

# 豊島区の特徴と 生活困窮者自立支援事業について



豊島区 保健福祉部福祉総務課

# 豊島区の概要

※数値：平成31年4月1日時点、住民基本台帳より

- 人口 **289,573人**
- 面積 **13.01km<sup>2</sup>**
- 人口密度 **22,258人/km<sup>2</sup> (全国1位)**
- 世帯数 **180,158世帯**
- 高齢化率 **19.8%**

豊島区は、東京23区の西北部に位置し、池袋駅を中心とする副都心を擁し、サンシャインシティや豊島区役所などの超高層ビル群が建ち並ぶ。また、立教大学、学習院大学など8大学を含む教育機関、高級住宅街である目白、「おばあちゃんの前宿」として知られる巣鴨、多くの著名人が眠る雑司ヶ谷霊園や慈眼寺、染井霊園などが存在する。

平成31年「東アジア文化都市」の国内候補都市に決定し、平成32年春には旧区役所跡地周辺のエリアを「Hareza (ハレザ) 池袋」と称し超高層ビルが建設され、8つの劇場を含む国際的な「文化にぎわい拠点」が開業予定となっている。

また、池袋駅西口では三菱地所による池袋駅西口地区再開発事業が計画されており、超高層ビル3棟が駅前に建設される予定となっている。

2019年  
「東アジア文化都市」  
国内候補都市に決定！



2019年秋  
Hareza 池袋 新ホールオープン！

※豊島区新庁舎(H27.5～)



# 平成30年度 実績

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均	
新規相談者数	97	109	108	91	108	87	97	138	85	89	108	116	<b>1,233</b>	<b>102.8</b>	
利用申込者数	57	64	53	51	57	47	48	93	53	56	65	72	716	59.7	
<b>支援プラン 決定数</b>	<b>30</b>	<b>37</b>	<b>44</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>43</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>42</b>	<b>438</b>	<b>36.5</b>	
就労支援対象者数	22	31	32	28	31	39	30	21	23	30	30	34	351	29.3	
相談対応延べ件数	872	915	983	874	966	728	907	891	751	649	691	790	10,017	834.8	
任意事業	就労準備・社会参加支援事業	5	7	7	3	6	3	7	3	4	9	7	4	65	5.4
	一時生活支援事業 (自立支援センター)	16	15	10	16	13	19	9	14	10	18	19	17	176	14.7
	家計改善支援事業	10	11	13	4	6	9	9	9	7	9	4	7	<b>98</b>	<b>8.2</b>
	子どもの学習・生活支援事業	4	1	6	7	7	1	4	2	3	2	6	4	47	3.9

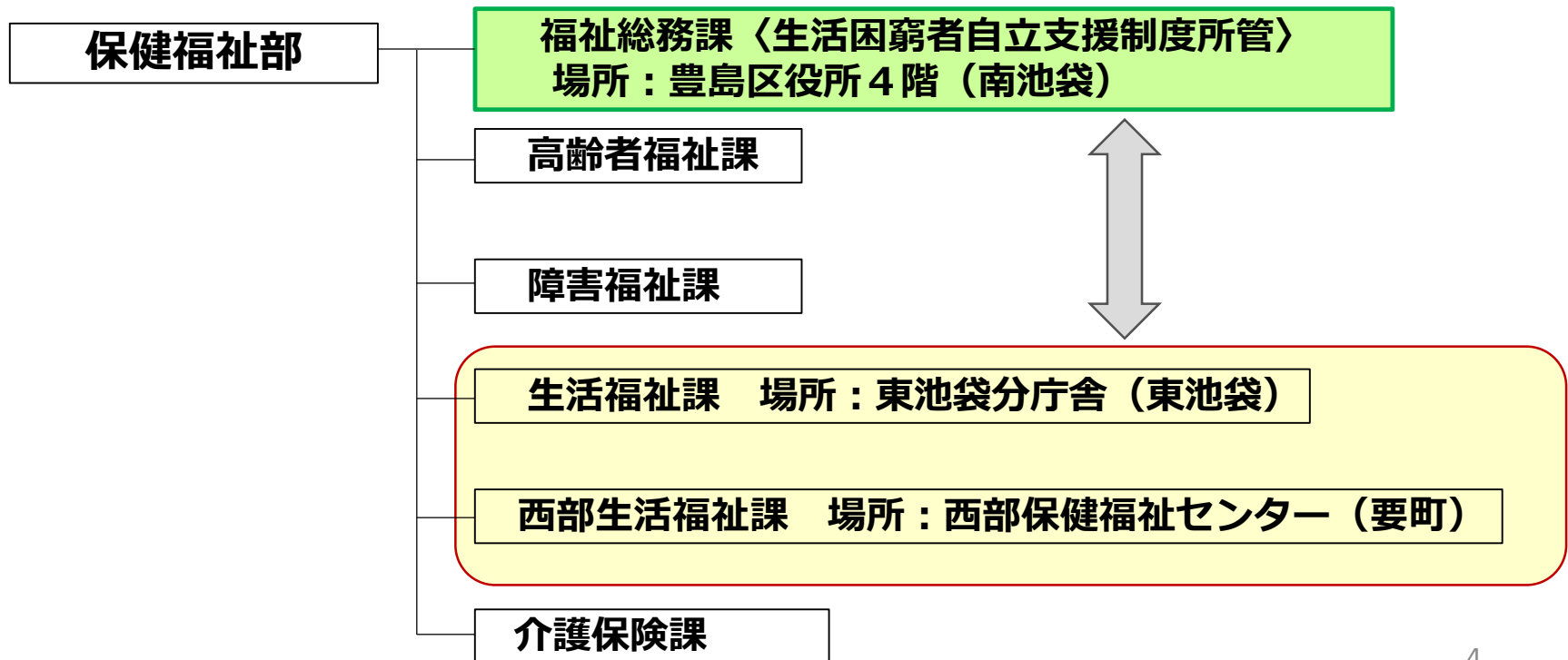
# 豊島区の支援の特徴 ①

## 生活困窮者自立支援制度と生活保護制度の所管を明確に分離

(理由)

- 法施行に先んじて平成26年度からモデル事業を実施し、相談者のニーズを把握したところ、「生活保護制度」の申請を拒否する方が予想以上に多かった。
- 窓口を明確に分けることで、“気軽に相談できる窓口”を目指した。
- 生活保護受給者と生活困窮者の状態・阻害要因が異なる中で、分野ごとに専門的できめ細かい、“一体的な寄り添い支援体制”を構築した。

(組織図)



## 豊島区の支援の特徴 ②

### 4階福祉総合フロアへの関連部署の集約配置

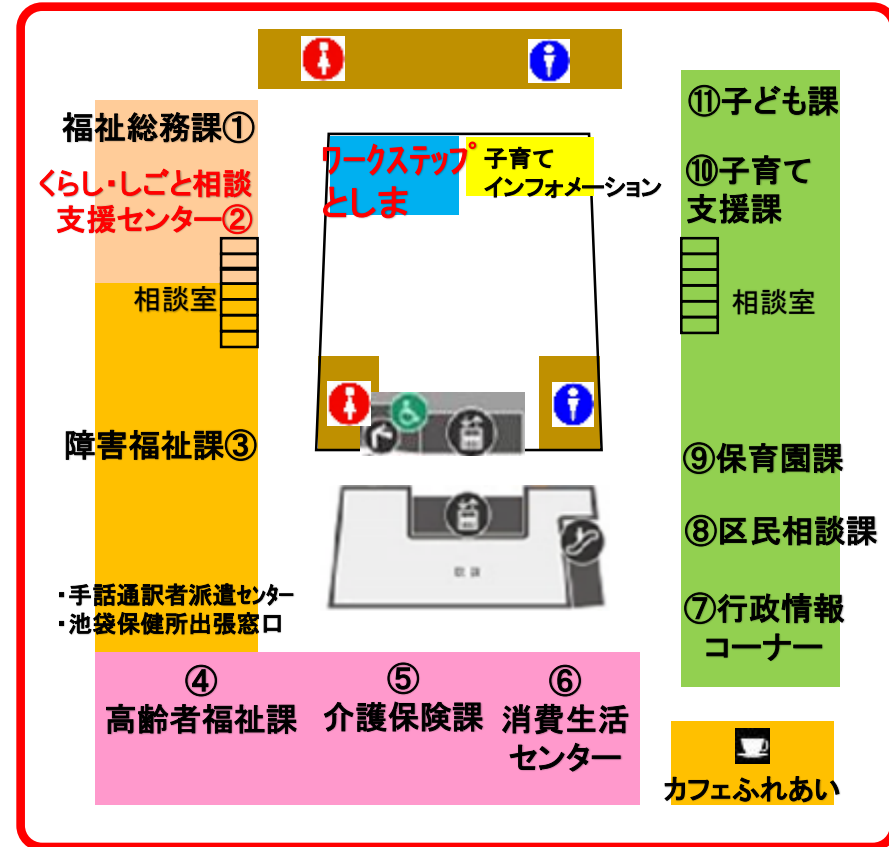
(特徴)

○福祉全般の相談にワンストップで対応するため、区役所4階に**関連部署を集約配置**し、相談者の利便性を高めた。

○関連部署を集約した結果、どこに問い合わせればよいかわからないが“役所の4階に行ってみよう”との**動機付け**に結びつき、多くの相談者が来庁している。



● くらし・しごと相談支援センター



# 豊島区の支援の特徴 ③

- 複合的な課題をもつ相談者に対し、各事業の強みを最大限活用した支援プランを提示。  
**任意事業の一体的な支援**を実施している。

## 豊島区暮らし・しごと相談支援センター

(制度利用者に応じて一体的な支援を実施)

### 自立相談支援事業 (相談支援・就労支援)

(社会福祉協議会・人材派遣会社)

- ・ 相談支援員が困りごとを整理したうえで、それぞれの方にあった支援プランを作成
- ・ 他の関係機関などと連携し、課題解決に向けた支援を実施
- ・ 就労支援においては、相談者の就労条件に合った求人を作る“個別求人開拓”を実施

相談内容に応じて、下記事業と**組み合わせ**て支援

### 就労準備支援事業

(特定非営利活動法人)

「離職期間が長期にわたる」などの理由で早期の就労が困難な方に対して、相談、セミナー、体験就労及び社会参加などを通じて自立に向けた支援を実施

### 家計改善支援事業

(社会福祉協議会)

特に支出の見直しや債務整理のアドバイス(としま生活困窮者支援弁護士ネットワーク)、貸付制度の紹介などを通して、くらしの再建に向けた支援を実施

### 一時生活支援事業

(都区共同事業)

自立支援センターによる一時的な保護及び就労による自立など、路上生活からの早期の社会復帰に向けた支援を実施

### 住居確保給付金

(区等)

離職により家賃の支払いにお困りの方に対し、常用就職に向けた活動を行うことを条件に、一定期間の家賃相当額(上限あり)を支給

### 子供の学習支援事業

(社会福祉協議会)

子どものいる世帯に対し、生活面のアドバイス、活用できる制度や事業、地域の学習支援(としま学習支援ネットワーク)の紹介などを実施

### ワークステップとしま (ハローワーク池袋の附属施設)

「豊島区、東京労働局及び池袋公共職業安定所(池袋ハローワーク)が生活保護受給者等に対して就労支援を一体的に実施するための協定」に基づき、自立相談窓口等から支援要請があった生活困窮者等に対し、求人情報の提供、公的職業訓練の受講斡旋、応募書類の添削、面接対策、職業相談・紹介等を実施

自立相談支援機関  
とハローワークの  
**同一フロアによる  
一体的支援**

# 豊島区生活困窮者自立支援事業

## 就労準備・社会参加支援事業 困難を抱える若者に対する進路選択支援プログラム



豊島区 保健福祉部福祉総務課

TOKYO ORANGE

NPO法人 インクルージョンセンター 東京オレンジ

# 就労準備・社会参加支援事業について

## 支援の特徴

**特徴** 特定の通所場所無く、決め打ちの時間割も無い。そのため、本人の状態像に応じた多様で柔軟な支援メニューをオーダーメイド出来る。

**方針** “勇気付け” をすることで、自信回復・自己肯定感・自己有用感を醸成していく。

**手法** “ワクワク感” “責任感” “連帯感” “短期間” の4つの装置を各プログラムの中にプロデュースすることで、自発的な好奇心・創意工夫・コミュニケーション・集中力を誘発する。

支援利用者それぞれの状態像や周りを取り囲む環境は千差万別です。故に、Aさんには効果的であった支援が、Bさんにそのまま効果があるとは限りません。一人一人ときちんと時間を掛け、向き合うことで、その人の生きづらさが浮き彫りになり、本当に必要な支援プログラムのオーダーメイドが出来るようになります。一見、遠回りと思われるような厚い下支えが、結果としては自立への近道となります。

## 支援構成



支援の目的は自信回復です。本来は誰しものが回復力を持っていますが、その芽を息吹かせるだけの気力が失われています。本支援は、上記4つの支援構成をベースに、“勇気づけ” でやる気の醸成を、“体験” で力の裏付けをし、息吹く力=エンパワーメントを促していきます。



# 支援例：社会参加

就労という言葉自体に圧迫感があるという声を受け、社会参加支援では、就労を強く意識せずに人の輪への参加が出来たり、役割を持てたりする企画を提供しています。又、仕事を始めても社会から孤立をした状況の方も多く、無趣味で交友関係が広がらない、余暇が退屈といった話も耳にします。長く付き合っていけるような趣味・楽しみの発見もこの支援の大きな目的としています。

## 社会参加の様子

いぬ〜節踊り



振り付けのお手本と、5千人の参加者の仕切役として活躍をする“しゃー隊”という130人からなる運営ボランティアに毎年挑戦をしています。エネルギーに気圧され、人嫌いを克服した方もいます。

朝一キャッチボール



糖尿病で運動指導をされたAさんとは、軽い運動習慣を付けるため、人目の少ない朝一番にキャッチボールを始めました。キャッチボールはコミュニケーションの良い練習にもなります。

ふくし健康まつり



毎年参加をしているふくし健康祭りでは、テントの装飾準備から当日の店番、品出し、呼び込みまで、参加者に役割＝責任を持ってもらい、自発的に創意工夫しながら役割を遂行して貰っています。

塗り絵の寄付



絵に自信があったAさんとは、一緒に高齢者施設へ行き、要望をヒアリングした上で塗り絵を作成しました。施設に寄付をすると感謝の言葉を貰い、人の役に立つという経験ができました。

# 支援例：セミナー

セミナーは、講師と受講者が双方向にコミュニケーションを取りながら、体験を中心に知識を得られる内容となるように心がけています。また、能動的に学びに向き合って貰うため、興味や必要性に応じるオーダーメイドの姿勢はここでも重要視しています。一人一人の需要を拡大し、できるだけ大きな公倍数を探し、複数の参加者で共有できるよう企画には工夫をしています。

## セミナーの様子

就活メイク講座



化粧品メーカーの講師を招きメイク講座を実施しました。比較用に普段用のメイクも併せて習い、技術だけではなく、メイクは礼節であるという内面の美についても学ぶことができました。

コミュニケーション講座



写真は、ノンバーバルコミュニケーションの大切さを体験するため、背中に単語を書いた札を貼り、言葉を禁止した状況下で、そこにどんな単語が書かれているかを当てるというワークです。

自己表現講座



腹筋、表情筋などの物理的な強化に始まり、演劇的な要素を取り入れた、感情表現のテクニックも交えながら、相手に伝えることの楽しさを体験して貰います。

マーケティング講座



漠然とマーケティングの仕事がしたいと話すAさんと業界研究講座を企画。WEBマーケティングにテーマを設定し、WEB業界に興味を持つ方3名も一緒に参加ができました。

# 支援例：体験就労・個別相談

## 体験就労の様子



チェーンうどん店



販促缶バッジ制作

体験就労・職場見学は、あらかじめ用意された決め打ちの協力企業に相談者を宛て込むのではなく、個別の相談の中から芽生える自発的な「やってみたい」という気持ちを第一に、一人一人の希望に沿った企業を個別に開拓していきます。



古雑誌の仕分け



自転車修理店

## その他の支援例

面談室つばやきノート

8/1 G.G. さん おめでとーございます。会った事なし どんなんからかいて自分の事のがりにわかって。自分も頑張ります。 R.T.

8/2 R.T.さん ありがとうございます。日によってキツイですか。そこそよわりかいはあります。面接は場所にもよりますがそんなに重い感じではないので大丈夫ですよ。がんばってください。 G.G.

面談室にノートを用意し、ぽつりと呟かれる嬉しさや喜び、孤独感や不安などの感情を匿名で記入、共有しています。このノートを通じてお互いに励ましあうような交流も生まれています。

個別支援例・水道調査

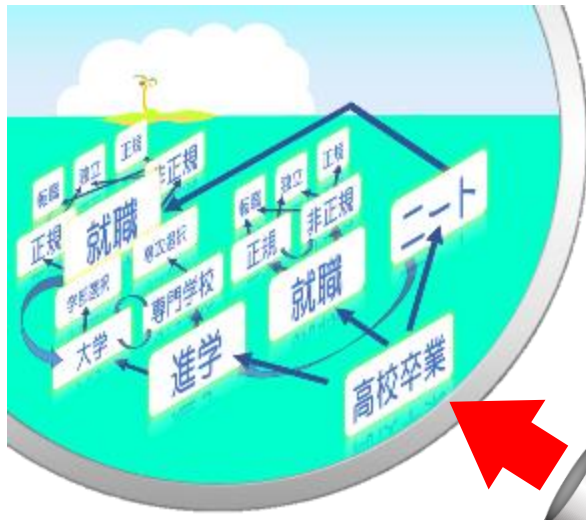
6月 水道調査票

日	曜日	12時	18時	夜間	計	漏水	漏水	漏水	漏水	漏水	漏水
6月1日	木	9:55	2:00	9:55	4:00	1.2	m	0	0	0	0
6月2日	金	9:55	2:00	9:55	4:00	1.2	m	0	0	0	0
6月3日	土	9:55	2:00	9:55	4:00	1.2	m	0	0	0	0
6月4日	日	9:55	2:00	9:55	4:00	1.2	m	0	0	0	0
6月5日	月	9:55	2:00	9:55	4:00	1.2	m	0	0	0	0
6月6日	火	9:55	2:00	9:55	4:00	1.2	m	0	0	0	0
6月7日	水	9:55	2:00	9:55	4:00	1.2	m	0	0	0	0
6月8日	木	9:55	2:00	9:55	4:00	1.2	m	0	0	0	0
6月9日	金	9:55	2:00	9:55	4:00	1.2	m	0	0	0	0
6月10日	土	9:55	2:00	9:55	4:00	1.2	m	0	0	0	0
6月11日	日	9:55	2:00	9:55	4:00	1.2	m	0	0	0	0
6月12日	月	9:55	2:00	9:55	4:00	1.2	m	0	0	0	0
6月13日	火	9:55	2:00	9:55	4:00	1.2	m	0	0	0	0
6月14日	水	9:55	2:00	9:55	4:00	1.2	m	0	0	0	0
6月15日	木	9:55	2:00	9:55	4:00	1.2	m	0	0	0	0

一人では外出困難なAさんとは、世帯で兼ねてから問題だった高額な水道料金（2か月で3万5千円）の調査を開始。昼、夕、就寝前のメーター値を記録し、結果、シャワーに問題を特定。節水ヘッドを購入。月々3千円の削減になりました。家庭で役割を持つこと、家計に貢献ができたこと、一つのことをやり遂げたことで自信の回復が見られました。

体験就労事例

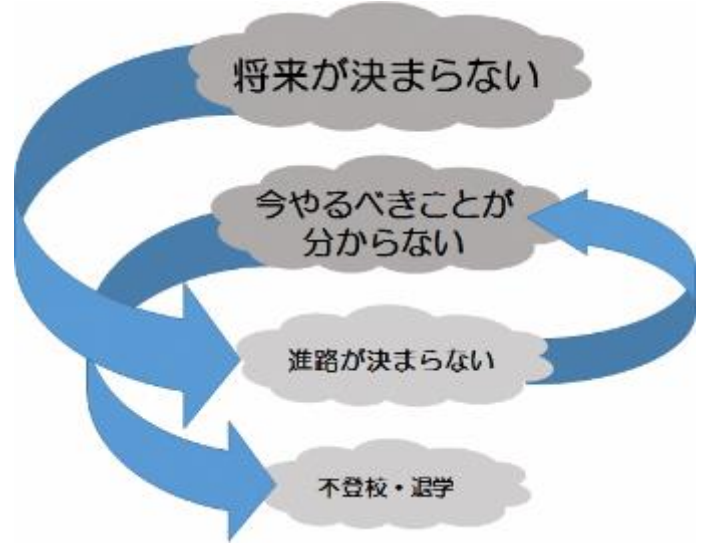
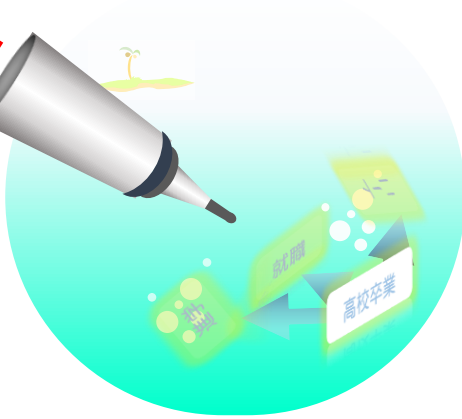
# 困難を抱える若者に対する進路選択支援プログラム



目的 … 来たる将来の自立を意識し、能動的に高校卒業時の進路選択ができるように意識付けを行っていくこと。

対象者 … 区内在住の高校生、もしくは区内に校舎を構える定時制、通信制の高校へ在籍する高校生。

**多種多様な未来  
の選択肢を提示**



この支援の役割は、航海における望遠鏡のようなものです。多種多様な未来の選択肢を一つずつ一緒に具体的に検討していくことで、どんな選択がどんな結果に結びつくのかが見やすくなります。結果、将来が見えることで、そこへ向けた準備や対策を考えていくことができます。なぜ今自分は高校へ通い勉強をしているのか、その疑問に対しての答えを一緒に考え、設定をすることで、中途退学予防と学習意欲の向上を促していく事業です。

# 支援事例

## 学校での授業

働くことについて、労働＝報酬ではなく、社会貢献が報酬に繋がるということを、思考実験を交えたゲーム性のある課題を元に伝えました。

## カフェ個別相談



区内のレンタルカフェを借り、学校でも面談室でもないリラックスした空間での面談を定期的を実施しています。

## 進路相談会

進学（専門学校/大学/短大）・就職・進路未決定の3ブースに分かれ、進路相談会が行われました。当事業では未決定ブースを担当しました。

## 生徒による授業

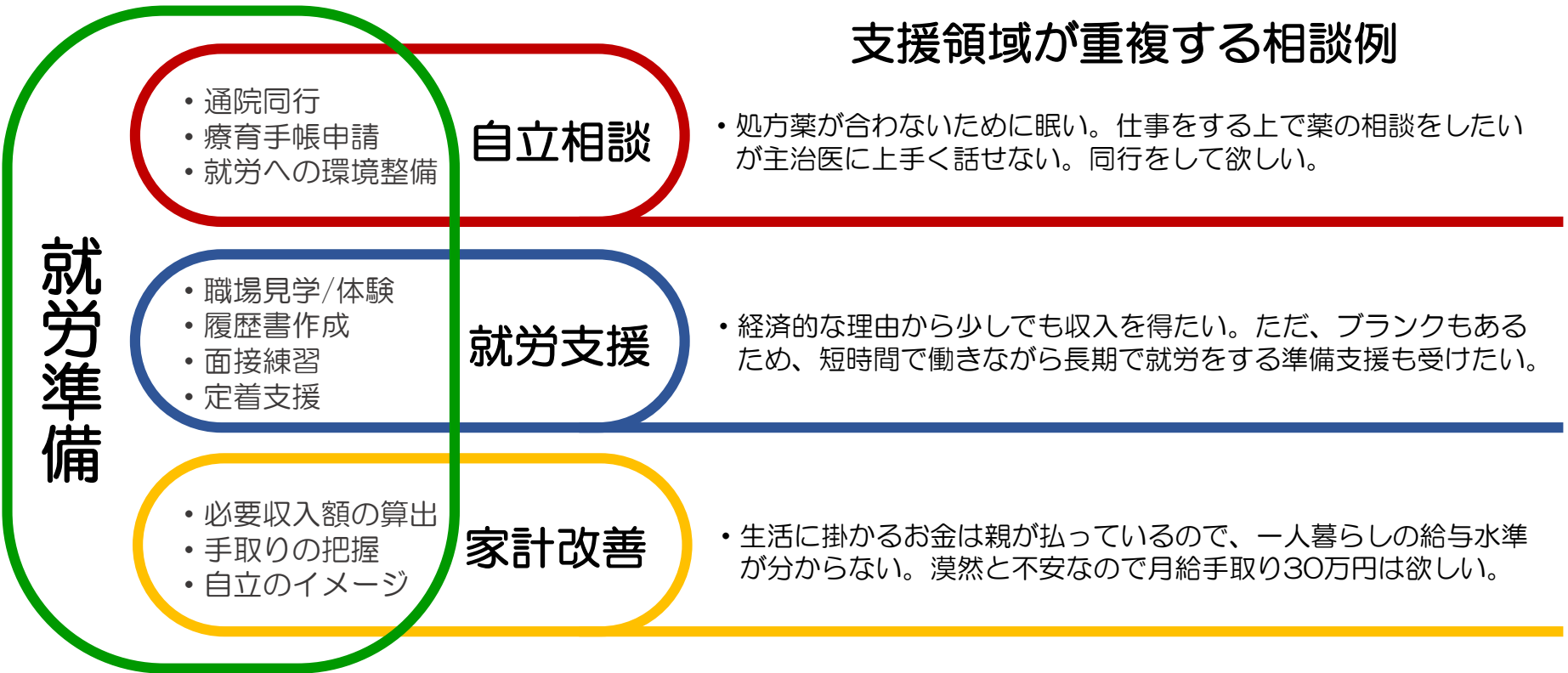
進路が決定した生徒の中から有志を集い、後輩に対して進路選択の重要性・ポイントをまとめた資料を作り、プレゼンテーションをして貰いました。

# 他事業との連携について

# ①業務の棲み分けについて

- 他事業の枠組みと支援領域が重複する支援項目については、後述の業務報告検討会議や支援調整会議にて役割分担について話し合いをし、どの事業者がどう関わるかを決定している。
- 常に、相談者がシームレス（縦割りではない）な支援を受けられているという感覚を大切にする。（一人の相談者に総勢3～4名の支援者が関わることも少なくないため）

## 支援領域が重複する相談例



## ②事業間のコミュニケーションについて

- 支援調整会議以外にも定期的な情報共有の場が設けられているため、事業・役職を超えて密なコミュニケーションが取れる環境となっている。
- 他事業の支援進捗なども確認が出来るため、必要に応じて適切なタイミングで支援提案が出来る。  
(少なくとも、各事業の主任相談支援員は自分が関わっていない相談者の情報もほぼ把握ができています)

### 支援調整会議

- ・ 日時 : 定例/月2回 (一時生活支援事業以外と一時生活支援事業のみの計2回)  
その他必要に応じて随時開催
- ・ 出席者 : 主管課、各事業の主任支援員、ワークステップ、自立支援センター、担当者等 (10名前後)

### 業務報告検討会議

- ・ 日時 : 毎週金曜日 10:00~12:00
  - ・ 出席者 : 主管課係長、各事業の責任者、主任支援員 (3名~4名)
  - ・ 内容 : 各種スケジュール、進捗確認、情報共有
- \* 支援における迷いも含め、忌憚のない意見の交換が出来る。  
\* 自分の事業と直接の関係が無いケースについても情報が共有できる。

### 就労ミーティング

- ・ 日時 : 毎週水曜日 16:00~17:00
- ・ 出席者 : 各事業の従事者、ワークステップ職員
- ・ 内容 : 就労支援に関する情報共有。



## まとめ

**“連携”において重要なこと = お互いの業務内容、強み・弱みを知り、シナジーを生み出すこと。**

### 【コミュニケーションの場面を複数設ける】

情報共有や支援決定に関する協議は勿論のこと、支援者側の停滞感、閉塞感を吐き出す場とすることで支援の枠替え、他事業との連携が生み出される。

### 【他事業の支援状況も把握する】

他事業の進捗状況を把握することで、就労準備支援事業の関わり方を模索、創造、提案して行くことができる。豊島区では全事業従事者同士がスケジュール表を共有できているため、お互いがどんな支援にどんな時間を使っているかが見える化されている。

### 【支援プログラムを創りつづける】

できることできないこと、関わる場面・タイミングを限定しない（勿論、仕様書による大枠は抑えた上で）。ニーズに応じて時には他事業の領域にもまたがった複合的な支援プラン・手法・発想を開発することで、他事業の親和性のある支援が提供できる。