

支援関係の構築Ⅱ

岡野みゆき

公益財団法人 沖縄県労働者福祉協会
就職・生活支援パーソナル・サポート・センター

鈴木晶子

一般社団法人 インクルージョンネットかながわ

新保美香

明治学院大学 (コーディネーター)

1. この講義・演習のねらい

<テーマ>

日常生活支援自立、社会生活自立の段階の人への支援のあり方。

<目標>

就労自立の前段階にいる人、すなわちまだ就労意欲が低い等、就労に向けた準備がほとんど整っていない段階の人への支援のあり方について理解する。

2. 自己紹介（岡野・鈴木・新保）

1. プロフィール

2. 私の好きなこと♪

3. 「就労準備支援事業」を

ひとことであらわすと？

3. 支援のあり方を考える ①

<インシデント1>

Aさんは30代の男性。1週間後にA社で就労体験を始めることが決まっている。2週間前にA社担当者との事前面接は無事終了。しかし、その後、支援員との面接を無断で休み、何度か電話をするが応答がない状況が続いた。本日ようやく電話が通じるが「やっぱり自分には無理。就労体験はキャンセルしたい」とのこと。

Aさんへの対応は？

Q1: あなたなら、Aさんにどのように対応しますか？（電話での対応、その後の対応等）

バズセッション

→Q1に記入した内容を、チームでわかちあってください。

Aさんへの対応について

1. 岡野さんだったら...

2. 鈴木さんだったら...

4. 支援のあり方を考える ②

<インシデント2>

Bさんは30代の女性。本人の希望で、「清掃ボランティア」プログラムに参加。とても熱心に活動していた。しかし、ある日突然「私はもうこの活動に参加したくない」とのこと。理由を聞いたところ「同じグループで活動するCさんが、自分にあれこれ厳しく指図するのが辛い。もう、Cさんとは会いたくないので、就労準備支援事業の参加自体をやめたい」とのこと。

Bさんへの対応は？

Q2: あなたなら、Bさんにどのように対応しますか？

バズセッション

→Q2に記入した内容を、チームでわかちあってください。

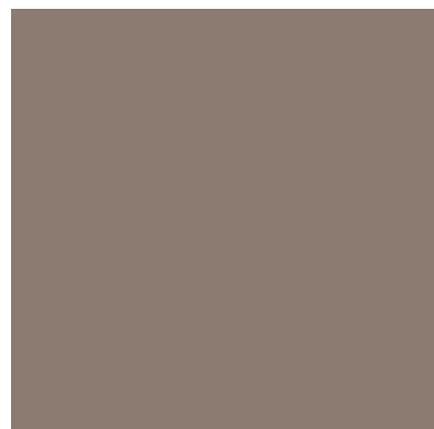
Bさんへの対応について

1. 鈴木さんだったら...

2. 岡野さんだったら...

5. 就労に向けたモチベーションを
高めるために...

「支援に生かせる3つのポイント」
(鈴木さんからのお話)



日常生活支援自立、社会生活自立の段階の人への支援のあり方
ささえる手の増やし方
はたらく気持ちの動かし方

一般社団法人インクルージョンネットかながわ
代表理事 鈴木晶子

Copyright ©2015 Inclusion Net Kanagawa. all right reserved

+

インクルージョンネットかながわの 就労準備支援・就労訓練のノウハウ



- 「生活困窮者支援での就労体験・就労訓練活用マニュアル：ささえる手の増やし方、働く気持ちの動かし方」（平成27年度厚生労働省社会福祉推進事業報告書）にまとめています。

+ 全体見取り図



利用者、受入事業所、支援者の三者のヒアリングと
検討委員会での議論を元にテキストを作成

+ 就労に向けたモチベーションを高めるために… 「支援に生かせる3つのポイント」

- 一緒に取り組む相談者－相談員の関係性
：“聴く”こと。
- 本人が希望を持てる現実的な目標設定
- 本人の不安を払拭できるステップ設定。



<バスセッション>

鈴木さんのお話の中での「気づき」をチームで
わかちあってください。

6. 就労に向けたモチベーションを
高めるために...

「支援に生かせる3つのポイント」
(岡野さんからのお話)

なぜ就労への意欲が低いのか？

その理由は人それぞれ

先ず、その理由を想像してみる。

答えはその本人の心の中。

だから、訊いてみる。

理解を示すことからスタート！

自信がない？

働くことが面倒

うまくいかなかった経験

傷ついた経験

不安

健康面

障害

「安心感」を根底に！

1. 関わる人と関わる量
2. 承認する仕組み
3. 未来への希望

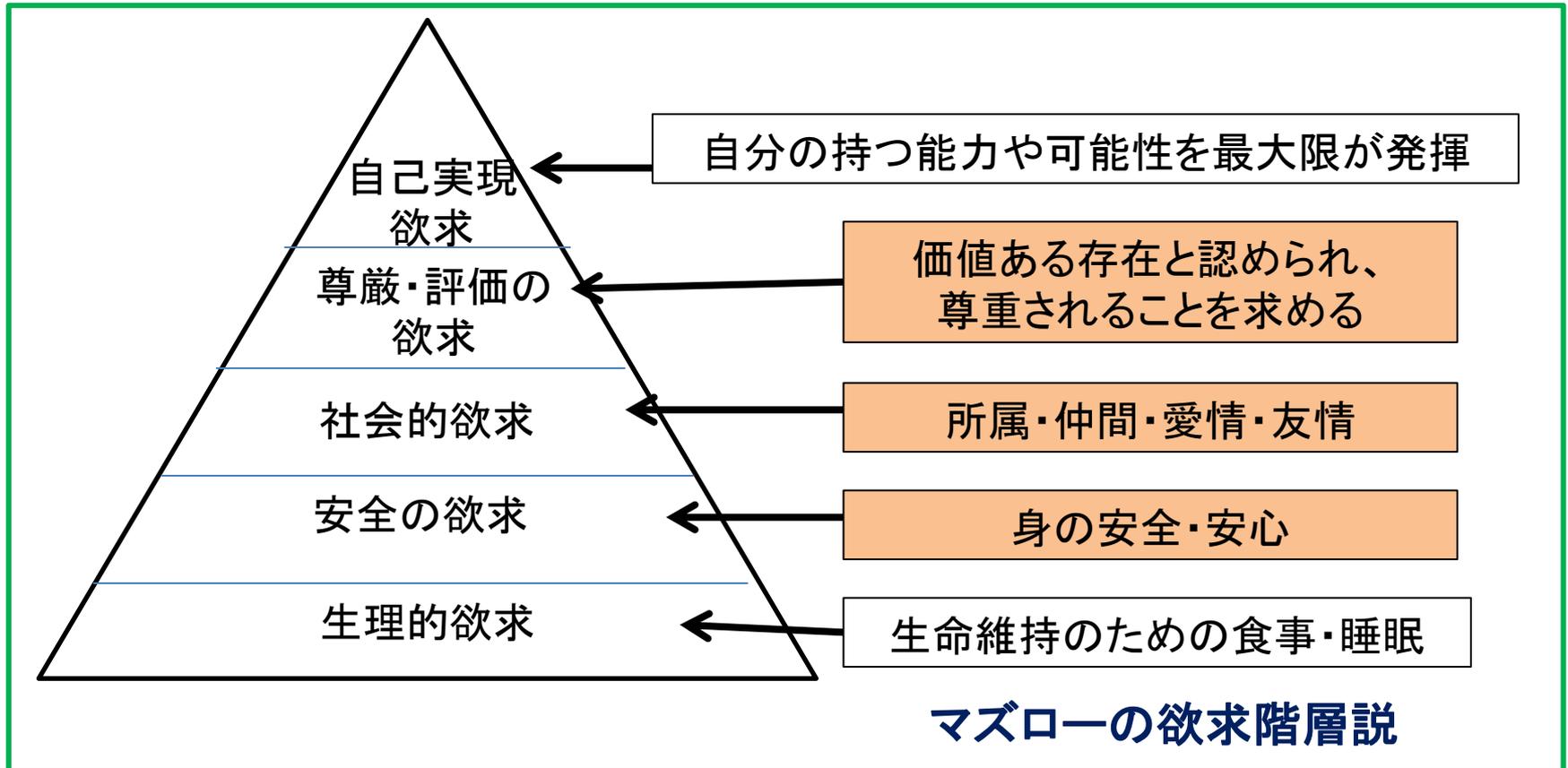


1. 関わる人と関わる量！

どんな人が関わってくれるとがんばろうと思いますか？

信じて適切に応援してくれる支援員の存在。(安心できる人)

仲間や乗り越えた人の存在 ⇒あの人にもできたんだ。きっと自分も！



2. 承認するしかけ

自己肯定感・自己有用感

どんなしかけをしていますか？

就労準備支援事業は、承認の場が無限大！

* 毎回の面談・セミナーで承認していますか？

安心できる支援員、応援者（社会の人たち）、仲間の中、承認される経験。
お礼や承認、スゴイ！と伝えられる場面を多くする。

その人の良さを発見し伝える！（本人が気づいていないことも）

⇒良いところなんて何もないと言う人も多い

⇒誰でも良いところ・強みがある。

⇒具体的にメッセージで伝える

★個別支援⇔グループ活動で相乗効果

仲間の存在 相談者同士のピアカウンセリング的な関わり

3. 未来への希望

どんな関わりをすると、
未来への希望につながるとおもいますか？

Q:「将来、どんな生活がしたい？」

困難な状況が続いてきたことから、将来への前向きな考えが全く浮かばない人もかなりいる。

承認のタイミングで一緒に考える。

どんな人生を送りたいか

自分で決める

⇒手に入れたいもの、失いたくない人・もの、大切な人・物
どこで、誰と、趣味etc.

あなたの『相手を信じる心』が、
挑戦する勇気(大きな力)になります。

あなたの具体的な働きかけが、
次に繋がる何らかのきっかけになります。

自己肯定感、自己有用感、自己効力感

○自己肯定感

「自分は大切な存在・かけがえのない存在だ」と思える心の状態。

○自己有用感

自分は誰かの役に立つことができる、必要とされていると感じる感情

○自己効力感

「自分ならできる」といったセルフイメージ

●自己受容

自らのダメなポイントさえも、受け入れること。

意欲喚起

山本五十六の言葉と自己効力感

「やってみせ、言って聞かせて、させてみて、褒めてやらねば 人は動かじ」

「やってみせ」⇒

モデルになっていますか？ やり方を見せて不安を取り除いていますか？

「言って聞かせて」⇒

やり方を伝えていますか？ その必要性を伝えていますか？
あなたなら、きっとできると伝えていますか？

「させてみせ」⇒

出番を作っていますか？ 挑戦する機会を作っていますか？

「褒めてやらねば」⇒

承認していますか？

「話し合い、耳を傾け、承認し、任せてやらねば、人は育たず。
やっている、姿を感謝で見守って、信頼せねば、人は実らず」

<バスセッション>

岡野さんのお話の中での「気づき」をチームで
わかちあってください。

7. まとめ

1. 鈴木さんからのメッセージ

2. 岡野さんからのメッセージ

3. まとめ(新保)

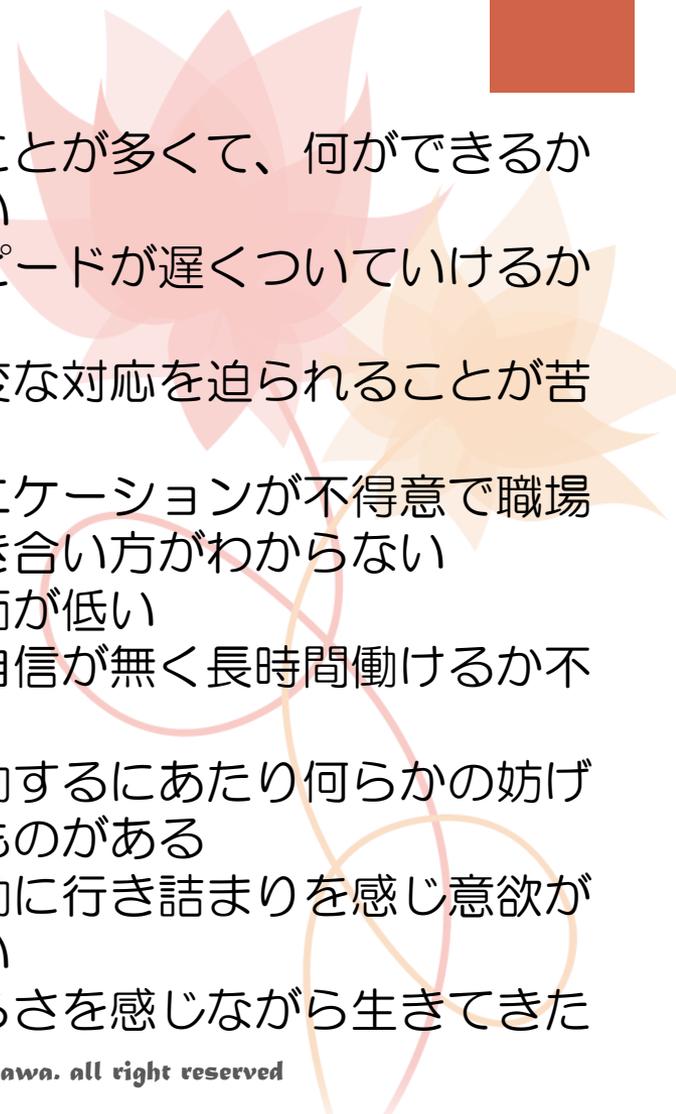
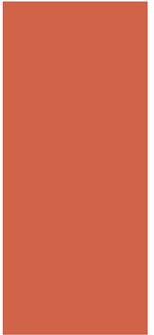


出会うまで





就労体験・就労訓練が役に立つ人って？



- 集団に対する苦手意識がある
- 孤立していて誰とも話していない
- 人と関わるのが怖い
- 人との関わりや社会との接点をつくる上で課題がある
- 昼夜逆転しており生活のリズムを整えたい
- いじめやリストラなどで働くことに前向きになれない
- どうやったら自分が職をみつけられるか、わからない
- 苦手なことが多くて何ができるか知りたい
- 働くことに自信が持てない
- 働くことのイメージがもてない
- 苦手なことが多くて、何ができるか知りたい
- 作業スピードが遅くついていけるか不安
- 臨機応変な対応を迫られることが苦手
- コミュニケーションが不得意で職場での付き合い方がわからない
- 自己評価が低い
- 体力に自信が無く長時間働けるか不安
- 就職活動するにあたり何らかの妨げになるものがある
- 就職活動に行き詰まりを感じ意欲がわかない
- 働きづらさを感じながら生きてきた





具体的には・・・

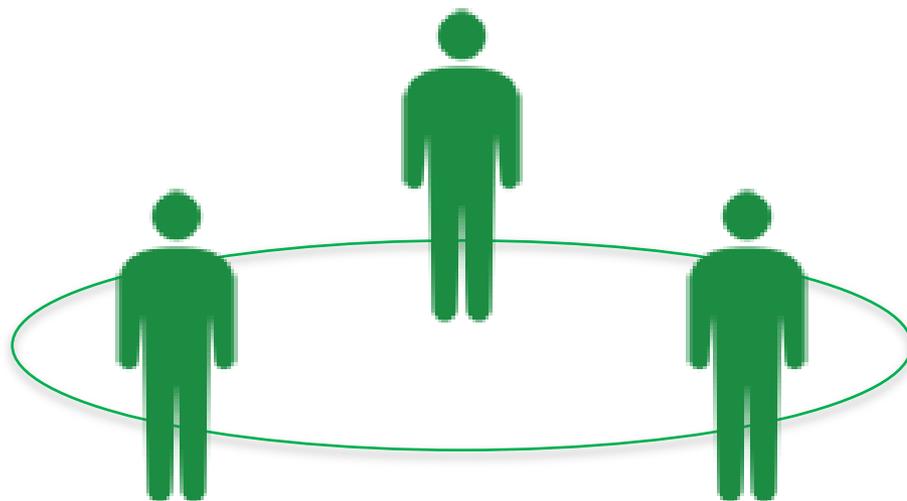
- 就労した経験がない
- 長い間仕事から離れていた
- 一つの仕事を長く続けることができない
- なかなか仕事が決まらない
- 不登校やひきこもっていた経験がある。またはその傾向がある
- うつ病や不安障害などでメンタルクリニックに通っている
(就労体験の許可は出ている)
- 軽度の障害、病気がある
- 病気で長い間療養していた

アウトリーチの
必要な人も

相談に来るまでも大きなハードルがあったはず。
そのハードルに想いを馳せることが、
相談支援員が“ささえる手”になれる関係性を築く一歩。

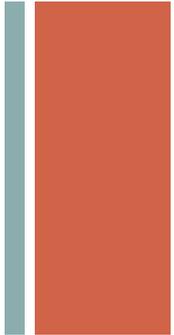


関係づくりと アセスメント





関係づくりとアセスメントのポイント



- これまでや現在の苦勞、相談支援に向かおうとしている気持ちを受け止め、話を聴きこんでいく。

一人目のささえ手になろう！

- 就労だけに偏らない、包括的な相談支援を行うためのアセスメントをしていく。
- 就労体験・就労訓練の前にやっておきたいこと
 - 緊急支援（衣食住や命に関わること）
 - 生活支援（安心、安定して就労体験・就労訓練に臨める基盤づくり）
 - 就労体験・就労訓練の準備（身だしなみの整え、セミナーやワークショップへの参加、居場所からスタートなど…）



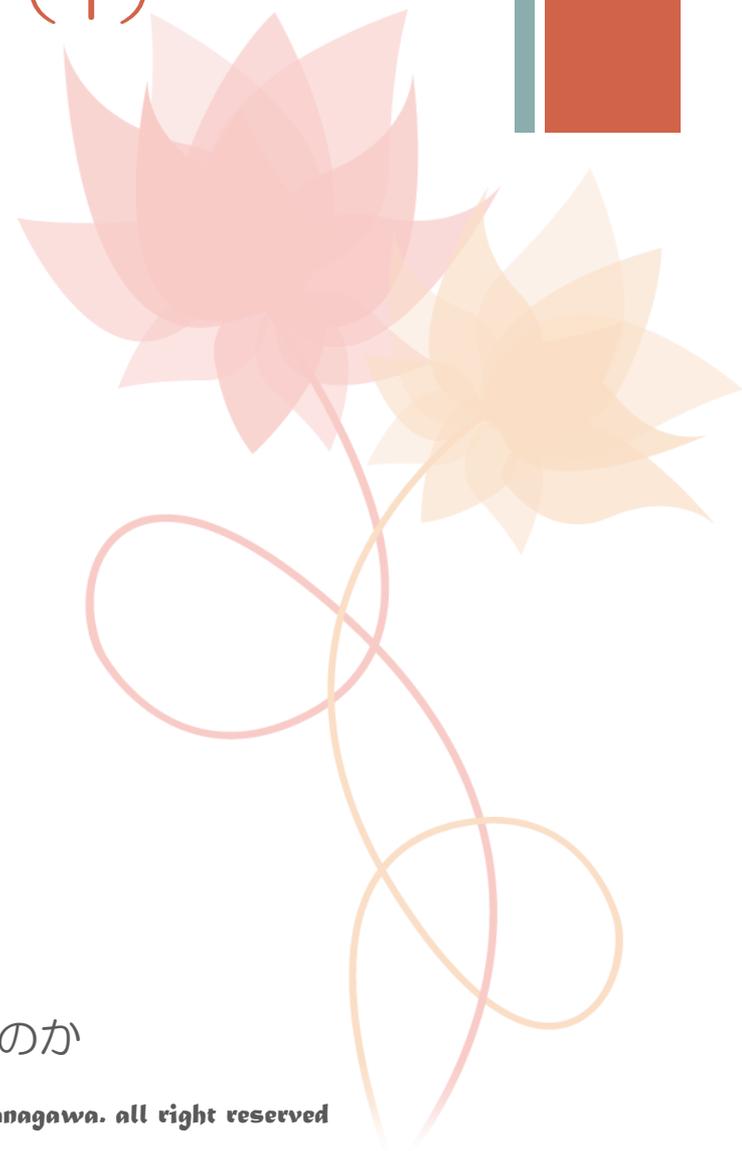
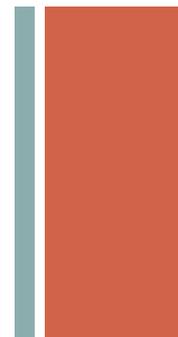


就労体験・就労訓練の提案に向けて 特に押さえておきたいポイント（1）

- 一日の生活のリズム
- これまでどんな仕事をしてきたか
- 辞めた時はどんな状況だったか
- 働く上で不安なことは何か
- 仕事をする中で大変だったり嫌だったこと
- 前の職場での人間関係がどうだったか
- どんなことに興味関心があるのか
- 離職してからの期間



職場の人間関係のどんなことにどれだけ不安があるのか





就労体験・就労訓練の提案に向けて 特に押さえておきたいポイント（2）

- これまでやってきた業務でできそうなことは何か？どんなことが身についたか
- 具体的に興味のある業種、職種はあるか
- 一人でもくもくと行う作業は好きか
- 作業のスピードや丁寧さは
- 性別、年代、属性による苦手意識はあるのか
- 職場環境で不安な面はあるのか
- 就労体験への不安感や自信のなさはどれくらいか





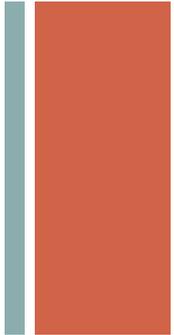
就労体験・就労訓練の提案に向けて 特に押さえておきたいポイント（3）

- どれくらいの時間からだったら就労に無理がないか
- 心身の病気があるのか？または健康面で不安ことはあるか
- 交通関係の利用は可能か？
- どんなことがどれくらい心身のストレスになりますか？
- 体調体力面にどれくらい不安があるのか





提案する際のポイントを抑えているか



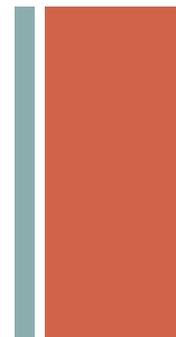
- 就労体験、就労訓練に対して明確な目的があるか？
- 就労体験、就労訓練に望むこと、達成したい目標を本人と共有できそうか？
- 無給の就労体験が良いのか、有給の就労訓練が良いのか？

（能力的に有給が可能か、就労体験できるだけの経済的余裕があるか、お金をもらうことへの過度なプレッシャーがあるか）





提案に進む前にチェック！ 他の制度・支援が使えないか？



□ 一般就労 ハローワーク

- 求職者支援訓練、公共職業訓練、トライアル雇用奨励等

□ 若者

- 若者サポステ、ジョブカフェ、若者コミュニケーション要支援者就職プログラム わかもものハローワーク、居場所等

□ 女性

- マザーズハローワーク、女性の再就職支援、母子家庭就業支援 等

□ シニア

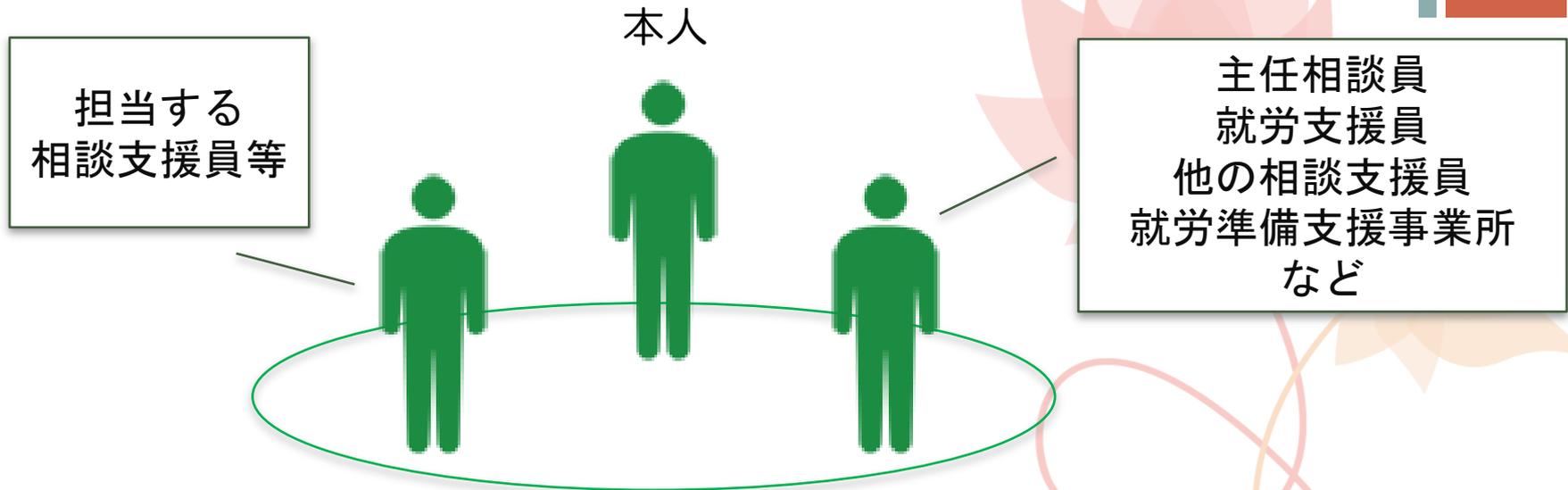
- シルバー人材センター、ハローワーク(シニアコーナー)

□ 障害

- ハローワーク(障害者求人)、障害者就労移行支援事業、就労継続支援事業A型およびB型事業、障害者就業・生活支援センター、障害者トライアル雇用奨励金、地域障害者就職センター 等



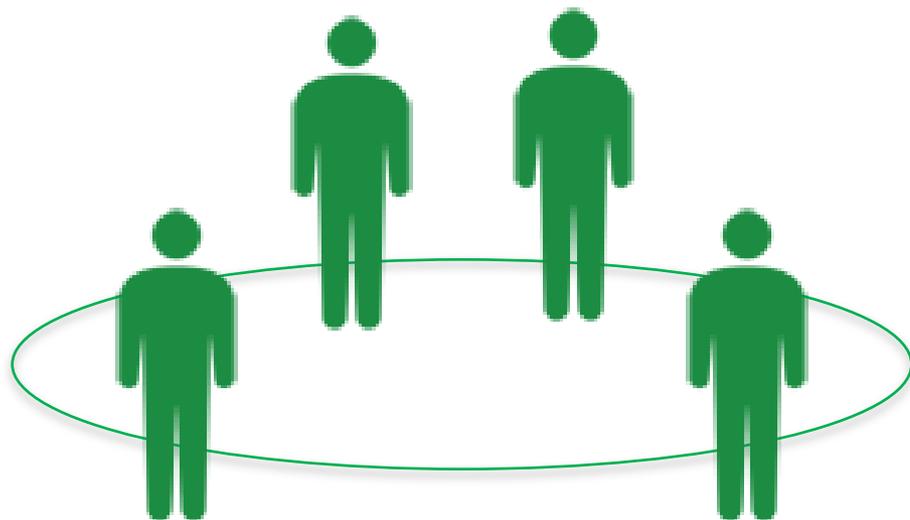
+ 提案の判断はチームで！



支援決定をした後に就労準備支援事業所へ下ろす「引き渡し型」ではなく、事前の判断から一緒に行う「チーム型」の関係づくりが重要。



提案



+ 事業所とのマッチング

■ 提案する事業所のことわかってますか？

- 企業理念、ミッション
- 受入の際のニーズ、望んでいること
- 職場の男女比、どんな人が働いているか
- 職場の立地や職場周辺の様子
- 駅から事業所までの道のり、交通手段
- 作業場所の様子、におい、音などの職場環境
- どんな物理的な空間なのか？
- 事業所の規模
- どの程度、人と関わる現場なのか
- 作業工程など、どんな作業をするか
- 忙しさの度合い
- 業務量はどれくらいか
- 達成感の度合い
- 現場で注意すべき点
- 担当者の性別、性格
- どの程度担当者がついてくれるか？
- 食事、休憩場所はどこか？また休憩のとり方について
- 職業体験、職業訓練の受入に際して慣れているか？



+ 本人への提案

- 就労体験、就労訓練を提案する目的を本人に伝える。

→就労体験、就労訓練に望むこと、達成したい目標を本人と共有できるように話し合い。

- 本人が不安を感じていたら、その中身を聴いておく。

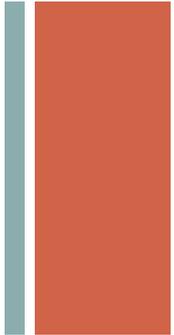
→就労体験・就労訓練という場であるからこそ、就労の場に向けた不安を解消しながらチャレンジできることを伝えていく。

- 本人がやってみようと思えたら、自己紹介を考えていく。





受入事業所への自己紹介を考える



- 「誰に」「何を」伝えるのかを相談していく。そのことで不安も払拭していく。
- 「誰に」：受入担当者、現場担当者、一緒に働く全ての人の、どこまで伝えたい情報か、項目ごとにチェック

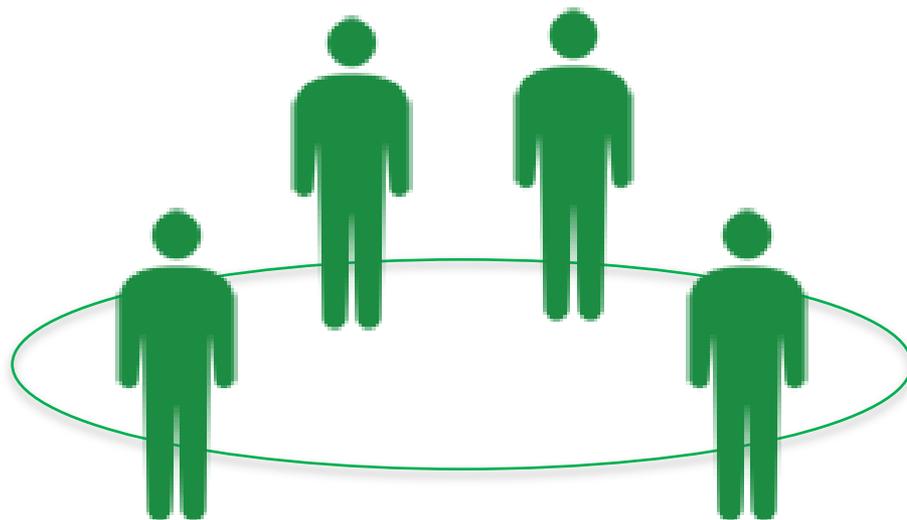
- 得意なこと、不得意なこと
- どんな指示だと動きやすいか
- どんな環境だと動きやすいか
- 就労経験について
- 就労に向けて不安なこと
- 話しやすい性別
- 自分の性格、特性
- 気になること

- 思い悩みやすいこと
- 思考の癖
- 健康上の課題
(病気、飲んでいる薬や服薬のタイミング)
- 深刻な事情や生き立ち
- これは是非伝えたいと思うこと



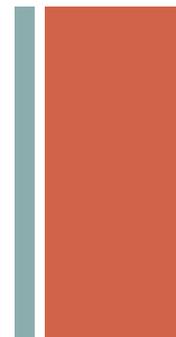


参加準備





本人と事業所との出会いの コーディネーター（1）

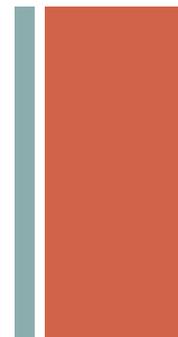


- 自団体で運営している事業所内で行う就労体験・就労訓練は、組織内でしっかり情報共有。
- 地域の外部事業所にお願いする場合は、段取りが大事！
- 事業所は、ただの受入先でなく、地域の新たな「ささえる手」
- 申込準備
 - 申込書の記入
 - 自己紹介と伝え方の確認
 - 交通手段の確認と交通費の確保
 - 事業所が求めることの確認(身だしなみ、挨拶、マナー 事前訓練が必要ならやっておきましょう)





本人と事業所との出会いの コーディネーター（2）

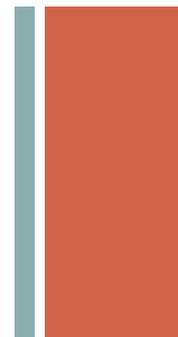


- 事業所への申込・調整
 - 体制的に受入可能か
 - 業務の切り出しがどこまでできるか
 - どんな形なら受入可能か
 - 体験なのか、訓練なのか、訓練・雇用前提の体験なのか
 - 中間組織への申し込みの場合、どこの事業所なら可能か
- 本人に調整結果を伝えて参加を検討
 - 事業所の提示した条件が本人の希望とズレがあった場合に、本人と良く話し合っって参加を決める
 - 面談・見学に進む場合にも、実際に行く場面が近づいてくると不安が高まる場合があるので、不安や葛藤なども良くきいて話をしておこう





本人と事業所との出会いの コーディネーター（3）

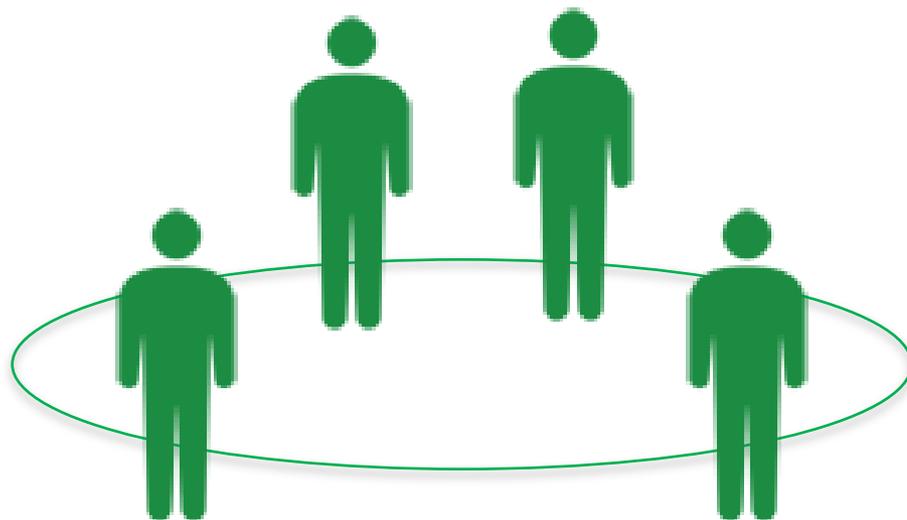


- 受入事業所・中間組織との面談・見学
 - 本人、相談員、受入事業所、中間組織の担当者と面談。
 - 具体的業務、日程、担当者、困った時にどうするかなど決定。
 - 現場担当者とも必ず顔合わせをする。
 - 交通費や訓練手当の給付等ある場合は、受け取り時期と方法を確認。
- 本人の意思確認
 - やりたい気持ちが本人にあっても、不安が大きくて動けない場合は背中を押す。相談員の意に沿うように返事をしていないか、見極め。
 - ここまで動くと辞められないとってしまう。断れる余白を残す。
 - 具体的な心配事があるときには
 - 迷いは必ずあるもの。参加する場合でも迷いや不安を表現できていることが大事





参加中の
サポート



+ 参加中の本人へのサポート

- 就労体験・就労訓練体験中は、良くも悪くも色々なことがおこる。
- そのどれも、大切な経験。「失敗はない」
- 定期的に相談を入れ、起こったことを3つに分けて考える。
 - 今、対処して、本人、事業所とをコーディネートして解決すること
 - 指示の出し方や業務に関わることなど。
 - 自分の特性として自己理解を深めていくこと
 - 強みや弱み（並列した作業ができない、見通しがつかないと不安等）など
 - 自分の価値観・生き方として向き合っていくこと
 - 他者からの評価が気になりすぎる、周囲への不信など

おこったことを丁寧に振り返り、
課題を整理することで次のステップが見えてくる。

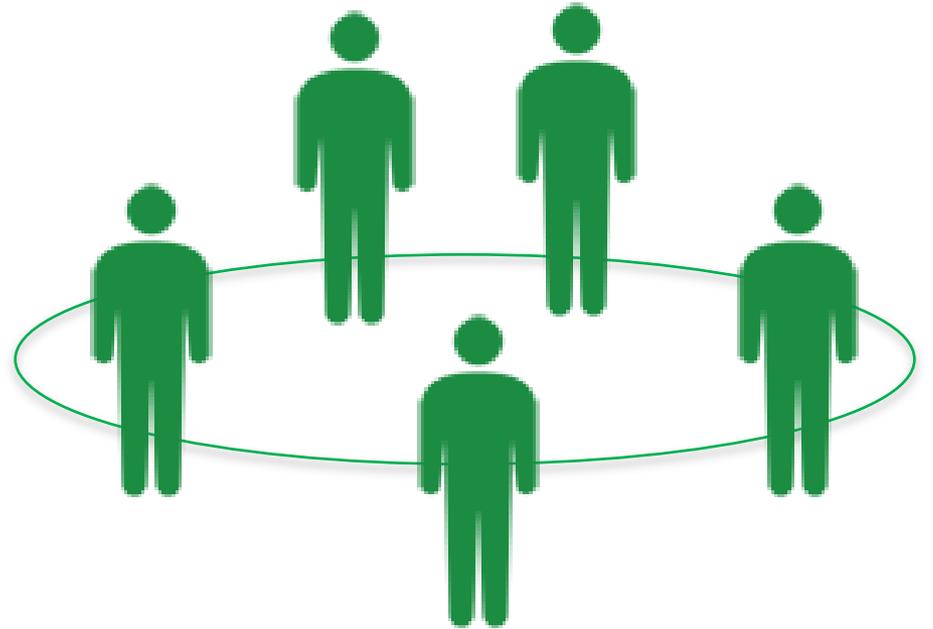
+ 事業所へのサポート

- 定期的に事業所にも様子を伺い、必要なフォロー、サポートを行う。
 - 担当者の精神的サポート
 - 定期的な連絡や訪問を行い、困った時に気兼ねなく相談できる関係を作る
 - 役割分担を明確にしておく
 - フォロー体制があることをしっかり伝えておく
 - 理解では越えられない部分のサポートを行う
 - 受入れ事業所の不安や悩みを聞き、事業に対する意見や要望をもらう
 - 困りごとへの対応は迅速に行う
 - 本人理解や対処方法について具体的なアドバイスを行う。



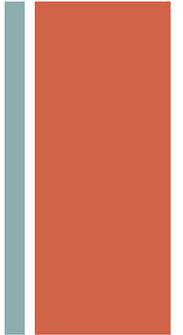


終了後





終了後の希望や意向を確認



- 終了後の希望・意向を本人・事業所双方に聴く
 - 本人との面談で当初立てた目標を確認し、今回のできたこと、今後の課題、次のステップをどう作っていきたいか相談
 - 事業所・中間支援団体に事前に受け入れてみてどうだったか、本人が希望した場合、ボランティア、就労訓練や雇用への移行が可能かを聞いておく。



+ 振り返り

- 事業所・中間支援団体を含めた振り返りを行う
 - 自己評価と他者評価の解離、ずれの調整
 - 次の課題の発見とその越え方
 - 本人と事業所で擦り合うか
 - 企業満足度を高める
 - ネガティブできなかったことへのフォローアップ
 - 当初立てた目標の達成度合い
 - 出来なかったことに対する改善点を伝える
 - 目標に対して、就労体験・就労訓練がどうだったか
 - トライアンドエラーのタイミング
 - 就労体験を通じてどのような変化があったか



+ 次のステップ

- 社会参加
 - 現状すぐの就労は難しいという判断。生活の手立ては別途考える。
 - 体験先でのボランティアや、他の地域資源を活用。
- 別の就労体験へ
 - 漫然と点々としないう注意
- 就労訓練へ
- 体験・訓練先での就労へ
- その他一般就労等へ

就労体験・就労訓練受入先から離れても
受入先は大切なささえる手