

(案)

平成22年8月 日

「パーソナル・サポート・サービス」について

～モデル・プロジェクト開始前段階における考え方の整理～

1 パーソナル・サポート・サービスの概念整理について

(1) 当事者の抱える問題全体に対応する包括的支援の継続的なコーディネイト

- 今日の経済社会環境の変化を背景に、経済的な問題、社会的な関係をめぐる問題、家族関係をめぐる問題、精神保健をめぐる問題など多領域にわたる要因が複雑に絡んで、さらに問題を複雑、深刻化させる悪循環を引き起こし、生活上の困難に直面するものが増加している。
- 生活困窮する当事者自身が自分の抱える問題を正確に認識できないケースも少なく、自分の力のみでは必要な支援策にたどり着くことが困難である。また、対象（高齢者、障害者、女性、若者、子どもなど）や制度（介護、福祉、医療、就労支援など）別に構築した支援体制では、どこでも複雑に絡み合った問題の全体的な構造を把握し、受け止めることが難しい。
- 現在の体制では、対象や制度に合わせて問題を限定化してとらえて支援を行ったり、あるいは他の支援機関に回すことが行われがちであるが、それでは問題の悪循環から抜け出し自立に結びつけていくことは難しい。当事者の抱える問題の全体を構造的に把握した上で、当事者の支援ニーズに合わせて、制度横断的にオーダーメイドで支援策の調整、調達、開拓等のコーディネイトを行い、かつ、当事者の状況変化に応じて、継続的に伴走型で行っていく支援が求められている。
- このような支援を、制度本位ではなく、支援ニーズを持つ当事者本位の個別的、包括的、継続的な支援という性格に焦点をあてて「パーソナル・サポート・サービス」と定義して、そのあり方を検討していく。

(① パーソナル・サポート・サービスの必要性 (P.10))

(2) 当事者の側に立ち、問題と解決の方向性を共有しながら自己決定を支える支援

- オーダーメイドの支援は、最初から形があるわけではなくて、当事者が抱える問題についての認識や、問題解決に向けて当事者自身が持っている力・意欲への気付き

の過程を、当事者と支援者が共有する中で形作られていくものである。

- したがって、パーソナル・サポート・サービスは、当事者の前に出て、前から引っ張る支援ではなく、心理的にも物理的にも常に当事者の側に立ち、当事者の気付きや意識の熟成を待ち、その自己決定を支える姿勢、当事者と一緒に解決策を目指して取り組んでいく姿勢、支援について関係機関の理解がなかなか得られないような場合にも見守り続ける姿勢が求められる。

(3) 個人に対する働きかけと同時に必要な地域に対する働きかけ

- 「パーソナル・サポート・サービス」は、制度本位ではなく個人の抱える問題や支援ニーズに合わせたアプローチに焦点を当てた言葉であるが、単なる個人に対するアプローチではなく、同時に個人が生活する場である地域に対するアプローチも含んだ考え方としてとらえるべきである。生活上の困難を個人と個人をとりまく環境との間の摩擦の問題としてとらえた場合、その解決には、個人に対する働きかけと同時に地域に対する働きかけが必要である。また、ある個人に生じた問題は、同じ地域に住む別の個人にとっても潜在的な問題、すなわち地域社会の課題でもあり得る。
- このため、地域住民や地域組織によるインフォーマルなサポート（居場所づくりなど）、事業所による就業体験やジョブ・トレーニング、地域の課題を解決するソーシャル・ビジネスの展開と雇用創造などを含め、個人に対する働きかけと同時に、個人の生活の場である地域に働きかけ、その中で、関係づくりを進めたり、社会資源を開拓、開発したりする視点を併せ持つことが重要である。

(4) パーソナル・サポート・サービスを通じた制度改革への展望

- 既存の制度の多くは、人生の典型的なリスクを取り出して、そのリスクに対応する給付やサービスを保障する形で整備されてきているが、生活リスクが多様化し複合化する今日、現行の制度でカバーできる範囲を超えた問題も多い。
- これまでの支援のあり方では、このような制度でカバーできる範囲を超えた問題の存在はすぐに表に現れにくく、生活が立ちゆかなくなるに至ってから最後のセーフティネットである生活保護の増加という形で現れていた。
既存の制度の枠組みを超えて、個人の抱える問題や支援ニーズに合わせた支援を目指す「パーソナル・サポート・サービス」の展開は、同時に現在の制度の不備や不十分な点、あるいは経済社会の変化により生じた新たな問題の存在を明らかにすることにもつながると考えられる。特に、ホームレス支援や就労から距離のある現役

稼働年齢層に対する支援、若年者の自立・就労支援など、支援策がまだ十分に確立していない分野、制度化されていない分野においては、「パーソナル・サポート・サービス」の活用も念頭において、支援策の確立、制度化を進めることも必要である。

- したがって、「パーソナル・サポート・サービス」は、単に個人レベルのミクロの包括的な支援ということではなく、それにより明らかとなる現行の制度の不備や問題点、経済社会の変化により生じた新しい問題の存在、また、それに対応する新たな制度や支援の創造の必要性を社会に訴え、働きかけるソーシャル・アクションの要素も含む営みとして考える。

この営みによって、事後的な対応を余儀なくされていた新たなリスクに対する早い段階での予防的施策がとられ、本当の意味でのセーフティネットの構築につながる事となる。さらに、人口減少社会、とりわけ現役稼働年齢層が急速に減少する中での今後の経済社会の発展にとっても、この営みは、人々が社会の死角に落ち込むことを防ぎ、市場や社会への参画を促進して、一人ひとりの持つ潜在的な能力を引き出し、全員参加型の社会を構築するという意味で重要であると考えられる。

2 パーソナル・サポート・サービスの制度設計について

(1) パーソナル・サポート・サービスの対象

- パーソナル・サポート・サービスの考え方から敷衍すれば、その対象者は属性や精度で限定されるものではなく、様々な要因から生活上の困難を抱えるもの一般が対象となりうる。
- ただし、自分の抱える問題について当事者が十分に認識しており、必要な支援につながっているような場合においては、パーソナル・サポート・サービスを必要とするケースは少ないと考えられる。典型的には、多領域にわたる要因が複雑にからんで、当事者が自分の抱える問題を正確に認識できず、自分の力のみでは必要な支援策にたどり着くことが困難な場合が、パーソナル・サポート・サービスを必要とするケースと考えられる。

(② パーソナル・サポート・サービスを必要とする対象層
(現役稼働年齢層を念頭に置いて) (P.10))

- なお、モデル・プロジェクトの実施に当たっては、緊急雇用創出事業交付金により造成された基金を活用して実施することにかんがみ、就労自立を希望し、それにつながり得る者を対象として実施することとする。

その際、就労自立から距離のある人、例えば、現在は体調や精神的な状況が思わしくなく、すぐに求職活動を行うことができないが、サポートを受けていずれは就労自立を目指したいと考えているような者が、すぐに求職活動ができないことを理由に、支援の枠組みから排除されることのないよう留意する。

(2) パーソナル・サポート・サービスの内容・機能

- パーソナル・サポート・サービスの考え方については、前述のとおり「支援ニーズを持つ当事者本位の個別的、包括的、継続的支援」であるが、この考え方に沿った支援の内容や果たしている機能を、具体例に則して考えてみると、
 - ・ 当事者との信頼関係を構築しつつ、当事者の抱える問題の全体的な構造を把握
 - ・ 抱えている問題や支援方針、目標設定などについて当事者と認識を共有、当事者自身が持っている力や意欲を引き出し、当事者と一緒に解決策を探索
 - ・ 当事者が抱えている生活困難の要因に対して、問題が発生、深刻化する前に予防的に働きかけ、これを除去、改善
 - ・ 地域の様々な社会資源に働きかけ、フォーマル・インフォーマル両面からの支援をコーディネート
 - ・ 効果的な支援となるよう、支援者間での情報共有、環境設定

- ・ 支援の段階ごとの評価と当事者の状況や意欲に対応した新たな支援方針の策定や目標設定
- ・ 就労後も自立生活が軌道に乗るまで支援を継続などの要素が抽出できる。

(③ パーソナル・サポート・サービスの具体例 (P.11-13))

○ これは一つの典型的な事例から抽出したものであるが、実際の支援は、当事者の抱える問題や地域で活用できる社会資源の状況などにより、オーダーメイドで多種多様に展開されることとなる。

今後、モデル・プロジェクトの実施地域が拡大され、さらには、一つの社会サービスとして制度化、一般化していくことを展望するならば、パーソナル・サポート・サービスとして関わった多くの事例から、それらに共通する、パーソナル・サポート・サービスが果たしている機能や必要とされる支援技術などを抽出し、整理する作業が必要である。

○ この作業は、パーソナル・サポート・サービスの担い手に必要な資質、能力やその養成方法の検討、また、パーソナル・サポート・サービスの効果の分析やその可視化の検討のベースとなるものであり、モデル・プロジェクトの実施と並行して、早期に着手する必要がある。

《直接的な給付・サービス提供との関係》

○ パーソナル・サポート・サービスは、当事者の側に立った支援ということを徹底する観点から、当事者に対する直接的な給付やサービス提供とは切り離して、コーディネイト役に徹することを原則におく。

ただし、給付機関やサービス提供主体の積極的協力なくしてはパーソナル・サポート・サービスは機能しない。パーソナル・サポート・サービスの実施主体は、常に関係諸機関との協働関係を追求し、単なるつなぎ役に堕さないよう努める必要がある。(パーソナル・サポート・サービスを支えるネットワークの形成について後述)

○ この場合、住居のない者に対する宿所提供や所持金のない者に対する緊急資金援助等の事業を、パーソナル・サポート・サービスを実践する団体自身が営むことを否定するものではないが、パーソナル・サポート・サービスと直接的な給付・サービスは部門を分離して実施することが必要である。支援者が、各種の支援活動に従事しながら、パーソナル・サポート・サービスの担い手となる場合も同様である。

《生活保護のケースワークや自立支援プログラムとの関係》

- パーソナル・サポート・サービスの対象となる者には生活保護の適用対象者となる者も少なくないと考えられる。生活保護におけるケースワークとパーソナル・サポート・サービスの違いを整理すると、生活保護のケースワークは保護決定後に始めて開始される、いわば事後的な支援であるのに対して、パーソナル・サポート・サービスは、保護決定に伴って開始されるのではなく、当事者の支援ニーズに応じて開始され、起こりうる生活困難、困窮という自体に対して予防的な観点から支援を行い得る点にある。
- パーソナル・サポート・サービスによる支援の過程においては、当事者の生活を再建するために、生活保護制度を活用することはあり得る。その際には、生活保護の適用はあくまでも手段であり、それが目標になったり自己目的化してはならず、また、生活保護適用後においても、当事者の側に立ちつつ、ケースワーカーと協力して当事者の自立に向けた支援を継続する。また、生活保護の自立支援プログラムについても、当事者の自立に向けて有効と考えられる場合には、その活用を図り、その状況について、ハローワークの自立支援ナビゲーター等と情報共有するとともに、当事者の側に立った支援を継続する。

(④ パーソナル・サポート・サービスと生活保護（ケースワーク）（P.13））

《既存の各種相談支援機能との関係》

- サービスや制度機関の制度化が進んでいる高齢者や障害者の分野においても、また、発展途上にある現役層に対する支援や子ども・若者支援等の分野においても、生活リスクの複合化等から、各制度を横断する包括的支援の必要性は高まっている。
- その一方で、生活保護件数の急増にケース・ワーカーの量と質が追いついていないことや、各種の相談支援機関が単なるサービスや給付へのつなぎとしか認識されず、事業の位置付け、安定性や支援の担い手に対する処遇などの面で、包括的支援に求められる高い専門性の確保が難しい状況にあることは否めない。
- 制度の成り立ちや財源調達の方法の違いもあり、各種の支援制度そのものを包括して一本化することは困難であろうと思われるが、先に触れたように、どの分野においても、支援の総合的アセスメントから総合的プランニングに至るような包括的支援の必要性が高まってきている。

また、当事者の側に立ち、当事者とともに当事者の生活の場である地域にも働きかける支援を進めていく上では、支援者がその地域の中にいることが重要である。

これに応えられるよう、モデル・プロジェクト実施前の現段階においては、「パー

「パーソナル・サポート・サービス」を各制度、各領域を横断する包括的な個別支援の考え方として確立するとともに、各機関の持つ相談援助機能を「パーソナル・サポート・サービス」の技能を持った人によって担われる社会サービスとして確立し、どの相談援助機関から入ったとしてもそれぞれの機関の枠を超えて包括的支援につながり、各種の支援機関が連携して支援に当たる体制を構築することを展望する。

- このパーソナル・サポート・サービスと各種支援機関とのネットワークについて、理念型を示したのが、資料5である。各地域、各分野の相談援助の担当者が、それぞれの機関の枠を超えて個別的、継続的、包括的な支援を行うパーソナル・サポート・サービスの担い手（パーソナル・サポーター）として活動し、定期的に集まってカンファレンスを行うとともに、各種の給付・サービス担当者も交えた支援の内容の協議や情報共有のための打合せ、事例検討等の研修の実施を通じて、地域のネットワークを構築する体制を展望している。
- このようなパーソナル・サポート・サービスの展開によって、官民や支援対象者のカテゴリーの壁を越えて、地域の社会資源が有機的に結びつき、それぞれの地域における「様々な要因から生活上の困難を抱える者」に対する支援の質の向上に結びつけていくことが重要である。

（⑤ パーソナル・サポート・サービスと各種支援機関、
地域のネットワーク（理念型）（P.14））

(3) パーソナル・サポート・サービスを担う人材

- 制度に合わせたお仕着せの支援ではなく、多領域にわたる問題の全体的な構造を把握し、当事者の側に立って包括的な支援をオーダーメイドでコーディネートすることには、高い専門性が求められる。
- そのためには、パーソナル・サポート・サービスを担う人材に対して、問題領域や関連制度についての知識の習得はもとより、先述したパーソナル・サポート・サービスが果たすべき機能の実践に当たって要求される技術の習得と実践力の評価ができる仕組みの構築が必要である。
- このため、モデル・プロジェクトの実践を通じて、現実の支援に必要な資質、能力の要素を抽出するとともに、関連する資格や制度が要求する技能との関係も整理して、担い手の育成方法について検討する。
- モデル・プロジェクトの実践に当たっては、パーソナル・サポート・サービスにつながりうる実践活動について5年程度の経験を持つ者が主力（「パーソナル・サポ

ーター」（仮称））となり、経験年数の少ない者（「アシスタント・パーソナル・サポーター」（仮称））を指導しつつ、5年以上の経験を持ち地域のコーディネーター役を果たす存在（「チーフ・パーソナル・サポーター」（仮称））がスーパーバイズする形で、当事者の状態に応じてチーム編成を組んで実施する。

（⑥ パーソナル・サポート・サービスを担う人材（考え方の整理）（P.14-15））

（4）パーソナル・サポート・サービスを支える地域のネットワークの構築

- 制度や機関の壁を越える横断的な支援として、パーソナル・サポート・サービスが有効に機能するためには、支援に関係する機関の側においても、当事者の状況や抱える問題、支援の必要性、支援の目標などを共有して、協働して支援に当たることが求められるが、こうした支援に関係する関係機関との関係づくり、ネットワーク形成をパーソナル・サポート・サービスの担い手の専門性だけに依拠することには無理がある。
- このため、モデル・プロジェクトの実施に当たっては、パーソナル・サポート・サービスの実施主体と地方公共団体、国とが協力し、支援に関係する諸機関に対して、パーソナル・サポート・サービスのモデル・プロジェクトの実施とその内容について周知を図るとともに、パーソナル・サポート・サービスを支える連携体制を構築することとする。
- この際、単に代表者が集まり形式的な会議を開催するのではなく、実際の支援の担当者がスムーズに連絡を取り合ったり、支援の内容の協議や情報共有のための打合せを行ったり、定期的に支援の担当者が集まって事例検討を行ったりできる場が設定されることが重要である。

（⑤ パーソナル・サポート・サービスと各種支援機関、
地域のネットワーク（理念型）（P.14））

《支援関係機関との個人情報共有のルール化》

- 各種の支援制度や支援機関等の社会資源を活用してオーダーメイドの支援を包括的に行っていくためには、当事者の了解を得た上で、支援に関係する機関の間で、本人に関する情報が共有されることが必要である。
- そのためには、パーソナル・サポート・サービスの実施主体のみならず、行政機関も含めて、支援に関係する機関がそれぞれ、当事者との間で、個人情報の取扱いについて共通のルールを設定しておく必要がある。

- モデル・プロジェクトの実施にあたっては、上記の点について、それぞれの地域において、関係する支援機関の間でルールを設定して取り組むとともに、モデル・プロジェクトを通じて、その取扱いに問題がないかどうか検証し、パーソナル・サポート・サービスの制度化の議論に活かすこととする。

(5) パーソナル・サポート・サービスにおける目標設定、支援の効果の可視化、評価

- これまでの雇用対策においては就労自立が目標とされ、成果指標として就職率をとって施策を評価してきたが、市場や社会から排除された期間が長く、あるいはその程度が重いため、就労自立まで距離のある人に対する支援については、その効果が見えづらく、社会的なコストをかけて取り組むべきか否かについて疑問視されることもあった。しかしながら、就労自立から距離のある人に対する支援が不十分な状況を放置すれば、いずれは生活が立ちゆかなくなってから最後のセーフティネットである生活保護の対象となり、それが増加することとなる。
- 生活保護は権利であるがゆえに、申請権の侵害などがあるてはならないことは言うまでもないが、生活保護を受けざるを得ない状態に立ち至る前の段階での早期の支援や、生活保護受給後の自立支援等の包括的支援について国民の理解を得るためには、支援の内容とその効果を評価分析し、支援の効果を可視化することが不可欠である。それは同時に、支援について特定の流儀や流派の偏りやお仕着せによる弊害を防ぎ、エビデンスに基づいたアプローチを進める上でも重要である。
- モデル・プロジェクトの実施にあたっては、究極的には就労自立を目標に置くとしても、いたずらにそうした成果目標の達成に振り回されるのではなく、支援に当たって、当事者の抱える問題や状況に応じたオーダーメイドの目標を設定するとともに、そのプロセスを評価する視点を持つことが重要である。
このため、記録のフォーマットを作成し、支援の各段階（例えば「危機的状況の脱却の段階」、「自己の抱える問題の認識と日常生活の再構築の段階」、「自立への意欲と社会的活動への参画段階」、「職業能力の向上など各種援助策を活用した就労・自立生活への歩みの段階」など）における支援内容、各種社会資源との関わりと当事者の状況の変化、目標の設定とその達成度合いについて評価を行いながら進める必要がある。
- このような個別のケースごとのミクロの評価とあわせて、パーソナル・サポート・サービスのマクロの社会的な効果を可視化できるよう、研究を進める必要がある。

① パーソナル・サポート・サービスの必要性

○ 今日の経済社会環境の変化

- ・ 経済社会の成熟化 ・ グローバル化に伴う競争の激化
- ・ 雇用環境の不安定化、労働の二極化 ・ 地域、家族の紐帯の弱化
- ・ 社会的ストレスの増大、いじめ、虐待、暴力の増加 ・ 社会的排除の増大 など



○ これらの経済社会環境の変化を背景に、多領域にわたる要因が複雑にからんで生活上の困難に直面するものが増加

- 生活困難者自身が自分の抱える問題を正確に認識できないケースも少なくなく、自分の力のみでは必要な支援策にたどり着くことが困難
- 対象(高齢者、障害者、女性、若者、子どもなど)や制度(介護、福祉、医療、就労支援など)別に構築してきた支援体制では、どこでも問題の全体を受け止めきれない



○ 対象や制度に合わせて問題を限定化してとらえて支援する(又は他の支援機関に回す)のではなく、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、開拓するコーディネイトの重要性が高まる

このような支援を「パーソナル・サポート・サービス」として検討

② パーソナル・サポート・サービスを必要とする対象層 (現役稼働年齢層を念頭において)

第1のセーフティネット

雇用保険

失業時の所得保障

第2のセーフティネット

緊急人材育成支援事業
訓練・生活支援給付
住宅手当

雇用保険が受給できない者への職業訓練と期間中の生活費の給付

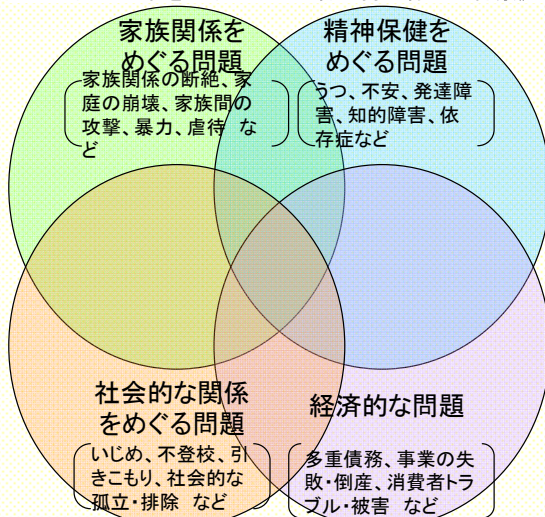
求職中の住居喪失者(おそれのある者を含む)への家賃助成

など

最後のセーフティネット

生活保護

《職業紹介・職業訓練やその間の経済的な支援だけでは自立生活を達成できない者の持つ様々な背景》



(他に、健康上の問題、教育をめぐり問題などが考えられる。)

複合的な要因を抱える者も少なくなく、それが更に問題を複雑・深刻化(悪循環)

パーソナル・サポート・サービスを必要とする領域

③ パーソナル・サポート・サービスの具体例 (いくつかの具体例をもとに作成した典型例)

事例：20代後半の無職の男性

予約なしで突然の来所。現在、無職でホームレス状態だという。父の暴力と多重債務のため一家離散状態。父親が本人の名前で借りた債務もあるとのこと。本人が働いても給与のほとんどを父にとられてしまう。暴力がひどくこのままだと「殺されそう」なので家出。日雇いの仕事をしながらインターネットカフェに寝泊まりしていたが、金銭が尽き、ここ数日は路上で生活している。無保険で医療にはつながっていないが、相談スタッフから見てうつ状態も疑われる。
路上生活に入り、区役所やハローワーク等色々とは何度も相談に行ったが「あなたはまだ恵まれた方だ」と言われ、相手にしてもらえない。ホームレス支援のNPO等にも行ったが、相談中に財布を盗まれたため、もうそこらには行きたくないという。ワンストップ窓口に行ったが、「若い方ならサポステへ」と言われて、サポステに来所。支援への失望感が強く、日雇いの仕事しかないと思いついて入る状況。

事例の支援経過(1)

まず、住居と生活の問題に対応し、医療、多重債務の問題を整理すること、医療での回復具合を見ながら就労の準備を進める、という支援の大まかな計画をたてる。

生活保護をはじめ、住宅手当や自立支援センター入所など、現実に対応できそうな制度などを紹介。本人の希望を確認したところ、ひとまず寝泊まりできる場所が欲しいとのこと、自立支援センターを希望。区役所の福祉保健窓口そのまま同行し、自立支援センターに入所。

事例の支援経過(2)

入所後の健康診断にてうつ状態で就労が難しいと判断。敷金・礼金のかからない簡易宿泊所を確保し、退寮。生活保護の受給が適当と判断し、生活保護窓口と同行し、生活保護申請。後日受給が決定する。心療内科の外来治療を開始。服薬開始後2か月ほどで状態が安定し始める。

外来治療開始後も来所を促し、相談を継続。相談予約のキャンセル時には電話にて連絡し体調等を確認、自宅近くで活動するスタッフに実際に様子を見に行ってもらう。

次の課題である多重債務について、来所時に、借金がいつのもので、どれくらい返しているか、どれくらい滞納しているかを確認。本人には返せない金額であったため、自己破産の制度を説明。本人申請と法律家への依頼の2通りの方法を提案。法律家への依頼を希望したため、法テラスを紹介。スタッフも法テラスに同行して説明を行い、自己破産の手続きを進めることとした。本人ほっとした様子。

事例の支援経過(3)

急迫期を過ぎ、徐々に本人の気持ちが語られるようになる。簡易宿泊所からアパートに移り、現在、生活は少し安定したものの、生活が昼夜逆転しがちで仕事ができるようになるか不安であること、また、日中行く場所が欲しいこと、孤独感を感じ誰か話せる人が欲しいことなどが語られる。

生活支援センターとユースプラザ(自立に向けた青少年の居場所)を提案。「なるべく同世代の人が集まる場所がよい」との希望でユースプラザにつなぐ。相談室にも来ているユースプラザ所属のスタッフが状況をわかった上で出迎え。本人も比較的安心してユースプラザに入ることができた。ユースプラザに通いながら、生活リズムの安定と気持ちの安定を図る。時折、利用者同士のトラブルで困ったり、将来への不安、過去のつらかった経験などを思い出してしまうため、定期的に相談を行いサポート。必要に応じて本人の許可を得て、ユースプラザのフリースペーススタッフにも配慮すべき点を伝えるなどの引継ぎを実施。

事例の支援経過(5)

無事10日間のジョブトレーニングを終え、「パソコン作業は本人に向いているのでは？」とのフィードバックをもらう。理解ある事務所で安心してながら取り組めたものの、久しぶりの就労と初めての事務でかなり緊張し、しばらくは燃え尽き状態で一休みといった状態になったが、定期的にユースプラザへの参加とスタッフによる相談を継続し、徐々に次が考えられるようになる。

パソコン作業は楽しいと思うのでこうしたことを仕事にしたいと思う反面、面接へのチャレンジは自信がなくてできない状況。ジョブトレーニング先で週2日のアルバイトをさせてもらうことにした。この間も、月に1度ほどの来所相談を継続し、また、必要に応じて受け入れ先と連絡をとり、うまく仕事が続けられるようサポートを実施。

事例の支援経過(4)

徐々に生活・心身ともに安定。ユースプラザでできた友人が就労し始めたため、自分自身も働きたい気持ちが高まり、就労の相談を開始。できれば安定した仕事に就きたいが、自分のような経歴の者が雇ってもらえるとは思えないし、実際に働けるか不安。日雇いの仕事でも緊張してうまく働けず叱責されることが多かったし、職場での人間関係も不安との訴え。

自信をつける体験が必要と判断し、サポートステーションにつなぎ支援を開始。SST(Social Skills Training)に参加し、徐々に自信を付ける。また、サポートステーションのパソコン講座に参加し、業務への自信が少し芽生える。

サポートステーションのスタッフと密に連絡をとり、活動内容や本人の変化を共有。医療機関にも確認をとり、事務のジョブトレーニングに参加。

事例の支援経過(6)

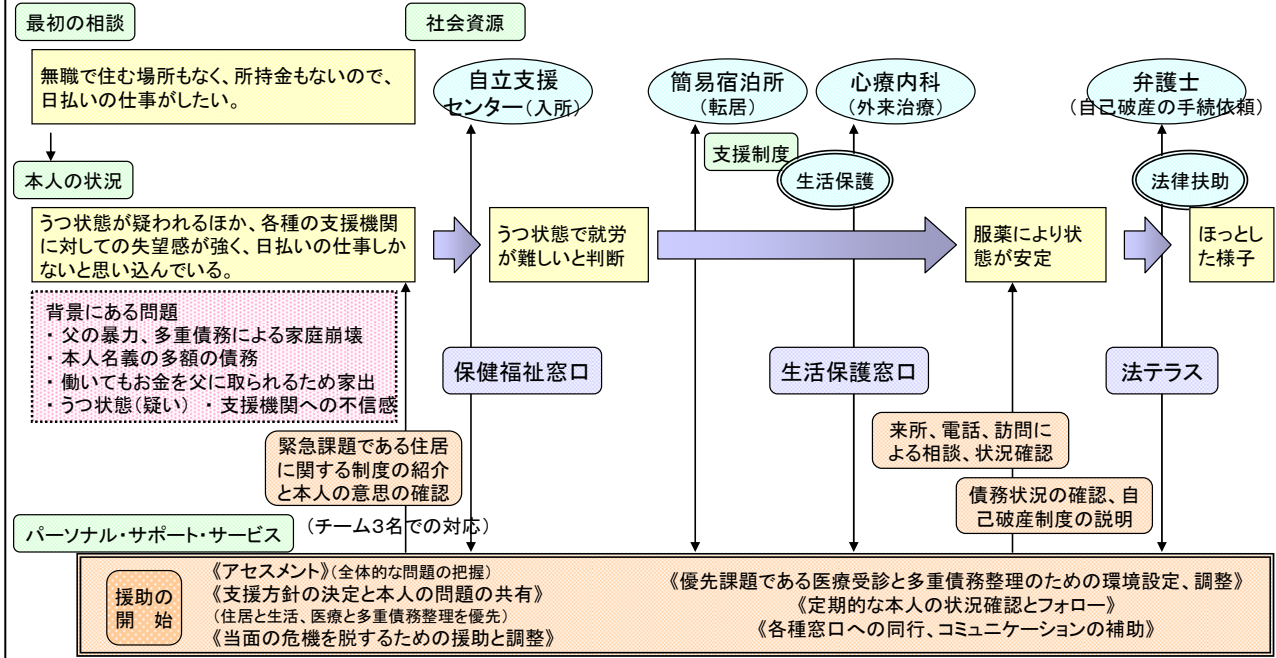
徐々に自信をつけるとともに、正社員での就労にチャレンジしたい思いが高まる。

再度サポートステーションを利用し、キャリア・カウンセラーと職種や業種の絞り込みを行いつつ、空いた時間に就労支援のセミナーを受講。IT関係の技術を身につけ就職を目指す方針が定まり、職業訓練校の受講を希望。ハローワークを通じて職業訓練の申込みを行い、合格。6か月の訓練を行う合間に、相談室に顔を見せて報告してくれる。

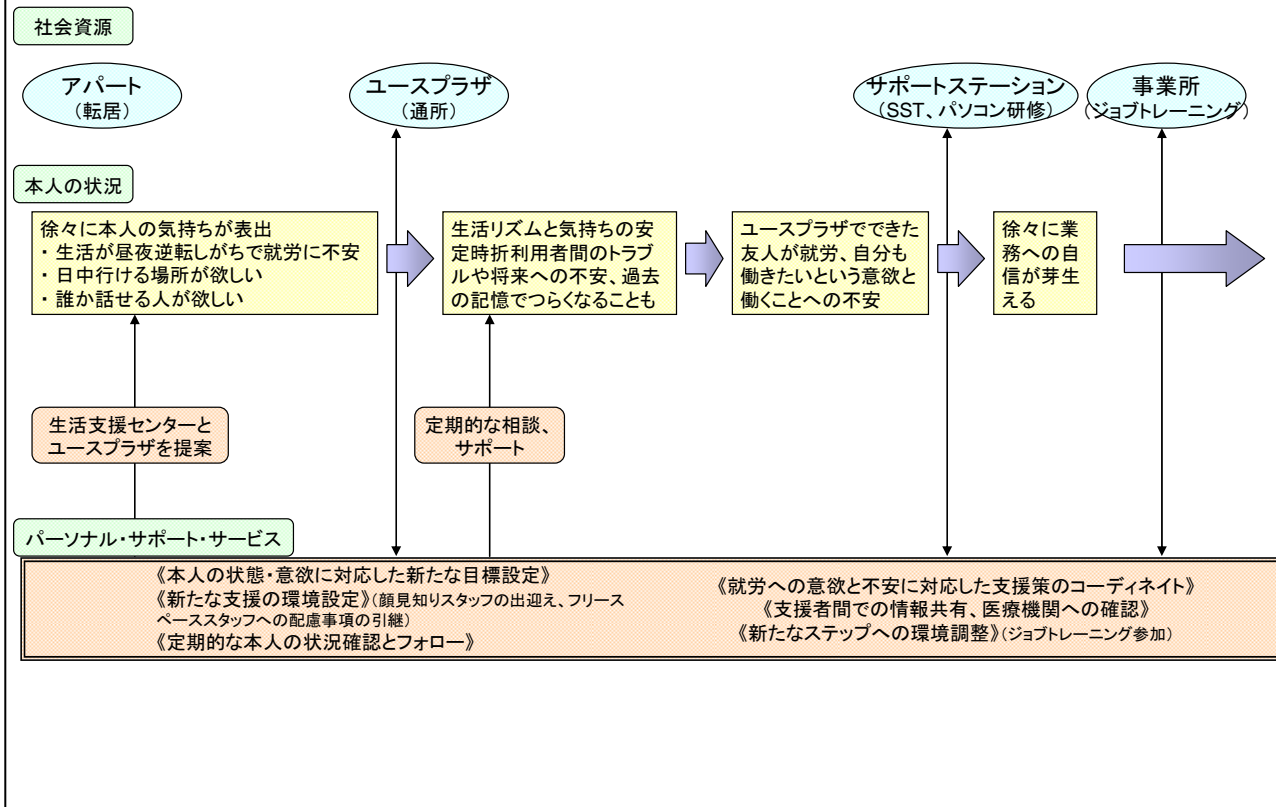
職業訓練校のサポートもあり就職が決定。3か月の試用期間を経て正社員に。生活保護も終了し、余暇をユースプラザで過ごしながら就労を継続。相談室の支援は困ったときに連絡する形で穏やかに終結。

当該事例におけるパーソナル・サポート・サービスの関わり(図示)[1]

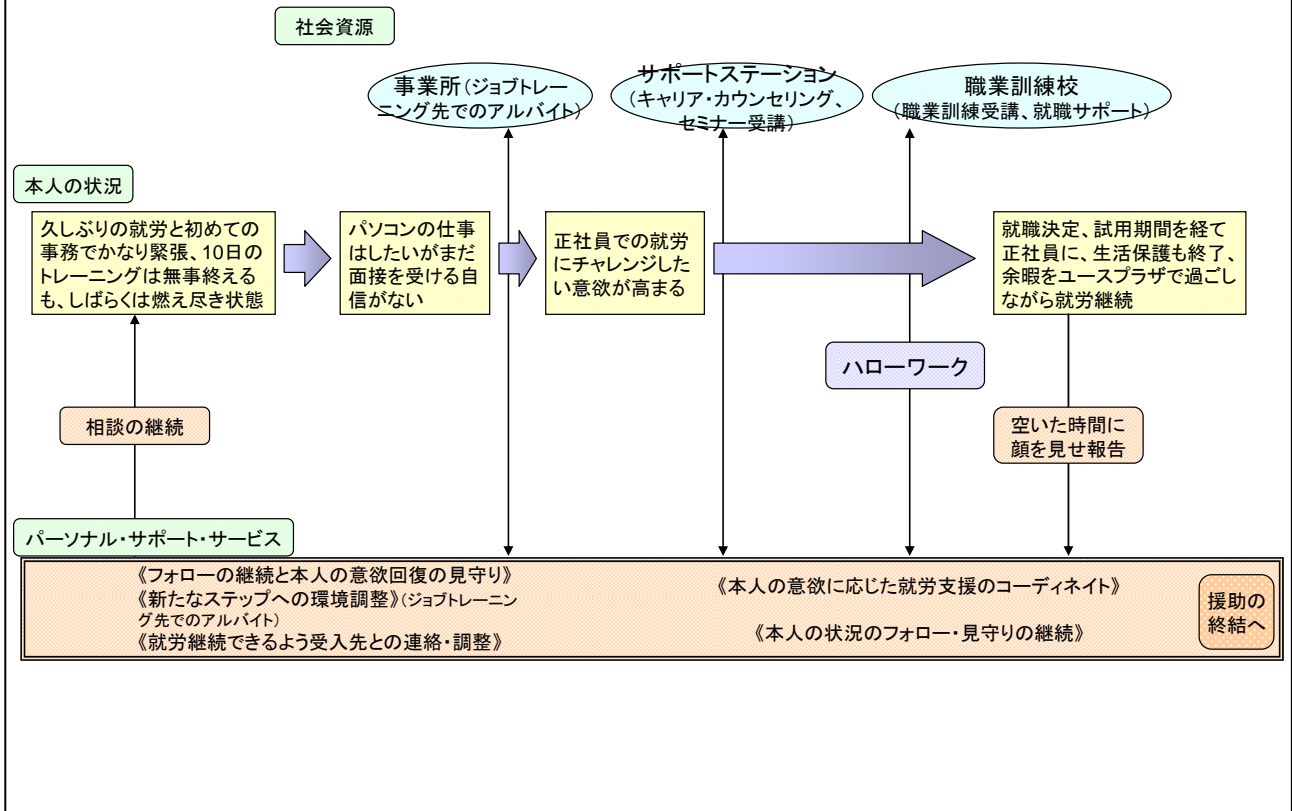
- 当事者との信頼関係を構築しつつ、当事者の抱える問題の全体的な構造を把握
- 抱えている問題や支援方針、目標設定などについて当事者と認識を共有、当事者自身が持っている力・意欲を引き出し、共に解決策を探索
- 当事者が抱えている生活困難の要因に対して、問題が発生、深刻化する前に予防的に働きかけ、これを除去、改善
- 地域の様々な社会資源に働きかけ、フォーマル・インフォーマル両面からの支援をコーディネート
- 効果的な支援となるよう、支援者間の情報共有、環境設定
- 支援の段階ごとの評価、当事者の状況や意欲に対応した新たな支援方針の策定や目標設定
- 就労後も自立生活が軌道に乗るまで支援を継続



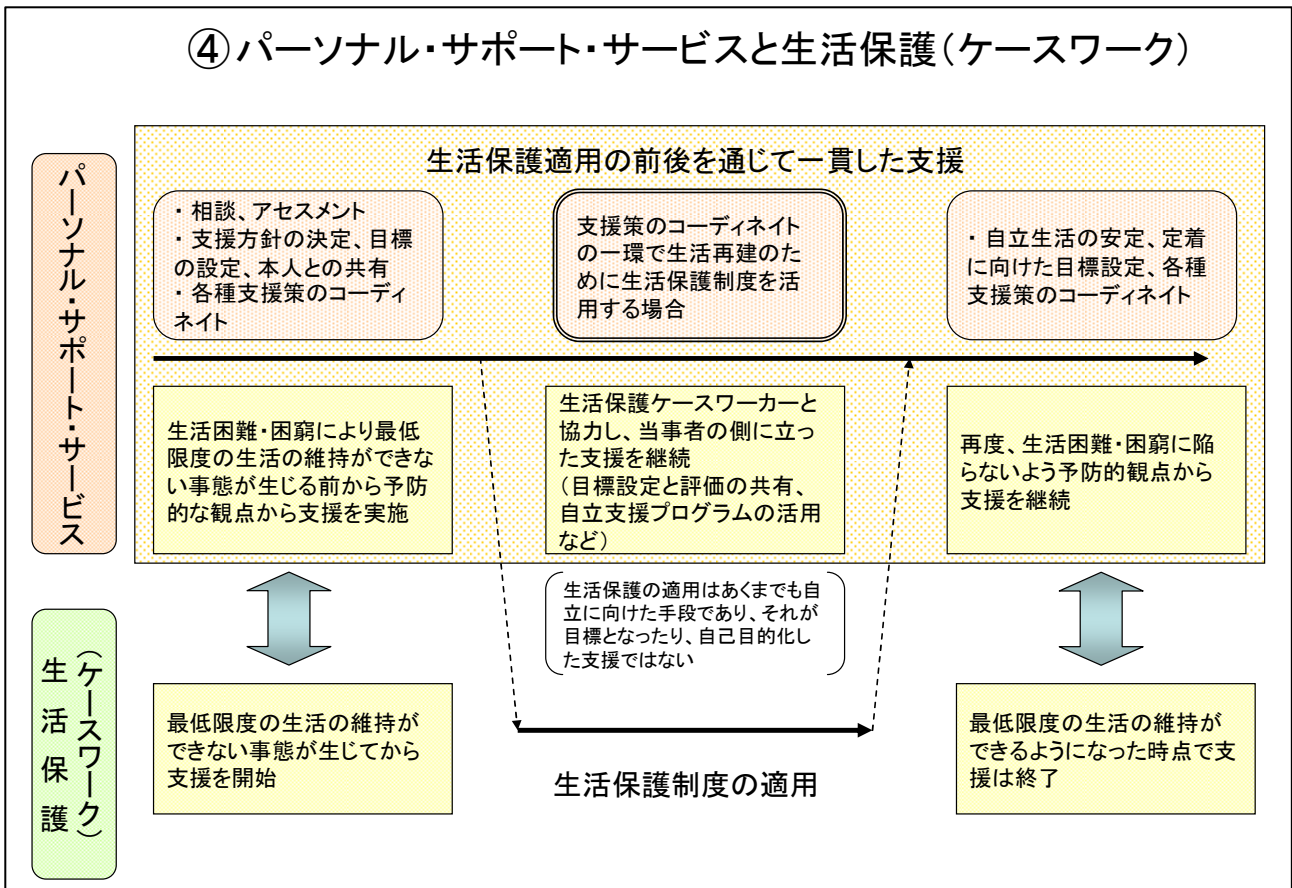
当該事例におけるパーソナル・サポート・サービスの関わり(図示)[2]



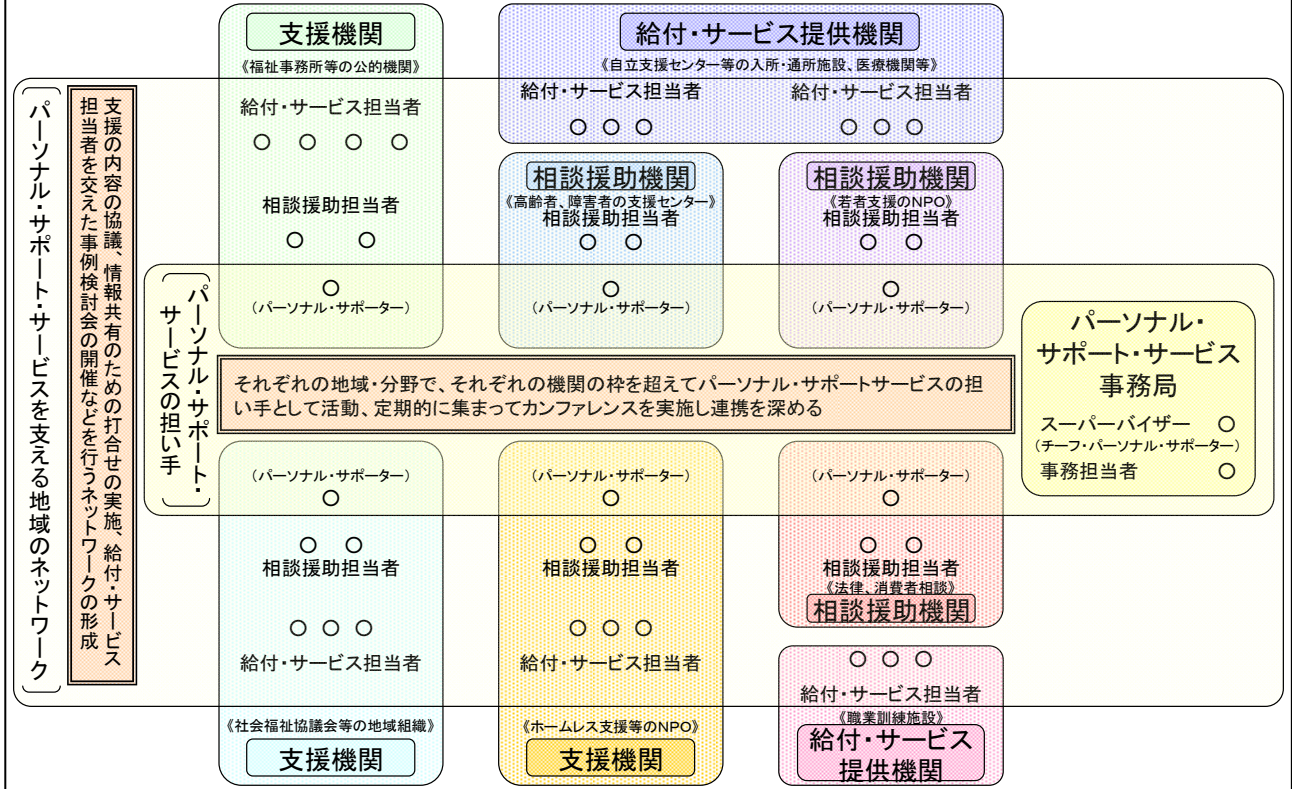
当該事例におけるパーソナル・サポート・サービスの関わり(図示)[3]



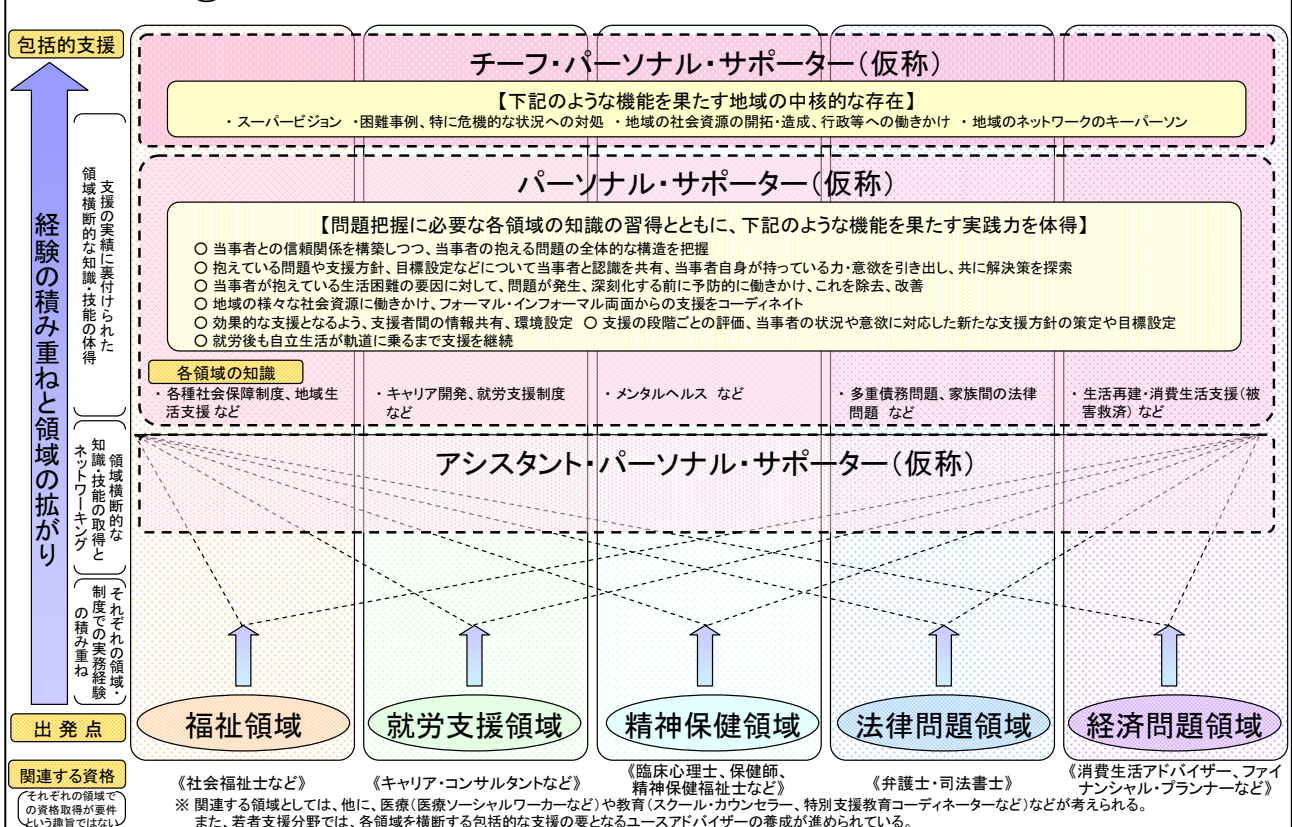
④ パーソナル・サポート・サービスと生活保護(ケースワーク)



⑤ パーソナル・サポート・サービスと各種支援機関、地域のネットワーク(理念型)



⑥ パーソナル・サポート・サービスを担う人材(考え方の整理)



チームによる対応(イメージ)

急迫期



失業
生活苦
メンタルヘルス
家族関係トラブル
多重債務
障害
...

安定期



I～IV期の設定方法(アセスメント方法)は、対象者によって変わる。日々の生活サイクルの確立が優先する人もいれば、就労できても日常生活自立・社会生活自立が困難なために、短期で離職を繰り返してしまう人もいる。一時的な「就労自立」がもつとも危ない人も少なくない。(参照:北九州ホームレス支援機構の「再野宿危険度 分類指数表」)

	I 期	II 期	III 期	IV 期	計(件数)
例	複合的なトラブルを抱えた相談者を多様な相談機関へつなぎ、専門家と対応方針の確定。	トラブル対応が軌道に乗るのをフォロー。日常生活リズムの確立。依存症等の見守り。	就労支援と定着支援。キャリアカウンセリング、職業訓練等。	社会的自立(居場所、生きがい)。就労と居場所の並存、両立。	
チーフ・パーソナル・サポーター	2	3	0	0	5
パーソナル・サポーター	5	5	5	5	20
アシスタント・パーソナル・サポーター	0	5	10	20	35

チーム対応：チーフ1人× パーソナル・サポーター 5人× アシスタント 10人で年間455人対応

※ 実際にどのようにチームを編成するか、どの程度の対応が可能なのかについては、モデル・プロジェクトにおいて検証