

# 資 料 編

○就労支援の実践から学ぶ個別事例集



自就 自立相談の就労支援  
職紹:職業紹介事業  
認訓:認定就労訓練事業

準プ:就労準備支援プログラム(集団型プログラムや各種セミナー等)  
保護:生活保護 CW 等との協働  
ボラ:ボランティア活動(有償ボランティア含む)

就体:就労体験  
職見:職場見学  
自促:生活保護受給者等自立促進事業

## ■事例一覧（概要）

	基本属性	事例概要	支援内容(事業)	事例から学ぶポイント	掲載頁
1	50代 男性 保護ケース (Aさん)	長期ブランクのある生活保護受給者が、 集団型のプログラムや就労体験等を通して一般就労に至った事例	自就 準プ 就体 保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>人と関わることへの不安感が強い、話しやすい状況(環境、聞き方等)を作り、これまでの本人のつまずきを理解する</li> <li>集団型プログラムを通じた他者との関わりの中で、対人緊張の回復と自分の存在を認められる実感から就労への意欲を引き出す</li> <li>生活保護ケースワーカーや就労指導員との協働による支援</li> <li>定着支援(就労先に出向き本人や企業担当者から話を聞く)</li> </ul>	P4
2	40代 男性 困窮ケース (Bさん)	両親が他界し単身となった20年間無職、 コミュニケーション力に課題を抱える相談者の強みを活かせる環境(企業)に働きかけた事例	自就 準プ 就体 職見	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人が関心を持って参加できる幅広い就労準備支援メニューを提供し、少しずつコミュニケーションに慣れるよう場づくりに配慮</li> <li>本人を変化させるのではなく、強みを活かして今のままで働くことができる職場(環境)を探し、企業の理解を得る</li> <li>コミュニケーション不足から面談だけでは伝わりづらい本人の長所を採用側に理解してもらうために職場体験を提案</li> </ul>	P7
3	20代 男性 困窮ケース (Cさん)	就労準備支援から、その後の求職活動～ 就職後にかけて、長期・継続的に本人と企業の仲介役となることにより職場定着を図った事例	自就 準プ 就体 職見	<ul style="list-style-type: none"> <li>初期は「就職」を意識しすぎずプログラムへの参加を楽しむことを優先し、本人が少しずつ自信を回復するプロセスを重視</li> <li>プログラムに参加する中でアセスメントを深める</li> <li>多数の企業見学を調整することにより、本人が自分に向いている仕事について実感を得られるようにする</li> <li>就職後もメンタル面のアップダウンが続く中、本人と企業との仲介役となって休職や勤務時間の調整等を提案することにより職場定着を目指す</li> </ul>	P10
4	30代 女性 困窮ケース (Dさん)	実際に働く体験を通して発達障害を受容し手帳取得、一般就労(障害者雇用)に至った事例	自就 準プ 就体 職見	<ul style="list-style-type: none"> <li>自立相談支援事業の就労支援と就労準備支援事業との並走による段階的なプランを作成</li> <li>就労支援員の個別求人開拓先の企業において職場見学・体験を行った上で、就労開始。本人と企業との振り返りを通して、得意なこと・苦手なことを確認する</li> <li>面接対策として、事前の企業採用者へのアプローチや入社後のフォロー・バックアップ体制のPRまでを幅広く行い、本人の不安をできるだけ軽減する</li> </ul>	P14

	基本属性	事例概要	支援内容(事業)	事例から学ぶポイント	掲載頁
5	40代 男性 困窮ケース (Eさん)	頻繁な離職転職を繰り返す相談者への就労支援と生活再生を軌道に乗せるための家計相談支援等の事例	自就 自促 就体 職見 職紹	<ul style="list-style-type: none"> <li>無料職業紹介事業を活用して本人が希望する仕事を探しつつ、自らの特性の理解を深め、就労への自信をつけてもらう</li> <li>ハローワークとの協力関係を築き、自立相談支援事業と双方のアセスメント結果を共有することにより、本人の特性を活かせる就労先とのマッチングを支える</li> <li>キーパーソンの協力を得ることや家計の相談支援など、生活面からのフォローアップも行い、本人が「働き続ける」ための支援体制を整える</li> </ul>	P18
6	50代 男性 保護ケース (Fさん)	長期ひきこもり状態で軽度知的障害を抱える中高年男性に対し、就労訓練や求職活動等、関係機関とさまざまな支援を実践した結果、社会参加につながった事例	自就 認訓 ボラ 就体 職見	<ul style="list-style-type: none"> <li>就労訓練や求職活動に関わる中で、これまでの人生におけるつらさや苦しさに共感し、本人理解を深める</li> <li>認定就労訓練事業や理解のある企業での就労体験等の実践の結果、療育手帳を取得。就労には結びつかなかったものの本人の能力にあった社会参加の場(有償ボランティア活動)につながる</li> </ul>	P22
7	40代 女性 困窮/保護 ケース (Gさん)	メンタルヘルスの不調から離職、経済的に困窮するも介入を拒否する40代女性への生活保護受給等と一体となった社会復帰に向けたサポート事例	自就 準プ 就体 ボラ	<ul style="list-style-type: none"> <li>当初は介入を拒否される中、面談や電話、訪問等を重ねて関係性の構築を図り、本人が今後になりたい自分や課題と向き合うプロセスに寄り添いながらサポートする</li> <li>本人の健康状態や家計状況等の生活課題を把握し、選択肢を提示しながら関係機関(生活保護、地区保健師、法テラス等)につなぐ</li> <li>社会参加プログラムや就労体験、ボランティア活動等のさまざまな体験を他者と一緒に行うことにより、本人の力を必要としてくれる人も場所もたくさんあることに気づいてもらう</li> <li>若者サポステによる職業適性検査やキャリアコンサルタントとの相談などを活用し、職業適性等を含む自己理解を深める</li> </ul>	P25
8	20代 女性 困窮ケース (Hさん)	家庭内暴力やいじめ・不登校等を経験し、セルフネグレクトにある若年女性が支援を通して自らの強みを発見し、働くことへの前向きな気持ちを引き出した事例	準プ 就体 ボラ	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン面談やイベント企画など、面接室に限らず本人の興味・関心に合わせたオーダーメイドのプログラムを展開し、本人が安心して話せる関係を構築</li> <li>支援員や社協等の個々の人脈から、本人に合う有償ボランティア、単発アルバイト等を見つけ、同行支援や調整を行う</li> </ul>	P30

	基本属性	事例概要	支援内容(事業)	事例から学ぶポイント	掲載頁
9	30代 女性 困窮ケース (Iさん)	母子家庭で小学校から不登校となり自宅で過ごしてきた30代女性が、徐々に仕事に慣れ、得意分野での資格取得により認定就労訓練事業の利用に至った事例	準プ 就体 認訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談から約3年間にわたり伴走。1人で取り組める軽作業から徐々に人と接する仕事に慣れるまで、多様な「仕事」や「体験」を提供し、自らの強み(得意な作業)と意欲を引き出す</li> <li>資格を活かした仕事をしたいというニーズに応じて、認定就労訓練事業の受入事業所において業務分解(切り出し)</li> </ul>	P33
10	20代 女性 困窮ケース (Jさん)	高校卒業後、人間関係でアルバイト先を転々としてきた20代女性に長期にわたり伴走し、認定就労訓練事業所での雇用に至った事例	準プ 就体 認訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>支援する中で起きたことについて、失敗を含めて振り返りを行い、プランの見直しを順次細かく反映していく</li> <li>本人が希望する職種での認定就労訓練事業を調整し、継続した雇用に向けた本人及び事業所に対する伴走支援</li> <li>認定就労訓練事業の利用期間終了後を見据えた関係機関との情報共有(若者サポステ、主治医等)</li> </ul>	P36

(注1) 事例を掲載するにあたっては、個人情報保護の観点から、一部加工した上で、事例を提供いただいた自治体に確認を行った。

(注2) 各事例は、「1. 基本情報と支援初期の状況」「2. 支援開始後の展開」「3. Oさんに対する支援の流れとポイント」「4. 支援員の取組と考察」に分けて、支援のプロセスや就労支援としてのポイント、支援員の思いなどを紹介している。

※留意事項

以下、支援員がどう考え取り組んだかという、各支援に至った思考や揺れ等を含めて紹介しており、言葉として相応しくない表現が含まれる可能性もあるが、現実感をもって伝えられることを優先し、そのままとしている。

## 事例 1：長期ブランクのある生活保護受給者が、集団型のプログラムや就労体験等を通して一般就労に至った事例（A さん）

### 1. 基本情報と支援初期の状況

本人の状況	<p>高校卒業後、運輸業や製造業などのさまざまな職に就いてきたが、40 代後半で就業中に脳梗塞となり退職を余儀なくされた。そこで 1 回目の生活保護を受給し、その後就労により保護を停止したが、過重労働によりストレスがたまり自傷行為にまで至り、怪我をしたことで退職、2 度目の生活保護を受給。それからは就職活動がうまくいかず約 10 年間のブランクがある。</p>
<性別> 男性	
<年齢> 50 代	
<区分> 生活保護受給	
世帯(家族)の状況	<p>本人に働きたい気持ちはあるものの、人とのコミュニケーションが苦手で長いブランクもあるため、不安感を抱えている。人との交流や関わりに慣れながら、少しずつ社会復帰できるような支援が必要と担当ケースワーカーが判断し、A さんに就労準備支援事業を紹介。週 1 回の集団型プログラム<sup>(※)</sup>に参加するようになった。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 単身(相談時は母と同居)</li> <li>● 高齢の母と同居していたが、支援期間中、母は病気により他界</li> </ul>	

(※) 他者との交流を通してコミュニケーションが促されるようなグループワークや、スポーツ、調理等のレクリエーション活動を含む共同作業等のプログラムを総称して「集団型プログラム」とする。これ以降の他事例も同じ。


### 2. 支援開始後の展開

週 1 回の就労準備支援事業の集団型プログラムに参加するようになる。集団型プログラムの際は必ず一番前に座り、「他の人から話しかけられたくないから」との発言もあり、人嫌いの様子。前回の就労から約 10 年のブランクがあり、その間、外出の機会もほとんどなく、人と接することへの不安感を抱えているようである。

プログラムへの参加姿勢は真面目で、ほとんど休まずに参加する。毎回早く来て一番前に座るため、就労準備支援員(以下、「支援員」)がその日のテーマを板書する際、「Aさん、今日のテーマどうですか?」などと話しかけを重ねていると、「それは前にやったテーマです」「次はテーマ考えてきます」など受け答えしてくれるようになってきた。真面目に取り組むがゆえに頑張りすぎてしまい、結果、「なぜうまくいかないのか」という気持ちが、自傷行為のほか、投げやりな態度や言動につながっているのではないかとと思われる。

就労準備支援事業を継続する中で、支援員からの話しかけに対する受け答えも穏やかになる。また、集団型プログラムの際、他の利用者と趣味の話をする様子がみられるようになり、年長者として頼られる存在になったことが自己有用感につながったようである。企業説明会への参加や、就労準備支援事業利用後の OB・OG の話を聞くプログラム、就労体験等を通じて徐々に「仕事をしたい」という気持ちにつながっていった。このタイミングで、就労指導員による職探しも行い、社員寮の調理補助のパートを提案し、応募、採用が決定した。現在も就労中。

### 3. A さんに対する支援の流れとポイント

タイムライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>担当ケースワーカーから A さんに就労準備支援事業を紹介。「こういうプログラムがあるけど行ってみないか」と促す。</li> </ul>	生活保護ケースワーカーや就労指導員との協働による支援(★3)
0 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>週 1 回の集団型プログラムに参加。会場で一番前に座る。「他の人に話しかけられたくないから」とのこと。</li> <li>朝の会でのテーマトークで「好きな食べ物は？」と聞くと、脳梗塞の後遺症で頭痛があり、食欲もないため食べることに興味がないと怒りを訴える。</li> <li>その後も、週 1 回の集団型プログラムには参加。</li> </ul>		<p>◆ A さんは生活保護受給中のため、全体のプランはケースワーカーや就労指導員が作成する。日頃から就労準備支援事業への理解を得ておくことにより生活困窮者の事業の利用へと円滑につないでもらうことができる。</p>
5 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>母親が病気になり、心配している様子。プログラムを休みがちになる。しばらくして母は他界。</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>集団型プログラムの時は毎回早く来て一番前に座るため、支援員が板書する際、「A さん、今日のテーマどうですか？」と話しかけを重ねていると、「それは前にやったテーマです」「次はテーマ考えてきます」など受け答えしてくれるようになった。</li> </ul>		人と関わることへの不安感が強いいため、話しやすい状況を作り、これまでの本人のつまづきを理解する(★1)
7 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>週 1 回の集団型プログラムにはほとんど休まず参加。支援員からの話しかけに対する受け答えも穏やかになった。</li> </ul>		
1 年 1 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>支援員が同行し、一般就労向けの合同企業説明会に参加。自ら 2 社選り話を聞くことができ、就労意欲とまではいかないが、興味が出てきた様子。</li> </ul>		
1 年 2 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>就労準備支援事業の利用が 1 年以上を経過。</li> <li>集団型プログラムでの 1 日の達成目標として、協調性を心がける、他の利用者と会話するなどの記述が増え対人関係の向上・意欲がみられるようになってきた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケースワーカーからの提案で、中止していた就労指導員による面談を再開(2~3 週間に 1 回)。</li> </ul>	生活保護ケースワーカーや就労指導員との協働による支援(★3)※再掲
1 年 3 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>プログラムの一環として、就労準備支援事業を利用して就労した OB・OG による話を聞く機会を提供。自分も就労について考えはじめようかといった発言がある。</li> </ul>		◆ 就労準備支援事業の利用中も本人の状況や変化等について生活保護ケースワーカー等と定期的に情報共有し、協働で支援方針を決定する。
1 年 4 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>お正月に(食べるのが苦痛と言っていた A さんが)自分でおでんを作ったという話を聞く。</li> </ul>		
1 年 7 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>集団型プログラムの際、他の利用者と趣味(カメラ)の話をするように。自分が年長であり、いろいろと教えながら楽しく会話をする様子がみられるようになった。</li> </ul>		集団型プログラムを通じた他者との関わりの中で、対人緊張の回復と自分の存在を認められる実感から就労への意欲を引き出す(★2)
1 年 8 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>集団型プログラムでは最年長ということもあり、他の利用者からの質問に答えたり、優しく教えたりする姿もみられるようになる。</li> </ul>		



タイム ライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
	● 集団の中で他者から頼られる存在となったことが自己有用感につながったのではないかと推測。		
1 年 10 か月後	● 客室清掃の就労体験に参加。その後、ホテルの客室清掃の求人に応募するも不採用。(タッチパネル式の業務管理システムを導入したホテルで、面接時に戸惑いもあり結果は気にしていない様子)	● 就労指導員との面談でも A さんの就労意欲がみられてきたことから職探しを始める。	◆特に就労準備支援事業を利用した人は、就労して即終結とはなり難しく、働き続けられるかどうか、フォローを行う。
2 年後	● 就労指導員が応募の提案をした求人、社員寮の調理補助のパートに応募、採用が決定。		
3 年 2 か月後	● 当面の間、就労先の事業所に訪問し、A さんや事業所担当者から近況を聞く。週 3 日から始め、現在は週 5 日勤務している(1 日 4～5 時間)。		就労後の定着支援(★4)

## 4. 支援員の取組と考察



### 支援員はどう考え、取り組んだか

- 高卒後、さまざまな職に就いているが過重労働によるストレスが原因で離職を繰り返していることや、一方で、集団型プログラムには休まず参加してくれることなどから、真面目で頑張りすぎる人なのではないか。
- 真面目に取り組むがゆえに「なぜうまくいかないのか」という気持ちや、自傷行為や「人に話しかけられたくない」などの投げやりな態度や言動につながっている。A さんが話しやすい状況(環境、聞き方等)で対話を重ね、時間をかけて心を開いてもらいたい。  
 ➡point(★1): 人と関わることへの不安感が強いので、話しやすい状況を作り、これまでの本人のつまずきを理解する
- 働きたいという気持ちはあるが、長期ブランクや人間不信による不安感などから自分に対する自信を失っている状態。グループワークなどの集団活動を通して人と関わる中で、少しずつ自信を取り戻していけるような働きかけが必要ではないか。  
 ➡point(★2): 集団型プログラムを通じた他者との関わりの中で、対人緊張の回復と自分の存在を認められる実感から就労への意欲を引き出す
- 就労準備支援事業に参加してから約 1 年以上が経過する頃には、話しかけに対する受け答えも穏やかになり、他の利用者との会話もできてきた。支援員が同行した合同企業説明会では自ら 2 社選び話を聞くことができ、働くことへの関心・意欲がでてきた。  
 ➡point(★3): 生活保護ケースワーカーや就労指導員との協働による支援  
 ※ケースワーカーからの提案により、就労指導員による面談を再開
- 就労指導員が応募の提案をした企業に無事採用が決定した A さん。働き始めると、また頑張りすぎてストレスや体調を崩さないか心配な面もある。  
 ➡point(★4): 就労後の定着支援



## 事例 2：両親が他界し单身となった 20 年間無職、コミュニケーション力に課題を抱える相談者の強みを活かせる環境（企業）に働きかけた事例（B さん）

### 1. 基本情報と支援初期の状況

本人の状況	高校卒業後、地元小売店で 2 年ほど働くが、勤め先の小売店が閉店してしまい、職を失う。その後も自力で数社の面接に応募したものの、どこも不採用となり、それからは就職活動をせずに母と暮らし、20 年間無職。その母が他界して 1 人暮らしとなり、今後の生活を心配した親戚が自立相談支援機関に相談、初回面談は親戚とともに来所した。
<性別> 男性	
<年齢> 40 代	
<区分> 生活困窮者	
世帯(家族)の状況	親戚によると対人恐怖症とのことで、支援員からの質問には「うん」「いや」「わからない」等の一言回答の B さん。生活のためには働かなければならないという意識はあるようだが、何をどうすればよいかは思いつかない、といった印象。まずは就労準備支援事業を提案し、継続的に参加できるかどうかの確認を含めて関わりを持つこととなった。
● 单身(他界した両親の持家で一人暮らし)	

### 2. 支援開始後の展開

B さんは、もともと三食自炊し、6 時起床 23 時就寝と規則正しい生活をしており、買い物・家事も全て自分でこなしているとのこと。また、毎日仏壇にご飯とお茶を供えていると話す。

就労準備支援事業では、調理、スポーツ、ゲーム、ボランティア活動など幅広いメニューを提案したところ、B さんは遅刻欠席もなく参加した。集団型プログラムへの参加や面談の中で、B さんが多趣味であることがわかってきたため、周囲にも人となりを知ってもらえるよう、支援員からプログラムの最中に質問するなどしていった。すると、自ら話かけることはないが、聞かれたことには多く答えるようになり、趣味をきっかけに他の参加者との会話も生まれるようになった。(支援員だけでなく他の参加者同士で話すことも増えていった。)

並行して就労支援員(自立相談支援事業)との面談も実施。就労準備支援事業の集団型プログラムでの様子を共有しながら、支援開始から 2 か月ほど経過した頃より求人票の提案をするもどれも否定的。工場見学を提案し、2 社ほど見学するが、過去の面接の不採用で自信がないのか恐怖心が強く、求人への応募はできないまま半年が過ぎた。その後も就労支援員は地道に企業探しを続け、やっと本人がわずかに興味を示した企業(クリーニング関係)が見つかるが、B さんの第一印象で社長が採用には後ろ向きであったことから「職場体験」を提案した。結果、社長から「覚えが早い」と高評価を得ることができ、採用に至る。

入社後、B さんは独学でクリーニング師(国家資格)の試験に一発合格し、周囲の予想を超えた頑張りを見せている。

### 3. Bさんに対する支援の流れとポイント

タイムライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
0日	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bさんとの初回面談(親戚と来所)。最初の印象としては、同席した支援員は生活保護につながるのが適当ではないかという所感。</li> <li>自立相談の就労支援員から就労準備支援事業の集団型プログラムを提案し、参加につなげる。もともと規則正しい生活をしているため<u>集団型プログラムには遅刻欠席もなく参加。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bさんの場合、もともと規則正しい生活をしていたため、特に生活自立について助言するところはなかった。</li> </ul>	本人が関心を持って参加できるよう幅広い就労準備支援メニューを提供し、少しずつコミュニケーションに慣れるような場づくりに配慮する(★1)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>就労支援員と定期的に面談。趣味の話などを聞くと、サッカー、ラジオ、音楽、プラモデルなど多趣味であることがわかってきた。</li> <li>同時に、<u>3食自炊、毎日仏壇にご飯とお茶を供えていること、同じラジオ番組を20年間聞き続けていることなどをBさんから聞く。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bさんの興味を引く話題や質問を投げかけることで、他の参加者に人となりを知ってもらうよう心がけた。</li> <li>すると、Bさんの多趣味やユニークな面が見えるようになり、共通の趣味をきっかけに参加者同士の会話も生まれてきた。</li> </ul>	
1か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>集団型プログラムには休まず参加している。Bさんが多趣味であることがわかってきたため、いろいろな話題で話をしたり、<u>集団型プログラムの最中に質問したりした。</u></li> <li>就労支援員と定期的に面談。興味のある仕事、興味のない仕事などを聞く。</li> </ul>		
2か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>集団型プログラムに継続して参加。自分から話しかけることはないが、聞かれたことには多く答えるようになってきた。</li> <li>就労支援員と定期的に面談。数社求人票を提案するが、どれも否定的で、苦手な理由を並べる。</li> </ul>		
3か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>集団型プログラムに継続して参加。<u>いろいろな趣味をきっかけに支援者だけでなく、参加者同士で話すことも増えていった。</u></li> <li>就労支援員と定期的に面談。工場見学を提案し、見学する。恐怖心が強く応募に至らず。</li> <li>本人の意向も聞きながら就労支援員が職場見学先を探し、Bさんに提案と見学を繰り返す。</li> </ul>		本人を変化させるのではなく、強みを活かして今のままで働くことができる職場(環境)を探し、企業の理解を得る(★2)
5か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>就労支援員から工場見学を提案するが、過去の面接の不採用などで自信がないのか恐怖心が強く応募に至らず。</li> <li>数社求人票の提案もしたが、「清掃は嫌」「(その業種は)臭いから嫌」「(あの工場は)明るかったから嫌」など、どれも否定的な発言を繰り返す。</li> </ul>		
6か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>就労支援員が提案した工場見学に行く。自ら応募するほど積極的ではないが、感想を聞くと否定的ではなかったことから、企業に連絡を入れた。</li> <li><u>見学先工場の社長がBさんの採用には否定的だったため「1～2日間の無給の職場体験」を提案し、何とか職場体験を受入れてもらう。</u></li> <li>体験後、企業側から「(思った以上に)彼、いいね」と</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bさんがコミュニケーションに苦手意識を持っている点を踏まえると、面接ではなく、実際の仕事ぶりを見てもらうことが採用につながりやすいと考えた。</li> </ul>	コミュニケーション不足から面談だけでは伝わりづらい本人の長所を採用側に理解してもらうために職場体験を提案(★3)

タイム ライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
	評価してもらい、採用となった。		
8 か月後	●採用から約 2 ヶ月がたち、就労支援員より就労先企業の社長にヒアリングを実施。Bさんのことは「覚えが早い」「第一印象からは想像できなかった」とのこと。		
11 か月後	●Bさんから電話があり、独学でクリーニング師(国家資格)を受験し、合格したことを聞く。		
1 年後	●就労して半年が経過し、フォローアップのため就労支援員が企業を訪問。社長にBさんのことを聞くと、「(クリーニング師の試験)これまで一発合格する人はいなかった。驚いている」とのこと。 ●現在も周囲の予想を超えた頑張りを見せている。		

## 4. 支援員の取組と考察



### 支援員はどう考え、取り組んだか

- 極度の対人恐怖症でコミュニケーションには難があるが、いろいろな趣味や自分なりの考えを持っている。集団型プログラムを幅広いテーマで提案し、Bさんが関心を持って参加できるようにする。
- 20 年間のブランクがあるため、集団型プログラムでは少しずつ他者とのコミュニケーションに慣れていけるとよい。自分から他者に話しかけることはしないため、プログラムの最中に Bさんの興味を引く話題や質問を投げかけることで、他の参加者に人となりを知ってもらうよう心がけた。
  - ➡point(★1): 本人が関心を持って参加できる幅広い就労準備支援メニューを提供し、少しずつコミュニケーションに慣れるよう場づくりに配慮
- 「3食自炊」や「毎日仏壇へお供え」ということから真面目さと規則正しさを、「休まずプログラムに参加する」「同じラジオ番組を 20 年聴いている」ことから継続力を感じ、仕事をする上で必要な要素は備えている。環境さえ整えば就労できるのではないかと。
- 一方、「清掃は嫌」「(その業種は)臭いから嫌」「(あの工場は)明るかったから嫌」といった感想から、理屈ではなく感覚で選ぶタイプであり、本人が気に入る環境が見つかるまで企業見学を繰り返すしかないのではないかと。
  - ➡point(★2): 本人を変化させるのではなく、強みを活かして今のままで働くことができる職場(環境)を探し、企業の理解を得る
- 最大の課題は「極端なコミュニケーション能力の不足」(逆に言えばそれ以外はあまり問題なし)。一方で、多くの採用担当者は面接での第一印象で難色を示すことが想定されるため、面接ではなく、実際の仕事ぶりを見ていただくことができれば採用につながる。
  - ➡point(★3): コミュニケーション不足から面談だけでは伝わりづらい本人の長所を採用側に理解してもらうために職場体験を提案

### 事例3：就労準備支援から、その後の求職活動～就職後にかけて、長期・継続的に本人と企業の仲介役となることにより職場定着を図った事例（Cさん）

#### 1. 基本情報と支援初期の状況

<b>本人の状況</b> ＜性別＞ 男性 ＜年齢＞ 20代 ＜区分＞ 生活困窮者	短大卒業後、機械製造工場数社に勤務。職場でいじめを受けいずれも半年程度で退職し、以来3年間無職のまま家で過ごしている。仕事をしていないため生活リズムは多少崩れているが、洗濯・買物・祖父の通院同行など家の手伝いをしており両親との関係も良好である。
<b>世帯(家族)の状況</b> ● 両親、祖父、兄と5人暮らし ● 両親とは関係良好	Cさんの父が定年退職することとなり、経済的な支援を続けていくことが困難になり、今後の生活の相談のため父親とともに自立相談支援機関に来所する。父親としてはCさんに就職してほしいと思っているが、本人は過去の職場でのいじめがトラウマとなり就職に恐怖を感じている。初回面談での会話もたどたどしく、就職への自信は完全に失われている印象。

#### 2. 支援開始後の展開

初回面談時、「まずは来週の就労準備支援事業の〇〇講座に参加してみませんか」と提案。どのテーマのプログラムも最初は苦手意識が強く、毎回緊張しながらの参加であったが徐々に慣れていく。他人からどう思われるかが不安で、支援者に細かく質問することが多かったが（過去の職場では「何度も質問すること」「すぐに覚えられないこと」に対して怒られていた）、すべての質問に丁寧に答えていると、集団の中で支援者からの質問に率先して答えることが増えてきた。さらに他の利用者への思いやりもみられるようになり、周囲からの信頼感が増していく中で、少しずつ自信を回復していった。

相談から半年を過ぎた頃、Cさんの表情が目に見えて明るくなり、自分から話をしてくれることも多くなってきたことから、本人の意向を聞きながら数社の企業見学を提案した。その中からCさんが興味をもった企業に見学に行くが、社長が発した「マルチタスク」という言葉に自信を失ってしまう。また、翌月にも建設業の企業見学に行き、興味をひかれた様子であったため、応募してみてもと提案。約1ヵ月間、体調を崩すほど悩み続け、何度も面談した後、見学先企業への応募を決意。就労支援員から企業に連絡をとり、Cさんの長所・短所を伝えた上で面接を受け、採用が決定した。

採用の翌月から勤務を開始するも、腱鞘炎にかかり1週間求職することとなり、就労支援員からも企業に一言お詫びをし、回復後は何とか復帰。その後、順調に働いているようであったが、入社3ヵ月後に勤務時間が半日から1日に伸びたこともあり、徐々に仕事を休みがちになる。ストレスで痩せて表情も暗く「辞めたい」「自分は役立っていない」などネガティブな発言を繰り返すようになったことから、支援員より企業に電話し、Cさんが退職を考えていること、その前に2週間の休職をもらえないか相談した。企業側は「頑張ってくれている」という評価であったため、Cさんとの面談ではそのことも伝えな

がら勇気づけた。休職期間が終わる前に、支援員より再度企業に電話をし、勤務時間を1日から半日に戻してもらえないか交渉し、了承してもらう。Cさんは無事に職場復帰を果たし、現在も継続勤務中。

### 3. Cさんに対する支援の流れとポイント

タイムライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
0日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 初回面談。父親とともに来所。Cさんは、過去の職場でのいじめがトラウマとなり、就職に恐怖を感じている様子。会話もたどたどしい。</li> <li>● 「まずは来週の〇〇講座に参加してみませんか」と提案したところ、遅刻欠席もなく参加。</li> </ul>		
1か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 集団型プログラムでは不安ゆえに何度も細かい質問をする。Cさんに対し、一つ一つ丁寧に答えるようにした。過去の職場では、何度も質問することに対して怒られていたようだが、「質問はいくつでもしていい」「むしろ質問をした方がいい」ということを伝えた。</li> <li>● 最初は「就職」を意識しすぎず、プログラムを楽しむことを優先してもらった。就労支援員との面談も、雑談を交えながら、今後少しずつ地域活動や企業見学などをやっていこうということを伝える。</li> </ul>	<p>◆ものづくりなどの共同作業や各種講座のような場で発言してくれる参加者がいることは、支援者としても助かること、プログラムの中で必要な存在であることをCさんに伝えた。</p>	初期は「就職」を意識しすぎずプログラムへの参加を楽しむことを優先し、本人が少しずつ自信を回復するプロセスを重視する(★1)
2か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 集団型プログラムには楽しく参加できている様子。回を重ねるごとに緊張感が和らぎ、会話の際の口数も多くなってきた。</li> <li>● 表情が明るくなり、楽しく会話できているタイミングで時々「就職」の話をすると、途端に恐怖心が高まる様子がみられた。</li> </ul>		
3~4か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 集団型プログラムでの参加の様子や面談での会話等からCさんの長所・短所が見えてきた。支援者が感じるCさんの「強み」を伝えるようにし、勇気づけた。</li> </ul>		プログラムに参加する中でアセスメントを深める(★2)
5~6か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 集団型プログラムでは支援者からの質問に率先して答えることが増えてきた。さらに他の利用者への思いやりもみられるようになり、周囲からの信頼感が増していく中で、少しずつ自信を回復していった。</li> <li>● 就労準備支援プログラムの一環で数社の企業見学に参加。</li> </ul>		
7~8か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「就労訓練」を提案。しかし気持ち的にどうしても踏み出せない。</li> </ul>	<p>◆8社の企業見学をすることにより、自分に向いている仕事は「1人で作業を担当して、手順も決まっている仕事」なのではないかとCさん自身が思い至った。</p>	多数の企業見学を調整することにより、本人が自分に向いている仕事について実感を得られるようにする(★3)
9か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cさんが興味を持った企業に企業見学に行く。しかし社長が発した「マルチタスク」という言葉に自信を失った。</li> </ul>		
10か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建設業の企業見学に行き、興味をひかれた様子であったため、応募してみてもと提案。そこから1ヵ月間、応募するかどうか悩む。悩みすぎて体調を崩す。就労支援員と何度も面談する。</li> </ul>		



タイム ライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
11 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職場見学先の企業に応募を決意する。</li> <li>● <u>就労支援員から企業に連絡をとり、Cさんの長所・短所を伝えた上で面接を受けた。</u></li> </ul>		
1 年後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 採用が決定。</li> <li>● <u>就労支援員から企業側に採用後の勤務時間等について相談し、勤務開始。</u></li> </ul>		就職後もメンタル面のアップダウンが続く中、本人と企業との仲介役となって休職や勤務時間の調整等を提案することにより職場定着を目指す(★4)
1 年 1 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 腱鞘炎にかかり1週間休職することとなる。<u>就労支援員からも企業にお詫びし、回復後は何とか復帰。</u></li> </ul>		
1 年 2 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cさんの就労先の企業に時々訪問し、定期面談。楽しく働いているようで、表情も明るい。</li> </ul>		
1 年 4 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 勤務時間が採用当初の「半日」から「1 日」に伸びた。</li> </ul>		
1 年 5~7 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 仕事を休みがちになる。ストレスで痩せて表情も暗く「辞めたい」「自分は役立っていない」などネガティブな発言を繰り返すようになる。</li> <li>● <u>支援員より企業に電話し、Cさんが退職を考えていること、その前に2週間の休職をもらえないか相談。</u></li> <li>● 企業側は「頑張ってくれている」という評価であったため、<u>Cさんとの面談ではそのことも伝えながら勇気づけた。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Cさんは「自分は役に立っていない」と言うが、企業からは「頑張ってくれている」と言ってもらっている。</li> <li>◆ 仕事においては他者評価も大事で、企業が評価してくれているのであれば、もう少しそれを信じてみてもよいのではないかと。Cさんが自分で思っている以上に、他者にはない強みをたくさん持っていることを繰り返し伝えて勇気づけた。</li> </ul>	
1 年 8 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 就労支援員から企業に電話。<u>勤務時間を1 日から半日に戻してもらえないか交渉し、了承してもらう。</u></li> </ul>		
1 年 9 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cさんが職場復帰。</li> </ul>		
1 年 11 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電話や企業訪問により C さんの様子を確認。現在、継続勤務中。</li> </ul>		

## 4. 支援員の取組と考察



### 支援員はどう考え、取り組んだか

- 過去の職場でのいじめがトラウマとなり就職に強い恐怖を感じている。また、仕事をしていないため多少生活リズムが崩れていることから、就労準備支援事業の集団型プログラムに参加し、人と関わる経験を取り戻しながら生活リズムを整える。  
➡point(★1): 初期は「就職」を意識しすぎずプログラムへの参加を楽しむことを優先、本人が少しずつ自信を回復するプロセスを重視
- 集団型プログラムに参加する様子などから、Cさんは不器用だが何事にも「全力」であり、覚えようと「努力(メモ)」し、周囲への「思いやり」もある。また、「素直」であるため吸収スピードが速い、といった本人の強みを見出す。  
➡point(★2): プログラムに参加する中でアセスメントを深める。同時に、企業見学先や就労先を探す際、Cさんの強みを活かせること、ブランクを重視しすぎず本事業を理解してくれる企業を探す
- Cさんは真面目なため、こちらから「こういう仕事に向いているんじゃない？」と言うとそれしか考えられなくなってしまうのではないかと思われた。支援者が無理やりあてはめるよりも、「どういうところ(仕事・企業)なら働きたい/働くことができそうと思うか」、本人が興味のある企業見学をなるべく多く調整していくしかない。  
➡point(★3): 多数の企業見学を調整することにより、本人が自分に向いている仕事について実感を得られるようにする
- 見学先企業に応募するときも1ヵ月もの間、体調を崩すほど悩んだCさん。無事に採用に至った後も、仕事や職場環境によっては精神的なアップダウンが予想される。企業側は「頑張ってくれている」と言ってくれているため、Cさんへの勇気づけとともに、企業との仲介役となることが必要と思われる。  
➡point(★4): 就職後もメンタル面のアップダウンが続く中、本人と企業との仲介役となって休職や勤務時間の調整等を提案することにより職場定着を目指す



## 事例 4：実際に働く体験を通して発達障害を受容し手帳取得、一般就労（障害者雇用）に至った事例（D さん）

### 1. 基本情報と支援初期の状況

本人の状況	<p>大学卒業後、検査会社の事務職に就いていたが、集中できない、ミスが多いなど、業務がうまくこなせずつらくなってしまい、入社 1 ヶ月で出社できなくなり、半年後に退職に至る。精神科を受診し、不安障害と診断を受けた。</p> <p>退職後はひきこもりがちとなり、自分の貯金を取り崩して毎日ゲーム（課金）をして過ごしている。母親が「娘に仕事をしてもらいたい」と思い、ひきこもり相談窓口でメールで相談。主訴が就労支援であったため、ひきこもり支援員から自立相談支援機関につながった。</p> <p>母親は「娘は発達障害ではないか」と考えているが、主治医によると、障害者手帳の取得は現時点では難しいとのこと、また、就労可能の判断は得ている。</p>
<性別> 女性	
<年齢> 30 代	
<区分> 生活困窮者	
世帯(家族)の状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 両親と 3 人暮らし</li> <li>● 母親自身が発達障害の傾向を自認しており(手帳なし)、娘にも同様な傾向がみられるとのこと、障害の疑いをもち、当初より手帳の取得に前向きであった。</li> </ul>	


### 2. 支援開始後の展開

初回の面談は、ひきこもり相談窓口で本人と母親が一緒に来所。きっかけは、母親が娘に仕事をしてもらいたいという相談からつながったが、話を聞いていると、本人も仕事をしたい気持ちがあった。しかし、前職で離職した際は、トイレにこもって出てこれなくなるほどつらい思いをし、仕事をするこゝへの不安が強く、どうしたらいいかわからない状況であった。

本人も母親も手帳取得に対して前向きであったことから、障害者枠の仕事も視野に入れつつ、就労支援員の個別求人開拓先の企業での職場体験に参加。職場体験を通じて、具体的にどのような作業が得意なのか、苦手なのかを振り返り、「自分でもやれるかもしれない」と職場体験先の企業での面接に応募することを決めた。無事に採用となるも、実際に業務を行うことで自身でも障害への自覚が強まり、話し合いの結果、離職し、手帳取得後の障害枠での就労を目指すこととなった。

手帳取得までの数か月、就労準備支援事業のプログラムとして、これまでの振り返りとともに、自分の好きなテーマ(ゲーム)を面談時にプレゼン形式で発表することや、障害枠の企業への見学などを行った。障害者手帳を取得後、就職活動を開始し、障害者就活イベントに就労支援員とともに参加。応募企業の 1 次面接に通過し、数日間の実習の後、内定を獲得。

### 3. D さんに対する支援の流れとポイント

タイム ライン	支援内容・本人の変化等		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>ひきこもり相談窓口：母親から「娘に仕事をしてほしい」と相談があり、就労支援ということから自立相談支援機関を紹介。</li> </ul>	
0日	<ul style="list-style-type: none"> <li>D さんが母親とともに自立相談支援機関に来所。D さんから、仕事をしたい気持ちはあるが前職の離職による不安感が強いこと、障害について自分でもやりづらさなどは感じつつも確たるものはないという気持ちを聞く。</li> <li>手帳取得による障害者枠の仕事を視野に、就労支援と就労準備支援の連携によるプランを策定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ひきこもり支援員が事前の相談から把握している本人の状況等を共有。</li> </ul>	自立相談支援事業の就労支援と就労準備支援事業との並走による段階的なプランを作成（★1）
1 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>就労支援員と就労準備支援員とで D さんと面談。</li> <li>就労支援を中心とした話を続けたところ面談の途中から表情に変化、会話に集中できない様子がみられた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>約 1 時間の面談を通して、仕事をする時に情報量が多い処理や複数のことを同時に処理する業務の対応が難しいのではないかとこの見立てを支援員間で共有。（※初回面談は概ね 1 時間くらい話をし、どのくらい負荷がかかるか本人の様子をアセスメントに活かす）</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人が手帳取得に対して確たるものがない状態のため、状況を確認する上でも就労支援員の個別求人開拓先の企業での職場見学・体験を調整。</li> <li>企業側には、あらかじめ D さんが苦手なことや配慮が必要な点などを伝え、D さんには理解のある環境で働くことの利点を説明、見学・体験に取り組んだ。</li> <li>体験後は振り返りの面談を行い、実際の業務内容の感想や職場の雰囲気、担当者の人柄などの印象を聞いた。また、具体的にどのような作業が苦手なのか・得意なのかを確認。（企業側にも共有）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>面談から複数のことを同時に処理する業務が難しい印象を受け、就労支援員がもつ求人の中で、簡単な軽作業の仕事、かつ D さんの不安に寄り添ってくれるような職場環境が得られる（理解のある）企業を選定。また、通勤時のストレスにも配慮し、満員電車とは逆方面の近い場所を探した。</li> </ul>	
2 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>職場体験を通じて、「自分でもやれるかもしれない」と前向きな思考が生まれ、「ここで働いてみたい」という意志も確認できたため、面接を調整。</li> <li>週 4 日/1 日 5 時間の労働条件を受入れてもらう。</li> <li>職場見学時、就労支援員も同行し、面接担当の方に、面接ではどのような人物を求めているのか、どのように面接を進行するのか、質問の内容などの把握に努めた。また、職場見学では面接担当の方にも案内いただけるよう調整。</li> <li>面接には就労支援員も同席。当日の面接官の方ともすでに顔合わせしているため大きな緊張等もなく終了、無事に採用となる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職場見学・体験後、意欲の高いタイミングで面接を調整。</li> <li>企業は見学や体験に応募すると面接のつもりで見える。</li> </ul>	就労支援員の個別求人開拓先の企業において職場見学・体験を行った上で、就労開始。本人と企業との振り返りを通して、得意なこと・苦手なことを確認する（★2）
3 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>食品加工などを取り扱う軽作業の企業で就労開始。</li> <li>まずは一段階目の就労ととらえ、D さんのプレッシャーを緩和し、無理をして継続就労にこだわらないようフォローを進めた。</li> <li>作業工程で壁にぶつかった場合は三者で面談を行うことにより、企業からの理解も得られ、一つひとつ</li> </ul>		

タイム ライン	支援内容・本人の変化等		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
	の不安を取り除いていけるよう取り組んだ。		
7 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 実際に働く中で、D さんや企業側からの報告、三者面談により D さんの苦手とすることが表面化。</li> <li>● D さんと就労支援員とで、このまま継続して働くか、離職か話し合いを行い、離職することを決める。</li> <li>● <u>D さん自身も障害への自覚が強まった様子</u>がうかがえ手帳取得にも前向きであったため、<u>障害者手帳取得を優先としたプランに変更</u>。手帳取得後の障害者枠での就労を目指すこととした。</li> <li>● 手帳取得まで数か月間かかるため、その間の支援について、就労準備支援員と協議。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 障害福祉課：障害者手帳の手続き</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 仕事をしている中で、「集中している時間が短い」、「作業での正確性が失われミスが多い」、「手先が不器用」、「複数の業務を同時に行うことが苦手」で1つの作業完結型でないと難しい」等の課題が表面化してきた。</li> <li>◆ 失敗体験も振り返りを重ねることによりDさん自身の障害自認につながった。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 最終的に障害枠の求人で行う面接では自己課題への理解や苦手なことを伝えるための対人スキル、説明スキルなどが必要となるため、<u>自己課題の把握とコミュニケーションスキルの向上を目的としたメニュー（課題）</u>を面談で都度 D さんに提示しながら取り組んだ。<u>（就労準備支援員がメインだが、就労支援員も可能な限り同席）</u></li> <li>● D さんが好きなゲームをテーマにプレゼンしてもらうなど、無理のない範囲で取り組んでいくことで表情にも変化があらわれ、笑い声が聞こえるような面談が多くなってきた。</li> </ul>		
1 年 4 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 障害者手帳の取得時期が近づいてきたため、障害枠の求人について D さんに説明するなど、就職活動準備を実施。（再び就労支援員がメインに動く）</li> <li>● 障害枠での就労について説明だけでは理解しづらいため、<u>就労支援員より企業を選定し、本人と調整の上、見学を手配</u>。見学は、就労支援員・就労準備支援員も同行した。</li> </ul>		面接対策として、事前の企業採用者へのアプローチや入社後のフォロー・バックアップ体制のPR までを幅広く行い、本人の不安をできるだけ軽減する(★3)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 障害者手帳取得。</li> </ul>		
1 年 6 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 障害者就活イベントに参加。就労支援員が同行。この時の就活イベントは大手企業が多く参加するもので、名の知れたところに勤めてみたいという気持ちも持っていたため、参加してみることにした。</li> <li>● 就労支援員は D さんとの待ち合わせより1 時間ほど早く入場し、会場を視察。D さんと合流した後、効率よく動けるように、あらかじめ気になる企業を選定してもらい、優先順位の高い企業から説明会に参加。</li> <li>● D さんが企業説明を受けている間、<u>就労支援員は企業担当者にアプローチし、採用基準等の情報を把握</u>。あわせて支援員による入社後のフォロー・バックアップ体制などを PR し、企業との関係づくり(パイプ役)に動いた。</li> </ul>	<p>【注】手帳取得後は障害福祉サービスにつなぐ選択肢もあったが、Dさんの中で整理が付き、社会と折り合いをつけていけそうな様子から、就労支援を伴走してきた。もし失敗して戻ってきてしまった際は、あらためてつなぎ直すことも想定しながらの展開</p>	
1 年 7 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 就活イベントで説明を聞いた企業の中から応募企業を選定し、面接へ。就労支援員がイベント中に採用担当者から把握した情報を踏まえ、想定質問の準備等、具体的な面接対策を行った。</li> </ul>		

タイム ライン	支援内容・本人の変化等		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
	● 無事に1次面接を通過し、数日間の実習に進んだ。		
	● 就労支援員として、継続して内定前も採用担当者とやり取りし、実習のポイントや内容なども伺い、Dさんにとって過度な負担がかからないかなどを確認。		
	● 実習が終了し、その後の面談で内定を獲得。Dさんも承諾し、就労が決定となる。		

## 4. 支援員の取組と考察



### 支援員はどう考え、取り組んだか

- 初回面談の様子から就労準備支援（段階的な就労）の必要性を感じた。Dさんにとって手帳取得は選択肢としてあるものの、主治医からも現時点では取れない可能性が高いとのこと。Dさん自身これまで「障害」という診断を受けたことがなく、最初から手帳取得ありきや障害枠での就労を進めるのは難しい。（やってみてからでないと本人の中での納得や必要性が出てこないと思われる）
- 仕事への不安感を改善しながらDさんに向いていると思われる職種・職場での就労体験や就労支援を行う。結果、苦手感、課題があるとしたら、それを具体的にする必要がある。Dさん自身も納得した上で次の段階の支援を調整する。
  - ➡point(★1): 自立相談支援事業による就労支援と就労準備支援事業との並走による段階的なプランを作成
- 就職活動に失敗はつきもの。失敗するかもしれないが、根底では「できるよ」という気持ちでいる。失敗したとしても、それについて気軽に相談出来るような信頼関係を築いていくことが重要。
- まず「働いてみる」という段階では、「がんばれ！」という一言は本人にとって重荷でしかないだろう。無理に働かせよう、継続させようとする、うまくいかなかった場合のダメージも大きく、失敗事例として終わってしまう。
- 体験先企業で「就労定着」することは二次的な目標とし、作業工程で壁にぶつかった場合は三者で面談を行うなど、不安は一つひとつ取り除きながらフォローを重視。企業とも「何かあったら教えてください」というスタンスの関係性で理解を得ている。
  - ➡point(★2): 就労支援員の個別求人開拓先の企業において職場見学・体験を行った上で、就労開始。本人と企業との振り返りを通して、得意なこと・苦手なことを確認する
- 就活イベント（障害枠）は、大手企業が多く参加する大規模なもので、競争者が大勢いる。また、障害者の就職活動は本人だけでなく支援員が同席することが多いため、Dさんに同行しやすい状況。候補の会社では、どのような特性の人が多いのか聞き「Dさんはこういう特性があるためスキルの的に活かされます」等のPRができる。
  - ➡point(★3): 面接対策として、事前の企業採用者へのアプローチや入社後のフォロー・バックアップ体制のPRなどを行い、本人の不安をできるだけ軽減する



## 事例 5：頻繁な離職転職を繰り返す相談者への就労支援と生活再生を軌道に乗せるための家計相談支援等の事例（E さん）

### 1. 基本情報と支援初期の状況

本人の状況	製品加工や裁断などの仕事を 25 年続けてきた E さんであったが、精神疾患を発症し、その仕事を退職する。退職後も板金業などの下請仕事を転々とし、ハローワークで相談するが、なかなか転職先が決まらない状況が続いた。ハローワークの担当者としても、本人が希望する仕事への就職は難しいと判断し、一度、自立相談支援機関に相談してみることを E さんに提案。
<性別> 男性	
<年齢> 40 代	
<区分> 生活困窮者	当時無職であった E さんは、ハローワークの担当者から紹介された自立相談支援機関に連絡し、初回の面談に至る。
世帯(家族)の状況	
● 母親と 2 人暮らし。兄弟は他県で暮らし、本人とは疎遠	

### 2. 支援開始後の展開

初回の面談時は無職。長年勤めた製品加工や裁断の会社で病気を発症して退職してしまったこと、その後、転職を繰り返し、直近に 1 年ほど勤めた板金工場もメンタルの不調から離職、ハローワークで相談したがなかなか希望する仕事が決まらず困っていることなどを話す。また、製品加工や裁断の会社を退職した際、心療内科を受診し、精神障害者保健福祉手帳 2 級を所持しているとのことであった。

自立相談支援機関の就労支援員が、E さんと共に、やりたい仕事・できそうな仕事・やりたくない仕事を一緒に考えながら整理した上で、「やりたい仕事」と「できそうな仕事」をまとめ、職種・仕事内容を絞っていった。絞り込んだ職種を中心に、無料職業紹介事業により該当する企業をピックアップするとともに、これまでのアセスメントも踏まえて E さんにマッチしそうな企業を見つけた。就労先の候補とした企業にはあらかじめ就労支援員が連絡を取り、業務内容や職場環境、求人ニーズ等について確認し、E さんと一緒に職場見学と体験を行った。給料は希望額には至っていなかったが、職場の雰囲気がよく、体験して自分でもできる作業が多かったことが自信になったようで、就職に結びついた。

1 ヶ月ほど本人もがんばって仕事を続けていたが、母親から「給料が少ない」と言われたことがきっかけとなり、「仕事を辞めたい」と再び自立相談支援機関に相談があった。より給料が高い会社に転職したいという意向があり、無料職業紹介事業に加えて生活保護受給者等就労自立促進事業も活用し、支援を再開した。同時に、障害年金を受給していなかったが、一般枠で就労するとしても、年金受給による経済基盤があることによって、給与が希望より低い会社を含め選択肢が広がる可能性もあるため、障害者就業・生活支援センターの協力を得て障害基礎年金の受給に向けた支援を行った。

その後、面接・履歴書作成の支援なども行いながら求職活動するも、なかなか採用に至らず、就労継続支援事業 A 型事業所にも検討の幅を広げて職業紹介を行うものの、母親から給与が低いことを指摘され、一般枠での就労を希望したため、就労支援を継続した。1 ヶ月後、ハローワークから紹介の

あった修理メンテナンスの会社に就労支援員と一緒に職場見学を行い、就労が決定した。これまでの面談から、Eさんはお金を持つとギャンブルに散財し、過去に債務整理を経験しており、Eさんの家計は母親が管理していることも把握された。また、Eさんは母親の言葉(給与が安い等)に左右されがちであり、一方で、背中を押してもらえるとがんばれる人と思われたため、母親にはEさんに声かけの協力をしてもらえるようお願いをした。

再就職先の会社は、長年働いていた製品加工や裁断の会社と同じような仕事内容であったため、本人も自信を見せており、会社の理解もあつてがんばっていたが、社員とのトラブルが起きてしまい、現在退職を希望している。会社側は、残ってもらいたいとの意向であるため、Eさんと会社、就労支援員とで今後について話し合いを行う予定である。(障害年金は受給が決定。)

### 3. Eさんに対する支援の流れとポイント

タイムライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
0日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 初回面談に来所したEさん。長年勤めた会社を病気により退職後、転職を繰り返し、ハローワークで相談したが、なかなか仕事が決まらず困っていると話す。</li> <li>● 2回目以降、就労支援員と面談。前職を退社した際、障害者手帳を取得したが、「母親から障害枠では給与が低いと言われたため一般枠で頑張っていきたい」「自分でどこまでできるかわからない」といったEさんの意向や気持ちを聞く。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ハローワークより自立相談支援機関を紹介</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 就労支援員が、Eさんと共に、<u>やりたい仕事・できそうな仕事・やりたくない仕事</u>を一緒に考えながら整理した上で、「やりたい仕事」と「できそうな仕事」をまとめ、職種・仕事内容を絞った。</li> <li>● 無料職業紹介事業により、Eさんと一緒にまとめた職種や条件とマッチしそうな企業をピックアップ、就労先として第一候補の企業を決めた。<u>あらかじめ就労支援員が連絡をとり、詳しい仕事内容や職場環境、求人ニーズ、Eさんの得意なこと・苦手なことなどについて確認した。</u></li> <li>● 就労支援員が同行し、職場見学と体験を実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 面談を通して、本人ができること・得意なことを見つけ、それを言葉にして伝えながら、就労支援員がEさんの「強み」を活かせる企業を探し、マッチングしていく。</li> </ul>	無料職業紹介事業を活用して本人が希望する仕事を探しつつ、自らの特性の理解を深め、就労への自信をつけてもらう(★1)
5か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 見学・体験の後、給料はEさんの希望額には至っていなかったが、職場の雰囲気がよく、体験して自分でもできる作業が多かったことが<u>自信になった</u>ようで、就職に結びついた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eさんと就労支援員とで一緒に確認してきた本人の特性(適性)が本当かどうかは実際に「体験」することにより「経験」として積みあがれば「自信」につながる。</li> <li>● そのため、必ず本人と振り返りを行い、職場見学・体験の中で「できたこと」を伝えることにより、意欲の向上につながった。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eさんは身の回りのことは自分でできるが家計管理が苦手で、お金を持つとギャンブルに散財し、過去に債務整理を経験。<u>就職はしたが、支援終了ではなく、家計の支援を継続しながら見守っていく。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 家計改善支援事業(自立相談支援機関が実施)</li> </ul>	

タイム ライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
11 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>●半年ほど本人もがんばって仕事を続けていたが、母親から「給料が少ない」と言われたことがきっかけとなり、「仕事を辞めたい」と再び自立相談支援機関に相談。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆就職後、ある程度収入を得られるようになっており、就労支援としては企業とのつながりの中で情報を共有し、定着に向けて見守り段階であったが、家計支援の関わりがあったことにより、Eさんの状況に気づく。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●より給料が高い会社に転職したいという意向があり、無料職業紹介事業と生活保護受給者等就労自立促進事業も活用し、就労支援を再開。</li> <li>●同時に、障害年金を受給していなかったため、障害基礎年金の受給に向けた支援を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆先立つものがないと気持ちが焦ってしまう。経済基盤が落ち着くことで、Eさんが安心できると思われた。</li> </ul>	ハローワークとの協力関係を築き、自立相談と双方の就労支援によるアセスメント結果を共有することにより、本人の特性を活かせる就労先とのマッチングを支える(★2)
1 年 2 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>●面接・履歴書作成の支援も行い、一般枠での求職活動が続けるものの、なかなか採用に至らない。</li> <li>●就労継続支援事業 A 型事業所にも検討の幅を広げて職業紹介を行うものの、母親から給与が低いことを指摘され、一般枠での就労を希望。</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●これまでも Eさんは母親の言葉(給与が安い等)に左右されがちであり、一方で、背中を押してもらえとがんばれる人と思われたため、母親には Eさんに<u>声かけの協力をしてもらえるようお願いをした。</u></li> <li>●月の収支や債務滞納状況を整理し、家計表を作成する等の家計の支援を継続して行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆母親にも精神疾患が疑われた。Eさんは母親の発言に大きく左右されてしまうことが多々あり、意図して行った支援が結果としてひっくり返されてしまうことが懸念される。</li> <li>◆母親が Eさんの家計を管理しているため、協力者になってもらうことが必要。</li> </ul>	キーパーソンの協力を得ることや家計の相談支援など、生活面からのフォローアップも行い、本人が「働き続ける」ための支援体制を整える(★3)
1 年 3 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>●再就職先の会社は、長年働いていた会社と同じく単純作業が中心の仕事内容であったため、本人も自信を見せており、会社の理解もあってがんばっていたが、社員とのトラブルが起きてしまい、現在退職を希望している。</li> <li>●今後、Eさんと会社、就労支援員とで話し合いを行う予定(※支援継続中)</li> <li>●障害年金は受給が決定した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆人の話を理解するのに時間がかかるためか、理解せずに物事を進める傾向にあり、トラブルに巻き込まれたのではないかと推測される。</li> </ul>	



## 4. 支援員の取組と考察



### 支援員はどう考え、取り組んだか

- Eさんは、受け答えはゆっくりだが、コミュニケーションや意思疎通は問題なく行える。また、多少の気分のムラはあるものの単純作業であればこなせて、仕事をがんばろうという姿勢もある。
- ハローワークでは、なかなか仕事が決まらないとのことであったが、もう少し本人の希望を聞いてみよう、本人の希望に合うところがどれだけあるのか、探してみよう。職場見学や体験などにより本人も雰囲気を感じ取ることができれば自信につながる。  
➡point(★1): 無料職業紹介事業を活用して本人が希望する仕事を探しつつ、自らの特性の理解を深め、就労への自信をつけてもらう
- ハローワークは圧倒的に求人数が多い。自立相談支援機関の就労支援員によるアセスメントや、無料職業紹介事業を活用した1回目の就労経験などから把握される本人の特性等についてハローワークと情報共有することにより、ハローワークでのEさんに対する理解も深まり、マッチングがうまく進むのではないかと。
- ➡point(★2): ハローワークとの協力関係を築き、自立相談支援事業と双方のアセスメント結果を共有することにより、本人の特性を活かせる就労先とのマッチングを支える
- 「働いて自分で自立して生活していきたい」という強い意思をもっている。就職活動・マッチングではどうしても本人が我慢しないといけない部分が出てくることもあり、先立つものがないと気持ちが焦ってしまう。経済基盤が落ち着くことで安心して働くことができるのではないかと。
- これまでもEさんは母親の発言に大きく左右されてきた。こちらが意図して行った支援が結果としてひっくり返されてしまう可能性もあり、母親に支援の前向きなサポーターとして役割を担ってもらうことが必要。
- 家計の管理が苦手なEさんの家計を母親が握っているようであり、障害年金の受給が始まった後、不適切に使われてしまうことがないよう気を付けたい。  
➡point(★3): キーパーソンの協力を得ることや家計の相談支援など、生活面からのフォローアップも行い、本人が「働き続ける」ための支援体制を整える。

## 事例 6：長期ひきこもり状態で軽度知的障害を抱える中高年男性に対し、就労訓練や求職活動等、関係機関とさまざまな支援を実践した結果、社会参加につながった事例（F さん）

### 1. 基本情報と支援初期の状況

本人の状況	<p>専門資格を活かして美容関連のサービス業で約 10 年就労経験あり。その後、飲食店や清掃業など様々な単発のバイトを転々とした後、30 歳頃から仕事をせずひきこもり状態になったFさん。</p> <p>これまで同居する母親の年金と貯蓄を切り崩して生活していたが、母親が 75 歳で仕事を退職したことをきっかけに生活が立ち行かなくなり、どうしたらよいかと自立相談支援機関に相談に来所。話を聞くと、「うちにはひきこもりの息子がいて、どうにかしたい。働いてほしい」とのこと。</p>
＜性別＞ 男性	
＜年齢＞ 50 代	
＜区分＞ 生活保護受給者	
世帯(家族)の状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 70 代の母と 2 人暮らし</li> <li>● 母親の年金と就労収入で暮らしていたが、母親は 75 歳で仕事を退職</li> </ul>	

### 2. 支援開始後の展開

母親に生活保護申請を勧め、息子のFさんについては、本人と直接話をしたいことを伝えた。しかし、なかなか本人が来所する気にならないとのことで自宅に手紙を送付。2 ヶ月後、本人と初回面談を行う。30 歳頃は無職となつてからは母親の元で暮らすようになり、本人は何もせずとも生活ができていた様子。自宅で新聞を取りに行くなどの身辺動作や買い物に行くことはできている。

本人は何かをしなければいけないことはわかっているが、何をすればいいのかわからない、仕事についても何をどうすればいいのかわからないとのことで、まず社協(自立相談支援機関)で認定就労訓練事業を開始し、約 10 日間、軽作業(包装や組立等)の作業を行う。

その後、市内の特養でのお試し就労を提案するも、本人拒否。別のレストランでの洗い場の仕事を見学に行くも、「暑くてできない」と断念。続いて市内のスーパーの品出しの仕事を開始するも挨拶ができない等のために部署を異動、なんとか 2 ヶ月続けたが、就労先の職員から注意を受けた後に退職してしまう。また、この間、生活保護が決定した。

母親から状況を聞き、隣町に住んでいる弟から連絡が入り、Fさんのことで、母親と弟、生活保護ケースワーカーとで面談を実施。発達障害の疑いで受診を検討することとなり、発達障害者支援センターの医師と面談する。2 ヶ月後、療育手帳の判定会があり、手帳取得に至った。

生活保護ケースワーカーから、Fさんの社会参加の場所として有償ボランティア活動ができないか相談があり、草むしりや高齢者宅の片付けなど有償ボランティア活動を開始。現在は月 4 回程度活動している。

### 3. Fさんに対する支援の流れとポイント

タイムライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
0日	● 母親と初回面談。所内で支援方法を検討し連絡することとした。		
1か月後	● 母親に生活保護申請を勧めた。 ● ひきこもりの息子(Fさん)のことについては、本人と直接話をしたいことを伝えた。 ● その後、何度か母親を通じてや、電話をしてみるものの、本人と話をすることができない。	● 生活保護申請/市役所(生活保護課)	
2か月後	● 本人宛に手紙を送付。		
4か月後	● 本人と面談。何かをしなければいけないことはわかっているが、何をすればいいのかわからない、仕事についても何をどうすればいいのかわからないとのこと。認定就労訓練事業での内職を提案。 ● 社協(自立相談支援機関)で認定就労訓練事業を開始し、約10日間、お菓子の箱折などの作業を行う。かなり几帳面に折っていた。支援員が「とてもきれいに折れています」とほめると、うれしそうに笑う。 ● 市内の特養でのお試し就労を提案するも拒否。	● ほめると笑顔になりとても嬉しそう。 ● これまで褒められたことや成功体験が少なかったのではないかと感じた。(相談支援員)	就労訓練や求職活動で関わる中で、これまでの人生におけるつらさや苦しさに共感し、本人理解を深める(★1)
6か月後	● 母親の生活保護が決定。初回支給。 ● 就労準備支援事業の利用を想定し、就労準備支援事業支援員と初めて面談する。 ● 就労準備支援事業支援員が同行し、 <u>ハローワーク</u> に行き、登録や検索などを一緒にする。待ち時間に、「今まで大変でしたよね」「苦労されましたよね」と声をかけるとFさんは急に泣き出してしまう。後から車の移動中に尋ねると、理解してくれたことへのうれし泣きだったよう。 ● 市内のレストランの洗い場の仕事を見学。Fさんいわく「暑くてできない」と断念。	● もともと美容関連サービスで働いており、手先も器用(認定就労訓練での箱折等)なため、掃除や品出しの職種ではもったいないのではないかと。(就労準備支援員) ● これまでの人生では、誰かに褒められたり優しい言葉をかけられたりしたことがあまりなかったのかも。(就労準備支援員)	
7か月後	● 就労準備支援員からの紹介により、市内のスーパーの品出しの仕事を開始する。 ● 挨拶ができない等の理由で部署を異動して継続。		
9か月後	● 就労先の職員から「なぜ挨拶ができないのか」「もう少しやる気を出してくれ」等と言われたことに対して腹を立ててスーパーを退職してしまう。 ● 隣町に住んでいる弟から連絡が入り、Fさんのことで、母親と弟、生活保護ケースワーカーとで面談を実施。発達障害の疑いで受診を検討。		
11か月後	● 障害者支援センターの医師と面談。		
1年1か月後	● 療育手帳の判定会。手帳取得。		

タイム ライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
1年 9か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活保護ケースワーカーより F さんの社会参加として有償ボランティア活動ができないか相談。</li> <li>本人、生活保護ケースワーカー、社協の有償ボランティア担当者、自立相談支援員と面談。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活保護 CW</li> </ul>	就労には結びつかなかったものの本人の能力にあった社会参加の場(有償ボランティア活動)につながる (★2)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>有償ボランティア活動を開始。</li> <li>現在は、月 4 回程度活動している。</li> </ul>		

## 4. 支援員の取組と考察



### 支援員はどう考え、取り組んだか

- 就労訓練での作業について支援員がほめると笑顔が見られ、就労準備事業支援員から「大変でしたよね」と理解のある言葉をかけられることで涙ぐむほど繊細なFさん。これまでの人生では、誰かに褒められたり優しい言葉をかけられたりしたことがあまりなかったのかもしれない。もし自分(支援員)が同じ立場だったら辛いだろう…。
  - ➡point(★1): (家族から聞く成育歴・生活歴に加え)就労訓練や求職活動に関わる中で、これまでの人生におけるつらさや苦しさに共感し、本人理解を深める
- もともと美容関連サービス業で働いていた経験があるとのことで、実際に手先も器用(認定就労訓練での軽作業等)。本人の「働きたい」という希望も踏まえ、就労に向けて心構えや気持ちの整理をしていく。
- 紹介した企業は、生活困窮者への就労支援に理解があり、「実際にやってみてうまくいけばいいし、ダメなら仕方ない」1日、2日でダメなら「〇〇(支援員)さん、仕方ないですよ」と教えてくれる関係性。
- 就労には結びつかなかったが、関係機関といろいろな方法を検討し、実践しながら支援を進めた。現在は有償ボランティア活動を継続しており、本人の能力にあった活動につなげられたのではないかと。
  - ➡point(★2): 認定就労訓練事業や理解のある企業での就労体験等の実践の結果、療育手帳を取得。就労には結びつかなかったものの本人の能力にあった社会参加の場(有償ボランティア活動)につながる

## 事例7：メンタルヘルスの不調から離職、経済的に困窮するも介入を拒否する40代女性への生活保護受給等と一体となった社会復帰に向けたサポート事例（Gさん）

### 1. 基本情報と支援初期の状況

本人の状況	<p>父子世帯で育ち、学生時代は父親に奨学金を使い込まれたがアルバイトをして学費を稼ぎ、父親が他界した後は残った多額の滞納・債務を1人で返済するなど全て自分で解決してきたGさん。運輸業界で通算約20年間の就労経験もあるが、人間関係がうまくいかないなどのことから何の伝手もないX県に移り住んだ。そこで介護職に就いて働くが、3ヵ月から半年程度で離職を繰り返すうち、精神疾患を発症してしまう。</p>
<性別> 女性	
<年齢> 40代	
<区分> 生活困窮→生活保護申請	<p>対人恐怖や仕事に対しての不安があるため家から出ることができず、何に対してもやる気が起きない状態で、自傷行為もあり、生活再建に向けて動くことができない。収入がなく家賃の支払いもできなくなったことから、お金を貸してほしいと自立相談支援機関に来所。</p>
世帯(家族)の状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 単身</li> <li>● 同居以外の家族は、長女（別居、Gさんとの関係性が悪い）・長男（別居、以前は連絡をとっていたが、公共料金を肩代わりしてもらってから連絡を取っていない）・弟（疎遠、所在不明）</li> </ul>	

### 2. 支援開始後の展開

初回の来所では、「お金を貸してほしい」という相談であったが、そう簡単にお金を借りることができないとわかり、すぐに帰ってしまった。その後は自立相談支援機関による介入を拒否していたが、食料を持って訪問。「生きる気力が薄れていたのでうれしかった」とメールが送られてきた。Gさんも相談しても（頼っても）いい場所があることを認識し、徐々に心を開いてくれるようになる。

健康状態について、保健師へ相談を促すもののGさんは受診を拒否。就労面では、若者サポートステーションへ同行し、職業適性検査を受けることを提案、他の仕事にも適性があることなどを知る。また、法テラスに同行し、自己破産を選び、生活を立て直すこととなった。しかし、まだ就労にチャレンジする気力がなく、生活保護を申請。生活保護に強い拒否感のあったGさんだが、生活費の確保と低額家賃の物件への転居ができ、安心につながった。

就労準備支援事業で開催する定期開催の講座を案内したところ、最初は会場に入ることすらできない状態だったが、支援員も一緒に参加することによって徐々に馴染んでいくことができた。そうしたタイミングで、家から近い農家での職場体験を提案。初めての体験に戸惑っていたが、Gさん自ら体験後も定期的に受入農家のもとに通い、手伝いや野菜の購入などで関わりを続けている様子。仕事の閑散期には町民センターでの地域活動の手伝いなども実施。この頃には生活保護を廃止したい気



持ちがあるものの、フルタイムで働くことへの不安などがあったため、キャリアコンサルタントに相談。「仕事ができない自分には存在価値がない」と発言していた G さんだが、いろいろな体験を一緒に行うことで本人の力を必要としてくれる人・場所があることに気づくことができた。再び、職場体験とは別の農園でアルバイトを開始。

現在は収穫出荷作業、加工品の在庫管理、イベント出店などさまざまな業務を任されるほど職場から信頼されている。医療にもつながり、主治医と相談しながら就労継続中。仕事以外でもボランティアやワークショップなどを行い、こども食堂のボランティアに参加した経験から、「いつか自分で食事を提供するような活動をしたい」という目標も話せるようになった。

### 3. G さんに対する支援の流れとポイント

タイムライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
0日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自立相談支援機関にふらっと来所し、「仕事を辞めて収入がないため家賃の支払いができない。お金を貸してほしい。」とのこと。お金を簡単に借りられるわけではないとわかり、すぐ帰ってしまう。</li> <li>● 心配なため G さんに何度か電話するも、なかなか連絡がつかない。</li> <li>● 再び飛び込みで来所され、悩み事を聞く。来週また面談させてほしいと伝えると「いいですよ」とのことであったが、時間になっても G さんは来られず。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 家から出ることができず、食事のままならない状態。</li> <li>◆ 何に対してもやる気が起きず、自死の発言や自傷行為もあり生活再建に向けて動くことができない。</li> </ul>	当初は介入を拒否される中、面談や電話、訪問等を重ねて関係性の構築を図り、本人が今後やりたい自分や課題と向き合うプロセスに寄り添いながらサポートする(★1)
1か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 介入を拒否されるため、<u>食料をもって G さん宅を訪問。後から「生きる気力が薄れていたのうれしかった」とメールが届いた。</u></li> <li>● その後も会う度に次の約束を取り付け、頼ってもしやすい場所があることを認識してもらった。</li> </ul>		
3か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 以前の職場から精神科を受診するよう促されていたというが、受診を拒否する G さん。<u>健康状態について保健師に相談することを提案。</u>メール相談を行ったが、「専門医に相談した方がよいことは自分でもわかっている」と返信があり、継続的な相談にはつながらなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地区保健師</li> </ul>	
4か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社会復帰をしたい気持ちはあるが、対人恐怖や仕事に対しての不安があるため、仕事探しも気が重く、自分に何ができるかわからないという G さん。</li> <li>● 若者サポートステーションでの職業適性検査を提案。結果を受けて、20 年間運輸業界で走り続けてきた G さんだが、他の仕事にも適性があるということが信じられない様子。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 若者サポートステーション</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 今まで仕事をする（誰にも頼らず頑張ること）で自分の存在価値を見出してきたため、働けなくなった今の状況を受け止めることができない。</li> </ul>

タイム ライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 家賃が払えない、貯蓄が底をつくなどの状況から、相談の時に家計についても確認したところ、債務があるとのこと。支払督促などがどうなっているか「一緒に整理してみましょう」と話すが、怖くて見られない。</li> <li>● 自宅には大量の郵便物が溜っていたため、<u>一緒に郵便物の開封作業を行う。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 債務の督促と思うと郵便物も怖くて自分1人では開封・確認することができなかった。</li> </ul>	<p>本人の健康状態や家計状況等の生活課題を把握し、選択肢を提示しながら関係機関(生活保護、地区保健師、法テラス等)につなぐ(★2)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● しばらく就労することが難しい場合、生活保護の申請も考えてみてはどうかと提案するが、「周囲から生活保護を受けて楽に生活していると思われたくない」という気持ちが強い様子。</li> <li>● 生活保護について無理な促しはせず「いつでも手伝えることはできるので、申請したい時は教えてくださいね」と伝える。</li> </ul>		
5 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 就労の目途もなく、督促だけがどんどん届く状況に限界を感じた G さんから「生活保護を申請したいので手伝ってほしい」と希望があり、福祉事務所へのつなぎを行う。</li> <li>● 自己破産に対しても拒否感が強かったが、「今までがんばり続けた自分に一度立ち止まって休憩することを許してあげませんか」と声掛けを行う。</li> <li>● 数日間自分の中で検討した結果、自己破産を選び、生活を立て直すこととなった。法テラスに同行。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 福祉事務所</li> <li>● 法テラス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 生活保護や自己破産の選択において、支援員の意見は押し付けず、自分で決めてもらうことにより、自分の力で生活を立て直している感覚を取り戻していったように思われる。</li> </ul>
6 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● G さんの今の自分自身の状況について臨床心理士に相談。今はがんばりすぎていてガソリン切れを起こしている状態であるという助言を受け、自己理解が進んだ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 臨床心理士</li> </ul>	
8 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 就労準備の講座を紹介。最初は会場に入ることすらできない状態だったが、職員(相談支援員・就労準備支援員等)が必ず一緒に参加するようにしたところ、少しずつ場に馴染んでいった。(来ても来なくてもいいよ。というような自由さ・ゆるやかさがマッチし、G さんにとっての参加のハードルが下がった。)</li> <li>● 講座(各回でテーマが異なる)によってはムードメーカー的な存在になることもあり、他の参加者が悩みを吐露された際にはアドバイスする場面もみられた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 生活保護を受給開始となった時点でプランとしては終結、その後はケースワーカーが主な担当となるが、被保護者就労準備支援事業も実施していることや、もともと担当だった支援員に G さんから時々連絡をくれることもある。</li> <li>◆ 本人のペースにも波があるため、基本はケースワーカーに伝えるようにしつつ、何かあれば相談してもらえるように関わりを継続。</li> </ul>	<p>社会参加プログラムや就労体験、ボランティア活動等のさまざまな体験を他者と一緒に行うことにより、本人の力を必要としてくれる人も場所もたくさんあることに気づいてもらう(★3)</p>
1 年後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● G さんは、元気な頃に、自然の中で行うイベントにボランティアとして関わっていたというのを聞き、家から近い農家での 5 日間の職場体験を提案。</li> <li>● 初めての職場体験ということで、「失敗してはいけない」という気持ちがある様子。「あくまで『体験』なので、やってダメならやめればいいですよ」と伝えると、思い切ってチャレンジすることとなる。</li> <li>● 受入農家から、G さんの仕事ぶりについて高い評価をもらい、本人の生き生きとした表情がみられた。</li> <li>● 職場体験以降も、定期的に受入農家のもとへ通い、手伝いや野菜の購入など自ら関わりを続けるように</li> </ul>		



タイム ライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
	なった。		
1 年 2 か月後	● 農園でアルバイトを開始。		
1 年 6 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 農家の仕事が閑散期に入り、家でじっとしているのがつらいという訴えを聞き、町民センターにつなぎ、G さんができる作業(花の種取り作業)を提供してもらう。</li> <li>● 初めての場所のため、最初は緊張していた G さんであったが、センター長からの勧めで地区の文化祭の手伝いなどにも参加した。</li> <li>● 今では時間があれば定期的に通っているようで<u>本人の居場所の一つとなっている。</u></li> </ul>	● 町民センター	
1 年 10 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● G さんから、生活保護を廃止にしたいが、フルタイムで働くことへの不安があるという気持ちを聞き、キャリアコンサルタントへの個別相談を実施。</li> <li>● キャリアコンサルタントからは「今の仕事(農園)が好きなのであれば無理に辞めなくてもよい。ダブルワークという道もあるが、体調のこともあるため、今は急に大きな変化を求めず、自分にできることを一つずつこなして行った方がよい」とアドバイスを受けた。</li> <li>● 「小さなことでも周囲の人はあなたの頑張りを必ず見ているよ」という言葉をかけてもらった時には、自分の頑張りを認めてもらい嬉しかった…と涙を流す様子がみられた。</li> </ul>	<p>◆家族はいるが、関係性が悪く、励ましてもらうような人が周囲にいなかった。</p>	若者サポステによる職業適性検査やキャリアコンサルタントとの相談などを活用し、職業適性等を含む自己理解を深める(★4)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 農園でのアルバイトは継続しており、現在は収穫出荷作業から加工品の在庫管理、イベント出店など<u>さまざまな業務を任されるほど職場から信頼されている。</u></li> <li>● G さんも、「消費者からありがとう、と言ってもらえることにやがいが感じています」とのこと。医療(うつ病/精神科)にもつながり、主治医と相談しながら就労継続中。</li> <li>● 仕事以外にも、ボランティアやワークショップの開催なども行っており、子ども食堂のボランティア活動に参加したことをきっかけに、<u>最終的には「自分で食事を提供するような活動をしたい」という目標を持っている。</u></li> </ul>	<p>◆これまで「仕事ができない自分には存在価値がない」とよく口にされていたが、現在は「自分を支えてくれる人がたくさんいるから心強い」「何でも体験！やってみないとわからないよね」など前向きな言動が多くなった。</p>	

## 4. 支援員の取組と考察



### 支援員はどう考え、取り組んだか

- 学生時代、父親に奨学金を使い込まれたがアルバイトをして学費を稼いだこと、父親が他界してからは父親が残した多額の滞納債務を一人で返済しきったことなど、これまでは全て自分で解決してきたGさん。「できて当たり前」が本人の中での常識になってしまい、人への頼り方がわからない。
  - ➡point(★1): 当初は介入を拒否される中、面談や電話、訪問等を重ねて関係性の構築を図り、本人が今後なりたい自分や課題と向き合うプロセスに寄り添いながらサポートする
- 生活保護に対して強い拒否感があったため、まずはGさんの気持ちを受け止め、本人の中のイメージや気になること等を聞き取ったところ、「楽に生活していると思われたくない」といった気持ちがあることがわかった。必要なのではとの思いはあるが、無理な促しはせず、自分で決めてもらうことが大切。本人が自分で決断するまでとことん見守り続ける。
  - ➡point(★2): 本人の健康状態や家計状況等の生活課題を把握し、選択肢を提示しながら関係機関(生活保護、地区保健師、法テラス等)につなぐ
- 「仕事ができない自分には存在価値がない」とよく口にされていたが、Gさんの力を必要としてくれる人も場所もたくさんあることに気づいてもらいたい。
  - ➡point(★3): 社会参加プログラムや就労体験、ボランティア活動等のさまざまな体験を他者と一緒に行うことにより、本人の力を必要としてくれる人も場所もたくさんあることに気づいてもらう
- 周囲からの期待とそれに応えられない自分のギャップに苦しんでいる。
  - ➡point(★4): 若者サポステによる職業適性検査やキャリアコンサルタントとの相談などを活用し、職業適性等を含む自己理解を深める

## 事例 8：家庭内暴力やいじめ・不登校等を経験し、セルフネグレクトにある若年女性が支援を通して自らの強みを発見し、働くことへの前向きな気持ちを引き出した事例（H さん）

### 1. 基本情報と支援初期の状況

本人の状況	中学 2 年生から不登校となり、高校には進学していない。母親は、父親からの暴力が原因で H さんが中学を卒業して間もない頃に離婚している。父親からの母親への DV や本人への暴言、中学時代のいじめ等により、10 代後半に、精神的な困難を抱え、睡眠障害等複数の診断があり、現在も定期的に通院中。
<性別> 女性	
<年齢> 20 代	
<区分> 生活困窮	母親から自立相談支援機関に連絡があり、H さんが病院とは別のところでこれからの生活について相談してみたいと希望しているとのこと。自立相談支援員が直接会うのは躊躇があるようで、オンラインによる面談から始めた。
世帯(家族)の状況	
● 母親と 2 人暮らし	
● 母はパートナーとの同居を考えているため、H さんは 1 人暮らしを考えている	

### 2. 支援開始後の展開

直接会うことが難しく、オンライン面談を重ねて H さんの話を少しずつ聞いた。家族以外に安心して過ごせる場所がほしいこと、いずれ 1 人暮らしをするため自分のペースで家事ができるようになりたいことなどを話してくれた。初期は具体的な方針は決めず、定期的なオンライン面談を通して、一緒に短期目標（「自分のペースに合わせて家事ができるようになる」「家族(家)以外で安心して過ごせる場所・話せる人を見つける」「自信を持てるようにする」など）について話し合い確認した。

相談から約 1 か月半後、オンライン面談の際に、就労準備支援事業で予定していた農業収穫体験のプログラム(季節イベント)があり、H さんにも興味があればと紹介したところ「行ってみたい」との返事があり、参加した。就労準備支援事業の就労体験先でもあったため、利用者に普段の仕事内容について話してもらった。

その後も、面談で本人が話してくれる興味・関心のあること、好きなことから、折り紙など手作業による創作活動を一緒に取り組む機会を月 1 回程度設けるようにした。就労準備支援事業でのフリースペースも活用しながら自立相談支援員と就労準備支援事業支援員などが参加し、徐々に、他の利用者で「一緒にやってみたい」という声があれば少人数で開催していった。

最初の相談から 7～8 か月ほど経った頃、社会福祉協議会が行う有償ボランティアで、高齢者の住まいの掃除をお手伝いするという活動や地域食堂での調理補助等があり、H さんに紹介し、支援員と一緒に活動した。その後、何か仕事をしてみたいという思いが本人の中に出てきたことから、単発のアルバイトを紹介し、必要に応じて履歴書作成や面接対策をサポートした。この頃には外出頻度も増え、1 人でバスの通院や趣味のイベント参加のため遠方まで電車に乗って行くことができるようになった。

支援から 1 年半が過ぎた頃、自立相談支援員の個人的なつながりから紹介を受けた軽作業の業務を、出来高制により自分のペースでできる内職として週 2 回ほど会社に出勤して行くようになる。  
約 3 か月後、同会社でアルバイトとして雇用されることとなった。

### 3. H さんに対する支援の流れとポイント

タイムライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
0日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 母親から自立相談支援機関に連絡。Hさんが病院とは別のところでこれからの生活について相談してみたいと希望しているとのこと。</li> <li>● 自立相談支援員が直接会うのは躊躇があるようで、オンラインによる面談から始めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 初期は具体的な方針は決めず、定期的なオンライン面談を通して、一緒に短期目標（「自分のペースに合わせて家事ができるようになる」「家族(家)以外で安心して過ごせる場所・話せる人を見つける」「自信をもてるようにする」など）について話し合いを重ねた。</li> </ul>	オンライン面談やイベント企画など、面接室に限らず本人の興味・関心に合わせたオーダーメイドのプログラムを展開し、本人が安心して話せる関係を構築(★1)
1 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 就労準備支援事業で展開するフリースペースに初めて参加。農業収穫体験について紹介したところ、「行ってみたい」との返事が得られた。</li> </ul>		
2 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 農業収穫体験に参加。</li> </ul>		
3 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 面談を通して H さんが教えてくれた、自分の好きなこと・関心のあること(折り紙など手作業による創作活動)について、フリースペース等を活用して一緒に取り組む場を設けた。(月 1 回程度)</li> <li>● 最初は、自立相談支援員と就労準備支援事業支援員などが参加し、徐々に、他の利用者で「一緒にやってみよう」という声があれば少人数で開催した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ みんなが苦戦するパズルを人より何倍も速く完成させることもあり、自信がついて楽しくなったこと、仕事選びまではいかないまでも、自分で「こういうことが得意だ」と認識することにつながった。</li> </ul>	
9 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社会福祉協議会が行う有償ボランティアで、高齢者の住まいの掃除をお手伝いするという活動や、地域食堂での調理補助等に取り組む。(支援員と一緒に参加)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社会福祉協議会(有償ボランティア)</li> </ul>	支援員や社協等の個々の人脈から、本人に合う有償ボランティア、単発アルバイト等を見つけ、同行支援や調整を行う(★2)
1 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 何か仕事をしてみたいという思いが本人の中に出てきたことから、面接なしで応募可能な単発のアルバイトを紹介。</li> </ul>		
1 年 1 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 住まいの近くのスーパーで品出しの単発アルバイトを募集していたため、あらかじめ就労準備支援事業支援員が電話をし、同行。品出し業務を経験。</li> <li>● 必要に応じて履歴書作成や面接対策をサポートした。</li> </ul>		
1 年 3 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外出頻度が増え、1 人でバスを使った通院ができるようになった。</li> </ul>		
1 年 5 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 趣味のイベント参加のため遠方まで電車に乗って行くことができるようになった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 就労支援員の個人的なつながりの中で見つけた会社。こちらからの相談もしやすく、会社側も柔軟に対応してくれた。</li> </ul>	
1 年 7 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自立相談支援員の個人的なつながりから紹介を受けた軽作業の業務を出来高制により自分のペースでできる内職として行う。</li> </ul>		
1 年 10 か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 上記の軽作業の会社でアルバイトとして雇用されるようになった。</li> </ul>		

## 4. 支援員の取組と考察



### 支援員はどう考え、取り組んだか

- 自己肯定感が低く、これまで「これをしたい」「あれが好き」という話をしても否定されることが多かったのではないかと。単に面談室での面談だけではなくレクリエーション活動等の関わりや、本人の好きなこと・関心のあることに一緒に取り組むことで社会性を引き出せるのではないかと。
- フリースペースに通い始めた頃、家に帰ってから「あの時はどういう返しをすればよかったのか」「あの時の対応は間違っていなかったか」と1人で反省することが多かったと話してくれた。不登校の経験もあり、家族以外の他者との関わりが少ないため、就労準備支援事業でいろいろな大人、他者と関わる中で、「こういう考えの人もある」「自分が完璧でなくてもいい」ということを自分の中で経験からわかっていくとよいのではないかと。
- 「不安に思うことがあれば、担当の〇〇(支援員)と話しようね」と伝え、「自分の悩みなんて」と思うことのないように、しっかり受け止め、それに対して一緒に考え、寄り添っていけば、徐々に抱え込まずに思いを外に発散していけるのではないかと。  
➡point(★1): オンライン面談やイベント企画など、面接室に限らず本人の興味・関心に合わせたオーダーメイドのプログラムを展開し、本人が安心して話せる関係を構築
- 有償ボランティア活動を経て、Hさんの中で、何か少し仕事をしてみたいという思いが出てきた。まずは自分のペースでできる仕事、受入れ側もHさんに配慮をしてくれるところで始めるとよいのではないかと。  
➡point(★2): 支援員や社協等の個々の人脈から、本人に合う有償ボランティア、単発アルバイト等を見つけ、同行支援や調整を行う

## 事例 9：母子家庭で小学校から不登校となり自宅で過ごしてきた 30 代女性が、徐々に仕事に慣れ、得意分野での資格取得により 認定就労訓練事業の利用に至った事例（I さん）

### 1. 基本情報と支援初期の状況

本人の状況	<p>母子家庭で育ってきた I さんは、中学校卒業後、高校に進学することなく自宅で過ごしてきた。不登校支援の団体（中学卒業後、20 歳までの青少年を対象）につながっていたが、支援の対象年齢を過ぎてしまったこと、また若者サポートステーションなどの支援機関に通うことが本人の状況からは難しいということで、支援団体より就労準備支援事業所に相談があった。</p> <p>支援員が I さん宅に訪問し、本人と母親に就労準備支援事業の支援内容について紹介したところ、関心を示し利用を希望。</p> <p>母親の用事などで外出する以外は自宅が日中の居場所となっており、長期にわたり時間に縛られることなく過ごしてきたため、生活リズムが不規則になっている。</p>
<性別> 女性	
<年齢> 30 代	
<区分> 生活困窮	
世帯(家族)の状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 母親と 2 人暮らし</li> <li>● 弟が県外で働いている</li> </ul>	

### 2. 支援開始後の展開

自宅以外の環境に慣れるため、まずは週 2 回、就労準備支援事業所において 1 人で取り組める軽作業を提案し、定期的な来所を促した。面談の中で、I さんから「パソコン作業が得意なので挑戦してみたい」という言葉を聞き、パソコンを使う作業を積極的にプログラムに取り入れるようにした。その一環として、もともと就労準備支援事業所内で使うポスターの製作を一緒にやってみてはどうかと提案したところ、本人もできそうだということで、取り組み始めた。

就労準備支援事業所への通所にも慣れた段階で、就労継続支援 B 型事業所での農作業や、協力事業所での事務補助作業なども体験した。ポスター製作では、最初は 1 人でデザインから思うように作成してもらい、支援員がそれをプリントアウトしたものを他の利用者に見せて意見を聞きながら作業を進めた。最初の段階では視覚的にさまざまな色が混じっていたため、ユニバーサルデザインを学ぶ講座を取り入れ、他の利用者とも少しずつ交流する場を設けた。慣れてくると、A3 サイズの大きいものや、卓上サイズの小さいものまでエクセルで製作できるようになり、他の利用者がある中で自分から意見や感想を聞くなど、中心になって作業を進められるようになってきた。

定期的に外出ができるようになり、母親から将来は必要になると勧められていた自動車免許を取得するため、教習所にも通うようになった。また、「働くために何か資格を取得したい」ということから、ハローワークの公共職業訓練に応募し、介護事務の資格を取得できた。その後、資格を活かした仕事をしてみたいという相談を受け、認定就労訓練事業を利用し、介護施設でのシーツ交換や清掃等の軽作業と事務補助作業を開始。現在も週 3 回通い、作業を行っている。



### 3. Iさんに対する支援の流れとポイント

タイム ライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
0日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 初回面談(Iさん宅に訪問)。Iさんと母親に就労準備支援事業の支援内容について紹介したところ、関心を示し利用を希望。</li> <li>● 母親は「このままだとひきこもってしまうため、今の支援機関(支援者)から途切れることなくどこかにつながりたい」とのこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 作業は、使用済み切手を切りそろえるなどの簡単な作業から、新聞紙でのバックやゴミ箱作成、パソコンでの入力作業などさまざまなレベルのものを設定した。</li> <li>◆ 環境の変化や対人関係によるストレスが体調に表れやすいため、作業前に事前の説明をし、取り組める状況を確認した。</li> </ul>	1人で取り組める軽作業から徐々に人と接する仕事に慣れるまで、多様な「仕事」や「体験」を提供し、自らの強み(得意な作業)と意欲を引き出す(★1)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 週2回、就労準備支援事業所において1人で取り組める軽作業(2時間)を提案し、定期的な来所を促した。</li> <li>● Iさんから「パソコン作業が得意なので挑戦してみたい」という言葉を聞き、パソコンを使う作業を積極的にプログラムに取り入れるようにした。</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期的な通所を継続。時間に遅れることはなく、病院や急用等がある時には必ず連絡をくれた。</li> </ul>		
4か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ポスター製作では、最初は1人でデザインから思うように作成してもらい、支援員がそれをプリントアウトしたものを他の利用者に見せて意見を聞きながら作業を進めた。</li> <li>● ユニバーサルデザインを学ぶ講座などを実施し、他の利用者とも少しずつ交流する場を設けた。</li> </ul>		
9か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期的に外出ができるようになり、母親から将来は必要になると勧められていた自動車免許を取得するため、教習所に通うようになった。</li> </ul>		
1年 1か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ポスターは、A3サイズや卓上サイズの小さいものまでエクセルで製作できるようになり、他の利用者がいる中で自分から意見や感想を聞くなど、中心になって作業を進められるようになってきた。</li> </ul>		
1年 5か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 就労準備支援事業所に通所しての作業や環境に慣れたところで、協力事業所の一つであるB型事業所での農作業も体験。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 就労経験がなく、自宅で過ごす時間が長かったため、体験を通して働くための体力をつけることや、仕事のイメージをもってもらうことが必要。</li> </ul>	
1年 7か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協力事業所に登録のあるデイケア施設での事務補助作業の就労体験を行う。</li> </ul>		
1年 11か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「働くために何か資格を取得したい」ということから、ハローワークの公共職業訓練に応募。</li> <li>● 認定就労訓練事業を利用し、介護施設でのシーツ交換、清掃等の軽作業を開始。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 認定就労訓練事業所の開拓を行う中で、介護施設における勤務環境改善の課題として、施設内のダストボックスの点検等の作業が職員の残業につながっていることを知り、業務の切り出しを提案。</li> </ul>	資格を活かした仕事をしたいというニーズに応じて、認定就労訓練事業の受入事業所において業務分解(切り出し)(★2)
2年 1か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公共職業訓練での約3ヵ月の訓練の後、介護事務の資格を取得。</li> <li>● 同事業所において介護事務の補助作業も加わり、週3回・1日約4時間の業務を行っている。</li> </ul>		



## 4. 支援員の取組と考察



### 支援員はどう考え、取り組んだか

- 時間に縛られることなく生活をしていたため、生活リズムが不規則になっており、母親の用事で外出すること以外は自宅が日中の居場所になっている。自宅以外の日中の活動場所や、少しずつ人と接するような経験が必要ではないか。
- Iさんは、環境の変化や対人関係によるストレスが体調に表れやすい。まずは定期的・継続的に就労準備支援事業所まで通うことから始める。
- 得意な作業を中心にプログラムを組み立て、Iさん自身が「できる」「やってみたい」という気持ちを引き出せるように関わっていく。人と接することに慣れてきたら、具体的な就労体験をすることで、働くことへのイメージづくりや意欲につながるのではないかと。  
➡point(★1): 1人で取り組める軽作業から徐々に人と接する仕事に慣れるまで、多様な「仕事」や「体験」を提供し、自らの強み(得意な作業)と意欲を引き出す
- さまざまな経験を経て、自分の得意なことを見つけ、自ら資格の取得に向けて動くことができた。認定就労訓練事業所の一つであった介護施設において、職員の残業につながる周辺業務(ダストボックス点検等)が課題と聞いていたため、業務の切り出しを相談し、認定就労訓練としてIさんの資格を活かす働き方につなげられないかと。  
➡point(★2): 資格を活かした仕事をしたいというニーズに応じて、認定就労訓練事業の受入事業所において業務分解(切り出し)

## 事例 10：高校卒業後、人間関係でアルバイト先を転々としてきた 20 代女性に長期にわたり伴走し、認定就労訓練事業所での 雇用に至った事例（J さん）

### 1. 基本情報と支援初期の状況

本人の状況	<p>高校卒業後、コンビニやドラッグストアなどさまざまなアルバイトをしてきたが、いずれも人間関係が原因で長続きせず、就職活動がうまくいかない。インターネットで求人検索をしても、自分がどんな仕事ができるかわからず応募することができない。</p> <p>定期受診しているクリニック（心療内科）の先生が、J さんの状況を聞き、地域若者サポートステーションや就労準備支援事業等の支援機関を紹介し、行ってみてはどうかと案内した。J さんから就労準備支援事業所に相談をしてみたいという気持ちを聞いたクリニックの先生が自立相談支援機関に電話でつなぎ、J さんと面談を行うこととなった。</p>
<性別> 女性	
<年齢> 20 代	
<区分> 生活困窮者	
世帯(家族)の状況	
● 両親、姉、J さんの 4 人家族	

### 2. 支援開始後の展開

就労準備支援員と面談を開始。支援員からの問いかけに対してはなかなか応答がなく、うなずきや首をかしげて意思表示をすることはできるが、かなり時間をかけて一言発するような状況であった。就労準備支援プログラムのパソコン講習などを紹介すると、「はい」と参加するものの、定期的な面談を含め、本人からの言葉・発信がなかなか出てこない状況が長く続いた。

子ども食堂でのボランティア活動を提案したところ、2 回ほど参加。子どもたちから「本を読んで」とせがまれると、普段は時間をかけてぼそっと一言話すだけの J さんが、大きな声で情感豊かに読み聞かせをする場面もみられた。高齢者施設での就労体験や就労継続支援 A 型事業所の職場見学なども実施。

さまざまな就労準備支援プログラムを行う中で、障害者手帳についても話し合い、手帳申請に向けて市役所窓口へ同行支援した。（精神障害者手帳を取得）

相談から約 3 年後、自立相談支援の就労支援員とも話し合い、認定就労訓練事業の利用を検討。障害者雇用を推進したいというニーズのある幼稚園（認定就労訓練事業所）で短時間就労を開始し、就労支援員が、月 1 回は J さんが働いている日に現場に行き、園長先生を交え、3 者で話をした。約 1 年間、様子を見ながら就労を継続してきたが、園長先生からどのように対応したらよいかわからないと相談があり、J さんに対して腫れものに触るような対応になってしまっていることがわかる。園長先生や他の職員と、J さんとの間での意思疎通をつなげられるように、自分から言葉で相手に発信することが苦手な J さんにノートを作り、その日の出来事や気持ちなどを書いてもらい、それをもとに情報交換することを提案。

ノートでは自分の気持ちを書いてくれたため、Jさんの気持ちをもっとしっかり受け止め、どのようにしていきたいかを聞けるよう、「ワークシート」をオリジナルで作成し、チャレンジしたいこと、チャレンジしたこと、日常で楽しかったこと、好きなことなどについて書いてもらい、それをもとに振り返りの面談を行った。ワークシートを使った定期的な面談を通して、振り返りと目標、どこまで目標に近づけたのか 3 者で共有し、一歩ずつ進めるように働きかけを続けた。結果、Jさんが困った時に自分から相談ができるようになってきたことに加え、幼稚園教諭の資格を取得しスキルアップを目指そうという姿勢に変化してきた。また、職場(幼稚園)においても、障害者枠として採用したいという方針が変わった。

並行して、幼稚園が雇用継続不可となった場合に備え、地域若者サポートステーションに定期的に連絡し、サポステの開拓企業とのマッチングも視野にJさんの状況を伝えながら情報共有を進めた。

勤務時間については、認定就労訓練としては週 2 回・3 時間の 6 時間/週勤務のため障害者雇用での雇用率に算定できないという課題があったが、主治医と相談し、焦らず 2～3 ヶ月のペースで 30 分、1 時間を目安に増やしていき、結果を検証しながら調整していくことについて助言してもらった。勤務時間について少しずつ伸ばしていくことが本人にとって安心で今後長く働き続けられると職場に伝えたところ、Jさんがやりたいことをしっかり話してもらえば応援する、と理解を得た。

認定就労訓練事業から、同一事業所での一般就労(障害者枠)につながった。

### 3. Jさんに対する支援の流れとポイント

タイムライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
0日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 病院から相談を受ける ←</li> <li>● 初回の面談にJさんが来所</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 病院(心療内科)から就労準備支援事業を紹介してもらう。</li> </ul>	
1か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期的に面談。支援員からの問いかけに対してはなかなか応答がなく、うなずきや首をかしげて意思表示をすることはできるが、かなり時間をかけて一言発するような状況</li> <li>● パソコン講座などのプログラムに参加してみる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ うつの症状の影響もあるのか、自分のことや感情を表に出すことができない様子。学生時代は保健室登校をしていたことなどを話してくれた</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期的に面談(3～6 ヶ月ごとにプランを見直しながら継続して関わりを続けた)</li> </ul>		
10か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 子ども食堂でのボランティア活動に参加</li> <li>● 子どもたちから「本を読んで」と頼まれると、普段は時間をかけてぼそっと一言話だけのJさんが、大きな声で情感豊かに読み聞かせをする場面がみられた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 子ども食堂</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期的な面談を継続</li> </ul>		
1年 2～3か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢福祉サービス事業所での就労体験や就労継続支援 A 型事業所の見学を行う</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協力事業所(高齢者福祉サービス事業所、就労継続支援 A 型事業所)</li> </ul>	

タイム ライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
1年 4か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>就労体験を実施した高齢福祉サービス事業所で採用が決まる</li> <li>雇用開始の初日、体調が悪化して来られなくなる</li> <li>Jさんを担当していた就労支援員から事業所に連絡を入れ、採用は一旦取り消し休養したい旨を伝える</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自立相談支援員、就労準備支援員等で意見交換。</li> <li>仕事のプレッシャーで病気が悪化したのではないかと、今回はたまたまではないかという意見が支援員の中で分かれた。</li> </ul>	支援する中で起きたことについて、失敗を含めて振り返りを行い、プランの見直しや微調整に反映していく(★1)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jさんと面談。初日予定していた仕事に行くことができなかったことも含め、一緒に話し合う。その中で障害者手帳の取得についても考えるようになった</li> </ul>		
1年 10か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害者手帳申請に向けて市役所への同行支援</li> </ul>		
2年後	<ul style="list-style-type: none"> <li>以前に見学した就労継続支援A型事業所で就労体験を行う</li> <li>就労先として障害福祉サービス事業所を含めて提案すると、障害分野で働くことは心の奥底では納得ができていない様子がうかがえた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害者手帳を取得することについてのメリット・デメリットや、取得して手帳があることを開示して仕事をするか・しないかは自由だが、手帳があることで就労する時に周りがJさんのことをわかってくれると思うといったことを話した。</li> </ul>	
2年 3か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>認定就労訓練事業の利用を検討。障害者雇用を推進したいというニーズのある幼稚園(認定就労訓練事業所)で短時間就労を開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>認定就労訓練事業所</li> </ul>	本人が希望する職種での認定就労訓練事業を調整し、「雇用型」までの本人及び事業所に対する伴走支援(★2)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>月1回はJさんが働いている日に現場に行き、園長先生を交え、3者で話をした</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jさんに対して腫れものに触るような対応になってしまっていることがわかり、「このままではいけない」と、対応を検討</li> </ul>	
3年 2か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>園長先生から、Jさんに対して意思疎通がしづらく、他の職員との関わりなども含めてどのように対応したらよいかわからないと相談がある</li> <li>自分から言葉で相手に発信することが苦手なJさんにノートを作り、その日の出来事や気持ちなどを書いてもらい、それをもとに情報交換することを提案</li> <li>ノートを活用して定期的に面談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ノートでは自分の気持ちを書いて表現できたため、Jさんの気持ちをもっとしっかりと受け止め、目標に向けてどのようにしていきたいかを聞けるよう工夫したい</li> <li>相手に自分の気持ちを話すことは怖いことではないということも、ワークシートを通じて知ってもらいたい</li> </ul>	
3年 6か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>「ワークシート」をオリジナルで作成し、チャレンジしたいこと、チャレンジしたこと、日常で楽しかったこと、好きなことなどについて書いてもらい、それをもとに振り返りの面談を行った。</li> <li>ワークシートに1ヵ月間を振り返りながら項目に書いてもらい、それをもとに月1回の3者面談を継続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>少しずつだが、困った時にはJさんから相談することができるようになってきた</li> </ul>	
4年 6か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>資格を取得しスキルアップを目指したいと、働く姿勢にも変化がみられるようになった</li> <li>職場(幼稚園)から、障害者枠として採用したいという方針を伝えてもらう</li> </ul>		
4年 8か月後	<ul style="list-style-type: none"> <li>幼稚園から、Jさんの雇用の継続について自立相談支援機関に相談:週2日・3時間で6時間/週の勤務のため、障害の雇用率に算定できないのでどうしたらよいか、勤務時間を延ばすことができないか</li> <li>主治医と相談し、焦らず2〜3ヵ月のペースで30分、1時間を目安に増やしていき、結果を検証しながら調整していくことについて助言してもらった</li> </ul>		

タイム ライン	本人の状況(変化)と支援内容		支援のポイント
	自立相談支援事業/就労準備支援事業によるもの	関係機関によるもの	
	● 幼稚園が雇用継続不可となった場合に備え、地域若者サポートステーションと定期的な情報共有を進めた(若者サポステの開拓企業につなげないか)	● 地域若者サポートステーション	認定就労訓練事業の利用期間終了後を見据えた関係機関との情報共有(★3)
4年 9か月後	● 勤務時間について少しずつ伸ばしていくことが本人にとって安心であり、今後長く働き続けられると職場に伝えたところ、幼稚園から「Jさんがやりたいことをしっかり話してもらえば応援する」と理解を得た		
5年 4か月後	● 認定就労訓練事業から、同一事業所での一般就労(障害者枠)につながった。		

## 4. 支援員の取組と考察



### 支援員はどう考え、取り組んだか

- 就労体験した高齢福祉サービス事業所で雇用につながると思ったが、体調が悪化して初日に来られなくなってしまった。体験や見学と違い、いざ仕事となるとプレッシャーで病気が悪化した可能性がある。Jさんの特性に対して何らかの配慮や理解のある職場での就労(障害者手帳の取得)も検討した方がよいのではないかな。  
 ➡point(★1): 支援する中で起きたことについて、失敗を含めて振り返りを行い、プランの見直しや微調整に反映していく
- 障害分野で働くことは心の奥底では納得ができていない様子がうかがえる。支援の初期に参加した子ども食堂でのボランティア活動で見せた姿を思い出すと、子どもに関わる仕事でも探してみるとどうだろうか。
- 本人も希望した幼稚園での認定就労訓練であったが、園長先生からの相談で、Jさんのことを腫れものに触るような対応になってしまっているようだ。言葉で自分の気持ちなどを伝えることが苦手なJさんと、職場との意思疎通をどうにかしてつなげていきたい。
- 職場(幼稚園)から、障害者枠として採用したいという前向きな方針を聞くことができた。恵まれた職場で、Jさんが「こうしていきたい」という夢をひとつずつ実現できるよう応援したい。無理なく働き続けられるよう、勤務時間について主治医に確認した上で助言。  
 ➡point(★2): 本人が希望する職種での認定就労訓練事業を調整し、継続した雇用に向けた本人及び事業所に対する伴走支援
- 雇用率の関係で、もしかしたら幼稚園でそのまま雇用してもらえないかもしれない。就労準備支援事業での関わりから、A型・B型事業所は合わない様子もうかがえたため、その他の就労先の選択肢も見据えておきたい。  
 ➡point(★3): 認定就労訓練事業の利用期間終了後を見据えた関係機関との情報共有





厚生労働省 令和 6 年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業

就労準備支援事業・認定就労訓練事業等就労支援に関する

手引き改定に関する調査研究事業

報 告 書

令和 7（2025）年 3 月発行

発行 一般社団法人北海道総合研究調査会

〒060-0004 札幌市中央区北 4 条西 6 丁目 1-1 毎日札幌会館 3 階

TEL : 011-222-3669 FAX : 011-222-4105

東京事務所／〒105-0003 東京都港区新橋 6 丁目 20 番 1 号 ル・グラシエル BLDG.1 5 階

TEL : 03-5472-7337 FAX : 03-5472-8330