

# Empowerment

---

平成 26 年度 報告書

---

Vol.8

よこはま若者サポートステーション

(運営：特定非営利活動法人ユースポート横濱)

# 目次

第1章	平成26年度実績（統計）	1
1.	平成26年度新規登録者の概要	2
(1)	新規登録者数	2
(2)	支援につながった経緯	3
(3)	職業経験の有無	3
(4)	最終学歴	4
(5)	生活保護世帯の割合	4
2.	進路決定実績	5
(1)	平成26年度進路決定数	5
(2)	月別進路決定数	5
(3)	職種別進路決定者数	6
3.	個別相談件数	7
4.	プログラム参加者数	8
(1)	サポステ内実施プログラム実績	8
5.	他機関との連携	9
(1)	学校連携	9
(2)	同行支援	10
(3)	ジョブトレーニング	11
第2章	開所からの推移	13
(1)	利用者数	14
(2)	新規登録者数の推移	15
(3)	新規登録者の男女比	16
(4)	新規登録者の平均年齢	17
(5)	新規登録者の居住地	18
第3章	ケース報告	21
第4章	研修報告	31
巻末資料	ジョブトレーニング協力事業所一覧	45

## 第4章 研修報告

---

---

当法人では毎月1回 全体会議（職員会議）を行っています。  
その中で、職員自身が講師となってスキルアップのための研修を実施しています。  
研修企画の経緯と内容、企画者のコメントを報告します。

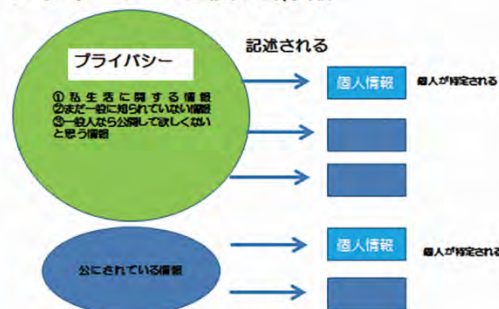
【研修テーマ】情報保護に関する研修

実施日	2014年4月
所要時間	30分
企画の経緯	業務内で個人情報を取り扱うため、個人情報保護に関する研修は例年必須。
研修の目的	個人情報保護法における個人情報、プライバシー、業務上知り得た秘密の取り扱いに関する法的根拠と法人規則を確認し遵守できるようにする。
実施手法	講義形式
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本日の研修の目的</li> <li>2. プライバシーと個人情報の関係</li> <li>3. 個人情報保護法の立法主旨</li> <li>4. 個人情報保護法における個人情報</li> <li>5. 個人情報保護法が求める内容（データの集め方／取扱い方／管理の仕方）</li> <li>6. 個人情報の取り扱いに関する取り決め（法人規定の確認）</li> <li>7. プライバシー保護とは（民法・刑法・法人就業規則の確認）</li> <li>8. その他業務上知り得た機密保護（法人就業規則の確認）</li> <li>9. ソーシャルメディアの利用について （法人「ソーシャルメディアの使用に関する規程」の確認）</li> </ol>
企画者コメント	<p>外部の方から個人情報保護に関する研修を受けても今一つすっきりわからなかったの で、自分で講義ができるよう勉強しました。まだ十分に把握したとは言いきれませんが、 もともと個人情報保護法とは電子データを活用するために設けられた法であり、そのため プライバシー保護、業務上知り得た機密の保持とは観点が違うことなどを知り「すっ きりしない理由」はなんとなくわかりました。</p> <p>でも個人情報保護法そのものに関しては、あいかわらずすっきりしません。（綿引）</p>

本日のポイント

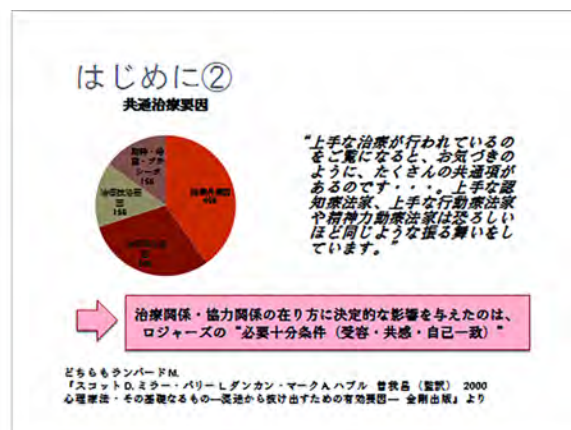
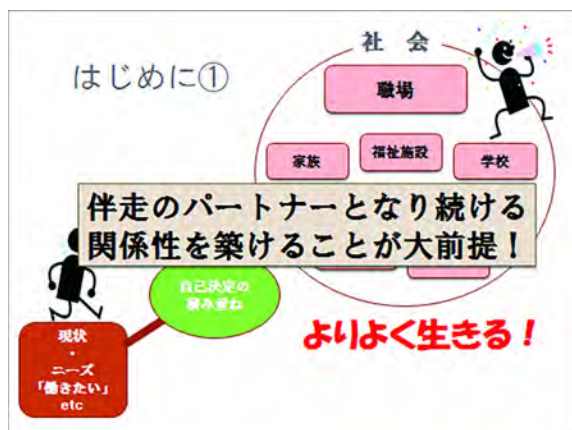
1. 私たちユースポートスタッフは、「個人情報」を適切に取り扱い、個人のプライバシー、その他業務上知りえた機密を漏えいしない義務があることを再確認
2. なぜそのような義務が課されているのか法律などの決まりごとを再確認

プライバシーと個人情報



【研修テーマ】相談とは何か

実施日	2014年5月
所要時間	90分
企画の経緯	サポステではあらゆる支援が相談を介して行われるので、相談がしっかりできることは必須。毎年何らかの研修をしているのでその一環。
研修の目的	相談の基本的意義を確認し、自分の行っている相談を振り返るきっかけとする。
実施手法	講義形式
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ユースポート横濱のミッションの確認</li> <li>2. クライアント中心のカウンセリングと職業相談</li> <li>3. 自己一致／純粋性</li> <li>4. 受容／無条件の積極的関心</li> <li>5. 共感／共感的理解</li> <li>6. 知覚／伝達</li> <li>7. 制限について</li> </ol>
企画者コメント	基本に帰って、ロジャーズを復習したいと思いました。唯一無二の普遍的な原則だと思うからです。ここがしっかりできていれば、それ以外のミスや力不足はリカバーできます。相談をたくさんこなすなかでつい基本がおろそかになっていないか、相談員全員に改めて自分の相談を見直してもらえたのではないかと思います。(池田)



【研修テーマ】法人倫理綱領～大切にしてほしい4つのポイント

実施日	2014年6月
所要時間	60分
企画の経緯	これまでの法人倫理綱領は、一部事業内容が盛り込まれるなど未整理であったため、必要性が認識されずほとんど忘れられていた。法人理念の見直しとともに、よい実践、よい組織を作り上げるために倫理綱領も見直し、職員に周知徹底することとした。
研修の目的	改訂された法人倫理綱領内容を把握し、さらに綱領は建前ではなく、血肉化するものであることを理解する。
実施手法	説明&感想の共有
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本日の進め方</li> <li>2. あらためて倫理綱領とは何か（倫理とは何か、倫理綱領とは何か）</li> <li>3. 法人倫理綱領の内容と各々の考え方</li> <li>4. グループで感想の共有</li> <li>5. 感想の発表</li> </ol>
企画者コメント	倫理綱領について、理事会で決定された内容を伝えるための研修の予定でしたが、職員の感想を聞くなかで、文言等改善すべき点があることに気づかされ、研修後さらに改訂して、3つのポイントに凝縮し、表現も頭に残りやすいように日常語に訂正しました。（綿引）

あらためて倫理綱領とは

倫理とは

何かをするときにこれはよいことか、正しいことかと判断するときの根拠

↓

ユースポート横濱倫理綱領

ユースポート横濱の職員として働く時に、正しいことかどうか、よいことかどうかを考えるときの根拠



- ・建前ではなく、血肉化するもの
- ・現状と倫理の間の距離を意識し、自分の言動を問い直すこと
- ・これらの積み重ねがよりよい組織風土をつくる。


## 【研修テーマ】どのように意識し、どう対応していくか～サポステ相談における疾患・障害の捉え方

実施日	2014年7月
所要時間	120分
企画の経緯	臨床心理士として相談員からの相談に対応する「コンサルティング」に携わる中で「〇〇の診断のある人には、どう相談を進めたらよいか」「どう対応したらよいか」との質問を受けることが多かった。一概に診断名からどう、と考えられるものではない反面、症状・特徴に関して留意しておくべき点もあるという点から、今回サポステ支援を行う上での「診断名」の捉え方、そして必要時には適切に取り扱えるよう疾患・障害に関する知識を確認しておくこととした。
研修の目的	各相談員が疾患・障害に対する自分の意識や持っている知識を見直す。 疾患・障害を有する人へのよりよい相談支援について、知識も踏まえて考える。
実施手法	講義&ワーク
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研修の目的・企画の経緯</li> <li>2. ワークⅠ：相談、ケースにおける疾患・障害の意識 (担当ケースの疾患・障害名、手帳の有無を覚えているかの確認)</li> <li>3. ワークⅡ：診断名に関する知識、気をつけていること (利用者に多い診断名に対する、自分なりの知識・対応を書き出す)</li> <li>4. 疾患・障害に関する知識とその対応 …通院歴がある人、発達、知的障害、うつ病、不安障害、統合失調症、パーソナリティ障害について</li> <li>5. ワークⅢ：疾患・障害を有する人に対するよりよい相談支援とは？ (架空事例について、押さえてほしい情報や対応をグループで検討)</li> <li>6. まとめ、感想記入</li> </ol>
企画者コメント	通院歴、診断があるからと一律に対応するのではなくその人に合った支援を行うことが求められる一方、その人が抱えている疾患・障害についてもきちんと押さえて方針や対応を検討する必要がある、という一見矛盾するようで支援の基本となるポイントを、個々の体験をもって理解してもらうため、ワーク内容や構成に工夫をしました。特に疾患・障害名、手帳の有無を書き出すワークでは、「その人」に寄りすぎて「〇〇の診断がある」点を軽視しがちな傾向も共有できたため、それぞれに気を付けていきたいと思います。(津田)

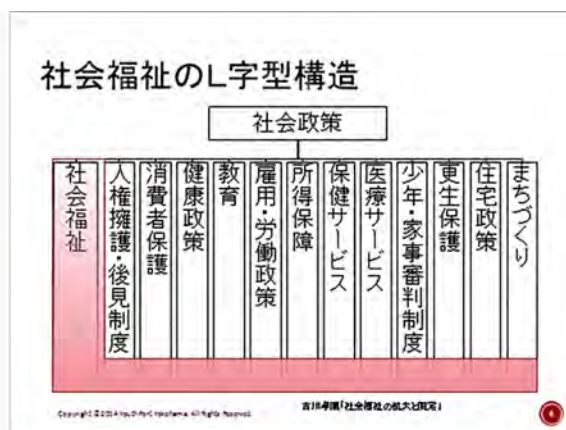
【研修テーマ】障害者に関する社会福祉制度について

実施日	2014年9月
所要時間	150分
企画の経緯	よこはまサポステでは、利用者を福祉サービスに繋げることが多いが、制度は複雑な上に法律変更など変化も激しい。改めて知識を整理する必要があった。
研修の目的	自信をもって支援ができるようになるため、サポステでよく出会う障害者に関わる福祉サービス、制度についての基礎知識を身につける。
実施手法	講義&ワーク
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>知識チェックテスト (15分)</li> <li>回答と採点 (10分) 最高得点者には賞品あり!</li> <li>知識チェックテストの解説も兼ね講義と質疑応答 (60分) <ul style="list-style-type: none"> <li>なぜ、複雑に感じてしまうのか</li> <li>障害者手帳</li> <li>福祉サービス</li> <li>医療サービス</li> <li>雇用促進</li> <li>障害年金</li> </ul> </li> <li>個人ワーク (10分) 事例に基づきシミュレーションを行う</li> <li>グループワーク (30分) 個人のアイデアを持ち寄りよりよいチャートを作成</li> <li>発表 (10分)</li> </ol>
企画者コメント	このような知識詰め込み系の研修は、受講者は「聞いて分かった気になる」受身になりがちなので、研修の最初に、学校の小テストのような知識チェックテストを行った。採点をして点数をつけることで、自分の知識のあやふやさ、何を知っていて何を知らないのかの自覚をしてから講義を聞いてもらう工夫をした。(熊部)

**本日の講義内容**

- 知識チェックテスト(15分)・・・自分の知識は今現在の程度あるのかな?
- 回答と採点(10分)・・・シビアに採点!  
最高得点をマークした方には賞品あり  

  - <休憩(5分)>
- 知識チェックテストの解説も兼ね、講義と質疑応答(60分)  
  - <休憩(10分)>
- ワーク(50分)・・・個人ワーク(10分)+グループワーク(30分)+発表(10分)

Copyright ©2014 YouthForNishikama. All Rights Reserved





## 【研修テーマ】若者の働きづらさを生み出す社会的背景について

実施日	2014年10月
所要時間	90分
企画の経緯	個別相談においては、その人個人の課題を明確化するだけではなく、社会的背景も理解しておくことで複眼的な視点を獲得することができる。 また、支援内容を外部に対して発信する際にも、社会的な見取り図を示すことで、支援対象の若者、支援の意義などの理解を得ることができる。 そのため基礎知識を共有する必要があった。
研修の目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別相談に複眼的な視点を取り入れる。</li> <li>・若者就労支援の意義を社会に発信するときに必要な基礎知識の輪郭を知る。</li> <li>・大きな見取り図から支援の中身を再確認して、やれていること、足りないところを知り次につなげる。</li> <li>・これからどんな社会をつかっていきたいのか、一人の社会人としての視点でも考えてみるきっかけにする。</li> </ul>
実施手法	講義&ワーク
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 労働市場とはなにか</li> <li>2. 高度経済成長期と日本型雇用</li> <li>3. 1990年代以降の時代背景</li> <li>4. 産業構造の変化、労働力流動化政策</li> <li>5. 若者無業者数・学歴別無業者数・高卒求人数・大卒の進路</li> <li>6. 2000年代以降の政策</li> </ol>
企画者コメント	若者の働きづらさの社会的背景を知ること、就労支援の意義を再確認することはできませんが、見取り図が大きくなればなるほど、政治や経済の在り方を問題とせざるを得ません。就労支援の枠を超えて「では、どうすればいいか?」という問いに対して、手の届きそうな答えが見つからず、常にいいよどんでいます。(綿引)



## 【研修テーマ】自殺念慮のある利用者に対する相談支援

実施日	2014年12月
所要時間	120分
企画の経緯	死にたい気持ちを持つ利用者にとってどう接するのがいいのか相談員が悩むケースがあるため、相談員の負担を減らし、利用者の力になれる相談ができるように、体系的かつ実践的に学ぶ場の必要性を感じた
研修の目的	死にたいほどつらい気持ちを抱えている人に関して理解を深め、信頼関係を構築し、自殺を予防する。
実施手法	講義&ワーク
内容	<p>講義</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自殺とは何か</li> <li>2. なぜ自殺念慮を取り扱うのか</li> <li>3. 対応の原則～すべきこと</li> <li>4. 対応の原則～すべきでないこと</li> <li>5. 心理状態</li> <li>6. リスク要因</li> <li>7. 危険度</li> <li>8. 危険度のアセスメント</li> <li>9. 危険度に応じた対応</li> </ol> <p>ワーク</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・声に出すワーク</li> <li>・事例に応じた対応（グループ別）</li> </ul>
企画者コメント	<p>死にたい気持ちを抱えている利用者は少なからずいます。相談員は、そのときの自分の対応が相手の気持ちに拍車をかけてしまわないか大きなプレッシャーを感じます。</p> <p>目的をしっかりと達成する研修とするため、まずは企画者が他機関主催の自殺予防研修に参加して、その内容を参考にしながらサポステの相談員にあった形に組み立てました。</p> <p>ワークではロールプレイをやりましたが、全員テーマを真剣に受け止めて取り組み、実践的で臨場感ある体験になったと思います。その後の相談業務で自信を持って対応できるようになったという声がありました。（池田）</p>

## 【研修テーマ】 継続相談 1 回目の相談のしかた

実施日	2015 年 1 月
所要時間	120 分
企画の経緯	現在のところ、インテークで基本情報の聴き取りや方針の共有を行い、その情報を踏まえて担当相談員との継続相談に入っていく流れだが、インテークが聴取項目や対応などインテーカー間で研鑽している一方、継続相談は個々の相談員任せのところが多い。しかし、継続相談 1 回目もインテークと同じくらい重要な場面であるため、この度そこで押さえるべき項目、留意しておく点について見直すことにした。
研修の目的	継続相談 1 回目（担当相談員との初回相談）のケース全体で見た位置づけや役割、重要性、そして 1 回目だからこそ行っておきたい、逆に NG なことを把握する。実際のケースを用いて、戦略的かつ具体的に相談を組み立てる練習をする。
実施手法	講義 & ワーク
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研修の目的、前提</li> <li>2. 継続相談 1 回目の位置づけ、重要性</li> <li>3. 継続相談 1 回目の準備、組み立てのしかた</li> <li>4. 個別ワーク：自分の継続相談 1 回目を見直そう (実際のケースで自分が確認した項目、行った対応を見返す)</li> <li>5. 個別ワーク：継続相談 1 回目の準備・組み立てを行ってみる (ワークシートを用いて、インテークで聞きそびれた項目、詳細に聞きたい・気になる点、自分なりの見立てや方針など書き出す)</li> <li>6. グループワーク：準備・組み立て結果の共有</li> <li>7. まとめ、感想記入</li> </ol>
企画者コメント	<p>継続相談 1 回目については、これまでその回だけに焦点を当てて考えてみる機会がなかったため、今回このテーマで研修を行ったことで各自以前よりも意識して 1 回目に臨むようになりました。</p> <p>1 回目という枠組みだからこそ確認できる情報も多く、その回の内容も今後の流れを左右するものであるため、引き続きサポステ全体として相談の前準備から丁寧にやっていきたいと思えます。(津田)</p>

**① 研修の目的・前提**

**本研修を考える上での問題意識**

☆マーク相談の入り方、人それぞれ…

☆マーク相談後～数回で中断になった経験、ありませんか？  
その人のことがまだよくわからないからこそ  
どうして切れたのか、どうすべきだったか など悩むはず。  
ついインテークシートを読むのが直前になって  
情報の読み込み、準備がおろそかになっていませんか？  
その結果 雑談になっちゃったりして  
重要情報の確認・共有しそびれ→かなり後までそのまま  
前情報の不足で「とりあえず次回…」など **まずい相談!**

**③ ☆マーク相談の準備・組み立て**

**継続初回相談前・時に気を付けること**

■ 初回相談における獲得目標を考える  
— 漠然としたイメージでなく、相談終了時に「どんな状態」を目標とするか想定しておくことが大事。  
ex. 次回以降何をするか決めておく  
相談意欲をもってもらう、～の情報を共有する

■ 相談の流れ・大枠をあらかじめ想定しておく  
— どうしても、聞く項目が途切れると雑談に流れがち!!  
なので確認ポイントだけでなく、どんな相談の流れにするか具体的に考えておく。

【研修テーマ】人の相談を見てみよう

実施日	2015年2月
所要時間	150分
企画の経緯	客観的に見て自分の相談はどうか、他の相談員と比べてどう違うのか、普段気になっていても確認することはできなかった。他者の目を通して自分特有の癖や相談の進め方を知った上で今後の相談に臨む必要があるのではないかと考え企画した。
研修の目的	自分や他の相談員が、利用者本位の相談ができているかどうかを検討することで、自分のしがちなミスを極力減らし、手持ちのカードを増やす。
実施手法	グループワーク
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研修の目的</li> <li>2. 進め方</li> <li>3. チーム分け</li> <li>4. グループワーク <ul style="list-style-type: none"> <li>・インテークシートを読む</li> <li>・「振り返り面談」をする</li> <li>・グループでの振り返り</li> </ul> </li> <li>5. 感想共有（全体で）</li> </ol>
企画者コメント	<p>企画の最初の段階では、ロールプレイで普段の様子を見るということを想定しましたが、時間的な制約等もあり「振り返り面談」（一ケースにつき3ヶ月毎にリーダーとケースの進捗状況を振り返る面談）を他者の前で行う形になりました。</p> <p>いつもは閉ざされた空間で行われる面談に“人の目が入る”ということでの緊張はありましたが、その面談に対するフィードバックをもらったり、他者との比較ができたりして、良い意味でも悪い意味でも刺激にはなったと思います。</p> <p>研修後にすぐに相談が変わるということはないかもしれませんが、感じたことがじっくり沁みていけば研修の目的に沿うものになるのではないかと考えています。（谷本）</p>

**研修の目的**

自分や他の相談員が  
利用者さん本位の相談ができているかを検討することで

**自分のしがちなミスに  
気づき極力減らす  
そのためには「手持ち  
のカード」を増やす！**

**・研修全体の感想**

- ・自分のしがちなミスは何でしたか
- ・どんな「手持ちのカード」が増えましたか

## 【研修テーマ】よりよい連携のために ～場を準備・構成するスキルを学ぶ～

実施日	2015年3月
所要時間	120分
企画の経緯	ケースカンファや連携先同行の場合など、支援者であるのに「ただのお客さん」になってしまっている場合があった。 連携業務とは、支援者としての目的や役割意識をはっきりと持って行う必要がある！という課題意識の下に改めて研修を行うこととした。
研修の目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談と同じように連携（対外）業務においても、その場の仕組みや流れ、内容を準備し、その目的に応じて計画的に動く必要がある。</li> <li>・この前提を確認した上で、連携場面を意識しその場でよりよく対応できるようスキルや考え方を学ぶ。</li> <li>・上記の意識や学びを通して、主体性を持って連携業務に取り組むことの重要性を知る。</li> </ul>
実施手法	講義&ワーク
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研修の目的・流れ</li> <li>2. 場を“準備・構成する”とは？</li> <li>3. サボステの連携の場とは</li> <li>4. ワーク：思いつく連携場面を挙げてみよう</li> <li>5. まとめ・アンケート</li> </ol>
企画者コメント	ベテランにとっては、今までいかに意識が足りなかったかを改めて反省する材料となり、経験浅いスタッフにとってはこれから取り組む連携業務の心構えと具体的に準備すべき事柄が分かる良い研修だったと思っています。 この後は、新人研修には必須の研修としました。（熊部）

## ① 本研修の流れ・目的

相談と同じく、連携(対外)業務においても  
その場の仕組みや流れ、内容をあらかじめ準備し、  
そこでの目的に応じて計画的に動く必要がある

今回の研修を企画する  
に至った背景・問題意識  
は熊部さんより…



## ② 場を“準備・構成する”とは？

「場」の捉え方について

- どの場？(場所) ←行き先
- 誰がいる、何人いる場？(構成員) ←参加者
- 何をする場？(目的) ←その場が設けられた理由
- どんな雰囲気の間？(雰囲気) ←服装・態度
- 自分はその場でどんな役割・立ち位置？  
←自分がその場に行く理由・果たす役割
- 自分が「目的」のために何をする場？  
←自分がその場ですること etc.

## 【研修テーマ】PCAGIP 法による事例検討

実施日	毎月1回
所要時間	60分～90分
企画の経緯	<p>一般的な事例検討の方法では、主役は「事例」であり、「事例」に対する対応の仕方が話の中心になるので、事例提供者の見立て、スキル、態度などへの批判が避けられない。</p> <p>また、その事例を見立てる視点をめぐって、スタッフの拠って立つ療法論の立場の違いなどで理論闘争になってしまうこともある。ほかに良い事例検討方法はないか、ということでPCAGIP法にて行うこととした。</p>
研修の目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事例提供者は、参加メンバーの質問により、情報の整理、必要な情報に気づき、多角的な幅広い考え方・捉え方に気づく</li> <li>・他のメンバーは支援に関する新たな見方・捉え方を発見・共有する ⇒スタッフ皆の支援スキルの向上</li> </ul>
実施手法	PCAGIP (Person-Centered Approach Group Incident Process)
内容	<p>①事例提供者に、事例を提供した理由やどういう検討をしてほしいかなどを簡単に(5～6行程度)述べてもらう。</p> <p>②第1ラウンド： 順番に、1人1問ずつ質問をしていく。 事例をめぐる状況理解のために、記録者がホワイトボードに記録していく。 2～3巡で軽くまとめ。</p> <p>③第2ラウンド：もう少し自由に発言</p> <p>④クロージング／感想タイム ルールは、事例提供者を批判しない、メモをとらない。</p>
企画者コメント	<p>PCAGIP法により、事例提供者になることのハードルは下がったように思います。</p> <p>また、一般的な事例検討と比べると事前準備が少なくすむのもひとつのメリットではあります。(熊部)</p>

【外部研修】「横浜市泉区ケースワーカー対象講座」～コミュニケーションが難しいお客様の対応のヒント

実施日	2014年12月
所要時間	120分
企画の経緯	泉区生活保護課からの依頼により実施
研修の目的	大切なお客様に自信を持って接することができるコツをつかむ
実施手法	講義形式
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 難しいお客様をどうとらえるか</li> <li>2. 基本的な考え方</li> <li>3. はじめにやること</li> <li>4. 話しているときに気をつけること</li> <li>5. おわりにやること</li> <li>6. クレーム・怒りへの対応</li> <li>7. ミスを謝罪するとき</li> <li>8. まとめ</li> </ol>
企画者コメント	<p>「常にコミュニケーションが難しい人を想定して対応すればよいこと」「コミュニケーションが苦手な人の対応やクレームを言われた場面での具体的な対応法」などの内容が、驚くほど好評でした。</p> <p>ワーカーの皆さんの熱心さに圧倒される研修でした。同時に、ふだんサポステの実務で培ってきたことが、外部の方にとっても有益であるということを実感できた、貴重な機会でした。(池田)</p>



# よこはま若者サポートステーション

平成 26 年度報告書 Empowerment Vol.8