

キャリアコンサルタントの リファーマーの実践に関する質的研究 —わかものハローワークにおけるヒアリング調査に基づいて—

石井 悠紀子



キャリアコンサルタントのリファーマの実践に関する質的研究
—わかものハローワークにおけるヒアリング調査に基づいて—

石井 悠紀子(独立行政法人 労働政策研究・研修機構 研究員)

要旨

本稿の目的は、若年就職困難者の支援におけるキャリアコンサルタントのリファーマ（他機関・専門窓口等への繋ぎ）の実践を明らかにすることである。特に、障害者就労支援と一般就労支援の狭間に位置し、個々の状況や特性に応じた支援メニューの提案に難しさを伴いやすい発達障害傾向を有する若年求職者への支援場面に着目した。

わかものハローワークでキャリアコンサルティング業務を担う11名に半構造化インタビューを実施し、逐語録をテーマティック・アナリシス法により分析した。

分析の結果、リファーマは単なる紹介手続きではなく、信頼関係を基盤とした支援プロセスであることが示された。リファーマの必要性は、①支援機関・雇用側との適合性②親などの環境要因③支援効果といった複数の観点から判断が行われていた。タイミングの判断についても、①相談者との関係性②課題に関するキーワードの出現③相談者の変化の意思④健康・生活上の安全リスク⑤支援範囲・期日などを考慮した慎重な見極めが行われていた。

リファーマ先の特定では、既存のルートに限らず複数機関で試行錯誤しながら適切な支援先を探索する実践も確認された。リファーマの説明を行う際には、①基本情報②理由と有用性③不安の軽減④自己決定の促進という4つの要素が含まれていた。リファーマ後のフォローアップは、キャリアコンサルタントによって実施方法や頻度にばらつきが見られ、特に社会的孤立のリスクが高い相談者に対するフォローアップの重要性が示唆された。

利用者の障害理解・障害受容の困難さ等によりリファーマが行われず、支援が長期化するケースに対しては①本人の理解と納得を支える②支援者が一人で抱え込まない③支援の関わり方やペースを調整する④支援の土台を整える、といった複数の対応が行われていた。

本稿は、発達障害傾向を有する若年求職者支援におけるキャリアコンサルタントのリファーマの実践を体系的に整理し、本分野に従事する支援者に対して実践に資する知見を提供する点で意義があると考えられる。

(備考)本論文は、執筆者個人の責任で発表するものであり、独立行政法人 労働政策研究・研修機構としての見解を示すものではない。

目 次

1. 問題と目的	1
1-1. はじめに	1
1-2. リファーマ研究の現状と就職支援分野における研究課題	1
(1) リファーマ研究の現状	1
(2) 就職支援分野のリファーマ研究における課題と必要性	2
1-3. 発達障害傾向を有する若年求職者への着目	3
(1) リファーマの生じやすさと該当者数	3
(2) キャリアコンサルタントの精神的健康の維持と支援の質の担保	4
(3) リファーマの実践における課題と長期化	4
1-4. 本稿の目的	4
2. 方法	5
2-1. 調査協力者	5
2-2. 時期	5
2-3. 場所	5
2-4. データ収集方法	5
2-5. 調査内容	5
2-6. 分析方法	6
2-7. 分析手順	6
3. 結果	6
3-1. RQ1: リファーマの具体的な実践	7
(1) リファーマの基盤: 信頼関係の構築	7
(2) ニーズの特定: 自発的な開示・観察・職業適性検査	9
(3) リファーマの必要性和タイミングの判断	11
(4) リファーマ先の特定: 配慮・既存ルート・生活基盤・探索	16
(5) リファーマ先の説明: 4つの説明要素	21
(6) フォローアップ: 孤立防止と支援の連続性の確保	23
3-2. RQ2: 支援の長期化の要因と対応	25
(1) 長期化の要因	25
(2) 長期化の対応	28
4. 考察	31
4-1. RQ1: リファーマの具体的な実践	32
(1) 信頼関係を基盤とした循環的プロセス	32
(2) ニーズ特定・リファーマ先の特定・フォローアップを通じた支援の調整	32

(3) リファアの必要性とタイミングの判断	33
(4) リファアが受け入れられにくい理由と説明の工夫	34
4-2. RQ2: 支援の長期化要因に対する対策	34
5. 結語	35
引用文献	37
付録A	40
付録B: リファアの事例	41
ヒアリングシート	43

1. 問題と目的

1-1. はじめに

近年の売り手労働市場下においても、就職に至るまでに長期的な支援を要する若年求職者は一定数存在している。とりわけ、キャリアコンサルタントが就職支援において多様な支援を試みたとしても、就職活動の進展が見込めず、単独あるいは組織内のみでの対応に限界が生じる場合などに、求職者（以下「相談者」と呼ぶ）を他の専門的支援につなぐこと、すなわちリファーが選択される場合がある。

リファー（referral）とは、支援者の専門性や業務範囲を超える支援を必要とする場合に、他の支援者へとつなぐ一連のプロセスであり、つないだ後のフォローアップまでを含む（e.g., Inter-Agency Standing Committee : IASC¹, 2017; WHO Eastern Mediterranean Regional Office, 2023）。リファーを行うことはキャリアコンサルタントの果たす役割の一つであり（e.g., 國分, 1996）、求職者にとっては、適切なサービスを受けられない場合、機会損失につながる可能性がある。

1-2. リファー研究の現状と就職支援分野における研究課題

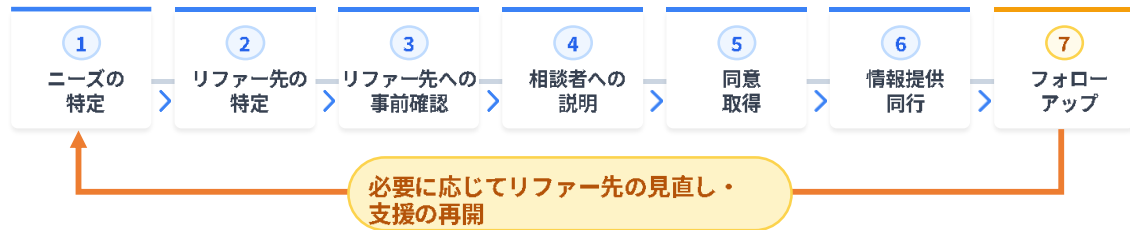
(1) リファー研究の現状

リファー研究は、医療・保健・福祉分野を中心に発展してきた。その一部は、包括的支援を支えるネットワークやコーディネーションとの関連の中で論じられている。既存のガイドライン（e.g., IASC 2017; 図表 1）に依拠すると、リファーは、相談者のニーズの特定、リファー先の特定・連絡、相談者への説明・同意取得、フォローアップといった段階的なプロセスを経て実施される。リファーは単に他機関・専門家に紹介して終了するものではなく、リファー後に利用状況の確認を行い、必要に応じて見直しが行われる循環的（closed-loop）なプロセスである（図表 1）。フォローアップを行わない場合、支援が未完結となる可能性が高まる。

リファーの実践方法は、複数のガイドラインにおいて整理がなされているが、その中でも IASC（2017）が提示するリファープロセスは、リファーを構成要素ごとに細分化し、ニーズの特定からフォローアップまでを一貫した支援プロセスとして示している点に特徴がある。このような整理は、実践場面における支援者の判断や行動を具体的に把握する上で有用であると考えられることから、本稿では当該枠組みを分析の枠組みとして採用し、発話の整理を行うこととした。

¹ 機関間常設委員会（Inter-Agency Standing Committee: IASC）は、国連と国連以外の人道パートナー、すなわち、国連諸機関、赤十字・赤新月社運動、それに NGO の代表を一つにまとめる統括組織である（国連広報センターHP）

図表 1 リファアの基本的なプロセス



プロセス	説明
1. ニーズの特定	相談者と共に、問題・ニーズ・強みを特定する
2. リファア先の特定	相談者のニーズに対応できる支援機関や専門家を探す
3. リファア先への連絡 (事前確認)	リファア先に連絡し、支援可能か確認する
4. リファア先の説明 (相談者への説明)	相談者にリファアの内容・理由を説明する。その際、相談者にはリファアを拒否する権利があることに留意する。支援ニーズへの対応計画や関連情報をリファア先と共有することについて、相談者の同意を文書で確認・記録する
5. 同意取得	相談者から同意を得る。文書で記録する
6. リファア先の情報提供	連絡先情報を提供し、必要に応じて同行する
7. フォローアップ	リファア後のサービス利用を確認し、必要に応じて見直す

注) IASC (2017) を元に著者が作成した。

(2) 就職支援分野のリファア研究における課題と必要性

上記のようにリファアの基本的なプロセスは示されているものの、就職支援分野においては、個別の事例報告や実践紹介にとどまっている。例えば、若年求職者支援においては、不安定な就労期間が長い若者に対する2つの機関によるペア支援(大嶋, 2014)や、IPS²発想に基づく地域の年配ボランティアとの連携による支援(津富, 2014)などが実践として報告されている。一方で、キャリアコンサルタントによるリファアの実践内容や、その過程で生じる課題および対応に関する体系的な知見は、十分に蓄積されているとは言い難い。

従来のキャリアコンサルティング研究では、個別支援に焦点が当てられることが多く、他機関・他職種との連携やネットワーク構築を中心的なテーマとした研究は相対的に限られてきた。また、就

² 個別就労支援モデル (Individual Placement and Support : IPS) とは、訓練を経てから就労する従来のモデル (train-place model) とは異なり、早期の一般就労を目指し、就労後に必要に応じた支援や訓練を継続的に提供する就労支援モデル (place-train model) である。段階的な事前訓練を必須とせず、本人の希望や選好を重視した職業選択を優先する点に特徴がある。

職支援分野におけるリファーマの判断基準やプロセスを体系的に整理したマニュアルや研修は、少なくとも一般的に流通している形ではほとんど見当たらず、多くの場合、実践現場における経験知に依拠して行われていると考えられる。実際に、リファーマのタイミングの不明瞭さ（労働政策研究・研修機構, 2017）や、本人・親からリファーマの同意を得ることの困難さ（石井, 2025; 深町, 2015）などが報告されている。

今後のキャリアコンサルタントに求められることとして、先行研究では他分野の専門家（医者、看護師、臨床心理士、医療ソーシャルワーカー等）へのリファーマを的確に行うこと（森本, 2017; 木村, 2015）、そのために日頃から、ネットワークの構築に努める必要性が指摘されている（木村, 2015）。さらに、地域若者サポートステーションの事業仕様書においても関係機関との連携促進が制度上位置づけられており、複合的なニーズを有する相談者への対応において、キャリアコンサルタントによる適切なリファーマのスキルが求められている。

以上より、就職支援分野において、特に複合的なニーズを有する若年求職者支援において、リファーマの実践は制度的にも実務的にも重要性があると認識されているにもかかわらず、その判断過程や実践構造を体系的に明らかにした研究は十分とは言えない。したがって、キャリアコンサルタントによるリファーマの実践プロセスを分析し、その課題と対応策を明らかにすることには、理論的・実践的に意義があると考えられる。

1-3. 発達障害傾向を有する若年求職者への着目

(1) リファーマの生じやすさと該当者数

本稿では、リファーマが生じやすい対象として、発達障害³傾向を有する、いわゆる「グレーゾーン」⁴に該当する若年求職者への支援場面に着目する。

この層の求職者は、発達障害の診断や障害者手帳の有無によって利用可能な支援制度が明確に区分されている現行の制度体系において、一般就労（競争的就労）支援と障害者就労支援のいずれにも明確には位置づけられにくく、どのような支援をどのような段階で行うべきかについての判断に難しさが伴いやすい層であると考えられる。

先行研究においても、キャリアコンサルティング場面における発達障害傾向を有する学生への支援は、困りごとが表面化しにくいことや支援ニーズの把握が難しいことから、対応の困難さが指摘されている（下平, 2013 ; 山本, 2023）。

また、この層の求職者は、当初は一般就労を希望する人が多いものの（知名, 2019）、主体性や協調性といった企業が求める資質（一般社団法人日本経済団体連合会, 2022）と本人の特性との間

³精神疾患の診断・統計マニュアル テキスト改訂（DSM-5-TR）では、神経発達症（発達障害）は、知的能力障害、自閉スペクトラム症、注意欠如・多動症、限局性学習症、発達性協調運動症などが含まれる。

⁴本稿で用いる「発達障害グレーゾーン」とは、正式な診断名ではなく、確定診断には至っていないものの発達障害傾向を有すると考えられる状態を指す、一般に用いられている便宜的な概念である。本調査では、発達障害傾向に起因すると推察される困難が就職活動や職場適応の場面で顕在化していると、相談過程においてキャリアコンサルタントが判断した者を対象とする。加えて、一般就労支援中に障害者手帳の取得に至った者や、障害者手帳を有しつつ一般就労を希望してわかものハローワークに来所した者も本概念に含めている。なお、本概念に該当する者は、精神疾患（二次障害）や生活困窮など、他の複合的な課題を抱えている場合も少なくなく、発達障害傾向以外の課題からリファーマが実施される場合も含む。

にミスマッチが生じやすく、就職活動や職場定着の過程において課題を抱えやすいことが指摘されている。その結果、他の求職者との競争的な環境（一般雇用）や就職後の職場定着でつまづきが生じやすく、一般就労支援のみでの対応が困難であると判断された場合には、他の専門的な支援機関へのリファーが検討されることがある。

さらに、若年就労支援機関等における調査研究では、利用者の 22.5%が、発達障害について「診断あり」「疑いあり」「判断しかねる」に該当することが報告されており（高齢・障害・求職者雇用支援機構, 2013）、発達障害傾向を有する者が、若年求職者の支援現場において一定の割合を占めていることが示されている。

(2) キャリアコンサルタントの精神的健康の維持と支援の質の担保

また、発達障害に関する研究では、二次障害として精神疾患を発症するリスクが高いことも報告されている（Faraone et al., 2000; Mazzone, Ruta, & Reale, 2012）。公共職業安定所の一般職業紹介業務経験者を対象とした質問紙調査では、「専門的なカウンセリングが必要であると思われる」「精神医療的なケアが必要である」と感じられる求職者への対応を多くの職員が経験しており、その対応をストレスフルなものとして捉えている実態が明らかにされている（高橋, 2008）。

これらの知見は、発達障害グレーゾーンを含む支援ニーズの高い求職者への対応が、キャリアコンサルタント自身の心理的負担とも密接に関連していることを示唆している。キャリアコンサルタントの精神的健康の維持は、支援の継続性や質を担保する上で重要である。

(3) リファーの実践における課題と長期化

発達障害者や発達障害傾向を有する者における支援における重要課題として、障害受容を担う機関との連携、本人の障害受容の問題、具体的な支援方法の整理、障害特性への対応や支援の長期化などが挙げられ、連携のタイミングは障害理解の深化が「鍵」とされている（高齢・障害・求職者雇用支援機構, 2013）。

また、地域障害者職業センターへの支援要請を扱った調査においては、支援困難要因として「自分の特性や病状についての理解の乏しさ」が指摘されている（高齢・障害・求職者雇用支援機構, 2019）。

これらの知見は、特に、障害（特性）理解・障害受容が十分でない場合、専門支援の選択や同意形成が進みにくく、その結果としてリファーのプロセスが長期化しやすい可能性を示唆するものである。その一方で、支援の長期化に対するキャリアコンサルタントの具体的な対応は、必ずしも明らかにされていない。

1-4. 本稿の目的

本稿の目的は、発達障害傾向の若年求職者支援におけるキャリアコンサルタントのリファーの実践内容、およびその中で生じる課題や対応を明らかにすることである。

本稿では、以下2つのリサーチ・クエスション (RQ) を設定する。

RQ1：発達障害傾向を有する若年求職者支援において、キャリアコンサルタントは、リファ어의各段階（ニーズの特定～フォローアップ）で、どのような実践を行っているのか。また、リファ어의必要性やタイミングはどのように判断されているのか

RQ2：リファ어を実施する上で想定される、障害理解・障害受容の困難さ等の課題および、それによる支援の長期化に対して、キャリアコンサルタントはどのように対応しているのか

なお、本稿では、若年者向け就職支援機関の1つであるわかものハローワークにおいて、キャリアコンサルティング業務を担い、相談窓口で個別支援に従事する職員を対象に、インタビュー調査を実施した。また、本稿では、地域若者サポートステーション等の外部機関の紹介に加え、所内の障害者就職支援を専門的に行う専門援助部門や心理相談員へのつなぎといった所内連携についても、キャリアコンサルタントが行うリファ어の一形態として検討する。

2. 方法

2-1. 調査協力者

わかものハローワークにおいてキャリアコンサルティング業務を担い、相談窓口で個別支援に従事した経験を有する職員のうち、発達障害の特性（傾向）が認められる利用者（障害者手帳の有無を問わない）に対して、過去1～3年以内にリファ어を実施した経験を有する者（性別・雇用形態は問わない）にインタビュー協力を依頼し、11名（女性8名、男性3名）から回答を得た。

対象者の相談窓口業務の経験年数は11年～18年であり、このうち若年求職者担当の経験年数は5年～15年であった。

2-2. 時期

2025年10月

2-3. 場所

東京都（渋谷、新宿、日暮里の3か所）、埼玉県、千葉県わかものハローワーク

2-4. データ収集方法

各回1～2名の協力者に対し、個室において1～2時間程度、半構造化インタビューを実施した。

2-5. 調査内容

事前に配付したヒアリングシートに基づき、①リファ어의判断に影響を与えた相談者の課題や状況、②リファ어に至るまでの支援・対応、③リファ어先の選定基準、④相談者への伝え方・配慮、⑤リファ어後のフォローアップ等について尋ねた（付録「ヒアリングシート」参照）。

2-6. 分析方法

テーマティック・アナリシス法 (TA; Boyatzis, 1998) ⁵

2-7. 分析手順

インタビューにおける各参加者の発話の逐語録を作成した。

その後、逐語録の中から先行研究 (IASC, 2017) の軸を用いて、「ニーズの特定」「リファー先の特定」「リファー先との連絡」「リファー先の説明」「同意取得」「フォローアップ」に関する発話を抽出した。さらに RQ に従って「リファーの必要性の判断」「リファーのタイミング」「障害理解・障害受容」「支援の長期化の課題」「支援の長期化への対応」に関する発話を抽出した。最後に、支援者の言及数の多かった「関係性」に関する発話を抽出した。

発話の抽出は、意味段落 (同一の話題が連続する内容的まとまり) 単位で行った。内容が重複している場合には、前後の文脈を考慮した上で、キャリアコンサルタント (以下「支援者」と呼ぶ) の意図が端的に表現されている意味段落を 1 つ抽出した。

抽出された各発話について、その内容を表すテーマ名および定義を付与した。まず、発話の内容を検討し、既に設定しているテーマに当てはまる場合にはそのテーマを適用した。一方で、既存のテーマでは十分に説明できない内容については、新たにテーマ名および定義を作成した。分析を進める中で、テーマの名称や定義は繰り返し見直し、必要に応じて修正した。また各テーマについて、その特徴を最もよく表している発話を典型例として示した。

分析結果については、キャリア支援またはキャリアコンサルティング分野の研究または実践に従事する専門家 3 名から意見を聴取し、指摘を踏まえて修正を行った。

3. 結果

本章では、インタビュー調査から得られた結果を、設定した 2 つの RQ に基づく分析の枠組みに沿って整理した。

まず、発達障害傾向の求職者支援におけるリファーの実践に焦点を当て、支援者が具体的にどのような実践を行っているのかを明らかにした (RQ1)。具体的には、リファーのプロセス全体に影響を与える (1) リファーの基盤である信頼関係の構築について示した後、リファーのプロセスを構成する (2) ニーズの特定、(3) リファーの必要性和タイミングの判断、(4) リファー先の特定、(5) リファー先の説明、(6) フォローアップ、の項目順で現場における実践内容を整理した。

次に、リファーを実施する過程で想定される、障害理解・障害受容の困難さ等の課題や、それに伴う支援の長期化に対して、支援者がどのように対応しているのかを示した (RQ2)。

結果の概要図は、付録 A の図表 S 1 に纏めた。

⁵ TA は「データ内のテーマを特定、分析、報告するための手法」(TA; Boyatzis, 1998) として定義される。TA は、質的研究の方法論というよりは、分析手法として位置づけられており、データの特性に応じた柔軟な分析が可能である。TA の分析方法には、既存の理論や先行研究の結果を基にデータ分析を進める方法である演繹的分析方法、生のデータからテーマを生成していく手法である帰納的分析方法、帰納的分析方法と演繹的分析方法を組み合わせたハイブリッドアプローチがある。

3-1. RQ1:リファーマの具体的な実践

(1) リファーマの基盤:信頼関係⁶の構築

分析の結果、関係性に基づく発話が最も多く得られ、相談者との信頼関係（ラポール）及びリファーマ先の担当者との信頼関係の重要性が示された（図表 2）。また、信頼関係は、リファーマの最初のプロセスであるニーズの特定から、リファーマ先の特定、同意取得、そして最後のプロセスであるフォローアップに至る全てのプロセスに影響を与えていた。

【①ニーズの特定】のプロセスにおいては、相談者が安心して話せる関係性を構築することで、深い自己開示が促され、通常の就職相談では表出しにくい潜在的な困りごとや背景情報が引き出されていた。例えば、支援者 E は「よく来てくれましたね。ありがとうございます、必ず言うようにして」と述べ、初期段階から相談者を受容する姿勢が、相談者の安心感を高めていることが示唆された。

さらに、支援者 H は『何か聞いてくれそうだ』と思うと、『実は』って言って本音の部分をおっしゃったりする」と語っており、支援者の関わり方次第で、相談者の語りの深さが変化することが示唆された。一方で、支援者 F は「コミュニケーションの課題を抱えている方は、安心できる場になるまでが難しい」と述べており、特に発達障害傾向を有する相談者においては、ラポール形成そのものに時間を要する場合がある語りが得られた。これらの語りは、ニーズの特定が、関係性を構築する中で進むことを示している。

【②リファーマ先の特定】のプロセスでは、リファーマ先の支援者と相互に協力し合える関係性を構築することが、リファーマの実施およびその後の継続支援につながることを示唆された。支援者 B は、「信頼してもらえるか、本当にその方のことを思って対応してもらえるか」と述べ、リファーマ先との関係性や支援姿勢を考慮していた。また、支援者 A は、「担当の方と何度かやりとりをして、どこまでやってくれるのかを確認しながら関係が築けていった」と語り、対話や機関間の役割確認を通じて、リファーマ先との関係性を事前に形成していた。

【③リファーマの説明・同意取得】のプロセスにおいては、相談者にとってリファーマが「押し付け」「見捨てられた」と解釈されることを避け、自分のための提案として理解される関係性の構築が重要であることが示された。支援者 I は、「納得してもらおうとところにすごく壁がある。その壁を丁寧に取り払うためのものが関係性構築」と述べており、関係性が同意形成の前提であること語った。また、支援者 K は「自分のために行った方がいいよと（こちら側が言っていることが）信じれもらえる関係性の時に言わない」と述べ、リファーマの提案のタイミングと信頼関係の深さとの関連を示唆していた。さらに、支援者 J は「耳に痛いことを言われても受け入れてもらえるのは、信頼感ができているから」と語っており、困難な内容を伝える場面においてこそ、信頼関係が重要となることを示唆された。

⁶ 支援者と相談者との間に形成される関係性（ラポール）、および支援者とリファーマ先の担当者との間に形成される関係性は、その対象や性質は異なるものの、支援を円滑に進める上でいずれも重要な基盤として機能する点に着目し、本稿では両者を包括して「信頼関係」と呼ぶ。

【④フォローアップ】のプロセスにおいても、信頼関係は重要な役割を果たしていた。支援者Iは、わかものハローワークに戻ってきてくれなくなってしまう状況を避ける必要性について言及しており、リファー後も相談者が戻れる場所であると感じられる関係性を維持することが、相談者の孤立防止や支援の連続性に寄与していること示唆される。

図表 2 リファーのプロセスを支える信頼関係の構築

テーマ	定義	代表的な発話例
①ニーズの特定を支える信頼関係	相談者が安心して話せる関係性を構築すること	「高校時代に引きこもってたとか、あるいは病院に行ったらこう言われたとか、そういった事実がラポールが形成されることによって、明らかになってくると思います」(D)
		「よく来てくれましたね。ありがとうって、必ず言うようにして」(E)
		「今日は何したいと思いましたが？ってお尋ねして、『〇〇したいです』っておっしゃるけど、人によっては、『あ、何か聞いてくれそうだ』と思うと、『実は』って言って、本音の部分をおっしゃったりする」(H)
		「コミュニケーションの課題を抱えている方は、安心できる場になるまでが難しいかなと思う」(F)
		「本人に伝える時に、基本的には苦手だねって言うのではなくて、こっちが得意だねっていうような言い方をして。これすごく得意だねって。あれ？でもこちよと低いねーみたいな感じで、得意から入って話をしていくことは心がけている」(A)
②リファー先の特定・コンタクトを支える信頼関係	リファー先の支援者と相互に協力し合える関係性を構築すること	「(リファー先に自分が)信頼してもらえかっていうことや、本当にその方(相談者)のことを思って対応してもらえるかとか…そこ(連携支援を行った機関)は、親身になってくださる方がいたので、よかった」(B)
		「担当の方とお話を何度かして、どこまでやってくれるんですか？とか、どんなことやってらっしゃるんですか？っていうので、やりとりをして、じゃあこちらからお送りしてもいいですか？みたいになった時に関係が築けていった感じです」(A)
③リファーの説明・同意取得を支える信頼関係	相談者にリファーが、押し付け・見捨てられたと解釈されず、自分のための提案として理解される関係性を構築すること	「求職者さんにそこ(リファー先)をまず知ってもらって、納得をしてもらって、というところに、すごく壁があるんです。その壁をきちんと丁寧に取り払うためのものが関係性構築」(I)
		「自分のために行った方がいいよと(こちら側が言っていることが)信じてもらえる関係性の時に言わないと」(K)
		「耳に痛いこと言われたって言いながら、それでも受け入れてくださるっていうのは、やっぱりお互いの信頼感ができるから」(J)

④フォローアップを支える信頼関係	リファア後も相談者が支援者に対して継続的な相談が可能であると感じられる関係性を構築すること	「わかものハローワークに戻ってきてくれなくなってしまう(状況を選ける)」(I)
------------------	---	---

(2) ニーズの特定: 自発的な開示・観察・職業適性検査

支援者は、相談者の就労上の困難の可能性について、【①相談者の自発的な開示】【②支援者による観察】【③職業適性検査の結果】といった複数の情報源から総合的に判断し、相談者のニーズを特定していた（図表3）。

支援者と相談者のラポールが形成されることで、通常の就職相談では開示されにくい情報について【① 相談者の自発的な開示】が行われるようになることが示された。具体的には、発達特性（例：光過敏、二桁の足し算が苦手、本人の「発達障害かもしれない」といった語り）、対人関係の課題（例：対人恐怖、長期引きこもり、不登校経験等）、経済状況（例：生活困窮、借金等）、家庭状況（例：家族関係、親の支援の有無）、健康・病歴（例：通院歴・頻度・診断名）などの内容があった。また、本テーマには、相談者のリファア先への興味、期待、または拒否に関する発話も含めた。

具体的な発話として、支援者Dは、「高校時代に引きこもっていたとか、あるいは病院に行ったらこう言われたとか、そういった事実がラポールが形成されることによって、積み重なってくると思います」と述べており、ラポールが形成されることにより、当初は語られなかったリファアの判断に影響を与える情報が蓄積されていく過程が示された。

また支援者Gは、前職での離職理由をきっかけとして、その背景にある心理的な困難を掘り下げていた。例えば、退職理由を確認する中で、「医者には相談しましたか」「診断されましたか」といった問いを重ね、離職理由の精神的な要因を把握していた。

これらの語りは、相談者の自発的な開示のみに依存するのではなく、支援者の問いかけを契機として言語化が促されていく過程が示された。

ニーズの特定は自己開示のみならず、【②支援者による観察】も情報源として活用された。具体的には、コミュニケーションの特性（例：目線が合わない／凝視する、一方的な語り）、認知特性（例：メモの取り方、文字の大きさや配置の特異性、文章作成力）、情緒・行動特性（例：動作のぎこちなさ、姿勢）、外見・服装（例：顔の大部分を覆い隠す）等に関する発話を含んでいる。例えば、支援者Kは、「ノートの枠にハマった字を書くことが難しい。大きく斜めに書くとか」と述べており、メモの取り方や文字配置から、作業上の困難さを推測していた。非言語的な行動や動作の様子は、相談者自身が言語化していない課題を補完的に把握する手がかりとなっていた。

さらに、【③職業適性検査の結果】は、リファアの判断材料として活用されていた。職業適性検査

は、キャリアコンサルタントが専門的スキルとして習得・活用している評価手法であり、自身の判断を補完する役割を果たしていた。支援者 G は客観的な能力評価として GATB を活用していると述べ、支援者 A は、キャリア・インサイトを通じて、興味等の偏りを把握していた。

図表 3 リファラーの判断に影響したニーズを特定する際の情報源

テーマ	定義(判断材料)	代表的な発話例
①相談者の自発的な開示	相談者が、初回面談から継続的な相談の過程において自発的に開示した、または支援者の問いかけや提案を契機として言語化された、リファラーの判断材料となった個人の語り。また、相談者のリファラー先への興味、期待、または拒否に関する発話を含む。	<p>「高校時代に引きこもってたとか、あるいは病院に行ったらこう言われたとか、そういった事実がラポールが形成されることによって、積み重なってくると思います」(D)</p> <p>「退職理由をお聞きしたときに、本人から、精神的にちょっと不安があつてとか、体調を崩して退職しましたといった話があったときに『医者には相談しましたか?』『診断されました』『どういう診断でしたか?』とかは聞けたら聞きます」(G)</p> <p>「(相談者が IT 事務を希望したため)『向こうの担当者の方、IT がすごく詳しい経験のある方だから、一回行って、そういうの(IT の訓練・セミナー)を受けてみたらどうですか?』っていうような話を持ちかけて、『わかりました』って言って、うれしそうな顔をして」(E)</p> <p>「うつ病って最初にご自分でおっしゃったので、『障害者手帳とかお持ちでいらっしゃるんですか?』ってお聞きしたら、持っていないということで。医者と相談して申請したほうがいい状況なのか、そうではないのかということ、まず確認していただく」(G)</p> <p>「(ネット上の動画を見て)自分は発達障害のいろいろな困難とびったり合うなと思って、自分はそうなんだなっていうふうに思ったらしくて」(A)</p> <p>「『ごめんなさい、何か疲れてます?』ってお聞きしたら、『え! わかるんですか?』って言われて、『すごく顔がいつもより引きつってるし、無理してるように見えたので』ってお話をしたら、『実は』って言って、ブワ〜って話し出して、『今まで黙ってたんですけど、電気の光が強いとこだと、目がチカチカしちゃって、机にしがみついてないと、体が揺れちゃって』って言って」(H)</p>

②支援者による観察	支援者が、面談中の相談者の非言語的行動、態度、および身体動作を観察し、リファーマの判断材料となった情報。	「私とも一切目が合わない。あと、話したいことだけをずつつと話すっていう状況が続いていました」(A)
		「顕著なのは文字書いてもらうとき。ノートの枠にハマった字を書くことが難しい。大きく斜めに書くとか、字をいろんなところに書きちゃうとか」(K)
		「手の動き方とか手先のところは見えています。例えばスマホを操作する時でもすごく不器用な方がいる」(A)
③職業適性検査の結果	リファーマの判断材料として活用された、職業適性検査(例:GATB、キャリア・インサイト)に関する発話。	「自己評価でない能力評価をするために GATB を使っています」(G)
		「キャリア・インサイトの結果のフィードバックをさせていただいて、興味・スキル共にモノに対する想いは強いんですけども、他がほぼゼロというような状況でした」(A)

(3) リファーマの必要性とタイミングの判断

分析の結果、リファーマ実施の必要性の判断は、主に【①適合性】【②環境要因】【③支援効果】という複数の観点から、総合的に行われていることが示された(図表4)。

【①適合性】の観点は、相談者と支援機関／雇用側との適合性の2つの要素を含んでいる。前者の支援機関の適合性においては、相談者からの自己開示・支援者の観察・職業適性検査等からのニーズの特定を通じて「相談者の課題のレベルが機関の支援範囲を超えている」と判断された場合、すなわち、わかものハローワークの場合は短期間での正社員就職が現実的でない状況や就職準備が初期段階であると判断された場合が該当する。具体的には、他者と話すことや就労そのものに強い不安を感じている場合(J)、希望職種(例:事務職)を共に調べてもイメージが殆ど沸かない場合(K)などの発話を得られた。一方で、「相談者の課題のレベルが機関の支援範囲内で対応可能」と判断された場合には、リファーマは不要と判断されていた。具体的には、医師からフルタイムでの就労に支障がないと判断されている場合(G)や、機関内のグループワークを通じて对人的な適応が確認された場合(A)などの発話が含まれた。

後者の相談者と雇用側との適合性においては、「相談者の特性を生かした仕事の提案が可能」な場合や、「雇用側に相談者の特性に対する理解がある」場合に、就職が上手く決定した事例が複数挙げられた。一方で、「相談者の特性や困難さが、就労する上で、大きなサポートや合理的配慮を要する」と認識された場合には、リファーマが必要であると判断されていた。また、「相談者が比較的早期に就職した」場合には、結果としてリファーマは必要とされなかった。

【②環境要因】の観点では、「複合・緊急的な課題(経済的困窮や家族関係)」が存在する場合に、リファーマの必要性が高いと判断されていた。これに対し、「親の援助が得られており」、経済

的な緊急性が低く、就業までに時間的・精神的な余裕がある場合には、リファーは必ずしも必要と判断されていなかった。

【③支援効果】の観点では、＜支援が効果的でない場合（介入が機能していない）＞にリファーが選択されていた。一方、相談者にとって大きな前進や成長が認められ、＜本人の中で大きな成長がある（介入が機能している）＞場合には、リファーは行われていなかった。

図表 4 支援者のリファーの必要／不必要の判断

支援者の判断の側面	リファーが必要な場合	リファーが不要な場合
①適合性	<p>＜相談者の課題のレベルが機関の支援範囲を超えている(支援機関の適合性)＞</p> <p>「明らかに3か月で正社員を目指すというのは無理があるという判断をせざるをえない状況の方がおられる」(D)</p> <p>「就職準備ができていないというのは、私どもとしては当たり前という認識です。申し上げる一歩手前というのは、仕事の想像がつかないにプラスして、お仕事につくのが怖い」(J)</p> <p>「例えば『事務仕事をやりたいです』って言って『事務って何やってると思う?』って言っても、ずっと出てこないとか。そしたら『じゃあ、スマホで調べない?』と言ったりするけど、見ても『電話』とか、言葉も出ないとか」(K)</p>	<p>＜相談者の課題のレベルが機関の支援範囲内で対応可能(支援機関の適合性)＞</p> <p>「フルタイムで正社員で働くことに支障がないと医者から言われている方であれば、リファーはしません」(G)</p> <p>「ジョブクラブ⁷でどういう立ち位置になるかなと思ったら、リーダー的な立ち位置を自分からやって、まとめて」(A)</p>

⁷ 求職活動や就労生活において重要なコミュニケーション力の向上と自己理解を深めることを目的としたグループワーク

	<p>＜相談者の特性や困難さが、就労する上で、大きなサポートや合理的配慮を要する（雇用側との適合性）＞</p> <p>「知的がかなり濃いグレーかなっていう時は、誰かの支援とか、あるいはその仕事に制限が出てきてしまうことが多いので、そうであればやっぱり手助けをしてもらいながらとか、っていうところでリファーマーは必要かなっていう風に思ってます」(A)</p>	<p>＜相談者の特性を生かした仕事の提案が可能（雇用側との適合性）＞</p> <p>「この仕事であなたの特性を生かせるんじゃないのっていう提案できる人」(J)</p> <p>＜相談者の特性に対する会社の理解がある（雇用側との適合性）＞</p> <p>「本人も会社も特性のひとつ位の認識でうまくやっっていけそうならば必要ないと思っていて。会社が理解していただければ」(A)</p> <p>＜相談者が早期に就職した（雇用側との適合性）＞</p> <p>「退職後、すぐ就職してますので、正直、働く場所を変える、環境を変えるということですね」(B)</p> <p>「その方はすぐ決まっていたので」(A)</p>
②環境要因	<p>＜複合・緊急的な課題（経済的困窮や家族関係）＞</p> <p>「働かないと経済的に難しい、家族から責められる、家族から過度に期待をかけられて精神的にまいっている、アルバイトをしても続かないけど、続かないとまずい（中略）経済的などところと、メンタルと両方に悩みがあると、やっぱり追い詰められる」(B)</p>	<p>＜親の援助がある（経済的な緊急性が低く、就業までに時間的・精神的な余裕がある）＞</p> <p>「若い方は親御さんがしっかりしていて、働かなくてもいいっていう方もたまにいらっしゃるんですけど、そういう方は、本人次第」(B)</p>
③支援効果	<p>＜支援が効果的でない場合（介入が機能していない）＞</p> <p>「そこまで手を尽くしてみたけれども、どうしてもご本人の気持ちっていうところが前に進まないとか。こちらが関わればかかわるほど、プレッシャーになる、というところでリファーマーになります」(J)</p>	<p>＜本人の中で大きな成長がある（介入が機能している）＞</p> <p>「こちらの関わりの中で、たった半歩だけど、すごい貴重な半歩だよな、っていうことが分ければ、それ（リファーマー）はないですね」(J)</p>

加えて、リファーマーのタイミングも、単一の基準によって行われるものではなく、複数の観点からの判断がなされていた。特に、以下の5つのテーマが、リファーマーのタイミングの判断に影響する要因として抽出された（図表5）。

まず、【①支援者の姿勢と関係性に基づく判断】が、リファーマー判断の前提として位置づけられていた。支援者は、初回面談の時点で直ちにリファーマーの要否を判断するのではなく、相談者との信頼関係の形成を重視し、複数回の面談を通じて、自身の役割として可能な支援を行っていた。例え

ば、支援者 J は、相談者の気持ちを整理しながら、さまざまな可能性を共に検討していた。また図表には示していないがインタビューでは、「ソーシャルスキルの不足に対して、分かったものは全て対応します」(J) といった発話も得られた。このように自己理解支援やソーシャルスキル支援等を行う中で、相談者との関係性を構築する様子も語られていた。また、相談者が納得して受け入れられるタイミングを判断する必要性も示された。支援者 A は、「(リファァの提案を) 受け入れてくれない時は多分早すぎたんだろうなって感じます」と述べ、相談者がリファァの提案を受け入れられない場合には、通常の支援を継続し、本人の状況や反応から、再提案するタイミングを検討していると語った。

次に、【②困りごとや発達上の課題に関するキーワードの出現】が、リファァ提案のトリガーとなることが示された。相談者の語りの中に、発達障害や精神的な不調を想起させる発言、就労上のつまずきに関する言及といったキーワードが現れた際、支援者はそれらを重要な手がかりとして捉えていた。また、支援者が慎重に質問を重ね、相談者の反応を踏まえながら、リファァの説明へとつなげていく様子も確認された。例えば、支援者 A は、「精神的な疾患で手遅れになってはいけなくなって思うこともあるので、いつもちょびっとキーワードを出して反応をみる。眠れてる？とか突っ込んで聞いてみて、困ったキーワードが出てきたらまた提案する」と述べ、相談者の体調を気遣う中で、体調不良に関する訴えが表出したタイミングでリファァを提案していた。

さらに、【③相談者の変化の意思】の有無も、リファァのタイミングを判断する上で重視されていた。支援者 C は、相談者が単に「困っている」という認識を持つ段階にとどまらず、「どうすればよいでしょうか」といった状況を変えようとする意思が確認できた場合に、リファァが可能になると語った。

また、【④生活困窮や健康に関する訴え】がある場合には、早期にリファァが行われる傾向が確認された。例えば、「生活の困窮とか、本当に切羽詰まったものだ」と、あちらも言葉にしやすいで、そこからつなげていく」(A) といった発話も得られており、生活基盤や安全性に関わる課題は、リファァ判断において優先的に考慮されていた。

リファァのタイミングの具体的な時期については、相談者や支援者によって個人差が大きいですが、【⑤支援範囲・期日との適合性】という観点から一定の目安が語られた。具体的には、短期の場合には初回面談から 1~3 か月程度 (わかものハローワークの通常の支援期間内)、長期の場合には 6 か月程度 (3 か月の支援期間を一度延長した期間) が判断時期として挙げられていた。

短期のケースとしては、「明らかに 3 か月で正社員を目指すというのは無理があるという判断をせざるをえない状況の方がおられる」(D) などの発話も得られており、ニーズの特定が比較的早期に行われた状況が該当した。長期のケースとして、支援者 J は「就職に 6 か月かかるかもしれない、ということがある。人によって、早い遅いがある」と述べ、わかものハローワークの支援期間を踏まえつつ、同時に「時間をかければ伸びる人」と「支援の枠組みを変えないと前進が難しい

人」を判断していた。

図表 5 支援者のリファ어의タイミングの判断

テーマ	定義	具体的発話
① 支援者の姿勢と関係性に基づく判断	リファ어의前提となる支援者の姿勢や、関係性を重視する発話	「その人のためになるのであれば、リファ어를します。直ぐにはし ないです」(E)
		「最初の相談から難しいよねっていうようなドライな判断をする ということではなく、不安やまとまらない気持ちや仕事の方向性が 揺らいだりっていう方は、普通にお見えになるので、そこは何回 かお会いして、いろんなお話をしたり、それから可能性を探って いったりする」(J)
		「(リファ어의提案を)受け入れてくれない時は多分早すぎたんだ らうなって感じます」(A)
		「どのタイミングというよりは、本人の納得感。それまではちょっ と時間がかかるなと思います」(K)
② 困りごとや発達上の課題に関するキーワードの出現	リファ어의判断材料となる、相談者が心理的・発 達的な課題に言及した時 をリファ어提案のトリガー とする発話	「『アルバイトもうまくいかなかった』とか。『それってなんでだと思 う?』とかって聞いて、『もしかしたら、自分が ADHD かもしれ ない』とか言って、初めて『そうなの』って。『いつからそれ気になっ ているの?』って言って、やっと(手帳の話が)口に出せるみたい な感じはありますよね」(K)
		「親に連れられて検査みたいなのをしたことがあるとか、そういう キーワードが出てきたりすることがあるので」(A)
		「精神的な疾患で手遅れになってはいけなくなって思うこともあ るので、いつもちょびっとキーワードを出して反応をみる。眠れて る?とか突っ込んで聞いてみて、困ったキーワードが出てきたら また提案する」(A)
		「ご本人のキーワードをどこでつかむかっていうのが最も重要か なというふうには思います」(C)
③ 相談者の変化の意思	相談者自身の変化の意 図を重視する発話	「例えば『こういう状態で困ってるんだけど、どうしたらいいでしょ う』っていうキーワードになってくれば、それは私たちに投げかけ ができる。ただ『困ってるんです』って言って、そこから先、本人 がそれをなんとかしようという気持ちがないと、私たちはそこに 踏み込めない」(C)

④生活困窮 や健康に関 する訴え	相談者の生活基盤や緊急に関わり、即座のリファアーの判断基準となる発話	「生活の困窮とか本当に切羽詰まったものだ、あちらも言葉にしやすいので、そこからつなげていく」(A)
⑤支援範囲 ・期日との 適合性	わかものハローワークの支援範囲・期日と、相談者の現在の課題の解決に必要な時間との適合性に関する発話	「就職に6か月かかるかもしれないな、ということがある。人によって、早い遅いがあるんですけど、時間をかければ、次のステージに進めるケースと、その一点を解消しないと、次に進めないんだろうな、っていうケースがあり、後者についてはリファアー」(J)
		「3か月までの支援期間なんで終わりですよ、ということではできないので。それでも、6か月经って希望の就職する方もいらっしゃるんですよ。企業さんにハマってということはあるので。1つの選択肢として、こういう道もあるとか、早くに選択肢を提示するのは当然のことですけども」(B)
		「明らかに3か月で正社員を目指すというのは無理があるという判断をせざるをえない状況の方がおられる」(D)

(4) リファアー先の特定: 配慮・既存ルート・生活基盤・探索

リファアー先を特定する基準として、【①相談者への配慮】【②既存ルート】【③生活基盤・経済状況】【④探索的・試行錯誤】の4つのテーマを抽出した(図表6)。支援者は、これら複数の基準を組み合わせながらリファアー先を特定していた。本調査で確認された主なリファアー先およびその特徴については図表7に示す。また【④探索的・試行錯誤】では、相談者に合う支援先を探索するケースも確認された。図表8には、こうした特徴を最も典型的に示す支援者Bの事例を示した。

まず、【①相談者への配慮】という基準においては、相談者本人から障害や精神的な不調に関する発話がない段階で、障害者支援窓口へのリファアーを行うことを避ける姿勢が一貫して確認された。例えば、支援者Dは「障害者センターを紹介すれば、『自分を障害者とみなしているのか』と受け止められる可能性がある」と述べた。同様に、支援者Iも「自己認識のところも、こちらで断定的にお伝えするとトラブルになる」と語っており、相談者の自己認識や受け止め方に配慮したリファアー先選定が行われていた。また、支援者Bは「自分でも障害が疑われるところがあるとか、精神科に通っているとか、そういった方で、希望があれば、専門援助の方にリファアーする」と述べており、本人の障害や不調に関する発話および希望が確認された場合に限り、専門援助部門が選択されていた。

次に、【②既存ルート】の基準では、障害に関わるリファアーや所内連携の多くが、専門援助部門、地域若者サポートステーション、あるいは内部の心理相談といった、わかものハローワークにおける既存の連携先を中心に行われていた。例えば、支援者Cは「(内部の)心理相談に一回つなげる」と述べ、まずは所内資源を活用する対応を語っている。また、支援者Dは「(発達障害傾向のある方のリファアー先は)サポステしかない」と述べており、既存ルートが明確である状況も語られた。

既存ルートのうち、地域若者サポートステーション（サポステ）は最も多く選択されていたリファーマー先であり、その理由として、地域活動や農作業を通じた対人経験の蓄積が可能である点に加え、PC講習やOB・OG座談会、障害特性に理解のある企業の求人開拓、企業説明会・見学など、多様な支援メニューを有している点が挙げられていた（図表7）。一方、専門援助部門は、本人から障害に関する発話や手帳取得への関心がある場合、あるいは働くこと自体は可能であるが前職でのつまづき（特性）があった相談者に対して選択されやすい傾向が示された（図表7）。

また、各わかものハローワークにおいてリファーマー先の特色が見られた。わかものハローワークAでは、所在区の福祉課（総合相談窓口）から、わかものハローワークへ連携依頼があり、数年前から、関係性が構築され、連携体制が整備されていた。わかものハローワークBでは、地域若者サポートステーションの出張相談が週2回実施されており、地域若者サポートステーションとわかものハローワークの担当者との間に日常的な連携関係が構築されていた。わかものハローワークCでは、障害分野を専門とするスタッフが1名配置されており、支援者が随時相談できる体制が整備されていた。わかものハローワークDでは、地域若者サポートステーションにおいてわかものハローワーク見学ツアーや地域若者サポートステーションによるわかものハローワークでの業務説明会（年1回）が実施されていた。わかものハローワークEでは、発達障害傾向が見られる場合は、専門援助部門へのリファーマーが比較的多く語られた。

さらに、【③生活基盤・経済状況】の基準では、障害に関する課題に加えて経済的困窮が認められる場合に、地域の福祉課や総合相談窓口へのリファーマーが行われていた。支援者Cは、「生活支援の意味では、市民や区民に対しての支援になってくるので、生活保護につなげる場合は、市から委託されている事業の方が、そこから先につながりやすい」と語っており、相談者の居住地域を踏まえたリファーマー先選定が行われていた。また図表内には示していないがインタビューでは、リファーマーとは異なる対応として、住居危機において、寮付きの会社を紹介するといった支援も見受けられた（J）。

多くのケースでは、地域若者サポートステーションへのリファーマーまたは専門援助部門との所内連携が中心であったが、一つの機関では支援が完結せず、【④探索的・試行錯誤】によって、相談者に合う支援先にたどり着くケースも語られた。支援者Bは「いろんな支援機関の力を借りながら、ニーズと必要性に合うところになる。全部引き取ってくれるようなリファーマー先があればいいけれど、なかなかそうはいかない」と述べており、リファーマー先選定を試行錯誤的に行った経験を語った。

図表8には、こうした【④探索的・試行錯誤】に基づくリファーマー先選定の特徴が最も典型的に示された支援者Bの事例を代表事例として提示した。

Yさんは新卒で企業に就職し、約3年間正社員として勤務していたが、業務上のミスが多く、真面目に取り組んでいるものの成果が伴わない状況が続いていた。企業側から一定の支援も行われていたが、最終的には自主退職に至った。

その後、ハローワークに登録したが、自己肯定感が低く、自分には何が出来るのか分からない状態であった。また、家族との繋がりがなく、若年層でありながら頼る先がない状況にあった。複数の職

種に従事したものの、「ミスの頻発」や「人間関係の困難」などを背景に離職を繰り返しており、経済的・心理的に困難な状況が継続していた。

こうした状況を踏まえ、支援者は障害者手帳のメリットについて情報提供を行った。精神科通院に伴う費用や時間的負担などの障壁もあり、取得には一定の時間を要したが、最終的には相談者本人の意思により精神障害者保健福祉手帳を取得するに至った。その間、相談者は「半年通院してもとれるかどうか分からない」といった不安に駆られることがあり、支援者は、相談・傾聴を継続した。

結果として、相談者は一般求人での就労に至るとともに、手帳取得によりグループホームやカウンセリングサービスの利用が可能になり、相談者も「手帳取得をしておいて本当に良かった」と述べている。

また、本事例では、当初は一般就労支援の枠内で求人紹介や定着支援が行われていたが、相談者の経済的困窮や住居喪失の危機、社会的孤立といった課題が顕在化する中で、その都度、相談者の状況や希望を踏まえ、地域の生活支援窓口・センターなど異なる役割をもつ支援機関が検討・選定されていた。このように、本事例は、リファーマの選定が一度で完結するものではなく、相談者の状況変化や支援の進行に応じて調整されるものであることを示している。

図表 6 リファーマの特定

テーマ	定義	具体的な発話例
①相談者への配慮	本人から障害に関する発話がない状況での障害窓口へのリファーマを回避する発話、および本人から障害に関する発話があつて初めて障害窓口へのリファーマを提案する発話を含む	「障害者センターを紹介すれば、『自分を障害者とみなしているのか』と受け止められる可能性がある」(D)
		「自己認識のところも、そこはなかなかこちらで断定的にお伝えすると、トラブルにもなるので」(I)
		「自分でも障害が疑われるところがあるとか、精神科に通っているとか、そういった方で、希望があれば、専門援助の方にリファーマする」(B)
②既存ルート	既存ルート(専門援助窓口/地域若者サポートステーション/内部の心理相談)に基づいてリファーマした発話を含む	「(内部の)心理相談に一回つなげる」(C)
		「(発達障害傾向のある方のリファーマ先は)サポステしかない」(D)
③生活基盤・経済状況	相談者の経済的困窮によりリファーマした発話を含む	「生活支援の意味では、市民や区民に対しての支援になってくるので(中略)生活保護に繋げるとか、そういったところになると、市から委託されている事業の方が、そこから先に繋がりがやすい」(C)

④探索的・試行錯誤	複数機関を巡り相談者に最適な場所を探した発話を含む	「いろんな支援機関の力を借りながら、ニーズと必要性に合うところになる。全部引き取ってくれるようなリファア先があれば、それはそれでいいんですけども、なかなかそうはいかないかなというのが実感としてあるので、ここにも相談しながら、こっちにも相談する」(B) 詳細は支援者Bの事例参照(図表8)
-----------	---------------------------	---

図表7 主なリファア先と特徴

リファア先(連携)先	主な公的機能・役割	現場の視点からの特徴 (支援者ゲーターの発話に基づく)
①地域若者サポートステーション	就労へ向けた基礎的な準備プロセスの支援、対人関係スキルの習得など。	1. 地域活動、農作業などを通じて、人になれるところから始めるプロセスの支援が可能(J, K)。2. PC講習やOB/OG座談会、障害特性に理解のある企業の求人開拓や企業説明会等、多様なサービスがある(D, E, G, I)。3. 就職の基盤(働く意欲や仕事理解・働く意味の理解含む)ができていない相談者に適している(K)。4. わかものハローワークと併用している利用者が多く、制度上、連携体制ができており、比較的リファアの提案が行いやすい(A)。
②専門援助部門 (ハローワーク)	障害者に対する専門的かつ継続的な職業相談・紹介、障害者雇用に関する情報提供。	障害者雇用や手帳取得への興味や希望を持つ相談者、働けるが前職でのつまずき(特性による)がある相談者が対象となりやすい(K)。
③障害者職業センター	障害特性に応じた職業評価(アセスメント)、職業準備支援、職場適応の援助。	専門的な職業評価を希望する相談者が対象となりやすい(C, H)
④精神科の病院 / 医療機関	精神疾患の診断確定、治療・服薬、WAISなどの心理検査の実施。	体調不良や精神疾患を抱えている相談者が対象となりやすい(A, H)。本人の困り感により、自己理解を深めるための心理検査の提案が有効であると判断し、提案されることもある(H)

⑤地域の福祉課	生活保護、住居確保など、生活基盤に関する支援、福祉サービスの相談や支援。	経済的困窮や家族関係の深刻な問題など、就労支援サービスを超える福祉的な支援サービスを要する相談者にリファーされる(A, B)
---------	--------------------------------------	--

図表 8 探索的・試行錯誤に基づいたリファー先の選定(支援者Bの事例)

<p>相談者：Yさん（若年層・女性）</p> <p>主な課題：社会的孤立、経済的困窮、対人関係の困難、自己肯定感の低さ、緊張による業務ミス</p> <p>特性：遠慮がち、自ら計画的に行動することが難しい</p> <p>最終結果：リファー先との連携を経て、一般企業に正社員就職。現在も継続就労中。</p>

時期	リファー先・連携先	判断の背景・目的	結果
X10年～12年	—	手帳取得を提案。本人が取得に悩み、同意までに数年の時間を要した	最終的に手帳取得。後の住居支援につながる
X10年	専門援助部門	手帳取得支援、障害者求人紹介	初回相談に同行したが、継続利用には至らず。
X10年～14年	わかものハローワーク	有期雇用での就労を通じたステップアップを模索	それぞれ、1年未満で離職。その後、住居喪失の危機が発覚。
X14年3月	就労支援事業所	職場定着を高めるための就労トレーニング等を検討し、支援内容、初回面談のフローを支援者が担当者に電話で確認。Yさんに情報提供	見学後、本人が希望せず
X14年	ワンストップ窓口	経済的困窮・住居危機への緊急対応。役所内で複数の窓口を回るハードルを避けるため、ワンストップ窓口を選択	生活保護はすぐには受給できず、次の連携へ
X14年	地域生活支援拠点	社会的孤立の解消、住居確保。支援者が同行・本人の前で連携の同意の署名を行う	グループホーム入居。定期的な訪問診療が行われ、Yさんの心理的な安心に繋がっている。

X14年 9月	わかものハローワーク	Yさんの特性を考慮した仕事で、一般求人に応募	正社員採用。1年以上継続就労。 現在は後輩の指導も行っている。支援者は定着支援として、電話での相談対応を続けながら、リファー先との連携も継続
------------	------------	------------------------	---

注1) このほか、所内の心理相談の利用、医療機関、障害者支援機関が実施する説明会への参加、および地元のネットワークを活かした個別求人の開拓等が行われた。

注2) 個人情報の保護および特定回避のため、属性や時系列、一部の支援機関名等に変更を加えている。

(5) リファー先の説明:4つの説明要素

リファー先を説明する際の支援者の発話を分析した結果、説明内容は4つのテーマに分類された(図表9)。支援者がリファーを説明する場面では、相談者が状況を理解し、安心感と納得感をもって次の行動を選択できるよう、これら4つの要素を組み合わせる実践が多く確認された。

1つ目の要素は、【①基本情報の伝達】である。ここでは、支援者がリファー先の役割や機能、制度上の位置づけについて、客観的に説明する発話が含まれていた。例えば、支援者Iは「ハローワークは、サポステで行っている合宿やインターンシップの開拓はやっていない」と述べ、機関ごとの役割分担を明確に説明していた。また支援者Cは、「個人的な意見にならない」よう、各機関や事業所の機能の違いを整理して説明しており、説明の中立性を意識している様子が確認された。さらに支援者Gは、「厚生労働省から委託を受けていて、一緒に皆さんを支援している事業」と述べ、制度的な裏付けを示すことで、リファー先に対する信頼性を担保していた。

2つ目の要素は、【②理由と有用性の提示】である。支援者は、相談者の困りごとやニーズとリファー先の支援内容とを結びつけながら、なぜ当該リファーが提案されるのかを説明していた。支援者Cは、「そういうお困り感があるんだとすれば、こういう情報がありますよ」という形で、相談者の困り感を起点にリファー先の情報を提示していた。また支援者Gは、「職場体験やパソコン講座は、残念ながら、わかものハローワークでは教えられない」と述べ、わかものハローワークでは提供できない支援を補完する場として、リファー先の有用性を具体的に示していた。

3つ目の要素は、【③不安の軽減】である。リファーは相談者にとって心理的負担を伴う可能性があるため、支援者は不安や行動のハードルを下げるための工夫を行っていた。例えば、支援者GおよびFは、地域若者サポートステーションとわかものハローワークを並行して利用できることを説明していた。また支援者Iは「準備が進めば、わかものハローワークに戻ってきて、そこから就職まで頑張ろうね」、支援者Kは「嫌だったら戻ってくればいいじゃん」と述べ、わかものハローワークに再び戻ることが可能であることを伝える言葉かけを行っていた。

4つ目の要素は、【④自己決定の促進】である。支援者は、リファアーを指示的に進めるのではなく、相談者自身が最終的な意思決定を行えるよう配慮していた。支援者 D は「向こうからの話をちょっと聞いてみましようか？」と述べ、支援者 K は「いろいろあるから、専門の人に一回聞いてみたら？」と述べるなど、まずは情報収集としての行動を提案していた。さらに支援者 J は「どうしてみる？」と問いかけることで、相談者の主体的な判断を促していた。加えて支援者 C は「一個は出さないです。複数選択肢を出します」と語っており、選択肢を限定しない説明を意識していた。

図表 9 リファアー先の説明

テーマ	定義	サブカテゴリ	具体的な発話例
①基本情報の伝達	リファアー先の役割・機能、制度的位置づけなどの情報を客観的に伝える発話。	役割・機能の説明	「ハローワークは(サポステで行っている)合宿やインターンシップの開拓であったりということをやっていない」(I)
		客観的な説明	「個人的な意見にならないようにということ。(中略)例えば、職業センターは職業評価をしてくれる専任のカウンセラーがつくから、準備支援はありますけど、毎日通って何かをするような場所ではないと。就労支援事業所は…」(C)
		信頼性の担保	「厚生労働省から委託を受けていて、一緒に皆さんを支援している事業で、こういうところがあります」(G)
②理由と有用性の提示	相談者の困りごとやニーズと、リファアー先の支援内容がどのように適合するかを説明する発話。また、相談者にとっての有用性を伝える発話を含む。	ニーズとの適合性の提示	「そういうお困り感があるんだとすれば、こういう情報がありますよっていう形で、リファアー先の情報を出す」(C) 「『働き続けたいよね』ってなって。『それには準備や練習をした方が良くない？』とか」(K)
		有用性の認識を促す説明	「職場体験であったりとか、パソコンの講座もありますし、そういうことは、残念ながら、わかものハローワークでは教えられないので、もしご興味があったら、サポステさんで一回相談に行ってみませんか？」(G) 「こういうアクションプランもあるけれども、この中で社会経験を積んでいくことが、結果的に、あなたにとってのプラスになるのではないか」(D)

③不安の軽減	支援の併用や再び支援関係に戻ることが可能であることを示すことで、リファーマーに対する不安や抵抗を軽減する発話を含む	併用の提案	「併用も可能ですのでと。サポステさん独自の求人もあれば、ハローワークの求人は、サポステさんはご紹介できないので、その場合はわかものハローワークの方で紹介しますということもお伝えして、一緒に連携して支援するんですよ、ということもお伝えして」(G) 「企業ツアーとかそういうイベントも定期的に行っているから、そういうのも並行してみない？」(F)
		戻れる場所の保証	「(サポステでの)準備が進めば、わかものハローワークに戻ってきて、そこから就職まで頑張ろうねっていうことを合意形成する」(I) 「嫌だったら戻ってくればいいじゃんって」(K)
④自己決定の促進	選択肢の提示や情報収集の提案などを通じて、相談者自身が意思決定を行えるように支援する発話。相談者の主体性・自律性を尊重する説明に関する発話を含む。	情報収集の提案	「向こうからの話あるいは提案をちょっと聞いてみましょうか？って」(D) 「いろいろあるから、専門の人に一回聞いてみたら？って言って、選択できるよ、みたいな感じ言うことが多い」(K)
		疑問形での提案	「『行ってね』じゃなくて、『どうしてみる？』」(J) 「『ずっと原因不明な頭痛があったり、朝起きれないっていったら、病院で何でもないってなったら、安心して就職活動もできるし、このまま就職活動をして不安じゃないですか？』て言ったら『不安です』って。『自分に合う病院探して行ってみたら、どうですか』って」(H)
		選択肢の提示	「あなたはここですよっていう1個は出さないです。複数選択肢を出します」(C)

(6) フォローアップ: 孤立防止と支援の連続性の確保

フォローアップは、【①リファーマー先との情報共有】および【②相談者への進捗確認】の2つのテーマに整理された(図表10)。支援者は、リファーマーを行った相談者の支援状況を把握し、支援の連続性を確保するため、リファーマー先の機関または相談者本人に連絡を取る実践が確認された。

【①リファーマー先との情報共有】においては、支援者がリファーマー先と双方向的に連絡を取り合い、

相談者の支援状況を把握する実践が確認された。支援者 B は、「(リファー先の) 担当の方とは、書面で情報を共有していいですよということを Y さんにサインしていただいて、お互いに気になることがあったら共有するようにして継続しております」と述べており、同意書に基づいて情報共有を行っている様子が語られた。

また、電話によりフォローアップを実施したところ、支援が必ずしも進展していない実態が明らかになる場合もあった。支援者 C は、「しばらくしてどうなったか後追いすると、『進んでいます。彼自身が一人で行きます』ということで、結局進んでいない」といった経験を語り、リファー後に支援が停滞している可能性を把握する上で、フォローアップが重要な役割を果たしていることが示された。

地域若者サポートステーションの出張相談が行われているわかものハローワークでは、対面による組織的な情報共有が比較的多く実施されていた。支援者 D は、「週に 2 回いらっしゃるから、『あの方どうされていますか』と情報共有をする。『〇〇さん、やっとアルバイト決まったわよ』って向こうから言ってくれる場合もある」と述べ、日常的な対面連携の中で情報共有が行われている状況が語られた。

【②相談者への進捗確認】においては、支援者が相談者本人に直接連絡を取り、支援の進行状況や困りごとの有無を確認する実践が確認された。支援者 C は、「私から電話することもありますし、悩み事があったら、主に電話でお話を聞いたり、何回か来所もされました」と述べ、電話や再来所を通じた継続的な関与を語っている。

また、心理相談を併用しているケースでは、支援者 J が「終わったあとに、よかったら振り返りの時間を取りましょうね」と述べており、リファー先での支援内容を振り返る機会を設けることで、相談者の理解や納得を深める実践が行われていた。

ただし、フォローアップの実施の頻度や方法は、個々の支援者や相談者によって差異が見られた。「社会的なフォローがない方については、リファーしっぱなしだと孤立してしまうので、継続的にいろんな方のお力を借りながら」(B) という発言に示されるように、特に社会的孤立の可能性が高い相談者に対しては、リファー後の継続的なフォローアップが重要になることが示唆された。

図表 10 フォローアップの方法

テーマ	定義	サブ カテゴリー	代表的な発話例
①リファ ー先との 情報共有	支援者が リファー 先に確認	同意書に 基づく情報 共有	「(リファー先の) 担当の方とは、書面で情報を共有していいですよって いうことを Y さんにサインしていただいて、お互いに気になることがあつ たら、共有するようにして継続しております(B)

	の連絡を いれる、 または、 リファ ー先から支 援者に連 絡をする 発話	他機関か らの働き かけを受 けた再フォ ロー	リファ―先の方から『(支援者)さんにも状況をお話しされてください ね』って言われたので、また電話しました、ということで…彼から電話 があったところです(B)
		電話での 確認	「しばらくして、どうなったか、後追いますと「進んでいます。彼自身が 1人でいきます」っていうことで、結局、進んでない」(C)
		組織的な 連携	リファ―後は一人一人を追いかけてはいませんが、送り出して支援し ている人数を月一ぐらいでサポステからもらっている(I)
		(地域若者 サポートス テーショ ン)	「今こんな感じですよっていうことをお話を伺うこともあれば、就職が決 まればどちらにしても、わかものハローワークでもサポステでも事務 処理があるので、それを共有するようにしていますけど、ここは出張 窓口があるので、割と話しやすいかなと思います」(G)
			「今、どういうプログラムを今やっていますかとか、伝えてくださるんで すよ。家庭状況は私の方から少しお伝えしたり」(E)
		「週に2回(出張窓口で)いらっしゃるから、『あの方どうされています か?』『今こんな状況ですよ』という形で情報共有をする。『〇〇さんや っとアルバイト決まったわよ』って向こうから言ってくれる場合もありま すし」(D)	
②相談者 への進捗 確認	支援者が 相談者自 身に確認 をする場 合の発 話。	電話での 確認/ 来所によ る再相談	「私から電話することもありますし、悩み事があったら、主に電話でお 話聞いたり、何回か来所もされました」(B)
			「(心理相談が)一回一回終わったあとに、よかったら、振り返りの時 間を取りましようねと」(J)

3-2. RQ2: 支援の長期化の要因と対応

(1) 長期化の要因

リファ―プロセスにおいて支援が長期化する要因として、先行研究で指摘されてきた【①自己理解の不足(障害理解・障害受容を含む)】を含めた以下5つのテーマが抽出された(図表11)。

1つ目は、【①自己理解の不足(障害理解・障害受容を含む)】は、相談者が自身の困り感を自覚していない、あるいは診断結果や特性の受け入れが難しい状況が、リファ―や就職活動の進行を妨げる要因となっていた。支援者Cは、「リファ―してもう一度見直した方がいいんじゃないかなという方でも、ご本人から困り感が一切出てこないと難しい」と述べており、支援者側が課題を認識していても、本人の自覚が伴わない場合には、次の支援段階へ進みにくい実態が語られている。

2つ目に、【②支援者側の説明責任と支援の限界】が、支援の長期化をもたらす要因として挙げられた。支援者は診断名や障害の有無について断定的に説明する立場にないため、自己認識や障害理解に関する働きかけは慎重にならざるを得ず、結果として支援に時間を要する状況が生じていた。

支援者 G は、「私どもは医療従事者じゃないので、仮に何かちょっとある方かなと思っても、こちらからは一切聞きません」と述べており、支援者が意図的に踏み込まない姿勢を取っていることが分かる。また支援者 I は、「断定的にお伝えするとトラブルにもなるので、やはり少し曖昧な状態のままですべて実際に支援をしていくことになり、結構時間がかかる」と語っていた。

さらに支援者 H は、「手帳もあって、障害受容ができていない人は正直一番スムーズに進むが、そこに行くまでの過程が一番難しい」と述べ、自己理解や障害受容に至るまでの過程が、就職支援における最も困難な局面であることを述べている。

3つ目に、【③支援者と会うことの目的化】が挙げられた。長期化する支援の中で、就職に向けた変化が殆ど見られないまま、関係性が維持される状態が生じる可能性が語られていた。

支援者 I は、「1年以上長期化していると、通うことが目的化してしまっていて、逆にそれ自体は依存しているだけになってしまい、あまり前に進んでいないということにもなり得る」と述べており、関係性の維持が必ずしも前進につながらないリスクを示唆している。

4つ目に、【④リファーマンでの不適応による支援者への戻り】が確認された。リファーマン先との意思疎通がうまくいかない場合や、支援内容が相談者に合わなかった場合に、相談者が再び元の支援者のもとへ戻ってくるケースが語られている。

支援者 B は、「一度 Y さんが一人で行かれたが、なかなか話が通じず、『一緒に来てください』と言われて再度同行したが、継続支援につながらなかった」と述べており、リファーマン先での不適応が生じた場合に、次の支援先を再検討する必要がある実態が示されている。このようなケースでは、リファーマンが一度成立しても、支援が一方向的に進むわけではないことが示された。

5つ目に、【⑤相談者の一時的な中断】も、支援の長期化に影響する要因として確認された。体調不良や心理的負担などにより就職活動を一時的に中断し、その後、再び支援者のもとへ戻ってくる事例が語られている。

支援者 G は、「追い詰めてしまうかなと思って間を置いたら、1か月近く空いてしまったが、ある日突然『もう一度相談したい』と電話がかかってきた」と述べており、一時的な中断を経ても関係性が維持されていたことで、支援が再開され得たことを示している。

以上のように、支援の長期化は、【①自己理解の不足（障害理解・障害受容を含む）】【②支援者側の説明権限の制約と支援の限界】【③支援者と会うことの目的化】【④リファーマンでの不適応による支援者への戻り】【⑤相談者の一時的な中断】といった複数の要因が重なり合って生じていた。

一方で、【④リファーマンでの不適応による支援者への戻り】【⑤相談者の一時的な中断】の要因に

よる長期化は、必ずしも支援の失敗として捉えられておらず、リファー先での不適応や一時的な中断を経た後であっても、関係性が維持されていたことにより、支援が再開・継続された事例が確認された。

図表 11 支援の長期化の要因

テーマ	定義	代表的な発話例
①自己理解の不足 (障害理解・障害受容含む)	相談者が自身の困り感を感じていない、診断の結果の受け入れが難しい発話	「リファーしてもう一度見直した方がいいんじゃないかなという方でも、ご本人から困り感が一切出てこない」と難しい」(C)
		「(障害の診断結果について)納得されない、ショックだったという方は、なかなか自認がないので、手帳を持っていても就職活動が長期化したり離転職が多い印象はありますね」(C)
②支援者側の説明責任と支援の限界	支援者が非医療従事者であるため、診断名や断定的な説明が許されないという発話および、専門的な判断の難しさに関する発話	「私どもは医療従事者じゃないので、仮に何かちょっとある方かなと思っても、こちらからは一切聞きません」(G)
		「ご自身が気付いているかどうかも含めて、自己認識のところも、そこはなかなかこちらで断定的にお伝えすると、トラブルにもなるので、やはりそこは少し曖昧な状態のまま、実際に支援をして、そうすると、結構時間がかかる」(I)
		「どこからが障害者か、ってあるじゃないですか？そもそも、分けるっていうこと自体が(難しさを伴う)。手帳もあって、障害受容が出来ている人は正直なところ最もスムーズに進みます。そこに行くまでの過程で、どれだけ本人に寄り添って、どんなことに困っていて、それは診断を得ないといけないレベルなのか、手帳をとらないといけないレベルなのか、それをつなぐ、その過程が一番難しい。他の方もみんなそう思っていると思うんです」(H)
③支援者と会うことの目的化	担当者と会うことが目的になっている可能性に言及する発話	「1年以上長期化していると、通うことが目的化してしまって、逆にそれ自体は依存しているだけになってしまって、あまり前に進んでいないということにもなり得る」(I)
④リファー先での不適応による支援者への戻り	リファー先との意思疎通に問題が生じ、支援者の元に戻ってくる発話	「一度 Y さん 1 人で行かれたんですけども、なかなか話が通じない、一緒に来てくださってと言われて、2 回目は一緒に行ったことがあったんですが、継続支援につながらなかったの、じゃあどうしようってということで(次の連携場所を探す)」(B)

⑤相談者の一時的な中断	体調不良等で就職活動を一時中断し、再度支援者のもとに戻ってくる発話	「真面目な方だったので、私がこれ以上電話するのは、逆に追い詰めてしまふかなと思って、間を置きました。そうしたら、1か月近く間が空いてしまって、ちょっと追っかけ過ぎちゃったかもしれません、みたいな話をしていたら、ある日突然電話がかかってきて、もう一度相談したいといらっしゃったので（中略）連絡がきたら、こちらにとっても喜びですし」(G)
-------------	-----------------------------------	---

(2) 長期化の対応

上記の長期化に関する課題に対し、主に以下の4つの対応が行われていた（図表12）。支援者は、支援の停滞や長期化が生じやすい局面において、支援の進め方（本人の納得感を支える・支援者一人で抱え込まない）及び支援の設計（関わり方・ペースの調整、支援の土台を整える）の工夫を行っていた。

1つ目は、【①本人の理解・納得を支える】対応である。これは、相談者が自覚していない課題や困難について、評価や批判を避けながら、事実や状況を言語化し、振り返りを促すことで、本人の気づきや納得を支える実践である。

支援者Fは、面接で十分に話すことができない相談者に対し、「言葉がしゃべれないことがどうしてもネックになると思ったので、個室に呼んで、少し積極的に質問をした」と述べた上で、不採用理由が接遇面にあったという事実を慎重に共有し、「ここは対策を立てて就職しないといけなんじゃないかな」と伝えたと言っている。この発話は、事実に基づいて課題を可視化し、次の行動につなげようとする働きかけであった。

同様に、支援者Cは、「面接でしゃべれないとなると、そこを困り感のきっかけにするしかない」と述べ、相談者に就職活動をする上での課題に気づかせる支援を行うと語った。また支援者Kは、「困ったねって言うだけでは、単に時間を奪ってしまう」と述べ、「うまくいかないのはなぜだろうね」と問いかけることで、状況を共に考える必要性を述べた。支援者は、相談者に対して関係性を構築し、ネガティブな話題を出さない配慮を行う一方で、それだけではなく、長期化する場合には、就職活動における課題に向き合わせ、対策の必要性を述べる働きかけを行っていた。

このテーマの中には、制度に対する肯定的な意味づけを通じて、本人の納得感を支える対応も含まれる。例えば支援者Cは、精神疾患があり手帳取得を迷っている相談者に対し、手帳を「パスポート」にたとえ、「使いたいときに、必要に応じて出せばいいもの」と説明し、手帳取得に至った事例を語った。この語りは、相談者の手帳に対するネガティブなイメージを「選択肢を広げる道具」としてポジティブなイメージに転換し、相談者の抵抗感を和らげ、理解と受容を支えた工夫として位置づけられる。

2つ目は、【②支援者が一人で抱え込まない】対応である。長期化するケースでは、チーム支援や他の支援者・専門家を活用することで、支援の停滞を防いでいた。

支援者Aは「心理の先生の方から発達障害をキーワードとして示してもらったことで、本人が

YouTubeの当事者動画にたどり着き、自己理解が深まった」と語り、心理相談員との併走を通じて、発達障害に関する理解が進んだ事例を挙げた。さらに支援者Cは、「心理相談に一回つなげることで、私たちが言い切れなかった部分を、ずばり言っていただける場合がある」と述べ、支援者間での役割分担の意義を述べた。また支援者Hは「みんなで相談し合える環境があることが大きい」と述べ、日常的な所内での相談を通じて判断を共有している実態を示し、チーム支援が長期化への重要な対応として語られていた。

3つ目は、【③支援の関わり方やペースを調整する】対応である。これは、支援の頻度や関与度を調整し、本人の準備状況に委ねる、あるいは担当者を変更するといった実践である。

支援者Iは、「ヒューマンリソースを最適に配分する必要がある」と述べ、「緩やかな支援に切り替えて、自分で準備ができたなら電話してください」と伝える対応を語っている。この発話は、特定の相談者における支援の偏りを防ぎ、全ての相談者への公平性を保つこと、および相談者の主体性を尊重する姿勢を示している。

また、支援者Hは、「1年やって就職できないなら、何か理由がある。それは担当を変えた方がよい」と述べ、関係性の固定化が進展を妨げている可能性を考慮し、担当者変更という選択肢を用いていた。

4つ目は、【④支援の土台を整える】対応である。障害理解や支援スキルに関する知識を組織内で共有・蓄積する取り組みが語られていた。支援者Hは、「みんなが適切な知識を持っていないと、リファーマうまくいかない」と述べ、所内では上司主導で年3~4回、障害者の対応ができるセミナーが実施されていることを紹介した。このような取り組みは、個々の支援者の力量に依存しない支援を可能にし、長期化への対応を組織的な実践として支える仕組み作りであると言える。

図表 12 支援の長期化に対する対応

テーマ	サブカテゴリー	定義	代表的な発話例
①本人の理解・納得を支える	自身の課題に対する気づきの促進	本人が自覚していない課題や困難について、事実や振り返り、対策の必要性を提示して気づきを促す	言葉がしゃべれないことがどうしてもネックになると思ったので、個室に呼んで、ちょっと積極的に質問をしました。『1つ気になっていることを聞いても良い？今の状態っていうのは前から続いているの？(中略)こういう風になっているのって、ここはちょっと対策立てて就職しないといけないんじゃないかなと思って情報(不採用理由が接遇面に難あり)を共有した』ということを伝えました」(F)
			「面接でもしゃべれないとなると、そこを困り感のきっかけにするしかないでしょうね。面接はしゃべれないとできないよねっていう。ここは筆談でも何でも良いよって」(C)

			「やっぱり就職させてあげたい。だから、困ったねって言うだけでは、単に時間を奪っちゃうかなと思うので。(中略)上手いかないのなんでだろうねって言って」(K)
	制度に対する肯定的な意味づけの提示	手帳取得について、有用性と使用の任意性を伝える	「精神疾患を有していて、手帳取得を迷っている方をずっと支援して、就職に繋がったことがあるんですけど、例えば、美術館で割引になるとか。それも、自分 1 人で行くときに出せばいい、一緒にいるお友達に言いたくなければ、お金を払えばいいだけで、手帳を使う必要はない。使いたい時に、必要に応じて出せばいいものだよ、っていうお話をして、ご理解いただいたことがあります。だからパスポートだよって。会社に配慮してもらいたい時のきっかけにはなるよね」(C)
	段階的な情報提示	支援先に関する情報を一度に提示するのではなく、相談者の状況や反応に応じて段階的に提示する	「月間のスケジュールを毎回置いてくださるんですけど、そういうのに企業説明会みたいなのがあって、こういうのもどう？っていうので、少しずつサポステの情報を入れていったんです」(F)
② 支援者が一人で抱え込まない	心理相談員や他支援者による個別関与	他の専門職や支援者が相談者に個別に関与することにより、支援を補完する	「心理の先生の方から発達障害をキーワードとしてパンッてもらったことがあって。この方については、YOUTUBE で、発達障害を抱えながら働いている人たちの動画サイトがあるらしいんですね。そこに行き着いたんだそうです。その人たちがこんな風に苦労しているとか、ここが辛いとかっていうのをみんなまで話してるみたいなんですけど、その動画で言われている悩みが全部ぴったり当たったそうです」(A)
			「心理相談がありますので、よかったら、ちょっとアプローチ変えてみる？」(J)
			「心理相談に一回つなげるってということで、ワンクッション、私たちが言い切れなかった部分も、ずばりと言っていただけの場合があるのは、非常に私たちとしては、大事なところかなというふうに思います」(C)
			「『私が伝えられることが少ないから、ちょっと新しいナビ(支援者)さんと面接練習しない？』って言っ

			て、見ていただいて、気づきがあったら『どうですかね?』ってすることが多いです」(K)
	チームによる協議・合議	上司や他機関を含め、複数人で方針を検討・共有する	「普通のハローワークよりも多分みんなで相談し合う。例えば、研修を受けても、より多く経験している人に、『こういうケースってどうなのかしら?』って。会議とかじゃなくても、相談する環境があるっていうのは大きいと思います」(H)
			「本人には『ごめんなさい、就職活動がなかなかうまくいかないから、あなたの若さを奪うわけにはいかないから、ケース会議をさせてください。その後、ちゃんとどういう結果になったか、お話しますね』っていう話をしていたら、本人も焦ったのか、就職が決まったのでよかったねってことになって」(H)
			「(リファーマの担当者の支援が十分ではない場合)上司に相談して『ケース会議っていつできますか?』って言ってもらい、リファーマの担当の方、あるいは組織長に参加してもらい。連携することは文書でも取り交わしているわけですから」(H)
③ 支援の関わり方やペースを調整する	支援ペース・関与度の調整	本人の準備状況に委ね、支援の頻度を緩める	「ヒューマンリソースを最適に配分する必要があるという視点ですね(中略)緩やかな支援に切り替えて(中略)自分で準備ができたなら電話してください、みたいな形で」(I)
	担当者変更	関係性や進展状況を踏まえ、担当者を変更する	「1年やって就職できないって、やっぱり何か理由があるよね。(中略)それは担当を変えた方が良い」(H)
④ 支援の土台を整える	知識・スキル共有の仕組み化	障害理解や支援スキルを組織内で共有・蓄積するための仕組みづくり	「みんなが適切な知識が無いと、本来ならリファーマも上手いじゃないし、そういう仕組みを作っていないとダメなんじゃ無いかなって思っている。ここでは、上司がやろうと言って、障害者の対応ができる方がセミナーを定期的(年 2~4 回)に行っている。だから、そういう仕組みがもっと他のところにも広がってほしいなと思って」(H)

4. 考察

本項では、心理学的理論や先行研究を踏まえて結果の検討を行い、若年求職者支援のリファーマの実践に資する示唆を提供する。

4-1. RQ1:リファアーの具体的な実践

(1) 信頼関係を基盤とした循環的プロセス

本調査の結果から、キャリアコンサルタントによるリファアーは、単に紹介する行為ではなく、相談者との関係性を基盤とした循環的なプロセスであることを示した。リファアー後も、相談者が再び支援関係へと戻ることが可能であった。

本稿では、アタッチメント（愛着）理論における安全基地（secure base; Bowlby, 1969）の観点から考察を行う。安全基地とは、人が恐怖や不安などネガティブな感情を感じたときに、安心して戻ってこられる場所や人を指す。安全基地が存在することにより、人は不安を伴う未知の環境においても安心して探索活動を行うことができるようになる。本調査で確認されたリファアーにおいて、日頃から支援者は相談者との関係性を育み（アタッチメント形成）、相談者が新たな支援環境へ移行する際には、わかものハローワークでの支援も継続・再開できることを伝える言葉かけが行われていた。これは、支援者が相談者にとっての安全基地の役割を担っており、相談者のリファアー先での探索行動を支えていることを示唆している。

支援者にとってリファアーは、最後まで自分が責任をもって相談を続けられない、あるいは自身の支援の範囲を超えたときの処置、というネガティブな認識を伴う可能性がある。しかし、本調査において支援者は、相談者にとっての安全基地となる役割を担う実践を行っていることが示唆された。このようなリファアーの認識は、リファアーの実施に際して支援者が抱きがちな心理的な葛藤を緩和し、より適切な支援ネットワークの構築を促進する一助になると考えられる。

また相談者と支援者の信頼関係（ラポール）は、理論的にも支援の基盤となる重要な要素であるが、本調査においても、現場の支援者からラポールの重要性が多く語られた。特に、発達障害を有する相談者は、一般的な対人関係のみならず、支援者との関係性の形成においても困難を抱えやすいことが報告されている。自閉スペクトラム症の成人を対象とした先行研究では、ラポール形成そのものが支援の課題であると同時に、支援の成功に不可欠な要素であることが指摘されている（Pappagianopoulos et al., 2025 ; Mazurek et al., 2024 ; Hume, 2022）。この点からも、発達障害傾向を有する若年求職者支援において、関係性を基盤としたリファアーの実践の意義は大きいと考えられる。

最後に、関係性の構築は、リファアーにおける「失敗」を予防する観点からも重要である。関係性が十分に形成されていない場合には、リファアーの意図や意味が相談者に適切に伝わらず、その結果として、リファアーの提案が拒否されたり、支援からの離脱につながったりする可能性が示唆された。また、結果には示していないが、インタビュー内では、「離脱」そのものは必ずしも支援の失敗ではなく、支援者としての失敗とは、相談者に十分な理解や納得が形成されないまま支援が終了してしまうことである、という認識も語られた。

(2) ニーズ特定・リファアー先の特定・フォローアップを通じた支援の調整

本調査のニーズ特定の段階では、①本人からの自発的な自己開示、②支援者による観察、③職業適性検査の結果といった複数の情報源を用いて、キャリアコンサルタントの専門的な判断として「就労上の困難の可能性」を判断していた。さらに、支援者の個人的な判断を避け、本人からの訴えや医

師の診断を重視して判断の根拠としていた。また、キャリアコンサルタントのインテーク（初回面談）に関する先行研究では、相談者の主訴を初期段階で確認することの重要性が指摘されている（e.g., Niles, Anderson, & Cover, 2000）。一方で、本調査の結果からは、リファアーの判断に影響を与える個人的な事情や背景に関わる情報については、支援者との関係性が一定程度構築された後に初めて語られる場合も多いことが示唆された。

リファアー先の特定の段階では、地域若者サポートステーションや専門援助部門といった既存の支援ネットワークが、リファアー先として重要な役割を果たしていることが確認された。連携機関が制度として整備され、支援者に共有されていることは、リファアーを円滑に行うために必要である。一方で、語りからは、複数の支援機関を比較・検討しながらリファアー先を探索する必要性も確認され、相談者の状況や同意の程度に応じて、リファアー先の調整を試みることの必要性も示唆された。

こうしたリファアー先の再調整は、主にフォローアップを通じて行われる。しかし先行研究では、リファアー後のフォローアップは欠如しやすいことが指摘されている（e.g., Lemberger et al., 2010; Savoy et al., 2023）。また、日本におけるリワーク支援終了者に対するフォローアップは、「本人からの希望に基づき実施」が最も多いことが示されており（高齢・障害・求職者雇用支援機構, 2021）、本人が希望しない場合には、リファアー後のフォローアップが行われず、支援が未完となるリスクがあると考えられる。本調査においても、フォローアップの実施方法や頻度には、相談者および支援者によって個人差が認められた。支援者の語りから、特に、社会的孤立のリスクが高い相談者に対しては、フォローアップの必要性が高いことが示唆された。

国際ガイドラインおよび本調査の結果を踏まえると、リファアーの欠如に対する支援者側の対応として、①リファアーをフォローアップまで含めたプロセスとして認識すること、②リファアーを行う側とリファアー先との間で双方向の情報共有を行うこと、③相談者に対して、リファアー先でうまくいかなかった場合には再度相談に戻ることが可能であることを伝えること等が重要であると考えられる。

(3) リファアーの必要性とタイミングの判断

本調査で明らかになった適合性、環境要因、支援効果といったリファアーの判断要素は、リファアーの定義（e.g., IASC, 2017）や先行研究における決定要因の結果（e.g., Lemberger et al., 2010）と概ね一致していた。環境要因に関しては、親の援助がある場合であっても、それが就職意欲を低下させる要因としてではなく、時間的・精神的な猶予が確保されている状態として肯定的に認識する語りを得られた。一方で、親からの叱責や過度な期待によって相談者が精神的に追い詰められている状況では、リファアーの必要が有るという判断に影響を与えており、相談者に及ぼす親の影響の質によって評価されていることが示唆された。

また、リファアーのタイミングは、あらかじめ定められた期間によって一律に判断されるものではないことが明らかとなった。これは、ニーズの特定に影響を与える情報が開示されるまでに一定の時間を要すること、リファアー前に複数の支援が試みられること、リファアーが納得して受け入れられる関係性が形成されていること、雇用側の理解が得られれば就職が決定する可能性があること、支援機関との適合性や相談者の変化の意思の有無など、複数の要因が判断に影響を与えていたためである。例えば、ニーズの特定が比較的早期に進み、相談者の課題のレベルがわかものハローワークで

の支援範囲を明確に超えていると判断された場合には、支援開始から比較的早期であってもリファーマーが選択されていた。また、生活・健康の深刻さも早期のリファーマー判断につながる要因となっていた。一方で、できる限りの支援を行ったうえで、現行の支援枠組みでは十分な効果が得られないと判断された時点も、リファーマーのタイミングとなっていた。この場合には、適合性と支援効果の双方が重視されており、リファーマーはニーズ特定のプロセスにおける比較的早期にも、また支援を尽くした後にも生じうる判断であることが示された。

わかものハローワークには支援期間や就職目標（短期間での正社員就職）に関する制度上の枠組みは存在するものの、本調査では、それらの条件によりリファーマーの実施が画一的に決められている様子は確認されなかった。支援者は、制度的な枠組みを踏まえつつも、相談者のニーズ、関係性の成熟度、変化への意思、環境要因などを総合的に判断し、「ここで支援を継続することが本人のためになるか」という問いに基づいて、より適切な支援環境の選択を行っていた。

(4) リファーマーが受け入れられにくい理由と説明の工夫

本調査では、支援者がリファーマーの必要性があると判断した場合も、リファーマーが成立するのはごく一部にとどまるという現場の認識も語られていた。その背景として、相談者が一般就労を目的として来所しているにもかかわらず、就職準備段階にある支援機関や、障害者雇用の支援窓口を提案されることが、相談者のニーズとのズレとして受け取られやすいという難しさがあると考えられる。加えて、相談者自身がリファーマー先となる支援機関や制度について十分な知識を持っていないことも、リファーマーの成立を困難にする要因として作用していると考えられる。さらに、リファーマーの提案が、相談者の自己理解や就労観、スティグマと密接に関わるため、提案内容が本人の価値観や期待と異なる可能性を有している。

そのため、本稿で明らかになったように、自己決定の尊重や十分な情報提供、不安や抵抗を軽減する説明、併用可能性の提示といった説明スキルが、リファーマーの成立において重要な役割を果たしていると考えられる。医療機関での外来専門医へのリファーマー研究においても、患者中心の設計や、リファーマーの理由・目的・期待される内容を根拠に基づいて分かりやすく説明することの重要性が指摘されている（Institute for Healthcare Improvement & National Patient Safety Foundation, 2017）。

4-2. RQ2: 支援の長期化要因に対する対策

支援の長期化における5つの課題に対して、以下では、特に【本人の理解と納得を支える対応】に着目し、課題認識や行動変容のプロセスに関する理論的知見を踏まえて考察を行う。

先行研究では、課題の分析、目標設定、それを達成する方法を計画立てることにより、適切な対処方略の選択や行動の修正が生じることが指摘されている（Zimmerman, 2000）。このことから、行動変容の前提として、相談者自身が課題や必要性を理解していることが重要であると考えられる。通常のキャリアコンサルティングでは、質問や振り返りを通じて内省を促す方法が多く用いられるが、緘黙（かんもく）傾向などにより言語的な内省が制限される場合には、こうした方法が十分に機能しないことがある。本調査では、不採用理由や面接で話せないといった事実を伝え、その課題に対する対策が必要であることを共有することで、相談者に課題への気づきを促す支援が行わ

れていた。相談者個人の内面的な課題（障害受容）に帰属させるのではなく、就職活動上における課題と対策として共有するという支援により、相談者は次にとるべき行動を検討しやすくなると考えられる。

また、障害者手帳の取得に関しては、その有用性や利用の任意性を説明することで、手帳を生活や就労を支える道具として意味づける語りが確認された。先行研究においても、周囲の関わりや手帳取得による具体的なメリット（例：割引になる）の理解が、障害者手帳の肯定的な意味づけにおいて重要な契機となることが示されている（水内・岩坪，2019）。このことから、障害受容を内面的な受け入れに限定せず、制度のメリットを具体的に示すことを通じた支援は、現実的かつ有効なアプローチであると考えられる。

さらに、支援者が一人で抱え込まない体制づくりや、支援ペースの調整、担当者変更、知識・スキル共有の仕組み化といった対応は、支援者個人の善意や経験に依存しない継続可能な支援を実現するための重要な実践であると考えられる。具体的には、心理相談員の活用、複数の支援者による関与、担当者変更、支援ペースの調整、制度上、連携体制が整備されている地域若者サポートステーションの上司や担当者と、わかものハローワークの上司・担当者が参加するケース会議の実施といった対応も確認された。これらの実践は、支援の質を担保しつつ、相談者の状況に応じて柔軟に支援を調整するための重要な方策であると考えられる。

5. 結語

本稿の目的は、発達障害傾向を有する若年求職者支援におけるキャリアコンサルタントのリファーマーの具体的な実施方法を明らかにすることであった。さらに、リファーマーの課題として先行研究で指摘されている障害理解・障害受容等の課題による支援の長期化に対して、キャリアコンサルタントがどのように対応しているかを検討することを目的とした。

まず、本調査の結果から、キャリアコンサルタントにおけるリファーマーは、単なる紹介手続きではなく信頼関係を基盤とする循環的なプロセス（フォローアップまでを含む）であることが明らかとなった。リファーマーは、ニーズの特定、リファーマー先の特定・説明、同意取得、フォローアップという一連のプロセスを辿るが、これらすべての段階において信頼関係が重要な役割を果たしており、関係性が十分に形成されていない場合には、リファーマーの提案の拒否や離脱に繋がる可能性が示唆された。

また、リファーマーの必要性およびタイミングの判断は、適合性・環境・リスクなど複数の基準から慎重に見極められていることが明らかになった。リファーマー先を特定する際には、支援者が相談者を支援者側の判断のみで特定の支援枠組みに当てはめるのではなく、本人の意向や納得の程度を丁寧に確認しながら判断していた。さらに、既存のルートのみでは対応が困難な状況では、支援者は相談者の反応や同意・不同意を踏まえながら、複数機関との接続を探索し、試行錯誤しながら、相談者にとって最適な支援先を見いだしていく様子も語られた。また、リファーマーの説明においては、①基本情報、②理由と有用性の提示、③不安の軽減、④自己決定の促し、という4つの要素が組み合わされていることが明らかとなった。調査では、リファーマーが実際に成立する割合は低いことも語られており、リファーマーが相談者の自己認識や心理的抵抗と深く関わる、難易度の高い介入であることが示唆された。したがって、リファーマーの説明スキルに加え、説明に至るまでの過程、すなわち関係構築やニーズ

の特定、実施の必要性やタイミングや判断といった一連の対応において、実践的スキルが求められると考える。

フォローアップについては、リファー先との情報共有および相談者への進捗確認を通じて、支援の連続性と相談者の孤立防止が図られていた一方で、実施頻度や方法には個人差があった。特に、社会的孤立のリスクが高い相談者においては、リファー後のフォローアップが支援の継続性を左右する重要な要素であることが示唆された。

さらに本調査では、障害理解・障害受容の困難さ等により、リファーの説明・提案や同意取得の段階でプロセスが停滞し、その結果として、わかものハローワーク内で通常支援が継続され、支援が長期化するケースが語られた。こうした状況に対して、行われる対応として、①本人の理解・納得を支える、②支援者が一人で抱え込まない、③支援の関わり方やペースを調整する、④支援の土台を整える、といった対応が確認された。

とりわけ、相談者が自覚していない課題や困難に対して、課題への気づきを促し、対策の必要性を共有することや、心理相談員や他の支援員の活用、ケース会議を通じて、支援者が一人で抱え込まない体制が構築されていたほか、支援の頻度の調整や、必要に応じて担当者を変更するなどの対応、障害に関する所内勉強会の取り組みも確認された。

本稿は、障害者就労支援と一般就労支援の狭間に位置し、個々の状況や特性に応じた支援メニューの提案に難しさを伴いやすい、発達障害傾向を有する若年求職者に焦点を当て、キャリアコンサルタントによるリファーの実践を体系的に整理したものである。あわせて、現場において用いられている判断基準や説明の要素、支援が長期化した場合の対応策等を明らかにし、これまで暗黙知として共有されてきた実践を言語化した。

これらの整理は、本分野に従事する支援者に対して、実践に資する知見を提供するとともに、対応の困難さに起因する心理的負担やストレスの軽減に寄与する可能性がある。また、リファーを単なる紹介行為としてではなく、関係性を基盤とした支援プロセスの一つとして捉え直した点、ならびにアタッチメント理論の視点からリファーの実践を考察した点において、学術的な新規性も有すると考えられる。

一方で、本調査は、わかものハローワークという特定の制度的文脈に基づく実践を対象としており、本知見を他機関に一般化する際には、各機関の支援サービスと照らし合わせた検討が必要である。また、支援者は必ずしも短期間で正社員就職のみを目標としているわけではなく、アルバイトや非正規雇用から段階的に経験を積むことの提案や、支援期間の延長といった柔軟な対応も行っていた。したがって、制度的な枠組みがリファー判断に一定の影響を与えているものの、支援者の意思決定が制度によって一律に規定されているわけではなく、相談者のニーズや関係性に応じた総合的判断が行われている点にも留意する必要がある。

また本稿は、発達障害傾向を有する若年求職者に対して、リファーや障害者雇用への移行を一律に推奨するものではない。一般就労が可能な場合には、一般雇用の枠組みの中で就労を目指すことが、相談者にとって望ましい選択となる場合も多いと考えられる。一方で、当該層の相談者は、一般就労を希望しつつも、他の求職者との競争的な採用過程において困難に直面する場合があることも、本調査の結果から示唆された。

こうした状況に対する一つの対応として、事業所見学などを通じて、仕事や職場環境に関する具体的なイメージを形成する支援が有効である可能性が考えられる。地域若者サポートステーション等で実施されている事業所見学では、相談者が実際の業務内容や職場の雰囲気を理解することができ、希望職種の幅を広げ、就職後のミスマッチを防ぐ効果が期待される。本調査においても、事業所見学を通じて、当初希望していた職種以外での一般就労の可能性を見出した事例が語られており、リファー以外の支援手法として、こうした取り組みの意義が示唆された。

今後のリファー研究の課題としては、地域若者サポートステーション、一般のハローワーク、大学のキャリアセンター等の他機関、外国籍の求職者など異なる相談者属性、さらには各地域における支援ネットワークを調査対象とした比較検討が挙げられる。加えて、支援者要因（経験年数、専門性、意図の差異等）がリファー判断や実践に与える影響の検討が挙げられる。また、リファー後のフォローアップの在り方やフォローアップが欠如しやすい要因、求職者視点を取り入れた更なる検討が求められるだろう。

引用文献

- Bowlby, J. (1969). *Attachment and Loss: Vol. 1. Attachment*. New York: Basic Books.
- Boyatzis, R. E. (1998). *Transforming Qualitative Information: Thematic Analysis and Code Development*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hume, K. (2022). Interventions for adults with autism spectrum disorder. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 52, 1–14.
- 知名青子 (2019) . 発達障害を抱える労働者の就労の現状と課題, 産業保健 21, 95, 2-5.
- Faraone, S. V., Biederman, J., Spencer, T., Wilens, T., Seidman, L. J., Mick, E., & Doyle, A. E. (2000). Attention-deficit/hyperactivity disorder in adults: an overview. *Biological psychiatry*, 48(1), 9-20.
- 深町珠由 (2015) . 大学における就職困難学生支援の実態と課題—大学キャリアセンターへのインタビュー調査に基づく検討—. 日本心理学会大会発表論文集 日本心理学会第 79 回大会 (pp. 3AM-011). 公益社団法人 日本心理学会.
- Institute for Healthcare Improvement & National Patient Safety Foundation. (2017). *Closing the Loop: A Guide to Safer Ambulatory Referrals in the EHR Era*.
- Inter-Agency Standing Committee (2017) . *Inter-Agency Referral Form and Guidance Note*
https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/migrated/2017-02/1866_psc_iasc_ref_guidance_t2_digital.pdf
- 石井悠紀子 (2025) . わかものハローワークにおける若年求職者への支援の実際—職員へのヒアリング調査に基づいた支援方法の質的分類 —, ディスカッションペーパー25-08.
- 木村周 (2015). これからのキャリアコンサルティングに求められるもの. *日本労働研究雑誌*, 80-82. 国際連合広報センター (UNIC) . 人道支援活動の調整.
https://www.unic.or.jp/activities/humanitarian_aid/coordination/ (2026年1月10日取得)
- 國分康孝 (1996) . *カウンセリングの理論と実際*, 東京: 誠信書房.

- 高齢・障害・求職者雇用支援機構 (2019) . 支援困難と判断された精神障害者及び発達障害者に対する支援の実態に関する調査ー地域の支援機関から地域障害者職業センターに支援要請のあった事例についてー, 調査研究報告書, No. 144.
- 高齢・障害・求職者雇用支援機構 (2021) . 職場復帰支援の実態等に関する調査研究, 調査報告書, No.156.
- 高齢・障害・求職者雇用支援機構 (2013) . 若年者就労支援機関を利用する発達障害のある若者の就労支援の課題に関する研究, 調査研究報告書, No. 112.
- 厚生労働省「サポステ (地域若者サポートステーション)」HP
<https://saposute-net.mhlw.go.jp/about.html> (2025年7月11日取得)
- Lemberger, M. E., Selig, J. P., Bowers, H., & Rogers, J. E. (2010). Effects of a school counseling intervention program on students' social-emotional development. *Professional School Counseling*, 14(1), 1–13.
- Mazurek, M. O., et al. (2024). Therapeutic alliance and outcomes in counseling adults with autism spectrum disorder. *Autism*, 28(1), 45–58.
- 水内豊和・岩坪夏穂(2019). 知的障害者における療育手帳の認識に関する研究. *LD 研究*, 28(1), 154–163.
- Nehls, N., Yap, T. S., Salant, T., et al. (2021). Systems engineering analysis of diagnostic referral closed-loop processes. *BMJ Open Quality*, 10(4), e001603.
- Niles, S. G., Anderson Jr, W. P., & Cover, S. (2000). Comparing intake concerns and goals with career counseling concerns. *The Career Development Quarterly*, 49(2), 135–145.
- 大嶋寧子 (2014) . 若年就労支援の「これから」を考える～既存政策の支援領域は十分広い。しかし個別施策には改善余地が存在～, みずほ総研論集 2014年 III号 31–64.
- Pappagianopoulos, J. E., et al. (2025). Building rapport in counseling adults with autism spectrum disorder. *Journal of Counseling Psychology*, 72(1), 34–48.
- Mazzone, L., Ruta, L., & Reale, L. (2012). Psychiatric comorbidities in asperger syndrome and high functioning autism: diagnostic challenges. *Annals of general psychiatry*, 11(1), 16.
- 労働政策研究・研修機構 (2017) . 大学・就職支援機関から見た若者の就職困難性と支援の課題ーヒアリング調査結果からー, ビジネス・レイバー・トレンド, 30–36.
- Savoy, A., Khazvand, S., Mathew, A., Gilmore, A. M., Cottingham, E., Sangani, A., ... & Damush, T. M. (2023). Consultants' and referrers' perceived barriers to closing the cross-institutional referral loop, and perceived impact on clinical care. *International journal of medical informatics*, 180, 105265.
- 高橋美保(2008). 公共職業安定所職員の精神健康と一般職業紹介の業務ストレスについて. *日本労働研究雑誌*, 50(6), 84–95.
- 東京都福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課認知症支援担当(2018). 認知症とともに暮らせる社会に向けてーコーディネーションとネットワークの手引きー.
- 津富宏 (2014). 地方の若年就労支援の現場からみる若者と家族の課題. *家族社会学研究*, 26(1),

13-18.

WHO Eastern Mediterranean Regional Office (EMRO) . (2023). Inter-Agency referrals: Proposed framework for uniform inter-agency referral process.

<https://www.emro.who.int/images/stories/mnh/inter-agency-referrals.pptx>

山本和美(2023). 発達障害のグレーゾーンに位置する学生への大学におけるキャリアカウンセラーの支援プロセス, 山梨大学教育学部紀要, 33, 321-335.

Zimmerman, B. J. (2000). Attaining self-regulation: A social cognitive perspective. In M. Boekaerts, P. R. Pintrich, & M. Zeidner (Eds.), *Handbook of Self-Regulation* (pp. 13-39). San Diego, CA: Academic Press.

下平明美 (2013) . 学生相談における発達障害学生の支援に関する一考察, 安田女子大学紀要, 41.

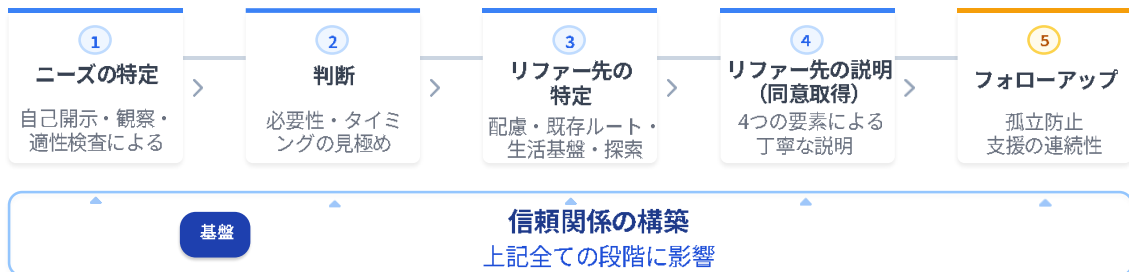
一般社団法人日本経済団体連合会 (2022) . 採用と大学改革への期待に関するアンケート結果.

<https://www.keidanren.or.jp/policy/2022/004.html>

付録A

図表 S1 結果の全体像:リファーマの実践プロセス

RQ1: キャリアコンサルタントによるリファーマの実践的プロセス



RQ2 支援の長期化への対応（障害理解・受容の課題等）

- 本人の理解・納得を支える
- 支援者が一人で抱え込まない
- 支援の関わり方やペースを調整する
- 支援の土台を整える

注) 図表 S1 は、IASC（2017）のモデルを本調査の分析結果に基づいて再構成したものである。第1に、先行研究の枠組みには明確に位置づけられていないが、実践上の意志決定過程として「判断（必要性・タイミング）」を独立した項目として追加した。第2に、IASC のモデルに含まれる「リファーマ先への事前確認」については、既存の連携ルートが確立されている場合が多く、発話が限定的であったため本稿では独立項目として扱わなかった。第3に、「同意取得」は独立した技法としてよりも、「リファーマの説明」の中で語られる傾向が強かったため、「リファーマ先の説明」に統合して整理した。

付録B: リファーマの事例

事例 No.	相談者の主な課題/特性	リファーマの判断要因	リファーマ先 (所内連携先を含む)	結果
1	対人・業務遂行上の困難。短期離職の繰り返し。一般就労を希望。障害者手帳有り	利用年齢の制約と今後の安定した就労の必要性	専門援助部門	(今後、リファーマ予定)
2	記憶・業務遂行上の困難。所内のグループ活動内での孤立感や苦痛	孤独感と人との会話の苦痛の訴え	所内の心理相談	心理相談で悩みを開示。その後の様子で次の支援を検討
3	対人、経済的困窮を含む複合的な課題	生活基盤の安定が優先課題と判断	地域の総合相談窓口	福祉課から医療機関に繋がり、診断と障害手帳申請に至る。手帳取得後は、専門援助部門にリファーマ予定
4	不安に囚われ就職活動が進まない	所内のグループ活動で困難が殆どない	リファーマなし	社会経験（パート就労含む）を積むことで自己理解を促進
5	注意の切り替えの困難。予期せぬ変化への脆弱性	段階的な支援の必要性和本人の講習への興味	地域若者サポートステーション	本人の納得のもとで利用開始
6	業務遂行上の課題により離職。適性検査において全般的な低位得点。過緊張。希望が声に出せない	①心理相談で希望の言語化 ②相談者が手帳取得を希望	①所内の心理相談 ②地域の総合相談窓口	①心理相談で希望を声に出すことに成功。心理相談員が投げかけたキーワードから、YouTube動画等で障害理解を深めた。 ②福祉課担当者の同行のもと、手帳取得に向けた手続きを、時間をかけて進める方針
7	知的能力は高いが、特定の弱点への防衛が強い	会社の理解があればリファーマは不要と判断	リファーマなし	能力に見合った仕事で直ぐに就職が決まる。苦手なことを会社に説明、理解してもらい、そのまま定着
8	相談者の記憶特性とリファーマ先の支援方法の不一致	困ったときに繋がれる場所として支援継続の必要性を判断	地域若者サポートステーション	リファーマ先に本人の具体的な要望を伝え、支援方法の調整・合意形成を行った

9	就労後に、感覚過敏の特性を支援者に開示	WAIS-IV などの心理検査が可能な精神科の病院で自身の特性を客観的に把握することを提案	病院	診断結果を元に、自身の特性を理解した上で、本人が職種を変更
10	業務上のミスへの不安が強く、検査を希望	自己理解を深める支援が必要と判断。本人が検査を希望	障害者職業センター	今後の相談者の動きに合わせて対応
11	対人場面での発話に著しい困難	段階的な支援が必要と判断	地域若者サポートステーション	一般就労に至り、就業継続中
12	初回登録時に、うつ病を自己申告	主治医に手帳申請の要否の確認を促す。わかものハローワークのサービス内容を伝え、地域若者サポートステーションに一度相談することも提案	病院、地域若者サポートステーション	今後の相談者の動きに合わせて対応
13	対人関係の困難、自己評価の低さ	生活基盤が安定。通院している主治医からの就労可能の判断。直ぐに就職が決定	リファーなし	正社員で一般就労を継続中
14	特定職種への希望の強さ、スケジュール管理の課題	職場定着のリスクを考慮し、複数のサポート先が必要と判断。本人が講座の受講を希望	地域若者サポートステーション	本人のネット応募で希望職種に就職が決定

注) 本表は、実際の支援事例をもとに、個人が特定されないよう内容を抽象化、置き換え、再構成したものであり、特定の相談者の状況を示すものではない。

ヒアリングシート

わかものハローワークでのリファーマンについてお伺いしたい事項

(独)労働政策研究・研修機構
職業構造・職業指導部門

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は以下になります。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。何卒よろしくお願ひ申し上げます。なお、必要に応じて、後日メール等で内容確認をお願いする場合がございます。

障害者手帳を有していないが、発達障害の特性（傾向）が見られ、過去1～3年以内にリファーマンを実施したことがあるわかものハローワークの利用者について、具体的なエピソードをお伺いします。
※他機関のみならず、他部門（専門援助）への接続も含まれます。
※リファーマンを実施した場合／検討したが実施しなかった場合のいずれもデータ収集の対象です。

1. 利用者の状況・課題について

(ア) リファーマンの判断に影響した、利用者の状態や抱えていた課題をお聞かせください。

【発達特性に関する課題】例：不注意、多動・衝動性、感覚過敏、対人コミュニケーションのつまずき、こだわりの強さ、読み書き・数のつまずき、生活リズムの不安定さ等（診断の有無を問うものではございません）

【活動状況・意欲】選考の進み具合（例：応募経験なし／書類通過／最終面接 等）、就労意欲（1：全くない～5：非常にある）

【希望・要望】希望する職種・働き方など

2. リファーマンに至るまでの支援・対応について

(ア) リファーマンに至るまで、またはリファーマンを検討するまでにどのような支援・助言を行い、どのような反応・変化が見られましたか

(例)「〇〇と伝えたが、理解されなかった」「□□の説明を加えたところ△△の行動に変化が見られた」「不足している●●の能力について■■の支援を行った」

(イ) その後の面談で、反応や状況を踏まえ、支援内容をどのように工夫されましたか。うまくいかなかった場合は、どのように対応されましたか

(例)「□□の支援を行ったところ、利用者の△△行動に変化が見られた」

(ウ) 部門内では、どのような人と、どのような意見交換および合意形成を行いましたか。行った場合は、内容や流れをご教示ください

(エ) 支援を進める中でどのような気づきや実感がありましたか

(例)「このフォローがあると進みやすい」「この支援が不足している」等
(オ) 支援を進める中でどのような葛藤や迷いがありましたか。

(例)「〇〇の理由でリファアーを躊躇した」「本人の意向と異なった」等
(カ) リファアーを「実施した場合」は、初回面談から何か月後、何回目の面談でリファアーを行いましたか。実施した理由および該当のタイミングで実施した理由をお聞かせください。「実施しなかった場合」は、実施しなかった理由をお聞かせください。

3. リファアー先の選定基準について（該当する場合）

(ア) リファアー先を選ぶ際に最も重視したことは何ですか

(イ) 実際に選ばれたリファアー先はどこでしたか

内部リファアー先：障害者専門窓口（専門援助部門）／外部リファアー先：医療機関，サポートステーション，ひきこもり地域支援センター，地域障害者職業センター，障害者就業・生活支援センター（略称「なかぼつ」），ジョブカフェ，その他（ ）

4. 利用者への伝え方・配慮について（該当する場合）

(ア) リファアーを切り出す際、どのような表現を用いられましたか

(イ) その際に配慮した点があればお聞かせください

(ウ) 利用者の反応（拒否・了承など）はどのようなものでしたか

5. リファアー先への情報共有・配慮・フォローアップについて（該当する場合）

(ア) 利用者をリファアー先につなぐ際、どのようなプロセスや方法で対応されましたか

(イ) リファアー先への配慮や工夫があればお聞かせください

(ウ) リファアー後の情報共有の方法（会議、立ち話、メールなど）、共有される内容、頻度についてお聞かせください

(エ) リファアー後、利用者への支援として取り組まれたことがあればお聞かせください

(オ) リファアー先とは、どのように役割分担を決め、支援を進めましたか

(カ) リファアー後のフォローアップの期間はどのくらいでしたか。また、フォローアップの期間を設定した場合、どのくらいの期間で設定されましたか

(キ) リファアー後の支援や対応（リファアー先の紹介～情報共有～継続支援）の中で、どのような気づきや実感がありましたか

(例)「役割分担を明確化すると面談が進みやすい」「情報共有の頻度を上げたことで就活活動が進んだ」「ジョブコーチが有効だと気づいた」

(ク) リファアー後の支援や対応（リファアー先への接続～情報共有～継続支援）の中で、どのような葛藤や迷いがありましたか

(例)「情報共有の範囲・頻度をどう設定するか迷った」「リファアー先で利用者の支援ニーズが十分に満たされず、こちらで支援を再開した」

(ケ) 紹介状や同意書のテンプレート、内部手順書、連携時の情報共有の様式等がございました

ら、差し支えない範囲でご提供いただけますでしょうか。

6. 利用者の状況について

可能な範囲で、利用者の就職状況や就職後の定着状況についてお聞かせください

7. リファーマのプロセス全体を振り返って、特に重要だと思うポイントについて教えてください

8. 可能な範囲で、以下の情報をご共有いただけますと幸いです

支援者の基本情報

- 相談経験年数：____年 内、わかものハローワークでの相談経験年数：____年
- 過去の所属支援機関：____
- 常時の担当人数（過去3年の平均）：____年
- リファーマを行う割合（過去3年の平均） ____%

利用者の基本情報

- 年齢層： 10代 20代前半 20代後半 30代前半
- 性別： _____
- 面談回数： _____回
- 直近の支援時期： ____年 ____月頃

お伺いしたい項目は以上となります。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、ご協力のほど、どうぞよろしくお願いいたします。