

2015.12.09

平成27年度自立相談支援事業従事者養成研修  
第1日目

【講義と演習②】  
就労支援の実施方法 I



一般社団法人キャリアブリッジ顧問  
白水崇真子

copyright©2015 Shirouzu Sumako All right reserved

1

相談カウンターで…  
こんな不安・不満ありませんか？

働きたいけど病気で働けな  
いって言われても…病院なん  
て紹介できないし

就労相談には体を治してから  
来てほしい

チーム制が大事って…  
結局相談を受けるのは  
自分ひとり  
連携しろ、って簡単に言う  
けど、どこの誰とどうやっ  
てやればいいの？

熱意はあるけど、職人一  
筋、中卒、60歳手前、求  
人情報1件もヒットしない

こんな人雇ってくれる企  
業なんてあるかな…  
どんな職種がいいやろ

これまで生活相談一筋で  
来たから、仕事の相談に  
は自信がなくて、  
つつい家計相談や債  
務相談だけ聞いてしま  
うでも実際はそこが大事だ  
と思うし…

copyright©2015 Shirouzu Sumako All right reserved

2

(生活困窮者自立支援制度における就労支援)

## そもそも 包括的支援 って？

- 一人ひとりが望む生活を実現するために
- 就労・自立に必要な条件を整備しつつ
- 継続して生きていける「場」を発見し、繋ぎ、つくること

出口

5W2Hで考えると・・・

いつ: 相談に来られた1日目から半年が勝負(クローズ期の意識も重要)

どこで: 入口は相談カウンター、中間は支援機関(プログラム)、出口は地域全体

だれが: 相談者が主役・支援者はプロの黒子で役割はコーディネーター・地域全体がサポーター

なにを: 相談者一人ひとりの、就労・自立までの課題の整理と出口発見を

どのように: 「きちんと」「みんなで」「ずっと」「つながる・つくる」

キーワードは①1対1はフラット&ニュートラル②支援策はユニバーサル(包括的に、

③体制はチームで取り組む(How much=できるだけ多様な応援団が望ましい)

なぜ: 地域から生活困窮で苦しむ人をなくすため、地域全体を元気にするため

3

## 今日もっともお伝えしたいこと

# 「出口のない人はいない！」

自立相談支援員として、一貫して信じていただきたい基本です。

その上で、相談に耳を傾け、支援策を考え、実践していただきたい！と切に願います。

なぜなら、生活困窮で苦しむ人が最初に出会う“希望”となっていたいただきたいからです。

“希望”は抽象的では持てません。具体的なゴールイメージ(出口)を相談者と支援員

双方が信じ、到着するまで取り組めるか、が鍵です。時にはゴールを変更したり、周辺

に連携や助けを求める勇気も必要です。

(相談者を)孤立させず、(支援員一機関が)抱え込まない、が重要です。

4

信頼関係を構築するのに絶対必要条件は

## 「ラポールを取る」 の真意・極意は何か？

1日目（インテーク）が勝負！  
どうしないと2回目の相談には来なくなる？

copyright©2015 Shirouzu Sumako All rights reserved

社会漂流させないために

### 1対1 インテーク場面

勝負所

#### 相談者の困難

- そもそも言語化が難しい人も
- 困難が多重化していて整理できてないことも
- 緊急性が高くて冷静でない場合も
- 本人の阻害要因よりも家族（周辺環境）へのアプローチが優先（有効）な場合も
- 本人が相談窓口まで通うことが困難な場合も

とても多い

#### 支援員の困りごと

- 相談者のニーズに応えられるサービスが自分の組織・機関では少ない
- 相談者が解決したいことと自分の得意分野が違ふ
- 相談者本人以外、もしくは窓口に来れない人には支援する方法がわからない
- がっかりされると罪悪感、クレームを言われると怖くて耐えられそうにない
- 公的には支援できないので、個人的に応援してしまう

どうすれば双方が  
安心して相談・支援  
できるでしょう

6

## 連携・チーム制がなぜ有効か？

一相談員、一支援機関では

私の長い支援者生活で  
多くの失敗経験から  
学んだ教訓です

多重な困難を抱えた生活困窮者の支援はできない、という前提に立った方が正解

相談者の状態や段階に合ったプログラムを最も得意な機関(支援員)が実行するほうが最適で効果的なサービスが提供可能になり支援員も燃え尽きずに済みます

そのためには、**連携・チーム制が絶対必要**です

copyright©2015 Shirouzu Sumako All right reserved

7

## 支援事業を分解・見える化すると アセスメントと連携と進捗管理が可能に！

### 【入口・相談】

主訴:本人ニーズ:felt needの把握、カテゴリー分けとニーズの詳細化

アセスメント:専門家評価:normative need

ゴールイメージの設定(仮)⇒PDCAのP

データと情報の共有化

### 【中間・支援機関】

状況にあわせた支援プログラムへの参加誘導⇒希望と現実とのすり合わせ⇒DCA⇒P(出口へ)

### 【出口:ゴール・地域資源:real need】

copyright©2015 Shirouzu Sumako All right reserved

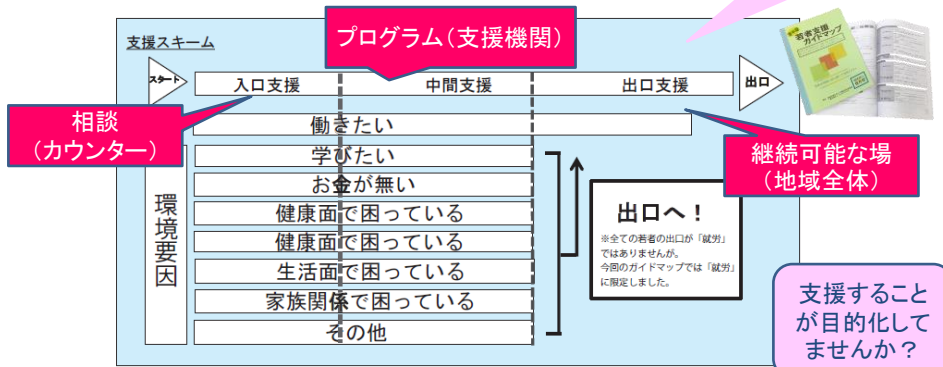
8

# そもそも出口って？ 支援機関が陥りやすい罠

## 支援機関比較表

ニーズに応じて、どのサービスが実施されているのかを表示しています。  
入口・中間・出口ごとにサービスを紹介しているので、支援の順番も分かるようになっていきます。

豊中市版若者支援  
ガイドマップP58より



### 表の見方

- 7つのニーズカテゴリー「働きたい」「学びたい」「お金が無い」「健康面で困っている」「生活面で困っている」「家族関係で困っている」「外国人であるため相談に乗ってほしい」の中で該当するものを選ぶ。
- 該当したニーズカテゴリーの詳細ニーズで該当するものを選ぶ。
- 該当した詳細ニーズに対応しているサービスを見つける。
- サービスを実施している支援機関を見つける。

常に自問自答が必要  
ゲームでやればリスクは減る



基本ニーズ → 困りごと・詳細ニーズ → (入口)相談で可能なサービス → (中間)支援プログラム・機関で可能なサービス → (出口)へ繋ぐサービス

状態・段階に応じて適切なサービスを並べました

ニーズ	入口	中間	出口
働きたい	職業訓練校、職業訓練校、職業訓練校	職業訓練校、職業訓練校、職業訓練校	職業訓練校、職業訓練校、職業訓練校
学びたい	不登校(学校に行けない)、不登校(今の学校に行きたくない)	不登校(今の学校に行きたくない)	不登校(今の学校に行きたくない)
お金が無い	生活保護受給に相談したい、障害年金に相談したい	生活保護受給に相談したい	生活保護受給に相談したい

地域の連携先・支援機関を並べました

地域資源の俯瞰図

自分の組織・連携先の強みを知れば、最適なサービスが提供できます

次ページに健康面・生活面・家族関係と続きます

## 市役所・地域を出口として活用 ‘実践連携の1例’

大学生インターン  
がメインスタッフ

“市”  
がポイント!

おすすめ  
窓口を  
3つ紹介

本人向けWeb  
アセスメントツール

市役所向け支援機関・  
窓口ガイド

Copyright©2015 Shirouzu Sumako All right reserved

11

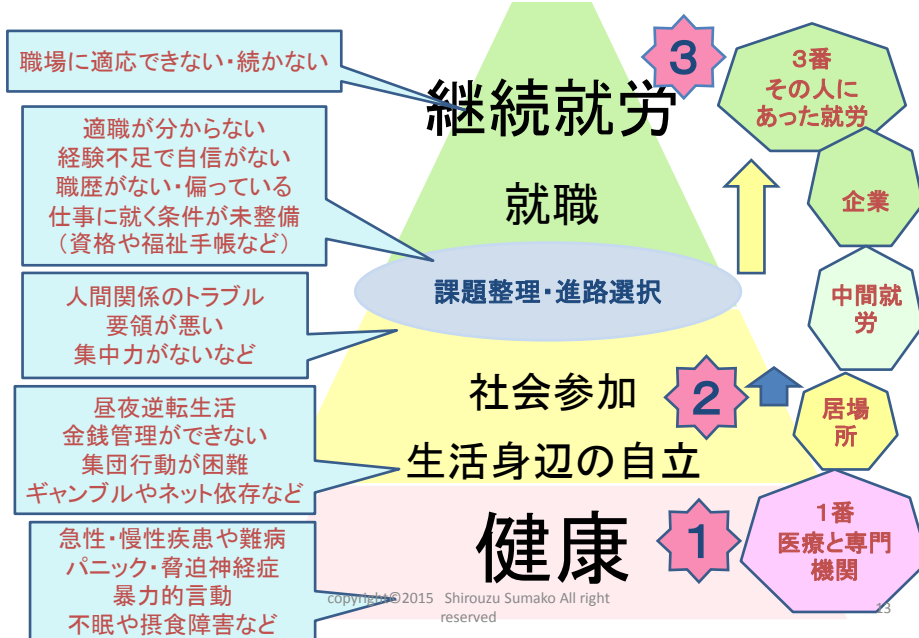
## 役所内・民間・地域との連携

### 【連携先リストを作ろう】

- ・**庁舎内**(例:ポイントシート／窓口員研修など)
- ・**外部機関・民間支援団体**(顔の見える関係作り)
- ・**企業**(Win-Winの人材活用と企業応援の視点)
- ・**地域**(社会参画の機会、継続的関係の鍵)

### 【ケースを通じて連携関係を築こう】

## 包括的支援の優位性と優先順位



### 【TOPIC】

就労支援はStrengthへ着目と業種絞込みが、  
包括支援はWeaknessのリカバリーに着目・プログラム  
への組込みとアセスメントが必須！

#### ☆就労支援には・・・

本人の学歴・資格・キャリア・個性など「できること(強み)」へのアプローチが不可欠だが、同時に適職・適事業所への誘導には支援員の①業種絞り込みには深い「職業理解」②求人絞り込みには「業界や企業文化調査」力が必要となる

#### ☆包括支援には・・・

本人が望むにも関わらず実現できない原因「阻害要因(弱み)」をどうやったらリカバリーできるか、あるいはできないか。相談(言葉)だけでなく、支援プログラムの中で本人の伸びしろ確認が必須。

出口によって要求される水準まで持って行けるのか、もしくは行きたいのか。随時現実とのすり合わせとフィードバック、そして支援員どの出口も否定しないスタンスが必要となる

# 豊中市パーソナルサポートセンター @庄内(TPS)の現場から

(2011年内閣府モデル事業時を中心に)

## 生活困窮者支援の実施方法の 一例として



Copyright©2015 Shirouzu Sumako All right reserved



15

## TPSミッション

- すべての人に、

居場所と

生産活動への参加  
自己有用感  
人間の尊厳

出番と

継続性・安定性  
の担保

安心して  
所属・参加  
自己再生

つながりを!

★生活者の視点(家庭・地域・職場で生きる)

⇒ソーシャルワークとしての就労支援

**社会資源(出口)の発見と開拓と創造**

Copyright©2015 Shirouzu Sumako All right reserved

16



# TPSの組織デザインと設計

制約条件

ニーズ予測

リファーマ方式 ⇒ 既存の相談窓口との連携  
阻害要因の複雑・多重化

単年度事業 ⇒ 「距離の遠い方」を短期で支援



短期間に包括的に見立て支援策を立てる専門家集団「ケース応援チーム」

多様な出口を探し、つなぎ、創る出口開拓団「出口応援チーム」

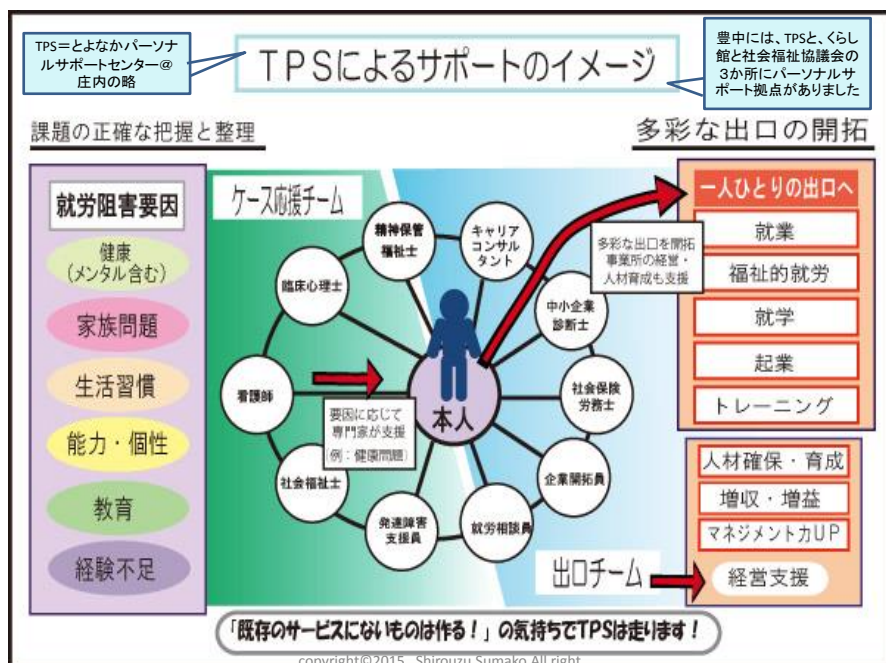
2部チームの連結型支援

制限のない、途切れのないオーダーメイド支援が可能

出口を意識し、ミスマッチが少ないよう支援策策定の精度を上げ、地域資源を見える化し、相互活用地域を創造する事業が可能な人材配置・設計をした

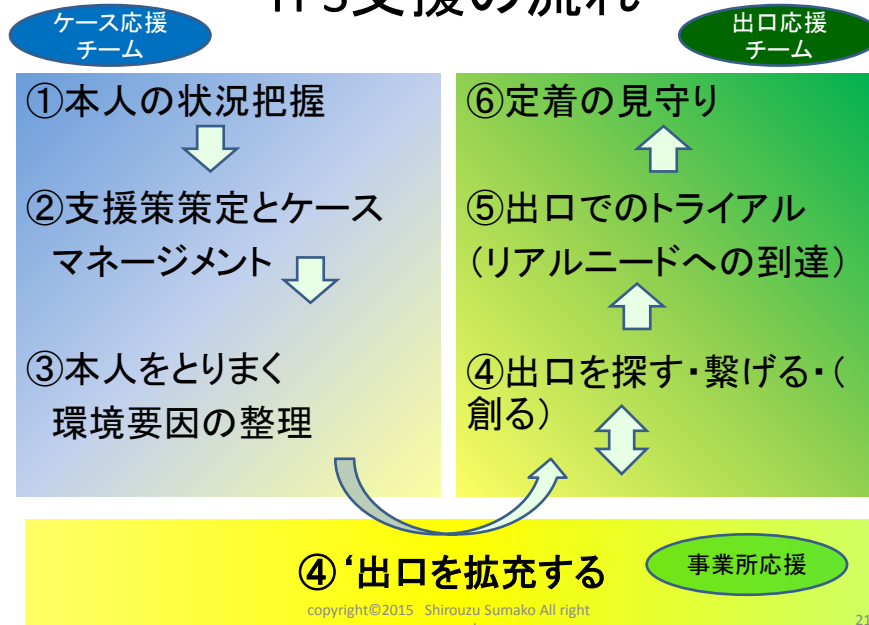
copyright©2015 Shirouzu Sumako All right reserved

17





## TPS支援の流れ



### 集客・広報も

面談も

アセスメントも

支援策策定も

プログラムへの誘導も

就活支援・訓練も

企業開拓も

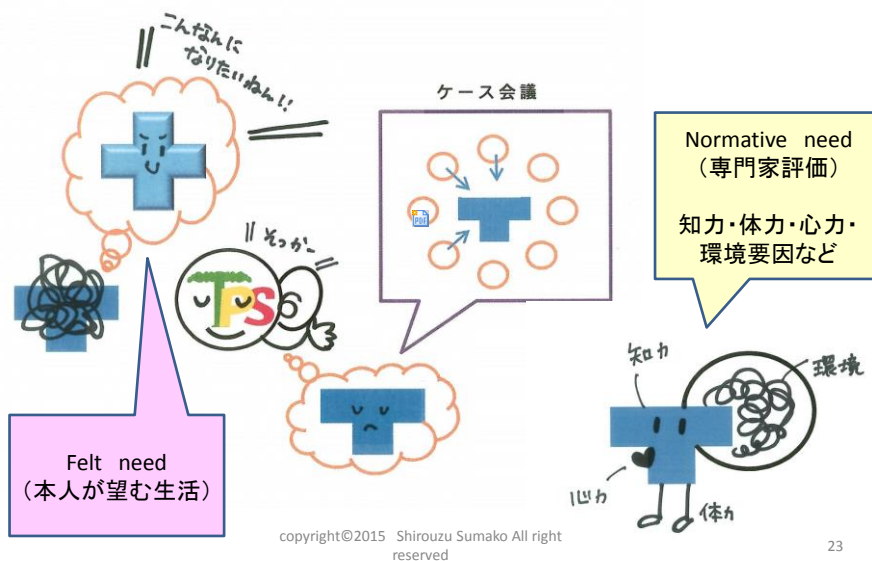
地域連携も

手段

目的

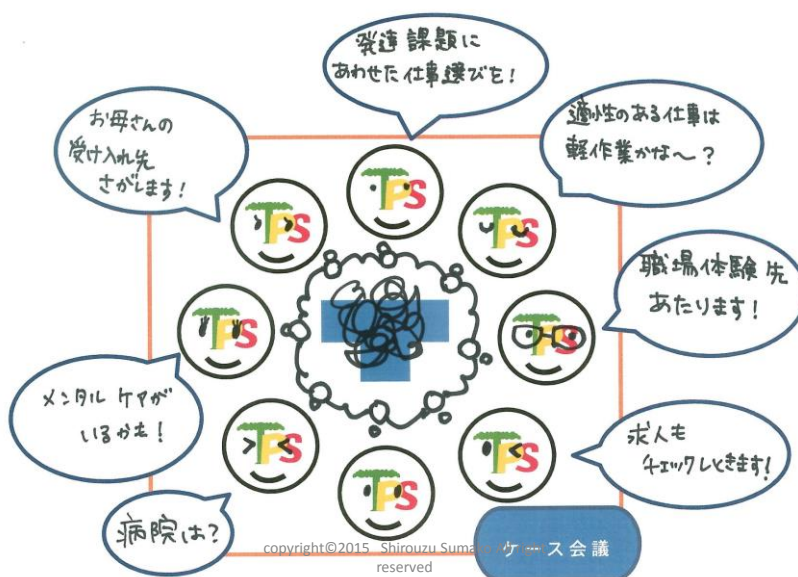
全ての業務は、相談者おひとりお一人の  
出口における定着のためにある

## 支援段階①本人の状況把握



## 支援段階②

### 専門家チームによる包括的支援策とケースマネジメント



## ケース会議

(新規共有・進捗確認・方針分担期限確認)



25

## ケース会議後、担当者の動き

Aさんの健康管理と生活支援



Bさんの就労準備と就職支援

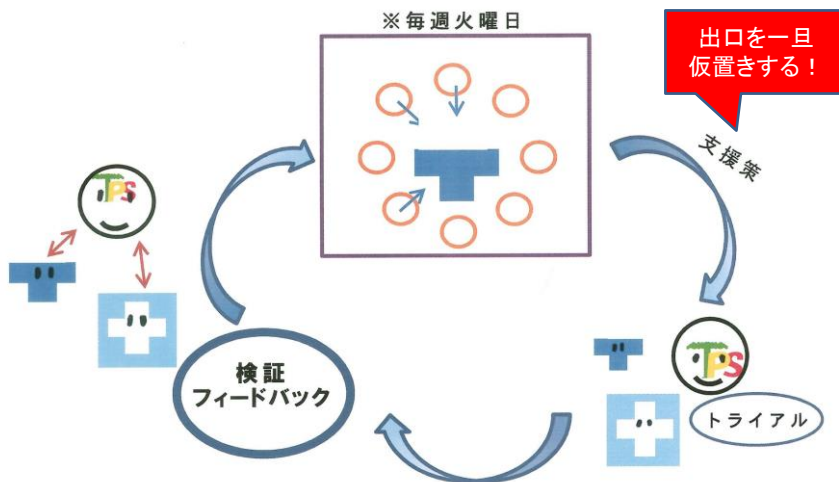


出口に向かってトライアル中！

copyright©2015 Shimizu Sumako All right reserved

26

## 支援段階②' ケースマネジメント



週1回全体MTG  
 支援策(見立てと見通し)を立て、ケース担当・出口担当を決定  
 計画⇒トライアル⇒検証・FB⇒再計画⇒トライアルのサイクルへ

27

## 個別支援をチームでPDCAサイクルへ

PLAN

チーム内で出口イメージを共有・仮置き

DO

各担当者がプランに沿って支援

CHECK

定期的に進捗状態をチームで点検・方針再考

ACTION

精度を上げた方針で実行

PDCAの結果をデータ化し情報共有・進捗管理

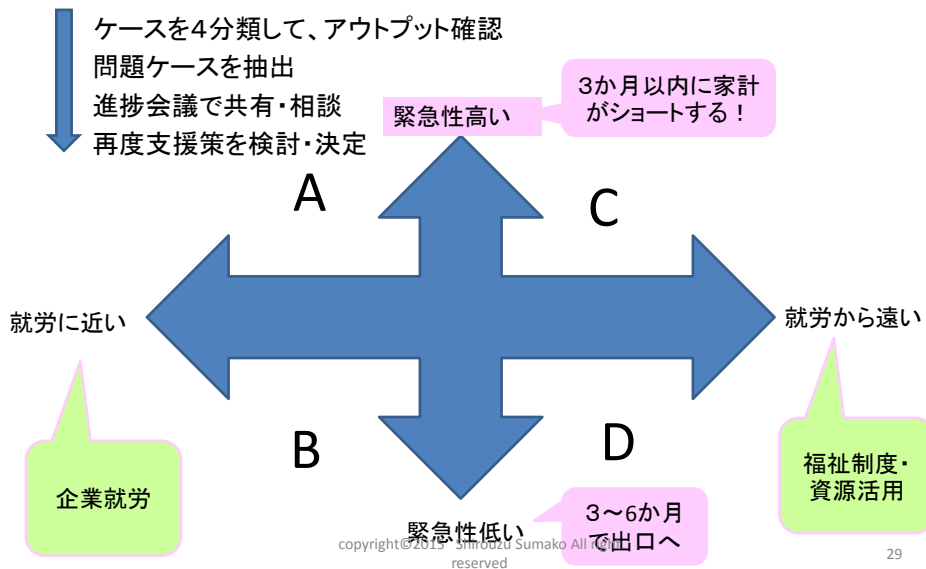
就労困難者と言われる方々の多様な出口イメージ

豊中市地域就労支援センターVer

分野	雇用形態・雇用種別
1	企業雇用 一般雇用 非常雇用
2	一般雇用 パート・アルバイト
3	一般雇用 日雇い
4	障害者枠 定岗
5	障害者枠 パート・アルバイト
6	福祉的就労 福祉作業所(障害者職入等)
7	福祉作業所(障害者職入等)
8	福祉作業所(地域活動支援センター)
9	訓練 公共職業訓練校(半年以上)
10	障害者の訓練機関(半年以上)
11	福祉作業所(障害者枠)
12	就学 大学・大学院
13	高校
14	その他(通学・定時制)
15	その他(通学・定時制)
16	その他(通学・定時制)
17	その他(通学・定時制)
18	その他(通学・定時制)
19	その他(通学・定時制)
20	その他(通学・定時制)
21	その他(通学・定時制)
22	その他(通学・定時制)
23	その他(通学・定時制)
24	その他(通学・定時制)
25	その他(通学・定時制)
26	その他(通学・定時制)
27	その他(通学・定時制)
28	その他(通学・定時制)
29	その他(通学・定時制)
30	その他(通学・定時制)
31	その他(通学・定時制)
32	その他(通学・定時制)
33	その他(通学・定時制)
34	その他(通学・定時制)
35	その他(通学・定時制)
36	その他(通学・定時制)
37	その他(通学・定時制)
38	その他(通学・定時制)
39	その他(通学・定時制)
40	その他(通学・定時制)
41	その他(通学・定時制)
42	その他(通学・定時制)
43	その他(通学・定時制)
44	その他(通学・定時制)
45	その他(通学・定時制)
46	その他(通学・定時制)
47	その他(通学・定時制)
48	その他(通学・定時制)
49	その他(通学・定時制)
50	その他(通学・定時制)

28

## データシステムと進捗管理



29

## チーム支援＝市役所全庁・地域連携

1人窓口だとしても！  
 チーム支援は工夫次第

内部職員でなくても、  
 ケース会議や情報共有の  
 機会は持てます！

情報発信・連携要請は  
 市民の窓口スタッフ  
 つまり、あなたから！

まずは隣の席、課の人に聞いて  
 みることから始めませんか？

copyright© 2015 Jimodzu Sumako All rights reserved

30

## 市(地域)ごとの庁内・地域連携例

### 豊中市のケース

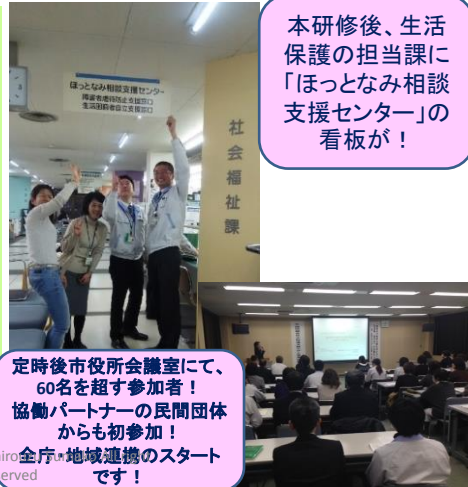
生活困窮者を発見する機能を  
全庁的に取り組む

税務課・水道局など滞納が続い  
てる世帯への就労支援案内

地域就労支援センター、無料職  
業紹介所、くらし再建パーソ  
ナルセンター@いぶき、豊中市社  
協CSWなどと連携・それぞれの  
強みで地域の出口へ誘導

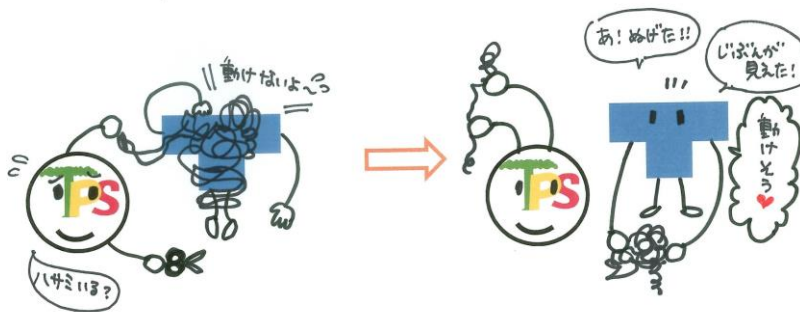
### 砺波市のケース

本研修後、生活  
保護の担当課に  
「ほっとなみ相談  
支援センター」の  
看板が！



定時後市役所会議室にて、  
60名を超す参加者！  
協働パートナーの民間団体  
からも初参加！  
全庁・地域連携のスタート  
です！

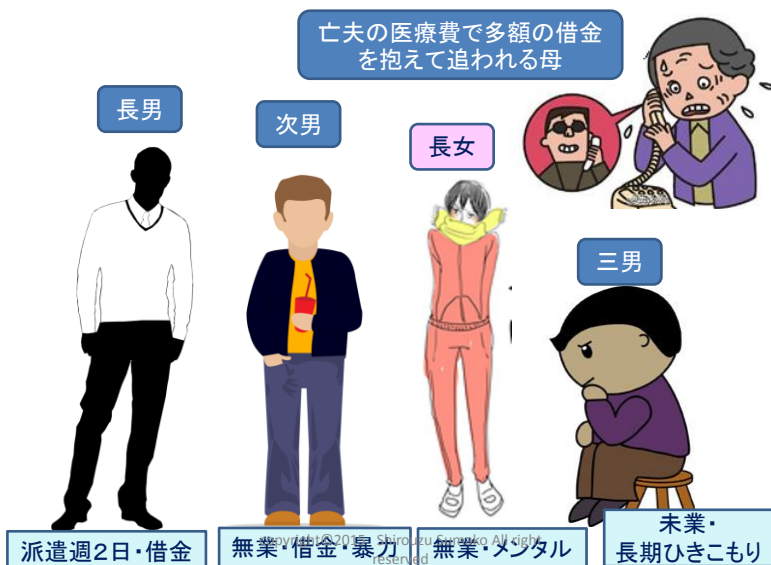
## 支援段階③環境要因の整理



家族・経済困窮など本人をとりまく課題の整理とサポート  
制度紹介・資源利用の促しなど(ライフラインの確保や生活維持の為の支援活動)  
本人が自律に向けて「動けそう! 動きたい!」と思うための準備

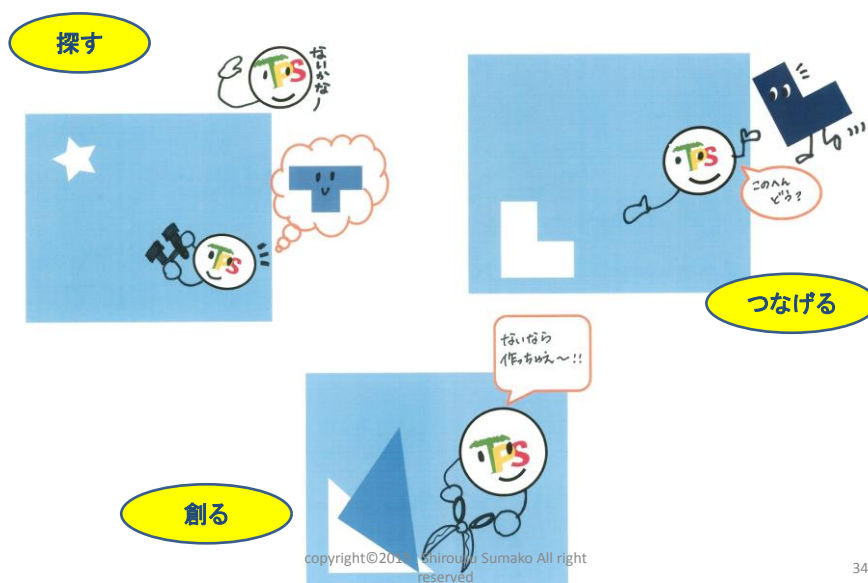


## Aさん一家の環境要因の整理



33

## 支援段階④ 出口を探す・つなげる・創る



34

### 活動の様子(出口戦略)

企業求人へのアプローチ

事業所応援⇒⇒

人材活用ニーズ掘り起し



### 出口戦略の結果、たくさんの地域資源が！

企業求人へのアプローチ

事業所応援⇒⇒

人材活用ニーズ

掘り起し

A collage of photos similar to the one above, but with several text boxes overlaid. The text boxes contain the following information:

- 求人ちらしや張り紙からも電話します！
- ひきこもり15年青年を引き受けてもらいました！
- 公共職業訓練から安定就労へ訓練手当が出たので通えました
- 半年の訓練後、見事正社員に！
- 子どもの日、年末年始イベントのスタッフとして大量バイト採用
- ヘルパー資格の専門学校にも協力依頼
- 外国人女性をディサービススタッフとして雇用
- DVサバイバーの外国人女性も見事に脱生保・自立、子どもと母とあわせに
- ここで自立するための資金貯金できた人も！
- かなんげの仕事に拘っていた大工一筋おっちゃんの働き場は若者の居場所「家庭の包丁とぎまっせー」
- 市場のweb宣伝やちらし作成をお手伝い

## 豊中の社会資源(出口)を発掘・つなぐ

とよなか  
社会資源  
MAP

凡例  
赤 企業  
青 医療福祉  
緑 就労  
黄 教育  
白 その他

地域に出て繋がったら全部マッピング!  
名刺や用途もメモ  
活用法・応援法を共有・意識せよ!

企業  
医療福祉機関  
就労支援機関  
教育機関  
その他

Copyright © 2015, Shirozumi Sumako All right reserved 37

## 支援段階④' 出口(地域資源・受け皿)を拡張する

ここにもあるよ〜  
ぎやみたら?

あんなの、いいな〜

あんなにもあるよ〜

声かけどこか?

Fac! fac!!

もしも〜し。  
この人どうでしょう

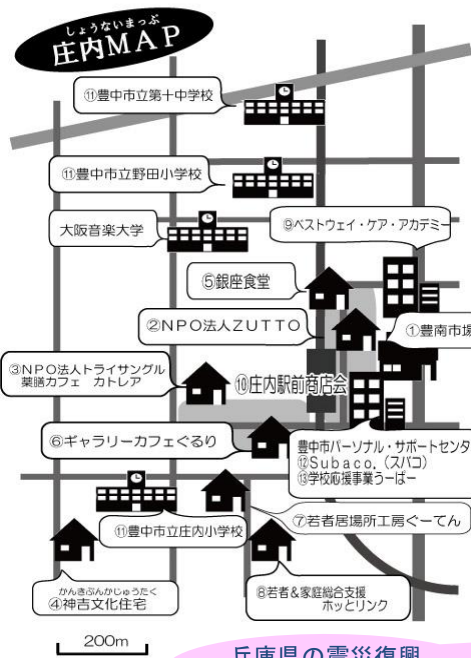
事業所応援の発想

震災復興にヒント!

ないものは創る!

KeywordはWin-Win  
「お互いさま」で人も地域も元気に!

Copyright © 2015, Shirozumi Sumako All right reserved 38



## 日本一の 福祉商店街

生活困窮者が  
地域を元気にする  
つながり創り

「彼・彼女が光に」なる  
には仕掛けが必要

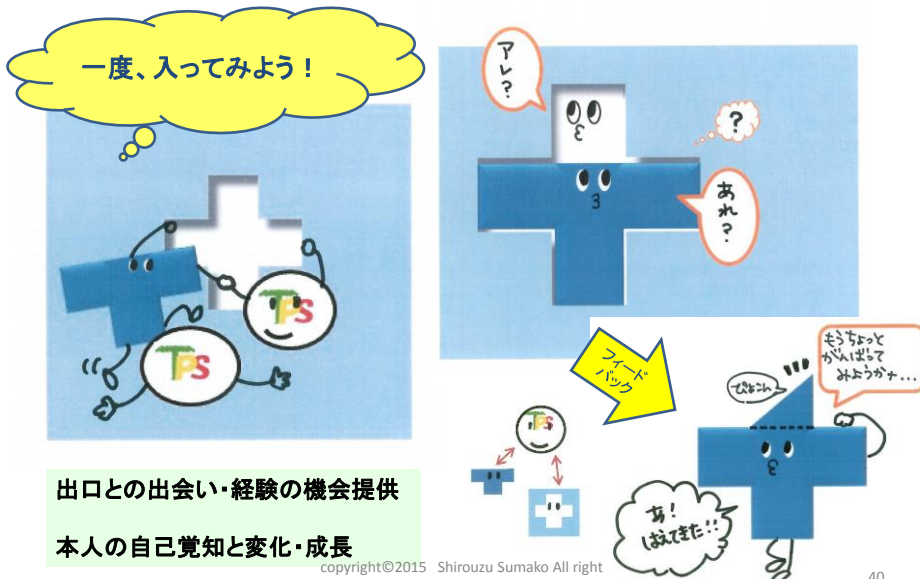
一人ひとりが  
まちづくりの  
主役

キーワードは **地域**

兵庫県の震災復興  
事業の経験から

Shirouzu Sumako All right reserved

## 支援段階⑤ 出口でのトライアル(本人編)

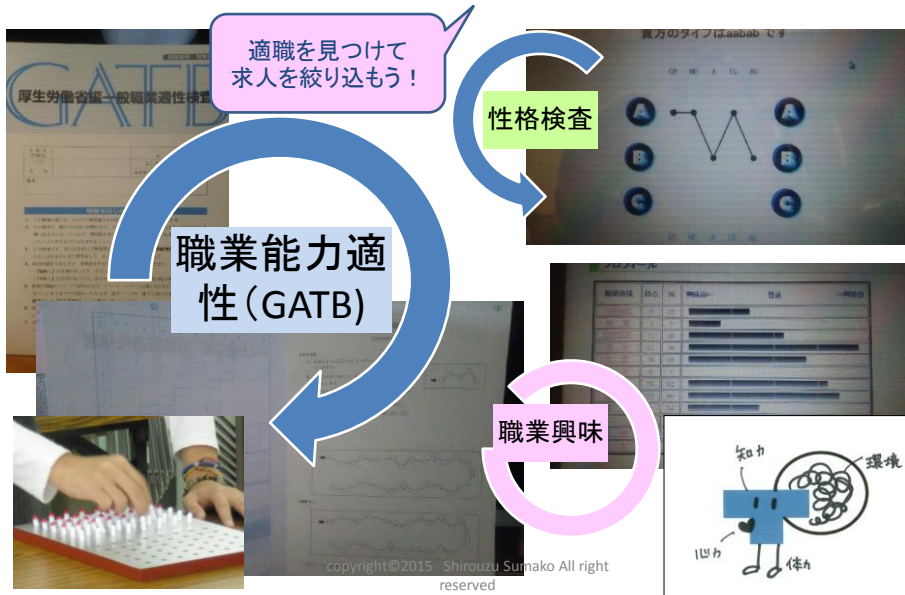


出口との出会い・経験の機会提供

本人の自己覚知と変化・成長

copyright©2015 Shirouzu Sumako All right reserved

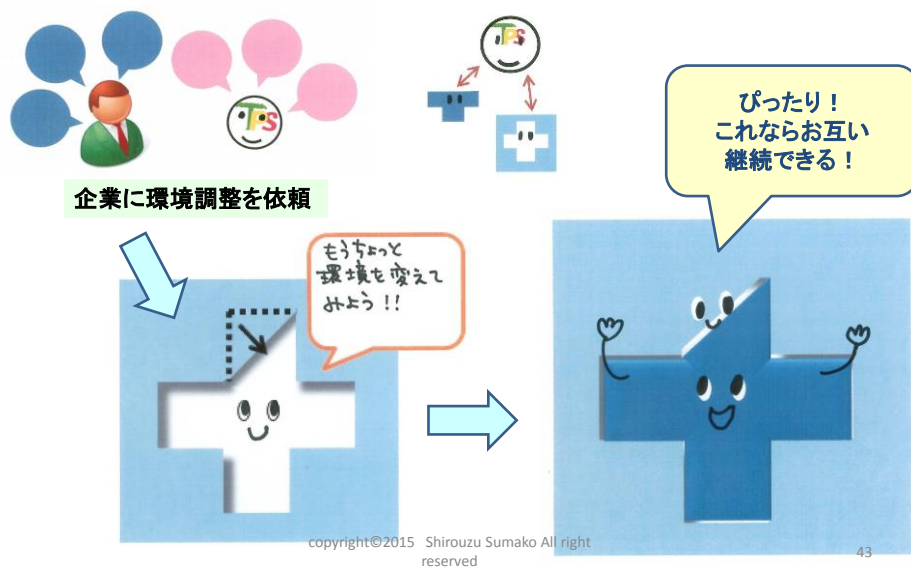
### ③で役立つ 自己理解アセスメントツール



## 体験による自己理解と職業理解 (ポイントは事業者からのフィードバック)

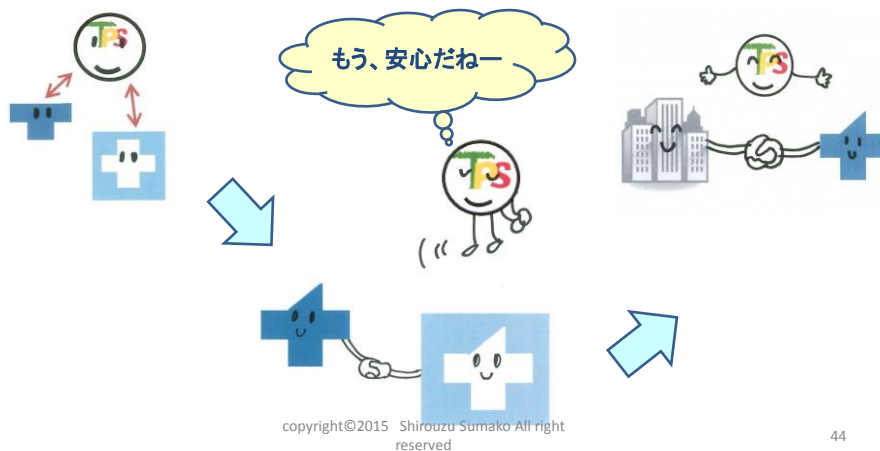


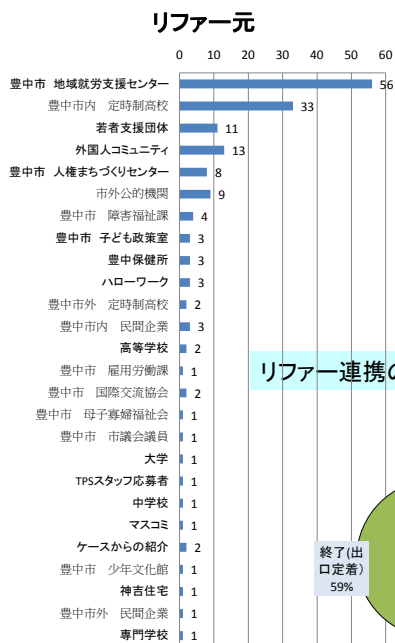
## 支援段階⑤出口でのトライアル(環境整備編)



## 支援段階⑥定着の見守り

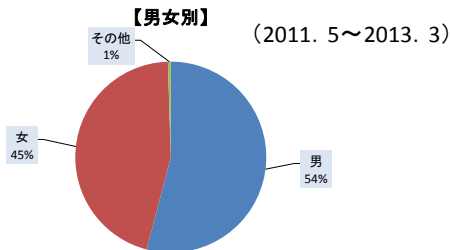
通訳・環境整備時期が終わり、相互で課題解決・信頼関係ができたならボタンタッチ。TPSの役割はいったん終了。見守りへ移行。





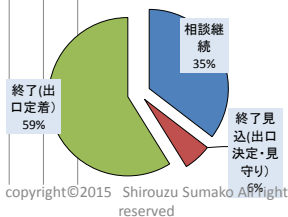
## TPS利用者の状況

【男女別】 (2011. 5～2013. 3)

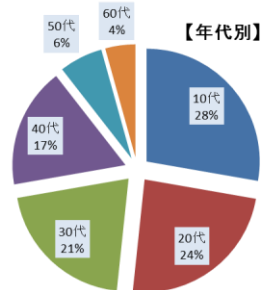


### リファー連携の充実

【支援状況】



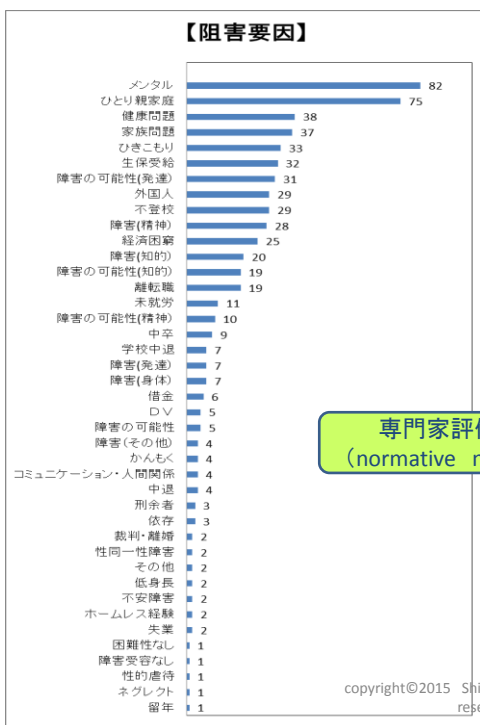
【年代別】



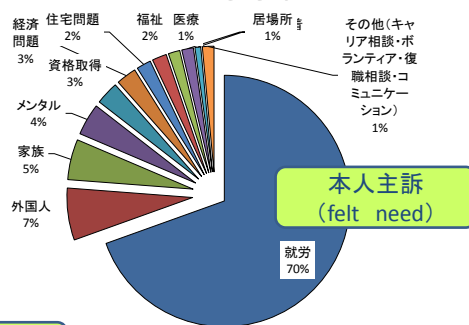
copyright©2015 Shirouzu Sumako All right reserved

45

【阻害要因】

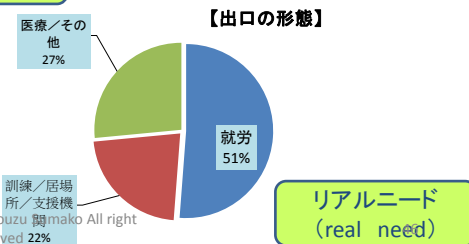


## REAL Need



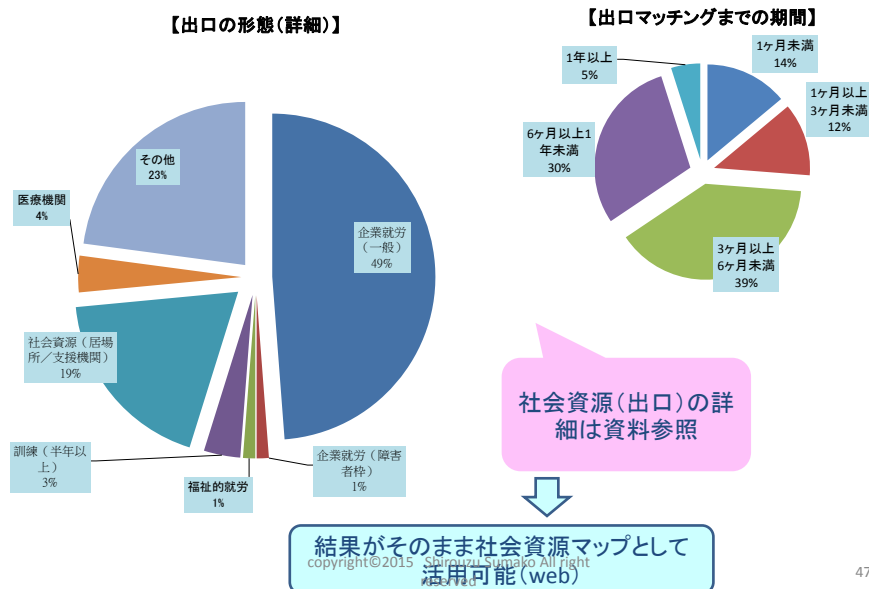
専門家評価 (normative need)

【出口の形態】



copyright©2015 Shirouzu Sumako All right reserved

## 出口マッチング結果



47

## ケースと出口一覧

会場でお見せします

どんな市民が、  
どんな状態で相談に来られ  
どんな支援をして、  
何か月後に、  
どの出口に出られたかを  
一覧表(色分け)しました



## 以下資料編です

- 生活困窮者自立支援事業には、継続的・包括的支援でないとゴール(出口)までたどり着けません。それゆえ通常の就労支援では行わないような地域密着で多彩なメニューが必要となります。以下は生活支援、家族支援、アウトリーチの現場の写真です。自分の支援機関でできそうなこと、連携機関と取り組めそうなこと、地域で活躍してくれそうな人たちを想像・妄想・創造してみてください

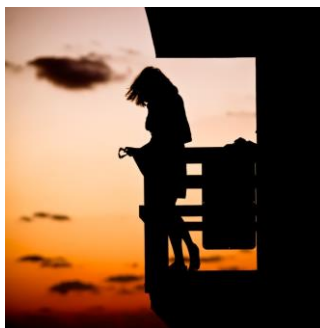
copyright©2015 Shirouzu Sumako All right reserved

49

## 継続的・包括的支援演習

(問)こんな相談者が窓口に来ました。  
あなたなら、どうしますか？

- 20代女性
- 外国人
- DV被害者
- 子どもあり
- 多重債務状態
- 職歴：サービス業



TPSがとつ  
た支援  
は・・・

この演習経験を活かして、ぜひ現在あなたが抱えている案件を、  
チーム(部内・連携先)で演習してみてください！

50

# 「地域資源借り物競争」の進め方

## ① 個人で30程度のアイデア出し

5分

- ・付箋(1枚に1件)に考えられる支援策を書き出します
- ・内容の程度や実現可能性は問いませんので具体的な方法や担い手像などを出してください

## ② グループでアイデアの共有・整理

10分

- ・お互いに相乗りし合いながら付箋を出し合います
- ・全体を見ながら抜け漏れはないかを考えます

## ③ 他グループのアイデアを知る

10分

- ・他のグループの内容を見て回り、自グループには無かったアイデアを付箋に記入して持ち帰ります

# 「地域資源借り物競争」の進め方

## ④ 多様なアイデアを融合させる

10分

- ・持ち帰った付箋を加えて、アイデアを再整理します
- ・さらに全体を見ながら他の可能性も探ります

## ⑤ 会場全体で感想を分かち合う

10分

- ・やってみて発見したことを紹介してもらいます
- ・やってみた感想を話してもらいます

## ⑥ 講師からコメント、アドバイス

- ・出てきた内容などに対して講師からコメントやアドバイスなどのフィードバックを行います

※時間配分は目安です。伝達研修等実施の際には適宜調整ください。

# 「地域資源借り物競争」の解説①(意図開き)

---

## ■目的

個人では質・量ともに限界のある地域資源メニューを、職場(チーム)内や他機関、地域住民などへの同心円状の広がりの中から幅広く情報収集することで、自分自身の多様な地域資源開発(地域づくり)のプロセスを体感する。

## ■プログラム段階別のゴール

- ①短時間に支援策を数多く書き出すことで、自分自身の相談初動のあたりをつける範囲を試します。
- ②職場(チーム)内でのお互いのフォロー状況を考えます。
- ③職場を飛び出す(多様な現場に出て話す)ことで、外部にある新たなアイデアを発見することを体感します。
- ④多様な地域資源から発想の組み合わせを考えます。
- ⑤現在の個人や職場(チーム)の状況を振り返り、これからのアクションへのヒントやあるべき姿を考えます。

## 「地域資源借り物競争」の解説②

---

### ■伝達研修実施の際のポイント

- ・取り出す事例は身近なケースから抽出し、  
**「個人では完結できないもの」**を選んでみてください。  
多様な視点や関わりを求めざるを得ない事例の方が  
関係づくりへの発想を広げることにつながります。
- ・研修参加者は**可能な限り他機関に幅広く呼びかけて**、  
研修機会を通じてネットワークづくりにつなげていきます。  
参加者が多様であることでよりリアルな場をつくることにつながり、  
実質的な関係づくりにも寄与していきます。

### ■地域づくりに向けてのさらなる日常の実践として

- ・通常の会議や研修の場においても、時折同様のワークを  
議題やテーマで取り上げることで**常設化**してみましよう。  
特に年度替わりや人事異動後の実施は効果的です。