

2014.12.08

平成26年度自立相談支援事業従事者養成研修
第1日目

【講義と演習②】
就労支援の実施方法 I
豊中パーソナルサポートセンターの現場から



一般社団法人キャリアブリッジ代表理事
白水崇真子

くらし再建パーソナルサポートセンター@いぶき(専門家チーム)統括責任者
とよなか若者サポートステーション スーパーバイザーほか

相談カウンターで...

こんな不安・不満ありませんか？

働きたいけど病気で働けな
いって言われても...病院なん
て紹介できないし

就労相談には体を治してから
来てほしい

チーム制が大事って...
結局相談を受けるのは
自分ひとり
連携しろ、って簡単に言う
けど、どこの誰とどうやっ
てやればいいのか？

熱意はあるけど、職人一
筋、中卒、60歳手前、求
人情報1件もヒットしない

こんな人雇ってくれる企
業なんてあるかな...
どんな職種がいいやろ



これまで生活相談一筋で
来たから、仕事の相談に
は自信がなくて、
つつい家計相談や債
務相談だけ聞いてしまっ
ても実際はそこが大事だ
と思うし...

この2時間、お願いしたいこと

- 相談現場でのご自身の立ち位置、および周辺環境を常に意識しながら、ご参加ください
- できない理由探しより、どうすればできるか、ゲーム感覚で、知恵を絞ることを面白がってください

話に熱が入ると特に出ます

・・・ 関西弁をお許してください



(生活困窮者自立支援制度における就労支援)

そもそも 包括的支援 って？

- 一人ひとりが望む生活を実現するために
- 就労・自立に必要な条件を整備しつつ
- 継続して生きていける「場」を発見し、繋ぎ、つくること

出口

5W2Hで考えると・・・

いつ: 相談に来られた1日目から半年が勝負(クローズ期の意識も重要)

どこで: 入口は相談カウンター、中間は支援機関(プログラム)、出口は地域全体

だれが: 相談者が主役・支援者はプロの黒子で役割はコーディネーター・地域全体がサポーター

なにを: 相談者一人ひとりの、就労・自立までの課題の整理と出口発見を

どのように: 「きちんと」「みんなで」「ずっと」「つながる・つくる」

キーワードは①1対1はフラット&ニュートラル②支援策はユニバーサル(包括的)に、

③体制はチームで取り組む(How much=できるだけ多様な応援団が望ましい)

なぜ: 地域から生活困窮で苦しむ人をなくすため、地域全体を元気にするため

今日もっともお伝えしたいこと

「出口のない人はいない！」

自立相談支援員として、一貫して信じていただきたい基本です。
その上で、相談に耳を傾け、支援策を考え、実践していただきたい！と切に願います。
なぜなら、生活困窮で苦しむ人が最初に出会う“希望”となっていたいただきたいからです。
“希望”は抽象的では持てません。具体的なゴールイメージ(出口)を相談者と支援員
双方が信じ、到着するまで取り組めるか、が鍵です。時にはゴールを変更したり、周辺
に連携や助けを求める勇気も必要です。
(相談者を)孤立させず、(支援員・一機関が)抱え込まない、が重要です。

信頼関係を構築するのに絶対必要条件は

「ラポールを取る」
の真意・極意は何か？

1日目（インテーク）が勝負！
どうしないと2回目の相談には来なくなる？

社会漂流させないために

1対1 インテーク場面

勝負所

相談者の困難

- そもそも言語化が難しい人も
- 困難が多重化していて整理できてないことも
- 緊急性が高くて冷静でない場合も
- 本人の阻害要因よりも家族(周辺環境)へのアプローチが優先(有効)な場合も
- 本人が相談窓口まで通うことが困難な場合も

とても多い

支援員の困りごと

- 相談者のニーズに応えられるサービスが自分の組織・機関では少ない
- 相談者が解決したいことと自分の得意分野が違う
- 相談者本人以外、もしくは窓口に来れない人には支援する方法がわからない
- がっかりされると罪悪感、クレームを言われると怖くて耐えられそうにない
- 公的には支援できないので、個人的に応援してしまう

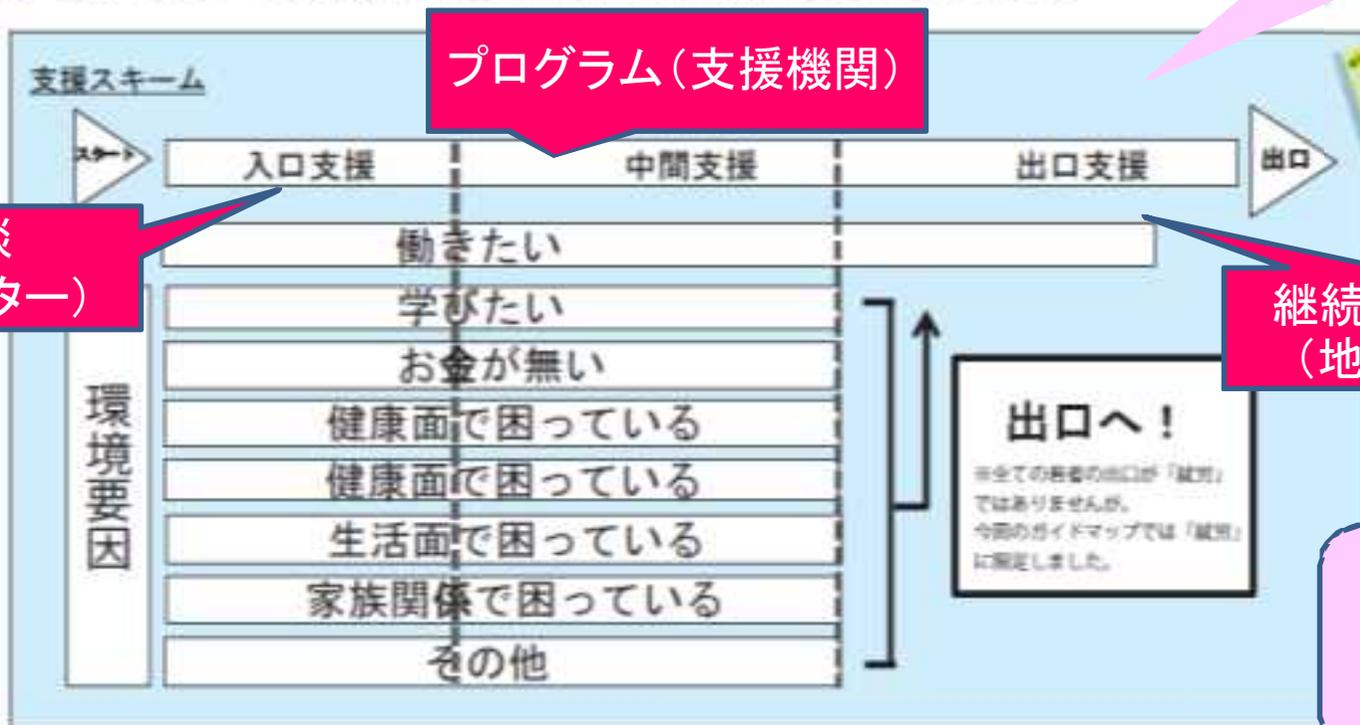
どうすれば双方が安心して相談・支援できるでしょう

そもそも出口って？ 支援機関が陥りやすい罠

支援機関比較表

ニーズに応じて、どのサービスが実施されているのかを表示しています。
 入口・中間・出口ごとにサービスを紹介しているので、支援の順番も分かるようになっています。

豊中市版若者支援
 ガイドマップP58より



プログラム(支援機関)

相談
 (カウンター)

継続可能な場
 (地域全体)

支援することが
 目的化して
 ませんか？

表の見方

- ① 7つのニーズカテゴリー「働きたい」「学びたい」「お金が無い」「健康面で困っている」「生活面で困っている」「家族関係で困っている」「外国人であるため相談に乗ってほしい」の中で該当するものを選ぶ。
- ② 該当したニーズカテゴリーの詳細ニーズで該当するものを選ぶ。
- ③ 該当した詳細ニーズに対応しているサービスを見つける。
- ④ サービスを実施している支援機関を見つける。

常に自問自答が必要
 チームでやればリスクは減る



連携・チーム制がなぜ有効か？

私の長い支援者生活で
多くの失敗経験から
学んだ教訓です

一相談員、一支援機関では

多重な困難を抱えた生活困窮者の支援はできない、という前提に立った方が正解

相談者の状態や段階に合ったプログラムを最も得意な機関(支援員)が実行するほうが最適で効果的なサービスが提供可能になり支援員も燃え尽きずに済みます

そのためには、**連携・チーム制が絶対必要**です

支援事業を分解・視える化すると アセスメントと連携と進捗管理が可能に！

【入口・相談】

主訴：本人ニーズ：felt needの把握、カテゴリー分けとニーズの詳細化

アセスメント：専門家評価：normative need

ゴールイメージの設定（仮）⇒PDCAのP

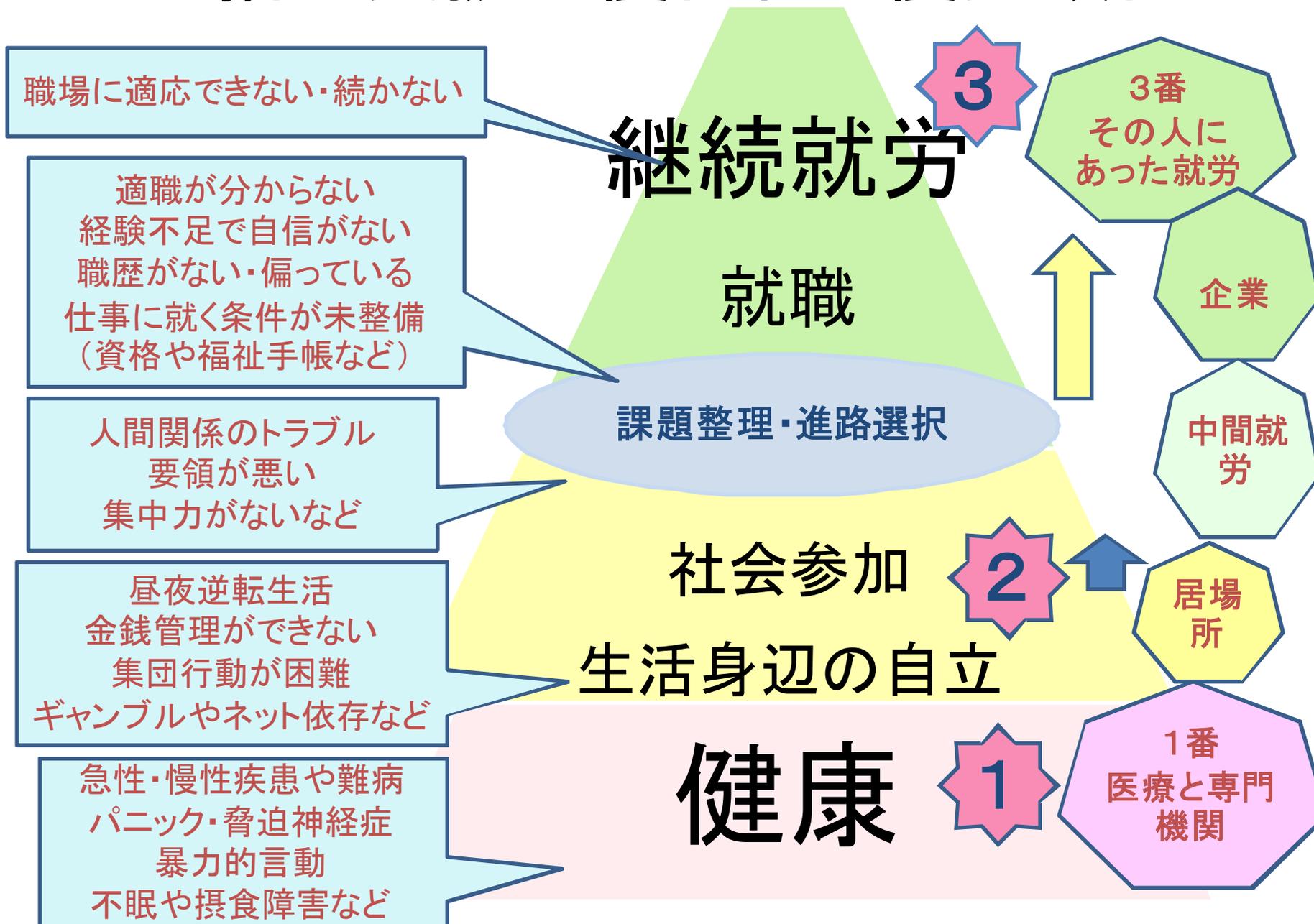
データと情報の
共有化

【中間・支援機関】

状況にあわせた支援プログラムへの参加誘導⇒
希望と現実とのすり合わせ⇒DCA⇒P（出口へ）

【出口：ゴール・地域資源：real need】

包括的支援の優位性と優先順位



【TOPIC】

就労支援はStrengthへ着目と業種絞込みが、
包括支援はWeaknessのリカバリーに着目・プログラム
への組込みとアセスメントが必須！

☆就労支援には・・・

本人の学歴・資格・キャリア・個性など「できること(強み)」へのアプローチが不可欠だが、同時に適職・適事業所への誘導には支援員の①業種絞り込みには深い「職業理解」②求人絞り込みには「業界や企業文化調査」力が必要となる

☆包括支援には・・・

本人が望むにも関わらず実現できない原因「阻害要因(弱み)」をどうやったらリカバリーできるか、できないか、相談(言葉)だけでなく、支援プログラムの中で本人の伸びしろ確認が必須。出口により要求される水準まで持って行けるのか、行きたいのか、随時現実とのすり合わせとFB、そして支援員のどの出口も否定しないスタンスが必要となる

豊中市パーソナルサポートセンター @庄内(TPS)の現場から (2011年内閣府モデル事業時を中心に)

生活困窮者支援の実施方法の 一例として



TPSミッション

- すべての人に、

居場所と

出番と

つながりを！

安心して
所属・参加
自己再生

生産活動への参加
自己有用感
人間の尊厳

継続性・安定性
の担保

★生活者の視点（家庭・地域・職場で生きる）

⇒ソーシャルワークとしての就労支援

社会資源（出口）の発見と開拓と創造

TPSの組織デザインと設計

制約条件

ニーズ予測

リファーマー方式 ⇒ 既存の相談窓口との連携
障害要因の複雑・多重化

単年度事業 ⇒ 「距離の遠い方」を短期で支援



短期間に包括的に見立て支援策を立てる専門家集団「ケース応援チーム」

多様な出口を探し、つなぎ、創る出口開拓団「出口応援チーム」

2部チームの連結型支援

制限のない、途切れのないオーダーメイド支援が可能

出口を意識し、ミスマッチが少ないよう支援策策定の精度を上げ、地域資源を見える化し、相互活用地域を創造する事業が可能な人材配置・設計をした

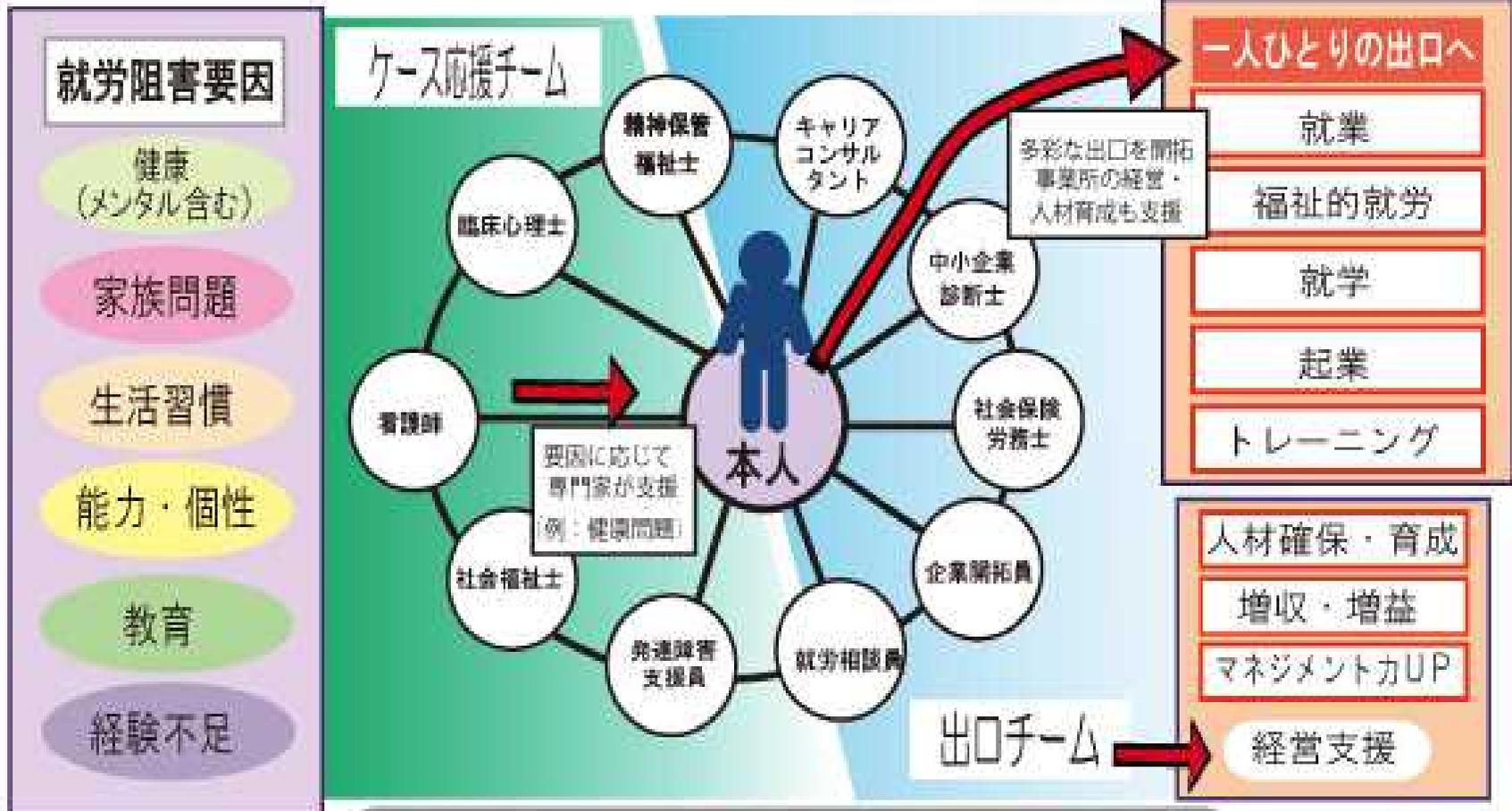
TPS=とよなかパーソナルサポートセンター@庄内の略

TPSによるサポートのイメージ

豊中には、TPSと、くらし館と社会福祉協議会の3か所にパーソナルサポート拠点がありました

課題の正確な把握と整理

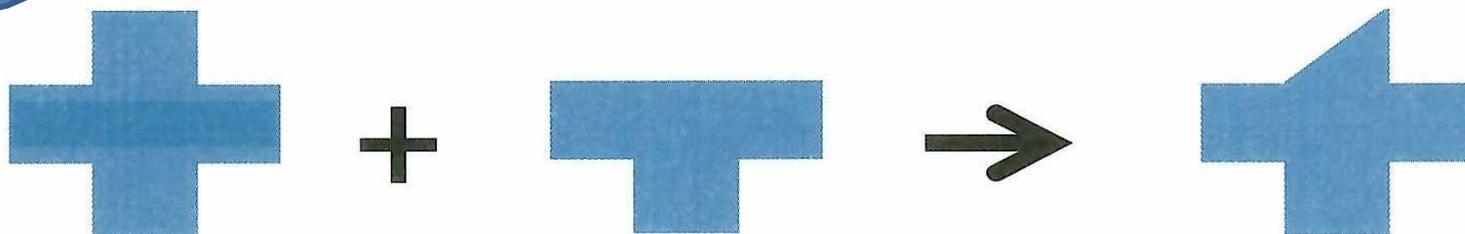
多彩な出口の開拓



「既存のサービスにないものは作る！」の気持ちでTPSは走ります！

TPS基本支援(ケースと出口を同時に応援)

ケース

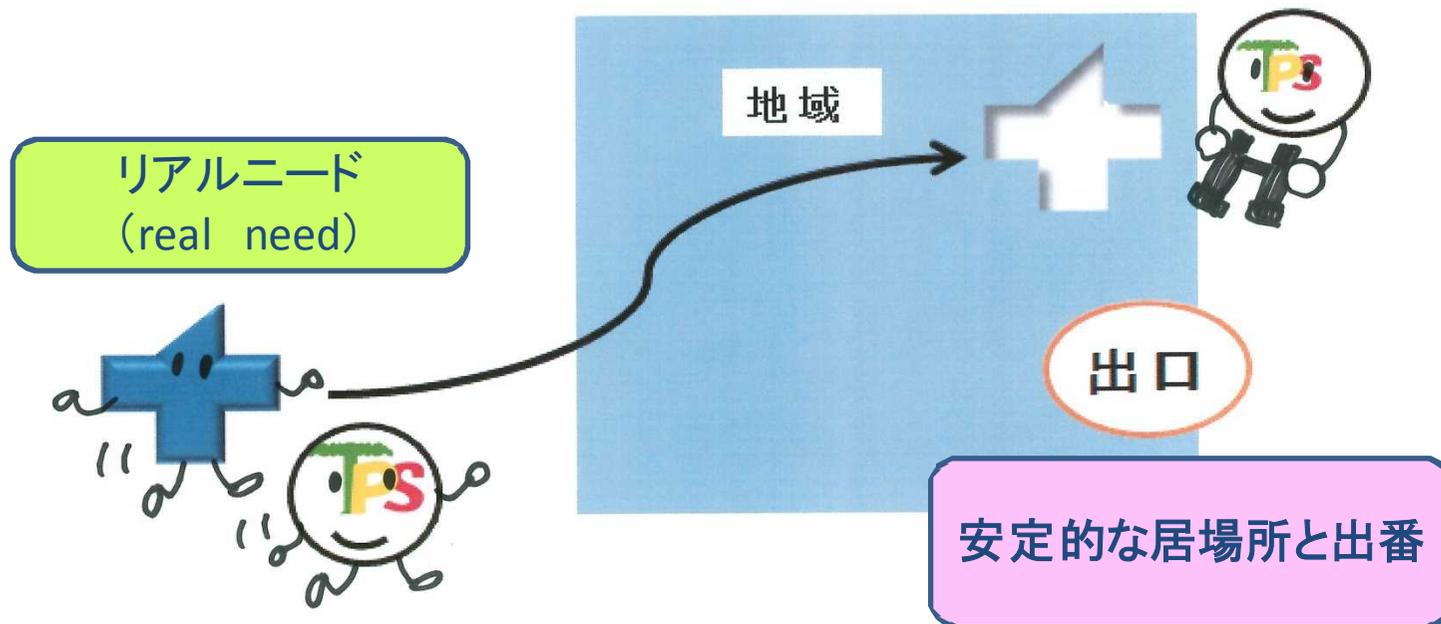


本人主訴
(felt need)

専門家評価
(normative need)

リアルニード
(real need)

出口



リアルニード
(real need)

地域

出口

安定的な居場所と出番

TPS支援の流れ

ケース応援
チーム

出口応援
チーム

①本人の状況把握



②支援策策定とケース
マネージメント



③本人をとりまく
環境要因の整理

⑥定着の見守り



⑤出口でのトライアル
(リアルニードへの到達)



④出口を探す・繋げる・
創る)

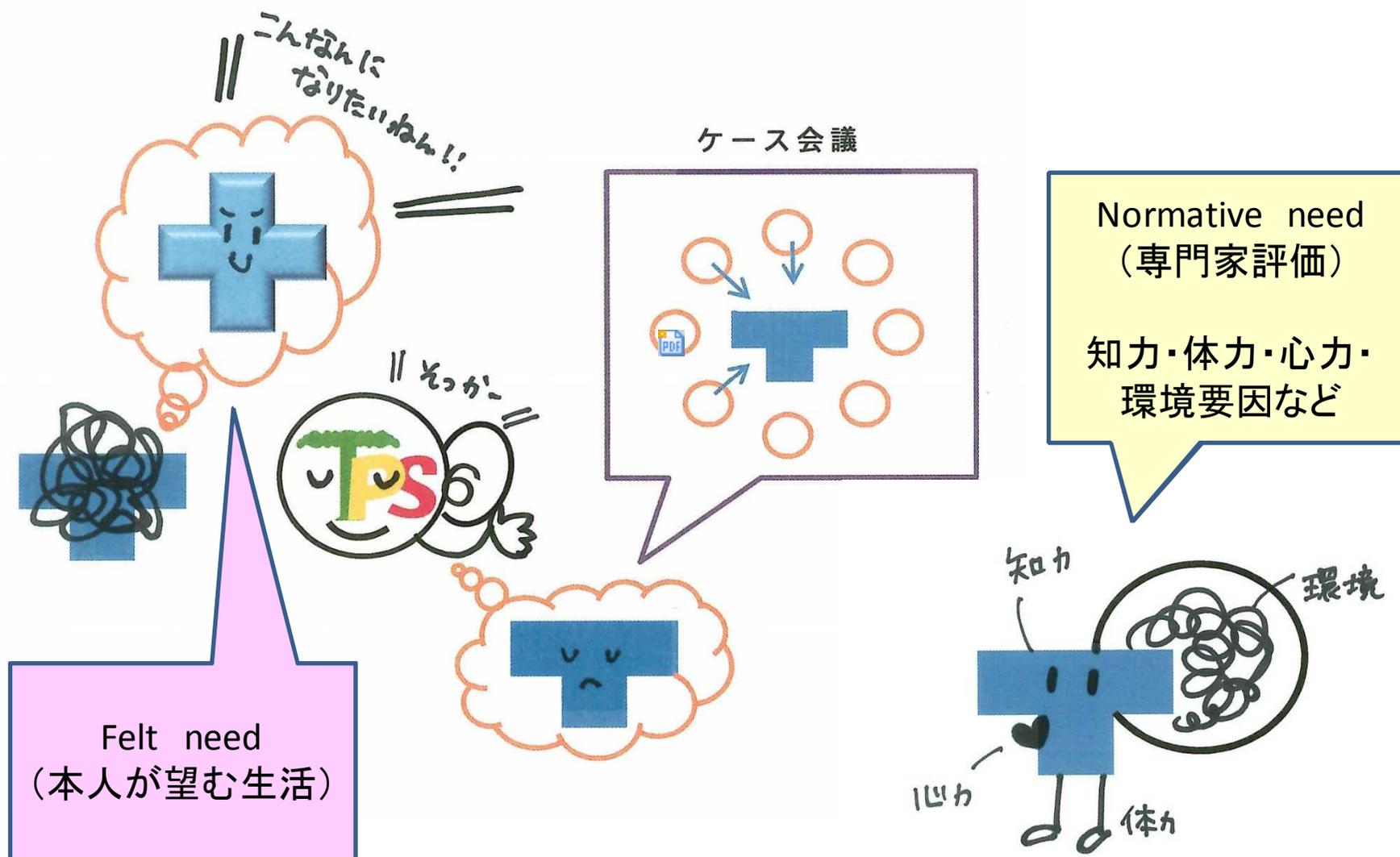


④‘出口を拡充する

事業所応援

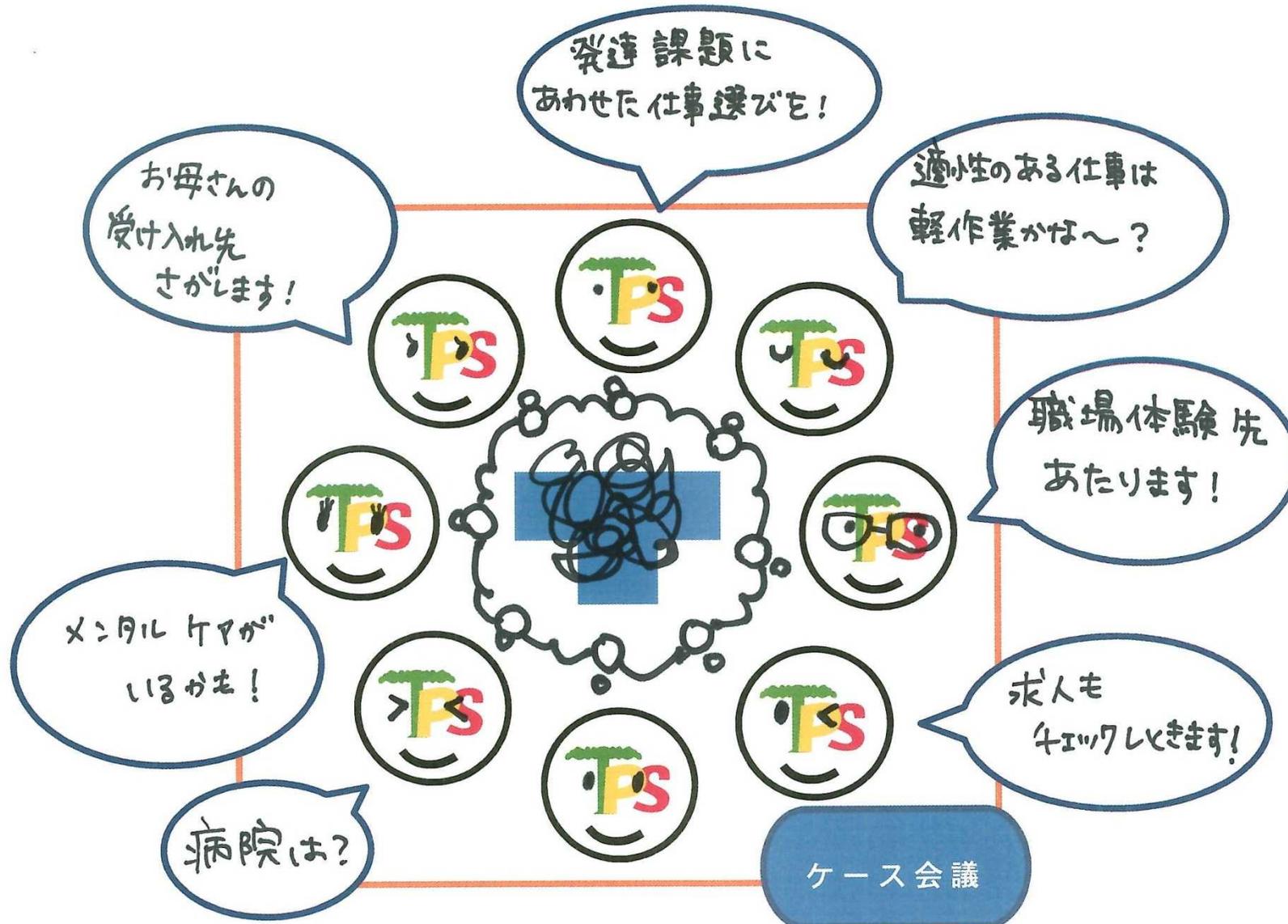


支援段階①本人の状況把握

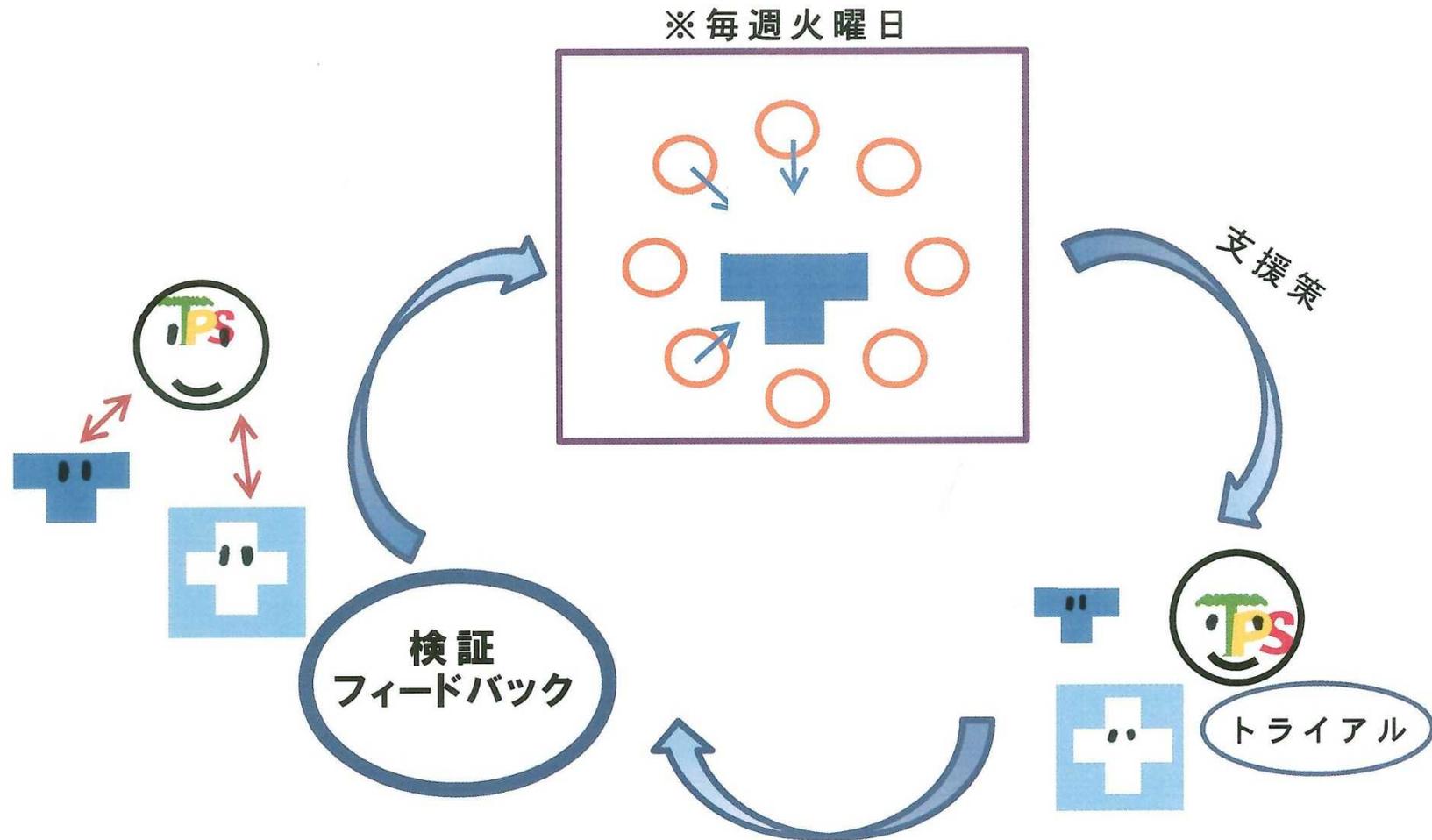


支援段階②

専門家チームによる包括的支援策とケースマネジメント



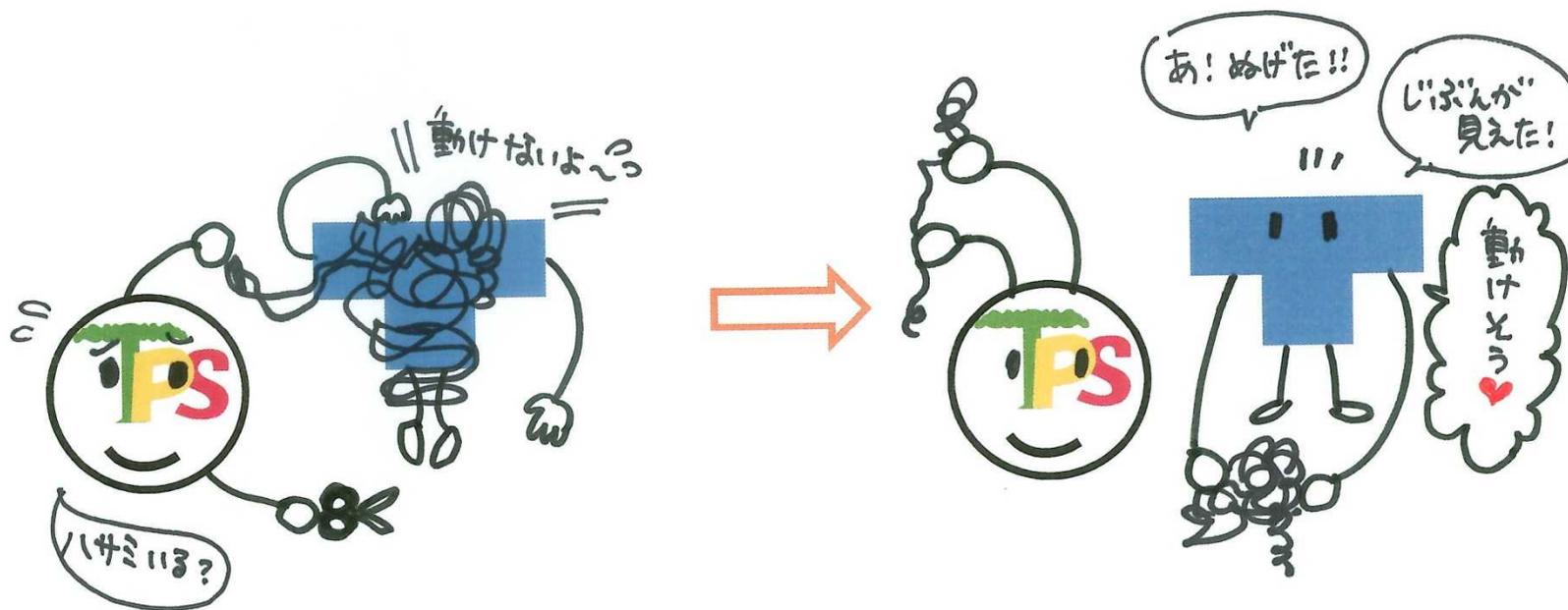
支援段階②' ケースマネージメント



週1回全体MTG

支援策(見立てと見通し)を立て、ケース担当・出口担当を決定
計画⇒トライアル⇒検証・FB⇒再計画・トライアルのサイクルへ

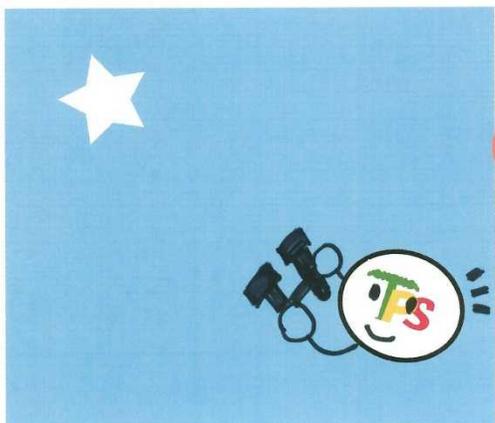
支援段階③環境要因の整理



家族・経済困窮など本人をとりまく課題の整理とサポート
制度紹介・資源利用の促しなど(ライフラインの確保や生活維持の為の支援活動)
本人が自律に向けて「動けそう! 動きたい」と思うための準備

支援段階④ 出口を探す・つなげる・創る

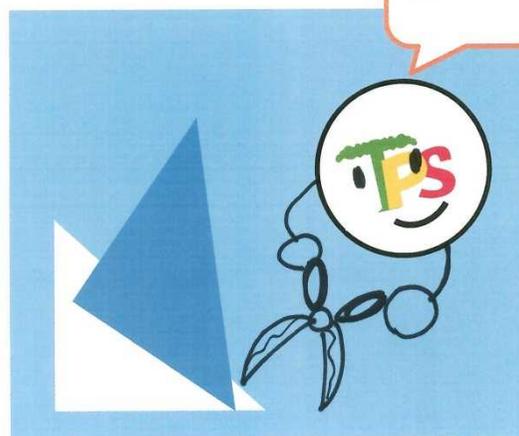
探す



つなげる

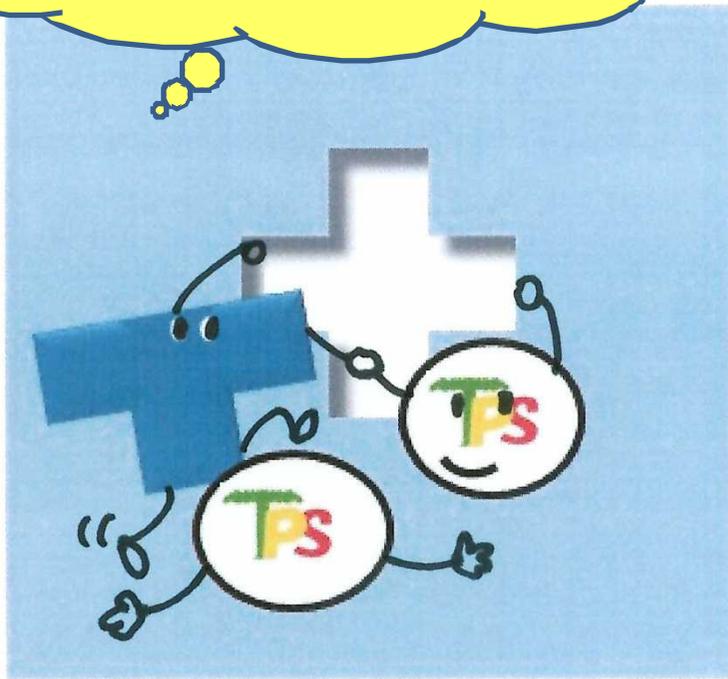


創る



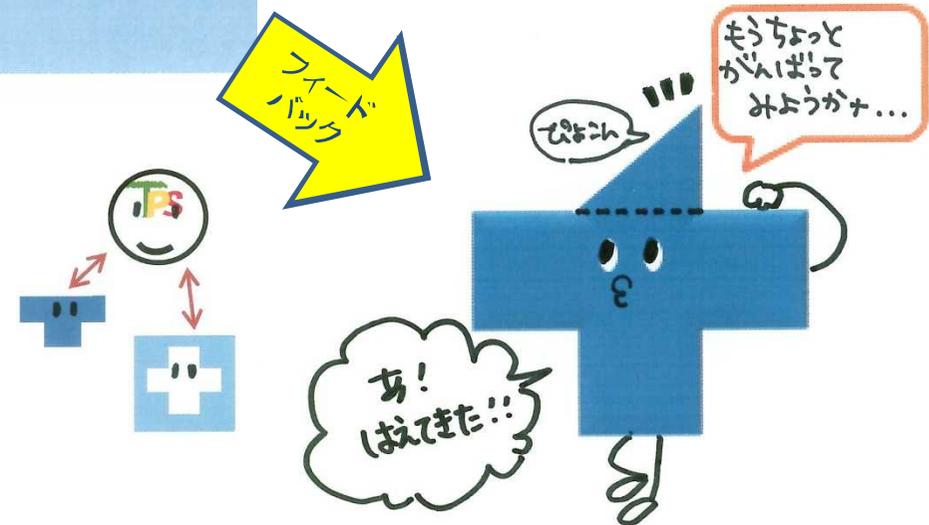
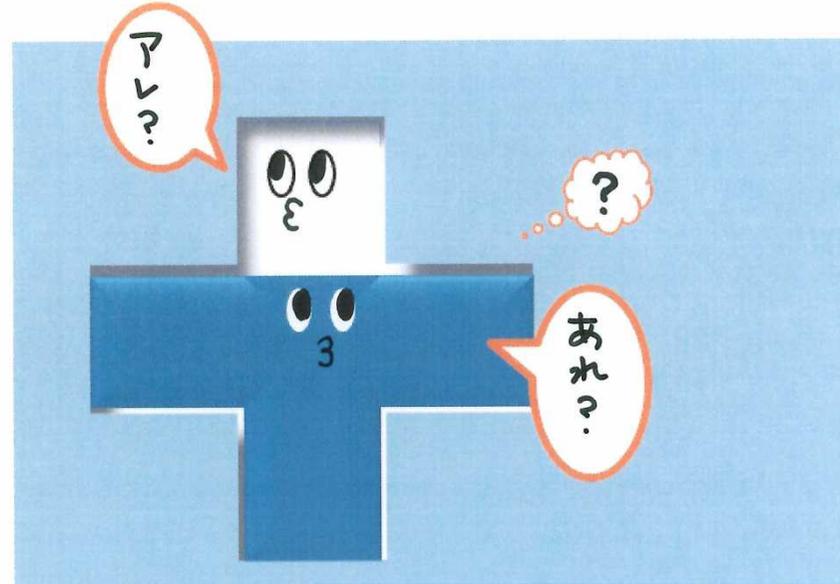
支援段階⑤ 出口でのトライアル(本人編)

一度、入ってみよう!



出口との出会い・経験の機会提供

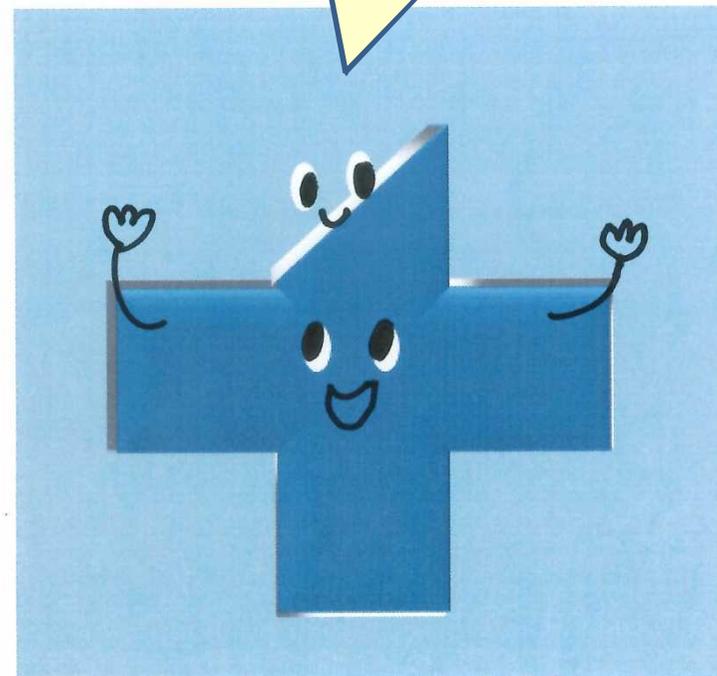
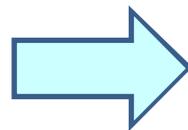
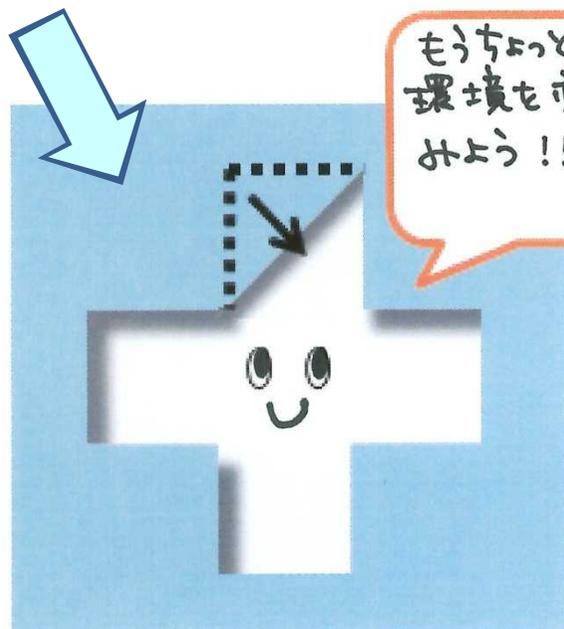
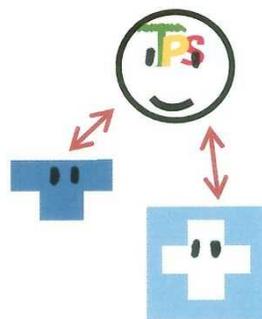
本人の自己覚知と変化・成長



支援段階⑤ 出口でのトライアル(環境整備編)

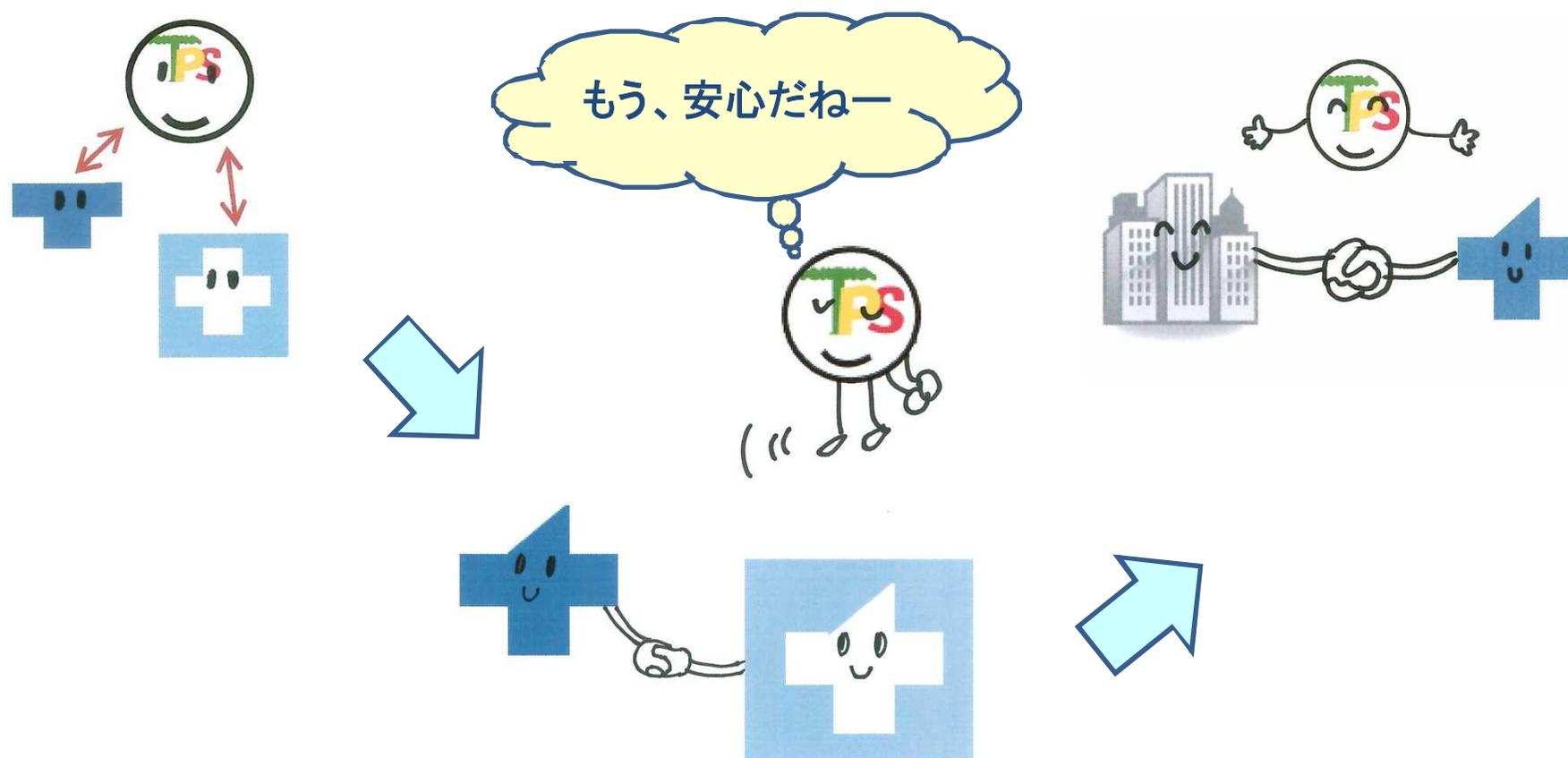


企業に環境調整を依頼

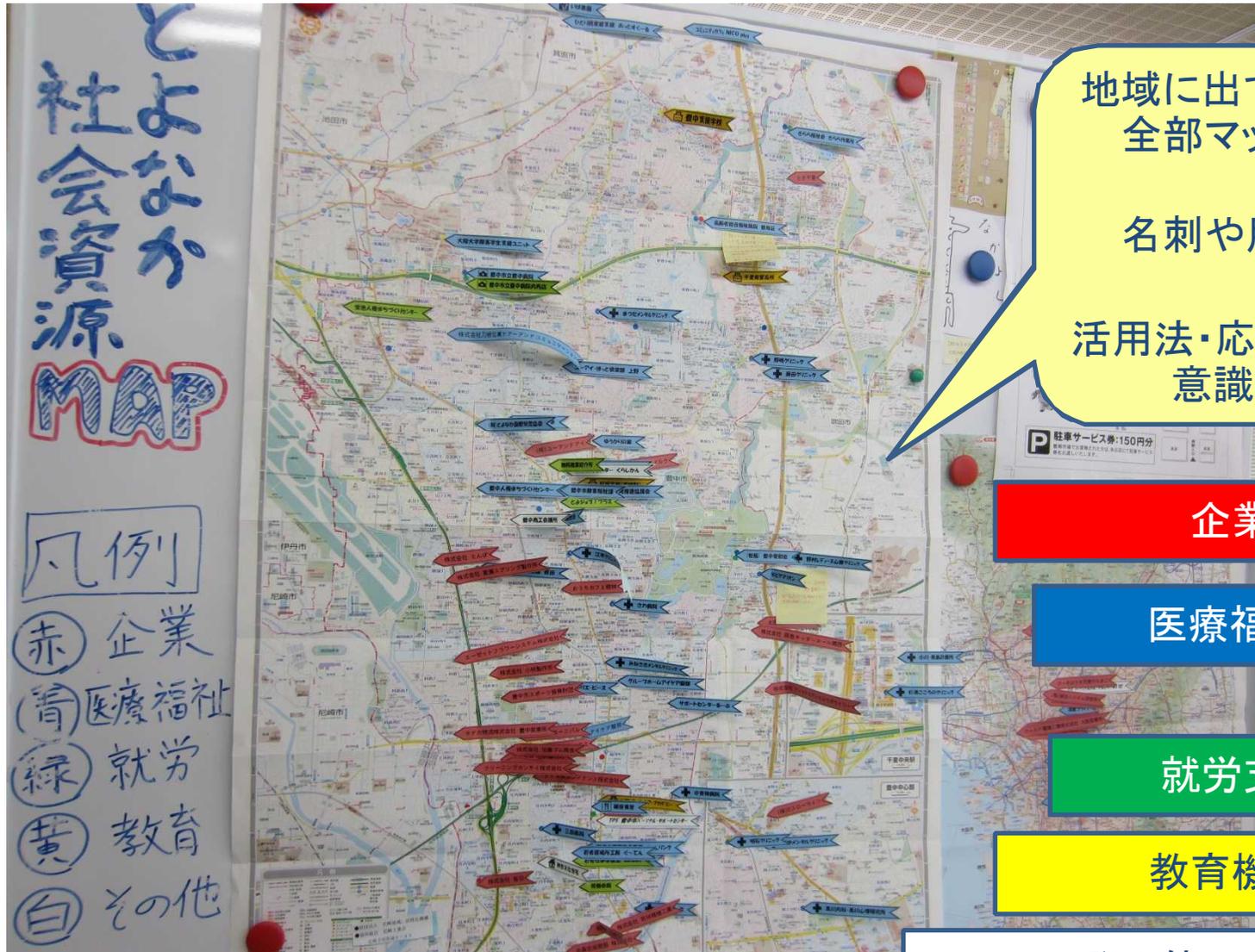


支援段階⑥定着の見守り

通訳・環境整備時期が終わり、相互で課題解決・信頼関係ができたならボタンタッチ。TPSの役割はいったん終了。見守りへ移行。



豊中の社会資源(出口)を発掘・つなぐ



地域に出て繋がったら
全部マッピング!

名刺や用途もメモ

活用法・応援法を共有・
意識せよ!

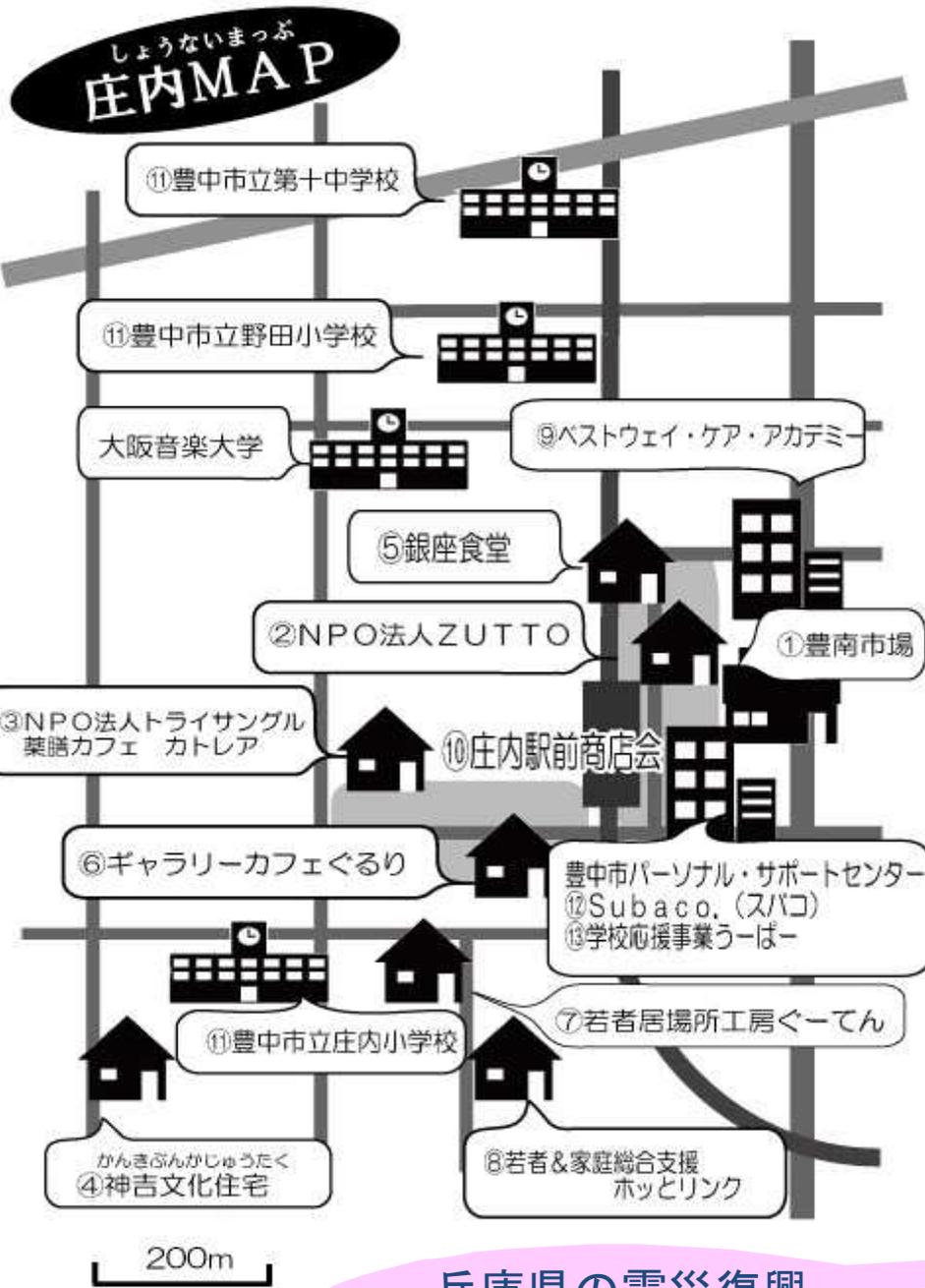
企業

医療福祉機関

就労支援機関

教育機関

その他



日本一の 福祉商店街

若者が地域を元気に
するつながり創り

「若者が光に」なるには
仕掛けが必要

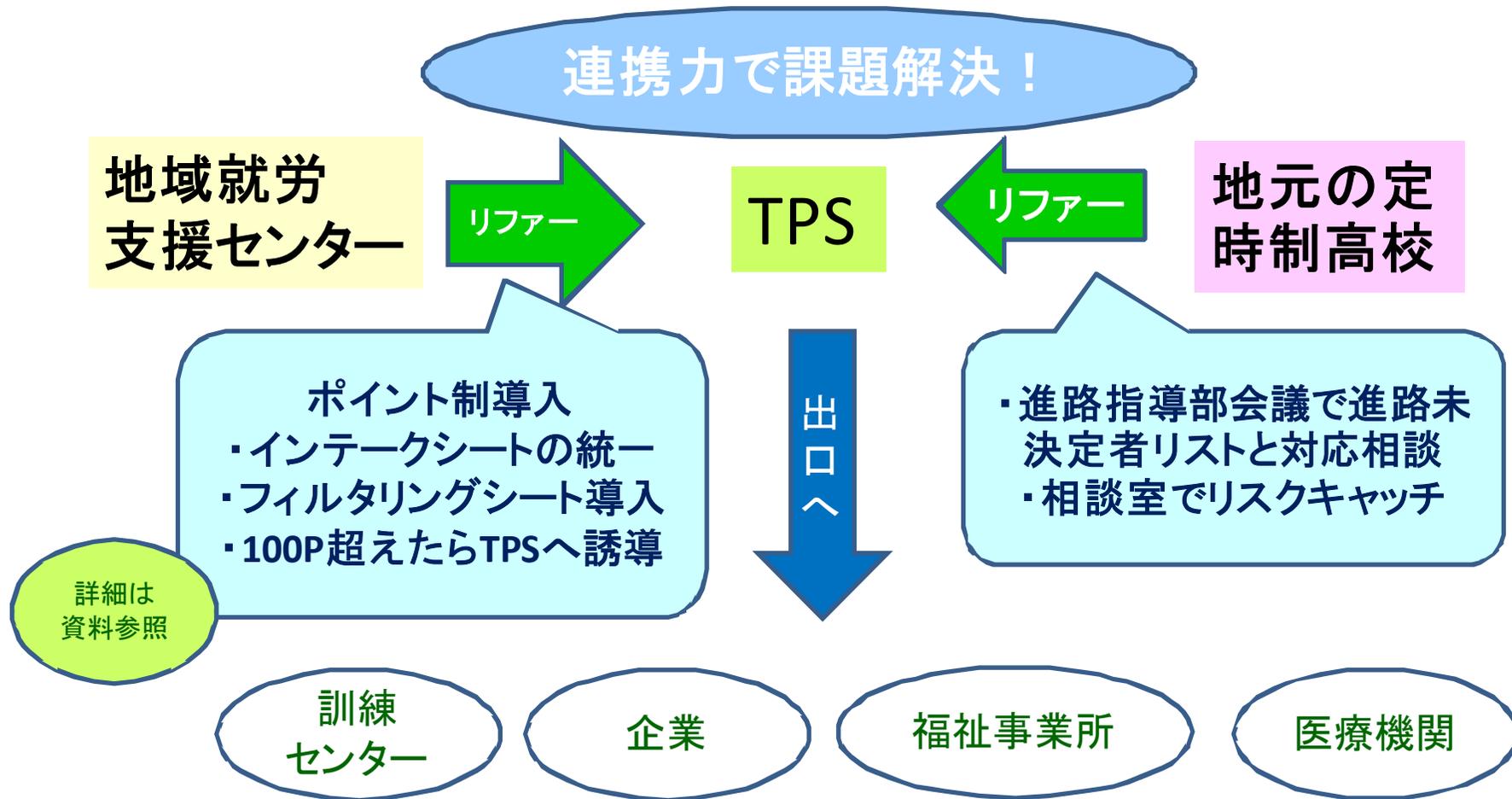
一人ひとりが
まちづくりの主役

キーワードは**地域**

兵庫県の震災復興
事業の経験から・・・

連携：TPSの場合

～最適な支援機関でサービスを提供するために～



情報共有と進捗管理

- 出口(ゴール)イメージの明文化
- インテークシートの統一化
- リファーマのルール作り:ポイント制の導入
- データシステムの構築とマネージメント

就労困難者と言われる方々の多様な出口イメージ

出口
分類

豊中市地域就労支援センターVer.

	分野	雇用形態・雇用ほか
1	企業就労	一般就労 非常勤就労
2		一般就労 パート・アルバイト
3		一般就労 日雇い
4		障害就労 定例
5		障害就労 パート・アルバイト
6	福祉的就労	福祉作業所（障害福祉事業）
7		福祉作業所（就労継続支援）
8		福祉作業所（地域活動支援センター）
9	訓練	公共職業訓練所（1年以上）
10		障害者の訓練機関（1年以上）
11		福祉作業所（遊学旅行）
12	就学	大学・大学院
13		高校
14		高校（通信・定時制）
15		専門学校（1年以上）
16	起業	自営事業

くらしかんー庄内TPSの連携
【最適化にむけての作業】

連携会議
と研修

○最適化ミーティング（月1回）
生産デザインとアウトプット計画

○生産マネージャーと支援員
各々のヒヤリング・フィードバック

○職員研修
シート類の使い方・情報共有の仕方など



インタビューシートの統一

豊中市パーソナルサポートセンター(くらしかん) ご本人記入用 [インタビューシート]

受付日: 年 月 日/受付所: /担当:

お名前			性別	歳	生	性別	年	月	日	備考
住所										
電話 携帯電話	FAX		Eメール							
●ここ(パーソナル・サポート・モデル事業)を通じてお知りになりましたか? 主眼機関【 】・サポート【 】・フォローアップ・相談・その他【 】										
●ご相談されたこと、買っていただけることはありますか?										
●最終学歴 中学・高校・専門学校・専門学校・短大・大学 → 卒業・中退 ※最終学歴名【 】										
●職歴	会社名	仕事内容	退職理由	期間(月/年)	備考					
●資格取得	普通自動車免許(2種)・持っている				●趣味・特技 好きなこと					
●家族構成 【 】 うち扶養家族 【 】人										
●就労希望の方は下記に希望条件をご記入ください										
職種 専任/兼任/パート/アルバイト/派遣/契約社員/フリーランス/その他(職種/業種/業務内容/勤務地/待遇/その他) 雇用形態 正社員/契約社員/アルバイト/派遣/その他 収入 月 万円 / 時給 円 勤務日/時間 日 / 時 ~ 時 その他希望										
●ご本人状況(あるいは希望項目)におよびて記入ください ※該当する方はお書きください										
・障害者手帳を持っている → 身体・療育・精神/福祉【 】 /障害者年金受給中ですか? → はい/いいえ ・健康状態に不安がある (具体的に) 【 】 ・生活保護受給中 【 】 ・ひとりで暮らしが難しい(または) 【 】 ・その他 【 】										
●ご自分が今の生活に満足しているかどうかについてお書きください。満足している/満足していない/満足していない理由(具体的に)をお書きください。										
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10										
※ご記入内容がプライバシー保護に十分配慮して取り扱います。必要に応じて、関係機関等に情報を提供させていただきます。ご了承ください。 ※このシートは、ご記入いただいたら、お返しにさせていただきます。										

豊中市パーソナルサポートセンター(くらしかん) 担当者記入用 [インタビューシート]

受付日: 年 月 日/受付所: /担当:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 本人状況 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

- 不安定・不安定な状態(年齢・期間)
- 学歴の経歴(職歴)について
- 健康状態、障害
- 生活状況、就業状況(いつから)
 - 就業履歴
 - 生活状況
 - 就業状況
- 現在の状況(就業/失業/求職/就労可/不可/その他)
 - 就業
 - 失業期間
 - 状態
- 経済・生活状況(就業/収入/生活の安定/不安定/日常生活(家事・ライフライン)/債務・金銭問題)
- 家族関係の課題(暴力/虐待/ネグレクト/虐待/虐待/虐待/虐待/虐待)
- 支援機関の利用(機関名/担当者)
- 社会的なつながり(友人/地域/所属組織/家族等)
- 本人ができること(得意なこと)
- 就労希望の状況(1-10段階で数値評価を記載)
 - ①就労に向けた意欲はあるか/準備は進んでいるか
 - ②就労の志望の強さ
 - ③就労希望における課題(生活状況、人間関係)があるか/本人の認識はできているか
- その他

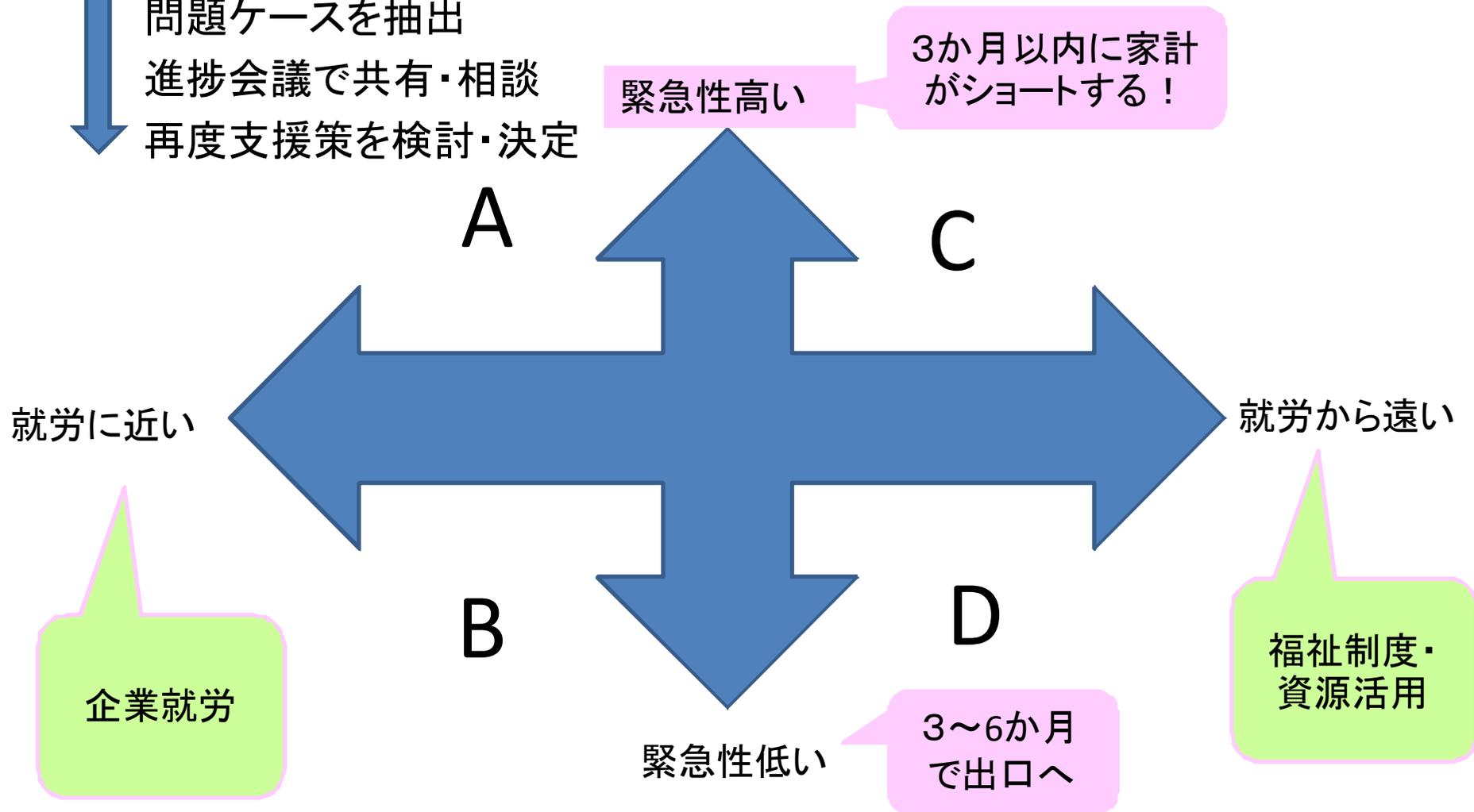
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 見立て XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

- 就業希望および課題(生活面/就業面)
- 支援方針

庄内TPSとくらしかん
 同じ様式に統一。

データシステムと進捗管理

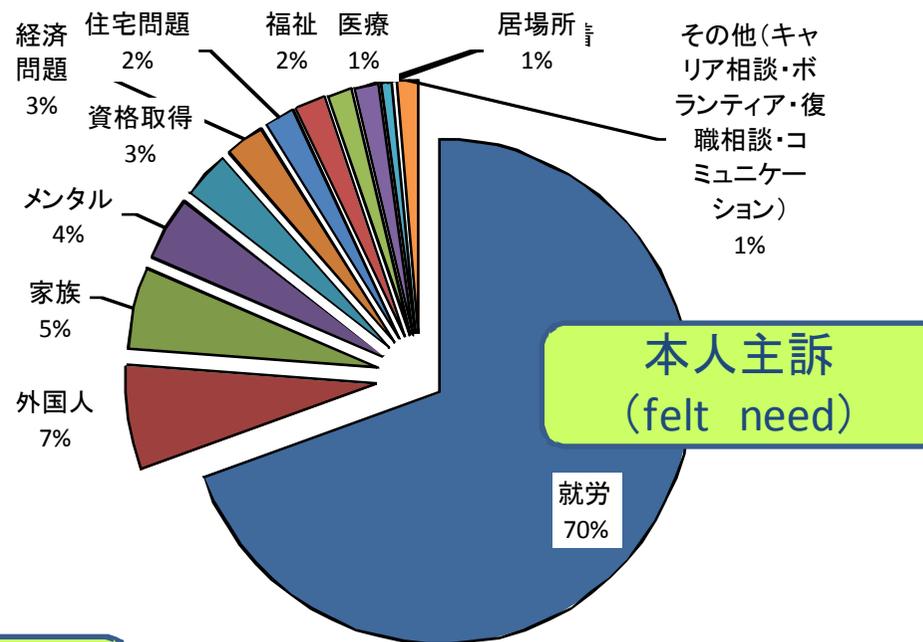
↓
ケースを4分類して、アウトプット確認
問題ケースを抽出
進捗会議で共有・相談
再度支援策を検討・決定



【阻害要因】

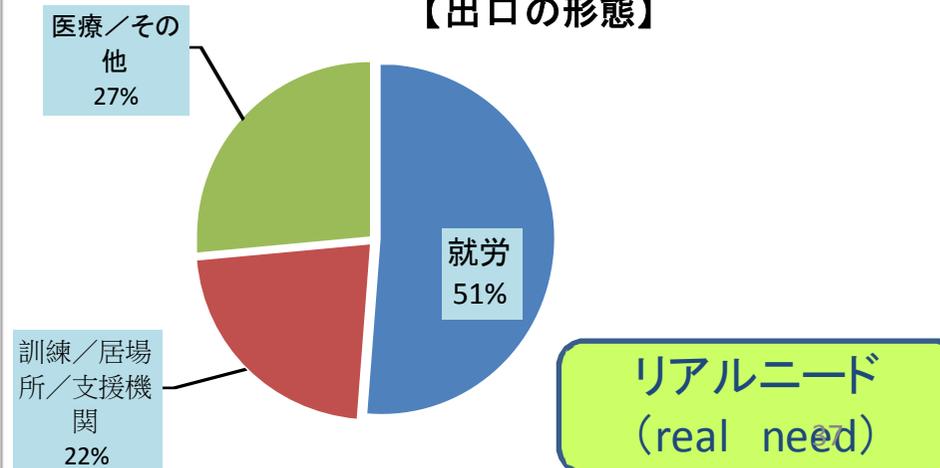


REAL Needへ



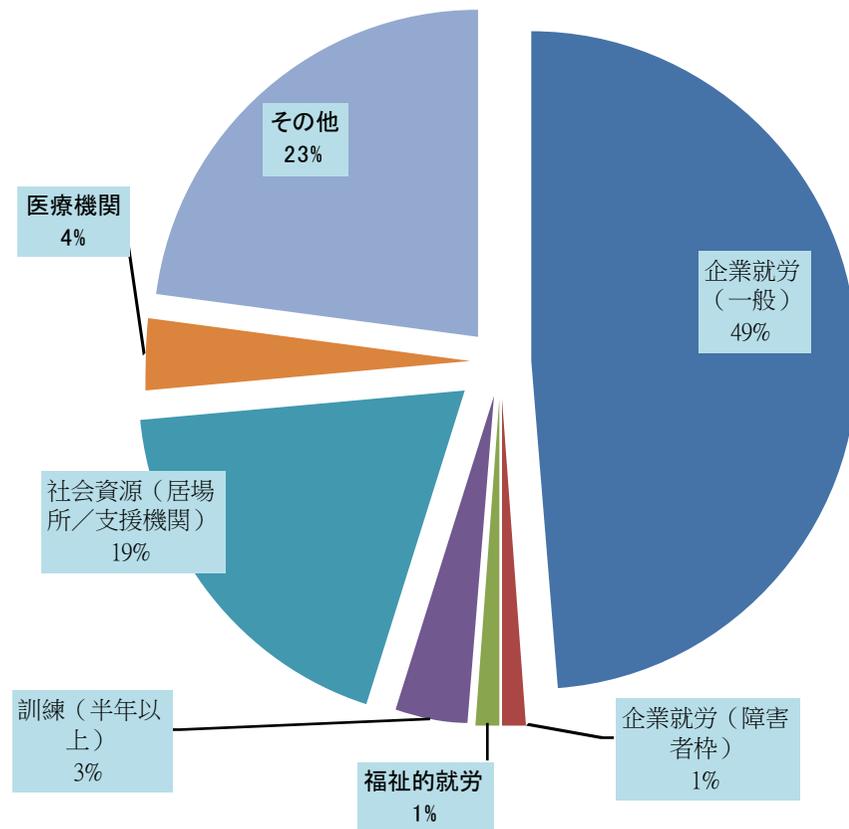
専門家評価
(normative need)

【出口の形態】

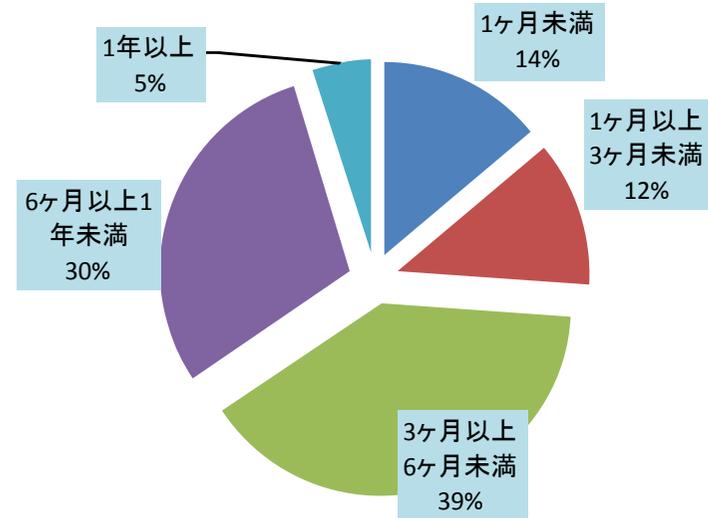


出口マッチング結果

【出口の形態(詳細)】



【出口マッチングまでの期間】



社会資源(出口)の詳細は資料参照



結果がそのまま社会資源マップとして活用可能(web)

出口一覧表と企業開拓ツール

個人情報に関係で
会場でお見せします

以下資料編です

- 写真イメージから、自分の支援機関でできそうなこと、連携機関と取り組めそうなこと、地域で活躍してくれそうな人たちを想像・妄想・創造してみてください

注：写真イメージは個人情報との関係から研修会場でのみ使用

演習

出口発見とチーム支援体験ゲーム

ケースA

20代女性・DVサバイバー・外国人・乳幼児2人と同居・生活保護受給中・健康・就労意欲あり、負債や在留資格、婚姻関係についての課題あり

こんな相談者が来ました
あなたならどうしますか？

(注) セミナー中に口頭で指示した内容で、資料として配布したものではありません

演習STEP

- ① ケースAに対して必要な支援策・自分ができそうなことを考え、付箋30枚に記入してください
- ② お隣と共有してください
- ③ グループで情報共有・整理してください
(机の模造紙を使って)
- ④ 別グループの模造紙を見て、追加したい支援策・出口をTTP(徹底的にぱくって)きてください
- ⑤ グループに戻り、チームで地域資源・出口マップを完成してください

まとめ・・・ TPSで行った支援メニューと出口紹介