

沖縄県パーソナル・サポート・センター 就労支援の取り組み

(公財)沖縄県労働者福祉基金協会
就職・生活支援 パーソナル・サポート・センター

2014年12月10日
自立相談支援事業従事者養成研修
【後期】就労支援員養成研修

■ 講義のポイント

① 対象者に合わせた丁寧な個別支援

- 信頼関係の構築
- ストレングス視点
- 就労意欲喚起

② 多彩な支援プログラム

個別支援

グループ学習

（1人ひとりの興味に合わせて多種多様なセミナー
生活自立訓練・社会自立訓練・就労自立訓練）

企業実習（実習のみ・雇用枠有）

NPOなど外部機関との連携

他機関との連携（就職支援ネットワーク会）

ハローワークとの連携

相談者の傾向

就職する上での障害要因

- 病気・心のケアが必要
(精神疾患・後遺症(障害手帳該当せず)含む)
- 障がい者、もしくはその可能性の高い方
- 長期未就労者(1年以上)就労経験なし含む
- コミュニケーションに課題
- 40歳以上
- 生活保護受給者
- 低学歴(中卒)
- ホームレス
- 多重債務者
- ひとり親
- 刑余者
- DV被害者
- 住宅支援給付受給者
- 自殺企図のある方
- 家族の病気や障害
- 子のひきこもり
- 年金パラサイト
- 連絡手段無し
- 外国籍(日系3世)など

複合的な問題を抱える相談者

生活困窮・就職困難に陥っている状況の 背景から見えてくるもの

①成長過程における失敗やいじめ(生育歴に課題)

- ・発達障がい・知的障がい(ボーダーライン)
- ・貧困やネグレクト、児童虐待などの家庭環境

②大人になって、ある時点での社会への不適合・失業

仕事関係、職場関係、家族関係 ⇒ 鬱状態

沖縄 ⇒ 失業率、貧困率 ひとり親

つまずき体験
傷つき体験

自己責任?

環境の責任?

褒められた経験

極端に少ない

つまづきから…

長期失業や困難状態の長期化で

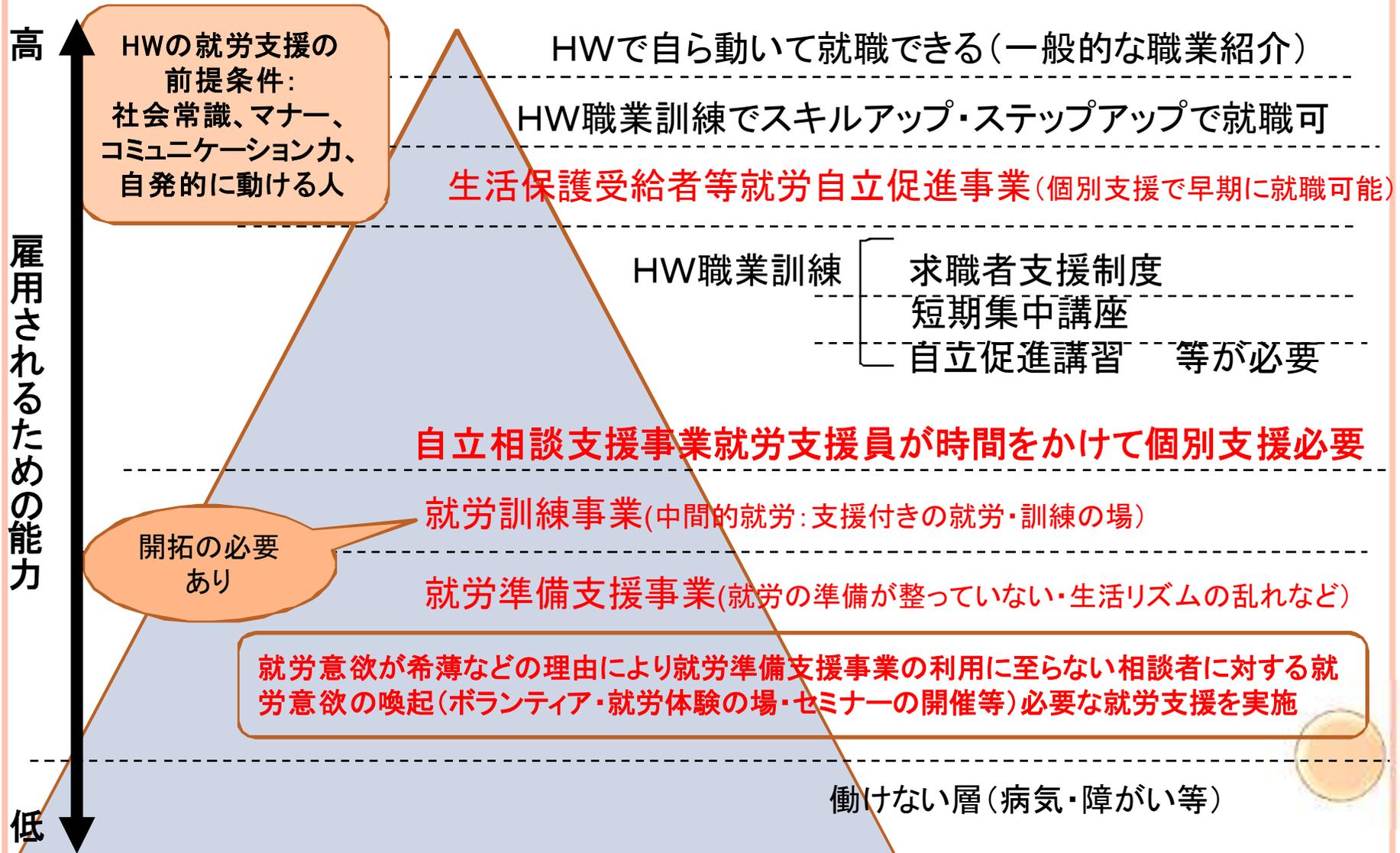
⇒ 自信を無くし

- 自己肯定感の低下
- 意欲の低下
- 学習性無力感
- 自己否定、他者否定
- 精神面での不調(適応障害・うつ等)
- その他の弊害(生活リズムの乱れ)など

これ以上傷つきたくない…

論理的な思考ができず、認知のゆがみ

就労困難者(就労困難者としてPSに繋がる方) 沖縄のイメージ図



支援する上で大切にしていること

1人で自立することが
難しい

⇒ 人や社会とのつながり

1. 相談者の状況、訴え、背景を把握・理解し共感する

(信頼関係構築 ⇒ 応援者として認めてもらう・アセスメント)

- ・社会との接点を失い、孤立しがち(失業や対人関係スキルの未熟さなど)
- ・客観的に考えることが難しい。混乱している、思考のくせ(認知のゆがみ)

2. 寄り添い型支援(精神的な寄り添い・孤独感を無くす意)と問題・課題の認識

- ・孤立感を払拭し、共に問題解決に取り組む姿勢

(ひとりじゃない。一緒にがんばろう)

- ・本人が自らの課題・問題を整理、認識するよう支援する(気づきの支援)

3. 自己肯定感情を高め、自らが解決の主体となりうることを重視した支援 (本人の持つ能力の活用・能力を引き出す・または能力を身に着ける)

- ・本人を認める
- ・エンカレッジ(勇気づけ)
- ・エンパワースメント

(自身の力で問題や課題を解決していく力や能力を獲得すること)



■意欲喚起



- 応援してくれる人の存在
- がんばっている仲間の存在
- 一歩先を行く人や乗り越えた人の存在
- 承認される
- 過去の振り返り（達成したこと、がんばったこと等）
- 目標（キャリアプランニング）
大切にしたいもの、手に入れたいもの、失いたくないもの等
- 役割（人の役に立つボランティア体験、講師アシスタント等）
- 小さな課題を達成
- セミナーで過去のマイナス経験をプラスに上書き
- 社会での成功体験（企業実習期間通えた。褒められた等）
- 不安等マイナス感情を受け止めてもらえた
- 失敗しても大丈夫、挑戦できるという環境・意識

- * 専門家のスーパーバイズ
- ・臨床心理士・精神保健センター
- ・発達障がい者支援センター
- ・障がい者機関等

⑤外部機関との連携

農作業

- ・耕す・苗植え
- ・雑草取り・収穫
- ・袋詰め・販売
- ・座学・調理実習

- ### パソコン訓練
- 模擬就職体験
(実践的なパソコンスキル練習)

⑥就労定着支援

②企業実習

③【個別支援：就労担当】

- ・キャリアカウンセリング
- ・自己理解・キャリアの棚卸
- ・応募書類・面接練習
- ・コミュニケーション訓練
(個別SSTなど)
- ・グループ学習の事前練習や
フォロー (落とし込み)

自己イメージを高めて意欲喚起

相談者ひとりひとりの個性・段階に合わせて



チーム支援
情報共有

④【グループ学習：各セミナー担当】

- ・生活リズムを整える
- ・社会に出る・集団活動
- ・意欲喚起・仲間づくり
- ・つまずき体験をプラスに上書き
- ・就労のための技術
- ・個々合わせたスモールステップ

社会生活訓練・技術面での
学びの場

①担当相談員による個別支援と十分なアセスメントが土台
+ 就労支援員 + 各セミナー担当 + 企業実習担当 + 連携機関

《日常生活自立支援》

対象：生活リズムの立て直しや健康管理など生活習慣の形成や回復が必要な方



農作業

働いて汗を流すのってこんなに気持ちがいいことだったんですね。



清掃②(ボランティア)

夢が叶いそうな気がします。夢を持つ、語るなんて何十年ぶりだろう・・・夢っていいですね。頑張りたい気持ちになりました

調理実習①



人の輪の中に入ることは緊張したけど、担当相談員の励ましで頑張ってきて良かった。久しぶりに他人と目を合わせた。またみんなと会いたい

宝地図セミナー



【ねらい】

- ・イメージが明確になり、潜在意識に働きかけることができる。
- ・目標を叶えた状態をイメージさせてくれるので、自然とセルフイメージが高まる。



《社会生活自立支援》

就労の前段階として、社会とのつながりをもつ。仲間づくり、協力して作業を行う事で、気遣いが生まれる。ボランティア活動を通して「ありがとう」と言われる体験から就労意欲の喚起を目指す。コミュニケーション訓練にも力を入れている。できないと思っていたことへも挑戦し、乗り越え自信の回復に繋がる場面も多い。自己理解が深まると同時に、安全な場で勇気を出して挑戦している。面談では見えない適性が見え、その後の支援に活かしている。

目を大きくあけて話をするだけでも変わることに気づきました。行動力がつくようになり、少しずつ自信が持てるようになりました。



保育補助(ボランティア)②



**ボランティアで植えた
花壇の花**

インプロ② (自己表現のエクササイズ)

6つの力をつけよう!

コミュニケーション力・柔軟性・表現力
行動力・協調性・発想力



美化作業・花植え作業②



コミュニケーションセミナー①

「ありがとう！」って職員の方に言われました。感謝されるのって何年振りだろう。うれしいものですね。またやりたいです。(けっこう疲れた…)

生活自立支援
(朝起きて活動・個別ワーク)

クリニカルアート (絵を描く)
パソコン① 清掃①
花植え① 畑作業①
調理実習① 家計管理①
食の大切さ
ドリームマップ (欲しいもの・
目標をコラーージュ)
片づけ講座 ボランティア①
手びねり陶芸 ストレッチ
アルコールとの付き合い方など

社会自立支援

(集団の中に入る→役割を持つ)
パソコン② (ペアワーク)
清掃② 花植え② 畑作業②
調理実習② 食の大切さ②
家計管理② 救命講習
インプロ①
SST①
(生活編コミュニケーション訓
練・ロープレ)
認知行動療法
マイナス思考からプラス思考へ
パン作り&販売&接客体験
ボランティア企画講座など

グループ学習前後に
個別支援を入れて

効果：就労準備支援事業などもハードル高い。
まずは単発セミナーからスタートしてスモールステップ！
コミュニケーション能力アップ・意欲喚起など
個別支援 (勇気づけ・目標設定) + グループ学習
+ 個別支援 (振り返り・落とし込み)

就労自立支援

パソコン③（仕事受注：ありがとうカード）
パソコン④就労チャレンジセミナー（グループで仕事をシェア）
SST③（仕事編）
職歴の振り返りセミナー
企業実習前セミナー
求人広告読み方セミナー
仕事理解セミナー
未来プランニング
身だしなみ講座
マイナス思考からプラス思考へ
パン作り&販売&接客体験
ボランティア企画講座
就労定着準備セミナー

自己理解セミナー
求人の探し方セミナー
企業実習の受け方セミナー
電話応募セミナー
志望動機作成セミナー
面接マナー（面接練習）
認知行動療法
講和「働くとは」
企業実習見学ツアー前講座
企業実習見学ツアー

セミナーメニュー

相談者の興味・個性・適性・能力に合わせて企画・開催（段階別）

単発コース OR 週1~2回の2~2ヶ月半コース

*各地域によってセミナー内容異なる

*年間スケジュールにこだわらない

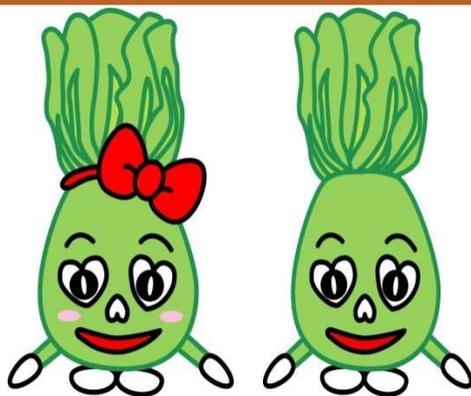
相談者の状況に合わせて

NPOなどの外部機関による

訓練受入れ



より多く売れるために、「ロメインレタス」のキャラクターを考えて、絵の具で絵を描いてみました。それをパソコンセミナー受講生がきれいにパソコンで作ってくれました。



働ける場があって嬉しいです。苗植えから始まって、収穫・袋詰め、販売までいろいろ経験させてもらいました。畑の仕事もそうですが、仕事の幅も広がってきました。何より、かなり体力がついてきました。楽しい！！



企業実習の取り組み



一般職業紹介だけでは阻害要因が多く、なかなか就労に結び付かない相談者が対象。

(例) 長期未就労者、障害者のボーダーラインの方(手帳が取得できないなど)、職種が方向が定まっていない方等

①採用見込みのある企業

②実習のみの企業

- ・未経験分野での職業体験
- ・意欲喚起
- ・就労能力の確認と就労能力の引き出し

企業実習の効果

- ◎本人の職業能力を企業に見てもらえる
- ◎実際に働いてみることで双方がミスマッチを防ぐ
- ◎本人の課題点が明確になる
 - 企業よりフィードバックしていただくことで、その後の支援に反映
- ◎達成感による就労意識・意欲の向上
- ◎本人がもっている力を引き出すきっかけになる。
- ◎困難がありながらも頑張る実習生を見て職場全体の意識の向上



実習日誌の活用。毎日、振り返りと目標設定を行い、実習指導担当者からのコメント欄あり。毎日の実習での学びを多くする。できるだけ担当相談員が「実習状況の見学」を実施し、実習生と指導担当者の方、双方のフォローを行う。

～企業実習の様子～



洋裁店



飲食業



デイサービス



壺屋焼販売店



慰霊塔修復



軽作業

就労定着支援

■ 就労前の定着支援

就職活動中から「就労定着に繋がるセミナー」を開催し、就職後の心構えを持って就労につなげる。



● セミナー

- ・キャリアプラン
- ・就職心得セミナー
- ・企業の方、現在仕事をがんばっている方を招いての講和
- ・ビジネスマナー
- ・SST(コミュニケーションセミナー)
- ・就職・転職セミナー

(離職後の経済的リスクを示して、安易な離職を防ぐ。)

● 個別支援

- ・個別SST(職場でのより良いコミュニケーションについてのアドバイスやロールプレイング)

就労定着支援

■ 就労後の定着支援

就職後、定期的にコンタクトを取ることで、離職の迷いが出たら早めに相談に乗れる体制をつくる。離職を決意する前にアドバイス実施。

企業実習先へ雇用された場合は、定期的に巡回し、フォロー

* セミナー「しゃべり場」を開催。

（職場での大変な事、頑張っている事等をざっくばらんに話す機会）

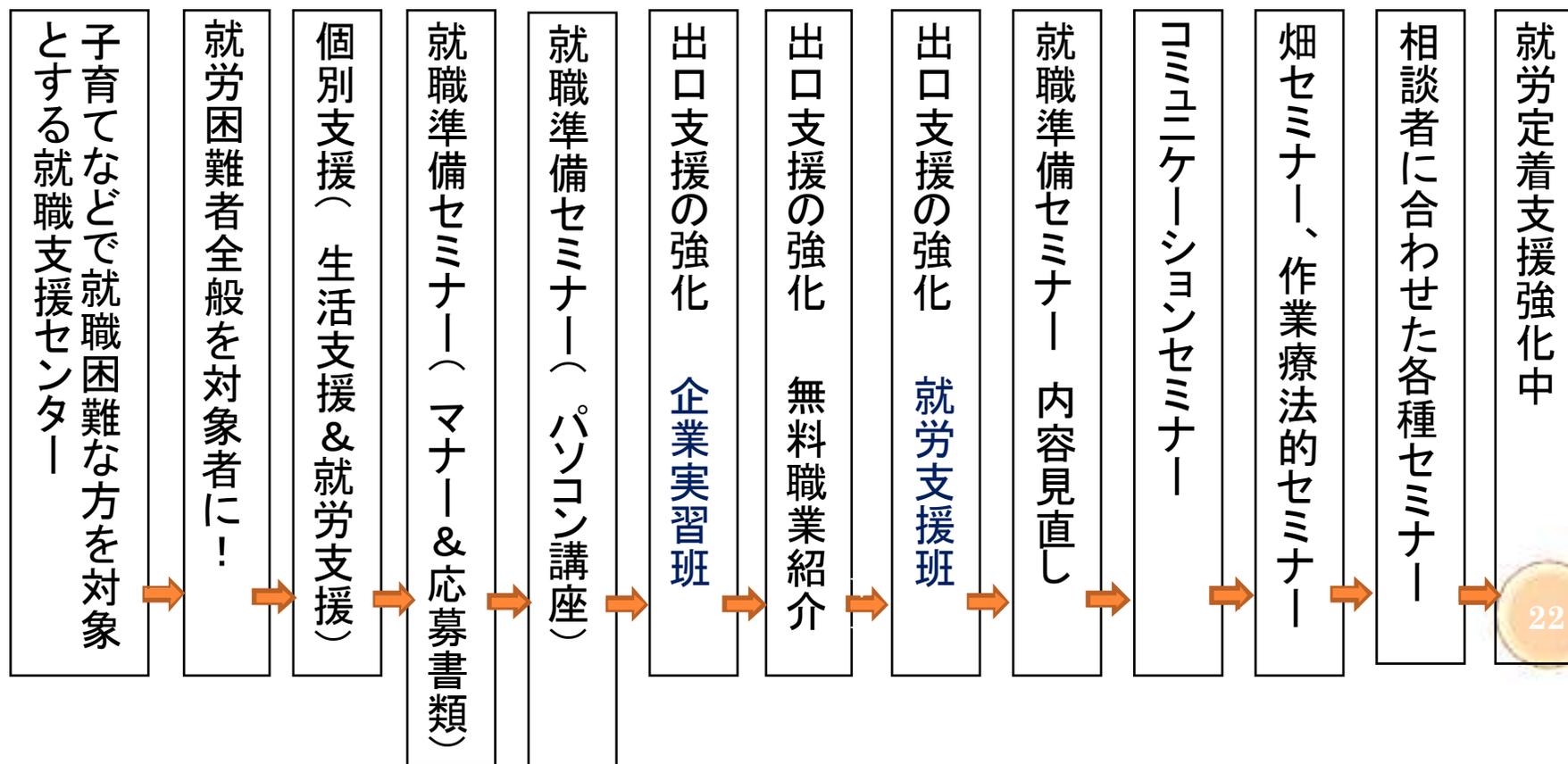
・ストレスマネジメント

■ 支援者もスモールステップで支援力アップ！

中部センターは初年度4名体制で就労支援員はひとりでした！！
まずは一歩ずつ！
地域に合わせた就労支援！



5年前は個別相談とマナーセミナーだけでした！
新規相談者（約35件／月）相談員人数（約2倍）



■支援者もスモールステップで支援力アップ！

そのための7つの心構え・・・

○自己覚知

(援助者として自分の強み・弱みを知ること)

援助者は自分の性格・個性を知り、感情・態度を意識的にコントロールすることが重要。援助者の価値観や感情に左右されない援助を提供するため)

○学ぶ姿勢

○行動に移す

○巻き込み力

○好奇心旺盛

○今できることを精いっぱいする

○一歩先を見る (スモールステップ)



居場所
安心していら
れる場所

**スモール
ステップ。**

役に立つ

企業開拓力

**楽しく
社会参加**

**環境が変われ
ば人は変わる**

**キャリアカウ
ンセリング力**

キーワード

**地域巻き込
み力**

**経験を
いかす**

**持っている力
を引き出す**

経験し直し

出口

出番、役割

**ジョブコーチ
的役割**

付録として・・・



自己理解

「過去 現在」

自分の強みや頑張りを思い出す

⇒ 次に向かう力・乗り越える力

「未来」自分のなりたい姿・生活をイメージ

⇒ がんばる言動力

経験し直し 認知のゆがみを修正

**自己肯定感
(効力感)
(出来そう!!)**



翼の補強

自己肯定感が低い
自己否定や他者否定

簡易興味・性格検査など
自分の興味・適性(強み)等の
新たな発見を通して可能性を
広げる。持っている力を引き
出す。

■ 自己理解、自己の棚卸



「質問」 → 振り返ってもらう

【職歴の棚卸し】 → 【生育歴・生活歴の棚卸し】

- ① 各職場でどんなことをしてきたか？ どんな経験をしてきたか？
できるようになったこと、頑張ったこと、乗り越えたことなど
- ② 自分の強みを知る。
- ③ 出来る仕事、できそうな仕事、
やりたい仕事を知る
- ④ 自分の課題を知る。

学習性無力感

これまでの小さな実績の認識

乗り越えられる目標設定

履歴書や棚卸し表に記入してもらった内容を基に面談で質問を通して深める

生活リズムと改善点

失業期間が長くなると生活のリズムが崩れやすいので
生活状況の確認と改善(家での約束事)



センターで電話対応の練習
メモを取る習慣づけ

自宅洗い物
「夢」は一人暮らしなので、
食器洗いを習慣づけ

毎日、家族とけんかになる。
部屋で好きな曲を聞いて
リラックスする

鏡を見て笑顔の練習
そのために部屋に鏡を用意して
毎日、鏡の自分と目を合わせる

好きな曲を聴いて
リラックス

鏡を見て
笑顔の練習
目と合わせる

家族とけんか
テレビを見ながら

夕食(ヨーグルト)

お風呂

■ 目標の設定

- 課題がある場合 クリアするために・・・
「何をしないといけないか」「どんな一歩ならできそうか」などを本人に質問し、一緒に考えていく。
自分で考えて、自分で決める ⇒ 「実行に移す」
- 目標の設定（WE メッセージ 一緒に！！）
「何をしたいか？」「何を手に入れたいか？」
「どうなりたいか？」
- 確認 （次回面談時や電話でのフォロー時）
承認する・誉める



私の問題

- 生活保護が切れそう
仕事を見つけないとい
けない
- 履歴書を書けない
- 子供を預かってくれる
人がいない
- 仕事をしても給料を父
親に取られそう
- 車の運転免許がない
- パソコンが使えない
- お金が足りない

私の気づき

- 仕事が長続きしない
- 理解力が低い
- お金が貯まらない
- 仕事が覚えられない
- うまく仕事ができない
- コミュニケーションが
苦手な解雇となる

A さんの 想いのマップ

子どもにお母さんのど
んな後姿を見せた
い？ どんな風に育っ
てほしい？

生活保護が切
られそう。今後どう
したらいいのか分
からない・・・

私の強み

環境の強み

- 父親と同居
- 子育て支援機関が
関わっている
- 困ったら相談でき
る
- 子供がいてくれる
- 現在保護受給中

望む生活と目標

望む生活

- 仕事をしている姿
- 子供には将来、生活
保護を受ける暮らし
はしてほしくない
- 子供たちと楽しく暮
らしたい

目標

- 保育士になりたい
- 車の運転免許を取る

課題解決への取り組み

- 自分に合う仕事を探す
適性検査など活用
- 訓練の説明を聞く
- 子供の預かり先の確保
- 生活費の見直しと貯金
- 仕事を続けられるよう
に作戦を立て練習する。

[ねらい&効果] 自分を知ることができる(強み、興味etc・・・)
将来の目標が立てられる。

■ 失敗は成功の源

努力したことは必ず次につながる

失敗の経験からも学ぼう

この時代、がんばって就職活動をしていてもなかなか採用に至らないこともあります。

自己否定？ 他者否定？ それとも作戦を立て直す？



- よいところに目を向ける
- 課題に気付く
- 課題をクリアする



■履歴書は万能ツール 強みを発見！

相談者が記入した履歴書を用いた面接を通して…
アプローチ

あなたの良さが伝わる履歴書を作るのを応援させて！

仕事の内容と得意だったことや苦手だったことなどを話してもらう

①強みを発見

⇒ そのプロセスで自己肯定感・自己イメージを高める
意欲喚起

②課題を発見

⇒ 課題を乗り越える取り組み

苦手を避ける適性に合わせたマッチングへの見立て

③会ってみたいと思わせる履歴書に仕上げる



■履歴書は万能ツール

経験は、必ず次に活かせる！

上手に質問！まずは「どんな仕事内容だったんですか？」

①強みを発見

⇒仕事の中で得意だったこと、できるようになったこと、楽しかったこと、嬉しかったこと、頑張ったこと、挑戦したこと、喜ばれたことなど

人と比べないでも大丈夫（自分の中での成長でもよい）

できれば、職業能力で承認（例：接客で文句を言われた）

②課題を発見

⇒クレーム処理能力

「どうしてその仕事をやめたのですか？」

⇒大変だったこと、困ったこと、うまくいかなかったことなど乗り越えられず退職したことも、退職するまではがんばったんだよね！と承認することもできる。