

【参考事例集】

．ヒアリング協力自治体について

*保護率は平成 28 年度末現在、担当ケース数は平成 28 年度の平均

横浜市 (神奈川県)	人口：3,733,084 人（平成 29 年 12 月現在） 保護率：1.9% ケースワーカーの平均的な担当ケース数：92
1. 就労準備支援事業実施の有無	
有	
2. 就労準備支援事業の運営方法（委託先）	
委託（NPO 法人）	
3. 生活困窮者就労準備支援事業との関係（就労準備支援事業を実施している場合）	
一体的に実施	
4. 就労準備支援事業の実施体制	
委託先の担当者数 常勤 2 名（うち、専任者 0 名）、非常勤 6 名 委託先 1 法人	
5. 就労準備支援事業の対象者の決定方法	
ケースワーカー、就労支援専門員、査察指導員の 3 者協議にて決定 担当ケースワーカーが稼働年齢層等を考慮して、就労支援対象者をピックアップし、ケースワーカーごとに名簿を作成。名簿登載者全員について、ケースワーカーと査察指導員と就労支援専門員による 3 者協議を実施し、一般就労へ向けたハローワーク等を利用した支援、就労準備支援事業の利用など、援助方針を検討する。就労準備支援事業の利用が妥当と判断された者については、本人の同意を得たうえで正式に事業の支援対象者とする。	

*保護率は平成 28 年度末現在、担当ケース数は平成 28 年度の平均

岡山市 (岡山県)	人口：709,188 人（平成 29 年 12 月現在） 保護率：1.9% ケースワーカーの平均的な担当ケース数：99
1. 就労準備支援事業実施の有無	
有	
2. 就労準備支援事業の運営方法（委託先）	
委託（NPO 法人）	
3. 生活困窮者就労準備支援事業との関係（就労準備支援事業を実施している場合）	
一体的に実施	
4. 就労準備支援事業の実施体制	
委託先の担当者数 常勤 4 名（うち、専任者 4 名）、非常勤 2 名 委託先 1 法人	
5. 就労準備支援事業の対象者の決定方法	
就労支援相談員が面接して決定 就労可能な場合は、就労支援相談員が面接をして、「就労支援プログラム(就労支援事業)」に登録され、プログラムに登録された者はどのプログラム(事業)において就労支援を行っていくか決定する。	

*保護率は平成 28 年度末現在、担当ケース数は平成 28 年度の平均

盛岡市 (岩手県)	<p>人口：291,951 人（平成 29 年 12 月現在）</p> <p>保護率：1.7%</p> <p>ケースワーカーの平均的な担当ケース数：88</p>
1. 就労準備支援事業実施の有無	
有	
2. 就労準備支援事業の運営方法（委託先）	
直営（-）	
3. 生活困窮者就労準備支援事業との関係（就労準備支援事業を実施している場合）	
単独で実施	
4. 就労準備支援事業の実施体制	
<p>自治体の職員数</p> <p>常勤 0 名（うち、専任者 0 名）、非常勤 2 名</p>	
5. 就労準備支援事業の対象者の決定方法	
<p><u>ケースワーカーが主導して決定</u></p> <p>就労にかかる阻害要因を地区のケースワーカーが収集した上で、長期間就労から遠ざかっている者や就労経験が無い者で生活習慣から整える必要がある者をケースワーカーがピックアップし、就労支援相談員と協議して支援対象者とする。支援メニューは、ケースワーカーと就労支援相談員を中心に、必要に応じて査察指導員も加わる形で検討している。</p>	

*保護率は平成 28 年度末現在、担当ケース数は平成 28 年度の平均

前橋市 (群馬県)	<p>人口：338,226 人（平成 29 年 12 月現在）</p> <p>保護率：1.2%</p> <p>ケースワーカーの平均的な担当ケース数：88</p>
1. 就労準備支援事業実施の有無	
有	
2. 就労準備支援事業の運営方法（委託先）	
委託（民間企業）	
3. 生活困窮者就労準備支援事業との関係（就労準備支援事業を実施している場合）	
一体的に実施	
4. 就労準備支援事業の実施体制	
委託先の担当者数 常勤 3 名（うち、専任者 3 名）、非常勤 4 名 委託先 1 法人	
5. 就労準備支援事業の対象者の決定方法	
<p><u>就労支援にかかる会議を経て決定</u></p> <p>担当ケースワーカーが支援対象者の選定を行い、支援の状況が分かるような資料を添付した上で定期的に行われている「支援調整会議」のうち、支援対象者の決定時期に開催される回で議題に上げ、決定している。「支援調整会議」の参加者は、社会福祉課長、各査察指導員、生活福祉係長、就労担当、就労支援専門員、担当ケースワーカーである。</p>	

*保護率は平成 28 年度末現在、担当ケース数は平成 28 年度の平均

越谷市 (埼玉県)	<p>人口：340,645 人（平成 29 年 12 月現在）</p> <p>保護率：1.2%</p> <p>ケースワーカーの平均的な担当ケース数：83</p>
1. 就労準備支援事業実施の有無	
無	
2. 就労支援事業の運営方法（委託先）	
委託（社会福祉法人）	
3. 生活困窮者就労準備支援事業との関係（就労準備支援事業を実施している場合）	
-	
4. 就労支援事業の実施体制	
委託先の担当者数 常勤 2 名（うち、専任者 2 名） 非常勤 0 名 委託先 1 法人	
5. 就労支援事業の対象者の決定方法	
<p><u>マニュアルを活用したケースワーカーの判断</u></p> <p>ケースワーカーの判断で支援対象者を委託先の就労支援専門員につないでいる。その際、ケースワーカーは「就労支援マニュアル」を活用し、病歴や職歴を踏まえ、支援対象者が働けるかどうか、働けるならどの程度働くことができるのかどうかを判断する。</p>	

*保護率は平成 28 年度末現在、担当ケース数は平成 28 年度の平均

高槻市 (大阪府)	<p>人口：353,563 人（平成 29 年 12 月現在）</p> <p>保護率：1.7%</p> <p>ケースワーカーの平均的な担当ケース数：106</p>
1. 就労準備支援事業実施の有無	
有	
2. 就労準備支援事業の運営方法（委託先）	
直営	
3. 生活困窮者就労準備支援事業との関係（就労準備支援事業を実施している場合）	
一体的に実施	
4. 就労準備支援事業の実施体制	
自治体の職員数 常勤 1 名、非常勤 1 名	
5. 就労準備支援事業の対象者の決定方法	
<p><u>就労支援チームリーダーが調整</u></p> <p>対象者を担当するケースワーカーが、就労支援プログラム受付簿に希望する事業を記載し、就労支援チームリーダーに対して支援対象者に関する資料一式を提出する。就労支援チームリーダーが資料を確認し、どの事業で支援するのがよいかを判断し決定する（適宜、担当ケースワーカーとの話し合いを行う）。</p>	

*保護率は平成 28 年度末現在、担当ケース数は平成 28 年度の平均

長崎市 (長崎県)	<p>人口：426,631 人（平成 29 年 12 月現在）</p> <p>保護率：3.1%</p> <p>ケースワーカーの平均的な担当ケース数：114</p>
1. 就労準備支援事業実施の有無	
有	
2. 就労準備支援事業の運営方法（委託先）	
一部を委託（民間企業）	
3. 生活困窮者就労準備支援事業との関係（就労準備支援事業を実施している場合）	
一体的に実施	
4. 就労準備支援事業の実施体制	
<p>自治体の職員数 常勤 0 名（うち、専任者 0 名）、非常勤 1 名</p> <p>委託先の職員数 常勤 10 名（うち、専任者 0 名）、非常勤 0 名 委託先 1 法人 社会的自立支援員も支援に関わる</p>	
5. 就労準備支援事業の対象者の決定方法	
<p><u>就労支援専門員が主導して決定</u></p> <p>就労支援専門員が対象者と最初に面接を持ち、どの支援につなぐのがよいかを検討する。なお、支援対象者の掘り起こしについては、ケースワーカーから随時つなげられることに加え、半年に 1 度は就労支援担当の係で稼働能力がありながら就労収入の認定がなされていない者をリストアップし、対象者担当の査察指導員やケースワーカー、就労支援員、就労支援担当ケースワーカー、就労準備支援事業担当者などによる話し合いにより決定している。</p>	

*保護率は平成 28 年度末現在、担当ケース数は平成 28 年度の平均

釧路市 (北海道)	<p>人口：172,391 人（平成 29 年 12 月現在）</p> <p>保護率：5.1%</p> <p>ケースワーカーの平均的な担当ケース数：91</p>
1. 就労準備支援事業実施の有無	
有	
2. 就労準備支援事業の運営方法（委託先）	
直営（-）	
3. 生活困窮者就労準備支援事業との関係（就労準備支援事業を実施している場合）	
単独で実施	
4. 就労準備支援事業の実施体制	
<p>自治体の職員数</p> <p>常勤 5 名（うち、専任者 2 名）、非常勤 0 名</p> <p>自立生活支援員も支援に関わる</p>	
5. 就労準備支援事業の対象者の決定方法	
<p>ケースワーカーが稼働可能な者に支援メニューを提示し本人の希望により決定</p> <p>担当ケースワーカーが就労に向け準備が必要と判断した者に対して支援メニューを紹介し、本人が参加したいメニューを決める。就労支援を担当する係を決めており、当該係に所属するケースワーカーについては、他のケースワーカーよりも担当ケース数を減らしている。</p>	

*保護率は平成 28 年度末現在、担当ケース数は平成 28 年度の平均

会津若松市 (福島県)	<p>人口：121,941 人（平成 29 年 12 月現在）</p> <p>保護率：1.6%</p> <p>ケースワーカーの平均的な担当ケース数：79</p>
1. 就労準備支援事業実施の有無	
無	
2. 就労支援事業の運営方法（委託先）	
直営（-）	
3. 生活困窮者就労準備支援事業との関係（就労準備支援事業を実施している場合）	
-	
4. 就労支援事業の実施体制	
<p>自治体の職員数</p> <p>常勤 0 名（うち、専任者 0 名）、非常勤 2 名</p> <p>日常生活支援員も支援に関わる</p>	
5. 就労支援事業の対象者の決定方法	
<p><u>就労支援にかかる会議を経て決定</u></p> <p>担当ケースワーカー、査察指導員、就労支援専門員の 3 者での「選定会議」を生活保護の新規申請段階で必ず行っており、生活保護受給を継続している者であっても、対象者本人の状況が変わった際は随時「選定会議」での検討を行っている。</p>	

*保護率は平成 28 年度末現在、担当ケース数は平成 28 年度の平均

上尾市 (埼玉県)	人口：228,504 人（平成 29 年 12 月現在） 保護率：0.9% ケースワーカーの平均的な担当ケース数：92
1. 就労準備支援事業実施の有無	
無	
2. 就労支援事業の運営方法（委託先）	
直営（-）	
3. 生活困窮者就労準備支援事業との関係（就労準備支援事業を実施している場合）	
-	
4. 就労支援事業の実施体制	
自治体の職員数 常勤 21 名（うち、専任者 0 名）、非常勤 2 名 健康相談員も支援に関わる	
5. 就労支援事業の対象者の決定方法	
就労支援にかかる会議を経て決定 福祉事務所長（部長）、次長、課長、査察指導員（全 3 名）、ケースワーカー（全 18 名） が参加する「分析会議」において、事業対象者の選定について検討し、その内容を踏まえ て就労支援専門員と支援の内容と開始時期を協議する。	

*保護率は平成 28 年度末現在、担当ケース数は平成 28 年度の平均

調布市 (東京都)	<p>人口：232,473 人（平成 29 年 12 月現在）</p> <p>保護率：1.3%</p> <p>ケースワーカーの平均的な担当ケース数：105</p>
1. 就労準備支援事業実施の有無	
有	
2. 就労準備支援事業の運営方法（委託先）	
委託（民間企業）	
3. 生活困窮者就労準備支援事業との関係（就労準備支援事業を実施している場合）	
一部、試行的に実施	
4. 就労準備支援事業の実施体制	
委託先の担当者数 常勤 2 名（うち、専任者 1 名）、非常勤 0 名 委託先 1 法人	
5. 就労準備支援事業の対象者の決定方法	
<p><u>就労支援にかかる会議を経て決定</u></p> <p>ケースワーカーが病状照会を行うなどして医療的判断も考慮しながらアセスメントを行っているが、ケースワーカーと就労支援専門員とで見立てが異なることもあることから、「就労支援アセスメントシート」を用いて、両者でアセスメントを行っている。その内容も踏まえ、「就労支援検討会議」において、支援対象者をどのような支援に結び付けるかについて検討している。</p>	

*保護率は平成 28 年度末現在、担当ケース数は平成 28 年度の平均

<p>南アルプス市 (山梨県)</p>	<p>人口：72,086 人（平成 29 年 12 月現在） 保護率：0.5% ケースワーカーの平均的な担当ケース数：75</p>
<p>1. 就労準備支援事業実施の有無</p>	
<p>無</p>	
<p>2. 就労支援事業の運営方法（委託先）</p>	
<p>直営（-）</p>	
<p>3. 生活困窮者就労準備支援事業との関係（就労準備支援事業を実施している場合）</p>	
<p>-</p>	
<p>4. 就労支援事業の実施体制</p>	
<p>自治体の職員数 常勤 1 名（うち、専任者 0 名）、非常勤 0 名</p>	
<p>5. 就労支援事業の対象者の決定方法</p>	
<p>ケースワーカー、就労支援専門員、査察指導員の 3 者協議にて決定 就労可能と判断される者について就労支援専門員が面談し、「就労支援個人シート」を作成する。これらの情報等を踏まえ、ケースワーカーと査察指導員と就労支援専門員の 3 者で話し合い、支援対象者とその支援方法を選定する。なお、「就労支援個人シート」の内容は、経歴等、職歴、希望する勤務条件等、希望する就労内容、求職活動・就労にあたって不安に思っていること等である。</p>	

*保護率は平成 28 年度末現在、担当ケース数は平成 28 年度の平均

宇治市 (京都府)	<p>人口：188,029 人（平成 29 年 12 月現在）</p> <p>保護率：1.7%</p> <p>ケースワーカーの平均的な担当ケース数：80</p>
1. 就労準備支援事業実施の有無	
無	
2. 就労支援事業の運営方法（委託先）	
直営（-）	
3. 生活困窮者就労準備支援事業との関係（就労準備支援事業を実施している場合）	
-	
4. 就労支援事業の実施体制	
<p>自治体の職員数</p> <p>常勤 1 名（うち、専任者 1 名）、非常勤 0 名</p> <p>組織図上の組織とは別に就労支援チームを作っている。査察指導員及び就労支援専門員の他、本年度はケースワーカーが 6 名おり、さらに、庁内の生活保護システムを用いた対象者の抽出や保存、担当者の人事異動等に伴う引継ぎをシステム上スムーズに行うための検討等を行う A チーム、勉強会や見学等の外に向けたアプローチの検討等を行う B チームに分かれている。</p>	
5. 就労支援事業の対象者の決定方法	
<p>就労支援にかかる会議を経て決定</p> <p>「稼働能力判定会議」での判定を受け、支援対象者とその支援方針を決定するための「就労支援検討会」を実施。検討会の参加者は、課長、副課長、全査察指導員、就労支援専門員、担当ケースワーカーである。</p>	

*保護率は平成 28 年度末現在、担当ケース数は平成 28 年度の平均

東京都 A 区 (東京都)	<p>人口：387,622 人（平成 29 年 12 月現在）</p> <p>保護率：1.5%</p> <p>ケースワーカーの平均的な担当ケース数：109</p>
1. 就労準備支援事業実施の有無	
有	
2. 就労準備支援事業の運営方法（委託先）	
委託（民間企業）	
3. 生活困窮者就労準備支援事業との関係（就労準備支援事業を実施している場合）	
一体的に実施	
4. 就労準備支援事業の実施体制	
委託先の担当者数 常勤 2 名（うち、専任者 1 名） 非常勤 1 名 委託先 1 法人	
5. 就労準備支援事業の対象者の決定方法	
<p>「検討票」を用いたケースワーカーによる判断</p> <p>ケースワーカーが稼働年齢層の全員を対象に「検討票」を作成し、これらを判断材料として、支援対象者の選定及び各種事業への振り分けを行い、決裁を経て組織的に決定する。また、ケースワーカーが就労支援専門員や自立支援担当者とともに、どの事業で支援することが適しているかを検討することもある。</p>	

*保護率は平成 28 年度末現在、担当ケース数は平成 28 年度の平均

世田谷区 (東京都)	<p>人口：900,319 人（平成 29 年 12 月現在）</p> <p>保護率：1.1%</p> <p>ケースワーカーの平均的な担当ケース数：120</p>
1. 就労準備支援事業実施の有無	
有	
2. 就労準備支援事業の運営方法（委託先）	
委託（民間企業）	
3. 生活困窮者就労準備支援事業との関係（就労準備支援事業を実施している場合）	
一体的に実施	
4. 就労準備支援事業の実施体制	
<p>自治体の職員数 常勤 5 名（うち、専任者 5 名）、非常勤 10 名</p> <p>委託先の担当者数 常勤 9 名（うち、専任者 9 名）、非常勤 1 名 委託先 1 法人</p>	
5. 就労準備支援事業の対象者の決定方法	
<p><u>就労支援にかかる会議を経て決定</u></p> <p>「就労検討会」において、就労可能な者についての類型をもとに、支援対象者や支援メニューの方針を決定している。「就労検討会」の参加者は、就労支援専門員、ケースワーカー、査察指導員、福祉事務所の就労支援係長、委託事業者である。また、就労可能な者についての類型はケースワーカーが担当する支援対象者について行い、半年に一度見直しを行っている。</p>	

・参考事例

ここからは就労に向け準備が必要な者に対する支援に関して、ヒアリング調査で得られた参考事例をまとめています。記載している内容は、支援の「正解」を示すものではなく、各自治体の考え方、人口規模、活用可能な資源、生活保護受給者の状況など、自治体により状況は様々であるなか、支援を行う上でのヒントとなる参考情報として活用されることを目的として作成しています。

() 多様な支援メニュー

就労に向け準備が必要な被保護者に対する支援において、各自治体では趣向を凝らしたさまざまな支援が行われています。支援メニューの中には対象者と個別に行う面接相談などの他、講義形式のもの、ボランティア活動やグループワークといったグループ・ダイナミクスを活用するものもあります。また、就労体験や農業体験など、実際に「社会に出て働くこと」を体験するものもあれば、対象者の「居場所」を提供するもの、支援を卒業した者を講師に迎える「先輩授業」などもあります。

支援メニューを提供するにあたり、さまざまな工夫もなされています。支援の実施方法や支援メニューの組み立て方についても、自治体によって多様な考え方があります。例えば、これまで支援の受け手であった対象者が、支援する側となる工夫をしている事例も見られます。また、対象者と共に支援者が活動する場合には、対象者との関係性を構築しやすくなったり、対象者の特性や変化を身近に感じよく理解できるようになったりするという特徴も見えてきます。

以降では、ヒアリング協力自治体の支援メニューをすべて網羅している訳ではありません。ヒアリングした内容の一部を紹介していますので、記載がある自治体以外でも同様の支援メニューが設けられている場合があります。

参考事例

個別に行う支援

日常生活支援員による生活習慣改善のための支援

生活習慣の改善や健康管理は就労する上での基礎的な力であると考え、管理栄養士の資格をもつ「日常生活支援員」が生活習慣改善のためのアドバイス(運動や食事に関するアドバイス、服薬指導など)を行っている。(会津若松市)

健康相談員による健康支援

例えば一人暮らしの男性など、食生活や健康面で不安がある対象者の場合には、保健

師や看護師である「健康相談員」につないで、健康相談や生活改善に関するアドバイスを
行うなどして健康支援を行っている。(上尾市)

「生活記録」で対象者の生活を「見える化」

日常生活の自立に向けて対象者に「生活記録」を記入してもらっている。記録には就寝
時間や起床時間の他、起床時の気持ちを天気(晴れ、曇り、雨)で表し記入する。その他
にも、外出回数や会った人の人数なども記録する。記録する項目は、対象者の状況に合わ
せて柔軟に変更している。生活状況を見える化することで支援者が対象者の日々のくら
しを知ると同時に、対象者本人が客観的に生活を振り返ることが期待できる。(高槻市)

「会話カード」を用いた「とっさの会話」の練習

人と話すのが苦手な人には、就労支援員が対象者に適したテーマを記載した「会話カ
ード」をランダムに選んでもらい、そのテーマにまつわるエピソードを1分間で話して
もらう。日常の会話で急に話題を振られるといったとっさの場面にも対応できるように
練習している。(高槻市)

面接同行による伴走型支援

対象者もしくは応募先企業の同意を得られない場合以外は、委託事業所の支援者が就
職の面接に同行する。また、支援者が面接に同席することで、面接時の受け答え等、対象
者本人でも気が付かないような細かな状況が分かり、不採用の原因を理解したり、次回
の支援に活かしたりすることができる。(調布市)

講義形式

職場実習の前の「事前講座」の実施

必要に応じて対象者には職場実習の前に「事前講座」に参加してもらっている。参加者
は日常生活でのお金の使い方や洗濯の仕方、衛生面(手洗いの方法等)といった基礎的な
事柄についての講座を1カ月程度受講し学んでもらう。事前講座を実施する以前は、対
象者はすぐに職場実習に参加する形をとっていたが、対象者本人のことを十分に把握で
きていない中で実習中にトラブルがあった際にうまくフォローできないことがあり、も
どかしさを感じていた。また、実習先から、予め基本的なことを対象者に伝えた上で職場
実習に参加するようにしてほしいという要望もあった。(横浜市)

ボランティア

日常生活の自立を目指すボランティアと就業体験的ボランティア

生活リズムが乱れている等、日常生活の自立が必要な者を想定した「日常生活意欲向上
プログラム」では、週に1回、決まった時間にアトリエに通ってもらい雑巾縫いをしなが
らその場にいる人と話をして過ごしてもらおうといったボランティアのメニューを用意し
ている。日常生活自立に課題がない者については「就業体験的ボランティア事業プログ

ラム」を用意しており、介護施設での作業や市の動物園での作業など、仕事する手前の社会生活が送れ、働くことに少し近づいて一歩踏み出せたと感じてもらえるようなメニューを用意している。(釧路市)

地域に根差したボランティア活動

例えば一人暮らしで家の中が散らかっている方を対象とした社会福祉協議会が行う片づけボランティアに参加したり、地域の集まりがある際にお団子やおやつを作る、落ち葉拾いをする、子どもに折り紙を教える、といったボランティア活動を行ったりしている。面談の中で昔の得意分野や人と関わるのが好きといった特性を聞き、それが活かせるような形でボランティア活動に関わってもらおう。(南アルプス市)

見守りが必要な対象者はボランティアに就労支援相談員が必要に応じて同行

複数あるボランティア活動先のうち、2箇所については特に受入れ人数を多めに設定している。病中・病後の方や体に痛みを抱えている方、社会経験の少ない方、障害があると思われる状態の方が活動者には多いため、より手厚い見守りを行っており、開催日には必要に応じて就労支援相談員が同行するようにしている。(盛岡市)

自治体がボランティア事業所に登録

ボランティアでは市の資料館の清掃等を実施している。以前はボランティア活動を行う際、対象者と共に市の職員が外部のボランティア団体の活動に参加する形をとっていたが、個人情報保護の観点からボランティア団体側に対象者について説明できない部分があることで活動しにくさを感じていた。よって、現在は市自体がボランティア団体として登録し、自主運営ができるような形に移行した。(長崎市)

グループワーク

女性向けの「対話の会」、男性向けの「散歩の会」

対象者が就職する前に社会性を身に付けることを目的として、性別に応じたグループワークを行っている。例えば女性の場合、女性の就労支援専門員が担当する「対話の会」に月1回程度参加してもらおう。対話の会では「言葉カード」を用意し、参加者が気になる言葉を選んで話をしてもらおう。常に相手を批判せず相手を受け入れる姿勢で話を聞くような場としている。男性の場合、月1回程度「散歩の会」に参加してもらおう。参加することで生活リズムを整えたり精神的な安定感を得てもらったりすることをねらいとしている。(越谷市)

講義とグループワークを組み合わせたジョブトレーニング

就職活動のノウハウやビジネスマナーを学ぶため、3週間のジョブトレーニングを行っている。期間中の平日は朝から夕方まで毎日、講義やワークといったプログラムが予

定されている。対象者の中にはメンタル面で課題を抱える方もおり、生活習慣や健康管理、コミュニケーションといったテーマも使うことにしている。はじめは3週間を長いと感じる対象者もいるが、参加することで次第に対象者の意識が変わっていく。就労に特化したトレーニングはハローワーク等でも行われているため、「参加者が皆でワイワイできるような内容」になるよう心掛けている。修了式の前日には鍋パーティーを行う。(世田谷区)

グループワーク形式でのセミナー

生活能力向上セミナーとして、ビジネスマナーや働くことの大切さを学んだり、自分自身の癖について知ったりする機会を提供している。セミナーは個人でのワークではなくグループワーク形式で行っており、これまで全く関わりのなかった対象者同士が、セミナーを通して関わりができ、連帯感が生まれていく。(前橋市)

心理的アプローチを用いた「茶話会」

面談室の中で対象者と支援者が一対一で対峙すると閉塞感が出て支援が難しいと感じることがある。よって、支援者がファシリテーターとなり複数の対象者が参加する「エンカウンター(茶話会)」を実施している。茶話会では参加者に人とつながる意識を持ってもらい、心理的な変容を促せるようにしている。(世田谷区)

紙ヒコーキ飛ばし大会

講師のレクチャーを受けて紙ヒコーキを作り、会場に移動して紙ヒコーキを飛ばす大会を開催した。あえて順位付けをして競争心を引き出すようにしており、周りから「すごい」と評価されることで対象者の意識が高まることもある。参加者は、とてもよこんでいた。(世田谷区)

就労体験・職場体験

「社会参加型の職場体験」と「就職につながる職場体験」

職場体験は大きく分けて2つ用意しており、社会参加を目的とする‘居場所’的な職場体験と、職場体験先への就職を目的とした、より仕事に近い職場体験である。社会参加型の職場体験は社会福祉法人からの協力が得やすい。一方、就職につながる職場体験は民間事業所の協力が必要であり、事前にどのような対象者であるかを丁寧に説明した上で、受け入れ可能という事業所に受け入れてもらっている。(高槻市)

対象者と支援者が共に作業する「農業体験」

春から夏にかけて週に2回ずつ、対象者と支援者が一緒になって農作業を行っている。「対象者の生活のリズムを整える」という目標で行っているが、対象者と支援者が共に作業をしながら色々な話をすることで、対象者の考えを引き出すことが出来る点に支援

者として効果を感じている。炎天下で一緒に大変な思いをしながら作業することは信頼関係を築きやすい。(岡山市)

内職の活用

就労体験の一つとして内職を活用している。事業の委託業者が請負業者として契約し、月に2～3週間は対象者が内職作業に参加できるような状況を作っている。事業所まで出ていくことに敷居の高さを感じる対象者が参加できる就労体験のメニューを作りたいと考えて始めた。中には「ここに来れば自分も人の役に立つことができる」と明るくなった対象者もいる。内職作業の参加者は楽しくおしゃべりをしながら作業をしている。(岡山市)

多様な職場体験先

職場体験の協力事業所には NPO 法人の牧場や県内に複数店舗を展開する大手スーパー等がある。牧場では、動物と触れ合いながら活動したり花を植えたりと農作業のようなことをするが、生き物に関連する作業は、対象者にとって良い影響を与える印象を受ける。また、県内の大手スーパーでは店舗が多くあり、そのまま就労に結びつくケースもこれまでにあった。(盛岡市)

オーダーメイド型の職場体験

対象者が希望する事業所に職場体験の協力を依頼する取組を開始した。具体的には、対象者に「ここなら働きたい」と思うような求人票を持ってきてもらい、直接その事業所に就労準備支援事業の趣旨を丁寧に説明して協力を依頼し、オーダーメイドの企業開拓を行っている。この場合、事業所から協力が得られれば職場体験の実施につながり、その上、うまく行けば就職までつながっていく。既に開拓した事業所に対象者を何とか合わせようとするよりは、対象者が希望する協力事業所を開拓したほうがマッチングしやすいと考えている。(高槻市)

居場所

支援を卒業した者も参加できる「居場所」

週に1回、委託業者のセミナー室を1時間開放して、対象者同士が自由に話したり新聞を読んだりできるような「居場所」を提供している。毎回4～5名程度の対象者が参加し、支援者も同席している。また、就労準備支援事業を卒業した人も自由に参加できる場としている。「居場所」の中では参加者が互いに情報を共有したりして、同じ境遇の人同士が話すことで互いにより影響を受けている。(岡山市)

先輩授業

支援の卒業生がセミナー講師に

農業体験に参加することで就労意欲が高まり就職し、生活保護を受給しなくなった元

支援対象者がセミナーの講師になり自身の体験談を他の対象者に話してくれる。このメニューを始める段階では対象者同士が一体感を持って仲良くなることは想像していなかった。(岡山市)

支援の卒業生がロールモデルに

元支援対象者との「体験者交流会」を行っている。例えば、過去にDVを経験したことのある元支援対象者が「今は就職し生き生きと働いている」と体験談を語り、それを聞いた同じような境遇にある対象者が「自分もこうなることができる」と思い前向きになったというよい影響もうまれている。(前橋市)

支援を行う上での工夫や効果

対象者を「個」から「集団」に移行する

一般的な支援の流れとして、まずはマンツーマンの面接を1クール(3か月)行った後、同じ部屋に対象者が3名程度入る状況を支援者が意識的に作るなどして、他の対象者との接点を作ることで徐々に対象者が小集団に入っていくように工夫をしている。対象者が小集団に入ると、就労へと導きやすくなる。(岡山市)

特に準備が必要な対象者には直営で支援

就労に向け準備が必要な対象者の中でも、就労に対してより難易度が高い方については、就労準備支援事業の一部を直営で行っており、社会的自立支援員が支援を担当している。清掃などのボランティアの他、体操や自己紹介といったグループワーク等を行っている。(長崎市)

自立生活支援員がボランティア活動を調整

自立生活支援員がボランティア活動を担当している。自立生活支援員は協力事業所や対象者との連絡調整役であり、対象者とは上下ではなく横並びの関係であることを大切にしている。協力事業所からも職員までは伝わらないクレームを聞き取ることもできる。自立生活支援員はボランティア先への同行や、協力事業所向けの説明会の運営等も担当している。(釧路市)

対象者の状態像に応じたメニューを用意

生活リズムが乱れている等、日常生活の自立が必要な者を想定した「日常生活意欲向上プログラム」、日常生活自立に課題がない者を想定したものに「就業体験的ボランティア事業プログラム」、社会生活自立に課題がない者を想定したものに「就業体験プログラム」を用意している。就業体験プログラムの後には就労支援事業に繋げていくことを想定している。(釧路市)

メニューを組み合わせたオーダーメイドの支援

支援メニューの組み立てについては対象者の状況に応じて行っている。具体的には、支援者が個別のカウンセリング結果やワークの振り返りを行うことで対象者の体調や特性を確認し、個々の状態像に応じて複数のメニューを組み合わせて対象者に提案している。(前橋市)

対象者との面談の中で支援メニューについて説明し、本人が興味を抱いたものを確認する。「パソコンを習いたい」、「室内でじっとしているのは嫌だ」といった本人の希望を引き出すようにしている。本人の希望を参考にして既存のメニューを組み立て、オーダーメイドでメニューを設定している。(岡山市)

対象者の課題に対してアプローチする支援

支援を行う際、対象者を状態像に応じて類型化するのではなく、対象者にどのような課題があるか、それはすぐ解決する課題なのか、といった対象者の持つ課題に対してアプローチしていくという考え方にシフトしている。課題に対してどのようなメニューを用いてアプローチするのかという考え方にもつながっている。(世田谷区)

記録管理用ソフトを活用した支援内容の共有

就労支援専門員が記録管理用のソフト(Microsoft Office Access)を用いて、日次で支援活動を記録し関係者に共有している。支援者が不在であっても、担当ケースワーカーが支援の内容や進捗を把握できるような仕組みづくりをしている。(前橋市)

求職状況管理台帳を活用した支援の進捗管理

求職状況管理台帳に対象者の求職活動状況を反映させることで、日々の就労支援の進捗管理を行っている。実務の中で台帳を活用することで、対象者の状況を可視化することができ、ケースワーカーや査察指導員も対象者が今どのような求職状況なのかが一目で分かり、組織的な管理が可能となる。(高槻市)

一箇所のボランティアや職場体験の結果だけで判断しない

ボランティアや職場体験は、一箇所の結果だけで対象者の状態を判断しないようにしている。仮に、ある場所ではうまくいかないことがあったとしても、もしかしたら対象者に合わない場所だったのかもしれない。その場合は場所を変えて再度参加してもらうようにしている。(盛岡市)

参加するメニューは対象者が選ぶ

どのプログラムからスタートするかは対象者が決める。状態像に応じてプログラムを

組みそれに紐づくボランティア先を用意しているが、ボランティアの募集をかける前には、「状態像ごとのプログラム」という見せ方をせず、ボランティアのメニューを並列で紹介するパンフレットを対象者に渡して説明する。場合によっては対象者の状態像が想定している状態にまで至っていないこともあるが、基本的には本人の希望するものに参加してもらおう。「行きたいところに行こう」という考え方をしている。(釧路市)

対象者にあった支援メニューを決めつけないように配慮

対象者に応じて必要と思われる支援メニューを勧めたりすることがあるが、支援者が「この人にはこれが必要」と決めつけてしまうことで、本当にその人が参加したいことや必要なことを見誤ることが過去にあり、決めつけてしまう事の無いよう注意しながら支援を行っている。(世田谷区)

支援者と対象者がともに活動することで見えてくることもある

事業に参加するまで、発達障害等により能力の問題があっても、本人も周りもそれに気が付かないまま無理をして生活してきた対象者もいる。本来であれば、より早い時期に何らかのケアを受けるべきであった者である。支援の中で、同じ活動を対象者と支援者が一緒にやってきたからこそ本人の状態がよく分かり必要な支援を検討できる。信頼関係も構築されているため、発達障害といった受け止めがたい話であっても、対象者に伝えたとストンと腑に落ちることがある。(盛岡市)

支援される側から支援する側に

支援される側から支援する側に回るケースがある。具体的には、対象者の強みを生かし、週に20時間程度の作業を委託する人や、月に4～5回、ストレッチの教室(講師)をしている人もいる(ストレッチ教室の他にも、定期的な運動、生活の改善について話してもらったり、散歩に同行してもらったりしている)。これからも何かのスキルの高い対象者がいれば登用していきたいと考えている。支援対象者の強みを引き出して、支援者と近いところから就労を始めてもらおうという考えに基づいている。(岡山市)

ケースワーカーの稼働能力に対する意識の変化

就労準備支援事業につながる人は、ケースワーカーがこれまでも就労支援を行ってきたが、なかなか就職に至らなかった人が多い。しかし、就労準備支援事業に参加することで、対象者に自己肯定感が増す等、何らかの良い変化が現れ、中には、就職に結びつく人もいることから、ケースワーカーに今まで働けないと思っていた人でも「この人は働けるかもしれない」、「ひょっとしたらもっと対象者がいるかもしれない」という意識の変化が見られるようになった。(高槻市)

支援者が幅広い選択肢を示せるという利点

支援者にとっても「やれることをやっていきましょう」という姿勢を示せるのが良い。仕事を紹介するだけであれば「働けない」と言われればそれまでになってしまう。「面接行きました、落ちました、だから私は働けないんだ」と言われたら、(準備事業等がなければ)その対象者はずっと働かないままになってしまう。しかし、「面接に落ちても、ボランティアはできますね。では、これをやってみましょう。」とすることができる。(釧路市)

() 対象者を事業参加へと導くための工夫

就労に向け準備が必要な被保護者を事業参加へと導くために、自治体では様々な工夫がなされています。例えば、対象者を支援につなげる第一歩として、まずはケースワーカーに支援内容を案内しよく理解してもらい、支援が必要な対象者を支援につなげてもらうことが考えられます。また、「(1)多様な支援メニュー」でさまざまな支援メニューを紹介しましたが、一見「就労」とは結びつかないようなものであっても、対象者が興味を持って「やってみよう」と思ったり、社会とのつながりを持つきっかけとなったりするような活動を支援メニューの中に用意することも一つです。

中には就労意欲が低いと感じる対象者もいるかもしれませんが、意欲が低いため事業参加が難しいと決めてしまうのではなく、対象者の意欲が低いと感じられる状態にいたる背景に目を向けることも有意義と考えられます。例えば引きこもりの状態が続き、外に出ていくことに不安を感じているために、支援者から見れば就労意欲が低いと感じられる場合もあります。その場合には、支援の場に出ていくことのハードルをできる限り低くするような工夫が考えられます。また、対象者の話をじっくりと聴き、寄り添いながら支援を続けていくことで就労へと結びつくことも考えられます。

参考事例

事業の周知

ケースワーカーへの周知

ケースワーカー向けの課内研修の中に、就労支援についての項目を設けている。研修ではケースワーカーを中心メンバーとしたプロジェクトチームが作成した「就労支援の手引き」を用いて講義を行っている。(高槻市)

「就労支援マニュアル」を用いてケースワーカーの就労支援に関する研修を行い、市で実施する就労支援の内容を案内している。具体的には、事業の内容や、事業へのつながり方、どういう方をつないでいくか等である。(越谷市)

ケースワーカーへの声掛けやアウトリーチ活動による支援メニューの周知

ケースワーカーに参加者はいないかと声掛けをしたり、関係機関をまわり、アウトリーチ活動を行ったりしている。(世田谷区)

ケースワーカーから対象者への事業の説明

障害要因が無い稼働年齢層の方で事業に参加しようとしめない方の場合、ケースワーカーから、事業への参加や就職活動等を行うことの大切さをうまく伝えるようにしている。

ケースワーカーとの相性もあり、担当ケースワーカーが変わることで対象者の考え方や意欲の変化が見られる時もある。(東京都 A 区)

対象者の意欲を高める支援メニュー

社会参加を促すための習慣的な居場所作りを意識

管理監督型の支援では対象者の自尊感情を喪失させてしまい、就労意欲も低下させてしまう。「あれはダメ、これもダメ」と言われ、指示されたことだけやっていると働く気も沸かなくなり働かない理由を探すようになるものである。よって、すぐに就職に結びつかないような準備が必要な対象者への支援においては、社会参加するための習慣的な居場所作りをすることで、より就労しやすい環境を作るということが大切と考えている。(釧路市)

健康相談が就労支援の場まで来てもらうことのきっかけに

対象者に就労支援の窓口まで来てもらうことが常々課題であると感じているが、健康相談員による「健康相談」につなぐことで市役所まで来所してもらえることから、就労支援の窓口にも来てもらうことにつながっている。(上尾市)

体験を通じた意欲の向上

農業体験を通して一緒に汗をかくことで、今まで働こうとしなかった対象者が、「早く生保を脱却したい」という気持ちになり、ヘルパーの資格をとって就職し、最終的に保護を脱却したことがあった。(岡山市)

対象者にじっくり寄り添う支援

長期間引きこもりの状態が続き、中学を卒業してからずっと社会経験がない 20 代後半の対象者がいた。最初は挨拶もできず、「自分がどうしたいのか」や「自分が今どのような状態なのか」について上手く言葉で説明できない状態であった。しかし、ボランティア先を何度か変えてみたり、何度も本人と面談をして話しをしたりしながら、最終的には職場体験にまでつなげることができた。はじめの職場体験先での経験を通して、自分の中に「自信」や「社会の一員」といった概念が確立してきたのか、次第に休まなくなり、挨拶や会話もできるようになっていき、次の職場体験先にチャレンジしたところ、協力先事業所に気に入られてそのまま就職して生活保護を脱却した。(盛岡市)

働くことの意味を一緒に考える

就労意欲が低いように見受けられる対象者も多いが、一旦就職しても解雇されてしまうのではないかと不安だったり、人と関わるのが不安だったり、就労経験があまりにも少ないので自信がなかったりと、色々な対象者がいる。まずは就労意欲が低い原因を探るという意味で、就労支援専門員との面談や、ケースワーカーや査察指導員との話の

中で、「なぜ就労しようとならないのか」、「求職活動をしないのか」といったことを聞くようにしている。そこで、就労することの意味やメリットを説明し、対象者と一緒に考えて、同じ方向を向くように心がけている。同じように支援を行っていた人で、現在はいきいきと働いている人の例を伝えることによって、対象者の勇気ややる気等が出てくる場合もある。(南アルプス市)

支援に参加することのハードルを下げる工夫

外に出るのが難しい対象者は就労支援の支援者が家庭訪問

将来的には就労可能と思われる対象者でも「支援の場」まで出てこれない者が少なくない。その場合は、就労支援員や社会的自立支援員が対象者の所に家庭訪問し、このような事業があると就労支援についての説明をしながら顔合わせをし、まずは慣れていただくようにしている。支援員に慣れると支援の場にも出て来られるようになり、支援の場に出て来ることに慣れるとまた別の場所に行くことができるという考えにのっとった進め方をしている。(長崎市)

福祉事務所におけるインテーク面談の実施

支援開始にあたり、対象者とのインテーク面談は福祉事務所にて実施し、2回目以降の面談は対象者に委託事業者の事務所まで来てもらい実施している(支援対象者の状態に応じて訪問支援も実施)。初回の面談を福祉事務所にて行う理由は、最初から「委託事業者の事務所まで行ってください」というのはハードルが高いからである。初回の面談は、委託業者の支援担当者との顔合わせという位置づけでもある。(岡山市)

() 事業の直営による実施、委託による実施

就労に向け準備が必要な対象者への支援を直営で実施するか委託により実施するかは、自治体によりさまざまであり、それぞれにメリットがあります。直営で実施することについては、自治体の支援者と対象者、支援者同士の距離が近く密に連携できるといったメリットが考えられます。一方、委託により実施することで、委託先の持つノウハウが活用できるということやケースワーカーの負担が軽減できるといったメリットが考えられます。

事業を委託する場合には、目的に沿った事業が実施できるよう、自治体においてさまざまな工夫がなされています。委託することにより支援が滞ったり不足が生じたりしないよう、委託先との連携が密になるような工夫が見られます。

参考事例

直営で実施することのメリット

ケースワーカーや関係機関との密な連携

直営で事業を実施することの利点として、ケースワーカーとの連携がうまくいくという点があげられる。以前、事業を民間に委託していた時期もあったが、指揮命令系統において課題を感じた。その点、直営で事業を行うと、迅速な対応ができるというのが大きい。さらに、直営という看板を掲げることで、庁内の関係課や庁外の関係機関との連携がスムーズになり、話も聞いてくれやすく、協力も得やすくなる。(高槻市)

対象者との直接的結びつき

事業を直営で実施することの利点は、対象者と直接関わることができるので、現在抱えている悩みや相談事等を直接聞くことができ、早期に関わって、問題解決の支援ができる点だと考えている。支援方法においても、対象者の状況を確認しながら変更したり、内容を変えたりすることが可能となっている。(南アルプス市)

他の支援との一体的な実施が可能

課内で生活保護と生活困窮を担当していることから連携は密に行っており、生活困窮者の学習支援については生活保護受給者も活用している。生活保護世帯の中で学習支援が必要な方(子ども)がいる場合、学習支援の支援員につなげる場合がある。日常生活も関わりながら、必要に応じて負の連鎖を防ぐことにもなる学習支援につなぐことができるのは同じ課内であるからこそできる支援であり、直営のメリットであるとも考えている。(会津若松市)

就労支援はケースワーカーの本来業務という認識

被保護者就労支援事業を直営で実施する理由として、就労支援はケースワーカーの本来業務の一環として捉えており、外部に委託してしまうとケースワーカーの業務から「就労支援」が分離されてしまうとも考えることもあり、直営で行うこととしている。(上尾市)

支援者同士や協力事業所との密な調整

直営で支援を実施することにより、対象者に身近に感じてもらえることや、支援者同士で密な調整ができることが利点であると考えている。担当の就労支援相談員が受け入れ先の事業所の話も聞くし、現場も見ると、対象者の話も聞く。中でも、事業所が困っていることが無いのかも聞きながら事業所のフォローも行っている。そうすることで、事業所との良好な関係も維持できている。(盛岡市)

委託して実施することのメリット

委託先の資源（施設・情報等）の活用

委託先は、実績を多く持つ協同組合であり、その組織全体の社会資源を使って事業をしてもらうことができる。例えば、県内各所に就労支援の関連施設や支援情報等を持っているので、それらの資源も活用しながら支援を行ってもらえており、また、他自治体で同様の事業を受託していることから、そこでの取組や考え方を本市の事業にも反映してくれるので、より多様性や柔軟性のある支援が可能になっている。(越谷市)

ケースワーカーの就労支援以外の業務の充実化

委託することでケースワーカーの就労支援にかかる負担軽減につながったり、対象者に合った求人開拓等ができたりするようになったので、委託したことのメリットは大きい。(調布市)

委託先の具体的な支援ノウハウ

現在の委託先が良いと判断した点は、支援実施の具体的なノウハウを持っているという点である。(前橋市)

委託のメリットは、委託業者の職員は就労支援に関する専門性を身に付けているため、より専門的な支援が可能となる点である。また、ケースワーカーのすべきことが多くなっているので業務負担の軽減にもつながる。(東京都 A 区)

求人開拓を重視した委託先

事業所に入って行って求人開拓するということは自治体が自前で行うのが難しい。民間企業には民間企業のルールの中で求人開拓をしてもらう方が良い場合がある。(世田谷区)

事業を委託する上での工夫

自治体として大切にしているポイントを仕様に織り込む

委託先は公募型プロポーザル方式で選定しており、3年間の長期継続契約となっている。市としては「一体的」、「連続性」を重要視しているため、それが実現できそうな事業所を選んだ。委託先を選定する際には、自治体として大切にしているポイントを仕様書等において明確に示すことが大切である。(長崎市)

委託先のこれまでの実績や事業に関する考え方を重視

委託先の選定にあたり、生活保護受給者や生活困窮者への支援をこれまでも行った経験があるということも重視した。また、選定にあたっては、その業者が「どのような考え方、視点を持って支援を行うのか」という点も重視した。提案書だけではなく、ヒアリングの質疑応答の中で、この事業のどこがポイントであるかといった質問をして、業者が置いている視点を確認するようにした。ヒアリングでは「このような事例があったらどう対応しますか」と質問することもある。(岡山市)

委託先のスタンスを重視

型にはめた支援をするのではなく、就労支援に入る前の準備として対象者それぞれに個別に寄り添うような丁寧な対応を行うというスタンスの委託先を希望した。(横浜市)

事業の目的にあった委託先の決定

市独自の事業である無料職業紹介で扱う事業所の開拓は企業を回って一般求人を取ってくるということに特化しているため、人材派遣業者が適任であると考え委託している。他方、就労準備支援事業は、実習先を開拓してその事業所につなぐだけではなく、その後も寄り添った支援を行う必要がある。よって、無料職業紹介で扱う事業所の開拓とはまた別の動きが必要であり、委託先は寄り添い型の支援ができる事業所であることを重視した。市では就労準備支援事業、訓練事業、無料職業紹介事業、ハローワーク、それぞれが職場実習の協力事業所や求人を扱っているが、事業が異なるため、それぞれ別のやり方・委託先で協力事業所や求人事業所の開拓を行っている。その分手間もかかるが、その事業に合った事業所を開拓できるというメリットがある。(横浜市)

プロジェクトチームによる仕様の検討

事業の立ち上げにあたっては、福祉事務所の中でケースワーカー等からなるプロジェクトチームを立ち上げ、事業内容についての意見やアイデアを集めて検討した。その上で委託する事業の仕様を検討した。(前橋市)

委託先の決定におけるポイント

委託先を決定するためのプロポーザルにおいてプレゼンテーションを行う際には、実際に支援を担当する方に出てきてもらい、人となり等を見るようにするとよいと考える。また、プロポーザルの審査員をどう選ぶかが重要であり、外部の方を審査員に加えるのが良いと考えている。自治体内部だけで評価していると、どうしても採算性に目が行ってしまうため、さまざまな視点から支援の中身を見る方が良い。市では実際に、有識者やハローワーク職員、就労訓練の協力事業所、弁護士などが外部審査委員になっている。最初は「これだけの人をこのように就職させることができる」といった実績数値を評価していたが、現在は、担当者がうまく面倒を見てくれる人なのかといった点や、支援の中身を見るようにしている。(世田谷区)

委託先との密な連携

委託先で支援を開始する際、対象者と委託業者との初回面談に担当ケースワーカーも同行して引継ぎを行っている。また、1週間分の支援記録が委託先から担当ケースワーカーに届くようになっており、随時、支援の状況を把握できるようになっている。さらに、月に1回は就労支援担当の係のメンバーが委託先に打合せに行き、業務の運営状況を確認している。(長崎市)

委託先との情報共有は密に行っており、1か月半後ごとに、対象者本人、実習先事業所、委託先、就労支援専門員もしくはケースワーカーが集まって振り返りを行っている。(横浜市)

委託業者は密に連携を図ってくれており、困難ケースがあった場合も委託先で勝手に判断せず、その都度相談してくれる。これらの相談は、頻繁に電話や来所してもらっている。また定期的に検討会議を実施している。自治体側として就職者数等の定量的目標の達成に執着することなく、委託先側に数値目標の達成だけを強く求めるようなことをしないこともあり、労力や時間の割に直接的な数字に結び付かないような支援も対象者に寄り添い、地道に実施してくれている。(東京都A区)

チェック表による支援状況の確認

3か月ごとに「チェック表」を用いて対象者本人と共に状況の確認をしている。委託業者においては週に3～4回、支援担当者がケース検討会を実施しており、各対象者の支援の状況と、今後の支援の方向性について話し合っている。その結果をまとめ、月に1回、自治体に定期的に報告をしている。(岡山市)

委託先とケースワーカーが支援のゴールを事前に確認

支援を開始する際、ケースワーカーと委託業者の支援担当者間で、1年間の支援を

行った結果としてその対象者の出口（ゴール）をどこに設定するかを決めるようにしている。事業を始めた当初は、そのゴール設定をせず、支援を開始していた。そうすると「いったいどこまで支援すればよいのか」、「ケースワーカーにお返ししたいけど、どこまでしてお返ししてよいのか」ということが分からなくなってしまい、事業開始2年度目から、初めにゴール設定が必要だということになった。対象者全員に対して就労をゴールとしてしまうと、人によっては就労準備支援をやり続けるということになる。よって、対象者によっては、就労以外のゴールも設定するようにした。‘自立助長の支援’としてどの方向に向けて支援を行うのがよいのかという視点でゴールを検討するようにしている。（岡山市）

支援プログラム修了後の対象者の変化の報告

委託事業者から、毎月、定期的に参加者個人ごとの状況報告を受けている。また、プログラム開始から半年後に修了式が行われるが、その際にはプログラムへの出欠状況等の実績が報告される。また、対象者の阻害要因や意欲がプログラム前後で測られレーダーチャート化され実績として提出される。このような細かな評価によりプログラム開始前後での意欲の変化が分かるようになっている。（前橋市）

委託先の就労支援の窓口を近くに設置

委託先の就労支援の窓口を担当課のすぐ近くに設置しており、方向性の確認や対象者との面談への同席など、緊密な情報共有や連携はできているので、委託していることによる距離感のようなものは感じない。（越谷市）

() 関係部門や関係機関との連携

就職相談会への参加といった関係部門や関係機関が行う支援の活用がなされていたり、情報共有が行われていたりするなど、関係部門や関係機関との連携が行われています。また、ハローワークの出張所が近い距離にあることで、対象者が就職活動を行いやすくなった例もあります。

参考事例

関係部門との連携

産業部門の情報を対象者に案内

産業部門が建設労働者の就職相談会などを行う際は、その案内を受けて対象者に紹介したり、相談会に同行したりする場合があります。(岡山市)

若者・女性向けの就労支援所管部門との連携

市の産業政策部署が所管している若者や女性の就労支援を行う施設が主催するバスツアーやセミナー等に、本事業の対象者が参加するといった形で連携している。施設の指定管理者が本事業の委託業者と同じであったため、他部署とも連携しやすい状況なのではないかと考える。(前橋市)

障害者支援課や健康増進課との連携

対象者には、障害者支援課と連携して「中間的就労」を案内したり、子ども家庭課や子ども保育課と連携して保育園の空き状況等を案内している。また、生活保護受給世帯に高齢者がいる場合、介護認定を受けていない対象者もいるので、高齢福祉課と連携して介護サービスを案内したりしている。さらに、日常生活支援員(地域福祉課所属)を配置していることから、健康増進課とも連携しており、健康増進課では子どもがいる世帯への家庭訪問も行っていることから、日常生活を整える意味合いで連携を図っている。(会津若松市)

ネットワーク会議の開催

生活困窮者関連で年に1度、関係課や関係機関の課長級が集まって情報共有を目的としたネットワーク会議を開催している。庁内からは福祉関係の部署から税や国保、水道といった福祉以外の部署まで幅広く参加しており、また、庁外の機関も市社協や、ハローワーク、若者サポートステーションなど5、6機関が参加している。会議では、就労支援の取組等を紹介し、連携の必要性を呼びかけているため、連携が取りやすい体制が構築

できているものと考えている。(高槻市)

庁内の連絡会での情報交換

庁内での連携として、障害福祉課、子ども家庭課、若者サポートステーションを管理している産業振興課とは情報交換をしている。母子関係部門とは月1回、障害福祉部門とは年1回の会議を行うこととしている。毎月開催している就労支援担当者間の会議である「ハローワーク連絡会」では、ハローワーク、子ども家庭課、委託先、生活保護担当が集まる。その連絡会では、まず生活困窮者について、次に生活保護でない母子家庭の方について、最後に生活保護受給者全般についての、対象者の状況や支援内容等の情報交換を行う。そこで、母子世帯向けの制度や都の支援制度等、生活保護受給者も利用可能な支援制度の情報等を共有している。(調布市)

生活困窮者向けの支援の活用

ハローワーク以外の関わりとして、生活困窮者自立支援制度の中に「無料職業紹介事業」があるので、そのネットワークを利用したり、職員のネットワークを活用して、その職員の知り合いの事業所を紹介してもらう等がある。総合福祉相談課(生活保護主管課)は、生活困窮者の支援も所管していることから、そこでのノウハウの活用も検討しながら、それぞれ担当が異なるものの、就労を含め、普段の業務から担当者間で連携を図って支援を進めている。(南アルプス市)

ハローワークとの連携

同フロアにハローワークの出張所を設置

ハローワークの常設窓口を執務室に隣接して設置しているので、とてもよく連携が取れている。このように隣接した配置は珍しく、この距離間により、リアルタイムで情報共有を図ることができ、同じ支援の方向性で一体的な支援を行うことができている。(高槻市)

対象者との面談を行う部屋の向かいにハローワークのブースを設け、物理的にもすぐに求職活動が行える環境が整った。市と労働局との勤務時間は違っているが、市の勤務時間にあわせてハローワークのブースを開けてくれている。以前は、市役所から遠く離れたところにハローワークがあったため、対象者が行きにくいという状況があった。(釧路市)

対象者と面談する場所と同じフロアに、ハローワークの常設窓口がある。これは、支援者にとっても密に連携が行え、支援対象者にとってもハローワークの端末を利用したり相談をしたりしやすいため、都合がよい環境となっている。(盛岡市)

ハローワークとの連携

役所近くにハローワークの支所があり、生活保護受給者への支援を区と連携して実施している。また、同じ建物内で社会福祉協議会が運営する 55 歳以上の方への無料職業紹介・相談窓口も行っている。(東京都 A 区)

関係機関との連携

サポートステーションとの連携

若者サポートステーションとの連携も行っている。対象者の同意を得られた場合には事前にケース共有を行い、対象者に関する情報を伝え、こういう点に配慮が必要だということ、若者サポートステーションを利用するにあたってはこういうところを支援して欲しい、といった情報も共有している。また、若者サポートステーションでの支援開始後も情報共有を図っている。このように、小まめなやり取りを続けてきたことで、良好な関係が築けている。(高槻市)

市主催の情報交換会の開催

本年度末に、市内及び近隣地域の福祉事務所、就労移行支援事業所(A型、B型)、就労支援を行っている民間企業、NPO等を集めた、情報交換会を開催した。そうした場を設けることにより、ネットワーク作りができた、互いの事業内容等を知ることができたりして、より支援の輪が広がっていくのではないかと考えている。(宇治市)

男女共同参画センターとの連携によるシングルマザー向け就労相談会

自治体としての規模が大きい為、色々な所管が色々な事をやっている。それぞれの機関で、他機関の利用者でも使えるメニューがある場合の、相互に利用しあえるような関係作りなど、他部門や他機関と連携した取り組みを進めている。例えば、男女共同参画センターと共同でシングルマザー向け就労相談会を開催したりしている。その際は、委託事業者が開拓した求人に加え、マザーズハローワークから求人を提供してもらった。(世田谷区)

() 職場見学や就労体験等の協力事業所の確保、連携

職場見学や就労体験等を実施するにあたり、事業所からの協力は必要不可欠です。協力の得られる事業所を開拓するにあたり、事業の趣旨を丁寧に説明したり、実際の現場を見に行ったりと、さまざまな工夫がなされています。中には商工会議所と連携して協力事業所を開拓する例や、協力事業所の理解が得られることであらたな協力事業所を紹介してもらうという広がりが生まれている例もあります。

事業所から協力を得ながら事業を進めていく上でいくつかのポイントがあります。謝金や委託料を支払ったり保険を掛けるなどして協力関係を明確にし、目的にかなった支援が実施できるよう工夫する例もあります。協力事業所を細やかにフォローすることで共に支援を作り上げ、対象者が目指すところに向かいやすい環境を整えることも有意義であると考えられます。

参考事例

協力事業所の開拓における工夫

商工会議所と連携した協力事業所の開拓

協力事業所募集のためのチラシを作り、市の商工会議所の会員向けの会報誌に同封してもらい加入企業にチラシを送った。これは、産業振興課を通じて商工会議所に依頼してもらい実現したものである。(高槻市)

協力を申し入れてきた事業所との連携

運送業の民間事業所からも仕事を紹介してもらっている。その事業所は市の窓口まで担当者が来てくれて、生活保護受給者や生活困窮者についての特徴や傾向等、なかなかすぐに仕事をするのは難しいということを説明し、それらを理解してもらった上で、事業所での受け入れを始めてもらった。(越谷市)

協力事業所が新たな協力事業所を紹介するという広がり

40社程度の協力事業所がある。最初はほとんど委託事業者が別の事業で契約している事業所など、これまでに取引があった事業所であったが、今は、協力事業所が新たな事業所を紹介してくれるという流れが出てきており、広がりを見せている。(岡山市)

事業所に対する事業についての丁寧な説明

協力先の事業所には、就労準備支援事業についてよく説明し、福祉的な事業であることの理解を得た上で協力をいただくようにしている。(盛岡市)

委託業者による事業所の開拓

就労体験等の協力事業者の開拓は委託事業の仕様に含まれており、委託業者が実施している。委託業者の中で企業開拓専任のコーディネーターが配置されており、コーディネーターが企業に訪問して事業内容の説明を行い、求人・ボランティア・企業見学・就労体験の協力についての理解を得ている。(前橋市)

協力が得られる事業所の情報収集

会合やフォーラム、勉強会などに出かけていき、協力が得られる事業所の情報を得るようにしている。また、求人開拓として回った先でも、協力が得られる事業所かどうかや、受入体制があるかどうかを見ている。(世田谷区)

事業所の現場を確認することの大切さ

事業所の現場の確認がとても大切であり、トップが OK を出しても、現場が受け入れ NG というケースもある。協力を得るに当たり、現場の理解が得られているかを確認するようにしたり、実際の現場を見て雰囲気を見たりして、事業所を選んでいる。(世田谷区)

協力事業所の開拓にあたっては、担当者が事業所まで出向いて事業や制度について丁寧に説明するようにしている。話していると、実はその職場には引きこもりだった人やコミュニケーションが苦手な人が働いているという情報が得られることもあり、そういう話が聞けると対象者ともマッチングしやすいと感じる。実際の作業現場も見せてもらって、働いている年齢層も見る。また、挨拶したときに職場の人達からも挨拶を返してくれるかどうかを見る等、会社の雰囲気も確認している。(高槻市)

協力事業所との連携における工夫

協力事業所への謝金

職場体験先には一人につき1日 2,160 円の委託料を市から事業所に支払う形で年度ごとに契約を結んでいる。(盛岡市)

協力事業所への謝金及び保険

1 人につき1日 3,000 円の謝金を協力事業所に支払っている。謝金は不要という事業所もあるが、謝金を用意できることで、民間事業所に対しても話をしやすい。(高槻市)

保険

職場体験に際しては、参加者に傷害保険と損害賠償保険がセットになった保険をかけており、事故等が発生した場合に備えている。(高槻市)

協力事業所との委託契約

協力事業者へは委託契約を結び委託料を払っている。ボランティアに参加した対象者の管理や対象者の活動内容の報告をしてもらうためそのような形にしている。毎年、協力事業所に集ってもらい事業の趣旨を説明しており、ボランティアにずっといることが目的なのではなく、働けそうかどうかというアセスメントをするということも視野に入れて対象者を受け入れてほしいと伝えている。(釧路市)

協力事業所への丁寧なフォローにより支援を共に作り上げる

職場体験では、3か月の中で段階を踏んで徐々に負荷を増やしていくよう、事業所をお願いしている。就労支援相談員も対象者の状況を細かく把握するよう心掛けており、まずは「対象者はこの段階からスタートできます」ということを事業所に伝えてスタートしてもらい、問題なくできている様子であれば「増やせる仕事はないか」や「勤務時間をもう少し長くしてもらえるか」と適宜、活動内容を変更してもらうよう働きかけている。受け入れ先となる事業所には、対象者がこれまでどのように生活してきたかが分かるよう成育歴や生活歴をまとめた資料を渡し、対象者は今どの段階にあってどういう挑戦をしたいと考えているかを伝える。その上でまず始めやすいラインを決めて、職場体験が始まる前に事業所と対象者と就労支援相談員との三者で一度面談をして確認を取り進めていく。職場体験においてトラブルがあると支援が成り立たなくなるため、特に事業所担当者との連絡は密に行うように心がけており、月に最低一回は訪問し、対象者の状況や事業者側として困っていることがないかといった点を細やかに確認するようにしている。(盛岡市)

() ケースワーカーや就労支援専門員の支援技術向上（研修等）

ケースワーカーや就労支援専門員の支援技術を向上するために、OJT や事業所の見学、手引きの作成といった独自の取組を行う自治体があります。

参考事例

ケースワーカーや就労支援専門員に対する自治体独自の取組

就労支援対象者選定の場合及び就労支援担当ケースワーカーによる支援を利用したOJTによるケースワーカーの支援技術の向上

就労支援対象者の選定はケースワーカーが随時選定すること以外に、担当ケースワーカーと査察指導員、就労支援を担当する係の係長、就労支援事業担当者及び就労支援員が協議により行っている。また、担当ケースワーカーのみの支援では困難だと判断される就労支援対象者には、その対象者を担当するケースワーカーと就労支援担当ケースワーカーがペアになり一緒になって就労支援を行っている。以上の取組を行うことで、就労支援の機能への理解が進むのみならず、就労支援以外のケースワークの方法についても理解が進むようになっている。なお、就労支援担当ケースワーカーは毎年度対象者を変更することとしており、多くのケースワーカーがOJTを受けるよう工夫している。（長崎市）

協力事業所見学会の実施

年に数回、査察指導員、就労支援専門員、ケースワーカーで、協力事業所を訪問し、見学や情報交換等を行っている。それにより、説明資料を読んだだけでは分からないような、各事業所の違いや強み等を深く知ることができるとともに、対象者の掘り起こしや対象者を事業に参加させる上で効果があると感じている。（宇治市）

ケースワーカーと就労支援専門員向けに職場実習先の見学会を数回行い、実習先で直接話を聞くような機会を設けた。いくら説明を聞いてもイメージが湧かないが、職場実習先の見学に行くと事業のイメージが湧くという話を聞く。実際に、見学会の後、積極的に事業を活用するようになったケースワーカーもいる。（横浜市）

プロジェクトチームによる「就労支援の手引き」の作成

「現場の声が大事である」という課の方針に基づいて結成された、ケースワーカーを中心とするプロジェクトチームが「就労支援の手引き」を作成した。各ケースワーカーが就労支援の基礎を習得し、就労支援に対する共通のイメージを持つことが出来るよう活用している。また、課内研修にも「就労支援の手引き」を活用し、新人ケースワーカーのス

キラアップに取り組んでいる。(高槻市)

() 支援期間終了後の次の段階（就職活動や就労）への移行への対応

就労に向け準備が必要な対象者への支援が終了した後、就職活動や就労へと対象者を導くためにさまざまな工夫や考え方が見られます。例えば、支援開始から就職後のフォローまでの一連の支援を同じ担当者が連続して行うよう事業を構成し、切れ目なく支援できる仕組みにする例もあります。また、複数の支援メニューや事業を組み合わせることで対象者を就労へと導く例や、対象者を変えようとするのではなく対象者にあった求人を探すという例もあります。

対象者の就労については、独自の求人紹介事業を行う例や、就労準備支援事業や就労支援事業において求人紹介に力を入れる例があります。対象者専用の求人紹介を行うことで、一般の求人紹介と比べ、より対象者の特性や背景に理解のある事業所への就労が可能となったり、対象者の状況にあわせて労働条件を柔軟に調整できたりすることが考えられ、就労率のみならず就職後の定着率も高まることが考えられます。また、対象者が就職した後も連絡をしたり就職先の事業所を訪問したりして、職場定着への支援を行う例もあります。

参考事例

事業や支援の考え方

支援開始から就職後のフォローまで一体的で切れ目のない支援

就労支援員との面談を支援のスタートと位置付けており、就労支援員が対象者と必ず最初に面接をし、どの事業で支援を行うのがよいかを検討する。就労に向け準備が必要な対象者には就労準備支援事業のメニューにより支援を始めたのち、求人を紹介するなどして就労支援事業に移行する。就労準備支援事業の一部と就労支援事業は同じ民間事業所に委託しており同じ担当者が支援をおこなっているため、就労支援事業への移行はスムーズで、移行した後も求職活動をする上でノウハウとして生かせるメニューがあれば、就労支援事業のカリキュラムの中で復習という位置づけで就労準備支援事業のメニューに参加してもらうなど、柔軟に対応できるようにしている。さらに、委託している就労準備支援事業や就労支援事業につながった対象者は、そのまま就職まで支援することにしており、委託業者が対象者にあった就職先を用意し、オーダーメイドの求人紹介を行っている。委託業者の中にはカウンセラーと共に求人開拓員がおり、対象者と一緒に話し合う中でどのような職に就きたいのかを明らかにし、その希望にあった求人を求人開拓員が探すような仕組みになっている。就職者への定着支援も行っており、就職後3か月間は担当カウンセラーが対象者に連絡をするようにしているため、就職後の定着率も高い。就労支援事業や就労準備支援事業を通して培ってきた対象者と支援者とのやり取りを最後まで中断することなく続けていける。(長崎市)

複数のメニューや事業を組み合わせた支援

一定期間支援しても次の段階(求職活動や就労)に踏み出せない対象者については、疾病や障害といった阻害要因が無いことを確認した上で、本人と話し合い、別のボランティア先や職場体験先も経験してみましようという提案をしていくようにしている。現在の居場所となっているものをすべて取り払う事に不安がある場合は、例えば、「現在の(ボランティアや就労体験の)活動場所を週に1度は残しておいて、別の場所での活動を週に1度入れてみましよう」という提案の仕方をする。体力的にも体調的にも問題ない場合には、就労支援事業と併用して支援を行うこともある。(盛岡市)

つながる場所を用意した上で支援の卒業も検討

就労準備支援事業の中で着実に就職に近づいていく対象者と、支援に参加すること自体が自分の仕事のように感じる対象者とがあり、支援する側としても、ある程度見分けるように気を付けている。対象者の中で就労ではなく支援に参加すること自体が目的になっている場合は、支援開始から1年が経過したところで支援を卒業するということもありうる。卒業した後に別の支援につながらない人もいるため、その受け皿として、卒業生も参加できる「居場所」を提供している。(岡山市)

中間的就労の活用

就労準備支援事業の終了後は一般求人での求職活動に移れる対象者とそうでない対象者に分かれることが課題であると考えている。その解決策として、従来は就労訓練事業が使えるのは生活困窮者だけであったが、来年度以降、段階的に生活保護でも就労訓練事業が使えるようにしていきたいと考えている。現在の就労訓練事業は「非雇用型」が多いが、今後は「雇用型」の事業所も増やしていきたいと考える。(横浜市)

対象者の能力を活かした自立がゴール

フルタイムの正社員での就労に結び付かなくとも、生活リズムや身なりが整ってきたり、生活が安定してきたりといったケースもあり、支援のゴールは対象者それぞれで異なるので、その方の能力を活用した上での自立を促すような支援ができればよいと考えている。(東京都A区)

対象者がありのままで受け入れてくれる事業所を探す

現在は、対象者の課題を直して就職に近づけようという考え方から、対象者がありのままで受け入れてくれる事業所を探そうという考えに変わりつつある。対象者を変えようとするのではなく、支援の中で対象者のどこに課題があるのか、どのような課題を理解してくれる事業所であれば受け入れてもらえるのか、どのような働き方なら対象者は

やっていけるのかということを見極めながら理解してくれる企業を探すというやり方をとらないと、就労に結びつかない方が増えている。(世田谷区)

求人紹介

無料職業紹介事業による求人紹介

自分で履歴書を持って応募するのは難しいのではないかとと思われる人については無料職業紹介事業(市独自の事業)を利用して本人の希望に合いそうな事業所の見学に連れていく。そこで対象者が「働けそうだ」と思ったら、後日面接したり、場合によってはその場で面接が始まることもあったりする。対象者と共に支援者が同行し手厚くサポートしている。無料職業紹介は福祉事務所が実施しているもので、市を無料職業紹介事業所として登録している。無料職業紹介事業の求人には短い時間の仕事が多く、基本的にはハローワークの求人と重複しないようにしている。無料職業紹介事業に登録している事業所は、紹介する人が生活保護受給者だということを分かっている状態であり、ある程度の融通を利かしてもらうことができる。例えば、最初は事業所から週に5日、フルタイムで勤務できる人が欲しいと言われていても、こちらから「半日だけなら働きたいと言っている人がいる」と言えば調整してもらえたりする。本人の要望に応じて相手先に合わせてもらうことができる。(釧路市)

事業の中でのマッチング業務

事業を委託している先ではマッチングも行っており、就職が決まった後も、定着支援として、就労支援施設での定期的なカウンセリング及び電話連絡によるフォローを実施している。また、委託先の担当者が対象者の就労先への企業訪問を行い、企業担当者に就労状況等のヒアリングをしたり対象者の働く様子を確認したりして、対象者が働く上での課題を早期に発見し解消できるようにして離職につながらないように対応している。このようなフォローをしているからか定着率は高い。就労準備支援事業においては、「求人開拓を担当するコーディネーターが業務内容の細分化や企業見学・就労体験等を実施することで、対象者と企業の認識のズレや早期離職を防ぐ効果が期待できる」といった企業側のメリットを粘り強く説明することで、協力が得られることに繋がっている。正社員の方がやらなくても良いことを業務分解し、その仕事を最低賃金の中で1日3～4時間のパート就労等でやらせてもらい、少しずつ体を慣らした上で就労できるような仕組みを作り始めている。(前橋市)

定着支援

対象者への連絡によるフォロー

定着に向けた取組として、就職後には定期的に連絡を取っており、対象者が仕事中等で連絡がつかない際は、留守番電話を残すことで対象者の都合のよい時に折り返しの連絡をもらい、その時々状況を知らせてもらっている。前もって、就職後も連絡するのでその際は様子を教えてほしいと伝えており、また、電話に出られる時でよいとも伝えてい

るので、仕事の休み時間等の対象者の都合のよい時に折り返しをもらっている。就職先の事業所に直接訪問するわけにはいかないの、対象者本人と連絡を取り合っている。
(南アルプス市)

就職先事業所への訪問によるフォロー

就職後のフォローアップとして、就労支援専門員が事業所側と対象者と調整をした上で、事業所訪問を行うことがある。その場合は、就職してからあまり長い期間を置くことなく、就職後1か月以内に訪問することになっている。(会津若松市)

対象者との面談によるフォロー

就職して1か月後に、対象者が今どのような状況であるか、仕事を続けていけるかどうかの確認のために面接を行うこととしている。就職が決まらず、長期間就労支援の面接に来ており信頼関係が構築されていた対象者が多いこともあって、就職後の面接に来てくれる対象者は多い。また、生活保護が廃止になった対象者で、就労支援窓口に来てくれる方もいる。(上尾市)

多様な方法でのフォロー

委託業者はもともと職業紹介事業者として民間企業とのつながりが強く、委託事業所から企業に電話連絡をして対象者の状況や困っていることを聞いたりしている。対象者は就職後も委託事業所に来所することもあるので、その際に課題について話し合ったりしている。また、企業に訪問して対象者を励ましたり、対象者に対する企業の評価を聞いたりするなど企業訪問も頻繁に行っている。定着支援の期間は3か月であるが、1週間、1か月、2か月、3か月のスパンで支援を行っており、足繁く企業に訪問してパイプ作りを行うことで、今回就職した方が離職したとしても、次に繋げることができている。(調布市)

() 事業の評価

事業を評価するにあたり、対象者が事業に参加することでおきたプラスの変化を定量的に評価することは簡単ではありませんが、対象者の事業への参加率や就職率を確認する以外にも、参考になる指標を応用したり、チェック表などのツールを用いて対象者の変化を確認したり、定性的な評価を実施する例があります。

参考事例

事業の評価にかかるアイデア

SROI（社会的投資収益率）の活用

参考として、SROI（社会的投資収益率）を活用している。分母には実際にかかったお金（市の人件費や委託費など）を置き、分子には対象者が得られた効果（勤労意欲が出た、生産活動に貢献できた等）を架空で金銭換算したものを置いて、割り算して1を超えれば効果が出ているという考え方。（釧路市）

チェック表を活用した対象者の状態の変化の確認

財政効果までは測れないが、対象者一人ひとりの状態については、「訪問による面談」から「就職等進路決定」までを10の段階に分けて確認するチェック表を用いて対象者の変化の状況を確認している。このように、一人ひとりの変化は確認しており、無駄な事業でないということは担当者の中ではよく分かっている。ただ、それを数値にするのは難しい。（岡山市）

事業開始前後の対象者の変化を確認

支援終了時には出欠状況や就活基礎知識習得度（セミナー受講率や、履歴書作成状況、PCスキル習得状況を確認）、社会性回復度（ボランティアや、企業見学、就労体験などの参加回数を確認）が委託業者から報告される。また、対象者の阻害要因（身体、精神、脳機能、知能、性格、環境）や意欲（自己肯定感・効力感、生活能力、協調・協働、姿勢、社会適応力、就労意識）をプログラム開始前後で5段階評価し、レーダーチャート化され実績として提出される。このような細かな評価により、プログラム開始前後での意欲の変化や、担当ケースワーカーが把握できていない阻害要因を知ることができる。（前橋市）

多面的な定性評価の実施

「参加者の意欲の変化」については、基準表等で明記はされていないが、ケースワーカー、査察指導員、就労支援専門員の3者の話し合いにより評価している。評価内容として

は、目標とする期間を定め、期間終了の頃に再度話し合いを開き、支援方法等について検討し、目標が実現できたのかどうか、課題は何であるか等を話し合う機会を持っている。
(南アルプス市)

() 他の自治体で有用になりうる取組や考え方の例

就労に向け準備が必要な対象者への支援を行う上で、他の自治体でも有用になりうるのではないかとこの取組や考え方等について、以下のような声が聞かれました。

参考事例

ケースワーカーの意識の重要性と仕組みづくりの重要性

ケースワーカーの役割はとても重要である。対象者のことを一番理解しているのがケースワーカーなので、ケースワーカーが就労支援対象者を捕捉できなければならない。そのためには、ケースワーカーが就労準備支援、就労支援が大切な役割を担うという意識を持つことが一番大事と考える。仮に素晴らしい支援メニューがあったとしても、対象者がつながってこなければ意味がない。ただし、上記のようなケースワーカーの意識任せでは難しい面があるので、求職状況管理台帳のように対象者を把握し、組織的に管理する仕組みづくりが大切である。また、就労支援メニューについては、ケースワーカーの就労支援に対する意識が高まってくると、「対象者にこういうことをやってほしい」といった声が現場から上ってくるはずであり、本来そうあるべきと考える。「こういうメニューがあるから、こういう対象者をつなげてください」というのは、矢印が逆であるように思う。(高槻市)

「対話の会」や「散歩の会」

「対話の会」や「散歩の会」の取組は、効果が高いと感じている。個人を尊重することや、自己肯定感を高めること、他者の発言を通じて自己理解を深めるなど、高い効果を生んでいる。(越谷市)

就労支援員の見立ての重要性

ケースワーカーが就労支援に送り出した後は、就労支援員がどのような支援を行うのが良いかを検討してくれる。就労支援員としてはシュートを決める(就職を決める)という点に魅力を感じるということもあるかもしれないが、トスの存在にもなってくれて、「このような支援をするのが良いのではないかと」といった良いボールを出してもらえる。ハローワークや業務委託などといった器を用意することは大切であるが、実は直営で行っている部分の工夫が無ければ成り立たないと思う。(長崎市)

ケースワーカーのモチベーション向上

就労支援に際しては、制度等を整えることはもとより、まずは支援に携わるケースワーカー

カー自身のモチベーションを高く維持することが、対象者の掘り起こしに始まって、困難の中でも就労に結びつけるまでの地道な取組を続ける上で、重要と考える。(宇治市)

無料職業紹介の大きな役割

無料職業紹介はとても大きな役割を果たしていると感じている。無料職業紹介では対象者にまず見学に行ってもらうので、「こんな仕事とは思っていなかった」といったミスマッチがなくなり、離職する割合も減っていく。(釧路市)

日常生活支援員による支援

生活保護受給者の中には、働こうとする意欲の問題以前に、生活習慣病を理由として働けない方もいる。そのような方に、日常生活支援員がアドバイスすることで、生活習慣を改善させるきっかけとなって病状の改善も図られていくことになると、就労に際しての一定の準備が整うことにつながると考える。(会津若松市)

対象者のブレにあわせた支援実施の重要性

支援をするにあたり、アセスメントをして支援計画を作り実行していく訳だが、支援者は自分が作ったストーリーの通りに支援するのではなく、対象者の「ブレ」に合わせた支援を行うことが大切であると感じている。(岡山市)

対象者を状態像にあてはめないことの重要性

就労準備については、「事業の対象者はこういう人」と状態像を示してあてはめていくようなやり方ではうまく行かないと考える。確かに、引きこもりの人、仕事が続かない人、とって型をつくりそこに当てはめていくのは分かりやすい。しかし、対象となる方に対して、これから先どうしていきたいかといことを粘り強く話し合い、就労準備支援事業に参加してみようと思ってもらうことがまずは大切であると考え。また、対象者を就労準備支援事業につなげてみて、「さまざまな面に課題があった方が、こんなにも出来る力を持っていたのか」という新しい発見があったり、これまでは就職は難しいのではと思っていた方が就職に結びつくようになったりしており、効果を実感している。また、ケースワーカーにとって「この対象者はこのような傾向があるからこのように支援していこう」といった援助方針の策定に役立ったり、支援者としての貴重な経験になっていることも大きい。(横浜市)

支援者が積極的に外に出ることの重要性

隔離された面談室だけでは分からないことが多いため、積極的に外に出ることはとても大切である。外ではどのように誰と話しているのか、面談では「できない」と言っていたが実はできる事や、逆に、「できる」と言っていたが難しい事など、対象者と一緒に行

動して実際に自分の目で見て分かることがある。そのような部分も確認するために、支援者が積極的に外に出て、事業所と関わって、関わるうちにちょっとした失敗も許してもらえよう関係性を事業所と作っていくことも意識してやっている。その関係性があれば、活動もしやすくなっていくだろう。(盛岡市)

現場のケースワーカーの話をよく聞くことの重要性

プログラム内容を作成する際、とにかく現場のケースワーカーの話をよく聞いた。地域に応じて状況は違うため、まずは現場のケースワーカーの声をしっかり聴くことが大切であり、現場の声を集約した上でプログラムを作っていくのが良いと考える。現場の意見を汲んだ上で、企業とも話をした。(前橋市)

対象者を勇気づける工夫

被保護者就労準備支援事業の委託先は、その人に合った過去の就労決定事例や定着成功事例を紹介したりして不安の解消に努めてくれている。委託事業所の所内には就職が決まった卒業生の応援メッセージが、年代別に掲示されており、中には自分よりも高齢の方の応援メッセージもあって、対象者は自分でもできるかも知れないと勇気づけられているようである。(調布市)

被保護者就労準備支援事業に対する考え方

支援による対象者の変化など、就職者数等の数字に表れないメリットを評価すること。(東京都 A 区)

有意義な他自治体の視察と他部門とのコミュニケーションの重要性

色々な自治体の先進的な取組は大変参考になる。研修等でそうした自治体の話をよく聞き、場合によっては視察に行くなどして、情報を得るようにしている。また、役所内の色々な所管とよくコミュニケーションを取るようにしている。どこも同じ課題を抱えていて、こちらが動けば分かってくれる。例えば、農地体験のための畑を所管部門に掛け合っ借ることが出来た。(世田谷区)