

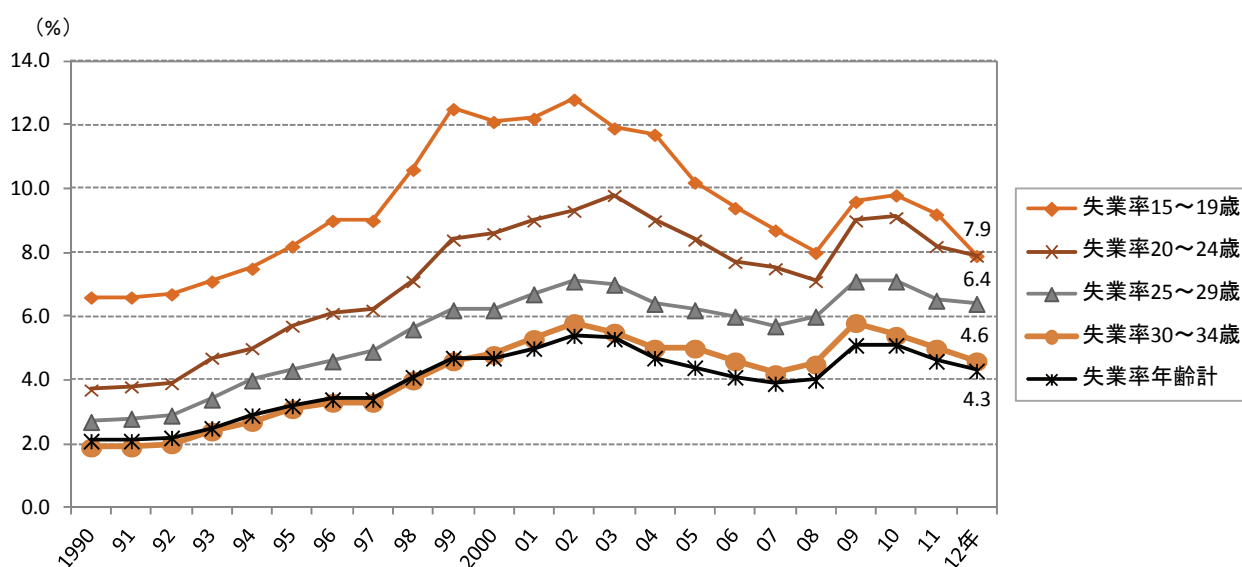
第 I 部 調査・分析編

1. 就職困難な若年者を取り巻く環境

1-1 若年者の雇用環境の現状と関連施策

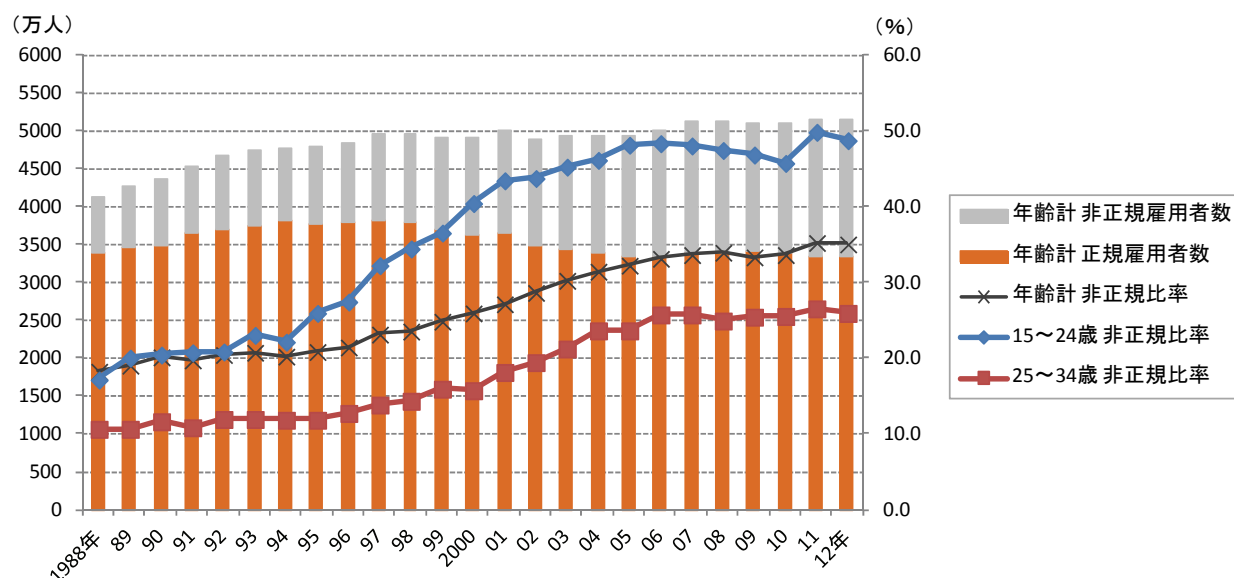
近年、若年者の就職にまつわる環境には厳しさが続いている。若年世代の失業率は、全年齢の失業率と比較しても依然として高い（図表1-1）。15～19歳の失業率は1990年代後半から悪化し、近年やや改善が認められているものの、8～10%程度の値を推移している。20代の失業率も、1990年代前半までは低かったものの、1990年代後半からじわりと増加し、現在でも6～9%前後の値で高止まりしている。近年の厳しい経済状況を反映して、企業では新卒採用の人数を絞り込む傾向が続いている。若年者にとって、学校を卒業して初めての就職にあたる「新卒採用」での入社は、人生で正社員になるための最初で最大のチャンスといえてよい。しかし現状では新卒採用の門戸は狭く、若年者が正社員の職を得る機会は極めて限られている。その一方で、若年世代の非正規雇用者の割合は1990年代後半以降増え続けており、現在では15～24歳のおよそ2人に1人、25～34歳のおよそ4人に1人は非正規雇用者となっている（図表1-2）。

図表1-1 若年の年齢層別失業率



出典：総務省「労働力調査」

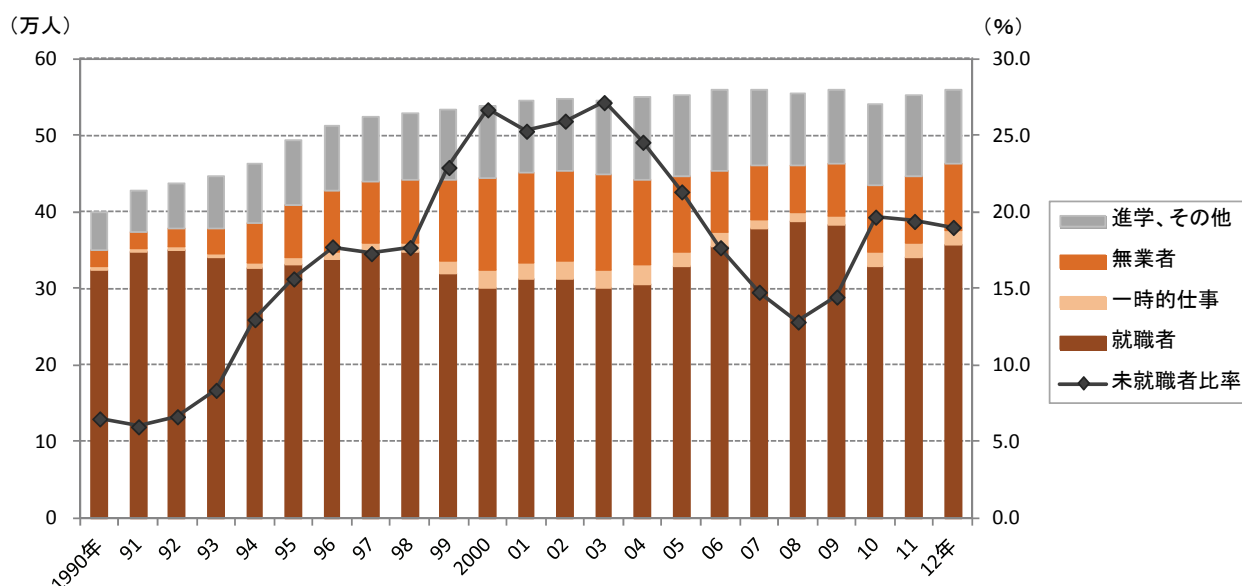
図表 1－2 非正規雇用者数と割合の推移



出典：総務省「労働力調査」

非正規雇用者や無業者の増加は、大卒者においても同様の傾向がみられる。文部科学省の「学校基本調査」によると、2012年卒の新規大卒者の進路状況で、就職率は63.9%だったものの、「一時的仕事」に就いた人と「無業者」を足し合わせた未就職者率は19.0%に上った（図表1－3）。特に、無業者の割合は1990年代後半から拡大しており、現在でも一定の割合を保っている。また、たとえ就職に成功したとしても、入社後3年以内での離職率は依然として高い。厚生労働省職業安定局の集計で、平成21年に卒業・就職した人の平成23年時点での離職率は28.8%にのぼり、大卒者でも3割近くに上る状況は依然として変わっていない。

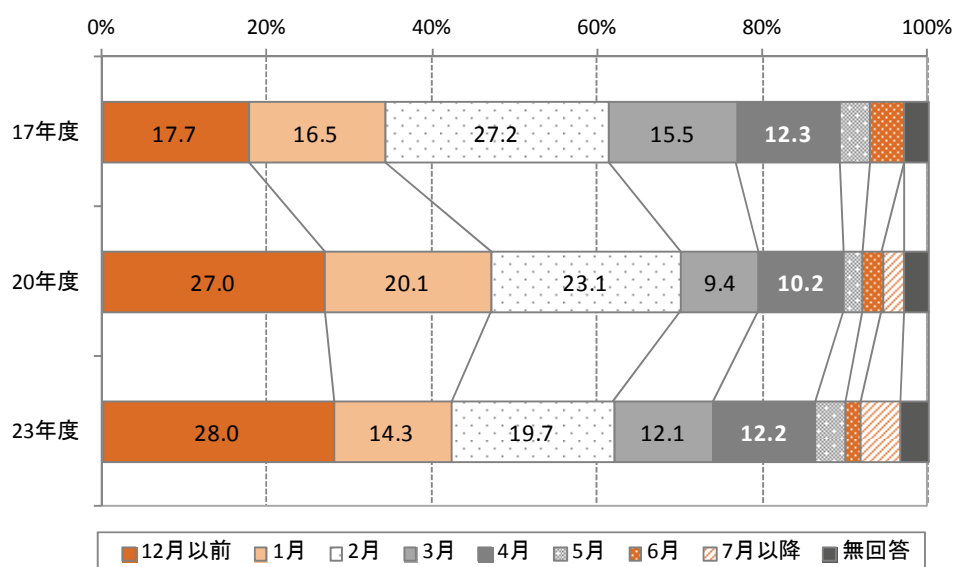
図表 1－3 新規大卒者の進路状況



出典：文部科学省「学校基本調査」

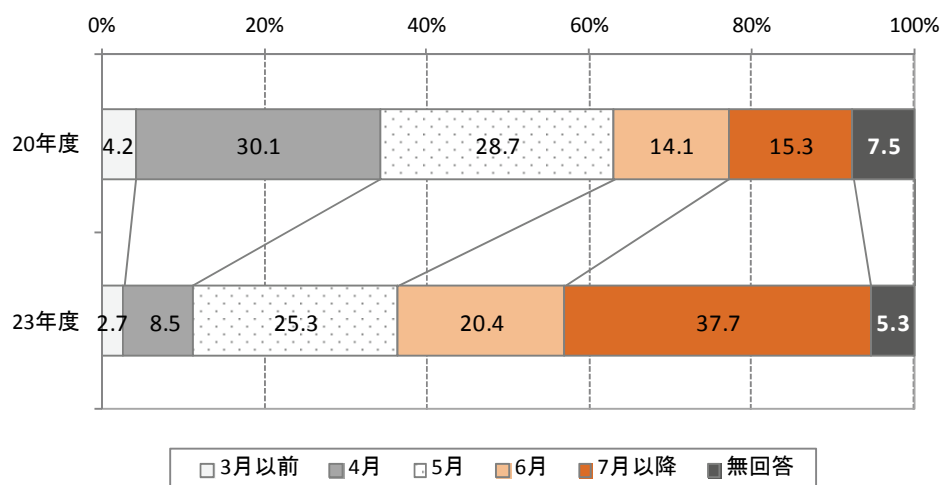
このような状況下で、就職活動自体の厳しさも指摘されている。大学生の場合、就職活動が早期に始まり、卒業年度の一定期間までかかるという「長期化」を指摘した調査結果もある。文部科学省が平成 23 年度に実施した調査（学生の就職・採用活動に関する調査）によると、採用選考活動の開始時期は、「卒業前年度の 12 月以前」が最多で 28.0%あった。過去の同調査を追跡したところ、3 年前（平成 20 年度）も同様の数値（27.0%）であったが、6 年前（平成 17 年度）は「卒業前年度の 12 月以前」という回答は 17.7%に過ぎず、最多は「卒業前年度の 2 月」（27.2%）であった。また、内々定の出る時期についての調査結果では、平成 23 年度の場合「卒業年度の 7 月以降」が最多で 37.7%あったが、3 年前（平成 20 年度）は「卒業年度の 4 月」が最多（30.1%）であった。したがって、近年の大学生の就職活動は、卒業前年度の 12 月以前から始まり、内々定がようやく出るのが卒業年度の 7 月以降というような長期化の傾向がみられている（図表 1－4、1－5）。

図表 1－4 大学生の採用選考活動の開始時期



出典：文部科学省「学生の就職・採用活動に関する調査」

図表 1－5 大学生の採用選考活動：内々定の集中する時期

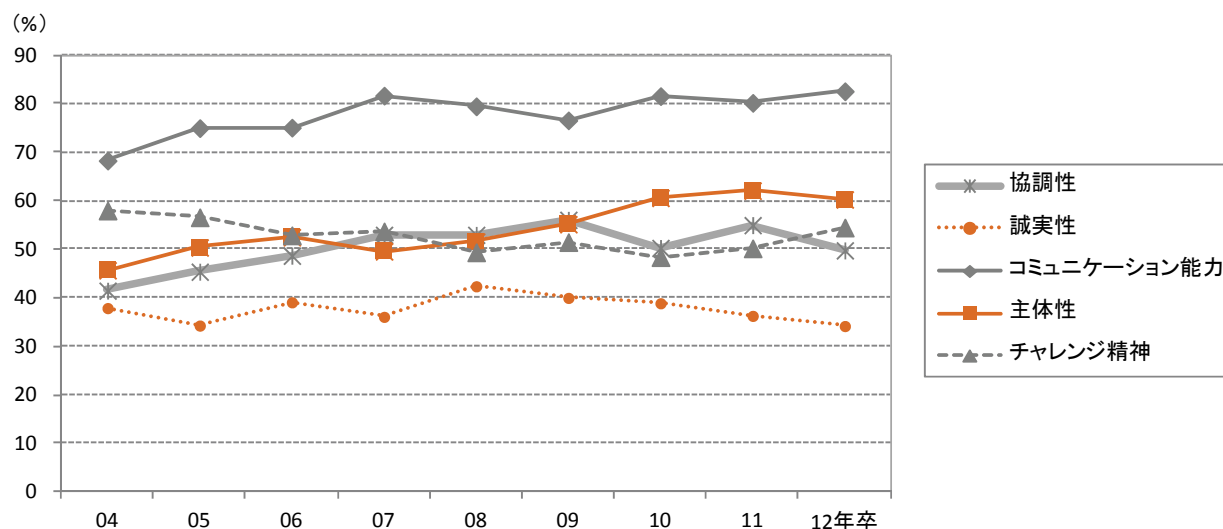


出典：文部科学省「学生の就職・採用活動に関する調査」

就職活動の長期化は、就職活動生にかかる精神的負担を増大させる原因にもなる。労働政策研究・研修機構（2012）では、高校・大学における未就職者支援に関する調査結果を分析しているが、学校の就職支援担当者の回答で、リーマンショック前の時期と比べて「心理的負担を強く感じる学生が増えた」という項目に対し、肯定的な回答が 87.0%もあった。就職活動における不安や悩みの中心は「内定が出るのか」という問題である。内定が長期間にわたり出ないまま、先が見えない不安を抱えて数十社と応募し続けなければならない精神状態は、たとえ健康な人であっても大きな精神的負担を強いるものである。なかには、不安感や徒労感、挫折感から精神不安定になったり、精神疾患を発症するケースがあったとしても不思議はないと考えられる。

では、企業は新卒採用でどのような若者を採用したいと思っているのだろうか。日本経済団体連合会が毎年会員企業に対して実施している調査結果によると「選考にあたって特に重視した点」の上位には、コミュニケーション能力、主体性、チャレンジ精神、協調性、誠実性といった要素が並ぶ。特に「コミュニケーション能力」については、例年 80%前後の回答が集まり、2位以下を大きく引き離している（図表 1－6）。このような企業側の採用基準を考慮すると、採用面接の場でうまくコミュニケーションができなかったり、緊張しすぎて違和感のある行動をとってしまうような求職者は、面接を突破しにくく、結果として不採用を多く経験し、就職活動の長期化を招くと推測できる。

図表 1－6 新卒採用の選考時に重視する要素（複数回答の上位項目に関する推移）



出典：日本経済団体連合会「新卒採用に関するアンケート調査」

このような若年者をめぐる厳しい雇用環境に対し、国は 2000 年前後から様々な若年者雇用対策施策を打ち出してきた。2003 年 6 月に若者自立・挑戦戦略会議で策定された「若者自立・挑戦プラン」は、厚生労働省、経済産業省、文部科学省、内閣府の連携のもとに進められ、キャリア教育の推進やキャリアに関する専門的人材の養成などを柱とし、若年者の学校卒業から安定的な就職までの移行を支援する体制が整えられてきた。この総合的な若年支援施策が打ち出されて 10 年近く経過するが、その間に、大学生や一般の若年者を主な利用対象とした就職支援機関も様々に拡充されてきた。主な機関を挙げると以下になる。

一つは、大学等の卒業年次の在学者および既卒 3 年以内の卒業生（と希望に応じて高校生と既卒者）を対象とした専門のハローワークである、「新卒応援ハローワーク」である（2012 年 12 月現在全国 57 か所に設置）。2010 年 9 月から各都道府県労働局に設置され、対象となる若年者に求人情報の提供や、職業相談、職業紹介を行うほか、就職までの一貫した担当者制による支援や、臨床心理士による心理的サポート、就職フェアや各種セミナー等の幅広い内容の支援を行っている。最も特徴的なのは、ジョブサポーターによるきめ細かい支援が受けられることである。ジョブサポーターとは、ハローワークの窓口、あるいは高校・大学等に出向いて、就職活動の相談や職業適性検査を実施したり、就職活動関連セミナーを実施する等の活動を行う専門スタッフである。その多くは、企業の人事労務管理や営業の経験者や、キャリアカウンセラー等の有資格者である。ジョブサポーターは政府の雇用対策や経済対策が打ち出されるたびに増員・拡充され、平成 24 年度では 2300 名まで増員されている。

二つ目は、働くことについて様々な悩みを抱えている 15～39 歳程度までの若年者に対し、就労に向けて多様な支援を行っている「地域若者サポートステーション」（通称：サポステ）である。地域若者サポートステーション事業は平成 18 年度から全国 25 箇所モデル事業と

してスタートし、平成 20 年度から本格的な実施に移行した。就職支援等の実績を通じて年々拡充され、平成 24 年度には全国 116 箇所まで拡充されている。具体的なメニューとしては、キャリア・コンサルタント等による専門的相談、就労に向けたステップアップのためのプログラム、職場実習・職場体験、各種セミナー等がある。平成 22 年度からは、サポートステーション本体の事業に加え、高校中退者等アウトリーチ事業も開始され、受託団体数は平成 24 年度時点で 65 箇所まで拡充された。高校中退者等アウトリーチ事業とは、高校等との連携の下に、進路未決定の高校中退者等を主な対象として、キャリア・コンサルタント等が自宅等へ訪問することで訪問支援（アウトリーチ）を実施し、学校からサポートステーションへの円滑な誘導と切れ目のない支援を通じて、早期の自立・進路決定を促すことを目的としたものである。

第三は、「若年者のためのワンストップサービスセンター」（通称：ジョブカフェ）である。ジョブカフェは、「若者自立・挑戦プラン」に基づいて、都道府県の主体的取り組みとして設置するもので、若年者が自分に合った仕事を見つけるための様々なサービスを 1 か所で受けられる機関である。現在では、46 の都道府県に設置されており、主に県庁所在地にある。都道府県の要望に応じて、厚生労働省がハローワークをジョブカフェに併設させることもあり、職業紹介を行うジョブカフェもある。具体的なメニューとしては、各地域の特色を活かした就職セミナーや職場体験、カウンセリングや職業相談、職業紹介、保護者向けのセミナー等がある。

ほかにも、近年設置されたものとしては「わかものハローワーク（わかもの支援コーナー、わかもの支援窓口）」がある。正規雇用を目指すフリーターへの就職支援を専門に行う拠点として、2012 年 4 月から全国のハローワーク等に設置されている。概ね 45 歳未満の正規雇用を目指す若年者を対象としており、これまでハローワークの一般窓口で実施されていた職業相談を、若年求職者一人に専門職員を担当者として充てることで一貫した支援を行い、正規雇用での就職を目指すことを目的としたものである。

このように、若年者の就職支援に対する体制整備は進んできており、同じ若年者という年齢層であっても、新卒者、フリーター、ニートといった態様別に適した支援を受けられる窓口が全国各地で整えられている。国の将来の礎となる若年者に対する就職支援は、時代のニーズに合わせて支援内容が刻々と変化しながらも、今後一層充実するものと見込まれる。

1-2 就職困難な若年者の存在と問題意識

前節で示したように、企業が将来入社する社員に対し、これだけ声高に「コミュニケーション能力」を求めるのだとすれば、口下手だったり、人前で過度に緊張するなど、コミュニケーションを苦手とする人たちには多かれ少なかれ「生きづらさ」を感じさせることになる。苦手の程度も人によって様々である。苦手を意識して自分でコミュニケーションの仕方を工夫するなど、コントロールできる人もいれば、苦手が本人の「特徴的特性」となっているた

めに自分ではコントロールできない場合もある。

今日、コミュニケーションの苦手さや特定の動作の苦手さなどがある人で、特に大人になってから発達障害として診断されたり自覚されたりするケースが報道や書籍等を通じて注目を集めている。発達障害とは、発達障害者支援法第二条では次のように定義される。「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能障害であってその症状が通常低年齢において発現するものとして政令で定めるもの」という定義である。発達障害にはこの定義にある通りいくつかの個別の障害に分かれているが、生まれつき脳機能の一部に障害を受けたことから発現し、症状が発達期に現れ、基本的には生涯にわたる障害であることを特徴とするもので、病気や環境によって起こる問題ではない、という共通項がある。ただし、同じ「発達障害」というカテゴリに含まれるものであっても、それぞれの障害の発現の仕方には個人差が大きく、同一名の障害を持っていても全く異なるように見える場合や、同一人物に複数の発達障害が重複して現れるケースもある。また、基本的には生涯にわたる障害ではあるものの、人間の発達や成長につれて障害の現れ方が変化することも多く指摘されている。例えば、成人してから症状が目立たなくなる場合（逆に深刻化する場合）があったり、周囲が本人の認知特性を補うような環境調整を行うことで、本人の特性を生かして社会で活躍できるケースがあるのも特徴である（障害者職業総合センター職業センター, 2005, pp. 13-17）。

各障害の表面上に現れる具体的な障害特性としては、自閉症やアスペルガー症候群の場合、言葉の発達面や知的な遅れの面で違いはあるものの、主にコミュニケーション、対人関係や社会性の面で特性がみられるほか、行動のパタン化やこだわりの強さ等の特徴が一般的に知られている。注意欠陥多動性障害（AD/HD）の一般的な特性としては、集中力の欠如、多動や多弁、衝動的な行動等が知られている。学習障害（LD）の特性は、「読む」「書く」「計算する」という個別の能力が、本人の他の領域での知的水準と比べて著しく苦手だとされる。このように、発達障害には多様な特性があるが、特に自閉症スペクトラム障害¹の場合、コミュニケーションや対人関係面での障害特性があるため、特に就職や就労といった社会性を求められる場面では不利に働くことがある。実際に、全国の発達障害者支援センター²において、四つの主要な事業内容の一つである「就労支援」が行われた発達障害者の合計人数は平成 23 年度で 4,534 人（全国 64 箇所）であった。同センターが設置された平成 17 年度（当時の設置箇所は全国で 37 箇所）での同実績が 439 人だったことから、大幅に増加して

¹ 自閉症やアスペルガー症候群、広汎性発達障害等については、「自閉症スペクトラム障害」と呼称されることがあるが、症状の強さによって複数の診断名に分類されるためにこのように呼ばれている。国際的診断基準のカテゴリでは広汎性発達障害と同じ群を示しており、基本的には一つの障害単位だとされる。それがスペクトラム（連続体）と言われる所以である（厚生労働省, 2013）。

² 発達障害者支援センターは、発達障害児（者）への支援を総合的に行うことを目的とした専門機関で、①相談支援、②発達支援、③就労支援、④普及啓発・研修という主に四つの役割（事業内容）を担っており、発達障害者支援法の施行に基づき平成 17 年 4 月に設置された。全国の都道府県や指定都市が自ら運営するものと、都道府県知事等が指定した社会福祉法人、特定非営利活動法人等が運営するものがある。

いる。同様に、同センターの主要な事業内容の一つである「相談支援」が行われた発達障害者数の合計は 50,340 人（平成 23 年度）にのぼっている。「相談支援」の詳細な内訳は不明だが、職場や学校場面、生活面での困難等の相談が含まれている。このように、就労や就学、生活場面等において困難を抱え、支援を求める発達障害者の数は増えてきている（国立障害者リハビリテーションセンター, 2013）。

さらに、発達障害に関してもう一つ困難な問題となっているのは、本人に障害の自覚がなかったり、あるいは本人や家族に障害の自覚があってもそれを認めないこと等の理由から、診断名がついていないケースも多い点である。³ 例えば、本人が成人するまで自覚がなかった場合、生まれつき何らかの違和感があっても、学校生活や日常生活に大きな支障が出なかったために見過ごされることがある。学校を卒業して就職活動をする時点で、面接の失敗を繰り返して傷つき、自宅に引きこもってしまったり、入社後に職場適応できずに職を転々とする中で「生きづらさ」を感じるようになる。失敗経験の積み重ねで「生きづらさ」を感じると、過度に自信を失い、自尊心を傷つけたり、場合によっては本人の精神状態に悪影響が出ることもある。そのため、二次障害として気分障害（うつ病等を含む）、不安障害等の精神症状が現れたり、ひきこもり、職場不適応などの不適応状態を発現したために、精神科等への受診をきっかけに発達障害が発覚するケースもある（国立障害者リハビリテーションセンター, 2013）。このように、発達障害の発覚や、本人の自己理解（障害理解）に至るまでに時間を要しているという現実、本人の障害に対する適切なケアがなされないまま社会に出ている（出ようとしている）事例が多いことを暗に示しており、支援の難しさの一面を物語っている。⁴

発達障害者については以上のような困難や問題があるが、障害や特定領域の「苦手さ」の程度は、障害と判定されるレベルから、障害にはやや近いが健常のレベルまで連続的に広がっている。したがって、障害と判定されないものの、障害に近い特性をもつ健常者の場合は、仮にその特性が周囲の配慮を必要とするものならば、その配慮を自分の力で求めながら職場や学校等で生活をしてゆかなければならない。もし就職活動を行う一般の若年者が、障害とまではゆかないがこの種の「苦手さ」や「特徴的な特性」を持っている場合、苦手さを持たない他の求職者と比較した場合、就職活動においても特別な配慮を必要とするため、時間がかかったり、支援機関の相談担当者にとっては困難に感じられたりする場合もありうる。そもそも、就職活動期間自体が長期化している現状においては、このような特別な配慮を必要とする若年求職者にはさらなる心理的負担を求めることにもなり、本人自身だけでなく、支

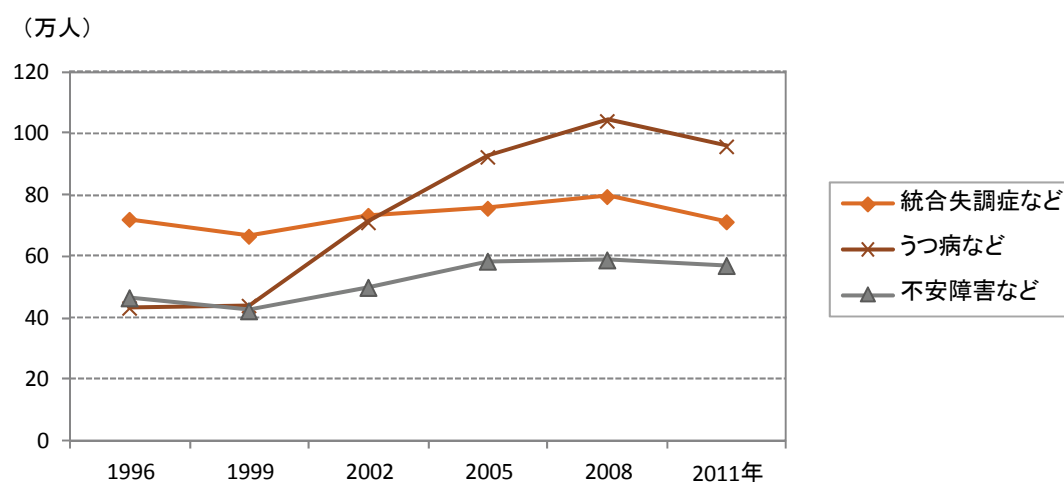
³ ほかに、現在高年齢の発達障害者の場合、幼少期に子の障害に親が気づき、医療機関を受診していても、「発達障害」という概念への対処が当時十分なされていなかったために、特に知的面で遅れがない場合には特定の診断名がつかなかった（認定されなかった）というケースもある。

⁴ 障害者職業総合センター（2012, pp. 60-61）では、発達障害に対する支援が必要にも関わらず「職業リハビリテーションサービスを選択していない若者」の存在と対応の必要性を指摘している。彼らは一般の高校や大学を卒業し、他の健常者と同様な「一般扱い」の就職を目指す、結果として就職活動や職場定着が難しく、無業者となるリスクが高いことが指摘されており、障害者雇用施策においても喫緊の課題の一つとなっている。

援者側にも相応の負担が出てくるものと考えられる。

なお、発達障害やその傾向のない健常者においても、うつ病等の精神疾患を原因として就職活動に支障をきたしている人もいる。厚生労働省の患者調査によると、医療機関を受診してうつ病との診断を受けた患者数は2002年以降急増しており、平成23年では約95.8万人の患者がいる。彼らに対する就職・就労支援において、本人の心理的負担への対策や配慮が求められる状況にあるといえる（図表1－7）。

図表1－7 うつ病等精神疾患による患者数の推移



出典：厚生労働省「患者調査」

注）2011年の値は、宮城県の石巻医療圏、気仙沼医療圏及び福島県を除いた数値

「統合失調症など」・・・統合失調症、統合失調症型障害及び妄想性障害

「うつ病など」・・・気分（感情）障害（躁うつ病を含む）

「不安障害など」・・・神経症性障害、ストレス関連障害及び身体表現性障害

本研究では、このように一見して就職困難、あるいは支援困難と思われるような若年求職者について、その特徴や困難性、支援における配慮等について把握して整理し、現場の支援における基礎資料とし、今後の課題について明らかにすることを目的とする。就職支援機関の現場では、上記のように障害に自覚のない若者、自覚があっても忌避する若者、障害に近い特性を持ちながらも健常のレベルにある若者、障害の有無に関係なく精神疾患のある若者が来所した場合に、支援者は具体的に何らかの困難性を察知して初期段階の「見極め」を行い、その見極めに応じて次の支援策を講じているものと考えられる。そのような困難性の見極めから、配慮、対応に至るまでの支援のプロセスについても具体的に把握することとした。

したがって、本研究では、就職支援機関の現場の支援者の立場からみた就職支援としての「困難性」を切り口とするため、来所者の障害や疾患等の状態像の多様性をそれぞれ区分せずに扱うこととする。なぜなら、就職支援機関には医療機関のような障害や疾患に対する診

断業務を行える専門家（医師）がいらないため、個々の来所者に対する現場での医学的な状態把握が不可能だからである。むしろ彼らは、対象者の背景にどのような状況があろうとも、就労へ向けた本人の意思や「心の準備度」を把握し、適切な支援策を見立てることを専門としている。就職支援機関に対してヒアリング調査を行う本研究においては、来所者個人の障害や疾患の厳密な区分がどうかということよりも、支援者目線で把握される来所者の特徴や支援の困難性という軸で整理することが、就職支援現場に関するより適切な状況把握になると考えている。

引用・参考文献

国立障害者リハビリテーションセンター「発達障害情報・支援センター」

<http://www.rehab.go.jp/ddis/> (2013.4.10.最終アクセス).

厚生労働省「患者調査」各年版.

厚生労働省「みんなのメンタルヘルス総合サイト」

http://www.mhlw.go.jp/kokoro/speciality/detail_into.html (2013.4.10.最終アクセス).

文部科学省「学校基本調査」各年版.

文部科学省「学生の就職・採用活動に関する調査」.

日本経済団体連合会「新卒採用に関するアンケート調査」.

労働政策研究・研修機構 (2012). 学卒未就職者に対する支援の課題, 労働政策研究報告書 No.141.

障害者職業総合センター職業センター (2005). 発達障害を理解するために～支援者のための Q&A～.

障害者職業総合センター (2012). 発達障害のある人がよりよい就労を続けるために～障害者職業総合センターにおける発達障害研究の歩み～, 資料シリーズ リーディングス 職業リハビリテーション 1.

総務省「労働力調査」.

梅永雄二（編著）(2010). 発達障害がある人の就労相談, 明石書店.

2. 支援機関ヒアリング調査の概要

2-1 調査の趣旨

本研究は、若年就職支援機関に来所する、就職困難と思われる一部の若年求職者の特徴と、困難性の内容や見極め、配慮や対処策を把握し、今後の効果的で有効な若年就職支援のあり方を検討する上での基礎資料とすることを目的とする。そこで、現場での支援の実態について、日常的に若年来所者と向き合い、支援を行っている相談担当者（支援者）に対してヒアリング調査を実施し、把握することにした。

本調査では、若年の就職困難者の支援者に対し、主に以下の内容をヒアリングで把握することとした（実際に用いたヒアリングシートは巻末の資料編を参照）。

- 一般的な来所者の特徴と来所に至る経緯
- 標準的な支援の流れ、支援方針
- 来所者の適性把握の方法と特徴
- 就職に時間がかかりそうだと判断される場合、その来所者の特徴や見極め
- 上記の就職困難な来所者に対する支援上の具体的な配慮や対応
- 就職困難なケースの具体例（1）として、早期離職した来所者の動向
- 就職困難なケースの具体例（2）として、障害やうつ等の精神疾患が疑われる来所者の動向
- 今まで実施した支援の中で記憶に残る支援事例（成功事例、失敗事例等）

2-2 方法

（1）調査対象機関

調査対象機関は、新卒応援ハローワークと地域若者サポートステーションとした。⁵ 両機関は、一方は学卒者と既卒者、もう一方はニート層を含めた一般の若年者といったそれぞれ異なる対象者に対する支援を行っているが、支援機関としての活動期間も数年に及び、その間に一定の支援実績を上げてきた経緯がある。そこで、全国の機関の中から、特に本研究の調査趣旨である若者の就職困難性（障害や精神疾患が疑われる困難性を含む）に関連した事例を持つなどの実績がある機関を中心に選定・依頼し、調査協力が得られた機関に対して調査を実施した。本研究は障害・精神疾患対策を目指した研究ではなく、また上記両機関はどちらも障害・精神疾患対策を専門に扱っている機関ではない。だが、来所者の有する困難性によっては、各機関が本来ターゲットとする層とは異なる者が来所するケースも少なくなく、本研究ではそのような事例に焦点をあてることを目的とする。結果として、新卒応援

⁵ その他に、ジョブカフェ、キャリアアップハローワークにも予備的なヒアリング調査を実施したが、本研究の分析対象からは除外している。

ハローワーク 9 機関、地域若者サポートステーション 12 機関に対して調査を実施することとした。

機関の選定と依頼にあたって、新卒応援ハローワークは厚生労働省職業安定局若年者雇用対策室、地域若者サポートステーションは同省職業能力開発局キャリア形成支援室の協力を得た。就職困難な事例が多く集まる機関は、結局のところ元々の来所者数が多い機関であることが多かったため、結果的には都市部にある機関への調査が大多数となった。

(2) 調査回答者と調査実施時期

本調査では支援の実態に関心があるため、調査回答者には、日常的に来所者の支援を行っていて、来所者の特徴を把握している支援者が適切であった。したがって、各機関に対し回答可能な職員の選任を依頼した。支援の実態を把握している職員であれば、役職や雇用形態（常勤・非常勤等）については不問とした。また、支援者個人によって感覚や意見が異なるため、複数の支援者が同時に回答する形式も受け付けた。結果として、新卒応援ハローワークで 27 名、地域若者サポートステーションで 20 名から回答を得た。各機関での回答者数と回答者の立場の一覧は図表 2-1、2-2 の通りである。

なお、本調査は 2012 年 8 月～12 月に実施された。

図表 2-1 新卒応援ハローワークでの調査にご協力いただいた回答者の属性

機関名	回答者数	回答者の立場
A所	3	学卒ジョブサポーター
		学卒ジョブサポーター
		職業安定課事務官
B所	1	就職促進指導官
C所	1	学卒ジョブサポーター
D所	2	学卒ジョブサポーター
		学卒ジョブサポーター
E所	4	就職支援ナビゲーター
		学卒ジョブサポーター
		職業安定課業務担当課長補佐
		室長／所長
F所	2	上席職業指導官
		学卒ジョブサポーター
G所	7(主に4)	就職促進指導官
		統括職業指導官
		安定所雇用対策部長
		職業安定課長
		職業安定課課長補佐
		地方職業指導官
		ナビゲーターもしくはジョブサポーター
H所	4	統括職業指導官
		ジョブサポーター
		ジョブサポーター
		ジョブサポーター
I所	3	室長／所長
		就職支援ナビゲーター
		ナビゲーターもしくはジョブサポーター

図表 2-2 地域若者サポートステーションでの調査にご協力いただいた回答者の属性

機関名	回答者数	回答者の立場
J所	2	所長／室長 総括コーディネーター
K所	2	— —
L所	3	総括コーディネーター —
M所	1	受託団体本部相談業務責任者
N所	1	総括コーディネーター
O所	2	総括コーディネーター 副所長
P所	1	統括責任者
Q所	1	総括コーディネーター・責任者
R所	1	所長／室長
S所	2	受託団体本部相談支援主任 統括責任者
T所	2	所長／室長 受託団体本部事業統括部長
U所	2	総括コーディネーター —（産業カウンセラー）

2-3 調査結果の整理にあたって

調査結果を整理するにあたってまず検討したのは、新卒応援ハローワークと地域若者サポートステーションの来所者像を、「若年者」として同一に扱うことができるかという視点である。両機関とも利用者層は「若年者」であるが、前者の多くは新規学卒者としての就職を望む層である。一方、後者は年齢層が15歳から概ね39歳までと幅広く、一般の学生のほか、就労経験のある人から全くない人まで、多様な来所者が存在する。本稿では、新卒応援ハローワーク、地域若者サポートステーション、の順に結果を述べる。

なお、本調査では、支援の成功事例と失敗事例についても回答を求めた。その回答内容は、個人名や住所等の個人情報には聞かれなかったものの、なかには個人を特定する可能性のある詳細な情報が含まれることもあり、そのままの状態では公表することは難しいと判断した。しかし、支援事例には各所でかなり類似性の高いパターンもみられ、類似した事例同士を組み合わせ加工するならば、個人の特定化ができなくなり、公表可能ではないかと判断した。そこで、本調査終了後、支援事例のみを取り出して所内で別途検討し、支援パターンからみて類似性が高いものをまとめ、共通性の高い部分を中心に「架空支援事例（典型事例）」を作成した。本稿ではその結果を「典型的な支援事例」として紹介することにする。以下の章では、新卒応援ハローワーク、地域若者サポートステーションの順に、来所者の特徴や就職困難者への様々な対応等についてまとめられているが、本文の記述に関連した典型事例があればコラム形式で挿入している。典型事例があることで、支援現場での求職者とのリアルなやりとりや支援の流れが想像しやすくなり、本文で報告されている内容と併せて実体的に理解しやすくなるのではないかと考えている。

なお、本調査では就職困難な若年者の特徴や支援について特に焦点をあてて聞き取りを行ったため、回答した支援者側もそのような事例を念頭におきながら就職困難な事例を中心に回答している。そのため、本稿を一見するとどの所でも就職困難な事例が大多数であるかのような錯覚を持たれかねないが、実際にはそのようなことはなく、就職に時間がかかる層は全体の来所者層の一部であることをあらためて認識しておく必要がある。それは新卒応援ハローワークにおいても、地域若者サポートステーションにおいても同様である。今回の調査で支援者が回答した来所者像やケースは、必ずしも各機関での「標準的な」来所者像ではないことに留意されたい。

3. 新卒応援ハローワーク（9所）におけるヒアリング結果の概要

（1）来所者の特徴と経緯

①男女別の特徴

■男女比について

来所者の男女比について、特に現役学生に関しては女性の方が男性よりも多いと回答した所が9所中5所あった。男女とも同数程度との回答は2所あった。ただし、既卒者の場合は、男性の来所者が多いとの回答もみられた。

なお、時期によって来所者の男女比が異なるとの報告もあった。年度前半は女性の利用が目立ち、年度後半にかけて男性の利用者が増えてくる傾向を指摘した所もあった。女性は年間を通じて一定の来所があるが、それは一般的に男性よりも就職が厳しいと感じている傾向が反映されているのではないかとの回答もあった。一方で、男性の来所者が年度後半にかけて増えるのは、特に今まで就職活動のペースが遅かった男性が来所するためではないかとの指摘もあった。

■男女の利用者層の特徴

利用者層の男女別の典型的な特徴として多くの回答者が挙げた内容を集約したものが、図表3-1である。

まず、全般的に女性の利用者には活動的な人が多く、男性の利用者にはおとなしい人が多いという指摘が3所であった。この背景について、次のような推測をした支援者もいた。活動的な男性は既に自力で内定を得ており、ハローワークへ来所せずに済んでいるのではないかと、一方で女性の場合、元気で活動的な人でもなかなか内定を得られにくいという厳しい就職環境が影響しているのではないかとのことであった。

また、男女の行動パタンの違いと思われる事象も報告された。女性の場合、友人と連れ立って来所するパタンが一部の所で報告されている（ただし、相談時には友人と別々にブースに入るとのことであった）。男性の場合、面接会など必要なポイントに絞って（おそらく一人で）来所する傾向があり、今の自分に合った支援メニューだけを合目的的に選択する姿がうかがえる。さらに、個別支援や個別相談という支援スタイルについて、女性には比較的抵抗感なく受け入れやすい形である一方で、一部の男性には抵抗感があるとの報告もあった。

図表 3－1 利用者層の男女別特徴

男 性	女 性
おとなしい、のんびりしている	元気がある、パワフル（活動的）
就職活動への出足が鈍い	就職への意識が高い
面接会には積極的に参加	友人と来所するケースがある
個別支援や相談への抵抗感がやや高い	個別支援や相談への抵抗感が少ない

②現役学生と既卒者の違い

新卒応援ハローワークでは、現役学生の来所者に対する支援のほかに、学校卒業後3年以内の既卒者にも新卒枠の採用へ向けた支援を行っている。就職を目指す同じ若い来所者であっても、現役学生と既卒者とでは立場も就職活動へ向けた行動の仕方も異なると考えられる。両者の違いについて、典型的な来所者像、本人の状況・考え方、来所動機に分けて整理したものが図表3－2である。

現役学生に関する報告で特徴的だったのは、どの所においても一般的な就職活動の一手段として利用している学生が多いということである。ただし、彼らは就職活動に困っていないわけではなく、活動を通じて生じる様々な悩みや不安を相談したり、就職活動の進捗状況を整理する場として、新卒応援ハローワークの相談機能を活用しているとの報告があった。なかには、大学就職部・キャリアセンターを様々な事情でうまく活用できないために就職活動がはかどらない学生も一部にあり、多様な相談員や支援メニューをとりそろえた新卒応援ハローワークの支援機能に魅力を感じているケースもあるようである。

一方で、既卒者の特徴は現役学生とは異なる様相を示しており、現役学生と比べて多様な来所者像となっている。主な特徴は大きく二つある。第一に、就職活動自体に不活発な人が多い点である。とりわけ、本人の自発的な意思によらない消極的な動機での来所も見受けられる。第二に、現役学生と比べて、本人の就労経験が多様である。正社員としての就職を経験してない既卒者だけでなく、初職を経験して早期離職した既卒3年以内の人も来所すると回答もあった。また、学生時代を含めアルバイトの経験が全くない人もいれば、アルバイトで生活をつなぎながら新卒枠への就職を目指して来所する人もいる。

図表 3-2 来所者像の違い（現役学生と既卒者）

	現役学生	既卒者
来所者像	◆就職困難者ではなく、通常の就職活動の一手段として利用する人も多い。 ◆大学の（偏差値）レベルは様々。文系学生が中心。 ◆短大・専門学校生は、将来の就職を見据えている人が多く、大学生より目的意識が高いことがある。	◆文系理系を問わず、卒業までに就活できなかった人が中心。 ◆早期離職による来所（卒業後 1 年以内の離職等）。 ◆季節に関係なく年間を通じて来所する傾向。
本人の状況・考え方	◆自力での就職活動ができず、一歩二歩と背中を押されてようやく軌道に乗るタイプ。 ◆今まで誰にも相談できなかった人。 ◆新卒入社への強いプレッシャー、仕事をすることへの不安のある人。 ◆大学就職部・キャリアセンターとうまく関わらなかった人。 ◆大手求人サイト等を使い、自力で就職活動を行ったが、うまくいかずに困って来所する人。	◆やりたいことが特になく、就職活動の方法もわからないまま来所する人（多くは大卒男性）。 ◆就活について悩みを抱えている人。 ◆アルバイトの時間に合わせて来所時間や日程を調整しながら通う人。 ◆卒業後半年～1 年間全く就活をしてこなかった人。 ◆仕事（アルバイト）経験のある人。 ◆仕事経験のない人（在学中のアルバイト経験もない人）。
来所動機	◆大学就職部・キャリアセンターからの情報や指示による来所。 ◆大学就職部・キャリアセンターを利用しづらくて来所（物理的な通いにくさ、就職活動時期の遅れ、サービス面の問題（支援メニューが物足りない、合うメニューがない、相性の合わない相談員がいる、相談員数が少ない等））。 ◆親の勧めによる来所。 ◆ネットからの情報による来所。	◆親に勧められての来所（自ら進んでの来所ではなく）。 ◆切羽詰まった状況のために来所（家庭の事情で、急に親元を離れる必要がある等）。

③来所者の心理面等にみられる特徴と本人の就職活動に関する課題

次に、来所者本人の性格や考え方や家庭環境面での特徴、精神・心理面の特徴、本人の就職活動に関する課題について、各所で回答された内容を整理した。

■性格・考え方、家庭環境

まず、「真面目な人が多い」という回答が 2 所からあった。就職活動を勉強と同様に真面目

に素直に取り組むが、結果が伴わないために自己評価を下げてしまったり、落ち込んでいる状況が報告されている。また、就職活動が必ずしも順調に進んでいるとは限らなくても、就職活動に対しては基本的に「前向き」に取り組む姿勢がある人が大半との報告もあった。

一方、「真面目」な性格であるがゆえに、多くの情報を収集するあまり方向性を見失ったり、ノウハウ本の情報に過敏に反応し、振り回される傾向を回答した所もあった。

なお、親との関わりについては、主に現役学生の子の親の行動と思われるが、家族ぐるみで真面目に取り組む、全力で向き合っている手が抜けないので追い詰められている状況や、親も子どもと同じ目線で悩むために適切なアドバイスができず、膠着状態に陥っている状況が報告されている。

◆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っ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。(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)。(D所)

◆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。(H所)

■精神・心理面での特徴

相談の場では、精神的に落ち着いている人が多いという報告(D所)がある一方で、相談の場で泣き出す等の情緒不安定な人がいることも4所で報告されている(B所、H所等)。特に、応募書類を作成するにあたって自己分析を行う際に、自己と直面することで自分に自信が持てなくなったり、不安になって泣き出すケースがあるようである。面接の場など、他者の前で自己開示することによって自分が傷つけられるのではないかと極度の不安感を抱くケースも報告されている。

◆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。(B所)

◆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。(D所)

その他の特徴として、若年者ゆえの経験不足や未熟さに起因する特徴が報告された。「(大学卒業相当の年齢にも関わらず) 年齢相応の社会経験の積み上げがない」こと (G 所) や、「大学入学まで苦労しなかったため、就職活動が初めての挫折体験」であること (H 所)、「ノウハウ本に書かれた就活生の『理想像』と比べて自分に誇るべき過去がないと悩む」こと (C 所)、「コミュニケーション力の弱さ」(G 所) などが挙げられている。

■ 来所者が抱える就職活動に関する課題の特徴

来所者が抱えている課題の特徴を整理すると、「出遅れ」と「行き詰まり」という二つのキーワードに大きく集約できる。

「出遅れ」とは、何らかの原因で一般的な新卒用の就職活動の流れから「出遅れ」たことが本人のつまずきとなっている状況であり、5 所から報告があった (G 所、C 所、H 所、E 所、A 所)。就職活動に出遅れた原因としては、「学校での単位取得が大変だった」(H 所)、「就職活動の意欲や気づきの不全」(H 所、G 所)、「難易度の高い資格試験等の勉強を優先したが不合格だった」(E 所)、「留学からの帰国時期の関係」(A 所)、など様々ある。

「行き詰まり」とは、本人なりの (自己流の) 就職活動を行っていた (行おうとした) が行き詰まったために来所する状況である。「何をやってよいか分からない」など、就職活動の最初から方向性がわからずにつまずいているケース (I 所) が報告されたほか、ネットや学校の就職課経由の求人に対し自己流の応募活動を進めたが、行き詰まって来所するケースも 3 所から報告された (A 所、G 所、H 所)。現在在職中で辞めようかどうかと悩み、相談に訪れるケース (H 所) もある。いずれの場合も、本人が精神的にどの程度追い詰められているかはわからないが、本人が何らかの課題や「困り感」を自覚し、「行き詰まり」を感じた上での来所となっている。

◆事例 1～事情を知らず、出遅れた E さん（男性）～

E さんは、大学在学時に簿記の資格をとっていた。学校での授業が忙しかったこともあり、就職活動を始めたのは、大学 4 年の秋を過ぎてからだった。資格があるので、経理の仕事であればすぐに就職が決まると思っていたために、活動はマイペースで進めていた。しかし、卒業までの半年で数十社受験しても一向に決まらなかったため、新卒応援ハローワークを訪れた。

「経理の仕事は、資格があるから有利になるわけではなく、経験がないと採用されにくい」ことを相談員から聞かされ、その事実には当惑して怒った様子で帰っていった。その 2 週間後、再来所したところ、「よくよく考えてみると面談で言われた通りで、どうしても経理になりたい明確な理由がなかった」と自分の考えの浅かった点を認めた。その後、一般企業の事務職にも希望職種を広げ、活動を再開したところ、最終的に、物流関係の企業の事務に内定が決まった。

④来所経緯

来所に至る直接のきっかけとしては、「自分で調べて来所」するケース以外にも、「学校（就職部・キャリアセンター等）からの紹介」、「家族（親）・友人からの紹介」、「ジョブカフェ・サポートステーション等の就職支援機関からの紹介」「その他の機関や専門家からの紹介（児童相談所ケースワーカー、市役所担当者等）」などがある（図表 3－3）。⁶ 特に、ジョブサポーターが学校を訪問することによる影響は大きい。後日、その学校の先生が複数の学生を誘導して来所することもある。また、支援の必要な学生にジョブサポーターがあらかじめ声をかけておき、学校で仮登録したのち、後日の来所を促す事例も聞かれた。このような、ジョブサポーターを契機としたアウトリーチ的な来所は潜在的に増えてきているものと思われる。一方で、「（新卒応援）ハローワークは失業者向けの施設であり、一般の学生向けの施設ではない」という誤解を抱き、利用を敬遠しがちな学校職員や親も一部に在るとの報告もあった。したがって、ジョブサポーターが学校を訪問し、支援の必要な学生個人に直接アプローチすることによって、学生個人には少なくともそのような誤解を抱かれないようにすると同時に、新卒応援ハローワークで学生に役立つサービスが多くあることを積極的に周知する役割も果たしていると思われる。

⁶ 図表 3－3 は来所経緯についての回答を整理したものであり、どの経緯による来所割合が高いのかを示したものではないし、そのようなデータは本調査では把握していない。回答者によっては、「印象的」で「目立つ」来所経緯、例えば生活保護受給家庭の子の来所について詳しく回答した者もあったが、それは必ずしも人数が多いことを意味するものではない。

図表 3－3 具体的な来所経緯

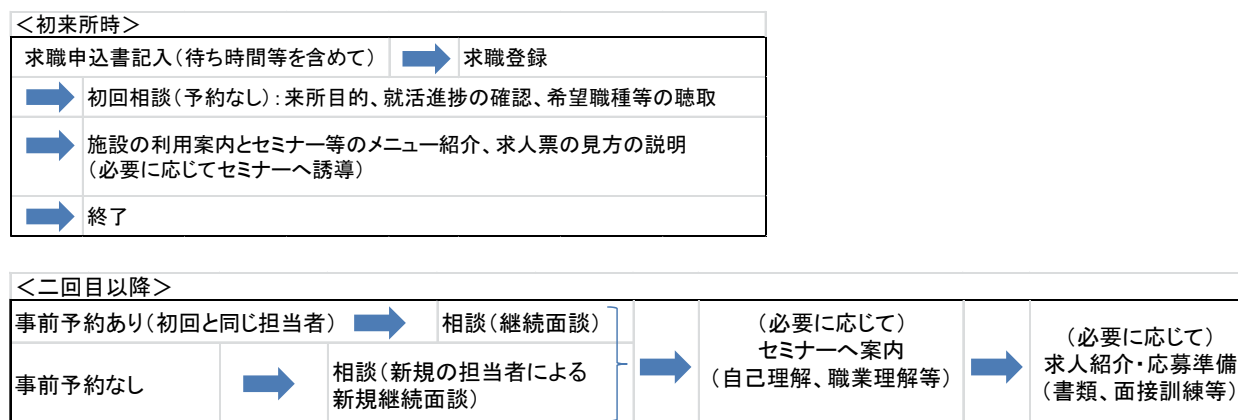
A：自分で調べて来所
◆必要なメニューをピンポイントで利用するために来所（自力で就職活動をしているがアドバイスだけが必要な人／個別相談は不要だが面接会や適性検査のメニューのみを利用したい人等）（E 所、A 所） ◆「自らインターネットで調べて来所」というケースはあまり多くないという報告もあり。（I 所）
B：学校（就職部・キャリアセンター等）からの紹介による来所
◆ジョブサポーターによる学校訪問をきっかけとした誘導、先生の紹介・引率による来所。（E 所、D 所、I 所） ※一方、昔の職安の暗いイメージを持つ一部の（特に年配の）学校職員や親が、学生に対して利用を敬遠させるような情報を流すこともある。（B 所）
C：家族（親）・友人からの紹介による来所
◆親が本人を連れて来所するケース（マスコミ報道があった日の翌日に多い）。親が窓口にすわり、子が後ろに控えるケースが多い。（C 所） ◆親（特に母親）が単独で来所するケース。子へアドバイスをするための情報収集や、子が通ってもよい場所なのかの「偵察」の意味合いもある。（D 所） ◆障害をもつ人の親を除き、親の来所はほとんどない所もある。（E 所） ◆子の就活や労働条件のことでの親から電話相談が入る所もある。（B 所） ◆友人から聞いて本人が来所するケース（I 所、C 所）。友人と一緒に来所するケースもある。
D：ジョブカフェ・サポートステーション等の就労支援機関からの紹介による来所
◆サポートステーションで就労準備プログラムを受けた後に来所（I 所、I 所）。
E：その他の機関や専門家からの紹介による来所（児童相談所ケースワーカー、市役所担当者等）
◆（来所者全体から見ると割合は少ないが）主に生活保護受給に関連したケース。「子」としての年齢制限を外れそうな若年者に対して、市役所担当者が子（本人）と親を連れてくるケースなど（E 所、G 所、G 所）。

（2）支援の手順と内容

■来所時の標準的な手順と個別相談

新卒応援ハローワークに初めて来所した人が受ける支援や手続きの順番については、どの所においてもそれほど大きく変わりはない。共通した内容は図表 3－4 に示す通りである。

図表 3－4 来所後の標準的な支援の流れ



まず、初来所時に来所者の求職登録を行い、本人の就職活動の進捗の把握や、来所目的を聞くとの回答があった。次に、各施設で利用できるサービスやセミナー等のメニューを案内し、本人の希望や必要性に応じて合うメニューを提案するのが基本的な手順となっている。本人が面談の継続を希望する場合は、二回目以降も来所する。その際、事前予約が行われる場合は初回と同じ担当者が続けて担当するケースが多いようである。相談の継続については、どの所でも来所者の希望があれば随時可能な体制をとっている。担当者がいったん決まった後で、来所者が担当者の変更を申し出る仕組みはあるものの、なかには実際には言いづらい場合もあるようだとの指摘もあった（H所）。

個別相談の時間について、相談時間の目安を「決めている」所が、全9所中8所（88.9%）であった。目安を「決めていない」所は1所のみであった。

相談時間の目安を決めている所（8所）の中で、目安となる時間は「50分～1時間」が5所（62.5%）と最も多く、「40分（～最長1時間）」は3所（37.5%）であった。なお、初回面談を30分に限定する所は8所中5所（62.5%）あった。

相談時間の目安を決めていないと回答した所（1所）についても、実際には1時間を超える相談はほとんどないとの回答であった（A所）。

全体として、初回は相談時間が比較的短く、二回目以降の継続相談に移った際には、1時間以内を目安としたじっくりとした相談を行っている実態が明らかとなった。

■来所頻度と支援期間の目安

一人の来所者が平均的にどの程度頻繁に来所するかについての明確な統計はないため、回答者の主観による回答で把握した。来所者は個別相談のタイミングだけでなく、セミナー等の参加のために来所することもある。来所者によってハローワークとの関わり方は様々であり、就職活動の進捗によって来所頻度が変わることもあるが、概ね週1回程度の人が多いとの回答が聞かれた（図表3－5）。

特に個別相談に関しては、頻度が必要以上に多くなると、来所者が相談担当者に依存しや

すくなるリスクがあるとの指摘もあり（H 所）、個別相談による来所のペースをあまり多くしすぎないように配慮している所もある。

図表 3－5 来所頻度

多くて週3・4回～少なくて月1回	1所（14.3%）
週1～2回	1所（14.3%）
週1回が中心	3所（42.9%）
多くて週1回～少なくて月数回	2所（28.6%）
（関連言及なし・・・2所）	

次に、一人の来所者がハローワークへいつまで通うことになるのかという平均的な支援期間や目安について尋ねたところ、言及のあった所の回答によると、学生の来所者に対しては「卒業までの内定獲得」を目標とするのが原則であり、期間を特に設けずに支援するとの回答であった。

既卒の利用者の場合、「3ヶ月を目標にして計画的に支援する所」が3所（50.0%）（H 所、F 所、E 所）、「期間の定めなく支援する所」が3所（50.0%）（B 所、A 所、C 所）と、対応が分かれた（「関連言及なし」は3所）。既卒者の中には、アルバイトで生計を立てているため日々忙しく、計画的な来所が困難な人もおり、支援期間が長期化しやすいとの報告もあった（C 所）。

■適性把握の現状と相談場面での活用

次に、来所者の進路を方向づける上で重要な情報となる、本人の適性把握の方法や内容について尋ねた。

適性把握の一般的な方法としては、職業適性検査セミナー等に来所者を集め、検査の実施と採点、解釈を集団で行う形式であり、どの所でも共通していた。個別相談の場でも実施するケースも一部の所であった。「キャリア・インサイト」⁷のような PC による適性診断システムの場合、セミナーでの集団実施はなじまないため、来所者が個別に実施し、必要に応じて結果を相談の場に持ち込んでいるとの回答が聞かれた。

セミナーで実施されている内容は「職業興味」の把握が中心であり、具体的には VPI 職業興味検査⁸ や VRT（職業レディネス・テスト）⁹ が使われていた。一方、「職業能力」の把握

⁷ キャリア・インサイトとは、労働政策研究・研修機構が開発し 2004 年に公表されたコンピュータシステムである。適性診断、職業情報、キャリアプランニング等の機能を持ち、総合的なキャリアガイダンスが可能となっている。対象は 18 歳～30 代前半程度の若年求職者である。

⁸ VPI 職業興味検査とは、職業に対する興味・関心の有無の回答から、受検者の職業興味と傾向尺度による特性を測定するもの。対象は大学生である。原版はアメリカのホランドが開発し、日本では 1985 年に公表された。

⁹ 職業レディネス・テスト（VRT）とは、中学校・高校の進路指導・職業指導用に開発された、生徒（中学生・

については3所のみ(37.5%)でGATB(厚生労働省編一般職業適性検査)¹⁰が活用されていた(5所(62.5%)は非実施。関連言及なしは1所)。

個別相談の場で適性検査の結果が活用されたり、話し合われたりすることがあるかについては、「ある」が4所(66.7%)、「(あまり)ない」が2所(33.3%)であった(「関連言及なし」は3所)。後者のように、適性検査の結果を相談場面で話し合うことが(あまり)ない所においては、既に集団セミナーの中で検査結果の詳しい解釈が行われているため、個別相談の場に敢えて持ち込まれることはないとの回答もあった(A所)。¹¹一方、適性検査の結果を相談場面で話し合うことがある所では、他機関で実施された検査結果であっても相談の場に持ち込まれて、話し合うことがあるとの回答もあった(C所、D所)。このように、適性検査結果を相談の場で活用する機会があるかどうかは所の置かれた環境等によって異なるようである。

一方で、発達障害など何らかの障害が疑われる来所者の適性把握に関しては、対応が全く異なっていた。職業興味検査ではなくGATBを使った職業能力の把握が相談場面で役に立つという回答が2所からあった。

◆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。(I所)

◆(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。(I所)

◆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。(F所)

高校生)の職業レディネスを把握するための検査である。労働政策研究・研修機構の前身である雇用職業総合研究所によって1972年に公表された。職業興味、職務遂行の自信度、基礎的志向性について測定する。

¹⁰ GATB(厚生労働省編一般職業適性検査)とは、米国の原案を元に日本の労働省(当時)が国内の実状に合う形に翻訳し、所定のテスト作成の手続きを経て1952年に完成・公表されたもの。内容は、11種の紙筆検査、4種の器具検査の計15種類の下位検査から、様々な職業分野においての仕事遂行上必要とされる代表的な9つの能力(適性能)を測定し、能力面からみた個人の適職領域の探索等の情報を提供する。対象は中学2年生以上で45歳未満の者。

¹¹ この所の場合、適性検査セミナーを担当する外部講師が、適性検査の実施や相談を扱う県立の専門機関から派遣されているという特殊な事情がある。セミナーを受講した来所者が適性検査結果をより詳しく知りたい場合、その外部機関で適性に関する個別相談を受けられる体制が整えられているとのことであった。したがって、来所者は適性の相談をハローワークではなく主にその外部機関で行っている可能性が高い。この地域では同県下のサポートステーションにおいても、適性検査の実施はその専門機関が担当しており、機能のすみ分けが明確になされていた。

すなわち、「興味」検査の結果を本人の進路を見定めるための「見立て」には用いないことと、「能力」検査で来所者本人の就職可能性を判断できたり、次の支援ステップ（医療機関の受診を勧める等）への糸口となる可能性が明らかとなった。一方で、本人の作業上のクセ等、GATB では必ずしも明らかにならない特性面を把握するのに一週間程度の実習の中で見極められたらよいのにと回答した所もあり（H 所）、相談担当者は検査に限らず様々な方法で来所者の職業能力の把握に務めたいと考えている実態が明らかとなった。

■その他のセミナーやサービスの提供

適性検査以外で、各所共通して提供されているセミナーやサービスとしては、模擬面接やマナー講座、面接会等がある。一方、各所で実施状況が異なるセミナーやサービスとしては、主に内定者向けの労働法セミナーや（A 所、G 所）、（主に学生来所者の）保護者向けセミナー等が報告されている（B 所、G 所）。

なお、来所者の一部で小集団を作って数週間のセミナーを同じメンバーで受講し、小集団からの影響や刺激を受けながら自分自身の就職活動を進める「ジョブクラブ」に関しては、最近廃止したという所も聞かれたが（F 所、C 所）、規模を縮小して継続している所もあった（I 所、E 所）。

■支援の流れと地域若者サポートステーションとの関係

新卒応援ハローワークに来所する学生や既卒者等の中には、初来所の時点でハローワークの就職支援が必ずしも最適な選択肢とはいえない人もいる。例えば、具体的な就職先を探すような精神状態にない人や、コミュニケーションが極度に苦手で面接試験を受けに行ける状態ではない人には、新卒応援ハローワークで相談を継続するよりも他機関で行われている専門的な個別支援を受ける方が適切な支援となる場合がある。その際に、支援の最初の段階もしくは途中の段階で、より適切な支援機関として、例えば地域若者サポートステーションや他の就労支援機関等へ来所者を橋渡し（リファー）する場合がある。あるいは逆に、サポートステーション等の支援を修了して、ハローワークでの就職相談を中心とした支援へと橋渡しされてくるケースもある。このように、各就労支援機関はそれぞれの持ち味を最大限に生かせるように、来所者を適切な支援の場に紹介し、送り込むことを日常的に行っている。今回のヒアリング調査では、特に新卒応援ハローワークとサポートステーションの両方を利用する人についての回答を収集した。ここでは、ハローワークに初来所した段階でのサポートステーションとの関係性と、支援の途中段階での関係性に分けて整理した。

新卒応援ハローワークに初来所した段階でのサポートステーションとの関係

新卒応援ハローワークへ初めて来所する人の中には、サポートステーションを含めて既に複数の就労支援機関に登録している人もいる。それぞれの機関をうまく使い分けているケー

ス（D所）もあれば、他のハローワークを含む多くの機関の多くの支援者から話を聞き過ぎて混乱していると見受けられるケース（B所）や、働くことに對し現実感がなく、表面上就職活動をするポーズのための「逃げ道」として多くの機関に顔を出すケースも一部にあるとの報告もあった（C所）。支援者側の見解としては、来所者が複数の機関を利用する場合であっても、メインに使う就労支援機関を来所者が絞り込む方が、支援の円滑化だけでなく、就職活動も進みやすくなると考えている例もあった。

◆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。（B所）

◆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、〇〇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い、本人との関係も悪くなると思う。（C所）

サポートステーションでの支援を修了してから新卒応援ハローワークに来所するケースでは、来所者の「仕上がり状態」の個人差が大きい場合があるとの指摘もあった（F所）。場合によっては、ハローワークでの就職相談を受ける段階にないと判断されるケースも一部にあるとのことで、仕上がり状態の判断に難しさがみられるケースもあった（F所）。ハローワークで支援を引き受ける際には、来所者が希望する相談担当者のタイプ（性別、年配か若手か等）をあらかじめ聞いておき、支援機関の変更に伴う心理的負担を軽減する措置をとるケースや（F所）、特別扱いをせずにハローワークへの一般的な初来所者と同様に扱うケースも聞かれた（D所）。

本節ではハローワーク側の回答を整理しているが、後述するサポートステーションでのヒアリング概要では、サポートステーション側からみたリファーマーに関する意見や回答について整理することにする。

支援の途中段階でのサポートステーション等の他機関との関係

次に、途中段階で新卒応援ハローワークでの支援が難しいと判断された場合である。支援者の判断または地域の事情によって、サポートステーション等の他機関に積極的に案内する場合とそうでない場合がある。

積極的にサポートステーション等の他機関へ橋渡しや案内を行うケースでは、来所者が対人関係に不安を感じている場合や、コミュニケーションが苦手な人を中心に案内するという回答があった（D所）。

一方で、案内を積極的に行わない（橋渡しをしない）場合は、所内の臨床心理士で対応できると判断したケースや、来所者と支援者とのラポールを築いた後で他機関を勧めにくいというケースが聞かれた。例えば次のような回答である。

◆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。（D所）

（3）就職困難者について・・・困難性を判断する手がかりと「見極め」

相談担当者（支援者）がある来所者に接して「この人は就職が難しいのではないか（就職が決まるまでに時間がかかるのではないか）」と察知する場合、その判断の材料や手がかりとなるものについて、回答を得た。これらの回答を整理して、支援者が困難性を察知する場面を次の3つの状況にまとめた。以下に、各場面と困難性の具体例について詳しく説明する。¹²

A：本人の置かれた客観的状況・外的環境等から察知できる「困難性」

B：本人自身の問題から察知できる「困難性」

C：本人と支援者との関係性（相談）の中から発見される「困難性」

■本人の置かれた客観的状況・外的環境等から察知できる「困難性」

一つは、来所者本人がどのような状態で相談に訪れたかという経緯や、聞き取りの中で判明した本人の環境等から察知される「困難性」である。具体的には、①就職活動や就労状況にみられる特徴的な経緯、②家庭環境・生活習慣・経済的状況等の問題、が挙げられる（図表3-6）。

①の「過去の応募歴が多い」とは、ハローワークの窓口を通じての応募歴という意味であり、10回以上は珍しくないとの回答もあった（I所）。半年間で40～50社に応募している場合は障害が疑われるケースもあるとの報告もあった（I所）。「就活までのブランク」につい

¹² なお、ここで留意すべき点は、本節で述べる「就職困難性」があくまでも支援者個人の判断に基づく困難性であり、必ずしも実際の就職困難に結びつくとは限らないことである。今回の調査においても、就職困難かと思われた来所者が（支援者の当初の予想に反して）早々に就職できたという事例を多数聞き及んでいる。言い換えれば、本節で述べる「就職困難性」は、支援者が来所者に対して抱いた「第一印象」に基づくものと言える。したがって、本節の内容は、支援者が来所者のどのような面を捉えて「困難性」を判断しているのかについてまとめたものである。

ては、外出や交流を長期的に避けていた期間（ひきこもりに近い状態等）の長さのほか、アルバイト経験等の社会経験の不足を指摘する回答もあった（I所）。早期の離転職を繰り返した経歴を持つ人にも支援者は就職困難性を感じている（I所）。「高学歴の人で筆記は通るが面接で失敗を繰り返す」に関しては次のような回答があった。

◆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。このように人で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。(C所)

図表3－6 本人の置かれた客観的状況・外的環境等から察知できる「困難性」¹³

①就職活動や就労状況にみられる特徴的な経緯

- ◆過去の応募歴が多い
- ◆就活までのブランクが長い(長期的に外出・交流を避けていた等)
- ◆高学歴の人で筆記は通るが面接で失敗を繰り返す
- ◆早期離職を繰り返す
- ◆複数の物事を同時進行することが困難(障害疑いを含む)

②家庭環境・生活習慣・経済的状況等の問題

- ◆親子ともに朝早く起きられない
- ◆遅刻が多い
- ◆経済的に苦しく、医療機関にかかる費用の捻出も困難な場合

「複数の物事を同時進行することが難しい」という経歴を聞き取ったケースでは、障害が疑われるケースもあるとの報告があった（I所）。

②については、ハローワークの相談窓口において就職以外の話題に深く立ち入ることは基本的に難しいという事情はあるものの、来所者本人が自発的に申し出た範囲で家庭面、生活面、経済面の状況をうかがい知れた際に察知できる困難性という意味で回答があった。

■本人自身の問題から察知できる「困難性」

二つ目は、来所者自身の問題が原因となり「困難性」につながっている場合である。若年

¹³ なお、この図表にまとめられた「困難性」は、来所者全体にみられる困難性ではなく、一部の来所者に関して察知された困難性であることに注意する必要がある。

者ゆえの経験不足や知識不足による問題もあれば、心理・精神面での問題、考え方の特徴が問題となっている場合もある（図表３－７）。

図表３－７ 本人自身の問題から察知できる「困難性」¹⁴

①マナー違反

- ◆挨拶ができない
- ◆相談時の態度が悪い（ほおづえをつく等）

②労働市場の知識不足、就職活動の知識不足

- ◆（求人票の確認が不十分なために）不向きな求人に応募する
- ◆求人条件を非現実的に高望みする
- ◆就職に関する情報はインターネットだけで十分と考える

③心理面の問題

A: 精神状態

- ◆自己肯定感が低い、不満・不安に耐えうる力が弱い

B: 現実逃避

- ◆就職以外の話題を相談に持ち込む
- ◆就職活動自体が目的化し、先のステップに進むことを拒否

C: 自覚不全

- ◆働く目的を自覚できない
- ◆内定をとっても本気で就職する気がなく、辞退を繰り返す

D: 自己開示への極度な不安と抑制

- ◆自己に向き合うことを極度に恐れる
- ◆自己開示によって他者から傷つけられることを極度に恐れる

④思考特徴の問題

A: 価値観・プライド

- ◆（根拠が薄いに関わらず）価値観が固まっていて変えられない

B: 思い込みの激しさ

- ◆職業や求人条件を厳しく限定する
- ◆志望先に非現実的なこだわりをもつ
- ◆自分の意に沿う意見のみ盲信する

C: 自己理解不足

- ◆自分の強み・弱みがわからない
- ◆自分の特徴や適性に合わない応募を繰り返す

¹⁴ なお、この図表にまとめられた「困難性」は、来所者全体にみられる困難性ではなく、一部の来所者に関して察知された困難性であることに注意する必要がある。

①は、相談時の態度で既に問題が見受けられるため、企業への面接の際や入社後もマナー違反の態度が出るのでは予想され、支援者によっては就職困難性と感じられるようである。「書類の向きをそろえて提出しない」ことや、「カバンからぐしゃぐしゃになった紙を提出する」こと等から判断されるとの回答もあった（F所）。

②では、求人票の中で重要な部分（就労場所、仕事内容等）を確認せずにひたすら紹介状の発行を求めてくるケースが報告されている（I所）。また、休みの多さ、残業の少なさなど、現実的でない多くの条件を盛り込むために応募できる求人がない状況も報告されている（A所）。また、ネット世代ならではの傾向として、就職情報をネットだけで得ようとする人は苦戦するという回答もあった（F所）。

③は、来所者本人の心理面の問題から困難性が察知されるケースである。例えば次のような回答が報告されている。

◆＜現実逃避＞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。（I所）

◆＜現実逃避＞就活が仕事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。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。（C所）

◆＜自覚不全＞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。（A所）

◆＜自己開示への極度な不安と抑制＞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かかわられると思ひこんでいる。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。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。（D所）

◆＜自己開示への極度な不安と抑制＞自己開示すると損をすと思ひこんでいる。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ひ、自己開示を抑制してきたという背景があるようだ。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。（H所）

特に自己開示への不安については、3所で共通した報告が得られている。「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伝わるため、面接を突破できず就職が難しい」との報告もあった（D所）。

④は、本人の思考特徴上の問題から困難性が察知されるケースである。ある価値観にとらわれていて考えを変えられない人や、プライドの高い人、思い込みが激しく自己中心的で未熟な企業観のために求人職種の選択肢を自ら狭めている人が苦戦する状況が3所から報告されている（H所、E所、G所）。特に、本人が求人企業に対し非現実的なこだわりを持ち続ける場合、障害特性によるこだわりが表面化したのではと思われるケースのほか、親子関係に問題がある（親が高い条件の求人以外の応募を認めない、子が親の言う通りに応募する等）ケースもあり、支援者にとって就職に時間がかかりそうだと判断されるようである（C所、I所）。

自己理解不足については、6所で同様の指摘が寄せられている。来所者自身の自己評価が高すぎる（スキルが低いのに難しい職種の求人を持ってくる）場合と、低すぎる（学卒相応でない求人ばかり持ってくる）場合があり、「その求人はあなた向きではない」とミスマッチを指摘しても双方とも受け入れがたいことが多いと報告されている。このような状況において、支援者側としては来所者とコミュニケーションを図ることが難しいと感じられる場合もある（A所）。

◆事例2～自己開示に不安があった大学生Dさん（女性）～

Dさんは大学4年時の5月に初めて新卒応援ハローワークに来所した。それまでの就職活動で、10社程度受けたが決まらずにいた。相談の始めに、「自分についてどう思う？」と質問すると、言葉に詰まり、泣き出してしまった。

相談を進めていくうちに、Dさんは「自分には就職本に書いてあるような立派な経験がない」、「自分は企業に求められるような人間ではない」など、ここまでの就職活動で自信をなくしてしまっていたことがわかった。そこで、改めて自己分析を行い、適性検査のフィードバックを受けながら、自分に向き合うことを始めた。

一人で活動をしていた時期の履歴書や応募書類では、自分の身の丈以上のことを書いていたため、面接でうまく話ができなくなることがあったようだ。相談を始めたときには、等身大の自分を表現することが怖いといていたが、書類や面接練習でも徐々にありのままの自分を表現できるようになっていった。

夏休み前にある会社の面接を受けた。面接官に「なぜこれまで決まらなかったと思うか？」という質問を受け、「就活を始めたばかりのころは、就職することの意味がよくわかっていなかった。今は働きたいと思う。」と、自分のありのままの気持ちを素直に答えることができた。結果として内定をとることができた。

◆＜自己理解不足＞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)。(C 所)

◆＜自己理解不足＞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。(G 所)

このように、本人自身の経験・スキルと応募する求人条件とのミスマッチがあることに本人
が無自覚な場合、本来の自己理解を促すには時間がかかる。支援の現場では、来所者自身
が応募先を決定するという自己決定が原則であるため、支援者側としては、来所者が合わな
い応募を繰り返す状態を止めることは難しく、本人が等身大の自分を受け入れるまで待ち続
けるしかないとの報告もあった。

■本人と相談担当者の関係性（相談）の中から察知できる「困難性」

第三は、来所者と相談を通じたコミュニケーションをとる中で、支援者が就職の困難性を
察知する場合である。具体的には①五感で察知できる外見上の特徴、②会話・コミュニケー
ション上の問題、③主体性欠如・支援者への過度な依存、が挙げられる（図表 3－8）。

図表 3－8 本人と相談担当者の関係性（相談）の中から察知できる「困難性」¹⁵

①五感で察知できる外見上の特徴

- ◆目線(合わない、泳いでいる)
- ◆声の大きさの調節が不自然、口元のけいれん
- ◆間合いの取り方が不自然、言葉遣い(極端に硬い等)

②会話・コミュニケーション上の問題

- ◆会話不成立(問いかけに無反応、全く話ができない)
- ◆一方的な発話(人の話を聞かない)
- ◆質問の意図への無理解または誤解
- ◆攻撃的・批判的言動

③主体性欠如・支援者への過度な依存

- ◆重要な判断を他者(親、相談員)に責任転嫁する
- ◆就職活動の諸事に関する過度な依存(文章作成等)
- ◆待ちの姿勢(「良い求人」を待つ、就活の「正解」を待つ等)

¹⁵ なお、この図表にまとめられた「困難性」は、来所者全体にみられる困難性ではなく、一部の来所者に関して察知された困難性であることに注意する必要がある。

①に関しては、多くの所で類似した回答が寄せられている。目線が合わない人や、人々との間合いの取り方が不自然な人、近くにいる人なのに大声で話しかける人、言葉遣いが不自然に硬い人等である。このような表面上の特徴は、会話を始める以前に相手へ違和感を与えるため、第一印象が大きく左右するような面接試験の場面では不利に働くと感じ、就職に時間がかかるのではと判断する回答が4所からあった（B所、F所、I所、A所）。

②について、支援者が来所者に問いかけても無反応だったり、会話のキャッチボールができず、会話が成り立たないケースには就職困難性を感じるという回答が3所からあった（C所、F所、G所）。同様に、一方的に話すタイプにも困難性を感じるという指摘が5所からあった（B所、I所、D所、E所、A所）。支援者からの質問の意図を理解できなかったり、誤解したりするケースもコミュニケーション上の困難に位置づけられる（G所、I所）。また、支援者に対して攻撃的・批判的言動を行ったり、自殺願望をほのめかす来所者についても、支援のしづらさから就職困難性を感じるという報告が2所からあった（I所、D所）。

③は、来所者の就職活動に対する主体性のなさに就職の困難性が感じられるケースである。親の言われた通りに就職活動を実施していてうまくいかないと親のせいにするケースや（I所、D所）、応募書類の文章を相談担当者の一つ一つ直してもらいたいという過度な依存の問題を指摘する回答もあった（D所）。「待ちの姿勢」にある来所者とは次のような人を指す。

◆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。（A所）

◆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。（E所）

◆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。（A所）

いずれの例も、来所者本人が「就職活動は主体的にすべきもの」と自覚できるまでは、就職活動を進めるのが困難だろうと支援者は感じるようである。

（4）就職困難者について・・・困難性への配慮と対応

前節では、相談担当者（支援者）が察知できる困難性について整理したが、このような就職困難性に直面した支援者が、実際にどのような配慮や対処を行うのかについての回答も得

た。回答全般を整理したところ、「基本的な態度や心構え」で対処するもの、「対応の工夫」で対処するものに大きく分けることができた。さらに、「対応の工夫」の中には、新卒応援ハローワーク内で解決できる対応策以外にも、地域若者サポートステーション等の他機関への橋渡し（リファー）をする解決策もあった。以下では、「基本的な態度や心構え」、「対応の工夫」について詳しく説明し、最後に他機関の一つであるサポートステーションへのリファーについて、関連する回答について整理する。

■支援者の「基本的態度や心構え」で対処する場合

来所者に対応する際に、支援者が留意すべき基本的態度や心構えとしてまず挙げたのは、「傾聴」を中心とした、コミュニケーションをしやすくするための基本的態度である（図表3-9）。来所者の話すことを慎重に丁寧に聴き、受け入れて、来所者が何に困っているのか、来所者の周辺でどんな問題が起こっているのかについて理解する態度が重要だという意見が4所から得られた（I所、B所、E所、D所）。また、来所者と接する際の基本的態度として、質問への反応がなくてもせかさないこと、あいまいな表現を避けること等を挙げる回答もあった（I所）。前節で、就職が難しいと判断される来所者の特徴の一つに、会話やコミュニケーション上の問題が挙げられていたが、このような来所者への支援を行うためにも、来所者ができるだけ相談しやすいような環境作りを心がけていると言えよう。「一緒に頑張っていこうとじてもらえるような雰囲気作り」（I所）を心がけるという回答もあった。

図表3-9 来所者の困難性に対し支援者の「基本的態度や心構え」で対処する場合

①コミュニケーションをしやすくするための態度と傾聴

- ◆慎重に丁寧に聴く
- ◆聞きに徹して相手の話す内容を受け入れる
- ◆本人のとりまく状況を丹念に聞く
- ◆せかさない（質問への反応がなくても待つ）
- ◆あいまいな表現をしない

②来所者との信頼関係の構築

- ◆信頼関係を築くことを第一とし、じっくり時間をかける

もう一つ重要な心構えとして指摘されていたのは、来所者との信頼関係の構築である。信頼関係をしっかりと築くことは重要で、時間をかけており、支援者側が焦って先に進めようとするとう信頼関係が崩れて元に戻ってしまうという回答もあった（D所）。ただし、ハローワークでは、限られた相談時間内で一定の信頼関係を作り上げることになるため、簡単にはいかない場合もある。信頼関係の構築に誤解が生じると、来所者が支援者に一方的に（過度に）

依存するなどの問題が出る可能性もある。また、他機関ヘリファアーする場合に、きちんとした信頼関係が築かれた上でないと来所者に「たらい回し」の印象を抱かれて傷つける可能性もある。したがって、相談場面での信頼関係の構築は、どの支援者にとっても難しい課題の一つだといえる。

■支援者による「対応の工夫」で対処する場合

来所者の困難性に対し、支援者が行う対応の工夫については様々な回答があり、5つの内容に整理した（図表3-10）。

図表3-10 来所者の困難性に対し支援者の「対応の工夫」で対処する場合

①本人の心理面への働きかけ
◆自信・自尊心の回復、相手を承認
②本人の持つ課題の整理と解決策の提案
◆現状把握と対応策の見極め
◆支援段階の可視化と目標設定
◆思い込みの排除・視野拡大の提案
③問題行動の対処と予防
◆問題行動の指摘
◆確実な来所につなげる工夫
◆コミュニケーション上の問題を支援
④経験の積み上げを促進
◆就職活動経験の積み上げ
◆経験を通じた自己理解の促進
⑤依存脱却、主体性促進
◆主体的な就職活動の促進

①の「心理面への働きかけ」については、5所で共通して指摘された。相談に訪れる来所者の多くは就職活動のつまずきで自信を失っており、自己肯定感や自己評価が低い状態にある。支援者はそのような精神状態に配慮し、来所者の就職活動の内容を聞き取り、来所者のこれまでの就職活動について承認する。また、長所を見つけて褒めたり、時にはここまで来所したという行為だけでも褒めるとの回答があった（I所、E所、D所）。自分は他者と比べて良い部分がないと悩んでいる来所者も多いので、支援者はどんな小さな特徴や長所でも探し出して褒め、来所者に対し自己PRできる部分が案外多いという事実に気づいてもらうよう促しているとの報告もあった（H所）。

②は、来所者に対して具体的な課題解決への道筋をつけるための対応である。まずは、来所者の置かれた状況や問題を把握し、どのような解決策が適切なのかを支援者が見極める必要がある。例えば、自己肯定感が極端に低い人に対し、その背景にある要因を聞き取りながら見極めたり（I所）、適性検査の結果から本人のできることを一緒に整理する（G所）等の対応を行っていた。次に、その来所者の状況から、支援段階のどこにあるのかを支援者側が把握・意識し、当機関で支援するかそれとも他機関へリファーすべきかを含めて適切な支援内容や目標を設定する（I所、E所）段階がくるとの回答があった。目標を設定したら、その目標や今後の見通しを来所者と支援者とで共有し、来所者がその目標へ向けて活動できるよう支援者が働きかける段階となる。「今後の見通しを（来所者に）何度も繰り返し説明する」という回答もあった（I所）。このように、来所者と支援者とで活動の目標を共有することは、支援の進捗だけでなく今後の就職活動の成否にも影響を与えることであり、重要な対応策の一つだと言えよう。

「思い込みの排除・視野拡大の提案」については、特に既卒の来所者の場合で、学生時代の就職活動よりも（職種や業界について）視野を広げて活動を進めるようにアドバイスするという報告もあった（E所）。このように、支援者は来所者の問題や課題を整理した上で、解決策として今までの選択肢や可能性を広げるような提案を行っており、これも対応の工夫の一つである。

③については、来所者の態度や行動が常識に照らして問題があると判断された場合に、お互いに信頼関係を築いた後で（ラポールを形成した上で）支援者が直接その点を指摘し、修正してもらうという対応が報告された（F所）。支援者に指摘されて初めて問題に気づく来所者もいるため、「問題行動の指摘」は重要な対応の一つである。

来所者の問題行動でよく聞かれることの一つに、セミナーや面接等の約束事への無断キャンセルがある。無断キャンセルを行った来所者の中には、不義理をしたという後ろめたさがあり、次の来所が余計に遠のいてしまうことがあるという回答も聞かれた。来所や利用が遠のけばその分だけ必要な支援も届きにくくなってしまう。そのような状態を避けるために、支援者側が定期的な声かけを行ったり、いつでもその来所者を気にかけているという「サイン」を送ることが重要だという指摘があった（H所）。来所の予定日が近づいている人には事前に電話し、当日来所できるかどうか再確認するというケースもあった（C所）。ここまでの細やかな対応が可能か（あるいは必要か）どうかは、スタッフ一人あたりが扱う人数によると思われるが、無断キャンセルによる支援の遅れを来所者にとっての「リスク」だと捉えた場合、このような対応策は決して過剰サービスではなく、一定の妥当性があるものと思われる。

「コミュニケーション上の問題を支援」するとは、具体的には「沈黙をしがちな人に Yes/No で答えられるようなかみ砕いた質問を投げかける」（D所）といった、コミュニケーション上の工夫を行うことである。前節で、支援者の「基本的態度や心構え」として、コミュニケー

ションをしやすくするための態度や傾聴の重要性を挙げたが、そのような態度をとりつつ、コミュニケーションを不得手とする若者が答えやすいような質問を投げかけることは、支援を進める上で不可欠である。

④については、就職活動の経験をとにかく積み上げて現状を体感し理解してもらうことと、経験を積み上げる過程で自分の実力（の低さ）を認識してもらい、等身大の自己理解につなげることの二点がある。たとえ就職するのが難しいと思われる職種や求人であっても、実際に応募書類の作成を行う際に、過去の棚卸しを行う過程で自己理解につなげられるという意見もあった（I所）。経験の少ない若年来所者ならではの対応策だと言える。他にも、次のような回答があった。

◆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。（I所）

◆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。（B所）

⑤は、支援者への依存を防ぎ、主体的な就職活動を進めてもらうための支援を指す。来所者の就職活動の自主性を妨げないための対応策として、例えば次のような回答があった。

◆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。（I所）

◆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にするためにも、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。（H所）

◆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。（G所）

来所者の困難性に対しては、以上に挙げたような様々な「対応の工夫」がなされているこ

とが示された。その一方で、対応の限界についての指摘もあった。例えば次のようなケースである。

◆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)。(C 所)

つまり、突然来所者が来なくなって支援が切れてしまうと就職支援機関として手出しができなくなるという現実がある。したがって、このような状況をなるべく避けるために、来所者が継続して来所できるような体制や環境を極力整えることが重要となっており、それは先に述べた通りである。

(5) 就職困難者の具体像Ⅰ・・・早期離職者の場合

次に、就職困難な来所者の具体像の一つとして、早期離職者の特徴や対応についての回答を整理する。

早期離職のケースでは、短い人の場合 1～2 日の勤務で辞めた人、30 分で辞めさせられた人、4～5 日勤務した後に無断欠勤しそのまま離職した人など、1 ヶ月以内での離職のケースも聞かれ、決して珍しい現象ではないとのことであった (I 所、B 所)。早期離職者は男女ともにいるが、男性の方が深刻化しやすいという意見もあった (F 所)。早期離職する人の特徴として、例えば社会性が低いとか、障害が疑われるといった目立つ特徴を持つ人が中心というわけではなく、「ごく一般的な若者にも多い」との指摘も聞かれた (B 所、E 所)。逆に、早期離職になりにくい (早期離職をしないで済む、仕事に順応できる) 人の特徴としては、その仕事を持つ様々な特徴 (良い面、悪い面) をバランスよく捉えることができ、良い面 (例えば、残業が少ない等) があるからこそ頑張れるという考えを持つという意見もあった (F 所)。

次に、なぜ早期離職に至ったかの原因についての回答を検討したところ、本人に起因するものと外部環境に起因するものに大きく分かれた。個々の原因をその図式に当てはめて整理すると図表 3-11 のようになる。

本人の問題が原因となっている早期離職には、①本人の能力・スキルの問題や自覚不足によるもの、②自信欠如によるもの、③経験不足による思考の誤りによるものがある。

①については、自分の言葉で書類作成ができない、スキルアップ等の準備不足といった能力面に問題があるケースのほか (I 所)、次に示すような、社会常識やマナーの面に問題があるケースも報告されている。

図表 3－1 1 早期離職の原因に関する回答整理

本人に起因するもの

①: 能力・スキル・自覚不足

- ◆スキルアップや訓練等の準備不足による能力面の問題
- ◆社会常識やマナーの問題(あいさつ、無断遅刻等)
- ◆就職に対する自覚不足(主体性のなさ)
- ◆障害・病気が原因と思われる特徴的な特性

②: 自信欠如

- ◆人間関係や社会的スキルへの過度な自信喪失状態
- ◆自己判断力に対する自信欠如
- ◆就職に対する不安感の高さ

③: 経験不足(人間関係の未熟さを含む)による思考の誤り

- ◆人間関係構築の未熟さ、社会経験の少なさによる誤解等
(叱責をパワハラと誤解、挫折経験の少なさ等)
- ◆仕事イメージの不足、狭い職業観・企業観と無自覚
- ◆思い込みやこだわりの強さによる判断の誤りと無自覚
(自分の実力を誤解、「やりたいこと」の狭さと強いこだわり)

本人以外の外部環境に起因するもの

①: 家庭環境の影響

- ◆経済的な余裕
- ◆親が「辛かったらやめてよい」と言い、離職を是認

②: 会社の問題

- ◆即戦力を求められることによる過度なプレッシャー
- ◆劣悪な労働環境(長時間残業、過度なノルマ、パワハラ等)
- ◆会社都合による解雇(試用期間のみの雇い止めなど)

③: 厳しい就職活動という社会的・経済的背景

- ◆周囲の動きに流された、主体性のない就活と内定獲得
- ◆早期内定への過度なプレッシャーによる、不本意な就職

◆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。(B所)

◆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ある。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）。（C所）

自覚不足というのは、例えば家族や知人に促されて来所するタイプで、就職活動や就労に対する主体性がみられないケースである（I所）。本人の自己イメージが周囲から見たその人のイメージと合っていないことに無自覚なケース（I所）というのもあった。その他に、障害や病気が疑われるケースで、本人には自覚はないものの、本人の特徴的な特性のために離転職を繰り返す人もいるとの報告があった（D所）。

②については、人間関係や社会的スキルに対して過度に自信を喪失しているケースや、自分の判断力に自信がないケース、就職に対する不安が過度に高いために仕事を長く続けられないケース等が報告されている。

◆＜人間関係構築の未熟さ＞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ある。人間関係でつまづいているが、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。（G所）

◆＜パワハラと勘違い＞どこの会社にも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）。（E所）

◆＜パワハラと勘違い＞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。（H所）

◆＜社会経験不足＞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。（I所）

◆＜社会経験不足＞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。（F所）

③の、二つ目の指摘としては、本人の仕事イメージ不足や職業観の狭さが原因となって早期離職につながるケースが3所から報告された（I所、F所、A所）。自分のスキル・経験と求人が求める内容とのミスマッチ（求人条件が自分のスキルより高い）に気づかないケース（I所）もあった。

◆＜仕事イメージ不足＞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。(A 所)

◆＜仕事イメージ不足＞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!とってしまう)。あとから聞いてみると、内定さえとればどこでもいいと思っていた、と回答する人も多い。(A 所)

◆＜狭い職業観・企業観＞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。(G 所)

③の三つ目の指摘として、本人の思い込みやこだわりが強く、そのために判断を誤っているのに本人が無自覚なケースも 3 所から報告された (I 所、C 所、F 所)。就職先の仕事で失敗を経験し、自分の能力のなさを強く思い込んだために自らを追い込んでしまい、誰にも相談できずに退職に至ったというケースも報告されている (H 所、D 所)。仕事上で期待にこたえられる自信がないと感じて、在職か離職かを迷うケースもある (H 所)。また、「やりたいこと」の範囲が狭く、強いこだわりを持っており、それ以外の仕事に対し過度な拒否反応を示すために早期離職する例もある。つまり、少しでも違う仕事を任されるとすぐに辞めてしまうというケースであり、4 所から報告された (G 所、E 所、B 所、D 所)。他にも、「残業ゼロと言われていたのに、毎日 1 時間ずつある」というように、就業前に示された労働条件と違いがあったことに過敏に反応し、早期離職するケースもあった (H 所)。

◆＜能力のなさを誤解＞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。(H 所)

◆＜「やりたいこと」以外を拒否＞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。(A 所)

◆＜「やりたいこと」以外を拒否＞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。(G 所)

次に、外的環境に起因する早期離職を整理した。

①は、家庭環境の影響がうかがわれるケースである。「経済的に困っていないため、すぐに辞められる状態だから辞める」という事例（D所）や、「仕事が辛かったら辞めてもよい」と親が離職に反対しないケースが多いとの指摘もある（D所、H所）。

②は、会社の問題によって早期離職を余儀なくされたケースである。残業時間が極度に長い等の労働条件の問題（H所、E所、C所）、販売や営業のノルマがきついケースや（E所）、新人に即戦力を求めるために過度なプレッシャーがかかったこと（D所）等で、離職につながっている。試用期間のみで解雇になる等、上司から一方的に首を切られたケースもあった（H所、E所）。

③は、近年の就職活動の厳しさを背景として、本人の就職に対する判断や行動に不適切な側面があり（「とりあえず」「なんとなく」就職するなど）、早期離職に至ったケースである。一つは、同級生たちが就職活動を行うのに流されて、主体性のないまま就職活動を行い、希望ではない職に「とりあえず」「なんとなく」就職した場合に、就労に対する強い動機づけがないので早期離職につながりやすいという報告があった（D所）。もう一つのケースとしては、卒業後に働かなくてはという強いプレッシャーを感じている人で、厳しい就職活動の中で「とりあえず」決まりやすそうな仕事を中心に応募し、第一希望ではない職からの内定を「とりあえず」得た時点ですぐに活動を止めてしまい、結果として不本意な就職となって早期離職につながったケースであり、4所から報告があった（D所、H所、I所、E所）。安易に多くの求人に応募するのは自己理解が乏しいケースだという指摘もあった（I所）。

■支援者としての対応

早期離職した人への対応として聞かれた意見に共通していたのは、短期間であれ本人に就業経験ができたことを自己理解上の強みとし、それを生かした就職活動を促していることであり、3所で同様の指摘があった（D所、B所、E所）。

特に、仕事イメージの不足が原因で早期離職した人の場合、たとえ短期間とはいえ実際の就業経験を得たことは、同年代の就業未経験の求職者と比べて貴重なアドバンテージがあると言える。支援者側としては、この就業経験が本人の自己理解の糧となるよう適切な方向付けを行い、同種のミスマッチを二度と繰り返さないような支援を行うことが重要と思われる。

◆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。（D所）

◆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)。(B所)

(6) 就職困難者の具体像Ⅱ・・・障害、病気のある(疑いを含む)来所者の場合

次に、就職困難な状況に陥りやすい来所者像の二点目として、障害や病気がある方(疑われる方も含む)の来所動向や特徴、支援や対応の工夫、支援の難しさ等についての回答を整理する。

■障害やうつ等の精神疾患が疑われる来所者の動向と特徴

まず、相談担当者が相談を通じて接した具体的な障害名や疾患名については、発達障害(アスペルガー症候群等)、精神障害、うつ等といった名称が挙げられた(I所、E所、B所)。¹⁶なお、うつ等の精神面の不調について来所者が自発的に申告するケースが3所で指摘されており(H所、I所、A所)、開示へのハードルは下がっているのではとの指摘もあった。

来所者の具体的な特徴として報告された内容を図表3-12にまとめた。つまり、ここに挙げられたような特徴を持つ人が来所した場合、相談担当者は何らかの障害や病気等を疑うなど、通常の方法による就職支援が難しいのではないかと判断することになる。

第一の手がかりは、行動・外見上の特徴である。字の形が特徴的で、例えば記入欄いっぱいに大きく書く人や、書類の記入に極端に時間がかかる人、応募書類に自分の考えをうまく投影できず記入できない人などに対し、障害等の可能性を疑うことがあるとの指摘が2所からあった(I所、H所)。また、面談の場で突っ伏しているなど、明らかに相談場面にはふさわしくない態度をとる来所者にもメンタル面での不調を疑うという指摘があった(I所)。その他に、定期的な服薬の影響と思われる顔色の変化(顔の赤み)や口臭という生理的な手がかりから判断されるケースも報告されている(H所、C所)。

¹⁶ただし、ここで述べられている障害名・病名は、来所者本人が確定した診断名として相談担当者に明示したケースのほか、現場の担当者が過去の相談事例や関連知識に照らして「(そのような診断名が)疑われる」と判断したケースも含まれていることに注意したい。

図表 3－12 障害やうつ等の病気が疑われる来所者にみられる特徴¹⁷

①行動・外見上の特徴

- ◆字が特徴的な形をしている
- ◆書類記入に時間がかかる、話すことはできても書けない
- ◆相談場面に不適切な態度(机に突っ伏す等)
- ◆生理的な手がかり(顔の赤み、口臭等)

②経歴上の特徴

- ◆過去に多くの所に登録した形跡がある
- ◆有名大学卒で最終進路が資格取得用の専門学校
- ◆工場等で単純作業のアルバイトに従事

③性格・思考上の特徴

- ◆こだわりが強い
 - ◆コミュニケーションが成立しない
- (独自の世界観、字義通りに受けとる、過ちを指摘されると極端な自己弁護等)

第二の手がかりとして、経歴上の特徴がある。例えば、来所前に他の多くのハローワークに登録した形跡がある人については、支援が困難な状態と判断するようである（F所）。自分に合った相談担当者を探すために多くのハローワークを転々とするという来所者の例も報告されている。職務経歴については、ベルトコンベアーでの単純作業など、他者とのコミュニケーションを多く求められない仕事に就いていたり、有名大学卒の学歴を持つが就職せず現在は資格取得のための専門学校に通うケース等において、背景に何らかの障害や病気を疑う場合があるとの報告もあった（C所）。

第三は、性格や思考上の特徴を手がかりとする場合である。特に多くの指摘として聞かれたのは「こだわりの強さ」という個人特性で、そこから抜け出せない状態にある場合に障害等を疑うことがある（I所）。コミュニケーションが成立しないことに関する特性についても指摘があった。具体的には、独自の世界を持っており、会話が成り立たない場合や（I所）、言葉の意味を字義通りに受け止めてしまう場合（I所）、誰からみても本人が悪いと思われる過ちを指摘された時に自分の非を認めず自己弁護したり、反発するケース等が報告された（C所）。

◆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

¹⁷ なお、この図表にまとめられた「困難性」は、来所者全体にみられる困難性ではなく、一部の来所者に関して察知された困難性であることに注意する必要がある。

な言い訳をする。(C所)

◆うつやうつ傾向の人は、一見普通に应对できるが、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)。(C所)

■支援者としての配慮と具体的な対応策

次に、以上の特徴を持つ来所者への相談担当者（支援者）の対応について、回答を整理した。支援者の心がけや配慮といった基本的態度の側面と、具体的な対応策の側面とを分けて整理した。

図表 3－13 支援者の心がけや配慮（基本的態度）

担当者に関する配慮
◆基本的には同じ相談員が担当
話の聞き方への配慮
◆相手の話を肯定的に受け止める、本人の意思を尊重
◆慎重に話を聞き、思いを受け止める
◆障害や病気について予断を持たない
コミュニケーション上の配慮
◆根拠のない励ましや客観性のない評価をしない
信頼関係の構築
◆信頼関係構築を重視
◆相性を見極め、支援者としての立ち位置を判断
継続した相談につなげるための配慮
◆定期的な来所を促進(相談を切らさない)
◆公平な(差別的でない)支援
◆就職の難しさを感じさせないように、心を開いてもらう

支援者として特に気をつけている心がけや配慮についての回答を整理したものが、図表 3－13 である。まず、相談については、よほど相性が悪くない限りは同じ担当者が継続して担当し、来所者が自分の抱える問題を何度も話さなくて済むように負担を減らすとの報告があった(I所)。話の聞き方としては、本人の自発的な意思を尊重し、話を慎重に聞き、肯定的に受け止めるような配慮を行っているという指摘が6所であった(I所、C所、A所、D所、G所、B所)。また、障害や病気が疑われる場合であっても、予断を持たずに接することが重

要だとの指摘もあった（B所、A所）。コミュニケーション上の配慮としては、根拠のない励ましを行ったり、論理的でない評価や客観性のない評価（えらい、すごい等）を行わないよう留意しているという回答があった（I所）。これは、アスペルガー症候群の人で、論理的でないものに対し拒絶反応を示す場合があることから、このような配慮を行っているようである。信頼関係の構築についても、支援者側の基本的な配慮として重視されているとの指摘があった（B所、D所）。お互いに信頼関係を作りながら相性を見極め、支援者としての立ち位置やアドバイスの仕方をどのような目線で行うとよいか（先生が目線か、親が目線か等）を判断しているという回答もあった（B所）。もう一つの配慮として、継続した支援につながるよう、相談を切らさないようにするという回答があった（H所、F所）。すなわち、定期的に来所してもらうことで継続的な支援につながり、問題の早期解決が期待できる。また、来所しやすくするためにも、公平な（差別的でない）扱いを心がけ、本人が就職の難しさを感じて前に進めなくなることはないよう、心を開いてもらうような配慮をしているとの回答もあった（A所、D所）。

次に、具体的な対応策についての回答を整理した（図表3-14）。

まず、支援を行う以前に、来所者本人が就職活動可能な状態にあるかどうかを確認することが重要になる。そのためにも、医師による就労許可証が出ていることを確認するという報告があった（I所）。また、本人が自らの状態を客観視できるような精神状態にあるか確認するという回答もあった（I所）。就職活動を進めるには自己分析など自己を見つめる活動が多くなるため、そのような活動に耐えられるだけの精神状態にあるかを見極めるためと思われる。

次に、支援者自身の専門性では対応できないと判断された場合は、所内外の専門家へつなぐことになる。所内の専門家としては、専門援助部門へ橋渡しする場合や、非常勤の臨床心理士等の専門家による対応へと切り替える場合もあり、5所から同様の回答があった（D所、I所、F所、C所、E所）。所内での対応が難しい場合には、本人の特性を見極めた上で適切な他機関（サポートステーション、障害者職業センター等）へと橋渡しすることがある（G所、H所、F所）。来所者が自分で他機関へ行ける場合は情報提供にとどまることもあるようだが、その際にも複数の関連機関を紹介し、将来的に組織が改組・廃止されても支援が切れなような独自の工夫をしている支援者もあった（H所）。

図表 3－14 支援者が行う具体的な対応策

就職活動可否の確認と判断

- ◆医師による就労許可の有無を確認
- ◆本人が自らの状態を客観視できるだけの精神状態か否かを確認

所内外の専門家へのリファーと情報提供

- ◆所内専門家・他部門へのリファー
(専門援助部門への誘導、非常勤の専門家(臨床心理士等)による相談)
- ◆他機関へのリファーと情報提供
(本人の特性に合った機関へのリファー、関連機関の情報提供)

所内で対応する場合の諸対応

A:適切な活動ペースの維持

- ◆就職活動を焦らせない(服薬中断のないよう留意)
- ◆支援のスモールステップ化
- ◆来所者の精神状態や体調を常に注意深く観察し、慎重に対応する

B:説明の仕方の工夫

- ◆一度に多くの説明をせず、順序立てて説明する
- ◆メモや図式化を多用する

C:求人紹介時の対応や工夫

- ◆本人の「こだわり」や「できる作業」を見極めた仕事の切り出し
- ◆複数回の経験を通じて、一般就労の可能性を見極める
- ◆(場合によっては)応募企業側に本人の特性を事前に伝える
- ◆履歴書以外に、苦手・得意分野をまとめた「自己紹介書」を作成

支援者自身で対応できると判断した場合の、具体的な対応の仕方や工夫については様々な回答があった。第一に挙げられたのは、就職活動のペースを適度に維持させることである。特に、うつ病の回復期で、焦って就職活動を進めがちな人には意識的にペースダウンさせる対応をとったり、服薬の中断がないように注意を払うとの回答があった(I所)。支援はスモールステップで行い、一つ一つの小さな段階を追って支援を積み重ねる方法をとっている(I所)。また、来所者の精神状態や体調については常に注意深く様子を見て、聞き取りを行っており、慎重な対応を心がけているとの指摘も3所からあった(I所、D所、G所)。具体的な対応策の二番目は、説明の仕方を工夫するというものであった。一度に多くのことを説明せずに、順序立てて(整理して)説明する工夫をとるという回答があった(I所)。他にも、メモや図式化を多用するという工夫もみられた(I所)。三番目の対応策は、求人紹介の際の工

夫である。例えば「こだわりの強さ」をもつ来所者の場合、その特性を負の側面と捉えず、逆にその特性を生かした就職支援を行うという回答があった。すなわち、本人の「こだわり」を得意分野と位置づけ、できる作業を見極めて、本人に合う仕事を切り出すというものである（I 所）。ただし、決して簡単なことではなく、「本人が希望しているものが本人のスキルに合っているかどうかによる」との回答もあった（I 所）。また、来所者本人の特性や体調、通院の程度等から、一般就労が可能かどうかを支援者側が判断することも重要となる（I 所）。その見極めを行うために、応募と不採用を何度か経験することを通じて、支援者側も本人の状況を見極めるとともに、本人にも自覚を促すこともあるとの回答があった（D 所）。もし正社員での就職が難しいと判断された場合には、アルバイトやパートでの就職を勧めることになる。その他にも、受入企業側に直接働きかける事例も報告された。例えば、障害とまでは言えないがやや特徴の強い人が面接を受けに行く際に、本人の特性を事前に企業側に伝えておくという工夫もあった（F 所）。応募書類を作成する際に、履歴書以外にも自分の苦手分野と得意分野を書いた「自己紹介書」を作成するよう来所者に指示し、面接の段階で特性や障害に対する事前理解を得ておくという工夫も報告された（E 所、B 所）。

■ 支援や対応の難しさと課題

障害や病気が疑われる来所者に対し、以上のような様々な配慮や具体策を行っていることが明らかになったが、一方で対応の難しさや課題についての回答も得られた。来所者本人の問題から生じている困難性と、それ以外の困難性とに分けて示したのが図表 3-15 である。

来所者自身の判断力の問題や、困難性に対する自覚がないことで支援が困難になっている事例としては、「相談員の態度を誤解するためにコミュニケーションや支援が困難」という回答があった（I 所）。来所者の状態によっては、支援者が共感や同感の態度を示すことが、かえって誤ったメッセージとして受け取られるようである。

◆(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。(I 所)

来所者に何らかの精神疾患があり通院中や服薬中の場合、相談担当者がその情報を把握することで、来所者の現状に即した適切な相談が可能となる。しかし、本人が通院情報を相談担当者に伝えなかったために、かえって支援が回り道になったり、困難になるとの報告があった（I 所）。¹⁸

¹⁸ この背景には、通院回数や服薬状況を伝えるべきという適切な状況認知や判断力が来所者になかったためという見方もできるし、あるいは相談員との関係性が十分に構築されていなかったために情報を開示しなかった可能性もある。心療内科等への通院歴は特にセンシティブな個人情報であり、相談員との十分な信頼関係の下でなければ開示されることはないと思われる。

図表 3－15 対応の難しさや支援の困難性¹⁹

来所者本人の判断力や自覚不全に起因する困難性

- ◆相談員の態度を誤解する場合に、コミュニケーションや支援が困難

＜本人が困難性を多少自覚している場合＞

- ◆来所者が通院回数や服薬状況等を明示しない場合の支援が困難

＜本人に困難性の自覚がない場合＞

- ◆「困り感」を自発的に訴えないため、支援が停滞・困難
- ◆就労以前に解決すべき問題に対し無自覚なため、支援が困難
- ◆障害が疑われる場合、受診を勧めるタイミングの見極めが困難
- ◆受診結果で障害が認められた場合、本人・家族の受容が困難

支援のあり方や体制上で生じた課題や困難性

- ◆支援の「行き過ぎ」に伴う本人の困難性
- ◆医療機関の見立ての不整合と、それを指摘する手段の欠如

一方、来所者本人に困難性の自覚がない場合は、様々な場面において支援がさらに困難となる。まず、一部の支援者が指摘していたのは、本人に困難性の自覚がないために、相談担当者に困っている現状（困り感）を自主的に訴えることができず、本来は特別な支援が必要にもかかわらず、その支援の段階へと進めない現状にもどかしさと難しさを感じているという回答である（I所、B所）。本人は就職することを第一に訴えているものの、就職以前に解決すべき他の課題（例：障害特性、家庭の問題等）があるため、実際には就労相談になりにくいという現状が報告されていた（D所、I所）。つまり、本人が困っているという訴えや意思を自発的に示さない限り、原則として支援者側が勝手に支援を進めるわけにはいかないという支援上の制約がある。そのため、支援者側は、本人に困難性の自覚を持たせるための様々な策（応募経験と失敗を繰り返し経験させる等）を講じることになる。

次に挙げられたのは、医療機関の受診や手帳取得を勧める「タイミング」を見極める難しさである。仮に来所者本人に何らかの障害が疑われた場合、医療機関での受診を勧めるための前準備として、所内の臨床心理士等の専門家につなぎ、障害の可能性を伝え、医療機関を受診してもらうためのカウンセリングを行うケースがある。しかしその際に、普段の相談担当者とは別の所内専門家へとつなぐことになるため、その適切なタイミングを見計らうことに難しさを感じているとの指摘が3所からあった（I所、H所、G所）。所内の臨床心理士等につないだ場合に、本人が「そのような特別な支援は必要ない」と言って相談を拒絶する可能性があり、それが本人への支援プロセスの遅滞を招く恐れがあるため、タイミングを見計

¹⁹ なお、この図表にまとめられた「困難性」は、来所者全体にみられる困難性ではなく、一部の来所者に関して察知された困難性であることに注意する必要がある。

らうことには難しさがある。

さらに、受診の結果、障害が認められた場合に、その現実を本人や家族が受容することへの困難さがあり、時間がかかることが指摘されている（B所）。特に手帳取得を勧める場合は必ず親の同意をとる必要があるため（F所）、本人だけでなく家族の受容も不可欠となっている。本人が受容できても、親や学校に知らせないで欲しいと訴えるケースもある（H所）。親子ともに現実を受け入れる方が支援を進めやすく、親子で意見や認識がずれていると支援が難しいとの指摘も聞かれた（E所）。

◆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。（E所）

次に、支援のあり方や体制上で生じた課題や困難性についての回答をまとめた。一つは、支援の「行き過ぎ」に伴う弊害の問題である。例えば、応募書類の作成について、本人の実力を超えた面まで支援してしまった場合、表面上の就職には成功するが、結局のところ定着できずに離職を繰り返すという指摘があった（D所）。眼前の就職への成功を目指すのであれば、応募書類の手直しは避けては通れない支援内容ではあるが、どの程度まで手を入れるべきかは支援者側の判断にかかっている。しかし、支援者が毎回の相談の現場で来所者の実力を正確に把握し、支援の「適切な」範囲を判断することは決して容易なことではなく、支援者は毎回の相談の中で支援に関する根源的な課題を常に突きつけられていると言える。

◆短いフレーズは書けるが、3行くらい書くとおかしい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。（D所）

もう一つは、医療機関から得られた見立てに対する取り扱いの問題である。特に、医師から「就労可能」と言われたのに実際にはまだその段階にないという場合に、就労支援機関として支援の困難を感じているとの報告があった（I所）。就労可能かどうかの判断に関して、所内の見立てと医療機関の見立てとが不整合を起こしている場合、医療機関へ確認をとるといった踏み込んだ措置をとれないため、結局のところ本人に時期尚早という現実を自覚してもらうための間接的な方法（応募と失敗の経験を積み上げる等）をとることになりとの指摘もあった。

◆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。(I所)

(7) 本章のまとめ

最初に、来所者の特徴についての回答を整理した。女性の来所者の方が男性よりも多い所が多く、活動的な女性とおとなしい男性というのが典型的な利用者像であった。現役学生と既卒者とを比較したところ、現役学生では通常の就職活動の一環としての利用者が多く、既卒者は不活発で消極的な人が現役学生よりも多くおり、就労経験も多様であった。心理面での特徴をみると、真面目な性格で親子ともに就職活動に対して真剣に悩んでいる状況があり、不安で泣き出す人や自己開示への拒絶を示す人も一部に在るとの報告があった。来所者が抱える就職活動の課題をまとめると「出遅れ」と「行き詰まり」が中心であった。来所のきっかけは、自分で調べての来所や、他所からの紹介等のほかに、ジョブサポーターの学校訪問を契機とした学校経由での来所が増えてきたという特徴がみられた。

第二に、来所時の標準的な支援の手順について整理した。手順の中心に位置するものは個別相談であった。個別相談は担当者制を基本とし、来所者の希望に合わせて担当者の変更が可能などの柔軟な仕組みがあった。個別相談は長くても1時間までの所がほとんどで、初回相談はそれより短い傾向にあった。個別相談の頻度としては週1回前後が多く、利用期間の目安を設けるかは所によって対応が分かれていた。来所者の適性把握については、一般の来所者には職業興味、発達障害等が疑われる来所者にはGATBなどの職業能力の把握が有用との回答があった。

第三に、就職困難者の困難性を判断する手がかりについて、本人の外的環境から察知できる場合、本人自身の問題から察知できる場合、相談をする中で察知できる場合の三通りに分類・整理した。外的環境については、過去の経歴、家庭環境等の問題から察知できた。本人自身の問題としては、マナー違反などの若さゆえの経験不足や知識不足の問題、自己肯定感の低さなどの心理面での問題、思い込みや自己理解不足という考え方の問題があった。本人との相談の中で察知できる問題としては、外見上の特徴のほか、コミュニケーション上の問題や相談員への依存といった問題があった。

第四に、就職困難性に対する支援者の配慮と対応についての回答を整理した。基本的な心構えとしては、コミュニケーションをしやすいするための態度や傾聴、信頼関係の構築が挙げられた。対応の工夫としては、来所者の自信の回復を図る働きかけや、本人の抱える課題を一緒に整理すること、問題行動について指摘すること、主体的な就職活動を支援すること等が挙げられた。なお、支援の途中段階でサポートステーション等の他機関へと橋渡しすることに関しては、地域の事情や、相談者と来所者との関係等によって積極的に案内する場合

とそうでない場合が見受けられた。

第五に、就職困難者の具体像の一つとして、早期離職者についての回答を整理した。若者の早期離職者は障害や疾患が疑われるケースだけでなく、ごく一般的な若者にも見られる現象であり、珍しくないとの報告があった。原因を、本人の問題と本人以外の問題とに整理した。本人の問題としては、若者ゆえのスキル不足や自信の欠如、不安感の高さ、人間関係構築の未熟さ等の社会経験の不足が挙げられた。一方、本人以外の問題としては、子の早期離職を容認する家庭環境や、会社側に原因があるような労働環境の問題、厳しい就職活動という近年の事情による不本意就職等の問題が挙げられた。このような状況に対する支援者側の対応として特に心がけている点は、本人に短期間ながらも貴重な就業経験があり、その経験を踏まえた就職支援を行うとのことであった。

最後に、もう一つの就職困難者像として、何らかの障害や精神疾患がある方（疑われる方も含む）の特徴、支援の工夫と難しさについて整理した。来所者の特徴としては、字の形や書類への記入時に判明するような行動・外見上の特徴や、過去の経歴上の特徴、こだわりが強い、コミュニケーションが苦手等の性格・思考上の特徴が報告された。支援者としての配慮や心がけとしては、相手の話をしっかりと受け止める姿勢やコミュニケーション、信頼関係の構築、来所継続のための工夫等が明らかとなった。具体的な対応策としては、所内外の専門家へのリファーを含めた就職活動可否の判断を行うことや、所内で継続して支援する場合には、説明の仕方やコミュニケーションに工夫をし、本人のこだわりを生かした「できる仕事」へのマッチングを目指すことが明らかとなった。支援者として特に困難を感じるケースは、来所者が自分自身の困難性を自覚していない場合であった。本人に「困り感」がなく、障害が疑われても受診を勧めるタイミングが難しく、受診結果で障害が認められても本人や家族にとって現実を受容するのに困難があることが示された。その他に、支援としてどこまで踏み込むべきかの問題や、医療機関の見立ての不整合に関する問題に、支援上の困難を感じている状況が明らかになった。

4. 地域若者サポートステーション（12 所）におけるヒアリング結果の概要

（1）来所者の特徴と経緯

①来所者の客観的属性

■男女比について

来所者の男女比については、男性対女性が 7 : 3 程度との回答が 12 所中 9 所（75.0%）、6 : 4 が 2 所（16.7%）、男女ほぼ同数が 1 所（8.3%）となった。全体としては男性の来所者が多い傾向にあるが、開所当時と比べて女性の来所者が増えているとの回答も 3 所から寄せられた。

■年齢層

来所者の年齢層についての回答を整理した。所によって若干の偏りはあるものの、20 代が利用者層の中心という回答が 8 所あった。最近増えてきている年代として、10 代を挙げた所が 3 所、30 代を挙げた所が 1 所あった。特に、高校へのアウトリーチ事業を受託している所で、10 代の来所者層が増加傾向にあるとの回答があった（O 所）。サポートステーションでは 39 歳までを支援対象としているが、30 代の来所者は他の年代と比較して多くなく、35 歳以上の来所者は来所者全体の 1 割前後との回答が 2 所からあった（T 所、P 所）。サポートステーションへの来所者数が年々伸びている中で、30 代の来所者も徐々に増えてはいるものの、10～20 代という若年来所者層の増加分の方がはるかに上回ると話した支援者もいた。

■学歴

来所者の学歴については、7 所で関連する回答が得られた。各所の得意とする支援分野や立地上の特性等を反映し、大学等の高等教育機関の卒業者・中退者が多い所と、高卒者・中退者が多い所に分かれた（図表 4－1）。

図表 4－1 来所者の学歴に関する回答のまとめ

大学等卒業が7割	1所（14.3%）
大学等卒業＋中退が4割強	1所（14.3%）
大卒が3割程度で最多	2所（28.6%）
高卒が5割強で最多	2所（28.6%）
高卒が約4割で最多	1所（14.3%）
（関連言及なし・・・5所）	

■居住地

来所者の居住地については、5 所から関連する回答や言及が得られた。基本的にはサポー

トステーションの所在する市町村在住者を中心として、隣接の市町村在住者や同県内在住者の来所が多くなっている。来所者の地域性は特にないと回答した1所においても、自宅から継続して通える人が中心との回答があった。

■就業経験

来所者の就業経験については、7所から回答が得られた。「就業経験（正社員以外を含む）のある来所者が80%以上」との回答が3所（42.9%）、「同70%以上」と回答した所が3所（42.9%）、「同20%程度」との回答した所が1所（14.3%）であった。つまり、都市部を中心とした本調査の対象所においては、就業経験のある来所者が全体の7割以上という特徴を持つ所が12所中7所あった。一方で、そのような来所者が全体の2割程度の所も1所あり、各所の得意とする支援分野や地域特性等の影響により、来所者像が異なるものと考えられる。なお、「就業経験」の中身は、1日や短期のアルバイト経験のみという回答も多く含まれており、必ずしも長期の就業経験があるとは限らないとの回答も1所からあった（U所）。

就業経験のある人のうち、正社員経験がある人の割合を回答した所が3所あり、来所者全体の2割前後という回答であった。

なお、来所者の就業経験に関して、二極化の傾向にあると回答した所もあった。就業経験があり、次の仕事を探そうとする層と、就業経験が全くなくこれから社会と関わっていこうとする層に分かれるとの回答であった（O所）。

②来所者の心理的背景に基づく特徴、状況

次に、就職までに時間がかかりそうだと思う若者が来所した場合の、本人の性格や考え方、精神・心理面での特徴、家庭環境や生育上の特徴について、回答を整理した。

■性格・考え方

「自分に自信がない」「不安感が高い」人という特徴を挙げた回答が、6所から聞かれた（R所）。また、本人は年齢が上がってきたことを気にしており、現状を打破したいという焦りがあるが、具体的に何から始めてよいかわからなくて戸惑っている状態にあるという回答も3所からあった。

◆＜自信のなさ・不安感＞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。（R所）

◆＜現状への焦りと当惑＞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。(J所)

◆＜現状への焦りと当惑＞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)。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。(L所)

職業理解や自己理解に関しては概ね不十分という回答が4所から得られた。来所者は過去に自己理解不足が原因で不向きな進路を選んでしまい、失敗した経験がある人も多いという回答も1所からあった。職業知識や情報にも偏りがあり、例えば資格や経験もないのにいきなり簿記の仕事に就こうとするなど、具体的な職業イメージや社会のニーズを知らないまま活動している人も多いとの報告があった(P所)。社会経験についても概ね不足しており、人間関係(コミュニケーション)の面や臨機応変な対応などを苦手とする人も多いようである。実際に、コミュニケーション面の練習を期待して来所する人も多いのではないかと回答もあった(T所)

◆＜職業理解・自己理解不足＞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ある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。(O所)

◆＜職業理解・自己理解不足＞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。(N所)

◆＜社会経験不足＞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ある。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。(S所)

■精神・心理面での特徴

前述したように、自分に自信がない就職困難な来所者の場合、進路決定に必要な最低限の社会的経験も不足しており、現状を打破しようにも何から着手してよいかわからない状態にある。そのため、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との回答が3所か

らあった。

◆＜職探しへの心理的ハードル＞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ある。(U所)

来所登録時に相談担当者は一部の来所者から「精神的不調がある」との報告を受けることがあり、そのような回答を行った所は4所あった。

精神的不調の原因には様々あるが、なかには、本人の障害特性かそれに近い個人特性のために現実社会に不適應を起こし、症状が悪化することもある。

■生活・家庭環境、生育歴

次に、生活環境や家庭環境、生育歴に関する特徴についての回答を整理した。

来所者には、在学中の学生や在職者といった所属を持っている人のほか、そのような所属を持っていない人もいる(Q所)。²⁰「ひきこもり」²¹に近い状態の人が来所するケースも報告された(N所)。自力で少し動ける層が中心と回答した所も1所あった(J所)。所の立地環境や支援の得意分野等によって、来所者の構成比率は異なるものと思われる。

◆＜生活環境＞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。(J所)

家庭環境の特徴としては「親との同居率が高い」「親からの経済的支援がある」という報告が2所からあった(U所、Q所)。ただし、親との同居は当面許されているだけであり、経済的に厳しい家庭環境の場合は親から自立を強く促されている状態にあるとの報告もあった。

²⁰ 所属のない人の一部には、「ニート(状態)にある人もいる」との報告が4所からあった。ニートとは、厚生労働省の定義では、労働力調査(総務省)における15～34歳の非労働力人口のうち家事も通学もしていない者を指す。内閣府の定義では、青少年の就労に関する研究調査(平成17年)報告書において記載された概念として、「15～34歳の無業者から通学者、有配偶者を除いた者のうち、非求職型(就業希望を表明しながら、求職活動はしていない個人)と非希望型(就業希望を表明していない個人)の合計」となっている。本調査では支援者が回答した「ニート(またはニート状態)」という表現をそのまま記述しているが、なかには支援者個人の感覚等から、この定義や概念に当てはまらないケースをニート(またはニート状態)として回答されている可能性もあることに留意したい。

²¹ 「ひきこもり」とは、厚生労働省の「ひきこもりの評価・支援に関するガイドライン」によれば、「仕事や学校に行かず、かつ家族以外の人との交流をほとんどせず、6ヶ月以上続けて自宅にひきこもっている状態」を指す。本調査では、支援者の回答をもって、そのまま「ひきこもり」あるいは「ひきこもり状態」と記述しているが、支援者個人の感覚によっては、この定義に当てはまらないケースについても「ひきこもり」(あるいは「ひきこもり状態」)と回答している場合もありうることに留意したい。

(U所)。家族以外の人間関係が希薄という環境下であり(L所)、「友人がいない」と自己申告する来所者がいると報告した所が1所あった(T所)。その場合、同年代の若者がいるコミュニティから隔絶されている状態にある。また、学校卒業後に就職がうまくいかないために、親が世間体を気にして資金援助し、専門学校に通わせているケースも1所から聞かれた(P所)。

子は親に精神的にも従属しており、親の言うことをよく聞くケースも多いという報告も1所からあった(P所)。ただし、そのことは必ずしも良好な親子関係を意味しないようである。例えば、親子関係に問題があったにも関わらず、親が気づいてこなかったために後から問題が露見したケースも1所から報告されている(U所)。その他にも、家庭環境が複雑なケース、親から褒められた経験が少ない場合は、来所者の自尊感情が低い傾向があるとの事例も2所から報告されている(U所、O所)。

◆＜親子関係＞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、むしろ親が一方向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。(U所)

来所者の生育歴について、不登校など²²、修学時に何らかの不適応を経験した人が来所することもあるとの報告が3所からあった。特に10代の来所者の場合は、サポートステーションを通じて就労を急ぐというよりも、「孤立」の解消が大きなテーマとなり、課題となる。そのため、就労よりも、仲間作りやコミュニティへの参加に大きなウェイトが置かれ、場合によっては学習支援の専門機関へのリファーが行われるとの報告もあった(L所、Q所、R所)。

その他に、生活保護家庭の子の来所事例について報告した所が5所あり、家庭の事情が特殊であることから、支援の困難性が指摘されている。この点については後述の困難な方への支援に関する節で説明する。

③来所経緯

来所経緯については、前章の新卒応援ハローワークで示した枠組みを軸にして整理し、サポートステーション特有の経緯も含めて示したのが図表4-2である。²³

²² 文部科学省の定義による「不登校児童生徒」とは、「何らかの心理的、情緒的、身体的あるいは社会的要因・背景により、登校しないあるいはしたくともできない状況にあるために年間30日以上欠席した者のうち、病気や経済的な理由による者を除いたもの」とされている。本調査では、支援者の回答をもってそのまま「不登校」と記述しているが、各機関が来所者の自己申告により不登校経験を把握する場合は来所者の個人的感覚によって「不登校」の定義が変わる可能性もある。そのため、この定義に必ずしも当てはまらない事例が本調査の中に含まれている可能性があり、留意すべきである。

²³ 図表4-2も、図表3-3と同様に、どの来所経緯による来所割合が高いのかを示したものではないし、その

図表 4-2 具体的な来所経緯

A：自分で調べて来所（ネット、チラシ、本や雑誌等で知る）
◆全相談件数のうち、自力での来所が7割、残り3割が保護者の来所（O所） ◆ネットで知って来所（L所、K所、Q所、R所、P所） ◆ハローワーク等に置かれたパンフレット・チラシを見ての来所（N所、K所、Q所、P所）。
B：大学等（就職課、学校の先生等）からの紹介による来所
◆（特に、本人に何らかの障害可能性が疑われる場合）学生相談室からの紹介で来所（T所、O所） ◆就職課の窓口から間接的に（新卒応援ハローワークを経由して）サポートステーションへ紹介されるケース（S所）
C：高校との連携（アウトリーチ事業）を通じた来所
◆高校教員の連携による、中退リスクのある生徒、進路決定困難な（未決定の）生徒、中退者の来所（O所、N所、P所、Q所）
D：保護者（親）の影響を強く受けた来所（外出や交流を長期に避けている子に関する相談、家庭訪問を契機とした来所、保護者同伴による来所、保護者から強く促されて本人のみが来所等）
◆本人が親から強く来所を促されるケース（S所、U所） ◆親同伴による来所（T所、K所、U所、Q所） ◆子が長期に外出や交流を避けている状態であったり、子の就労に関する心配事を親が相談することを通じた来所（L所、Q所、R所） ◆本人の同意を得た上で数回限度の家庭訪問を行い、本人の来所につなげた事例（S所、J所、T所）
E：ハローワーク、ジョブカフェ、各地域の就労支援機関の紹介による来所
◆職業観が不十分な人をサポートステーションへリファー（P所）。 ◆サポートステーション固有の機能（例：豊富な種類の仕事体験）を利用するためにリファー（J所）
F：保健・医療機関等からの紹介による来所
◆医療機関が就労可能と判断した患者をリファー（S所、L所） ◆保健所からの紹介（保健所で開催される「親の会」で、サポートステーションの事業説明や個別相談を実施したことを契機に）（N所）
G：自治体の他事業受託による潜在的来所者の掘り起こし
◆自治体主催の合同就職面接会への参加（出張個別面談）による来所者の誘導（N所） ◆自治体の事業と連携し、今までメンタル面の問題で仕事に就けなかった家事手伝いの女性層を来所者として掘り起こした事例（R所）
H：その他の機関や専門家からの紹介による来所（社会福祉事務所、市役所、司法機関等）
◆生活保護受給家庭の人で、社会福祉事務所の人が連れてくるケースや自ら来所するケース等（K所）。 ◆司法機関（保護観察、家庭裁判所等）経由（O所）

ようなデータは本調査では把握していない。回答者によっては、「印象的」で「目立つ」来所経緯を詳しく回答した場合もあったが、それは必ずしも人数が多いことを意味するものではないことに留意する必要がある。

本人がインターネットやチラシ等でサポートステーションの情報を知って来所するケースは多く、それはどの所でもほぼ共通した見解だと言える。来所時の本人の状況としては、数十社の面接に落ちるなど、就職活動に困って来所するケース（T 所、Q 所）がある一方で、学生が「安全な就活の場」としてサポートステーションに来所する場合もある（L 所）。多くの支援機関を渡り歩いた末にサポートステーションにたどり着くというケースもあり、なかにはたらい回しにされてきた事例も見受けられるとの報告も 3 所からあった（L 所、N 所、M 所）。

大学等経由での来所は、学生相談室から直接指示がある場合と、新卒応援ハローワーク等を経由して間接的に来所するケースがある。

高校との連携（アウトリーチ事業）による来所は、サポートステーション独自の来所経緯といえる。サポートステーションと高校との連携には、例えば、サポートステーションのスタッフが高校での進路相談を定期的に担当する等の形態がある。高校の進路相談の場で、進路未決定の生徒や中退リスクのある生徒と互いに顔見知りになることで、サポートステーションへの来所のハードルを下げる役割を果たしている。このアウトリーチ事業を通じての 10 代の来所者数が増えているとの報告は多くの所であり、着実な効果を上げている事業の一つだと思われる。

次の「保護者の影響を強く受けた来所」は、A の本人来所の一部とも重なるが、その中でも特に親の関与が強いものを中心にまとめている。保護者がサポートステーションについて知るきっかけは、ネットの情報や自治体の広報誌等を通じてが多いとの回答が 1 所からあった（R 所）。親が本人に強く来所を促して本人だけが来所したり、あるいは親同伴で来所するケースも報告されている。外出をしたがらない子（「ひきこもり」に近い状態の人で、外出をしたがらないケース）の相談を契機にサポートステーションと関わる保護者の存在については、4 所から報告があった。このような、外出を避けるタイプの若者に対しサポートステーションが就労支援を実施する場合、まずは本人の来所を実現させるため、本人の同意を得た上で家庭訪問を実施することがある。家庭訪問を実施すると回答した所は 4 所あり、どの所でも訪問する場合には訪問回数の上限を設けていた。訪問回数をむやみに増やしても結局は質の良い支援に結びつかないという過去の教訓があり、親が本気で子の就職活動を後押ししたいのかの本気度を見極めるためにも、回数の上限を設けているとの話が聞かれた。また、外出をしたがらない人を無理矢理に引っ張りだすようなことは、後々の支援を行き詰まらせる原因となるので絶対に行ってはならず、保護者に対しても、本人の意思に反した来所とならないよう強く要請しているという話も聞かれた（Q 所）。なお、近年の傾向として、このようなひきこもりあるいはそれに近い状態の人に関する相談件数は、サポートステーション開設当時と比べて減っているとの報告も 2 所からあった（P 所、N 所）。地域内にひきこもりを扱う新たな専門相談機関が設置されたため、サポートステーションでのひきこもりの相談件数が減り、むしろ本来の就労支援に特化した機関としてすみ分けされるようになってきたと

の報告も1所からあった（R所）。

保健・医療機関からの紹介では、障害等が疑われる来所者を何度かリファーした先の医療機関において、サポートステーションが就労支援機関であることを認知したために、逆に先方から就労可能な患者を紹介されたというケースが2所から聞かれた。²⁴ 同様に保健所においても、サポートステーションが就労に関する出張個別相談を実施した実績等を契機に、先方から就労支援が必要な対象者を紹介されるケースが出てきたとの報告が1所からあった。

その他のケースとしては、サポートステーションが自治体で別の事業を同時に受託したことによって、就労支援が必要な対象者の掘り起こしができたというケースや、他機関（市役所、福祉事務所、司法機関等）からの紹介でサポートステーションへの来所につながったケースがある。

以上で示したように、サポートステーションでは来所に至るきっかけやルートが多様である。今後も世間での認知度が高まることによって来所に至るルートはさらに広がり、潜在的な来所者層が掘り起こされて、来所者数も増加してゆくものと予想される。

一方、他機関からサポートステーションへ紹介やリファーを行う場合、申し送りをするのに必要な項目や書き方が特に決まっていないケースもありうる。そのため、場合によっては問題の把握が不十分なまま、本人に対する説明もないままサポートステーションへ送られるケースもある。その場合、本人はサポートステーションでの支援を希望したいという明確な動機がないまま来所しているため、リファー先であるサポートステーションにおいて支援が困難になるとの報告が1所からあった（T所）。支援を行おうにも、まず本人が支援を受けたいという意思や何らかの窮状（困り感）を明確に訴えなければ機能しないからである。

◆＜申し送り不十分なリファー＞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。（T所）

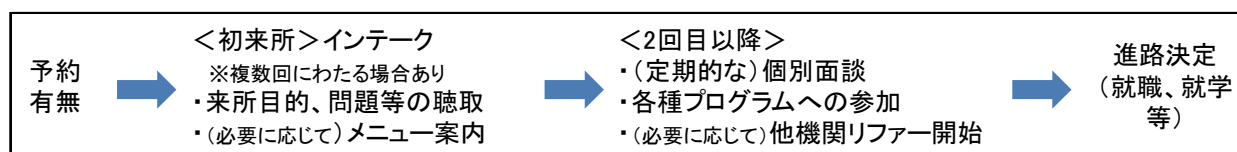
（2）支援の手順と内容

■来所時の標準的な手順とその後の支援の流れ

来所時の手順とその後の支援の流れについては、各サポートステーションによってプログラムに様々な違いがあるが、その中で核となる部分を抽出した図式が図表4-3である。この流れ図は12所中11所で共通して確認された内容をもとに作成している。

²⁴ 就労支援の現場や業界にいる者にとって「サポートステーション」の存在はここ数年でかなり浸透してきたが、それ以外の一般社会において「サポートステーション」の認知度はまだまだ低いのが実状だとの回答も1所からあった（S所）。医療機関も同様で、サポステの機能や存在をよく知らないこともある。このような「逆リファー」の事例は、各サポステが、地道な広報活動や地域の事業への参加、医療機関へのリファーの実績等の努力を積み重ねたことがようやく実を結んできた結果だと言える。

図表 4－3 来所後の標準的な支援の流れ



初来所にあたり、予約を入れてから来所する方が望ましいが予約なしでも受け付けるという回答が2所からあった（J所、K所）。インテークの予約が多いため事前予約なしでの相談は難しく、1ヶ月程度待つことになるという回答した所もあった（R所）。

初回の相談（インテーク）では、来所に至った目的や、本人の現状を確認し、問題を聴取することが重要となる（J所、N所、K所、S所、Q所）。通院中の場合は医師からの就労許可が出ていることを確認する必要があるという回答した所もあった（T所、O所）。本人の抱える問題は多岐にわたるため、一回限りのインテークで詳細に聞き取ることが難しい場合もある。例えば、ひきこもりに近い状態が長く続いていた人の場合は、一度限りではなく継続的な来所につなげるためにも、1回あたりの相談時間をやや短くし、複数回に分けてインテークを行う場合もあるという回答が2所からあった（M所、T所）。医療機関や障害系の機関など、他機関へのリファーが必要かどうかを慎重に判断するためにも、所内の複数の専門家が連携して確認するという回答も2所からあった（T所、M所）。

初来所時には、本人の話をよく聞くことがまず重要だが、同時に、サポートステーションの位置づけや目的、提供できる支援内容やメニューについて一通り説明する必要がある。まず、サポートステーションという機関について、一般就労を目指す人を対象とすることを登録の段階で明確に伝え、理解を求めているという回答が1所からあった（T所）。本人がその点を了承し、今後もサポートステーションで支援を受けることになった場合は、「今後の目標」を支援者が本人と共同で作成し、共有した上で、定期的な個別相談と各種支援プログラムを通じて、その目標に向かって進んでゆくことになる。逆に、サポートステーションでは支援対象外と判断された場合は、本人の心理面に配慮し、本人との信頼関係を築きながらも、本人了承の上で他機関（医療機関、障害系施設等）への紹介や誘導を図ることになる。

サポートステーションで行う支援プログラムには、各所で様々な特色や違いはあるが、最終目標である就職へ向けた具体的な準備（書類作成、面接訓練等）を行う「仕上げ」のセミナーから、就労を目指す段階まで至っていない人向けの基礎的なコミュニケーションセミナーまで、幅広いレベルのプログラムが用意されている。セミナーやプログラムへの参加は来所者自身の意思で決めるものだが、支援者側が来所者の現状に合ったプログラムを勧めることもあるという報告した所も2所あった（J所、U所）。一方で、どのレベルの講座に参加するのが適切かという判断も来所者自身に委ねているという回答が1所からあった（Q所）。²⁵

²⁵ 来所者自身の判断に任せると、時にはレベルに合わない（ついていけない）講座を誤って選んでしまうことがある。その場合、講座終了後に教室から出てきた時の本人の戸惑った様子や顔つきでわかるという。スタッフ

以上の支援の流れに対し、サポートステーションのスタッフは、個別相談の担当者やセミナー等の講師として来所者と関わることになる。各種セミナーやプログラムの合間に、定期的な個別相談を組み合わせ、プログラムの活動の様子を振り返りながら次の目標へと進んでいくのが標準的な支援の流れである。

■個別相談とそれを支える体制

今回の調査では、実質上、個別相談を支援の中心と位置づけているサポートステーションが12所中11所あった。²⁶担当するスタッフの専門性に応じて、キャリア・コンサルタント等が担当する場合は「キャリア相談（就労相談）」、臨床心理士や精神保健福祉士等が担当する場合は「心の相談」というように名称が区分されている所も2所あった（N所、T所）。

相談時間については、50分や55分までといった「60分未満」が5所（45.5%）、「50～60分」が5所（45.5%）、「60～90分」が1所（9.0%）であった（「関連言及なし」は1所）。どの所も概ね60分程度の時間をとっており、時間厳守で行っているとの回答もあった（R所、N所）。

個別相談の担当者は、来所者の希望で決まるというより、スタッフ間の協議で決定し、担当を固定して対応するとの回答が3所から聞かれた（S所、N所、P所）。²⁷担当の決め方については、来所者の抱える問題とスタッフの専門性とを考慮し、課題解決に最適なスタッフを選任するという回答が3所からあった（K所、O所、M所）。また、支援の段階が進み、来所者の課題解決に必要な専門分野が変わったと判断される場合には、その都度適切な担当者に変更できるという柔軟な仕組みを回答した所も1所あった（O所）。その他の回答としては、相談部門のリーダーが定期的に進捗をチェックし、必要に応じて担当者の見直しを行うという回答や（R所）、非常勤職員が担当している来所者で外部専門機関の支援が必要な場合に、非常勤職員の負担を考慮して常勤職員へ担当変えを行うという回答もあった（S所）。

来所者の問題は多岐にわたり、時として一人の担当者の力だけでは解決が難しい場合もある。担当者が特定の相談ケースを一人で抱え込んでしまうことは、早期の問題解決を妨げる恐れもあり支援として望ましくない。そこで、解決が難しい特定のケースについては、定期的に関われる「ケース会議」で綿密な情報交換と問題解決へ向けた検討が行われており、ケース会議について言及した所は8所あった。²⁸所によって配置は様々だが、所内にはキャリ

はそのような来所者に声をかけ、次の段階として本人のできることとできないことの整理を一緒に行うとのことである。つまり、失敗経験を来所者本人の貴重な社会経験の場と捉えた支援を行っている。

²⁶ 例外的に、セミナー等での集団の中に来所者自身が身を置くことを支援の中心としている所があった（Q所）。ただしそのような所でも、キャリアや心理的な悩みに関する予約制の相談や、もう少し軽い雑談レベルの相談の機会は多く設けられているため、個別相談の機能は充実している（Q所）。

²⁷ 逆に、担当者制をとらず、複数のスタッフと関わることを基本方針とする所もあった（Q所）。担当者の主観や間違った見立てをする危険性を避けたいという理由もあるようだ。この所では、来所者が主体的にプログラムを選択し、来所者が必要に応じて話しかけたいと思うスタッフと相談する形態をとる。ただし、初来所時の状況によっては担当者が最初からつく方がよい場合もあるため、登録の段階でよく見極めるとのことである。

²⁸ ケース会議以外の対応策として、難しい相談ケースを抱えて困っているスタッフ自身が臨床心理士に相談し、

アの専門家（キャリア・コンサルタント、産業カウンセラー等）や心理の専門家（臨床心理士、精神保健福祉士等）などの様々な専門家があり、ケース会議を通じて多様な専門分野からの見立てを得ることが可能となる。ケース会議の開催頻度は、その日のうちに出勤しているスタッフで連絡会議を行うケース（S所、O所、Q所）のほか、週1回（L所）、月1回（N所、U所、K所、R所）という回答も聞かれた。所内スタッフだけでなく、他機関とのケース検討についての回答もあった。隣接するハローワークの担当者と会議を開くケースや（P所）、週何回という頻度を定めずに、他機関とは電話でもよいので随時連絡をとりあっているという回答もあった（M所）。

◆＜ケース会議と担当者の変更＞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。（K所）

◆＜他機関と随時連絡＞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。（M所）

■来所頻度と支援期間の目安と進路

平均的な利用者の来所頻度についての回答を図表4-4に示した。

図表4-4 来所頻度

週1回	4所	(40.0%)
週1回～10日に1回	1所	(10.0%)
2、3週に1回	2所	(20.0%)
2、3週に1回～月1回	3所	(30.0%)

（関連言及なし・・・2所）

個別相談のための来所頻度は、週1回～月1回までの幅があるようである。セミナーに参加した後の振り返りの場合は、できるだけ短い間隔で実施するとの回答があった（P所）。このように、本人にとって常に良いタイミングで相談を実施できるのが理想だが、実際には相談の待ち人数が多く、それほど頻繁には対応できないという回答もあった（R所、O所）。なお、個別相談以外のプログラムに参加すると図表で示した回数よりも来所頻度が増えること

直接アドバイスを受けられる仕組みがあると回答した所もあった。（R所）。

があるが、支援者への「依存」を防ぐため、毎日来所させないようにしたり、週1回程度にとどめているとの回答もあった（L所、K所）。

支援期間の目安については、ケースバイケースだが原則6ヶ月というように区切りを設けている所と（J所、T所、O所）、特に一律の区切りを設けていないという所があった（K所、S所、R所、L所、Q所、M所）。ただし、期間の区切りを設けていない6所と、支援期間の区切りについて言及がなかった所（3所）では、一定期間を目安に進捗を振り返り、次の目標設定や確認を来所者との間で行っている所が9所中所6所あった（例えばP所）。

支援を前に進めるために来所者に働きかける（背中を押す）「タイミング」の見極めは難しいと回答している所もあった（M所）。

◆＜タイミング＞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。（M所）

来所者の最終進路としては非正規就労が多いという回答が4所からあった（L所、R所、K所、T所）。その他の進路としては、ハローワークやジョブカフェ等の就労支援機関へのリファラー、その他の機関へのリファラー（医療機関、障害者系就労支援機関等）、訓練、就学などがある。非正規就労に至るルートは様々で、必ずしもハローワーク経由での応募に限定はしていない。来所者の希望でフリーペーパーやインターネットを利用するケースや（Q所）、地方自治体からの委託による雇用創出事業を通じて就労に結びつけるケース（N所）もある。なかには、サポートステーションで実施している就労体験を通じて体験先に直接雇用された例も一部にあるという回答が4所から得られた（R所、P所、U所、J所）。主な業種・職種としては、製造業（工場でのものづくり、組立の仕事）、サービス業、福祉系職種（ホームヘルパーや、その他の雑務等）が多かったと報告した所もあった（R所）。

サポートステーションでは、支援期間の「修了」を厳密に定義することが難しい場合がある。例えば、ある程度長期の非正規就労の進路に決まった場合でも、支援を修了せずに、本人の希望に従って将来を見据えた正社員での安定就労を目指す場合もある。このように、非正規就労にひとまず成功した人に対し、定着支援や次の職への就職支援を実施すると報告した所も4所あった（Q所、L所ほか）。就職したら終わりではなく、長続きできるような良質な就労までを視野に入れた支援を心がけていると回答した所も1所あった（T所）。

■適性把握の現状と相談場面での活用

次に、相談場面等での適性把握の方法や内容についての回答を整理した。

活用している適性検査やツールの名称で主に聞かれたものは、GATB（厚生労働省編一般職業適性検査）²⁹、VRT（職業レディネス・テスト）、VPI 職業興味検査、WAIS（ウェクスラー成人知能検査）³⁰、キャリア・インサイトであった。サポートステーションで定期的開催されるセミナーの中で適性検査を実施・活用しているという事例は2所あった（Q所、R所）。個別相談の中で担当者自身が適性検査を実施・解釈するケースは6所から聞かれた。外部機関（ハローワーク、ジョブカフェ、地域の就労支援機関等）で受検してきた結果をサポートステーションの個別相談に持ち込んで解釈・活用する場合があるとの回答が5所から報告された（J所ほか）。³¹適性検査を実施する場合は、来所者本人の了解と納得を得た上で受検を勧めている。支援者が特に受検を勧めるケースとしては、進路の方向性がわからないという自己理解が進んでいないケースや（Q所）、何らかの障害が疑われる来所者に対し、自己理解の一つとして客観的なデータを得るために受検を勧めるケースが2所から聞かれた（O所、S所）。

◆＜外部で受検した適性検査の活用＞自己理解や受容ができていない人の方が、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。（J所）

◆＜外部で受検した適性検査の活用＞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。（Q所）

なお、現状では適性検査等の実施を行っていないと回答した所もあった。来所者の見立てがしやすくなったり支援の迅速化が図れるため、今後実施を検討しているとの回答も1所あった（U所）。一方で、サポートステーションと他の支援機関との役割分担の観点から、サポートステーションとしては今後も実施を控えたいと回答した所も1所あった（M所）。このように、各所の得意とする支援分野や、その地域にある他機関で提供されるサービスとの兼ね合いで、サポートステーションとして必ずしも一律に検査サービスを提供することが望ましいわけではないと思われる。

活用されている適性検査の種類としては、興味検査（VPI、VRT）よりも、能力検査（GATB、

²⁹ ただし、サポートステーションでは紙筆検査のみを実施するケースが多く、器具検査については用具が手元にない等のやむを得ない理由で実施されていないとの回答が3所からあった（Q所、S所、R所）。一方で、来所者がサポステ以外の他機関でGATBを受検し、その結果をサポステへ持ち込む場合は、器具検査までのフルセットでの受検を求めているようである。その内容をサポートステーションの個別相談の場において有効な材料として活用していると回答した所も1所あった（N所）。

³⁰ WAISとは、ウェクスラーを原著者とする成人知能検査で、言語性IQ、動作性IQ、全検査IQを測定できる。最新版（第3版）のWAIS-IIIでは適用範囲が16歳～89歳に拡大され、「言語理解」「知覚統合」「作動記憶」「処理速度」という4つの群指数の測定も可能となった。

³¹ キャリア・インサイトを活用する所の中には、適性評価という本来の目的ではなく、就労へ向けた具体的な相談をしているという「雰囲気」を来所者に持ってもらうことを目的として活用したというケースも聞かれた（L所）。

WAIS) の実施機会の方が多いという回答が 2 所からあった (S 所、O 所)。³²GATB の実施または解釈を行っている所は 7 所 (O 所、J 所、N 所、Q 所、S 所、R 所、P 所)、WAIS の実施または解釈を行っているとは回答した所は 1 所 (S 所)、興味検査 (VPI、VRT) の実施または解釈を行っている所は 4 所 (Q 所、S 所、R 所、P 所) があった。能力評価と興味評価の両方を含む総合的なパソコンソフトであるキャリア・インサイトの活用も 4 所 (T 所、L 所、Q 所、R 所) で聞かれた。また、本格的な適性検査はハローワークやジョブカフェ等で受けられるため、サポートステーションでは本格的な検査を実施せず、代わりに興味や能力 (自信) を簡易診断できるようなチェックリストを活用していると回答した所も 1 所あった (K 所)。

◆＜興味検査よりも能力検査を活用＞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か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。(S 所)

◆＜興味検査よりも能力検査を活用＞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。(O 所)

能力検査を受検する場合、来所者にとっての最大のメリットは自己理解に関する良質で客観的な材料が得られることである。特に、極端な不得意分野があるためにこれまで仕事が出来ず、本人が傷ついていたケースでは、能力検査で自分の特性を正確に把握することで、ようやく自分自身の問題に気づくことができる。これまでの漠然とした不安が和らぐケースという回答も 1 所から聞かれた (S 所)。このように、自分自身の問題に直面することには勇気がいるが、直面することで、就労までに解決すべき課題の一つを乗り越えられる可能性がある。一方、支援者にとってのメリットとしては、検査結果を今後の支援方針の検討に役立てられるということがある。特に、医療機関等へリファーする際に見立ての補助資料として添付することで、客観的で信頼できる情報提供が可能となる点を挙げた所が 1 所あった (S 所)。

³² 特に発達障害が疑われる来所者の場合、興味診断の結果によっては「良くないこだわり」を助長する恐れがあり、方向転換を支援しにくいと、能力面のアセスメントを活用する方がスムーズであるという意見も 1 所で聞かれた (T 所)。

◆＜医療機関等へのリファー時に活用＞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。(S所)

さらに、サポートステーションでは来所者の適性把握の方法として必ずしも適性検査だけに頼っているわけではない。セミナーに参加した来所者が集団の中でどのような行動をとるのかという「行動観察」が、適性を知る上で貴重な情報になるとの回答が5所であった(S所、O所、L所、T所、N所)。例えば、セミナーの中でみられる手先の器用さ、セミナーでの集中力、集団行動がとれるか等の情報は、既存の適性検査では把握しきれない情報である。行動観察の結果は、個別相談時にこれまでの活動を振り返るための材料として活用されるほか、特に障害が疑われる来所者に対して適性検査の受検を勧める前段階として活用されることもある。検査を受けたくないという来所者のためにもこのような行動観察が活用されているとの報告も1所からあった(N所)。

◆＜行動観察による適性・特性の把握＞(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。(O所)

◆＜行動観察による適性・特性の把握＞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。(S所)

◆＜行動観察による適性・特性の把握＞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。(L所)

■その他のサービスやセミナー等の提供

適性把握に関連したサービス以外にも、サポートステーションでは様々なサービスやセミナーが実施されている。コミュニケーションの基礎力を段階的につけるもの(T所)、PC操作の基礎を学ぶもの(T所、K所、J所、P所、O所)、就職活動の準備やアルバイトの応募に向けた支援等(J所)の回答があった。中でも、サポートステーションで実施されている

特色のあるサービスの一つに「就労体験」があり、その内容を回答した所は7所あった。

就労体験先は、サポートステーションを受託している団体直営の組織が受入先の中心となっている場合もあれば（K所、S所）、地元の中小企業を中心に多くの協力企業を取りそろえている場合もある（N所、U所、M所、R所、J所）。体験期間は、1日体験というポイントを絞った体験から（M所、J所）、10日間コース（R所、J所）、週数日×数週間というように比較的長期にわたるものも報告された（S所）。体験内容は、喫茶店等の接客、介護サービス、清掃、事務作業、製パン、ものづくり、農業体験などと多岐にわたっている。なかには、体験先の業種、職種が豊富なため、来所者の希望に沿った体験を即座に提供できると回答した所も2所あった。業種や職種を様々にとりそろえることで、例えば次のような使い方も可能となる。適性検査の結果で不向きだとわかっている分野に対し、どうしてもあきらめきれないという来所者がいた場合に、その分野の就労体験をすることで、本人自身で向き不向きを体感することが可能となっている。

◆＜就労体験を活用した適性の見極め＞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。（J所）

就労体験は、サポートステーションにある様々なプログラムの中でも、比較的「(本物の)就労」に近い位置づけにあり、参加できる人はサポートステーションの支援で仕上がってきた人が中心となる。その前段階のものとして、ボランティア（清掃など）や地域での交流会（祭りなど）への参加を通じて、人と接することに慣れてもらったり、挨拶の練習をするという取り組みも2所で聞かれた（J所、N所）。その他にも、来所者が気軽に参加できるクラブ活動（軽めの運動、室内での娯楽）などの交流の場があると回答した所も2所あり、来所者同士の身近なコミュニケーションの場であると同時に、時にはスタッフと構えずに気軽な相談ができるような場としても機能していた（K所、M所）。

■支援の流れと他機関との関係

以上でサポートステーションでの一連の支援の流れを概観したが、サポートステーションにおける支援対象者の絞り込みについて、本節の最後に整理しておきたい。ここでは支援の流れに合わせて、サポートステーション来所直後の段階（入口段階）での絞り込み、支援の

途中段階での送り出し（リファー）、出口段階での修了生の送り出し、の三点にまとめた。

まず、入口段階では、当サポートステーションでの支援が適切だと思われる対象者に絞り込むという回答が6所からあった（L所ほか）。例えば来所時点でハローワークでの就職活動を行う方が適切だと思われた場合は近隣のハローワークを案内するなど、できるだけ早い段階で支援対象者の絞り込みを行う。あるいは、障害者手帳を持っているなど、明らかに障害者としての就労支援を受ける方が望ましいケースでは、サポートステーションで登録をせずに、早い段階で適切な機関への案内を行っているとの回答も3所から聞かれた（Q所、R所、U所）。ただし、来所者が独力でそのような他機関へアクセスしにくいと判断された場合、サポートステーション内で複数の支援者が慎重に見極めを行い、他機関への紹介を行うこともある。その背景には、来所者が既に他機関でたらい回しに遭って最後にたどり着いたのがサポートステーションだったため、単に本人に他機関を紹介するだけでは適切な対応とならないから、という回答が4所から聞かれた（M所、R所、L所、N所）。インテークの段階で他機関をリファーしたが、合わないと思ったらいつでもサポートステーションに登録できると伝えている所も1所あり（R所）、たらい回しにしないような配慮や工夫を行っていた。³³

◆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。(M所)

◆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、サポステの重要性和慎重な対応への緊張感を改めて認識させられた。(R所)

³³ 他機関へのリファーに際しては、決して、本人が見捨てられたと感じたり、「たらい回し」という印象を抱くことのないよう、細心の注意が求められる。表面上、本人の現状に最も適合する外部機関につなげられたと思っても、本人が支援者に信頼関係を十分抱いておらず、リファーのプロセスに疑念を抱いていたり、納得していないのであれば、リファー元・リファー先どちらにおいても支援が困難となるからである。

◆事例 3～他機関との連携支援を受けた F さん(男性)～

F さんは、高校を卒業してから、定職に就いたことがない。いくつかの短期アルバイトで働いた経験はあるものの、それ以外は家で何をすることもなく過ごしていた。両親から、半ば強制的にサポステに通うよう言われたことがきっかけで来所した。

当初 F さんは、家族がうるさく言うので働かざるをえないが、できればこのまま働きたくないと考えていた。半年ほどフリースペースで活動をしていたが、途中から、そのサポステと関わりのある地域 NPO で、朝の通学時間に通学路の清掃をするボランティア活動を始めることになった。活動には週に 1 回から参加し始めたが、最初は遅刻することがしばしばあり、サポステで遅刻をしないよう指導してもなかなか改善しない状態だった。しかし、活動を続けていくうちに、F さんは清掃中に通学中の子どもたちから声をかけられるようになった。朝の挨拶をや簡単なやりとりをしたり、時には「お掃除をしてくれてありがとう」とお礼を言われることもあった。高校時代までの F さんは、作業が遅くて褒められたこともなく、自信もなかったのだが、子どもたちが自分に声をかけてくれたことが嬉しくて、活動にやりがいを感じるようになった。最後には遅刻もなくなり、週 5 日間までがんばれるようになった。その後、子どもとのふれあいを通じて、本人が福祉に興味をもったこともあり、別機関で紹介されて基金訓練を受け、ホームヘルパー 2 級を取得した。今は、高齢者のグループホームのスタッフとして働いている。

(※なお、当事例は本人の就労意欲が曖昧なままに親に押されてサポステを訪問していることから、就労に向けて何かしようとする行動までに時間がかかったケースであり、標準的な事例ではない。)

支援の途中段階で他機関へ移る場合とは、当初サポートステーションで支援していた来所者に対し、途中で専門機関（医療機関、障害者専門の機関、学習支援機関、居場所機能の機関等）での支援や対応が必要と判断されたケースが 2 所から回答されている（Q 所、O 所）。その際には、リファー先の機関に対し、本人のサポートステーションへの来所目的と、リファーの目的を明確にした紹介状を必ず書くとの回答もあった（O 所）。医療機関等で診断を受ける場合、完全に結果が判明するまでに時間がかかるため、それまではサポートステーションの利用を継続できる。その後、専門機関での支援に移行することになった場合は本人の同意を得た上でリファーの手続きをとる。ただし本人が移行を希望しない場合は、本人の意思を尊重して、そのままサポートステーションで活動し続けることも可能とのことであった。それでも支援者からみて、医療機関の見立てを活用する方が本人にとって望ましいと判断される場合、本人がリファーの必要性（専門的支援の必要性）を認識するまで、支援者が時間

をかけて働きかけをすることがあるとの回答が3所からあった（N所、Q所、L所）。その働きかけは長期にわたることもあり、時には支援者が来所者から「一定の距離を置く」対応をする場合も報告された（Q所、L所）。つまり、そのような来所者に対しては、サポートステーションとして可能な支援は既にすべて実施しており、来所者が次のステップに進むには専門機関の見立てや支援を活用する方がよいと本人自身に自覚してもらう必要があるため、このような方法がとられるようである。

先方の機関へリファーし、そこでの支援が修了した後にサポートステーションに戻る場合もあればそうでないケースもある。ただし、サポートステーションに戻る場合は、その来所者がサポートステーションで一般就労を目指せる状態にあることが確認された場合だとの回答が2所からあった。

◆（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。（N所）

◆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ごらんとって距離をとる）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。（Q所）

出口段階での修了生の送り出しについては、就職や進学等という進路に直接結びついた人を除き、ハローワークの支援へと送り出すケースも2所から聞かれた。ハローワークでの通常の職業相談で対応可能な状態になるまでを目指すとの回答も1所からあった（O所）。ハローワークへは基本的にスタッフは同行せず、来所者に自力で行ってもらい、依存関係を持たないような配慮を行っているという回答もあった（N所）。来所者個人の状態によっては、ハローワークの担当者（ナビゲータ等）にサポートステーションが事前に連絡したり、その来所者の特性を書面に書いて渡しておく等の対応をとるとの回答も1所からあり（T所）、修了生（や仕上がり状態に近い来所者）がハローワークでスムーズな職業相談に入れるような配慮が行われていた。

◆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った場合と、ハローワークの〇〇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）。(N所)

(3) 就職困難者について・・・困難性を判断する手がかりと「見極め」

次に、相談担当者（支援者）が一部の来所者に対して「この人は就職が難しいのではないか（就職が決まるまでに時間がかかるのではないか）」と察知する場合の、判断材料や手がかりについて、回答を整理することにした。前章の新卒応援ハローワークの概要整理の中で示した枠組みと関連させたところ、次の4つの状況にまとめることができた。以下に、それぞれの状況や場面について、困難性の具体例を詳しく説明する。³⁴

A：本人の置かれた客観的状況・外的環境等から察知できる「困難性」

B：本人自身の問題から察知できる「困難性」

C：本人と支援者との関係性（相談）の中から発見される「困難性」

D：セミナー等の集団行動の中で発見される「困難性」

■本人の置かれた客観的状況・外的環境等から察知できる「困難性」

ここでは三つの観点で整理した。①は、来所者の経歴上で特徴的な経緯がみられる場合である。②は、来所者に何らかの障害や疾患が疑われ、それが原因で就労困難な状況におかれている場合である。③については、家庭環境といった本人の周辺環境に問題があるために就労困難が予想されるケースである（図表4-5）。

³⁴ なお、ここで留意すべき点は、本節で述べる「就職困難性」があくまでも支援者個人の判断に基づく困難性であり、必ずしも実際の就職困難に結びつくとは限らないことである。今回の調査においても、就職困難かと思われた来所者が（支援者の当初の予想に反して）早々に就職できたという事例を多数聞き及んでいる。言い換えれば、本節で述べる「就職困難性」は、支援者が来所者に対して抱いた「第一印象」に基づくものと言える。したがって、本節の内容は、支援者が来所者のどのような面を捉えて「困難性」を判断しているのかについてまとめたものである。

図表 4－5 本人の置かれた客観的状況・外的環境等から察知できる「困難性」³⁵

①本人の経歴における特徴的な経緯

- ◆外出・交流を避けていた期間(ひきこもりの期間等)が極端に長い
- ◆年齢が高い

②障害や疾患(疑い)によって困難が引き起こされている場合

- ◆知的障害が疑われる人で就業先のリストラに遭った人
- ◆発達障害等が疑われる人で、自分の課題に向き合えない人
- ◆障害ではないが対人的な緊張感が高い人(発汗に悩む等)
- ◆精神疾患があり、就職活動以前に別の対策が必要な人

③家庭環境等の問題

- ◆親からの協力が得られない(あるいは足を引っ張る)場合
- ◆生活保護世帯の子が社会参加する場合

①では、来所者の経歴上の特徴で、支援者からみてひきこもり歴（あるいは、来所者が外出や交流を避けていた期間）が極端に長いと判断される場合や、年齢が30代半ば以降の場合を指す。そのような場合、就職に時間がかかりそうだと支援者が判断することがある。ただし、本人の精神面の状況や様々な偶然によってすぐに就職が決まることもあるため、あくまでも支援者の「第一印象」として困難性が高いという意味である。

②は来所者に障害や疾患が疑われるケースである。就労支援以前に障害や疾患への対策が必要となるため、一般的な就労支援と比べて時間がかかるという印象を持つようである。

◆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。(L所)

③については、親からの協力が得られるかどうかは本人の問題解決に大きな影響を及ぼすという回答が7所からあった(L所、N所、M所、O所、U所、R所、T所)。親子関係が良好であったり、親が受容的な態度の場合には比較的支援がうまくいきやすいが、逆に親と子で意向が違う場合は支援が難しくなる傾向にある。

◆家庭環境が足を引っ張っているかどうか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。(L所)

◆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

³⁵ なお、この図表にまとめられた「困難性」は、来所者全体にみられる困難性ではなく、一部の来所者に関して察知された困難性であることに注意する必要がある。

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ある。(T所)

◆事例 4～親子関係から就職活動が進まなかった A さん（男性）～

A さんは、専門学校を卒業してから2年間ひきこもり状態だった。ここまで働いた経験としては、日雇いのアルバイトと、2～3日勤務した以外はほぼなかった。

学校卒業時に就職活動をしようとしたが、書類審査までは通っても面接を受けることができなかった。その理由としては、A さんの母親が、「正社員でなければダメ」「こんな恥ずかしい仕事はしないで」などと言われて、せっかく決まった面接を断る状況が続いていたためだった。結局、就職は決まらず、そのまま家に引きこもっていた。

サポステに来所した当時は、母親の目を気にして、サポステに来所すること自体にも悲観的だったが、時間をかけて相談し、「親も大切だけれど、自分が仕事をしないと将来先に進めない」ことを、繰り返し伝えるようにした。後日、地域の清掃ボランティアのプログラムに参加してもらった。参加当初は、他の参加者と楽しく交わるような状態ではなかったが、活動後のグループメンバー間の振り返りや、面談でのフィードバックを通して、徐々にグループメンバーとも打ち解け、振り返りの中で自分の意見も言えるようになっていった。最終的には、就労体験プログラムの受け入れ先である、施設清掃の企業に興味を持ち、本人もやってみたいと意思を示したため、週3回から働くことになった。

(※なお、当事例は標準的な事例ではなく特に本人よりも親が阻害要因となって就職支援が困難であった事例である。)

生活保護世帯の子の場合は、社会参加への意識を持つことの難しさと、親子関係の問題が絡むため、支援が難しくなるという回答が5所で聞かれた。サポートステーションに通い、就労へ向けて同世代の若者が必死に活動する状況を知り、自らもその世界に身を置くことで、就労へ向けての意欲を高めてゆく方法をとる。ただし、就労が成功するには、子の就職活動を親が認めてくれるような（少なくとも、足を引っ張らずに静観してくれるような）環境整備が必要となる。その他にも、家庭内での虐待や生活困窮など、本人以外の環境面での調整が必要となるケースでは支援が難しいという回答が1所からあった（M所）。

◆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。(N 所)

◆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)。(Q 所)

◆事例 5～生活保護世帯で育った G さん（男性）～

G さんは生活保護家庭で育った。ある時、市役所の担当者が、20 歳になる G さんをサポステに連れてきた。来所当初、G さんの親や親の友人が、G さんが働くことを快く思っていなかったようなので、G さん自身も働きたくないと言っていた。しかし、サポステのプログラムに参加し、これから働こうと動いている同世代の人たちと関わる中で、G さん自身も働くことに関する「気持ち」を少しずつ持ち始めた。それまでの G さんには、もっとお金が欲しいという気持ちを持っていなかったが、サポステに来る他のメンバーが、働いてお金が稼げれば、好きな物を買ったり、美味しいものを食べたりできる、と楽しそうに語っているのを見て、働いてもいいかなという気持ちになってきた。ちょうどその時期に、ボランティアではあるが、封筒詰めの就労プログラムがあり、G さん自身も自らやってみたくなくなって活動に参加することになった。しかし、プログラム初日、G さんは現れず、その後もサポステに全く来なくなってしまった。後日、サポステのスタッフが G さんを知る人から聞いた話では、G さんの親が働くなと言っているとのことだった。

(※なお、当事例は標準的な事例ではなく、特に本人よりむしろ親が阻害要因となって就職支援が困難であった事例である。)

■本人自身の問題から察知できる「困難性」

次は、来所者本人の置かれた状況や問題から「困難性」が察知されるケースである。心理面、思考特徴面から察知できる困難性のほか、適性検査の結果から判明される本人の困難性もある（図表4-6）。

①の適性検査に関しては、特に能力検査の結果から判明される困難性についての回答があった。具体的には、ペーパーテストは問題なくできるが、GATBの器具検査を実施した際に手腕を使った動作が極端にできないことが判明されたケースでは、発達面での偏りが予想されるため、就職への難しさが予想されるとの回答が2所からあった（O所、R所）。目の動きと手の動きが共応できない場合や、認知機能の偏りがある場合も、支援者の第一印象として就職への困難性を感じるとの回答も1所からあった。人の指示をよく聞かずに誤解するケースも困難性を察知するシグナルであるとの回答が4所からあった。その場合、ワーキングメモリ（作動記憶）の機能に問題がある可能性があり、このような特徴を踏まえた上で就職支援をしないと困難に結びつくとの回答も1所からあった（O所）。

図表 4－6 本人自身の問題から察知できる「困難性」³⁶

①適性検査の結果から判明される問題

- ◆ペーパーテストはできるが手腕を使った動作が極端にできない
- ◆目の動きと手の動きのばらつき（共応の低さ）
- ◆ワーキングメモリの弱さを原因とする指示内容の誤解多発

②心理面の問題

A: 精神状態

- ◆エネルギーレベルが低い（元気がない）
- ◆呼びかけへの反応が乏しい
- ◆職歴のブランクに対する過度な不安感

B: 現実逃避

- ◆将来を考えることへの抵抗感の強さ
- ◆目先の収入で満足し、日雇い派遣やアルバイトを繰り返す

C: 自己モニタリング不全

- ◆自分の思いや感情を言語化するのが苦手
- ◆自分が働いている姿を想像できない（職業知識・自己イメージ欠如）

③思考特徴の問題

A: 思い込み

- ◆人間関係上の誤解（とらえ違い）を起こす

B: 等身大の自己理解を拒否

- ◆現実の自己像を客観視できず、受け入れられない
- ◆高学歴で理想が高く、現状認識が不足
- ◆非現実的な求人へのこだわり
- ◆本人の主訴と支援者の見立てとのギャップ

②の心理面については、全般的に元気がなく、呼びかけても反応が乏しい状態にある人に対しては困難性を感じるという回答が2所からあったほか、職歴のブランクを気にし過ぎて応募書類を書けない状態にある人など、自分の経歴に対する他者評価を過度に恐れるあまり行動がとれなくなっている人に対し、困難性を感じるという回答も1所からあった（T所）。

◆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

³⁶ なお、この図表にまとめられた「困難性」は、来所者全体にみられる困難性ではなく、一部の来所者に関して察知された困難性であることに注意する必要がある。

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。(T 所)

また、将来について考えたり話したりすることへの抵抗感を示したり、日雇い派遣のような目先の収入だけで満足してしまっていて本質的な問題解決から目を背けているような、現実逃避の姿勢を示す来所者に対し、困難性を指摘する意見も 2 所からあった (K 所、T 所)。次の「自己モニタリング不全」とは、自分の思いや感情、経歴についての自己理解や言語化ができなかったり、就職して働くという自分の姿に現実感が湧かない人に対して困難性を感じるというものであり、4 所から指摘があった (O 所、S 所、P 所、K 所)。職業知識が少なく、職業理解に偏りがあり、狭い視野に基づいて職種を絞り込み過ぎている場合にも困難性を感じるとの指摘が 2 所からあった (S 所、P 所)。

◆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。(O 所)

◆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。(K 所)

次に、③の思考特徴については、本人が人間関係に対するとらえ違いを起こしているが、思い込んでいるために誤解に気づかない状況を支援者がみて困難性を感じるという回答が 1 所からあった (O 所)。もう一つは、来所者が現状の自己像を受け入れられなかったり、労働市場に対する認識が不足していて非現実的な求人にこだわる傾向がみられた際に困難性を感じるというもので、5 所から指摘があった (U 所、S 所、J 所、P 所、N 所)。来所者が訴える「問題 (自分の課題)」と、支援者側からみた本人の「問題」とが符合しない場合も、本人が本来の課題に気づき、向き合うのに時間がかかるため、支援の困難を感じるという回答も 1 所からあった (K 所)。

◆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。(S 所)

◆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に、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。(K所)

■本人と相談担当者の関係性（相談）の中から察知できる「困難性」

次に、相談場面で本人に向き合うことで察知される様々な困難性を整理した。前章の新卒応援ハローワークの調査結果の整理と同じ枠組みで整理できた。具体的な内容や特徴については新卒応援ハローワークの来所者とは異なる部分も多い。①五感で察知できる外見上の特徴、②会話・コミュニケーション上の問題、③主体性欠如・支援者への過度な依存、という三点に分けて説明する（図表4－7）。

図表4－7 本人と相談担当者の関係性（相談）の中から察知できる「困難性」³⁷

①五感で察知できる外見上の特徴

- ◆目線(合わない、泳いでいる)、明るさがない
- ◆服装
- ◆面談中の態度や話しぶりが不自然
- ◆字の書きぶりが特徴的、記入に緊張し時間がかかる等

②会話・コミュニケーション上の問題

- ◆(以下の理由で)支援者のアドバイスを受け入れられない
 - ・受け入れる態度を持っていない(拒否)
 - ・受け入れる態度はあっても障害等が原因でアドバイスを受け付けられない
- ◆指示理解が困難(字義通りに受け止める、意図を読み取れない)
- ◆思考の不一致と混乱(毎回の気分次第で話をする)

③主体性欠如・支援者への過度な依存

- ◆自分に合う仕事を受け身で欲する態度
- ◆親が過干渉
- ◆来所動機が不明瞭な場合、困り感の表明ができない

まず①では、新卒応援ハローワークの結果とほぼ同様の結果が得られた。目線や外見の印象、服装、話しぶりや態度、字の書きぶりや記入時間などといった表面的な特徴から、第一印象としての就職の困難性を感じるとの回答が3所からあった（N所、K所、U所）。

②は、支援者との間でコミュニケーションがうまく図れない状況をみて困難性を察するケ

³⁷ なお、この図表にまとめられた「困難性」は、来所者全体にみられる困難性ではなく、一部の来所者に関して察知された困難性であることに注意する必要がある。

ースが2所から報告された。一つは、支援者からのアドバイスを受け入れられない状態の時に困難性を感じるというものである。受け入れられない背景には二通りあり、本人が自らの意思でアドバイスを拒否する場合と、受け入れる意思はあるものの本人の特性が原因でそのアドバイスだけが入らない場合がある。特に後者の場合は、障害が疑われるケースでもあるので、専門家の判断に委ねるという回答があった（Q所）。

◆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。（Q所）

コミュニケーションの面では他にも指摘があった。質問の意図を読み取れず、字義通りに受け止めたり、指示内容に対する理解度が低い場合にも支援の困難性を感じるという回答が2所からあった（O所、T所）。個別相談のたびに思考がころころと変わるなど、話の内容に矛盾が生じたり思考に不一致や混乱がみられる場合にも困難性を感じるという意見が1所からあった（K所）。

◆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。（K所）

③は、来所者本人の就労に対する主体性や強い動機がみられない場合に支援が困難になるという指摘が3所から得られた（K所、O所、P所）。特に、親に連れられて来所した場合に顕著なようである。本人による来所動機が不明瞭なため、どこに困っているという訴えをすることができず、訴えをしても本心が伴っていないため支援側としても苦勞するとのことである。自分に合う仕事が知りたいと言って他力本願のまま来所するケースも3所から報告されており、支援が難しいケースだとの回答があった。

◆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。（K所）

◆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。（O所）

■セミナー等の集団行動の中で察知できる「困難性」

最後に、セミナーやプログラム等の集団行動の中で察知される困難性について整理した。新卒応援ハローワークのヒアリングからは聞かれなかった、サポートステーション特有の整理項目である（図表４－８）。

図表４－８ セミナー等の集団行動の中で察知できる「困難性」³⁸

①受講態度、理解度

- ◆集団内での本人の行動や態度
- ◆セミナー講師が注意した際の反応の仕方
- ◆指示内容の理解の程度
- ◆約束の時間を守れるか等の社会的マナーの有無

②作業スピード、作業の仕方等

- ◆作業の遂行能力とスピード
- ◆手先の器用さ

一つは、集団行動で他者や講師との関わりの中でみられる受講態度やマナー、指示内容の理解度であり、４所から指摘があった（N所、T所、Q所、J所）。もう一つは、セミナーで求められる作業に対する出来栄やスピード、器用さなどについてで、２所から指摘があった（Q所、O所）。福祉施設や発達障害者支援センター等からリファーされた来所者に対しては、リファー元の意向もあり、どのような職種に就けそうかという見立てをセミナー等での行動観察を通じて支援者側が行うという回答が３所から報告された（T所、J所、K所）。

◆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。（T所）

◆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。（O所）

（４）就職困難者について・・・困難性への配慮と対応

本節では、就職の困難性が察知された来所者に対し、相談担当者（支援者）がどのような配慮や対応を行うのかについての回答を整理する。本節でも、前章の新卒応援ハローワークと同じ枠組みを使って整理した。なお、本節の最後では、ハローワーク等へのリファーにつ

³⁸ なお、この図表にまとめられた「困難性」は、来所者全体にみられる困難性ではなく、一部の来所者に関して察知された困難性であることに注意する必要がある。

いて関連する回答の整理も行う。

■支援者の「基本的態度や心構えで対処」で対処する場合

まず、来所者の困難性に対応する支援者の基本的態度や心構え（図表4-9）について、「コミュニケーション上の配慮」に関連した回答が5所からあり、新卒応援ハローワークの結果とも類似していた。話しやすい場や自由な雰囲気で相手を迎えることはまず大切な心がけである（K所）。来所者に「こうしたらうまくいく」という情報提供だけでも心には響かないため、本人の考えを尊重した上で、失敗前提で思い通りに活動してもらおうという回答も2所からあった（S所、O所）。支援計画を立てる場合は、本人の希望や状況などを聞いて総合的に勘案するという基本姿勢を回答した所も1所あった（N所）。さらに、重要な心構えとして、どのような相談でもたらい回しにせず、一回はきちんと受け止めるという回答や、来所者との信頼関係の構築を重視しているという回答が4所からあった（L所、N所、R所、S所）。他の多くの機関で受け止められなかったような難しい相談が「最後の砦」として持ち込まれるケースもある。場合によっては現時点で医療機関の受診が必要など、サポートステーションでの支援対象外とわかることもあるが、まずは一人の相談者として相手との人間関係を構築し、信頼を得た上で別の機関への紹介を行っているとのことであった。相手との信頼関係がない状態でリファールを行うと、来所者は「たらい回し」だと感じて傷つく恐れがあるからである。また、リファール先の担当者へ十分な情報を与えない状態でのリファールを行うと、来所者がリファール先で自分の状況を再び話さなければならず、余分な負担を強いるため、そうならないような配慮を行っているという回答も1所からあった（P所）。

図表4-9 来所者の困難性³⁹に対し支援者の「基本的態度や心構え」で対処する場合

①コミュニケーションをしやすくするための態度

- ◆話しやすい場の提供
- ◆本人の考えを最大限尊重
- ◆誰からの相談でも一回はしっかり受け止める

②先入観・経験則を排除した慎重な見立て

- ◆複数回の相談、複数のスタッフによる慎重な見立て

もう一つ、重要な心構えとして指摘されたのは、来所者と初めて接する時は、これまでの支援で培われた先入観や経験則を一切排除するように心がけているという回答が2所からあった（Q所、P所）。困難者に接する経験が増えれば増えるほど、「この来所者も就職が難し

³⁹ なお、この図表にまとめられた「困難性」は、来所者全体にみられる困難性ではなく、一部の来所者に関して察知された困難性であることに注意する必要がある。

いのではないか」というように、経験則に基づいた見立てを無意識のうちに行う場合がある。業務遂行上、就職支援の困難性への「気づき」に敏感になることは重要なことだが、その第一印象に基づき、一人の支援者が初回の面談だけで安易に見立てることは危険が大きい。来所者の状態像を正しく把握するには、支援者一人一人がそのような危険性を冷静に認識した上で、ケース会議等を通じて複数の支援者で複数回にわたって慎重に状態像を把握する必要があり、その点を指摘した回答が3所からあった（L所、R所、N所）。

■支援者による「対応の工夫」で対処する場合

次に、来所者の困難性に対し、支援者の対応の工夫により対処する場合の回答を、図表4－10の5つの枠組みに整理した。

図表4－10 来所者の困難性⁴⁰に対し支援者の「対応の工夫」で対処する場合

①本人の心理面への働きかけ

- ◆自信・自尊心の回復、相手を承認

②本人の持つ課題の整理と解決策の提案

- ◆現状把握と対応策の見極め
- ◆支援段階の可視化と目標設定
- ◆「解決できない」という思い込みの是正
- ◆タイミングをみて本人に「課題への直面」を促す
- ◆本人の「自己決定」を支えるための対応策
- ◆「できること」を中心とした支援の提案

③支援上の問題の予防と対処、必要な知識の伝達

- ◆継続した来所につなげるための工夫
- ◆支援を切らさないための工夫
- ◆適切な活動ペースの維持
- ◆基礎的なコミュニケーションスキルの明示化と伝達
- ◆社会で求められる知識の伝達

④適切な経験の積み上げを促進

- ◆自尊心を損ねないような適切な経験積み上げに配慮
- ◆セミナー等での仲間からのサポートを活用

⑤依存脱却

- ◆自立が遅れないような配慮と対策

⁴⁰ なお、この図表にまとめられた「困難性」は、来所者全体にみられる困難性ではなく、一部の来所者に関して察知された困難性であることに注意する必要がある。

①は、来所者の心理面への働きかけによって対処するものであり、新卒応援ハローワークでの結果とも類似している。自信を極度に失っていたり、自尊心が低い等の特徴がある来所者に対しては、気持ちを底上げするような働きかけが有効であり、2所 で共通した回答が得られた（O所、J所）。やればできているのに自己評価が低い人もいたので、できている事実を支援者が認めて褒めるという手段がとられることもある。

②は、来所者の問題や課題を整理し、解決策を提案するという対応策である。まずは現状を把握して課題を整理し、何から始めたらよいのかを支援者と一緒に考え、目標を共有するとの回答が1所からあった（K所）。そのためには来所者自身が問題解決をしようとする意思を持つことが重要となってくる。

◆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。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のか、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）。（K所）

最終的な目標を共有すると、そこへ向けて小さな段階を経ながら課題を解決してゆくような支援が始まる。しかし、中には課題への直面化を避けてしまい時間がかかる人や、課題が解決できない（解決の手段がない）と思い込んでいる人もおり（K所）、支援者としてはじっくりと待つ姿勢で対応するとの回答が1所からあった。時には、課題への直面化を避ける来所者に対し、支援者が本人の課題に切り込んでゆく（踏み込んでゆく）対応も必要となるとの回答も1所からあった（S所）。支援者が課題解決へ向けた手段を示すのではなく、あくまでも来所者の自己決定を重視するという回答も1所から聞かれた（R所）。失敗するとわかっても来所者が自分で決定した方向性を支援者は後押しし、その過程で方向修正への気づきを得てもらう等の方法がとられることもある。ただし、失敗してもすぐに相談できるような、安全な支援体制が整っていることが条件となる。

◆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。（K所）

◆「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「〇〇になりたい」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。(R所)

一方で、自己決定を重視しつつも、本人のできることや長続きすることに注目した支援を行う場合も2所から報告された(T所、O所)。例えば、臨機応変さが苦手な人にはサービス業が向かない場合があり、長期的に見れば、一つ一つの仕事に対して細かい指示書を出してくれるような職場や、製造業などの方が長続きしやすいことがある。そのような「できる仕事」へ就くための機会を提供できるように、来所者の意思を尊重しながら支援者が方向づけすることもある。

③は、支援上問題が起きないように、来所者に対し適切な対処やケアを行うことである。一つは、最近来所が減った利用者に対するフォローやアプローチである。万一サポートステーションでの支援がうまく機能しないと、利用者が他に行き場をなくしてしまう場合があるため、慎重な対応を心がけているとの回答も1所からあった(R所)。来所頻度が少なくなった人には定期的に電話を入れるという回答も1所からあった(J所)。また、万一サポートステーションからの支援が切れても、その来所者の周囲には必ず誰か別の支援者がいるようなバックアップ体制を作っておくという工夫も1所で聞かれた(M所)。

◆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。(M所)

逆に、来所頻度や就職活動の内容が本人の精神状態から判断して多すぎる(活発すぎる)と思われる場合に、適切な活動ペースとなるような引き留めを行うという回答が3所からあった(Q所、M所、U所)。特にうつ等の疾患からの回復過程の人の中に、焦って活動しすぎる人がおり、何かの機会に落ち込んでしまったりかえって立ち直れなくなり、回復が遅れたりその後の支援に支障が出るという事例が聞かれた。同様に、外出を避ける期間が長期にわたり、いわゆる「ひきこもり」に近い状態の人の中には、「すぐにでもフルタイムで仕事をしたい」というように高い目標を掲げる場合があるため、ペースを抑えて、段階的に今できることを支援するようにしているとの回答も1所から聞かれた(M所)。

その他にも、コミュニケーション上の問題を未然に防ぎ、改善するために、挨拶や対応の仕方を明確にアドバイスするという回答が2所からあった(J所、U所)。社会や職場で求められるスキル(O所、P所)、求人票の見方(P所)などについても明示的に指導するという

回答が得られた。このように、社会で求められる知識やスキルについては、必要な人にはかみ砕いた形でしっかりと伝達し、指導するという支援者の対応がみられた。

④については、来所者に単に経験を積んでもらうのではなく、「適切な」経験を積み上げてもらうことが重要だという指摘があった。特に、過去に負の経験があったために心に傷を負い、自信を失っている状態にある一部の来所者については、不適切な経験（例えば、むやみに就職面接の受験と不採用を繰り返すこと等）を積み続けることで、精神状態をかえって悪化させる恐れがある。したがって、自尊心を損ねないような適切な経験を積み上げることが必要であり、支援者側もそのための配慮が必要だとの報告が1所からあった（N所）。就職の応募に対して不安が強い人には、アルバイトの職を中心に応募書類を作って送り、実際に「受かる」体験をしてもらうことで、不安を緩和させるという報告も1所からあった（T所）。他にも、精神疾患からの回復過程には波があったり、時には落ち込みがあることを知識として知ってもらうことで、将来落ち込んだ際に自分の状況を客観的に受け止めやすくする等の回答も1所からあった（M所）。また、支援者からの働きかけ以外にも、セミナーの参加者間の交流やピアサポートが役に立つこともある。仲間がお互いの辛さを認識し合うことで、「適切な」経験として積み上げられる場合もあるとの指摘が1所からあった（S所）。

◆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いう提案して、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勧める。（N所）

◆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。（S所）

⑤は、支援の行き過ぎでサポートステーションでの居心地がよくなり、依存心が芽生えたり、結果的に来所者の自立が遅れることのないよう配慮するという回答で、1所からあった（L所）。例えば、他の専門機関へのリファーが必要にもかかわらず本人がそれを認めず、サポートステーションに居続けたいと強く主張する場合は、サポートステーションとしてこれ以上支援する余地がないため、時には来所者と「距離を置く」対応に切り替えることがあるとの回答が2所からあった（Q所、L所）。⁴¹

⁴¹ 来所者との「距離を置く」対応がなされる場合とは、例えば、他機関の支援を受ける方がその来所者の利益にかなうことが双方ともに理解しているにも関わらず、来所者がサポステに居続けたいと執拗に願ったり、課題解決へ向けた行動を避けるような場合である。来所者の自覚を促すためにこのような対応がとられることがある。

(5) 就職困難者の具体像Ⅰ・・・早期離職者の場合

本節では、就職困難者の具体像の一つとして、早期離職した来所者に関する回答を中心に整理する。比較のため、新卒応援ハローワークでの回答を整理したものと同一枠組みを使うことにした。早期離職による来所者について多くの情報を持っていないと回答した所もあったため（L所）、以下では回答があったものについて整理する。

早期離職の実態については、極端に短い人で1～2日の勤務で辞めた（辞めさせられた）人があるなど、新卒応援ハローワークで聞かれた状況と類似した回答が3所から聞かれた（K所ほか）。具体的には、本人の特性が背景となり、「どの職場に行ってもフィットしない」というように職場定着が難しい状況が4所から報告された（L所、S所、P所、T所）。また、有名大学を卒業し、就職はスムーズにできたが定着が難しい人も、後に支援困難に陥りやすいという指摘も2所からあった（O所、Q所）。その他に、早期離職者の職業適性にみられる特徴として、職業興味の分化が進んでいないという回答も1所からあった（N所）。

◆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分化が進んでいないパターンが多い。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辞めてしまう状況を繰り返しているようだ。(N所)

次に、早期離職に至った原因を、本人に起因するものと本人以外の外部要因に起因するものの二つに大きく整理し、さらに回答内容を細かく検討した（図表4－11）。

本人の問題が原因となった早期離職については、①本人の能力・スキルの問題やその自覚不足によるもの、②人間関係の未熟さを含む経験不足や思考の誤りによるものに分けられる。

①については、本人に作業指示を理解するのが困難だったり、段取りをつけることや臨機応変な対応が苦手、スピードが遅い、といった問題があるにもかかわらず、本人がその問題に対して無自覚であるために、多くの職場を転々とする羽目になったという事例が2所から聞かれた（S所、O所）。これらを「自己理解不足（自己理解のずれ）」と捉えていた回答も1所からあった（K所）。また、基本的な生活習慣が身についていなかったり、マナー違反（遅刻等）に対して自覚がない人（他者から指摘されると違和感を感じる人）、体力がない人等についても、早期離職につながりやすいという回答が1所からあった（N所）。

図表 4－1 1 早期離職の原因に関する回答整理

本人に起因するもの

①: 能力・スキル・自覚不足

- ◆能力不足(スピード、作業理解等)への無自覚、自己理解不足
- ◆社会常識、生活習慣、マナー(遅刻等)、体力不足
- ◆自分の苦手とする課題から逃避するための離転職
(例: 人間関係作り、トラブル時の対処、頼むと断れない性格等)
- ◆障害・病気が原因と思われる特徴的な特性

②: 経験不足(人間関係の未熟さを含む)による思考の誤り

- ◆人間関係構築の未熟さ、社会経験の少なさによる誤解等
(勘違いで人のせいにする、相談相手がいない等)
- ◆仕事イメージの不足、狭い職業観・企業観と無自覚
- ◆誤った強い思い込みによる判断の誤りと無自覚

本人以外の外部環境に起因するもの

①: 家庭環境、支援環境の影響

- ◆親が早期離職を是認
- ◆生育環境の問題が未解決(過去の支援が不十分)

②: 会社側の都合、問題

- ◆解雇(職場で求められるレベルにないため)
- ◆劣悪な労働環境(対人関係悪化、特性への無理解によるいじめ)

苦手とする課題からの逃避とは、例えば、人間関係を作ることや、トラブル発生時の精神状態、頼まれると断れない性格など、その人自身の苦手とする(克服すべき)課題があり、職場でそのような場面に直面すると逃げてしまい、会社を辞めるというケースで、2 所から聞かれた(K 所、N 所)。たとえ現在働き続けることができている人でも、自分の課題から逃げている限り、離職予備軍のような状態にある。自分一人で課題に立ち向かうことが難しければ、早めに相談をしてほしいというように、サポートステーションとしては支援の手をさしのべているのだが、結局のところ自己判断で(相談なしに)辞めてしまう人も多いとの指摘も1 所からあった(K 所)。

その他、すぐに怒りを表してしまうような精神不安定なケースや(S 所)、応募先がブラック企業かどうかを過剰に意識するような極度な企業不信の人(T 所)、それぞれ早期離職につながりやすいという回答が得られた。

また、以上のような早期離職につながりやすい特性を持った人について、採用面接の場で企業担当者が見抜きにくいケースもあるとの指摘も1 所からあった(T 所)。

◆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。(T所)

②は、本人の人間関係の未熟さなどの経験不足が思考の誤りを生み、早期離職につながるケースである。人間関係の苦手意識や未熟さによる早期離職については4所から報告があった(K所、J所、N所、T所)。本人の話を聞いてみると職場の人のせいになっている事例があったり(K所)、相づちなどの非言語コミュニケーションを苦手としていたり(Q所)、悩みを相談できる相手が身近にいないことが原因のこともある(S所)。

仕事のイメージ不足については、表面上見えている仕事のイメージに引きずられて偏った職業理解しかしていないなど、職業理解の偏りが2所から報告された(Q所、P所)。例えば、事務職はパソコンさえ打てればよく、人と交流しなくてよいなどという誤解である。次の就職先を選ぶ際も自分の狭い職業観の中から選ぶようとするため、年齢的に採用されにくく求職者として不利な立場にも関わらず、自分の知っている分野(例：事務職)にこだわろうとする例も報告された(P所)。仕事だけでなく、働いてお金を稼ぐことの意味がわからないケースも報告された(Q所)。

◆＜人間関係の未熟さ＞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。(Q所)

◆＜仕事イメージ不足＞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」と元気の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。(Q所)

誤った強い思い込みによる判断の誤りから離職するケースは、辞めなくてもよい理由で辞めている事例である。上司に相談すれば辞めなくて済んだと思われる事例で、本人自身が「働

き続けるのは無理」と決めつけてしまっただけで離職するという、もったいないと思われるケースも1所から報告された（K所）。上司や先輩への相談など、簡単なコミュニケーションさえあれば離職を防げたと思われる事例である。

次に、外的環境を原因とする早期離職について整理した。①は家庭環境や支援環境の影響によるもの、②は会社側の都合や問題によるものである。

①は、家庭環境、特に親の影響があったものである。親の態度としては、早く働くようにと自立を促すタイプと、子の状況を受け止めてゆっくり次の仕事を探せばよいと言って早期離職を是認するタイプに分かれるとの回答が1所からあった（K所）。来所者本人が高学歴で早期離職した場合、離職後に資格試験の勉強をすることに対して親が応援する姿勢を見せることがあり、そのまま数年経ってからサポートステーションにつながるケースもあるとの報告も1所からあった（P所）。その他に、来所者の自己申告から把握した内容で、修学時に不登校、非行等の不適応経験があるなど、生育歴上で何らかの問題を抱え、本人の職業的自立が困難な事例も1所から報告された（M所）。その際、過去に関わりをもった支援機関が本人の生育環境に対し根本的アプローチをしてこなかったために、問題が長期化し、本人が職業的自立を果たせずに早期離職を繰り返す状態に陥ったと思われるケースもあるとの指摘もあった（M所）。

◆＜高学歴者の事例＞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、数年経ってからサボステに来るというケースがある。(P所)

②は、会社側の都合や問題によって早期離職につながったものである。一つは、本人の作業レベル（スピード、作業を並行させること、ミスの数等）がその会社で求められる水準にないことが判明したために解雇となったケースが1所から報告された（R所）。もう一つは、会社自体に社員の育成をする余裕がなかったり、社内人間関係の悪さが背景にあり、特徴的な特性への無理解からバカにされる等のいじめの問題が発生した会社から退職するケースが2所から報告された（O所、R所）。

◆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。(R所)

◆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。(R所)

■支援者としての対応

早期離職への対策として、サポートステーションから就職できた人に対し定着支援を行っているという回答も2所からあった(O所、S所)。土曜日の相談や電話口での相談を受け付けるなど、平日に仕事がある利用者にも相談しやすい環境を整えており、特に、本人の誤った思い込みによる離職を未然に食い止めることに効果があると考えられる。

具体的な対処法についての回答もあった。特に、早期離職者が抱える問題の一つである「人間関係」については、人との接し方やつきあい方などを具体的にアドバイスするケースが1所から報告された(O所)。質問する相手を限定するとか、聞き方を変える等といった具体的なアドバイスを行っているとのことであった。

他の回答として、早期離職の経験を次の支援に生かすという報告も1所からあった。特に、今まで支援者が口頭で伝えてもアドバイスを受け入れられなかった人が、職場で問題に直面し離職することで、初めて自分の特性が持つ困難性を理解できる場合があり、その良い機会にしてもらおうという回答があった(S所)。離職経験を課題に向き合うチャンスと捉えることで、プラスに生かすことも可能となると考えられる。

◆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。(O所)

◆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、やっと考え方を換えられたり、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。(S所)

(6) 就職困難者の具体像Ⅱ・・・障害、病気のある(疑いを含む)来所者の場合

最後に本節では、就職困難者のもう一つの具体像として、障害、病気のある(疑われる方を含む)来所者の特徴、支援の対応や工夫、支援の難しさについての回答を整理する。

■障害やうつ等の精神疾患が疑われる来所者の特徴

障害や精神疾患等が疑われる来所者について、本人に見られる特徴としては、字の書きぶりや記入時間の極端な長さなどの特徴が2所から指摘されており(T所、S所)、新卒応援ハローワークの回答とほぼ同様の結果であった。本人の行動や外見からは、一見して障害や疾患だとわかるケースとそうでないケースがあるとの報告も1所からあった(R所)。言葉での

表現を苦手とする人が多いため、一緒に行動することで障害の可能性がわかることもあるとの報告も1所からあった（K所）。

知的障害が疑われる来所者で大卒資格を持っているケースも3所から報告された（U所、M所、O所）。就労という社会に出るタイミングで問題が発覚し、就職がうまくいかないという話も聞かれた。一方で、知的水準が高く、有名大学卒などの高学歴を持つが、発達障害（アスペルガー症候群等）の疑いがあり人間関係の構築に苦労しており、福祉的就労やアルバイトでの就労、小規模な企業への就職に抵抗感を示すという事例も3所で聞かれた（T所、P所、S所）。

◆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。（T所）

◆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。（S所）

このような特徴を持つ来所者については、（4）節でも示したように、支援者は一般に就職が難しそうだと感じる場合がある。例えば、就労支援プログラムで支援を進めても途中で途切れてしまうケースが1所から報告された（O所）。しかしその一方で、障害や疾患の有無と「働きづらさ」とは別問題であるという指摘もあった。例えば、自分の特性とうまくつきあうことのできる職場や、働きやすい職場で働いている人も多いとの指摘も1所からあった（R所）。実際に、知的障害のある来所者が職場にうまく適応・定着できた例を2所では聞くことができた（O所、U所）。その鍵となるのが、本人にその職場に馴染めるだけの社会性があるかどうか、家庭の理解と適切な教育があったかどうかという面であった。また、障害の有無にかかわらず、本人の就労意欲を確認するという回答も1所からあり（K所）、そもそも本人に就労へ向けた前向きな意欲が備わっているかどうか就職成功と定着には重要だという指摘があった。

◆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。（R所）

■支援者としての配慮と具体的な対応策

以上で示したような、障害や精神疾患が疑われる来所者に対し、支援者としての配慮や具体的な対応策についての回答を整理した。

まず、心がけや配慮に関しては、大きく三点にまとめられた（図表４－１２）。一つは、精神的に追い詰められて緊急の支援を必要とする来所者もいるため、自傷や他害をさせないことがまず重要だという指摘が１所からあった（N所）。第二に、来所者の話の聞き方に関する配慮で、本人の自己決定を尊重すること、障害や病気についての予断を持たずに接すること等が４所で指摘された（J所、R所、P所、Q所）。その他にも、来所者との信頼関係構築の重要性について指摘が３所からあった（N所、L所、O所）。たとえサポートステーションから外部の医療機関等へリファーすることになったとしても、まずはサポートステーションの相談としてしっかりと関わるということが重要だという回答が１所からあった（L所）。

図表４－１２ 支援者の心がけや配慮（基本的態度）⁴²

自傷・他害の徹底防止

- ◆自傷と他害をさせないことを最重視する

話の聞き方への配慮

- ◆本人の自己決定を尊重
- ◆障害や病気について予断を持たない

信頼関係の構築

- ◆信頼関係構築を重視（特に支援の初期段階）

◆＜自己決定の尊重＞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。（J所）

◆＜予断を持たずに接する＞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きみがちなのだが、それを全く排除するように心がけている。（P所）

次に、支援者としての具体的な対応策に関する回答を、支援の流れの時間軸に沿って整理した（図表４－１３）。まずは、本人の就労が医学的見地から可能かどうかの確認が必要である。その結果、就労可能と判断された場合、本人の家庭環境等の背景をあらためて把握し、サポートステーションでの支援の方向性を検討する段階に入る。所内外のリソースを含めて

⁴² ここで取り上げている障害や精神疾患等が疑われる来所者については、サポートステーションの典型的な来所者像ではない。一部の来所者に対して支援者が行った心がけや配慮であることに注意する必要がある。

最適な支援内容を検討し、判断してゆく。その後、所内で具体的な対応策や手続きに入る、という流れである。

図表 4－13 支援者が行う具体的な対応策⁴³

就労許可等の確認と判断

- ◆医師による就労許可の有無を確認
- ◆本人が自己申告した内容から、診療の進み具合を推測

支援の方向性の判断

- ◆家庭環境の把握(特に親子関係の現状、支援に前向きか等)
- ◆経済環境、生活環境の把握
- ◆障害がある場合、本人の将来を考慮した上で「生きづらさ」を判断
- ◆知的障害が疑われる場合、基礎学力の程度、IQ等を把握
- ◆医療機関等へリファーするかどうかの判断(本人の意思、状況等)
- ◆所内外での有効な支援プログラムの検討

所内で対応する場合の諸対応

A: 適切な活動ペースの維持

- ◆就職活動を焦らせない(時にはペースダウンを指示)

B: 必要な知識・スキルの提供

- ◆職場内でのふるまい方等のスキルを具体的に提案
- ◆必要に応じて、当事者の会に関する情報提供
- ◆他機関に関する具体的な情報提供(障害者向け施設の見学等)
(リファーを前提とした情報提供と受容の促進)

C: (障害の場合) 受容へ向けた工夫

- ◆親子を別に分けて受診結果を説明
- ◆医療機関への同行や伴走支援

第一の「就労許可等の確認と判断」については、医療機関の診断の有無を確認するという回答が2所からあった(S所、Q所)。また、本人の自己申告による服薬の状況から診療の進捗(回復期にあるかどうか等)を推測し、今後どのようなペースで就労へ向けた活動を始められるのかを検討するという回答も2所から得られた(Q所、P所)。

次に、就労可能と判断された場合は、サポートステーションで適切な支援を行うためにも、

⁴³ ここで取り上げている障害や精神疾患等が疑われる来所者については、サポートステーションの典型的な来所者像ではない。一部の来所者に対して支援者が行った対応策であることに注意する必要がある。

本人の家庭環境や生活環境等を支援者側があらためて把握する必要がある。特に大きな影響を与えるのが、家族（特に両親）からのサポートがあるかどうかである。家族が支援に対して前向きであったり、両親ともに支援に対する考え方が一致している場合は、比較的前に進みやすいという回答が5所から得られている（N所、P所、M所、U所、R所）。その他にも、経済面・生活面での問題の有無が本人の就労の困難性に大きな影響を与えているという指摘が2所からあった（M所、K所）。

障害がある来所者の場合、本人の将来を総合的に考えて「生きづらさ」がどの程度あるのかを判断するという回答も1所からあった（N所）。サポートステーションで就労支援を今後続けるとして、本人がいつか採用面接の場で企業から「採用に値する人物」として見られるようになるかどうか等を判断するとのことであった。

◆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。（N所）

◆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勞する。せめて小学校6年生までの学力は必要。識字で苦勞している人には、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ある。（T所）

本人の家庭環境や生活環境、生きづらさ、能力や適性面の状況を把握した後、最適な支援プログラムの検討に入るという流れを回答した所が1所あった（N所）。基本的にはサポートステーション内のプログラムで対応するが、自治体からの委託事業などで利用可能なリソースがあればそれらを含めて検討することもある。例えば、一般就労は難しいが働く体験が必要だと判断された場合は、地域内の中間的な就労の場で「お手伝い」をするようなプログラムに参加してもらうこともあるとの回答が1所からあった（N所）。就労支援よりも、医療機関での治療を優先すべきかどうかの判断も、本人の意思や精神状態、客観的な状況等を勘案してこの時点で行っているとの回答が2所からあった（N所、O所）。

最後に、来所者に対して具体的な対応策を示す段階に入る。適切な活動ペースを維持させること、必要な知識やスキルを提供すること（O所、M所、N所）、障害の場合は受容のタイミングを見計らい、ステップを踏む工夫を行うこと（K所、O所、M所）等の回答があった。

必要な知識やスキルの提供に関しては、障害特性に対処するための職場内での振る舞い方

を具体的に提案するという回答が2所からあった（O所、M所）。例えば、アスペルガー症候群の人で普段はとてもおしゃべりな人に対し、職場内でおしゃべりな振る舞いをする、場違いな発言をして気まずい思いをする可能性があったため、おしゃべりは別の活動の中で発散することにし、会社内では寡黙な人を演じるようにと具体的にアドバイスしたという事例があった。その他にも、ストレス耐性が弱い人には、職場で起こりうることをシミュレーションし、対処法を具体的に学ぶという対応策も聞かれた。依存症の人に対し、「当事者の会」に関する知識や情報提供を行うという回答も1所からあった（N所）。他機関へのリファールについて、口頭での説明を聞くだけではイメージが湧きづらい場合に、将来的なリファールを見据えて他機関を見学する等の実体験を通じて、移行への壁を低くする試みを行う所もあった（R所）。

障害が疑われる来所者については、本人と親に対して現状を説明し、親からは生育歴等を詳しく聞くとともに、確定した結果を得るために医療機関での受診や適性検査の受検を勧めるという回答が2所からあった（O所、K所）。親子が同席すると親が子に叱ることがあるので、別々に呼んで一対一で話をするという回答も1所で聞かれた（K所）。本人や親が、本人の障害や困難性に既に気づいていて、自らサポートステーションに相談してきたケースでは、障害受容が比較的スムーズに進むとの指摘が2所からあった（S所、K所）。一方で、本人や親に全く障害の認識がなかった場合は、障害の受容は困難なものとなり、時間もかかるとの指摘も1所からあった（O所）。医療機関への行きづらさを感じている人には、同行や伴走支援をするという回答も1所で得られた（M所）。

■支援や対応の難しさと課題

障害や精神疾患等が疑われる来所者への支援や対応について、困難さと課題についても回答があった。整理すると、来所者本人の判断力に起因する困難性、来所者の家族関係に起因する困難性、来所者以外の支援のあり方や体制上で生じた課題や困難性、という三点に分けられた（図表4-14）。以下に、一つずつ説明する。

図表 4－14 対応の難しさや支援の困難性⁴⁴

来所者本人の判断力に起因する困難性

- ◆判断力に問題がある本人の「自己決定」を尊重することによる弊害
(支援の膠着、今必要な支援を即座に提供することが困難)

来所者本人の家族関係に起因する困難性(障害受容の困難)

- ◆一般就労困難な現実に対する親の理解拒絶に伴う困難
(家族の理解が得られない中での支援の困難性)
- ◆受容拒否後の支援選択肢縮小化と支援の膠着
(サポステで提供できる支援の行き詰まり)

支援のあり方や体制上で生じた課題や困難性

- ◆「就労可能」判断に関する、サポステと医療機関との不整合
(時期尚早な「就労可能」判断による、就労支援現場での混乱)
- ◆複数の医療機関での見立ての不整合(異なる診断名がつく)

第一の困難性とは、本人の判断力に起因する問題と困難性である。支援の場ではあくまでも本人の「自己決定」が尊重されるため、特に本人の判断力に問題がある場合には支援が難しくなる。つまり、支援者の見立てとアドバイスが、本人の自己決定の内容と異なる場合に、支援が前に進みにくくなるとの指摘が2所からあった(K所、N所)。その場合は、来所者自身が「自分の希望する方向に進もうとすると結局うまくいかない」ことを自覚する必要がある、それにはある程度の時間がかかる。支援者は、自覚のきっかけとなるような対策(例えば、本人の適性に合わない分野の就労体験など)をとることになり、そこにも手間と時間がかかる。このような対策をとるためには、来所者との間に十分な信頼関係が構築されていることが前提となる。心を閉ざしがちな来所者だと、信頼関係の構築にもさらに時間がかかることになる。

第二の困難性は、本人の家族(親)の考え方(受容拒否)が原因となる困難性である。特に、本人が成人してから判明した障害に対する受容は、本人にも家族にも困難を強いるケースが一般に多い。知的障害を伴わない発達障害が成人になってから判明したケースでは、進学は問題なくできていて、高学歴の場合もあり、これから就職するという段階で今さら障害を受け入れがたいというケースも4所で聞かれた(U所、M所、R所、P所)。障害が原因で、一般の大卒者が就職するような職に就いたり、定着することが難しいという現実を親が拒否し、一般就労にこだわる事例も2所で聞かれた(O所、T所)。障害のある若年者の就職には、健全な若年者と比較しても、さらに一層、家族の理解と支援が欠かせない。そのような中で、

⁴⁴ なお、この図表にまとめられた「困難性」は、来所者全体にみられる困難性ではなく、一部の来所者に関して察知された困難性であることに注意する必要がある。

家族が子の障害を拒否し、一般的な学卒者の就労形態しか認めないことになる、本人がたとえ「自分のできる範囲での就労」を希望していたとしても、家族からの応援が得られないため、就職へ向けた道のりはさらに困難なものとなるとの指摘も1所であった（N所）。子はサポートステーションでの支援を望んでいるが、親が拒否反応を示す場合も困難となるが、そのような回答も1所であった（S所）。また、両親や親戚等、複数の家族間で一致した見解を示していない場合も、支援が難しいという事例が2所から報告されている。このように家族が障害受容を拒否すると、本人に合った他の支援機関（障害者向け等）へリファーすることもできないため、支援の選択肢が少なくなり、停滞しがちになる。サポートステーション側も、本人や家族の自覚を待つまでは「一定の距離を置く」対応をとったり、別の有料事業で自立へ向けた環境を整える支援を案内することもあるとの回答も1所からあった（K所）。家族が受容しない状態で相談を続けてゆくことはできるが、支援の選択肢が狭まることになる。。

◆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ケースが多いからである。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。（K所）

第三の困難性とは、本人の困難性ではなく、本人を取り巻く支援体制上に生じた問題のために困難となるものである。特に、医療機関からは「就労可能」と言われてサポートステーションに来所したのだが、実際には就職活動に耐えうる精神状態ではなく、サポートステーション側からみれば時期尚早だと判断されるケースが4所から報告された（S所、P所、M所、Q所）。本人は、医療機関側から「お墨付き」をもらって来所したと考えているため、実際にはまだ早いことを自覚させることは難しい。一部のサポートステーションでは、医療機関側に直接このような事情を説明する場合があるようだが、それでも理解してもらいにくい現状である。そのため、本人が小さな就労体験に参加して失敗を経験し、そこで初めて自分の困難性を自覚することになったり、その状況を医療機関側に伝えて、ようやく理解を得たという回答も1所で得られた（S所）。このように、「就労可能」の定義や判断については、医療機関側と就労支援機関側とで大きな隔たりがあり、それが来所者への支援を困難にすることがある。また、来所者の障害に関する状態像に対し、医療機関によって異なる診断名を出すケースが3所で報告されており（P所、Q所、S所）、就労支援現場での混乱や支援の停滞につながりかねない可能性を持っていると考えられる。

◆（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

難しい状態の人もある。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。(S所)

(7) 本章のまとめ

本章では、地域若者サポートステーションで得られた回答を整理した。

最初に、来所者の特徴について客観的属性と心理面での特徴から整理した。男性の来所者が多い所が12所中11所あり、20代が利用者層の中心であるとの回答が12所中8所あった。高校アウトリーチ事業を経由した10代の来所者も増加傾向にあるとの報告もあった。学歴は大卒者中心の所と高卒者中心の所に分かれた。来所者の居住地については5所から回答があり、サポートステーション近隣の市町村在住者や、自宅から継続して通える人が中心との回答があった。短期アルバイトの経験を含めれば「就業経験あり」が来所者全体の7割以上という所が12所中7所あった。特に就職までに時間がかかりそうだと思う若者が来所した場合、心理面では、自信のなさ、不安感の高さ、現状打破への焦りと何から始めてよいかの戸惑いがみられるとの回答があった。職業理解や自己理解の不十分さを指摘した回答もあり、自己理解不十分のまま不向きな進路に進んだために、失敗や挫折を経験した来所者もいるとの報告もあった。社会経験の不足から、特にコミュニケーション面と臨機応変な対応に苦手意識を感じている人もいるとの指摘が1所であった。生活環境については、在学中の学生や在職者のほか、そのような所属のない人（一部、ニートに近いと思われる人）や、長期にわたって外出を避けるなど、いわゆる「ひきこもり」に近いと思われる人も一部にいるとの報告があった。親との同居率は高く、当面の経済的支援は受けられる状態にあった。一部の来所者には、友人などの、家族以外の人間関係が希薄で、親に精神的に従属している人もいるとの報告も一部の所であった。生育歴としては、本人の自己申告で把握した内容によれば、就学時に不登校だったなど、何らかの不適応を経験した人が来所することもあると回答した所もあった。その他に、生活保護家庭の子の来所もあり、就労をきっかけとした社会参加への難しさを指摘する所もあった。サポートステーションへの来所のきっかけは、自分で調べての来所や、親の相談による来所、ハローワーク等の他機関からの紹介による来所が中心だが、高校でのアウトリーチ事業などを経由した潜在的来所者の掘り起こしも増えつつあるとの指摘もあった。

第二に、来所時の手順とその後の標準的な支援の流れについて整理した。各サポートステーションによって特色や細かい流れには違いはあるが、1時間前後の個別相談を中心に据えた手厚い支援が12所中10所で行われていた。相談に係る来所頻度は週1回~月数回の所が10所あり、相談員1人あたりの相談件数が多い中でできる限りの対応がなされていた。支援

期間の目安を概ね半年程度とし、その中で目標を立てて進捗を振り返る活動を行う所が6所あった。来所者が非正規就労に決まった場合に、本人の希望により継続支援を受け、正社員就職を目指すことを可能とする回答もあった。来所者の適性を把握する方法には、適性検査を使う場合と使わない場合があった。適性検査では主に能力検査を活用し、本人の得意・不得意分野を示すことで、自分の特性を知るためのきっかけとしたり、医療機関等へのリファーマー時の補助資料として役立てていた。検査を使わない場合は、セミナー参加時の集団行動の様子や就労体験時の様子を支援者が行動観察することで、作業スピードや集中力、手先の器用さ等の特性を把握し、相談時のフィードバックに役立てていた。

第三に、就職困難者の困難性を判断する手がかりについて整理した。困難性を、本人の外的環境から察知できる場合、本人自身の問題から察知できる場合、支援者との相談で察知できる場合、セミナー等の集団行動で発見できる場合の四点に整理できた。外的環境から察知できる困難性では、本人が長期にわたって外出を避けていた年数や現在の年齢、障害や精神疾患が疑われる場合や、家族の協力が得られない場合などが挙げられた。本人自身の問題としては、適性検査の結果から判明される特徴的な傾向や、精神状態等の心理面、思い込みや自己理解の拒否といった思考特徴の問題が挙げられた。支援者との相談の中で察知できる困難性には、五感で察知できる外見上の特徴や、コミュニケーション上の問題、支援者への依存的な態度等があった。最後に、セミナーや集団行動の中で察知できる困難性としては、受講態度や理解度、作業スピードや作業の仕方から判明するという回答があった。

第四に、就職困難性に対する支援者の配慮と対応について、回答を整理した。基本的態度や心構えとしては、来所者の相談をしっかりと受け止めるためコミュニケーションをしやすいための態度や、先入観や経験則を排除した慎重な見立てが挙げられた。対応の工夫としては、来所者の自信回復へ向けた働きかけや、本人の持つ課題整理を丁寧に行う対応を回答した所があった。例えば、来所者の抱える課題には複雑に絡み合っているものもあり、一つ一つを丁寧に解きほぐす必要があるが、来所者に「解決できない」と思い込ませることなく、現実的に対応可能な解決策を少しずつ示してゆこうとする姿勢があった。その他にも、支援上の問題が起きないように対処したり、自尊心を損なわないような適切な経験を積めるような配慮を行っていた所もあった。

最後に、就職困難者の具体像を二つ示した。一つは、サポートステーションに来所する早期離職者の具体像である。短い人で1～2日で辞めるという早期離職の実態は新卒応援ハローワークへの来所者の結果とも類似していた。本人の「特性」が原因で職場定着が難しい状況も4所から報告された。指示理解の困難等に対する無自覚や、社会経験不足による誤った思考から早期離職に至るケースも報告された。その他にも、本人の外部環境である家庭環境や会社側の都合による早期離職も報告された。支援者側の対応策としては、平日に働く人でも気軽に相談を受け付けるような体制を整えたり、人間関係の構築について具体的なアドバイスを行う等の対処が回答された。早期離職を通じて本人が自分の特徴的な特性を理解できる

こともあり、課題に向き合うチャンスと考えている支援者もいた。

もう一つの就職困難者の具体像として、来所者のごく一部にみられる、何らかの障害や精神疾患のある（疑われる）来所者について、その特徴や、支援の工夫や難しさを整理した。そのような来所者の特徴としては、字の特徴や外見、言語表現の苦手さ等を持つことが多いとの指摘があった。その他、医療機関への関わりに抵抗を示したり、高学歴の人で非正規就労に抵抗があるケースが報告された。支援者としての配慮や心がけとしては、自傷・他害をさせないこと、話の聞き方に配慮し本人の自己決定を尊重すること、特に支援の初期段階で信頼関係を十分に構築することなどが挙げられた。具体的な対応策としては、本人の自己申告から医療面での進捗を推測した上で、本人の能力、生きづらさ、家庭環境等を総合的に把握し、支援の方向性を検討するという回答が聞かれた。また、就職活動において適切な活動ペースを守るようにさせ、必要に応じて知識やスキルを提供したり、障害受容へ向けた工夫を行うなどの対処を行う所もあった。支援者として特に困難を感じるケースには、来所者本人の判断力に問題があるケース、家族ぐるみで受容が困難なケース、「就労可能」な判断に関する医療機関側とサポートステーションでの見立て不整合などの問題が報告された。

5. 調査総括

本章では、前章までの新卒応援ハローワークと地域若者サポートステーションの調査結果を比較し、整理しながら、若年の来所者と就職困難性に関する特徴について総括する。

(1) 来所者の特徴

新卒応援ハローワークの場合は、いわゆる一般の就職活動生向けの支援機関として機能しているが、その中でも特に出遅れたり、行き詰まったと思って真面目に悩んでいる人が多い傾向にあった（図表5－1）。サポートステーションでは、各機関の近隣に住む若者の利用が多いことと、20代の若者が多く来所する傾向が報告された。来所者は、一般の就職活動生が安心できる就活の場として利用するという実態のほか、コミュニケーションを苦手とする若者の来所も報告された。年齢が高くなって就職に対する焦りを感じているが、現状をどう変えてよいかわからず、悩んでいる人も来所することが報告された。

図表5－1 比較その1「来所者の特徴」

新卒応援ハローワーク	地域若者サポートステーション
(人数) 男性 < 女性 ※男性はおとなしく、女性は活動的	(人数) 男性 > 女性
まじめな人が多い。 「出遅れ」と「行き詰まり」 精神的に落ち着いた人、泣く人など。	コミュニケーションや自分に自信がない 社会経験の不足
就活と勉強と同様に取り組み、うまくいかずに自己評価を下げて悩む。	問題認識はある(年齢が高い、現状を打破したい)が、 具体的にどうしたらよいかわからない で悩む
家族ぐるみでまじめ。 手を抜けないので追い詰められる。	親子同居率高い、 親に褒められた経験が少ない 、子は親の言うことをよく聞く
現役生： ・通常 の就活の一手段として 新卒応援ハローワークを利用 ・自力での就活ができず、 背中を押される とようやく軌道にのるタイプ	・20代中心。10代増加中(アウトリーチ) ※10代(就労より 孤立の解消 が目的) ・大卒者中心の所と高卒者中心の所あり ・近隣在住者や通える人が中心 ・就業経験ある人もあり (非正規・短期のみの経験を含む)
既卒者： ・就活に悩み、 方法がわからない ために長期化したタイプ	・コミュニケーションの苦手さを抱える若者の来所もあり

(2) 来所経緯

新卒応援ハローワーク、サポートステーション両機関とも、来所に至るきっかけやルートは大部分が共通していた（図表5－2）。新卒応援ハローワークでは、一般の就職活動生が自

律的に来所する動きと、親・友人からの情報から受動的に来所する動きの二通りがある。サポートステーションでは、本人が自律的に来所したケースの一部に、他に適切な支援の場がなく追いつめられて来所に至ったケースも報告されていた。また、アウトリーチ事業を通じた高校生（中退者含む）の来所はサポートステーションに特徴的な来所経緯であった。その他に、外出や交流を避けて長期にわたって自宅にいる子について親が相談するケースも一部に報告された。

図表 5－2 比較その 2「来所経緯」

新卒応援ハローワーク	地域若者サポートステーション
<u>自分で調べて来所</u> ・一部のメニューだけをスポット的に使う 来所もある(相談機能を使わない)	<u>自分で調べて来所</u> ・面接に落ちて就活に困って来所 ・多くの支援機関を渡り歩いた末の来所
<u>学校(就職課等)からの紹介</u> ・ジョブサポーターの学校訪問をきっかけとした来所と登録	<u>学校(大学就職課・学生相談室)経由</u> (もしくは、学校→ハローワーク経由→サポステ) ・高校アウトリーチ事業による来所
<u>家族・友人からの紹介</u> ・親が中心に座り、子は脇に。 ・子が使ってよい機関かの「偵察」	<u>保護者の影響を受けた来所</u> ・長期的に外出・交流を避ける子の相談を契機に ・保護者同伴で、強く促されて
ジョブカフェ、サポステ等による紹介	ハローワーク、ジョブカフェ、その他就労支援機関からのリファー
その他(児童相談所ケースワーカー、市役所担当者等)	その他(医療機関からのリファー、自治体の他事業委託による来所者掘り起こし等)

(3) 手順、支援の流れ

支援手順や流れについては、両機関とも個別相談を中心としていた。新卒応援ハローワークでは、担当者が固定となった場合でも、来所者の希望で担当者の変更ができる仕組みを持っていた(図表 5－3)。サポートステーションでは、来所者の相談を受け止められる、適切な専門性をもった担当者が担当するケースが回答された。相談以外のメニューのラインナップとしては、新卒応援ハローワークでは、応募活動に直接役立つような仕上げ対策の講座が多かった。サポートステーションでは、就労へ向けた基礎的な意識の醸成や、コミュニケーションに慣れるためのメニューが手厚く用意されている特徴があった。サポートステーションで最も特徴的と言えるメニューは「就労体験」であった。各所で用意されている業種や職種の範囲はそれぞれ異なっていたが、来所者に「働く」感覚を安全な環境下で身につけてもらおうと同時に、本人が就労した際にできる作業内容を見極める(伸びしろをみる)ための手段としても大いに役立てられているとの回答があった。

相談の頻度、利用期間については両機関とも一定の目安を設けている所が中心で、計画的

な支援を実施していた。

図表 5－3 比較その3「手順、支援の流れ」

新卒応援ハローワーク	地域若者サポートステーション
<u>個別相談を中心としたメニュー</u> ・担当者変更は本人の希望により可能 ・初回相談時間は短め。2回目以降は1時間程度	<u>個別相談を中心としたメニュー</u> ・担当者は固定が基本(来所者の状況を見て適切な担当者を選任) ・相談時間は1時間程度。
<u>相談以外のメニュー</u> ・適性検査関連(セミナー)→後述 ・模擬面接、マナー講座、面接会、保護者向けセミナー等	<u>相談以外のメニュー</u> ・適性検査関連→後述 ・コミュニケーション講座、PC講座、就職活動講座、ボランティア活動等 ・就労体験(1日～数週間)
<u>来所(相談)頻度</u> ・週1回週1回程度	<u>来所(相談)頻度</u> ・週1回～月数回程度
<u>利用期間・支援期間</u> ・(学生)卒業までの内定獲得 ・(既卒)3ヶ月目標または期間定めなし	<u>利用期間・支援期間</u> ・6ヶ月が目安

(4) 適性検査等の活用と特性把握の状況

来所者の適性把握については、両機関で回答傾向が異なっていた(図表5－4)。新卒応援ハローワークでは、能力・職業興味に関する適性検査の実施と結果の基本的な解釈までを、セミナーの中で行う所が多かった。したがって、セミナーの中で検査結果の十分な解釈が行われている場合は、個別相談の場であえて検査結果を持ち出したり、話し合うようなことがないという回答もあった。

サポートステーションにおける適性検査の活用は所によって対応が異なっていた。自所で実施するのではなく、他機関に検査の実施を依頼し、結果の活用のみを行う所もあった。自所で実施する場合、来所者の「できる作業」を見極めるための「能力検査」の活用を報告した所があった。セミナーという集団場面で実施するよりも、個別の来所者の状況に合わせて実施するとの話も聞かれた。サポートステーションの回答で特徴的だったのは、適性の見立てを検査のみに頼るのではなく、他のセミナーや支援プログラムという集団行動の中での来所者の様子や行動を「観察」し、その見立てを活用するという回答が聞かれた。

障害等が疑われる来所者については、新卒応援ハローワーク、サポートステーションともに、能力検査に重点を置いた活用を行う所があった。医療機関へリファーする際の、見立ての補助資料として活用するという回答も聞かれた。

図表 5－4 比較その4「適性検査等の活用と特性把握の状況」

新卒応援ハローワーク	地域若者サポートステーション
<u>セミナーでの実施が中心</u> ※実施する場合は以下を主に使用 ・能力・・・GATB ・興味・・・VPI、VRT	<u>セミナーよりも個別相談の中で活用</u> ・能力・・・GATB、WAIS ・興味検査はあまり使わない ・簡易版検査の実施もあり(本格的な検査はハローワークやジョブカフェで)
<u>検査結果のフィードバック</u> ・セミナー内で検査の解釈まで実施(その場合、個別相談の場では話し合いが行われないことも)	<u>検査結果のフィードバック</u> ・個別相談の中でフィードバックも実施(他所で実施した検査についても同様)
<u>障害疑いの来所者の場合</u> ・GATBを活用し、障害有無の事前の見立てに活用 ・興味検査は使わない	<u>障害疑いの来所者の場合</u> ・能力検査(GATB、WAIS)を医療機関へのリファールの際の、見立ての補助資料として活用 ・興味検査はこだわりを助長する恐れがあるため、実施には慎重な姿勢
(該当なし)	<u>セミナーでの「行動観察」が、適性に関する有用な情報を提供</u>

(5) 就職困難性を察知する(支援者から見た)手がかかり

支援者が来所者に接したときに、「就職が決まるまでに時間がかかるのではないか」という困難性を察知する手がかかりに関して、両機関に共通する枠組みで整理した(図表5-5)。

枠組みの第一は、本人の客観的状況等から判断できる困難性である。外出や交流を長期間にわたって避けるような、いわゆる「ひきこもり」に近い期間や年齢、家庭環境からうかがい知れる就職への難しさというのは、両機関とも共通して回答されていた。その他の指摘として、高学歴で何度も面接を失敗している状況に接した時に困難性を感じるという回答や、特に障害や精神疾患等が疑われる来所者には就職活動以前に解決すべき課題(障害や疾患)があることから、来所者に対し就職困難性を察知するという回答があった。

第二は、本人自身問題から察知できる困難性である。両機関の回答はほぼ共通していた。サポートステーションでは、本人の「特性」に関する困難についての回答も聞かれた。特性に特徴を持つ来所者への支援は、本人の「できる」範囲を厳密に把握した上で対処する必要があり、より丁寧な対応が必要となることが一部の所から指摘された。

心理面、思考特徴の面では両機関とも類似した内容であった。一部、異なる回答としては、ハローワークの場合、人とのコミュニケーションをする際の「自己開示」を極端に恐れるケースが回答されていた。一方、サポートステーションでは、自己理解が不足している来所者の一部に、等身大の自己像を受け入れられないケースや、時間がかかるケースがあり、支援に困難を感じるという回答がみられた。

図表 5－5 比較その 5「就職困難性⁴⁵を察知する（支援者から見た）手がかり」

新卒応援ハローワーク	地域若者サポートステーション
A: 本人の客観的状況・外的環境から察知 ・過去の応募歴の多さ、ブランク(外出・交流を長期に避けていた期間の長さ) ・ 高学歴で面接失敗の連続 ・家庭環境・生活習慣上の問題	A: 本人の客観的状況・外的環境から察知 ・外出・交流を長期に避けていた期間の長さ、年齢 ・ 就職活動以前に障害や疾患(疑い)への対策が必要 ・家庭環境に問題(親が非協力的等)
B: 本人自身の問題から察知 ・マナーがない、態度が悪い ・労働市場・就職活動の知識不足 ・心理面: 自己肯定感低い 、現実逃避、働く目的の自覚不全、 自己開示への極度な恐れ ・思考特徴: 価値観固定化 、思い込みが激しい、自己理解不足(強み弱みがわからない)	B: 本人自身の問題から察知 ・適性検査の結果等から判明(動作の不得意 、指示内容の誤解等) ・心理面: 元気ない、現実逃避、自己イメージ欠如 ・思考特徴: 思い込みが激しい、自己理解不足(等身大の自己像の受け入れを拒否)
C: 本人と支援者との相談の場で発覚 ・五感で察知(目線、言葉遣い) ・コミュニケーション上の問題(会話不成立、質問の意図の無理解、 攻撃的・批判的言動) ・依存傾向、主体性欠如	C: 本人と支援者との相談の場で発覚 ・五感で察知(目線、服装、字の書きぶり) ・コミュニケーション上の問題(アドバイスの受け入れ困難、指示理解の困難 、思考不一致) ・依存傾向、主体性欠如
(該当なし)	D: セミナー等の集団行動から発覚 ・受講態度と指示の理解度に問題 ・ 作業スピード、手先の器用さ

第三は、相談の場で発覚する困難性であり、これも両機関ともほぼ共通した内容が得られた。五感で察知できる外見上の特徴や、コミュニケーション上の困難さ、支援者に対する依存傾向という回答があった。

第四は、サポートステーションで報告されたもので、セミナー等で来所者に集団行動をさせる際に支援者が困難性を発見するというものである。受講態度や指示理解の程度、作業スピード、集中力、手先の器用さから困難性を察知するという回答があった。

(6) 就職困難者への配慮と対応

本節は、前節(5)で示された困難性に対し、支援者の「基本的な態度と心構え」、「対応の工夫」をそれぞれ整理したものである(図表5－6)。

「基本的な態度と心構え」に関しては、特に、コミュニケーションを苦手とする若年来所者が相談の場で話しやすくするための様々な配慮が両機関から報告された。傾聴する態度、相手を尊重する態度や、信頼関係の構築に関しては両機関に共通していた。サポートステーションの場合はさらに、多くの支援機関で適切な支援を受けられずに当機関に来所したという来所者の気持ちにも配慮している回答があった。その来所者を後にサポートステーションで支援するかどうかの検討よりも先んじて、誰からの相談でもたらい回しにせず、必ず一回はきちんと受け止めるという配慮がなされているとの回答もあった。また、相手に就職困難

⁴⁵ なお、この図表にまとめられた「困難性」は、来所者全体にみられる困難性ではなく、一部の来所者に関して察知された困難性であることに注意する必要がある。

性が感じられた場合でも最初から決めつけずに、先入観を排除して相談を受け止めるという配慮も報告された。

「対応の工夫」も両機関でほぼ共通した回答が得られたが、「経験の積み上げ促進」に関しては両機関でニュアンスの違いがあった。新卒応援ハローワークでは、非現実的な自己理解をしている来所者が、企業への応募経験を繰り返すことで、現状を理解し、自分の実力の程度（低さ）を知り、それが等身大の自己理解につながると考えているとの報告があった。一方、サポートステーションでは、既に応募と不採用が何回も続いている来所者に配慮し、これ以上自尊心を傷つけないよう、無駄に応募させるような経験を避け、逆に自尊心を回復させるような体験を積むこと（アルバイトに応募し「採用される」体験をする等）を重視するという回答があった。すなわち、両機関とも、来所者本人にとって「適切な経験を積み上げる」ことが重要であることは共通していた。ただし、その経験が意味する内容は誰でも一律に同じではなく、各人の置かれた状況によって異なることが示されていた。

図表 5－6 比較その 6「就職困難者⁴⁶への配慮と対応」

新卒応援ハローワーク	地域若者サポートステーション
支援者の「基本的態度と心構え」で対処	支援者の「基本的態度と心構え」で対処
・コミュニケーションを容易にする態度（傾聴、接し方の注意） ・信頼関係の構築	・コミュニケーションを容易にする態度（話しやすい場の提供、相手の考えを尊重、相談をしっかり受け止める） ・先入観・経験則の排除
支援者の「対応の工夫」で対処	支援者の「対応の工夫」で対処
・心理面への働きかけ（ほめる） ・課題の整理と提案（支援段階の意識化、視野拡大、思い込み排除） ・問題の防止（問題行動を直接指摘、来所を確実に、かみくだいた質問） ・経験積み上げ促進（応募経験、現実とのギャップに気づかせる） ・依存脱却（主体的な就職活動を促進）	・心理面への働きかけ（自尊心回復へ） ・課題の整理と提案（本人の自己決定の支援、できることを中心とした支援） ・問題の防止（来所継続を促進、支援を切らさない） ・適切な経験積み上げ促進（むやみに面接と不採用を繰り返させない） ・依存脱却（自立が遅れないように）

（7）就職困難者の具体像①早期離職者

本稿では、早期離職の背景要因について、本人に起因するもの（A）と、本人以外の外的環境に起因するもの（B）に大別した（図表 5－7）。両機関とも共通する回答が多かった。新卒応援ハローワークでは「本人の自信欠如」という要因が報告されていた。これは、仕事（仕事上の人間関係を含む）に対する不安が高い人で、働く前から仕事を長続きさせる自信がなく、結局早期離職に至ったという事例であった。また、厳しい就職活動という環境を反

⁴⁶ なお、この図表で扱っている「就職困難者」とは、来所者全体を指すものではなく、一部の来所者に関して察知された困難性についての言及であることに注意する必要がある。

映し、早期に内定をとらなければと過度に焦ったり、強い動機づけがないまま不本意な就職をしたために、長く続けられないという事例は新卒応援ハローワークから報告があった。サポートステーションでは、本人の特性上の問題や能力不足への無自覚（自己理解不足）が解雇を招いた事例などが聞かれた。

図表 5－7 比較その 7「早期離職の背景要因」

新卒応援ハローワーク	地域若者サポートステーション
A: 本人に起因	A: 本人に起因
①能力、スキル、自覚不足 （準備不足、社会常識欠落、障害疑い） ②本人の自信欠如 （人間関係・就職への極度な不安感） ③経験不足による思考や考え方の誤り （叱責を誤解、思い込みの強さ）	①スキル、自覚不足、障害等 （能力不足への無自覚、課題からの逃げ、障害疑い） ②経験不足による思考や考え方の誤り （人間関係未熟、相談相手不在、思い込みの強さ）
B: 外的環境に起因	B: 外的環境に起因
①家庭 （経済的余裕、親の容認的態度） ②会社側の都合・問題 （会社都合の解雇、劣悪な労働環境） ③厳しい就活を反映した不本意就職 （早期内定へのプレッシャー）	①家庭 （親の容認的態度、生育環境の問題が未解決であることの影響） ②会社側の都合・問題 （職場で求められるレベルにないことを理由とした解雇、劣悪な労働環境）

（8）就職困難者の具体像②障害・精神疾患疑いの来所者

障害や精神疾患等が疑われる来所者への対応に関する回答を比較した。「本人の特徴」については両機関とも類似した回答が得られた（図表 5－8）。「支援者としての対応の仕方」についても概ね共通していたが、サポートステーションでは「自傷・他害の防止」を心がけるという回答も得られた（図表 5－9）。一方、新卒応援ハローワークでは、求人紹介時の対応策について具体的な回答があった。本人の「こだわり」を得意分野として生かせるような仕事を探したり、「できる作業」を見極めるという対応策が聞かれた。応募先企業に対し、職員が事前に来所者の特性を伝えることがあるという回答も聞かれた。ほかにも、履歴書に加えて、苦手分野や得意分野をまとめた「自己紹介書」を作成することが有効という回答もあった。この試みは、応募先企業に来所者の特性を書面で伝える機能にとどまらず、来所者自身の自己理解にも役立てられていると考えられる。

図表５－８ 比較その８－１「障害・精神疾患等が疑われる来所者⁴⁷：本人の特徴」

新卒応援ハローワーク	地域若者サポートステーション
行動・外見上の特徴 ・字が特徴的 ・書類記入に時間がかかる ・相談場面に不適切な態度をとる（机に突っ伏す等）	行動・外見上の特徴 ・字が特徴的 ・書類記入に時間がかかる ・表面上わかりやすい場合とそうでない場合がある
経歴上の特徴 ・多くのハローワークに登録経歴あり ・有名大卒後就職せず、現在は資格取得の専門学校に在籍 ・コミュニケーションが少なくて済む仕事に就く（単純作業アルバイト等）	経歴上の特徴 ・医療機関への不信感や抵抗感 ・大卒でIQは知的障害が疑われるケースあり ・有名大卒で人間関係に苦勞し、中小企業就職や非正規就労に抵抗感
性格・思考上の特徴 ・こだわりが強い ・コミュニケーション不全 ・神経質で精神不安定	性格・思考上の特徴 （左に同じ） ・言語表現が苦手

図表５－９ 比較その８－２「障害・精神疾患等が疑われる来所者⁴⁸：配慮と対応」

新卒応援ハローワーク	地域若者サポートステーション
心がけ・配慮 ・同じ担当者が話を聞く ・聞き方に配慮（肯定的に・予断排除） ・根拠のない励ましをしない ・信頼関係の構築を重視 ・相談を切らさないよう配慮	心がけ・配慮 ・自傷・他害の徹底防止 ・聞き方に配慮（経験則や予断を排除） ・信頼関係の構築を重視（特に支援の初期段階）
支援者としての判断と検討 ・医師の就労許可等の確認 ・所内／所外専門家へのリファー	支援者としての判断と検討 ・医師の就労許可等の確認 ・家庭の支援状況、「生きづらさ」の判断 ・所内外での有効なプログラムの検討
具体的な対応策 ・適切な活動ペースの維持 ・説明の仕方の工夫（順序立てた説明） ・求人紹介時の工夫（「こだわり（得意分野）」「できる作業」の見極め、書類作成時の工夫、受入企業へ事前伝達）	具体的な対応策 ・適切な活動ペースの維持 ・必要知識の伝達（職場内での振る舞い方を具体的に提案） ・受容へ向けた工夫（他機関への同行、伴走支援）

⁴⁷ なお、この図表にまとめているような障害・精神疾患等が疑われる来所者像は、両機関にとっての典型的な来所者像ではない。一部の来所者に関して察知された特徴であることに注意する必要がある。

⁴⁸ なお、この図表にまとめているような障害・精神疾患等が疑われる来所者像は、両機関にとっての典型的な来所者像ではない。一部の来所者に関して察知された特徴であることに注意する必要がある。

「支援や対応の難しさ」については、全般的に、両機関で類似した困難性や悩みを抱えていることが明らかになった（図表５－１０）。本人の判断力に起因する困難性については、新卒応援ハローワークの回答で詳しく述べられているが、同様の指摘はサポートステーションにもあった。サポートステーションではさらに、家族（親）を交えた相談を実施することがあるため、家族の考え方や態度によっては支援が行き詰まったり、支援の選択肢が減ることがあり、困難を感じるとの報告があった。支援上で生じた課題による困難については、両機関で違いがあった。例えば、新卒応援ハローワークでは、来所者の求めに応じて書類を手直しすると、時にはうまく直しすぎて応募に受かってしまうために、かえって本人のためにならず、困難になったという事例が報告されていた。このように、支援現場では、支援としてどこまで立ち入るべきなのかという根源的な問いがあり、支援者は常に難しい問題を突きつけられていると考えられる。

医療機関との関係については、両機関とも難しさを報告していた。共通するのは、医療機関の「就労可能」という判断に対し、中には違和感を抱かざるを得ないケースがあるという点である。医療機関と就労支援機関という、異なる専門性を持つ機関同士が、障害や精神疾患が疑われる来所者の就労支援にあたり、どのような連携を行うのが最適なのかについては、今後の検討課題の一つになると考えられる。

図表５－１０ 比較その８－３「障害・精神疾患が疑われる来所者⁴⁹：支援や対応の難しさ」

新卒応援ハローワーク	地域若者サポートステーション
<u>本人の判断力に起因する困難性</u> ＜困難性を多少自覚している場合＞ ・本人が通院状況を明示しないケース	<u>本人の判断力に起因する困難性</u> ・本人の自己決定を尊重するため、 今本当に必要な支援の提供が困難
<u>＜困難性の自覚がない場合＞</u> ・「困り感」 欠如 と 無自覚 による支援困難 ・医療機関への受診タイミングが困難 ・障害があった場合、本人や家族の受容困難	<u>家族関係に起因する困難性</u> ・一般就労困難な 現実を、家族が拒否 する場合に支援困難 ・家族が受容を拒否することによる、 支援選択肢の縮小と支援の膠着
<u>支援上で生じた課題による困難性</u> ・支援の 行き過ぎ に伴う困難 （応募書類をうまく直して本人が就職できたが、本人の職場定着が困難） ・医療機関の見立て不整合を 指摘する手段の欠如 （「就労可能」の判断に違和感があっても、 医師に伝えられない ）	<u>支援上で生じた課題による困難性</u> ・医療機関とサポステとの 見立て不整合 （「就労可能」判断に対する、医療機関とサポステとの見立てが合わない等）

⁴⁹ なお、この図表にまとめているような障害・精神疾患等が疑われる来所者像は、両機関にとっての典型的な来所者像ではない。一部の来所者に関して察知された特徴であることに注意する必要がある。

(9) 就職困難性に関する総合的考察とまとめ

これまでのところ、就職支援機関に来所する若年者で、就職に時間がかかりそうだという「就職困難性」を支援者が感じとる場合の様々な場面についての回答を収集し、その整理を行ってきた。その内容を総括すると、若年者の就職困難性は、本人自身が抱える問題や課題（能力、性格、思考特徴、社会経験の欠如、態度など）に依拠する部分が多いものの、必ずしもそれだけが原因でないことも明らかとなってきた。例えば、本人の家庭環境や学校、職場での環境が本人の困難性に影響を与えることもある。支援者個人や支援者の背後にあるリソースとの関連も無視できない。そのような点を踏まえて、本人の問題を含め、就職困難性に影響を与える可能性のある「接点」を示したのが図表5-11である。誤解のないように補足すると、ここで描かれた部分で常に困難性が生じているという意味ではない。あくまでも、就職困難性が生じる可能性として、本人以外の環境下で注意すべき点がどこにあるのかを示した図であることをご理解いただきたい。

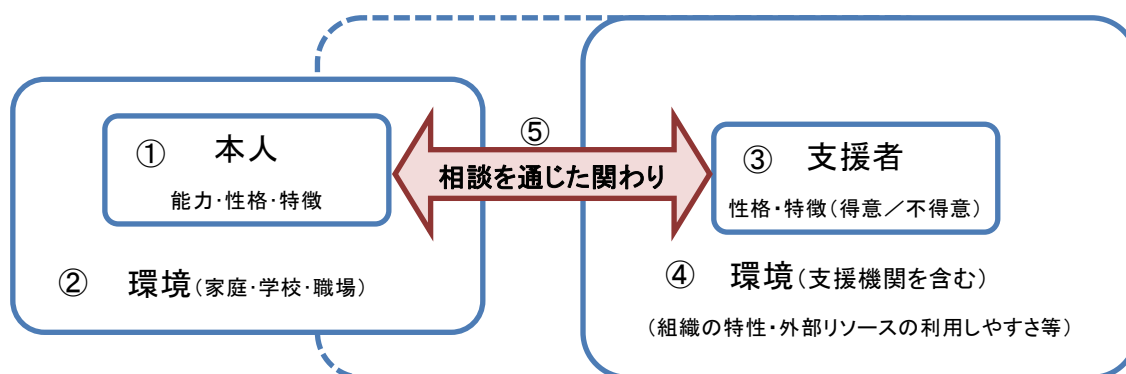
図中の①は、来所者本人の特性に依拠する場合の「困難性」である。障害的傾向を含めた能力面の偏り、知識不足、態度、精神面の特徴の問題のほか、思考特徴や思い込みの強さなどのクセも就職困難性を直接的に引き起こす引き金となる。

②は、本人の外部環境に依拠する場合である。特に家庭環境については影響が大きい。親が子の抱える問題に否定的であったり、受容的でない場合は本人の就職困難性につながりやすい。そのほかにも、学校や職場での不適応経験があり、未解決のまま残されている場合は、本人の心理面に影響が残っている可能性もあり、それが就職困難につながる場合もある。

③は、支援者の特性が影響を与えうる場合である。接し方の特徴や性別、性格などが来所者の心理面に影響を与えることがある。支援における得意分野と不得意分野がある場合、その点をどう自覚しているか（特に、不得意な分野ではどの段階で他の専門家に応援を頼めるか等）が重要となる。対処の仕方によっては、来所者の就職活動の進捗に影響を及ぼす可能性がある。

④は、支援者の背後にある環境が、来所者の就職困難性に影響を与えうる場合である。特にサポートステーションの場合は、受託団体によって支援の特色が様々である。得意とする支援分野には所内にリソースもあり、有効な支援が期待できるが、あまり得意でない分野においては支援の進捗に影響が出る可能性がある。その点をカバーできるような体制や、他機関との連携の程度が鍵となる。来所者のリファールを日常的にし合っているような他機関を多く持っている機関では、自所の支援の限界を大きく乗り越えられる可能性がある。さらに、支援者個人の業務に対するバックアップ体制の有無も、来所者の就職活動の進捗に間接的なながらも影響を与えると思われる。支援者も一人の人間であり、どのような来所者に対してもベストな関わり方ができるわけではない。そのような個人支援の限界をカバーするのが、組織としての支援である。

図表 5－11 本人の就職困難性が引き起こされる様々な可能性



①本人(来所者)の特性に依拠する場合

- ・能力面の偏り、知識不足、態度、精神面の特徴
- ・思考特徴や思い込み等(思考のクセ)

②本人の外部環境に依拠する場合

- ・家庭環境、生活習慣
- ・学校・職場での不適応経験(いじめ経験等)

③支援者の特性に依拠する場合

- ・接し方の特徴、性格
- ・支援に関する得意分野／不得意分野とその自覚、対処スキル

④支援者の環境(支援機関含む)に依拠する場合

- ・支援機関の特徴や得意分野(訪問支援、学習支援等)
- ・来所者への支援体制(人数、専門的人材の配置状況、利用者間の交流や情報交換の機会有無等)
- ・支援者に対する支援体制(相談担当者の変更のしやすさ、業務効率向上への支援体制、外部リソース(医療機関等の他機関)へのアクセシビリティと連携状況等)

⑤本人と支援者との関係性に依拠する場合

- ・相性、信頼関係の程度
- ・目標の共有の程度
- ・相互依存性の程度

⑤は、支援者が来所者と相談を通じて接した際に影響を与えうる場合である。相談は一对一で行われるため、「相性の善し悪し」は最も大きく影響する。その他にも、お互いの信頼関係の程度や、来所者との話し合いの上で作り上げた「目標」が、どれだけお互いに本気で共有されているかという程度も影響を与える。さらに、相互依存性の問題もある。相互依存性が過ぎると、来所者は支援者の判断や対応に頼るクセがついてしまい、自立への遅れにつながる。支援者側も、目の前にいる来所者を助けたいという一心で誤った関わり方をした場合に、来所者の自立心の芽生えや自己決定のチャンスを奪うことになってしまう。互いに支援

上の信頼関係を築くことは重要だが、人間関係の踏み込み方の程度を誤ると、来所者の困難をかえって助長することにつながるので難しい面がある。

本稿では、若年就職支援機関の来所者について、就職困難性とその支援という観点で行ったヒアリング調査の結果をもとに、整理・報告してきた。第1章で述べたように、若年者の就職環境の厳しい傾向は今後も続く見通しであり、その中でも特に、コミュニケーションや特定の作業を不得意とするような「特徴的」な若年者の就職が難しいものとなることは今後も予想される。新卒応援ハローワークや、地域若者サポートステーションを初めとする数々の若年就労支援機関が施策によって生み出されてきているが、今後、支援者や支援機関が様々な経験を積み、その経験を昇華させることで全般的な支援技術を高めてゆく必要があると感じる。高い支援技術を身につければ、厳しい環境下で支援を必要とする若年者に対し有効なアプローチを示せる可能性がある。今後は、支援機関に積み上げられてきた経験や知恵を資源として生かすような、次の時代に役立つ支援技術の確立や研究がますます必要となるだろう。