



資料 No. 184

令和3年3月

# 大阪府の地域就労支援事業の現状

大阪府商工労働部

(大阪産業経済リサーチ&デザインセンター)



## まえがき

2020年2月以降、世界的な新型コロナウイルスの感染拡大は、社会・経済に大きな影響を及ぼし、その影響は1年経過した今も続いています。社会生活や経済活動の先行きは不透明で雇用情勢は厳しく、生活困窮者を含む多様な求職者の支援が重要な課題になっています。今後、就職困難者の就労にも少なからず影響が生じることが予測されます。就職困難者は、就労経験の少ない若者（就職氷河期世代含む）、失業や無業の期間が長い成人年齢層、中高年齢者、単親世帯の母親・父親、障がい者及びその可能性のある人、外国人、不安定就労で働いている人など多様な人々が想定されますが、就職を困難化する様々な要因があり、経済・雇用情勢の改善の影響を受けにくく、社会的な援護が必要な人も少なくありません。

就職困難者の支援では、就職を困難化する要因を適切に見極め、その要因の軽減・解消と働く意欲の醸成に取り組み、求職活動から就労、定着まで視野に入れた丁寧な支援が求められます。大阪府では、2004年以降、43の全市町村で自治体主導の地域就労支援事業が行われており、府内61箇所の地域就労支援センターで就職困難者の就労を支援しています。

本調査は、地域就労支援事業で行われている就職困難者の支援の現状を、各市町村の就労支援コーディネーターの目を通して把握し、その結果を、事業効果を高める方策の検討と各市町村及び各地域就労支援センター間で共有する目的で実施しました。並行して、地域就労支援センターを利用されている相談者・求職者の仕事や生活に関する現状や今後の意向などを把握する調査も実施しました。本資料が、地域に密着して就職支援に従事されている関係者、就業支援機関等の担当者、求職者を受け入れる企業・事業所の経営者や管理者、求職者の皆様の参考になれば幸いです。

最後になりましたが、ご多用の中、アンケートやヒアリング調査にご協力を賜りました、市町村および地域就労支援センターの就労支援コーディネーターの皆様、アンケート調査にご協力を賜りました求職者の皆様、関係機関および有識者の皆様に対しまして、厚く御礼を申し上げます。

本調査は、大阪産業経済リサーチ&デザインセンター 主任研究員 天野敏昭 が担当して実施し、本報告書を執筆しました。調査においては、福原宏幸氏（大阪市立大学名誉教授）より助言を受けました。

令和3年3月

大阪産業経済リサーチ&デザインセンター  
センター長 小林 伸生



## 目 次

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| 要 約                                | 1   |
| 第1章 就職困難者と就労支援－調査の目的と背景に関連して       | 8   |
| 1. 調査の目的                           | 8   |
| 2. 就職困難者                           | 9   |
| 3. 就職困難者の就労支援                      | 17  |
| 4. 地域就労支援事業                        | 20  |
| 5. 先行調査研究にみる地域就労支援事業               | 26  |
| 6. 小括                              | 28  |
| 第2章 地域就労支援センターの現状－資料とアンケート調査結果を中心に | 30  |
| 1. 調査の概要                           | 30  |
| 2. 既存資料にみる地域就労支援事業の現状              | 31  |
| 3. アンケート調査結果にみる地域就労支援事業の現状・課題・展望   | 40  |
| (1) 地域就労支援コーディネーター（回答者）の属性と支援体制    | 40  |
| (2) 相談者（求職者）の状況                    | 43  |
| (3) 地域就労支援センターでの支援内容               | 52  |
| (4) 他機関との連携の状況・内容                  | 55  |
| (5) 生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）との関係      | 57  |
| (6) 就労支援コーディネーターからみた地域就労支援事業       | 62  |
| 4. 小括                              | 64  |
| 第3章 地域就労支援センターの支援の多様性－各センターの事例     | 66  |
| 1. 調査の概要                           | 66  |
| 2. 支援の多様性（事例からの気付き）                | 67  |
| 3. 各センターの事例集                       | 71  |
| (1) 直営型（7市）                        | 71  |
| (2) 委託型（10市1町）                     | 102 |
| (3) 直営型＋委託型（2市）                    | 143 |
| 第4章 まとめ－就職困難者の今後の支援のあり方（今後への課題）    | 152 |
| 参考文献・論文・資料                         | 155 |
| 資料                                 | 157 |
| 1. 調査票「地域就労支援センターにおける求職者支援に関する調査」  | 159 |
| 2. 調査票「地域就労支援センターの求職者の仕事と生活に関する調査」 | 166 |



## 要 約

### 第1章 就職困難者と就労支援—調査の目的と背景に関連して

- （調査の目的）府内の全43市町村で実施されている「地域就労支援事業」（2003年開始）を通して、就職困難者の就労支援の現状、課題、今後の方向性などを探る。地域就労支援事業は、「地方分権一括法」と「改正雇用対策法」の努力義務規定（地方公共団体が労働に関する必要な施策を講ずる）を背景に始められた。自治体の主導と裁量に委ねられる事業が、国の関係する事業（生活保護受給者等就労支援事業、生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業））に比べて、多様な就職困難者に対応できる点に着目する。
- （就職困難者）2000年頃から増加した、社会や社会福祉の手が届かない「社会的援護を要する人々」（厚生労働省,2000）が一つの契機で、「就労能力を持っているが、重い生活困難によって働く意欲をなくしている人々」あるいは「就労能力、働く意欲があるが、生活上の困難によって働けない人々」であるため、就職困難者には生活困窮の側面を持つ人も少なくない。就職困難者の属性と就職困難の要因は様々であるが、働く意欲の醸成や生活上の困難に対して社会的な支援が必要である点は共通している。
- （地域就労支援事業）「就労困難者の雇用、就労を支援するという住民福祉サービスと密接な関連を有する事業」[田畑,2006a:2]、「地域」を基軸として、福祉、人権そして教育などの施策との総合化として構築された事業」[福原,2007:225]、「社会参加を保障する政策であり就労のための福祉を志向する政策」[櫻井,2008]などの定義がある。政策や制度の枠を超えて、各求職者に必要な支援や取組みが、地域就労支援コーディネーターが中心になって行われる。地域就労支援コーディネーターの支援・役割は、「相談」を軸にした支援、「当事者中心のスタイル」、「寄り添い」型の支援、「専門性」である。
- （本章のまとめ）地域就労支援事業は、開始当初から幅広い就職困難者を対象にして、地域就労支援コーディネーターが、地域の状況や資源に深く関わりを持ち、雇用・就労だけでなく福祉や生活にかかる施策をも必要に応じて包含しながら総合的な支援を行い、個別的な支援と各求職者の状況に応じて十分な時間をかけて支援を行える点が特徴である。そうした中、2015年に開始された生活困窮者自立支援法に基づく就労準備支援事業・就労訓練事業（任意事業）は、雇用保険と生活保護の中間に位置付けられた生活困窮者（就職困難者）の就労支援の機能を持ち、地域就労支援事業の対象の一部と重なり合うことも考えられる。就労支援の観点では、自治体の主導と裁量による地域就労支援の事業の現状を把握したうえで、任意事業である生活困窮者自立支援制度に基づく就労準備支援事業・就労訓練事業の取組みの広がりや内実もあわせてみていく必要がある。両事業の相違をみていく際には、「生活困窮者自立支援の下では、『福祉から就労』への動きも認められるものの、そこでの就労支援は、多面性、柔軟性が乏しいといえる。ただ、生活保護の場合には、周知のように、非稼働世代が多いため、就労支援の対象がきわめて限られており、今日、課題となる就労支援政策の中心は、生活困窮者自立支援制度において考えてよいといえよう」という指摘（阿部,2020:7）をふまえると、「就労支援の多面性、柔軟性」が一つの着目点になるとも考えられる。

## 第2章 地域就労支援センターの現状－資料とアンケート調査結果を中心に

就労支援コーディネーター140名を対象にアンケート調査を実施（回答数73）

- （地域就労支援コーディネーターの要件）就労関係の実務経験を有する割合が81.5%と高く、5人に1人が福祉、人権、就職・生活の困難に関係する経験を有している。職業系資格を保有する割合は29.2%。資格よりもむしろ実務経験に重きがおかれている。
- （就労阻害要因）若年者（34歳以下）、成人年齢層、就職氷河期世代該当者では高い割合で該当する要因が多くみられる。自由記述の内容から「トラウマ」「不安」「閉ざされた労働市場」「自己分析の不十分さ」などのキーワードを導き出せる。中高年齢者では「生活困窮」「年齢」、高齢者では「年齢」「健康状態」「家族(同居者)の世話・介護」が主な要因。単親家庭の母親・父親は、「就労に制約があること」「経済的困窮」のほか「精神状態」「自信喪失、劣等感、自己肯定感の低さ」「社会経験の少なさ」などもみられる。

### 就労阻害要因

|                      | 若年者<br>(34歳以下)<br>N=65 | 成人年齢層<br>(35-49歳以下)<br>N=58 | 氷河期世代該当者<br>N=38 | 中高年齢者<br>(50-64歳以下)<br>N=61 | 高齢者<br>(65歳以上)<br>N=57 | 単親家庭<br>の母親・父親<br>N=42 | 障がい者<br>N=53 | その他<br>(外国人など)<br>N=25 |
|----------------------|------------------------|-----------------------------|------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------|--------------|------------------------|
| 職業経験のなさ・少なさ          | 73.8%                  | 15.5%                       | 31.6%            | 6.6%                        | 3.5%                   | 16.7%                  | 30.2%        | 3.8%                   |
| 健康状態                 | 9.2%                   | 24.1%                       | 15.8%            | 37.7%                       | 40.4%                  | 16.7%                  | 28.3%        | —                      |
| 精神状態                 | 33.8%                  | 43.1%                       | 50.0%            | 36.1%                       | 12.3%                  | 28.6%                  | 60.4%        | 3.8%                   |
| 家族(同居者)の世話・介護        | 7.7%                   | 17.2%                       | 10.5%            | 41.0%                       | 24.6%                  | 35.7%                  | 5.7%         | 3.8%                   |
| 自己流の判断やこだわり          | 32.3%                  | 50.0%                       | 36.8%            | 47.5%                       | 31.6%                  | 11.9%                  | 37.7%        | 3.8%                   |
| コミュニケーションの困難性        | 55.4%                  | 46.6%                       | 47.4%            | 21.3%                       | 12.3%                  | 11.9%                  | 54.7%        | 50.0%                  |
| 不活発・無気力              | 27.7%                  | 20.7%                       | 28.9%            | 11.5%                       | 7.0%                   | 7.1%                   | 9.4%         | 3.8%                   |
| 家族関係、親の態度や志向         | 20.0%                  | 20.7%                       | 18.4%            | 11.5%                       | 5.3%                   | 16.7%                  | 15.1%        | —                      |
| 依存傾向、主体性の欠如          | 32.3%                  | 25.9%                       | 23.7%            | 18.0%                       | 10.5%                  | 14.3%                  | 13.2%        | —                      |
| 社会経験の少なさ             | 52.3%                  | 15.5%                       | 28.9%            | 6.6%                        | 3.5%                   | 26.2%                  | 26.4%        | 7.7%                   |
| 自信喪失、劣等感、自己肯定感の低さ    | 41.5%                  | 46.6%                       | 78.9%            | 26.2%                       | 14.0%                  | 26.2%                  | 24.5%        | —                      |
| 学業不振（中退など）           | 23.1%                  | 8.6%                        | 10.5%            | 6.6%                        | 3.5%                   | 16.7%                  | 9.4%         | —                      |
| 経済的困窮                | 9.2%                   | 29.3%                       | 31.6%            | 31.1%                       | 35.1%                  | 50.0%                  | 11.3%        | 7.7%                   |
| 居住環境の不安定さ            | 6.2%                   | 5.2%                        | 10.5%            | 13.1%                       | 10.5%                  | 19.0%                  | 5.7%         | 7.7%                   |
| 障がい・障がい傾向            | 30.8%                  | 41.4%                       | 34.2%            | 21.3%                       | 7.0%                   | 9.5%                   | 64.2%        | —                      |
| 年齢                   | 7.7%                   | 8.6%                        | 7.9%             | 24.6%                       | 63.2%                  | 7.1%                   | 5.7%         | —                      |
| 無業やひきこもりの期間          | 40.0%                  | 37.9%                       | 52.6%            | 23.0%                       | 7.0%                   | 9.5%                   | 13.2%        | —                      |
| 自己理解や自己受容の困難性        | 32.3%                  | 32.8%                       | 34.2%            | 24.6%                       | 19.3%                  | 9.5%                   | 34.0%        | 3.8%                   |
| 仕事・職場での辛い経験          | 23.1%                  | 51.7%                       | 52.6%            | 37.7%                       | 7.0%                   | 19.0%                  | 18.9%        | —                      |
| 仕事に対する覚悟・意欲のなさ       | 26.2%                  | 31.0%                       | 31.6%            | 26.2%                       | 8.8%                   | 16.7%                  | 5.7%         | —                      |
| 日常生活での辛い経験           | 7.7%                   | 8.6%                        | 7.9%             | 9.8%                        | 7.0%                   | 19.0%                  | 11.3%        | 7.7%                   |
| 単親世帯に伴う就労面の制約        | 6.2%                   | 6.9%                        | 5.3%             | 4.9%                        | 3.5%                   | 71.4%                  | 5.7%         | —                      |
| 支援機関との連携やつながりを持っていない | 13.8%                  | 17.2%                       | 18.4%            | 18.0%                       | 8.8%                   | 19.0%                  | 20.8%        | 42.3%                  |
| 情報収集能力が十分でない         | 29.2%                  | 22.4%                       | 23.7%            | 19.7%                       | 38.6%                  | 21.4%                  | 17.0%        | 53.8%                  |
| 上記以外の要因              | 10.8%                  | 5.2%                        | 10.5%            | 8.2%                        | 8.8%                   | —                      | 9.4%         | 26.9%                  |
| 合計                   | 652.3%                 | 632.8%                      | 702.6%           | 532.8%                      | 393.0%                 | 500.0%                 | 537.7%       | 226.9%                 |

- （支援内容）コーディネーターの多くが多様な支援が必要だと考えている。十分に組み立てている割合が高いのは求職活動に向けた実践的な支援である。地域就労支援センターの体制に制約がある中で、支援内容の選択と集中は必然のことで、他機関等と連携する場合にあっても、相談者（求職者）の申し送りや申し送り後の状況の共有、必要に応じて、連携先と共同で支援を継続することも必要になる。



### 支援内容

|                       | 必要な支援と<br>考えている | 十分に組み<br>組んでいない | どちらかといえば取<br>り組んでいる (a) | 十分に組み<br>組んでいる (b) | 取り組んでいる<br>割合 (a + b) |
|-----------------------|-----------------|-----------------|-------------------------|--------------------|-----------------------|
| 信頼関係の構築 (ラポール形成)      | 100.0           | 20.3            | 56.5                    | 23.2               | 79.7                  |
| 相談・助言 (自己理解・自己分析)     | 100.0           | 28.6            | 50.0                    | 21.4               | 71.4                  |
| 相談・助言 (職業興味・職業適性)     | 100.0           | 34.3            | 44.3                    | 21.4               | 65.7                  |
| アセスメント (支援内容の見立て)     | 100.0           | 20.9            | 62.7                    | 16.4               | 79.1                  |
| 応募書類作成・履歴書の書き方        | 98.6            | 23.2            | 43.5                    | 31.9               | 75.4                  |
| 面接対策                  | 98.5            | 35.7            | 37.1                    | 25.7               | 62.8                  |
| インタビュー (初期面談)         | 98.5            | 25.0            | 58.8                    | 14.7               | 73.5                  |
| 相談・助言 (職業・進路)         | 98.5            | 7.0             | 52.1                    | 39.4               | 73.5                  |
| 相談・助言 (日常生活)          | 97.1            | 17.4            | 55.1                    | 24.6               | 79.7                  |
| 志望動機・自己PRの検討・作成       | 97.0            | 27.5            | 39.1                    | 30.4               | 69.5                  |
| コミュニケーションスキルの向上       | 96.9            | 50.8            | 36.9                    | 9.2                | 46.1                  |
| 就職後の支援・職場定着支援         | 95.6            | 39.1            | 40.6                    | 15.9               | 56.5                  |
| 日常生活での意欲喚起            | 95.6            | 21.7            | 56.5                    | 17.4               | 73.9                  |
| サポートプラン (支援計画) の作成    | 94.0            | 50.7            | 22.4                    | 20.9               | 43.3                  |
| 評価・効果測定 (事業全般・実績)     | 92.5            | 50.7            | 37.3                    | 4.5                | 41.8                  |
| 相談・セミナー (家族・保護者対象)    | 91.0            | 70.1            | 17.9                    | 3.0                | 20.9                  |
| 企業マッチング・面接会           | 90.6            | 39.1            | 35.9                    | 15.6               | 51.5                  |
| 講座・セミナーの開催            | 89.4            | 31.8            | 50.0                    | 7.6                | 57.6                  |
| 無料職業紹介 (自治体の職業紹介)     | 87.5            | 37.5            | 34.4                    | 15.6               | 50.0                  |
| 能力開発 (例: パソコン・ICT 関係) | 87.2            | 47.6            | 31.7                    | 7.9                | 39.6                  |
| 資格取得支援                | 86.4            | 47.0            | 31.8                    | 7.6                | 39.4                  |
| 職場見学・職場体験             | 85.9            | 57.8            | 20.3                    | 7.8                | 28.1                  |
| キャリアアップ支援             | 84.6            | 63.1            | 16.9                    | 4.6                | 21.5                  |
| 就労体験先の開拓・創出           | 84.2            | 63.5            | 15.9                    | 4.8                | 20.7                  |
| 職業訓練                  | 73.4            | 53.1            | 17.2                    | 3.1                | 20.3                  |
| 訪問支援 (アウトリーチ)         | 72.7            | 63.6            | 6.1                     | 3.0                | 9.1                   |
| メールや巡回の方法による相談        | 70.2            | 59.7            | 9.0                     | 1.5                | 10.5                  |
| ピアサポート (求職者の支え合い)     | 69.8            | 58.7            | 7.9                     | 3.2                | 11.1                  |
| フィールドワーク・ボランティア       | 69.7            | 59.1            | 9.1                     | 1.5                | 10.6                  |
| SNS等によるコミュニケーション      | 60.3            | 48.5            | 11.8                    | 0.0                | 11.8                  |

○ (他機関との連携状況) 連携する必要性が低いと回答した割合が高いのは「教育機関」、  
「民間職業紹介事業者・人材派遣事業者」だが、連携する必要性がない割合は4分の1  
から3分の1にとどまり、連携する一定の余地はある。連携する割合が高く、その一定  
の効果が表れている連携先は、「ハローワーク」「市町村の他の関係部署」「地域若者サポ  
ートステーション」「生活困窮者自立支援事業の実施主体・部局」「社会福祉協議会・社  
会福祉法人」「職業訓練機関」である。連携する必要性がある割合は高いが連携している  
割合が高いとはいえないのは、「母子家庭等就業・自立支援センター」「就労継続支援事業  
所 (A・B型)」「シルバー人材センター」「C-STEP」である。これらの機関との連携の  
必要性は、各支援センターに多い相談者の属性にも影響されることも考えられる。むし  
ろ、相談者の属性の特徴にかかわらず一層の連携の必要性が求められると考えられるの  
は、「商工会議所・経済団体」「OSAKA しごとフィールド」「中間的就労を受け入れる企  
業・団体」「近隣の市町村・他の市町村」「企業 (職場見学先、職業体験・訓練先、就職先)」、  
「自治会・町内会・民生委員」「就労移行支援事業所」「医療機関 (保健所を含む)」など  
で、相談者のアウトリーチや就労支援の先になる就労先の確保、就労支援と並行して必  
要となる福祉・医療的な支援にかかる連携先である。

## 他機関との連携状況

| 連携先と連携の状況（N：ケースの数）                                    | 連携する<br>必要性は<br>低い | 連携する必要がある              |                            |                           | 連携して<br>いる割合<br>（a+b） |
|---|--------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------|
|   |                    | 連携している<br>とまでは<br>いえない | 連携の効果<br>が十分に現れて<br>いない（a） | 連携の一定<br>の効果が現れて<br>いる（b） |                       |
| ハローワーク（相談者の相互紹介、同行支援）                                 | 0.0                | 13.2                   | 30.9                       | 55.9                      | 86.8                  |
| 障がい者就業・生活支援センター                                       | 1.4                | 47.8                   | 29.0                       | 21.7                      | 50.7                  |
| 生活困窮者自立支援事業の実施主体・部局                                   | 1.5                | 42.6                   | 20.6                       | 35.3                      | 55.9                  |
| 地域若者サポートステーション  | 2.9                | 29.4                   | 30.9                       | 36.8                      | 67.7                  |
| シルバー人材センター  | 2.9                | 49.3                   | 33.3                       | 14.5                      | 47.8                  |
| 就労継続支援事業所（A・B型）                                       | 2.9                | 51.4                   | 21.4                       | 24.3                      | 45.7                  |
| 母子家庭等就業・自立支援センター                                      | 3.0                | 68.7                   | 23.9                       | 4.5                       | 28.4                  |
| C-S T E P   | 4.4                | 45.6                   | 23.5                       | 26.5                      | 50.0                  |
| センター所在地の市町村の他の関係部署                                    | 4.5                | 29.9                   | 25.4                       | 40.3                      | 65.7                  |
| 社会福祉協議会・社会福祉法人  | 4.5                | 38.8                   | 25.4                       | 31.3                      | 56.7                  |
| 非営利団体（NPOや公益法人等の支援組織）                                 | 6.1                | 59.1                   | 19.7                       | 15.2                      | 34.9                  |
| 就労移行支援事業所   | 7.2                | 55.1                   | 14.5                       | 23.2                      | 37.7                  |
| O S A K A しごとフィールド                                    | 7.4                | 64.7                   | 16.2                       | 11.8                      | 28.0                  |
| 職業訓練機関（例：C-STEPへの推薦、大阪府人材育成課の委託訓練、高等職業技術専門学校、A'創造館事業） | 8.8                | 36.8                   | 25.0                       | 29.4                      | 54.4                  |
| 企業（職場見学先、職業体験・訓練先、就職先）                                | 9.1                | 59.1                   | 12.1                       | 19.7                      | 31.8                  |
| 医療機関（保健所を含む）  | 11.9               | 56.7                   | 17.9                       | 13.4                      | 31.3                  |
| 中間的就労を受け入れる企業・団体                                      | 12.7               | 60.3                   | 23.8                       | 3.2                       | 27.0                  |
| 商工会議所・経済団体  | 13.2               | 64.7                   | 13.2                       | 8.8                       | 22.0                  |
| 近隣の市町村・他の市町村  | 14.9               | 59.7                   | 17.9                       | 7.5                       | 25.4                  |
| 都道府県庁（広域自治体）  | 15.4               | 50.8                   | 23.1                       | 10.8                      | 33.9                  |
| 商店街・商店（職場見学先、職業体験・訓練先、就職先）                            | 19.7               | 75.8                   | 3.0                        | 1.5                       | 4.5                   |
| 自治会・町内会・民生委員  | 22.4               | 58.2                   | 13.4                       | 6.0                       | 19.4                  |
| 起業を支援する組織（例：労働者労働組合）                                  | 27.3               | 66.7                   | 4.5                        | 1.5                       | 6.0                   |
| 民間職業紹介事業者・人材派遣事業者                                     | 29.9               | 55.2                   | 10.4                       | 4.5                       | 14.9                  |
| 教育委員会   | 30.3               | 62.1                   | 7.6                        | 0.0                       | 7.6                   |
| 大学・短期大学・高等専門学校  | 33.3               | 59.1                   | 7.6                        | 0.0                       | 7.6                   |
| 専門学校  | 33.3               | 60.6                   | 4.5                        | 1.5                       | 6.0                   |
| 全日制の学校  | 34.8               | 60.6                   | 4.5                        | 0.0                       | 4.5                   |
| 通信制・定時制の学校  | 34.8               | 60.6                   | 4.5                        | 0.0                       | 4.5                   |

○（生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）との関係）生活困窮者自立支援制度との連携は決して多いとはいえないが（42.0%が連携していないか連携の機会が少ない状況と回答）、連携する予定がないのは4.3%にとどまる。「連携して相談に対応している」が58.0%と最も割合が高く、「会議等の場や担当者間で情報交換や情報共有している」や「担当窓口や関係機関、関連事業に相談者を紹介している」もそれぞれ46.4%、40.6%あり、「連携して事業を実施している」ケースは29.0%である。今後の連携に積極的だといえる。

## 生活困窮者自立支援制度との連携状況

|                              | 度数（N=69） | ケースのパーセント |
|------------------------------|----------|-----------|
| 連携して相談に対応している                | 40       | 58.0%     |
| 連携して事業（例：講座、面接会、説明会）を実施している  | 20       | 29.0%     |
| 担当窓口や関係機関、関連事業に相談者を紹介している    | 28       | 40.6%     |
| 会議等の場や担当者間で情報交換や情報共有をしている    | 32       | 46.4%     |
| 連携していないかその機会は少ないが、今後連携していきたい | 26       | 37.7%     |
| 連携しておらず、現在のところ連携する予定はない      | 3        | 4.3%      |
| 合計                           | 149      | 215.9%    |

- （地域就労支援事業と生活困窮者自立支援制度の対象者）生活困窮者自立支援制度の対象は、就労訓練可能及び求職活動可能の段階に到達できておらず福祉的な支援などを含む複合的な支援が必要なケースと考えられているが、地域就労支援事業の相談者が二極的であるとの指摘もあり、日常生活や社会生活の支援から始まる相談者が多い一方、情報の整理や書類関係の見直しを一緒に行えば就労につながる相談者が多い実態もある。

**地域就労事業と生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）の各対象者の判断基準等**

| 地域就労支援事業   | 生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・就労意欲があり、就職、再就職を目指す一連の基本的な活動を自主的に行える段階である</li> <li>・生活基盤が整っている</li> <li>・対象者の課題が就労のみの場合</li> <li>・相談者は二極的で、日常生活・社会生活支援から始まる対象者が多い一方、情報の整理や書類関係の見直しを一緒に行えば就労につながる対象者も多い</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常生活や社会生活が可能であるとしても、就労面でのブランクや不安があり求職活動に向けて確認が必要な場合。</li> <li>・長期間のブランク等により、日常生活が不規則で社会生活が確立できていない場合</li> <li>・就労意欲はあるものの、就労できる段階ではない場合</li> <li>・自助・共助が困難状態であると感じるとき</li> <li>・対象者の課題に就労以外の課題がある場合（日常生活支援等で福祉的支援と連携が必要な場合）</li> </ul> |

- （就労支援コーディネーターからみた地域就労支援事業）
  - ・【相談者（求職者）にみられる状況】不安、悩み、葛藤を抱えるケースが少なくない。就労支援は、単にマニュアルに依拠して進められるものでなく、相談者の状況とその変化を的確に見極め、時々の判断に基づく適切な支援が求められる。
  - ・【他機関等との連携の実効性を高める必要性】制度上の連携ではなく担当者間の緊密な連携やスーパーバイズ機能を伴う議論や検討が実効性を高めるポイントになる。
  - ・【就労先の開拓】企業・事業所の理解と具体的なメリットの提案が求められる。センターによる開拓に加えて、関係機関の機能向上に対する期待も大きい。
  - ・【職業訓練、職場見学・職場体験・職場実習、中間的就労の有用性】相談者が未経験の職種にチャレンジでき選択肢を広げるだけでなく、地域就労支援コーディネーターの知識・視野を広げるためにも非常に有効である。有償の中間的就労の場のほか、居場所、グループワークなど、広い意味での社会参加できる場も有用である。
  - ・【就労後の支援の必要性】就労支援コーディネーターと良好な関係性が構築され、就労後に労働相談で来訪するケースでは、職場や仕事に対する第三者の客観的な目から見た見解や、必要によって労働法の理解につなげ、安易な離職を未然に防止する契機になる。
  - ・【生活困窮者自立支援事業との関係】生活と就労の支援を並行して進める必要のある案件も多く、役割分担だけでなく両事業の相互補完の観点からの連携が求められる。
  - ・【新たな相談対応や事業実施のあり方】電話やメールによる相談のほか、オンラインによるセミナー・講座、企業面接会等の実施、アウトリーチが必要なケースでは、LINE等を活用した相談の機会の創出により窓口を身近に感じられる工夫が必要。
  - ・【就労支援コーディネーターのスキルアップの必要性】近年、障がい者及び障がい者が推察される人からの相談が増えていることを受けて、障がいの理解を進める知識や支援のノウハウが必要になっている。就労支援コーディネーターに求められる支援が複雑化し、求められる資質や経験が高度化する中で、スキルアップできる機会が必要。

### 第3章 地域就労支援センターの支援の多様性－各センターの事例

20市町（直営型7市、委託型10市1町、直営型＋委託型2市）で聞き取り調査を実施

- （地域就労支援センターの20事例）センターが立地する地域性、運営組織の成り立ち・役割（就労支援系、人権系あるいは非営利組織、株式会社など）や事業内容などを背景とする特徴、支援を進めるに際しての関係機関とのつながりとその深さ、各就労支援コーディネーターの経験や属人的な要素とそれをベースにした創意工夫などがみられる。
- （支援の姿勢）就職を困難化する多様な阻害要因があるため、就労支援を始める前に、自己理解と自己肯定感・自己効力感の醸成を優先した支援が行われることが多い。また、障がい者・障がい者が推察される人の相談も増えており、専門的な予備知識が求められる局面も多く、相談者数の増減だけで支援に要する負荷を判断できない現状がある。
- （相談・調整の段階）時間に上限を設けず、「傾聴」（共感）と「誘導」（考えてもらう）を併用することで、信頼関係を構築できるまで複数回の相談が重ねられている。そして、やりたいことを明確にして将来設計につなげていけるよう、できることとできないことの整理や現実的なこと（収入の目標や仕事の内容によっては資格取得や学びの必要性などについて考える機会）にふれることで、主体的に考えていけるよう方向付けしている。様々な情報の中から、相談者のその時の状況に適した複数の選択肢を用意して提案することで、相談者が自らの意思で情報や機会を選び取っていけるよう背中を押している。「自発的に動くエネルギーが出てくること」「潜在的な能力を引き出すこと」を重視する姿勢は、ハローワークのように、限られた時間の中で求人情報の提案を受け自己決定していく手法とは一線を画しており、就労支援コーディネーターは、「相談者の中にストーリーができる」ことを支えるプロデューサーのような役割を担っている。支援の見立ては、相談者の状況と経過に応じて適宜見直される必要があり、情報の収集と収集した情報を継続的に更新していくことも求められる。「相談・調整」から「情報提供」への段階は、一方向の流れで進められているわけではなく、相談者の変化に合わせてスパイラルアップされていく過程でもある。
- （「企画・立案」「実施・遂行」の段階）主な取組みは以下のように整理できる。
  - ・障がい者が推察されるケースが増えていることに対し、就労可能性を高めるうえで、障がいの理解・受容や障害者手帳の取得が一つの契機になって意思決定できる可能性が高まっている。
  - ・就労可能性を高めるうえで、グループワーク、職場での見学・実習や体験（インターシップ）、職業訓練、資格取得（実務経験を伴う資格取得）などに有用性を見出している。これらは、仕事や職場の理解につながるだけでなく、参加者がお互いに刺激を受ける場ともなり、社会に出るまでの不安を解消したり、社会でどこまで適応していけるか見極める機会にもなり、新たな行動につながる契機になる可能性を高める。
  - ・無料職業紹介所を設置している自治体では、登録企業数を増やす方向ではなく、求職者と企業・事業者のマッチングの実効性を高める方針を有している。例えば、求人票から

だけでは知ることのできない、企業・事業者が求めている本音などを独自に引き出し、就労後の定着も見すえて求人を開拓・創造している。企業・事業所の理解が欠かせないが、求職者の適性や弱点を含む等身大の情報を企業・事業者に伝え、採用と実習をセットで働きかけるほか、ケースによっては求人条件の調整を提案している。このほか、「総合評価事業」や「雇用奨励金」などによる雇用を動機付ける取組みも行われている。

・関係機関との関係において、例えば、連携の多いハローワークにつなぐ際に、就労支援コーディネーターが信頼のおける面識のある担当者に対し、「相談者をお願いしますね」などと一声かけることで、ハローワークに出向くハードルを下げ、連携の実効性を高めている。体制上の連携だけでなく担当者間の連携が重要であることを示している。

○（「評価・レベルアップ」の段階）事業において相談者数や就労者数が過大な評価軸にはなっておらず、多様な相談者が来訪するゆえ、各相談者の状況に応じて「相談者との信頼関係の構築と当事者の主体性の尊重」が重視され、「時間」の概念を大切にした支援が行われている。しかし、多様な阻害要因を有する相談者に対応する上で、各就労支援コーディネーター任せではない、全体的なスキルアップの機会が求められている。

#### 第4章 まとめ—就職困難者の今後の支援のあり方（今後への課題）

○（政策・施策・事業の連携の一層の促進が求められる）自治体が主導する就労支援事業は、開始後約18年経過しているが、この間、相談者の属性や就労阻害要因に変化がみられ（ひきこもりなどの若年無業者、障がい者や障がい者が推察される人、年金を受給する高齢者、就労に制約のある単親世帯の親など）、就労までに解決を要する課題は増え、複合化する状況もみられる。相談者の状況を十分に理解し、就労と生活の両面から時間をかけた寄り添った支援が求められるようになってきている。政策・施策・事業の連携を一層促進する必要性が高まっているが、地域雇用政策における支援のあり方として、地域就労支援では、就労支援だけに限定されず、福祉的支援、企業支援（人材育成、企業の啓発・育成）とも連動させて取り組むことがますます必要になっている。大阪府全体の雇用情勢と地域就労支援事業の実施状況に基礎自治体間の違いがみられるなかで、府及び市町村が一体となって地域雇用政策を検討していく必要がある。

○（継続的な事業検証が必要）就労支援事業は、「まだ着手されたばかりの新たな公共サービスの領域」（櫻井,2014:210）といえ、地域の内実から今後の就労支援のあり方を考えていく必要がある。第3章の各事例から、地域就労支援事業は、『「計画段階の想定にしたがって淡々とニーズに対応していくものではなく、そのつど顕在化する多様なニーズへの対応態勢・方法を、関係者の見解の相違も含め再構造化しながら進める営み』。すなわち『動く企画』（筒井,2016:53）の指摘の通り、各地域就労支援センターのコーディネーターが、各相談者と向き合う中で様々な経験と創意工夫を重ねていく過程でもある。また、地域に密着した就労支援は、自治体やNPOなどの受託団体の取組みが先行していることも多く、自治体と民間団体との連携が主流である。こうした観点から、各市町村の地域就労支援事業を継続的に事業検証する必要がある。

## 第1章 就職困難者と就労支援－調査の目的と背景に関連して

### 1. 調査の目的

本調査は、大阪府内の43の全市町村で実施されている「大阪府地域就労支援事業」（以下、地域就労支援事業）を通して、府内の就職困難者の就労支援の現状、課題、今後の方向性、また、地域就労支援事業の相談者が有する課題（就労阻害要因）などを探る目的で実施した。地域就労支援事業が始められた背景・契機の一つは、1999年に成立し2000年4月に施行された「地方分権一括法」と「改正雇用対策法」で、「改正雇用対策法」の第五条に、「地方公共団体は、国の施策と相まって、当該地域の実情に応じ、労働に関する必要な施策を講ずるように努めなければならない」という地方公共団体の努力義務が規定されている。地域就労支援事業は、大阪府と府内の市町村の主導による労働政策で、2000年から2001年にかけて和泉と茨木の2市でモデル事業が実施された後、2003年の職業安定法の改正に伴い、自治体による無料職業紹介事業の実施が可能になったことなどの経過を経て、2004年より43の全市町村で実施され現在に至っている（ただし、無料職業紹介事業を行っているのは一部の自治体）。

地域就労支援事業のほか、就職困難者の就労を支援する事業には主に2つある。1つは2005年に始まった「生活保護受給者等就労支援事業」である。この事業では、市町村の福祉事務所とハローワークのコーディネーターによる個別面談やケース会議を経て支援メニューが作成され、ハローワークに誘導するなどの就労支援が行われる。2つは2015年度から始められた「生活困窮者自立支援制度」の「就労自立に関する支援（就労準備支援事業）」で、同事業は、「日常生活自立に関する支援」、「社会自立に関する支援」とあわせて行われる。

現在、就職困難者の支援は、主に、「生活保護受給者等就労支援事業」、「生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）」、「地域就労支援事業」の各制度・事業で行われている。3つの事業のうち、国の制度である「生活保護受給者等就労支援事業」と「生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）」は、対象者が生活保護受給者や生活困窮者に限定されるのに対し、大阪府と府内市町村による地域就労支援事業は、自治体の主導と裁量に委ねられる事業で、国の制度に基づく事業よりも多様な就職困難者に対応できる点が一つの特徴である。

本調査では、地域就労支援事業の意義と課題の把握・共有につなげるほか、対象者が一部重複する可能性を指摘される生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）との関係性にも着目し、地域就労支援事業と生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）の特性を明らかにしながら、両事業の効率的な事業連携・分担、相乗効果の創出のあり方の検討にもつなげる。これらにより、地域就労支援事業の施策展開の方向性を提示することと各市町村のモデルとなり得るケース（取組み事例）を導き出すなど、市町村間での情報共有につなげていく。

次節では、資料や文献等に基づいて、上記の調査目的の背景となる、就職困難者の定義、就職困難者の就労支援、地域就労支援事業の概要、地域就労支援事業に関する先行調査研究をみていく。

なお、本稿では「就職」と「就労」の表記を併用するが、「就労」と表記する際には、大谷[2008:52頁]にしたがい、『雇用』を除き、賃金を得ることを目的にする・しないに関わらず、仕事に従事すること」の意味で用いる。

## 2. 就職困難者

就職困難者に単一の定義があるわけではないが<sup>1</sup>、例えば、大阪府が毎年実施している「市町村就職困難者就労支援担当職員（就労支援コーディネーター）養成講座」のテキスト<sup>2</sup>によれば、近年増加した、社会や社会福祉の手が届かない「社会的援護を要する人々」（厚生労働省、2000<sup>3</sup>）が一つの契機で、「就労能力を持っているが、重い生活困難によって働く意欲をなくしている人々」あるいは「就労能力、働く意欲があるが、生活上の困難によって働けない人々」である。

生活上の困難は、経済的困難、長期失業、家庭問題（DV、子育て、介護など）、健康・ボーダーの障がい、社会的孤立など様々である。このため、就職困難者には生活困窮の側面を持つ人も少なくない（上記テキスト 4-5 頁）<sup>4</sup>。その属性は、就労経験の少ない若者（就職氷河期世代含む）、失業・無業の期間が長い成人年齢層、高齢者、単親世帯の母親・父親、障がい者及びその可能性のある人、外国人、不安定就労で働くワーキング・プア（働く貧困層）など多様である。大阪府が2001年に発表した「地域就労支援方策検討調査（報

---

<sup>1</sup> 雇用対策法施行規則第6条の2などに規定される就職困難者は、「身体障がい者、知的障がい者、精神障がい者、母子家庭の母等、父子家庭の父、公共職業安定所長が就職が著しく困難であると認める者など」。雇用保険法施行規則110条などに規定される就職困難者は、「60歳以上の者、身体障がい者、知的障がい者、公共職業安定所長が就職が著しく困難であると認める者など」。本報告書で扱う「大阪府地域就労支援事業」における就職困難者は、「障がい者、母子世帯の母親、中高年失業者、就職希望の若者、同和地区住民など」で、一方に、社会的な孤立（対人関係をうまくつづけない、さまざまな生活支援の仕組みへのアクセスの方法を知らない）と貧困に直面している人々がいる。他方に、現在は貧困ではないが引きこもりやさまざまな精神障がいなどを持っているため経済的自立を果たせないでいる（将来に貧困に陥る可能性のある）人々がいる。共通する課題は、低学歴、継続性のない（転職経験が多い）職歴、学卒後長期にわたって働いた経験がないことなど（資格と職業能力の欠如）によって、安定収入の仕事に就けないことである。具体的には、ハローワークに通ったが仕事が見つからない人々、ハローワークに行き、かえって自分に自信を持ってなくなってしまうなどの状況がある[内田龍史・李嘉永（報告）、福原宏幸（座長）「大阪地域就労支援事業相談者の貧困と社会的排除－調査報告から（貧困研究会第2回研究大会 大阪市立大学 2009年10月17日）」1-2頁]。

<sup>2</sup> テキストの名称は「地域就労支援事業の意義と地域就労支援コーディネーターの役割」。講座は、毎年、大阪府地域就労支援センターの就労支援コーディネーターを対象に、福原宏幸氏（大阪市立大学名誉教授）を招聘して開催される。

<sup>3</sup> [https://www.mhlw.go.jp/www1/shingi/s0012/s1208-2\\_16.html](https://www.mhlw.go.jp/www1/shingi/s0012/s1208-2_16.html)

<sup>4</sup> 同テキストでは、広義の生活困窮者を住民税非課税世帯の人ととらえ、その数は全国で約2,400万人、国民の18%に相当すると考えられ、相対的貧困率約16%に近い割合であることに言及されている。

告書)」では、「就職困難者」と「学卒無業者」の両方を「就職困難者等」と定義し、この定義は国の定義よりも幅広く、就労阻害要因が多く生活緊急度や切実度が高い人が想定されている（図表1-2-1）[福原,2007:223頁]。既に2000年頃から多様な就職困難者が想定されていた。

また福原は、上記のテキストの中で、就職困難や生活困窮さらには社会的排除の要因として、①もって生まれた特質、②子ども期の家庭環境や教育の影響、③若年期・成人期の家族や職場・仕事などとの関係、④社会的制度があることを指摘し、就職困難者の実像に、低学歴や資格非保有、育児や介護を必要とする家族の問題、心身の障がいや高齢化、貧困、継続性のない離転職の繰り返しなどの状況がみられることを指摘している<sup>5</sup>。

このように、就職困難者の属性と就職困難の要因は様々であるが、働く意欲の醸成や生活上の困難に対する社会的な支援が必要である点は共通している。

図表1-2-1 就職困難者等

| 働く意欲・希望がある：就職困難者                 | 就労意識が希薄：学卒無業者 |
|----------------------------------|---------------|
| 障がい者                             | 高卒未就職者        |
| 母子家庭の母親                          | フリーター         |
| 中高年齢者                            | 中途退学者         |
| 同和地区出身者                          | その他学卒無業者      |
| その他（外国人市民、父子家庭の父親、上記以外の26-44歳の者） |               |

出所：福原[2007]223頁。

就職困難者は、様々な背景や要因がみられるため、その範囲や規模を明確に定めることは難しい。また、失業者、無業者、不安定就業者のいずれにも含まれていると考えられるため、複数の資料やデータに依拠して多面的にみていく必要がある。特に、新型コロナ感

<sup>5</sup> 「大阪府地域就労支援事業における就職相談者実態調査」(※1)では、就職困難者に5つの就労阻害要因(①低学歴や資格非保有、②育児や介護を必要とする家族の問題、③心身の障がいや高齢化、④貧困、⑤継続性のない(転職経験が多い)職歴の繰り返し)がみられることが明らかにされ、相談者(※2)は重層的に困難を抱えた層であることが確認された。

(※1) 就職困難者が抱える不利な条件や困難を明らかにする目的で、相談者の属性や相談内容、各種支援事業を通じた就職への移行状況、就職にかかわる課題・志向などの調査が行われた(2007年12月から2008年6月に実施)。地域就労支援調査研究会(福原宏幸代表・清水隆夫・李嘉永・内田龍史)によって、大阪府内各市の地域就労支援センターならびにJOBプラザOSAKA(35歳以上を対象とした大阪府の地域就労支援センター)の就職担当者を通じて就職相談者に調査票を配布し、郵送にて無記名で大阪府立大学福原研究室に返送してもらう方法で実施された。回収サンプル数は254で、うち有効サンプル数は240。

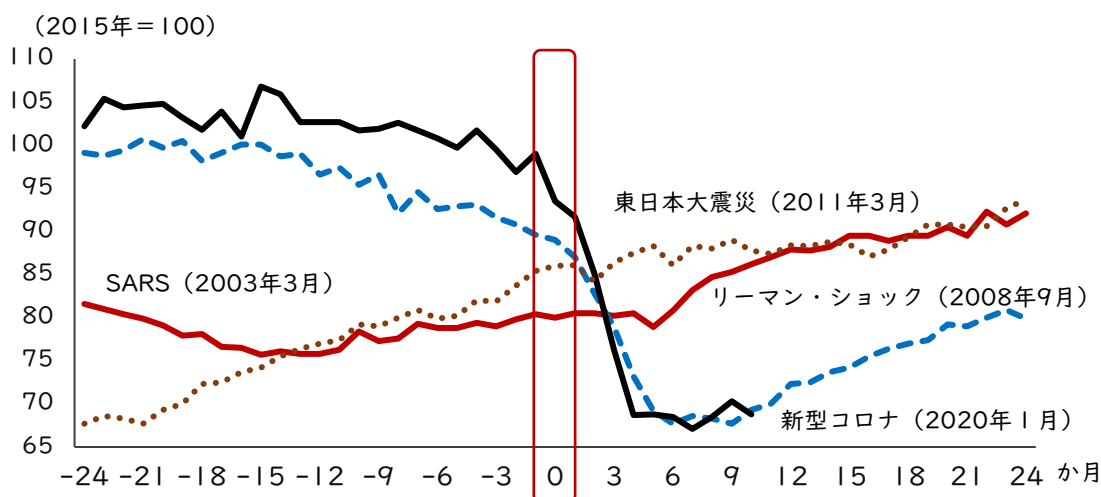
(※2)回答者属性は、年齢は平均年齢39.47歳、性別は男性62.9%・女性36.7%、主な学歴は「高卒」が42.9%で25歳未満の若年層の31.1%が「中卒」、28.8%に心身に障がいあり、15.8%が生活保護を受給。



感染症の拡大の影響などに伴い、足下の雇用情勢が厳しければ、就職困難者が就労できる環境は厳しくなる。以下では、政府統計等から大阪府の就職困難者にかかわると考えられる状況を見ていく。

第一に、景気停滞下における新型コロナウイルス感染症の拡大により、景気と業況の長期の落ち込みが懸念される。景気動向指数(府が毎月公表)のCI一致指数(景気の現状を把握する際に用いられる)の推移から、景気停滞下での新型コロナウイルス感染症拡大の経済的影響はより甚大で、リーマン・ショック時より景気動向指数の落ち込みは急激(5月に大きく落ち込んだ)であった。6月は休業要請が緩和された影響(政策的支援効果も想定)などもあり前月をわずかに上回ったが、景気立ち直りの見通しはまだみえず(リーマン・ショック時は半年から9か月後に底を打ち立ち直りに向かった)、今後の景気と業況の動向を注視し続ける必要がある(図表1-2-2)。

図表1-2-2 大阪府景気動向指数(一致指数)の推移



出所:「大阪府景気動向指数」(CI一致指数)。

注:各事象の発生時点をもとに、各事象発生後の変化をみている。

第二に、上記の景気と業況の推移に伴い、倒産・廃業の増加や雇用調整が進む可能性がある。大阪府景気観測調査(府内企業6,500社が対象、四半期毎実施)では、営業赤字企業の割合が、2020年は2019年よりも高い割合で推移し、2019年が20%台であったのに対し、2020年は4-6月期と7-9月期に営業赤字企業の割合が50%を超え、10-12月期も低下したとはいえ、前年同期の割合を大きく上回る40.5%の水準である。また、2020年末から2021年初めにかけて新型コロナウイルス感染者が急増したことに伴い、景気と業況が再び悪化する可能性もあるため、今後、倒産・休廃業の増加や雇用調整が進み(2020年7-9月の雇用調整の実績のある事業所の割合は44%で、4-6月の49%より5ポイント低下したものの、前年同期の36%よりも高い水準にある)厚生労働省「労働経済動向調査

(2020年11月)」、失業者・休業者が増加することも予測される。引き続き、倒産・廃業の推移を注視する必要がある状況が続いている(図表1-2-3)。

図表1-2-3 大阪府景気観測調査における「営業赤字」の企業の割合

|      | 2019年 |       |       |         | 2020年 |       |       |         |
|------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|---------|
|      | 1-3月期 | 4-6月期 | 7-9月期 | 10-12月期 | 1-3月期 | 4-6月期 | 7-9月期 | 10-12月期 |
| 大企業  | 6.1   | 13.3  | 10.1  | 10.9    | 20.0  | 33.9  | 35.7  | 17.4    |
| 中小企業 | 22.0  | 24.8  | 26.3  | 25.8    | 35.9  | 56.7  | 51.4  | 41.8    |
| 製造業  | 14.2  | 24.3  | 25.1  | 25.1    | 33.8  | 55.4  | 55.6  | 40.9    |
| 非製造業 | 24.1  | 24.0  | 25.2  | 24.7    | 35.5  | 54.1  | 48.0  | 40.3    |
| 全企業  | 20.8  | 24.1  | 25.2  | 24.8    | 34.9  | 55.2  | 50.4  | 40.5    |
| 業況判断 | -14.2 | -16.8 | -19.4 | -30.1   | -41.8 | -65.9 | -43.9 | -36.4   |

出所：大阪府「景気観測調査」。

注：業況判断はDI値(「上昇」-「下降」企業割合；各期の実績見込みとして前期比、季節調整済)。

第三に、失業者・休業者・事業主都合離職者等の推移を注視する必要がある。完全失業率(労働力調査)は、新型コロナウイルス感染症の拡大後は上昇しており、大阪府の水準は全国や近畿よりも高く、男女ともに4%前後の水準で、男性は4-6月に大きく上昇し、女性は7-9月に大きく上昇した。府の2020年7-9月の完全失業率は3.9%に上昇し、4-6月の3.3%より高い水準になり、完全失業者数(18万7千人)は前年同期比35.5%・4万9千人増加した。2020年11月の雇用保険の受給者実人員は、12か月連続で前年同月比を上回って増加し、2020年6月以降は前年同月比2けた増(5月7.1%→6月27.8%→11月36.3%)で増加している。なお、各機関による完全失業率の予測は2021年1-3月をピークに改善すると予測されているものの<sup>6</sup>、ここにきて新型コロナウイルス感染症が拡大したことにより、改善の予測は不透明な状況になっている(図表1-2-4)。

図表1-2-4 完全失業率・完全失業者の推移

|           | 男女(%) |     |     | 男(%) | 女(%) | 完全失業者(千人)   |
|-----------|-------|-----|-----|------|------|-------------|
|           | 大阪府   | 近畿  | 全国  | 大阪府  | 大阪府  | 大阪府(男・女)    |
| 2019年1-3月 | 3.0   | 2.7 | 2.4 | 3.0  | 3.1  | 137(74・63)  |
| 4-6月      | 3.0   | 2.8 | 2.4 | 3.3  | 2.7  | 143(85・58)  |
| 7-9月      | 2.9   | 2.5 | 2.3 | 3.1  | 2.6  | 138(81・57)  |
| 10-12月    | 2.8   | 2.3 | 2.2 | 2.9  | 2.7  | 136(77・59)  |
| 2020年1-3月 | 2.9   | 2.7 | 2.4 | 2.8  | 2.9  | 135(72・63)  |
| 4-6月      | 3.3   | 3.0 | 2.8 | 3.8  | 2.8  | 158(99・59)  |
| 7-9月      | 3.9   | 3.2 | 3.0 | 4.1  | 3.8  | 187(107・81) |

出所：総務省統計局「労働力調査」、大阪府総務部統計課「労働力調査地方集計結果 大阪の就業状況」。

<sup>6</sup> (厚生労働省[2020]足下の雇用・失業情勢や働き方等の変化をめぐる状況等について(参考資料))  
<https://www.mhlw.go.jp/content/11601000/000686562.pdf>

完全失業者の増加などを背景に、役員を除く雇用者数（職員・従業員）は、正規が前年同期から 3.3%・7 万 8 千人増加したのに対し、非正規は 7.2%・11 万 8 千人減少し、非正規の雇用形態への影響が大きい。

休業者数は、2020 年 4-6 月には 1-3 月から 196 千人の大幅増加となり、7-9 月には 157 千人に減少したものの、前年同期から 27.6%・3 万 4 千人増加した。そして、女性の休業者の減少幅が男性よりも小さい状況がみられる。

国の 7-9 月の休業者は、4-6 月の 411 万人から 7-9 月に 213 万人に減少したが、休業の理由をみると、「勤め先や事業の都合」が休業者の 5 分の 1（20.2%）を占め、4-6 月の 38.7%より低下したものの依然として高い割合である。このため、休業者の失業や非労働力化に注意する必要がある<sup>7</sup>（図表 1-2-5）。

図表 1-2-5 大阪府の就業者数・休業者数

|              | 就業者（千人） |       |       | 役員を除く雇用者（千人）  |               | 休業者（千人） |     |     |
|--------------|---------|-------|-------|---------------|---------------|---------|-----|-----|
|              | 男女計     | 男     | 女     | 正規（うち男）       | 非正規（うち女）      | 男女計     | 男   | 女   |
| 2019 年 1-3 月 | 4,381   | 2,410 | 1,971 | 2,226 (1,540) | 1,527 (1,089) | 138     | 44  | 94  |
| 4-6 月        | 4,573   | 2,503 | 2,070 | 2,310 (1,521) | 1,528 (1,024) | 110     | 46  | 65  |
| 7-9 月        | 4,648   | 2,541 | 2,108 | 2,343 (1,598) | 1,639 (1,114) | 123     | 42  | 82  |
| 10-12 月      | 4,714   | 2,553 | 2,162 | 2,325 (1,508) | 1,677 (1,130) | 102     | 41  | 61  |
| 2020 年 1-3 月 | 4,577   | 2,502 | 2,075 | 2,345 (1,590) | 1,579 (1,110) | 138     | 46  | 92  |
| 4-6 月        | 4,583   | 2,505 | 2,078 | 2,410 (1,588) | 1,436 (1,010) | 334     | 150 | 184 |
| 7-9 月        | 4,580   | 2,510 | 2,070 | 2,421 (1,617) | 1,521 (1,051) | 157     | 63  | 94  |

出所：総務省統計局「労働力調査」、大阪府総務部統計課「労働力調査地方集計結果 大阪の就業状況」。

第四に、直近の有効求人数、有効求職者ともに増加の傾向がみられるものの、厳しい雇用環境である。直近の 2020 年 11 月の大阪の労働市場は、有効求人倍率が 1.12 倍（正社員は原数値で 0.86 倍）で、有効求職者数は失業者の増加に伴い 7 ヶ月連続増加し 161,975 人となった。また、雇用情勢の先行指標となる新規求人倍率は 2 ヶ月ぶりに上昇し 2.37 倍となり、新規求職申込件数は 2 ヶ月ぶりに減少した。有効求人数（繰り越された求人数+新規求人数）が 2 ヶ月連続で増加し、新規求人倍率が 2 倍超の水準で推移しているのは好材料といえるが、新規求人数そのものは 4 月を底に回復途上にあるものの、コロナ感染症前の 2 月に比べると 15%程度少なく、企業の雇用抑制が引き続きみられる中、有効求職者数の増加に伴い、当面雇用情勢は厳しい状況が続くと考えられる（図表 1-2-6）。

<sup>7</sup> 全国の休業者数の月次の推移をみると（大阪府は月次の推移データがないため、参考として全国の推移を確認）、4 月 597 万人（前年 177 万人）→5 月 423 万人（前年 149 万人）→6 月 236 万人（前年 146 万人）→7 月 220 万人（前年 186 万人）→8 月 216 万人（前年 202 万人）→9 月 197 万人（前年 162 万人）→10 月 170 万人（前年 158 万人）→11 月 176 万人（前年 161 万人）／労働力調査（基本集計）。

図表 1-2-6 大阪府の雇用情勢

|          | 有効求職者数  | 有効求人数   | 有効求人倍率 | 新規有効求人倍率 | 有効求人倍率<br>(全国) |
|----------|---------|---------|--------|----------|----------------|
| 2019年11月 | 133,155 | 234,604 | 1.76   | 2.79     | 1.57           |
| 12月      | 133,889 | 235,371 | 1.76   | 2.86     | 1.57           |
| 2020年1月  | 135,681 | 224,070 | 1.65   | 2.52     | 1.49           |
| 2月       | 134,084 | 219,793 | 1.64   | 2.71     | 1.45           |
| 3月       | 130,471 | 208,547 | 1.60   | 2.81     | 1.39           |
| 4月       | 125,626 | 186,398 | 1.48   | 2.23     | 1.32           |
| 5月       | 127,610 | 169,107 | 1.33   | 2.19     | 1.20           |
| 6月       | 135,764 | 167,327 | 1.23   | 2.08     | 1.11           |
| 7月       | 146,688 | 172,218 | 1.17   | 1.98     | 1.08           |
| 8月       | 154,106 | 175,541 | 1.14   | 2.17     | 1.04           |
| 9月       | 156,478 | 174,671 | 1.12   | 2.43     | 1.03           |
| 10月      | 158,920 | 175,443 | 1.10   | 2.05     | 1.04           |
| 11月      | 161,975 | 180,978 | 1.12   | 2.37     | 1.06           |

出所：大阪労働局「大阪労働市場ニュース（令和2年11月分）」、厚生労働省「職業安定業務統計」。

また、態様別の新規求職申込件数（全数）をみると、2か月ぶりに前年同月比マイナスとなったが、そのうち事業主都合離職者は8か月連続前年同月比プラスで増加しており、在職者、自己都合離職者、無業者とは異なる動向で推移している。求人数と求職者数の一般的な推移は低調ではないが、就職支援機関等で、休業期間の長期化や勤め先企業への将来不安などから求職活動を開始する動きがあることも聞かれることから、引き続き雇用環境を注視する必要がある（図表1-2-7）。

図表 1-2-7 新規求職申込件数の状況（態様別・原数値）

|                       | 4月                | 5月                | 6月               | 7月                | 8月                | 9月                | 10月              | 11月              |
|-----------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|
| 新規求職申込件数<br>(前年同月比：%) | 30,765<br>(▲15.0) | 25,640<br>(▲14.6) | 32,852<br>(18.8) | 28,613<br>(0.6)   | 25,070<br>(▲1.6)  | 27,483<br>(▲0.5)  | 30,011<br>(2.9)  | 22,759<br>(▲8.0) |
| 在職者                   | 4,246<br>(▲30.6)  | 4,005<br>(▲34.4)  | 6,461<br>(2.0)   | 5,561<br>(▲12.7)  | 5,208<br>(▲11.7)  | 5,734<br>(▲6.6)   | 5,863<br>(▲7.4)  | 4,987<br>(▲10.4) |
| 離職者                   | 24,617<br>(▲8.2)  | 19,895<br>(▲4.3)  | 23,333<br>(28.5) | 20,558<br>(6.4)   | 17,466<br>(3.1)   | 19,116<br>(1.9)   | 21,352<br>(6.9)  | 15,643<br>(▲4.3) |
| うち事業主都合離職者            | 8,326<br>(5.8)    | 6,914<br>(38.5)   | 7,518<br>(76.8)  | 7,102<br>(54.9)   | 5,503<br>(51.8)   | 5,616<br>(40.2)   | 6,673<br>(32.8)  | 4,271<br>(2.6)   |
| うち自己都合離職者             | 14,051<br>(▲15.2) | 11,727<br>(▲19.0) | 14,426<br>(11.9) | 12,236<br>(▲10.0) | 10,932<br>(▲11.5) | 12,302<br>(▲10.1) | 13,306<br>(▲3.1) | 10,368<br>(▲7.6) |
| 無業者                   | 1,742<br>(▲45.4)  | 1,637<br>(▲47.1)  | 2,946<br>(▲6.0)  | 2,405<br>(▲11.4)  | 2,318<br>(▲10.1)  | 2,559<br>(▲4.8)   | 2,691<br>(▲5.4)  | 2,060<br>(▲26.4) |

出所：大阪労働局「大阪労働市場ニュース（令和2年11月分）」。

注：パートタイム関係取扱数を含み新規学卒者を除く。在職者以下はパートタイムを含み季節労働者を除く常用。

第五に、雇用吸収力の高い職業と求職者のマッチングでは職業の啓発や訓練も重要である。2020年11月の職業別の求人・求職状況をみると、サービス、専門技術、介護関連

(※専門技術およびサービスのうち介護関連の職業の合計)、輸送・機械運転、建設・採掘、保安などの職業は人材が不足している。職業と求職者のマッチングでは、専門的な技能を必要とする職業もあり訓練を行うことも必要になる。また、求職者に対し職業転換の必要性を啓発する必要もある（図表１－２－８）。

図表１－２－８ 職業別求人・求職状況（2020年11月）

| 職業               | 有効求人人数(人) | 有効求職者数(人) | 有効求人倍率(倍) |
|------------------|-----------|-----------|-----------|
| サービス             | 49,140    | 15,310    | 3.21      |
| 専門技術             | 38,972    | 21,391    | 1.82      |
| 介護関連             | 26,991    | 5,753     | 4.69      |
| 運搬・清掃等           | 15,794    | 21,769    | 0.73      |
| 販売               | 13,806    | 11,529    | 1.20      |
| 事務               | 13,312    | 39,748    | 0.33      |
| 生産工程             | 9,455     | 6,839     | 1.38      |
| 輸送・機械運転          | 9,355     | 4,020     | 2.33      |
| 建設・採掘            | 7,400     | 1,139     | 6.50      |
| 保安               | 6,287     | 860       | 7.31      |
| 管理               | 750       | 562       | 1.33      |
| 職業計（パートタイムを含む常用） | 164,633   | 157,657   | 1.04      |

出所：大阪労働局「大阪労働市場ニュース（令和2年11月分）」。

第六に、当面厳しい雇用情勢が続くと考えられる中で、労働市場において求人（職業）と求職者のマッチングのバランスがとれず労働需給のミスマッチが生じると、失業者、休業者、無業者が増加することも懸念され、その状況が長期化すると、生活上の困難（9頁で言及）を伴う就職困難者が増え、非労働力化する可能性もある。生活上の困難が大きい就職困難者は、景気や業況の回復の影響を受けにくい面もあるため、社会的な支援によって、多様な就職困難者（図表１－２－9、10）が非労働力にとどまらないようにすることが一層求められる。

図表１－２－9 大阪府の雇用関係指標の推移

| 就業状態、主な活動状態 | 2019年平均 | 2019年平均の構成比   | 2018年平均 | 2017年平均 |
|-------------|---------|---------------|---------|---------|
| 15歳以上人口（千人） | 7,760   | -             | 7,755   | 7,750   |
| 労働力人口（千人）   | 4,718   | 15歳以上人口の60.8% | 4,569   | 4,489   |
| 就業者         | 4,579   | 労働力人口の97.1%   | 4,422   | 4,339   |
| ・従業者        | 4,461   | 労働力人口の94.6%   | 4,314   | 4,246   |
| ・休業者        | 118     | 労働力人口の2.5%    | 108     | 92      |
| 完全失業者       | 138     | 労働力人口の2.9%    | 147     | 151     |
| 非労働力人口（千人）  | 3,028   | 15歳以上人口の39.0% | 3,175   | 3,256   |
| ・通学         | 407     | 非労働力人口の13.4%  | 429     | 461     |
| ・家事         | 1,046   | 非労働力人口の34.5%  | 1,089   | 1,138   |
| ・その他（高齢者など） | 1,575   | 非労働力人口の52.0%  | 1,657   | 1,657   |

出所：総務省統計局「労働力調査」、大阪府総務部統計課「労働力調査地方集計結果（年平均）」。

図表1-2-10 その他の雇用等関係指標

| 事項  | 区分   | 2019年平均    | 2018年平均    | 2017年平均    | 2016年平均  |
|---|--|------------|------------|------------|----------|
| 失業者（大阪府）<br>大阪府総務部統計課「労働力調査地方集計結果（年平均）」                         | 15-24歳（千人）   | 23         | 21         | 20         | 26       |
|   | 25-34歳   | 31         | 39         | 34         | 46       |
|   | 35-44歳   | 27         | 28         | 32         | 42       |
|   | 45-54歳   | 30         | 28         | 32         | 33       |
|   | 55-64歳   | 17         | 20         | 23         | 25       |
|   | 65歳以上  | 10         | 11         | 9          | 12       |
| 非労働力人口「その他」（「通学」と「家事」を除く）の数（大阪府）<br>大阪府総務部統計課「労働力調査地方集計結果（年平均）」 | 15-24歳（千人）   | 27         | 30         | 24         | 20       |
|   | 25-34歳   | 28         | 30         | 25         | 32       |
|   | 35-44歳   | 31         | 43         | 33         | 40       |
|   | 45-54歳   | 47         | 57         | 54         | 43       |
|   | 55-64歳   | 73         | 95         | 103        | 117      |
|   | 65歳以上  | 1,368      | 1,403      | 1,418      | 1,339    |
|   |  | 2019年      | 2018年      | 2017年      | 2016年    |
| フリーターの数 <sup>8</sup><br>（全国）総務省統計局「労働力調査（詳細集計）」                 | 15-24歳（万人）   | 59         | 61         | 64         | 63       |
|   | 25-34歳   | 79         | 82         | 88         | 91       |
| 若年無業者の数 <sup>9</sup><br>（全国）<br>総務省統計局「労働力調査（詳細集計）」             | 15-19歳（万人）   | 9          | 7          | 7          | 9        |
|   | 20-24歳   | 15         | 14         | 14         | 14       |
|   | 25-29歳   | 14         | 15         | 15         | 16       |
|   | 30-34歳   | 18         | 17         | 17         | 19       |
|   | 35-39歳   | 18         | 18         | 18         | 20       |
|   | 合計   | 74         | 71         | 71         | 77       |
| 破産件数  | 新受件数(大阪)   | 7,642      | 7,694      | 7,628      | 7,217    |
| 自己破産申立件数  | 自然人(全国)  | 73,095     | 73,099     | 68,792     | 64,939   |
|   |  | 2018年      | 2017年      | 2016年      | 2015年    |
| ホームレス数 <sup>厚生労働省「ホームレスの実態に関する全国調査（概数調査）結果」</sup>               | 大阪府  | 1,110人     | 1,303人     | 1,611人     | 1,657人   |
|   | 全国   | 4,977人     | 5,534人     | 6,235人     | 6,541人   |
| 低所得者（保護率）<br>厚生労働省「被保護者調査」                                      | 大阪府計   | 32.2%      | 32.8%      | 33.2%      | 33.8%    |
|   | 全国   | 16.6%      | 16.8%      | 16.9%      | 17.0%    |
|   |  | 2020年3月末現在 | 2019年3月末現在 | 2018年3月末現在 |          |
| 身体障がい者手帳所持者数（18歳以上、大阪府）   |  |            | 379,061人   | 382,833人   | 384,346人 |
| 療育手帳所持者数（18歳以上、大阪府）   |  |            | 61,955人    | 59,399人    | 56,999人  |
| 精神障がい者保健福祉手帳所持者数（大阪府）   |  |            | 100,109人   | 92,637人    | 87,045人  |
|   |  | 2015年      | 2010年      | 2005年      | 2000年    |
| 単親世帯<br>国勢調査  | 母子世帯(大阪府)  | 64,842     | 66,519     | 70,402     | 56,138   |
|   | 父子世帯(大阪府)  | 5,914      | 6,409      | 7,373      | 7,029    |
| ひきこもり（全国）<br>内閣府「生活状況に関する調査」                                    | （2018年の調査から）調査対象満40歳から満64歳までの広義のひきこもり群の出現率は1.45%で推計数は61.3万人（狭義のひきこもり群の推計数は36.5万人）。（2015年の調査から）調査対象満15歳から満39歳までの広義のひきこもり群の出現率は1.57%で推計数は54.1万人（狭義のひきこもり群の推計数は17.6万人）。<br>※狭義のひきこもり：「ふだんは家にいるが、近所のコンビニなどには出かける+「自室からは出るが、家からは出ない」又は「自室からほとんど出ない」に該当。広義のひきこもりは、これに「ふだんは家にいるが、自分の趣味に関する用事のときだけ外出する」が加わる。 |            |            |            |          |

出所：（表中に未記載の出所）裁判所「司法統計（年報）」、大阪府福祉部「市町村別身体障がい者手帳・療育手帳・精神障がい者保健福祉手帳所持者数一覧」。

<sup>8</sup> 15-34歳で、男性は卒業者、女性は卒業者で未婚の者のうち、①雇用者のうち「パート・アルバイト」の者、②完全失業者のうち探している仕事の形態が「パート・アルバイト」の者、③非労働力人口で、家事も通学もしていない「その他」の者のうち、就業内定しておらず、希望する仕事の形態が「パート・アルバイト」の者（総務省統計局「労働力調査」）。

<sup>9</sup> 15-34歳で、非労働力人口のうち、家事も通学もしていない者（総務省統計局「労働力調査」）。

### 3. 就職困難者の就労支援

先述のように、日本で多様な就職困難者の支援の必要性が認識されるようになったのは、厚生労働省が『社会的な援護を要する人々に対する社会福祉のあり方に関する検討会報告書』を公表した2000年頃が一つの契機だと考えられる。また、2000年代に就職氷河期に端を発する無業の若者への着目が契機であるとの指摘もある[阿部,2020]。

就職困難者は、労働市場に参入して主体的に求職活動を行うことが難しく、労働市場や雇用情勢が改善した場合でも、その好影響を受けにくいとも考えられる。生活上の困難を複数抱えるケースもあり、各求職者の状況に適した伴走型の支援が求められることも多い。職住近接で就労を希望する人も少なくないため、企業・事業所の立地などの特性や地域性が、求職者の就労可能性を狭めることも考えられる。このため、就職困難者の就労支援では、各求職者の状況と必要な支援を適切に見極めるソーシャル・ワーク<sup>10</sup>の要素が求められる。また、自治体には、地域に存在する資源を発見しそれを有効に活用する観点から、地域に密着した就労支援と仕事の創出のバランスを図りながら政策を策定し実施することが求められる。このため、労働政策、産業政策、福祉政策の各領域を関連付け、関係組織と連携しながら支援体制を構築し実施することが重要になる。

大阪府では、「地域就労支援事業」「生活困窮者自立支援事業の就労準備支援事業」「生活保護受給者等就労自立促進事業」の各制度を中心に就職困難者の就労支援が行われている(図表1-3-1、2)<sup>11</sup>。各事業の対象者は、就労を阻害する要因やその背景にある生育歴などで対象者層が重なるケースがみられる一方、就労自立以外の日常生活自立や社会自立に向けた支援の必要度の違いなどにより、各制度の対象者層が異なるケースもある。

本調査でみていく地域就労支援事業は、上記の3つの事業の中では、一般的に、就労準備性が高まってきたと考えられる就職困難者が主な対象になり、日常生活自立や社会自立に向けた支援の必要性は相対的に低いと考えられており、主に労働部局で所管されている。一方、「生活困窮者自立支援制度(就労準備支援事業)」と「生活保護受給者等就労自立促進事業」では、就労以外の支援の必要性も大きいと考えられており、主に福祉部局で所管されている。また、「生活困窮者自立支援事業の就労準備支援事業」と「生活保護受給者等就労自立促進事業」が国の制度であるのに対し、3つの事業の中で最も早くに開始された

<sup>10</sup> 国際ソーシャルワーカー連盟(IFSW)では、「ソーシャルワーク専門職は、人間の福利(ウェルビーイング)の増進をめざして、社会の変革を進め、人間関係における問題解決を図り、人びとのエンパワーメントと解放を促していく。ソーシャルワークは、人間の行動と社会システムに関する理論を利用して、人びとがその環境と相互に影響し合う接点に介入する。人権と社会正義の原理はソーシャルワークの拠り所とする基盤である。」と定義されている。

<sup>11</sup> このほか、特定の属性を対象とする支援として、若者を対象とする「地域若者サポートステーション」(国の委託事業で府内に8箇所)、障がい者を対象とする「ハローワークの専門援助部門」、「地域障害者職業センター」、「障害者就業・生活支援センター」、市町村によって開設された就職支援機関などがあるが、特定の属性に限定せず多様な就職困難者に対応しているのは「地域就労支援事業」、「生活困窮者自立支援事業の就労準備支援事業」、「生活保護受給者等就労自立促進事業」の3つの事業だと考えられる。

「地域就労支援事業」は、既に言及したように、自治体の主導による事業で、対象者の間口をより広く設定し、各自治体の創意工夫を活かせる余地が大きい点などが特徴だと考えられる。

図表 1-3-1 就職困難者の就労支援事業

|         | 地域就労支援事業  | 生活困窮者自立支援制度<br>(就労準備支援事業)  | 生活保護受給者等<br>就労自立促進事業   |
|---------|---|--|--|
| 開始年     | ・2002年に和泉市と茨木市でモデル事業を実施。<br>・2004年に全市町村で開始  | ・2015年   | ・2005年   |
| 制度      | 大阪府の独自制度  | 国の制度   | 国の制度   |
| 管轄      | 主に労働部局  | 主に福祉部局   | 福祉部局   |
| 事業内容    | ・就労準備性が高まってきた段階（日常生活自立と社会自立に関する支援を終えた就労自立に関する支援段階）の求職者を対象に、就職に向けた資格取得講座の実施や応募書類の作成指導や面接対策を実施。 | ・段階的支援<<①日常生活自立に関する支援→②社会自立に関する支援→③就労自立に関する支援>>を行い、就職準備性が高まったら、ハローワーク等と連携し、就職に向けた応募書類の作成や面接対策等の支援につなげる。<br>・就労準備支援事業と就労訓練事業は任意の事業。 | ・ハローワークのチーム支援を中心に、就職支援ナビゲーターによる、①キャリアコンサルティング、②職業相談・職業紹介、③職業準備プログラム（職場体験講習、職業準備セミナー等）、④トライアル雇用、⑤公共職業訓練・求職者支援訓練等による能力開発、⑥人手不足業種などマッチング可能性の高い生活保護受給者等向け求人の開拓などが行われる。 |
| 特長      | ・対象の限定がなく間口が広い（右記の生活困窮者以外の人でも対象）<br>・自治体の独自事業で、地域に密着した丁寧な支援が可能。                               | ・対象となる生活困窮者は、「現在生活保護を受給していないが、生活保護に至る可能性のある者で、自立が見込まれる者」「就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事業により、現に、経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者」   | ・生活保護受給者、児童扶養手当受給者、住宅確保給付金受給者、生活困窮者等が対象。<br>・労働局・ハローワークと地方公共団体との協定等に基づく連携が基盤。地方公共団体におけるワンストップ型の就労支援体制の整備として、地方公共団体にハローワークの常設窓口を増設。                                 |
| 拠点      | ・府内全市町村に相談窓口を設置。設置方法は各市町村の裁量に委ねられる。<br>・地域就労支援センターは府内に61箇所（2018年度）。                           | ・福祉事務所を設置する市町村が設置（全市と島本町）※福祉事務所を設置しない町村では都道府県がその役割を担い、子ども家庭センターに相談窓口を設置。自立相談支援機関窓口は府内に74箇所（2019年7月25日時点）                           |  |
| 問題点     |   | ・生活保護制度と対象の一部が重複するが所得保障を欠く。市町村の直営は少なく、委託団体の運営次第では、全国一律の水準を保つことは難しい   |  |
| 各事業の関係性 | 相互補完・連携、相談窓口を一本化して求職者支援を実施する市町村も増加傾向  | 「生活保護受給者等就労自立促進事業」(ハローワーク連携)との相違を把握しておく必要あり  |  |



図表1-3-2 生活困窮者自立支援制度と就労訓練事業

※自立相談支援事業と住宅確保給付金の支給は必須事業。そのほかは任意事業



出所：厚生労働省公表資料「生活困窮者のための就労訓練事業を考えてみませんか」。

#### 4. 地域就労支援事業

前節で、就職困難者の属性と就労を困難化する要因は多様で、求職者の特性を適切に見極め、地域の支援機関や企業・事業者など様々な機関が連携して丁寧な支援を行うことが重要だと言及した。その一つの取組みが「地域就労支援事業」である。同事業は、既に述べたように、「地方分権一括法」と「改正雇用対策法」（1999年成立・2000年4月施行）を背景に、「改正雇用対策法」の第五条「地方公共団体は、国の施策と相まって、当該地域の実情に応じ、労働に関する必要な施策を講ずるように努めなければならない」という地方公共団体の努力義務の規定が嚆矢となり、地域の厳しい雇用環境と雇用に関わる労使団体、福祉団体や人権団体との意見交換や協議なども契機になって創設された[福原,2007:219頁]。

大阪府の地域就労支援事業は、「就労困難者の雇用、就労を支援するという住民福祉サービスと密接な関連を有する事業」[田畑,2006a:2頁]、あるいは「『地域』を基軸として、福祉、人権そして教育などの施策との総合化として構築された事業」[福原,2007:225頁]である。福原[2007]によれば、地域就労支援事業は、国の「福祉から就労へ」の施策と連動した地域主導で行われる就労支援で、当事者の主体性を尊重し、福祉、人権、教育などの施策を総合的に活用することが前提になると考えられている。その前提のもとで、政策や制度の枠を超えて、各求職者に必要な支援や取組みが、地域の社会的資源を活用して進められる(図表1-4-1、2)。

櫻井[2008]も同様の認識を示している。地域就労支援事業を、社会参加を保障する政策であり就労のための福祉を志向する政策であると評価したうえで、事業の特徴として、①多様な就職阻害要因を持つ人を対象にしている、②地域就労支援コーディネーターが、単なる就職相談や求人情報の提供にとどまらず、就労に影響を与える多様な相談も受けて、必要な支援を提供している、③サービスの提供に関わる多様な部署や機関(自治体内部では労働、福祉、教育、人権等、外部ではハローワークや民間の関係機関)が、地域就労支援事業推進会議・個別ケース検討会議に参加しているという3点をあげ、同事業が、「就労支援を入口に社会的な包摂(社会参加の保証)を実現する政策」だとの見解を示している。

図表1-4-1 地域就労支援事業の特徴

地域就労支援事業は、自治体による幅広い就職困難者を対象にした就労支援プログラムとして、「国が進める『福祉から就労へ』の施策と連動しつつ、地方自治体の新たな独自の取り組み」として推進され、なかでも、大阪府と府内市町村による「地域就労支援事業」は先駆的な取組みとされる。そして、同事業は、「政府主導の雇用政策と異なり、『地域』を基軸として、福祉、人権そして教育などの施策との総合化として構築されていった」。また、「これまでの福祉政策や雇用政策のように規準によって人を区分けする

のではなく、個々の当事者の阻害要因やニーズを把握し人にあわせて制度を活用することが求められている」(政府の規準ではとらえられない事象や人に対応)。「当事者の主体性を尊重してなされること、そして就労を妨げている様々な要因を雇用や福祉などの自治体各担当部署・制度と地域のもつ社会的資源を総合的に活用しながら進められる。すなわち、政府のワークファーストに対し、地域就労支援策は『就労のための福祉』(welfare to work)を提起したものであると考えられよう。このことから、地域就労支援事業は、政府によるワークフェア政策に対して『もうひとつのワークフェア政策』を対置しようとするものといつてよい」。

出所：福原[2007]239頁。

具体的な支援は、「地域就労支援コーディネーター」が中心になって行われる(図表1-4-3、4)。地域就労支援コーディネーターは、大阪府が実施する養成講座を修了する必要がある、就労を困難化している要因の見立て、個別検討会議などでのサポートプランの作成、ハローワーク等への誘導や必要に応じて企業に対して見学・体験や就職を依頼するなどの支援を行う。前出の「市町村就職困難者就労支援担当職員(就労支援コーディネーター)養成講座(2018年5月15日)」のテキストの31頁及び福原[2007:229-230頁]には、地域就労支援事業の意義(特徴)ないし地域就労支援コーディネーターの役割として以下の各点があげられる。コーディネーターの活動は、「就労のための福祉(welfare to work)」の提起を前提に、当事者の支援に必要な関係機関と連携し、それぞれの事業の組み合わせ・調整を行うケアマネジメントの活動で、斡旋中心の就職相談ではなく、当事者の側に立って、共に仕事探しをする姿勢と活動が求められることが指摘されている。そして、就労に至るプロセスの構築に取り入れられた手法は、同和地区での実践と障がい者雇用支援の取組み、すなわち、「できること」に注目した支援、補助付き雇用とジョブコーチの仕組みの実践である。

### 【コーディネーターの支援・役割】

- 「相談」を軸にした支援：同和地区隣保館<sup>12</sup>での総合相談の中で培われてきた「相談」という概念と、「コーディネーター」(調整)を軸とする相談・支援のスキーム。
- 「当事者中心のスタイル」：コーディネーターは、当事者の支える側との深い信頼関係をつくる必要であり、当事者のニーズや思い、自己決定への十分な配慮が求められる。当事者の主体性を尊重する視点が求められる。
- 「寄り添い」型の支援：当事者を支える「付き添い活動」で、就職にいたるまでの継続的、包括的な独自の支援の枠組みを構築。

<sup>12</sup> 「地域社会全体の中で福祉の向上や人権啓発の住民交流の拠点となる開かれたコミュニティーセンターとして、生活上の各種相談事業や人権課題の解決のための各種事業を総合的に行う」ことを目的に設置される。(全国隣保館連絡協議会ウェブサイト <http://www.rinpokan.com/rinpokannituite/>)

■ 「専門性」：適宜必要な専門的情報を提供する福祉と就労の専門家としての活動。

上記の特徴を持つ大阪府の事業は、全国的に先進的な取組みとされ、その後、各地に広がりを見せたが<sup>13</sup>、一方で各自治体間の取組み状況に差がみられるなどの課題も指摘されている[福原,2018;仲,2020]<sup>14</sup>。このほか、他の就労支援制度との重複可能性の指摘は、2005年に開始された「生活保護受給者等就労自立促進事業」の事業スキームとの類似(施策の重複問題)である。同事業の対象やスキームが、「福祉から就労へ」と国の政策理念や戦略が変化する中で、市町村の福祉事務所とハローワークのコーディネーターによる個別面談やケース会議を経て支援メニューが作成されハローワークに誘導することなどが似ており、両事業の関係を整理する必要がある。しかし、佐口[2006:29頁]は、地域就労支援事業の対象層の多様性・窓口の広さを生かしていける可能性(必要)があることにも言及している。「生活保護受給者等就労自立促進事業」と「地域就労支援事業」では、対象者の一部が重複する可能性があるが、地域就労支援事業には生活保護受給者を含むより多様な対象者層に対応でき、支援の間口が広いなどの特長がある。また、働くことを困難化している要因に丁寧に対応していく必要性はあるが、就労を目的に掲げていることで、企業・事業所などの理解や協力を得やすい側面もある。さらに、福原[2007]は、担当部署及びその担当者の連携によって、「不利をかかえる就労可能な人びとに対する支援の選択肢が広がり、補完的な事業を展開できる可能性」がある点を指摘している。

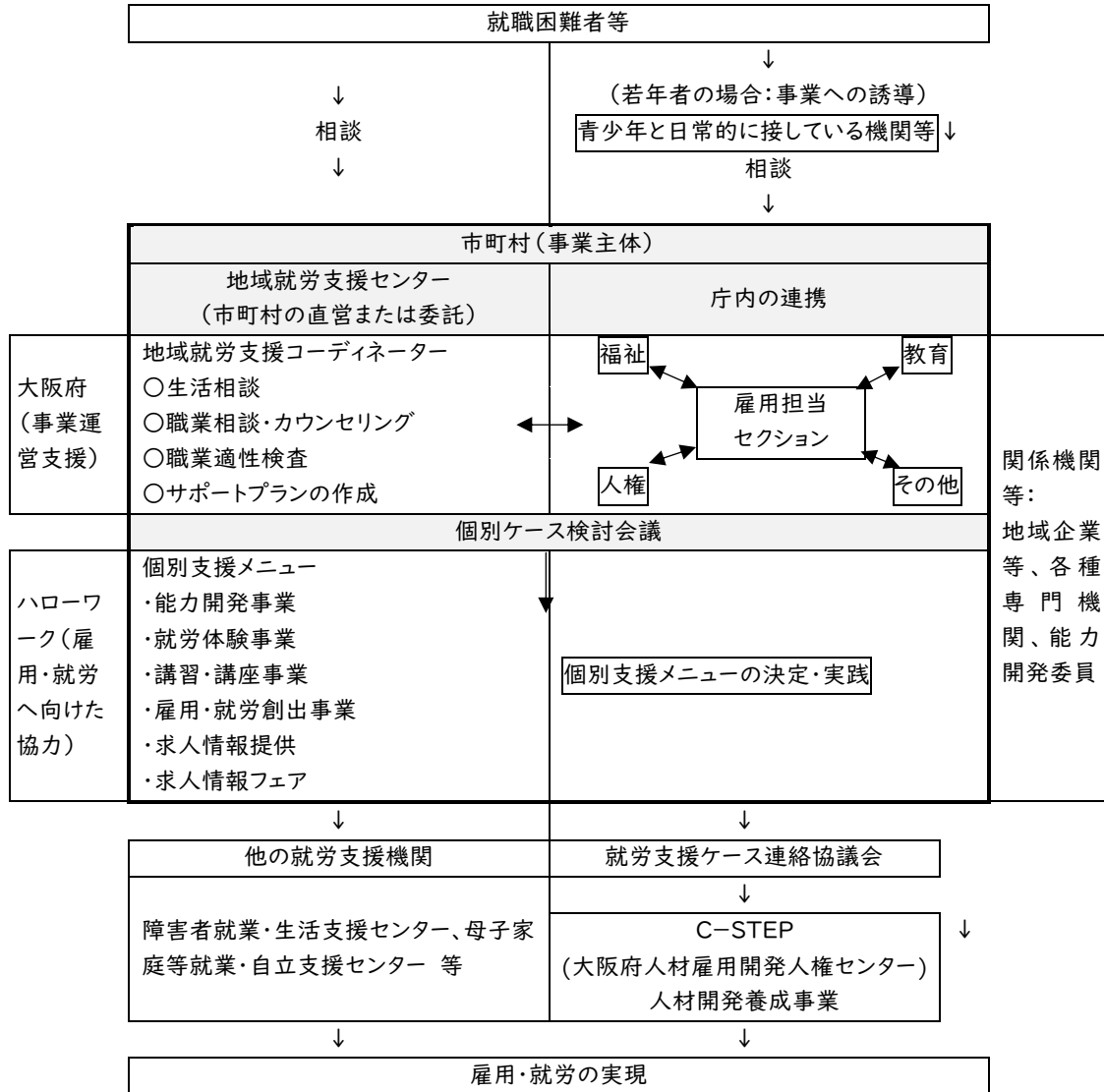
<sup>13</sup> 和歌山県では、2005年の「和歌山県就労ナビゲート事業補助金」の創設を受けて、和歌山市(2005年)、湯浅町(2006年)、新宮市(2007年)で事業を開始。滋賀県では、湖南4市(草津市、守山市、栗東市、野洲市)が2006年に事業を開始。神奈川県では、藤沢市(2004年)、相模原市(2005年)、川崎市(2007年)が事業開始。さいたま市は、2007年3月に「さいたま市雇用対策推進計画」を策定し就労支援機関の設置を計画など。このほかにも、総合入札制度や指定管理者制度の導入などによる就職困難者の雇用確保、民間非営利組織による地域での就労支援の取組み、ハローワークと各市町村の共同による職業相談など、自治体による新たな就労支援事業が同時期に開始され拡大した[福原,2007:218頁]。

<sup>14</sup> 例えば、福原[2018]では、相談件数や就職率等の成果が市町村間で大きく違う、就職率の上昇だけでなく就職につながらなかったケースの検討の必要性、就職後の仕事の質と継続についての検証の必要性、福祉担当部署との連携の重要性、地域における雇用先の開拓(地域の中小企業との関係づくり)、就労体験や訓練の課題への対応として国や他の制度の活用と連携の必要性などの課題があることを指摘している。

図表 1-4-2 就職困難者の支援と地域就労支援政策への経過（国と大阪府の動き）

|  |
|--|
| <p>1999年：「地方分権一括法」と「改正雇用対策法」の成立（2000年4月施行）。「改正雇用対策法」（地方公共団体の施策）第五条 地方公共団体は、国の施策と相まって、当該地域の実情に応じ、労働に関する必要な施策を講ずるよう努めなければならない（努力義務規定）。大阪府では、自立・就労支援方策検討委員会設置（大阪府が、「地对財特法（地域改善対策特定事業に係る国の財政上の特別措置に関する法律）」の失効後の新たな就労支援策の創造をめざす）。2000年に「地域就労支援事業検討委員会」に改称され、2002年に「地域就労支援事業推進協議会」に改称された</p>   |
| <p>2000年：大阪府の自立・就労支援方策検討委員会が『調査報告書：地域就労支援事業（仮称）の創設』を発表（同和地区住民のほか多くの就職困難者を支援する、人権の観点からの就労支援と当事者中心主義の就労支援、大阪府同和地区で実施されてきた就労支援のノウハウを生かすという3つの視点から地域就労支援事業を提起）。大阪府の和泉市と茨木市でモデル事業と実態調査（～2001年）</p>  |
| <p>2001年：改定地域雇用開発促進法施行（雇用計画策定を促す）（10月）。「地域就労支援方策検討調査（報告書）」を発表（対象となる「就職困難者等」を定義。国に比べると対象者は幅広い）</p>  |
| <p>2002年：大阪府内19市町で地域就労支援事業を開始。「地域就労支援事業検討調査報告書」、「大阪府労働施策の基本方向」を発表</p>  |
| <p>2003年：職業安定法改正（無料職業紹介業務の実施が可能に）。自立・就労支援方策検討委員会が「地域就労支援事業（仮称）の創設」を提言。大阪府内37市町で地域就労支援事業を開始</p>   |
| <p>2004年：大阪府内44全市町村で地域就労支援事業を開始（2005年度から市町合併で43市町村）</p>  |
| <p>2005年：生活保護受給者等就労支援事業開始（市町村の福祉事務所とハローワークのコーディネーターによる個別面談やケース会議を経て支援メニューが作成され、ハローワークに誘導・地域就労支援事業とスキームが類似している点（施策の重複問題）の指摘は、2006年当時からいわれてきた（佐口,2006:29頁）→地域就労支援事業には、多様な対象者層に対応できる、支援の間口が広いなどの特長があるとも考えられる。阻害要因に丁寧に対応していく必要性はあるが、就労を目的に掲げていることで、企業などの理解や協力を得やすい側面もある。大阪府独自の「JOBプラザ OSAKA」を開設（地域就労支援事業をバックアップする目的で、相談事業と無料職業紹介事業を開始）</p> |
| <p>2007年：地域雇用開発促進法改正</p>   |
| <p>2008年：地域就労支援事業の市町村補助金を経費の半分補助から他の補助金対象事業と統合して総合相談事業交付金化の方針発表（配分は前年度実績に基づく）</p>  |
| <p>2009年：大阪府地域就労支援事業が補助金事業から交付金事業化</p>   |
| <p>2011年：豊中市、吹田市、箕面市の3市で、地域就労支援事業をベースにして、パーソナル・サポート・モデル事業を開始</p>   |
| <p>2013年：厚生労働省の生活困窮者支援モデル事業開始（全国69地域）</p>  |
| <p>2015年：生活困窮者自立支援制度実施</p>   |

図表1-4-3 地域就労支援事業における就労実現までのフロー  
 (福原,2007:227頁、おおさか人材開発人権センター,2005)



図表 1-4-4 地域就労支援の推進の5段階

(福原,2007:226-229 頁、地域就労支援事業検討会,2002)

| (コーディネーター)<br>当事者を支える「付き添い活動」<br>福祉と就労の専門家としての活動 |   | (就職困難者等) |
|--|---|----------|
| 第1段階 I. 相談・調整                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・信頼関係を構築→「当事者の主体性」を尊重</li> <li>・「相談カード」を活用→ニーズや就労阻害要因を発掘</li> <li>・必要に応じて複数回対応</li> <li>・関係部署や地域団体と調整</li> </ul>   | 相談・面接    |
| 第2段階 II. 情報提供                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・雇用・就労及び福祉や教育にかかわる施策情報を収集し提供</li> </ul>  | 各種施策等活用  |
| 第3段階 III. 企画・立案                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サポートプラン(支援目標、目標実現への道筋、就労阻害要因克服の方法)を作成(「<u>主体としての当事者</u>」への情報提供と「相談」を繰り返し、コーディネーターと当事者が一緒に組み立てる。就労以外の阻害要因がある場合は、庁内関係部署や専門性を持つ関係諸機関の参加を得て「個別ケース検討会議」を開催)</li> </ul>   | (希望・要望)  |
| 第4段階 IV. 実施・遂行                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・助言、バックアップの支援活動、励まし</li> <li>・ハローワークでの求職活動、各種求人機関への応募</li> <li>・コーディネーターによる、ハローワークや事業者の訪問、継続的日常生活支援における関係施設や民間支援施設への働きかけ、職場環境や技能に強い不安がある場合は人材開発養成事業(おおさか人材雇用開発人権センター(C-STEP)<sup>15)</sup>などに誘導</li> </ul> | 実施       |
| 第5段階 V. 評価・レベルアップ                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・就労の継続状況の定期的な確認。必要に応じて再度の就職活動など、当事者へのフォローアップ</li> <li>・個々の支援ケースの集約、事業全体の効果測定、問題点や新たな課題の発見</li> </ul>   | 雇用・就労    |
| ※第3段階から第5段階は必要に応じてサイクルを回す                        |   |          |

<sup>15</sup> C-STEP (Career Support & Talent Enhancement Plaza: 一般社団法人おおさか人材雇用開発人権センター/1981年に設立)は、大阪府や市町村、会員企業・団体と連携して、就職困難者等の人材養成やマッチング事業等を実施している。就職困難者等は、市町村の地域就労支援センターを通じて、C-STEPの会員企業・団体等において、人材開発・養成(人材スキルアップ定期コース:障がい者を対象とする企業見学・職場実習/人材スキルアップ随時コース/大阪府域支援学校等との連携)、就職マッチング(就職マッチングへのエントリーと職場見学会/会員訪問/在職者の職場適応・定着支援/会員貢献度評価顕彰)、就職情報発信・研究開発(広報・情報提供/研究会・研修会の開催/会員情報の収集)、ネットワーク構築等(市町村・「地域就労支援センター」との連携)/一般財団法人大阪人権協会との連携/一般社団法人ヒューマンワークアソシエーション「Bサポ」との連携/有限責任事業組合大阪職業教育協働機構(A´LLP)との連携、その他(平和・人権・福祉に取り組む活動への協力等)等の各事業が行われる。

## 5. 先行調査研究にみる地域就労支援事業

大阪府の地域就労支援事業は、全国に先駆けて始められた地域主導の労働政策であることから研究者の関心を集め、複数の先行調査研究がある。本節では、これらをもとに、地域就労支援事業の意義と課題をみていく。先行調査研究の多くは、事業の生成から現在までの変遷過程に着目し、事業の意義と課題を導き出そうとしている。

佐口[2006]は、地域就労支援事業を「地域開発や個々の雇用政策とは区別される地域雇用政策と呼びうる内容に到達したとあってよいだろう」と評価している。佐口によれば、雇用・生活問題が、地域雇用政策を本格化（就職困難者への就業支援策の体系化）させる契機となり、大阪雇用対策会議の「大阪地域における雇用の創出・確保推進策」（1999年）が提起され、この経過は、緊急地域雇用特別交付金や緊急地域雇用創出特別基金（事業）に依存する面が大きく（36頁）、2002年の改定雇用対策法のもとで「国からの誘導の産物である側面が強かった」（19頁）ものの、就業困難者を支援する自治体独自の地域雇用政策の発展につながっていったとしている。その背景として佐口は3点指摘している。

第一に、日雇労働者が多く住むあいりん地区対策者事業等の経験や同和地区の存在が、雇用施策と福祉施策を融合させた施策につながる性格を有していた。第二に、「行政の福祉化」（府政のあらゆる分野を福祉の視点から総点検する）の理念で、具体例は「総合評価入札制度」で、福祉関連団体の活動の積極性も一背景である（21-22頁）。第三に、「労働行政地域総合システム」の構築（1989年度から）による、労働行政の浸透である（細分化された労働行政の窓口を統合）。第四に、地域雇用政策の生成と深く関わった大阪府雇用推進室の動きである。そして、「地域就労支援事業」は、「地域・雇用・福祉の三要素を結合させた象徴的な事業」[佐口,2006:23頁]で、「働く意欲や希望がありながらも、就業を阻害する要因を抱えている層（就職困難者）を対象に、市町村が主体となり、ハローワーク等地域の関係機関が実施するものも含め、雇用・福祉等関連施策を総合的に活用して、その就業を支援していくことを目的とした事業」と、就労の名称にとどまらない総合的な政策と捉えている。

大谷[2008]は、就職困難者という表現について、就労を望みながら就職できていない状態を個人の原因に求めるのではなく、社会的理由で雇用・就労から排除されている人という側面を強調し（5頁）。市町村が雇用・就労政策を展開する意義として、総合的な施策を展開できる、一人ひとりに適した対応ができる、身近な生活圏での支援ができるメリットがある点を指摘する。その一方で、市町村間の格差の拡大について、無料職業紹介事業の取組みの有無、自治体によって担当部課が人権、雇用・就労などの違いがあること、コーディネーターの力量、諸機関との連携の状況などが背景にある点を指摘し（26-27頁）、人権問題としての雇用・就労政策の必要性を提案している。

その後の研究でも、就労支援事業の総合性やその意義および必要性を指摘する見解がみられる[大阪市政調査会編,2014;五石,2014ほか]。大阪市政調査会編[2014]では、地域社会と自治体が担うセーフティネットの重要性とその構築が重要であると指摘している



(vi-viii)。五石[2014]は、自治体による就労支援の必要性について、初期工業化から工業化段階（戦後から1980年代）と脱工業化段階で就労支援のあり方が異なり、前者では学卒者の均質的な若年労働者が、職業安定所や学校の進路指導担当から企業に割り振られる広域で行われる傾向があるのに対し、後者（支援が実施され始めたのは2000年以降）では、非正規、長期失業、求職意欲喪失など個人が抱える事情が多様で個別的事から、コミュニティの範囲内で実施される傾向があるため、中央政府でなく自治体を実施することが適切だと指摘する（21-22頁）。そして、自治体の就労支援の課題としては、関連する行政組織の再構築（大谷[2008:27]もこの点を指摘）とキーマンになる人材である点を指摘する。

上記のように、地域就労支援の意義を評価する先行研究は多い。しかし、2003年の事業開始から（全市町村では2004年から）約18年経過後も、引き続き事業の動向を注視する必要があるとの言及もみられる。例えば、櫻井[2014]は、自治体による就労支援事業は「まだ着手されたばかりの新たな公共サービスの領域」で（210頁）で<sup>16</sup>、継続的にその内実を検証し、より良い政策展開の方向性と方策を見出していく必要があると言及している。

また、筒井[2016]によれば、就労支援事業は「計画段階の想定にしたがって淡々とニーズに対応していくものではなく、そのつど顕在化する多様なニーズへの対応態勢・方法を、関係者の見解の相違も含め再構造化しながら進める営み」である。そして、事前の事業調整よりも、途中の事業調整に大きな比重がかかった「動く企画」で、就労支援事業は、制度・政策と社会運動とが交錯しうる場で、受託組織は、制度・政策の限界や課題を見出し、オルタナティブな意味を生み出しうる存在である（53頁）。さらに、「就労支援には対話的理解が必要」（59頁）で、それによって別の潜在的ニーズが掘り起こされ、「そのつど顕在化する多様なニーズへの対応態勢・方法を、関係者の見解の相違も含め再構造化しながら進める営み（動く企画）」（59頁）であるため、「途中の事業調整を行う意思と技量が、自治体・受託者ともに求められ」（59頁）、「自治体と受託組織が協働的に事業を『つくり込む』ことが肝心」（62頁）だと指摘している<sup>17</sup>。

地域に密着した就労支援は、雇用情勢悪化のもとでの国の緊急雇用創出基金事業が大きな端緒になったとはいえ、自治体の裁量によるところが大きく、自治体の委託事業とその事業の受託団体であるNPOや非営利組織など民間団体の取組みが先行しており、自治体と民間団体との連携が主流である。これらの各点から、地域就労支援事業の動向を全般的

<sup>16</sup> 櫻井は、日本は諸外国より失業率が低く、2000年代以降に若年無業者の長期失業が政策課題と認識されるようになるまでは、労働市場の中での雇用の観点からの支援にとどまってきた点を指摘している。

<sup>17</sup> 筒井[2011]は、豊中市の事例から、①基礎自治体が雇用労政を充実させるには、時限付の外部複数財源（国や府の補助金・交付金・委託金）をつなぎ合わせていかざるを得ない、②豊中市の雇用労政は総合的である、③総合的雇用労政の理由は、就労困難者には福祉的な就労支援と基礎的な職業訓練が、中小零細企業には大手なら当然の労務管理の構築・改善や、求人・採用への支援が必要だという認識に基づく、④それゆえ双方に「手取り足取り」関与しており、誰が媒介者であれ、相当な時間を要する難事であるという4つの知見を導いている。

にみていくことと並行して、各地域の取組みの実態の差異や多様性をみていく必要がある。

櫻井[2018]らは、地域就労支援事業に関する近年の調査<sup>18</sup>を通して以下の知見を得ている。第一に、就労者数を被説明変数とする分析から、就労支援事業に関する中長期の事業計画を策定している自治体において、就労者数の多い自治体ほど、事業にあてる（自治体の）一般財源が増えるほど就労者数が増加する関係がより強く、また、就労者の多い自治体ほど一般財源が増える傾向が強く、両者の差が一層拡大する傾向がみられる。第二に、相談件数の多さを従属変数とした質的比較分析から、相談件数の多さを最もよく説明する要因の組み合わせが、①自治体無料職業紹介所（自治体独自の職業紹介機関）が開設されている、②国の交付金等を活用した事業を実施している、③他機関との間で事業全体に関する協議を行っている、④就労体験や訓練を受け入れる機関を有しているという4つの要因で、特に、就労体験・訓練を提供する協力機関の有無が最も頑強な効果を持つ。第三に、自由回答内容から、独自の訓練場所が用意できずに雇用システム（求人）につなぐことを重視せざるを得ない自治体は、特に一般的な求人案件とのマッチングが難しい相談者の支援に対して有効な策を打ち出せずに、事業の存続や意義についても危機感を持っている、また、生活困窮者自立支援制度の実施に伴い、約3分の2の自治体が地域就労支援事業との連携が強化されたと認識している一方で、2つの事業が有効に連携できておらず、地域就労支援事業が消失することを危惧する自治体も存在することなどが明らかになっている。そこには、2008年に補助金から交付金化されたことにより、前年度の実績に基づいて配分額が決定されるため、事業展開が市町村の裁量によるところが大きく、事業の意義や実施体制のあり方を見直す必要性が高まった経緯がある。

## 6. 小括

本章でみてきたことを総括すると、2003年に開始された（全市町村では2004年から）地域就労支援事業は、当初から幅広い就職困難者を対象とし、地域就労支援コーディネーターが、地域の状況や資源と深い関わりを持ち、雇用・就労にとどまらず福祉や生活にかかる施策をも必要に応じて包含しながら総合的な支援を行い、個別的な支援と各求職者の状況に応じて十分な時間をかけて支援を行ってきた点に特徴がある。そうした中、2015年に開始された生活困窮者自立支援法に基づく就労準備支援事業・就労訓練事業（任意事業）は、雇用保険と生活保護の中間に位置付けられ、生活困窮者（就職困難者）の就労支援の機能を持ち、地域就労支援事業の対象の一部と重なり合うケースもある。地域就労支援事業と就労準備支援事業・就労訓練事業の両事業は、いずれも長期失業者に対する所得保障がなく、欧州のように生活保障の点で万全なものとはいえないが、就労支援の観点では、自治体の主導と裁量による地域就労支援事業の現状を把握したうえで、任意事業であ

<sup>18</sup> 櫻井純理[2018]科学研究費助成事業研究成果報告書（地方分権化におけるアクティベーション政策のガバナンス構造に関する研究）。2016年8-9月に「大阪府・自治体就労支援事業に関するアンケート調査」を実施（43自治体のうち40自治体が回答）。

る生活困窮者自立支援制度に基づく就労準備支援事業・就労訓練事業の取組みの広がり  
と内実もあわせてみていく必要がある。阿部[2020]が指摘する点、すなわち、「生活困窮者  
自立支援の下では、『福祉から就労』への動きも認められるものの、そこでの就労支援は、  
就労支援の多面性、柔軟性が乏しいといえる。ただ、生活保護の場合には、周知のように、  
非稼働世代が多いため、就労支援の対象がきわめて限られており、今日、課題となる就労  
支援政策の中心は、生活困窮者自立支援制度において考えてよいといえよう」(7頁)とい  
う言及からは、「就労支援の多面性、柔軟性」が、地域就労支援事業と生活困窮者自立支援  
制度の相違をみていく際の一つの着目点になるとも考えられる。

## 第2章 地域就労支援事業の現状－資料とアンケート調査結果を中心に

### 1. 調査の概要

本章では、既存の関係資料（市町村地域就労支援事業に関する取組状況等（2019年度の大阪府・市町村地域就労支援事業推進協議会ブロック会議資料）／市町村就職困難者就労支援事業報告（大阪府・市町村就労支援事業推進協議会資料））と2020年に実施したアンケート調査の結果をもとに、大阪府地域就労支援事業の現状をみていく。

アンケート調査は2種類実施した。各地域就労支援センターの就労支援コーディネーターを対象に実施した、「地域就労支援センターにおける求職者支援に関する調査」（調査1）の結果からは、各就労支援コーディネーターの視点を通して事業の現状・課題・展望、相談者が有する課題（就労阻害要因）などをみていく。また、地域就労支援センターの相談者・求職者を対象に実施した、「地域就労支援センターの求職者の仕事と生活に関する調査」（調査2）は、相談者・求職者の仕事や生活に関する現状や今後の意向を把握する目的で実施した。本調査は、就労支援コーディネーターの取組みや視点を通して「地域就労支援事業」の現状を把握し、その結果を、事業効果を高める方策の検討に活かし、各市町村及び各地域就労支援センター間で共有することを目的に実施した。あわせて、地域就労支援センターの利用者の仕事や生活に関する現状や今後の意向なども把握し、その結果を、就労支援事業の一層の充実につなげることを目的に実施した（図表2-1-1）。

次節からは、既存の調査・報告等の資料とアンケート調査の結果をみていく。

図表2-1-1 実施した調査

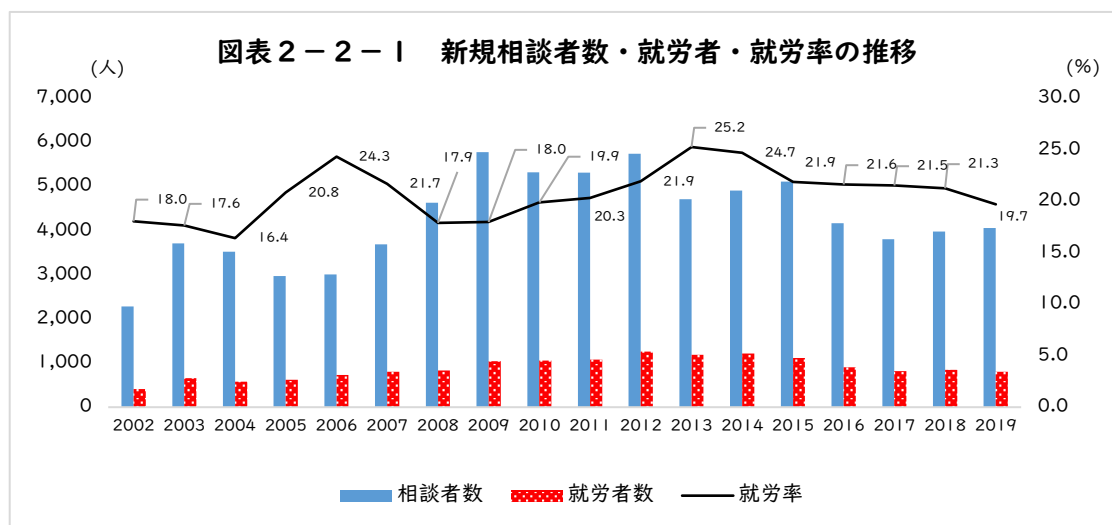
| 調査1「地域就労支援センターにおける求職者支援に関する調査」  |
|---|
| 目的：各就労支援コーディネーターの視点を通して地域就労支援事業の現状を把握する<br>対象：地域就労支援センターの就労支援コーディネーター140名（回答数は73）<br>項目：1. 地域就労支援コーディネーターご自身（回答者）について、<br>2. 相談者（求職者）の状況（2019年度および2020年度の回答時点の状況）<br>3. センターでの支援内容<br>4. 他機関との連携の状況・内容<br>5. 生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）との関係<br>6. 地域就労支援事業について感じておられること<br>方法：郵送 |
| 調査2「地域就労支援センターの求職者の仕事と生活に関する調査」   |
| 目的：相談者・求職者の仕事や生活に関する現状や今後の意向を把握する<br>対象：地域就労支援センターの相談者・求職者で調査に協力できる方（回答数は17）<br>項目：1. 回答者について（属性、生活の状況、現在の就業状況、就業面の希望など）<br>2. 求職活動について（利用している支援機関、求職活動に有益な支援など）<br>3. 自己の認識と人生での経験・今後について<br>方法：各地域就労支援センターでの留置きによる回答<br>※回答数が17にとどまるため、本報告書では回答内容の一部を参考までに引用している。         |

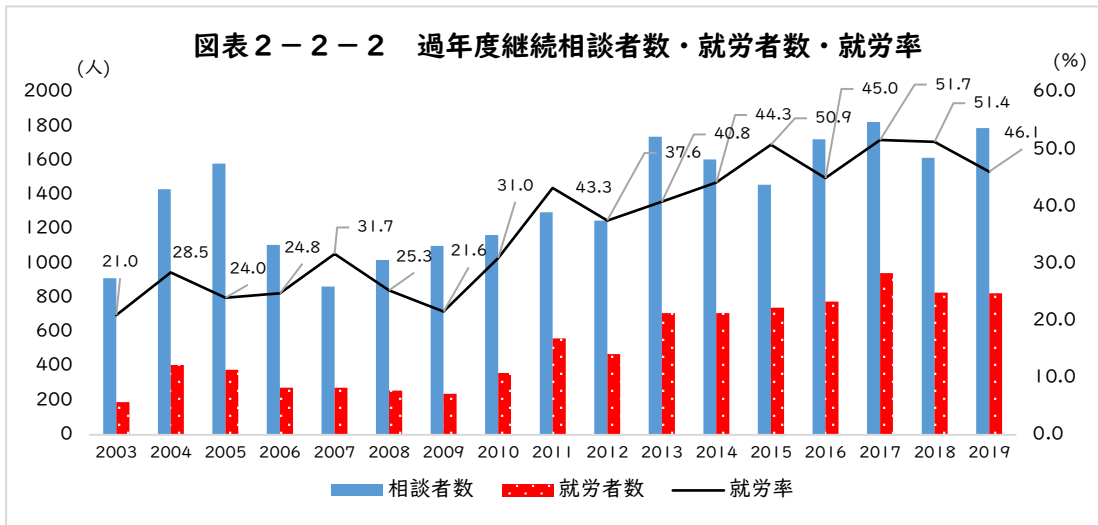
## 2. 既存資料にみる地域就労支援事業の現状

以下では、アンケート調査の結果をみる前に、「地域就労支援事業実施状況に関する調査」、「市町村就労支援事業に関する取組状況等（大阪府・市町村地域就労支援事業推進協議会ブロック会議資料）」、「各年の市町村就職困難者就労支援事業報告（大阪府・市町村就労支援事業推進協議会）」などの資料に基づいて、地域就労支援事業の現状全般をみていく。

### (1) 地域就労支援事業の変遷

2002年に19市町42センターで開始された地域就労支援事業は、その2年後に全44市町村77センターで実施されるようになり、現在は全43市町村61センターで実施されている。2020年時点で、43市町村に61の地域就労支援センターがある。センターを1箇所開設しているのは34市町村、2箇所以上設置しているのは9市町ある（八尾市5、和泉市5、大東市3、箕面市3、泉佐野市3、豊中市2、東大阪市2、羽曳野市2、吹田市2）。61箇所のセンターの運営形態は、委託26箇所、直営34箇所、委託+直営1箇所、直営がやや多い。委託事業者の組織は、人権に関係する組織が12と最も多く、特定非営利活動法人（NPO）7、株式会社4、就労支援関係の非営利組織3、社会福祉法人1によって運営されている。各市町村のコーディネーターの数は1-20人で府内総数は140人である。コーディネーターの雇用及び任用区分は、市町村の正規職・任期職員・非常勤嘱託員・アルバイト、嘱託員、委託先の正職員・非常勤嘱託員・臨時職員・アルバイトなど様々である。各市町村の2019年度のセンターの利用状況（新規相談件数+再相談件数+その他の利用）の合計は21,717件で（新規相談件数4,061件、再相談件数16,052件、その他の利用1,604件）、各センターの利用状況は、0-5,924件に分布し、市町村間の広がり大きい（新規相談件数は0-905件、再相談件数は0-5,368件、その他の利用は0-612件に分布）（図表2-2-1、2）。





## (2) 地域就労支援事業の現状

次に、「市町村地域就労支援事業に関する取組状況等（2019年度の大府府・市町村地域就労支援事業推進協議会ブロック会議資料）」と「地域就労支援事業と生活困窮者自立支援事業の連携状況について（府就業促進課とりまとめ資料）」をもとに、事業の現状をみていく。前者の資料は一昨年度（2019年度）に開催された会議用の資料ではあるが、「昨年（2018年）からの変化、最近の特徴・傾向」「課題」「今年度（2019年度）の新たな取り組みについて」「これから実施を考えている取り組み」の4項目について各市町村から回答を得ており、各市町村の事業の現状と全般的な傾向の把握に参考になる。

最初に、2019年の状況について「前年からの変化、最近の特徴・傾向」をみていく。

第一は、利用者数が減少または横ばいである市町村（センター）が多く、その要因として、雇用情勢の改善、相談を継続する必要があるにもかかわらず継続的に相談に来ない、対象となる人に事業を周知できていないなどの現状がある。そのうち、対象となる人に事業を周知できていない現状に対し、アウトリーチの必要があるとの考えから、例えば、2018年度から児童扶養手当の手続きに合わせて、ひとり親家庭向け相談会の相談ブースで事業をPRしているケース、夜間相談対応や社会福祉協議会・民生委員・自治体関係者等と連携してニーズを掘り起こすなどの対応をしているケースがある。これらの取組みは、相談対象者に関係する庁内の関連部局や他の関係機関と連携して事業を告知している例で、相談対応時間の設定など相談者の利便性を高めることで開拓を図っている。

第二は、相談者の変化である。中高年齢者（例：40-50代の単身男性）、高齢者（65歳ないし70歳以上）、障がい者及び障がい者が推察される人、ひきこもり（8050問題（80歳代の親と50歳代の子どもの組み合わせによる生活問題）にある保護者など家族からの相談も増えている）、ひとり親家庭の親、外国人（一部）、一部の市町村では生活困窮者自立支援制度から誘導されるケースなど、就職まで時間を要したり他部門と連携が必

要になるケース、長期的で就労と生活の複合的な支援が必要となるケースが増えている。中高年齢者の相談者はもともと多い状況がみられるが（2019年度の相談者の56.5%が35歳以上の中高年齢者等）、それに加えて、より丁寧な個別的な支援が必要となる相談者が増えている。多くのセンターにおいて、相談者数は減少または横ばいにある一方、相談対応にかかる負荷は大きくなっていることがうかがえる（図表2-2-3）。

第三は、「市町村就職困難者就労支援事業報告（大阪府・市町村就労支援事業推進協議会）」をもとに就労率をみると、新規相談者及び過年度継続相談者ともにほぼ横ばいなし微減で推移している（新規相談者：2017年度21.5%→2018年度21.3%→2019年度19.7%/過年度継続相談者：2017年度51.7%→2018年度51.4%→2019年度46.1%/新規+過年度継続相談者：2017年度31.3%→2018年度30.0%→27.8%）（図表2-2-4）。

図表2-2-3 2018年度・2019年度の相談者及び就労者の属性別の構成比

| 2018年度        | 相談者数（相談者の属性別の構成比：％） |      |      |             |      |      |           |      |      | 就労者数（相談者の属性別の構成比：％） |      |      |           |      |      |           |      |      |           |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------|---------------------|------|------|-------------|------|------|-----------|------|------|---------------------|------|------|-----------|------|------|-----------|------|------|-----------|--|--|--|--|--|--|--|--|
|               | 新規(3,976人)          |      |      | 過年度(1,619人) |      |      | 計(5,595人) |      |      | 新規(845人)            |      |      | 過年度(832人) |      |      | 計(1,677人) |      |      |           |  |  |  |  |  |  |  |  |
|               | 男性                  | 女性   | 合計   | 男性          | 女性   | 合計   | 男性        | 女性   | 合計   | 男性                  | 女性   | 合計   | 男性        | 女性   | 合計   | 男性        | 女性   | 合計   |           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 若年者(34歳以下)    | 16.3                | 14.2 | 15.2 | 20.1        | 21.7 | 20.9 | 17.4      | 16.4 | 16.9 | 19.3                | 13.8 | 16.6 | 22.4      | 22.8 | 22.6 | 20.8      | 18.3 | 19.6 |           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 中高年齢者等(35歳以上) | 52.7                | 56.8 | 54.8 | 62.9        | 61.0 | 62.0 | 55.7      | 58.1 | 56.9 | 67.1                | 72.9 | 69.9 | 64.2      | 65.1 | 64.7 | 65.6      | 69.0 | 67.3 |           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 単親家庭の親        | 0.3                 | 7.2  | 3.8  | 0.1         | 8.7  | 4.5  | 0.3       | 7.7  | 4.0  | 0.2                 | 6.9  | 3.6  | 0.2       | 3.8  | 2.0  | 0.2       | 5.4  | 2.8  |           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 障がい者          | 10.3                | 6.2  | 8.3  | 16.2        | 7.6  | 11.9 | 12.0      | 6.7  | 9.3  | 11.3                | 5.7  | 8.5  | 13.0      | 8.2  | 10.6 | 12.1      | 6.9  | 9.5  |           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| その他           | 20.4                | 15.5 | 17.9 | 0.6         | 0.8  | 0.7  | 14.7      | 11.2 | 12.9 | 2.1                 | 0.7  | 1.4  | 0.2       | 0.0  | 0.1  | 1.2       | 0.4  | 0.8  |           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2019年度        | 新規(4,061人)          |      |      |             |      |      |           |      |      | 過年度(1,792人)         |      |      |           |      |      |           |      |      | 計(5,853人) |  |  |  |  |  |  |  |  |
|               | 新規(800人)            |      |      | 過年度(827人)   |      |      | 計(1,627人) |      |      | 新規(800人)            |      |      | 過年度(827人) |      |      | 計(1,627人) |      |      |           |  |  |  |  |  |  |  |  |
|               | 男性                  | 女性   | 合計   | 男性          | 女性   | 合計   | 男性        | 女性   | 合計   | 男性                  | 女性   | 合計   | 男性        | 女性   | 合計   | 男性        | 女性   | 合計   |           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 若年者           | 14.3                | 14.6 | 14.5 | 21.0        | 16.1 | 18.4 | 16.3      | 15.1 | 15.7 | 18.1                | 12.9 | 15.4 | 21.7      | 15.8 | 18.5 | 19.9      | 14.4 | 17.0 |           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 中高年齢者等        | 54.2                | 54.1 | 54.1 | 59.9        | 63.6 | 61.8 | 55.9      | 57.0 | 56.5 | 67.5                | 67.5 | 67.5 | 64.0      | 73.4 | 69.0 | 65.7      | 70.6 | 68.3 |           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 単親家庭の親        | 0.5                 | 8.4  | 4.6  | 0.4         | 9.5  | 5.2  | 0.4       | 8.8  | 4.8  | 0.0                 | 9.5  | 5.0  | 0.0       | 3.4  | 1.8  | 0.0       | 6.4  | 3.4  |           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 障がい者          | 11.5                | 7.3  | 9.3  | 14.9        | 8.3  | 11.4 | 12.6      | 7.6  | 9.9  | 13.1                | 8.1  | 10.5 | 13.8      | 7.2  | 10.3 | 13.5      | 7.6  | 10.4 |           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| その他           | 19.5                | 15.6 | 17.5 | 3.9         | 2.5  | 3.2  | 14.8      | 11.6 | 13.1 | 1.3                 | 1.9  | 1.6  | 0.5       | 0.2  | 0.4  | 0.9       | 1.0  | 1.0  |           |  |  |  |  |  |  |  |  |

図表2-2-4 2018年度・2019年度の相談者の属性別の就労率

| 2018年度        | 就労率（新規） |      |      | 就労率（過年度） |      |      | 就労率（新規+過年度） |      |      |
|---------------|---------|------|------|----------|------|------|-------------|------|------|
|               | 男性      | 女性   | 合計   | 男性       | 女性   | 合計   | 男性          | 女性   | 合計   |
| 若年者（34歳以下）    | 25.5    | 20.4 | 23.1 | 58.1     | 53.1 | 55.5 | 36.4        | 33.0 | 34.7 |
| 中高年齢者等（35歳以上） | 27.4    | 26.9 | 27.1 | 53.4     | 53.9 | 53.6 | 35.8        | 35.2 | 35.5 |
| 単親家庭の親        | 16.7    | 20.0 | 19.9 | 100.0    | 22.2 | 23.3 | 28.6        | 20.7 | 21.0 |
| 障がい者          | 23.5    | 19.2 | 21.9 | 41.9     | 54.0 | 45.8 | 30.6        | 30.9 | 30.7 |
| その他           | 2.2     | 1.0  | 1.7  | 20.0     | 0.0  | 8.3  | 2.5         | 0.9  | 1.8  |
| 合計            | 21.5    | 21.0 | 21.3 | 52.3     | 50.5 | 51.4 | 30.4        | 29.6 | 30.0 |
| 2019年度        | 就労率（新規） |      |      | 就労率（過年度） |      |      | 就労率（新規+過年度） |      |      |
|               | 男性      | 女性   | 合計   | 男性       | 女性   | 合計   | 男性          | 女性   | 合計   |
| 若年者（34歳以下）    | 25.0    | 17.4 | 21.0 | 46.6     | 46.1 | 46.4 | 33.5        | 26.8 | 30.1 |
| 中高年齢者等（35歳以上） | 24.5    | 24.6 | 24.6 | 48.3     | 54.2 | 51.5 | 32.3        | 34.8 | 33.6 |
| 単親家庭の親        | 0.0     | 22.3 | 21.3 | 0.0      | 16.7 | 16.1 | 0.0         | 20.4 | 19.6 |
| 障がい者          | 22.4    | 21.9 | 22.2 | 42.1     | 41.0 | 41.7 | 29.5        | 28.3 | 29.0 |
| その他           | 1.3     | 2.4  | 1.8  | 6.1      | 4.2  | 5.3  | 1.7         | 2.5  | 2.1  |
| 合計            | 19.7    | 19.7 | 19.7 | 45.2     | 47.0 | 46.1 | 27.5        | 28.1 | 27.8 |

図表2-2-5 2018年度(4月~3月)の各地域就労支援センターの状況

| ブロック | 市町村名  | センター数 | コーディネーター数 | 新規相談  | 就労率(新規) | 就労者数(新規+過年度) | 正規雇用率(新規) | 正規雇用率(過年度) | センター利用状況(新規相談+再相談+その他)               |
|------|-------|-------|-----------|-------|---------|--------------|-----------|------------|--------------------------------------|
| 大阪市  | 大阪市   | 1     | 5         | 325   | 35.7    | 245          | 44.5      | 88.4       | 3,244                                |
| 堺市   | 堺市    | 1     | 5         | 895   | 12.3    | 150          | 16        | 22.5       | 1,708                                |
| 北河内  | 守口市   | 1     | 2         | 3     | 66.7    | 3            | 33.3      | 0          | 65                                   |
|      | 枚方市   | 1     | 1         | 100   | 21      | 34           | 23.5      | 23.1       | 335                                  |
|      | 寝屋川市  | 1     | 3         | 29    | 34.5    | 12           | 16.7      | 0          | 155                                  |
|      | 大東市   | 3     | 4         | 53    | 7.5     | 8            | 0         | 25         | 173                                  |
|      | 門真市   | 1     | 1         | 11    | 9.1     | 3            | 0         | 50         | 94                                   |
|      | 四條畷市  | 1     | 1         | 92    | 0       | 0            | 0         | -          | 168                                  |
|      | 交野市   | 1     | 5         | 21    | 23.8    | 6            | 50        | 0          | 67                                   |
| 中河内  | 八尾市   | 5     | 6         | 229   | 32.3    | 100          | 66        | 84.6       | 2,206                                |
|      | 柏原市   | 1     | 2         | 52    | 46.2    | 30           | 3.3       | 0          | 362                                  |
|      | 東大阪市  | 2     | 2         | 31    | 16.1    | 6            | 33.3      | 0          | 214                                  |
| 南河内  | 富田林市  | 1     | 1         | 19    | 10.5    | 3            | 33.3      | 0          | 319                                  |
|      | 河内長野市 | 1     | 3         | 30    | 36.7    | 14           | 42.9      | 0          | 64                                   |
|      | 松原市   | 1     | 3         | 13    | 7.7     | 1            | 0         | -          | 16                                   |
|      | 羽曳野市  | 2     | 3         | 13    | 0       | 0            | 0         | -          | 31                                   |
|      | 藤井寺市  | 1     | 2         | 15    | 0       | 0            | 0         | -          | 15                                   |
|      | 大阪狭山市 | 1     | 2         | 13    | 15.4    | 0            | 0         | -          | 17                                   |
|      | 太子町   | 1     | 2         | 0     | -       | 0            | -         | -          | 0                                    |
|      | 河南町   | 1     | 3         | 1     | 0       | 0            | 0         | -          | 1                                    |
|      | 千早赤阪村 | 1     | 1         | 0     | -       | 0            | -         | -          | 0                                    |
| 北大阪  | 豊中市   | 2     | 21        | 624   | 9.5     | 178          | 24.2      | 83.2       | 5,577                                |
|      | 池田市   | 1     | 2         | 3     | 0       | 0            | 0         | -          | 4                                    |
|      | 吹田市   | 2     | 7         | 653   | 33.1    | 579          | 15.7      | 52.1       | 4,051                                |
|      | 高槻市   | 1     | 1         | 6     | 33.3    | 3            | 0         | 0          | 100                                  |
|      | 茨木市   | 1     | 2         | 149   | 9.4     | 22           | 4.5       | 12.5       | 228                                  |
|      | 箕面市   | 3     | 9         | 21    | 4.8     | 5            | 0         | 0          | 428                                  |
|      | 摂津市   | 1     | 5         | 41    | 24.4    | 10           | 40        | -          | 54                                   |
|      | 島本町   | 1     | 3         | 7     | 42.9    | 5            | 60        | 50         | 89                                   |
|      | 豊能町   | 1     | 1         | 5     | 0       | 0            | 0         | -          | 5                                    |
|      | 能勢町   | 1     | 2         | 0     | -       | 0            | -         | -          | 0                                    |
| 阪南   | 岸和田市  | 1     | 4         | 19    | 5.3     | 1            | 100       | -          | 29                                   |
|      | 泉大津市  | 1     | 3         | 19    | 26.3    | 7            | 28.6      | 50         | 102                                  |
|      | 貝塚市   | 1     | 2         | 41    | 22      | 16           | 50        | 100        | 246                                  |
|      | 泉佐野市  | 3     | 3         | 51    | 21.6    | 11           | 36.4      | -          | 321                                  |
|      | 和泉市   | 5     | 4         | 267   | 22.8    | 96           | 24        | 48.6       | 1,744                                |
|      | 高石市   | 1     | 3         | 9     | 0       | 0            | 0         | -          | 9                                    |
|      | 泉南市   | 1     | 3         | 100   | 18      | 32           | 21.9      | 14.3       | 823                                  |
|      | 阪南市   | 1     | 1         | 26    | 7.7     | 6            | 33.3      | 100        | 225                                  |
|      | 忠岡町   | 1     | 1         | 6     | 100     | 6            | 0         | -          | 10                                   |
|      | 熊取町   | 1     | 1         | 7     | 14.3    | 1            | 0         | -          | 8                                    |
|      | 田尻町   | 1     | 2         | 6     | 50      | 4            | 50        | 0          | 50                                   |
| 岬町   | 1     | 3     | 37        | 100   | 80      | 0            | 0         | 37         |                                      |
| 合計   |       | 61    | 140       | 4,042 | 21.0    | 1,677        | 24.7      | 56.6       | 23,394(新規相談4,042,再相談17,166,その他2,186) |

注：各地域就労支援センターの実態は、市区町村の就業構造の違いやセンターの立地（地域特性や相談者のアクセス利便性の違い）、また、各地域就労支援センターの相談者の状況の違い（相談者が抱える就労阻害要因、支援の困難性や支援に要する相談回数など）などの影響を大きく受けるため、本調査報告書では実績の数値よりもむしろ、支援の内容や質に目を向けることが重要だと考えている。



図表 2-2-6 2019年度の地域就労支援センターの一覧・コーディネーター数・相談及び就労等の実績  
 (出所:「令和元年度 市町村就労困難者就労支援事業の実績報告書」)

| ブロック | 市町村名  | 運営形態(委託先)                 | コーディネーター数 | 新規相談者数 | 継続相談者数 | 就労者数 | 相談等件数 | 新規相談者の割合 | 就労率  | 相談者1人当たりの相談件数 | 無料職業紹介の有無 |
|------|-------|---------------------------|-----------|--------|--------|------|-------|----------|------|---------------|-----------|
| 大阪市  | 大阪市   | 委託(㈱アソウ・ヒューマニティーセンター大阪支店) | 3         | 381    | 107    | 232  | 2,872 | 78.1     | 47.5 | 5.9           | ○         |
|      | 堺市    | 委託(公益財団法人堺市就労支援協会)        | 4         | 905    | 67     | 110  | 1,738 | 93.1     | 11.3 | 1.8           | ○         |
| 北河内  | 守口市   | 委託(一般社団法人ヒューマン・アクション)     | 2         | 2      | 2      | 3    | 94    | 50.0     | 75.0 | 23.5          |           |
|      | 枚方市   | 委託(特定非営利活動法人枚方人権まちづくり協会)  | 1         | 95     | 34     | 33   | 326   | 73.6     | 25.6 | 2.5           |           |
|      | 寝屋川市  | 委託(北河内地域労働者福祉協議会)         | 3         | 37     | 15     | 11   | 197   | 71.2     | 21.2 | 3.8           |           |
|      | 大東市   | 委託(社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会)      | 2         |        |        |      |       |          |      |               |           |
|      | 大東市   | 委託(特定非営利活動法人ほじょう)         | 1         | 51     | 13     | 3    | 119   | 79.7     | 4.7  | 1.9           |           |
|      | 大東市   | 委託(特定非営利活動法人大東野崎人権協会)     | 1         |        |        |      |       |          |      |               |           |
|      | 門真市   | 委託(門真市人権協会)               | 1         | 14     | 6      | 3    | 91    | 70.0     | 15.0 | 4.6           |           |
|      | 四條畷市  | 直営                        | 1         | 105    | 0      | 45   | 130   | 100      | 42.9 | 1.2           | ○         |
|      | 交野市   | 直営                        | 5(2)      | 22     | 6      | 12   | 69    | 78.6     | 42.9 | 2.5           |           |
|      | 八尾市   | 直営(中央)                    | 2         |        |        |      |       |          |      |               |           |
| 中河内  | 八尾市   | 委託(桂)(一般財団法人八尾市人権協会)      | 1         |        |        |      |       |          |      |               |           |
|      | 八尾市   | 委託(安中)(一般財団法人八尾市人権協会)     | 1         | 221    | 90     | 106  | 1,697 | 71.1     | 34.1 | 5.5           | ○         |
|      | 八尾市   | 委託(龍華)(一般財団法人八尾市人権協会)     | 1         |        |        |      |       |          |      |               |           |
|      | 八尾市   | 委託(山本)(一般財団法人八尾市人権協会)     | 1         |        |        |      |       |          |      |               |           |
|      | 柏原市   | 直営                        | 2         | 40     | 22     | 27   | 399   | 64.5     | 43.5 | 6.4           |           |
|      | 東大阪市  | 委託(株式会社パソナ パソナ・大阪)        | 1         | 34     | 15     | 7    | 252   | 69.4     | 14.3 | 5.1           |           |
|      | 東大阪市  | 委託(株式会社パソナ パソナ・大阪)        | 1         |        |        |      |       |          |      |               |           |
| 南河内  | 富田林市  | 委託(一般社団法人富田林市人権協議会)       | 1         | 22     | 8      | 5    | 282   | 73.3     | 16.7 | 9.4           |           |
|      | 河内長野市 | 直営                        | 3         | 38     | 43     | 7    | 118   | 46.9     | 8.6  | 1.5           |           |
|      | 松原市   | 直営                        | 3(2)      | 16     | 1      | 3    | 31    | 94.1     | 17.6 | 1.8           |           |
|      | 羽曳野市  | 直営                        | 2         | 18     | 2      | 1    | 43    | 90.0     | 5.0  | 2.2           |           |
|      | 羽曳野市  | 委託(羽曳野市地域人権協議会)           | 1         |        |        |      |       |          |      |               |           |
|      | 藤井寺市  | 直営                        | 2         | 7      | 0      | 0    | 7     | 100.0    | 0.0  | 1.0           |           |
|      | 大阪狭山市 | 直営                        | 3(1)      | 13     | 0      | 0    | 13    | 100.0    | 0.0  | 1.0           |           |
| 北大阪  | 太子町   | 直営                        | 2         | 0      | 0      | 0    | 0     | -        | -    | -             |           |
|      | 河南町   | 直営                        | 3(1)      | 0      | 0      | 0    | 0     | -        | -    | -             |           |
|      | 千早赤阪村 | 直営                        | 1         | 0      | 0      | 0    | 0     | -        | -    | -             |           |
|      | 豊中市   | 直営                        | 20        | 556    | 481    | 191  | 5,924 | 53.6     | 18.4 | 5.7           | ○         |
|      | 池田市   | 直営                        | 2         | 8      | 0      | 2    | 10    | 100.0    | 25.0 | 1.3           |           |

|                                      |                              |          |       |       |       |        |       |       |      |   |
|--------------------------------------|------------------------------|----------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|------|---|
| 吹田市                                  | 直営(無料職業紹介所)+委託(株式会社/パソナ)     | 7(6)     | 620   | 590   | 554   | 3,358  | 51.2  | 45.8  | 2.8  | ○ |
| 吹田市                                  | 委託(一般社団法人吹田市きしべ地域人権協会)       | 1        |       |       |       |        |       |       |      |   |
| 高槻市                                  | 直営                           | 1        | 16    | 5     | 15    | 152    | 76.2  | 71.4  | 7.2  | ○ |
| 茨木市                                  | 直営                           | 2(1)     | 135   | 23    | 16    | 237    | 85.4  | 10.1  | 1.5  | ○ |
| 箕面市                                  | 直営                           | 3        |       |       |       |        |       |       |      |   |
| 箕面市                                  | 委託(特定非営利活動法人暮らしづくりネットワーク北芝)  | 4        | 46    | 19    | 9     | 453    | 70.8  | 13.8  | 7.0  | ○ |
| 箕面市                                  | 委託(箕面市登録NPO リリーフ・みのお)        | 2        |       |       |       |        |       |       |      |   |
| 摂津市                                  | 直営                           | 8(1)※    | 23    | 2     | 0     | 25     | 92.0  | 0.0   | 1.0  | ○ |
| 島本町                                  | 委託(島本地域人権協会)                 | 3        | 16    | 6     | 4     | 82     | 72.7  | 18.2  | 3.7  |   |
| 豊能町                                  | 直営                           | 1        | 0     | 0     | 0     | 0      | -     | -     | -    |   |
| 能勢町                                  | 直営                           | 2(1)     | 0     | 0     | 0     | 0      | -     | -     | -    |   |
| 岸和田市                                 | 直営                           | 4(2)     | 12    | 2     | 1     | 15     | 85.7  | 7.1   | 1.1  |   |
| 泉大津市                                 | 直営                           | 4(3)     | 11    | 3     | 1     | 68     | 78.6  | 7.1   | 4.9  |   |
| 貝塚市                                  | 直営                           | 2        | 45    | 7     | 21    | 259    | 86.5  | 40.4  | 5.0  | ○ |
| 泉佐野市                                 | 直営                           | 1        |       |       |       |        |       |       |      |   |
| 泉佐野市                                 | 委託(特定非営利活動法人泉佐野市人権協会鶴原地域協議会) | 1        | 53    | 0     | 14    | 88     | 100.0 | 26.4  | 1.7  | ○ |
| 泉佐野市                                 | 委託(特定非営利活動法人泉佐野市人権協会鶴原地域協議会) | 1        |       |       |       |        |       |       |      |   |
| 和泉市                                  | 直営                           |          |       |       |       |        |       |       |      |   |
| 和泉市                                  | 直営                           |          |       |       |       |        |       |       |      |   |
| 和泉市                                  | 直営                           | 4        | 332   | 128   | 80    | 1,738  | 72.2  | 17.4  | 3.8  | ○ |
| 和泉市                                  | 直営                           |          |       |       |       |        |       |       |      |   |
| 和泉市                                  | 直営                           |          |       |       |       |        |       |       |      |   |
| 高石市                                  | 直営                           | 2(1)     | 9     | 0     | 0     | 13     | 100.0 | 0.0   | 1.4  |   |
| 泉南市                                  | 委託(泉南市人権協会)                  | 3        | 76    | 22    | 29    | 486    | 77.6  | 29.6  | 5.0  |   |
| 阪南市                                  | 委託(阪南市人権協会)                  | 1        | 38    | 28    | 9     | 272    | 57.6  | 13.6  | 4.1  |   |
| 忠岡町                                  | 直営                           | 1        | 6     | 0     | 6     | 8      | 100.0 | 100.0 | 1.3  |   |
| 熊取町                                  | 直営                           | 1        | 7     | 2     | 0     | 9      | 77.8  | 0.0   | 1.0  |   |
| 田尻町                                  | 直営                           | 1        | 6     | 6     | 4     | 13     | 50.0  | 33.3  | 1.1  |   |
| 岬町                                   | 委託(岬町人権協会)                   | 3(1)     | 25    | 37    | 62    | 不明     | 40.3  | 100.0 | -    |   |
| 合計・平均・(新規相談者の割合、就労率、相談者1人当たりの相談件数のみ) |                              | 140(116) | 4,061 | 1,792 | 1,626 | 21,688 | 77.15 | 26.41 | 3.84 |   |

阪南

注：コーデイネーター数は、「令和元年度 市町村就労支援事業の実績報告書」の「相談体制の概要」欄で報告された相談対応者の数。( )内の数字は、「地域就労支援センターの概要」欄で報告されたコーデイネーター(コーデイネーター養成研修了者とと考えられる)の数。合計欄のうち、140は、相談対応者と目されるコーデイネーターの数、116は、相談対応者と目されるコーデイネーター養成研修了者と目されるコーデイネーターの数。

※摂津市のコーデイネーター8名のうち、コーデイネーター養成研修了者は3名。

注：各地域就労支援センターの実態は、市区町村の就業構造の違いやセンターの立地(地域特性や相談者のアクセス利便性の違い)、また、各地域就労支援センターの相談者の状況の違い(相談者が抱える就労阻害要因、支援の困難性や支援に要する相談回数など)などの影響を大きく受けるため、本調査報告書では実績の数値よりもむしろ、支援の内容や質に目を向けることが重要だと考えている。

次に、事業実施における課題等をみていく。

第一は、生活困窮者自立支援事業やハローワークなど、他の支援事業・支援機関との連携である。生活困窮者自立支援事業との関係では、求職者のニーズに対応する上で相談窓口を一本化するメリットがある一方、福祉と労働の各担当部局の情報共有や連携を一層進める必要があるとの指摘がみられる、また、ハローワークと隣接していることで就労相談件数が少ないという支援機関間の役割分担の課題などがみられる。

第二は、コーディネーターの能力向上である。近年、障がい者やひきこもりの就労支援とそれに関係する知識や情報、スキルが求められている。その背景は、就労継続支援A型事業所の働き方の変化に伴う施設外就労の増加、障がい者求人の件数及び職種の少なさ、精神疾患や障がい者が推察される人の社会復帰、障がい者の支援機関との役割分担や連携、ひきこもり支援では家族支援が必要になるなどの課題で、事例が少ないとスキルを蓄積できない現状がある。こうした課題に対する対応について他のセンターや関係機関との情報交換や連携が求められている。

第三は、就労にブランクのある人（例：40歳以上の中高年者など）の支援の困難性である。就労意欲の喚起及び自己受容・自己理解（例：職業イメージや目標、適性などの自分のキャリア・イメージに自信を持っていないなど自力で就職活動できない）の支援が求められるほか、人間関係面では、ひきこもりなどではメンタル面のフォローや家族支援なども必要になっている。こうした課題に対して、関連するプログラムメニューや通所できる居場所の必要性などが高まっている。

第四は、企業の開拓と企業向け支援コンテンツの充実である。求職者の支援と一体的に企業側の意識改革を図り、仕事体験や職場体験を短期で受け入れることが可能な企業を開拓するほか、雇用継続に向けた環境を整備することや採用計画等のコンサルティングを行うなどの必要性・有用性があるとの指摘から、企業との関係性を深めていく余地がある。

第五は、講座の開拓で、受講科目と採用職種が異なる場合があり、採用ニーズをふまえた講座メニューの企画・実施が求められている。

また、2019年度の新たな取組みとして、図表2-2-7の様々な取組みがみられる。2019年9月2日時点のカウンセリング以外の取組状況は、就職面接会を行うのが33市町村と最も多く、次に、一般講座・セミナーを30市町村、資格取得講座を23市町村が実施している。また、無料職業紹介は13市町、職場体験は6市町で行われている。各市町村単独の取組みだけでなく、近隣市町村と連携した取組みもみられ、取組みの内容や広がりを企図している傾向がみられる。

図表2-2-7 2019年度の新たな取組み

- 合同企業就職面接会、合同就職面接・説明会（ハローワークをはじめ関係機関と連携して、一般求人だけでなく障がい者求人の事業も行われている）
- 就業体験・職場体験（インターンシップ）などに取り組んでいる（例：要綱改正により年制制限を15-29歳から15-39歳に引き上げ、就業体験前のビジネスマナー研修の受講をインターンシップ生以外の研修希望者に拡充／就労困難者のマッチングで職場体験（インターンシップ）が有効なため、地方創生推進交付金を活用して職場体験実習の協力企業を開拓し、体験メニューの切り出し、体験希望者への説明ツールである実習プログラムや企業情報シートの作成、就

労支援イベントの実施(就職氷河期世代の40代半ばまで対象を広げてサポステの「就職氷河期世代等無業者一体支援モデルプログラム」と連携して実施)

■障がい者雇用の理解及び雇用の促進(例えば、ジョブコーチの派遣など職場定着支援システム等の説明、2市合同による「障がい者雇用を考える集い」での啓発と障がい者面接会の開催、就労移行支援事業所と連携した職場体験を通じた就労支援、合同企業説明会を合同企業面接会に変更、市外からも職場の開拓などの取組みがみられる)

■地域若者サポートステーションと連携した就労相談及び職業適性検査の実施

■庁内連携体制の強化、生活困窮者自立支援法に基づく支援会議・就労支援部会の発足(例:年3回の連携会議でケースや開拓企業情報を共有/就労支援体制検討会議で他市の取組みなどの見学会を実施)

■CSW(コミュニティソーシャルワーカー)<sup>19</sup>との連携の緊密化

■在宅での就労希望者対象のセミナー

■「みんなの食堂」事業での就労相談員の参加の呼び掛け(例:「自宅で作る」がコンセプトの若い相談者の生活自立と居場所づくりの取組みとして、参加費300円で月に1回17時から開催)

■企業向けセミナーの開催(例:市内の他の就労支援機関と、若者の定着や障がい者の受入れに関する人事戦略セミナーを共同開催)

■求職者向けセミナー(例:総務事務講座、介護職員初任者研修講座に連動させて施設見学会を実施し求人も提示、清掃スタッフ養成講座に連動させてシニア面接会を実施・2019年度は「セブーンイレブンシニアスタッフ説明会」を同時開催、通信講座による就労支援事業として登録販売者の受験対策講座を実施/ハローワークと連携して「出張ハローワーク」を開催/女性向けの起業準備セミナーやOSAKAしごとフィールドと共催のセミナーなどを開催。このほか、医師事務作業補助者講座の実施など)

■就職氷河期世代の人を対象とする事業(ハローワークと連携した就職面接会)

■就労支援事業の対象者で生活困窮者に、月2回のフードバンクからの食品提供する事業を活用

さらに、これから実施を考えている取組みとして、以下(図表2-2-8)の様々な内容がみられる。上記の2019年度の新たな取組みと重なる取組みもみられるが、各地域就労支援センターにおいて、相談以外の事業が恒常的に企画・検討され、市町村間での情報共有や相互の事業を参照することなども進んでいることがうかがえる。

### 図表2-2-8 これから実施を考えている取組み

■合同企業説明会・合同企業就職面接会(求職者のニーズが高い取組みで、ハローワークや商工会議所などの他機関と共催で開催するほか、職場見学会、就労体験事業、就職活動関連セミナー、障がい者雇用を考える会なども検討されている。例えば、ハローワークの出張セミナーの定期的実施などだが、一部に、適切な職業能力開発講座メニューがな

<sup>19</sup> コミュニティソーシャルワークは、イギリスにおいて提案されたコミュニティに焦点をあてた社会福祉活動・業務の進め方で、地域において、支援を必要とする人々の生活圏や人間関係等環境面を重視した援助を行うとともに、地域を基盤とする支援活動を発見して支援を必要とする人に結びつけたり、新たなサービスを開発したり、公的制度との関係を調整したりすることをめざすもの。コミュニティソーシャルワーカーは、コミュニティソーシャルワークを行う者(大阪府のホームページによる)。

<http://www.pref.osaka.lg.jp/chiikifukushi/csw/>

い課題、受講者減少に伴う講座内容を見直す必要があるなどの課題もみられる)

■市独自のオリジナル求人案件を市のホームページ等での常時公開(近隣の市町村と求人情報を交換・共有するなど)。

これに関連して企業開拓(職場体験実習協力企業、実習プログラムの活用)

■厚生労働省「地域雇用活性化推進事業」実施への検討など、国の事業などの活用

■就職困難者対応のカウンセリングスキル向上研修

■通所できる居場所づくり

■ブロックで連携した就職関連イベントの周知協力

■在宅就労希望者や就職氷河期世代向けの事業(例:既に実施した就職面接会を検証して事業構築)

■相談体制の継続(蓄積された経験と他機関との連携をベースに、システム化することが課題)

■他市の就労支援事業(就労につながる効果的な講座)の参照と検討、事例の共有

■就職困難者の資格取得経費の一部を補助する制度の新設を検討

最後に、「地域就労支援事業と生活困窮者自立支援事業の連携状況について(府就業促進課とりまとめ資料)」から、両事業の連携状況をみる。43の市町村のうち、「連携実施型」が26市町村で多く、同一の拠点で実施しているのは1市ある。26市町村のうち、18市町村は連絡会議を実施しており、その開催頻度は様々である(随時4/年1回8/月2回1/年2回から数回4/年6~9回1)。次に多いのは連携なしの12市町である。一体的実施型は5市町(豊中、高槻、貝塚、守口、四条畷)で、所管部局は、雇用が1、福祉が4と福祉部局が所管するケースが多い<sup>20</sup>。

連携する内容は、概ね次の6点に整理できる。①相互に適切な窓口で誘導(例:就労支援コーディネーターによる住居確保給付金受給者の就労支援の実施)、②関係機関への紹介(例:C-STEP、就労相談コーナーや無料職業紹介所)、③雇用と福祉の各部局での情報共有(相談者の状況を恒常的あるいは必要に応じて共有)、④関係する事業の告知と誘導(例:資格取得講座、合同就職面接会、パソコン講座、就労体験事業、職業能力開発講座)、⑤両事業による連携事業(例:「ステップ就労」(81頁参照)、「地域しごと支援事業(医療事務やパソコンなど資格取得を支援する講座)」、⑥情報共有に向けた連絡会議等の開催(例:2019年から市内(産業振興課・生活支援課・障害福祉課・子育て支援課)の就労支援のワンストップ化並びに連携体制の強化として「地域就労支援の在り方の為の会議(市内就労支援ネットワーク会議)」を実施、社会福祉協議会を中心とした情報交換を行う連携会議「まるごとネットワーク推進会議(市のCSW、生活困窮者自立支援、地域包括支援センター・介護保険課、地域就労支援センター、SSW・学校教育課、市民福祉課等で構成)」を実施)。

次節では、就労支援コーディネーターを対象に実施したアンケート調査の回答をもとに、地域就労支援の現状、課題、今後の展望などをみていく。

<sup>20</sup> 和泉市が2020年4月から一体的実施型になったため、2020年度は、連携実施型25市町村、連携なし12市町、一体的実施型6市町である。

### 3. アンケート調査結果にみる地域就労支援事業の現状・課題・展望

#### (1) 地域就労支援コーディネーター（回答者）の属性と支援体制

アンケート調査の回答数は、対象とした地域就労支援コーディネーター140名に対し73名である（内訳：27市60名／9町11名／1村1名／市町村不明1名）。対象数の140は、「令和元年度 市町村就職困難者就労支援事業の実績報告書」の「相談体制の概要」欄に記載されている相談対応者の総数である。ただし、同報告書の「地域就労支援センターの概要」欄に記載されているコーディネーターの総数は116である。140が相談対応者と目されるコーディネーターの数であるのに対し、116はコーディネーター養成研修の修了者と目される数である。回答の状況からみて、市町村・地域就労支援センターによって、就労支援コーディネーターをコーディネーター養成研修の修了者に限定しているケースとそうでないケースがあることが想定される。

回答のあった73名が所属する地域就労支援センターの運営形態は、委託と直営がほぼ同数である。従事形態と従事状態は、直営、委託とも正規以外の職員の割合が高く、直営では69.2%、委託では76.5%が正規以外の職員である。従事状態は、全体では、専任が63.0%、兼任が37.0%で専任が多い。運営形態と従事形態別にみると、直営では、正規職員はすべて兼任で従事しており、正規以外の職員では専任が85.2%を占めて高いが、一部兼任のケースもある。委託では、正規職員は専任と兼任が半々で、正規以外の職員では専任が73.1%と高く、兼任は26.9%と直営の正規以外の職員の場合よりやや割合が高い（図表2-3-1-1）。

兼任する業務は、直営の場合では、商工・観光・消費（者）・労働福祉・農林・港湾・人権などにかかわる業務を兼任するケースが多く、委託の場合では、障がい者、進路選択、人権、総合生活などの各相談、生活困窮者自立支援事業など、就労以外の相談業務を兼任しているケースが多い。

図表2-3-1-1 コーディネーターが所属するセンターの運営形態と従事形態

| 運営形態 | 度数 | 構成%   | 従事形態        | 度数 | 構成%   | 従事状態                         |
|------|----|-------|-------------|----|-------|------------------------------|
| 直営   | 39 | 53.4  | 市町村の正規職員    | 12 | 16.4  | 専任0 (0.0%)<br>兼任12 (100.0%)  |
|      |    |       | 市町村の正規以外の職員 | 27 | 37.0  | 専任23 (85.2%)<br>兼任4 (14.8%)  |
| 委託   | 34 | 46.6  | 委託先の正規職員    | 8  | 11.0  | 専任4 (50.0%)<br>兼任4 (50.0%)   |
|      |    |       | 委託先の正規以外の職員 | 26 | 35.6  | 専任19 (73.1%)<br>兼任7 (26.9%)  |
| 合計   | 73 | 100.0 | 合計          | 73 | 100.0 | 専任46 (63.0%)<br>兼任27 (37.0%) |

就労相談の通算従事月数（地域就労支援センターでの従事月数を含む）は、2カ月から516カ月（43年）まで分布し、平均従事月数は94.43カ月（7.9年）である。地域就労支援センターでの従事月数は、2カ月から226カ月（18.8年）までに分布し、平均従事月数は59.91カ月（5年）である。また、この問いの有効回答67名のうち、就労相談従事月数と地域就労支援センターでの相談月数が一致するのは42名で、他の組織等での就労相談の経験を持つ回答者は25名で、11カ月から280カ月（23.3年）までの範囲で他の組織等での経験を持っている。運営形態別にみると、委託は直営よりも平均従事月数が大きく、また、地域就労支援センター以外の組織等で相談を経験した平均従事月数も大きい。委託の運営形態では、複数年にわたる継続的な相談対応が行われ、それに伴う相談の実績が積み重ねられている。

図表2-3-1-2 就労相談の従事月数

|    |      | 就労相談の従事月数<br>(通算月数) (a) | 地域就労支援センター<br>での従事月数 (b) | 相談従事月数の差<br>( (a) - (b) ) |
|----|------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 全体 | 平均値  | 94.43                   | 59.91                    | 29.54                     |
|    | 度数   | 70                      | 70                       | 67                        |
|    | 標準偏差 | 96.156                  | 56.031                   | 54.414                    |
|    | 最小値  | 2                       | 2                        | 0                         |
|    | 最大値  | 516                     | 226                      | 280                       |
| 委託 | 平均値  | 119.32                  | 68.06                    | 43.72                     |
|    | 度数   | 34                      | 34                       | 32                        |
|    | 標準偏差 | 120.210                 | 65.943                   | 65.663                    |
|    | 最小値  | 2                       | 2                        | 0                         |
|    | 最大値  | 516                     | 226                      | 280                       |
| 直営 | 平均値  | 70.92                   | 52.22                    | 16.57                     |
|    | 度数   | 36                      | 36                       | 35                        |
|    | 標準偏差 | 58.587                  | 44.315                   | 38.132                    |
|    | 最小値  | 5                       | 5                        | 0                         |
|    | 最大値  | 216                     | 216                      | 132                       |

コーディネーターの実務経験等をみると、就労関係の実務経験を有する割合が81.5%と高いほかは突出して高い割合の実務経験はなく、5人に1人が福祉、人権、就職・生活の困難に関係する経験を有している。単一の経験のみ選択した回答者は全体の50.8%である（当該者33名のうち24名が就労の実務経験）。実務経験の例は、就労関係では、ハローワークや大阪労働局などでの労働行政及び職業相談・職業紹介・職業指導（就職支援ナビゲーター）、生活保護受給者等にかかわる福祉事務や就労支援、派遣会社での就職相談及び仕事紹介、障がい者のジョブコーチ支援などで、就労関係以外には、母子関係に関する

る子育て講座、多重債務等の生活再建支援、障がい者支援施設や更生相談所（障がい者本人やその家族からの相談に応じ、専門的な指導や判定業務などを行う）、奨学金を含む進路選択相談、総合生活相談、人権ケースワーク相談、青少年会館や児童相談所など対象者に特化した相談や支援等の経験、企業での人事経験、地域コミュニティでの活動、保育施設管理、教員（校長、教育センター所長、進路相談員）、百貨店での接客経験、労働組合での労働相談など企業や地域での実務経験である。

資格の保有状況をみると、大阪府が実施する「就労支援コーディネーター養成講座」を受講済みの割合が76.9%と最も高く、次に職業系資格（キャリアコンサルティング、キャリアコンサルティング技能士（1・2級）など）を保有する割合が29.2%と高い。単一の資格のみ選択した回答者が全体の66.2%である（当該者43名のうち31名が「就労支援コーディネーター養成講座」を受講済み）。そのほか、心理系、福祉系、教育系の各資格の保有率は1割前後である。保有する資格の例は、キャリアコンサルタントや産業カウンセラー・シニア産業カウンセラーが多く、このほか、ファイナンシャルプランナー、ジョブコーチ1号2号、ヘルパー2級、自殺防止サポーター、社会福祉主事、心理カウンセラー、人権擁護士、第二種衛生管理者、教員免許などである。

コーディネーターの要件として資格よりもむしろ実務経験に重きがおかれている。相談者に個別伴走型で対応していく際に、特定の資格に限定されず、雇用・就労や福祉に関する施策、また、生活全般の確立に向けての情報や知識・経験を有し、地域の状況も理解している等身大の相談対応者であることが求められていると考えられる。

図表2-3-1-3 コーディネーターの実務経験と保有する資格

| 実務経験（複数回答）                                  | 度数（N=65） | ケースの%  |
|---|----------|--------|
| 就労に関係する実務経験を有している                           | 53       | 81.5%  |
| 福祉に関係する実務経験を有している                           | 13       | 20.0%  |
| 教育に関係する実務経験を有している                           | 9        | 13.8%  |
| 人権に関係する実務経験を有している                           | 13       | 20.0%  |
| 就職・生活の困難に直面した経験を有している                       | 13       | 20.0%  |
| 上記以外で業務に活かせるその他の経験を有している                    | 12       | 18.5%  |
| 合計  | 113      | 173.8% |
| 資格（複数回答）                                    | 度数（N=65） | ケースの%  |
| 心理系資格（臨床心理士、公認心理士、産業カウンセラーなど）               | 7        | 10.8%  |
| 福祉系資格（精神保健福祉士、社会福祉士など）                      | 8        | 12.3%  |
| 医療系資格（保健師、看護師、作業療法士など）                      | 0        | 0.0%   |
| 職業系資格（キャリアコンサルティング、キャリアコンサルティング技能士（1・2級）など） | 19       | 29.2%  |
| 労働系資格（社会保険労務士など）                            | 1        | 1.5%   |
| 教育系資格（保育士、幼稚園教諭、小・中・高等学校教諭）                 | 6        | 9.2%   |
| 大阪府が実施する「就労支援コーディネーター養成講座」を受講済み             | 50       | 76.9%  |
| 上記以外の資格                                     | 4        | 6.2%   |
| 合計  | 95       | 146.2% |



## (2) 相談者（求職者）の状況

相談者が来所する主なきっかけ・経路は、「市町村の広報、窓口」の割合が高く、ついで「家族や知人の紹介、口コミ」、「医療・福祉関係機関の紹介」の割合が高い。ハローワークなどの就労支援機関から紹介されるケースは約3割で、「地域の団体や住民の紹介（自治会、民生委員・児童委員、近隣住民、市民活動団体など）」も約2割ある。最も多いものから三番目に多いものまで選択した結果でも同様の傾向を示している。その他のきっかけ・経路としては、ホームページ、以前利用したことがある、議員、障がい者福祉センター、日本語教室（外国人労働者が対象）での相談などである。

図表2-3-2-1 相談者（求職者）が来所したきっかけ・経路

|  | 度数（N=68） | ケースの%  |
|--|----------|--------|
| 市町村の広報（例：広報誌、ちらし、ウェブサイト、センターの情報発信、回覧板など）       | 65       | 95.6%  |
| 市町村の窓口（例：生活困窮者自立支援、障がい、高齢者、子育て、生活保護等の窓口）       | 57       | 83.8%  |
| 家族や知人の紹介、口コミ                                   | 46       | 67.6%  |
| 医療福祉関係機関の紹介（社会福祉協議会、保健所、医療機関、CSWなど）            | 34       | 50.0%  |
| ハローワークの紹介                                      | 23       | 33.8%  |
| 就労支援機関の紹介（地域若者サポートステーション、シルバー人材センター、民間職業紹介所など） | 22       | 32.4%  |
| 地域の団体や住民の紹介（自治会、民生委員・児童委員、近隣住民、市民活動団体など）       | 15       | 22.1%  |
| その他  | 7        | 10.3%  |
| 学校・教育委員会の紹介                                    | 1        | 1.5%   |
| 合計   | 270      | 397.1% |

|              | 最も多い<br>(N=68) | 二番目に多い<br>(N=63) | 三番目に多い<br>(N=55) | 複数回答の選択割合<br>(N=68) |
|--------------|----------------|------------------|------------------|---------------------|
| 市町村の広報       | 69.1%          | 17.5%            | 9.1%             | 92.6%               |
| 市町村の窓口       | 22.1%          | 39.7%            | 16.4%            | 72.1%               |
| ハローワークの紹介    | 0.0%           | 12.7%            | 12.7%            | 22.1%               |
| 就労支援機関の紹介    | 2.9%           | 3.2%             | 3.6%             | 8.8%                |
| 医療・福祉関係機関の紹介 | 1.5%           | 7.9%             | 12.7%            | 19.1%               |
| 学校・教育委員会の紹介  | 0.0%           | 0.0%             | 0.0%             | 0.0%                |
| 家族や知人の紹介、口コミ | 0.0%           | 12.7%            | 40.0%            | 44.1%               |
| 地域の団体や住民の紹介  | 4.4%           | 4.8%             | 3.6%             | 11.8%               |
| その他          | 0.0%           | 1.6%             | 1.8%             | 2.9%                |
| 合計           | 100.0%         | 100.0%           | 100.0%           | 273.5%              |

相談者数（継続相談者＋新規相談者）の平均値は、2020年度（概ね、調査時点までの数値）は、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受けて、前年度の水準をやや下回る規模と想定される。相談者（求職者）の状況・属性は、就労した経験のある相談者が7-8割と多く、就労が難しいと思われる相談者（求職者）は、1-2割弱程度である。属性としては、成人年齢層が最も多く、若年者、中高年齢者、障がい者の割合が相対的に高い。

図表 2-3-2-2 相談者（求職者）の状況・属性（平均値）

|                           | 2019年度 |       | 2020年度 |      |
|---------------------------|--------|-------|--------|------|
|                           | 男性     | 女性    | 男性     | 女性   |
| 相談者総数（人）                  | 121.7  | 120.0 | 81.8   | 72.5 |
| 就労した経験のある相談者の割合（％）        | 77.0   | 79.1  | 71.1   | 79.1 |
| 就労は難しいと思われる相談者の割合（％）      | 13.5   | 12.6  | 17.0   | 8.8  |
| 再求職の相談者及び定着の相談者の割合（％）     | 24.3   | 25.0  | 26.7   | 36.4 |
| 34歳以下の若年者の割合（％）           | 17.0   | 18.5  | 17.3   | 19.0 |
| 35-49歳以下の成人年齢層の割合（％）      | 26.8   | 27.7  | 15.5   | 24.1 |
| 氷河期世代該当者の割合（％）            | 3.1    | 3.1   | 3.1    | 0.7  |
| 50-64歳以下の中高齢者の割合（％）       | 21.6   | 16.9  | 22.3   | 15.1 |
| 65歳以上の高齢者の割合（％）           | 13.9   | 12.9  | 12.8   | 9.8  |
| 単親家庭の母親父親の割合（％）           | 0.3    | 7.9   | 0.4    | 10.9 |
| 障がい者の割合（％）                | 21.7   | 14.4  | 16.6   | 10.0 |
| その他（外国人など）の割合（％）          | 2.4    | 2.5   | 1.7    | 3.0  |
| 福祉的な支援を要する相談者の割合（％）       | 6.5    | 4.3   | 8.7    | 8.1  |
| 新型コロナウイルスの影響を受けた離職者の割合（％） | 0.0    | 0.0   | 3.4    | 4.2  |

相談者（求職者）が就労した主な業種・職種は、製造関係などの軽作業・作業が最も多く、警備、清掃、医療福祉、運輸・倉庫、事務などが各1割程度ある。業種・職種はやや限定されているとはいえ、上記以外の業種・職種に一定の割合で就労していることから、就労先を広げられる余地はある。

図表 2-3-2-3 就労先の主な業種・職種（複数記述、ケース 53、総記述数 266）

| 業種・職種  | 総回答数に占める割合（％） |
|--------|---------------|
| 軽作業・作業 | 20.7          |
| 警備     | 12.4          |
| 清掃     | 12.0          |
| 医療・福祉  | 11.7          |
| 運輸・倉庫  | 11.7          |
| 事務     | 9.8           |
| サービス   | 5.6           |
| 流通・販売  | 5.3           |
| 調理     | 4.5           |
| その他    | 3.4           |
| 情報通信   | 1.1           |
| ビル管理   | 1.1           |
| 林業     | 0.8           |

なお、参考までに、「地域就労支援センターの求職者の仕事と生活における調査」（回答数 17）から、「生活の状況及び自己の認識と人生での経験・今後」の 23 項目のうち相関関係にある項目の多いものをあげると、「学習・自己啓発・訓練をできる環境」「現在の生活全般の満足度・生活の質」「充実感がある」「日々の生活が楽しい」「人間関係が充実している」「居住状態」「自分に対して自信が持てる」「社会的な能力がある」などで、こうした関係性も相談者の支援における一つの視点になると考えられる。

図表 2-3-2-4 生活の状況及び自己の認識と人生での経験・今後の相関（求職者調査）

| 生活の状況、<br>自己の認識と人生での経験・今後 | 平均値  | 相関関係に<br>ある項目数 | 相関関係にある項目  |
|---------------------------|------|----------------|--|
| 1.自分自身の健康状態、精神状態          | 2.88 | 2              | 娯楽や社会活動に参加できる環境／日々の生活が楽しい  |
| 2.家計状態                    | 3.62 | 6              | 娯楽や社会活動に参加できる環境／食生活・栄養面の状態／必要な情報を収集できる環境／現在の生活全般の満足度・生活の質／充実感がある／創造的な能力がある   |
| 3.居住状態                    | 2.65 | 11             | 家庭環境／悩みや不安を相談できる環境／食生活・栄養面の状態／保育・育児・子育てをしやすい環境／学習・自己啓発・訓練をできる環境／必要な情報を収集できる環境／現在の生活全般の満足度・生活の質／日々の生活が楽しい／物事に対してやる気を感じる／充実感がある／創造的な能力がある  |
| 4.家庭環境                    | 2.47 | 7              | 居住状態／学習・自己啓発・訓練をできる環境／現在の生活全般の満足度・生活の質／自分に対して自信が持てる／日々の生活が楽しい／将来についてポジティブに感じる／充実感がある   |
| 5.悩みや不安を相談できる環境           | 2.65 | 6              | 居住状態／保育・育児・子育てをしやすい環境／家族の介護や看護をしやすい環境／必要な情報を収集できる環境／現在の生活全般の満足度・生活の質／充実感がある  |
| 6.娯楽や社会活動に参加できる環境         | 3.13 | 8              | 自分自身の健康状態、精神状態／家計状態／現在の生活全般の満足度・生活の質／自分に対して自信が持てる／日々の生活が楽しい／人間関係が充実している／社会的な能力がある／創造的な能力がある  |
| 7.食生活・栄養面の状態              | 2.44 | 5              | 居住状態／学習・自己啓発・訓練をできる環境／必要な情報を収集できる環境／現在の生活全般の満足度・生活の質／充実感がある  |
| 8.保育・育児・子育てをしやすい環境        | 2.47 | 5              | 居住状態／悩みや不安を相談できる環境／家族の介護や看護をしやすい環境／必要な情報を収集できる環境／現在の生活全般の満足度・生活の質  |
| 9.家族の介護や看護をしやすい環境         | 2.71 | 4              | 悩みや不安を相談できる環境／保育・育児・子育てをしやすい環境／必要な情報を収集できる環境／現在の生活全般の満足度・生活の質  |
| 10.学習・自己啓発・訓練をできる環境       | 3.00 | 14             | 居住状態／家庭環境／食生活・栄養面の状態／必要な情報を収集できる環境／現在の生活全般の満足度・生活の質／自分に対して自信が持てる／日々の生活が楽しい／帰属感を感じる／物事に対してやる気を感じる／将来についてポジティブに感じる／充実感がある／他の人とうまく付き合うことができる／人間関係が充実している／社会的な能力がある                |
| 11.必要な情報を収集できる環境          | 2.75 | 10             | 家計状態／居住状態／悩みや不安を相談できる環境／食生活・栄養面の状態／保育・育児・子育てをしやすい環境／家族の介護や看護をしやすい環境／学習・自己啓発・訓練をできる環境／現在の生活全般の満足度・生活の質／充実感がある／創造的な能力がある   |
| 12.現在の生活全般の満足度・生活の質       | 3.12 | 14             | 家計状態／居住状態／家庭環境／悩みや不安を相談できる環境／娯楽や社会活動に参加できる環境／食生活・栄養面の状態／保育・育児・子育てをしやすい環境／家族の介護や看護をしやすい環境／学習・自己啓発・訓練をできる環境／必要な情報を収集できる環境／日々の生活が楽しい／充実感がある／人間関係が充実している／創造的な能力がある                 |
| 13.自分に対して自信が持てる           | 3.27 | 11             | 家庭環境／娯楽や社会活動に参加できる環境／学習・自己啓発・訓練をできる環境／日々の生活が楽しい／将来についてポジティブに感じる／充実感がある／他の人とうまく付き合うことができる／人間関係が充実している／社会的な能力がある／創造的な能力がある／社会での問題や政治・選挙に関心がある                                    |
| 14.日々の生活が楽しい              | 3.07 | 13             | 自分自身の健康状態、精神状態／居住状態／家庭環境／娯楽や社会活動に参加できる環境／学習・自己啓発・訓練をできる環境／現在の生活全般の満足度・生活の質／自分に対して自信が持てる／将来についてポジティブに感じる／充実感がある／他の人とうまく付き合うことができる／人間関係が充実している／社会的な能力がある／社会での問題や政治・選挙に関心がある      |
| 15.帰属感を感じる                | 2.71 | 5              | 学習・自己啓発・訓練をできる環境／物事に対してやる気を感じる／他の人とうまく付き合うことができる／人間関係が充実している／社会的な能力がある   |
| 16.物事に対してやる気を感じる          | 2.40 | 6              | 居住状態／学習・自己啓発・訓練をできる環境／帰属感を感じる／他の人とうまく付き合うことができる／人間関係が充実している／社会的な能力がある  |
| 17.将来についてポジティブに感じる        | 3.27 | 8              | 家庭環境／学習・自己啓発・訓練をできる環境／自分に対して自信が持てる／日々の生活が楽しい／充実感がある／人間関係が充実している／社会的な能力がある／社会での問題や政治・選挙に関心がある   |
| 18.充実感がある                 | 3.07 | 14             | 家計状態／居住状態／家庭環境／悩みや不安を相談できる環境／食生活・栄養面の状態／学習・自己啓発・訓練をできる環境／必要な情報を収集できる環境／現在の生活全般の満足度・生活の質／自分に対して自信が持てる／日々の生活が楽しい／将来についてポジティブに感じる／人間関係が充実している／創造的な能力がある／社会での問題や政治・選挙に関心がある        |
| 19.他の人とうまく付き合うことができる      | 2.80 | 7              | 学習・自己啓発・訓練をできる環境／自分に対して自信が持てる／日々の生活が楽しい／帰属感を感じる／物事に対してやる気を感じる／人間関係が充実している／社会的な能力がある  |
| 20.人間関係が充実している            | 3.13 | 13             | 娯楽や社会活動に参加できる環境／学習・自己啓発・訓練をできる環境／現在の生活全般の満足度・生活の質／自分に対して自信が持てる／日々の生活が楽しい／帰属感を感じる／物事に対してやる気を感じる／将来についてポジティブに感じる／充実感がある／他の人とうまく付き合うことができる／社会的な能力がある／創造的な能力がある／社会での問題や政治・選挙に関心がある |
| 21.社会的な能力がある              | 3.14 | 11             | 娯楽や社会活動に参加できる環境／学習・自己啓発・訓練をできる環境／自分に対して自信が持てる／日々の生活が楽しい／帰属感を感じる／物事に対してやる気を感じる／将来についてポジティブに感じる／他の人とうまく付き合うことができる／人間関係が充実している／創造的な能力がある／社会での問題や政治・選挙に関心がある                       |
| 22.創造的な能力がある              | 2.87 | 10             | 家計状態／居住状態／娯楽や社会活動に参加できる環境／必要な情報を収集できる環境／現在の生活全般の満足度・生活の質／自分に対して自信が持てる／充実感がある／人間関係が充実している／社会的な能力がある／社会での問題や政治・選挙に関心がある  |
| 23.社会での問題や政治・選挙に関心がある     | 2.47 | 7              | 自分に対して自信が持てる／日々の生活が楽しい／将来についてポジティブに感じる／充実感がある／人間関係が充実している／社会的な能力がある／創造的な能力がある  |

注：回答数が17にとどまるため、参考として掲載。

注：1.から12.の項目：0＝この問いに該当しない（4.8.9のみ）1＝良い、2＝まあ良い、3＝ふつう、4＝あまり良くない、5＝良くない。

13.から23.の項目：1＝かなり当てはまる、2＝少し当てはまる、3＝どちらでもない、4＝あまり当てはまらない、5＝まったく当てはまらない。

**相談者（求職者）にみられる状況や傾向（就労阻害要因）**は、属性によって違いがみられる。また、回答数の多い属性は、若年者（34歳以下）、中高年齢者（50-64歳以下）、成人年齢層（35-49歳以下）、高齢者（65歳以上）、障がい者、単親家庭の母親・父親などで、相談の多い属性や阻害要因の大きさを反映する面もみられる。以下に属性別の主な状況や傾向（就労阻害要因）をみていく（図表2-3-2-5、6）。

就業者の中心層で、長く働き続ける必要性の高い若年者（34歳以下）、成人年齢層、就職氷河期世代該当者（学卒後に就業できなかったか安定した就業に移行できなかった相談者）には、該当する要因が多くみられ、「すべての番号が合致するくらい複雑で多様な要因があると思う」という回答もあり、要因は多岐に及び重複している。年齢層によって要因の並びに入れ替わりはあるものの、共通する要因も多い。また、求職活動にすぐに取り組むことを難しくしている要因も多く、就労以外の支援を伴う必要性が高いことがうかがえる。

自由記述の内容から導き出せるキーワードは、「トラウマ」（学生時代のいじめ、自信のなさからか、注意などが怒られていると感じる、職場でのトラブルなどで自信をなくしている）、「不安」（非正規雇用を繰り返していることへの不安、新型コロナウイルス感染症の拡大による派遣の雇止め）、「閉ざされた労働市場」（地域に希望する職種の職業や就職先が少ない、今後生活が安定して成り立つ正規の求人が少ない、正社員希望と職種の違い、正社員へのこだわり、派遣就労が多くキャリアの積み重ねが不十分、選択できる仕事の少なさ、市場ニーズを理解していない）、「自己分析の不十分さ」（自分の特性・適性に気づいていない、仕事を覚えるのに）などである。また、中高年齢者になると、「生活困窮」（生活の乱れで年金保険料滞納のまま離職し貯蓄が無い、債務を含む経済困窮や健康状態（心身））、若年者優先の採用に際して不利という「年齢」も要因になる。

一方、高齢者や単親家庭の母親・父親では、回答者の2割以上が選択した要因の数はやや少なく集約されてくる。高齢者では年齢に起因することとして、年齢、健康状態、家族（同居者）の世話・介護が主な要因になってくるが、これらは各相談者の状況によって異なるため、その状況に即した対応が必要になる。また、情報収集能力が十分でないことや経済的困窮については具体的な対策を講じやすいが、こうした要因に加えて自己流の判断やこだわりが大きいと求職活動が難しくなる可能性があるため、個人の変容につなげていく支援が求められる。単親家庭の母親・父親では、就労に制約があることや経済的困窮など、施策によって対策を講じやすい要因がみられる一方、精神状態、自信喪失、劣等感、自己肯定感の低さ、社会経験の少なさなど、時間をかけた支援が必要な要因もみられるため、総合的な支援が必要になる。自由記述の内容から導き出せるキーワードは、高齢者では、二極的な面がみられ、「生活困窮の問題」（無年金や少年金で貯蓄がなく生活の基盤が不安定、生活保護を受給している）と「労働市場の問題」（健康面に問題がなくても求人数が少ない、年齢、近所で就労を希望、親族の心配、ベテランとして働いてきた自負があり体力が落ちていることを認められず仕事にこだわりがある）がみられる。

障がい者では、一般高校や高等専修学校での進路・就労支援が不十分、就労準備に相当時間がかかる、療育や精神障がいの理解ある仕事に就けないなどである。外国人では、言葉や生活習慣の問題がある一方、より良い賃金を求めてステップアップを目指すケースもみられる。

**相談者（求職者）にみられる様々な就労阻害要因に対して有効だと思われる取組（自由記述）**として多くあげられたのは、じっくり話を聴いてもらえていないことが多いことから、まず寄り添って話をよく聴いて（傾聴）不信感を取り除き、日常会話などを通して信頼関係を構築したうえで就労などに関する情報提供などを進め、自己理解、自己肯定感、自己効力感、自信の回復などにつなげていくことである。そこでは、自己理解や自己肯定感を促すような（個人またはグループの）ワークが有用であることや、事業所等での見学や実習・体験を通じた「出来る」という思いや経験を積み重ねることの意義を指摘する意見がみられ、就労準備支援事業での実習を利用して自己の理解や受容につなげている実践例もある。反対に、こだわりや自己評価が高い場合にも、客観的な評価を自己理解につなげていく必要があると指摘する意見がある。これらの意見から、継続的な相談と自己啓発や社会参加に関する支援が必要であることが示唆される。

次に多くあげられるのは、他の支援機関と連携する必要があることを指摘する意見である。相談者（求職者）の最近の傾向として、障がい（発達障がい・精神障がい）のあることが推察される人が多くなってきていることから、ハローワークの専門援助部門と連携した同行支援のほか、C-STEP、障害者就業・生活支援センター、地域若者サポートステーション、福祉関係機関と密接に連携して複合的に対応する必要性が高まっている。その一方で、つなぐことのできる社会資源が少ない地域では、居住地域に限定されず近隣地域での就職先の紹介やハローワークへの案内等の必要があることを指摘する意見もみられる。また、就労阻害要因が多様であることから、個々の要因への対応だけでなく、社会生活で問題を抱えた時に、話のできる場や関係が身近にあることが望ましいという意見もあり、ワンストップの窓口や本人だけでなく家庭の問題にも対応できる包括的な支援が有用であることを指摘する意見もある。

このほか、職場での経験が少ない人には、職場訓練や資格取得講座等の受講が有効だとする意見もみられ、より就労に直結すると考えられる実践的な取組みが有効だと指摘する意見もある。

最後に、別の調査の結果（図表3-3-2-7）を参照して上記の就労阻害要因やそれへの取組みを補完すると、就職氷河期世代には、「年収の低さ」のほか「情報の入手経路の男女間の違い」（男性は「ネット」が多く、女性は「テレビ」や「友人や家族との会話」がやや高く、男性は「父母」と同居するケースが多いものの「家族以外の人との会話が少ないか無い」、「無職者の低い外出頻度」（5年以上で自室や自宅から出なくなったケースも多い）、「相談経験のない人が多い」（解決できない、知られたくないなどの理由で相談したくない人も少なくないが、理由なしも多い。無料、親身、近いなどの状況であれば相談した

い人もいる)などの状況がみられ、求める支援は、「就職先あっせん」のほか、「資格取得のための訓練・講座」(「運輸・建設系」「栄養士、調理師、美容師」「介護・福祉系)」で、無職の男性では「就活に関する相談・カウンセリング」や「支援窓口やコンテンツなどの情報発信」などを求めている。スキルアップセミナーでは、「職場体験や企業見学」「面接対策」「自己分析」「再就職後の定着支援」「応募書類の書き方」などを受講したい意向が大きい(大阪府,2020)。

また、財団法人連合総合生活開発研究所の調査では、2005年頃から政策課題になったとされるワーキングプア(例えば、単身世帯の場合の年収200万円未満を想定)に着目し、その多くが職務への自立性や意思決定の権限が小さい仕事に従事しており、不安定雇用であるほか共通した来歴として、世帯の形態と暮らし向きが学歴に影響される、相談できる人や利用できる社会サービスなど社会関係資本が希薄だったり分断されている、セーフティネットや政治から排除されているなどの状況がみられ、教育、労働市場、社会的なつながり、セーフティネットの4つの問題がみられる点を指摘し、労働市場に限定されない幅広い問題に対応する必要性があることを示唆している(財団法人連合総合生活開発研究所(ワーキングプアに関する調査研究委員会),2011)。

**図表 2-3-2-5 相談者の属性別の主な状況や傾向（就労阻害要因）**  
**（20%以上選択されたものを割合の高い順に掲出）**

| 若年者（34歳以下）   | 成人年齢層（35-49歳以下）  | 就職氷河期世代該当者<br>（学卒後に就業できなかったか安定した就業に移行できなかった相談者）   |
|--|--|---|
| 職業経験のなさ・少なさ<br>コミュニケーションの困難性<br>社会経験の少なさ<br>自信喪失、劣等感、自己肯定感の低さ<br>無業やひきこもりの期間<br>精神状態<br>自己流の判断やこだわり<br>依存傾向、主体性の欠如<br>自己理解や自己受容の困難性<br>障がい・障がい傾向<br>情報収集能力が十分でない<br>不活発・無気力<br>仕事に対する覚悟・意欲のなさ<br>学業不振（中退など）<br>仕事・職場での辛い経験<br>家族関係、親の態度や志向 | 仕事・職場での辛い経験<br>自己流の判断やこだわり<br>コミュニケーションの困難性<br>自信喪失、劣等感、自己肯定感の低さ<br>精神状態<br>障がい・障がい傾向<br>無業やひきこもりの期間<br>自己理解や自己受容の困難性<br>仕事に対する覚悟・意欲のなさ<br>経済的困窮<br>依存傾向、主体性の欠如<br>健康状態<br>情報収集能力が十分でない<br>不活発・無気力<br>家族関係、親の態度や志向 | 自信喪失、劣等感、自己肯定感の低さ<br>仕事・職場での辛い経験<br>無業やひきこもりの期間<br>精神状態<br>コミュニケーションの困難性<br>自己流の判断やこだわり<br>障がい・障がい傾向<br>自己理解や自己受容の困難性<br>仕事に対する覚悟・意欲のなさ<br>経済的困窮<br>職業経験のなさ・少なさ<br>不活発・無気力<br>社会経験の少なさ<br>依存傾向、主体性の欠如<br>情報収集能力が十分でない |
| 中高年齢者（50-64歳以下）  | 高齢者（65歳以上）   | 単親家庭の母親・父親  |
| 自己流の判断やこだわり<br>家族(同居者)の世話・介護<br>仕事・職場での辛い経験<br>健康状態<br>精神状態<br>経済的困窮<br>自信喪失、劣等感、自己肯定感の低さ<br>仕事に対する覚悟・意欲のなさ<br>自己理解や自己受容の困難性<br>年齢<br>無業やひきこもりの期間<br>コミュニケーションの困難性<br>障がい・障がい傾向  | 年齢<br>健康状態<br>情報収集能力が十分でない<br>経済的困窮<br>自己流の判断やこだわり<br>家族(同居者)の世話・介護  | 単親世帯に伴う就労面の制約<br>経済的困窮<br>家族(同居者)の世話・介護<br>精神状態<br>自信喪失、劣等感、自己肯定感の低さ<br>社会経験の少なさ<br>情報収集能力が十分でない  |
| 障がい者   | その他（外国人など）   |   |
| 障がい・障がい傾向<br>精神状態<br>コミュニケーションの困難性<br>自己流の判断やこだわり<br>自己理解や自己受容の困難性<br>職業経験のなさ・少なさ<br>健康状態<br>社会経験の少なさ<br>自信喪失、劣等感、自己肯定感の低さ<br>支援機関との連携やつながりを持っていない   | 情報収集能力が十分でない<br>コミュニケーションの困難性<br>支援機関との連携やつながりを持っていない<br>その他の要因  |   |

図表2-3-2-6 相談者（求職者）にみられる状況や傾向（就労阻害要因）

|                      | 若年者<br>(34歳以下)<br>N=65 | 成人年齢<br>層(35-<br>49歳以下)<br>N=58 | 氷河期世<br>代該当者<br>N=38 | 中高年齢<br>者(50-<br>64歳以下)<br>N=61 | 高齢者<br>(65歳以上)<br>N=57 | 単親家庭<br>の母親・<br>父親<br>N=42 | 障がい者<br>N=53 | その他<br>(外国人<br>など)<br>N=25 |
|----------------------|------------------------|---------------------------------|----------------------|---------------------------------|------------------------|----------------------------|--------------|----------------------------|
| 職業経験のなさ・少なさ          | 73.8%                  | 15.5%                           | 31.6%                | 6.6%                            | 3.5%                   | 16.7%                      | 30.2%        | 3.8%                       |
| 健康状態                 | 9.2%                   | 24.1%                           | 15.8%                | 37.7%                           | 40.4%                  | 16.7%                      | 28.3%        | -                          |
| 精神状態                 | 33.8%                  | 43.1%                           | 50.0%                | 36.1%                           | 12.3%                  | 28.6%                      | 60.4%        | 3.8%                       |
| 家族(同居者)の世話・介護        | 7.7%                   | 17.2%                           | 10.5%                | 41.0%                           | 24.6%                  | 35.7%                      | 5.7%         | 3.8%                       |
| 自己流の判断やこだわり          | 32.3%                  | 50.0%                           | 36.8%                | 47.5%                           | 31.6%                  | 11.9%                      | 37.7%        | 3.8%                       |
| コミュニケーションの困難性        | 55.4%                  | 46.6%                           | 47.4%                | 21.3%                           | 12.3%                  | 11.9%                      | 54.7%        | 50.0%                      |
| 不活発・無気力              | 27.7%                  | 20.7%                           | 28.9%                | 11.5%                           | 7.0%                   | 7.1%                       | 9.4%         | 3.8%                       |
| 家族関係、親の態度や志向         | 20.0%                  | 20.7%                           | 18.4%                | 11.5%                           | 5.3%                   | 16.7%                      | 15.1%        | -                          |
| 依存傾向、主体性の欠如          | 32.3%                  | 25.9%                           | 23.7%                | 18.0%                           | 10.5%                  | 14.3%                      | 13.2%        | -                          |
| 社会経験の少なさ             | 52.3%                  | 15.5%                           | 28.9%                | 6.6%                            | 3.5%                   | 26.2%                      | 26.4%        | 7.7%                       |
| 自信喪失、劣等感、自己肯定感の低さ    | 41.5%                  | 46.6%                           | 78.9%                | 26.2%                           | 14.0%                  | 26.2%                      | 24.5%        | -                          |
| 学業不振（中退など）           | 23.1%                  | 8.6%                            | 10.5%                | 6.6%                            | 3.5%                   | 16.7%                      | 9.4%         | -                          |
| 経済的困窮                | 9.2%                   | 29.3%                           | 31.6%                | 31.1%                           | 35.1%                  | 50.0%                      | 11.3%        | 7.7%                       |
| 居住環境の不安定さ            | 6.2%                   | 5.2%                            | 10.5%                | 13.1%                           | 10.5%                  | 19.0%                      | 5.7%         | 7.7%                       |
| 障がい・障がい傾向            | 30.8%                  | 41.4%                           | 34.2%                | 21.3%                           | 7.0%                   | 9.5%                       | 64.2%        | -                          |
| 年齢                   | 7.7%                   | 8.6%                            | 7.9%                 | 24.6%                           | 63.2%                  | 7.1%                       | 5.7%         | -                          |
| 無業やひきこもりの期間          | 40.0%                  | 37.9%                           | 52.6%                | 23.0%                           | 7.0%                   | 9.5%                       | 13.2%        | -                          |
| 自己理解や自己受容の困難性        | 32.3%                  | 32.8%                           | 34.2%                | 24.6%                           | 19.3%                  | 9.5%                       | 34.0%        | 3.8%                       |
| 仕事・職場での辛い経験          | 23.1%                  | 51.7%                           | 52.6%                | 37.7%                           | 7.0%                   | 19.0%                      | 18.9%        | -                          |
| 仕事に対する覚悟・意欲のなさ       | 26.2%                  | 31.0%                           | 31.6%                | 26.2%                           | 8.8%                   | 16.7%                      | 5.7%         | -                          |
| 日常生活での辛い経験           | 7.7%                   | 8.6%                            | 7.9%                 | 9.8%                            | 7.0%                   | 19.0%                      | 11.3%        | 7.7%                       |
| 単親世帯に伴う就労面の制約        | 6.2%                   | 6.9%                            | 5.3%                 | 4.9%                            | 3.5%                   | 71.4%                      | 5.7%         | -                          |
| 支援機関との連携やつながりを持っていない | 13.8%                  | 17.2%                           | 18.4%                | 18.0%                           | 8.8%                   | 19.0%                      | 20.8%        | 42.3%                      |
| 情報収集能力が十分でない         | 29.2%                  | 22.4%                           | 23.7%                | 19.7%                           | 38.6%                  | 21.4%                      | 17.0%        | 53.8%                      |
| 上記以外の要因              | 10.8%                  | 5.2%                            | 10.5%                | 8.2%                            | 8.8%                   | -                          | 9.4%         | 26.9%                      |
| 合計                   | 652.3%                 | 632.8%                          | 702.6%               | 532.8%                          | 393.0%                 | 500.0%                     | 537.7%       | 226.9%                     |



図表 2-3-2-7 関連する他の調査（参考）

|  |
|--|
| <p><b>大阪府における就職氷河期世代支援策のあり方検討のためのインターネットアンケート調査</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・（年収・情報入手・相談）非正規雇用者、無職者とも、45-49歳の男性の年収（世帯年収）が「300万円未満」で低い。情報の入手は、男性は「ネット」が多いのに対し、女性は「テレビ」や「友人や家族との会話」がやや高い（男性は「父母」と同居するケースが多い／男性は家族以外の人との会話が少ないか無い割合が高い）。無職者では、外出頻度が低く（5年以上で自室や自宅から出なくなったケースも多い）、外出頻度について相談経験の無い人も多い（解決できない、知られたいなどの理由で相談したくない人も少なくないが、理由なしも多い。無料、親身、近いなどの状況であれば相談したい人もいる）。</li> <li>・（勤め先・職種、勤務経験）非正規雇用者の勤め先や職種は、男性は、「製造業」「運輸業」及び「現場労働」が多く、女性は「医療・福祉」及び「販売職・サービス職」や「事務職」が多い。就業経験は、転職を繰り返すケース（正社員での勤務経験は少ない）と正社員での勤務経験が無いか少ないケースに二分される（無職者は非正規雇用者よりも勤務会社数が小さい）。離職理由は、自分に向かない仕事だった（40-49歳の非正規雇用の男性や35-39歳の無職の男性に多い）、職場の人間関係が良くなかったなど。</li> <li>・（今後の展望）「年金や社会保障など老後の生活基盤」「自身の健康」が大きな不安で、35-44歳の男性では「社会コミュニティとの調和」の不安も大きい。無職者の働きたくない理由は、非正規雇用及び無職者の4～5割が正規雇用を希望（40-49歳の非正規雇用の男性は6割超が希望）。求める支援は、「就職先あっせん」のほか、「資格取得のための訓練・講座」（「運輸・建設系」「栄養士、調理師、美容師」「介護・福祉系）、無職の男性では「就活に関する相談・カウンセリング」「支援窓口やコンテンツなどの情報発信」など。スキルアップセミナーでは、「職場体験や企業見学」「面接対策」「自己分析」「再就職後の定着支援」「応募書類の書き方」などの受講意向が大きい。求める支援やスキルアップセミナーの受講意向は性別や年代によって違いがある。</li> </ul> <p>出所：「大阪府における就職氷河期世代支援策のあり方検討のためのインターネットアンケート調査業務」報告書（2020年2月に実施。大阪府を含む15府県の35～49歳までの男性1,200人（非正規雇用900人、無職300人）、女性800人（非正規雇用600人、無職200人）が回答。回答者2,000人のうち1,103人が大阪府居住者）</p> <p>※非正規雇用：派遣・契約など非正規雇用、パート・アルバイト。無職：専業主婦・主夫、家事手伝い、無職</p> <p><b>困難な時代を生きる人々の雇用と生活の実態調査</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・（ワーキングプア）この調査では、単身世帯の場合は年収200万円未満を想定し、2005年頃から政策課題になったとしている。ワーキングプアは、主に「第2次労働×外部化」の象限に相当する職務（職務への自立性や意思決定の権限が小さい）に従事していると考えられる（「ワーキングプアの職歴は、まさに「内部労働市場」からの離脱であると同時に、「外部労働市場」における移動のプロセス」：非正規雇用の拡大）。</li> <li>・（不安定雇用と来歴）ワーキングプアと考えられる人は不安定雇用であるほか共通した来歴がみられる（世帯の形態と暮らし向きが学歴に影響（ケース報告書6頁）／相談できる人や利用できる社会サービスなど社会関係資本が希薄だったり分断されている／セーフティネットや政治から排除されている など）。教育、労働市場、社会的つながり、セーフティネットの4つの問題がみられる（セーフティネットは、市町村の地域就労支援事業が該当：分析編16頁）。</li> </ul> <p>出所：財団法人連合総合生活開発研究所（ワーキングプアに関する調査研究委員会）[2010, 2011]「困難な時代を生きる人々の雇用と生活の実態調査」</p> |
|--|

### (3) 地域就労支援センターでの支援内容

次に、地域就労支援センターでの支援状況を 30 の内容の取組みからみていく。「SNS 等によるコミュニケーション」「フィールドワーク・ボランティア」「ピアサポート（求職者の支え合い）」「メールや巡回の方法による相談」「訪問支援（アウトリーチ）」「職業訓練」の6つは、必要な支援だと考えられていない割合が3-4割とやや高いが、相談者（求職者）にとって不要だということではなく、地域就労支援センターとして取り組むことが難しく、センターで実施する意向はないものの他機関に委ねる観点が含まれている可能性がある。コーディネーターの多くが、多様な支援が必要だと考えている中で、十分に組み合わせている割合が高いのは、回答者の約3割が選択している「インテーク（初期面談）」「応募書類作成・履歴書の書き方」「志望動機・自己PRの検討・作成」である。相談者（求職者）に様々な就労阻害要因がみられるものの、求職活動に向けた実践的な支援に最も取り組んでいると考える傾向がみられる。さらに、取り組んでいる割合（どちらかといえば取り組んでいる割合+十分に組み合わせている割合）をみると、「信頼関係の構築」「相談・助言（日常生活）」「アセスメント（支援内容の見立て）」が約8割、「日常生活での意欲喚起」「相談・助言（自己理解・自己分析）」が約7割というように、求職活動を効果的に進めるうえで必要となる支援に取り組む割合が高い（図表2-3-3-2）。

しかし、全般的に、十分に組み合わせていない割合が高い支援も多い（図表2-3-3-1）。これらの支援を地域就労支援センターで行うのか、あるいは、関係機関等と連携して行うのかはセンターによって結果の見方は異なると考えられる。いずれにしても、地域就労支援センターにおいて、相談者（求職者）の就労の実現に向けて多様な支援が必要であること、また、地域就労支援センターの組織体制、例えば、コーディネーターの人数、予算、活用できる資源等に制約がある中で、センターで行う場合には、ある程度選択と集中が求められることと、他機関等と連携する場合であっても、相談者（求職者）の申し送りや申し送り後の状況の共有、必要に応じて、連携先と共同で支援を継続することも必要になると考えられる。

図表2-3-3-1 十分に組み合わせていないと考えている支援（割合の高い順）

|                   |
|-------------------|
| 相談・セミナー（家族・保護者対象） |
| 訪問支援（アウトリーチ）      |
| 就労体験先の開拓・創出       |
| キャリアアップ支援         |
| メールや巡回の方法による相談    |
| フィールドワーク・ボランティア   |
| ピアサポート（求職者の支え合い）  |
| 職場見学・職場体験         |
| 職業訓練              |
| コミュニケーションスキルの向上   |
| サポートプラン（支援計画）の作成  |
| 評価・効果測定（事業全般・実績）  |

図表 2-3-3-2 地域就労支援センターでの支援内容

|                       | 必要な支援と<br>考えている | 十分に取り組<br>めていない | どちらかといえば取<br>り組んでいる (a) | 十分に取り組め<br>ている (b) | 取り組んでいる<br>割合 (a + b) |
|-----------------------|-----------------|-----------------|-------------------------|--------------------|-----------------------|
| 信頼関係の構築 (ラポール形成)      | 100.0           | 20.3            | 56.5                    | 23.2               | 79.7                  |
| 相談・助言 (自己理解・自己分析)     | 100.0           | 28.6            | 50.0                    | 21.4               | 71.4                  |
| 相談・助言 (職業興味・職業適性)     | 100.0           | 34.3            | 44.3                    | 21.4               | 65.7                  |
| アセスメント (支援内容の見立て)     | 100.0           | 20.9            | 62.7                    | 16.4               | 79.1                  |
| 応募書類作成・履歴書の書き方        | 98.6            | 23.2            | 43.5                    | 31.9               | 75.4                  |
| 面接対策                  | 98.5            | 35.7            | 37.1                    | 25.7               | 62.8                  |
| インテーク (初期面談)          | 98.5            | 25.0            | 58.8                    | 14.7               | 73.5                  |
| 相談・助言 (職業・進路)         | 98.5            | 7.0             | 52.1                    | 39.4               | 73.5                  |
| 相談・助言 (日常生活)          | 97.1            | 17.4            | 55.1                    | 24.6               | 79.7                  |
| 志望動機・自己PRの検討・作成       | 97.0            | 27.5            | 39.1                    | 30.4               | 69.5                  |
| コミュニケーションスキルの向上       | 96.9            | 50.8            | 36.9                    | 9.2                | 46.1                  |
| 就職後の支援・職場定着支援         | 95.6            | 39.1            | 40.6                    | 15.9               | 56.5                  |
| 日常生活での意欲喚起            | 95.6            | 21.7            | 56.5                    | 17.4               | 73.9                  |
| サポートプラン (支援計画) の作成    | 94.0            | 50.7            | 22.4                    | 20.9               | 43.3                  |
| 評価・効果測定 (事業全般・実績)     | 92.5            | 50.7            | 37.3                    | 4.5                | 41.8                  |
| 相談・セミナー (家族・保護者対象)    | 91.0            | 70.1            | 17.9                    | 3.0                | 20.9                  |
| 企業マッチング・面接会           | 90.6            | 39.1            | 35.9                    | 15.6               | 51.5                  |
| 講座・セミナーの開催            | 89.4            | 31.8            | 50.0                    | 7.6                | 57.6                  |
| 無料職業紹介 (自治体の職業紹介)     | 87.5            | 37.5            | 34.4                    | 15.6               | 50.0                  |
| 能力開発 (例: パソコン・ICT 関係) | 87.2            | 47.6            | 31.7                    | 7.9                | 39.6                  |
| 資格取得支援                | 86.4            | 47.0            | 31.8                    | 7.6                | 39.4                  |
| 職場見学・職場体験             | 85.9            | 57.8            | 20.3                    | 7.8                | 28.1                  |
| キャリアアップ支援             | 84.6            | 63.1            | 16.9                    | 4.6                | 21.5                  |
| 就労体験先の開拓・創出           | 84.2            | 63.5            | 15.9                    | 4.8                | 20.7                  |
| 職業訓練                  | 73.4            | 53.1            | 17.2                    | 3.1                | 20.3                  |
| 訪問支援 (アウトリーチ)         | 72.7            | 63.6            | 6.1                     | 3.0                | 9.1                   |
| メールや巡回の方法による相談        | 70.2            | 59.7            | 9.0                     | 1.5                | 10.5                  |
| ピアサポート (求職者の支え合い)     | 69.8            | 58.7            | 7.9                     | 3.2                | 11.1                  |
| フィールドワーク・ボランティア       | 69.7            | 59.1            | 9.1                     | 1.5                | 10.6                  |
| SNS等によるコミュニケーション      | 60.3            | 48.5            | 11.8                    | 0.0                | 11.8                  |

次に、地域就労支援センターとして充実したい支援や取り組みたい支援、その実現に必要なとなる資源や環境について、自由記述の内容からみていく。

上記でみたように、コーディネーターは、信頼関係の構築 (ラポール形成) など個人による違いもあり、マニュアルや定型的な方法で対応できないことが多々ある点を指摘している。相談者にとって多様な支援が必要であると認識しているが、地域就労支援センターの支援体制には制約があり、センター単独で行えることと行えないことについて一定の整理をしているケースがあることもうかがえる。そうしたケースでは、関係する組織等と連携することが取組みの主な方向性になる。例えば、「その時、その状況、その場面に応じて必要な支援は全て行いたい。必要になるのは諸経費と人 (スタッフ)。30 項目のうち選択した以外の項目は、相手が必要で要望に応じて柔軟に対応中」あ

るいは、「ハローワーク、生活困窮者窓口、生活保護などのトータル連携が必要で、単体で何もかもするのは無駄が多いと思う」などのコメントから、支援体制に制約がある中で、相談者の様々なニーズに対応しようと模索していることがうかがえる。

相談の観点では、現在の新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受けて、対面での相談に不安を感じる相談者が多いことから、「リモート面談のシステムの構築と環境整備の取組み」の必要性を指摘する意見がみられる。この意見は、コロナ禍後の生活様式に変化が想定されることだけでなく、若年者や障がい者など、来訪しての相談に躊躇するケースでは相談することへのハードルを下げることに寄与する可能性もあると考えられる。一方で、様々な就労阻害要因を抱えている相談者にとって、他者から干渉を受けやすいと考えられている SNS によるコミュニケーションは避けるのが賢明との意見もあり、リモートのみに依存した相談対応の危険性を指摘する意見もある。求職者の精神面への支援が必要だとの意見もあり、コーディネーターの養成講座を通じてスキルアップを図っていきたいと考えるコーディネーターも存在する。

就労に向けた職場での体験・実習・訓練あるいは社会体験の観点では多くの意見がみられる。1カ月から2、3カ月の中間的就労として、企業内で1,000円/日程度の報酬を得て体験できる機会があると良いという意見がみられる。採用面談だけでは相談者の良いところが伝わりにくいため、市の協力も得て市内事業所に対して積極的なトライアル雇用への働きかけを進め、事業所の理解と相談者の状況の理解を促進する必要があるとの意見がみられる。相談と並行して、相談者に早い段階で体験の機会を提供できるよう、体験を引き受ける企業の開拓に取り組む必要があるとの意見もある。就労困難者・求職者（再就職者）の中には、職場経験の少なさ等により、働くイメージや仕事のイメージを形成することが難しいケースが多く、職場見学・体験を自由にできる環境があることや職業能力開発講座のメニューの充実を図ることが有効であるとの指摘は多い。そして、就労体験に関して、企業との連携や制度を継続的に見直す必要があることを指摘する意見もある。さらに、就労への道のりがやや遠いケースでは、他者とコミュニケーションをとれる場などで、就労に限定されない体験や地域のイベントなどに参加できる場があると良く、既存の訓練の場所や居場所よりももっと気軽に参加できる場づくりを通じて、自信につながられる可能性を高める必要があるとの意見もみられる。相談者にみられる、体験不足、意欲喚起、コミュニケーション等の支援において、集団での居場所づくりが必要だと考え、個別の支援計画のもと必要に応じて福祉部局と相談しているケースもあり、コーディネーターの多くが、就労に向けた職場での体験・実習・訓練あるいは社会体験に期待を寄せると同時に、今後、行政や事業所、他機関との連携がますます必要になることを認識している。

このほかにも連携の実践のケースや連携のあり方に関する事項として、応募書類作成・履歴書の書き方や志望動機・自己PRの検討・作成を、近隣の市町村と広域で連携して実施しているケースがあるほか、高齢者の就労意欲の高さに反して求人が少ないことから、受け入れ先の確保を増強する必要があることや、障がい者や65歳以降からの受け入れ先が少ないことに対して、就労継続支援事業所A型の年齢制限をなくしてほしいなど、制度面の見直しが必要との意見もみられる。

#### (4) 他機関との連携の状況・内容

ここでは他機関との連携の状況を 29 の機関との関係からみていく（図表 2-3-4-1）。連携する必要性が低いと回答した割合が高いのは「教育機関」、「民間職業紹介事業者・人材派遣事業者」で、約 3 割の回答者が連携する必要性がないと考えている。教育機関は、相談者（求職者）の主な層が新規学卒者でないこと、民間職業紹介事業者・人材派遣事業者は、主にハローワークや無料職業紹介所で求人を探ることが多いことが関係している。しかし、連携する必要性がない割合は 4 分の 1 から 3 分の 1 にとどまり、連携する一定の余地はある。

連携する割合が高く、その一定の効果が表れている連携先は、「ハローワーク」「市町村の他の関係部署」「地域若者サポートステーション」「生活困窮者自立支援事業の実施主体・部局」「社会福祉協議会・社会福祉法人」「職業訓練機関」である。連携する必要性がある割合は高いが連携している割合が高いとはいえないのは、「母子家庭等就業・自立支援センター」「就労継続支援事業所（A・B型）」「シルバー人材センター」「C-STEP」である。これらの機関との連携の必要性は、各支援センターに多い相談者の属性に影響されることも考えられる。むしろ、相談者の属性の特徴にかかわらず一層の連携の必要性が求められると考えられるのは、「商工会議所・経済団体」「OSAKA しごとフィールド」「中間的就労を受け入れる企業・団体」「近隣の市町村・他の市町村」「企業（職場見学先、職業体験・訓練先、就職先）」「自治会・町内会・民生委員」「就労移行支援事業所」「医療機関（保健所を含む）」などで、相談者のアウトリーチや就労支援の先になる就労先の確保、就労支援と並行して必要となる福祉・医療的な支援にかかる連携先である。

連携上の課題や取り組みたい連携やその内容（自由記述）で多くみられるのは、就労の先にある企業・事業所（就職先）の開拓だが、人材などの体制が十分ではないため、課題であると感じているコーディネーターが多い。中小企業団地と連携し、職場見学・体験、面接会の開催等に取り組みたいと考える意見もみられる。また、障がいがあることが推察される相談者などについて、実習を通じて、ある程度能力や適性を確認し、その後、実際の職場で適性確認や配置の検討などができる連携先となる企業や事業所を増やしていきたいと考えるコーディネーターもいる。

また、連携しても成果が上がらないことや連携先への立地面のアクセスが課題との指摘もある（例：C-STEP で成果が上がらない、OSAKA しごとフィールドは遠くて行くことに抵抗がある）。企業、商店街、非営利団体と連携はしているものの、連携先が必要とする時のみアプローチしてくるケースもあり、恒常的な連携が難しいことがうかがえる。また、連携の前段となる関係機関との情報共有の難しさを指摘する意見もある。例えば、ケース会議等の日時の調整が難しいことや、担当以外の人と情報共有することに抵抗を感じることである。障がい者の就労支援で、病院やクリニックの情報が本人からしか聞けない状態で、支援方針を立てるのが難しいケースもある。そうした点から、所在地の市部局との連携を強化したいという意見もみられる。非営利団体の取組みに対し、柔軟できめ細かい対応が可能ではないかと評価する意見もあるが、活動内容を十分に把握できないため連携が難しいという意見もある。

このほか、地域就労支援センターの課題として、対象者が限定されていない分、多様な属性の相談者との関わり方が浅くなることや、地域就労支援センターの認知度が低く、相談から就労に至るまで、他機関と充実した連携に至らない課題の指摘もある。地域就労支援センターでは、相談者（求職者）との関係は強いものの、事業所・企業（就労先）との関係において、ハローワークや市の無料職業紹介所を通しての関係となるため、直接的な連携に距離を感じているとの意見もみられる。

図表 2-3-4-1 他機関との連携の状況

| 連携先と連携の状況（N：ケースの数）  | 連携する必要性は低い | 連携する必要がある      |                    |                   | 連携している割合（a+b） |
|---|------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
|   |            | 連携しているとまではいえない | 連携の効果が十分に現れていない（a） | 連携の一定の効果が現れている（b） |               |
| ハローワーク（相談者の相互紹介、同行支援）（N=68）                                 | 0.0        | 13.2           | 30.9               | 55.9              | 86.8          |
| 障害者就業・生活支援センター（N=69）  | 1.4        | 47.8           | 29.0               | 21.7              | 50.7          |
| 生活困窮者自立支援事業の実施主体・部局（N=68）                                   | 1.5        | 42.6           | 20.6               | 35.3              | 55.9          |
| 地域若者サポートステーション（N=68）  | 2.9        | 29.4           | 30.9               | 36.8              | 67.7          |
| シルバー人材センター（N=69）  | 2.9        | 49.3           | 33.3               | 14.5              | 47.8          |
| 就労継続支援事業所（A・B型）（N=70）                                       | 2.9        | 51.4           | 21.4               | 24.3              | 45.7          |
| 母子家庭等就業・自立支援センター（N=67）                                      | 3.0        | 68.7           | 23.9               | 4.5               | 28.4          |
| C-STEP（N=68）  | 4.4        | 45.6           | 23.5               | 26.5              | 50.0          |
| センター所在地の市町村の他の関係部署（N=67）                                    | 4.5        | 29.9           | 25.4               | 40.3              | 65.7          |
| 社会福祉協議会・社会福祉法人（N=67）  | 4.5        | 38.8           | 25.4               | 31.3              | 56.7          |
| 非営利団体（NPOや公益法人等の支援組織）（N=66）                                 | 6.1        | 59.1           | 19.7               | 15.2              | 34.9          |
| 就労移行支援事業所（N=69）   | 7.2        | 55.1           | 14.5               | 23.2              | 37.7          |
| OSAKAしごとフィールド（N=68）   | 7.4        | 64.7           | 16.2               | 11.8              | 28.0          |
| 職業訓練機関（例：C-STEPへの推薦、大阪府人材育成課の委託訓練、高等職業技術専門学校、A'創造館事業）（N=68） | 8.8        | 36.8           | 25.0               | 29.4              | 54.4          |
| 企業（職場見学先、職業体験・訓練先、就職先）（N=66）                                | 9.1        | 59.1           | 12.1               | 19.7              | 31.8          |
| 医療機関（保健所を含む）（N=67）  | 11.9       | 56.7           | 17.9               | 13.4              | 31.3          |
| 中間的就労を受け入れる企業・団体（N=63）                                      | 12.7       | 60.3           | 23.8               | 3.2               | 27.0          |
| 商工会議所・経済団体（N=68）  | 13.2       | 64.7           | 13.2               | 8.8               | 22.0          |
| 近隣の市町村・他の市町村（N=67）  | 14.9       | 59.7           | 17.9               | 7.5               | 25.4          |
| 都道府県庁（広域自治体）（N=65）  | 15.4       | 50.8           | 23.1               | 10.8              | 33.9          |
| 商店街・商店（職場見学先、職業体験・訓練先、就職先）（N=66）                            | 19.7       | 75.8           | 3.0                | 1.5               | 4.5           |
| 自治会・町内会・民生委員（N=67）  | 22.4       | 58.2           | 13.4               | 6.0               | 19.4          |
| 起業を支援する組織（例：労働者労働組合）（N=66）                                  | 27.3       | 66.7           | 4.5                | 1.5               | 6.0           |
| 民間職業紹介事業者・人材派遣事業者（N=67）                                     | 29.9       | 55.2           | 10.4               | 4.5               | 14.9          |
| 教育委員会（N=66）   | 30.3       | 62.1           | 7.6                | 0.0               | 7.6           |
| 大学・短期大学・高等専門学校（N=66）  | 33.3       | 59.1           | 7.6                | 0.0               | 7.6           |
| 専門学校（N=66）  | 33.3       | 60.6           | 4.5                | 1.5               | 6.0           |
| 全日制の学校（N=66）  | 34.8       | 60.6           | 4.5                | 0.0               | 4.5           |
| 通信制・定時制の学校（N=66）  | 34.8       | 60.6           | 4.5                | 0.0               | 4.5           |

### (5) 生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）との関係

地域就労支援事業（モデル事業を含め 2002 年に開始）は、生活困窮者自立支援制度の就労準備支援事業（2015 年度開始）にくらべると支援対象者の間口が大きい特長があるが、両事業の対象者は一部重複する可能性があるため、支援の交流や連携の実態をみていく。地域就労支援事業と生活困窮者自立支援制度との連携は決して多いとはいえず、回答者の 42.0%が、連携していないか連携の機会が少ない状況だと回答しているが、連携する予定がないのは 4.3%にとどまる。程度の差はあるものの何らかの連携をしている割合は、内容によって 29.0%から 58.0%に分布し、「連携して相談に対応している」が 58.0%と最も割合が高く、「会議等の場や担当者間で情報交換や情報共有している」や「担当窓口や関係機関、関連事業に相談者を紹介している」もそれぞれ 46.4%、40.6%あり、「連携して事業を実施している」ケースは 29.0%である。また、「連携していないかその機会は少ないが、今後連携していきたい」と回答した 26 社のうち 8 社は、他の連携にかかわる選択肢を選択しており、恒常的とはいえなくても既に何らかの連携した実績を有している。

本調査の回答でみる限り、まだ連携する機会は少ないものの、今後の連携することに対して積極的で、今後具体的な連携が検討され進展すると考えられる(図表 2-3-5-1)。

図表 2-3-5-1 生活困窮者自立支援制度との連携状況

|                              | 度数 (N=69) | ケースのパーセント |
|------------------------------|-----------|-----------|
| 連携して相談に対応している                | 40        | 58.0%     |
| 連携して事業(例:講座、面接会、説明会)を実施している  | 20        | 29.0%     |
| 担当窓口や関係機関、関連事業に相談者を紹介している    | 28        | 40.6%     |
| 会議等の場や担当者間で情報交換や情報共有をしている    | 32        | 46.4%     |
| 連携していないかその機会は少ないが、今後連携していきたい | 26        | 37.7%     |
| 連携しておらず、現在のところ連携する予定はない      | 3         | 4.3%      |
| 合計                           | 149       | 215.9%    |

図表 2-3-5-2 は、具体的な連携のケースの一覧である。支援調整会議やケース会議、社会福祉協議会が実施する CSW 研修、こども育成支援会議、障害者就労支援部会など定期的に行われる会合などの様々な場で、相談の内容や相談者の状況、支援プラン、施策（セミナー、事業、職業訓練など）等の情報交換・情報共有が行われており、必要が生じた都度や巡回相談時に、当該機関等を訪問したり電話などの手段で連携しているケースもある。情報交換・情報共有は、定期的な会合だけでなく、担当者の判断によって、必要があれば臨機応変に行われている。同時に、住居や所持金をはじめ、生活の維持に緊急を要するケースについて、生活困窮者自立支援の窓口で紹介するケースが多いが、緊急を要することから、担当者間で随時紹介等が行われていることがうかがえる。また、生活困窮者自立支援制度の対象者に求人情報を提供したり仕事を紹介するケースもあり、制度・事業を行き来しながら、就労面のニーズを補完しているケースもみられる。

図表 2-3-5-2 生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）との連携の内容

| 運営形態  | (各自自治体における) 連携している事業の内容／紹介している相談者、窓口、機関、事業／情報交換や情報共有の場や内容   |
|---|---|
| 直営  | ・相談者の状況に応じた対応等でハローワーク、職業訓練などと情報交換・共有  |
|   | ・就労面に加えて、生活面にも不安がある相談者を生活困窮者自立支援担当に紹介   |
|   | ・市内の就労支援担当者による、就労相談担当者連絡会議を年数回開催し、それぞれの業務について情報共有   |
|   | ・困窮している相談者を生活保護・生活困窮の窓口で紹介  |
|   | ・生活困窮者支援会議で相談内容や支援プランを共有  |
|   | ・(紹介例) 就労相談と並行して貯金を崩している生活への不安があるため社会福祉協議会と連携して支援、娘の就職を機に生活保護を辞退、就職を探しているが当面の生活不安から貸付を希望のため社会福祉協議会を案内、社会福祉協議会での引きこもり就職困難者が職業適性検査を希望。検査後連携して相談 |
|   | ・社会福祉協議会が実施するCSW研修で、実施している若年者就労相談等について説明  |
|   | ・実施しているセミナーや事業等の周知広報や参加を社会福祉協議会に依頼  |
|   | ・雇用労働部局であるくらし支援課で両事業を所管し一体的に実施  |
|   | ・市内及び関係機関で構成する両事業の連絡会議を年一回開催し、実績報告や具体の支援ケースを紹介・意見交換   |
|   | ・長期ブランク(ひきこもりなど)のケースなどで就労準備支援事業と連携相談、同席相談   |
|   | ・生活保護、社会福祉協議会(社会福祉協議会貸付)、子ども福祉、ハローワーク、作業所などと連携し、担当者とのミニケース会議で共有   |
|   | ・個々のケースに応じて、適性検査や職場見学、応募書類の作成等のメニューを活用することを協議、実施  |
|   | ・病気やけがなどで就労困難あるいは障害者手帳取得の可能性のある人に対して、市役所内担当窓口や社会福祉協議会へ誘導  |
|   | ・生活困窮担当者、就労支援担当者の間で週1回程度ケース会議を実施し、情報共有及び今後の対応支援策を検討   |
| ・担当者より依頼のある場合のみ就労支援                                       |   |
| ・年に1回、生活困窮者自立支援事業合同会議を実施し、情報共有                            |   |
| ・適切な求人の有無の問い合わせや紹介依頼がたまにある程度                              |   |
| ・生活保護受給者や生活困窮者を、主に警備、清掃事業へ紹介                              |   |
| ・担当者間のみで生活保護受給者向けの求人情報をその都度情報提供                           |   |
| ・相談者の特性に寄り添った支援が必要な就職困難者をC-STEPに推薦                        |   |
| ・相談者個々に対し、個別ケース検討会議で相談内容や状況等を共有                           |   |
| ・相談者の生活状況から判断し、生活困窮者自立支援制度を所管している地域福祉課を案内                 |   |
| ・講座、面接会、説明会を実施  |   |
| ・生活困窮者を福祉部門に紹介し、ハローワークへの同行もやっている                          |   |
| ・こども育成支援会議、障害者就労支援部会で情報交換・情報共有                            |   |
| 委託  | ・お困りごとなんでも相談(食料の配布)との連携   |
|   | ・新型コロナウイルス感染症の影響で収入減のあった人を生活自立支援の福祉なんでも相談の貸付制度に紹介   |
|   | ・市内の他の就労支援機関、こころの健康センター、障害者就業・生活支援センター、地域若者サポートステーションと連携  |
|   | ・電話連絡及び各々の機関に出向いて相談者を紹介   |
|   | ・生活保護まではいかないが、離職などが理由で、今後、住宅を失う可能性がある人を「住居確保給付金」窓口へ紹介し、就職活動をしているが、経済的困窮のため思うように動けない人などに対して、社会福祉協議会の「生活福祉資金」などを情報提供                            |
|   | ・生活支援希望者を福祉課相談窓口、障がい認定等の相談者を障がい福祉窓口で紹介  |
|   | ・スキルアップが必要なケースは、しごとフィールドやハローワークを紹介  |
|   | ・くらしサポート。若者等自立サポート事業。   |
|   | ・ハローワークの専門窓口で紹介状の発行依頼等や一般就労困難者の就労継続支援A型事業所での支援。   |
|   | ・市の就労担当者や地域就労センターコーディネーターと1か月に1度事例報告会   |
|   | ・生活保護窓口相談も受けてもらえない人で当座生活費がない人を紹介  |
|   | ・窓口は一体化している   |
|   | ・地域就労支援事業は、主に、C-STEPを利用する案件に該当  |
|   | ・支援調整会議で情報共有  |
|   | ・相談者の中に希望者がいれば誘導できるよう、担当者間で事業内容を情報共有  |
| ・生活保護受給者に地域活動を紹介  |   |
| ・必要に応じて、市の生活支援課(生活困窮あるいは生活福祉)を紹介                          |   |
| ・CSW相談員と月1回程度情報を共有  |   |
| ・地域福祉ネットワークを活用して包括支援センターなどを利用                             |   |
| ・地域福祉ネットワーク推進会議などで情報共有                                    |   |
| ・就労支援事業推進委員会(社会福祉協議会より代表参加)を年1回開催                         |   |
| ・就労支援センターの相談者で、現時点では即就労することが困難と判断される人を就労準備訓練事業に紹介したことがある  |   |
| ・大阪府主催の市町村就労支援担当者等研修会などにおいて、各支援機関の実施内容を情報交換し、情報共有         |   |
| ・生活困窮に相談に来た人で、就労意欲のある人をサポート                               |   |
| ・就労困難者の就労以外の問題点について紹介                                     |   |
| ・支援内容と結果、経過説明、家庭環境事情(家庭の問題)等を情報交換・情報共有                    |   |
| ・合同面接会を実施し、相談時に活動証明書を発行                                   |   |
| ・就労相談の前に、経済的な問題(住む家や貯金がない)や病気を解決しなければならない場合、区の自立支援相談窓口を紹介 |   |
| ・巡回相談に行った折に、窓口顔を出して情報交換するほか、電話で支援を共有                      |   |
| 委託+直営   | ・総合生活相談事業、地域就労支援事業を通じて適宜対応  |
|   | ・求職者にはハローワークや他の就職支援機関、課題により適切な機関へ案内・紹介  |
|   | ・各機関の関係者とあまり面識がない   |
|   | ・生活困窮者自立支援センターに、収入減で先々に不安を抱える相談者に対する支援の説明を要請  |
| ・地域就労支援センターに来所した際に、電話で該当する相談者の状況を共有                       |   |



**地域就労支援事業と生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）の対象者の支援段階**をみる目的で、「日常生活支援段階」を1、「求職活動可能段階」を10として10段階で各事業の対象者を位置付けてもらう問いを実施したところ（図表2-3-5-3）、総体的に地域就労支援事業の対象者の方が、就労訓練可能または求職活動可能の段階に位置づけられる傾向がみられる。地域就労支援事業の対象者が1から5段階までの累積で約3割であるのに対し、生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）の対象者は1から5段階までで約7割を占めている。ただし、一部のコーディネーターは、地域就労支援事業の対象者が、日常生活支援から社会生活支援の各段階に相当する1から4と、就労訓練可能から求職活動可能の各段階に相当する8から10に該当するケースがあると回答しており、地域就労支援事業の対象者が二極的であることを指摘している。また、生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）の対象者が、社会生活支援から就労訓練可能の各段階に相当する5から7あるいは6や9に該当するケースもみられ、生活困窮者自立支援制度の対象者が、日常生活支援や社会生活支援の段階にとどまるわけではない（図表2-3-5-4）。

**図表2-3-5-3 地域就労支援と就労準備支援の事業対象者の支援段階に関する問い**

| 地域就労支援と就労準備支援の事業対象者の支援段階（それぞれ該当する番号1つに○） |                             |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 対象者の主な支援段階                               | 日常生活支援⇒社会生活支援⇒就労訓練可能⇒求職活動可能 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| ① 地域就労支援事業の対象者                           | 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ② 就労準備支援事業の対象者                           | 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

**図表2-3-5-4 地域就労支援と就労準備支援事業の対象者の支援段階**

| 支援段階：数字が大きいほど日常生活支援から求職活動可能の段階に移行       | 地域就労支援事業の対象者の支援段階（a） |       |      | 就労準備支援事業の対象者の支援段階（b） |       |      |       |
|---|----------------------|-------|------|----------------------|-------|------|-------|
|   | 度数                   | 構成%   | 累積%  | 度数                   | 構成%   | 累積%  |       |
| 日常生活支援↓<br>社会生活支援↓<br>就労訓練可能↓<br>求職活動可能 | 1                    | 2     | 3.8  | 3.8                  | 4     | 11.8 | 11.8  |
|   | 2                    | 2     | 3.8  | 7.6                  | 5     | 14.7 | 26.5  |
|   | 3                    | 3     | 5.8  | 13.4                 | 8     | 23.5 | 50.0  |
|   | 4                    | 5     | 9.6  | 23.0                 | 2     | 5.9  | 55.9  |
|   | 5                    | 3     | 5.8  | 28.8                 | 4     | 11.8 | 67.7  |
|   | 6                    | 6     | 11.5 | 40.3                 | 2     | 5.9  | 73.6  |
|   | 7                    | 3     | 5.8  | 46.1                 | 0     | 0.0  | 73.6  |
|   | 8                    | 15    | 28.8 | 74.9                 | 0     | 0.0  | 73.6  |
|   | 9                    | 3     | 5.8  | 80.7                 | 2     | 5.9  | 79.5  |
|   | 10                   | 3     | 5.8  | 86.5                 | 0     | 0.0  | 79.5  |
|   | 1から4及び8から10          | 7     | 13.5 | 100.0                | -     | -    | -     |
|   | 5から7                 | -     | -    | -                    | 7     | 20.6 | 100.1 |
| 合計                                      | 52                   | 100.0 |      | 34                   | 100.0 |      |       |

また、両事業の支援段階の差（地域就労支援事業の支援段階－就労準備支援事業の支援段階）をみても、プラスの域の割合が大きく（マイナスの域 10.3%、ゼロの域 24.1%、プラスの域 65.5%）、総体的に地域就労支援事業の対象者の方が、就労訓練可能または求職活動可能の段階に位置づけられる傾向がある（図表2-3-5-5）。

図表2-3-5-5 地域就労支援と就労準備支援事業の対象者の支援段階の差

| は、就労訓練可能、求職活動可能の段階といえる | 2事業の支援段階の差<br>(地域就労支援事業の支援段階－就労準備支援事業の支援段階) |    |       |       |
|------------------------|---|----|-------|-------|
|                        | 差   | 度数 | 構成%   | 累積%   |
|                        | -6  | 1  | 3.4   | 3.4   |
|                        | -2  | 2  | 6.9   | 10.3  |
|                        | 0   | 7  | 24.1  | 34.5  |
|                        | 1   | 1  | 3.4   | 37.9  |
|                        | 2   | 2  | 6.9   | 44.8  |
|                        | 3   | 2  | 6.9   | 51.7  |
|                        | 4   | 4  | 13.8  | 65.5  |
|                        | 5   | 5  | 17.2  | 82.8  |
|                        | 6   | 3  | 10.3  | 93.1  |
|                        | 9   | 2  | 6.9   | 100.0 |
|                        | 合計  | 29 | 100.0 |       |

**地域就労支援事業と生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）の各対象者の判断基準**は、全般的に、就労訓練可能及び求職活動可能の段階に到達できておらず、福祉的な支援などを含む複合的な支援が必要と考えられる場合に生活困窮者自立支援制度の対象になると考えられている。地域就労支援事業は、就労にある程度焦点を絞って支援を進めることができるケースが主な対象になっている。しかし、地域就労支援事業の相談者が二極的であるとの指摘もあり、日常生活支援や社会生活支援から始まる相談者が多い一方、情報の整理や書類関係の見直しを一緒に行えば就労につながる相談者が多い実態もある。また、両事業の対象者とも、自己分析と就労意欲に大きな差があるとの指摘もある。このほか、相談者（求職者）の希望（心と身体）が最優先されるべきとの考え方もあり、明確な基準がなく相談者の特徴と事業内容・支援者の相性を重視する考え方もみられる（図表2-3-5-6）。

図表 2-3-5-6 地域就労事業と生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）  
の各対象者の判断基準等

| 地域就労支援事業   | 生活困窮者自立支援制度<br>(就労準備支援事業)   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 就労意欲があり、就職、再就職を目指す一連の基本的な活動を自主的に行える段階である</li> <li>・ 生活基盤が整っている</li> <li>・ 対象者の課題が就労のみの場合</li> <li>・ 相談者は二極的で、日常生活・社会生活支援から始まる対象者が多い一方、情報の整理や書類関係の見直しを一緒に行えば就労につながる対象者も多い</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常生活や社会生活が可能であるとしても、就労面のブランクや不安が大きく、求職活動に向けて一定の見極めが必要な場合</li> <li>・ 長期間のブランク等により、日常生活が不規則で社会生活が確立できていない場合</li> <li>・ 就労意欲はあるものの、就労できる段階ではない場合</li> <li>・ 自助・共助が困難状態であると感じるとき</li> <li>・ 対象者の課題に就労以外の課題がある場合（日常生活支援等で福祉的支援と連携が必要な場合）</li> </ul> |

生活困窮者自立支援制度と連携することや一体的実施による効果（連携や一体的実施を行っていない場合は想定される効果として回答）は、「特に効果はない・わからない」は 8.9%と低い割合で、何らかの効果があると考える回答者が多い。高い割合で効果を期待しているのは「自治体の関係部署との連携が進み、適切な支援に誘導できる」が 76.8%と最も大きい。次に、「福祉的な支援が可能になる」「情報を共有できる」「外部の関係機関等との連携が進み、適切な支援に誘導できるようになる」「相談者を開拓できる」で、支援の広がりを期待していることがうかがえる（図表 2-3-5-7）。

一方、生活困窮者自立支援制度と地域就労支援事業との関係に課題もみられる。第一に「体制面の課題」である。例えば、一体的に実施している場合、生活基盤を整えることから就労支援に結びつけるまでの支援体制や時間的な負担が大きく、相談やキャリアカウンセリング等に十分対応できないケースがある。しかしその一方で、社会生活や生きがい、達成感等のかけ橋となり、長期的に生きやすさを感じることでできるサポートをしたいという思いもあり、コーディネーターが、支援体制に制約がある中で葛藤している現状があることがうかがえる。第二に、「連携方法の課題」である。生活困窮者自立支援制度につながりはしても、相互の情報交換が難しく具体的にどう連携して良いのか分からないケースである。この課題に対し、各窓口の関係者が情報交換や連絡を密にしないと相談者に適した対応は難しく、定期的に窓口担当者間の情報交流や定例会議等を実施する必要があるとの意見もある。また、密接に交流することで課題を明確化し、対象者の線引きや情報の共有、支援対象者の引き継ぎなどのイメージを把握しやすくする必要があるとの指摘もある。

図表 2-3-5-7 生活困窮者自立支援制度との一体的実施の効果

|                                  | 度数<br>(N=56) | ケースの<br>パーセント |
|----------------------------------|--------------|---------------|
| 自治体の関係部署との連携が進み、適切な支援に誘導できるようになる | 43           | 76.8%         |
| 外部の関係機関等との連携が進み、適切な支援に誘導できるようになる | 23           | 41.1%         |
| 相談者を開拓できる                        | 20           | 35.7%         |
| 事業参加者を開拓できる                      | 6            | 10.7%         |
| 生活保護受給申請につながる                    | 13           | 23.2%         |
| 福祉的な支援が可能になる                     | 30           | 53.6%         |
| 情報を共有できる                         | 24           | 42.9%         |
| 特に効果はない・わからない                    | 5            | 8.9%          |
| その他                              | 1            | 1.8%          |
| 合計                               | 165          | 294.6%        |

#### (6) 就労支援コーディネーターからみた地域就労支援事業

ここでは、就労支援コーディネーターが地域就労支援事業の現状と今後についてどのようにみているのか自由記述内容をもとに整理する。その内容から、就労支援コーディネーターは、資格よりもむしろ様々な実務経験を活かし、個別伴走型で対応している。近年、相談者は、就労だけではなく生活面の課題を持つケースが増え、複合的な課題に対応するため支援は長期化し、一定の専門的な知識も求められるようになってきている。また、他の支援機関との連携や就労先となる事業所・企業の開拓もますます求められるようになってきている。このため、就労支援コーディネーターの担う役割は大きく、一つひとつの相談対応の負荷も大きいため、属人的な資質や経験に依存するだけでは十分な支援が行えないことがうかがえる。以下では、主な内容を見ていく。

第一は、「相談者（求職者）にみられる状況」である。単身者でも家族同居であっても、疎遠あるいは希薄な人間関係のもとで、不安、悩み、葛藤を抱えるケースが少なくなく、また、精神的に傷を負っていたり障がいや推察される人が増えており、地域就労支援センターは、制度の狭間を埋める最後の砦の一つともなっている。就労支援コーディネーターは、時間制限なしに一貫した担当制で対応するケースもあり、まず傾聴して本人の状況や就労に限定されない関心のある話題を引き出して共有し、相談者が、自己否定の状況から自己肯定感・自己効力感を醸成できるよう時間をかけて見守り、自身の存在意義を理解できた段階で就労支援に進めている。「あきらめていた人々の就労への扉を開いている」や「同行支援した相談者は心を開いてくれる傾向にある」「誘導ではなく、本人の意思決定を尊重する」というコーディネーターの表現は、就労支援においてラポール形成と伴走支援を重視していることを示している。一方で、意思決定できず依存傾向にならないよう、出来る事と出来ない事の識別を通して、気持ちの問題から行動に移せるようバランスをとって進める必要があるとの指摘もある。行動変容を促すうえで、職業適性検査やキャリアインサイト等のツールを使いフィードバックすることが有用な場合もある。このように、就

労支援は、単にマニュアルに依拠して進められるようなものではなく、相談者の状況とそ  
の変化を的確に見極め、その時々判断に基づく適切な支援を行っていくことが求められ  
ている。

第二は、「**他機関等との連携の実効性を高める必要性**」である。既に各機関との連携は進  
められているが、その実効性を高めることが求められている。例えば、制度上の連携では  
なく担当者間の緊密な連携やスーパーバイズ機能を伴う議論や検討が実効性を高めるポイ  
ントであるとの指摘がみられる。また、適切な連携機関に紹介した後の状況を把握でき  
ていない現状があり、センターでの支援のあり方を検証する上で、連携紹介後の状況の把握  
が大切であるとの指摘もみられる。

第三は、「**就労先の開拓**」である。一つは、相談者（求職者）が、希望する職種を限定す  
る現状があるため希望職種を広げる必要性があるとともに、連携できる企業・事業所を開  
拓する必要性が大きい。そのためには、企業・事業所の理解と具体的にどのようなメリッ  
トがあるのか提案できることが求められる。そのため、センター自体が企業・事業所との  
連携を緊密化するとともに、例えば、C-STEPからの求人情報の提供を希望する意見がみ  
られるなど関係機関の機能向上に対する期待も大きい。また、高齢者の相談が増えている  
ものの年齢が障壁となり求人そのものが少ないという問題は少なからずみられる。地域に  
密着した企業の開拓は容易でないが、企業団地との関係づくりなど、地域の資源の開拓に  
向けた構想が既に動いている。

第四は、「**職業訓練、職場見学・職場体験・職場実習、中間的就労の有用性**」である。こ  
れは、相談者が未経験の職種にチャレンジでき選択肢を広げる上で有効だけでなく、地  
域就労支援コーディネーターにとっても知識・視野を広げるためにも非常に有効との指摘  
がある。また、ハローワークとは異なる短期間の職業訓練制度を独自に検討する余地があ  
るとする自治体がある。さらに、中間的就労の環境を整備するニーズもある。就労経験が  
あってもブランクが長かったり、ひきこもりのケースでは、長期的な相談対応と見守りが  
必要になる中で、有償の中間的就労の場のほか、居場所、グループワークなど、広い意味  
での社会参加できる場が有用との指摘がみられる。

第五は、「**就労後の支援も必要**」なことである。就労後にも相談に訪れるケースもみられ、  
定着支援まで一貫して行っているセンターもある。就労支援コーディネーターと良好な関  
係性が構築されることによって、就労後に労働相談で来訪するケースでは、職場や仕事に  
対する第三者の客観的な目から見た見解や、必要に応じて労働法の理解につなげ、安易な  
離職を未然に防止する契機になることもある。就労前から就労後まで相談できる場所があ  
ることは大きな意味を持つ。

第六は、「**生活困窮者自立支援事業との関係**」である。一体的に実施している自治体では、  
生活的自立及び社会的自立の段階で停滞するケース、家計面の支援が必要なケース、就労  
後の定着支援が重要になるケースなど、生活と就労の支援を並行して進める必要のある案  
件も多く、役割の分担だけでなく両事業の相互補完の観点からの連携が求められている。

第七は、「**新たな相談対応や事業実施のあり方**」である。新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う新しい生活様式への対応も背景にあるが、例えば、電話やメールによる相談のほか、オンラインによるセミナー・講座、企業面接会等の実施、スマートフォンやLINEを活用することによるひきこもりなどのアウトリーチが必要なケース（親族が相談に来訪しても本人は来訪しないか相談が続かないことが多い）における相談の予約や相談の機会の創出である。就職困難者にとって相談窓口を身近に感じられる工夫が必要との指摘もある。ただし、相談者の側もオンライン化や情報通信に親和的である必要がある。また、職場見学・職場体験の一つのあり方として、会社（職場）の業務をYouTubeなど動画で紹介することも働く職場をイメージする上で有用ではないかとの指摘がある。

第八は、「**就労支援コーディネーターのスキルアップの必要性**」である。就労支援においてコーディネーターに求められるのは、傾聴力、社会常識、業種や職種に関する理解、各相談者の潜在的な可能性に応じたオーダーメイド的な支援計画を立てられることの指摘がみられるが、これに関するスキルアップに加えて、近年、障がい者及び障がい者が推察される人からの相談が増えていることを受けて、障がいの理解を進める知識や支援のノウハウが必要になっている。就労支援コーディネーターに求められる支援が複雑化し、求められる資質や経験が高度化する中で、スキルアップできる機会が必要である。また、こうした状況において、コーディネーターの就労環境や労働条件の安定化も求められている。

#### 4. 小括

地域就労支援コーディネーターは、資格よりもむしろ実務経験を活かして相談等の支援に対応している。相談者の就労阻害要因は、属性によって要因の数や内容は異なるものの、「精神状態」「コミュニケーションの困難性」「自信喪失、劣等感、自己肯定感の低さ」「社会経験の少なさ」「年齢」「健康状態」「家族(同居者)の世話・介護」「経済的困窮」など複数の要因がみられる。こうした現状に対し、コーディネーターの多くが多様な支援が必要だと考えているが、十分に取り組んでいるのは求職活動に向けた実践的な支援である。地域就労支援センターの体制に制約がある中で、支援内容の選択と集中の観点から、他機関等と連携することが必然であるが、連携する割合が高く、その一定の効果が表れている連携先は、「ハローワーク」「市町村の他の関係部署」「地域若者サポートステーション」「生活困窮者自立支援事業の実施主体・部局」「社会福祉協議会・社会福祉法人」「職業訓練機関」である。連携する必要性は高いが連携している割合が高いとはいえないのは、「商工会議所・経済団体」「OSAKA しごとフィールド」「中間的就労を受け入れる企業・団体」「近隣の市町村・他の市町村」「企業（職場見学先、職業体験・訓練先、就職先）」「自治会・町内会・民生委員」「就労移行支援事業所」「医療機関（保健所を含む）」などで、相談者のアウトリーチや就労支援の先にある就労先の確保、就労支援と並行して必要となる福祉・医療的な支援にかかる連携先である。

生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）との関係では、同制度との連携は決して多いとはいえないが（43.5%が連携していないか連携の機会が少ない状況と回答）、連携する予定がないのは5.8%にとどまる。「連携して相談に対応している」が58%と最も割合が高く、「会議等の場や担当者間で情報交換や情報共有している」や「担当窓口や関係機関、関連事業に相談者を紹介している」もそれぞれ46.4%、40.6%あり、今後の連携には積極的といえる。そして、生活困窮者自立支援制度の対象は、就労訓練可能及び求職活動可能の段階に到達できておらず、福祉的な支援などを含む複合的な支援が必要なケースと考えられているが、地域就労支援事業の相談者が二極的であるとの指摘もある。日常生活支援や社会生活支援から始まる相談者が多い一方、情報の整理や書類関係の見直しを一緒に行えば就労につながる相談者が多い実態もある。

また、就労支援コーディネーターは、地域就労支援事業の現状と今後について以下のようにより、事業展開の検討に活かしていくことが望まれる。第一に、相談者（求職者）にみられる状況から、就労支援は、マニュアル依存型ではなく、相談者の状況とその変化を的確に見極め、時々判断に基づく適切な支援が求められる。第二に、他機関等との連携ではその実効性を高めるため、制度上の連携ではなく担当者間の緊密な連携やスーパーバイズ機能を伴う議論や検討が実効性を高めるポイントになる。第三に、就労先の開拓では企業・事業所の理解と具体的なメリットの提案が求められるが、センターによる開拓に加えて、関係機関の機能向上に対する期待も大きい。第四に、職業訓練、職場見学・職場体験・職場実習、中間的就労は、相談者が未経験の職種にチャレンジでき選択肢を広げるだけでなく、地域就労支援コーディネーターの知識・視野を広げるためにも非常に有効で、有償の中間的就労の場のほか、居場所、グループワークなど、広い意味での社会参加できる場も有用である。第五に、就労後の支援の必要性もあり、就労支援コーディネーターと良好な関係性が構築され、就労後に労働相談で来訪するケースでは、職場や仕事に対する第三者の客観的な目から見た見解や、必要に応じて労働法の理解につなげ、安易な離職を未然に防止する契機になる。第六に、生活困窮者自立支援事業との関係は、生活と就労の支援を並行して進める必要のある案件も多く、役割分担だけでなく両事業の相互補完の観点からの連携が求められる。第七に、新たな相談対応や事業実施のあり方として、電話やメールによる相談のほか、オンラインによるセミナー・講座、企業面接会等の実施、アウトリーチが必要なケースでは、LINE等を活用した相談の機会の創出により窓口を身近に感じられる工夫が考えられる。第八に、就労支援コーディネーターのスキルアップの必要性で、例えば、障がい理解を進める知識や支援のノウハウが必要になっている。就労支援コーディネーターに求められる支援が複雑化し、求められる資質や経験が高度化する中で、スキルアップできる機会が必要である。

### 第3章 地域就労支援センターの支援の多様性－各センターの事例

#### 1. 調査の概要

本章では、20の市町（運営形態：直営型7市、委託型10市1町、直営型＋委託型2市）の各地域就労支援センターで聞き取った内容に基づいて事例を紹介する。各センターでの聞き取り内容を、「市町村就職困難者就労支援事業報告」や「市町村就職困難者就労支援事業の実績報告（4～3月実績）」の資料<sup>21</sup>で補完しつつ、各センターの支援の多様性と「地域就労支援の推進の5段階」（図表3-1、第1章で紹介した図表の再掲）にも留意し、相談者数、相談件数、就労者数などの結果の背景にある、各支援段階における創意工夫や課題をみていく。その一端から、地域就労支援の事業の実効性の向上や新たな実践へのヒントを得る資料を提示する。

図表3-1-1 地域就労支援の推進の5段階（25頁に掲載の図表を再掲）

（福原,2007：226-229頁、地域就労支援事業検討会,2002）

| (コーディネーター)当事者を支える「付き添い活動」・福祉と就労の専門家としての活動 |  | (就職困難者等) |
|---|--|----------|
| 第1段階 I. 相談・調整                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・信頼関係を構築→「当事者の主体性」を尊重</li> <li>・「相談カード」を活用→ニーズや就労阻害要因を発掘</li> <li>・必要に応じて複数回対応</li> <li>・関係部署や地域団体と調整</li> </ul>  | 相談・面接    |
| 第2段階 II. 情報提供                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・雇用・就労及び福祉や教育にかかわる施策情報を収集し提供</li> </ul>   | 各種施策等活用  |
| 第3段階 III. 企画・立案                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サポートプラン（支援目標、目標実現への道筋、就労阻害要因克服の方法）を作成（「<u>主体としての当事者</u>」への情報提供と「相談」を繰り返し、コーディネーターと当事者が一緒に組み立てる。就労以外の阻害要因がある場合は、庁内関係部署や専門性を持つ関係諸機関の参加を得て「個別ケース検討会議」を開催）</li> </ul>                            | (希望・要望)  |
| 第4段階 IV. 実施・遂行                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・助言、バックアップの支援活動、励まし</li> <li>・ハローワークでの求職活動、各種求人機関への応募</li> <li>・コーディネーターによる、ハローワークや事業者の訪問、継続的日常生活支援における関係施設や民間支援施設への働きかけ、職場環境や技能に強い不安がある場合は人材開発養成事業（おおさか人材雇用開発人権センター（C-STEP））などに誘導</li> </ul> | 実施       |
| 第5段階 V. 評価・レベルアップ                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・就労の継続状況の定期的な確認。必要に応じて再度の就職活動など、当事者へのフォローアップ</li> <li>・個々の支援ケースの集約、事業全体の効果測定、問題点や新たな課題の発見</li> </ul>  | 雇用・就労    |
| ※第3段階から第5段階は必要に応じてサイクルを回す                 |  |          |

<sup>21</sup> 「市町村就職困難者就労支援事業報告」（大阪府・市町村就労支援事業推進協議会が毎年作成している資料）及び「市町村就職困難者就労支援事業の実績報告（4～3月実績）」（各センターから提出される年度報告）。



## 2. 支援の多様性（事例からの気付き）

本章の第3節で地域就労支援センターの20事例を紹介するが、直営、委託、直営＋委託のいずれの運営形態においても、センターが立地する地域性、運営組織の形態（就労支援系、人権系あるいは非営利組織、株式会社など）や事業内容などを背景とする特徴、支援を進めるに際しての関係機関とのつながりとその深さ、各就労支援コーディネーターの経験や属人的な要素とそれをベースにした創意工夫などがみられる。

以下では、地域就労支援の推進の5段階（Ⅰ相談・調整、Ⅱ情報提供、Ⅲ企画・立案、Ⅳ実施・遂行、Ⅴ評価・レベルアップ）（図表3-1-1）も参照し、各センターにみられる取り組みからの気付きを、就労支援コーディネーターの発言も引用して以下に記載する。

相談者の多くは、ハローワークに行っても就職先が見つからない求職者で、その属性は、若年者、中高年齢者、障がい者・障がい者が推察される人、単親家庭の親、外国人など様々である。就職を困難化する多様な阻害要因があるため、就労支援を始める前に、自己理解と自己肯定感・自己効力感の醸成を優先した支援が行われることが多い。その一方、ハローワークの立地（例：ハローワークが遠い、不便）によって、ハローワークで自ら求職活動を進めることのできる相談者が来訪するセンターもある。このため、相談者は、短期間の支援で就労に至る層と就労までに時間がかかり多様な支援を要する層に二極化している。また、障がい者・障がい者が推察される人の相談も増えており、専門的な予備知識が求められる局面も多く、相談者数の増減だけで支援に要する負荷を判断できない現状がある。さらに、一部の自治体では相談拠点を増やしたり出張相談を行うなど、アウトリーチが必要な層へのアプローチを試みる例もある。

相談・調整は、支援の根幹となる段階で、数人の就労支援コーディネーターから、「相談者との信頼関係を構築し、当事者の主体性の尊重を重視している」との発言が聞かれたが、その一つの現れが、相談時間に上限を設けず、「傾聴」（共感）と「誘導」（考えてもらう）を併用することで、そこでは「時間」が大きな意味を持ち、信頼関係を構築できるまで複数回の相談が重ねられている。そして、やりたいことを明確にして将来設計につなげていけるよう、収入の目標や仕事の内容によっては資格取得や学びの必要性などについて考える機会をつくり、できることとできないことの整理や現実的なことにふれることで、主体的に考えていけるよう方向付けしている。就労支援コーディネーターは、主訴の就労や求職にとどまらない生活の問題にワンストップで対応することも多く、その過程で様々な情報を得る機会も多いが、そうした情報の中から、相談者のその時の状況に適した複数の選択肢を用意して提案することで、相談者が自らの意思で情報や機会を選び取っていけるよう背中を押している。「自発的に動くエネルギーが出てくること」「潜在的な能力を引き出すこと」を重視する姿勢は、ハローワークのように、限られた時間の中で求人情報の提案を受け自己決定していく手法とは一線を画しており、就労支援コーディネーターは、「就労希望者自身の中で再就職や転職に至るストーリーを組み立てること」を支えるプロデューサーのような役割を担っている。

しかし、多くの就労支援センターは、在籍するコーディネーターが1名から数名のところが多く、多様な相談者にオーダーメイド的に対応するには負荷が大きく、各支援段階における客観的な見極めと適切な判断に確信を持ってないこともある。このため、運営形態にかかわらず、支援センターの内外の組織や人材と情報共有し連携することで、客観的な見立てや幅広い情報収集につなげているケースも多い。また、支援の見立ては、相談者の状況と経過に応じて適宜見直される必要があり、情報の収集と収集した情報を継続的に更新していくことも求められる。このように、「相談・調整」から「情報提供」への段階は、一方向の流れで進められているわけではなく、相談者の変化に合わせてスパイラルアップされていく過程でもある。

「相談・調整」「情報提供」の段階がスパイラルアップされると並行して、「企画・立案」「実施・遂行」の段階では、具体的な計画が策定され実行に移されるが、各センターでは様々な取組みが行われる（図表3-2-1）。主な取組みは以下のように整理できる。

第一に、障がい者が推察されるケースが増えていることに対し、就労可能性を高めるうえで、障がいの理解・受容や障害者手帳の取得が一つの契機になって意思決定できる可能性が高まっている。

第二に、就労可能性を高めるうえで、グループワーク、職場での見学・実習や体験（インターンシップ）、職業訓練、資格取得（実務経験を伴う資格取得）などに有用性を見出している。これらは、仕事や職場の理解につながるだけでなく、参加者がお互いに刺激を受ける場ともなり、社会に出るまでの不安を解消したり、社会でどこまで適応していけるか見極める機会にもなり、新たな行動につながる契機になる可能性を高める。

第三に、無料職業紹介所を設置している自治体では、登録企業数を増やす方向ではなく、求職者と企業・事業者のマッチングの実効性を高める方針を有している。例えば、求人票からだけでは知ることのできない企業・事業者が求めている本音などを独自に引き出し、就労後の定着も見すえて求人を開拓・創造している。企業・事業者の理解が欠かせないが、求職者の適性や弱点を含む等身大の情報を企業・事業者に伝えるとともに、採用と実習をセットで働きかけるほか、ケースによっては求人条件の調整を提案している。このほか、「総合評価事業」や「雇用奨励金」などによる雇用を動機付ける取組みも行われている。

第四に、他機関等との関係において、例えば、連携の多いハローワークにつなぐ際に、就労支援コーディネーターが、信頼のおける面識のある担当者に対し、「相談者をお願いしますね」など一声かけることで、ハローワークに出向くハードルを下げ、連携の実効性を高めている。体制上の連携だけでなく担当者間の連携が重要であることを示している。

「評価・レベルアップ」の段階では、地域就労支援事業において相談者数や就労者数が過大な評価軸にはなっていない。多様な相談者が来訪するゆえ、各相談者の状況に応じて「相談者との信頼関係の構築と当事者の主体性の尊重」が重視され、「時間」の概念を大切にした支援が行われている。しかし、多様な阻害要因を有する相談者に対応する上で、各就労支援コーディネーター任せではない、全体的なスキルアップの機会が求められている。

図表 3-2-1 聞き取りを行った市町・地域就労支援センター

| ブロック | 市町村名 | 運営形態 | 特徴・支援のポイント   |
|------|------|------|--|
| 大阪市  | 大阪市  | 委託   | 障がい者や障がい者が推察される人の相談が多くなっている／グループワークは、社会に出るまでの不安を解消したり社会にどこまで適応していいかを考える過程において本人の努力と気持ちと経験をバックアップする機能がある／資格は就労において有効だが、経験が伴ってこそ活かすことができる／職業紹介を行っている   |
| 堺市   | 堺市   | 委託   | 市内の堺区を除く各区役所とサンクスエア塚(堺区)内で出張相談を行っている／「さかい JOB ステーション」(39歳までの男性と女性を対象とする市独自の就職支援機関)とケース毎に連携し幅広い相談者に対応している／相談者の2割程度は、生活困窮者自立支援事業とも関係のある層で並行して相談対応するケースもある(委託団体は生活困窮者自立支援制度(就労準備支援事業)も受託している)／支援において、中期目標と短期目標をたてている／就労において職業訓練と職業能力開発講座が有効だと考えている(委託団体が職業訓練等のために市から受託している市内の施設や公園の管理などの事業で訓練を実施)。就労だけでなく、参加者がお互いに刺激を受けることで新たな行動につながる契機にもなる／ハローワークとは密接に連携し、事前に連絡することで相談者が出向きやすいように配慮している／求職活動の支援において、諦めずに応募していくことで就労先が決まるケースは少なくないが、求職者の等身大を企業に伝えることが大切だと認識している |
|      | 守口市  | 委託   | 就労支援コーディネーターは生活困窮者自立支援相談と兼任で相談に対応している(2017年度末に相談窓口を一本化)／主訴の就労だけでなく生活課題の対応にも注力している／職業紹介所がある。求人数よりも就労した人を育ててくれる企業を開拓し増やすことを重視している／就労準備支援のメニューとしてC-STEPの利用を位置付けている  |
|      | 枚方市  | 委託   | 委託先の団体は、人権なども相談、福祉なんでも相談、進路選択支援相談、男女共生フロア・ウィルの相談、地域就労支援相談の5つの事業を行っており、就労だけでなく生活問題全般にワンストップで対応している／相談者の潜在的な能力を引き出せるよう時間をかけて傾聴することを重視している。傾聴後は相談者が自らを振り返り、履歴書や職務経歴書を作成できるように支援しており、その過程で相談者と信頼関係を築いている／当該団体内や近隣に連携でき各種相談員や支援団体先が集積している／就労機会の拡大の観点で資格講座を企画・実施している   |
| 北河内  | 大東市  | 委託   | 市内に3箇所の相談拠点を開設している／生活困窮者自立支援制度(就労準備支援事業)が緊急性を要し時間をかけて仕事を選んでいられない状況があるのに対し、地域就労支援事業では、相談者が働きたいと思う仕事や職種に就けるよう一定の時間をかけて対応する点に違いがある／相談者の状況をみて就労支援コーディネーターが飛び込みで就労先を開拓することもある／2019年度は「若年者インターンシップ事業」を実施していた   |
|      | 門真市  | 委託   | 近年は障がい者の相談が増えている／在職しながら相談に来訪する人もおり、仕事の現状や不満などを共有することで離職を予防できることもある／若年者では、地域若者サポートステーションなどと連携し、アセスメントツールの活用や定期的なセミナーに参加することが刺激になることもある／意欲の醸成・向上において、職場見学や職場体験が就労の契機になることがある／資格取得も実践が伴えば有効   |
|      | 四條畷市 | 直営   | 無料職業紹介所がある。他市での企業開拓も実施し、積極的な紹介を図っている／主に就労困難者を中心に職業相談・紹介・定着支援を実施し、生活困窮者自立支援窓口との相談内容との差別化を図っている／単親世帯の母親及び高齢者の相談が多い／本質に迫る寄り添う支援として、現在から将来の生活設計に基づき必要収入の見込み額の希望等にも踏み込んでアドバイスすることもある／相談者の特性や職歴・実績等を鑑み、適した求人を開拓し、紹介することももある  |
|      | 交野市  | 直営   | 制度の狭間にある相談者に対応できるメリットがあると考えられている／地域若者サポートステーションと連携した就労相談や職業適性検査事業から相談につながるケースがある／就労後の労働相談や転職相談もある／過度な思い入れや価値観を緩めることで就労先が見つかるケースも多い／障がいの理解・受容から障害者手帳の取得につなげるケースもある  |
|      | 柏原市  | 直営   | 2名の就労支援コーディネーターが、「35歳以上」「35歳未満」というように相談者の年齢で分担して相談に対応している／地域就労支援事業は相談者とじっくり対応できる良さがある／傾聴(共感)と誘導(考えをもち)を併用している／採用面接に同行している／相談者の弱点とメリットの両方をアピールし背中を押している／市、ハローワーク、商工会が連携して「ステップ就労」(2週間の雇用型就労体験)を実施している   |
| 中河内  | 東大阪市 | 委託   | 不安が大きい場合には時間をあけて相談を重ねている／自己理解を深めるうえで、(専門学校、職業訓練校などの)学びが就労までのワンクッションになり、不安を自信につなげていける可能性がある   |

|     |      |       |   |
|-----|------|-------|---|
| 南河内 | 富田林市 | 委託    | 中高年齢者の相談が多いが、年齢が就労の障壁である／若年者は、地域若者サポートステーションの体験事業などが合わない人が来訪する／グループワークなどの講座に注目しており、A'ワーク創造館の担当者からアドバイスももらうこともある／小中学校(委託団体が子ども食堂を実施していることでつながりがある)の教諭を通じて事業を告知している／相談者がハローワークに出向く際に、面識のある担当者を紹介し円滑な登録と相談において配慮している   |
| 北大阪 | 豊中市  | 直営    | パーソナル・サポートサービスや緊急雇用創出基金の各事業の実績が活かされている／地域就労支援センターの上部に、生活困窮者自立支援法に基づく自立相談支援機関を位置付け、市、社会福祉協議会、一般社団法人キャリアアップの特性を活かしている／若年者は主に地域若者サポートステーションで対応している／生活困窮者自立支援法に基づく就労準備支援事業(段階的に就労を目指す複数のメニューで構成)を活用している／事業所内体験実習は、採用面接にかかわるイメージを持っており、体験の場で専門家の支援があると働き続けられると思えたり、体験実習の場体的なエピソードを収集することで、例えば、障がい者が推察される人の障がいの理解・受容が進んだり、就労の可能性の検討につながる／無料職業紹介所と無料職業紹介コーナー(19時まで開所)があり、相談者の早期発見につながるアウトリーチや転職希望者の利用にもつながっている。就労のマッチングでは、求職者の適性などの状況を企業に伝えるときにも、場合によっては企業に求人条件の調整を提案することもある／無料職業紹介所の求人案件は、拡大路線ではなく顔の見える関係性をベースに、採用と実習の体験をセットで働きかけている。求人開拓というより、会社のことを教えてくださという姿勢でアプローチしている／従来型の若者向け合同面接会ではなく、インタベンション中心の内容に切り替え、働きぶりを評価してもらうことで、就職経験の少ない求職者に有効である |
|     | 池田市  | 直営    | 就労支援コーディネーターは社会保険労務士でもあり就労と労働の両相談に対応している。顧問先企業を通じて業界事情に通じ、就労先や仕事の選択に際して具体的に助言できる／ハローワークと隣接しており、ハローワーク利用者も相談に来訪する／仕事をしたい人、不安のある相談者には職業訓練や資格取得の有効性に注目している／地域若者サポートステーションと連携するケースが多く、適性を知る機会になる  |
| 阪南  | 吹田市  | 直営+委託 | 2 拠点あり、それぞれ地域性や特徴がある。一つは就労相談、総合生活相談、人権ケースワーク相談にワンストップで対応しており高齢者の相談が多い。もう一つは無料職業紹介所を有し、中高年齢者や若年者の相談が多い／無料職業紹介所は、求職者と企業・事業者のマッチングの実効性を高める方針で運営されている。求人票からだけでは知ることができない、企業・事業者が実際に求めている本音を引き出す努力が続いている   |
|     | 島本町  | 委託    | 就労支援コーディネーターが関わっている里山保全活動のボランティアに参加したことで、森林組合に就職したケースがあり、相談者の興味や潜在する能力を引き出せる柔軟な見立てが有効な場合がある／委託団体が受託している／資格を取得し相手を重ねるケースでは、就労可能な職種や求人条件と希望センターのみで解決を目指すのが、相談内容に応じて適切な関係機関につなぐことが主である／相談を重ねるケースでは、就労可能な職種や求人条件と希望する労働条件の折り合いがつかず、「仕事探しが仕事」になっているケースがある／資格を取得して就職することに注力している。一方で、就労にとって有望と思われても、予算の関係や遠方まで通わないと取得が難しいなど、企画面段階で断念せざるを得ない資格もある   |
|     | 岸和田市 | 直営    | 近年の相談者は、就労支援だけでなく福祉と連携する必要があると考えられるケースが増えている。こうした状況を受けて、総合生活相談員と一緒に考えて支援することもある／市独自のバウチャー制度(正規雇用を目指す就職困難者を対象に、資格取得にかかる受講料を1/2【上限5万円】または10/10【上限10万円】分補助する)を実施している。職業訓練につなげられると支援が進めやすくなると感じている／無料職業紹介所があるが、業種にやや偏りがある   |
|     | 泉佐野市 | 直営+委託 | 出張相談を含め、拠点が5箇所ある。一方で担当職員が足りず、同行支援を行いたい現状もある／無料職業紹介センターがある。以前はホームページに求職者の情報(年齢、性別、小学校区レベルの居住地、資格保有状況)を掲載していた／就労の可否において「意思決定」ができるできないが重要なポイントだが、障がい者が推察される場合には意思決定が難しいこともある。こうした場合は、障がいの理解・受容から障がい者手帳の取得を勧めることもある   |
|     | 和泉市  | 直営    | 求職者は高齢化している／ハローワークがやや遠いため、ハローワークで求職活動を行える人も来訪する。土曜日(要予約)も相談対応している／ハローワークの求人情報を毎日プリントアウトして求職者の閲覧に供している／委託団体が生活困窮者自立支援事業を受託し連携している  |
|     | 泉南市  | 委託    | 就労支援コーディネーターの相談対応のほか、泉州地域若者サポートステーションの支援員による「若年者等(概ね49歳まで)のためのしごとの出張相談」やキャリアカウンセリングによる「就労・生活相談(月3回)」も行われている   |
|     | 阪南市  | 委託    |   |

### 3. 地域就労支援センターの事例集

#### (1) 直営型

##### 事例Ⅰ：四條畷市地域就労支援センター・無料職業紹介事業（直営）

<https://www.city.shijonawate.lg.jp/soshiki/27/1265.html>

#### 【概要】

健康福祉部福祉政策課が所管し、キャリアコンサルタントの資格と公的職業紹介機関や大学で10年以上の相談経験を持つ就労支援コーディネーター1名（任期付き職員）が、市役所内で相談と職業紹介を兼任している（相談時間：月・火・木・金各曜日の8時45分-17時15分）。

#### 【支援の概況・ポイント】

（相談者の状況）相談者の間口は広く、若年者、中高年者、高齢者、単親世帯の母親、障がい者が多く、生活保護受給者や卒業後働いていない人からの相談もある。なかでも単親世帯の母親の相談が多いため、女性の相談者が男性の倍程度多い。相談者には、ハローワークに行って求職活動をするも不採用が続いている人や、殆ど行っていない人が多く、単親世帯の母親などは、門真のハローワークが遠いことも一因となって来訪する。就労の意欲は様々で、無業の状態でも2-3カ月程度の生活は維持できるような人が多い。事業開始より年々、相談者と就労者の数は順調に増えている。また、就労者数の内に正規就労者も多数あり、ハローワークが遠いため相談に訪れる人の存在（ここでは、初回相談から2カ月以内で殆どの採用が決まり3カ月以上かかる人は少ない）と、キャリアコンサルタントの技術と経験、求人募集の選び方、応募技術等のきめ細かな個別指導など無料職業紹介所とハローワークの各求人者の適切な活用が功を奏している。

就労支援コーディネーターは就任して3年目だが、就労体験事業所の開発業務を主とする前任者のやり方を根本から変え、市の方針で、キャリアコンサルタントの主体性を活かして自由なスタイルで支援業務にあたることができたことが大きく、事業の進捗状況の精査など全面的に任せてくれたことで自身の自由で様々な創意工夫が支援の成功につながっていったと感謝している。また、相談者に対する基本的な対応姿勢としては、かれらそれぞれが持つ様々な人物的な欠点等を個性として認めて肯定するとともに、応募行為時などの諸作業や行動等時のフットワークの軽さを特に促進し、ゲーム的に自ら積極的に応募活動や採否結果を楽しみ、深刻さを後に引っ張らないように常にアドバイスしている。

（相談の状況・相談の例）就労への過程において、就労希望者自身の中で再就職や転職に至るストーリーを組み立てることができかどうかを重要だと考えており、傾聴だけでなく、相談者の主体的な考えや行動を促していくことで、自分が仕事をしているイメージを持ち、その中で自分の特性や好きなことなどを振り返り、自覚することで自信を持てるように働きかけている。そのため、リズム感をもって相談に対応し、例えば、初回相談で

相談者からの聴き取りや印象から合っていそうな職種や作業等を提案し、そこで働いている自身のイメージを持ってもらえるようにすることもある。また、どんな仕事をしたいのか自身でもわからない相談者には、「何がしたいのですか、どんな職業人になりたいですか、中学生や高校生の時のクラブ活動は何でしたか、どんなことが得意なんですか？」など様々な角度から尋ね、相談者がやりたいこと、やれそうなことを一緒に探していき、具体化することもする。さらに、「1日あるいは1週間にどのくらい働こうと考えていますか？ また、月に幾ら位の収入がほしいですか？」などと尋ね、求める収入額の実現に向けてどのくらいの時間や日数の働き方が必要なのか想像し認識してもらうこともある。また、相談者の多くには何らかの阻害要因があるが、就職できない現状をすべて世間のせいにするなど、自己分析や評価を十分に行っていないケースも数多く見受けられる。相談対応では、話を聴くだけでなく、必要に応じ、現実を直視する場面を提示したり、反対に褒めておだてて自信をつけることもある。相談者は、あいつぐ不採用に自信をなくしていることが多いが、色々な側面から話をするうちに自信を取り戻すことが多い。一般に人の話や指摘やアドバイスを素直に聞ける人ほど変容し、就労成功が早い。支援の流れにリズムをつけ、例えば、次の相談日までに指示していた課題を達成できなかった場合、決して怒り、指摘注意し、批判したり責めるのではなく、穏やかに『やったけれど本当にできなかった』のか『しようとしなかった為にできなかった』のかの違いをしっかりと問いかけて、その言い訳に対する本当の原因を自身が気づき認め、物事に真剣に向き合う指導等を行うこともある。相談者の理解と変化の状況を見ながら、こうした過程を積み重ね、時には褒めたり、おだてたりしながら「採用される人物」としての自信をつけさせていく。母親と一緒に来所した、短大卒業後2-3の仕事を経験し全て人間関係が原因で退職し自信を無くし、次の職種選択に迷う女性の例では、「笑顔が素敵だから」「清潔感があるから」「受付業務などにすごく向いているのでは…」などと話しかけることで暗かった表情が明るく変わり、顔を上げる。「こういう仕事が向いていると思うけどどう思う？」などと本人の志向と意向を引き出していく。また、「すぐには採用に至るとは限らないから年齢の数くらいは応募するつもりでいてね（実際は25歳ならその半分くらいは）」とか、あるいは「母親には聞かせたくないことが有るのでは」とか「次回からは一人で来られますか」など、主体性や自尊などを促進する対応を重ね、不安を取り除き、自身の本心と希望を引き出していく。

単親世帯の母親の例では、1日何時間、週何日何時から何時までどんな仕事で働きたいですかとたずねても、最初はなかなか答えられないが、さらに、「どのくらい月収が必要ですか」とたずね、具体的に20万円と回答があった場合、時間給1,000円とすると、1日8時間月20日勤務で16万円弱と、目標の20万円に届かないことが分かる。これにより、週3日くらい働こうと思っていたけど週5日働こうと思うようになり、子どもを保育所へ早く送っていき、土曜日も預けようなどの建設的な考え方に変わっていく。一つずつ折り合いをつけていきながらイメージを具体化し、現在と将来の生活の経済的な基盤作りも含めて話をしていくなど、家計に踏み込んだアドバイスをすることも大切で、「働きた

い＝お金がほしい」という視点と本質に迫る寄り添い方が重要で、相談者の本音を引き出しながら次のステップを見つけ、段階的・計画的に実現していくことを重視している。

しかし、順調に相談を重ねられるケースばかりとは限らず、相談の展開に躊躇してしばらく来訪しない人にはあえて連絡をとらず、「早く就職を」とか「早く書類を」などと急かさない配慮もしている。相談の頻度は、週1回か2週に1回など様々だが、傾向として、こまめに度々来る方が就労先は早く決まりやすく、リズムをつくり、《継続した積極性を発揮すること＝強い「就労意欲」「やる気」》は極めて重要だと感じている。相談開始から就労までの期間は1カ月半程度が多いが、相談者の意欲が最も大きく影響し、「生活のために早く職に就かなくてはいけないという」思いの強さが重要である。また、就労先は、清掃、運輸（運転）、製造、事務などが多く、溶接や旋盤などの経験を有する場合は正社員で就労するケースも多くみられる。8050 問題にかかる就労経験のない若者のケースでは、最初は「何が得意」「何になりたい」などとたずねてもなかなか出てこないが、「野球選手になりたかった」とか中学校や高等学校のクラブがサッカーであったことなどが分かってきたことで、「スポーツ店の販売スタッフなんかどう」などの提案につながり、正社員でスポーツ店に就職したケースもある。既存の求人を活用するだけではなく、相談者の特性や来所時に聴き出した会話内容にヒントを得た、新たな職種の求人を提案開拓することもあり、若者なら、好きなことや趣味等の体験や経験を、その延長線上に仕事として活かす視点で、アルバイトからでも働きかけて事業者に求人提供を提案することもあり、新たな求人を創り出し、職業経験がなくても働いていける方向性を見つける工夫も行っている。

**（支援に時間を要する例）**精神障がい者や障がいのあることが推察されるケースでは、会話のキャッチボールができないことも多々あり、専門外の支援可能か否かの選択になることもある。こうした場合は、就労継続支援 A・B 型事業所に紹介することもある。支援を継続する場合には、決して相談者を責めるようなことはせず、その人の持つ独自の個性として捉え、常に肯定的に臨機応変に柔軟に対応している。例えば、「もしあなたが会社の社長ならあなたを採用しますか」と問いかけ、採用側の視点や判断を与えることで、自己分析を重ね自信をつけながら、自己改善もしていけるように誘導し、緩やかに時間をかけながら支援していく。就職困難者や精神障がい者のなかには、全て世間が悪いからと考える他責志向の人もいるが、同情や共感を示したり反対・反論や強制・指導等をするのではなく、客観的に対面し、意見として冷静に傾聴することが重要だと考えている。就労支援業務に携わっているスタッフの多くが行う、共感する態度を見せることを特に重視するが故に「あなたなら、いつかそのうち良い会社に就職できると思いますよ、とりあえずは一生懸命に頑張りましょうね」の一点張りの対応では、就労に向けての今後の具体的な対策や計画・方針も打ち出されず、また、傷つけないことを意識しすぎるが故に、相手に嫌がられる厳しい言葉、正しいアドバイスや指導等をあえて意識して避ける傾向も多々あると思われる。相談者には、どこに行き、誰と相談し、どうしたら、何が『大丈夫』となるのか具体的に示し、丁寧に説明する必要があるといつも思っている。

**(再相談)** 在職のままあるいは離職して再度相談にここへ来る人もいる。離職する理由は、「人間関係が難しい、仕事が合わない、求人情報と異なる仕事を任された(コンピューター入力だったのに倉庫作業や掃除など) などだが、定着の問題に対し、就職後に来所した人に、「辛いことはあるけど勝手にやめないでね」「ストレス解消に来てくれたら良いから」「仕事の愚痴や不満等をこぼしに来てね」などと伝えている。また、企業に連絡した際には、本人に替わってもらって近況をたずねることもある。本人から連絡してくることも多いが、嫌なことがあった時に連絡してきた人から「しばらく話をしたらすっきりしました」と言われることもある。やむを得ず離職を考えざるを得ない人に対しては「再就職手当をもらってから辞めようね、あと2週間は仕事を頑張っ」などと助言することもあれば、「次の仕事の心配をしなくて良いから」とか「ここに来たらまた紹介するから」などの言葉が安心や自信につながり辞めなくなることもある。いつでも辞められるんだという発想に変化すると、ならもう少し仕事を続けてみようかと思えることもある。再相談では、企業と就労者の両方の問題に目を向け、離職したことを問題視せず、もう済んだこと、過去となったことよりも今からのこと、次のことを積極的に考えていく。

定着支援として、就労数か月後に就労者に連絡することもあるが、就労後に向こうから連絡があることも多い。その殆どは「人間関係も築けて、毎日楽しく頑張っている」との報告が多い。

**(相談者の対応で大切なこと)** それぞれの相談者に臨機応変に柔軟に対応することが大切で、コーディネーターの役割を例えていうなら、**«「まず就労希望者を家から出し、電車に乗せ、野球場に向かわせ、グラウンドへ降ろし、バッターボックスに入らせ、バットの基本的な振り方を教え、飛んでくる「求人」というボールに向かい、打てそうな好みのボールを選び、「求人応募というバット」を全力で振らせる」ことである。**そして、空振りをする度に就労支援者には「ストレートの場合は、シュートの場合は、どう打つのか、もしカーブが来た場合はどう振るとヒットになるのか等のアドバイスを相談者のスイングを一球一球良く見ながら具体的丁寧に行うこと」»である。その後も投手が変わろうが、球場というフィールドが変わろうが、就労希望者が狙ったヒットが出るまで継続的に向き合っていくことが基本である。資格や理論にとらわれ過ぎず、1名のコーディネーター体制ゆえ間違えることができないが、それでも自分で考え工夫してコーチとして「就労成功」という結果を出していくことが大切だと感じている。

**(無料職業紹介所)** 無料職業紹介の案件は、現在164社248件あるが、すべてが市独自の求人というわけではなくハローワークにも掲載されている。当初は、市内の企業の協力を得て独自の職業紹介事業の展開を想定していたが、企業側の採用機会の拡充などのメリットを考慮し、無料職業紹介所とハローワークの両方に求人を出すよう働きかけている。企業の立場にたつと、求人にマッチした人材を提供できないとかえって迷惑をかけることにもなるので、企業の採用の間口を狭めない方向に転じた。また、市内だけでは事業所や求人案件数・求人数が少ないので、自転車で行ける範囲で企業を開拓できる可能性



を探っている。

**（生活困窮者自立支援制度との関係）** 同市の地域就労支援事業の所管は福祉部門で、生活困窮者自立支援制度と窓口は同じである。主に生活面の経済的な困りごとがある相談者は生活困窮者自立支援制度に誘導することが多く、働きたい希望を持ち職業相談として来訪した場合は地域就労支援事業（無料職業紹介所）に誘導することが多い。住居確保給付金の相談から地域就労支援事業につながるケースもあり、逆のケースもあるが、電話で相談予約を受ける際に、現状の課題を確認することで、いずれの事業が適切かを判断し、相談開始後の状況次第で両事業を行き来するケースもある。地域就労支援事業では専ら就労に関する相談が主になるのに対し、生活困窮者自立支援（就労準備支援事業）では、面談、支援計画の作成、日常生活や社会生活の相談、住宅確保給付金から就労自立まで生活全般が対象になる。就労準備支援事業は社会福祉協議会が担っており、生活習慣改善、ボランティア活動への参加、ハローワークへの同行、職場見学・体験、模擬面接、履歴書の書き方、ビジネスマナー習得など様々な支援メニューが用意されており、両事業は相互に行き来がある。

#### 【相談・就労の状況】

| 年度     | 相談件数 |     |      | 相談者数→就労者数      |             | 就労者 |
|--------|------|-----|------|----------------|-------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談 | その他※ | 新規相談者          | 過年度相談者      |     |
| 2017年度 | 10   | 72  | 0    | 10→正規0・非正規0    | 0→正規2・非正規1  | 3   |
| 2018年度 | 92   | 18  | 0    | 76→正規0・非正規0    | 18→正規0・非正規0 | 0   |
| 2019年度 | 105  | 25  | 0    | 105→正規16・非正規29 | 25→正規0・非正規0 | 45  |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む（2019年度は0件）。

#### （2019年度の相談者の属性と経過）

|    |              | 新規相談者105人 |       | 過年度相談者0人 |      |
|----|--------------|-----------|-------|----------|------|
|    |              | 男:34人     | 女:71人 | 男:0人     | 女:0人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 6         | 4     | 0        | 0    |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 12        | 11    | 0        | 0    |
|    | ひとり親家庭の親     | 0         | 41    | 0        | 0    |
|    | 障がい者         | 15        | 7     | 0        | 0    |
|    | その他          | 1         | 8     | 0        | 0    |
| 経過 | 就労者          | 16        | 29    | 0        | 0    |
|    | 相談継続         |           | 0     |          | 0    |
|    | その他          |           | 0     |          | 0    |

#### （2019年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況）

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業（講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等） |   |
|---|---|
| 能力開発  | －   |
| 就労支援  | ・ハローワークに2名（男性1名女性1名が就労）<br>・その他に7名（うち男性6名が就労） |
| 事業  | －   |

## 事例2：交野市地域就労支援センター（直営）

<https://www.city.katano.osaka.jp/docs/2014071500046/>

### 【概要】

「雇用の拡大促進事業」として、総務部人権と暮らしの相談課が所管し、市立保健福祉総合センター（ゆうゆうセンター）において、専任の非常勤職員を中心に市職員5名（正規職員4名、非常勤職員1名／1回当たりの相談時間は概ね1時間）で就労相談を行い、正規職員4名（うち2名は就労支援コーディネーターの資格を取得）については人権施策各種相談業務と兼任で対応しており（相談時間：月-金曜日の10-12時と12時45分-17時30分）、相談経験年数が10年を超える就労支援相談員も在籍している。地域就労支援実施計画があり、「地域就労支援推進会議」（メンバー8人）、「地域就労支援個別ケース検討会議」（メンバー5人）が設置されている。

### 【支援の概況・ポイント】

相談者のうち、就労するまで時間がかかりそうな相談者は2-5割程度で、障害者手帳取得者や発達障がい推察される人が多く、年齢に関係なく、抑うつ症状・発達障がい等で心療内科に通院し、精神障害者保健福祉手帳を持っていない人が多い。グレーゾーンで手帳を取得できない人もいるが、中にはメリットを知らず、就労支援相談員の説明により取得する人もいる。

生活保護受給者、障害者手帳取得者、単親世帯家庭ではそれぞれの相談員が配置されているが、就労支援相談員はそうした制度の隙間にも対応できる存在として、例えば、ひきこもりの人、求職活動を重ねてもうまくいかない人、仕事が続かない人など、自分一人で求職活動を進めることが難しい人が対象になる。相談者は、働く意欲を持っているが、C-STEPに紹介するなどの現実的な提案を出すと、不安が高まったり行動に踏み出せなくなるなど症状が重くなるケースもある。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響では、それによる退職者の相談はないが、正社員事務職希望者が、ハローワークの求人数が減っていることで苦勞している現状はある。

相談者は多様であるが、あくまでも相談者の主体性を尊重しており、職務経歴書を本人に作成してもらって必要に応じて見直していく。そこでは話を聞くことを重視するのと並行して、ハローワークでの検索の仕方の指導、書類の書き方など、実践的なことも一緒に取り組んでいく。しかし、ひきこもりの人などで親が相談に来るケースもあるが、本人が相談に来所することは少なく、継続的な相談が難しい課題もある。生活困窮を抱えている場合は、まず社会福祉協議会の事業につながり、適性検査を受けたい場合には誘導されることもある。生活困窮者自立支援制度と地域就労支援事業の明確な連携の実態はないが、社会福祉協議会と連携を深めたいと思っている（これまで2名程度誘導した実績あり）。

相談者に若年者が多いのが特徴である。北河内地域若者サポートステーションと連携し

た「若年者のための就労相談」(2017年7月から)から相談につながるケースが多い。北河内地域若者サポートステーションと連携して職業適性検査事業を実施し(2018年10月から)、受検者の中で就労相談を希望する若者が新規相談につながっている。地域若者サポートステーションは、セミナーを実施していたり対象者層が近いなど、連携する意義があると考えている。

※若年者のための就労相談：地域若者サポートステーションのスタッフが来所(2020年4月から奇数月の第三水曜日14-16時(当初は月2回))。適性検査(サポステ)は、就労相談の呼び水でもある。結果説明の時に就労相談を希望するかどうかたずねている。ハローワークに行っている人で適性検査を受ける人もいる。

### (ケース)

20代前半の男性で、職業適性検査の回覧板をみて(3カ月に1回)来所した。進学校を卒業後、2年間浪人していたがうまくいかず家事手伝いであった。相談後、高校の時に演劇で大道具を担当した経験を活かせるよう、北大阪技術専門学校で木工を学び、訓練後は地域若者サポートステーションでも支援を受け、舞台製作の事業所に就職が決まった。

就労までの具体的な目標期間は定めておらず、各相談者の状況に応じて対応している。再相談の件数そのものは多いわけではないが、「希望している紹介派遣ではない派遣の案内があったが受けるべきか?」「一旦就職したが、条件が違っていて離職してきた」など、労働相談に関する内容も見受けられるほか、納得のいく就労先を探しに就労後も継続的に相談に来訪するケースもある(就労継続支援A型事業所に就職したが、正社員を目指したいので働きながら相談を継続)。

また、中高年(60歳以上で大企業製造業で働いていた)の例では、希望業種をメーカーにこだわらないことで就労先が決まったケースもある(ボイラー訓練校に通った経験と誰とでもフレンドリーに話せる性格を活かし、マンション管理の仕事で就労)。職場や仕事の探し方のアドバイス、志望動機の書き方などを通して、相談者をしばっている過度な思い入れや価値観を緩めることで就労先が見つかるケースも多く、一回で決まる人も半数程度おられる。ハローワークの利用の仕方や雇用保険制度について説明することで前進するケースも多く、また、障害者手帳の取得など、知っておいた方がよい情報を提供する意義はある。

職業紹介は紹介して終わりではなくフォローアップが必要で、ハローワークとより連携を深めることで可能になるのではないかと感じている。このほか、2018年度までは毎月の市広報誌で就労相談の案内をしていたが、2019年度から年度初めの市の無料相談(保存版)として1回配付されるだけになり、広報の回数が減少しており、相談者への事業周知が課題になっている。

### 【相談・就労の状況】

| 年度     | 相談件数 |     |      | 相談者数→就労者数   |            | 就労者 |
|--------|------|-----|------|-------------|------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談 | その他※ | 新規相談者       | 過年度相談者     |     |
| 2017年度 | 20   | 75  | 0    | 20→正規3・非正規0 | 2→正規2・非正規0 | 5   |
| 2018年度 | 21   | 46  | 0    | 21→正規3・非正規2 | 2→正規0・非正規1 | 6   |
| 2019年度 | 22   | 47  | 0    | 22→正規7・非正規1 | 6→正規3・非正規1 | 12  |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む(2019年度は18件)。

### (2019年度の相談者の属性と経過)

|    |              | 新規相談者 22人   |      | 過年度相談者 6人 |      |
|----|--------------|---|------|-----------|------|
|    |              | 男:13人   | 女:9人 | 男:5人      | 女:1人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 6   | 5    | 3         | 0    |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 4   | 1    | 0         | 0    |
|    | ひとり親家庭の親     | 0   | 0    | 0         | 0    |
|    | 障がい者         | 3   | 3    | 2         | 1    |
|    | その他          | 0   | 0    | 0         | 0    |
| 経過 | 就労者          | 3   | 5    | 3         | 1    |
|    | 相談継続         | 0   |      | 2(障がい者)   |      |
|    | その他          | 14<br>(若年者7、中高年齢者5、障がい者2/体調の変化、連絡不通のため支援中断、案内によりサポステやハローワークに相談移行) |      | 0         |      |

### (2019年度その他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況)

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業(講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等) |   |
|---|---|
| 能力開発  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・C-STEPへ2名推薦し女性1名が就労</li> <li>・高等職業技術専門学校へ1名誘導し(サポステ支援と重複)男性1名が就労</li> </ul>   |
| 就労支援  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域若者サポートステーションに10名(うち男性5名、女性3名が就労)</li> <li>・ハローワークに3名(うち同行支援は2名、女性2名が就労(うち1名同行支援))</li> </ul>  |
| 事業  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・就労支援セミナー(市民対象、セカンドライフに必要な公的年金の基礎知識/23名参加)</li> <li>・職業適性検査(厚生労働省編一般職業適性検査を15-39歳の就職困難者を対象に毎月1回実施、14名が参加し5名が就労/北河内地域若者サポートステーションと連携)</li> <li>・三市合同企業就職面接会(就職困難者全般を対象に実施、107名参加し14名が就労/枚方市、寝屋川市、ハローワーク枚方等と連携)</li> </ul> |

### 事例3：柏原市地域就労支援センター（直営）

<http://www.city.kashiwara.osaka.jp/docs/2014053000076/>

#### 【概要】

市民部産業振興課商工労働係が所管し、柏原市産業会館において2名の就労支援コーディネーター（会計年度任用職員）が、専任で相談に対応している（相談時間：月・火・木・金曜日の9-17時／標準的な相談時間は1.5時間）。

#### 【支援の概況・ポイント】

（相談体制）2名のコーディネーターが、相談者の年齢（35歳以上と35歳未満）で担当を分け、対応している。同市では生活困窮者相談窓口と窓口を分けているため、困窮者の相談は少ないものの、一人一人の課題は異なり、自らの課題を自覚することが出来るよう働きかけつつ、対応している。求人応募時に気をつける事、職種を含めた希望、向き不向きなどの適性を考え相談を重ねてゆく。

何度不採用になっても心が折れないよう支え、また信頼関係を築きながら、持続的に支援している。初回相談で相談者の希望を確認後、半年から一年以内での就職を目指し、とにかくチャレンジを繰り返してもらう。その中で出てきた課題を次回の面接までに練習し、克服する。そうして就労にこぎつけた際には、相談者自身が自信をつける契機となっている。地域就労支援事業は、相談者とじっくり向き合い、対応できる良さがある。

相談の頻度は週1回が多く、3回程度から10～13回程度で就職が決まることが多い。ハローワークで紹介状をもらったら面接の練習を開始する。比較的期間をつめて相談に来訪する人は決まりやすく、週1回の相談が理想的だと考えている。初回の相談は人となりの理解、2回目の相談は苦手なことや得意なことを日常生活の中で聞くが、傾聴（共感）と誘導（考えてもらう）を併用する。その後の相談ではアクションを重ねることに移行し、就職活動に向け苦手・得意・希望などを、具体的に拾い出す。しかし、相談者が躊躇したら別メニューを提示することもある。

就職困難者は生活困窮者相談窓口、障害福祉課、障がい者就業・生活支援センター、病院のケースワーカーや精神保健福祉士、CSWなどの福祉関係の窓口に行くことが多く、これらの窓口から地域就労支援事業に紹介・相談されるケースも多い。このほか、広報や回覧板を親が見て相談というケースもある。ひきこもり相談では親だけ相談に来訪するケースと親と本人が一緒に来訪するケースが半々であり、相談後の継続的な支援に結び付けたり、アウトリーチも行っている。

（相談の状況）インテーク（最初の面接・相談）では自分を飾りたい面があるのか自分を出せない面があるのか確認し、無理やり支援を押し進めると、受け入れられないケースもあるので、相談者の特性をふまえてその時の状況を確認している。一対一の相談のほか、「社会参加を経験してみますか」「ハローワークでカードをつくって申し込み登録します

か」など、選択肢を提示するようにしている。相談者の半分以上は、コミュニケーションが苦手で、離職の繰り返しやブランクが長く自信を無くしているケースもある。こうしたケースに対し、集団に馴染めるように社会参加を勧めている。またコミュニケーションの中心は挨拶や報告・連絡・相談であり、ずっと話し続ける必要はないことを伝えている。こうしたケースでは、事業者・企業を理解を得られれば、採用面接に同行することもある。採用面接では、相談者の弱点をアピールすることもある。面接では苦手と思っていることが言えないが、例えば、入社して厳しい指導にはへこむが、言われたことに対してはきちんと丁寧に最後までやりとげる自信がある、毎日ウォーキングして体を鍛えているから体力も自信があるなど、弱点とメリットの両方をきちんと説明できるよう背中を押すこともある。また、ハローワークに同行することもあり一緒に求人を検索したり、説明を受けることもある。

#### (ケース)

1カ月で就労した相談者は、コミュニケーションに課題があり、自分が伝えたいことが相手に伝わらない、すべてを丁寧に伝えようとするがかえって分からないようになる状況だった。面接の練習を重ね、応募3社目の企業で正社員採用が決まった。面接の練習時に、本人に具体的に対応などを伝えた。

**(関係機関との連携)** 事業面では、ハローワークや地域若者サポートステーションと連携するほか、求職者支援訓練、C-STEP、生活困窮者自立相談支援機関、緑地公園の清掃訓練(就労準備支援事業)などと連携しており、福祉の団体との結びつきが大きい。情報共有面では、「就労支援部会」(福祉関係部署と関係団体の担当者会議)や生活困窮者支援会議などの会議を定期的で開催しており、産業振興課あるいは福祉部局や社会福祉協議会が主体になって行われることもある。

**(相談者の変容)** 地域就労支援センターの隣には、ひきこもりの方を対象とするグループ活動の場所がある。ひきこもりの支援では、グループを通して皆で行動することで結果や達成感を得られ変容の契機になることがある。例えば、参加者と一緒に料理をつくる過程で、計画や打ち合わせ、メニュー決めなどを通して主体性を醸成していけることがある。この活動は、親が最初に見学して本人に勧めてもらうこともあり、親や見学者も一緒に入って手伝いなどをする場合もある。週1回の開催であるが、就労に限定されず色々なメニューもあり幅広い活動にも参加できる点では充実した拠点であると考えている。活動を通して自分の良いところを見つけられるようになったら周囲の人のことにも目を向けられるようになる。いろいろな場面での社会参加を経て本格的な就職活動に導いていく。これらの活動は、年齢や状況にかかわらず参加でき、初回相談からグループ活動を勧めることもある。このほかにも、緑地公園の清掃活動と一緒に参加することもあり、活動後は反省会

を開いている。イベント、コミュニケーション講座、地域のボランティア活動など様々な活動も行われている。母親が2～3回経験した後に子どもが参加するケースもあり、この活動を経て就労に至る人も多い。また、試用期間中に解雇された場合に上記のグループ活動に参加して、再度就労に向けて支援を進めることもある。

**(就労後の状況把握)** 就労後の定着状況を電話で確認しており、就職者から電話があることもある。確認時に定着している割合は70%程度だが、電話をしても出ない人もいるし転職している人もいる。5年間相談対応した人もいる。ケースによっては、就労後、さらに正社員で転職を提案することもある。就職していることが社会参加であること、しかし、今の就労先でずっと働き続けなくても良く、嫌だったら辞めても良いということや必要以上に社会通念にとらわれすぎないように伝えることもある。

**(事業者・企業とのつながり)** 相談者の就労先として、連絡して何社か協力いただける事業者・会社とのつながりがある。「ステップ就労」は、柏原市、大阪労働局（ハローワーク藤井寺）及び柏原市商工会が、2016年5月に「柏原市雇用対策協定」を締結し、企業の人材確保と就職支援等を協力して実施する一環で始められた事業である。就職困難者に対し、就労への「最初の一步となる雇用契約による職業体験」として2週間行われる雇用型就労体験で、就労準備支援事業（福祉部局）を経て、一定のアセスメントを受け入れ企業側に提示できる人を福祉部局から推薦してもらう事業である。段階を経て就労に結びつける事業であるが、その受け入れ企業を増やすのが課題である。受け入れ企業は7～8社あり、求職者の希望は、メーカーが多く、仕事の内容は、営業、販売、接客、倉庫作業、清掃、バックヤードなどである。引き続き、受け入れ企業を増やしていきたいと考えているが、一方で相談者数が減っていて事業者・企業に声掛けしにくい面もあるので相談者を増やすことも課題である。「ステップ就労」は、経験のある人は正社員志向で求人を探すが、未経験の人や若年者は、パートや契約から入れる正社員登用のある会社へステップアップを志向することが多いことが背景にある。相談者の多くが自転車でいけるところで働く希望を持つことから、地元の事業者・企業の協力が不可欠である。事業者・企業の理解を促進するため、市（産業振興課）は、「障がい者雇用を考える集い」などの開催を通じて、障がい者の理解が進んでいる企業を紹介するほか、事業者・企業と一般市民の双方の立場に着目した講演会等を開催し、就職困難者が就労している実態なども伝えている。

## 【相談・就労の状況】

| 年度     | 相談件数 |     |      | 相談者数→就労者数    |             | 就労者 |
|--------|------|-----|------|--------------|-------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談 | その他※ | 新規相談者        | 過年度相談者      |     |
| 2017年度 | 77   | 303 | 81   | 77→正規8・非正規30 | 22→正規1・非正規6 | 45  |
| 2018年度 | 52   | 258 | 52   | 52→正規1・非正規23 | 16→正規0・非正規6 | 30  |
| 2019年度 | 40   | 256 | 103  | 40→正規2・非正規16 | 22→正規3・非正規6 | 27  |

※「その他」の相談は定着支援。相談件数には電話相談も含む(2019年度は185件)

### (2019年度の相談者の属性と経過)

|    |              | 新規相談者40人                   |       | 過年度相談者22人                  |      |
|----|--------------|----------------------------|-------|----------------------------|------|
|    |              | 男:21人                      | 女:19人 | 男:15人                      | 女:7人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 2                          | 5     | 0                          | 0    |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 8                          | 10    | 8                          | 6    |
|    | ひとり親家庭の親     | 0                          | 0     | 0                          | 0    |
|    | 障がい者         | 8                          | 4     | 5                          | 1    |
|    | その他          | 3<br>(ひきこもり2名、生活困窮者1名)     | 0     | 2<br>(ひきこもり1名、生活困窮者1名)     | 0    |
| 経過 | 就労者          | 8                          | 10    | 6                          | 3    |
|    | 相談継続         | 16                         |       | 5                          |      |
|    | その他          | 6<br>(連絡不通や本人の申し出等による支援中止) |       | 8<br>(連絡不通や本人の申し出等による支援中止) |      |

### (2019年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況)

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業(講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等) |   |
|---|---|
| 能力開発  | ・C-STEPへ5名推薦し、男性3名が就労<br>・その他能力開発事業に2名誘導し、男性1名、女性1名が就労  |
| 就労支援  | ・ハローワークに20名(うち同行支援は男性女性各1名、男性5名女性6名が就労)   |
| 事業  | ・「ジョブ・マッチング・フェア・イン・柏原」(説明会、面接会、セミナー)(74名参加し9名就労)<br>・「就職フェアかしわら・やお」(説明会、面接会、セミナー)(52名参加し9名就労) |



#### 事例4：豊中市地域就労支援センター豊中・豊中市地域就労支援センター庄内（直営）

<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/kurashi/roudou/shuurou/kyuusyokukatudoutyuu.html>

##### 【概要】

市民協働部くらし支援課が所管し、2つの拠点（生活情報センターくらしかん内・豊中市立労働会館内）において、20名の就労支援コーディネーター（非常勤職員16名、臨時職員4名＜生活困窮者自立相談支援法に基づく事業担当者も含む＞）が、専任で相談に対応している（相談時間：月-金の9-17時）。コーディネーターの年齢は30代から60代、相談経験年数は1年から17年と幅広い。コーディネーターは、マッチング、見守り（生活困窮者自立支援に基づく事業）、実習（一部生活困窮者自立支援事業に基づく事業）、企業開拓の各担当制で、「豊中しごとセンター（自治体版ハローワーク・無料職業紹介コーナー）」にも6名配置されている。「豊中市地域就労支援事業推進会議」（メンバー22名で1回開催）と「支援調整会議」（メンバー20名で115回開催）が設置されている。同市の就労支援は、地域就労支援事業と無料職業紹介がベースになって行われており、地域就労支援センターでは、カウンセリングのほか、無料職業紹介、資格取得講座、就職面接会、職場体験などが行われている。また、必要に応じて生活困窮者自立支援法に基づく就労準備支援事業の活用も行っている。

##### 【支援の概況・ポイント】

（地域就労支援センターの位置付けと相談者）地域就労支援センターの相談者には、経験や職業能力の問題だけでなく、健康、対人関係能力、家族の世話や介護、生活リズムの崩れなどの課題を抱える人もおり、こうした相談者への対応は、これまで「パーソナル・サポート・サービス事業」<sup>22</sup>を活用して生活を支えてきた経緯がある。同市は、地域就労支援センターの上部に、生活困窮者自立支援法に基づく自立相談支援機関「くらし再建パ

<sup>22</sup> 様々な生活上の困難に直面している人に対し、個別的・継続的・包括的に支援を実施するもので、4つの特徴を持つ（①複雑に絡み合った生活困難者の抱える問題の全体を受け止める／②特定の制度の範囲のみの支援や他の機関に回付して終わる支援ではなく、あくまでも当事者が必要とする支援策を制度横断的にコーディネートする／③当事者と伴走し、自立生活が軌道に乗るまで継続して支援する／④様々な領域の支援機関と目標や情報を共有し、効果を評価・確認しながら支援する）。2009年10月の緊急雇用対策に基づき、貧困・困窮者対策として、「ワンストップ・サービス・デイ」の試行、年末年始の緊急宿泊施設の確保と生活相談が行われ、一定の目的は達成されたものの課題も残り（場所や職員確保の問題に伴う恒常的な実施の困難さ／限られた実施期間中に、様々な生活上のリスクが重なる利用者の課題を把握し、活用可能な支援を相談し、具体的な支援に結びつけることの困難さ）、必要な対応として、当事者の抱える問題の全体を構造的に把握した上で、支援策を当事者の支援ニーズに合わせてオーダーメイドで調整、調達、開拓する継続的なコーディネートが必要との観点から、「パーソナル・サポート・サービス」が検討された（内閣府資料「「パーソナル・サポート・サービス」について」）。

ーソナルサポートセンター」<sup>23</sup>（90頁の図表参照）を位置付け、同センターで受付後、就労が主な課題である人が地域就労支援センターに誘導される。

地域就労支援センターの相談者は、自己分析ができていない人が多く、ハローワークで就職先が決まらない人が多いほか、税や保険、住宅（家賃）、給食費などを滞納しているケースもある。年齢層は、40-50歳代が中心で、若年者は少ない（若年者は、生活困窮者自立相談支援事業の一部を委託しており、厚生労働省の「とよの地域若者サポートステーション」を受託している一般社団法人キャリアブリッジに紹介することが多い）。このほか、高齢者では、70歳以上になると求人が少なくなるほか、多重債務や生活をダウンサイジングできない、などの生活困窮の状況もみられる。

就労への道筋では、イベントを通じて就労につなげる場合と個別マッチングで就労につなげる場合がある。働いた経験のある人でも、ブランクがあると再就職先は見つけにくいですが、継続して働いていれば、高齢者であっても同じ業界や職種なら比較的採用につながりやすい。

**（各機関の特性を活かして相談者を誘導）**市くらし支援課（市民協働部）が、地域就労支援事業を直営で実施しているが、並行して、生活困窮者自立支援を担う社会福祉協議会と一般社団法人キャリアブリッジのそれぞれの強みを活かして相談者を誘導している。若年者はキャリアブリッジで対応するケースが多い。キャリアブリッジは、就職氷河期世代支援においては、生活困窮者自立支援と地域若者サポートステーションによる一体的支援が可能で（全国12地域）、この2事業を併用し行き来できるメリットを持ち、専門性を持つ約20名のスタッフが若者支援に幅広く対応している。こうした特性を活かし、若年者はキャリアブリッジに誘導しているが、反対に、企業での実習が必要な若年者が、地域若者サポートステーション（キャリアブリッジ）から地域就労支援センターへ紹介されるケースもある。若年者の支援では、例えば、就労困難という同じ状況にある人がグループをつくり、お互い切磋琢磨できる環境が重要であることから、地域若者サポートステーション（一般社団法人キャリアブリッジ）のメリットをいかした集団で実施する講座でのコミュニケーショントレーニングや3カ月の短期集中トレーニング（山での合宿体験）などは有効だと考えている。キャリアブリッジは、地域若者サポートステーション・若者支援・生活困窮者支援の機能を専門家によるチーム支援で担っており、生活面の課題を持つ障がい者、高齢者、債務を抱える個人事業者などにも対応している。

---

<sup>23</sup> 生活困窮者自立支援法に基づく自立支援を担っている。委託と直営の両形態で実施しており、それぞれに強みがある、社会福祉協議会は窓口に来ることのできない潜在層のアウトリーチに強みがある。直営は地域就労支援センターを軸にした窓口で就労が主な課題になる層が中心である。一般社団法人キャリアブリッジは若者の支援やパーソナルサポート事業を契機として設立された専門家集団で、キャリアカウンセラー、臨床心理士、精神保健福祉士、中小企業診断士、看護師、ファイナンシャルプランナーなどで構成され、非常勤スタッフを含め、様々なより複雑なケースに多方面から支援している。3つの組織がそれぞれの強みを活かして役割分担することで、生活困窮者や就職困難者の課題に幅広く対応できる体制にしている。

市、キャリアブリッジ、社会福祉協議会が連携する風土は、パーソナル・サポート・サービスや緊急雇用創出基金事業から発生し、各団体と事業分担する中で顔のみえる関係性と適正な規模を形成し、予算措置することで各団体が成長していった経緯がある。社会福祉協議会の「豊中びーのびーのプロジェクト」(発達障がい者や引きこもりがちな人の居場所や社会関係づくり)や、支援や介護が必要な高齢者の日常生活の困りごとを若者がサポートする「千里福祉便利屋モデル事業」は、緊急雇用創出基金や地方創生加速化交付金事業の一環で事業構築されたものである。

また、上記2団体以外の生活困窮者自立支援事業や就労支援講座の受託事業者も緊急雇用創出基金事業の頃からかわり、支援ノウハウを市と共に培ってきた事業者が多い。

**(支援の流れ)** 地域就労支援センターでの受付後、就職マッチングは個々の状況によりすすめており、ハローワークの求人等を活用し自力で活動できる人は、ハローワーク(池田、十三)、豊中しごとセンター、民間の求人媒体などで求職活動を進める。地域就労支援センターの支援対象者は、職業能力の自己理解が不十分で離転職を繰り返す人も多く、キャリアを積めない働き方を続けていたり、知的障がいや発達障がいや推察される人もいるなど、就労を困難化する様々な課題を有するケースが多い。また、家族環境や生育歴の問題により、働く力や生きる力を培うチャンスが少なく、自己肯定感が低く、新たな挑戦に踏み出すことが難しいケースもある。職業能力だけでなく、家計状況や家族関係の問題を持つ場合もある。就職や継続就労には生活の安定性が重要なポイントであるため、家計や家賃の金額を聞くこともあり、状況と必要に応じて生育歴、職歴、心の健康状態などをたずねることもある。

**(事業所内体験実習が有効)** 事業所内体験実習は、自分のことを自分でうまく整理して言葉にできず、面接だけで良いところを伝えられない場合には、採用面接にかわる採用ツールになるというイメージを持っている。2週間程度のうちに概ね3-5日実習体験を行うことで企業にとって採用の可否を把握したり、相談者も体験の中で仕事や職場を理解する契機になる。万一、採用されなくてもフィードバックを企業からもらえるので、本人にとっては今後の活動の参考になる。実習(就労準備支援事業・就労訓練事業)は、生活困窮者自立支援法に基づく実習のメニューを使っており、コーディネーターと実習担当者の2名がつく。実習メニュー(2018年度は15コース、2019年度は13コース)は、長くひきこもっていた人などを対象にした、昼夜逆転の生活や約束した時間に出てこれられないなど生活習慣が確立されていない、コミュニケーションがとれないなどの状況の人に対して、身体を動かす作業などを通じて、生活習慣の確立や外出の習慣化などを促す居場所と生活再建のメニューから、企業の現場で実習を行うより実践的なメニューまで階段状でメニューづくりをしており、開始段階は相談者によってまちまちである。例えば、花づくり体験実習(道路や公園の花の植え替え作業)、農業体験などの実習を経てひきこもりから外に出られるようになったケースもあり、屋内から屋外へと徐々に負荷を与えていき、外で働ける段階になれば飲食店での実習や事務所作業の仕事の体験など、あるいは、障がい者福祉

施設での軽作業体験などのメニューを使って職業能力を高めていく<sup>24</sup>。日常生活自立、社会的自立、職業自立へのトレーニング、一方でどんな特性があるのかどんな作業ができるのかどんな配慮をすれば働けるのかなど、実習のなかで確認している。相談者の多くは、就労先は自転車で15分以内を希望するなど近隣での就労を希望するが、実習では少し遠いところに挑戦することで移動範囲の拡大をねらうこともある。

**(障がい者が推察される人の支援)** 障がい者が推察される人では、診断や医療機関へのつなぎと適性を見極めも大切だと感じており、実習などからエピソードを収集している。発達障がい者が推察されることもあるが、それをもって働けないとの判断にはならず、作業してみても「これだったらできるよね」など、体験やアセスメントをどのように深めていけるのか考える必要がある。長い目で見て配慮が必要となったら、受け入れ事業者・企業、本人と相談して、障害者手帳の取得を勧めることもある。エピソードを積むことで、医師の相談や受診につなぎやすくなるほか、例えば、(ワークセンターとよなか) 就労継続支援B型事業所の実習に入ることで障がいの受容につながり、就労継続支援A型事業所につながったケースが複数ある。社会福祉法人へ委託している段ボール工場や軽作業での体験実習では社会福祉士や福祉の専門家も在籍し、本人のプラスの面に目を向け、障害者手帳の保有を武器にすることを考える。本人の気持ちや家族の障がい受容を促す負担は大きいですが、実習や体験はエピソードを積み、支援があると働き続けられると思えることもあることから、福祉の専門人材の存在は大きい。怒られたり叱られたりということを繰り返したとしても、自分の能力不足や努力不足のせいではなく特性であると分かり自分を許せることで、自己肯定感が高まるとともに、特性に配慮された就職先を探すと選択肢が広がる。失敗してもフォローしてもらえ実習の場があると無駄に傷つくことなく、今後のキャリア形成を考える事ができる。

**(「無料職業紹介所・豊中」「豊中しごとセンター」)**「無料職業紹介所・豊中」(生活情報センターくらしかん内)と「豊中しごとセンター(無料職業紹介コーナー)」(阪急庄内駅前/2018年4月開設)にて職業紹介を行っており、地域就労支援事業の相談者の利用が多い。豊中しごとセンターは19時まで開所しているため転職希望者も来所する。

「無料職業紹介所・豊中」では、求職者の就労を支援するだけでなく、地域企業の活性化にも寄与している。求職者の特性や適性をふまえた丁寧な支援を行い、独自の求人での就職のマッチングを行うが、その際に求職者の適性などの状況を企業に伝え、場合によっては、企業に求人条件の調整を提案することもある。人の活躍と企業の成長の両方の観点から様々な事業が行われ、人の活躍の観点では、「採用前の企業事業所内実習」、「業種別の事業所見学会」、「人材の紹介、合同面接会」(若者や障がい者など対象者別、ものづくりや警

<sup>24</sup> 地域就労支援、生活困窮者自立支援として、日常生活自立、社会生活自立の段階を含む、段階的支援メニューが提供される(居場所、花づくり体験実習、農作業、障害者福祉施設での軽作業体験実習、飲食店体験実習、介護事業者での業務、事務体験実習、EXCEL検定対策などのパソコン講座、清掃体験講座など)。

備など職種別)が行われ、企業の成長の観点では、「豊中版ジョブライフサポーター養成講座」(企業内メンタルヘルスや障がい者雇用の推進に向けた環境整備や配慮の仕方などを学ぶ)、「職場定着支援」、「障害者・高齢者等雇用支援及び各種助成金の手続き・相談」(業務の切り出しや環境整備など)、「企業支援セミナーの開催及びメールマガジン配信等による情報提供」などが行われる。就労後の定着支援は3-6か月後を目処に行われ、必要に応じて企業と相談者間で生じた溝を仲介するケースもある。

「豊中しごとセンター(無料職業紹介コーナー)」「(豊中市シルバー人材センター)や「とよなか生涯現役サポートセンター」を併設)では、ハローワークや市の独自の求人の検索と紹介状の発行、就職活動準備セミナーの受講、応募書類や面接試験に関する相談、仕事探しの個別相談などが行われる。求人検索はオンライン化が進んでいるが、オンラインでの検索が難しい高齢者も少なくないため、近隣や利用者ニーズの高い求人は印刷し、ファイリングするなど求職者に寄り添った職業紹介も行っている。同センターに来訪する人は、ハローワークの機能を求めて来訪する人も多いが、地域就労支援事業につながる手前の段階の人も多く、駅前立地ということでアウトリーチとして求職者の早期発見につながっている。来訪した人に声をかけ、来訪者から発せられた言葉(キーワード)をもとに関係性を深めている。複数回来訪する人の顔と名前は一致してきており、何回来訪したか、どんな声かけをしたかなど記録している。2019年の10月までで1,400件(新規相談270件)の来訪があり、そのうち半分程度が伴走型の丁寧な支援が必要な人だが、来訪者のほとんどが自立的に就職活動することが難しい印象である。自ら就職活動に進められる人は、民間の職業紹介所やインターネットを利用することも多いと思われる。また、2019年10月時点の就労件数は、前年度からの継続相談を含め73件であった(2018年の新規相談は670件で就労件数は86件)。

**(就職活動・求人開拓)** 無料職業紹介所・豊中では求人情報を公開しておらず、相談者の適性を把握したうえで、事業者・企業に連絡して見合った求人があるかどうか逆アプローチしている。求人があればマッチングを進め、採用面接あるいは事業所内体験実習後に採用面接へと進む。フルタイムで働く人を求める企業もあるが、企業には、最初は3時間から始め、徐々に半日、1日へと時間を延ばしたり、週3日から5日へ徐々に出勤日数を増やすなど、求人条件を提案したうえでマッチングしている。就労後の定着支援は、本人と企業に状況をたずね、調整が必要な場合は両者の間に入ることもある。就職活動では、無料職業紹介所を活用するほか、状況によって、ハローワーク、豊中しごとセンター、生涯現役サポートセンター、合同面接会、イベントなどを活用することもある。

企業に若者をつなぎたい思いがあるが、従来型の若者向け合同面接会のようなイベントには人が集まらなくなっているため、現在は企業見学やインターンシップも含めた体験型イベントに切り替えている。2017年度から開催している「仕事と出合おう with とよなか」では、仕事の経験がなくてもやる気のある若者を受け入れる企業が出展し、企業見学や面接などを行う1カ月のイベントを開催してきたが、事業開始年度は、見学者40名の

うち応募対策セミナーに 23 名参加したが、合同面接会の参加者は 11 名にとどまり、その理由は履歴書に書くことはなく面接で聞かれても答えられないというものであった。延べ応募者 17 名のうち最終的な合格者は 3 名で、継続支援で最終的に 6 名となったが、採用される力はあるものの自信がなかったため応募につながらなかった経緯があった。このため、2018 年度（「ものづくり企業で働こう！仕事と出合おう with とよなか」（2018 年 11 月 1～30 日開催））からは合同面接会ではなくインターンシップに切り替え、働きぶりを評価してもらうことで応募のハードルが下がり会社の状況を分かって応募できることもある。見学者 32 名（11 社が協力）のうち応募対策セミナーに 26 名参加し、ミニインターンシップに 18 名が参加し、延べ応募者 20 名のうち 9 件が採用内定を得た（実人数 8 名）。この取組みから、就業経験の少ない求職者に有効なこととして、応募書類の作成や面接の支援だけでなく、会社や仕事を具体的に知る機会の重要性などが浮かび上がった。このケースから、インターンシップが有効であると想定されるが、今後の検討課題として、就職氷河期世代の人に来てもらう工夫（就職氷河期世代には、非正規で継続的に働いている人とひきこもってしまった人の 2 つのタイプがあり、前者は、相談に来る時間が無いし正規職に就けないと思っていることが多い）、イベント的ではなく常時行える可能性の探索、実習体験だけでなく採用につながる企業の開拓などである。2019 年から A'ワーク創造館に事業委託して、企業開拓とそこでどんな体験ができるかシラバスを組み立てている。相談者の若者は、今まで何回も傷ついているので事業者・企業を信用していないし、中で育ててくれるのか不安を持っている。同世代はそれなりの経験と職責を担ってきたが、自分は、ジョブ的な仕事の判断力や人をまとめる力の能力を蓄積する機会がなかったため、同世代に求められる能力感が育成されていない恐れやどんなキャリアを描けるのだろうかという不安があり、企業の中でどんな仕事を任せられるのか、応募要件は実際どうなのか（年齢だけか、就職氷河期世代だけに限定か転職希望者も含むのかなど）など、安心して就職活動をできないのが実状である。この現状に対し、事業者・企業への入り口をつくり丁寧な段階的な支援を行う必要があるが、就労先の多くは不人気業種になってしまい、仕事の切り出し方が難しい。若者自身も、就労支援を経ても、「清掃、警備、介護だけでしょ」という認識から、ステップアップできないのではないかとの思いに駆られる。キャリアアップのイメージを描けないとモチベーションは高まらず、社会のルールから一度ドロップアウトしたのにまたそのルールに戻すのかという思いにさせてしまう。事業所内体験実習を通じて、働いている自分の将来像を想像できたり、見せることが大切である。例えば、介護なら資格取得を通じて管理者までのステップをキャリアパスとしてイメージできるようみせることが大切であり、イメージすることでチャレンジしたいという意欲につながる。

無料職業紹介所での求人の開拓は、4 名のコーディネーターで担当している。1,000 社の登録があるが拡大路線ではない。企業が求める人材をすぐに紹介できないことも多いため、「急募ではなく良い人がいたら紹介してね」を理解する企業を中心に、顔の見える関係にある 200-300 社のうち実質は 50 社程度が稼働している。「無料職業紹介所・豊中」の

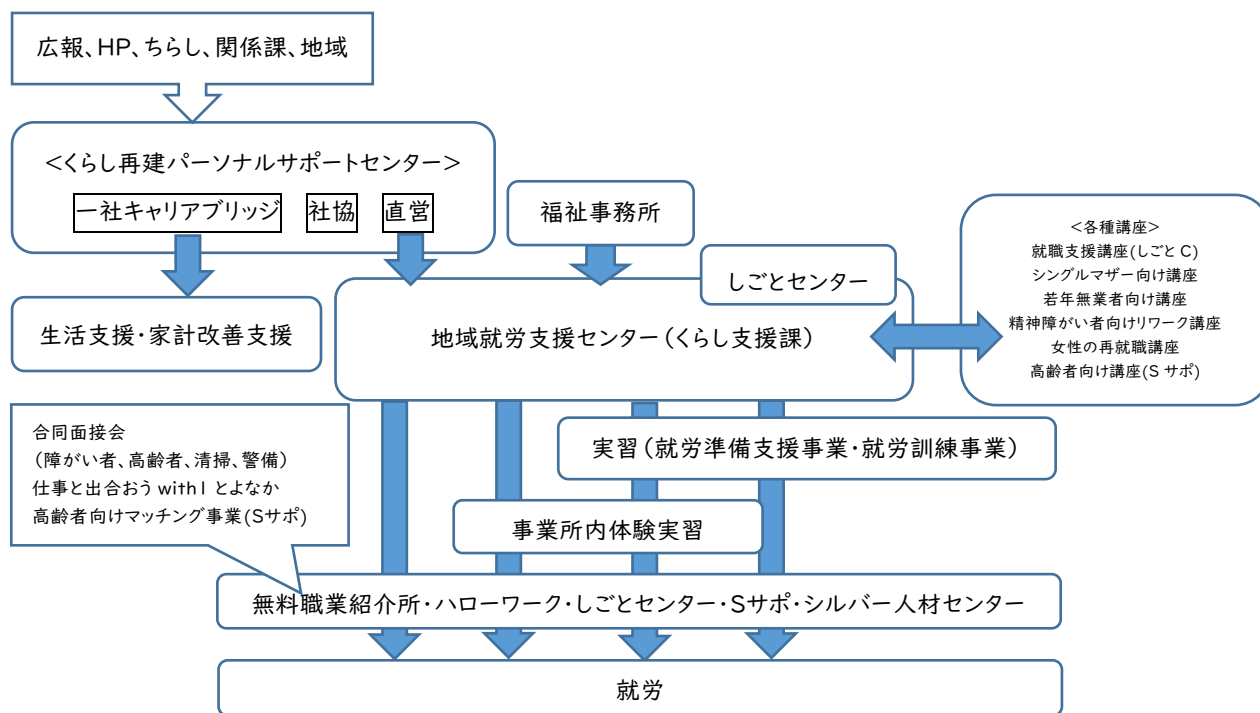
立上げ当初は、民間のシンクタンクの企業データベースを活用し 1,000 社に対し、アンケート調査を通じて市の就労支援サービスに対する賛同状況を把握し、このサービスに興味のある企業を訪問して登録企業を増やしてきたが、現在は、個々の相談者を念頭に置きながら採用と実習体験をセットで提案し、実際に採用できる人を紹介する事で企業とのコアな関係性の構築に取り組んでいる。まず、企業アセスメントをして求職者に合う企業を絞り込み、本人同意のもと企業に対し求職者の職業適性や配慮事項など既に確認のできていることを伝える。一定の配慮をしていただくことができれば、会社にとって役に立つ人材であるという見立てをもってマッチングしている。求職者支援と企業支援を両立させ、お願いベースではなく企業にとってのメリットを見出し、会社の理解も深めていく。会社のことを理解した上で提案しており、求人開拓ではなく事業説明と会社のことを教えてくださいという姿勢でアプローチしている。担当者は週1回以上情報交換しているが、ひらめきや経験など属人的な要素に依存している課題もある。しかし、欠員が出る前に連絡が入ることもあり、信頼の積み重ねが大切だと考えている。

**(生活困窮者自立支援制度との関係)** 生活困窮者自立支援では、生活困難のケースに対応する局面が多く、就労支援・就労準備支援事業はあまり前面に出ていないように感じている。地域就労支援センターでは、事業所内体験実習や無料職業紹介に力を入れており、就労支援を継続的に行っており、就労準備支援事業は無料職業紹介を使っている。これまでの実績を活かしていくことが大切だと感じている。社会福祉協議会に住宅確保給付金事業を委託していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、緊急小口貸付や総合貸付の業務が増えたことで、住居確保給付金業務をくらし支援課にて実施したことにより、今まで見えていなかったことが見えてくることもある。例えば、住居確保給付金は就労とも大いに関わりがあるが、生活困窮者自立相談支援の視点から DV の事象や精神的なしんどさを持つ人が少なくないなど、これまで顕在化していなかったことが露見するケースもある。2つの事業から、地域就労支援事業は、基本的に就労意欲があり、就労、職業能力、マッチングに焦点が置かれ、就職活動や継続就労がうまくいかない理由がみえにくいこともある。生活困窮者自立支援事業では、生活を支えることが優先され、経済的基盤や家族関係などがみえるが、現状は、雇用政策とはいえない状況がみられる。

ハローワークと地域就労支援事業の違いとしては、専門援助部門は地域就労支援事業に近く、本人自身の職業能力が考慮され個性をもった支援が行われているように思われるが、一般的には、本人ができるできないよりも、「やりたい」が優先され紹介状が発行されているように感じる。それだけだとつまづくことも多く、個別の本人の経験やどういことを大事にしているのか本人の気づきを促すことで試行錯誤的に付き合いながら進めていく必要があると考えている。

地域就労支援は職業能力や経験、本人が興味や関心を持っているところ、本人の価値観を確認しながら支援を実施しており、個性や地域性のある支援としてやるべきことの余地は大きいと感じている。

地域就労支援事業と生活困窮者自立支援事業の枠組み（豊中市提供資料）





**【相談・就労の状況】**

| 年度     | 相談件数 |       |      | 相談者数→就労者数      |                 | 就労者 |
|--------|------|-------|------|----------------|-----------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談   | その他※ | 新規相談者          | 過年度相談者          |     |
| 2017年度 | 611  | 4,726 | 0    | 280→正規38・非正規21 | 467→正規76・非正規38  | 173 |
| 2018年度 | 624  | 4,953 | 0    | 624→正規43・非正規16 | 449→正規99・非正規20  | 178 |
| 2019年度 | 556  | 5,368 | 0    | 556→正規34・非正規10 | 481→正規106・非正規41 | 191 |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む（2019年度は3,587件）。

**(2019年度の相談者の属性と経過)**

|    |              | 新規相談者 556人 |        | 過年度相談者 481人 |        |
|----|--------------|------------|--------|-------------|--------|
|    |              | 男:282人     | 女:274人 | 男:239人      | 女:242人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 30         | 34     | 21          | 23     |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 203        | 175    | 156         | 141    |
|    | ひとり親家庭の親     | 2          | 25     | 1           | 33     |
|    | 障がい者         | 37         | 30     | 34          | 23     |
|    | その他          | 10         | 10     | 27          | 22     |
| 経過 | 就労者          | 23         | 21     | 88          | 59     |
|    | 相談継続         | 512        |        | 334         |        |
|    | その他          | 0          |        | 0           |        |

**(2019年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況)**

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業(講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等) |   |
|---|---|
| 能力開発  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域就労支援メニューへ639名誘導し、男性111名女性80名が就労</li> <li>・C-STEPへ1名推薦し、女性1名が就労</li> </ul>   |
| 就労支援  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハローワークに17名(うち同行支援は17名、男性8名女性9名が就労)</li> <li>・地域若者サポートステーションに7名(男性5名、女性2名が就労)</li> <li>・生活困窮者自立支援制度に556名(男性23名、女性21名が就労/新規相談受付者のうちの就労者)</li> <li>・その他に402名(男性247名、女性155名が就労)</li> </ul>  |
| 事業  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「シニアのためのおしごとカフェ」(概ね55歳以上を対象とした茶話会形式の会社説明会を11回開催/とよなか生涯現役サポートセンターと共催)352名参加し32名就労</li> <li>・「生活支援サービス従事者研修&amp;仕事説明会」(介護予防・日常生活支援総合事業に従事する者を養成する研修を5回開催)39名参加し14名就労</li> <li>・「障害者のしごと合同説明会」41名参加し5名就労</li> <li>・「挑戦!シニアのための飲食店のおしごと説明会」(概ね55歳以上を対象とした飲食店の会社説明会/とよなか生涯現役サポートセンターと共催)7名参加し就労者はなし</li> <li>・「挑戦!シニアのためのファーストフードのおしごと説明会」(概ね55歳以上を対象とした飲食店の会社説明会を2回開催/とよなか生涯現役サポートセンターと共催)30名参加し4名就労</li> <li>・「清掃・警備の仕事合同面接会」39名参加し5名就労</li> <li>・「第1回太鼓亭仕事説明会」(概ね55歳以上を対象とした会社説明会/とよなか生涯現役サポートセンターと共催)11名参加し1名就労</li> <li>・「ミドルシニアからのおしごと説明会&amp;面接会」(概ね55歳以上を対象とした合同面接会/とよなか生涯現役サポートセンターと共催)53名参加し8名就労</li> <li>・「挑戦!シニアのための和菓子のおしごと説明会」(概ね55歳以上を対象とした和菓子店の会社説明会を2回開催/とよなか生涯現役サポートセンターと共催)55名参加し11名就労</li> </ul> <p>※他の支援機関が主催する事業とも連携している(「シニア向け就職支援講座」/「清掃の仕事体験講座(就労支援付き)」(就労準備支援事業)/「メンタルに不安を抱えている方の就労支援講座」/「働くジブン発見プログラム」/「豊中市シングルマザー対象就労支援プログラム」/「女性の再就職活動をサポートする連続講座(全10回)」)</p> |

## 事例5：池田市しごと相談・支援センター（直営）

[https://www.city.ikeda.osaka.jp/kurashi\\_tetsuduki/matidukuri/sodan/shigoto/1416634954427.html](https://www.city.ikeda.osaka.jp/kurashi_tetsuduki/matidukuri/sodan/shigoto/1416634954427.html)

[https://www.city.ikeda.osaka.jp/material/files/group/104/Flyer\(Labor\).pdf](https://www.city.ikeda.osaka.jp/material/files/group/104/Flyer(Labor).pdf)

### 【概要】

市民活力部にぎわい戦略室商工労働課が所管し、池田市立コミュニティセンター内で社会保険労務士の地域就労支援コーディネーター2名（市アルバイト職員で2004年の開設時に就任）が、就労と労働の相談に対応している（相談時間：毎週水曜日と金曜日の9-16時）。就労相談では、個々の問題点の把握と対処法の検討や職業訓練の紹介などが行われ、労働相談では、不当解雇や賃金不払い、労働法違反、サービス残業、有給休暇取得の拒否、いじめ、セクハラなどの様々な相談を受け、問題解決に向けて対応策を検討し、労働者個人のほか労働組合や雇用主の問題解決を支援している。相談拠点の向かいに「ハローワーク池田」が立地している。「池田市地域就労支援会議」（メンバー16人）、「池田市地域就労支援事業個別検討会議」（メンバー12人）、「がん拠点病院としての就労支援連絡会議」（市民病院ががん拠点として機能していくうえで、仕事を辞めざるを得ない患者のケアを目的に設置された。メンバー5人）が設置されている。

### 【支援の概況・ポイント】

（相談者）40代以上から70代までの中高年齢者が多いが、近年は、発達障がい者、抑うつ症状の診断を受け職場の理解を得られず離職した人、多人数の中で緊張して話せない人なども来訪している。相談者の多くは、ハローワークでの求職活動がうまくいかず、地域就労支援センターや地域若者サポートステーションに相談するケースが多く、ひきこもりや働いた経験のない人からの相談もある。求人をもどのように探せばよいのか、どういった仕事が自分に向いているのかなどが分からない人も多い。また、ハローワークの相談時間が30-40分と短いため、ハローワークと地域就労支援センターの両方を利用する人もいる。

（就労と労働の相談）相談日は、水曜日と金曜日の週2日だが、社会保険労務士の資格を持つ地域就労支援コーディネーターが、就労と労働の相談に対応している。社会保険労務士として、顧問先の様々な会社の業界事情などにも通じていることから、例えば、警備の仕事を勧める場合には、相談者の年齢や特性をみて、屋外でなく屋内の警備の方が良いのではとアドバイスすることもある。相談者は、広報誌やホームページを見て、市役所や地域就労支援センターに電話をかけてくることが多いが、就職先を斡旋しているかどうかたずねられることもあり相談件数に計上されない問い合わせもある。相談は予約制で、相談者本人が相談シートの一部に記入し、それをもとに相談内容を丁寧に聞き出し、これまでどのような仕事をどのような形でやっていたかなどたずねていく。

**（職業訓練が有効、高齢者では仕事の創造が課題）** 仕事をしたことのない人には職業訓練を紹介することもある。例えば、自動車整備、製造、組み立て、パソコン、ヘルパーなどの訓練につなげることがある。しかし、相談者の多くは、相談、訓練、就労で遠くに行くことや電車に乗って移動することを避けたい気持ちがあり、ハローワークの職業訓練の多くが大阪市内で行われることから紹介が難しいこともある。そうした中で、障がいがあることが推察される 20 代前半の相談者のケースは、もともと箕面の関係施設で短期間の訓練を受けていたが、短期間の訓練では就労に至らないことから、ハローワークから大阪市内にある夕陽丘高等職業技術専門学校へ推薦を受け、見学を経て 1 年間通学したことで、宅配便の車の横乗りの仕事で就労することができた。その後も就労を継続し、母親から定期的に近況の連絡があるなどつながりが続いている。若年者では、大阪市内まで職業訓練に通うことで就労につながりやすい状況もみられ、連携はハローワークが最も多いが、A ーワーク創造館（大阪市内）や C-STEP などとも連携している。

一方、高年齢者になると職種が絞られるので、ハローワークの求人、中でも介護ヘルパー、清掃、警備などの職種を具体的に紹介することが多くなる。60 歳代後半から 70 歳代になると、ハローワークの求人では難しいことが多く、シルバー人材センターでも希望する仕事に就けないなどの現状があるため、高齢者の仕事を創造する必要性は高い。

求職者は、具体的な希望を持っているとは限らず、例えば、障がい者（手帳取得者や診断を受けている人）では、働ければそれで良い、時間給でも良いなど考える人もいる。1 対 1 の面談では障がいがあるとは気づかないような場合もあるが、短期間で離転職を繰り返す、同じような職歴を 1-3 カ月程度繰り返すことから察することもある。ヘルパーなどの仕事を勧めることもあるが、やってみたい気持ちはあるものの相手に何か聞かれた時に対応できるかどうかを心配して乗り気にならないケースもある。こうした現状から、職業訓練や資格を取得できる研修に可能性を見出している。訓練の期間は、3-4 か月から 1 年間程度までで、パソコン講座やヘルパー 2 級講座など、ハローワークで適性を見極めを経て受講する講座を決定することもある。あるいは、育児中の女性のケースでは通信教育を勧めることもある。

**（連携）** 情報共有に向けて、地域就労支援会議、ケース検討会議、検討会を開催する動きはあり、会議体には市の福祉関係の部署も入っているが、十分に機能するところまでには至っていない印象である。連携するケースが多いのは地域若者サポートステーションである。地域若者サポートステーションでは、ハローワークで求職活動を進める前に、自分がどのようなことに向いているのか知る機会を得られ、とよの地域若者サポートステーションと体験型ワークショップを共催している。また、地域若者サポートステーションのセミナーでは、生活保護など福祉の担当者とも会うこともあり、今後も連携していく可能性がある。

## 【相談・就労の状況】

| 年度     | 相談件数 |     |      | 相談者数→就労者数  |            | 就労者 |
|--------|------|-----|------|------------|------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談 | その他※ | 新規相談者      | 過年度相談者     |     |
| 2017年度 | 7    | 1   | 0    | 7→正規0・非正規0 | 0→正規0・非正規0 | 0   |
| 2018年度 | 3    | 1   | 0    | 3→正規0・非正規0 | 0→正規0・非正規0 | 0   |
| 2019年度 | 8    | 2   | 0    | 8→正規0・非正規2 | 0→正規0・非正規0 | 2   |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む（2019年度は4件）。

### （2019年度の相談者の属性と経過）

|    |              | 新規相談者8人         |      | 過年度相談者0人 |      |
|----|--------------|-----------------|------|----------|------|
|    |              | 男:8人            | 女:0人 | 男:0人     | 女:0人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 0               | 0    | 0        | 0    |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 6               | 0    | 0        | 0    |
|    | ひとり親家庭の親     | 0               | 0    | 0        | 0    |
|    | 障がい者         | 0               | 0    | 0        | 0    |
|    | その他          | 0               | 0    | 0        | 0    |
| 経過 | 就労者          | 2               | 0    | 0        | 0    |
|    | 相談継続         | 6(中高年齢者4、障がい者2) |      | 0        |      |
|    | その他          | 0               |      | 0        |      |

### （2019年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況）

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業(講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等) |  |
|---|--|
| 能力開発  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・誘導した実績はないが、関係性を構築した機関として、ハローワーク池田、C-STEP、A'ワーク創造館、とよの地域若者サポートステーションなど</li> <li>・就労準備支援事業(生活困窮者自立支援制度)との関係では、主にとよの地域若者サポートステーションに案内しており、生活困窮そのものについては池田市生活福祉課に案内</li> </ul>   |
| 就労支援  | 同上   |
| 事業  | とよの地域若者サポートステーションが主催し年2回共催している「就労セミナー」やハローワーク池田の主催により年1回開催される「就職面接会」など。2019年度は、「体験型ワークショップ」(15-39歳が対象で自分の良さを知り、仕事選びのヒントを見つける)とよの地域若者サポートステーションと共催、「労働問題セミナー」(一般市民や勤労者を対象に「働き方改革のこれから!!」のセミナー/北摂4市働き方セミナーとして開催)が行われたが、参加者のうち就労した人はなし。「サポステ就職説明会」(15-39歳の未就業者が対象)は、新型コロナウイルス拡大の影響で開催中止となった |

## 事例6：岸和田市就労困難者等雇用相談（直営）

<https://www.city.kishiwada.osaka.jp/soshiki/43/consultation20.html>

### 【概要】

魅力創造部産業政策課が所管し、「就労困難者雇用相談」として、市役所内において4名体制（正職員と会計年度任用職員各2名）で労働相談と兼任で就労相談に対応している（相談時間：年末年始を除く平日の9-17時半／1回当たりの相談時間は15-20分-1時間）。

会計年度任用職員は採用試験を経て最長5年間業務に従事するが、就労支援業務未経験者が多く、初年度は相談対応の研修等が中心となる。そのため、就労支援コーディネーターとしての実質的な実務は4年程度になる。

地域就労支援計画を策定し、「地域就労支援事業推進会議」と「地域就労支援個別ケース会議」を設置している。

### 【支援の概況・ポイント】

相談者は広報を見ての電話や来訪が多い。主な相談内容は「条件にあう求人が見つからない」、「働きたいが、（求職の仕方など）方法が分からない」などで、電話で完結しない場合は、市役所内に相談スペースを確保して対応している。

相談の結果、地域就労支援センターのみでの解決が難しい場合は、適切な相談・支援機関、例えば、「ハローワーク」や「地域若者サポートステーション」、「障害者就業・生活支援センター」などにつないでいる。

再相談のケースでは、かつての相談・支援機関利用者が再度利用したいと相談に来所したり、相談者が特に利用を希望する機関等があれば、希望に沿った対応をしている。

生活困窮のケースでは、生活困窮者自立支援事業の家賃補助などを紹介しているが、他機関等からは資格取得講座に関する照会にとどまっている。相談を重ねるケースは少ないが、傾聴で相談者のニーズを聞き出し、適切な相談・支援機関等につないでいる。

同市は岸和田雇用対策委員会で就労に資する資格取得講座を企画し、資格取得による就労に注力している。これまでにフォークリフト、介護職員初任者の資格取得などを実施してきた。中でも2019年度に開始した登録販売者は反響が大きく、定員10名に対し26名の応募があった。

資格講座は、「広報きしわだ」、「産業政策課ホームページ」、「市民センターなどで配布されるちらし」で告知している。地域就労支援センターの非利用者でも、応募条件に適合する岸和田市民であれば、1万円程度の自己負担で受講することが可能である。

2019年度の講座受講者のその後の状況は、登録販売者を除く各講座で合計38名の受講者のうち、28名から回答があり、10名が就職した<sup>25</sup>。

<sup>25</sup> 登録販売者は2020年8月に試験が行われ、受講者のその後は現在集計中である。

また、就労に資する資格であっても、予算の関係や遠方まで通わないと取得が難しいなど、企画の段階で断念せざるを得ない資格もある。

現在、労働関連の諸事業（勤労者互助会の補助金、労働相談など）を兼任しながら地域就労支援事業を実施しているところであるが、加えて貝塚市や大阪府、ハローワーク、商工会議所と連携して「岸和田・貝塚合同就職面接会」を開催している。これ以外にもさらに他機関等とのつながりを通じて支援に有効な資源を作り出すため、外部環境の整備に取り組んでいく方針である。

### 【相談・就労の状況】

| 年度     | 相談件数 |     |      | 相談者数→就労者数   |            | 就労者 |
|--------|------|-----|------|-------------|------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談 | その他※ | 新規相談者       | 過年度相談者     |     |
| 2017年度 | 19   | 14  | 0    | 19→正規1・非正規4 | 2→正規0・非正規0 | 5   |
| 2018年度 | 19   | 10  | 0    | 19→正規1・非正規0 | 2→正規0・非正規0 | 1   |
| 2019年度 | 12   | 3   | 0    | 12→正規0・非正規0 | 2→正規0・非正規1 | 1   |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む（2019年度は11件）。

### （2019年度の相談者の属性と経過）

|    |              | 新規相談者12人 |      | 過年度相談者2人 |      |
|----|--------------|----------|------|----------|------|
|    |              | 男:6人     | 女:6人 | 男:2人     | 女:0人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 1        | 2    | 1        | 0    |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 4        | 1    | 0        | 0    |
|    | ひとり親家庭の親     | 0        | 0    | 0        | 0    |
|    | 障がい者         | 1        | 3    | 1        | 0    |
|    | その他          | 0        | 0    | 0        | 0    |
| 経過 | 就労者          | 0        | 0    | 1        | 0    |
|    | 相談継続         |          | 12   |          | 1    |
|    | その他          |          | 0    |          | 0    |

### （2019年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況）

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業（講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等） |  |
|---|--|
| 能力開発  | ・C-STEPへ3名推薦し男性1名が就労（ただし、C-STEP非経由で就労）   |
| 就労支援  | ・ハローワークに2名（就労者は0）<br>・障がい者就業・生活支援センターに1名（就労者は0）<br>・地域若者サポートステーションに1名（就労者は0）<br>・OSAKAしごとフィールドに1名（就労者は0）   |
| 事業  | ・女性向け起業セミナー（58名参加し3名起業）<br>・介護職員初任者研修（再就職支援講座）（26名参加し全員資格を取得し10名就労 ※一部調査中）<br>・フォークリフト運転技能講習（再就職支援講座）（12名参加し全員資格を取得。就労者は0）<br>・岸和田合同企業説明会（岸和田商工会議所・池田泉州銀行ほかと共催）（41名参加し4名就労）<br>・きしわだ就職が1ダツ2019（高校3年生対象の模擬面接会）（82名参加し82名就労）<br>・“氷河期世代を応援する”岸和田市就職面接会（ハローワークと連携）（7名参加。就労者は0）<br>・きしわだ障害者就職模擬面接会（7名参加。就労者は0）<br>・登録販売者通信講座（再就職支援講座）（23名参加）<br>・岸和田・貝塚合同就職面接会（貝塚市・大阪府・ハローワーク等と連携）（125名参加し12名就労） |

## 事例 7：和泉市無料職業紹介センター（直営）

[https://www.city.osaka-](https://www.city.osaka-izumi.lg.jp/kurasitetu/koyou_roudou/1317269817658.html)

[izumi.lg.jp/kurasitetu/koyou\\_roudou/1317269817658.html](https://www.city.osaka-izumi.lg.jp/kurasitetu/koyou_roudou/1317269817658.html)

[https://www.city.osaka-](https://www.city.osaka-izumi.lg.jp/kakukano/siminseikatubu/kurasisupport/roudou/gyousnota/syokugyo)

[izumi.lg.jp/kakukano/siminseikatubu/kurasisupport/roudou/gyousnota/syokugyo](https://www.city.osaka-izumi.lg.jp/kakukano/siminseikatubu/kurasisupport/roudou/gyousnota/syokugyo)  
[usentar/shokai\\_center/kyujin/index.html](https://www.city.osaka-izumi.lg.jp/kakukano/siminseikatubu/kurasisupport/roudou/gyousnota/syokugyo)

### 【概要】

2001年3月に、第1次にあたる「和泉市就労支援計画」が策定され、この計画に基づいて施策を進めてきた。2004年に無料職業紹介センターが設置され、市役所（くらしサポート課）、和泉シティプラザ、和泉市立人権文化センター、和泉市南部リージョンセンター、和泉市北部リージョンセンターの5か所で、専任もしくは兼任の就労支援コーディネーターが相談などに対応している（相談時間：市役所は月～金曜日の9時～17時15分、人権文化センターは第1・3火曜日13時～16時半、そのほかは各所週1日13時～16時半）。2014年3月には、第1次計画の策定以後の社会情勢の変化や就労環境を取り巻く状況等を鑑み「第2次和泉市就労支援計画」が策定されている。

### 第2次和泉市就労支援計画

2023年度までの10か年の「第2次和泉市就労支援計画」として策定され、「第4次和泉市総合計画」などをうけ、働く意欲のある市民一人ひとりの就労を支援していくため、同市及び関係機関が一体となって取り組むための基本的な方針と、具体的な展開方向をとりまとめることを目的に策定されている。同市の就労支援の基本方針には、「就職困難者等の就業機会の拡大を図るとともに、安心して働くことのできる環境整備を促進する」（18頁）。「就職困難者等をはじめとした働く意欲のある市民一人ひとりが、自らの意思に基づき、その能力や個性、技術・技能、経験などを生かして、自己実現の一つの手段として取り組み、生きがいや生活に必要な糧を得ることのできる“就労”という基本的な権利を尊重することができる社会の実現をめざし、「就労支援事業」を展開しています」（18頁）が掲げられ、WLB（ワークライフバランス）の推進や労働環境整備も視野に含められている。そして、就労支援の基本方針である「就職困難者等の就業機会の拡大を図るとともに、安心して働くことのできる環境整備を促進する」のもとで、地域の特性を活かした就業の促進、雇用・就労の機会・場の創出、働きやすい職場環境に向けた支援が行われる。なお、「雇用」と「就労」の用語の定義について、「雇用」を、「労働基準法の適用される事業所または事務所において使用され、使用に対する報酬として最低賃金法に定める以上の賃金を支払われることを内容とする労働者と使用者の間の労務供給契約関係」とし、「就労」を、「雇用はもとより、賃金を得ることを目的とする、しないにかかわらず、仕事に従事すること」と（3頁）している。同計画では、各事業について活動指標を定め、2018年及び2023年の目標値を掲げ、毎年進捗状況を検証している。

[https://www.city.osaka-izumi.lg.jp/kurasitetu/koyou\\_roudou/1395813570093.html](https://www.city.osaka-izumi.lg.jp/kurasitetu/koyou_roudou/1395813570093.html)

## 【支援の概況・ポイント】

**(相談拠点)** 市役所以外に4か所で出張相談を行っており、5か所ともコーディネーターが予約なしで相談・職業紹介に対応している。拠点によっては3時間半のうちに5、6人から10人くらい来所することもある。また、地域によって相談者の属性に違いがみられ、和泉シテイプラザ（和泉中央）の相談者は幅広い年齢層で若年者も多いのに対し、北部、南部では若年者が少なく60歳超の相談者が多い。以前は、障がい者手帳の取得や年金受給の手続きのため、医療機関や年金事務所などに同行支援をしていたが、現在は相談拠点が増えたこともあり同行支援は難しくなっている。相談者は、ロコミ、市のホームページ、広報、CSW（コミュニティソーシャルワーカー）などを通じて来訪している。

**(地域就労支援センターの特徴)** 地域就労支援センターでは、「提案していく」方針のもと、ハローワークのような担当窓口別や成果指標のみを優先することなく、就労以外の相談も聞き取ることで、幅広い側面から相談者のニーズに合った寄り添い支援をしている。そのため、相談者が就労後も慕って来訪している。

**(相談者の状況)** 全拠点の相談者の属性は、中高年齢者が多くを占めるが、若者、ひとり親家庭の母親、障がい者など幅広い。支援が難しいと思われるのは就労までに1年以上かかるような人で、中には5-6年かけても就労できない人もいるが、そうしたケースは就職する気持ちを持っていないことが多い。

相談では傾聴を重視し、アセスメント・職業適性検査はあまり重視していない。話をすることを第一とし、家の中のことや金銭面の状況を聞くこともある。就労できるかできないかの分かれ目は、意思決定をできるかどうかである。数は少ないが、転職検討者（例：新型コロナウイルス感染症の拡大で雇い止めになった相談者）などで、自分で求人を探して疑問があれば聞いてくるような人は意思決定をできる人である。しかし、60歳以上の高齢者については意欲が高く意思決定もできるが職種が限られる課題がある。女性では清掃、調理補助、軽作業が主で、男性では送迎や警備などである。中高年の支援については、40-50歳代では、職種を限定したり経験したことのない仕事をしたくないなどのこだわりがあり就労を難しくしている。提案した求人に対し、もう少し自分は出来るのではないか、もっと良いところはないかなどと思い、他を探し続けて就労に至らないこともある。また、正社員で就労したものの再び派遣で働き始める人もいる。このように、意欲があり意思決定を出来る状態でも就労が難しい場合もある。一方、意思決定をするのが難しい人に障がい者が推察されることがある。相談内容が一貫しない、希望する職種が一貫しないなどである。

就労経験が全くないもしくは数年しか働いたことがなく親の年金で生活してきたひきこもりの人が、親が施設に入るので慌てて相談に訪れるケースもある。ひきこもりのケースでは、職場でいじめられて離職したが、手に汗をかくなどの症状があるからということで、他機関から障がい者手帳の取得を勧められたものの納得がいかず4-5年ひきこもっていたというケースで、地域就労支援センターで相談を重ね仕事に行けるようになった例



がある。

若年者に対しては、この会社で勤め続けなければいけないという考え方ではなく、若さを武器に固くならず気軽な気持ちで臨むことを勧め、経験は必要だが過度なプレッシャーは不要だと助言することで少し楽になるケースが多い。研修や講座も一助となる。介護初任者研修やフォークリフト等の資格取得を目的とした講習会やパソコンの基礎、履歴書の書き方など、就職活動に役立つ講座を開催している。相談とセットで勧めることで、相乗効果を狙っている。

#### (ケース1)

軽い障がいを持つ若者で、C-STEP を通じて就労したが、職場に自分の仕事がないなどの理由で離職後再訪し、最終的に自分で空港関係の仕事を探して就労に至り、近況についても報告がある。最初は打ち解けられないという印象だったが、毎週面談することで打ち解けていった。このケースでは、初期面談から C-STEP につなぐまで1年以上を要した。

#### (ケース2)

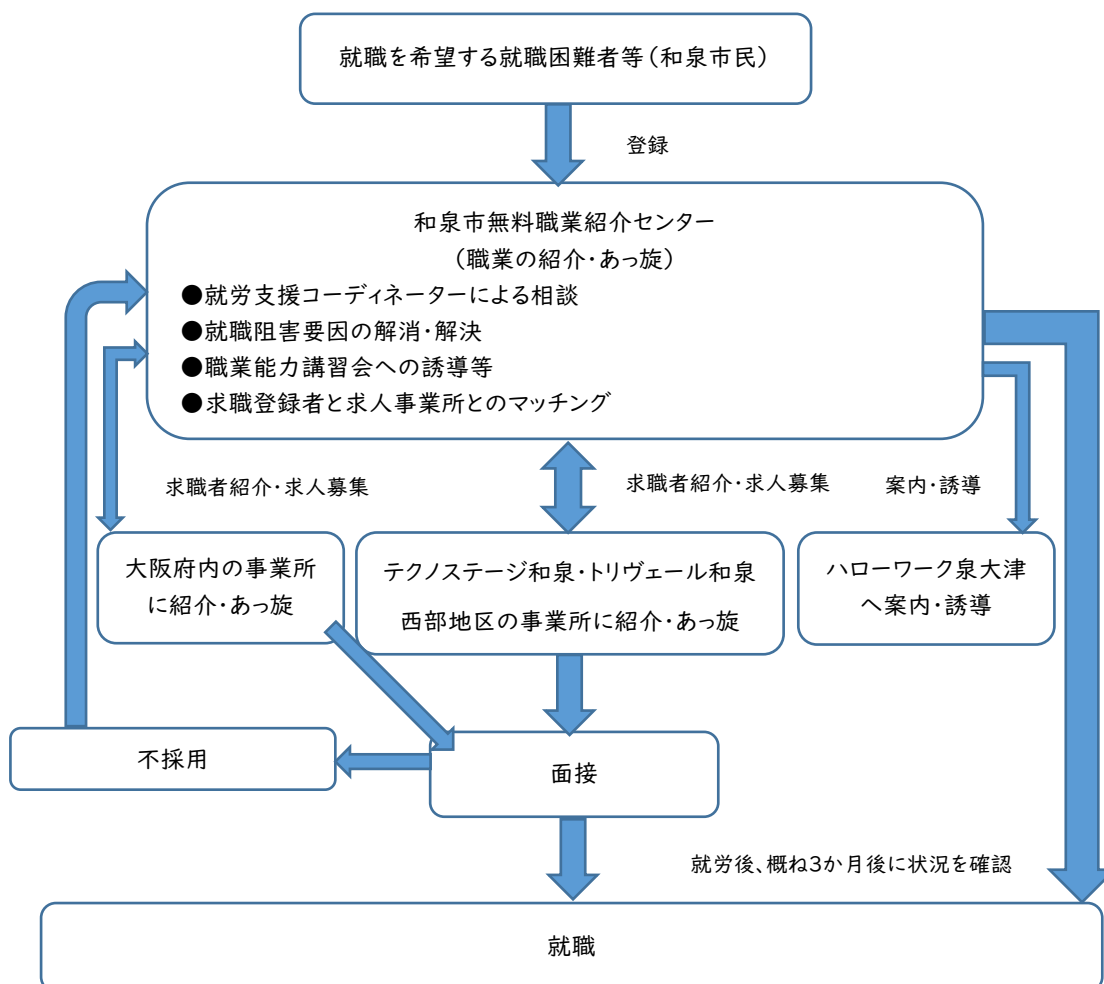
20 歳くらいの就労経験のある男性のケースで、正社員希望だが何度応募しても就労につながらず、知的障がいであることが分かった。CSW (コミュニティソーシャルワーカー) と連携し、本人の自覚を促し手帳の取得を勧め、障害者就業・生活支援センターとも連携し府の施設で勉強し就労に至った。

**(無料職業紹介)** 介護・福祉や土木・建築の事業者や企業の求人が多く、パートなら資格がなくても採用可能というところもある。介護や福祉関係の施設には様々な仕事(洗濯、調理、ヘルパーなど)があるので、相談者(求職者)によっては選択肢が広がることもある。相談者がパートでの就労を希望していても正社員を提案することもあり、例えば、ひとり親家庭の母親や配偶者扶養控除の範囲内で働きたいと考えている人などでは、将来を考慮し正社員での就労を提案している。また、以前は求職者の情報(年齢、したい仕事、小学校区レベルの居住地、資格保有状況)をホームページ上に掲載していたことがあり、介護事業所などから要望があり採用が決まった人もいる。コミュニケーションをとることが難しい相談者は、面接で落とされることが多いが、事前に本人のこと(能力など)を伝えることができれば就労につながると考えている。テクノステージ和泉にも依頼すれば受け入れてくれそうな良い会社がある。企業との関係性は重要で、求人開拓に関して、求職者を連れて事業者・企業を訪問したいと考えている。新型コロナウイルス感染症の拡大で事業者に働きかけられていないが、今後進めていきたいと考えている。

**(生活困窮者自立支援制度との関係性)** 生活困窮者自立支援制度とのすみわけが明確でない印象を持っているが、2020年4月から生活困窮者自立支援事業と地域就労支援事業

の所管がくらしサポート課に一本化され、連携して支援を行っている。

### 地域就労支援事業のフローチャート（第2次和泉市就労支援計画 21頁）



### 【相談・就労の状況】

| 年度   | 相談件数 |       |      | 相談者数→就労者数      |                | 就労者 |
|------|------|-------|------|----------------|----------------|-----|
|      | 新規相談 | 再相談   | その他※ | 新規相談者          | 過年度相談者         |     |
| 2017 | 364  | 1,167 | 857  | 364→正規29・非正規33 | 184→正規9・非正規29  | 100 |
| 2018 | 267  | 858   | 619  | 267→正規23・非正規38 | 142→正規17・非正規18 | 96  |
| 2019 | 332  | 794   | 612  | 332→正規15・非正規40 | 128→正規6・非正規19  | 80  |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む(2019年度は17件)。

### (2019年度の相談者の属性と経過)

|    |              | 新規相談者332人                   |        | 過年度相談者128人 |       |
|----|--------------|-----------------------------|--------|------------|-------|
|    |              | 男:118人                      | 女:214人 | 男:34人      | 女:94人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 20                          | 34     | 6          | 6     |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 83                          | 131    | 21         | 44    |
|    | ひとり親家庭の親     | 4                           | 44     | 0          | 37    |
|    | 障がい者         | 10                          | 4      | 7          | 6     |
|    | その他(外国人)     | 1                           | 1      | 0          | 1     |
| 経過 | 就労者          | 20                          | 35     | 11         | 14    |
|    | 相談継続         | 121                         |        | 15         |       |
|    | その他          | 156(自己就職、長期間来所なし、連絡がとれないなど) |        | 88         |       |

### (2019年度その他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況)

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業(講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等) |  |
|---|--|
| 能力開発  | ・C-STEPへ6名推薦し(人材スキルアップ定期コース2名、就業マッチングコース4名)、男性1名が就労  |
| 就労支援  | ・シルバー人材センターを29名に案内<br>・生活困窮者自立支援制度に5名  |
| 事業  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「和泉市就職情報フェア(求職・求人合同面接会)」(商工会議所、ハローワーク泉大津、府総合労働事務所などと求職・求人合同面接会を9月に共催。一般求人24件と障がい者求人17件に対し、92名が参加し4名が就労)</li> <li>・フォークリフト運転免許取得講座(2回開催、13名参加し10名修了、就労者は1名)</li> <li>・介護職員初任者研修取得講座(2回開催、15名参加し14名修了、就労者は3名)</li> <li>・玉掛け技能免許取得講座(1回開催、1名参加・修了、就労者はなし)</li> <li>・医療事務技能資格取得講座(1回開催、15名参加・修了、就労者は1名)</li> <li>・「若者就職応援セミナー」(応募書類作成、会社・仕事研究、志望動機、面接の基礎、コミュニケーション力、保険、税金等、ワード、エクセル、就職活動に向けたパソコンの活用術の10講座)(15-39歳の若者、就職困難者等が対象、延べ153名が参加し6名が就労)</li> </ul> |

## (2) 委託型

### 事例8：大阪市地域就労支援センター（委託）

<https://osaka-shigoto.jp/chiiki/>

#### 【概要】

「しごと情報ひろば総合就労サポート事業」として、市民局ダイバーシティ推進室雇用女性活躍推進課が所管し、事業委託先の株式会社東京リーガルマインド（大阪公共事業本部）の4名の就労支援コーディネーターが、専任で相談に対応している（本部相談日時：月-金の10時-17時 巡回相談日時：東淀川区(第2・4水曜日午前) 生野区(第2水曜日午後) 福島区(第3水曜日午後) 城東区(第2木曜日午後) 阿倍野区(第1・3金曜日午後) 此花区(第2金曜日午前) / 基本的な相談時間は、本部相談が1時間、巡回相談が30分)。コーディネーターは豊富な経験を持ち、就労相談、職業適性診断、職業紹介などを行っている。同市には「大阪市しごと情報ひろば」<sup>26</sup>があり、大阪市民（在勤・在学含む）などを対象に、キャリアカウンセラーによる職業相談、職業適性診断、セミナーなどが行われており、クレオ大阪西・マザーズでは職業紹介を行っている。また、ハローワーク併設型の天下茶屋、西淀川、平野の各しごと情報ひろばでは、職業相談、情報提供等を行っている。

#### 【支援の概況・ポイント】

（相談者の来訪経路・来訪当初の状況）相談に至る主な経路として、過年度相談者の登録更新が最も多いほか、区役所（受付や保健福祉など、巡回先の区や生活困窮者自立支援窓口との連携）から約2割、知人等の紹介が約1割などである。このほか、市のホームページや市政及び区広報紙、地域就労支援センターのホームページやちらし、他機関等からの紹介なども1割程度ある。相談者には働きたいが働けないような多種多様な阻害要因を抱えているケースが多い。例えば、仕事や職種に対する理解不足、自己理解の不足、社会情勢の理解不足、離職期間の長さによる不安や焦りなどの状況がみられる。相談者にはこうした問題が複合的にみられるケースもあるため、これらの問題を整理することから始めるケースもある。相談者の多くが、就労を困難化する要因を抱えているが、就労に至るまでの相談回数は様々である。このほか、70-80代からの相談もあり、働きたい高齢者は多いが、職種が限定されることや働く時間帯や時間数に関する問題が多くみられる。

（相談者）相談者の属性は様々だが、障がい者や障がい者が推察される人の相談が多くなっている。圧倒的に中高年齢者（35歳以上）の相談が多く6-7割を占め、40-50代は、単身世帯と家族世帯と様々だが、最もお金がかかる時期で、この時の働きが老後に影響す

<sup>26</sup> 株式会社東京リーガルマインド(大阪公共事業本部)は「しごと情報ひろば総合就労サポート事業」として「大阪市地域就労支援センター」と「大阪市しごと情報ひろば」(天下茶屋、西淀川、平野、クレオ大阪西・マザーズ、アウトリーチ)の各施設を運営している。天下茶屋、西淀川、平野のしごと情報ひろばでは、ハローワーク併設型として、一体運営を行っている。

ることもあって、焦っている相談者が多い。高齢者については、定年の延長に伴い勤続年数の延長が見られる。企業によっては新たに高齢者を採用する体制を持っているところがあるものの、実態はまだ多いとはいえない。また、安定雇用は大切な観点だが、安定雇用や正規雇用に固執することで相談が長期化する場合もある。「どうなりたいか、どうしたいか、企業が求めていることは何か」などを深めていく必要性もある。40-50代では、経験を役立てたいというケースは多い。しかし、経験や資格が全て有効とは限らないため、支援の考え方や進め方は、社会状況や相談者の環境、年齢の個人差にも大きく影響する。

**(相談対応)** コーディネーターには傾聴力が大切で、客観的状況の見極め、整理、緊急度に合わせて話をしていくことが求められる。相談対応では、まず傾聴し状況と経過に合わせて、相談者の問題点を整理して明確にすることが第一である。問題の逼迫度と優先順位を見極めて相談者が理解し、自らの力で進めるよう支援している。具体的には、能力、経験値、自己理解、職業理解、環境理解、長期・短期の目標設定、「どうなりたいか、どこが問題なのか、今何をすべきか」といった問題点の整理など、様々な視点をふまえて、長期・短期のプログラムの検討と提案・実施といった流れで進めていく。傾聴を繰り返し、支援のプログラムやメニューの作成を進める。適性診断、グループワーク、書類対策、面接対策、求人情報の提供、イベントセミナー等の情報提供を実施する。場合によっては、ハローワークや企業などへの同行支援を行っている。相談者の状況に応じて進めていくため、定型的なパターンを見出すことは難しく、相談対応時には言葉を選ぶことも必要になる。一人ひとりに合った個別相談により、ハローワークの専門援助支援への誘導、結果の検証とその後の支援、リファーマの検討とマッチング、ハローワークの情報やしごと情報ひろばの案件等の紹介、そのほかの様々なプログラムや関係機関など（求人情報誌、就労継続支援A型B型事業所、大阪市若者自立支援事業コネクションズおおさかなど）の活用につなぐ。こうした取り組みが行きつ戻りつで行われることもある。原則として一人の相談員が専任で一貫してサポートする体制の為、時間をかけてじっくり相談することができる。相談対応後は、就労支援コーディネーター相互間で速やかに情報を共有し、ケースだけでなく、連携機関の新しい情報や、公的な施策の変更等といった支援に必要な情報を共有している。週末と月末に定例会議を行っている。複合化した問題を抱える相談者に最も適した支援を考え、多様なケースに対応できるように努力している。

**(グループワーク)** 就労までに時間がかかる人、障がい者など、働きたいが働けない人の中には、「自分のよいところなんて考えたことないのに、自己PRって言われても…」  
「不採用になった理由がよくわからない。みんなどうやって就職活動しているのかなあ」  
などと思う人もみられ、グループワークを経て就労に至る人もいる。社会に出るための実践的なステップとして「求職スキルアップひろば」（就職に近い人向け）が行われている。このグループワークでは、参加者同士で気持ちを高め合いながら、就労に向けてはずみをつけ、社会に出るまでの不安解消や社会にどこまで適応するか考えていく過程で本人の努力と気持ちをバックアップする様々なプログラムが行われている。例えば、仲間との活発

なコミュニケーション、自己理解（自分自身の振り返り）、他者理解（他の人の意見を通じて、自分の視野を広げる）、応募書類の書き方や模擬面接、就労に向けての目標設定から達成までのプロセス、リフレッシュやストレス対策、季節の行事（七夕、クリスマス会）などが行われ、「スキルアップ」（自己理解・職業理解・面接練習）、「やる気アップ」（目標設定・情報交換）、「リフレッシュ」（会話・ストレス対策）の3つの側面から就労へのはずみをつけている。2019年度は毎月2回、計18回継続して開催された。どの回からでも参加でき、1回だけの参加や見学のみの参加も可能である。参加者の半数が年度内に就職し、当該年度で就職できない場合でも過年度相談者として次年度に就職に至っており、グループワークの意義と効果は高いと考えている。

#### （ケース1）

生活困窮者自立支援相談窓口から誘導された、精神疾患（統合失調症）を持つ50代の相談者のケースは、主治医から就労許可が出たものの、20代から幻聴や幻覚の症状がみられたが精神科を受診していなかった。同居の母親との関係は悪く、医療保護入院や離職の経緯があり上記の症状がある状態で働けるのかどうか不安があった。コミュニティソーシャルワーカーなどを含め4人で面談を実施した。就労への不安が一致したため、セカンドオピニオンとして、別医師の診断を受けることを提案し実施した。その結果、①「すぐの就労は厳しい」という診断、②投薬（別処方箋）の提案を受けた。その後、服用の効果がみられ、精神の安定が図られるようになった。経過観察を経て、ハローワークに定期的に出向くようになり、職業訓練の受講や障がい者手帳の取得申請に向けて、障害者就業・生活支援センターと連携し、障がい者手帳の発行の依頼と並行して、就労移行支援事業所に誘導した。このケースは、生活困窮者自立支援相談の窓口やコミュニティソーシャルワーカーとの連携によって状況の改善につながられた例である。

#### （ケース2）

安定した仕事に就きたいと相談に来訪した40代のケースは、大学院を修了後に事務補助の仕事に従事したが統合失調症を発症し、その後、司書的な仕事や配送センターの仕事で働き始めたが、仕事に対する理解に困難をきたしたことで作業のスピードについていけないという理由で離職した。ケース検討会議を経てマッチング案件としての求職支援を継続する一方で、障がい者手帳取得を促し、家族の理解を得た。障がい者手帳の取得に至り、3日間の清掃の仕事を経験する。結果、本採用になる。このケースの就労までの支援に要した期間は約10カ月である。現在定着支援継続中である。

（就労）就労（採用）に向けて、ハローワークの求人情報や大阪市しごと情報ひろばの独自の求人情報を中心とし、更に求人情報誌や求人サイト等幅広く情報を収集、提供、応募先の探索や求職者とのマッチングを検討し、求人情報に応じて、応募の支援（書類・面

接対策等)を進めている。相談者の多くにみられることであるが、雇用形態や職種などへのこだわりを見直し、職業選択の視野を広げることにより、就労への道が開かれることも多く、就労の機会を増やす視点をもって応募を支援している。ただし、相談者の状況によって譲れない条件としてみられるのは、子育て中の母親や高齢者が近隣地域で働くことを希望するケースや、40-50代では高い給料を求めるケースもあるが、こうした場合には状況やキャリアもあわせて考えていくことになる。また、あらゆる資格が就労において有効だと考えられるが、実践が伴わないと難しいと感じている。このため、資格プラス経験がポイントになる事例として、ボイラー、電気工事、マンション管理 経理事務などがあげられる。就労へのプロセスは人それぞれで、支援の内容は、支援システムに入力され一覧で確認できるようになっている。支援期間は、様々で、1カ月以内の短期間で就職するケースもあれば、阻害要因が重なって長期にわたるケースもある。また、一旦就労するものの、相談を継続するケースもある。原則として、相談者のほとんどは、早い就労を希望しているため、丁寧且つスピード感のある対応を心掛けている。

**(連携・定着支援)** 連携している機関は、ハローワーク(障がい者の専門援助部門を含む)、各区役所の生活困窮者自立支援窓口、就労移行支援事業所、就労継続A型及びB型事業所、大阪ろう難聴就労支援センター、大阪市若者自立支援事業コネクションズおおさか、精神科・心療内科などである。各々の機関とは案件上の必要性に応じて、相互に連携しつつ相談者の支援を行っている。各機関の支援内容は重複するとみられるものもあるが、相談者の就労へのサポートとして、複数の受け皿をもち支援する体制が望ましく、こぼれることのない支援の一翼を担いたいと考えている。定着支援は、ケースバイケースで、1日、1週間、1ヶ月単位から更に長いスパンも含め、相談者に応じた定着支援を実施している。同時に離職に対する対策として、離職する前に相談するよう常々声がけもしており、本人の継続就労も含めた幅広いサポートを支援の一環ととらえている。

## 【相談・就労の状況】

| 年度     | 相談件数 |       |      | 相談者数→就労者数       |                 | 就労者 |
|--------|------|-------|------|-----------------|-----------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談   | その他※ | 新規相談者           | 過年度相談者          |     |
| 2017年度 | 280  | 2,419 | 0    | 280→正規115・非正規8  | 209→正規189・非正規20 | 332 |
| 2018年度 | 325  | 2,919 | 0    | 325→正規109・非正規7  | 129→正規114・非正規15 | 245 |
| 2019年度 | 381  | 2,491 | 0    | 381→正規106・非正規16 | 110→正規102・非正規8  | 232 |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む(2019年度は1,630件)。

### (2019年度の相談者の属性と経過)

|    |              | 新規相談者381人 |        | 過年度相談者107人 |     |
|----|--------------|-----------|--------|------------|-----|
|    |              | 男:242人    | 女:139人 | 男:人        | 女:人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 24        | 12     | 2          | 1   |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 181       | 105    | 48         | 25  |
|    | ひとり親家庭の親     | 1         | 1      | 0          | 0   |
|    | 障がい者         | 36        | 21     | 19         | 12  |
|    | その他          | 0         | 0      | 0          | 0   |
| 経過 | 就労者          | 91        | 31     | 69         | 41  |
|    | 相談継続         | 259       |        | ▲3         |     |
|    | その他          | 0         |        | 0          |     |

※過年度相談者の経過「その他」▲3は、当該年度に同一の相談者が複数回就職したことを示す。

### (2019年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況)

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業(講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等) |  |
|---|--|
| 能力開発  | ・地域就労支援メニューに20名誘導し、男性9名女性1名就労<br>・C-STEPへ28名推薦し、男性13名女性5名が就労   |
| 就労支援  | ・ハローワークに227名(うち同行支援は男性5名女性2名、男性21名女性9名就労)<br>・OSAKAしごとフィールドに35名(就労者はなし)<br>生活困窮者自立支援制度に1名(女性1名就労)  |
| 事業  | ・「求職スキルアップひろば(地域就労支援センターの登録者を対象に、6月から翌年3月まで毎月1回ないし2回実施/面接力・対応力を強化するグループワーク)(各月6-13名参加、参加人数の合計は99名、10名就労)<br>・「ハローステップ就職応援プラザ in 中央図書館」(求職中および求職予定の人を対象に、ハローワーク・就労関係機関の面接・相談会が行われる)(83名参加)<br>・「ハローステップ就職応援プラザ in 城東区」(求職中および求職予定の人を対象に、ハローワーク・就労関係機関の面接・相談会が行われる)(128名参加)<br>・「ハローステップ就職応援プラザ in 北区」(求職中および求職予定の人を対象に、ハローワーク・就労関係機関の面接・相談会が行われる)(113名参加) |



## 事例9：堺市地域就労支援センター

<https://jobship-sakai.com/>

### 【概要】

産業振興局商工労働部雇用推進課が所管し、公益財団法人堺市就労支援協会<sup>27</sup>（通称ジョブシップさかい）に委託して、市内1箇所において4名の就労支援コーディネーター（正規職員）が専任で相談に対応している（相談時間：月-金の9-17時15分）。このほか、市内の各区役所（堺区除く）とサンスクエア堺（堺区）内で出張による就労相談も実施している。就労支援の流れは、就労支援カルテを作成後、相談、履歴書・職務経歴書の記入アドバイス、面接にあたってのロールプレイング、職業能力開発講座、定着支援などを実施するほか、無料職業紹介事業も実施し、職業能力開発講座と関連付けて登録企業等とともに「合同企業面接会」を開催している。「堺市地域就労支援事業庁内連絡会」（メンバー7人で1回開催）、「就労支援ケース検討会議」（メンバー10人で48回開催）、「就労支援調整会議」（メンバー4人で48回開催）が設置されている。

### 【支援の概況・ポイント】

（相談者）堺市の毎月の広報誌で、6つの区役所とサンスクエア堺（堺区）内で就労相談ができることを周知している。相談者の年齢層は、40-60代が多いが、「さかいJOBステーション」（39歳までの男性と全年齢の女性を対象とした就労支援機関）と相互に連携し、幅広い相談者に対応しており、「さかいJOBステーション」があるサンスクエア堺内で就労相談を行うことで、相談場所が隣接するメリットを活かしている。また、「堺地域若者サポートステーション」（15歳～49歳の働くことに悩みをもっている方を対象とした支援機関）から利用者を紹介されることもあり、「堺地域若者サポートステーション」と地域就労支援センターの両方を利用する人もいる。地域就労支援センターの支援対象者は、働く意欲・希望がありながら、様々な阻害要因を抱え、雇用・就労を実現できない人である。例えば、職業選択を誤ったと感じている人、適性に合っていない仕事についていた人、その他就労を困難化する課題を抱えている人などである。こうした要因により離転職を繰り返す相談者が多く、男女ともに同じ傾向がみられる。また、定年退職後の相談者もいるが、職種の意向などを変えれば就労につながりやすい面もある。近年の相談者は900-1,000人程度で、男性の方が多い。新規相談者900人のうち相談カードを作成し登録するのは300人で、電話相談で解決するケースなど、相談カードを作成しないケースも多い。また、再相談の電話もある。広報誌、ちらしなどで積極的に広報していることから、

<sup>27</sup> 1984年に設立され、就労支援を通じた人権問題の解決と地域振興を掲げ、堺市地域就労支援センター事業、無料職業紹介事業、清掃・警備業務等の受託事業、堺市立共同浴場（布袋温泉）の管理運営、堺市立人権ふれあいセンターの管理運営、堺市立舩松職能訓練センターの運営などの各事業を実施している。

支援内容の問い合わせも多くある。

**(相談対応)** 支援は、就労支援カルテの作成後、生活面で就労を急いでいるかどうかなどの状況の把握から始められる。例えば、友人の家に仮住まいしているなど、急を要する状況なら、生活保護や、生活困窮者自立相談支援事業「堺市生活・仕事応援センター『すてっぷ・堺』」につなぎ、並行して相談を進めていくことになる。こうしたケースが相談者の2割くらいある。どこに相談していいかわからない人も多い。また、離転職が多いなど、中高年齢者で発達障がいがあるが推察され、支援を進めにくいケースなどは、「堺市こころの健康センター」と連携している。「堺市こころの健康センター」での支援を経て就労意欲が出てきた段階で、連携して就労支援を開始するケース、逆に、就労支援センターの相談者を「堺市こころの健康センター」に紹介することもある。

相談対応は、一般的に2-3回の面談で終わることはなく、毎週の定期相談で方向性を検討し、対応していく。1回当たりの相談時間は40分で、支援期間は相談者の状況により異なり、例えば、9月頃から相談を開始した場合には、年内までに就労するなど目標をたてる。目標は、状況に応じてもっと短いこともある。

**(生活困窮者自立支援制度と地域就労支援事業)** 生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）の対象者は、就労意欲が高い場合と乏しい場合があるが、すぐに就労できる段階にはなく、中高年齢者のひきこもりなどアウトリーチも必要なケースが想定されるのに対し、地域就労支援事業の対象者は、就労意欲があり就労できる段階にあるケースである。両事業の対象者は一部重複するが、同じ組織で両事業を受託しており、場所は異なるが、担当者レベルで連携して情報を共有している。

**(就労支援：求職活動準備、職業訓練、求職活動支援)** 就労に向けた具体的な支援サービスは、相談の状況と段階に応じて、応募書類の添削、面接練習、職業適性診断、職業能力開発講座、無料職業紹介、同協会が受託している職業訓練につなぐことなどである。

同協会は、職業訓練等のために、堺市の施設や公園の管理などを受託し、そこで職業訓練を実施している。事務仕事を含めて120名くらいが関わっており、施設や公園の現場で従事している人は100名くらいである。この訓練に直接応募する人もいれば地域就労支援事業の相談者を誘導することもある。3年を目処として、長く仕事を離れていた人や仕事に慣れていない人など、一般企業での就職に不安のある人を対象に実施している。地域就労支援事業と受託事業を組み合わせた就労支援は、同協会の持ち味や資源を活かせると考えており、同協会独自のツールと市の委託事業の相互連携の好事例の一つである。地域就労支援事業の枠組みに限定されず、様々な資源を活かせるよう連携を意識して取り組んでいる。この職業訓練は、ハローワークにも求人を出しており、「堺市障害者就業・生活支援センター『エマリス堺・エマリス南』」を利用している障がい者が、応募・面接に来ることもある。職業訓練は、様々な人が一緒に働ける場で、職業だけでなく多様な人と関われるメリットがあると感じている。

このほか就労に有効な支援サービスとして職業能力開発講座がある。「フォークリフト

「運転技能講習講座」は女性も含め人気があり、令和2年度は追加実施した。このほか、「介護職員初任者研修講座」「一般事務・総務入門講座」も実施している。講座参加者の要件は、求職中であることと地域就労支援センターに登録をすることで、募集に際して面談を行って受講者を決定している。

求職活動の支援では、ハローワークで就職が決まらない人、求人の内容と自分の希望が合わず、手厚い支援が必要な人などに対応している。多くは、ハローワークか同協会の無料職業紹介を通じて就労することになるが、ハローワークの利用の仕方や履歴書の書き方を支援するほか、ハローワークと密接に連携し、紹介状のやり取りや事前に相談者が行くことを連絡することで、相談者がハローワークに出向きやすいように調整も行っている。

相談者のうち就労に至る人は3割くらいで、求職活動に積極的に取り組む人が就労につながりやすい。求職活動を盛り上げることも大切で、諦めずに応募していくことで就労先が決まるケースも少なくない。また、橋を架げるだけでなく、求職者の等身大を企業に伝えることも大切だと認識している。

相談者の半分程度は正社員での就労を希望しているが、正社員に限定すると厳しい現状もあるため、最初から正社員にこだわらず、まずは働くことから始め、ステップをふむように助言することもある。無料職業紹介の求人は、事務の仕事は少なく、軽作業、介護、ケータリングなどの非正規の仕事が多く、事業者・企業に、正社員登用をしてもらえるように働きかけている。現在の登録数は300社で、求人があるのは50社程度である。課題として、求人に対して求職者を案内するのが不定期で不確定なので、マッチングしないこともあり、求職者にはハローワークの求人を案内することが多く、就職情報サイトで応募する人もいる。

求職者の積極性が高まる契機は様々だが、例えば、面接会に行ったなど、どこかに行ったとか環境の変化がきっかけになることもある。職業能力開発講座は、就労先が決まる可能性を高めるが、たとえ、該当する資格に関連する業種に就労する結果でなかったとしても、同じ状況にある受講者が、お互いに刺激を受けることで新たな行動につながるものが大切で意義があると感じている。また、職業能力開発講座に参加を希望しても受講者に空きがない場合には、職業訓練に誘導することもある。このように、職業能力開発講座や職業訓練を、就労に直結するスキルを身につけるという観点だけでなく、求職活動を活性化する一つの契機に位置づけている。

**(地域就労支援事業の支援)** 相談者に寄り添って支援していることが評価されていると感じている。コーディネーターの持ち味は重要で、地域就労支援センターを訪問するハードルは高く、一大決心で来訪する人もいると感じている。社会的に弱い立場にある人、メンタル面の不調を抱えている人、金銭面の問題を抱えている人など、まずはきちんと話を聞き、相手の立場に立って状況を聞き対応するように心がけている。週1回開催しているケース会議では、役員、協会管理職、コーディネーター計10人が参加して組織全体で情報を共有している。また、週1回開催しているコーディネーター間の支援調整会議では、

システム上で管理されている相談対応などのデータを参照し、前週の相談対応状況を共有し、コーディネーターが感じている課題や悩んでいることなどを持ち寄り、相互に、「関係機関に問い合わせてみたら」とか、「企業につながるか」など打ち合わせを行い、全体会議（ケース会議）で共有している。コーディネーターに求められるのは総合力で、相談者に寄り添える人、企業と折衝できる人、会社や仕事のことを分かっている人が向いているのではないかと思っている。職種のことを幅広く分かっていることや分からなければ人に素直に聞ける要素も大切で、キャリアコンサルタントの資格だけではなく、相手に寄り添って柔軟に対応でき、応用力があることが重要だと考えている。

（今後に向けて）社会的には、ひきこもりなどのアウトリーチは必要だと考えており、現在、「堺地域若者サポートステーション」や「堺市こころの健康センター」から紹介されることが多いが、民生委員等に関わってもらうことも必要だと感じている。他機関との連携では、「堺地域若者サポートステーション」や「堺市こころの健康センター」のほか、精神障がい者やその障がいが推察される人が多いので、「障がい者就業・生活支援センター」と連携している。また、そういった相談者への対応に必要なスキルなど、コーディネーターの資質を高めていきたいと考えている。

「さかいJOBステーション」とは年齢や性別等の相談者の状況に応じて、連携しながら支援を行っているところであるが、今後もそれぞれの特色を生かしながら、個別のケース毎に連携し、相談者の状況に応じたきめ細かな支援を行っていく必要がある。

参考：【堺市地域就労支援センター（ジョブショップさかい）就労支援カルテ】

| ジョブショップさかい |  | 就労支援カルテ   |          | 受付機   |              |
|------------|--|---|----------|---|--------------|
| フリガナ       |  | 担当  |          | 年月日   |              |
| 氏名         |  | 記入日   | 令和 年 月 日 | 年 月 日   | 年 月 日        |
| 住所         |  | 性別  | 男/女/その他  | 生年月日  | 昭和 年 月 日 (才) |
| 職歴         |  | 職業  |          | 電話番号  |              |
| 職歴内容       |  | 職歴理由  |          | 職業  |              |
| ①          |  | 会社名   |          | 勤務期間  |              |
| ②          |  | 勤務内容  |          | 年月～   | 年月           |
| ③          |  |   |          | 年月～   | 年月           |
| 職業・資格・PC操作 |  | 職業  |          | 職種  |              |
| 職業条件       |  | 雇用形態  |          | 正社員・契約社員・派遣<br>パート・アルバイト・不問   |              |
| 給与         |  | 勤務地   |          | 自宅から( )分  |              |
| 通勤手段       |  | 休日  |          | □不問 □その他  |              |
| 休日         |  | 通勤方法  |          | □マイカー □バイク □公共交通機関 □自転車 □徒歩   |              |
| 備考         |  |   |          | □徒歩2日(□徒歩 □不問)  |              |
|            |  |   |          | 本カルテに記入した情報は7日に堺市労働就業支援センター堺市就業支援センターへ提供し、就業支援センターへ提供させていただきます。<br>※本カルテの個人情報は、上記機関に提供することを、お断りください。個人情報は、就業支援センターへ提供させていただきます。 |              |
| 区分A        |  | □中高生 □高齢者 □ひとり親(母子・父子) □障害 □外国人 □精神   |          | □就職   |              |
| 区分B        |  | □65歳以上 □生保 □身体 □知的  |          | □無料 □有料   |              |
| 紹介先        |  | □無料職業紹介 □障がい者就業・生活支援センター □さかいJOBSステーション □若年サポートステーション □母子家庭等就業・自立支援センター □ハローワーク □OSAKALごとフィールド □すてっぷ堺 □訓練校(大阪府立・県立)行センター・その他( ) □能力開発講座 |          | 会社名   |              |
|            |  |   |          | 就労日   | 令和 年 月 日     |
|            |  |   |          | 就業形態  |              |
|            |  |   |          | 会社名   |              |
|            |  |   |          | 就労日   | 令和 年 月 日     |
|            |  |   |          | 就業形態  |              |

| アセスメントシート |  | 受付NO.         |       |
|-----------|--|---------------|-------|
| 氏名        |  | 年 月 日         | 年 月 日 |
| 【本人の志願】   |  | 【就職希望状況】      |       |
| 【困窮要因】    |  | 【日常生活・社会生活状況】 |       |
| 【短期目標】    |  | 【長期目標】        |       |
| 【家族構成】    |  | 性別            |       |
|           |  | 男性            |       |
|           |  | 女性            |       |
|           |  | 本人            |       |
|           |  | 死別            |       |
|           |  | 別居            |       |
|           |  | 別居・離婚         |       |
|           |  | 対立関係          |       |
|           |  | 経済            |       |
|           |  | 問題            |       |
|           |  | その他           |       |
|           |  | 【社会背景】        |       |
|           |  | 【特別事項】        |       |
|           |  | 年 月 日         | 年 月 日 |
|           |  | 担当            |       |

※本人の志願は、本人の希望に基づき、就業支援センターへ提供させていただきます。  
※困窮要因は、本人の困窮要因に基づき、就業支援センターへ提供させていただきます。  
※特別事項は、本人の特別事項に基づき、就業支援センターへ提供させていただきます。

## 【相談・就労の状況】

| 年度     | 相談件数 |     |      | 相談者数→就労者数      |               | 就労者 |
|--------|------|-----|------|----------------|---------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談 | その他※ | 新規相談者          | 過年度相談者        |     |
| 2017年度 | 739  | 557 | 29   | 739→正規20・非正規65 | 85→正規11・非正規33 | 129 |
| 2018年度 | 895  | 759 | 54   | 895→正規24・非正規86 | 68→正規9・非正規31  | 150 |
| 2019年度 | 905  | 785 | 48   | 905→正規9・非正規83  | 67→正規1・非正規17  | 110 |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む(2019年度は583件)。

### (2019年度の相談者の属性と経過)

|    |              | 新規相談者905人             |                       | 過年度相談者67人 |       |
|----|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------|-------|
|    |              | 男:513人                | 女:392人                | 男:35人     | 女:32人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 24                    | 18                    | 4         | 2     |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 128                   | 91                    | 23        | 15    |
|    | ひとり親家庭の親     | 2                     | 13                    | 1         | 3     |
|    | 障がい者         | 29                    | 14                    | 7         | 11    |
|    | その他          | 330<br>(電話相談、外国人男性3名) | 256<br>(電話相談、外国人女性1名) | 0         | 1     |
| 経過 | 就労者          | 53                    | 39                    | 8         | 10    |
|    | 相談継続         | 228                   |                       | 49        |       |
|    | その他          | 585                   |                       | 0         |       |

### (2019年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況)

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業(講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等) |  |
|---|--|
| 能力開発  | ・地域就労支援メニュー(能力開発講座4講座)に62名誘導し、男性8名女性15名就労  |
| 就労支援  | ・障がい者就業・生活支援センターに2名誘導し、女性1名就労<br>・シルバー人材センターに2名誘導し、女性1名就労<br>・地域若者サポートステーションに7名誘導し、男性1名就労<br>・生活困窮者自立支援制度(すてっぷ堺)に2名誘導<br>・その他(さかいJOBステーション、こころの健康センター、就労継続支援事業所A・B型事業所、就労移行支援事業所)に40名誘導し、男性4名女性3名就労  |
| 事業  | ・「就職応援フェア in 堺区役所」(職業適性検査・就労相談、協会広報等)(37名参加)<br>・「就職応援フェア in 北区役所」(職業適性検査・就労相談等)(31名参加)<br>・「就職応援フェア in 西区役所」(協会広報等)(パネル展)<br>・「就職応援フェア in 東区役所」(協会広報等)(パネル展)<br>・「就職応援フェア in 美原区役所」(協会広報等)(パネル展)<br>・「就職応援フェア in 中区役所」(協会広報等)(パネル展)<br>・「南サテライトフェア」(職業適性検査・就労相談等)(16名参加)<br>・「(職業能力開発業務)フォークリフト運転技能講習講座」(フォークリフト運転技能資格取得)(20名参加18名修了、6名就労)<br>・「(職業能力開発業務)総務事務講座」(社会保険、福利厚生などに関する手続等を習得)(15名参加15名修了、5名就労)<br>・「(職業能力開発業務)介護職員初任者研修講座」(15名参加14名修了、10名就労)<br>・「(職業能力開発業務)清掃スタッフ養成講座」(12名参加12名修了、2名就労)<br>・人事戦略セミナー(市内事業所の経営、人事担当者対象の人材採用・育成のセミナー)(19名参加)<br>・「堺職フェス in Arioアリオ鳳」(職業適性検査・就労相談等)(103名参加)<br>・「堺職フェス in イオンモール堺北花田」(職業適性検査・就労相談等)(64名参加)<br>・「介護職員初任者研修講座 チラシ&ジョブショップさかいうちわ街頭配布」(903名配布) |

## 事例 10：くらしサポートセンター守口（委託）

<https://www.yarukimitekure.com/moriguchi/>

### 【概要】

「生活困窮者自立相談支援事業」は健康福祉部生活福祉課、「地域就労支援事業」は市民生活部地域振興課が所管し、相談窓口は市役所内に所在する。一般社団法人ヒューマンワークアソシエーションに事業を委託し、2名のコーディネーター（正規職員）が、生活困窮者相談と兼任で相談に対応している（相談時間：月-金曜日の9時から17時半）。コーディネーターは10-15年の相談経験を有する。「C-STEP 事業推薦 ケース診断会議」（メンバー7人で3回開催）、「所内ケース検討会議」（メンバー7人で3回開催）が設置されている。一般社団法人ヒューマンワークアソシエーションは、就職困難者の支援に取り組んできた団体で、生活困窮者自立支援事業を受託しており、「くらしサポートセンター守口」内に地域就労支援の相談窓口を開設している。「支援対象者の興味やこれまでの経験等からどんな仕事に向いているか」を考え、「就労・労働だけでなく、福祉、保育、教育、生活支援などの制度の利用について提案し、「資格や知識・技能の取得を応援（公的、民間教育機関で実施している講座や職業訓練を紹介）」し、「就職後も、職場での疑問や悩みなどについて相談に応じる」を掲げ支援を実施している。C-STEP（おおさか人材雇用開発人権センター）事業も利用し、センターからの推薦と市と府の承認の手続きを経て、主に、C-STEPの人材養成事業やマッチング事業などを実施して就労支援を行っている。

### 【支援の概況・ポイント】

（生活困窮者自立支援事業と地域就労支援事業の一体的な実施）「くらしサポートセンター守口」では、守口市生活困窮者自立相談支援事業、守口市被保護者就労支援事業、職業紹介所事業、守口市地域就労支援事業、ふーどばんくサテライト事業、ひきこもり支援事業（当事者、家族）を実施し、一般社団法人ヒューマンワークアソシエーションの独自事業として、守口こども食堂事業（5か所のこども食堂の応援）が行われている<sup>28</sup>。当初

<sup>28</sup> 「生活困窮者自立支援事業」①就労と生活に関する相談・支援→履歴書、職務経歴書など応募書類の書き方、面接技術など就職活動の準備／独自求人紹介、ハローワーク専門予約相談の活用、各種求人情報収集／キャリアコンサルタントによる相談支援／労働に関する学習支援（ビジネスマナー、労働・福祉制度、パソコン操作等）／職場体験、作業訓練など就労に向けて支援／生活の立て直しに向けた計画を作成／利用可能な制度や専門機関の紹介／貸付制度や住居確保給付金の相談／住居の喪失やおそれのある方の相談（滞納などにより）／食べ物についての相談（ふーどばんく事業活用：食糧支援要件ありの方）。②就労準備支援事業→利用には一定の要件があるが、一般就労の前段階としての基礎能力形成のための支援。生活習慣の形成、コミュニケーション能力、社会適応能力の習得、実際の就労に向けた能力開発を行う。③住宅確保給付金、「くらしサポ職業紹介所」（職業安定法に基づいて厚生労働省より許可を受け職業紹介を運営）、「取組支援活動」（不登校・ひきこもり専門相談→訪問支援や居場所ホワイトカフェあり／ふーどばんくサテライト事業→ふーどばんく OSAKA と契約を結び、市内の生活困窮者のためにお米やカップ麺、缶詰などの食料品を備蓄／食料・生活必需品の寄付の要請／守口こども食堂ネットワーク→

は、生活困窮者自立支援事業と地域就労支援事業は分離していたが、類似する部分があることから、2017年度末に相談窓口を一本化して相談対応することになった。最近、ひきこもりの支援（当事者と家族）に注力しており、ひきこもり不登校等子どものことを心配する家族の会を毎月第2金曜日に開催し、同じ悩みを抱える家族、支援者の連携で、不安、悩みの軽減や事例を通じて子どもへの対応方法を学ぶことを目的に実施し、家族や当事者の個別支援に繋がっている。

また、就労準備支援事業としてグループワークや内職作業訓練（市役所内で内職を月水金曜日に行い、作業工賃が出る）などを行っており、これらの活動と併せて、安心して過ごせる居場所「ホワイトカフェ」を利用している。

「くらしサポートセンター守口」の就労支援対象者は、生活支援から必要なケースがあり、社会性を身に着けながら就労支援を進める人が多い。地域就労支援事業の相談者は、生きづらさを抱えている人が多く、働きたい気持ちはあるが自信を喪失している、コミュニケーションがうまくとれない、発達障がいなどの特性がみられ、背伸びせずに自分に合った仕事を見つけてもらうことを第一にしている。就労準備支援の一つのメニューとしてC-STEPの利用を位置付けており、C-STEPの利用が地域就労支援事業であるとの認識を持っている。就労準備支援事業の利用者層と似ている面もあり、両事業の一つの連携方法として、年間3-4人をC-STEPの利用につなげている。地域就労支援事業としてC-STEPで紹介した案件の1ケースは、20代の男性（家族も長期のひきこもり）で、3カ月の壁があり、モチベーションや人間関係が原因でアルバイトの仕事が続かない状況であったが、C-STEPを通じて人材のスキルアップにつなげている。

このように、同市では、地域就労支援事業と生活困窮者自立支援事業（就労準備支援事業）を一体的に実施し、両事業のメニューを効果的に組み合わせて支援が行われている。様々な支援が行われており、相談や職業紹介に注力しており、やる気があれば採用してくれる企業もある。このほか、必要に応じて、GATB（一般職業適性検査）、職業興味検査を実施し、障がいの可能性があれば、障害者手帳や障害福祉サービス受給者証の取得を検討し、就労継続支援A・B型事業所など多様な働き方に誘導している。

**（支援の状況）**市役所に立地（併設）していることで、職員の特長を活かしたメニューづくりや相談者にあったプログラムをつくれるメリットがある。就労支援コーディネーターは、他の地域就労支援センターにコーディネーターで従事した経験があり、その後も就職困難者の伴走型支援を継続しており、主訴の就労だけでなく生活課題への対応にも注力し、周囲の環境や世帯にも目を向けて支援している。支援期間は、経済的な状況を見て目標を設定はしているが、適宜見直している。最近、生活困窮の相談が多く2019年の600件に対し2020年（聞き取り時点）は1,400件と多い。「くらしサポートセンター守口」は、地域就労支援事業と生活困窮者自立支援制度の窓口であるため、市各課、保健所、医

---

市内5か所のこども食堂が登録)。



療機関、不動産業者からの誘導などにより幅広い相談者を受け入れており、窓口で整理して相談や弁護士などの専門家などにもつないでいく。些細な相談から重大な課題が見つかる場合もあり、例えば、所持金がほとんどない状況やDVの被害に直面しているなどの課題が明らかになることもある。就労支援が必要な人が地域就労支援事業の対象となり、C-STEPの利用につなげていく。様々な相談者に対応するため、伴走型の寄り添い支援が重要で、相談者と信頼関係を構築することが必要になる。相談者からは、仕事の定着に向けた環境づくり、自己理解、多様な働き方の推奨などの要望がある。

**(C-STEPの利用＝地域就労支援事業としての支援)** C-STEPを利用する際には、手続きに時間がかかり支援を急ぐ人の利用が難しいため、通常の就労支援をしながらC-STEPにつなぎ、就労支援がうまくいけばC-STEPをキャンセルすることもある。働くことに長期のブランクがあり自信を喪失していても、2週間のプログラムで自信を回復するケースがある。また、いってみてだめだったとしても前進と捉え、自己理解へのアセスメントになると考えている。これまでに紹介した人はうまくいっており、就労につながるなど、マッチングの意義は大きい。

**(相談者)**「くらしサポートセンター守口」の相談者には、中高年齢層や高齢者が多いほか、ひとり親家庭の親の相談も増えている。就労支援や就労を困難化させている主な事象や要因として、労働トラブルで退職になり精神状態が不安定になるケース、自己理解の欠如と職業観のなさによりミスマッチを起こすケース、精神状態の悪化に起因するひきこもり、発達障がい推察されるケースなどがみられる。また、相談者には、受援力や情報収集力が低く社会的に孤立しているケースもみられることから、「くらしサポートセンター守口」の発信力を高め認知度を高めている。こうしたケースに対しては、支援者とのつながりから、医療機関、精神科、心療内科、保健所と連携して自死予防にも取り組んでおり、地域の人から、社会的孤立になっているのではないかと心配して連絡が入ることもある。守口市にはこうした地域のつながりがあり、支援者に情報を発信している。各支援機関が発信力を高め、機関内連携や社会資源の連携を進めている。こうした現状を被支援者の立場で考えると、プロポーザルで短期間で委託事業者が変わることは望ましくないと考えている。相談窓口が一本化されたことによって、相談者の要望に対応しやすくなったが、福祉担当部局が所管する生活困窮者自立支援制度と労働担当部局が所管する地域就労支援事業の両事業の相談内容の共有や連携が難しい現状もある。

**(企業の開拓)** 一般就労していたが、クローズで就労することが難しくなり、就労継続支援A型事業所(雇用になる、パートより条件が良い)あるいはB型事業所へ誘導するケースがあるが、本人がどうしたいのか、何が原因だったかを洗い出し、企業の側が障がい者に合わせてほしい面もあるが、自分に合った働き方を模索する本人の働きやすさが大切だと考えている。一歩踏み出すために、福祉的就労も含めて選択肢を多くつくる必要がある。その人に合った状況で雇用してくれる企業をつくっていく必要があると考えている。また、人をやさしく育ててくれる民間の力を発見し、多様な働き方と多様な人材に目を向

ける企業とのつながりを持ちたいと考えている。数よりも質が大切であり、求人数ではハローワークにかなわないが、自治体には無理を言える企業を創造し増やしていく姿勢が大切だと感じている。そのため、広域に求人を探したり、他市と協力して企業開拓をすることもある。例えば、地域就労支援センターが実施している事業ではないが、市内の企業と求職者をマッチングする合同企業就職面接会を、守口市、門真市、守口門真商工会議所およびハローワーク門真の共催により 2018 年度から実施しており、来場者数が 100 名を超え求職者のニーズも高いことから、こうした事業とのつながりも重視している。

### 【相談・就労の状況】

| 年度      | 相談件数 |     |      | 相談者数→就労者数    |              | 就労者 |
|---------|------|-----|------|--------------|--------------|-----|
|         | 新規相談 | 再相談 | その他※ | 新規相談者        | 過年度相談者       |     |
| 2017 年度 | 5    | 133 | 0    | 5→正規 0・非正規 2 | 0→正規 0・非正規 0 | 2   |
| 2018 年度 | 3    | 62  | 0    | 3→正規 1・非正規 1 | 1→正規 0・非正規 1 | 3   |
| 2019 年度 | 2    | 92  | 0    | 2→正規 0・非正規 1 | 2→正規 0・非正規 2 | 3   |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む（2019 年度は 0 件）。

### （2019 年度の相談者の属性と経過）

|    |               | 新規相談者 2 人 |       | 過年度相談者 2 人 |       |
|----|---------------|-----------|-------|------------|-------|
|    |               | 男：1 人     | 女：1 人 | 男：1 人      | 女：1 人 |
| 属性 | 若年者（34 歳以下）   | 1         | 0     | 1          | 1     |
|    | 中高年齢者（35 歳以上） | 0         | 1     | 0          | 0     |
|    | ひとり親家庭の親      | 0         | 0     | 0          | 0     |
|    | 障がい者          | 0         | 0     | 0          | 0     |
|    | その他           | 0         | 0     | 0          | 0     |
| 経過 | 就労者           | 0         | 1     | 1          | 1     |
|    | 相談継続          |           | 0     |            | 1     |
|    | その他           |           | 0     |            | 0     |

### （2019 年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況）

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業（講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等） |   |
|---|---|
| 能力開発  | ・C-STEP へ 4 名推薦し女性 1 名が就労   |
| 就労支援  | ・生活困窮者自立支援制度に 4 名誘導し、男性 1 名女性 1 名就労                               |
| 事業  | ・就労準備支援事業として、グループワーク、パソコン入力、調理実習、職場体験、ポスティング等の事業を実施（4 名参加し 3 名就労） |

## 事例Ⅱ：枚方市地域就労支援センター（委託）

<https://www.city.hirakata.osaka.jp/0000003326.html>

<https://www.hirakata-jinken.com/>

### 【概要】

観光にぎわい部商工振興課が所管し、市内1箇所（委託先の特定非営利活動法人枚方人権まちづくり協会内）において、非常勤職員1名が専任で相談等を担当している（相談日時：月・火・水・金曜日の9-17時30分／原則予約制で1回45分の個別面談）。コーディネーターは10年以上の相談経験を持っている。必要に応じ、「枚方市地域就労支援ケース診断会議」を随時開催している。

### 【支援の概況・ポイント】

特定非営利活動法人枚方人権まちづくり協会は、市から「人権なんでも相談」「福祉なんでも相談」「進路選択支援相談（主に奨学金の相談）」「男女共生フロア・ウィルの各種相談」「就労支援」の5つの事業を受託し、就労だけでなく生活問題全般に対応しているワンストップの拠点である。職場におけるパワー・ハラスメントの相談なら人権なんでも相談、生活困窮や経済的に緊急を要する生活問題にはCSWや奨学金の相談で対応するなど、生活困窮から就労までワンストップで相談を受けられる点が大きな特徴である。

就労支援コーディネーターは、地域就労支援センターに14年間従事し、それ以前はハローワークに在籍した経験を持つが、両者の支援対象者は違うと感じている。ハローワークは、近年、若者やひきこもり、障がい者に対応する担当予約制の専門相談窓口や通訳を配置するなど機能を充実させているが、主には就職する意思と能力のある人の相談に対応する機関である。一方、地域就労支援センターは、就労の意欲を持てるようまた潜在的な能力を引き出せるよう、時間をかけて傾聴することに重きをおく機関だと考えている。

コーディネーターに就任した当初は、単親世帯の母親の相談が多く、ハローワークのマザーズコーナーにつなぐこともあったが、市が母子自立支援員（現 母子父子自立支援員）を配置したことで減少し、高齢者や若年者のウェイトが大きくなっていった。近年は、精神障がい者・発達障がい者の相談が大きなウェイトを占め、一人でハローワークに行けない人、引きこもり期間が長く就職活動の進め方が分からない人、親の介護や子育てなどで長期間働いていない人などの相談者が増えている。地域就労支援センターはそうした人たちが最後の砦として、色々な所に相談された末にたどり着く場所でもある。例えば、近年国が注力するようになった就職氷河期世代も以前から相談に来ていた。

相談者は、市広報で知って来訪するほか、市、ハローワークから紹介されるケースもあり、北河内地域若者サポートステーションとは相互に紹介することもある。同じビル内には北河内地域若者サポートステーションや就労支援移行支援事業所リタリコワークスをはじめ、隣接するビル内には子どもの育ち見守りセンター「となとな」（旧：子ども総合相談

センター)があり、必要があればすぐに連携できるメリットは大きい。各機関の支援には特徴があり、例えば北河内地域若者サポートステーションでは、グループワーク、パソコン講座、ビジネスマナーセミナー、マンツーマンなどの支援が特徴で、就職活動を進めやすいよう地域就労支援センターと並行して利用する相談者もいる。相談等に要する期間や適した支援は人それぞれだが、他機関と連携することで有益な巡り合わせやタイミングを見つけることも重要だと考えている。

相談者は、様々な課題を抱えているが、最後は働いて収入を得たいと思っている点は共通しており、何らかの契機で能動的に行動するケースもある。10年以上ひきこもっていた40代の男性の例では、テレビで抑うつ症状の人を見て、自分も同じ症状だと感じ病院に行き、現状を受け入れた上で社会復帰したいと考え、相談につながった。また、親の年金で生活してきたが、親がいよいよ高年齢になり慌てて相談に来訪したケースもある。納得して働き収入を得られるよう、相談者の適性を見極めながら潜在的な能力や可能性を引き出しマッチングする必要があると感じている。

地域就労支援センターの相談は、初回は、相談者の状況と望んでいる支援を傾聴後、得意なこと、好きなこと、良いところなどを箇条書きにすることで自らを振り返り、履歴書や職務経歴書の作成につなげていく。この過程を通じて徐々に相談者と信頼関係を築く中で、家族や家計の状況なども把握し支援を継続している。パソコンを前に履歴書の添削や職務経歴書の作成を一緒に進めるなど、時には2-3時間かけることもある。相談は面談が主流であるが、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う緊急事態宣言時は、電話相談に切り替えて履歴書や職務経歴書の添削等はメールで行った。一方で、定着支援としては、月1回アドバイスを求めにくる相談者や、会社を訪問してこちらから定着を働きかけることもある。

相談者のうち、ハローワークに行ってもすぐに就職活動を始められる人は1割前後と少ない。相談者は精神的な課題を抱える人が多く、パワーハラスメントで離職してトラウマを抱える人や10年程度ひきこもっている人、また学校卒業後2・3年間勤めたが離職後働けない状態の人なども多い。そうしたケースでは、相談者の特性もあるが、自己受容が困難であることも多く、適性検査や職業能力検査をハローワークや北河内地域若者サポートステーションで受検し、何が得意なのか探るほか、仕事をなかなか覚えられず上司に怒られた過去の経緯などを聞くこともある。特性の存在が想定される場合、市や北河内地域若者サポートステーションとも連携しながら、本人の気付きへの導きと障害者手帳の取得などにつなげていくこともある。親の理解が進まないこともあるが無理強いしないように話を重ね、障害者手帳を取得すれば利用できる支援が多い点を説明しながら理解を得る努力をしている。

支援に一定の期間を要する過年度相談者の意識や行動が変容する契機としては、例えば、地域就労支援センターが開催する講座などに「毎日通えた」、「同じ場所に同じ時間に一定の時間居続けられた」、「毎日決まった時間に起きることができスキルも身に付いた」などで、自らの行動が自信につながり、就職活動に積極的になることがある。C-STEPでのセ

ミナーの受講や社会での経験を活かして就労につながる人もいる。就労への道筋がつき始めたら、相談者と共に求人票を見ながらハローワークでの応募を勧め（一般就労の場合、コーディネーターは同行しないことが多い）、若い人は携帯電話から応募することも多いので情報を画面越しに共有することもある。

相談者の半数は40歳前後の中高齢者であるが、障がいのある若者では、就労継続支援A型、B型、就労移行支援事業所と連携して支援するケースもある<sup>29</sup>。障がいがあることが推察される人では再相談も多く支援期間を設けず相談に応じている。10年前に初回相談に来訪した人が1-2年毎に相談に訪れ、離職を踏みとどまる人もいれば、転職の相談に訪れる人もいる。

また、就労困難な市民を対象に、求職の幅を広げ長く働けるよう、無料の資格取得講座を開催している。令和2年度は、パソコン基礎講習、介護職員初任者研修、フォークリフトの運転技能講習、調剤薬局事務講座を開催し、講座への申し込みや受講が相談に結びつくこともある。就労を視野に入れた講座の企画はより幅広い層のニーズに応えるために重要で、フォークリフトの運転技能講習は、枚方市内に大規模倉庫が開設し求人需要が多いことから2020年に初めて開催した。応募者には15-20分程度の面談を行い、就労の意思がある単親世帯の母親、障がい者、生活困窮者などを優先に選考している。今後、玉掛けやショベルカーなどの講習も検討しており、こうした仕事は対人関係に不安がある場合、適しているのではないかと考えている。仕事によっては資格よりも経験や即戦力が求められるので、就労に役立つか否かの観点で講座を企画している。

これまでの主な就労先は、製造、介護、清掃、配膳、飲食などだが、さらに業種や職種を広げていきたいと考えている。

マッチング後の状況について、年度末に相談者に返信用葉書を同封して近況を尋ねているが、返信の連絡は相談者の半数程度であるため、就職した人をすべて把握できないのが現状である。

生活困窮者自立支援制度との関係は、市から同協会のCSWに紹介があり就労支援コーディネーターにつながることはあるものの、直接の連携関係は確立されていない<sup>30</sup>。就労準備支援事業との関係は、対象者が重なる部分も存在するが、一般的に生活困窮者自立支援制度では生活困窮のため緊急性を伴う支援であると考えられるため、相談者のペースで進める地域就労支援事業とは、目的に至る過程が異なると感じている。そうした中でも、生活困窮者自立支援制度には、生活困窮のため一刻も早く就労したい相談者だけでなく、一定程度の就労準備性が十分でない相談者の両方が存在する。こうした点から、生活困窮

<sup>29</sup> 障がい者の支援について課題もあり、従来と就労支援A型事業所の働き方が、施設外就労の増加などによって異なっており、就労の継続が困難になるケースがあるため紹介を見送ることもあった。

<sup>30</sup> 市内では生活困窮者自立支援制度関係課長会議が定期的に開催され、商工振興課が参画している。地域就労支援事業で実施しているパソコン講座に、生活困窮者自立支援窓口の相談者で受講希望があれば連携している。地域就労支援センターの相談者で生活困窮の相談があれば、生活困窮者自立支援の窓口へ紹介している。

者自立支援制度の担当部署と今以上に交流する機会を獲得し、支援の現状や支援手法を共有したいと考えている。

地域就労支援センターは生活困窮者をはじめ一人ひとりの就労を丁寧に支援する目的でつくられ、現在では幅広い就労支援を担う組織に変容してきた。ハローワークと異なるのは、「人権とのつながりが深く人権を重視している」こと、そして、様々な課題を抱える人に個別に対応する丁寧さと柔軟さがあり、それこそが支援を求めている人に必要とされていると考えている。

### 【相談・就労の状況】

| 年度     | 相談件数 |     |      | 相談者数→就労者数     |              | 就労者 |
|--------|------|-----|------|---------------|--------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談 | その他※ | 新規相談者         | 過年度相談者       |     |
| 2017年度 | 104  | 247 | 0    | 104→正規6・非正規15 | 38→正規4・非正規9  | 34  |
| 2018年度 | 100  | 235 | 0    | 100→正規8・非正規13 | 24→正規3・非正規10 | 34  |
| 2019年度 | 95   | 231 | 0    | 95→正規3・非正規14  | 34→正規3・非正規13 | 33  |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む(2019年度は95件)。

※「就職者数」は本人からの報告分に限る。

### (2019年度の相談者の属性と経過)

|    |              | 新規相談者95人                           |       | 過年度相談者34人             |       |
|----|--------------|------------------------------------|-------|-----------------------|-------|
|    |              | 男:23人                              | 女:72人 | 男:14人                 | 女:20人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 8                                  | 14    | 3                     | 3     |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 6                                  | 42    | 3                     | 14    |
|    | ひとり親家庭の親     | 0                                  | 6     | 0                     | 0     |
|    | 障がい者         | 9                                  | 10    | 8                     | 3     |
|    | その他          | 9                                  | 0     | 0                     | 0     |
| 経過 | 就労者          | 2                                  | 15    | 5                     | 11    |
|    | 相談継続         | 78(中高年齢者37、若年者21、障がい者15、ひとり親家庭の親5) |       | 18(中高年齢者9、障がい者6、若年者3) |       |
|    | その他          | 0                                  |       | 0                     |       |

### (2019年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況)

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業(講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等) |  |
|---|--|
| 能力開発  | ・C-STEPに6名推薦し男性3名が就労   |
| 就労支援  | ・障がい者就業・生活支援センター4名(うち男性3名と女性1名の計4名が就労)<br>・ハローワーク2名(いずれも同行支援で女性2名が就労)<br>・北河内地域若者サポートステーション1名(男性1名が就労)   |
| 事業  | ・「パソコン講習会」(内容:就労支援講習会、日商PC検定基礎ワード対策講座、日商PC検定基礎エクセル対策講座)<br>・「介護職員初任者研修」(旧ホームヘルパー2級)(介護職の技術の習得と資格取得/14名参加5名就労)<br>・「介護事務講座」(ケアクラーク技能認定資格取得講座/10名参加し5名就労)<br>・「調剤薬局事務講座」(調剤事務管理士資格取得講座/26名参加)<br>・「就労支援事前セミナー」2回(40名参加)<br>・「三市(枚方・寝屋川・交野)合同就職面接会」(来場者数79名うち就職者数14名) |

## 事例 12：大東市地域就労支援センター（委託）

[http://www.city.daito.lg.jp/shisetsuannai/shuroushien/shuroushiensenter\\_ichiran.html](http://www.city.daito.lg.jp/shisetsuannai/shuroushien/shuroushiensenter_ichiran.html)

### 【概要】

政策推進部（令和3年4月1日～産業・文化部）産業経済室が所管し、市内3箇所（北条人権文化センター内、野崎人権文化センター内、大東サンメイツニ番館4階ワークサポート大東内）において、特定非営利活動法人ほうじょう、特定非営利活動法人大東野崎人権協会、社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会の3つの団体に委託して、正規職員4名が専任で相談等を担当している<sup>31</sup>。「大東市就労支援ケース会議」、「コーディネーター会議」（毎月開催）が設置されている。

### 【支援の概況・ポイント】

**（各センターには特徴がある）** 3箇所ある地域就労支援センターは、各委託先の出自や地域によってそれぞれ特徴がある。大東市地域就労支援センターは、JR住道駅前に立地し、ハローワーク門真の出張所「ワークサポート大東」の中にある。委託先の社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会は、精神障がい者や知的障がい者の支援を強みとし、社会福祉士や精神保健福祉士の有資格者の見立てにより、障がい者及び障がい者が推察される人を、同法人や同法人の就労支援統括センター「みいーん」、職業カウンセリングセンター、就労継続支援事業所に誘導することもできる。また、ハローワークの出張所と隣接していることから、幅広い年齢層の相談者が訪れる。野崎地域就労支援センター（野崎人権文化センター内）では、総合相談も行われ、若年者を含むひきこもりの人などの手厚い支援が行われている。北条地域就労支援センター（北条人権文化センター内）では、ひきこもりの人や高齢者の相談、退職後の再相談などがあり、介護福祉士が在籍することから福祉施設の相談もできる。大東市内には、ハローワークの出張所（大東市地域職業相談室）しかなく、求人情報を検索できるものの、専門的な相談窓口（高齢者や障がい者）はない。門真市内のハローワークはやや遠く、電車に乗って移動することが難しい人は、相談や情報収集できる機会が狭められてしまうため、市内に複数の地域就労支援センターが存在することは一つのポイントである。

**（近年の相談件数は横ばい）** 相談件数は3-4年前がピークで、ひきこもり支援で複数回対応していたことも影響しているが、近年は大きな増減はみられない。新型コロナウイルス感染症の拡大によって相談状況に大きな変化はみられないが、例えば、大東市地域就労支援センターでは2名の相談があり、大阪市内で働く歯科衛生士が、患者が減り院長からしばらく

<sup>31</sup> 相談日時は拠点によって異なる。北条地域就労支援センターは、月・水・木曜日の9時から17時半、火・金曜日の9時から20時半（事前予約不要）、野崎地域就労支援センターは、月・土曜日の9時から18時（事前予約不要）、大東市地域就労支援センターは、月・金曜日の10時から12時、13時から18時（事前予約制）である。

休んでほしいと言われ心配になって相談に来訪したケース、また、50代後半の建築塗装請負の個人事業主が、5月ごろから仕事がなくなり収入がないため廃業して一般の仕事に就けないかといった相談が寄せられた。ただし、こうした就労意欲が高い相談者に対しては、就職のあっ旋をしていないため、ハローワークにつなぐことが中心になる。

**(マッチングの難しさ)** 相談者の多くは、働くことを困難化する要因を持っている。例えば、親の反対や押し付けなどの家庭環境、本人の希望と職種が合っていない、障害者手帳を取得せずに就職するものの仕事が続かず一般就労が難しいことが推察されるなどである。こうした要因が少なければ数回の相談で一般就労が可能なケースもあるが、就労後に離職する人もいるのでフォローアップの面接や企業を訪問して話をすることもある。最近の傾向として、障がい者の相談者の親が早い段階で相談するケースもある。また、生活困窮者自立支援制度では、緊急性を要し時間をかけて仕事を選んでいられない状況もあるが、地域就労支援センターでは、相談者が働きたいと思う仕事や職種に就けるよう一定の時間をかけて対応する点で違いがあると認識している。2019年度は新規相談50件のうち就労先が決まった人は3件で、相談を継続する人も多い。匿名を希望する人もあるので就労の追跡は容易ではない。マッチングが難しいと感じるときもあり、C-STEPを利用して就職につながらず、登録企業の面接にも呼ばれないことがある。また、高齢者では、コンビニエンスストアやエキナカ店舗などでは負荷がかかり対応のやる気が必要になるなど制約もある。こうした状況に対し、相談者の状況をみてコーディネーターが飛び込みで就労先を開拓することもある(70代の相談者は飲食業チェーン店の調理補助の仕事に就労)。

**(就労先の開拓に向けて)** 職業の紹介・斡旋はできないが、相談者が仕事と出会える機会や相談者を受け入れる事業者・企業を増やしていきたいと考えている。例えば、ハローワークとの合同企業面接会、大阪産業大学で企業を集めての合同企業説明会(市と商工会議所と連携)、また、障がい者を対象にしたハローワークと連携しての企業面接会、あるいは、大学・市・商工会議所が連携しての企業の力になるような企業向けセミナー・説明会の開催に力を入れていきたい。以前受け入れてもらった企業とは連携しているが、企業の理解を一層進める必要があると感じている。2019年まで実施していた「若年者インターンシップ事業」(39歳までの若年者3-5名が参加)は、市役所で1日間の研修後、協力を得られた事業者・企業(製造業、運輸業、農園など)で5日間のインターンシップを行うが、参加した若年者と企業の求める人材にギャップがあることが分かった。企業は意欲の高い人を求めるが、参加した若年者の中には、就職したことのない人やインターンシップ開始前に離脱する人もいたからである。また、障がい者を対象にした市役所のインターンシップも実施しており、市役所の事務補助で自信をつけて一般就労を目指す、謝礼を支払うことで就労意欲を高める工夫もしている。就労前に事業所や企業の見学に行き、面接、試行的な雇用へと段階を経て就労につなげられる流れを整備したいと考えている。就労先の開拓は容易ではなく、市内の企業説明会や相談できる機会の充実化を図りたい。

**(生活困窮者自立支援制度との関係)** 金銭の問題で生活困窮に陥り仕事もできない状況



であれば生活困窮者自立支援制度で担い、一定の収入がある場合や障がい者などは地域就労支援センターが担うという一定の整理をしているが、前者では仕事を選べる余地が少ない面があると感じている。連携は個別のケースをつなぐことにとどまっており、個人情報の取り扱いなどの検討課題がある。

### 【相談・就労の状況】

| 年度     | 相談件数 |     |      | 相談者数→就労者数   |             | 就労者 |
|--------|------|-----|------|-------------|-------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談 | その他※ | 新規相談者       | 過年度相談者      |     |
| 2017年度 | 52   | 225 | 0    | 52→正規0・非正規2 | 17→正規0・非正規3 | 5   |
| 2018年度 | 53   | 120 | 0    | 53→正規0・非正規4 | 12→正規1・非正規3 | 8   |
| 2019年度 | 51   | 68  | 0    | 51→正規0・非正規0 | 13→正規0・非正規3 | 3   |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む（2019年度は29件）。

### （2019年度の相談者の属性と経過）

|    |              | 新規相談者51人                |       | 過年度相談者13人                       |      |
|----|--------------|-------------------------|-------|---------------------------------|------|
|    |              | 男:28人                   | 女:23人 | 男:10人                           | 女:3人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 7                       | 8     | 1                               | 2    |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 16                      | 13    | 3                               | 1    |
|    | ひとり親家庭の親     | 0                       | 0     | 1                               | 0    |
|    | 障がい者         | 5                       | 2     | 5                               | 0    |
|    | その他          | 0                       | 0     | 0                               | 0    |
| 経過 | 就労者          | 0                       | 0     | 2                               | 1    |
|    | 相談継続         | 51(若年者15、中高年齢者29、障がい者7) |       | 13(若年者3、中高年齢者4、ひとり親家庭の親1、障がい者5) |      |
|    | その他          | 0                       |       | 0                               |      |

### （2019年度その他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況）

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業（講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等） |   |
|---|---|
| 能力開発  | ・職業訓練校に1名（男性1名が就労）  |
| 就労支援  | ・ハローワークに5名（うち同行支援は男女各1名計2名、男性4名、女性1名が就労）<br>・就労移行支援事業所、企業見学、就労継続支援A型事業所、くらしサポート大東、就労支援センター「みいーん」に5名（男性3名、女性2名が就労） |
| 事業  | －   |

### 事例 13：門真市地域就労支援センター（委託）

[https://www.city.kadoma.osaka.jp/machizukuri\\_rodorodo/rodo/4994.html](https://www.city.kadoma.osaka.jp/machizukuri_rodorodo/rodo/4994.html)

#### 【概要】

門真市では、就職困難者等の就労を促進するため、地域の関係機関と連携して、就労・雇用に関する相談、求人・求職情報の提供等を行う地域就労支援事業において、就職困難者等の就職阻害要因の克服並びに就労意識及び意欲の助長を図る「門真市地域就労支援センター」（以下「センター」）を平成15年度から設置している。

センターは、門真市人権協会の業務委託により運営しており、専任の就労支援コーディネーター（以下「コーディネーター」）1名が、市役所庁舎内の専用ブースにおいて面談及び電話による相談対応を実施している。（開設時間：月・水・金曜日の9時30分～16時30分）。現在のコーディネーターは、就任して7年目で、これまでハローワークや労働局での実務経験があり、就労支援のノウハウや知見を活かし、ケースに応じたきめ細やかな相談支援にあっている。

#### 【支援の概況・ポイント】

（相談者）相談は原則予約制による面談だが、急な電話による相談などにも柔軟に対応している。相談者の状態や背景などの情報を可能な限り引き出し、就労以外にも悩み事や相談ごとがあるような場合でも十分な相談支援が可能となるよう、1件当たりの相談時間は少なくとも1～2時間を確保するようにしている。

相談経路は、市のホームページ・広報紙や市民相談などからつながることが多く、また、本人だけでなく、家族や知人の薦めで来所されることもある。

相談者は、働きたい気持ちはあるものの採用に至らない人が多数を占める。最近の傾向では、資格やアピールできる技術・専門能力がない、転職歴が多い、コミュニケーションが苦手などの就職阻害要因が多く見られ、こうした状況を自分でも認識しているものの「何をどうして良いか分からない」という悩みを抱えているケースが多い。

相談者の年齢構成は、近年までは、就職氷河期世代や中高年齢者が多数を占めていたが、最近では障がい者も同数程度まで増加している（精神障がい者、障がい者手帳を所持していないものの心療内科で通院治療を受けている人など）。中高年齢者の相談者が減少している要因としては、定年延長等の制度が一定程度浸透していることが背景にあると分析している。

相談者の主な就職先としては、介護、工場の軽作業、清掃などが多い。しかし、相談者のもつ「働いても良いと思う仕事」の範囲が狭いと、当然就労へのハードルは高くなることから、就労先の選択肢を自ら狭めていかないよう相談を工夫している。

（相談状況）多様な状況にある相談者にきめ細やかに対応するにあたり、面談時には、希望する仕事の内容、職歴、これまでの仕事の探し方や家族関係など、できるだけ多くの

情報を引き出すように心がけている。本人が就労に対する具体的な希望を持っている場合には、まずハローワークの求人情報で諸条件を満たす求人を一緒に探していくことになる。いわゆる「高望み」をするケースは意外に少なく、「自分にできる仕事なら何でも」と考えている人が大多数を占める。

また、職歴の有無で支援の進め方は大きく変わる。一般的には、転職が多すぎることで就職への阻害要因となることもあるが、これまで様々な経験をしていることは大きなメリットでもあり、そのような経験を棚卸しし、働くことの具体的なイメージを持たせるよう相談を工夫している。一方で、ひきこもりなど職歴のないケースでは、気持ちの面も並行して関わっていくことになり、長期間の相談支援が必要となる傾向にある。このようなケースでは、保護者や親と一緒に又は代理で相談に来られるケースも増えているが、本人が来ないと支援は難しく、本人へのアプローチ方法の工夫が今後の課題である。

相談者の就労状況は、相談開始後1カ月以内に就労に至る人が令和2年度では13%程度である。(令和2年12月時点)

具体的な事例としては、学業と学業を続けるためのアルバイトの両立が困難になったことで退学を余儀なくされた20代の元大学生のケースでは、センターとハローワークの支援により、地元の老舗企業に接客の仕事で就職した。相談者にこれまで十分なアルバイト経験があったこと、生活維持のため緊急性が高かったことが、短期間での就労につながった。

一方、就職活動の期間が1年を超えるケースでは、面接の受け答え等において、職歴や今までやってきたこと等を説明できないことが多く、その部分の棚卸し・整理を手助けすることが支援において重要であると考えている。

相談者のアフターフォローについても、再度の離職を防止する観点から重点的に取り組んでいる。気になるケースを中心にアウトリーチによる近況確認をこまめに行うとともに、現在の仕事の近況や時には愚痴などについてももしっかり傾聴したうえ的確にアドバイスするよう心がけている。

中には、センターの就労支援を経ていない方が在職中に相談に訪れる人もいる。「会社の寮で暮らしているが、新型コロナウイルス感染症の影響で1カ月以上働けず、離職になったらどうしようか、寮の管理人との折り合いも悪い。どうしたらいいか。」というケース。この相談に対しては、性急に離職は決断せず、就労意欲を見せて仕事をできるようにもっていくことが肝要だとアドバイスを行っている。

**(他機関等との連携)** 上記のようにセンターの相談対応とハローワークの求人だけでは就労に至らないケースももちろんある。例えば、生活が困窮、就労相談以前に求職活動を行える状況にないケースでは、生活困窮者自立支援制度(就労準備支援事業)の相談窓口等と連携し対応を行っている。このほか、安定した就労経験のない若年者で、就労に向けて一歩踏み出せないケースでは、並行して「北河内地域若者サポートステーション」の利用を促しているケースもある。サポートステーションでは、アセスメントツール(適性検

査)の活用や定期的なセミナーの受講が可能であり、前向きな行動への刺激になることが期待できる。しかし、こうした連携を通じた関係機関を紹介しても、そもそも相談者が納得して話を聞く姿勢がない等の場合には効果的な支援となるまでに時間がかかることもあり、今後の課題である。

**(意欲の醸成・向上)** 就労への意欲を醸成し向上する契機やその方法は人それぞれであることから、相談者に対しては可能な限り多くの機会提供を心掛けている。その一環の「職場見学」は、企業にコーディネーターが同行し、先方担当者と面談することで、職場の雰囲気をも具体的にイメージしてもらうもので、本人に意欲があれば早期の就労につながる可能性が高い。一方で、本人の気持ちの状態や見学後の具体的な展開に対する理解がないと難しい面はある。

これを一歩進めた「職場体験」は、実施の手続きや本人を誘導する点においてはよりハードルが上がるが、意欲的になりつつある相談者に対しては効果的であると踏んでいる。

また、介護やパソコンなどの「資格講座」を経て、十分にスキルと自信をつけさせたうえで、仕事を探すことも効果的で、その中でも、フォークリフトの免許は特に有効だと考えている。本市近傍では、ネット商取引などの増加に伴って大規模倉庫が多く進出してきており、作業員の求人が多く、就職にあたって有利に動く。免許は2週間程度の時間があれば比較的簡単に取得することが可能で、これまでに、生活保護費の生業補助を使って市内で資格を取得した相談者が、自己都合により就労にはつながらなかったものの、免許があるならと仕事の紹介を受けたケースがある。

**(就労率の向上)** 就労率の向上には、事業所とのより密な関係の構築が効果的であると考えている。1社でも多くの事業所と、顔の見える関係性が構築できれば、ミスマッチの防止、アフターフォローの実施や後に続く求職者とのマッチング等を図ることができ、さらなる就労率・定着率の向上につながると考えている。

**【相談・就労の状況】**

| 年度     | 相談件数 |     | 相談者数→就労者数   |            | 就労者 |
|--------|------|-----|-------------|------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談 | 新規相談者       | 過年度相談者     |     |
| 2017年度 | 10   | 83  | 10→正規0・非正規1 | 7→正規0・非正規3 | 4   |
| 2018年度 | 11   | 83  | 11→正規0・非正規1 | 6→正規1・非正規1 | 3   |
| 2019年度 | 14   | 77  | 14→正規1・非正規0 | 6→正規0・非正規2 | 3   |

※相談件数には電話相談も含む(2019年度は27件)。

**(2019年度の相談者の属性と経過)**

|    |              | 新規相談者14人 |      | 過年度相談者6人            |      |
|----|--------------|----------|------|---------------------|------|
|    |              | 男:6人     | 女:8人 | 男:4人                | 女:2人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 2        | 2    | 0                   | 0    |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 2        | 2    | 1                   | 1    |
|    | ひとり親家庭の親     | 0        | 2    | 0                   | 0    |
|    | 障がい者         | 2        | 2    | 3                   | 1    |
|    | その他          | 0        | 0    | 0                   | 0    |
| 経過 | 就労者          | 1        | 0    | 1                   | 1    |
|    | 相談継続         | 13       |      | 3                   |      |
|    | その他          | 0        |      | 1<br>(就労移行支援事業所に通所) |      |

**(2019年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況)**

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業(講座・セミナー・就職相談会・就職面接会、広域連携講座等) |                          |
|---|--------------------------|
| 能力開発  |                          |
| 就労支援  | ・ハローワークに同行支援で1名(女性1名が就労) |
| 事業  |                          |

## 事例14：東大阪市（意岐部就労支援センター、永和就労支援センター／委託）

<https://www.city.higashiosaka.lg.jp/0000004456.html>

### 【概要】

意岐部就労支援センター（荒本人権文化センター内）と永和就労支援センター（公益社団法人東大阪市シルバー人材センター内）の2箇所、それぞれ1名の就労支援コーディネーターが専任で相談に対応している。事前予約制で、開館日は就労支援センターにより異なる。

### 【支援の概況・ポイント】

#### （意岐部就労支援センター）

相談者は、若年者から60歳以上の中高年齢者まで幅広く、障がいのある方、就労に不安を抱える方など様々である。

一回あたりの相談時間は、30分から1時間程度で、一対一の相談、面接対策、応募書類の添削が主な内容だが、ハローワークへの同行、就労継続支援B型事業所への誘導など伴走型で支援している。相談時には、何を聞きたいのか、何が不安なのか、何を助言してほしいのかなど一緒に考えていき、少しずつ不安を理解して向き合い、自己理解を深めることでやりたいことを明確化し、将来設計につなげている。

#### （永和就労支援センター）

相談者は、40歳以上の中高年齢者、障がいのある方が多い。相談者の多くは、社会経験が極端に少ないわけではなく、就労やコミュニケーションに問題がないように見受けられるが、本人もよくわからない苦しさや困難さを抱えている場合が多い。こうした相談者に対し、支援の具体的な目標期間を設定せず継続的に対応している。

初回の相談では、職歴、健康状態、通院歴、仕事についてどう思っているかなど1.5時間程度かけて細かく聞き取っている。相談者によってはコーディネーターから積極的に話すことで様子をみていき、緊張や不安を解きほぐしながら色々な角度から人間関係の構築や就労の可能性などを見極めていく。

**【相談・就労の状況】**

| 年度     | 相談件数 |     |      | 相談者数→就労者数   |             | 就労者 |
|--------|------|-----|------|-------------|-------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談 | その他※ | 新規相談者       | 過年度相談者      |     |
| 2017年度 | 44   | 197 | 0    | 44→正規4・非正規1 | 6→正規1・非正規1  | 7   |
| 2018年度 | 31   | 183 | 0    | 31→正規2・非正規3 | 4→正規0・非正規1  | 6   |
| 2019年度 | 34   | 218 | 0    | 34→正規1・非正規3 | 15→正規3・非正規0 | 7   |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む(2019年度は57件)。

**(2019年度の相談者の属性と経過)**

|    |              | 新規相談者34人 |       | 過年度相談者15人 |      |
|----|--------------|----------|-------|-----------|------|
|    |              | 男:15人    | 女:19人 | 男:14人     | 女:1人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 2        | 6     | 3         | 0    |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 9        | 9     | 9         | 1    |
|    | ひとり親家庭の親     | 0        | 2     | 0         | 0    |
|    | 障がい者         | 4        | 2     | 2         | 0    |
|    | その他          | 0        | 0     | 0         | 0    |
| 経過 | 就労者          | 2        | 2     | 2         | 1    |
|    | 相談継続         | 30       |       | 12        |      |
|    | その他          | 0        |       | 0         |      |

**(2019年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況)**

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業(講座・セミナー・就職相談会・就職面接会、広域連携講座等) |  |
|---|--|
| 能力開発  | —  |
| 就労支援  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハローワークに7名</li> <li>・地域若者サポートステーションに1名</li> <li>・シルバー人材センターに2名</li> <li>・自立支援センターに2名</li> <li>・就労移行支援施設に5名</li> </ul> |
| 事業  | —  |

## 事例 15: 富田林市就労支援センター (委託)

<https://www.city.tondabayashi.lg.jp/soshiki/36/1500.html>

### 【概要】

産業まちづくり部商工観光課が所管し、富田林市立人権文化センターにおいて、相談経験年数 15 年以上の就労支援コーディネーター 1 名（委託先の一般社団法人富田林市人権協会の正規職員）が、専任で相談に対応している（相談時間：月-金曜日の 9-17 時）。「雇用・就労支援計画」があり、「富田林市地域就労支援事業推進事務連絡会」と「富田林市地域就労支援個別ケース検討会議」（1 回開催）が設置されている。

### 【支援の概況・ポイント】

（相談者）自分でハローワークに行けない人やハローワークで就職先が決まらない人が、相談に来訪する。近年は、中高年齢者の相談が約 9 割と多く、年金を受給しても働きたい人、70 歳を過ぎても働きたい人などが、年齢は就労の大きな障壁である。若者は地域若者サポートステーションに相談に行く人が多いと思われるが、地域サポートステーションで行われる体験事業などが合わない人が紹介されてくるケースもある。障がい者は、地域就労支援事業と別の事業に紹介されることが多いが、障害者手帳の所持者も相談に訪れる。親からの相談もある。相談対応では、相談者の話をよく聞き、就労支援と並行して、相談者に対して仕事とそれ以外の家計の状況もたずね、状況によって国民健康保険の加入減免や年金保険料の減免制度活用できないかなど、社会資源の活用可能性もあわせて検討していく。インテークは相談者によって異なるが、30-40 分程度かけて行い、複数回の相談を重ねて信頼関係をつくっていき、より詳しい話を聞いていく。相談者の中には、勤めていた職場のトラウマがあり心療内科で受診している状況にありながらも、1 時間以上話した後には有難うと言って帰ったが、その後相談はなく、後追いができないこともある<sup>32</sup>。

経済的困窮など生活の自立が優先される場合は、市の福祉相談や生活自立支援の窓口、社会福祉協議会のなんでも福祉相談や生活つなぎ資金に誘導することもある。また、地域就労支援コーディネーターが属する一般社団法人富田林市人権協会の生活総合相談）や人権相談員が対応することもある。職場での差別の相談もあり、そうしたケースでは本人がどうしたいかを尊重し、人権相談の担当者と相談して対策（会社に訴えに行くなど）をする可能性もある。

---

<sup>32</sup> 例えば、ひきこもりの男性の例では、母親と来訪したが、毎日本人の安否を気にかける母親の疲弊も含め、その後の経過が心配になることがある。この男性は、地域サポートステーションに行ったものの合わなくて地域就労支援センターで相談するようになった。「A'ワーク創造館」で実施されるワークに参加することを勧めようとしたが、新型コロナウイルス感染症のため中止になった経緯がある。新型コロナウイルス感染症の影響はこうしたところでも大きな影響を及ぼしている。来所以外の方法として家庭訪問もあり得るが、断られることもあり、近所の目が気になるケースもある。



**(講座)** 集客は容易とはいえないが、就労を促進するため様々な講座を企画している。企画に際して、「A´ワーク創造館」の担当者から、どういった内容が良いか人気があるかなどアドバイスをもらうこともある。以前、相談者が、「A´ワーク創造館」で行われたひきこもりに関係する体験事業に参加したことがあり、ワークやプランの作成を通じて効果があったことから（学生や職場の頃に受けたことがトラウマになって人とのコミュニケーションがとれずにどうしたらよいか分からない状況だったが、ワークに参加することで自分だけではないとの思いに至り心境に変化がみられた）、同館の取組みに注目している。心療内科で診察を受けているひきこもりのケースでは、一歩前に出てもらうのに何ができるか考えることがあり、かれこれ2-3年経過し2-3カ月に1回お母さんと電話で話をしている。一歩出るタイミングとして、一般社団法人富田林市人権協会の独自事業である配食サービス（フードバンクから食料を戸配）のアルバイトをしませんかと声掛けすることもある。この独自事業の経験をベースに新たな企画をたててみたいと思うが社会資源とのつながりが十分ではなく、職場に行つての体験ができないし畑もない。また、こうした企画に複数人が参加しなければ実施が困難などの状況もある。

市の事業では、セミナーと資格取得講座を実施している。若者・大学生の調査から福祉・医療系に関心・ニーズが高かったことを受けて、医療機関での就職を目指すセミナーと資格取得講座（医療事務、医師事務作業補助者、調剤薬局事務など／医療事務の例で講座と試験対策で50-70時間）を開催し、現場見学も実施してミスマッチの解消を図りながらマッチングも進めている。例えば、2018年は医療機関6社、薬局7社、2019年は病院5社とマッチングした。セミナーの参加者は、子育て世代の女性（20-50代）や若者が多いため、託児サービスを利用できるようにしている。医療機関や薬局の反応は良好で、医療事務（受付、事務処理）など求人が多いわけではないが協力を得られている。年金受給者の場合は資格が一つの武器になることもあるので、宅地建物取引士やファイナンシャルプランナー（人権協議会で企画）などの資格取得や検定試験の受験を勧めることもある。同市は、資格取得を有益な支援策と考えているが、その後のマッチングにも目を向け、資格取得に終わらせない取組みを行っている。

**(連携)** 他機関等とのつながりは明確な連携の外形があるわけではないが、生活自立支援、子育て支援、障がいなどの各部署（窓口）と必要な時に連絡をとり出向いている。ひとり親世帯の親、生活自立支援の対象者、障がい者などについて、相談者の状況、求人情報、資格取得の情報（ひとり親世帯の母親では看護師などの資格を取得すると就労につながりやすい）などの情報共有を一層進める必要があると感じている。

**(これからの方向性)** 市内の就職困難者への情報提供として、2020年6月には小学校1校に就労支援事業のちらしを持っていき、家庭の状況を分かっている学校の先生やソーシャルワーカーを通じて事業を告知した。富田林市人権協会が子ども食堂を実施していることから既に小学校と連携があり、学校の先生からの声かけをお願いしており、今後、中学校でも告知していこうと考えている。

(就労先の開拓) 相談者がハローワークに出向く際には、面識のある担当者を紹介するようにしている(一人でいけない場合は同行する)。相談者が一人で出向いた際に、登録だけで終わることはあり、「仕事に関しても相談してくださいね」と伝え、登録だけでなく相談まで対応して話を聞き求人票の提示もしてもらえるように念押しする。同時に、面識のある担当者に事前に連絡をして、円滑に登録と相談を進められるように根回しをすることもある。このほか、雇用促進広域連携協議会(富田林市、河内長野市、大阪狭山市、河南町、太子町、千早赤阪村)による「求人・求職情報フェア in 南河内」、「大阪府労働環境向上塾」などを実施しており、ハローワークや商工会議所の協力も得て面接会と相談会を実施している(例年9-10社程度参加)。そこでは、セブンイレブンのレジ打ち体験などもでき、高齢者の就労相談と人権相談、地域若者サポートステーションの相談ブース、シルバー人材センターなどの出展もあり、地域就労支援事業の相談者も対象になる。

### 【相談・就労の状況】

| 年度     | 相談件数 |     |      | 相談者数→就労者数   |            | 就労者 |
|--------|------|-----|------|-------------|------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談 | その他※ | 新規相談者       | 過年度相談者     |     |
| 2017年度 | 34   | 149 | 228  | 34→正規4・非正規2 | 6→正規1・非正規0 | 7   |
| 2018年度 | 19   | 127 | 173  | 19→正規1・非正規1 | 3→正規0・非正規1 | 3   |
| 2019年度 | 22   | 139 | 121  | 22→正規1・非正規1 | 6→正規1・非正規2 | 5   |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む(2019年度は98件)。

### (2019年度の相談者の属性と経過)

|    |              | 新規相談者 22人 |       | 過年度相談者 8人 |      |
|----|--------------|-----------|-------|-----------|------|
|    |              | 男:9人      | 女:13人 | 男:2人      | 女:6人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 1         | 1     | 1         | 1    |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 7         | 11    | 1         | 5    |
|    | ひとり親家庭の親     | 0         | 0     | 0         | 0    |
|    | 障がい者         | 1         | 1     | 0         | 0    |
|    | その他          | 0         | 0     | 0         | 0    |
| 経過 | 就労者          | 2         | 0     | 1         | 2    |
|    | 相談継続         |           | 18    |           | 5    |
|    | その他          |           | 1     |           | 0    |

### (2019年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況)

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業(講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等) |   |
|---|---|
| 能力開発  | ・C-STEPへ1名推薦(就労者なし)   |
| 就労支援  | ・ハローワークに13名(うち同行支援は男性2名女性1名/男性2名、女性1名就労/障がい者担当と連携)<br>・就労支援継続支援B型事業所の見学に1名  |
| 事業  | ・「ファイナンシャルプランニング講座」(技能士3級試験対策講座)(6名参加し5名修了)<br>・「求人・求職情報フェア in 南河内」(雇用促進広域連携協議会:富田林市、河内長野市、大阪狭山市、河南町、太子町、千早赤阪村による開催)(55名参加し5名就労)<br>・「医師事務作業補助者養成セミナー」(12名参加し11名修了、1名就労)<br>・地元企業マッチング事業(医療機関への現場見学)(11名参加)<br>・地元企業マッチング事業(医療機関とのマッチング交流会)(11名参加し1名就労) |

## 事例 16：島本町地域就労支援センター（委託）

<http://www.shimamotocho.jp/scene/soudan/soudan/1422498179237.html>

<https://shimajinblog.wordpress.com/>

### 【概要】

都市創造部にぎわい創造課が所管し、市内 1 箇所（島本町立人権文化センター内）において、島本町人権まちづくり協会<sup>33</sup>に委託して、非常勤職員 3 名が人権相談と兼任で担当している（相談日時：火・金曜日の 9-17 時、第 4 火曜日のみ 12-20 時）。「島本町地域就労支援事業推進連絡会」（年 1 回ハローワーク・府町の担当者も参加して実施）、「島本町就労支援個別ケース検討会議」（随時、関係機関の参加）が設置されている。

### 【支援の概況・ポイント】

相談者は、仕事がすぐに決まる人と決まらない人に二極化している。相談者の約 3 分の 1 は、2-3 回の面談やハローワークに同行してすぐに仕事が見つかる人たちである。退職後の再就職希望者や、仕事に関する能力があるかどうかを本人が判断できる場合は決まりやすい。3 分の 2 は丁寧な支援が必要な人で、若年者、ひきこもり、高齢者、外国人の相談が多い。支援の目標期間は設定していないが、3-4 年に及ぶ相談もある。

かつて不登校・引きこもりであった人に、学習指導を行ったこともあった。履歴書の書き方以前に、漢字が書けない厳しい現実に学習支援という形で、継続的な相談活動を進めた。（相談員が元教員）

病気で離転職を繰り返すケースもある。医療機関で治療しつつ、求職活動を進めることになるが、例えば、「てんかん発作」などの場合、就労可能かどうか見極めが本当に難しい。ハローワークとも、つっこんだ相談を重ねた。職を失えば、行政的な生活支援策も求められる。（社会福祉協議会の相談支援員と連携）

一方、違った観点からアプローチすることで望ましい結果に導けることもある。ある若い求職者は、コーディネーターに誘われて、竹林整備等の里山整備のボランティアに参加し、樹木伐採、植林の技術を学び経験を重ねた。やりがいを感じた若者は、1 年余のボランティア経験を経て、森林組合に就職した。

困難なケースを見てみると、「働きつつ学ぶことができ、なお一定の収入を得られる」中間的就労の場の拡充が必要であることを痛感している。同協会では、受託している除草、低木の剪定業務に相談者も参加してもらっている（次頁の事例参照）。

---

<sup>33</sup> 島本町人権啓発推進委員会（昭和 56 年設立）と島本地域人権協定（昭和 60 年設立 旧島本町同和事業促進島本地区協議会）が平成 31 年 4 月に改組統合。島本町の人権ネットワークの拡充、人権啓発の強化をねらいとし、人権相談、就労相談、人権講演会・講座を進めている。

### (ケース) 人権まちづくり協会が受託している除草、低木の剪定業務

最低賃金ベースであるが、一日2時間程度、夏場は週1回のペースで継続的に実施している。働いてわずかであるが収入を得ること。また、屋外の作業に従事することで生活のリズムを整えるというプラス面もある。作業には、地域の里山ボランティアの全面的な協力があり、若い求職者に丁寧な技術指導が行われる。日本語教室に通ってくるベトナム人、中国人の参加もあり、多様な参加者と関わりながら働く経験を得ることができる。

島本町人権まちづくり協会は日本語教室を週に2～3回開講している。参加者の多くはベトナム人の若い「エンジニア」たちだが、決して給料は高いとはいえず、派遣であれば正社員にもなれない状況もあり、ビザの職種内で別の会社を探す人もいる。また、技能実習生もコロナ禍で、帰国できず、試験を受けて他の仕事で継続して働きたいと相談にくる人も増えている。

日本語教室は日本語の習得にとどまらず、仕事の相談も受け、さらにさまざまな生活相談の場となっている。特別定額給付金の申請をはじめ行政手続き、外国運転免許の日本での切り替え試験、インターネットでの買い物、そのトラブル解決等、日本語の壁の中で相談ニーズも急増している。

広報やホームページで相談日を掲載していることから電話で照会があるほか、生活困窮者自立支援窓口等、他の相談窓口から紹介されるケースもある。しかし、大事なことは、地域の状況から課題を感じ取る、就労支援コーディネーターの感性と意欲である。事務所にいるだけでは相談は来ない。

多岐にわたる相談を受ける中で、関係機関とのネットワークを一層強化する必要があると感じている。昨年3月に開催された「地域就労支援事業推進連絡会」では、町内就労支援のネットワークの充実が課題とされ、社会福祉協議会、島本町福祉推進課、地域就労支援コーディネーターの連携がニーズの掘り起こしにつながり、外国人労働者の労働相談にも答えられる体制づくりが求められることなど提起された。しかし、現在は新型コロナ感染症拡大の関係で、連携が一層難しくなっている。特に、担当者レベルの会議を開催する必要性を感じている。また、地域に密着した関係組織（社会福祉協議会、地域の民生委員、自治会関係者等）と連携する中でニーズを掘り起こしたいと考えている。

**【相談・就労の状況】**

| 年度     | 相談件数 |     |      | 相談者数→就労者数   |            | 就労者 |
|--------|------|-----|------|-------------|------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談 | その他※ | 新規相談者       | 過年度相談者     |     |
| 2017年度 | 6    | 136 | 0    | 6→正規0・非正規1  | 8→正規2・非正規1 | 4   |
| 2018年度 | 7    | 82  | 0    | 7→正規3・非正規0  | 8→正規1・非正規1 | 5   |
| 2019年度 | 16   | 66  | 0    | 16→正規0・非正規1 | 6→正規1・非正規2 | 4   |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む(2019年度は19件)。

**(2019年度の相談者の属性と経過)**

|    |              | 新規相談者16人                         |      | 過年度相談者6人 |      |
|----|--------------|----------------------------------|------|----------|------|
|    |              | 男:8人                             | 女:8人 | 男:4人     | 女:2人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 1                                | 2    | 2        | 0    |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 6                                | 6    | 0        | 1    |
|    | ひとり親家庭の親     | 0                                | 0    | 0        | 0    |
|    | 障がい者         | 1                                | 0    | 2        | 1    |
|    | その他          | 0                                | 0    | 0        | 0    |
| 経過 | 就労者          | 0                                | 1    | 2        | 1    |
|    | 相談継続         | 10(中高年齢者8、若年者2)                  |      | 3(障がい者3) |      |
|    | その他          | 5(外国人帰国1、就労支援作業所に通所1、相談中断1、その他2) |      | 0        |      |

**(2019年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況)**

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業(講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等) |   |
|---|---|
| 能力開発  | —   |
| 就労支援  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハローワーク6名(うち同行支援3名/男性2名が就労)</li> <li>・障がい者就業・生活支援センター1名(就労は0)</li> <li>・生活困窮者自立支援制度1名(就労継続支援A型事業所に通所)</li> </ul> |
| 事業  | —   |

## 事例 17：泉南市地域就労支援センター（委託）

[http://www.city.sennan.lg.jp/shisei/matidukuri/syoukou\\_syurou/1458795196462.html](http://www.city.sennan.lg.jp/shisei/matidukuri/syoukou_syurou/1458795196462.html)

<https://sennan-jinkenkyoukai.com/support/>

### 【概要】

産業観光課商工労働観光係が所管し、市内1箇所（泉南市人権協会内）において、一般社団法人泉南市人権協会に委託して、嘱託員3名が、人権啓発等と兼任で相談に対応している（相談時間：月-土曜日の9-12時と12時45分-17時半 土曜日は要予約）。コーディネーターの中には、10年以上の相談経験を持つ人もいる。同協会のウェブサイトには、支援事例として、「ハローワークの求人情報（毎日更新）の閲覧（大阪府下、和歌山県の求人情報）」「履歴書・職務経歴書などの応募書類の書き方」「面接の基本マナー、模擬面接を指導」「就労支援技能取得講座（資格取得支援）」が掲げられている。

### 【支援の概況・ポイント】

（相談者）50-60代の相談者が多く、求職者は高齢化している。市内から最寄りのハローワークに行くのに電車で10分あるいは車で15分かかる。ハローワークの求人情報を閲覧する、あるいは、失業認定証（証明書）の発行を依頼するために来訪する人も多い。同センターでは、求人の閲覧に毎日来る人もいる。地域性と利便性（利用時間、求人情報の印刷などに制限を設けていない、土曜日にも相談可能）などを背景に、ハローワークで求職活動を行うことが難しい相談者が比較的多く、パソコン検索の件数も多い。しかし、高齢者に対する就職情報の提供では、年齢不問の求人であっても実質的には定年（65歳）を想定されることが多いため難しいのも事実である。このため、ハローワークと連携して60歳以上の相談者（求職者）が応募できる求人情報をファックスで送付してもらっている。

また、最近の状況として、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、仕事量が減っていることから、ダブルワークを希望し求職活動を始める人も増えている。高齢者の就労先として多い職種は、清掃や送迎、軽作業、介護などが多い。女性の方が、就労先が決まるのが早く、男性は事業所を選ぶ傾向がある。また、相談者（求職者）全般の傾向として、泉佐野以南で仕事を探したい人、車があってもせいぜい岸和田市内までという人が多い。岸和田より大阪市内方面は遠いと感じることから希望する人が少ない。

（支援例と関係する事業）相談者に適した求人があればコーディネーターから都度連絡するが、不明な連絡先からの携帯電話に出ない人もいるため、地域就労支援センターの電話番号を記載したティッシュを配り、電話番号を登録してもらっている。求人のマッチングは、コーディネーター3名全員で、相談者の状況や求職活動に関する情報を共有し考えている。関係する事業として、フォークリフト技能運転、調剤薬局事務、介護職員初任者研修などの講座を企画し毎年開催している。就職困難者を優先して、会議で参加の可否を

判断している。ケース検討会議の一例として、障がい者の職業訓練校での適性検査の結果をハローワークと共有し相談者の就労につなげている。また、発達障がい者が推察される人からの相談の際、障害者手帳を取得することで就職の選択肢が広がると感じることもあり、「障がいの診断と障がい受容（オープン就労とクローズ就労）」、「コミュ障（医学的なコミュニケーション障がいと俗称としてのコミュ障との違い）」などのテーマで人権啓発講座を企画開催し発達障がい当事者を招聘した。就労と人権の両方の相談に対応していることは、相談者の心理的障壁を下げる可能性があると考えられる。

#### **（ケース）**

40歳代の看護師の例では、2年前に、発達障がい者が推察され、職場でコミュニケーションをとるのが難しいなどの状況で来訪した。老人保健施設に長く勤めていたため、病院で勤務するようになった時に医療的行為に自信が持てず、看護師の仕事ができない状況に陥った。本人は障がいを受け入れられていなかったが、ハローワークの精神保健福祉士と連携して話をし、障害者手帳を取得して求職活動を行うように勧めたところ手帳を取得した後、高等職業技術専門学校に入学することに決め、看護師と異なるキャリアに向けて学び始めた。

**（生活困窮者自立支援制度との関係）**生活困窮者自立支援制度（就労準備支援事業）は、「ここサポ」（生活困窮者自立支援、就労支援準備に関する相談対応センター）として、同じ組織の別のスタッフが担当しており相互に連携している。仕事を探しに来た人で生活に困っているがすぐに仕事ができる人は地域就労支援事業で対応し、高齢や生活面の課題が大きい場合は生活困窮者自立支援制度で対応している。組織が総合相談（生活相談、地域就労支援、進路選択支援、人権相談、出張相談）を実施しているので、状況に応じて必要とされる関係機関につなぐこともある。生活困窮者自立支援制度の就労準備支援事業では、主に、パソコン、内職のような同じ仕事の繰り返し、数を数えたり、封筒に入れるなどの作業が多いのに対し、地域就労支援事業では、相談者に適した仕事があれば連絡することが主で、就労準備と就労支援の各事業に違いがあると考えている。

## 【相談・就労の状況】

| 年度     | 相談件数 |     |      | 相談者数→就労者数     |              | 就労者 |
|--------|------|-----|------|---------------|--------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談 | その他※ | 新規相談者         | 過年度相談者       |     |
| 2017年度 | 104  | 650 | 83   | 104→正規6・非正規11 | 17→正規1・非正規0  | 18  |
| 2018年度 | 100  | 232 | 491  | 100→正規7・非正規11 | 32→正規2・非正規12 | 30  |
| 2019年度 | 76   | 174 | 236  | 76→正規4・非正規13  | 22→正規3・非正規9  | 29  |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む（2019年度は6件）。

### （2019年度の相談者の属性と経過）

|    |              | 新規相談者76人 |       | 過年度相談者22人 |       |
|----|--------------|----------|-------|-----------|-------|
|    |              | 男:26人    | 女:50人 | 男:11人     | 女:11人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 6        | 10    | 2         | 1     |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 14       | 26    | 7         | 7     |
|    | ひとり親家庭の親     | 0        | 6     | 0         | 3     |
|    | 障がい者         | 6        | 3     | 2         | 0     |
|    | その他          | 0        | 5     | 0         | 0     |
| 経過 | 就労者          | 4        | 13    | 5         | 7     |
|    | 相談継続         | 59       |       | 10        |       |
|    | その他          | 0        |       | 0         |       |

### （2019年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況）

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業（講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等） |                            |
|---|----------------------------|
| 能力開発  | -                          |
| 就労支援  | ・ハローワークに131名（男性4名、女性2名が就労） |
| 事業  | ・介護初任者研修（6名参加・修了し2名就労）     |



## 事例 18：阪南市地域就労支援センター（委託）

[http://www.city.hannan.lg.jp/life\\_event/soudan/1344920826211.html](http://www.city.hannan.lg.jp/life_event/soudan/1344920826211.html)

### 【概要】

市民部まちの活力創造課が所管し、市内1箇所（阪南市人権協会内）において、阪南市人権協会<sup>34</sup>に委託して、非常勤職員1名が、進路選択相談と兼任で相談に対応している（相談時間：月-金曜日の8時45分から17時15分）。同就労支援センターでは、泉州地域若者サポートステーションの支援員による、「若年者等（概ね49歳まで）のためのしごとの出張相談」（週1回）やキャリアカウンセラーによる「就労・生活相談」（月3回）も実施している。センターでは、ハローワークの求人情報の閲覧（毎日更新）、履歴書・職務経歴書などの応募書類の書き方、面接の基本マナーや模擬面接の指導、就労支援のための講座などが行われる。「阪南市就労支援ケース検討会議」（必要に応じて年数回）を実施している。

### 【支援の概況・ポイント】

（相談の流れや事例）まずは地域就労支援相談（就労支援コーディネーターが対応）から始まることが多く、聞き取りの上、相談票を作成した後、①ハローワークの求人情報や講座情報、面接会の情報等を提供し求職活動を開始、②泉州地域若者サポートステーションや「若年者等（概ね49歳まで）のためのしごとの出張相談」に誘導、③キャリアカウンセラーによる「就労・生活相談」に誘導、④その他関係機関や市内の他の窓口に誘導、などといったように本人の希望と状況に応じて支援・誘導していく。

ハローワークの求人情報の提供<sup>35</sup>等をしていく中で、すぐに相談者自身で希望の仕事を発見してハローワークに行き応募し、就労につながる場合もある。一方で、特に希望はないというケースや、具体的な仕事の希望を持っているものの、現実とのギャップがあるケースもある。また、就労場所としては近隣の場所を希望する人が多い。一旦就労したものの、コミュニケーション、条件と希望の相違などが原因で離職した後、再相談に来訪するケースもある。

若年者等は、泉佐野市内の泉州地域若者サポートステーションに紹介することも想定しているが、ケースによっては、泉州地域若者サポートステーションから「若年者等（概ね49歳まで）のためのしごとの出張相談」（週1回）としてサテライトで相談に応じてもらっている。ここでの相談後、泉州地域若者サポートステーションの本所でのステップアップにつなげていく。

<sup>34</sup> 阪南市人権協会は、人権教育・啓発事業、阪南市総合相談（人権相談・就労支援相談・進路選択支援相談）事業等を実施している。

<sup>35</sup> 地域就労支援センターでは、オンラインでハローワークの「求人・求職情報提供サービス」を利用できる。

相談者本人が求職活動できる状態の場合には、「就労・生活相談」<sup>36</sup>（月3回、木曜日予約制）に誘導することもある。「就労・生活相談」は、キャリアカウンセラーによる相談を受け、希望に応じてGATB（厚生労働省編一般職業適性検査：General Aptitude Test Battery）を活用して仕事につなげたり、面接の受け方や履歴書の書き方なども指導する。相談者の中には、すぐには就労には結びつかず、継続した支援が必要になる場合がある。キャリアカウンセラーは、これまでの振り返りと気づきを得られるように導き、必要に応じてGATBや専門的な検査や相談などにつなぐこともある。

就労支援コーディネーターは、関係機関や他の相談窓口へ誘導した後も連携し、必要に応じて引き続き日々の相談対応も行っている。相談に際して標準支援期間は設けず、相談者の状況や気持ちに寄り添い対応している。

**（相談者の傾向）**中高年齢者や障がい者の相談も多い。障がい者枠で作業所などに通所しているが、定着のために相談に来訪するケースもある。

**（相談者の状況：長期的な支援が必要なケース）**ひきこもりの方の保護者が相談に来訪するケースでは、本人には就労意欲がないこともあるため、他の関係機関等と連携し、対応していく。また、就労意欲はあるものの、求職活動に踏み出せない原因として生活面や体調面・精神面の悩みがある場合、まずは生活困窮者自立支援制度と連携し、生活面の安定を図ることを優先する場合や、状況によっては市民福祉課に相談することもある。その後、本人と話し合い、求職活動に取り組める状態になってから具体的な就労支援を開始し、就労支援コーディネーターが相談に応じ情報提供を行うほか、キャリアカウンセラーを含め他の関係機関等につなぎ、ともに就労をめざしていく。長時間の就労はまだ自信がなく不安を持つ相談者には、短期間や短時間の求人情報から提供し始め、病院に通院している場合には、医師とも可能な時間や仕事について本人を通して相談しながら、ともに求人を探していく。

**（相談者の状況：就労状況）**資格を活かして期限のない短時間の勤務で就労したケースや、「就労・生活相談」で相談していた若年者が、キャリアカウンセラーの相談対応のもと、繰り返し行った面接練習で自信が付き、就労に結びついたケースがある。その他、泉州地域若者サポートステーションに誘導した後、自分にできることに気づき、自分に合った求人を見つけられるようになったことで、パート社員として就労した人もいる。何か仕事ができたらよいと感じているものの、何をしてもよい・できるのか分からない、どのように求職活動を進めればよいのか分からない、と悩みを抱えているケースも多いため、就労に対するイメージを持てる機会が求められている。

---

<sup>36</sup> 大阪府の「おでかけサポートネット」（キャリアカウンセラーによる相談）の事業が終了した後も継続している。

**(変容のきっかけとなる資格取得や講座等の学び)** 資格取得を契機に自信が付き、状況が良くなっていったケースもある。市では、在宅ワークセミナー、就職支援のためのパソコン講習会などを実施している。

**(生活困窮者自立支援制度との連携)** 2020年度から生活支援課の所管で生活困窮者自立支援制度の就労準備支援事業が開始された。今年度からなので、まだ具体的な連携事例はないものの、相互に連携していければと話し合っている。今後、雇用による就労が困難な相談者に対し、就労準備支援事業で行われる「まちあるき」や中間的就労等も案内しながら共に支援していきたい。また、逆に生活支援課への相談者に対しても、地域就労支援事業の相談、メニューや講座を利用してもらうなど、就労の実現のために連携していきたい。ただし、相談者がそれぞれの事業の対象者である必要があるため、状況に応じて対応していくことになる。

**(地域就労支援事業の意義)** 地域就労支援事業は、求職者支援のメインストリームがハローワークである中で、地域と密着したワンストップ機能を持ち、いつでも相談でき、必要に応じて関係する資源につなげることができる、きめのこまかい支援が特徴だと考えている。

## 【相談・就労の状況】

| 年度     | 相談件数 |     |      | 相談者数→就労者数   |             | 就労者 |
|--------|------|-----|------|-------------|-------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談 | その他※ | 新規相談者       | 過年度相談者      |     |
| 2017年度 | 39   | 112 | 58   | 39→正規1・非正規0 | 20→正規4・非正規0 | 5   |
| 2018年度 | 26   | 98  | 101  | 26→正規2・非正規0 | 25→正規4・非正規0 | 6   |
| 2019年度 | 38   | 131 | 103  | 38→正規2・非正規0 | 28→正規7・非正規0 | 9   |

※「その他」の相談は就労・生活相談。相談件数には電話相談も含む(2019年度は3件)。

### (2019年度の相談者の属性と経過)

|    |              | 新規相談者 38人 |       | 過年度相談者 28人 |       |
|----|--------------|-----------|-------|------------|-------|
|    |              | 男:17人     | 女:21人 | 男:17人      | 女:11人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 4         | 6     | 6          | 2     |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 9         | 13    | 7          | 2     |
|    | ひとり親家庭の親     | 0         | 0     | 0          | 1     |
|    | 障がい者         | 3         | 2     | 4          | 6     |
|    | その他          | 1(ホームレス)  |       | 0          | 0     |
| 経過 | 就労者          | 0         | 2     | 2          | 5     |
|    | 相談継続         | 36        |       | 21         |       |
|    | その他          | 0         |       | 0          |       |

### (2019年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況)

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業(講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等) |   |
|---|---|
| 能力開発  | —   |
| 就労支援  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハローワークに19名(男性2名、女性4名が就労(うち1名同行支援))</li> <li>・障がい者就業・生活支援センターに3名(女性1名が就労)</li> <li>・泉州地域若者サポートステーションに4名(男性1名が就労)</li> <li>・その他機関に16名(就労者なし)</li> </ul> |
| 事業  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・在宅ワークセミナー(在宅ワークに求められる能力・ポイントを学ぶ/6名参加し3名が在宅ワーク登録者として就労)</li> <li>・就職支援のためのパソコン講習会(15日間/7名参加し6名修了、就労者なし)</li> </ul>                                     |

### (3) 直営+委託型

事例19：吹田市地域就労支援センター（相談は委託、無料職業紹介所は直営）

[https://www.city.suita.osaka.jp/home/soshiki/div-](https://www.city.suita.osaka.jp/home/soshiki/div-toshimiryoku/chiikikeizai/rodo/sodan.html#3)

[toshimiryoku/chiikikeizai/rodo/sodan.html#3](https://www.city.suita.osaka.jp/home/soshiki/div-toshimiryoku/chiikikeizai/rodo/sodan.html#3)

<http://www.jn-suita.jp/>

#### 【概要】

都市魅力部地域経済振興室が所管し、「JOB ナビすいた」と「吹田市地域就労支援岸部センター」の2箇所、事業委託先（ヒューマンアカデミー株式会社・一般社団法人吹田市きしべ地域人権協会）の職員・嘱託員5名の就労支援コーディネーター（正規職員1名、嘱託員4名）が、専任で相談に対応しており（相談時間：JOB ナビすいたは月-金曜日と第1土曜日の11-19時、岸部センターは月-金曜日の9-17時）、相談経験年数が10年を超えるコーディネーターも2名在籍している。JOB ナビすいた内には「吹田市無料職業紹介所」があり、市内企業を中心に求人の紹介が行われている（市の会計年度任用職員が担当）。地域就労支援実施計画があり、「地域就労支援事業推進会議」、「地域就労支援事業個別検討会議」、「地域就労支援事業庁内連絡会議」が設置されている。

#### 【支援の概況・ポイント】

「岸部センター」と「JOBナビすいた」の各拠点の相談者や相談状況には地域特性がみられるので、それぞれについて紹介する。

##### （岸部センター）

岸部センターは、交流活動館（貸館事業などを行う市の施設）の中にあり、20年以上の相談経験を持つコーディネーター1名により、地域に密着した支援が行われている。受託している一般社団法人吹田市きしべ地域人権協会は、総合生活相談と人権ケースワーク相談にも対応しており、就労のほか生活問題がある場合でもワンストップで対応できるのが特徴で、生活困窮者自立支援制度（生活福祉課）につなぐこともある。

相談者は年間100名程度で、約3割が65歳以上の退職者を含む高齢者で、このほか中高年者が多い。当該エリアは、高齢者向けの住宅や施設が新設されており、今後、地域に密着した、高齢者の就労支援ニーズが増えると予測している。

高齢者の相談者には就労意欲の高い人が多いが、生活に切羽詰まった人が来訪することもある。支援には課題もあり、求人の職種に限られる、資格を求められる、健康不安がある、対人コミュニケーションが難しい、生きがいを求めている、外に出て働くことが難しく内職を希望するなどである。このように、高齢者の相談者は多様で、支援期間が長くなるケースもある。また、中高年の相談者には、職場で精神面の不調をきたし、離職後あるいは在職のまま来訪する人もいる。就労面では、ハローワークや吹田市無料職業紹介所、

C-STEP、シルバー人材センターなど多くの選択肢を提供しているが、精神面のサポートが必要となるケースも多い。

多様な求職者に対応する際に、話を十分に聞くことを重視し、来訪相談だけでなく電話での1-2時間の対応やメールでの対応もある。相談時間の上限や支援期間の具体的な目標を明確に定めず、各相談者の状況に応じて臨機応変に対応している。求職者や仕事の課題に直面している在職者の現状を聞き、気持ちを吐き出してもらうことで状況が改善することもあり、離職を踏みとどまる人もいる。一方、就労のことで頭がいっぱいになっている相談者には、一息つくことや自分磨きの目的で、生涯学習セミナー・自己啓発講座などの、相談者の趣味に関する内容の講座の受講を勧めることもある。

コーディネーターには、相談者の状況を的確に見極め、そのとき最も有効と思われる就労支援に限定されない資源につなぐことが求められている。働くことで様々な課題に直面してきた相談者にとって、就労一辺倒にならず各相談者のその時々状況やペースに応じた支援が行われることは、不安を軽減し就労への意欲を高める契機になる。支援はコーディネーターのパーソナリティに依るところも大きいですが、ハローワークに行っていない人や何をしてもよいか分からない人だけでなく、支援後に就労したものの離職または在職の状況で再度来訪する相談者もいることから、相談者とコーディネーターの関係性を構築する重要性と、多様なケースに臨機応変に対応していける資質、また、精神面のケアに関する専門性が益々求められるようになっている。

#### **(JOBナビすいた)**

来場者数は、中高年齢者(35歳以上)が若年者(34歳以下)の約2倍である。若年者は正社員の希望が多く、応募書類の志望動機、職歴、自己PRなどの作り込みに手厚い支援が必要になるという背景がある。2020年は、新型コロナ感染症拡大により大学キャリアセンターが閉室となり、3-4年次生が来訪するケースが増え、そうした学生は、若者ハローワークやOSAKAしごとフィールドなどの相談やセミナーにも参加するなど、例年と違った相談者の動向もみられたが、通常は、就職を困難化させる何らかの課題、例えば、発達障がい推察される、働いたがメンタル不調によりドクターストップがかかった、大学等の中退したなどの状況にある若者が多い。ひきこもりの若者は、吹田市子ども・若者総合相談センター(ぷらっとるーむ吹田)あるいは高槻や豊中の地域若者サポートステーションなどの支援により就労準備性が高まった後、JOBナビすいたに紹介されるケースもある。

このほか、吹田市内にはハローワークがなく、市外の淀川、茨木、梅田などのハローワークに相談に行くことが難しい主婦などの求職者がJR吹田駅前の立地のよさから来訪するケースもみられる。

また、来訪者の特徴として、パート社員を希望する相談者は、市内で就労することを希望するが、正社員を希望する相談者は大阪市内や隣接市でも就労可能と考える人が多い。相談者の2-3割は、JOBナビすいただけでなくハローワークやタウンワークのような求

人誌も活用するなど積極的に求職活動を行えている人で、自ら求人を探してきて応募に際しての具体的な支援が可能な相談者である。一方、自らだけでは動きにくい相談者が7-8割程度を占める。中高年の相談者には主婦層が多く30-40代の男性はやや少ないが、健康や生活面の課題を抱え定着できずに離転職を繰り返す人の相談が多い。

相談1回あたりの時間の目安は、インテークが30分、通常相談が45分(枠は1時間)で、インテークの内容次第で臨機応変に対応することもある。相談者は、中高年者は目指す職種がある程度見通せていることが多いが、20代の若年者は何をしたら良いのか職種を見通せないことも多く、話を重ねることで見通せるようになるとはいえ、実際の仕事や職場を見たわけでもないのが不安感が残ることが多い。そこで、ポリテクセンター関西で実施される見学説明会でNCの実機を見て現場にどう役立つかといった見聞を広げることや、わかものハローワークやOSAKAしごとフィールドなどの企業説明会に参加することを勧め、キャリアアセスメントツール(CaPT: Career Personality Testなど)を併用して、働くことや職業のイメージを持てるように働きかけている。そして、先入観を一つ一つ削ぎ落とすことで、求職活動に踏み出せるように働きかけている。就労準備性がある程度高ければ、就労までに要する期間は2カ月程度だが、就労に係る阻害要因が見られる場合は半年から1年近く要することも多い。就労意欲はあるものの、複数社の面接で落ち、相談者の就労意欲が削がれる可能性があれば、少し時間をおくこともある。また、面接の当落だけではなく、親の我が子に対する強い意向が就労意欲に影響することもある。

無料職業紹介所には、市内や隣接市の1,800を超える企業・事業者が登録し、100程度の企業・事業者が恒常的に求人を出している。企業を訪問して求人を開拓しているが、現在は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で難しくなっている。職業紹介の方針は、この10年間で大きく変わり、開所当初は登録が優先されたが、2015年度にハローワークと求人情報を共有し連携できるようになってからは、求職者と企業・事業者のマッチングの実効性を高める方向に転じている。職業紹介は、ハローワークの求人を8-9割、独自の求人情報を1割活用して行われるが、求人情報の選択肢が広がる中で、ハローワークの求人情報を単に活用するだけではなく、独自性のある取組みとして、企業のニーズや本音を引き出すことに注力し、仕事の内容、求める人材、公平採用(年齢不問、男女不問など)、仕事に対する体力の要不要の情報など、求人票からだけでは知ることのできない、企業・事業者が実際に求めている本音を引き出す努力を続けている。また、企業・事業者に具体的な求職者像を示し、採用の可能性がどうかをたずね、マッチングの機会を広げようとしている。求職者と求人企業・事業者の双方が折り合いをつけられる着地点を見出すコーディネート機能を大切に、求職者が許容できる条件と企業・事業者の理解の促進の両方の観点から、マッチングの件数よりも質を重視して職業紹介を行っている。

さらに、企業の理解を得られれば、企業見学や仕事体験の機会をつくり、理解を深められるようにすることもあり、仕事体験は市として力を入れていきたいと考えている。企業との関係構築では想像力を働かせることが重要で、求職者の状況を見て、求人を出してい

ない企業に働きかけることもあるし、求職者には職業適性の発見や職種の制約を広げる提案を行うことで身の丈に合ったマッチングを図り、マッチングの精度を高めようとしている。求職者の多くが求人票の内容に合わせようとする傾向があるが、それでは就労後に違和感を覚えることも少なくない、このため、求職者の身の丈にあった求人創造することも大切だと考えている。

就労相談と職業紹介が丁寧に行われることで、再相談に訪れる人もいるが、正社員で働き始めた人は、熱心に求職した経緯や複数社に応募して苦勞して採用に至った経緯があることなどから、比較的定着しやすい面もある。在職しながら相談に訪れるケースでは、特定の仕事の負担が大きいなどの状況を上司に言えない相談者に対し、思い切って一度話してみたらとアドバイスすることで、離職を回避できたケースもある。就労した相談者には、6か月後を目安に定着状況を電話で確認しているが、同時に、無料職業紹介所から就労先の企業・事業者にも状況を確認している。就労者と企業・事業者の双方に確認して定着状況に関する事で問題などがあれば、19時までの開所時間を活かして終業後に相談することや月1回の土曜日開所時に来訪することを勧めることもある。また、就労者側の問題だけでなく、企業に対して定着改善に向けて提案することもある。定着の観点では、経営者の資質や仕事の内容をみて紹介することが大切で、企業ごとの特性にあった求職者の見極めに至ることもあり、こうした情報を次の紹介時に活かしている。

マッチングが難しいのは高齢者である。70歳前後が相談者のボリュームゾーンだが、健康問題などで続かないこともあり、また、警備、介護、マンション管理、調理補助などに職種が限定される。こうした制約は、相談者と求人によって異なるが、大企業だと規定で求人がないこともあり、就労の可能性が狭くなることもある。また、相談者は、働くことを生きがいにしたい人と生活困窮を背景に働かざるを得ない人に二極化している。高齢者向けの企業説明会のニーズは大きく、5-6社の参加企業に対し30-40人集まるが、就労先の確保が困難な現状がある。最近では、生活困窮者自立支援センターから、同センターで就労準備性があると判断された人（職業紹介につながる人）を紹介されるケースが増えている。年齢層は様々だが、70-75歳の層がやや多く、健康問題があるケースも少なくない。OSAKA しごとフィールドのシニア就業促進センターの来訪者とJOBナビすいたの来訪者では状況は異なり、前者は仕事を選ぶ相談者が多いのに対し、後者は配偶者を亡くして少額年金で生活困窮状態の人も少なくない。

生活困窮者自立支援センターとの関係では、同センターの就労準備支援事業の対象になるのは、一般の企業・事業者で紹介することが難しい人で、就労以外にも課題を持っている、長期間ひきこもっていた、職業の経験や体験がないなどの状況にあり、就労準備支援で、業務の体験やパソコンなどの訓練の後、JOBナビすいたで紹介されることが多い。住居や所持金のないケースでは、緊急を要するため、寮を有する警備や作業の仕事に紹介することもある。健康ですぐ働ける状態なら即日就労を決めることもあり、企業に面接に行く所持金がない場合には、JOBナビすいたに企業に来てもらい、会社に連れて行ってもら



って面接を行うか、JOB ナビすいたで面接をして即採用になるケースもある。若者では、自分探しを続けるような人あるいは生活を維持できない人など、抱えている問題は多岐に及び、支援の負担や求められるスキルも大きくなっている。

上記でみてきたように、対象者と対象者が抱える課題は多岐に及び、企業・事業者の理解を一層促進する必要性が高まっている。こうした現状のもとで、就労支援が各自治体に任されているのであれば、OSAKA しごとフィールド（大阪府）が核になるのではないかと思っている。例えば、若年者の就労支援では、就職活動のオンライン化が進んだ状況下で周りの求職者と出会う機会が限られているため、企業を巡るバスツアーあるいは合同企業説明会やジョブフェアに会場入りして参加したいと思っている若者が多くみられる。数百人を集める合同企業説明会に参加することで、参加した若者は、求職している人がこれほどいるのだ、自分の思っていない企業・業種の人から勧誘されて話を聞いたなど有益な経験を得られる機会になる。また、地元でないところだと人目を気にせず参加しやすいなどのメリットもある。65-75歳の高年齢者では、受け入れてくれる企業・事業者が増えることが望ましく、職場見学できる場所も探しているが、OSAKA しごとフィールドが核になって、市の域を超えて企業・事業者リストを整備できればより良いと感じている。吹田市では、近隣市にも広げて求人を開拓しており、訪問して交渉している。地域就労支援事業の出口として、例えば、即戦力でない人や障がいがあることが推察される人などの求職者に対して、何らかの配慮を検討できる企業・事業者のリストを整備することが一つの課題であると感じている。

## 【相談・就労の状況】

| 年度   | 相談件数 |       |      | 相談者数→就労者数        |                  | 就労者 |
|------|------|-------|------|------------------|------------------|-----|
|      | 新規相談 | 再相談   | その他※ | 新規相談者            | 過年度相談者           |     |
| 2017 | 565  | 3,116 | 465  | 565→正規102・非正規104 | 500→正規234・非正規140 | 580 |
| 2018 | 653  | 2,864 | 534  | 653→正規91・非正規125  | 505→正規189・非正規174 | 579 |
| 2019 | 620  | 2,381 | 357  | 620→正規83・非正規114  | 590→正規163・非正規194 | 554 |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む(2019年度は64件)。

### (2019年度の相談者の属性と経過)

|    |              | 新規相談者620人 |        | 過年度相談者590人 |        |
|----|--------------|-----------|--------|------------|--------|
|    |              | 男:213人    | 女:407人 | 男:226人     | 女:364人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 60        | 81     | 78         | 90     |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 138       | 290    | 139        | 264    |
|    | ひとり親家庭の親     | 0         | 18     | 0          | 6      |
|    | 障がい者         | 15        | 18     | 9          | 4      |
|    | その他          | 0         | 0      | 0          | 0      |
| 経過 | 就労者          | 68        | 129    | 123        | 234    |
|    | 相談継続         | 348       |        | 214        |        |
|    | その他          | 0         |        | 0          |        |

### (2019年度の他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況)

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業(講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等) |   |
|---|---|
| 能力開発  | ・大阪府人材育成課の委託訓練(パソコン、経理事務等)に5名誘導し、男性1名、女性2名が就労   |
| 就労支援  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハローワークに4名(うち男性2名、女性1名が就労)</li> <li>・母子家庭等就業・自立支援センターに2名(就労者はなし)</li> <li>・障がい者就業・生活支援センターに2名(就労者はなし)</li> <li>・シルバー人材センターに4名(うち男性2名が就労)</li> <li>・地域若者サポートステーション(特定非営利活動法人フルハウス)に3名(就労者はなし)</li> <li>・OSAKAしごとフィールドに1名(就労者はなし)</li> <li>・生活困窮者自立支援制度に8名(男性5名が就労)</li> <li>・就労支援事業所などに10名(うち男性1名、女性2名が就労)</li> </ul> |
| 事業  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「調剤事務講座」(10名参加・修了)</li> <li>・「介護職員初任者研修」(10名参加し8名が修了)</li> <li>・「ビジネスパソコン講座」(新型コロナ感染症による中止)</li> </ul>  |

## 事例 20：泉佐野市（直営 2 箇所、委託 1 箇所）

[http://www.city.izumisano.lg.jp/kakuka/seikatsu/shoko/menu/shurou\\_shien.html](http://www.city.izumisano.lg.jp/kakuka/seikatsu/shoko/menu/shurou_shien.html)

### 【概要】

生活産業部まちの活性課が所管し、地域就労支援センターはまちの活性課を含め市内に合計 3 カ所ある（内、1 カ所は委託）。

まちの活性課は、商工業振興業務と兼任で 3 名（内、任期付き短時間職員 1 名）となっており、他 2 カ所は専任の相談員が 1 名配置されている。

### 【支援の概況・ポイント】

最近の相談者の傾向として、すぐに就職活動が出来る状況ではなく、福祉と連携の必要があると考えられるケースが増えてきている。例えば、コミュニケーションが苦手であったり、精神疾患等の病気を抱えている、経済的に困窮しているなど、生活面の支援も必要な場合であり、福祉部署との連携の他、まちの活性課を除く他 2 センターには、総合相談員も常駐しており、一緒に相談対応をすることも多い。なお、生活困窮者自立支援制度と地域就労支援事業のどちらを活用するかは、すぐに就職活動を開始できる状態かどうかで見極めており、日常生活や社会生活の自立の問題が大きい場合は生活困窮者自立支援制度で対応しており、相互に誘導することもある。

地域就労支援センターに来られる相談者は、インターネットを活用して情報を収集したり、自らハローワークに赴いたりして求職活動を行ったりすることが出来ない方が多く、対面で支援する必要性が高いため、地域就労支援センターは重要であると考えている。

相談者は若年層から中高年齢層まで幅広く、後者について、働いた経験のある人は在職時の生活水準（給与水準）と比較したり、不慣れな仕事に対する不安などから、仕事と相談者をマッチングすることは難しい。また前者については、ゲームのプログラマーになりたいなど、やりたいことが決まっている場合もあるが、なかなか行動に移せずに就職に至っていないケースもある。なお、地域の特性として、堺以北、大阪市内など、あまり遠くに出たがらない傾向が相談者から感じられることが多い。また、相談期間が長期に及ぶほど就労することが難しくなる傾向が見られる。個別のケースでは、タクシー運転手だった人が脚を悪くし、アルコール中毒で離職したが、パソコンを使うことが出来ない、立ち仕事が出来ないなどの状況から就ける職業が限られたり、別の 50 代のケースでは、人間関係の難しさから 1 年前後で離転職を繰り返し、相談開始から 8 年を経過しているケースもある。

就労相談に来られる契機は、直接窓口相談に来られる他、福祉関連窓口からの紹介、その他就労に関する施策として、泉佐野市では、就職困難者に対して、就職に有利となる資格の取得に係る費用を助成するバウチャー制度（次頁参照）を実施しており、資格取得に関する相談から来所される場合もある。また、毎年 1 月に開催している就労支援フェア

では、合同就職面接会の他、就労相談、職業体験、職業適性検査コーナーなどを設けている。

現状では、商工労働部署と福祉部署がそれぞれで動いており、相互に連携を取る形を取っているが、商工労働部署では、身体や精神に障がいを抱える人で、地域から出てくることが難しい人に対するアウトリーチが難しく、今の形が良いのか、一体型でワンストップにするのが良いか、判断していく必要がある。また、現状の課題として、市内では人権推進課が所管する、市の相談業務の担当者が集まる会議があるが、他部署がどのような支援を行っているのか？、更には、市内組織のみならず、C-STEPやA´ワーク創造館が実施する職業訓練・職場体験、特定非営利活動法人障害者自立支援センターほっぷの支援内容等を把握し、ハローワークが行うハロートレーニングによる資格取得支援と、本市のバウチャー制度の内容を精査し、幅広く支援が行えるように見直していくなど、各機関との連携の深化に取り組んでいく必要があると考えている。

#### 泉佐野市資格取得支援助成事業（バウチャー制度）

正規雇用を目指す就職困難者（障がい者、ひとり親家庭の親、中高年齢者等の中で資格取得費用の捻出が困難と考えられる方）を対象に、資格取得にかかる受講料を課税世帯 1/2【上限 5 万円】・非課税世帯 10/10【10 万円】補助する制度。講座は、大阪府内の事業所、資格取得を行う講座を開講する事業者が実施し、介護初任者、医療事務、簿記、パソコンなどの講座が行われる。

**【相談・就労の状況】**

| 年度     | 相談件数 |     |      | 相談者数→就労者数   |            | 就労者 |
|--------|------|-----|------|-------------|------------|-----|
|        | 新規相談 | 再相談 | その他※ | 新規相談者       | 過年度相談者     |     |
| 2017年度 | 48   | 117 | 171  | 48→正規1・非正規8 | 0→正規0・非正規0 | 9   |
| 2018年度 | 51   | 116 | 154  | 51→正規4・非正規7 | 0→正規0・非正規0 | 11  |
| 2019年度 | 53   | 35  | 0    | 53→正規6・非正規8 | 0→正規0・非正規0 | 14  |

※「その他」の相談はパソコン検索のみ。相談件数には電話相談も含む(2019年度は21件)。

**(2019年度の相談者の属性と経過)**

|    |              | 新規相談者 53人        |       | 過年度相談者 0人 |      |
|----|--------------|------------------|-------|-----------|------|
|    |              | 男:29人            | 女:24人 | 男:0人      | 女:0人 |
| 属性 | 若年者(34歳以下)   | 8                | 4     | 0         | 0    |
|    | 中高年齢者(35歳以上) | 21               | 20    | 0         | 0    |
|    | ひとり親家庭の親     | 0                | 0     | 0         | 0    |
|    | 障がい者         | 0                | 0     | 0         | 0    |
|    | その他          | 0                | 0     | 0         | 0    |
| 経過 | 就労者          | 6                | 8     | 0         | 0    |
|    | 相談継続         | 15(中高年齢者11、若年者4) |       | 0         |      |
|    | その他          | 0                |       | 0         |      |

**(2019年度その他機関への誘導・他機関との連携・事業実施の状況)**

| 他機関への誘導・他機関との連携・事業(講座・セミナー、就職相談会・就職面接会、広域連携講座等) |  |
|---|--|
| 能力開発  | ・バウチャー事業に1名誘導したが就労には至っていない                       |
| 就労支援  | ・連携の実績はなし  |
| 事業  | ・就職困難者対象のパソコン講座(Wordスペシャリスト及びExcelスペシャリスト)に1名参加。 |

#### 第4章 まとめ－就職困難者の今後の支援のあり方（今後への課題）

本報告書では、府内の全43市町村で実施されている「地域就労支援事業」を通して、就職困難者の就労支援の現状、課題、今後の方向性などをみてきた。就職困難者は、様々な生活困窮の側面を持つケースも少なくなく、働く意欲の醸成と生活上の困難に対する社会的な支援が必要である。こうした要請に対し、自治体の主導と裁量に委ねられる「地域就労支援事業」は、事業の核となる就労支援コーディネーターが、自治体はじめ地域の様々な資源を活用しながら、多様な就職困難者に多方面から対応している。この事業は、「就労」という観点を軸に据えつつ、「福祉」「人権」「教育」などとも密接に関係し、政策や制度の枠を超えて、各相談者（求職者）にとって必要な支援や取組みがワンストップ的に提案・実施される、多面性や柔軟性を備えた事業である。

以下では、上記の意義をふまえたうえで、今後の事業展開の課題と支援のあり方を記載する。

まず総論として、第一に、政策・施策・事業の連携の一層の促進が求められる。自治体が主導する就労支援事業は、事業開始後約18年経過しているが、この間、相談者の属性や就労阻害要因に変化がみられ（ひきこもりなどの若年無業者、障がい者や障がい者が推察される人、年金を受給する高齢者、就労に制約のある単親世帯の親など）、就労までに解決を要する課題は増え、複合化する状況もみられる。相談者の状況を十分に理解し、就労と生活の両面から時間をかけて寄り添った支援が求められるようになってきている。政策・施策・事業の連携を一層促進する必要性が高まっているが、地域雇用政策における支援のあり方として、地域就労支援では、就労支援だけに限定されず、福祉的支援、企業支援（人材育成、企業の啓発・育成）とも連動させて取り組むことがますます必要になっている。大阪府全体の雇用情勢と地域就労支援事業の実施状況に基礎自治体間の違いがみられるなかで、府及び市町村が一体となって地域雇用政策（地域就労支援）を検討し、府民に事業を周知する必要がある。

第二に、継続的な事業検証が必要である。就労支援事業は、「まだ着手されたばかりの新たな公共サービスの領域」（櫻井,2014:210）といえ、地域の内実から今後の就労支援のあり方を考えていく必要がある。第3章の各事例からは、地域就労支援事業が、「計画段階の想定にしたがって淡々とニーズに対応していくものではなく、そのつど顕在化する多様なニーズへの対応態勢・方法を、関係者の見解の相違も含め再構造化しながら進める営み。すなわち『動く企画』（筒井,2016:53）の指摘の通り、各地域就労支援センターのコーディネーターが、各相談者と向き合う中で様々な経験と創意工夫を重ねていく過程でもあることが明らかになった。また、地域に密着した就労支援は、自治体やNPOなどの受託団体の取組みが先行していることも多く、自治体と民間団体との連携が主流である。地域性や組織間の連携の観点から、各市町村の地域就労支援事業を継続的に検証する必要がある。

次に、上記の総論とアンケート及び聞き取り調査の結果をふまえて就労支援の方向性を考える。

第一に、相談者の開拓に関することである。地域就労支援事業は、相談者の属性を限定せず多様な就職困難者に対応できる特長を有しているが、顕在化していない（潜在的な）相談者にアプローチし開拓する必要がある。相談拠点への来訪だけでなく、新たな相談対応や事業実施のあり方として、電話やメールによる相談のほか、オンラインによるセミナー・講座、企業面接会等の実施、アウトリーチが必要なケースでは、LINE等のSNSを活用した相談の予約や相談の機会を創出することにより、潜在的な相談者の発見につながる事が期待される。もちろん、電話、メール、LINE等のSNSだけで相談は完結しないが、相談の間口を広げる余地はある。

第二に、他機関との連携に関することである。地域就労支援コーディネーターは、資格よりもむしろ実務経験を活かして相談等の支援に対応しており、それが、多様な相談者に柔軟に対応する際の創意工夫にも活かされている。しかし、多くの相談者にみられる複数の就労阻害要因に対し、多様な支援が必要だと考えているものの十分に組み立てているのは求職活動に向けた実践的な支援が中心である。支援体制に制約があり、支援内容によって他機関等と連携することが不可欠である。連携する余地が大きいのは、「商工会議所・経済団体」「OSAKA しごとフィールド」「中間的就労を受け入れる企業・団体」「近隣の市町村・他の市町村」「企業（職場見学先、職業体験・訓練先、就職先）」「自治会・町内会・民生委員」「就労移行支援事業所」「医療機関（保健所を含む）」などで、相談者のアウトリーチや就労支援の先にある就労先の確保、就労支援と並行して必要となる福祉・医療的な支援にかかる機関等との連携を促進していく必要がある。

第三に、2015年に開始された生活困窮者自立支援法に基づく就労準備支援事業・就労訓練事業（任意事業）との関係性である。現時点では、同制度との連携は決して多いとはいえないが（42.0%が連携していないか連携の機会が少ない状況と回答）、連携する予定がないのは4.3%にとどまり、今後の連携には積極的といえる。そして、生活困窮者自立支援制度の対象は、就労訓練可能及び求職活動可能の段階に到達できておらず、福祉的な支援などを含む複合的な支援が必要なケースと考えられているが、地域就労支援事業の相談者が二極的であるとの指摘もあり、日常生活支援や社会生活支援から始まる相談者が多い一方、情報の整理や書類関係の見直しを一緒に行えば就労につながる相談者が多い実態もある。支援対象者のすみ分けの観点だけでなく、就職困難者が有する阻害要因が多岐及び複合的である現状、また、生活と就労の支援を並行して進める必要のある案件も多いことから、2つの事業の相互補完の観点から、連携と相乗効果を見出す視点で連携のあり方を考えることが一つの方向性になる。

第四に、就労支援コーディネーター及び他機関の担当者との交流を促進することが求められる。就労支援は、相談者の状況とその変化を的確に見極め、時々の判断に基づく適切な支援が求められる。こうした支援において、定型的なマニュアルだけでは立ち行かず、支援の実効性を高めるには、制度上の連携よりもむしろ、就労支援コーディネーターの経験の積み重ねをベースに、担当者間の緊密な連携やスーパーバイズ機能を伴う情報共有、

議論、検討など、担当者間で交流できる機会を創出することに一定の意義がある。就労支援コーディネーターからは、スキルアップが必要との声が聞かれるが、例えば、障がいの理解を進める知識や支援のノウハウなど、就労支援コーディネーターに求められる支援は複雑化し、求められる資質や経験が高度化する中で、集団的な学びの場などでスキルアップできる機会を創出する必要がある。

第五に、支援の出口になる就労先の開拓では、企業・事業者の理解と具体的なメリットの提案が欠かせない。就労支援コーディネーターは、いわゆる雇用先としてだけでなく、職場での見学・実習や体験（インターンシップ）、中間的就労、職業訓練、資格取得（実務経験を伴う資格取得）の取組みなどにも就労可能性を高める有用性を認めており、企業・事業者と、雇用に限定されない多面的なつながりを持つことが求められる。これらの取組みが、地域就労支援コーディネーターの知識・視野を広げるうえでも有効であるとの指摘からは、企業・事業者からの「学び」が関係性を構築するポイントになると考えられる。こうした観点から、無料職業紹介所を設置している自治体が、登録企業数を増やす方向ではなく、求職者と企業・事業者のマッチングの実効性を高める方針を有している点は重要である。求人票だけでは知ることのできない企業・事業者の実際の姿を丁寧に導き出し、就労後の定着の実効性を視野に入れて求人を開拓・創造することは、自治体だからこそできる取組みである。「総合評価事業」や「雇用奨励金」などによる雇用のインセンティブも有用と考えられるが、地域就労支援センターが、単独あるいは関係機関と連携し、地域の企業・事業者と関係性を深めていくことが求められる。

本調査では、20 の地域就労支援センターで就労支援コーディネーターからお話を聞くことができた。コーディネーターお一人おひとりのお話に通底するのは、「共感」、「寛容」、「伴走」であるように思われた。「相談者との信頼関係の構築」、「当事者の主体性の尊重」、「自己理解と自己肯定感・自己効力感の醸成」が重視され、十分な時間をかけて伴走型で進められる支援には、過度に性急な結果を求めない、「ネガティブ・ケイパビリティ」（負の能力もしくは陰性能力／どうにも答えの出ない、どうにも対処しようのない事態に耐える能力）（帯木,2017:3）<sup>37</sup>の概念が伴っているように思われた。もちろん、就労支援がどうにも答えの出ない事態というわけではないが、相談者に共感することと当事者に主体的に考えてもらうことの間には、時間や寛容さも必要で、息の長い支援とその過程にある創意工夫にこそ注目する必要がある。就労支援のあり方は、就労までの期間や就労数という指標だけでなく、相談者の変容にも着目して考える必要があるように思われる。

---

<sup>37</sup> 「ネガティブ・ケイパビリティ」の対語は「ポジティブ・ケイパビリティ」で、帯木は、「才能や才覚、物事の処理能力」「問題が生じれば、的確かつ迅速に対応する能力」と表現している[帯木,2017:9]。



## 【参考文献・論文・資料】

阿部誠[2020]「日本の就労支援の特質」(社会政策学会第 140 回大会:テーマ別分科会「就労支援の国際比較」のフルペーパー)。

福原宏幸[2007]「第9章 就職困難者問題と地域就労支援事業—地域から提案されたもうひとつのワークフェア」埋橋孝文編著『シリーズ新しい社会政策の課題と挑戦 第2巻 ワークフェア—排除から包摂へ?—』217-244頁、法律文化社。

福原宏幸[2018]「地域就労支援事業の意義と地域就労支援コーディネーターの役割(市町村就職困難者就労支援担当職員(就労支援コーディネーター)養成講座資料 2018年5月15日)」。

五石敬路[2014]「第1章 自治体の就労支援施策の現状と課題」大阪市政調査会編『自治体セーフティネット』1-26頁、公人社。

帚木蓬生[2017]『(朝日選書 958) ネガティブ・ケイパビリティ 答えの出ない事態に耐える力』朝日新聞出版。

濱里正史[2017]「(公募研究シリーズ 70) 沖縄県における生活困窮者の支援に関する現況と課題:生活困窮者自立支援制度を中心に」全国勤労者福祉・共済振興協会。

[https://www.zenrosaikyokai.or.jp/znr\\_hp/wp-content/uploads/2017/08/koubo70.pdf](https://www.zenrosaikyokai.or.jp/znr_hp/wp-content/uploads/2017/08/koubo70.pdf)

橋本理[2007]「地域就労支援の現状と課題:障害者雇用および母子家庭の母の雇用を中心に」『関西大学社会学部紀要』39-1、1-15頁。

厚生労働省[2000]『社会的な援護を要する人々に対する社会福祉のあり方に関する検討会報告書』。

正木浩司[2018]「豊中市の生活困窮者自立支援の取り組みに見る自治体就労支援の可能性」『自治総研』通巻 476号、47-76頁。

<http://jichisoken.jp/publication/monthly/JILGO/2018/06/kmasaki1806.pdf>

長松奈美江・仲修平・櫻井純理・阿部真大[2020]「第3章 大阪府における地域就労支援事業の展開過程:自治体間格差の分析(社会政策学会第136大会<自由論題・第2 地域と雇用>報告原稿」『地方分権下におけるアクティベーション政策のガバナンス構造に関する研究(平成27-29年度科学研究費補助金 基盤研究(C)研究成果報告書(研究課題番号15K03991))』60-76頁。

仲修平[2020]「第2章 地域就労支援事業の自治体間格差—2016年大阪府調査にもとづく基礎的検討—」『地方分権下におけるアクティベーション政策のガバナンス構造に関する研究(平成27-29年度科学研究費補助金 基盤研究(C)研究成果報告書(研究課題番号15K03991))』47-59頁。

大阪府・市町村就労支援事業推進協議会[2019]「平成30年度(4月~3月)市町村就職困難者就労支援事業報告」。大阪府「地域就労支援事業費補助金交付要綱」。

大阪府(調査受託会社:株式会社クロス・マーケティング)[2020]「大阪府における就職氷河期世代支援策のあり方検討のためのインターネットアンケート調査業務」報告書。

大阪市政調査会編[2014]『自治体セーフティネット—地域と自治体ができること—』公人社。

大谷強[2008]「第1章 大阪府における雇用・就労政策の取り組み—すべての市民の暮らしを実現する自治体の雇用政策」大谷強・澤井勝編『自治体の雇用・就労施策の新展開:地域での働く場の確保と自治体の役割』1-60頁、公人社。

公益財団法人連合総合生活開発研究所(「働く貧困層(ワーキングプア)に関する調査研究委員会」)[2010]「ワーキングプアに関する連合・連合総研共同調査研究報告書I—ケースレポート編—~困難な時代を生きる120人の仕事と生活の経歴~」。

[https://www.rengo-soken.or.jp/work/201006-01\\_01.pdf](https://www.rengo-soken.or.jp/work/201006-01_01.pdf)

公益財団法人連合総合生活開発研究所(「働く貧困層(ワーキングプア)に関する調査研究委員会」)[2011]「ワーキングプアに関する連合・連合総研共同調査研究報告書Ⅱ-分析編-~困難な時代を生きる人々の仕事と生活の実態~」。

[https://www.rengo-soken.or.jp/work/201106-01\\_02.pdf](https://www.rengo-soken.or.jp/work/201106-01_02.pdf)

佐口和郎[2006]「第1章 大阪府における地域雇用政策の生成-就業支援策への収斂」田畑博邦編著『(東京大学社会科学研究所研究シリーズ No.22) 地域雇用政策と福祉-公共政策と市場の交錯-』13-43 頁、東京大学社会科学研究所。

櫻井純理[2008]「地域就労支援事業の意義と市町村補助金の交付金化」。

[http://www.jichiro-osaka.gr.jp/opinion/opinion\\_010.html](http://www.jichiro-osaka.gr.jp/opinion/opinion_010.html)

同[2009]「市町村による地域雇用政策の実態と課題: 大阪府「地域就労支援事業」の交付金化に関する考察」『京都女子大学現代社会研究』(京都女子大学現代社会学部紀要)、第12号、71-88 頁。

[http://repo.kyoto-wu.ac.jp/dspace/bitstream/11173/433/1/0130\\_012\\_004.pdf](http://repo.kyoto-wu.ac.jp/dspace/bitstream/11173/433/1/0130_012_004.pdf)

同[2012]「地域に雇用をどう生み出せるのか?-大阪府豊中市における雇用・就労支援政策の概要と特徴-」『立命館産業社会論集』第48巻第2号、53-73 頁。

[http://www.ritsumei.ac.jp/ss/sansharonshu/assets/file/2012/48-2\\_02-04.pdf](http://www.ritsumei.ac.jp/ss/sansharonshu/assets/file/2012/48-2_02-04.pdf)

同[2014]「第2章 基礎自治体による就労セーフティネットの構築-豊中市の雇用・就労支援政策」大阪市政調査会『自治体とセーフティネット-地域と自治体ができること』27-50 頁、公人社。

同[2020]『地方分権下におけるアクティベーション政策のガバナンス構造に関する研究(平成 27-29 年度科学研究費補助金 基盤研究(C) 研究成果報告書(研究課題番号 15K03991))』。

澤井勝[2008]「第2章 日本における自治体就労政策の新展開-分権改革と自治体の雇用労働行政」大谷強・澤井勝編『自治体の雇用・就労施策の新展開: 地域での働く場の確保と自治体の役割』61-102 頁、公人社。

田畑博邦編著[2006a]『(東京大学社会科学研究所研究シリーズ No.22) 地域雇用政策と福祉-公共政策と市場の交錯-』、東京大学社会科学研究所。

田畑博邦[2006b]「第2章 和泉市の雇用政策」田畑博邦編著『(東京大学社会科学研究所研究シリーズ No.22) 地域雇用政策と福祉-公共政策と市場の交錯-』45-104 頁、東京大学社会科学研究所。

筒井美紀[2011]「基礎自治体による就労支援・雇用開拓-試行錯誤のリアリティー」関西社会学会『フォーラム現代社会学』10、87-101 頁。

同[2016]「自治体による就労支援事業の外部委託とその課題-「動く企画」の調整と支援人材の育成」『日本労働研究雑誌』No.671、53-62 頁。

<https://www.jil.go.jp/institute/zassi/backnumber/2016/06/pdf/053-062.pdf>

筒井美紀・櫻井純理・本田由紀 編著[2014]『就労支援を問い直す-自治体と地域の取り組み』勁草書房。

上原慎一・久住千佳子[2009]「地域就労支援の現状と可能性」『教育学の研究と実践』第4号、33-42 頁。

[https://www.jstage.jst.go.jp/article/tpe/4/0/4\\_33/\\_pdf](https://www.jstage.jst.go.jp/article/tpe/4/0/4_33/_pdf)

内田龍史・李嘉永(報告)、福原宏幸(座長)「大阪地域就労支援事業相談者の貧困と社会的排除-調査報告から(貧困研究会第2回研究大会 大阪市立大学 2009年10月17日)」。

# 資料





## 2. 相談者（求職者）の状況（2019年度および2020年度の回答時点の状況）

### 1) 対応されている相談者（求職者）と相談後の経過

※今年度から従事されている方は2020年度のみの方の状況についてご回答ください。

※各担当者によるご回答が難しい場合は、センター全体の数値でご回答ください。

| 相談者の属性等  |                      | 2019年度 |    | 2020年度 |    |
|--|----------------------|--------|----|--------|----|
|  |                      | 男性     | 女性 | 男性     | 女性 |
| ①  | 継続相談者（実人数）           | 人      | 人  | 人      | 人  |
| ②  | 新規相談者（実人数）           | 人      | 人  | 人      | 人  |
| ③  | 相談者総数（①+②）           | 人      | 人  | 人      | 人  |
| ④  | -1：うち就労した経験のある相談者    | 人      | 人  | 人      | 人  |
| ⑤  | -2：うち就労は難しいと思われる相談者  | 人      | 人  | 人      | 人  |
| ⑥  | -3：うち再求職の相談者及び定着の相談者 | 人      | 人  | 人      | 人  |
| ③-4：相談者の属性<br><br>(注1)学卒後に就業できなかったか安定した就業に移行できなかった相談者。<br><br>(注2)経済的困窮者、生活保護受給者、DV被害者、病気や障がい等で診断や治療を受けている相談者など。 | 若年者（34歳以下）           | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 成人年齢層（35-49歳以下）      | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | →うち氷河期世代該当者(注1)      | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 中高年齢者（50-64歳以下）      | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 高齢者（65歳以上）           | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 単親家庭の母親・父親           | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 障がい者                 | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | その他（例：外国人）           | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 福祉的な支援を要する相談者(注2)    | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 新型コロナウイルスの影響を受けた離職者  | 人      | 人  | 人      | 人  |
| ④支援後の状況  | 正規雇用で就労              | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 非正規雇用で就労             | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 相談（求職活動）を継続中         | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 職業訓練などに移行            | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 就労移行支援事業所などに移行       | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 他の支援機関などに紹介          | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | センターの利用を中断           | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | その他（定着支援など上記以外）      | 人      | 人  | 人      | 人  |
| ⑦ 就労した相談者が就労に至るまでに要した期間  | 1か月以内に就労             | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 3か月以内に就労             | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 6か月以内に就労             | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 1年以内に就労              | 人      | 人  | 人      | 人  |
|  | 1年以上で就労              | 人      | 人  | 人      | 人  |
| ⑥就労先の主な業種・職種<br>(自由記述)   | 業種                   | 業種     | 業種 | 業種     |    |
|  | 職種                   | 職種     | 職種 | 職種     |    |

## 2) 相談者（求職者）が来所したきっかけ・経路（あてはまる番号すべてに○）

|   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市町村の広報（例：広報誌、ちらし、ウェブサイト、センターの情報発信、回覧板など）</li> <li>2. 市町村の窓口（例；生活困窮者自立支援、障がい、高齢者、子育て、生活保護等の窓口）</li> <li>3. ハローワークの紹介</li> <li>4. 就労支援機関の紹介（地域若者サポートステーション、シルバー人材センター、民間職業紹介所など）</li> <li>5. 医療・福祉関係機関の紹介（社会福祉協議会、保健所、医療機関、CSWなど）</li> <li>6. 学校・教育委員会の紹介</li> <li>7. 家族や知人の紹介、口コミ</li> <li>8. 地域の団体や住民の紹介（自治会、民生委員・児童委員、近隣住民、市民活動団体など）</li> <li>9. その他（具体的に： _____）</li> </ol> |
|---|

付問：上記で選択したもののうち、主なきっかけ・経路の番号を3つまでお書きください

|      |  |        |  |        |  |
|------|--|--------|--|--------|--|
| 最も多い |  | 2番目に多い |  | 3番目に多い |  |
|------|--|--------|--|--------|--|

## 3) 相談者（求職者）にみられる状況や傾向（就労阻害要因）（自由記述及び複数選択）

| 相談者（求職者）の区分  | 状況や傾向(就労阻害要因)<br>(自由記述及び右欄の番号を選択) | 例：自由記述のほか、下記の該当する番号もお書きいただけます  |
|--|-----------------------------------|--|
| 若年者（34歳以下）   |                                   | 1. 職業経験のなさ・少なさ/2. 健康状態/3. 精神状態/4. 家族(同居者)の世話・介護/5. 自己流の判断やこだわり/6. コミュニケーションの困難性/7. 不活発・無気力/8. 家族関係、親の態度や志向/9. 依存傾向、主体性の欠如/10. 社会経験の少なさ/11. 自信喪失、劣等感、自己肯定感の低さ/12. 学業不振(中退など)/13. 経済的困窮/14. 居住環境の不安定さ/15. 障がい・障がい傾向/16. 年齢/17. 無業やひきこもりの期間/18. 自己理解や自己受容の困難性/19. 仕事・職場での辛い経験/20. 仕事に対する覚悟・意欲のなさ/21. 日常生活での辛い経験/22. 単親世帯に伴う就労面の制約/23. 支援機関との連携やつながりを持っていない/24. 情報収集能力が十分でない |
| 成人年齢層（35-49歳以下）                                    |                                   |  |
| →うち氷河期世代該当者※<br>※学卒後に就業できなかったか安定した就業に移行できなかった人。    |                                   |  |
| 中高年齢者（50-64歳以下）                                    |                                   |  |
| 高齢者（65歳以上）   |                                   |  |
| 単親家庭の母親・父親   |                                   |  |
| 障がい者   |                                   |  |
| その他（外国人など）   |                                   |  |
| <b>相談者（求職者）にみられる上記の就労阻害要因に対して有効だと思われる取組み（自由記述）</b> |                                   |  |

### 3. センターでの支援内容（1.～30.の「0～3」の該当する数字1つに「○」）

| 支援内容  | 必要な支援<br>とは考えてい<br>ない | 必要な支援と考えている    |                         |                |
|---|-----------------------|----------------|-------------------------|----------------|
|   |                       | 十分に取り組<br>ていない | どちらかといえ<br>ば<br>取り組んでいる | 十分に取り組<br>んでいる |
| 1. インテーク（初期面談）                              | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 2. 日常生活での意欲喚起                               | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 3. 相談・助言（日常生活）                              | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 4. 信頼関係の構築（ラポール形成）                          | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 5. 相談・助言（自己理解・自己分析）                         | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 6. 相談・助言（職業興味・職業適性）                         | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 7. アセスメント（支援内容の見立て）                         | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 8. 相談・セミナー（家族・保護者対象）                        | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 9. メールや巡回の方法による相談                           | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 10. サポートプラン（支援計画）の作成                        | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 11. コミュニケーションスキルの向上                         | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 12. フィールドワーク・ボランティア                         | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 13. 職業訓練                                    | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 14. 職場見学・職場体験                               | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 15. 就労体験先の開拓・創出                             | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 16. 相談・助言（職業・進路）                            | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 17. 講座・セミナーの開催                              | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 18. 応募書類作成・履歴書の書き方                          | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 19. 志望動機・自己PRの検討・作成                         | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 20. 面接対策                                    | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 21. 資格取得支援                                  | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 22. 能力開発（例：パソコン・ICT関係）                      | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 23. ピアサポート（求職者の支え合い）                        | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 24. 企業マッチング・面接会                             | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 25. 無料職業紹介（自治体の職業紹介）                        | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 26. 就職後の支援・職場定着支援                           | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 27. キャリアアップ支援                               | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 28. 訪問支援（アウトリーチ）                            | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 29. SNS等によるコミュニケーション                        | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| 30. 評価・効果測定（事業全般・実績）                        | 0                     | 1              | 2                       | 3              |
| <b>充実したい支援や取り組みたい支援。その実現に必要な資源や環境（自由記述）</b> |                       |                |                         |                |
|   |                       |                |                         |                |



#### 4. 他機関との連携の状況・内容（1.～29.の「0～3」の該当する数字1つに「○」）

| 連携先と連携の状況  | 連携する必要性は低い | 連携する必要がある              |                         |                        |
|--|------------|------------------------|-------------------------|------------------------|
|  |            | 連携している<br>とまではいえ<br>ない | 連携の効果が<br>十分に現れて<br>いない | 連携の一定の<br>効果が現れて<br>いる |
| 1. 企業（職場見学先、職業体験・訓練先、就職先）                                  | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 2. 商店街・商店（同上）  | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 3. 商工会議所・経済団体  | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 4. 非営利団体（NPO や公益法人等の支援組織）                                  | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 5. 社会福祉協議会・社会福祉法人  | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 6. 自治会・町内会・民生委員  | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 7. センター所在地の市町村の他の関係部署                                      | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 8. 近隣の市町村・他の市町村  | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 9. 都道府県庁（広域自治体）  | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 10. 教育委員会  | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 11. 全日制の学校   | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 12. 通信制・定時制の学校   | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 13. 大学・短期大学・高等専門学校   | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 14. 専門学校   | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 15. 職業訓練機関（例：C-STEP への推薦、大阪府人材育成課の委託訓練、高等職業技術専門学校、A'創造館事業） | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 16. 障害者就業・生活支援センター   | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 17. 母子家庭等就業・自立支援センター                                       | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 18. シルバー人材センター   | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 19. 就労移行支援事業所  | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 20. 就労継続支援事業所(A・B型)  | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 21. 医療機関（保健所を含む）   | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 22. ハローワーク（相談者の相互紹介、同行支援）                                  | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 23. 民間職業紹介事業者・人材派遣事業者                                      | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 24. OSAKAしごとフィールド  | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 25. 生活困窮者自立支援事業の実施主体・部局                                    | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 26. C-STEP   | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 27. 地域若者サポートステーション   | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 28. 中間的就労を受け入れる企業・団体                                       | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| 29. 起業を支援する組織（例：労働者労働組合）                                   | 0          | 1                      | 2                       | 3                      |
| <b>他の連携先や連携内容、連携上の課題、取り組みたい連携やその内容など（自由記述）</b>             |            |                        |                         |                        |



## 6 地域就労支援事業について感じておられることを自由にお書きください。

- 例：1) 相談者（求職者）について：相談者にみられる就労阻害要因や状況の近年の傾向など  
2) 就労支援について：支援に際して創意工夫されていること、効果的だった支援など  
3) 地域就労支援事業について：事業の意義、事業の課題、これからの事業のあり方など  
4) 必要な施策や資源について：相談者の就労の実現に向けて必要と考える施策や資源  
5) 地域における雇用政策や就労支援について日ごろ感じておられること

など

|  |
|--|
|  |
|--|

おうかがいしたい項目は以上です。最後までご協力いただきまして有難うございました。

※ご回答いただいた内容は、すべて統計的に集計・分析し、結果の公表に際して、各内容を貴市町村並びに貴センターの同意なしに、各回答者の個別の情報とわかる形で公表することはありません。

|        |   |
|--------|---|
| 回答者名   |   |
| E-mail | @ |

資料2：調査票「地域就労支援センターの求職者の仕事と生活に関する調査」

## 地域就労支援センターの求職者の仕事と生活に関する調査

回答は、該当する選択肢の番号を「○」で囲み、それ以外の場合は、回答欄に該当する数字や文章などをご記入ください。回答期限を特に設けておりませんが、第一段階の集計に向けて、2020年12月31日（木）を目処にご回答にご協力いただけましたら幸いです。

### 1. あなたご自身について

#### 1) 性別と年齢（あてはまる番号1つを○で囲み、年齢をお書きください）

|     |                                      |
|-----|--------------------------------------|
| ①性別 | 1. 男性    2. 女性    3. その他（性別を明確にできない） |
| ②年齢 | 【            】歳（2020年10月31日現在）       |

#### 2) 居住地

|                     |
|---------------------|
| 【            】市・町・村 |
|---------------------|

#### 3) 配偶関係（あてはまる番号1つに○）

|  |
|--|
| 1. 配偶者なし    2. 配偶者あり（同居）    3. 配偶者あり（別居）    4. 離別・死別 |
|--|

#### 4) 世帯の人数と同居している家族

|                     |   |
|---------------------|---|
| ①世帯人数               | 【            】人   |
| ②同居家族（あてはまる番号すべてに○） | 1. 同居家族はいない（単身）    2. 自分の父親・母親    3. 兄弟姉妹<br>4. 祖父母    5. 孫    6. 配偶者    7. 自分（または配偶者）の子<br>8. 恋人・パートナー    9. 友人    10. その他（            ） |

#### 5) 生活の状況（1～11の「0ないし1～5」の該当する数字1つに「○」）

| 生活の状況                | この問いに該当しない | 良い | まあ良い | ふつう | あまり良くない | 良くない |
|----------------------|------------|----|------|-----|---------|------|
| 1. 自分自身の健康状態、精神状態    |            | 1  | 2    | 3   | 4       | 5    |
| 2. 家計状態              |            | 1  | 2    | 3   | 4       | 5    |
| 3. 居住環境              |            | 1  | 2    | 3   | 4       | 5    |
| 4. 家庭環境（家族や親族との関係）   | 0          | 1  | 2    | 3   | 4       | 5    |
| 5. 悩みや不安を相談できる環境     |            | 1  | 2    | 3   | 4       | 5    |
| 6. 娯楽や社会活動に参加できる環境   |            | 1  | 2    | 3   | 4       | 5    |
| 7. 食生活・栄養面の状態        |            | 1  | 2    | 3   | 4       | 5    |
| 8. 保育・育児・子育てをしやすい環境  | 0          | 1  | 2    | 3   | 4       | 5    |
| 9. 家族の介護や看護をしやすい環境   | 0          | 1  | 2    | 3   | 4       | 5    |
| 10. 学習・自己啓発・訓練をできる環境 |            | 1  | 2    | 3   | 4       | 5    |
| 11. 必要な情報を収集できる環境    |            | 1  | 2    | 3   | 4       | 5    |
| 12. 現在の生活全般の満足度・生活の質 |            | 1  | 2    | 3   | 4       | 5    |

付問：現在の生活で、関心のあること、気になること、不安なことなど（自由記述）

## 6) 現在の就業の状況

**【現在、仕事をしていない方】** (以下の「1.~8.」のうちあてはまる番号1つに○)

1. 直近は正社員で働いた
2. 直近はパート・アルバイトで働いた
3. 直近は契約社員・嘱託で働いた
4. 直近は派遣労働者で働いた
5. 自営業者・家族従業者だった
6. その他の就業形態だった (例：内職、在宅ワーク)
7. 休業している (休業中)
8. これまで一度も働いた経験がない

**付問：①直近の仕事を離職後の経過期間(仕事をしていない期間)と②仕事をしていない理由**

①直前の仕事を辞めてから現在までの期間(仕事をしていない期間)【 】年【 】カ月

②仕事をしていない理由 (あてはまる番号1つに○)：1. 勤め先や事業の都合で離職

2. 家庭の都合で離職 3. 自分の都合で離職 4. 一度も就職しなかった

**【現在、仕事をしている方】** (以下の「9.~14.」のうちあてはまる番号1つに○)

9. 正社員で働いている
10. パート・アルバイトで働いている
11. 契約社員・嘱託で働いている
12. 派遣労働者で働いている
13. 自営業者・家族従業者である
14. その他の就業形態 (例：内職、在宅ワーク)

**付問：現在の仕事で就業している期間**

現在の仕事で働き始めてから現在までの期間【 】年【 】カ月

## 7) 希望する働き方 (あてはまる番号すべてに○)

1. 正規雇用
2. パート・アルバイト
3. 契約社員・嘱託
4. 派遣労働者
5. 自営業者
6. その他の働き方 ( )
7. わからない

**付問1：希望する業種 (あてはまる番号すべてに○)**

1. 建設業
2. 製造業
3. 電気・ガス・熱供給・水道業
4. 情報通信業
5. 運輸業・倉庫業
6. 卸売業
7. 小売業
8. 金融・保険業
9. 不動産業
10. 飲食店・宿泊業
11. 医療、福祉
12. 教育、学習支援業
13. 郵便局・協同組合
14. 対個人サービス業
15. 対事業者サービス業
16. その他 ( )

**付問2：希望するしごと (あてはまる番号すべてに○)**

1. 専門技術
2. 介護関連
3. 運搬・清掃等
4. 事務
5. 販売
6. 輸送・機械運転
7. 生産工程
8. 建設・採掘
9. 保安
10. 管理
11. 農林漁業
12. その他 ( )

## 8) 希望する手取り年収 (生活を送るうえで最低限必要な年収/あてはまる番号1つに○)

1. 50万円未満
2. 50~99万円
3. 100~149万円
4. 150~199万円
5. 200~249万円
6. 250~299万円
7. 300~349万円
8. 350~399万円
9. 400~449万円
10. 450~499万円
11. 500万円以上
12. わからない

## 9) 就職先や仕事を選ぶ際に重視する条件・情報 (あてはまる番号すべてに○)

1. 事業内容
2. 仕事内容
3. 経営状態
4. 給料
5. 勤務地
6. 適正な労働時間
7. 柔軟な勤務時間
8. 休日
9. 福利厚生
10. 職場の人間関係
11. 職場環境
12. 未経験で働ける
13. 職場見学が可能
14. 職業体験が可能
15. 昇進や昇給できる可能性がある
16. 教育訓練・人材育成
17. その他 ( )



### 3. 自己の認識と人生での経験・今後について

#### 1) 自己の認識 (1.~11.の「1~5」の該当する数字1つに「○」)

| 自己の認識                            | かなり当てはまる | 少し当てはまる | どちらでもない | あまり当てはまらない | まったく当てはまらない |
|----------------------------------|----------|---------|---------|------------|-------------|
| 1. 自分に対して自信が持てる                  | 1        | 2       | 3       | 4          | 5           |
| 2. 日々の生活が楽しい                     | 1        | 2       | 3       | 4          | 5           |
| 3. 帰属感を感じる                       | 1        | 2       | 3       | 4          | 5           |
| 4. 物事に対してやる気を感じる                 | 1        | 2       | 3       | 4          | 5           |
| 5. 将来についてポジティブに感じる               | 1        | 2       | 3       | 4          | 5           |
| 6. 充実感がある                        | 1        | 2       | 3       | 4          | 5           |
| 7. 他の人とうまく付き合うことができる             | 1        | 2       | 3       | 4          | 5           |
| 8. 人間関係が充実している                   | 1        | 2       | 3       | 4          | 5           |
| 9. 社会的な能力（チームワークやコミュニケーションなど）がある | 1        | 2       | 3       | 4          | 5           |
| 10. 創造的な能力（創造性や自由な発想など）がある       | 1        | 2       | 3       | 4          | 5           |
| 11. 社会での問題や政治・選挙に関心がある           | 1        | 2       | 3       | 4          | 5           |

#### 2) 人生において、楽しいと感じたりうれしいと感じた出来事などがあればお書きください。

例：何かを達成したこと、人との出会い、地域とのつながり、印象に残る言葉

#### 3) 人生において辛いと感じたり苦しいと感じた出来事などがあればお書きください。

例：いじめ、大きな病気や怪我、受験の失敗、離職、人との別れ、辛い言葉など耐え難い経験

#### 4) 自分の強みや得意だと思ふことを自由にお書きください

#### 5) 今後取り組みたいこと、目指したい暮らし方など自由にお書きください。

また、その実現に必要な資源や環境、求めたい支援など自由にお書きください

おうかがいしたい内容は以上です。最後までご協力いただきまして有難うございました。

※ご回答いただいた内容は、すべて統計的に集計・分析または自由記述の内容を整理集約し、結果の公表に際して、各回答者の回答内容とわかる形で公表することはありません。また、各回答者の回答内容は、市町村や地域就労支援センターに共有されません。







大阪府

大阪産業経済リサーチ&デザインセンター 令和3年3月発行  
〒559-8555 大阪市住之江区南港北 1-14-16

咲洲庁舎（さきしまコスモタワー）24階／電話 06(6210)9937