

「名古屋子ども・若者総合相談センター」

相談ケースの分析⁽¹⁾

名古屋市立大学人間文化研究科

名古屋子ども・若者総合相談センター

名古屋子ども青少年局

久保田健市・谷口由希子
渡辺ゆりか
越 竜司

問題

名古屋市では、社会生活を営む上で困難を有する子ども・若者を対象とするワンストップサービスセンターとして、二〇一三（平成二五）年に「名古屋子ども・若者総合相談センター」（以下、子若センター）を開設した。子ども・若者に関する問題は、教育、障害・医療、就業、生活支援など多岐にわたる。それだけでなく、複数の問題を抱え、複数の領域からの支援が必要なケースも少なくない。それゆえに、従来の縦割り行政では、市民の目から見て使い勝手が悪く不便で、十分な支援が行き届きにくいものであった。子若センターは、市内在住のおおむね三九歳までの子ども若者を主な支援対象とし、困りごとの内容に関わらず相談を一手に引き受ける窓

口であり、各種機関と連携して、支援対象者に必要なサービス・支援を提供するためのプランニングやコーディネートシヨンの機能を果たしている。

子若センターでは、二〇一八（平成三〇）年時点で、一〇名の常勤・非常勤相談員が在籍し、来所相談や訪問相談に応じている。相談員を通じて、各種専門機関（ハローワーク、福祉事務所、弁護士、臨床心理士など）による支援へつなぐだけでなく、学習支援や話し相手・居場所づくりなどの問題にも、市民のボランティア（よりよいサポーター）と連携した支援を行っている。特に、来所できない相談者・支援対象者のための訪問相談（アウトリーチ）に力を入れていく点も特徴である。二〇一七（平成二九）年度の実績について、新規相談者実数五七五人、のべ相談件

数八一九二件、連携機関数三四七機関、アウトリーチ数一八〇七件の相談および支援を行っている（渡邊、二〇一九）。子ども・若者育成支援推進法（二〇一〇年施行）により、全国的に子ども・若者総合相談センターは開設される傾向にあるが、名古屋市の施策は都市型の先駆的施策として注目されている。開設から五年が経過し、若者の社会的自立や他機関連携をはじめとする成果は上がっているものの、可視化されていないという課題がある。

今回、名古屋市と名市大人間文化研究科の教員グループとの共同研究として、子若センターで蓄積された相談記録の分析を行った。この研究を通じて、都市型子ども・若者総合相談センターのプログラムを分析・評価すると同時に、その成果を社会に発信することを

目的とした。本稿は、共同研究の中でも、子若センターが扱った相談事例のパターン分析の結果を報告する。

方法

分析対象

分析対象は、二〇一七年四月一日から二〇一八年三月三十一日まで、子若センターで支援したケース五三一件である。この中には、二〇一七年度以前に相談が開始され、二〇一七年度に支援が継続されていたケースと二〇一七年度に新規に相談が開始されたケースが含まれる。分析に用いたデータは、相談開始時もしくは二〇一七年四月一日時点、および、相談終了時もしくは二〇一八年三月三十一日時点でのケースの状況について、ケース担当者が記したメモをコーディングした。

属性項目

本研究で使用した支援者の属性データは以下のとおりである。

- ・ 支援対象者の性別・男性、女性、から一つを選択。
- ・ 支援対象者の年齢・数字で記入。

表1 リスク指標の一覧

指標	段階	概要	具体例
自傷	-1	社会適応上の癖を超える強い刺激を身体に加えている	抜毛、体を叩く、頭を打ち付ける(頻回)、未受診
	-3	負傷や健康を害する等身体に有害な行為がある	過食や拒食、異食、非衛生、体に針を刺す、受診拒否(軽い病気)
	-5	生命に危険のある行為がある	リストカット、OD、自殺企図、受診拒否(重い病気)
身近な者への加害	-1	迷惑行為がある	虚言、からかい、盗み
	-3	軽度又は低頻度での攻撃的行為、脅迫、騙し行為がある	暴力、暴言、窃取
	-5	重度かつ高頻度での攻撃的行為、脅迫、騙し行為がある	負傷させるほどの暴力、凶器の使用、恐怖による支配、恐喝
反社会行為	-1	他者への不誠実な行為、非行につながる行為がみられる	虚言、家出、不道徳な者との交際
	-3	窃盗や詐欺などの(暴力を伴わない)犯罪を行っている	万引きや窃盗、詐欺集団への加担、暴走族
	-5	暴力を伴う犯罪、社会を混乱させる犯罪を行っている	脅迫、暴行、放火、武器の常時携帯
孤立	-1	限られた他者との交流がある	限られた他者と、最低限の関係や相談の機会が持てる
	-3	親族等極めて親しい人以外の交流がない	家族以外に話す人が誰もいない
	-5	他者との交流がなく社会と完全に断絶している	家族を含め誰ともコミュニケーションがとれない状態にある
貧困	-1	生活は維持できるが余剰への支出が極端に少ない	暮らしに精一杯で、文化的な要素にお金をつかえない(交際費やスマホ等は生活インフラとして整理する)
	-3	生活は維持できるが自己の成長に必要な投資ができない	学業や就業に必要なお金がない
	-5	生活の維持が困難(生活保護水準以下)	ホームレス状態、行政等の緊急介入が必要な状態、多重債務
生活基盤	-1	生活基盤は確立しているが社会生活に支障がある	生活リズムが整っていない、金銭管理が困難
	-3	生活基盤が整わず日常生活に支障がある	衣食の一部が常に不足、家賃滞納がある、近隣トラブルがある
	-5	生活基盤を喪失している	安心して住み続けられる住まいがない、虐待を受けている

注)「問題ない」ケースには0と評価する。

表2 適応指標の一覧

指標	段階	概要	具体例
社会的資源	1	困ったときに相談や援助依頼をすることができる人や支援機関がある	家族・支援者・友人などに困ったときにSOSが出せる
	3	社会生活を送るうえで必要な(生身の)人間関係が形成されている	家庭以外の場(仕事・学校・趣味)に人間関係がある(ネット上のみ関係は除く)
	5	自分の人生を豊かにするために、自ら(生身の)新たな人間関係を形成できる	社交的な活動、サークル活動、リーダー的存在
交友	1	定期的に関わりを持ち他者が一人以上いる	家族以外の他者との関わり
	3	自分の経験や感情を開示できる他者がいる	他者に心配事やSOSを話せる、喜びを分かち合える
	5	複数の友人と多面的な交流ができる	バランスのある関係、段階的で複雑な関係が見られる
経験	1	経験や学びに関する希望や欲求を言語化できる	経験を積みたいたいという気持ちがあり、表現できる
	3	経験や学びに関して意欲的に行動を起こしている	具体的で継続的な行動、自己の成長への自覚がある
	5	年齢相当の経験と学びを十分に得ている	同世代の一般的な者と同程度の経験や学びがある
活動	1	ひとりで必要最小限の外出ができる	コンビニ、図書館、パチンコ等への買い物
	3	誰かと一緒に目的のある活動ができる	他者と一緒に、サークル、勉強会、イベントなど参加
	5	社会と関わる活動がある	安定的な通学、就労、身近な人以外の集団との関わりがある
目標	1	自分の将来に関して希望や欲求がある	漠然とでも目標がある
	3	短期の具体的な目標があり、言語化できる	1年以内程度の目標があり具体化されている
	5	長期の具体的な目標がある	一生を通じたもの、プロセスに計画性がある
役立ち	1	受け身でも、集団の中で単純かつ手順が明確な役割を果たすことができる	小さな仕事、係、手伝いなど、負担になりすぎない役割
	3	集団の中で自ら、一定の責任がある役割を果たすことができる	仕事や学校で一定の責任のある役を担っている
	5	社会に対して、貢献的な役割を果たしている	所属する集団での地域活動やボランティア等

注) 1の基準を満たさないケースには0と評価する。

- ・初回相談者…本人、母、父、祖父母、兄弟姉妹、親戚、その他から一つを選択。
- ・相談開始日…年月日を数字で記入。
- ・主訴…ひきこもり、不登校、ニート、非行、暴力、いじめ、親子関係、人間関係、発達障害、知的障害、身体障害、精神障害、就職、その他、の中から該当するものすべてを選択。

成果指標の評価基準

成果指標とは、子若センターが自身の活動成果の可視化のために設定した活動の評価項目である。成果指標は、各六項目のリスク指標(自傷、加害、反社会行為、孤立、貧困、生活基盤)。および、適応指標(社会的資源、交友、経験、活動、目標、役立ち)で構成される。各指標の評価基準を表1(リスク指標)、および表2(適応指標)に示す。本稿では、相談ケー

スのパターン分析という目的に鑑み、二〇一七年四月一日または相談開始日のデータのみを分析に用いた。

分析

結果の分析は、まずケースの属性(支援対象者の性別・年齢・初回面接者)、主訴、成果指標ごとの頻度および比率を求めた。その後、各種属性、主訴、成果指標における評価間の関連性を見るために、コレスポネンデンス分析を

結果

相談ケースの属性

性別
支援対象者の性別は、男性が三一九人(六〇・一%)、女性が二二二人(三九・九%)だった。

学までは発達障害による問題は、学校からのサポートがあったり、あるいは、見過ごされ問題視されてこなかったのが、高校あるいは大学への進学を契機とする学習上の問題や就職による職場への適応の問題に直面することで顕在化するものと思われる。家族との同居が多いと思われるため、母親が初回相談にやってくることが多く、生活上の困難さは見られない。支援対象者が二〇～二四歳では、孤立のレベルがやや深刻で、居場所や社会関係の面で困難を抱えることが多い可能性がある。また、初回相談者が家族親戚以外の人間であることも多く、血縁者からのサポートがあまり受けられないことが窺える。二五～三四歳は、本人が来談し、相談内容も就職に関する事柄が多い傾向がある。目標・活動・社会的資源などの適応指標はやや悪いので、就業に向けたトレーニングなどの支援を求めていることが多いと思われる。そして、相談者が三五歳以上だと、貧困の問題が深刻で、来談しに来ることが多いようである。

分析を通じて、子若センターが子ども・若者が抱える多種多様な問題を受けつけるワンストップサービスとして、十分機能してい

ることが明らかとなった。相談実績も伸びており、これまでの活動を着実に積み上げていくことが重要であると思われるが、あえて言えば、要支援者にいかに早期に関わり、必要な支援を届けることができるかが、今後問われるようになる。三五歳以上の支援対象者は、本人からすると万策尽きてしまった末に、生活が維持できなくなつてから相談に来ていることが多いのではないかと推測される。そういう事態に陥る前に、要支援者となるリスクを負った子ども・若者を支援していくことが必要である。また、中学ないし高校卒業後に、発達障害の問題が顕在化するように分析結果から見受けられるので、修学中に発達障害を抱えた子どもたちが、自らの障害を理解したり、進学や就業時に直面する問題に対処するためのスキルトレーニングを受けられるなどの支援をしていくことも必要だろう。これらは、子若センターの活動を越えて、子ども・若者に対する社会福祉および特別支援教育の問題として、社会が取り組んでいかなければならないことでもある。

子若センターの成果指標については、自己評価の指標として役

立った反面、評価の段階の定義の見直しや評価者間の誤差を小さくするための方法などのさらなる改善が必要だろう。また、何らかの客観的な外的基準を用いた基準関連妥当性の検証や、縦断的研究による評価の経時的なパターンの分析なども、今後検討していくとよいと思われる。

(1)本研究は、名古屋市立大学特別研究奨励費の助成を受けた(研究名:都市型子ども・若者総合相談センターのプログラム評価に関する研究。研究代表者:谷口由希子)。また、本稿の内容は、「名古屋市子ども・若者総合相談センター成果指標公開研究会」(二〇一九年二月一六日)にて発表したものである。

引用文献

- ・ R Core Team (2019). R: A language and environment for statistical computing. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. URL: <https://www.R-project.org/>.
- ・ 渡辺ゆりか (二〇一九) 名古屋市子ども・若者相談センターの取り組みについて「名古屋市子ども・若者総合相談センター成果指標公開研究