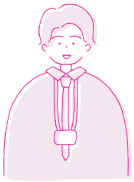
③ 自分でも自分の困りごとがよく分からない・見通しが持てない人もいる

【3-1】インタビュー（表12）を見ると中には、相談者自身困りごとが漠然としたまま子若センターにつながっていることが分かる。また、子若センターに初めて相談した時の相談内容（図13）を見ても、「自分でも何に困っているか分からないが相談した」を選択した人が約1割を占めている。これらの背景としては、課題が多方面に渡り複雑で相談者自身混乱している状態のケースや、家族の紹介で子若センターに来た（図14）ものの本人は課題を感じていないで相談に至ったケース、また漠然とした困り感は感じているが明確に認識はしていなかったり、言語化できない状態のケース等が考えらえる。

調査① インタビュー調査より一部抜粋

表12では、困りごとを抱えているが何に困っているか分からない状態で相談に来ている相談者や学校に行かなくなった理由に関して相談者自身よくわかっていない状態であること、当時漠然と困っているが何に困っているかどうかすらもよく分かっていない相談者の声が読み取れる。

相談者Ｉのインタビュー内容（表12）



インタビュアー	いえいえ。ありがとうございます。もう1個は相談の場面、相談だけじゃないんですけど、子若センターのところで感じたところを当時を思い出していただきながら、ご質問したいんですけど。相談される方って、最初から明確にこれとこれを希望しているというふうに思う方と、相談しているうちに、最初は何となく就労方面で困ってるなとか、就労方面で相談したいなとかみたいなところをわりとバックとしてあって。話しているうちに明確になっていく方と、いらっしゃると思うんですけど、先ほど就労の前をやりたいというふうに仰ってましたけれども、それはわりと明確に最初からお持ちでこちらにいらっしゃった感じですか？
相談者Ｉ	それに関しては、最初はだいぶ漠然としてまして。ただ、それこそ最初（支援機関）を知っているというか、それも親に紹介されてこういうところあるんだなみたいな感じで。ここはどうなんですかみたいな感じで、確かこちらに相談して。で、こちらから、それもあるけど（上記とは別の支援機関）とかそっち方面もあるよみたいな感じで提案してもらって。いろいろ話してる間に、いきなり就職に向かうより就職の前段階のほうがいいなというのが、固まってきた感じだったはずです。最初から決まってたというよりかは、相談しながら、就職の前段階からいったほうがいいんじゃないか、となったはずです。
インタビュアー	ありがとうございます。すごく細かくありがとうございます。
相談者Ｉ	確かそうだったなと。

（石巻市、男性、20代）

調査① アンケート調査 設問5『子ども・若者総合相談センターへ初めて相談をしたときの主な相談内容（3つまで）を教えてください。』（図13）

図13では、子若センターへの相談当初の主な相談内容について、「学校に関する相談」が52.1%、次いで「家族や家庭に関する相談」が32.3%となっている。「自分でも何に困っているかよく分からないが相談した」が10.4%となっており、相談者のうち約1割が自分自身の困りごとがよく分からない状況であると読み取れる。

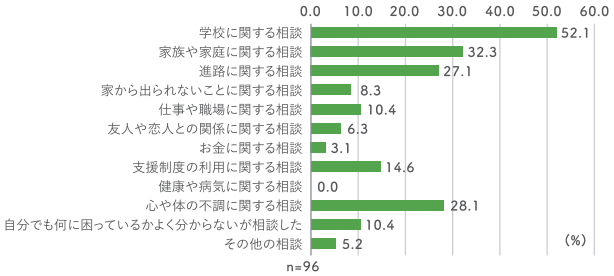


図13：初回相談時の主な相談内容

調査① アンケート調査 設問25『子ども・若者総合相談センターをどのように知りましたか（いくつでも）。』（図14）

図14より子若センターを知った経緯に関して「家族（父・母・その他家族）」が一番多く40.6%になっている。次いで「学校・スクールソーシャルワーカー・スクールカウンセラー」22.9%となっており、本人以外が子若センターの存在を知り、相談につながったことが読み取れる。

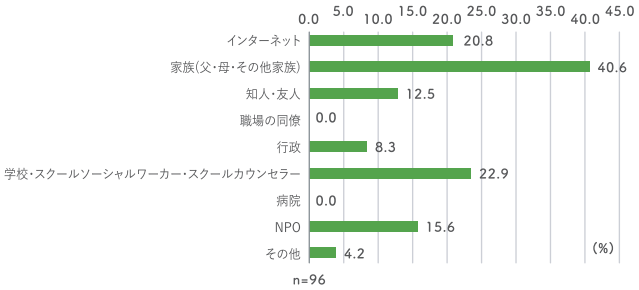


図14：子若センターを知った経緯

【3-2】子若センターに初めて相談した時の生活の満足度（0～10点）（図15）において低い点数をつけた相談者の回答（表13）を見ると、現状への行き詰まり感や絶望感、将来への希望の持てなさを抱いていることが分かる。

調査① アンケート調査 設問17『【あなたが子ども・若者総合相談センターに最初に相談した時の状況について教えてください】あなたは全体として当時の生活にどの程度満足していましたか。「全く満足していない」を0点、「非常に満足している」を10点とすると、何点くらいになると思いますか。』（ 図15 ）

図15は、子若センターに最初に相談した時の生活の満足度については、「5点」が最も多く21.1%、次に「3点」16.9%、「0点」12.7%であった。全体として生活の満足度が低い傾向がうかがえる。

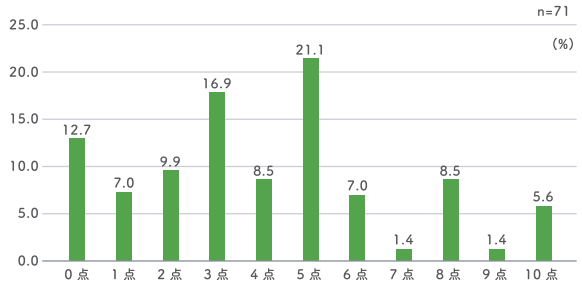


図15：相談時の生活満足度の各点数の分布図

調査① アンケート調査 設問18『【あなたが子ども・若者総合相談センターに最初に相談した時の状況について教えてください】あなたは全体として当時の生活にどの程度満足していましたか。「全く満足していない」を0点、「非常に満足している」を10点とすると、何点くらいになると思いますか。回答された点数の理由を教えてください。※記述回答』を0～3点で回答した回答者の回答理由

調査①アンケート調査 設問17『【相談した時の状況について教えてください】あなたは全体として当時の生活にどの程度満足していましたか。』で0点から3点で回答した者の回答理由をみると将来の不透明さや、自己への自信のなさから、絶望感を感じている声が多数見られた。

相談当初の生活満足度を0～3点で回答した回答理由（ 表13 ）

- 自分が何をするべきかよく分からない時間があってそういう時、自分はここ（相談先）に居ても良いものかという戸惑いがあったから。（ 2点、石巻市、女性、大学生・短期大学生 ）
- 精神的に疲れていた。（ 3点、石巻市、男性、無業者（求職中の人を含む） ）
- あまり先がわからなかった。（ 2点、石巻市、男性、高校生 ）
- 何をしても自分に出来ることはないと思っていた。（ 3点、石巻市、女性、小学生 ）
- 自分に希望が持てず、絶望感を強く感じていたため。（ 2点、石巻市、男性、高校生 ）
- 自分の人生を振り返ってみると、あらゆる体験に心の底から笑っていないことに気づき絶望してしまったから。（ 2点、石巻市、男性、高校生 ）
- 将来が不透明で希望が持てない（ 0点、東松島市、女性、無業者（求職中の人を含む） ）

④ 地域に困りごとを相談できる存在が少ない

【4-1】何でも悩みを相談できる人がいる場所についての全国比較（図16）や、困ったときに頼れる団体や機関（図17）を見ると、地域に困りごとや悩みを信頼して相談できる存在が少ないと感じていることが分かる。インタビュー（表14）を見ると、支援機関の職員が相談者と良好な関係を育んでも、急な離職や異動等で担当が交代となり関係が希薄になるケースや、相性が合わないことで支援者だけでなく支援機関自体と疎遠になってしまうケースも見られた。結果として、相談者の悩みがさらに深刻になるケースも見られた。

調査① アンケート調査 設問23『【あなたが子ども・若者総合相談センターに最初に相談した時の状況について教えてください】あなたが「何でも悩みを相談できる人がいる」と感じていたのはどこ（だれ）ですか（いくつでも）。』の全国比較（ 図16 ）

図16より、「何でも悩みを相談できる人がいる」と感じていたのはどこ（だれ）ですかについて、全国に比べ、「地域の人」と回答する割合が相談当初、現在ともに低い水準であることが分かる。

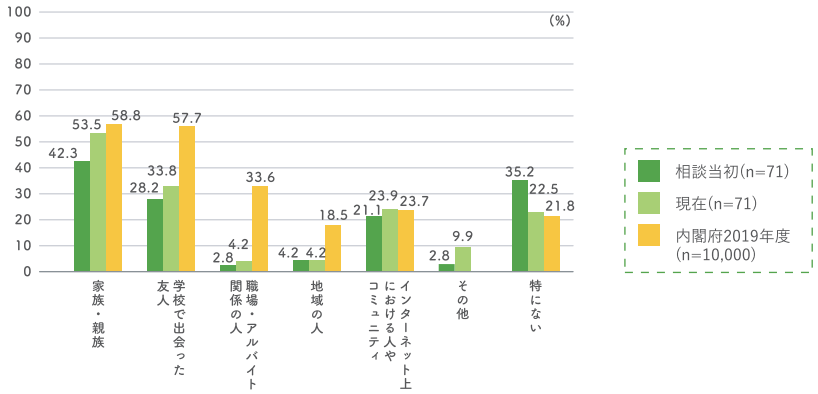


図16：「なんでも相談できる人がいる」と感じていたのはどこ（だれ）ですかの割合（子若センターの相談当初、現在と全国比較）

調査① アンケート調査 設問36『あなたが困った時に頼れる団体や機関などを教えてください（いくつでも）。』（ 図17 ）

図17から、困ったときに頼れる団体や機関はどこかという質問に対し、「民間・NPO等の支援団体」が39.6%、「学校」が37.5%が特に多く、その他の選択肢も幅広く回答があったものの、「ひとつもない」と選択した人も16.7%いることが分かる。

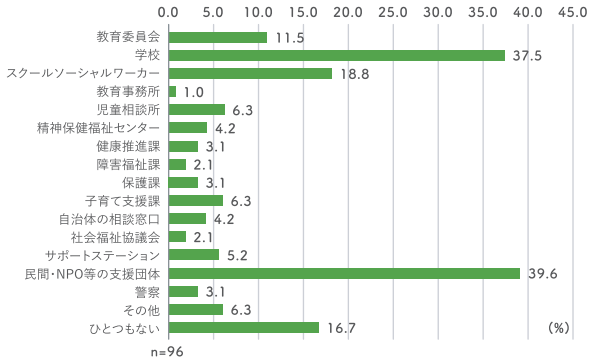


図17：困った時に頼れる団体や機関

調査① インタビュー調査より一部抜粋

表14では、信頼をおいていた窓口の担当者や支援者が立て続けに退職されたことで、頼れる相談相手が居なくなり、支援機関への不信感を募らせていることが下記のインタビュー内容から読み取れる。

相談者Ｊのインタビュー内容（表14）

相談者Ｊ	ここに初めて来たころにちょうど、このメモについていったんだけど、（支援機関）で窓口になってくれた人が突然辞めて、そこから、（支援機関）はなかったことに。誰に頼ったらいいのか分かんない。突然辞めるんで、看護師さん。本当に大丈夫そうっていったかな、調整の看護師さん、居て。その人とも（支援者）と一緒に会って、こういう状態でっていう話はしたけど。突然辞められたんで。（支援機関）なんやこれ、と。
インタビュアー	それは、そのあとに誰に連絡したらいいか分かんなくなりますね。
相談者Ｊ	分からない。それこそ（精神）保健福祉士なのか、看護師なのかっていうのも分かんないんです。私の状態を。 （中略） 私の性格だと、（病院の○○先生）はアウト。なんでっつったら、患者にも家族にも上目線だから。周りの人に聞いたら、（相談者M）さんこういう症状なのによく働いてるねって言われたこともある。

（女川町、女性）

【4-2】一方で、支援機関の視点から見ると、各機関に期待することについての回答（表15）から、行政で若者支援が十分になされていないとの課題や、機関同士の相互理解、地域としての支援体制の強化を期待する声があるのが分かる。

調査② 機関等調査 機関票 設問12～15『今後の支援をより良くするために、次の各機関に期待することがあれば教えてください。※記述回答』

調査② 機関等調査にて今後の支援をよりよくするために各機関に期待することがあれば教えてくださいという問いに対し、支援機関同士の連携が強くないことやそもそも互いの強みや弱みを出し合えていないことが分かる。
（）内は回答機関の分類。

各機関へ期待すること（表15）

- 若者の場合、支援機関につながると、行政がすぐ手を引く印象があります。ネットワークの一員として行政の立場で役割を担っていただけると助かります。（就労）
- お互いの支援の特徴を知り、強みを生かし弱みを補完する関係になれればと考えています。（就労）
- 地域での相談体制を強化していただきたいです。（保健福祉）
- 隙間支援の共働。（保健福祉）
- 特にこども・若者はその先にも人生が続いているため、いろいろな助けをもらいながらも一人で生きていけるようなことを身に着けることのできるような関わりをするためにはどうしたらいいのかを考え続けることで、共生地域を作っていけると考える。（保健福祉）