

盛岡市求職者個別支援事業 事業報告書(2014年度)

2015年4月9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)

○2014年度事業コンセプト

ひとり一人を大切にし、就職などの社会参加を通じて、ひとり一人が社会に包摂される社会の実現をめざす

○ 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 年間事業計画

(1) 個別支援の実施方針

- ① ひとり一人を大切にし、ひとり一人が社会に包摂される社会の実現のため、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盛岡市民および岩手県北在住の県民(以下、「支援対象者」という。)に寄り添い、関係機関と連携をしながら、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をします。
- ② 県内のあらゆる「地域資源」と連携し、盛岡市民をはじめ、岩手県民の助け合い、支え合い、分かち合いの意識を高め、地域が連帯して社会的排除や社会的孤立を防ぐための事業を包括的・個別的にかつ早期的・継続的に展開します。

(2) 個別支援の実施目標

- ① 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で満足が得られることを一義的な目標とします。
- ② 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。

(3) 上記(1)の方針を達成するための具体的業務の実施に関すること

具体的業務の内容については後記のとおり。

2 ケース会議の運営

- ・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。

3 モニタリング会議の開催

相談後三カ月を経過した相談者および一年を経た相談者に対してそれぞれ一か月に一回、モニタリングを行い、支援結果の評価を行いました。一年を経た相談者においては2014年3

月 1 日から 2015 年 2 月 28 日までの相談 467 件のうちで、継続中のケースについては 63 件(相談全体の 13.5%)です。当初の主訴について概ね目的を達成し、支援が必要と無くなったもの、次のステップとして取り組むべき課題に対して関係機関につなぎを終えたもの、就職に結びついたもの、何らかの理由により連絡がとれなくなったものを除き、相談を継続している実数です。

4 県内の生活困窮者自立支援モデル事業実施団体などとの連携

奥州市を拠点とするいわて県南パーソナル・サポートサービス・センターをはじめ、あすくら宮古、あすくら釜石、いわて県央パーソナル・サポート・センター、花巻市社会福祉協議会などの生活困窮者自立支援モデル事業実施団体やパーソナル・サポート的サービスを展開している関係機関とも個別事案を通して、引継ぎや食糧支援などの連携をしました。

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、「求職者個別支援センター」(愛称:これからの暮らし仕事支援室)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、報道機関の協力や講演会、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 生活困窮者の自立に対する相談支援事業(パーソナル・サポート・サービス)

(1) 生活困窮者に対する相談支援

・2014 年 4 月から 2015 年 3 月までの新規相談受付は 427 件(昨年度 476 件)、累計利用件数は 12,107 件(昨年度 10,156 件)でした。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、同行支援を行いました。なお昨年度までの新規受付相談には一部電話での受付も含まれていましたが、今年からは電話受付は掲示板というソフトで共有し、電話解決は除き、来所の後の相談をデータとして登録しています。

・複数の問題を抱えて支援を必要とする方を支援対象者として、支援対象者累計は 325 件(昨年 350 件)そのうち就職等に結びついた件数は 240 件(昨年 257 件)、フードファームの活動を除き、何らかの社会参加に結びついた件数は 62 件(昨年同月 79 件)でした。また、ハローワークとの連携は 178 件(昨年同月 148 件)でした。就職率は 73.8%(昨年同月 73.4%)でした。

・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、

1,057 件(昨年同月 568 件)でした。現状としては手間のかかる伴走型の支援が必要とされています

- ・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 13 件(同 21 件)、累積利用者は 500 件(同 552 件)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。
- ・今年度から二戸、紫波、矢巾地域については生活困窮者自立支援モデル事業が開始されたため、相談者の同意を得ながらケースの引継ぎをいたしました。
- ・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 146 件(同 78 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)のほか、居場所、交流場所のひとつとしてフードファームへの参加を取り組みました。
- ・求職者相談を進めていくにあたり生活上の問題を解決したり、居場所を見つけたりすることにより、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見られる一方で、ホームレス(路上、車上、ネットカフェ生活)、体調の悪化、長期入院などで家族を含めて生活に困難を抱え、関係機関と協力しながら緊急的に通院、入院同行、食糧支援、アパート探し、介護施設探し、婦人保護施設同行など生活基盤の確保に努めなければならないケースが増えています。

(2) 関係機関のネットワークづくり、社会資源の開発

関係機関との連携については、以下の通り取り組みました。

- ① 事務連絡会につきましては毎月原則第 2 金曜日 9 時半から開催しました。関係者と定期的に情報交換等を行い、「顔の見える関係」を築くことができました。
- ② これからのくらし仕事支援室協議会につきましては、5 月 23 日、3 月 19 日に開催しました。事業計画、事業報告を通してこれからの活動にご理解をいただくことにつながりました。
- ③ 利用者の掘り起こしのための連携
関係機関に対し「パーソナル・サポート講座」「これからのくらし仕事講演会」の開催案内発送を通して広報啓発活動を行いました。
- ④ 利用者の支援のための連携
A4 版のリーフレット、チラシを、関係機関から利用者が紹介されるよう、約 500 の関係機関に配布をしました。
- ⑤ ハローワーク及び他の支援機関との連携
菜園センタービル 2 階ハローワークの求人検索や5階ジョブカフェに相談員が伴走同行しました。また紺屋町のハローワークの 3 番、4 番窓口への同行や事務連絡会を通して具体的なケース検討をいたしました
- ⑥ 企業等との連携
企業、業界団体に対しては就労支援については具体的な社会参加協力企業を開拓するには至りませんでした。フードファームの種まきや作物の収穫指導、餅つきや漬物づくりなどのイベントを通して農業関連の地元生産者との連携が図られました。

⑦ 関係機関との連携

- ・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 3,345 件（同 2,740 件）、関係機関からの相談・問合せは 2,016 件（同 1,374 件）でした。現在では来所者の約 8 割が生活福祉課、社会福祉協議会、ハローワーク、消費生活相談窓口、警察、弁護士、障害者支援団体や知人など関係機関からの紹介です。関係機関とのやり取りも全体でこの一年間で 1.35 倍に増えています。

・関係機関アンケートを実施（平成 27 年 1 月）しました。【別紙報告書 1】

2 就労促進のための支援事業

(1) 就労準備支援事業

就労支援については、通常業務の中で菜園センタービル内のハローワークの各相談窓口との連携をしているほか、事務連絡会を通して紺屋町の 3 番、4 番窓口と連携しています。職業訓練の紹介もハローワークの担当窓口と連携して対応しました。

(2) 履歴書作成コーナー

履歴書作成コーナーを設け 31 名（同 32 名）の方が 89 回（同 80 回）の利用。ハローワークと連携をしながら、求職者の就職支援のため、履歴書作成コーナーにおいてパソコンを利用した履歴書、職務経歴書の書き方指導を行いました。パソコンやプリンターを所持しない方、操作に不慣れな方に対して丁寧な履歴書等の作成指導を行い、就職につながるような支援をいたしました。

3 就業準備、中間的就労の推進事業

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といえるような居場所、交流場所づくりをすることからが課題です。

フードファームは被災地支援を通じた社会参加の場所と位置づけ、他の参加団体（盛岡市復興支援センター、パノラマ福祉館、ポランの広場）とともに参加しています。「被災地支援のための作物を作る」という基本的な考え方のもと、畑での耕作のほか、餅つき、漬物づくり、ソーセージづくりなどのイベントを通して、参加する一人ひとりのための大切な居場所、たまり場として、他の団体との協力関係の中で困窮者支援において重要な役割を担っています。

お互いの顔が見える距離での作業は、他の人と触れ合うことにつながり、また、自然の中で土や植物と触れ合うことにより、人間が本来持っていた自然に親しむ気持ちや人との関係性を取り戻すことができるようです。作業終了後の食事の時間も大切なひと時です。大人数で食事をする事の少なくなった現代においては貴重な経験をする時間です。

今年度のフードファームは延べ人数で 144 名の参加がありました。去年は延べ 40 名でした。

参加した方々は、前年度に比べてそれぞれが環境、作業に慣れ、とても良い雰囲気になりました。参加人数が増えたこともさることながら、参加者相互にとっても親しく、仲良くなったことが大きな収穫でした。いわゆる生活困窮者支援をしている私たちにとっても、フードファームは参加者の仲間づくり、居場所づくりのための有力なツールと再認識をいたしました。

参加者はプライベートでも相互に仲良くなりました。8月上旬の盛岡のさんさ踊りにあたってはお互いに声をかけ、7名で見に行きました。その後の花火大会にも4名の方が見に行っています。お互いの自宅を訪ねたり、参加者相互の交流の機会もあるようです。

支援機関同士も2年目ということもありスタッフも相互に気心が知れた仲となり、12月には初めてのケース会議を開き、各機関一人ずつ対象者を取り上げて検討をいたしました。そこから見えたことは参加者はたくさんの方と触れ合うか、少ない人数でも質的に深く触れ合うことによって意識や生活に大きな変化が生じるようです。また、私たちスタッフにとっても同じ方向を目指す仲間がいることは心強いことです。

今年も作業のなくなった冬場には餅つき、えごまむきなどをしました。冬場のイベントを通して新しい参加者が増え、様々な参加の形が、可能性が増えてきます。

次年度の課題としては、参加者が固まってきたことがうまく作用して新しい参加者を温かく迎えていくことができるように、私たちスタッフがより一層よい雰囲気醸し出し出していけるように見守るということでしょうか。参加者がその場にいるだけで来てよかったなと思える畑を目指していくことができればいいと思っています。

困窮者支援の課題として求職活動がうまくいかない、できないという方にとって、昼間に居場所がないということは本当に切実なことです。最初に相談に乗って当面の課題を解決しても、課題解決後の生活において知り合いもなくどこにも行くところがなければそのあとは日中部屋に閉じこもるしかありません。体調が悪くなり病院くらいしか行くところがなくなります。普通に出歩き、仲間と出会い、話して笑い、食事をして帰ってくる場所が必要だと思います。現在は畑作業とそれに伴う食事づくり位しか参加の機会がないフードファームですが、畑作業以外にもいろいろな社会との接点を見出していけるような社会資源づくり、つながりが必要と考えます。

地域にはたくさんの社会資源が眠っています。手芸や洋裁、料理やお菓子づくりなどについて、趣味の範囲で教えてくれる人、居場所を提供できる人、作業する場所が提供できる人、販売場所や販売ルートを持っている人などがいると思います。また利用者として参加するだけでなくボランティアとしてそれらのものを教える立場になるのもいいし、自分が持っているもので何か協力できる立場としてつながることができるネットワークがあってもいいと思います。フードファームから、半年間の一日千円で就労体験先での経験を経て求職活動に踏み出した参加者もいます。今後もフードファームにとどまらず私たちが社会体験を積める場所を見つけて社会につなげていけばいいと思います。

4 家計相談支援事業

家計相談支援事業については支援台帳のアセスメントのうち家計管理に問題を抱える支援対象者を対象に、通常業務の中で家計収支等に関する相談支援を実施しました。

5 その他の事業

(1) 啓発事業(これからの暮らし仕事支援室講座)

2014年10月29日13時より盛岡市内のホテルルイズ大会議室において、NPO法人抱樸

理事長 奥田 知志 様より「助けてと言える社会を」と題して講演をいただきました。約 170 名のご参加をいただきました。奥田さんからは北九州市において 30 年近いホームレス支援を通しての実体験や、内閣府パーソナル・サポート検討委員会委員、厚生労働省社会保障審議会委員などでの経験を踏まえて「ホームレスを社会に戻せと言われていますが、今の社会は本当にその人が戻りたいと思うような社会なのか」という大きな問題提起をいただき、生活困窮者支援に多少なりとも携わる私たちもまた衝撃を受けました。講演の中ではいまでは先進事例となった北九州市が地域として取り組んできた行政、社会福祉協議会、民間関係機関や各種団体が互い協力しながら相談者に寄り添うことの重要性について示唆をいただきました。参加者にとって、本来あるべき社会の姿とはどういうものなのかという生活困窮者自立支援制度に関わる根本的な視点を問いかけられた講演となりました。その後のパネルディスカッションは、岩手県福祉総合相談センターの女性相談課 主任生活指導員 佐藤美智重 様からは社会的排除の一形態としての視点から婦人保護の現状について、盛岡市保健福祉部生活福祉第一課の副主幹兼査察指導員の大坪雅夫様からは盛岡市の生活保護受給の現状について、くらしのサポーターズ副理事長の吉田直美様からは地域づくりの視点からの問題提起、「これくら」から伴走型支援の現状についての開設以来の 3 年半の報告がなされました。

奥田理事長の講演は、深刻な支援の現状を語る中、時には笑いも交えて会場を和ませながら、葛藤や戦いの中で暖かなふれあいを続け、人と人との交流を実現させてきた実体験に基づく新しい時代に向けての説得力のある講演でした。参加者アンケートも質、量ともに今までにない程の熱のこもった回答をいただきました。生活困窮者自立支援制度の根本になる考え方を県民の皆様へ周知することにとっては有意義な講演であったと思われま

す。開催にあたっては県民や各種相談機関、支援機関、自死対策の団体など約 400 所の地域関係団体へ 2000 部の案内を発送いたしました。広報活動を通して県民の皆様や関係機関に広くこの事業へのご理解をいただくことができたと思われま

【その他】

・2014 年 12 月 5 日

マリオス 183-184号室 福祉総合相談センター 婦人保護事業啓発セミナーにてこれからの事業について講演(山口) 行政担当者、女性支援機関職員など参加者 40 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

(2) 人材育成(パーソナル・サポート講座・支援者等の養成)

第 6 回「パーソナル・サポート講座」は平成 2014 年 1 月 30 日にプラザおでっの大会議室において「多職種連携と総合相談」～相談者個人をより良く理解するために～テーマに開催しました。

胆江障害者就業・生活支援センター所長の佐々木 利昌 様を講師にお招きして講演をいただき、相談者個人をより良く理解するために、相談員の視点の置き方やアセスメントについて経験豊かな示唆に富んだ講演とグループワークを行っていただきました。また、くらしのサポーターズ副理事長の吉田直美さんからは生活困窮者自立支援制度の根本的な考え方について

レクチャーをいただきました。参加者は 45 名、グループワークは 32 名でした。【別紙報告書3】

(3) たまり場機能

これから事務所内に誰もが気軽に立ち寄れるスペースを設け、簡単な喫茶設備を設けています。また、フードファームなどを通して、利用者同士の交流を図り、利用者が社会参加、就労に結びつくような環境づくりも目指しました。

(4) 食糧支援

ふうどばんくいわてと連携して、食料品の配布を通して生活困窮者の生活支援を行いました。生活困窮者の相談に応じて、生活保護申請や社協からの借り入れなどの手続きの間や、その他必要な支援と並行して関係機関と連携しながら生活物資や食糧について支援をいたしました。124 名の方に対して 308 回の食糧支援を行いました。

(5) 研修

- ・日々のケース会議を通して OJT を行っているほか、関係機関が行う研修約30回(多職種連携、地域福祉、自殺予防、若者のひきこもり、配偶者等からの暴力被害者支援、薬物依存症者の地域支援、発達障がいの理解と支援、生活困窮者支援などの研修)にそれぞれ参加しました。
- ・岩手県精神保健センターの毎月の研修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るため定期的に派遣して知識の平準化を図りました。
- ・遠隔地への研修は、7月12日、13日浜松市パーソナル・サポート・サービス事業報告会(1名)、7月14日地域善隣会議(1名)東京にて、11月8日、9日生活困窮者自立支援全国研究交流会(1名)西宮にて、以上の研修に参加いたしました。

(7) 広報

- ・「パーソナル・サポート講座」や「これからのくらし仕事支援室講演会」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。
- ・これからのくらし仕事支援室のリーフレットを作成し講座会場などで配布しました。

(8) 利用者アンケートの実施

- ・利用者アンケートを5月と1月の2回実施いたしました。【別紙報告書4】

(9) 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。

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。

モニタリング会議の開催 事業開始から三カ月、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 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5月23日、3月19日の2回開催しました。

VI 実施目標及び数値

項 目	目 標	2013 年度	2014 年度
1. センター利用者数	月 900 人	月 846 人	月 1,008 人
2. 面談での相談者数(新規)	月 40 件	月 39.6 件	月 35.6 件
3. 支援対象者数(新規)	月 30 件	月 29.1 件	月 27.0 件
4. 利用者の満足度	80%以上	88.0%	82.0%
5. 支援対象者のセンター再利用度	80%以上	83.1%	88.0%
6. 支援対象者の社会参加(求職)向上度	40%以上	32.0%	41.0%
7. 支援対象者のうち何らかの制度等に結びついた割合	75%以上	75.0%	68.0%
8. 関係機関の評価良以上	80%以上	100.0%	92.0%
9. 支援対象者のうち職業体験等への参加割合	18%以上	17.1%	17.8%
10. 支援対象者のうち就職まで結びついた者の割合	75%以上	73.4%	73.8%

成果の評価について

1. については「利用者累計」を経過月数で割ったものです。
目標人数を超え、「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」という目的で昨年比 19.2%増えています。
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。全体の対応数が増えた分、新規相談に手が回らなくなっています
3. については今までの「支援対象者数」を経過月数で割ったものです。
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。
利用者からの満足度は高かったと評価します。
5. 「ご利用者アンケート」の質問項目の5、「何か困ったことがあったらまた相談しますか」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 3、評価 2 についての合計)の平均を出したものです。

6. については、「ご利用者アンケート」の質問項目の5-1、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。食糧支援など、求職活動が直接のニーズではない相談が増えています。
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。
8. 関係機関約 200 カ所にアンケートを発送しましたが、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 3 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 58 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 6 月、1 月に実施しました。

方法 郵送 153 回答数 66(回答率 43.1%)

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. これからの暮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 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 8 割強でした。

【関係機関アンケート】

時期 1 月に実施しました。

方法 実施数 250 回答数 113(回答率 45.20%) : 去年は 25.0%

対象団体 市町村福祉担当課、社会福祉協議会、支援団体など

4 段階評価のうち肯定的評価(満足できた 60%、大体満足できた 32%)をいただきました。