活習慣、みだしなみ、正しい発声法などを身につけさせ、グループワークなどを通じて円滑な人間関係を維持できるようになるためのトレーニングがされている。社会参加にブランク期間があったニートの状態にある若者たちのセルフイメージを向上させ、自信をもたせる工夫がされていることが注目される。最終段階では自分の労働を通じて、額の大小にかかわらず、賃金が得られる体験をさせることが重要であるという指摘があった。サポートステーションにおいては、短期の合宿訓練が効果的ではないかとの関心ももたれているが、今のところ実施する体制が整備されていない。

課題としては、発見、誘導、参加、出口という各段階で、周辺との緊密なネットワークを構築することが重要という指摘がある。まだ緒についたばかりのため、関係方面との連携が今のところ円滑になっていない場合があることがうかがえる。若者自立塾の中には経営面の安定性を保つことが困難との指摘もあった。現に在籍する塾生への支援と、新規の塾生の確保とがマンパワー的に両立しにくい状況があるものと思われる。他に、支援活動のための人材が質、量ともに不足していることも指摘されている。

以下に個々の質問項目と代表的な回答を抜粋しておく。

2. 支援サービスのPR

Q1. 支援サービスのPRについて「貴組織の支援サービスを若者本人や保護者の方々に認知してもらうために具体的にどのような活動、働きかけをしていますか？」

サポートステーションは、県との連携のもと設置された経緯もあり、ほとんどの施設で県や市町村の協力を得て、自治体広報誌への掲載、チラシの配布等を行なっている。若者自立塾は一部、自治体の協力を得てはいるものの、原則は自力での説明会の開催とホームページに頼るという傾向がみられる。塾でのPR施策で目立つのは、マスコミの積極的な活用である。

また塾においては、塾生は地元在住者に限らないため、他県特に東京を中心とする首都圏

にまで出向き、説明会やその他の広報活動を行なっている。

その他の工夫として、通常の大サイズのチラシではなく「名刺型のカード」を作成し、県内各コンビニに設置してもらい、県教育委員会を通じて進路指導や生徒指導担当教諭を紹介してもらいなどして、高校教諭への周知を図っているサポートステーションもある。

3. 支援の方針

Q2. 支援方針について「貴組織の支援方針、支援を行なう際の基本的な考え方や姿勢はどのようなものですか？」

回答全般に共通しているのは、相談に訪れる若者の置かれた状況は様々であり、個々の若者の状況にそって、本人の意思を尊重しながら一歩を踏み出せるようにサポートしていきたいという認識である。また、相談に訪れた若者および保護者と、信頼関係を築くことが重要との考え方で一致している。ただ、過度の期待をもたせることの弊害を避けるためにも、支援の範囲について納得してもらい、場合により他の専門機関を紹介するなどの対応も重要という指摘があった。

気軽に訪れてもらうこと、そしてスペースの問題もあるが、居場所をつくる工夫をすることを重要視している施設が多い。人間関係が乏しいことがニート状態になることに深く関係していることがうかがえる。

本人と家族との関係に目を向け、保護者へのカウンセリングを重視している施設も多く見られる。本人が変わるには、まず保護者・家族から変わって欲しいという思いを強くするケースが多く、本人への支援とあわせ重視されている。

様々なグループワーク手法を使い、孤立感を回避または緩和させたり、若者同士の相互作用を通して、気づきを促すといったプロセスがとられていることが多い。

4. 支援の目標

Q3. 支援目標について「貴組織の支援サービスを通して、利用者がどのような状態になるのが目標ですか？その目標とする状態について具体的に記述してください」

目標の文言は様々で、おおむね以下のような表現が目立った。「社会性を身に付ける、自信をつけさせる、そして何らかの就業に結びつくことにより、自立を目指す」「正社員として採用されることが目標」「親が死んでも生きていける生活的・経済的・精神的自立」「自分は誰かの役に立てることを実感すること」「自分の責任で自分の人生を歩まなくてはならないと気付くこと」「自分で決めたという意識を持って就労すること」

コミュニケーションをはじめ各種トレーニングを通じて社会的行動のスキルを向上させ、ひいては安定的な就労を達成する、という流れがイメージされている。

5. 利用者の置かれた状況の把握

Q4. 利用者の状態の見立てについて

Q4-1「初回（インテーク）面談の時などで、利用者の過去の状態や現在の状態をどのような方法で情報収集していますか？」

概してコミュニケーションが苦手な相談者との初期段階の面談は慎重な対応が工夫されている。負担にならない自然な会話を通じて相談者の置かれた状況と、支援ニーズを正確に把握することが肝要と言えよう。

そのために、まず基礎的なことを本人に用紙に記入してもらい、それにしたがって質疑応答をするという工夫もあった。

面談はまず父母からという施設もある、2時間程度の時間をかけ、話のやりとりの中から、本人のこれまでの情報を収集するというもの。

Q4-2「利用者本人の状態を見立てる際に、どのような点に留意されていますか？気をつけている点や着眼点があれば記述してください」

質疑応答の言葉だけでなく、様々な観察によって見立てがされている。表情、話し方、目線、態度、手の動き、服装、ものごしなどの観察が行われている。臨床心理士など専門家の意見を聞くという工夫がされている場合もある。また精神科、心療内科などの治療歴の有無や現在の治療の有無も確認事項として重視されている。

また、会話だけでは見逃すことも多いことから、グループワークの中でどういう振る舞いをしているかを見たり、清掃ボランティアなどの作業時の様子を見る等の方法で複合的に判断することもされている。

Q4-3「貴組織の利用者の特性や特徴があれば記述してください」

利用者は男性が圧倒的に多く、施設によりバラツキがあるが7割から多い施設では9割が男性と答えている。年齢は20代が中心だが、30代、40代の相談者もある。

精神面の疾患の治療中ないし治療歴のある相談者、発達障害が疑われる相談者が少くない。そうでない場合でも、多くの相談者がメンタル面の問題を抱えている。すぐには働いたり、進学したりできない若者が多いという回答も多い。

コミュニケーションをとることが苦手だったり、人間関係を築くことが難しいという特徴をもった若者が大変多い。

6. 保護者支援

Q5. 親、保護者に対する支援について「利用者の親、保護者に対してどのような支援サービスを行っていますか？」

サポートステーション、若者自立塾を問わず、保護者に対する対応がほとんどの施設で実施されている。保護者セミナーの場合、「ひきこもりへの対応のしかた」「若者の気持を理解するための傾聴トレーニング」といったテーマが掲げられる。

あるいは保護者会、親の会といった組織が運営され、セミナー開催、親に対するカウンセリングなどが実施されている。家族療法をベースにした相談業務、各機関の情報提供、社会情勢への理解を促し、本人のみを責めないように働きかけているケースもある。

ニート状態にある若者の背景には、その親の置かれた状況や、親子関係のありかたも深く関係しており、家族ぐるみでの対応が重視されている。

7. 支援の内容

Q6. 支援プログラムについて

Q6-1 「貴組織の支援プログラムの特色は何ですか？」

支援機関によってプログラムは千差万別だが、以下のようなものが挙げられた。

- ・作業体験を中心としたグループワーク
- ・インターンシップの活用
- ・学校への出張相談
- ・声出しセミナー、メイク講座、男性のカッコ良くなるセミナー、歩き方セミナー等
- ・規則正しい生活リズムを身に付ける、コミュニケーションに慣れる等を目的とした訓練

Q6-2 「その支援プログラムのどのような点が効果的ですか？」

多くのプログラムが、円滑な人間関係をもたせることを目標としており、そのことがひいては就労につながると考えられている。人間関係そのもののトレーニング（グループワーク、ゲーム、ワークショップなど）だけでなく、その前提となるスキルのトレーニング（発声法、歩き方、化粧体験、ファッションなど）の効果も高く評価されている。まずカウンセラー、トレーナーとの人間関係を築き、そこから他の相談者、ふつうの若者、社会一般と段階的に人間関係を広げていくことも試みられている。自信を失っている相談者を、良好な自己像が得られるように導くことが肝要と思われる。具体的には以下のような指摘があった。

約半年間の生活訓練やボランティア活動を通して、ほとんどがアルバイトができる状態まで回復している。

社会参加にブランクのあった若者が、カウンセラーとの関係性を築くことができるようになり、次のステップとしてグループに参加し、集団の場に慣れ、コミュニケーショントレーニングを経て、安心して自己表現したり、社会に出て行くための準備が身に着く。相互に触発しあうことで、職業観や雇用情勢への関心が生まれた。

パソコンの個別指導や書き方講座は、技術習得以上に家から目的を持って外に出ることや他人との会話を行う点においてきわめて効果的である。

話し方講座、アサーショントレーニング、ワークショップ、職場体験はあらゆる活動に対しての意欲増進に効果的である。

まずは様々なゆとりある活動を通して、スタッフと塾生間の「信頼」を深めることにより、安定した生活が送れるようになっている。

管理及び強制的な指導は、一時的には効果があるかもしれないが、それは長続きしない。5年後、10年後を見越したサポートが必要との感触を持っている。

就労によって久しぶりに賃金を手に入れた者、更には初めて労働によって賃金を手に入れた者。その経験は大きな転機を生む。「自分にも働けるかもしれない」という自信を「安心できる環境における労働」によって手に入れることができるからである。

Q6-3「貴組織では現在行われていないが、効果的だと思われる支援にはどのようなものがあると思われますか？」

就労体験型のプログラムとの回答が多い。仕事をすることに不安を抱えている若者に、体験を通じ自信をもってもらう狙いがある。また、体験内容も彼らにあった質・量の仕事を体験できるような機会を確保することが大事である。就労体験に加えて、わずかでも良いので賃金を得ることにより、自分が社会に通用する手応えを感じてもらうことも重要だろう。

サポートステーションでは短期の合宿型のトレーニングに対する関心が高い。また訪問などを通じたアウトリーチで早期対応が重要との指摘もあった。

8. 今後の課題

Q7. 今後の課題「貴組織が今後、支援を行っていくうえで課題があるとすればどのようなものですか？」

認知度を高めることや、ネットワークの充実をはかることが共通した課題として挙げられている。発見～誘導～参加～出口それぞれにネットワークを充実させ、協力関係を深めていくことが必要という認識と思われる。発見には、地域、学校関係などへの働きかけが一層求められ、出口については地元の産業・企業の協力が不可欠である。

支援方法の中で有効と思われるものの一つに、何らかの仕事体験を通じて、働くことの実感や働けるかもしれないという自信につなげるというやり方がある。そのためには、場の提供が必要不可欠で、地元の産業・企業の理解と協力が益々必要になる。

無業の状態に置かれた若者の状況は多様で、サポートする側も個別支援の多様な人材が求められるが、人材の質も量も不足していることを訴えている施設が多い。

若者自立塾のいくつかは、経営面の課題を挙げている。塾生を安定的に確保しなければならぬが、目の前の塾生への支援で手一杯で、新たな塾生の確保への努力が不十分となっていることに懸念を示している。

必要なスペースを確保できていないことを挙げたサポートステーションがいくつかある。相談者が待っている場所の確保、グループ活動の場の確保、声の漏れない面談場所の必要性など。

第二節 ニートから脱するための支援プロセス

若者自立塾などの支援機関による支援は、それぞれの方針によって多様であるが、ニート状態から脱した若者から、いくつかの共通する支援プロセスが伺える。

1. 個々の状態への見立て

第一に、ニート状態にある若者に対する豊富な経験から、それぞれの若者の個々の状態に対する一定の見立てがなされていることが上げられる。本章第一節の支援機関へのアンケート調査結果からも、いずれも利用者の置かれた状況や本人状態の見立てについて、その方法は様々であるが、重視している様子が伺える。見立ては、支援機関所定の書式に書かれたものや利用者との会話からだけでなく、表情・所作など非言語的な部分にも注意が払われ、また、初回面接の折等に、発達障害等の可能性についても注意が払われている。

特に、若者自立塾では、日々接する中で、若者の状態の変化に常に注意を払っており、この積み重ねが若者の支援をより有効なものにしていると思われる。

さらに、全てのタイプ・状態の者を、一つの支援機関で、受け入れ、十分な支援を行うことは困難である。各支援機関においては、支援の方針や方法も様々であり、このことから利用者との相性もある。個々の状態の見立ては、他の支援機関への取次（リファー）においても重要である。

2. 本人の現状に合わせた小さなステップを登る支援

ボランティアメンバーを中心とする独自の支援を行っている「NPO青少年就労支援ネットワーク静岡」を主宰している津富宏氏から、ニート状態にある若者の自立支援は、就職することや企業に採用されることを目標にする支援ではなく、就労を継続することや職場に適應するための支援が重要であるとの報告が本専門委員会においてなされた。津富氏のいう、職場適應能力は、職務を行うための能力のみを意味するのではなく、職場の中で自分の居場所を確保するといった幅広い能力を意味している。津富氏は、こうした職場適應能力を上げていくに当たり、自信を失っているニート状態にある若者に、小さなステップを設け、その小さなステップごとに本人がそこに行くことができたことをフィードバックし、自己評価を高めていくプロセスが重要であると指摘する。

このように、本人の現状に合わせて、小さなステップを登る支援は、多くの支援機関において見られる取組である。課題の取組に当たり、支援メンバーとの信頼関係の下で、ニート状態にある若者が、無理をしすぎて挫折しないよう寄り添いながら、適宜、その段階、段階で、見通しを与えつつ、また、停滞感をもたれないように配慮しつつ、乗り越えさせ、自己評価を上げていくといった努力がなされている。

3. 規則正しい生活と仕事をするための基礎体力の確保

第二章のヒアリング調査結果から見られるように、ニート状態にある若者は昼夜逆転など不規則な生活を送りがちであり、若者自立塾では、合宿生活により、自立のための準備として、日常の規則正しい生活が営めるように支援を行っている。また、毎日仕事を続けていくためには、そのための基礎体力が必要である。若者自立塾では、合宿生活によって、仕事をするための基礎体力を段階的に育成している。実際に、脱ニート者の多くが「規則正しい生活」と「体力」が仕事を継続していくための力となったと認識している。

4. コミュニケーションの苦手意識への対応

第一章においても指摘しているように、コミュニケーションの苦手意識は、ニート状態にある若者にかなり広く共通する特性である。このことに関連して、第二章の脱ニート者のヒアリング調査結果からも、対人関係の希薄さが指摘されている。

コミュニケーションの苦手意識に対応する形で、本章第一節で見てきたように、円滑な人間関係を持たせることを目的としたプログラムを、多くの支援機関で実施している。さらに、人間関係そのもののトレーニングだけではなく、その前提となる、声出しや話し方といったトレーニングも、多くの支援機関で取り組まれている。

5. 就労体験を通じた社会への手応えの付与

本章第一節で見てきたように、ニート状態にある若者に対して、就労体験型のプログラムが効果的であるとする支援機関が多い。仕事をすることに不安を抱えている若者に、体験を通じ自信をもってもらい狙いがあり、ニート状態にある若者にとって、就労体験をやり終えることは、遠い存在となっていた社会とのつながりへの手応えを感じる契機となる。

先の津富氏の報告でも、職場適応能力を上げるために、現実と出会い、経験を積むことの必要性が強調されている。

一方、就労体験に当たっては、その就労体験先の確保が課題となっている。多くの支援機関でも就労体験先を確保すること自体に苦労している。加えて、第二章のヒアリング調査結果において、「難しく、忙しく、厳しい」通常の就業環境が脱ニート段階では極めて高いハードルとなることが指摘されているように、就労に当たって、事業主を始めとしてその就労体験先に、ニート状態にある若者に無理をさせないといった理解を求めていく必要がある。就労体験においても、本人の現状に合わせて、小さなステップを登っていくといった配慮が必要であり、そのために、就労体験先と支援機関との連携、相互理解が求められる。

6. 訓練終了後や就職後のアフターケアの重要性

第一章の調査結果から、若者自立塾での訓練期間中に就職した者は43.5%であり、就職した者もその多くは月収10万円程度のアルバイトであるなど、卒塾後のアフターケアの必要性が指摘されている。

また、第二章のヒアリング調査結果からも、多くの脱ニート者が卒塾後も若者自立塾から相談・助言の支援を受ける等脱ニート後のアフターケアが、仕事を継続する上で重要であるとの指摘がなされている。また、こうしたアフターケアの中には、地域若者サポートステーションにサポートが引き継がれ、定期的に相談を受けることで、若者自立塾から離れつつ、サポートを受けている例も見られた。

支援機関での訓練期間後や就職後のアフターケアは、それまでの支援と同等に重要な意味を持ち、また、こうしたアフターケアのシステムづくりは、今後、脱ニートのプロセスにおいて一層重要な役割を果たすものと思われる。