

いわて求職者個別支援モデル事業 事業報告書(2012年度)

2013年4月11日

これからのくらし仕事支援室

(NPO 法人いわて生活者サポートセンター)

○2012年度事業コンセプト

人を大事にし、ひとり一人が社会に包摂される希望王国いわての実現

○ これまでに得られた成果、今後の課題等について

I 業務の基本的事項

1 年度事業計画

・個別支援の実施方針

くらし、仕事などに困窮し、社会的排除のリスクに直面している県民(以下、「支援対象者」という。)に寄り添い、困難が解決し、経済的、社会的自立をするまでとことん伴走します。

県内のあらゆる「地域資源」と連携する事業を展開します。

・個別支援の実施目標

支援対象者がその困難を解決し、生きる希望をもてること、個別支援を利用したことに満足が得られることを一義的な目標とします。

連携先機関がこの事業により、より一層の事業の推進が図られたと感じられること及び県民の間に連帯の意識が高まることを目標とします。

・具体的業務

具体的業務の内容については後記のとおり

・その他

2012年度より、東日本大震災の影響を受けたすべての県民に対する支援のため、宮古市に活動拠点を置き、盛岡市に置く活動拠点と連携しながら生活再建支援をしていくこととします。

2 ケース検討会議の設置運営

・ケース会議 A(関係機関会議)については、関係機関等の協力を得ながら必要な都度開催しました。

・ケース会議 B(全体会議)については9時～10時まで毎日開催しました。

・ケース会議 C(担当者間での会議、情報交換)については毎日、随時開催しました。

困難なケースについては、ケース会議を何度も重ねることもありましたが、関係各機関のご協力を得ながらいずれも概ね順調に相談を進めることができました。

3 県南広域地域における求職者個別支援モデル事業との連携

- ・ケースごとに情報交換、相互の事業紹介などを適宜行いましたが、支援方法の違いにより引継ぎに齟齬があったケースもありました。
- ・10月5日(金)、6日(土)盛岡駅西口のアイーナにおいて、県南 PSS と合同で岩手県パーソナル・サポート・サービス事業報告会および被災地見学バスツアーを開催し、県内におけるモデル事業の取り組みと被災地における伴走型支援についての報告をいたしました。
- ・そのための準備会を8月5日、8月21日、9月4日、9月24日、10月1日の5回、盛岡のこれくらの事務所にて、開催内容について打ち合わせを行いました。
- ・事例検討会及び交流会を11月30日(金)に奥州市商工会議所において行い、相談事例とノウハウの共有に努めました。

II 活動拠点の管理運営

1 活動拠点の施設の管理

活動拠点として、「いわて求職者個別支援センター」(愛称:これからのくらし仕事支援室)を盛岡市菜園一丁目12-18 盛岡菜園センタービル5階に設置し、毎週月曜日から金曜日まで10時から17時まで営業しました。

2 利用者に対する情報提供

ホームページによる情報提供のほか、チラシを関係機関等を通じて広く配布しました。このほか、報道機関の協力や PS 講座、出前講座などを通じて支援内容等について広く情報提供をしました。

III 支援センターが担う機能

1 生活就労相談

- ・生活に何らかの困難を抱えている方を対象に、状況を聴き取り、解決のための情報提供、助言を行いました。
- ・必要により家庭、病院、施設などへ訪問による相談を行いました。出張相談件数は累計で、563件でした。また、昨年まで行ってきた沿岸南部出張相談を県南 PSS が担当することになったため、新たに二戸市、久慈市への出張相談を実施しました。
- ・2012年4月から被災地支援の一環として、NPO法人くらしのサポーターズと連携して「あすからのくらし相談室・宮古」として相談室を開設しました。新規利用者は201名、累積利用件数は2,074件でした。
- ・2012年5月から毎週木曜日10時～15時まで県北広域振興局久慈地区合同庁舎にて久慈地域の出張相談会を開催いたしました。新規利用者は19名、累積利用者は414名でした。ハローワーク、県立病院、社会福祉協議会、ジョブカフェなどと連携いたしました。
- ・2012年8月から毎週火曜日10時～15時まで県北広域振興局二戸地区合同庁舎にて二戸地域の出張相談会を開催いたしました。新規利用者は19名、累積利用者は299名でした。地元市町村保健福祉課、ハローワーク、社会福祉協議会、ジョブカフェなどと連携いたしまし

た。

・盛岡、宮古、久慈、二戸における2012年4月から2013年2月までの新規相談は595件、累計利用件数は11,266件でした。また、これくら(盛岡)支援室の自由交流スペースを利用した方は308件でした。支援者の拡大に伴い、支援室の交流スペースの利用(雑談、茶飲み話などの交流)を図るなど、伴走型の問題解決とは別の居場所、交流場所、沙龙的な取り組みが必要と思われます。

2 生活就労支援

- ・1により相談を受けた方のうち、就労意志があり、継続的な支援を必要している方を対象にパーソナル・サポート手法による支援を行いました。
- ・就労支援、社会参加の場の提供などは、ハローワーク、若者サポートステーション、パノラマ福祉館等の支援機関と連携して実施しました。
- ・累計支援対象者は414人。そのうち就職等に結びついた件数は205件、何らかの社会参加に結びついた件数は44件でした。また、ハローワークの就職支援ナビゲーターとの連携は437件でした。
- ・2011年度は就労支援を希望する方を支援対象者といたしましたが、2012年度からは複数の問題を抱えて支援を必要とする方として、就労問題に限らず各方面の相談を積極的に受けました。
- ・相談を進めていくにあたり生活上の問題を解決することにより、自ら就職活動に取り組む意欲が増し、自然に就労につながるケースが増えてきています。

3 ジョブコーチング

- ・支援対象者に対し、ハローワークの就職支援ナビゲーターとともに履歴書の書き方指導、仕事に対する意欲の高揚維持など、相談を通じて励ましながら助言しました。
- ・2012年4月からは履歴書作成コーナーを設け19名の方が利用。履歴書、職務経歴書の添削を行っています。
- ・ハローワークナビゲーターとは毎月一回の事務局会議、毎週金曜日定期連絡会議、毎日の連絡票で情報交換をしています。
- ・今後は障害を持った方への就労支援について、ハローワークの専門相談窓口との連携が課題です。

4 就労体験・社会参加協力企業等の開拓

- ・企業等に対し、就労体験、社会参加の場の提供を依頼。新規開拓した。
- ・これまでに、自然農法を行っている団体、飲食業、清掃業及びリサイクル業を行っている企業等6者からの協力をいただきました。
- ・刑余者、障害者を積極的に受け入れる地元企業経営者と交流をはじめ、独自の就労支援プログラムのもと、対象者に多大な支援をいただいています。「パーソナル・サポート講座」でも講演をいただきました。就業準備、中間就労への支援の以前の段階にとどまっている方も

多いため、社会参加、交流、生きがいを感じることができるようなサロン、交流場所づくりをすることも課題です。

5 人材育成

- ・第三回「パーソナル・サポート講座」2012年9月に4日間12コマにわたり開催しました。実数76名 参加者1040名。県内各支援機関との連携に努めました。
- ・第四回「パーソナル・サポート講座」は2013年2月28日開催しました。伴走型支援の意味について従来の講義形式に加え、グループディスカッションを取り入れて、参加者の事例に対する意見発表、グループワークで支援方針を検討する形式で開催をし、公開講座31名、グループワーク25名合計56名の参加を得ました。

6 啓発事業

- ・2012年10月5日～6日 岩手県パーソナル・サポート・サービス事業報告会をいわて県南パーソナル・サポート・センターと共に開催しました。内閣府のモデル事業としての報告、東日本大震災への対応と生活保護をテーマとし、パーソナル・サポート・サービス事業の県内および全国への事業報告と情報発信と目的として開催しました。県民や各種相談機関、支援機関など地域資源へ2000部の案内を出して働きかけを行い、全国からもモデル事業所を中心として16団体35名の参加を得て、県内支援機関の参加者、一般参加者を合わせて250名の参加を得ました。県政テレビ番組でも取り上げていただき、広く県民に制度の周知ができました。
- ・2012年10月26日に自治体提携消費者救済資金貸付制度担当者会議において、県内市町村消費生活委相談窓口担当者に事例を含めてパーソナル・サポート・サービスについて説明をしました。参加者50名
- ・2012年10月31日に岩手県生協連主催の消費者大会において事例を含めてパーソナル・サポート・サービスについて説明をしました。参加者40名
- ・2013年3月5日に洋野町社会福祉協議会において講演。民生委員等参加者69名
- ・2013年3月18日に滝沢村社会福祉協議会において講演。相談員研修参加者14名
- ・啓発活動を通じて、県内関係機関には伴走型支援についての一定の理解を得ることができたと思われま。

7 関係機関との連携

- ・イベント開催、支援にあたり、関係機関約206か所に対し、支援・連携の依頼、案内を行いました。個別ケースについては、随時、連携を図り、必要に応じてケース会議を開催しました。
- ・また、連携機関からケースを紹介されることも増えています。関係機関との連携2,944件、関係機関からの相談・問合せは1,873件でした。現在では来所者の8割以上は福祉、就労、消費生活相談、警察、支援団体NPOなど関係機関からの紹介です。

8 研修

- ・ パーソナル・サポーターについては、日々OJT を行っているほか、関係機関が行う研修（成年後見、若者支援、アルコール依存症対策、引きこもり支援、障害者就労支援、児童支援等の研修）に参加しました。
- ・ 岩手県精神保健センターの毎月の研修に 2 名ずつ輪番で参加し、事例発表やケース会議を通じて研鑽を深めました。精神保健センターの研修参加はケース会議の知識、経験を積むには最適の研修と思われ、2 名ずつ派遣して知識の平準化を図りました。
- ・ いわて生活者サポートセンターから 7 月に民法の研修および 11 月から家計管理の研修を受けました。
- ・ そのほか、モデル事業地区への研修参加を 3 回（豊中、京都、横浜）および東京での研修に参加いたしました。

9 広報

- ・ 「パーソナル・サポート講座」や「岩手県パーソナル・サポート・サービス事業報告会」開催広報について、テレビ、新聞、FM 放送を通して一般県民にも制度の周知に努めました。

10 その他

- ・ 関係機関、研究者、市民団体等からの視察には随時対応しました。

（PS 関係者との連携）

5 月 1 日 豊中市社会福祉協議会 勝部麗子様以下 4 名（交流会）

2 月 3 日 横浜パーソナル・サポート・サービス 鈴木晶子様

2 月 8 日 一般社団法人HIT 切通堅太郎様

3 月 15 日 野洲市市民生活相談室 生水裕美様（あすくらイベント・交流会）

（フードバンクとの連携）

1 月 7 日 NPO法人ふうどばんく東北 事務局長の高橋様、ソーシャルサポートセンター後藤様、仙台パーソナル・サポート・サービスの常務理事 立岡様と打ち合わせに来所、今後の提携に期待。

段ボール二箱分のレトルト食品（インスタントラーメン、カレー、春雨、お米など）を受領。ふうどばんく東北では社会貢献という目的をはっきりさせて、賞味期限などには十分注意をして物資を集めています。また、別途入手した支援米 35 キロ程度を精米し、1 キロずつにわけた。これくらでは出納表を作成し、生活困窮者の緊急支援のためにお渡しをしています。

2 月 26 日 復興支援センターにて フードバンク山梨（山梨県内市町村、社協と生活困窮者支援のための連携の事例研修）

IV 支援対象者の募集・決定

センター利用者の中で、情報提供、助言のみで問題解決が目指せる方以外については、原則的に支援対象者候補とし、ケース検討会議を開催して支援対象者と決定しました。

「ケース会議 A」…… 関係機関の担当者で行う会議の略称とする。

「ケース会議 B」…… ミーティングとして全員参加をする会議の略称とする。

「ケース会議 C」…… これらの正副担当者であるチームごとや他のメンバーと随時行う会議の略称とする。

・2012 年度よりモニタリング会議の開催 事業開始から一年を経た相談者について、一年後の相談者の状況についての確認と支援の継続が必要かどうかを判断するための会議を継続的に開催しました。

V 就職支援ナビゲーターとの連携

就労支援、職業教育訓練及び求人開拓にあたっては、就職支援ナビゲーターと有機的な連携を図りました。また、ナビゲーターとは原則週に1回、事務連絡を行い、相互の意思疎通を図りました。

VI 関係機関との連携

事業推進のために必要な機関と必要に応じて適宜連携をしました。また、関係機関との連携を図り、効果的な事業推進に資するため、「これからのくらし仕事支援協議会」を11月21日、3月28日の2回開催しました。

VII 実施目標及び数値

項目	目標	成果
1. センター利用者数	月 500 人	月 926 人
2. 面談・電話での相談者数	新規月 30 件	新規月 50.2 件
3. 支援対象者数	新規月 20 件	新規月 34.5 件
4. 利用者の満足度	80%以上	91.0%
5. 支援対象者のセンター再利用度	70%以上	92.3%
6. 支援対象者の社会参加向上度	70%以上	65.0%
7. 支援対象者のうち何らかの制度等に結びついた割合	70%以上	83.0%
8. 関係機関の評価良以上	80%以上	100.0%
9. 支援対象者のうち職業体験等への参加割合	10%以上	13.1%
10. 支援対象者のうち就職まで結びついた者の割合	45%以上	51.5%

成果の評価について

1. については3月までの「利用者累計」を経過月数で割ったものです。

目標人数を大幅に超え、「オーダーメイドで支援を調整、調達、開拓するという継続的コーデ

ィネートを行う」という目的は達成されたと評価します。

2. についてはまでの「新規相談件数累計」を経過月数で割ったものです。
来所者については「継続的支援を行う」という業務の趣旨から関係機関と連携して支援をしています。
3. についてはまでの「支援対象者数」を経過月数で割ったものです。
目標人数を大幅に超えているため目標は達成されたと評価します。
4. については「ご利用者アンケート」の質問項目の1、あなたにとって「これからのくらし仕事支援室」をどう感じたかの5項目の評価項目について、各項目についての肯定的評価(評価5、評価4についての合計)の平均を出したものです。
利用者からはの満足度は高かったと評価します。
5. については支援対象者380名のうち、再相談につながらなかったものは29名でした。再利用度は高かったと評価します。
6. については、「ご利用者アンケート」の質問項目の3-1、相談を受けた後ハローワークに行ったり仕事を探していますかの項目について仕事を探している、これから仕事を探すつもり合計を出したものです。、支援を通して社会参加の意欲は向上したと評価します。
7. については「ご利用者アンケート」の質問項目2-3、あなたの問題を解決する機関はわかりましたかの肯定的評価(よくわかった、まあまあわかったの合計)から出したものです。利用者が相談後に解決の方向性を見出し、社会的資源を活用しながら問題解決への道を踏み出したと評価します。
8. 関係機関206カ所にPS講座開催案内を発送しましたが、参加を得た21機関から伴走型支援についての意義、事例検討についての4段階評価のうち「大変良かった、良かった」と回答についての合計の割合です。
9. については2月までの「支援対象者」に対する「社会活動参加者件数」の中から個別に職業体験件数数の件数28件を拾い上げその割合を評価したものです。「社会活動参加者件数」の中からボランティア参加者と資格取得講座出席者を除きました。
10. については2月までの「支援対象者」に対する「就職決定件数」の割合です。目標は達成されたと評価します。

●利用統計について(以下別紙アンケート参照)

【ご利用者アンケート】

時期 10月に実施しました。

方法 郵送37(返送20) これくらにて記入15 実施数52 回答数35(回答率67.3%)

対象者 これからの来所者から無作為抽出

アンケートの質問項目1. これからのくらし仕事支援室をどう感じたかの評価については、①担当者の話が役に立ったか、②担当者の対応がよかったか、④相談はしやすかったか、⑤何か困ったことがあったらまた相談するかなどの質問項目については、5点満点の評価で5及び、4の肯定的評価(役に立った、まあまあ役に立った等)がそれぞれ8割から9割であったので、概

ね好評であったと思われます。③の相談場所の雰囲気は良かったかについては肯定的評価（よかった、まあまあよかった）が昨年は7割台であったものが今年度は9割近くとなりました。採光に配慮したレイアウト変更や、隣室の相談の音が聞こえないようにスペースをあけて、互い違いに入室誘導したことが肯定的評価を受けたと思われます。

【関係機関アンケート】…関係機関に参加者を限定した第4回PS講座のアンケートから

時期 2月28日に実施しました。

方法 実施数25 回答数21(回答率84.0%)

対象団体 PS講座参加の市町村福祉担当課、社会福祉協議会、支援団体など

パーソナル・サポート・サービスの必要性、理念、実践についての周知、紹介、連携を含めて、二つの講演とグループワークを行いました。講座全体の評価として肯定的評価(大変良かった75%、良かった25%)をいただきました。グループワークについても概ね肯定的評価(大変良かった67%、良かった33%)を受けました。

●利用者の声



●被災でのこの一年 NEW

[●被災でのこの一年 NEW](#) / [●パーソナルサポーターと出会って](#)

被災でのこの一年

この1年での出来事では様々な事があった。

地震の被災で失ったものは、生まれ育った家がなくなった事、友達と離れてしまった事、仕事を失った事だった。生まれ育った町から離れ 内陸の兄貴の所に引っ越してきた。まずは精神的に疲れてしまい笑う事すら出来なくなりました。

新しく仕事を探さなければならない。自分で探してはみたものの、なかなか見つかりません。

金銭的にも精神的に疲れ果てた時に「これからの暮らし仕事支援室」に出会いました。スタッフは何でも相談にのってくれました。仕事を探すサポートや悩み事の話し相手にもなってくれたり・・・。

嫌な顔もせず、真剣に相談役や話し相手にもなってくれたりして本当に助かり感謝しています。

もしここでの出会いがなければ、精神的にまいってしまい、笑顔も取り戻す事ができませんでした(^^ゞ)

今は仕事も無事にみつき(^^ゞ)仕事の帰りに寄るようにしています。

(なるべくスタッフの仕事に邪魔にならない用に心がけています(^^ゞ)

僕の担当者はとても親身になってくれて、愚痴を聞いてくれたり、今勤めている職場についての話しも聞いてくれます。そして現在は部屋を探すのも一緒にサポートもしてくれて非常に感謝です。

ここに来るとスタッフの皆さんがいつも笑顔で出迎えてくれて嬉しく思います。

皆さんも一度訪れてみてはいかがでしょうか？1人で悩まず、電話するか直接来て話だけでもしてみてはいかがでしょうか。ここのスタッフは真剣に親身に相談にのってくれます(^o^)v

これからも末永くヨロシクお願いします。

担当PSからのコメント

この方は震災で家、仕事を失い住み慣れた地域を離れたことにより、仲間とのつながりも薄れてしまいました。環境が大きく変わりストレスを感じながらも、自分の目標を持ち、就労・自立に向けてチャレンジし続けました。

時には「このままどこか、遠くに行きたくなる」と、不安をこぼしながらも負けずに活動を続けました。

今では就職が決まり、働くこと、給与を貰える喜び、職場での新たな仲間づくりと、新たな環境にも慣れつつあります。

目標の達成はゴールでもあり、新たなスタートだと感じています。

この方の笑顔に我々は元気を頂いております。

地域の中でのつながり、役割、人とのつながりが構築できるまで、私たちは寄り添い続けたいと思っております。

