

5. 「メンタルヘルス相談の現況と課題について

(若者自立支援を行っている NPO 法人の立場から)」

NPO 法人キャリアデザイン研究所 理事長

村松正敏先生

<スライド>

(村松) それでは、ただ今、紹介いただきました、認定 NPO 法人キャリアデザイン研究所の理事長をしています村松でございます。私たちの NPO 法人は千葉県柏市にございまして、来年で 20 周年を迎える団体でございます。現在会員が 93 名おりますけれども、ほとんどが産業カウンセラー、あるいはキャリアコンサルタント、精神保健福祉士、公認福祉士や心理師ですね。社会福祉士等々、さまざまな資格とキャリアを持った集団でございまして、特に相談に関する事業といたしまして、主な事業として 4 つございます。

一番大きいのは、若者の自立支援を行っています地域若者サポートステーション。サポステと言っておりますけれども、これの就労支援。これは全国 177 カ所ございますが、そのうち柏市と松戸市にありますサポステで支援を行ってまいりました。ここではさまざまな就労に関する相談、そのほかさまざまないろいろなトレーニングであるとか、職場見学等を行ってまいります。

これが一番大きな事業でございます。それ以外に、中学、高校生、中高生の居場所事業ということで、現在松戸市には 5 カ所の居場所をつくっておりますが、そのうち 2 カ所を私たちが委託して受けておりまして、平日の放課後、あるいは土日、夏休み等、居場所を提供しておりますけれども、そこには 2 名の相談員が常駐しておりまして、そこでリアル相談、あるいは今年の 1 月から始まっています SNS 相談。これは「LINE」を使った相談でありますけれども、こういったものを受けております。

それから 3 番目が障害者の就労支援相談事業ということで、生きづらさであるとか、働くことへの不安を感じている人への就労支援相談ということを行って始めておりますが、今年度から、メタバース。これを取り入れた就労支援相談というものを試行開始しようと思っております、今年の秋までにリリースをしたいと。

これは、休眠預金の助成金。これをいただいて、これをベースにして始めようとしている段階で、今、準備中でございます。それから一般的な相談ということで、この下の 2 つは私たちの独自事業。上の 2 つはいわゆる行政からの委託事業ということで行っております。

<スライド>

まずは、このかしわサポステでどのような相談があるかということをやっとプロットしてみたんですけど、サポステというのはいきなり電話とかメールではなくて、必ずまずは来ていただいて、そこで登録をしていただきます。だいたい年間 160 名程度の新規登録がありますけれども、そこではリアル面談をいたしまして、その方の当事者の状況、将来に対しての希望、特性を考慮して、キャリアコンサルタントがどのような支援をしましょうかねということ、当事者の支援を開始してから、支援を始めていると。

多くのケースは職業適性検査を行って、その人が気付かない適正というものをお互いに認識しながら始まっていくということをしております。ここでの年代は 15 歳から 49 歳まで、若者といっても、最近は就職氷河期世代の就労支援ということも入ってまいりましたので、幅を広げて行っておりますが、この利用料とか、期限は特に設定してございません。そして、その中で就労に結び付くのは個人によって本当まちまちなんですけど、早い人で半年以内。長い方では数年かかってなかなか仕事ができない、結び付かないという方も事実いらっしゃいます。

毎年 100 名程度の方が実際に就職しているということで、このためにハローワークとの連携、あるいはそこでの企業合同説明会ということを開催しながら、密接な連携を取っているということになりますが、この 2 番と 3 番の間で、実はさまざまな相談が発生しているわけですね。2019 年から、ちょうどコロナの始まる前と始まった、最近に至るまでのところをやっと統計を取っていきますと、相談件数というのはもともと 2000 件をちょっと超えるぐらいの相談件数があったんですけども、何といってもやはりリアルな相談が圧倒的に多いと。2019 年は 94% で、オンライン、ウェブ面談というのはまったくありませんでした。ただメールや電話相談というのはかなりあったということなんです。

それがコロナ、2020 年の 4 月に、緊急事態の発出があって、急激にオンライン。ウェブ相談が増えました。そしてそれに並行して、メール、あるいは電話相談が増えたということでもあります。これはあとで説明いたしますけれども、やはりコロナの影響で、ウェブ面談とかメール、電話相談も増えたなということ。

それはだんだんとピークを越え、収まっていくに従って、来所相談というのはそんなに減っていない、むしろ増えているんですけども、ウェブ面談とか、メールの電話相談というのは落ち着きを示しているということになってきた経緯があります。これは統計を取った結果でございます。

<スライド>

この結果、どういうことが言えるかということなんですけれども、やはりウェブ面談というのは今、説明した通り 0 件が 144 件まで膨れ上がりました。これは何といっても私たち自身が今までリアル面談を極力オンラインとか電話、メールに切り替えた。やはり対面接触における相談というのはリスクもありますので、またスタッフもテレワーク化して、そして何とか継続したということが 1 つ言えるということ。

これが減ってきたのがやはり、利用者というのは直接キャリアコンサルタントも何度も面談をしておりますので、やはり利用者が直接話をしたいということの希望が多かったこともあります。やはりウェブ面談といっても、ミュートのオンオフを忘れてしまったり、あるいは「Zoom」、もちろん「Zoom」でほとんどやっていますが、手間がなかなかかかる、招待メールを発行しなくちゃいけないとかいうこともあって、そんなことでだんだん減ってきたのかなということが1つ言えると思います。

ただ、一方ではウェブ面談も効果というのはやはりあるわけですし、利用者の立場でいろいろ聞いてみると、最近、特に企業説明会とか、就職に対しての面接、これもオンラインでやるケースが非常に増えてきました。そのことも並行してこういったオンラインで面談することが、そういうオンラインの面接とかそういうときに非常に役立ったといったことも、直接そういう声がありました。

もう1つ、やはりこういった若者は仕事がありませんので、交通費とかこういうことを非常に気にしているんですね。そういう意味では家にいて面談できるということは、交通費、あるいは時間の節約になる点が、これは今でもそうですけれども言われております。私たち自身は今まで会議なんかもどんどん「Zoom」に切り替えたことも、1つ言えるかなと思っています。

それから電話、メール相談というのは、5倍になりましたけれども、やはり利用者というのはキャリアコンサルタントと何度も面談していますので、ラポール、つまり信頼関係ができていますので、そういう意味ではウェブ面談よりは手軽で相談しやすいし、あるいはちょっとした時間だけでも電話で話ができると。面接の結果、どうだった？ ということについても電話で十分ということが言えるかと思います。そんなこともあって、これもウェブ面接と同じようにコロナのときに極力自宅で、いわゆるテレワークでできるということもあって、リアル面談を避けたということも言えるかなと思っています。じゃあ、具体的にどういうふうな相談があったかということなんですけれども。

<スライド>

実はこれは昔というか、10年近く前から、今もそうなんですけれども、サポートステーションをご利用する当事者の相談内容というのはほとんど変わっておりません。例えば、5つほど大きく分けられますけれども、なかなか、仕事に就く、就労に対する不安。ハローワークに行くのもちゅうちょすると。それからコミュニケーションに自信がない方も大変多いものですから、面接が怖くてしょうがないと。なかなか就労するために相手の会社に電話もしづらいといったこと。

あるいは、いったん仕事に就いたけど長続きしない。3日で辞めてしまう。1週間で辞めてしまうと。あるいは、もっと前の段階で、自分がどういう職種に向いているんだろうかということも、なかなか自分が把握できてない。自分でも分からない。そして、もっと根底にあるのは、家族とか友人との人間関係がうまくいってないよといったこと。この率についてはなかなかデータが取りにくくて重なっている点もありますから、私の直感でやってみま

したけど、だいたいこんなふうなことが相談の内容であるかなと思っています。

もともとサポステに来る本来の目的というのは、就労支援。そこには相談とか、プログラムを受けてスキルアップする、スキルを得るということかもしれませんが、実はサポートステーションの就労支援に来る前の段階で一步踏み出せない。つまり、1ステップ、2ステップ前の段階の方が実は多い。経験的に私たち、周りのキャリコンさんに聞いても、2割前後は発達障害ではないだろうかなと。私たちは医師ではありませんし、医療の専門家ではありませんので分かりませんが、話の中から、どうも発達障害ではないのかなという方がいるのが事実であります。

そういう意味ではかなり幅広い支援が必要でございまして、そういう意味では就労相談と心理相談。就労相談というのはキャリアコンサルタントができる話なんですけれども、心理相談に関しましてはそこに立ち入るのが大変難しいものですから、私たちのサポステにも公認心理師、あるいは精神保健福祉士、いわゆる PSW、こういった方が在中しております。そういった方にリファーしながら、相談しながら相談を受けて就労に結び付けるようにしているということでございます。

今後、一番の課題は、そういった意味では専門家、心理関係の相談の専門家、あるいは関係機関とのさらなる連携強化といったものが、これからますます必要になるかなと考えております。これがサポートステーション、サポステの今の相談の実情でございまして、これは以前からそんな変わっているわけじゃありませんし、コロナで多少変わりましたが、これからも同じような状態が続くのではないだろうかなというふうに考えております。以上でございます。