

## ．支援団体による支援の実態 < Part.1 >

### 1．郵送アンケート調査概要

#### 1) 郵送アンケート調査の位置づけと目的

郵送アンケート調査は、次章で言及する現地ヒアリング調査と併せ、支援団体(支援する側)に対する調査である。サービスの観点である「支援団体は、被支援者やその家族に対して、どのような支援・サービスを提供しているか」や、マッチングの観点である「提供している支援・サービスがニーズにマッチしているか」といった点を中心に、支援する側の現状と課題を明らかにしていく。

特に郵送アンケート調査における目的は、第一に、困難を有する子ども・若者を抱える家族、及び家族に対して支援を行っている機関・団体の実情の把握すること。第二に、困難を有する子ども・若者に対する各種支援の成功事例を収集すること。第三に、支援団体の支援上・運営上の課題、要望等を収集することである。なお、アンケート結果は回収後統計的に分析した上で、本調査業務の目的に合致している支援団体を抽出し、現地ヒアリング調査の調査候補とした<sup>2</sup>。

#### 2) 郵送アンケート調査の手順

郵送アンケート調査の実施に際しては、「調査票の作成、(先行)ヒアリングの実施」、「実査(送付、督促、回収)」、「調査結果の分析、整理」の3つのフェーズから構成される。各フェーズを構成するタスクについては次表の通りである。

図表 33 郵送アンケート調査の作業手順

郵送調査の作業手順
<p>[1 調査票の作成、ヒアリングの実施]</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 調査票作成のためのヒアリング対象の選定</li><li>● 調査票(仮案)の作成</li><li>● 調査票作成のためのヒアリングの実施</li><li>● 調査票の修正、確定</li></ul>
<p>[2 実査(送付、督促、回収)]</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 郵送調査の送付先リストの作成</li><li>● 郵送調査での同封物(依頼状など)の準備</li><li>● 実査(調査票の送付、督促、回収)</li></ul>
<p>[3 調査結果の分析、整理]</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 調査結果の確認・読み込み、分析</li><li>● 分析結果の整理、示唆の検討</li></ul>

<sup>2</sup> 郵送アンケート調査は、「子ども・若者育成支援推進法 第32条第2項」に則り実施した。

(1) 調査票の作成、ヒアリングの実施

調査票のブラッシュアップの他、支援団体の支援の実態把握、被支援者(潜在的に支援を必要としている人も含む)のニーズに対して支援団体がどのようにサービスをマッチさせているかについての理解を深め、郵送アンケート調査票を作成するために、いくつかの支援団体に先行的にヒアリングを実施した。具体的には、後述の「支援団体による支援の実態 < Part.2 >」における、第1期及び第2期の現地ヒアリング調査の訪問先である。

そのようなプロセスを経て作成した調査票案は、企画分析会議での討議や委員からのアドバイスを受けて修正を行った。さらに、子ども・若者問題や支援についての専門性を有する有識者に依頼し、質問票の内容についての意見を集めた上、問1～問9の設問からなる質問票を確定させた。

図表 34 郵送調査の目的と設問内容の対応関係

調査目的	調査内容	対応する設問
支援機関・団体の実態把握	支援機関、団体の規模	問1、問2
	支援内容	問5、問6、問7、問9
	財務内容	問3、問4
支援機関・団体の課題把握	運営上の課題	問8
	ネットワーク面での課題	問9
好事例の収集	特徴的な体制・組織	問6
	成果を上げている・特徴的な支援方法	問7

(注) 郵送調査の調査票の原票は、末尾の「APPENDIX」に掲載。

(2) 実査(送付、督促、確定)

調査票を確定した後、調査票の送付先を選定した。選定に当たっては、全国の自治体(都道府県・政令指定都市(67件)の子ども・若者支援担当部局に調査趣旨に合致する支援団体を推薦してもらった。その結果、郵送調査の対象として368団体をリストアップし、調査票を送付した。

郵送調査の調査概要は以下の通りである。

図表 35 郵送調査 調査概要

調査仕様	調査対象者	各支援団体
	標本数	送付: 368標本 回収: 150標本(回収率約41%)
	調査方法	郵送法(メール利用)
	調査量	設問項目数: 24項目(SA設問15、MA設問5、数値回答4) 記述回答項目数: 16箇所(その他3、自由記述13)、回答者情報6項目

なお、調査票送付から一定期間経過後、アンケート未回収機関に対して督促を行い、回収率を高める措置を採った。調査期間は2012年11月16日から同月30日までの約2週間に設定した。

調査期間終了後、回収したアンケートの結果を統計的に分析するとともに、記述回答内容と併せて検討し、現地ヒアリング調査の候補を選定した。

### 3) 郵送アンケート調査の調査項目

冒頭で言及した、困難を有する子ども・若者を抱える家族、及び家族に対して支援を行っている機関・団体の実情の把握、困難を有する子ども・若者に対する自立支援の成功事例の収集、支援団体の支援上・運営上の課題、要望等の収集、の3つの調査目的を達成するため、以下の通り調査項目を設定した。

図表 36 郵送調査 調査項目

	設問番号	設問概要	設問詳細
団支援の機関概要	1	組織の人員構成	1)職員数(正規職員、非正規職員、登録ボランティア) 2)有資格者数
	2	施設規模・設備	所有(・あるいは賃借等により利活用)している施設
	3	事業規模	過去1年間(前年度事業)の総収入
	4	事業規模推移	平成20年(度)と平成23年(度)と比較した際の総収入額の変化
	5	支援対象者	支援対象者の居住地域
団支援の機関支援	6	提供している支援	1)組織の特徴・強み 2)提供している支援内容 3)他団体と比較して独自性が高い、成果の挙げている支援
	7	支援プロセス・ステップ	1)独自性が高い、成果が挙げている支援の対象者 2)独自性が高い、成果が挙げている支援の内容 3)独自性が高い、成果が挙げている支援のプロセス
組織課題運営	8	組織運営上の課題	継続的・持続的な運営をしていく上で蓄積したい経験、身につけたいノウハウ
	9	他機関との連携状況	現在連携している機関、今後連携していきたい機関
	10	地方自治体・政府に対する要望	今後活動していく上で、地方自治体・政府に対する意見

## 2. 郵送アンケート調査結果

### 1) 支援団体に関する基礎情報

#### (1) 組織の人員構成

支援団体の正規職員は「4名以下」と回答した支援団体が全体の62%（うち、「0名」は10%）を占めたことから、回答機関は全体的に小規模な機関が多かった。また、正規職員の勤続年数は、「5～9年」という回答が最も多く、全体の34%を占めた。

図表 37 正規職員数(SA)

	0名	1名	2名	3名	4名	5～9名	10名以上	合計
回答数	11	21	12	11	13	23	19	110
割合	10%	19%	11%	10%	12%	21%	17%	100%

図表 38 正規職員の勤続年数(SA)

	1年	2年	3年	4年	5～9年	10年以上	合計
回答数	9	15	19	8	32	11	94
割合	10%	16%	20%	9%	34%	12%	100%

非正規職員は4名以下の支援団体が全体の51%を占めた一方で、「10名以上」と回答した支援団体数は全体の18%であった。登録ボランティアは「4名以下」が47%と最も多かった一方で、「10名以上」と回答した機関が全体の26%であった。

図表 39 非正規職員数(SA)

	0名	1名	2名	3名	4名	5～9名	10名以上	合計
回答数	9	16	13	6	9	32	19	104
割合	9%	15%	13%	6%	9%	31%	18%	100%

図表 40 登録ボランティア数(SA)

	0名	1名	2名	3名	4名	5～9名	10名以上	合計
回答数	20	3	8	2	4	9	33	79
割合	25%	4%	10%	3%	5%	11%	42%	100%

心理系資格(臨床心理士、産業カウンセラー等)、福祉系資格(精神保健福祉士、社会福祉士等)、医療系資格(保健士、作業療法士等)、就労系資格(キャリア・コンサルタント等)といった資格を有する者が4名以下の支援団体が全体の66%であった。

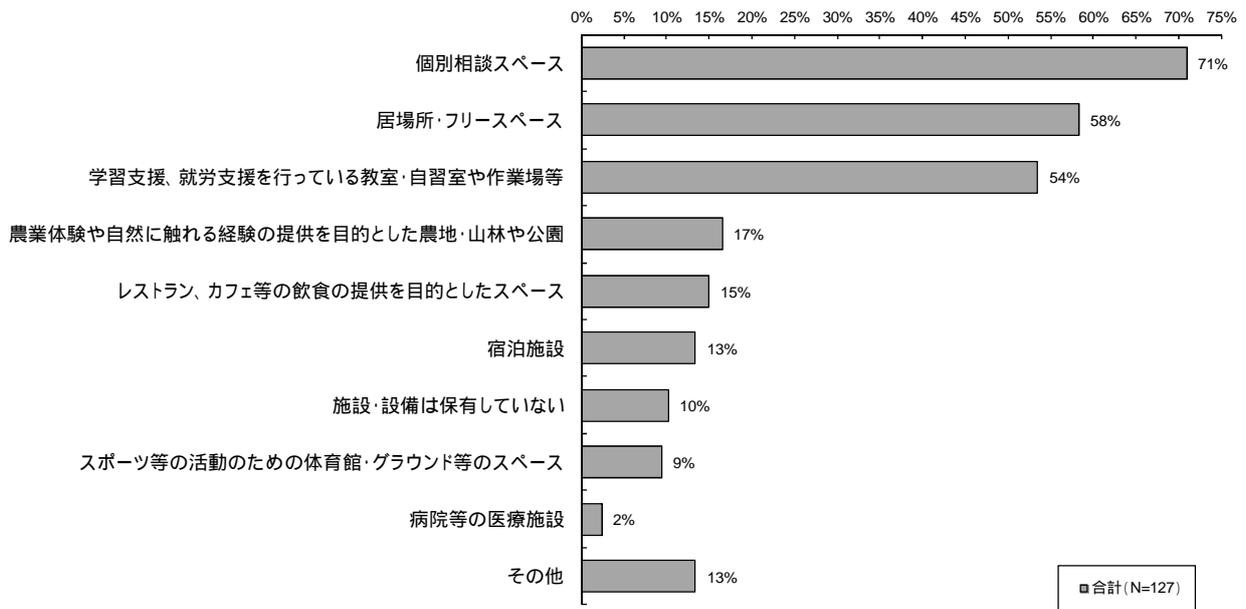
図表 41 有資格者数(SA)

	0名	1名	2名	3名	4名	5～9名	10名以上	合計
回答数	25	17	13	15	9	29	11	119
%	21%	14%	11%	13%	8%	24%	9%	100%

## (2) 施設規模・保有する設備

回答機関が所有(賃借含む)する設備としては、「個別相談スペース」が最も多く回答機関の71%が所有していると回答した。次いで、「居場所・フリースペース(58%)」、「学習支援、就労支援を行っている教室・自習室は作業場等(54%)」が多かった。その他の施設については概ね10%前後であった。2%とわずかではあったが、「病院等の医療施設」と回答した機関も存在する。

図表 42 所有(賃借含む)する設備(MA)

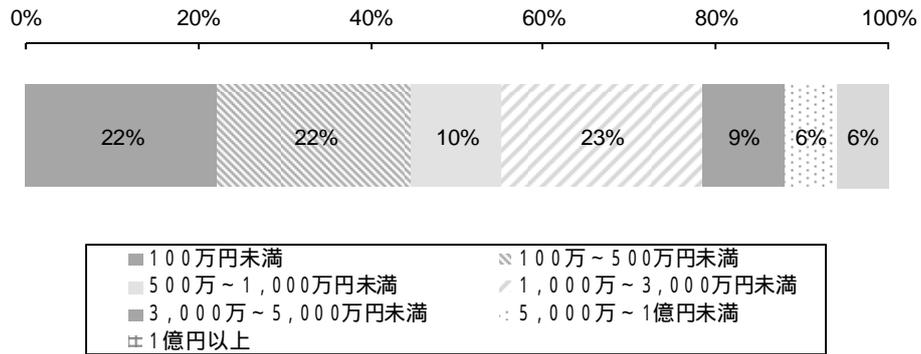


## (3) 事業規模と推移

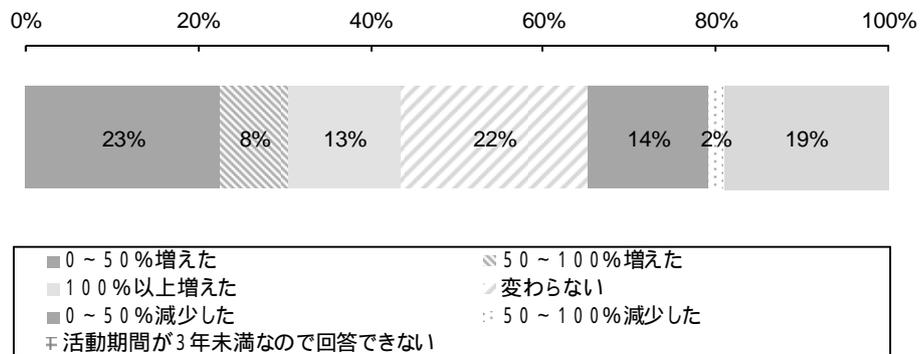
事業規模については、「100万円未満(22%)」、「100万～500万円未満(22%)」、「500～1,000万円未満(10%)」と、事業規模が1,000万円未満の支援団体が全体の半数以上を占めた。一方で、事業規模が1億円以上の支援団体も全体の6%を占めた。

平成20年度と23年度との総収入額の比較では、「0～50%以上増えた(23%)」、「50～100%増えた(8%)」、「100%以上増えた(13%)」と、約4割の支援団体が総収入額が増加したと回答している。その一方で、「0～50%減少した(14%)」、「50～100%減少した(2%)」と減少したと回答した支援団体は16%となっており、全体として、収入額が増えた支援団体が増加したことがうかがわれる。

図表 43 事業規模(N=116) (SA)



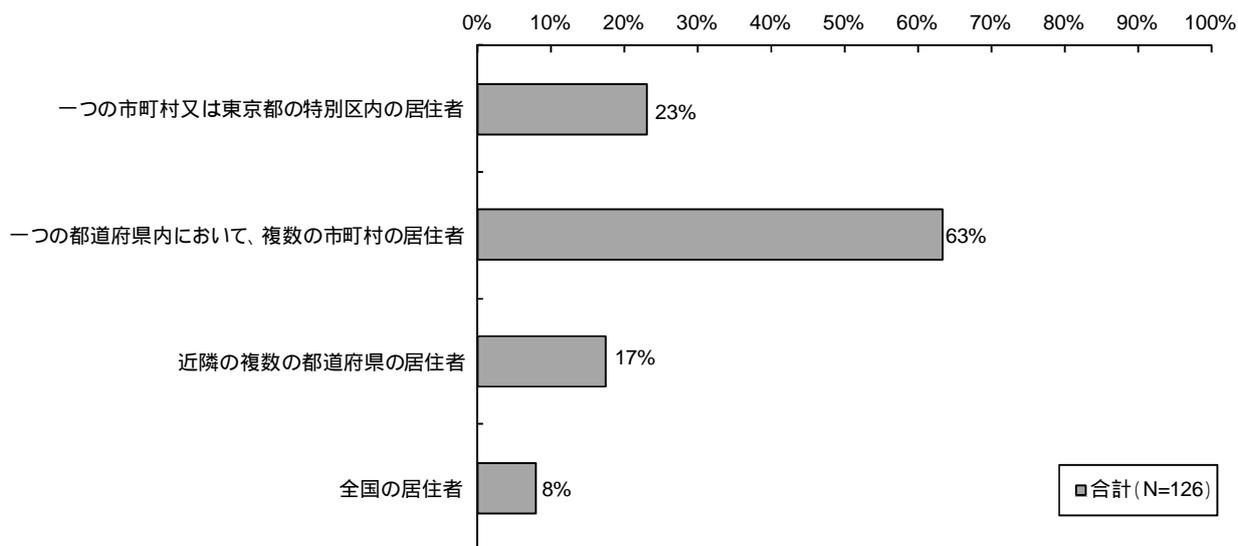
図表 44 総収入額の推移(平成 20 年度と 23 年度比較) (N=115) (SA)



#### (4) サービス提供範囲

1つの都道府県内において、1つの市町村または東京都の特別区内の居住者に対してサービスを提供すると回答した機関が全体の23%、複数の市町村の居住者に対してサービスを提供すると回答した機関が全体の63%を占めた。その一方で、複数の都道府県、あるいは全国の居住者を対象としてサービスを提供していると回答した支援団体も27%を占めた。上述のように多くの支援団体の規模は小さい中で、サービス提供している範囲は「複数の市町村」など、広く対応しているケースが多い。

図表 45 サービス提供範囲(MA)

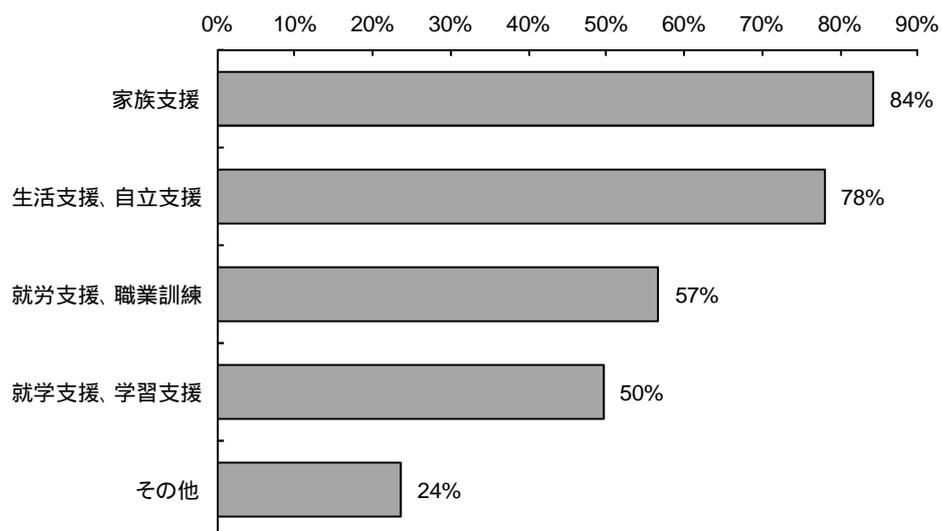


## 2) 提供される支援内容と特徴的な支援内容

### (1) 提供している支援サービス内容

「家族支援」、「生活支援、自立支援」、「就労支援、職業訓練」、「就学支援、学習支援」のうち、「家族支援」が最も多く回答機関の84%が提供していると回答した。次いで、「生活支援、自立支援(78%)」、「就労支援、職業訓練(57%)」、「就学支援、学習支援(50%)」であった。

図表 46 支援団体が提供している支援サービス内容(N=127) (MA)



なお、郵送調査では、サンプル数を確保するために支援団体の回答のしやすさ考慮して、支援メニューを設定した。つまり、支援団体の回答しやすさを鑑みて、支援メニューの中に、「就学支援・学習支援」を追加したり、「生活支援・自立支援」という比較的漠然としたメニューを入れたりしている。後述の第4章での「現地ヒアリングの調査結果」の支援メニューと異なる点には注意が必要である。

図表 47 郵送調査で提示した支援メニュー

郵送調査で提示した支援メニュー	支援メニューの説明	支援メニューが指す具体的な支援内容(例)
就労支援・職業訓練	被支援者本人の就労・就職を支援するもの	マッチング、資格取得対策、労働意欲醸成、職業技能・知識の付与、労働体験、有償就労体験等
就学支援・学習支援	被支援者本人の就学・復学を支援するもの	進学サポート、学習サポート、補習授業等
生活支援・自立支援	被支援者本人の生活や生きる力を支援するもの	規則正しい生活の回復、生活訓練、対人能力・集団行動能力の習得、対話力向上、社会援助（生活保護等）の取得支援等
家族支援	被支援者の家族を支援するもの	家族からの相談対応・カウンセリング、家族向け学習会、親の会の運営等
その他	-	-

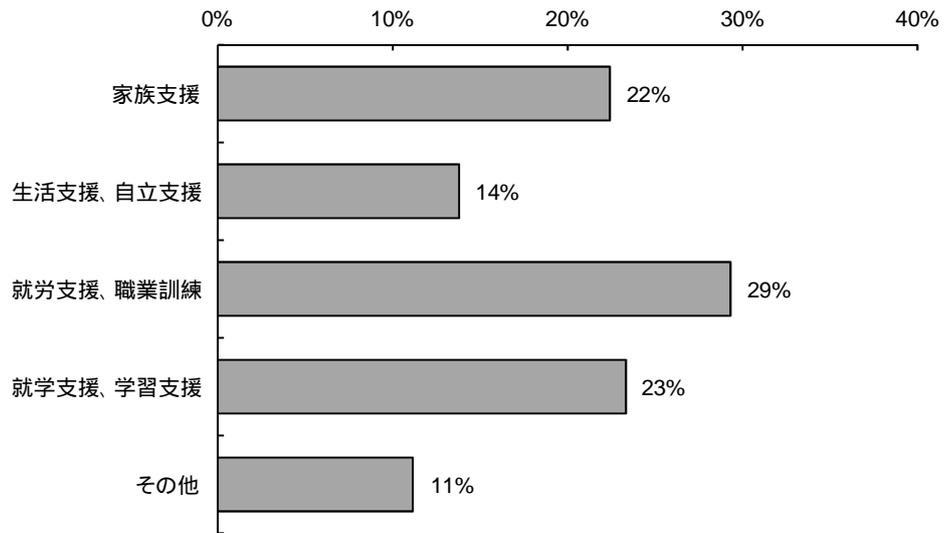
(注) 支援メニューの説明に有る通り、「何を支援するか」という観点から支援メニューの項目を設定。

## (2) 独自性の高い支援、成果が挙げられている支援内容

提供している支援のうち、他の機関と比べて特徴的・独自性の高い支援を行っているもの、あるいは、支援の成果が特に挙げられている支援について聞いたところ、「家族支援」と回答した機関は22%、「生活支援、自立支援」と回答した機関は14%、「就労支援、職業訓練」と回答した機関は29%、「就学支援、学習支援」と回答した機関は23%であった。

前項((1)提供している支援サービス内容)と比較すると、「家族支援」は提供機関の割合に対して、独自性の高さ、成果が挙げられていると答えた機関の割合が4分の1程度、「生活支援、自立支援」については6分の1程度である。その一方で、「就労支援、職業訓練」や「就学支援、学習支援」については、実施機関のうちの半数前後が独自性の高さ、成果実感を認識している。

図表 48 独自性の高い支援、成果が挙げている支援内容(N=116) (SA)



### 3) 支援の型・支援ステップという考え方

困難を有する子ども・若者及びその家族に対する支援はどのような支援方法によって構成されているのか、また、それらの支援方法はどのような順番で提供されているのかについて分析した。分析は、各支援団体が「独自性が高いと思われる、あるいは成果が挙げられていると思われる支援」とした支援メニューに対して、支援方法がどのような順番で提供されるかを整理した。

分析の考え方を具体的に説明する。上述のように「家族支援」、「生活支援、自立支援」、「就労支援、職業訓練」、「就学支援、学習支援」は「何を支援するか」という視点から項目出ししたものであることに對して、「どのように・どのような方法で支援するか」という視点から、以下の7つの支援方法を設定した。つまり、「1. 電話・メールでの相談対応」、「2. 来所による相談への対応」、「3. 訪問支援」、「4. 居場所支援」、「5. 通所支援(相談以外の活動機会の提供を伴う支援)」、「6. 宿泊支援」、「7. その他」の7つである。

#### (1) 家族支援

独自性が高い、あるいは成果が挙げられている支援として家族支援を選択した支援団体の回答傾向として、「電話・メールでの相談対応」や「来所による相談への対応」といった相談対応が支援の起点となっている。一方で、それ以降の支援については分散する傾向がある。

相談対応の後の支援後の分岐としては、「訪問支援」、「居場所支援」、「その他」が多い。「訪問支援」、「居場所支援」の次のステップとして多いのが、「通所支援」、「その他」となっている。「その他」の選択率が高いのは家族支援の支援フローの特徴であるが、これは親の会の運営などがこの選択肢に含まれているためと考えられる。

図表 49 家族支援の支援ステップ(N=27)(単位: %)

	ステップ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
電話・メールでの相談対応	51.9	3.7	7.4							
来所による相談への対応	29.6	51.9		7.4						
訪問支援		11.1	18.5	3.7		3.7				
居場所支援		7.4	14.8	3.7	3.7			3.7		
通所支援(相談以外の活動機会の提供を伴う支援)			7.4	14.8	7.4	3.7		3.7	3.7	
宿泊支援	3.7		3.7			3.7				
その他	7.4	3.7	11.1	14.8	18.5	3.7	3.7		3.7	3.7
無回答	7.4	22.2	37	55.6	70.4	85.2	96.3	92.6	92.6	96.3

#### (2) 生活支援・自立支援

独自性が高い、あるいは成果が挙げられている支援として「生活支援・自立支援」を選択した支援団体の回答傾向として、「電話・メールによる相談対応」から「来所による相談対応」、「訪問支援」、「居場所支援」、「通所支援」へ至る支援プロセスがあると考えられる。

その他の経路としては、「来所による相談への対応」、あるいは「居場所支援」が支援の起点となっているケースもあることがうかがえる。「来所による相談への対応」が支援の起点になっているパターンでは、そ

の後、「通所支援」及び「居場所支援」に移行する。「居場所支援」に至った場合も最終的には「通所支援」に収れんしていくケースが大半であった。「居場所支援」が起点になっているパターンは、その後、通所支援、宿泊支援等に分岐していく。

図表 50 生活支援・自立支援の支援ステップ(N=34)(単位:%)

	ステップ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
電話・メールでの相談対応	50	2.9		2.9						
来所による相談への対応	17.6	50	8.8							
訪問支援	8.8	5.9	38.2	2.9	11.8	2.9	2.9	5.9	2.9	2.9
居場所支援	14.7	8.8	8.8	32.4			2.9			
通所支援(相談以外の活動機会の提供を伴う支援)	2.9	11.8	11.8	11.8	29.4	5.9				
宿泊支援		2.9	5.9	2.9	2.9	11.8				
その他			8.8	5.9	5.9	5.9	2.9	2.9		
無回答	5.9	17.6	17.6	41.2	50	73.5	91.2	91.2	97.1	97.1

### (3) 就労支援・職業訓練

独自性が高い、あるいは成果が挙げられている支援として就労支援・職業訓練を選択した支援団体の回答傾向として、支援の起点が「電話・メールによる相談対応」と「来所による相談への対応」の2つに大別される。「電話・メールによる相談対応」から支援が始まる場合、次のステップが「来所による相談への対応」であった。その次のステップは、「訪問支援」、「居場所支援」、「通所支援」にほぼ同じ比率で分岐しており、各支援団体で対応が割れるようだ。「来所による相談への対応」から支援が始まる場合、次のステップは「居場所支援」から「通所支援」に移行するケースが約半数であり、その次に多いのは「通所支援」であった。これ以外のケースとしては、「通所支援」のみを継続的に提供するというケースが挙げられる。

図表 51 就労支援・職業訓練の支援ステップ(N=26)(単位:%)

	ステップ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
電話・メールでの相談対応	38.5	3.8				3.8				
来所による相談への対応	30.8	38.5	11.5	3.8						
訪問支援		11.5	15.4	11.5	3.8					
居場所支援	7.7	11.5	19.2	11.5	3.8	3.8				
通所支援(相談以外の活動機会の提供を伴う支援)	15.4	7.7	23.1	19.2	7.7	11.5	3.8			
宿泊支援			3.8	7.7	3.8					
その他		3.8			15.4	3.8	3.8	7.7	3.8	3.8
無回答	7.7	23.1	26.9	46.2	65.4	76.9	92.3	92.3	96.2	96.2

### (4) 就学支援・学習支援

独自性が高い、あるいは成果が挙げられている支援として就学支援・学習支援を選択した支援団体の回答傾向として、「電話・メールでの相談対応」が支援の起点となり、その後「来所による相談への対応」へ移

行し、さらに「居場所支援」、「通所支援」へと移行するパターンが最も多い。

その他のパターンとしては、「来所による相談への対応」が支援の起点となっているパターンが多い。このパターンでは、相談対応後、通所支援に移行する。

図表 52 就学支援・学習支援の支援ステップ(N=16)(単位:%)

	ステップ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
電話・メールでの相談対応	56.3		6.3	6.3						
来所による相談への対応	18.8	62.5			12.5					
訪問支援	6.3		12.5	12.5						
居場所支援	12.5		31.3	6.3		6.3				
通所支援(相談以外の活動機会の提供を伴う支援)	6.3	25	12.5	37.5	6.3	12.5	6.3			
宿泊支援					6.3					
その他			6.3				6.3			
無回答		12.5	31.3	37.5	75	81.3	87.5	100	100	100

#### 4) 支援ステップ毎の支援に関する特徴を抽出するポイント

郵送アンケートの結果を受け、困難を有する子ども・若者及びその家族に対して支援を行う団体・機関を抽出する際の視点、ポイントを整理した。ポイントは支援団体が提供する支援の内容に関するものと、支援団体の運営に関するものとに大別できる。

前者は郵送調査の項目に沿って支援内容ごとに「就労支援」、「就学支援」、「生活支援」、「家族支援」、「その他」の観点から検討した。具体的には、これらの各支援内容に共通して重視するポイントとしては、支援方法の明示性や方法論が確立されていること、あるいは支援内容の独自性の高さを設定した。

後者は支援団体の事業継続性、支援による成果の評価手法の有無、スタッフ育成・教育、待遇・報酬面での工夫の4点をポイントとして設定した。

図表 53 支援ステップ毎の支援に関する特徴を抽出する際のポイント

支援面	<p>【全体】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 被支援者がどういう状態(最終的・各段階)になることを目標としているかが明確かつ独自性があるか</li> </ul>
	<p>【就労支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 段階的・体系的な支援方法が明示的で成功モデル・プロセスの型を有するか</li> <li>● 就労先の法人・団体とのネットワーク・連携の考え方に独自性があるか</li> </ul>
	<p>【家族支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 家族観や家族支援の考え方が明示的であり、かつ独自性があるか</li> <li>● 家族支援の中に、親以外の家族や父母の切り分けなど、家族に応じた支援を行っているか</li> </ul>
	<p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 継続支援(定着支援)において、先進的・体系的な手法で取り組んでいる、或は定評があるか</li> <li>● 訪問支援において、独自の考え・手法を持っている、或は強みを持っているか</li> <li>● 個別支援・進路指導・通信プログラム提供意外に、学習支援として独自の取り組みがある団体</li> </ul>
経営面	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 代表者が2代目・3代目・・・と承継されて現在に至る、かつ現在経営がうまくいっているか</li> <li>● 事業成果(支援の効果など)の評価手法を有していて、それを踏まえて経営管理しているか</li> <li>● スタッフの教育・成長のために、キャリアパスや外部研修、資格取得への理解や方針があるか</li> <li>● 待遇(給与や労務環境など)に関する独自の考えを持っているか</li> </ul>

郵送アンケート結果を受け、次章で述べる現地ヒアリング訪問先を選定し、現地ヒアリングを実施した。訪問先は、第 4 章に開催している。なお、上で述べた点以外で組織運営上の課題についても郵送アンケートで調査したが、この結果は後述の章「支援団体の組織・経営の実態」において取り上げる。