

慶應義塾大学経済学部寄附講座『生活保障の再構築～自ら選択する福祉社会～』
第4回 「引きこもり、ニート等孤立する子ども・若者の自立支援」
—— アウトリーチと重層的な支援ネットワークを活用した多面的アプローチ

2015年10月21日

【 NPOスチューデント・サポート・フェイス代表理事

谷口 仁史 氏 】



目 次

1. 自己紹介
2. アウトリーチ・ノウハウによる総合的支援事業の展開
3. 重層的な支援ネットワーク
4. アセスメント指標に基づく多面的アプローチ
5. 質疑応答

1. 自己紹介

谷口と申します。この講義を担当される駒村先生は社会福祉分野の第一人者であり、大変勇気ある行動を常にとられる信念の人だと尊敬しています。その先生の下でこのような機会をいただき感謝申し上げます。

今日は「引きこもり、ニート等孤立する子ども・若者の自立支援 —— アウトリーチと重層的な支援ネットワークを活用した多面的アプローチ」と題してお話をします。

まず、今年（2015年）8月31日にNHK「プロフェッショナル 仕事の流儀」で放映された録画を3分ほどご覧いただき、現場の実態を概括的に理解していただいた上で、本題に移りたいと思います。

<NHK「プロフェッショナル 仕事の流儀」の録画DVDを上映>

「その男はこの日も緊急対応に追われていた。向かう先は心に傷を負い、苦しみぬく若者たち。虐待、引きこもり、不登校……。言葉にならない心の底からの叫びを受け止めるために駆けつける。そして男は、若者たちの心に寄り添う。

谷口仁史、38歳。佐賀県で子どもや若者の支援に当るNPOの若きリーダー。谷口はアウトリーチと呼ばれる攻めのアプローチを駆使して、若者の心を開く。

谷口がこの仕事を始めたのは12年前。これまでに7000人の社会復帰を助け、その手腕に今、全国から注目が集まる。

谷口には信じて疑わないことがある。…… 若者には、再び立ちあがる力がある。

…… 感情をコントロールできず暴れだす少年。家族はもはや限界だと、谷口に救いを求めた。……子どもたちの心に何が起きているのか。
傷ついても、希望は必ず、ある。」

この番組の反響は非常に大きくて、県外からの相談はお受けできませんとホームページ上でも公開していたのですが、県外を含めて1000名を超える方から相談が寄せられました。それほど、この分野では非常に深刻な課題を抱えていることを実感しました。

それでは次に、佐賀県の中での私たちのNPOの位置づけからお話を始めます。

2. アウトリーチ・ノウハウによる総合的支援事業の展開

① 行政との連携

2010年に「子ども・若者育成支援推進法」（以下、「推進法」）が施行されました。この法律の特徴を簡潔に言うと、子どもや若者が社会生活を円滑に営むことができるようにするための支援を行うにあたって、誰がどこまで責任を持つかが書き込まれたことです。

私たちの活動の特徴の一つは、佐賀県において、推進法に定められた三つの中核機関のうち二つの機関を私たちのNPOが担っていることです。

一つは、「子ども・若者総合相談センター」です。これは子ども・若者に関する総合的な相談窓口で、まずはどんな内容でも一旦引き受けて相談に応じ、必要な情報の提供や助言を行うものです。私たちのNPOはこの事業を、佐賀県から受託しています。

二つ目は、「子ども・若者指定支援機関」としての役割です。推進法にもとづき「子ども・若者支援地域協議会」（以下、「法定協議会」）が支援活動を行いますが、ここには佐賀県の就労支援部署や教育部署、保健・福祉・医療関係部署、矯正・更生保護関係部署なども参加しています。そしてその法定協議会が支援活動を行うに際して、その主導的な役割を果たす者として一団体を指定することが推進法で定められています。私たちのNPOは法定協議会に参加するとともに、法定協議会から指定を受けて、指定支援機関としてアウトリーチをしたり、関係機関のコーディネートを行ったりしています。

もう一つの私たちの活動の特徴は、「地域若者サポートステーション事業」を、2006年にモデル事業としてスタートした段階から受託させていただいている点です。この事業は若年無業者、いわゆるニートの状態にある若者の職業的な自立を支援するという厚労省の施策です。これらの結果、佐賀県での若年無業関連の困難事例に対しては、私たちのNPOが一貫して対応しています。

また、生活困窮者自立支援法が、今年度2015年4月から本格施行されました。この内、佐賀市の取り組みについては私たちが事業を受託していますので、この地域に関しては年齢にかかわらず、私たちのNPOが相談サービスを提供しています。

② 豊富な相談実績とアウトリーチの効果

では、佐賀県の上部組織がすべて参画する法定協議会の中で、一民間組織である私たちが何故こういう責任ある役割を担うようになったのでしょうか。

私たちNPOの活動実績ですが、2003年度の組織立ち上げ以降、昨年度2014年度末までに累計で延べ5万5000件を超える相談をお受けして、そのうちの延べ1万3000件を超えるご家庭に相談員を派遣してきました。このようなアウトリーチの支援を受けたご家庭の9割以上から、学校への復帰、引きこもり状態からの脱却、進学、就職など、要するに当事者が良かったと思える結果が出て改善されたとの報告がされました。

アウトリーチにも様々なスタイルがあります。そのうち、関与継続型、イメージしやすいのは家庭教師ですが、継続的にご家庭にお伺いするスタイルが効果を発揮しています。そして本人だけでなく、ご家族も疲れているいろいろな困難を抱えておられることがありますから、私たちはご家族も一緒に力を合わせて環境を変えていくように努めてきました。

このような豊富な相談経験のノウハウや実績、アウトリーチの手法が評価され、法定協議会の中にも組み入れようと佐賀県が考えたことが、私たちNPOの今日の活動の広がりにつながったのだと思います。

一方、先ほどご紹介した地域若者サポートステーション事業では、2014年度までの直近5年間を見てみると、相談件数は毎年延べ1万件を超えています。これは1カ所体制だった比較可能な都市の全国平均と比べると、3.6倍に当たる相談件数です。

佐賀県は人口八十数万人の小さな規模の県ですが、何故これだけ多くの相談が寄せられるのでしょうか。それだけ問題の多い地域だからではありません。支援を受けた子どもたちや若者の内、アウトリーチという訪問支援の仕組みにより、問題が見逃されることなく支援に結びつくことができたというケースが全体の57%を占めています。つまり、アウトリーチによって効果的に支援が行われるようになったのです。

③ これまでの支援の弱点

このようにアウトリーチの重要性が広く認識されてきていますが、それではこれまでの支援はどのような点に弱点があったのでしょうか。三点ほどあると思います。

第一に、この10年間、学校にはスクールカウンセラーなどの専門職が配置され、不登校小中学生には適応指導教室など学校外で学びの場ができました。義務教育終了後も、キャリアコンサルタントや自立支援専門のカウンセラーが配置されています。このように様々な施策が拡充されてきましたが、不登校数や若年無業者数などは減っていません。

これは、相談に来るのを待つことの限界を示しています。これまで拡充されてきた支援は、当事者が自ら足を運ぶという施設型の支援が中心でした。そのため、本当に支援が必

要な若者・子どもたちに支援が行き届いていないという限界が明らかになったのです。

二点目は、直接的な支援や環境へのアプローチの不足という点です。一連のいじめによる自殺、虐待による死亡事件は、直接的なアプローチなくしては命すら守れないことを象徴する出来事です。これまでは相談室で子どもたちに助言をし、そのあとの解決のための行動は当事者任せにすることがあったかと思います。しかし、環境を変える力を持たない子どもたちが、自力でつらい状況を解決できるとは限りません。また、不登校、引きこもり、ニートなどを表面的に見て、甘えたり怠けたりしているというイメージを持つ方も多いのですが、その人たちの環境にまでアプローチをしていくと、必ずしも本人のせいとは言いがたい様々な影響を当事者が受けている実態が明らかになります。このように直接的な支援や環境へのアプローチが不足していたのではないかと思います。

三点目は縦割りの問題です。分野ごとの縦割りの弊害もありますが、もう一つ、ライフステージごとの縦割りの問題も看過できません。義務教育段階まではさまざまな相談サービスが提供されますが、高校になると一気に手薄になります。さらに、高校を中退してしまうと、再び支援と結びつくことが難しくなるという現実もあります。

こうして見てくると、それぞれの分野が決して怠けているわけではありませんが、これまでの支援策が社会的な自立まで責任を持って見届けられる体制にあったかといえば、私たちの反省も含めて、そうではありませんでした。そういった意味で、孤立する若者に手を差し伸べるだけでなく、自立まで責任を持って見届ける伴走型の支援であるアウトリーチの重要性を理解していただけるのではないかと思います。

④ カウンセリングによる支援だけでは効果見込めず

こういった視点で取り組みを進めると、これまでとは少し違った子どもや若者の実態が見えてくるようになりました。実際に関係機関の支援者や保護者の方々からヒアリングした結果、浮かび上がってきた問題は、いじめ、虐待、発達障害、養育問題、非行問題、クレーマー問題、高校中退、家族問題、ニート問題などです。そして、今起こっている問題は、これが複合化してしまうということです。

「佐賀県子ども・若者総合相談センター」の2010年度から2014年度の利用者に対して行った実態調査(対象者1490名。内、10歳代892人、20歳代349人で、10歳から29歳が全体の80.6%)によれば、対人関係に問題を抱える子どもが84.2%、携帯やインターネット、ゲームなど依存行動が認められた子どもが28.1%、精神疾患や発達障害の課題が認められるケースがそれぞれ4割を超えています。これらは、表面に出てくる問題ですが、私たちが着目しているのは環境という側面です。

63.4%の子どもが、家族自身の疲弊という環境の中にあります。保護者の精神疾患、ギャンブル依存、DV等々、実は家族自身も問題を抱えています。虐待を受けているとい

うケースも13.6%ありました。

そういう環境におかれている場合、子どもや若者本人に対していくらカウンセリングをしても一定の限界があります。特に子どもであれば環境を変える力は乏しい。そうであれば、直接その環境を家族と力を合わせて変えていく、環境に働きかけるアプローチの必要性が見えてきます。これは、学校や職場に問題を抱える場合も同じです。

このように、子どもたちが不登校等の本人の問題だけではなくて、多重に問題を抱えているケースが84.9%に上ります。この数字から言えることは、これまでのように相談窓口にいる一人のカウンセラーがすべて対応することには限界があり、また、一つの組織や一つの分野でできることにも限界があるということです。

3. 重層的な支援ネットワーク

① さが若者サポートステーションにおける実態調査から分かること

アウトリーチや横断的な支援の必要性が認められてきたものの、現実にはなかなか進みませんでした。この社会的な背景を示唆する数字をご紹介します。

「さが若者サポートステーション」の2009年度の利用者423名（平均年齢24.4歳）を対象にした調査です。ここは若年無業者の職業的な自立を支援する施設ですが、この調査によれば、相談に来る若者の約半数の48.5%が、私たちのところに来る前に複数の支援機関の支援を受けており、それでもなお改善できずに孤立していたのです。ただでさえ対人関係に苦手意識を持ち、あるいは対人関係のトラブルをきっかけに不応状態に陥った当事者が、やっとの思いで相談施設に足を運んだものの、そこでまた失敗経験を繰り返していたということです。

その結果、若者の39.5%が「相談」や「支援」という言葉自体にアレルギーを起こし、拒絶感、警戒感を持っています。特に自らサポステに足を運ばずアウトリーチが必要な若者に限れば61.4%が拒絶感を持っています。そうしたことを考えると、どんなに専門性が高くても、まずは当事者の抵抗感、拒絶感を和らげて、信頼関係を積み上げた上で入っていかなくてはいけないことが分かります。つまり、当事者と接触する前のノウハウが体系化されないと、この取り組みはうまく進まないのです。

② 入り口段階での複数分野の専門職によるチーム対応

そこで、このような状況の中で私たちはどのような対策を講じてきたかについて、入り口段階と出口段階での二つの工夫を紹介したいと思います。

まず、入り口段階については、私たちは様々な専門職を雇用したり、登録しています。臨床心理士、キャリアコンサルタント、社会福祉士、産業カウンセラー、学校心理士、教員免許を持ったメンバー、精神保健福祉士等です。なぜこういった様々な専門職を集めた

かという、実態に即さなければいけないからです。深刻化する問題に対しては、それぞれの分野で培われた知見を最大限に活用することが必要です。そしてこれらを一つの組織内に組み込んだのは、縦割りを突破する必要があったからです。問題が一人の相談者の中で複合化しているのであれば、それにばらばらに対応するのではなく、一元的に対応する必要があります。つまりチーム対応を原則にしたことが、入り口段階での工夫の内容です。

③ 当事者の思いを察することのできる人材

しかし、専門家のチームをそろえただけでは不十分です。相談や支援に拒絶感、警戒感を持つ当事者にどうアプローチするのか。そこで、もう一つ映像をご覧ください。

<DVD上映>

「この日、相談員の谷口さんは19歳の女性を訪ねました。女性は中学生のころから対人関係にストレスを感じ、不登校になりました。谷口さんは仕事に関する話はすぐにはしません。何気ないやり取りも大切にします。相手にとって安心できる存在であることを心がけているからです。

谷口さんが訪問する若者は30人。会う場所や時間は相手の希望にあわせます。この日、公園で会った20歳の男性は、高校時代に不登校になり、人付き合いに自信が持てなくなりました。家族にも気を使いたくないという男性のために、谷口さんは公園で相談にのっています。……」

2003年にNPOを立ち上げて間もないころのNHKの映像をご覧くださいました。普通の相談室での対応と異なり、映像の中で私はポケットに手を入れて話を聞いていました。これはけしからんという話になるかもしれませんが。しかし大事なことは、この子がどういった存在を相手に望むのか、私たちの振る舞いはこの視点によって決まります。

これまでの相談支援では本人の課題や悩みを聞き出していきます。私たちの場合も、本人の様々な悩みを聞きますが、それに加えて社会的に孤立している当事者の周りにどんな家族関係があり、どんな外部関係者が今までかかわってきたかを詳細にお伺いします。

何故かという、関係性とは相対的なものだからです。

例えば体育会系の先生が乗り込んで、むりやり引っ張って家から学校に連れて行った。それでかえってトラウマを抱えて引きこもった当事者のところに行くときに、「俺たち、青春だ！！」という乗りは通用しない。逆にアレルギーの対象になってしまいます。あるいは、いじめ被害に遭って孤立している場合、加害者に似たキャラで入っていけば恐怖の対象になります。そのことも斟酌した上でアプローチする必要があります。つまり、本人の過去の経験によって、外の人に対する認識が変わるのです。どんな存在だったら子どもた

ちにとって一番受け入れやすいかを考えて枠組みを作る。支援機関側の都合ではなくて、当事者の思いを察すること、これが相手との関係性を作る上で大事だと思います。

④ 価値観のギャップの少ない若者ボランティアの活躍

当事者の中には「どうせ俺のことなんて誰もわかっちゃくれない」との共通した思いがあります。だからこそ、外との接触を避け、断ち、孤立して家にこもっているのです。ならば、私たちが再度アプローチするときには、「この人だったらわかってくれるかもしれない」という思いを抱いてもらわない限り、受け入れてもらうことはできません。

そのとき重要な視点が彼らの価値観をしっかりと理解し、価値観のチャンネルを合わせるということです。そうでないと心を開くことにはつながりませんから、そういった視点を持てる人、あるいは世代という条件も加味してアプローチしていく必要があります。

ところで、私たちは支援介入困難度による役割分担という考え方をとっています。ちょっとした不安、混乱なのか、あるいは自傷、他害のレベルにまで至っているのか、家族機能が良好に保たれているか否かによって、かかわる上での対応の困難度は変わります。例えば、不応状態がそれほど深刻でない「導入レベル」、つまり、本人のちょっとした不安、混乱のレベルで、家族機能が良好であれば、価値観レベルに着眼した関係性を優先した支援の方が良いことになります。これが「お兄さん、お姉さんのアプローチ」です。

私たちの組織には約230名の登録スタッフがいます。そのうちの60名が有給職員です。また、全体の約8割が20歳代、30歳代であることが特徴です。なぜかという、価値観のギャップが少ない比較的若い世代の斜めの関係性を使うことによって、拒絶感、警戒感を突破できるからです。大学生や大学院生も有償ボランティアとして大変活躍してくれています。

もちろん若さだけでは難しい部分があります。そこで、残りの2割は、40歳代から70歳代の方を雇用します。諸先輩方の経験や知見を若いボランティアたちにしっかり分け与えていただかないと、家庭に入って豊富な知見をもとにした責任ある支援ができないからです。こうした世代間の連携も入り口段階での工夫点です。

⑤ 出口段階でのネットワーク：青少年サポートネットワーク in SAGA

一方、出口段階で工夫したことは、ネットワークづくりです。一人でできることの限界を謙虚に認め、一人でできないことはチームで、チームでできないことは組織でやる。しかし、組織でできないこともあり、それはネットワークで対応しようということです。

冒頭ご紹介した法定協議会には佐賀県の全ての上部組織が参画し、分野横断的ネットワークになっていますが、支援の現場では、よりプライベートなネットワークも必要です。

その中の一つが、「青少年サポートネットワーク in SAGA」です。これは2003

年に立ち上げた情報ネットワークです。このネットワークをつくる際には結構苦勞しました。特にNPOはお金のために活動しているわけではなく、使命感や思いが先行して動く団体です。従って、主義主張までとりまとめたネットワークをつくるのは難しく、子どもたちのためにという根源的な目的だけでつながりを持つようと考えました。若者が必要とする情報だけは当事者が選べるように一緒に活動しませんかと呼びかけたところ、最初は十数団体の参加だったのが、3年目には700団体以上にご協力いただけるようになりました。

⑥ 若者の味方隊と職親

佐賀県は人口規模が小さく、面積もコンパクトです。全体的にどこが強い、弱いということが活動をすすめる中で見えてきます。すると、どの分野の取り組みが足りず、どうするのかと話が広がります。せっかくネットワークがあるのだから、関係機関と一緒につくっていきましょうとなります。そこでつくったのが、「若者の味方隊」です。

これは、150種の職業人のネットワークです。私たちには当たり前でも、ふだん社会活動をしていない当事者にとっては当たり前と認識されないことがあります。そのようなときに、当事者が疑問に思ったことを気軽に聞ける存在が必要だと考えて、様々な職業経験を積んでいる方々に「若者の味方隊」としてご協力いただくことにしました。

次の段階として「職親」制度をつくりました。例えば若者が10年間引きこもっていたとしましょう。そういった若者がいきなり職業訓練に行けるかということ、なかなかそうはなりません。そこで一つのスモールステップを刻み、理解ある事業主さんのもとで就労体験をし、経験の積み直しをしようということをつくったのが、職親さんです。120カ所の事業主さんにご協力をいただいて、受け入れてもらっています。

⑦ 全国のネットワーク

このように地域内での連携を進めていますが、地域だけでできないこともたくさんあります。例えば有効求人倍率は、東京に比べて佐賀県は低く、雇用にも不備や困難があります。また、社会資源や予算規模も、首都圏と比べて非常に小さい。そうであれば、佐賀でできないことも東京ならできるかもしれない。彼らの人生は貴重ですから地域にこだわる必要はなく、彼らのためになることであれば、一旦外にお願いしてでも支援したい。そこで、全国のNPOなどと連携ネットワークをつくりました。「全国若者支援ネットワーク機構」、「日本アウトリーチ協会」、「生活困窮者自立支援全国ネットワーク」などがそれです。

このように、一人の子どもも見捨てないという気概を持つとともに、自分たちにはできないことを謙虚に認めて、関係機関等の協力のもとで支援展開をしていくために、様々な関係団体との重層的なネットワークを構成してきました。

4. アセスメント指標に基づく多面的アプローチ

① アセスメント指標

それでは、この体制のもとでどんな支援を展開しているのかをお話したいと思います。

この分野では、問題を様々な視点から多角的に見ていかなければなりません。様々な専門家の先生にご協力をいただきながら、根拠に基づいた支援、実態に即した対策をしようと考えています。これをエビデンス・ベースド・アプローチと言います。その中で活用しているのが、「Five Different Positions」(FDP)というアセスメントの指標です。

これはどういう指標かという、5つの項目、すなわち「対人関係」「メンタル」「ストレス」「思考」「環境」の各項目について、アセスメントの結果を5段階で評価します。そしてその5段階の悪いほうから見て、レベル1かレベル2に該当する項目が一つでもあれば、どんどん状況は悪化し、孤立期間が長くなればなるほど悪循環が起りやすくなり、最終的に深刻化してしまうという指標です。そして、そのバランスの崩れているケースを集中的にケアしていくことにつなげていきます。

表：「Five Different Positions」の一例

<p>「対人関係」</p> <ol style="list-style-type: none">1 対人恐怖症等を抱え、他者への警戒心、拒絶感が強く、接触が全くできない状態にある。2 他者への警戒心、拒絶感が強い状態であるが、特定の人間であれば接触が可能である。3 個別での対人接触は可能であるが、強い苦手意識があり、コミュニケーションが不全である。4 小集団での対人接触が可能で、一定の枠組の下でのコミュニケーションは可能である。5 集団での対人接触が可能で、日常的なコミュニケーションをとることができる。 <p>「ストレス」</p> <ol style="list-style-type: none">1 ストレス耐性が脆弱で、些細なストレスでも心身に影響が生じるため、社会生活が送れない。2 ストレス耐性が弱く、しばしば心身への影響が認められ、社会生活を営む上での困難がある。3 ストレス耐性は中程度で、一定のストレスが溜まることで時折、社会生活に支障が出ている。4 ストレス耐性が比較的強く、助言等があれば自制が可能で、一般的な社会生活が送れる。5 ストレス耐性が強く、自制が可能で社会生活を営む上で支障がない。
--

注：数字は「Level」を意味します。

各レベルの表現は大変短い文でつくってありますが、それは多職種連携を実現するためにあえてシンプルにまとめました。何故かと言うと、それぞれの専門分野で使う言語や専門用語が違い、文化自体も違います。すると、専門職同士がチームを組んだとき、意思疎通が十分にはできず、まとまらなくなります。それなら共通言語をつくらうということになり、多職種の専門家のコンセンサスがとれるようにつくった指標がこれです。

② FDP—「対人関係」を改善するコネクションズ・スペース

それぞれのプログラムをかいつまんでご紹介します。

まず、対人関係ですが、例えばニートで就職していない若者を見ると、「怠けている」、「考え方が甘い」というイメージを持たれる方がいらっしゃるかもしれません。しかし、実態を見ていくとそうでもないのです。仕事をしていないと後ろめたいとっていたり、

社会から感謝されるような仕事につきたいと思っている若者がほとんどです。そのギャップを生んでいるのは、仕事をしていく上での人間関係の不安です。

これには、インターネットの影響もあります。ネットの世界の対人コミュニケーションは、実社会のリアルなコミュニケーションとは異なります。世代によってコミュニケーションパターンが違うため、職場に入ったときに一番苦勞することの一つが対人関係です。したがって、対人コミュニケーションのトレーニングをしていかななくてはけません。

そこで専門の相談員が常駐し支援する「コネクションズ・スペース」を設けています。ここは居場所の機能だけでなく、社会適応訓練もセットになっています。一番活躍しているのは皆さんのような20歳代、30歳代の若者の支援者で、リアルなコミュニケーションの中でトレーニングを行い、同じ方向を向きながら少しずつ軌道修正を行っています。

③ FDP—「ストレス耐性」を改善する中間的なトレーニング・メニュー

次に、ストレス耐性の改善が非常に重要な取り組みです。長期に引きこもった若者が自立していくまでの過程でどのようなことに留意して支援しているかをご紹介します。

まず訪問して1対1の人間関係をつくり直し、不安と混乱が少しずつ軽減されます。そこでいよいよ外に出ていこうとする段階になります。

そこで第1の留意点です。そもそも引きこもるのは人と会いたくないからなので、まずは人に会わなくていい状況の中で外出します。ストレス耐性が非常に低い状態のときはちょっとした刺激で動揺し状態が悪くなるので、みんなが寝静まっている夜に出かけよう、というシンプルな考え方です。また、恐る恐る出かけて勇氣も要るので、外出できたときにはとびきりのご褒美を用意してあげる。すると、次も頑張ろうという思いになります。

第2の留意点は、支援者による個別対応をずっと続けると、依存が起こってきます。その人にしか頼らなくなると社会参加、自立の阻害要因になります。ですから、段階的に個別対応から小集団、集団活動へと移行していかなければいけません。そのときに重要な視点がどうマッチングするかです。人間、合う、合わないとか、性格的にこれは勘弁してくれということがあります。間違ったマッチングをしてしまうと、苦手意識が強くなってしまふ可能性があるのです、できるだけ性格の合う子、興味関心の合う子を選びます。

第3の留意点は、支援活動の一環として例えば釣りをするとき、我々はルアー釣りしかやりません。浮き釣りは餌をつけている浮きが沈むまでずっと待っていなければいけません。すると、しーんとした空間になり、気まずいと感じる子も多いです。そこで、スローなコミュニケーション空間、思いついたときだけしゃべればよいという空間をつくってあげます。偽物の餌を使い、常に釣り糸を投げて巻くのを繰り返すルアー釣りだと、しゃべれなくても一生懸命釣っているだけだという理由が見つかるわけです。

第4の留意点ですが、初めて会うマッチング相手には緊張します。そこで、初めて会っ

た気がしないという状況を事前につくります。つまり、個別対応しているときに相手の話題を少しずつ話の中に入れていき、間接的に関係性をつくってあげるのです。「〇〇君とこの前釣りに行った」など、共通の話題であれば何でもいいのです。「ああ、そういう子がいるんだ」という認識ができます。さらに、できるだけ本人の人柄、価値観がわかる話題を組み込みます。例えば、「〇〇君がこの前DVDを見て、ここがすげえおもしろいと言っていたぜ」と言うと、人柄のイメージがわきます。この2人が会うときには、「ああ、例の〇〇君ね」という状態ができていて、「この子だったら、もしかしたら話に乗ってきてくれるんじゃないか」という、あうんの呼吸が生まれてくるわけです。

第5の留意点は、段階が進めば、支援プログラムの質的、量的転換を図ります。量の面では短時間、例えば30分から1時間から始め、悩みや環境のストレスが解消していくにつれて、段階的に時間を伸ばしていき、例えば24時間耐久釣り大会ということにもなります。質の面でも個別指導から2人の行動、小集団、集団活動に移行していきます。

第6の留意点は、最終段階は就労体験です。興味関心のあることにはストレスを感じにくいので、最初の第一歩は興味関心のあることからスタートしますが、好きなことばかりやっていると社会には出られません。背景にある問題の解決度合いに応じて質的な転換を図り、最後の段階で就労体験、実用的な内容に切りかえます。楽しみから入って、並行してプログラムの中に組み込みながら支援していくと、より効果的なアプローチができます。

④ FDP—「思考」

次に、思考に関しては、悲観的、否定的な考え方で自制ができないような場合、認知行動療法があります。私たち自身もそうですが、どうしても経験によって認知が変わってきます。例えば「ありがとう」と言われると、ふつうは「ああ、よかった」という気持ちになるのですが、「ありがとう」と言ったら、「ばかにするな」というように受け取る子もいます。それは過去の経験によって、受け取り方がずれてくることにより起こるのです。

すると、私たちが当たり前のことを言えば言うほど本人を傷つけたり、偏った感情を強化することがあります。ですから、どういった偏りが当事者に生まれているのかを、かかわるときには意識しないとイケません。

また、就労支援の際、私たちは職親制度を活用しますが、協力いただいている事業主のネットワークにただ任せるだけでは効果はありません。農業体験をしたり職業訓練に行けばうまくいく、教育プログラムの外形をまねて行けばうまくいく、というわけでもありません。例えば、当事者が饒舌にしゃべり、社会問題にも関心を持って語るができる状態になったので、実際に就労体験に行くと、現場では緊張してしまっ一言もしゃべれないということもありました。相談室の中ではあり得ないことです。ですから、現場の変化する流動的な場面の中でしっかりと私たちが随行支援して、リアルな現場の中で修正をし

ていくことが必要です。支援者側がどんな意識を持って関わるのかによって随分と効果が変わってきますし、そのときに、専門的な知見を活用することは当然です。

⑤ FDP—「メンタル」

次に、メンタルヘルスに関しては、生活場面の情報を専門家に届けることも必要です。

例えば、引きこもりの子のために親も鬱になり、家族ごと社会的に孤立してしまった家庭が、やっとの思いで病院に行ったのですが、その病院で診断を受けられず、帰っていい、薬の必要はないと誤診されたケースがありました。この方は非常に真面目で、外ではきちんとしていてプライドもあり、病院に行ったときには見た目は普通なのです。でも、心のうちはそうではない。そこの病院は忙しい精神科で、10分か15分話を伺って診断したがゆえに起こった誤診でした。当時、私は携帯で家での様子を撮影して、お医者さんに何とか治療してくださいとお願いしました。例えばごみ屋敷のように、室内の様子を見るだけで随分と心の様子が見えてきます。当事者が必ずしも自分の思いや状態を適切に伝えられないときに、生活場面の中から見えることをしっかりと専門家に伝えてあげること、私たちの役割だと思います。特にアウトリーチであれば、そういった対応を図りやすいと思います。

⑥ FDP—「環境」

最後に、環境です。深刻かつ複雑な問題を抱える家庭のアウトリーチによる支援の経験を通して、ネットワークや連携を機能させるための重要な視点が二つあると思います。

一つは、誰が伴走するかということです。あっちへ行け、こっちへ行けという指示的なアプローチではなかなかうまくいきません。支援機関につないだとしても、100%そこでうまくいくとも限りません。そうであれば、失敗したときに当事者が再度相談に来るような信頼関係を持つ人が一人以上いないと、こういった複雑な問題には対応できません。

もう一つは、つなぎ支援です。様々な制約がある行政では、柔軟性や機動性が必要なプログラムはやりたくてもやれません。こういったケースでは、NPOの柔軟性、機動性を活用すればいいわけです。そしてこれを展開することによって、それぞれの専門機関の支援がうまくつながれて、より効果的になってきます。

しかし、これだけではうまくいかないのが今の世の中です。家族も問題を抱えているケースでは、家族支援も重要になってきます。親もパニック障害を患っていたり、かつて子どもの頃にいじめに遭って学校を中退していたり、虐待を受けていたり、低学力に悩んでいたりと、お金の問題や新興宗教の問題を抱えていたりします。それら一つ一つに対して、ネットワークを通じて直接的、間接的にご協力をいただきながら解決を図り、次第に安定してきたケースがあります。

⑦ 多面的なアプローチの重要性

佐賀県はサポートステーションでいうと、全国で2番目の就職率を出しています。これは、アウトリーチを用いたネットワーク活用型の多面的なアプローチの成果であり、全体をしっかりと俯瞰的に見て対応を進めてきた結果です。

これまでの専門家は、当事者のある特定の側面、家族のある特定の側面しか見てきませんでした。誰がどのように全体として当事者にかかわっているか、この全体像を見ながら調整していく必要があります。そうすることができなければ、いつまでも縦割りは突破できず、それぞれの言っていることがまとまらないということになり、当事者にとっては、相談に来なければ良かったとなりかねません。私たちはすべての子ども・若者が安心と希望を抱ける地域づくりの視点を持って、今後も取り組みを進めたいと思います。

5. 質疑応答

【質問】 相談件数が大変多いとのお話でしたが、軽度のものから重度のものまで、家庭環境もいろいろあると思いますが、訪問する順番について、どのようにお考えですか。

【谷口】 基本的には申し込み順ですが、内容によっては緊急対応が必要なケースもあります。また、関係機関とのネットワークのもとでの支援ですから、すべての案件に私たちがアプローチをかけるわけではありません。県内だけでも半年待ちという家庭もあるぐらいニーズは高く、体制的には非常に不足しています。したがって、すぐ対応しなければいけないが関係機関が対応できないようなケースから優先的に対応しています。

【質問】 関係機関へのアクセスについて、どこからの相談が多いでしょうか。例えば当事者からというのは結構難しい気もしますし、学校や親からでしょうか。

【谷口】 一番多いのは教育機関からで36%です。あとは、就労支援機関やハローワークからが14%、保健福祉機関からが13%です。行政がかなりの割合を占めています。

苦しみを抱えたときには、どこかに必ずアクセスしています。そのとき、たらい回しにせずに、それを支援にしっかりとつないでいくことが大切です。そのために佐賀では「子ども・若者総合相談センター」を設置し、守秘義務がかかる法定協議会が活動しています。生活困窮者自立支援法もそうですが、法的な枠組みの中でしっかりと責任を持って当事者のストレスを共有しています。一方で、重層的なネットワークにより、様々なレベルで情報がキャッチできるように網の目を細かくしているというのが現状です。

【質問】 引きこもりや不登校の子どもの親も外との連携をとろうとせず、アウトリーチも難しい家庭も多いと思いますが、その場合どうされていますか。

【谷口】 これは様々な手段を持っていないと解決できない問題です。やはり当事者が声を上げられない状況がありますが、様々な施設に相談したが失敗したケースなのか、もともと抵抗感があって世間体を気にして声を上げられないケースなのかによっても、随分違う話になってきます。相談のニーズに対して抵抗感を低めるためにはどうしたらいいのかというところから、まずアプローチしていくことが必要です。当事者にとってわざわざ秘匿性の高い情報を提供する抵抗感は強いですから、守秘義務の問題や、実際に頼れば改善できそうだという確証をある程度担保するなど、様々な工夫が必要かと思います。

【質問】 支援の結果、学校や仕事に行けるようになった後、再び仕事をやめたり、学校に行けなくなる場合もあると思います。アフターフォローはどのようにされていますか。

【谷口】 実際にそういう若者はいます。しかし、その失敗は誰にでも起こることであり、私たちにも起こるわけです。非正規雇用がこれだけ多く生まれている時代ですから、いろいろな転職をしなければいけません。それらの経験を、マイナスではなくプラスの経験として積み直す必要があります。伴走するというのはそういうことなのです。

失業したとしたら、その失業の意味を考え、その前の職場で学んだことや経験したことを次にどう生かすか、こういう生産的な方向でうまく共有できれば、成長にもつながるわけです。そういったところをきちんと複数年で伴走していくことも必要なのです。これまで多面的アプローチをしてきたケースでも、いまだに連絡がたびたびあり、年賀状を交わしたり、何か変化があったときに声をかけたりとか、今もつき合いがあります。

【質問】 個人や家族に初めて対面するとき、特に気をつけていることや心がけていること、挨拶の仕方や自分の持っている決め言葉などがありましたら教えてください。

【谷口】 相手の望む存在として入っていくので、ケースによって随分違います。きちんと礼儀正しく入っていかなければいけないところもあれば、もっとフランクに入っていかなないと本人が気を使って、抵抗感が生まれてしまうこともあります。実際にいただいた情報をもとに、やりとりの中で枠組みを決めていくということが一番大事だと思います。

これまでは、公的支援機関側の都合で決めつけて入っていくケースが多かったわけですが、そこをまず変えることが必要だと思います。

<文責：全労済協会調査研究部>