

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3
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
i) ジョブトレーニング	8
ii) 就職活動サポート、スモールビジネス支援	8
iii) 面談	8
④フォローアップ	9
2. 事業の評価	9
3. 令和3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	15

(3) 講座一覧・参加者数	16
(4) 伴走支援	28
(5) 他機関連携	28
(6) オンラインでの対応状況	30
(7) 令和3年度K P Iの達成状況	31
①K P Iの目標値と考え方	31
②令和3年度の達成状況	33
4. 令和3年度事業の分析・評価	35
(1) シャフト・プログラム相談者の特徴	36
①相談者の属性の概況	36
i) 年齢	36
ii) 性別	37
iii) 学歴	37
iv) 就労経験	37
v) 引きこもり、精神的な問題、家庭の状況	38
②シャフト・プログラム受講のきっかけと目的	39
③若者世代と比較したシャフト・プログラム受講者の特徴	41
④就労中の受講者へのサポート	44

⑤個別の受講者の状況の分析	44
⑥家族関係の状況	45
(2) 支援（個別相談と講座）の効果	46
①シャフト・プログラム全体に対する利用者からの評価	47
②個別相談による支援の評価	49
③講座による支援の評価	51
(3) オンライン支援の効果	54
(4) 就職等進路決定の状況	59
①進路決定の概況	59
②進路決定者の分析	60
③進路決定に効果をもたらした支援	61
④進路決定後のフォロー	62
(5) スモールビジネスの効果	63
①現在の日本におけるスモールビジネスの状況	63
②シャフト・プログラムにおけるスモールビジネス実施の状況	66
③シャフト・プログラムにおいてスモールビジネスがもたらす効果	67
(6) KPI の達成状況の評価	70
①相談窓口の相談者数	70

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）	72
③就職等進路決定者数	73
(7) 新型コロナウイルス感染症の影響	74
5. 令和4年度に向けた提案	76
(1) 相談者を増やすために（K P I ①関係）	76
①相談者を増やすための周知の強化	77
②関係機関からの紹介を増やすための連携	77
(2) よりよい支援を広げるために（K P I ②関係）	78
①講座の周知方法	78
②講座開発の視点	79
③利用者への伴走支援	79
④オンライン支援のハードルをさらに下げるために	80
⑤スモールビジネスの支援	81
(3) 利用者に合った進路決定に向けて（K P I ③関係）	81

別添：2021年度立川市就職氷河期世代就労支援事業評価委員会資料

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。2019 年の骨太の方針の中で言及された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年度に

引き続き令和3年度も認定 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思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

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。簿記、動画編集などのスキル習得に向けた講座やメンタルヘルス改善に資する講座等の各種講座の実施と受講支援、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「小商い（スモールビジネス）」にチャレンジする機会も創出する。

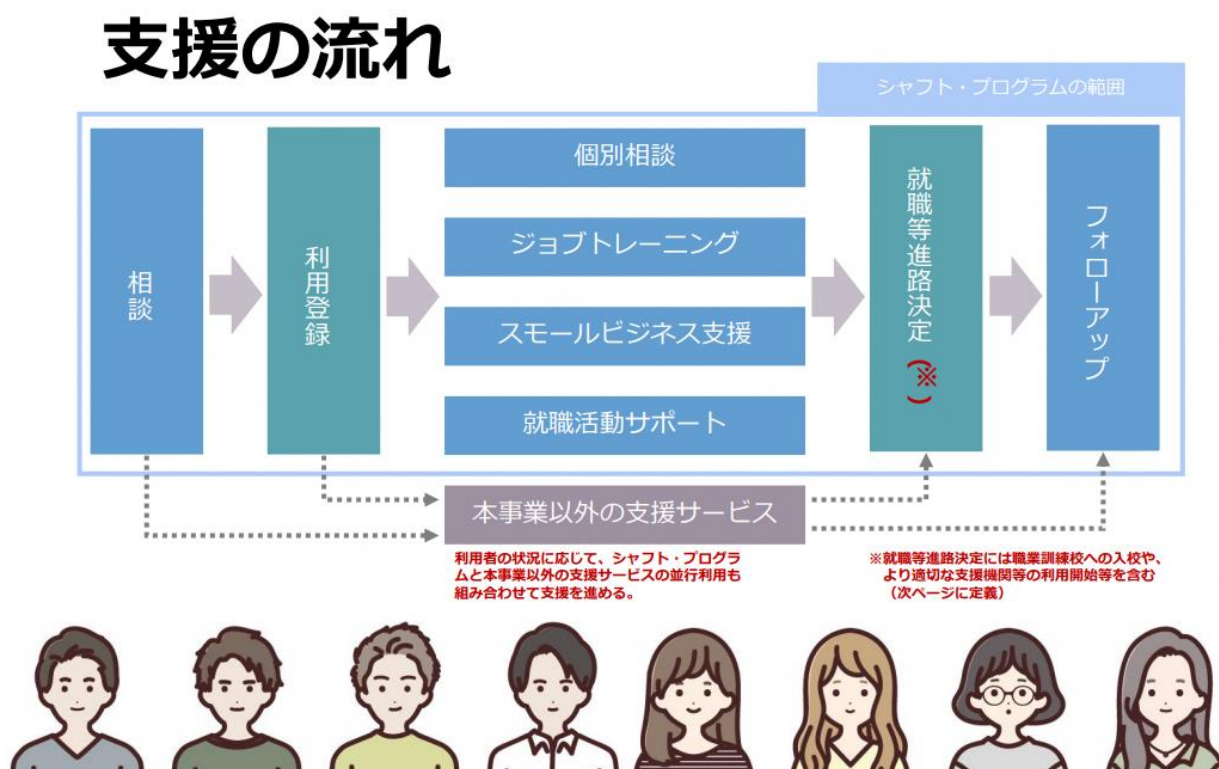
iii) 面談

支援員が担当につき、1対1でオンラインまたは対面で定期的に面談を行う。講座受講の振り返りや就労に向けた目標やアクションの整理、就職活動先のアドバイスなどを行う。

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タビュー（n=67）

イ) 支援者が利用者の個別面談等を通じて記載する支援の記録（n=662）※令和 3 年度に実施した支援の記録数であり、人数ではない

ウ) 令和 3 年 12 月から令和 4 年 1 月にかけてシャフト・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=32）

エ) 令和 4 年 2 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。

3. 令和 3 年度の実績

ここでは、シャフト・プログラムの令和 3 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、令和 3 年度においてもシャフト・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表 1 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（令和 2 年度作成。令和 3 年 3 月リニューアル）を昨年度に引き続き活用した。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。

また、YouTube を利用し、当該事業の説明動画を令和 3 年 5 月 19 日に配信。プログラム内容の紹介、利用可能な機材、ネット環境、講座受講者のインタビュー、問い合わせ方法等を動画に盛り込んだ。

さらに、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 の公式アカウントで 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 3 年 4 月から令和 4 年 3 月の間に LINE で計 26 回配信した。その他、ハローワークでチラシを配布した。

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 3 年 4 月 8 日にたちかわ IT 交流会（IT 企業団体）、4 月 14 日に多摩信用金庫多摩ブルー&グリーン倶楽部（中小企業団体）、5 月 12 日及び 6 月 14 日に東京引きこもりサポートネット、5 月 19 日に国立市社会福祉協議会、7 月 21 日に立川市障害者就労支援センターはたらこで講座の説明など情報交換を行った。また、親のシャフト・プログラムへの理解を促進するため、令和 4 年 1 月 22 日には就職氷河期世代の保護者を対象としたセミナー（参加者 会場：2 名、オンライン：18 名）でも講座の説明を行った（表 3 参照）。

【表 1：令和 3 年度周知広報一覧】

実施日	実施日	実施内容	閲覧数等
2021 年			
4/1	LINE 配信	LINE アカウントの個人情報の取り扱いについて	配信人数 64 人
4/14	LINE 配信	「40 代初めての動画編集入門講座」案内	配信人数 71 人
4/2	LINE 配信	ハンドメイド講座発表会案内	配信人数 64 人
4/23	HP 掲載	土曜日相談の案内	
4/23	LINE 配信	土曜日相談の案内	配信人数 79 人
5/14	HP 掲載	利用説明会の案内	
5/17	LINE 配信	利用説明会の案内	配信人数 82 人
5/19	YouTube 配信	シャフト・プログラム利用説明会	再生回数 363 回（2 /26 現在）
6/1	チラシ配布	ハローワークへ「40 代から始める WEB 制作講座」チラシ配布	20 枚

6/2	HP 掲載	「40 代から始める WEB 制作講座」案内	
6/29	LINE 配信	オンライン相談案内	配信人数 135 人
6/3	LINE 配信	「40 代から始める WEB 制作講座」案内	配信人数 87 人
6/7	HP 掲載	動画編集講座案内	
6/7	LINE 配信	動画編集講座案内	配信人数 92 人
7/1	HP 掲載	体験講座案内	
7/1	LINE 配信	体験講座案内	配信人数 136 人
7/13	LINE 配信	「40 代の「こんな時どうする?！」危機から抜出す相談術講座」案内	配信人数 143 人
7/29	LINE 配信	8 月スケジュールの案内	配信人数 178 人
7/6	チラシ配布	ハローワークへ「40 代の「こんな時どうする?！」危機から抜出す相談術講座」チラシ配布	30 枚
7/8	HP 掲載	「40 代の「こんな時どうする?！」危機から抜出す相談術講座」講座案内	
8/17	LINE 配信	利用者の声の紹介	配信人数 184 人
9/1	LINE 配信	9 月スケジュールの案内	配信人数 190 人

9/15	LINE 配信	1分でわかるアトオシ・オンライン動画案内	配信人数 193 人
9/16	LINE 配信	java 入門講座の案内	配信人数 191 人
10/2	HP 掲載	言葉を編む講座の案内	
10/5	LINE 配信	言葉を編む講座の案内	配信人数 194 人
10/23	HP 掲載	マインドフルネス講座の案内	
11/12	チラシ配布	ハローワークへ「「はらたく」に悩む 40 代向けマインドフルネス講座」チラシ配布	30 枚
12/3	LINE 配信	マインドフルネス講座の案内	配信人数 221 人
12/20	HP 掲載	保護者向けセミナーの案内	
2022 年			
1/6	LINE 配信	保護者向けセミナーの案内	配信人数 219 人
2/10	LINE 配信	社会人のリアル	配信人数 218 人
2/11	LINE 配信	動画編集入門講座	配信人数 218 人
2/12	LINE 配信	オンライン販売についてプロに聞いてみよう！	配信人数 217 人
2/14	LINE 配信	企業に応募するときに大切なこと	配信人数 216 人

2/17	LINE 配信	40 代のための将来働き続ける場所を見つけるためにシニアから学ぶ講座	配信人数 243 人
3/1	LINE 配信	体験講座一覧	配信人数 243 人
3/3	LINE 配信	40 代からの簿記入門	配信人数 242 人

(2) 相談とシャフト・プログラムの受講者登録

令和 3 年度の事業では、令和 3 年 4 月から令和 4 年 3 月の間に 116 人に対し相談（初回相談や登録なしに受講できる講座の提供を含む）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、116 人の相談者のうち、67 人がシャフト・プログラムの受講者として登録を行った。

なお、令和 2 年 11 月のシャフト・プログラム開始から令和 4 年 3 月までの通算の初回相談は 139 人であり、うち 82 人が受講者として登録を行った。

(3) 講座一覧・参加者数

令和3年度、シャフト・プログラムでは68種類の講座が用意され、計170回開催された。そのうち、40代を対象とした講座が7講座開講された。68種類の講座のうち、オンラインのみの講座が58講座、オンラインと対面併用の講座が10講座であった。参加人数は、延べ632人であった。なお、令和2年度から通算すると、講座は207回開催され、参加人数は延べ680人であった。

講座は、簿記、電話対応のような事務職に親和性のある講座、ハンドメイド、Web制作、動画編集、ゲームデバッグ、プログラミングなど自分の「好き」を仕事にするための講座や、コミュニケーション講座や応募書類の書き方、面接対策講座のような採用試験の対策講座、社会人に対する質問・相談会、職業紹介講座のようなステップアップ・新しい職業観の醸成に資する講座や、シミュレーション形式で困ったときの支援先を知る講座、心のスキルアップ講座、マインドフルネス講座など心身・生活の安定を保つ講座など、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表2を参照）。

【表2：令和3年度講座一覧】

講座名	実施日	実施形態	講座概要	対面	オンライン	合計	講座実施回数
コミュニケーション講座・基礎編（オンライン）	2021年、8/11、9/15、10/13、11/15、12/13	オンライン	人とのコミュニケーションをとる基礎講座。	—	24	24	3

コミュニケーション講座・ 応用編（オンライン）	2021 年 5/24、 9/29、10/27、 11/29、12/27	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。	—	14	14	5
コミュニケーション講座オ フ会	2022 年 1/11	対面・ オンラ イン	人とのコミュニケーションをとる基礎講座。	2	1	3	1
コミュニケーション講座・ 雑談カフェ	2022 年 2/22	オンラ イン	人とのコミュニケーションをとる基礎講座。	—	2	2	1
ハンドメイド 講座	2021 年 5/19、 5/26、6/16、 6/30、7/14、 8/25、9/8、9/22、 10/13、10/20、 11/10、11/24、 12/22	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。	6	29	35	14
	2022 年 3/29						
ハンドメイド 講座（オンライン）	2021 年 4/21、 6/23、7/7、7/21、 8/18、9/29、10/28	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。	—	10	10	7
ハンドメイド 講座（成果発 表）	2021 年 4/5	対面・ オンラ イン	ハンドメイド 講座の成果発 表会	1	0	1	1
ハンドメイド 講座 作品発 表会	2021 年 7/28	対面・ オンラ イン	ハンドメイド 講座の発表会	0	5	5	1

ハンドメイド入門「40代女性のための働く入門講座」	2022年3/16	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	1	1
オンライン販売についてプロに聞いてみよう！	2022年2/16	対面・オンライン	ハンドメイドの作品を売ってみたい、オンライン販売に興味はあるけど、どうしていいかわからないという方にオススメの講座。	0	7	7	1
「オンライン販売についてプロに聞いてみよう」アーカイブ視聴会	2022年3/14	オンライン	ハンドメイドの作品を売ってみたい、オンライン販売に興味はあるけど、どうしていいかわからないという方にオススメの講座。	—	2	2	1
言葉を編む講座①②③④	2021年11/1、11/2、11/8、11/9	オンライン	糸を編むように、言葉を重ねて詩を作る講座	—	21	21	4
心のスキルアップ（オンライン）	2021年5/8、6/12、7/10、8/14、9/11、10/9、11/13、12/11	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	—	66	66	11

	2022 年 1/8、 2/12、3/12		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。				
マインドfulness 家庭でできる座禅入門	2022 年 3/16	オンライン	座禅体験で、心と身体と呼吸をととのえ、自己と向き合う時間をつくる講座。	—	7	7	1
初めての簿記入門②	2021 年 5/18	オンライン	事務職希望者対象の簿記の入門講座	—	1	1	1
40 代初めての簿記入門①②	2021 年 4/26、4/27	オンライン	事務職希望者対象の簿記の入門講座	—	11	11	2
40 代からの簿記入門	2022 年 3/11	オンライン	事務職希望者対象の簿記の入門講座	—	10	10	1
面接対策講座	2021 年 12/17	オンライン	採用面接で面接官が注目しているポイントや質問の意図を解説。オンライン面接ならではの、対面面接ならではの作法なども伝える講座。	—	2	2	1
応募書類の書き方	2021 年 12/3	オンライン	エントリーシート、履歴書、職務経歴	—	1	1	1

			書、自己紹介書などの書き方のルールやコツをお伝えする講座。				
企業に応募するときに大切なこと	2022 年 2/25	オンライン	これまでの人生を振り返ることで、自分自身を見つめなおす。企業が求めている人物像や、その会社で働くために必要ことを考える講座。	—	7	7	1
40 代の「こんな時どうする?!」 危機から抜出す相談術	2021 年 7/20	オンライン	環境・職業など自分と違う人生をシミュレーション形式で体感し、楽しみながら困ったときの相談先を知る講座	—	8	8	1
40 代から始める Web 制作①②	2021 年 6/21、6/28	オンライン	興味はあるがやったことがない人対象の Web 講座。Web 制作の入門講座。	—	14	14	2
WEB 制作入門	2022 年 3/14	オンライン	興味はあるがやったことがない人対象の Web 講座。Web	—	8	8	1

			制作の入門講座。				
「はらたく」に悩む 40 代向けマインドフルネス講座	2021 年 12/18	オンライン	マインドフルネスを生活に取り入れ、毎日を気持ちよく過ごすコツを学ぶ講座。	—	9	9	1
40 代初めての動画編集入門①②③④	2021 年 5/10、5/11、5/13、5/14	対面・オンライン	動画編集の初歩講座。	10	14	24	4
動画編集入門①②③④	2021 年 6/14、6/15、6/16、6/18、9/13、9/14、9/15、9/17	オンライン	動画編集の初歩講座。	—	54	54	8
動画編集入門 (AdobeRush)	2022 年 2/16	オンライン	動画編集の初歩講座。	—	8	8	1
JT 活動説明会	2021 年 6/16、7/21	対面・オンライン	ジョブトレの活動説明会	0	3	3	2
プログラマーが伝える Java 入門講座	2021 年 10/9	オンライン	プログラミング言語全般と、その中で Java の特徴など、これから勉強をしたいと考えている方向きの講座	—	15	15	1
Java 入門初歩	2022 年 1/29、2/5、2/11	オンライン	Java の基礎を学ぶ講座。	—	9	9	3
VBA 入門	2022 年 1/6、3/9	オンライン	VBA 入門講座	—	6	6	2

バグトレ	2022 年 1/28、3/25	オンライン	ゲームデバッグという職業について理解を深め、適性を判断するための体験型プログラム	—	2	2	2
citi お仕事のリアル「利用者さんが聞く①②」	2021 年 5/22、5/25	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、お仕事での疑問を利用者さんが質問する講座	—	2	2	2
citi お仕事のリアル「社会人に聞く③職場を快適に過ごすために」	2021 年 6/10	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、お仕事での疑問を利用者さんが質問する講座	—	2	2	1
citi お仕事のリアル「社会人に聞く 自分の長所の見つけ方」	2021 年 7/6	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、仕事での疑問を利用者が質問する講座	—	2	2	1
citi お仕事のリアル「社会人に聞く 働き甲斐って何ですか」	2021 年 7/20	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、仕事での疑問を利用者が質問する講座	—	2	2	1
citi お仕事のリアル「社会人に聞く 面	2021 年 8/4	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、仕	—	2	2	1

接官は何を見ているのか」			事での疑問を利用者が質問する講座				
citi お仕事のリアル「社会人に聞く 夏の過ごし方」	2021 年 8/18、10/6	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、仕事での疑問を利用者が質問する講座	—	4	4	2
citi お仕事のリアル「社会人に聞く 休日の過ごし方」	2021 年 10/12	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、仕事での疑問を利用者が質問する講座	—	9	9	1
citi お仕事のリアル「社会人に聞く 私の健康維持法」	2021 年 10/28	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、仕事での疑問を利用者が質問する講座	—	4	4	1
citi お仕事のリアル「社会人に聞く 自己PR について」	2021 年 12/14	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、仕事での疑問を利用者が質問する講座	—	5	5	1
citi お仕事のリアル「社会人に聞く 就職先を選ぶのに一番大切なこと」	2022 年 1/19	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、仕事での疑問を利用者が質問する講座	—	6	6	1
citi お仕事のリアル「社会	2022 年 1/26	オンライン	企業で働いている方をゲス	—	5	5	1

人に聞く 人づきあいで大切なこと」			トに迎え、仕事での疑問を利用者が質問する講座				
citi お仕事のリアル「社会人に聞く 会社務めで一番大切なこと」	2022 年 2/14	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、仕事での疑問を利用者が質問する講座	—	6	6	1
citi お仕事のリアル「本を読むって必要ですか？」	2022 年 2/22	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、仕事での疑問を利用者が質問する講座	—	3	3	1
citi お仕事のリアル「働き続けるコツは何だと思いますか？」	2022 年 2/24	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、仕事での疑問を利用者が質問する講座	—	7	7	1
citi お仕事のリアル「面接に必要なことは何ですか？」	2022 年 3/10	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、仕事での疑問を利用者が質問する講座	—	7	7	1
citi お仕事のリアル「友達何人必要ですか？」	2022 年 3/14	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、仕事での疑問を利用者が質問する講座	—	2	2	1

citi お仕事のリアル「スキルアップのためには転職、同じところに長期勤務する、どちらだと思いますか？」	2022 年 3/28	オンライン	企業で働いている方をゲストに迎え、仕事での疑問を利用者が質問する講座	—	3	3	1
作曲家のお仕事講座	2022 年 1/26	オンライン	作曲の仕事の流れ、大変なことややりがいについて話す講座。 音楽以外にも表現する仕事に興味がある方におすすめの内容。	—	2	2	1
作曲のお仕事講座アーカイブ視聴会	2022 年 2/19	オンライン	作曲の仕事の流れ、大変なことややりがいについて話す講座。 音楽以外にも表現する仕事に興味がある方におすすめの内容。	—	3	3	1
JTIT 企業講和（D スタ）・バグトレ	2021 年 10/1	オンライン	ジョブトレ IT 講座	—	1	1	1
JTIT インターン前の心構え・面接ワーク	2021 年 11/2	オンライン	ジョブトレ IT 講座	—	2	2	1

JTIT 目標管理講座・ポートフォリオ	2021 年 11/4	オンライン	ジョブトレ IT 講座	—	2	2	1
JTIT インフラ講座・ポートフォリオ	2021 年 11/5	オンライン	ジョブトレ IT 講座	—	4	4	1
JTIT 電話対応、クオンツ企業講話	2021 年 11/9	オンライン	ジョブトレ IT 講座	—	2	2	1
JTIT コーディング応用編	2021 年 11/11	オンライン	ジョブトレ IT 講座	—	3	3	1
JTIT 就活	2021 年 11/12、 11/16、11/18、 11/19、11/25	オンライン	ジョブトレ IT 講座	—	9	9	3
職業人講話 (株東京すずらん)	2021 年 11/12	オンライン	(株)東京すずらんの職場から事務職の現場、電話対応などを紹介	—	4	4	1
すぎトレ主催 「図書・出版の仕事を知ろう」ウェブセミナー	2021 年 11/30	オンライン	出版社の仕事全般を紹介	—	1	1	1
デジタルハーツプラス同期会	2022 年 1/8	オンライン	同期の方が集まって話す会	—	2	2	1
いい子すぎるあなたへ講座	2022 年 1/24	対面・オンライン	自分にとっていい子を目指す講座	0	5	5	1
将来働き続ける場所を見つけるためにシ	2022 年 2/24	オンライン	高齢になっても働く時代に、まだ若い	—	10	10	1

ニアから学ぶ講座			今、仕事を見つけるために、どう行動したらよいかを高齢者から学ぶ。				
客室乗務員からエンジニアへの未経験転職	2022 年 3/4	オンライン	客室乗務員として勤めていた方が、未経験でエンジニアへ転職するまでの話をする講座	—	5	5	1
動画編集のお仕事のリアル	2022 年 3/8	オンライン	育て上げネットの動画編集スタッフが仕事のリアルを話す講座	—	8	8	1
テレワーク入門「Teams&Zoomの使い方」	2022 年 3/14	対面・オンライン	オンランツールを使って、テレワークの体験をする講座。	0	2	2	1
物書きの仕事	2022 年 3/30	オンライン	物書きの仕事の楽しさ厳しさ、取材した有名人、失敗談などを聞く講座。	—	5	5	1
ステップ・キャンプ	2021 年 12/7、12/9、12/10、12/14、12/16、12/17、12/21、12/23、12/24	対面・オンライン	ステップ・キャンプ講座（オリエンテーション・職	0	27	27	44

	2022 年 1/6、1/7、 1/11、1/13、 1/14、1/18、 1/20、1/21、 1/25、1/27、 1/28、2/1、2/3、 2/4、2/8、2/10、 2/15、2/17、 2/18、2/22、 2/24、2/25、3/1、 3/3、3/4、3/8、 3/10、3/11、 3/15、3/17、 3/18、3/22、 3/24、3/25、3/29		業人講話・仕事体験等)	0	74	74	
合 計				19	613	632	170

(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（親への情報提供を含む）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、関係機関に対してシャフト・プログラムの制度説明やチラシの配布を行った。具体的には、たちかわ IT 交流会、多摩信用金庫多摩ブルー&グリーン倶楽部、東京ひきこもりサポートネット、国立市社会福祉協議会、東京ひきこもりサポートネット、立川市障害者就労支援センターはたらこでシャフト・プログラムの説明を行い、必要に応じて利用を勧めてもらうよう依頼をした。また、親のシャフト・プログラムへの理解を促進するため、令和4年1月22日には就職氷河期世代の保護者を対象としたセミナー（参加者 会場：2名、オンライン：18名）でも講座の説明を行った。

【表3：令和3年年度関係機関等との連携の取組一覧】

実施日	連携関係機関等	連携内容
2021年		
4/8	たちかわ IT 交流会	シャフト・プログラムについて説明と協力依頼
4/14	多摩信用金庫多摩ブルー&グリーン倶楽部	企業へのシャフト・プログラム説明
5/12	東京ひきこもりサポートネット	情報交換
5/19	国立市社会福祉協議会	シャフト・プログラム説明
6/14	東京ひきこもりサポートネット	利用者事例紹介
7/21	立川市障害者就労支援センターはたらこ	シャフト・プログラム説明

1/22	「親が変われば、子どもも変わる～就職氷河期世代の保護者向けセミナー～」開催	就職氷河期世代の保護者の方を対象としたセミナー (参加者 会場：2名、オンライン：18名)
------	---------------------------------------	--

(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（初回相談や登録なしに受講できる講座の提供を含む）116人（確認できたもののみ）のうち、令和3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93人、対面とオンラインを併用した者は13人だった。対面のみを利用した者は3人だった。

個別面談（初回相談を含む）などの面談について、令和3年度の利用人数は延べ662人であり、そのうち対面して面談を実施したものは延べ29人だけであり、他はすべてオンラインで行われた。

講座については、延べ632人の参加人数のうち、オンラインで参加したものは延べ613人であり、対面で参加したものは延べ19人だった。

令和 3 年度の利用については、令和 2 年度に引き続き、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 3 年度においては、PC を 11 台、Wi-Fi を 2
台貸し出した。

(7) 令和 3 年度 K P I の達成状況

① K P I の目標値と考え方

シャフト・プログラムの K P I 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 3 年度分）。

K P I ① 相談窓口の相談者数:100

K P I ② シャフト・プログラムの受講者数:60

※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。

K P I ③ 本事業による就職等進路決定者数:50

この K P I についての考え方は、K P I ①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（初回相談と、
登録なしに受講できる講座を初めて受講した数）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K P I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。

K P I ②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。K P I ①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NP0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。

K P I ③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K P I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、上記ア) やイ) 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、K P I ③で多様な働き方も含めて評価するこ

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、K P I ③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 3 年度の達成状況

令和 3 年度のシャフト・プログラムの K P I 達成状況は、以下のとおりであった。

K P I ① 相談窓口の相談者数：116 人（目標 100 人）

K P I ② シャフト・プログラムの受講者数：67 人（目標 60 人）

K P I ③ 本事業による就職等進路決定者数：45 人（目標 50 人）

評価の詳細と次年度に向けた提案は、以下の「4. 令和3年度事業の分析・評価」及び「5. 令和 4 年度に向けた提案」に詳述するが、相談者数と受講者数は KPI を達成した一方で、就職等進路決定者数については KPI 達成にはわずかに届かなかったが、昨年度より大幅に増えた。次年度は就職等進路決定者増にむけ支援をさらに強化することが求められる。

【表 4：令和 3 年度相談者数・受講者数・就職等進路決定者数（月ごと／累計）一覧】

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	実 人 数
相 談 窓 口 の 相 談 者 数 KPI ①	13	9	8	11	15	14	14	8	6	1	8	9	116
シ ャ フ ト ・ プ ロ グ ラ ム の 受 講 者 数 KPI ②	4	4	8	2	8	12	7	6	5	3	0	2	67

講座参加者数※参考	13	32	45	33	22	64	53	65	62	60	84	99	632
就職等進路決定者数 KPI ③	2	4	2	3	6	6	2	3	8	1	4	4	45

4. 令和3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相談者が記載したインテークシート、令和3年12月～1月に実施した相談者アンケート、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3年度における事業の評価として、相談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、就職等進路決定の状況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) シャフト・プログラム相談者の特徴

①相談者の属性の概況

令和3年度新規相談者116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、相談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、相談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4月1日から令和4年3月31日までの相談者116人（確認できたもののみ。以下この章において同じ）のうち年齢の内訳は、以下のとおり。括弧内は令和2年度（シャフト・プログラムの事業を開始した令和2年11月から令和3年3月まで）の相談者の状況を記載する。

34歳以下：11人（6人）

35～39歳：32人（9人）

40～44歳：33人（5人）

45～49歳：30人（2人）

50歳以上：8人（1人）

ii) 性別

令和3年4月1日から令和4年3月31日までの新規相談者の性別は、男性が45人、女性が70人（令和2年度は男性が9人、女性が11人）だった。

iii) 学歴

令和3年4月1日から令和4年3月31日までの新規相談者の最終学歴は以下のとおり。括弧内は令和2年度の相談者の状況を記載する。

大学卒業以上：35人（7人）

短大卒業：8人（1人）

大学中退：1人（2人）

大学在学：1人（0人）

専門学校卒業：5人（2人）

専門学校中退：1人（1人）

高校卒業：6人（0人）

高校中退：1人（0人）

中卒：1人（0人）

iv) 就労経験

令和3年4月1日から令和4年3月31日までの新規相談者のうち就労経験について確認できたのは60人。このうち、これまでに就労した経験がある者

は 58 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 30 人、正社員以外が 28 人、就労した経験が無い者は 2 人だった。

シャフト・プログラムの事業が開始した令和 2 年度の相談者 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 58 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。括弧内は令和 2 年度の相談者の状況を記載する。

10 年以上 : 4 人 (2 人)

5 年～9 年 : 1 人 (2 人)

1 年～5 年 : 1 人 (0 人)

1 年未満 : 3 人 (2 人)

不明 : 46 人 (3 人)

また、現在在職中の利用者が 16 人 (令和 2 年度は 5 人) いた。

v) 引きこもり、精神的な問題、家庭の状況

令和 3 年 4 月 1 日から令和 4 年 3 月 31 日までの新規相談者のうち、引きこもりの経験がある者は 5 人だった。令和 2 年度の相談者のうち、引きこもりの経験がある者は 4 人だった。

相談者のうち、うつ病等のなんらかの精神的な問題を抱えている者は 8 人、身体的な病気を抱えているものは 5 人だった。シャフト・プログラムの事業が

開始した令和2年度の相談者のうち、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12人のうち一人暮らしが1人、親と同居が5人、子と同居が1人、配偶者と子と同居が4人、配偶者と同居が1人だった。令和2年度の相談者では、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・プログラム受講のきっかけと目的

令和3年4月1日から令和4年3月31日までの新規受講者に対するシャフト・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。括弧内は令和2年度の相談者の状況を記載する。

- ア) 「自分に合う仕事をしたい」 42人 (11人)
- イ) 「仕事に就きたい」 38人 (5人)
- ウ) 「履歴書や面接の対策をしたい」 28人 (3人)
- エ) 「働ける自信を付けたい」 24人 (3人)
- オ) 「正社員になりたい」 24人 (1人)
- カ) 「仕事を続けられるようになりたい」 21人 (7人)
- キ) 「ブランク（空白の期間）があるので対策をしたい」 20人 (2人)
- ク) 「PCを習いたい」 20人 (1人)
- ケ) 「漠然とした不安を解決したい」 20人 (6人)

コ) 「どうにかしたいが何から始めたらよいかわからない」 18 人 (3 人)

サ) 「コミュニケーションへの苦手意識を克服したい」 14 人 (4 人)

シ) 「仕事に対するイメージを深めたい」 14 人 (1 人)

ス) 「仲間が欲しい」 10 人 (3 人)

セ) 「生活改善をしたい」 8 人 (4 人)

ソ) 「職場でのルールやマナーを身につけたい」 6 人 (0 人)

タ) 「集団行動力を身につけたい」 3 人 (2 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ないという希望が多い傾向にあることが分かった。就職や仕事の継続を相談したいこと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。

「仕事に就きたい」「仕事を続けられるようになりたい」「働ける自信を付けたい」といった回答を選ぶ方が多かった一方で「どうにかしたいが何から始めたらよいかわからない」と回答する方も多かったことから、意欲はあるが、アクションの取り方がわからない、という方が一定数いることが浮き上がった。

令和3年4月1日から令和4年3月31日までの新規受講者の来所のきつかけは、以下のとおりだった。括弧内は令和2年度の受講者の数字を記載した。他機関からの紹介については今回からその詳細も記載した。

本人 35 人 (9 人)

他機関からの紹介 19 人 (4 人)

-つなぐ×かえるプロジェクト (※) 8 人

-ハローワーク 1 人

-自治体 5 人

-NPO/企業 2 人

-育て上げネットの他事業 2 人 等

親・親戚・友人の勧め 10 人 (2 人)

※育て上げネットの別の就労支援プログラムの名称

来所のきっかけとしては、本人の次に他機関からの紹介が多かった。シャフト・プログラムの提供する支援を必要とする人が他機関にも存在していること、他機関連携が重要であることが明らかになった。

③若者世代と比較したシャフト・プログラム受講者の特徴

シャフト・プログラム受講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（主に 39 歳まで）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。

支援者によればシャフト・プログラムの利用者は、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る。就労中であるにもかかわらず、相談に訪れた者が 5 分の 1 いること、「自分に合う仕

事をしたい」との選択肢を選んだ割合が高いことがそのことを裏付けている。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、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。令和3年度の支援状況からは、特に若者就労支援の対象者と比べて、シャフト・プログラムの受講者は就労のゴールが多様化しているということが分かった。受講者は独身、シングルマザー、主婦など属性、家庭環境、仕事の必要性など就労へのニーズやバックグラウンドが多様であり、そのバックグラウンドによって、収入がどのくらい必要かが異なる。受講者一人ひとりの目線、ペースに合わせた支援が必要であることが若者支援との違いであるというのが支援者の見解であった。

また、これまでの就労経験や現在までの仕事のブランクの期間によっても、受講者の置かれている状況が二極化するのも若者就労支援との違いである。これまでに社会人経験があったり、ブランクの期間が短い受講者は、講座受講に積極的だったり、就職活動に主体的に動ける人もいる。更には、専門性、特定の技術を求めている人がスポット的にシャフト・プログラムが提供する講座を受講するケースもある。特に40代の受講者は目的意識が高い人が多い印象で、動画編集、履歴書作成など講座の目的がはっきりしているものが人気がある。育て上げネットにおける若者就労支援では、若者自身の生活リズムを整えるために講座の受講を勧奨するケースが多いところ、シャフト・プログラムの受講者のうち専門性、特定の技術を求めて講座を受講している人は、すでに生活リズムは整っていることが多いという違いがある。

一方で、長期に渡り引きこもり状態にあり、シャフト・プログラムの支援がオンライン提供可能だから何とか入れるという人もいる。

就職氷河期世代の特徴について、育て上げネットと株式会社リクルートとが連携し、育て上げネットのシャフト・プログラム以外の ICT 研修を伴う就労支援事業への応募経験がある就職氷河期世代の方へ行ったアンケート調査の結果をまとめた「就職氷河期世代の仕事探しの実態調査」（2022 年 2 月 9 日公表）について見てみる。

同調査では、回答者が仕事探しをする中で困難に感じたことは「自分の年齢が不利に感じた」83.0%、「希望する仕事の経験がない」51.9%、「自分の希望に合う求人が見つからない」49.8%、「自分に合った仕事が見つからない」31.9%といったものが上位に挙がった。「面接でうまく話せない・何を話していいかわからない」28.1%も多く、およそ 3 人に 1 人は自己分析や自己 PR に課題を感じている。

また、就職氷河期世代の求める具体的な支援として、「キャリアカウンセリング」52.8%、「就業体験・お試し就業の機会提供」50.2%に次いで、「利用できる民間人材サービスに関する情報提供」40.4%、「履歴書・職務経歴書対策」37.4%、「面接対策」36.6%を希望する声が見られた。

これらの結果から、現在非就業の方が複数の支援を希望しているほか、回答者のこれまでの経験や現在の就業形態によって、希望する支援が異なっており、それぞれのニーズに合わせた支援が求められるということが分析されている。また、男女ともに求人を探す初期段階から面接対策に至るまで仕事探しの一連のプロセスで支援を求めていることが分析された。

同調査結果からも、バックグラウンドの多様さや、それぞれのニーズに合わせた求人を探す初期段階からの一連の支援の重要性など、シャフト・プロ

グラムにおける就職氷河期世代の特徴と同様の傾向が見られることが分かった。

オンライン支援や講座による支援の効果について詳細は後述するが、令和 3 年度に実施したシャフト・プログラムでは、短期にスキル獲得や就労を目指す方から長期間のひきこもり状態の方、一人で生計を立てていく必要のある方からそうでない方まで、多様なニーズに対応できるように支援が設計されていることが改めて確認された。

④就労中の受講者へのサポート

シャフト・プログラムに特徴的なケースとして、令和 2 年度に引き続き、令和 3 年度の新規受講者の中にも在職中の受講者が 16 人いた（うち 6 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。

在職中の受講者 16 名は、家庭の事情により、在宅ワークを探しているケースや、現在の仕事が自身の体力や性格にあわないことから、自身に合った仕事につくために必要なスキルアップ（IT、動画編集など）を目指しているケース、将来に不安を感じ、生活の安定のために待遇の良い仕事や、副業を探しているケースなどがシャフト・プログラム受講の理由として挙げられる。

⑤個別の受講者の状況の分析

受講者のシャフト・プログラム利用開始時点の状況を個別に分析すると、受講者は大きく 5 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blank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、自分に合った仕事を探すこと、副業をすることを目指している者

ウ) これまで正規・非正規で継続的に就労してきたが、コロナ禍の景気悪化で失職し、次の就職先を探している者

エ) 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

オ) 引きこもりの期間が長く就労経験がない者

これらの受講者の状況によって、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。

⑥家族関係の状況

「4(1)①v) 引きこもり、精神的な問題、家庭の状況」で記載のとおり、令和3年度の利用者の家庭の状況については、確認できた12人のうち一人暮らしが1人、親と同居が5人、子と同居が1人、配偶者と子と同居が4人、配偶者と同居が1人だった。「4(1)③若者世代と比較したシャフト・プログラム受講者の特徴」で分析したとおり、家族関係は利用者の就労に関するバックグラウンドに影響している。独身なのか、両親と同居しているのか、家計の主な担い手なのかどうかにより、就労へのニーズが異なっており、多様な支援が求められるのがシャフト・プログラムの特徴である。

また、シャフト・プログラムの利用者で、特に未婚の場合に、利用者本人を子とした場合の親との関係が影響しているケースが見られた。親が「正社員以外は仕事ではない」など早期の正社員就職に拘り利用者にプレッシャーをかけているケースや、就労に直接繋がらない趣味や講座の受講に否定的なケースがあった。中にはそういった親のプレッシャーから精神的な不調を来している者もいた。このような親の考え方は、就職氷河期世代の親世代が 60 代、70 代であるため、自身が就職した当時の日本の雇用慣行や、自身の働き方をベースに考えていることが一つの要因と考えられる。

シャフト・プログラムでは、利用者の親世代へのアプローチとして、親世代向けに「親も変われば子も変わる講座」を実施するなど、親世代に現在の社会における多様な働き方や、そのために必要なステップについて説明する働きかけを行った。

また、親との確執がある利用者に対して、個別相談を通じて、親から否定されてきた趣味を認めたり、就職に直結しない講座や資格取得のための取組を肯定することにより、親との距離を取って、趣味を収入に繋げたり、就労へのステップを踏み出すことを促している。支援者によれば、若者の就労支援では、親と同居で経済的にも依存しているケースがほとんどだが、シャフト・プログラムでは、一人暮らしによって物理的・精神的に距離を取ることができる利用者も多く、親との関係は根深く残るケースであっても、距離を置いて関係を持つことができているという。

(2) 支援（個別相談と講座）の効果

令和 3 年度においては、令和 2 年度にシャフト・プログラムの利用を開始した者も含めて 82 名の受講者がシャフト・プログラムを利用し、就職等進路決定には 45 件が繋がった。シャフト・プログラムの開始から 1 年が経ち、

個別相談や講座による支援の効果が着実に現れていると評価することができる。

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・プログラムについて、利用前に期待していたものと比べてどう感じているかの質問に対し、32人中14人が「期待していたよりもよかった」と回答、15人が「期待どおりだった」と回答。「期待していたよりも悪かった」と回答した人は3人だった。

シャフト・プログラム全体についての良かった点としてアンケートの回答（自由記述）に挙げられたのは、個別相談や支援員のスキルに関するものが多く、「話を親身に聞いてくれる」「その時々になら置かれてる状況を把握してくださり、親身に寄り添って頂けることで就職活動が「孤独な戦い」というイメージが薄らぎ、心が救われた」などが寄せられた。実際に就職等進路決定につながったケースでは、「最終的には第一志望の企業に内定を頂くことができたのは、シャフト・プログラムで面談をして頂いて、ひとりではないという安心感や、自信を持って挑むことができたからだと思う。」「メンタルが弱っている時には、優しくとにかく辛い思いを聞いていただいた。一転、転職活動が佳境に入ったときには、テクニク的なアドバイスや書類についての的確なご指摘を頂き、今回お世話になっていなければ、転職活動が終わっていなかった」という評価が寄せられた。また、「契約社員として働き始めてからオンライン相談ができたことは助かった。仕事の途中で体調を崩した際、アドバイスを頂けた点は良かった。」など、シャフト・プログラムが就労の継続に繋がったという声も聞かれた。

更に、シャフト・プログラムの良かった点として、オンラインで講座や面談を受けられる点を挙げた人もいた。また、講座については、「動画制作の

講座やサイバーセキュリティ講座などレベルの高い講座が多くて、受講してとても良かった。講座の先生も優しい人が多くて、質問にもいろいろ答えてくださって、とても勉強になった。」「ハンドメイド講座で物を作ることの楽しさがわかった。」「DX 人材不足が言われている中、サイバーセキュリティ講座は難しかったが勉強になった。」など、講座が利用者のニーズに合致していたり、満足度を高めているという結果が分かった。

「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 32 人中 14 人が「とても役立った」、10 人が「まあ役立った」、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「各種講座」（14 人）、「プログラム受講期間中の相談員などのサポート」（14 人）、「プログラムへの参加によって対人コミュニケーションに自信がついたこと」（6 人）、「プログラムへの参加によって就職準備が整ったこと」（4 人）、「プログラムへの参加によって生活リズムが整ったこと」（3 人）だった。

決定した進路（就労していない場合を含む）についてシャフト・プログラムの利用を始めた時に目指していたゴールと比較してどうかという質問については、32 人中「目標より良いものだった」と回答した人が 10 人、「目標と異なるが満足している」が 10 人、「目標どおりだった」が 4 人、「目標と異なっているため満足していない」が 3 人だった。

利用者のアンケートからは、回答者は概ねシャフト・プログラムの利用に満足していることが分かった。就労に向けたステップとしてシャフト・プログラムの支援内容が役に立っているという認識の利用者が多く、特に支援員による個別面談における傾聴や就労に向けたアドバイス、利用者のニーズにあった講座を提供していることについて評価が高かった。

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、オンラインのビデオ通話または対面により、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・プログラム相談者の特徴」でも述べたとおり、シャフト・プログラムの相談者には、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、支援者が個別面談を通じて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と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、「4 (1) ③若者世代と比較したシャフト・プログラム相談者の特徴」でも指摘した、シャフト・プログラムの受講者の背景事情や就労のゴールが多様であり、受講者一人ひとりの目線、ペースに合わせた支援が必要であるという就職氷河期世代の利用者の支援のニーズに合致していると考えられる。

また、相談者の多くは、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必要性の高い者に対しては頻繁に個別相談を行い、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ための個別相談を行うなど、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。

また、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、それらの利用状況についても聞いた上で助言等をしており、これ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形で効果的な支援を行っている。

個別相談について、利用者へのアンケートでは、32 人中 18 人が「とてもよかった」、11 人が「よかった」と回答した。相談の良かったと思う具体的な内容として、「親身になって話を聞いてくれた」「考えが整理された」などの回答があった。また、アンケートからは、就職活動について孤独感を抱いている利用者が一定数おり、その人達にとっては個別支援での伴走支援が安心感や就職活動への意欲に繋がり、就労等に繋がっていることが分かる。同様に、アンケートからは、個別支援の中での就職先の選定に関するアドバイスや応募書類の添削などの具体的な就活支援も就労等へ効果的に繋がっている。

支援者からは、就職に直接関係のある支援だけではなく、人生や趣味の話ができる話し相手という位置づけで利用者の心の健康をサポートできる点もシャフト・プログラムならではの特徴だという声も聞かれた。特に女性で無業状態にある利用者は、コロナの影響もあり人と話す機会があまりないことから、シャフト・プログラムでの定期的な面談を楽しみにしている人も多いという。

また、支援者によれば、個別相談が効果的なケースとして、自分に自信がなく、自分の強みが理解できていない人が、支援者が棚卸を一緒にすること

により、自信がつく場合がある。例えば、過去に自分には向いていないと思って諦めていた職種や役職について、シャフト・プログラムの面談を経て、「今なら挑戦できるかもしれない」と前向きな思いになる利用者もいるという。

上記のとおり、個別相談による支援は、利用者の就職活動を支えるだけでなく、心の健康のサポートや自己肯定感の向上に資することにより、就職等進路決定やその継続に非常に効果的であると評価できる。

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、相談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。令和3年度、シャフト・プログラムでは68種類の講座が用意され、計170回開催された。参加人数は、延べ632人であり、多くの利用者が講座を受講し、また利用者によっては複数の講座を受講していることが分かる。

昨年度の評価委員会での提言を踏まえ、今年度は、40代の方が関心を持つ講座を増やし、レベルは初めての人でも参加しやすい入門程度にして、周知を行った。令和2年度は40代の女性向けとしていたが、女性に限らず40代の方が対象となるような講座名のものとした（「40代から始めるWeb制作」、「40代の「こんな時どうする?!」 危機から抜出す相談術」など）。支援員へのヒアリングによれば、この40代の講座など、得られるスキルがはっきりしている講座については受講者が多く集まり、満足度も高いという印象を頂いているとのことだった。

また、昨年度の評価委員会での提言を踏まえ、人生のシュミレーションゲームを行いながら、いろいろと起こるアクシデントのときに相談が出来るところを紹介していく「40代の「こんな時どうする?!」 危機から抜出す相談術」講座を実施したり、スキルに直結するものでなく、心身の健康を向上させる講座として「こころのスキルアップ」「マインドフルネス」といった講座が新設された。支援員へのヒアリングによれば、これらの講座についてもシャフト・プログラムの利用者の人気が高いという。

令和3年度からの新たな講座として、現在企業で働いている人にゲストとして来てもらい、受講者からの質問を受け付けながらパネルディスカッションを行う「講話会」も開設された。

特によかった講座について、相談者へのアンケートでは、動画編集講座が6人、40代向けであることを明示した講座が3人、ハンドメイド講座が3人、応募書類の書き方講座が3人、面接対策講座が2人、心のスキルアップ講座が2人などで、対象者が明示されたもの、自身の関心に合致するもの、就職活動におけるスキルをまなぶもの、精神的な安定を得るもの、などが高い評価を得た。

アンケートからは、講座の難易度については、20人が「ちょうどよかった」、3人が「簡単だった」、3人が「難しかった」と回答した。また、講座の継続のしやすさについては、23人が「継続しやすかった」、4人「継続しづらかった」と回答した。講座の難易度が高いと感じた人や継続に困難を感じた人が受講していた講座に偏りはなかった。このことから、シャフト・プログラムで提供された講座については、難易度・継続のしやすさ共に適切であったと評価される。

講座参加の効果について、利用者へのアンケートでは、多い順に以下の回答があった（複数選択）。

ア) 就労への自信につながった 9人

イ) 対人関係に自信がついた 6人

ウ) 新しいスキルが身についた 1人

エ) 感情が安定した 1人

オ) 対人関係に自信がういた 1人

などという回答があった。

講座の良かった点（自由記述）として、利用者のアンケートでは、「コミュニケーション講座は内容がとても充実しており常に新しい発見がある」、「動画編集入門は実際に仕事で使うソフトが使えて、動画で復習できて、カリキュラムも分かりやすかったので、とても勉強になった」、「比較的気楽に参加でき、知識や情報が増えていくことは自信につながった」、「司会進行の方が参加者のモチベーションを上げながら楽しく進行してくださるので、対人不安も解消された」などの意見があった。講座の改善してほしい点（自由記述）としては、「見逃し配信があると動画を止めて見直しできるので助かる」、「心のスキルアップで、人間関係についてやってほしい」、「簿記の講座について、PowerPoint の資料が予め手元にダウンロードできたらよかった」などの意見があった。

令和3年度の講座による支援の評価として、シャフト・プログラム利用者のニーズやこれまでの受講の傾向を適切に捉えて講座の提供がなされており、その結果として多くの利用者が講座を受講し、またアンケートからは受講者の満足度も高いことから、講座による支援の効果は高いものであったと言える。

(3) オンライン支援の効果

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ている。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。

「3. (6) オンラインでの対応状況」でも記述したとおり、シャフト・プログラムの相談者のほとんどは令和3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ており、対面のみを利用した者はわずかだった。

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。

まず、利用者のメリットとして、

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も、リラックスしてプログラムを受講することができる

ウ) 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

エ) 発達障害やひきこもりなどで通所が難しい場合でも受講することができる

オ) コロナ禍において、感染リスクを避けることができる

カ) 隙間時間を活用して参加できるため、育児中や在職中でも参加しやすい

キ) 他県からなど遠方からでも参加することができる

などが挙げられる。

また、シャフト・プログラムを運営する支援者にとっては、対面参加にはないメリットとして、

- ア) 自宅環境から利用するため利用者がリラックスすることにより、自己開示しやすく、より支援しやすい
- イ) 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、個別相談や講座受講の急なキャンセルが少ない
- ウ) 受講者の急な体調不良などに支援者が対応しやすい
- エ) 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
- オ) 通所で別の支援機関も利用している人をオンラインでサポートすることができる

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) 子育て中や在職中で、隙間時間にしかシャフト・プログラムへの参加ができない者
- 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

具体的にシャフト・プログラムにおけるオンライン支援が効果的だった事例について紹介する。Aさんは、引きこもり期間が20年以上で、別の引きこもり支援の支援機関を利用中に紹介されてシャフト・プログラムの利用を

開始した。対面・訪問型の支援機関とシャフト・プログラムのオンライン支援とをサンドイッチのように組み合わせてサポートすることにより、徐々に行動に前向きになり、電車にのってひきこもり支援の居場所に行けるようになった。現在は一人で居場所に通うことができている。Bさんは、引きこもり期間が10年以上で、シャフト・プログラムの利用開始時は、近所に買い物に行くのにも極度に緊張をしていたことから、オンラインでの支援であれば参加が可能な状態だった。シャフト・プログラムでオンラインでの講座参加などを続けた結果、ハンドメイド作品をオンラインで出品するスモールビジネスを開始したり、ハンドメイド作品の材料を買うための外出も苦にならなくなったりした。これらをステップとして、支援開始から半年で、通いのアルバイトへの就労に進んだ。

オンラインでの支援については、メリットばかりではなく支援をする上での課題も見られた。支援者によれば、講座の受講が対面であれば、利用者が他者と実際に関わる機会を持たせたり、他者とどのように関わるのかを見て今後の支援に繋げることができるが、そういった機会が持てないという課題があった。また、利用者との関係が1対1になりがちであるという声も聞かれた。来所であれば、インターフォンで他のスタッフとやりとりがあったり、他の支援者の目やそこから見る変化が見えるが、オンラインだと他のスタッフの目が入らないので、支援員として抱え込み過ぎてしまう恐れがあるという。これらの課題に対応するためには、入口のリーチはオンラインのみで行いつつ、その後状況に応じて対面とのハイブリットで支援したり、支援者が一人で抱え込みすぎないように、支援員同士でケース会議をしたり、オンラインで他の支援者が陪席に入ったりすることが必要と考えられる。

ここまで支援者から見たオンライン支援の効果について述べてきたが、実際の利用者へのアンケートからもオンライン支援の効果について見る。利用者が「オンライン相談を選んだ理由（複数選択可）」について、「家が遠く

通うのが大変だから」が24人「コロナの感染が怖い」が10人、「交通費の出費を抑えたい」が7人、「家庭の事情であまり出かけられないから」が4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3人という回答であった。

「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32人中「やりやすかった」が19人、「まあまあやりやすかった」が9人、「やややりにくかった」が2人、「どちらともいえない」が2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、「出かける必要がなかったので楽だった」が22人、「自宅など安心できる環境で相談できた」が17人、「対面に比べて不安が少なかった」を選択した者が6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」とPC環境に関する点を挙げた者が1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」、「資料をみていただいたりがしにくい」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することから、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。

総括として、オンライン支援が可能であるという点は、他の就労支援と比較してもシャフト・プログラムならではの特色であり、令和2年度に引き続き、令和3年度の支援においても効果的であった。支援者へのヒアリングと利用者のアンケートからは、共にオンライン支援には対面支援にないメリットがあり、特に引きこもりや精神疾患などで自宅の方が安心できる人にとっては効果的であり、コロナ禍における感染対策や経済的な側面から出かける必要のないオンライン支援に利用のしやすさを感じている利用者が多かった。

(4) 就職等進路決定の状況

①進路決定の概況

令和3年4月から令和4年3月までの間に就職等何らかの進路が決まった者は延べ45人（実数は38人。昨年度から受講をはじめ、今年度就職が決まった者も含む）だった。延べ45人の業務形態別・進路別の内訳は以下のとおり。

起業・個人事業主（いわゆるスモールビジネス） 12人

パート・アルバイト 12人

派遣社員 6人

契約社員 6人

正社員 6人

他機関への紹介（リファーマー） 2人

職業訓練 1人

またスモールビジネスを経験した後に、何らかの就職に結びついたものは、3人だった。

なお、シャフト・プログラムが開始した令和2年11月からの累計の受講者82人に対し、累計の就職等進路決定者は41人であり、受講者の半数が何らかの進路決定に結びついている。

②進路決定者の分析

令和3年度に初めて就職等進路決定した32人について分析を行う。

男女比は、女性が25人、男性は7人であり、シャフト・プログラムの利用者全体の傾向と比較するとやや進路決定者における女性の割合が多い。進路決定者の年齢分布は34歳以下は4人、35～39歳は7人、40～44歳は11人、45歳～49歳は8人、50歳以上は1人で、こちらは利用者全体の傾向と概ね同じであり、年齢による進路決定への影響はあまりなかった。

進路決定者の学歴については、大学院中退1人、大卒・短大卒24人、高校・専門学校卒5人、専門学校中退1人であり、利用者全体の傾向と大きくは異ならなかった。これまで就いた職歴については、正社員の経験がある者が23人、正社員以外の経験がある者が8人、職歴なしが1人だった。正社員としての就労経験がある者が正社員以外の経験がある者に比して進路決定者に占める割合は、利用者全体の傾向よりも高かった。

シャフト・プログラムへの受講登録から進路決定までにかかった期間の分布は、半年以上が1人、3～6か月が8人、3か月未満が23人だった。3か月未満の短期間で進路決定している者が多い要因としては、育て上げネットがシャフト・プログラムとは別に行っているプログラムの参加者がシャフト・プログラムにも参加したことが挙げられる。育て上げネットでは、今年度から新たに、日本電信電話株式会社（NTT）とKDDI株式会社とが共同で行う「つなぐ×かえるプロジェクト」（<https://tsunagu-kaeru2.jp>）における利用者の相談を受ける「つなぐサポートルーム」や、厚生労働省の「コロナ禍におけるひきこもり・生活困窮者に対するデジタル領域への緊急就労支援事業」として「R-PAC」（<https://public.sodateage.net/imakara/>）という事業を運営している。これらの事業の参加者にシャフト・プログラムの案内をしたところ、これをきっかけとしてシャフト・プログラムへの参加者数が増えた。

支援者によれば、これら 2 事業は就労を希望する者を対象とした事業であることから、ここからシャフト・プログラムに参加した利用者についても、就労意欲が高く、シャフト・プログラムとして短期間の支援で就職等の進路決定に結びつく傾向があるという。

また、同じく支援者によれば、シャフト・プログラム開始時にすぐに就職活動に動けない場合であっても、プログラム開始からおよそ半年を目途に何らかのアクションに移るケースが多いという。これはシャフト・プログラムの利用者に限った傾向ではなく、若者就労支援においても同じだという。利用開始時は自己開示が難しいような場合であっても、半年間かけて支援者との信頼関係ができてくることに加え、利用開始から一定の期間が経過したことにより本人が焦りを感じて行動に移ることなどが要因として挙げられる。シャフト・プログラムでは個別相談に力を入れていることから、次に支援者と面談がある時まで、何か報告事項を作りたいと利用者が思うこともアクションに繋がっている。実際に利用者のアンケートでは、「定期的に面談があり、その間に何か報告するようなことをしなければいけないのがプレッシャーになった」、「面談日に合わせて何か良い報告ができるように頑張りたいと思えるようになったことも、とても有難いと思っている」などの回答があり、いずれも就職に結びついている。支援者も、個別相談が利用者にとって良い刺激となるよう、ある程度支援期間が長くなり、進路決定の準備が整ったと思える利用者に対しては、例えばこれまで隔週だった面談をひと月に 1 回にするなど、間を明けることにより、その間の自発的な進路決定に向けた行動を促すことを心がけているという。

③進路決定に効果をもたらした支援

「4 (2) ①シャフト・プログラム全体に対する利用者からの評価」でも記述したとおり、利用者へのアンケートからは、「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32人中24人が「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「各種講座」（14人）、「プログラム受講期間中の相談員などのサポート」（14人）、「プログラムへの参加によって対人コミュニケーションに自信がついたこと」（6人）、「プログラムへの参加によって就職準備が整ったこと」（4人）、「プログラムへの参加によって生活リズムが整ったこと」（3人）だった。シャフト・プログラムで主に提供している支援は講座の提供と支援員による個別相談の2つであることから、その両者ともが効果的であったと評価される。

④進路決定後のフォロー

シャフト・プログラムでは、一度就職等進路決定をしてもそこで支援が終了することではなく、その後のフォローアップについても行うこととしている。支援者によれば、地域若者サポートステーションでは、就労後の定着支援に期間の制限があるが、シャフト・プログラムには制限がない点が利用者の就労継続等の支援に繋がっているという。

シャフト・プログラムの利用者は、進路についても、いきなり正社員としての雇用だけではなく、パート・アルバイトや契約社員などの非正規雇用、またステップとしてのスモールビジネスを開始するケースも少なくない。このため、支援者によれば、利用者は一度進路決定した後も、更に安定した正社員への就職を目指すなど、引き続き支援を必要とする者もいるという。実際に、利用者へのアンケートでは、就職した者への「次のゴールとして何を目指すか」という問いに対し、「就職活動を継続する」「正社員を目指す」「安定的な収入を手に入れる」などと回答した者が複数いた。進路決定者の実績を見ても、複数回の進路決定が行われた者が6人おり、正社員就職を目指

してスモールステップを踏んでいる者や、自分に合った職場や働き方を指す者にとっては、進路決定後の継続的な支援が重要と言える。

現在、新型コロナウイルス感染症による影響で、対面での業務や職場での交流が減る中、就職先で孤立を深めやすいと言われている。支援者によれば、シャフト・プログラムでの令和3年度の進路決定者については、その後職場での孤立や人間関係のトラブルなどの課題はないという。その要因として、職場環境がよかったということや、自身の特性についてよく理解しており、個別相談による支援を経て、自分に合った進路を選んでいるということが挙げられる。

就職後のフォローアップについては、支援期間や回数に制限がないことがメリットである一方、就職した者は平日には個別相談の時間が取れず土曜日の相談になることから、支援者に対して今後進路決定者が増えれば増える程、支援が回らなくなるという課題がある。個別相談の時間を土曜日から平日に振り分ける、頻度を減らす、卒業を促すなど、今後課題の解決策が求められる。

(5) スモールビジネスの効果

①現在の日本におけるスモールビジネスの状況

シャフト・プログラムにおいては、正社員やパート・アルバイトとして雇用される形態の就職に限らず、個人事業主として利益を得て行う活動についても、「スモールビジネス」として進路決定の一つとし、収入拡大や経済的自立、就職のためのステップとして支援を行っている。

日本において、「スモールビジネス」について明確な定義はない。学術的な選考研究においても定まった解釈はなく、例えば星田（2016）は、主として会

社従業員からの起業家を想定すること、基本 1 名による経営形態に限定すること、会社法人経営者を中心に扱うが自営業者も対象に含めること、を定義として挙げている。

スモールビジネスを直訳すると小規模事業者ということになるが、中小企業基本法上の小規模事業者の定義は、製造業・建設業において資本金 3 億円以下で従業員数が 20 人以下、卸売業において資本金 1 億円以下で従業員数 5 人以下、サービス業及び小売業で資本金 5000 万円以下で従業員数 5 人以下などと定められており、常時雇用を行う法人経営者も含まれている。

シャフト・プログラムにおける「スモールビジネス」により近い概念として「フリーランス」が挙げられる。2020 年 5 月に内閣官房日本経済再生総合事務局が発表した「フリーランス実態調査」においては、フリーランスの対象者として、①自身で事業等を営んでいる、②従業員を雇用していない、③実店舗を持たない、④農林漁業従事者ではない、ただし法人の経営者を含む者をその範囲としている。内閣官房が同調査から試算したフリーランスの規模は、462 万人（本業 214 万人／副業 248 万人）とされている。

民間企業によるフリーランスの調査としては、2021 年 11 月にランサーズ株式会社が発表した「【ランサーズ】新・フリーランス実態調査 2021-2022 年版」が挙げられる。同調査の推計によると、2021 年 10 月時点での日本のフリーランス人口は 1,577 万人、経済規模は 23.8 兆円であった。また、調査を開始した 2015 年と比較すると人口は 68.3%（640 万人）、経済規模は 62.7%（9.2 兆円）増加しており、更に、コロナ禍でフリーランスが急増したとしている。同調査では、フリーランスの定義について、①1 社に雇用されながら副業を行う「副業系すきまワーカー」、②2 社以上に雇用されいる「副業系パラレルワーカー」、③雇用無しの「自由業系フリーワーカー」、④個人事業主や法人経営者である「自営業系独立オーナー」の 4 つのタイプに分けている。

前出の内閣官房日本経済再生総合事務局による「フリーランス実態調査」の結果を詳細に見てみる。フリーランスの年齢構成を同調査の回答者で見ると、40代以上のミドル・シニア層が中心であり、全体の7割を占めている。また、フリーランスという働き方を選択した理由（複数回答可）について、「自分の仕事のスタイルで働きたいため」と回答した者が6割、「働く時間や場所を自由とするため」と回答した者が4割だった。また、フリーランスという働き方の満足度については、7割以上のフリーランスが、「仕事上の人間関係」、「就業環境（働く時間や場所など）」、「プライベートとの両立」、「達成感や充足感」に満足しているという結果だった一方で、収入について満足しているフリーランスは4割に留まった。また、フリーランスとして働く上での障壁として「収入が少ない・安定しない」と回答した者が6割いた。

フリーランスの年収について、主たる生計者が本業として行うフリーランスの年収は、年収200万円以上300万円未満が19%と最も多く、雇用者としての年収と同傾向にあった。他方、主たる生計者以外が本業としてフリーランスでの仕事を行う場合や、副業として行う場合では、フリーランスとしての年収は、年収100万円未満が最も多い結果となっている。

また、フリーランスとしての仕事について、1日あたりの就業時間や1月あたりの就業日数は多様であり、1日あたりの平均就業時間は、1時間未満という者から12時間以上という者までいる。また、1月あたりの平均就業日数も、5日以内という者から26日以上という者まで、回答は様々だった。フリーランスの属性として、業務・作業の依頼（委託）を受けて仕事を行い、主な取引先が事業差者である者が回答者の43.2%であり、業務・作業の依頼（委託）を受け以外の形で、主な取引先が消費者である者が回答者の30.8%を占めていた。

「フリーランス実態調査」によれば、フリーランスで働く仕事の獲得手段として、フリーランスの仕事を仲介する事業者・サービス（仲介事業者）を利用

している者は 2 割いる。仲介サービスやフリーランスが仕事を得るためのプラットフォームの種類は多様である。株式会社シューマツワーカーが公表した「副業系サービスカオスマップの 2022 年版」は、副業系サービスを 9 つのグループに分類し、マッピングしている。クラウドソーシングやスポットコンサルのように、様々なスキル・知見を提供・購入し合う「総合型スキルマーケット型」や、ライティング、web デザイン、家事代行など特定のスキルを使って報酬を得る「特化型スキルマーケット型」、アンケートに答えたり商品のレビューを書くことで収入を得る「ポイ活型」、SNS や動画配信サイトでの「表現・発信型」、家の不用品やハンドメイド品の物販を売買する「EC 関連」のほか、所有している家や車を貸し出して収入を得る「シェアリングエコノミー型」、UberEats などのフードデリバリーなどが含まれる「ギグワーカー・すきまバイト型」、単発のプロジェクトについて会社で副業する「企業で一定期間副業型」、治験ボランティア・接客業等の「オンサイトで継続型」などを上げており、リモートで完結するものもあれば、現場での活動が必要なものもある。

②シャフト・プログラムにおけるスモールビジネス実施の状況

シャフト・プログラムにおける「スモールビジネス」の特徴については、令和 3 年度の利用者の状況を反映すると、①資本金や取引額が小規模、②自身で事業等を営んでいる、③従業員を雇用していない、④実店舗を持つか持たないかは問わない、とすることができる。

令和 3 年度の就職等進路決定者 45 人のうち、スモールビジネスを実施した者は 12 人だった。行われたスモールビジネスの種類を見ると、①「CrowdWorks」(<https://crowdworks.jp/>) や「mama works」(<https://mamaworks.jp/>) のような業務委託サイトを経由した事務系業務の受託、②「skeb」(<https://skeb.jp/>) や「SUZURI」(<https://suzuri.jp/>)、「twitter」(<https://twitter.com/>) 等のサイトや SNS を活用した、イラストやハンドメ

イド商品の販売、③「mercari」 (<https://jp.mercari.com/>) や「ラクマ」 (<https://fril.jp/>) 等の EC サイトを活用した商品販売、などであった。

③シャフト・プログラムにおいてスモールビジネスがもたらす効果

スモールビジネスがシャフト・プログラムの支援においてもたらす効果について、支援者によると、大きく分けて 2 つある。1 つ目は、無業からいきなり就労に移行するにはハードルが高い利用者にとってのスモールステップとなるケースである。スモールビジネスで契約や納品等のやりとり、業務管理等の経験を得ながら達成感を重ねていくことにより、就労意欲が湧き、雇用につながることを目指す。2 つ目は、他に本業がある、家計の主な支え手ではない等の理由からフルタイムでの就業が直ちに必要な状況ではないが、自身の好きなことやスキルアップを達成することにより、収入を増やしたり、自己肯定感が高まったり、精神的な安定により本業を継続するというケースである。特に後者は、生活していくための安定した収入を得られる就労を目指す若者就労支援とは異なり、シャフト・プログラムならではの特徴といえる。

前者の、スモールビジネスが無業から就労に向けてのスモールステップとなった事例を 2 つ紹介する。Cさんは、シャフト・プログラムの利用開始時点で 10 年以上継続して引きこもりの状態にあった。絵を描くことが好きであることから、支援者の勧めでイラストの委託販売などを行うサイトを活用して絵を販売するスモールビジネスを開始。絵の売上が 1 件成立したことにより、就労に対する意欲が湧いてきたため、就労の支援に移行した。その後、通いで週 4 日のアルバイトとして就労に繋がった。

Dさんは、シャフト・プログラムの利用開始時は無職であり、正社員就職を目指していたが、子育てやご自身の体調不良とフルタイム就職との両立で悩ん

でいた。シャフト・プログラムで動画編集やハンドメイド等の講座を受講したことや、面談による支援で D さんが実現したいことを徐々に整理したことにより、より D さんに合った働き方として、正社員でのフルタイム就職を目指すためのステップとして、スモールビジネスを実施することを選んだ。プログラム開始から 9 か月で、開業届を出し、制作したハンドメイド作品の販売やワークショップの実施を行う事業を開始した。

後者の、フルタイムでの就業が直ちに必要な状況ではないが、スモールビジネスによって自身の「好き」やスキルアップを達成することにより、収入を増やしたり、精神的な安定により本業を継続できるという事例についても 2 つ取り上げる。E さんは、かつて専門職としてフルタイムで就職していたが、鬱を発症し退職、その後短期間での就職と退職を繰り返し、プログラム開始時は 1 年間の無業となっていた。シャフト・プログラムでは積極的に多くの講座を受講したが、中でもハンドメイド講座の受講により、ハンドメイド制作に自身の特性を見出した。支援員のサポートもあり、オンラインや実店舗でスモールビジネスとしてハンドメイド作品の販売を始めることとなった。自身の「好き」と実益とを兼ねたスモールビジネスにより精神的にも安定したことで、別の仕事でのパート就労にも挑戦し、9 か月以上継続して就労が続いている。

F さんは、シャフト・プログラム開始時すでに 7 年間業務委託契約で仕事を継続している状況で、正社員転換の話があったが、条件が現在より良くなる部分と悪くなる部分があるため、今後の雇用条件について迷っていた。支援員との面談で雇用条件について整理をし、正社員になる選択肢だけでなく、現在の業務委託契約の形を続けつつ、副業で収入を拡大する選択肢についても考え始めた。面談による支援により、これまで家族に反対されていたが本当は好きだったイラストやデッサンを再開、SNS での販売や懸賞付きのコンペへの応募等のスモールビジネスを開始した。スモールビジネスにより、収益が得られることよりも、公開した作品が他者から認められることによる自己肯定感が強まり、

職場の不満や家族関係の悩みが解消され、精神的な安定と活力につながった。
この結果、現在の就労についても安定につながっている。

なお、令和 3 年 12 月に改定された「就職氷河期世代支援に関する行動計画 2021」（令和 3 年 12 月 24 日就職氷河期世代支援の推進に関する関係府省会議決定）¹にも、スモールビジネスに関する文章が以下のように盛り込まれた。

すなわち、就職氷河期世代の中には、長期にわたる不安定就労や無業状態、職場での傷つき等の経験から、就労や社会参加に向けた支援を行う上で、配慮すべき様々な事情を抱える方がおられる。それぞれの方々の当面の目標は、在宅での作業などの様々な働き方を含めた就労や社会的つながりの回復を始めとする社会参加など多種多様であり…（中略）…これまで以上に、一人一人が置かれている「いま」の状況、様々な悩みやニーズを受け止めるという姿勢をより一層浸透させる必要がある。例えば、仕事に人が合わせるという考え方ではなく、事業主が個人の特性に応じた働く場や仕事をつくり出して提供する、あるいは、長く働けなかった子どもとその親が一緒に働ける機会を提供する、オンラインで小規模なビジネスを行う機会を提供するなどといった考え方もある。

つまり、就職氷河期世代の方々が置かれている状況は多様であるからこそ、政府の掲げる「氷河期世代の正規雇用者 30 万人」という目標は、支援の中でいきなり短期的な目標として目指すことがすべての方にとってベストとは限らず、在宅の業務やオンラインでのスモールビジネスなど、多様な働き方や、社会とのつながりを構築するという支援のあり方も大事であることが示されている。

¹ 「就職氷河期世代支援に関する行動計画」とは、内閣官房の就職氷河期世代支援推進室が実施する就職氷河期世代支援プログラムを踏まえた具体的な施策について、関係者の連携の推進、就労支援、社会参加支援、その他の取組に分けて記載するもの。毎年 12 月を目途に来年度政府予算案などを踏まえた改定を行っている。

このことは、シャフト・プログラムにおいても同じ経験が言える。これまで見てきたように、シャフト・プログラムの受講者は、若者就労支援の対象者とは異なり、これまでの職歴や無業の期間、家族構成や家計の担い手であるかどうかなどによって、就労へのニーズが多様である。スモールビジネスは、就労へのステップとして、また社会とのつながりを得ることや精神的な支えとしても役割を果たすことができ、正社員就労という目標を補完する重要な要素であると言える。

(6) 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、令和3年度のKPIの達成状況について要因分析と評価を行う。

令和3年4月1日から令和4年3月31日までのKPIの達成状況は以下のとおりである。

KPI① 相談窓口の相談者数:116（目標 100）

KPI② シャフト・プログラムの受講者数:67（目標 60）

※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 本事業による就職等進路決定者数:45（目標 50）

①相談窓口の相談者数

相談窓口の相談者数はKPIの100人を上回った。

相談者数を増やすためには、利用者に対するシャフト・プログラムの周知が重要であるところ、「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、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。利用者への聞き取りでも、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。昨年度と比較すると、HP の PV 数はおおむね 1000 件から 1700 件程度であり、昨年と大きな変化はないが、SNS の登録者数が、64 人（2021 年 3 月）から 300 人（2022 年 3 月）に増え、着実に支援を必要とする方に情報が届くようになったといえる。

今年度周知広報を強化した点として、チラシについては、昨年度は事業開始年度であったため、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。そのため、今年度はハローワークへの配布を重点的に行った結果、4 人がチラシを見て相談に来た。また、動画の閲覧者を増やす工夫として、「1 分でわかるアトオシ・オンライン動画案内」を作成した。さらに、立川市など関係機関にシャフト・プログラムの説明を行った。

また、新規相談者が増加したもう一つの要因として、「4(4)②進路決定者の分析」でも紹介したとおり、育て上げネットがシャフト・プログラムとは別に行っているプログラムの参加者がシャフト・プログラムにも参加したことが挙げられる。育て上げネットでは、今年度から新たに、日本電信電話株式会社（NTT）と KDDI 株式会社とが共同で行う「つなぐ×かえるプロジェクト」における利用者の相談を受ける「つなぐサポートルーム」や、厚生労働省の「コロナ禍におけるひきこもり・生活困窮者に対するデジタル領域への緊急就労支援事業」として「R-PAC」という事業を運営している。これらの事業の参加者にシャフト・プログラムの案内をしたところ、これをきっかけとしてシャフト・プログラムへの参加者数が増えた。

シャフト・プログラムのホームページなどではオンラインでの支援を前提とした記載があることから、オンラインでの支援にハードルを感じて初回相談を躊躇うようなケースもあると考えられる。オンライン支援のハードルを下げるために、令和3年3月にリニューアルしたホームページにおいて、「デバイス貸与 必要な方にはパソコンやモバイルWi-Fiを貸し出しています。就職活動に必要なOfficeソフトも利用できます。」「初めての方も歓迎 オンラインで支援を受けるのが初めての方にはスタッフがサポートします。事前に接続テストもできます。」などの記載をしている。

また、シャフト・プログラムに関心を持ってもらうと共に、初回相談のハードルを下げるために、シャフト・プログラムの利用法や実際のプログラムの支援内容についてのビデオ配信、シャフト・プログラム利用者の方が、利用前の状況や利用のきっかけ、実際に利用してどうだったか、何が就職に役立ったか、これからしたいことは何かなどの体験談を話す動画の配信を行っている。

令和3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19名いた。ハローワーク、自治体の引きこもり支援機関、地域若者サポートステーション、育て上げネットの他の事業など多様な団体から紹介を受けることができた。引き続き多様な機関との連携を行うことが望ましい。

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60人に対し67人と目標を上回った。相談（KPI①）から受講（KPI②）へ移行した割合は、KPI

I が想定していた 60%に対し、実績では 58%であった。60%を下回った要因は年度末に相談者が増えたことによるものであり、総じて相談から受講へのつながり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は、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、「初回相談」という形で丁寧に個別相談を行った。

③就職等進路決定者数

令和 3 年度の就職等進路決定者数は、45 人（実数は 38 人。昨年度から受講をはじめ、今年度就職が決まった者も含む）であり、K P I の 50 人の達成には至らなかったものの、昨年度の達成状況から大きく改善した。進路決定内訳は正社員、契約社員、スモールビジネス、パート・アルバイト、職業訓練校への入学となっている。「4（4）就職等進路決定の状況」、「4（5）スモールビジネスの効果」でも分析を行った通り、就職等進路決定者数が昨年度に比べて増加した要因として、育て上げネットの他の事業から紹介を受けた就労への意欲が高い層が新規受講者となり、比較的短期間で就職を決定したことや、シャフト・プログラムの事業がスタートした令和 2 年 11 月から 1 年以上が経過し、利用開始時に直ちに就労が難しかった層も、支援により就労に向けた行動が取られるようになったことなどが挙げられる。

就職等進路決定者数の K P I の達成に向けては、母数となる相談者数の増加や更なる支援の強化も求められるが、就職氷河期世代特有の問題にも留意が必要である。「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れる。

また、「4 (1) ③若者世代と比較したシャフト・プログラム受講者の特徴」でも指摘したとおり、シャフト・プログラムの受講者は就労のゴールが多様化している。受講者は独身、シングルマザー、主婦など属性、家庭環境、仕事の必要性など就労へのニーズやバックグラウンドが多様であり、そのバックグラウンドによって、収入がどのくらい必要かが異なる。受講者一人ひとりの目線、ペースに合わせた支援が必要である。

次年度のK P Iの達成に向けては、早期に相談者数を増加させるとともに、引き続き、現在の利用者も含めて上記の点に留意した丁寧な支援を行うことが、就職等の進路決定に繋がる。

(7) 新型コロナウイルス感染症の影響

シャフト・プログラムは、令和2年11月から開始され、令和3年度も引き続き、新型コロナウイルス感染症の流行下での実施となった。このため、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を受けており、利用者にも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見られた。

利用者の中には、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者がいる。

例えばG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。

H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。

新型コロナウイルス感染症の影響により、シャフト・プログラムの利用が進んだり、就労等の進路決定に繋がったケースもある。例えば利用者の中には、世間一般的にテレワークが進んだことにより、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、長期間ひきこもり状態にあったがジョギングなど外に出ることを始めたという者が複数いた。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方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。

また、家族の仕事や基礎疾患等の理由により、感染のリスクがある通所や対面でのプログラムの受講に抵抗のある利用者にとっては、オンラインで講座の受講や個別相談が完結するシャフト・プログラムだからこそ支援に繋がれたというケースも聞かれた。更に、世間一般的に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て支援を行うケースが見られた。

支援者のヒアリングによれば、新型コロナウイルス感染症の影響で、これまでであった交友関係などの社会的なつながりが失われて他者との会話の機会が減少した者も多く、このような利用者にとっては特に支援者による個別相談において他者と話す機会が定期的に設けられていることが喜ばれており、シャフト・プログラムにおける個別相談による支援の重要性が増している。

2 年を越え現在も収まらない新型コロナウイルス感染症の影響は、就職氷河期世代の雇用を脅かす存在であるが、同時に、長くひきこもり状態にあった者や、在宅での業務委託などの新しい働き方が合っている者にとっては、シャフト・プログラムの支援と相まって就職等に結びつく社会的変容をもたらしているものでもあると言える。

5. 令和 4 年度に向けた提案

上記の令和 3 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 4 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（K P I ①関係）

令和 3 年度の相談者数は 116 名であり、K P I ①を達成した。これについては、ホームページや SNS 等による周知、ハローワーク等におけるチラシの配布に力を入れるとともに、関係機関への説明会を行うなど、昨年度の事業評価報告書の提言を踏まえた対応を行った効果が出たものと考えられる。

一方で令和 3 年度の就職等進路決定者数が、K P I ③を達成していないことにもかんがみて、令和 4 年度は、さらに相談者数を増加するよう取組を強化する必要がある。

特に、就職等進路決定者数（K P I ③）を増加させるためには、初回相談から進路決定まである程度時間をかけて丁寧な支援が求められることを考えると、相談者数（K P I ①）の増加を次年度の早めの段階で実現することが望ましい。

①相談者を増やすための周知の強化

相談者数の月次の数値を見てみると、令和 3 年度の前半に（新規）相談者数が多く、上半期だけで 70 人いる。これは、令和 3 年度の事業評価報告書の提言を踏まえて、比較的、年度の前半に S N S 等による周知や関係機関への説明を集中的に行った成果と考えられる。来年度においても、年度前半に集中的に広報や関係機関への説明会等を行うことが重要と考えられる。

これに加えて、年度途中において S N S の閲覧者数や相談者数等の状況や利用者の人数と支援体制も確認しながら、必要に応じた周知の強化を行っていくことも求められる。

また、本事業は立川市の事業であることから、市民のプログラム利用の増加や立川市内への就労といった立川市への直接的な利益を図るための戦略作りも重要である。このため、地域の関係機関との連携を強化するとともに市民への周知強化に取り組む必要がある。また、これまでのシャフト・プログラムの取組を「立川モデル」として、社会一般に広報することも有効ではないか。広報に当たってはインフルエンサー等の起用も有効と考えられる。

②関係機関からの紹介を増やすための連携

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（67

人中 19 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。

昨年度は、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きた。今年度は官の関係機関に加えて、地場の企業連合体であるたちかわ IT 交流会や、多摩信用金庫多摩ブルー&グリーン倶楽部にも、プログラムの説明を行い、民間とも関係作りをおこなった。次年度も引き続き多様な機関にプログラムの説明を行い、シャフト・プログラムに合う利用者がいた場合には、適切に紹介を求めるよう、関係構築を行うことが望ましい。

(2) よりよい支援を広げるために（K P I ②関係）

①講座の周知方法

シャフト・プログラムの受講者数は、K P I ②を達成した。これは、令和 2 年度の事業評価報告書の提言を踏まえた対応により、相談者数が増えたことによる効果がまず大きいと考えられる。また、昨年度の課題として、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ことがわかった。そのため、今年度は講座名称を「40 代の・・・」などと、年齢の高い人でも参加できることを明確化して PR したほか、「初歩」「入門」などと、初心者も対象にしていることなどを明示した講座も開校した。次年度も同様の工夫を行うことが望ましい。

②講座開発の視点

令和 2 年度の事業評価報告書の提言なども踏まえて、前年度よりも多様な講座を用意したことも、受講者数増加に寄与したと思われるが、次年度も、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。例えば、将来的にはメタバースが収入源となる可能性もある中で、メタバースを講座で紹介するなどの取組も検討することも考えられる。

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。

さらに、より高度な講座を求める利用者向けに、無料で受けられる外部口座をプログラムの中で紹介したり、講座を運営する外部の機関との連携を行ったりといった取組が求められる。

③利用者への伴走支援

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。

また、若者よりも人生経験が長く、家族構成や利用者の現在の状況や目指す就労の形も多様な傾向があることから、利用者の個々の状況に寄り添うための個別相談が非常に重要である。

さらに、コロナ禍において、就職に直接関係のある支援だけでなく、人生や趣味の話ができる話し相手といった側面も、利用者の心の健康のサポートという観点から重要との支援者の声もあった。令和4年度においても、引き続き、きめ細やかな個別相談・伴走支援が求められる。なお、利用者の中には現在就業中の方もおり、土日の相談支援を継続することは利用者の利便性や支援の効果の観点から有効かつ必要と考えられるが、一方で支援者の負担についても考慮し、必要に応じた支援者の増員などの検討も重要である。

④オンライン支援のハードルをさらに下げするために

令和3年度は、上記「4(3) オンライン支援の効果」で詳細に分析したように、オンライン支援により、利用者の参加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。

次年度においても、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とともに、今年度同様に、対面での相談も併用できる体制をとることが望ましい。

なお、オンラインだけの支援と対面だけの支援の場合における、就職等への結びつきに関する効果の違いの検証も今後の課題と考えられる。

⑤スモールビジネスの支援

令和3年度においては、スモールビジネスを実施した者が12人いた。就労支援の中で、スモールビジネスを実施することについては、利用者の状況や目標に応じて、いくつかの効果が見られた。具体的には、無業から就労自立に向けたステップとしての効果と、家族の中で主たる生計維持者ではない主婦等が自己肯定感や就労意欲を向上させ収入増につながるという効果や、本業はあるものの不安定なケースにおいて好きなことを副業的に仕事にすることにより精神的な安定が得られることにより本業を継続するような効果が見られた。

就職氷河期世代に限らないと思われるが、就労支援の一環としてのスモールビジネスの伴走支援は、今後広がっていく可能性があると考えられることから、講座の開発や個別相談等の支援手法の確立に取り組んでいくことが期待される。

(3) 利用者に合った進路決定に向けて（K P I ③関係）

今年度は、45人（実数は38人）の進路決定があったがKPIの50人には届かなかった。今回の事業の一つの特徴であるが、就労支援のステップとして、スモールビジネスを始めた者が12人いた。スモールビジネスを始めたことも評価できるよう、K P I ③にも含めており、これ自体がひとつの成果である。

一方で、今年度においては、こうしたスモールビジネスを始めた者がさらなるステップを踏めるように伴走支援していくことも含めて、利用者全体に対して継続して丁寧な支援を続けることが重要である。また、事業の周知や関係機関との連携に引き続き取り組み、次年度の利用者を早い段階で増やすとともに、効果的な講座の開発、提供に組み込み、進路決定に向けた伴走支

援を引き続き丁寧に実施していただきたい。また、本人の希望を踏まえつつ立川市における就労を増やす観点からも、地元の経済団体や企業等との連携もさらに強化が求められる。令和4年度においては、就職等進路決定者数のKPIが達成されることを願う。

さらに、今年度の就職等進路決定者についても、進路決定後のフォローをしっかりとっ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、今後の事業に活かしていくことが必要である。

参考資料 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

○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、○は座長）

（２）令和３年度開催実績

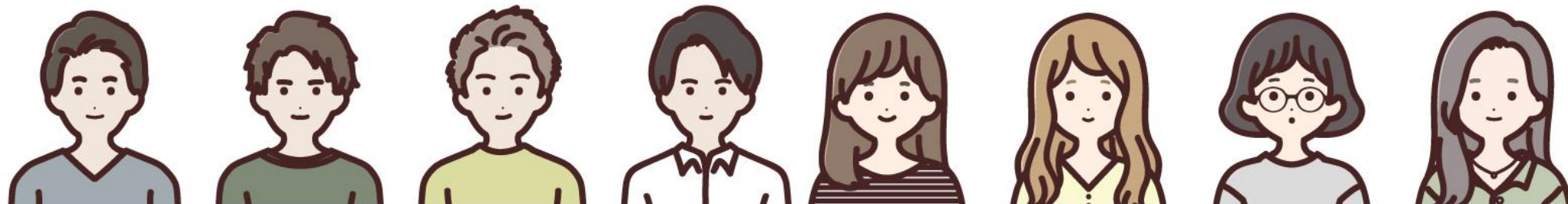
第１回：2021 年 10 月 25 日（月）10:30-12:00 オンライン

第２回：2022 年 ３月 28 日（月）15:00-16:30 オンライン

立川市就職氷河期世代就労支援事業

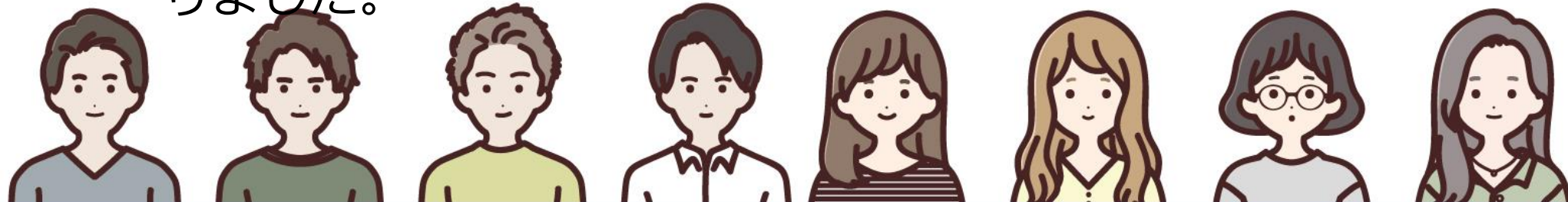
シャフト・プログラム

運営受託：認定NPO法人育て上げネット



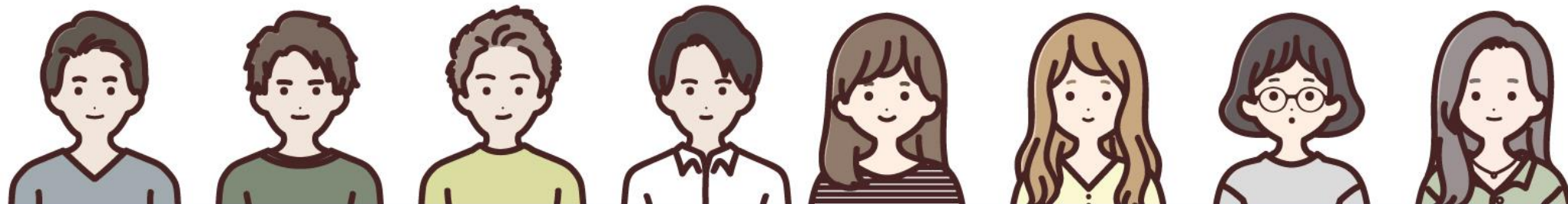
シャフト・プログラムとは

- 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」を創設しました。
- 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」です。
- 今年度の事業は、認定NPO法人育て上げネットが受託し、「シャフト・プログラム」という名前で実施することになりました。



シャフト・プログラムとは

- 不本意に無業や非正規雇用等の状況にある就職氷河期世代を対象に社会参加や就労を支援し、対象者の職業的自立ならびに地域経済の好循環をめざす事業です。
- 「シャフト」は、エンジンとタイヤをつなぐもの。対象者の「意欲」を、自分を活かせる場に「つなぐ」。そんな思いが込められています。



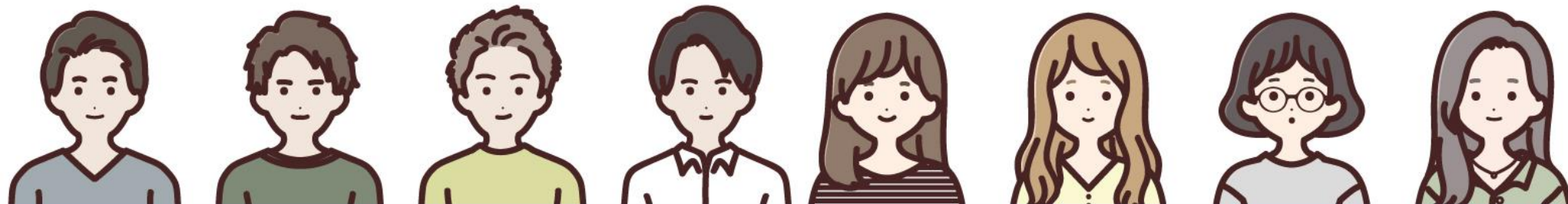
対象・期間・利用料

- ・ 対象

- ・ 原則34～49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、たちかわ若者サポートステーション等をご利用の方、および、その保護者等

- ・ 期間：2021年4月～2022年3月

- ・ 利用料：無料



事業内容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、事業の利用につなげる活動。

- 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対応。

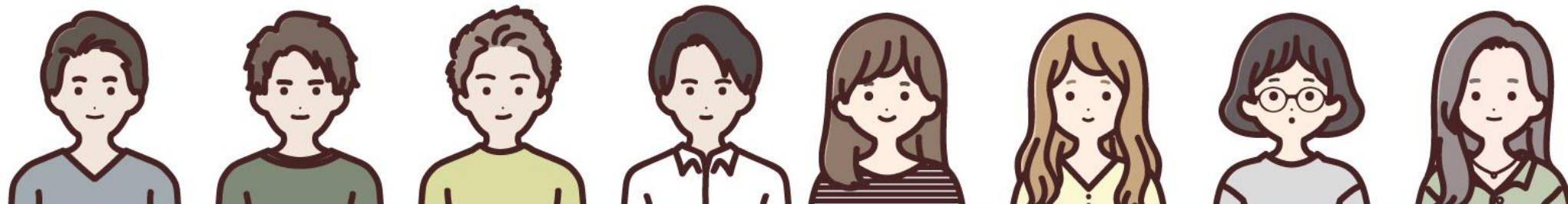
- ジョブトレーニング

- 社会的ブランクの長い方を対象に、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。インターンシップも。

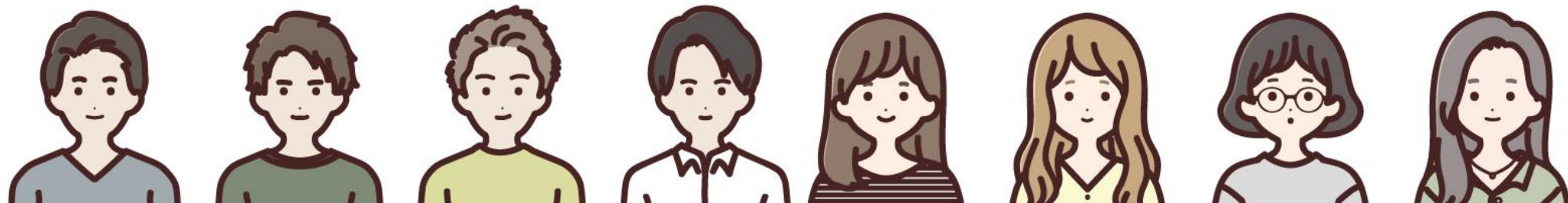
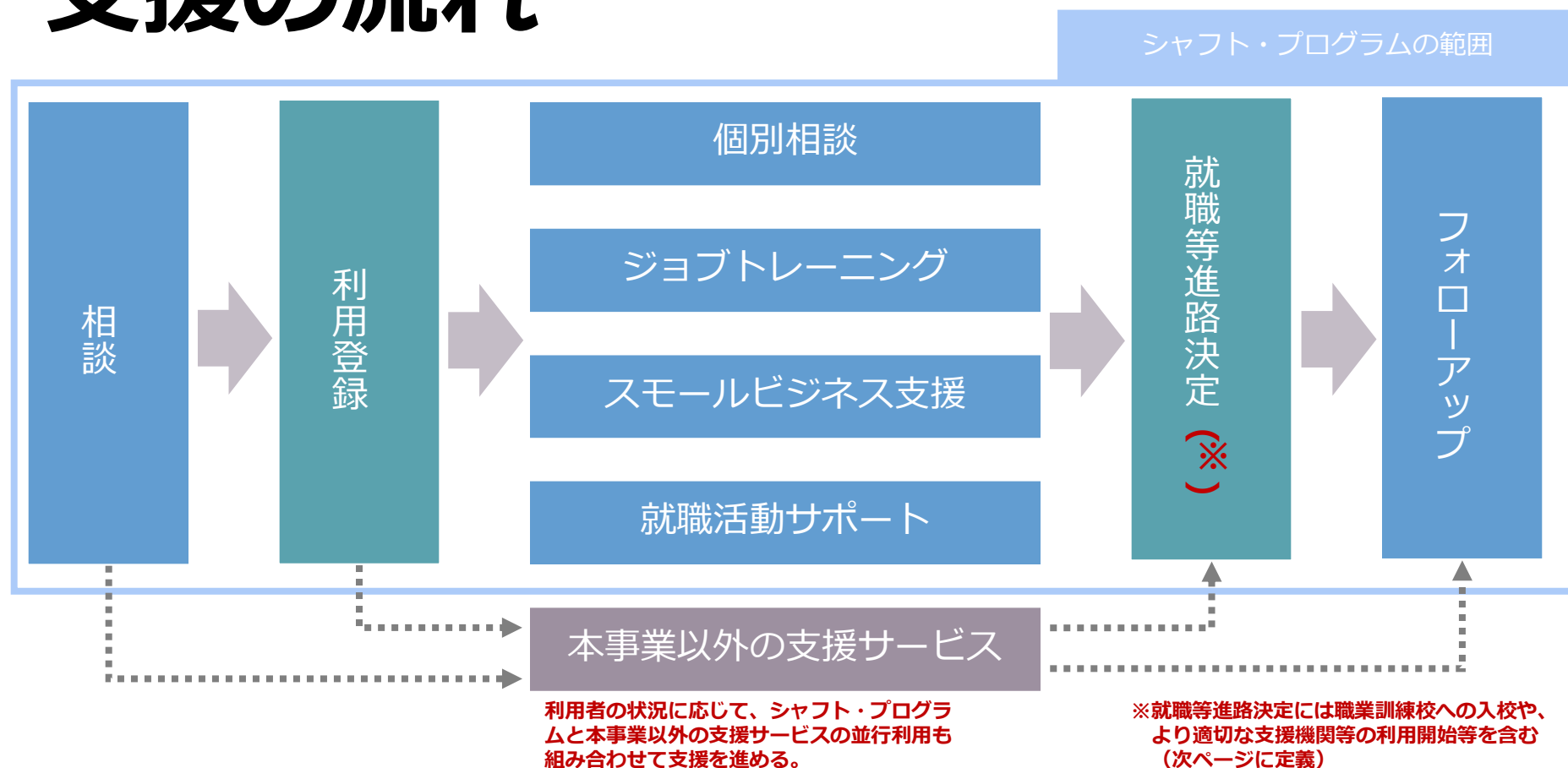


事業内容②

- 就職活動サポート、スモールビジネス支援
 - ご本人にとってステップアップとなる就職にむけて、しごと探しや書類作成、面接対策などをサポートします。
 - 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「小商い（スモールビジネス）」にチャレンジする機会もつくります
- フォローアップ（定着・ステップアップ支援）
 - 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します。



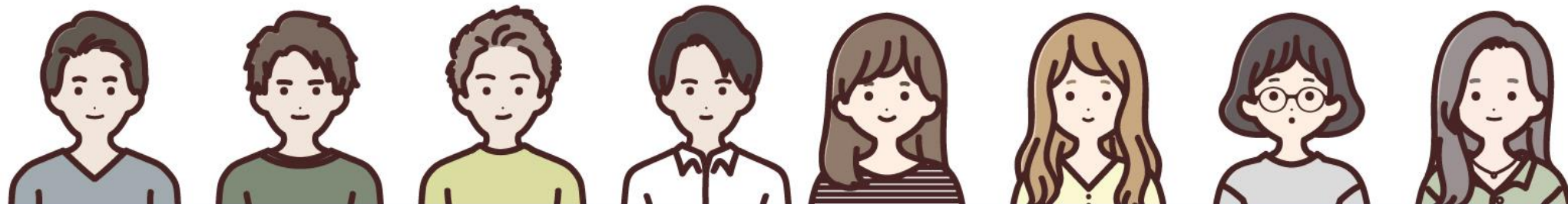
支援の流れ



事業目標

- 相談者数：100名以上
- 受講者数（プログラム利用者数）：60名以上
- 就職等進路決定者数：50名以上

※就職等進路決定は、①正社員化だけに限らず、②非正規雇用等によって無業を脱した場合、③小商い（スモールビジネス）をスタートして個人事業主として収入を得られるようになった場合、④教育機関や職業訓練校への入学に加えて、⑤他の支援機関等につながることで社会的孤立を脱した場合も含まれます



事業の特徴①

- オンライン支援とPC・Wi-Fiの貸出

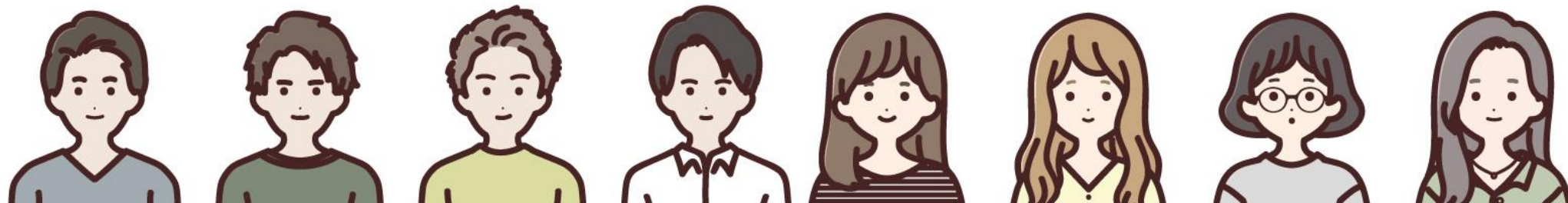
- 個別相談はもちろん、様々な講座をオンラインで受講することが可能です。
（利用登録から就職等進路決定までをオンラインで完結することも可能）
- 自宅にパソコンやインターネット環境がない場合には、貸し出しもしています。

- インターンシップ

- 市内企業や団体の協力のもと、対象者に合った企業で経験を積む機会をつくります。

- 多様な「働く」の在り方をサポート

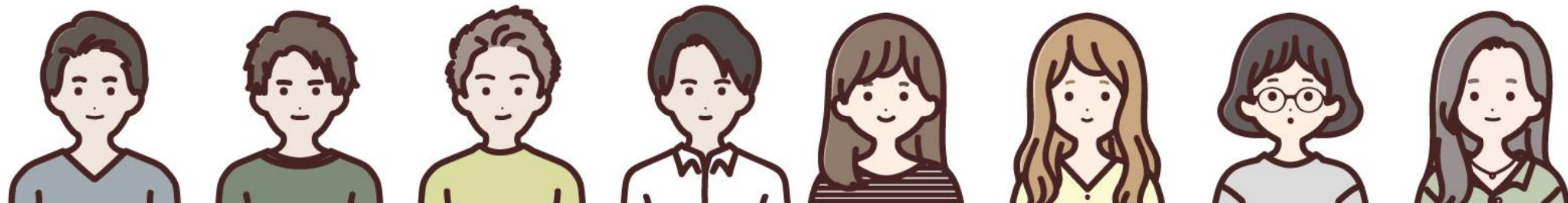
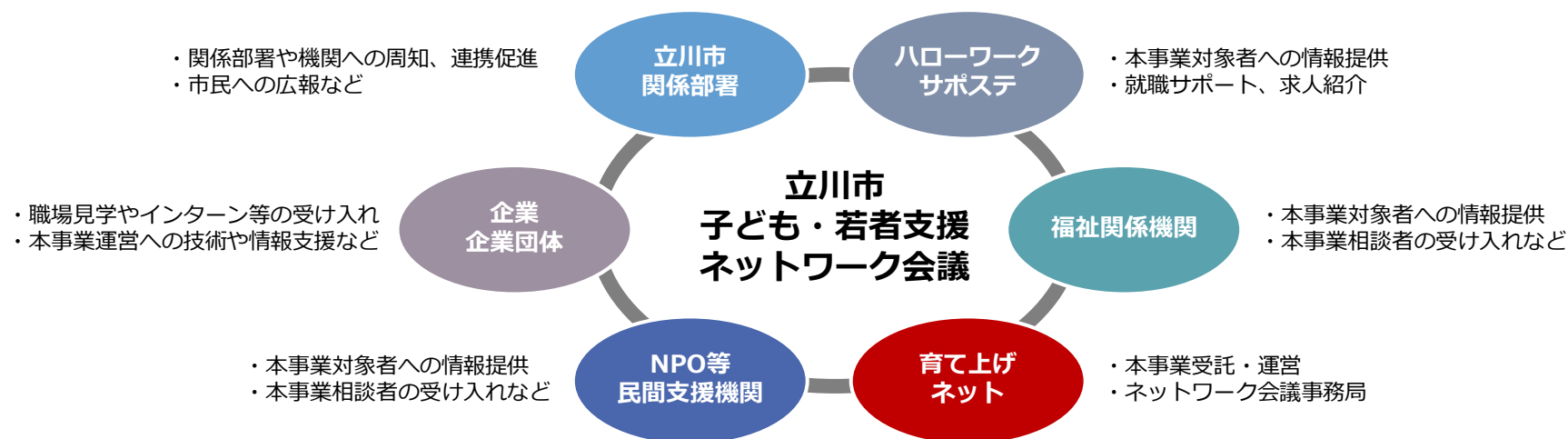
- 小商い（スモールビジネス）へのチャレンジなど、「雇われる」だけではない働き方の実現（副業等を含む）をサポートしています。



事業の特徴②

・ 関連機関とのネットワーク

- ・ 「立川市 子ども・若者支援ネットワーク会議」をベースにした連携により対象者の発見・誘導・支援・出口・定着をサポートします。



地域就職氷河期世代支援加速化交付金(令和2年度3次補正予算 30億円)

事業概要

- 就職氷河期世代支援は、地方公共団体において、当該地域における就職氷河期世代の方々の実態やニーズを踏まえ、地域の経済団体、就労、福祉等の関係機関、当事者団体や支援団体等と連携しながら取組を進めることが重要。
- このため、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強力に後押しするとともに、優良事例を横展開。

事業メニュー(交付金対象例)

- 地域における就職氷河期世代の実態調査、ニーズ把握、効果検証
 - ・地域のシンクタンク等への委託 等
- 就職氷河期世代に特化した相談支援の実施
 - ・就労のみならず生活・健康・社会参加等について相談を受け、関係機関につなぐための相談窓口の開設 等
- 多様な働き方や社会参加の場の創出
 - ・ひきこもりがちの方に対する居場所の整備・提供
 - ・就職氷河期世代への支援を強化する認定就労訓練事業所への支援
 - ・長期無業者が親と一緒に働く機会の提供(いわゆる「親子ペア就業」) 等
- 地域の創意工夫を活かした就職説明会の開催 等
- 社会参加や就労に向けた活動のネックとなる経済的負担の軽減
 - ・広域移動時の交通費の支給
 - ・就労を前提とした奨学金の返還支援 等
- 他の国庫補助金等の対象となっている事業の充実・強化 等
 - ・補助対象人数を超えた相談員の配置
 - ・補助対象回数を超えた支援人材養成研修の開催
 - ・地方公共団体等独自の事業について、就職氷河期世代支援のための拡充

事業スキーム

