就労準備支援や就労訓練等を
利用した相談支援の進め方
手引き

Ａ´ワーク創造館（大阪地域職業訓練センター）

もくじ

はじめに　1

巻頭言　就労支援から人材開発へ　2

１部　新しい施策としての就労支援の可能性
～中間的就労を利用した支援の推進ほか～　4

２部　就労支援としての無料職業紹介
～エクセルによる就労支援業務システム～　25

１章　無料職業紹介を活用する　25

２章　エクセルによる「就労支援業務システム」　28

３部　メンタルヘルスに配慮した相談支援　65

１章　メンタルヘルスに配慮した相談支援の課題　65

２章　発達障害を職場でささえる（講演抄録）　67

あとがき　79

はじめに

就労支援に分類される取組みは、障がい福祉サービスの就労移行支援事業や就労継続支援Ａ型・Ｂ型事業をはじめ、高齢者分野のシルバー人材センター、ひとり親の就労支援、若者の就労支援の先駆けとも言われる勤労青少年の職業能力開発など、これまでさまざまな形で進められてきました。現在では、若者分野の地域若者サポートステーション事業や生活保護利用者向けの自立就労支援、そして格差・貧困の拡大等に対応して登場した生活困窮者自立支援制度などが契機となり、就労支援に関する自治体や地域の取組みが拡大しています。

従来の就労支援は、①年代別・対象別の福祉サービス等に付随した取組みが多く、したがって担当部署・窓口は分散していました。業務スタイルは、②「相談の受付」が中心で、具体的な支援は他の部署や機関のサービス、特に雇用対策に依存してきたと言えます。

生活困窮者自立支援制度の登場によって、①全国の自治体に９００余の相談拠点が設置され、全世代型の就労支援が可能になりました。しかも、②生活課題などを含む包括的な相談支援の中で就労支援が指向され、従来の求職者に対応する職業相談を革新するものです。そのため、担い手となる自治体や地域（複数の自治体エリア）は、雇用対策事業というより「新しい施策としての就労支援」を検討する時期を迎えています。

本冊子は、平成 30 年度社会福祉推進事業の成果をもとに追加の検討・検証を行い就労支援の機能を強化するための手引きとしてまとめました。平成 29 年度事業で作成した手引き（2018 年版（注））を活用して、平成３０年度に全国各地で「就労体験プログラム」づくりワークショップを開催し、就労準備支援や就労訓練等を利用した支援を推進するための課題を整理し、さらに実践事例の収集や職業紹介システムの試行・点検等を経て、2018 年版手引きの続編としました。

１部では、「新しい施策としての就労支援」がめざす内容について再整理を試みています。２部は、就労支援の中で無料職業紹介を活用する方法について、独自に開発した「就労支援業務システム」、求人や企業情報のほか、相談支援やマッチング情報などの情報管理システムとその操作を紹介しています。３部は、メンタルヘルスに配慮した相談支援の取り組みの中で関心が高い発達障害傾向のある相談者の支援について、講演内容を抄録としてまとめました。相談支援の現場で広く活用していただきたいと願っております。

（注）2018 年版手引きは次の URL からダウンロードできます。
http://www.adash.or.jp/wp-content/uploads/2018/06/tebiki2018.pdf

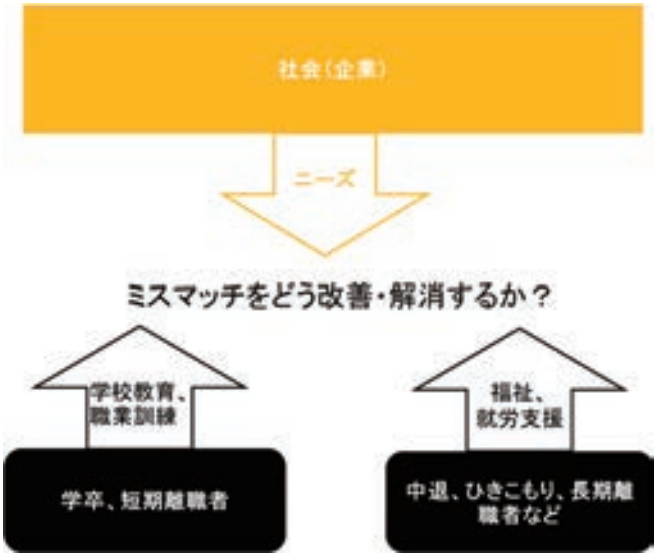
巻頭言　就労支援から人材開発へ

一般的に、新卒者や短期離職者を対象にした職業紹介事業は国（ハローワーク）の所管、高齢者、重度障がい者、傷病者などの直ちに働くことが難しい層を対象とした保健・福祉サービスの提供は自治体の所管とされてきました。しかし、昨今、自宅に長期間閉じこもっている等、いずれの対象にもなりづらい住民の存在が地域で目立ち始め、これが 2015 年に施行された生活困窮者自立支援法の社会的背景となりました。就労支援はそのうちの重要なメニューのひとつとして考えられています。

就労支援の内容は、ハローワークへの同行支援、履歴書の書き方指導などが思い浮かぶところですが、実際には、就労意思はあるものの就労までの距離は遠く、そもそも求職活動にたどりつくまでが難しいケースが多くあります。また、就労支援には社会福祉士やキャリアコンサルタントのような決まった資格があるわけではなく、アセスメント、支援メニューの選択と決定、定着支援にいたるまで、その職務内容は標準化されておらず、スタンダードの教科書もありません。特に基礎自治体にとって労働行政は経験が浅いため、就労準備支援は委託先の事業者の力量次第になりがちです。一方、事業者の側では、就労支援の経験やスキルのある人材を探すこと自体に四苦八苦する場合も少なくありません。

そこで本調査研究は、就労支援のシステム化、行政システムの効率化のためのツールを提供することによって、経験やスキルが不足していても、たちまちの業務に対応できるようにすることを目的としています。また、本調査研究が提供する仕事体験等プログラム・シートは、個別企業の仕事内容に基づいてつくられている点に特徴があります。当然のことのように思われるかもしれませんが、意外とその重要性は認識されていません。企業の仕事内容と言っても、それは職業訓練から連想されるような特定の技術・技能ではなく、体力、健康、生活習慣、コミュニケーションの取り方など、社会で生活するうえでの基礎的な事項を中心としています。

こうした基礎的な力は、社会で働くうえでかなり重要な役割を果たしていることが近年認識されるようになりました。生活困窮者支援に限らず、広く企業に就職するための教育や研修・訓練のあり方の現状にまで視野を広げてみると、学校の教育課程や学習内容が必ずしも企業のニーズに沿っておらず、人材を送りだす側と受け取る側の間にミスマッチが生じていることが従来から指摘されています。こうしたミスマッチに対応するため、1998 年以降の学習指導要領では「生きる力」がキーワードとして位置付けられるようになりました。これは「確かな学力」だけではなく、「健康・体力」、「豊かな人間性」の 3 つの要素から構成される概念です。また、2006 年から経済産業省は「社会人基礎力」という概念を提唱しており、「職場や地域社会で多様な人々と仕事をしていくために必要な基礎的な力」と説明しています。研究者の間でも、主に就学前教育の領域で「非認知能力」という言葉が注目されるようになっており、将来的な学力や稼得能力を左右する能力は、ＩＱに代表されるような「認知能力」だけでなく、むしろそれ以上に、協調性、社交性、自制心、自尊心などの「非



認知能力」が重要だということが海外における実証研究により報告されています。また、心理学では人々の性格を表す因子として「ビッグ・ファイブ」（協調性、外向性、真面目さ、開放性、精神的安定性）という用語がありますが、企業が求める人材は学校の成績が良いということではなく、この「性格」を重視しており、実際に収入水準との相関がみられることが多くの研究により確かめられています。これらの研究を参照する際に大事なポイントは、「非認知能力」にしても「性格」にしても生得的なものではなく、育ちの環境により育むことが可能だという点です。

このようにしてみてくると、企業のニーズに沿って教育、訓練、支援を行うという考え方は、実は生活困窮者支援に限らず、広く就学前教育や学校教育にも入り込んできていることが分かります。その意味では、もはや就労支援というよりも、人材開発と言うべきものです。適切な介入を通じて、人の「性格」を変えることができ、企業のニーズに対応できるようになる可能性を高めることができるということを、従来の研究結果は示唆しています。この点は、生活困窮者支援であってもなくても関係がありません。そもそも、学校を卒業する者に対しては教育の方針が明確に示される一方で、いったん長期休学、長期離職した者に対しては福祉サービスのみで、社会で活躍するための道筋、方向性が示されないとすれば、それは機会の不平等と言えないでしょうか。たとえ長期休学、長期離職したとしても、社会で活躍できる道筋が示される、多様な生き方が尊重される社会のあり方が求められています。

また、視点を変えれば、本調査研究の内容は、生活困窮者支援だけでなく、企業支援を含んでいます。現在、多くの中小企業が頻繁な離職、空前の人手不足に悩んでおり、本調査研究は企業のニーズに沿った人材の提供というかたちで、こうした中小企業の課題にも応えようとしています。企業へのアプローチやプログラム・シートの作成は、最初は難しいかもしれません。本調査研究を活用して、できるところから取り組んでいただければ幸いです。年に 1～2 人でも良いので、成功体験を積んでいくことが大事だと思います。

大阪市立大学大学院准教授　五石敬路
（本調査研究事業検討委員会座長）

１部　新しい施策としての就労支援の可能性　～中間的就労を利用した支援の推進ほか～

はじめに　就労支援をめぐる論点

生活困窮者自立支援制度は、包括的な相談支援の必要性を強く打ち出した。「誰一人、断らない相談支援」と呼ばれ、また全世代に対応した相談支援をめざしている。そのため、実施主体となる自治体は、既存の相談支援（サービス）を「つなぐ」、そして支援メニュー（ツール・サービス）が見当たらなければ「つくる」ことになっている。

「つなぐ」では、庁内外の連携のためのしくみづくりとその運営を進め、「つくる」では、国は推進策（補助事業等）として就労準備支援や就労訓練、家計改善支援、一時生活支援、学習支援などの新たな相談支援（ツール・サービス）をつくる補助事業（図 1-2 の★印）によって推進している。進め方は主に民間との協働が想定されている。

なかでも就労支援は、雇用対策で見られた「職業相談」等の内容を超えて新たな段階に進んだ。「福祉と雇用の連携」で取り組まれたレベルでもなく、また「求人につなぐこと」を優先する相談支援、すなわち就職活動の支援でもない。新たな就労支援の世界が模索され始めている。

最も大きな変化は、全国の自治体 900 余に相談拠点が置かれ、ハローワーク等の雇用対策関連機関に加え、就労の相談支援が可能になったことであろう。さらに自治体は就労支援を通じて、労働力や人材（人口）の問題への新たなアプローチも可能になった。課題は、構想された相談支援の機能や拠点をどのように強化・整備していくのか、言い換えれば、自治体が地域をベースにした新しい就労支援の世界をデザインすることが改めて問われている。以下、そのための論点を整理してみる。（図 1-1）

図1-1　就労支援に期待される主な役割・機能

（1） 包括的な相談支援の展開と就労支援

「働く」「働き続ける」ことが困難な状況・態様、そして「働く」ことに影響する問題や原因、就労阻害要因はさまざまである。改正生活困窮者自立支援法は「生活困窮者」の定義を「就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性（孤立など）その他の事情により、経済的困窮あるいはその恐れがある人」とし、支援対象の状況・態様について補足した。当初「困窮」という表現のためか、経済的な事情や態様に偏った制度の運営が目立ったからであろう。就労や就労継続が困難な態様、そして就労に影響する問題や原因は、図 1-2 のようにライフやケアをめぐる状況や課題だけでなく、ワークの態様やキャリア形成の状況も含めて多様である。雇用対策が求人（情報）を媒介して就職（雇用）の実現をめざす「求職者」という態様を想定しているが、生活困窮者自立支援制度は、「就労の状況」等をめぐる多様な課題に対応しながら、就労とキャリア形成をめざす「求職準備段階の者（求職準備者）、キャリアの模索・検討者」という状況・態様を加え、「求職者」支援に収まらない相談支援を構想している。※次項（2）（3）を参照。

就労や生活等にかかわる包括的な相談支援は、障がい者支援の分野では早くから取り組まれ、生活支援と就労支援を一体にした支援モデルが推進されてきた。また一部の自治体では「就労困難者」「（自立就労にかかわる）若者」の支援を打ち出し、従来の縦割り（年代別対象別）の相談支援にとらわれない取組みが進められた（大阪府地域就労支援事業や各地の若者自立支援ほか）。そして、生活困窮者自立支援制度によって、初めて包括的な就労支援の考え方や体制が全国の自治体と地域で展開されることになった。

図 1-2 の★印の相談支援は新たに「つくる」ことが推奨されている。同制度の挑戦は、「つくる」という課題とともに、既存の専門分野ごとの相談支援を組み合わせ、相談者を中心にした「包括的」な相談支援の整備にある。包括的とは、関係窓口を「案内する」ことや「窓口を 1 か所に集めたワンストップ」といった形式的なものではない。多様で多重なニードをもつ相談者が、どのニードを契機にどこの相談につながるか、さまざまであろう。ある窓口で聞き取る過程で、他のニードを発見（アウトリーチ）する場合も多い。そのニードに応えるために関連する相談支援を「つなぐ」ことが円滑に進められるか、連携して潜在的なニードをいかに発見するか、その体制やしくみづくりが問われている。なかでも就労支援は、言葉のわかりやすさとは裏腹に従来なかった新しいサービスであるため、連携する相談窓口の従事者も苦労している。支援対象者像や就労のニードをめぐる理解、提供する支援等について、関係者間が共有すること自体が大きな課題となっている。就労をめぐる多機関連携・多職種連携の模索が続いている。

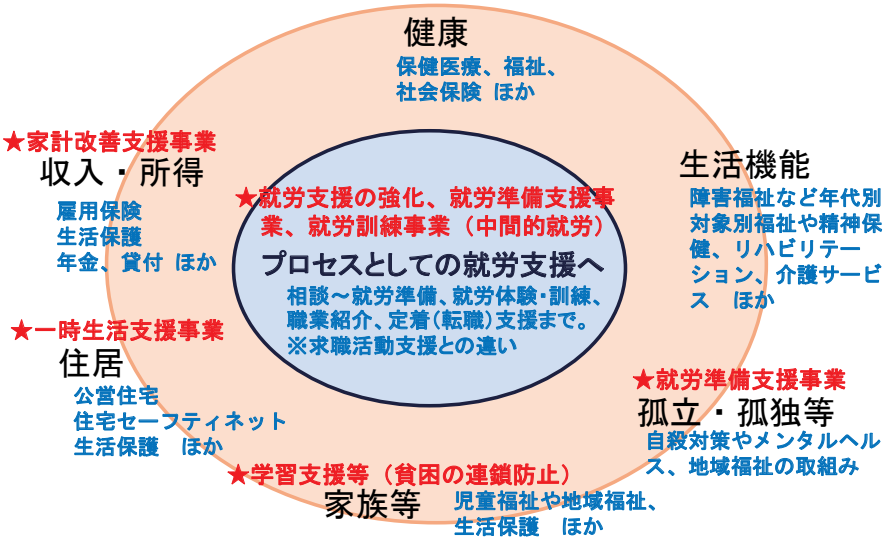


図1-2　包括的な相談支援　　必要なサービスをつくるために登場した補助事業（★印）

（2） 就労支援の特徴 ①　　～「解決志向の相談支援」という側面～

「働く」「働き続ける」ことが困難な状況・態様はさまざま、そして「働く」ことに影響する問題や原因、就労阻害要因も探せばいろいろ考えられる。例えば、就職氷河期世代の支援が注目されているが、「新卒採用のチャンスを逃した」あるいは「就職後早期に離職し、その後無業状態が続いている」「非正規雇用を繰り返し順調なキャリア形成の機会に恵まれなかった」など、いずれも「働く」ことが困難な態様である。「長らくキャリアをスタートできない」「望むキャリア形成に向かえない」といった事情も話題になる。また、けがや病気で離職し再就職ができない、治療しながら働きたい、障害や疾患等があって求職活動や就労継続に苦労している、子育てや介護など家族を支えながら働きたい、家計の問題解決に追われ就労に向かえない、住まいが確保できない・・・就労困難な状況はさまざまあり、就労阻害要因は個々にさまざま考えられる。

我が国の「就労支援」と呼ばれる実践は、福祉分野等で始まり推進されてきた。そのためか、就労阻害要因とそれらに起因する困難な態様に注目して、阻害要因の解消・サービス提供等を行う相談支援と並行して雇用対策につなぐ支援が展開されてきた。障がい者の就労、高齢者の就労、ひとり親家庭、ひきこもり等の若者、生活保護利用者、在住外国人や外国にルーツをもつ若者等の就労、出所者等の就労、就職氷河期世代の支援といった具合に対象が広がってきた。こうした年代別・態様別の支援実践に共通しているのが「阻害要因に注目する就労支援」「問題志向の相談支援」とすると、就労支援にはもう 1 つの側面があることに留意したい。相談者がめざす就労の解決像、そこに至る具体的な目標・ゴー

ルを話し合い一緒に探り、発見する相談支援である。就労支援の特徴は、問題や原因にとらわれるより、相談者それぞれが「どう変わったらいいのか」、解決像やその一歩となる変化や行動を紡ぎだす「解決志向」にあると言える。

私たちは普段、問題が起こった時、何かうまくいかないことにぶつかると、「何が問題だろう？」「なぜこうなったのか？」「何がいけなかったのか？」と問題に注目し、原因やダメなところを探す。同じように「阻害要因に注目する就労支援」では、相談者が訴える問題や原因に注目する。問題や原因を聞取り理解することは、もちろん相談支援に欠かせないが、就労支援では問題や原因を追究することからは解決の方向は出てこない。就労支援の特徴は「解決志向」にある。

注１　2015 年４月「[心の言葉] 使用禁止！」中井孝章　三学出版。2018 年５月「〝問題行動の意味〟にこだわるより〝解決志向〟でいこう」森俊夫　ほんの森出版。2019 年６月「解決志向ブリーフセラピー」森俊夫・黒沢幸子　ほんの森出版

（２）　就労支援の特徴　②　　～解決像と具体的な目標・ゴールを話し合う～

就労支援の事例検討を行うと、就労阻害要因やそれに起因すると思われる状態や態様とその変容が報告されるが、障害や疾病、家族の問題、家計などの阻害要因とその対応が多く、「（就労が）どうなっていることがいいのか」、ストレングスを起点にした目標・ゴールをどのように話し合ったか、形にしたかという「解決志向」に注目した報告は案外少ない。

相談者の訴え・声に耳をすませ、理解すること、共感することから相談支援は始まる。そこには、悩み苦しみ事情や問題、原因。そして「どうなったらいいか」という希望など、さまざまな話題や情報が広がる。「解決志向」の就労支援では、問題や原因はとりあえずスルーして、「どうなったらいいのか」という変化や希望を考えること、紡ぎだすことが重要だと考える。例えば「どうなったらいい？」「（閉じこもりぎみの）部屋を出て何をしていたら、いいだろう？」「もし最高にすばらしい一日があるとしたら、どんな一日がいい？」「５年後はどんな状況になっていたらいい？」といった変化や解決像、未来像を話し合い、具体的な目標・ゴールを形にしていく。

問題や原因が見極められなくても、どうなりたいのかの解決像、具体的な目標・ゴールがわかれば、そこに向かって進んでいく見通しや変化の一歩を見つけられる。

そして、その見通しを実現するリソース（資源）・ストレングスは、相談者自身が持っていると考える。就労支援員養成研修等では常に「ストレングスに注目した支援」（注２）が強調されるが、目標・ゴールに至る変化は、相談者本人にかかわる「興味や関心、特技、趣味、容姿、強み・持ち味、売り（セールスポイント）など」に気づくことから、あるいは本人の外側にある「家族や仲間、恩師、団体、地域の行事、ペットや宝物、支援機関な

ど」のリソース・ストレングスを発見し、行動メニューに仕立てることから生まれる。

就労準備支援で提供される職場見学や就労体験等、あるいは就労訓練事業（図 1-3）は、本人の外側に広がるリソースであり、本人が気づいていないもの、足りないものを補う重要な外部リソースの１つである。例えば、就労体験を通じて「弱み」と思っていたことも、あえて「弱み」を試す・確かめるといった行動次第では「強み」「売り」に変わる。

注２　「7．利用者の力を引き出す支援　利用者の「できている（きた）」ところ、頑張っている（きた）ところに着目します。「就労支援に役立つ８つのポイント」から。　2019 年７月「生活保護実践講座」新保美香　全国社会福祉協議会

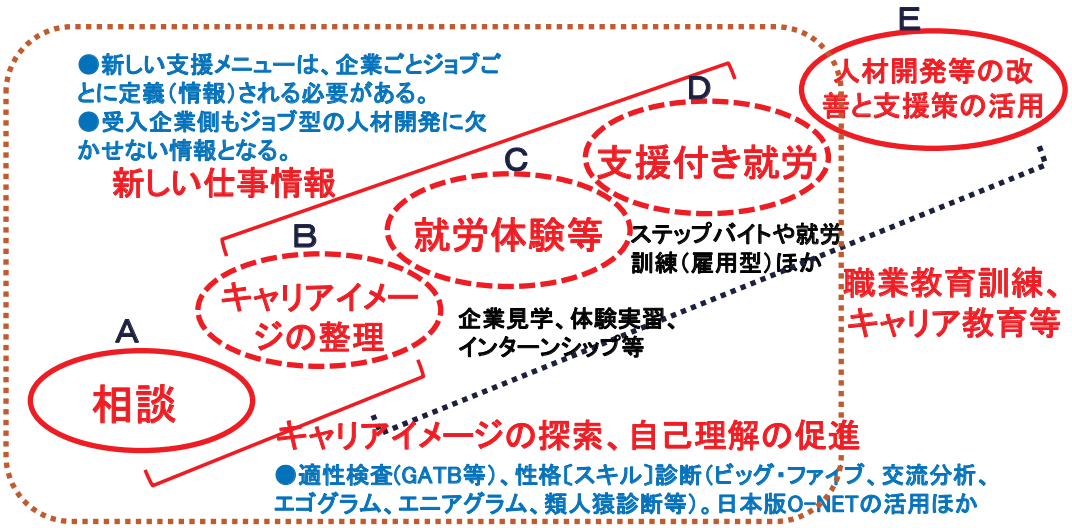


図1-3　期待される中間的就労を利用した支援

（２）　就労支援の特徴　③　　～「問題の外在化」といった支援の工夫～

前項で、就労支援の特徴は「どうなればいいのか」という解決について知ることが、問題と原因を把握することより重要で有益であることをみた。しかし、相談者が具体的な目標・ゴールについて見通しがついたとき、例えば就労体験等に向かう時や就労していく段階では「心配な問題をスルーしたままでは進めない」「どうしても問題に向き合わなければならない」時がある。その時に、問題への相談者自身の対処法が問われ、また働く（体験する）現場の環境調整、すなわち連携する企業等への支援などが問われる。（後掲（５）（８）参照）

相談者自身の対処法の１つとして、「問題の外在化」という考え方が参考になる。「問題の外在化」とは、問題を本人や関係者から切り離して、外に取り出して（客観的にみて）、

問題への対処可能性を上げたり、本人の外側にあるものとして対処することで解決しようとする取組みである。「客観的」に捉える手段としては、問題に名前をつけて擬人化する、紙に書き出してみるなどして向き合う方法で、そのことによって、本人や関係者が、その問題や悩みへの対処法を話し合ったり、発見しやすくする支援方法である。

働く現場の環境調整においても、相談者がかかえる不安や問題を「外在化」して職場で理解することは有益である。障害や疾病に関する基礎的な理解を促す職場研修（注２）や従事する職務（ジョブ）の構造化支援などは、不安や問題を客観的にとらえることができる、仕事の役割を明確にするなどにつながり、職場における対話や関係づくりに良い効果をもたらす。

注３　埼玉県障害者雇用総合サポートセンターの「企業への雇用支援」の事例。企業における短期訓練の企画提案・調整のほか、従業員向けの出前研修などを行うなど、多様な企業支援を添加している。

注４　認知行動療法には行動面に働きかける技法として、行動活性化や週間活動記録表への記入、活動計画の策定、マインドフルネス、アサーションなどのコミュニケーションスキルなど、さまざま紹介されている。2017 年２月「簡易型認知行動療法実践マニュアル」大野裕・田中克俊、ストレスマネジメントネットワーク

（２）　就労支援の特徴　④　　～外部リソースとしての中間的就労～

相談者を中心にした支援にこだわる中で、直ちに求人につなぐことが難しいとして、就労準備支援や就労訓練等を利用した支援が編み出された。それは、求人（情報）とそれに基づく就職のしくみ（履歴書や職務経歴書、採用面接等）が、相談者にとって直ちに目標・ゴールにならないという反省からであった。就労準備支援等の中間的就労が、相談者自身が持っている「解決へのリソース・ストレングス」の１つとして利用されれば、具体的な一歩を踏み出すことになると考えられた。利用されるためには、相談者自身が持つリソース・ストレングスを聞き取り・理解することと、リソースの１つとなり得る中間的就労（による支援）を提案することが問われる。しかも、中間的就労（による支援）は具体的でなければ、相談者は選択できない。

例えば、ゴールは居場所であったり、就労体験であったり、「体験ノート」への書き込みであったりする。居場所に参加した相談者が、同じような事情をもつ参加者に出会うことによって、「出口が見当たらなかった」悩み・絶望感から、ともに「出口を探すことができる」悩みに変わる。「面接も履歴書も要らない」と案内された就労体験というリソースは介護施設の仕事現場だったが、「人と話すことが苦手」と避けていた相談者が「チームの中での対話」を経験することによって、いつしか苦手意識が消えていた。

作業の手順がなかなか覚えられずミスしてしまう、作業していると次々と疑問や不安が出てくる相談者は、支援員から渡された「体験ノート」に作業内容や疑問、不安をメモし

て、チームの人に質問してみた。「その作業は、ちょっと難しいね。誰もが苦労するんだ。私の対処法は・・・」と助言してもらったら、ミスは「自信、強み」に変わった。一日の体験作業を終えてチーム・ミーティングに参加した相談者が、皆が順に作業の進み具合・出来栄えを報告する中で、「初めてなので、○個しかできませんでした」と言ったら拍手をもらった。「こんな進み具合でいのだろうか」という不安が吹き飛んだ。チームの一員として役割を感じた瞬間だ。

就労体験や就労訓練の目標や期待する効果は一様ではない。相談者がめざす解決像とその目標・ゴールによって、中間的就労を利用する意味合いやねらい、期待する効果は異なる。上記の事例のように「就労の基礎」（図 1-4）をめぐる「不安」「弱み」を「強み」に変える効果を期待することもできる。中間的就労による支援を進めるには、相談者の外部リソースの１つとしてプログラムについて提案し、話し合うプロセスが欠かせない。そして、それを支えるのが中間的就労を見える化（シート化）する「就労体験等プログラム・シート」（後掲（４）参照）づくりなどが問われている。

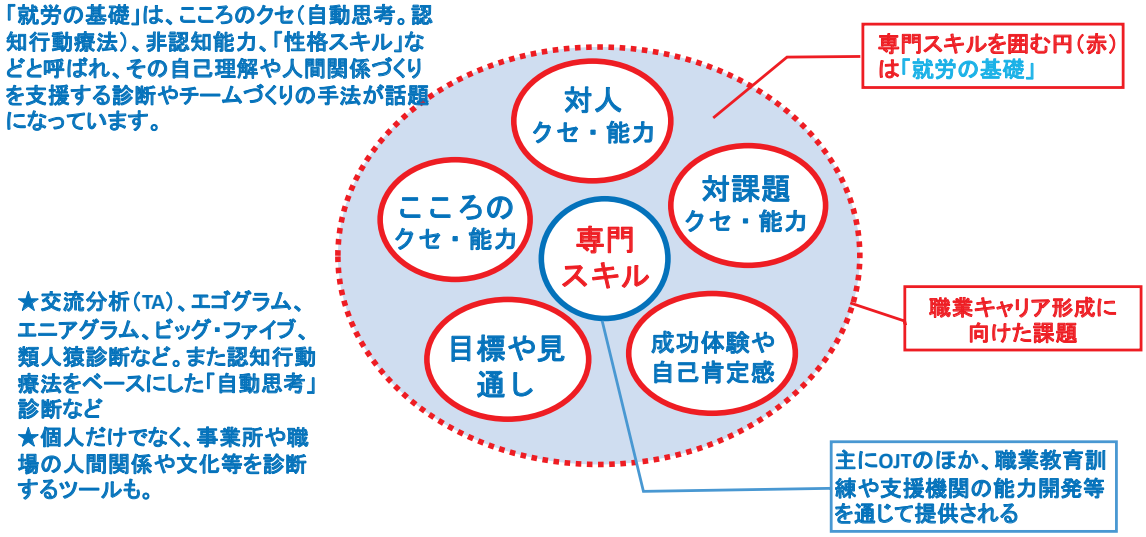


図1-4　「就労の基礎」

コラム１　就労の相談支援の流れ　～希望の相談支援～

●キャリア・イメージ（解決像・未来像づくり）　内的リソース・外的リソースの整理
●外的リソースの発見・利用＝中間的就労を利用した一歩（職業やスキルの理解と役割の発見）
●スルーした問題・原因の外在化。職場の環境調整。他の社会サービス等の利用ほか
●キャリアの未来像を見通しながら、外部労働市場を歩む求職者へ

相談①目標　インテーク　理解と共感	「働く」「就労」を意識しながら、どのように言葉にするか、慎重に対話が進む・・・
相談②目標　さまざまな就労阻害要因（問題や原因）、希望等を聞取り理解する。	「一歩が出ない」「苦い経験」等の就労阻害要因は多様で、その問題や原因を特定することも難しいし、特定しても未来像は描けないので、問題や原因はとらえずスルーする。
相談③目標（キャリアイメージ）の探索 内的リソースの振り返り・たな卸し	解決像や未来像を描くための資源（リソース）の整理内的リソースと外的リソース
相談④目標（キャリアイメージ）の探索 外的リソースの整理（選択肢の提供等）	就労支援では外的リソースが重要。具体的イメージづくりの選択肢の提案・提供
中間的就労（見学や就労体験、就労訓練等）を活用して、未来像への一歩を踏み出す	「働く意欲・イメージは働くことから」（体験による職業の発見←偶発性理論。役割を通じて性格スキル（就労の基礎）の実感・理解＝自己肯定感
外的リソースとして利用できる中間的就労の提供。そのための体験シートづくり	
中間的就労（見学や就労体験、就労訓練等）を活用した支援メニューの検討	支援プログラム・メニュー（シート）をもとに
相中間的就労（見学や就労体験、就労訓練等）を活用した支援メニューの選択・調整	ジョブ（職務）＝対応職能スキルの可能性や課題 役割＝性格スキル（強み・弱み）の自己理解。強みの検証。弱みの外在化を通じた自己理解 ※キャリア形成の見通し（次のジョブへのつながり）
相談⑤スルーした問題・原因の外在化とその経験の振り返り	問題や原因の外在化を進め、中間的就労の場で実践。経験の振り返りによって、社会心理的対応（相談、居場所等）や、他の社会サービスの利用も
中間的就労による小さな変化などを利用して外部労働市場でキャリア形成へ	キャリア形成の見通しながら、外部労働市場でジョブ型キャリア形成へ。継続した支援（外的リソースの提案も）

（３）プロセスとしての相談支援　～相談から定着支援（転職・転社支援含め）まで～

生活困窮者自立支援制度がもたらしたインパクトはいくつかある。１つは、個別支援（パーソナルサポート）が改めて重視され、相談支援員のほかに就労支援員が配置された。２つ目に、就労準備支援事業と就労訓練事業という新たな支援策である。相談者は、インテークを踏まえて大きく２つの方向で支援される。1)一般就労をめざす支援を利用する「就労支援対象者」、2)直ちに一般就労をめざすのではなく「就労準備支援や就労訓練等の支援を利用する者」である。後者が「中間的就労」による支援である。３つ目に、就労訓練（雇用型）の推進に伴う無料職業紹介の推奨である。その後、職業安定法が改正され、自治体による無料職業紹介が大幅に規制緩和された。もはや「自治体が職業紹介を行うのは当たり前」の時代になった。４つ目に、早期離職等の問題に関係して「定着支援」や就労継続支援の必要性が改めて提起された。

就労支援＝就職支援・就職活動支援という時代から、「福祉と雇用の連携」が強調されるステージ（例えば、ハローワークへの同行支援など）を経て、自治体や福祉等の分野が「雇用対策への安易な依存」をしてきた時代から大きく変わろうとしている。欧米諸国における就労支援の強化（ワークフェアやアクティベーション等として紹介されたが）と同じように、①個別相談支援の強化　②教育訓練の強化、なかでもアンマッチや早期離職のリスクに対応する「仕事に基づく訓練」等の中間的な支援の施策化　③相談や教育訓練と一体となった職業紹介などが、実践の課題となってきた。

就労支援は従来の「職業訓練と職業相談の上書き」では理解できない。個別相談の重視から始まって就労の準備、中間的就労や職業紹介そして定着支援（転職・転社支援を含む）という一連のプロセスをカバーする取組みに広がり、支援は１つの施策パッケージになってきた。「就職（就社）のステップ」がゴールではなく、個々の事情を踏まえたキャリア形成とその継続的な支援プロセスに関心が移っている。我が国の雇用システムの特徴は、新卒一括採用や内部労働市場への偏重（その結果として公的教育訓練への関心の低さ）、長期雇用といった言葉で語られるが、言い換えれば「転職・中途採用市場」と呼ばれる外部労働市場の整備が遅れ、求職者や求職準備者（相談者）は安心して活動できないという問題をかかえている。就労支援は外部労働市場を舞台に、「ジョブ型」によるキャリア形成の多様な道筋をアレンジし継続して支える活動であるため、個々のキャリア形成を見通した支援をより難しくしている。後掲（５）外部労働市場をベースにしたジョブ型のキャリア支援を参照。

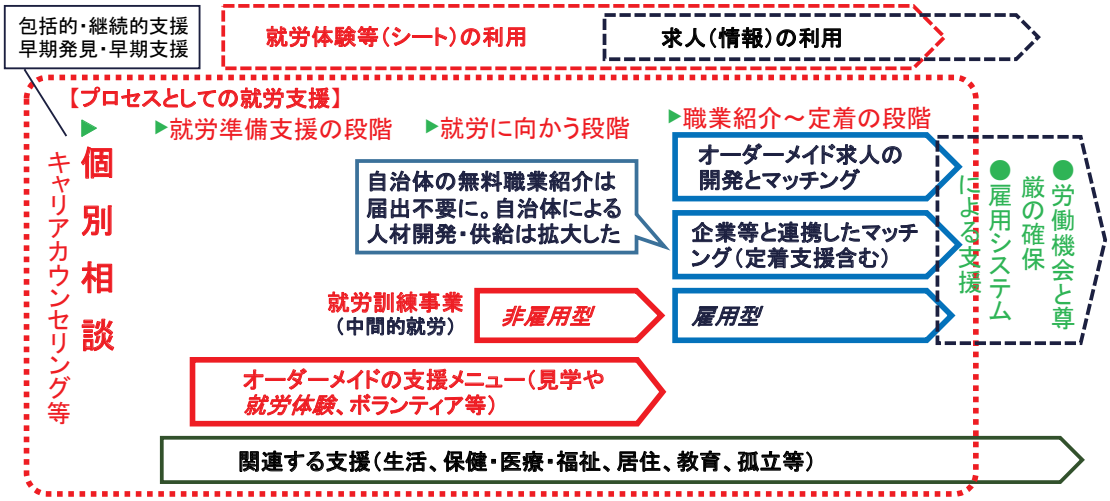


図1-5　プロセスとしての就労支援

注５　外部労働市場の弱さの１つ。新卒一括採用や終身雇用のコースから外れると、求職者と求人者がお互いに評価する仕組みが整っていないため転職や転社が難しい。さらに景気の減退が加わると「就職氷河期」といった問題を生み出した。

（4）　中間的就労を定義し、支援メニュー・支援ツールに仕立てる　①

生活困窮者自立支援制度では、就労を希望する相談者はインテークを踏まえて、①一般就労をめざす支援を利用する「就労支援対象者」、②直ちに一般就労をめざすのではなく「就労準備支援等の支援を利用する者」に分けて支援が検討、継続される。（図 1-6）

就労準備支援や就労訓練等を利用した支援の実態は表 1-1 のとおりで、中間的な支援メニューへの関心、期待は高い一方で、利用は進んでいない。「2018 年版手引き」を作成する段階では、①就労準備や就労訓練等の情報（利用の方法も含め）は相談支援員や就労支援員の手元に届いているのか？　②相談支援員等はその情報をもとに（医療でいう「処方情報」のように）、相談者の事情等を聞き取り理解する、あるいは支援策を話し合う、案内するといったことが可能になっているのか？　という仮説と、さらに③そもそも就労体験等の就労準備支援メニューや就労訓練の内容を具体的に定義することや言語化した情報（シート）に仕立てることが可能か？　という仮説を立てた。そして、各地で「体験シート」づくりをテーマにしたワークショップを行った。

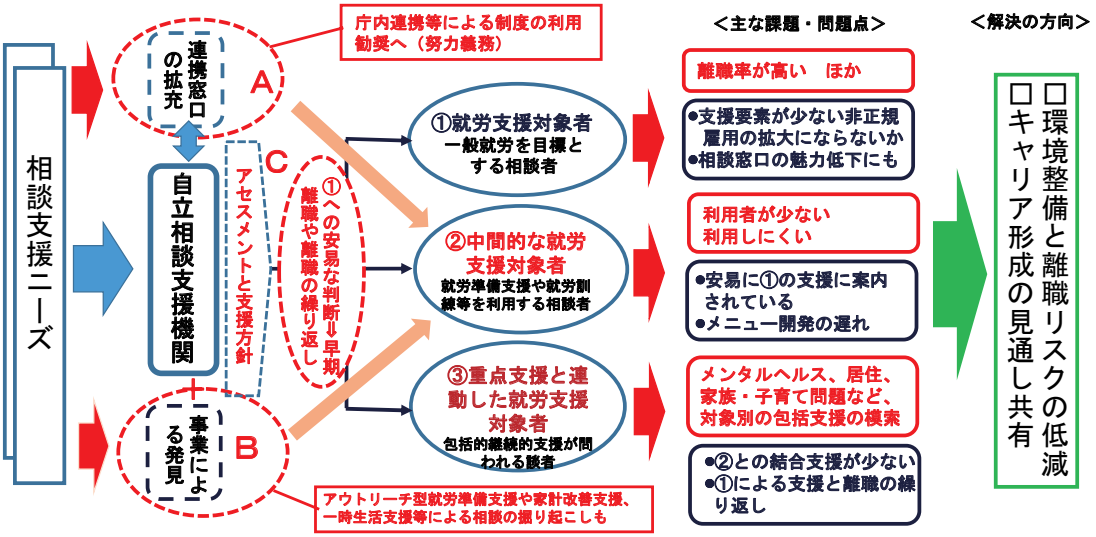


図1-6　就労支援のしくみと運営（生活困窮者自立支援の場合）

◆就労準備支援や就労訓練等を利用した相談支援の現状と課題

平成 27（2015）年度から４年間の数値（全国）を見ると、表 1-1 のとおり就労準備支援や就労訓練の利用が極端に少ない。一方、就労支援対象者と就労者数は高い数値を示しているが、就労後に早期離職するケースが多いという現場の声を聞く。生活保護受給者向けの就労支援では、就労後 1 年の定着をモニタリングしているが、同様に早期離職の多さが問題となっている。

就労支援の必要性と支援の内容をどのように判断しているのか？　支援のスタイルから見ると、就労準備支援や就労訓練等を利用した支援ではなく、主に「求人につなぐ」支援を選んでいることがわかる。さらに求人マッチングの結果は順調に就労継続に至っているというより、早期離職という問題を引き起こしている様子がうかがえる。（注６）

	新規相談	プラン作成	就労支援対象	住居確保	一時生活	家計相談	就労準備	就労訓練	自立就労	生活資金	生保就労自立	就労者数
H27	226,411	55,570	28,207	7,803	16,460	5,178	1,833	161	22,430	5,855	9,066	21,465
/10万人	14.7	3.6	1.8									
目安値	20/月	10	6									
H28	222,426	66,892	31,970	6,805	17,339	7,664	2,847	354	27,145	5,275	13,688	25,588
/10万人	14.9	4.6	2.1									※17,836
目安値	22/月	11	7									
H29	229,685	71,293	31,912	5,539	17,155	9,466	3,146	389	28,173	4,454	14,745	25,332
/10万人	14.9	4.6	2.1									※17,958
目安値	24/月	12	7									
H30	237,665	77,265	33,969	5,283	16,641	11,722	4,082	488	31,162	4,225	16,466	25,001
/10万人	15.5	5.0	2.2									※16,333
目安値	26/月	13/月	8/月									

※就労支援対象プラン作成者分

表1-1　相談支援の現状

注６　被保護者就労支援事業では、就労後１年時点での就労継続状況（離職）が報事項になっており、高い早期離職率が課題となっている。

◆就労準備支援や就労訓練等を利用した支援が進まない原因は何か？

相談支援の流れを考えると（図 1-6）、まず自立相談支援事業における就労支援の判断に課題がありそうである。自立相談支援事業では、主任相談支援員と相談支援員、就労支援員が従事する（ただし兼務が認められている）。相談（インテーク）の段階では、「働く」「働き続ける」ことが困難な状況・態様、そして「働く」ことに影響する問題や原因、就労阻害要因を聞き取り、主訴を理解する。自治体や団体によっては、就労支援を判断するためにガイドライン、アセスメント資料等も工夫されている（注７）。

しかし、その結果はほとんどが「就労支援対象者」としての支援、「求人につなぐ」支援となっている。その理由として、「就労準備支援等を利用する対象者がいない」「講座や体験では報酬等が期待できず利用したがらない」「就労準備支援のメニューがなく案内できない」といった現場の声が聞かれる。

相談支援員や就労支援員は、相談者から事情や意向等を聞き取り理解し、就労の解決像・未来像、そのステップ・プランを話し合っていく。そして、具体的な行動、変化への一歩として支援メニューを案内し、必要な支援サービスなどを提供することになるが、相談支援員・就労支援員が参照する情報、あるいは案内できる情報は、求人（情報）以外にはないといった実態がうかがえる。主訴を傾聴・理解する過程があり、解決像へのリソースを話し合う機会があったとしても、話し合い・案内するための参照情報、相談者の外部リソースとして案内できる情報がなければ、すなわち求人情報以外に就労準備支援や就労訓練等の具体的メニュー情報がなければ、支援は進まない。就労支援をめぐる課題の１つは図 1-7 のように整理できる。

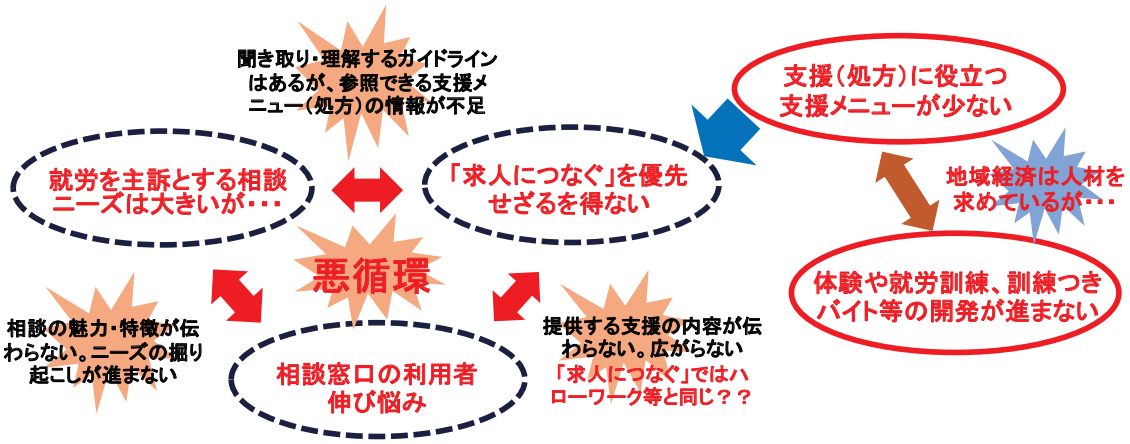


図1-7　就労準備支援等を利用した相談支援の問題点

注７　「就労準備状況チェックリスト」「能力評価票」「アセスメント・モリタリングシート」「スキルチェック」といった評価ガイドラインがハローワークや団体ごとに工夫されているが、阻害要因に注目している傾向がある。

（４）　中間的就労を定義し、支援メニュー・支援ツールに仕立てる　②

◆就労準備支援や就労訓練等の言語化・見える化によって、相談機能を強化する

全国の９００を超える自治体に就労の相談支援拠点ができたが、この拠点の機能強化をどのように進めるか？いよいよ正念場のようだ。強化策の１つは、就労準備支援や就労訓練等について、具体的で多様なメニューとして言語化・見える化することであろう。なぜなら、具体的な支援メニューの情報が相談窓口に届けられることよって、ニードを聞取り・理解するときのガイドライン（処方情報）となること、そして最適な支援メニューを選択し、相談者の外部リソース、ストレングスとしてわかりやすく伝えることができる。

職業紹介の業務でも同じような課題が指摘されている。求人の受付担当へのアンケートによると「職務内容、求める人材等に関して感じる問題点として『必要な能力（スキル、知識、経験等）に関する共通の分類やリスト、目安やレベルがないために、必要な能力の書き方がバラバラになっている』」という。スキルや能力等に関する共通言語、共通基準の整備が問われている（注８）。

自立相談支援事業の窓口には、相談者の事情に合わせて就労準備支援や就労訓得等のメニューを選択し、案内できるように「定義されたメニュー情報」の整備が問われ、そのメニュー情報を「つくる」という機能が問われている（図 1-8）。具体的なメニューの定義、メニューづくりは、「2018 年版手引き」を参照。（図 1-9）

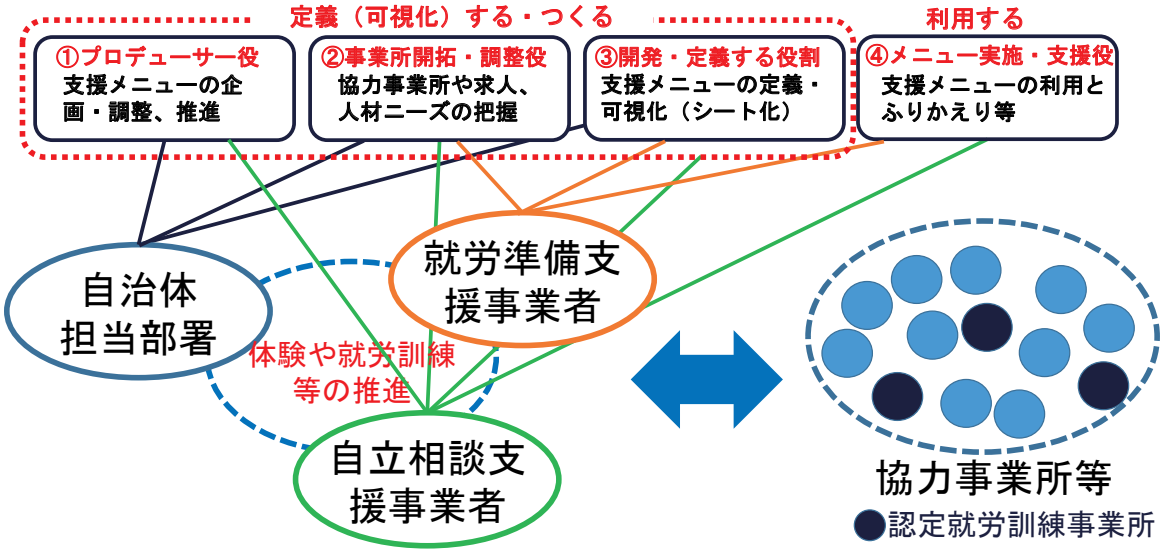


図1-8　就労準備支援や就労訓練をつくる役割分担

注 8　「日本では、歴史的に企業ごとに内部労働市場が深化しており、外部労働市場が機能しにくいとされてきた。しかしながら、企業においては、少子高齢化による労働供給制約が続くことが見込まれる中で人手不足感が高まっており、・・・こうしたことから、人材の市場価値を見定め、優秀な人材を内部に引き留めたり、外部労働市場から積極的に人材を取り込むため、スキルや能力等に関する共通言語、共通基準を必要としている」として、日本版 O-NET という新しい職業情報の整備が進められている。

「2018 年版手引き」では図のように体験シートの作成の流れを整理した。

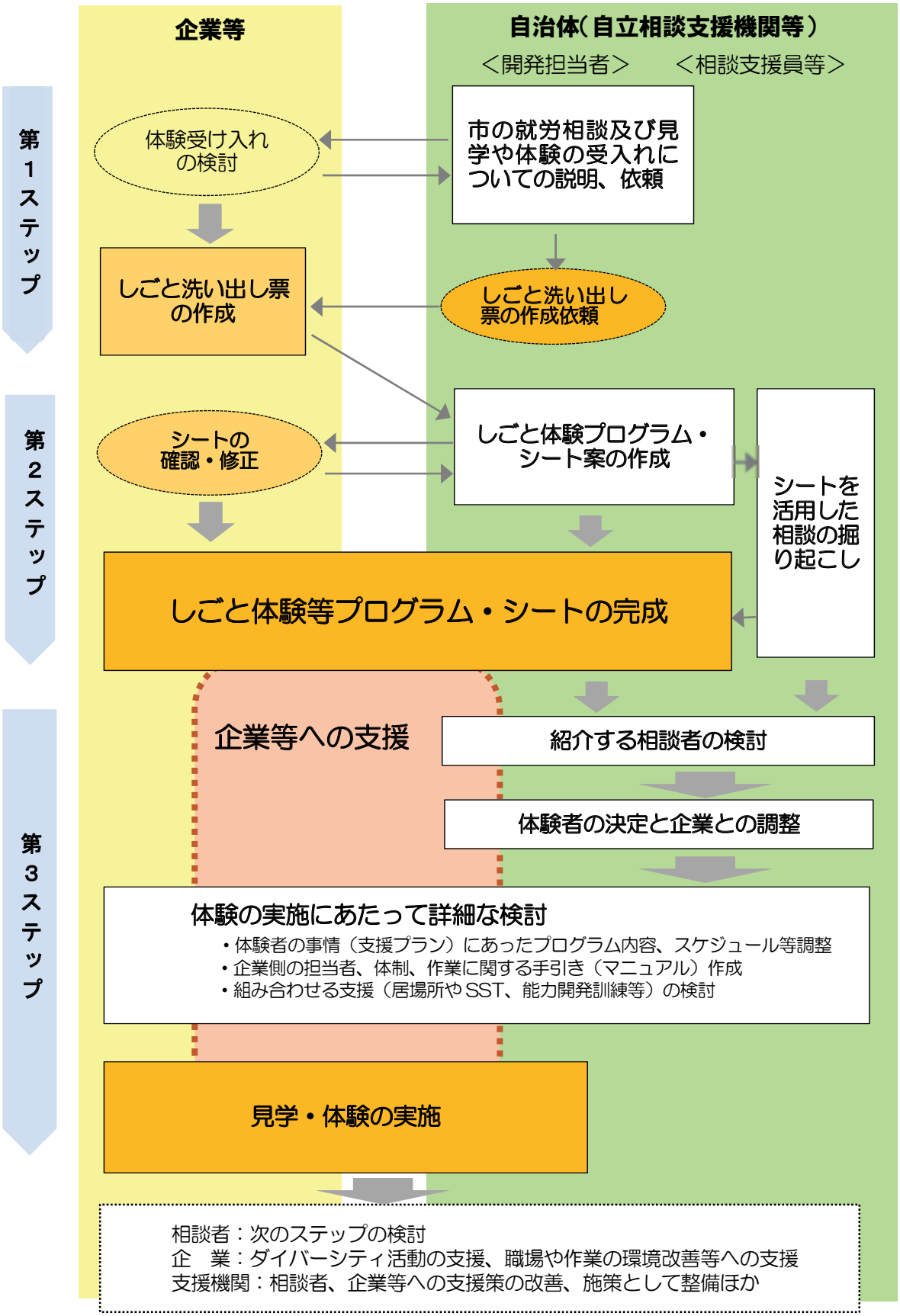


図１－９　しごと体験プログラム・シートをつくる

（5）「３者の交渉・調整」を伴う相談支援　～企業との連携、企業支援～

就職活動は、求人者（企業）が発信する求人情報を頼りに、求職者が求人情報を選び、企業と交渉・調整して（通常、履歴書と面接という手段が使われる）、就職を実現する「２者間」の活動である。そして求人者・求職者の需給を仲立ちし調整しているのがハローワークや人材サービス企業だ。一方、就労支援では、求職活動の準備段階にある「求職準備者」とも呼べる相談者が、個別相談を踏まえて、めざすキャリア・イメージを探りながら職場見学や就労体験、就労訓練等の利用、さらに求人への応募など、さまざまな行動を起こしていく。それぞれの段階で相談者本人と支援者（自治体等）、受入れ企業の３者が交渉・調整を行うことになる（注９）。相談者の希望や力、目標等、企業側の希望や仕事、体制等がすり合わされ、お互いに理解・評価するプロセスが工夫される。さらに採用から定着の段階においても一定の期間、３者の関係が続く。

「３者の交渉・調整」のしくみでは、支援者（支援の実施団体等と自治体の担当部署）は、連携する企業等との関係づくりという新たな業務が問われる。求人の受付や紹介だけでなく、就労準備支援や就労訓練等の支援メニューの開発や実施、さらに採用後、少なくとも「キャリア初期の課題」を通過するまでの継続した関係づくりを行うことになる。いわゆる「定着支援」と呼ばれる取組みである。求職準備者や求職者として受入れた・採用した企業からすると、人材評価の新たなプロセスやツールが提供されるのである。

企業等は、求職準備の段階から継続した人材開発に取り組むことができる。就労継続する上で必要となる配慮、人材のストレングス等を理解した育成や環境調整（従業員研修を含め）をより目的意識的に進めることができる。また福祉や医療などの必要な社会サービス等についても、支援者（自治体等）と相談・調整しながら手配することができる。SDGｓで言われる「多様な人材」への対応力（ダイバーシティ・マネジメント）の向上、社会的責任の推進につなげることができる。

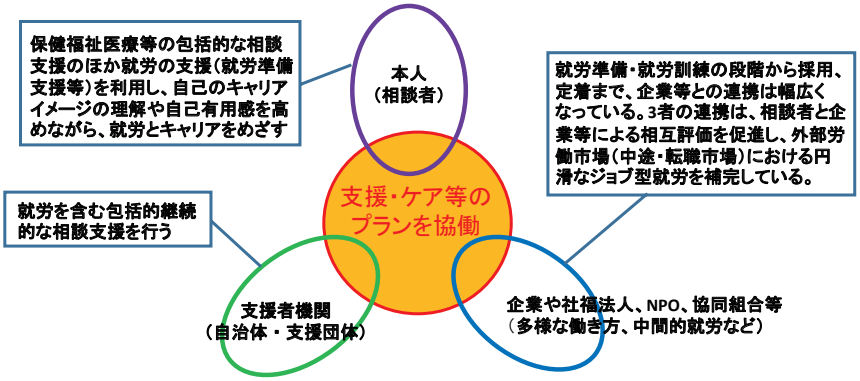


図1-10　「３者間」交渉・調整の仕組み

注９　障がい者の雇用・就労支援では、「３者の交渉・調整」は工夫され、支援策にも反映されている。

（6）外部労働市場をベースにしたジョブ型のキャリア支援

就労支援は、福祉等の分野に分類される取組みのように理解されるが、その背景には我が国の雇用システムとそのしくみが深くかかわっている。

我が国の雇用システムの特徴は、「終身雇用」「年功型の賃金体系」「遅い昇進」「企業内教育訓練」、さらに「新卒一括採用への偏り」などと指摘されるが、それらを生み出す元は、職務（ジョブ）を切り出さずに一括して雇用を契約する「職務の定めのない雇用契約」という慣行・しくみにあると言われる。

他の国では、企業の中の仕事、労働をその種類ごとに職務（ジョブ）として定義し、職務に対応する形で労働者、求職者を募集し雇用する。前者が「メンバーシップ型」「就社型」と呼ばれ、従業員を定着させ、時間をかけて育てる内部労働市場を重視するしくみとなる。後者はジョブ中心の発想で「ジョブ型」と呼ばれ、ジョブをめざした求職準備や求職活動を支えるしくみ、公的な教育訓練システムや「仕事に基づく訓練」の１つであるデュアルシステム等が整備されてきた。学校に在学中から公共職業訓練を利用するなどが普通に行われるなど、ジョブ型のキャリア形成を支える、外部労働市場を重視したしくみが整っている。外部労働市場を整備してこなかった我が国では、「就社」システムから疎外される労働者、すなわち就労支援を必要とする相談者、「求職準備者」を生み出すことになった。新卒採用市場の渦中で「採用後の仕事がイメージできない仕組みはこわい」と悩む学生、未だキャリアをスタートできない「就職氷河期世代」の若者など、その不安にはこうした社会的背景がある。

就労支援では、相談者は中途採用・転職という外部労働市場でキャリアのチャンスをつかみ、就労を通して職務（ジョブ）の経験を重ね広げていく「ジョブ型」のキャリアを歩むことが多い。しかし、外部労働市場の整備が進んでいないため、求職者や求職準備者は想像以上の困難を強いられている。

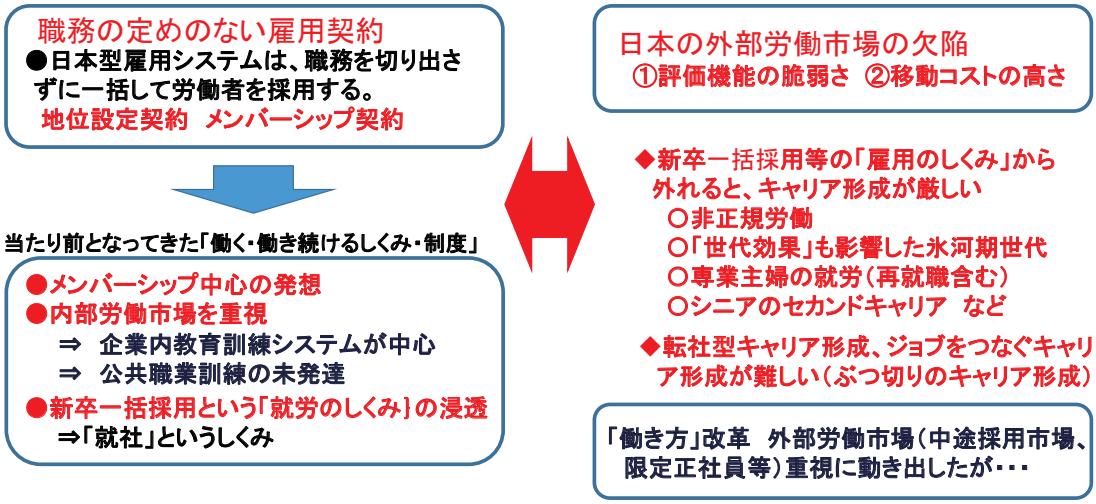


図1-11　日本型雇用システムの特徴

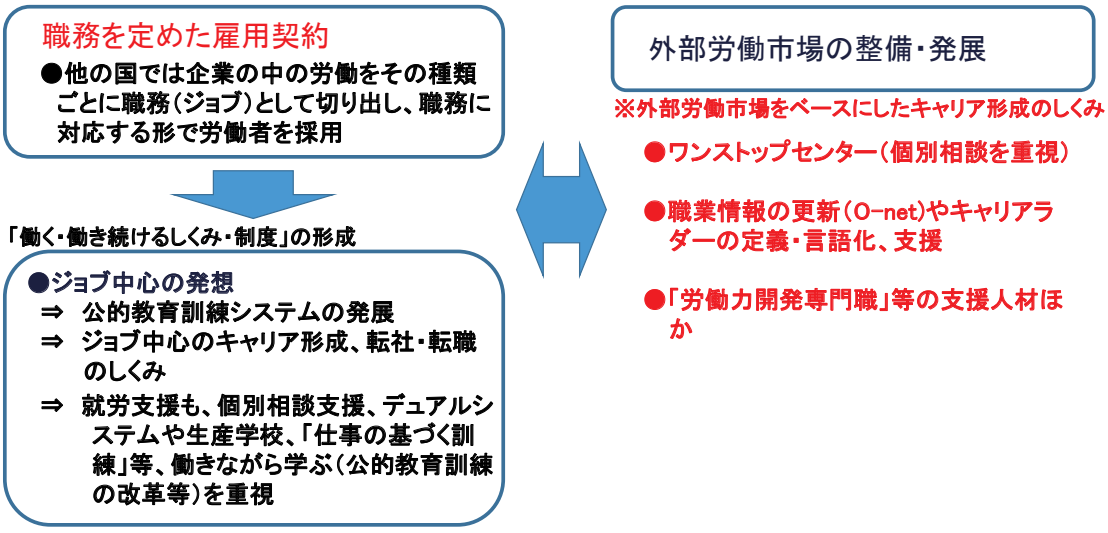


図1-12　欧米の雇用システムの特徴

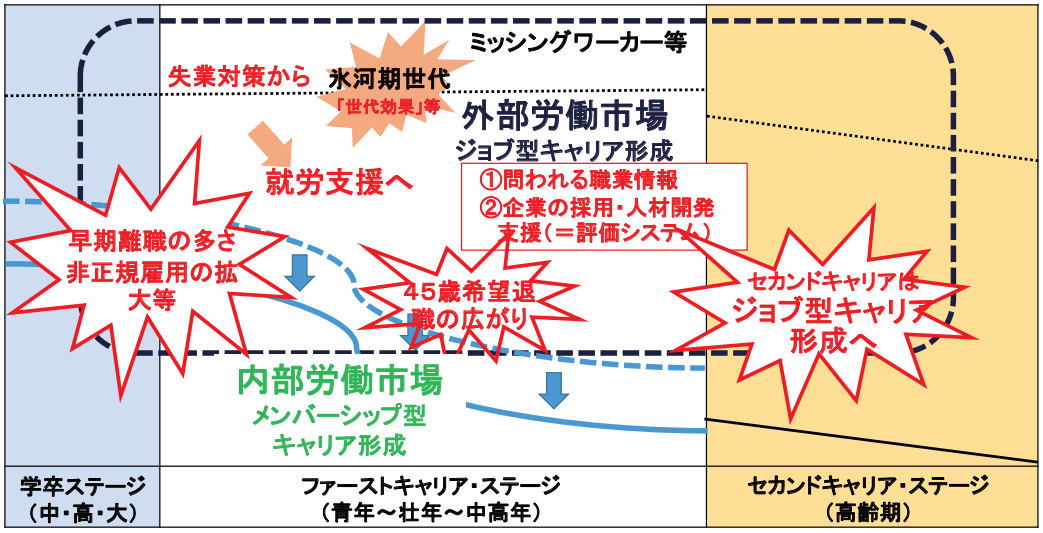


図1-13　「脱・日本型雇用システムの動き」と広がる外部労働市場

（7）就労支援としての無料職業紹介

職業紹介（有料職業紹介と無料職業紹介等）は長年、雇用対策の制度として運営されてきた。自治体が、届出によって無料職業紹介の活用が可能になった2004年（平成16年）のことである。自治体による職業紹介は、2000年代末に移住（人口）対策の中で注目された時期があり、その後生活困窮者自立支援制度による就労訓練事業の登場に合わせて、無料職業紹介は拡大してきた。

一方、相談窓口では「仕事の紹介もしてくれますか？」と問い合わせがよくある。相談だけだと答えると相談自体を辞退するケースもある。ハローワークと連携して求人情報端末を設置する自治体は増えているが、端末の利用者は多いが、そこから個別の相談支援につなげられるかの工夫が問われていると言う。

前記（3）プロセスとしての就労支援でみたように、職業紹介は支援プロセスの１つであり、かつ法に基づく業務でもある。また、相談者の多くが、外部労働市場を舞台に個々のジョブを選び、就労とキャリアを積んでいくことを考えると、機動的な職業紹介の機能は就労の相談支援には欠かせない。さらに、人材をめぐる企業との信頼関係をつくるため、あるいは個々の支援つき就労を実現するという責任性からも欠かせない機能の１つである。

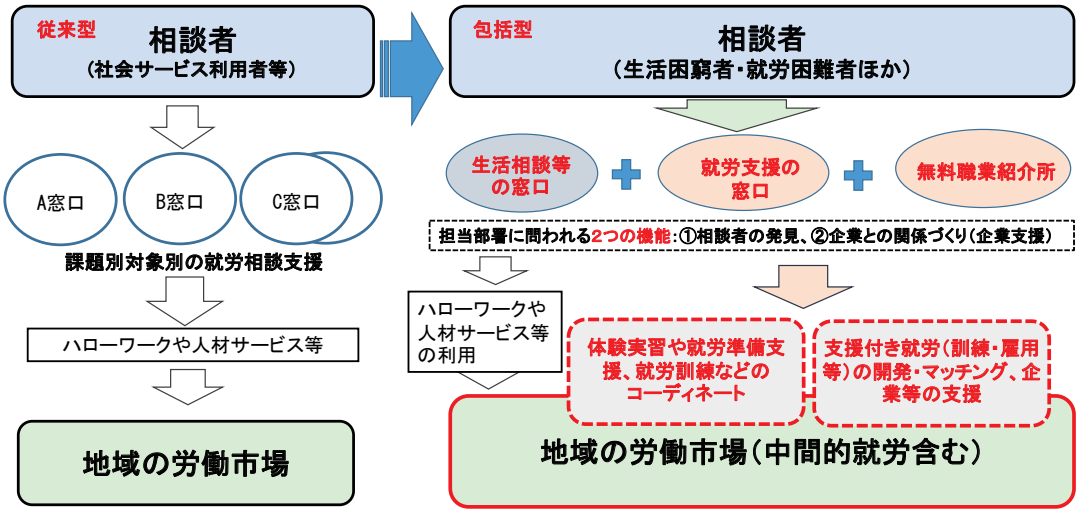


図1-14　就労支援と無料職業紹介の活用

（8）企業等との連携、企業支援

就労支援の中で企業と関係する場面は増えているが、関係づくりは未だ模索状態である。無料職業紹介における事業所登録や求人の受付、求職者（相談者）の紹介のほか、職場や仕事の見学、就労体験などの就労準備支援での関わり、就労訓練事業所の認定手続きや訓練の調整、職業紹介の手続き、そして採用後の定着支援などである。

これら活動は「企業との連携」と呼ばれるが、その内容には企業に対する支援の要素、側面が色濃い。なぜなら、（6）でみたように我が国の雇用システムの影響は、企業も無縁ではなく、特に中途採用・転職市場で人材を確保することが多い中小企業は、外部労働市場での採用活動で苦労している。採用活動ではほとんどが求人への応募者を面接と書類で採否を判断するが、まず求職準備者を排除することになっており、さらに求職者のキャリア

やストレングス等をめぐる評価の仕組みが整っていないため、結局「人柄」「やる気」といったあいまいな判断基準で評価されることが多い。その結果は、多数のアンマッチやミスマッチ、早期離職の発生や応募者の掘り起こしが進まないことにつながっている。

就労支援では、求人の内容を相談者の事情に合わせて「アレンジする」「調整する」ことをはじめ、見学や体験などの就労準備支援を企業と連携して行われる。就労準備支援や就労訓練は、相談者本人に対する支援であると同時に、外部労働市場における職業情報や人材評価の仕組みを補完する情報にもなっている。自治体の施策では、企業支援というと産業・雇用部門の業務におように理解されているが、就労支援は新たな企業支援の１つであり、あるいは地方創生や地域振興の１つにもなっている。

企業支援の範囲は、個々のケースにかかわる職務（ジョブ）や心身にかかわる配慮の調整ほか、ハード・ソフト両面での職場環境整備、例えばメンタルヘルスや障害等に関する従業員研修などにまで広がりつつあり、「多様な人材」への対応力向上に関連している。

（９）問われる中間支援のしくみ（組織）

就労の相談支援は、対象が広がり、関係する自治体の施策分野も拡大している。また包括的な支援をめざす生活困窮者自立支援制度では官民連携が推奨されており、関係する支援団体は多様に広がっている。さらに地域経済や企業等の活動と深くかかわっている。就労支援の機能強化を図るためには、もはや既存の関係者の「連携」や「庁内外連携」だけでは進まない。

国は、制度推進のための財源を確保するほか、相談支援の従事者養成や事業のガイドライン策定などを進めている。一方、自治体は新たな拠点を機能させるため、多くは民間の支援団体等を活用した官民連携によって、拠点やしくみづくり、人材の確保などを進めている。しかし、この官民連携を支える契約制度や評価制度が課題の１つとなっている。就労支援のような今までにない支援サービスをつくる、そして実践する業務となると、従来の事務等の委託契約とは異なっている。

体験等の就労準備支援や就労訓練などの「中間的就労」を利用した支援では、利用できる中間的就労の内容、メニューを開発する業務が欠かせない。それは協力企業等の開拓や求人開拓といった業務では終わらない。企業等にアプローチして、その仕事現場を利用した支援メニューをつくる・開発する業務が問われる。こうした開発業務は「相談窓口を設置し相談担当を〇人、就労支援担当を〇人配置する。〇〇講座や訓練〇回実施」といった定型業務の委託仕様では表現できない。さらに前項（７）の企業支援も指向する業務は、従来の支援施策や事業の範疇に収まらないことが多い。

就労支援の場合、人材（人的資源）という側面から地域経済にかかわることが必須であ

り、従来の施策分野や所管部署、関係する施策資源を横断するような新たな機能や役割が問われている。ここではそれを「中間支援」と呼び、対象別に発展している支援（団体）がネットワークを形成し、支援事業を革新するといった場合、あるいは従来の施策分野を横断するパッケージ事業を推進する場合などにも問われる。「連携」といった表現による協議体の形成などだけでは実現し得ない機能や取組みを想定する時期を迎えている。

注１０　サービス、メニューの開発は、資源の開発と表現されることもある。

２部　就労支援としての無料職業紹介～エクセルによる就労支援業務システム～

１章　無料職業紹介を活用する

「2018 年版手引き」では、就労支援の中で無料職業紹介事業を活用するための主な課題、〇無料職業紹介を活用する施策・事業分野　〇事業方式や運営スタイル　〇無料職業紹介に従事する人材　〇企業・求人企業との連携　〇効率的な業務体制と情報システムなどについて整理した。

この 2019 年版手引きでは、限られた体制の中で無料職業紹介の活用を含め、効率的な就労支援を行うために、エクセルによる就労支援業務システム「無料職業紹介業務支援システム」を開発した。

「無料職業紹介事業の活用」をする自治体は広がっている。しかし、現場の声は「活用に向けて何をすればよいかわからない」「職業紹介というと、ハローワークや民間の事業者と同じようなことをするのか」「特定業種の人材不足に対応した職業紹介、移住に伴う職業紹介などの他の部門で行っている活用とは何が違うのか」「人材や予算はどうすればよいか」・・・と悩みは多い。

就労の相談支援における無料職業紹介事業の特徴を整理すると、

① 職業紹介は相談支援のプロセスの中で行われる

② したがって、求人（情報）の取り扱いは基本的に非公開である
ただし、支援の一環として「しごと相談会」「合同面接会」等を行う場合、情報は公開される

③ 自立相談支援事業や就労準備支援などと組み合わせて行われる

④ 職業紹介の業務に合わせて、関連する求人の開拓や就業現場でのマッチング調整、採用後の定着支援などの業務が一連の取組みとして行われる

⑤ 自治体による無料職業紹介は法改正によって大幅な規制緩和がされたが、無料職業紹介を行う特定地方公共団体は、求人者や求職者の情報管理、紹介状の発行、助成等の手続、労働局への年次報告（地方自治法上の協力として）など、最低限行う必要がある
「特定地方公共団体が行う無料職業紹介事業の業務運営要領」（平成 31 年 4 月厚生労働省）
https://www.mhlw.go.jp/content/11650000/000524396.pdf

就労支援で対応する相談者は、直ちに一般就労をめざすことが難しい就労希望者、ある

いは求職者として雇用システムを利用し活動しているが就労継続やキャリア形成が図れない就労希望者だが、いずれも求職者として自立して活動することをめざす求職準備の段階の人（求職準備者）である。一般的な職業紹介は、求人者（企業等）の求人（情報）を手掛かりに、求職者が希望の求人（情報）を選び、紹介状の発行を受けて、求職活動を進める。就労支援では、個別相談から一連の支援プロセスの中で、相談支援員や就労支援員等を通じて、求人（情報）が案内され、紹介・マッチングされる。職業紹介という手続きの前に、すでに企業や仕事の現場を見学したり体験したりする。また、紹介によって採用された後も定着支援が行われることが多い。

生活困窮者自立支援制度では、相談者の情報は「相談受付・申込票」をはじめ、各種の帳票類からなるシステムで管理され効果的な相談支援が円滑に進められるよう整備されている。今回開発した就労支援業務システム「無料職業紹介業務支援システム」は、地域の企業や仕事を利用した支援、求人によるマッチングのほか、職場見学や就労体験などの支援の内容や経緯に関する情報を効率的に管理するもので、企業にかかわる情報は、求人の受付や紹介とその結果、助成金等の手続などがある。一方、就労を希望する相談者の情報は、求職準備の段階に利用する支援の内容をはじめ、求職者として職業紹介、離職・転職、教育訓得など、支援がクロージングするまでの一連の経緯などがある。

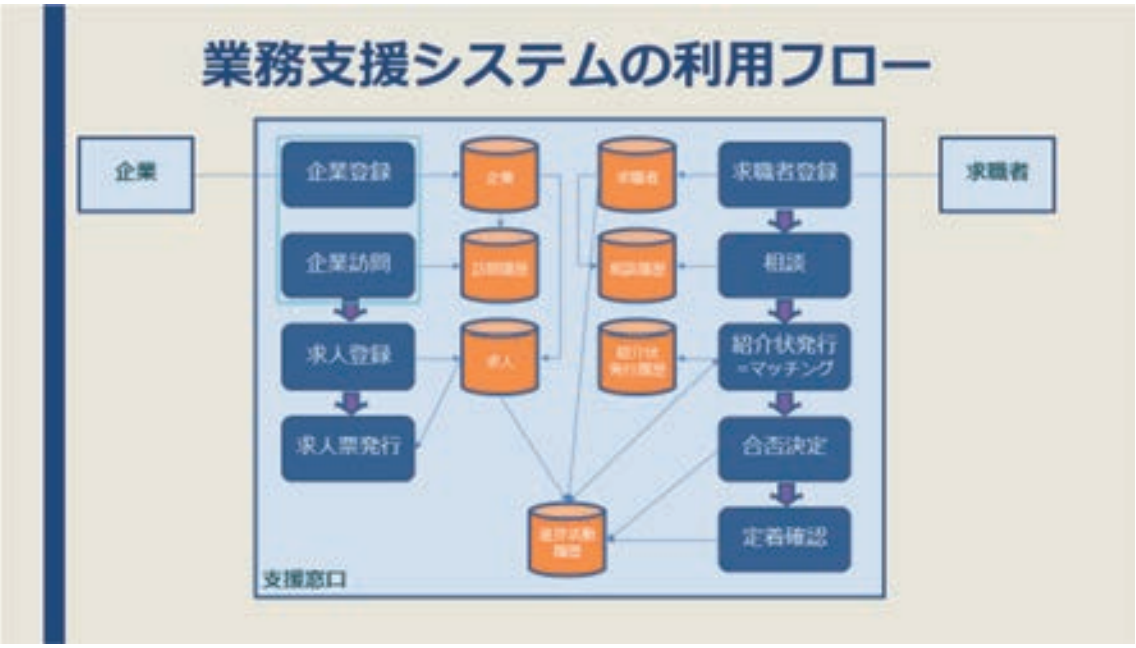


図２－１

提供する「無料職業紹介業務支援システム」では、企業情報の収集・管理に留意している。特に、企業情報は、訪問の記録をはじめ、職業紹介に関する情報、就労体験等の支援に関係する情報など、そしてそれらの過程で得られた情報、なかでも人材育成等に関する取組

みや課題、悩みなどを把握・記録できるようにしている。従来の採用活動において企業が対応してきたのは求職者であり、相談支援を利用する求職準備者への対応は初めてのところが多く、見学や就労体験等による受入れ方法を検討したり、採用後の定着支援を進めたり、具体的には相談支援と連携することによって必要な環境整備を調整したり、職場の従業員研修を行ったり、改めて業務体制を再定義（構造化）したりなど、従来にはなかった対応が生じる。これらの経緯や変化は、企業が直面する人材の確保、人材開発の課題やその対応のヒントになるもので、情報として整理されることによって、今後の企業の支援に活かされる。

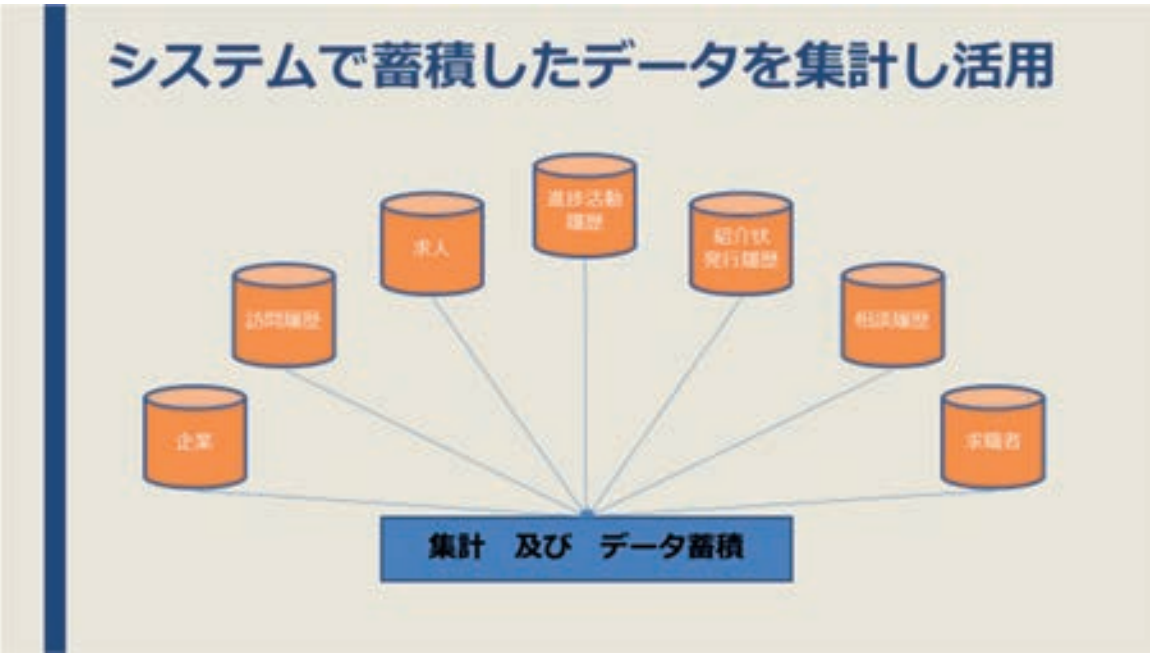


図２－２

【免責事項】

添付された就労支援業務システム「無料職業紹介業務支援システム」のソフトウエアは、生活困窮者自立支援制度に関する自治体の相談支援において業務運営のために活用していただくことを唯一の目的として作成されたものです。本ソフトウエアは自ら実施する事業に限定してインストールおよび利用することができます。事業の範囲内であれば複数の端末から使用すること、複製して使用することができます。なお、本ソフトウエアのソースコードは解析できません。

本ソフトウエアはいかなる目的で使用される場合におきましても、各位の判断と責任において使用されるものであり、その使用による結果について、当館は何ら責任を負うものではありませんのでご了承ください。

２章　「無料職業紹介業務支援システム」操作ガイド
～エクセルによる「就労支援業務システム」～

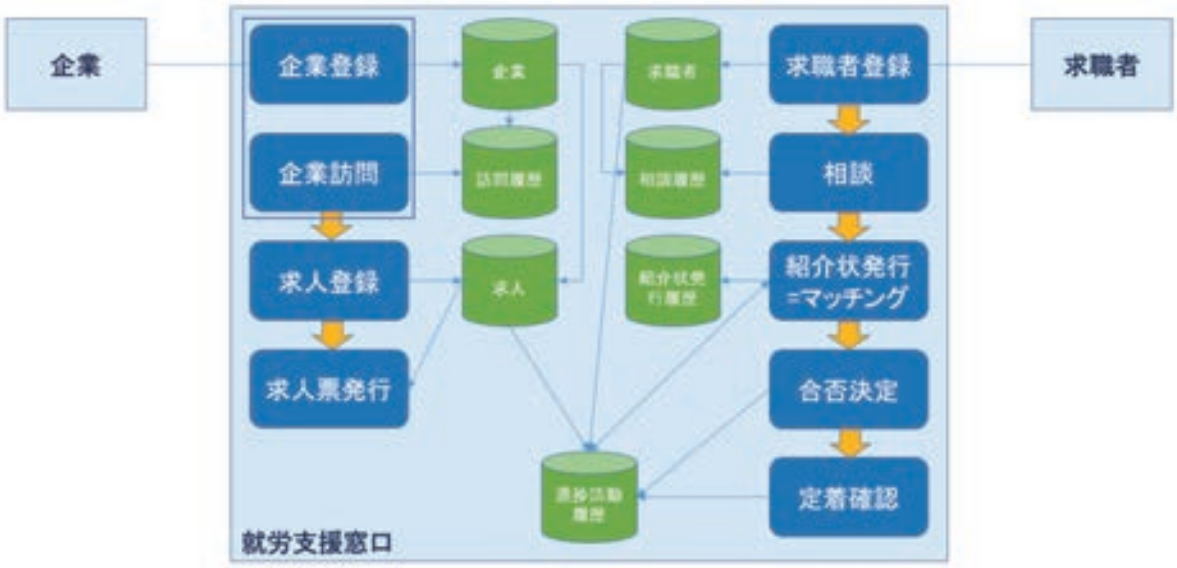
1.　はじめに 30
2.　就労支援システムの事前準備 31
3.　初期設定 31
(1)　Excel のマクロ設定 31
(2)　システムを開く際のパスワード設定 35
(3)　システムの初期設定 38
4.　毎回起動時に行うこと 40
5.　システム利用上の注意点 40
6.　企業情報 43
(1)　企業情報を新規で登録したい場合 43
(2)　企業情報を参照したい場合 45
(3)　企業情報を修正したい場合 46
(4)　企業情報を削除したい場合 47
7.　求人情報 47
(1)　求人情報を新規で登録したい場合 48
(2)　求人情報を参照したい場合 49
(3)　求人情報を修正したい場合 49
(4)　求人情報を削除したい場合 50
8.　訪問履歴 51
(1)　訪問履歴を新規で登録したい場合 51
(2)　訪問履歴を参照したい場合 52
(3)　訪問履歴を修正したい場合 52
(4)　訪問履歴を削除したい場合 53
9.　求職者情報 54
(1)　求職者情報を新規で登録したい場合 54
(2)　求職者情報を参照したい場合 55
(3)　求職者情報を修正したい場合 55
(4)　求職者情報を削除したい場合 56
10.　相談履歴 56
(1)　相談履歴情報を新規で登録したい場合 56
(2)　相談履歴情報を参照したい場合 57
(3)　相談履歴情報を修正したい場合 28
(4)　相談履歴情報を削除したい場合 58

11.　進捗履歴 58
(1)　進捗履歴情報を新規で登録したい場合 59
(2)　進捗履歴情報を参照したい場合 60
(3)　進捗履歴情報を修正したい場合 60
(4)　進捗履歴情報を削除したい場合 61
12.　求人票発行 62
13.　紹介状発行 63

1. はじめに

無料職業紹介業務支援システムを使うと、以下のようなことを行うことができます。

- 企業情報を登録し、管理することができます。
- 企業から頂く求人情報を登録し、管理することができます。
- 企業への訪問履歴を登録し、管理することができます。
- 求職者情報を登録し、管理することができます。
- 求職者からの相談履歴を登録し、管理することができます。
- 求職者の企業へのアプローチの進捗履歴（求人応募から入社、離職までの状況）を登録し、管理することができます。
- 求人票を発行することができます。
- 求人企業への紹介状を発行することができます。



2. 就労支援システムの事前準備

パソコンにディスクを挿入した後、エクスプローラーでディスクの中身を表示してください。

ディスクの中にある「就労支援」フォルダを、任意の場所へコピーしてください。
複数人が共同で使用する場合は、共有フォルダへのコピーをお勧めします。

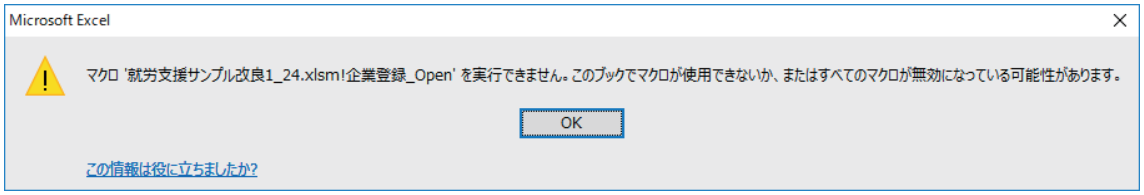
3. 初期設定

コピーした「就労支援」フォルダ内にある Excel ファイルをダブルクリックして、システムを起動してください。
その後、以下の初期設定を行ってください。

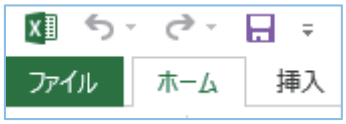
(1) Excel のマクロ設定

＜以下の手順は、該当した場合のみ行ってください。＞

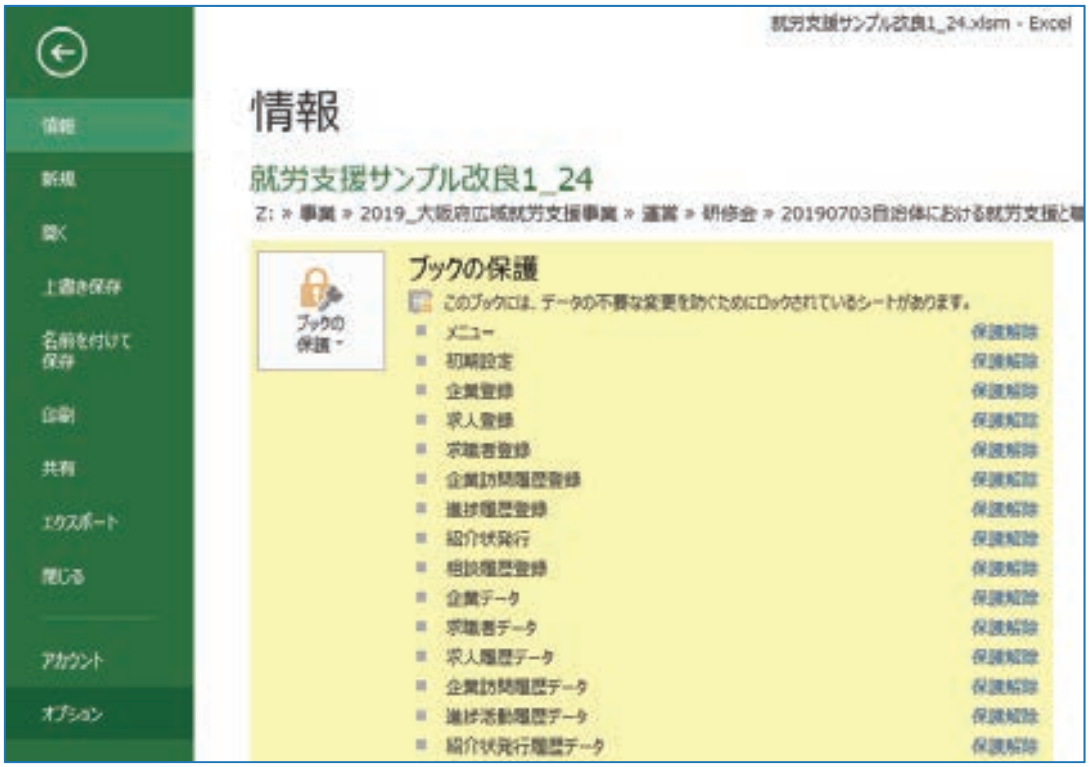
メニューのボタンをクリックした際に、以下のようなエラーメッセージが表示された場合、Excel のマクロが無効化されている可能性があります。その場合は、以下の処理を行ってください。



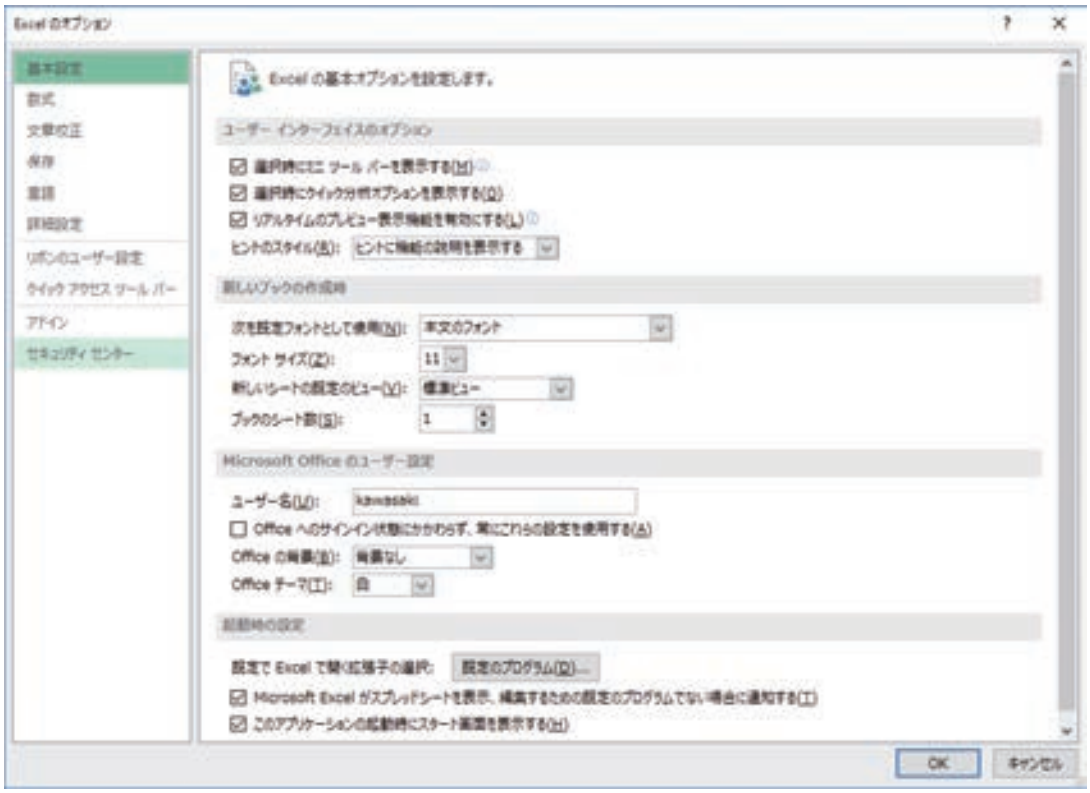
Excel の[ファイル]タブをクリックしてください。



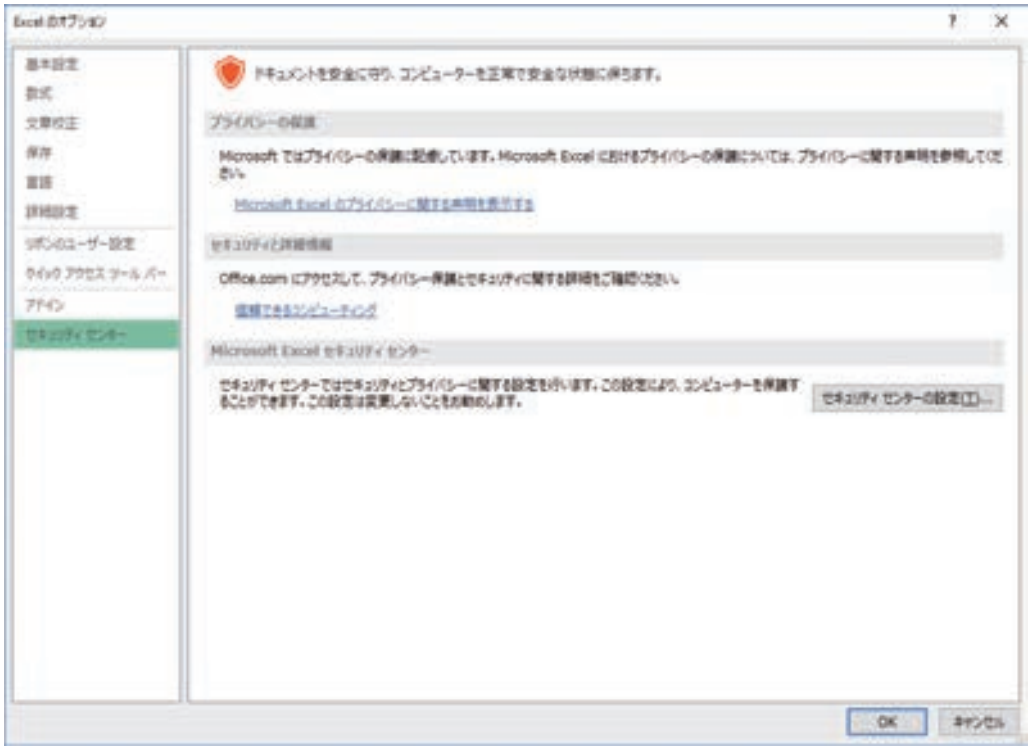
画面左側の[オプション]をクリックしてください。



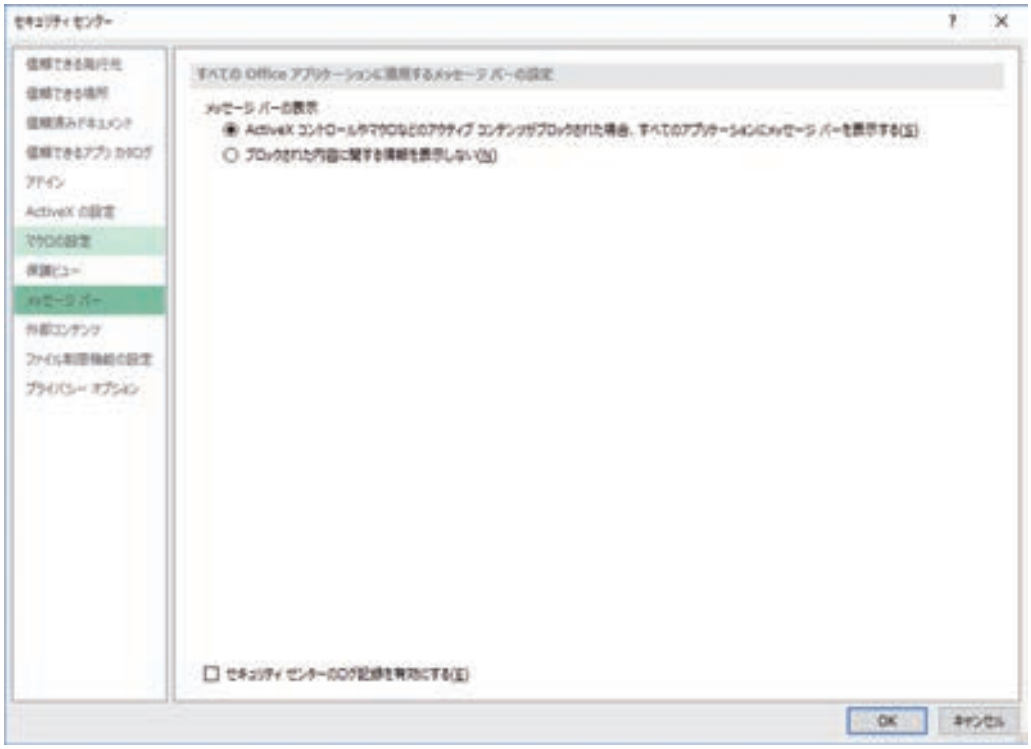
[Excel のオプション]画面の左側にある[セキュリティ センター]をクリックしてください。



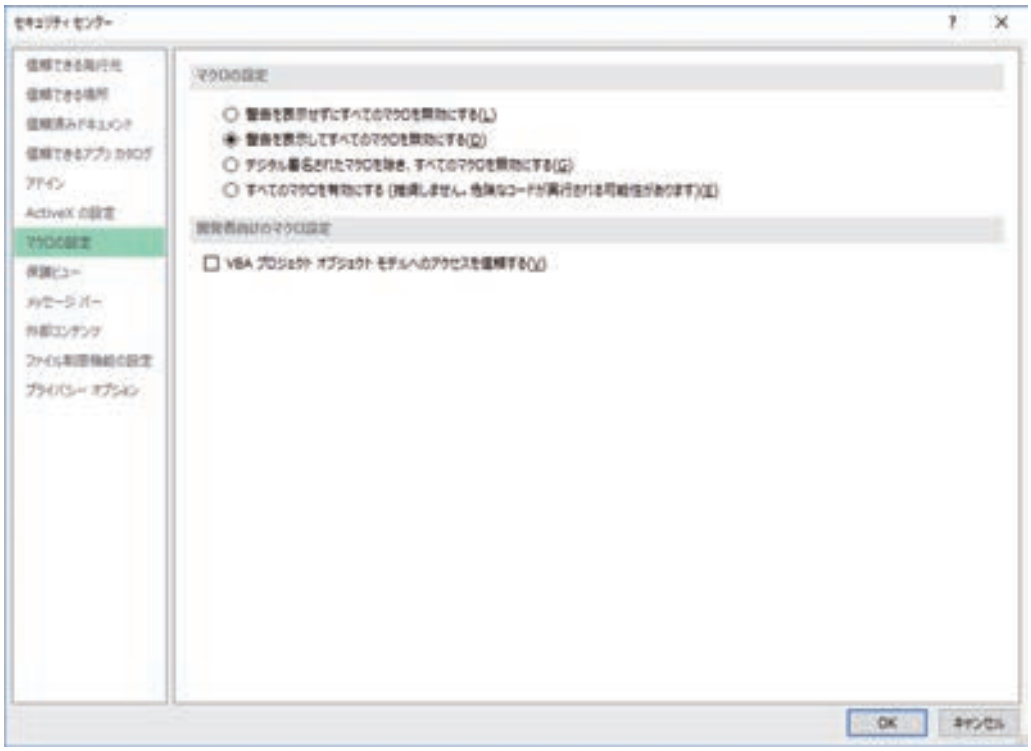
[Microsoft Excel セキュリティ センター]の項目にある[セキュリティ センターの設定]をクリックしてください。



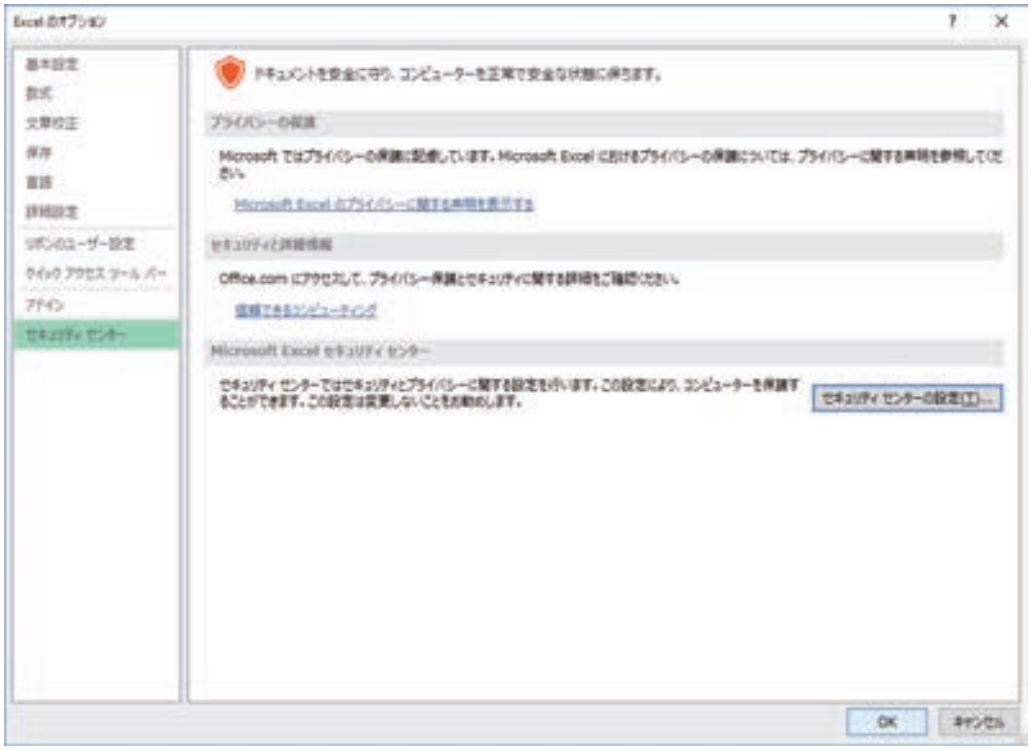
[マクロの設定]をクリックしてください。



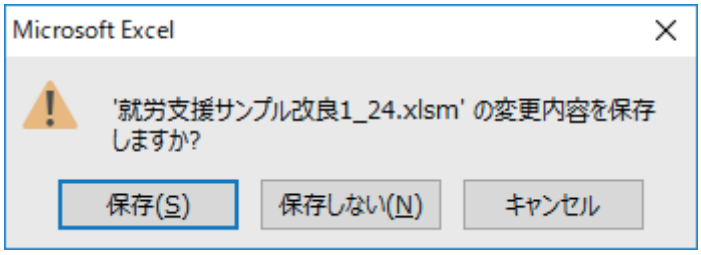
[マクロの設定]項目で、[警告を表示してすべてのマクロを無効にする]を選択して、[OK]ボタンをクリックしてください。（※[すべてのマクロを有効にする]を選択しても動作しますが、セキュリティレベルが必要以上に低下しますので、お勧めしません。）



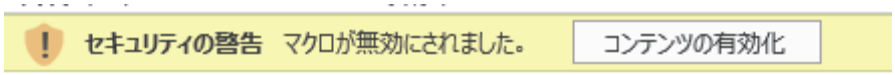
以下の画面も[OK]ボタンをクリックして、画面を閉じてください。



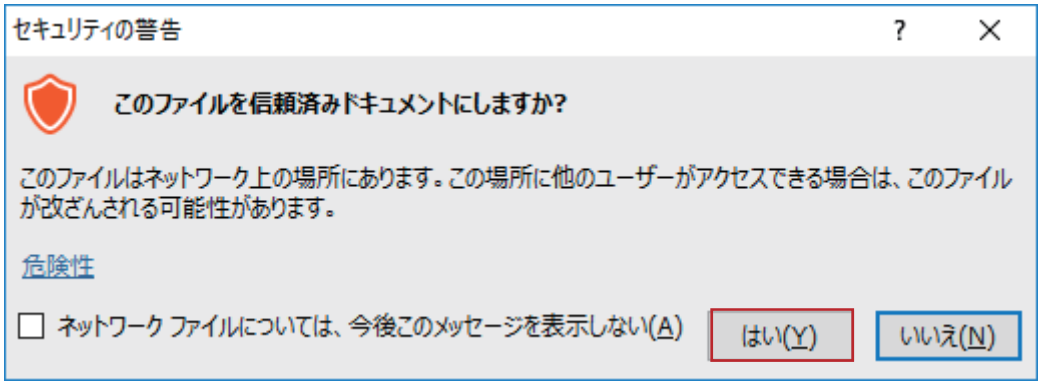
×ボタンをクリックして、Excel を閉じてください。
「’ 就労支援_Ver.1.1.xlsm’の変更内容を保存しますか？」が表示されたら、[保存]をクリックしてください。



Excel が閉じたら、再度「就労支援_Ver.1.1.xlsm」をダブルクリックして、開いてください。
Excel ファイルを開いた際、「マクロが無効にされました。」のメッセージが表示された場合は、[コンテンツの有効化]をクリックしてください。



「このファイルを信頼済みドキュメントにしますか？」のメッセージが表示された場合は、[はい]をクリックしてください。

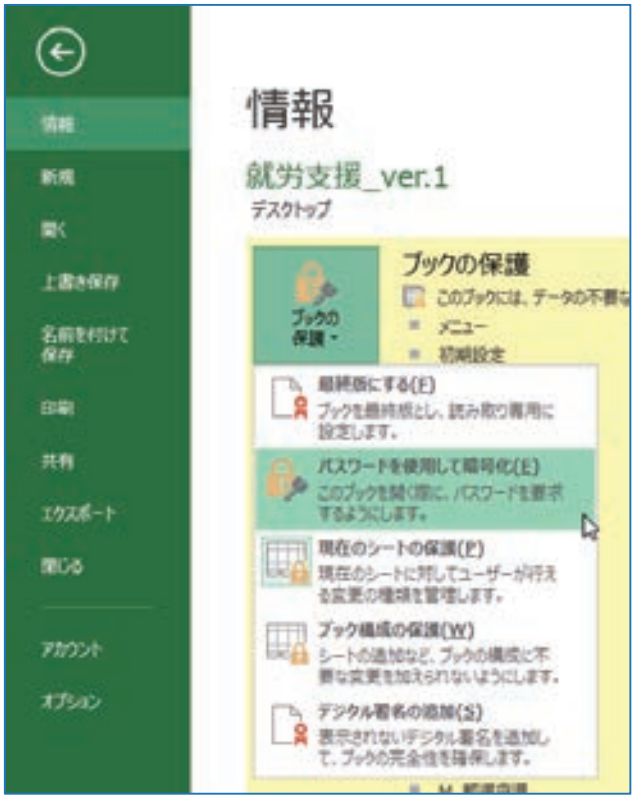


(2) システムを開く際のパスワード設定

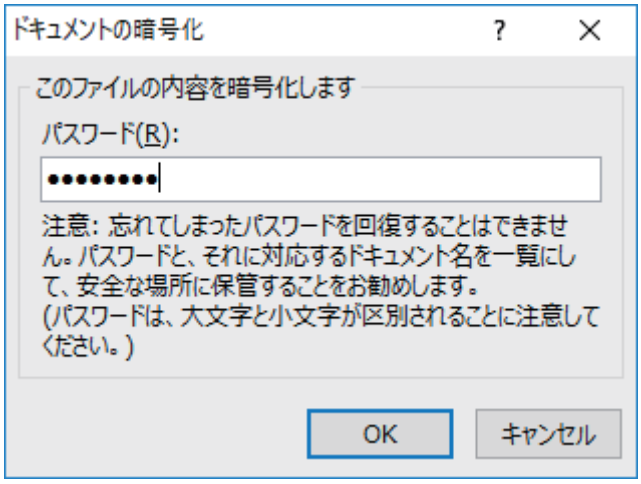
セキュリティ保護のため、最初にシステムを開く際に使用するパスワードを設定してください。

Excel の[ファイル]タブをクリックしてください。

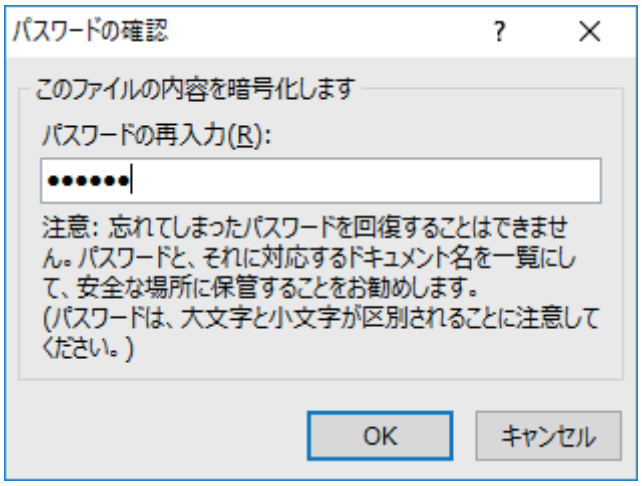
[ブックの保護]をクリックし、[パスワードを使用して暗号化]を選択します。



Excel ファイルを開く際のパスワードを入力して、[OK]をクリックします。



同じパスワードを再度入力して、[OK]をクリックします。



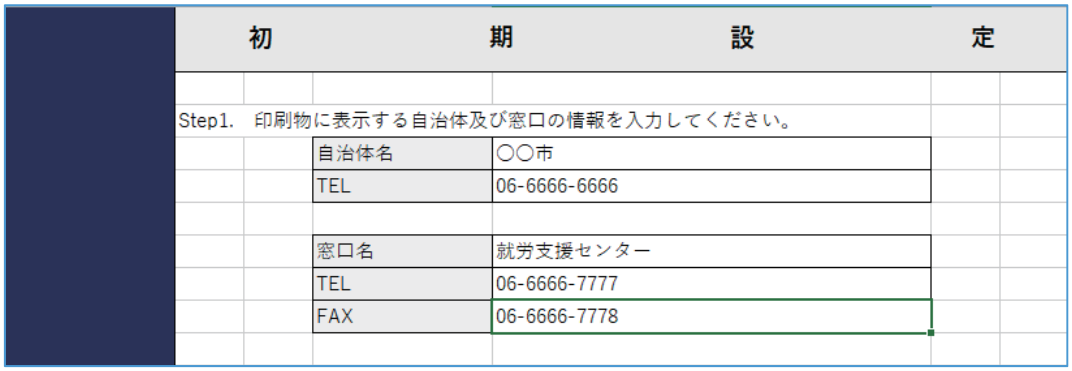
ブックの保護の下に「このブックを開くにはパスワードが必要です。」と表示されていれば、パスワードの設定ができています。

画面左上の←ボタンをクリックしてください。

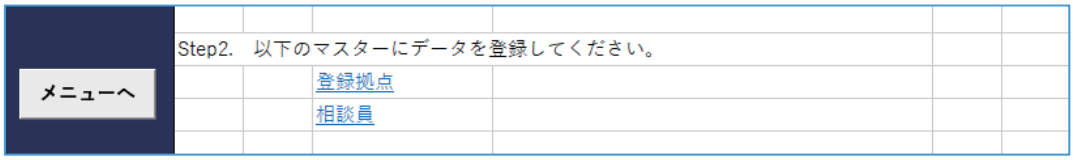
(3) システムの初期設定

初めて就労支援システムをご利用される際に、必要な情報を登録します。
メニューの[初期設定]ボタンをクリックしてください。

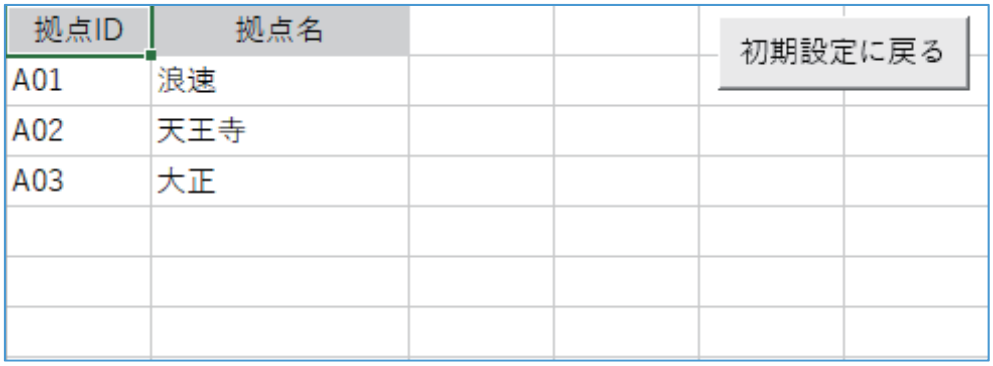
Step1.の各項目を全て入力してください。



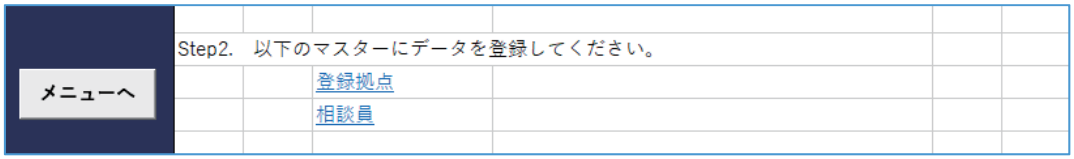
Step2.にある[登録拠点]リンクをクリックしてください。



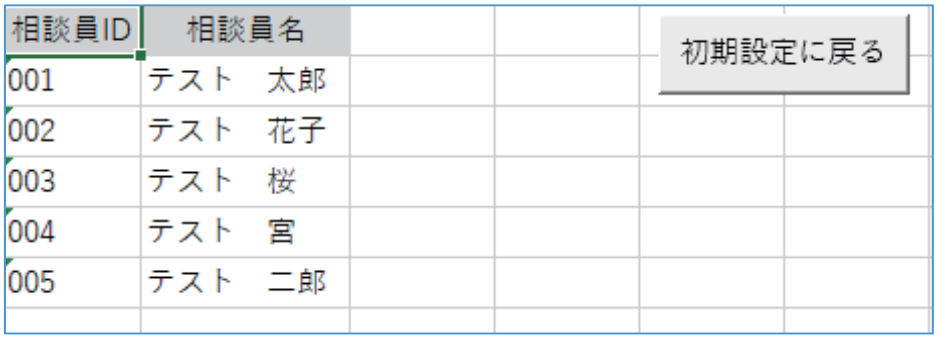
登録拠点タブに移動しますので、拠点コードと拠点名を入力してください。
終わったら、[初期設定に戻る]ボタンをクリックしてください。
≪注意！≫データの先頭行では Excel の行追加/行削除を使わないでください。入力画面の選択項目にデータが出てこなくなる現象が発生することがあります。



Step2.にある[相談員]リンクをクリックしてください。



相談員タブに移動しますので、相談員コードと相談員名を入力してください。
終わったら、[初期設定に戻る]ボタンをクリックしてください。
≪注意！≫先頭行では Excel の行追加/行削除を使わないでください。入力画面の選択項目にデータが出てこなくなる現象が発生することがあります。



その他のマスターデータを編集したい場合は、Step3.より、登録拠点や相談員と同様に、リンクをクリックした上で、データを編集してください。

4.　毎回起動時に行うこと

Excel の起動時に、毎回メニュー画面でご自身の[登録拠点]と[入力者]を選択してください。以降の画面で登録した情報に、ここで設定した拠点と入力者が「登録拠点」「登録者」として設定されます。

5.　システム利用上の注意点

- 入力画面からデータを登録すると各履歴データ用のワークシートに登録内容が転記されます。この段階ではデータはファイルに保存はされていません。
  システム終了時に「変更を保存しますか？」のメッセージが表示されますので必ず「はい」を選択してください。「いいえ」を選択するとデータは保存されません。
- システムで画面を移動する際、Excel のシート選択で移動しないでください。システムが予期しない動作をすることがあります。
- データの消失を防ぐため、定期的にシステムのファイルを外付けディスクか別のネットワークにコピーして、バックアップとして保管しておくことをお勧めします。

※他操作上の注意点は＜操作説明＞ワークシートと操作マニュアルを参照ください。

ワークシート＜操作説明＞画面

就労支援システム

保存について

作業終了時必ずファイルは保存してください。

ファイルを閉じるときに「変更内容を保存しますか」のメッセージが表示されます。
上記メッセージで「いいえ」を選択すると登録したデータは
保存されないので注意ください。

入力規則

＜セルの色＞

- 入力可
- プルダウンリストから選択
- 入力不可
- ダブルクリックでデータ選択用画面へ

入力時の表示形式ヒントがあるセル

- 日付の形式を表示(YYYY/MM/DD)

住所入力について

※**注意！**番地を入力する枠内では数値だけでなく町名や番地などの文字列を利用してください。
数字とハイフンのみの組み合わせは正しく住所が表示されません
（例　1－2－3　→　1丁目2－3）

データの検索と抽出（フィルタ機能）

転記された以下ワークシート上でデータの検索、抽出が可能

＜対象ワークシート名＞

企業データ
求職者データ
求人履歴データ
企業訪問履歴データ
進捗活動履歴データ
紹介状発行履歴
相談履歴データ

データを削除する場合

データが転記されるワークシート上の削除列に**1** を削除日列に削除した日を入力ください。
削除列に１が入力されるとその行全体の背景がグレーになります。
データの完全削除はできません。
※**注意！**行ごと削除しないでください。　データの関連性や次のID番号に影響がでます。

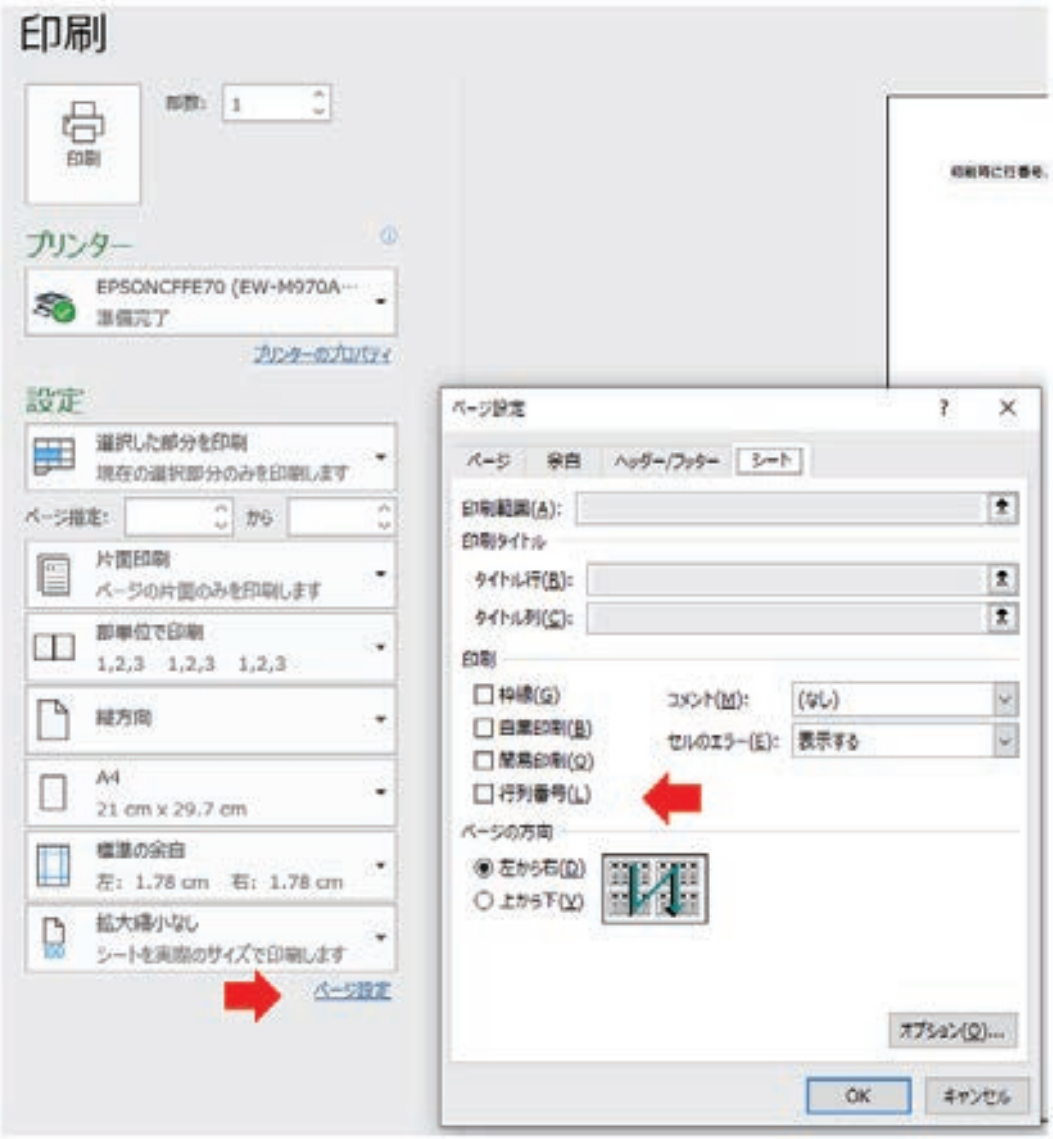
履歴データを直接ワークシート上で確認した場合

※注意！画面内の【メニューへ】ボタンをクリックし、一旦メニューに戻ってください。

印刷時に行番号、列番号を非表示にしたい場合

印刷時に表示される「ページ設定」をクリックし行列番号の☑をはずしてください。

プリンタによって



6.　企業情報

メニューの[企業情報]ボタンをクリックしてください。

「企業登録」画面が表示されます。

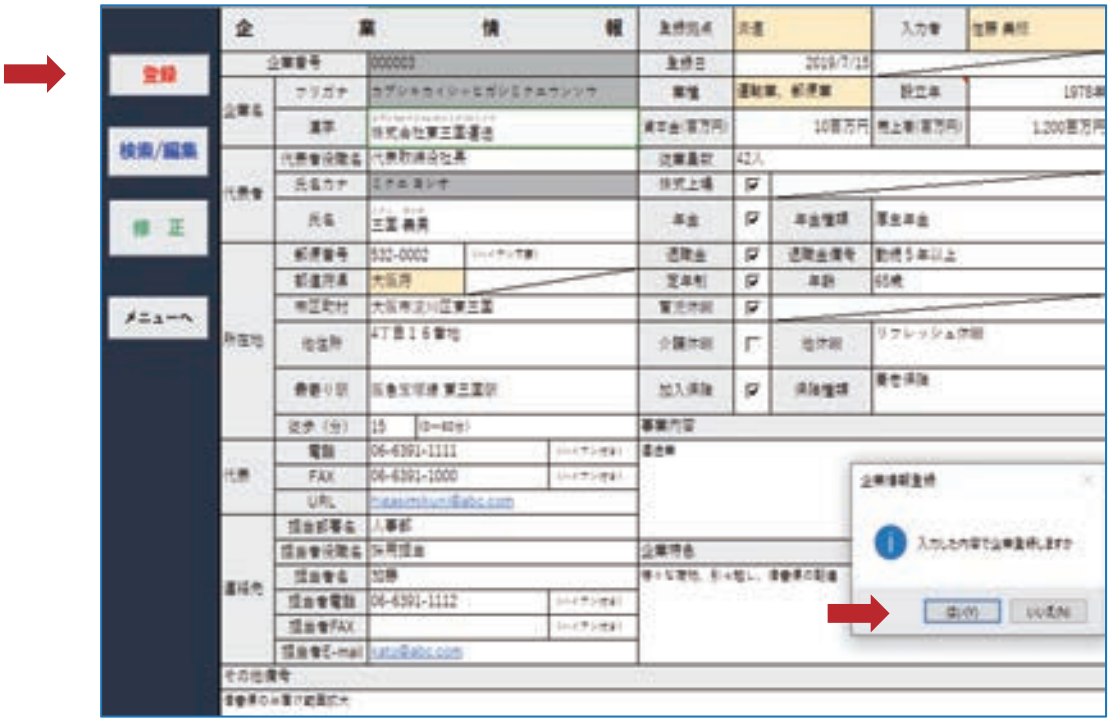
(1)　企業情報を新規で登録したい場合

企業番号は自動的に表示されます。（履歴データの番号＋１）

背景色が □ の入力欄、及び ■ の選択項目に、必要項目を入力し、【登録】ボタンをクリックしてください。

「入力した内容で企業登録しますか」のメッセージが表示されます。

「はい」をクリックします。

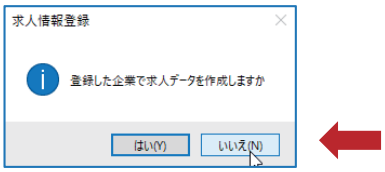


登録が完了すると、＜企業データ＞シートが開き、「登録した企業で求人データを作成しますか」のメッセージが表示されます。

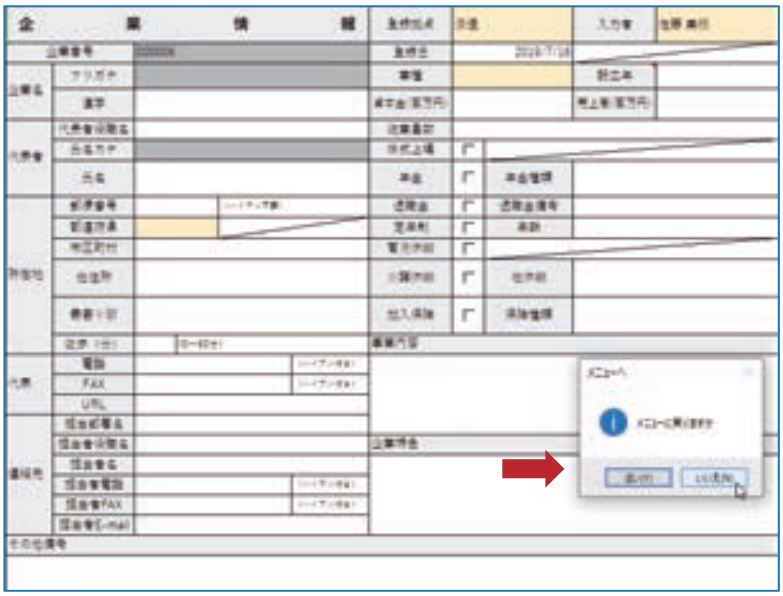
「はい」をクリックすると「求人情報登録画面へ」のメッセージが表示され「はい」を選択すると「求人登録」画面が表示されます。

（※求人情報の登録手順は、「求人情報を新規で登録したい場合」をご覧ください。）

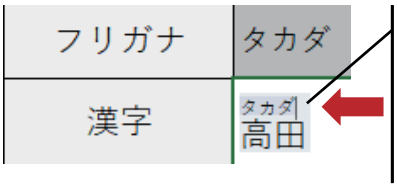
以下メッセージ画面で「いいえ」をクリックした場合



初期化された「企業情報」画面が表示されたまま「メニューに戻りますか」のメッセージが表示されます。「いいえ」を選択すると続けて次の企業登録作業を行うことができます。



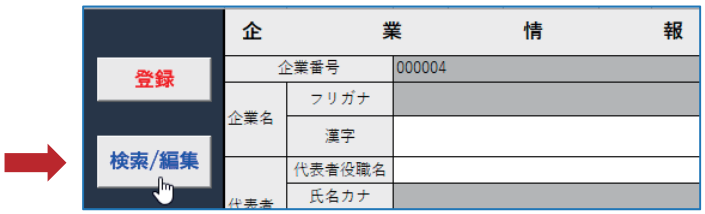
※フリガナの修正



フリガナ表示領域内で
ダブルクリックしカーソルを移動させて修正を行えます。

(2) 企業情報を参照したい場合

[検索/編集]ボタンをクリックしてください。



（※直接ワークシート名をクリックして移動しないようにしてください。）

「企業データ」画面に移動し、企業情報を一覧でご覧いただけます。

（※閲覧後は必ず【メニューへ】をクリックし、一旦メニュー画面に戻ってください）

(3) 企業情報を修正したい場合

[検索/編集]ボタンをクリックしてください。

(※(2)企業情報を参照したい場合と同じ操作です。)

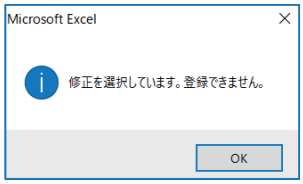
「企業データ」画面が表示されたら、修正したい企業情報を一覧から探し、該当の企業情報の企業番号行内でクリックしてください。

[選択企業 ID]に選択した企業コードが設定されたことを確認し、[企業登録に SET]ボタンをクリックします。

情報の修正が終わったら、[修正]ボタンをクリックし、修正内容を反映させます。

「はい」を選択すると企業情報が修正され初期化された企業登録画面が表示されます。

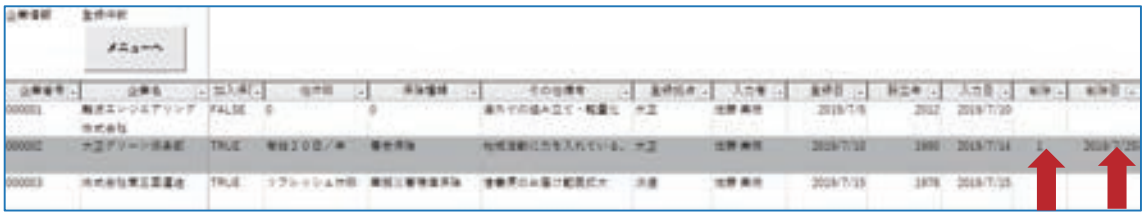
(※上記画面で「登録」ボタンをクリックした場合、修正用画面のため次のメッセージが表示されます。)



(4) 企業情報を削除したい場合

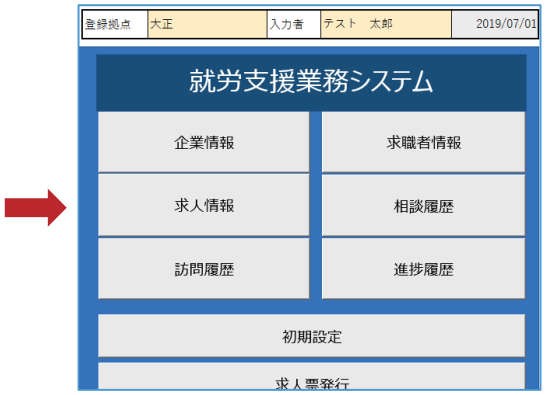
[検索/編集]ボタンをクリックし、「企業データ」画面に移動してください。
（※直接ワークシート名をクリックして移動しないようにしてください。）

「企業データ」画面を右にスクロールし、削除したい企業の行の[削除]列に「1」、[削除日]列に削除日を入力してください。該当の行がグレー表示に変わります。
（※データの完全削除はできません。）



7. 求人情報

メニューの[求人情報]ボタンをクリックします。　「求人情報」画面に移動します。

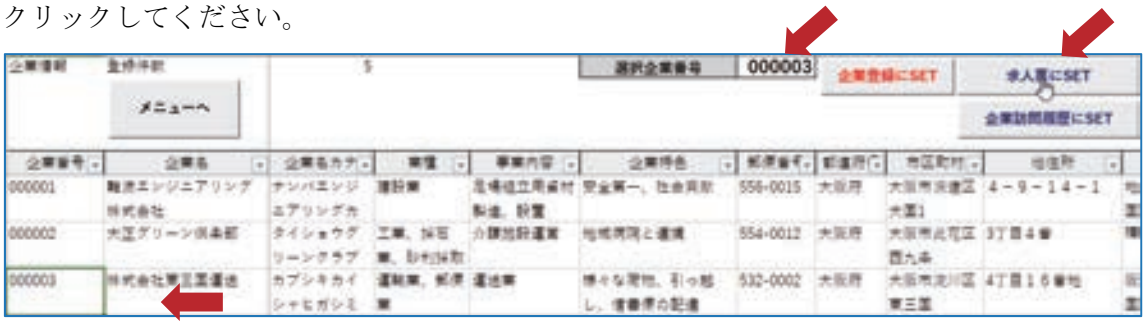


(1) 求人情報を新規で登録したい場合

[求人用企業検索]ボタンをクリックしてください。

「企業データ」画面に移動したら、求人を登録したい企業情報を一覧から探し、該当の企業情報の行内をクリックします。

[選択企業番号]に選択した企業コードが設定されたことを確認し、[求人票に SET]ボタンをクリックしてください。



選択した企業のデータが「求人情報」画面の背景色 部分に反映されます。

背景色が の入力欄、及び の選択項目に必要項目を入力し、[登録]ボタンをクリックしてください。

登録が完了すると、初期化された求人登録画面に移動します。

(2)　求人情報を参照したい場合

[求人履歴検索]ボタンをクリックします。

「求人履歴データ」画面に移動し、求人情報を一覧でご覧いただけます。

(3)　求人情報を修正したい場合

[求人履歴検索]ボタンをクリックしてください。

「求人履歴データ」画面に移動したら、修正したい求人情報を一覧から探し、該当の求人番号の行内をクリックしてください。
[選択求人番号]に選択した求人番号が設定されたことを確認し、[求人票に SET]ボタンをクリックします。

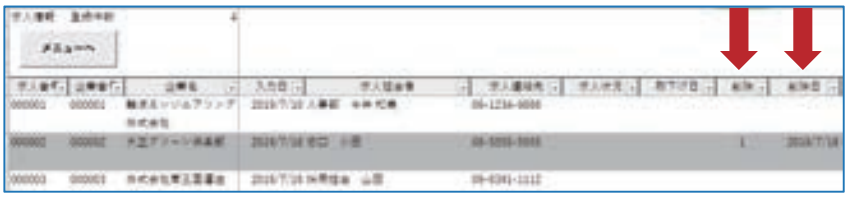
選択した求人のデータが「求人登録」画面に表示されますので必要な修正を行います。
[修正]ボタンをクリックして、修正内容を反映させてください。

「はい」で修正が実行されると初期化された［求人登録］画面に戻ります。

(4) 求人情報を削除したい場合

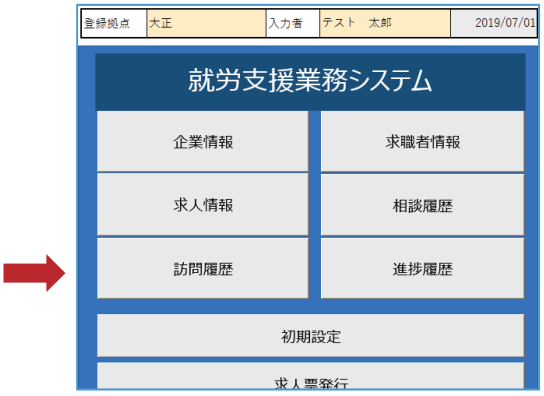
[求人履歴検索]ボタンをクリックし、「求人履歴データ」画面に移動してください。
（※直接ワークシート名をクリックして移動しないようにしてください。）
「求人履歴データ」画面を右にスクロールして、削除したい求人番号の行の[削除]列に「1」、[削除日]列に削除日を入力してください。該当の行がグレー表示になります。

（※データの完全削除はできません。）



8.　訪問履歴

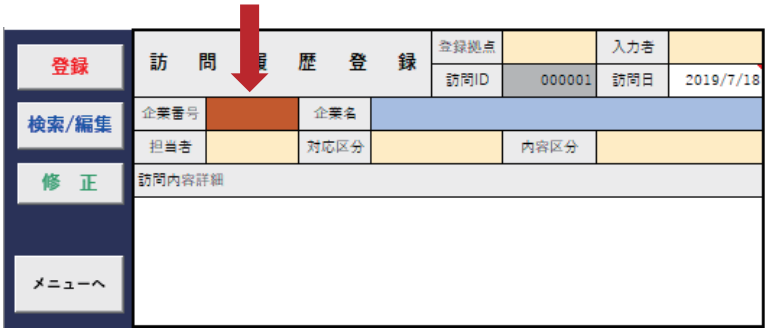
メニューの[訪問履歴]ボタンをクリックしてください。



「訪問履歴登録」画面に移動します。

(1)　訪問履歴を新規で登録したい場合

[企業番号]の入力欄をダブルクリックしてください。(【検索／編集】ボタンではありません)



「企業データ」画面が表示されます。訪問履歴を登録したい企業番号の行内をクリックし、[企業訪問履歴に SET] ボタンをクリックします。

選択した企業のデータが「企業訪問履歴登録」画面に反映されます。
背景色が ☐ の入力欄、及び ☐ の選択項目に、必要項目を入力し、【登録】ボタンをクリックしてください。　（※ ☐ 欄部分は企業データを参照しています。）

「はい」を選択すると＜企業訪問履歴データ＞シートに登録後、［企業訪問履歴登録］画面が初期化されて表示されます。

(2)　訪問履歴を参照したい場合

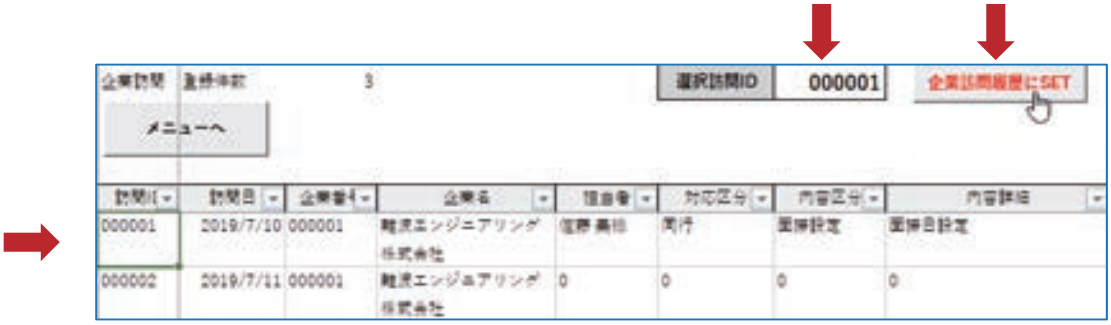
[検索/編集]ボタンをクリックしてください。

「企業訪問履歴データ」画面に移動し、訪問履歴情報が一覧でご覧いただけます。

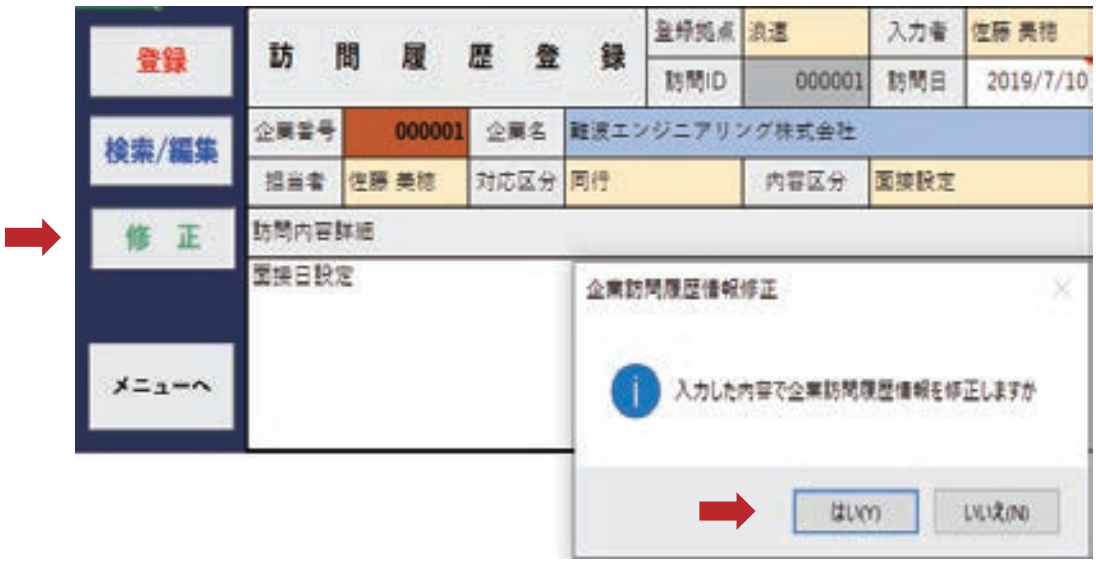
(3)　訪問履歴を修正したい場合

[検索/編集]ボタンをクリックしてください。
「企業訪問履歴データ」画面に移動したら、修正したい訪問履歴を一覧から探し、該当の訪問番号行内をクリックしてください。

[選択訪問 ID]欄に選択した訪問 ID が設定されたことを確認し、[企業訪問履歴に SET]ボタンをクリックします。



選択した訪問履歴のデータが「企業訪問履歴登録」画面に登録されますので、必要な情報を修正してください。
情報の修正が終わったら、[修正]ボタンをクリックして、修正内容を反映してください。



「はい」をクリックすると初期化された訪問履歴登録画面に「企業訪問履歴を修正しました」のメッセージが表示されます。

(4)　訪問履歴を削除したい場合

[検索/編集]ボタンをクリックし、「企業訪問履歴データ」画面に移動してください。
削除方法は他メニューと同様です。

9. 求職者情報

メニューの[求職者情報]ボタンをクリックしてください。

「求職者情報」画面に移動します。

(1) 求職者情報を新規で登録したい場合

背景色が □ の入力欄、及び □ の選択項目に、必要項目を入力し、【登録】ボタンをクリックします。

「はい」を選択すると初期化された［求職者登録］画面に戻ります。

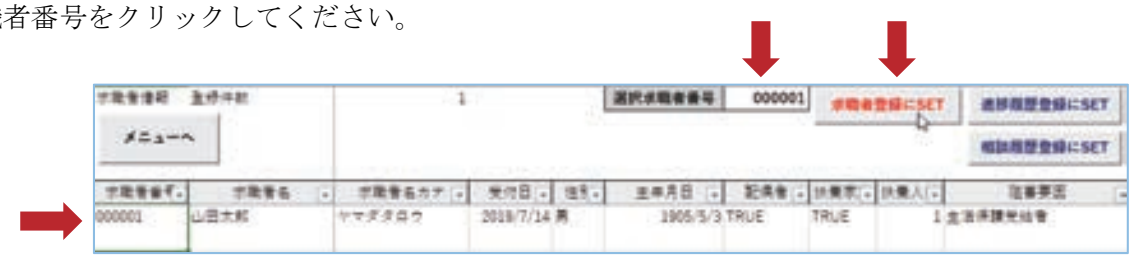
(2) 求職者情報を参照したい場合

[検索/編集]ボタンをクリックしてください。
「求職者データ」画面に移動し、求職者情報が一覧でご覧いただけます。操作方法は他メニューと同様です。

(3) 求職者情報を修正したい場合

[検索/編集]ボタンをクリックしてください。

「求職者データ」画面に移動したら、修正したい求職者を一覧から探し、該当の求職者の求職者番号をクリックしてください。



必要な箇所を修正し、【修正】ボタンをクリックすると確認のメッセージが表示されます。
「はい」を選択すると初期化された求職者登録画面が表示されます。

(4) 求職者情報を削除したい場合

[検索/編集]ボタンをクリックし、「求職者データ」画面に移動してください。
削除方法は他メニューと同様です。※データの完全削除はできません。

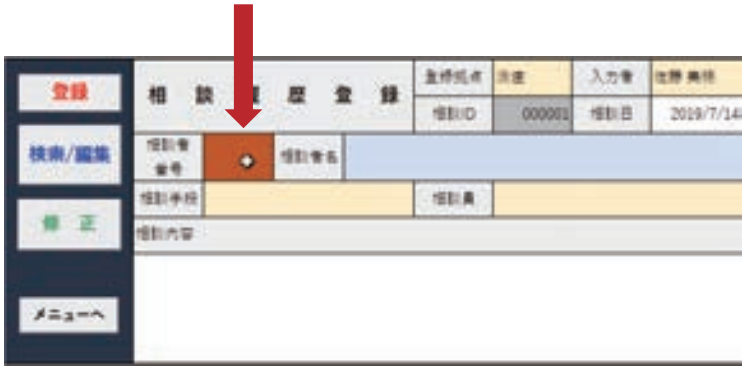
10. 相談履歴

メニューの[相談履歴]ボタンをクリックしてください。

「相談履歴登録」画面に移動します。

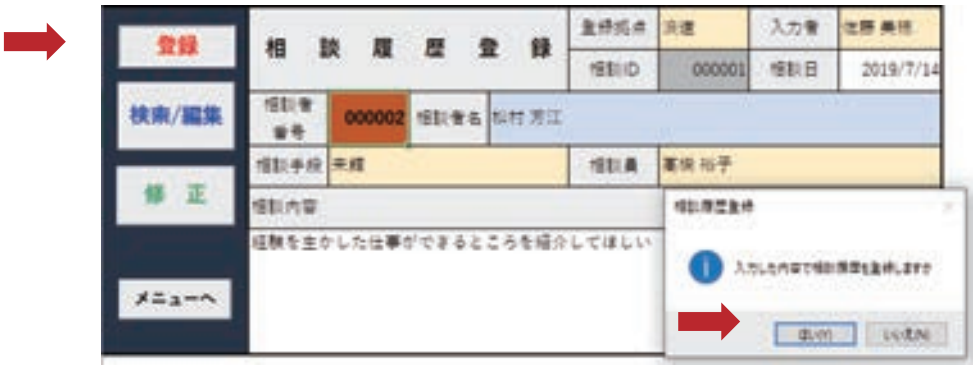
(1) 相談履歴情報を新規で登録したい場合

[相談者番号]の入力欄をダブルクリックしてください。



「求職者データ」画面が表示されたら、相談履歴を登録したい求職者を一覧から探し、該当の求職者情報の求職者番号行内をクリックし[相談履歴登録に SET]ボタンをクリックします。

背景色が の入力欄、及び の選択項目に、必要項目を入力し、【登録】ボタンをクリックしてください。（※ 欄部分は企業データを参照しています。）



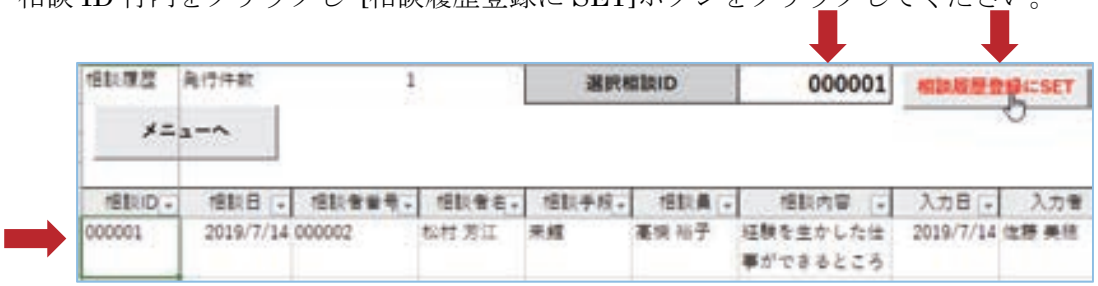
「はい」をクリックすると初期化された相談履歴登録画面に戻ります。

(2) 相談履歴情報を参照したい場合

[検索/編集]ボタンをクリックしてください。
「相談履歴データ」画面に移動し、相談履歴情報が一覧でご覧いただけます。
操作方法は他メニューと同様です。

(3) 相談履歴情報を修正したい場合

[検索/編集]ボタンをクリックしてください。「相談履歴データ」画面に移動します。修正したい相談 ID 行内をクリックし [相談履歴登録に SET]ボタンをクリックしてください。



選択した相談履歴のデータが「相談履歴登録」画面に登録されますので、必要な情報を修正し【修正】ボタンをクリックしてください。

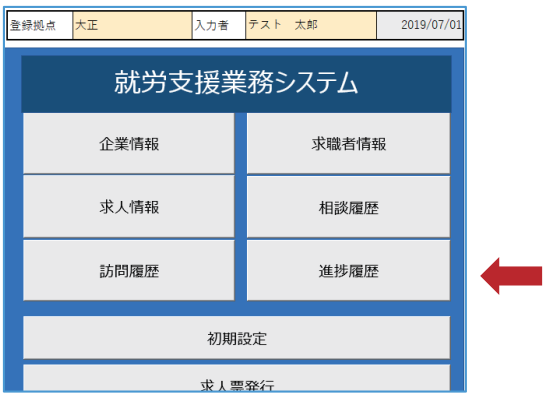
「はい」を選択すると初期化された［相談履歴登録］画面に戻ります。

(4) 相談履歴情報を削除したい場合

[検索/編集]ボタンをクリックし、「相談履歴データ」画面に移動してください。
削除方法は他メニューと同様です。（**※データの完全削除はできません。**）

11. 進捗履歴

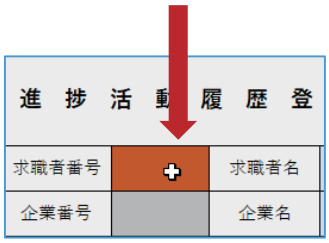
メニューの[進捗履歴]ボタンをクリックしてください。



「進捗履歴登録」画面に移動します。

(1) 進捗履歴情報を新規で登録したい場合

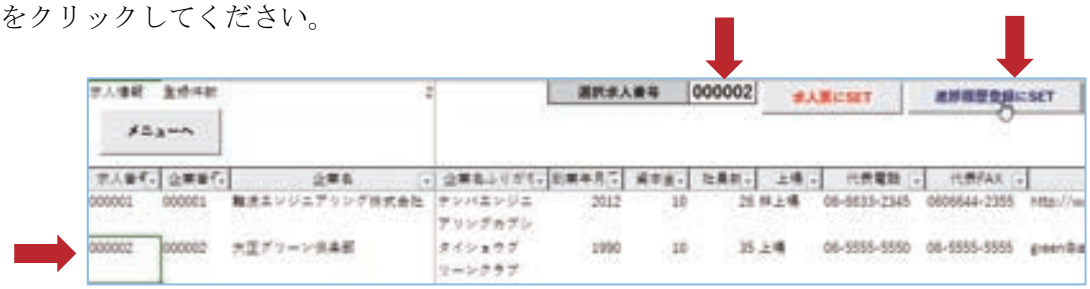
[求職者番号]の入力欄をダブルクリックしてください。



「求職者データ」画面が表示されます。進捗履歴を登録したい求職者番号行内をクリックし、［進捗履歴登録に SET］ボタンをクリックします。

進捗履歴登録画面に戻り、続けて求人番号欄内をダブルクリックします。

[選択求人番号]に選択した求人番号が設定されたことを確認し、[進捗履歴登録に SET]ボタンをクリックしてください。



［進捗履歴登録］画面の求職者番号、求人番号欄にそれぞれ選択した番号が SET されていることを確認してください。

背景色が □ の入力欄、及び □ の選択項目に、必要項目を入力し、【登録】ボタンをクリックしてください。(※ □ 欄部分は求職者データ、求人データを参照しています。)

「はい」をクリックすると初期化された［進捗履歴登録］画面に戻ります。

(2) 進捗履歴情報を参照したい場合

[検索/編集]ボタンをクリックしてください。
「進捗活動履歴データ」画面に移動し、進捗活動履歴情報が一覧でご覧いただけます。
操作方法は他メニューと同様です。

(3) 進捗履歴情報を修正したい場合

[検索/編集]ボタンをクリックし［進捗活動履歴データ］に移動します。
修正が必要な進捗 ID 行内を選択し、［進捗履歴登録に SET］をクリックします。

必要な修正を入力後【修正】ボタンをクリックします。

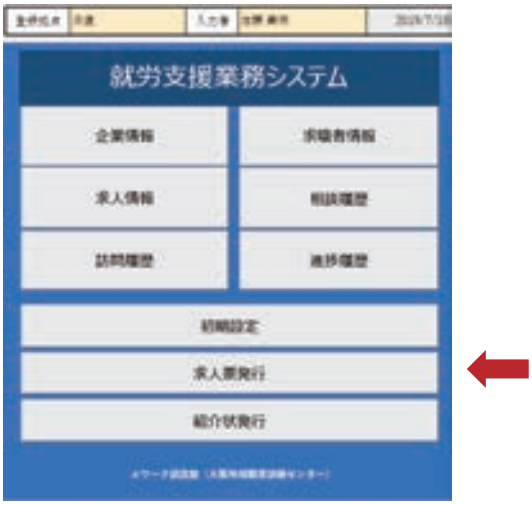
「はい」を選択すると初期化された［進捗履歴登録］画面に戻ります。

(4) 進捗履歴情報を削除したい場合

[検索/編集]ボタンをクリックし、「進捗活動履歴データ」画面に移動してください。
削除方法は他メニューと同様です。（**※データの完全削除はできません。**）

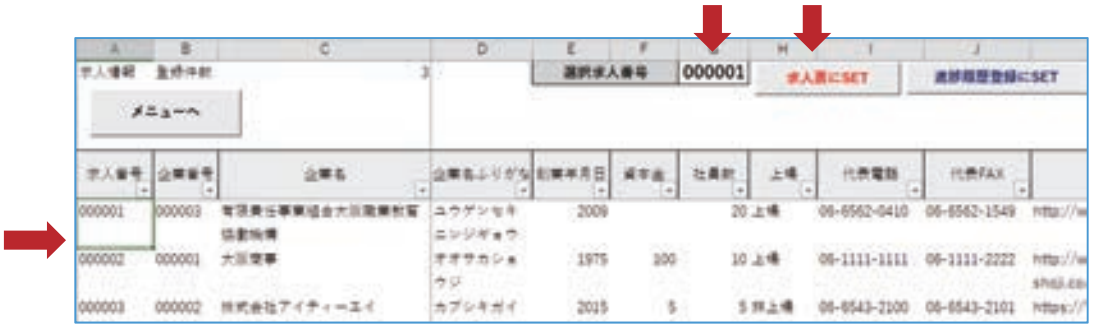
12. 求人票発行

メニューの[求人票発行]ボタンをクリックしてください。



「求人履歴データ」画面に移動します。

求人票を出力したい番号行内をクリックし［求人票に SET］を選択します。

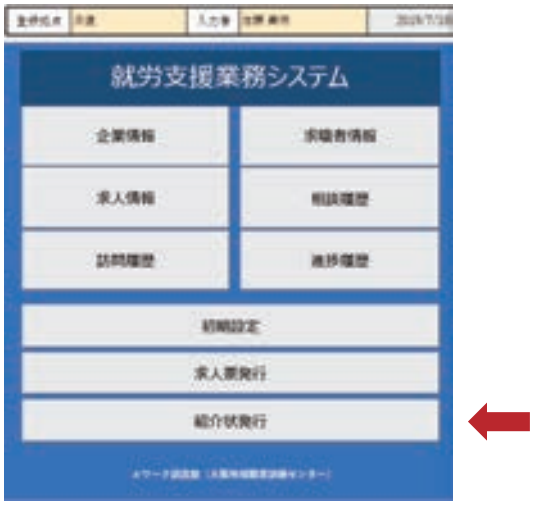


選択した求人番号の求人登録画面が表示されます。登録はできませんが修正は可能です。

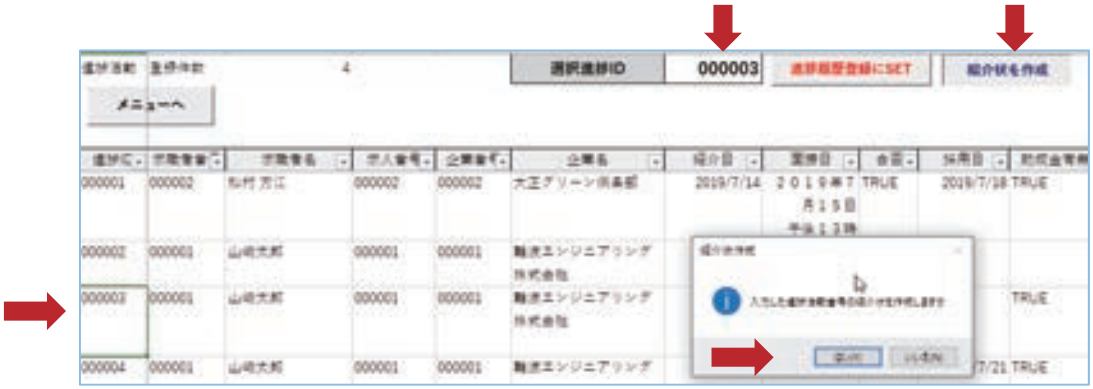
「求人情報」画面に移動しますので、Excel の印刷機能を使って印刷してください。

13. 紹介状発行

メニューの[紹介状発行]ボタンをクリックしてください。



「進捗活動履歴データ」画面に移動します。
紹介状を発行した進捗 ID 行内をクリックし、[紹介状を作成] ボタンをクリックします。



「入力した進捗 ID の紹介状を作成しますか」というメッセージが表示されます。
[はい]をクリックすると紹介状画面が表示されます。

※[いいえ]をクリックすると、「進捗活動履歴データ」画面が表示されたまま、メッセージが閉じます。

「紹介状発行」画面に移動しますので、Excel の印刷機能を使って印刷してください。

【発行履歴登録】ボタンをクリックすると紹介状発行の実績データが＜紹介状発行履歴データ＞に登録されます。

発行履歴登録

メニューへ

紹介状

さきに、申込みのありました求人について、下記のとおり紹介します。

求職者氏名	山崎太郎	求職者番号	000001
職種	建設現場足場組立	雇用形態	常用
面接日時	２０１９年７月２０日 午前１０時		
面接場所	本社会議室B		
面接担当者	人事部　今井 和美		
連絡先	06-1234-6666		

採用等結果通知書

有限責任事業組合 大阪職業教育協労機構 就労支援課 宛て （FAX:06-6562-1549）

事業所名　　難波エンジニアリング株式会社

さきに、紹介を受けました求職者につきまして、面接の結果、下記のとおりとなりましたのでお知らせします。

結果	採用　・　不採用

【採用】

就職年月日	年　月　日
雇用形態	
勤務時間	週　時間
☐ 引き続き紹介をしてほしい（　人）	
☐ 求人を取り消してほしい	

【不採用】

☐ 事業所の都合で採用しなかった

☐ 本人が採用を辞退した

不採用の理由

☐ ①業務内容があわない

☐ ②技能・知識・経験の不足

☐ ③賃金が折り合わない

☐ ④勤務時間・労働時間が折り合わない

☐ ⑤その他

不採用①～⑤の詳細理由を記入してください。

（※この画面でデータの修正を行うことはできません）

事業所名は進捗活動履歴に登録されている企業名を参照しています。

宛て先は初期設定の Step1. 窓口情報を参照しています。

作成者　A´ワーク創造館

Copyright© 有限責任事業組合大阪職業教育協働機構 All rights reserved.

３部　メンタルヘルスに配慮した相談支援

１章　メンタルヘルスに配慮した相談支援の課題

相談支援の現場では、「こころの不調」や精神疾患等を抱えた相談ケースが増えている。今回の調査事業のワークショップの中でも多くの事例が紹介された。就労支援にかかわる重要な課題の１つとなっている。そこで、メンタルヘルスに配慮した相談支援の進め方、就労支援に関連した医療や精神保健、福祉サービス等の専門支援との関係、多職種連携について、議論をもとに整理する。

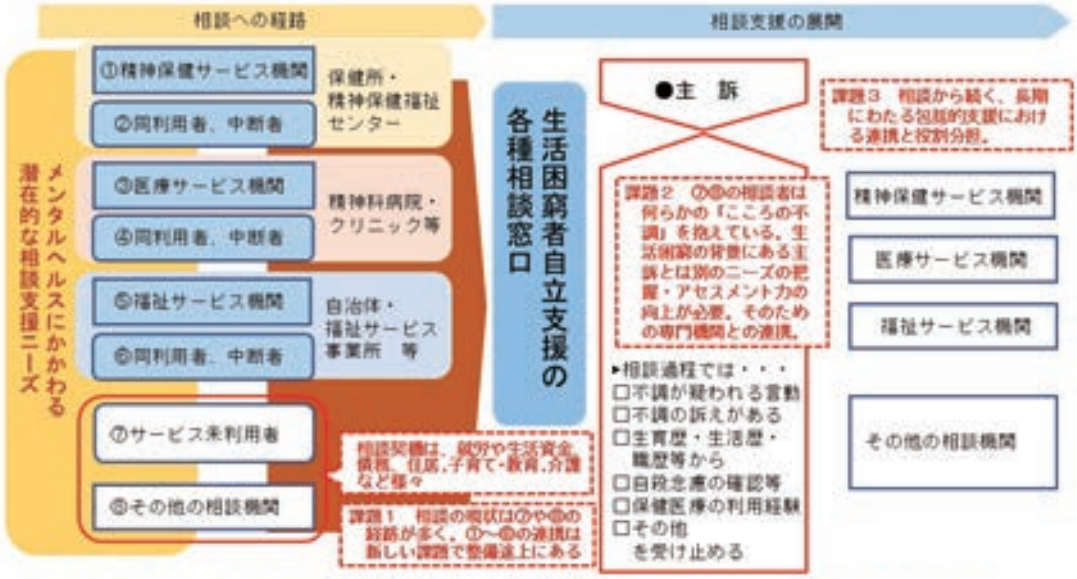


図　「心身の状況」、特にメンタルヘルスにかかわる事情に配慮した自立相談支援・就労支援の課題

図のように、＜相談の経路＞と＜相談支援の展開＞に分けてみると、相談の経路は、医療や保健等のサービスを利用していないが、何らかのこころの不調・変調を抱える相談者が多い（⑦⑧の経路）。一方、①～⑥の他の専門相談を経由して訪れるケースは徐々に増えているが、前者に比べるとまだ少ないようだ。背景には「生涯で４人に１人が精神疾患にかかる」という状況とともに、未受診者や受診中断者の対策が課題の１つになっている精神保健医療分野の課題なども考えられる。また専門相談を受ける保健所は都道府県や政令指定都市、中核市に限られ、一般市や町村では精神保健サービスは身近な存在ではないため、専門的な相談支援の経由とはならない。

相談の現場で「こころの不調、メンタルヘルスの不調＝病気・疾患」と理解する傾向はないだろうか。医療においても、疾患かどうか？不明瞭な（疾病性ははっきりしない）場合があると言う。就労の相談では、キャリアをめぐる現状認識や希望等を中心に、生活問題や社会的スキル、家族問題、住居の問題など就労に影響する要因を聞き取り主訴の理解に努める。その中に、メンタルヘルスの問題がある。その場合、まず事例性に注目するだ

ろう。仕事や生活で問題となる「いつもと違う様子」のことで、遅刻や早退、欠勤が増える、集中力が低下する、あいさつができない、つきあいが悪くなる、口数が少なくなる、睡眠や食欲の変化、疲れやすさなどの体調不良を訴える、細かいことにこだわりすぎる、飲酒量が増える・・・など、仕事や生活の支障となって現れる様子（事例性）を聞き取る。相談支援員はこの事例性をどのように理解し表現すればいいのか。「事例性は、その人がどんな様子なのか、具体的な状況について表現されています。状況の描写は、疾病性のように専門用語をつなぐのではなく、ありありと現状を描く」表現となるという。

「10 年のブランクを経て、ある企業の就労体験プログラムに参加した彼が、当初の元気な表情が消えて、作業にも意欲がわかないように見える。職場のスタッフとの会話も減っている」状況は具体的な表現で誰にもわかりやすい。同じ状況を「彼は意欲減退で、抑うつ的である」と表現して支援調整会議や他機関への連携の場面で伝えられると、その情報量は少なく限られたものになる。その状況の原因があたかも疾病性にあるかの印象を伝える恐れもある。

就労に関する悩みや課題、希望を理解し、支援の方向を整理するとともに、メンタルヘルスの不調を聞き取れば、その事例性について理解を促し、専門相談を案内したり調整することが問われる。例えば、精神保健相談をすでに利用していると、その結果と就労相談の結果を総合して支援を組み立てることができる。まさに多職種連携の支援に進んでいくことになる。

注）疾病性＝何らかの疾患の程度や病状のころ。具体的には過換気発作、緊張性頭痛、めまい、慢性疼痛などの心身症状と不眠症、適応障害、不安障害猪、うつ病、依存症候群など。

工夫１　就労の相談等における「こころの不調・変調」を聞き取り理解、から対応。
面談の中で、事例性に該当する内容に注意しながら、相談者自身が理解しているのか、まだ十分理解していないのか、その状況によって、専門的相談への案内方法に工夫が問われる。例えば、相談者が事例性に気づいているが専門相談の必要性を理解していない場合は、就労体験などの就労準備支援メニューを利用して、就業現場という環境で事例性の理解を促すといった工夫も考えられる。
工夫２　専門的な相談支援との連携を準備する。
精神保健医療などの専門的な相談支援の体制は、自治体や地域によって異なる。そこで、地域事情を踏まえた「連携による相談の展開・向上」や「連携のルールづくり」などの取組みによって、適切な専門的な相談支援の調整や案内を進めたい。

以下、この調査事業の報告会で取り上げた発達障害やその傾向がある人に対する相談支援に関する講演を紹介する。

２章　発達障害を職場でささえる（講演抄録）
～メンタルヘルスに配慮した相談支援のヒント～

一般社団法人産業精神保健研究機構（リオム）代表理事
名古屋大学予防早期医療創成センター客員教授　　宮木幸一

■お話したいこと

①ＷＨＯのメンタルヘルスの定義では、精神的健康は精神疾患ではないという状況だけをさしているのではなく、生産性の概念を含んでいる。
②働く人の健康問題による損失は目に見える医療費よりも、プレゼンティーズムによる見えない生産性損失の方が大きい。
※プレゼンティーズムとは、従業員が出社していても、何らかの不調のせいで頭や体が思うように働かず、本来発揮されるべきパフォーマンス（職務遂行能力）が低下している状態のこと。日本語では「疾病就業」と訳されます。
③プレゼンティーズムを評価する国際的な質問があり、そのスコアが不良な人は、評価した時点で特に抑うつ症状や不健康でなくても、追跡調査すると将来、抑うつを発症したり、休職する人が多く、幸福度の低下、経済的損失がかなり大きいと言われている。
④発達障害者の労働生産性は低いと言われているが、スコアを開発したハーバード大のチェスター教授によるとＡＤＨＤの人は生産性が数％低いというエビデンスはあるものの、例えば自閉症状でも数字やパターンに強いという特性は逆に生産性を高める。発達障害は一律に生産性が低いのではなく、うまく特性を生かした働き方ができれば、通常の人よりもパフォーマンスを発揮することが最近わかってきた。
⑤発達障害に限らず、職場で障害の特性に合わせた支援を行うことで障がい者本来の力が発揮され、職場全体としての生産性が上がり、個人の幸福度も高まる。

■世界保健機関による「健康」の定義
○1943 年に、健康とは単に病気や虚弱でないというだけでなく、身体的・精神的・社会的に完全で幸福な状態と定義され、現在も変わっていない。つまり健康とは病気の反対ではなく、かなりポジティブな意味合いを持つ。

■精神的健康の定義
○単に精神疾患にかかっていないというだけでなく、能力を発揮でき、日常のストレスに対処でき、生産性が高い状態で働いて成果が出せ、コミュニティに貢献できるような良い状態を指す。

■アメリカでの労働者の年間一人あたり健康関連コスト
〇直接的な医療費は２千ドルですが、プレゼンティーズムによる労働生産性等の損失は６千ドル以上と医療費よりも多い。
〇プレゼンティーズムの対義語はアブセンティーズムで「休業している状態」のこと。休業や遅刻は数字で出るが、プレゼンティーズムは出社しているので、勤怠情報上は何も問題はない。しかし病気を抱えていることで生産性が低下するために労働損失があり、客観的には把握しづらいが、損失の総量としては大きい。
〇つまり氷山に例えると、医療費という上に出ている部分に目がいきがちだが、水面下の生産性のロスはかなり大きく、ここに注目していかなければいけない。

■ＷＨＯ－ＨＰＱ（プレゼンティーズム評価シート）を用いた経済産業省による検討
〇直接の医療費よりもプレゼンティーズムによる損失コストがはるかに大きい結果となっている。これはアメリカの商工会議所が紹介しているアメリカの大手金融機関における結果とほぼ同一である。

■ＳＤＧｓ持続可能な開発目標
〇国連の「持続可能な開発サミット」で採択された 2030 年までの新たな目標となるSDGs でも全ての人のための持続的、包摂的かつ持続可能な経済成長、生産的な完全雇用およびDecent Work（働きがいのある人間らしい仕事）を推進していくことが目標となっている。
〇福祉の領域でも、健常者にとっても、働きがいをもち、持続可能なかたちで働くことで経済成長をしていくことは非常に大事な考え方になっている。

■プレゼンティーズムの不良が将来の欠勤につながる
＜スウェーデン人労働者における研究＞
〇過去 1 年間に病気と感じても出勤したというプレゼンティーズムの状態が何日間かあった人は、全くなかった人に比べ、自己評価の健康度が悪かったあるいは、その後の病欠が有意に高かった。
＜ベルギー人の労働者における研究＞
〇プレゼンティーズムが不良でない人を基準に、プレゼンティーズムが不良の人の病欠リスクを見たところ、長期的な病欠が将来２～４倍増え、短期の病欠もほぼ２倍くらいとなっている。
＜日本人の労働者における研究＞
〇プレゼンティーズムの不良なグループ（下位 33%くらいの人）は精神的理由による病欠リスクが３～４倍と有意に上昇している。精神疾患でない病欠、事故や身体的な内科的な病気については特に高まらない。

〇つまりプレゼンティーズムが悪いと特に精神的、メンタルヘルスからの欠勤は数倍に増え、将来、抑うつ症状が出てくるリスクも３～４倍と高くなる。

■プレゼンティーズムと幸福度の関連
〇プレゼンティーズムをWHO－ＨＰＱ、ＷＰＡＩ、幸福度をWＢＡ-ＰＰ、WＢＡ-ＰW で評価した結果、プレゼンティーズムは総合的な健康状態及び幸福度と有意な相関関係がみられた。
〇アメリカ人の労働者を対象に、横軸に自己評価の総合的な健康状態、縦軸にプレゼンティーズム（労働生産性の損失）を評価したところ、プレゼンティーズムの評価が低い人ほど、健康状態が悪く、プレゼンティーズムの評価が高い人ほど自己評価の健康状態は高く、幸福度も高い結果となった。また精神的健康状態も同様の結果となっている。

■プレゼンティーズムを悪化させている要因の改善で生産性を上げる「健康経営」
〇アメリカのデータによると直接的な医療費に影響が最も大きい疾患は悪性腫瘍である。
〇しかしながら氷山の水面下の見えないコストを含めて並び替えると、悪性腫瘍はベスト 10 に入らない。むしろ実は腰が痛い、肩が痛いという状態で働くことによる生産性の損失が最も大きく、うつや慢性疲労、睡眠障害でも生産性の損失がある。
〇労働遂行に影響する疾患の研究では、抑うつ、関節炎、腰痛が影響が大きいという研究者のほか、ケスラー教授は抑うつ、関節炎、腰痛、不眠が大きいと言っている。
〇つまりメンタルヘルスの管理や慢性疼痛、不眠への対応、管理をきちんとすることで、防げる生産性の低下は多くある。

■プレゼンティーズムを改善する方策とは
〇ヤフーの元社長宮坂氏はアスリートが自分の体調を整えてベストな状況で競技に臨むように、ビジネスマンも自分のコンディションを整えてよいパフォーマンスを出すことが大事だと言っている。
〇海外で報告されているプレゼンティーズムのリスク因子である肥満、貧しい食事、運動不足、ストレス、人間関係、偏った考え方や不眠を改善する方策は、実は睡眠や食事、運動をきちんと行うというあたり前だがコンディションを整えるということである。
〇最近は乳酸菌で人に役立つ菌種の研究も進んでおり、キリンはプラズマ乳酸菌が免疫細胞を刺激することで免疫機能が高まり、体調が改善、アレルギー症状も治まり、風邪もひきにくくなる、加えてプレゼンティーズムのスコアも改善されたといった、かなりユニークな売り出し方をしている。

■痛みによる損失
〇痛みによって年間 20 万円くらいの損失があると言われており、休むほどではない慢性

的な痛みにうまく対処することで防げる水面下の見えない損失もあるのではないか。
〇ＨＰＱ自体はもともとジェネラルな指標だが、痛みに特化した指標も開発されており、週のうち何時間くらい行動を妨げられたか、生活でできないことがあったかなどを聞き、定量化するという研究も進んでいる。

■健康経営による投資リターン
〇古典的な調査だが、アメリカのジョンソン＆ジョンソン（グループで従業員 10 万人）で健康教育プログラムを実施、そのリターンを算出したところ、健康投資１ドルに対し、生産性が上がり、医療費が下がり、モチベーションが上がり、リクルートの効果、会社に対するイメージアップなど、そのリターンは３ドルとなった。
〇わが国でも経産省健康経営ガイドブックでは、アブセンティーズム、プレゼンティーズムは比較的短期間において、企業の健康経営施策を評価でき、金銭換算可能な評価指標と定義されていると紹介されている。
〇経産省の健康経営度調査によると、上位 20%の企業の中の半分以上がアブセンティーズム、プレゼンティーズムを社内施策の検証指標として使っている。ただしこれは意識の高い企業で、まだ一般的とはなっていない。

■メンタルヘルスの予防施策
〇ＷＨＯでは予防医学を三段階で考えている。
　一次予防：病気の発生を未然に防ぐということでこの中に健康増進や生産性向上がある。
　二次予防：病気になった人を早めに見つけて、早めに治療することで被害を小さくする
　三次予防：リハビリや社会復帰の支援、再発するのを防ぐ
〇メンタルヘルスで考えると、罹患して働けず休職した時、復帰を支援するためにリワーク施設や地域の障害者職業センター、ジョブコーチを活用し、リハビリ出勤して職場の復職支援プログラムを利用しながら、復帰後も定期的にフォローアップを受ける。こういうきめの細かい支援は、能力がありながらも再発によって会社からリタイアしてしまうことを防ぐ意味で大事である。
〇また発症した人を手厚く見るだけでなく、その前の段階で抑うつ症状が出ても休職に至らないようハイリスクな人をスクリーニングし、上司や同僚が変調に気づいてあげる、カウンセラーや保健師が相談活動の中で医療機関等に繋げるような活動も大切になってくる。
〇さらに、情報提供で啓発したり、ストレスチェックの結果を活用し（これは法定化されているが）、ラインケア研修で職場の上司が部下のメンタルヘルスを見られるようにし、自覚症状はないが、将来の休職のリスクが高く、プレゼンティーズムのスコアが低い者に対し、休職を早めに予知し、早期に介入するということが重要である。年１回の定期健診に加え、パルスサーベイ（注）により問題を発見して職場環境の改善につなげていくこと

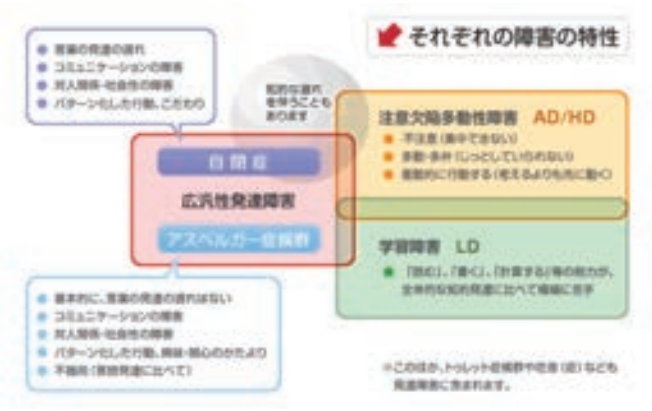
も大切となってくる。
〇こういう形で病気になる人を防ぎながら、病気で休職しても復帰しやすく支援するとともに、病気にならない人も健康増進や生産性向上につながるよう、社内全体にメリットがあるように進める事が大事である。

■障がいの考え方の変化
〇以前は、障害はその人が持っている性質ー機能障害（impairment）による能力障害（disability）ーだけから生じると考えられてきたが、近年は社会の仕組み、人々の偏見、建物の構造、制度などに問題があり、社会と人のかかわりからも障害が生じると考えられてきている。
〇前者が医学モデルで、国連の障害者権利条約に見られるように、心身機能・構造だけでなく、活動や参加という要素によって評価すると考えるのが社会モデルで、日本でも障害者基本法は障害の定義に後者の考え方が取り入れられている。

■障害者差別解消法
〇障害者差別解消法は、国連の障害者の権利に関する条約、それに向けた法整備の一環ということで 2013 年に法律が成立して 2016 年から施行されている。
〇障害のある人への差別をなくすことで、共に生きる社会をつくることを目指すものであり、社会的障壁をなくすため「不当な差別的取り扱い」と「合理的配慮をしない事」を禁じている。
＜不当な差別的取り扱い＞
〇不当な差別的取り扱いの例としては、障害あるというだけでスポーツクラブに入れない、部屋が借りられない、お店に入れないなど。ただし、他に方法がない場合は不当な差別的取り扱いにならないこともある。
〇これは障害者の就労支援をする中、受け入れ側の職場でどうしても方法がないという場合もあり、そういう意味で大事な考え方であると思う。
＜合理的な配慮＞
〇合理的配慮をしない例としては、聴覚障害のある人い声だけで話す、視覚障害のある人に書類だけ渡すというようなこと。
〇障害のある人が困っている時にその人の障害にあった工夫ややり方を相手に伝え、それを相手にしてもらうことを合理的配慮という。そういった意味で、役所や会社、店がこういった配慮をしないことは差別となる。
〇就労支援では、良い形で合理的配慮を求め、就労する人が適応できるように調整していくことがポイントである。経験的に職場で周囲の理解を得られないような配慮を求めてしまうと支援は長続きしない。
〇合理的配慮は行政機関では義務、民間事業者では努力義務。2011 年の障害者基本法の

改正で、これまでの手薄な対応への反省として発達障害が障害の一つとして明記されたことから、身体障害だけでなく、発達障害を含む精神障害への対応が重視されるようになった。

■発達障害とは



〇発達障害は自閉症、アスペルガー症候群、注意欠陥多動性障害、学習障害等、非常に広範な疾患の集まりである。

〇歴史的経緯を見ると発達障害には二つの概念があり、１つは欧米の法令でとらえられてきた精神遅滞や身体障害など重い障害を発達障害とし社会福祉的な考えで対応する考え方、もう１つは児童精神医学から出てきた言語の遅れと偏りを発達障害とする考え方で日本の発達障害者支援法はこちらの考え方に沿ったものである。

〇発達障害者支援法では「発達障害」は自閉症、アスペルガー症候群、そのたの広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障害であって、通常低年齢において発現するとされている。

〇最近は幼少期に発見し、療育を受けさせるという制度が整ってきているが、昔は小児科医にもそういった概念が少なく診断されてこなかった。

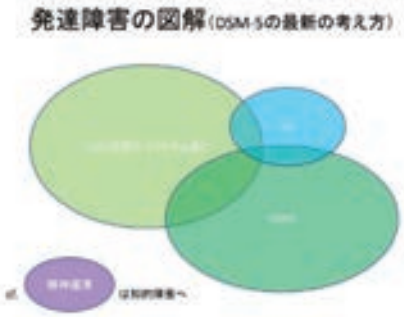
■発達障害者とは

〇発達障害を有するために日常生活または社会生活に制限を受ける者とされ、普通の病気の診断とは違い、発達障害であっても働いて問題なく一生を過ごす人も多くいる。特性が強くても非常にクリエイティブな仕事を見つけ自己実現している人は、障害者と呼ばなくてもよいと思うし、逆に比較的マイルドな症状でも、それによってどこの職場に行っても、そこで衝突してしまい、仕事を続けられない、生活ができなくなるという場合であれば、発達障害者ということになる。精神疾患の中でも社会的な非常に珍しい病気である。

〇発達障害の主要な構成要素としては、ＡＳＤ（自閉スペクトラム症）ＡＤＨＤ（注意欠如多動症）ＬＤ（学習障害）の３つがある。

〇自閉症はゼロかイチかではなく連続的なもので、今は自閉症は自閉スペクトラム症Autism Spectrum DisorderＡＳＤと呼ばれている。

〇以前はＡＳＤとＡＤＨＤは合併しないと考えられてきたが、今は、ＡＳＤがありかつＡＤＨＤ、ＬＤも合併するという考えである。



■メンタルヘルス診療を通した気づきと問題意識

〇メンタルヘルス診療の中で、休職して病気を治して復帰したが、また調子が悪くなることを繰り返す人の中には、単なるうつ病や精神疾患ではなく、ベースに発達障害があるということに気づいた。

〇発達障害は生まれ持った特性だが、どういう愛着パターンを身に着けたか、集団行動において社会的スキルをどのくらい身に着けてきたか等によって修飾されることに気づいた。

■自閉スペクトラム症（ＡＳＤ）

〇自閉スペクトラム症自体に有効な治療薬はなく、ライフコースの中で適切な愛着スタイルやソーシャルスキルを身に着けてもらうことで発達障害に起因する不適応を軽減できるのではないか。発達段階の早期から介入することが日本でも進んできているが、成人後でも環境調整により本人の特性を客観視、自分の特性を把握してもらうことで、職場でサポートしていく事は可能と感じている。

〇ＡＳＤの有病率は 100 人に 1 人と言われているが、男女別にみると男性 1.8%、女性 0.2%と男性に多い。

〇ＡＳＤはイギリスの小児精神科医 Wing 氏による３つの特徴（ウィングの３徴）と感覚過敏が見られる。

＜社会性の障害＞

・他者との社会的相互関係の構築・維持が困難。自分のルールと社会のルールのずれ、暗黙のルールがわからない。

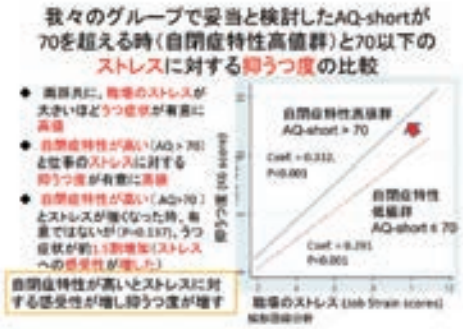
＜コミュニケーションの障害＞

・話し言葉が変わっている。例えば過度に丁寧な言葉遣いをする、言葉を繰り返してしまう、一方的に話しているなど。また口調や音量も奇異な感じ。冗談を言ったつもりが、文字通り受け止めてしまい、トラブルになる。非言語コミュニケーションとしては、仕草や

表情、その場の空気を読むといったことが苦手。
＜想像力の障害や反復した常動的動作＞
・柔軟な考えが難しく、子どもであればごっこ遊びができない、応用するのが苦手。言われたことをパターン化することはできるが、こう言ったらどうなるかを予想するのが苦手。普段自分がやっているルーティンの決まり事をしっかりすることが乱されると混乱してしまう。特定の対象へ興味が集中することをうまく仕事に生かせれば、ものすごい能力や記憶力や処理能力を発揮する。
＜感覚過敏＞
・臭い、音に敏感、着ている服のタグが気になる、縫い目が気になるなどを訴える人が多い。
・職場では音に敏感な人は耳栓をして働いてもらうなど、感覚過敏がないかを見る視点は非常に大事である。

■自閉症特性の数値化ＡＱ－short
〇自閉症特性の診断と数値化について、イギリスのオックスフォード大学 Baron-Cohen 氏がＡＱという指標を作っている。これは社会性、注意の変更、集中、コミュニケーション、想像力等に関連した 50 項目の質問に４段階で答えてもらうもの。
〇その判別力を落とさずに 28 項目で日本語版を作成した。国の保険診療が認められ、医療機関で有料で受けることができる。
〇ＡＱスコアが高いほど自閉の傾向が強く、2000 人規模の東証一部上場企業で調査したところ、Wing のスペクトラム仮説の連続的だというのを裏付けるように、正規分布に近い結果を得た。大手企業で健康に働いている人でも自閉傾向が強い人から弱い人まで、そして平均的な人もいるということがわが国のデータでも示された。

〇自閉症や発達障害は決して特別な人たちだけの問題ではなく、程度の問題。かなり自閉傾向が強い特性をもっていても、うまく適応して企業で働いている人もいる。環境調整すれば、その人の力を発揮してもらえる。
〇ＡＱ－short のスコアを４分位に分け、一番低いグループを１とした時に、抑うつの発症のリスクは２倍、３倍、７倍になるということが日本人の研究で示されている。



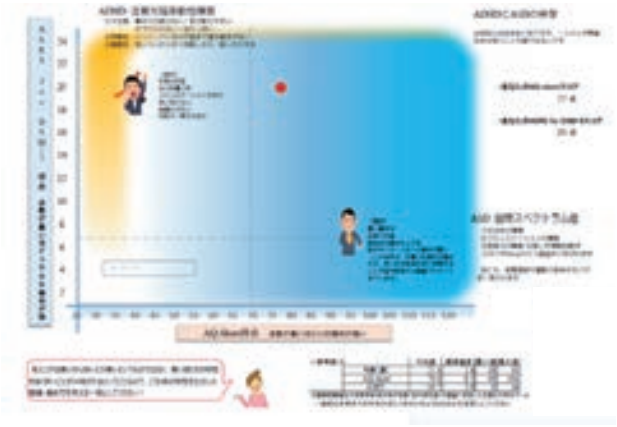
○カットオフ値が70以上の人はうつ症状の合併リスクが高い。うつ症状にも程度があり、一番軽い心理的ストレス反応、不安障害相当というやや弱い抑うつ症状、重症のうつ病となっているが、それぞれリスクが２倍から３倍になると確認されている。
○自閉傾向が強い70以上の人では、ストレスが上がると抑うつ度が右肩上がりで高くなり、その傾きは自閉傾向があまり強くない人よりも急峻である。つまり同じストレスを受けたときに抑うつをきたしやすい性質を持っているということが言える。
○発達障害の傾向があるときにサポートの効果がどのくらいかをみると、ストレスが高くなった時にうつ症状は1.5倍くらいに感受性が高くなるが、サポートがある時には抑うつ度が低値になる。つまり上司や同僚のサポートがあると修正や予防が可能な抑うつ度の上昇と考えられる。

■仕事のストレスとジョブサポート
○科研費の研究で従業員2000人規模の企業で調査を実施した。
○仕事のストレスを国際的なＥＲＩ努力-報酬不均衡モデルと要求度コントロールモデルＪＣＱを使用し、仕事量が多いか少ないかというデマンドの軸と裁量があるかどうかの軸で４分類した。仕事が多くて大変だけれど裁量権も結構与えられるというのは比較的やりやすいが、仕事はたいへんでかつコントロールも低いというのはつらい状況、逆に裁量権はありかつデマンドも少ないというのは非常に楽な状態。こういう分け方が国際的にされている。
○抑うつ度の程度を職場のサポート有無と仕事のストレスの４分類のグループをみると、どのグループでもサポートがあると抑うつ度は下がることが確認された。

■ＡＳＤとプレゼンティーズム
○ＡＳＤの特性の一部である数字やパターンへの興味が高いと統計的に有意にプレゼンティーズムが改善する。発達障害だから生産性が低いというのではなく、それぞれの特性に合せそれを活かせる仕事についている人はむしろ高いアウトプットを出せる。そういう意味でも職場のサポートは大事だと言える。

■ＡＳＤとＡＤＨＤの２軸評価による自分の取り説作成
○ＡＤＨＤは、ＡＳＲＳという国際的にスクリーニング精度が高い指標で評価し、ＡＳＤはＡＱ－shortで評価、自閉傾向を横軸に、縦軸にＡＤＨＤの傾向を見た。
○目に見える形でその人の特性を把握してもらい、障害のある人、就労先の人にフィードバックし、どういうことを日常的に気を付けるかに活かしてもらっている。
○ある患者団体のリーダー人の事例。障害者手帳を持っていて、そこにはＡＳＤによる発達障害と書いている。その人は自閉症が基礎にあり、そのために二次的にうつ病状態になり、希死念慮という死んでしまいたいとまで落ち込んでいた。抗うつ薬を中心とした薬物

療法を行い、症状が消失して落ち着いた。家庭不和の原因となっていた買い物依存もうつのストレスの発散の表れと考えていた。しかしうつが消失してもなかなか治らなかったことから、２軸評価をしたところ、ＡＳＤだけでなくＡＤＨＤもかなり強く、多動傾向、衝動性が高いということがわかり、ＡＤＨＤの治療薬を投薬、衝動性が抑えられて、家庭の問題もうまく収まった。スクリーニングで目に見える形にすることで、ＡＳＤと思いこんでいた人がＡＤＨＤもだとわかり、問題解決につながることもある。目で見えるようにするのは非常に重要である。



〇ジョブコーチというのは職場適応援助者という制度。発達障害の方がオープン就労を希望され、自分の特性を職場の人に知ってもらったうえで、合理的な配慮を受け、うまく仕事をしていく上で、チームでサポートしている。障害の特性に応じた合理的な配慮をまわりが納得するようなうまい落としどころを見つけ、元気に働き続けることができるようにサポートしていくことに、非常にやりがいを感じている。

■質疑応答

◎プレゼンティーズムの評価はどういった形で評価するのか

　質問は全部で２０問くらい。それが５か国語に訳されている。突き詰めると３つの設問で絶対的プレゼンティーズムと相対的プレゼンティーズムが計算できる。１０段階で答えてもらう設問が３つでスコアが算出できるようになっている。

WHO－HPQ（プレゼンティーズム評価シート）

WHO Health and Work Performance Questionnaire (short form) Japanese edition

Absenteeism と Presenteeism に関する質問

B3. 過去7日間の間、おおよそ何時間あなたは働きましたか？
（もし97時間以上であれば97と記入してください）

B4. 典型的な一週間に、あなたの雇用者はあなたに何時間働くことを期待していますか？
（もし変動するようであれば平均値を推定してください）

B5. 今過去4週間(28日間)のあなたの仕事上の問題について考えてみてください。
以下に用意された空白部分に、次に提示されるそれぞれの仕事問題にあなたが何日間費やしたのか記入してください。

過去4週間(28日間)の間、あなたは・・・

	日数 (00-28)
B5a. 肉体的な[illegible]が理由で、勤務日（終日）を何日お休みしましたか？（あなた自身の健康のために休んだ日数のみを含め、他の人の健康のためのものは含めないでください）	□□
B5b. その他の理由（休暇を含む）で勤務日（終日）を何日お休みしましたか？	□□
B5c. 肉体的または精神的健康問題が理由で、勤務日（一部）を何日お休みしましたか？（あなた自身の健康のために休んだ日数のみを含め、他の人の健康のためのものは含めないでください）	□□
B5d. その他の理由（休暇を含む）で勤務日（一部）を何日お休みしましたか？	□□
B5e. 早く出社したり、遅く帰宅したり、休日出勤したりしたことが何日ありましたか？	□□

B6. 4週間(28日間)の間、おおよそ何時間あなたは働きましたか？（下の例を見てください）

□□□ 過去4週間（28日）の時間数

過去4週間に働いた時間数の計算例
1週あたり40時間を4週間 ＝ 160時間
1週あたり35時間を4週間 ＝ 140時間
1週あたり40時間を4週間と 8時間の勤務日を2日休み ＝ 144時間
1週あたり40時間を4週間と 4時間の勤務日を3日休み ＝ 148時間
1週あたり35時間を4週間と 8時間の勤務日を2日休みと 4時間の勤務日を3日休み
＝ 112時間

B9. 0があなたの仕事において誰でも達成できるような仕事のパフォーマンス、10がもっとも優れた勤務者のパフォーマンスとした0から10までの尺度上で、あなたの仕事と似た仕事において最くの勤務者の普段のパフォーマンスをあなたはどのように評価しますか？

最悪の パフォーマンス　0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10　もっとも優れた パフォーマンス

B10. 同じ0から10までの尺度上で、過去1週年のあなたの普段のパフォーマンスをあなたはどのように評価しますか？

最悪の パフォーマンス　0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10　もっとも優れた パフォーマンス

B11. 同じ0から10までの尺度上で、過去4週間(28日間)の間のあなたの勤務日におけるあなたの総合的なパフォーマンスをあなたはどのように評価しますか？

最悪の パフォーマンス　0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10　もっとも優れた パフォーマンス

Sample
Sample

◎業種により生産性は違うと思うが？

製造業であれば、1時間当たり何個製造できたとか歩留まりが数値化できるが、業種によって様々で客観指標がないので、WHOPQの考え方はあくまでも主観的でその人が自分がどのくらい力を発揮できているか、自分と同じような同僚の人であればどのくらい仕事ができているかということを聞いて、相対化をすることでスコアをだしている。

◎職場単位でその数値を評価することはあるのか？

2つ活用の仕方があると思う。1つは個人、部署ごとに見ていき、比較し問題があるかを掘り下げて対策を打ち、その前後でもう一度プレゼンティーズムを評価するという使い方をしているところもある。

個人レベルで体調面では問題なくても、力が発揮できていないと感じるという場合は長期間追跡していくと、数倍メンタル疾患になりやすいし、欠勤にもつながるので、個人レベルで活用してほしいという思いはあるが、組織分析というのでのアプローチもストレスチェックと同様に活用されるところはある。

（評価結果）

《ID》《氏名》 様　　《日付》

WHO-HPQ プレゼンティーズム個人結果票

「プレゼンティーズム presenteism」とは、欠勤することなく出勤はしているものの、身体的・精神的な不調により、職務遂行能力（パフォーマンス）が落ち込んでいる状態を表す、新しい概念的な言葉です。
欧米を中心にこのプレゼンティーズムの活用が進められていますが、本票は最新の学術的知見に基づき、日本の皆さまが「自分のパフォーマンスを十分に発揮して幸せに働くこと」に役立てるよう、ハーバード大学医学部ケスラー教授開発の WHO-HPQ を我々の一人（北里大学医学部 宮木隆教授）が翻訳・妥当性検証した日本語版（ケスラー教授公認）を用い、皆さまの現状の数量化を試みたものです。ご自身のパフォーマンスの現状把握や振り返りに役立ちうるスコアですので、ご活用いただけると幸いです。（下図は我々が以前実施した公的調査における集団のスコア分布です。ご自身の各スコアの相対的な位置付けのご参考まで）

◆ 絶対的プレゼンティーズム
✓ 過去 28 日間のあなた自身の仕事上のパフォーマンスを表します。スコアが高い程、パフォーマンスが良好な状態を表します。範囲は 0~100 です。
✓ あなたのスコアは 《 [illegible] 》 点でした。
✓ ご参考までに、国内のある大企業で働いている人たちの値の分布は右図で、平均値は 58 点です。

◆ 相対的プレゼンティーズム
✓ あなたが選択している一般的な同僚と比較して、あなたの [illegible] 上のパフォーマンスがどのくらいかを表します。スコアが 1.0 の場合、あなたは同僚と同程度の仕事上のパフォーマンスを [illegible] スコアが高い程、あなたは同僚に比べて仕事上のパフォーマンスが良好な状態と推測されます。範囲は 0.0%~[illegible]
✓ あなたのスコアは 《 [illegible] 》 点でした。
✓ ご参考までに国内のある大企業で働いている人たちの [illegible] 分布は右図で、平均値は 1.1 点です。

◆ 幸福度と絶対的プレゼンティーズムの [illegible]
✓ 我々が実施した [illegible] 研究の結果から、プレゼンティーズムのスコアが良好だと幸福度が高くなる傾向が見受けられ、これは海外の先行研究 [illegible] となっています（右図）。幸福度の [illegible] が高いことを表します。範囲は 0~10 です。
✓ あなたの幸福度のスコアは 《 [illegible] 》 点でした。
✓ ご参考までに国内 [illegible] 企業で働いている人たちの幸福度の平均値は 7.0 点です。

✓ 海外の先行研究で、労働生産性（仕事のパフォーマンス）が悪いと幸福度が低いことが報告されていましたが（右図）、我々の日本人を対象とした研究でも同様の関係が認められており、プレゼンティーズムの改善が我が国でも幸福度向上に寄与しうると考えられます。

<参考文献>
Kessler et al., J Occup Environ Med. 2003 47(6):569.
Prochaska et al., J Occup Environ Med. 2012 55(7):755.
Suzuki, Miyaki, et al., PLoS One. 2014 23, 9(10):e111191.
Suzuki, Miyaki, et al., J Affect Disord. 2015 180: 14.

内閣府　国民生活選好指標調査　幸福感の調査

あとがき

生活困窮者自立支援制度で登場した「中間的就労」による支援。その推進方策に関する調査研究の成果の一部を「就労準備支援や就労訓練等を利用した支援の進め方」という手引きにまとめました。

より実践的な手引きとして利用していただけるよう、調査研究のあとも追加の検討・検証を行いました。取組みに参加、賛同いただいた団体でも、さまざまな工夫や試行が続けられ、貴重な経験や情報を送っていただきました。心から感謝申し上げます。追加の検討の１つは、就労体験等による支援の効果はすでに数多く報告されていますが、「なぜ効果が高いのか」「またどのように利用すればよいのか」あるいは「就労体験を言語化（シート化）することは可能なのか」といった疑問にうまく答えたいと考えました。本文では、実践事例をフォローするほか、カウンセリングの考え方などをヒントに、就労支援の特徴として「解決志向の相談支援」という側面に注目しました。どちらかというと就労阻害要因に注目した従来の相談支援との違いを整理してみました。そして、就労の解決像や目標を紡ぎだす上で、相談者が持っているリソース・ストレングスの１つとして、相談者自身はまだ気づいていないリソースとして就労体験等をとらえることによって、就労体験等を利用する意味や効果を整理できる、相談者の納得度を高めることにつながると考えました。

２つ目は、「就労支援として無料職業紹介」を提示しましたが、無料職業紹介の活用に必要となる業務について整理し、「エクセルによる就労支援業務システム」を使いやすい形で提供したいと考え、システムの操作の検証やシステムを拡張する際の対応策の検討などを追加して行いました。

就労体験等の個別メニューの言語化（シート化）の方策やその業務のシステム化、あるいは就労体験等のシートを利用した支援の進め方、相談場面のノウハウなどは、引き続き課題として残っております。今後とも各団体や地域の取組みと連携、協力しながら、就労支援の推進に努めてまいります。

就労準備支援や就労訓練等を利用した支援の進め方：手引き
（平成 30 年度社会福祉推進事業調査研究）
平成 31 年３月　発行
作成　Ａ´ワーク創造館（大阪地域職業訓練センター）
〒556-0027　大阪市浪速区木津川２－３－８
電話：06-6562-0410　ファックス：06-6562-1549
URL：http://www.adash.or.jp/　E-mail：office@adash.or.jp