

職業ガイダンス資料シリーズ

(相談援助担当者研修資料)

就職サポーターのワークブック

ーケーススタディとアドバイスポイントー

2005年 3月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

「就職サポーターのワークブック」を活用していただくために

この「就職サポーターのワークブック」は、若者を対象とする職業相談や就職支援を新たに担当することとなった方々の研修用資料として作成したものです。

来談者の抱える課題の分析・把握、アドバイスの方向性、支援計画の組立て方などについての事例研究や担当者間での意見交換、相談実習等の素材としてご利用ください。

「相談事例編」は、フリーターや若年求職者が抱える課題のパターン別に相談事例を取り上げています。資料見開きの左ページが来談者の状況の概要、右ページが相談援助を行うに当たってポイントを整理・分析するためのワークシートになっています。

ワークシート上の色字のコメントは例示です。それぞれのご検討に基づき、追加・修正してください。

なお、本資料に掲載している内容は、主として、若年求職者・フリーター・無業などの若者に対するヒアリング調査の中で収集した事例や窓口での事例を元に、研修用として整理・加工したものです。要約や一般化などの改変を加えておりますので、実際の事例のままではありません。

「アドバイス編」では、窓口担当者やカウンセラー、専門家の方々から、経験に基づき、具体的な相談援助のポイントを語っていただきました。若者に対する実際の支援活動の場面にテーマを取り上げておりますので、相談の参考としてご利用ください。

* ご協力いただいた機関

ハローワーク渋谷（ヤングハローワーク）、ハローワーク足立、大阪ユースハローワーク

ちば若者キャリアセンター、ヤングキャリアセンター埼玉

独立行政法人雇用・能力開発機構 ヤングジョブスポットよこはま

NPO法人 育て上げネット

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 障害者職業総合センター

国立精神・神経センター精神保健研究所

若年者職業ガイダンス研究会

本冊子は、独立行政法人 労働政策研究・研修機構が設置した「若年者職業ガイダンス研究会」において検討を行い、事務局でとりまとめました。

〈若年者職業ガイダンス研究会委員〉

(五十音順、2005年3月現在)

石飛 一吉 多摩大学附属聖ヶ丘中学校・高等学校 教諭
高山 裕司 株式会社進研アド 取締役編集部長
千葉 吉裕 東京都立晴海総合高等学校 教諭
中村 正子 厚生労働省職業安定局若年者雇用対策室 室長補佐
永野 靖 渋谷公共職業安定所 統括職業指導官
福本 剛史 埼玉県立大宮商業高等学校 教諭
水戸谷 貞夫 財団法人日本進路指導協会 監事
宮下 和己 文部科学省初等中等教育局児童生徒課 生徒指導調査官
国立教育政策研究所生徒指導研究センター 総括研究官

〈事務局〉 独立行政法人 労働政策研究・研修機構 職務・キャリア分析部門
金崎幸子、下村英雄

* 関連情報はこちらからも

職業ガイダンス支援サイト ガイダンス・サポーター <http://start.hrsys.net/>

ご協力いただいた機関

次の機関及び関係部門のご担当者より、資料の提供やアドバイスなど、多大なご協力をいただきました。心より感謝申し上げます。

ハローワーク渋谷（ヤングハローワーク）、ハローワーク足立、大阪ユースハローワーク
ちば若者キャリアセンター、ヤングキャリアセンター埼玉
独立行政法人雇用・能力開発機構 ヤングジョブスポットよこはま
NPO法人 育て上げネット
独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 障害者職業総合センター
国立精神・神経センター精神保健研究所

2005年 3月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

相談事例編

A	学校中退で正規ルートに乗れず	
-1	学校以外の居場所をさがす	… 2
-2	なんとなく自分の殻にこもる	… 4
B	新卒時の就職活動に消極的	
-1	興味のある求人がなかった	… 6
-2	主体的な就職活動をしなかった	… 8
C	新卒時の就職活動が不調	
-1	就職活動の途中で意欲喪失	… 10
-2	内定が取れずに就職活動が長期化し離脱	… 12
D	早期離職 仕事が合わない・こなせない	
-1	最初の仕事に興味を持てなかった	… 14
-2	新人に対するフォローがない	… 16
E	早期離職 職場の人間関係	
-1	職場の人間関係のトラブルで離職	… 18
-2	同世代がいない疎外感	… 20
F	早期離職 労働条件・処遇への不満	
-1	安い賃金・長時間労働	… 22
-2	不本意な配置・異動	… 24
G	正社員になれない	
-1	雇用契約が更新されない	… 26
-2	アルバイト経験から正社員になる気をなくす	… 28
H	こだわりが強い	
-1	職種・業界にこだわる	… 30
-2	地元就職で事務職にこだわり	… 32
I	最初の一歩が踏み出せない	
-1	自分探しの迷路にはまる	… 34
-2	ソーシャルスキルに不安	… 36

事例出典（原資料）：

- ・ 日本労働研究機構 調査研究報告書No.136「フリーターの意識と実態」
（A-2、B-1、B-2、C-2、D-1、E-1、E-2、F-1、F-2、H-1）
- ・ 労働政策研究・研修機構 労働政策研究報告書No.6「移行の危機にある若者の実像」
（A-1、C-1、D-2、G-1、G-2、H-2、I-2）
- ・ ヤングキャリアセンター埼玉（I-1）

事例 A-1 学校以外の居場所をさがす

フリーター 定時制高校中退 21歳 男性

中学校での不登校経験の後、定時制高校に進学するが、学校での勉強に意味を感じず、中退。バンド活動をするため上京してアルバイト。現在はNPOの非常勤スタッフとして仕事をしている。

高校を中退したのは、何か目的があったから？

もともと中学校のときに、親の転勤で転校してから、新しい学校になじめなくて、不登校というか、あまり学校に行かなくなったんですね。それでも、高校は一応行っておいたほうがいと親からも勧められたし、自分でもそうかなと思って定時制に進んだんですが。

やっぱり学校に興味もてなくて、本当はバンド活動がしたかったんですが、田舎だと人が集まらないんですよ。それで、1年の10月には学校をやめて、一人で上京したんですよ。

それは思い切った決断ですね？

学校では先生との関係もあまりよくなかったので、やりたいことをやれる場所に行きたいなという気持ちが強かったですね。そのほうが後悔しないかなという思いがあって。

上京して音楽の学校に入って、バンド活動もやったりし、自分では前向きに取り組んできたつもりなんですが、プロになるのはやはり難しいかなあという判断もあって、別の道も考えたほうがいいのかあ。

就職活動を始めた？

いや、まずは大検を受けて大学入学資格を取ったり。大学には行きませんでしたけど。

それから、若者の自立支援をしているNPOに出入りしているうちに、非常勤のスタッフで仕事をしたりするようになって。今は、この仕事を当分続けて行きたいなという希望があるんですが。

ただ、今のところ、これだけでは自立するには程遠いですからね。もし食っていけるような収入になって、状況が許せばやれるかもしれないけど。どこまでやれるかですね…。だめなら、正社員とかで働くという方向でまた考えるかもしれないけど。

生活の自立が優先するという気持ち？

今は親の世話になっているけど、自分の中でも、26歳とか一応区切って、それまでには何とか安定させたいという気持ちはありますね。将来を見通せる場所に行ったほうがいいのかとすごく迷います。

ただ、今は自分なりに、まだ不足している能力があると思うし、勉強したいこともたくさんあるんですよ。写真とかも好きで、その勉強もしてみたいし、コミュニケーションの能力とかも、もっと自分が納得できるように伸ばしていきたいという目標もあるし。だから、とりあえず、今すぐ正社員就職というようには考えられないけど。でも、3年後ぐらいまでには自立したい気持ちもあるから、どっちが優先するかと言われると迷うんですよ。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・現在の活動では生活の自立ができない
- ・もっと伸ばしたい能力がある

(アドバイザー側から見た課題)

- ・自立の必要性を感じつつ、すぐには就職活動に踏み切れないという迷いがある
- ・企業にアピールする専門能力や実務経験が不足

◇明確にしたいポイント

- ・就職に向けた具体的な目標設定と気持ちの整理ができるか

◇当面考えられる目標設定

- ・就職に結びつきやすい資格の取得を考える

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

- ・トライアル雇用
- ・デュアルシステム訓練

◇支援計画の組み立て案

事例 A-2 なんとなく自分の殻にこもる

フリーター 大学中退 20歳 女性

公立高校普通科卒業後、私立大学文学部に入学。勉強に興味がなくなり、1年で中退。2～3ヶ月単位のアルバイトと海外旅行を繰り返す。現在は帰国したばかりで仕事はしていない。両親と同居。家にお金は入れていない。

大学を中退したのは1年生の時？

大学は私立の文学部だったんですけど、入ってすぐ大学でする勉強に興味を失ってしまって。何か、考えていたのと違って。あまりおもしろくないテキストの和訳とか。時間のムダかなと思った。やめる理由がないからやめないという友達もいたけど、行く理由がないなら行く必要はないと思うんですよ。

高校時代にはあまり進路指導というものを受けた記憶はないですね。中学時代は偏差値とかで、先生も熱心だったけど。高校では、年齢的にやっぱり自分で決めていくものだから、それでいいのかな。でも、けっこう、そのへんに差があった気がしますね。

中退後は主に長期のアルバイトを？

そうですね。長期のアルバイトは、わりとじっくり探せるから、不自由したということはないです。それで貯金ができたら、外国に行って。帰ってきたら、アルバイト。デパートとか、山小屋の住み込みとかですね。

正社員になりたいと思いますか？

自分では、正社員か正社員じゃないかという境目はあまりないですね。やりたい仕事で正社員になれるなら、すぐにでもなりたいし、そうじゃなければ、別に。正社員へのこだわりはないです。焦りというもの、あまりないですね。

今、フリーターって呼ばれるような立場にいるのは、道の選び方の積み重ねでこうなったというか。別に、本当はこうしたかったのにといいこともないですし。

ただ、これ以上フリーターが増えるのは問題だと思いますね。フリーで能力を發揮できる人って、やっぱり限られていると思うんですよ。今はいいかもしれないけど、何十年か経ったら、年金を払ったり、社会をちゃんと回す人がいなくなったら、どうなるのかなって。そういう怖さは感じますね。

将来についてどのような見通しを持っていますか？

何歳ぐらいまでフリーターを続けようとか、そういうことはあんまり考えてないですね。流れに従ってというか。この次、外国から帰ってきたら、雑誌の編集の仕事をやってみたいです。そのための情報集めというか、少し下調べをしたほうがいいかなと思っているんですけど。

今は、親と同居していて、生活費は特に入れていないので、とりあえず困っていることはないですね。母親は「正社員になれ」と言うんですが、自分では、まあ、何とかして生きていく能力はあると思っているので。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・アルバイト (雑誌の編集の仕事) に関する情報収集

(アドバイザー側から見た課題)

- ・親と同居しており、当面生活に困らないので、経済力を身につける意欲があまり感じられないこと

◇明確にしたいポイント

- ・今後とも成り行きでフリーターを続けていく状況でよいのか (本人の考えの確認)

◇当面考えられる目標設定

(フリーター継続でよいのであれば)

(キャリアの発展を望むのであれば)

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

◇支援計画の組み立て案

事例 B-1 興味のある求人がなかった

フリーター 高卒 21歳 女性

公立商業高校卒。高校卒業時は海外に行くことを考えており、就職活動をしなかった。卒業前に熱が冷めて海外へは行かず、卒業後は短期のアルバイトを経験している。母親と二人暮らしで、生活はやや厳しい。

高校生のときは、就職活動を全然しなかった？

高校卒業したら、ワーキングホリデーで海外に行きたいと思ってて。高校は商業科だったんですけど、先生も別に就職活動しろとは言わなかったし。求人があまりなくて、就職も結構厳しかったから。でも、卒業前に熱が冷めちゃって、結局外国には行かなかったです。進学する気は最初からなかったし。英検とか、資格は一応取ったんですけどね。

友達で進学する人は専門学校が多かったですね。ツアーコンダクターとかフライトアテンダントになりたいとか。私は仕事で海外に行こうとは思わないけど。仕事だと自分に責任がかかるから、何か怖そう。

アルバイトではどんな仕事を？

最初は新聞の求人広告を見て、工場で機械の組み立ての仕事。家から近くて時給がよかったから。その後はホテルのクローク。季節によって忙しい時期と暇な時期があって、収入が違ってきますね。仕事は別におもしろくないし、そろそろ辞めたいと思って。年金や保険もついてないですし。健康保険は親の扶養家族になってるからいいけど。

今は具体的に仕事を探している？

最初の工場のアルバイトは、立ちっぱなしでつらかったんで、もうちょっと楽な仕事と思って、とりあえず今の仕事に変わったんだけど、今の仕事はじっとしてることが多くて、つらい。じっとしてるのはあまり好きじゃないんで。だから、事務は向いていない。英語関係の仕事はもう考えてないです。

今は音楽に興味があるんで、レコード会社の営業に書類を送ったんですけど、まだ結果がわからない。書類選考で、面接する人にはお知らせしますと書いてあったから、だめなのかな。経験が問われるみたいだし。

次の仕事が見つかるまではどうする？

今の仕事は、レコード会社の仕事が見つかるまでの仮の仕事だと思ってる。職場にも、そろそろ辞めまして言うてるんで、やりたい仕事が見つかるまで、短期の仕事をいろいろやってみようと思ってます。フリーター生活を続けたいわけじゃないけど、音楽の仕事が見つかったら、アルバイトでもいい。正社員といっても、やりたい仕事じゃなかったら、無駄に年を取る気がする。

母親と二人暮らしで、生活はギリギリです。でも、母親も「好きにきなさい」って言うてるんで。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・レコード会社への就職の可能性

(アドバイザー側から見た課題)

- ・仕事内容に対する好みの幅が狭いように感じられる
- ・興味・関心が長続きしない

◇明確にしたいポイント

- ・生活の安定のために、一定の収入が得られる仕事を探さなくてよいのか

◇当面考えられる目標設定

(フリーター継続でよいのであれば)

(収入の安定を望むのであれば)

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

◇支援計画の組み立て案

事例 B-2 主体的な就職活動をしなかった

フリーター 大卒 26歳 男性

4年生大学卒。在学中は積極的な就職活動をせず、卒業間際に親の紹介で就職。仕事がおもしろくなく、3ヶ月で離職。それ以後は短期・単発のアルバイトを中心にやっている。定職につくために活動しようという気力が高まらない。両親と同居。

大学のときはどんな就職活動を？

大学の就職ガイダンスに出て、就職相談室で資料を見たり、資料請求はがきを送ったりはしました。でも、企業訪問とか面接を受けるとかまではしなかった。

大学の勉強はわりと楽しかったんですけど、それでどういう仕事に就きたいとか、こんな職業人になりたいとかいうことと結びつかなくて、何か、具体的な希望が見えてこなかったんですよ。大学進学ときは、社会学に興味があって、あと、成績と通いやすさで受験先を決めましたけど、特に将来の職業については考えていませんでした。先生とも相談はしなかったですね。

4年生の秋ごろまで何もしないでいたんですけど、周囲が決まっていくので、親が見かねて、とりあえずどこでもいいから入れと話を持ってきて。それで、その仕事に興味があったわけでは全くないけど、会社員という肩書きが欲しいという気持ちもあって、就職しました。

最初の仕事を辞めた理由は？

建材の商社に営業職で入ったんですけど、大きな会社ではないから、一人で現場に出ることが多くて。取引先はゼネコンなんですけど、実際に建材を使うのは職人さんたちなんで、職人さんとゼネコンの現場監督との間にはさまれる感じで。ものが来ないとか、材質がどうだとか、自分の手の届かないことで文句言われたりすることもあるって、だんだんおもしろくなくなってきたんです。仕事なんて、そもそもおもしろくないからお金もらえるのかもしれないですけどね。何か一つ、仕事が楽しいとか、人間関係がいいとか、心の支えみたいなものがあればね……。今思えば、ほかの会社に行っても同じだったかもしれないとは思いますが。

その後は短期・単発のアルバイトが中心？

そうですね。不定期なもので、棚卸とかの仕事が入ったときに連絡してもらったり、情報誌で探したり。長期のアルバイトだと、また正社員のと時のように仕事が嫌になって、途中で辞めることになっちゃうのを恐れたというか。短期で、1週間とか1ヶ月とか決まっていると、もし途中で嫌になったり辞めたくなくなったりしても、あとどれだけだからかと思えば最後までやれるかなと思って。すごい後ろ向きの発想なんですけれども。

もう一度正社員として就職する気持ちは？

ちゃんと就職しなきゃいけないと言われると、それに反論する気は全然ないんです。年齢的にも、来年のうちにはどこか会社見つけて入らなくちゃいけないと思い始めたところですし。でも、今どうするっていうと、気持ちが動かないんですね。働く気力というのか、食欲に仕事に就こうって気持ちが動かないわけですよ。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・年齢的に、来年ぐらいにはどこかに就職しなければと思っているが、就職に向けて気力が高まらない。
- ・就職しても、また長続きしないのではと思っている。

(アドバイザー側から見た課題)

- ・仕事に対する意欲や積極性、興味・関心が薄い。
- ・最初の離職経験から、仕事を続けることに自信が持てなくなっている。

◇明確にしたいポイント

- ・安定した仕事に就くために主体的に行動しようという気持ちになれるか

◇当面考えられる目標設定

- ・少し長期のアルバイトをやってみる
- ・正社員就職のための就職活動の準備をする

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

- ・トライアル雇用

◇支援計画の組み立て案

事例 C-1 就職活動の途中で意欲喪失

無業 高卒 19歳 女性

高校在学時の就職活動の途中で、当初希望していた企業に自分のイメージとの違いを感じ、就職意欲をなくす。そのまま卒業後も無業。ヤングジョブスポットで情報を見たり、カウンセラーと話をしたりしている。

高校のときは入社試験を受けましたか？

受けようと思って夏休みに企業見学とかも行っただんですけど。仕事が、はっきりそうというわけではないけど、男性向けとか、内容がそんな感じで。履歴書とかも書いていたんですけど、途中で止めて。

どんな仕事だったんですか？

印刷オペレーター。…先生の話だと、パソコンでできるっていうことだったんだけど、会社のほうから、「事務系だと思っていると違うかもしれないので、見学に来ませんか」ということだったので、見学に行ってみたら、ちょっとイメージと違った。

その後は？

周りはほとんどみんな自分の受ける会社が決まってるから、他は事務系が少ないってこともあって、残ってなかった。もともと、今年は求人が少ないって聞いてたし。先生からは何社か紹介されたんですけど。…事務じゃないっていうのもあって。…そんなに強く「事務じゃなきゃダメ」というほどでもなかったんだけど、なんか「違う」っていうか、「自分には無理かなー」みたいな。

受けてみようという気にはならなかった？

先生は9月のがダメだった時に、すぐ探してくれたんです。サービス業の会社とか。…やっぱり、最初に受けようとした会社が思っていたところと違うということで、なんか、こう、やる気がなくなったというか。

それで、専門学校に行こうと思ったりもしたんですけど、強く行きたいっていうわけではなく、「ゆっくり探せばいいかなー」って。卒業する時は卒業してからのことにはあまり焦りはなくて、自分のやりたいことを見つけようかなあと思って。資格を取るとか。

親は、就職先を探して、あまり見つからなかったら、進学も考えたら、という感じで、「自分のやりたいことをやりなさい」って言ってたから。

そろそろ働いてみようかなという気はある？

今はまだいいと思うけど、もう少しして、20歳とか超えたら、働いていたほうがいいと思う。お金は少なくてもいいから、ある程度は持っていないと。何もしていないのはダメかなって思う。自分はあまり言えないけど。今はまだ遊んでてもいいかなと思うけど、もうちょっと大きくなったら。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・高校時代の求人に自分の希望する事務のイメージとの差を感じた

(アドバイザー側から見た課題)

- ・仕事に対するイメージが先行し、実際との落差に就職意欲を失っている
- ・無業期間が長く、職業能力が身につけていない

◇明確にしたいポイント

- ・就職に対する意欲や意識を高め、いろいろな職種の求人にも目を向けることができるか

◇当面考えられる目標設定

- ・デュアルシステム訓練などを利用して職場の実際を知りつつ職業能力を育てる

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

- ・デュアルシステム訓練

◇支援計画の組み立て案

事例 C-2 内定が取れずに就職活動が長期化し離脱

店の手伝い 大卒 24歳 女性

私立進学校から私立大学に進学。在学中はマスコミ関係を中心に活発に就職活動をするが、内定が得られなかった。卒業後は親戚の店の手伝いをしている。家族と同居。好きな仕事が少しずつでもできればよいと思っている。

大学のときの就職活動は、相当大変でした？

マスコミ志望だったので、厳しいことはわかってたんですが。大学3年の12月から就職活動を始めて、資料請求のはがきは200枚ぐらい書いたし、入社試験を受けたところは20社ぐらい。最後はマスコミ系以外の一般の企業にも応募したけど、決まりませんでした。

マスコミ専攻の学科なので、一般の企業からは、マスコミが本命だろうと言われてしまうんですね。それに、やっぱり、心の底では販売とかは本当にやりたいことではないかもしれないけど、販売なら採用してもらえるかなという甘えもあったんですよね。それでも、面接官の前では、「やりたいんです」と言うみたいな、心にもないことを重ねていかないと内定をもらえない感じで、それがすごくつらかった。プライドの崩壊と言うか、今まで築いてきたことを否定されるように感じることも多かったですね。

卒業後は今のアルバイトを？

就職活動を1年近く続けていると、ストレスがたまってきて、ネガティブな考えになったりするんですね。両親も、はじめは普通に就職してほしいんですけど、私があまりにもつらそうにしていたので、見かねて、親戚のレストランの手伝いをしたらと薦めてくれたんです。ちょうど、新しい店をオープンするところだったこともあって。

親戚の店の手伝いですから、一般的なフリーターとはちょっと違うかもしれませんが、時給制で、保険とか、そういう保障は何もありません。オープニングからのメンバーということもあって、少しは充実感もあるし、店のことも一応心配なので、しばらくは続けるつもりです。

もう一度正社員就職に挑戦してみる気持ちは？

今、24歳なので、今からもう一度就職してやり直すというのがちょっと怖いというか、おどおどする部分もあるかもしれないです。あの就職活動を思い出すと、新たな一歩を踏み出す勇気が出ないというか。一度は普通に就職する経験も必要なのかなとは思いますが、それでも。

大学の専攻と仕事との関係はどう思っていますか？

大学に入るときは、人と少し違う勉強ができていいかなと思ったけど、逆にそれが足かせになることもあるというのが結構意外でした。高校時代、卒業生の体験談を伺う機会もあったけど、大学のことばかりで、卒業後の仕事の話はなかったですし、だいたいうまくいっている方の話が多いですね。

今は、貯めたお金でイベントの司会者の養成スクールに行こうかなと考えているんです。バリバリのキャリアウーマンを目指しているわけではないので、ちょっとずつでも、そういう仕事ができたらいいなと思って。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・大学時代の就職活動で内定が得られなかった経験から、就職活動をやり直すのが怖い。
- ・キャリア志向でなく、好きな仕事を少しずつでもやっていきたい。

(アドバイザー側から見た課題)

- ・大学時代の就職活動の疲労感や挫折感を引きずっている。
- ・本来は職業意識が高いが、新しい挑戦をすることにためらいがある。

◇明確にしたいポイント

- ・いろいろな業界を見て、正社員就職のための活動をするかどうか

◇当面考えられる目標設定

- ・興味を持てる業種や職種の研究をする

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

- ・トライアル雇用

◇支援計画の組み立て案

事例 D-1 最初の仕事に興味を持てなかった

専門学校在学中 大卒後就職して2年間勤務 25歳 男性

大卒後営業職として2年間勤務。仕事が自分に合っていないと感じ、以前から興味があったコンピュータの仕事がやりたくなる。退職して専門学校に入学。アルバイトで生活しながら専門学校に通学中。

仕事を辞めたきっかけというのは？

就職した会社は食品会社で、特にそこを希望してというわけではなかったんですが、まあ、一応名前の通った会社で、外面から見てもしっかりした会社だったんで。入ってみると、拘束される時間が長くて、営業だと残業手当はなくて営業手当だけだったりして、けっこう過酷でした。年末とかはお歳暮シーズンで、寝る時間もほとんどないぐらいでした。会社の駐車場で仮眠したりとか。離職率は高かったですね。

まあ、そんな中で2年間働いてみたけど、会社に慣れて考える時間ができると、なんか自分には違うなというか、合っていないなと。それからいろいろ考え始めたんです。変わるならギリギリのラインかなと。年齢的にも、好きな仕事をやるには、ものを覚えるにしろ何にしろ、限界が近づいてきていると思って。

もともと興味があったのはどんな仕事？

大学に入るときに宇宙関係でコンピュータのことをやりたかったんですが、受験に失敗して、家の都合で浪人も難しかったんで、結果的に経営学科に入りまして。だから、就職のときは、もう本来のやりたいという道からそれていたんで、とりあえず、どんな仕事でも、やり始めてからおもしろくなればいいかなという感じで探していたんです。コンピュータ系の会社も一応受けてはみたんですが、専門の基盤がないんで、何もなくて行っちゃうと後がたいへんかなと思って、こだわらなかったです。

でも、やっぱり考え直すと、コンピュータがやりたいし、絵も好きだから、グラフィックスのほうへ行こうと思ったんですね。

専門学校に入り直すのは経済的に大変だったのでは？

貯金をすべて出して専門学校の入学金にして。働いている間は忙しくて使う暇がなかったから、けっこう貯まっていたんですけど、授業料とかでなくなったから、あとはバイトのお金でやりくりしている形ですね。今は、週4日夜から朝までカラオケ店でバイトしてらるんで、寝る時間がほとんどない状態ですね。正社員で営業の仕事が忙しかったときと同じで。ここをなんとかしないと、ちょっと苦しい。

専門学校を卒業したら、希望通りの仕事ができそうですか？

とりあえず、CGが使える職業には必ず就きたいと思っているんですけど。今、ちょっとやりたいことがいろいろあるんで、分野が絞りきれていない状態なんですけども。デザイナーのほうでもいいし、ソフトをつくるのもいいかなあと。好きな研究もしてみたいですね。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・ 専門学校に入りなおして身につけた技術が生かせる仕事につけるか不安
- ・ 専門分野がなかなか絞り込めない

(アドバイザー側から見た課題)

- ・ アルバイトと専門学校の勉強を両立する生活がやや厳しい
- ・ 希望職種が人気分野であり、就職活動に十分な準備が必要

◇明確にしたいポイント

- ・ 職種の希望を絞り込むべきか、リスクを考えて幅広く探すべきか

◇当面考えられる目標設定

- ・ 希望する職種の実際をより具体的に知る

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

- ・ インターンシップ

◇支援計画の組み立て案

事例 D-2 新人に対するフォローがない

無業 大卒 26歳 男性

大学新卒で就職したアパレル関係の商社で過重な仕事で無理をし、1年半で退社。それ以降定職についていない。

仕事はやってみてどうでしたか？

もともとアパレル業界志望で、就職活動のときは、この業種に絞って自分でいろいろ情報収集したりとか、自己分析したりとか、本を読んだりとか、自分なりに研究したんです。入社してみて、仕事はまあ楽しかったんですけど、苦勞も多くて、とにかく体力が必要で大変だった。あと、寝る時間がないとか。

仕事自体の問題が大きかった？

嫌というほどではなかったんですけど、どちらかっていうと自分のミスが発生して周りに迷惑がかかったりとか、損失を与えたりとか。

お金が絡んで、何のために仕事やってるんだってことになったり、周りの人にもすごい残業させるはめになっちゃったり。それが一番つらかったですね。

辞めることになった直接のきっかけは？

仕事が大変で回せなかったんですね。…これだけ目の前にあって、やってればいいというんじゃないで、在庫の管理もしなきゃいけないし、お客さんにサンプルを見せたり、やりとりもしなきゃならないし、商品の搬入・搬出の指示とか、生産に関して工場と連絡しなきゃいけない。それで不良品が出たり、問題が起きたりとかすると、全部平行してやらなきゃいけなくなっちゃって、どこか抜けちゃったら、もうアウトですよ。

そんなのがずっと続くと、もう管理できないってなっちゃって。

会社のほうから厳しいことを言われましたか？

向こうから、もう、ちょっと無理なんじゃないって感じで。僕も、ちょっともう無理だなって思った。…最低限、責任を負わないと、社会人としてやっぱり働いているってことになりませんか。

辞めたときの気持ちは？

ほかの仕事にも、もう就けないんじゃないかなあって思い始めちゃったりとか。…こんな仕事もできないんじゃないか、っていうのがひとつあって、どこに行ってもダメなんじゃないかと考え出しちゃったりして。

それで、しばらくはちょっと自信がなかったんで、アルバイトを最初にやろうと思って。2～3か月ぐらいのアルバイト、工場とか、登録制のところとか、そういうところで。また正社員ではたらくのはちょっと、不安というか、そういう気持ちになれなかった。

最近、少し立ち直ってきたっていうのかな。就職支援をしているところで話を聞いたり、卒業した大学の就職部に相談に行ったりしてみたりできるようになったんですけど。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・最初に就職した会社で無理をし、就職に自信をなくした
- ・将来については、このままでよいのか不安もある

(アドバイザー側から見た課題)

- ・最初に就職した会社での経験から、社会人としての自信を喪失している
- ・就職活動自体にも積極的に踏み出せない状態で、無業期間が長くなっている

◇明確にしたいポイント

- ・就職に対する不安を克服することができるか

◇当面考えられる目標設定

- ・アルバイトやトライアル雇用から就業を始めてみる

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

- ・トライアル雇用
- ・デュアルシステム訓練

◇支援計画の組み立て案

E-1 職場の人間関係のトラブルで離職

フリーター 高卒 28歳 男性

高卒後正社員として2社で4年間勤務。就職した最初の会社を人間関係のトラブルで、次の会社を人間関係や仕事のプレッシャーで離職。脚本家になる夢を追求するため、現在はアルバイトで生活。

正社員の経験がわりと長いんですね？

高校は農業高校で、入るのはそんなに難しくないけど、かなり専門的なことも勉強させられるんで、結構就職では評価されているところなんです。進路指導も熱心だっと思えます。卒業生の体験談を聞いたり、職場見学や実習もありましたし。ただ、生徒の意見を頭から否定する教師もいましたけどね。やってみなきゃわからないのに、お前じゃ無理だよ、みたいな感じで。

最初に就職した会社は、テレビの企業紹介の番組でも見たことあって、すごくいいところだと思って、自分が好きで入りました。だから、就職した頃は、その会社で定年までいくだらうと思っていたんですよ。借り上げマンションの独身寮に入って、給料やボーナスも業界ではトップクラスでした。

そんなふうに入っていた会社を辞めたきっかけは？

自分のことを育ててくれた課長や係長が、お前はがんばれば絶対上に上がれるからと言ってきて、その言葉でがんばっていたんですが、係長が異動で代わっちゃって。次の係長が大卒の若いエリートで、現場のことなんか全然知りもしないのに、いちいちうるさいんですよ。そのとき自分は若手のリーダーをやっていたので、ある時、その係長とぶつかって、プチンと切れちゃったんですよ。

その後、別の会社にまた正社員で就職したんですね？

友達の紹介で、不動産会社の営業の面接を受けて入社しました。最初の会社は製造だったから営業職は経験なかったけど、抵抗はなかったですね。高校生の頃からコンビニでバイトしてて、人と話をするのはすごい好きなんです。営業も、人と接するという点では同じかなと思って。で、やったんですけど…。

この仕事は、売れというプレッシャーがかなり厳しいですよ。それに、不動産は大きなお金が動くでしょ。それで、一度失敗して、自信がなくなっちゃって。最後のほうは携帯が鳴るだけでびくびくしちゃうぐらい、怖くて怖くて。ぼろぼろになっちゃって。もうダメだと思いました。

それからは、ずっとアルバイトで？

脚本家になりたいという夢があるんですよ。だから、もう正社員ではなく、その勉強ができるよということもあって。夜勤をやったときもあるけど、それだと夜書く時間が取れないから、今は昼間の仕事です。もちろん、不安はあります。一応、32歳までをリミットに決めていて、それを過ぎたら、また就職活動するつもりですけど。不動産会社を辞めた後、せっかく苦労したんだからと宅建の試験を受けて資格を取ったんで、そういうのもいざというときには役に立つかなと思って。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・夢である脚本家の仕事につけるか
- ・一定の年齢になれば就職活動を再開したほうがよい

(アドバイザー側から見た課題)

- ・夢の実現の可能性
- ・職場の人間関係でトラブルを経験しており、それに対する引っかかりが残っていないか

◇明確にしたいポイント

- ・夢の追求と早めの正社員就職を両立できないか

◇当面考えられる目標設定

- ・比較的時間のゆとりのある正社員就職を探す

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

◇支援計画の組み立て案

事例 E-2 同世代がない疎外感

派遣・アルバイト 高卒 27歳 女性

商業高校卒業後両親の薦めで都市銀行に就職。早く辞めたいと思いながら6年間勤務。イギリスに語学留学するため退職。帰国後は外資で働くことを希望して派遣に登録するが、なかなか希望の派遣先がない。現在は演劇の制作会社でアルバイト。

銀行で6年間正社員として勤務を続けられたんですね？

商業高校で、一応、就職者が多い学校でしたし、当時はまだ求人も選べる状況でした。姉も銀行でしたし、親の希望が強くて、銀行は中途からは入れないんだからという意見も言われたし。6年間辞めなかったのは、親が猛反対したから。今思えば、最初に辞めたいって言い始めたときは、何かしたいことがあるわけじゃなくて、ただ、その場が嫌だっただけなんですね。親から見れば、それがわかって、そんなふうにして辞めたら、転職を繰り返す生活になると思ったんでしょうね。丸3年経つまではダメだと言われて。結果的に、3年経ったところで、次がないのに辞めても自分で思って、6年間になりました。

銀行を辞めたきっかけは？

仕事は、最初からもうすごく嫌でした。一刻も早く辞めたいとずっと思っていましたので。やっぱり仕事の内容についていけなかったですね。電話とか取っても、不意にお客さんに怒鳴られたりっていうこともあるし。あと、同期がないということもすごく心細かった。配属された支店が私だけだったので、あとは先輩だけで、帰る時間も違うし、話も何となく入っていけないし、精神的にすごく寂しいということもありましたね。

転勤の希望はずっと出していて、欠員の出た支店に変わったんですが、配属先がずっと新人が入ってこない部署だったので、いつまでたってもずっと下で。6年目でも一番下でした。きっかけは、海外旅行に行ったときに英語を勉強したくなったこと。1年間イギリスに留学しました。その時は、もう両親は反対しませんでした。

帰国後はどんな仕事を？

外資系企業で働きたいと思って、派遣会社に登録したんですけど、いろいろトラブルもあって。英語が活かせる仕事をしたかったんですが、なかなかそういう機会がなかったり、契約期間が聞いていたのと違ったり、二転三転したり。それから、外資系で働くには語学力を高める研修を受けるとよいということで、自費で研修を受けたりしたんですが、研修後も結局そういう仕事が回ってこなかったんですね。そういうことが重なって、ちょっといい加減すぎるかなという気がしてきて。私は金融はもう嫌だったんですが、結局、経験のない分野は紹介しにくいとか。職場を転々とするのも好きじゃなかったし。

今は自分で見つけたアルバイトを？

今は演劇の関係の制作会社でアルバイトをしています。もともと演劇が好きで、その関係のホームページの募集やパンフレットの告知などをチェックして応募しました。仕事は、好きなことだから、楽しいですね。ここで正社員になればいいと思いますけど、収入的にはバイトで行くのとそんなに大差ないんですよ…。一人暮らしもしたいんですけど、今の仕事では絶対無理ですね。どうしても収入的な面で生活していけないということになったら、ここの日数を減らして時給のいいアルバイトか派遣を入れるしかないですが。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・留学して身につけた語学を生かせる仕事ができない
- ・アルバイト先は気に入っているが、十分な収入が得られず、自立できない。

(アドバイザー側から見た課題)

- ・語学など本人の能力が十分生かせておらず、本人にも充足感がない
- ・アルバイトでは安定した収入が得られない

◇明確にしたいポイント

- ・生活の自立のためにある程度範囲を広げて就職活動をする気持ちがあるか

◇当面考えられる目標設定

(生活の自立を図りたいのであれば)

(やりたいことを優先するのであれば)

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

◇支援計画の組み立て案

事例 F-1 安い賃金・長時間労働

フリーター 短大卒 23歳 女性

短大卒業と同時に知人の紹介で正社員就職。労働条件が悪く、体調を崩して退職。就職情報誌で探した会社に再び正社員就職するが、職場の人間関係が悪く、退職。その後は外国旅行やスポット的なアルバイトをする。

正社員として就職した職場ではどんな仕事を？

最初は建設の下請けの会社で、庶務とか現場の管理事務の仕事をしていました。建築現場って、何日までにビルを建てなきゃならないっていう期日があるじゃないですか。だから、工事も朝早くから夜も遅くまでというのが続いたりとか、そうすると、掃除とか片付けとか下請けでやる仕事が一番最後になっちゃって、事務の仕事もすごく遅くなるんですよ。定時は5時だったんですけど、5時に帰れたことなんか一度もなかったんですよ。土曜日も休みではなかったし、年休とか夏休みとか、きちんとした休みもあんまりなかったんですよ。

それで、10ヶ月で体調が悪くなって、辞めて、少し休んでから、求人情報誌を見て応募した精密機械の会社に就職しました。ここは週休2日制だったんですけど、給料が低くて、生活的にはすごく苦しかったんです。でも、土日が休みだし、仕事内容も普通だし、そのへんはよかったんですが、同じ職場のもう一人の女性が全然仕事をしない人で。職場の主みたいな人で、周りの人も誰も注意しないし、雰囲気すごく悪くて。イライラが続いてノイローゼになりそうで、結局1年半で辞めました。

辞めた後はどんなことを？

正社員で働いていた間に疲れがたまったというか、特に、後の会社のとかがすごく暗い2年間だったんですよ。ずっと誰ともしゃべらないでいたから。それで、辞めてから少し海外旅行をして、そのときダイビングとか経験して、おもしろいなあと思って。それで、帰国してからは、短期のスポット的なアルバイトしながら、スポーツ関係の求人を探しているんですが、なかなか見つからないんですよ。

また正社員で就職したい？

いや、別にそんなこと思わないですね、全然。逆に、正社員でいることがそんなに偉いのかと思っちゃう。自分は正社員で2ヶ所経験してますけど、労働条件だって別によくなかったし。正社員だからって、してる仕事そんなに違うのかって思っちゃいますね。

まあ、でも、例えばパソコンとか、就職してそれなりに自分の身についたものもあったし、気持ち的に、高校のときにバイトしてたときよりも、落ち着きは出てきたかなとは思いますが。

将来的にはどんな仕事がしたい？

スポーツ関係のインストラクターとかやってみたいです。スポーツ系の資格も取っておきたいです。学校卒業した頃は、普通に就職することが当たり前だった時代だったんですけど、今は違うじゃないですか。自分の好きなことだったら、フリーターでやっていく形でもおかしくない時代だから。だから、好きなことをやってみたいと思いますね。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・スポーツ関係の求人を探しているが、なかなか見つからない

(アドバイザー側から見た課題)

- ・正社員就職の職場の労働条件や人間関係から、定職につく必要性に疑問を持っている

◇明確にしたいポイント

- ・希望分野の求人が見つからないときは、どのような範囲に対象を広げるか

◇当面考えられる目標設定

- ・希望する労働条件を明確にした求職活動をする

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

◇支援計画の組み立て案

事例 F-2 不本意な配置・異動

求職活動中 高卒 29歳 男性

大学進学予定であったが、浪人後ハローワークの紹介で正社員として就職。離職して職業訓練校に通い、再び正社員で就職した企業を異動への不満などから退職。現在は短期のアルバイトをしながら正社員での就職を希望して求職活動中。

高校を卒業してから最初の就職までに少し間がありますか？

大学に進むつもりで、浪人して予備校に通っていたんですが、結局進学せずに就職活動をして。高校はたいしたことはしてくれないから、ハローワークの紹介ですね。

最初は卸売の会社で1年間正社員として働きまして、その後職業訓練校で半年間コンピュータの勉強をしたんです。そのあと、半年間精密機器の組立工場で働いて、貿易関係の会社に4年間勤務しました。それから、機械関係の商社で1年半事務の仕事をやって。今はアルバイトしながら仕事を探しています。

仕事を辞めるきっかけは、主にどのようなことで？

貿易関係の会社は4年間勤めていて、何もなかったら今頃もずっと働いていたと思うんですよ。安定した会社だったし。主な理由というのは、異動のことですね。上司が自分の話を全く聞いてくれない人だったんで、突然異動を言い渡されて。自分の希望と違うから、待ってくれて食い下がっているにも関わらず、そのまんまで。ちょっと前でもいいから、事前に言ってくれてもいいじゃないですか。そのへんの無神経さが頭にきて。人間関係というより、仕事内容で、自分の希望を無視されたってことが大きかったですね。

今はどんなアルバイトを？

なるべく短期の、一日で終わるようなアルバイトですね。交通量調査とか。主にアルバイト情報誌を利用しています。基本的には正社員でやっていきたいと思ってるので、求職活動に差しさわりのないようにしたいから。一日だけのアルバイトだと、すぐ次の日から就職活動に戻れるんで、そういうところがメリットですね。

でも、最近ではアルバイトの面接に行っても、結構決まらないときも多いんですよ。電話一本の早い者勝ちで賃金のいい仕事とかも、朝早い時間でもう埋まっちゃったりとか。そういうのが非常に多くて、そのへんが難しいですね。

就職についてこだわるポイントは？

やはり、正社員になりたいですね。今フリーターをしている理由は、正社員でちゃんと働きたいようなところがみつからないというのが大きいです。安定性というのが一番重視するところですね。できればパソコンとか、自分のこれまでの経験を生かしたような仕事で、ちゃんとした正社員の、社会保険のあるところで、ずっと働いていけるようなところを探していきたいと思って。それが一番ですね。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・正社員で、経験を生かして働けるきちんとした労働条件の求人を探している
- ・最近では条件のいいアルバイトもなかなか確保しにくくなった

(アドバイザー側から見た課題)

- ・アルバイトより就職活動を優先して正社員就職を希望しているが、条件が難しい
- ・自負心が強く、処遇をめぐって職場で衝突し、離職を繰り返している

◇明確にしたいポイント

- ・就職先に関し、どのような条件が自分にとって最も大切か、具体的に明確にする

◇当面考えられる目標設定

- ・希望する仕事内容・労働条件の求人を地域を広げて探す

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

- ・トライアル雇用

◇支援計画の組み立て案

事例 G-1 雇用契約が更新されない

求職活動中 高卒 21歳 女性

コンビニでアルバイトを続けてきたが、オーナーの期待する水準の仕事ができず、雇用契約が更新されなかった。次のアルバイト先を早く見つけたい。

前の仕事を辞めた理由は？

前の仕事を辞めることになったのは、人間関係。そのコンビニのオーナーがすごい人なんです。有名な会社で偉かった人で。やっぱりがんばってきた人なんで、私たちにも仕事ですごい求めてくるんですけど。私もすごいがんばったんですけど、それに答えられなかったって形なんです。よ。

求められたものが大きかった？

仕事に失敗すること自体は、誰にでもあるから、いいんだけど、その後の考え方、その後が問題だって言うんですよ。

そのほかにもやっぱり、24時間営業だし、自分の任されている仕事があるし、そういうところにもっと責任を持ってほしかったということ。でも、それに答えられなかったみたいで。

辞めてほしいと言われたんですか？

バイトという形で、時給なんですけど、期待はしてたけど答えられないみたいだからってことで、シフトを減らされることになったんですよ。時間を、バイト時間をね。

それだと、給料のほうも半分ぐらいになっちゃうんで、それではやはり家のほうもきついいし。

収入が少なくなったわけですね。

オーナーから、辞めてもいいって言われたんですけど。やっぱり収入のほうもきついだろうから、もしうちで収入が足りないだったら、ほかのところに行ってくれても構わないからって。それ言われたとき、えーって感じになりましたよね。超びっくりしました。

今は家に生活費月3万円入れてますけどね。いろいろあって、経済的には厳しいです。

それでも次もアルバイトのほうがいい？

高校のときから、ずっとバイトしてきて、慣れてるんですよ。販売とかしたかったんで、高校のときからコンビニでバイトしてきたから。学校からは無許可で。月5~6万、高校生の時からもらってたんで、遊ぶには十分。高校のときも就職活動はしていません。

仕事自体は結構好きで、レジでも、掃除とかでも好きなんで、苦にならないです。今回みたいなことがあると困るけど、コンビニの仕事はまだやりたいですね。先のことは考えてもわからないし。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・生活のために早くある程度の収入が必要

(アドバイザー側から見た課題)

- ・これまでのアルバイト先を辞めた経緯が不本意で、こだわりを持っている

◇明確にしたいポイント

- ・正社員就職に対する意欲があるか
- ・職種、賃金、勤務時間帯などの希望条件

◇当面考えられる目標設定

- ・販売など、ある程度これまでの経験を生かせる仕事で、常用雇用の求人を探す

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

- ・トライアル雇用

◇支援計画の組み立て案

事例 G-2 アルバイト経験から正社員になる気をなくす

フリーター 高校中退 18歳 男性

就職情報誌で探した飲食店のアルバイトを継続中。正社員にならないかと勧められているが、勤務が続けられるかどうか確信がない。よりよい条件の仕事がないか、時々求人情報をチェックしている。

正社員就職は希望しない？

このままバイトを続けて、時給が上がったら、バイトのほうがいいんじゃない？

今は正社員になったほうがちょっと高いけど、時間的に考えたら、バイトのほうが金もらえてるから、割がいいよね。

だって、正社員になったら、仕込みのために昼から出てきて、夕方から店開けて、12時閉店だからそこから片付け始めて。下手すると明け方までかかっちゃうよね。

今、正社員になっても、手取り12、3万円ぐらいでしょ。それで時間が長くなるなら、バイトのほうがいいかなって。

正社員なら少しずつでも給料が上がるでしょ？

店長の話では、今、もし社員になって4、5年勤めたら、その頃には20何万円にはなってるって言うけど。それを考えたら、いいかなとは思うけど。続けばって話だよな。

続けられるかどうかの問題？

4、5年も続けるかどうかもわからないわけだから。確信できてからのほうがいいかなって。やってみて、ちょっとの間続けて続けられそうだったら、やってみようかなと。

今の仕事自体は気に入ってる？

もともと、高校に行く時も、勉強したいことがあるわけじゃなくて、本当は料理が好きだから調理師学校に行きたいと思って。でも、その時は、母親から、調理師になりたいなら学校に行くより実際に働いたほうが身につくと言われたもので、すぐ働くよりは高校に行っておこうと思ったんだよね。

だから、適当に選んだ高校で、2年生からはだんだん行かなくなって、留年したから、結局やめた。

料理は好きだから、今の仕事は、そんなに嫌じゃない。今のところは調理の見習いだけど、将来どうするか、まだ決めてるわけじゃない。ただ、職人になるつもりなら、10代のころに覚えたほうが、覚えは早いからね。具体的にどうしようか、ぼちぼち将来のこととかも考えたほうがいいかなって気持ちはある。

続けられそうな見込みがあれば正社員のほうが良いと思います？

うーん。…バイトは制限あるからね。時給はいくら上がっても1,000円までだから。時間も、そんなに働けるわけじゃないからね、やっぱり。それを考えると…。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・正社員で就職して続けられるか自信がない
- ・将来については、アルバイトのままでよいのか不安もある

(アドバイザー側から見た課題)

- ・アルバイトと正社員の違いについて、将来も考えたメリット・デメリットを理解することが必要

◇明確にしたいポイント

- ・正社員就職に対する意欲を持つことができるか

◇当面考えられる目標設定

- ・年齢が若いので、職業訓練などを利用して職業能力のアップを図る

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

- ・デュアルシステム訓練

◇支援計画の組み立て案

事例 H-1 職種・業界にこだわる

求職活動中 大卒 25歳 男性

大学在学中から旅行業界をめざして就職活動をしてきたが、納得できる内定先が得られず、現在も旅行業界に絞って就職活動を継続中。就職活動を優先し、生活費のために登録制の短期のアルバイトをしている。

大学のときの就職活動はどんなふうにか？

最初のうちは広く情報を集めていたんですが、やりたいことを考えていくうちに、旅行業界に関心が向いて。旅行会社や航空会社の間に入ってチケットの手配をする仕事とか、パックの企画とか。先輩のつてを頼ってOB訪問したり、いろいろな就職相談の窓口も利用しましたし。資料請求はがきは150枚ぐらい出しました。会社説明会とか、実際に応募したのは30社ぐらいです。

最初のうちは他の業界も見てみようと思って、応募して内定をいただいた会社もあったんですが、やはり旅行会社に行きたくて辞退したところもあります。後半受けた会社では、だいたい最終面接までは行くんですが、そこでダメというような形で。厳しいですね。

卒業までには就職が決まらなかったんですね？

旅行業でも一社内定が取れたところがあったんですが、その会社がちょっとお客さんとのトラブルを起こした事件があって、何かちょっと、経営姿勢に疑問を感じまして、結局その会社は辞退したんです。

それで、卒業してからも就職活動を続けることになって、就職活動に支障がないように、登録制のアルバイトをすることにしました。

現在は就職活動が中心の生活？

今登録しているアルバイトは、登録先に連絡して希望の日に仕事を入れてもらうというシステムで、働きたい日の前日までに連絡を入れれば、イベントのスタッフとか何か仕事がありますので。できるだけ就職活動に支障をきたさないようにしています。一人暮らしなので、収入も大事なんですが。バイト代は家賃とか生活費で消えますね。健康保険は親の扶養で、国民年金は払ってないですね。

やはり、まだ当分業種にはこだわりますか？

好きな業界の中で仕事をしたいとは思いますがね。せっかくここまで就職活動してきたわけだし。長いこと就職活動をしてきて、精神的にタフになったというか、打たれ強くはなったと思うんですよ。これまでの面接でうまくいかなかったところとか、弱みを強みに変えられるようにアピールはしているつもりなんです。

でも、もし、この先1年経っても見つからなかったということになったら、普通の営業職でも、というように考えるかもしれませんね。今の時点では何とも言えません。難しいです。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・大学時代から旅行業界に就職を希望しているが内定が取れず、卒業後も就職活動を継続している
- ・今後もなかなか就職が決まらないようなら他の業界にも対象を広げるべきか、迷っている

(アドバイザー側から見た課題)

- ・旅行業へのこだわりが強く、求職活動の範囲をなかなか広げられない
- ・就職活動が長引き、不採用の経験を繰り返しているため、自信喪失気味

◇明確にしたいポイント

- ・旅行業以外の求人にも目を向けるとしたら、どのような業種・職種に興味を持てると思うか

◇当面考えられる目標設定

- ・旅行業を第一希望にしつつ、他の業界の仕事の実際も研究する

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

- ・デュアルシステム訓練
- ・トライアル雇用
- ・就職面接会

◇支援計画の組み立て案

事例 H-2 地元就職で事務職にこだわり

フリーター 高卒 20歳 女性

ハローワークで紹介された事務職のアルバイトを継続中。現在の雇用契約が更新されないかもしれないので、時々求人情報を見ている。

どんな仕事を希望しているんですか？

通勤時間30分ぐらいまでならいいんだけど。もっと近いところがあるなら、もっと近いところ。通勤は渋滞に巻き込まれると、動かないから。事故なんかあったりすると全然動かなくて、この前も、そういうことがあって、もう焦っちゃって。

他の条件は？

まあ、フルタイムで、給料は、もらえたら、手取りで15万ぐらいもらえたらいいなと思いますけど。あとは社会保険。保険がちゃんとしたところに入りたいし。正社員のほうがいい。難しいけど。

職種は？

事務以外の仕事をしたことがないので。やっぱ、他の仕事って、自分にそれが合っているかどうかわからないし。

今の仕事はいつまで？

今の仕事だって、まだ期間がはっきりわからないんですよ。いつまでになるか。急にもう「今月まで」とかっていうふうに、いきなり言われたとすると、「来月からどうしたらいいのかわかるか」というのはありますよね。

少し努力したら正社員就職ができるかなという気持ちがありますか？

探して、あるのかなあ。高卒で資格とか検定とか持っても、高卒より大卒のほうがいって企業が言います。

これまでの仕事探しは？

企業の試験受けたのは、この3ヶ月で3社ですね。紹介で。面接の3件目が今行っているところ。前のところは、ホテルの事務だと思ったら売店の販売。言われたのと話が違ったんですよ。相手から、「事務では採らないから、他の所探したほうがいいんじゃないか」と言われて。もう一つは製造だった。やっぱ、事務のほうがよかったということがあって。

先のことをどう考えてますか？

あんまり考えてない。このへんは給料も低いつて聞きましたけど。それ考えたら、なんか、他県に出て仕事探したほうがいいのかなって思ったりもするんですけど。でも住む所とか家賃のこととか考えたりすると、地元において自分の家から通ったほうがまだいいのかなって思ったりもしますし。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・現在のアルバイトがいつ打ち切られるかはっきりしない

(アドバイザー側から見た課題)

- ・地元で事務職の正社員という希望では、該当する求人が少ない
- ・企業にアピールできる資格や実務経験がない

◇明確にしたいポイント

- ・通勤範囲、職種などの求職希望をどこまで広げられるか

◇当面考えられる目標設定

- ・地元のいろいろな職場を見てみる
- ・事務関係の就職に有利な資格の取得を考える

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

- ・トライアル雇用

◇支援計画の組み立て案

事例 1-1 自分探しの迷路にはまる

無業 専門学校卒 24歳 女性

専門学校での勉強を生かし、学校の紹介により就職。希望した業界ではあったが、現実の業務の単調さや将来のステップアップへの道が見えず、2年余で退職。自分にとって本当に合う仕事は何なのか、それがはっきりしなければ具体的な就職活動には進めないと感じている。

以前の仕事を振り返ってみると？

その業界に進みたいと思って入学した専門学校だったし、勉強してきたことを生かしていけるということで、最初はしっかり仕事を覚えようと頑張ってきました。それなりに遣り甲斐もあったし、自分で言うのも変ですが何でもソツなくこなしていけそうな自信も少しはできていました。でも、それに反比例して、これって私が目指していた仕事なのかなあと疑問に思えてきて、本当は向いていないんじゃないかと考えるようになりました。だんだん仕事に慣れて周りや将来が見えてくると、結局、同じことの繰り返しで誰でもできる仕事だし、ここにいってもステップアップの道はないというのもわかってきたんです。そう考え始めたら、ここで我慢しているのは時間の無駄だし、私にとっての本当の適職を探したいと思って辞めました。

適職探しのためにどんなことをしてきた？

以前の仕事は私に向いていなかったわけだから、まず自分の適性を知りたい、性格や興味をしっかりと見つめ直したいと思って、適性診断とか職業興味検査というのをいくつか受けてみました。専門学校の時はこの道だと思って迷う必要がなかったので、就職活動で大切だって言われる自己分析や自己理解をほとんどやっていませんでした。自己分析の本も買って、自分探しのワークシートもきっちり書き込みました。小学校の頃から振り返ったり、いろんなエピソードも思い出したり、周りの人からの評価も聞いたり…。

就職支援のセミナーやグループワークにも参加して、同じ世代の人たちと話をする機会も持ちました。参考になったことも多いし、新たに気づかせてもらったこともありました。

何に興味を持っているか、どんな能力が高いのかといったことは、何となくわかっていたけれど、「この仕事」というのはまだ見つけられないんですよね。

ご自分にとって適職ってどんなもの？

会社の規模とか待遇ってというのは問題ではなくて、手応えが感じられて働きながら自分が成長していけるような仕事ですね。私、「これだ！」というのが見つければ、頑張っていける自信はあるんです。この次は絶対に失敗したくないから、本当に自分に向いている仕事でなければやりたくありません。

これから、どんな就職活動をしていきたい？

私は友人から相談されることも多いし、何か人の役に立つ仕事がいいのかなあと思っています。知り合いで福祉の仕事に就いている人に話を聞いたのですが、大変そうな内容ばかりでした。これからのことを考えると、何か自分に自信が持てるものがほしいですね。それで、資格を取るのもいいかと考えているんですが、どんな資格が向いているのか、仕事にどんなふうにかかわるのか調べないといけません…。私に合う資格が見つければ、すぐに勉強を始める気持ちはあるんですが。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・ 本当の適職を探し求めているが、「これだ」と思えるものがなかなか見つからない
- ・ 何か自分に自信の持てるものがほしい

(アドバイザー側から見た課題)

- ・ 自分の「本当の適性・適職」に対する思い入れ・こだわりが強い
- ・ 本当に向いた仕事でないと具体的な就職活動に進めないと考えている

◇明確にしたいポイント

- ・ 適職に対するイメージがどこまで具体的になっているのか

◇当面考えられる目標設定

- ・ いろいろな職場を見てみる
- ・ 就職につながりやすい資格をとりあえず何か一つ取得する

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

- ・ デュアルシステム訓練

◇支援計画の組み立て案

事例 1-2 ソーシャルスキルに不安

無業 大学中退 32歳 男性

大学3年になるころから学校に行かなくなり、留年を繰り返した後中退。その後はほとんど家にこもって過ごす。アルバイトも長続きせず、対人能力に不安を感じ、同じ悩みを持つ自助グループに参加。

学校に行かなくなったのには、なにか具体的なきっかけがあったのですか？

浪人中から友達がなかなかできなくて、なんか孤立してるなあという気持ちがあった。やっと大学に入った頃には、結構精神的にくたびれてた。サークルには参加してたけど、逆に、サークルだけ出ていて、授業には出てなくて、だんだんそこらへん、周りギャップというか、合わないところが増えて。それでも、1~2年間は楽しかったんですけど、学校に行かないということで、サークルのほうもあんまりうまく回らなくなってきて。3年になるための単位が足りなくて、留年ですね。それでも、ごまかし、ごまかし、何年間かは留年を繰り返して、結局中退という形ですね。在籍していたのは、全部で6年間です。

大学に行かなくなってからは、どんな生活を？

全く何もしない生活ですね。本とか、ゲームとか。あと、生きることとか、世の中のこととか考えたり。今思い出してもよくわからない状況ですけど。やっぱり、どちらかという、後ろ向きなことが多かったですね、考えることは。ただ生きてるのって、時間が余るから。

家族の方からはどんなふうに言われていましたか？

留年した時は、親から「そんなに扶養義務はないから」って言われましたが、自分は、やはりまだ生活を変えられないっていう感じで、先延ばししていたくて。結局大学を離れることになったのは、普通だったら卒業してハードルを越えていく年齢をとっくに過ぎてしまい、ここまで年をとったらもういいやってあきらめたというか。自分も両親も。だから、やめたのも何となく、何となくですね。どこか行く当てがあったわけではないので。

大学を離れてからは、アルバイトなどをしていたのですか？

最初の頃、アルバイトを2~3か所でやってみたりしたんですが、長続きしないんですよ。なんか、人とうまくコミュニケーションできないっていうか。人に適当に合わせて話したりってことが苦手で。自分のペースが守れるでしょ？そうすると苦しくなって、行きたくなるんですよ。対人能力っていうのかな、それが足りないみたいなんです。それで、そういう悩みを持っている人のグループというのをネットで探して、参加するようになったんですよ。

そのグループに参加してみて、いかがでしたか？

まあ、いろいろ大変なこともありますけど、少しは人と話せるようになったかなあ。アルバイト探しながらも手伝ってくれる人がいて、何かあっても話を聞いてもらえるから、アルバイトが続けられるようになったし。大学に入った時は何が勉強したいってこともなく、何となく入学したから授業も興味なかったけど、やっぱりこのままじゃまずいから、通信教育でもやり直してみようかなと思ったり。

◇何が課題なのか

(本人が意識している課題)

- ・対人関係をうまく築く能力に問題がある
- ・社会参加しなかった期間が長く、年齢が高くなっている

(アドバイザー側から見た課題)

- ・人間関係や職場環境にどのように合わせていったらよいか、自信がない
- ・年齢相応の職業経験がない

◇明確にしたいポイント

- ・ソーシャルスキルの中でどのような部分が特に不足し、高めていく必要があるか

◇当面考えられる目標設定

- ・これまでより長期のアルバイトを探す
- ・就職につながりやすい資格の取得を考える

◇可能なアドバイスの例

◇利用できる支援メニューやツール

- ・ソーシャルスキル・トレーニングのグループワーク
- ・デュアルシステム訓練

◇支援計画の組み立て案

アドバイス編

若者に対する相談援助のポイント

- ◇ 迎え入れ (「育て上げ」ネット) … 39
- ◇ 支援プランを立てる (大阪ユースハローワーク) …40
- ◇ 支援メニューをそろえる (ちば若者キャリアセンター) …41
- ◇ 個別相談ー就職活動に踏み出すステップ (「育て上げ」ネット) … 42
- ◇ グループワークー運営の工夫 (ヤングハローワーク渋谷) …43
- ◇ グループワークージョブクラブ (ヤングキャリアセンター埼玉) …44
- ◇ イベントの企画ー地域との連携 (ヤングジョブスポットよこはま) …45
- ◇ 職業適性検査、適性診断等の利用 (労働政策研究・研修機構) …46
- ◇ トライアル雇用 (ヤングハローワーク渋谷) …48
- ◇ ひとり立ちの促進 (「育て上げ」ネット) … 49
- ◇ 学校との連携ー高校生に対する職業ガイダンス (ハローワーク足立) …50
- ◇ 学校との連携ー未内定者のフォロー (ハローワーク足立) …51
- ◇ メンタルなサポート (国立精神・神経センター精神保健研究所) …52

▽ご協力いただいた機関

ハローワーク渋谷 (ヤングハローワーク)
ハローワーク足立
大阪ユースハローワーク
ちば若者キャリアセンター
ヤングキャリアセンター埼玉
独立行政法人雇用・能力開発機構 ヤングジョブスポットよこはま
NPO法人 育て上げネット
独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 障害者職業総合センター
国立精神・神経センター精神保健研究所

* 各質問に回答いただいた方々の所属・役職等は 2005 年 3 月現在のものです。

◇迎え入れ

相談窓口を訪れる若者の状況や、それぞれの来所者が窓口に期待するものはさまざまです。周囲に勧められてとりあえず来てみたものの、自分がそこに何を求めているのか、はっきりしていないという人もいます。このような若い人たちを、窓口で最初に受け入れるときには、どのような配慮をしていけばよいのでしょうか。

多様なスタッフで対応する

NPO 法人「育て上げ」ネット理事長 工藤 啓 氏

利用者には多様な層がいます。フリーターと言っても、それぞれの状態や状況、希望などは千差万別です。そのため、利用者対応は非常にデリケートな問題となります。来た人は誰でも同じ方法で対応というわけにもいきません。

基本的には、利用者が訪問してきた場合、一番近くにいるスタッフが声をかけます。4回目、5回目の利用者さんですと、だいたい仲のよいスタッフがいたり、施設に慣れていしますので、それほど気を使わなくても良いのですが、初めての方には施設で提供している事業なども紹介しなければなりません。ですから、「とりあえず」一番近くの人が声をかけることとなります。

一通りの説明が終わると、だいたい何が何か興味のあるものはあるのかという話になりますが、まずは雑談ということで、簡単な世間話をしたりします。もちろん、しなければならぬということではありません。しかしながら、人間には「合う・合わない」という問題があります。それを確認するためにも雑談は貴重です。なぜなら、スタッフ側の人間が自分と合わないと思えば、相手方も大体において、このスタッフとは合わないと思っているからです。ただ、簡単な雑談の中で、利用者の興味や状況などが分かれば、それに合いそうなスタッフは容易に想像がつかます。

この利用者は自分とは話が合わないけど、〇〇さんと趣味が一緒だな、悩みの出所が近いな、同じような経験をしているなど判断できれば、自然な形で〇〇さんをお願いし、利用者対応を交代してもらうようにしています。これは利用者のためであり、スタッフのためでもあります。話が合うスタッフを発見することは、その「場」を安心できると思い、再度利用していただける可能性が高くなります。ですから、利用者もスタッフもなるべく自分が対応をしていて良い感じである方を対応するという約束事ができています。

そうなりますと、誰とも合わないと思われる利用者が来たりもします。そのような場合には、まずは責任者の存在、経験の豊富なスタッフなどが対応します。話を合わせたりするためには、豊富な知識、教養があればそれなりに対処できるからです。

それでも難しい場合も多々あります。例えば精神的に何らかの問題を抱えている方などの場合です。そのようなケースも想定し、カウンセリングの臨床経験のある方や精神保健福祉士、ケースワーカーの資格を持っている方を予めスタッフに組み込んでおくとういいます。

「若年者就労支援レポート」から

◇支援プランを立てる

若者の就職を支援する施策や制度、ツールの整備が進んでいます。窓口を利用する若者の状況がさまざまである中で、これらをうまく使いこなし、早い段階で、それぞれの若者に応じた支援プランを策定していくことが重要になっていますが、そのためにはどのような工夫があるでしょうか。

セルフチェックシートでコースを振り分け

大阪ユースハローワーク

大阪ユースハローワークは、若年者専門のハローワークとして1997年に設置されましたが、2003年3月に、大阪学生職業センター、ヤングサポートプラザと統合して若年者総合支援施設として再編されました。この背景としては、利用者の個々の適性や要望を見極めて適切な助言指導を行えるよう、窓口のガイダンス能力を高めるといった目的があります。

大阪ユースハローワークでは、求職登録時の求職者の職業適性を見極めを重視しています。

このため、求職者が記入した「セルフチェックシート」により、これまでの求職活動や就職意欲などについて自分自身で再確認してもらうとともに、求職者を「支援型」と「情報提供型」の2つのコースに振り分けます。

情報提供型は、職業意識が高く、情報提供のみで早期就職が可能と見込まれる人が対象です。

支援型は、さらに「チャレンジアップコース」と「ベースアップコース」に分けられます。

チャレンジアップコースは自分の就職希望条件などが概ね意思表示できる人や職種転換を考えている人などが対象です。支援の内容は、①求人ニーズの理解、②職業相談・職業紹介、③求職者情報の公開、④面接攻略法などの実践指導セミナー、⑤企業への個別売り込み、などです。自己紹介書や職務経歴書などの求職者情報をデータ化し、動画による一言自己PRも取り入れて「推薦者カタログ」を作成し、モバイルPCを活用した積極的な個別売り込みを行います。

ベースアップコースは、早期離転職を繰り返すなど、自分の職業適性についての理解がはっきりしない人や職業意識が希薄な人を主な対象としています。チャレンジアップコースへ進むことを前提に、集中的な支援を行います。具体的な支援メニューは、①随時相談、②職業意識啓発などの相談、③職業適性検査、などです。定期的に、関西文化研究学園都市にある「私のしごと館」へのツアーなども実施しています。



◇支援メニューをそろえる

就職支援窓口を訪れる若者には、就職活動の経験のない人や仕事に就いたことのない人から、すでに何度か転職経験のある人まで、求職活動に関していろいろな段階の人がいます。これらの就職に関するレディネスが異なる利用者に対し、どのようなメニューをそろえていけば、それぞれのニーズに対応することができるでしょうか。

多様なプログラムを提案

ちば若者キャリアセンター

ちば若者キャリアセンターでは、基本となるキャリアカウンセラーの個別相談のほか、次のように、利用者の段階に応じて選択できるさまざまなサービスメニューをラインナップしています。

就職スタートアッププログラム…就職活動をこれから始める人、就職活動に不安を感じている人向け。

求職スキルセミナー…自己PR、仕事探索、応募書類作成、面接練習のトレーニングなどを行う。実践的な就職活動に踏み出した人向け。

ビジネスマナーセミナー…ビジネスの現場で役に立つマナーを身につけ、自信を持って行動できるようにする。

必勝倶楽部…求職活動中の仲間と情報交換をし、励ましあって就職活動を進める。

情報収集セミナー…さまざまな業界の実情やそこで求められる人材像、就職後も役立つノウハウなどを知る。

求人案内セミナー…求人情報を見るポイントを学んだ後、具体的な求人情報の案内を受け応募につなげていく。

仕事発見テスト…「興味・関心」から職業を探索。

トークライブラリー…企業で働いている人をゲストとして迎え、仕事やキャリアについてインタビュー形式で答えてもらう。職業生活や業界について日頃聞きたいと思っていたことを直接質問できる。

コミュニケーションスキルアップセミナー…人とうまく対話できるよう、理解力・伝達力を身につける。

面接道場…面接が決まった人向けに、面接本番前日に行うアドバイス。ベテランのカウンセラーがノウハウ・メンタル両面でサポートすることで、面接直前の緊張や不安が取り除かれ、成功率が大幅にアップ。

履歴書チェッカー…履歴書や職務経歴書をチェックし、厳しく、細かく、受かるために赤ペンを入れ、アドバイスする。

このように、利用者が選択できるメニューを段階的にそろえていますので、就職活動は全く初めてという人から、ある程度の活動経験はあるが就職のための知識やスキルの面で不安がある人、別の業界に転職したいという人まで、どのような段階の方が来られても、何か参加できるプログラムが用意されています。

もちろん、最初は就職スタートアッププログラムから始めて、段階的に実践的なプログラムを利用し、就職に向けた力をじっくり身につけていくこともできます。

同じフロアにハローワークがあり、立地条件にも恵まれているため、発足当時から多くの利用者があります。このようなスケールメリットを生かし、引き続きさまざまな新メニューを開発していく予定です。

◇個別相談－就職活動に踏み出すステップ

就職活動の方法やノウハウについてさまざまな情報が提供されている中、頭では手順を理解しても、実際の一步が踏み出せない若者もいます。このような利用者に対する支援の方法として、工夫していることはありますか。

共同作業の雰囲気

NPO 法人「育て上げ」ネット理事長 工藤 啓 氏

「すごく条件の良い求人を見つけました。明日電話してみようと思います。」と報告してくれる方々があります。このような言葉を発する若者の多くは、なかなか就職（求人を探すという意味で）を見つけることができません。また、このように良い求人を見つけると就職できずに、同じ場所をさまよう傾向があります。なぜでしょうか。それは、「明日」という言葉に集約されています。好条件の求人が減少している中、その場ですぐに採用者に連絡を取り、面接のアポイントをもらわなければ、面接すら受けられないからです。

ただ、ここで勘違いしがちなのは、彼らは電話をしたいのだけれども、「断られたらどうしよう」「うまく話せなかったらどうしよう」「電話が面接の一次だったらどうしよう」といった、「どうしよう」という不安から、電話をかけることをためらってしまっているのであって、決してやる気がないわけではないということです。というのも、一度面接日が決定されれば、そのチャンスを活かすべく、履歴書作成や面接準備にとりかかるからです。

これを、「それは本当に仕事を探す気がないのだ」と片付けてしまうのはいささか乱暴であり、若者理解という面においては時代錯誤的であるでしょう。もちろん、代わりに電話をかけてあげることにはできませんし、代わりに電話をかけてしまえば、若者の自尊心を傷つけ、面接にすら行かない可能性があります。なぜなら、心の中では「それくらいできる」と考えるからです。

このような若者に対して私が採っている方法が二つあります。一つは、若者が求人を見つけ、持ってきた時点で即座に電話をかけさせることです。私の場合、同世代ということもあるため、友達的に「びびってないでかけろよ〜」「分かった、意味は分からないけど俺のために電話をかけてくれ」と冗談まじりに背中を押します。これは、支援者が同世代であるか、たとえ同世代でなくてもかなり親しい関係でなければ難しいと思います。一人で電話をかけるのが不安で、何となく恥ずかしいというときに、傍に友達や一緒に考えてくれる支援者がいると何となくホッとするのでしょう。

もう一つは、一人で求人を探させずに一緒に探すというものです。求人雑誌を一緒に見ることもありますし、ハローワーク等と一緒にいくこともあります。そして、その場でよい条件の求人があれば、「とりあえず電話をかけてから考えよう」ということで、連絡を取らせることにしています。ここでのポイントは、求人探しから面接のアポイント取りまでが孤独な作業プロセスではなく、グループワーク的、共同作業的な雰囲気で行われるということです。重要なのは、求人票を開く、ハローワークと一緒にいくといったスタート時点で既に人間関係が円滑であるということです。一緒に行う行為自体ではありません。

共同作業というと、いかにも「一緒に探しますよ」「お手伝いしますよ」と待ち構え、若者が来たら相談にのりますというようなサービスを想像しがちですが、その旧来の発想でのサービスはすでに立ち行かなくなっています。信頼関係、相談（悩みを聞く）、共同作業、アフターケアのプロセスを、人間同士のふれあいを基礎にして進めることが必要です。

「若年者就労支援レポート」から

◇グループワークー運営の工夫

各支援機関では、個別の相談だけでなく、他の人との交流の中で就職への意欲や意識を高めていけるグループワークの企画に知恵を絞っておられることと思います。グループワークのテーマの設定や運営に関しては、どのようなことを心がけておられますか。

受講者が能動的に参加できる運営

ヤングハローワーク渋谷 永野 靖 統括職業指導官

就職支援に関するグループワークとしては、「面接の受け方などのマナー講習」、「自己理解」「コミュニケーションの取り方」など様々な企画が考えられます。

これらのテーマは、定期的の実施できるものもあれば、時期を狙って実施したほうが良い場合もあります。

例えば、「面接の受け方などのマナー講習」などは、一般の若年求職者向けには定期的開催が可能です。就職希望の高校生3年生向けに実施する場合は、グレードを高校生用に合わせ、面接解禁日（9月16日）の少し前から実施するなどの配慮が必要となります。

また、グループワークの良さは、受講者自ら積極的に参加することにありますので、座学的な部分は始めの一部分にとどめ、ロールプレイングなど、なるべく受講者が能動的に関われるスタイルを早めに入れることが望ましいと言えます。この際、受講者の人数が多い場合は、内容によってグループに分かれて作業を行うこともありますが、この場合は1グループせいぜい6人までとし、必要によってファシリテーターを使うのが良いと思います。

さらに、「やってやりっぱなし」にならないよう、終了時には簡単な感想文を提出させるなど、自身で収穫を確認させることが必要です。また、模擬面接など、グループワークの内容によっては、就職意欲のポテンシャルが上がっていますので、修了者をそのまま帰さず、例えばハローワークであれば受講後の時間に求人情報の検索や職業相談を勧めるなど、「その気にさせる」工夫も必要です。

【若者を参加させるための工夫】

- 施設内にリクエストボードを設け、関心のある職業、話が聞きたいと思う講師の要望をつのる。
- 「普段会えない人に会える」というメリットを明確にする。
- テーマに多くの利用者の興味を引くキーワードを入れる。定員を少なくし、講師との距離を近くすることで、より伝わりやすくする。
- 事業の目的に合わせて、部屋のつくりや音楽を取り入れるなど、目的達成がされやすい雰囲気をつくる。
- 初対面同士が参加するので、最初の緊張感をやわらげるため、自己紹介に参加動機を加えることで共通感を持たせたり、席を固定しないように動きを持たせたりする。
- ファシリテーターの価値観を押し付けない。
- 参加者全員で運営しているように配慮する。
- 一方的なセミナーにしない。「対話」を軸に参加者自らが考えるように促す。

「若年者に対する相談援助手法に関する調査」（平成16年2月 雇用・能力開発機構）より

◇グループワークージョブクラブ

就職活動では、自己理解・職業理解を進めていく中で自分を見つめるという個別の(孤独な)作業も多くなります。なかなかスムーズに活動が進まない、内定・採用に辿り着かないという閉塞状況に陥ったとき、モチベーションを高め視野を広げていくために効果的な取組みはありますか。

仲間作りと自分の強み再発見

ヤングキャリアセンター埼玉

・「就職活動をどう進めていけばいいかわからなくなっていたとき、自分の良い面・長所を教えてくださいました。」

・「いろいろなテーマで話し合いをしていく中で、今までなかった別の見方や新たな情報を得ることができました。」

・「面接のロールプレイで他の会員の受け答えを聞いたり、面接官の立場を経験したことが参考になりました。」

2ヵ月にわたるジョブクラブの締め括りとなる【最終報告会】では、会員の皆さんからこのようなお話がよく聞かれます。

【ジョブクラブ】は20名の会員で構成される、就職活動のサポートクラブです。メインとなる6回のグループワークでは、さまざまなテーマで話し合いやロールプレイが行なわれます。例えば、「企業が若年者に求める人材要件」「求人情報の探し方、良い会社の見分け方」「長所・セールスポイントの再発見」「就職活動中の気分転換法・モチベーションの高め方」「面接で不安なことは?・面接ロールプレイ」等々、会員のリクエストにも応えながらテーマを設定していきます。まず4~5名の会員とファシリテーター役のキャリアカウンセラー1名のグループで話し合いをした後に、グループの代表が全員の前で発表する形式で、コミュニケーション能力やプレゼンテーション能力の向上にも繋がっています。

グループワークには、周りから客観的な意見・感想を言うことにより、「同じようなことで悩んでいるんだなあ。」「自分勝手な思い込みで活動していた。」という気付きがあったり、「私はこんなふうに見られているんだ。」「こんなに良い点があったんだ。」という自分の強みや能力の再発見ができたりといった大きな効果があります。(この気付きは個別のカウンセリングを組み合わせることで、より相乗効果を発揮していきます。)

同じ目標に向かう仲間ができたという安心感を得て、多くの会員の表情に自信と明るさが戻り、最終報告会での振り返りの言葉に結びついていくようです。

【ジョブクラブの流れ】

キャリアカウンセリング(インテーク): ジョブクラブの活動の説明、職業経験やプロフィールの確認、就職活動の方向性の検討 等

就職支援基本セミナー: 2日間合計10時間。自己理解・職業理解の進め方、応募書類作成のポイント、面接のポイント 等

グループワーク(6回): 毎週1回3時間。4~5名のグループにキャリアカウンセラーが1名加わり、各回のテーマに応じた話し合い・ロールプレイ 等

キャリアカウンセリング(3回): 2週間に1回1時間。会員各自の就職活動の状況に応じ、応募書類の添削・面接対策・求人情報へのアドバイス 等

☆就職! ☆

◇イベントの企画ー地域との連携

利用者に好評で、利用率の高いイベントを長く続けていくには、いろいろな配慮が必要だと思われます。参加者の意欲を高めたり、地域との連携関係を深めるために、工夫されていることがありますか。

職業人から具体的な話が聞ける機会を設定

ヤングジョブスポットよこはま 相談担当者

ヤングジョブスポットよこはまでは、「職業ふれあい事業」として、さまざまな職業の方々からお話を聞く機会を設けています。開催回数は、平均して月に15回前後になりますので、週に2~3回はこのフォーラムに参加する機会があることとなります。

1回のフォーラムに参加する人数は10人前後、時間は約2時間としています。円卓を囲み、話しやすい雰囲気を作るために、1~2人のスタッフがコーディネーターとして入り、進行をしていきます。

ゲストの職業はさまざまであり、身近なお店の販売職の方から、営業職、技術者、社会福祉の専門職、デザイナー、企業経営者など多岐に渡っています。

基本的には、近隣地域の企業や事務所などを中心に、スタッフが直接交渉し、協力してくださる方を開拓しています。したがって、特に普段いろいろなところで講演活動をしている方々というわけではなく、普通の会社員や公務員であったり、中小企業の経営や自営をしているという方々が中心です。

地域の社会活動団体のご理解をいただき、こちらを通じてボランティア的に協力してくださる場合もあります。また、一度協力してくださった方が他の職業の方を紹介して下さったりして、輪が広がる場合もあります。

忙しい社会人にとっては、午後半日の時間をこのために割くことはなかなかたいへんなことだと思いますが、自分にとってもこれまでの仕事や職業生活を振り返る意味で良い機会が持てたと言っていたりすることもあります。

スタッフにとっても、地域の企業や職場を知り、ネットワークができるだけでなく、交渉力が身につくなど、プラスになることが多い催しだと思っています。

ポイントとしては、特定の分野に偏ることなく、いろいろな職業の方を開拓して、バラエティを持たせること、利用者が参加しやすいような雰囲気を保つことでしょう。

単に仕事内容や労働条件に関する情報を得るというだけでなく、職業人として必要な基本的な姿勢やマナーを学ぶこと、フォーラムに参加して話を聞いたり質問をすることにより、コミュニケーションの能力を向上させることも大切な目的です。

そのためには、このような少人数での交流の場を数多く設定することが、なかなか効果的な方法なのではないかと思います。



◇職業適性検査、適性診断等の利用

キャリア・インサイトなど、職業適性診断や適性検査の利用を希望する人が増えています。相談の糸口を見つけるためにも有効なツールであり、窓口での支援の一環として、一層の活用を図ることができればと思います。このようなツールを利用するに当たって、どのような点に配慮が必要でしょうか。

検査結果のフィードバックは受検者の想いを核として

労働政策研究・研修機構 職業相談・就職支援部門 松本 純平 統括研究員

自分が何に向いているのか、自分がどんな点でアピールできるかなど自分自身についてよく理解していることは、就職活動の核といえます。逆の見方をすると、この核になる部分がいまいちであったり、自信を持っていないような場合は、求職活動そのものが不活発になり、結果的に納得できる就職活動ができないことになりかねません。例えば、大阪ユースハローワークが利用者に行った調査によれば、回答者の4割近い若者が、「就職活動を積極的に行っていなかった理由」として「自分に向いている仕事が見つからないこと」をあげています。

自分がどんな職業に向いているかを知りたい時思いつくのが「適性検査」の受検です。同調査でも、回答者の2割を超える若者が「適性検査を受けたい」と答えています。若者に適性検査を使用しようとする時には、この辺の事情について理解をもつことがとても大切です。つまり、特に「適性」について迷っている者に対して使用される適性検査は、受検者にとっても大きな影響力をもつ可能性があるからです。仕事経験も少なく、知る手段があまりない「適性」の問題。「適性検査」は、自分の将来を左右する重要な情報を提供するものと考えられて当然です。

しかし、適性検査は万能ではないし、その結果からわかることは限られています。将来を予測する手がかりとして利用したいのですが、単独の結果だけから得られる予測力は期待しているほど高いわけではありません。その他のいろいろな個人情報を統合することによって、やっと妥当性の高い情報が得られると言っても言い過ぎではないでしょう。担当者の中には、適性検査は、カウンセリングなどと比較すると習得の容易な技術であると見られているようですが、その結果から妥当性の高い解釈と適切な伝達ができるようになるには、理論的な学習や知識とともにいろいろなケースを経験する必要がある点には留意すべきです。

最近、就職問題に関わって若者のひきこもりについて話題になることが多くなっています。こうした傾向を持ちがちな現代の若者に対して適性検査を使用する場合は、検査自体についての知識を豊富に持つというばかりでなく、特に、相手の迷っていたり、悩んでいたりとする立場についての想像力を働かせながら、検査結果を相手が理解できる言葉で、相手の知りたい情報と関連づけながら提供するという技術がとても重要になります。どんな結論がでたのかを、不安と期待を持って待ち受けているわけですから、断定的な表現で伝えることは最も慎むべき事です。

まず、一人一人が検査を受検する中で感じたことを理解する必要があります。それらを丁寧に聴く中で自ずと受検者が適性検査の結果という形でどのような情報を知りたがっているのかが見えてくるはずで、職業相談の中で使用される適性検査の結果の伝達は、そうして引き出された受検者の想いを核にして展開されるべきなのです。適性検査の結果の

フィードバックに関して一般型があるわけではありません。検査結果は客観的な事実だからと考えると、機械的に結果を伝えることはむしろ害になる場合が多いのです。

担当者が持っている様々な知識と経験を組み立てながら、受検者の迷いや不安などの想いや知りたいことを敏感に感じ取りながら、受検者が抱えている課題解決に役立ちそうな情報を紡ぎ出していく過程が、解釈＝フィードバックということになります。それは受検者と担当者が協同で行うきわめて専門性の高い創造的な作業といえます。

【労働政策研究・研修機構が提供している職業適性検査・職業興味検査】

検査名	標準的適用対象	測定因子・分野	実施方法	所要時間
厚生労働省編一般職業適性検査 (GATB)	中学校 2 年生以上 (13～45 歳未満) の生徒・学生・求職者	15 種の下位検査 (紙筆検査 11 種、器具検査 4 種) から 9 種の適性能 (知的能力、言語能力、数理能力、書記的知覚、空間判断力、形態知覚、運動共応、指先の器用さ、手腕の器用さ) を測定し、適性職業群を示す。	紙筆検査法、器具検査法。 集団・個別実施とも可能	紙筆検査 45～50 分 器具検査 12～15 分
職業レディネステスト (VRT)	中学 2 年生から高校 3 年生まで	6 つの職業領域 (現実的、研究的、芸術的、社会的、企業的、慣習的) への興味・自信と 3 方向の日常行動特性 (対情報、対人、対物) から、職業興味、基礎的志向性と職務遂行に関する自信度の特徴を得る。	質問紙 (職務記述リスト) 法。 集団・個別実施とも可能	約 50 分 (自己採点時間含む)
VPI 職業興味検査	大学生・短大生を中心とする若年者	6 つの興味領域 (現実的、研究的、芸術的、社会的、企業的、慣習的) 尺度と 5 つの傾向 (自己統制、地位志向など) 尺度から、職業興味や職業認知における心理的特徴を得る。	質問紙 (職業名リスト) 法。 集団・個別実施とも可能	15～20 分 (自己採点時間 5～10 分)
キャリア・インサイト (In☆Sites2000)	20 歳～30 歳前半程度 (学生、若年求職者)	適性診断、総合評価、職業情報、キャリア・プランニングの 4 つのコーナーにより構成。適性診断コーナーは、能力、興味、価値観、行動特性の 4 つの検査を含む。	パソコンによる自己探索システム	90～120 分 (分割実施可)

◇トライアル雇用

すぐに正社員就職ができない場合、トライアル雇用のようにステップを踏んで就職に近づく方法もあります。トライアル雇用を勧める場合のポイント、正規雇用につなげるためのフォローアップなど、制度を活用するために工夫されていることはありますか。

就職未経験からくる不安をトライアル雇用で緩和

ヤングハローワーク渋谷 永野 靖 統括職業指導官

職業経験の乏しい若年者にとって、トライアル雇用制度は非常に有効な制度です。

現在、多くの求人は「〇〇経験者」という経験者を求める求人が多く、未経験者の就業環境は厳しいものがあります。そこで、若年者トライアル雇用制度の活用となるわけですが、現在、求人者、求職者双方とも制度の周知がまだまだの感があります。

ヤングハローワークでは、登録する際の必須項目として若年者トライアル雇用制度の活用希望を聞いており、その際制度の概要についても説明しています。今年度、ヤングハローワークに新規登録した 7,200 人についてみると、74%が制度を利用したいと回答しています。

若年者トライアル雇用制度の、企業側のメリットとしては、奨励金の支給により採用初期の人件費コストが軽減できること、3ヶ月間じっくりと本人の適性を見ることができていることにあります。（これまでヤングハローワークのご紹介で若年者トライアル雇用を実施した企業に対するアンケートでは、96%の企業が今後もこの制度を利用したいと答えています。）

一方、求職者側のメリットとしては、本採用に移行するための条件（ハードル）が具体的に設定されるため取組みがしやすいこと、会社の雰囲気や自分の適性が見極められることにあります。

職種的には、事務、専門技術、販売等様々な職種で利用することができますが、ヤングハローワークで紹介した若年者トライアル雇用対象求人のベスト3は営業、一般事務、システムエンジニアとなっています。

本採用への移行条件については、専門技術職は技術のレベル、販売職は商品知識など、比較的わかりやすい目標設定ができますが、一般事務職の場合は、「データ入力ができること」「業務の基礎知識が身につくこと」「電話対応がスムーズにできること」など、幾分抽象的な目標設定になることもあります。いずれにせよ、本採用への移行条件をクリアできるよう、トライアル雇用開始後早い時点から目標を意識し、自分なりに絶えず到達度をチェックしていくことを利用者の方々にアドバイスするとよいと思います。

学校卒業後、いわゆるフリーターを続けていて正社員としてのキャリアがない若者は、経験がないまま年齢を重ねてしまったことについて不安に思っている人が多くいます。こうした不安を若年者トライアル雇用制度で緩和できればと思います。

なお、トライアル雇用を利用して、常用雇用に移行しないケースが全国平均で2割程度、5人に1人ぐらいの割合であります。このような場合、利用者からも企業からもよく状況を聞き、移行しなかった理由の分析をすることが必要です。そして、利用者がトライアル雇用によって得た経験や知識を次の就職活動に生かせるよう励ましていくとともに、今後その企業をトライアル雇用先として紹介する場合に留意することなどの情報も整理しておきます。

また、若年者トライアル雇用を活用せず、最初から正社員としての入社を望む考え方も少なくはないということも付け加えておきます。

◇ひとり立ちの促進

利用者の中には、相談を重ねても、キャリア形成への具体的なプランがなかなか描けなかったり、就職活動に踏み出せなかったりする人もいます。利用が長期化してきた場合の対応には、どのような配慮が必要でしょうか。

だれが背中を押すか

NPO 法人「育て上げ」ネット理事長 工藤 啓 氏

手厚い就労支援が必要な層には、友達作り、他者とのコミュニケーション機会の提供、それらによる就労、人生における悩み・不安の解消が大切です。それを機能させるためには、一時的な利用ではなく、気軽に、何度でも安心して利用できる「たまり場」的な雰囲気を持った場所の設置が必要です。

これらの若者層に慣れていない方からよく聞かれることは、「いつまでたまり場に居続けるのか？居続けさせるのか？」という質問です。これは非常にデリケートな問題であり、結局、それぞれの若者によるということです。つまり、「たまり場」的なものを必要とする若者にも、1日で十分な人もいますし、1年以上時間のかかる方もいるということです。ただし、私は、無為に「たませ続ける」ことには否定的です。

若者の中には、「本当は背中を押して欲しい」と望んでいる方々もいます。居心地が良く、なんとなく過ぎていく時間に焦りながらも、自分からは動かない（動けない）層がこれに当たります。傾向としては、保護者を含めた社会から就労へのプレッシャーをうまくかけられていなかった方が多い感じがします。言い方を変えれば、プレッシャーをかけてもらうことができなかったということです。

自分で積極的に動くタイプではない人間に、「自分で自由に決めなさい」的なプレッシャーの低いアドバイスは、結局、本人を苦しめていることになります。この場合、「自己決定自己責任」という社会経験に穴が開いているとも考えることができます。彼らは、言葉としては表に出さなくとも、本心では「働け」「動け」と強いプレッシャーをかけてもらえることを望んでいます。そのような若者を見抜けず、いたずらに時間を過させるのは、支援者の能力不足であるといえます。

ただし、ここでも勘違いしがちなのは、プレッシャーをむやみやたらにかけるのはもちろんですが、やり方が分かれば誰でもすぐに実行に移せるというマニュアルが必要になってしまうことです。まずは信頼関係ありきです。相手側に信頼されていない人間、付き合いの浅い人間がプレッシャーをかければ、おおいなるおせっかいであるだけではなく、逆効果になりかねません。

つまり、友達的な同世代からのプレッシャーであれば受け入れるのか、経験のある方からの説教じみたものがよいのか、または、母親的な方がやさしく諭す形がよいのか、これはその若者次第となります。このあたりに対応するためには、幅広い年齢・特徴を支援スタッフとして準備しなければなりません。また、スタッフが「できる人間」、「資格を持っている人間」ばかりであることがマイナスに働くことも多く、支援スタッフの構成については良く考える必要があります。

「若年者就労支援レポート」から

◇学校との連携－高校生に対する職業ガイダンス

高校生に対する職業ガイダンスを効果的に進めるには、学校との信頼関係や連携体制をしっかり確立することが重要だと考えられます。学校との連携の強化のために、どのような工夫をされていますか。

インターンシップや「校内ハローワーク」でつながりを強める

ハローワーク足立 細田 誠 統括職業指導官

ハローワークと学校との連携は、従来、高校就職対策会議等による情報伝達が主体でした。このため、ハローワークが学校に出向く機会は少なく、学校や生徒の実情を把握できていませんでしたし、学校の側にもハローワークの組織や業務内容について十分理解があるとは言えませんでした。このため、「クラスごとに職業講話を実施させてほしい」と学校に再三呼びかけても、なかなか要請がなく、インターンシップについても、「全校生徒対象に実施するのが効果的であるので、受け入れ企業をハローワークでも開拓する」と呼びかけても、ほとんどの学校で、一部の希望者だけの実施にとどまるという状況でした。

普通科の高校の中には、進学指導を重視し、まだ職業意識啓発の重要性を十分認識されていない学校もあるので、まず学校の組織や年間学事日程、個々の学校や生徒の実情を理解し、学校の信頼を得ることが重要になります。この場合、進路指導担当教員のみでなく、各学年、クラスの担当教員の協力がなければ、学年やクラスごとの実施が困難になるので、学校を訪問し、組織的な対応をしてもらうことが重要です。

学校との連携を深めるための工夫はいろいろありますが、16年度に2名のジョブサポーターが配置されたので、独自の取り組みとして、新たに「校内ハローワーク」という事業を開始しました。これは、日程を決めて高校にジョブサポーターが出張し、校内にハローワークを開設して、1年生から3年生まで全校生徒に自由に来てもらおうというものです。職業意識啓発を図る目的ですが、将来、仕事に悩んだ時にハローワークに来所するきっかけ作りにもなるのではないかと考えています。

また、急激な社会経済環境の変化により、保護者も、現在の労働市場や職業に関する知識が十分でなく、子供の進路選択に適切な助言ができないという問題もあります。そこで、生徒や教員向けの職業講話や研修だけでなく、保護者向けにもセミナーを開催して、労働市場の現状やフリーター問題、ハローワークの支援体制などについて説明を行っています。

インターンシップの実施に関しては、職業意識啓発に有効な方法ではありますが、一部の参加希望者向けでは、もともと意識の高い生徒だけが参加することになるので、全生徒向けに実施することが必要だと考えています。また、これにより、全教諭が受け入れ企業の開拓や打ち合わせ等で企業に出向くことになり、企業の実情に触れることで、教員及び学校組織全体の認識の向上にもつながると思います。このための受け入れ企業の開拓は、当所が開拓すると学校に伝えていますが、まだ全生徒で実施している学校は1校にとどまっています。今後、区を巻き込んで、校長会を開催し、インターンシップを全学校・全生徒に普及していきたいと考えています。

なお、ハローワーク足立自体でも、生徒をインターンシップで受け入れています。

◇学校との連携－未内定者のフォロー

採用・就職活動の期間が長期化する傾向がある中で、なかなか内定が取れない生徒が卒業まであきらめずに就職活動を続けられるよう、きめ細かい指導が必要となっています。高校生の職業相談に当たって、就職が決まるまで学校とどのように連携し、フォローを続けていけばよいでしょうか。

学校に対する各段階での働きかけ

ハローワーク足立 細田 誠 統括職業指導官

未内定者の中には、自分が何をしたいかわからない、応募先を決められない、あるいは成績が悪い、欠席が多いなどの理由から、1回も応募していない場合もあります。また、1回や2回の応募の結果、不採用となり、そのため自信をなくしたり、就労意欲が減退したりしている場合も多くあります。このため、就職に対し、あきらめムードとなったり、フリーターでよいと考えて積極的な活動を止めてしまったりするケースが多く見られます。

このような生徒に対しては、学校を通してハローワークの利用を呼びかけるだけでは、なかなか実際に来所するまでの行動に結びつかないという実態がありました。そこで、平成15年度には、学校の協力を得て未内定者リストを作成し、ハローワークが学校を訪問して出張相談を行い、未内定者にハローワークの利用を勧めました。その後、個別相談を行った生徒が何人か実際に来所し、一般求人も活用して職業紹介を行いました。この結果、2月の内定率が87.1%（前年同月比8.5ポイント上昇）、3月が95.1%（同8.7ポイント上昇）と、2～3月にかけて内定者を大きく増やすことができました。

平成16年度においては、5月ごろから各高校を訪問し、ガイダンスや個別職業相談を実施するとともに、夏には進路指導担当教員を同伴しての企業訪問、バス事業所見学会を実施するなど、教員向け研修の強化も含め、早い時期からの連携を図りました。また、11月には未内定生徒を対象とするバス事業所見学会を実施し、見学先で気に入った企業があればその場で面接を受けることができるという機会も設けています。

さらに、学卒求人票の紙面の情報だけではなかなか伝わりにくい具体的な仕事内容や会社の雰囲気、経営方針などを伝えるため、求人事業所の社長や新入社員のメッセージ、職場の情景、仕事の内容などをCD-ROMに収録し、高校に持参してコンピュータで生徒が視聴できるようにしています。これにより、求人票の内容を生徒が具体的にイメージできるようにし、応募先の選定や就職意欲の喚起に役立つことを期待しています。

高校生の職業相談に当たっては、大人の価値観を本人たちに押し付けず、同じ目線で一緒に相談する姿勢が必要だと思えます。本人のよい点をほめ、絶対就職できると自信を与えてあげることが重要です。また、応募のノウハウ・面接技法などの面で訓練や経験が乏しいことが多いので、応募先が決まった場合には、応募書類の書き方の添削や面接の受け方の知識のチェックなど、きめ細かなアドバイスを心がける必要があります。



◇メンタルなサポート

窓口で相談に来られる若年者の中には、就職活動の悩みや職場の人間関係などのストレスで精神的に不安定になるケース、いわゆるひきこもりと呼ばれる状況などを経験して社会的適応に関する支援を必要としているケースなど、職業相談に先立って、あるいは、並行して、医療や福祉面での専門的なケアが必要と考えられている場合も少なくありません。このような場合の相談援助に当たり、窓口では一般的にどのような配慮を心がけていけばよいのでしょうか？

国立精神・神経センター精神保健研究所 伊藤順一郎 社会復帰相談部長

昨今、新聞やテレビなどで「ひきこもり」のある方への相談や支援がクローズアップされており、ヤングジョブスポットやジョブカフェの利用者のなかにも「昔、ひきこもっていました」と職業相談場面で申し出る方もいるかも知れません。あるいは話を聞いていく中で、ひきこもりの状態であることが浮かび上がってくることもあるでしょう。まず、ひきこもりとはどのような状態であるのかについて説明いたします。

I. ひきこもりの基礎理解

1. ひきこもりの概念について

ひきこもりとは病名ではなく、単一の疾患や障害ではありません。「自宅を中心として生活を行い、就学や就労などを長期的にしていない」という状態を指すのであり、実際は「ひきこもり」と呼ばれる状態になっている人々の実態は多様なのです。ある一つの原因や特定の性格によって、ひきこもりが生じるわけではなく、人によってさまざまな要因が絡み合っ、ひきこもりという現象が生まれているといつてよいでしょう。

ひきこもること強いストレスをさけ、仮の安定を得ることは、誰にでも起こりうることですが、この状態は、しばしば長期化することがあります。長期化する要因には様々なものがありますが、例えば以下のものがあげられるでしょう。

■生物学的側面：例えば、生活が極端な夜型となり昼夜が逆転することでホルモンの分泌のリズムに変化が生じ、その結果、朝起きることが難しくなり、「思い立ったらすぐ」の昼間の就労や就学が困難になることもあります。また脳の神経システムの機能的変化が原因となる精神疾患が、背景に存在することもあります。

■心理的側面：「ひきこもり」の中で、人との交流の機会が減少し、他人に会う時に緊張感や不安感がとても高まったり、他者からの否定的な評価におびえたりして、社会に出て行くことが困難になるような場合もあります。本人は自分に対する評価が低くなっており、他者からのマイナスの評価に敏感になっているようです。

■社会的側面：就労や就学以外に価値観が認められない社会では、ひきこもることが本人にとって大きな負い目となり、ひきこもりを長期化させることとなります。また就職をしようと思つていても、履歴書上の空白などを指摘され不利になることも少なくないようです。

このような要因から、ご本人がひきこもりから脱しようとしても、回復が阻まれていることが少なくないのです。このような「ひきこもり」を、単に「就労意識が低い」といった理解や、「怠け」や「甘え」、「意志の問題」として語ることはできません。また、「ひきこもり」はストレスを避け仮の安定を得ている状況とはいつても、多くのご本人が、孤立感や焦燥感、将来に対する不安感をつのらせて苦しんでいることが多いのです。

2. 「ひきこもり」の実態は様々です

統合失調症、うつ病などの精神疾患にかかっている人々の一部には、不安や恐怖感などがとても強くなり、人と会うことが困難になったり、症状のために身動きがとれず、ひきこもらざるを得なくなったりします。

また、軽度の知的障害や、学習障害（全般的な知能発達には遅れがないのに、読み・書き・算数や運動能力など特定の能力が極端に苦手）やAD/HD（注意欠陥・多動性障害＝過度に落ち着きがなかったり、物忘れなどが激しい）、などの発達の偏りが存在するにも関わらず、そのことが周囲に認識、理解されず、そのために生じる周囲との摩擦が本人のストレスになり、ひきこもることでそれを回避する方もいます。もし日ごろの面接や職業能力検査などの中でそのような発達の偏りが疑われる場合には、精神科医療機関などで診断を仰ぐことも、今後の支援のあり方の参考となります。

加えて、明確な精神疾患や障害の存在が考えられないにもかかわらず、長期間にわたって自宅外での対人関係や社会的活動からひきこもっている人々もいます。成長とともに「生活のしづらさ」が増え、そこから回避するように「ひきこもり」をはじめたり、何らかの挫折感を伴う体験や心的外傷となる出来事が引き金となって、ひきこもりとなることもあります。精神的観点から詳細な診断をすると、パーソナリティ障害や社会恐怖などと診断される人々もこのなかには含まれます。

3. ひきこもりがあった（ある）人に起きがちなこと

「家から出ない、人に会わない」ことを特徴とするひきこもりから、就職活動に向け考えられる課題には次のようなものがあります。

① 人に会うと緊張する

久しぶりに誰かに会うと、何を話してよいか分からない、どんな表情をしたらよいのか躊躇する、考えれば考えるほど緊張し、こわばった感じになってしまいます。

② 人からの評価に敏感になる

ひきこもっている自分はだめなやつだと思われなかなど気になって、相手の話すことや振る舞いが自分を評価しているように感じてしまいます。こうした緊張や人から受ける（と感じる）評価がつかなくて、ますます外に出にくくなるということも起こっているかもしれません。

③ 生活リズムが崩れがちとなる

人の生活リズムは会社や学校など社会のリズムに合わせてできあがっているものなので、社会生活からいったん殻に閉じこもってしまうと昼夜逆転などの生活リズムが崩れがちになることが考えられます。

II. ひきこもりの経験を持つ方が窓口に来たら ～支援の上でのポイント～

1. まずは相談を受け付けましょう

ひきこもりの方が就労支援相談の窓口に来た場合、大体の場合は大変な努力をしようやと辿りついているものです。表面上は、就労のための意欲や動機があまり感じられなかったり、雇用の希望職種や条件などに対する見通しが甘い場合もあるかもしれません。しかし、ご本人は「窓口の人になんとと言われるのだろうか」「社会に出るのは恐ろしい」という思いを乗り越え、「なんとかしたい」という一念で窓口に至っているのです。あるいは、精神科や心理相談機関などで相談し、長い葛藤の末に就労の窓口に来たという方もいます。

かもしれません。ひきこもりの方が窓口にいるというのは、ご本人がやっと一歩を踏み出したという意味で、回復のための大変貴重な機会なのです。「よく、きたね」と相談に来たことに対してのねぎらいの一言でもあれば、彼らは大変励まされます。逆に「ひきこもりはこちらでは対応していません」と相談を断ったり、他機関に安易にまわすことは避けていただきたいところです。まずは相談を受け付けていくことが、ご本人の回復にとって、大変重要な契機となりうるのです。そのうえで、以下のようなポイントに気をつけて支援のための面接を進めていくとよいでしょう。

なお、一般の相談機関では、ご本人ではなく、ご家族が相談にいらっしゃることが殆どです。ご家族が就労相談機関に来られることは少ないかもしれませんが、日ごろから訪問活動や家族会の活動をしている相談機関や民間支援機関についての情報を集め、ご紹介ができるようにしておきましょう。

2. 面接のポイント

1) 徐々に利用者の希望を聴取し、リラックスできる雰囲気づくりに努めましょう

対人緊張が強く、人からの評価に敏感なことから、親しい友人や家族、既に関わっている支援者へは円滑にコミュニケーションを取ることができても、特に初めて相談する方へは、緊張して希望職種、賃金などを上手く伝えることができないことがあります。また、ひきこもりのあった方は「自分の希望を分かって欲しい」と思いながらも「分かってくれるはずもない」、「分かれるのが怖い」という気持ちを抱いていることもあります。このことは、コミュニケーション能力の低下や過去の上手く行かなかった相談歴が影響しているものと思われます。

「希望職種や賃金などを明確に述べられないと職業相談は難しい」と課題に急に切り込もうとしたり、「ひきこもり」の原因を追求したりせず、ゆっくりと何回かの相談を重ねる中で利用者の希望を導き出す「待ち」の態度、徐々に職業相談を行うことで「何かできそうだ」、「また来て見よう」との気持ちを引き起こすことができます。

2) 就業経験がない方の場合は、きめ細かなキャリア探索、支援が重要となります

ひきこもりがあった方の中には、学校生活に馴染むことができず、退学されたりして、学校での進路指導を受けた機会も少ない場合もあり、就職を希望するものの、具体的に「どんな仕事があるのか」、「どの程度の収入を得る事が可能なのか」不明確なまま、職業相談に訪れることもあるでしょう。

そのような方の場合、JOB JOB WORLDなどの職業探索ツールやタッチパネル方式の求人情報機を利用者とともに使用し、検索・操作方法をアドバイスし、複数回職業相談を行うことで、利用者の希望や適性などをより明確にすることが可能となります。

→ JOB JOB WORLD (<http://www.shigotokan.ehdo.go.jp/jjw/top.html>)

3) 関係を持続させることが大切です

ひきこもりの方の就労支援をしていくためには、相談者との息の長い関係を持続することが大切です。ひきこもりの方が就労の活動をする場合、面接の度に不安や緊張を覚える、不採用が繰り返される、あるいは採用されたものの職場でうまく行かず退職してしまう、などの局面が多々あるものです。そのような難しさに直面する中で、一時自信を失ったりして、就労に対するモチベーションが低下したりすることもあるでしょう。このような場合、就労相談の機関としては、「意欲が無い」「就労のための準備性が低い」と考え、支援の対象外と判断することもあるかもしれません。

しかし、「自発性の乏しさ」ゆえに、様々な集団に参加できず社会関係から孤立してしまうのがひきこもりの問題の重要な側面であり、このような局面でご本人に関与し続けることが支援の上で大切なことなのです。「就労したいか/否か」ということのみに関心の焦点を置くのではなく、ひとまず「相談者と繋がっている」「相談を誰かに出来ている」ということ自体を評価し、相談の継続を促し、息の長い関係を続けていきましょう。このような関係を続けていく中で、再度浮上してくるご本人の変化の兆しを、うまく就労につなげていくことがよいようです。

4) 社会参加のための練習

ひきこもりの方が就労支援の場に現れる際には、就職をすることで「一発逆転」を狙っている人もいることでしょう。ただし、社会経験が不足していることから、人とのつきあいに不安や緊張を覚えていたり、日常・社会生活上の基本的なスキルが乏しい場合も少なくなく、就労してもすぐにドロップアウトしてしまうこともあります。社会に参加するための基礎的な能力を高めるために、「ひきこもり」からのリハビリテーションを行なう時間を確保することが有効な場合もあるのです。

このようなことから、就労支援のための相談と並行して、ご本人が家族以外の人間関係に参加することを練習できる場として、民間 NPO 法人や、ひきこもりの支援を行なっている精神科医療機関、心理相談機関などを活用していくことが考えられます。しかし現在、NPO 法人や精神科医療機関での取り組みはまだ数が少ないことから、理想的には、ヤングジョブスポットやジョブカフェなどが率先してグループ活動や溜まり場（居場所）を用意し、そのような役割をになっていくことも望ましいといえるでしょう。できればグループ活動や居場所にはスタッフを配置して、コミュニケーションの調整役を務めることが期待されます。

なお、他機関に紹介する場合は、ひきこもりの方は知らない機関に対する不安を感じている場合も多いので、見学に同行するなどして連携をスムーズにするとよいでしょう。

3. 就職に関する配慮

ひきこもりの経験を持つ方が就労をする場合、以下のような側面に配慮できるとよいでしょう。

1) 柔軟な雇用形態を検討しましょう

職業生活を続けていくためには、事業所が求める作業効率を維持し職場の対人関係に適応することが求められますが、ひきこもっていた方の中には、疲れやすく、持久力が不足気味なこともありますので、フルタイムでの仕事よりも、短時間就労や、期間限定のアルバイトなどから徐々にステップアップしていくことが望ましい場合もあります。

また、利用者の意向に応じて、夜間における就業やパソコン、通信機器を利用した自宅での在宅就労を検討していくなどの柔軟な対応が望まれます。

2) 「練習」を繰り返していきましょう

ひきこもりの方の就労では、ご本人や支援者の側も「ここで成功しなくては」と肩に力がいりがちなものですが、しかし、このような意気込みがプレッシャーとなり、かえって長期的な就労が難しくなったり、失敗した場合に一層挫折感や無力感を深めることもあるようです。ご本人や支援者も、「なにごとにも練習、小さな成功を繰り返していけば OK.」という心構えで、短時間就労、短時間就労を繰り返しながら、徐々に本格的な就労へとつなげていくとよいでしょう。

また、一度職場に就労した後も定期的な相談を持ち、定着のためのフォローアップをすることが必要です。こうした側面からの就労支援は、いわゆる障害者領域での「ジョブコーチ」の活動が参考になるでしょう。

3) 必要に応じて精神保健福祉機関や学校などの職員と連携し、就職活動に向け必要な情報を収集しましょう

統合失調症やうつ病など精神疾患がある方は服薬が必要となること、症状（障害）の波により作業効率が左右されることや就業に伴い「不安、緊張感」が強くなり、症状が強くなる（再発する）こともあり、就業には一定の配慮が必要となります。利用者の方から「精神科に通院している」との申し出があった場合には、必要に応じて本人が利用する病院、施設のソーシャルワーカーなどから通院、服薬状況等の医療情報や就業上必要となる配慮事項を聴取しておくことで無理のない働き方を検討することができます。

また、精神疾患を背景とする以外の方でも、精神保健機関や学校、社会参加を支援するNPOなどで継続的に相談している場合もありますので、保健医療・福祉・教育機関などの職員の方と連携し包括的な情報交換を行うことで就職活動を進めていく上での配慮点、ポイントが整理できると思います。

4) 精神保健福祉手帳を持っている方が「障害があること」を事業主に明らかにして就職を希望する場合、活用できる相談窓口、援護制度があります

精神障害を持っている方で、自分の障害を事業主に明らかにし、配慮を求めた就職を希望する場合はハローワークの専門援助部門で職業相談・紹介を行ったり、各種助成金等の援護制度を受けることが可能となります。

具体的には、ハローワークでは、就職を希望する障害のある人に対して求職の登録（就職後のアフターケアまで一貫して利用）を行い、職業適性、希望職種等の状況に基づき、ケースワーク方式による職業指導を行い、安定した職場への就職あっせんに努めています。このため、精神障害者の場合、きめ細かな就職指導等を円滑に進めていくため精神障害者職業相談員や精神障害者ジョブカウンセラーを配置しています。

ただし、就職にあたり「障害を明らかにするか、しないか」は非常にデリケートな事項で、未だに精神障害への社会的な偏見があることも否めませんので、利用者との慎重な相談が不可欠となります。

【引用・参考文献等】

- ▽伊藤順一郎他（2003）：10代・20代を中心とした「ひきこもり」をめぐる地域精神保健活動のガイドライン（<http://www.mhlw.go.jp/topics/2003/07/tp0728-1.html>）
- ▽伊藤順一郎監修（2003）：「ひきこもりかな？」と思ったら～ご家族・ご本人のためのパンフレット～（<http://www.ncnp-k.go.jp/division/rehab/swpamph.pdf>）
- ▽NHKホームページ：ひきこもり相談室（<http://www.nhk.or.jp/hikikomori/>）