

第6章 若年者就職支援のサービス・モデルと支援者の要件

本研究における調査の対象となった団体・組織等は、第4章で紹介したようにそれぞれ個性ある活動を行っていた。そして、第5章でそれらの個性ある活動を通じて基本となる支援活動の特徴と支援者の要件を整理した。本章ではそれをもとに、若年者の就職支援のサービス・モデルと支援者の要件をまとめる。

ただし、調査対象の多くは、就職を目の前の目的とする者に対する支援を行っていたが、なかには、就職にすぐさま向かうというよりも職業生活の基礎的な行動や体力等を習得することがまず必要な者に対する支援や、少年期からの意識啓発、キャリア教育という観点から評価される取り組みを行っている例があった。そこで、サービス・モデルについては、就職問題に直面した者への求職活動支援と少年期からの成長支援に分けて記載した。

1. 若年者支援サービスのモデル

就職問題に直面した者への求職活動支援

就職問題に直面した者についてもそれぞれの状態に多様性がある。対象者の状態が多様であっても、それぞれの状態を見分けて、その状態に合わせた対応が必要になるということは基本である。支援の実践の場では思いがけない要素が外から加わることもあるので、実際の支援の方法は、実に柔軟に選択され多岐のバリエーションがあり得る。そのため、ここでは、上記の基本に沿ったモデルを提示する。従って、このモデルはケースワーク方式等の個別支援だけでなく、複数の参加者を対象とする講座形式やグループワーク方式による支援においても具体的な支援行動の姿形が異なるだけであって、その内容においてはこの基本に沿ったものになるということで構成している。

<支援内容>

a. 対象者の意思の確認

支援の申込み行為によって、対象者自身が安定した職業生活に入ることを望んでいること、及び、対象者自身がそのための支援を受けることを希望していることを確認する。支援の申込みは電話やメールなどの方法も活用可能だが、最終的には、支援者が本人との面談によって全体像を把握しながら確認することが最善である。

b. 対象者の就職準備状態の把握

対象者との面談や作業観察等と通じて職業意識や職業興味、職業能力等についての基本的な情報を得る。支援者の支援との適合性や他の支援者の協力の必要性の有無、又は、他の支援団体・組織等への案内（リファー）の必要性の有無等を確認する。

c. 支援計画の策定

- ・希望する働き方と本人の状態との適合性の確認・・・適合性に問題がある場合は、希望の変更等必要な支援内容を計画に盛り込む
- ・目標を達成する際に問題となる求職者としての弱点の把握
- ・就職や働くことについての無意識下の、または、表現されていない真の希望の把握
- ・職業適性、興味・関心等の意識化・・・必要に応じて公的機関の専門窓口等の利用を促すことによって職業適性検査等のツール等を利用する

d. 働くことや就職することへの意欲の向上を促すこと

就職して働いている自己像を描くために、実社会で働いている人から面談や講演等によって現実感のある情報を提供してもらうことや、不安定就業の状態から安定就業に脱出した先輩の経験を知らせる等によって働くことへの意欲と自己効力感を高める。支援者が参考事例として情報提供をする等であっても提供の対象者の状況と効果がみられることがある。

e. 自己理解と職業理解を促進するための情報提供

- ・これまでの生き方、生活の仕方、働き方等について、経験の棚卸しや自己分析を行うための方法を教え、実際のそれらの作業遂行に協力する
- ・幅広い職業情報の提供と同時に現存する求人がどのようなものかについての知識を得る手段を教示する。また、実際に協同してそれらの情報収集を行う。たとえば、求人誌の利用、安定所の利用、インターネットの利用の仕方を教示し、そこで得られた求人情報等について分析し、それがどのような仕事を表しているのかを対象者が検討することに支援者は協力する。

f. 求職活動の知識・技術を身につけさせること

- ・安定した職業生活をおくるための職業マナーの習得を働きかける。
対象者の状態に応じて個別指導、セミナー、作業経験等の適切な方法を講じる。
- ・採用面接を受けるための知識と技術を教示する。
- ・応募書類の書き方の基本を教示し、作成作業を支える。

g. 求職活動を励まし、支えること

- ・採用試験を受ける前に、落ち着いて自分の良さをアピールできるように助言し、成功への期待感を表現するなどして求職活動を励ます。
- ・採用試験に失敗した場合には、努力をねぎらい、次にどうすれば良いかを相談する等して求職活動の継続を支える

- ・求職活動がうまくいかない時期には、求人情報を集める等の行動を共に行って理解者の存在に気づかせて励まし、落胆や心理的な落ち込みを支える。かつ、うまくいかない原因について共同で検討する。
- h. cからgの過程で関係機関や企業等との連絡・連携を行いながら、支援内容を地元地域等の一般社会にある実際の職場で働いた時に労働者として求められるものが体験できるような工夫を凝らす。また、gまでで成功の見通しが立たない場合は、支援計画を見直すこと
- i. 目的が達成された時には喜びと祝いの気持ちを表現し、安定した職業生活が実現することへの期待を明らかに表現すること
- j. 支援拒否等の場合の対応
対象者の意向を尊重しつつ、一度はその原因を問い合わせる。原因が支援者の側にある場合は、その原因の解消の妥当性や可能性を検討し、その結果を伝える。また、支援再開をいつでも可能としていることを伝える。

少年期からの成長支援

小中学校の児童・生徒は、就職問題が現実のものでなく、将来の夢や生き方を語るなかでの話題の一つになっている段階にある。こうした少年期に、勤労によって社会参加をすることについての考え方や、職業の世界の基本的な知識を学ばせるための父母の参加をベースにした地域活動や学校の指導の下に、安定所や実社会の職場を見学することで行われている。勤労や就職についての基礎セミナーや仕事の模擬体験をもとに児童・生徒が楽しみながら自然のうちに職業的発達を促されるようにする取り組みである。それらは、その後、就職問題に直面した際に現実的な考え方で積極的な求職活動に取りかかる動機につながることを期待される。少年期におけるこうしたキャリア支援活動については、調査結果をもとに、次の a から c のような内容を基本要素として盛り込んだ延べ 2～3 日を所要期間とする支援プログラムが考えられる。そして、d の事業効果の測定を行い、事業の充実に役立てることが望まれる。

<支援内容>

- a. 働くことや職業についての考え方と基礎知識の提供
働くことはどういうことか、どんな仕事があるのかという社会の中の職業活動についての基礎的知識に楽しみながら触れる。そのため、子ども達による職業の模擬体験の場を構成する。たとえば、子どもが将来なりたい特定の職業で活動している場面を設

定して、子ども自身がシナリオを書き、働く自分を演じてみる。その際、子どもの発達段階に合わせた職業上の課題を与え、その解決を求める等が考えられる。

(例)．学校の教師が、授業をやるために、①準備をする、②研修を受ける、③校長に報告をする、④授業でイジメを発見し、⑤対処する、といった場面を子ども達自身によるシナリオで子ども達が演じる。

b．職業と職業の関わりについての知識提供

ひとつの仕事が他のどのような仕事に支えられて成立しているか、一つの仕事にどれだけの人に関わるのか、一つの職業は他のどのような職業と連動して活動しなければならないのか、といった職業連関について楽しみながら触れる

(例)．プロ野球大リーガーはどういう人に助けられているのか・・・通訳、交渉人、マネージャー、ユニフォームの洗濯、スポーツマッサージ師、医者、ベンチの掃除人、球団の社長や事務員

c．労働市場の構造やルールについての基礎知識の提供

仕事を探すこと、働く人を採用することについて考えさせる。やりたい仕事をするにはどういう人にならなければならないか、この仕事をしてもらいたい人はどんな人か、を考えていく。

(例)．安定所の見学と求人検索の体験をしたあと、モデル求人を作って、相互の人に職業紹介してみる。

d．事業効果の測定

専門家による子ども達の意識の変化等の把握や父母、学校教師等の事業効果への所見の把握

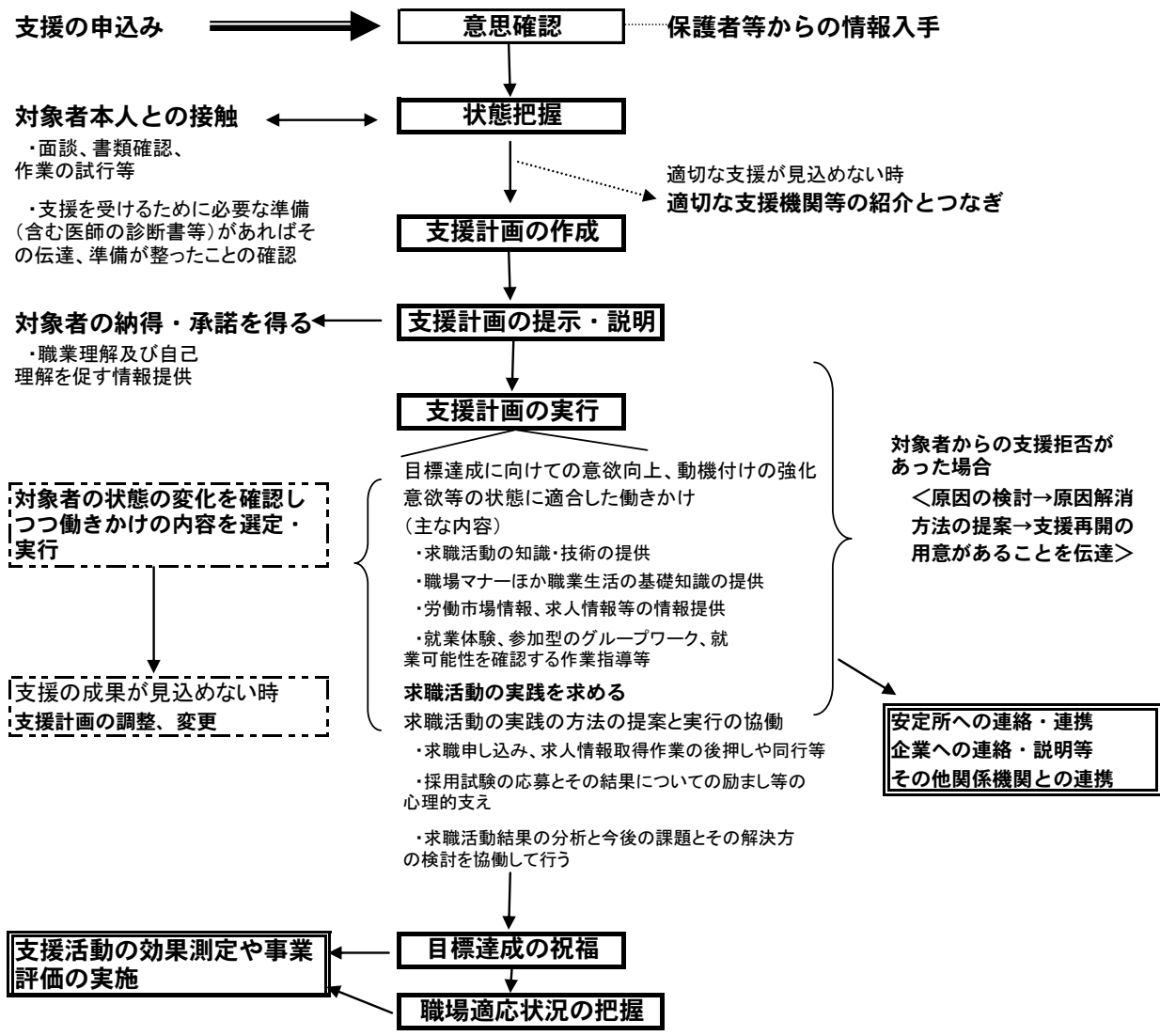


図6-1 支援の構成

2. 支援者の要件

ここに提示する支援者の要件は、NPO団体で若年者に接して就職支援を行う人々に求められる知識、技術等に焦点を当てている。

ところで、NPO団体等では、一人の支援者が単独、かつ、マンツーマン方式で対象者を支援するとは限らない。複数の支援者が協力して、または共同で対象者に働きかける例は多いし、NPO団体のなかでの事務局部門と支援現場の担当とで役割分担を行う場合は多い。また、支援に必要な知識や技術の水準や内容は、対象者の状態によって異なってくるだけでなく、当該NPO団体の支援目標や何をするかという事業内容によっても、複数の支援者間の役割分担のあり方によって一様ではない。

しかし、就職はその個人の人生の中で重要な行動であり、社会との関わりのなかで行うものである。そのため、就職支援は、個人の心身の状況にあった対応や社会のルールに沿った支援活動であることが基本となる。したがって、この2つの共通の基本のうえに具体的に支援を行う者がそれぞれの役割に応じて必要となる要件があると考えるのが妥当である。

そこで、本節に示す支援者の要件は、NPO団体で支援活動を行う人々の一人ひとりに必ずすべてが備わっているというものではないが、NPO団体の支援機能の全体のなかで対象者に提供される支援の要件を想定し、それを一人の支援者像としてまとめた。すなわち、支援のモデルに対応する要件としたものである。

また、能力や技術のレベルについては、それぞれの要件項目における目標を満足する程度を想定している。これについては、単純に関連の資格等があるという見方ではなく、実践レベルの水準到達を前提としている。たとえば、本研究における調査のなかでも把握されたことだが、民間団体認定のカウンセリングやコンサルタント資格、あるいは臨床心理士の資格所持者の実践の場での活躍度に対して、NPO団体の運営責任者や現場の支援者が必ずしも高い評価を与えていないという実態があった。しかし、それはそれらの資格等への不信というよりも、むしろ実践能力への期待の大きさが実態と合わないことが原因となっていた。それ故、それらの資格等の所持がそれぞれのNPO団体の活動に必要な基礎的能力を表していないということではない。

さらに、資格等の所持者への評価については、資格を所持していることについてきわめて自負心が高く、他の支援者との協調的あるいは融和的な行動を取らない場合に支援者としての評価が低くなっている。就職支援の実践の場では、雇用や職業についての幅広い知識や相談の応用技術が重要になることが多い。その意味でも他の支援者との協調的関係を築くことが資格等の価値よりも重視されてしまうということにもなったのだと考えられる。そのため、支援者の要件のなかに、「人柄」の要素を盛り込んだものである。

<支援者の要件>

a. 労働市場や職業についての知識

労働市場のメカニズムや労働力需給調整の社会のシステム、企業や求人についての知識

b. 職業生活と就職の実態についての知識

- ① 社会慣行、法律を含めた社会のルールとそれに沿った労働の実態と企業の雇用管理の実態を知っていること
- ② 職業生活のルールとマナー、労働法規、企業の考え方についての最新の知識

c. 求職活動の実際的知識

- ① 実際の職業についての広い知識をもっており、具体的な求職活動の進め方の知識と技術が十分にあること
- ② 求人探し、履歴書書き、求職活動を行う上でのマナーについての実践経験と知識があること

d. 相談の技術と知識

- ① 対象者の状態の把握
 - ・ 真の就職意欲や希望を見つけ出す能力（資質）
 - ・ 心理面の安定性や就職を妨げる障害についての知識と把握力
 - ・ 軽度の発達障害や人格障害等の障害、多動等の行動面のハンディについての知識と問題をみわける能力
- ② 問題の解決と自己のサービス内容、水準等の適合性を正しく判断する能力
自己のサービスが対象者の問題解決に適するかどうかを判断する知識と能力
- ③ 自己のサービスが適さない時に、支援に適する他者や他団体・組織を紹介する力
専門機関に関する知識を得たり、日頃のネットワークを作る力
- ④ 相談の技術
 - 傾聴等の話を聞く能力
 - 問題を把握する能力
- ⑤ 問題の解決に向けて援助を計画する能力
- ⑥ 客観的な見方、判断をしようとする態度
対象者を尊重し、受容しつつも、問題の所在や解決方法については客観的な見方、判断をしようとする態度

e. 集団指導の場合の集団管理の能力

- ① 集団の共通の目標に向かって一人ひとりが役割を果たせる場を設定し、運営する能力

② 集団構成員に参加型の行動で課題に取り組むよう一人ひとりに動機づける能力

f. 支援を続けられる内的・外的条件

① 信頼される人柄

忍耐強く支援ができる、対象者を受容できる人柄

関係機関から信用される人柄、困難が長引いてもあきらめずに寄り添う寛容さ

② 実社会の新しい情報に接する機会がある

③ 専門家や専門機関から活動についての評価を冷静に受けることができる

g. 若年者の行動特徴等についての科学的知識

① 若年者の健康・生理や若年者の意識の動向などについての新しい情報をもっていること

② 職業発達等の理論を知っていること

h. 職業キャリアについての科学的知識と職業経験

i. 公的機関や専門家との連携に対する肯定的態度

公的機関や専門家は、幅広い情報網をもっていたり、信頼できる専門的技術やツールを有している。それに関連して危機管理のノウハウをもっていることがある。そうしたことから、NPO団体は自主的な民間組織であるが、公的機関等と連携を図ることに肯定的であることは、自団体の活動の安定と信頼性の高さをもたらす効果がある。