第Ⅱ部　資料編

資料編 内容

■ 新卒応援ハローワーク（9 所）のヒアリング記録（A 所～I 所）

■ 地域若者サポートステーション（12 所）のヒアリング記録（J 所～U 所）

■ 調査に用いたヒアリングシート

（注）
①各所のヒアリング記録は、調査に用いたヒアリングシートの項目順ではなく、「第Ⅰ部 調査・分析編」で執筆された内容順に基づいて整理している（「第 2 章 2－1.調査の趣旨」を参照）。
②各所の回答内容や言い回しは、支援者の口頭表現を基礎として執筆者がまとめたものである。一部の、明確な定義のある専門用語（例：ひきこもり、ニート、不登校等）について、支援者がヒアリング調査の話の流れで言及した際に、支援者の個人的感覚等によっては必ずしも厳密な意味で用いられていない場合も含まれることに留意したい。

新卒応援ハローワーク【A 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○利用者の男女比はほぼ同じだが、女性の方が若干多い印象がある。既卒は男性がやや多く、新卒は女性の方がやや多かったようだ。文系四年制大学女子や短大卒女子は一般的に苦労しているのではないかと思う。

○当機関は大学（と短大等）最終学年の学生と、卒業後 3 年以内の人を対象としている。大学等の最終学年を基準としているため、例えば年齢が 50 歳であっても大学卒業後 3 年以内であれば（実年齢は問わないため）当機関の支援対象者となる（50 歳代の人は少ないが、40 歳代の来所者はたまにいる）。

○ここに来所する人は、基本的には就職しようという前向きな気持ちの人が中心なので、その意思を大事にしながら支援していきたいと思う。

○来所者の状況について、就職で困っているというところまでいかないものの、インターネットや学校紹介経由の就職活動だけではうまくいかず、何らかの行き詰まりを感じている人が来所する傾向がある。

○実数としては少ないが、1 年間を通じて来所する人もいる。毎日来る人もいる。

○春先は来所者数が多くなるため、指名制での対応は困難な場合が多い。夏以降は、指名を受けた場合はできるだけ対応している。

○利用者の中には、ひたすら泣いてしまう人もいる（男女問わず）。その場合、日常生活にどんな影響があるのかについて丹念に聞くようにしている。泣いたあとでスッキリして帰る人もいる。相談の場で泣く人は決して珍しくない。苦労を人に言わずにきて、色々と面談で話すうちに感情の高ぶりがあるのだろう。

○同じく、感情の高ぶりが高じて、大声を出す人もたまにいる（3 ヶ月に 1 回くらい）。何か意に沿わないことを言われて激情したのだと思われるので、相手の求めていることは何かを探りながら、受容的な雰囲気で相談を進めることが大事だと思う。

経緯

○来所経緯としては、学校の教員やキャリアセンターから勧められたケース、親がマスコミ等で当機関の存在を知って子供に勧めるケース、ホームページで見て自主的に来るケース等がある。セミナーの単発利用が中心で個別相談を希望しない人もいる。その他、早期離職者（就職後 2～3 ヶ月以内に辞めた人）、公務員試験や資格試験（税理士等）の準備を最終年度までがんばってきたが失敗し、今後の就職が心配になって来所する人、留学からの帰国者（最終学年）で就活の一般的な流れや波に乗りそこなってしまった人等もいる。

○当機関に職業紹介や相談を目的に来るのではなく、セミナーへの単発利用や面接対策で利用する人もいる。

○（就職がうまく行かない要因として）病気や障害等があるのかも知れないと思われる人の来所もあるが、どのくらいの割合で来所しているかまではよくわからない。問題を抱えている人で、何度も回数を重ねて来所する人もいる。様々な機関を訪れても、親身な相談を受ける機会がなかったからではないか。

（2）手順

支援の手順

○初めて来所した人には「利用ガイド」を配布する。裏表紙に基本的な「就活の流れ」が書かれており（各種セミナー案内、求人検索の仕方、求人票の見方など）、その部分を説明する。

○初来所時に、これまでの進捗状況や、就活の取り組み方の確認を行う。今、どのような状況にあるのかを把握する。特に、求人票の見方については説明が必要である。

○セミナーには、VPI 等の自己理解・職業理解系の内容のほか、模擬面接、書類作成、就活ガイダンス（就活の進め方）、労働基準法のセミナー等を実施している。各種を月に 1～2 回実施しているが、模擬面接は週 1 回実施している。

○面接の予約も基本的には入れず、利用者が任意に判断して利用するという形態をとっている。当機関の方で利用者のスケジュールを組むようなことはやっていない（が、アドバイスは行う）。相談員はコンピュータに相談記録を入力するので、次回別の人が担当になってもそれを読み出せばわかるような仕組みになっている。ただし、同じ担当者が継続して話を聞くべきだと思ったときは、「次は私を指名してください」と言うようにしている（例えば、相談中に幼少期からの経緯を詳しく聞いた場合、次の担当者にも最初からまた同じ話をしなければならないような事態を避けるため）。

○相談時間は特に決まっていない。1 時間を超える人もいれば、すぐ終わる人もいる。基本的には 1 回 1 時間というような決まりはない。

○来所者の親御さんと相談員とが話し合う機会は特に設けていない。

○仕事の内容に「一般事務」と書かれている場合、（人気があるので）1 日に数十件も紹介することがある。営業は人気が低い（ノルマがきつい、労働条件がきつい、結果を求められる等のイメージが強いのかもしれない）。カタカナ名の会社には人気が出て応募が多い場合もある。

○当機関では、来所した順番にカードをとり、窓口で案内された担当者が担当する。ただし、同じ担当者が継続して担当する方が望ましいと思われる人には同じ担当者が担当する。また、来所者の方で同じ担当者を希望して、その担当者が空くまでずっと待ち続ける人もいる。

○利用期間には限度を設けていない。2 年間通う人もいれば、1 回しか来ない人もいる。

適性把握の方法について

○職業興味に関するテストは相談の中で特に実施していない。外部講師が担当するセミナーの中で VPI（月 1 回）等の職業興味検査を実施している、このセミナーの中で解釈までしっかりできているため、相談場面で検査結果をあらためて持ち込んでくるケースは少ない。外部講師は他機関の人が担当しているため、セミナーの後で個別に相談したい人は、直接その機関のカウンセラーに頼んでいる可能性もありそうだ。

○GATB は相談の中でもセミナーの中でも特に使っていない。

支援方針

○その人の「悩み」が何かをよく聞くようにしている。まず何をしたいのか・何に向いているのかがわからないという悩み、就活自体をどうしたらよいのかの悩みなど、人

によって悩みは様々である。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○自分が何をしたらいいのかわからない人は、支援を通じて徐々に前に進むことができるのでまだよいのだが、条件等にこだわりすぎてしまう人（土日休みや残業ゼロ等）は、こちらの話に聞く耳を持たないことが多いので支援が難しい。

○（傾向というほどではないが）思い込みが激しい人もいる。「この職（条件）でなければ」と厳しく設定してしまう人は男女ともにいる（が男性の方が多い印象もある）。思いこみの激しさや許容範囲の小ささは困難につながりやすい。

○面接会に参加し、内定をとるのだが、本気で就職する気がないといってすべて断ってしまう人もいる。見た目に明るく元気でコミュニケーションがとれる人だと、面接の場でも人気を集めてしまい、求人企業側の受けもよいのだが、就職への本気度が低い人もいるので困ることがある。

○じっくり話してみるととても良い人なのだが、面接の場でうまく自分を表現できずに苦労している人もいる。今はどんな業種でも面接でコミュニケーション力を求めるので、そのような（口べたな）人は採用される機会が少なく、支援する側としてもなんとかできないかと思っている。

○応募するにも行動力が必要である。紹介状を出しても、応募しない人もかなり多い。セミナーの申し込みでも無断欠席が多い。こちらから連絡をしても「忘れていました」と言う人もいる。まずは行動を起こすことが大事ではないかと思う。志望動機を書けないまま時間がたち、そのまま面倒くさくなって応募をやめてしまうという例も多いように感じる。面接日時を決めたのにその日に行かないという人もいる（企業から、応募者が来社しないという問い合わせが入ることがある）。

○自己評価が高すぎる人（もっと大手でも狙えると思っている人）がいる。逆に、自己評価が低すぎる人（学卒に相応の処遇ではない求人ばかり持ってくる人）もいる。このようなミスマッチは、指摘しても修正してもらいにくい（受け入れてもらいにくい）場合がある。「この求人はあなた向きではないですよ」と指摘すると、利用者が自分を否定されたと受けとってしまうことがあり、コミュニケーションが難しいと感じることがある。

○目線が全く合わない人、全く話をしない人、逆に一方的に話をする人は、何らかの課題があるのではないかと思われる。その場合、本人の同意がとれれば、他のハローワークで週 2 回来ている臨床心理士に相談してみるよう案内することもある。

○何らかの病気や障害を抱えているのではないかという人については、目線や話しぶりでわかるような気がする。

○相談員との相談を拒絶する人もいる。条件も価値観もバラバラな求人票をたくさん持ってくるので、相談を通じて適切な求人を絞り込もうとすると、相談を拒否される。紹介状だけを事務的に発行してもらうことだけを求めている。心の中に立ち入られたくないと思っているようだ。応募が不成功で繰り返し窓口にやってくる人には、応募書類を一緒に見てもいいですよ、と声をかけるのだが、結構ですと断られてしまうこともある。

○長期に渡って通う人で、他人に依存しすぎる（自立心の弱い）人は就職が決まりにくいように思う（男女同数程度いる）。何事にも「正解」があると期待しているため、相

談員側から「答え」をもらえないと不安そうな様子である。待っていれば誰かが助けてくれると思いこんでいるように感じられる人もいる。良い求人がいつか向こうからやってくると期待を抱いている。応募書類を自分でうまく書けない場合もある。

○現実に向き合っておらず、就活を他人ごとのようにとらえている人もいる。課題をクリアにする努力をしようとしないように感じられる人もいる。

○面接に「正解」があると思っており、当機関にその「正解」を探しに来たという人がいる。自分から答えを生み出すものだとは思っていない。これは既卒・新卒問わず一定の割合でいる。新卒で就活の経験がまだ浅く、現実に向かい合っていない人に特にそのような傾向があるが、応募したり面接の経験を踏むことによって成長できてくる人もいる。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○何らかの病気や障害があったとしても、模擬面接以外のセミナーは基本的に座学なので、特に配慮の必要性は感じない。

○模擬面接は相談員 2 名で担当するが、もし何らかの配慮が必要な人の場合はその点について事前に情報共有して対応している。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○早期離職の人は、卒業年度の就活の段階で応募企業の労働条件や仕事の内容が十分に理解できていなかったことに起因することが多いのではないか。内定をとれたら安心してしまい、その後の職業理解（働くことのイメージ）がないまま就職してしまいミスマッチを起こす（働き始めてみると、思っていたのと違う！と思ってしまう）。あとから聞いてみると、内定さえとれればどこでもいいと思っていた、と回答する人も多い。

○歯科受付の仕事につき、1 日で耐えられずにやめてしまった人がいた。小さな診療所で、受付といっても歯科助手的な仕事にも入ることは想像つくだろうに、血をみるのがこわいという理由でやめてしまった。

○人間関係のストレスに弱い人も早期離職につながりやすい。職場の雰囲気は決して悪くなかったのに、たった一人の上司（や先輩）と合わないだけで退職してしまう。状況に耐えられない、打たれ弱い、ガマンできない。ということで離職する。

○VPI で事務が最適という結果が出たことにこだわり、純粋な事務以外の仕事が含まれるのを極端に嫌がる人がいた。契約社員としてある会社の事務に就職したが、3 ヶ月後に契約更新できず、そのまま退職して当機関に相談に来た。前職の上司からは、事務よりも製造現場の方が向いていると言われたようだ。本人は、契約更新できなかった原因を、自分に不向きだったからではなく、多くの仕事を並行してこなせなかったことが原因だと認識していた。支援側がねばり強く説明を繰り返しても、本人は事務職のみが最適だと思っており、支援側の提案内容を受け入れる状態にない。仕事に対する許容範囲がもう少し広ければと思われる事例である。

○仕事に対する許容力がもう少しあればいいのにという人もいる。塾に就職し、求人票の内容（個別指導中心）と実際の仕事（集団指導を任される）が異なるので困っているという相談があった。本人の見解としては、自分は個別指導ならできるが集団指導

を引き受けるだけの実力はないと思っていて、(自分に無理なことをさせるということで）現在の仕事や会社に対して不信感を持っている。労働条件が大きく異なるわけではないのだが、本人にとってはそれが重大な問題に感じられてしまっている。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○「うつっぽいんです」と本人が自己申告する場合、朝起きられますか、夜は眠れていますか、ご飯は食べていますか等と聞くようにしている。臨床心理士に聞いてみることもできますがどうしますか、と提案するようにしている。

○本人の意思をまず尊重することが重要。支援者が勝手な判断をせず、公平な（差別的でない）支援を行うことが重要である。相手がなるべく心を開いてくれるような対応を心がける。就職が難しいのでは？と相手に思われないような相談を行うことが大事である。

○アスペルガー症候群について書かれた本を持ってきて、自分はこの本に書いている通りの障害がある（メモをとらないと覚えられない、空気が読めない、人との調和がとれない）と自己申告してきたケースがあった。医師の診断を受けていなかったため、医師の診断を受けたらどうかと勧めても、自分は絶対アスペルガー症候群だからと思いこんでいて譲らない（医療機関に行こうとしない)。本人には就業経験があり、相談員と話している間も特に問題もなく会話ができているので、もしアスペルガー症候群であったとしても自覚があってコントロールできるのだから、あまり意識しすぎることはないのではないかと言ったのだが、聞き入れられなかった。

○自己申告で、病気について話してくれる来所者もいる。ある会社に内定後、統合失調症を発病したため内定を辞退したが、1 年闘病し、家族の支えもあって復調し、1 年後に当機関に来所できたと話した人もいた。このように、病気へのケアがなされて復調してから来所し、正社員を目指そうとするケースもある。

新卒応援ハローワーク【B 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○男女の比率は時期によって異なる。学生の場合、圧倒的に女子（特に短大生）の登録が多い（就職が厳しいという意識を持っているためか、しっかりしている人が多い印象がある）。男子学生では少しのんびりしている人で、年度末に向けてそろそろ就活に本腰を入れないといけないという人が来所する傾向がある。

○既卒の利用者の中には切羽詰まっている人もいる。例えば、既婚者で派遣では生活できないので正社員になりたいという人や、親元で生活していたが家庭で問題が生じたため、アルバイトを辞めて正社員として独り立ちしたいという人もいる。利用者の悩みは多岐に渡っている。

○既卒者で就職が決まっておらず当機関に来所する場合は、比較的偏差値レベルの高い学校の卒業生であることが多い。

○当機関は卒業年次の学生と概ね既卒 3 年以内の人を対象としている。卒業した人は学校では就職支援の対応が不十分なため、当機関に来所する。卒業後 3 年以上たった場合は、原則的に各ハローワークの若年支援窓口へ案内するようにしている。当機関ではまれに（既卒 3 年ではなく）「既卒 5 年以内」の求人が出ることがあるが、数は少ない。どのような方が来所しても受け入れる。

○相談の場で泣いてしまう人はかなりいる（怒る人はあまりいない）。就活がうまくいかなくて、自分が許せないという人、世間への愚痴を言う人等様々だが、次第にスッキリして平常心を取り戻せるようだ。

○学校を卒業して社会に出るにあたり、仕事をすることへの不安を訴える人も多い。社会の多様な人間関係の中で働き、対価として給料を得ることについて、あまり意識して考えていない人も多い。

○来所者の就活の動き方は色々である。4 年生の卒業目前になって（3 月になって）初めて就活に目覚めて来所し、意外に時間がかからずに決まってゆくケースもあれば、卒業後 2 年たっても決まらない人がいる。後者は（発達障害の人ではないが）志望先に強いこだわりがあるケースである。家庭環境の影響もあるのかもしれないが、強くこだわる理由はよくわからない。

○学生の場合、自力で就活を進められる人は既に内定が決まっている。当機関に来所する学生は、どちらかというと、あと一歩二歩背中を押すことで軌道にのるようなタイプである。

○大学時代に就活をしてこなかった人もいる。一部には、学校のキャリアセンターで残念な就職指導を受けた（高圧的、いつも同じようなアドバイスしか受けられない等）ために、心の傷になり就活がうまくいかなかったと言う人もいる。

経緯

○当機関を知ったきっかけは､既卒の場合は一般のハローワーク窓口からの紹介のほか、親や友人からというケースが多い。学生の場合はネットで知ったというケースと、親から聞いたというケース、学校のキャリアセンターを通じて知ったというケースも増えてきた。

○4 年生の場合、当機関に来所する以前に、既に大卒求人情報の Web サイトで求人を見てきているケース（当機関ですぐに求人紹介できる状態にあるケース）のほか、今から就活を始める人で就活の流れを一から説明する必要があるケースなどもあり、就活の進捗は人それぞれである。

○3 年生の場合、当機関としての支援対象者外なので、現時点で見てもらう求人はない。4 年生以降になったら再来所してもらうよう伝え、それまでは独自に活動してもらうよう案内している（4 年生になる前に就活についての意識を持ってもらい、今後の活動内容について周知する）。

○学生来所者の来所経緯では学校のキャリアセンター経由が多くなってきた（学生来所者の 4 割程度）。しかし、一部の親御さんや、キャリアセンターや学校の（特に年配の）職員の中には、ハローワークが大学生の就職支援をしていることをよく知らなかったり、昔の職安のイメージがあって利用をためらう場合もある（就職につまずき、最後の最後に行くところがハローワークだと思っている人もいる）。しかし、その学校の学生の中には当機関を利用する方がメリットのある人も潜在的に多くいるため、就職担当者には当機関についてしっかり説明し、周知するようにしている。

○親（特に母親）から電話がかかってきて相談を受けたケースもまれにある。4 年生の親のほか、働いたばかりの人の親のこともある。先日相談を受けたケースでは、看護師の親からの電話で、給料が安く、労働条件が悪いので転職させたいという内容だったが、まず本人が自発的に（転職を見越して）当機関に来所する意思を持たないと支援にならない旨を伝えた。電話だけで完結するような相談は基本的に受けつけていない（来所を基本とする）。

（2）手順

支援の手順

○初めて来所した場合、大まかな相談内容を聞き、まず求職登録をしてもらう。その後、新規相談窓口（予約なしで入れる窓口）に案内する。そこで、当機関の利用方法を説明する。初来所時の相談時間は 30 分程度である。2 回目以降の相談は予約用の窓口に案内され、40 分程度の相談時間をとる。

○来所者の相談については、原則として担当者制をとっている。最初の相談から担当者を決める人もいれば、2 回目の相談以降で担当者を決める人もいる。

○担当者制で次回の予約を入れる場合、ジョブサポーターのシフトの日に合わせて入れることが多いようだ。その予定が合わない場合は、新規継続ということで、担当者を決めずに次回来てもらうこともできる。

○自己分析や希望職種について知りたいという人にはセミナーの案内をする。

○セミナーの講師はジョブサポーターが担当する。面接会が開催された日に連動してセミナーを開催することもある。参加予定人数は、学生の無断キャンセルが多いので、必ずしも予定人数が埋まるわけではない（申込人数の 3～4 割程度がキャンセルすることがある）。年度の初めや、9～10 月は自己分析のセミナーが中心である。面接やエントリーが進んでくると、面接対策に関するセミナーを増やしている。既卒と新卒とでは求めるセミナーの内容と時期が異なるが、なるべく両者を織り込むようにしてセミナーを実施している。IT に特化したセミナーを他所と連携して開催したこともある。

○保護者向けのセミナーを今後試験的に実施する予定である。ネットや新聞、市の広報

誌、ハローワーク経由で参加を募ったが、初回セミナーでは利用者の親御さんが中心であった。将来的には近隣の市の協力も仰いでいけたらと考えている。セミナーでは、大企業志向の保護者に対し、中小企業にも目を向けてもらうよう、理解を求めることにしている。大学の学長等の経営陣と意見交換をする機会があるが、保護者へのアドバイスをハローワークに求めている面があり、その要請を受けて実施することにした。

○月 2 回「心理相談」を実施している。産業カウンセラーと契約し、1 回 50 分枠で 1 日 4 人受けることができる。今年度は気軽に立ち寄れる雰囲気にした（就活で疲れたら寄ってください等）ところ、昨年よりも稼働日数が減ったにも関わらず実績が増えた（1 日 4 人枠のところ、常時最低 3 人は埋まる状態になっている）。この心理相談の中で、何らかの病気が疑われる人には医療機関を勧めることもある。

○その利用者に合うジョブサポーターに変えることがある。特に配慮が必要なのは、自分では担当を変えて欲しいと言いづらい利用者である。例えば、ジョブサポーターからアドバイスを受けたときに、強く言われたような印象を持ってしまった場合に、担当を変えて欲しいという話が出ることがある。その場では言えないのだが、後で電話がかかってきて、担当と異なる職員が応対した際に担当を変えて欲しいと言われることがある（ただし数としては少なく、月に 1 回あるかどうかの程度）。性別の異なるジョブサポーターに変える場合もある。

○予約のペースは、個々のジョブサポーターの勤務日に合わせて対応してもらっている。来所のペースは週 1 回が多く、毎日来所する人はいない。次回の来所日に合わせて、応募書類の作成、セミナー受講、自己分析の実施等の課題を出している。

○支援期間は特に定めていない。仮に既卒の人に対し、当機関が 3 ヶ月あるいは半年の支援期間ですと言ったら、かえって利用が減るのではないかと思う（本人としてはそこまでの時間がかかると思っていないから）。学生については、少なくとも卒業までに就職できる状態にするのが基本的なスタンスである。

適性把握の方法について

○VPI や GATB は、ジョブサポーターが講師となってセミナーの中で実施している。セミナーの時間内でフィードバックも行っている。検査関連セミナーは、月に人数をまとめて実施する場合と、単発で（2 人程度で）実施する場合がある。ジョブサポーター間で話し合い、負担にならないような形で実施している。GATB は時間がかかる検査なのであまり頻繁には行っていないが、セミナー形式で実施し、一回の参加人数は十数名程度である。

支援方針

○来所者の中で、すぐに求人に応募できる状態の人は少ない。複数回相談し、活動の方針を決めてから初めて応募するというパタンが多い。特に学生の場合、「働くとは何か」という部分でひっかかっている人が多い傾向があり、働くことに対して意欲が低下している人も一部見受けられるので、時間をかけて働く気持ちを持ってもらうようにしている。

○大学側からの要請があった場合、求人情報の提供や就活の相談、求人紹介等を通じて学校との連携を行っている。当地区の大学・短大・専門学校（約半数は専門学校）の

7 割程度には学校側からの要請があるため、支援を行っている（残りの 3 割は、ハローワークの支援は不要だと断られるケースと、(就職に困っていない）医療系の学校である)。専門学校は就職目的で設立された学校が多いことから、要請の数は比較的少なめである。「全学部への支援ではなく、(就職率のやや低い）文系学部のみ支援してほしい」と言われる場合もある。支援のタイミングは多くて週 1 回、要請に応じて月 2 回くらいのこともある。学校によっては 4～7 月の間でまとめて支援を要請してくるなど、様々である。ジョブサポーターの間で担当する学校を振り分けている。単なる均等割りではなく、学校からの要請の強弱に合わせて柔軟に対応している。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○目線が泳いでいる人、発言が機械的な人（片言の発言しかしない人など）については、就職困難ではないかと察知することがある。

○本人の性格やクセもあるだろうが、話をしていて目線が合わないケースや、問いかけに答えられないケースは、就職が長期化している人に多いように思う。数回の面談を通じて直せるようなレベルではない。会社の面接では目線が合わない等の特性を一発で見抜けるため、たとえ本人の試験成績や応募書類の内容が優秀でも、面接をクリアすることができない。面接試験がない会社はないので、結局のところ、本人のこのような特性に対して理解のある会社を探すことになる。

○一方的に話をする（人の話を聞かない）人、会話のキャッチボールができない人、言葉遣いが不自然に硬い人については、就職が難しいのではと察知することがある。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○相談時に話す内容がよほど辻褄の合わないものでなければ、支援者側は聞きに徹して、受け入れることが第一だと思う。

○数回の紹介を行っても決まらない場合、本人のコミュニケーション力不足が原因のこともある。ただ、支援側からは言えないので、本人に自覚してもらうまで待つしかない。本人からの気づきやコメントが出てくると、次のステップに行ける。ここまでのステップは本人にとってムダになることはないが、ジョブサポーターにはかなりの労力と負担を強いてしまう。

○既卒 1～2 年目の人で、多くの相談機関（他のハローワークを含む 7～8 箇所）に登録している人もいる。人の話を多く聞き過ぎたためにかえって迷っているのではないか、と思うことがある。他所で多くの話を聞いてきているとわかっていても、当機関は当機関の支援方法に基づいて話をする。話をした上で理解してもらって、利用するハローワークを絞り込んでもらう方がよいのではないかと思う。登録している他所に問い合わせることは基本的にない。何か問題が起こった場合に他所に問い合わせることもあるが、他所が担当制をひいていない場合はどこに尋ねたらよいかわからないことも多いからである。

○サポステを直接案内するという実績はない。ハローワークに隣接したところにサポステがあると案内しやすいが、当機関と近隣のサポステとは地理的に離れており、直接案内はしにくい。リーフレットを置いているので、自主的にサポステへ行きたいという人には案内するようにしている。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○他のハローワークからの紹介で、早期離職の人が月に数名来所することがある。

○相談やセミナーを無断キャンセルするような人、連絡なしに遅刻する人は、社会で必要なマナーや常識が欠けている人だと思われるが、早期離職の人の中にはそのような人が一定数混ざっているように見受けられる。就職後の仕事ぶりにもマナー違反の面が出てしまい、うまくいかなかったのではないかと思う。

○イメージしていた仕事内容と違う、思っていた仕事よりもきつかった等の感情を抱いていて、我慢できずすぐに辞めるという判断をする人がいる。労働条件が厳しい職場（休みがない、残業が多い、上司からの指導がない）だったことが原因の人もいる。人間関係が合わない（生理的に上司を受け付けられない）という例もある。本人のコミュニケーション力のせいか､相手のせいなのかは実際のところわからない面もある。就業後 1 ヶ月で辞めてしまう人もいる。そのような人の特徴をみると、障害があるわけではなく、ごく一般的な若者がこのような状態になっていることもある。

○早期離職した人には、一度経験した仕事を含めて自己分析を再度してもらう。前職と同じ職種にするのか、全く別の職種にするのか等、選択肢を広げて考えてもらう。一度経験した職種から極端な方向に転換したいという人もこの段階にはいる（ホームヘルパーを経験したが体がもたないと思ったので、次は事務職にしたい等)。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○障害や精神疾患が疑われる方が来所することもあり、なかには医師からの診断書があると告げる人もいる。

○障害の種別については、精神障害の方の来所が多く、身体障害の方もたまに来所する。知的障害の方は来ない。

○発達障害に近い傾向があると支援者側が感じても、決めつけないことが重要である。全否定せず、聞きに徹するのが重要だと感じている。お互いに関係性が構築できてから、様々な就職の仕方についての提案ができればいいと考えている。

○発達障害が疑われるケースは、初回の相談で大体見立てることができる（話し方、目線でわかる)。しかし、他の来所者と異なる扱いをするわけではなく、通常の相談や紹介を行う。

○どのくらいの期間でお互いの関係性が構築できるのかは相性による。(ジョブサポーターの）性別による違い、アドバイスの目線（本人にとって、親の目線でのアドバイスがいいのか、先生の目線でのアドバイスがいいのか等）なども影響する。

○ジョブサポーター全員がアンテナを張り巡らせて、相手との相性を見極めようとしている。ただ、それには、相当数の相談経験をこなさないとパタンがわからないと思う。

○受容できているかどうかは重要である。受容できていない場合は、何度かの相談や、場合によっては面接での失敗を繰り返すことによって本人に自覚してもらう方法をとることもある。障害には家族の理解・支援、本人の受容がまず大切で、そこに時間がかかる。

○（当機関と物理的に離れた）本所に、発達障害者専門のアドバイザーが設置されているが、現在つなぎにくい状態が続いている。できればその場で即座につなげる体制が欲しい。本人に話すタイミングが非常に難しいと感じている（特に、手帳も診断もない人に対して、受容を促すタイミングには苦慮している)。

○企業側が障害者を受け入れる場合、手帳を持っていないと採用意欲に結びつきにくいようだ。発達障害で精神障害者保健福祉手帳の 2・3 級を持っている人であれば、受け入れてもらいやすいようだ。
○本人が手帳を持っており、通院しており（医師からの就労許可もあり）、本人自身が障害を受容できている場合には、障害者枠での就職を勧めている。
○発達障害を自覚・受容している本人（大学 4 年生）が親と来所したケースがあった。これから手帳を取得する手続きをとる段階にある人で、地域の障害者職業センターに案内した。当機関に来所した理由は、就労可能かどうかの判断が欲しいからであった。
○キャリアセンター経由で発達障害者（手帳・診断書あり）が来所するケースも数件ある。当機関では、障害者求人を提供したり、Web のエントリーに関する助言等を行う。ハローワークの案件以外の企業サイトの情報（障害者枠）に応募して決まるケースもある。支援には、当機関だけでなく、医療機関、地域の障害者系の機関とも連携し、多くの人が支える形で進めることもある。履歴書と自己 PR 書だけでなく、「障害に関する PR 書」を作るよう勧めることもある。そこでは、障害についての棚卸しを行い、得意・苦手領域を書き、してもらいたい対応、自分でできる部分について正直に細かく書くようにして、求人企業に理解を求めるようにしている。
○現在は手帳を取得しているが、当初は手帳がなく、数カ所のハローワークでうまく支援を得られなかったと言う。おとなしい人だが、質問を投げかけると、回答には時間がかかるが最後はきちんと答えられる人だった。それまでの就活のやり方では、障害を隠して就活に臨み、途中から手帳の存在を開示して選考で落とされてしまうというものだった（一般枠で応募した後で障害を開示することは難しい）。そのため、最初から障害をオープンにして就活を行う方針に切りかえた。
○アスペルガー症候群の男性（精神障害者保健福祉手帳あり）で、希望職種（事務希望）に対するこだわりの強さから対応に苦慮した例もあった。本人はコミュニケーションが上手く取れず、自信過剰な傾向とこだわりの強さがあった。キャリアセンターで対応できなかったため当機関に来所した。書類審査は通るが、面接で失敗が続き、「社会が悪い」「会社が悪い」と他罰的になっていた。相談期間は長期化した。事務希望なのに PC のスキルがあまり高くなく、支援者側からスキルアップの必要性を伝えても、本人は必要性を認めなかった。事務を選んだ理由は、楽そうだというイメージや、外の人と話さなくてよいという誤解に基づいていた。支援者側としては、事務の仕事にも、例えば営業の補助や掃除等の仕事が含まれると説明するが、求人票に書いていないからと言って話を聞いてもらえなかった。親は子の障害を認めておらず、一般就労を希望していた。手帳を有効に活用した就職の仕方もあると説明するのだが、本人は特別扱いを好まず、一般求人のみを志望し続けている状態である。

新卒応援ハローワーク【C 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○利用者の男女比は女性の方がやや多い状況である。

○現役の学生の場合、普通の人が普通に利用するケースが多い。既卒では悩みを抱えている人が多い。決まらないまま卒業し、新卒後 1 年以内に離職するケースもある。在職中から相談にのるケースもあれば、やめてから来る人もいる。当機関の機能については（在職中からでも）知っているようだ。あるいは、在学中はキャリアセンターを中心に利用してきた人で、一般のハローワークに行き、当機関を紹介されたという例もある。

○既卒の人はアルバイトをやっている人も多い。アルバイトの時間を中心に来所時期を組み立てることになる。季節はあまり関係ない。

○最近は、自己開示がとても苦手でマイナスに感じる（損したと感じる）人が多いようだ。失敗経験が必要とはわかっているが、就活で失敗をマイナスにとらえてしまう。特段、誇るべき過去があるわけではない。就活本に出ているような（誇るべき過去をもっている人の）「理想の就活」を追い求め過ぎてしまっている。それを手本にしてしまうために苦しくなる。現実の就活生と比べればいいのに、本に出ているような理想像と比較して幻滅してしまう。

○自分の真の姿を出してもいいと言って背中を押さないといけない場合がある。「自分を出して不採用になったらどうしよう」という自己分析に対する不安を常に抱えている人もいる。自分の真の姿を押し殺して入社しても後で苦しくなるだけだと思う。そのような話を伝えると、たいていの学生は納得するようだ。

○「企業では○○な人を求めている」という話を聞くと、完全にそれに当てはまる人ではないとダメだと思ってしまう人が多い。エースや 4 番バッターのみが求められていると勘違いしている。受ける企業全社から自分が好かれることを追い求めてしまう。好かれないことを極度に怖がっている。

○全体の来所者の半分くらいは流れに乗れるが、残り半分は乗り切れない人たちである。

経緯

○親と一緒に来所する人もいる。親はマスコミ（新聞など）を通じて当機関のことを知り、来所する（特に記事の載った翌日に多い）。親が子を連れてくる場合、窓口の中心に親が座り、子は後ろにいる状態で話を始めるパタンが多い。（子は）男女同じくらいいるが、女性の方がやや多い印象。

○8 割の来所者は予約なしに突然来所する人である（友人から聞いた、自分で知ったなど様々）。残りの 2 割とは、大学を中心に回っているジョブサポーターが学内で登録が必要そうな人に声をかけ、○月○日に来所するようにと伝えておき、その人たちが来所したケースである。学校で仮登録を済ませてから来所する場合もある。

（2）手順

支援の手順

○登録では、初回インテーク（20～30 分）において、現状で抱えている問題を聞くこと

になる。次に当機関のシステムについて説明する（当機関の利用方法、本人の住所確認、カード発行など）。この説明が入ると全体で 30～40 分程度かかる。

○その後の面談はすべて個別対応である。相談時間は 30～40 分程度だが、長くなることもある（1 時間以内には終わるようにしている）。特定の担当者の順番になるまで待つ人もいる。

○個別相談に来るタイミングは、その人の状況による。多い人で週 3～4 日、少ない人で月 1 回の人もいる。応募書類を仕上げたいなど、間をおかずに支援したい場合には回数が多くなる。逆に月 1 回の人では、就活の進捗を聞いた上で今後のペースを決めることにしている（その結果、今後多めに来てもらう場合もある。セミナーを案内することもある）。

○セミナーには、模擬面接、応募書類の添削、マナー講座、グループディスカッション、興味検査、就職ガイダンス、留学生向けセミナー等がある。模擬面接や添削は個別で行うが、その他は数名程度の小グループで行う。小グループで行っても、個人の結果についてのフィードバックは個別に行う（面接の仕方等について集団に対して指導したあと、面接の様子を一人一人ビデオにとり、その様子を全員が観察する。自分に対する注意点だけでなく、他人の面接の仕方への注意点についても参考にしてもらう）。グループの男女比の調整はしない。他にも、（セミナー参加の日程がつかなかった等のために）見学者がくることもある。

○セミナーは支援者側が案内するケースと、自主的に本人が申し込むケースがある。

○支援の期間について特に決まりはない。学生の場合、早い人は夏までに半分程度は就職の目途がつく（3 ヶ月以内に）。長くかかる人で、半年～1 年くらいのこともある。既卒の人はバイトのためにコンスタントに来所できないケースがあり、一定回数をこなしきれないために長期化するケースもある。

○内定をとった後でも、回り続けたい人は来所する。その場合、どうして他の会社も受け続けたいのか、なぜ（その企業を）断りたいのか等について支援することがある。このような質問を通じて、本人自身で納得のゆく内定をとってもらうことになる。

適性把握の方法について

○興味検査については VPI を中心に実施しているが、窓口では実施しない。

○GATB は使っていない。能力の把握は、本人の応募書類の中で把握可能である。文章の作り方、誤字脱字などで本人のレベルがわかる。志望動機の文章についても、本人の職業理解の程度が把握できる。能力に関する検査を本人がどうしても受けたいという場合は他のハローワークに行ってもらうこともある。あるいは、他の機関や大学で受けてきた検査を相談の場にもってくる人もいる。

○本来の自己分析のやり方では、過去の出来事から現在の積み重ねまでを考えるという方法をとる。このようなスタイルであるために悩む人も多い。つまり、過去に良い経験がない場合、この方法で自己分析を行うと自信を失ってしまうタイプが多い。なかには、過去の出来事の積み重ねが現在とつながっていないという場合に、「（現在になって）いきなり過去の考えと変わってしまったことの方がおかしい」と解釈する人もいる。うまくいかない人ほどこのような考えに陥っていることが多いように感じる。自己分析をすればするほど落ち込んできたという人も多い。

○従来型の自己分析と逆の流れ（「現在」を基準にして掘り下げる）で自己分析を行うこ

とは、シンプルだが理にかなっている。過去の考え方や失敗を肯定し、そのおかげで今があるという考えである。従来型の自己分析の場合、現在の自分の考え方の良さを生かしきれないまま就活に至ることになる。自己一致できないと結局は意味がない。

○就活に苦労する人の傾向として、過去に引きずられていることが多い。自己分析については、大学のキャリアセンター等で、シートを使って既に実施している場合があるが、その結果、自己肯定できずに困っているケースが多い。大学でそのことを相談しても、「自己分析が足りない」などと言われて余計に困惑することもあるようである。過去～現在という流れで自己分析できるような（順風満帆な）人もいるが、一方で、過去に大きな挫折や失敗がある人の場合で、現在からさかのぼらないと自己分析ができない人もいる。

○自己分析の方法をチャートや見本を通じて実施するようなシートがあってもよい。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○高学歴の公務員志望で、1 次は通過するが、2 次（面接）で落ちる人も困難に陥りやすい。このような人で 2 次試験を通過できる人を、今までの 5～6 年間の経験で一度も見たことがない。公務員は 30 歳になるまで受けられるため、本人が志望を切り替えられない（あきらめられない）場合も多い。1 次試験を通過できるので、民間企業への切りかえをアドバイスしてもなかなか聞き入れることができない。しかし、面接試験を実施しないような求人はないので、一般企業の応募に切り替えてもうまくいかないことが多い。

○高学歴の場合、親が納得できないケースが多い。例えば有名大学を出て、もう少しがんばれば就活できると親が信じているケース、別の専門学校等（プログラミングなど、技術専門系の資格を求める例が多い）に通わせるケースもある。

○「やってできない」のではなく、「やろうとしなくてできない」人も困難に陥りやすい。あることについて「今まで知らなかったからできなかった」という人がいて、当機関でも色々な提案をするのだが、別の人が担当になってもまた最初から同じ相談をやり直す（同じネタを繰り返す）人がいる。県内の別施設や他のハローワークにも相談に行ったという話もきく。各所で同じ相談をして、同じような提案を受けるのだが、初めて聞いたかのような態度をとる。当機関では記録をとっているので、同じ相談を繰り返し行っていることが把握できているのだが。このような人は次のステップに進むのが難しい。対策としては、「どこまで進んでいるのか」について、支援者側が進捗管理をしっかり行う必要がある。

○就活が仕事のようになってしまっている人も就職までに時間がかかる。親からの援助を受けている既卒のケースに多い。就活を頑張ることに対し、親が金銭的な援助をする。確かに現実に活動できているし、本人も「早く決めたい」と言う（決して実力のない人ではない）。具体化してくると自分の中で何かがブレーキになり、次の行動に進めない。就活を続けること自体が目的化している。そのような人は現実的に受かりそうにない求人を持ってきては、自主的に就活モードに入りこんでいく。1 年、1 年半とかかったりする。本人の意識を変えないといけない。ある日（親などから）「これ以上待てない」と言われてはっとして、初めて本気になる人もいる。

○会計や税理士などの専門職には（資格さえあれば大丈夫で）コミュニケーションがいらないと勘違いしている人もいる。そういう人には不向きであると伝えるようにして

いる。そうなると、プログラミング系や、Web デザイン系の進路に進む人もいる（文系でも）。本人がそれをやりたければ親も納得せざるを得ない状況である（経済的に余裕のある家庭のケース）。

○就職の知識は豊富にあるが、コミュニケーションができない人も難しい。本人の疾患が原因なのか、判別がしにくい。新卒応援ハローワークは個別対応が原則なので、このようなケースは目立たないが、以前関わっていたジョブクラブではグループワークを通じて他者と比較できたのでこのようなケースがよくみられた。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○就職活動の進捗管理を行う。本人に就職活動についてどこでどう頑張ったかを聞き、記録する。継続的に当機関に通ってもらうようにすることが重要である。

○来所の予定が近づいている場合には、事前に電話し、本人にその日に来所できるかどうかを再確認するようにしている。そのときに留守電になり、あとで返事が来ないこともある。

○人と接する基礎的な練習ができる場を提案することがある。以前、製パンのアルバイトの仕事を勧めたケースがあった。仕事で必要とされる作業がきちんとできれば、作業中はあまり話をする必要がない。そこで「あいさつ」から始めるように指導する。すると先方も話しかけてきてコミュニケーションが生まれ、人と接する機会も増えてくる。ただし時間のかかるやり方である。

○サポステ等の他機関にも通っているケースもある。セミナーの講師はフリーで就職支援機関を何か所も担当しているので、○○さんが他所にも来ているとわかる場合がある。多くの支援機関に通うだけで満足しているような利用者には、どこかのタイミングで逃げ場をふさがないと、支援に時間がかかりすぎてしまうし、本人との関係も悪くなると思う。

○例えば、ある程度の見通しがついてきて、これからという段階なのに支援が切れてしまうことがある。就活を進めたくない何か理由があるのではと思うが、ここで踏み込んで親に連絡するところまではできない（本当は親とジョブサポーターが対話することも必要なのではないかと思うが）。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○ごまかしや言い訳が非常に多い人が多いように思う。遅刻してもまず言い訳が出てくる。男女問わず同じくらいいる。

○あいさつができない人。面接練習を通じて、面接ではあいさつをきちんとできるのだが、それが普段の場にも応用できない人がいる。自分との利害関係がない人にはあいさつをしない傾向がある（ビルの中で出会う清掃員や来客に対して挨拶をしない等）。

○根拠のない思いこみが激しい人がいる。退職する前であればその思い込みを和らげることもできるのだが、辞めてしまってからではどうにもならない。

○能力がある人なのに、能力発揮の方向性がわかっていない人もいる。会社でも次第にコミュニケーション上で軋轢がでてきて、雰囲気が悪くなってやめてしまう。短い人では 1～2 ヶ月でも辞めてしまう。

○プライベートでの友人関係はあるようだが、昔と比べると、友人同士と言えるのかど

うかわからないような関係しか持っていないこともある（表面的なつきあいしかできず、思ったことが友人同士で言えない等）。

○プライベートの関係を会社にそのまま持ち込んでしまう人もいる。自分目線が当たり前という感覚があるようだ。相手がどう思うかというより先に、自分の気持ちを優先させてしまう。早期離職に関して本人の適性上の特徴は特にないように思う。

○会社に明らかに問題があるケースも見受けられる（パワハラやセクハラなど）。雇っているのだから残業は当たり前といった、労働条件面での問題も聞く（例：営業職等で自発的に休日出勤しなければならない状況等）。上司の雰囲気によっては、成績が上がるまで残業をやらざるを得ない場合があり、それが負担になることもある。求人票と実際の仕事内容が違っていたというケースは、特定の職種や業種に偏って話が聞かれることもある。

（6）利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○当機関で診断はできないが、発達障害が疑われる人も来ている。就活より前に、コミュニケーションの練習が必要な人もいる。本人の様子について親が気づいているかどうかはわからない。

○何らかの疾患で投薬を受けている人は、（薬を飲んだ後等に）顔が赤みを帯びていることがあり、何らかの治療を受けているとわかることがある。

○コミュニケーションがとれない、まっすぐ座っていられない（背筋をのけぞってすわる）、相談の場でうで組みをする等の特徴が出る場合がある。

○有名大学卒で、最終的な進路として資格のとれる専門学校に通うケースが印象に残っている。

○発達障害の人でアルバイトが見つかったという人は、ベルトコンベアに乗ったものを処理する仕事などの単純作業につくことが多い。他者とあまりコミュニケーションをとらなくても済む仕事である。ただし、親が納得しない場合も多い。

○うつやうつ傾向の人は、一見普通に応対できるが、細かいところを気にしすぎるところがある。ある時注意したアドバイスを、普段は何気なくやり過ごせるのに、ある時は食ってかかったり、納得できない時がある。例えば相談中に携帯をいじっている人に注意すると、いつもはおとなしくやめたりするのに、ある時逆上したりする（いまブログをやっているんだ、と正当化したりする）。

○人前で注意される（恥をかかされたと思う）とうまく対応できない人もいる。5 分遅刻して、「5 分でも遅刻はよくないよ」と注意すると、「5 分間一生懸命走ってきたのだから、自分は悪くない」と他責的な言い訳をする。

○発達障害や病気について、最初に接してみたときにはわからないこともある。過去の経歴で「体調不良」と書かれている場合、後日、相談を通じてお互いに関係性ができた後で詳しく聞いてみると実はうつだったと判明することもある。

○本人の自己認識は様々である。自分は普通より上だという自意識過剰な傾向があっても、疾患についての自覚がない人もいる。

○就職活動をうまく進められた人に共通しているのは、自分の現状を自覚できている人（素直な人）である。

○本人に自発的に話してもらうよう心がけている。そのためには過去を肯定できる環境を作る必要がある（過去の話の中にいろいろなことが出てくるので）。

○うつ等のメンタル面で悩みを抱えている場合は、心の相談の部門の方にお願いする。
○以前担当したジョブクラブにいたうつ傾向の人で、開き直る態度の人がいた。働きながらうつの治療のために通院している人も多くいるのに、その人は心療内科で診断をうけると、自分は保護されるべき立場なのだと思いこんでしまう。就活を勧めても、「就活によって病気が進んだら誰が責任をとるんだ」と言って、開き直ってしまう。そのような人には、就職支援というより人生相談になる。スキルを教えるだけでは先に進めない。結果として支援が長引く傾向にある。

新卒応援ハローワーク【D 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○来所者の男女比は同数程度。女性の場合、友人と一緒に来所することもある。
○既卒の来所者は、未就職の人で就職活動中の人や、早期離職の人である。
○新卒の来所者は、入社することへのプレッシャーが強く、誰にも相談できないために、当機関で話を聞いてもらいたいという姿勢で来所する人が多い。プレッシャーが強すぎて、簡単なことでも適切に判断できなくなる人もいる。
○学生は中学生～大学院生までが対象。高校生も 1 日に 1～2 人は来る。
○来所者の多くは真面目な人である。就活を「勉強」と同じように真面目に取り組むため、教えてもらったことを素直に実践しても実際にうまくいかないため、大いに悩む。些細なことで自己評価を大幅に下げてしまう傾向がある。真面目に心配しすぎる傾向もある。例えば、就活の本をたくさん読む中で、互いに正反対な主張が書かれている内容に接して、どう解釈してよいかわからず戸惑っている人がいる。どちらの主張も正解であり、本の作者はそれぞれこのような立場で書いたから結果として正反対に見える主張となったのでは、と伝えると納得がいくようだ（例：面接時にドアをノックする回数が 2 回と書かれた本と 3 回と書かれた本を見てどうすればよいかわからず悩む）。
○近年の就職活動では、SNS や口コミなど、情報が多いため、就活に向けて真面目にやっている人ほど、就職活動の方向性を見失う傾向がある。一方で、あまり情報を持っていない人の方がうまくいっているように感じる。
○最近の来所者は、周囲の情報過多の影響を受けて、仕事へ向かいたいと思う基本的なパワーが下がってきているのではないかと感じる。当機関では、基本的に人と向き合うような対話形式で支援していく姿勢をとっている。
○履歴書や応募動機などは自己分析をしないと書けないが、「自分についてどう思う？」等と質問すると、話せなかったり泣き出したりする人もいる。適性検査を受け、フィードバックを受けると、受検者は自分に向き合うことになるが、その際に「なぜこう思ったの？」と聞くと答えられずに泣き出す人もいる。
○来所者は、精神面では落ち着いている人がほとんどである。ただし、話してみるとやや違和感のある言動をとる人はいる。
○来所者の中には、大学で今まで一切支援や指導を受けてこなかった人や、支援や指導を希望しなかった人、大学と当機関の支援を並行して受け続けている人もいる。大学での支援・指導を受けてこなかった人たちの理由としては、キャリアセンターの担当者と合わなかった等、相性の問題が挙げられる。
○大学のキャリアセンターの中には、ノウハウや表層的な知識の伝達しかしていないところもある。そのため、来所者の中には、ベースとなる自分らしさを知る機会がないまま、当機関を訪れる人も多い。

経緯

○来所の経緯としては、学校の先生から紹介されるケースのほか、立地上、駅から近いから来たという人もいる。

○来所のきっかけとして、新卒応援ハローワーク近隣の会場で面接会があり、面接会に参加した後、当機関に来所する人もいる。
○親（特に母親）のみが来所するケースもある。就活を行う子へのアドバイスの仕方や情報収集をしに来るほか、子が当機関を利用するのに適しているかどうかをチェックするために来る場合もある。

（2）手順

支援の手順

○インテークの相談時間は 1 時間以内を目安としている。ただし混んでいる時は、新規の面談は 30 分以内（長くても 45 分以内）としている。
○初回面談時には登録などの必要な手続きを行う。その際に、「今回の相談では○○をしましょう」と言って、その回の相談の目的を最初に利用者と共有するようにしている。
○求職申込書は、待ち時間に書いてもらうこともあるが、職種の欄が空欄だったり、業種を書いてくる人もかなり多い。後で訂正可能なので、まず本人に書ける内容で埋めてもらい、相談の中で内容の補足をし、一緒に欄を埋めていく。その作業を通して、その人がどの程度まで就活をやってきた人なのかを把握するようにしている。
○利用案内では、パンフレットを使いながら、一般のハローワークとの違い等についても説明する。その際に、当機関は個別支援が中心で内定が出るところまで支援しますと伝えると、来所者は安心するようである。
○初回の相談は、担当者の名刺に日付を入れて渡す。予約も可能だし、予約なしで他の相談員にも相談できることも伝えている。予約の期間は特に決めていないが、週 1 回程度が多い。来所者の中には、書類ができたら次は○○をするというように、コンスタントに相談に来る人もいるが、初回の相談だけで終わる人もいる。
○模擬面接セミナーは相談員と来所者の一対一で行う。セミナーの内容は二種類あり、一つは基礎的な内容で、笑顔や姿勢、お辞儀の仕方など、ビデオに撮って実施するものがある。もう一つはより実践的な面接練習で、ビデオ撮影はしない。
○その他のセミナーとして、マナー講座も実施している。

適性把握の方法について

○セミナーでは、VPI、GATB、VRT を実施している。GATB では点数が出るので、職業への適合性をみるのに使っている。求人のない分野の職業が出ることがあるため、VRT や VPI の興味アセスメントだけでその職業を勧めるわけにはいかない。適性検査はセミナーの中で集団実施し、解釈とフィードバックは各個別面談で、というスタイルをとっている。
○学校や他のハローワークで実施した検査結果（パソコンで行った検査等）を持ち込む人もおり、その場合は相談時に解釈する。
○適性検査の結果をうまく活用できていない人もいる。興味検査の結果、「あなたは事務が向いている」と言われたので、希望職種に「事務」と書く人がいた。

（3）利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○家庭の経済状況が苦しいので病院に行けないという人もいる。3000 円程度あれば医療

機関になんとかかかれるが、それを捻出するのが難しい状況にあるようだ。
○自己評価が低い人には、自己効力を高めるような配慮をしている。
○GATB の結果が低く出る人は、就職時に困難になるケースが多い。
○例えば検査結果で適性と出た「製造」ではなく、他の（ホワイトカラー系等の）仕事に就きたいと言われると、支援側としては困ってしまうこともある。GATB の点数については、高卒や大卒といった学歴は特に関係ない。
○大学の成績表で A や B がついても、GATB の点数が低い人がいる。そのため、大学生の場合、相談時に窓口で大学名よりも入試方法（どの入試方法でその大学に入ったか）を聞くこともある。
○自己に向き合えない人は、面接の場でもその状況が相手にも伝わるので、面接を突破できず就職が難しくなる傾向がある。
○自己開示ができない人は、就職に時間がかかる傾向がある。
○自己開示の経験がない人もいる。自分の思いを素直にそのまま言うとバカにされると思いこんでいる。人と人との信頼を築くことが過去の人間関係の中で経験できなかった（しなかった）人がこのような傾向にあるようだ。人間なら誰でも多少の過ちはあるが、過去に自分の犯した些細な過ちを過大に指摘された経験等があり、心が萎縮してしまって閉鎖的になり、結果として人と人との信頼関係を築くことがうまくできなかったようだ。ただし、いったん（自己開示の）コツをつかむとその後の就活の展開がスムーズに進み、早期に内定をもらえる人もいる。
○自分の価値観を変えられない人は、就職困難に陥りやすい。支援は、考え方をほぐすところから辛抱強くあたることになる。
○防衛的機能の現れでもあるが、人の話を聞かず、一方的に話す人は、就職に時間がかかる傾向がある。
○相談員に対して、受身だが敵意を持っている人も難しい。過去に、男性不信の女性で、必ず女性の相談員を希望するが、表面的な応答に終始し、なかなか心を開かないというケースがあった。
○本人自身が不安であることが原因なのに、「親が反対したから」など、他人のせいにする人も就職が難しくなる傾向がある。
○文章一つ一つを直して欲しいとか、書いてくれと言う人、判断を人任せにする人、責任転嫁するといった、依存的な傾向をもつ人も就職が難しい。逆に、相談員自身が、私がいなければこの人の就職は無理と思ってしまうような、逆依存の関係になるのも、本人の自立につながらないのでよくない。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○時間をかけて来所者との信頼関係を築くことを第一にしている。
○本人をとりまく状況で、何が起きているのかを丹念に聞き、対話の中で気になった部分について介入していく。例えば、相談員の言葉尻に引っかかって反抗的な態度をとる人には、どこが気になったのか、なぜなのか等について、細かく介入していく。
○自己評価が低い人には、自己効力を高めるような配慮をする。
○沈黙をしがちな人には、Yes/No で答えられるような、かみ砕いた質問を投げかける。
○来所者の特殊なケースとして、サポステに行きながら、時々当機関にやってきて相談をして帰るなど、サポステと新卒応援ハローワークの両方を使い分けている人もいる。

また当機関以外のハローワークを併せて利用している人もいる。

○対人関係に不安を抱えていたり、コミュニケーションが苦手な人には、サポステを案内することもある。

○サポステに案内することはほとんどない。当機関が入っている建物の別フロアに（特別支援の）臨床心理士がおり、そちらに案内することもあるが、特別な支援を本人が嫌がり、戻ってきてしまうことがある。また、来所者とのラポールを築いた後で他機関に案内すると、本人が捨てられたと感じてしまうことがあるので、十分注意している。

○サポステ利用から 6 ヶ月を経た後で当機関へ戻ってくる人がいる。その場合、必ずしも過去の担当者がその人の面倒をみるわけではなく、初めて来所したという形で当機関に関わることになる。

○本人へ電話を 2 回までかけて、折り返しがなく、そのまま来なくなってしまう人もいる。

○病気や障害の程度が重い人が当機関には来所することはない。

（5）利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○職場の人間関係をうまく築けないために辞める人もいる。

○離転職を繰り返す人の中に、アスペルガー症候群の人など、障害が疑われる人もいる。その中には、自分では気づいていない人もいる。

○やりたいと思っていた仕事と少しでも違う仕事に配属されると、当初の条件とは違うと言って退職に至る人もいるケースがある。

○営業職で入社したが、一時的に製造現場などに配属になり、営業職に戻る見込みがないと思い辞めたというケースがある。

○好きな業界で、興味のある仕事に就いたが、やりたいことを仕事にするには難しいと思って結局退職した人がいた。

○誰でも初めての仕事にできないことが多いのは当たり前なのに、仕事がうまくできないことに傷つき、誰にも相談できないまま自分を真面目に追い込んでしまい、退職に至った人がいた。

○本人が辞めるかどうかは、会社や家庭での人間関係のサポートがあるかどうかが鍵になる。最近の親御さんは、「辛かったら辞めなさい」と言うし、辞めることに反対しないケースが多くなっている。

○経済的に余裕があるため、すぐに辞めるという人も多い。

○とりあえず内定をとりたいからとったものの、働き続けられるか不安を抱えながら入社し、結局、本人の不安が的中して辞めてしまった、という人もいる。

○早い時期に内定を 1 社とった人で、その後就活を続けずにそのまま入社したが、やはり満足できず、もう一度就活をやり直すために辞めたと言う人もいる。

○皆が就職するので、希望とは違うが、とりあえず職に就いた、という人は早期離職につながりやすい。

○周囲がやっているのにつられて、他人事のように就活している人は、自立の意味が分からず、働く準備ができていない状態で、早期離職しやすい。

○高卒就職の人で、最初から就職する気がないまま、とりあえず正社員の仕事についたという人は、給料が低いため、アルバイトでもよいのではないかと思い、早期離職す

るケースが多い。

○なんとなくつまらないから辞めたという人もいる。

○会社側に問題があると思われるケースで、会社が新卒採用に対し即戦力を求める結果、本人にプレッシャーがかかり長続きしないことがある。短い人では 1 日で辞める人もいる。

○相談の中では、その業界で働いている時に感じたことは何だったか等、その人の思いを丁寧に聞くようにしている。紙を渡し、箇条書きで書いてもらうこともある。また、たとえ短期間でも、既にやりたい仕事をやってから退職したという点では、新卒時の就活よりも本人は成長しているため、今後は現時点のあなたの視点で就活をするようにとアドバイスしている。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○何らかの障害が疑われる人が来所することもある。

○不登校の経験をもつ人の場合、親に心を閉ざしているケースもある。

○本人にやや障害に近い傾向がみられるようなケースであっても、本人が当機関に来所する限り、粘り強く、根気よく、一から話を聞くようにしている。例えば製造など、職種によってはスムーズに決まることもある。

○何社も受けてダメだった人は、なぜダメだったのかと考えるようになる。その際に、パートやアルバイトでの就職を勧めることがある。

○学校の先生や親が人間関係の面で強化してあげられなかった面もあると思うが、人間関係と信頼関係を大事にし、オープンマインドな環境を作ってあげることが重要だと思う。

○うつ傾向の人はどんな様子かを、定期的に注意深くチェックするようにしている。

○来所者は基本的には就職したいという動機で訪れるが、本人が困っていると言わなければ、こちらから基本的に支援はできないし、他機関を案内することもできない。

○短いフレーズは書けるが、3 行くらい書くとおかしな文章になってしまう人もいる。ジョブサポーターが直すとそれなりにうまく直ってしまい、それで書類を整えて就職できてしまう人がいる。ただし、そのような人は定着が難しく、また離職して戻ってくる状況を繰り返す場合がある。

○文章や文字が極端に書けない人の場合、登録の段階で分かるので当機関の支援の対象ではないことを伝え、専門援助（(発達) 障害者担当）部門への案内を行うことがある。

新卒応援ハローワーク【E 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○来所者の男女比は、学生だと 1：3 で女性が圧倒的に多い。

○女性は元気で、パワーのある人が多い。男性はおとなしめの人が多い。

○男性の来所者が少ない理由を推測すると、自力で決まる人は当機関を利用しなくても決まっている、女性は就職が厳しいという意識が強いためか来所意欲が高いのではないか。また、相談型の個別支援を男性があまり好まない（女性はわりと好む）ことや、男性の中には本来就活を始める時期にも関わらずスタートが遅い人がいる点があげられる。面接会では男性の参加者の方が多いため、推測だが、（男性は）就活を基本的には独力で動いていて行き詰まったときに当機関を利用するのではないかと思われる。

○当機関の対象者は大学、短大、専門学校の最終学年の学生（一部大学 3 年生）と、卒業後 3 年以内の未就職者である。高校生については別機関が担当する。高卒の既卒者は卒業後 3 ヶ月以内であれば現役の高校生と同じ窓口で担当し、それ以降になった場合は当機関の若年一般の窓口で担当する。

○既卒の来所者には仕事経験のある人も多い。

○既卒では男女同数よりやや男性が上回る程度。一般になると男性の利用者の方が多い。

○学生時代の延長で就活を行っていて、それでも不成功に終わっているために当機関に来所した人もいる。

○学生来所者の特徴としては、（特に男性の場合）難易度の高い資格試験（公務員、弁護士など）の勉強のために就職活動が遅れ、試験に合格できなかったために来所して一般の仕事を探そうとする人もいる。

○学生来所者の特徴としては、就活の進め方がわからない人、個々に不安や悩みがある人、大手志向で様々な面接に落ち続けた挙句に困ってしまった人、色々悩んだ後で心の整理がつき落ち着いた人、何をしてよいかわからない人、メンタル面で悩みを抱えている人、夏休み期間中に地元就職を希望して当機関に来所する人、自力でやっているが次の活動へ向けたアドバイスだけが欲しい人など、様々な人がいる。

○仕事経験のある人は多い（正社員経験よりもアルバイトや派遣の経験者が多い）。

○ひきこもり等のために仕事経験のない人もいる（あっても単発の数日間のアルバイト経験のみなど）。社会性を身につけた方がよいと思われるケースもあるので、サポステについての情報提供はするがリファーまではしていない。当機関の来所者は基本的には就職へ向けた意欲をもっている人である。

○質問を投げかけても答えがかえってこない人は、相談の中で困ってしまう。目を合わせられない人や、聞きとりづらい人などもいる。じっと待って、せかさないようにしている。（特に女子学生に多いが）話の途中で泣きだしてしまう人もいる。自分の言いたいことがうまく説明できずに涙を流す（女子）学生もいる。なかには怒り出す人もいるが、とりあえず思いをすべて吐き出すまで支援側としてはじっと待つ。あとで冷静になってから謝ってくる人も多い。

経緯

○ジョブサポーターが学校訪問した後で、先生が引率する形で来所する学生もいる（引

率なしに来る場合も多くある)。先輩からの口コミで聞いた人、報道を見て当機関に来所する人も増えている。

○親御さんが来所するケースはほとんどない。例外として、障害をもつ人の親が来所することはある。

○普段は他所を利用しているが、キャリア・インサイトを使用する目的で当機関を案内されて来所する場合もある。

○一般の来所者の特徴で最近目立つのは、生活保護の人である。家族が生活保護の場合と、本人自身が保護を受けている場合とがある。市役所の人が当機関に本人を連れてくることがある。就職活動の進め方がわからないという人もいる。

（2）手順

支援の手順

○学生と既卒者の場合、初めて来所したら、まず登録して窓口にきてもらう。そこで来所目的を詳しく聞く。今までの就活の仕方について確認し、振り返りを行い、次へ向けたアドバイスを行う。

○面談の時間は原則として 1 時間以内としている（すぐ終わる人もいれば、時間がかかる人もいる)。どんな仕事がしたいのかについても丁寧に聞く。書類の書き方や面接について、どの程度うまくいっているのかいないのかについても聞きとる。

○次回以降の相談で初回と同じ担当者を希望するか、別の担当者にするかを本人に選択してもらう。

○当機関のメニューについても案内する（求人検索の仕方、書類の添削、面接トレーニング、適性検査（VPI）のセミナー、ミニ面接会（毎月実施)、就職フェアの情報、臨床心理士の相談機能等)。

○相談の頻度は、多い人で週 1～2 回の場合もあるが、月に数回ということもある。

○学生以外の一般利用者の場合も、初回相談の流れは学生・既卒とほぼ同じである。ただし、聞きとりの中で仕事の経験や退職理由について詳しく聞くようにしている。メニューに関しては一般若年向けのものを案内する。

○自分はコミュニケーションが苦手などと申告する人もいるが、実際に 1 対 1 の場で話すと普通にやりとりできることも多いので、それほど問題はないと感じる。とにかく毎日話を聞いてもらいたいと言って毎日通ってくる人もいる。

○就職を目指す少人数の仲間でグループを構成する就職活動のための「クラブ」もある（従来のジョブクラブを縮小したもの。期間は 3 週間)。対象者としては、一人で活動するよりも集団の中で影響を受けながら自分を高めることができそうな人や、家庭環境が悪いために数ヶ月間誰とも話をしない環境で生活しているので就職前にもう少し社会性を高めた方がいいと思われる人、(通常の相談の中だけでなく) 活動のふりかえりをしっかりやった方がいいと思われる人に参加を促している（自分で申し込むことも可能である)。クラブの中では活動の中心となるリーダーを選出するが、リーダーの積極的な活動が、同期のクラブ参加者にも良い影響を与えて、活動的になってきた人もいる。

○支援期間の目安としては、一般若年の場合は 3 ヶ月。学生の場合は卒業前までに就職が決まることを目指している。

適性把握の方法について

○VPI はセミナーの中で実施も解釈も行っており完結しているので、相談の場にあらためて結果をもってくることはあまりない。キャリア・インサイトについては実施後に結果を相談の場にもってきて話し合うことがよくある。学生は能力と興味、一般若年は興味と価値観と行動特性を使っている。適性をみる場合は VPI とキャリア・インサイトを使うことが多い。GATB については実施も解釈も当機関では行っていない。中学校・高校については各学校の中で GATB について案内がされているようだ。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○働く意欲がわかないために就職困難になった人の背景として、親子関係・家庭内の人間関係の悪さや、生育歴に問題がある場合が多い。ただし、当機関としては、仕事以外の話題であまり立ち入ったことは聞けない事情がある。

○自信がない人、声が小さい人、あいさつができない人も就職困難に陥りやすい。

○何のために働くのかという問いに対してすぐ答えられない人は、就職への覚悟がないため就職困難に陥りやすい。

○自信はないけど、プライドが高い人（高学歴の人のほか、中卒の人も、これまでずっと頑張ってきたという自負があり、プライドが高い）は困難に陥りやすい。

○自己分析・自己理解ができない人も困難に陥りやすい。例えば、自分の強みが言えなかったり、がんばってきたことを他人に伝えられない人や、何をやりたいのかはうまく答えられないが、働かないといけないのでとりあえずここに来たという人などである。

○人の話を聞けない人も困難に陥りやすい。

○窓口に座っていきなり「いい仕事があったら紹介してください」と言うなど自分の責任で就活ができない人も困難に陥りやすい。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○言語表現が苦手な人が多いが、まずはどんなに時間がかかっても、じっくりと待ち、本人の意見を聞くようにしている。相談が 1 時間で終わらずに、だいぶ延長した例もあった。

○いいところは必ず褒め、本人が自信をもてるように対応している。

○これまで誰からもほめられてきていない人が多い。ほめられるようなことをしてきているのに、自己認識がなく、気付いていないことが多い。その部分をほめるようにしている。

○何が足りないかを把握し、いつまでにどうしたいかという目標を設定する。

○学生時代の就活で営業や販売を目指していた人が既卒になっても未就職だった場合、色々な会社をみて視野を広げるようにとアドバイスしている。就職フェアに出ると様々な業種の企業が集まっているので都合がよい。また、中小企業にも目を向けるようアドバイスしている。中小企業では新人の仕事で責任ややりがいを感じられるものも多い。

○個人のペース、レベルにあわせて、本人が主体的になれるように配慮している。

○暗い表情だった人が、最後には笑顔で帰れる状態にまで変えられるようにするのが理

想である。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○早期離職する人の特徴としては、社会性がない人もいるが、一方で普通の若者も多い。
○こんなはずではなかったとか、仕事内容が当初示されたものと違うとか、人間関係が想像と違っていたからという話もよく聞く。
○精神的に打たれ弱い人が早期離職するケースもある。
○辞めた理由の多くは「合わない」というものである。仕事が合わない、人間関係が合わない、環境が合わない、聞いていた話と違うというのはよく聞かれる。しかし、入社する前に調べれば簡単にわかることなのに、それが理由で辞めた人もいる（家から遠いなど）。
○やりたい仕事に就いたが、社長と考えが合わなくて辞めたというケースもある。このような人の場合、次のステップとして、会社のことをよく調べること、面接で会社の雰囲気をよく確認すること等を提案している。
○上司や先輩から厳しく言われたことでやめたというケースもある。新人なので、できないことで注意を受けたりするのは当たり前なのに、と思うこともある。就職までに周囲の人から厳しく扱われた経験がないというのも原因なのではないか。
○どこの会社にでもありそうな叱責をパワハラと受け止めてしまったケースもある。物事を何でもネガティブにとらえる人で、先輩にいじめられたとか、挨拶をしたのに向こうから挨拶がなかったということで辞めている（挨拶がなかったのは、単に相手に聞こえていなかっただけではないかと思われた）。
○就職の段階で焦りのためか、とりあえず内定を決めたという人が早期離職につながりやすい。2～3 ヶ月や、もっと短い期間でやめるケースもある。
○本人に「卒業までになんとか就職したい」という思いが強すぎたために、合わない仕事に就き、早期離職になったのではないかと思われる例もある。
○会社側に問題がありそうなケースとして、残業がきつくて毎日 12 時過ぎまでかかるのが嫌で辞めたという事例もある。
○同じ会社に勤めていた二人が来所して、続けて相談を受けたことがある。販売の仕事で、1 日数万円の売上を達成しないと自腹でその額を購入しなければならないと聞いた。相談に来たうちの一人は既に会社を辞めていて、もう一人も辞めたいとのことだった。
○既卒トライアル制度を利用して、3 ヶ月後の正社員を目指して契約社員として就職したが、結局 3 ヶ月だけで終了してしまった人がいた。会社の希望するような集客ができなかったのが終了の理由だった。正社員として入るのは無理だがこのままアルバイトで続けるなら構わないと言われたようだが、本人は正社員を希望していたので断ったようだ。
○正社員になったものの試用期間だけで終わってそのまま辞めるケースもある。営業や製造業にこのようなケースが多いように感じる。
○早期離職の場合、その経験を自分にとって良いものと受け止めて、次にその経験を生かすようにアドバイスしている。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○アスペルガー症候群の人の就職支援を何件か実施したことがある。障害をオープンにして就活しているが、なかなか決まらない。

○障害がある場合、通常の履歴書だけでなく、「自己紹介書」も別途作成するよう指導している。自己紹介書には、自分が何を苦手で何ならできるのかを書くようにしている。

○障害や病気を持つ人の場合、親が受け入れている人だとその後の就職活動もスムーズに進めやすい。そうでない場合は本人の受容が進まなかったり、本人が受容していたとしても親と意見が合わないために本人が苦しむことが多い。親が受容を嫌がるケースでは、近所に知られたら恥ずかしいという理由もあるようだ。本人には障害者枠の就職についての情報提供はしているのだが、なかなか進まない。

○採用企業側の話でよく聞かれるのは、障害者の採用実績がないためにノウハウがなく、新規の採用がしにくいという状況である。

○就活中にうつを発症しそうな状態になる人もいる（男女とも）。精神科に行ったらよいのかと聞かれる。現時点では就職相談を受ける状態にないため、臨床心理士の相談へ案内することになる。

○就職前からうつ病を患っていた女性で、就職後に病状が悪化して休職し、職場復帰できずにそのまま退職した人がいた。その後、本人は結婚し、パートで同種の仕事を探そうとしている。ただし、本人の気持ちが落ち着いている時に来所するようになったので、相談は比較的スムーズにできていると思う。

○アスペルガー症候群の人で就職できた大学生がいた。学校のキャリアセンターでは面倒を見られず、当機関へ来所するよう指示が出たとのことだった。状態は落ち着いている人だが、こだわりが強く、一直線になりがちで、応募書類を直すよう指示しても、本人が納得しないと書き変える作業になりにくいという特徴があった。本人は正社員を希望していたが、最終的にはある職の契約社員に就職が決まった。本人には長年続けていたアルバイトの経験があり、その経験や特徴を生かせば就職に結びつくだろうと支援者側でも考えていた。途中から、学卒用の求人だけでなく、一般の求人にも応募するようになったのが功を奏した。

○障害が疑われる人だが診断のない人で、今まで製造系の派遣の仕事を長年続けてきた人がいた。正社員の経験はないが、年齢が進んできたので派遣社員での求人が減ったことに焦りを感じ、正社員を希望するようになった。本人は自分の強み（手先の器用さ、体力）をよく理解している。生活上のこともあり、途中で派遣社員としての仕事をつなぎながら、正社員での仕事を探している。以前、正社員の仕事に就けたのに、単に「遠い」という理由で辞めたことがあるので、支援者側としては仕事の内容を具体的に聞き、本人の特性とすりあわせる必要があると感じている。

新卒応援ハローワーク【F 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○新卒では、理系の場合は比較的売り手市場なため、自力での就活でなんとかなることが多く、地元中小企業には目を向けない傾向がある（したがって当所の主な利用者層ではない）。そのため、当機関の主な利用者層は文系の学生である。

○新卒の場合、所属大学の就職部やキャリアセンターとうまく関われなかった人が来所する傾向がある。就職部の支援内容が自分に合わなかった、学校の規模が大きくて自分の通うキャンパスに就職部の機能がなく利用しづらかった、4 年生後半となりキャリアセンターのメニューが 3 年生向けに移行したため自分がはじき出されてしまったなど、理由は様々である。

○既卒の場合、文系理系を問わず卒業までに就活できなかった人が来所する。その他に、入社してすぐに辞めた人も来所する。働いてから 3 年未満の人で、雇用保険受給資格のない人が中心である。

○既卒者の場合は、4～6 月でも関係なくいつでも来所する。

○在学生の場合、4～6 月まではリクナビやマイナビなどの大手の媒体を中心に自力で動く傾向が強いので、新卒応援ハローワークに本格的に来だすのはその後になる。ハローワークには新卒求人が年間を通じてずっと出続けることを知らない学生は多い。リクナビ等で応募のピークが過ぎたら求人が全くなくなると勘違いしている人も多い。大学就職部で、3 年生対象のセミナーが色々始まる時期になると、4 年生は（新卒応援）ハローワークへ行きなさいと指示する場合もある。

○決まらない人（長くかかる人）の特徴として、自分の特徴や適性に合わないにも関わらずそのような企業ばかり受けてしまうというのがある。自己決定が基本なので、支援者の側からこの求人を受けてみなさいとは言えない。本人納得の上で、自分に合った求人企業への応募ができるようになると、決まりやすくなるようだ。

○（来所して）3 ヶ月以内に決まらない人は、自分だけで作業を進めようとしたり、ネットだけで情報を得ようとする傾向がある。

（2）手順

支援の手順

○最初は担当者を固定せずに、利用者が相談員との相性をみながら相談を担当してもらうかを判断してもらっている（相談員の側からみても支援のしやすさ等の相性があるので）。相性が合えばその時点で担当者が決定する。あるいは、特定の担当を決めず、毎回担当者が変わる方がよいという人もいるので、その場合は通常のハローワークと同様に番号札を引いてもらう形式にしている。

○支援の流れは通常のキャリアカウンセリングの流れに沿ったものである。自己分析（自己理解）→仕事理解→応募書類の書き方→面接訓練→具体的な求人情報へ、という流れである。週 1～2 回で 1 回 1 時間のペースで、3 ヶ月の支援が基本的なスパンとなっている。

○自己分析では、例えば「文系男子は営業の仕事しかない」等といった思い込みを解くような活動を行っている。

○3 ヶ月のスパンで支援を行うが、最初の 1 ヶ月で自己分析～応募書類・面接訓練までは大体済むことが多い。残りの 2 ヶ月で実際の求人への応募を行う。
○今年 3 月までジョブクラブがあったが、6 ヶ月実施した後の就職率があまり高くなかったので、廃止されている。

適性把握の方法について

○適性検査の受検を初めて経験するケースも意外に多い。つまり、大学就職部のメニューで適性検査を受けた経験がないという人もいる。リクナビやマイナビの画面で出てくる簡単なチェックを元に「事務系」「営業系」といった漠然とした方向性が出るのが適性検査だと思いこんでいる人もいる。検査ではフィードバックを受けることが大切なのにその認識がなく、経験もない人も多い。その背景には、大学側に、検査結果の解釈を含めて適性検査を実施できる人がいない点が影響しているのではないかと思われる。例えば VPI の結果で具体的な職業例が出ることに抵抗感を示し、実施を避ける大学もあると聞いている。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○席に座るまでの間の態度でわかることもある。受付で書類の向きをそろえて出せる人は良いのだが、カバンからぐしゃぐしゃになった紙を出してくる人や、座ってひじをついて話すような人は就職活動に苦戦する。このような人は男性に目立つが、女性にもいる。
○例えば、コツコツ系の仕事が向いていると思っている男性で、医療事務を希望するケースがある。しかし医療事務の求人は女性が中心であり、夜勤ができる等の条件がないとまず男性向けの求人がないことを知らない（資格があれば誰でも就けると思いこんでいる）。特に、医療事務系の専門学校に数年通ってしまっている男性だったりすると、方向の修正がきかない。最終的には、コツコツ系を活かせるような他に合う仕事を探すことになる。同様に、簿記の資格をもっているので経理の仕事にすぐ就けると思いこんでいるケースもある（経験がないと採用されにくいことを知らない）。このようなケースでは就職活動に苦戦する。
○就職が難しいのは、希望求人の職種や業種がバラバラな場合である。思いこみが強く、自分に合わないものを持ってきたりする。過去の応募傾向をみると、この人は就職が難しそうだなと判断できる場合もある。
○困難性の見極めは五感に頼るとわかることが多い。求職申込書を書くスピード（作業速度）の遅さ、人と人との間合いの取り方とその時の声の大きさ（近い人同士なのに不自然に大声で話をする等）、指の細さ、口元のけいれん、吃音が出る、体型など。全体をみるとわかることがある。
○話しぶりやソーシャルスキルの面で、具体的に会話が成立しない人も苦戦する。
○ハローワークに来ても自分が何をしたくてどのような支援を求めているのかをうまく伝えられず、一方的にサービスの受け手（お客さん態度）になってしまう人も就職活動に苦戦する。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○健常者の場合で、本人の常識や態度に問題がある場合は、ラポールが形成された後で、良くない態度や問題行動について理由づけした上で、次は○○した方がいいですよと直してもらうようアドバイスしている。

○健常者と少し違うように感じられる傾向の人には、スキルトレーニングで対処することが多い。障害の診断名がついたからといってすべてが解決するわけではない。本人の「困った感」に対処するのに、診断名が本当に必要かどうかという観点で考えるべきだと思う。

○発達障害が疑われる人は、こちらの話を聞くだけの態度になりやすいので、メモをとってもらうように指示することがある。また、こちらでメモをとって付箋を渡すこともある。どこに何をしまったのかわからなくなってしまう人には、しまう場所を一緒に決めたり、ルールを決めたりして（うまく出来たら褒める等)、スキルのトレーニングを行う。ただし、3 ヶ月という標準支援のスパンでは対応が難しく、長期で対応せざるを得ない。専門機関にリファーし、先方の支援の枠組みの中で訓練してもらうこともある。

○サポステで仕上がった人をハローワークに紹介してくるケースが毎月 1 件くらいある。ハローワークには慎重にリファーして欲しいとサポステに伝えている。

○ハローワークでサポステ修了者を扱う場合には、担当者の希望タイプ（性別、年配かどうか等）を聞くようにしている。

○就職後の定着という面まで考えた場合、一般就労ではなく、障害者向けの仕事の方がよいのではないか？と思われる事例もある。

○（4 年生の段階で行っても間に合わないかもしれないが）マナー以前のソーシャルスキルのトレーニングについても、セミナー等で実施する必要があると感じることがある。ただし、グループワークを定期的に行い、時間をかけて実施する必要があるため、当機関で実施するのは現実的でないと考えている。

○若年のグループ活動は活性化が難しいように思う。中高年のグループ活動ではグループダイナミクスが生まれて効果が高いが、若年の場合はあまりそのような状況にならない。中高年は元々コミュニケーション能力があるので、グループでさらに効果が生まれやすいが、若年の場合は、特にコミュニケーション能力が低い人同士が集まっている場合、目的意識も低く、表面的なつながりだけで終わってしまい、グループの活性化という段階まで至らないように思う。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○支援者側の感覚的なものだが、職種のイメージが乏しいために（職種・業種のイメージに具体性がないために)、自己分析ができず、仕事に就いても長続きしない傾向があるように思う。

○就業後に「思い込み」の修正ができない人や、思いこみが激しく、現実とのギャップが埋められない人は早期に辞めやすい。

○失敗経験の少ない人生だった人、困難にあった経験が少ない人も早期に辞めやすい。（就活生でも、今までに困難な経験がないことが（面接を突破する上で）悩みとなる場合があるようだ）

○早期離職者は男女問わずいるが、男子の方がやや多いように思う。また、男子の方が

深刻化しやすい。

○逆に、仕事にうまく順応できる人は、その仕事が持つ別の利点（例：早く帰れるのがいい）を見つけて、その点があるから頑張れるというように、バランスをとれる人だと思う。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○発達障害やその疑いがある人は一定数来所している。

○発達障害が疑われる方の場合、多くのハローワーク（10 か所程度）に登録した経歴を持つケースがある。自分にぴったりと合った支援者を探すために多くの所に来所しているようだ。合わないのは相手が悪いせいだと他罰的に考えるのも特性の一つだと思われる。

○障害とは言えないがやや特徴の強い人が面接を受けにいく場合、これから面接を受けに行く事業所にその特性について伝えることがある（ただし本人の了解を得た上で行う）。事業所には「○○さんは障害があるわけではないが、○○な特徴や傾向がある」と伝えると、面接時の期待水準を最初から調整してもらうことができ、面接が奏功する場合がある。

○障害と健常とのボーダーにある人（手帳がない人）には、定期的に来所してもらうのが大事だと考えている。電話やメールなどをまめに行い、当機関が進捗管理する。

○就学前検査で親には子の障害がわかっていたのに、知的水準に問題がなかったために、就職の段階に至るまで子に障害を伝えずにきてしまったケースもある。就職の段階で、手帳取得を検討してくださいということになると、家庭内でもめることがある。そもそも子がハローワークに来ることに対しても否定的な保護者もいる。電話で説得することもある。

○手帳を勧める場合には必ず親の同意が必要となる。

○親が来所できない場合でも、とにかく電話だけはして理解を求める場合もある。そうしないと就活を先に進められない。

○アスペルガー症候群が疑われる方の場合、GATB の結果がとても高く出る傾向がある。

○知的障害が疑われる場合、本人の強みをみたいという理由から GATB を実施することがある。結果は親御さんと一緒に見てほしいと伝える。最終的には見立てのために使うことになる。セミナー形式で実施することもあれば、単独で使うこともある。障害疑いのケースは、月 2 回来所する臨床心理士にみてもらったり、他の障害系の専門機関の人に直接来所してもらって（本人に障害であることが知られないよう）みてもらうこともある。

○手帳取得が必要となるケースでは、障害系の他機関にお願いすることがある。発達障害が疑われる人は、就職活動が活発で非常に多くの企業に応募しているケースが多い（応募しないと落ち着かないからという理由もある）。しかしうまくいかないし応募が無駄になってしまうので、いったん就職活動を待ってもらい、他の機関に回すようにしている。

○発達障害を認識していないケースも多い。あるいは本人が自分の障害を認識していて実際に困っており（例：学校で人間関係がほとんどない、単位落として留年、履修届などもどのように出していいかわからず困っている等）、就活などとんでもないと思っているのだが、親が反対しているケースがある（特に院卒など、学歴が高い場合）。ま

た、GATB の結果説明で保護者の同席を求めたときに抵抗を示されるケースもある。

○親が子の障害を受容ができていたケースで、最終的に軽作業の仕事に決まった人がいた。その人は就職が決まるまでに就職活動を 3 年間もやっていた。

○コミュニケーションを苦手とする発達障害の疑いがある人で、うつ病を発症して大学中退した人がいたが、自己 PR で対人関係等に苦労して長くブランクがあったことを前面に出すようにしたところ、当機関に来て 2 ヶ月で製造の正社員の一般就労に就職できた人がいた。現在でも定着できているようである。

新卒応援ハローワーク【G 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○利用者の男女比は半々くらい。年度前半は女子学生の方が（早めに回る人がいるために）多く、年度後半は男子学生が増えてくる。
○学生の利用者では、女子学生に元気な人が多く、男子学生はおとなしい傾向がある。
○女子学生の場合、友達と来所する場合も多い。
○窓口で泣いてしまう人も多い（特に女性）。支援側に信頼を寄せている証だと思い、そのまま受け止めている。
○学校や友人、親には言えない悩みを当機関に来て話してもらうこともあるので、当機関を使ってなるべく心の負担を軽くしてほしいと思う。
○コミュニケーション力が弱い人はかなり多いように思われる。
○来所者の中には、経験年数の積み上げがうまくできていない人もいる。
○大学生ならこのくらいのレベルができると思っていたのに、意外と幼いと思えることもある（特に男性）。社会に出たら大変ではないかと思ってしまう。
○スキルはあるが、方法論を示されないために先に進めない人が多い。与えられていることに慣れてしまっており、自分で作りだすことは苦手とするようだ。やり方を聞きさえすればできる人もいる。
○来所するのが辛くなり、途中で来なくなってしまう人もいる。直接電話をかけることまではしていない。基本的には来所している人のみを支援対象者として扱う。

経緯

○就活に出遅れた人や、何から始めてよいかわからない人も来所する。仕事をすることに対する「気付き」から始めないと支援できない人もいる。
○夏までは自分なりの情報だけでいろいろ企業をあたる。結局それがうまくいかず、秋になって、等身大の自分に向き合おうとして今までの就活のやり方を変えようと思い、当機関に来所する人が増えてくる。
○児童養護施設の人が同伴して来所することもある。
○生活保護受給者が来所するケースも増えている。18 歳以上で親の保護から外れると、親世帯も受給世帯だったが、子も同じようになることが多い。うつの診断を受けて働けない状態になり、さらに生活保護を受けている人もいる。
○親御さんが子（学生）を連れてきて 3 人で一緒に面談する人もいる（男女問わず）。窓口では親の方が積極的な姿勢をみせることが多い。

（2）手順

支援の手順

○メニューの内容としては、夏以降に実践型の面接練習を増やしている。4 月は窓口対応や相談が中心で、来所者が多いためにセミナーを個別に設けるのは難しい状況にある（利用者からの要望が多ければセミナーを増やすこともできる）。5 月以降はエントリーシートに役立つセミナーを実施している。
○当機関は相談機能が中心である。相談を目的として利用する来所者が多いようだ。既

卒で離職期間が長くなると、窓口に居つきがちな人も出てくる。特定の相談員につくことが多い。

○予約をとって来所する人もいるが、基本的にはその場で空いている担当者が対応することになっている。

○1 回の相談時間は 30～40 分で、長くても 1 時間までとしている。

○初めて求職登録する場合、支援内容の説明をし、主訴を聞きだす（「○月○日に選考があるので対策をとってほしい」等）。

○次の予約を入れるかどうかは担当者の判断で決まる。次のステップに何が課題になるかによって決まる（次回までにエントリーシートを書いてもってくる、会社説明会の内容を報告する等）。

○同じ担当者ばかりではなく、別の担当者の話も聞きなさいとアドバイスするジョブサポーターもいるようだ。（本人がしっかりしていて）情報に振り回されないと思われる人の場合、ジョブサポーターによって得意とする部分が異なるので、このような方法を勧めることもある。

○来所のペースとしては、週 1 回くらいがふつうである。連日の来所を求める機関ではないと思っている。次のステップに進むまでには、本人にそれなりの準備期間が必要だと思われるので週 1 回のペースがちょうどよいと思われる。

○当機関では、就職準備に関連するセミナーが大半を占めている。

○面接対策セミナーではビデオ撮りをしながら個別で対策を行う。マナーの面だけでなく、どこの会社にどのような場面で面接を行うか等についても意識するようにしている。

○先日、初めての試みで「保護者セミナー」を行った。今後数ヶ月に 1 回程度実施しようと考えている。今回の参加者は数十名いた。利用者の親が参加したほか、ホームページで見た、大学で聞いて知ったという保護者もいた。今回は新卒・既卒を区別せずに実施してみたが、実際には新卒の人の親御さんが大半で、両親がそろってくる場合もあった。父親の参加も半分くらいあった。セミナーでは保護者に対し、子供に寄り添ってくださいと伝えている。

○内定をとった学生を対象に労働法のセミナーを実施している。大学のキャリアセンターもこのようなセミナーに関心をもっているようだ。参加した学生の感想を聞くと、休暇の日数について知らなかった、雇用保険受給や試用期間について勉強になったとの話だった。

<u>適性把握の方法について</u>

○興味診断は VPI を使い、小集団で実施する。結果のふりかえりは個別のブースに移動し、個別に話すことにしている。ジョブサポーターが大学に行き、VPI を実施する場合もある。授業時間を借りて多人数に対し VPI を実施することもある。

○GATB は使っていない。周囲の所や学校で使っているところもあまり聞かない。SPI 対策についても特に行っていない。

○VRT カードを大学生に実施することについて、やや子供っぽい支援になるのではないかと危惧していたが、大学生にとっては意外にも真剣に感じられるようだった。大学のキャリアセンターは興味検査等に関心をもっているので、学内でも実施してもらうように伝えている。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○社会的なマナーができていない人への支援が難しい。面接の場でマナーある行動ができていなさそうな人もいる。

○ハローワークに行くことが目標になってしまう人がいて困ることがある。本人が受け入れる時期を待つしかない。このままでは先に進めないので、先に進めようと思い、スキルアップのことで助言すると、本人が怖いと感じたり、不本意なものとして受け止めてしまうことがある。

○自己中心的な考えの人や、企業観が未熟な人は就職困難だと感じる。

○願望と自分のいる立ち位置にギャップがある人。最終的には等身大の自分で内定をとるようになるのだが、その領域に到達するまで時間がかかる。

○発達障害が疑われる人は一般に就職支援が難しいと感じる。メンタル面の病気にかかっていなくても、何度も落ち続けてきて精神的にダメージを受けている人も支援が難しいと感じる。

○会話のキャッチボールが外れてしまう人も就職支援が難しい。

○本人の理解力がずれてしまう人、話が飛んでしまう人も就職支援が難しい。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○不採用で落ち込んでいる人には、あきらめずに続けようと言うようにしている。

○何をしてよいかわからないという人には、検査等でやりたいこと（興味あること）を見つける活動をする。検査を受けただけでは次につながらないので、その次に本人ができることは何かについて整理してゆく。

○自分で動くきっかけを与えるようにしている。若いのだから、まずは働かないといけないということを伝えるようにしている。

○営業を希望しているのに車の免許をもっていない場合、車の免許をとることをまず始めよう等と具体的な行動を起こすように誘導している。行動を取り始めるとすべての行動がうまく回っていくことが多い。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○自己中心的な、自分から見た企業観しかもっていない人も、早期離職につながりやすい。企業の一面しか見えていない状況にあるので。

○こだわりが強すぎて、選択肢を広げられない人も早期離職につながりやすい。企業研究の時点で職種を絞り込みすぎていると支援が難しい。

○理想と現実のギャップがあり、早期離職につながる人もいる。仕事を与えてもらえないことに不満を抱くといったケースがある。新人として働く場合、最初のうちは与えられる仕事も限られるはずなのだが、その点がわかっていないこともある。このようなタイプは男女ともにいる。

○職務のやりがいを強く求める人は、他の領域の仕事にシフトすることがないため、支援に半年～1 年近く時間がかかってしまうことがある。本人が自覚するまで同じ状況を繰り返す。

○自分が仕事を続けられない原因は環境のせいだとする人がいる。人間関係でつまずいているが、他人のせいにする傾向がある。自己分析で自分の位置づけを明確化しない

と、どの職場に行っても同じような早期離職をくり返す可能性がある。
○会社側に問題がある場合もある。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○窓口には自殺願望の人も来るので、慎重に話を聞き、思いを聞きとめることが第一だと思っている。
○うつ等の病気を抱えた人には、慎重に対応しないと難しい。
○ジョブサポーターから心理カウンセラーを紹介されるが、来所者が職業の相談を強く希望すれば、メンタル面でまだ不調が残っているにも関わらず、すぐジョブサポーターの相談の方へ戻ってくることがある。
○支援の進捗が、一見すると停滞しているように見えても、少しずつがんばっているところが見受けられると、最後まで応援したくなる。
○メンタル面の問題で相談にきた人には、カウンセラーにつないでいる。そこから、病院を紹介されることもある。自分自身のメンタル面での課題を受け入れるかどうかはその人次第である。

新卒応援ハローワーク【H 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○利用者層の男女比は 1：2 で女性の方が多い。女性は、（当機関のようなところに）相談に行くという行為に抵抗がないからかもしれない。友達同士で相談に来る人もいる。あるいは、女子学生の就職が厳しいという現実があり、女性の方が熱心に来所するという傾向もある。女子大のキャリアセンターに勧められて来所するケースもある。

○当機関に来所する男子はあまり元気がないが、女子は元気な人が多い。おそらくは、男子で元気を出せる人は先に内定をもらっており、それ以外の男子が残っているのではないか（逆に、女子は決まりにくいので元気な人でも内定をもらいにくい状況にあるのではないか）。

○既卒の人も多く来所する。4 月は、既卒：新卒＝7：3 くらいだが、6 月頃に新卒の割合が多くなって逆転し、8～9 月頃には、既卒：新卒＝2：8 となる。

○就職に関して順調な人はまずここに来所しない。就職に対して前向きになんとかしたいと思っている人が来所する。

○悩む人というのは、一般的に真面目な人が多い。家庭もしっかりしていて、家族ぐるみで真面目である。すべてのことに全力で向き合ってしまい、手を抜けないので、追い詰められてしまう。

○悩みを親と話すケースも多いが、親も子と同じラインにしか立っておらず、適切なアドバイスができていないことも多い。一緒に痛みを分かち合っている状態のまま、一歩も先に進めない状況にある。

○怖くて応募できない（面接を受けるのが怖い）という人もいたが、数ヶ月通ううちに気持ちが前向きになり、就職にも成功し、今も働き続けている人もいる。

○中には、居場所が欲しいのでここにいさせてください、という人もいる。学校にも家にも自分の居場所がないため、当機関に通ってくる人もいる。

○大変な目に遭ったことのない（挫折経験がない）人もいる。受験で苦労せずに大学に入り、就活が初めての挫折という人も多い。受験までは親が働きかけてくれたが、就活は自力でなんとかしなさいと親に言われて、どうしたらよいかわからず戸惑っているケースもある。

経緯

○今まで就活をしてこなかった人で、この時期になって初めて来所する人もいる。学校の単位取得が大変で今まで就活が十分できなかったという人や、単に就活に対してやる気がなくて今頃やって来たという人まで様々である。

○卒業年の年度末になってから来所する人もいる。当機関の支援のサイクルとして少なくとも 3 ヶ月程度はかかると見込んでいるので、年度末ではなくできれば 12 月くらいまでには来て欲しいという思いはある。

○辞めようかどうしようか迷っているというケースもある（健常者の人）。職場の人間関係が良いので居続けているが、仕事での期待にこたえられる自信がないと言う。実際には、周囲がそれほどその本人に注目しているわけではないのだから、本人が気にしすぎているだけではないかと思われる。

○早期離職の人も来所する。辞めようかどうしようかと迷っている人もいるが、辞めてから来所する人もいる。
○職場で悩みを話す相手がいなくて一人で悩み、当機関に相談にくる人もいる。
○当機関に来所する人は、追い詰められているかどうかはともかく、何らかの課題や困り感があって来所する。初回の相談（フリー相談・30 分）ではなかなかわからないが、2～3 回の面談を通じて徐々にわかってくる。相談の中で泣き出す人もまれにいる。
○8～9 月は、20 社以上受けても決まらずに困ってしまい、来所する人が男女問わず多くいる。公務員試験に失敗し、民間企業への就職を考えたいという人も来所する。
○来所者の大部分は、今までリクナビ等のネット経由での応募経験はあるが、ハローワークを通しての応募（郵送で会社に書類を送るスタイル）は初めてという人である。最初は、応募の仕方の違いに戸惑いを抱くようである。郵送する手続きが面倒で、嫌気がさしてしまい、離れていってしまう人もいる。
○家族から言われて来所するケースもある。
○（友人と一緒に来る人もいるが、逆に）友人に内緒で、自分一人で来たというケースもある。その友人は就活が進んでおらず、自分がそこに巻き込まれるのは嫌だと思い、一人で行動してきたという。
○現役の学生は学校の定期券で通えるので当機関を利用する、という人が多い。卒業すると定期券がなくなるので、当機関に通うのにお金がかかってしまうため、地元のハローワークへ流れるケースも多い（交通費の負担が重いと思っている人が多いので）。

（2）手順

支援の手順

○初回来所時は「フリー相談」（予約なし・30 分間）があり、最初の相談を受け止めている。この時の担当者が次回以降にその人の予約相談を持つのが基本的な流れである。2 回目以降は 1 回 1 時間の相談となる。最初はできるだけ頻繁に相談を行いたいので、理想的には週 1 回ペースで相談を受ける（が、実際にはそこまでの人手は足りていないのでもう少し間隔は空いている）。徐々に相談の間隔を空けるようにする。支援の質は、どのくらいの頻度（密度）で来所できるかにかかっている。逆に、週 1 回以上頻繁に相談を受けてしまうと、利用者が支援者に依存しやすい状況を作り出してしまうため、避けるようにしている。出来る限り、独り立ちしてもらわないといけないので。
○フリー相談を何度も行い、ようやく相性の良い担当者を見つけて担当になるケースもある。担当がえを来所者本人から申し出てもらっても一向に構わないのだが、実際には言いづらい状況にあるようだ。
○既に応募を始めている人でも、十分な自己理解をした上で応募しているか等について相談の中で確認をしている。
○初回来所時にはセミナーの案内も行う。月 1 回開催のセミナーと、週 1 回開催のものがあり、基本的には 5 種類ある（VPI、GATB、グループ面接セミナー、グループディスカッションセミナー、マナー講座）。その他に、模擬面接は 1 対 1 で行う。他にも、イベント的に行われるものとしては、面接会（IT 業界セミナー等）もある。
○セミナー利用がきっかけで、当機関の相談に移る人もいるし、初回来所時にフリー面談を行い、そこでセミナーへの参加を勧める場合もある。いきなり個別面談を受けることへの抵抗感が強い人にとっては、セミナー利用をきっかけとして相談へ移行する

方が利用しやすくなるようだ。

○セミナーへの参加は、新卒と既卒とで特に区別していない。学歴は大学のほか、短大、専門学校、大学院の人もいる。セミナーに入ると、来所者が他人の活動の様子を身近に見られるので良いという面もあるようだ。

○面接のセミナーでは、数名につき 1～2 人の講師をつけるので、ほぼマンツーマンに近い状態で実技指導を受けられる。同じ内容を 2 回やってもらう。2 回行ううちに、慣れてきてうまくなったことを実感できるはずなので、それを自信にしてもらうのがねらいである。参加者一人一人に必ずフィードバックするようにしている。

○当機関のセミナーはすべて実技系で、座学のものはない。セミナーの後は、必ず個別にフィードバックするよう心がけている。ノウハウの提供だけで終わらないようにしている。

適性把握の方法について

○適性検査はセミナーの中で受講するのが通例だが、本人の都合でセミナーに参加できない場合は、相談の中で適性をみることもある。

○以上のセミナーとは別枠で、職業レディネス・テストを使ったコミュニケーションセミナーを自主的に実施している。面接等で多くの失敗を経験し、自信をなくした人や、VPI を実施しても結果が出ない（興味全般が低く出る）人が、人前で話をできる状態にまで自信を回復させて前向きになってもらうことが目的である。少人数で実施している。自信を失った人は、結局就職活動の原点に戻ってしまい先に進めない状態にある。その部分を、VRT を使って自己を知りながら、面接でうまくコミュニケーションできるように自信を高めていく。このようなセミナーを別枠で設けた理由は、他の面接セミナーには元気のある人も混ざって参加するため、自信を失って前向きになれない人にとって居心地が悪い場合があるからである（参加を拒絶する人もいる）。このセミナーを通じて、会社側は決して高いハードルを設けているわけではないことに気づいてもらい、自信を持ってもらう。自分に自信を持つと、声や表情が変わってくる。

支援方針

○3 ヶ月で一通りの支援ができるようにという目安はあるが、各自の状況によるので柔軟に対応している。

（3）利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○親子ともども、朝早く起きられない等、生活習慣が整っていない家庭環境にあると、面接の時間に遅れたりすることがあり、就職困難に陥りやすい場合がある。

○圧迫面接という言葉が一人歩きして、必ずしもそういう面接を受けたわけではないのに、本人がそう思いこんでしまって怖くなってしまったという事例もある。

○自分をオープンに語ることに抵抗感がある人も苦労する。

○自己開示すると損をすると思いこんでいる。学校生活で、友人等に自己開示をしすぎるといじめられると思い、自己開示を抑制してきたという背景があるようだ。ジョハリの窓等を通じて、自分から自己開示しないと他人も開示してくれないと説明しても、その場ではわかった様子だが、実体験としてうまく開示できない。マニュアル通りに

話すことには慣れており、元気よく話すのだが、自分の内面について深掘りしてゆくとどんどん落ち込んでいってしまう。

○価値観が固まっていて変えられない人も就職に苦労する。社会的名誉、地位、給与の高さ等を重視している男性の来所者で、ハローワークにはそのような求人がないからといって応募できない人がいる（とはいえ他に方法がないので当機関に来所し続ける）。価値観を変えてもらう必要があるが、価値観を変えると自分が自分ではいられなくなるのではと恐れているようで、自分を守ろうとする防衛的態度が極度に強い。家庭環境等で何らかの問題があるのではないかと思う。

○健常者の場合、考え方の制約やこだわり等がなくなれば、就活を先に進められる。当機関に来た人は、何らかの形で最後は皆、就職できるようになる（新卒応援ハローワークでは新卒求人という経験のない状態でも応募できる特殊な求人が集められている。就活はいつから始めてもうまくいく）。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○ガイダンスやセミナー等の一連の流れに乗ることに拒否感を示す人もいる。支援側としては辛抱強く接するようにしている。

○自己 PR で使うエピソードの内容が他人と比べて大したことがないと思って、自信をなくしている人がいる。そのような人でも自尊心を引き出すようにするためには、ほんの小さなことでもほめ続けると良いと感じている。自己分析でいいところ探しをするようにしている。小さなことでもほめ続けていると、だんだんその気になり、その人も変わっていく。

○小さなことでも自己アピールできる部分が多くあると気づいてもらうことで、前向きになれる。相談できて良かったと思えるような相談を心がけている。

○来所から遠のいた利用者に対しては、電話やメールで辛抱強く連絡している。例えば、セミナーや面談に参加するといって当日キャンセルするなど、本人が不義理をすると、再び来づらい状態になってしまう。そこに定期的に声かけをしておけば、その時は留守電になってしまって応じなくても、後に復帰してくるきっかけになる。継続して来てもらうためには、「忘れられていないんだ」「来所してもいいんだ」という雰囲気を残して、気にかけているというサインを送り続けることが重要である。メンタル面で低下した状態の人は無断欠席をしやすいので、支援者側から関わってあげないと、そのままになってしまい、音信不通になりやすい。

○皆がやっているから就活をやっている、という自主性のない人もいる。支援者側に依存しすぎないようするためにも、入社したら会社内で色々なことを質問できる人を作りなさい、自分で考えなさい、とアドバイスすることがある。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○早期離職の後で職探しをしようにも、前職でのことがトラウマで、求人票をみるだけでも嫌というケースもある。

○きっといつか辞めるだろうなと思って就職したが、やはり離職したというケースもある。

○勤めてみたら、こんなはずじゃなかった、当初の認識と違う、という理由で離職した

という例もある。

○自分は仕事ができない人間だと思いこんでしまい、(実際には仕事ができないわけではないのに）自分を追い込んでしまい離職するケースは、男女ともにある。学校で成績がよく、人に聞いて問題を解決するという経験が少ないため、仕事上でわからないことがあってもどう聞いたらよいかわからないという人も多い。新人なので最初は仕事ができないのが当たり前なのに、人に聞けないことが悩みとなっている。

○就業前に示された労働条件とほんの少し違うだけでも過敏に反応し、離職するケースもある（配属先が当初示されたものと違う、残業ゼロのはずなのに毎日 1 時間ずつ残業があり「話が違う」と思った等)。

○（上司や先輩との）人間関係が理由で離職したケース。

○ちょっとキツイ言葉（何やっているんだ、と怒鳴られる等）をかけられただけで傷つき、出社できなくなる。親も、子のそのような様子を止める気配がない。その仕事に向いていなかったと気づき、次に全く別の領域で仕事を見つけるが、それも同じような理由で離職する。このような状況を繰り返し、自分の領域をどんどん狭めてしまっている。

○内定が欲しくて内定をもらったが、あまりよく考えずに決めてしまったので離職したというケースもある。

○労働条件が厳しいという理由で離職したケースもある。なかには、会社の方に問題があると思われるケースもある。

○（まれにだが）上司から一方的に首を切られたケースもある。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○最近の来所者では、(診断を受けに）病院に行くことへのハードルは下がっているように感じる。自己申告で、いま服薬を受けていることや、うつであることを話す人も多い。

○発達障害の人には、字が大きい（欄にめいっぱい書く）人や、漢字が書けない等の特徴をもつ人もいる。文字が書けず、話すことは話せるのに、応募書類への言語化ができない人もいる。

○通信制高校卒業後、専門学校を卒業した人がいたが、障害が疑われるケースもあった。知的障害をもちながらも一般的に名の通っている大学を卒業しているケースもある。

○相談を切らさないようにすることが重要である。

○障害か健常かのグレーゾーンと思われる人も多いが、すぐに手帳取得というわけにはいかない。知識と支援体制を説明しないといけないが、そのタイミングが難しい。

○大学や親に「(自分の発達障害について）知らせないで」と言われることもある。

○失敗を一緒に受け止める人がいないときついと思う。

○障害が疑われる場合、GATB だけではその人の作業のクセ等がわからないので、本当なら一週間程度実習つきで見極められたらよいのにと思う。例えば、朝決まった時間に来られるか等のチェックをしたいが、一般の窓口ではそうはいかない。

○行政の支援窓口では永続的なところがあるわけではないので、いつかその組織がなくなったり、支援者自身が退職して別の機関に移ることを想定して、本人が連絡をとれるところを保険として 2～3 箇所は持たせておきたいと思っている。

○就職活動をすぐ行うのが難しい人をサポステにお願いすることもある。所内で専門支

援を担当するスタッフが見立てを行い、各サポステの特性に合わせて、合う人を適切な所へ送るようにしている（例えば、家庭へのアプローチに定評がある所に送る等）。

○専門支援を担当するスタッフを通じて、障害者枠の就職を進めることになった場合、地域からの支援が必要となるので、その対象者の地元にあるハローワークに拠点を移してもらい、そのハローワークや地元の支援機関からの協力をとりつける必要がある。

○学校生活で人間関係につまずいている学生で、学校相談室に通っている人がいた。当初、学生相談室で発達障害と言われたときは、本人も家族も受け入れがたい状況にあったが、地域のサポステにつないで、体験中心の講座を１ヶ月半に渡り、色々受けてもらった。サポステで実施されているような体験中心の講座を受講してもらうことで、本人が体感的に受容できるようになることがある。当機関の相談の中だけで本人に受容してもらうのには限界がある。ピッキングの仕事や派遣で働き、うまくいかずに職場で怒られたりして、このままでは一般就労は難しいと本人が初めて自覚したようだ。

○障害を認めていないが障害がある人が来所してきた時に、まず正社員からではなくアルバイトからどうかと提案したところ、親にしかられたというケースもあった。親も、大学を卒業したのだからアルバイトの仕事では不満という思いがあり、障害者枠で就職するという決断をするまでには時間がかかる。

○臨床心理士によるカウンセリングを受けてもらおうにも、「専門支援」という特別な名前を嫌がる人もいる（どうして自分がそのような特殊な支援を受ける必要があるのか、自分はこれだけ普通なのにという、受容できていない状況）。そのため、専門支援を担当する臨床心理士と同席しながらの相談を始めたところ、徐々に安心してもらうことができ、今は専門支援の担当に移ることができた。本人には、通常の窓口の方にいつでも戻ってきても構わないと言ってあり、安心感を持たせている。このように、支援に時間がかかる人には、臨床心理士を同席させた相談を行い、そこから徐々に専門支援へ移行させるようにしている。そうすることで、通常の支援を担当するジョブサポーターの本来業務に支障が出ないように配慮している。

○サポステから新卒応援ハローワークに連れてくる、というケースはほとんどない。むしろ、一般のハローワークへつなげていることが多いのではないか。

新卒応援ハローワーク【I 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○学生、既卒者（未就職卒業者、新卒就職後の離職者）、若年者（15 歳～30 歳代後半）が来所する。在職者の来所もある。アルバイト（非正規雇用）経験のみの人もいる。短期間に離転職を繰り返している人もいる。

○男女比は 6：4 で、男性が多い。数年前までは女性が多かったが、現在は減っている。

○短大・専門学校の学生の場合は将来の就職を見据えた上で進学し、目的意識を持っている人が多いが、大学生の場合は、目的意識が希薄なタイプが来所する傾向にある。

○既卒の求職者の場合、在学中にアルバイト経験がない人や、卒業後半年、1 年経っても就活を全然していない人もいる。親から勧められて来所した人が多く、自分から進んで来所したわけではない。したがって、自分からやりたいことも特になく、どうやって就活をしてよいかわからない状態で来所する（そのほとんどが男性である）。

○「学校の就職課を利用しない人（行きづらい人）」も来所する。学生の来所者には、まず学校の就職課を訪ねるように勧めている。その学校の学生だからこそ利用できる情報も多くあるからである。その上で、さらに情報が欲しい場合にはハローワークを利用してはどうかと伝えている。学校によっては（学生数に比べて）カウンセラーの人数が少なく、相談できる回数が少ないので就職課を利用しないと言う人もいる。就職の担当がゼミの先生の場合だと、行きづらさがなく行けると言っている学生もいた。

○就労にブランクがある人の中には、サポステの支援も受けている人がいる。サポステで就労準備プログラムを受けてから当機関に来所するケースもある。サポステから当機関に誘導されてくる来所者も月平均数名程度はいる。

○相談の度に、過去の嫌なことやつまずいたこと等を思い出し、涙を流す人もいる。当機関側の対応が原因で来所者が泣く、ということはないが、先方の抱えている状況によっては相談中に泣いてしまったという人もいる。

経緯

○学校経由のほか、友人・家族による紹介、サボステ・ジョブカフェからの紹介、児童相談所（ケースワーカー）の紹介による来所もある。

○ケースワーカーからの紹介で来所する人はあまり多くない。例えば、母親が生活保護で、子が受給の対象年齢から外れるため早急に仕事を探す必要があり、ケースワーカーと一緒に当事者が来所するケース等がある。市役所の生活保護担当者が月に 1 回、数名を連れてくることがある。児童福祉施設では一定の年齢で施設を出ないといけないため、切羽つまってここに来所して仕事を探すケースもある。ただし、児童相談所経由のケースでは、児童相談所のツテで就職先が決まるケースもある。

○自力で（自らの意思で）インターネットを見てここに来所するケースはやや少なく、全体の 3～4 割程度ではないかと思われる。学校からの勧め、あるいは友達からの勧めで来所するケースが多いようだ（自力で来られる人は当機関を利用せずに活動しているものと思われる。自力で活動している人の一部が当機関に来所しているのではないか）。就職について考えたことがなく、家族や知人に促されて来所する人もいる。

（2）手順

支援の手順

○ 登録（求職条件の確認）後、労働市場の説明を行い、利用案内とメニュー紹介を行うのが一般的な流れである。求職申込書の内容を確認して求織登録をし、これまでの経験の振り返りをしながら、今後の方向性が見えているか否かを確認する。本人の抱えている状況を聞き、問題点の整理を行い、直近の目標を確認し、実践を促す。

○求職登録書を書いてもらう際に、同時に「アンケート」にも回答してもらっている。アンケートには、学歴、学校名を書くほか、今後の希望する支援メニューに○をつけてもらう。その希望に従って「今日は○○（メニュー名）をご希望ですね」と言って、希望する各メニュー（例：キャリア・インサイトの利用、就職活動の方法、各種セミナー、職業訓練、応募書類の書き方等）を説明する。メニューの説明後は、窓口で今までの就職活動の経緯を聞いたり、職種が決まっていれば求人検索をし、求人内容の相談や応募状況の確認、求人票の見方の説明等を行うが、「即紹介」という形にはならないことが多い。求人の探し方、求人票の見方についても説明を行う。その場で求人検索をしない場合は、自宅でもネットで求人を見られるので、気になるものがあれば番号を控えておき、次回窓口で相談できる旨を伝達している。

○利用者が個別相談を希望する場合、原則として、既卒と学生の場合は大卒ジョブサポーターが、それ以外の利用者には就職支援ナビゲータが担当する。

○何をやってよいか分からないなど､方向性が決められないまま就活を進める人もいる。個別相談では、学校で学んだことやアルバイト経験等を中心に聞くようにしている。

○既に方向性が決まっていて自分でもできるという人や、個別相談を自分から希望してくる人は問題がないのだが（相談希望は男性の方が多い傾向にある）、個別相談を自ら希望しない人の場合は、これまでの活動の様子をみながら（活動の記録はハローワーク側のデータに入っているので）､一人での活動が難しそうだと思われる人に個別相談を案内する。

○職種が決まっている人は、まず求人を見たいというケースが多い。就職がなかなか決まらなくなると、自分から相談を希望することが多いようだ。

○一般的に、初回相談の後、次回の予約は特に行わず、相談したい事項があれば利用してくださいというスタンスをとる（特に継続的に来てもらうような形はとっていない）。相談の電話予約がある旨も伝えている。相談には相性が重要なので、いつでもできる相談と決まった担当者による相談の 2 種類があり、本人の希望で選べる。継続した支援が必要な場合は担当者制による個別支援を行う。

○なお、相談時間は一般的な窓口では 30 分程度、個別の担当者制での相談では 50 分～1 時間を目安としている。

○「ジョブクラブ」の取り組みについてはニーズがあったため継続している（1 回 8 週間。年 4 回。定員 10 名）。他所から利用者が紹介されることもある。毎回定員が埋まっている。既卒の人が中心に参加するが、対象者を特に絞っているわけではない。

（3）利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○これまでの経歴から、例えばブランクが長く、早期に正社員を望む方も一般に就職が難しいと思われる人である。就職後に早期退職を繰り返す人も就職（定着）が難しい。

○ひきこもり期間が数年あり、アルバイト経験も全くない方は就職が難しいのではと思うことがある。30 歳まで引きこもっていた方や、20 代後半で就業経験が無い方など、様々な方がいる。
○会話の中から、社会経験の少ない様子がうかがえ、求人と本人の現在の段階のギャップを本人自身が気づいていないと思われるときに就職の難しさを感じる。
○一定の職種に固執し、応募し続けているが、面接に工夫がなく何度も失敗する人がいる。「過去の応募歴が 10 回以上」というのは決して珍しくない。半年で 40～50 社応募するが面接の回数が少なく、失敗が続く人もいる。このような人には、何らかの障害が疑われるケースもある。
○経歴についての聞き取りを行ったところ「複数のことを同時進行することが難しい」と答える人もいたが、障害の可能性のある人に多いのではないかと思う。
○家族関係、友人関係については様々で、何かを抱えていると思われている人でも親子関係がうまくいっている人もいるので、一概に関係があるとはいえない。ただ、就職活動について親子のコミュニケーションがとれていない人もいるようだ。
○仕事内容や就労場所等を確認しないまま、とにかく紹介状の発行を求めてくる人もいる。採用になっても現実的に就業困難だと思うのだが、対応が難しい。求人票のどの部分を見てその求人を選んだのか？という質問をするようにしている。給料面で選んだとしても、家から遠くて現実的に通えないのではないか、通勤手当は出るのか等のすり合わせを行うようにしている。
○以前「明日以降面接可」という求人ばかりもってきた人がいた（パートでもアルバイトでも構わないという）。面接に固執しているようで、早く就職したいので採否の早く出るところを求めていた。しかし、本人の面接態度には問題があり、本来なら面接の練習が必要なのだが、相談担当者がそのような投げかけをしても本人が必要性を感じていないため全く応じない状況にある。このような人は就職が難しい。
○就職活動への焦りからか、毎日ハローワークへ通ってきて、一日中所内にいたり、1 日に何回も相談を希望したり応募したりするケースも、就職が難しい。
○自己理解ができておらず、高い求人条件（残業・休日出勤なし、ボーナス・昇給あり等）を希望し、この条件でなければ働かないと言って求人を探し続けるが、結局求人が無く応募出来ない人もいる。自分が希望する求人と実際に本人が持ってくる求人とがかけ離れているケースもある。
○自信過剰で自分の市場価値の判断に誤りがある人もいる。本人の経験及びスキルと応募求人との大きな隔たりがあり、プライドが高く、現実をあるがままに受け止める力が弱く、自身を客観視できない。
○自己肯定感の低さ、精神の不安定さ（一貫性・バランス）、心の柔軟性（心の遊びや余裕がない）、苦手感の有無から就職の難しさがわかることもある。気分転換やメリハリのある生活ができているかと尋ねることもある。
○他人の意見を受け入れないかと思えば、逆に自分の都合に合わせて妄信してしまう人もいる。
○フラストレーションへの忍耐力（不満･不安に耐え得る力）、適切な自己防衛力（不満･不安を現実に即して処理できるカがあるか）の有無で見極められることもある。
○自己開示について、当機関に来所する若い人たちの多くは自分のことを伝えることが上手でないように感じる。何を伝えていいのかわからない状況にあるが、その背景に

自分で自分のことがわかっていない面もある。本人が相談の場であまり話したがらない場合、今日は紹介だけにとどめて（相談員と）あまり話をしたくないのかなと感じながら対応することがある。表情をみながら、今日その人がどのような状況で来所しているのかを感じ取るようにしている。

○相談の度に発言内容や態度が変わる人も支援が難しい。

○書類作成や面接などで自分の課題に気付き、問題解決に向けて主体的に行動できる人は前に進める。

○求人企業側からも、採用しようと思っていたのに本人から断られたと言われることが最近増えてきており、もったいないと感じることがある。

○学生の利用者で、分野を考えずに何件も応募し、内定を複数もらう場合もあるのだが、本人が優先順位を決めていなかったために結局内定を辞退するケースが最近増えてきている。「労働条件や給料面の理由で辞退したい」と言うので、応募する前からわかっていることなのになぜ応募してしまったのかと思ってしまう。次からは、求人の内容をしっかり把握した上で応募するようにとアドバイスしている。

○発達障害を抱えていると思われる方で、目線が合わない、当方の質問が理解できない（会話の意図を読めない）、具体的に話すのが苦手、一方的に話す人（同じ話を長時間繰り返すケース等）というのも就職が難しそうな人の特徴に多い。話しぶりや態度、表情が自然かというのもある。第一印象や会話の中で違和感があることによって、面接が通りづらいと思われる人もいる。

○攻撃的な言動がある人も難しい。就職が決まらないことで苛立ち、窓口担当者に暴言を吐いたり、「死にたい」と自殺をほのめかし、社会批判する人もいる。自らの不満・不安を他者にぶつけたり、自殺をほのめかしたりしている人は支援が難しい。

○毎回の相談で同じ話（過去の失敗やいいじめられた体験など）をして、就活が前進しない人もいる。

○在職中または前職の会社での出来事の受け止め方が悲観的･攻撃的になっていて、現在の人間関係にも支障を来している場合も対応が難しい。

○就職のことではなく、生活･恋愛についての相談をしてくる人もいる。

○就職活動に主体的に取組み、考え、行動できているかどうかでも見極められる。例えば、両親から言われたことだけをやって上手くいかないと人に当たったりしている人は就職が難しい。

○多くのハローワークを渡り歩き、多数の窓口担当者の話を聞き、それに満足して行動できない人もいる。

○就職の方向性が分からないと言い、私に合うところを決めてもらいたいから求人を探してほしいと要求する人もおり、対応に苦慮している。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○傾聴による主訴の確認を行う。本人が「今、何に困っているか」を支援側がきちんと理解することが大切である。慎重に、丁寧に聴くことである。

○面談時によく観察し、その来所者がどのような精神状態にあるのかをよく見極める。

○焦らず、待つこと、こちらが心の余裕を持つことも大事である。

○自信の回復をはかる。当機関に来所しただけでもほめる。活動していること自体をほめる。自己肯定感が低い人には、承認してもらった経験が少ない人もいるので、なる

べく承認するような対応を心がけている。本人には肯定感（相談時の安心感を含め）を持ってもらえるように努めるとともに、社会の現状やニーズについて一緒に確認し、出来るところから進めていく。最終的には希望の一歩を踏み出すのをサポートする。

○一緒に頑張っていこうと感じてもらえるような雰囲気作りも大切である。

○その方にとって、何が一歩踏み出すためのきっかけになり得るのかを意識しながら、丁寧にヒアリングを行うようにしている。

○あいまいな表現をしないことも重要である。

○相手の状態を確認して、こちらが支援プロセスを意識しながら対応する。本人に必要な支援は何かを出来るだけ早く把握する（リファーも視野に入れる）。今後の見通しを本人に何度でも繰り返し説明することも重要である。

○自己肯定感が極端に低い人の場合、その背景に何があるのかを見極める必要がある。病気なのか、障害なのか、社会経験の少なさなのか、挫折経験なのか、学校時代にいじめられた経験なのかを把握しながら相談を進めている。

○経験が少ないが故に、現状の把握が出来ていないに人に関しては、就職活動を通じて色々な経験をしてもらい、自分自身を知り、労働市場の状況を知ってもらうことから始めている。その人には難しいと思われる職種や求人であったとしても、最初から無理だと伝えるのではなく、実際に体験して実感してもらうことにより、自分自身で納得してもらうようにしている。

○経験が少ない人の場合、本人が職種や仕事の現状について理解できていないことがある。相談担当者側が（その求人への応募は）難しいだろうと思うような求人を希望することがある。ただ、本人が納得しないと先に進まないため、まずはその求人を受けてもらうことにし、書類作りをするために自分の経験を振り返って棚卸しをして、応募先に自分が合っているのか、自分の良さをどうやったら伝えられるのかについて、まずは実体験してもらい、そのようなプロセスを通じて自己理解をしてもらっている。

○書類添削や面接対策に注力し、成功体験を積み上げることが重要である。

○手取り足取りの支援を行うことで本人が相談担当者に依存することのないよう、就職へ向けた手順を一通り示したあとは自力で進めてもらうよう心がけている。就職活動は主体的でなくてはいけないと伝えており、自分なりに志望動機や自己 PR をまとめてくるようにと伝えている。突き放してもやってこない場合があるので、本人に対して投げかけをしつつも、自らやってくるようにという距離感を保っている。

○一度に沢山の説明をせず、順序立てて説明したり、紙に書いて説明したりすることが必要なのは、障害のある方への対応である。話をしても話の内容を覚えていられない場合があるので、就職活動のプロセス自体を書いたり、職種転換した理由等を書いて本人に手渡すようにしている。例えば、現時点では就職活動でこの段階にあることを紙の上で示したり、今後受ける分野が仕分けや製造等ということを明示して、本人と共有する。その紙は毎回の相談時に持ってきてもらうようにしている。

○自力で就職活動ができない（動けない）人は、たとえ就職できたとしてもその後の継続が難しいと思われるので、まずは当人ができることを見極めるためにも、アルバイトでもよいので仕事に就いてもらい、実際にできるかどうかを見極めるようにしている。支援を手取り足取りしないといけない面もあるのだが、その場合は手帳取得の可能性も考えながらの支援ということになる。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○短い人だと 1～2 日で正社員の職を辞めたという人もいる（30 分で辞めさせられたという人もいた)。本人に対し、事前に出勤の確認をしたのに、勤務日当日に仕事場に現れなかったケースもある。会社の中には、早期離職の若者に慣れていて「1 日で辞めてしまったね」というように軽く受け流すところもあるようだ。

○発達障害や病気を抱えている人で早期離職となった人もいる。

○会社上司のアドバイスをパワハラ的に捉えたために辞める人もいる。

○仕事内容の理解不足が原因のケースもある。求人票上に書かれた仕事の内容と実際の仕事内容とをつなげてとらえることができないのではないか。企業研究不足もある。

○人間関係で辞めるケースもかなり多い。コミュニケーション能力が乏しく、人間関係を構築しづらい人もいる。

○学校や職場で、人間関係が上手く作れない.いじめにあう、勉強についていけない、就職が出来なかったなどにより、挫折を経験し、自信を喪失した人など。

○スキルアップや訓練、資格取得などの準備不足が原因の人もいる。自分の言葉による書類作成が困難な人もいる。

○自分の判断に自信がなく、決定できない人もいる。自分の考えを口にするのをためらう（間違えたら困るので話さない）人もいる。

○自分の思いだけが先行し、客観的思考が出来ない人もいる。自分の考えに執着しがちで、他の人のアドバイスを素直に聞けない。ブルーカラーを軽蔑するような言動をするケースもある（自尊感情が極端に高い人など)。

○人生経験の不足により、社会に適応できていない人（人との関わりが少ない、チャレンジした経験がない、困難を乗り越えた経験が無い、忍耐力・臨機応変さを養う経験が無い等）もいる。

○なかには、アルバイトもサークルも経験がなく、いきなり正社員就職をするのが難しいケースがあり、まずは社会経験（アルバイト等）を積む必要があると考える。学校の勉強もしてこなかった人もいる。人間関係の構築経験が少なく、うまくいかずに辞めるケースや、仕事理解が不十分なために早期離職するケースもある。

○若者の場合、今まで仕事についた経験が浅いので、限られた経験の中で考えてしまうと、方向性が決まらないことがある。

○親御さんがどう考えているかはわからない。実際の仕事現場を知らずに、一方的に早く就職しなさいと言い続ける親も多いのではないか。

○自己理解が乏しく、最初の職を得た背景については、安易に内定を求めて応募していたことが原因の場合もある（どんな仕事でもいいといって決めたケース。決まりやすそうな職に決めたケース)。

○求人者側の受け入れる環境等に問題があるケースもある。

○当事者としては、その時の感情にまかせて耐えられずに辞めてしまうのだが、後日当機関の窓口に来てから「(辞めたことが) 不利になりますか」と聞いてくる場合もある。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○個別ブースで相談する際に、発達障害が疑われる人がかなり多くいるように感じる。具体的な数字は分からないが、そのような傾向の来所者が多くなっていると感じる。ただし、手帳を取得しているレベルの人は非常に少ない。

○精神科等を受診している来所者は自らそのことを伝えるケースが多い。そうでない場合、面談の場で突っ伏している態度など、明らかに相談できる状態にない場合にメンタル面の不調を疑うことにしている。服薬したことをわざわざ報告する人や、死にたいと言ってくる人もいる。
○障害の特性により様々だが、こだわりの強い方、人間関係で辛い経験やいじめ体験があり、自信喪失や自己否定が強い方などがいる。不安感が強い方もいる。
○発達障害の二次障害でうつを発症している人については、病気にも配慮しつつ、障害についても対応しないといけないため、さらに難しい状況に置かれている。
○自分の世界で物事を話す傾向がある人だと、会話が成り立たないが、本人はそのことに気付いていないケースもある。物事を字義通りにしか受け取れない人もいる。
○字が特徴的だったり、登録書を書くのに時間がかかるケースもある。
○障害が見た目にわかりやすい人もいる一方で、見た目ではわからないが仕事につくと長続きしない（ために判明する）人もいる。後者の場合、本人の仕事ぶりを聞き、困難な点（仕事の手順なのか、人間関係なのか等）を聞き取るようにしている。
○できるだけ同じ相談員が対応する（相性が悪い時は別の相談員にお願いする）。
○担当医から就労許可が出ているかの確認をする（週何回、一日何時間まで働けるか）。
○現在、就活ができるか、就職して続きそうかどうか、本人の精神状態の波を本人から確認している（自らの状態を客観視出来ているかどうか）。
○肯定的に話を聞き、順序立てた説明を行う。相談内容や確認内容のメモをとる。話の理解に混乱が生じてきたときには、図示したり、字にしたりして目に見える形にする。
○現在の状況（体調や通院の頻度）を確認し、一般就労可能かどうかを見極め、本人の希望する職種や就労時間が無理のないものなのかを確認しながら紹介を行っている。
○目標設定～目標を達成するために必要な手順を伝える。スモールステップ（少し余裕のある日数や時間から徐々に）で対応し、無理のない時間からの就労を心がけている。
○時には休むことの必要性も伝えている。就職に焦って、服薬が中断していないかをチェックしている。回復期であっても、本人の状況を毎回確認している。
○本人の希望を聞いた上での求人情報の提供や職業の提案をしている。本人の「得手、不得手」（こだわり）を把握し、得意なところを活かした就職を目指すようにしている。だが実際には難しいこともある。本人の希望とスキルが合っているかどうかによる。
○根拠のない励まし、客観性のない評価（すごい、えらい等）をしないようにしている。アスペルガー症候群の人は、非論理的なものに拒絶反応を示す場合がある。
○どんな時にうつ症状が悪化してきたのか、その時、どんな気持ち･状態だったか聞き取りを行う。それが次の就職先で、同じ状況になった時の対処法となる。
○本人が通院の回数や服薬の状況を言ってくれればこちらでも把握できるので、それに合った就職相談が可能なのだが、（病気や障害の影響なのか）本人にそういった判断ができない場合、支援が難しいと感じる。
○（支援者が）「親しげな態度」を取ることも時には状況を難しくさせる。例えば、毎日べったりと朝から晩まで来るようなケースがある。理解力、判断力に問題があるタイプである。相談員側からの説得もきかない。
○本人が「困り感」を訴えないと次につなげられない。例えば、仕事をしてもなかなか人とうまくやっていけない、という困り感が出て初めて、次のステップを案内できる。障害の可能性を見立てた場合、本人に伝える必要があるが、そのタイミングには苦慮

している。本人が高学歴の場合、プライドもあり、受容できない事例も多々ある。

○本人の希望とは裏腹に、結局のところ一般就労を目的とした相談にならないこともある。次に適切な場につなげることが必要と考え、臨床心理士につなげることがある。その後、手帳取得等のステップにつなげることには苦慮している。特に、本人に自覚がない場合、臨床心理士につなげること自体難しい。配慮とタイミングが必要である。

○就労が難しい状態の人で、医療機関から就労可能だと言われている場合、本人の意思を尊重しなくてはならないため支援が難しくなる。明らかに難しいのは、医療機関の就労可能という見立てと当機関の支援者との見立てとが合わないケースである。医師に確認をとることができないので困っている。本人の希望に合わせていると支援が長期化するため、本人に（就労は時期尚早であることを）自覚してもらう手段を考えることになる。

○（適性検査は）相談員側からは本人の障害の有無を見立てる道具として使えるし、本人側にとっても適職をみるためという意味でメリットがあり、相談員からの投げかけもしやすいので有効なツールだと思う。

○興味検査は方向性を決めるのには活用できるが、実際の見極めには GATB を使う。

○例えばアスペルガー症候群等でこだわりやすい特性をもつ人の場合、見立ての道具として興味検査を使う可能性はない。相談の初期の段階で、興味検査を実施し、本人の方向性や興味のある分野を見つけて共有するという使い方はある。本人がこだわる方向への応募を繰り返してもうまくいかない場合に、（本人の了解を得た上で）GATB を実施することはある。最終的には GATB でその人の就ける可能性を見極めている。

○本人に知的障害が疑われたために、本人にその可能性を伝え、納得してもらった上で GATB を受けてもらったことがある。検査結果は、障害者の担当者を通じて親御さんにも連絡した。

○GATB ですべての点数が低い場合、発達障害が疑われるという事実を伝える必要がある。その際には、障害者担当の窓口の人にも同席してもらい、クリニックの受診や障害者職業センターについての話も同時に進める。次の機関につなげる手前の段階で GATB を使うことがある。

○年単位の支援になることがある。ケース会議（月 1 回）で、発達障害系のケースを抱えている担当者数名で共有し、次の方向性について話し合う。成功例を共有し、自分の仕事の参考にすることがある。共有するだけでも担当者の気持ちが軽くなる。

○発達障害が疑われる人で特定の職種にこだわりがあり、職種転換を提案しても長年受け入れられないという事例があった。本人には困り感がなく、相談員からの（職種転換をした方がよいのではという）投げかけが心に入ってゆかないため、対応が難しい。

○軽作業の仕事に就職できても、本人の障害特性のために 1 日で退職となった人がいた。臨床心理士との相談で発達障害の疑いが判明したが、本人は手帳を取得する必要性を感じておらず、福祉就労にも関心を示さない。他のパート就労にも結びつかなかったことから、本人の自己理解のためにはつまずき経験が必要と考え、サポステに相談し、併用することになった。現在、ジョブトレ等を通じて自己理解を図っている。

地域若者サポートステーション【J 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○男女比は男性の方がやや多い（利用者の 6～7 割）程度。

○登録者の割合は 10 代、20 代前半、20 代後半、30 代前半、30 代後半がほぼ同じとなっているが、30 代が増えてきている。

○当機関への来所者は、「前向き」というまではいかない状態。特に 20 代後半以降の来所者の場合、年齢も上がってきてこのままではどうにもならない、どうしようか、と悩んでいる状態の人が多い。

○来所者は「自力でちょっと動ける層」が中心である。アルバイトを始めるまでには至らないが、その一歩手前の状態。自ら積極的に職探しはまだできないけれど、仕事体験ならやってみたいという人である。

○一人で相談機関に初めて来所するのが難しいという場合、スタッフと本人が 1～2 回外部で会い、お互いに顔がわかるようになると 3 回目から当機関へ来所できるようになることもある。

経緯

○来所に至った経緯では、自らが来所するケースのほか、関係機関（ハローワークのほか、地方自治体の就労機関等を含む）からの紹介も年々増えてきている。関係機関の間で当機関の活動（仕事体験ができるという特徴をもつこと）が認知されてきたことによるのではないか。

○来所の動機で多いのは、「仕事に就きたい」「働ける自信をつけたい」というもの。

○関係機関向けに配布する当機関の「相談室だより」の中で、仕事体験の様子を取り上げることも多いので、周囲の関係機関にも周知されてきたのではないかと思う。

（2）手順

支援の手順

○初回来所時はインテーク（50 分間）を行う。できれば予約をしてもらいたい。

○インテークでは、現状を詳しく聞くほか、仕事経験、辞めた理由、学校の状況等を聞く。他にも、障害や病気の自己申告があれば受け付ける（必要に応じて医療機関等との連携をしなければならない場合、その同意もその時点で得る）。当機関のメニューについてもそこで案内する。

○一般的な流れでは、インテークと個別相談の後、個別の PC 入門講座に案内する。PC のスキルをつけるという意味合いもあるが、当機関への来所に慣れてもらい集団セミナーのコミュニケーション講座に入る準備を目的としている。

○個別相談（50 分）では、振り返りの面談を行っている。

○女性向けの少人数セミナーもある。当機関は男性の利用者が多いので、コミュニケーション講座に入る前に、当機関に慣れてもらう目的で実施している。

○コミュニケーション講座は、週 1 回×数週間のコースで、少人数の中で社会性を養ってもらうための講座である。どの回から入っても基本的には問題ないが、最終回は仕上げ的なプログラムになっている。決まった時間に来所し、集団の中で話をする経験

をしてもらう。翌週の講座では前回の振り返りを必ず実施する。全講座を修了しても、再度やった方がよいとスタッフが判断した場合はもう 1 クール繰り返してもらうこともある。2 クール実施してもうまくいかない場合、再度来所者と話し合い、フリースペースや他のカウンセリング機関等につなぐこともある。

○コミュニケーション講座の次段階では、社会人になるための講座が続く。ここで初めて「仕事」について意識させる。名刺の受け渡し、挨拶、報連相、ビジネス文書の基本を教える。この段階から、スタッフは本人に対し「報連相」を厳しく指導する（それまでは、来所自体を褒めるような、つなぎとめの対応が中心だが、以後は遅刻等の連絡がないと厳しく対応する。スタッフと本人との信頼関係が既に構築されているのでそれが可能となる）。

○職業人のセミナー（不定期実施）では、営業職の人等を呼んで、自分の体験を話してもらう。来所者にとって、職業人は遠い存在だと思われているので、来所者たちと変わらない人だと身近に感じてもらい、距離を縮めてもらう。

○PC 講座は、企業の協力により実現している講座。当機関では 1 日 4 時間×4 日間（無料）。ハローワークにも案内チラシを置いているので、この講座目当てに来所する人もいる。ただし、外部からの参加者の場合、単なる PC 講座ではなく、あくまでも支援としての講座であることを理解してもらった上で受け付けている（セミナー内で自己紹介する機会があるので）。最後は修了証を発行している。講座を通じて、本人に自信を持ってもらうことが重要。

○ボランティアの講座では、仕事体験の前段階で、コミュニケーションや社会性を身につけてもらうためのもの。地域内でのゴミ拾いなどを行っている。活動を通じて、スタッフは集団内での本人のふるまいを観察する（例：挨拶ができるかどうか。仕事体験時には体験先企業に挨拶できないといけないので）。修了後は必ずふりかえりを実施する。

○最寄りのハローワークに出かける講座もある。ハローワークへ電車で出かけて、求人票を印刷して当機関に帰ってくる活動である。各回数名が参加する。印刷してきた求人票についてスタッフと話して、応募を迷っているうちに、募集期間が終わってしまうこともある。この活動を通じて求人票に接することに慣れてくると、自力で自宅近くのハローワークへ行ける状態になる。それがこの講座の目的である。

○就職活動セミナーでは、アルバイトへの応募に踏み出せるように、履歴書の書き方や面接の仕方について学ぶ。

○当機関は、仕事体験が特徴的であり、他機関からもその点が認知されている。体験先は現在約数十箇所ある。1 日～10 日程度体験するコースまである。まず 1 日体験に参加し、続けられそうだと判断できた場合に長期の体験に移行することもある。

○仕事体験先には、スタッフが常時顔を出すようにしている。配慮が必要な人が参加する場合には、体験の間つきっきりのこともあるが、体験先（NPO、中小企業が中心）でのスペースが手狭な場合もあるので、体験の最初と最後だけ顔を出すこともある。

○仕事体験では、体験だけで終わりにはせず、事前と事後に振り返り面談を行っている。

○体験先は民間の事業所（商店街など。NPO、中小企業が中心。マンションの一室という場合もある）と、役所関連の職場とがある。毎年受け入れのある企業も増え、先方も事情をよく知っているので、細かく言わなくても仕事体験を頼めるような関係性もできてきた。例えば、「今回、仕事体験を依頼する参加者は口数の少ない人です」など、

わずかな特徴を伝えるだけでも先方は受け入れてくれる。大抵の場合、彼らがやるための仕事を特別に準備するわけではなく、その日にそこにある仕事を順次頼んでくれており、それがかえって良い成果を生んでいると思う（例えば、参加者向けに、封筒の封入の仕事をわざわざ用意された場合、もし彼らが予定通りに仕事体験できなかった場合その仕事が残ってしまい、事業所が困る場合がある。その場合は、サポステのスタッフがその封入作業を手伝ったりしたこともあった）。

○他のサポステと違うのは、当機関の仕事体験の受入先が中小企業中心であることである。大企業の場合、部内で 10 人受入可能等というケースもあるが、システマティックに動くため、急な要望や融通がきかないこともある。その点、中小企業の場合、これまで築いた関係で急なお願いをすることもよくある。以前は大企業の受入先もあったが、最終的には今のような中小企業中心の受入先に落ち着いてきている。

○現在、仕事体験先が増えたので、多様な分野での体験が可能となってきた（受付、ものづくり、IT、製造等）。また、必要なときに仕事体験を案内できる体制になった。もし仕事体験の機会や回数が少ない場合、機動的に対応できないので現実的でない。対象者の背中を押すタイミングは支援者側で判断するが、適切なタイミングで仕事体験の機会を提供できることは当機関の強みであり、特徴の一つだと思う。

○体験先の企業を常に開拓するように努力している。地域の集まり等で周知することがある。また、既存の体験先からの紹介で新たな開拓ができることもある。

○体験先には謝金を支払っている。体験先には実質的に様々な負担が伴うためである。ただし受入先は、謝金のためではなく、若者支援に共感してご協力くださっている。

○仕事体験では、事前にその人にどの体験が合いそうかをスタッフが検討してから案内している。仕事体験に行ける人はアルバイトの少し手前くらいの段階なので、当機関の支援メニューの中ではハードルが高い方である。見極めには気をつけている。

○仕事体験先で社長とうまくやりとりができるようになった人で、そのままその企業に採用されたという人もいる。

○当機関の支援期間は 6 ヶ月が基本だが、6 ヶ月で打ち切りという意味ではない。終わらなければ、次の 3 ヶ月間についての目標を設定する。その際に目標を再設定できる人はよいが、単に安心できる場所（居場所）として当機関にいたいという人もおり（セミナーにどうしても入れない等）、その場合は別の機関（居場所中心のところ等）にリファーし、支援中断となることもある。

適性把握の方法について

○自己理解や受容ができている人の方が、支援の流れに乗りやすい。自己理解については、地域の就労支援機関が実施する適性検査の客観的な情報で判断する。当機関から紹介状を出して、その機関にリファーし、適性検査等を受けてもらうこともある。

○相談の中ではツールを使うことはない。他機関で実施した GATB のフィードバック結果を見ながら、仕事体験先について一緒に考えることはある。例えば、器具検査の結果で細かい作業が得意とわかれば、ものづくり体験を勧めることがある。他にも、事務に興味があるのだが、GATB だと事務に適性がない人がいて、本人はあきらめきれない様子だったので、事務の仕事体験をしてもらったこともある。自分のしたい仕事なのにうまくできないという経験を通じて、本人が少しずつ自分を受け入れられるようになることもある。適性のない職場にいきなり就職すると、失敗してダメージを受

けてしまうが、仕事体験の場合、失敗しても当機関に戻ってこられるので安全であり、メリットでもある。

○キャリア相談の中で適性をみることもある。他機関で適性検査を受検し、その結果を持参してもらい、当機関で適性に合った仕事体験を探すケースも多い。

○適性検査で得られる結果は客観的なものだが、必ずしも本人の自己認識に合うとは限らない。検査結果で適性があると診断された仕事を、当機関の仕事体験の中で体感してもらっている。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○不安を抱えていて緊張していたり、反応が乏しい人には、集団のセミナーに参加してもらう前に、個別の PC 講座を受講してもらい、その中でスタッフが見極めを行うこともある。

○自分の理想像が高く、現状を正しく認識できていない人は、困難に陥りやすい。例えば、資格試験（税理士など、難関な資格）のために数年間がんばってきたがうまくいかず、予備校に通い、30 代後半にさしかかったが社会から遠ざかっている。親が心配して当機関につないでくれたとしても、当機関の仕事体験メニューには興味を示さないタイプなので、当機関の支援にはうまくつながらないことが多い（次回相談の予約をせずにそのまま帰ることが多い）。

○セミナーでは集団に対し一斉の指示を行うが、その指示を聞けるかどうかが重要。それができない場合は、医療機関や福祉機関にリファーすることもある。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○明らかに手帳取得まではいかないけど、就職に時間がかかりそうな人（例：周囲の状況がわからない、よく道に迷う等）には、何に困っているかの状態像の把握をしながら支援を行う。

○「自信がない」（できているのに自己評価が低い）人もいる。その場合、「できているよね」と声をかけながら、お互いの信頼関係を作るようにしている。ほめて、認めるようにしている。

○支援者側が無理をさせて、来所者がしんどくなって来なくなるというケースだけは避けたい。来なくなった人には、1 ヶ月後に電話をかけている。全登録者に、必ず半年に 1 回は連絡するようにしている。

○「おはよう」と挨拶した方がいいとわかっているのにできない人がいる。その場合、「言った方がいいよ」とわざわざ言うようにしている。すると、今までそのようなことを言われたことがなかったため、今回言われて初めて納得できたということもある。

○毎週スタッフ全員でケース検討会を実施している。共有しながら、支援が可能かどうかの結論をつけている。スタッフが一人で抱え込まないようにしている（そのスタッフ自身の負担になるだけでなく、来所者本人にとっても（解決に時間がかかることで）余分な時間をかけてしまう可能性があるから）。スタッフ一人が抱え込んだ結果数年の支援、といったことにならないようにしている。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○早期離職が一定数いる。半年もたずに退職する人もいる（正規・非正規問わず）。

○職場の人間関係でつまずいた時、友人にも同僚・先輩にも相談できずに孤立して、一人で抱え込んで退職したという場合が多い。会社と自分以外の人間関係を持っていないという特徴があるのではないか。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○臨床心理士と精神保健福祉士の回答によれば、一部に発達障害の診断を受けた人やその傾向がある来所者がいるとのことだった。

○手帳があっても、それを使うかどうかは本人次第。仕事体験の後、手帳を使う就労を目指すかどうかを本人と面談で決めるようにしている。支援者側が（この人には）手帳が必要だと感じていても、本人や親が不要だと言えば、手帳の取得は勧めない。本人による自己決定を重視している。

○最寄りのハローワークとは密な連携がある。ハローワークの専門援助部門を通して、障害者職業センターへリファーされる場合もある。

○他のサポステとも交流がある。受託団体によって得意分野が異なるので、互いにカバーし合うことがある。例えば障害・福祉分野に強いサポステには、その面で連携をお願いしたり、逆に先方から仕事体験をしてもらいたい利用者の紹介を受けることもある。

地域若者サポートステーション【K 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○男女比は男性：女性＝7：3 程度。例年この割合で推移している。

○利用者層は、10 代が 1 割、20 代が 6 割、30 代は 3 割くらいである。定年間近の父親がいて、相談に来るケースもある。

○学歴について、今年度は「高卒」が 4 割程度である。大卒（短大卒含む）は 3 割、中卒は 2 割弱、専門学校卒が 1 割弱である。大学院卒の利用者は現在のところいない。

○利用者の居住地は、地元や近隣地域が多い。当機関に通える人が中心である。

○学校卒業後に働いた経験のある人が 7 割近くいる（アルバイトや派遣を数ヶ月または 1～2 年続けた人など。学生時代のアルバイトも含む。正社員経験のある人は少ない）。一方、仕事経験の全くない人もいるが数は少ない（多くは、2～3 年のニート期間がある人）。学校卒業後の仕事経験が 2～3 年ある人でも、中学・高校時代に対人関係をうまく築けていなかった人も多い。学校卒業以前に抱えていた課題が、就職という現実に向き合うことで表面化したケースが多い。

経緯

○初来所の経緯について

①保護者と一緒に来所する人も全体の 2 割程度。

②「（チラシ・ホームページ等を見て）自分で来た」という人が 3 割強程度

③その他は、他機関（ハローワーク、ジョブカフェ、病院等）からの紹介による来所。

○生活保護受給者も来所するが多くない（年間数名程度）。社会福祉事務所の人が連れてくることもあるし、自分自身で来所する人もいる。

（2）手順

支援の手順

○予約をせずに初来所した場合は、受付の後で初回相談（インテーク）の予約をする。事前予約をしている場合は、受付と同時にインテークを実施できる。

○インテークでは 30～40 分間かけて本人の状況を確認する。その場か、あるいは後日、担当者を決めて連絡する（スタッフの経験により最適な担当者を人選する）。

○インテークの次からは進路相談となる。1～1 時間半くらいかかる（適職診断や自己分析等を含む）。一対一の相談だけではなく、他の利用者とグループ形式で適職診断のワークショップや就職準備セミナー等を実施することもある。このようなプログラムの前後には必ず面談を入れるようにしている。

○初回面談では、本人が来所した場合には、①今困っていること、②今後どうなりたいか、を聞く。面談内容と、当機関としてどう支援するのかについてはスタッフ間で共有する。初回面談だけでは支援方針や方向性を決められないケースが多い。初回の面談でわかる情報はごくわずかである。数回（3～5 回）の面談を経て、サポステで今後どんな支援をして本人がどう変わっていくかについて把握し、本人と共有する。

○各プログラムへの参加は、本人が希望するケースと、スタッフから案内するケースとがある。ただし、タイミングと理由を見極めるようにしており、誰もが自由に使って

よいということではない。

○プログラムとしては、無料のパソコン講座のほか、基本的な就活の流れを実施する就職準備のためのセミナーもある。ハローワークの使い方を近隣のハローワークに行って説明することもある。ほかにも、コミュニケーション講座や、利用者が孤独にならないためのクラブ活動（軽い運動、室内型の娯楽など）などがある（無料）。

○仕事体験（週 1 回×4 日間）を有料で実施している（介護、喫茶等）。体験時にはスタッフがつき、その人の課題を評価シートにつけ、本人の自己評価と合わせて事後にフィードバックしている。対象は、仕事経験が全くない人や、特定分野（例えば介護）に関心があり、アルバイトに入るのが不安なので試したいという人である。

○他機関からのリファーで仕事体験プログラムを使ったことがあった（本人が就労希望で、どこまでの作業ができるかの見極めのため）。当機関は、一般に若者を受け入れてきた機関として本人にどの程度の作業ができるかという点を中心に見立てて、先方に伝えた。

○本人がコミュニケーションの困難を訴えてきた場合、当機関で困難性の程度を確認し、訓練が必要かどうかを見極めている。訓練を必要としない場合で本人が既に就労している場合は、就労しながら相談を受けたり、クラブ活動に参加して人間関係作りに慣れてもらう等の方法をとることがある。一方、本人が就労しておらず、コミュニケーションに困難がある場合は、一定の枠組みと時間が必要なので、他機関へリファーすることもある（障害を受容している場合は障害者向け施設へリファーする。ただし、受容できていない場合は行き場がない）。親元から離れた寮生活プログラムを紹介することもある。あるいは、コミュニケーションで困難な面を詳しく知るための受診を勧めることもある。それらの中間的な選択肢としては、一対一の人間関係から培う活動を勧めることもある。

○本人が来所した場合は主訴があるのでよいのだが、親御さんと来所するケースは主訴が不明確な場合があるため時間がかかる。その際は、親子別で面談を行う（同席すると親と子それぞれの考えが表に出てこないため）。本人に対しては、就労に向けた考えや、自分できちんと話ができるか等をみる。親御さんに対しては、今までの本人の経歴を聞き、親御さんの意向と本人の状況に合った支援について話し合う。

○親御さん向けに毎月発行している資料があり、ひきこもりに近い状態の子が家でその冊子を見てプレッシャーを感じ、「今後、家に資料を送らないで欲しい」とサポステに言ってくる場合がある。本人に拒否されてしまうと、サポステとしては手出しができない。

○利用期間が長くなって来所の目的が変わっていき、ずるずるとサポステに来所し続ける状況は良くない。目的の共有は毎回行う必要がある。本人の目的がサポステ以外だと思われた場合、他機関（医療機関等）が行き先であることを伝えるようにしている。

○今年、進路決定して当機関を卒業した人のうち、就職・就労した人がほとんどであった（就職できた人の中で、正社員は 2 割程度）。

適性把握の方法について

○グループ単位で適職診断を実施する日が月 1 回ある。希望者にはそのワークショップを案内する。ただし、ワークショップの時間は限られているので、細かいフィードバックは個別相談で行うことが多い。

○適性検査には、紙ベースの簡易なチェックリストを使用している。興味診断がメインだが、能力（自信）の結果も出せる。検査のフィードバックはキャリア・コンサルタントが担当する。本格的な検査を希望する場合はジョブカフェ等を案内している。

支援方針

○長期にわたって関わっている利用者に対しては支援者自身も決断に自信がなくなることがある。あるタイミングで担当を変えると結果として良い方向に向かうこともある。月 1 回ケース会議を開いており、その中で、膠着しているケースや、支援者自身の得意分野から外れるケースだと考えられる場合に、適切な担当者と同席しながら徐々に担当を変える方法をとっている。
○来所の回数は多くて週 1 回程度までにとどめている。当機関で実施するプログラムの開催日に合わせて週 2 回の来所になることもある。
○利用期間に、半年、1 年というような区切りはない。ただし、半年経ってみてどうだったか、という振り返りと次の目標の確認を行っている。
○医療機関とは直接連絡をとらない。医師から言われた内容を利用者から間接的に聞く。
○新卒応援ハローワークへリファーする／される、というルートは現時点ではないが、来所者の中には、新卒応援ハローワークにも行っていた人はいる。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○障害が疑われる来所者の場合、他所からの紹介の有無にかかわらず、自分の課題（就労）へ向けて動く気持ちがあるかどうかをまず確認する。面談だけで判断できない場合、本人に就労への意欲があれば、仕事体験プログラムで様子がわかることもある（言葉での表現が苦手な人もいる。一緒に行動することでよくわかる）。
○本人との面談で、仕事体験につながない方が明らかによいだろうと判断された場合は仕事体験にはつながない。例えば、じっと座っていられないなど、緊張が極度に高い人や目線を合わせられない人には、仕事体験をしても本人が苦しい思いをすると思われるのでつながない。親御さんにもその点を伝えるようにしている。
○経済的な困窮者もいる。就活の交通費、訓練のテキスト代が払えないという話をたまに聞く。ただ、実際の生活ぶりで無駄にお金を使ったような話を聞くので、自己申告が正しいかどうかはよくわからない。本人がお金の管理をできない場合もある。
○自分の将来について話すことに抵抗感が強い人は、就労以前の問題をまずクリアする必要があるため、現段階では就労に向かえない状況だと判断できる。
○支援が困難になるかどうかを判断できる材料としては、これまでの経歴や課題を本人がどう理解しているか、という部分である。自らの経歴を踏まえて、自分が働く以前に解決すべき問題がどれだけあり、それを本人と支援者との間でどこまで共有できるかが重要となる。
○本人や家族に精神面・生活面の問題があってなかなか就労の話へ進めない場合は、支援に時間がかかる。本人に就労への意欲があっても、就労以前に解決すべき問題があるため、なかなか仕事の話まで進めない。目の前の課題をクリアしてから就労へ向かう、という長期的視野を本人が持てない場合は、そこまでに時間がかかる。
○本人が何に困っているのかが、支援者側の見立てと異なることもある。実際には、本

人が困ったと感じている内容を中心に解決してゆくのだが、当機関としての見立ても話している。実際には、本人が困っていること（本人にとって課題と向き合うこと）を先延ばししている例はかなり多い。本人が傷つかないよう、どうやって本人の課題に向き合ってもらうかが重要である。本人自身が言う「困っていること」に焦点を当てつつも、(必ずしもそれだけが問題の核心ではないので) それに引きずられないような支援を行うことが重要である。本人は課題から逃げたり、目先のことばかりを解決したがる傾向にある。例えば、期限を決めて、具体的な行動（病院へ行く、診断を受ける、他所へ相談に行く、仕事体験等）を促すこともある。その行動を振り返って自己理解し、次の行動へ進むサイクルを繰り返せる人なら、困難な中でも進んでいける。

○会話のキャッチボールの状況（極端に遅い、こちらが何を言っても「考えます」と答える等）で、その人の就職の難しさが判断できることも多い。

○1 回の面談だけで判断することはない。面談の 1 回目と 2 回目とで同じ話ができるか、思考の一致が見られるか (その場の気分で適当に話をしていないか)、という点も見ている。

○会話のキャッチボールの中で、支援者側が何を言っても「考えます」としか答えないケースは、親から連れてこられた場合に多く、支援が難しい。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○コミュニケーションが苦手な人の場合、言葉にならないことをゆっくりと聞く姿勢を支援者側が示すことが重要。当機関は就労へ向けた相談が主ではあるが、このような人には自分の抱えていること、困っていることを自由に話していいですよ、と言うようにしている。

○本人から聞いた話をまとめて、今のあなたの状況はこうですね、とまずは受け止めている。本人が問題を抱えた上で来所したということは、現状を変えたいという意思の現れでもあるので、その意思を聞き取り、そこまでに横たわる課題は何かを明らかにし、何から始めたらよいかを一緒に考えるようにしている。2 回、3 回と面談を行い、そこで今すべきことを本人と支援者との間で共有し、本人の意思を確認するようにしている。サポステでできることとできないことについても、面談の場で本人と共有し、確認する（例えば、早起きするにはどうしたらよいか、就労を継続するために生活をどうするか等については、サポステだけでは対応できないが、面談の中にはこのような話が入りこむことはよくある)。

○次の職場を探すときに、今までの職歴で何ができ、何ができなかったのかという経験の棚卸しを最初に行う。次に、その棚卸しを踏まえて、どういう仕事を探したらよいのか、仕事を探す上での注意点を洗い出す。それを踏まえて実際の応募活動を行う。これがスムーズな支援の流れなのだが、このような一つ一つの課題にチャレンジしようとしても、その都度、体調不良などでキャンセルが続くと、(毎回の進路相談の中で設定する)「次回までの課題」ができないため、なかなか進まずに時間がかかる。なぜできないかの認識を本人とで共有する必要も出てくる。

○課題が解決できないと既に思いこんでいる人もいるので、そうではないことを丹念に伝えている。本人が単に解決の手だてを知らないだけのこともある。課題を共有し、変わる意思を確認するようにしている。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○最短だと勤務の初日だけで辞める人もいる。2～3 年耐えてみて、異動や配置転換を機に辞めるケースもある。

○本人の主訴としては、職場での人間関係がうまくいかないという理由が多い。ただ実際には、職場の人のせいにしていたり、それを本人が理解できていないケースもある。

○「自分は○○ができる（苦手だ)」という自己理解が、本来の当人のあり方と異なっている（ずれている）ことが早期離職の原因となっている場合もある。

○「辞めない」ということは「自分の課題に向き合う」ことでもある。早期に辞める人は結局のところ自分の課題に向き合えないことが原因なのではないか。

○課題に直面した際に、誰かに相談して離職を思い止まる人は少ない。退職前に当機関に相談して欲しいと伝えるが、自己判断で相談なしに辞める人が多い。次の職を見つけてから来所する人や、(自己判断で辞めたことをサポステに) 怒られに来ましたという人もいる。表面上、働き続けていても、自分の課題から逃げている人もいる。

○自分が一番苦手とする事柄（例：職場外での人間関係作り、トラブルに対応する際の自分の精神面のバランス、頼まれると断れない自分の性格等）に直面したときに、現実から逃げてしまってやめるというケースが多いように感じられる。様々な会社を辞めた理由を次々に聞いていくと、結局どの職場でも同じような理由で辞めていることがわかる。同じ理由での離職を繰り返している。

○上司に相談すれば辞めずに済んだのに、辞めなくていい理由での離職はもったいない。「もう働き続けるのは無理」等と、自分で結論を決めつけて退職するケースが多い。

○親御さんの子に対する態度には、自立一辺倒（とにかく働きなさいと言う）の場合と、子の状況を受け止めてもう少しゆっくり職を見つければ、という場合がある。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○障害受容を進める際には、親子を別々に呼んで一対一で話をするようにしている。

○極度な緊張がある人で、2 回来所しても辻褄の合わない話しかできない場合があり、後日親御さんにも来てもらい、事情を聞く。基本的に親子は同席させない。同席させると、親が子に「ちゃんと（普通に）しなさい」等と注意する場合があるからである。

○1～2 回の面談だけで障害可能性を見立てる場合は、そもそもだいぶ前に（例えば本人の小学校時代に）親が発達障害の可能性を第三者から指摘されていたケースに多い。今まで親御さんが受容できずに、サポステに就労支援を求めて来所する。当機関で障害可能性の話を改めてすると、「やはりそうですか」とあっさり認める場合が多い。その場合、本人の次の行き先について親御さんの方で既に考えがあることが多い。

○親が子の障害を受容しないことは、言い換えれば親が子の自立を信じていることでもあるので、本人の自立へ向けた寮生活等（サポステ事業ではなく、当団体が実施している有料の独自事業）を案内することがある。障害受容を前提とした就活という選択肢自体を拒否する場合が多いからである。過去に受けてきた病院やカウンセリング等に対し、良い思いをしてこなかった人が多いようだ。

地域若者サポートステーション【L 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○来所者の性別は、男性が 60～70%前後である。女性と 10 代が増えてきている。10 代の来所者増加の背景は、高校へのアウトリーチ事業や学習支援事業によるもの。15～16 歳は世間的に「働く」こと自体がまだ考えにくい状況にある（同年代の多くがまだ学生なので）。その他、高校入学や高認試験等へ向けた支援を行う場合もある。

○学歴構成については以前から特に大きな変化はない。中卒、高卒から、大卒、院卒までいる。

○来所者の居住地は、隣接する地域の市町村も可としている。最初メールで相談を受けた段階で遠方の他地域であることもあるが、最終的には引っ越しで当機関に通える状況にならないと支援には結びつかない。

○「働けない」ことを自覚している来所者もいる。。今のままで良いとは決して思っていないが、では次に何をしてよいかわからないという人が来所する。自分のコミュニケーション力に自信がない人もいる。

○外出の機会が欲しい（人間関係が家族以外になく、自分の成長を感じられない等）という人もいる。現状から脱して意味のある日々にしたい（成長の糧になるようなことをしたい）という気持ちをもっている（ただし、もやもやと自分の中で思っているだけでそれをうまく表現できるわけではない。支援者側でそれを感じ取っているにすぎない）。

○当機関には働きながら来所する人が多い（例えば、新聞配達の仕事をしながら当機関に通う人がいる。新聞配達だけでは将来の仕事として不安定なので、今後のためにも、介護の仕事のトレーニングやボランティアの仲介を当機関で実施している）。彼らの多くは家族外の対人関係がなく、ここでの人間関係が安住できるようである。自分でコミュニティを作るのが苦手な人もいる。就職後に、職場の中の人間関係だけで生きていくことを怖がる人もいる。アルバイトが決まっても来所し続ける人には、面談の中で次に向けたサポートを行ったり、提案を積み重ねてゆくようにしている。

経緯

○来所の経緯としては様々ある。

①学校の先生から聞いた
②ハローワークやジョブカフェから聞いた
③医療機関・保健機関などから
④対人関係がよく、安全な就活の場として来所するケース
⑤保護者がひきこもりの子について相談するケース
⑥本人がネットを通じて知って来所するケース
⑦その他（保護者以外の親戚や兄弟を通じて来所する場合など）

○支援機関を渡り歩く人で発達障害の疑いがある人がいる。彼らは支援機関に合わせて自分の形を変えることができないので、どこの機関に行っても合わないと思って様々に渡り歩き、最後に当機関にたどりついている。当機関ではあらゆるケースの人を受け入れるようにしている。

（2） 手順

支援の手順

○当機関を最初に利用する場合、総合相談窓口で受け付ける。そこで、相談の内容によって就労に近いものなのか、そうでないのかという見立てが行われる。最初の相談のほとんどは電話で、10 分程度となることが多い。最初の電話では、主訴がどこにあるのかの見当をつける。病院に通っているか等も聞く。支援をたらい回しにせず、行けそうな支援メニューに案内することになる。

○就労に関する相談だった場合、2 回目以降はキャリア・コンサルタントによる面談になる。来所までの経過について、今どの段階にいるかを聞きとる。この相談は 50～60 分の枠で、3 週間に 1 回のペースで行っている（ただし、支援プログラムのスタッフが早めに個別面談の必要があると判断した場合には適宜実施する）。面談の中で、様々な支援メニューを体験した後のふりかえりや確認を行っている。

○様々なメニューがあり、ステップが数段階分かれている。ステップが進むほど就労に近い段階となる。最初は「食事会」などの就労を意識しないプログラムになっており、次第に職場体験等のメニューが入り、最後にはハローワークやジョブカフェに行ってもらうためのメニューがある。

○プログラムの中では、交流目的ではないが、ゆるやかな仲間意識が生まれる。比較的近い年代の人でつながるようにし、緊張をほぐすようにしている。無理に仲良くしなさいとは言わない。30 代の利用者は社会的なつながりを持つことに強い関心をもつ人もいるので、比較的他者とうまくつながりやすい。逆に 10 代は（今まで人間関係があった人もいるので）やや冷めている印象がある。

○本人の問題状況について、2 回の面談で聞き取れることが多い。そうでない人に対しては、さらに面談を重ねて丁寧に聞いていくが、面談は最大 6 回までに限定している。6 回ですべてを聞き出せない場合は、プログラムに入れそうにない人である。

○発達障害の疑いが強い人の見立てとしては、一般就労で進める方向性と、一般就労が無理そうなので、スタッフとある程度の関係性を作ってから他所（医療機関等）へリファーする方向性の二通りがある。その見立てをケース会議で行っている。様々なプログラムに参加してもらい、複数の人がいる中での行動や、作業の中での行動をみるようにしている。相談の中だけで簡単に判断しないようにしている。

○修了生の主な行き先としては、①就職（アルバイト中心）、②ハローワークやジョブカフェへのリファー、③保健機関への紹介、などがある。

適性把握の方法について

○GATB は障害者職業センターでやっているため、当機関では行っていない。

○VPI についてはジョブカフェに行って受けてもらっている。

○キャリア・インサイトを利用している。適性評価が目的というよりも、本人に「就労に向けた具体的な相談をしている」という気持ちを持ってもらうことが目的。就労に向けた気持ちの整理のために使っている。フィードバックも面談の中で行う。主に能力と興味の機能を使っている。この結果をもとにその求人を見つけるという話にはならない。

支援方針

○一つのケースには必ず複数の人数で関わる体制をとっており、間違いを極力少なくしている。また、特定の人がケースを抱え込まないように留意している。

○相談の中で、その人が持つ社会資源について聞きとるようにしている（つまり、ここに来所している以外の時間で誰とどのようなつながりがあるのか)。医療機関等と連携して当機関を利用する場合、当機関の役割はあくまでもサブ的なものなので、何かあれば医療機関やケースワーカーに伝達する旨について、本人からの同意を得るようにしている。

○当機関では「働け」という関わりが比較的少なく、プレッシャーを極力抑えている。無責任に頑張れ、働けとは言わないが、自然に意欲を高めてもらうことをねらいとしている。修了に対するプレッシャーも限定的なものにとどめている。

○当機関には毎日来所してもらわないようにしている（依存を防ぐため)。

○週 1 回ケース会議を開き、各自にどのような支援をしたらよいかについて話し合うようにしている。

○当機関では 3 ヶ月間何らかのアクションがなかった人には連絡を入れるようにしている。プログラムの中でも、2 週間来なかった人には早めに連絡を入れている。

○本人の許諾がないまま訪問を行うことにはリスクがあるため行っていない（その後の家庭内でもめることがある)。ただし、訪問自体にはあまりニーズがないように感じている（月に 1 回あるかないかなので)。

○一般人（事業主や主婦など）に、ボランティアでサポステ活動を支えるサポーター役を依頼している。ある課題が出てくると、サポーターにメールで流し、例えば「ひきこもりだった人でもすぐにできそうな仕事を見つけてほしい」と依頼する。サポーターは何かネタがあればメーリングリストに返してくれるので助かっている。なかには、そのような仕事を通じて、本人が障害を受容できるきっかけとなることがある。サポーターには月 1 回集まってもらい、常にサポーターの意識をもってもらうようにしている。サポーターによる支援は、通常のサポステのプログラムでは伸びしろがないと思われる人に対して実施することがある。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○発達障害や、精神面で病気を抱えている場合、就活どころではないので就職も難しい。就活は心にダメージを及ぼしやすいし、それが就職に不利な条件となってしまうのでよくない。

○家庭環境が足を引っ張っているかどうかも困難性に影響を与える。親御さんが本人をどう思っているかは非常に重要。

○生活保護の人の支援には困難が伴う。受給状況について本人に尋ねることはできないが、会話の中で自然に本人が話すことによって判明したり、ケースワーカーが本人を当機関に連れてくることで判明することもある（当機関に来所しないと受給を打ち切るとケースワーカーに言われて来所した等)。まず来所にかかる交通費を工面することが厳しい。本人の働く意欲がやや弱めなのは仕方のないことだと思われる。社会から孤立した状況にあるため、自分が社会の一員だとは（社会の中にいる自分だとは）思っておらず、社会に恨みを持っている人もいる。社会の中で生きるという感覚を持てず、ケースワーカーに対しては（支給が打ち切られないように）言うことを聞くとい

う状況にある。

○社会から孤立気味の人には、グループワークの力が有効に作用することがある。例えば、当機関の体験等のプログラムに参加し、初めての「社会」を得て、それがうまくいくと就労へのモチベーションに変わることがある。集団の中では、例えば就活の面接がうまくいくと、皆からおめでとうと言ってもらえる環境にある。自分をよく見せようとする努力を、初めてやってみる人もいる。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○その人のペースに合わせることが重要。どのような状態の人が来所しても、当機関では相談を一回は受けとめるようにしている。医療面で心配がなく、心身の安全が確保できる状況であれば基本的には受け入れられる。

○当機関に安住させてしまうことがないか、と常々留意している。当機関のせいで、本人の自立が遅れてしまうことのないよう、細かい配慮についてケース会議で検討している。ポジティブな働きかけをするのが大前提だが、中には、「今後は距離を置いて接する」という方針に切り替える対象者も出てくる。そのためには、本人が安住できる居場所が他にあるかどうかが重要（就労先がないと安住の場が得られないので）。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○どの職場に行ってもフィットしない人がいる（人間関係面、仕事の内容面等）。

○早期離職についての情報は多く持っていない。当機関を修了した人で、出戻ってくる人が少ないため。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○発達障害でうつを発症し心身ともに健康を害している人などのように、複合的な問題を抱える人に対しては、当機関が一回しっかりと関わるようにしている。その後で（本人との関係性を作ってから）医療機関にいくべきかを判断している。

地域若者サポートステーション【M 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○利用者の男女比は 7：3 で、男性の方が多い。年代は 20 代前半が多い。

○当機関では 15 歳～概ね 40 歳が対象で社会的な自立を目指した支援を実施している。当機関には県から委託された相談センター事業も併設されており、その対象年齢はサポステとやや異なる。センターの方が、複合的な支援が必要な人（他の専門機関と連携をとらないと先に進めないケース）を中心としている。

○家庭環境に入って、環境自体を変えなければ問題を根本的に解決できないことがある。本人への支援に加え、家族への支援も必要で、アウトリーチという手法が有効となる。

経緯

○アウトリーチで当機関での支援につながった方の割合が増えてきた。従来の施設型、来訪型の支援だけではうまく対応できなかった人への支援が可能となった。

○当機関の来所者で、他の機関を色々回った後で（たらい回しにされて）最終的に当機関に至ったというケースがある。それまで支援を受けていた機関と同じような対応を当機関がしてもうまくいかない。

（2）手順

支援の手順

○初来所時には、職業的な自立に向けた支援が必要な者に関しては、サポステの臨床心理士によるインテークを行う（枠としては基本的に 1 時間）。その後、相談の内容によってキャリア・コンサルタントにつなげたり、セミナーやプログラムにつなげたりする。

○初回のインテークでは非常に緊張する人も多いし、すべての情報が聞き取れるわけではない。「（面談は）大事な話なので 1 回の面談だけでは時間が足りないので、何回かに分けて話をしてもらえないか」という方法をとり、次につなげる（支援を 1 回で切らさない）ようにしている。まずは関係性の構築が必要で、少なくともサポステでの支援の必要性を感じてもらうことが重要である。

○プログラムの提案の仕方やタイミングについては、まだ改善の余地があると思っている。現状では、カウンセリングで本人の話を聞くだけで終わってしまうケースがまだある。「私にはまだできません」と言っている人に対して、十分にカウンセリングを行ったうえで、時には背中を押すような対応も必要である。強すぎず、弱すぎずの加減や見極めが難しい。専門的な知識や経験が必要になると思う。

○最初の段階（インテーク）で来所者がどのレベルにあるのかを見立てる。ただし、1 回の面接だけですべての情報が得られるわけではないので、面接を何回か実施する中で相手の状況を判断し、見立てている。面接の時に「あなたの対人関係は？」と聞くのではなく、会話の状況をみて支援者側がレベルを判定する。臨床心理士や精神保健福祉士、キャリア・コンサルタント等の複数分野の専門家がいるので、協議しながら判定している。

○来所（面談）のペースは基本的に週 1 回程度。来所者の状況に応じて、参加できるプ

ログラム（職場体験、ボランティア活動等）を徐々に増やしていく。プログラムへの参加は、本人の希望と、実際に本人ができそうなこととの兼ね合いでスタッフが判断する。

○対人関係が苦手な人には、フリースペースの併設と、ジョブトレーニング制度を実施している。ジョブトレーニング制度とは、当機関の活動に理解のある雇用主の元で、一緒に活動しながら本人の認知的な捉え方を修正してゆくものである。スタッフはコーディネータとして同行している。

○ジョブトレーニング制度での職場体験では、支援対象者の状態に応じて選択できるように、1 日の職場体験を求めるのではなく、例えば 30 分間など、限られた時間内でポイントをしぼって実施し、その後コーディネータと振り返りを行う。

○当機関の横で当受託法人がフリースペースを運営している（予約不要）。専門の相談員が常駐しているので、対人関係やコミュニケーションのトレーニングを自然な形で実施できる。個別のニーズや進むスピードに応じて様々なことを実施する。例えばカードゲーム、職業講話、掃除などの日常的なことなどもある。一見、普通のことをしているのだが、スタッフは先に進むための視点を常に持つように心がけている。

○例えば、個別相談の場を嫌がる利用者もいる。その場合、フリースペースでの雑談を通じて次の方向性を考えるなど、個人の状況に配慮した伴走支援を行っている。

○複数の支援機関で失敗をしてきている場合、初回は家族だけで来所し、本人の状態をまず聞く場合がある。次の段階で本人による来所となる（家族が同行するケースが多い）。

○家族から、「（本人を）どうやって（当機関に）連れて来ればいいですか？」と聞かれることがある。特に若い男性の場合、相談に行くのを嫌がる傾向があるので、親が相談に行きなさいと行っても拒否することがある。そこで、「（サポステに）情報をもらいに行ってきたら？」と声かけしてもらうよう、家族にアドバイスすることがある。相談に行くのは格好悪いと思う若者たちも多くいるので、彼らのプライドを傷つけないように配慮する必要がある（よく来所してくれた、とねぎらう気持ちを持つ）。

○長く引きこもりに近い状態だった人は、いきなり自分で高いハードルを課してしまうことがある（フルタイムで仕事したい等）。段階を経た方がいいですよと伝えて、長い目でみて本人のプラスになるように支援している。このように、精神的に切羽詰まった状況にある場合は、具体的な道筋を示す必要がある。実際に、年齢が上がると、フリースペースでの輪に入りづらく、活動内容に乗れなかったりするので、困難な状態になる。

○10 代の子は就職というより進学という進路を希望することがある。

○例えばメンタル面の支援だけしてもうまくいかないケースがある。当機関では、キャリア・コンサルティングのための見立ての指標を、経験則や専門分野の大学の先生方との協議を重ねて独自に編み出した。

○当機関では、本人との関わりを直接持ち始めた時点を支援開始とし、就労後のフォロー期間も含まれる。社会的な自立が達成された後も完全に関係を切るということはなく、時折電話やメール等で連絡をしたり、近況を聞くために来所を促したりする等、ゆるやかに連絡をとることがある。

適性把握の方法について

○当機関では他の支援機関との役割分担の観点から、GATB 等の職業適性検査や WISC、WAIS 等の心理検査等はおこなっていない。

支援方針

○様々な専門家によるチーム対応、本人への心理的ケアから、学習支援、就業支援、環境調整に至る「多面的なアプローチ」を心がけている。

○従来の若者支援では、本人の元々の力が高いためにうまくいったケースと、支援が功を奏した支援の力のおかげでうまくいったケースについて、きちんと弁別できていなかったし、弁別するためのエビデンスも蓄積されていなかった（根性論などの非合理的なものもあった）。

○経験ある支援者ではなく、ボランティアの学生で対応可能なレベルのケースもある。ボランティアの学生が少し対応するだけでうまくいくケースに関しては、経験豊富でスキルをもった支援者がバックアップする体制をとり、ボランティアに直接支援をしてもらう。家庭環境の問題等、複合的な困難を抱える人に対しては、経験を積んだ専門職が対応する必要がある。

○ボランティアの学生たちは卒業後に病院勤務や学校の先生など、福祉・教育分野に進む人が多い。特に、教師になる人にはこのような現場を経験することは大切だと思う。

○現状でアウトリーチ件数は大幅に増え、利用者数も開所当時と比較して、2 倍以上に増えた。質の高い支援を継続していくためには、スタッフ数を一定以上そろえないといけない。

○若手スタッフにも伝えているが、質と量をどちらも追求するように意識づけている。そのために実践を通じた OJT だけでなく、ケース検討や研修等も通じた学びの場を多く提供している。

○若者支援のステージが変わりつつあるのを感じる。個々の支援者の話を聞くと、それぞれがとてもよい試みをしており、色々な支援の方法が出てきている。精神保健の分野でも、心理・教育の分野でも、支援の仕方が様々に出てきている。様々な支援を適切につなげていくためのコーディネータが必要となる。また、そのコーディネータは、各機関をつなげるだけでなく、支援対象者に対して直接的かつ適切に支援ができるスキルを持っておく必要がある。

○経験と実践を積み重ねる戦略的な人材育成が必要だと常に考えている。そうすることで適切な支援ができる若者を育てることができる。当法人では、大学生には有償ボランティアとしてアウトリーチに入ってもらっている。

○今後の若者支援システムについては、特殊な人にしかできない職人技のシステムではなく、ノウハウを学べば、一定レベルの質で多くの人が支援できるようなシステムになるべきだと考えている。支援者の「思い」だけで支援をするのでなく、ノウハウをしっかりと学んだ上で支援をしないと、対象者に対して逆効果となる支援をしてしまう可能性もある。

○一組織の限界も前提としたネットワーク活用型の支援をする必要あり。

○他機関とは「ゆるやかな連携」を保つのが重要だと考えている。他機関合同でのケース会議は、「会議のための会議」とならないようにしている。ポイントを絞って短い時間で情報共有する（だらだらとやらない）ようにしている。電話で行うこともある。

○コーディネータとして必要なことは、連携の要になることはもちろんのこと、支援対象者との関係性を築き、家庭環境も含めて、直接的にアプローチすることができるスキルである。

○連携はどの機関にとっても重要なテーマだが、残念ながら単に「たらい回し」で終わっている場合もあるようだ。本人との関係性が不十分な状態なのに、連携の名の元で当機関につなげられる場合がある。各機関のスタッフ間で連携に対する共通認識が醸成されていないのが現状であり、今後の課題である。まずは、最初に関わった機関がきちんと対象者との関係性を作って欲しいと思う。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○親からの協力が期待できないケースでは、まずは本人支援を重点的に行う。親と分けて支援をしたほうがいい場合は、面談時に親と本人を分けて対応することもある。支援をするにあたり、「(本人の持っている環境で) 変わりやすい部分はどこか」を常に探すようにしている。うまくいきそうなところを一箇所でも見つけて、そこに働きかける。

○親子関係が良好だったり、家庭からの協力が得られやすいケースは比較的うまくいきやすい。

○キャリア・コンサルティング上の見立てで、特に「環境面」(親からの虐待、生活困窮者など、家庭に色々悩みがある等) に問題があるケースは、本人を支援する以外にも環境調整が必要となるのでより支援が難しい。複数の要因が絡み合っているケースもある (本人に発達障害がある、メンタル面で課題がある等)。

○支援の場では「待つ」ことが重要だとよく言われるが、ただ何もせずに待つのではなく、準備しながら適切なタイミングが来るのを待つことが重要だと思う。例えば、時々家族とは相談をしていたが、長期にわたり状況が全く動かなかった人がいた。ある偶然のきっかけで家庭訪問ができ、そこで本人との関係性を徐々に構築することができた。結局のところ、家族との関係を切らないようにしてきたことが功を奏した。これまで、その家族には働きかけの方法をアドバイスしながら、それに対して本人がどんな反応をしてきたか等を教えてもらっていた。先につながる話や具体的なアドバイスが必要である。

○就労に向けた段階的な支援を行った後に、ハローワークを通じての求人に応募をして採用されたのだが、その会社がいわゆるブラック企業で違法労働をさせられたケースがあった。本人から相談があり、事実が発覚して退職したのだが、その後、本人の精神面を含め、退職後のフォローが非常に困難だったことがあった。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○本人が社会的自立をするまで支援側が責任をもって支援するよう心がけている。社会的自立が達成された後でも、当機関としては (支援当初の頃と頻度は変わるかもしれないが)、本人には見えない場所でもバックアップしたり、支援を継続してゆくこともある (支援者間で情報共有をするなど)。

○最初は支援者 1 人が 1 人の相手に対して関係性を構築するが、支援が進むにつれて、対人関係の幅を広げて行くために、段階的に関わる支援者の数を増やしていくようにしている。

○回復へ向けて波があることを、本人にも家族にも必ず伝えるようにしている。右肩上がりに、一直線にうまくいくことはまずない。落ち込んだり上がったりするので、伸び悩んでも落ち込まないでくださいと伝えている。良い方向に向かっていることを本人にも必ず伝えている。落ち込んだ後ではこのようなアドバイスが入らなくなるので。前もって想定できる範囲の事柄は必ず伝えるようにしている。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○対人関係の苦手さを訴える方もいる。
○虐待や DV、貧困、保護者の精神疾患等、家庭環境に問題を抱える場合は職業的自立が困難になる場合が多い。
○複数の公的支援を受けながらも、生育環境の問題に対する根本的アプローチがなされておらず、その問題の改善がなされないままになっている場合もある。
○修学時にいじめ、不登校、非行等の不適応経験のある方もいる。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○来所者の中で、精神疾患（疑い含む）の方や、発達障害（疑い含む）の方もいる。彼らの中で医療的、福祉的サポートが必要だと判断した方について、いきなり医療機関へつなぐのはハードルが高いので、障害者系のセンターの担当者に当機関に来てもらい説明してもらうことがある。何らかの検査が必要な場合は、その検査を受ける場所の案内をしてもらうこともある。
○発達障害傾向、うつ傾向にある方は、ストレス耐性が低い場合があるので、職場で起こりうるストレス要因になりうる可能性のある事象について話し合い、ある程度のシミュレーションをして、対処方法を具体的に学んだ上で送り出すようにしている。
○医療機関につながりにくい方については、同行支援、伴走型支援をする場合もある。

地域若者サポートステーション【N 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○男女比は開所当時 9：1 で、圧倒的に男性が多かったが、現在では 7：3 で女性の割合も増えてきている。女性の一部には、就労が困難な人や、健康状態が悪化している人もいる。

○学歴構成は、中卒 2 割、高卒 5～6 割、大卒 3 割（うち大学院卒 1 割）。大学院の場合、特に文系（歴史などの専攻）が多い。

○職業経験あり（アルバイト含む）の人は 2 割くらいいる。職業経験の長い人では、高校を出て職を見つけ、十数年間（35 歳くらいまで）仕事をして、その後リストラに遭った人もいた（発達障害のケース）。利用者全体としては、勤続 2、3 ヶ月～1 年未満という短い人が多い。

○ひきこもり状態の人（一人で外出できるが他者と社会的な関係を持てない人）、ニート状態（フリーター含む）の人もいる。すぐに就労可能と思われる状態の人もいる。

○来所者の過去の経験では、不登校、学校を休みがちだった（楽しくなかった）と回答する人もいる。通信制で高卒資格を取る人もいる。

○希望する職業に、「声優」を挙げる人もいる。アニメを観て、この仕事に関わりたいという体験があったからこそこのような希望を述べるのではないか。結局は、限られた経験の中から希望する職業を考えることになるので。

○開所当時は、ニート状態の利用者が比較的多かった。現在では、サポステに対する社会的な認知が進み、高卒 1、2 年未満での来所が増えてきた。

○開所当時は、保護者の来所が 4 割あったが、現在では 2～3 割程度にとどまっており、本人による来所が増えている。

経緯

○来所の経緯では、チラシが最も多い（8 割）。ネットで知ったという人は 2 割程度である。市役所等の便りの中で、サポステの紹介や相談会の開催について掲載しているのでそれを通じて知った人もいる。

○本人、親御さんがサポステのリーフレット等を見て相談するケースもある（リーフレットの置き場所は、市町村、ハローワーク、スーパー等）。

○アウトリーチ事業による来所もある。中学・高校の先生から卒業生や OB の情報を得て、当サポステへの誘導を実施している。

○当地域にある就労支援機関（若年者、就職困難者、母子家庭の母などへの就労相談や生活相談を行っている公的機関）で、若年者でカウンセリングや専門支援が必要な人がいた場合に、当機関へと誘導するルートもある。

○ハローワークからのリファーもある。

○保健所からの紹介もある。年に 1～2 回、保健所の「親の会」でのサポステ事業説明と個別相談を実施している。保健所で病気の見立てをしてから、就労支援機関である当サポステにスムーズにつなぐという連携が生まれている。

○市町村主催の合同就職面接会等を後援、協力している（年 8～10 回）。そこで、当サポステが若年者の就労相談とひきこもり相談のブースを出し、必要に応じて当機関へ誘

導している。保護者からの相談もあれば、本人からの相談もある。ただし、本人はなかなか相談の場に足を向けないので、当機関の担当者が会場の中を歩き回り、長時間求人を見ているが動けない感じの人にこちらから声をかけて、サポステのパンフレットを渡すことがある。

○サポステに来所する前に、各支援機関を転々としてきた人も中にはいる。彼らは「〜〜という支援機関があります」という案内だけでは、就職まで結びつかない場合が多い。当機関としては、関係機関との連携や「顔のみえる支援」（紹介やリファーをするときには互いに連絡をとり、課題や目標や活動状況を支援者同士で共有すること）が重要だと感じている。本人の安定就労実現へ向けて、サポステが長く関われるようにしている。

（2）手順

支援の手順

○相談は予約制を基本としている。

○電話等による申込時において、本人の希望、現状、経緯等を確認し、キャリア・コンサルタントによる「仕事の相談」か、臨床心理士による「心の相談」の予約を受け付ける。ただし、相談開始後に「仕事の相談」から「心の相談」に変更する場合があることを可能な限り伝えている。

○電話での申込時に 5〜10 分程度話を聞き、現状を把握する。健康面でしんどくないかを確認する。本人が「しんどい」と言った場合は心の相談へとつなぐ。

○（メンタル面に悩みがあり）いきなり就労が難しいと思われる人でも、本人が仕事の相談を強く希望する場合はいったん仕事の相談をし、関係性を作った上で心の相談に引き継ぐようにしている。せっかく当機関とつながったので、何らかの形で継続できるようにしている。相談の内容によっては、キャリア・コンサルタントや臨床心理士につないで対応してもらう。まずは関係性を作るところから始める。

○心の相談も仕事の相談も、1 回あたり 50〜55 分で行う（時間厳守）。

○インテークでは、主に悩みの内容や現状、経験等を聞く。ただし、今後継続した支援につながるように、無理のない範囲で聞くように心がけている。

○支援の段階が進み、就労意欲が養成された後は、ハローワークでの仕事探しを必ず入れるようにしている。一般労働市場での就労が困難だと思われる場合、当法人での直接雇用（自治体からの委託事業）や、無料職業紹介事業を活用する。

○インテーク後の継続相談は週 1 回行っている（就職まで至っていない人が対象）。

○継続相談では、ラポールの形成を図りながら、支援対象者に適したキャリア形成支援計画を策定する。キャリアの棚卸や、職業適性検査（GATB 等）を実施する。GATB については、当地域にある別の就労支援機関に誘導して実施してもらっている。キャリア形成支援プログラムへの誘導や、各種訓練等の提案、支援プログラムへの参加については、相談員とプログラムスタッフとのケースカンファレンスを実施する。プログラム担当と相談員のケース検討は週 1 回を基本とする。心の相談については、総括コーディネータと臨床心理士によるケース検討が月 1 回行われる。

○（インテーク後の）継続相談においても、来所者に病気の可能性がある場合、まずは本人から話をしてもらえるような関係性を作ることが重要となる。病気が疑われる場合、サポステ内の臨床心理士につないで、（医療機関の受診が必要という）病理の水準

にあるかどうかをサポステの中で確認してもらう。ただし、病理の水準にあっても本人が医療機関の受診を望まない場合、病気の悪化を防ぐために、本人が（自分の病状を）冷静に判断できることを目的とした面談を続ける。本人に受診の必要性を認識してもらうまでには時間がかかることがある。

○緊急な訪問が必要なときは、最終手段として、「訪問相談（訪問支援）」を行う。昔は安易に訪問を行っていた時期もあったが、一時的にはうまくいく（活動を始める）のだが就労まで結びつかないケースが多かった。そのため、現在では安易な訪問をやめ、最終手段としている。公的機関として無料の訪問回数は最大 4 回までと決めている。万一の事故に備え、訪問支援を実施する場合には訪問支援の依頼と同意書を提出してもらっている。

○緊急性がある場合（自傷行為、自殺の危険）、家族に来てもらうこともある。

○全てのプログラムの利用は無料である。基本的には本人の希望に合わせて参加してよいが、本人の状況によって参加しやすいものとしにくいものがあるため、ケース検討の中で支援者側が見立てて、本人のレベルにあったものを勧めることがある。

○PC 講座は、比較的他者と接しなくても参加しやすいプログラムである。PC は数十台あり、レベル別のカリキュラムを組むことが可能で、人気がある。グループワークプログラムは、人に意見を言ったり、人の考え方を聞いたりするので、他者との関係性が求められる。ケース検討の中で見立てて、人との関係性に困難さを持っている人には PC 講座を提案する。本人の状況によって、参加できるプログラムを見極めている。

○PC 講座参加者の中で、家に PC がない人は 2 割未満である。むしろ家ではネットをよく使うが、仕事で必要なオフィスソフトの操作が苦手という人が多い。

○当地域にいる高齢農家の手伝いもプログラムとして行っている。当受託団体だけでできることには限りがあるので、当地域の社会福祉法人などの力を借りる。

○当機関から歩ける場所にある体育館で、バスケや卓球等のスポーツ活動も行っている。本格的なものではなく、体を動かして楽しめるものにしている。

○絵を描くこと等、建物内でできる活動をものづくりプログラムとして行っている。

○その他に、当法人では無料の職業紹介事業を実施しており、地域の企業に 2 時間だけでもいいので雇ってもらうことをお願いしている。就職が難しい人でも「やれること」を支援者側が把握し、その「やれること」の中から、その企業に仕事として切り出せる部分をなんとか作ってもらっている。

○当機関のプログラムとは別に、祭りの出店や餅つきへの参加などの活動も行っている。サポステの周辺で活動し、地域の人との交流（挨拶ができる等）を通じて、安定就労に至る前段階としての中間的な場を作り上げている（サポステでは大丈夫でも、会社では難しいというケースもあるので）。

○就職はしているが、人間関係の構築が難しい人には、就労後も面談やプログラムや居場所を利用してもらい、活動の中で支えるようにしている（定着支援）。面談のペースは、状況に応じて週 1 回から隔週、月 1 回へと減らしていく。例えば、職場で何か問題が起こった際に上司や同僚に相談できる関係にある場合（本人自身が自立して問題解決できる段階に来ているため）、職場内での相談を勧める。サポステがアドバイスするより比較的うまく定着できることが多い。

○仕事経験のない人やおとなしい人、引っ込み思案の人は、なかなか面接試験を通過しにくい状況にある。支援側としては、ハローワークでの活動を本人にとってプラスの

経験にしてもらいたいのだが、何度も失敗すると、本人にとってマイナスの経験になってしまう。この問題を解消するために、当法人では人材育成を図れる緊急雇用の事業を自治体から受託している。ハローワークを通じての就労が難しい人には、優先的にこの事業へ誘導している。この事業では、仕事に必要なスキル、例えば、時間を守ることから始まり、仕事をこなすまでの状態に育成する取り組みを行っている。

○ハローワークへ行ってみたら？と声かけしたときに、自力で行ける人にはスタッフは同行しない（依存関係を持ったまま就労活動に入らないようにするため）。不安でもじもじしていたり、次回面談までにハローワークへ行ってこられなかった人には、ハローワークまで一緒に行きましょうか、とスタッフが提案し、ハローワーク登録と仕事探しにサポステスタッフが同行することもある。ハローワークの担当者名を直接言わずに一利用者として利用してもらう場合と、ハローワークの○○さんのところに行ってきたら？と言う場合がある（ハローワークの担当者にも一言連絡を入れておく。本人には一人で行ってもらい、今後必要となる負荷をかけるようにしている）。

適性把握の方法について

○GATB の受検は他機関に依頼しているが、器具検査まで受けてもらっている。器具検査の結果がないと、当機関で判断に迷うことがある。器具検査では、広汎性発達障害や運動性の障害などを発見しやすい。

○ただし、検査を受けたくないとか、受けられないという人も多いので、当機関で実施するキャリア形成支援プログラム（PC、園芸、農業、料理活動、グループワークなど）に参加してもらい、スタッフと（継続相談を担当する）カウンセラーとでみることがある。特に、手先の器用さ、集中力、時間を守れるか、1 時間眠たくならずに集中できるか等を見ている。アルバイトでどのような仕事ができるか等を探っている。

支援方針

○カウンセラー1 人あたりの相談件数は、相談の経験年数によって違いはあるが、平均的に 1 日 5～7 件である。プログラムのスタッフとカウンセラーとのケース検討は必ず実施している。特に注意すべき支援対象者については、臨床心理士とキャリア・コンサルタントとで、月 1 回のケース検討会議を行い、支援の方向性等を確認している。本人の意向や状態を総合的に判断して、見立ての検証や、医療機関の受診の必要性、今後何を優先すべきか等について話し合う。例えば、親がご飯を食べさせていないケースや暴力がある場合に親に対してどこまで直接対応できるか、対応する際の役割分担の確認や、支援アプローチの検討を目的として行っている。

○当機関では深い面談を心がけている。公共機関として一定の実績を上げなければいけないので大変だが、面談の質が低下しないように意識しながら取り組んでいる。

○精神疾患の場合、当機関のような就労機関でどの病院がいいということを口出しすべきではないと考えている。そこで、保健所の見回りの先生方からの紹介で、発達障害やうつのデイケア等で定評がある病院の情報を入手し、本人の症状に合わせて情報提供を行っている。臨床心理士を通じて、本人の「生きづらさ」を的確に伝えてもらえるような、病院のカウンセラーにつなぐこともある。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○健康状態、疾患、障害の疑いの有無で判断できることもある。面談の場で自分の課題に向き合えず、就職活動に入れない人や、就活に入れずに引きこもってしまう人がいる。就職へ向けた本人の課題に向き合えるかどうかは本人の内面の状態次第である。面談で「やってみようか」と提案したときに、本人がどう反応するか（課題に向き合っていけるかどうか）でわかる。

○他にも、以下の内容から見極められることがある。

○プログラムや面談の時間を守れるか、集団活動での態度、話しぶり、捉え方等（一人の支援者の判断とせず、必ずケース検討を行ってから判断する）。

○生活保護世帯の場合、子が 20 歳になる家庭で（子が働ける状態になるので）減給になるのを機に自治体の窓口を通じて誘導をはかるケースがある。ただし、今まで接した経験の中で、家族が子の将来を考えて、きちんと働けるようになってもらいたいと考えているケースは一つもなかった。逆に、親が支援機関に乗り込んできて「働かれては困る」と言ってくるケースが多い。

○ラポール形成をしながらキャリア計画を作る段階で、支援が難しいと感じる場面がある。例えば、本人は「コンピュータ関係の仕事に就きたい」と言うが、適性（能力）が必ずしも合わないケースである。本人の希望をいったん受け止めるようにしているが、キャリア計画の見直しや修正を必ず行っている。この作業を怠ると、活動が進んだときにいずれ立ちゆかなくなるからである。特に、本人に不足しているものは何かを考えるようにしている（学力、職業のスキル等）。相談時に本人と話し合い、本人がそれを課題として向き合える場合であれば、次の段階としてスキルを上げるための活動を目標に立てる。この時点で課題に向き合える人は比較的就労に結びつきやすい人である。向き合えない人には、臨床心理士や心の相談のカウンセラーが担当し、向き合えるように支援する。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○対応としては、来所者の希望・状態・状況、家族支援の有無などを総合的に勘案して、支援計画を策定するようにしている。

○一般労働市場の労働条件にとらわれずに、来所者が働けるような労働条件の整理が必要だと考えている。例えば、ある会社から小さな仕事をいただいたことがある。その会社の社長は理解ある人で、きちんと働ければそれなりの時給を出すが、途中で手を抜いたり、やめたりしたらお金を払わないという条件をつけてくれた。1 日 1 時間から仕事を始めて、1 年がかりで 5 時間まで働けるようになった人がいた。

○むやみに就職面接（不採用）を繰り返さないことも重要である。そのような配慮が必要な来所者には、無料職業紹介事業や自治体から受託した他事業（直接雇用）を活用している。

○安定就労ではなく、まずは 1 回目の就職経験をつけることに目標を置く場合なら、外から見える部分（行動や話し方）から判断し、辞めてもいいからやってみようと提案して、比較的面接を通りやすい職種（例えば、スーパーの早朝の品出しなど）を勧めることがある。ただ、将来的に長く勤め続けるということではなく、失敗してもいいよということで勧める。当機関は医療機関ではなく、カウンセラーの立場では一人で判断するのが難しいため、複数の支援者で判断する。

○精神疾患や発達障害の疑いがあり、医療機関の受診が必要と判断される場合は、受診を勧めるようにしている。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○対人関係を極端に嫌う方もいる。黙々と作業をしたいと言って、製造関係（工場勤務）の仕事を希望することがある。会社の同僚や上司とのコミュニケーションに支障が出ることが推測される。

○日常生活や社会生活自体に問題がある方もいる。時間に対する意識が薄い方もいる（遅刻をとがめられることに理不尽さを感じる等）。何事に対しても前向きに活動できない方や、基本的な生活習慣が身についていない方、体力が不足している方もいる。

○コミュニケーションに不安をもっている方も多い。うまくできるように工夫を図ろうと思えばよいのだが、避けたい、絶対無理と考えている方が多い。

○職業興味において、分化が進んでいない方も多い。「職業」を身近に見たり経験したりすることが少なくなっているのではないかと思う。昔は生活空間の中に自営業等の職種が見えたり、工場での仕事を見聞きする機会があったので、仕事のイメージを持ちやすかったように思う。OHBY カードを使う場合もある。

○興味の分化が進んでいない特徴がみられる。早期離職の人はそもそも仕事に就けている人なので、興味がどの領域も高くて分化が進んでいないパタンが多い。仕事経験がある人なので、面接をクリアできるだけのコミュニケーションスキルは持っている。しかし、自分が何に興味があるかや何ができるか（能力）について、整理がつかないまま仕事に就いているので、仕事に就いてみて初めて「こんな仕事は嫌だ」と感じて長続きせずに辞めてしまう状況を繰り返しているようだ。

○職業興味の全部の領域が低くて分化が進んでいないパタンは、就労や就職に結びつきにくい人に多い。その職業そのものがわかっていない人が多いからではないかと思う。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○対応で心がけていることとしては、以下の内容がある。

①信頼関係（相談できる関係）の構築

②見立て（医療（投薬）を優先すべきか否か、本人の考え方、状況）

③家庭の状況（経済・訓練等を利用できる期間、家族との関係、家族の支援）

④当機関のどのプログラムでの活動が有効と考えられるか、の見極め

⑤継続相談、支援プログラムのあり方

⑥臨床心理、キャリア・コンサルタント合同のケース検討会議で方針を決定すること

○対応で特に配慮している点は、自傷と他害をさせないことである。例えば「時間を守れない」ということは、いずれ訓練すればいいことなので、自傷・他害と比べたら優先順位は低い。

○発達障害の場合、本人の将来を考えた場合に「生きづらさ」がどの程度あるか、面接担当官の立場で見たときに本人がどう（採用に値する人物として）見えるか、将来本人が自立して生きていくために手帳が必要かどうかを、（診断ではないが）ある程度検討しなければならない。この検討のプロセスを避けると支援が様々な方向へふらついてしまう。そのため、検討のプロセスにはできるだけ向き合っていこうと考えている。

○むやみに就職面接での不採用を繰り返さないよう心がけている。そのために緊急雇用と無料紹介事業を活用してきた。中間的な就労の場として、地域のお店でのお手伝いレベルでお金を稼いでもらう（月給でなくてもいい）場は、何らかの形で必要だと考えている。このような、「お金を稼ぐ」体験を入れないと、就職支援へ結びついていかないからである。

○薬物依存症、アルコール依存症のケースでは、医療と当事者の会の両面が必要となる。ホームページで「当事者の会」に関する情報を一緒に見て、病院勤務のカウンセラーにその会の様子について情報を聞き、良さそうな当事者の会であれば情報提供を行ったことがある。ただし、会に直接連絡をとるようなことまではしていない（当機関では情報提供まで）。連絡は本人の判断に基づいてしてもらう。病院についても、当地域で依存症を扱う病院についての情報提供を行ったが、当機関が直接連絡はとるようなことはしていない。

地域若者サポートステーション【O 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○新規登録者数の傾向は、以前は男性＞女性だったが、近年は女性の登録者数が増え、男性と同数程度になっている。当機関には、主に家と近い人が来所している。

○利用者の年代は多い順に 20 代、30 代となっている。10 代は全体での割合は小さいが、近年急増している（要因は高校中退者等アウトリーチ事業によるもの）。

○全体の 5 割はアルバイト経験がある人で、正社員経験のある人を含めると全体の 8 割に就労経験がある。来所者は二極化の傾向がある。一つはアルバイトや正社員など何らかの就労経験があって転職を試みる層で、もう一つは就労経験が全くない層である。

○精神疾患（統合失調症、うつ等）や何らかの知的・発達障害の傾向をもつ登録者もいる。就職活動がうまくいかず、一般就労かどうかの見極めを行うために来所する人も増えている。また、仕事がうまくいかずに困って来所した人に対し、本人にとって有効なのが一般就労か福祉就労なのかを当機関で提示したこともある。

○仕事でうつになった人、不登校が続き家で引きこもって長く過ごしてきた人もいる。

○統合失調症などにかかったが、病状が落ち着いたのでリスタートを切りたいと思ってやってくる人もいる。その場合、一般就労か福祉就労かで迷うこともある。

○支援の前に、知的水準に留意が必要な人もいる。IQ がボーダーという人も増えている。彼らは男女問わず、感情面で反応しやすい傾向を持つ。能力面の低さによる失敗体験が本人に辛さを強いている場合もある。

○自分の感情を過度に意識しすぎて、認知面のコントロールができていない人もいる。仕事での失敗を仕事のことだと割り切れず、自分を過度に責めて自分の評価を下げてしまうことがある。他人からの評価を過度に意識しすぎて、自分の本来業務が手につかず、結果として仕事で重大なミスをしたり進捗の遅れにつながるという悪循環がある。「迷惑をかけるので」という勝手な自己判断で簡単に辞めてしまう。

○自分に合っている仕事やできそうな仕事をうまく選べずに、間違った進路に来てしまった人もいる。自分にふさわしい仕事が何かがわかっておらず、判断力に問題があり、うまく選べない状態にある。

○家庭環境が複雑で、心理面にトラブルを抱える人、自尊感情が低い人もいる。

○支援プログラムをこなすことでのびていく人もいる。本人の就職困難の原因が、その支援プログラムの内容に近い体験をしてこなかったことによると考えられる。

○大卒資格は有しているが、IQ が知的障害とのボーダーという人がいた。相談の過程で障害が明らかになり、療育手帳をとった人もいる。また大学院を出ているが就労できないという方で、背景に「発達障害」があった人もいる。

経緯

○アウトリーチ事業（学校等との連携）の効果は大きい。中退リスクのある子や、中退の子をサポステにつなぐ役割を担っている。高校側は本来学校経由で就職させたいと考えるが、中には、どうしても進路決定が難しそうな生徒について、卒業後支援が受けられるよう、在学中にサポステと本人をつないでくれる学校もある。

○他にも、ジョブカフェ、学生相談室経由、司法機関（保護観察、家裁など）経由の来

所もある。障害者職業センター等から、一般就労を目指す目的でサポステにつながることもある。新卒応援ハローワークから発達障害の人が送られてくることもある。

○来所経緯は、「自らやってきた」という人が多い。相談件数の上では、本人との相談が約 7 割、保護者との相談が約 3 割である。

（2）手順

支援の手順

○インテークの一回目では、医療機関で就労許可が出ているかなど、基本情報を確認する。基本的には、一回目で聞き取り合意するが、情報を取りきれない場合、例外的に、二回目以降、あるいは本人との関係性が構築されてから聞き取り合意することもある。

○土台がどの程度できているかによって、支援の範囲や段階が異なる。例えば、本人が知識不足の状態にあるのか、グループワーク等の経験が不足している状態にあるのか等を見極めて、その人に合うセミナーを決める。一人の対象者に同じ担当者がずっと長くつくのではなく、その対象者の課題解決に適した専門家に担当がえしてゆく（朝礼時に、支援者間で担当がえの必要がないかどうかを聞くようにしている）。

○インテークでは、目標設定のための関わりを行う。精神疾患の人の場合、見立ても同時に行うようにし、ゴール設定も伝える。教育、コーチング、カウンセリングなど、様々な専門的技法を使い分けながらやっている。

○来所者の状況に応じて適切な専門家をインテーカーに選ぶ。例えば、精神疾患等の場合は臨床心理士で対応する。（精神疾患等がなく）いきなりキャリアの話から入れそうな場合はキャリア・コンサルタントが担当する。

○面談は 1 回 50（～60）分だが、頻度は本人の状態に合わせる（2 週間に 1 回、3 週間に 1 回、月に 1 回、空きがあれば週 1 回など）。ただし、利用者数が多いため、数週間後の予約となることもある。セミナーに参加する利用者だと毎週来るケースもある。

○（自己理解を行う場面では）就労経験のある人の場合は、今までの仕事の振り返り（得意なことと苦手なこと、環境面でどうだったか）を通じて、自己理解を深める。また、セミナーの参加状態をみて、表現方法や行動特徴をスタッフ側が把握することもある

○PC 講座はハローワークで紹介されてくる人が多く、PC 講座を入口に、サポステにつながり、相談を活用する人もいる。

○ハローワークに行って 15 分で終わるような相談になるように、まずサポステで希望する業種や職種を決められる状態に仕上げることが目標である。

○「6 ヶ月以内に進路決定」を原則として重視している。最初は基本的なセミナーに出てもらいながら面談でフォローしつつ、最終的に応募を促進するセミナー（押し出しのセミナー＝就活に動くため）に参加してもらって進路決定していく。ただし、人によってペースはまちまちなので、6 ヶ月に縛ることは全くない。

適性把握の方法について

○当機関では、インテーク時のアセスメントを重視している。

○VPI は使わない。性格傾向をみるのには良いかもしれないが、GATB の方が支援の場では使いやすい。例えば VPI で A 領域が高い人に芸術的な仕事を探してもらうというのは（労働市場的に）難しい。その場合、対人関係で敏感な場合にこのような結果が

出る等、言葉を選んで伝えるようにしている。（具体的な職種名を示すのではなく）もう少し抽象度を上げる方が進路を探しやすいように思う。中には、興味の範囲が全般的に低く出る人もいて、検査自体が使えないこともある。

○何らかの障害が疑われる場合は、自己理解の一つの手段として、まず適性をみてもらい、最終的に、検査の客観的データを元に親御さんと話し合い、障害受容へとつなげることもある（ただし、GATB だけでこのようなことはしていない）。

○適性検査で動作性の得点が低い人は困難な状況に陥りやすい。その他、目と手のばらつき（共応の低さ）、認知機能の偏り、言語機能と動作性とのバランス等も困難者の特徴として現れることがある。

支援方針

○職業的自立を目指すことが重要で、そこへの調整やコンサルが中心となる。

○他機関へつなぐ場合は必ず紹介状を書くようにしている。本人がサポステに来た目的、連携についての目的などを書く。たらい回しにしないことが重要。

○経験や勘に頼るのではなく、支援する力を養成するため、スタッフの研修を充実させている。ケースの共有や情報共有を通じ、各自の専門性を活かした支援を行っている。

○インテーク後にケース会議をもち、臨床心理士とキャリア・コンサルタントの両方の立場からのアセスメントを行う。会議の結果を基に、支援の方針を決める。個々のスタッフ（専門家）にアセスメントの観点から話してもらい、サポステとしてその対象者に今後どう支援すべきかを話し合う。ケース会議はスタッフの全員参加が原則だが、非常勤職員もいるため、その日のスタッフ全員でケースを共有している。

（3）利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○見極めのポイントは精神疾患、人間関係の捉え違い、知的言語理解力、作業能力など。

○両親が他界しているケース、生活保護、非行なども困難な状況だといえる。

○家族と自分との関係に問題があると、家族を敷衍した先にある社会と自分との関係もうまく築けなくなり、問題になるのではないか。

○勉強ができ（言語性が高く）、手腕動作の得点が低い人は、発達的に偏りがある可能性がある（ただし、この結果のみで発達障害の傾向があるとはいえない）。WAIS III とテストバッテリーを組んで調べることもある。短期記憶が低い（ワーキングメモリが落ち込んでいる）人は、口頭による指示を保持するのが弱いので、困難に陥りやすい。

○人の指示をよく聞かずに誤解する人は、ワーキングメモリが弱い。自分の狭い興味、関心にしか関心を示さない人もいる。彼らには、指示の文章全体をしっかり聞くように指示する。報告の仕方を練習させることもある（具体的な課題の解決につながる）。

○自分の中にあるものを言語化できない人、自分がいまどんな感情でいるのかを自覚できない人（モニタリングの問題）は就職が難しい。

○相手の指示をきちんと理解できているか。正しく指示理解できない方はホワイトカラーで求められる能力に達しない可能性がある。

○インテークで半年後の目標を確認するが、その際に、全く本心が伴わず、親から言われた通りにしか言わない人がいる。心理発達面と脳機能の両面から考える必要がある。

○他の人（親、保護者など）の判断で物を考えるのが当たり前になっている人や、自分

の中にある感情や意思に突き動かされて自分が行動することに慣れていない人は支援が難しい。親が過干渉で子が自ら何かを成し遂げようとする力が弱い場合もある。

○ブルーカラーの場合には定型的な作業もあるので多少指示理解に困難があっても可能。ただしブルーカラーの仕事は手先の器用さやスピードが求められるので（それがないと）就職は難しい。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○土台がないと次のステップ（キャリア相談）に行けないので、本人の考えを尊重しつつも、社会で求められるものについて伝えるようにしている。

○自己理解が十分にできない人には、障害者枠を模索する方向性となる人もいる。

○本人が傷ついている場合もあるので、気持ちの底上げをしてあげるような支援を心がけている。自尊感情の回復に力を入れている。良い面は皆でほめるようにしている。

○今後どうするのか、本人の気持ちを大事にしながら、一緒に考えるようにしている。

○「ブランクがあるので採用されない」という思い込みから抜け出せない人もいる。評価ばかりが気になり、応募（または就職先の仕事）に集中できないという状況には、心理的な教育が有効。IQ が低めの人には、具体的な方策を指示するとうまくいく。IQ が健常レベルの場合は、抽象的な指示でもうまくいく。

○サービス業は就職先として決まりやすいが、臨機応変さを求められるので、そういった（臨機応変に対応する）側面が弱い方が就くのは難しい。製造業の方が勤まりやすい。指示書を出してくれるような職場を勧めることもある。

○生活習慣をつけるための支援も行っている。洗濯物でどれをネットに入れてよいかわからない人、ゴミの分別が難しい人等の支援をすることで、朝起きる習慣をつけさせることがある。親との面談を通じて、自立の方法や関わり方を支援することもある。

○社会や仕事で求められているものについての情報提供も行っている。それを知らないために面接等で落とされている場合もあるので。心理面のケアも忘れずに行う。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○段取りをつけられない人も就労継続が難しい。臨機応変さを求められると難しい。

○仕事の問題を仕事の問題として捉えずに、すぐ自分の問題にすり替えてしまう人はよくない。そのような人は就職を怖がったり、一歩前に出られなかったりする。

○職場環境にも問題はある。職場での評価の基準が曖昧だったり、余裕がない職場だと、本人の良かれと思った行動が裏目に出ることもある。育成の気持ちも必要である。

○有名大学卒で、会社に入社できてしまった人も困難に陥りやすい。支援の中で、社会で必要とされているものを一つずつ本人に自覚させている。

○トレーニングというより、対処法を身につけさせることもある。能力は高いが、人間関係が理由でアルバイトを辞めてしまう人の場合（高圧的、ぶっきらぼう、空気の読めない人）、質問する相手を絞ること、聞き方を変えること等の対処法を身につけさせると有効に機能した。

○人間関係では、相手が大切にしているものを大切にしないと（尊重しないと）つまずく。お互いの約束事を守ることも重要。本人はうすうす気づいているのだが、はっきり指摘された経験がなく、指摘されて初めて気づくことも多い。つまり、暗黙のルー

ルに気づかずに仕事で失敗してしまう。ただし、その失敗が自己否定につながってしまうと本人にとって有効とはいえない。

○当機関では進路決定後、定着支援を行う場合もある。就業者向けなので主に土曜日に面談する。辞めやすい人には面談の頻度を上げる場合もある。SOS を早めに出してくれれば、事前に離職を止めることができるので、利用者には、辞める前にまず相談してと伝えている。相談内容は、上司との関係、認知のクセなど。自分が直面している問題をどう解決したらよいか等をアドバイスする。小さなミスに過度に反応する人もいるため、認知特性を変えるようなアプローチをしている。建設的な考え方にならずに「職場にいると迷惑をかけるので、自分で辞めた」という考えに至る人は、認知のクセを（時間をかけてでも）修正していければ、負のスパイラルに入らずにすむ。

（6）利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○障害とのグレーゾーンにいる人、うつの人、二次障害で無気力になりご飯を食べられない人も来所する。自閉症スペクトラムの人で、働く意味がみつからないと言ってやってくるケースがある。人格障害や社会性の障害の人もいる。サポステは間口が広いので色々な人が来所する。

○就労プログラムを始めても途中で支援が切れてしまう人もいる。

○「会社で寡黙な人を演じたらどうか？」とアドバイスしたことがある。アスペルガー症候群の人で、本来は話好きだが、職場では場面の状況が読みにくかったり、暗黙のルールを理解しにくいという障害特性から、場違いな発言をしてしまい、人間関係がうまくいかないことがあった。なので、おしゃべりは別の社会活動の中で発散し、会社では「寡黙な人」を演じてもらった。この方の場合、一般就労でやっていけた。

○障害受容について。周囲の利用者と同じステップを踏む中で、本人は色々な困難に直面するが、その困難を支援者と共有する。その後、親御さんに来所してもらい、さらに生育歴や関係性について共有する。障害の認識がない人の場合、その後、医療機関に行き、適性検査や知能検査を受けてもらうこともある。

○親が子の障害を受け入れにくい場合もある。2～3 回の面談を通じて初めて障害について伝えるようにしている。ただし、その後の見通しも同時に伝えることで、不安をやわらげる努力をしている。親との面談ができない場合でも、電話で（2～3 ヶ月に 1 回程度）伝える。親御さんの努力をねぎらうようにしている。ショックで受け入れられないという人もいる。伝えるべきことを伝えたときに、その当時は本人が障害を受容できなくても、その後受容できるようになった時に再び来所して、支援を依頼してくる例もある（3 年後に来所した例もあった）。親御さんがどうしても一般就労を希望する場合は、希望に添うように支援することもある。

○知的障害があり、高校までは普通に卒業し、専門学校卒業時点で就職に失敗していた人がいた。当機関でセミナーをこなし、親子で障害と就職について受容と理解を深め、1～2 年後に特例子会社に就職できた。キャリア相談と心理相談の両方の視点が混ざり合うことで、自立の道に進めるようになる。家庭への支援を通じて、家庭も変わる。

地域若者サポートステーション【P 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○男女比は約 7：3 である。年齢構成では多い順に、20 代後半、20 代前半、30 代前半、30 代後半となっている。学歴は、大卒者が 5 割近くを占め、高卒は 3 割弱である（大卒、短大卒、専門学校卒を会わせると 7 割弱）。サポステのある当市町村内に住む人が 6 割で、県内全域からも来所がある。

○有名大学出身者もいる。学力は高いが、社会生活に交わることが困難である。就職先として零細企業を選ぶということが現実的な選択肢として考えにくい人である。

○発達障害（一部の知的障害を含む）が疑われる人も一部にいる（医師の診断は受けていないが障害特有の特徴をもつ人も含まれる）。精神疾患があり治療中の人もいる。

○初めて来所する場合、当サポステのある建物の 1 階でチラシをみてやってくるのだが、当サポステのあるフロアまで上ってくるのに数ヶ月、受付を訪ねるまでさらに数ヶ月かかる場合もある。受付でも自分から声をかけられないでもじもじしていてスタッフから声がかかるまで待つ人もいる。

○来所者はここ数年で多様化した。ハローワークの窓口スタッフへの認知度が高まり、連携が深まるようになった。ハローワークの職業相談の統括や部長、所長がサポステのことを朝礼で触れたりする機会もあると聞く。その結果、ハローワークの窓口で職業観ができていない人に対し、サポステを提案する流れが出てくるようになった。

○資格も経験もないのに経理事務に就きたいという人も多く、社会のニーズを全く理解していない。保護者からの誤った関わりが影響しているように思う。父親は社会経験が豊富なはずなのに、子には学業成績を基準に過度な期待を抱くことがある。就職できないため、親に専門学校に行かせてもらったりするケースもある。

○子は親の言うことをよく聞くケースも多い。

○ここ 2～3 年で、親が来所するケースは少なくなってきたように思う

○当機関の利用者にはニートやひきこもりの人も混在しているが、最近では、在学中の学生の来所もある。

経緯

○来所に至る主な経路には、①当機関のブログやホームページを通じて知った、②ハローワークに置かれたチラシで知った、③ハローワーク窓口からの（職業観を醸成できていない人の）リファー等がある。

○ここ数年、アウトリーチ事業に力を入れている。県立高校、定時制、産業高校等で、先生が高 3 の進路未定者を直接連れてくることも多い。出張相談を通じてつながりがでてきた。就職率が低い一部の単位制・通信制高校では、来所者として誘導を年数回行っている。

○ネットの口コミ等でサポステの役割や窓口機能が一般に認知されてきたのは良いが、その反面、口コミで誤った情報が広まってしまう場合もあり、困惑することもある。

（2）手順

支援の手順

○当機関では初回の面談（インテーク）とキャリア・コンサルティングを明確に区分している。初回の面談（インテーク）は概ね 50 分以内だが、1 時間を超えることもある。

○来所時の相談内容は、不明確な場合がほとんどである。まずベテランのスタッフがリーフレットで当機関のサービスを案内する。相談を進めながら本人の課題について次第に明らかにしてゆく。

○初回の面談のあと、2 回目の再来所について約束をするが、メンタルな面が心配される場合は臨床心理士に、キャリア形成の相談の場合は専門相談スタッフ（男女ともにいる）が対応する。学歴が高く、キャリア形成を今まで考えたことのない利用者もいるが、その場合はベテランの専門相談スタッフに対応をお願いすることがある。

○目標表（工程表）を作成する。3 ヶ月後にどうしたいか（就職か、メンタルの不調を取り除くか等）について、各自の課題に合わせて設定する。

○相談は基本的には週 1 回～10 日に 1 回だが、面接と試験対策がある場合には間隔を詰めることもある。セミナー後の振り返りは即座に行った方がよいので、間隔を詰める。相談を受ける担当者は決まっているが、専門相談スタッフが担当を変更する場合もある。

○セミナーは少人数で実施している。面接対策セミナーではビデオ撮影を行う。ハローワークと連携してハローワーク活用講座を実施しており、来所者に好評だ。

○利用者の段階に合わせたセミナー実施を心がけている。

○本格的な就活をしていない人向けのプログラム。

○やっと社会と関わりを持ててきたがまだ就活まで至らない来所者には、別事業である生活支援と継続支援事業へ誘導する場合がある。当機関は居場所の提供は行っていない。

○毎日来所×3 ヶ月集中の固定グループ型の支援もある。定時制高校に通い、学内で人間関係がほとんどない人もいる。まずは、社会の基本であるあいさつ、ルール、マナーを身につけてもらう。野外活動も実施する（体を動かすものが多く、座学はほとんどない）。途中で就労体験プログラムにも参加する人が多い。当プログラムでは失敗経験を通じて学ぶことを重視している。

○就労体験プログラムでは、現在十数社が受入先として協力しており、2 日間～最大 5 日間で実施する。事前研修と事後の振り返りを必ず行っている。このプログラムを始めて約 3 年になるが、体験先に就職する人も出てきた。初回は緊張したり、不慣れな状態だが、数日体験してゆくと次第に慣れる。当プログラムは体験自体がねらいではなく、体験を通じて仕事に就いてもらうことがねらいである。場合によっては本人が就労体験を希望しても断るケースもある（事前研修の中で就労体験が難しいと判断された場合）。

○本人が自発的にセミナーを申し込むのは全体の 5 割以下である。ほとんどは支援者側から案内する形である。PC 講座は人気がある。タイトルを見ただけではどのようなセミナーかわかりにくいので、スタッフが説明した上で本人が参加を決めることが多い。

○当機関からハローワークへリファーして支援が完結するとは考えていない。ハローワークの所長・統括クラスと話し合い、就職支援に関する誓約書について同意を取り、お互いの支援情報を共有するようにしている。そのため、就職後の追跡調査も可能と

なった。利用者自身にも情報共有の許可を得た上で行っている（今まで情報共有を拒まれたケースは出ていない）。これは障害者の就労支援の仕方を応用したもの。

○近隣自治体の生活保護の状況も共有している。若者の就労支援を依頼されることがよくある。

○サポステとハローワークが隣接しているため、所長・統括とも週 1 回会合を開く。ハローワークとサポステの両方を利用する人についての情報交換を行っている。

○医療機関にかかっている人には、医療機関名と服用中の処方について尋ねるようにしている。そこから大体の経過がわかることがある。スタッフも医療機関によく足を運ぶようにしている。

○障害が疑わしいケースで、専門的な判断をしてくれる精神科医がボランティアで毎週サポートしてくれるので助かっている。長年若者に向き合っている先生である。先生の診断に必要な情報を当機関でなるべく広く集めるようにしている。

○全ての相談ケースに目を通しているが、担当者にも得手不得手がある。この支援の仕方で良かったかどうかを常に振り返るようにしている。会議は統括、スタッフ（担当者）で行うが、場合によっては臨床心理士、精神保健福祉士にも入ってもらう。

○「早く仕事につきたい」という気持ちの来所者がほとんどである。自分一人のお金で暮らしたい、自立したいという人もいる。

○子どもの数が少ないせいか、来所者には親の影響力が大きい。家ではネットに依存しており、外部から情報の取り入れる機会が少なく、偏った情報だけに囲まれる。支援者と向き合う過程ではある程度理解を示すようにはなるが、いざ具体的な就活となると自分のこだわりを断ち切れない人が多い。本人が生活に困っていないという背景もある（父の退職をきっかけにして相談に来ることになる）。

○ハローワークからのリファーを受けた後、当機関でのキャリア・コンサルティング等の支援を行い、仕上がってから逆にハローワークへリファーして送りだすという流れが最近定着してきた。

適性把握の方法について

○適性把握に関して、興味検査（VPI）、GATB を使う。本人の置かれた状況によって使い分ける。本人から希望することはほとんどない。実費がかかる場合は本人が負担する。検査等が初めてという人も多い。個別または小グループで実施し、時間がかかるので相談とは別枠で行う。ハローワーク等で実施してきた検査結果だけを持ってくることはほとんどない。学校のキャリアセンターで受けたことがある人もいるようだ。

○仕事経験があるにも関わらず、自分の働く姿が想像できない人もいる。派遣の仕事が満了し、失業して数年たち、仕事について考えられないけど、しなくてはいけないからとりあえず来所したという。そのような人には VPI を活用することもある。

支援方針

○「仕事に就く」ことを目的とした支援を強調している。臨床心理士による「心の相談」もあるが、あくまでも就労に向けた心理相談という位置づけである。

○スタッフのマンパワーを超えた件数の相談が入ってくるので、どれだけ丁寧にみることができるかを常に考えるようにしている。

○リファーをする際には、たらい回しを避けるため、必ず担当者の名前を伝える。リファー先で同じことをまた言わせるのかと、利用者からのクレームが入ることもあり、それを受け止めながらやっていっている。
○サポステにおいて、ホテルのコンシェルジェのように、適切なリファーができる人材をいかに養成してゆくかが今後の課題だと考えている。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○20 代前半の人だと比較的支援はしやすいが、30 代半ば以降になると求人の門戸も狭まるため支援が難しい。
○障害には至らないが、対人的な緊張感が高く、社会不安障害に近い状況の人で、手のひらの発汗を悩んでいる人がいた。社会にも慣れず、アルバイト先で簡単な挨拶をするのも辛い状況にあった。仕事を探すのに支障が出てしまう人もいる。特に、物販のアルバイトなど、仕事によっては手の発汗について敏感になるものもあるようだ。
○職種について知識や情報がなく、「食わず嫌い」の人も多い。経理志望で事務の求人ばかりをねらっているのだが、例えば製造業の中にもコストを計算する部門があり、そこにも応募可能性があることになかなか気づかないようだ。
○応募しても就職決定には至らない、という人は最近減ってきている。動く前に、自分の（能力を超えた）理想に到達したいと思っている人が増えた。例えば、文系大学を卒業した人で、ある趣味に関連した仕事に就きたいと思っている。欠員補充しかない状況なのに、それでもこだわり続けている。高校時代から専門的な進路を見極めて準備をしてきたならともかく、20 代半ばではもう難しいと伝えるのだが、本人はこだわり続けている。また、それを容認している家庭環境がある（親も認めている）。そうなると就職に時間がかかったり難しくなったりする。
○最近、「自分に合う仕事が知りたい」と言ってくる若者が多い（特に社会経験が乏しい新卒に多い）。中には、多くの窓口を渡り歩く人もいる。本来は、一人のスタッフとじっくり向き合って欲しいと思う。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○予断を持って接しないことが重要（特に障害が疑われる場合）。思いこみを排除し、経験則も排除するようにしている。
○ハローワークの求人票から「仕事の内容」欄を見てもうまく想像できない人が多いようだ。ハローワークの職業相談の人を招いて、求人票の見方を教えるセミナーを実施しているが、好評である。正社員で日給月給制という求人もあるので、求人票で注意すべき点を指導してもらう。知識や情報を蓄えつつ、選択肢を広げるよう伝えている。
○行政書士の資格を持っているが仕事経験が全くないという人もいる。現在どのような人が求められているのか、というニーズが理解されていない。適性以前の問題だと思われる。リストラを断行せざるを得ない厳しい経営環境にある企業の現状を知ってもらい、厳しいようだが、30 歳前後で仕事経験のない人に対し企業がどうして雇用の機会を与えるだろうかという話をしている。職種の選択肢を広げてもらっている。この部分を受け入れてもらわないと、仕事が決まるまでの時間がかかってしまう。彼らには新聞を読んで世の中のことをもっと知るように勧めている。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○事業所に入ったものの、(特に何か病気があるわけではないが) 職場の人との関わりが難しく孤立感を深め、早期離職したという人もいる。30 代前後で、事務職志向がほとんど。だが、30 歳前後で社会経験のない人が事務職に就ける割合は非常に低いため、実際には条件的に良い就業先が見つかりにくい状況にある。(本人に対する) 事業所の見方も当然厳しいものである。事務職を希望する理由は、本人に現業に従事するイメージが湧かないからとのこと。

○高学歴（国公立大卒）で資格試験（公務員、公認会計士など）の勉強をしていて一定の年齢に達した人が一般就職をしたものの、早く辞める傾向がある（2 ヶ月もたない人もいる)。自分には合わなかったと言うが、その判断基準があいまいである。社会的な辛抱が足りないようにも見受けられる。保護者は試験勉強をがんばる本人に対して容認する傾向があり、数年経ってからサポステに来るというケースがある。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○まずは支援者側の思いこみを排除することが大事。つい経験値からこれでいいのではと思いこみがちなのだが、それを全く排除するように心がけている。

○精神科医からのリファーで統合失調症や様々な症状のケースがくることがある。本人が働きたいという意思を示すと、(本当は就労へ向けた心の準備が整っていないにも関わらず) 当機関にリファーされることがある。本人がセミナーに参加できるような状態にないこともある。当機関で就労はまだ早いと言って断ると本人はショックを受けてしまい、では他にどこで相談に行けばいいのか、と言われてしまう。場合によっては、地域の保健所を勧めることもある。その他にも、精神科医が所見で週 2～3 回なら働いてもよいと見立てたとのことだが、実際にはこれ以上働かせられないような人もいた。このように、まだ就労支援が難しいと判断される場合は、医師に電話し、もう少ししっかり見極めてからリファーして欲しいと伝えるようにしている。医療機関の言う就労可能性と、当機関での就労可能性の見極めとがずれる場合には、支援業務に困難を感じる。

○労働条件の中で「臨機応変さ」を求められる場面を彼らは苦手とするので、それをどうカバーするかが問題だと感じている。

○家族の理解と支援が非常に大事だと痛感している。家族や兄弟が（当人の障害や特性を）いやがるケースでは、なかなかうまく次につながらないことが多い。統合失調症では親の関わり方で症状が大きく変わる場合もあると聞いている。

○当機関では医療機関の見立てを持ち合わせていないので、本人の了解を得ながら、いかに本人から病状を説明してもらえるかにかかっている。

○最近は、発達障害者の就労支援にも力を入れる状況になってきている。発達障害で手帳のない人や、手帳はないが何とか道筋をたてたいという人も多く来所する。当機関では発達障害者を対象とした就労移行支援事業所との関わりも大事にしている。先方からリファーされるケースも最近増えてきている。

○発達障害者（アスペルガー症候群）で、見た目にも、能力的にも、障害がわからないが、本人の中では偏った側面があるようで、本人もそれを自覚しているケースがあった。製造のアルバイトに数年間通っており、字もきれいで、職務経歴書の書き方にも問題がない人がいた。

地域若者サポートステーション【Q 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○男女比は、男：女＝6：4。当機関は女性の利用者が比較的多い。

○10 代の利用者（15～19 歳）は 1 割を超え、以前より増えてきた。20 代後半～30 代前半は 5～6 割で、年々少しずつ減っている。30～40 代の利用者は、少しヒントを与えればすぐに就活できる状態にあるので、当機関としてはもう少し手をかける必要がある（下の）年代の人への支援へとシフトしてきている。

○40 代以上や障害者は当機関の対象外なので登録対象としないようにしている。

○利用者の学歴で最近増えてきたのは、大卒後に職歴がない人である。当機関には高校・大学等卒業と中退の人がいる。大学院卒は数が少ない。中退層が特に多いことはない。

○当機関はニート層の若者を対象とした支援が前提であり、利用者の一部は、所属がない（学生でも社会人でもない）人である。求職中（就職活動開始後 6 ヶ月以上）の人と就労準備中（求職の前段階で、ひきこもりからやっと脱せた人等）の人がいる。

○何らかの所属がある人（学生と社会人）も一定割合いる。当機関では定着支援も行っているが、最近の社会人の利用者は定着支援よりも転職支援を希望するケースが多い。現在就活中の学生で、なかなか決まらないという人もおり、利用者層の幅は広い。

○来所者の多くは、学校卒業後すぐに当機関に来所するわけではない。卒業後もしばらく自力で就活をして、半年～1 年近く頑張っても就職が決まらず、疑問に思って初めてサポステにつながるケースが多い。就活について第三者の意見を聞いてみたくなったときにやってくるようだ。

○非言語のコミュニケーションが苦手な人は、セミナーの場で話を聞いてくれている態度がない（反応がない、下ばかり向いている等）ことでわかる。無反応な態度をとったら相手に失礼だからやめよう（相手の顔をみて話を聞こう）という考えには至らないようだ。

○仕事に対する視野が狭く、やりたいことを見つけられないし、決めることができない人もいる。まず「何をやりたいか」を先に考え、それが決まらないので踏み出さない。さらに、生活もかかっていないので、そのまま安住してしまう。

○生活がかかっていないために、踏み出さない（踏み出す必要がない）という人もいる（親との同居率が高い。一人暮らしでも親からの仕送りがある等）。生活がかかっている利用者は 1 割弱で、彼らは必死に活動し、応募できるところにどんどん応募する。

○10 代の場合、就職には若干早い年齢である。見立ての上で「学習」が必要と判断された 10 代の利用者は、他の学習の場へリファーすることがある。いわゆる学習塾ではなく、基礎を教えるための場である（時計の針が読めない、算数が苦手など）。基礎がないのに就活する必要があり、例えば 10 時までに出勤するために、社会人として何時に家を出たらよいかわからない人もいるため、基礎的な学習の場にリファーしている。

○生活保護世帯や生活困窮者の中には、「働く」、「学ぶ」という話が出てきにくい人もいる。学習の基礎ができないうちに、周囲からのプレッシャーで自立を促されてしまう。しかし自立したくても知識がないので何もできなかったり、基礎がないことから社会に出てもすぐ辞めざるを得ない状態の人も多い。そのような人が当機関につながるケースが増えているが、基礎を教えないと次のステップに上がることは難しい。

経緯

○当機関は様々な付帯事業を受託しており、利用者が来所するための様々な経路がある。サポステ事業に関して言えば、高校と連携したアウトリーチ事業があるので、在学中の生徒や退学した生徒とつながることができ、10 代の利用者が増えている。動きの鈍い利用者も当機関に集まりやすくなってきた。

○当機関への来所経緯は保護者等からの誘導のほか、チラシ等で見て自力できた人、インターネットを見てやってきた人などがいる。

（2）手順

支援の手順

○当機関は医療機関ではないので、発達障害やメンタル面の不調の診断や見立てができないため、利用者の自己申告から状態を把握している。医師から就労許可が出ていれば、当機関の利用を認めている。既に障害者手帳を持っている人には、専門の機関に行く方が当機関よりも適切な支援を受けられるため、先方を案内する。当機関では、集団行動の中で指示に普通に対応できる人でないと利用が難しい。スタッフが個別につかないといけないケースだと当機関の利用は難しいと、登録時の説明で伝えている。

○当機関には職業あっせん機能はない。求人情報を得るためにはハローワークを活用するか、フリーペーパーやインターネットを使う。ハローワークとは連携をとっているので、先方から紹介される場合もあれば、当機関から先方に紹介するケースもある。

○スタッフは普段、利用者の「伴走」を行っている。やっと家から出てこられたレベルの利用者には、当面の目標としてサポステに通い、定着するという目標があるので、スタッフは彼らの定着状況を見守る役目を担う。多くのプログラムの中で迷っている利用者に対して、スタッフは「これに出なさい」とは言わない。プログラムの説明をした上で、彼らの自己判断を促す。

○セミナー参加は、本人の希望があれば（たとえレベルが合わなくても）参加できるし、スタッフは止めない。当機関のセミナーは参加者のレベルに合わせず、予定された内容を実施するので、レベルに合わない（低い）人が参加するとついていけなくなる。セミナー終了後、部屋を出て利用者に対してスタッフが一斉に声をかけ、セミナーでの様子や感じたことを聞く。伴走支援の必要性は、その時の顔つきでわかる。今日苦労したなと感じられる人にはスタッフが寄っていき、聞き取りを行う。スタッフは、利用者の「できたこと」「できなかったこと」について整理する役目を担う。それが当機関の伴走支援である。べったりついて方向性を決める意味での伴走ではない。より（心理的な）専門支援が必要な場合は専門家へとバトンタッチする。

○当機関では集団行動の中に身を置くようにと伝えており、原則として利用者に対し個別の担当者を決めていない。個別の担当者の主観から、誤った見立てとなることを避けるためである。一人の利用者が多くのスタッフと関わって欲しいと考えている。多くのスタッフが一人の利用者を多眼的に見るのが当機関の特徴だと思う。

○様々な特徴を持ったスタッフがいるので、合うスタッフを利用者自身で見つけやすくしている。担当者制では、最初に相談した人がそのまま担当者となるケースが多いが、利用者の意に添わないこともある。それを避けるため、当機関ではまずは自由にサービスを使ってみるよう促している。迷っている人には、声をかけてヒントを与える。

○当機関では初回の登録に約 60 分かけている。登録用紙の記入と、書かれた内容を元に、今後についての悩みの聞き取りや、セミナー等の利用説明、次にどんなことをしたいか等の聞き取りを行う。登録に時間をかけているので、すぐに伴走には入らない体制をとっている（伴走に入るべきかどうかの見立てを同時に行っている）。利用者の状態によってはすぐに伴走に入る場合もある（次に来所するのが難しそうな人等）。

○当機関では、進路決定するか、ハローワーク以外の機関（障害者の訓練機関等、次のステップに相当する機関）に移った時点をもって、「一旦修了」となる。修了後は一切使えないわけではなく、必要に応じて戻ったり、報告をしにきたりできる。ハローワークと併用する人も多い。応募先を決めるまでの手伝いを当機関がすることもある。

○来所頻度は、個人の活動状況によって異なる。現在就活中の人であれば、応募書類のチェックで頻繁に来所する。家からやっと出られた人だと今後継続来所できるか不安なため、まずは週 1 回の来所を目標にする。例えば、ボランティア活動（週 1 回）に合わせて来所し、一人で黙々と作業できるので、そこで少しずつ慣れてもらう。

○プログラムは、自己理解、コミュニケーション、就活、仕事体験、情報発信という系統に分かれており、各系統には「階段」が設定されている。例えば、コミュニケーション系では、一番下に体感ワーク（アイスブレイク程度の体感と理解）、次に場面別の話し方やマナーの練習、最上位にビジネスマナー（就活や社会で最低限必要なマナー）がくる。

○利用者のニーズごとにセミナーを用意していたら種類が増えてきた。当機関のプログラムは利用者のニーズに合わせて 3～6 ヶ月で内容が見直される。季節ごとのニーズによって内容を変えるのではなく、日頃利用者に接しているスタッフから情報収集して、その時点での利用者のニーズに合わせて内容やレベル（難易度）を変えている。

○当機関では、利用者のニーズが多様なので、ボランティアからセミナーまで様々なニーズに向けたサービスを提供している。その人に合ったプログラムが 1 ヶ月のどこかには入っている。したがって、すべてのプログラムに出る必要はない。当機関では、個々の利用者に応じたカリキュラムを用意するのではなく、「色々なプログラムを取り揃えているので、参加するものを自分で決めてください」というスタンスをとる。集団行動の中に自分の身を置いてもらい、自分のできることとできないことを知ることで、自分のレベルを自分自身で体感してもらう。社会に出ることは多くの人とコミュニケーションをとることでもあるので、そのような機会を利用者が当機関を通じて身につけてもらう意味もある。このような方法をとる理由は、当機関の利用者は自分で「決める」「選ぶ」という行為を苦手とするケースがあるからである。

○保護者相談では保護者がかなり焦っているケースが多い。多くの機関にたらい回しにされている保護者もいる。

○保護者や他の支援機関が本人を当機関に連れてきたいと言う場合もある。その際に当機関が伝えていることは、当機関へ登録するための電話が保護者や支援機関からである場合には受理しない点（本人の意欲がないと継続できないため）、本人を電話口に出してもらうこと、本人が自分の意思で当機関に予約すること、である。

○保護者相談を行うとすぐ後に本人を（意思とは無関係に）親御さんが連れてくるケースがある。本人に家から出たいという強い気持ちがあれば、その部分を中心に、次に進む方向の話ができるが、本人の意思が不明瞭な場合はこのような手段をとれない。結局、形式上の登録は済んでも、本人のやりたいことが決まらず、後日うまくいかな

いことがある。したがって、保護者や支援機関が本人を無理に連れてきたケースは、次回以降来なくなるだろうと当機関は見極めている。ただし、本人に来所意思はあるものの一人で行くのに不安がある場合で、誰かに引率してもらって来所するケースでは、その後定着できるので問題ない。

○保護者等に無理に連れてこられた場合、後日、本人が自分で就職活動を始めようとしたときに、以前連れてこられた施設を再び利用したいとは思わないだろう。本人が必要とするときに当機関が使えないと、他の機関を一から探さなければならなくなる。

○当機関では、(障害等に関して)登録時にスタッフの思いこみだけで判断しないように、本人の申告に基づいて判断するが、医師の診断書が必須とは言っていないので、本人が申告しなければ当機関の利用はできるし、そのような利用者を拒むことはできない。ただし、見立ての流れの中で、障害が疑われると判断された場合には、本人への説得等をスタッフが行い、次の段階へ進む前に適切な機関への誘導を始める。

○ハローワークの人混みが嫌だという人は、フリーペーパーに出ている求人に応募するケースもある。使いやすい機関や媒体を利用してもらえばいいと考えている。

○相談（キャリア・コンサルタント、臨床心理士）は予約制である。伴走上の相談の場合は、個別のスタッフと時間を約束して行う。セミナーに参加せずに、伴走スタッフと相談する場合もある。予約なしにふらっと来所して、ここで履歴書を書きたいというケースや、就活本を読みたいというケースもある。当機関はフリースペースではないが、時間が空いたときに気楽に寄れるスペースとして活用してもらいたいと考えている。

○利用期間について、標準的な期間というのは特に設けていない。ただし、当機関では最初に利用の目標を作ることにしていて、新規登録者には初期利用目標を 6 ヶ月間としている（まずは 6 ヶ月間で何ができるかやってみましょうというスタンス)。中には数年にわたる利用者もいれば、一度「卒業」したあとで、戻ってくる人もいる。

適性把握の方法について

○就活をしたい人や、就活で何をしてよいかわからない人には、適性検査を使って自分の特徴を理解させるようにしている。職業意識が低い人には、職業人による情報発信系のセミナーで、理解を深めてもらうこともある。

○適性検査については、週 1 回のセミナーで、GATB と職業レディネス・テストを無料で行っている。他の新しい検査についても、当機関で活用できそうなものは使う。当機関の来所者は自分自身の能力や興味について知らないことが多く、就活をしたいと言っても目的ややりたいことがわからないために活動が進まないことも多い。テストは自分の方向性を見つけるための指針になるし、基準となるものがないと当機関としても指導のしようがないので、テスト系は重要である。テストの実施は専門の講習を受けたスタッフが担当する。解釈はキャリア・コンサルタントや臨床心理士等が対応する。

○GATB の器具検査は実施していない。GATB は週 1 日×2 回（合計 2 日間）で実施する。一日目は、テストを実施し、利用者が自己採点する。二日目は、粗点を適性能得点に置きかえ、結果をワークシート上に見やすく整理するところまで行う。ワークシートも全てを実施するわけではなく、グラフの部分と職業ごとの能力のチェックまでを行う。ここまでは全員共通で実施する。あとは、持ち帰ってもらい、一人でできるとこ

ろは一人でやってもらう。セミナーでは結果の見方の説明が中心なので、個別結果の細かい解釈はカウンセラーの元で行うように促している。なお、能力がある基準に届かなかった場合、その仕事をあきらめるよりも補うこと（伸ばすこと）を考えなさいとセミナーで伝えている。能力を補った上で、次に好きなことから探すか、能力で探すかは本人次第だと伝えている。ワークシートの考え方を説明した上で、自分はどう進むのかについてのヒントを得てみましょうと伝えている。

○キャリア・インサイトも使っているが、職歴がある程度ないと答えられない面もあるので、人によって利用できる人とできない人がいる。年齢や職務経歴を聞いた上で、使うべきかどうかを判断している。

○当機関で実施した検査だけを読み解きの対象としているわけではない。他所で受けたテスト結果の解釈も行っている。

支援方針

○利用者の記録には、登録用紙と、日頃の活動を記録する紙ベースの個別シートがある。利用者と関わったら記録を残すようにしており、次回来所時のその人の目標について、どのスタッフが見てもわかるようになっている。スタッフ間のミーティングは一日 3 回と、総合ミーティング（月 2 回）があり、頻繁に情報共有を図っている。数日あけて出勤したスタッフには、その間の日報全てに目を通してもらっている。個々の利用者の様子は日報にも、個別記録の方にも記録が残っている。日報だけですべてを書ききれないので、日報には特徴的だったことを中心に記録している。

○スタッフの中には、関わるからには自分が担当したいと思って、利用者との距離感を詰めてしまいがちな人もいる。しかしそれは利用者本人が発するべき要望だと考えている。また、初期でどこまで見立てるのかという点は常に難しい課題である。

○当機関は総合相談窓口の一つという考え方をしている。居場所ではなく、階段の一段という考え方をしている。したがって当機関の「階段」（ステージ）ではないと判断される場合は他機関につなぐ。10 代で就活をしないといけない人には、必要な知識を身につけさせながら就活を促している。その若者個人に応じた支援に切りかえている。

○口コミで、当機関が障害者向けの機関という誤った情報が流れることがあり、困ることがある。そのような方が当機関を利用しても、かえって使いづらいだろうと思う。

○今かかっている医師と合わないので当機関の臨床心理士にセカンドオピニオンを求める人もいるが、断っている。当機関の臨床心理士は就活時のメンタル面（疲れたり等）に対応するためのものである。専門的な医療を必要とする場合は医療機関に行ってくださいとはっきり伝えている。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○保護者が連れてくるケースでは、10 代の子は少なく、大学中退、または大学卒業後の 20 代～40 歳弱までが多い。保護者は 70 歳前後で子が 40 歳前後のこともある。親が年金生活に入るのをきっかけに連れてこられる。40 歳頃の子を自立させようとするのは大変である。相談を聞くには聞くが、やはり難しいケースである。無料の保護者相談では限界があるので、有料で相談を行う他機関について情報提供することもある。

○生活保護受給家庭の子の場合、親が働かないでお金をもらっているところを見ているので、自分にも働く必要性を感じていない。そのために、（働く前の段階としての）学

ぶことや教育を受けることの必要性も感じていない。彼らは狭いコミュニティの中でしか動いていない傾向があるので、まずは（当機関のような）別のコミュニティに入ってもらい、本人の認識を変えるところから始める必要がある。（当機関に来る多くの若者のように）「働く準備をしなきゃ」とあわてている人がいるコミュニティと交わることで、「この世界が普通なんだ」という感覚が養われ「今までの世界から脱却して働こうかな」という考えに変わる。ただ、困難なのは、保護者との関係である。いざ就活が始まると途端に来なくなる若者がいる（面接の日に現れない等）が、それは親が子の就職を引き留めているケースだと考えられる。このような流れを立ち切るには時間がかかる。ただし、親自身が（働きたいという意思があるのに）事情があって働けなくなり、生活保護となったケースでは、子供が巣立つことを親が止めるようなことはない（むしろ自立を後押しする）。

○就職困難性の見立てについて、まずは、支援者のアドバイスを吸収できるかどうか（聞く耳を持っているか。話しぶりや態度）で判断できる。行動パタンは様々あり、それらだけで見極めることはできない。そもそも、自分だけの就活ではうまく進まないので、第三者のアドバイスを聞くためサポステに来ているはずであり、アドバイスを聞く耳を本来なら持っているはずである。しかし、支援者側のアドバイスを聞き入れられなかったり、アドバイスが入らない状態（アドバイスを受け入れる態度を持っていないケースや、受け入れる態度はあっても障害等の理由でアドバイスが入らないケース）は支援が難しい。支援が長期化するのではないかと予想される。

○例えば、面接で落ちた理由や、早期離職の理由が本人なりに納得できていない場合、その程度が通常の反応とは異なるように思われた場合に、障害等を疑うことがある。最初は、その人なりの特性（認知のクセ）だと考えて対応するのだが、相変わらずあるパタンでうまくいかないという状況が続いた場合（言葉を尽くして説明しても、ある用語だけが本人の中に入っていかない場合）、本人の単なる「特性」という範囲を超えていると思われるので、専門家に見立ててもらうことがある。

○プログラムの利用段階に応じて、スタッフが受講態度等をチェックしている。受講態度や普段の様子から、（障害などの）疑いをかけることもある。就職が難しいなと思われて、さらに障害等が疑われる場合は、臨床心理士などの専門家に判断してもらう。地域の中には、障害者手帳がなくても、障害の認識が多少あれば相談を受け入れてくれる専門機関もある。最近ではこのような機関に判断を委ねることが多くなっている。

○何度も同じことを繰り返し行ってしまう人も支援が難しい。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○スタッフに対して特に注意を促していることは、（見立てに対する）思い込みや先入観を排除して対応するようにということである。特に、知識や経験が増えると先入観を持ちやすくなり、先入観が邪魔をして見立てを間違える危険性があるので気をつけている。本人との関係性を作る中で「見立て」をするように心がけている。

○特徴的な行動や態度を見かけても、本人の「個性」の範囲でとらえることもできるし、就活をする上でそれほど困らない場合もある。この人はこういう特徴だと思えば、「障害」という言葉を使わなくて済むケースもあるし、その特徴さえ生かせば活動が進むのではと思うケースも多くある。例えば、学力的には全然問題ないが、ある特定の作業だけが困難な場合は、それを避けてあげればいいと思う。

○就活を活発に進めすぎると何かの機会に落ち込んでしまうことがある。当機関は医療の専門機関ではないが、就活の進みが早いなと思われるときには引き留める動きをとる。焦って動く人で、ゆっくりの引き留めペースに合わなければ当機関には来なくなるだろうし、自力でがんがん進めると思う。逆にペースを抑えられていることで、本人がちょうどよいと感じるのであれば、おそらくその人は当機関に通えるようになる。

○同じ建物内にあるハローワークとはお互いに誘導し合っている。総合窓口で、相談内容によって最初にサポステに来たり、ハローワークに行ったりすることもあるが、その後の状況で誘導の連携がある。障害が疑われる場合はハローワークのチューターとの連携もある。

○大学 3～4 年生で就活シーズンにあたる利用者には、新卒応援ハローワークの利用を勧めている。当機関は大学生向けというより一般の若者向けであり、新卒に特化した支援体制が組まれているわけではない。エントリーシートの書き方等は、当機関でも対応できるが、まずは新卒専門の機関に通う方が望ましい。ただし、先方のサービスでは合わないと感じたら当機関に来てくださいと伝えている。逆に、新卒応援ハローワークから、コミュニケーションが苦手な人などがリファーされる場合もある。

○専門機関に判断を委ねている間は、完全に結果が出るまで時間がかかるので、並行して当機関でも活動してもらう。居場所がないと本人が動けないからである。専門機関の見立てが終了した段階で、次の支援機関は先方になるということを本人に伝える。次に、外部機関への段階的な移行に入る。

○ただし、本人が見立てを受け入れない場合、説得して、このような見立てが出た以上、その専門機関へ移行する方がいいのではないかと伝えるが、それでも本人が当機関での活動を続けたい（自分でやりたい）という強い意思表示があった場合、当機関としても強くは押せないので、本人の意思に沿ってそのまま当機関での活動を続けてもらっても構わないと伝える。ただし、当機関側としては、若干厳しいかもしれないが、本人との距離を取り直す（自分でやれるならやってごらんと言って距離をとる）対応に切り替える。当機関としては、本人がそこで挫折なり苦労なりを経験し、専門家の見立てが出た以上、その見立てを活用する方が今後のためになるという認識を持ってもらいたいからである。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○早期離職者は、離職後にすぐ就活をする。就職と離職が短期に繰り返される場合は、本人に何らかの問題がある（例えば障害など）場合もある。例えば、有名大学を卒業し、就職後 1 ヶ月以内にクビになる人がいる。次に応募しても学歴が高いので受かってしまう（1 ヶ月での離職なので単なるミスマッチだろうと企業も判断する）が、また離職を繰り返す。何回も繰り返すうちに本人が違和感に気づく。ハローワークの紹介窓口でもそれに気づき、サポステに紹介されるという流れがある。

○早期離職をすると、誰かのアドバイスを聞きたいと思う人も多いようだ。一回目の就活で相当苦労しているので、また一人で辛い就職活動をやるかと思うと大変なので、誰かのアドバイスを聞いてみたくなるようだ。ネットでサポステを知り、早めにサポステへつながったり、活用するケースも増えてきた。最近では、高校・大学でサポステの周知活動をしているため、社会人になって早期離職した人が、学生時代にサポステについて見聞きしたことを思い出してサポステにつながるケースもある。

○早期離職の若者には、コミュニケーション（特に非言語）の不足と、仕事に対するイメージの欠如が大きい。仕事のイメージをつかんでもらうためにも、企業人の話を聞くセミナー等を通じて、仕事の舞台裏の話をしてもらうことがある。しかし、最近の若者は具体的にやりたいことがない人が多いので、その状態で仕事についてしまうと、楽しみの見つけ方もわからない。とりあえずお金を稼ぐために働いておこうと考える人はまだよいのだが、「稼ぐ」というイメージすらない人もいる。

○例えば、事務職希望の人で、人と接するのが苦手という人に、事務職のイメージを尋ねたところ、黙々とパソコン作業だけを行う仕事、という答えが返ってきた。自分から表面的に見える部分の仕事しかイメージを持っていない。別の例で、マックの店員は「いらっしゃいませ」と元気な挨拶をするイメージがあるが、マックの店員の仕事で他に何があるかを聞いても、答えが出てこないことがある。仕事上で見えている部分の背景にあることや、周囲にどんなことが起こっているかの想像ができない。「事務職には静かなオフィスで働くイメージがあるだろうけど、電話をとったり来客対応することもあるが、それができるか？」と問いかけると、「そんな仕事だとは思っていなかった」と答える人が多い。事務職の種類がいくつあるか、と質問しても、それ以上広がらない。ごく狭い世界で「仕事」を捉えているという特徴がある。

○コミュニケーションが上手でない人もいる。特にノンバーバルな（非言語の）コミュニケーション（話し相手にうなずく、アイコンタクト、笑顔）が苦手。以前の職場で（バイト等の）休憩時間が耐えられないとか、トイレでお弁当を食べてしまった等という人も当機関の利用者の中には数名いる。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○登録の段階で、医療機関にかかっている人には、病名、診療状況のほか、就労してよいかどうかの許可を求めている。当機関では医療機関からの一筆は必要なく、本人の口頭による確認だけなので、本人が就労可能という話をすれば登録をする。ただ、まだ時期的に就労するのが早いような場合、医師から「週に数回、数時間程度」と提案されていることが多いので、支援者としてはその人の就労へ至る段階をだいたい把握できる。服薬の状況が聞けると、だいたいどの段階にいるかがわかることもある。

地域若者サポートステーション【R 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○利用者の男女比は 7：3 で、以前からそれほど大きな変化はない。

○利用者で一番多い年齢層は 20 代半ばくらい。35 歳以上の割合は 1 割程度で、むしろ若年の割合が増えてきている。当機関ではアウトリーチ事業は行っていないが、それでも若い利用者が増えている状況にある。

○学歴では、大卒・短大卒が 3 割。高卒を入れると 5 割くらいになる。

○利用者の居住地は地域内とその近隣市町村が大多数。

○職歴ありの割合は 8 割（非正規就労含む）。正社員経験者の割合は、開所当時は 2～3 割くらいだった。現在ではその割合はもっと減っていると思う。

○当機関の利用者には自信のない人もいる。学校を出て働いていないことへの後ろめたさや、居場所のなさ、所属のなさ、自分が見えづらい（他人という鏡がない）状態で、生きづらさや人との関わりの苦手さの中で、ずっと培われてきた自信のなさを感じているようだ。小さい頃からの自己肯定感の低さを持っている人もいる。

○人間関係が苦手な人や、不安感が強い人もいる。

○10 代の人は、働きたいというよりも、社会的に孤立した状態に課題を抱えるケースがあるので、仲間作りやコミュニティへの参加が重要なテーマとなる。最終的には他所へリファーし、友達作りから入ることがある。当機関では居場所機能は持っていない。

○障害の有無と、「働きづらさ」とは別の話であり、障害があっても働きやすいところに入っている人はいる。相談、必要に応じた検査、仕事体験でのフィードバックを通じて、苦手な部分を明確化している。大切なのは、第一印象に引きずられないようにすることである。

○女性の利用者が若干増えた時期があったが、その要因の一つは自治体が実施する女性向け講座と提携し、今まで当機関に来所しなかった層である、家事手伝いの女性の掘り起こしができたためであった。彼女らはメンタル面で課題を抱えているという特徴があり、仕事に就きたくても就けなかった人たちが中心である（つまり、今まで家事手伝いという名目で家にいた）。

○開所当時は、親からの相談でひきこもりの相談が多かったが、現在では別の専門機関があるため当機関では扱わない。保護者からの相談内容には、就労に関する心配ごとが多い。本人が親に無理やり連れてこられる場合もあるが、親子別に相談を行っている。本人が相談員に信頼感を寄せてくれる場合はそのまま支援の波に乗りやすい（登録へと進む）。本人に困り感があるかどうかで、当機関での支援につながるかどうかが決まる。

経緯

○親が当機関を知ったきっかけは、ネット、役所での広報等も多いようだ。

○当機関への来所経緯は、ネット検索で知ったという人が最も多く、次に多いのが他の支援機関（ハローワーク、ジョブカフェ、新卒応援等）からの紹介による来所である。保護者からの相談もある（保護者単独の場合と、本人を連れてくる場合がある）。

（2）手順

支援の手順

○最初に電話予約し、次に来所してのインテーク（初回相談）という流れである。予約からインテークまで数週間以上待つことになる。

○インテークの段階で他機関に送ったが、その後当機関の登録へと戻ってくる人もいる。インテークの際に、「他機関（ハローワークやジョブカフェ）で対応できると思うが、もし合わなさそうだったら当機関にご連絡ください」と必ず伝えている。

○相談はもっと頻繁に、迅速に対応したいのだが、インテークは毎月数十件あり、新規の相談を受け付けるのに 1 ヶ月待ちの状態である。したがって、なるべく困難度の高い人だけを受け入れるようにしている。インテークのうち、約半数が他機関へのリファーとなり、残り半分は当機関での登録に進む。

○当機関のすぐ近くにジョブカフェと新卒応援ハローワークがある。そのため、当機関には、当機関に適した対象層のみが来所できるよう常に意識している。就活している人や、一般のキャリア支援の相談だけで大丈夫そうな人であれば、初回のインテーク（50 分）の段階でジョブカフェや新卒応援ハローワークを案内する。当機関では、一般の労働市場に参入しづらい人や就労困難な人を意識的に受け入れている。

○個別相談の時間は、現在一律 50 分で、残り 10 分でフェイスシートを記入している。

○当機関に登録した利用者については、個別相談を 2～3 週間に 1 回のペースで行う。相談の中で、その人が何に困っているか等をゆっくりと時間をかけて聞きとる。当機関で何をしたいかという方向性を決め、それに沿った相談を行う。必要に応じてプログラムに参加してもらう。中には、個別相談を週 1 回程度いれた方がよい人もいるのだが、相談の待ち人数が多いため 2～3 週に 1 回のペースで対応している。

○個別相談は 2～3 週に 1 回のペースだが、それ以外のプログラムに参加するなどして、週 1 回に近いペースで来所するケースもある。

○仕事体験は 10 日間のトレーニングで、受け入れ事業所は現在百か所以上に上る。多様な職種が集まっている（調理補助、接客、介護、保育、事務等）。開所当時から開拓を始めた。個別支援なので、一人一人に適切な仕事体験先を紹介している。いつから始めるか、職種内容、頻度（週○日○時間）等も一人一人に合うように決めている。打ち合わせ時と終了日のふりかえりはスタッフが同行する。それ以外の日は利用者が一人で通い、指導する事業所の担当者が実習記録をつけてくれる。当機関の仕事体験は、複数の人を送り込む形ではなく、1 所に 1 人しか送り込まない（集団では送り込まない）。開所当時は、不慣れな送り込みもあったが（仕事体験できる段階でない人を本人の希望に基づいてつないで失敗等）、次第に仕事体験につなぐ場合の条件を検討し、手順を整理していった。

○四則演算などの学び直しのプログラムもある。基礎学力をつけるというよりも、本人に自信をつけてもらうことが目的である。

○各プログラムは利用者の状況を見極めてスタッフが誘導する方式である。実施後はふりかえりを行う。自己肯定感を高めるよう配慮している。最適な内容を最適なタイミングで勧めるように心掛けており、ノウハウをスタッフ間で共有している。何でもいいからつなぐことはしていない（参加できない状態で参加を促さないよう留意）。特に、プログラムにつなぐことで、自信を失うような結果にならないよう配慮している。サポステのプログラムに参加できないということは、本人が傷つくからである。開所以

来ノウハウを蓄積してきたので、現在では「参加が可能なライン」をしっかり見極めている。

○いったん非正規の就労に就いて利用を終了した人で、安定した職を目指してステップアップのために継続して通う場合もある。

○進路決定先で一番多いのは就労（非正規）である。医療機関にリファーする場合は近隣が中心である。医療機関を利用している他の来所者から、各所の得意分野についてある程度把握しており、その情報を活用して必要な人に適切な機関へ紹介・接続している。時にはスタッフが同行したり、手紙を書いたりすることもある。利用者の中には自分の病状についての認識がない人もいる。

○進路決定先の業種では、サービス業や福祉系の仕事が多い。ヘルパー職のほか、雑用の仕事に採用された事例があった。製造職は、工場でのものづくり、組立が中心である。

○ヘルパーの仕事は資格（2 級）を取って仕事に就くまでのルートが比較的見えやすいので、利用者も進みやすいと感じるようだ。もちろん、仕事は楽ではないので、苦労はあるようだ。本人の希望により、またはスタッフが必要と思えば就職後も当機関に定期的に来てもらい、（苦労話を聞きながら）定着支援を行っている。

○ある会社で 1～3 日間のものづくりの仕事体験をやらせてもらっている。うまく進めそうな人をそのまま育成してもらう仕組みがあり、工場に派遣し、最終的にそこで正社員となる流れもある。数は多くないが、ここから就職につながった人が数名いる。

適性把握の方法について

○適性検査系では、GATB や興味検査系（VPI、VRT、キャリア・インサイト等）を使っている。GATB は月 1 回で、1 回あたり数名が受ける（器具検査はなく、紙筆検査のみ）。フィードバックは個別相談の中で行っている。GATB のセミナーに参加する場合は、事前に検査の担当者と相談担当者とで話し合いを行い、実施してよいかどうかを必ず確認する。結果が低く出ることもあり、フィードバックが難しくなる可能性があることを、相談担当者と検査実施担当者とで十分認識してもらう必要があるからである。また、コンサルティングをすることで、軽々しく GATB を実施するのではなく、対象者の状態、検査実施の意図を再確認し、相談担当者が自覚をもって実施するという意味もある。

支援方針

○本人にとって最初の支援機関であるという責任を強く意識している。大変な状況下で来所した人が、最初に接した機関で良くない対応を受けることは絶対に避けるべきだからである。

○サポステでの支援がうまく機能できないと、利用者が行き場をなくし、他へつなげられる機関がないことをスタッフは常に意識している。来所まで葛藤があり、ようやく来所できたところで、配慮のない支援や乱暴な支援が行われることは許されないと思っており、慎重すぎるほど慎重に進めている。サポステですら支援が切れてしまうことは、本人にとって痛手が大きいからである。先日、電車に乗るか、飛びこむかという瀬戸際の精神状態で来所したと告げた人がいた。そのような思いで来所しているの

かと思い、サポステの重要性と慎重な対応への緊張感を改めて認識させられた。

○月 1 回の全体会で会議と研修を行う。研修を通じて、専門性の平準化を図っている。スタッフによってばらつきがあるのは良くないことである。

○スタッフが一人で抱え込むことは良くない。ケース会議を開き、どのケースも複数の目でみるようにしている。相談リーダーは全ケースに目を通し、定期的に見立てや進捗状況のチェックを行う。相談リーダーが判断して、担当変えを行うこともある。スタッフが心理面で困ったケースがあったときは、スタッフが臨床心理士に個別にコンサルティングを受けることになっている（利用者本人が直接臨床心理士の相談を受けるのではなく、スタッフのスキルを向上させる形にしている。そうしないと臨床心理士の相談だけで満杯になってしまい、対応できなくなる。現在では、臨床心理士が直接支援しないとどうしても難しいケースを除き、基本的には相談員が臨床心理士にアドバイスを受ける形をとる)。月 1 回全体会があり、そこで 2 時間のケース会議を行う。

○ケースは相談員の癖が影響することもある。相談員の不得意な部分がかえってその問題を悪化させたりして、支援の苦労を招くこともある。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○親が受容的な態度だと、本人も安心してゆっくりしたペースで活動を進められるように思う。親からのプレッシャーが高い人（焦って選択が狭められている等）や、親から常に否定され続けている人は、自己肯定感が低く、活動がしにくいようだ。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○来所者一人一人に対し今後どうしたらよいかを中心に考えており、「この人は難しいから云々」ということは考えていない。例えば、うつ病など気分障害が重い人など、まずは医療機関につなぐ必要がある。通常のプログラムにすぐに乗せられる状況にはない人は、その人の困りごとに応じてしっかり時間をかけて支援すべきだと思われる。

○支援した内容を言語化し、研修を通じてスタッフで共有している。当機関での支援のあり方について皆で話し合い、①「その人の自己決定を支える」、②「その人に合った社会につなぐ（就労、障害受容を通じた就労など)」、という 2 つの原則を確認した。

○「自己決定ができる状況」とはどのような状況を指すのか、自己決定の条件とは何か、自己決定力が乏しい人にはどう支援すべきか等について模索している。ある人が「○○になりたい」と言ったとしても、本人の判断力の低さや思いこみ、認知の仕方の癖によって、必ずしも自己決定の内容が適切でない可能性があるとき、その支援の仕方が難しい。例えば、思いこみの枠を外すような支援を行うこともある。経済力や経歴がないために先へ進めないと思いこんでいる人に対しては、その思い込みを外すような支援をしていくことが重要だと考える。

○本人の抱えているものを整理する役目を引き受けることで、自己決定を支えることもできる。時には、本人の「ストーリー」（本人がやりたいと思っている方向性）に乗ることも一つの策である。仕事体験では、本人なりの目的だけでなく、そこで失敗することを含めて目標に設定する場合がある。無茶を承知でトライし、失敗経験を通じて「思い込み」を外してもらう。体験先にもこの意図を伝え、アセスメントをお願いしている。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○早期離職で当機関に来所する若者には、解雇によるものが多い。職場で求められるレベルの仕事ができない、単純労働のスピードがない、失敗が多い等による解雇である。コンビニの仕事の場合でもレジを打ちながら客の様子をみる等といった並行作業ができないことや、スピードが遅い（波に乗れない）ことで解雇になる人がいる。

○何度も繰り返し確認しないと気が済まない傾向がある人で早期離職した人もいた。

○職場の状況が悪いことで早期離職につながることもある。職場の対人関係がギスギスしていて、動作が遅いとバカにされて、居づらくて耐えられなくなり退職する例もある。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○発達障害の人に対しては、過去の苦労話を聞きながら、その人の得意不得意を聞きとる。例えば、知的障害の場合は GATB で多くの領域の得点が低く出るプロフィールをとるが、発達障害の場合は、一部だけが特に低く、その他は平均的な（高い）値をとることが多い。発達障害の人が苦労するのは、一部の領域が低いからではなく、高い領域と低い領域の差が大きいことが問題となることが多い。そう伝えると納得する人もいる。低い領域について、自分の努力不足や甘えのせいだと思って自分を責めてきた人もいるからである。詳しいことは、病院に行けばきちんと検査できるということを伝える。

○将来的なリファーを見据えて、他機関についての説明を口頭で行うだけではなく、見学や実体験をまじえて説明することがある。

○仕事体験での失敗がきっかけで医療機関を受診し、発達障害と伝えられたが、本人は受容できないでいた。作業的な仕事なら一般就労でも働けるかもしれないと本人は思って、再度仕事体験を受けたが、そこで自分には一般就労が難しいという現実を改めて自覚し、そこから障害受容が進んだケースがある。

地域若者サポートステーション【S 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○男女比は 7：3 で男性の方が多い。開所当時から同じような比率で推移している。

○来所者の学歴の割合は、一般的な大学進学率とあまり変わらないが、やや大卒が多めに感じる。来所者の約半数強が高卒、残りは大学・短大・専門学校等の高等教育機関を出た人である（中退者も含む）。高校・大学・専門学校の中退経験者は 2 割強いる。大学院（卒・中退）の人もおり、面談の中で記憶に残っている。

○就労経験（アルバイト含む）ありが 7 割。1 年以上の勤務経験がある人は 2～3 割いる。

○就労経験のうち、「正社員経験あり（不明含む）」が 2 割、残り 8 割が「正社員経験なし」。

○通院歴がある人や、過去に通院歴があった人も一部にいる。

○不登校経験があると回答する人も一部にいる。

○障害等（知的障害、統合失調症、うつ、発達障害等）の可能性がある人も一部にいる。初来所時に記入する個人カードで手帳や診断の有無を聞く欄があり、そこで本人が自己申告する場合と、本人には全く自覚がないが面談担当者でその可能性に気づいたケースとがある。

○曖昧な気持ちのまま、漠然と早く働かなければと思って来所に至っているので、来所早々に「ハローワークにつないで欲しい」と言う人もいるが、ハローワークにすぐつないでも時間がかかりそうだなと思われる。

○必要な経験を積んでおらず、人との関わりが持てず、どう対応してよいかわからない来所者もいる。臨機応変が苦手である。困ったときどう対処するか、意見が食い違ったときにどう調整すべきかがわからない。おそらく、自分主体で動いてきた経験が欠けているからではないか。頭ではわかっている場合でも、実際にできるとは限らないので、まずは体験をするしかない。体験の中で対処法を学習するしかない。中には、こうした問題の背景に発達障害があるケースもあるが、障害の有無とは別に、本人の個性としてどう対処すれば人とやっていけるのかについては体験を積み重ねて、フィードバックから学んでゆくしかないと考えている。高学歴でも、経済的に豊かでも、体験不足の人はいるという印象である。

○来所者である若者は表面的には「仕事がしたい」と言っているが、実際にはそこに至るまでにハードルがある人もいる。例えば、人とうまくやりとりができなかったり、「自分は何もできないのでは」という経験のなさによる不安を抱えている状況にある。年齢的には大人になってしまったが、社会との関わりをうまく持ってこなかったので「青春を取り戻す」つもりでいる。自分のアイデンティティを育むところまで到達していない。そこには、まず自分がどんな人間で、どんな生き方や働き方をしたいのかを考える時間が必要である。来所者は、今までそれをしてこなかった若者が中心である。

○来所者はこれまでにおそらく様々なところで「つまずき体験」があり、それが積み重なってきているのではないかと思う。

経緯

○本人自身が来所（親から行ってきなさいと言われる場合もある）するケースと、親が相談するケース（2～3 割）がある。

○本人来所の場合、親から促されるケースのほか、早く働かなければという危機感もある。ネットで当機関の情報を見つけて来所する人（親経由で情報を知ってホームページをみてから来所する場合もある）人もいる。本人が調べて知ったというより、親御さんが既に当機関のホームページを知っていてその情報で知ったり、他機関においてあるチラシで知ったりすることが多いようだ。

○大学（就職課等）から直接来所する人もいる。就職課の窓口で本人の情報を持っている場合は、そこからサポステへ直接紹介するより新卒応援ハローワークにつなぐことが多いようだ。しんどそうな学生について、カウンセラーから直接紹介を受けることはある。同業の支援者間においてはサポステについての認知が広がってきたと思うが、一般の人へのサポステの認知度はまだまだ低いと思う。

○本人来所の場合、ハローワーク、保健所、ジョブカフェ、医療機関からの来所もある。各所のスタッフが行ってみたらと直接声をかける場合と、本人が自分で資料を見つけて当機関に連絡してくる場合とがある。

○親と当機関とで継続的に面談をする中で、本人が後から出てくる場合もある。当機関では自治体からの事業として訪問支援も実施している。家を 1、2 回訪問した際に、本人が家で面談担当者と会うケースもあり、その後来所へつながることもある。

（2）手順

支援の手順

○当機関に初めて来所した場合、本人からの話を聞きながら、当機関のプログラムを情報提供し、この中で何ができそうかを考えてきてもらうところから始める。まずは、初回利用の目的と来所のきっかけをまず聞く。その場でざっくりとプランを提案している。聞き取りだけで 1 時間はかかる。

○登録用の個人カードは、（支援者ではなく）本人に書いてもらうのが原則である。1 回で全ての項目を埋めるのは難しい場合が多い。実現するための壁は何か、当機関に何をしてほしいか等も含めて埋めてもらう。今後当機関を利用するならどうしたいか等、本人のニーズを聞き取り、当機関でできることを整理して提示する。

○継続的に来所したいという場合は、次の予約を入れてもらう。個人カードの課題を持ち帰って考えてきますという人は、連絡待ちになる。

○まずは通うところから始めるという人もいる。例えば、10 年近く引きこもっていた人は体力がないことが多いので、まずは週 1 回通うところから始める。

○次に来所した際に、本人のやりたいことが具体的にあれば「申し込み」に入り、具体的な打ち合わせや目標設定を行う。そうでない場合は、次に何をするかを、お互いの関係性を作りながら相談する。その場合は、今までの聞き取りの続きをしたり、日常的な話をする。面談時間が 1 時間であることは、面談の最初に伝えている。

○面談のタイミングは、本人の状況に合わせるよう心がけている。週 2 回～月 1 回の人までいる。実際には、相談員の都合もあり、月 1 回～2、3 週に 1 回の人が多い。

○具体的な活動への参加に抵抗のある人の場合、まず本人と支援者との関係性を築いた

上で、（参加へ向けた）流れをみるようにしている。本人も就労へ向けて動きたいという思って来所しているので、様々なメニューを見せられると、たいていはプログラムに参加する。なかには、（就労への準備が整っているかどうかに関わらず）「すぐにハローワークへつないでください」と希望する人もいる。

○具体的なプログラムに参加して若者同士でやりとりができるようになったり、就職できた OB が訪問すると、触発されたり刺激になるようだ。そういうインフォーマルな場だと、「焦っている」といった本人の本音が聞けることもある。

○面談では、例えばその本人が 1 ヶ月間プログラムに参加して、様子が変わってきたり、動きが出てきたりしているので、その点を一緒に振り返るようにしている。また、次の目標をどうするのか等と促すことも忘れずに行っている。本人も、「次は受身ではなく、仕事に近いものを始めようと思います」「ハローワークに行ってみようと思います」等と言って、次の目標に向かって動く場合もある。

○親御さんに、本人（子）を焦らせすぎないようにと説明することもある。親御さんが今本人を焦らせると本人が苦しむ旨を伝えている。

○月 1 回、定着支援の会を夜に開催している。職場での様々な出来事を学びにしながら、その中で自分の行動を考えるための時間を提供している。単に働ければいいというのではなく、働いた先の人間関係の問題などを話し合う場を用意している。

○就労体験（パン屋等）を行っている。パン屋の体験では、生産から販売までの過程をすべて学びにできる。パン屋になるための研修ではなく、雑用から接客、販売、配達、企画などまでを研修する。同じ仲間と仕事をする中で、指示を受けた仕事をやるところから始まり、自らの判断力で動くことができるレベルまでを目標としている。

○就労体験では、毎日 1 時間ミーティングを行う。仲間同士で今日の仕事での良かった点、反省点等をお互いに情報共有する。それが本人の自信につながり、学びになる。週 1 日の人から週 5 日働く人まで、その人の状況によって色々である。

○経済的理由でアルバイトが必要な人は、ハローワークにつなぎ、アルバイトをしながらサポステを利用してもらう。アルバイト先での働き方を振り返り、本人自身に辛さに気づいてもらうと同時に、今後フルタイムで働く場合の問題を整理する。

○自分がどんな人間で、どんな生き方や働き方をしたいのかを考えさせるために、当機関では就労体験による研修という仕組みを使っている。パン屋等の具体的な職業訓練の「前段階」に相当する部分に、若者のニーズがあるのではと感じる。たとえ仕事に就いていても、このような「育ち直し」の場がないとうまくいかないと感じる若者もいる。自分一人ではできないが、研修の場で仲間と接することで、相手に対する物の言い方を学んだり、こういう自分でいいのだという安心感を得ることができる。その安心感があって初めて自分らしさを発揮できる。

○利用期間についての制限はないが、目標が必要そうな人には具体的なプランを立てる。フリースペースの利用や、就労体験についても、具体的に○ヶ月やるという目標をたてる人もいれば、そういう目標を明確にせずにやる場合もある。

適性把握の方法について

○経験も自信もない状態の来所者もいるので、まず何か活動をしながら今後の方向性を見出していくことが多い。興味検査はあまり実施しない。むしろ GATB の方を多く実施する。VPI や VRT 等の興味検査はハローワークに行けば実施してもらえるので、当

機関でわざわざ実施する必要性が低い。GATB は、特に就職困難性が高い人が自分の得意不得意について整理したいというニーズがあり、多く実施している。

○適性や興味を調べることは、支援の流れの最初で行うよりも、プログラムでの活動を振り返るタイミングで必要に応じて使う方が効果的である。例えば、皆と同じ作業を行ったときに動作が遅かった人や、うまくいかなかった人には、ふりかえりのタイミングで、必要に応じて能力検査（GATB）や興味検査を行うことがある。本人自身にも違和感があり、元々自信のない人も多く、今後アルバイトをできるのかと漠然とした不安を抱えている場合が多い。GATB の実施、採点は当機関で行う。

○GATB の結果をフィードバックするとプロフィールのでこぼこが出てくるため、その結果を元に医療機関の紹介へとつなげることがある。

○ただし当機関では GATB の器具検査を持っていないので、代わりに軽作業やフリースペースでの様子、就労体験の様子等を観察して判断している。

○短期記憶の困難性を訴えてきた場合、医療機関受診も視野に入れた際の検査としては WAIS を活用している。GATB では本人の気づき（自己理解）に有効に作用するようだ。

○検査の主な対象者は、何らかの障害が疑われる人である。本人自身でも不安感が強く、軽作業でもうまくいかない自分をどうしたらいいのかと不安に感じている。自ら検査の受検を希望する場合が多い。結果に関しては、本人のできることを中心に前向きなフィードバックをしながらも、苦手な領域を外した進路検討を行うようにしている。

○GATB 等の検査の実施後の資料を当機関で細かく作っておけば、医療機関等の専門機関に紹介した場合でも先方での理解が早く、直接申し送りに行けない場合でも共有がしやすいと感じている。

支援方針

○ケース会議は 1 日の最後に実施し、気になるケースを互いに確認している。面談担当者とプログラム担当者とでも、互いの現場での動きを知るため、情報共有している。

○近隣のハローワークのヤングコーナー相談員との共同カンファレンスを月 2 回実施している。来所者の多くは、就労以前に解決しなければならない課題が多くあり（いきなり就労するには飛躍があり過ぎる状態なので）、そこに本人が気づくのに時間がかかる。ただ、本人の表面上のニーズとしては「ハローワークにつないでください」と言うので、そのギャップを埋める必要があるからである。

○危機感から焦って活動する人にはブレーキをかけるようにしている。ハローワークでもサポステでも本人の活動を引き留めることが時には必要である。そうでないと、本人が一気に動きすぎて、うまく動けなくなったときに本人がつぶれてしまい、支援から遠のく危険性がある。学校や職場で今まで様々な経験をしており、そこで本人なりの考え方や行動のクセが出てしまうと良くない。そうならないように支援する。

○面談を通じて、当機関が本人のお尻をたたくような場ではない（むしろブレーキをかける）ことがわかると、本人もようやく安心し、次から一人で来所できるという人もいる。本人は就職について両親から相当プレッシャーをかけられている。当機関に来てようやく安心して、自分の課題にようやく向き合えるようになるようだ。

○面談担当者は基本的には来所者 1 人につき 1 人つく体制で、その後も変更はない。非常勤スタッフが面談担当者となる場合もある。ただし、専門機関に誘導する場合や、外部に出向くことが増えてその面談担当者（例えば非常勤スタッフ）だけでは動きが

とりづらくなった場合は、常勤スタッフにバトンタッチすることがある。外部の機関としては、障害者職業センターや就労移行支援の企業等がある。そこに定期的に出向いてカンファレンスに参加したり、その後も伴走的に関わることになる。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○字を書くのに時間がかかったり（表面だけで数十分かかる）、個人カードの記入時に緊張のために汗でびっしょり濡れてしまうような場合、学歴が高い人でもこのような状態だと、本人の「就職したい」という思いとは裏腹に、就職までに時間がかかりそうだなと思うことがある。

○来所時の服装や見た目の印象で困難性がわかることもある。それでも働くイメージがあり、働くことへ前向きな気持ちを持っている人は割と簡単に進むことが多い。

○自分が働くことも含めて、自己イメージが欠けている（自分が働く姿を想像できない）人は就職に時間がかかりそうだと思う。

○本人に「仕事」や「働く」イメージがなく、単に「働きたい」と言うだけの人で、具体的に自分が働くという現実感がない人は、就職まで時間がかかりそうだなと思うことがある。例えば、ホワイトカラーの仕事で営業でなければ事務希望と言っているが、狭くて硬い視野に基づいた判断をしている。

○自分の姿を客観的に見られない人、自分の姿をなんとなくわかっていたとしてもその自分を受け入れられない人も就職までに時間がかかると思う。例えば、1 時間も沈黙が続いてしまうなどコミュニケーションが極端に苦手な人で、資格（特に、人との交渉事を必要とする資格）を多く持っており、自分にはその仕事ができると思いこんでいる人は、客観的に自分の姿を見られない人である。

○例えば、30 代になってもひきこもりが続き、本人も親もどうしてこうなるのかと疑問に思っていたところ、何らかの診断が出たことで疑問が晴れてすっきりすると、意外とすんなり納得するケースも多い。「よくここまでやってくれました」と言われたり、（当機関が）ここまで細かく調べて応援してくれていることに感謝を示されることも多い。最初はいったい何なのかという喧嘩ごしのムードで始まっても、次第に状況を理解してもらう中で、「今までは単に本人が怠けているだけかと思って、プレッシャーをかけ続けていた」と親御さん自身が気づくこともあるようだ。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○基本的には本人の思う通りにやってもらうようにしている。失敗が前提になってしまうとしてもやってもらう。うまくいかなくても、ここに相談に来るようにと約束することで、本人も前向きになれる。ただし、本人にとってダメージが大きそうだと思われる場合は、事前にきちんと本人にその旨を伝えておく。

○本人に一般的な情報や、こうするとうまくいくという情報を伝えても、本人の心には伝わらないし理解できないことも多い。前提として支援者と本人との関係性があるので、失敗してもまた相談に行けばいいと思ってもらえればよい。

○高学歴でも、コンビニのレジ打ちすら覚えられなくて当機関に来所する人もいる。それでも本人は正社員として働きたいという矛盾した希望を言う。当機関の様々なプログラムを見せると、意外と素直に「まずは軽作業からやってみます」と言い、すんな

りいくケースもある。口には出さないが、自分にはできるのかという不安を常に持っていたのだと思う。一方で、高学歴なのに作業ができない人で、自分の現状を受け入れがたいという人には、支援者側も時間をかけて、スタッフ間で何度も話し合いながら、本人の問題へ切り込むのを慎重にする。

○本人が集団行動のプログラムの中に入り、他者と関係を持てるようになってきて、変わってくるという事実を、支援側としてもきちんと把握している。1 対 1 の面談の中で、「あなたにはこういう特徴があります」といくら口頭で伝えてもわかってもらえない。プログラムの集団行動を通じて、本人のしんどさをわかってくれるような仲間ができることも大きい。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○早期離職に至る原因について、本人に自覚がないケースがある（例：作業を理解しにくい、スピードが遅い、周囲とのコミュニケーションがとれない等で何度も離転職）。

○すぐかっとなる人もいれば、自分の思いをうまく発信できず「いい人」のふりをして、ある日突然爆発することを繰り返しているような人もいる。その後、会社に居づらくなり、辞めざるを得なくなる。

○悩みを言える相手が身近にいないことが大きいのではないか。社内にキーパーソンがいると辞めずに済むこともある。

○今まで支援者側がいくら言葉で伝えても、アドバイスが本人の中に入っていかなかったのに、職場で問題にぶつかったことで、やっと考え方を変えられたり、自分の持つ困難性についてようやく理解できる場合もある。職場での問題を通じて、初めて自分の課題に向き合えたことになる。例えば、医療機関へ行ってみようかというきっかけになる人もいる。自分の問題に気づくチャンスになると思う。

○電話で、辞めたいという相談を受けることもある。土曜日に来所し、辞めたいと話す人もいる。「しんどかったら辞めてもいいよ」と言うが、その後、愚痴をこぼしながらも長く続ける人もいる。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○うつ、統合失調症のほか、二次障害はあっても発達障害の診断が出ていない人もいる。

○医療機関や保健所など、当機関と常に関わっている機関から紹介されるケースが多く、当機関も安心して支援に入れるのだが、念のため、就労活動に関する確認（働ける状態かどうか）を再度とってもらっている。

○本人自身が困って当機関を頼り、医療機関や手帳取得へという動きを起こしたり、実際の動きの中で本人自身が気づいて当機関に相談してきた場合は、本人の受容がスムーズである。

○（高学歴の人で）医療機関の方から一般就労で働けると言われてきたが、現状では一般就労が難しい状態の人もいる。例えば本人がミスをした場合にダメージが大きいのではないかと思われることもある。それを医療機関側にも伝えるのだが、なかなか状況をわかってもらえないこともある。その後、本人と長期的に関わる中で、本人にアルバイトが決まったが 1～2 日で辞めてきてしまう状況があり、改めてその点を本人と医療機関に伝えたところ、すんなり理解してもらえたこともある。

○働き始めたところ、短期記憶が不得意なために仕事ができなくて泣きながら戻ってくる人もいる。本人に働く力が十分にあっても、短期記憶のなさ等のためにミスマッチが起こる人もいる（そのような人には WAIS を受けたいという意思表示があり、受けてもらったところ自己理解につながり、それまでの就職活動への漠然とした不安からくる強い抵抗感が緩和したケースもある。）。
○心理検査の実施はあくまでも「本人の必要性」を前提とする。
○医療機関に行く勇気がないという人についても、今後の仕事を考える上で WAIS を実施することがある。GATB だけではわからないその本人の「大変さ」について調べる。このような人には、人との関わりの面でもしんどさがあったり、一見わかりにくいが見た目よりも緊張感が高い場合がある。本人が直接病院に行っても何と伝えていいのかわからない場合もあるので、当機関からの詳細な支援経緯を記した紹介状と WAIS の結果等本人の様子がわかるようなデータを一緒に持っていってもらうことがある。
○両親が当機関の支援に拒否的でも、本人（発達障害あり）が当機関と関わりを持ちたいと望む場合もある。支援者側としては本人のこれまでの苦労について聞き取っており、本人には今まで自分の方向を自分で決める機会がなかったことが辛かったとわかっていた。このような話を両親に伝えると、今まで自己決定ができなかった面で苦労したのかなと理解を示すようになったこともある。

地域若者サポートステーション【T 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○来所者の男女比は男性：女性＝約 7：3。年齢構成では多い順に 20 代後半、20 代前半、30 代前半の順。学歴は大卒・短大卒・高専卒が 3 割程度で、高卒は 2 割程度、大学中退が 1 割程度。就労経験のある人は 8 割以上いる。

○精神的不調のある人や、友人の有無を「なし」と回答する人も一部にいる。

○当機関でのアンケートによれば、利用者が希望する支援メニューとしては、コミュニケーション系のセミナーが多く挙がっている。コミュニケーションの練習を期待して来所する人が多いのではないか。

経緯

○来所の経緯は、直接来所するケース以外に、ハローワーク等の他機関から紹介されて誘導されてくるケースもある。中には、本人が「（他機関から）ここに来るように言われた」というだけで、当機関がどのような場所かわからないまま来所する人もいる（その場合は当機関の支援内容について一から説明する）。他機関からのリファーでなぜ紹介してきたのかの動機が不明瞭な場合、後の支援がしにくいので困ることがある。

○大学や専門学校の学生相談室からも紹介が来ることがある（特に、本人に何らかの障害の可能性がある場合）。学校側が本人に就労が困難であることや、障害の可能性を直接伝えることが憚られる、という事情があるため、当機関へリファーするようだ。

○就活中の学生で数十社と落ち続けて、困ってから来所する場合もある。

○保護者に連れてこられて来所する場合もある。

（2）手順

支援の手順

○初来所者には登録前にインテークを行う。来所前に登録シートに記入してもらうこともある（書く項目はかなりあるが、結構埋めてくる人が多い）。インテークは大抵 1 回で済むが、複数回実施することもある。インテークの段階で、当機関の支援を受けてもらうべきか、他機関へのリファーかの見極めを行うため、インテークは重要である。

○登録時には、当機関が一般就労を目指す方を対象としていることをきちんと説明し、理解してもらうようにしている。

○インテークの段階で、例えば通院歴がある人の場合、医師の就労許可があるかどうかを本人に確認している。治療が必要な場合は、そちらを優先してもらう。

○インテークの見立てで、本人の特性に特別な支援課題があると感じた場合は、セミナーに参加してもらって特性を把握したり、親御さんへ伝えて福祉へつなぐこともある。

○インテークでキャリア・コンサルタントが応対した際に、本人に自覚も通院歴もないが障害の可能性や、就労支援に向かないと感じられた場合、所内の臨床心理士や精神保健福祉士の面談等の機会を設けて、所内で連携して判断するようにしている。

○登録後に支援の軸となるのが、「キャリア相談」（50 分間の個別相談）である。相談を通じて、本人の方向性を確認し、活動を振り返り、応募準備などを行う。キャリア相談以外のセミナーにも任意で参加してもらう。

○キャリア相談だけでセミナーを全く受けずに進む人もいる。他機関と連携して進行するケースもある。ハローワークからの紹介によるケースでは、応募可能な段階まで進んだ後にハローワークで求職活動させるようにしている。
○キャリア相談は相談枠に限りがあるため、1 ヶ月 1 回程度の頻度で行われている。なかには、1 次面接を通過した後で面接の仕方を練習したい（ので相談を予約したい）という人もいるが、相談を受けられるかどうかは当日の空き状況による。受付業務を担当するフリーの相談員が対応することもある。
○コミュニケーション講座への参加等によって土台作りが仕上がった人には、自己理解・仕事理解をさせている（キャリア・インサイト等を使用。GATB は現在実施していないが、可能なら今後実施したい）。自分の方向性を見出した後、正社員を目指す場合、アルバイトを目指す場合、職業訓練校等の受験を目指す場合等に分かれる。
○当機関は、様々な「土台作り支援」の中で、特にコミュニケーション能力向上を支援する講座を複数開催している。
○昼夜逆転の生活を直したい場合（居場所的な施設が必要）や、心の悩みだけを相談したい場合、一般就労が目的でない場合は当機関の対象外となる。
○セミナーには、コミュニケーション講座のほか、PC 関連のセミナー、就職活動やアルバイト活動の講座（応募支援）等がある。セミナーの内容は 1 ヶ月で完結するものが中心。その他に、職業人や社長との交流会などのプログラムもある。
○キャリア相談のほかに、臨床心理士や精神保健福祉士による「心の相談」もある。心理カウンセリングとしての相談ではなく、利用者が就労支援を受ける前に、自分の気持ちを整理するための相談である。
○保護者による相談の場合、本人が来所するまでの約 3 ヶ月を目途に行っている（家庭訪問サービスも実施）。以前、2～3 年かかっていた人で次にうまくつながらなかった経験があったことから、最近になって約 3 ヶ月という期限を設けるようになった。この 3 ヶ月間で親の（子の就活を後押しすることへの）本気度が見極められることもある。
○福祉からリファーされた来所者の場合、福祉施設の方から、一般就労での伸びしろをみて欲しいと言われることがある。当機関で行動観察を数ヶ月行い、所見を提出する。
○当機関では原則 6 ヶ月以内の進路決定を目指しているが、受入時点で（仕上がりに）1 年近くかかりそうだと判断された場合、その人のペースに合わせてゆっくり進めることがある。このように、長期に渡るケースも柔軟に見極めながら扱っている。
○6 ヶ月間で、本人ができることをはっきり認識させることが重要だと考えている。自分の適性がわからないと、次にどのような支援を受けたらよいかが見極められない。
○修了生の大方はそのまま就職後、働き続け、定着している。1 ヶ月以上の就労が見込まれないと実績としてカウントしない。すぐ辞めた場合や、アルバイト就労したが引き続き正社員を目指す場合は、キャリア相談のみで継続的にフォローすることがある。

適性把握の方法について

○一般に、本人の適性に合った方向で就職できた人は定着しやすい。逆に、客観的に見て合わない道を本人が強く望み、その道に進んだ場合は、すぐ離職する場合が多い。
○セミナーに参加したときの様子や行動を観察するとよくわかる。指示を何度出してもうまく理解できない人は、そのような特性があるということをキャリア相談の時に伝えるようにしている。

○セミナーの講師が、本人の行動について、その場で注意を与えることがあるが、その反応から本人の特性を見極められることもある。特に福祉からのリファーの場合、セミナーでの行動観察を通じてうまくつけそうな職種を見立てることもある。
○PC のセミナーは 1 回 4 時間なのだが、セミナー中に集中できなかったり、勝手に一人で行動してしまう場合は、事務職には向かない等ということがわかる。相談の中で、本人にそのような話をすると納得をしてもらいやすい。

支援方針ほか

○キャリア相談の 50 分間の中で、本人が今後どうしたいのかについて丁寧に聞き出すようにしている。単に就職が決まればいいと考えるのではなく、できるだけ就職後のことまで考えて、ハッピーな就職ができるように支援している。
○本人が傷つき、苦労してきている事例もある。本人に就職したいという明確な動機がある場合は、その動機を支援者との間で共有し、苦労に至っている理由をはっきりさせてみようとアドバイスすることで、本人が前向きになれることもある。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○就労が困難かどうかの見極めについては、生育歴を確認するとわかることが多い（就学前検診の結果や、友人関係の構築の仕方がどうだったか等)。
○親と子で意向が違う場合は、支援が難しくなる。大卒なのにこんな仕事につくのは嫌という親の意向を汲んで子が職を探したり、中にはハローワークに行って親が職種限定をかけてしまうことがある。4 年生なのに半年で 20 件しか応募していないなど、極端に応募数が少ない場合はこのような親子関係が原因の人もいる。
○近隣にある偏差値の低めの大学から、進路未決定のまま卒業した人が当機関に流れ込んできている。大学では、卒業前に彼らをサポステに送るなどの対策をとることができないようだ。当機関へのルートは、大学→新卒応援ハローワーク→サポステ、となるケースが多い最近の大学では中退予防策が強化されており、卒業まで支えてくれる仕組みがある。しかし、進路未決定のまま卒業し、どこの支援機関ともつながっていない若者も少なくなく、結局は卒業後の選択肢が十分に示せていない状態にある。
○字の特徴（書きぶり）をみると明らかに普通の若者と違うことがわかることもある。豆粒のような字で薄く書いたり、几帳面に枠にぴったりとした字を書いたり、角張っていたり等。欄に関係なく大きく書く人もいる。
○職歴のブランクを気にしすぎて、応募書類が書けないという人がいる。3 ヶ月のブランクが気になったまま、半年たち、そのまま長くなって支援困難な状況に陥る。ブランクの件は本人の思いこみや気にしすぎが原因。とにかくどんどん応募するという経験を通じて克服できる人も多い。
○目先の収入があることで満足してしまい、日雇い派遣とアルバイトを繰り返す人もいる。
○設問への応対の仕方で困難性がわかることもある。「電車○分・徒歩○分」の徒歩とは、一般的には最寄り駅からの徒歩を意味するが、「電車で○分・（全経路を歩くと）徒歩で○分」と書いた人がおり、設問の意図が読めていないとわかった。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○本人のやりたいことも重要だが、できることや長続きすることにも注目している。支援者側が決めつけないよう配慮しつつ、本人の特性に合った仕事を勧めることもある。

○就職講座では、とにかく書類を書いて応募し、受かる体験をさせることが目的の一つである。直近で 1 件も応募できなかった人がこの講座に参加し、参加後に複数応募できるようになり、無事に受かることも多い。彼らは応募への不安感が強すぎて、応募行動が阻害されていた状態にある。職場で嫌な思いをした人にも同様の傾向がある。なお、この講座に参加しても結局応募できなかった人もいる。自分のやりたいことやできることがわからないこと（＝自己理解不足）が原因だったようである。セミナーは誰でも自主的に申し込めるが、やはり（自己理解からの）順序だてた支援を実施しないとうまくいかない。

○就職活動ができる状態まで仕上がった人については、ハローワークのナビゲータに事前に本人の特性情報を書面で渡しておくなどの配慮を行うことがある。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

○就労後 2 日あるいは 1 週間で適応できずに退職した例もある。

○元気で毎日真面目にハローワークに通える人だが、こだわりの特性が強い人がいた。面接でははきはきと答えられるために、印象が良く、面接を通過しやすい。しかし、一緒に働いてみると、本人にそういった意識がなくとも、指示を理解できなかったり、忘れてしまうため、結局うまくいかないためにすぐ退職になる。企業の面接担当者には、このようなケースを面接で見抜くのは難しいのではないかと思われる。

○応募先がブラック企業かどうかを極度に気にする人は、次の就職先でも職場の欠点や疑問点を気にし過ぎるので早期退職に結びつきやすいことがある。

○当機関での扱いはほとんどないが、高校中退の人で、幼少期から家庭に問題があり、人間関係がうまく構築できない人は離転職を多く重ねて苦労しているようだ。むかついたら辞めるというような悪循環を繰り返している人もいる。

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○障害や精神疾患が疑われる人の割合は、支援者から見ても一定数はいると思う。

○高学歴でアスペルガーの人は、福祉就労に抵抗を示すケースが多い。失敗経験の多い人もいるが、一方で失敗経験が少ない人にはうまくいかないことをわざわざ経験させる場合もある。福祉に抵抗があるといっても、一般就労ではアルバイト就労が限度となると、今後自力で生活をしていくことは難しいという現実もある。

○支援者側の感触として、IQ が 90 台の場合、就労可能な場合とそうでない場合がある。それより困難なのは基礎学力がない場合である。ローマ字が書けないだけでなく、知らない場合、パソコンのローマ字入力ができないので苦労する。せめて小学校 6 年生までの学力は必要。識字で苦労している人には、識字の支援機関を別途紹介している。勉強のリズムを作ってあげることで、うまくできるようになる人もいる。

○発達障害者の場合、興味診断は「良くないこだわり」を強化することがある。進路の方向転換のしやすさという面では、能力系検査の活用の方がスムーズだと思う。

地域若者サポートステーション【U 所】

（1）来所者の特徴と経緯

特徴

○男女比は 7：3 で男性が多い。

○年代は 20 代が中心（25～30 歳が最も多い）。10 代は比較的少ない。

○学歴について、大学・短大の中退者＋卒業者は、来所者の 4 割強である。中学時代までにいじめにあった経験のある人もいる。また、学歴としては高校中退だが、中学校レベルまでの基礎学力が身についていないケースがある。その点が支援上の課題となっている。

○職務経験が「ある」来所者は 8 割弱となっているが、数日や数ヶ月といった短期のアルバイト経験が多く（年単位での経験がある人が少ない）、職務経験を通じたスキルが身についている状態ではない。人間関係が原因で辞めたという人も多い。正社員経験のある人は少ない。

○手帳を既に取得している人は当機関の利用対象外である（障害者向けの支援機関を使う方が望ましいので）。医療機関で、「週 3 日間、1 日 4～5 時間のパートなら働ける」という診断を出すことが多い。だが、実際に彼らが働くのは簡単なことではない。医療機関にかかっている利用者に対しては、就職活動をしてよいという許可を得ているのかについて、必ず確認を求めている。医者も親も皆でプレッシャーかけてしまうので、本人は精神的に辛い状況にある。

○元来いじめにあってそのまま家に引きこもっている人もいる。年齢が高くなってきて、働かないといけないと思い、さらに親からのプレッシャーもあり、（サポステへの）来所に至るようだ。そのような人の中には、ハローワークに通って職探しをする前の段階の人もいる。

○来所者の心理的な状況としては、働きたいという焦りを感じている人が多い。ただ、何から始めてよいかわからない状況にある。医療機関にかかっている人や、話してみると明らかに障害が疑われる人が来所することもある。

○人との距離感をどう詰めていいかがわからない、という人もいる。学校時代に人間関係を経験しないでいるうちに、考えなくてよいというクセが身についてしまったようだ。支援者側が質問しても、自分の気持ちがわからない、と答える傾向にある。

○来所者には、親と同居している人が多い。当面は一緒に住めるが、事情があり、ぎりぎりの状況（収入が少ないとか）。親は子に早めの自立を促している例が多い。

○親からほめられた経験が少ない人もいる。親御さんは、セミナーで子への接し方を学ぶことがある。

○例えば、親子の問題については、子供の頃から親子関係がうまくいっておらず、むしろ親が一方的に子に言うことを聞かせてきたケースもある（そういう親は、子について「優しくて、手のかからないいい子だった」と述べる場合が多い。それは子が親に従わざるを得ない状態にあったことを暗に示しており、問題のあるケースが多い）。社会に出る段階になって、親の言うことについていけなくなり、親子の問題が露呈してしまう。

○パートや派遣の仕事に就いているが、サポステを継続して使いながら正社員に就こうとする人もいる。サポステに相談には来ているが、本来なら悩みを相談できるメンターを会社の中で見つけてほしいし、そうアドバイスしている。おそらく、本人には「人

に相談する」ために必要な手段がわからないからなのだろうと思う。

○良い変化が起こる人は、概して「素直」な人が多いと思う。例えば、「就労体験に行ってみたらどう？」と提案したときに、「行ってみます」と素直に言える人は順調に進みやすい。

経緯

○当機関は、ハローワークや地域の就労支援機関からのリファーを受けることが多い。地域内の各専門機関にリファーすることはある。

○親から当機関に電話がある場合、その後、本人のみが来所するケースと、本人が親同伴で来所するケースがある。親子のコミュニケーションがよくとれていないこともある。本人が電話予約をするのも（精神的に）精一杯な状態の人もいる。

（2）手順

支援の手順

○当機関は個別相談（予約制）が中心である。（相談ではなく）就労体験だけを希望する人でも、個別相談を窓口とすることになっている。就労体験がまだ難しい人は、グループカウンセリングに案内する。就労体験の前にグループで活動したい場合は、交流会（月 1 回）、サポステ塾（週 1 回）を勧めて、コミュニケーションの勉強をしてもらっている。（動きの少ない）来所者をとにかく「動かそう」という方針で行っている。基本的に「相談」だけでは解決しないと考えている。

○「何をしたいかわからない」と言う来所者が、興味検査を実施しても、必ずしも興味の方向性が出るわけではない。「何ができるのか」を聞いていくと、対人系が苦手だとか、手先を使った作業が苦手だという話が出てくるので、その人のできることを中心に支援するのがよいと思う。

○当機関の大きな特徴の一つは、「就労体験」である。就労体験では事前と事後に研修を行っている。特に事後では、企業からのフィードバックもある。他の支援機関で、当機関の就労体験を使わせてほしいという問い合わせもある。だが、就労体験は当機関の支援の流れの中で実施してもらうことになっている（就労体験単体の実施は受け付けない）。体験先は実際の企業であり迷惑をかけられないので、当機関側でその来所者を就労体験へ送りだしてよいかどうかの見極めをしっかり行うようにしている。

○就労体験のプログラムでは、10 日間（2 週間のうち、1 週目に 5 日、2 週目に 5 日働く）の体験を基本としている（受け入れ事業所の都合で、それより短い期間になる場合もある）。最初の 3 日間は、仕事に慣れるところまでがきついと感じられるようである（立ち仕事が多い）。4～5 日目になると慣れてくる。翌週の体験では、1 週目よりも余裕をもって仕事に取り組めるようになる。そのような一連の体験を行っている。目的は、働く自信をつけさせることにある。初日はスタッフが同行する（2 時間程度様子をみる）。初日が終わったら本人から報告の連絡をさせている。きめ細かい支援をしている。長い間引きこもっていた人だと、方向感覚や順序がわからなかったり、続けるだけの体力がないこともある。本人にとって最大の悩みは昼休みで、そこで皆と馴染めるかが課題である。本人にとって緊張が非常に強いようで、大量に汗をかく人も多い。覚悟を決めて就労体験に来たという気持ちでいるのだと思う。

○当初、就労体験は 5 日間コースとして設定していたが、5 日ではダメだが 3 日なら参加できる、と多くの利用者から言われたことがあった。現在では 10 日間コースを基本としている。3 日間の就労体験だけでは、しんどい思いだけで終わってしまう。
○事前研修では、仕事内容、時間を守ること、あいさつをすることなどを伝え、個人ごとに目標をたてる。事後研修では、良い面があれば、チェックリストの中で（成績の）2 が 3 になるなどの変化が出ることもある。企業からもフィードバックをもらう。途中で辛くてやめる人もいるが、その場合でも最終日に企業からフィードバックをもらう。うまくいけそうだという見立てをした上で、来所者を就労体験に送りこんでいる。
○就労体験では、多くの種類の職種があるので（約百社以上の受け入れ先を確保）、利用者の希望する職種を紹介することが基本的には可能。例えば事務職希望の場合、一つの事業所を経験したあと、2 回目、3 回目と別の事業所で体験する人もいる。事業所によって環境も違うので。
○就業体験では、初めて体験する人向けに短期間コースもある（初回のみ限定）。ただし何度も利用してはいけないことになっている（2 回目からは 10 日間コースへ）。
○就労体験先に就職できたケースもまれにある。体験先の企業には、あくまでも就労体験の場の提供をお願いしているだけなのだが、その企業がたまたま求人を出そうとしたときに、体験で来た人が偶然良い人だったので採用になったというケースがある。
○就労体験後に時間が経ってしまうと、また気持ちが冷めてきて、心を閉ざしてしまう人もいる。就労体験は「守られている場所」なのでうまくいったが、実際の就職は（守られていない場所なので）難しいと思ってしまう。就労体験が終わったら間をおかずに就職へ向かってもらう必要がある。これ以上当機関の支援はないという段階にきたら、就職へどんどん後押しする。
○基本的なコミュニケーション講座（週 1 回）では、1 回を 2 時間ずつにわけている。前半がコミュニケーションコース（2 ヶ月通しで実施。自己紹介、他己紹介、グループワーク等）、後半が就職活動コース（あいさつ、入退室、履歴書等の指導。その都度の参加可能）、となっている。
○コミュニケーションのトレーニングに対するニーズは高い。最初は普通の会話ができない人もいるが、2 ヶ月間のトレーニングを通じてだいぶ変わる。顔の表情が変わる。口の筋肉を動かすことができるようになり、目も合わせられるようになる。ようやく次の段階のプログラムへ入っていけるようになる。
○来所者の現状には親の影響が大きいので、家族セミナーを年 10 回程度開催している。
○家族セミナー（3 時間）は、基本的には登録している来所者の親が対象だが、自治体の広報を通じて、外部から申し込んで来る人もいる。親の交流会は大変人気がある。どの親御さんも、今まで悩みを話せる相手が身近にいなかったため、交流会の場で同じような立場の親御さんたちと交流すると話がどんどん出てきて止まらないことが多い。交流会の後に当機関の利用を申し込むケースもある。同じような人がいてホッとしたという感想をもらうことが多い。
○就労体験に送り込むときに「この人は就職が難しいだろうな」と当初思った人が、遅刻もせずにきちんとやり通し、その分野の仕事ならできるという自信をつけて、支援側の予想に反して就職がうまくいくことがある。体験先と同じような職種を探してうまく就職できるケースもたまにある。それは就労体験のメリットだと思う。
○面接の場ではこう取り繕った方がいいとか、聞かれていないことは言わない方がいい

等とアドバイスすることがあるが、(本人の性格や特徴にもよるのだろうが) 必ずしもそういう対応をしなくても面接に通ることがある。本人も、うそをつかなくていい状況だと、ドキドキせずに落ち着いて応対できるので、かえってうまくいくこともあるようだ。例えば、ひきこもりについて正直に面接で伝えたと聞いて、支援者としてはハラハラしたのだが、採用になった人もいた。

○臨床心理士の見立てを通じて、医療機関につなぐこともある。来所者の要望（例えば、女医さんがいい等）を聞きながら、一緒にネットで探すこともある。当機関から、この医療機関に行きなさいと一方的に指定する方法はとっていない。

○当機関としては半年くらいをペースにして目標を立てて支援している。利用期間の長さは、必ずしもひきこもりの長さと一致するものではない（当機関に来所したタイミングが、ひきこもり中のときか、あるいはもうすぐ働けそうな時期に来所したかによって異なると思われる)。自分で考えて自分で行動することを基本としているので、本人が行動に移したタイミングによる。

適性把握の方法について

○今までは使っていなかったが、今後、来所者の見立てについて、アセスメントツールを利用する予定がある（GATB の紙筆検査のみを使う予定)。

○（発達障害や知的障害が疑われるケースで）GATB を使って見立てる機関が増えているということは、客観的な道具を使って早めに見立てたいという支援者側のニーズが高まっているからではないか。例えば、親御さんにフィードバックする場合に、「作業が遅い」という言葉で伝えても納得を得られにくいが、具体的なテストの結果を見せると納得してもらいやすい面がある。

支援方針

○月 1 回の連絡会議で、重要なケースについては話し合っている。各ケースの解決策について話し合うようにしている。特に、親子関係が原因の場合は難しいケースなので、話し合いのテーマになることがある。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

○本人の状況を理解し、受け入れてくれる家族がいるとうまくいくケースが多いようだ。

○自己理解、気付きの面で、自分で自分を認めていないケースは難しい。自分でおかしいなと思いながらも気がつかない人も難しい。うすうす気づいていても他人から指摘されたくないのが本音なのかもしれない。本人が認めないケース、親が認めないケース、両方が認めないケースなど、様々ある。家庭内でもめることもある。

○企業で求められる人材像（素直で言うことを聞く、マナーがある、一緒に働いていて気持ちがいい）というのがあるが、それと真逆な傾向にある人（目を合わせられない、こだわりが強い、できないのに不自然な自信を持っている等）が就職困難ではないかと考える。

○話しぶりや態度は見ればすぐわかる。会話ができない、明るさがない、やる気がみえないという態度では企業側も採用しようがないし、彼らにも不利である。

○当機関を半年間利用してやっと就労体験に行くことができ、ようやく求人に応募する

段階に至ったのに、不安が強くてしばらく企業へ電話をかける行動がとれない人がいた。その後、なんとか電話をかける状態にこぎつけて、最終的には就職できた。いったん応募し出すと、その後はどんどん応募できる。最初の 1 件目の電話をかけるまでが大変である。面接は自分で行動するものだと伝えても、本人はなかなか動けなかったので、辛抱強く支援し続けた。本人は頻繁に来所していたので、根底には「変わりたい」という意思があったようだ。ただ、それを抑えている何かがある。基本的には受け身の態度の人が多い。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

○うまく話せない人には「無理して（饒舌に）たくさん話す必要はない」と伝えている。ただし、「人から質問を言われたことには最低限答えるように」とも伝えている。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

（言及なし）

(6) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 2：障害または精神疾患が疑われる来所者

○発達障害であっても、知的障害がない人は、たとえ学校でいじめにあってもそのまま学校に行けてしまう場合もある。親からみると、これまで普通に学校に通えていて、ある程度の成績をおさめていたのに、どうして今さら子の障害を認めなければならないのか、という思いがあるのだと思う。

○知的障害が疑われる人で、話ができない人や、支援者側の話をどこまで理解できているかどうかのサインが全くない人には、支援が難しい。そのような人でも大学を卒業できているケースもある。

○基礎学力は必要だが、例えば往復の交通費の計算すらできないような人でも、何かのタイミングで就職できてしまうケースもある。

○発達障害の人は人によって様々な特性があるので、一様に接することができない。

■　調査に用いたヒアリングシート

就職が難しい若年者への支援に関してお伺いしたい事項

(独)労働政策研究・研修機構
キャリア支援部門

このたびは、当機構の調査・研究へのご理解を賜り誠にありがとうございます。聞き取り調査の際にお尋ねしたい点を以下にまとめました。お忙しい中、大変お手数ではございますが、お目通し頂ければ幸いです。何卒よろしくお願い申し上げます。

１．貴機関には、主にどのような来所者が多くいらっしゃいますか。その方々の主な特徴や、来所に至る主な経緯についてご教示いただけますか。

２．貴機関では、初めていらした来所者に対し、どのような手順で就職支援を行っていますか。ごく一般的な流れで結構ですのでご教示いただけますか（職業適性や興味の把握も含めて）。

３.若い方で､なかなか就職ができなかったりすぐに辞めてしまう方もいらっしゃると思います。そのような方々によく見られる特徴というものがあれば、教えていただけますか。
（例：適性や興味検査の結果に現れる特徴、日常生活上の特徴、人間関係形成上の特徴等）

４．今までにお話くださった特徴やパターンを持つ「就職が難しい若年の方」についてお伺いいたします。

４－１．支援のプロの立場からご覧になって『この方は就職が難しそうだな』という見極めをされる場合、どのような部分からそのように判断されるのでしょうか。
（例：話しぶりや態度、これまでの経歴等）

４－２．たとえば、これまでにどのような方がいらっしゃいましたか。

４－３．今までお話くださった、就職が難しい若年の方に支援する際に、特別に心がけていることがあるかと思います。たとえばどのようなことに配慮されているのでしょうか。教えていただけますか。

（裏面へ続く）

５．今までの様々な支援のご経験の中で、印象に残っている事例もあるかと思います。その部分についてご自由にお話いただければと思っております。

５－１．支援がうまくいったケースとして、印象に残っているものには、どのようなものがありますか。ご自由にお聞かせください。

５－２．支援でご苦労があったケースとして印象に残っているものには、どのようなものがありますか。ご自由にお聞かせください。

６．そのほかに、就職困難な方として、発達障害とは言えないもののそれに近い傾向がある方や、うつに近い傾向の方などもいらっしゃると思います。実際に、どのような方がいらっしゃいますか。また、そのような方々に対し、特別に心がけている点や配慮している点があれば教えていただけますか。

お伺いしたい項目は以上となります。後日の聞き取り調査をよろしくお願いいたします

なお、ご回答いただいた内容について、事実誤認等がないかどうかのチェックを後日ご依頼させていただきたいと思っております。お手数をおかけいたしますが、ご協力を賜れましたら幸いです。

JILPT　資料シリーズ　No.123

若年者就職支援機関における就職困難者支援の実態

―支援機関ヒアリング調査による検討―

発行年月日　2013 年 6 月 28 日

編集・発行　独立行政法人 労働政策研究・研修機構

〒177-8502　東京都練馬区上石神井 4-8-23

（照会先）　研究調整部研究調整課　TEL:03-5991-5104

印刷・製本　有限会社　太平印刷

©2013　JILPT

＊ 資料シリーズ全文はホームページで提供しております。（URL:http://www.jil.go.jp/）