

平成25年度 セーフティネット支援対策等事業費補助金

社会福祉推進事業

## 実証実験報告書

団体名 特定非営利活動法人ピアサポートネットしぶや

平成26(2014)年3月

## 目次

### I. 実証実験の背景

### II. 実証実験の目的

### III. 実証実験の概要

### IV. 実証実験の実施体制

### V. 伴走型支援の現状と活動実績

1. 相談活動における伴走型支援の現状と活動実績
2. 事前研修の伴走型支援の現状と活動実績
3. 疑似職場体験ワークショップの伴走型支援の現状と活動実績
4. 職場見学・職場体験の伴走型支援の現状と活動実績
5. 中間的就労の伴走型支援の現状と活動実績

### VI. LEVEL1～5までの到達状況と考察

### VII. 事業の成果と課題

## I. 実証実験の背景

ニートひきこもり状態にある若者支援の現状は、概ね34歳(東京都)～39歳(地域若者ステーション)であることから、30代後半から40代前半への支援が課題となっていた。この年代は、保護していた親が高齢化し将来への不安が強く、生活困窮の状態も散見された。また、一度就職したものの、職場や職場の人間関係になじめないことから、ひきこもりの状態を繰り返し、長期化から生まれるパーソナリティ障害など、精神疾患のボーダーに位置する等の困難を抱えていて、支援が届きにくく家族ぐるみ孤立している傾向がみられる。家族は生活保護受給を望み、被験者は、家族に受け入れられず自立を中断することが予想される。

## II. 実証実験の目的

年齢の高いニート・ひきこもりに就労の機会を与えることを目的に、青山学院ヒューマン・イノベーション研究センター及び青山学院ヒューマン・イノベーション・コンサルティング株式会社が実施した現状の課題に関する調査結果をもとに、NPO 法人ピアサポートネットしぶやに「伴走型コーディネーター」を置き社学産で、就業に関する自己効力観や職業観を育成するプログラムを開発すること。プログラム実施に当たっては、ピアカウンセリングの手法を取り入れ、寄り添い型の支援を行うとともに、地域の協力企業・応援企業にプログラムの協力を求め中間的就労のマッチングを行う。

## III. 実証実験の概要

本事業では、ニート・ひきこもり状態にある本人に対して、中間的就労を実施するにあたって、「1. 相談」「2. 事前研修」「3. 職場見学」「4. 疑似職場体験ワークショップ」「5. 中間的就労」の5段階の支援プログラムを開発した。

プログラム実施に当たっては、伴走コーディネーター(ピアサポーター)の1対1の対話を通して納得して参加することを重視した。また、当法人ピアサポートネットしぶやの居場所機能のあるフリースペースでの振り返りワークショップを通して、被験者自らが参加意欲の共有を行うようにした。

また、本調査では、各段階に参加した被験者へのインタビューと、伴走コーディネーターの記録をもとに、本人の仕事への意欲が生まれるプロセスを5段階のレベルに分類し、次の段階に進むための支援計画の共有を重視した。その際、到達レベルは下記のように設定した。

- LEVEL 1 対象者の把握
- LEVEL 2 本人との対面、相談
- LEVEL 3 事前研修、疑似職場体験ワークショップに参加
- LEVEL 4 職場見学、職場体験に参加
- LEVEL 5 中間的就労

このレベルをもとに、個人の意欲や行動の変容を分析するとともに、中間的就労に至る伴走型支援の有効性を検証した。

## IV. 実証実験の実施体制

表1 実施体制一覧

	氏名	役割	属性
1	相川 良子	主任相談員 コーディネーター ピアサポーター	NPO 法人ピアサポートネットしづや
2	狩野 賢	コーディネーター ピアサポーター	キャリアコンサルタント
3	荻野 洋子	コーディネーター ピアサポーター	キャリアカウンセラー
4	小杉 和哉	コーディネーター ピアサポーター	NPO 法人スタッフ (キャリア教育)
5	井上 尚子	コーディネーター	NPO 法人(キャリア教育)
6	新目 真紀	コーディネーター ピアサポーター	大学研究員
7	細野 澄子	コーディネーター ピアサポーター	地域・民生委員
8	相川 真人	コーディネーター	企業
9	斎藤 誠二	コーディネーター	企業
事務局	ピアサポートネットしづや 職員 菱倉 真理		

## V. 伴走型支援の現状と活動実績

### V-1 相談活動の伴走型支援の現状と活動実績

本 NPO にはひきこもり状態にある 10 代から 40 代まで幅広い相談があるが、30 代後半から 40 代前半という「働き盛り」の場合、その保護者からの問い合わせが多い。しかし、本人の相談には至らないケースが散見されることから、壮年期専用の新たなホームページを作成し、専門の相談員が責任を持って対応する受入体制を構築した。

相談が成立するためには、本人との対面相談が原則となる。しかし、この事業の性格から、家族からの問い合わせを受け、本人につながらないケースが見られた。

相談に来た本人や家族に対しては、本人の社会参加を通じたアイデンティティを確立するためのカウンセリングとして、第1段階から第5段階の各プログラムの内容に合わせてピアカウンセリングを実施した。また、居場所機能のあるフリースペースでは、グループカウンセリングやグループワークを通して、仲間の意見を取り入れながら、本人が潜在的に希望している職種や業種に対する適性を探る活動を行った。

表2 相談実績

	～8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
新規相談件数	11名			5名			1名		17名
継続相談件数	6件	24件	24件	24件	30件	30件	30件	30件	198件
問い合わせのみ	2名			1名	2名				5名

#### 事例1 母親との相談はできたが、本人にはつながらなかった事例 48歳 女性

保健センターが主催する「ひきこもり講演会」に参加した母親からの電話による問い合わせがあり、

その後、母親との対面相談を行った。本人の状況は、小学校の時からいじめられ、高校から不登校になり、その後、ひきこもりの状態が続いている。年齢が上がるにつれて、連絡を取り合っていた友達も少なくなり孤独、最近では、母親との会話も減ってきた。父親ともほとんど会話がな。両親も高齢になり、生活を支えることも困難になっている。本人との面談を促したが、拒否が続いている。相談員、ピアサポーターによるアウトリーチが必要と思われる。

## **事例2 母親からの電話による問い合わせがあり、本人と面談したが次のステップにつながらない事例 43歳 男性**

「40歳を過ぎているけれど、支援を受けられるか？」という母親からの問い合わせがあり、母親の強いすすめで、本人と面談ができた。父(介護1)、母も病気がち。経済的に困難があり、相談に来所するための交通費も出せない状況である。大学の時、英語の担当教員と折り合いがつかず中退。10年ぐらい前から、文書(メール)翻訳のアルバイトをしながら英語の勉強を続けている。アルバイトは、人間関係がうまくいかず続かない。ハローワークに行くが、面接さえも進めなかった。1日3時間か4時間ぐらいの英語にかかわるアルバイトをしたい。

英語へのこだわりと、大学時代の挫折感が強く、大学と教員に強い恨みを持っている。精神疾患の疑いも感じ、福祉への相談を進めたが本人はかたくなに拒否。交通費もないことから相談は中断。こだわりをなくすための本人との面談や仕事探しや、職場体験のプログラムに参加することが有効である。

## **事例3 相談により就労意欲が生まれたが、体調不良により次へ進めなかった事例**

### **38歳 男性**

平成21年12月まで仏具店の営業職で働いていたが体調不良で退職。その後就活セミナーで会い、相談支援開始。社会的ではあるが、新しい仕事への不安があり、就職に踏み出せない状態であった。

ハローワークの利用はしていたが、対応に不親切さを感じ行くのをやめていた。長期に渡り相談にのりながら自信回復に努めた結果、興味のある職業訓練(旅行業)への参加を決意し資格も取得した。しかし、家庭の問題(母の病気)と自身の体の状態の悪化が重なり、精神的疲労から就労への意欲減退と進路の変更が課題となった。

今回の研修へは伴走を条件に参加希望があった。体の問題から就ける職業に制限があるため、具体的な就活はできないが、支援開始以降のボランティア活動等の経験から支援者になりたいと思い始めている。支援を受ける側から自信を回復し、そのきっかけが自分も誰かの為に何かしたいと考えることになる、若者に多いケースである。

## **事例4 障害者雇用枠で企業への就労を望んでいるが、ボランティア就労との日程が合わず次へ進めなかったが事例 男性 31歳**

平成22年10月から若者きずな塾に参加、江戸川区の相談窓口である「ヤングほっとワークえどがわ」からの紹介であった。工業高校を卒業後、一旦製造業(工場)へ就職するもいじめが原因で1年弱で退職。その後引きこもる。他人とは、緊張して話すことができなかった。支援開始後は徐々

に意欲も湧き、区の支援だけでなく他区のサポステにも積極的に参加していたが、ある時不安になり就労に対しての消極的な発言をしたところ、サポステで就労への意欲がないとの理由で支援を打ち切られた。

ショックを受けていたので、障害者支援 NPO でのボランティア就労を勧め、3か月体験した。このことがきっかけで自信を持ち、次いで平成25年7月障害者向け作業所に就職した。今後企業への障害者雇用（愛の手帳4級）も目指し励んでいる。

今回の研修にも興味を示していたが、仕事とのタイミングが合わず不参加。本人の回復や体験から自信をつけるまで伴走をしながら、緩やかに待つタイプの支援（相談と居場所での複合的な）が効果を発揮したケースである。

## V-2 事前研修の伴走型支援の現状と活動実績

事前研修では、就業力を育成する上で必要な基礎知識をいつでも学習できるように e ラーニング教材の開発を行った。

e ラーニングプログラムの目標は、就業力の基礎となる、自己理解、職場理解、会社理解のための知識とスキルを習得するものである。仕事には様々な種類があり、仕事の向き不向きを判断できるようになるとともに、同じ仕事でも、会社・組織の仕組みや文化によって違うことを理解し、就業のために必要な情報収集ができるようになることを目的としている。

事前研修には伴走コーディネーター（ピアサポーター）による、研修内容の説明と、研修参加の意思の確認を行い同行し、振り返り、状況確認を行った。本事業期間中の利用実績をまとめたものが表2である。途中で学習を中断している受講者もあり、本事業の伴走、コーディネーターとの連携が不十分であった可能性が確認された。本事業の今後の課題の1つと考えられる。

表3 利用実績

	11月	12月	1月	2月	3月
1. キャリアについて考えてみよう	2	0	2	1	4
2. 会社とは	0	1	1	0	4
3. 労働契約と労務管理	0	0	0	0	4
4. 商品やサービスができるまで	0	0	0	0	4
5. 情報を伝える仕事に挑戦	2	0	0	1	0
6. 仕事のアイデアを伝えよう	0	0	0	0	0

### 事例1 伴走者と研修に4日参加したが、疲れを訴え支援が中断されたケース 31歳男性

平成21年に葛飾区の就労・自立支援団体に相談。その後に個別相談と若者きずな塾へ参加するも徐々にまた引きこもっていた。平成24年頃から家族（母親）との関係で激しい憎悪を抱え、電話での相談を要望、支援を再開した。

昨年夏頃にはやや精神的部分の落ち着きもみせ始めたことから、今回の研修参加を提案、対人恐怖の克服と就労へ向けた行動の一環として参加することとなった。伴走者が慣れた人間であることで

計4日の研修に参加できたが、本人曰く「頑張ってみたがこれが限界でした、しばらくは休みたい」との発言があり支援を中断。

本人の中では自力で前進したことが自己肯定に寄与したが、短期間での急激な負荷は彼の現状には合わなかったようである。現在も電話、メールで連絡をとっているが返答なし。彼のような状況には本人のタイミングで緩やかに参加・相談できる体制が必要と思われる。

## 事例2 伴走者と研修に1回参加したが、アルバイトや家庭の事情で中断し居場所に参加しているケース 31才 男性

江戸川区主催の若者きずな塾に平成22年冬頃から参加していた。短期のアルバイトを繰り返していたが、過去に就労先での対人トラブルにより極度の不安を抱え一部の慣れたアルバイト以外はエントリーできなくなっていた。

ハローワークやサポートステーションへの相談も試みたが対応に不満を抱き就活も停滞していたところ、若者きずな塾の存在を知り住居に近いので参加してみようと思った。

希望する仕事はコンビニやホームセンターでの接客（経験あり）で、比較的採用機会の多い分野ではあるが、他人への不信感が強くなっておりエントリーすることに躊躇してしまう状態であった。

若者きずな塾へは徐々に安心して参加、仲間もできてきたため、今回の研修に参加するよう勧めてみたところ、早期の就職のため参加したいとのこと。慣れた人間が伴走者に付くという条件が不安を取り除いたようである。昨年11月の研修日程がアルバイトの繁忙期と重なり、かつ家庭の事情で一回の参加で終わってしまった。

現在、若者きずな塾の後押しでコンビニの体験入社を進めている。

### V-3 疑似職場体験ワークショップの伴走型支援の現状と活動実績

似職場体験ワークショップでは、全4回（1回2時間）でデジタル教材の開発業務を体験するプログラムを用意した。必要な知識としては、インターネットを含む情報ネットワークと、その周辺の主要なサービス、技術的枠組みの知識、目的に応じて主体的に情報を収集、処理、編集、表現、発信できるスキル、具体的には本NPOのコーディネーターを上司や同僚、お客様として想定し、チームでプロジェクトを遂行する。

表4 活動実績

	12月	1月	2月	3月
第1回職場体験ワークショップ 参加者6名参加	12/4、12/5、 12/11、2/13			
第2回職場体験ワークショップ 参加者2名参加		1/24、1/31	2/6、2/13	
第3回職場体験ワークショップ 参加者4名参加			2/28	3/6、3/7 3/13

## 事例1 1回目のワークショップを途中でやめ2回目は達成できた事例

男性 35才

### ○受講前

1度目の講習でリタイアしてしまったことについて、少々気にしていた様子。1度目の仲間には力量的について行かれなかったと話してくれた。

この研修はある程度パソコンの力量がそろっていないと難しいのかと考えたが、逆に実際の職場では力量に差があることは当然。受講者の力量に差がある場合は、力量が低い人でもそれなりの役割をこなせるよう役割分担をこちらから提案する必要があると思われる。

### ○受講中

今回は相手の受講者の力量にそれほど差を感じなかったためか、一生懸命協力してやっという姿勢がとても印象的だった。

もう一人の受講者とも、ぎこちないながら打ち解けようとする意志が感じられ、協力する体制も時間が経つにつれてしっかりしてきたように感じた。

### ○受講後

明らかに顔つきが変わっていたように思う。しっかり受講できたという達成感があったのと、疑似体験とはいえ、今まで経験したことのない仕事をこなせたということが、自信につながっていると思われる。

今回のことでITの仕事にも少し興味がわいた様子なので、この調子で最終的な就業につなげてほしい。

## 事例2 ワークショップと3回目まで達成した事例

### (1)男性 38才

#### ○受講前

とても真面目な人なのだろうと思うが、気負っている印象があった。

すでにそれなりの自信があるようにも見え、この研修以外にも様々な体験をしているのであろうと想像できた。人を助ける仕事をしたいとかなり使命感を持っているようだった。

#### ○受講中

やはり受講者の中でリーダーとして活動する意思があるのを確認し、期待した。

1人リタイアしてしまったことに少々混乱した風もあったが、仕事をきちんとこなそうという意欲はとても強く、頼もしく思われた。

ただ、自分のやり方に固執してしまっているところも見受けられ、作業の分担に問題が発生していることを指摘しても、聞き入れてもらえないこともあった。

3日目終了の振り返りで再度何人日、何人月という考え方で作業を行う見積もりをすることを説明したところ、軌道修正してスケジュールを組み直すことができた。

#### ○受講後

とてもすがすがしい表情をしていて、良い達成感を得られたことが想像できた。

もう一人の受講者とはもともと面識があったので、彼の特性と自分の特性とを踏まえ



て作業のスケジュールを考えたと振り返っていた。

何人日という考え方はあまり意識したことがなかったので、今回教えてもらって良かったと感想を述べてくれた。

## (2)男性 37才

### ○受講前

受講者のほとんどに共通しているが、やはりとても真面目な印象を受けた。曲がったことが苦手な融通を利かせ辛いタイプの様子。

もう一人の受講者が比較的融通を考えるタイプの様だったので、うまくお互いの長所を生かして作業分担ができれば、かなり良い作品ができると思われた。

### ○受講中

最初あまり自分の意見を言わないのではないかと少し心配したが、作業分担の話し合いの時は、想像したより意見を多く言っていて、今までの受講者の中で一番コミュニケーションが取れたグループになったと思う。

作業もとても真面目に取り組んでいた。

### ○受講後

他の受講者と同じく達成感を持ってもらえた様子。

反省としてもう少し時間を意識すべきだったと述べて、チームとしての連帯責任を感じている風が窺えた。

チームワークの何たるかを少しでも感じてくれたと確信が持て、今後の就業に向けての活動に期待が膨らんだ。

## V-4 職場見学・職場体験の伴走型支援の現状と活動実績

希望する職種や業種に対応する企業を選定し、コーディネーターが協力、受け入れ企業を開拓し、企業側の人事担当者と連携し受入に向けた調整を行った。NPO が調整した企業名と応援内容を以下にまとめる。

表5 協力・受け入れ企業

企業名	応援内容	企業名	応援内容
アクセンチュア(株)	PC 資格習得の協力、 インターンシップの アレンジ	あいわ税理士法人	中間的就労 (データ入力)
青学 Hicon(株)	中間的就労	池尻満建築設計事務所	職場見学、職場体験
(株)インターメディア	職場見学等	(株)ヴィジョン	職場見学、職場体験
(株)魚つぐ商店	事前相談	(合)AHS プロジェクト	中間的就労(清掃)
(有)英研	職場見学、職場体験	SA サービス	職場見学、職場体験

(有)金井商会	職場見学等	NPO 法人心のつばめ会	事前相談
オール・ミッキー・ ジャパン(株)	事前相談	着物の着付け 花ゆらら	中間的就労(接客)
(株)健福教育研究所	職場見学等	サンライズジャパン	中間的就労
(株)サンテックス	中間的就労	渋谷間税会	色々な企業の紹介
Jil Bar' s Café	職場見学	清水設備	職場見学等
(株)シンフォニア東武	事前相談	3M サービス	職場見学等
NPO 法人スクールア ドバイスネットワーク	職場見学・職場体験 インターン	社会福祉法人生活クラ ブ風の村	事前相談
西武信用金庫	色々な企業の紹介	関口調剤薬局	職場体験、中間的就労
(株)DUMSCO	職場体験	(有)只木電気商会	職場見学等
NPO 法人チューニン グ・フォー・ザ・ フューチャー	職場見学等	テンプスタッフ フロンティア(株)	事前相談
(株)遠矢	職場見学	(株)日本屋根経済新聞社	職場見学等
日本ペットシッター サービス目黒店	事前相談	日本マネジメント学会	中間的就労 (学会誌発送など)
日本マイクロソフト (株)	職場見学	(株)ビジネスアソシエ イツ	職場見学
日動警備保障(株)	中間的就労受入	日々堂(株)	職場見学
バンノドラック	職場見学	(有)富士印刷社	職場見学
芳文堂	職場見学	NPO 法人みらくる	
一般社団法人まなびの 応援団	職場見学等	一般社団法人まなびの 天才畑	職場見学
NPO 法人まなびのたね ネットワーク	職場見学	(株)もくてき	職場見学・職場体験 インターン・ ワークショップ支援
(株)リンクアンドイノ ベーション	中間的就労	(有)ORIENTAL DELI 駒 場店	職場見学
村田くつ店	職場見学		

※順不同

表6 職場見学・職場体験の活動実績

月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
人数	4名	4名	4名	15名	8名	2名

☆延べ人数です。2か所回った場合 2と数えています

## 事例1 IT関連企業の職場見学に同行

○ 企業名：日本マイクロソフト株式会社品川本社

○ 日時：平成26年1月15日（水）

○ 担当者：松原様、近馬様

○ 訪問者：5名

○ 伴走コーディネーター：スケジュール

### ① IT業界とは・・・

マイクロソフトの会社概要を含めて業界について説明。

ハードウェア、ソフトウェア、インフラ系の職種があるということを説明。マイクロソフトは主にWindowsなのでソフトウェア関係の会社と分類が出来る。

### ② マイクロソフトとは・・・

マイクロソフトでは普段どのような事が行われているのか。

社員さんの働き方などを紹介。

マイクロソフトではフリーアドレス制を取っており6割が

自分の席を持っていない。一日中食堂で仕事をしている人もいる。コアタイムにさえ出社していればいつ出退勤をしても問題ない。

### ③ 社内見学ツアー

オフィスを見ることはセキュリティ上厳しいが、食堂、解放フロアの見学。

食堂の壁がホワイトボードになっていたり、いたるところで仕事出来るような工夫がされていた。

### ④ 質疑応答

会社説明、見学含めて一連の中での質疑応答

○ 訪問者の反応：マイクロソフトは非常に特殊な働き方ですが、その働き方でもチームワークが必要、一人では仕事が出来ないという事が伝わっていたようだった。IT企業は一人で仕事をしているというイメージを持っている参加者も多かったが、どのような仕事でも助け合いながら仕事をしているという事が今回の訪問で伝わったようだった。

○ 企業名：ビジネスアソシエイツ

○ 日時：2014年1月17日

○ 担当者：総務 村田 正広氏

○ 訪問者：5名

○ 伴走コーディネーター：荻野洋子、小杉和也

○ スケジュール：村田氏よりITの仕事に関する説明

### ① IT業界について

### ②システム構築の流れ-受託開発とパッケージ

### ③業務システムとは？ ERP など

### ④ビジネスアソシエイツ会社説明

- ・ 会社の成立ち、特色等
  - ・ パッケージソフト
- ⑤ 会社組織と業務の流れ
  - ⑥ 実際の職場にて、各部署の人より説明
  - ⑦ カスタマーサービスの担当者よりビジネスアソシエイツのパッケージソフト実際に体験させてもらう
  - ⑧ 振り返り 見学をさせてもらった感想、気づいたことを発表
- 見学会の様子等

最初の説明は各々あまり興味ない部分があったりして、多少眠そうな感じも見受けられた。就労経験がほとんどなければ、業務システムや会社組織をイメージするのが難しいであろうと思われる。

どのような会社がどのようなシステムを作るのか、また会社の規模によってどのようなシステムを使うのかなどの大まかな知識は頭に入っていたと思う。各部署の人の話はより具体的で、苦勞するところや、他の部署との連携についてなど普段の仕事の様子が伺われた。参加者から質問もいくつも出て、それに親切丁寧に答えてもらったことにより、会社も別に怖い所どころではなく互いに助け合う場でもあると感じてもらえたのではないかと。

会計ソフト Plazai を実際に体験させてもらったが、経理の勉強してる者以外には何が何だか分からなかったようである。それは予想通りであるが、どの会社にもある経理のソフトを一度目にするだけでも会社をイメージするのにプラスだと思われる。

会議室に戻り、村田氏と一緒に振り返りを行う。皆、御礼の言葉を述べそれぞれの感じたことを発表した。一人ではなく、色々な人と協力しながら仕事をしている

思った以上に他の部署の人とも関わり合いながら仕事をするものだ。ピンポイントの市場に向けて製品を作っているんだということがわかった。多くの人が互いに分担しあって働いている。また、守備範囲の広い総務の村田氏に対して、大変じゃないですか？との質問も出た。このように、IT 関係の仕事は比較的自分の殻にこもって出来る仕事であるが、それでも会社の中ではお互いの協力や、他部署との連携があって仕事が進んでいくということを参加者は感じたようである。

## 事例2 企業(事業所) 社会福祉法人、NPOとして、協力できるが、マッチングまではいかなかったケース

- 企業名：池尻満建築設計事務所
- 日時 平成25年11月7日
- 担当者： 池尻満氏
- 見学内容：設計業務についての説明
- 見学をしてみて

今回の取り組み主旨に対して理解を示していただいた。体験仕事を作り出すことは該当者が見つけた段階で整理したいとのこと。個人の事務所であるため比較的融通がきくところが、安定性に欠け

る状態の若者の受け入れにも有利ではないかと感じた。事務処理の補助での見学、体験等について後日了承いただいた。

- 企業名：株式会社魚つぐ商店
- 日時：平成25年11月20日
- 担当者：隋公恵氏
- 見学内容：和食店での仕事の流れと現場を見学
- 見学をしてみて

今回の取り組みについて一定の理解はしていただいたが、体験等に関しては保留したいとのこと。候補者が出てきた時点で打診後に再検討してもらうことができたらと思った。

企業でなく店舗という点やサービス業であることが受け入れに対するハードルを低くしているようだ。人手があったら助かるという現場であるが、人物ありきの就労体験のケースであった。

- 企業名：オール・ミッキー・ジャパン株式会社
- 平成25年11月27日
- 担当者：原口社長・木戸口店長
- 見学内容：郷土料理居酒屋おいどん渋谷店 店舗での仕事の流れと現場を見学
- 見学をしてみて

今回の取り組みについて一定の理解はしていただいたが、体験等に関しては保留にしたいとのこと。調理等の経験者であれば面談のうえ検討したいとのこと。若者の自立については非常に興味を持っていただいた。接客と調理の現場であり、即戦力の経験者を優先的に求めるケースであった。

- 企業名 社会福祉法人：生活クラブ風の村
- 日時：平成25年11月30日 1件
- 担当者：事業本部企画部平田氏
- 見学内容：すでにユニバーサル就労という中間的就労に取り組んでいる事例を聞き見学。デイケア、居住型での対応説明と見学。（話し相手・調理・掃除）障がいのある子供のデイケアでの対応説明と見学。（保育福祉機器の店舗の仕事を見学。各業務に携わる若者たちの声を聞いた
- 見学をしてみて

社会福祉法人として取り組んできた事業に自立支援の場を作り出していることを知り見学をした。できる仕事の内容検討と報酬の有無が体系立てられていて、現在は数人の施設ではあるが理想的な中間的就労のスタイルがあった。

組織全体でうまく運営しているので資金的な余裕があり、実施できるようであるが、行政等からの資金的サポートがなければ実際は難しく発展しにくいと思われる。自立支援を行っているため好意的であるが、受け入れについては現場の性質上人ありきなので交渉中。

どこにも行き場所のなかった自分が居場所と仕事を得ることができて本当にありがたいという男性の話が印象に残った。東京から通っている女性もいた。それぞれの状況や問題

を理解して役割を与えることは簡単なようで難しい。まして対価の発生となると営利を目的とした一般企業ではなかなか理解されないことが改めて分かった。

○ **企業名：NPO 法人心のつばめ会**

○ 日時：平成25年12月22日 1件

○ 担当者：北田会長

○ 見学内容：事業の内容説明 精神障害のある方の移動支援（車の運転）法人事務処理、居場所支援

○ 見学をしてみて

運転免許と精神障がいのある方への理解が必要とのこと。若者の受け入れ自体には理解があるがハードルが高い内容であった。居場所支援から段階的に入るという方法も今後検討。現段階では報酬の支払いが難しいとのこと。

○ **企業名：NPO 法人みらくる**

○ 日時：平成26年12月14日

○ 担当者：三好代表・別所理事

○ 見学内容

若者の居場所支援（主に発達障がい・引きこもり）を実施している団体。就労に向けた体験場として特殊自転車による観光案内を葛飾区柴又で実施。

自転車タクシー（シクロポリタン）に試乗体験。若者へのインタビュー

○ 見学をしてみて

すでに法人の居場所から一人就労しており実績があるため今回の取り組みに対してもかねてから興味を示していた。今後都市部での営業も考えており、希望者がいたら受け入れてみたいということとなった。なかなか人と話すのが苦手なAさんであったが、現場で徐々にコミュニケーションをとることに慣れていくようだった。

他者に喜ばれることで就労の喜びを感じ、自信を回復することができたという。接客ではあるが屋外であり変化も多い仕事で若者も興味が持てる部分があると思った。基本は自転車なので技術はいらぬが、自動車の免許が必要。

○ **企業名：有限会社英研**

○ 日時：平成26年1月5日

○ 担当者：大泉代表取締役・大泉室長（キャリアスクール大泉学園）

○ 見学内容

公共職業訓練の民間実施校のため教室を見学。事務所での仕事（事務補助・庶務業務）  
教室の管理（PC整備や掃除）

○ 見学をしてみて

四年前から国の緊急人材育成事業で求職者の職業訓練を担当してきた。引きこもり、精神・発達

障害等、数多くの社会適応が難しい方の訓練実績を持っている現場であった。

それ故に今回の取り組みには非常に理解を示していただいた。見学、体験等にも協力していただくこととなった。実際は報酬の捻出が課題でありせめて補助金等があればとの意見もありました。せつかくの理解者や現場があっても受け入れ側にも資金的な補助が無ければ継続支援も難しいというケース。

- **企業名：** テンプスタッフフロンティア株式会社
- **担当者：** 障害者雇用支援事業部 渡辺氏)
- **訪問者：** 狩野 賢(伴走コーディネーター)
- **スケジュール：** 就労支援施設ビオラ (管理者小林氏・就労支援員鈴木氏が対応)
  - ① 支援内容の説明
  - ② 作業見学
    - IT 作業 (チラシ作製) と受付電話対応・タオル袋詰め・パン等の製作)
    - 利用者の声を直接聞く

○ **株式会社シンフォニア東武**

- **担当者：** 押上事業所長福田氏が主に対応
- **訪問者：** 狩野 賢(伴走コーディネーター)
  - ② 仕事の内容についての説明 (DVD)
  - ③ 働く若者の声を聞く
  - ④ 仕事の現場を見学及び説明 (清掃と鉄道郵便の仕分け)

○ 見学をしてみて

- 2社とも障害者に対する受け入れの実績があり、ワークシェアやチームでのフォロー体制が確立していた。現在は受け入れていないが、若者の自立に向けた体験場所としては一般企業よりこのような現場からが有効ではないかと思った。
- 障がいの特性や性格などからくる弱い部分を理解して、出来ることから中心にかつ段階的に指導していく現場の担当者の存在が大きい。現場での伴走者が効果を発揮していた。

**事例3 IT企業が取り組む開発やプロボノ(社会貢献)に協力した職場体験**

- **企業名：** ダムスコ株式会社
- **日時：** 平成26年1月15日(水)
- **体験先：** ピアサポートネットしぶや フリースペース
- **担当者：** 開発部 宮寺氏
- **参加者：** 5名
- **伴走コーディネーター：** 相川良子、小杉和也
- **スケジュール：**

- ① IT 業界とは：ダムスコはアプリケーション開発という分類の IT 企業
- ② 会社概要：PC への入力レスで情報収集が出来るシステムづくりをしている会社。勤務管理なども入力レスで管理出来るようなシステムを構築している。
- ③ トレススキャンについて：ピアサポートネットしぶやと連携してアプリを使用してストレスのチェックを行っている。アプリの仕組みや動き方についての説明。

○ 体験内容

ストレススキャンの普及の方法について、一緒にディスカッションの場を設けさせてもらったり、当方の利用者、サポーターと連携して、利用者の利用後、利用前のストレスの感じ方の違いについて、調べることで事例としていたり、職場体験時にもストレスの感じ方について、モデルケースとして相互協力を行った。

- 体験者の反応：仕事内容も特化しており、仕事内容についても色々と学ぶことが多かったようだ。話を聞いている最中もメモを取っていたり興味を引かれる内容のようだった。

○ 企業名：アクセンチュア株式会社 プロボノ支援

○ 日時：平成 25 年 8 月から 9 月

○ 体験先：ピアサポートネットしぶやフリースペース

○ 担当者：坂本啓介氏

○ 参加者：4 名

○ 伴走コーディネーター：相川

○ 内容：様々な事情により就労の段階に進めず、現状に悩んでいる主に 30 代の若者が IT スキルを身に付けて就労するためにピアサポートネットしぶやに集まった。社会貢献活動に力を入れているアクセンチュア株式会社のプロボノ支援の協力を得て、IT アカデミーCTAC という講座が開催され、企業講師の指導の下で 2013 年 8 月から週に 1 度、若者 4 名が計 5 日間の講習を受けた。

若者たちは講座の終了後も自主的に集まって勉強会を続け、4 名の内 3 名が約 4 ヶ月で CompTIA a+ という IT 資格を取得した。資格を取得した彼らは、今度は講師の立場となり、第 2 回目の CTAC 講座を開いて新たな受講生を迎え入れた時に、同じく就労を目指す同年代の若者へ IT スキルを通じた寄り添い型支援に入る。そして企業コーディネーター等の専門家とも連携し、彼らを職場体験やインターンとして受け入れる企業で 26 年 5 月に働く予定になっている。

今回、若者たちはチームとして着実にステップアップを重ねて一つの目標を達成した。

## V-5 中間的就労の伴走型支援の現状と活動実績

「職場見学」、「擬似職場体験」を通じて得た訓練の成果を発揮するときである。本格的な就労に向けた準備であることから、企業には人事採用者と受入部署の現場担当者に対して、実施前、実施中、実施後の三段階の調整を行った。



表7 中間的就労の活動実績

企業名	11月	12月	1月	2月	3月
青学ヒューマン・イノベーション・コンサルティング(株)			4名	4名	4名
マネジメント学会	1名	1名	1名	1名	2名
関口調剤薬局			1名	1名	1名
(株)サンテックス					1名
(株)リンクアンドイノベーション	1名	1名			

☆1名が3日通っても1と数える。

☆月をまたいで継続しているものは、各月1と数える。

#### 事例1 これまで連携してきた企業での中間的就労

- 企業名：青山学院ヒューマン・イノベーション・コンサルティング株式会社
- 日時：平成26年1月から3月 計13回
- 担当者：新目 真紀氏
- 就労者：31歳2名 35歳1名
- 伴走コーディネーター：小杉和也 荻野洋子
- 就労状況

##### ・実施前

契約内容の齟齬に関する行き違いが生じた。当初青学ハイコンとしてアルバイトを受け入れるのは2名の予定であったが、4名に増えたことから、総務部門や、アルバイト代などに行き違いが生じた。

##### ・実施中

中間的就労の参加者からは、当初の話と異なる業務を依頼された等の発言を受けた。依頼主からすれば、仕事は予定通り進行しないのは当然のことという認識があるが、中間的就労では配慮する必要を感じた。また業務を依頼しても、依頼した事しか実施できないことに落胆を覚えた。

##### ・実施後

実施後については、コーディネーターの指示により、各時にフィードバックを返した。前半よりは後半の方が自発的に作業に臨んでいたと感じた。

- 企業名：日本マネジメント学会
- 日時：9/12、11/15、1/16、3/10、10:00～16:00
- 担当者：事務局 魚住良三氏
- 就労者：37歳1名
- 伴走コーディネーター：石川 隆博

当法人で学習支援の講師をしていた方の勤め先だった山城経営研究所。この研究所の創設者が尽力し、立ちあげた日本経営教育学会（現：日本マネジメント学会）での会報誌の発送に携わっている。2名の要請内容で、作業日の1週間前に受け、中間的就労に参加するメンバーを決定する。当法人での

活動を通じて、時間を守れるや、作業に見合う体力がある等を基準に選定している。

○ 就労状況：封筒に住所や個人・団体名が印字されているシールを貼る。会報誌をはじめ、同封物をまとめ、封入し、封印する。だいたい700通の作業になる。

○ 中間的就労を通じて

この作業を既に経験している1人が、もう1人を指導する役割を持たせている。その立場に5回を経験して、担うことを伝え、継続的に作業に携わっている。学会の職員が定期的に作業時状況を確認に訪れ、言葉を交わしてくれている。当法人外での作業だが、作業に没頭できる場で、反復による作業効率や、丁寧さの向上などをそれぞれが目標を持って取り組んでいる。これまでに適応障害の方の就労への第一歩としても活用させていただいた。

○ 企業名：有限会社関口調剤薬局

○ 日時：2014年1月16日から月、水、金9:00～12:00

○ 担当：代表取締役 関口太郎

○ 就労者：35歳 男性 1名

○ 伴走コーディネーター：石川 隆博

○ 就労状況：地域に根ざして約80年続く老舗。商店街のなかで若者支援を行っている団体と商店街でのイベント等を通じて交流を深めてきた。中間的就労が自分を見つめ直すきっかけになればとの思いで、受け入れている。

○ 業務内容

調剤薬局事務と窓口になる。お客様から処方箋とお薬手帳を受け取り、新規の場合は、病歴や薬のアレルギーの有無などの、問診票の記載をお願いする。処方箋を受け取った薬剤師が調剤している間に、レセプト入力や新規のお薬手帳の作成を行い、薬剤師により薬がお客様に渡されたら、会計を済ませ、お薬手帳を返却する。こうした作業を先輩職員とともに週2日行い、週1日は一人で作業を行っている。

○ 中間的就労を通じて

まだ慣れないが、教えてもらいながら（月、金）、前向き（去年ゆっくりしていたので、動き出さなきゃという気持ちになった）に仕事に取り組んでいる。これまで立ち仕事を中心だったこともあって、デスクワークは長時間続かないことがわかったようだ。

お客様は、年十年もこの地域で暮らしている方々が多く、店の若い人が育つのを見ているので、みなさん理解があり、地域の人たちの支えがあることも大きな力になっている。若者を受け入れることで、日々気づきがあり、教え、教えられ、お互いのためになっているとのこと。

## 事例2 新規に開拓した応援企業での中間的就労のケース

○ 企業名：サンテックス株式会社

○ 日時：3月面接 4月より週2日就労

○ 担当者：代表取締役 朝倉氏

○ 就労者：30歳 男性

○ 伴走コーディネーター：萩野

○ 就労状況： 道路工事の警備の仕事をやってみないかということで、社長自ら説明に来所。就労日数や勤務地など出来るだけ本人の希望を受入れることや経験も必要ないなど、働き手を大事にする会社の方針が伺われた。それを聞いて、一般企業にて就労の経験はないが週2日ならやってみたいと申し出た、朝の通勤ラッシュに不安があるとのこと。

二人で面接を受けに行くが、緊張し質問は出てこない。受け答えは緊張が伝わる感じだがきちんと対応出来た。警備の仕事の特殊性や必要な提出書類、研修について、会社のことなど詳しい話を聞く。

数日後二名とも面接合格の連絡があり、4月3日より4日間の研修開始が決定した。現在は提出書類の準備をしている段階である。

### 事例3 職場訪問をしたIT関連企業より面接のチャンスをもらったが、採用に至らなかったケース

○ 企業名：株式会社ビジネス・アソシエーツ 技術サポート

○ 日時：平成26年3月20日

○ 担当者：代表取締役社長

○ 就労者：35歳 男性

○ 伴走コーディネーター：小杉

○ 就労状況：職場見学にも協力してくれた業務システム開発会社社長が、パソコン好きでComptiaA+に合格した者が居るとい話から技術サポート部の面接を提案してくれた。実際の面接と合否は部門長と人事総務の担当者が行う。

筆記試験が2時間と面接1時間半という他の新卒や中途採用の試験と同じものである。今回の仕事内容がITの中でもサーバー関係なので、個人では経験出来ない分野で難しいところと言える。もちろん面接官は経験のないことは承知の上であり、その分尚更意欲をみたいとのことであった。本人は、IT・パソコンが好きだが唯一とは思っておらず、モノや機会の中の一つという感覚もあった。そういう気持ちが出たのか、熱意があまり感じられないという印象になってしまった。それよりも、応募の仕事をしたという気持ちはもちろんあるが経験も知識もない自信のなさが、何社も受けている新卒者のようにアピールし意欲を見せることは出来なかったと思われる。

## VI. LEVEL1～5までの到達状況と考察

8月から支援を開始し、述べ17名のニートひきこもりの支援を行った。対象者把握にあたって、地域若者サポートステーションや、東京都の社会参加応援事業に参加している支援機関などに問い合わせたが、それぞれ年齢による制限が厳しく、対象者の把握はほとんどできなかった。そこで、居場所機能を持っている、江戸川区でニート・ひきこもりを支援しているきずな塾と連携した。なお、東京都の発達障害者支援センター、渋谷区の保健センターからの紹介もあったが、その数は2名であった。このことから、特に若者サポートステーションの就労支援機関と居場所機能のある支援機関が連携して対象者を把握することが課題である。

この実証実験では、相談から中間的就労に至るプロセスを5つのレベルに分けて考察してみた。

- LEVEL 1 対象者の把握
- LEVEL 2 本人との対面、相談
- LEVEL 3 事前研修、疑似職場体験ワークショップに参加
- LEVEL 4 職場見学、職場体験に参加
- LEVEL 5 中間的就労

レベル進化にあたっては、被験者が自己効力感を高めるための、以下の3つの要因が考えられる。

- (1) 日常的な居場所の、1対1の信頼関係の中で、自分を取り戻していく可能性がある
- (2) 居場所では、グループカウンセリング、グループワークが行われ、他者の言動からの気づきや、一緒にプログラムに参加することによる支え合い生まれていく可能性がある
- (3) ピアサポーターが伴走することにより、不安になったときにいつでも相談ができる事や、困ったときに受け入れられる環境があることで、安心して就業に向かう準備ができる事が、ステップアップを可能にした傾向がみられた。

また、職場見学や、職場体験は、事前研修より関心が高く、受け入れ企業があれば参加したいと思う傾向がある。そのために、地域の中からもまず協力企業を探すことが課題となった。渋谷という地の利を生かしたIT企業、地元の間税会傘下の中小企業等の受け入れ協力が進み、3月末現在で43社になり、中間的就労が可能になった。レベルアップには、就業の現実が目に見えることも重要である。

表8 プログラムごとの利用実績 (延べ人数)

	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
新規相談実績	11			5			1		17
事前研修				2	1	3	2		24
職場見学						15	8	2	25
疑似職場体験 ワークショップ					24	4	8	12	48
中間的就労				1	1	5	6	6	19
居場所	16	16	16	16	18	18	20	20	124

表9 レベル推移

	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
K女	L2	L3	L3	L3	L3	L3	L4
N男	L1 L2	L3	L3	L3	L3	L4	L5
U男	L3	L3	L3	L3	L3	L3	L3
K男	L2	L2	L5	L5	L3	L3	L5
M男	L1	L2	L2	L3	L3	L4	L5
M2男	L1	L1	L2	L3	L3	L4	L5

F 男	L1	L1	L2	L3	L3	L3	L3
S 男	L1	L2	L2	L3	L3	L3	L3
A 男	L1	L2	L2	L3	L3	L3	L3
K2 男				L1	L2L3	L4 L5	L5
A 女				L1			
N2 男	L1						
S 男				L1	L2	L3	L3
I 男	L1						
N3 男	L1						
Y 女				L1			
Y2 男				L1			L2

## VII. 事業の成果と課題

ニートひきこもり状態にある若者への就業支援の現状は、概ね 34 歳～39 歳までであることから 30 代後半から 40 代への支援が課題となっていた。この年代は、親の高齢化も進んでいる。また、一度就職したものの、人間関係や職場になじめないなどで、うつ病や、パーソナリティ障害など、精神疾患のボーダーに存在する場合もあり、家族も本人も困難を抱え孤立する傾向がある。

そうした現状を踏まえ、年齢の高いニート・ひきこもりに就業力強化を図ることは、職業的自立の最終のセーフティネットであり、生活保護受給者を減らす効果が高いと考えた。

そこで、青山学院ヒューマン・イノベーション研究センター及び青山学院ヒューマン・イノベーション・コンサルティング株式会社が実施した現状の課題に関する調査結果をもとに、NPO 法人ピアサポートネットしぶやに「伴走型コーディネーター(ピアサポーター)」を置き、社会学産で、就業に関する自己効力観や職業観を育成するプログラムを開発した。プログラム実施に当たっては、居場所でのピアカウンセリングや、グループワークの手法を活用し、安心してステップアップができるよう被験者に寄り添う支援を行った。

一方、就業の現実が見えることが重要であると考え、働く社会人と触れ合う職場見学、職場体験の機会を多く用意することとした。そのため、コーディネーターは、東京という地の利を生かし IT 企業を含む多様な協力・応援企業を開拓し、当法人のHPに「together 厚労省」として掲載し、今後のマッチングの資源とした。以下、事業の成果と課題について述べる。

この事業の成果としては、主に下記の点をあげることができる。

- 首都圏を中心として、地域若者サポートステーションなどの若者就労支援機関の実態調査を実施した。就業力を高めるプログラム開発に、多くの示唆をいただいた。
- 30 代から 40 代の年齢の高いニート・ひきこもりを主な被験者として、江戸川区のきずな塾と連携して対象者を把握したため、合計 17 名の被験者への実証実験が可能になった。
- 支援プログラムとして、「相談」「事前研修」「職場見学」「疑似職場体験」「中間的就労」を開発し

た。実証実験を通して、課題が明らかになり、修正することにより、他の支援機関でも活用できるように、汎用性を高めることができた。

- ニート・ひきこもりの状態がある場合、社会や人間関係に多くの不安を抱えている。そのため、個々の状況に寄り添う伴走型のコーディネーター（ピアサポーター）を置いた。各プログラムに合わせて伴走するとともに、居場所での相談やグループワークを実施した。その結果、他者からの刺激や気づきが生まれ、就業力を高める効果があった。
- プログラムの進行に合わせて個々の変化のプロセスを見るため、到達レベルを設定した。被験者によって関心が異なることから、個々の支援方針をこのレベルに沿ってたてることとした。このことによって、ピアサポーターの寄り添い型支援が有効に働いた。
- 中間的就労をゴールに設定した。5社の協力があり、賃金として支払われる報酬で、被験者の就労意欲を高めることができた。
- コーディネーターによる、地の利を生かした、応援・協力企業の開拓によって、35社をHP「together 厚労省」に掲載した。ニートひきこもりへの一定の理解が広がったとともに、これから社会体験、就労準備の場としてのマッチングに期待が広がった。

**この事業の課題としては、主に下記の点を挙げるができる。**

- 年齢の高いひきこもり状態の本人やその家族は、多くの場合引け目を感じていて相談に出向くことが少なく、ひきこもりの長期化が懸念されている。SNSなど活用した相談しやすい仕組み作りが課題として残った。
- また、アウトリーチの手法を含めて対象者を把握し、支援機関の相談につなげるのが急がれる。そのために、地域の民生委員や保健センター、地域住民との連携が必要でありその課題がより明確になった。
- 相談から中間的就労まで、5段階のプログラムを開発した。この中で、社会の第一線で仕事をしている職業人から、ITスキルやコミュニケーションスキルを学んだことがレベルアップにつながった。このことから、社会の多様な資源とつながり、より多様に、対話できる事前研修が今後の課題となった。
- 開発したプログラムを実施するためには、この事業を応援・協力する企業が地域に受け皿としてあることが前提になる。今年度は、企業の開拓に重点を置いた。今後は、プログラム実施に合わせたマッチングが課題となっている。
- ひきこもりの長期化や、職場になじめなかった経験などから、うつ傾向などの心理的症状や、発達障害、パーソナリティ障害など、精神疾患のボーダーに存在するケースが多いこともあって、医療、福祉保健や、他の支援機関と連携した支援も、今後の課題になっている。
- 5段階のプログラムのそれぞれの段階に、伴走するコーディネーター（ピアサポーター）を置き、寄り添い型の支援を行った。入口の相談で信頼関係をつくりながら、事前研修、職場訪問や職場体験では、チームワークを重視した伴走が必要になった。そうした人材の育成が喫緊の課題となった。

## 今後の方向について

この事業は、社学産の連携で、社会福祉推進をめざし、「セーフティネット支援対策等事業」として進めた。調査及び実証実験の期間が8か月という短期間ではあったが17名の被験者に対応し、開発した5つのプログラムを行い、HPに掲載した35社を含む、合計49社の応援・協力企業と連携をとることができた。また、年齢の高いニート・ひきこもりの就業力強化には多くの課題があることを確認することとなった。次年度以降は、次の3点を重点化して取り組む。

- (1) 他の支援機関や、大学、企業、NPO、保健福祉部局など多様な主体の連携で、開発したプログラムを充実させる。
- (2) 地域の中に、民生委員を含む地域住民や団体との地域連携ネットワークを形成し入口となる相談体制を強め、出口として、多様な企業とのネットワークで職業的自立を目指す。
- (3) 支援対象者のチームワーク力を高めるため、伴走コーディネーター(ピアサポーター)の人材育成を行う。