

かと思い、サポステの重要性と慎重な対応への緊張感を改めて認識させられた。

- 月1回の全体会で会議と研修を行う。研修を通じて、専門性の平準化を図っている。スタッフによってばらつきがあるのは良くないことである。
- スタッフが一人で抱え込むことは良くない。ケース会議を開き、どのケースも複数の目でみるようにしている。相談リーダーは全ケースに目を通し、定期的に見立てや進捗状況のチェックを行う。相談リーダーが判断して、担当変えを行うこともある。スタッフが心理面で困ったケースがあったときは、スタッフが臨床心理士に個別にコンサルティングを受けることになっている（利用者本人が直接臨床心理士の相談を受けるのではなく、スタッフのスキルを向上させる形にしている。そうしないと臨床心理士の相談だけで満杯になってしまい、対応できなくなる。現在では、臨床心理士が直接支援しないとどうしても難しいケースを除き、基本的には相談員が臨床心理士にアドバイスを受ける形をとる）。月1回全体会があり、そこで2時間のケース会議を行う。
- ケースは相談員の癖が影響することもある。相談員の不得意な部分がかえってその問題を悪化させたりして、支援の苦勞を招くこともある。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

- 親が受容的な態度だと、本人も安心してゆっくりしたペースで活動を進められるように思う。親からのプレッシャーが高い人（焦って選択が狭められている等）や、親から常に否定され続けている人は、自己肯定感が低く、活動がしにくいようだ。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

- 来所者一人一人に対し今後どうしたらよいかを中心に考えており、「この人は難しいから云々」ということは考えていない。例えば、うつ病など気分障害が重い人など、まずは医療機関につなぐ必要がある。通常のプログラムにすぐに乗せられる状況にはない人は、その人の困りごとに応じてしっかり時間をかけて支援すべきだと思われる。
- 支援した内容を言語化し、研修を通じてスタッフで共有している。当機関での支援のあり方について皆で話し合い、①「その人の自己決定を支える」、②「その人に合った社会につなぐ（就労、障害受容を通じた就労など）」、という2つの原則を確認した。
- 「自己決定ができる状況」とはどのような状況を指すのか、自己決定の条件とは何か、自己決定力が乏しい人にはどう支援すべきか等について模索している。ある人が「○○になりたい」と言ったとしても、本人の判断力の低さや思いこみ、認知の仕方の癖によって、必ずしも自己決定の内容が適切でない可能性があるとき、その支援の仕方が難しい。例えば、思いこみの枠を外すような支援を行うこともある。経済力や経歴がないために先へ進めないと思いこんでいる人に対しては、その思い込みを外すような支援をしていくことが重要だと考える。
- 本人の抱えているものを整理する役目を引き受けることで、自己決定を支えることもできる。時には、本人の「ストーリー」（本人がやりたいと思っている方向性）に乗ることも一つの策である。仕事体験では、本人なりの目的だけでなく、そこで失敗することを含めて目標に設定する場合がある。無茶を承知でトライし、失敗経験を通じて「思い込み」を外してもらう。体験先にもこの意図を伝え、アセスメントをお願いしている。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

- 早期離職で当機関に来所する若者には、解雇によるものが多い。職場で求められるレベルの仕事ができない、単純労働のスピードがない、失敗が多い等による解雇である。コンビニの仕事の場合でもレジを打ちながら客の様子をみる等といった並行作業ができないことや、スピードが遅い（波に乗れない）ことで解雇になる人がいる。
- 何度も繰り返し確認しないと気が済まない傾向がある人で早期離職した人もいた。
- 職場の状況が悪いことで早期離職につながることもある。職場の対人関係がギスギスしていて、動作が遅いとバカにされて、居づらくて耐えられなくなり退職する例もある。

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

- 発達障害の人に対しては、過去の苦労話を聞きながら、その人の得意不得意を聞きとる。例えば、知的障害の場合は GATB で多くの領域の得点が低く出るプロフィールをとるが、発達障害の場合は、一部だけが特に低く、その他は平均的な（高い）値をとることが多い。発達障害の人が苦労するのは、一部の領域が低いからではなく、高い領域と低い領域の差が大きいことが問題となることが多い。そう伝えると納得する人もいる。低い領域について、自分の努力不足や甘えのせいだと思って自分を責めてきた人もいるからである。詳しいことは、病院に行けばきちんと検査できるということ伝える。
- 将来的なリファアを見据えて、他機関についての説明を口頭で行うだけでなく、見学や実体験をまじえて説明することがある。
- 仕事体験での失敗がきっかけで医療機関を受診し、発達障害と伝えられたが、本人は受容できないでいた。作業的な仕事なら一般就労でも働けるかもしれないと本人は思って、再度仕事体験を受けたが、そこで自分には一般就労が難しいという現実を改めて自覚し、そこから障害受容が進んだケースがある。

地域若者サポートステーション【S所】

(1) 来所者の特徴と経緯

特徴

- 男女比は7:3で男性の方が多い。開所当時から同じような比率で推移している。
- 来所者の学歴の割合は、一般的な大学進学率とあまり変わらないが、やや大卒が多めに感じる。来所者の約半数強が高卒、残りは大学・短大・専門学校等の高等教育機関を出た人である（中退者も含む）。高校・大学・専門学校の中退経験者は2割強いる。大学院（卒・中退）の人もおり、面談の中で記憶に残っている。
- 就労経験（アルバイト含む）ありが7割。1年以上の勤務経験がある人は2~3割いる。
- 就労経験のうち、「正社員経験あり（不明含む）」が2割、残り8割が「正社員経験なし」。
- 通院歴がある人や、過去に通院歴があった人も一部にいる。
- 不登校経験があると回答する人も一部にいる。
- 障害等（知的障害、統合失調症、うつ、発達障害等）の可能性のある人も一部にいる。初来所時に記入する個人カードで手帳や診断の有無を聞く欄があり、そこで本人が自己申告する場合と、本人には全く自覚がないが面談担当者でその可能性に気づいたケースとがある。
- 曖昧な気持ちのまま、漠然と早く働かなければと思って来所に至っているのに、来所早々に「ハローワークにつないで欲しい」と言う人もいるが、ハローワークにすぐつないでも時間がかかりそうだなと思われる。
- 必要な経験を積んでおらず、人との関わりが持てず、どう対応してよいかわからない来所者もいる。臨機応変が苦手である。困ったときどう対処するか、意見が食い違ったときにどう調整すべきかがわからない。おそらく、自分主体で動いてきた経験が欠けているからではないか。頭ではわかっている場合でも、実際にできるとは限らないので、まずは体験をするしかない。体験の中で対処法を学習するしかない。中には、こうした問題の背景に発達障害があるケースもあるが、障害の有無とは別に、本人の個性としてどう対処すれば人とやっていけるのかについては体験を積み重ねて、フィードバックから学んでゆくしかないと考えている。高学歴でも、経済的に豊かでも、体験不足の人はいるという印象である。
- 来所者である若者は表面的には「仕事がしたい」と言っているが、実際にはそこに至るまでにハードルがある人もいる。例えば、人とうまくやりとりができなかったり、「自分は何もできないのでは」という経験のなさによる不安を抱えている状況にある。年齢的には大人になってしまったが、社会との関わりをうまく持ってこなかったことで「青春を取り戻す」つもりでいる。自分のアイデンティティを育むところまで到達していない。そこには、まず自分がどんな人間で、どんな生き方や働き方をしたいのかを考える時間が必要である。来所者は、今までそれをしてこなかった若者が中心である。
- 来所者はこれまでにおそらく様々なところで「つまずき体験」があり、それが積み重なってきているのではないかと思う。

経緯

- 本人自身が来所（親から行ってきなさいと言われる場合もある）するケースと、親が相談するケース（2～3割）がある。
- 本人来所の場合、親から促されるケースのほか、早く働かなければという危機感もある。ネットで当機関の情報を見つけて来所する人（親経由で情報を知ってホームページをみてから来所する場合もある）人もいる。本人が調べて知ったというより、親御さんが既に当機関のホームページを知っていてその情報で知ったり、他機関においてあるチラシで知ったりすることが多いようだ。
- 大学（就職課等）から直接来所する人もいる。就職課の窓口で本人の情報を持っている場合は、そこからサポステへ直接紹介するより新卒応援ハローワークにつなぐことが多いようだ。しんどそうな学生について、カウンセラーから直接紹介を受けることはある。同業の支援者間においてはサポステについての認知が広がってきたと思うが、一般の人へのサポステの認知度はまだまだ低いと思う。
- 本人来所の場合、ハローワーク、保健所、ジョブカフェ、医療機関からの来所もある。各所のスタッフが行って見たらと直接声をかける場合と、本人が自分で資料を見つけて当機関に連絡してくる場合とがある。
- 親と当機関とで継続的に面談をする中で、本人が後から出てくる場合もある。当機関では自治体からの事業として訪問支援も実施している。家を1、2回訪問した際に、本人が家で面談担当者と会うケースもあり、その後来所へつながることもある。

(2) 手順

支援の手順

- 当機関に初めて来所した場合、本人からの話を聞きながら、当機関のプログラムを情報提供し、この中で何ができそうかを考えてきてもらうところから始める。まずは、初回利用の目的と来所のきっかけをまず聞く。その場でざっくりとプランを提案している。聞き取りだけで1時間はかかる。
- 登録用の個人カードは、（支援者ではなく）本人に書いてもらうのが原則である。1回で全ての項目を埋めるのは難しい場合が多い。実現するための壁は何か、当機関に何をしてほしいか等も含めて埋めてもらう。今後当機関を利用するならどうしたいか等、本人のニーズを聞き取り、当機関でできることを整理して提示する。
- 継続的に来所したいという場合は、次の予約を入れてもらう。個人カードの課題を持ち帰って考えてきますという人は、連絡待ちになる。
- まずは通うところから始めるという人もいる。例えば、10年近く引きこもっていた人は体力がないことが多いので、まずは週1回通うところから始める。
- 次に来所した際に、本人のやりたいことが具体的にあれば「申し込み」に入り、具体的な打ち合わせや目標設定を行う。そうでない場合は、次に何をするかを、お互いの関係性を作りながら相談する。その場合は、今までの聞き取りの続きをしたり、日常的な話をする。面談時間が1時間であることは、面談の最初に伝えている。
- 面談のタイミングは、本人の状況に合わせるよう心がけている。週2回～月1回の人までいる。実際には、相談員の都合もあり、月1回～2、3週に1回の人が多い。
- 具体的な活動への参加に抵抗のある人の場合、まず本人と支援者との関係性を築いた

上で、(参加へ向けた)流れをみるようにしている。本人も就労へ向けて動きたいという思って来所しているので、様々なメニューを見せられると、たいていはプログラムに参加する。なかには、(就労への準備が整っているかどうかに関わらず)「すぐにハローワークへつないでください」と希望する人もいる。

- 具体的なプログラムに参加して若者同士でやりとりができるようになったり、就職できたOBが訪問すると、触発されたり刺激になるようだ。そういうインフォーマルな場だと、「焦っている」といった本人の本音が聞けることもある。
- 面談では、例えばその本人が1ヶ月間プログラムに参加して、様子が変わってきたり、動きが出てきたりしているので、その点を一緒に振り返るようにしている。また、次の目標をどうするのか等と促すことも忘れずに行っている。本人も、「次は受身ではなく、仕事に近いものを始めようと思います」「ハローワークに行ってみようと思います」等と言って、次の目標に向かって動く場合もある。
- 親御さんに、本人(子)を焦らせすぎないようにと説明することもある。親御さんが今本人を焦らせると本人が苦しむ旨を伝えている。
- 月1回、定着支援の会を夜に開催している。職場での様々な出来事を学びにしながら、その中で自分の行動を考えるための時間を提供している。単に働けばいいというのではなく、働いた先の人間関係の問題などを話し合う場を用意している。
- 就労体験(パン屋等)を行っている。パン屋の体験では、生産から販売までの過程をすべて学びにできる。パン屋になるための研修ではなく、雑用から接客、販売、配達、企画などまでを研修する。同じ仲間と仕事をする中で、指示を受けた仕事をやることから始まり、自らの判断力で動くことができるレベルまでを目標としている。
- 就労体験では、毎日1時間ミーティングを行う。仲間同士で今日の仕事での良かった点、反省点等をお互いに情報共有する。それが本人の自信につながり、学びになる。週1日の人から週5日働く人まで、その人の状況によって色々である。
- 経済的理由でアルバイトが必要な人は、ハローワークにつなぎ、アルバイトをしながらサポステを利用してもらう。アルバイト先での働き方を振り返り、本人自身に辛さに気づいてもらうと同時に、今後フルタイムで働く場合の問題を整理する。
- 自分がどんな人間で、どんな生き方や働き方をしたいのかを考えさせるために、当機関では就労体験による研修という仕組みを使っている。パン屋等の具体的な職業訓練の「前段階」に相当する部分に、若者のニーズがあるのではと感じる。たとえ仕事に就いていても、このような「育ち直し」の場がないとうまくいかないと感じる若者もいる。自分一人ではできないが、研修の場で仲間と接することで、相手に対する物の言い方を学んだり、こういう自分でいいのだという安心感を得ることができる。その安心感があって初めて自分らしさを発揮できる。
- 利用期間についての制限はないが、目標が必要そうな人には具体的なプランを立てる。フリースペースの利用や、就労体験についても、具体的に〇ヶ月やるという目標を立てる人もいれば、そういう目標を明確にせずやる場合もある。

適性把握の方法について

- 経験も自信もない状態の来所者もいるので、まず何か活動をしながら今後の方向性を見出していくことが多い。興味検査はあまり実施しない。むしろGATBの方を多く実施する。VPIやVRT等の興味検査はハローワークに行けば実施してもらえるので、当

機関でわざわざ実施する必要性が低い。GATB は、特に就職困難性が高い人が自分の得意不得意について整理したいというニーズがあり、多く実施している。

- 適性や興味を調べることは、支援の流れの最初で行うよりも、プログラムでの活動を振り返るタイミングで必要に応じて使う方が効果的である。例えば、皆と同じ作業を行ったときに動作が遅かった人や、うまくいかなかった人には、ふりかえりのタイミングで、必要に応じて能力検査（GATB）や興味検査を行うことがある。本人自身にも違和感があり、元々自信のない人も多く、今後アルバイトをできるのかと漠然とした不安を抱えている場合が多い。GATB の実施、採点は当機関で行う。
- GATB の結果をフィードバックするとプロフィールのでこぼこが出てくるため、その結果を元に医療機関の紹介へとつなげることがある。
- ただし当機関では GATB の器具検査を持っていないので、代わりに軽作業やフリースペースでの様子、就労体験の様子等を観察して判断している。
- 短期記憶の困難性を訴えてきた場合、医療機関受診も視野に入れた際の検査としては WAIS を活用している。GATB では本人の気づき（自己理解）に有効に作用するようだ。
- 検査の主な対象者は、何らかの障害が疑われる人である。本人自身でも不安感が強く、軽作業でもうまくいかない自分をどうしたらいいのかと不安に感じている。自ら検査の受検を希望する場合が多い。結果に関しては、本人のできることを中心に前向きなフィードバックをしながらも、苦手な領域を外した進路検討を行うようにしている。
- GATB 等の検査の実施後の資料を当機関で細かく作っておけば、医療機関等の専門機関に紹介した場合でも先方での理解が早く、直接申し送りに行けない場合でも共有がしやすいと感じている。

支援方針

- ケース会議は1日の最後に実施し、気になるケースを互いに確認している。面談担当者とプログラム担当者とともに、互いの現場での動きを知るため、情報共有している。
- 近隣のハローワークのヤングコーナー相談員との共同カンファレンスを月2回実施している。来所者の多くは、就労以前に解決しなければならない課題が多くあり（いきなり就労するには飛躍があり過ぎる状態なので）、そこに本人が気づくのに時間がかかる。ただ、本人の表面上のニーズとしては「ハローワークにつないでください」と言うので、そのギャップを埋める必要があるからである。
- 危機感から焦って活動する人にはブレーキをかけるようにしている。ハローワークでもサポステでも本人の活動を引き留めることが時には必要である。そうでないと、本人が一気に動きすぎて、うまく動けなくなったときに本人がつぶれてしまい、支援から遠のく危険性がある。学校や職場で今まで様々な経験をしており、そこで本人なりの考え方や行動のクセが出てしまうと良くない。そうならないように支援する。
- 面談を通じて、当機関が本人のお尻をたたくような場ではない（むしろブレーキをかける）ことがわかると、本人もようやく安心し、次から一人で来所できるという人もいる。本人は就職について両親から相当プレッシャーをかけられている。当機関に来てようやく安心して、自分の課題にようやく向き合えるようになるようだ。
- 面談担当者は基本的には来所者1人につき1人つく体制で、その後も変更はない。非常勤スタッフが面談担当者となる場合もある。ただし、専門機関に誘導する場合や、外部に出向くことが増えてその面談担当者（例えば非常勤スタッフ）だけでは動きが

とりづらくなつた場合は、常勤スタッフにバトンタッチすることがある。外部の機関としては、障害者職業センターや就労移行支援の企業等がある。そこに定期的に出向いてカンファレンスに参加したり、その後も伴走的に関わることになる。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

- 字を書くのに時間がかかったり（表面だけで数十分かかる）、個人カードの記入時に緊張のために汗でびしょり濡れてしまうような場合、学歴が高い人でもこのような状態だと、本人の「就職したい」という思いとは裏腹に、就職までに時間がかかりそうだなと思うことがある。
- 来所時の服装や見た目の印象で困難性がわかることもある。それでも働くイメージがあり、働くことへ前向きな気持ちを持っている人は割と簡単に進むことが多い。
- 自分が働くことも含めて、自己イメージが欠けている（自分が働く姿を想像できない）人は就職に時間がかかりそうだと思う。
- 本人に「仕事」や「働く」イメージがなく、単に「働きたい」と言うだけの人で、具体的に自分が働くという現実感がない人は、就職まで時間がかかりそうだなと思うことがある。例えば、ホワイトカラーの仕事で営業でなければ事務希望と言っているが、狭くて硬い視野に基づいた判断をしている。
- 自分の姿を客観的に見られない人、自分の姿をなんとなくわかっていたとしてもその自分を受け入れられない人も就職までに時間がかかると思う。例えば、1時間も沈黙が続いてしまうなどコミュニケーションが極端に苦手な人で、資格（特に、人との交渉事を必要とする資格）を多く持っており、自分にはその仕事ができると思こんでいる人は、客観的に自分の姿を見られない人である。
- 例えば、30代になってもひきこもりが続き、本人も親もどうしてこうなるのかと疑問に思っていたところ、何らかの診断が出たことで疑問が晴れてすっきりすると、意外とすんなり納得するケースも多い。「よくここまでやってくれました」と言われたり、（当機関が）ここまで細かく調べて応援してくれていることに感謝を示されることも多い。最初はいったい何なのかという喧嘩ごしのムードで始まって、次第に状況を理解してもらう中で、「今までは単に本人が怠けているだけかと思って、プレッシャーをかけ続けていた」と親御さん自身が気づくこともあるようだ。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

- 基本的には本人の思う通りにやってもらうようにしている。失敗が前提になってしまうとしてもやってもらう。うまくいなくても、ここに相談に来るようにと約束することで、本人も前向きになれる。ただし、本人にとってダメージが大きそうだと思う場合は、事前にきちんと本人にその旨を伝えておく。
- 本人に一般的な情報や、こうするとうまくいくという情報を伝えても、本人の心には伝わらないし理解できないことも多い。前提として支援者と本人との関係性があるので、失敗してもまた相談に行けばいいと思ってもらえればよい。
- 高学歴でも、コンビニのレジ打ちすら覚えられなくて当機関に来所する人もいる。それでも本人は正社員として働きたいという矛盾した希望を言う。当機関の様々なプログラムを見せると、意外と素直に「まずは軽作業からやってみます」と言い、すんな

りいくケースもある。口には出さないが、自分にはできるのかという不安を常に持っていたのだと思う。一方で、高学歴なのに作業ができない人で、自分の現状を受け入れがたいという人には、支援者側も時間をかけて、スタッフ間で何度も話し合いながら、本人の問題へ切り込むのを慎重にする。

- 本人が集団行動のプログラムの中に入り、他者と関係を持てるようになってきて、変わってくるという事実を、支援側としてもきちんと把握している。1対1の面談の中で、「あなたにはこういう特徴があります」といくら口頭で伝えてもわかってもらえない。プログラムの集団行動を通じて、本人のしんどさをわかってもらえるような仲間ができることも大きい。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像 1：早期離職者

- 早期離職に至る原因について、本人に自覚がないケースがある（例：作業を理解しにくい、スピードが遅い、周囲とのコミュニケーションがとれない等で何度も離職）。
- すぐかっとなる人もいれば、自分の思いをうまく発信できず「いい人」のふりをして、ある日突然爆発することを繰り返しているような人もいる。その後、会社に居づらくなり、辞めざるを得なくなる。
- 悩みを言える相手が身近にいないことが大きいのではないかと。社内にキーパーソンがいると辞めずに済むこともある。
- 今まで支援者側がいくら言葉で伝えても、アドバイスが本人の中に入っていかなかったのに、職場で問題にぶつかったことで、やっと考え方を換えられたり、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。
- 電話で、辞めたいという相談を受けることもある。土曜日に来所し、辞めたいと話す人もいる。「しんどかったら辞めてもいいよ」と言うが、その後、愚痴をこぼしながらも長く続ける人もいる。

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

- うつ、統合失調症のほか、二次障害はあっても発達障害の診断が出ていない人もいる。
- 医療機関や保健所など、当機関と常に関わっている機関から紹介されるケースが多く、当機関も安心して支援に入れるのだが、念のため、就労活動に関する確認（働ける状態かどうか）を再度とってもらっている。
- 本人自身が困って当機関を頼り、医療機関や手帳取得へという動きを起こしたり、実際の動きの中で本人自身が気づいて当機関に相談してきた場合は、本人の受容がスムーズである。
- （高学歴の人で）医療機関の方から一般就労で働けると言われてきたが、現状では一般就労が難しい状態の人もいる。例えば本人がミスをした場合にダメージが大きいのではないかとと思われることもある。それを医療機関側にも伝えるのだが、なかなか状況をわかってもらえないこともある。その後、本人と長期的に関わる中で、本人にアルバイトが決まったが1～2日で辞めてきてしまう状況があり、改めてその点を本人と医療機関に伝えたところ、すんなり理解してもらえたこともある。

- 働き始めたところ、短期記憶が不得意なために仕事ができなくて泣きながら戻ってくる人もいる。本人に働く力が十分にあっても、短期記憶のなさ等のためにミスマッチが起こる人もいる（そのような人には **WAIS** を受けたいという意思表示があり、受け取ってもらったところ自己理解につながり、それまでの就職活動への漠然とした不安からくる強い抵抗感が緩和したケースもある。）。
- 心理検査の実施はあくまでも「本人の必要性」を前提とする。
- 医療機関に行く勇気がないという人についても、今後の仕事を考える上で **WAIS** を実施することがある。**GATB** だけではわからないその本人の「大変さ」について調べる。このような人には、人との関わりの面でもしんどさがあったり、一見わかりにくいが見た目よりも緊張感が高い場合がある。本人が直接病院に行っても何と伝えていいのかわからない場合もあるので、当機関からの詳細な支援経緯を記した紹介状と **WAIS** の結果等本人の様子ができるようなデータを一緒に持ってもらうことがある。
- 両親が当機関の支援に拒否的でも、本人（発達障害あり）が当機関と関わりを持ちたいと望む場合もある。支援者側としては本人のこれまでの苦勞について聞き取っており、本人には今まで自分の方向を自分で決める機会がなかったことが辛かったとわかっていた。このような話を両親に伝えると、今まで自己決定ができなかった面で苦勞したのかなと理解を示すようになったこともある。

地域若者サポートステーション【T所】

(1) 来所者の特徴と経緯

特徴

- 来所者の男女比は男性：女性＝約7：3。年齢構成では多い順に20代後半、20代前半、30代前半の順。学歴は大卒・短大卒・高専卒が3割程度で、高卒は2割程度、大学中退が1割程度。就労経験のある人は8割以上いる。
- 精神的不調のある人や、友人の有無を「なし」と回答する人も一部にいる。
- 当機関でのアンケートによれば、利用者が希望する支援メニューとしては、コミュニケーション系のセミナーが多く挙げられている。コミュニケーションの練習を期待して来所する人が多いのではないかと。

経緯

- 来所の経緯は、直接来所するケース以外に、ハローワーク等の他機関から紹介されて誘導されてくるケースもある。中には、本人が「(他機関から)ここに来るように言われた」というだけで、当機関がどのような場所かわからないまま来所する人もいる(その場合は当機関の支援内容について一から説明する)。他機関からのリファァでなぜ紹介してきたのかの動機が不明瞭な場合、後の支援がしにくいので困ることがある。
- 大学や専門学校の学生相談室からも紹介が来ることがある(特に、本人に何らかの障害の可能性がある場合)。学校側が本人に就労が困難であることや、障害の可能性を直接伝えることが憚られる、という事情があるため、当機関へリファァするようだ。
- 就活中の学生で数十社と落ち続けて、困ってから来所する場合もある。
- 保護者に連れてこられて来所する場合もある。

(2) 手順

支援の手順

- 初来所者には登録前にインテークを行う。来所前に登録シートに記入してもらうこともある(書く項目はかなりあるが、結構埋めてくる人が多い)。インテークは大抵1回で済むが、複数回実施することもある。インテークの段階で、当機関の支援を受けてもらうべきか、他機関へのリファァかの見極めを行うため、インテークは重要である。
- 登録時には、当機関が一般就労を目指す方を対象としていることをきちんと説明し、理解してもらうようにしている。
- インテークの段階で、例えば通院歴がある人の場合、医師の就労許可があるかどうかを本人に確認している。治療が必要な場合は、そちらを優先してもらう。
- インテークの見立てで、本人の特性に特別な支援課題があると感じた場合は、セミナーに参加してもらって特性を把握したり、親御さんへ伝えて福祉へつなぐこともある。
- インテークでキャリア・コンサルタントが応対した際に、本人に自覚も通院歴もないが障害の可能性や、就労支援に向かないと感じられた場合、所内の臨床心理士や精神保健福祉士の面談等の機会を設けて、所内で連携して判断するようにしている。
- 登録後に支援の軸となるのが、「キャリア相談」(50分間の個別相談)である。相談を通じて、本人の方向性を確認し、活動を振り返り、応募準備などを行う。キャリア相談以外のセミナーにも任意で参加してもらう。

- キャリア相談だけでセミナーを全く受けずに進む人もいる。他機関と連携して進行するケースもある。ハローワークからの紹介によるケースでは、応募可能な段階まで進んだ後にハローワークで求職活動させるようにしている。
- キャリア相談は相談枠に限りがあるため、1ヶ月1回程度の頻度で行われている。なかには、1次面接を通過した後で面接の仕方を練習したい（ので相談を予約したい）という人もいるが、相談を受けられるかどうかは当日の空き状況による。受付業務を担当するフリーの相談員が対応することもある。
- コミュニケーション講座への参加等によって土台作りが仕上がった人には、自己理解・仕事理解をさせている（キャリア・インサイト等を使用。GATBは現在実施していないが、可能なら今後実施したい）。自分の方向性を見出した後、正社員を目指す場合、アルバイトを目指す場合、職業訓練校等の受験を目指す場合等に分かれる。
- 当機関は、様々な「土台作り支援」の中で、特にコミュニケーション能力向上を支援する講座を複数開催している。
- 昼夜逆転の生活を直したい場合（居場所的な施設が必要）や、心の悩みだけを相談したい場合、一般就労が目的でない場合は当機関の対象外となる。
- セミナーには、コミュニケーション講座のほか、PC関連のセミナー、就職活動やアルバイト活動の講座（応募支援）等がある。セミナーの内容は1ヶ月で完結するものが中心。その他に、職業人や社長との交流会などのプログラムもある。
- キャリア相談のほかに、臨床心理士や精神保健福祉士による「心の相談」もある。心理カウンセリングとしての相談ではなく、利用者が就労支援を受ける前に、自分の気持ちを整理するための相談である。
- 保護者による相談の場合、本人が来所するまでの約3ヶ月を目途に行っている（家庭訪問サービスも実施）。以前、2～3年かかっていた人で次にうまくつながらなかった経験があったことから、最近になって約3ヶ月という期限を設けるようになった。この3ヶ月間で親の（子の就活を後押しすることへの）本気度が見極められることもある。
- 福祉からリファーされた来所者の場合、福祉施設の方から、一般就労での伸びしろをみて欲しいと言われることがある。当機関で行動観察を数ヶ月行い、所見を提出する。
- 当機関では原則6ヶ月以内の進路決定を目指しているが、受入時点で（仕上がり）1年近くかかりそうだと判断された場合、その人のペースに合わせてゆっくり進めることがある。このように、長期に渡るケースも柔軟に見極めながら扱っている。
- 6ヶ月間で、本人ができることをはっきり認識させることが重要だと考えている。自分の適性がわからないと、次にどのような支援を受けたらよいかが見極められない。
- 修了生の大方はそのまま就職後、働き続け、定着している。1ヶ月以上の就労が見込まれないと実績としてカウントしない。すぐ辞めた場合や、アルバイト就労したが引き続き正社員を目指す場合は、キャリア相談のみで継続的にフォローすることがある。

適性把握の方法について

- 一般に、本人の適性に合った方向で就職できた人は定着しやすい。逆に、客観的に見て合わない道を本人が強く望み、その道に進んだ場合は、すぐ離職するケースが多い。
- セミナーに参加したときの様子や行動を観察するとよくわかる。指示を何度出してもうまく理解できない人は、そのような特性があるということをキャリア相談の時に伝えるようにしている。

- セミナーの講師が、本人の行動について、その場で注意を与えることがあるが、その反応から本人の特性を見極められることもある。特に福祉からのリファーマーの場合、セミナーでの行動観察を通じてうまくつけそうな職種を見立てることもある。
- PCのセミナーは1回4時間なのだが、セミナー中に集中できなかつたり、勝手に一人で行動してしまう場合は、事務職には向かない等ということがわかる。相談の中で、本人にそのような話をするとうまく納得してもらいやすい。

支援方針ほか

- キャリア相談の50分間の中で、本人が今後どうしたいのかについて丁寧に聞き出すようにしている。単に就職が決まれば良いと考えるのではなく、できるだけ就職後のことまで考えて、ハッピーな就職ができるように支援している。
- 本人が傷つき、苦勞してきている事例もある。本人に就職したいという明確な動機がある場合は、その動機を支援者との間で共有し、苦勞に至っている理由をはっきりさせてみようというアドバイスすることで、本人が前向きになれることもある。

(3) 利用者のうち特に困難な来所者の見極め

- 就労が困難かどうかの見極めについては、生育歴を確認するとわかることが多い（就学前検診の結果や、友人関係の構築の仕方がどうだったか等）。
- 親と子で意向が違う場合は、支援が難しくなる。大卒なのにこんな仕事につくのは嫌という親の意向を汲んで子が職を探したり、中にはハローワークに行って親が職種限定をかけてしまうことがある。4年生なのに半年で20件しか応募していないなど、極端に応募数が少ない場合はこのような親子関係が原因の人もいる。
- 近隣にある偏差値の低めの大学から、進路未決定のまま卒業した人が当機関に流れ込んできている。大学では、卒業前に彼らをサポステに送るなどの対策をとることができないようだ。当機関へのルートは、大学→新卒応援ハローワーク→サポステ、となるケースが多い最近の大学では中退予防策が強化されており、卒業まで支えてくれる仕組みがある。しかし、進路未決定のまま卒業し、どこの支援機関ともつながっていない若者も少なくなく、結局は卒業後の選択肢が十分に示せていない状態にある。
- 字の特徴（書きぶり）をみると明らかに普通の若者と違うことがわかることもある。豆粒のような字で薄く書いたり、几帳面に枠にぴったりとした字を書いたり、角張っていたり等。欄に関係なく大きく書く人もいる。
- 職歴のブランクを気にしすぎて、応募書類が書けないという人がいる。3ヶ月のブランクが気になったまま、半年たち、そのまま長くなって支援困難な状況に陥る。ブランクの件は本人の思いこみや気にしすぎが原因。とにかくどんどん応募するという経験を通じて克服できる人も多い。
- 目先の収入があることで満足してしまい、日雇い派遣とアルバイトを繰り返す人もいる。
- 設問への対応の仕方から困難性がわかることもある。「電車〇分・徒歩〇分」の徒歩とは、一般的には最寄り駅からの徒歩を意味するが、「電車で〇分・（全経路を歩くと）徒歩で〇分」と書いた人がおり、設問の意図が読めていないとわかった。

(4) 利用者のうち特に困難な来所者への対応

- 本人のやりたいことも重要だが、できることや長続きすることにも注目している。支援者側が決めつけないよう配慮しつつ、本人の特性に合った仕事を勧めることもある。
- 就職講座では、とにかく書類を書いて応募し、受かる体験をさせることが目的の一つである。直近で1件も応募できなかった人がこの講座に参加し、参加後に複数応募できるようになり、無事に受かることも多い。彼らは応募への不安感が強すぎて、応募行動が阻害されていた状態にある。職場で嫌な思いをした人にも同様の傾向がある。なお、この講座に参加しても結局応募できなかった人もいる。自分のやりたいことやできることがわからないこと（＝自己理解不足）が原因だったようである。セミナーは誰でも自主的に申し込めるが、やはり（自己理解からの）順序だてた支援を実施しないとうまくいかない。
- 就職活動ができる状態まで仕上がった人については、ハローワークのナビゲータに事前に本人の特性情報を書面で渡しておくなどの配慮を行うことがある。

(5) 利用者のうち特に困難な来所者の具体像1：早期離職者

- 就労後2日あるいは1週間で適応できずに退職した例もある。
- 元気で毎日真面目にハローワークに通える人だが、こだわりの特性が強い人がいた。面接でははきはきと答えられるために、印象が良く、面接を通過しやすい。しかし、一緒に働いてみると、本人にそういった意識がなくとも、指示を理解できなかったり、忘れてしまうため、結局うまくいかないためにすぐ退職になる。企業の面接担当者には、このようなケースを面接で見抜くのは難しいのではないかと思われる。
- 応募先がブラック企業かどうかを極度に気にする人は、次の就職先でも職場の欠点や疑問点を気にし過ぎるので早期退職に結びつきやすいことがある。
- 当機関での扱いはほとんどないが、高校中退の人で、幼少期から家庭に問題があり、人間関係がうまく構築できない人は離転職を多く重ねて苦勞しているようだ。むかついたら辞めるというような悪循環を繰り返している人もいる。

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

- 障害や精神疾患が疑われる人の割合は、支援者から見ても一定数はいると思う。
- 高学歴でアスペルガーの人は、福祉就労に抵抗を示すケースが多い。失敗経験の多い人もいるが、一方で失敗経験が少ない人にはうまくいかないことをわざわざ経験させる場合もある。福祉に抵抗があるといっても、一般就労ではアルバイト就労が限度となると、今後自力で生活をしていくことは難しいという現実もある。
- 支援者側の感触として、IQが90台の場合、就労可能な場合とそうでない場合がある。それより困難なのは基礎学力がない場合である。ローマ字が書けないだけでなく、知らない場合、パソコンのローマ字入力ができないので苦勞する。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いる。
- 発達障害者の場合、興味診断は「良くないこだわり」を強化することがある。進路の方向転換のしやすさという面では、能力系検査の活用の方がスムーズだと思う。

地域若者サポートステーション【U所】

(1) 来所者の特徴と経緯

特徴

- 男女比は7：3で男性が多い。
- 年代は20代が中心（25～30歳が最も多い）。10代は比較的少ない。
- 学歴について、大学・短大の中退者＋卒業者は、来所者の4割強である。中学時代までにいじめにあった経験のある人もいる。また、学歴としては高校中退だが、中学校レベルまでの基礎学力が身につけていないケースがある。その点が支援上の課題となっている。
- 職務経験が「ある」来所者は8割弱となっているが、数日や数ヶ月といった短期のアルバイト経験が多く（年単位での経験がある人が少ない）、職務経験を通じたスキルが身につけている状態ではない。人間関係が原因で辞めたという人も多い。正社員経験のある人は少ない。
- 手帳を既に取り得している人は当機関の利用対象外である（障害者向けの支援機関を使う方が望ましいので）。医療機関で、「週3日間、1日4～5時間のパートなら働ける」という診断を出すことが多い。だが、実際に彼らが働くのは簡単なことではない。医療機関にかかっている利用者に対しては、就職活動をしてよいという許可を得ているのかについて、必ず確認を求めている。医者も親も皆でプレッシャーかけてしまうので、本人は精神的に辛い状況にある。
- 元来いじめにあってそのまま家に引きこもっている人もいる。年齢が高くなってきて、働かないといけなそうと思ひ、さらに親からのプレッシャーもあり、(サポステへの)来所に至るようだ。そのような人の中には、ハローワークに通って職探しをする前の段階の人もいる。
- 来所者の心理的な状況としては、働きたいという焦りを感じている人が多い。ただ、何から始めてよいかわからない状況にある。医療機関にかかっている人や、話してみると明らかに障害が疑われる人が来所することもある。
- 人との距離感をどう詰めていいかわからない、という人もいる。学校時代に人間関係を経験しないうちに、考えなくてよいというクセが身につけてしまったようだ。支援者側が質問しても、自分の気持ちがわからない、と答える傾向にある。
- 来所者には、親と同居している人が多い。当面は一緒に住めるが、事情があり、ぎりぎりの状況（収入が少ないとか）。親は子に早めの自立を促している例が多い。
- 親からほめられた経験が少ない人もいる。親御さんは、セミナーで子への接し方を学ぶことがある。
- 例えば、親子の問題については、子供の頃から親子関係がうまくいっておらず、むしろ親が一方的に子に言うことを聞かせてきたケースもある（そういう親は、子について「優しく、手のかからないいい子だった」と述べる場合が多い。それは子が親に従わざるを得ない状態にあったことを暗に示しており、問題のあるケースが多い）。社会に出る段階になって、親の言うことについていけなくなり、親子の問題が露呈してしまう。
- パートや派遣の仕事に就いているが、サポステを継続して使いながら正社員に就こうとする人もいる。サポステに相談には来ているが、本来なら悩みを相談できるメンターを会社の中で見つけてほしいし、そうアドバイスしている。おそらく、本人には「人

に相談する」ために必要な手段がわからないからなのだろうと思う。

- 良い変化が起こる人は、概して「素直」な人が多いと思う。例えば、「就労体験に行ってみたらどう？」と提案したときに、「行ってみます」と素直に言える人は順調に進みやすい。

経緯

- 当機関は、ハローワークや地域の就労支援機関からのリファーを受けることが多い。地域内の各専門機関にリファーすることはある。
- 親から当機関に電話がある場合、その後、本人のみが来所するケースと、本人が親同伴で来所するケースがある。親子のコミュニケーションがよくとれていないこともある。本人が電話予約をするのも（精神的に）精一杯な状態の人もある。

(2) 手順

支援の手順

- 当機関は個別相談（予約制）が中心である。（相談ではなく）就労体験だけを希望する人でも、個別相談を窓口とすることになっている。就労体験がまだ難しい人は、グループカウンセリングに案内する。就労体験の前にグループで活動したい場合は、交流会（月1回）、サポステ塾（週1回）を勧めて、コミュニケーションの勉強をしてもらっている。（動きの少ない）来所者をとにかく「動かそう」という方針で行っている。基本的に「相談」だけでは解決しないと考えている。
- 「何をしたいかわからない」と言う来所者が、興味検査を実施しても、必ずしも興味の方向性が出るわけではない。「何ができるのか」を聞いていくと、対人系が苦手だとか、手先を使った作業が苦手だという話が出てくるので、その人のできることを中心に支援するのがよいと思う。
- 当機関の大きな特徴の一つは、「就労体験」である。就労体験では事前と事後に研修を行っている。特に事後では、企業からのフィードバックもある。他の支援機関で、当機関の就労体験を使わせてほしいという問い合わせもある。だが、就労体験は当機関の支援の流れの中で実施してもらうことになっている（就労体験単体の実施は受け付けない）。体験先は実際の企業であり迷惑をかけられないので、当機関側でその来所者を就労体験へ送りだしてよいかどうかの見極めをしっかりと行うようにしている。
- 就労体験のプログラムでは、10日間（2週間のうち、1週目に5日、2週目に5日働く）の体験を基本としている（受け入れ事業所の都合で、それより短い期間になる場合もある）。最初の3日間は、仕事に慣れるところまでがきついと感じられるようである（立ち仕事が多い）。4～5日目になると慣れてくる。翌週の体験では、1日目よりも余裕をもって仕事に取り組めるようになる。そのような一連の体験を行っている。目的は、働く自信をつけさせることにある。初日はスタッフが同行する（2時間程度様子を見る）。初日が終わったら本人から報告の連絡をさせている。きめ細かい支援をしている。長い間引きこもっていた人だと、方向感覚や順序がわからなかったり、続けるだけの体力がないこともある。本人にとって最大の悩みは昼休みで、そこで皆と馴染めるかが課題である。本人にとって緊張が非常に強いようで、大量に汗をかく人も多い。覚悟を決めて就労体験に来たという気持ちでいるのだと思う。

JILPT 資料シリーズ No.123

若年者就職支援機関における就職困難者支援の実態
—支援機関ヒアリング調査による検討—

発行年月日 2013年6月28日
編集・発行 独立行政法人 労働政策研究・研修機構
〒177-8502 東京都練馬区上石神井 4-8-23
(照会先) 研究調整部研究調整課 TEL:03-5991-5104
印刷・製本 有限会社 太平印刷

©2013 JILPT

* 資料シリーズ全文はホームページで提供しております。(URL:<http://www.jil.go.jp/>)