

相談支援や社会活動案件の掘り起こしについて

2022年7月4日

東京都 福祉保健局 高齢社会対策部 在宅支援課

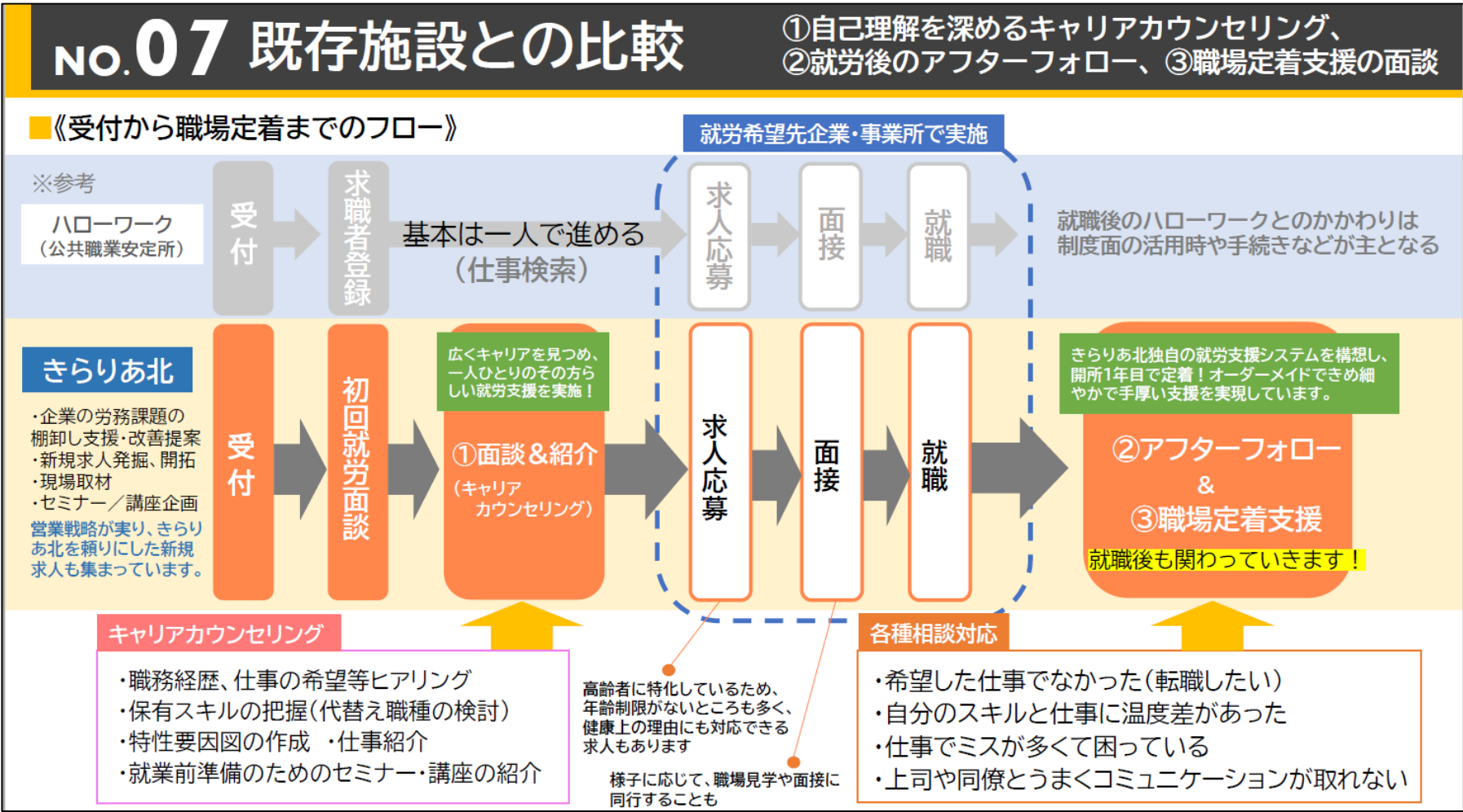
【社会参加活動の相談支援事例】北区

- 東京都北区では、社会参加を希望する高齢者と各種活動のミスマッチを解消することを目指し、人生100年時代に向けたあらたな活動拠点として、高齢者のいきがいづくりを進めるためのワンストップ窓口を有する「いきがい活動センター」を令和3年1月に開設。



【社会参加活動の相談支援・案件掘り起し事例】北区

- 「いきがい活動センター」では無料職業紹介機能を有し、就労希望を持つ高齢者に対して丁寧なキャリアカウンセリングや、就労後の職場定着支援を行っている。
- さらに、新規求人発掘・開拓を行っており、当施設を頼りとした新規求人を集めることに成功している。



【社会参加活動の案件掘り起し事例】福岡県

- 福岡県「福岡県生涯現役チャレンジセンター」では、相談員およびコーディネーターが「何かやりたい」という漠然とした高齢者の思いを受け止め、どのような社会参加がよいか、コーディネートしている。
- 応募者の人柄や健康状態までふまえたマッチングを行っていることで、企業からの評価が高まっており、雇用機会の新規開拓も増えている。

内閣府『高齢社会白書』「コラム4 70歳現役応援センター」より抜粋

福岡県では、「65歳からは高齢者」という意識を改め、年齢にかかわらず、それぞれの意思と能力に応じて様々な形で活躍し続けることができる「70歳現役社会」の実現に向け、平成24年4月に総合的な支援拠点として「70歳現役応援センター」を開設した。

(中略)

センターには、相談員が2名、コーディネーターが2名在籍し、協力・連携をしながら、相談者のニーズに応じていく。相談員が、一人ひとりに応じたアドバイスやカウンセリングを行い、再就職、派遣、起業、NPOボランティア活動など多様な選択肢の中から、相談者とともに今後の進路を設定する。「何かやりたい」という漠然とした高齢者の思いをワンストップ窓口で受け付け、相談員と話していく中で、社会参加がよいか、就業がよいか、それぞれの思いを丁寧に聞いていくことで、高齢者の「漠然とした思い」を具現化していく。そして、その進路に応じた各種セミナーや技能講習の情報、NPO・ボランティア団体の活動情報などの提供や支援機関の紹介、また、就業を希望する人にはコーディネーターが職業紹介を行っている。コーディネーターは、相談者のニーズと、求人企業とのニーズを文字どおり1件1件「コーディネート」しており、就業する日数や曜日、就業時間といった就業形態の調整のみならず、実際に紹介するに先立ち、企業と高齢者の「人柄」のすり合わせをも行っている。

(中略)

コーディネーターは企業の要望を事前に紹介者に伝えることにより、ミスマッチを回避するよう最大限努めている。**企業側としては、コーディネーターを仲介することで、履歴書からだけでは分からない応募者の健康状態や人柄などについての情報を得ることができるとともに、企業が求める人材を採用することができる可能性が高まる。**こうしたやりとりの蓄積がコーディネーターとの信頼関係の構築につながり、人材を追加的に募集したり、他の企業へセンターの取組を紹介するといった「口コミ」でも雇用機会の新規開拓が広がっている。

69歳の女性は、12月よりセンターで紹介された地元の大学病院にある病院入院患者向け図書貸出のボランティアに参加している。女性は、就業の経験がなく、家に一人でいる時間が長く気持ちがふさがちであったところ、夫の勧めもあり、センターを訪れた。センターで紹介されたボランティアに参加するようになり、気持ちが明るくなったという。

(中略)

福岡県の取組は内外メディアの注目を集めており、他県のみならず、韓国からも視察が相次いでいる。こうしたスキームは全国的にも先進的な事例であるといえ、さらには今後、高齢社会となる世界各国における先進的なモデルともなりえるのであろう。

連日、たくさん的高齢者で賑わう応援センター



専門相談員が高齢者一人ひとりの希望にあった進路を提案・仲介



【社会参加活動の相談支援・案件掘り起し事例】千葉市

- 千葉市では社会参加を希望する市内の高齢者向けに、就労やボランティアに関する情報を案内する「生涯現役応援センター」を2017年に開設した。
- 市内の複数の会場での出張相談会やセミナーの実施、高齢者に適した活動先の開拓等を行っている。

| | |
|-------------|---|
| 機関名 | 生涯現役応援センター |
| 設置者 | 千葉市（令和4年度運営委託先：一般社団法人アクティブシニア応援センター） |
| 対象者 | 千葉市内における就労・社会参加を希望する概ね60歳以上の方 |
| 対象とする社会参加活動 | 就労、ボランティア |
| マッチングの内容 | 就労やボランティアに関心のある個人と、人材を募集している企業・団体等をマッチング |
| サービス概要 | <ul style="list-style-type: none"> 市内に点在するボランティア紹介窓口や、国と市で運営する就労窓口「ふるさとハローワーク」で提供している情報を集約し、相談内容に応じた地域活動を紹介。 2017年8月の開設時点では、相談員2人で担当。 具体的な業務内容は以下の通り。 <ul style="list-style-type: none"> 就労やボランティア活動など各種相談及び情報提供 セミナー・講習会等の企画・運営 民間企業・NPO団体等とのイベントの企画・運営 高齢者に適した活動先の開拓 など 利用希望者は来所後に利用者登録をし、希望する活動先の紹介を受けられる。 千葉市シルバー人材センターと合同で出張相談会をしない複数の会場で実施している。 |



区市町村の相談支援、社会活動案件の掘り起こしについて

- 区市町村における総合的な相談支援窓口や社会参加案件の掘り起こしは、高齢者の社会参加に一定の効果はあると想定されるものの、「相談員の人数に限りがあり、一度に大人数のマッチングは難しい」「1つの区市町村内で紹介できる活動には限度がある」といった課題があると考えられる。

| | 利点 | 課題 |
|----------------|---|---|
| 総合的な相談支援窓口の設置 | <ul style="list-style-type: none"> 高齢者の「何か社会参加したい」という漠然とした希望を、具体的な活動につなげることができる。 高齢者の要望や置かれた状況をふまえたマッチングが可能となることで、高齢者自身、団体双方にとってミスマッチが減少する。 | <ul style="list-style-type: none"> 面接が複数回に及ぶことも多く、1件当たりのマッチングに労力がかかることから、マッチング可能な件数は限られる。 高齢者のニーズをふまえつつ、地域の多様な社会参加活動について理解している相談員を育成するのに手間がかかる。 |
| 社会参加活動案件の掘り起こし | <ul style="list-style-type: none"> 地域の民間事業者や住民の多様な活動を把握することで、社会参加意欲のある高齢者に紹介できる案件を増やすことができる。 地域で活動している団体においては、人手不足で困っている団体もあり、自治体が接点を持ち人材を紹介できることは、団体側にとってもメリットがある。 | <ul style="list-style-type: none"> 区市町村で紹介しているのは、原則当該区市町村内に拠点を置く、あるいは活動をしている団体に限られるため、高齢者の多様な活動ニーズに応えきれないわけではない。 関係機関と連携しているものの、地域で活動する団体すべてを自治体側から探索し把握することは難しい。 |

更なる社会参加促進に向けた示唆

- 「就労」「ボランティア」といった活動種類ごとに独立した窓口ではなく、高齢者が「何か社会参加したい」と思った時に立ち寄れる総合的支援窓口の意義は大きい。
- また、相談支援員の人数には限りがあることから、対面での面談と併用、あるいはそれ単独でも利用可能なオンライン上のマッチングプラットフォームがあると、より多くの高齢者に社会参加を促すことが可能になるのではないか。
- 高齢者の希望に応じた社会参加活動を紹介するために、地域の社会参加活動案件の掘り起こしは重要な意味を持つ。
- 近隣の市区町村に通うことが可能な高齢者も少なくないと想定されることから、広域での情報提供は重要。
- また、自治体側から探索し、全ての地域活動を把握することは困難であり、地域の活動団体側で登録可能なプラットフォームがあることが望ましい。

区市町村事業の課題と区市町村補助について

1. 区市町村事業の課題

- ・シニア・プレシニアと社会参加活動のマッチングに関して、各区市町村は様々な取組を行っているが、区市町村・取組毎に差異がある
- ・社会参加について漠然とした希望を持つシニア・プレシニア向けの「総合的な相談支援窓口の設置」、「社会参加活動の掘り起こし」について、下表のような好事例を参考に、各区市町村が取組を推進し、都内全域で行われるマッチング事業の底上げをしていくことが望ましい

<区市町村の取組事例>

| 区市 | 総合的な相談支援窓口の設置 | 社会参加活動の掘り起こし |
|----|---|--|
| A区 | <ul style="list-style-type: none">・プレシニア世代やアクティブシニア世代に社会参加への機会を紹介する窓口を3年前に設置・講座やセミナーをはじめ、様々な区内の事業（イベント）とのマッチングを相談支援 | <ul style="list-style-type: none">・大学連携、自主企画等による学びの講座やスマホ相談会等を多数開催しており、区民の人气が高い・今後、ボランティアセンター等の関係機関と連携して案件情報の共有等を行い、更に幅広く社会参加活動の掘り起こしを実施予定 |
| B区 | <ul style="list-style-type: none">・元気高齢者のための就労支援・社会参加支援を行う施設を昨年開設・就労支援チームと介護予防チームが連携し、高齢者の多様なニーズに対応したキャリアカウンセリング等を実施 | <ul style="list-style-type: none">・企業側に働きかけ、高齢者に合った新規求人を開拓・元気高齢者の雇用による介護現場の負担軽減など、高齢者が生きがいを感じるだけでなく、企業の労務管理課題の解決にもつながる取組を実現 |
| C市 | <ul style="list-style-type: none">・豊かな経験を持つシニアと様々な活動とのマッチング事業をNPO法人への委託事業として約20年前から実施・講演会やイベント等をきっかけとして会員登録をいただいた方にメールや郵送で活動を周知するとともに事務局の窓口で相談支援 | <ul style="list-style-type: none">・ボランティアセンター等の関係機関と連携を行うことで、活動情報を共有でき、お互いに適切な案件を紹介できる体制となっている・長年実施していることで地域内に一定の知名度があり、口コミやリーダーなどによってコンスタントに案件が集まる |

2. 区市町村補助について

- ・上記のような先駆的な取組に補助を行い、他区市町村にも同様の取組を拡大させていく目的で、区市町村補助事業を新設
- ・今後、区市町村アンケートを行い、各区市町村の現状の取組状況等を確認するとともに、補助要件を検討
- ・補助要件例：総合的な窓口における相談支援、社会参加活動の掘り起こしの取組を行う区市町村を対象として人件費や賃借料、広報費等必要な経費を幅広く支援