

平成28年度 自立相談支援事業従事者研修 【後期】就労支援員養成研修

一事例②の紹介

相談者の気持ちと状況に合わせた
ゆるやかなつながりのチーム支援

一般社団法人 釧路社会的企業創造協議会 副代表
北海道釧路総合振興局管内生活相談支援センター
釧路市生活相談支援センター 暮らしごと センター長
櫛部 武俊

20代前半・女性のケース

相談までの経緯

■ 家庭環境：

- ・両親が離婚。
- ・H27年秋頃から母親と祖父と同居。祖父の年金と、母親の稼働収入を合わせて生活。
相談者本人が、祖父の介護と家事を担当。

■ 病気：

- ・幼児期から皮膚炎となり、長年、通院しているが改善は見られない。
- ・アレルギーの原因は1つに定められず、食べられるものも少ない。
医師から「もう食べて良い」と言われた食材も、悪化を恐れて食べることができない。
その食材を見たり香りをかぐだけでも、不安を感じてしまう。

■ 不登校 ・ひきこもりがちに：

- ・中学校までは通学。
- ・高校進学後、胃腸炎や冷や汗で、教室への登校困難となり、別室登校するも単位が取れず中途退学。
- ・その後、通信制高校へ。在学中にほぼ進学が決定していた調理関係の専門学校があったが病気悪化の危険性がある素材の、用具・器具の使用が必須との話を受けた。
「使用できなければ入学は困難」と告げられ、失望し、外出できなくなった。
- ・その後、他の通信高校へ。自宅学習で卒業し、高卒資格を得た。

(1) 相談時、「本人」の思いに近づくことに時間をかける

本人：



・他人との接触が苦手との話しあり。

習い事も外出ではなく、自宅での個人レッスンをお願いしていた。

・問題なくコミュニケーションでき、一見、即就労可能な雰囲気をもつ。

パソコンも多少できると聞き、相談員の1人が、「事務補助員等の求人へ応募してはどうか」との提案をした。

→できなくはない様子だったが、

あまり納得のいく表情ではなかった。

相談支援員：

初回相談は、母親と来所。良い親子関係が築かれている印象。

⇒まずは特定な少人数との関係作りなら可能かも？

⇒「見た目の印象」だけで判断しないよう気をつける。

ただし、一度は中退となったがあきらめず高校卒業資格を取得した意志の持ち主であることにも注目！

⇒表情など言外にある意思表示も見逃さないよう注意を払う。

(2) 本人の特性や得意分野を知り、 何ができる一緒に考える

本人:


・編み物・お菓子作りが好き♡

・特定な素材の毛糸であれば、肌に触れても問題がなく、難しいパターンの作品も自分でデザインして作製。手の込んだ難しい編み目ほど好き。

(母親も娘の作ったセーターを着用)

・毛糸を買うための外出はできる。

・母親も本人も、表情がパッと明るくなり、参加を希望。



仕事探しよりも、
まずは
外出できるように
なりたいんです

相談支援員:

←どんなことが好き?

⇒丁寧仕上げられ、販売可能と思える作品という印象。感想を率直に伝えた。

←販売会を計画しているNPOの女性向け起業講座の情報があつたため提供。

←ご希望であれば、NPOに参加可能か調整してみるが、まずは一緒に見学に行ってみるのはどうか提案。

「絶対」というのではなく、断る事ができるという安心感や「ゆるさ」が大切。

※「時々外出する場所がある」というところから、焦らずじっくりステップアップする形へ。

(3) 探す・つなぐ・作り出す、 一緒に見学や体験をしてみる①～NPOの講座

本人：

- ・「ほとんどバスに乗ったことが無い」と緊張気味。母親と事前に場所を下見したとのこと。
- ・待合せ場所まで、バスを利用して、1人で来ることができた。
- ・同行見学後、参加を希望。
- ・販売する作品を製作開始。

参加して販売会に出店してみたいです。

どうでした？



相談支援員：

⇐NPOへ連絡し、起業講座見学の
お願いと調整を行い、本人へ連絡。



見学後、本人が参加を希望したら、
お願いできますか？

了解しました。
いいですよ！



- ・待合せて、見学に同行。NPO担当者や他の参加者とつなぎ、2回目以降は1人での参加をしてみることに。
その間、面談や電話でフォローアップ。

(4) NPO起業講座の販売会の様子

値札つけも、楽しんで準備できたとのこと。

1日限り・午後のみの販売会であったが、

NPOのご協力により

1人で自分のブースに立ち、
自身の作品を販売できた。



(5) 探す・つなぐ・作り出す、 一緒に見学や体験をしてみる②～就労準備支援員

本人：

・「以降の起業講座参加は辞退したい。」

わかりました。
料理作りは難しいけど、パンとお菓子を作って持っていくます。

本人は
お菓子作りが
好き☆



皆から「美味しい♪」
との言葉を受けた。



手伝ってくれる？



今の段階はまだ、就労を目指しているわけじゃないから就労準備支援とは言えないけど、毎月1回やっている料理作りの手伝いを願うするのはどう？

何か良い
方法は
ないかな？



相談支援員：

⇒頑張りすぎたかな？疲れが出たかな？
せっかく外に出たいと思い始めた機を逃さず、ゆるく、月1～2回の外出の機会や場は準備しておきたい。



←就労準備支援員へ相談。相談センターで毎月1回行なっている食事作りの手伝いと、手作りパン・お菓子の持ち込みをお願いした。(材料代はスタッフから集め、当日支払い)

(6) 探す・つなぐ・作り出す、 一緒に見学や体験をしてみる③～他の相談支援員

本人：

- ・「顔の見える範囲」で編み物作品の注文を受けながら、時折、センターへ立ち寄り ネットでの個人販売等（ハンドメイド販売サイト・フリマサイト等）も**情報収集**して相談。
- ・将来的に、注文販売も考え、独自のカタログを作ることも検討。

まずは掲載できる作品作りをしておきます。

ネット販売ってこんな感じだよ！
カタログも作ってみる？

私、それ、趣味でやっています。
OK！

相談支援員：

- ・「一般就労」という形でなくとも、本人ができる事でやりがいを見出し、少しでも家計の足しになる収入を得ることができる途を探っておくことにした。

⇒柔軟な働き方を考える



⇐本人の得意な編み物作品を、一時的ではなく、継続的に販売することができる場を模索⇒詳しい他の相談員とつなぐ。

手芸屋さんに置いてもらうのは？
ネット販売はどうか？
誰か、ネット販売について知っている人、いますか？
相談者をつないでいいですか？



(7) 探す・つなぐ・作り出す、 一緒に見学や体験をしてみる④～就労準備支援事業の利用

本人：

- ・短時間のパソコン講座や単発・短時間のアルバイト等へ誘うも本人、希望せず春になった。
- ・参加したいとの希望有り。
- ・週3日、午前だけの参加。覚えがよ作業も速い為、バス代も捻出できた。
- ・定期的な通所となった。
- ・いつも同じ曜日に参加中の他の相談者とも顔見知りになった。

やってみたいです。

やってみる？

了解！



相談支援員：

- ◀就労準備支援員から、菓子箱折り作業参加募集の話があり本人に内容を説明。
- ・本人が作った数分の工賃収入となる。
- ・通所の為のバス代を捻出できるまで稼げるかは、分からない。
- ・祖父の通院介助や介護の日程と重ならないよう参加日程調整は可能なことを伝えた。

※参加の為の環境を整え自分で選んでもらう。

一緒に参加して作業を教えるね！

本人に参加したいか聞いてみてね。

いいね！
ありがとう。
お願いね。



(8) 菓子箱折り作業への参加～就労準備支援事業



母親が勤務休みの日に本人の送迎のついでに来所し、作業を見学・体験した。親子で楽しく作業できている様子だった。

(9) 探す・つなぐ・作り出す、 一緒に見学や体験をしてみる⑤～市場

本人：

- ・いつも同じ曜日に作業参加している「作業仲間」が参加を希望。
本人からも「やってみたい」との話があった。



相談支援員：

- ←菓子箱折り作業参加1か月後、
市場の入店客調査参加へ誘った。

(本人は以前誘った際には断った経緯あり)

- ⇒事前に内容を説明し、市場の見学に同行。集合場所事務所と、調査をする入口4ヶ所を確認。
- ・知っている「作業仲間」との参加の為、
安心感と相乗効果があった印象。



(10) 和商市場入店客調査の様子



楽しかった! 外国人も多くて、
話しかけられた!
(感想を伺うと笑顔で答えた)



参加して
どうでした?

(11) 探す・つなぐ・作り出す、 一緒に見学や体験をしてみる⑥～ハローワーク

本人：



応募してみたいです！

・求人の詳細を確認。

求人事業所の住所と、勤務する現場住所が異なることが判明。自宅から遠く、通勤が難しいと判断。

履歴書作りは練習しておくこととし、
今回の登録と応募は、一旦、断念。

ハローワークの相談員にも連絡。

また動き出す時に連携をお願いした。

←無理をしない、させない。

今回は応募を断念することになりました。次回、またお願いします。

相談支援員：

←外での仕事に興味を持ち始め自信をつけた様子であったため、**ハローワークの求人(週1回勤務の受付業務)**

について、本人へ**情報提供**。

⇒本人と**履歴書作成支援の約束をし、ハローワークの相談員に連絡、調整。**

ハローワークで初めての求職登録をします。履歴書作成支援後、相談窓口へ同行したいと思います。紹介状の取得も検討中です。



了解しました

(11) 探す・つなぐ・作り出す、一緒に見学や体験をしてみる⑦ ～つながり隊・企業・無料職業紹介

本人：

一緒に見学・体験
してみる？



してみたい！



- ・ 本人が企業見学・体験を希望⇒同行。
- ・ 本人は元々「ものづくり」が好き。
- ・ 通勤可能な距離だが徒歩では遠い。
⇒ 近距離であれば車の運転可能。
母親は送迎付きの勤務の為、日中、
母親の車を練習がてら使用できる。
- ・ 祖父の介護との兼ね合いも可能な
時間帯で実習が可能との話しになった。

相談支援員：

- ・ 所内では普段から「つながり隊」で、
企業ニーズと相談者ニーズを探り、
マッチングをはかっています。

つながり隊：事務局、就労準備支援担当、相談支援担当
で構成。



- ・ 情報収集：
手作り家具等のネット通販を行なっ
ているある企業で、商品の注文が多く、
作製を手伝ってくれる人材を探して
いるとの情報が入り、企業訪問。
← 本人へ情報提供し、どうしたいか伺う。

(12) 企業での体験・実習/無料職業紹介所の利用

本人:

- ・実習を開始。
- ・その後、双方の希望で無料職業紹介により、採用が決定(最低賃金からスタート)。

作業に慣れるまでは、体力的なことを考え、1か月間は研修期間として勤務。

(1日3時間週4日の勤務)

企業から「1ヶ月経過後に改めて時給額を決めたい」との話があった。

仕事は大変だけど、
続けられそうです



↓木材の角をヤスリで削っています



- ・定着支援を継続(企業への訪問・面談・電話等)。

⇒企業の「お困り感」の解消と
本人の希望条件での就労

(13) 探す・つなぐ・作り出す、 一緒に見学や体験をしてみる⑧～フォローアップ

作りためてある商品があるの
ので持っていきます。



今度、レンタルオフィスをしている
会社でハンドメイドマーケットが
開かれるという情報があるよ！
出店してみる？

本人は、パート就労継続中。
合間に、作品を作り続けて
おり、相談担当から、事ある
ごとに情報提供する等、
フォローアップをしていく。



1. 八幡浜市社会福祉協議会 自立相談支援機関の職場風景

- ① 様々な相談を受ける中での相談員としての立ち位置
- ② 主任相談支援員・相談支援員・就労支援員との関係性を育む＝内部の連携
- ③ 自立相談支援機関と社協
- ④ 当事者と自立相談支援機関
- ⑤ 自立相談支援機関と関係機関・適切な共有と連携、つなぎ
- ⑥ 外の力をかりる・助けてもらう

2. チーム支援の事例

■50代前半・男性のケース

【1】相談までの経緯

- ① **家庭環境**：本人が小学生の頃、父が死去し、借家で母・兄2人と経済的に苦しい生活を送る。双子の兄は、知的障害者支援施設に入所。平成19年母死去。母の年金と本人の収入（季節労務）でやりくりしていたため、生活がさらに困窮する。2歳上の兄Aは、30代前半で離職し引きこもりの状態。世帯収入は1ヶ月平均15万円程度。一方、家賃・税金の未納が200万円を超えていた。
- ② **病気**：かかりつけ医なし。経済な理由で未受診。乾いた咳をする。本人は国保に未加入の状態が10年以上続いていた。
- ③ **生活歴**：最終学歴は中学校。小中学校では普通学級と特別支援学級を行き来する。
左官業（2年）→紙工場（20年）※当時、自己破産をする→季節労務（10年）
季節労務は収入がなくなる時期があること、過酷な業務、上司や同僚の本人への態度にやめたい、転職したいと考えているが、怖くて申し訳なくて、やめるといえない。

【2】相談支援・就労支援・兄・知人・ハローワーク・相談支援事業所・障がい者就業生活支援センターとのチーム支援

- ・初回相談は、本人・同居している**兄A**・**知人**2名と来所。
知人は本人が転職できるよう協力してほしいことを希望される。
一方、兄Aはふれられない存在として、知人は期待していない。
本人「今の会社が忙しくなるので、落ち着けば転職活動をしたい」
兄A「僕は何もできません。働けません。何が何だかわかりません」
- ① **本人、兄Aと相談員との関係づくり、課題をともに整理する。**
 - ・本人、仕事については「これから忙しくなる。落ち着いたら転職したい」
 - ・平成27年9月～平成28年7月までは、1ヶ月に2回程度、兄弟と面談をする。
 - ・本人は字の読み書きが苦手。パソコンが使えないため、配送や荷物の仕分けの仕事をしたい。

- 本人とハローワークに同行するも、**パソコンの画面を見ているだけ**。
兄A「僕は働けないから」市役所へ同行し、税金の未納の確認や滞っている手続きを行う役割を担ってもらおう。

② 今後の生活の見立て・利用できるサービスの検討を行う

- 平成28年7月本人の仕事が終わる。8月・9月は給料と失業給付でやりくりできるも、10月以降のやりくりができない。**季節労務に復帰する気持ちはない**。
- 郵便局の仕事に応募するとのことで、**履歴書を確認**。字は丁寧にかけているものの、記入に不足が多い。**手続きは不十分**。面接を受けるも不採用。
- 本人は生活保護について情報なし。所有している車を失いたくないので、生活保護は申請したくない。
平成25年頃、兄Aは生活保護の相談に行ったが、悪い印象しかないので嫌。
- **本人とハローワークに同行**。本人と私とのやりとり・経過をハローワーク職員へ相談し、療育手帳の取得を助言される。
- **相談支援事業所**から療育手帳のこと・障害基礎年金のこと・障害福祉サービスのこと・手続きについて説明・助言を受ける。
本人「僕も受けられるんですか」
兄A「僕は障害者じゃないです」
- **愛媛県福祉総合支援センター**の療育相談を受け、本人は療育手帳Bを取得。あわせて本人の障害基礎年金申請の手続きを行う。
同行していた兄A「僕も受けられますか」兄Aも療育手帳Bを取得、障害基礎年金申請の手続きを行う。
- **社協の行事**など本人に手伝ってもらおう。**慣れた軽作業は丁寧にとりくまれるが時間を要する。また作業について確認をしないと不安になる傾向がある**。前の職場で受けた精神的なダメージに手当が必要。また、本人の能力を勘案した働き方を探すため、**障がい者就業生活支援センター**に支援を求める。
- 本人、兄A、障がい者就業生活支援センターと面談し、兄弟ともに市外の炭の会社に就労体験。モクモクと丁寧に取り組まれる。分からないことは、先輩に助言を求め、より高度な仕事を求めている。本人は1週間後、ハローワークを通じて**トライアル雇用**が決まる。
本人「通勤は大変。でも周りの人は優しいし、与えられた仕事を一生懸命こなしています」「炭は体に悪いんですか？」
兄A「僕はもっと人と関わらない仕事がいい。そんな仕事ないでしょ？」

③ 就労支援員・相談支援員としての支援終結の検討

- 季節労務の仕事は、本人がきちんと申し出をして退職。
- 本人の体調管理については、**医療機関・保健師**と連携。
- 本人は炭会社での評価は高い。定着支援が必要。
兄Aは**障がい者の就労支援サービス**を検討中。ともに、障がい者就業生活支援センターでのフォローが可能
- 兄弟間で互いに話し合うことが苦手。借金の支払の優先順位がつけることができず支払交渉が難しい。家計管理は苦手。兄弟の間・関係機関・支払先とはやりとりす

るには、代弁・権利擁護の支援が必要→兄弟ともに、福祉サービス利用援助事業の契約。

- 兄弟・知人・関係機関での話し合いの開催
- 民生委員児童委員さんとの共有
- 地域の課題：適切な福祉サービスにつながらない、50代世代の方のニーズキャッチの仕組みをつくること

3. チームで「働く」を考える・共有する・連携する・創る

- ① **行き詰まる**＝自立相談支援員・就労支援員
 - 個別支援を通じて、就労支援の経験・ネットワークのなさを痛感する
「ハローワークに同行することが就労支援？」「就労開拓が就労支援？」
 - 中間的・福祉的に働くメニューが少ない
養護老人ホームでの軽作業、社協のイベントへの参加
 - 支援の本質
- ② **事例検討**＝自立相談支援機関（主任相談員＋自立相談支援員・就労支援員）
- ③ **SOS発信**＝障がい者就業生活支援センター＋自立相談支援事業所
「八幡浜市内には、障害者も高齢者もちょっとした仕事が少ない」「農福連携」
「八幡浜といえば…みかん」
- ④ **共有する・悩み合う**＝中間支援組織＋ボランティア協議会
＋障がい者就業生活支援センター＋自立相談支援機関
「八幡浜といえば、みかんだけど…」「みかんの現状や作業、よくわかってないね」
- ⑤ **語り合う**＝みかんの株式会社＋中間支援組織・ボランティア協議会
＋障がい者就業生活支援センター＋自立相談支援機関
 - みかんの世話や管理には入る隙があまりない。
 - みかんは作れないけど、山は管理できないけど、みかんの消費拡大に寄与できる取り組みを考えよう
- ⑥ **連携する・動き出す**＝当事者＋特別支援学校＋みかんの株式会社
＋中間支援組織・ボランティア協議会
＋障がい者就業生活支援センター＋自立相談支援機関
 - みかんツリーの組み立て、箱詰め、販売を行う
- ⑦ **情報を発信する**＝農協＋社協＋赤い羽根＋縁のある人・組織＋当事者支援組織
＋当事者＋特別支援学校＋みかんの株式会社
＋中間支援組織・ボランティア協議会
＋障がい者就業生活支援センター＋自立相談支援機関
＋関係機関・市民とともに学ぶ場・考える場の提供

⑧ 組織化・継続性・広げる=NPO法人みかんプラスの設立準備

- 目的：八幡浜の基幹産業であるみかんの販路拡大
地域の中に存在している障がい者、生活困窮者等生活のしづらさをサポートしている事業とつながる
地域の人々が元気に安心して暮らし、日々の生活が良くなっていく
- 事業：みかん販路拡大および担い手確保支援
生活のしづらさを抱える人への支援
生活のしづらさを抱える人の収入確保のための就労支援
機関紙・情報誌の発行