

第 I 部

実態調査からみた支援の現状と課題

第1章 若年就労支援機関及び高等教育機関における 支援の現状と課題

第1節 調査の概要

1. 調査票設計の考え方

発達障害については、障害者手帳を取得した場合は法定雇用率制度や職業リハビリテーションの対象として、取得しない（あるいはできない）場合は法定雇用率制度の対象ではないが職業リハビリテーションの対象として、それぞれ入職及び職場適応の支援が展開されてきた。障害者職業総合センターでは、ハローワーク（専門援助窓口）を經由して就職した発達障害者の障害者手帳取得状況（障害者職業総合センター調査研究報告書 №99, 2011）や職業リハビリテーション機関の利用状況（障害者職業総合センター調査研究報告書 №88, 2009）等に関する調査及び事例研究からの知見を通して、障害者雇用や職業リハビリテーションの支援を選択し、職業生活への適応・定着がはかられていく要件を検討してきた。その一方で、支援の選択に至らない者の問題への対応が必要であることについて明らかにした。

支援の選択に至らない背景には、学校から職業への移行において、特に高等教育機関を卒業すれば、当然のように新規学卒就職を選択する行動様式にある。選択行動の「鍵」は自己理解（障害理解）と職業理解を適合させることにあるが、在学中の就職活動に際し、“一般扱いの雇用”と“障害者雇用”の境界に関する対応や情報提供の方略が示されることは少ないと考えられる。診断を受ける機会のなかった者にとっては“定型発達”と“発達障害”の境界が明確でないという発達障害の特性もまた理解を困難にする要因であるといえるだろう。加えて、“高等教育における単位認定”が“一般扱いの雇用”を保証しないという労働市場の情勢が続いており、“発達障害”があることで入職や適応の失敗経験が起こる場合であっても、必ずしも“発達障害の受容”とリンクしない現実があるとき、支援の選択を当事者の経験にのみ依拠することは難しいといわざるを得ない。ただし、ニーズに沿い続けることで当事者の希望が実現できるとは限らない。ニーズの再構成や経験の整理、特性の評価等、支援が必要になるのだが、こうした職業生活設計の支援は“いつ”“どこで”“だれが”“どのように”提供することが最適かについては、明らかになっているわけではない。

こうして、高等教育機関を卒業後も就職活動を継続する若者が利用する支援機関は、ハローワーク（新卒窓口や一般窓口）、ジョブカフェ、地域若者サポートステーション等、利用対象に「障害者」を掲げない機関になる。このような就労支援機関において、発達障害のある利用者は、どのように把握されているのだろうか。また、彼らの適応にとって支援が必要となるコミュニケーションや対人態度等の課題は、どのように受け止められているのだろうか。さらには、支援機関としての対応について、どのような現状と課題があるのだろうか。最終的に、専門支援機関に“つなぐ”ことを考える場合、どのような課題があるのだろうか。

また、同じ設問により高等教育機関における支援の状況を把握することで、彼らの卒業時における問題が明らかになるに違いない。加えて、在学時及び卒業後の支援の連続性についても課題を検討する必要があると考えた。

こうしたことから、学校卒業後のみならず就職希望の在学生在が利用可能とされている若年就労支援機関及び高等教育機関対象調査の結果を通して、“一般扱いの雇用”をめざす者に対する支援の現状を把握することにより、発達障害者の就労支援の課題を検討することとした。

2. 調査方法及び内容

- (1) 調査対象 ① 若年就労支援機関^{*1} 314 箇所（回収率 49.5 % : 155 所）
（若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム実施ハローワーク 57 所、新卒
応援プログラム実施ハローワーク 59 所、地域若者サポートステーション 110 所、ジョ
ブカフェ 88 所）。
- ② 高等教育機関学生相談室等 300 箇所（回収率 31.7 % : 95 所）
（GP^{*2} 等支援実施 32 箇所・高等教育機関リストから無作為抽出 268 箇所）
- (2) 調査時点：平成 23 年 10 月 1 日現在
- (3) 調査方法：郵送による質問紙調査
- (4) 調査内容：利用者の状況（発達障害のある若者の診断・障害理解等）
コミュニケーション・ビジネスマナー・暗黙のルール等の支援に関する課題
機関における支援の現状と課題／関係機関等との連携の現状

3. 分析対象機関の概要

(1) 回答機関の概要

表 1-1-1 に、回答機関の概要を示す。なお、表中の回収率は、対象機関の属性が明確なものについて示したものである。

若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラムと新卒応援プログラムについては、ハローワークによって配置部署や通称等について利用者の利用可能性を配慮した実態があり、回答部署もまた多様であった。これは、若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラムが専門援助に設置されている所や若年窓口を設置されている所等、その他の窓口を設定している所等の設置場所の問題だけでなく、正式名称を掲げずに誘導している等により発達障害のある者のみならず要支援者の利用可能性を高めるための配慮・工夫等が行われている点を反映している（第Ⅱ部参照）。

*1 若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム：

ハローワークにおいて、発達障害等の要因により、コミュニケーション能力に困難を抱えている求職者について、その希望や特性に応じた専門支援機関に誘導するとともに、障害者向けの専門支援を希望しない者については、専門的な相談、支援を実施する。平成 19 年度から段階的に設置。

新卒応援プログラム：

厳しい就職環境、雇用情勢が見込まれる中、新卒者・若年者対策を強化するために、「新卒応援ハローワーク」においてワンストップ・サービスを推進する。対象は大学等の卒業年次（大学は 4 年生、短大は 2 年生など）に在学、既卒 3 年以内の卒業生および新卒応援ハローワークでの支援を希望する高校生および既卒者。

地域若者サポートステーション：

ニート等の若者の自立を支援するために、地方自治体、民間団体との協働により、若者自立支援ネットワークを構築するとともに、個別・継続的な相談、各種セミナー、職業体験など総合的な支援を行う厚生労働省委託事業。対象は若者全般。平成 18 年度より実施。

ジョブカフェ：

正式名称は「若年者のためのワンストップサービスセンター」。若者が自分に合った仕事を見つけるためのいろいろなサービスを 1 か所で、受けられる場所として 47 都道府県が設置。ハローワークを併設している所もある。

*2 文部科学省では、「Good Practice」をキーワードとして、教育の質向上に向けた取組や政策課題対応型の優れた取組など、大学における学生教育の質の向上を目指す個性・特色のある優れた取組を選び、その取組をサポートしている。

これらのサポートのためのプログラムとして、「特色ある大学教育支援プログラム（特色 GP）」と「現代的教育ニーズ取組支援プログラム（現代 GP）」及び「質の高い大学教育推進プログラム（教育 GP）」を実施している。国際機関の報告書などで「優れた取組」という意味で幅広く使われており、諸外国の大学教育改革でも注目されている用語。

また、高等教育機関においても大学の判断で回答部署が選択された結果、学生相談室（42）が最も多かったが、その他に健康管理センター（19）、就職・進路・キャリア支援室（15）、障害学生相談室（7）、学生部・学生課・事務担当部署（10）等、回答部署もまた多様であった。これは、発達障害者への対応部署が学生相談室以外に設置されている場合、本調査に適合する部署を機関が選択して回答したことをと関連している。

なお、高等教育機関の学校種別は、国立大学（15）、公立大学（8）、私立大学（60）、高等専門学校（10）で構成されていた。

表 1-1-1 回答機関の概要

分析対象機関の内訳	回答数	送付数	（回収率）
若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム	27	57	47.4%
新卒応援プログラム	26	59	44.9%
若年支援・新卒応援等 複数事業における総括回答	7		
ハローワーク（障害者相談窓口における回答）	4		
ハローワーク（その他の部署における回答）	3		
地域若者サポートステーション	45	110	40.9%
ジョブカフェ	41	88	46.6%
無回答	2		
若年就労支援機関計	155	314	49.5%
GP 等支援実施機関	10	32	31.3%
GP 等支援実施以外機関	63	268	23.5%
GP 実施の有無不明	22		
高等教育機関計	95	300	31.7%

（2）回答機関・部署の選択

【 若年就労支援機関について 】

① 回答機関・部署の概要

表 1-1-2 に、分析対象機関の概要について、若年支援機関全体及び 4 機関の内訳を示した。ただし、若年就労支援機関ではあるが 4 機関のいずれかが不明の機関については、内訳から除外してある。

4 機関については、利用資格に違いがあるものの、若年層を対象としていることは共通している。ただし、地域若者サポートステーションについては、求職者であることを要件としない点で、また、若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラムについては、発達障害のある者を含めて利用者を想定している点で、また、新卒応援プログラムについては、原則として新規学卒就職の範囲からの拡大として利用者を想定している点で、それぞれ他と異なる。

表 1-1-2 回答機関・部署の概要

(単位：%)

設置年数	1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上	無回答
若年就労支援機関全体 (N=155)	11.0	23.2	17.4	36.8	3.9	7.7
若年コミュニケーション能力 要支援者就職プログラム (N=27)	21.4	46.4	17.9	7.1	3.6	3.6
新卒応援プログラム (N=26)	24.0	36.0	4.0	24.0	8.0	4.0
地域若者サポートステーション (N=45)	11.1	24.4	40.0	22.2	0.0	2.2
ジョブカフェ (N=41)	0.0	0.0	2.4	90.2	0.0	7.3
利用資格	資格あり	利用資格がある場合の概要				
若年就労支援機関全体 (N=155)	76.8					
若年コミュニケーション能力 要支援者就職プログラム (N=27)	71.4	35歳未満のコミュニケーション能力要支援者				
新卒応援プログラム (N=26)	88.0	新規学卒予定者・既卒3年以内の者、39歳未満の一般求職者				
地域若者サポートステーション (N=45)	84.4	15歳～40歳未満				
ジョブカフェ (N=41)	68.3	15歳～40歳未満、就職を希望する若年者				
利用期限	期限あり	利用期限がある場合の概要				
若年就労支援機関全体 (N=155)	32.4					
若年コミュニケーション能力 要支援者就職プログラム (N=27)	71.4	原則6ヶ月				
新卒応援プログラム (N=26)	32.0	原則、新規求職登録の翌々月末、39歳までは更新・再登録可				
地域若者サポートステーション (N=45)	28.9	原則6ヶ月				
ジョブカフェ (N=41)	17.1	原則6ヶ月、3年、期限はない等				

② 回答機関・部署の利用者の概要

図 1-1-1 ～ 2 に、利用者における発達障害の把握の概要及びコミュニケーションや対人態度、精神的不安定に関する問題の把握の概要を示す。なお、図では、利用者の状況把握に回答のあった機関の数及び調査期間6ヶ月（平成23年4月～9月）の新規利用者の人数を機関毎に示した。

発達障害の診断を有する者の把握については、若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム実施ハローワークが最も多く、次いで地域若者サポートステーションが多い。また、障害を疑う利用者の把握については、若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム実施ハローワーク、地域若者サポートステーション、新卒応援ハローワークの順に多い。これに対して、ジョブカフェではいずれの比率も少ない。ただし、ジョブカフェ利用者の実数が他機関に比べてきわめて多いために発達障害の診断のある対象者の比率は小さいが、1所あたりの人数は若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム実施ハローワーク、地域若者サポートステーションに次いで多い点に注意が必要である（図 1-1-1）。

なお、手帳取得状況等については、「診断あり」の1/2が「手帳なし」の状況であり、機関別の違いは見出されなかった。また、「発達障害疑い」の3/4が「主訴なし」の状況であった。手帳取得についても、また、障害に関する自覚についても、支援が必要となる可能性が示唆された（表 1-1-3）。

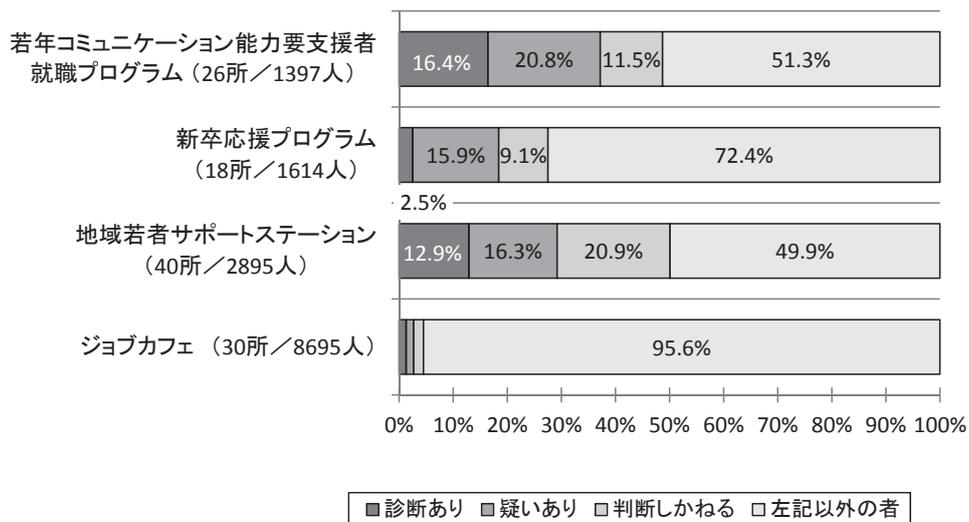


図 1-1-1 新規利用者における発達障害の把握について

表 1-1-3 手帳取得状況

	合計 半年間の 新規利用者	発達障害の診断あり					発達障害の疑いあり			発達障害の有無は 判断しかねる	左記以外の者
		合計	精神障害者 福祉手帳	療育手帳	手帳なし	手帳不明	合計	主訴あり	主訴なし		
全体 (n=130)	14928	5.5%	1.7%	0.5%	2.8%	0.5%	8.5%	2.5%	6.1%	8.1%	77.9%
若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム (n=26)	1397	16.4%	5.7%	1.0%	9.5%	0.1%	20.8%	7.6%	13.3%	11.5%	51.3%
新卒応援プログラム (n=18)	1614	2.5%	0.6%	0.3%	1.4%	0.4%	15.9%	2.7%	13.2%	9.1%	72.4%
地域若者サポートステーション (n=40)	2895	12.9%	3.3%	1.1%	6.8%	1.6%	16.3%	4.9%	11.5%	20.9%	49.9%
ジョブカフェ (n=30)	8695	1.1%	0.3%	0.1%	0.5%	0.1%	1.4%	0.3%	1.0%	1.8%	95.8%

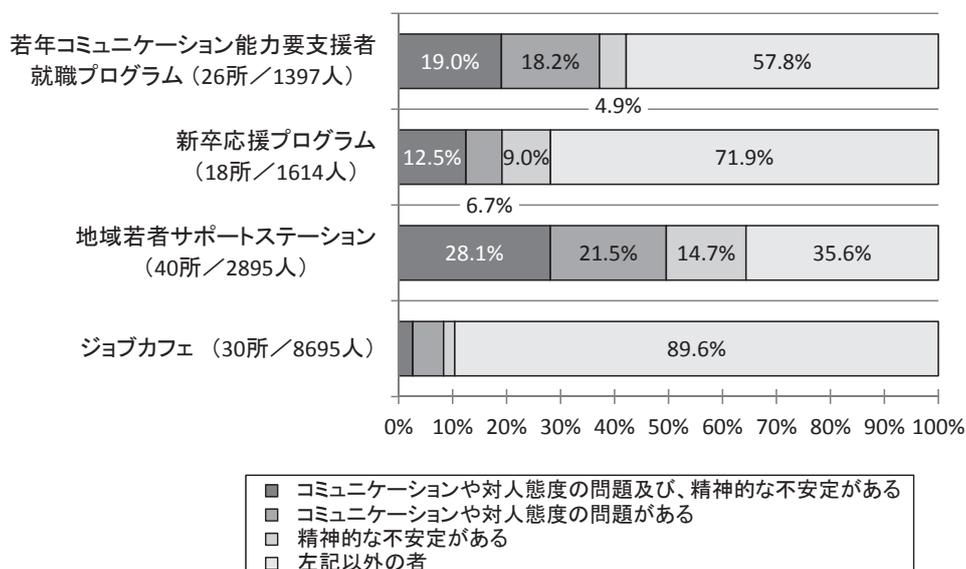


図 1-1-2 コミュニケーションや対人態度・精神的不安定の問題の把握について

また、コミュニケーションや対人態度、精神的不安定の問題を有する者の把握については地域若者サポートステーションが最も多く、次いで、若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム実施ハローワーク、新卒応援ハローワークの順に多い。これに対して、ジョブカフェではいずれの問題の比率も少ない。ここでも、ジョブカフェ利用者の実数が他機関に比べてきわめて多いために問題を有する対象者の比率は小さいが、1所あたりの人数は地域若者サポートステーションに次いで多い点に注意が必要である（図 1-1-2）。

③ 分析について

回答機関・部署の特徴及び把握されている利用者の概要から、第 2 節の分析においては、基本的には 4 機関の回答を比較することを通して検討を進めていくこととする。

【 高等教育機関について 】

① 回答機関・部署の概要

表 1-1-4 に、回答機関における回答部署の構成を示す（高等教育機関全体における回答の多い順）。

表 1-1-4 回答機関における回答部署の構成

	学生相談室	健康管理センター	キャリア支援室	学生課等	障害学生相談室	不明
高等教育機関全体 (N=95)	42 (44.2%)	19 (20.0%)	15 (15.8%)	10 (10.5%)	7 (7.4%)	2 (2.1%)
GP 等支援実施機関 (N=10)	1 (10.0%)	3 (30.0%)	3 (30.0%)	0 (0.0%)	3 (30.0%)	0 (0.0%)
GP 等支援実施以外機関 (N=63)	32 (50.8%)	10 (15.9%)	9 (14.3%)	9 (14.3%)	1 (1.6%)	2 (3.2%)
国立大学 (N=15)	2 (13.3%)	4 (26.7%)	6 (40.0%)	0 (0.0%)	3 (20.0%)	0 (0.0%)
公立大学 (N=8)	3 (37.5%)	3 (37.5%)	0 (0.0%)	2 (25.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
私立大学 (N=60)	31 (51.7%)	12 (20.0%)	8 (13.3%)	8 (13.3%)	1 (1.7%)	0 (0.0%)
高等専門学校 (N=10)	6 (60.0%)	0 (0.0%)	1 (10.0%)	0 (0.0%)	3 (30.0%)	0 (0.0%)

高等教育機関全体の回答部署の分布からみると、「学生相談室」は私立大学に多く、「キャリア支援室」は国立大学に、また「障害学生相談室」は国立大学と高等専門学校に多かった。また GP 等支援実施別にみると「障害学生相談室」は GP 等支援実施校に多く、「学生相談室」は GP 等支援実施以外に多かった。

表 1-1-5-1 ～ 2 に、回答機関の概要を GP 等支援の実施別に示す。

表 1-1-5-1 回答機関の概要（回答部署設置後の年数）

（単位：％）

設置後年数	1 年未満	1 年以上 3 年未満	3 年以上 5 年未満	5 年以上 10 年未満	10 年以上	無回答
高等教育機関全体 (N=95)	6.3	6.3	12.6	17.9	46.3	10.5
GP 等支援実施機関 (N=10)	10.0	10.0	20.0	10.0	40.0	10.0
GP 等支援実施以外機関 (N=63)	4.8	6.3	11.1	20.0	47.6	9.5

表 1-1-5-2 回答機関の概要（回答部署の利用資格・利用期限）

（単位：％）

利用資格	在校生のみ	卒業生含む	無回答	利用資格がある場合の概要
高等教育機関全体 (N=95)	41.1	33.7	5.3	教職員、家族、保護者
GP 等支援実施機関 (N=10)	70.0	30.0	0.0	
GP 等支援実施以外機関 (N=63)	38.1	34.9	19.0	
利用期限	期限あり	利用期限がある場合の概要		
高等教育機関全体 (N=95)	16.8	在学期間中（休学者も対象）のみ、卒後半年、卒後も対応等		
GP 等支援実施機関 (N=10)	40.0			
GP 等支援実施以外機関 (N=63)	12.7			

回答部署設置後の年数については、GP等支援実施の有無による違いは見いだされない。しかし、GP等支援実施校において、在学生対象で在学期間のみ限定して実施しているという回答が多い傾向がある。

② 回答機関・部署の利用者の概要

図1-1-3～4に、利用者における発達障害の把握の概要を示す。なお、図では、利用者の状況把握に回答のあった機関の数及び調査期間6ヶ月（平成23年4月～9月）の新規利用者の人数を機関毎に示した。なお、調査期間における新規利用者は、最大279人から最小0人まで広く分布していた。

新規利用者の数はGP等支援実施大学の方が1校あたりの人数が多い。また、発達障害の診断を有する者の把握については、GP等支援実施大学では「診断あり」の比率は小さく「判断しかねる」の比率が大きい（図1-1-3）。ただし、GP等支援実施大学の数が少ないこと、及び、GPの内容が必ずしも発達障害支援関係ではないことに注意が必要となる。

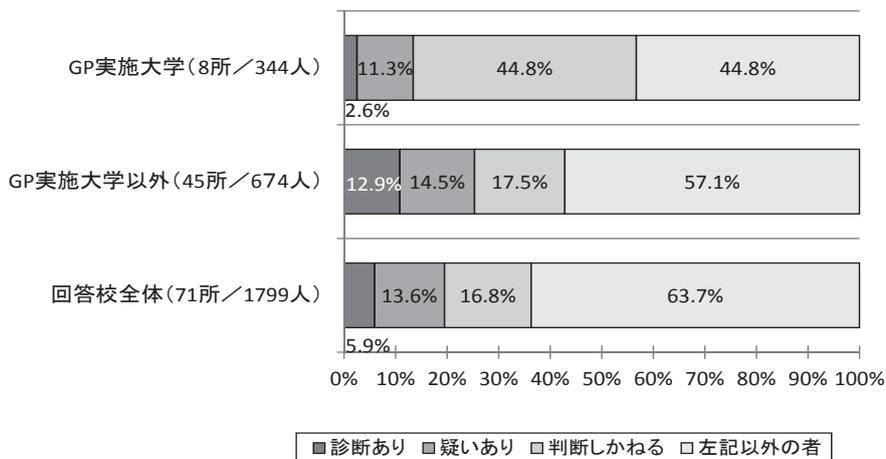


図1-1-3 新規利用者における発達障害の把握について（GP等支援実施別）

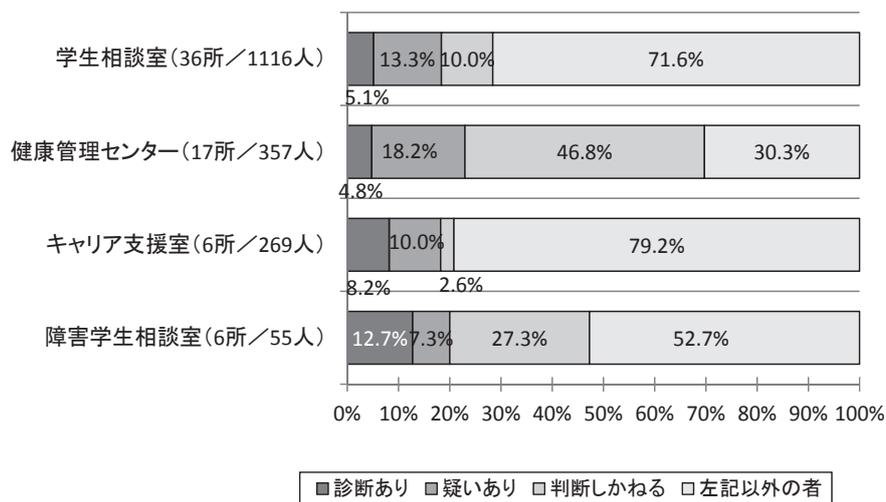


図1-1-4 新規利用者における発達障害の把握について（回答部署別）

回答部署別でみると、新規利用者の数は学生相談室が最も多いが、1部署あたりの利用者数ではキャリア支援室が最も多い。また、発達障害の「診断あり」の比率は障害学生相談室に大きいものの、「疑い」を含めると回答部署毎の違いは見いだされない。ただし、「判断しかねる」の比率は健康管理センターと障害学生支援室に大きかった。これに対し、学生相談室及びキャリア支援室では「発達障害」とは別の利用が多い

とみることができる(図 1-1-4)。なお、学生課については「半年間の新規利用者」数が 2 人(回答所 4 所)であったために、グラフからは除くこととした。

なお、手帳取得状況等については、全体で見ると、「診断あり(5.9%)」の 3/4 が「手帳なし」の状況であった。また、「発達障害疑い(13.6%)」の 1/2 が「主訴なし」の状況であった。手帳取得についても、また、障害に関する自覚についても、支援が必要となる可能性が示唆された。

図 1-1-5 ~ 6 に、利用者のコミュニケーションや対人態度、精神的不安定に関する問題の把握の概要を示す。コミュニケーションや対人態度、精神的不安定の問題を有する者の把握については、「精神的不安定の問題」の比率が GP 等支援実施大学に大きい傾向は認められるが、ここでも GP 等支援実施大学の数が少ないことに注意が必要である(図 1-1-5)。

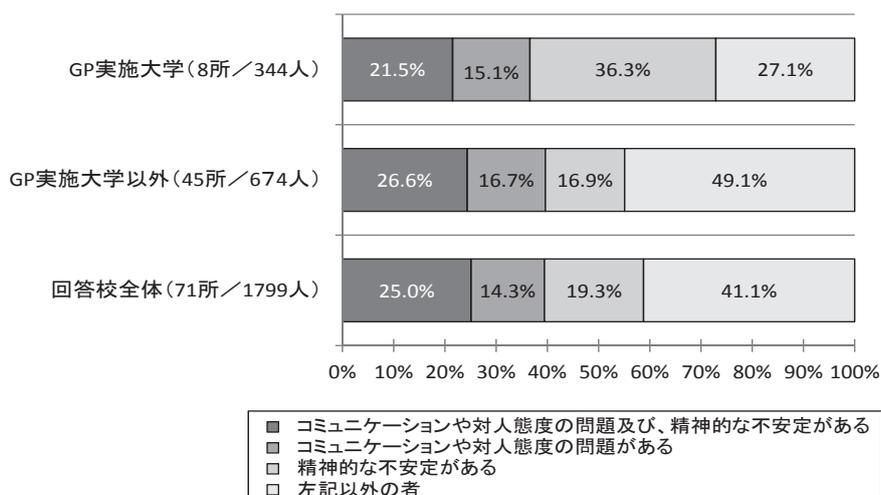


図 1-1-5 コミュニケーションや対人態度・精神的不安定の問題の把握について(GP 等支援実施別)

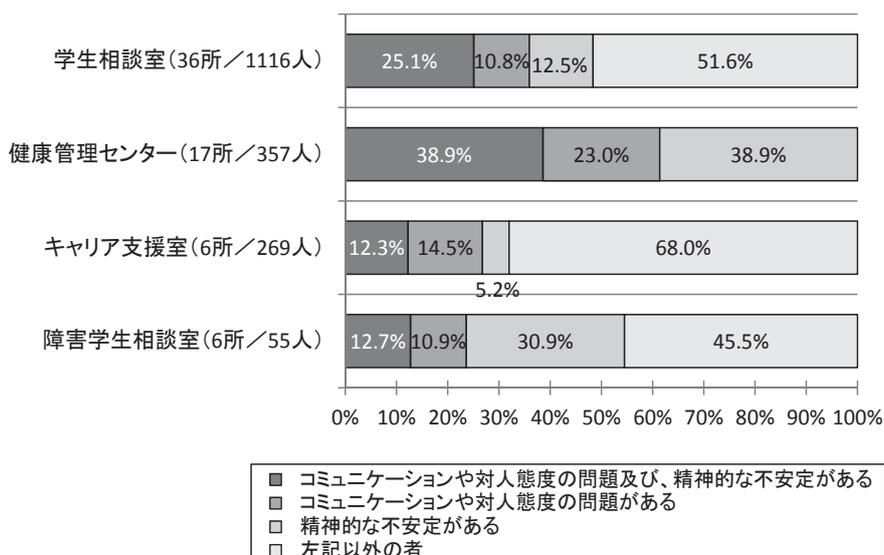


図 1-1-6 コミュニケーションや対人態度・精神的不安定の問題の把握について(回答部署別)

なお、学生課については「半年間の新規利用者」数が 2 人(回答所 4 所)であったために、ここでもグラフからは除くこととした。

回答部署別にみると、こうした問題の把握については、健康管理センターが突出していた、その他、学生支援室や障害学生支援室においても問題が把握されていたが、キャリア支援室ではこうした問題以外の利用者の多いことが明らかとなった（図 1-1-6）。

③ 分析について

回答機関・部署の特徴及び把握されている利用者の概要から、第 3 節の分析においては原則として高等教育機関全体の回答について分析していくこととし、必要に応じて GP 等支援実施や回答部署の違い等を視野に入れた検討を行うこととする。

第 2 節 若年就労支援機関における支援の現状と課題

本節では、若年就労支援機関（若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム実施ハローワーク（以下、「若コミ」という）、新卒応援ハローワーク（以下、「新卒応援」という）、地域若者サポートステーション（以下、サポステという）、ジョブカフェの役割と機能に注目し、各機関の特徴をとりまとめる。

1. 就労支援の概要

（1）就職のための支援として実施している事業

就職のための支援として、「自己理解の促進」「特性評価のアセスメント」「職業評価・適性評価」「情報提供」「就職相談」「就職計画の作成」「就職手続きに関する支援」「職場適応支援」「就職後の支援」「他の部局との連携」「外部機関との連携」「職業リハビリテーション機関との連携」について実施状況に対する回答を求めた。

回答機関全体の傾向では「就職相談」が 94.2 %で最も多く、次いで「情報提供」が 92.8 %を占めており、この 2 機能が支援事業の中心として実施されていることがわかる。また、「就職手続きに関する支援」が 79.4%、「自己理解の促進」が 77.4%、「就職後の支援」が 74.8%、「就職計画の作成」が 72.9%と、いずれも 7 割台を占めており、職業指導の機能はもれなく支援事業に位置づけられていることも明らかとなった。これに対し、「職場適応支援」が 57.4 %、「職業評価・適性評価」が 56.1 %、「特性評価のアセスメント」は 39.4 %となっており、職業リハビリテーションの支援で位置づけられる機能については、必ずしも若年就労支援機関の一般的な事業ではないながら、必要に応じて実施されているとみることができる。こうしたことから、「外部機関との連携」が 91.0 %、「他の部局との連携」が 83.9 %、「職業リハビリテーション機関との連携」が 81.9 %というように、利用者の状況によって、機関連携により支援目標を達成する方策がとられる現状がある。

図 1-2-1 に 4 種の機関別の実施状況を示す（図中の回答選択肢に付与した「**」は 1 %水準で、「*」は 5 %水準で、「+」は 10 %水準で、機関の回答に有意の差が認められたことを示している）。

回答の違いに注目すると機関の役割が明らかとなる。

若コミでは、「自己理解の促進」「特性評価のアセスメント」では他機関より実施率が高く、「職業評価・適性評価」「職場適応支援」で低い。利用者がコミュニケーション等要支援者であるという機関特性に対応して「自己理解」支援が要と位置づけられているが、「職業評価」の実施には困難があり、「特性理解」に基づく支援が中心となっている状況が推察される。

一方、**サポステ**は「職業評価・適性評価」「就職計画の作成」「職場適応支援」「外部機関との連携」「職業リハビリテーション機関との連携」で他機関より実施率が高く、「自己理解の促進」「特性評価のアセスメント」では**若コミ**に次いで実施率が高かった。利用者についてみると、コミュニケーションや対人態度・精神的不安定の問題を持つ者が他機関に比して多く（図 1-1-2 参照）、発達障害の把握についても**若コミ**と同様に多い（図 1-1-1 参照）ことをあわせると、こうした問題で就業困難となっている要支援者に対応した支援を進めるうえで、事業展開をしているとみることができる。

これに対し、**新卒応援**と**ジョブカフェ**は全体の傾向と同様であり、問題を有する者の利用はあるが、中心は一般若年層を対象としている状況があるといえよう。

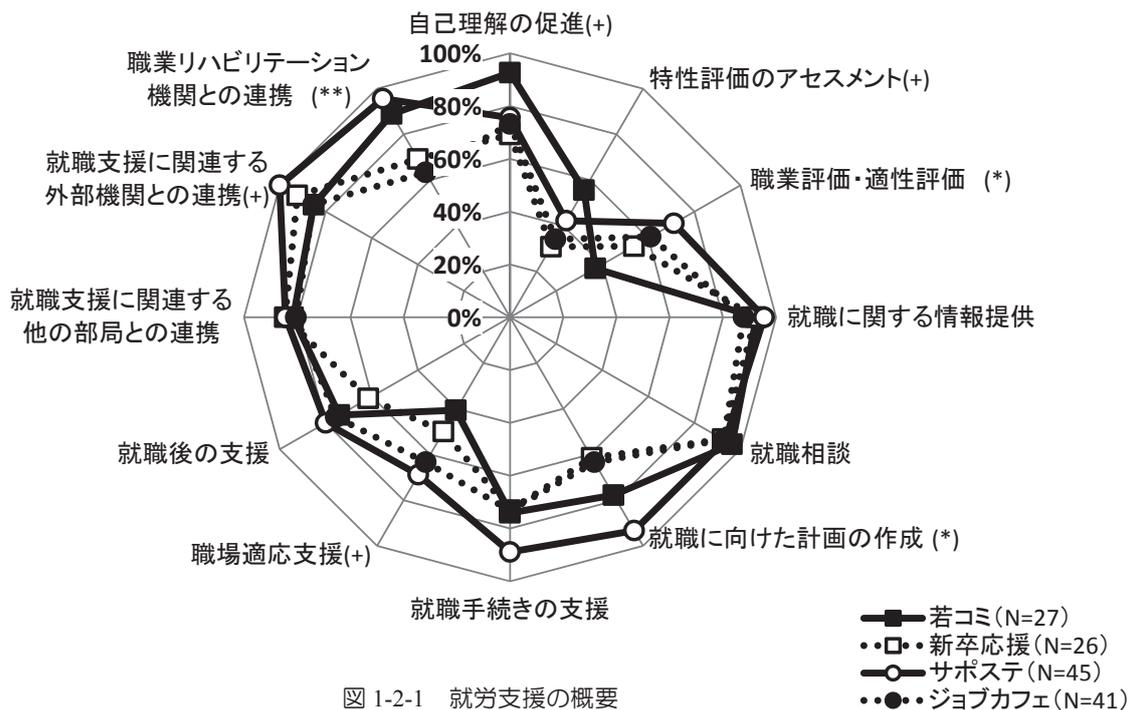


図 1-2-1 就労支援の概要

(2) 実施している支援の方法

表 1-2-1 に 4 種の機関別支援方法の概要を示す（全体の回答より高い部分を網掛けで示した）。

ここでは、支援方法として、相談を中心とした“個別対応”の他に、グループワークとしての“ロールプレイ”“セミナー”並びに体験的学習場面としての“就業等体験”の実施状況を支援事業毎に確認しておくこととし、回答の違いに注目して機関の特徴をみていくことにする。

各機関ともに“個別対応”の実施率が圧倒的に高い。（1）でまとめた各支援の実施状況に対応した結果となっており、最も一般的に実施される方法であることがわかる。機関別にみると、**若コミ**と**サポステ**で他機関に比して高い。こうした傾向の中、「職場適応支援」について**ジョブカフェ**が高い点は特徴的である。

グループワークとしての“ロールプレイ”及び“セミナー”については、概して少ない。特に“ロールプレイ”による行動の確認は支援方法としてほとんど選択されていない現状がある。

一方、“セミナー”については、事業によって選択される可能性があることが示された。特に**サポステ**と**ジョブカフェ**で実施されていることが多いが、各機関における場面設定の可能性と限界の問題とも関連すると考えられる。

これに対して、体験的学習場面としての“就業等体験”は方法として選択されがたいといえる。ただし、サポステでは他機関に比して圧倒的に実施率が高い。サポステでは“個別対応”が多い点は他機関と同様であるが、“セミナー”や“就業等体験”といった方法を含め、多様な支援方法が選択される可能性があるといえるだろう。

表 1-2-1 就労支援の方法

	若年機関計 (n=139)	若コミ (n=27)	新卒応援 (n=26)	サポステ (n=45)	ジョブカフェ(n=41)	備考	
個別対応	自己理解の促進	73.4%	92.6%	57.7%	75.6%	68.3%	+
	特性評価のアセスメント	38.8%	55.6%	30.8%	37.8%	34.1%	
	職業評価・適性評価	54.7%	33.3%	42.3%	68.9%	61.0%	*
	就職に関する情報提供	88.5%	92.9%	84.6%	91.1%	85.4%	
	就職相談	90.6%	92.6%	84.6%	91.1%	92.7%	
	就職に向けた計画の作成	72.7%	77.8%	53.8%	91.1%	61.0%	**
	就職手続きの支援	73.4%	74.1%	65.4%	82.2%	68.3%	
	職場適応支援	46.0%	40.7%	38.5%	44.4%	56.1%	
	就職後の支援	67.6%	74.1%	53.8%	75.6%	63.8%	
	就職支援に関連する他の部局との連携	73.4%	77.8%	69.2%	77.8%	68.3%	
就職支援に関連する外部機関との連携	81.3%	77.8%	76.9%	93.3%	73.2%	+	
職業リハビリテーション機関との連携	75.5%	88.9%	61.5%	91.1%	58.5%	**	
ロールプレイ	自己理解の促進	7.9%	7.4%	0.0%	15.6%	4.9%	+
	特性評価のアセスメント	2.2%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	+
	職業評価・適性評価	4.3%	3.7%	0.0%	8.9%	2.4%	
	就職に関する情報提供	1.4%	0.0%	0.0%	4.4%	0.0%	
	就職相談	5.0%	0.0%	7.7%	6.7%	4.9%	
	就職に向けた計画の作成	2.2%	0.0%	0.0%	4.4%	2.4%	
	就職手続きの支援	6.5%	3.7%	3.8%	13.3%	2.4%	
	職場適応支援	6.5%	7.4%	0.0%	15.6%	0.0%	*
	就職後の支援	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	就職支援に関連する他の部局との連携	1.4%	3.7%	0.0%	2.2%	0.0%	
就職支援に関連する外部機関との連携	1.4%	3.7%	0.0%	2.2%	0.0%		
職業リハビリテーション機関との連携	1.4%	3.7%	0.0%	2.2%	0.0%		
セミナー	自己理解の促進	38.1%	11.1%	30.8%	51.1%	46.3%	**
	特性評価のアセスメント	6.5%	0.0%	0.0%	8.9%	7.3%	
	職業評価・適性評価	18.0%	7.4%	23.1%	26.7%	12.2%	
	就職に関する情報提供	29.5%	18.4%	19.2%	46.7%	24.4%	*
	就職相談	13.7%	7.4%	23.1%	15.6%	9.8%	
	就職に向けた計画の作成	12.2%	0.0%	7.7%	17.8%	17.1%	+
	就職手続きの支援	27.3%	7.4%	19.2%	40.0%	31.7%	*
	職場適応支援	12.2%	3.7%	3.8%	17.8%	17.1%	
	就職後の支援	8.6%	0.0%	0.0%	8.9%	19.5%	*
	就職支援に関連する他の部局との連携	11.5%	7.4%	11.5%	17.8%	7.3%	
就職支援に関連する外部機関との連携	16.5%	11.1%	7.7%	26.7%	14.6%		
職業リハビリテーション機関との連携	2.9%	3.7%	0.0%	4.4%	2.4%		
就業体験	自己理解の促進	12.2%	3.7%	0.0%	28.9%	7.3%	**
	特性評価のアセスメント	2.9%	3.7%	0.0%	6.7%	0.0%	
	職業評価・適性評価	11.5%	3.7%	3.8%	28.9%	2.4%	**
	就職に関する情報提供	9.4%	3.7%	0.0%	24.4%	2.4%	**
	就職相談	8.6%	0.0%	0.0%	22.2%	4.9%	*
	就職に向けた計画の作成	4.3%	0.0%	0.0%	8.9%	4.9%	
	就職手続きの支援	5.0%	0.0%	0.0%	13.3%	2.4%	*
	職場適応支援	19.4%	7.4%	3.8%	46.7%	7.3%	**
	就職後の支援	1.4%	0.0%	0.0%	4.4%	0.0%	
	就職支援に関連する他の部局との連携	11.5%	3.7%	3.8%	22.2%	9.8%	*
就職支援に関連する外部機関との連携	11.5%	7.4%	3.8%	28.9%	0.0%	**	
職業リハビリテーション機関との連携	4.3%	3.7%	0.0%	11.1%	0.0%	*	

(備考：「**」は1%水準、「*」は5%水準、「+」は10%水準で、機関の回答に有意の差が認められたことを示している)

2. コミュニケーションとビジネスマナーに関する支援の概要

職場における「コミュニケーション」と「ビジネスマナー」(コミュニケーション7領域31項目、ビジネスマナー5領域28項目は、障害者職業総合センター調査研究報告書 №101 で企業対象に実施した調査項

目)について、① 要支援者がいる(想定される)か、② 支援プログラムや相談はどのような体制で実施している(していた)か(自機関で実施、自機関・他機関で実施、未実施)、③ 自機関で支援を実施する場合の困難があるか、について回答を求めた。

各項目を表す文章が長いことから、以下の分析では本文中並びに図表において表 1-2-2 に示す省略形で表記することとする。

表 1-2-2 設定した項目と文中表記(省略形)の対応

	コミュニケーションについて設定した項目	表記(省略形)
情報の理解	(1) 相手の主張(言葉)を正しく理解できる	(1) 相手の主張を理解できる
	(2) 言葉の意味だけでなく言外にこめた意味を理解し、相手の意図を正しく理解できる	(2) 言外の意味を理解できる
	(3) 正しい理解のために的確な質問ができる	(3) 正しい理解のために質問できる
情報の伝達	(4) 正しく情報を伝えられる	(4) 正しく情報を伝えられる
	(5) 伝える内容をまとめて説明できる	(5) 伝達内容をまとめて説明できる
	(6) 与えられた時間内に主張をまとめて説明できる	(6) 与えられた時間内に説明できる
	(7) 相手の理解の度合いを考慮しながら説明に工夫を加えることができる	(7) 相手の理解にあわせて説明できる
	(8) 説明に必要なレジメなどを作成できる	(8) 説明に必要なレジメを作成できる
	(9) レジメなどを活用して要点を押さえた説明ができる	(9) レジメを活用して説明できる
	(10) レジメなどを活用し、相手に自分の意見を適切に伝えられる	(10) レジメを活用して意見を伝えられる
報告・連絡・相談	(11) タイミングを外さず報告・連絡・相談ができる	(11) 適切な時期に報告・連絡・相談できる
	(12) 必要な情報を報告・連絡・相談の場面で、簡潔に伝えられる	(12) 必要な情報を簡潔に伝えられる
	(13) 場面に応じて、適切に口頭・電話・メールなどの手段の使い分けができる	(13) 適切に伝達手段の使い分けができる
	(14) 困ったときに相談ができる	(14) 困ったときに相談ができる
意思の表明	(15) 「いつ」「どこで」「だれが」「なぜ」「どのように」(5W1H)を明確にして説明できる	(15) 5W1Hを明確にして説明できる
	(16) 場面(TPO)に応じて、振る舞い方を適切に変えて意見を主張できる	(16) TPOに応じて、意見を主張できる
	(17) 他者にわかりやすい表現で意見を主張できる	(17) わかりやすく意見を主張できる
相手の意見の尊重	(18) 相手の意見を受け入れられる	(18) 相手の意見を受け入れられる
	(19) 自分の価値観と異なる意見・考え方を否定しない	(19) 自分と異なる考え方を否定しない
	(20) 苦手な相手に対しても不必要な衝突や排他的な行動をせずにつきあえる	(20) 苦手な相手とでもつきあえる
	(21) 相手と自分の立場の違いなどをすばやく理解することができる	(21) 立場の違いをすばやく理解できる
	(22) 相手と自分の立場の違いなどを理解し、その場の状況にあった適切な対応ができる	(22) 立場の違いを理解して対応できる
意見集約・交換	(23) 相手の意見の整理、要約ができる	(23) 相手の意見の整理、要約ができる
	(24) 複数の他者の異なる意見を分類・整理したうえで要約できる	(24) 異なる意見を整理して要約できる
	(25) 複数の他者との意見交換が円滑に行える	(25) 複数の他者と意見交換が行える
組織内外の行動	(26) 仕事で接する他者の名前や顔などを覚える	(26) 仕事で接する者の名前や顔を覚える
	(27) 相手の言動を意識した行動ができる	(27) 相手の言動を意識して行動できる
	(28) グループや集団での作業・行動ができる	(28) グループや集団で行動できる
	(29) 組織の規則に従った行動ができる	(29) 組織の規則に従った行動ができる
	(30) 職場の慣例・慣行に対応できる	(30) 職場の慣例・慣行に対応できる
	(31) 感情のコントロールができる(怒りや嫌悪などを不必要に表現しない)	(31) 感情のコントロールができる

表 1-2-2 設定した項目と文中表記（省略形）の対応（続き）

	ビジネスマナー等について設定した項目	表記（省略形）
挨拶等の基本	(1) 勤務中の挨拶、お詫びやお礼が適切にできる	(1) 挨拶・お詫びやお礼が適切にできる
	(2) 敬語の種類や表現を使い分ける	(2) 敬語の種類や表現を使い分ける
	(3) 相手から好感の持たれる話し方・聴き方ができる	(3) 好感を持たれる応答ができる
電話の使い方の基本	(4) 電話が適切に受けられる	(4) 電話が適切に受けられる
	(5) 電話の取り次ぎが適切にできる	(5) 電話の取り次ぎが適切にできる
	(6) 電話を取り次げないときの対応ができる	(6) 取り次げない電話の対応ができる
	(7) 電話の内容について適切なメモを作ることができる	(7) 電話のメモを作ることができる
	(8) 電話をかける時に適切な言い方ができる	(8) 電話で適切な言い方ができる
	(9) マナーをわきまえて、携帯電話を使うことができる	(9) マナーに則して携帯電話を使える
訪問・来客対応の基本	(10) アポイントを的確に取ることができる	(10) アポイントを的確に取れる
	(11) 訪問時のマナーをわきまえている	(11) 訪問時のマナーをわきまえている
	(12) 名刺の受け方・渡し方が適切にできる	(12) 名刺の受け渡しが適切にできる
	(13) 適切に自己紹介ができる	(13) 適切に自己紹介ができる
	(14) 来客対応のマナーをわきまえている	(14) 来客対応のマナーをわきまえている
	(15) 来客の取り次ぎができる	(15) 来客の取り次ぎができる
社会人としての役割や責任	(16) 来客を取り次げない時の対応ができる	(16) 取り次げない来客の対応ができる
	(17) 指示内容の要点を整理できる	(17) 指示内容の要点を整理できる
	(18) 指示内容について、相手に正確に伝えることができる	(18) 指示内容を正確に伝えられる
	(19) 時間、期限を守ることができる	(19) 時間、期限を守ることができる
	(20) 他者・同僚に迷惑をかけないように行動できる	(20) 他者に迷惑をかけずに行動できる
	(21) 組織における自らの職務や立場を理解している	(21) 組織における立場を理解している
職業観	(22) 服務規律を守る	(22) 服務規律を守る
	(23) 決められた指示系統に沿って業務を遂行できる	(23) 指示系統に沿って業務を遂行できる
	(24) 自分に与えられた業務指示を最後までやり抜くことができる	(24) 業務指示を最後までやり抜ける
	(25) 組織目標を意識し、目標達成に向けて自らも目標を立てて 職務に臨んでいる	(25) 組織目標達成のために目標を立てる
	(26) 指示通りの成果があげられなかった場合、あるいはミスなどをした場合、上司や同僚に対して適切に状況説明ができる	(26) ミスなどの状況を適切に説明できる
	(27) 担当職務に求められる知識・技能の習得のため、自ら進んで勉強する意欲がある	(27) 知識・技能を進んで習得する
	(28) 指示された事柄だけでなく、次なる課題の発見を考えて 職務に臨んでいる	(28) 次なる課題の発見を考えている

(1) コミュニケーションの課題について

① 要支援者の有無と自機関における支援の困難さについて

ここでは、コミュニケーションのそれぞれの項目について、各機関における「要支援利用者の状況」並びに「自機関で支援を実施する場合の困難さの状況」をまとめておくこととする。

表 1-2-3 左に、各機関においてコミュニケーションに課題のある者の有無を聞いた結果の内、課題のある者が「いる」「想定される」比率を示した。ここでは、「現在あるいは過去に課題のある利用者がいない」「把握していない」を除く数で集約されている。

また、表 1-2-3 右に、各機関において支援を実施するにあたって困難の有無を聞いた結果の内、自機関での実施には「困難がある」比率を示した。ここでは、「困難が少ない」「困難はない」を除く数で集約されている。

表 1-2-3 コミュニケーションの課題に関する要支援者と支援実施の状況

		課題のある者がいる・想定される				自機関で実施する場合には困難がある			
		若コミ	新卒応援	サボステ	ジョブカフェ	若コミ	新卒応援	サボステ	ジョブカフェ
情報の理解	相手の主張を理解できる	88.9	73.1	88.9	73.2	29.6	73.1	48.9	48.8
	言外の意味を理解できる	88.9	80.8	93.3	80.5	33.3	76.9	57.8	58.5
	正しい理解のために質問できる	88.9	76.9	93.3	78.0	33.3	73.1	51.1	56.1
情報の伝達	正しく情報を伝えられる	88.9	69.2	91.1	75.6	40.7	61.5	48.9	46.3
	伝達内容をまとめて説明できる	88.9	76.9	93.3	75.6	40.7	69.2	51.1	48.8
	与えられた時間内に説明できる	92.6	69.2	91.1	75.6	48.1	61.5	51.1	53.7
	相手の理解にあわせて説明できる	88.9	76.9	88.9	75.6	48.1	65.4	57.8	61.0
	説明に必要なレジメを作成できる	77.8	61.5	86.7	53.7	51.9	73.1	60.0	53.7
	レジメなどを活用して説明ができる	77.8	61.5	84.4	56.1	55.6	73.1	57.8	56.1
	レジメを活用し意見を伝えられる	77.8	65.4	88.9	56.1	55.6	73.1	57.8	56.1
報告・連絡 ・相談	適切な時期に報告・連絡・相談ができる	85.2	69.2	93.3	63.4	59.3	65.4	51.1	48.8
	必要な情報を簡潔に伝えられる	85.2	69.2	93.3	63.4	55.6	61.5	48.9	51.2
	適切に伝達手段の使い分けができる	81.5	65.4	93.3	65.9	63.0	69.2	48.9	46.3
	困ったときに相談ができる	85.2	69.2	97.8	70.7	37.0	69.2	40.0	39.0
意思の表明	5W1Hを明確にして説明できる	85.2	65.4	93.3	68.3	48.1	65.4	42.2	48.8
	TPOに応じて、意見を主張できる	88.9	76.9	88.9	65.9	55.6	61.5	51.1	51.2
	わかりやすく意見を主張できる	88.9	73.1	91.1	78.0	40.7	65.4	51.1	48.8
相手の意見 の尊重	相手の意見を受け入れられる	88.9	73.1	88.9	73.2	40.7	69.2	48.9	61.0
	自分と異なる考え方を否定しない	85.2	76.9	84.4	73.2	40.7	73.1	53.3	61.0
	苦手な相手とでもつきあえる	85.2	80.8	84.4	73.2	55.6	69.2	57.8	61.0
	立場の違いをすばやく理解できる	85.2	73.1	93.3	75.6	55.6	69.2	64.4	61.0
	立場の違いを理解して対応できる	81.5	80.8	93.3	75.6	55.6	69.2	62.2	61.0
意見集約・ 交換	相手の意見の整理、要約ができる	85.2	61.5	86.7	63.4	51.9	69.2	57.8	56.1
	異なる意見の整理、要約ができる	81.5	61.5	88.9	65.9	63.0	73.1	55.6	58.5
	複数の他者と意見交換が行える	77.8	65.4	91.1	65.9	59.3	73.1	55.6	58.5
組織内外の 行動	仕事で接する者の名前や顔を覚える	66.7	50.0	71.1	46.3	63.0	65.4	42.2	48.8
	相手の言動を意識して行動ができる	77.8	61.5	88.9	65.9	59.3	69.2	44.4	58.5
	グループや集団で行動ができる	77.8	65.4	91.1	63.4	70.4	76.9	42.2	51.2
	組織の規則に従った行動ができる	74.1	61.5	82.2	58.5	66.7	76.9	44.4	46.3
	職場の慣例・慣行に対応できる	70.4	65.4	77.8	63.4	70.4	76.9	44.4	56.1
	感情のコントロールができる	77.8	65.4	88.9	68.3	70.4	76.9	55.6	58.5
全体平均 (標準偏差)		79.2 (5.56)				57.1 (4.80)			

濃い網掛け：[平均+1標準偏差] 以上 網掛け：平均±1標準偏差 薄い網掛け：平均-1標準偏差～平均-2標準偏差 網なし：[平均-2標準偏差] 未満

さらに、表 1-2-4 に要支援者比率の機関別平均及び要支援者比率が 84.8 % (全体平均 (79.2 %) + 1SD (5.56 %)) 以上の領域・項目数、並びに、自機関における支援困難率の機関別平均及び困難率が 61.9 % (全体平均 (57.1 %) + 1SD (4.80 %)) 以上の領域・項目数を示す。操作的に全体平均を基準とし、1SD の幅で要支援者比率と自機関における支援困難率の高い項目を仕分けることとしたものである。

課題のある者が「いる・想定される」については、全体的に**サボステ**が最も高く、おおむね 85 % を超えていた。次いで**若コミ**が高かった。**新卒応援**と**ジョブカフェ**は「情報の理解」「相手の意見の尊重」の全項目と「情報の伝達」「意思の表明」の一部の項目で 70 % を超えるものの、全体的には 60 % 台であった。こうした

各項目の回答傾向をみると、**サポステ**、**若コミ**については、先に図 1-1-2 で示した利用者の問題の把握状況と対応しているとみることができる。

表 1-2-4 コミュニケーションの課題（7 領域 31 項目）に関する概要

	要支援者がいる・想定される		自機関での支援に困難がある	
	要支援者率（平均）	要支援者率84.8%（平均+1SD）以上の領域・項目	自機関支援困難率（平均）	自機関支援困難61.9%（平均+1SD）以上の領域・項目
若コミ	83.1%	6 領域 18 項目	52.2%	3 領域 7 項目
新卒応援	69.1%	0 領域 0 項目	69.8%	7 領域 27 項目
サポステ	89.1%	7 領域 25 項目	51.8%	1 領域 2 項目
ジョブカフェ	68.0%	0 領域 0 項目	53.9%	0 領域 0 項目

要支援者比率が 84.8 % 以上の領域・項目数に着目すると、**サポステ**では 7 領域 31 項目中 7 領域 25 項目が、また、**若コミ**では 6 領域 18 項目があげられるのに対し、**新卒応援**と**ジョブカフェ**ではすべての領域・項目において、全体平均に達していなかった。しかし、コミュニケーションの領域と項目について、要支援者比率は最低でも 50 % であり、支援の必要性は高いものとみることができる（1 項目を除く）。

これに対し、自機関における支援の実施に際しての困難は、**新卒応援**が全項目において全体平均を超えて最も高く、自機関における支援については、7 領域 27 項目に困難が大きいと判断されていた。一方、**サポステ**、**若コミ**については、困難という判断が全体平均を超える項目は 2～7 の範囲であり、**ジョブカフェ**には 1 項目もない点で、それぞれ**新卒応援**とは異なっていた。しかし、いずれにおいても困難の判断は平均で 50 % 以上と回答されていた。

コミュニケーションに関して課題のある利用者は少なくないものの、十分に対応できていないという認識は**新卒応援**が最も顕著であるが、その他の機関においても同様の見解であることを指摘しておきたい。

② 支援の実施体制について

調査票では、課題のある利用者が「いる・想定される」と回答した機関を対象として、現実はどういう体制で支援を実施しているかについて、「自機関で実施」「自機関と他機関で実施」「他機関で実施」「実施していない」「無回答」に分けて聞いている。ただし、図 1-2-2 では「要支援者がいない」という情報もあわせ、それぞれの機関における支援実施の全体状況が俯瞰できるように再構成した。

全体的にみると、**新卒応援**と**ジョブカフェ**に要支援者なしの比率が高い。こうした傾向をふまえ、支援実施状況をみると、**サポステ**、**ジョブカフェ**、**若コミ**の順に「自機関実施」が多い。**新卒応援**は概して少ない。**新卒応援**と**ジョブカフェ**は「要支援者なし」の比率が高い点で共通しているが、**ジョブカフェ**の「自機関実施」は**新卒応援**の 2 倍前後であった。

また、**若コミ**、**新卒応援**、**ジョブカフェ**では「自機関実施」と同程度かそれを上回る「自機関・他機関実施」がある。これに対し、**サポステ**の「自機関・他機関実施」は「自機関実施」より少なく、「他機関実施」は少ない。

さらに、「実施していない」についてみると、「情報の伝達」の“説明に必要なレジメを作成できる” “レジメを活用して説明できる” “レジメを活用して意見を伝えられる” 以外の項目では、概して少ない。こうした項目に特徴的な傾向については、特に、**サポステ**と**若コミ**の両方に共通して顕著であった。問題を有する利用者は多く把握されていても、支援としては「実施していない」項目についても注目する必要があるといえる。

回答数：若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム=27 新卒応援プログラム=26 地域若者サポートステーション=45 ジョブカフェ=41

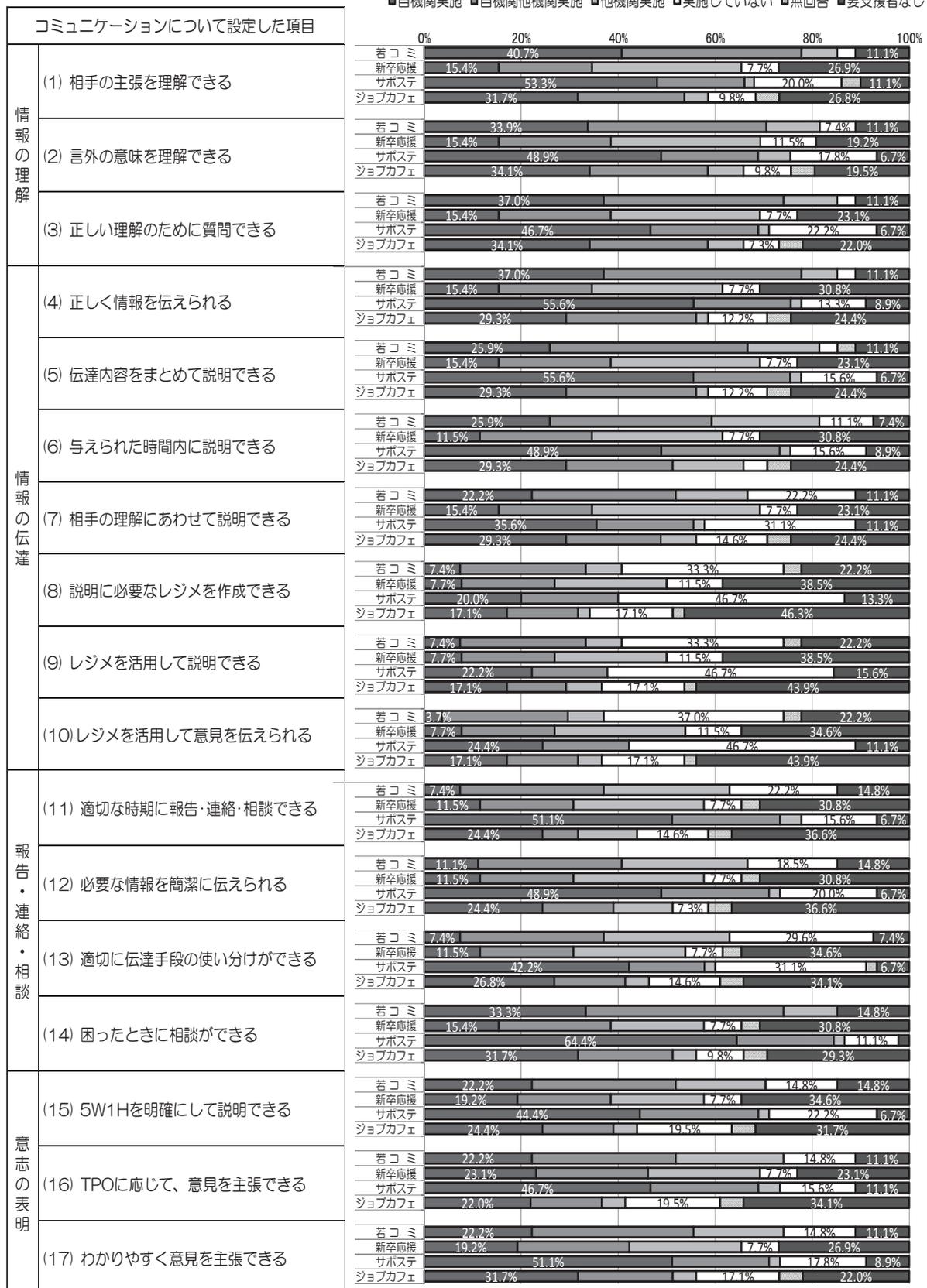


図 1-2-2 コミュニケーションの課題に関する支援プログラム・相談の実施状況（機関別）

回答数: 若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム=27 新卒応援プログラム=26 地域若者サポートステーション=45 ジョブカフェ=41

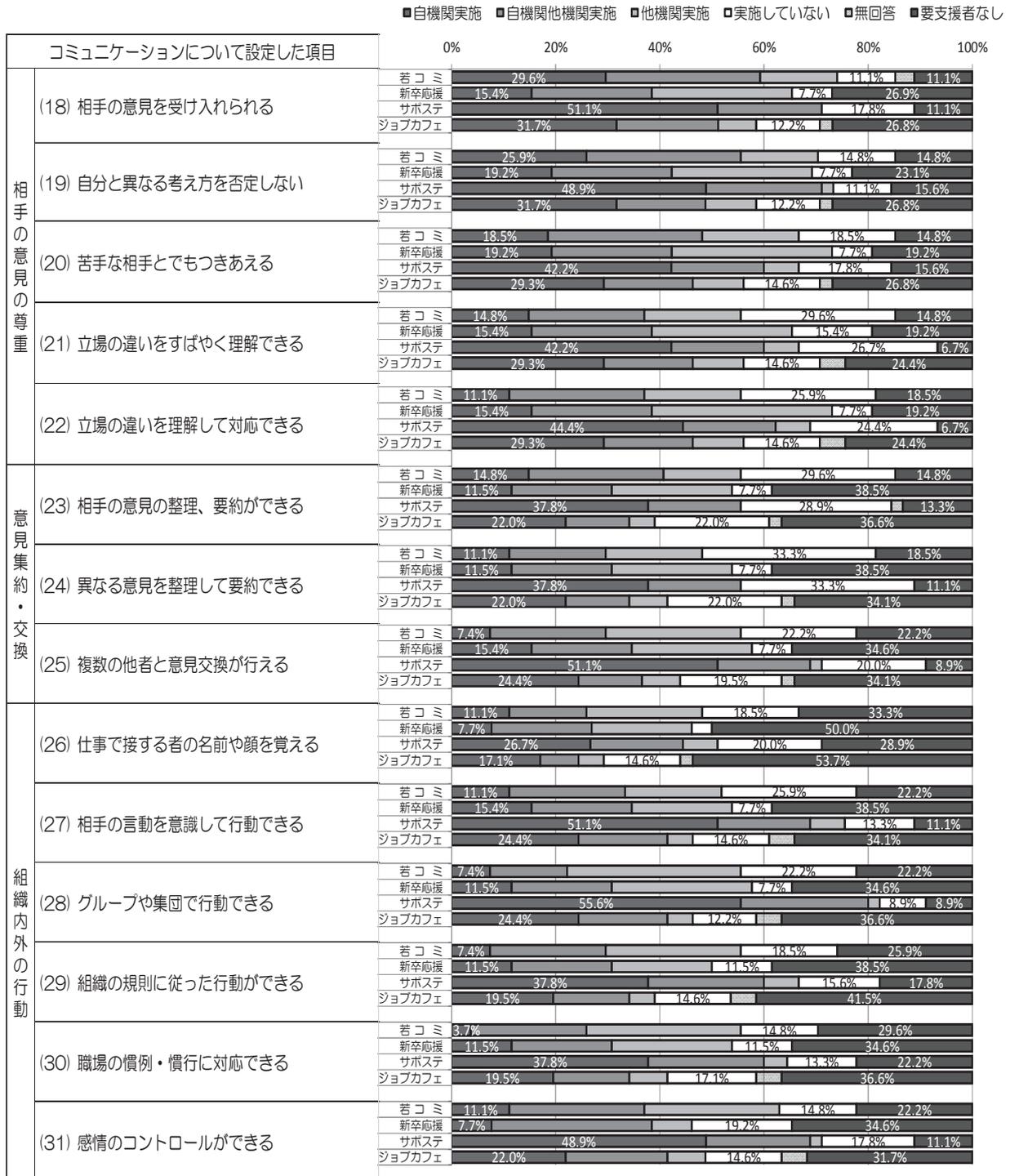


図 1-2-2 コミュニケーションの課題に関する支援プログラム・相談の実施状況（機関別：続き）

さらに、表 1-2-5 に自機関支援率の機関別平均及び自機関支援率が 37.9 % (全体平均 (25.7 %) + 1SD (12.2 %)) 以上の領域・項目数、並びに、他機関利用率の機関別平均及び利用率が 22.5 % (全体平均 (13.0 %) + 1SD (9.5 %)) 以上の領域・項目数を示す。ここでは、自機関支援と他機関利用を取り出して把握したものであり。併用しているという回答はいずれにも含めていない。ここでも、操作的に全体平均を基準とし、1SD の幅で

自機関支援率と他機関利用率の高い項目を仕分けることとしたものである。

表 1-2-5 コミュニケーションの課題（7 領域 31 項目）の実施体制の概要

	自機関で支援を実施している		他機関で支援を実施している	
	自機関支援率（平均）	自機関支援37.9%（平均+1SD）以上の領域・項目	他機関利用率（平均）	他機関支援22.5%（平均+1SD）以上の領域・項目
若コミ	17.5%	1領域1項目	18.9%	3領域8項目
新卒応援	16.7%	0領域0項目	23.2%	7領域25項目
サポステ	42.9%	7領域22項目	3.2%	0領域0項目
ジョブカフェ	25.8%	0領域0項目	6.8%	0領域0項目

自機関における支援実施については、全体的に**サポステ**が最も高く、おおむね 40 %を超えていた。次いで**ジョブカフェ**が高かった。**若コミ**は「情報の理解」の全項目で 30 %を超えるものの、全体的には**新卒応援**とともに 20 %を下回った。こうした各項目の回答傾向をみると、**サポステ**については、先に図 1-1-2 で示した利用者の問題の把握状況と対応しているとみることができる。また、**ジョブカフェ**については、問題を把握された利用者比率は少ないが問題を有する利用者の数に対応しているとみることができる。しかし、**若コミ**と**新卒応援**については利用者の把握とは別に、支援実施を決定する条件に着目して検討する必要がある。

自機関支援率が 37.9 %以上の領域・項目数に着目すると、**サポステ**では 7 領域 31 項目中 7 領域 22 項目があげられるのに対し、**若コミ**では 1 領域 1 項目、**新卒応援・ジョブカフェ**では 1 項目も該当しなかった。コミュニケーションの領域と項目について、自機関支援率は最高でも 60 %に達しておらず、自機関支援を実施することの困難と対応しているとみることができる。

これに対し、他機関利用率が 22.5 %以上の領域・項目数に着目すると、**新卒応援**で 7 領域 25 項目があげられて最も多い。次いで、**若コミ**で 3 領域 8 項目があげられた。一方、**サポステ、ジョブカフェ**については 20 %を超えた領域・項目は見いだされなかった。

コミュニケーションに関して課題のある利用者は少なくないものの、実施体制において課題を有する点については**若コミ**と**新卒応援**に際立っていた。もともと支援メニューを要しないとといった問題があるのか、コミュニケーションの課題への対応に関しては専門機関の紹介を想定するのか、もしくは相対的に緊急性が低いといった判断があるのか、等について検討が必要であるといえるだろう。

③ 支援の現状からみたコミュニケーションの課題の優先順位

ここでは、若年支援機関において、コミュニケーションの 7 領域 31 項目に関して、支援の優先性の視点からみておくことにする。表 1-2-6 は、支援の実施について、自機関支援であれ、自機関・他機関併用であれ、他機関利用であれ、何らかの支援を提供しているという回答の合計に着目して優先性を比較検討することを試みたものである。なお、要支援者の有無の状況を反映するために、図 1-2-2 で示した集計方法を用いることとした。

表 1-2-6 で、操作的に実施率の全体平均（59.8 %）を基準とし、上下 1SD（9.80%）の幅で「優先性が高い」項目と「優先性が低い」項目を仕分けることとしたものである。その結果、「情報の理解」については全項目で優先性が高いとみることができる。また、「情報の伝達」では、3 項目が優先性が高く、3 項目が低かった。また、「報告・連絡・相談」では、1 項目で優先性が高かった。これに対し、「意思の表明」「相手の意見の尊重」では、全項目ともに平均的であった。さらに、「意見集約・交換」「組織内外の行動」では、全体的に平均的であったが、それぞれ 1 項目ずつ優先性が低いとされた。

したがって、「情報の理解」が最も優先性の高い領域であり、次いで「情報の伝達」が高く、「報告・連

絡・相談」「相手の意見の尊重」と続いていた。「意見集約・交換」「組織内外の行動」は相対的に優先性の低い領域であるとみることができる。

表 1-2-6 コミュニケーションの課題（7 領域 31 項目）の支援の優先性（全体）

	実施率（自機関実施＋自機関・他機関実施＋他機関実施）の分布				
	←実施率が低い	50.0 %以下	全体平均（59.8 %）±1SD	69.6 %以上	実施率が高い→
情報の理解					相手の主張を理解できる (74.1%) 言外の意味を理解できる (72.7%) 正しい理解のために質問できる (71.9%)
情報の伝達		レジメを活用して意見を伝えられる (41.7%) レジメを活用して説明できる (40.3%) 説明に必要なレジメを作成できる (40.3%)	相手の理解にあわせて説明できる (61.2%)		伝達内容をまとめて説明できる (71.2%) 与えられた時間内に説明できる (71.2%) 正しく情報を伝えられる (70.5%)
報告・連絡・相談			必要な情報を簡潔に伝えられる (62.6%) 適切な時期に報告・連絡・相談できる (61.2%) 適切に伝達手段の使い分けができる (55.4%)		困ったときに相談ができる (71.9%)
意思の表明			わかりやすく意見を主張できる (66.9%) TPO に応じて意見を主張できる (63.3%) 5W1H を明確にして説明できる (60.4%)		
相手の意見の尊重			自分と異なる考え方を否定しない (67.6%) 相手の意見を受け入れられる (66.9%) 苦手な相手ともつきあえる (64.7%) 立場の違いなどを理解して対応できる (63.3%) 立場の違いを理解できる (61.2%)		
意見集約・交換	異なる意見を整理して要約できる (49.6%)		複数の他者と意見交換が行える(57.6%) 相手の意見の整理・要約ができる (50.4%)		
組織内外の行動	仕事で接する者の名前や顔などを覚える (43.2%)		グループや集団で行動ができる (61.9%) 相手の言動を意識した行動ができる (58.3%) 感情のコントロールができる (58.3%) 職場の慣例・慣行に対応できる (54.0%) 組織の規則に従った行動ができる (53.2%)		

機関による違いをみるために、表 1-2-7-1 ～ 4 に同様の手続きで仕分けた結果を示す。表 1-2-6 を基準として、全体の結果より優先性が高いと判断された場合にはその項目にアッパーラインを、全体の結果より優先性が低いと判断された場合には、その項目にアンダーラインを付して示した。

サポステでは、7 領域 18 項目（「情報の理解」3 項目、「情報の伝達」3 項目、「報告・連絡・相談」3 項目、「意思の表明」3 項目、「相手の意見の尊重」2 項目、「意見集約・交換」1 項目、「組織内外の行動」3 項目）で優先性が高いとされており、優先性の高い項目が最も多かった。優先性の低い項目は 3 項目のみであった。

次いで、**若コミ**では、5 領域 12 項目（「情報の理解」3 項目、「情報の伝達」3 項目、「報告・連絡・相談」1 項目、「意思の表明」3 項目、「相手の意見の尊重」2 項目）で優先性が高いとされていた。また、**新卒応援**では、1 領域 2 項目（「相手の意見の尊重」2 項目）で優先性が高いとされていた。これに対し、**ジョブカフェ**では、優先性が高いとされた領域・項目はなかった。

実施率に着目して項目の優先性をみることにより、各機関において重視されている内容が明らかとなった。

表 1-2-7-1 コミュニケーションの課題（7 領域 31 項目）の支援の優先性（若コミ）

	実施率（自機関実施＋自機関・他機関実施＋他機関実施）の分布		
	←実施率が低い 50.0%以下	全体平均（59.8%）±1SD	69.6%以上 実施率が高い→
情報の理解			相手の主張を理解できる (85.2%) 正しい理解のために質問できる (85.1%) 言外の意味を理解できる (82.0%)
情報の伝達	説明に必要なレジメを作成できる (40.7%) レジメを活用して説明できる (40.7%) レジメを活用して意見を伝えられる (37.0%)	相手の理解にあわせて説明できる (66.7%)	正しく情報を伝えられる (85.1%) 与えられた時間内に説明できる (81.4%) 伝達内容をまとめて説明できる (81.4%)
報告・連絡・相談		必要な情報を簡潔に伝えられる (66.7%) 適切な時期に報告・連絡・相談できる (63.0%) 適切に伝達手段の使い分けができる (63.0%)	困ったときに相談ができる (85.2%)
意思の表明			<u>わかりやすく意見を主張できる (74.1%)</u> <u>TPO に応じて意見を主張できる (74.1%)</u> <u>5W1H を明確にして説明できる (70.4%)</u>
相手の意見の尊重		苦手な相手ともつきあえる (66.7%) 立場の違いを理解できる (55.6%) 立場の違いなどを理解して対応できる(55.6%)	<u>相手の意見を受け入れられる (74.1%)</u> 自分と異なる考え方を否定しない (70.4%)
意見集約・交換	異なる意見を整理して要約できる (48.1%)	相手の意見の整理・要約ができる (55.6%) 複数の他者と意見交換が行える (55.6%)	
組織内外の行動	仕事で接する者の名前や顔などを覚える (48.1%)	感情のコントロールができる (63.0%) 職場の慣例・慣行に対応できる (55.6%) 組織の規則に従った行動ができる (55.6%) グループや集団で行動ができる (55.6%) 相手の言動を意識した行動ができる (51.9%)	

表 1-2-7-2 コミュニケーションの課題（7 領域 31 項目）の支援の優先性（新卒応援）

	実施率（自機関実施＋自機関・他機関実施＋他機関実施）の分布		
	←実施率が低い 50.0%以下	全体平均（59.8%）±1SD	69.6%以上 実施率が高い→
情報の理解		<u>正しい理解のために質問できる (69.3%)</u> <u>言外の意味を理解できる (69.3%)</u> <u>相手の主張を理解できる (65.4%)</u>	
情報の伝達	レジメを活用して説明できる (50.0%) 説明に必要なレジメを作成できる (50.0%)	<u>伝達内容をまとめて説明できる (69.3%)</u> 相手の理解にあわせて説明できる (69.2%) <u>与えられた時間内に説明できる (61.5%)</u> <u>正しく情報を伝えられる (61.5%)</u> レジメを活用して意見を伝えられる (53.8%)	
報告・連絡・相談		必要な情報を簡潔に伝えられる (57.7%) 適切な時期に報告・連絡・相談できる (57.7%) 困ったときに相談ができる (57.7%) 適切に伝達手段の使い分けができる (53.8%)	
意思の表明		TPO に応じて意見を主張できる (69.2%) わかりやすく意見を主張できる (65.4%) 5W1H を明確にして説明できる (57.7%)	
相手の意見の尊重		自分と異なる考え方を否定しない (69.2%) 立場の違いを理解できる (65.4%) 相手の意見を受け入れられる (65.4%)	<u>苦手な相手ともつきあえる (73.1%)</u> <u>立場の違いなどを理解して対応できる (73.1%)</u>
意見集約・交換		複数の他者と意見交換が行える (57.7%) 相手の意見の整理・要約ができる (53.8%) 異なる意見を整理して要約できる(53.8%)	
組織内外の行動	<u>組織の規則に従った行動ができる (50.0%)</u> 仕事で接する者の名前や顔などを覚える (46.2%) 感情のコントロールができる (46.2%)	グループや集団で行動ができる (57.7%) 相手の言動を意識した行動ができる (53.8%) 職場の慣例・慣行に対応できる (53.8%)	

表 1-2-7-3 コミュニケーションの課題（7 領域 31 項目）の支援の優先性（サポステ）

	実施率（自機関実施＋自機関・他機関実施＋他機関実施）の分布			
	←実施率が低い	50.0 %以下	全体平均（59.8 %）±1SD	69.6 %以上 実施率が高い→
情報の理解				相手の主張を理解できる (75.5%) 言外の意味を理解できる (75.6%) 正しい理解のために質問できる (71.1%)
情報の伝達	レジメを活用して意見を伝えられる (42.2%) 説明に必要なレジメを作成できる (40.0%) レジメを活用して説明できる (37.8%)		相手の理解にあわせて説明できる (57.8%)	伝達内容をまとめて説明できる (77.8%) 正しく情報を伝えられる (77.8%) 与えられた時間内に説明できる (75.5%)
報告・連絡・相談			適切に伝達手段の使い分けができる (60.0%)	困ったときに相談ができる (86.7%) 適切な時期に報告・連絡・相談できる (77.8%) 必要な情報を簡潔に伝えられる (73.3%)
意思の表明				わかりやすく意見を主張できる (73.3%) TPO に応じて意見を主張できる (73.3%) 5W1H を明確にして説明できる (71.1%)
相手の意見の尊重			立場の違いなどを理解して対応できる (68.9%) 苦手な相手ともつきあえる (66.7%) 立場の違いを理解できる (66.7%)	自分と異なる考え方を否定しない (73.3%) 相手の意見を受け入れられる (71.1%)
意見集約・交換			相手の意見の整理・要約ができる (55.6%) 異なる意見を整理して要約できる (55.6%)	複数の他者と意見交換が行える (71.1%)
組織内外の行動			組織の規則に従った行動ができる (66.7%) 職場の慣例・慣行に対応できる (64.5%) 仕事で接する者の名前や顔などを覚える (51.1%)	グループや集団で行動ができる (82.2%) 相手の言動を意識した行動ができる (75.6%) 感情のコントロールができる (71.1%)

表 1-2-7-4 コミュニケーションの課題（7 領域 31 項目）の支援の優先性（ジョブカフェ）

	実施率（自機関実施＋自機関・他機関実施＋他機関実施）の分布			
	←実施率が低い	50.0 %以下	全体平均（59.8 %）±1SD	69.6 %以上 実施率が高い→
情報の理解				正しい理解のために質問できる (65.9%) 言外の意味を理解できる (65.9%) 相手の主張を理解できる (58.6%)
情報の伝達	レジメを活用して意見を伝えられる (36.6%) レジメを活用して説明できる (36.6%) 説明に必要なレジメを作成できる (34.1%)			与えられた時間内に説明できる (65.9%) 正しく情報を伝えられる (58.5%) 伝達内容をまとめて説明できる (58.5%) 相手の理解にあわせて説明できる (56.1%)
報告・連絡・相談	適切に伝達手段の使い分けができる (46.3%) 適切な時期に報告・連絡・相談できる (43.9%)			困ったときに相談ができる (56.1%) 必要な情報を簡潔に伝えられる (51.2%)
意思の表明	5W1H を明確にして説明できる (43.9%) TPO に応じて意見を主張できる (41.5%)			わかりやすく意見を主張できる (56.1%)
相手の意見の尊重				相手の意見を受け入れられる (58.5%) 自分と異なる考え方を否定しない (58.5%) 苦手な相手ともつきあえる (56.1%) 立場の違いを理解できる (56.1%) 立場の違いなどを理解して対応できる (56.1%)
意見集約・交換	複数の他者と意見交換が行える (43.9%) 異なる意見を整理して要約できる (41.5%) 相手の意見の整理・要約ができる (39.0%)			
組織内外の行動	感情のコントロールができる (48.8%) グループや集団で行動ができる (46.3%) 相手の言動を意識した行動ができる (46.3%) 職場の慣例・慣行に対応できる (41.5%) 組織の規則に従った行動ができる (39.0%) 仕事で接する者の名前や顔などを覚える (29.3%)			

(2) ビジネスマナーの課題について

① 要支援者の有無と自機関における支援の困難さについて

ここでは、ビジネスマナーのそれぞれの項目について、各機関における「要支援利用者の状況」並びに「自機関で支援を実施する場合の困難さの状況」をまとめておくこととする。

表 1-2-8 左に、各機関においてビジネスマナーに課題のある者の有無を聞いた結果の内、課題のある者が「いる」「想定される」比率を示した。ここでは、「現在あるいは過去に課題のある利用者がいない」「把握していない」を除く数で集約されている。

また、表 1-2-8 右に、各機関において支援を実施するにあたって困難の有無を聞いた結果の内、自機関での実施には「困難がある」比率を示した。ここでは、「困難が少ない」「困難はない」を除く数で集約されている。

表 1-2-8 ビジネスマナーの課題に関する要支援者と支援実施の状況

		課題のある者がいる・想定される				自機関で実施する場合には困難がある			
		若コミ	新卒応援	サポステ	ジョブカフェ	若コミ	新卒応援	サポステ	ジョブカフェ
挨拶等の基本	勤務中の挨拶、お詫びやお礼が適切にできる	81.5	73.1	97.8	63.4	33.3	46.2	26.7	26.8
	敬語の種類や表現を使い分ける	85.2	73.1	97.8	70.7	40.7	50.0	40.0	36.6
	好感の持たれる応答ができる	81.5	69.2	97.8	75.6	44.4	50.0	51.1	41.5
電話の使い方の基本	電話が適切に受けられる	74.1	57.7	88.9	68.3	48.1	53.8	33.3	34.1
	電話の取り次ぎが適切にできる	70.4	61.5	86.7	63.4	55.6	50.0	40.0	36.6
	取り次げない電話の対応ができる	74.1	57.7	88.9	63.4	55.6	53.8	44.4	39.0
	電話のメモを作ることができる	74.1	50.0	88.9	63.4	51.9	50.0	42.2	36.6
	電話で適切な言い方ができる	77.8	61.5	91.1	65.9	44.4	53.8	44.4	43.9
	マナーに則して携帯電話を使える	70.4	61.5	77.8	58.5	44.4	46.2	40.0	29.3
訪問・来客対応の基本	アポイントを的確に取れる	81.5	57.7	91.1	61.0	55.6	50.0	44.4	41.5
	訪問時のマナーをわかまえている	85.2	65.4	88.9	65.9	44.4	50.0	42.2	41.5
	名刺の受け渡しに適切にできる	74.1	53.8	93.3	61.0	48.1	50.0	35.6	34.1
	適切に自己紹介ができる	77.8	69.2	93.3	65.9	37.0	53.8	35.6	36.6
	来客対応のマナーをわかまえている	74.1	61.5	88.9	63.4	59.3	53.8	48.9	39.0
	来客の取り次ぎができる	74.1	53.8	88.9	58.5	63.0	53.8	51.1	39.0
	取り次げない来客の対応ができる	74.1	53.8	88.9	58.5	63.0	53.8	53.3	41.5
社会人としての役割や責任	指示内容の要点を整理できる	81.5	61.5	93.3	65.9	55.6	61.5	40.0	51.2
	指示内容を正確に伝えられる	81.5	57.7	91.1	70.7	51.9	61.5	42.2	56.1
	時間、期限を守ることができる	88.9	69.2	86.7	63.4	40.7	61.5	33.3	36.6
	他者に迷惑をかけずに行動できる	77.8	65.4	84.4	63.4	44.4	53.8	31.1	51.2
	組織における立場を理解している	70.4	61.5	86.7	58.5	51.9	53.8	46.7	56.1
職業観	服務規律を守る	70.4	61.5	77.8	53.7	51.9	50.0	35.6	41.5
	指示系統に沿って業務を遂行できる	70.4	61.5	86.7	56.1	63.0	57.7	37.8	48.8
	業務指示を最後までやり抜ける	74.1	57.7	91.1	58.5	66.7	61.5	35.6	46.3
	組織目標達成のために目標を立てる	63.0	57.7	88.9	58.5	70.4	65.4	48.9	53.7
	ミスなどの状況を適切に説明できる	74.1	53.8	88.9	58.5	70.4	61.5	46.7	51.2
	知識・技能を進んで習得する	63.0	57.7	84.4	56.1	66.7	61.5	51.1	48.8
	次なる課題の発見を考えている	66.7	53.8	91.1	58.5	66.7	61.5	55.6	56.1
全体平均 (標準偏差)		74.5 (4.40)				48.5 (6.46)			

濃い網掛け：[平均+1標準偏差] 以上 網掛け：平均±1標準偏差 薄い網掛け：平均-1標準偏差～平均-2標準偏差 網なし：[平均-2標準偏差] 未満

さらに、表 1-2-9 に要支援者比率の機関別平均及び要支援者比率が 78.9 % (全体平均 (74.5 %) + 1SD (4.40 %)) 以上の領域・項目数、並びに自機関における支援困難率の機関別平均及び困難率が 54.9 % (全体平均 (48.5 %) + 1SD (6.46 %)) 以上の領域・項目数を示す。操作的に全体平均を基準とし、1SD の幅で要支援者比率と自機関における支援困難率の高い項目を仕分けることとしたものである。

課題のある者が「いる・想定される」については、全体的に**サポステ**が最も高く、おおむね 85 %を超えていた。次いで**若コミ**が高かった。**新卒応援**は「挨拶等の基本」の一部の項目で、また**ジョブカフェ**は「挨拶等の基本」「社会人としての役割や責任」の一部の項目で 70 %を超えるものの、全体的には 60 %台であった。こうした各項目の回答傾向をみると、**サポステ**、**若コミ**については、先に図 1-1-2 で示した利用者の問題の把握状況と対応しているとみることができる。

表 1-2-9 ビジネスマナーの課題（5 領域 28 項目）に関する概要

	要支援者がいる・想定される		自機関での支援に困難がある	
	要支援者率（平均）	要支援者率78.9%（平均+1SD）以上の領域・項目	自機関支援困難率（平均）	自機関支援困難54.9%（平均+1SD）以上の領域・項目
若コミ	75.4%	3領域8項目	53.2%	4領域13項目
新卒応援	60.7%	0領域0項目	54.7%	2領域9項目
サポステ	89.3%	5領域26項目	42.1%	1領域1項目
ジョブカフェ	62.5%	0領域0項目	42.7%	2領域3項目

要支援者比率が 78.9 %以上の領域・項目数に着目すると、**サポステ**では 5 領域 28 項目中 5 領域 26 項目が、また、**若コミ**では 3 領域 8 項目があげられるのに対し、**新卒応援**と**ジョブカフェ**では 1 項目もあげられなかった。しかし、ビジネスマナーの領域と項目について、要支援者比率は最低でも 50 %であり、支援の必要性は高いものとみることができる。

これに対し、自機関における支援の実施に際しての困難は、**若コミ**、**新卒応援**が高かった。自機関における支援困難が 54.9 %以上の項目についてみると、**若コミ**が 4 領域 13 項目に、**新卒応援**が 2 領域 9 項目に困難が大きいと判断されていた。一方、**サポステ**、**ジョブカフェ**については機関毎の違いは見いだされず、自機関における支援困難は 1 ～ 3 項目であった。しかし、困難の判断は平均では 40 %以上と回答されていた。

ビジネスマナーに関して課題のある利用者は少なくないものの、十分に対応できていないと認識している機関は、**新卒応援**が最も顕著であるが、その他の機関においても同様の見解であることを指摘しておきたい。

② 支援の実施体制について

調査票では、課題のある利用者が「いる・想定される」と回答した機関を対象として、現実はどういう体制で支援を実施しているかについて、「自機関で実施」「自機関と他機関で実施」「他機関で実施」「実施していない」「無回答」に分けて聞いている。ただし、図 1-2-3 では「要支援者がいない」という情報もあわせ、それぞれの機関における支援実施の全体状況が俯瞰できるように再構成した。

全体的にみると、**新卒応援**と**ジョブカフェ**に要支援者なしの比率が高く、**若コミ**も相対的に高い。こうした傾向をふまえ、支援実施状況をみると、**サポステ**、**ジョブカフェ**の順に「自機関実施」が多い。**若コミ**と**新卒応援**は概して少ない。

また、**若コミ**、**新卒応援**、**ジョブカフェ**では「自機関実施」と同程度かそれを上回る「自機関・他機関実施」がある。これに対し、**サポステ**の「自機関・他機関実施」は「自機関実施」より少なく、「他機関実施」は少ない。

さらに、「実施していない」についてみると、「電話の使い方の基本」の“取り次げない電話の対応ができる”、“訪問・来客対応の基本”の“来客対応のマナーをわかまえている”“来客の取り次ぎができる”“取り次げない来客の対応ができる”並びに「職業観」の“ミスなどの状況を適切に説明できる”では**若コ**

回答数: 若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム=27 新卒応援プログラム=26 地域若者サポートステーション=45 ジョブカフェ=41

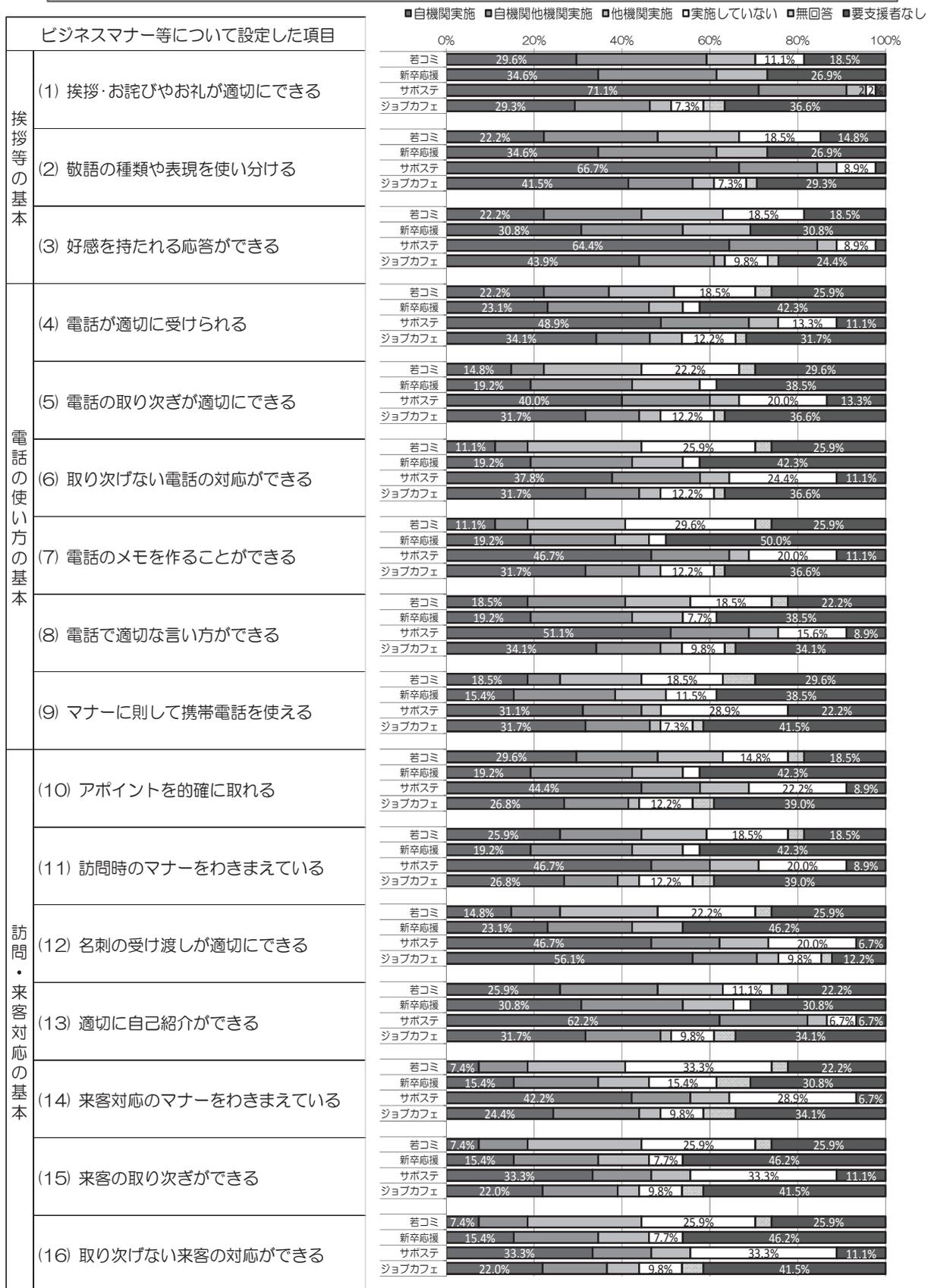


図 1-2-3 ビジネスマナー等の課題に関する支援プログラム・相談の実施状況（機関別）

回答数：若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム=27 新卒応援プログラム=26 地域若者サポートステーション=45 ジョブカフェ=41

■自機関実施 ■自機関他機関実施 ■他機関実施 □実施していない □無回答 ■要支援者なし

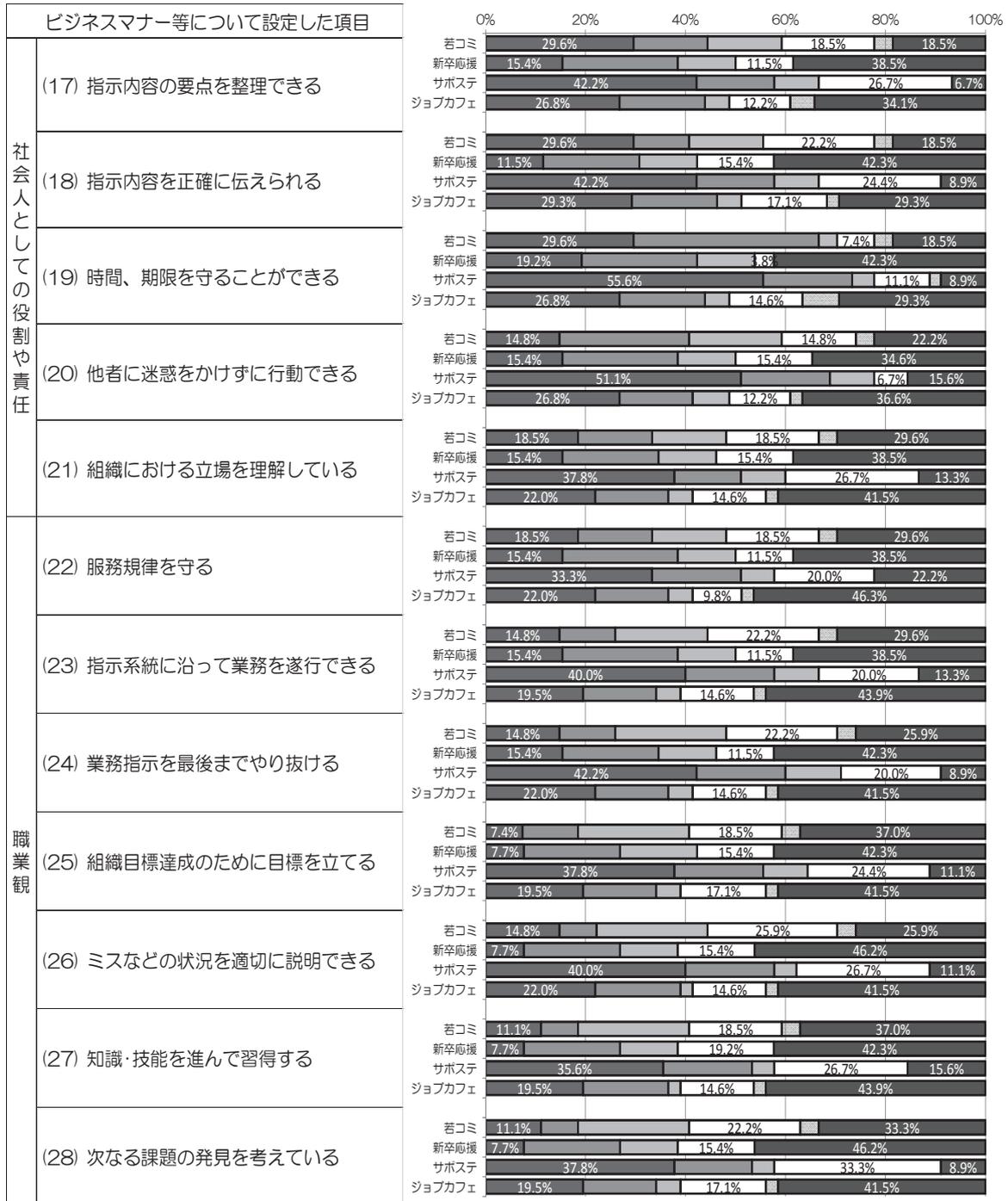


図 1-2-3 ビジネスマナー等の課題に関する支援プログラム・相談の実施状況（機関別：続き）

ミとサポステで、「電話の使い方の基本」の“マナーに則して携帯電話を使える”、「社会人としての役割や責任」の“指示内容の要点を整理できる”“組織における立場を理解している”、並びに「職業観」の“組織目標達成のために目標を立てる”“知識・技能を進んで習得する”“次なる課題の発見を考えてい

る”では**サポステ**で、それぞれの1/4を占めており、問題を有する利用者は多く把握されていても、支援としては「実施していない」項目についても注目する必要があるといえる。

さらに、表 1-2-10 に自機関支援率の機関別平均及び自機関支援率が 40.2 % (全体平均 (27.4 %) +1SD(12.75 %)) 以上の領域・項目数、並びに他機関利用率の機関別平均及び利用率が、16.6 % (全体平均 (10.5 %) +1SD(6.08 %)) 以上の領域・項目数を示す。ここでは、自機関支援と他機関利用を取り出して把握したものであり、併用しているという回答はいずれにも含めていない。ここでも、操作的に全体平均を基準とし、1SDの幅で自機関支援率と他機関利用率の高い項目を仕分けることとしたものである。

表 1-2-10 ビジネスマナーの課題（5 領域 28 項目）の実施体制の概要

	自機関で支援を実施している		他機関で支援を実施している	
	自機関支援率 (平均)	自機関支援40.2% (平均+1SD) 以上の領域・項目	他機関利用率 (平均)	他機関支援16.6% (平均+1SD) 以上の領域・項目
若コミ	18.0%	0領域0項目	18.5%	5領域17項目
新卒応援	18.1%	0領域0項目	11.7%	0領域0項目
サポステ	45.1%	5領域16項目	7.2%	0領域0項目
ジョブカフェ	28.4%	2領域3項目	4.6%	0領域0項目

自機関における支援実施については、全体的に**サポステ**が最も高く、おおむね 40 %を超えていた。次いで**ジョブカフェ**が高かった。**若コミ**と**新卒応援**は、ともに 20 %を下回った。こうした各項目の回答傾向をみると、**サポステ**については、先に図 1-1-2 で示した利用者の問題の把握状況と対応しているとみることができる。また、**ジョブカフェ**については、問題を把握された利用者比率は少ないが問題を有する利用者数に対応しているとみることができる。しかし、**若コミ**と**新卒応援**については利用者の把握とは別に、支援実施を決定する条件に着目して検討する必要があるだろう。

自機関支援率が 40.2 %以上の領域・項目数に着目すると、**サポステ**では 5 領域 28 項目中 5 領域 16 項目があげられるのに対し、**ジョブカフェ**では 2 領域 3 項目があげられたにとどまり、**若コミ**、**新卒応援**では 1 項目もあげられなかった。ビジネスマナーの領域と項目について、**サポステ**以外の機関における自機関支援率は最高でも 40 %であり、自機関支援を実施することの困難と対応しているとみることができる。

これに対し、他機関利用率が 16.6 %以上の領域・項目数に着目すると、**若コミ**で 5 領域 17 項目があげられたものの、**新卒応援**、**サポステ**、**ジョブカフェ**については 20 %を超えた領域・項目は見いだされず、他機関利用は概して少ないとみることができる。

ビジネスマナーに関して課題のある利用者は少なくないが、コミュニケーションに関する課題と同様、実施体制において課題を有する点については**若コミ**と**新卒応援**に際立っていた。もともと支援メニューを要しないといった問題があるのか、コミュニケーションの課題への対応に関しては専門機関の紹介を想定するのか、もしくは相対的に緊急性が低いといった判断があるのか、等について検討が必要であるといえるだろう。

③ 支援の現状からみたビジネスマナーの課題の優先順位

ここでは、若年支援機関において、ビジネスマナーの 5 領域 28 項目に関して、支援の優先性の視点からみておくことにする。表 1-2-11 は、支援の実施について、自機関支援であれ、自機関・他機関併用であれ、他機関利用であれ、何らかの支援を提供しているという回答の合計に着目して優先性を比較検討することを試みたものである。なお、要支援者の有無の状況を反映するために、図 1-2-3 で示した集計方法を用いることとした。

表 1-2-11 で、操作的に実施率の全体平均 (56.2 %) を基準とし、上下 1SD (9.00%) の幅で「優先性が高

い」項目と「優先性が低い」項目を仕分けることとしたものである。その結果、「挨拶等の基本」については全項目で優先性が高いとみることができる。また、「訪問・来客対応の基本」では、7項目中2項目が優先性が高かった。これに対し、「電話の使い方の基本」「社会人としての役割や責任」では、全項目ともに平均的であった。さらに、「職業観」は全体的に平均的であったが、7項目中2項目で優先性が低いとされた。

したがって、「挨拶等の基本」が最も優先性の高い領域であり、次いで「訪問・来客対応の基本」が高く、「電話の使い方の基本」「社会人としての役割や責任」と続いていた。「職業観」は相対的に優先性の低い領域であるとみることができる。

表 1-2-11 ビジネスマナーの課題（5領域 28項目）の支援の優先性（全体）

	実施率（自機関実施＋自機関・他機関実施＋他機関実施）の分布		
	←実施率が低い 47.2%以下	全体平均（56.2%）±1SD	65.2%以上 実施率が高い→
挨拶等の基本			挨拶・お詫びやお礼が適切にできる（73.4%） 敬語の種類や表現を使い分ける（73.4%） 好感を持たれる応答ができる（72.7%）
電話の使い方の基本		電話で適切な言い方ができる（61.2%） 電話が適切に受けられる（60.4%） 電話の取り次ぎが適切にできる（55.4%） 取り次げない電話の対応ができる（54.0%） 電話のメモを作ることができる（53.2%） マナーに則して携帯電話を使える（48.2%）	
訪問・来客対応の基本		アポイントを的確に取れる（57.6%） 訪問時のマナーをわかまえている（57.6%） 来客対応のマナーをわかまえている（51.8%） 来客の取り次ぎができる（48.2%） 取り次げないときの対応ができる（48.2%）	適切に自己紹介ができる（67.6%） 名刺の受け渡しが適切にできる（65.5%）
社会人としての役割や責任		時間・期限を守ることができる（63.3%） 他者に迷惑をかけずに行動できる（60.4%） 指示内容の要点を整理できる（56.8%） 指示内容を正確に伝えられる（55.4%） 組織における立場を理解している（49.6%）	
職業観	知識・技能を進んで習得する（45.3%） 次なる課題の発見を考えている（45.3%）	業務指示を最後までやり抜ける（53.2%） 指示系統に沿って業務を遂行できる（51.1%） 服務規律を守る（49.6%） 組織目標の達成のために目標を立てる（48.2%） ミスなどの状況を適切に説明できる（48.2%）	

機関による違いをみるために、表 1-2-12-1 ～ 4 に同様の手続きで仕分けた結果を示す。表 1-2-11 を基準として、全体の結果より優先性が高いと判断された場合にはその項目にアッパーラインを、全体の結果より優先性が低いと判断された場合には、その項目にアンダーラインを付して示した。

サポステでは、5領域 17項目（「挨拶等の基本」3項目、「電話の使い方の基本」4項目、「訪問・来客対応の基本」4項目、「社会人としての役割や責任」4項目、「職業観」2項目）で優先性が高いとされており、優先性の高い項目が最も多かった。優先性の低い項目はなかった。

次いで、**若コミ**では、2領域 3項目（「挨拶等の基本」2項目、「社会人としての役割や責任」1項目）で優先性が高いとされていた。また、**新卒応援**では、2領域 4項目（「挨拶等の基本」3項目、「訪問・来客対応の基本」1項目）で優先性が高いとされていた。これに対し、**ジョブカフェ**では、「訪問・来客対応の基本」1項目のみで優先性が高いとされていた。

実施率に着目して項目の優先性をみることにより、各機関において重視されている内容が明らかとなった。

表 1-2-12-1 ビジネスマナーの課題（5 領域 28 項目）の支援の優先性（若コミ）

	実施率（自機関実施＋自機関・他機関実施＋他機関実施）の分布		
	←実施率が低い 47.2%以下	全体平均（56.2%）±1SD	65.2%以上 実施率が高い→
挨拶等の基本		<u>好感を持たれる応答ができる（63.0%）</u>	挨拶・お詫びやお礼が適切にできる（70.4%） 敬語の種類や表現を使い分ける（66.7%）
電話の使い方の基本	<u>電話の取り次ぎが適切にできる（44.4%）</u> <u>取り次げない電話の対応ができる（44.4%）</u> <u>マナーに則して携帯電話を使える（44.4%）</u> <u>電話のメモを作ることができる（40.7%）</u>	電話で適切な言い方ができる（55.6%） 電話が適切に受けられる（51.9%）	
訪問・来客対応の基本	<u>取り次げないときの対応ができる（44.4%）</u> <u>来客の取り次ぎができる（44.4%）</u> <u>来客対応のマナーをわかまえている（40.7%）</u>	アポイントを的確に取れる（63.0%） <u>適切に自己紹介ができる（63.0%）</u> 訪問時のマナーをわかまえている（59.3%） <u>名刺の受け渡しが適切にできる（48.1%）</u>	
社会人としての役割や責任		他者に迷惑をかけずに行動できる（59.3%） 指示内容の要点を整理できる（59.3%） 指示内容を正確に伝えられる（55.6%） 組織における立場を理解している（48.1%）	<u>時間・期限を守ることができる（70.4%）</u>
職業観	<u>指示系統に沿って業務を遂行できる（44.4%）</u> <u>ミスなどの状況を適切に説明できる（44.4%）</u> <u>組織目標の達成のために目標を立てる（40.7%）</u> 知識・技能を進んで習得する（40.7%） 次なる課題の発見を考えている（40.7%）	業務指示を最後までやり抜ける（48.1%） 服務規律を守る（48.1%）	

表 1-2-12-2 ビジネスマナーの課題（5 領域 28 項目）の支援の優先性（新卒応援）

	実施率（自機関実施＋自機関・他機関実施＋他機関実施）の分布		
	←実施率が低い 47.2%以下	全体平均（56.2%）±1SD	65.2%以上 実施率が高い→
挨拶等の基本			挨拶・お詫びやお礼が適切にできる（73.1%） 敬語の種類や表現を使い分ける（73.1%） 好感を持たれる応答ができる（69.2%）
電話の使い方の基本	<u>電話のメモを作ることができる（46.2%）</u>	電話の取り次ぎが適切にできる（57.7%） 電話で適切な言い方ができる（53.8%） 取り次げない電話の対応ができる（53.8%） 電話が適切に受けられる（53.8%） マナーに則して携帯電話を使える（50.0%）	
訪問・来客対応の基本	<u>来客対応のマナーをわかまえている（46.2%）</u> <u>取り次げないときの対応ができる（46.2%）</u> <u>来客の取り次ぎができる（46.2%）</u>	訪問時のマナーをわかまえている（53.8%） アポイントを的確に取れる（53.8%） <u>名刺の受け渡しが適切にできる（53.8%）</u>	<u>適切に自己紹介ができる（65.4%）</u>
社会人としての役割や責任	<u>組織における立場を理解している（46.2%）</u> <u>指示内容を正確に伝えられる（42.3%）</u>	時間・期限を守ることができる（53.8%） 他者に迷惑をかけずに行動できる（50.0%） 指示内容の要点を整理できる（50.0%）	
職業観	<u>業務指示を最後までやり抜ける（46.2%）</u> <u>組織目標の達成のために目標を立てる（42.3%）</u> <u>ミスなどの状況を適切に説明できる（38.5%）</u> 知識・技能を進んで習得する（38.5%） 次なる課題の発見を考えている（38.5%）	指示系統に沿って業務を遂行できる（50.0%） 服務規律を守る（50.0%）	

表 1-2-12-3 ビジネスマナーの課題（5 領域 28 項目）の支援の優先性（サポステ）

	実施率（自機関実施＋自機関・他機関実施＋他機関実施）の分布		
	←実施率が低い 47.2%以下	全体平均（56.2%）±1SD	65.2%以上 実施率が高い→
挨拶等の基本			挨拶・お詫びやお礼が適切にできる（95.6%） 好感を持たれる応答ができる（88.9%） 敬語の種類や表現を使い分ける（88.9%）
電話の使い方の基本		取り次げない電話の対応ができる（64.4%） マナーに則して携帯電話を使える（48.9%）	電話が適切に受けられる（75.6%） 電話で適切な言い方ができる（75.6%） 電話のメモを作ることができる（68.9%） 電話の取り次ぎが適切にできる（66.7%）
訪問・来客対応の基本		来客対応のマナーをわかまえている（64.4%） 来客の取り次ぎができる（55.6%） 取り次げないときの対応ができる（55.6%）	適切に自己紹介ができる（86.7%） 名刺の受け渡しが適切にできる（73.3%） 訪問時のマナーをわかまえている（71.1%） アポイントを的確に取れる（68.9%）
社会人としての役割や責任		組織における立場を理解している（60.0%）	時間・期限を守ることができる（77.8%） 他者に迷惑をかけずに行動できる（77.8%） 指示内容の要点を整理できる（66.7%） 指示内容を正確に伝えられる（66.7%）
職業観		組織目標の達成のために目標を立てる（64.4%） ミスなどの状況を適切に説明できる（62.2%） 服務規律を守る（57.8%） 知識・技能を進んで習得する（57.8%） 次なる課題の発見を考えている（57.8%）	業務指示を最後までやり抜ける（71.1%） 指示系統に沿って業務を遂行できる（66.7%）

表 1-2-12-4 ビジネスマナーの課題（5 領域 28 項目）の支援の優先性（ジョブカフェ）

	実施率（自機関実施＋自機関・他機関実施＋他機関実施）の分布		
	←実施率が低い 47.2%以下	全体平均（56.2%）±1SD	65.2%以上 実施率が高い→
挨拶等の基本		好感を持たれる応答ができる（63.4%） 敬語の種類や表現を使い分ける（61.0%） 挨拶・お詫びやお礼が適切にできる（51.2%）	
電話の使い方の基本		電話が適切に受けられる（53.7%） 電話で適切な言い方ができる（53.7%） 電話の取り次ぎが適切にできる（48.8%） 電話のメモを作ることができる（48.8%） 取り次げない電話の対応ができる（48.8%） マナーに則して携帯電話を使える（48.8%）	
訪問・来客対応の基本	訪問時のマナーをわかまえている（43.9%） アポイントを的確に取れる（43.9%） 来客の取り次ぎができる（43.9%） 取り次げないときの対応ができる（43.9%）	適切に自己紹介ができる（51.2%） 来客対応のマナーをわかまえている（48.8%）	名刺の受け渡しが適切にできる（75.6%）
社会人としての役割や責任	組織における立場を理解している（41.5%）	指示内容を正確に伝えられる（51.2%） 時間・期限を守ることができる（48.8%） 他者に迷惑をかけずに行動できる（48.8%） 指示内容の要点を整理できる（48.8%）	
職業観	業務指示を最後までやり抜ける（41.5%） ミスなどの状況を適切に説明できる（41.5%） 服務規律を守る（41.5%） 指示系統に沿って業務を遂行できる（39.0%） 組織目標の達成のために目標を立てる（39.0%） 知識・技能を進んで習得する（39.0%） 次なる課題の発見を考えている（39.0%）		

(3) 課題達成のための支援実施状況について

コミュニケーションとビジネスマナーの課題達成のための支援として、「挨拶の仕方」「発声練習」「日常会話のための話し方」「敬語・丁寧語の使い方」「電話対応の方法」「報告・連絡・相談の方法」「対人態度の指導」「身なりの指導」「ビジネスマナー・職場のルール」「ソーシャルスキル・トレーニング」「ストレスマネジメントの指導」「グループディスカッション」「履歴書の作成」「プレゼンテーションの方法・実践」「自己紹介・自己PRの方法」「模擬面接」「職業適性検査等による自己の特性理解」「ボランティア活動」について実施状況に対する回答を求めた(図1-2-4、表1-2-13右)。

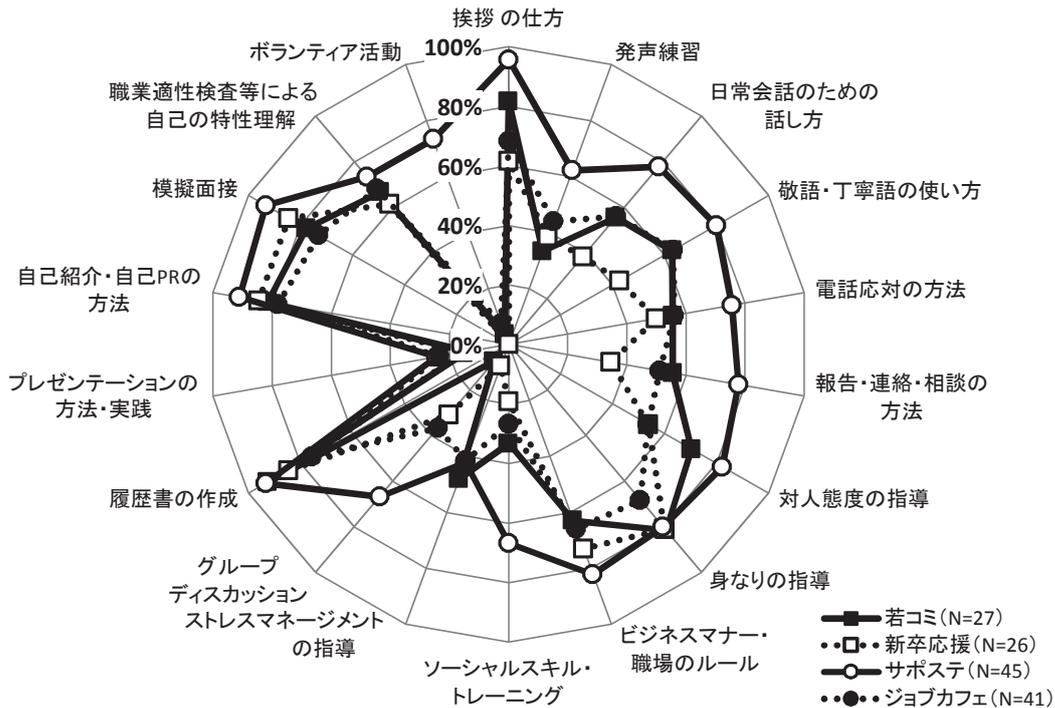


図1-2-4 コミュニケーションとビジネスマナーの課題への支援実施状況

すべての方法において、**サポステ**の実施率が高い。また、**サポステ**以外ではきわめて実施率の低い方法として、「ソーシャルスキルトレーニング」「グループディスカッション」「ボランティア活動」があげられる。さらには、全体的に実施率の低い方法としては「プレゼンテーションの方法・実践」「ストレスマネジメントの指導」があげられる。力を入れている方法がそれぞれの機関によって異なっていることがわかる。

次に、こうした支援方法に対する効果の期待、及び、支援の必要性に対する回答を求めた。

支援の効果については「効果がある」「やや効果がある」「あまり効果がない」「効果がない」のそれぞれに、3点から0点を与えて得点化し、平均の差の検定を行った。さらに支援の必要性については、「必要である」「やや必要である」「あまり必要でない」「必要でない」のそれぞれに、3点から0点を与えて得点化し、平均の差の検定を行った。表1-2-13に、コミュニケーションとビジネスマナーの課題への対応として採用されている方法に関する回答の全容を示す。

必要性の認識においては、「ソーシャルスキルトレーニング」「グループディスカッション」「ボランティア活動」において実施状況を反映しているものの、「プレゼンテーションの方法・実践」以外の方法では全体的には必要性が高く認識されていた。ただし、必要性に対して、効果の期待は低く回答されており、今後実施状況がめざましく向上する可能性に関しては、別の検討が必要となろう。

表 1-2-13 コミュニケーション・ビジネスマナーの課題達成の支援について

		必要性			効果期待			実施状況	
		度数	平均値	標準偏差	度数	平均値	標準偏差	(%)	有意水準
挨拶の仕方	若コミ	24	2.79	.509	25	2.40	.577	81.5	
	新卒応援	24	2.58	.881	23	2.52	.511	61.5	
	サボステ	44	2.89	.387	45	2.69	.468	95.6	**
	ジョブカフェ	33	2.79	.600	35	2.54	.657	68.3	
発声練習	若コミ	24	2.29	.908	23	2.13	.757	33.3	
	新卒応援	23	2.22	.951	21	2.19	.680	38.5	
	サボステ	44	2.50	.762	43	2.30	.832	62.2	**
	ジョブカフェ	31	2.52	.677	31	2.19	.833	43.9	
日常会話のための話し方	若コミ	24	2.63	.576	24	2.21	.509	55.6	
	新卒応援	25	2.36	.860	23	2.17	.576	38.5	
	サボステ	44	2.75	.534	44	2.25	.781	77.8	**
	ジョブカフェ	33	2.70	.637	33	2.24	.830	56.1	
敬語・丁寧語の使い方	若コミ	24	2.75	.532	24	2.25	.532	63.0	
	新卒応援	24	2.42	.830	22	2.23	.685	42.8	
	サボステ	45	2.58	.621	44	2.30	.823	80.0	**
	ジョブカフェ	33	2.64	.653	33	2.27	.674	63.4	
電話対応の方法	若コミ	24	2.67	.637	25	2.24	.597	55.6	
	新卒応援	24	2.58	.776	22	2.41	.590	50.0	
	サボステ	44	2.75	.488	43	2.33	.715	75.6	**
	ジョブカフェ	32	2.69	.535	32	2.19	.738	56.1	
報告・連絡・相談の方法	若コミ	23	2.70	.635	25	2.12	.526	55.6	
	新卒応援	24	2.38	.970	23	2.13	.815	34.6	
	サボステ	45	2.71	.589	45	2.33	.769	77.8	**
	ジョブカフェ	32	2.66	.602	33	2.15	.667	51.2	
対人態度の指導	若コミ	24	2.88	.338	25	2.16	.554	70.4	
	新卒応援	23	2.61	.783	23	2.39	.656	53.8	
	サボステ	45	2.71	.458	45	2.27	.688	82.2	**
	ジョブカフェ	33	2.70	.585	34	2.24	.781	53.7	
身なりの指導	若コミ	24	2.71	.550	25	2.40	.577	81.5	
	新卒応援	25	2.76	.663	23	2.65	.487	80.8	
	サボステ	45	2.78	.517	45	2.29	.895	80.0	
	ジョブカフェ	33	2.70	.585	35	2.34	.639	68.3	*
ビジネスマナー・職場のルール	若コミ	23	2.83	.388	24	2.38	.495	63.0	
	新卒応援	25	2.68	.690	24	2.58	.504	73.1	
	サボステ	44	2.75	.576	45	2.33	.707	82.2	*
	ジョブカフェ	33	2.67	.645	34	2.26	.666	65.9	
ソーシャルスキル・トレーニング	若コミ	23	2.61	.583	22	2.27	.631	33.3	
	新卒応援	23	2.17	.887	20	2.00	.725	19.2	
	サボステ	43	2.74	.539	43	2.44	.629	66.7	**
	ジョブカフェ	29	2.59	.780	27	2.19	.879	26.8	
ストレスマネージメントの指導	若コミ	24	2.54	.721	23	2.09	.596	48.1	
	新卒応援	23	2.00	1.044	21	1.86	.854	7.7	**
	サボステ	43	2.56	.629	42	2.07	.867	42.2	
	ジョブカフェ	30	2.67	.547	28	2.25	.752	41.5	
グループ・ディスカッション	若コミ	23	2.30	.703	22	1.91	.684	7.4	
	新卒応援	24	2.08	.974	22	2.05	.844	30.8	
	サボステ	44	2.55	.589	44	2.32	.857	66.7	**
	ジョブカフェ	30	2.50	.731	28	2.21	.787	36.6	
履歴書の作成	若コミ	24	2.92	.282	25	2.80	.408	92.6	
	新卒応援	25	2.84	.624	24	2.83	.381	84.6	
	サボステ	45	2.69	.668	44	2.70	.632	93.3	
	ジョブカフェ	33	2.79	.485	35	2.66	.539	75.6	**
プレゼンテーションの方法・実践	若コミ	23	1.96	.928	23	1.83	.717	14.0	
	新卒応援	23	2.04	.928	21	2.10	.768	15.4	
	サボステ	43	1.84	.998	41	1.73	.923	24.4	* 注
	ジョブカフェ	32	2.19	.998	30	1.93	.907	23.3	
自己紹介・自己PRの方法	若コミ	24	2.75	.442	25	2.64	.638	81.5	
	新卒応援	24	2.83	.637	23	2.74	.541	84.6	
	サボステ	45	2.76	.529	45	2.56	.586	91.1	*
	ジョブカフェ	33	2.82	.465	35	2.66	.539	78.0	
模擬面接	若コミ	24	2.88	.338	25	2.60	.500	77.8	
	新卒応援	25	2.84	.624	24	2.79	.415	84.6	
	サボステ	45	2.82	.490	44	2.66	.680	93.3	*
	ジョブカフェ	33	2.82	.465	34	2.68	.535	73.2	
職業適性検査等による自己の特性理解	若コミ	23	2.78	.422	23	2.48	.593	66.7	
	新卒応援	24	2.54	.779	24	2.42	.717	61.5	
	サボステ	45	2.60	.809	45	2.22	.823	73.3	*
	ジョブカフェ	33	2.70	.637	34	2.41	.743	68.3	
ボランティア活動	若コミ	22	1.91	.811	21	2.05	.669	3.7	
	新卒応援	23	1.52	.994	21	1.48	.873	0.0	
	サボステ	45	2.73	.618	45	2.60	.751	73.3	**
	ジョブカフェ	28	2.25	.887	27	2.15	.864	7.3	

濃い網掛け：有意に高い

薄い網掛け：有意に低い

実施 ** < 1%水準

* < 5%水準

注：「取り組む予定」まで入れると有意に高い

3. 関係機関との連携

(1) 利用実績について

利用者が就労支援のために利用可能な機関は、地域の社会資源の状況や情報によって異なる。さらには、それぞれの機関は設立の趣旨や提供可能な活動が異なっている。このため、よりよい支援の提供のために、関係機関が連携して支援を行うことがある。

利用者が分析対象機関を利用する前に利用していた機関、並行利用している機関、利用後に紹介されて利用する機関の状況はどのようになっているのだろうか。分析対象機関の中には**新卒応援**や**ジョブカフェ**のように、ワンストップサービスを掲げる機関もある。ワンストップサービスは、もともと一度の手続きで、必要とする関連作業をすべて完了させられるように設計されたサービスをさす。こうした形態は、職業紹介や訓練、福祉の窓口を近接して設置する、生活支援の就労支援の窓口を近接して設置するなどが実施されている。この場合、機関連携を前提としていることが多い。ただし、若年就労支援機関において、職業リハビリテーション機関は、ワンストップサービスの関係機関として設計されていない。確かに、障害者雇用支援と福祉、就業・生活支援がワンストップを構成する例はあるが、障害者を対象としている点で異なる。

図 1-2-5-1 ～ 4 は、就労支援機関等の関係機関利用の現状を把握したものである。全体としてみると、他機関利用者が多い順に、**サポステ>若コミ>新卒応援・ジョブカフェ**となっていた。また、障害者職業能力開発校の利用は、利用前、並行利用、利用後紹介といった時期にかかわらず、全体的に少なかった。ただし、「実績」があるかどうかについて検討する必要がある現状から、この回答では「実績の有無」が示されているものであり、「実績の多寡」が反映されているわけではないことに注意が必要である。

他機関の利用が多い順に上位 3 位までをみると、**若コミ**については、発達障害者支援センター、障害者職業センター、その他の若年就労支援機関であった。また、こうした機関利用は並行利用において多かった。窓口設置の趣旨からみて、障害者支援機関との連携が行われる可能性が他機関に比して高いとみることができる。

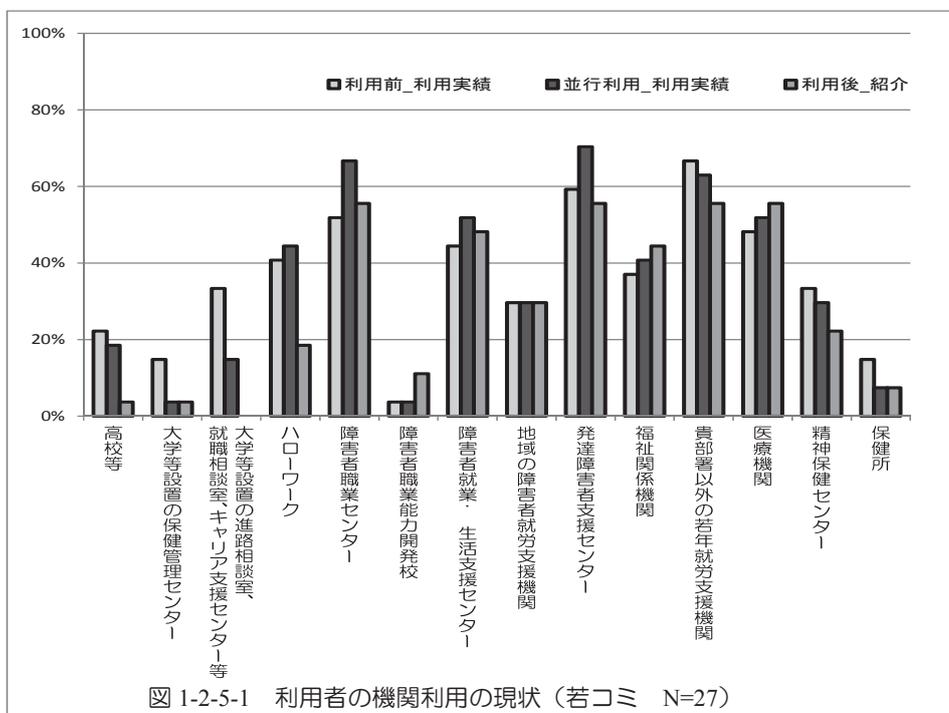
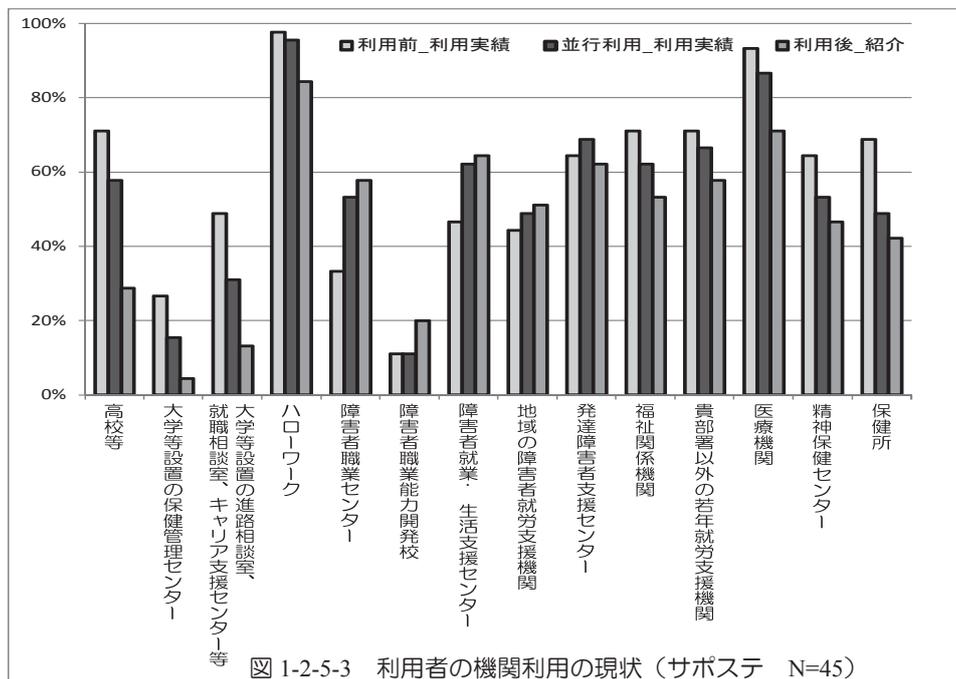
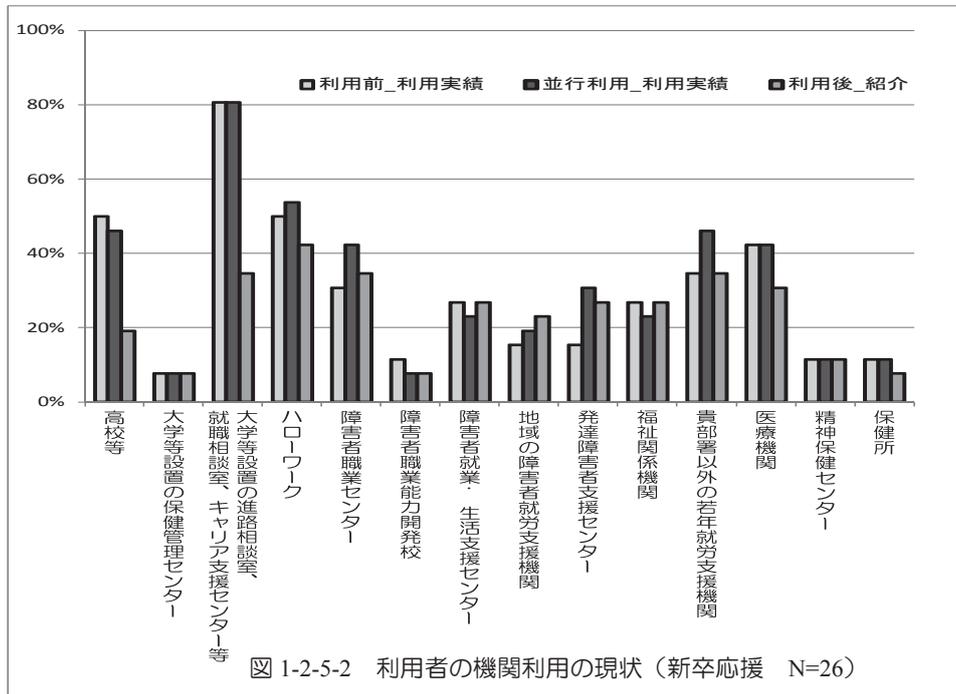


図 1-2-5-1 利用者の機関利用の現状 (若コミ N=27)

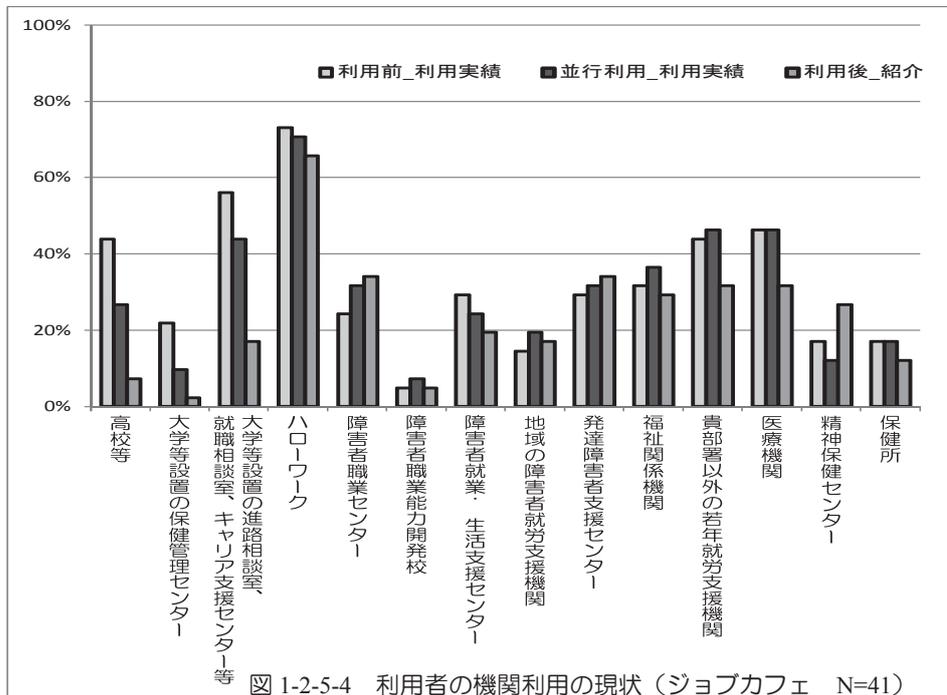
これに対し、**新卒応援**について他機関の利用が多い順に上位 3 位までをみると、大学等設置の相談窓口等、ハローワーク、高校等が多く、並行利用及び利用後紹介についてはハローワークやその他の若年就労支援機

関があげられた。特に、利用前利用については高等学校や大学等教育機関が多い点が特徴的である。新卒応援窓口設置の趣旨を反映しており、在学中からの連携が模索されている可能性も示唆された。



サポステについて他機関の利用が多い順に上位3位までをみると、ハローワーク、医療機関が多く、並行利用及び利用後紹介については発達障害者支援センター、福祉機関、その他の若年就労支援機関があげられており、並行利用や利用後紹介において、障害者就業・生活支援センターや障害者職業総合センターもあげられていた。利用後紹介については、高校や大学、障害者職業能力開発校以外の機関が幅広く上げられている点が特徴的である。

ジョブカフェについて他機関の利用が多い順に上位3位までをみると、ハローワーク、医療機関、その他の若年就労支援機関があげられた。しかし、全体的にみると利用実績は少ない。ワンストップサービスを設立の趣旨としているが、他機関との連携については、場面が限定されている可能性が示された。



(2) 連携の必要性について

図 1-2-6 に、連携の必要性に関する回答を示す。調査票では必要性の高い順に1位から5位までの回答を求めた結果について、積み上げグラフで示した。棒の色の濃い順に上位であることを示している。

就労支援機関における連携必要性について、第1位順位から第5位順位までの選択結果を合計し、連携の必要性が50%を超える(2所に1所が必要性を認識している)機関についてみると、**若コミ・新卒応援・サポステ**で発達障害者支援センターと障害者職業センターが、**若コミ**で障害者就業・生活支援センターがあげられており、実績とは別に連携の必要性が認識されていることがわかる。こうした点でみると、**ジョブカフェ**では、連携の必要性が50%を超えた機関がハローワーク以外には見出されなかった。ただし、「連携の必要性」の有無について、順位をつけて回答を求めているが、ここでは「連携の必要性の強弱」を合計している点に注意が必要である。

若コミでは、連携の必要性が50%を超える(2所に1所が必要性を認識している)機関について、利用実績の上位3位と同様に、障害者職業センター、発達障害者支援センター、医療機関があげられた他、障害者就業・生活支援センター、その他の若年就労支援機関についても連携必要性の判断が50%を超えた。また、こうした連携必要性は並行利用において大きかった。支援を行う際に、事例情報の共有と交換が必要と認識されているといえるだろう。

また、**サポステ**では、ハローワークをはじめとし、医療機関、発達障害者支援センター、障害者職業センター等で連携の必要性があげられた。利用実績に則して連携必要性が認識されているとみることができる。

これに対し、**新卒応援**では大学等設置の相談窓口等、発達障害者支援センター、障害者職業センターや障害者就業・生活支援センターにあげられた。利用前利用については高等学校や大学等教育機関が多かったが、連携という視点では双方向的ではない可能性が示唆された。

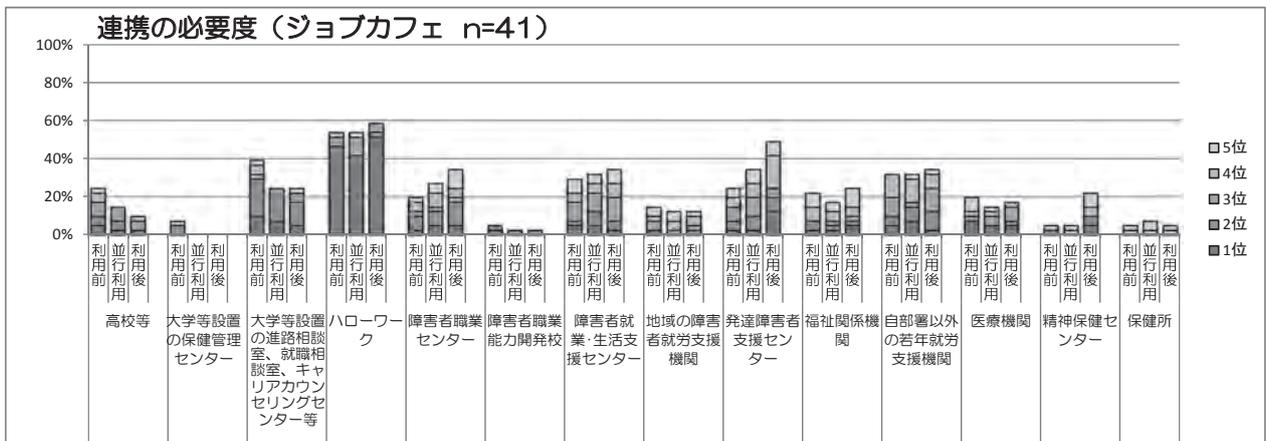
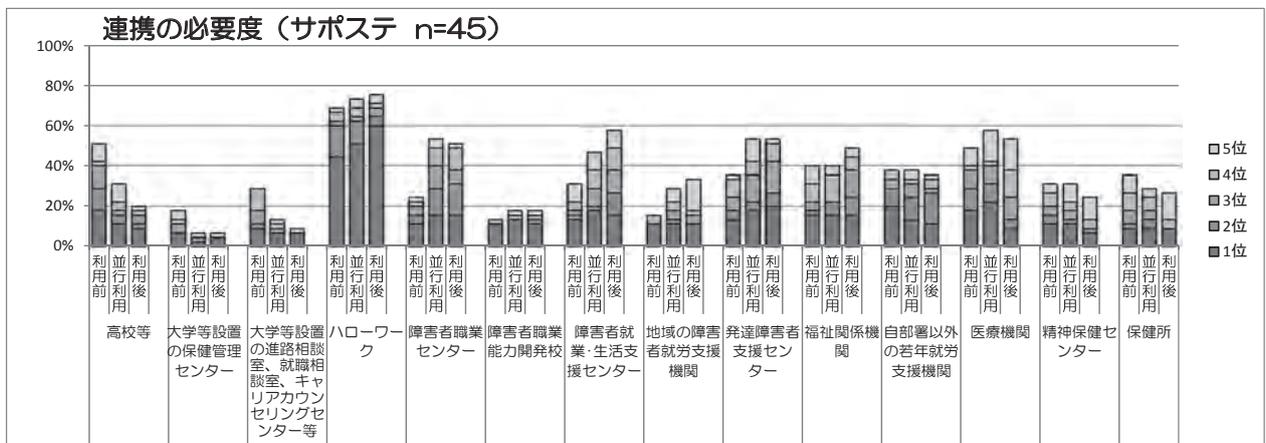
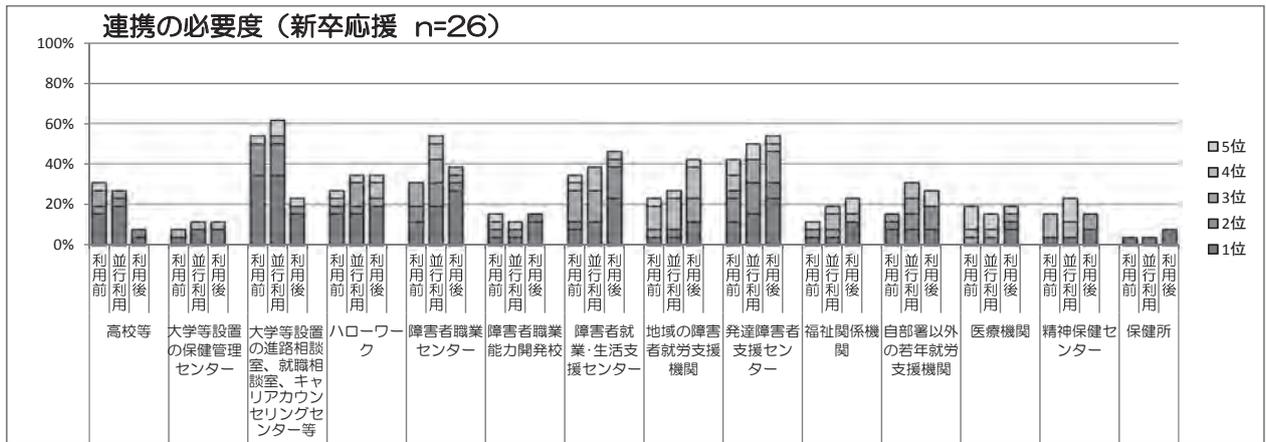
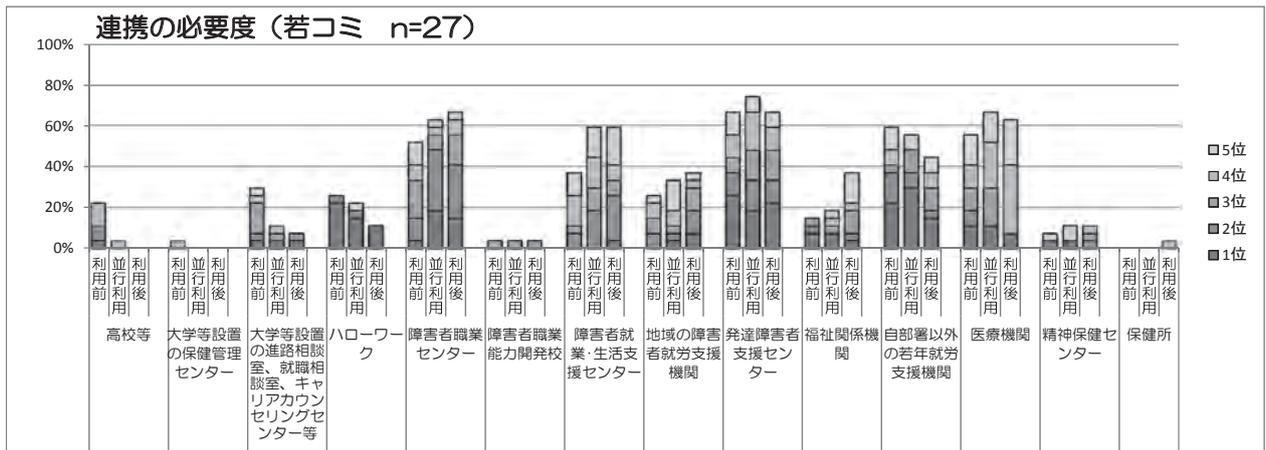


図 1-2-6 関係機関連携の必要性

4. 発達障害者支援に関する現状と課題

若年支援機関調査のまとめにあたり、支援実施における重要な課題、支援の困難例、並びに他機関に期待することについて、自由記述による回答を整理し、機関間での比較を行った（図 1-2-7～図 1-2-9）。

自由記述の集計方法は、全ての回答内容から基本となるカテゴリを生成した上で、個別回答の内容が基本カテゴリに該当した場合に1点を加算した。また、客観性を保つため3名で評価を実施した。

(1) 自機関における発達障害者支援の重要課題

支援実施における重要な課題については、107件の回答を得た。図 1-2-7 に重要課題のカテゴリ別概要を、また、表 1-2-14 にそれぞれのカテゴリを構成する課題内容を示す。

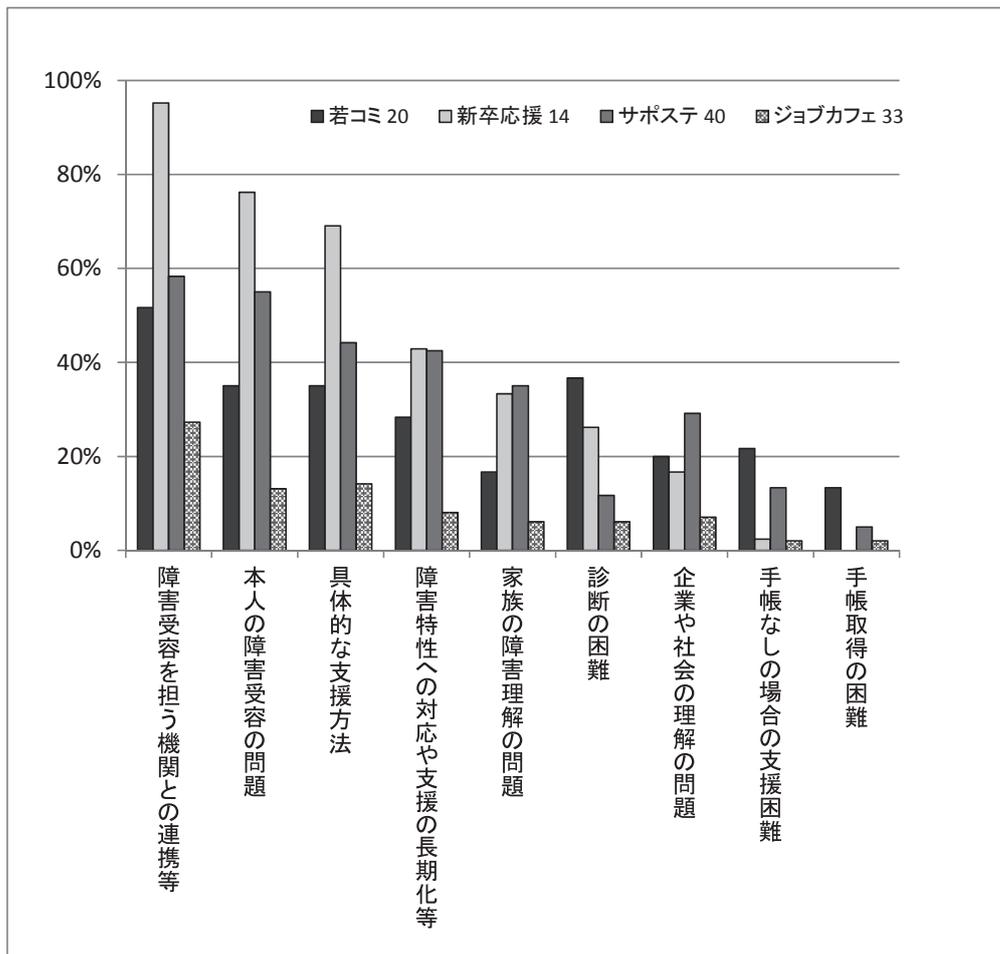


図 1-2-7 発達障害者支援の重要課題

もっとも記述が多かったのは「障害受容を担う機関との連携」であり、次いで「本人の障害受容の問題」「具体的な支援方法」があげられていた。ここには、利用者の障害理解・障害受容に関する支援が重要な課題として認識されているが、自機関における支援には限界があり、支援目標を達成するには他機関との連携が必要であるという現状が示されている。こうした傾向は、**新卒応援**が突出して強く、次いで**サポステ**、**若コミ**の順であった。

さらには、「障害特性への対応や支援の長期化等」「家族の障害理解」と続いており、円滑に支援が進む

訳ではない現状も示された。こうした傾向は、**新卒応援**と**サポステ**が強く、次いで**若コミ**の順であった。

「診断の問題」や「企業や社会の理解」「手帳取得の問題」等については、**若コミ**や**サポステ**であげられていたが、それ以外では少なかった。

また、**ジョブカフェ**では、その他の機関に比べ、回答が少なかった。

表 1-2-14 重要課題のカテゴリーを構成する課題の内容

障害受容を担う機関との連携等	障害受容を促す役割を誰が担うか 連携のとれた支援／外部機関への誘導をどうするか 本人と支援者との信頼関係をどう構築するか 医療機関・医師との連携をどのようにすすめるか 等
本人の障害受容の問題	支援の必要性に対する理解をどのように深めるか 支援利用への抵抗が強く、どのような対処ができるか 手帳に拒否が強い利用者に、どのように対応するか 等
具体的な支援方法	支援者の障害理解に問題が大きい 充実した支援メニューを用意する必要がある 体験や経験の支援が必要である 家族と本人の関係改善が必要である 等
障害特性への対応や支援の長期化等	グレーゾーンの利用者への対応が難しい 障害特性と職場適応上の課題の明確化が難しい 支援者の量・質（経験不足）の改善の必要がある 相談機関が不足している 支援が長期化する（支援期間では目標達成できない） 等
家族の障害理解	家族の障害理解／受容／手帳制度の理解が十分でない 預けたら就職させてくれるものと思う家族への対応 等
診断の困難	専門医・医療機関が不足している 診断が難しい／時間がかかる 等
企業や社会の理解の問題	事業所に対する雇用促進／普及啓発が必要である 職場環境整備や定着支援への社会の理解が必要である 等
障害者手帳の問題	「手帳なし」での求人が少ない 精神障害者保健福祉手帳取得に時間と経費を要する 手帳がないために採用に至らない 等

（２）支援の困難例

コミュニケーションに関する支援における困難事例については、78件の回答を得た。図 1-2-8 に困難例のカテゴリー別概要を示す。

最も多くあげられた問題は「本人が問題に気づかない」という点であった。加えて、「問題に気づいているが対応できない・対応しようとししない」といった本人の課題認識に関するものが多くあげられた。こうした背景により、「信頼関係を築けない」「話を聞かない・聞けない」といった状況や「意欲がない」「来なくなった」といった状況も指摘された。

また、こうした障害に関する理解に加え、二次障害等の問題を含めた本人側の課題が多く指摘されていたが、ここでも少数ながら支援者側の問題が指摘されていた。

「本人が問題に気づかない」については、機関の別なくあげられていたが、「信頼関係を築けない」では**新卒応援**が、「問題に気づいているが対応できない」では**サポステ**が多く指摘していた。「精神症状等を含め、特性の問題として短期間では解決できない」については、**若コミ**と**サポステ**で多く指摘されていた。

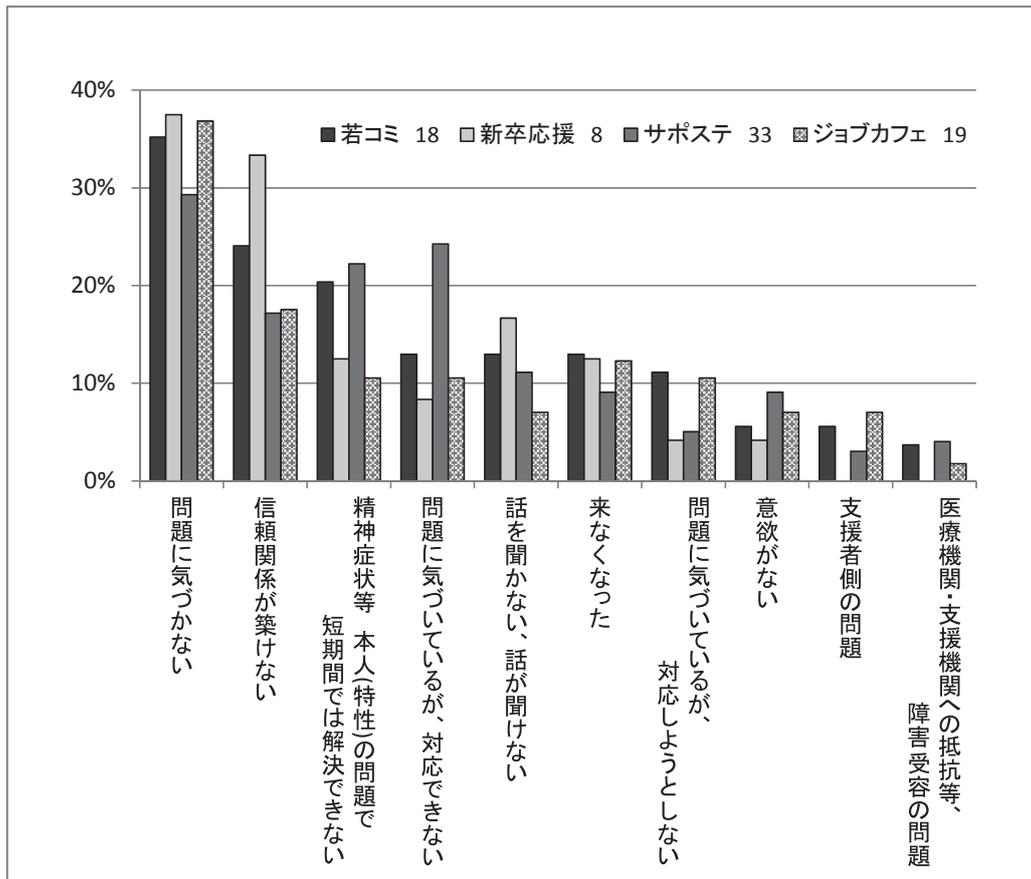


図 1-2-8 コミュニケーションの課題を有する者に対する支援困難の現状

(3) 他機関への期待

他機関に期待することとしては、93 件の回答を得た。図 1-2-9 にカテゴリ別概要を示す。

もっとも記述が多かったのは「連携」であり、次いで「発達障害に特化した支援」「障害を受容するための支援」「情報の共有」があげられていた。ここでも、利用者の特性への対応や障害理解・障害受容に関する支援が重要な課題として認識されているが、自機関における支援には限界があり、支援目標を達成するには他機関に期待するところが多く、そのための連携や情報共有が必要であるという現状が示されていた。また、期待する内容は極めて多岐にわたっており、多様な対応を必要としていることがわかる。

機関別に上位 5 位までをみると、**若コミ**では「連携」「障害特性に特化した支援」「職場体験や実習などの体験的な支援」「職業適性の評価」「支援を継続するために必要な相談等」があげられていた。

また、**新卒応援**では「連携」「障害特性に特化した支援」「診断」「障害を受容するための支援」「コミュニケーションの課題の改善に関する支援」があげられていた。さらに、**サポステ**では「連携」「障害特性に特化した支援」「情報の共有」の他、「診断」「相談場所の増設」「雇用の場の拡大・開発」「障害を受容するための支援」が同数であげられていた。**ジョブカフェ**では「情報の共有」「連携」「雇用の場の拡大・開発」「障害特性に特化した支援」「障害を受容するための支援」があげられた。

ただし、他機関におけるノウハウを活用したいケースが増す傾向にある中、「障害者職業センターの県内複数箇所設置」といった専門支援に対する期待がある一方で、「障害者職業センターの職業評価のような機能を“障害者”名のない別組織で提供頂けるような機能」が期待され、「名称に障害者と付くことにより機関利用に結びつかない場合も多い」といった指摘があり、若年支援機関と職業リハビリテーション機関を

「つなぐ」ための丁寧な相談や情報提供が必要であることが示唆された。

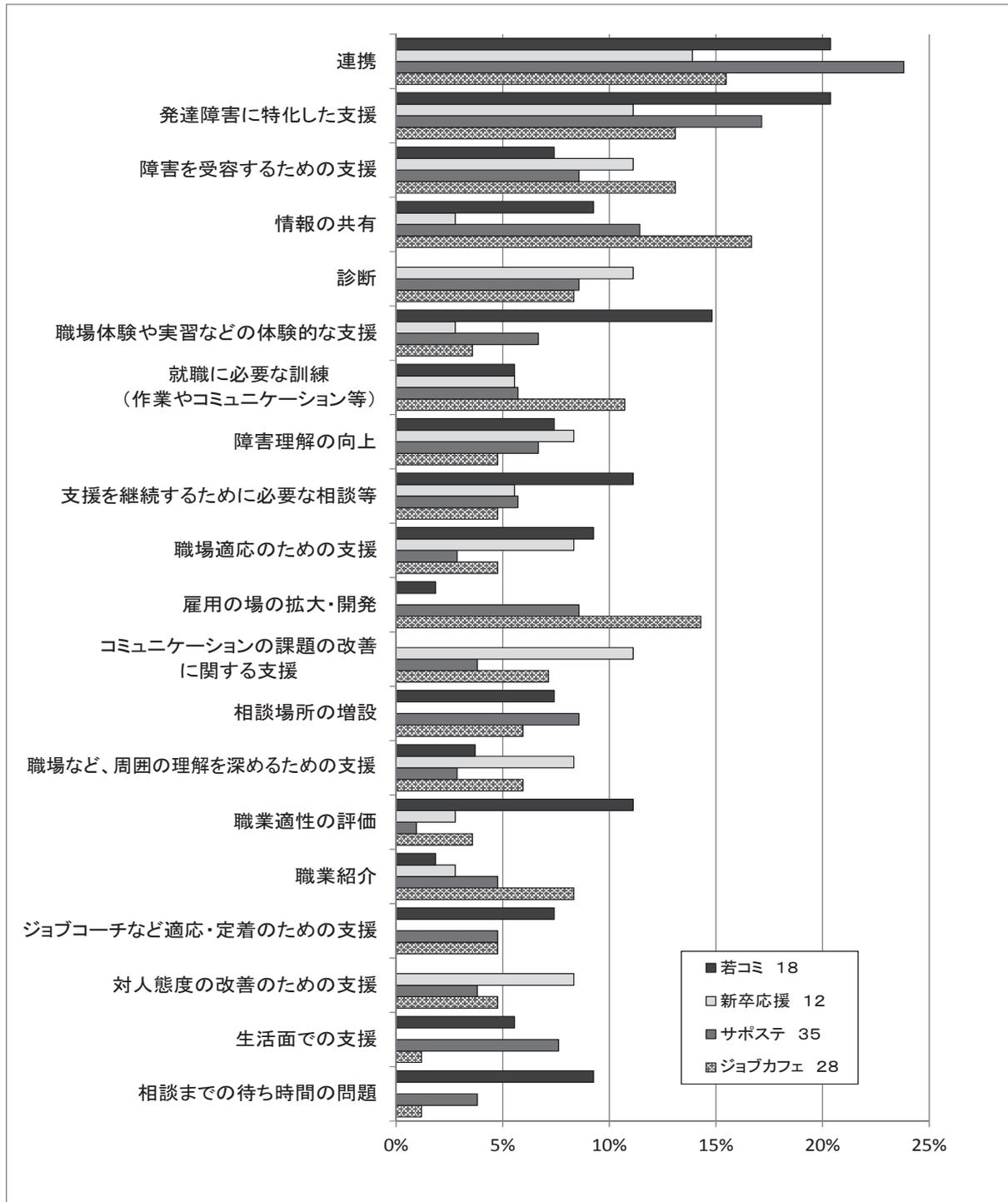


図 1-2-9 他機関への期待

障害理解や受容が課題であるとする支援者には、専門支援を実施する機関との「連携」が必要であると認識されているものの、「問題に気づかない」「気づいても対応しようとならない」利用者には、問題に気づくための支援を欠くことができない。専門支援に「つなぐ」までの自機関における支援、もしくは、他の若年支援機関との連携による支援が「鍵」であり、重要課題として認識されているとみることができる。

第3節 高等教育機関における支援の現状と課題

本節では、高等教育機関（学内相談等担当部署）における事業や回答部署の役割と機能に注目してとりまとめを行う。

1. 就労支援の概要

（1）就職のための支援として実施している事業

就職のための支援として、「自己理解の促進」「特性評価のアセスメント」「職業評価・適性評価」「情報提供」「就職相談」「就職計画の作成」「就職手続きに関する支援」「職場適応支援」「就職後の支援」「他の部局との連携」「外部機関との連携」「職業リハビリテーション機関との連携」について実施状況に対する回答を求めた。

高等教育機関全体の傾向では、「就職相談」が 65.3 %で最も多く、次いで「情報提供」が 54.7 %を占めて5割を超えており、この2機能が就労支援の中心として実施されていることがわかる。また、「就職手続きに関する支援」が 49.5 %、「自己理解の促進」が 49.4 %で4割台であったが、学校進路指導の機能である「就職計画の作成」が 37.9 %、「就職後の支援」が 20.0 %となっており、就労支援としての活動は概して少ないものとみることができる。したがって、「職業評価・適性評価」が 30.5 %、「特性評価のアセスメント」が 28.4 %、「職場適応支援」が 18.9 %といったように、職業リハビリテーションの支援で位置づけられる機能については実施されていないわけではないものの、高等教育機関の一般的な就労支援ではないとみることができる。学内の「他の部局との連携」が 61.1 %を占めており、回答部署以外の役割である可能性もみておかなければならないだろう。ただし、「外部機関との連携」が 47.4 %、「職業リハビリテーション機関との連携」が 21.2 %と、学外の機関との連携は概して少ない。

図 1-3-1 に回答部署別の実施状況を示す（図中の回答選択肢に付与した「**」は 1 %水準で、「*」は 5 %水準で、それぞれの部署の回答に有意の差が認められたことを示している）。

回答の違いに注目すると高等教育機関におかれた相談部署の役割が明らかとなる。

学生相談室は、回答数も最も多く、全体的な傾向と対応した傾向を示している。

一方、**キャリア支援室**は「職業評価・適性評価」「情報提供」「就職手続きの支援」「外部機関との連携」で他部署より実施率が高かった。利用者についてみると、発達障害やコミュニケーション・対人態度・精神的不安定などの問題への支援を要する者の多寡とは別に、就職のための支援を必要とする者が他部署に比して多いことと対応しているとみることができる。

これに対し、**健康管理センター**は「就職後の支援」は高いものの、他は概して低い。利用者についてみると、発達障害やコミュニケーション・対人態度・精神的不安定などの問題への支援を要する者は他部署に比して多い（図 1-1-4, 1-1-6 参照）が、就職のための支援が中心的な役割ではない可能性が高いこと、ただし、卒業生に関しては「就職後の支援」を必要とする利用者がある可能性があること、などと対応しているとみることができる。

また、**障害学生相談室**については「職業評価」や「就職に向けた計画の作成」「職場適応支援」「就職後の支援」等は他部署と比較して最も低く、障害特性に相応した支援が就職問題ではない可能性を示唆しているといえよう。

なお、**学生課**については利用者の数が少ないため、実績としての対応ではなく基本的な枠組みとみる必要があるが、「情報提供」や「就職手続きの支援」「外部機関との連携」で他に比して高く、「職業評価」や「就職後の支援」では低かった。

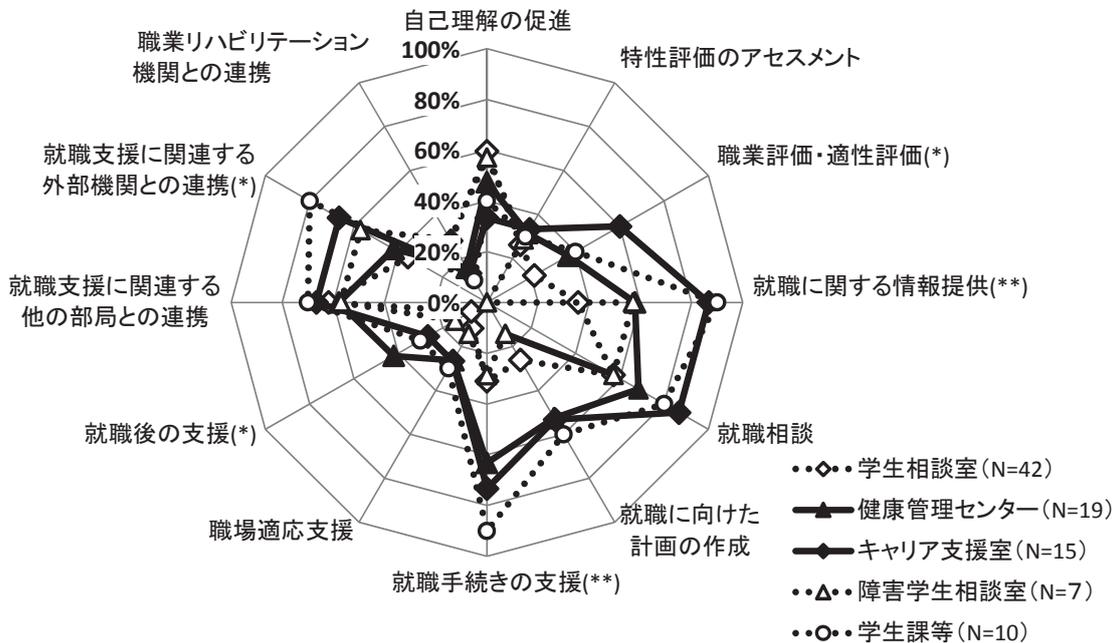


図 1-3-1 就労支援の概要

(2) 実施している支援の方法

ここでは、支援方法として、相談を中心とした“個別対応”の他に、グループワークとしての“ロールプレイ”“セミナー”並びに体験的学習場面としての“就業等体験”の実施状況を支援事業毎に確認しておくこととし、回答の違いに注目して機関の特徴をみていくことにする。

表 1-3-1 に回答部署別の支援方法の概要を示す(全体の回答より高い部分を網掛けで示した)。

各部署ともに支援方法の中では“個別対応”の実施率が高い。(1)でまとめた各支援の実施状況に対応した結果となっており、最も一般的に実施される方法であることがわかる。部署別にみると、**キャリア支援室**と**学生課**とが他部署に比して高い点は特徴的である。ただし、**学生課**については利用者の数が少ないため、実績としての対応ではなく基本的な枠組みとみる必要がある。

グループワークとしての“ロールプレイ”については、概して少なく、支援方法としてほとんど選択されていない現状がある。一方、“セミナー”については、事業によって選択される可能性があることが示された。特に**キャリア支援室**で最も実施されていたが、次いで**学生課**や**健康管理センター**でも実施されていた。

これに対して、体験的学習場面としての“就業体験”は方法として選択されがたいといえる。ただし、**キャリア支援室**では他部署に比べると相対的に実施率が高い。**キャリア支援室**では“個別対応”が多い点は他部署と同様であるが、“セミナー”や“就業等体験”といった方法を含め、多様な支援方法が選択される可能性があるといえるだろう。

表 1-3-1 就労支援の方法

	高等教育機関 相談部署計 (n=95)	学生相談室 (N=42)	健康管理センター (N=19)	キャリア支援室 (N=15)	障害学生相談室 (N=7)	学生課等 (N=10)	備考	
個別対応	自己理解の促進	45.3%	52.4%	42.1%	40.0%	57.1%	30.0%	
	特性評価のアセスメント	24.2%	26.2%	26.3%	20.0%	28.6%	20.0%	
	職業評価・適性評価	24.2%	21.4%	26.3%	40.0%	0.0%	30.0%	
	就職に関する情報提供	48.4%	28.6%	47.4%	86.7%	57.1%	80.0%	**
	就職相談	61.1%	50.0%	57.9%	93.3%	57.1%	80.0%	*
	就職に向けた計画の作成	30.5%	28.6%	26.3%	46.7%	14.3%	40.0%	
	就職手続きの支援	42.1%	28.6%	42.1%	66.7%	28.6%	80.0%	*
	職場適応支援	14.7%	9.5%	10.5%	26.7%	14.3%	30.0%	
	就職後の支援	18.9%	9.5%	31.6%	26.7%	14.3%	30.0%	
	就職支援に関連する他の部局との連携	56.8%	59.5%	52.6%	60.0%	57.1%	60.0%	
就職支援に関連する外部機関との連携	42.1%	28.6%	42.1%	66.7%	57.1%	60.0%	+	
職業リハビリテーション機関との連携	23.2%	31.0%	15.8%	20.0%	28.6%	10.0%		
ロールプレイ	自己理解の促進	2.1%	2.4%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	特性評価のアセスメント	1.1%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	職業評価・適性評価	2.1%	2.4%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	就職に関する情報提供	1.1%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	就職相談	3.2%	4.8%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	就職に向けた計画の作成	2.1%	2.4%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	就職手続きの支援	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	職場適応支援	1.1%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	就職後の支援	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	就職支援に関連する他の部局との連携	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
就職支援に関連する外部機関との連携	1.1%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
職業リハビリテーション機関との連携	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
セミナー	自己理解の促進	9.5%	4.8%	15.8%	13.3%	0.0%	20.0%	
	特性評価のアセスメント	9.5%	4.8%	10.5%	20.0%	0.0%	20.0%	
	職業評価・適性評価	12.6%	4.8%	10.5%	33.3%	0.0%	30.0%	*
	就職に関する情報提供	23.2%	11.9%	26.3%	46.7%	0.0%	50.0%	**
	就職相談	7.4%	4.8%	0.0%	13.3%	0.0%	30.0%	+
	就職に向けた計画の作成	13.7%	4.8%	15.8%	33.3%	0.0%	30.0%	*
	就職手続きの支援	14.7%	0.0%	21.1%	40.0%	0.0%	40.0%	**
	職場適応支援	3.2%	4.8%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	就職後の支援	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	就職支援に関連する他の部局との連携	6.3%	7.1%	0.0%	13.3%	0.0%	10.0%	
就職支援に関連する外部機関との連携	8.4%	4.8%	0.0%	26.7%	0.0%	20.0%	*	
職業リハビリテーション機関との連携	1.1%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
就業体験	自己理解の促進	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	
	特性評価のアセスメント	1.1%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	
	職業評価・適性評価	2.1%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%	10.0%	
	就職に関する情報提供	5.3%	2.4%	5.3%	13.3%	0.0%	10.0%	
	就職相談	2.1%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	10.0%	
	就職に向けた計画の作成	1.1%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	就職手続きの支援	1.1%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	職場適応支援	3.2%	2.4%	5.3%	0.0%	0.0%	10.0%	
	就職後の支援	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	就職支援に関連する他の部局との連携	2.1%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	
就職支援に関連する外部機関との連携	3.2%	2.4%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%		
職業リハビリテーション機関との連携	1.1%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		

(備考:「**」は1%水準、「*」は5%水準、「+」は10%水準で機関の回答に有意の差が認められたことを示している)

2. コミュニケーションとビジネスマナーに関する支援の概要

(1) コミュニケーションの課題について

① 要支援者の有無と自機関における支援の困難さについて

ここでは、コミュニケーションのそれぞれの項目について、高等教育機関における「要支援利用者の状況」と「自機関で支援を実施する場合の困難さの状況」をまとめておく。なお、回答部署による違いは見いだされなかったことから、総計について示すこととする。

表 1-3-2 左に、コミュニケーションに課題のある者の有無を聞いた結果の内、課題のある者が「いる」「想定される」比率を示した。ここでは、「現在あるいは過去に課題のある利用者がいない」「把握していない」を除く数で集約されている。

また、表 1-3-2 右に、支援を実施するにあたって困難の有無を聞いた結果の内、自機関での実施には「困難がある」比率を示した。ここでは、「困難が少ない」「困難はない」を除く数で集約されている。

表 1-3-2 コミュニケーションの課題に関する要支援者と支援実施の状況

		課題のある者がいる・ 想定される	自機関で実施する場合 には困難がある
情報の理解	相手の主張を理解できる	60.0	50.5
	言外の意味を理解できる	65.3	55.8
	正しい理解のために質問できる	69.5	58.9
情報の伝達	正しく情報を伝えられる	57.9	50.5
	伝達内容をまとめて説明できる	67.4	54.7
	与えられた時間内に説明できる	65.3	57.9
	相手の理解にあわせて説明できる	62.1	63.2
	説明に必要なレジメを作成できる	52.6	57.9
	レジメなどを活用して説明ができる	52.6	58.9
	レジメを活用し意見を伝えられる	54.7	60.0
報告・連絡 ・相談	適切な時期に報告・連絡・相談ができる	63.2	58.9
	必要な情報を簡潔に伝えられる	64.2	57.9
	適切に伝達手段の使い分けができる	57.9	56.8
	困ったときに相談ができる	61.1	49.5
意思の表明	5W1Hを明確にして説明できる	62.1	55.8
	TPOに応じて、意見を主張できる	66.3	64.2
	わかりやすく意見を主張できる	67.4	58.9
相手の意見 の尊重	相手の意見を受け入れられる	61.1	56.8
	自分と異なる考え方を否定しない	63.2	58.9
	苦手な相手とでもつきあえる	67.4	60.0
	立場の違いをすばやく理解できる	64.2	62.1
	立場の違いを理解して対応できる	63.2	61.1
意見集約・ 交換	相手の意見の整理、要約ができる	63.2	64.2
	異なる意見の整理、要約ができる	63.2	65.3
	複数の他者と意見交換が行える	68.4	65.3
組織内外の 行動	仕事で接する者の名前や顔を覚える	48.4	55.8
	相手の言動を意識して行動ができる	60.0	61.1
	グループや集団で行動ができる	63.2	58.9
	組織の規則に従った行動ができる	49.5	56.8
	職場の慣例・慣行に対応できる	57.9	60.0
	感情のコントロールができる	67.4	58.9
全体平均（標準偏差）		61.6 (5.47)	58.4 (4.01)

濃い網掛け：[平均+1標準偏差] 以上 網掛け：平均±1標準偏差 薄い網掛け：平均-1標準偏差～平均-2標準偏差 網なし：[平均-2標準偏差] 未満

ここでは、操作的に全体平均を基準とし、1SD の幅で要支援者比率と自機関における支援困難率の高い項目を仕分けることとしたものである。要支援者比率が 67.1 % (全体平均 (61.6 %) + 1SD (5.47 %)) 以上の領域・項目数に着目すると、7 領域 31 項目中 6 領域 6 項目があげられた。コミュニケーションの領域と項目について、要支援者比率は最低でも 50 % 弱であり、支援の必要性は高いものとみることができる。

これに対し、自機関における支援の実施に際しての困難は 58.4 % であり、同様に困難性の高い領域・項目数に着目すると、3 領域 5 項目に困難が大きいと判断されていた。

コミュニケーションに関して課題のある利用者は少なくないものの、十分に対応できていないと認識していることを指摘しておきたい。

② 支援の実施体制について

調査票では、課題のある利用者が「いる・想定される」と回答した機関を対象として、現実にはどのような体制で支援を実施しているかについて、「自機関で実施」「自機関と他機関で実施」「他機関で実施」「実施していない」「無回答」に分けて聞いている。ただし、図 1-3-2 では「要支援者がいない」という情報もあわせ、それぞれの機関における支援実施の全体状況が俯瞰できるように再構成した。

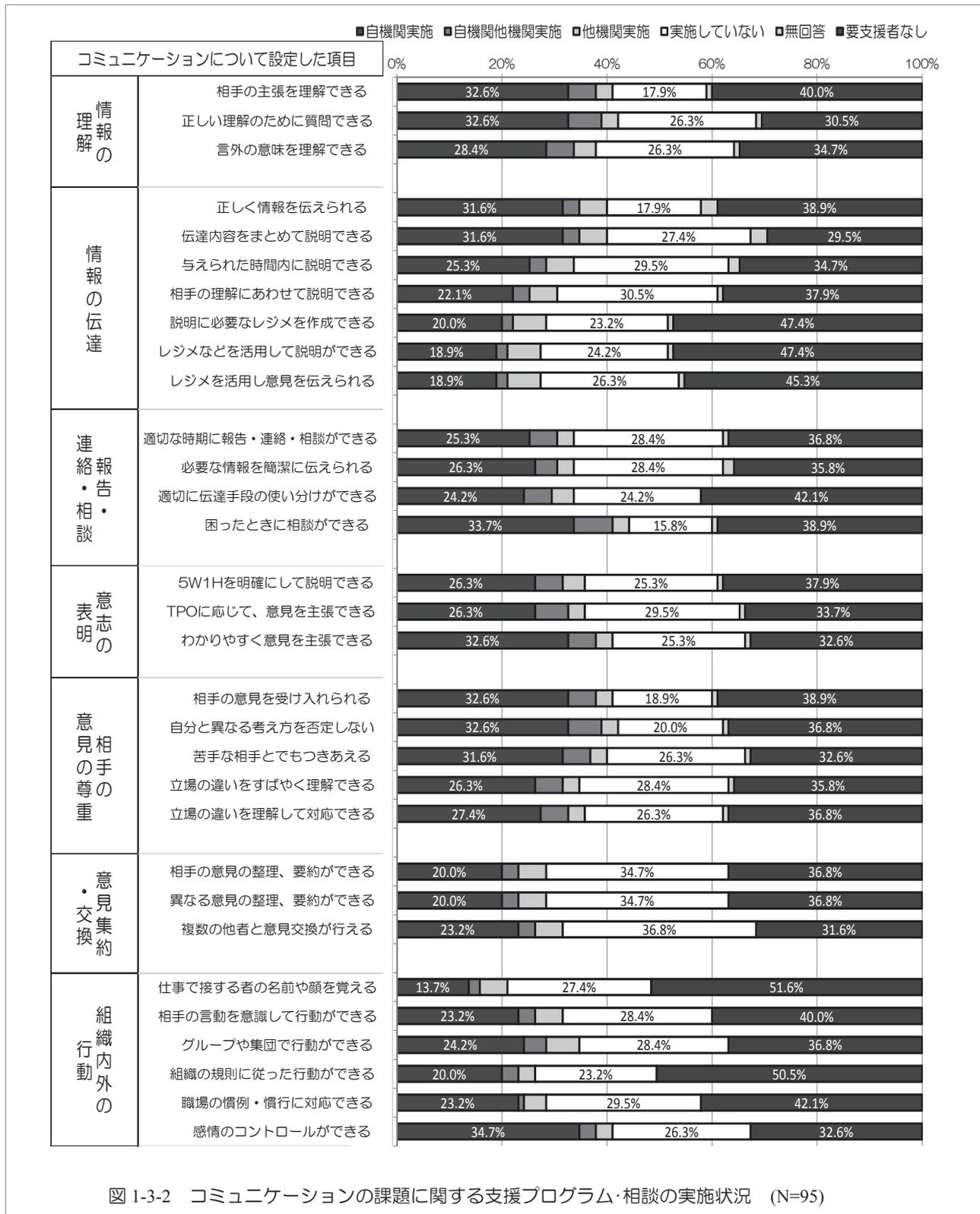


図 1-3-2 コミュニケーションの課題に関する支援プログラム・相談の実施状況 (N=95)

ない」がいずれも1/4を占めた。「自機関・他機関実施」と「他機関実施」はともに少ない。

さらに、表 1-3-3 に自機関支援率の全体平均及び自機関支援率が 31.6 % (全体平均 (26.1 %) +1SD(5.47 %)) 以上の領域・項目数、並びに他機関利用率の全体平均及び利用率が 5.5 % 以上の領域・項目数を示す。ここでは、自機関支援と他機関利用を取り出して把握したものであり、併用しているという回答はいずれにも含めていない。

表 1-3-3 コミュニケーションの課題（7 領域 31 項目）の実施体制の概要

	自機関で支援を実施している		他機関で支援を実施している	
	自機関支援率（平均）	自機関支援31.6%（平均+1SD）以上の領域・項目	他機関利用率（平均）	他機関支援5.5%（平均+1SD）以上の領域・項目
高等教育機関全体	26.1%	6領域10項目	4.3%	2領域4項目

自機関支援率が 31.6 % 以上の領域・項目数は、7 領域 31 項目中 6 領域 10 項目があげられた。これに対し、他機関利用率はきわめて少なく、自機関支援のみでの対応が圧倒的多数であった。コミュニケーションに関して課題のある利用者は少なくないものの、実施体制において課題を有しており、支援メニューになりがたい等の問題があるのか、コミュニケーションの課題への対応に関する緊急性が相対的に低いといった判断があるのか等については、専門機関利用の必要性・可能性の判断とともに検討が必要であるといえるだろう。

③ 支援の現状からみたコミュニケーションの課題の優先順位

表 1-3-4 はコミュニケーションの 7 領域 31 項目に関して、支援の優先性の視点からまとめたものである。

支援の実施について、自機関支援であれ、自機関・他機関併用であれ、他機関利用であれ、何らかの支援を提供しているという回答の合計に着目して優先性を比較検討することを試みたものである。

表 1-3-4 コミュニケーションの課題（7 領域 31 項目）の支援の優先性（全体）

	実施率（自機関実施+自機関・他機関実施+他機関実施）の分布		
	←実施率が低い 28.7 %以下	全体平均（34.6 %）±1SD	40.4 %以上 実施率が高い→
情報の理解		言外の意味を理解できる (37.9%)	正しい理解のために質問できる (42.1%) 相手の主張を理解できる (41.1%)
情報の伝達	説明に必要なレジメを作成できる (28.4%) レジメを活用して意見を伝えられる (27.4%) レジメを活用して説明できる (27.4%)	伝達内容をまとめて説明できる (40.0%) 正しく情報を伝えられる (40.0%) 与えられた時間内に説明できる (33.7%) 相手の理解にあわせて説明できる (30.5%)	
報告・連絡・相談		必要な情報を簡潔に伝えられる (33.7%) 適切な時期に報告・連絡・相談できる (33.7%) 適切に伝達手段の使い分けができる (33.7%)	困ったときに相談ができる (44.2%)
意思の表明		TPO に応じて意見を主張できる (35.8%) 5W1H を明確にして説明できる (35.8%)	わかりやすく意見を主張できる (41.1%)
相手の意見の尊重		苦手な相手ともつきあえる (40.0%) 立場の違いなどを理解して対応できる (35.8%) 立場の違いを理解できる (34.7%)	自分と異なる考え方を否定しない (42.1%) 相手の意見を受け入れられる (41.1%)
意見集約・交換	相手の意見の整理・要約ができる (28.4%) 異なる意見を整理して要約できる (28.4%)	複数の他者と意見交換が行える(31.6%)	
組織内外の行動	職場の慣例・慣行に対応できる (28.4%) 組織の規則に従った行動ができる (26.3%) 仕事で接する者の名前や顔などを覚える (21.1%)	グループや集団で行動ができる (34.7%) 相手の言動を意識した行動ができる (31.6%)	感情のコントロールができる (41.1%)

なお、要支援者の有無の状況を反映するために、図 1-3-2 で示した集計方法を用いることとした。

表 1-3-4 では操作的に実施率の全体平均 (34.6 %) を基準とし、上下 1SD (5.84%) の幅で「優先性が高い」項目と「優先性が低い」項目を仕分けることとしたものである。その結果、全項目で優先性が高いと判断された領域は見いだされなかった。また、「情報の理解」では 3 項目中 2 項目について優先性が高かった。「情報の伝達」では、優先性が高い項目はなく、3 項目が低かった。同様に、「組織内外の行動」では、1 項目が優先性が高く、3 項目が低かった。これに対し、「報告・連絡・相談」「意思の表明」では 1 項目ずつ、「相手の意見の尊重」では 2 項目において、優先性が高かった。また、「意見集約・交換」では、2 項目で優先性が低いとされた。

したがって、「情報の理解」「報告・連絡・相談」「意思の表明」「相手の意見の尊重」が優先性の高い領域であり、「情報の伝達」「意見集約・交換」「組織内外の行動」は相対的に優先性の低い領域であるとみることができる。

(2) ビジネスマナーの課題について

① 要支援者の有無と自機関における支援の困難さについて

表 1-3-5 では、ビジネスマナーのそれぞれの項目について、高等教育機関における「要支援利用者の状況」と「自機関で支援を実施する場合の困難さの状況」をまとめておく。

表 1-3-5 ビジネスマナーの課題に関する要支援者と支援実施の状況

		課題のある者がいる・ 想定される	自機関で実施する場 合には困難がある
挨拶等の 基本	勤務中の挨拶、お詫びやお礼が適切にできる	54.7	44.2
	敬語の種類や表現を使い分ける	51.6	49.5
	好感の持たれる応答ができる	60.0	49.5
電話の使い 方の基本	電話が適切に受けられる	47.4	52.6
	電話の取り次ぎが適切にできる	49.5	55.8
	取り次げない電話の対応ができる	50.5	54.7
	電話のメモを作ることができる	50.5	54.7
	電話で適切な言い方ができる	48.4	50.5
	マナーに則して携帯電話を使える	41.1	50.5
訪問・来客 対応の基本	アポイントを的確に取れる	52.6	54.7
	訪問時のマナーをわかまえている	49.5	50.5
	名刺の受け渡しが適切にできる	43.2	50.5
	適切に自己紹介ができる	50.5	50.5
	来客対応のマナーをわかまえている	46.3	54.7
	来客の取り次ぎができる	47.4	54.7
社会人とし ての 役割や責任	取り次げない来客の対応ができる	49.5	54.7
	指示内容の要点を整理できる	56.8	56.8
	指示内容を正確に伝えられる	57.9	56.8
	時間、期限を守ることができる	54.7	49.5
	他者に迷惑をかけずに行動できる	55.8	55.8
職業観	組織における立場を理解している	47.4	55.8
	服務規律を守る	38.9	54.7
	指示系統に沿って業務を遂行できる	44.2	57.9
	業務指示を最後までやり抜ける	46.3	57.9
	組織目標達成のために目標を立てる	46.3	57.9
	ミスなどの状況を適切に説明できる	50.5	61.1
	知識・技能を進んで習得する	47.4	61.1
次なる課題の発見を考えている	52.6	63.2	
全体平均 (標準偏差)		49.5 (4.87)	54.5 (4.14)

濃い網掛け：[平均+1標準偏差] 以上 網掛け：平均±1標準偏差 薄い網掛け：平均-1標準偏差～平均-2標準偏差 網なし：[平均-2標準偏差] 未満

回答部署による違いは見いだされなかったことから、総計について示してある。

表 1-3-5 左に、ビジネスマナーに課題のある者の有無を聞いた結果の内、課題のある者が「いる」「想定される」比率を示した。ここでは、「現在あるいは過去に課題のある利用者がいない」「把握していない」を除く数で集約されている。

また、表 1-3-5 右に、支援を実施するにあたって困難の有無を聞いた結果の内、自機関での実施には「困難がある」比率を示した。ここでは、「困難が少ない」「困難はない」を除く数で集約されている。

なお、課題のある者が「いる・想定される」については、平均で 49.5 %であった。

要支援者比率が 54.4 % (全体平均 (49.5 %) + 1SD (4.87 %)) 以上の領域・項目数に着目すると、5 領域 28 項目中 2 領域 6 項目があげられた。ビジネスマナーの領域と項目について、要支援者比率は最低でも 40 % 強であり、支援の必要性は高いものとみることができる。

これに対し、自機関における支援の実施に際しての困難は平均でも 54.5 % あり、1 領域 3 項目で 60 % を超えていた。ビジネスマナーに関して課題のある利用者は少なくないものの、十分に対応できていないと認識していることを指摘しておきたい。

② 支援の実施体制について

調査票では、課題のある利用者が「いる・想定される」と回答した機関を対象として、現実にどのような体制で支援を実施しているかについて、「自機関で実施」「自機関と他機関で実施」「他機関で実施」「実施していない」「無回答」に分けて聞いている。ただし、図 1-3-3 では「要支援者がいない」という情報もあわせ、それぞれの機関における支援実施の全体状況が俯瞰できるように再構成した。

全体的にみると、「要支援者なし」が 1 / 2 を占めて最も多く、次いで「実施していない」が 1 / 4 を占めた。「自機関実施」は 1 / 6 程度であった。また、「自機関・他機関実施」と「他機関実施」はともに少ない。

さらに、表 1-3-6 に自機関支援率の全体平均及び自機関支援率が 21.6 % (全体平均 (16.9 %) + 1SD (4.73 %)) 以上の領域・項目数、並びに他機関利用率の全体平均及び利用率が 9.1 % 以上の領域・項目数を示す。ここでは、自機関支援と他機関利用を取り出して把握したものであり、併用しているという回答はいずれにも含めていない。

表 1-3-6 ビジネスマナーの課題 (5 領域 28 項目) の実施体制の概要

	自機関で支援を実施している		他機関で支援を実施している	
	自機関支援率 (平均)	自機関支援 21.7% (平均 + 1SD) 以上の領域・項目	他機関利用率 (平均)	他機関支援 9.1% (平均 + 1SD) 以上の領域・項目
高等教育機関全体	16.9%	2 領域 5 項目	7.1%	2 領域 5 項目

ビジネスマナーに関して課題のある利用者は少なくないものの、実施体制において課題を有しており、支援メニューになりがたいといった問題があるのか、コミュニケーションの課題への対応に関する緊急性が相対的に低いといった判断があるのか、等について検討が必要であるといえるだろう。



図 1-3-3 ビジネスマナー等の課題に関する支援プログラム・相談の実施状況 (N=95)

③ 支援の現状からみたビジネスマナーの課題の優先順位

表 1-3-7 はビジネスマナーの 5 領域 28 項目に関して、支援の優先性の視点からまとめたものである。

支援の実施について、自機関支援であれ、自機関・他機関併用であれ、他機関利用であれ、何らかの支援を提供しているという回答の合計に着目して優先性を比較検討することを試みたものである。

なお、要支援者の有無の状況を反映するために、図 1-3-3 で示した集計方法を用いることとした。

表 1-3-7 では操作的に実施率の全体平均 (25.1 %) を基準とし、上下 1SD (4.82%) の幅で「優先性が高

い」項目と「優先性が低い」項目を仕分けることとしたものである。その結果、「挨拶等の基本」では全項目で優先性が高いと判断された。また、「訪問・来客対応の基本」では7項目中2項目について、「社会人としての役割や責任」では5項目中2項目について優先性が高かった。「電話の使い方の基本」では、全体的に平均的であった。これに対し、「職業観」では7項目中5項目で優先性が低かった。

したがって、「挨拶等の基本」が最も優先性が高く、「訪問・来客対応の基本」「社会人としての役割や責任」が優先性の高い領域であり、次いで「電話の使い方の基本」となり、「職業観」は相対的に優先性の低い領域であるとみることができる。

表 1-3-7 ビジネスマナーの課題（5領域 28項目）の支援の優先性（全体）

	実施率（自機関実施＋自機関・他機関実施＋他機関実施）の分布		
	←実施率が低い 20.3%以下	全体平均（25.1%）±1SD	29.9%以上 実施率が高い→
挨拶等の基本		挨拶・お詫びやお礼が適切にできる（29.5%）	好感を持たれる応答ができる（33.7%） 敬語の種類や表現を使い分ける（31.6%）
電話の使い方の基本		電話で適切な言い方ができる（29.5%） 電話が適切に受けられる（26.3%） 電話のメモを作ることができる（26.3%） 取り次げない電話の対応ができる（25.3%） マナーに則して携帯電話を使える（25.3%） 電話の取り次ぎが適切にできる（24.2%）	
訪問・来客対応の基本		訪問時のマナーをわかまえている（29.5%） 名刺の受け渡しが適切にできる（23.2%） 取り次げないときの対応ができる（22.1%） 来客対応のマナーをわかまえている（21.1%） 来客の取り次ぎができる（21.1%）	適切に自己紹介ができる（31.6%） アポイントを的確に取れる（30.5%）
社会人としての役割や責任		指示内容の要点を整理できる（28.4%） 指示内容を正確に伝えられる（28.4%） 組織における立場を理解している（24.2%）	時間・期限を守ることができる（34.7%） 他者に迷惑をかけずに行動できる（32.6%）
職業観	業務指示を最後までやり抜ける（20.0%） ミスなどの状況を適切に説明できる（20.0%） 組織目標の達成のために目標を立てる（20.0%） 知識・技能を進んで習得する（18.9%） 指示系統に沿って業務を遂行できる（18.9%）	服務規律を守る（22.1%） 次なる課題の発見を考えている（21.1%）	

（3）課題達成のための支援実施状況について

コミュニケーションとビジネスマナーの課題達成のための支援として、「挨拶の仕方」「発声練習」「日常会話のための話し方」「敬語・丁寧語の使い方」「電話応対の方法」「報告・連絡・相談の方法」「対人態度の指導」「身なりの指導」「ビジネスマナー・職場のルール」「ソーシャルスキル・トレーニング」「ストレスマネジメントの指導」「グループディスカッション」「履歴書の作成」「プレゼンテーション

の方法・実践」「自己紹介・自己PRの方法」「模擬面接」「職業適性検査等による自己の特性理解」「ボランティア活動」について実施状況に対する回答を求めた（図 1-3-4、表 1-3-8 右）。

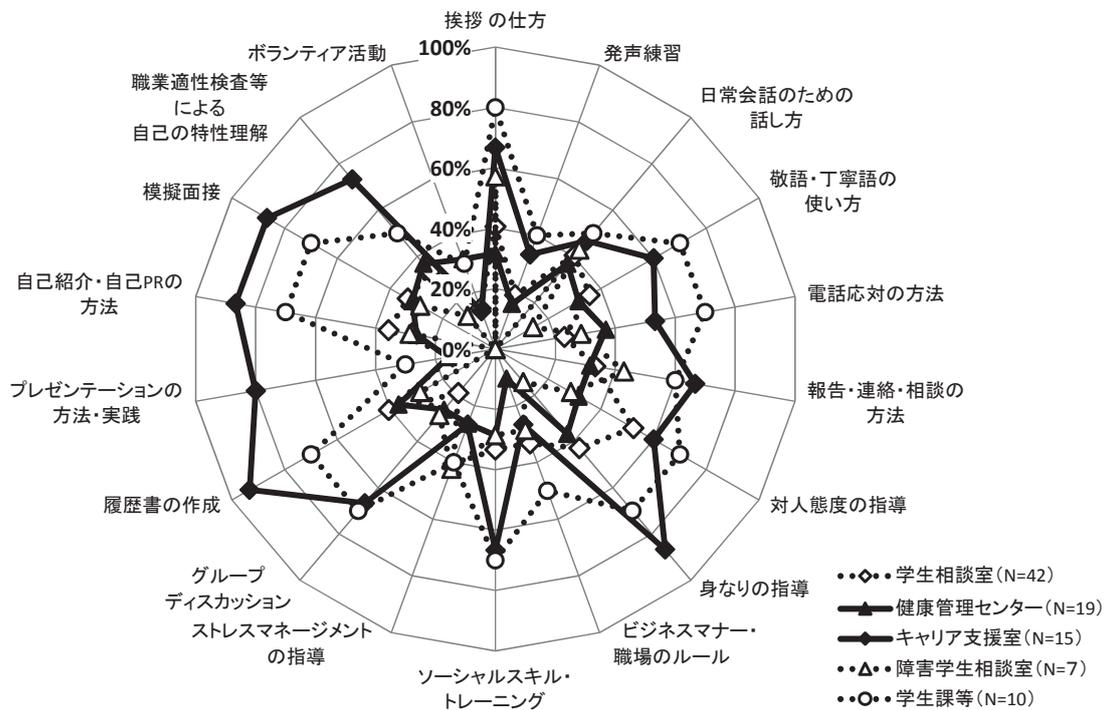


図 1-3-4 コミュニケーションとビジネスマナーの課題への支援実施状況

すべての方法において、**キャリア支援室**の実施率が高い（一部に、**キャリア支援室**より**学生課**の方が高い方法もあるが、**学生課**の利用者数がきわめて少ないため、ここでは参考とするにとどめた）。特に、「身なりの指導」「グループディスカッション」「履歴書の作成」「プレゼンテーションの方法・実践」「自己紹介・自己PRの方法」「模擬面接」で有意に高い。その他の機関では、全体的に実施率が低い。その中では、障害学生相談室で「挨拶の仕方」が、学生相談室で「対人態度」が相対的に高い。さらには、全体的に実施率の低い方法としては「ストレスマネジメントの指導」「ビジネスマナー・職場のルール」「ボランティア活動」があげられる。

次に、こうした支援方法に対する効果の期待、及び、支援の必要性に対する回答を求めた。

支援の効果については「効果がある」「やや効果がある」「あまり効果がない」「効果がない」のそれぞれに、3点から0点を与えて得点化し、平均の差の検定を行った。さらに支援の必要性については、「必要である」「やや必要である」「あまり必要でない」「必要でない」のそれぞれに、3点から0点を与えて得点化し、平均の差の検定を行った。表 1-3-8 に、コミュニケーションとビジネスマナーの課題への対応として採用されている方法に関する回答の全容を示す。

実施状況とは別に、必要性は全体的に高く認識されていた。ただし、必要性に対して、効果の期待は低く回答されており、今後実施状況がめざましく向上する可能性に関しては、別の検討が必要となろう。

表 1-3-8 コミュニケーション・ビジネスマナーの課題達成の支援について

		必要性			効果期待			実施状況	
		度数	平均値	標準偏差	度数	平均値	標準偏差	(%)	有意水準
挨拶の仕方	学生相談室	41	2.22	.962	38	1.97	.753	40.5	
	健康管理センター	15	2.13	.743	15	2.27	.458	31.6	
	キャリア支援室	13	2.69	.480	13	2.38	.650	66.7	
	障害学生相談室	6	2.17	.983	6	2.17	.753	57.1	
	学生課等	10	2.90	.316	9	2.78	.441	80.0	
発声練習	学生相談室	39	1.79	1.005	36	1.64	.833	19.0	
	健康管理センター	15	1.67	.900	15	1.73	.704	15.8	
	キャリア支援室	13	1.69	1.251	12	1.83	1.115	33.3	
	障害学生相談室	5	1.80	1.095	5	1.80	.837	0.0	
	学生課等	10	2.00	1.054	9	2.00	.707	40.0	
日常会話のための話し方	学生相談室	39	2.21	.951	36	1.92	.732	40.5	
	健康管理センター	16	2.00	.816	16	2.06	.574	36.8	
	キャリア支援室	13	2.23	1.013	12	2.25	.866	46.7	
	障害学生相談室	6	2.33	.816	6	1.83	.753	42.9	
	学生課等	9	2.44	.726	8	2.25	.707	50.0	
敬語・丁寧語の使い方	学生相談室	40	2.20	.911	37	1.86	.713	35.7	
	健康管理センター	15	2.13	.834	15	2.07	.594	31.6	
	キャリア支援室	13	2.54	.660	13	2.46	.519	60.0	
	障害学生相談室	6	1.50	1.225	6	1.67	1.211	14.3	
	学生課等	10	2.90	.316	9	2.33	.707	70.0	
電話対応の方法	学生相談室	40	2.25	.899	35	2.00	.840	23.0	
	健康管理センター	15	2.07	.884	15	2.00	.756	36.8	
	キャリア支援室	13	2.62	.870	13	2.23	.832	53.3	
	障害学生相談室	6	1.83	1.329	5	2.20	.837	28.6	
	学生課等	10	2.90	.316	9	2.67	.500	70.0	
報告・連絡・相談の方法	学生相談室	41	2.29	.901	38	2.05	.655	33.3	
	健康管理センター	14	2.29	.825	13	2.15	.689	31.6	
	キャリア支援室	13	2.77	.439	13	2.31	.480	66.7	
	障害学生相談室	6	1.83	1.329	6	2.33	.816	42.9	
	学生課等	10	2.70	.483	9	2.22	.667	60.0	
対人態度の指導	学生相談室	40	2.48	.816	37	2.11	.774	52.4	
	健康管理センター	15	2.40	.632	15	2.13	.516	31.6	
	キャリア支援室	13	2.77	.599	13	2.38	.506	60.0	
	障害学生相談室	6	2.33	.816	6	1.83	1.169	28.6	
	学生課等	10	2.80	.422	9	2.56	.527	70.0	
身なりの指導	学生相談室	38	2.26	.950	35	2.03	.747	42.9	
	健康管理センター	15	2.00	1.000	15	2.20	.561	36.8	**
	キャリア支援室	13	2.77	.439	13	2.62	.506	36.7	
	障害学生相談室	6	2.17	.753	5	2.20	.837	14.3	
	学生課等	10	2.80	.422	9	2.44	.726	70.0	
ビジネスマナー・職場のルール	学生相談室	39	2.36	.903	36	2.08	.874	33.3	
	健康管理センター	15	2.20	.775	15	2.20	.561	10.5	
	キャリア支援室	13	2.77	.599	13	2.23	.725	29.7	*
	障害学生相談室	6	2.00	.894	6	2.33	.516	28.6	
	学生課等	10	2.70	.483	9	2.33	.707	50.0	
ソーシャルスキル・トレーニング	学生相談室	39	2.36	.873	36	2.14	.762	33.3	
	健康管理センター	13	2.46	.660	13	2.38	.506	28.6	
	キャリア支援室	12	1.83	1.193	12	1.83	.937	66.7	
	障害学生相談室	6	2.33	.516	6	1.83	.408	28.6	
	学生課等	9	2.33	.707	9	2.00	.866	70.0	
ストレスマネジメントの指導	学生相談室	39	2.44	.882	36	2.17	.775	40.5	
	健康管理センター	13	2.62	.506	12	2.17	.577	26.3	
	キャリア支援室	13	2.15	1.144	12	2.00	.953	26.7	
	障害学生相談室	6	2.50	.837	6	2.17	.753	42.3	
	学生課等	9	2.44	.726	9	2.11	.601	40.0	
グループ・ディスカッション	学生相談室	38	2.32	.842	33	2.06	.827	19.0	
	健康管理センター	15	2.13	.834	15	2.20	.775	26.3	
	キャリア支援室	13	2.46	.967	13	2.31	.855	36.7	*
	障害学生相談室	6	2.33	.816	5	2.20	1.304	28.6	
	学生課等	10	2.70	.483	9	2.44	.726	70.0	
履歴書の作成	学生相談室	40	2.35	.864	36	2.11	.854	40.5	
	健康管理センター	16	2.19	.911	16	2.25	.683	36.8	
	キャリア支援室	13	2.92	.277	13	2.62	.506	36.8	*
	障害学生相談室	6	2.17	.983	5	2.00	1.225	28.6	
	学生課等	10	2.90	.316	9	2.78	.441	70.0	
プレゼンテーションの方法・実践	学生相談室	40	2.10	.982	35	1.91	.887	14.3	
	健康管理センター	15	2.00	1.000	15	2.07	.704	15.8	
	キャリア支援室	13	2.62	.506	12	2.42	.515	30.0	**
	障害学生相談室	5	1.60	.548	4	1.75	.500	0.0	
	学生課等	9	2.78	.441	9	2.56	.527	30.0	
自己紹介・自己PRの方法	学生相談室	40	2.28	.905	38	2.03	.788	35.7	
	健康管理センター	14	2.14	.949	14	2.43	.646	26.3	
	キャリア支援室	13	3.00	.000	13	2.69	.480	36.7	*
	障害学生相談室	5	2.00	.707	4	1.75	.957	28.6	
	学生課等	10	2.80	.422	9	2.67	.500	70.0	
模擬面接	学生相談室	40	2.35	.864	37	2.08	.829	33.3	
	健康管理センター	14	2.21	.975	14	2.36	.745	31.6	
	キャリア支援室	13	2.92	.277	13	2.69	.480	86.7	**
	障害学生相談室	6	2.17	.753	5	1.80	.837	28.6	
	学生課等	10	2.90	.316	9	2.78	.441	70.0	
職業適性検査等による自己の特性理解	学生相談室	39	2.31	.863	35	2.11	.758	33.3	
	健康管理センター	15	2.13	.915	15	2.40	.632	36.8	
	キャリア支援室	13	2.31	.947	13	2.08	.862	73.3	
	障害学生相談室	6	2.33	1.033	5	2.40	.894	14.3	
	学生課等	10	2.80	.422	9	2.44	.527	50.0	
ボランティア活動	学生相談室	39	1.82	.997	33	1.67	.854	14.3	
	健康管理センター	15	1.93	.884	14	2.21	.699	31.6	
	キャリア支援室	11	1.82	.982	11	1.91	.701	13.3	
	障害学生相談室	6	1.17	.753	5	1.60	.548	0.0	
	学生課等	9	2.33	1.000	8	2.00	1.309	30.0	

濃い網掛け：有意に高い 薄い網掛け：有意に低い
 ** < 1%水準 * < 5%水準

3. 関係機関との連携

(1) 利用実績について

利用者が就労支援のために利用可能な機関は、地域の社会資源の状況や情報によって異なる。利用者が在学前から利用していた機関、並行利用している機関、利用後に紹介されて利用する機関の状況はどのようになっているのだろうか。

図 1-3-5 は、若年支援機関調査と同様の枠組みで、利用者の就労支援機関等の関係機関利用の現状を把握したものである。他機関の利用が多い順に上位3位までをみると、大学の別部署等の他、医療機関があげられた。ハローワークや発達障害者支援センターは概して少なかった。

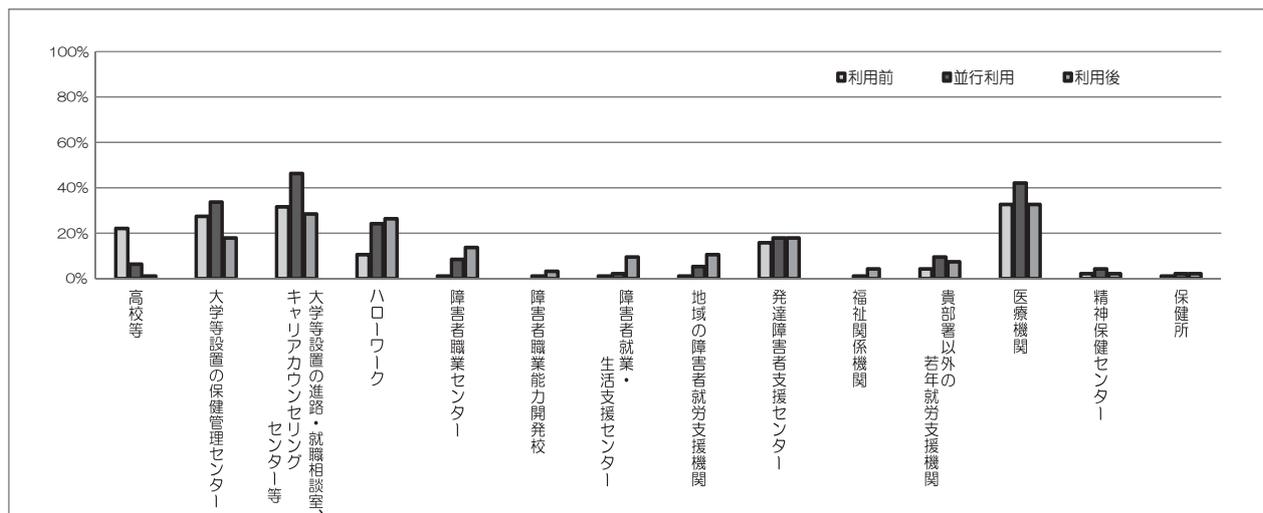


図 1-3-5 利用者の機関利用の現状 (n=95)

(2) 連携の必要性について

図 1-3-6 に、連携の必要性に関する回答を示す。調査票では必要性の高い順に1位から5位までの回答を求めた結果について、積み上げグラフで示した。棒の色の濃い順に上位であることを示している。

全体としてみると、利用実績に応じて連携の必要性が認識されているが、並行利用については現状の問題解決のために連携の必要性が新たに認識される可能性は少ないとみることができる。

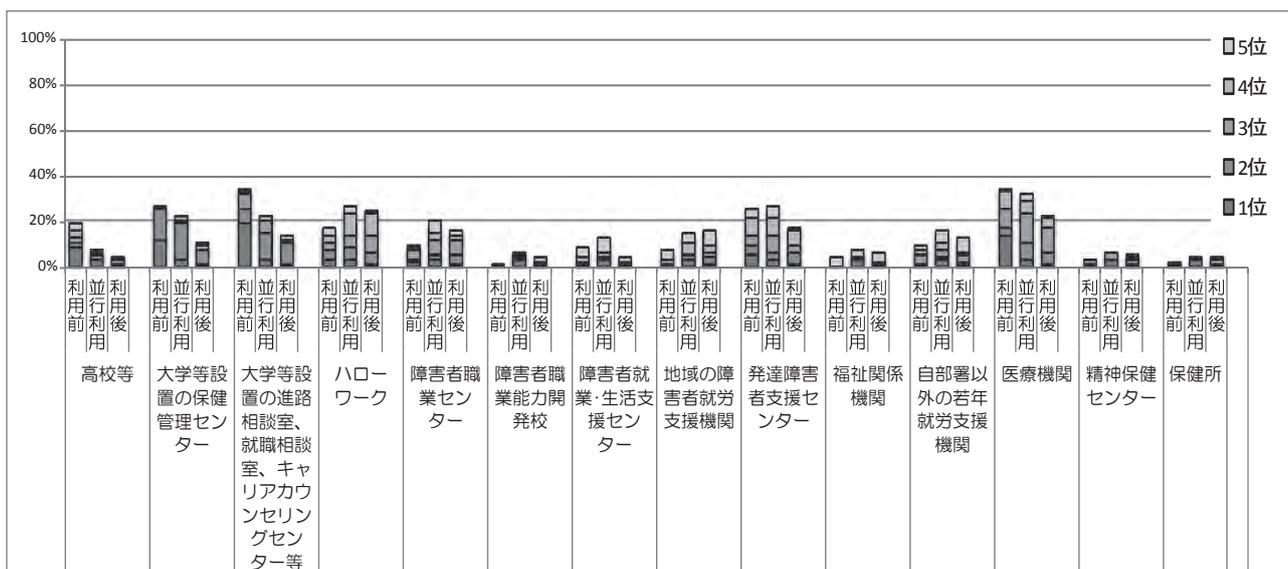


図 1-3-6 関係機関連携の必要性 (n=95)

4. 発達障害者支援に関する支援の現状と課題

高等教育機関調査のまとめにあたり、支援実施における重要な課題、支援の困難例、並びに他機関に期待することについて、自由記述による回答を整理し、機関間での比較を行った。

自由記述の集計方法は、全ての回答内容から基本となるカテゴリーを生成した上で、個別回答の内容が基本カテゴリーに該当した場合に1点を加算した。また、客観性を保つため3名で評価を実施した。

(1) 自機関における発達障害者支援の重要課題

支援実施における重要な課題については、89件の回答を得た。

図1-3-7に重要課題のカテゴリー別概要を、また、表1-3-9にそれぞれのカテゴリーを構成する課題内容を示す。

もっとも記述が多かったのは「学校の支援体制の未整備」であった。次いで「障害受容を担う機関との連携」「本人の障害受容の問題」「障害特性への対応や支援の長期化等」があげられていた。ここには、利用者の障害理解・障害受容に関する支援や特性への対応が重要な課題として認識されているが、何よりも、学校における支援体制が十分整備されていないという現状が示されている。

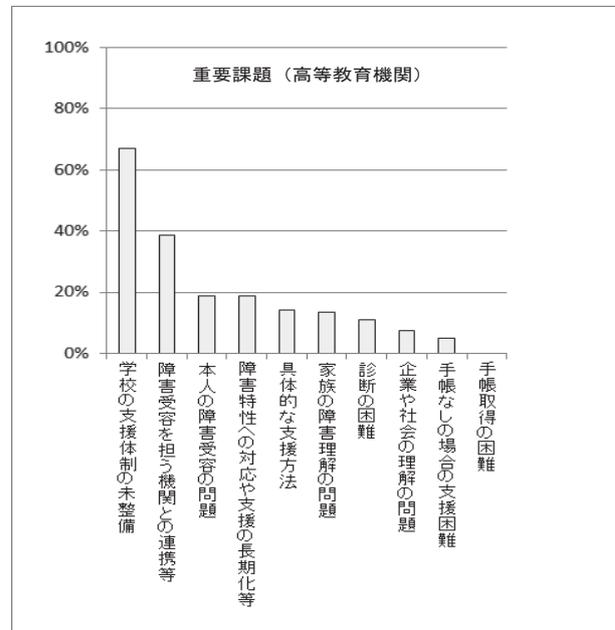


図 1-3-7 発達障害者支援の重要課題

表 1-3-9 重要課題のカテゴリーを構成する課題の内容

学校の支援体制の未整備	学校生活に対する支援の構造上の問題をどうするか 教員・学生の障害理解の問題をどうするか ボーダー層に対する支援をどうするか 大学における就労支援のあり方をどうするか 等
障害受容を担う機関との連携等	障害受容を促す役割を誰が担うか 連携のとれた支援/外部機関への誘導をどうするか 本人と支援者との信頼関係をどう構築するか 医療機関・医師との連携をどのようにすすめるか 等
本人の障害受容の問題	支援の必要性に対する理解をどのように深めるか 支援利用への抵抗が強く、どのような対処ができるか 手帳に拒否が強い利用者、どのように対応するか 等
具体的な支援方法	支援者の障害理解に問題が大きい 充実した支援メニューを用意する必要がある 体験や経験の支援が必要である 家族と本人の関係改善が必要である 等
障害特性への対応や支援の長期化等	グレーゾーンの利用者への対応が難しい 障害特性と職場適応上の課題の明確化が難しい 支援者の量・質（経験不足）の改善の必要がある 相談機関が不足している 支援が長期化する（支援期間では目標達成できない） 等
家族の障害理解	家族の障害理解/受容/手帳制度の理解が十分でない 預けたら就職させてくれるものと思う家族への対応 等
診断の困難	専門医・医療機関が不足している 診断が難しい/時間がかかる 等
企業や社会の理解の問題	事業所に対する雇用促進/普及啓発が必要である 職場環境整備や定着支援への社会の理解が必要である 等
障害者手帳の問題	「手帳なし」での求人が少ない 精神障害者保健福祉手帳取得に時間と経費を要する 手帳がないために採用に至らない 等

ただし、他機関との連携において支援目標を達成するといった方向も示されており、学内で対応困難な課題であるという認識も示された。さらには、「具体的な支援方法」「家族の障害理解」と続いていたが、「診断の問題」や「企業や社会の理解」「手帳なしの場合の支援の問題」等とあわせ、概して回答が多いわけではなかった。

(2) 支援の困難例

コミュニケーションに関する支援における困難事例については、31件の回答を得た。

最も多くあげられた問題は「本人が問題に気づかない」という点であった。加えて、「問題に気づいているが対応できない・対応しようとししない」といった本人の課題認識に関する回答が多くあげられた。こうした背景により、「信頼関係を築けない」といった状況や「来なくなった」といった状況も指摘された。

また、こうした障害に関する理解に加え、情報理解や伝達の問題、問いかけに応えない、前後の文脈が利用できない、会話しにくい等の問題を含めた本人側の課題が多く指摘されていたが、指導の意図が伝わらない、学内サービスの限界、といった支援者側の問題が指摘されていた。

(3) 他機関への期待

他機関に対する期待については、64件の回答を得た(図 1-3-8)。

もっとも記述が多かったのは「相談機関・体制の充実」であり、次いで「連携」「職業紹介」「就職するために必要な訓練(作業やコミュニケーション等)」「職場体験や実習、トライアル雇用などの体験的支援」「情報提供」があげられていた。相談室等利用者の特性への対応や障害理解・障害受容に関する支援については、あげられてはいるが多くはない。それよりも、就職支援については学内支援に限界があり、支援目標を達成するには就労支援機関に期待するところが大きく、そのための連携や情報共有が必要であるという現状が示されていた。

学内の支援体制の未整備が課題であるとする支援者には、専門支援を実施する機関との「連携」より先に相談支援機関の充実が認識されたとみることができる。もともと、学内他部署との連携はあがっていても、その他の就労支援機関との連携の必要性については、ハローワーク以外には明確ではなかった(図 1-3-6)。しかし、「問題に気づかない」「気づいても対応しようとししない」利用者には、問題に気づくための支援を欠くことができない。就労に関する専門支援に「つなぐ」までの学内における支援が「鍵」であり、重要課題として認識されているとみることができる。

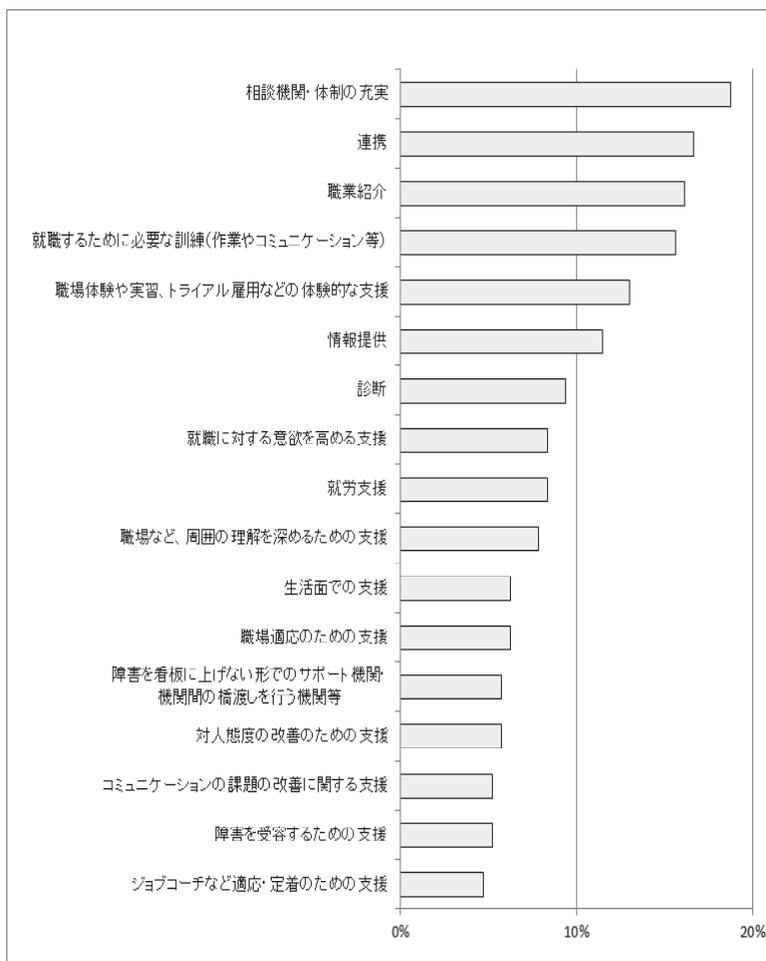


図 1-3-8 他機関への期待

第4節 若年支援機関における就労支援の現状と課題

ここでは、若年就労支援機関調査と高等教育機関調査の結果を総括し、若年支援機関全体について、利用者の状況や支援体制、機関連携の現状と課題をまとめる。なお、「コミュニケーション（7領域 31項目）」と「ビジネスマナー（5領域 28項目）」に焦点をあてた両調査の結果については、先行研究（障害者職業総合センター調査研究報告書 №101）において実施した企業対象調査の結果とあわせた総合的分析を行うことから、第3章でとりまとめを行うこととした。

1. 発達障害の把握と特性の把握について

図 1-4-1 ～ 2 に、利用者における発達障害の把握の概要及びコミュニケーションや対人態度、精神的不安定の問題の把握の概要を示す。なお、図では、利用者の状況把握に回答のあった機関の数及び調査期間 6 ヶ月（平成 23 年 4 月～ 9 月）の新規利用者の人数を高等教育機関相談部署合計、若年就労支援機関全体及び若年就労支援機関各部署について示した。

(1) 「発達障害」について

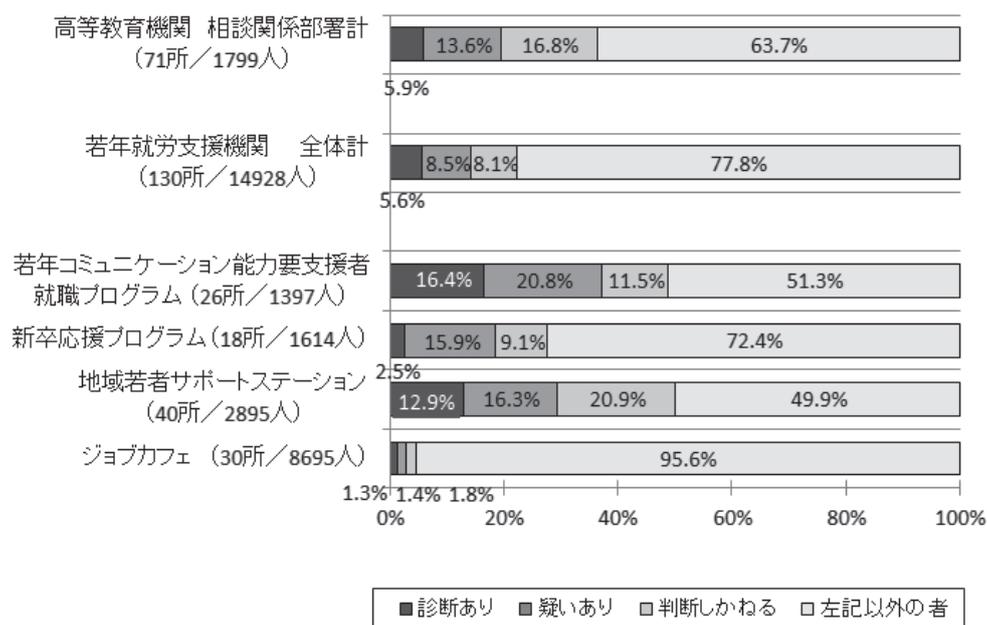


図 1-4-1 新規利用者における発達障害の把握について

高等教育機関においては、**学生相談室**及び**キャリア支援室**では「発達障害」とは別の利用が多い（図 1-4）など、相談部署別の利用者実態が認められていたが、ここでは、まず、高等教育機関相談部署合計、若年就労支援機関全体について、比較検討しておくこととする。

発達障害の「診断を有する者」について、高等教育機関と若年支援機関の有意の差は認められない。しかし、「障害を疑う者」及び「判断しかねる者」の割合は全体に比して高等教育機関に高く、発達障害の「診断」「疑い」「判断困難」以外の利用者の割合は若年就労支援機関に高かった（ $\chi^2 = 222.697, p < .01$ ）。

ただし、若年就労支援機関における利用者の把握に機関・部署による違いがあることにつき、大学生・卒業生の機関利用や機関間の連携を検討するうえで重要な要件となることから、再掲しておく。発達障害の診断を有する者の把握について、**若コミ**が最も多く、次いで**サポステ**が多い。また、障害を疑う利用者の把握については、**若コミ**、**サポステ**、**新卒応援**の順に多い。これに対して、**ジョブカフェ**ではいずれの比率も少ない。ただし、**ジョブカフェ**利用者の実数が他機関に比べてきわめて多いために発達障害の診断のある対象者の比率は小さいが、1所あたりの人数は**若コミ**、**サポステ**に次いで多い点に注意が必要である。

(2) 「コミュニケーションや対人態度、精神的不安定」の問題を有する者について

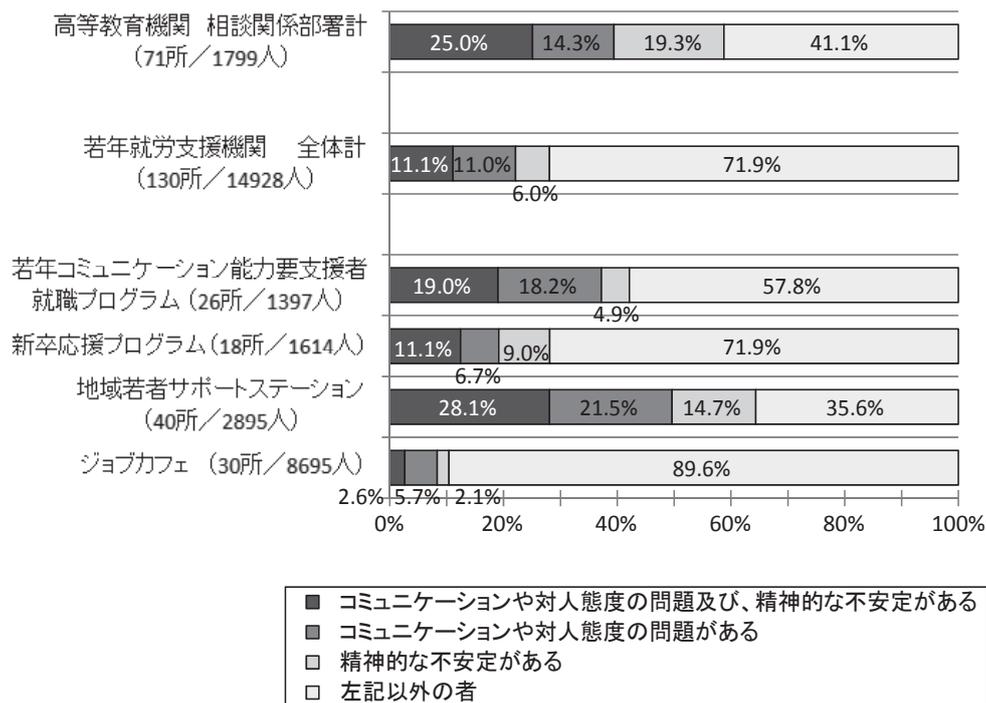


図 1-4-2 コミュニケーションや対人態度、精神的不安定の問題の把握について

高等教育機関においては、**健康管理センター**は「コミュニケーションや対人態度、精神的不安定」の問題が中心的利用者であることに対し、**学生キャリア支援室**では「コミュニケーションや対人態度、精神的不安定」の問題とは別の利用が多い(図 1-1-6)など、相談部署別の利用者実態が認められていたが、ここでは、まず、高等教育機関相談部署合計、若年就労支援機関全体について、比較検討しておくこととする。

「コミュニケーションや対人態度、精神的不安定」の問題を有する者について、高等教育機関と若年支援機関の有意の差が認められる。こうした問題を有する者の割合は全体に比して高等教育機関に高く、こうした問題とは別の利用者の割合は若年就労支援機関に高かった ($\chi^2=1089.082, p<.01$)。

ただし、若年就労支援機関における利用者の把握に機関・部署による違いがあることにつき、大学生・卒業生の機関利用や機関間の連携を検討するうえで重要な要件となることから、再掲しておく。コミュニケーションや対人態度、精神的不安定の問題を有する者の把握については、**サポステ**が最も多く、次いで、**若コミ**、**新卒応援**の順に多い。これに対して、**ジョブカフェ**ではいずれの問題の比率も少ない。ここでも、**ジョブカフェ**利用者の実数が他機関に比べてきわめて多いために問題を有する対象者の比率は小さいが、1所あたりの人数は**サポステ**に次いで多い点に注意が必要である(図 1-4-2)。

2. 就労支援の概要

(1) 就職のための支援として実施している事業

図 1-4-3 に支援機関毎の回答機関・部署別の実施状況を示す（図中の回答選択肢に付与した「**」は 1 % 水準で、「*」は 5 % 水準で、「+」は 10 % 水準で、回答に有意の差が認められたことを示している）。

高等教育機関全体の傾向では、「就職相談」と「情報提供」が就労支援の中心として実施されていることがわかる。また、学校進路指導の機能に位置づけられている「就職手続きに関する支援」「自己理解の促進」「就職計画の作成」「就職後の支援」等、就労支援としての事業は概して少ないものとみることができる。したがって、「職業評価・適性評価」「特性評価のアセスメント」「職場適応支援」などについては実施されていないわけではないものの、高等教育機関の一般的な就労支援ではないとみることができる。学内の「他の部局との連携」が 6 割を占めており、**キャリア支援室**等回答部署以外の役割である可能性もみておかなければならないだろう。ただし、「外部機関との連携」や「職業リハビリテーション機関との連携」など、学外の機関との連携は概して少ない。こうした点を考慮し、ここでは、回答部署別に示すこととした。

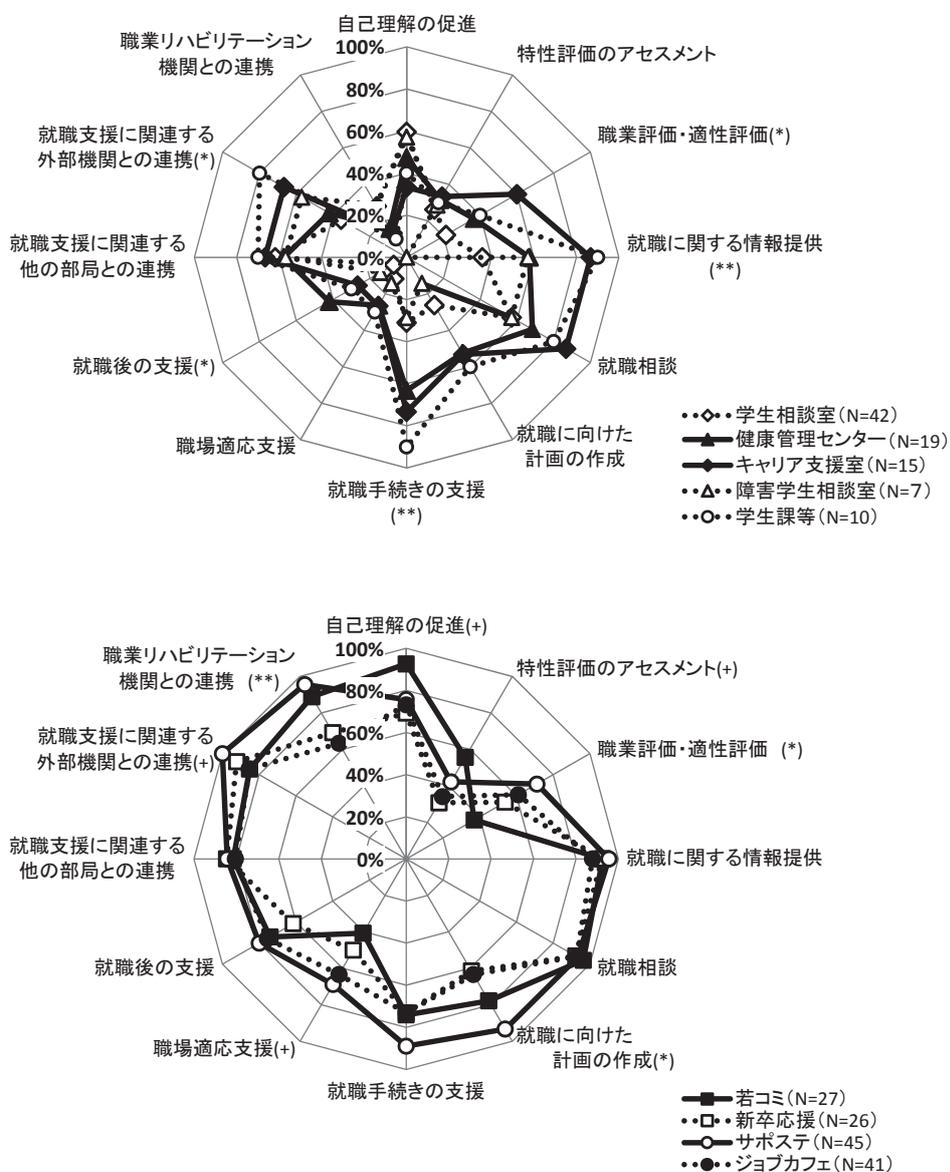


図 1-4-3 就労支援として実施している事業について

在学生・卒業生が利用する可能性のある事業という点で若年就労支援機関における事業の実施状況をみると、全体の傾向では「就職相談」「情報提供」が9割を超えており、この2機能が支援事業の中心として実施されていることは高等教育機関と共通していた。これに対し、「就職手続きに関する支援」「自己理解の促進」「就職後の支援」「就職計画の作成」がいずれも7割台を占めており、職業指導の機能はもれなく支援事業に位置づけられている点で高等教育機関の進路指導とは異なっていた。

ただし、「職場適応支援」「職業評価・適性評価」「特性評価のアセスメント」等、職業リハビリテーションの支援で位置づけられる機能については、必ずしも若年就労支援機関の一般的な事業ではないながら、必要に応じて実施されていた。こうしたことから、「外部機関との連携」が9割、「他の部局との連携」「職業リハビリテーション機関との連携」が8割台となっており、利用者の状況によって、機関連携により支援目標を達成する方策がとられる現状がある。

若年就労支援機関について、個別にみると、**若コミ**では、「自己理解の促進」「特性評価のアセスメント」では他機関より実施率が高く、「職業評価・適性評価」「職場適応支援」で低い。利用者がコミュニケーション等要支援者であるという機関特性に対応して「自己理解」支援が要と位置づけられているが、「職業評価」の実施には困難があり、「特性理解」に基づく支援が中心となっている状況が推察される。

一方、**サポステ**は「職業評価・適性評価」「就職計画の作成」「職場適応支援」「外部機関との連携」「職業リハビリテーション機関との連携」で他機関より実施率が高く、「自己理解の促進」「特性評価のアセスメント」では**若コミ**に次いで実施率が高かった。利用者についてみると、コミュニケーションや対人態度・精神的不安定の問題を持つ者が他機関に比して多く、発達障害の把握についても**若コミ**と同様に多いことをあわせると、こうした問題で就業困難となっている要支援者に対応した支援を進めるうえで、事業展開をしているとみることができる。

これに対し、**新卒応援**と**ジョブカフェ**は全体の傾向と同様であり、問題を有する者の利用はあるが、中心は一般若年層を対象としている状況があるといえよう。

したがって、ここでは、利用者にとって効果的・効率的な支援計画を提案するうえで、職業適性評価が必要となる場合、体制が十分であるのかという点が浮かび上がる。自己評価に対して支援が必要となる利用者の場合、円滑な適職選択の支援可能性について、検討事項であるというべきであろう。

(2) 就職支援の方法

表 1-4-1 に高等教育機関全体及び若年就労支援 4 機関の支援方法の概要を示す（全体の回答より高い部分を網掛けで示した）。

ここでは、支援方法として、相談を中心とした“個別対応”の他に、グループワークとしての“ロールプレイ”“セミナー”並びに体験的学習場面としての“就業等体験”の実施状況を支援事業毎に確認しておくこととし、回答の違いに注目して機関の特徴をみていくことにする。

全体的にみると、(1)でまとめた各支援の実施状況に対応した結果となっており、高等教育機関では実施率が低い。

若年就労支援機関ではいずれも“個別対応”の実施率が圧倒的に高い。(1)でまとめた各支援の実施状況において、最も一般的に実施される方法であるといえる。機関別にみると、**若コミ**と**サポステ**で他機関に比して高い。こうした傾向の中、「職場適応支援」について**ジョブカフェ**が高い。

グループワークとしての“ロールプレイ”及び“セミナー”については、概して少ない。特に“ロールプレイ”による行動の確認は支援方法としてほとんど選択されていない現状がある。一方、“セミナー”については、事業によって選択される可能性があることが示された。特に**サポステ**と**ジョブカフェ**で実施されて

いることが多いが、各機関における場面設定の可能性と限界の問題とも関連すると考えられる。これに対して、体験的学習場面としての“就業等体験”は方法として選択されがたいといえる。ただし、サポステでは他機関に比して圧倒的に実施率が高い。サポステでは“個別対応”が多い点は他機関と同様であるが、“セミナー”や“就業等体験”といった方法を含め、多様な支援方法が選択される可能性があるといえるだろう。

支援計画の推進にあたっては、利用者の特性に合わせた多様な方法が選択される必要がある場合、事業実施の方法として選択可能性があるかどうかについて、検討事項であるというべきであろう。

表 1-4-1 就労支援の方法

		若コミ (n=27)	新卒応援 (n=26)	サポステ (n=45)	ジョブカフェ (n=41)	高等教育機関 相談部署計(n=95)
個別対応	自己理解の促進	92.6%	57.7%	75.6%	68.3%	45.3%
	特性評価のアセスメント	55.6%	30.8%	37.8%	34.1%	24.2%
	職業評価・適性評価	33.3%	42.3%	68.9%	61.0%	24.2%
	就職に関する情報提供	92.9%	84.6%	91.1%	85.4%	48.4%
	就職相談	92.6%	84.6%	91.1%	92.7%	61.1%
	就職に向けた計画の作成	77.8%	53.8%	91.1%	61.0%	30.5%
	就職手続きの支援	74.1%	65.4%	82.2%	68.3%	42.1%
	職場適応支援	40.7%	38.5%	44.4%	56.1%	14.7%
	就職後の支援	74.1%	53.8%	75.6%	63.8%	18.9%
	就職支援に関連する他の部局との連携	77.8%	69.2%	77.8%	68.3%	56.8%
	就職支援に関連する外部機関との連携	77.8%	76.9%	93.3%	73.2%	42.1%
職業リハビリテーション機関との連携	88.9%	61.5%	91.1%	58.5%	23.2%	
ロールプレイ	自己理解の促進	7.4%	0.0%	15.6%	4.9%	2.1%
	特性評価のアセスメント	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	1.1%
	職業評価・適性評価	3.7%	0.0%	8.9%	2.4%	2.1%
	就職に関する情報提供	0.0%	0.0%	4.4%	0.0%	1.1%
	就職相談	0.0%	7.7%	6.7%	4.9%	3.2%
	就職に向けた計画の作成	0.0%	0.0%	4.4%	2.4%	2.1%
	就職手続きの支援	3.7%	3.8%	13.3%	2.4%	0.0%
	職場適応支援	7.4%	0.0%	15.6%	0.0%	1.1%
	就職後の支援	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	就職支援に関連する他の部局との連携	3.7%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%
	就職支援に関連する外部機関との連携	3.7%	0.0%	2.2%	0.0%	1.1%
職業リハビリテーション機関との連携	3.7%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	
セミナー	自己理解の促進	11.1%	30.8%	51.1%	46.3%	9.5%
	特性評価のアセスメント	0.0%	0.0%	8.9%	7.3%	9.5%
	職業評価・適性評価	7.4%	23.1%	26.7%	12.2%	12.6%
	就職に関する情報提供	18.4%	19.2%	46.7%	24.4%	23.2%
	就職相談	7.4%	23.1%	15.6%	9.8%	7.4%
	就職に向けた計画の作成	0.0%	7.7%	17.8%	17.1%	13.7%
	就職手続きの支援	7.4%	19.2%	40.0%	31.7%	14.7%
	職場適応支援	3.7%	3.8%	17.8%	17.1%	3.2%
	就職後の支援	0.0%	0.0%	8.9%	19.5%	0.0%
	就職支援に関連する他の部局との連携	7.4%	11.5%	17.8%	7.3%	6.3%
	就職支援に関連する外部機関との連携	11.1%	7.7%	26.7%	14.6%	8.4%
職業リハビリテーション機関との連携	3.7%	0.0%	4.4%	2.4%	1.1%	
就業体験	自己理解の促進	3.7%	0.0%	28.9%	7.3%	0.0%
	特性評価のアセスメント	3.7%	0.0%	6.7%	0.0%	1.1%
	職業評価・適性評価	3.7%	3.8%	28.9%	2.4%	2.1%
	就職に関する情報提供	3.7%	0.0%	24.4%	2.4%	5.3%
	就職相談	0.0%	0.0%	22.2%	4.9%	2.1%
	就職に向けた計画の作成	0.0%	0.0%	8.9%	4.9%	1.1%
	就職手続きの支援	0.0%	0.0%	13.3%	2.4%	1.1%
	職場適応支援	7.4%	3.8%	46.7%	7.3%	3.2%
	就職後の支援	0.0%	0.0%	4.4%	0.0%	0.0%
	就職支援に関連する他の部局との連携	3.7%	3.8%	22.2%	9.8%	2.1%
	就職支援に関連する外部機関との連携	7.4%	3.8%	28.9%	0.0%	3.2%
職業リハビリテーション機関との連携	3.7%	0.0%	11.1%	0.0%	1.1%	

表中網掛けは、若年就労支援機関の中で有意に高いことを示す

3. 関係機関との連携

(1) 利用実績について

利用者が就労支援のために利用可能な機関は、地域の社会資源の状況や情報の有無によって異なる。さらには、それぞれの機関は設立の趣旨や提供可能な活動が異なっている。このため、よりよい支援の提供のために、関係機関が連携して支援を行うことがある。

図 1-4-4 は、若年就労支援機関を並行利用した機関の実績及び高等教育機関の相談機関を並行利用した期間の実績を機関別に比較したものである。

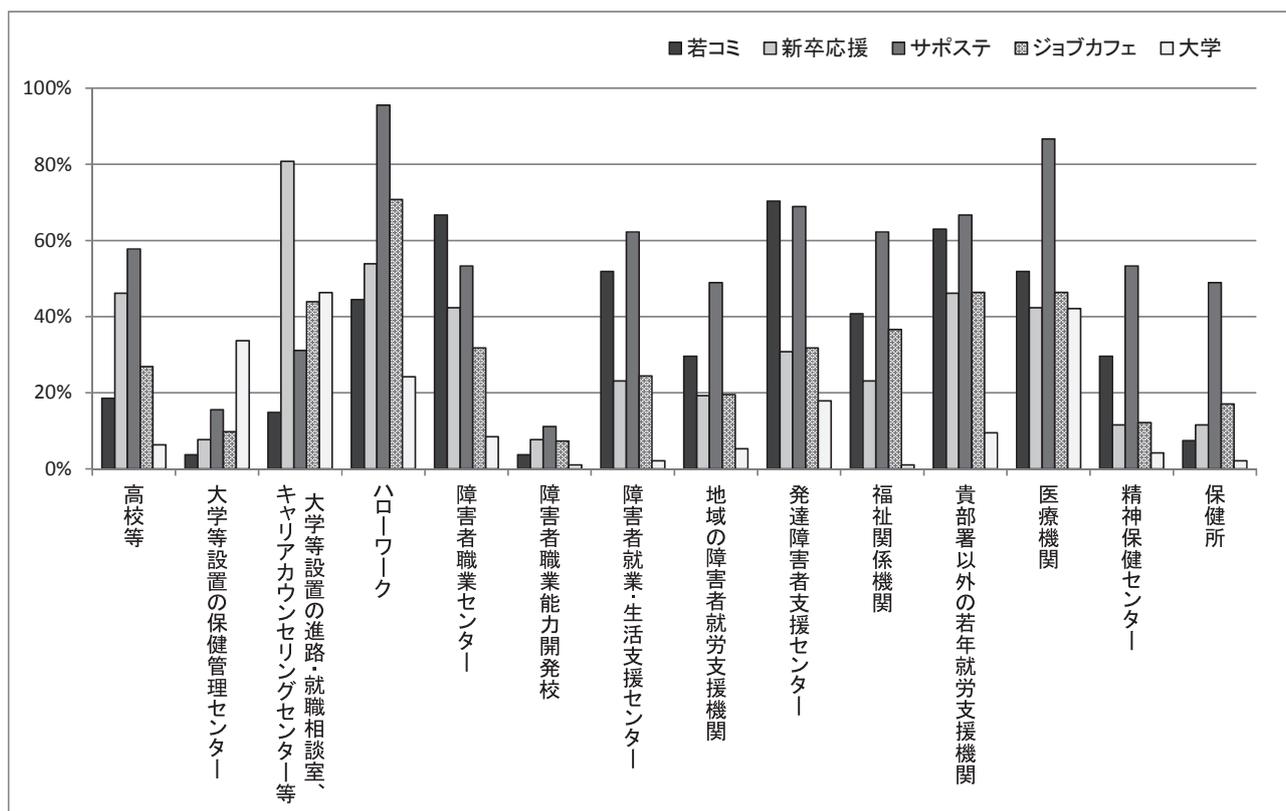


図 1-4-4 若年就労支援機関利用の現状（並行利用の実績）の概要

高等教育機関においては他機関・部署の利用が多い順に上位3位までをみると、大学内の別部署等の他では、外部機関として医療機関があげられた。ハローワークや発達障害者支援センターは概して少なかった。

就労支援機関についてみると、他機関利用者が多い順に、**新卒応援**>**若コミ**>**サポステ**>**ジョブカフェ**となっていた。他機関の利用が多い順に上位3位までをみると、**若コミ**については、発達障害者支援センター、障害者職業センター、その他の若年就労支援機関であった。窓口設置の趣旨からみて、障害者支援機関との連携が行われる可能性が他機関に比して高いとみることができる。これに対し、**新卒応援**について他機関の利用が多い順に上位3位までをみると、大学等設置の相談窓口等、ハローワーク、その他の若年就労支援機関があげられた。また、高等学校も続いて多い点が特徴的であり、窓口設置の趣旨を反映しているといえる。

サポステについて他機関の利用が多い順に上位3位までをみると、ハローワーク、医療機関が多く、並行利用については障害者職業総合センター及び発達障害者支援センターがあげられた。しかし、利用実績を全体的にみると、概して少ない。他機関との連携については、その場面が限定されている可能性が示された。

ジョブカフェについて他機関の利用が多い順に上位3位までをみると、ハローワーク、医療機関、その他の若年就労支援機関があげられた。しかし、利用実績は少ない。ワンストップサービスを設立の趣旨としているが、他機関との連携については、場面が限定されている可能性が示された。

新卒応援やジョブカフェのように、ワンストップサービスを掲げる機関では、もともと一度の手続きで、必要とする関連作業をすべて完了させられるように設計されたサービスをめざす。こうした形態は、職業紹介や訓練、福祉の窓口を近接して設置したり、生活支援の就労支援の窓口を近接して設置するなどが実施されている。この場合、機関連携を前提としていることが多い。ただし、若年就労支援機関のサービスにおいて、当初、職業リハビリテーション機関はワンストップサービスの関係機関として設計されたわけではない。確かに、障害者雇用支援と福祉、就業・生活支援がワンストップを構成する例はあるが、障害者を対象としている点で異なる。

(2) 連携の必要性について

図 1-4-5 に、それぞれの機関における並行利用時の連携の必要性に関する回答を示す。調査票では必要性の高い順に1位から5位までの回答を求めたが、ここでは合算して全体を示した。

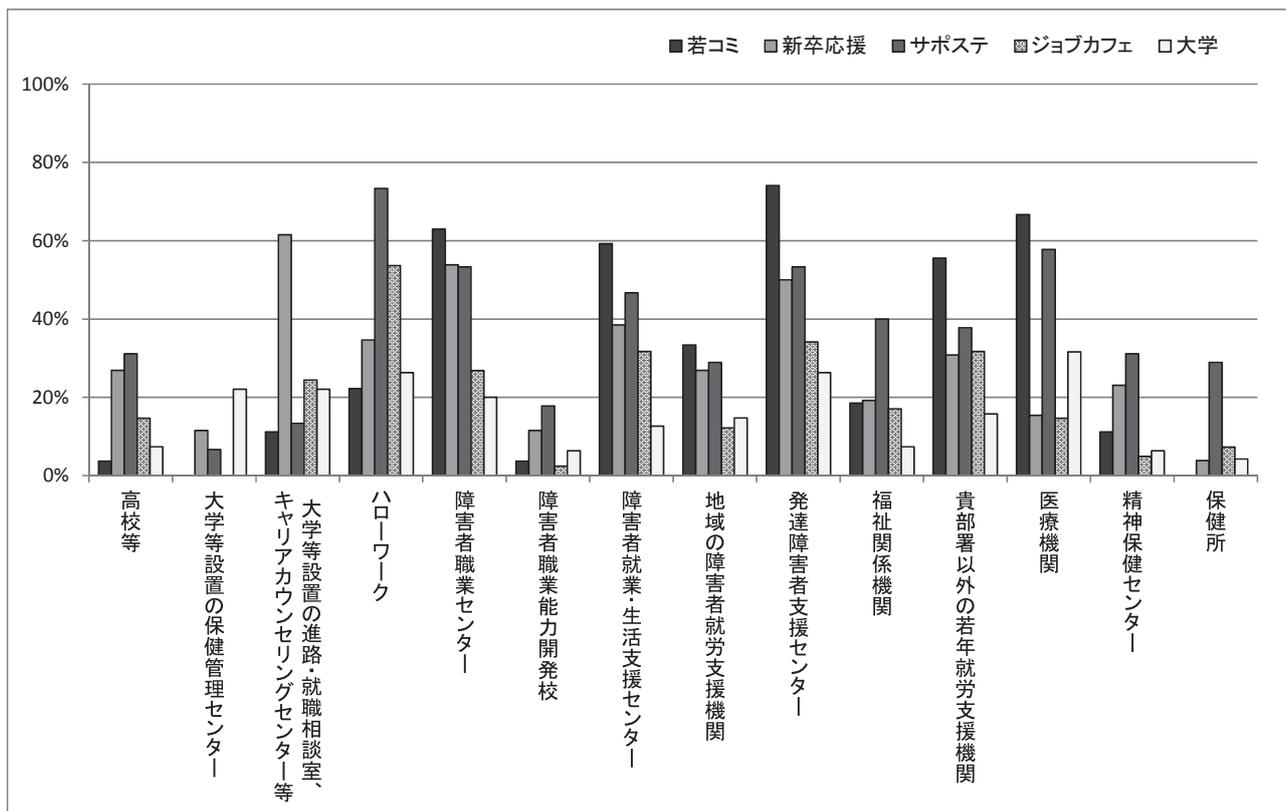


図1-4-5 若年就労支援機関における連携の必要性（並行利用時）の概要

高等教育機関を全体としてみると、利用実績に応じて連携の必要性が認識されているが、元々の利用実績が少ないことから、必要性の認識も概して少ない。

就労支援機関における連携必要性について、第1位順位から第5位順位までの選択結果を合計し、連携の必要性が50%を超える（2所に1所が必要性を認識している）機関についてみると、**若コミ・新卒応援・サポステ**で発達障害者支援センターと障害者職業センターが、**若コミ**で障害者就業・生活支援センターがあげられており、実績とは別に連携の必要性が認識されていることがわかる。こうした点でみると、**ジョブカ**

フェでは、連携の必要性が 50 %を超えた機関がハローワーク以外には見出されなかった。

若コミについては、連携の必要性が 50 %を超えた機関は、発達障害者支援センター、医療機関、障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター、その他の若年就労支援機関があげられた。これに対し、**新卒応援**について他機関の利用が多いことに比して連携の必要性は小さいといえる。連携の必要性が 50 %を超えた機関は、大学等設置の相談窓口等、障害者職業センター、発達障害者支援センターがあげられた。利用実績においては高等学校や大学等教育機関が多かったが、連携という視点では双方向的ではない可能性が示唆された。

サポステ、ジョブカフェについては、いずれも連携の必要性は大きくない。それでも、**サポステ**について連携の必要性が 50 %を超えた機関は、ハローワーク、医療機関、発達障害者支援センター・障害者職業センターがあげられており、利用実績は少ないものの、実績に応じて連携の必要性が認識されているとみることができる。これに対し、**ジョブカフェ**について連携の必要性が 50 %を超えた機関は、ハローワークのみであった。

ただし、「連携の必要性」の有無について、順位をつけて回答を求めているが、ここでは「連携の必要性の強弱」を合計している点に注意が必要である。

4. 発達障害者支援に関する支援の現状と課題

若年支援機関調査のまとめにあたり、支援実施における重要な課題、支援の困難例、並びに他機関に期待することについて、自由記述による回答を整理し、機関間での比較を行った（図 1-4-6～図 1-4-8）。

自由記述の集計方法は、全ての回答内容から基本となるカテゴリーを生成した上で、個別回答の内容が基本カテゴリーに該当した場合に 1 点を加算した。また、客観性を保つため 3 名で評価を実施した。

(1) 自機関における発達障害者支援の重要課題

支援実施における重要な課題については、重要課題のカテゴリー別概要を、また、表 1-4-2 にそれぞれのカテゴリーを構成する課題内容を示す（表 1-3-9 再掲）。

若年就労支援機関においてもっとも記述が多かったのは「障害受容を担う機関との連携」であり、次いで「本人の障害受容の問題」「具体的な支援方法」があげられていた。ここには、利用者の障害理解・障害受容に関する支援が重要な課題として認識されているが、自機関における支援には限界があり、支援目標を達成するには他機関との連携が必要であるという現状が示されている。こうした傾向は、**新卒応援**が突出して強く、次いで**サポステ、若コミ**の順であった。

さらには、「障害特性への対応や支援の長期化等」「家族の障害理解」と続いており、円滑に支援が進む訳ではない現状も示された。こうした傾向は、**新卒応援**と**サポステ**が強く、次いで**若コミ**の順であった。

「診断の問題」や「企業や社会の理解」「手帳取得の問題」等については、**若コミ**や**サポステ**であげられていたが、それ以外では少なかった。

また、**ジョブカフェ**では、その他の機関に比べ、回答が少なかった。

これに対し、高等教育機関において突出して記述が多かったのは「学校の支援体制の未整備」であった。その他の重要課題については、概ね若年支援機関と同様の並び順を示していたが、概して回答が多いわけではなかった。

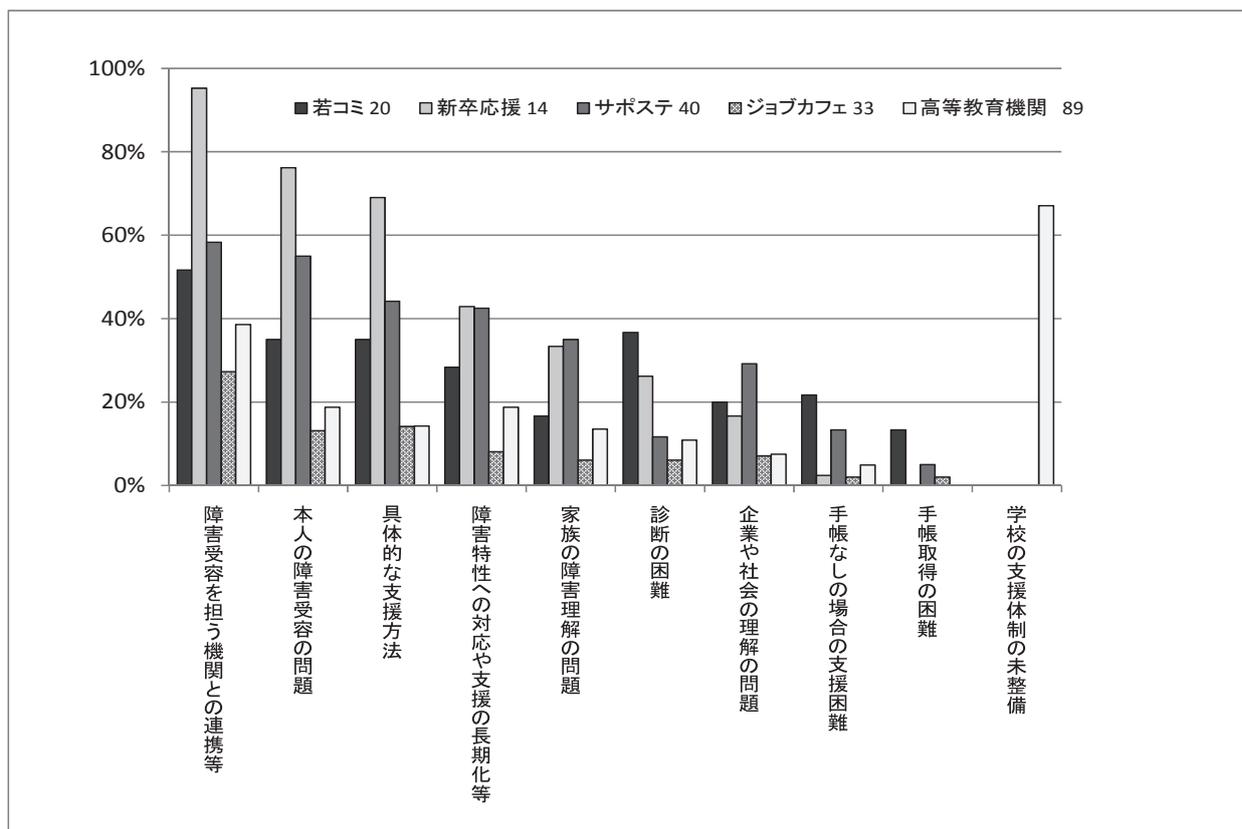


図 1-4-6 発達障害者支援の重要課題

表 1-4-2 重要課題のカテゴリーを構成する課題の内容

学校の支援体制の未整備	学校生活に対する支援の構造上の問題をどうするか 教員・学生の障害理解の問題をどうするか ポーター層に対する支援をどうするか 大学における就労支援のあり方をどうするか 等
障害受容を担う機関との連携等	障害受容を促す役割を誰が担うか 連携のとれた支援／外部機関への誘導をどうするか 本人と支援者との信頼関係をどう構築するか 医療機関・医師との連携をどのようにすすめるか 等
本人の障害受容の問題	支援の必要性に対する理解をどのように深めるか 支援利用への抵抗が強く、どのような対処ができるか 手帳に拒否が強い利用者に、どのように対応するか 等
具体的な支援方法	支援者の障害理解に問題が大きい 充実した支援メニューを用意する必要がある 体験や経験の支援が必要である 家族と本人の関係改善が必要である 等
障害特性への対応や支援の長期化等	グレーゾーンの利用者への対応が難しい 障害特性と職場適応上の課題の明確化が難しい 支援者の量・質（経験不足）の改善の必要がある 相談機関が不足している 支援が長期化する（支援期間では目標達成できない） 等
家族の障害理解	家族の障害理解／受容／手帳制度の理解が十分でない 預けたら就職させてくれるものと思う家族への対応 等
診断の困難	専門医・医療機関が不足している 診断が難しい／時間がかかる 等
企業や社会の理解の問題	事業所に対する雇用促進／普及啓発が必要である 職場環境整備や定着支援への社会の理解が必要である 等
障害者手帳の問題	「手帳なし」での求人が少ない 精神障害者保健福祉手帳取得に時間と経費を要する 手帳がないために採用に至らない 等

(2) 支援の困難例

コミュニケーションに関する支援における困難事例については、図 1-4-7 に困難例のカテゴリー別概要を示す。

最も多くあげられた問題は「本人が問題に気づかない」という点であった。加えて、「問題に気づいているが対応できない・対応しようとししない」といった本人の課題認識に関することが多くあげられた。こうした背景により、「信頼関係を築けない」「話を聞かない・聞けない」といった状況や「意欲がない」「来なくなった」といった状況も指摘された。

また、若年就労支援機関では、こうした障害に関する理解に加え、二次障害等の問題を含めた本人側の課題が多く指摘されていたが、ここでも少数ながら支援者側の問題が指摘されていた。

「本人が問題に気づかない」については、機関の別なくあげられていたが、「信頼関係を築けない」では**新卒応援**が、「問題に気づいているが対応できない」では**サポステ**が多く指摘していた。「精神症状等を含め、特性の問題として短期間では解決できない」については、**若コミ**と**サポステ**で多く指摘されていた。

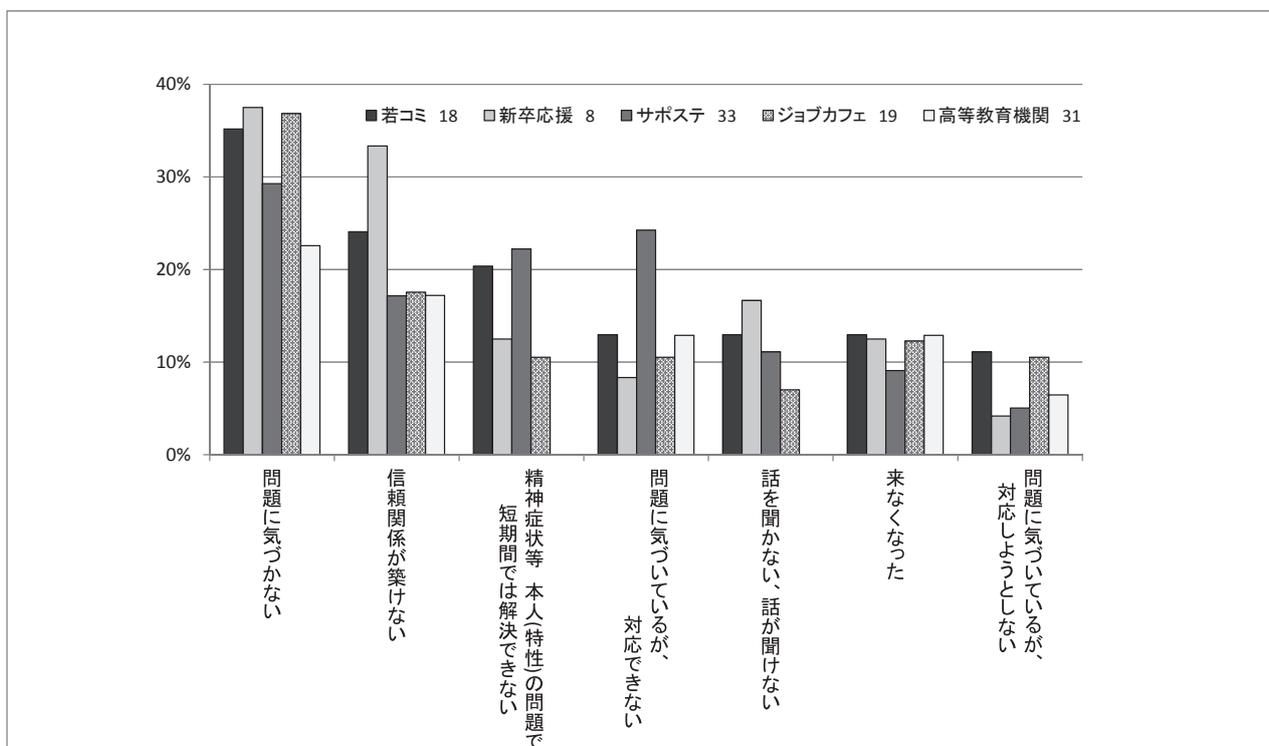


図 1-4-7 コミュニケーションの課題を有する者に対する支援困難の現状

高等教育機関においては、こうした障害に関する理解に加え、情報理解や伝達の問題、問いかけに応えない、前後の文脈が利用できない、会話しない等の問題を含めた本人側の課題が多く指摘されており、その他に、指導の意図が伝わらない、学内サービスの限界、といった支援者側の問題が指摘されていた。ただし、困難事例の回答については、若年就労支援機関に比べると、概して少ないとみることができる。

(3) 他機関への期待

他機関に期待することについて、図 1-4-8 にカテゴリー別概要を示す。

若年就労支援機関において、もっとも記述が多かったのは「連携」であり、次いで「発達障害に特化した支援」「障害を受容するための支援」「情報の共有」があげられていた。ここでも、利用者の特性への対応

や障害理解・障害受容に関する支援が重要な課題として認識されているが、自機関における支援には限界があり、支援目標を達成するには他機関に期待するところが多く、そのための連携や情報共有が必要であるという現状が示されていた。また、期待する内容は極めて多岐にわたっており、多様な対応を必要としていることがわかる。

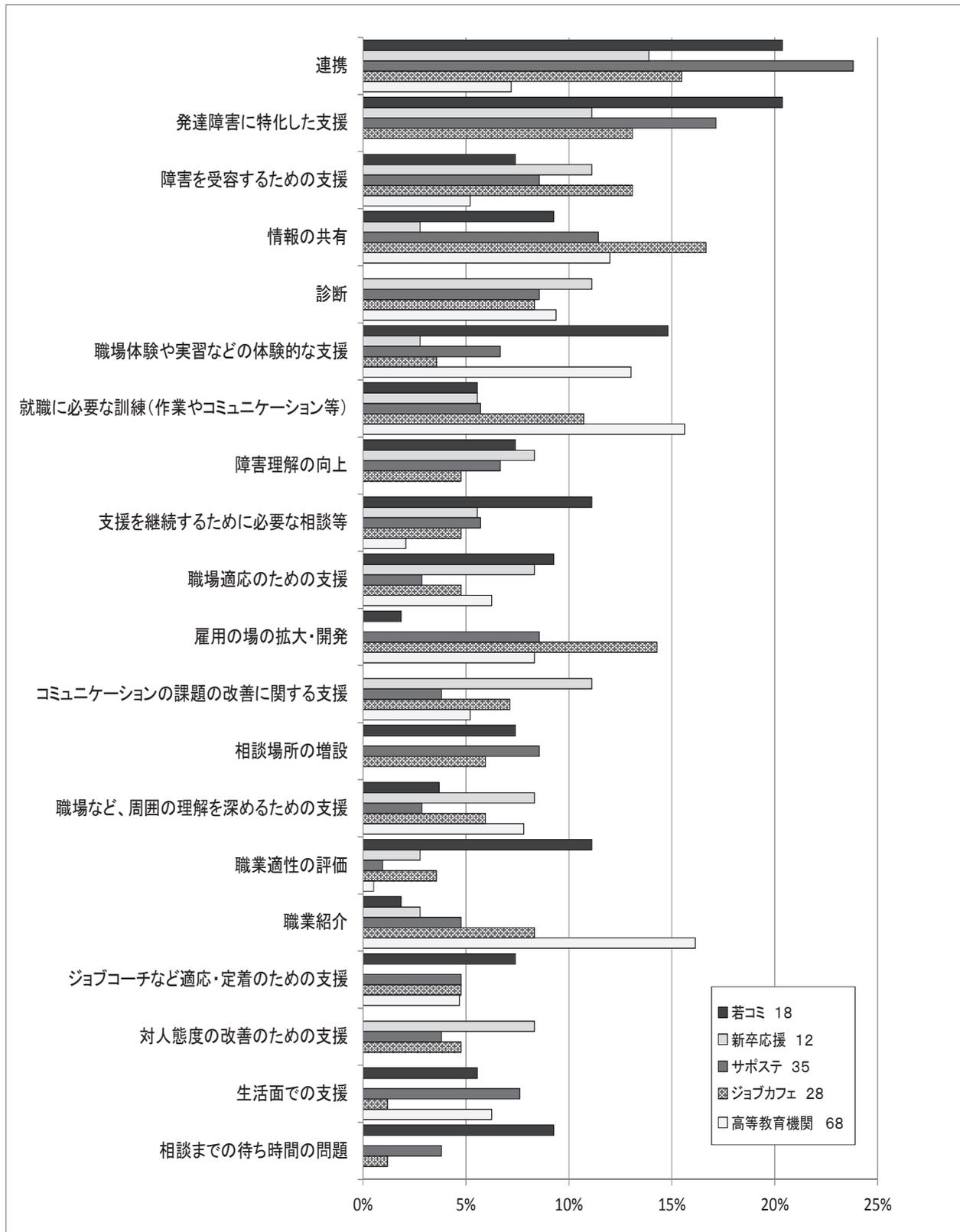


図 1-4-8 他機関への期待

機関別に上位5位までをみると、**若コミ**では「連携」「障害特性に特化した支援」「職場体験や実習などの体験的な支援」「職業適性の評価」「支援を継続するために必要な相談等」があげられていた。

また、**新卒応援**では「連携」「障害特性に特化した支援」「診断」「障害を受容するための支援」「コミュニケーションの課題の改善に関する支援」があげられていた。さらに、**サポステ**では「連携」「障害特性に特化した支援」「情報の共有」の他、「診断」「相談場所の増設」「雇用の場の拡大・開発」「障害を受容するための支援」が同数であげられていた。**ジョブカフェ**では「情報の共有」「連携」「雇用の場の拡大・開発」「障害特性に特化した支援」「障害を受容するための支援」があげられた。

一方、高等教育機関において、もっとも記述が多かったのは「相談機関・体制の充実」であり、次いで「連携」「職業紹介」「就職するために必要な訓練（作業やコミュニケーション等）」「職場体験や実習、トライアル雇用などの体験的支援」「情報提供」があげられていた。相談室等利用者の特性への対応や障害理解・障害受容に関する支援については、あげられてはいるが多くはない。それよりも、就職支援については学内支援に限界があり、支援目標を達成するには就労支援機関に期待するところが大きく、そのための連携や情報共有が必要であるという現状が示されていた。

障害理解や受容が課題であるとする就労支援機関の支援者には、専門支援を実施する機関との「連携」が必要であると認識されていても、「問題に気づかない」「気づいても対応しようとしなない」利用者には、「気づく」ための支援を欠くことができない。職業リハビリテーションの専門支援に「つなぐ」までの自機関における支援、もしくは、他の若年支援機関との連携による支援が「鍵」であり、重要課題として認識されているとみることができる。

これに対し、学内の支援体制の未整備が課題であるとする高等教育機関の相談担当者には、専門支援を実施する機関との「連携」より先に相談支援機関の充実が認識されたとみることができる。教育機関においても「問題に気づかない」「気づいても対応しようとしなない」利用者には、「気づく」ための支援を欠くことができない。若年就労支援機関の支援に、さらには職業リハビリテーション機関の支援に、「つなぐ」までの学内における支援が「鍵」であり、重要課題として認識されているとみることができる。