

第5章 調査結果からの支援要件

本報告書の第2章では、不安定就業の若年者の多様性から研究対象の考え方に関して検討した。また、第3章では、調査の対象となった団体等及びそれらの団体等が支援を行った若年者の特徴の概略を記した。そして、第4章では調査対象ごとに若年者の就職支援の状況を分析した。本研究会では、調査を分担実施した各委員が、それらの内容を踏まえて、若年者就職支援の実態と望まれる支援者の要件について意見を交換して協議を行った。本章はその要約であり、また、協議結果をもとに本研究のまとめに必要な基本的な事項を整理したものである。

1. 調査対象からみられた支援活動の特徴と傾向

各団体の活動で支援者が提供したもの、支援者に求められたもの

各団体・組織の若年者支援の活動は、それぞれに個性がある。特にNPO団体は民間活動であり、団体の目的や創設者の考え方等によって、活動方法や内容が異なり、当然のことに支援対象とする若年者の特徴にも違いがみられる。

とはいえ、活動方法に注目すると、第4章に明らかにされているとおり、大きく分けて3つの活動のタイプがある。第1は若年者一人ひとりに対して個別や相談や情報提供等の個別支援を行うもの、第2はイベントや講習・研修などの形で若年者をグループや参加者集団にまとめて援助を行うもの、第3は大学のゼミ等の特定の若年者集団の構成員に、若年者のための交流事業を企画・実施させることやジョブカフェの受付業務等の社会性のある事業へボランティアとして参加させて、自分自身の成長を促していくものである。このうち、本研究のとりまとめに直接的に示唆を与えてくれたのは、第1と第2のタイプのものであったが、第3についても、若年者の就職支援の方法や支援者に必要な要件について、非常に有意義な情報が提供された。支援を必要とする若年者の状況や状態の多様性がある以上、支援の方法もそれに応じて検討する必要がある、現実的な支援のあり方を探るための情報として役立った。

NPO団体は、地元地域の文化や歴史等との関わりの中で活動している。たとえば、団体Cや団体Dが活動している地域は、地域住民の教育への意識が高く、かつ、市民活動が盛んな地域であった。こうしたところでは、もともと不登校問題の取り組みや社会的自立のための市民活動の伝統があったり、自治体が以前から教育に先駆的な試みを行ってきて親たちが子どもの将来を展望した地域活動をする基盤があると、そういった地域事情と団体の目的が効果的に結びついて、活動を推進する力となっていた。

また、団体の設立者の体験や考え方が活動内容に与える影響は大きい。たとえば、団体Gのように設立者自身が若年期に不登校や引きこもり、あるいは、望まざる不安定就業を経験した者が、自己の経験をバネにして職業的自立支援に取り組んでいる例が把握された。そう

した例で目に付いたのは、支援の目標を対象者の実態にあった現実的なものに設定する努力である。たとえば、心身の障害や能力水準や行動上の問題によって労働市場で弱い立場になる人々に対しての支援では、社会生活能力の実態、職業的な能力・適性等の実際を直視して、一足飛びに雇用労働者としての就職を狙うよりも、その人々の能力・適性に応じた社会参加を視野の中心に入れた支援が行われていた。

心身の障害が一定程度あることは明らかだが、公的機関による障害認定を受けられないという対象者については、NPO団体だけでなく、ジョブカフェ等でも公的措置や制度との関係で就職支援の難しさが強調された。支援が難しくなる理由の一つには、現場の支援者にそういった状況にある人々への支援の技術や知識が少ないことや、どこかにそれを求めようとしても簡単には入手できないということがある。さらには、知識等があったとしても、日常生活や就職に公的助成措置を利用できないことから、企業の採用メリットがほとんどなく、実際にはなかなか就職に漕ぎ着けないし、安定した職場定着も困難度が高くなるということがあった。

調査対象のなかで、個別支援を行っている調査対象団体については、たとえば、団体Jの代表が述べていたことだが、最近、団体Jでは、高校を卒業しなかった低学歴層が支援の窓口に来にくくなっている様子がある。ついては、それらの人々が気軽に足を運ぼうと思えるような施設・環境になっているか、広報を行われているかどうかを再考する必要がある。たとえば、民生委員のように地域の各戸の状況を日常的に把握できる者の協力を得た「足で稼ぐ広報」をする必要はないか、等について検討する時期がきていると思われる。口コミなど人づてに話をきいてNPO団体に支援を求めて来たという者はかなり多い。

次に、支援の際の危機管理については多くの団体ではほとんど意識されていなかった。たとえ、必要性は以前から認識していたという場合でも、実際には何も行っていないという実態があった。若年者支援は対人サービスであることでもあって、緊急事態の発生あるいは苦情や訴訟への対応等の用意は、今後はNPO団体の運営上の課題として重みを増すことになろう。団体経営者と現場の支援者の両方に、それぞれの立場と役割に応じた危機管理意識を醸成する必要性が痛感された。

NPO団体の活動の活動成果は、就職の実現という面に焦点をあてれば、地元の雇用情勢に影響される。現在は、支援対象の若年者が、広域的に異動して他の労働市場圏で就職先を探すというよりは、地元志向が強いということもある。同時に、大学卒業時に大都市地域での就職ができなかったことから地元に戻って求職活動をしたいという者や、ずっと自宅に引きこもり状態になっていた者がおり、それらの者は地元での支援を求めることになっている。

求職活動の段階になると、支援者は地元の求人情報をよく知って、地元企業の実態を理解していないと適切な助言等が難しくなる。そのため、支援者が、対象者に対して、地元や近接する安定所の公開求人等の利用を促すことや、支援者が安定所の求人情報から選んだ求人を対象者にみせて、応募を奨める等している。もともと、職業紹介機能を持っていない団体

が多いが、職業紹介機能を有している場合であっても、地元の安定所を利用して求人を探したり、職業紹介を受けるように案内したりするという例が多い。ジョブカフェも安定所の職業紹介機能と情報提供機能を活用していた。

そのため、求職活動の段階にもっていくことができる対象者のケースでは、支援者は職業紹介機関との連携をとる姿勢を保っていることが必要になる。NPO団体と安定所が双方の連絡窓口となる者を決めて連携の体制を整えようとしている例があるが、反対に、NPO団体がその意欲をもたない例もある。それはNPO団体が対象者に提供するサービスの内容と種類にもよるが、労働市場情報の重要性や求職活動支援の専門性を十分に認識していないことが理由になっている例があるとみられる。

ところが、職業紹介機関との連携をもたない場合こそ、NPO団体としては企業の採用についての考え方を的確に把握する必要がある。第2章2(3)で紹介した企業のニーズやフリーターへの評価をみるように、企業は不安定就業を続けてきた若年者には、職業上の責任感や信頼性に不安を持っている。しかし、なにか信頼できる技能等をもっているなどで実践能力があれば採用されることが期待される。そのため、支援している対象者の状態を企業の意向を知った上で、採用担当者や事業主にわかりやすく説明する能力が支援者に求められる。対象者の状態についての企業への説明能力は、採用だけでなく、職業体験、就業体験の場を企業や商店等の事業所から得る際にも必要になっていた。

自発的に結成された民間機関であるNPO団体は、サービス内容の設定や支援者の確保をはじめとする設置・運営の全般にわたり、公的機関とは異なって、団体の個性としての独自の方針がみられる。その結果、団体によって、主たる対象層が異なってくる。得意とする対象層がある。しかし、自団体のサービスが適合する対象者を選別するという態度を対外的に明確に打ち出していないところが多い。むしろ、支援を希望する者やその親等の関係者が団体の活動に関する情報を得て、ここならばなにか良い援助をしてもらえないかと団体を選んで来れば、団体の活動について一通りの説明をしたのち受け入れている例が多い。そのため、そうした対応が支援効果を確保できない対象者を抱え込むということになっている場合もある。民間企業では、自社が提供するサービスの内容とサービスの結果として期待できる範囲を明確にして、サービスの対象者を募り、その上でサービスの内容と応募者の状態との適合性が十分でなければ受け入れないが、これはサービス提供者としての責任を強く意識したものでもある。NPO団体としても、対象者の状態と自己の提供するサービスとの適合性から自らが対応することが効果的でないと判断された対象者に対しては、その者にふさわしい支援団体・組織等を紹介し、委ねる等はきわめて重要である。そのふさわしい他者へ回す能力は、日頃から地域で教育訓練、福祉、医療等の関係者、関係機関等とのネットワークが構築されていることで効果的に発揮される。

なお、調査対象のうち、安定所とジョブカフェは公的機関であり、就業への支援を求める

幅広い層の若年者を対象にしている。実際にも就業動機や支援を求める背景等からも幅広い層の若年者に支援を行っている。とくに安定所の利用層は広い。他方、公的機関であっても青少年支援センターのように設立の趣旨や支援組織の性格から、支援対象を絞って、その領域で充実した成果をあげているところもある。

支援を受けるためにはどうすればよいかについては、NPO団体においても公的団体・組織等においても、まず本人自らが支援を受けようと考え、意思表示の行動をしなければならないのが原則である。支援者のほとんどが、それを最低のルールと考えている。働くことは自らの意思によるのであるし、そのための支援は自分自身が希望する場合に受けることが基本なので、自らが就職を望むことを支援の申込みという行動で表現するのである。これはきわめて重要だと思われる。

もちろん、対象者本人が支援の希望を持つ前に親が事前の相談を行うことがある。それにいずれの団体・組織も快く応じるが、実際に対象者に支援を開始するまでには、必ず対象者本人から支援を受けたいとの希望を書面等の確実な方法で徴することが必要である。支援についてのインフォームド・コンセントの基礎であり、危機管理の際にも意義がある。働くことについて、人それぞれの考えと適応能力があり、いかような支援の申し出を受けても、誰しも個人の状況に応じた対応がなければ快く受け入れがたく、一方的な接触がなされることは効果がないばかりか当事者双方にとって不快や苦痛になる。調査対象となったNPO団体においても、現場の原則として、親の希望があるからといって、それだけで、子の支援を受け入れることはできないとしていたことは合理的な判断だといえる。

調査対象のなかで、自団体が行う事業の効果測定を大学の研究室に依頼して実施していた例がある。小学生から高校生までのキャリア教育を主たる活動内容とする団体で、当面の就職を目指す若年者の就職を個別に援助するタイプの活動団体ではないが、活動の効果測定を行うことは、現在の活動の反省だけでなく将来の事業展開に有益な情報を得ることになると思われる。

2. 望ましい支援者の要件

第4章の第1で、支援事例の分析から就職支援として対象者に提供されたもの等を取り出した。次に、第2で団体・組織等の概要をまとめ、団体・組織等の基本的な活動方針や活動内容を整理した。その第1で取り出された対象者に対する支援として提供されたものを第2で整理した活動方針等を参照しつつ整理したのが下の表5-1である。これは、各団体の活動で支援者が提供したものと支援者に求められたもののその実態的な内容を列挙したものになる。また、この表は次の作業によって作成した。第4章の74の事例の分析結果にみられるそれぞれの支援者の行動にその内容を要約するタイトルをつけ、タイトルの意味が共通する

ものをさらに実施時期（支援のいつの段階か）によって分類した。その後、タイトルで内容が重複するものを一本化して表を作成した。その結果、第3章の支援事例をもとに第4章で各委員が支援者の望まれるものとして提示した事柄を表5-1のとおり整理した。

表5-1 支援者が提供したもの、支援者に求められるもの

団体・組織等	支援者が提供したもの、支援者に求められるもの			
	対象者の状態の把握力	支援計画を作成・推進する力	地域の理解と連携の確保	職業・労働・求職活動の実際的知識、場を確保する力
就職の可能性が逡巡される対象者支援NPO	質のよい見立て、支援可能性の見立てができる	回復の道筋を見通し動く	地域とのつながり、地域資源の確保。適切な医療機関等へつなげる	履歴書等の作成指導。大人との接触の場の提供
年齢層が異なる対象層を支援するNPO		事業計画の作成後または作成予定について公表・広報する	地域自治体からの委託・後援等への積極性	職業等をテーマにした事業等による気づきの場の提供
引きこもりの社会的適応支援を特徴とするNPO	状態別に各種事業を設定し、的確に提供できる	対象者が状態別に参加した事業をすすめていく力		社会適応のための共同生活の場、技能連携高校及び学習訓練の場としての企業の設置・運営の力
就職までの条件が異なる対象者支援を行うNPO	正確な見立てができる	状態にあった具体的な課題を少しずつ与える等の計画性、適時のアドバイス	他機関、幅広い人材との調整能力、医療機関等と連携する力、行政機関から信頼があること	組織での勤務体験の豊富さ。社会の仕組み・規則を知っている。就業に役立つ自己アピールの助言ができる。体験や適性発見のための社会活動の場の提供
就労体験をプログラムの重点とするNPO	状態を見極めてプログラムを調整できる	段階的に目標を達成するプログラムを作成し、進行中に調整していくシステム	マスコミ等での広報、地元事業主の協力確保、行政機関等との連絡・協議ができること	就職セミナーや就労体験の場の提供
民間企業	ニーズの把握、自社サービスとの適合性の評価、就業動機の確認ができる	正規就業へのステップアップを明確化した計画作成と手段の系統的提供、提供する仕事の的確な選別	発注事業主等からの理解取得、グループ企業との連携等	職業マナーや職業行動の知識等。請負作業や派遣労働及び求人情報等を提供する実行力。幅広いキャリア計画までの相談支援の知識
ジョブカフェ1, 2	対象者の問題を見抜く洞察力	状態に応じた相談計画の実行	地元企業の責任者を知っていること。関係行政機関と連携を図ること	企業の視点や企業情報をもつ。求人等の情報を提供する。資格情報の提供、学習機会取得の具体的援助をする
ジョブカフェ3	身体的・精神的な障害の把握	引きこもり者の体力づくりから自信喪失回復、安定所による職業紹介までの計画的働きかけ	地域経済団体の参加。ヤングハローワークと拠点を近接させる	職業生活や就職の知識をもつ企業勤務経験者、学校教師、安定所の相談業務経験者等による相談による関係情報の提供。企業応募書類の書き方の指導実施
安定所	求職者としての弱点や真の希望の把握	把握された問題に応じた相談計画の作成(適性確認、提供情報の選定、自主的な求人選択、他機関の支援勧奨等までを含む)	学校等地元機関との連携の確保。地元企業の求人開拓、求人受理、雇用管理指導等を通じての関係確保	雇用職業に関する専門機関として労働市場情報、求人情報及び職業情報の提供。職業紹介。トライアル雇用等の場の提供。履歴書等の作成技術支援
青少年就職支援センター	社会経験豊かな大人の見立て	対象者の希望と力量に応じ、家族・学校関係の調整とも連動した計画の作成。問題行動にふりまわされずに(職場体験などの)肯定的な手段で対処する力	県、関係四市の共同実施。児童相談施設等とも連携。支援者の職業経験に対する社会的信頼性の高さ、すばやい行動(フットワーク)、関係機関との連携	職場体験、アルバイト等の紹介。住込み就労の場の提供

団体・組織等

	相談の知識・技術と対象者理解の科学的知識があること	行動を共にしていく人柄・仕組み	集団管理の力	評価を受けることに前向きな姿勢と自己研鑽
就職の可能性が逡巡される対象者支援NPO	専門性に基盤をもつかかわりメンタルな問題へ対処する	協働の重視		自己成長志向
年齢層が異なる対象層を支援するNPO	キャリアコンサルタントとしての取り組み、集団構成員の本業での専門性があること		体験の場でのファシリテーション行動を円滑にすすめる力	事業効果を専門家へ委託、カウンセリングの自己研鑽
引きこもりの社会的適応支援を特徴とするNPO		レンタルお兄さん等による根気強いアプローチ	他者との触れあい、交渉経験、仕事体験による習システムの提供	
就職までの条件が異なる対象者支援を行うNPO	誠実な姿勢と傾聴のスキル	静かで控えて落ち着いた人柄、よく人の話を聞くタイプの支援者を中心に多様な人材が必要	就業準備のための作業支援の力	
就労体験をプログラムの重点とするNPO	状況に応じて団体外も含めて人材資源等を活用	通所や就労体験を通じて絶えず対象者に支援のサインを送るシステム		
民間企業	対象者の状態に合わせた相談をする(カウンセリング技術を使うか否かの判断)	支援成果を把握し、フィードバックするシステム	参加型の学習の場を管理・運営し、対象者を動機づける力	事業成果をまとめ、企業としての法定および企業内の所定の手続きで評価を受けるシステム履行
ジョブカフェ1, 2	無条件の受容と傾聴の技術があること。適性把握のツールが使えること。臨床心理に関する知識を持っていること	相談の中断のフォロー。支援OB、OGの参加受け入れ。根気よく就職活動に向けたカウンセリングを継続する努力。励ましながら一歩ずつの変化を確認していく忍耐力	就職支援のためのセミナーの提供による参加者へ対応	企業との積極的接触等による自己点検が可能
ジョブカフェ3	カウンセリングの資格所有と相談の実践経験の豊富さによる専門知識・技術、信頼されるカウンセラー自身の人柄	対象者と同じ目線に立てること。寛容性と忍耐力。焦らずに取り組めること	就職支援のためのセミナーの提供による参加者へ対応	カウンセリングの学習会や地域の専門家との意見交換会で自己点検と研鑽を続けていること
安定所	傾聴し、的確な質問をする力。各種情報提供をしつつ職業理解や自己理解を促進する力	中卒者等への職場定着指導の実施。相談中断者への再開意思の適切な伝達		所属機関の養成事業のほか、職場でのケース検討、自主勉強会、地元関係機関等との意見交換等による自己点検と自己研鑽
青少年就職支援センター		見捨てない熱意。現場に足を運び、子どもに会い、「気にかけている」ということを示し続ける努力		地元関係機関等との意見交換等による自己点検と自己研鑽

支援者の要件についての各委員の意見交換は、当該表の内容を前提として、次のようにとりまとめられた。もちろん、調査対象団体等の運営・管理の責任者と現場の支援者が考える支援者に望まれる要件は一通りではない。実際には団体の性格や活動内容によっていくらかの意見の幅がある。しかし、それぞれの団体等からヒアリングによる調査を分担して実施した委員が共通して見出した望ましい支援者の要件は、基本的に7つである。

第1に、的確な見立てである。支援団体の多様性や支援対象者の多様性があるとしても、支援の成果を上げるために支援者に共通して求められるのは、支援対象の若年者が現実にとどのような状態にあるかを適切に見極めることである。そして、どのような方法によると、どのような状況の改善がどこまで行われ得るか、支援目標をどのように設定し得るか、という支援の具体的な見通しを立て、それに応じた支援計画を作成する力量である。それには、対象者の隠れた心身の不調や障害、あるいは就業に関わる特別な事情等の存在を見抜き、それ

それに専門機関や専門家の判断を得るようにすることや、その判断を得た後の対応が自らのサービス内容に適合するか、そして、それによって、いつまでにどこまでの状況改善が可能かという見通しを客観的に立てることができなければならない。支援者の感情移入や科学的知識・経験に裏打ちされた技術を持たない単純な熱意による取り組みはかえって逆効果になる危険が大きい。

また、対象者の状態を把握し、支援の方向性を見極めて支援計画を作成して支援を開始した後は、計画性をもちながらも、同時に、時間の経過にしたがって生じる対象者の状況の変化と支援の成果との関係を見極めつつ、計画をすすめていく力が必要になる。対象者の状態の把握と状況に応じた計画の作成・推進は支援者に求められる基本的な要件といえた。

第2に、団体が不安定就業の若年者の就職支援を目的とした団体として活動することが、地元の住民や地域の公的機関に好意的に受け入れられていること、少なくとも否定的な評価を得ていないことが前提だが、支援者には、その団体のメンバーとして、地域の労働、教育、福祉、医療等の関係機関や関係者と対話をし、協力を得ようとする態度が望まれる。

団体はそれぞれ個性があり、独自の活動方針があるので、得意領域等があることは前記1で述べたとおりだが、そうした団体の特徴は周囲の関係機関や関係者の協力を得ることによって、自団体の個性ある有効な支援機能につながる様子がみられる。

たとえば、支援を求めてきた対象者の状況から、自団体の得意領域でない支援内容が必要な場合や、自団体の力の限界を超える支援が必要になる場合は、そのことを早期に見抜いて適切なサービス機関の利用をガイダンスすることが重要になる。その際、実のあるガイダンスをするには、地域の連携ネットワークがなければならない。その点では、今回の調査では必ずしも十分なNPO団体ばかりとはいえなかった。しかし、一部のNPO団体では、医師や臨床心理の専門家等の活動参加を得ている例があった。そうした専門家の参加を得ることだけでなく、団体の外部に地域の連携ネットワークを構築し、それを利用するという力が支援者に望まれる。

また、そうしたネットワークは、地域の情報を把握することにも役立つ。その結果、支援を希望しつつも、支援先を知らない、あるいは、支援を求めることをためらっている若年者の存在を見出す原動力となる。

第3に、職業や労働についての実際的な知識と求職活動の技術を持っていることがあげられる。就職支援のプロセスは、職業意識や就職意欲の向上、職業マナーの習得等から、具体的な求職活動までの長さをもつ行程がある。そのなかで、求職活動の段階になると、支援者は地元の求人事情をよく知って、地元企業の実態を理解していないと適切な助言等が難しくなる。そのため、支援者が、対象者に対して、地元や近接する安定所の公開求人等の利用を促すことや、支援者が安定所の求人情報から選んだ求人を対象者にみせて、応募を奨める等し

ている。職業紹介機能を持っていない団体が多いが、職業紹介機能を有している場合であっても、地元の安定所を利用して求人を探したり、職業紹介を受けるように案内したりするという例が多い。安定所の職業紹介機能と情報提供機能については、民間の自発的活動団体であるNPO団体では、支援活動に独自の工夫を行っていることから、時には、それら機能が個別支援の適切な時期に十分に活用されないままに時間が経過してしまうことがあり得る。そのため、支援者は、求職活動の段階にもっていくことができる対象者のケースでは、職業紹介機関との連携をとる姿勢を保っていることが必要になる。

また、対象者がすぐには職業紹介に応じる状態ではないが、就業や労働の体験をすることが可能であり、かつ、支援として意識啓発や職業適性の確認等で効果的であると見通される場合には、その対象者に就業体験の場を提供することが求められる。したがって、支援者にはそうした「場」の提供を行う力が求められる。その力は、上記第2の地域の理解・連携の確保という力が基盤になって行使されると一層効果があると考えられる。

第4に、支援対象となる若年者の意思の確認を行う技術が不可欠である。そのために、相談の技術と知識、心理学や人間発達に関する科学的知識等を一定以上習得していることと、それらの向上のための学習努力を続ける態度が必要だといえた。

支援を行う前提として、支援対象となる若年者が真に本人の意思として、働くことを望み、そのために支援を受けることを希望しているということが原則である。

しかし、働きたいかどうかと質問すれば、必ず本人の真意が聞き出せるというものではない。若年者の意思の確認には、カウンセリングなどの知識・技術がもちろん重要だが、それだけでなく、青少年心理や職業キャリア発達についての基礎的な科学的知識があることも同じように大切になっている。

さらに、ここでも支援者自身が職業問題や労働問題の基本を知っており、労働市場や勤労者生活の現状についての基本知識を知っていることは、若年者の本当の希望や意欲を導き出すために有効に作用する。カウンセリング技術とともに、職業や労働の実態に関する専門性が若年者の意識と行動を適切に理解し、受け止めることについて支援者の要件として強調される。

第5に、支援者は支援をすすめるに当たって、熱意と根気が求められる。対象者と行動を共にしていく人柄が重要になる。不安定就業の若年者の就職支援とは、人間が社会の中で成長する過程を支援することである。それぞれに個性があり、状況が異なる人々を対象としていることと同時に雇用事情などの社会の状況も比較的变化がある。そのため、一人ひとりの能力や適性その他個性を受け入れて、社会の動向を考慮しながら対象者の成長を働きかけることになる。支援の見通しが的確であっても、成果を得られるまでの道のりは必ずしも平坦ではないし、短い路程とは限らない。そこで、支援の成果を対象者にとっての成果として位

置くことに熱意をもって、支援の計画性を確保しつつ、支援を現状に併せて修正する等の工夫を根気強く加えていくことがどうしても必要になる。

第6に、他者からの評価を受けることに前向きな姿勢をもっていることである。調査対象団体のなかで大学に事業の効果測定を依頼している例があった。事業効果だけでなく、支援技術の面でも評価を受けることがあることは望ましい。カウンセリングには、スーパービジョンが必要とされているが、そういった技術面の評価をそれぞれの専門家から受ける機会があれば、積極的にその機会を利用する姿勢は大変望ましい。また、支援を受けた対象者やその保護者、あるいは対象者が就職できた場合は、その就職先事業所から当該対象者の職場生活の状況を聞くことで、支援の成果をチェックするということであっても支援の適正化の確保と充実に大いに貢献すると考えられる。

第7に、複数の対象者をグループにまとめて指導する集団方式で支援する場合は、集団管理の能力が不可欠になる。ここで、集団管理というのは、集団の全員が一定方向に行動するように統制するというよりも、集団の構成員一人ひとりが自ら集団の共通の目標に向かって自分の役割を果たそうとするように促す、いわゆるファシリテーションの力である。集団の構成員一人ひとりが積極的に自分の役割を自覚し、実際に行動し、集団内の自分の存在感と自己効力感を得られるように促す力であり、そうした場の構成員力である。

以上のことが、支援者の最も基本的な要件として考えられるが、これらを現場のすべての支援者がそれぞれ有しているべきだということではない。それよりも、団体の活動状況と支援の段階に応じて、支援の現場をみた場合に、その現場に、これらの要件が備わっていることが重要である。したがって、団体の運営管理のなかで、支援者の確保や事務局体制の整備に当たって上記の7つの要件に留意していくことが強く望まれる。

なお、支援は一度、就職に漕ぎ着れば終了するとは限らない。その後、職場にうまく馴染めない等のことから職場適応に問題が生じることは珍しくない。そこで、実際の支援では就職後のフォローアップが大切になることが多い。就職後のフォローアップについても、上記の支援者の要件は重要なものとして求められるものといえる。