

第8節 フォローアップ

1 フォローアップの意味と課題

自立支援には二つの側面がある。一つは「自立する」ことであり、もう一つは「自立し続ける」ことである。後者の「自立し続ける」ことを支援するためには、フォローアップの在り方が非常に重要になってくる。

たとえば、ある若者は“働く”ことで収入を得て生計を立てることを“自立”にとらえ、「僕は自立するために働けるようになる」ことを目標として挙げてきた場合、支援計画の上では就労（就職）がゴールとして設定されるだろう。そして、そのために何が必要なのかを共に考え、支援計画に沿って実行していく。キャリアカウンセリングで不安を解消しながら、自己分析をする。職場体験（インターンシップ）で自信を獲得し、履歴書を作成する。ハローワークやネットを活用して希望の企業を絞り込み、業界研究をする。面接練習を繰り返し、面接に臨むに当たっての心構えや服装のチェックをしていく。めでたく就職が決まり、きっと彼は満面の笑みで挨拶にくるだろう。

一見、とても順調に支援計画が遂行され、一人の若者が自立に至ったように考えられる。しかし、支援する側の人間として、そこですべてが終わり、ホッとしていられるだろうか。本当のところは不安になるはずである。職場の人間関係はうまくやれているだろうか。挨拶や返事はしっかりできているだろうか。壁に当たったとき、一人で抱え込まずに上司や同僚に相談できているだろうか。明日、離職するなんてことはないだろうか。来年も元気に働いているだろうか。もし、会社を辞めなくなったときに、事前に相談に来てくれるだろうか。辞めてしまったとしても、報告に来てくれればできることがあるかもしれないが、もう一度足を運んでくれるだろうか。

確かに、目標である就職までの支援は達成できたかもしれない。けれども、それで自立支援が終わるわけではない。これからも自立した状況を続けていけることが大切であり、そのためにフォローアップが存在していなければならない。

自立とは、自分の力（他者の力を借りることもある。）で自分自身を支えられる状況を維持できるかどうかにある。社会との接点なく孤立している若者は、自分を支える足が「自分」または「家族」しかない非常に不安定な状況である。職場や学校も一つの社会であり、足になり得る。その他、友人、サークル、習い事、趣味など、関わりある社会との接点をどれだけ持てるかで、自分を支える足の本数が変化する。もちろん、足をたくさん持っていなければならないわけではなく、1本1本の足が太ければそれで安定するだろう。つまり、自立し続けるためには、自らを支える足（社会的所属）の数と強度のバランスが必要なのである。

若者にとって、自らを支え、支援してくれた人間、または居場所は所属できる社会の一つとなる。困ったとき、迷ったとき、壁にぶつかったとき、そこへ行けば、その人に相談すれば何とかなるといふ安心感、いつでも助けてくれるだろうという信頼感が、自立を獲得した後も持っていられるような関係、仕組み（プログラム）の構築まで含めての自立支援でなければならないし、支援者はフォローアップまでを常に念頭に置いて支援をするべきだろう。

しかし、フォローアップにも課題はある。一つには、個人で支援していく場合のキャパシティが挙げられる。これは物理的な時間とも言える。長年、支援をしていけばそれだけフォローアップをしていく人数が増えていく。10名が100名、1,000名と増えた場合に、個人では抱えきれなくなるだろう。もう一つは、定期的な報告や連絡を強要できないことである。こちらがいくら心配をしていても、もしかしたら、もう連絡してほしい若者もいるかもしれない。または、自立はしたものの、何らかの理由で再び社会から孤立してしまった場合、支援者に対する“申し訳のない気持ち”から連絡することに1歩踏み出せないこともある。

フォローアップは非常に重要であるが、支援者側が目一杯になってしまうことは避けなければならない。そのためには、保護者とも連携をとっておく。グループでフォローできる機会を提供する。メーリングリストやSNSを活用するなど、個人または団体で工夫する必要がある。繰り返しになるが、自立には「自立する。」と「自立し続ける。」という二つの側面がある。その意味からフォローアップは不可欠なものであると認識をしておきたい。

2 現場の実践例（NPO法人「育て上げ」ネットの実践から）

NPO法人「育て上げ」ネットでは、若年者就労基礎訓練プログラム（通称：ジョブトレ）を通じて、若者の就労を支援している。プログラム終了後には、正社員就労を希望する者もいれば、アルバイトから始めることを望む若者もいる。その中でも大切にしているのが、「働く（就労）」こと以上に「働き続ける」ということである。ジョブトレそのものが就労を目的とした支援プログラムであるため、安定的に就労できるようになると“卒業”という形になる。しかしながら、卒業後もずっと働ける状況でいてほしい、できれば年に1回でも顔を出して、状況を聞かせてほしいという現場の思いから生まれたフォローアップのための事業が「ウィーク・タイズ・プログラム」である。

ウィーク・タイズ・プログラムでは、卒業生のフォローのために以下のようなサービスを提供している。

- （１）定例会（食事会・呑み会・スポーツイベントなど）
- （２）個別支援（キャリアカウンセリング・就職/転職支援）
- （３）保護者支援

（１）定例会

毎月、立川市にある事務所内で夕方から開催されるのが食事会・呑み会である。スポーツイベントは土日や祝日に行われる。これら定例会には三つの機能が備わっている。一つには、同時期にジョブトレに参加していた者同士の情報交換の場であり、同窓会的な場の提供である。過去に何らかの悩みを抱え、孤立状況にあった者にとって、働いている事実だけでは自分の成長を相対的に実感しづらく、また、自らが所属している職場と他の職場を比較して考えることは難しい。同様の経験を有していた者同士であれば、安心して過去の自分と今の自分を比べながら話すことができ、互いに変化したところ、現状の課題について伝えることができるのである。アルバイトから始めた者であれば、次のステップを考えたとき、すでに目標である働き方をしている安心できる仲間には、忌憚のない意見や質問をしやすい環境がこのプログラムにはある。

二つめには、卒業生である若者とジョブトレに参加している若者とが交流をすることで相乗効果が生まれることである。卒業生にしてみれば、ジョブトレに通う若者は後輩であり、先輩としてのアドバイスや社会に出てみての率直な感想 - 良いところ、つらいところ、楽しいところ、難しいところ - を伝えることができる。後輩であるジョブトレに通う若者にとっても、目の前の卒業生は過去に自分と同様の経験または状況にいたことから、自分の悩みを吐露しつつ、気軽に質問することが可能となる。何より、卒業生にしてみれば、「自分の仕事を語る」ことで自尊心が涵養され、責任感が育まれる。ジョブトレに通う後輩は過去の自分であり、彼らに語りかけるということは過去の自分への語りかけに等しい。自分がどれだけ変わったか、あの頃とは違い自分を再認識できることは、仕事を続けるうえで非常に有意義なのである。

最後は、現状のシンドイ部分や、職場の上司や同僚、業務内容への愚痴（不平や不満）を安心して吐露できる場としての機能である。他人が集い生産活動を行う職場では、誰でも大なり小なりの不平や不満を抱えている。それはすぐにでも離職するといったものではなく、小さなストレスの積み重ねである。そのガス抜きを定期的に行うことで、翌日からの仕事に備えることができるのである。このガス抜きをする場がないとき、小さなストレスは少しずつたまり、どこかで“ いっぱいいっぱい ” になってしまう。

すでに顔見知りとなっていれば食事会や呑み会でグループとなるが、卒業生同士にしる、新しくジョブトレに参加した者にしる、知らない者同士の交流のきっかけとしてスポーツイベントなどを関係構築のフックとして開催している。

（２）個別支援

ジョブトレを卒業した若者の進路は多様であり、前述のように正社員として就職した者もいれば、アルバイトや契約社員、派遣社員など、卒業時の事情と希望に合わせたものとなっている。しかし、働き続けていれば考え方も変化をしていく。業務内容は好きだが職場を変えたい。非正規社員ではなく正規社員を目指したい。もっと自宅から近いほうがいい。一人暮らしをするために収入が多い仕事に就きたいなど、働き続けることとは別に、現状に変化を求めるものもある。そのとき、フォローアップとしてこのプログラムで提供しているのが、個別的なキャリアカウンセリングや就職／転職支援である。

キャリアカウンセリングといっても、専属のカウンセラーは彼ら・彼女らがジョブトレに参加する前の状況から現在に至るまでのすべてを把握しており、また、クライアントである卒業生とも長年の信頼を築いている。保護者との連携も密である。だからこそ、今の職場環境や労働条件から、次に求めるものまでをざっくばらんに話すことができる。１日や２日の付き合いでないからこそ気軽に、真剣に話せる機会の提供ができるのかもしれない。

就職や転職活動にしても、確かに履歴書作成や面接の練習はするが、内部ですべてを完結するのではなく、近隣のハローワークやジョブカフェの相談員と連携をとり、有効活用できそうなセミナーには積極的に参加するよう卒業生には促す。また、一般企業などとのつながりの中から、本人と先方企業にマッチングが可能であると判断した場合は、直接希望の人事担当者を紹介することもある。すでに紹介しようとする企業に、ジョブトレの卒業生が働いている場合などは、人事担当者の理解も早く、比較的スムーズに面接まで進む。そこから先は相性の問題もあるので何とも言えないが、卒業生の仕事が評価されるにつれ、次に続く若者にチャンスが広がるのは、支援側としても大変ありがたいことである。

（３）保護者支援

ウィーク・タイズ・プログラムには保護者への支援も含まれている。卒業生に何か悩みやトラブルがあれば、保護者はそれに気がつく。そのとき、すぐにジョブトレの担当者に連絡が入ることで、

早期に問題解決に動くことが可能となる。また、卒業生の進路がアルバイトであった場合など、保護者としては当然将来を心配するものであるが、卒業生自身の気持ちを把握していることで、保護者と卒業生の間に入って、状況説明や今後のキャリア形成などを話し合う場を作り、相互理解を進めることもできるのである。卒業生が考える次の働き方、働き先と、わが子を思う保護者の考え方が必ずしも一致するわけではない。しかしながら、社会とつながり、働き続けている若者にとって保護者の理解は何よりの支えとなり、心のよりどころとなるのは事実である。だからこそ、フォローアップに関しては、保護者とのつながりも重要な機能として残しておかなければならないのである。

----- ● NPO法人「育て上げ」ネット理事長 工藤啓

3 現場の実践例（フォローアップ（青少年就労支援ネットワーク静岡の実践から））

（財）社会経済生産性本部の調査によれば，青少年就労支援機関を利用する，いわゆるニートといわれる若者の8割は，1か月以上働いた経験がある。この事実は，職に就けなかったことではなく，就労の継続に問題があったこと，つまり，青少年の就労支援は，就職がゴールではなく，スタートであることを示している。要は，フォローアップこそが，就労支援のコアの活動である。よって，就労支援のパフォーマンスの指標は，支援対象者のうち働いていない者に対する，働いている者の比率の時系列となる。対象者個人単位でいえば，仕事をしている時間をON，していない時間をOFFとして，OFFに対するONの比率である。

この指標を上げるため，就労支援は，次の二つの目標をもつ。一つの仕事を長く続ける（職場適応の波をうまく乗り越える。），転職を素早くする（転職してもよいが，職探しに時間をかけない。）。いずれにせよ，正に，「プレイスアンドトレイン（仕事に就いてから能力を伸ばす）」モデルである。なお，と のいずれにより力点を置くかは，その仕事による「トレイン」の効果やストレスの程度の見込みによる。

青少年就労支援ネットワーク静岡では，次のようなフォローアップシステムを用いることで，と の達成を狙っている。

- ・ 地域別の担当者制度：担当者は，基本的に地域別に対象者を担当し，「エンドレス」に，その地域内の対象者との関係を継続し続ける。就職後こそ，セルフコントロールスキルの指導も含め職場への適応支援や，素早い転職支援を行うためのモニタリングが必要であるので，その後，地域（たとえば，ファミリーレストランや公民館）において，担当者は，対象者と定期的に面談をし続け，いったん安定しても，関係を継続し続ける。地域別の仕組みをとることで，担当者は，担当地域内の雇用主の動向に累積的に詳しくなり，職探し（プレイスメント）の能力も上がる。
- ・ ピアによる相互支援：一定の数の対象者の存在する地域ごとに，定期的に，未就労・既就労にかかわらず，対象者が集うフォローアップミーティングを行っている。具体的には，静岡市内における2か月に1度のミーティング，藤枝市内における1か月に1度のミーティングである。支援者が場を提供し，対象者は自由な意見交換を行う。何年分もの対象者が累積し，こうしたグループが相互支援の場として機能するようになると，支援者による直接支援の重要性は，相対的に減少することになる。いずれにせよ，いつでも戻ってこられる場があることは，孤立化を防ぐために非常に重要である。

*ジョブクラブ（第4章第6節「コラム（就労支援に関するエビデンス）」参照）は，ピアの相互支援による，就職支援手法である。これもまた，対象者が失職したら，いつでも戻ってこられる場である。

すべての人がリスクに曝され続ける現在，フォローアップこそが，就労支援の中核的活動である。青少年の就労支援とは，地域の人々が支え合うシステムを構築することによって，この遍在するリスクから相互に身を守る，地域づくりなのである。