

【講義と演習⑤】就労支援の実施方法Ⅱ

個人への相談支援

～就労支援員研修

第一期生の実践から学ぶ～

報告者：小林万理（釧路市生活相談支援センターくらしごと）

渡部敬二（福島県社会福祉協議会 会津事務所）

四宮康亮（大阪・箕面・暮らしづくりネットワーク北芝）

コーディネーター：新保美香（明治学院大学）

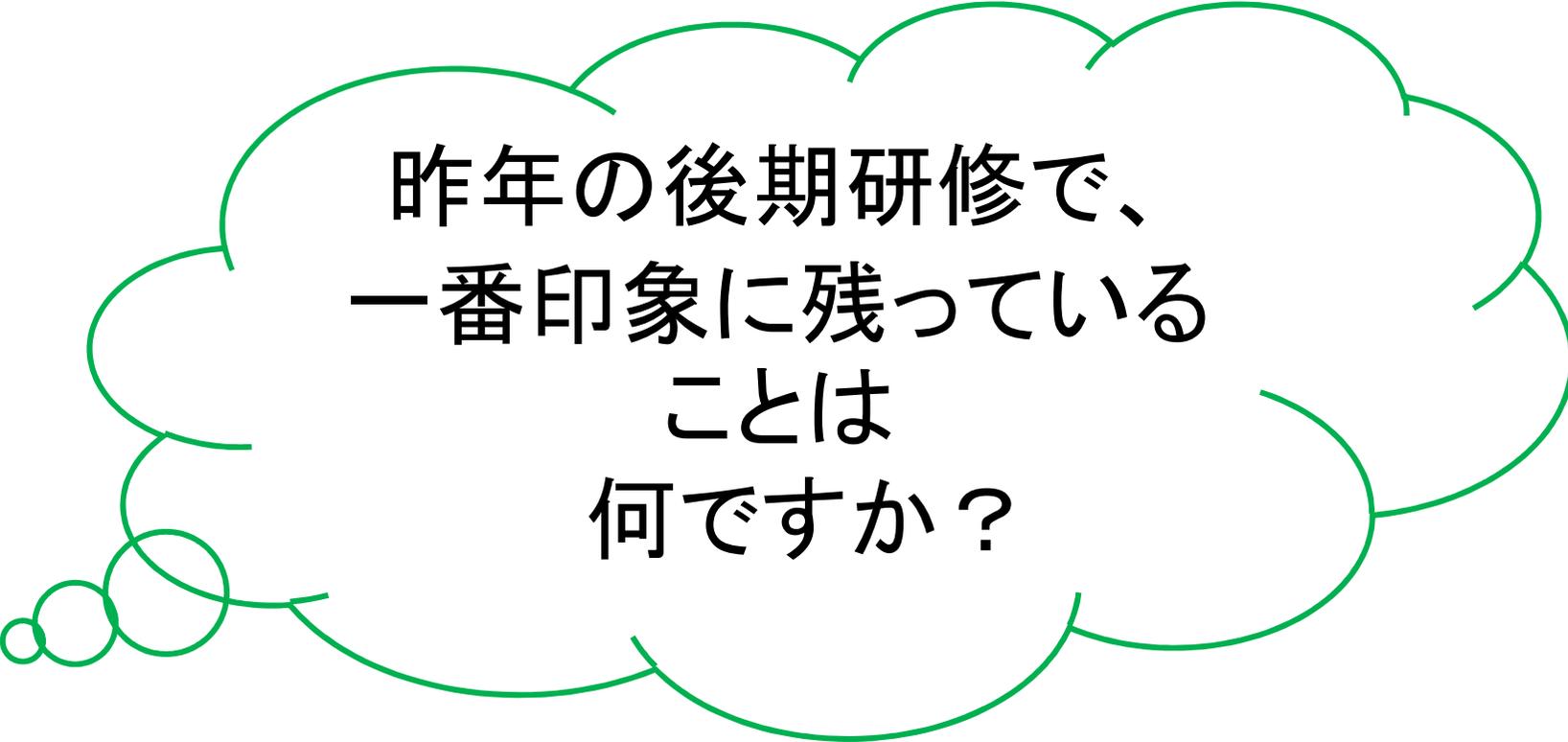
<この講義・演習のねらい>

就労支援員としての個人への支援、
特に「学びの見取り図」における
「“きちんと”：丁寧な相談支援」
「“みんなで：”チームによる支援」の
具体的な実施方法を学ぶこと。

<セッション1>

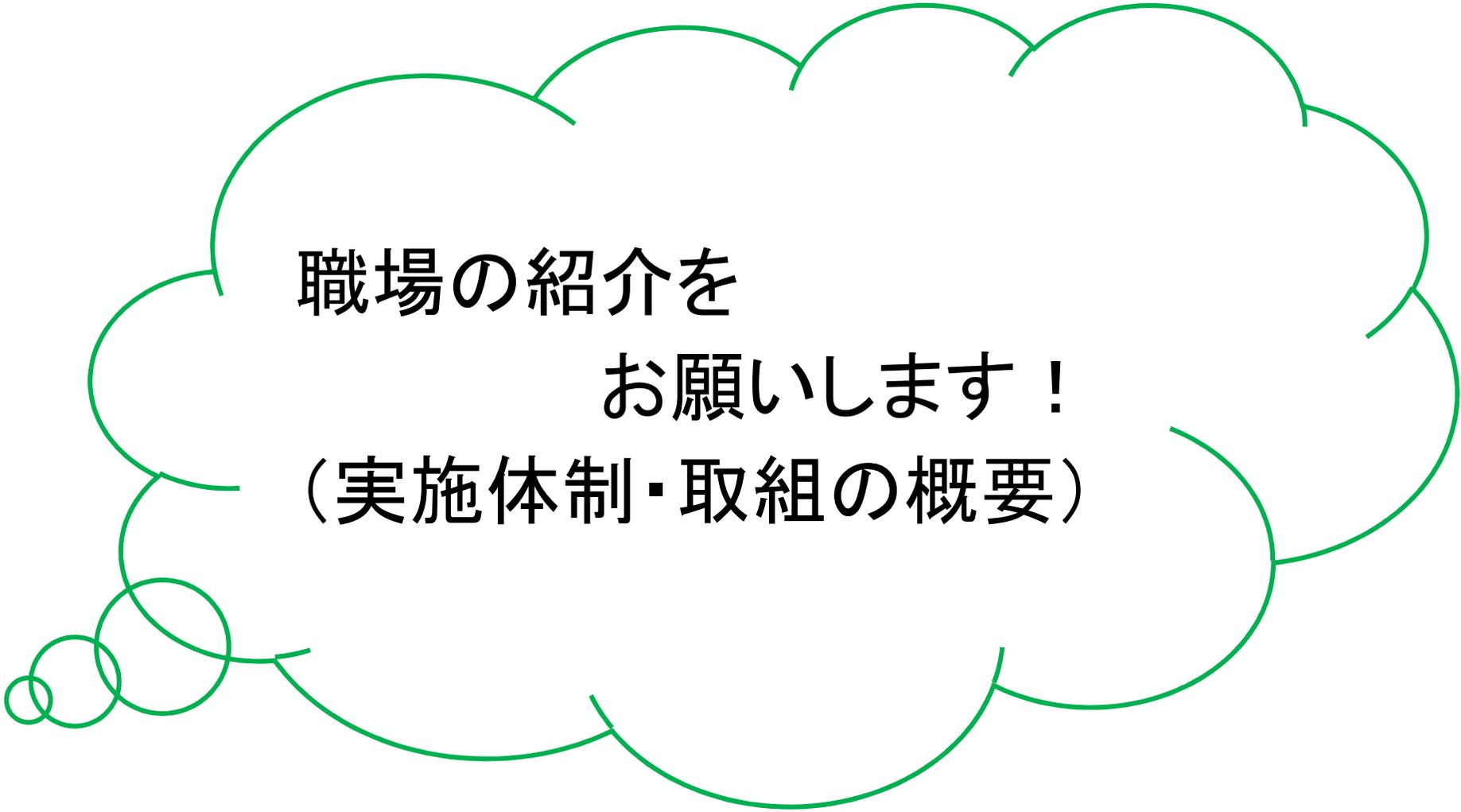
四宮さん、小林さん、渡部さんに、
この1年の取り組みについて
おうかがいします！

質問 その1



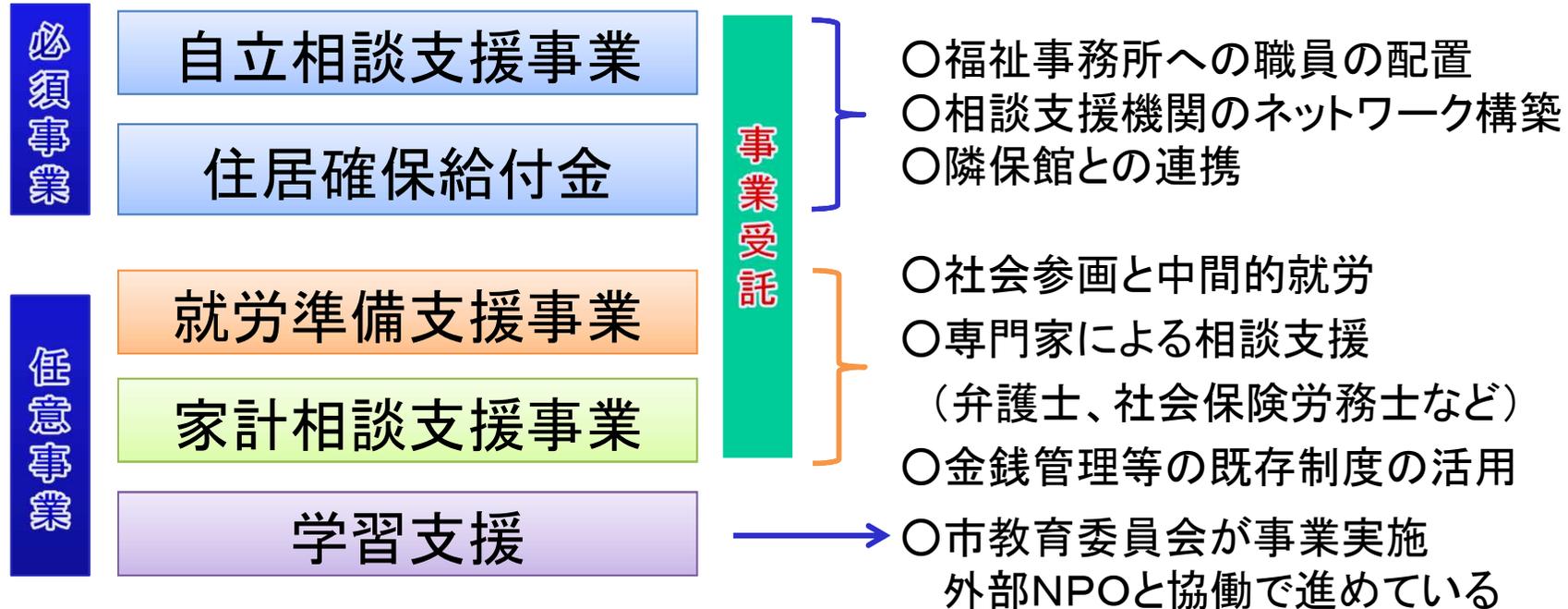
昨年の後期研修で、
一番印象に残っている
ことは
何ですか？

質問 その2



職場の紹介を
お願いします！
(実施体制・取組の概要)

箕面市における実施体制について



・社会福祉協議会とNPO法人暮らしづくりネットワーク北芝*の共同実施

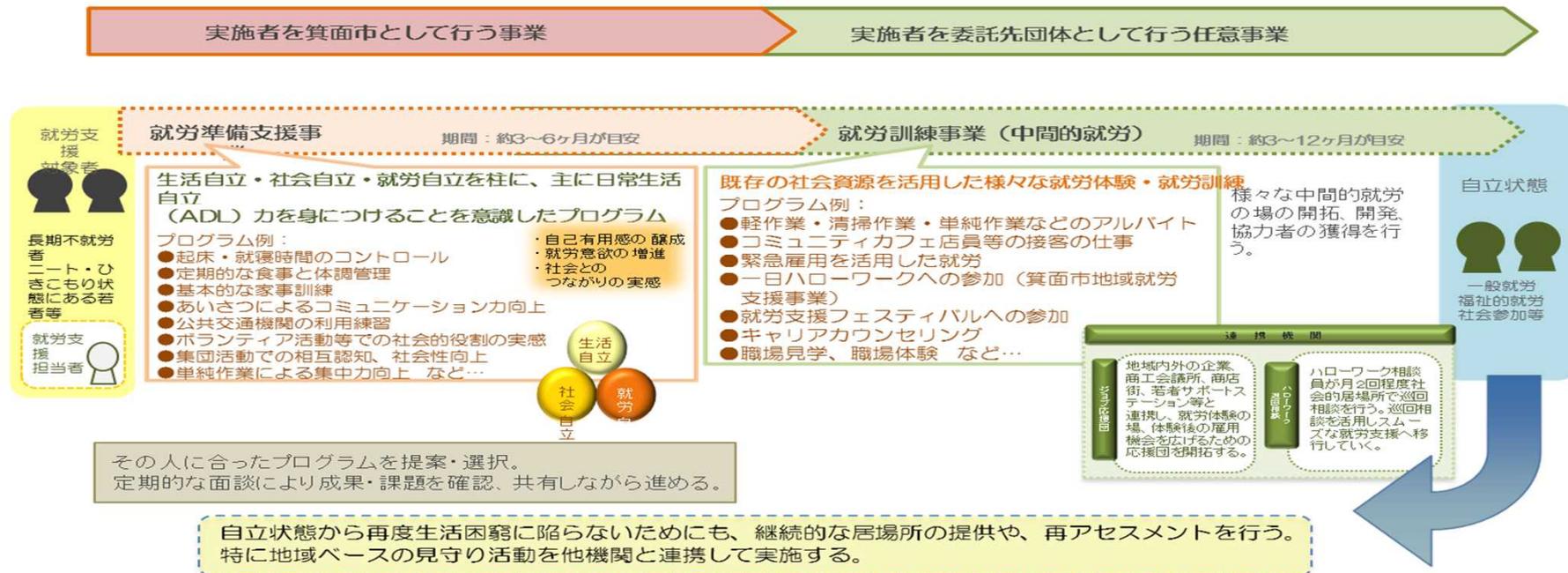
*誰もが安心して暮らせるまちづくりをめざし、住民ニーズから多様な地域資源を住民とともに生み出してきた

- ・箕面市の人口…132,986人(平成27年10月末現在)
- ・平成27年度は9名での相談体制で実施

就労準備支援事業について

就労準備支援・就労訓練プログラム概要

就労準備支援・就労訓練プログラムは、寄り添い方の支援として相談者各個人に合わせたプランニングを重視し、地域密着のサポートと協力企業と連携し就労訓練を実施する。



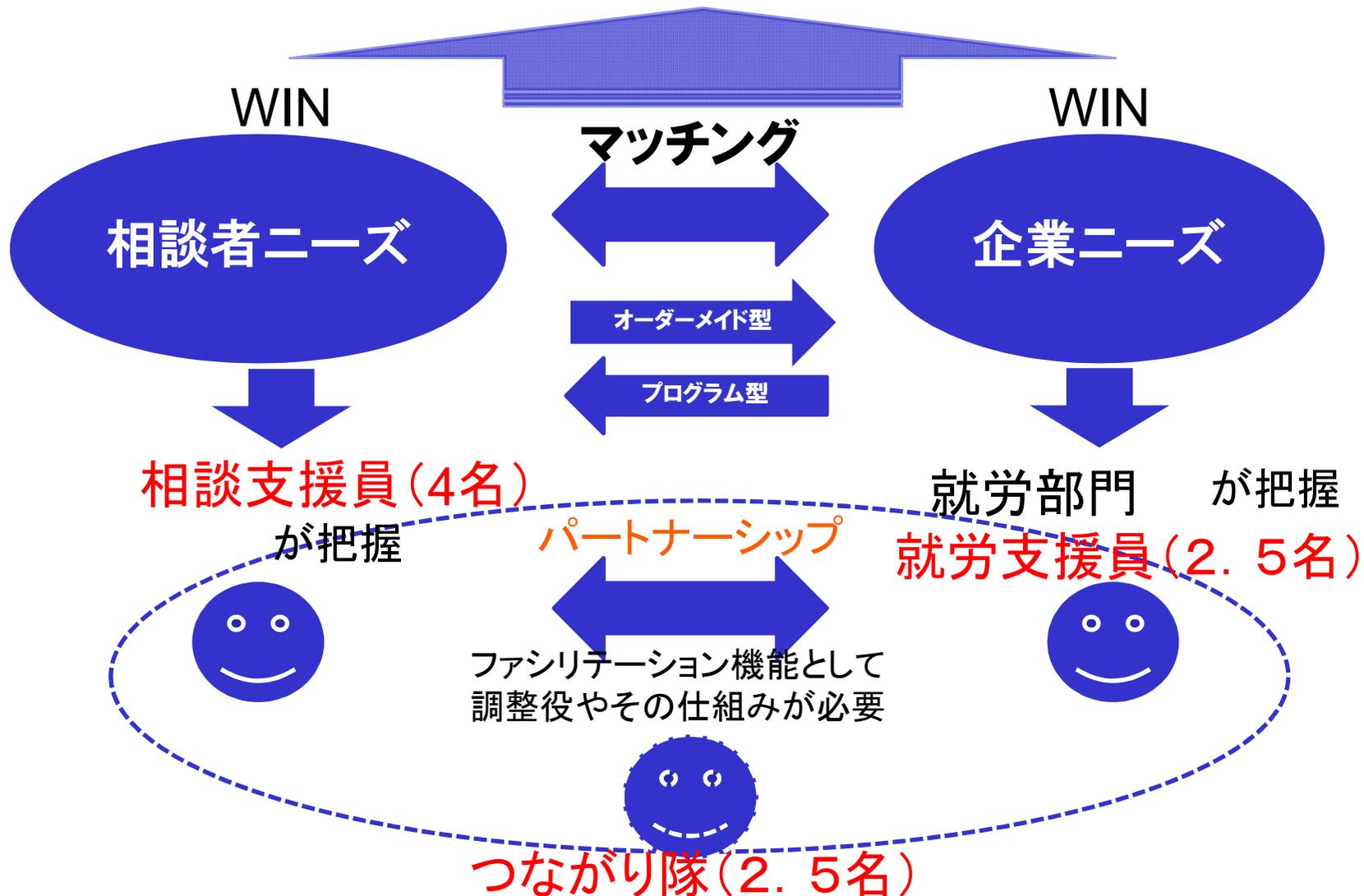
- ・平成27年度新規相談者の中で仕事をめぐる問題領域がある人：**34件**
- ・プログラム利用者：4月からの新規相談者が**10件**
昨年度以前からの継続相談者が**35件**
- ・就労に繋がった相談者：**23件**(継続相談者含む)

※平成27年度新規相談者(4～9月)：**155件**

くらしごとの体制

(釧路市くらしごと 小林)

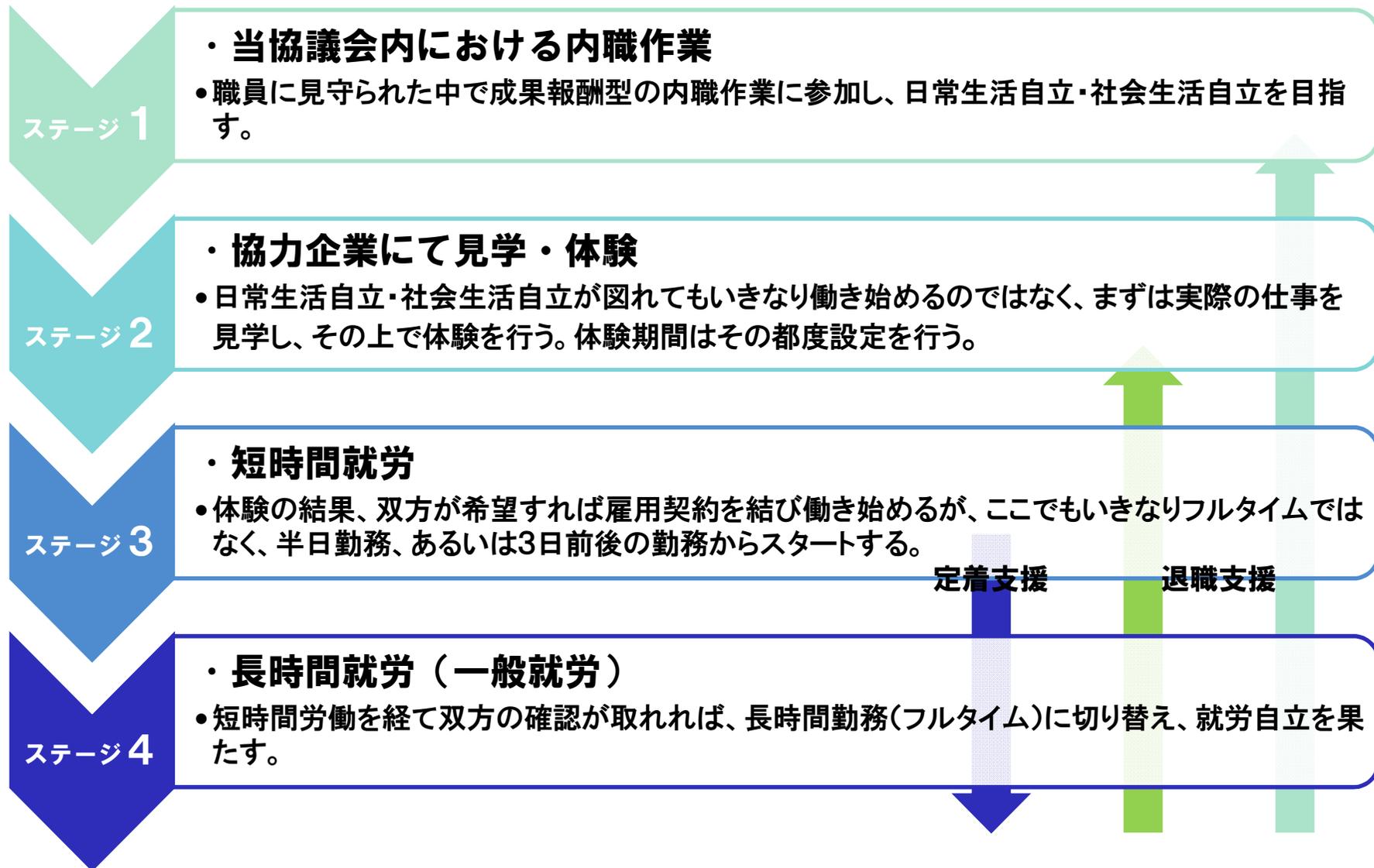
地域の担い手が生まれ、地域づくりにつながる



段階的な就労支援

(釧路市暮らしごと 小林)

実施事業: 釧路市相談支援・就労準備支援・被保護者就労準備支援、釧路総合振興局相談支援



生活困窮者自立支援事業町村部の実施について (福島県社協 渡部)

福島県社会福祉協議会においては、事業の実施主体(福祉事務所を設置する自治体)である福島県から県内46町村を対象とする事業を受託し実施する。なお、市部に関しては市が実施主体である。



名称:生活自立サポートセンター (自立相談支援機関)

職種	主な業務内容
主任 相談支援員	<ul style="list-style-type: none"> ○相談業務のマネジメント ・支援の内容及び進捗状況の確認、助言、指導。・スーパービジョン(職員の育成) ○高度な相談支援(支援困難事例への対応等) ○地域への働きかけ・社会資源の開拓・連携。・地域住民への普及・啓発活動
相談支援員	<ul style="list-style-type: none"> ○生活困窮者への相談支援全般 ・アセスメント、プラン作成、支援調整会議の実施等一連の支援プロセスの実施、記録の管理、訪問支援(アウトリーチ) ○個別的・継続的・包括的な支援の実施 ○社会資源その他の情報の活用と連携
就労支援員	<ul style="list-style-type: none"> ○就労支援(能力開発・職業訓練・就職支援・無料職業紹介・求人開拓など) ○キャリアコンサルティング ○ハローワークや協力企業等との連携

事業対象地区(町村)と実施体制 ※各地区には県福祉事務所あり。

地区	町村数	人口	県社協担当事務所	職員体制
県北地区	4町村	44.014	県北・相双事務所 所在地:福島市	4名(主任1・相談2・就労1)
相双地区	10町村	78.823		
県中地区	9町村	87.747	県中・県南事務所 所在地:鏡石町	5名(主任1・相談2・就労2)
県南地区	8町村	82.342		
会津地区	11町村	76.858	会津事務所 所在地:会津若松市	5名(主任1・相談2・就労2)
南会津地区	4町村	27.323		
	46町村	397.107	※県人口1.926.961	職員14名(プロパ-職員1名)

生活困窮者自立支援事業会津地方の実施について

福島県社会福祉協議会においては、事業の実施主体(福祉事務所を設置する自治体)である福島県から会津・南会津地区において事業受託し実施する。

(1)会津地域の11町村

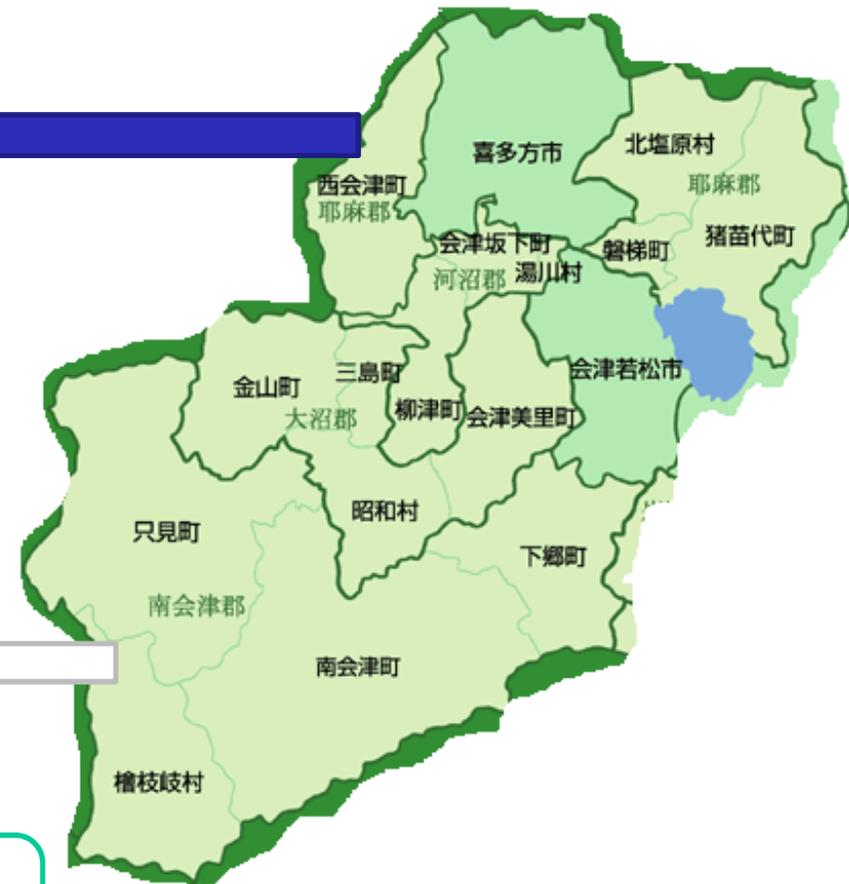
人口76.858 世帯数26.200
年少人口(0~14歳)11.1%
生産年齢人口(15~64歳)52.8%
老年人口(65歳以上)36.1%
※59.8%・55.6%・50.9%

(2)南会津地域の4町村

人口27.323 世帯数10.490
年少人口(0~14歳)10.7%
生産年齢人口(15~64歳)50.1%
老年人口(65歳以上)39.2%
※50%超なし

※福島県

人口1.926.961 世帯数729.896
年少人口12.5% 生産年齢人口59.3% 老年人口28.2%



人口等数字は平成27年4月1日現在 福島県企画調整部統計課

質問 その3

この1年で
見えてきたことは？
(取り組みの成果と課題)

成果と課題

■ 成果

- ・就労準備支援が面談時以外のアセスメント場面になる
→コミュニケーション、理解力、注意力など、プログラムを通じて分析をすることができた
- ・有償のプログラムに参加することで増収になる
→収入が入ることで、就職活動の交通費や食料を買うことができ、次のステップに進むための足掛かりとなるが多かった
- ・受注する仕事の種類が増加
→個人、集団でできるものや作業内容など相談者の能力に合わせた作業を提供しやすくなった

■ 課題

- ・受注する仕事が多岐にわたる場合が多い
→相談者の参加のタイミングなどのマッチングが難しい
- ・近郊の店舗、企業、事務所などのつながりづくりを増やす
→プログラムの種類やステップアップできるものへ(win-winの関係づくり)

⇒地域の資源開拓、誰もが安心して住めるまちづくりを目指す

自身の取組状況

丁寧な相談支援を心がける

- 信頼関係をつくる。支援しているというより、一緒に考えていくという方向で。

見学・体験先企業への同行

- 相談者とイメージの共有ができる。(職場環境・作業内容・働いている人の仕事時の様子)
- 企業の雇用ニーズの確認。顔見知りになることで、情報も得られやすい。

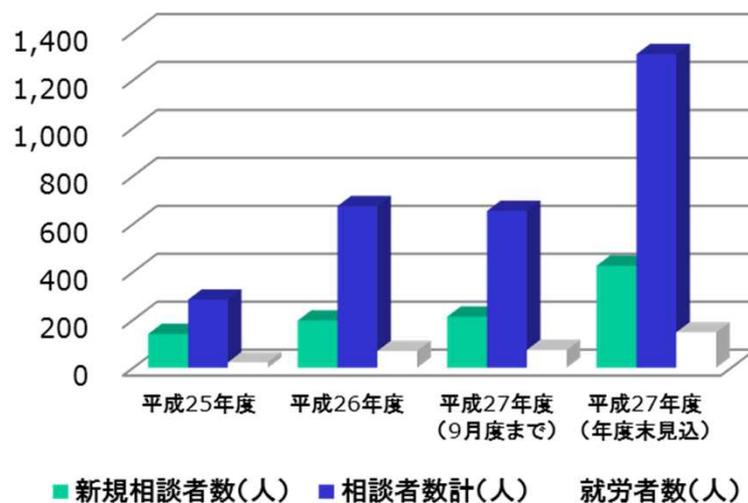
研修会・講座・セミナーへの参加

- 関連機関との連携がしやすくなる。情報共有。
- 知識の拡大(発達障がいの方への対応等)

取組みの成果

- 相談者(再相談)・就労者人数の増加
- 就職後の状況把握(定着支援)
- 企業開拓(協力企業27社)
- 社会資源との繋がり(連携機関との会話もスムーズに)
- 数字や形で表すことのできない相談者の変化・お礼や感謝の言葉

相談者・就労者実績



【 課題 】

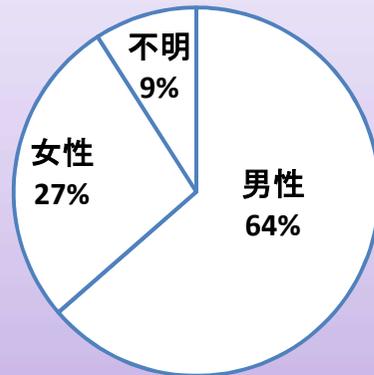
- 専門知識の習得(求められた情報の早期対応)
- 企業も支援するという視点を持つこと
- 就労準備支援参加者とのコミュニケーション
- 定期的にチーム内の情報共有の場を作る

見えてきたこと [取組みの成果と課題]

事業実施の状況

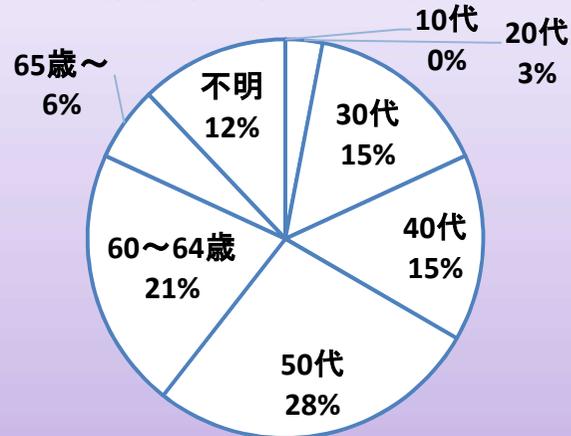
1

相談受付件数の男女別



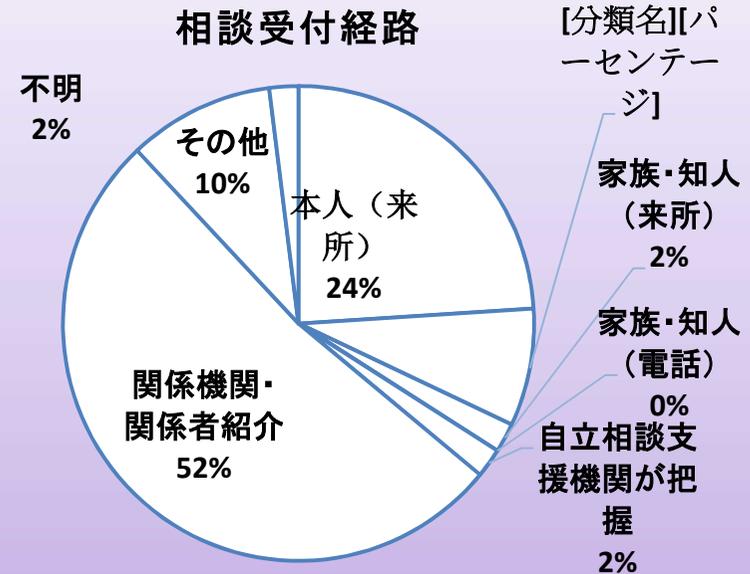
2

相談者(本人)の年代



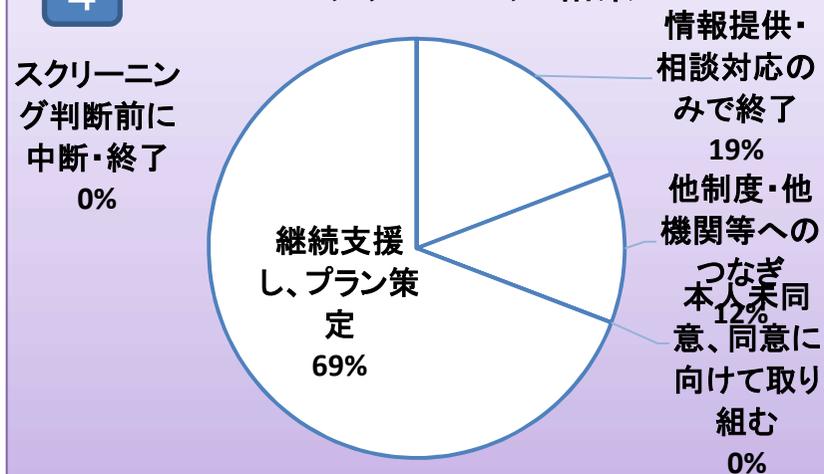
3

相談受付経路



4

スクリーニング結果



見えてきたこと [取組みの成果と課題]

[成 果]

○平成26年度71件・27年11月末139件=210件・就労率80%

[課 題]

1.対象者は十人十色・百人いれば百とおりの手法

健全者・精神障害者・10年以上引きこもり・8050の対象者等々

2.関係機関によるネットワークの構築が最重要

町村役場・町村社協・民生委員・地域住民・町内会・自治会・

福祉事務所・ハローワーク・社会福祉法人・企業・法テラス等々

「関係機関によるネットワークは、地域から孤立し、自ら支援を求めることが困難な場合が多い生活困窮者の早期の発見・把握のためにも不可欠なものです。」

質問 その4

「丁寧な相談支援」
「チームによる支援」の
具体的な取り組みについて
教えてください！

具体的な取り組みについて

■丁寧な相談支援

・多角的な視点とアセスメント

→2人1組の相談体制

→本人の興味・関心に合わせた話題から、本人の世界を知ろうとする

・本人に合わせた支援

→話を丁寧に聞き、困っていることから取り組み(相談員の見立て・優先順位を押し付けない)、初期段階はとくに信頼関係の構築を丁寧に行う

→本人の状態に合わせた時間帯・場所の設定(同行、訪問、家族調整等)

■チームによる支援

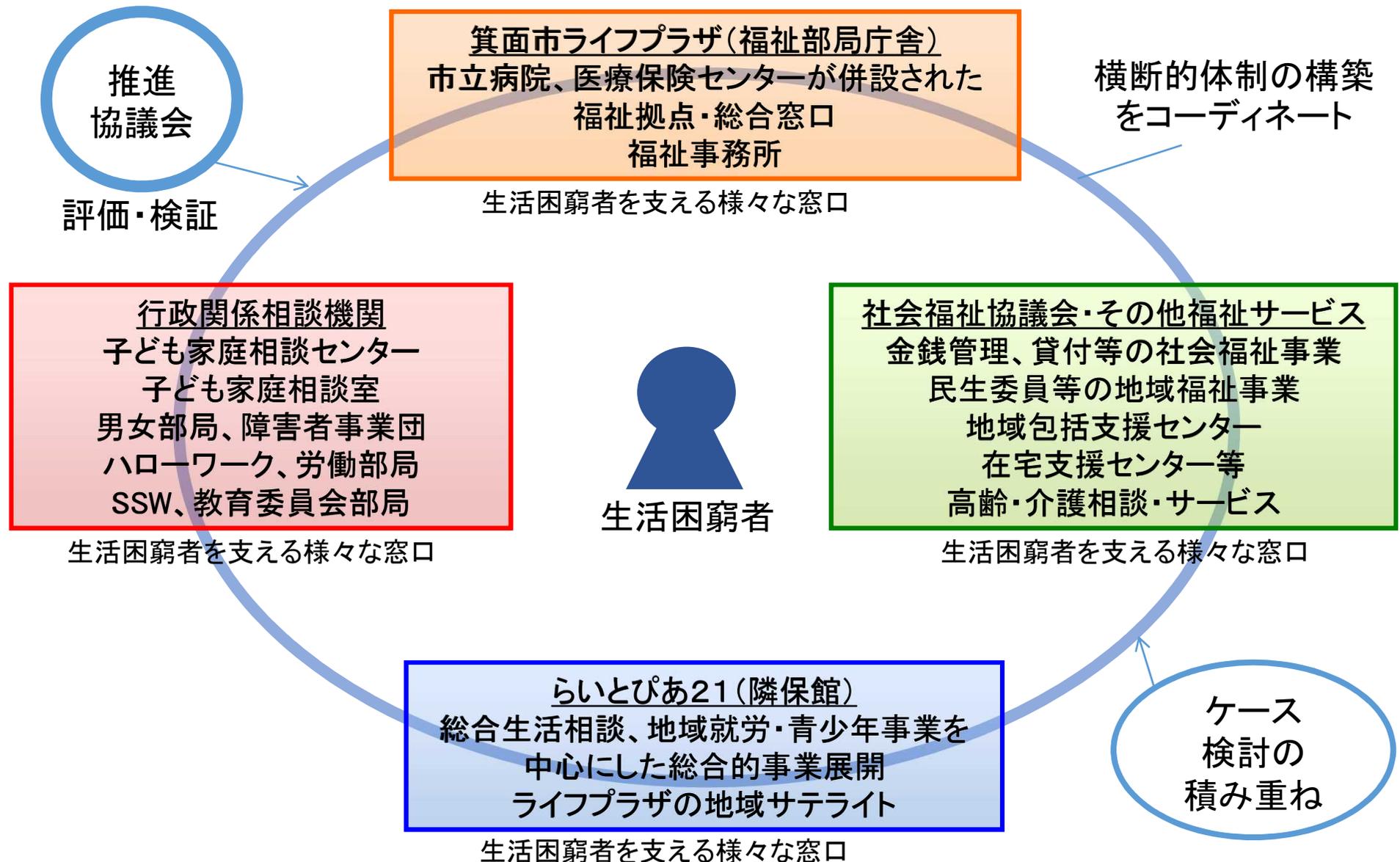
・場面に応じて相談員の顔を変える

→場面(面談、居場所、就労体験等)により異なる相談員が接点を持ち情報や見立てを共有(異なる顔を見せる／知る機会にもなる)

・関係機関を巻き込んだ箕面市内のチームづくり(横断的相談体制)を意識

→他機関とともに面談、ケース検討を実施、協議会の実施

制度の【狭間】を埋める 横断的相談体制の構築



丁寧な相談支援

- 包括的な相談受付、アセスメント、プラン作成

内容に拘わらず、どんな相談でも全て受入れる。

(複合的な課題を持っていることが多い)

例

年金が少なく、生活費が足りない。負債も抱えている。

⇒ 家計の見直し(固定電話の解約等)、就労・パートの開始(ホテル雑務、介護施設管理人等)、債務整理(法テラスへの相談同行)、寄り添い

- 信頼関係の構築と自尊感情、自己有用感の回復に向けた支援

相談者の話をよく聞く(否定しない)、同じ立場・感覚 共有。

本人の経験を活かす、ストレンクスを見つけ気付いてもらう。

体験によって確認、自信につなげる。

チームによる支援

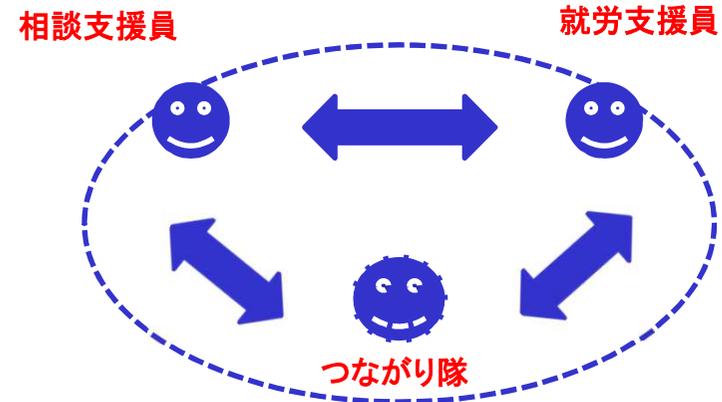
相談支援員、就労支援員
つながり隊による協働⇒

●企業への見学・体験同行

清掃業、水産加工場、農業、等

●相談者が希望する職種(団体)へのアプローチ

パン製造業、水産加工場(製造)、飲食店
電気工事業、パソコン講座



["きちんと"丁寧な相談支援]

1. 初回面談が信頼関係を築く(重要)

- ・初回面談に臨む対象者は不安と警戒心で精神状態が不安定

○アセスメントシートの作成

一番重要なことで、対象者の心理状態を十分考慮

2. どんな支援をしてほしいのか?

○対象者が抱える問題・課題の整理

○対象者に本気で支援する姿勢を見せる。

対象者は安心感を抱き、前向きに語り始める。

就労意欲の喚起

["みんなで"チームによる支援]

1. 2人1組による支援体制・関係機関との二人三脚

○相談受付・申込票作成・インタビューアセスメント

シートの聞き取り役

○就労支援役

詳細な情報収集により求人情報による支援と

職場開拓

2. 対象者の問題、課題解決のため、役場、社協、包括支援センター、民生委員、企業法、テラス等々との連携による支援体制

＜セッション2＞

この1年で印象に残る
実践事例を
ご紹介ください！

DVD鑑賞

ケースⅢ

「地域の見守りによる支援」

事例(DVD)

(福島県社協 渡部)

◎[情報提供]民生委員→町社会福祉協議会→県社協・(面談1回)

「緊急を要する支援・(対象者単独支援)」

昭和36年5月生(53歳)男性・一人暮らし・無職

電気、ガス、水道、電話、すべてのライフラインは3年前からストップ。

住宅25坪程度の平屋建持家(母名義)で生活、一昨年台風の直撃を雨漏り修理不能

生計は少々のバイト代で生活。住宅の内部は一般住宅と呼ぶには疑わしい状況

衣類、身体は汚れていて洗濯した形跡が見られない状況

平成26年9月18日	担当民生委員との面談
平成26年9月25日	対象者初回面談・民生委員同席・住込み就労先提示(ホテル業務)
平成26年9月25日	提示就労ホテルへ履歴書提出の意思表示
平成26年9月28日	希望ホテル面接試験実施(送迎)
平成26年9月30日	希望ホテル採用通知あり
平成26年10月2日	就職のため手続き(保証人等)・給料振込み銀行・年金免除申請
平成26年10月2日	当面の生活費を姉より借用すべく自宅訪問、再々お願いし4万円借用
平成26年10月3日	ホテルから提示のあった手続き完了・紛失運転免許申請
平成26年10月5日	ホテル寮に入るため県社協の車で引越し実施、無事入寮
平成26年10月20日	運転免許証の交付(送迎)・即戦力者として就労



会津事務所の担当する町村のカラーを使え意識の高揚を図るためポスター作成



「身体は小さいが健康で忍耐強い」「転んでも転んでも起き上がる」「七転八起」を象徴する会津の縁起物

支援の事例(Wさん・50代女性)

(釧路市くらしごと 小林)

●相談当初

- ・母親の介護と、仕事を失ったことにより(勤務先ホテル廃業)鬱に。
- ・母親の死後は、朝夕刊の配達と単発のアルバイトのみの収入になり、生活が厳しくなる。
- ・仕事はしたいが、年齢的な問題と精神的な落込みが続いていて、意欲と自信をなくしていた。

●プラン作成

- ・自信回復へ。面談・情報提供を通じ、本人の変化をみながら進める。
- ・1カ月後、清掃会社への見学・体験(同行)。

●就職 体験を経て、情報提供した求人の中から、フルタイムで清掃会社に就職。

- ・採用決定直後は、転居等に関しても意欲的になる。
- ・2週間後本人より連絡、仕事が覚えられず注意ばかり受けていて辛い状況
→ 2週間では 覚えられなくて当たり前と励まし
- ・1ヶ月後、様子を聞くため電話。人間関係に耐えきれず、自分の覚えの悪さを悲観、退職を願い出ている。

●再就職 支援の継続・追加

- ・就労準備支援として、菓子店の箱折り作業に参加を勧める→気持ちの切替え、リフレッシュ
- ・継続中の支援で介護施設清掃の見学・体験に参加 →体験中に採用が決定、パート就業へ

事例を通じて得られたこと

(釧路市暮らしごと 小林)

本人の状況把握

- 大丈夫のように見えて大丈夫ではない、頑張りすぎに気づくこと。
- 決めるのは相談者自身。失敗や挫折も前向きに捉えられる。

協働による支援体制

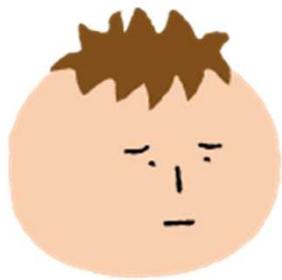
- 支援員の中での相談・協議。一人の担当では気づかない発見。
- 相談支援⇔就労支援 就労準備支援の活用。

支援の姿勢

- 就職後は、状況確認を適度に。支援後も繋がる、見守り。
- 共感すること。相談者の思いを聞く、想像する。

実践事例(相談者の概要)

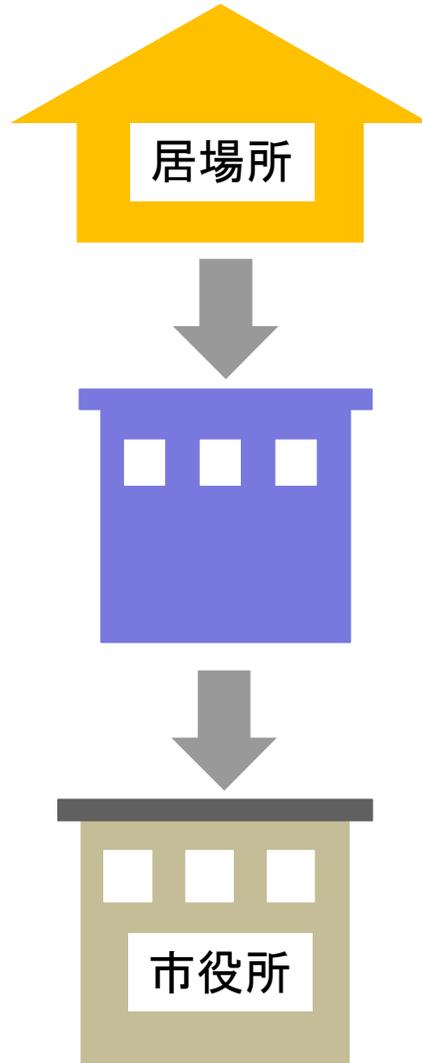
- 小学校から継続的な不登校
- 高校卒業後、長期ひきこもりになった
- 相談につながる以前の就労経験はなし
- 自尊感情が非常に低く、達成感を感じる事が難しい



20代後半なのに、資格も経験もない……。

自分ができるとなっていないだろうし、仕事なんてできるのかな？

実践事例(実践内容)



①居場所利用

外出機会の創出、生活リズムを整える、小集団のコミュニケーションに慣れる

→日常生活の改善、就労意欲の向上が見られた

②就労体験(中間的就労)

最初は内職系(ピッキング、パソコン入力など)、その後ポスティングなど小集団での作業

→得意、苦手を知る、就労イメージの獲得につながった

③有期雇用就労

市役所の短期アルバイト枠での就労

→市役所職員からのフィードバックでフルタイムでの就労の自信につながった

④自主的な就職活動へ

<バズセッション>

四宮さん(小林さん・渡部さん)の
お話をうかがって、
今後に生かしたいと思ったことを
付箋に書いてください。

(2分間で！)

そして、書いたことをチームで
共有してください。

(3分間で！)

＜まとめのセッション＞

さいごに

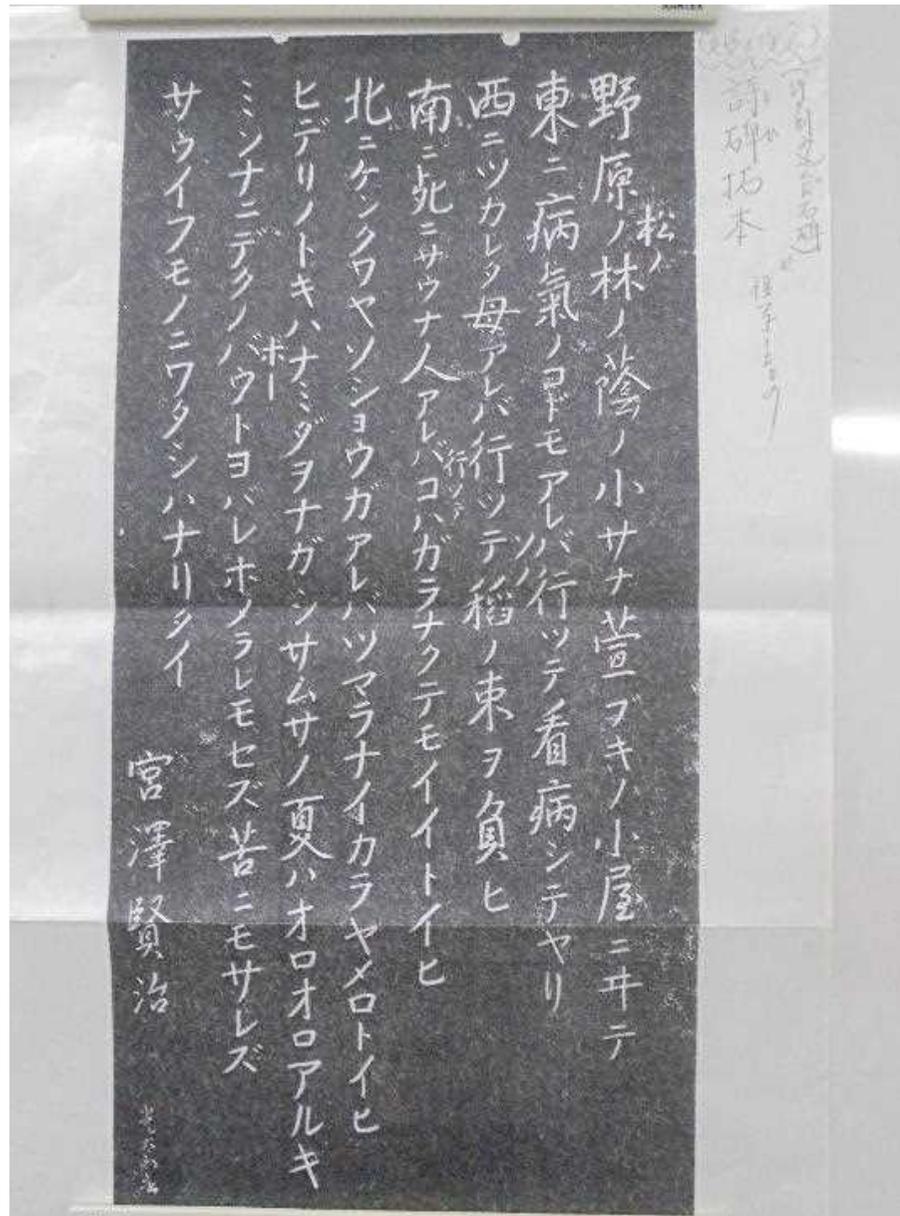
第二期生のみなさまに
メッセージをお願いします！

相談者も支援員も

ひとりではない。

支援員の理念・宮澤賢治の「雨にも負けず」

(福島県社協 渡部)



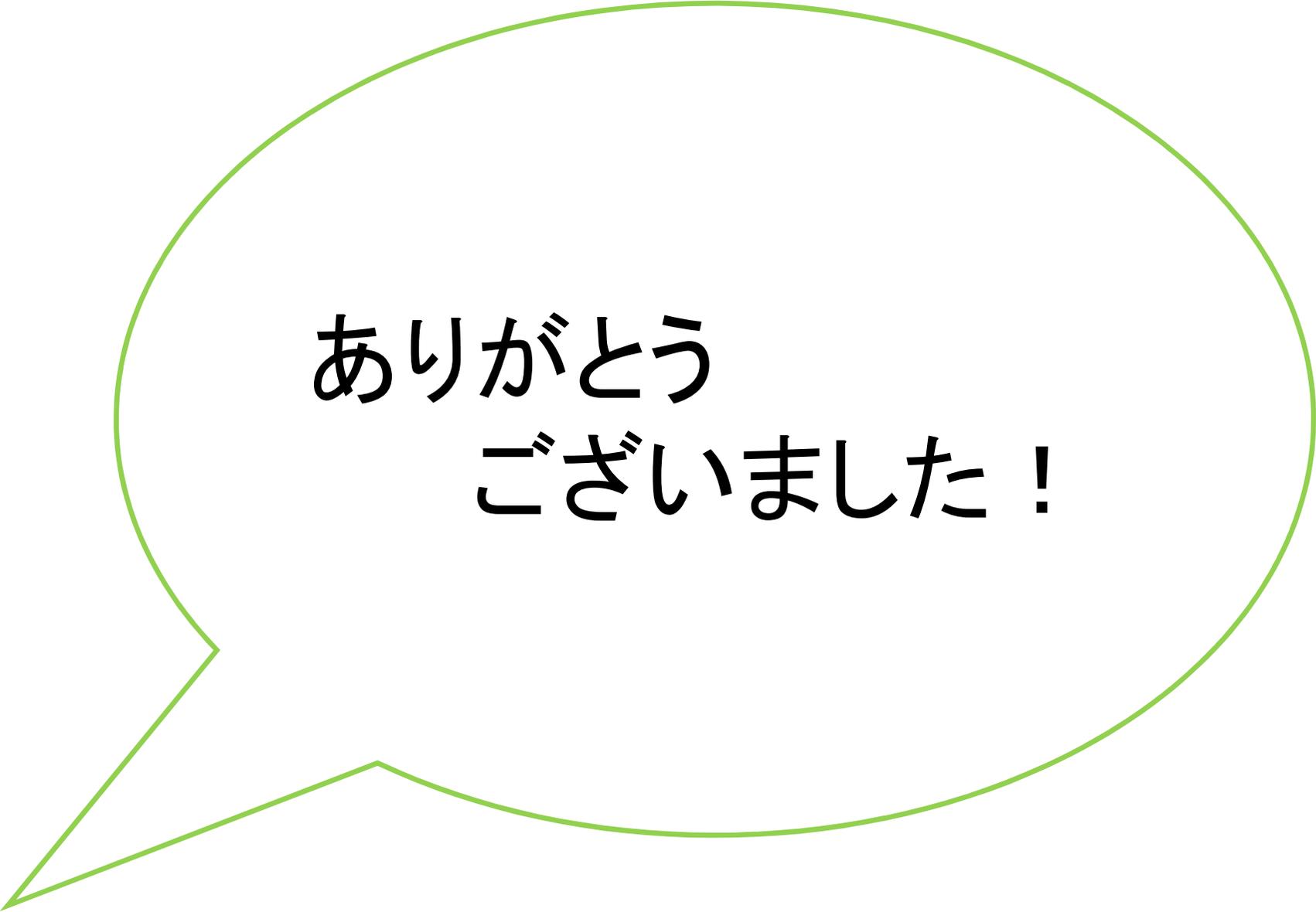
生活困窮者支援相談員に必要な力

■相談者に伴走する力

- 相談者の困りごとと一緒に考え、進んでいく
- 相談者自身のペースに合わせて
- 時々プラスアルファの提案を

■協力機関を巻き込む力

- 既存の制度と一緒にチームで進めていく
- 制度でないものも一緒に作っていく
- 提案できる関係づくり



ありがとう
ございました！

【講義と演習⑤】就労支援の実施方法Ⅱ

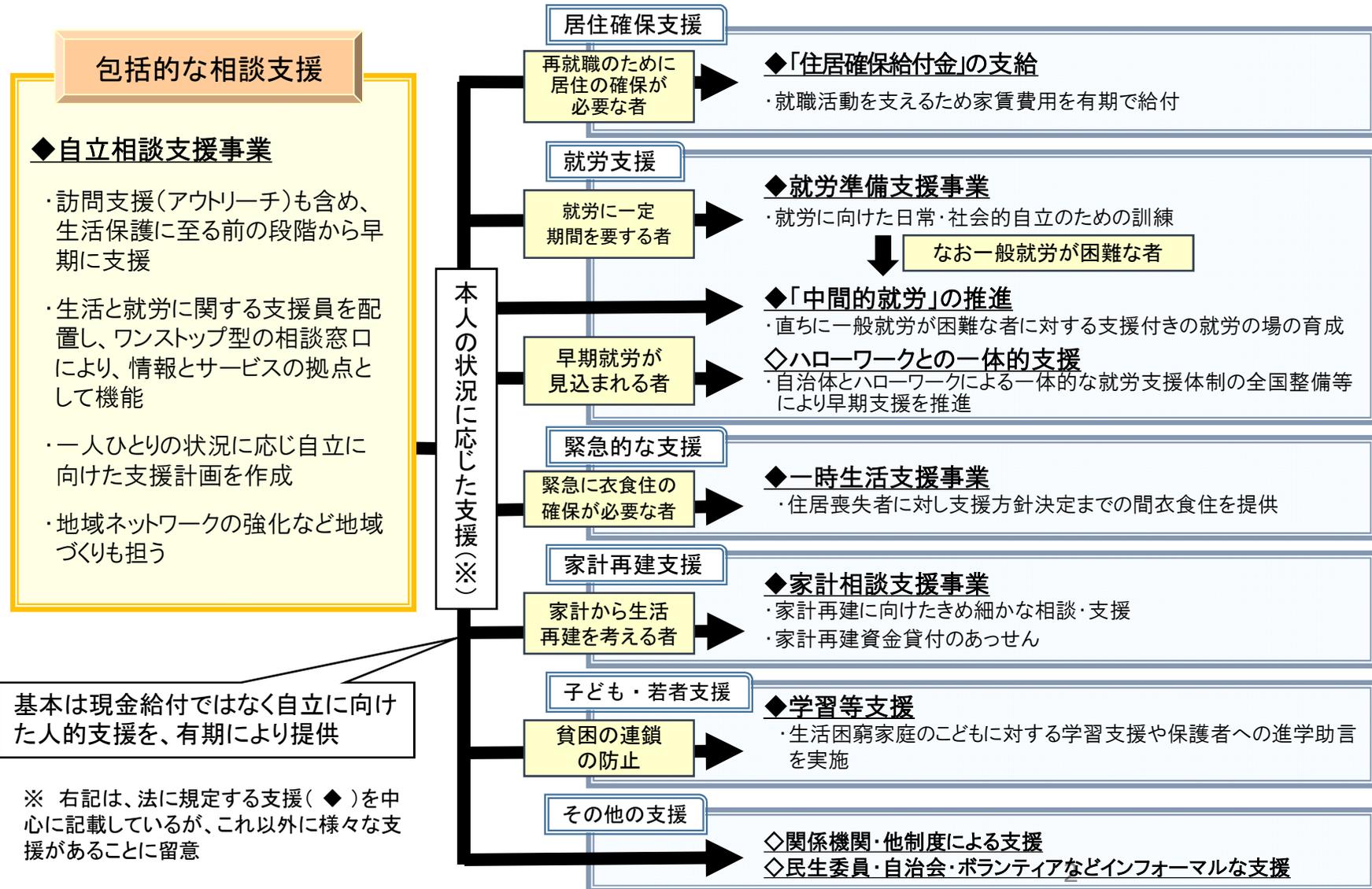
個人への相談支援

～就労支援員研修第一期生の実践から学ぶ～

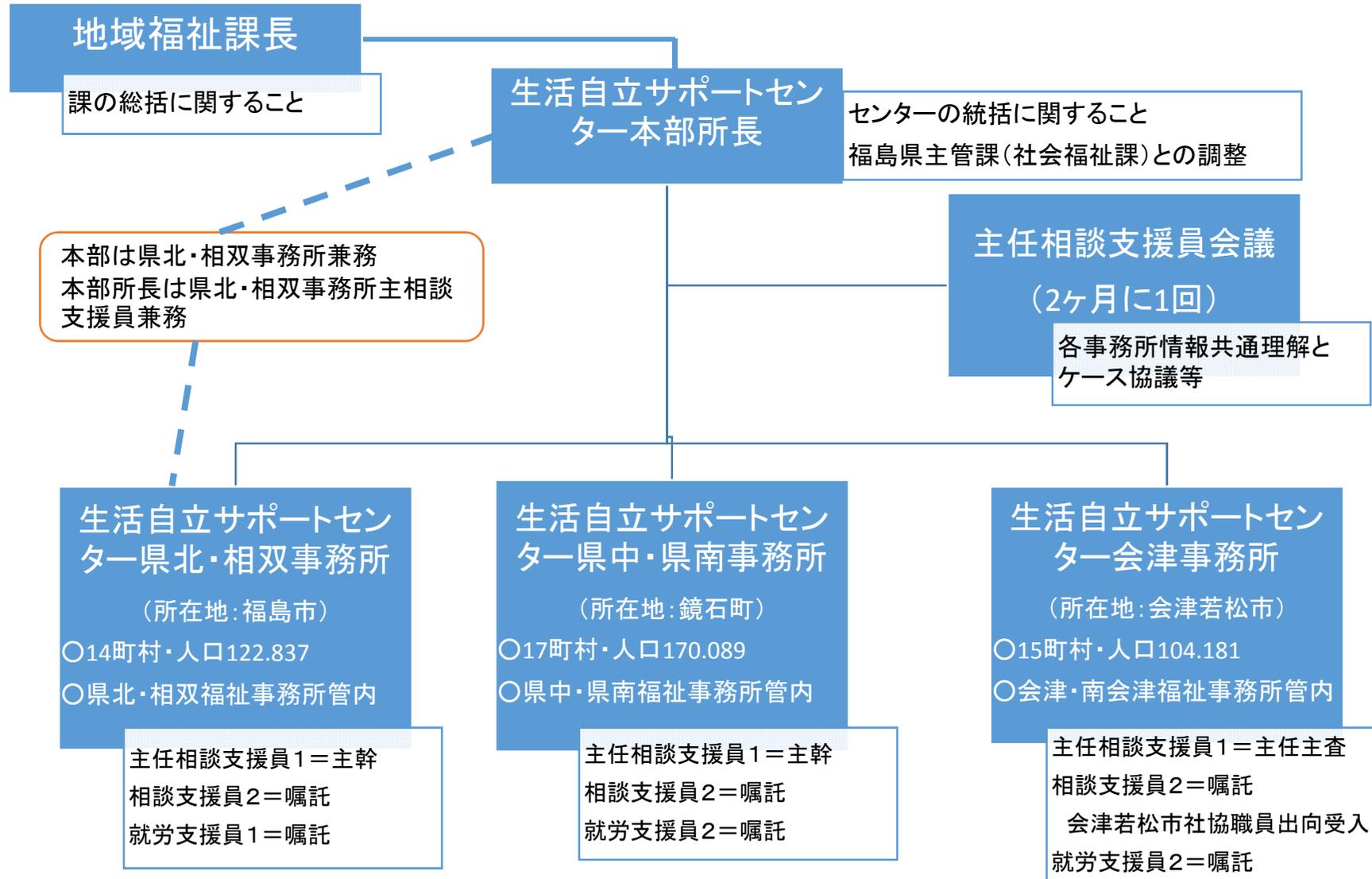
福島県社会福祉協議会 渡部敬二

参考資料(福島県社協の取り組み)

福島県社会福祉協議会の実施体制(必須・任意事業)

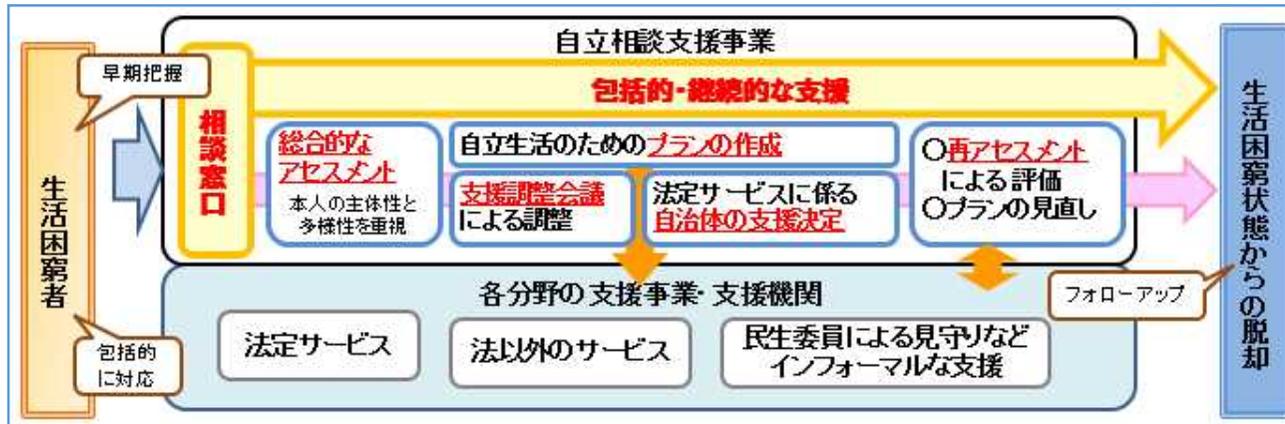


福島県生活自立サポートセンター体制



職員14名は全て常勤職員(プロパー職員1名=会津事務所) 職員の採用は現地採用による。

生活困窮者自立支援制度における行政・社協との連携〔簡易版〕



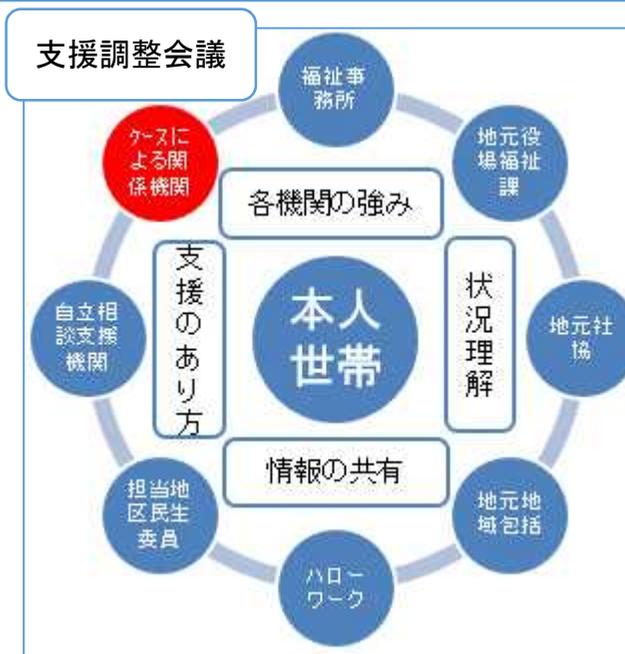
県社協

自立相談支援事業は、生活困窮者からの相談に早期的かつ包括的に応じる相談窓口として、生活困窮者の抱える課題を受けとめ、評価・分析(アセスメント)して課題に応じた支援方策を検討し、支援が計画的かつ継続的に行われるよう、自立支援計画を策定する。

関係機関によるネットワークのもと、支援計画に基づく各種支援を包括的に提供するため、支援調整会議(どのような支援を行うか関係機関で話し合う会議)を開催し、関係機関との連絡調整や支援の実施の役割等を確認する。

町村行政・社協

- ①住民の困窮状態の早期発見と把握
日常の社協活動における情報や生活福祉資金借入相談、民児協からの情報による把握。
- ②自立相談支援機関(県社協)へ情報提供
①により本人への相談の促しと相談日等の調整。
- ③面談に伴う会場と同席(状況による)
地元住民が相談する利便性と困窮とする相談内容の情報共有。
- ④地元の社会資源情報提供(ケースによって異なる)
- ⑤支援調整会議への参画
- ⑥社協として対象者に対する支援内容(生活福祉資金・ボランティア等)
- ⑦関係機関の連携のもと見守り等支援
- ⑧不足する社会資源の開発検討



対象者の地元町村役場または社協にて開催。新規及び評価ケースで随時開催。

社協理念「だれもがその人らしく安心して暮らせる福祉社会を目指す」のもと「オール社協」において制度の狭間にある住民の支援に取り組むことが求められます。この取り組みが、地域の中で支えられる側から地域を支える側へとなり、地域の力となります。

支援調整会議

新規ケースの発生や継続ケースの状況変化等によりその都度、対象者の居住する町村において開催。

福島県自立相談支援事業に係る支援調整会議設置要綱

(目的)

第1条 福島県から受託した生活困窮者自立相談支援事業における「福島県生活困窮者自立相談支援事業実施要領」に定める支援調整会議（以下「調整会議」という。）の内容を定め、もって生活困窮者の困窮状態からの早期脱却を図るとともに、地域における自立・就労支援等の体制を構築する。

(所掌)

第2条 調整会議は、次の事項を所掌する。

- (1) 支援計画（以下、プランという。）の協議、検討と確認
- (2) プランの定期的な評価
- (3) 支援に関わる関係機関及び関係者との連絡調整
- (4) その他目的を達成するために必要な事項

(組織)

第3条 調整会議のメンバーは、別表に掲げるところによる。

2 調整会議の座長は福島県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）地域福祉課の主任相談支援員が務める。

(会議の招集等)

第4条 調整会議は座長が招集する。

- 2 調整会議には、別表に掲げる者の他、参与として他の関係機関の出席を求めることができる。
- 3 調整会議は事業申込者の居住する町村において開催する。

(プランの策定)

第5条 プランの策定は各事務所（県北・相双、県中・県南、会津・南会津）の相談支援員が作成し、主任相談支援員の責任において調整会議に提出する。

2 プランは原則として、調整会議提出前に地域福祉課長の決裁を得る。

(庶務)

第6条 調整会議の庶務は、県社協生活自立サポートセンターにおいて行う。

(その他)

第7条 この要綱に定めるもののほか、調整会議の運営に関し必要な事項については、県社協と福島県社会福祉課が協議して定める。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

別表 支援調整会議の関係機関

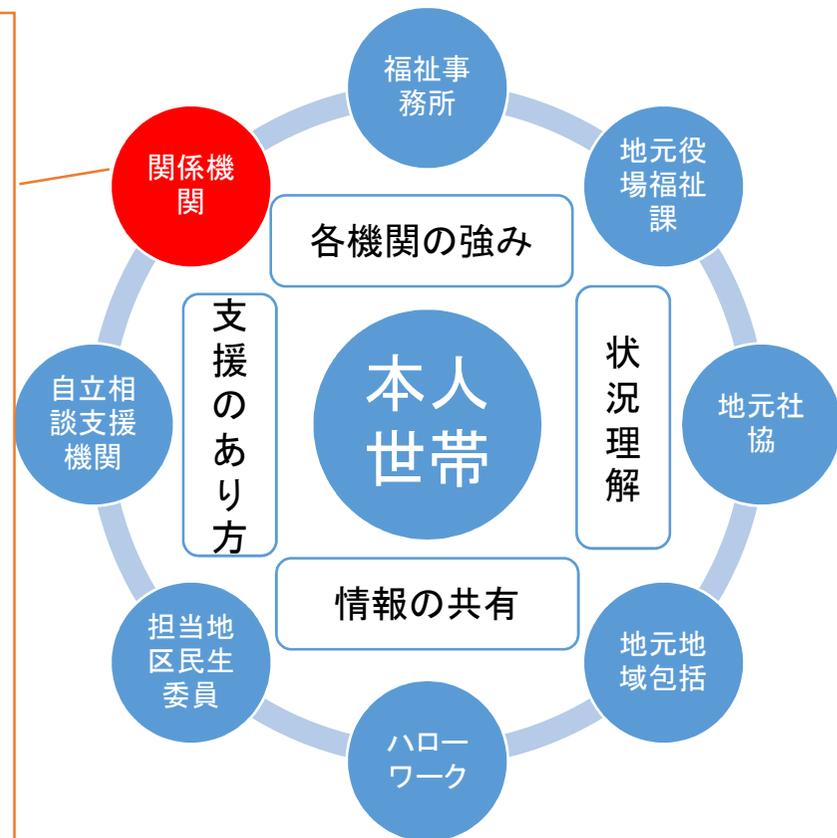
- 関係保健福祉事務所保護課○関係町村○関係町村社会福祉協議会
- 関係地域包括支援センター○関係地域公共職業安定所○関係町村民生児童委員
- 福島県社会福祉協議会

支援調整会議の役割

- ・プランの内容が適切なものであるか合議体形式により判断すること
- ・参加者が、個々のプラン案に関する支援方針、支援内容、役割分担等について共通認識を醸成し、個々のプランを了承すること
- ・プラン終了時において評価を行うこと
- ・不足する社会資源について、地域の課題として認識し検討すること

対象者にとって必要と想定される機関の参画

例)
若者サポステ
親族
主任児童委員
保健師
ケアマネ
学校関係
児童相談所
等々



相談に訪れる方が抱えている課題の概況と対応

本人や家族

就労関係

- 仕事をしたいが就職できない。
- ハローワークにいてもどうしていいかわからない。
- 求職活動の仕方がわからない。(身だしなみ、履歴書の書き方等)
- 就職できないからあきらめた。
- 仕事をしているが短期間の就労のため安定した就職をしたい。

生活関係

- 税金や水道料等を滞納しているが支払いできない。
- 金融機関等に負債があるが支払いできない。
- 親の介護のため仕事を離れ収入がない。
- 親の年金で生活していて自身の収入がない。
- 子ども(50代男性未婚)が就労していなく将来が不安。
- ひきこもりが長く生活のリズムがちがう。(昼夜逆転)
- 体調が悪い・不調だが病院受診がない。

本人や家族

役場・社協・民生委員

自立相談支援機関(県社協)

生活のしづらさや生活に困窮している方に対し

支援の目標

生活困窮者の自立と尊厳の確保
生活困窮者支援を通じた地域づくり

生活支援の具体的なかたち

包括的・個別的な支援
早期的・継続的な支援
分権的・創造的な支援