立川市就職氷河期世代就労支援事業
「シャフト・プログラム」
令和２年度事業評価報告書

株式会社　千正組

目次

１．「シャフト・プログラム」概要.....6

（１）実施の趣旨.....6

（２）実施主体と連携機関.....6

（３）名称.....7

（４）支援対象者.....7

（５）支援内容.....7

①アウトリーチ.....8

②相談支援.....8

③就職等進路決定にむけた支援.....8

④フォローアップ.....8

２．事業の評価.....9

３．令和２年度の実績.....10

（１）事業の周知・広報.....11

（２）相談とシャフト・プログラムの受講者登録.....13

（３）講座一覧・参加者数.....14

（４）伴走支援.....17

（５）他機関連携.....17

（６）オンラインでの対応状況.....19

（７）令和２年度ＫＰＩの達成状況.....20

①ＫＰＩの目標値と考え方.....20

②令和２年度の達成状況.....22

４．令和２年度事業の分析・評価.....24

（１）利用者の特徴.....24

①利用者の属性の概況.....24

②シャフト・プログラム利用の目的.....26

③若者世代と比較したシャフト・プログラム利用者の特徴.....28

④就労中の利用者へのサポート.....29

⑤個別の利用者の状況の分析.....29

（２）支援（個別相談と講座）の効果について.....30

①シャフト・プログラム全体に対する利用者からの評価.....30

②個別相談による支援の評価.....31

③講座による支援の評価.....32

（３）オンライン支援の効果について.....35

（４）KPI の達成状況の評価 38

①相談窓口の相談者数..... 39

②シャフト・プログラムの受講者数（初回の相談の後、個別相談・講座受講といった支援を継続して受けるために登録した者の数）..... 41

③就職等進路決定者数..... 43

（５）新型コロナウイルス感染症の影響..... 43

５．令和３年度に向けた提案..... 45

（１）相談者を増やすために（ＫＰＩ①関係）..... 45

①シャフト・プログラムを知ってもらうための広報..... 45

②関係機関からの紹介を増やすための連携..... 47

（２）よりよい支援を広げるために（ＫＰＩ②関係）..... 48

①講座の周知方法..... 48

②講座開発の視点..... 49

③利用者への伴走支援..... 50

④オンライン支援のハードルをさらに下げるために..... 51

（３）利用者に合った進路決定に向けて（ＫＰＩ③関係）..... 52

参考１：立川市就職氷河期世代就労支援事業（「シャフトプログラム」）評価委員会..... 54

（１）委員名簿.....54

（２）令和２年度開催実績.....54

参考２：周知・広報資料.....55

（１）シャフト・プログラム総合案内 WEB サイト.....55

（２）YouTube 動画.....56

（３）チラシ.....58

１．「シャフト・プログラム」概要

（１）実施の趣旨

シャフト・プログラムは、立川市が内閣府の地域就職氷河期世代支援加速化交付金を活用して実施する事業である。内閣府の就職氷河期世代支援プログラムによれば、いわゆる「就職氷河期世代」とは、雇用環境が厳しい時期に就職活動を行った世代であり、希望する就職ができず、現在も不本意ながら不安定な仕事についている、無業の状態にあるなど、様々な課題に直面している者がいるとされている。シャフト・プログラムは、そのような就職氷河期世代で、本人の意向に反して非正規雇用等の不安定な状況に置かれている者の正規雇用等への転換を後押しすることを目的とした事業である。併せて、社会的引きこもり等を含む無業者に、伴走型支援を提供し社会参加や就労を後押しすることで、対象者の職業的自立ならびに地域における企業の雇用確保及び消費活動の活性化など、地域経済全体の好循環につなげることを目指している。

（２）実施主体と連携機関

シャフト・プログラムは、立川市から、立川市就職氷河期世代就労支援事業として委託を受けた、認定 NPO 法人育て上げネットが実施する事業である。

内閣府は、先進的・積極的に就職氷河期世代への支援に取り組む地方公共団体等を支援し、優良事例を横展開するために、令和元年度に「地域就職氷河期世代支援加速化交付金」を創設した。この交付金を活用し、立川市が実施するのが「立川市就職氷河期世代向け就労支援事業」である。令和２年度は認定 NPO 法人育て上げネットが当該事業を受託し、「シャフト・プログラム」として実施した。

シャフト・プログラムでは、「立川市子ども・若者支援ネットワーク会議」をベースにした関連機関（ハローワーク、地域若者サポートステーション、医療・福祉関連機関等）と連携し、対象者の発見・誘導・支援・出口・定着をサポートしている。

（３）名称

「シャフト・プログラム」という名称は、受託団体である認定 NPO 法人育て上げネットが事業を実施するにあたってつけたものである。シャフトとは、エンジンとタイヤをつなぐものであり、シャフト・プログラムの名称には、対象者の「意欲」を活かせる場につなぐという想いが込められている。

（４）支援対象者

原則 34 歳から 49 歳で、不本意に無業や非正規雇用等の状況にあり、立川市在住・在勤か、ハローワーク立川または立川若者サポートステーション等を利用している人及びその保護者等を支援対象者としている。

（５）支援内容

シャフト・プログラムは、①支援対象者を事業利用につなげるためのアウトリーチ、②相談支援、③ジョブトレーニングや就職活動サポート、スモールビジネス支援などの就職等進路決定にむけた支援、④フォローアップを支援範囲としている。

①アウトリーチ

いわゆる「家庭訪問」ではなく、保護者等や関係機関への働きかけによって対象者を発見し、事業利用につなげていく活動を行う。

②相談支援

本人や保護者等を対象に、本事業の利用や他の支援機関の利用につなげていくための個別相談を行う。

③就職等進路決定にむけた支援

ｉ）ジョブトレーニング

社会的ブランクが長い方を対象に、様々なアクティビティを通じて働く準備を整えるためのプログラムである。インターンシップなども含まれる。

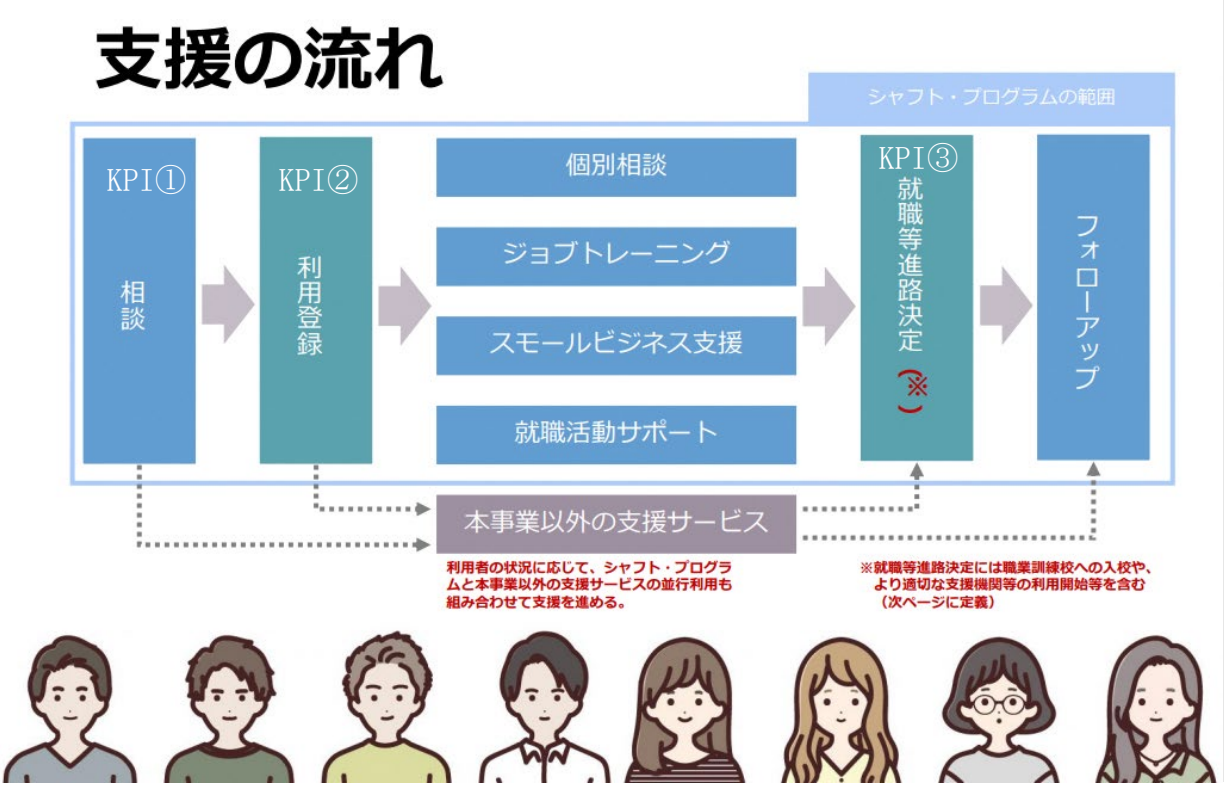
ⅱ）就職活動サポート、スモールビジネス支援

本人にとってステップアップとなる就職に向けて、しごと探しや書類作成、面接対策などをサポートする。また、「雇われる」に限らず、対象者の「好き」「得意」をベースにした「小商（スモールビジネス）」にチャレンジする機会も創出する。

④フォローアップ

就職等が決まった対象者の「定着」「ステップアップ」を様々な形でサポートする。

【図１：支援の流れ】



２．事業の評価

シャフト・プログラムの実施にあたっては、立川市就職氷河期世代就労支援事業として効果的な実施を確保するため、事業の評価を行い、公表することとしている。

本報告書では、シャフト・プログラムの評価について、以下の情報について匿名化されたものを認定 NPO 法人育て上げネットから株式会社千正組が提供を受け、これを分析して評価を行う。

ア）シャフト・プログラムの受講者登録時に利用者が記載したインテークシート（n=15）

イ）支援者が利用者の講座参加や個別面談等を通じて記載する支援の記録（n=15）

ウ）令和３年２月にシャフト・プログラムの受講者に対して実施した利用者アンケート（n=5）

エ）令和３年３月 18 日に実施した、シャフト・プログラムの支援者３名に対するヒアリング

また、事業の評価に当たっては、立川市就職氷河期世代就労支援事業評価委員会（以下「評価委員会」という。）を設置し、評価委員会の助言を踏まえて行う。シャフト・プログラムが、行政、就労、福祉、地域の産業界等との連携、オンラインでの実施といった多様な特徴を有することを踏まえ、評価委員会の委員には、多様な分野の専門家が選任されている（参考：立川市就職氷河期世代就労支援事業（「シャフトプログラム」）評価委員会委員名簿）。

３．令和２年度の実績

ここでは、シャフト・プログラムの令和２年度の実施内容について、事業の周知・広報から、相談、受講者登録、伴走支援、講座参加、就職等進路決定などの各段階の実績をまとめる。また、シャフト・プログラムの目標として設定された KPI の達成状況や、シャフト・プログラムの特徴である他機関との連携、オンラインでの支援についての実績もまとめる。

（1）事業の周知・広報

支援を必要とする人が事業の存在を知り利用につなげていくために、シャフト・プログラムの周知・広報を積極的に行った（サイトの閲覧数などの実績は下の表を参照）。

まず、シャフト・プログラムの事業内容や利用方法、申し込み方法等、情報を一元的に集約した総合案内 WEB サイトを作成し、令和２年 11 月 15 日に公開した。講座開催前には開催講座の案内を掲載し、利用者に参加を呼びかけた。

そして、YouTube に当該事業の説明動画を令和２年 12 月 18 日に投稿。関係機関からのメッセージとして、清水庄平立川市長及び西村康稔経済再生担当大臣のコメントを収録し、動画に盛り込んだ。

こうしたコンテンツや講座等の情報を広く周知するため、LINE の公式アカウントを開設し、SNS を用いた広報活動も行った。公式アカウントに登録した者に対し、利用説明会や講座の日程案内、講座参加を呼びかける投稿を、令和２年 11 月から令和３年２月の間に LINE で計８回配信した。

また、令和３年１月 27 日に立川市エリアの地域情報サイト「いいね！立川」に WEB 広告を掲載したほか、令和３年１月 18 日から 21 日にかけて近隣住民宅にチラシ 9,670 枚を戸別配布した。

下記（5）に詳述するが、連携機関での周知・広報も行なった。令和２年 12 月 17 日にたかまつ地域包括支援センター、令和２年 12 月８日、令和３年２月４日及び３月 23 日にハローワーク立川、令和３年２月４日に立川市の関連施設でチラシを配布したほか、事業への理解を深めてもらうため、令和２年 11 月 19 日に立川地域ケア会議、同年 12 月９日に民生委員評議会といった連携機関の会議に赴き、事業

内容を説明した。また、令和３年３月 17 日には、東京ひきこもりサポートネット、東京都福祉保健局生活福祉部地域福祉課、稲城市児童青少年課の職員に対して、事業内容を説明した。

【表１：周知広報一覧】

実施日	実施日	実施日	閲覧数等
2020 年			
11/18	PR 動画撮影	シャフト・プログラム PR 動画用、立川市清水市長の撮影。	
11/21	シャフト・プログラム利用説明会	シャフト・プログラムの内容と利用方法について YouTube 配信。	視聴者 20 人
11/15	シャフト・プログラム総合案内サイト公開	シャフト・プログラムの説明、利用方法、申し込み方法等総合的に案内するサイトを公開。	12 月 120 人、１月 160 人（554pv）、２月 255 人（462pv）
11/21	LINE 配信	シャフト・プログラム利用説明会開催について案内を配信。	11 月登録者 21 人
12/18	シャフト・プログラム利用説明会	オンライン支援紹介の中でシャフト・プログラムの紹介を YouTube 配信。そのあとアーカイブとして YouTube 配信。	視聴者 10 人、アーカイブは 1/4 現在で視聴回数 216 回
12/23	LINE 配信	１月の講座スケジュールを配信。	12 月登録者３名
2021 年			
1/18-21	シャフト・プログラムチラシポスティング	地域で計 9,670 枚のチラシを配布。	
1/27	Web 広告	「いいね!立川」に掲載。	
1/22	YouTube 配信	支援内容と申込方法についての説明を配信。	再生回数 150 回
1/7	LINE 配信	新年の挨拶と１月のおすすめ講座（「相談する力入門」「好印象を持たれる表情」）紹介。	新規登録者 16 名
1/9	LINE 配信	１月 23 日開催の土曜相談の案内。	

1/29	LINE 配信	２月の講座案内。	
2/4	HP 掲載	40 代女性向け講座の参加呼びかけ。	
2/4	LINE 配信	40 代女性向け講座の参加呼びかけ。	
2/4	チラシ配布	40 代女性向け講座の参加呼びかけ、ハローワーク立川と立川市施設にて配布。	
2/19	YouTube 配信	支援内容と申込方法についての説明を配信。	再生回数６回
3/10	LINE 配信	シャフト・プログラム利用案内	
3/12	LINE 配信	講座案内	
3/22	HP 掲載	40 代向け講座の参加呼びかけ。	
3/23	チラシ配布	40 代向け簿記入門講座チラシ	

（２）相談とシャフト・プログラムの受講者登録

令和２年度の事業では、令和２年 11 月から令和３年３月の間に 22 人に対し初回相談を実施した。

初回相談では、認定 NPO 法人育て上げネットの職員が支援者として、支援対象者やその保護者等を対象に、本人の状況や希望を聞きながら、本事業の説明や、他の支援機関に関する情報提供を行っている。支援対象者がシャフト・プログラムの利用を希望する場合には、必要に応じて保護者や関連機関の支援者も交えて、この事業の利用が適切かを見極め、もし利用が適切でない場合であれば、支援課題に応じた他の支援機関の情報提供を行った。面談の結果事業利用が適切となれば、プログラムを利用した支援を開始することとした。

面談の中で支援対象者の悩みや課題等を丁寧に聞き取り、一人ひとりにあったペースで面談を実施し、サポートを行った。その結果、22 人の相談者のうち、15 人がシャフト・プログラムの受講者として登録を行った。

（３）講座一覧・参加者数

令和２年度、シャフト・プログラムでは 22 種類の講座が用意され、計 37 回開催された。そのうち、シャフト・プログラム利用者であれば誰でも利用できる講座が 24 講座、40 代を対象とした講座が 13 講座開講された。22 種類の講座のうち、オンラインのみの講座が６講座、オンラインと対面併用の講座が 16 講座であった。参加人数は、10 人であり、10 の利用者が延べ 48 回受講した。

講座は、簿記や Excel、Office のような事務職に親和性のある講座、スモールビジネス、ハンドメイド、Web 制作、動画編集など自分の「好き」を仕事にするための講座、コミュニケーション講座や履歴書の書き方、働く相談会のようなステップアップとなる就職に向けた講座のほか、心のスキルアップ講座や言葉をつなぐ（詩を作成する講座）など、利用者のニーズに沿った幅広い分野の講座を開講した（各講座の一覧と参加者数は下の表を参照）。

【表２：講座一覧】

講座名	実施日	実施形態	講座概要	参加人数（延べ）	
				対面	オンライン
コミュニケーション講座・応用編（オンライン）	2021 年 1/26	オンライン	職場でのコミュニケーションの取り方を中心とした実践的な講座。	—	1
コミュニケーション講座・基礎編（オンライン）	2021 年 1/12	オンライン	人とのコミュニケーションをとる基礎講座。	—	1

スモールビジネス紹介	2020年12/13	対面・オンライン	SNSを通して趣味をお金に変えていく様々な方法を紹介する。	1	0
スモールビジネス入門（ハンドメイド）	2020年11/26	対面・オンライン	ハンドメイドで作品を作りSNS等に出品して売上をあげることを目標にする。ハンドメイド作家の方を講師に招き、リース作成を実施。	1	0
ハンドメイド講座	2020年12/9,12/23 2021年1/21,2/4,2/18,3/18	対面・オンライン	羊毛フェルト、レジン、プラバン等を使って作品を作る。売れる商品を作ることが目標。	5	1
ハンドメイド講座（オンライン）	2021年1/29	オンライン	羊毛フェルト、レジン、プラバン等を使って作品を作る。売れる商品を作ることが目標。	—	1
言葉をつなぐ（オンライン）	2021年2/5,2/12,2/19,2/25	オンライン	テーマに合わせて思い浮かべた言葉をつないで詩を作成する。作った詩を発表することにより、自信をもちコミュニケーションに活かしていく。	—	5
心のスキルアップ（オンライン）	2020年11/14,12/11 2021年1/16,2/13,3/13	オンライン	日常的にものごとを"悪く"考えてしまいがちな理由を明らかにして、その対処法を学び日常生活を快適に過ごす考え方を身につける。	—	6
簿記入門	2020年12/20	対面・オンライン	事務職希望者の中でも人気のある「簿記」とはどのようなものなのか、自分には適性があるのかを判断していただくための入門講座。	1	0

簿記入門①②	2021年3/11,3/12	対面・オンライン	事務職希望者対象の簿記の入門講座	0	2
仕事のリアル「失敗から学んだこと」	2021年3/25	オンライン	職業人講和、実際の仕事での失敗とカバーの仕方を学ぶ	0	1
Office入門（40代女性対象）	2021年2/15	対面・オンライン	就職後に使用することが予想できるビジネスソフトOfficeの基礎を学ぶ。	1	1
Excel入門（40代女性対象）	2021年2/15	対面・オンライン	職場でもっとも使用頻度が高いと思われるExcelの初歩講座。	1	1
オンライン面接（40代女性対象）	2021年2/16	対面・オンライン	増えているオンラインによる面接を体験する。	0	0
ハンドメイド入門（40代女性対象）	2021年2/16	対面・オンライン	副収入に結びつくハンドメイドに挑戦してみる。	0	0
Web制作入門（40代女性対象）	2021年2/18	対面・オンライン	Web制作の基礎を学び、Web制作とはどのようなことなのかを学ぶ。	1	3
履歴書の書き方（40代女性対象）	2021年2/18	対面・オンライン	久しぶりの履歴書を書いてみる。	0	0
スモールビジネス入門（40代女性対象）	2021年2/19	対面・オンライン	SNSを利用した様々なスモールビジネス方法を学び、自分に適した方法を検討する。	0	1
動画編集入門（40代女性対象）	2021年2/19	対面・オンライン	人気のある動画編集の初歩講座。	0	4
初めての簿記（40代女性対象）	2021年2/19	対面・オンライン	事務志望の方が多い中、簿記とはどんなものなのか基礎を学ぶ。	0	4
働く相談会（40代女性対象）	2021年2/20	対面・オンライン	働くことで困っていること、迷っていること等、なんでも相談できる。	0	0

40 代から始める Web 講座	2021 年 3/15,3/22,3/29	対面・オンライン	Web 制作の入門講座	0	5
合計				11	37
総計					48

（4）伴走支援

シャフト・プログラムでは、初回の相談、継続支援のシャフト・プログラムの受講者登録、個別相談・講座の参加、進路等決定、フォローアップまで、切れ目なく伴走型で支援を行っている。目標を正社員として就職することだけに限らず、スモールビジネスに取り組むことや、他の支援機関等につながることで社会的孤立を脱するなど、利用者それぞれの状況と希望にあったゴールを目指し、個別相談の中で利用者の抱える悩みや課題を丁寧に聞き取りながら、一人ひとりにあったペースや内容で支援を進めた。

（5）他機関連携

シャフト・プログラムでは、対象者の発見・誘導・支援・出口・定着をサポートするため他機関連携を進めている。

事業実施に先立ち事業内容を理解してもらうことで、他機関の利用者や地域の人でシャフト・プログラムの利用に適した人がいた場合に、プログラムに繋いでもらうことを目的に、関係機関に対して制度説明やチラシの配布を行った。具体的には、立川市の地域包括支援センター職員が参加する立川地域ケア会議と、立川市の民生委員が参加する民生員評議会で制度説明を行い、必要に応じてシャフト・プログラムの利用を勧めてもらうよう依頼をした。加えて、たかまつ地域包括支援センター

で開かれた地域民生委員会議とハローワーク立川でチラシを配布し、地域の民生委員や求職者に制度を知ってもらう機会を設けた。

他機関が支援対象者をシャフト・プログラムに誘導し、シャフト・プログラムにおいて支援することが決定した後も、他機関と連携しながら支援を行うケースもある。令和２年度では、以下のような例があった。

ア）「東京ひきこもりサポートネット」の支援者が利用者にシャフト・プログラムのチラシを見せたところ、興味があるということだったので、支援者同席でオンライン面談を実施しシャフト・プログラムでの支援に繋がった。

イ）「たちかわ若者サポートステーション」の利用者がシャフト・プログラムに紹介された。

上記のどちらのケースも、シャフト・プログラムでの支援が決定したのちも、他機関と連携しながら支援を行っている。

反対に、「シャフト・プログラム」の支援者が利用者に、自治体が運営する就労支援機関の利用も勧めたケースもある。

求職活動としてハローワーク立川を同時に利用する人もいた。また、シャフト・プログラムの支援の結果、支援の出口として職業訓練校への進学や医療機関の受診へ移行したケースもあった。

【表３：関係機関との連携の取組一覧】

実施日	連携関係機関	連携内容
2020 年		

11/19	立川地域ケア会議（立川市の地域包括支援センター職員が参加）	チラシの配布とシャフト・プログラムの説明。センター利用者の中にシャフト・プログラム利用に適した人がいれば繋いでもらうよう依頼。
12/9	民生委員評議会（立川市の民生委員が参加）	チラシの配布とシャフト・プログラムの説明。地域の中にシャフト・プログラム利用に適した人がいれば繋いでもらうよう依頼。
12/17	たかまつ地域包括支援センター	地域民生委員会議でチラシ配布。
2021 年		
2/4	ハローワーク立川	40 代女性向け講座チラシ配布（50 枚）。
3/17	東京ひきこもりサポートネット	シャフト・プログラムについて説明
	東京都福祉保健局生活福祉部 地域福祉課	
	稲城市児童青少年課	
3/23	ハローワーク立川	40 代から始める簿記入門講座チラシ配布（30 枚）

（6）オンラインでの対応状況

シャフト・プログラムでは、初回相談から、個別相談、講座の参加、フォローアップまで、対面での支援に加えオンラインでの支援にも対応している。オンラインの支援によって、新型コロナウイルス感染症の流行下であっても、感染リスクを避けて支援の実施を可能にした。また、外出することにストレスを感じやすい人や、経済的側面（交通費等）から自宅からの支援を希望する人などにも広く対応することができるようになった。一方、対面での支援を希望する人には、対面での支援も行なっている。支援を受ける人のニーズに合わせてオンライン及び対面どちらでも選ぶことができるようになっている。

シャフト・プログラムの相談者（初回相談のみ受けた者及び初回相談後受講者登録をした者）22 人のうち、令和２年度中の個別相談やセミナー等の利用をすべてオンラインで行った者は 18 人、対面とオンラインを併用した者は４人だった。対面のみを利用した者はいなかった。

個別面談（初回相談を含む）などの面談について、令和２年度の利用は延べ 85 回あり、そのうち対面して面談を実施したものは延べ２回だけであり、他はすべてオンラインで行われた。

講座については、延べ 48 回の参加のうち、オンラインで参加したものは延べ 37 回あり、対面で参加したものは延べ 11 回だった。

令和２年度の利用については、オンラインを中心に行われ、特に面談はオンラインでの実施がほとんどだったと言える。

シャフト・プログラムでは、PC を所有していない、または Wi-Fi 環境が整っていないが、オンラインでの支援を希望する者に対し、PC 及び Wi-Fi 端末の貸し出しを行なっている。令和２年度においては、PC 及び Wi-Fi をそれぞれ６台ずつ貸し出した。

（７）令和２年度ＫＰＩの達成状況

①ＫＰＩの目標値と考え方

シャフト・プログラムのＫＰＩの目標値については、以下のように定めている（数値はいずれも令和２年度分）。

ＫＰＩ①　相談窓口の相談者数:50

ＫＰＩ②　シャフト・プログラムの受講者数:30
※初回相談の後、継続的にシャフト・プログラム（個別相談・講座など）を受講するための登録をした者の数。

ＫＰＩ③　本事業による就労等進路決定者数:30

このＫＰＩについての考え方は、ＫＰＩ①については、幅広く相談を受けることにより、適切な訓練、社会参加、就労・就職に結びつく者が増えることから、まず相談者数は多いことが望ましいため、相談者数とした。正社員化や就労へのハードルの低い者だけでなく、引きこもり状態など多様な課題や困難を抱える者の支援も重要であることから、社会的に孤立した状態から相談につながることそのものが非常に重要である。なお、このＫＰＩは本事業による支援を実際に受けた者の総数（人数）を表すものである。

ＫＰＩ②は、初回の相談をした者の中で、継続的にシャフト・プログラムが提供する個別相談・講座の参加といったプログラムを受講するための登録を行った者の人数を設定している。ＫＰＩ①の相談者の中には、職業訓練系プログラムを受講する以前に例えば治療や福祉サービスが適している者などもいると考えられることや、認定NPO法人育て上げネットが提供するもの以外の支援が合う者もいることを勘案して、概ね相談者数の６割程度の受講者数を見込んで設定している。

ＫＰＩ③は、最終的なアウトカムを表す指標である。ア）正社員化した者の数、イ）無業状態から就労・就職した者の数、ウ）スモールビジネスなどその他の「働く」を達成した者の数、エ）職業訓練校や教育機関に移行した者や福祉サービスなど「働く」以外の進路決定者数の総和として設定している。このＫＰＩの設定に当たっては、本事業を極力包摂的なものとし、多くの人たちに支援を届けようと考えた。

狭義の就職支援を考えると、ＫＰＩ①やＫＰＩ②の指標を重視しがちになるが、そのように評価指標を狭くとらえてしまうと就労自立に近い状態の者を重点的に支援した方が高い評価を得やすくなり、最も支援が必要な困難を抱える人たちへの支援が手薄になりかねないという矛盾が生じてしまう。このため、本人に合った多様な働き方を目指すことや、就労自立のハードルが高い者への支援の価値も勘案して、幅広い層の人たちの支援効果を評価できるように工夫したものである。

具体的には、就労困難者の中には様々な課題を抱える者がおり、就職以外の本人の特性や希望に応じた多様な働き方を目指すことも、幅広い人の社会参加や自立に資することから、ＫＰＩ③で多様な働き方を評価することとした。スモールビジネスについては、それだけで完全な職業的な自立ができない場合であっても、自分の活動が誰かの役に立ち対価を得られることにより、収入が増えることに加えて自己肯定感・自己効力感が獲得できる点にも着目して指標に含めた。また、支援の提供者が認定 NPO 法人育て上げネットかどうかにかかわらず、本人に合う場合には、職業訓練校や教育機関などに移行することも重要であることから、そうしたものも評価できるよう、ＫＰＩ③の指標に含めた。さらに、引きこもりや孤立などの生活上の困難を抱える者については、就労支援の前に福祉サービスなど適切な支援につながることも、本人のよりよい生活や自立可能性の向上に資することから、指標に含めた。

②令和２年度の達成状況

令和２年度のシャフト・プログラムのＫＰＩ達成状況は、以下のとおりであった。

ＫＰＩ①　相談窓口の相談者数：22 人（目標 50 人）

ＫＰＩ②　シャフト・プログラムの受講者数：15 人（目標 30 人）

ＫＰＩ③　本事業による就労等進路決定者数：３人（目標 30 人）

令和２年度は、事業立ち上げ期でもあったことから、いずれの KPI も目標を下回った。評価の詳細と次年度に向けた提案は、以下の４．及び５．に詳述するが、利用者となりうる者に対する事業の周知を大幅に強化し、相談者数を増やすこと、利用者のニーズに合った講座を開発すること、きめ細やかな支援を継続することがより一層求められる。

【表４：Ｒ２年度相談者数・受講者数・就労等進路決定者数（月ごと／累計）一覧】

	2020 年		2021 年			累計	実人数
	11 月	12 月	１月	２月	３月	(のべ)	
相談窓口の相談者数（KPI①)	2	4	3	6	7	—	22
シャフト・プログラムの受講者数（KPI②)	2	4	1	4	4	—	15
講座参加者数（参考)	2	6	5	25	10	48	10
就労等進路決定者数（KPI③)	0	0	0	0	3	—	3

４．令和２年度事業の分析・評価

ここでは、シャフト・プログラムの登録時に利用者が記載したインテークシート、令和３年２月に実施した利用者アンケート、シャフト・プログラムにおける支援の記録、支援者へのヒアリングなどから、令和２年度における事業の評価として、利用者の属性の分析を行った上で、シャフト・プログラムの個別相談・講座による支援の効果、オンライン支援の効果等について評価を行う。また、最後にＫＰＩの達成状況についての評価を行う。

（１）利用者の特徴

①利用者の属性の概況

利用者 22 人の属性の概況は以下のとおりである。これらの情報は支援開始時のインテーク、個別相談、利用者アンケートなどから得たものであるが、利用者によっては自己開示について慎重な姿勢の人もいる中で、支援者との信頼関係を丁寧に築きながら確認する必要がある。このため、項目によっては、利用者全員について確認がとれていないものもあることに留意が必要である。

ｉ）年齢

令和３年３月 31 日までの相談者（シャフト・プログラムの利用者全体）のうち確認できた者の年齢の内訳は、以下のとおり。

34 歳以下：６人

34～39 歳：５人

40～45 歳：６人

46～49 歳：３人

49 歳以上：１人

ⅱ）性別

性別は、利用者 22 人のうち、男性が９人、女性が 11 人、その他が１人だった。

ⅲ）学歴

利用者 22 人の最終学歴でこれまで分かっているものは以下のとおり。

大学卒業：７人

短大卒業：１人

大学中退：２人

専門学校卒業：２人

専門学校中退：１人

ⅳ）就労経験

利用者 22 人のうち就労経験について確認できたのは 15 人。このうち、これまでに就労した経験がある者は 14 人だった。うち雇用形態について明らかなものは、正社員が６人、正社員以外が５人、正社員と正社員以外との両方が１人だった。就労した経験が無い者は１人だった。

就労経験のある 14 人について、前回の就労からのブランク期間の状況は以下のとおり。

10 年以上：２人

５年～９年：２人

1 年～５年：０人

1 年未満：２人

不明：３人

また、現在在職中の利用者が５人おり、それぞれ就労形態は正社員が１人、非正規が３人、不明が１人である。

ｖ）引きこもり、精神的な問題、家庭の状況

利用者 22 人のうち、引きこもりの経験がある者は４人だった。

利用者 22 人のうち、うつ病等のなんらかの精神的な問題を抱えている者は６人、身体的な病気を抱えているものは１人だった。

家庭の状況については、確認できた９人のうち一人暮らしが３人、親と同居が５人、子と同居が３人だった。

②シャフト・プログラム利用の目的

シャフト・プログラム登録時のアンケートで、「相談したいこと（複数回答可）」として利用者が回答した事項は、回答が多かった順から以下のとおりだった。

ア）「自分に合う仕事をしたい」　11 人

イ）「仕事を続けられるようになりたい」　７人

ウ）「漠然とした不安を解決したい」　６人

エ）「仕事に就きたい」　５人

オ）「コミュニケーションへの苦手意識を克服したい」　４人

カ）「生活改善をしたい」　４人

キ）「働ける自信を付けたい」　３人

ク）「どうにかしたいが何から始めたらよいかわからない」　３人

ケ）「履歴書や面接の対策をしたい」　３人

コ）「仲間が欲しい」　３人

サ）「集団行動力を身につけたい」　２人

シ）「ブランク（空白の期間）があるので対策をしたい」　２人

ス）「仕事に対するイメージを深めたい」　１人

セ）「正社員になりたい」　１人

ソ）「PC を習いたい」　１人

このアンケート結果から、シャフト・プログラムの利用者は、自分に合う仕事を見つけたいという希望が多い傾向にあることが分かった。仕事の継続や就職そのものを課題に挙げた者も多かった。

また、「漠然とした不安を解決したい」、「仲間が欲しい」、「どうにかしたいが何から始めたらよいかわからない」など、利用者個人では解決が難しい課題や、就職活動の前段階の課題を抱えている者も一定数いることが分かった。

③若者世代と比較したシャフト・プログラム利用者の特徴

利用者の属性の特徴について、シャフト・プログラムの実施主体である認定 NPO 法人育て上げネットが別事業として行っている地域若者サポートステーションなどで就労支援をしている若者世代との違いについても分析を行った。

まず、シャフト・プログラムの利用者は、上記のデータも示すとおり、何らかの形で就労経験がある者がほとんどだった。就労経験があることにより、自分の好き嫌い、得意不得意といった仕事に対する価値観が明確であるという特徴があった。

仕事に対する価値観が明確であることは、得意、あるいは好きな分野の職業への就労をサポートしやすいという支援のしやすさにつながるケースもあれば、利用者の好きだと思っている仕事と得意である仕事とがずれているが、こだわりがあり他職種での就労を望まないなど、支援の難しさにつながるケースもある。

また、支援者によれば、地域若者サポートステーション等の利用者（39 歳まで）よりも支援が難しいケースが多いとのことだった。難しさとは、年齢が高いため就労機会そのものを得にくいことに加え、精神的な障害等により医療を必要としているケースや、自分の困りごとを言語化するのが苦手なケースも見られた。

特に、上記のデータも示すとおり、何らかの精神的な問題を抱えている者が多かった。若者の場合は、自身の心身の不調が精神疾患によるものかどうかまだ分かっていないところからスタートすることが多いが、シャフト・プログラムの利用者は、自身の精神的な問題とすでに長期間向き合っていることも多い。このため、例えば

他の参加者と一緒になることに躊躇し、シャフト・プログラムのコンテンツである講座に前向きに参加することが難しいケースもあった。また、これまでの経験から社会に対して疎外感を感じ、人に対する信頼感を失っていることもある。

支援者は、一対一の信頼関係を築くところから丁寧に支援を行う必要があり、利用者本人が現状を受け止めたり、前向きに講座に参加するなど次のステップに進む意思を持てるよう、個別相談を中心に長い目で支援していく必要がある。

④就労中の利用者へのサポート

シャフト・プログラムの象徴的なケースとして、在職中の利用者が５人いた（うち３人は非正規での就労）。これは、氷河期世代特有の課題である非正規雇用から正規雇用への転換も事業の射程にあるため、シャフト・プログラムが失業中であることを条件にしておらず、在職中でも利用できることによるものである。

在職中の利用者５名は、現在安定してアルバイトや業務請負契約等の雇用形態にあり、労働条件や自身の体調等から契約内容の維持を望んでいるが、新型コロナウイルスの影響により契約の終了や業務内容の変更が起こるのではないかということに不安を感じ、正社員を目指した方がいいかどうかの相談や、契約維持のため、あるいは転職のために必要なスキルアップを目指しているケースである。新型コロナウイルスによる氷河期世代への影響について、詳細は後述する。

⑤個別の利用者の状況の分析

利用者のシャフト・プログラム利用時点の状況を個別に分析すると、利用者は大きく４つのグループに分類することができる。

ア）心身ともに健康であり、正社員としての職歴があるが、子育て等でブランクがあり就職活動に不安がある者

イ）現在就労中だが、就労を継続すること、または非正規から正規へ転職することを目指している者

ウ）就労経験はあるが、精神的な問題を抱えるなどにより、これまで継続的な就労が難しかった者

エ）引きこもりの期間が長く就労経験がない者

これらの利用者の状況によって、シャフト・プログラムの支援の利用の仕方や支援手法、就職等進路決定までの過程は異なると考えられる。シャフト・プログラムによる支援の効果については後述する。

（２）支援（個別相談と講座）の効果について

シャフト・プログラムは令和２年 11 月に開始した事業であるため、令和２年度末の時点ではまだ支援は開始したばかりであり、現時点では就職等進路決定につながったケースは多くないが、シャフト・プログラムの支援の前後で利用者の前向きな変化が見られており、支援による効果は現れていると言える。

①シャフト・プログラム全体に対する利用者からの評価

利用者に行ったアンケートでは、「シャフト・プログラムの利用はあなたの進路等決定やそれに向けたステップのために役立ちましたか」という質問に対し、回答をした５名中４名が「まあ役立った」、「とても役立った」と回答している。利用者が効果があったと考える支援は、複数回答で多いものから「コンテンツの内容」

（２名）、「プログラム受講期間中の相談員などのサポート」（２名）、「プログラムへの参加によって生活リズムが整ったこと」（１名）だった。

②個別相談による支援の評価

シャフト・プログラムの支援者は、それぞれ就労移行支援事業所や民間職業紹介事業者、大学等で就労支援やキャリアアドバイザーの経験を持っており、シャフト・プログラム以外に地域若者サポートステーションでの支援の経験も有している。このような経験を持つ支援者達から見て、シャフト・プログラムの支援に最も効果的な要素のひとつは、個別相談である。

シャフト・プログラムでは、主にオンラインのビデオ通話により、一回あたり 50 分、利用者が個別に１対１で支援者と話すことができる個別相談を行っている。

「４（１）③若者世代と比較したシャフト・プログラム利用者の特徴」でも述べたとおり、シャフト・プログラムの利用者には、精神的な問題を抱えているなど講座への参加が直ちには難しい状況の者がおり、このような利用者にとっては、支援者の個別相談による伴走支援が効果的である。シャフト・プログラムは、単に就労に繋げるための講座を実施するだけでなく、支援者が主にオンラインのビデオ通話で利用者の生活状況や困り事を聞き取るなど、就労に向けての課題や目標を一緒に整理する伴走支援を行っている。

他のプログラムではこのような個別相談の支援がないか、回数が限られていたり、対面での支援に限られていたりするが、シャフト・プログラムではオンラインで利用者の状況に合わせて頻度をカスタマイズして丁寧に相談にのることができる。この点は、就職氷河期世代の利用者の特徴に合致していると考えられる。

また、利用者の多くは、１対１の相談を望んでおり、丁寧なカウンセリングを求めている。支援者と話すことにより不安を解消することができる者に対しては頻繁な相談が、就労中の利用者に対しては１か月に１度程度休日に課題を整理する相談を行うなど、それぞれの利用者の状況にあった効果的な支援を実施している点は評価できる。

他の支援機関を並行して利用している利用者に対しては、それらの利用状況のフィードバックをすることによりサンドイッチのようにそれぞれの機関の支援を関連付けることによって効果を得られる。

個別相談について、利用者へのアンケートでは、回答した全員が肯定的な意見を寄せており、「とても良かった。」「セミナー（講座）継続参加したくない理由を深掘りして、今後につなげようとしてくれる。」などの回答があった。

【総評】

利用者の状況や希望を踏まえたきめ細やかな個別相談を実施している。今後シャフト・プログラムの受講者（個別相談・講座参加者）の増加を目指していくに当たって、質の確保された支援が提供できるよう、支援者同士の振り返りやノウハウの共有が望ましい。

③講座による支援の評価

個別相談と並ぶシャフト・プログラムのもう一つの重要なコンテンツは、講座である。シャフト・プログラムでは、利用者が受講できる多様な講座を用意している

（「３（３）講座一覧・参加者数」を参照）。そのすべてはオンラインでも受講することができる。

利用者は、講座に参加することによって、スキルの獲得に加えて、達成感・自己効力感を獲得する効果が見られた。定期的にセミナーに参加することによって行動することの自信がついたり、講座に参加する他の参加者や講師とのやりとりから対人関係に自信がつくケースが見られた。また、連続講座の場合に定期的に同じ講座に参加することよって、生活のリズムが出るというよい効果も見られた。

さらに、講座参加後は個別相談できめ細やかに振り返りを行い、講座での状況を仕事に置き換え、出来たことをどのように活かし、出来なかったことは職場であればどのように解決するかといったシミュレーションをすることにより、就労のイメージに近づけるように支援が行われている。講座の参加そのものに加えて、このような振り返りやきめ細やかなフォローを行うことで、受講者の前向きな変化を促すことができることから、有効な支援と考えられる。

また、セミナーに同年代の他の参加者がいることにより、他にも自分と同じような状況の人がいるのだ、一人ではないのだ、ということが実感でき、不安の解消やモチベーションの向上に繋がる効果もあった。

講座参加の効果について、利用者へのアンケートでは、

ア）「今までとは違う「自分に合った働き方」を考える良いきっかけになった。」

イ）「対人関係に自信がついた」

といった声が聞かれた。

講座参加前と現在とを比べて、どのように自分自身が変わったと感じますか、という設問に対しては、

ウ）「(雇用されて)働く事に対して、もう無理だな…と、あきらめの気持ちがありましたが、雇用される以外の働き方があるんだと知り、それが案外難しい事ではないのかもしれない、私にも出来るのかもしれないと、希望が湧いてきました。」

エ）「イメージや流行りだけで興味をもってた動画編集や Web 制作にふれられて、現実を知れた。」

という回答があった。

シャフト・プログラムは令和２年 11 月に開始した事業であるため、実績がまだ４か月にとどまっており、受講者のニーズに合った講座の開発と参加したくなるような周知が今後の課題である。

講座の内容については、参加者のいない講座についての背景の把握も含め、受講者のニーズを改めて把握した上で、ニーズに合った講座の開発を進めるべきである。例えば、仕事のスキルに関するもの以外にも、例えば現在の生活や今後の人生も見越した「お金」の講座や、心身の健康を増進するための講座、座学だけでなく体験型の講座など、幅広い内容を用意することも有益と考えられるので、射程を広げて検討することが求められる。講座に参加しない者の背景は、上述のとおり講座への参加に抵抗があり、個別相談を中心として利用したい利用者がいることであった。一方で、「40 代女性のための働く入門講座」というタイトルでターゲットを絞った講座を開催した際には、シャフト・プログラムの新規登録も含めて参加者が多く集まった。このことから、講座のタイトルに年代などのターゲット像を詳細に示す

ことにより、自分が対象に含まれていると認識し、応募しやすくなるという効果があることが考えられる。

【総評】

講座に参加した者については、前向きな変化が見られた。また、講座参加後の個別相談を通じて丁寧にフォローすることで、より効果が見られる。課題は講座の参加者を増やすことであり、受講者のニーズに合った講座の開発と参加したくなるような周知の強化が求められる。

講座の内容について受講者のニーズを把握した上で、仕事のスキル以外にも、心身の健康、お金の教育、体験型などの要素も含めて講座開発を進めるべきである。そのために、ニーズに合った講座の開発、講座の周知を強化するとともに、利用者が講座参加に至るためのきめ細やかな個別相談の継続を進めることが望ましい。

（3）オンライン支援の効果について

シャフト・プログラムは、新型コロナウイルス感染症の影響や利用者の利用しやすさ等を踏まえ、オンラインによる支援を積極的に行った。ここでは、オンラインによる支援の利用の効果について評価を行う。

シャフト・プログラムの支援者によれば、オンラインでの支援には、以下のようなメリットがあることが分かった。

ア）対面のための移動や、移動に係る交通費が不要

イ）自宅環境から利用できるので、利用者がリラックスし、自己開示しやすい

ウ）ぎりぎりまで寝ていても起きてすぐ参加できるなど、参加のハードルが低いので、急なキャンセルが少ない

エ）他の参加者と合同のセミナーであっても、自分自身はカメラオフ、音声オフで参加することができる

オ）隙間時間を活用して参加できる

カ）急な体調不良などに対応しやすい

キ）会場の収容人数の問題がないので、参加予約の〆切を直前に設定でき、利用者にとっては直前まで参加の可否が判断できる

上記のメリットから、オンライン支援が効果的な利用者は、例えば以下のような者が当てはまると考えられる。

ア）子どもがいる主婦で、子育てや家事で隙間時間にしか参加できない者

イ）経済的に困難を抱えている者

ウ）精神的な問題等があり、在宅でないと参加が難しい者

なお、支援者によると、対面だと通所までに様々なハードルがあり欠席となるリスクが高いが、オンラインであればビデオオフでの参加も可能であるから、自身の体調や気分に合わせて参加が可能である点が優れている。

また、講座についても、対面のみだと参加人数を会場のキャパシティに限定するため、募集を早めに締め切る必要があるが、オンラインでの開催であれば物理的な制限がなく、直前まで募集することができる。「４（１）利用者の特徴」で分析した利用者の特徴に鑑みれば、利用者は前日の体調や気分で参加できそうであれば、その勢いで申し込むということが多いため、オンライン開催によってこのような利用者にとって参加しやすいと言える。

利用者へのアンケートでは、「オンライン相談を選んだ理由（複数選択可）」として、「コロナの感染が怖い」が２人、「交通費の出費を抑えたい」が２人、「家が遠く通うのが大変だから」が１人、「対面よりもオンラインでのコミュニケーションの方が不安が少なく得意だから」が１人、そのほか「深い理由はなく、なりゆきです。(対面でも大丈夫でした。)」、「対面でマスクしながら会話すると、声が聞こえにくかったり、マスクの中が汗かいて気持ち悪くなるので。」という回答もあった。

「実際に利用してみて、オンラインでの相談はやりやすかったですか？」という問いには、回答した５人中「やりやすかった」が１人、「まあまあやりやすかった」が３人、「どちらともいえない」が１人だった。

「どのような点がやりやすかったか」という問いに対しては、「自宅など安心できる環境で相談できた」、「出かける必要がなかったので楽だった」を選択した者がそれぞれ３人、「対面に比べて不安が少なかった」を選択した者が２人だった。一方、やりにくかった点についての問いに対しては、「PCやWi-Fiなどオンライン環境が整わず通信が不安定だった」「PC操作に不慣れだった」などPC環境に関する点を挙げた者が３人で、この他に「相手がどんな人か分からないので話しにくかった」、「狭いワンルームなので、部屋が全部見えてしまって、恥ずかしい。」という理由を挙げた者が１人ずついた。

PC 環境に関する問題については、それがハードルとなった利用者がいた一方、支援者によれば、５分くらい試行錯誤して解決できるケースがほとんどであり、解決することによって利用者に達成感が得られる効果もあるという指摘があった。一度オンラインによる面談のハードルを超えると、その後はスムーズに利用でき、利用できるようになってからは、上記のとおり交通費の節約や自宅での安心できる環境からの面談や講座への参加というメリットを享受できることから、PC やWi-Fi の貸し出しやPC 操作に不慣れな者への丁寧な周知やサポートが重要と考えられる。

【総評】

講座（オンラインでも受講可能な内容のもの）への参加のしやすさや、支援の継続のしやすさについてはオンラインによる支援でも十分有効であることが分かった。一部に、PC 環境がハードルとなっている利用者もいたことから、ＰＣや Wi-Fi の貸し出しやPC 操作に不慣れな者への丁寧な周知やサポートが重要である。

（４）KPI の達成状況の評価

上記（１）から（３）の利用者の状況や支援の効果の分析・評価を踏まえて、ＫＰＩの達成状況について要因分析と評価を行う。

ＫＰＩ①　相談窓口の相談者数:２２（目標５０）

ＫＰＩ②　シャフト・プログラムの受講者数:１５（目標３０）
※初回相談の後、継続的にシャフト・プログラム（個別相談・講座など）を受講するための登録をした者の数。

ＫＰＩ③　本事業による就労等進路決定者数:３（目標３０）

①相談窓口の相談者数

相談窓口の相談者数は、ＫＰＩの 50 人を下回って 22 人であった。ＫＰＩが達成できなかった要因としてまず考えられるのは、シャフト・プログラムの情報が支援を必要とする者に届いていないことである。

受講者登録に至った者の状況を見ると、シャフト・プログラムを初めて利用した時期の内訳は、シャフト・プログラムが始まった令和２年 11 月に２人、12 月に４人、令和３年１月に３人、２月に４人、３月に２人だった。この 15 人の受講者のうち、シャフト・プログラムを自ら見つけた人は９人だった。４人が他機関からの紹介であり、２人が家族や知人の紹介によるものだった。

利用者がシャフト・プログラムを知った媒体は、ホームページ、twitter、facebook、チラシ、その他 SNS など多岐に渡っている。「３（１）事業の周知・広報」に記載したとおり、シャフト・プログラムについてはホームページやＬＩＮＥ、チラシ等の様々な媒体を使い周知に努めたことから、潜在的な利用者が情報に触れるための様々な取組を行っている。一方、閲覧数がそれほど多くないという課題があることから、どういう利用者にどのようなメリットがあるかを分かりやすく示すとともに、周知の回数や方法について改善の必要がある。

チラシについては、地域の住居に 9,670 枚をポスティングしたものの、把握できている限りチラシを見て相談に来た人は１人であったことから、立川市など関係機関とも連携しつつ利用可能性のある対象者を中心に効果的に紙媒体を届けるルートを検討すべきと考える。また、動画については有効な周知手段と考えられるものの、よりコンパクトなショートバージョンを作るなど閲覧数を増やす工夫が必要である。

支援者ヒアリングや利用者アンケートの回答を見ると、オンラインでやりとりを行うことが参加のハードルとなっているケースがある。シャフト・プログラムのチラシには、「通常、ビデオ通話機能を使ってオンラインで実施します」「オンラインプログラムを受講」などの記載があり、オンラインでのビデオ通話等を経験したことがなかったり、自宅に PC 環境のない者にとっては、自分には無理だと思って応募しなかったケースが存在することも考えらえる。これは、利用者がアンケートにおいてオンライン支援の評価として、PC や通信環境等が整わなかったなどと回答していることからもうかがえる。

また、支援者からは、新型コロナウイルス感染症による自粛で、引きこもりやすい社会情勢になったことも相談者数が少なかった要因として挙げられた。すなわち、就労できず引きこもりがちだった者が、新型コロナウイルス感染症の流行により、外出や移動、人との対面での交流が制限された上に、デリバリーサービス等在宅で過ごすためのサービスが充実したことにより、就職に向けた行動に二の足を踏んでいる可能性があり、これらの者にオンラインで気軽に参加できることを伝えるなどシャフト・プログラムへの参加の動機付けを行っていくことが必要である。

令和２年度は、他の関係機関などからの紹介でシャフト・プログラム利用につながった者が４名いたが、そのうち３名は認定 NPO 法人育て上げネットの別事業担当からの紹介である。認定 NPO 法人育て上げネット以外の関係機関からの紹介を抜本的に増やす必要がある。

【総評】

事業の周知のための様々な取組をしたものの、ＫＰＩを大きく下回った。事業立ち上げ期とはいえ、月次の新規利用者数も右肩上がりに増えてはいないので、抜本的な改善が必要。

チラシの配布ルートについて立川市や関係機関とも相談し改める、ショートバージョンの動画を作る、LINE の公式アカウントの登録者への周知の回数を増やすといった取組を進めるとともに、他の SNS での発信を増やすなど LINE 登録に至っていない者への周知を早期に強化する必要がある。

また、就職氷河期世代という言葉が自分を指すかどうか分からない人もいるので対象年齢を明示する工夫するなど、どのような利用者にどのようなメリットがあるか分かりやすく見せることが必要である。オンラインでの利用は難しくないことを伝えるための動画コンテンツの作成なども検討すべきである。

さらに、関係機関からの紹介を増やすために、早期に実務者レベルで個別に関係機関と情報交換の機会を持ち、事業の内容を説明しつつ、どのような人がシャフト・プログラムに合うかについて共通認識を醸成することが必要である。

②シャフト・プログラムの受講者数（初回の相談の後、個別相談・講座受講といった支援を継続して受けるために登録した者の数）

シャフト・プログラムの受講者数は、ＫＰＩの 30 人に対し 15 人と目標は下回ったが、相談（ＫＰＩ①）から受講（ＫＰＩ②）へ移行した割合は、ＫＰＩが想定し

ていた 60%に対し、実績では 68%であり、相談から受講へのつなぎはスムーズだったと評価できる。

相談から受講への移行がスムーズに行われた要因の一つは、シャフト・プログラムの受講者として登録する前の初回相談が適切であったことが考えられる。利用者へのアンケートでは、「シャフト・プログラムの初回相談は、期待していたものと比べてどうでしたか？」という質問に対して、回答した５人のうち「期待していたよりもよかった」が１人、「期待どおりだった」が３人、「期待していたよりも悪かった」は１人だった。相談の良かった点としては、「相談員の方が親身で、信頼できそうだった」、「相談に乗ってくれる人がいると、ひとりで悩んでいた時よりも意欲が湧いて来て、行動することがスムーズになって来ています。講座を受講する事で『仕事』に対して今までとは違う視点でとらえられるような感じがしています。面談もこちらのペースに合わせてくださるので安心しました。」、「話しやすい」といった意見が寄せられた。

もう一つの要因として、シャフト・プログラムへの登録手続きを柔軟に行ったことが挙げられる。登録に先立ってシャフト・プログラムの説明を丁寧に聞きたかったり、自分に合っているかどうか確かめたい利用者に対しては、「プレ相談」という形で丁寧に個別相談を行った。また、「40 代女性のための働く入門講座」では、登録手続きの前であっても、講座の受講を受け付けることにより、参加したい講座にすぐ参加できたり、受講のイメージを持って登録手続きができるように対応した。

令和２年度においては、相談者数が KPI よりも少なかったことから、受講者数も少なかったが、相談から受講への移行はスムーズであったことから、相談者数が増えれば受講者数も増えるものと考えられる。

③就職等進路決定者数

令和２年度の就職等進路決定者数は、３人であり、ＫＰＩの 30 人を下回った。その内訳は職業訓練校への入学、入院、自治体が運営する就労支援機関への移行となっている。まずもって、相談者数が増えないことには就職等進路決定者数も増えないので、相談者数を大きく増加させることが必要であるが、就職氷河期世代特有の問題にも留意が必要と考えられる。これは、「４（１）⑤個別の利用者の状況の分析」でも分析を行ったとおり、シャフト・プログラムの利用者には、何らかの精神的な問題を抱えている者が多かったり、人に対する信頼感を失っているケースが多く、支援者は、１対１の信頼関係を築くところから丁寧に支援を行う必要があり、就職等の進路決定まで時間がかかると考えらえる。次年度の早期に相談者数を増加させるとともに、引き続き丁寧な支援を行う必要がある。

（５）新型コロナウイルス感染症の影響

令和２年度のシャフト・プログラムは、新型コロナウイルス感染症の流行下で実施された。このため、利用者の中には新型コロナウイルス感染症の影響を受けているケースがあった。

４人の利用者が、新型コロナウイルス感染症の影響により失業または現在の雇用の継続に対して何らかの不安を覚えてシャフト・プログラムへの受講者登録を行った。

Ａさんは、大学を卒業して最初に２，３社正社員として雇用されていたが、リーマンショックを契機として解雇され、そこから派遣社員として 20 以上の派遣先を転々としていたところ、昨年新型コロナウイルス感染症の流行により派遣先企業の経営が悪化し、解雇された。リーマン・ショックと新型コロナウイルス感染症の流

行という２つの大きな経済情勢の悪化を経験していることは、就職氷河期世代に共通してみられる特徴である。特に大学卒業後に正社員としての雇用を続けられなかった者は、非正規雇用を繰り返さざるを得ない傾向にあり、そこに今回の新型コロナウイルス感染症の流行による打撃を受けている。

Ｂさんは、現在業務請負契約で働いており、辞めるつもりはないが、新型コロナウイルス感染症の影響や現在の雇用形態もあり、将来に不安がある。急に解雇となっても慌てないための安心材料を必要としており、「とにかく誰かに相談することをしたかった」と述べている。

また、現在就労していない利用者の中でも、新型コロナウイルス感染症の影響で一般的にテレワークが進んだため、平日の日中に、元々は仕事のために街に出ていなかった人達が街に出ている様子に安心し、ジョギングなど外に出ることを始めた者も複数いた。これらの者は、外に出ることで、自分と同年代の自分以外の人がどのように生活しているかが気になり、シャフト・プログラムへの登録を後押しされたと述べている。

同じく新型コロナウイルス感染症の影響で、テレワークやクラウドソーシングによる在宅ワークの機会が増えたことから、シャフト・プログラムの支援においても、就労のゴールとして、通勤の必要がない在宅ワークを目指したいという利用者の声もある。

５．令和３年度に向けた提案

上記の令和２年度シャフト・プログラムの実績や支援の効果についての分析・評価を踏まえて、令和３年度の立川市就職氷河期世代就労支援事業の実施に向けた提案を行う。

（１）相談者を増やすために（ＫＰＩ①関係）

①シャフト・プログラムを知ってもらうための広報

【提案の概要】

チラシの配布ルートの再検討、利用者の視点に立ったコンテンツの修正を検討すべきである。その上で、40 代も対象にしていることやオンラインでも参加可能なことを相談支援やプログラムで明示しつつ、動画や SNS での周知の回数を早期に抜本的に拡充することが必要。

自分で見つけて相談につながった人の割合が一番多い（15 人中９人）。そのうち、チラシでシャフト・プログラムを知った人は１人であり、８人は SNS や HP で知った人である。　チラシについては、立川市や関係機関と相談しつつ、潜在的な利用者への効果的・効率的なルートを検討しなおすべきである。

ＳＮＳやＨＰについては、本事業を周知する内容が、既に HP や動画などにまとまっているが、ショートバージョンの動画を作る、どのような利用者にとってどのよ

うなメリットがあるのか分かるようにするなど訴求力を高めるためのマイナーチェンジも検討すべきである。

さらに、HP や動画を自ら閲覧する人は少なく、いたとしても認定 NPO 法人育て上げネットを知っている人がほとんどと考えられる。認定 NPO 法人育て上げネットを知らない人たちにも、情報を届けることが重要である。このため、HP などのまとまった情報を Twitter や LINE などで周知する回数を抜本的に増やすことが重要と考えられる。その際、講座が利用者にとって参加のきっかけになるケースもあることから、シャフト・プログラム全体の案内だけでなく、講座の情報が更新される度に発信するなどの工夫をすることが望ましい。

相談者数（ＫＰＩ①）の増加は次年度の早めの段階で実現しないと、その後のプロセスであるシャフト・プログラムの受講者数（ＫＰＩ②）、就職等進路決定者数（ＫＰＩ③）も増えないことから、早急に対応が必要である。さらに、支援者ヒアリングからは、「就職氷河期世代」というワードよりも、「40 代向け」など若者メインではないことが一見して分かると、「自分も参加してよいのだ」と安心感を持ち、ハードルが下がるという支援者共通の声もあったことから、40 代の方も対象にしていることを明示する工夫も求められる。また、支援者ヒアリングから、オンラインによる支援は、対人不安をやわらげ、また交通費負担が不要なことからも参加のハードルが下がるという効果を指摘する共通の声もあったことから、SNS 等での周知の際には「オンライン参加 OK・交通費不要」などのワードを明示する工夫も求められる。また、オンラインでの参加に不安を持つ人への配慮も必要なことから、「PC、Wi-Fi 貸し出しあり」と伝えたり、オンライン参加についての説明を動画等で行うなどの工夫も求められる。

②関係機関からの紹介を増やすための連携

【提案の概要】

関係機関との実務者レベルでの個別の意見交換・情報共有の機会を早期に設定し、関係機関の利用者の中でどのようなタイプの人をシャフト・プログラムに繋ぐのがよいかという共通認識を作ることが必要。また、今後利用者の変化や就職等進路決定などの効果もフィードバックしていくことが必要。

インテーク時点の情報によると、自分で見つけて相談につながった人の次に他機関担当者からの紹介で本事業の相談につながった人の割合が多い（15 人中４人）。関係機関からの紹介も相談につながる有力なルートであることが分かる。

今年度は、立川地域ケア会議、民生委員評議会などで、関係機関に対し本事業の情報を提供しているので、関係機関は組織として本事業を認知している状況を作ることができた。次年度は関係機関の実務担当者に、「どのような利用者が来たときにシャフト・プログラムに繋ぐとよいか」というイメージをつかんでもらうことが必要と考えられる。このため、実務者レベルで、関係機関に対してより詳しい事業内容を説明するとともに、関係機関ごとに、どのようなタイプの人がシャフト・プログラムの対象となりそうか、共通認識を作る取組を勧めることが重要である。

この取組も、相談者の増加は次年度の早めの段階で実現しないと、次年度のシャフト・プログラムの受講者数（ＫＰＩ②）、就職等進路決定者数（ＫＰＩ③）も増えないことから、早急に対応が必要である。

また、事業の実績が増えてきた段階で、利用者の変化や就職等進路決定などの効果についても、関係機関に説明することが望ましい。シャフト・プログラムが、当該関係機関の利用者にとっての「よいつなぎ先」であることが分かる情報を届ける努力も重要である。

なお、39歳以下の利用者については認定NPO法人育て上げネットの法人内の別の支援事業からの紹介ケースも、利用者にとって支援の選択肢を増やす観点から有益であることから、引き続き法人内での周知に取り組むとともに、シャフト・プログラムの特徴や成果を法人内で広く共有することが重要である。

（２）よりよい支援を広げるために（ＫＰＩ②関係）

①講座の周知方法

【提案の概要】

講座の案内については、40代も対象としていることや初心者でも問題ないことを明示するなど、対象者の参加のハードルを下げる工夫をしつつ、周知を強化することが必要。

年齢の高い利用者の場合は、困難を抱えていた期間が長く講座受講など新しいことに取り組む心理的ハードルが高いこと、若者と一緒に取り組むことに対して躊躇することもある。また、実際に講座に参加することによって、自分以外にも年齢の高い参加者がいることを知って安心するケースもある。このため、ハードルの高い講座でないことや、年齢が高い人でも安心して参加できることを、周知の際にしっかりと伝えることが重要である。

講座の案内に当たっては、40 代も対象にしていることや、初心者も対象にしていることなどを明示することが重要である。そのような参加のハードルを下げる工夫をしながら、上記（1）に記載したような周知の強化を図る必要がある。

②講座開発の視点

【提案の概要】

本事業のこれまでの講座の受講者の声などを踏まえて、利用者のニーズに合った講座開発を進めることが必要。その際、心身の健康を増進するための講座、「お金」の講座や、体験型の講座など、幅広い内容を検討すべき。オンデマンド型など参加しやすい形態を検討することも重要。

次年度も、講座を開発していくことになるが、今年度の実績から参加者のいない講座の背景も含めて受講者のニーズを把握し、それに合う形で講座の開発を進めることが必要である。

支援者ヒアリングでは、単発の講座と何回か連続して定期的に行う講座があるが、定期的に同じ講座に参加することで生活のリズムがよくなったり、達成感を持ったり、他の参加者からの刺激を受けやすくなったりといった効果がある点が共通の声としてあげられた。次年度の講座開発に当たっては、単発の講座と連続講座のバランスも検討することが望ましい。また、受講者が参加しやすいように、オンラインの講座についてはリアルタイムでなくても受講できるオンデマンド型の導入を検討するなどの工夫も必要である。

また、支援者からは、就職氷河期世代は若者以上に就労に向かうために時間がかかる状況の人も多いことから、就労支援や職業訓練そのものではなくても、健康づくりや生活習慣を整えることにより、生活基盤や自己肯定感を高めて次のステップに進むことも有効との声があった。このことから、ヨガやストレッチなど、健康づくりや生活習慣を整えるための講座の開発も検討してはどうか。その際、高齢の利用者は、やや体力が低下していたり、引きこもりや健康問題を抱えている利用者もいることから、その内容にも配慮するとともに、難しいものでないことを周知することも重要である。さらに、こうした心身の健康を増進するための講座に加えて、現在の生活や今後の人生も見越した「お金」の講座や、座学だけでなく体験型の講座など、幅広い内容を用意することも有益と考えられるので、射程を広げて講座の内容を検討することが必要である。

③利用者への伴走支援

【提案の概要】

短期的な成果に走りすぎず、利用者の前向きな変化を引き出せるよう、長い目できめ細やかな支援を意識することが重要。このため、支援者同士の振り返りやノウハウ共有を進める必要がある。

就職氷河期世代は、若者に比べて困難を抱えている期間が長いケースも多く、また変化に時間がかかる傾向もあることから、「講座を受けようと本人が思う状態」や「就職に向けて取り組んでいこうと本人が思う状態」に至るまでに、やや時間がかかる傾向が高いと考えられる。

このため、若者支援以上に、相談や講座受講前後の個別相談など伴走支援をきめ細やかに行い、本人の前向きな変化を引き出せるように、長い目で支援を行うことが重要である。本事業が単年度ではなく３年間集中的に行うこととなっている趣旨も踏まえて、次年度、さらにその次の年度に大きな成果を得ることを念頭に置くことも大切である。

④オンライン支援のハードルをさらに下げるために

【提案の概要】

オンライン支援のハードルを下げる周知に取り組み、オンライン支援の実績を増やすとともに、状況の把握及び評価を勧める必要。

今年度は、上記「４（３）オンライン支援の効果について」で詳細に分析したように、オンライン支援により、支援のハードルが下がる、キャンセルが少なくなったなどのよい効果が明らかになった。また、やってしまうとそれほど難しくないが、当初オンラインに抵抗がある人がいることもわかった。

次年度においては、オンラインでの参加が難しいものではないことを対象者に伝えるために、相談や講座を受講するために必要な準備についての情報をまとめるとともに、オンラインで参加した利用者の声（特に 40 代の人など）をまとめるなどして、オンライン支援が難しくないことも併せて周知することが必要である。

（３）利用者に合った進路決定に向けて（ＫＰＩ③関係）

【提案の概要】

本人のこれまでと現在の状況の受け止めを促すとともに、就職、就職以外の多様な形の就労、教育訓練、医療・福祉など、幅広い視野で出口を考えていくことが重要。次年度は今年度の利用者が支援を継続されることや、新たな利用者が増えることから、就労支援に力を入れて就職などの実績を増やすことが必要。

令和３年度は、就職等進路決定に至る者が増えていくと見込まれるので、進路決定後のフォローを確実に行い、その結果を令和３年度中に分析し、令和４年度の事業に活かしていくことが必要。

今年度は、年度後半からの事業開始であり、また立ち上げ期で利用者も多くない中で、３件の進路決定があった。この３件は、職業訓練校や医療、自治体が運営する就労支援機関につながったケースであり、いずれも就職ではないが、こうした出口も本人のステップとして大きな価値があることから、ＫＰＩに含めている。令和３年度以降も、本人が状況を受け止めて進む道を伴走する支援を継続することが重要である。

一方で、今年度の利用者に対して次年度も継続して支援を続けること、事業の周知や関係機関との連携を早期に強化し、次年度の利用者を早めに大きく増やすことに取り組み、令和３年度の就職等進路決定者数はＫＰＩが達成されるべきである。

全体の就職等進路決定者数を増やす中で、本人に合った幅広い進路決定を目指しつつも、令和２年度において実績のない、就労の形の進路決定を増やしてく必要が

ある。このため、令和３年度は、就労支援に関する講座開発や関係機関との連携をさらに強化することが望まれる。特に、講座やインターンシップの設計に当たって地域の経済界や地域社会との協力を強化し、実践的な経験を提供するとともに、受講者の就職可能性を高めることが必要である。

次年度は、今年度及び次年度の就職等進路決定について、進路決定後のフォローをしっかりしていくことが利用者のためにも必要である。また、立川市就職氷河期世代就労支援事業が３年間の事業であることから、事業を常によりよいものにしていくためにも、進路決定後の状況をしっかりと把握し、３年目の事業に活かしていくことが必要である。

参考１：立川市就職氷河期世代就労支援事業（「シャフトプログラム」）評価委員会

（１）委員名簿

飯田　哲郎　　東洋システム株式会社代表取締役

〇玄田　有史　　東京大学社会科学研究所教授

小宮山　利恵子　　株式会社リクルートマーケティングパートナーズスタディサプリ教育 AI 研究所所長　東京学芸大学大学院准教授

古都　賢一　　一般社団法人生活福祉研究機構理事長

薬師　実芳　　認定 NPO 法人 ReBit 代表理事

（五十音順、敬称略、〇は座長）

（２）令和２年度開催実績

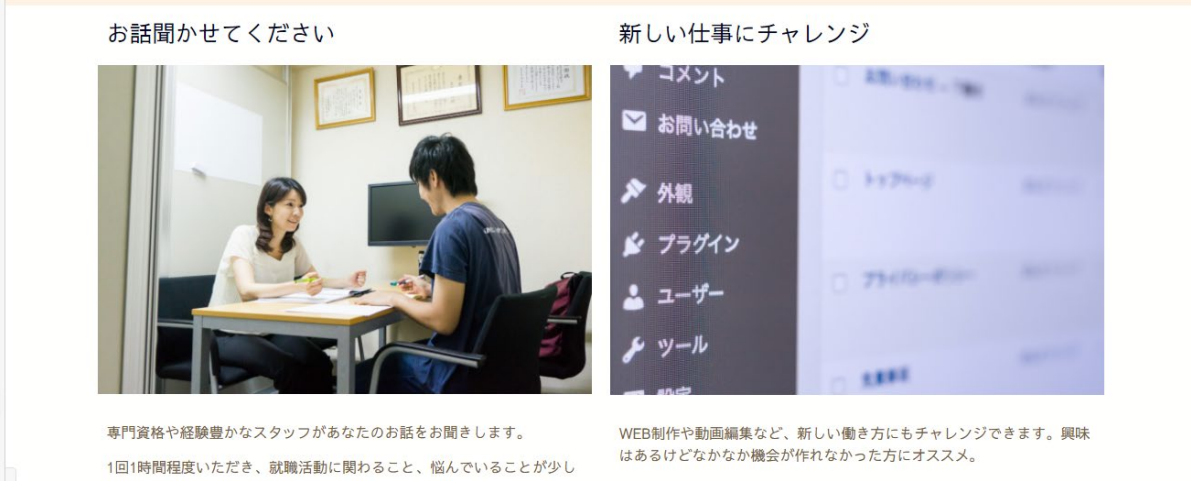
第１回：2021 年　1 月　12　日（火）　13:00　～　14:30　オンラインにて開催

第２回：2021 年　3 月　29　日（月）　13:00　～　14:30　オンラインにて開催

参考２：周知・広報資料

（1）シャフト・プログラム総合案内 WEB サイト

シャフト・プログラムの事業内容や利用方法、申し込み方法等、情報を一元的に集約した総合案内 WEB サイト（shaft-tachikawa.net）。令和２年 11 月 15 日に公開。



※画像イメージはシャフト・プログラム総合案内 WEB サイト（shaft-tachikawa.net)から。閲覧日：2021/3/25

（２）YouTube 動画

シャフト・プログラムの説明動画を作成し、YouTube に投稿（令和２年 12 月 18 日）（https://youtu.be/hOkMGemuSmI）。

※画像イメージはシャフト・プログラム

YouTube 動画（https://youtu.be/h0kMGemuSmI）から。

（3）チラシ

シャフト・プログラムを紹介するチラシを作成し、関係機関等に配布した。