

NVR

# 援助付き就業 ハンドブック



2017 年4月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構  
障害者職業総合センター

National Institute of Vocational Rehabilitation

本出版物の原版は *Handbook - Supported Employment* というタイトルでジュネーブの International Labour Office によって発行された。

著作権 © 2014 国際労働機関 International Labour Organization.

日本語翻訳著作権

©2017 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター  
許可を得て翻訳・複製。

ILO の出版物に用いられる表示は国際連合の慣行に従うものであり、その内容の表現はいかなる国家、地域及び領土やその主権、またはその境界の設定に関する International Labour Office のいかなる意見を表現するものでもない。

研究やその他の作品に表明された意見の責任は完全にその著者にあり、出版物は其中で表明された意見の International Labour Office による承認を意味するものではない。

企業名、商品名及び製造過程への言及は International Labour Office の支持を意味するものではなく、また、企業、商品または製造過程への言及がなされていないことは不支持を意味するものではない。

ILO は日本語訳の正確性または完全性、または不正確な点、間違い、省略、またはその使用による結果に責任を負わない。



## はじめに

障害者職業総合センターは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、我が国における職業リハビリテーションの推進とサービスの質的な向上に貢献することをめざして、職業リハビリテーションに関する調査・研究、効果的な職業リハビリテーション技法の開発、職業リハビリテーション施設の運営・指導、職業リハビリテーションに関する人材の育成などの業務を行っており、調査・研究の成果は、調査研究報告書等の形で取りまとめ、関係者に提供しております。

本書は、ILO（国際労働機関）が2014年に出版した「Handbook - Supported Employment」を、当センター研究部門における「保健医療、福祉、教育分野における障害者の職業準備と就労移行等を促進する地域支援のあり方に関する研究（平成26～28年度）」の一環として、ILOの許可を得て翻訳したものです。

「Supported Employment」は、我が国には1990年代から「ジョブコーチ支援」として紹介され、他の職業リハビリテーションの取組と一体的に大きく発展してきました。本書においては、そのような発展が諸外国においても進み、各国で、我が国とも共通する課題への多様な取組が行われていることが紹介されています。さらに、その内容についても、現在の我が国との共通点が多く、その登場から20年以上を経て、今や、ジョブコーチ支援にとどまらず、より普遍的に、障害（できないこと）ではなく能力（できること）に焦点を置き、障害者と雇用主の両面への支援を行う効果的な障害者就労支援のあり方として普及が進められていることが述べられています。

本書の原版は障害者権利条約の「障害者が他の人と同等に働く権利」を目指す関係者向けのツールとして作成されたもので、その翻訳である本書が、我が国の保健医療、福祉、教育、労働の幅広い分野の機関・職種による障害者就労支援のあり方の共通基盤づくりのため、お役に立てれば幸いです。

2017年4月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構  
障害者職業総合センター  
担当理事 有澤 千枝

## 本書及び翻訳について

表紙の裏ページに記したように、本書は、2014年に国際労働機関（ILO）の International Labour Office が発行した「Handbook - Supported Employment」を、ILO の許可を得て日本語訳したものである。その原版は、ILO の支援により、世界援助付き就業協会（WASE）として、諸国の援助付き就業協会等の参加で 2013 年にまとめられ、最終的に 2014 年に ILO から発行されたものである。

原版は、<http://www.wase.net/handbookSE.pdf> で閲覧可能（2017 年 3 月時点）である。

なお、「Supported Employment」は、我が国では 1990 年代にジョブコーチ支援として紹介され、「援助付き雇用」等の日本語訳があてられてきた。しかし、本来、英語の「employment」は自営等も含んだもので、「統合された労働環境における有給労働」という意味では、「雇用」よりも範囲の広い「就業」の方が近い。さらに、その取組は 20 年以上の発展の結果、本書で紹介されているように、その内容には「Customized Employment (カスタマイズ就業\*)」を含み、雇用以外の多様で柔軟な就業形態が想定されている。そのため、本書では、「Supported Employment」を「援助付き就業」と訳した。

\* 参照：障害者職業総合センター「カスタマイズ就業マニュアル」資料シリーズ No. 36, 2007.

### 翻訳・監修

|        |                     |       |
|--------|---------------------|-------|
| 春名 由一郎 | （障害者職業総合センター 主任研究員） | 翻訳・監修 |
| 榎並 公平  | （障害者職業総合センター 研究協力員） | 翻訳    |



This handbook and the accompanying DVD were developed with the support of the ILO, as part of a programme to promote employment opportunities for people with disabilities, funded by the Government of Ireland.

### Supported Employment



International Labour Organization  
Organisation internationale du Travail  
Organización Internacional del Trabajo

WASE: Michael Kamp, Christy Lynch, Ronald Haccou

## 援助付き就業ハンドブック

### 目次

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| はじめに                                                            | 1  |
| 背景                                                              | 3  |
| 世界援助付き就業協会(WASE)                                                | 3  |
| 援助付き就業(Supported Employment)の定義                                 | 4  |
| 新たな展開                                                           | 4  |
| 援助付き就業の利点                                                       | 5  |
| 援助付き就業にはどのようなことが関係してくるのか？                                       | 9  |
| ・アセスメント                                                         | 12 |
| ・職探し                                                            | 14 |
| ・職務分析                                                           | 16 |
| ・職務のマッチング                                                       | 17 |
| ・職務(再)設計                                                        | 17 |
| ・職場についての最初の教習                                                   | 17 |
| ・ジョブコーチ支援／職場での訓練(OJT)                                           | 18 |
| ・職場外での支援                                                        | 21 |
| ・援助付き就業機関の役割の変化                                                 | 22 |
| ・継続的な支援                                                         | 23 |
| 援助付き就業の始め方                                                      | 23 |
| 援助付き就業の実施は大きな変化を意味する                                            | 26 |
| 付録Ⅰ 援助付き就業のパラダイムシフトによる組織、組織構造、管理手法、品質の力点、職員<br>に求められる能力への影響     | 27 |
| 付録Ⅱ 特別なニーズのある人へのインクルーシブな職務(再)設計                                 | 30 |
| 引用文献                                                            | 34 |
| 付録Ⅲ ジョブコーチに必要な7つの能力(オランダ援助付き就業協会(The NVS)／援助付き就<br>業欧州連合(EUSE)) | 35 |
| ・依頼者のコーチと適切なキャリア計画                                              | 37 |
| ・コミュニケーション                                                      | 39 |
| ・自己の行動の振り返り                                                     | 41 |
| ・方法論に従った仕事の仕方                                                   | 42 |
| ・ネットワークや専門的場面における協力                                             | 43 |
| ・計画と組織化                                                         | 45 |
| ・NVS/EUSE のジョブコーチの専門的行動と役割の批判的考察                                | 46 |
| 別添1: STARR(問題状況・タスク・行動・結果・振り返り)法                                | 47 |
| 別添2: 援助付き就業の専門職のための倫理綱領                                         | 46 |
| 付録Ⅳ: カスタマイズ就業の概観                                                | 52 |
| 引用文献                                                            | 52 |
| 付録Ⅴ: 参加機関                                                       | 53 |



## はじめに

国際連合の障害者権利条約第 27 条は、障害のある人々が他者と対等に働く権利を認めている。その権利には、障害のある人々に対して開かれ、インクルーシブかつアクセス可能な就労環境において、自らが選択した就業で生計を立てる権利が含まれる。

本条約に署名し批准した国には、障害のある人々が開かれた労働市場にアクセスでき参加できる機会を創り出す義務がある。

障害のある多くの人々は、失業状態で貧困の中で暮らしている。障害のある人々の失業率は障害のない人々よりも顕著に高い。

「障害のある人々の職務遂行能力についての誤解があり、それが大きな理由となって、彼らの長期の失業の原因となり、就業している場合でもキャリア上の昇進機会が閉ざされている。このような状況の原因としては、偏見、あるいは障害のある人々は障害のない人々よりも生産性が低いという思い込みによる場合があろう。特に無知や偏見がみられるのは、精神保健上の困難性や、就業を促進しうる職場条件の調整に関することである。そのような誤解は、一般の雇用主にあるだけでなく、しばしば障害者自身やその家族にもみられる。障害のある人々には就業能力の自己評価が低い人がおり、そもそも職探しをしたことがない場合もありうる。このように障害のある人々が社会的に隔離されることによって、特に友人や家族等を通じた社会ネットワークへのアクセスが制限され、職探しの助けとなり得るチャンスも失われるのである」\*。多くの障害のある人々は、一般社会の中で暮らし、一般労働市場に参加する強い意欲と能力を持ち、自らの生計を稼ぎ、社会や経済に貢献することができる。援助付き就業は、障害のある人々が一般労働市場に参加し、より広い社会に対して貢献できるようにするため、1980 年代に開発された。

援助付き就業は、障害のある人々が一般労働市場において仕事に就き仕事を継続するために効果的な方法であることが明らかになってきた。それが可能となったのは、援助付き就業では、障害（できないこと）ではなく能力（できること）に焦点を置き、本人への個別支援と雇用主への助言を行うからである。このような援助付き就業の原則は、地域にかかわらず、その文化的背景や労働市場の動向に適合させることによって、世界中どこでも当てはまるものである。

このハンドブックは、関係者・組織が、障害のある人々の一般労働市場における就業機会を創造するために活用できるツールとなることを目指し、援助付き就業の潜在的可能性についての情報を提供し、援助付き就業モデルを開始・実施しやすくするための方法を示している。

さらにこのハンドブックは、特に、障害者権利条約を批准したものの、これまで援助付き就業の経験がない、あるいは、国としての援助付き就業の事業がない国において、政策決定者が援助付き就業を国の事業に含めることができるような情報を提供することも目指している。

---

\* 世界保健機関(WHO)、障害に関する世界報告書(*World Report on Disability*) 2011



援助付き就業は、障害のある男女に対して、積極的な社会参加を可能にし、彼らの生活・人生の質の向上をもたらしてきた。その家族に対してもそのプラスの影響が及び、さらに、雇用主に対しても、障害のある人々が仕事で貢献することで利益を得るというプラスの影響を及ぼしてきた。援助付き就業の強みは、障害のある人々を本物の仕事の世界に入れるようにすることであり、そのことを、障害のある人々の個人の能力に焦点を当て、ニーズに応じた様々なレベルの個別支援を提供することによって行う。支援と助言は雇用主に対しても提供される。

さらに、援助付き就業は、雇用主にとって、企業の仕事のプロセスの組み立て方法を詳細に検討するための重要な方法論であり、障害のある人々の仕事における役割を広げるような、新しい職務の創造や既存の職務の再設計を助けるものである。

### 例1 援助付き就業は、個人的成長と生活・人生の質の向上をもたらす

南アフリカのヨハネスブルク市内に暮らしている知的障害のある人が、「ダウン症候群・南アフリカ」という団体の支援により、当該地域のセントベネディクト大学附属の5歳から18歳が通う私立男子校のスポーツコーチとしての定職の機会を得た。ジョブコーチや同僚の支援によりスタッフチームの一員となることができた。仕事によって彼は経済的に自立できた。さらに支援を受け、自分の家を見つけ、購入ローンも得ることができた。また結婚して息子が一人いる。彼は現在家族と幸せに暮らし、誇りある資産所有者である。

援助付き就業の提供は、就労という成果に影響しただけでなく、より広い意味で、個人的成長に貢献し、彼の生活・人生の質にプラスの効果をもたらしてきた。

援助付き就業は、科学的研究から得られた根拠に基づいて、知的、精神、重度身体障害、自閉症等の障害のある人々の就労機会を促進する効果的アプローチとしてますます受け入れられている。援助付き就業は世界中どこでも、経済発展レベルにかかわらず実施することができる。援助付き就業による就業件数は増加し、その質は向上を続けており、様々な状況において就業成果を示している。

## 背景

援助付き就業は、1980 年代初頭の米国において、知的障害のある人の個別的なニーズに基づいて、実践的な現場訓練(OJT)を提供する方法として発展してきた。この手法は、それまで「本物の仕事」には就けないと思われていた障害のある人々のためのものであった。職場における体系的な指導と援助により、そのような障害のある人々が能力を身につけ労働市場に参加し一般労働市場における仕事で成功することが可能になった。

当初、援助付き就業は、知的障害のある人々の就業を支援する手法として紹介されてきたが、個性と能力に焦点を置くことは、より多くの障害のある人々にとっても一般労働市場に参入する選択肢を開くものであった。個別の支援ニーズに基づき、他の様々な種類の障害のある人々も、この手法の対象となり、個別に調整された支援を受けることができた。年月を経て、このような支援の提供の経験から、援助付き就業は、より広い範囲の障害のある人々に適用できるものとなり、精神疾患・身体障害・外傷性脳損傷のある人たちも対象となった。

このように個人の支援ニーズに焦点を当てることは、さらに高度で複雑な障害のある人を含めて全ての障害者にとって、就労は現実的な選択肢となりうるものであり、またそうであるべきであるという意識を高めることにつながった。このようなことから、これまで仕事から閉ざされてきた人々が、援助付き就業の原則を通して、一般労働市場において有給の職を得ることがますます増加している。

援助付き就業は世界の多くの国で導入されている。米国、アイルランド、オランダ、ノルウェー、ニュージーランドといった国々は援助付き就業の事業を実施している。その他の国々では援助付き就業を推進する各国の組織が結成され、援助付き就業欧州連合(European Union of Supported Employment)と世界援助付き就業協会(World Association of Supported Employment)も結成されている。

## 世界援助付き就業協会(WASE)

WASE の使命は、援助付き就業の原則とモデルを用いて世界中の障害のある人々の職業上の統合を推進することである。

WASE は特に、障害のある人々が非常に不利な地位に置かれている発展途上国、及び援助付き就業の経験がない、または非常に限られている国において援助付き就業を推進している。

## 援助付き就業(Supported Employment)の定義

「援助付き就業は一般労働市場における、障害のある個人のための継続的支援を伴った統合された労働環境における有給労働として特徴付けることができる。個人のための有給労働とは、障害のない個人と同様の同一労働に対する同一賃金を意味する。」

— 世界援助付き就業協会

援助付き就業が始まった米国においては、援助付き就業の定義は以下のとおりである<sup>1</sup>

「援助付き就業とは、次のとおりである:

1. 以下のような最重度の障害のある個人に対する、継続的な支援を伴う、統合された環境での一般就業（競争的雇用）
  - a. 従来、一般就業（競争的雇用）の実績がなく、重度障害により一般就業（競争的雇用）が中断されたり断続的であったりする人々
  - b. 障害の特性及び重症度により、集中的な援助付き就業サービスを専門の州組織から受け、就職後も仕事をするために長期にわたるサービスを必要とする人々
2. 精神疾患による最も高度な障害のある人のための過渡的な就業」

援助付き就業の20年の経験の中で、個人の支援ニーズと対応方法について多くの学びがあった。このような経験の蓄積を通して、より多くの、異なった種類の障害のある人々が、一般労働市場に参加することができるようになっている。

## 新たな展開

援助付き就業の取組を通じた学びから明らかになってきたことは、従来就業から閉ざされてきた障害のある多くの人々は、私たちが彼らの能力及び個別の支援ニーズに注意を払いさえすれば、一般労働市場に参入できるということである。

援助付き就業への認識の高まりとその経験によって、雇用主の役割は変わってきた。職場での多様性を経験することで、雇用主は障害のある人々の雇用により心を開くようになる。また、多くの国で、雇用主は労働力の高齢化に直面している。

---

<sup>1</sup> Paul Wehman, Ph.D.; Journal of Vocational Rehabilitation, Volume 37, Number 3, 2012; p. 139. IOS Press, Amsterdam Netherlands

障害者の雇用管理（障害マネジメント）への関心が高まってきたことも、雇用主の役割に影響を与えてきた。障害者の雇用管理は雇用主の責任であり、中途障害を負った従業員の職場復帰や、障害のある従業員に適合した仕事を提供することを含むものであり、それは合理的配慮の提供の大前提である。

援助付き就業の進展と障害者の雇用管理への関心の高まりが組み合わせられることで、ますます、障害のある人々を雇用し、雇用を続けるために、雇用主がより積極的な役割をもつようになるだろう。労働力の高齢化、若年者の労働市場への参入の減少もまた援助付き就業の進展に影響するだろう。

自社でジョブコーチ支援を提供する企業が増えつつある。一部の企業では、仕事のプロセスを積極的に精査し、障害のある人々が実施できる可能性のある様々な作業・課業を特定しようとしている。障害のある人々はより長くその企業にとどまる傾向があるため、そのような作業・課業が企業の中核事業の一部であれば、それらを含む職務は長期的により安定することになる。こうしたことは障害のある人々にとって、雇用の安定性と、統合された仕事につながる。

## 援助付き就業の利点

援助付き就業のこれまでの経験から、それが障害のある人々、その家族、雇用主、そして社会全体に広範な利益をもたらすものであることが明らかになっている。

### 障害のある本人にとっての利益

援助付き就業は、従来は働けないとみなされていた障害のある人々が有給で働くことを可能とした。そのことにより障害のある人々は所得を得て、技能・スキルを高め、自らの能力を自覚できるようになった。

#### 例2 援助付き就業モデルの実際

ヴァレリアはブエノスアイレスにある店で働いている。その雇用主は障害のある人々を雇ったことがなかったため、試しに1週間に数時間から始めた。雇用主はヴァレリアが期待以上に働けるということに気づいた。彼女の労働時間は増え、また仕事を始めたときより多くのタスクをこなしている。彼女の仕事は店と倉庫の在庫管理である。

援助付き就業機関によって提供される支援において、同僚との協力を促進することも、重要な側面となっている。それによる状況のさらなる進展のモニタリングと、雇用主と従業員への助言もある。ジョブコーチ支援は、その雇用主が提供している。

援助付き就業は個人の成長のために多くの良い効果がある：

本人にとって、以下のことが可能になる：

- 所得を得る。
- 普通の場所でみんなと一緒に生活ができる。
- 意思決定をする。
- 敬意を持って扱われ、価値ある社会的役割を持つ。
- 人間関係の中で成長する。
- 経済的な自立性を高める。
- 自尊心を高める。

## 親・家族にとっての利益

従来の一般的なケアと福祉では、障害のある人々とその親・家族は受動的な立場にあった。このようなやり方においては、福祉職従事者は障害のある人々に何がよいかを知っている専門家とみなされる。その結果、親は受動的・従属的な立場に置かれるが、そのことは障害のある子どもの成長と発達の妨げとなりえる。援助付き就業のような、新たな発想でのやり方は、そのような親にとって不安の種となることも分からないことではない。こうした不安と躊躇は、障害のある子供に必要なケアが削減されるのではないかという不安によることが多い。

実際は、援助付き就業の新たなやり方では、個人の障害ではなく、能力を強調するので、親は、適切な場面で、より能動的に意思決定の役割を担うことになる。親はこの新しい役割を果たすことを学ぶ必要がある。

意思決定の最後の段階になって初めて親が参加するということであってはならない。親は、最初から支援の継続的プロセスに欠かせない。このようなやり方に慣れていない親は、その役割を果たすための支援を必要とするだろう。

援助付き就業の経験からは、子どもが以前には不可能に思われた有給の仕事ができるようになると、親はそれを非常に誇りに思うことが分かっている。援助付き就業のプロセスの最初の段階から、親・家族の参加が奨励されなければならない。親は子どもの様々な側面について情報提供ができる。この情報は行動計画をつくることや、その評価と修正に活用できる。親と家族が、子どもの発達を支援・刺激するような役割を持てるようにすることで、彼らの参加を促すこともできる。こうしたことで、社会や仕事の世界へのインクルージョンと参加のための準備が整う。

援助付き就業は、障害のある人々の家族にも多くの良い効果がある。

親と家族には次のようなメリットがある：

- 子供の発達に能動的な役割を果たすことができる。
- 子供を地域社会の有益な一員にすることができる。
- 子供が、家族の所得に貢献できる。これは発展途上国では非常に重要である。
- 子供が、能力があり未来のある人間であると認識できる。

## 雇用主にとっての利益

1990 年代の初頭、援助付き就業がいくつかのヨーロッパ諸国で開始されたときの一般的な反応は、次の 2 種類であった：①雇用主は障害のある人々を雇う気はない；②障害者の高い失業率をみれば、障害のある人々には有給の仕事を得る可能性はないと言える。第3の見方として、障害がより重い人々はそもそも働けない、ということもしばしば言われてきた。

その後の経験により、雇用主は障害のある人々を雇う意思があることが明らかになった。その主たる理由は、援助付き就業においては労働者が必要な職務を果たせるということである。援助付き就業は、それゆえ、雇用主のニーズを満たすものとみなされた。

援助付き就業の重要な側面の一つは、実際の職務における実践的訓練と労働者の仕事の成果・パフォーマンスに強く注意を払うことである。必要な全ての支援と助言が、雇用主と障害のある労働者の双方に与えられ、障害のある人々は仕事を始める準備が十分にできる。このような取組では、全ての関係者が確実に必要な支援を得られる。

### 例3 援助付き就業を通して雇用主のニーズを満たす

米国ではカスタマイズ就業のプロセスを通じて雇用主のニーズを満たすことへの関心が高まっている。このプロセスは、探索の段階から始まり、これが就業計画の基礎となる。その結果として生まれるのが、雇用主と求職者の両方のニーズを満たす、交渉の結果としての合意である。多くの場合、新たな職務を創り出すことができる。

ニューヨークにあるレストランで一つの職務が作り出され、その仕事では特定の求職者がワインの在庫管理をする必要があった。この職務はその求職者に完全に適したものだだった。

雇用主にとって重要なもう一つの側面は、障害のある多くの人々（特に知的障害や自閉症のある人々）は単純な反復作業を効果的、効率的、かつ正確に行えるということである。中には、このような種類の仕事を楽しむ人もおり、しばしば、欠勤や事故の少ない信頼できる従業員であることも明らかになっている。

反復作業を特徴とする仕事では、一般的に、従業員の離職率は非常に高い。雇用主は、頻繁に発生する欠員と高額な募集・採用のコストに対処しなければならない。障害のある人々を雇う経済的理由の一つは、彼らが一つの仕事を長い期間続ける傾向があることである。

障害のある人々の就業率は、労働力の不足する国々ですら非常に低い。その原因は何か？ 悲しいことに、その現実とは、差別、機会の欠如、偏見、否定的態度、そして援助付き就業についての認識不足や実際のサービス等がないことである。援助付き就業の考え方では、障害のある人々の失業や低就業率の問題を解決するためのアプローチは多面的で、雇用主のニーズに対応したものである必要がある。近い将来、多くの国で雇用主は一般労働市場における労働力の高齢化と新規労働者の減少に直面する。障害のある多くの人々は働きたいと望んでいるのであり、経済に貢献できる。

障害のある人が雇用主の人材ニーズを満たすことができるということが、雇用主が、障害のある人の雇用を決定する第一の理由ではある。しかし、それに加え、社会的意見として、労働者は企業の製品・サービスの消費者でもあることから、企業の従業員は社会の構成員を反映しなければならないという考えが強くなってきている。つまり障害のある人々も労働力に含まなければならないということである。成功をおさめている企業の多くは、多様性のある労働力をもつことの利益を強く認識している。

企業の社会的責任（CSR）への自覚はますます高まっており、援助付き就業は、その責任を果たすために用いられている。

## 公共部門にとっての利益

多くの国の政府において、障害のある人々に焦点を当てた法制度・政策がある。公共部門には障害のある人々の社会的インクルージョンと社会参加を促進する役割と責任がある。

援助付き就業は、障害のある人々の人権、社会的インクルージョン、社会参加を促進する重要な政策手段である。このモデルは、障害のある人々に対する社会と仕事における人権・インクルージョン・参加に関する他の政策とも調和している。

援助付き就業は、雇用主と現実の経済のニーズに基づいたものである。同時に、障害のある人々の能力に個別対応することによって、当該個人をターゲットにしたものでもある。

障害のある人々への就労機会の提供方法について政策策定中の発展途上国は、他の国の過去の失敗を繰り返さない選択が可能となっている。援助付き就業は、各国政府にとって選択肢の一つとして、隔離的な福祉作業所の事業への高い投資に代わる、費用対効果に優れた選択肢である。援助付き就業への投資コストは、長期的に見ると、従来からあるアプローチに比べて優れている。政策の観点から直接の測定可能な成果があり、援助付き就業はこの分野でのベストプラクティス

を反映したものである。障害のある人々の労働人口への積極的なインクルージョンが進むにつれて、彼らは経済的に自立し、公的資源への依存度が低くなってきた。

援助付き就業はどこでも実施できる。それは文化によらず、どの経済水準の国でも実行可能である。その本質はどこでも同じで、障害のある人々を支援し、一般労働市場において有給の仕事を得て、その仕事を続けられるようにすることである。

新しい障害者権利条約、特に 27 条は、働く権利を強調する。この国際連合の条約を批准した国は一般労働市場での就労機会を促進する義務を負う。援助付き就業は、これを達成するための重要な政策手段であり、それは、より重度の障害のある人々について特にそうである。

## 援助付き就業にはどのようなことが関係してくるのか？

援助付き就業とは、本質的には障害のある人々が一般労働市場において仕事を得て続けられる支援に関することである。多くの雇用主が、援助付き就業に関わった経験を踏まえて、障害のある人々の雇用可能性に「一重度の障害の場合も含め」より気づくようになってきている。

雇用主は、障害のある人々の採用機会に着目することにおいて、ますます積極的な役割を果たすようになっている。

雇用主は、その採用方針の一環として、障害のある人々の雇用を決断することもある。その場合、雇用主は障害のある人々を雇用するために必要な支援を求めて、援助付き就業機関に連絡してくることもあるだろう。

そうした連絡では、援助付き就業の関わりは少ないこともあるし総合的になることもあり、雇用主と援助付き就業機関との役割と責任についての話し合いにもつながるかもしれない。援助付き就業サービス提供者は、雇用主が必要とするあらゆる情報と援助を提供することができる。

### 例 4 積極的な役割を果たす雇用主

障害のある人々を採用しようという雇用主の数は増加している。雇用主側から、募集、配置、訓練に関する助けを求めて、援助付き就業機関への連絡があることもある。

アルゼンチンにて、ある雇用主が障害のある人々の雇用を決めたが、これまでその経験がなかった。援助付き就業機関の協力で、どの仕事に適しているか調査が行われた。候補者が見つけれ、チューター（支援職員）の助けの下、現場での訓練は雇用主が担当した。



雇用主はまた、高齢化及び今後予想される労働力不足のため、仕事全体の構造を考慮しつつ、企業をインクルーシブな労働組織にするための選択肢や可能性を調査しようとする可能性もある。

各従業員の能力・可能性・限界を踏まえて、作業や機能レベルにおける差別化を進めることによって、これまでとは違ったやり方で、仕事プロセスの設計を調整できる可能性がある。障害のある人々のより多くが、そのような再設計により、企業の労働力に含まれることになるだろう。そのような再設計には、企業の中核業務も含まれる。会社の中核業務に係わる課業や職務であれば、仕事の持続可能性の増大をもたらすことになる。

このようなアプローチは、比較的、大企業に適したものである。

#### 例5 全社で職を作る

大企業・団体は、障害のある人々の雇用方針を策定することができる。オランダのある病院は、障害のある100人の若年者を雇う目的のプロジェクトを開始した。これらの障害のある人々は、食事を運んだり、患者に付き添ったり、厨房と食堂で働いたり、あるいは清掃したりといった、主に支援及び運搬の業務を行う。

こうした仕事の創出は、複数の部局における仕事のプロセスの再設計、仕事の組み立ての変更、及び種々の従業員集団の能力・可能性・限界から出発して検討した機能レベルでの差別化によって実現したものである。

#### 個人レベルでの援助付き就業

援助付き就業は人間への投資であり、建物や装置に対する投資ではない。それは障害のある男女の個別的な能力とニーズに焦点を当てる。

支援方針は個人のニーズに個別対応したものになる。障害のある本人が、援助付き就業プロセスの主役になる。援助付き就業の原則の一つはこうである：

**「求める以上の支援はいらないが、必要な支援が不足することはない」**

もし資源が少なければ、援助付き就業は、最初は家族や友人の力を借りて、小規模に行うこともできる。

援助付き就業モデルには、次の異なる段階がある：

- アセスメント
- 職探し
- 職務分析
- 職務のマッチング
- 職務（再）設計
- 職場への紹介
- 現場訓練（OJT）／ジョブコーチ支援
- 職場外での支援
- 継続的な支援

実際に必要な段階は各人によって異なり、その支援の強さも各人の状況により異なる。このプロセスに沿って全ての人が全ての段階を踏む必要があるわけではない。もし希望職種が明確で、そのような職務が現実の選択肢としてあるのならば、初歩の段階は飛ばして、訓練と就職に重点を置くことも可能である。

## ■ アセスメント

---

援助付き就業のアセスメント・モデルにおける焦点は、能力にある。強調すべきことはその人は何ができるかである。このようなダイナミックなアセスメントのやり方では、障害のある本人が主役となる。その人の考え、希望、好み及び選択が、アセスメント活動の基礎となる。

当人に仕事の経験や選択肢の知識・経験がない場合など、このようなダイナミックなアセスメント方法によって、本人が様々な種類の仕事を経験し、どのような仕事が自分に合っているかどうかを情報に基づいて意思決定をすることができるようになるだろう。

このダイナミックなやり方には、積極的な予防の取組も含まれる。障害のある本人とアセスメント専門職と一緒に協力して、どのような支援方法を使って問題解決を行うかを検討する。

解決策を見つけることは個別的な（カスタマイズされた）アプローチを通して行うことができる。これはカスタマイズ就業と呼ばれる<sup>2</sup>。カスタマイズ就業とは、既存の仕事に採用されるために障害のある人々が競争するという従来のやり方とは異なる選択肢を提供する戦略である。米国労働省が使っている、カスタマイズ就業の新しい定義は次のとおりである。：

「従業員と雇用主の雇用関係をその両者のニーズを満たす形で個別的なものにする。それは障害のある本人の強み、ニーズ、利益・関心を個別に明らかにして、それを基本としつつ、その雇用主の個別のニーズも満たすように設計される。」(Federal Register, June 26, 2002, Vol. 67 No. 123, pp. 43154 - 43149)

カスタマイズ就業は、雇用主への競争的なやり方ではなく、交渉を通じたやり方が基本となるため、応募者が雇用主への個別提案を作成するために、職場開拓支援者の支援が得られるようにする必要がある。援助付き就業の考え方では、アセスメントの結果はその人の一生を通じて固定的なものではない。個人の経験に基づいて個人の状況は変化し、選択肢や希望も変化する。新しい経験をすれば、本人が別の選択をすることにつながる。

---

<sup>2</sup> Customized Employment. Marc Gold & Associates.

## 例6 カスタマイズ就業のアプローチ

カスタマイズ就業では、雇用主と従業員のニーズを合致させようとする。ユエン・チェンはニューヨークのレストランで働いている。

### アセスメント

アセスメントのプロセスは、2～3か月の発見のプロセスであり、本人のことをよく知ることが目的としている。その期間には、その本人が有する個別的なニーズ、能力、利益・関心、複雑な問題状況等についての探索が行われる。これらは、就業の成功のために非常に重要である。これはダイナミックな取組であり、当該求職者が探索プロセスの主体となり、その地域社会での本人のお気に入りやつながりを理解していくものである。当該求職者は友人、家族、仲間を選んでこの探索プロセスに加わってもらい、彼らから前向きな将来展望や就業につながる可能性のある人的つながりについて話を聞くことができる。この探索プロセスのゴールとして、就業目標と具体的な雇用主候補を当該求職者が決める。この場合の結論は、レストランでの仕事だった。

### 職探し

この探索プロセスで集められた情報はカスタマイズ就業計画の基礎となる。その結果は職探しのための青写真となる。この場合、仕事はレストランにおけるものである必要があった。

### 職務分析とマッチング

カスタマイズ就業の重要な手段として、職務要件と仕事における期待水準についての交渉があり、求職者のスキルと利益・関心と、雇用主のニーズの両面から調整が進められる。このような交渉の結果として、雇用主と従業員のカスタマイズされた雇用関係が職務記述書（職務内容と仕事の範囲）としてまとめられる。職務記述書をカスタマイズしていくための選択肢としては、職務分析、職務切り出し、新しい仕事内容の交渉がある。この件で主たる仕事は、レストランのワイン在庫の管理である。

### ジョブコーチ支援

雇用主との話し合いで、職務支援、現場訓練の時間、特別な現場指導について具体的なスケジュールを打ち合わせる。この件では、現場訓練はワインの在庫を扱うことと、ワインの種類を覚えることであった。

### 継続的な支援

当該就業専門家（援助職員）は当該の雇用主と従業員に月に数回連絡をとり、必要であれば助言・助力を行う。

## ■ 職探し

---

職探しとは、求職者一人ひとりに適した就職の機会を見つけるために一般労働市場を調べることである。仕事がその人に適しているかを決める中心的な基準は、その仕事が個人の利益・関心や能力に一致しているかどうかであるが、もう一方の基準は雇用主のニーズである。

当該雇用主とその企業全体をよく理解することが必要である。それゆえ、特定の雇用主に接触する前に、当該地域での仕事の可能性について分析しておくことが必要である。

その目的は、特定の地域での職探しの見通しをよく理解するためであり、求人数だけでなく、企業とその活動についての知識も必要である。このような分析は、非政府組織や公共職業サービス組織にいるジョブコーチによってなされる。

特定の地域で利用可能な資源のリスト（公共交通機関を含む）を作成することも推奨される。

関連情報は様々な方法で集めることができる。本人の生活環境にいる人々との連絡や交流は、職探しの成功に役立つ可能性がある。定期的な会合をもっているビジネス関係者、ロータリークラブなどの組織等のネットワークの活用はとても効果的になり得る。家族、友人、同僚等、連絡・交流の輪にある人々それぞれが新たな関連情報をもたらしてくれる可能性がある。

具体的な雇用成功例を用いて、効果的に援助付き就業のマーケティングを行えば、有望な職探しは容易になるだろう。障害のある人の雇用已成功している雇用主に連絡し、その経験を他の雇用主に話してもらえるか尋ねることもできよう。また、一般の従業員の募集や就業継続の問題点を分かりやすく示すことに関心のある雇用主が複数いるならば、雇用主の助言グループを結成することもできよう。

援助付き就業には例3に示したような様々な機会がある。サクセス・ストーリーが新聞に掲載されることもある。雇用主の会合やクラブにおいて情報提供することもできる。広報用の資料を作ることもできよう。

職場開拓担当者は、雇用主候補の人々を訪問し、援助付き就業による可能性を説明し、従業員候補の特定の人の特徴を説明する。この訪問の段階では、特定の仕事について話し合うのではなく、その雇用主のニーズを明確にし、まず仕事状況をよく理解する必要がある。このようにすることで、職探しの可能性は制限されることなく、むしろ可能性を最大化することができる。

障害のある従業員の雇用経験がほとんどない雇用主は、最初、躊躇するかもしれない。そのような躊躇は、ほとんどの場合、障害のある人の扱い方についての知識不足と不安による。

最初の段階では、当該の遂行すべき仕事に関して雇用主が求めていることに焦点を当てなければならない。障害のある採用候補者が当該の仕事ができることが明確になった段階で、その雇用主との面会ができるだろう。その面会において、当該従業員と雇用主に対してどのような支援がどの程度提供されるかの話し合いや合意ができるかもしれない。例7のケースにおいては、この

職探しの段階が紹介されており、それとともに、援助付き就業の重要原則「求める以上の支援は  
いらないが、必要な支援が不足することはない」が明確に示されている。

## 例7 アルゼンチンにおける援助付き就業の実際

クラウディオはブエノスアイレスのドラッグストアで働いている。

### アセスメント

援助付き就業の団体が9か月のコースを提供している。この期間に社会的・労働スキルと利益・関心について探索がなされる。全てはその人をよく知るために行われるものである。その人  
とつながりのある人、たとえば家族も関わる。ほとんどの場合この期間の後に就職することとなる。このケースでは、クラウディオに求人があった。

### 職探し

雇用主は、ブエノスアイレスに複数のドラッグストアを持つ組織であり、提供している仕事の  
候補者を提案してほしいと援助付き就業機関に連絡があった。クラウディオが選ばれた。

### 職務分析とマッチング

クラウディオが遂行する必要があるタスクは、倉庫の品物の開封、品物の値札つけ、数量の管理  
であった。これらのタスクはクラウディオにとっても適していた。

### ジョブコーチ支援

ジョブコーチの役割は、職場の同僚が行った。就職直後の職場定着期には、援助付き就業機関  
の指導者が、雇用主とクラウディオに継続的に連絡を取り、助言と助力を行った。

### 継続的な支援

毎月、クラウディオと上司との面談がもたれることとなった。現場観察を行うこともあるだろう。  
これらの面談の目的は、どのようなナチュラルサポートが必要で、どのように実施するかを  
明確にすることである。面談は書面で記録される。必要であれば家族も支援を受ける。

雇用主自らが障害のある人々を雇用したいとして、援助付き就業機関に連絡してくるような状  
況でも、全ての関連する情報を精査して、障害のある本人が、自分にその仕事が適しているかを  
自ら判断できるように支援する必要がある。上記のような面談がさらに必要になるだろう。

## ■ 職務分析

---

職務の候補が特定された後、ジョブコーチは、その職務に含まれるタスク（作業・課業）をより詳細に特定するために、職務分析を行わなければならない。ジョブコーチは職務の様々な要素を徹底的に精査し、障害のある本人が職務のどの部分を完全に行うことができ、どの部分において訓練が必要となるかということを明確にする。

候補となった特定の職務は、精査した上でより小さなタスクに分割され、当該従業員が能力を発揮し、雇用において成功するために、どのようなスキルと知識が必要かを見定められる。

ここで強調しておく必要があるのは、タスク分析の目的は、職務適性の詳細なリストを作成することではない、ということである。そのようなことをすれば機会の制限につながってしまうだろう。したがって、むしろ、その目的は、訓練プログラムの計画や職務内容の検討の基礎作りをすることである。

職務分析によって、現在、通常の従業員が実施しているが、彼らの仕事において付随的な要素であるような様々なタスクを特定することもできる。そのようなタスクを生産的に組み合わせて新しい職務とし、障害のある従業員が遂行するものとできる。そのような例として、書類整理、データ入力、植物の水やり、コーヒーを淹れること、あるいはここ数十年で生まれた新しいタスク、たとえば在庫管理、品物の値付け、スポーツの支援やほかの事務作業のような活動等がある。これにより雇用主は、よりスキルのあるスタッフの力を最大限に発揮させることが可能になる。

職務要件、身体的要件、労働条件には、どんな場合でも特に注意しなければならない。

精査すべき他の課題としては次がある；

- その職位に対応した教育の水準
- 様々な機能についての仕事内容の記述（活動の全体像）
- その職位の他の要素（所要時間、難易度、対象物、身体的要件、心理的要件等）
- 同僚の役割
- 会社の人事部の役割

職務分析の最中に、直接観察や、当該の仕事に詳しい人と話すことにより、情報を収集する。しばしば、ジョブコーチは、有益な洞察を得るために、仕事現場で時間を過ごし、自らその職務の様々なタスクを行う。

## ■ 職務のマッチング

---

次のステップは、職務分析と障害のある本人のアセスメントから得られた情報を比較して、最適な就職を実現することである。この比較によって、当該職務の要件と、候補者の能力と利益・関心が適合する度合いが明らかにされる。援助付き就業プロセスのこの段階において、障害のある本人は、特定の職務にマッチングされる。従業員のスキルとその職位の要件が完全に適合する可能性は低い。しかし、この目的は障害のある本人の能力や利益・関心と、その職位の要件とを可能な限りうまくマッチングさせることである。このマッチングの全ての段階において、障害のある人自身が積極的に参加する必要があることが強調されるべきである。

## ■ 職務（再）設計

---

障害のある本人が当該職務のいくつかの要素をこなせないということがあるかもしれない。そのような場合には、そうしたタスクを当該職務から除去し、ほかのタスクと交換する可能性を探さなければならない。このようにして、職務は、雇用主のニーズを満たし、かつ従業員の能力によりよく適合したものに（再）設計される。

職務分析によって複数の職責が組み合わせられ、障害のある本人の新たな職位が創られることもあろう。その従業員となる予定の人が、まだ全てのタスクを行えない場合でも、必要なスキルの習得が可能ならば、訓練計画の合意がなされる。

そのように決定されたタスクについては、最初から雇用主と従業員の双方に明確にしておく必要がある。従業員にはどのような職責が期待され、雇用主は何を期待することができるのか、さらに、仕事の組み立てや進め方についても明確でなければならない。障害のある人々が失職している状況には、このような期待されていることが明確でなかったことによる場合がある。

## ■ 職場についての最初の教習

---

会社で仕事を始める前に、（将来の）従業員に、会社、同僚、上司について最初に教習するオリエンテーション計画を作る必要がある。その計画には、職場ルール、業務関連の安全衛生の詳細についても含まれるだろう。新しい従業員は、会社内のフォーマル／インフォーマルな組織構造とルール（たいてい明文化されていないもの）に気を付ける必要もある。例えば、どちらかといえば形式ばった職場環境では、従業員が特定のタスクを行う際に許可を得る必要があるのに対して、より形式ばらない環境では、その場でタスクを進めることが期待されていることもあろう。

新しい従業員が、コーヒー休憩や昼食等の様々な取り決めへの対処の仕方に気を付けるようにすることも非常に重要である。障害のある本人が働き始める前に、その職場の同僚と本人が顔を



合わせ、同僚の役割を明確にしておくべきである。新たに就職した障害のある従業員が失職した事例には、職場についての最初の教習のプロセスが不適切であったことによる場合もある。

## 例8 援助付き就業の実例 — 北アイルランド

デイビッドは北アイルランドのベルファスト市の行政機関で働いている。彼には自閉症がある。

ベルファスト市は障害のある人々を含む 400 人の長期失業者のために、400 名を採用する雇用事業を始めた。

障害のある人々9 人を含み、45 人のための訓練事業が始まった。デイビッドはこの事業に選ばれた。

この事業の内容は次のようであった：

- 一週間の職場体験
- 面接
- チームでの仕事
- 練習

デイビッドがこの事業に参加できるようにするために、彼には援助付き就業機関から支援が提供された。この支援は事業に先立って始められ、訓練期間を通して提供された。

### 職探しとマッチング

デイビッドの仕事は、彼がマイペースで仕事ができる行政機関において見つかった。彼の職場は注意をそらすものが少ない静かな環境に置かれた。仕事量は上司がモニタリングしている。

### 継続的な支援

援助付き就業機関は必要に応じて継続的に支援を提供している。

## ■ ジョブコーチ支援／職場での訓練（OJT）

援助付き就業の最も重要な要素の一つとして、職場での訓練がある。この訓練のほとんどはジョブコーチによって、企業内で行われる。訓練は、雇用主が決めた固有の職務要件に沿って、個別化されたものである。

ジョブコーチ支援では、仕事上のタスクの遂行や障害のある人の自立を高めるため、必要とされる実用的・社会的スキルについて現場での訓練を行う。コーチングは同僚にも指導し、同僚か

ら助けを得られるようにすることにも焦点を当てるが、これは、仕事でのインクルージョンだけでなく、より広い社会的インクルージョンを最も効果的に実現するためである。

## 例9 援助付き就業の実際 — 北アイルランド

ニアルは北アイルランドの電話会社で働いている。ニアルは脳外傷がある。前職ではニアルは技術者だった。この外傷により彼は前職を続けられなかった。現在の仕事では、彼はうまくやっている。彼の仕事ぶりとはほかの労働者との関係は満足のゆくものであるが、時として小さな問題が起きる。ニアルはこれらの問題に対処することができない。就業支援者には長年同じ人が務めている。ニアルは彼女を信頼し、彼女はニアルの状況を理解している。ニアルは、この支援に頼っており、これによって問題を解決することができる。この支援がなければニアルはこの仕事にとどまることはできなかっただろう。

仕事のタスクや仕事環境だけでなく、労働者の個人的側面、例えば障害に関する個別の個人的支援にも注意を払う必要がある。企業内の正規の職員だけでなく、普段は援助付き就業機関・組織で働く外部の人もジョブコーチの役割を果たすことができる。

ジョブコーチは、雇用主や同僚にとっての相談先／支援者でもある。雇用主は、例えば仕事場での設備に変更があった場合、援助されている従業員がその設備を使えるように何か追加的な訓練が必要かどうかについて、ジョブコーチに相談することができる。問題が職場で発生して、雇用主や同僚が対処できない場合にもジョブコーチが相談先になれる（例9）。家庭でのコミュニケーション不足や問題によって、仕事での成果と行動が影響されることもある。ジョブコーチはこのような問題への対応を依頼されることもあり、これにより障害のある従業員が職場での問題を解決できるように助けることもある。

ジョブコーチは援助付き就業の仕事の全ての面に精通していなければならない。ジョブコーチは、障害ある当人の同僚に、援助付き就業の手法とその中での同僚の役割に習熟してもらう必要がある。ジョブコーチは、支援等のアイデアを得るため、しばしば、障害のある本人が仕事を始める前に、自分で会社のタスクを実施する。ジョブコーチは、入職段階と援助を受ける従業員の訓練プログラムに責任を持つ。そのプログラムでは、当該の仕事に必要なスキルと、障害に関する支援が慎重に特定されている。

ジョブコーチは、障害のある当人が、より自立して働けるようになってきたら、さらに必要なスキルの訓練やその他の多くの面での支援を提供する。当初は、職務の中のタスクの多くを、ジョブコーチが手伝って仕上げていたかもしれないが、その労働者が仕事に適応し、責任を引き受けていくに従い、この割合は変わっていく。

支援がどの程度必要とされているのか、また雇用主、同僚、そしてジョブコーチがどのような役割を果たしているのかについて、継続的に評価（エバリュエーション；それらの価値や重要性等の判断）が行われる。

それを踏まえて、変更と調整の合意が行われる。全ての当事者の役割と責務について完全な合意と理解があることが重要である。障害のある人々が失職している状況では、支援が乏しく、評価が行われていないことが多い。

#### 障害のある人々への援助付き就業のプロセスの個別化。ジョブコーチへの教訓

援助付き就業は個別的な状況に対処することに関わる。個人はそれぞれ、その態度、利益・関心、選択肢、可能性において異なっている。例えば、職場での現場訓練は知的障害のある人に非常に有益である。

### 例 10 援助付き就業の実例 マレーシア

タイ・クアン・トン（29歳）は、19歳で特別教育部門の学校を出て、訓練のためジョイ作業所に通った。ジョブコーチは彼をムラカ州のチー・シャンテキー法律事務所での雑務担当として就職させた。彼は6か月後に正式スタッフとなり、以来5年間そこにいる。彼の仕事は文書を部署から部署へと運ぶことである。

カムレスワラン（26歳）は、複数の障害がある。2年間ジョイ作業所に通った後、Into Work（ジョイ作業所の援助付き就業サービス）を通してムラカ州のミディン卸売市場に就職した。職務分析の後、彼はその個別的ニーズに基づき、最初の現地での職務訓練を受けた。彼の仕事は小さな日用品を店で売るために包装することである。彼はこの4年間雇用されており、完全に職場の一員となっている。

リム・プー・ウェム（25歳）は、特別教育部門での正規の学校教育を19歳で終え、職務訓練のためにジョイ作業所に入った。彼女はムラカ州のホリデイ・イン・ホテルの制服部門でジョブコーチから最初の訓練を受けた。職責は他の様々な部門の労働者に制服を渡すこと、紛失、破損、未返却の制服を記録することである。彼女は監督される立場から、同じ部門の他の新しい従業員を管理するまでに成長した。

全ての配属は職業上のプロフィールの情報に基づいた効果的な職務のマッチングを通してなされた。

## ■ 職場外での支援

---

援助付き就業は職場外での支援を含むこともある。時として、こうした支援が必要になる。

この種の支援は個別的ニーズによって、一人ひとり異なる。例えば次のようなものがある：

- 整理整頓を助ける
- 金銭上の状況の見守り支援
- 交通の提供
- 公共交通機関の利用訓練
- 個人的及び家庭問題の解決の支援
- 医療支援等の個別の障害に関する支援
- 活動の計画の支援
- サービスや施設利用の調整のための公的機関職員との仲介

このような職場外での支援ニーズに注意をしていないと、例えば時間通りに仕事を始める準備ができていないといった理由で、障害者が失職することにつながるかもしれない。

### 例 11 学校から仕事へ — オーストラリア

ニューサウスウェールズ州の就業支援は、学校卒業者に対し就労移行プログラムを提供している。その支援は1対1での職場での現場訓練を含む。その人を知ることにも時間が費やされる。これはその人の能力と利益・関心を知るためである。就業支援は家族ともやりとりする。個人はアセスメントを受け、実際の仕事において訓練を受ける。そのプロジェクトは、無給の就業体験から始まり、後に有給の仕事にもつながる可能性があるが、そこまでの時間は人により異なる。障害のある人々100人以上が一般労働市場の様々な役割で、有給の仕事を得た。就業支援は仕事を続けることに焦点を当てた継続的な支援も提供する。その機関はこの仕事を20年以上行ってきた。ラッセルは20年以上同じ雇用主の下で仕事を続けた最初の従業員の一人である。

## ■ 援助付き就業機関の役割の変化

---

援助付き就業は 1980 年代に登場して以来、発展してきた。幅広い障害のある人々の就業について、多くの知識が蓄積されてきた。援助付き就業を実施する専門職の能力とスキルは大きく向上した。

企業はより多くの責任を引き受けるようになり、例えば、外部機関のスタッフではなく企業内の従業員がジョブコーチ支援を行っている。職場の同僚はより積極的な役割を果たしている。

「今日の援助付き就業のプロセスにおいては、障害のある個々の従業員に個別化された職務、同僚、企業、家族が支援対象であり、また支援手段ともなる形で、多様な支援を提供するべきである。当該従業員は、通常の従業員が参加している入職、試用期間、業務遂行、能力開発といった全てのプロセスに参加できるように支援を受ける。現在の就業支援はもはや職場での直接的な訓練だけではない。就業支援とは、同僚が新しい従業員をできるだけ支援できるようにすること、企業が社内手続きを障害のある人々にも適用できるようにすること、そして、障害のある従業員が新しい職務上の役割を引き受け、その能力を開発できるようにすることである。<sup>3</sup>」

援助付き就業機関は、より専門性を高めてきており、現在、障害のある人々の雇用を計画している企業に助言することが重要な役割となっている。

このような助言的役割は、その企業における援助付き就業の進め方についての場合もあり、また、より個別的に継続的な助言・相談を行うことである場合もある。

援助付き就業のサービス提供の質は、援助付き就業機関の組織の質の点でも、そうした機関の従業員の質という点でも、向上してきている。援助付き就業の専門職向けには、特別の訓練プログラムも開発されている。

オランダを例にとって、ジョブコーチに必要な能力の内容や、その評価基準について見てみよう。そこでは、ジョブコーチには以下のことを適切にできることが求められている：

- a. 依頼者のコーチと適切なキャリアの計画
- b. コミュニケーション
- c. 自己の行動の振り返り
- d. 方法論に従った仕事の仕方
- e. ネットワークや専門的場面における協力
- f. 計画と組織化
- g. ジョブコーチの専門的行動と役割の批判的考察

（参照：付録 III）

---

<sup>3</sup> Supported Employment Toolkit, European Union of Supported Employment, 2010

ジョブコーチの機能は 1980 年代から進化を遂げ、現在のジョブコーチ支援には現場訓練以上のものを含む。そのように進化した機能を明確にするため、「ジョブコーチ」以外の言葉が使われるようになってきている。援助付き就業欧州連合（EUSE）では、就業支援従事者（Employment Support Worker）という言葉を使っている。

その就業支援従事者に求められる能力とは、利用者のアセスメント、職業情報と指導の提供、個別行動計画の策定、雇用主の様々な管理階層との関係づくりや訪問、リスク評価と職場での健康と安全への留意、個人的スキルや職業的スキルの訓練の開始と必要に応じた継続的提供、幅広い多種の支援サービスについての確固たる知識、及び必要な際に必要なサービスにアクセスできることである<sup>4</sup>。

## ■ 継続的な支援

雇用上の諸条件について、雇用主と合意する。さらに、継続的な支援について雇用主が期待していることと、支援体制についての理解を明確にし、それについても合意する。

これらの合意が最初から明確でないと、問題が起こり、その結果、障害のある労働者が就業継続できないということが起こりうる。

多くの雇用主は、継続的な支援の提供を、援助付き就業モデルの最も重要な要素の一つと考えている。何らかの問題が生じた際、継続的な支援は、雇用主と障害のある従業員の両者にとってのセーフティ・ネットになると雇用主は考えている。

## 援助付き就業の始め方

### 1. 国レベルで

多くの国が新たな障害者権利条約を批准している。これは、それらの国が障害のある人々を一般労働市場に含めていく義務があることを意味する。障害のある人々には、一般労働市場において有給の仕事を選ぶ機会がなければならず、それを可能にするプログラムが利用可能でなければならない。以下のような状況が考えられよう：

- a. 支援なしでの、障害のある人々の一般労働市場での就業。この場合、障害のある人々は支援を必要としない。彼らは自分で一般労働市場に参入し仕事を見つけることができる。
- b. 支援ありでの、障害のある人々の一般労働市場での就業。これを、援助付き就業と呼ぶことができる。

<sup>4</sup> Supported Employment Toolkit, European Union of Supported Employment, 2010

- c. 一般労働市場への移行状態を含む保護的就労（Sheltered employment）。
- d. 一般労働市場への移行を含まない保護的就労（Sheltered employment）。
- e. デイケア活動
- f. 施設での生活支援（residential care）

障害のある人々が一般労働市場において有給の仕事を見つけ、続けられるような支援を、新しい障害者権利条約の批准にもかかわらず、十分に用意できていない国々は、そうした機会を創出しなければならない。援助付き就業の経験がない国は次のように始めることができる：

#### 国レベルでプログラムや経験がない状況からのパイロットプロジェクトの開始

- 一般的に、その国でどのくらいの数の人たちが援助付き就業に適しているかを考える。
- （その国の大きさにより）200～500 人の国家的なパイロットプロジェクトを始める。
- 専門特別委員会（タスクフォース）を設立する。
- 主要な利害関係者を含む諮問委員会・協議会を設立する。
- 小規模の援助付き就業プロジェクトを、複数の町や地域で開始する。（例えば、一つのプロジェクトで20人の援助付き就業での仕事の実現を目標にする。）
- 各地域のプロジェクトからの経験について情報交換する。
- 経験について、その価値や重要性等を判断する。
- グッドプラクティスの例を収集する。
- 必要な修正及び提言を行う。
- 国レベルあるいは地域レベルで普及のための会議を開催する。
- データを収集する。（研究のために大学を関与させる。）
- 費用便益分析を行う。
- 追跡プログラムとともに、実施を開始する。
- 得られた知識を国家政策に組み込む。

## 2. 現場実践レベルで

国際的な経験に基づけば、援助付き就業の活動には次のいくつかの段階が確認されている：

### 第1段階—理念の普及

第1の段階は援助付き就業のやり方に関心のある人に接触することである。これらの関心のある人たちで委員会・協議会等やタスクフォースを作ることができる。関連する全てのプレーヤーが関わるのが重要である（障害のある人々、親類、サービス提供者、雇用主、公的部門の代表）。

このような人々のグループが、援助付き就業に関する情報を収集して広めていく。より多くの人が関わるようになり、各地域・地方における集会在組織される。

## 第2段階－支援者協会の結成

多くの西ヨーロッパ諸国では第1段階の結果、地域、地方、そして国レベルで、援助付き就業の支援者協会が結成された。これらの団体は、会議やワークショップを通して援助付き就業の発展に関する知識を広めた。また、集会によって、その立ち上げを進めている人たちの間での実践的な情報交換が促進され、その結果、質の高い援助付き就業サービスの開発や、援助付き就業専門職の訓練に焦点が当てられることになった。

## 第3段階－立ち上げ活動

最も重要な段階は、援助付き就業モデルの様々なステップ（アセスメント、職探し、職務分析、マッチング、ジョブコーチ支援、継続的な支援）を用いて、援助付き就業事業の立ち上げ活動を始めることである。援助付き就業は通常は、一人の人に一つの仕事を見つけるという、小規模な形で始まる。その目的は、他の人の手本にできるような成功例を実際に示すことである。援助付き就業はこうした個別の成功例を基礎として立ち上げ、拡大していくことができる。

サービス供給が不足する国では、援助付き就業サービスはボランティアの形で始めることができる。家族と友人は、障害のある当人を支援するために、職探しや他の活動を実施する上で不可欠な役割を担うことができる。

家族と友人のネットワークは適した仕事を見つけることを助けることができる。町や村は援助付き就業事業の集会所を提供することができる。具体的には、これは地域社会で利用可能な資源は何でも活用するということである。

## 第4段階－援助付き就業の成長

援助付き就業が成長していくにつれて、援助付き就業機関の組織構造を検討する必要がある。事例数が増加し、より多くの障害のある人々が、援助付き就業でうまく働くようになるにつれ、管理、運営、組織とそのスタッフの成長に注意を払わなければならない。

援助付き就業サービスは、その価値や重要性等の査定・判断が必要であるし、そうしたサービスを提供する人たちの訓練や人材育成ニーズに注意が払われなければならない。

援助付き就業の成功が実際に示されれば、関心が生まれる。関心を持った当事者は通常、どのような利益を得られるかを理解すれば好意的に反応する。雇用主は他の雇用主にその経験を伝えるだろう。親同士は、援助付き就業を通した子どもの人間的な成長と発達について語るだろう。行政関係者は、援助付き就業を推進する政策が成功であるという話を広めるだろう。最も重要なこととして、障害のある人々は、自身の独立と就業から利益を得るだろう。西ヨーロッパ諸国はこのモデルを国家戦略の核にある主流の活動として適用する動きを加速させ、全ての種類の障害のある人々に対してインクルーシブな雇用を実現しようとしている。



## 援助付き就業の実施は大きな変化を意味する

援助付き就業は障害のある人の能力に焦点を当てる。援助付き就業は障害のある人々の社会的インクルージョンに貢献する。

このような個人中心のアプローチは、パラダイムシフトである。

**付録 I** には、障害のある人々への考え方やサービス、支援提供の方法、スタッフに求められる能力、管理方式が、どのように発展してきたかの概略がまとめてある。

世界援助付き就業協会  
Stereepad 3, 4797SG Willemstad  
オランダ  
[www.WASE.net](http://www.WASE.net)  
2013 年 11 月

## 付録Ⅰ

（援助付き就業に伴う）パラダイムシフトは、組織、組織構造、マネジメントのやり方、質を考えるうえでの焦点、スタッフに求められる能力の変化を伴ってきた<sup>5</sup>。

表1：ケアの発展

| 障害のある人々へのサービスの発展における3つの段階     |                  |                        |                    |
|-------------------------------|------------------|------------------------|--------------------|
|                               | 第1段階             | 第2段階                   | 第3段階               |
| 中心的な課題                        | 「施設改革」期          | 「脱施設」期                 | 「地域所属」期            |
| 対象者とは誰か？                      | 患者               | 依頼者・クライアント             | 市民                 |
| 典型的なサービス場面は何か？                | 施設               | グループホーム、福祉的作業所、特別学校・学級 | その人の家、地域企業、近隣の学校   |
| サービスの組織化のされ方は？                | 施設として            | 支援選択肢の一連のセット           | 各人のニーズによる個別の支援の組合せ |
| サービス提供のモデルは何か？                | 保護的・医療的          | 発達・行動的                 | 個別支援・援助            |
| サービスはどのように呼ばれているか？            | ケア               | プログラム・事業               | 支援・援助              |
| どの計画モデルが使われているか？              | 個別ケア計画           | 個別生活支援計画               | 個別の将来計画            |
| 計画過程を誰が管理するか？                 | 専門職（しばしば医師）      | 多職種チーム                 | 本人                 |
| 意思決定が行われる状況は？                 | 専門職の職務における標準     | チームのコンセンサス             | 個人の支援・援助の輪         |
| 最重要事項は何か？                     | 清潔、健康、安全         | スキル開発、行動管理             | 自己決定、人間関係          |
| 介入の要点は何か？                     | 問題の管理と治療         | 本人の行動変容                | 環境と社会側の態度を変えること    |
| 質の確保のための基準の要点は何か？             | 専門的実践及び最低限の標準的ケア | プログラム文書の作成と目標達成        | その個人にとっての生活の質      |
| サービス提供者は自らのサービスをどのように認識しているか？ | 地域へのアウトリーチ・サービス  | 地域におけるサービス             | 地域そのもの             |

（出典：Zuidwester での管理会議、1998年2月）

<sup>5</sup> Hoogma,R, Van Grinsven,T, Wesseling,M. Developments of innovation, Amersfoort, Twijnstra Gudde, 1998

この3つの段階はパラダイムシフトを含む。

- 第1段階：「欠陥」パラダイム
- 第2段階：「発達」パラダイム
- 第3段階：「市民」パラダイム

パラダイムシフトとは、障害のある人々をどのように見るかという視点の違いである。それにより、サービス提供のあり方、組織の構成、機関の従業員に必要な能力も異なるということでもある。

表2：組織の構造

| 組織の種別 | 供給側が中心                                | 集団ニーズが中心                                     | 個別ニーズが中心                                 |
|-------|---------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------|
| 構造    | 官僚組織<br>中央集権的<br>単一の専門<br>別々のサービス     | チーム組織<br>多分野連携<br>各支援場所<br>統合的マネジメント         | 個別しつらえ<br>独立したユニット<br>分権的組織<br>支援的マネジメント |
| 文化    | 役割・機能<br>組織の内向き<br>トップダウン<br><br>問題回避 | 仕事・タスク<br>チーム精神<br>トップダウン／ボトム<br>アップ<br>問題解決 | 支援対象者<br>革新的<br>ボトムアップ<br><br>問題予防       |

これは組織の管理方式にも影響を及ぼす。

表3：管理方式

| 管理方式 | ガイドライン<br>自由放任主義 | 参加／コーチング            | コーチング／参加  |
|------|------------------|---------------------|-----------|
| 予算   | 標準化<br>トップダウン    | 支援場面毎の予算<br>チーム毎の予算 | 個人毎の予算    |
| 類型   | 専門職的<br>官僚組織的    | 分業構造                | 権利擁護サービスの |

組織の焦点もまた異なる。<sup>6</sup>

表4：組織の焦点

| 焦点  | サービスの質                           | 生活・人生の質                    |
|-----|----------------------------------|----------------------------|
| 視点  | 組織、専門職                           | その個人                       |
| 重要点 | 組織の円滑運営；その結果大きな<br>間接経費          | その個人が望む結果；その結果小<br>さな間接経費  |
| 内容  | システムの管理；その結果、大集<br>団としての考え方につながる | 個別支援・援助とその個人の生<br>活・人生への影響 |

典型的な評価基準は：

表5：評価基準

| 典型的な評価基準 | 効率、費用対効果、日程、<br>ユーザー満足度   | インクルージョン、人間的成長、<br>自己決定の長期的な成果の価値                                                        |
|----------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 構造       | 現在のシステムの漸進的改善、厳密<br>な階層構造 | 誰かを個人的に助ける支援・援助<br><br>それによって別の組織構造が必要<br>になってもよい<br><br>階層構造がほとんどない組織<br><br>自己決定とコーチング |

これらのアプローチの違いを認識しておくことは、現在の構造から援助付き就業サービスの提供へのサービス転換を検討する際に意味がある。そうした移行の経験からは、「古いパラダイム」を変更していくことは難しく、期待した成果が出ないこともあることが明らかになっている。

<sup>6</sup> Van Loon, J, Arduin. Working on quality of life, December 2007

## 付録Ⅱ 特別なニーズのある人々へのインクルーシブな職務(再)設計

### はじめに

全ての西側経済では、社会保障は受動的な給付指向の保険制度から、人々の労働参加を促進するような制度に変容しつつある (Prinz 等, 2010)。(企業等の)組織は、このような「働ける全ての人は働くべきである」という新しい社会保障の中心となっている。しかし、組織は一般的に特別なニーズのある人々を雇用する準備ができていない。組織の反応、対応あるいは適応を促す2つの社会的トレンドがある。

第一に、非常に近い将来(5年以内に)、不可避の人口変化の結果として、労働市場において即戦力として働ける人員の構造的な不足が起こる。一方で、特別なニーズのある人々を含む、今日の通常の仕事の標準的な要求に適合しない求職者は増加しており、組織は、そのような活用されていない労働人員を組み込んでいく新しい戦略を立てなければならないだろう。

加えて、組織は高齢化が進む労働者の機能障害に対応するために、仕事のプロセスを調整していかなければならないだろう。従来、50歳台の労働者では「健康な労働者」効果と呼ばれる選択プロセスが当然のようにあった。しかし、障害法制、早期退職制度や年金の変化により、これは、もはや妥当な選択肢ではなくなるだろう。高齢の労働者が、慢性的な健康問題のある者も含め、積極的に社会参加することは、将来の生産性の実現と社会保障の維持のために不可欠である。

この2つの社会トレンドの共通点は、生産性の低い労働者を退職させ、企業の既存の仕事内容とプロセスに最大にマッチする新しい人材を募集・選抜するという戦略が、もはや実行可能ではなくなるだろうということである。社会保障機関の支援対象者指向型(供給側)アプローチも、労働市場の側の特徴を無視している限り、新しい状況に対応できないだろう。職場を特別なニーズのある人々に適応させ、組織をよりインクルーシブなものにすることに関心のある雇用主に、技術支援と訓練を提供できるような新しい戦略を開発する必要があるだろう(Chen 等 2010)。

**結論:** 2つの社会的トレンドが組織に新しい課題を突きつけており、完全に働ける労働者と能力に制限のある労働者の組合せを最適に活用できるように、仕事のプロセスと仕事内容を変えていく必要がある。こうした課題に対応するには、組織は労働市場の外的・内的な状況に適応する必要がある。必要なのは、柔軟かつ調整可能なやり方で職場の仕事内容を分割すること、及び組織としての成果(財・サービスの質と量の点で)を最大化するために能力のより高い労働者とより低い労働者とを適切に組み合わせることである。社会保障機関もまた、こうした努力をする雇用主を効果的に支援する戦略を採用していく必要があるだろう。

適応的な組織戦略の一つは次のような言葉になるかもしれない。

「インクルーシブな職務再設計」

この戦略について、障害のある若年者を、通常の仕事組織に組み込むための体系的アプローチの例によって示す。

## 背景

オランダには、いわゆる Wajong 法という、18 歳未満での遺伝的あるいは病気・事故による障害で相当程度の機能制限のある人々への特別な取組がある。この障害給付の資格を得るには、保険医と労働専門家による専門的なアセスメントにより、申請者がその障害により労働市場において通常の仕事をする事ができないと証明される必要がある。

この障害法（Wajong 法）において、「障害」とは、18 歳の時点で通常の労働組織で（何らかの調整なしには）通常の仕事で最低賃金を稼ぐことができないことを意味する。こうした若年者の一部（約 25%）は実際に、重度の障害のため常にケアに依存しなければならず、完全にどのような仕事をする事もできない。しかし多く（75%）は一定の生産的活動を行うことができる。ただし、通常の仕事を構成するタスクの全てを行うことはできないし、適切な指導も不可欠である。また、彼らの多くは成長の途中にあり、労働者として十分に働き、今日の仕事組織で追加的支援なしで生き抜くために非常に重要な社会的スキルが不足していることもある。

過去数年にわたって、この種の「法的な」若年障害者は増えており、社会の適切な対応なしにはさらに増えるだろう（新規対象者が継続的に増加し、制度からの離脱者はほとんどない）。

| 障害給付を受ける若年者の増加（単位：千人） |        |        |        |        |        |        |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                       | 2002 年 | 2006 年 | 2007 年 | 2008 年 | 2010 年 | 2020 年 |
| 新規受給者                 | 7.0    | 13.6   | 15.3   | 16.1   | 16.2   | 16.2   |
| 離脱者                   | 3.7    | 4.9    | 4.4    | 4.6    | 5.5    | 6.6    |
| 総受給者数                 | 131    | 156    | 167    | 178    | 200    | 295    |

オランダの Wajong 法の規定はやや独自なものである。他の欧州諸国でも若年者の同様の傾向は観察されるが、それほど目立つものではない。それは他の国では、より一般的な社会保障規定の中で、機能的制限のある若年者は「隠されている」からである。

近年、従来の Wajong 障害給付が再構築され、2010 年からは障害のある若年者に新しい規定が適用されるようになっている。どんな仕事も全くできないような、非常に重度の障害のある若年者には障害給付が全額支給される。その他の障害のある若年者は、何らかの形で仕事または学業に参加するものとされる。彼らは賃金相当分や学費の受給資格を得る。彼らは職探しと就労継続（ジョブコーチ）の支援を受ける。27 歳の時点で、障害の程度（最低賃金を基準とした場合の、賃金を稼ぐ能力）を判定する最終的なアセスメントが行われる。

その結果、能力に制約のある若年者にとって、一般労働組織における適切な就労機会が、これまでになく重要になっている。

このように社会参加に焦点が当てられていることは、オランダにおける「仕事第一」という他の社会保障規定の近年の変化と同一路線にある。全ての機能的制限のある若年者は、可能な限り独立した市民になるために、何らかの形の通常の仕事に参加し、労働により所得を得る（部分的に）ことを試みなければならない。雇用主団体や労働組合もこの戦略を支持している。このことはますます団体協約の議題に含まれるようになってきている。しかし、企業レベルでは、この戦略を実施するためには多くのことがなされなければならない。

### 特別なニーズのある若年者とはどのような人たちか？

このような若年者の25%は重度（精神）障害があり、常時ケアの必要がある（ほとんどの場合、施設でのケア）。その他の75%は何らかの形の労働活動を行うことができる。

彼らの医学的状況は次のとおりである。

#### 診断（Wajong 法 新規受給者、2008 年）

|                      |      |
|----------------------|------|
| 神経学的障害               | 5%   |
| 発達の障害                | 56%  |
| -うち精神障害              | 35%  |
| -うち ADHD(注意欠陥・多動性障害) | 5%   |
| -うち自閉症スペクトラム障害       | 10%  |
| 精神的障害                | 30%  |
| 身体的障害                | 9%   |
| 計                    | 100% |

注：障害の重複と（社会的）問題の重複あり。

彼らのほとんどは学習に困難があり、特別学校に通学した。彼らは「実際にやってみて覚える」ことの恩恵を受けるように見える。つまり、彼らの能力開発のためには実際の仕事での訓練が不可欠である。その90%には身体的問題はないが、認知的、情緒的、そして社会的行動に困難がある。しかし、彼らは適切な状況下では、初歩的なタスクをこなすことができる。

いくつかの初歩的なタスクをまとめて、一つの初歩的な職務とすることができる。適切な状況としては、次のような組織変化等がある：

- 若年者に関して：コーチング、監督、支援
- 同僚たちに関して：その初歩的な職務は組織に統合されている必要がある。すなわち、そ

の初歩的な職務は、同僚たちのタスクとの関係で微調整され、また、同僚たちはこのような若年者の特性を受け入れ、これらに対処する意思と能力がなければならない。

いまやこれらの若年者の 26%が働いており、15%は保護的作業所、11%だけが一般の労働組織で、多くの場合補助的な職務で働いている。一般の仕事の継続は非常に困難なようであり、50%が6か月以内に失職する。ほとんどの労働組織は（まだ）こうした若年者を継続的に、生産的なやり方で統合することはできないようである。労働組織をさらに変化させることなしには、彼らは単純に「適合しない」のである。

### 「インクルーシブな職務再設計」

従来の職務と既存の就業条件は、明らかに特別なニーズのある人々の参加を妨げており、新しいやり方が必要である。私たちの考えでは、特別なニーズのある人々のための持続的な仕事を創出するために労働組織を革新する方法の一つは、インクルーシブな職務再設計である。これは、労働組織が標準的でない労働者を雇うことを可能にするための段階を踏んだ双方向的なやり方である。以下に概略を示す。

1. まず、経営の上層部と労働者の代表が、職場で特別なニーズのある同僚を統合していくという意思表示を行う。
2. 研究者が階層的で総合的な仕事のプロセスの分析を行い、初歩的な一連のタスク（長いリスト）を特定する。
3. 経営層の許可によりさらなる探索を開始し、組織の部門（目標部局）と付随的な条件や制約の洗い出しと列挙を行う。
4. 労働者、ライン管理者、研究者のフォーカスグループでの職務再設計：初歩的な一連のタスクを検証し、既存の職務と相互に関係しあう初歩的な職務を創出するための部局内でのタスクの再配置案を、各部局での初歩的なタスクの集まり（短いリスト）として作成する。
5. 初歩的なタスクの集まり（短いリスト）と、候補者の初歩的スキルをマッチさせて、候補者たちを選ぶ。
6. 初歩的なタスクをいくつかにまとめて、各候補者に適した初歩的な職務を作る。
7. 候補者たちをそれぞれの仕事環境に入職させ、双方からの期待にうまく対応できるようにする。外部のジョブコーチによる候補者の初期訓練と支援があり、その後に同僚（メンター）やライン管理者による支援があることが望ましい。
8. 当人の仕事の状況が安定してくるまで、または、この当人の状況が不適合とされ新しい候補者が必要という結論に達するまで、コーチとライン管理者による候補者への日常的なフィードバックや（必要に応じた）タスクの再調整が行われる。
9. 経営層とスタッフは、これまでの取組の価値や重要性等の判断を行い、プロジェクトを継続するために必要な条件を明らかにする。



## 結論

今後、仕事の要件と（潜在的な）労働者の能力のミスマッチが問題となりやすい状況が予想される中、雇ってみて（合わなければ）解雇すればよいというのは、組織の対応としては、もはや最善とは言えない。仕事内容とプロセスの柔軟化によって、能力の高い労働者とより低い労働者、機能的制限のある労働者とない労働者の最適な協力関係を実現することが、インクルーシブな労働組織の実現のために必要である。

労働組織は、社会参加を目指す新たな社会保障に決定的に重要なものとなってきた。

1. 特別なニーズのある人々による（初歩的な）貢献の可能性を組織目標として統合しようとすると、組織全体での新たな対応が求められる。組織全体の適応能力が重要となる。
2. 特別なニーズのある人々の統合を持続的なものとするには、タスクの再構築による初歩的な職務の創出だけでなく、インクルーシブな社会環境、すなわち人材のバランスの取れた組み合わせを達成するための組織開発もまた必要である。

## 引用文献

Christopher Prinz, et al. (2010). *Sickness, Disability and Work. Breaking the Barriers. A Synthesis of Findings Across OECD Countries*, OECD Publishing, Paris.

Fong Chan et al.(2010). Introduction to Demand - Side Factors Related to Employment of People with Disabilities. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 2010, 20, pp. 407 - 411.

Henny Mulders, advisor Inclusive Work Organization, UWV (Employee Benefits Authority)  
[henny.mulders@uwv.nl](mailto:henny.mulders@uwv.nl)

Frans Nijhuis, professor Inclusive Work Organization, University Maastricht  
[frans.nijhuis@maastrichtuniversity.nl](mailto:frans.nijhuis@maastrichtuniversity.nl)

Fred Zijlstra, professor Work en Organizational Psychology, University Maastricht  
[fred.zijlstra@maastrichtuniversity.nl](mailto:fred.zijlstra@maastrichtuniversity.nl)

## 付録Ⅲ ジョブコーチに必要な7つの能力

オランダ援助付き就業協会（The NVS）／援助付き就業欧州連合（EUSE）



### オランダ援助付き就業協会

（援助付き就業欧州連合の会員・オランダ代表組織）

オランダ援助付き就業協会（NVS）及び援助付き就業欧州連合（EUSE）におけるジョブコーチに求められる能力は、これらのジョブコーチが獲得してきた知識、スキル、態度及び経験からなる。NVS/EUSE のジョブコーチは、彼らの成長のどの段階においても、求められる能力を修得していること、また自らの支援内容が必要な理由を、現実的な文脈の中で適切に示すことができる。

NVS/EUSE のジョブコーチは以下の事を適切に行うことができる：

- a. 依頼者のコーチと適切なキャリア計画
- b. コミュニケーション
- c. 自己の行動の振り返り
- d. 方法論に従った仕事の仕方
- e. ネットワークや専門的場面における協力
- f. 計画と組織化
- g. NVS/EUSE のジョブコーチの専門的行動と能力の批判的考察

上記の各能力について、次の4つの側面がある。

知識： 私は…を知っている／認識している

スキル： 私は…をすることができる

態度： 私は…をしたい／…である

経験： 私は…をしたことがある

NVS/EUSE のジョブコーチの能力プロフィールは Middin（オランダのゾイトホラント州のケア組織。Middin for Work は Middin の障害者のための援助付き就業とジョブコーチに特化した部門である）の取組の成果である。Middin for Work と NVS は、フォンティス応用科学大学の監督及び OBA-Milestones と Elan Training の協力の下で、能力プロフィールを完成させた。

別添 1 は STARR 法を概説し、NVS/EUSE のジョブコーチが、当該の能力分野における自身の経験を体系的に位置づけるための質問を紹介する。

別添 2 は EUSE の「援助付き就業専門職の倫理綱領」であり、NVS/EUSE のジョブコーチはこれを知っておかなければならない。この EUSE の倫理的ガイドラインは、先述の能力の 4 つの側面（知識、スキル、態度、経験）にそれぞれ反映されている。

NVS（オランダ援助付き就業協会）は、EUSE（援助付き就業欧州連合）と WASE（世界援助付き就業協会）のメンバーである。

## 依頼者のコーチと適切なキャリア計画

---

### 知識：

- 私は、インクルージョン、エンパワーメント（賦活）、セルフ・アドボカシー（自己権利擁護）の基本原則を知っている。
- 私は、雇用関連の法制度についての知識と理解があり、また知識を最新のものに保っている。
- 私は、後天的な脳損傷、身体的・精神的・重複障害、及び自閉症スペクトラム障害やパーソナリティ障害等の精神科関連の課題を認識しており、それらの課題に関連する問題状況についての最近の知見を知っている。
- 私は、自分の組織の使命（ミッション）、展望（ビジョン）、役割、目的、活動を知っている。
- 私は、自分の地域の労働市場とその職場文化を知っており、よく理解している。
- 私は、依頼者が雇用条件、就労条件、雇用契約を交渉する際に、関連法規に従って支援するノウハウを持っている。

### スキル：

- 私は、依頼者が希望していて、かつ、できること、ニーズや利益・関心事について、アセスメントと観察を通して察知し、特定し、明確にすることができる。
- 私は、依頼者の利益・関心事の方向性に沿って、アセスメントとキャリア計画に基づいた職業上のプロフィールを描くことができる。
- 私は、就職先を探すために効果的な幅広い公式・非公式な方法を使い、そのプロセスに依頼者が主体的にかかわっているかについて評価することができる。
- 私は、雇用主が必要としていることや利益・関心事を明らかにすることができる。
- 私は、依頼者が遂行可能で適した仕事を提供する意思のある雇用主を探すことができる。
- 私は、雇用主と求職者の良いマッチングを認識することができる。
- 私は、正確なマッチングと適した支援を構築することにより、持続可能な仕事への就職とその継続を支援できる。
- 私は、職場の内外において、あらゆる活動を通じて支援ができる。
- 私は、必要に応じて、依頼者の職場での長期的支援体制を整えることができる。
- 私は、関連する社会福祉や金銭事項や法制度について、依頼者、雇用主、代理人を支援、あるいは、彼らのために専門的で守秘義務のある助言を得ることができる。
- 私は、不確定で不安な状態に対処できる。
- 私は、関係分野のそれぞれの目的の間であつれきを生じる状況に対処できる。
- 私は、支援の要求に応じた個別化された解決策を提供できる。

**態度：**

- ☐ 私は依頼者を、その人自身の生活・人生と経験の所産として捉えている。
- ☐ 私は、依頼者独自の潜在能力と才能に適合するように、コーチングのプロセスを個別に合わせることができる。
- ☐ 私は、その人本人のことを理解したいと思い、何でも受け入れ、関心を持っている。
- ☐ 私は、依頼者がふさわしい仕事を見つけることに成功すると信じている。
- ☐ 私は、依頼者を取り巻く人々の重要な輪の一つとして雇用主を捉え、依頼者に対してだけでなく雇用主へのサービスを行うことが、依頼者の利益になることを認識している。
- ☐ 私は、雇用主とは、専門的かつビジネスライクな関係を保つ。
- ☐ 私は、依頼者の長所、優れたスキルや才能を伸ばすことにより、依頼者が一般労働市場で競い合うことができるように支援する。
- ☐ 私は、関係者全ての人権と尊厳を尊重する。私は、性別、年齢、宗教、人種、民族、政治的意見、障害、性的指向、健康状態や社会的身分によるあらゆる差別を望まない。
- ☐ 私は、文化の違いや一人ひとりの違い、そのことによるニーズの違いに敏感である。私は全ての人々に平等な機会と結果を提供したい。
- ☐ 私には、労働を通して社会的インクルージョンに貢献する責任がある。
- ☐ 私は、依頼者が最適な状況で社会参加し、自らのことを自己決定し、自らの進む方向を維持することについて、普及を進め、それを積極的に促進する。

**経験：**

私は…をしたことがある。

ここでは NVS/EUSE のジョブコーチはこの能力分野における自分の経験を STARR 法を使って表す(別添 1 参照)。

## コミュニケーション

---

### 知識：

- ☐ 私は、問題が明確になるまで積極的に傾聴し、要点を整理し、質問をすることの重要性を認識している。
- ☐ 私は、コミュニケーションの基本原則を自覚している。
- ☐ 私は、（言葉どおりだけでない）メタ・コミュニケーションのことを認識している。
- ☐ 私は、専門職としての対話の積み重ね方を知っている。
- ☐ 私は、重要な介入技術を知っている。
- ☐ 私は、四つの基本的感情とそれらによるコミュニケーションへの影響を知っている。
- ☐ 私は、学習の仕方の個人差を知っている。
- ☐ 私は、非言語的なコミュニケーションとその役割を知っている。
- ☐ 私は、フィードバックをやり取りするためのルールを知っている。
- ☐ 私は、抵抗の意味を知っている。
- ☐ 私は、報告の用語、内容、形式、それが必要な状況を知っている。

### スキル：

- ☐ 私は、依頼者にあわせたコミュニケーションができる。
- ☐ 私は、問題が明確になるまで積極的に傾聴し、要点を整理し、質問をすることができる。
- ☐ 私は、人間関係を表面的なこと（主観）と実際（客観）の面から分析できる。
- ☐ 私は、言葉どおりだけでないコミュニケーションのこなし方を知っている。
- ☐ 私は、構造的な対話の方法を知っている。
- ☐ 私は、多様な介入の活用方法を知っている。
- ☐ 私は、非言語的コミュニケーションを観察し、正しく解釈する方法を知っている。
- ☐ 私は、非言語的コミュニケーションを自分自身で使うことができる。
- ☐ 私は、フィードバックをやり取りするためのルールを知っている。
- ☐ 私は、抵抗を認識でき、その原因を探することができる。
- ☐ 私は、専門的で効果的かつ結果指向型の方法で報告をすることができる。私は報告するにあたり、それが何のために用いられ、誰が関わるのかを考慮に入れる。

### 態度：

- ☐ 私は、率直で、正直で、探究心が強い。
- ☐ 私は、自分の行う非言語的コミュニケーションとその効果を知っている。
- ☐ 私は、自分の思考の中での言葉の使い方等によって、自らの態度が決定されていることがあることを自覚している。

**経験：**

私は…したことがある。

ここでは NVS/EUSE のジョブコーチはこの能力分野における自分の経験を STARR 法を使って表す(別添 1 参照)。

NVS/EUSE のジョブコーチが適切にできること：

## 自己の行動の振り返り

---

### 知識とスキル：

- ☐ 私は、STARR 法のことと、その使い方を知っている。
- ☐ 私は、自分のコミュニケーション能力と（言葉どおりだけでない）メタ・コミュニケーションについて振り返ることができる。
- ☐ 私は、客観的な観察と主観的な観察とを区別できる。
- ☐ 私は、自分の限界がどこにあるかを示すことができ、だからこそ依頼者の成長プロセスと、その支援者グループに加わることができるのである。

### 態度：

- ☐ 私は、正直で、合理的で、他者を尊重する人間である。私は信頼の念を持ってもらえるようにしたい。人々は私の誠実さを信頼することができる。
- ☐ 私は、自分が、人々の生活スタイルや仕事・生活環境に影響を与える可能性を自覚し、認識している。
- ☐ 私は、自分の思考の枠組み、情報を受け取る際にふり分けをしている可能性、職業的な環境における自らの信念について、自覚している。
- ☐ 私は、NVS/EUSE のジョブコーチとしての自分の仕事をする上での自分の基本的な態度について自覚している。
- ☐ 私は、全ての人には能力（できること）と障害（できないこと）があることを当然と考える。私自身、自らの能力（できること）・障害（できないこと）・学ぶべき点について自覚している。

### 経験：

私は…したことがある。

ここでは NVS/EUSE のジョブコーチはこの能力分野における自分の経験を STARR 法を使って表す(別添 1 参照)。



## 方法論に従った仕事の仕方

---

### 知識：

- ☐ 私は、Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Act（改善）、の方法論に従ったサイクル、すなわち PDCA サイクルを知っている。
- ☐ 私は、成果に集中する方法を知っている。
- ☐ 私は、SMART\*を使って目標を設定するための原則を知っている。
- ☐ 私は、ケースマネジメントの原則を知っている。
- ☐ 私は、ケースロード（業務量）管理の原則を知っている。

### スキル：

- ☐ 私は、会合を仕切ることができ、その段取りを評価・修正することや、話し合いの要約をすることができる。
- ☐ 私は、依頼者が自分の生活・人生を自らコントロールできるような支援を効果的に受けられるように、支援グループの準備・実行・評価のプロセスを指導することができる。
- ☐ 私は、依頼者が自身の生活・人生を送るために効果的な支援が確実に受けられるように、組織内外の専門的支援及びインフォーマルな支援の輪を組み合わせ、依頼者にかかわる全ての支援を調整することができる。
- ☐ 私は、SMART の法則に従って目標を設定・決定することにより、依頼者が期待していることを明確にすることができる。

### 態度：

- ☐ 私は、方法論に沿ってビジネスライクに仕事をする。
- ☐ 私は、効果的かつ効率的に仕事をする。

### 経験：

私は…したことがある。

ここでは NVS/EUSE のジョブコーチはこの能力分野における自分の経験を STARR 法を使って表す(別添 1 参照)。

---

\* 訳注：目標設定のポイントとしての SMART (Specific=具体的、Measurable=測定可能、Agreed upon=実行者の特定、Realistic=成果指向、Time-related=期限)、George T. Doran, 1981. ただし、これ以外の説明の場合もある。

NVS/EUSE のジョブコーチが適切にできること：

## ネットワークや専門的場面における協力

---

### 知識：

- ☐ 私は、自分の働いている地域には、社会・文化的な多様性があることを認識している。
- ☐ 私は、依頼者や利害関係者に責任を持たせるべき時を知っている。
- ☐ 私は、援助付き就業の可能性の提供とスムーズな実施に関わっている最重要人物たちの役割と責任を知っている。

### スキル：

- ☐ 私は、行動計画において、依頼者やその個人的なネットワークから、自己管理についての積極的取組への約束を取り付けることができる。
- ☐ 私は、依頼者が自らの生活・人生を形作ることができるようにするため、最も効果的に支援できる人々を集める際に、誰が何をどのような理由で行うかを判断することができる。
- ☐ 私は、多様な人々が依頼者の支援に関わるようにできる。それにより、専門職と専門職以外の人々のネットワークによって、依頼者が自らの生活・人生を主導できるように効果的に支援できる。
- ☐ 私は、支援のビジョンについて他者とコミュニケーションを行い、依頼者の生活・人生に彼らの貢献することの利益について、多くの人々が納得できるようにすることができる。
- ☐ 私は、インフォーマルな支援の輪の中の様々な人と協力し、専門職以外のより多くの人々が依頼者の生活・人生において重要な役割を果たせるようになり、それを続けられるようにできる。
- ☐ 私は、組織の中の様々な人々と協力し、そうして一丸となって効果的に依頼者を支援することができる。
- ☐ 私は、組織外の専門職の支援の輪の人々と協力し、依頼者のために適切な支援を提供することができる。
- ☐ 私は、重要な利益の相反がある場合に、依頼者とそのサポート集団の意思決定について支援し、それにより依頼者の利益が支援プロセスの中心となるようにできる。
- ☐ 私は、適切に専門家に照会できる。

### 態度：

- ☐ 私は、依頼者やその個人的ネットワークは、より大きなシステムの一部であることを認識している。
- ☐ 私は、そのような個人的ネットワークに対して開かれた態度を持ち、積極的にそれを知ろうとし、そのメンバーに敬意を払う。
- ☐ 私は、依頼者を取り巻くネットワークを認識しており、可能なときには協力し、顧客関係管

理を用いる。

- 私は、依頼者を最適な方法で支援することに全力を尽くすのであり、そのため、必要であれば依頼者を他の機関に紹介することもあり得る。

**経験：**

私は…したことがある。

ここでは NVS/EUSE のジョブコーチはこの能力分野における自分の経験を STARR 法を使って表す(別添 1 参照)。

## 計画と組織化

---

### 知識：

- 私は、支援・援助モデルの背景にある考え方と、その使い方を知っている。
- 私は、援助付き就業（の背景にある考え）と、このモデルの使い方を知っている。

### スキル：

- 私は、支援・援助モデルの原則に従って一貫した形で考え、行動し、発言することにより、依頼者の生活の質の向上につなげることができる。
- 私は、様々な情報源からの情報を整理して、依頼者とその可能性について一貫したイメージを明確に示すことができ、依頼者を支援するためにさらに追加的な知識が必要かどうかを明確にすることができる。
- 私は、方法論に従って行動計画を策定して実行し、全ての利害関係者にとって、何が起きている、その理由が何であるかを明確にすることができる。
- 私は、目標に到達するための一連の行動につながる支援の流れを把握し維持することができる。
- 私は、重大な障壁があり成果がなかなか上がらない状況でも支援プロセスを続けることができ、これにより、依頼者は苦境の中でも支援が得られることを信頼できるようになる。
- 私は、関連法規の要請に対応できる。
- 私は、この仕事において期待されるとおり、必要な全てのガイドラインに時間通りに完全に対応することができる。

### 態度：

- 私は、自分の専門分野において活動し、知識が最新のものであることを確認する。
- 私は、プライバシーに関する法制及び自組織の規則の範囲内で活動する。機密性があり機微に触れる情報の保護について理解し、これに関する自らの責任を自覚している。

### 経験：

私は…したことがある。

ここでは NVS/EUSE のジョブコーチはこの能力分野における自分の経験を STARR 法を使って表す(別添 1 参照)。

NVS/EUSE のジョブコーチが適切にできること：

## NVS/EUSE のジョブコーチの専門的行動と能力の批判的考察

---

### 知識：

- ☐ 私は、援助付き就業の発展につながった要因を知っており、作業所や保護的就労、その他の就業事業との違いを知っている。
- ☐ 私は、援助付き就業の定義と性質、及び基礎的な価値観を知っている。
- ☐ 私は、援助付き就業の全プロセスに通底する、説明に基づく選択、自己決定及び積極的参加について知っている。
- ☐ 私は、援助付き就業の参加者の権利と責任を知っている。
- ☐ 私は、援助付き就業のプロセスにおけるベストプラクティスを知っている。

### スキル：

- ☐ 私は、自分の専門職としての水準を評価し向上させることができ、そのことに責任を持つ。そのことにより自分の仕事の質とそうした水準を合致させる。
- ☐ 私は、自分の専門・実務能力を維持することができ、依頼者のために最良の形で支援をする必要性を理解している。

### 態度：

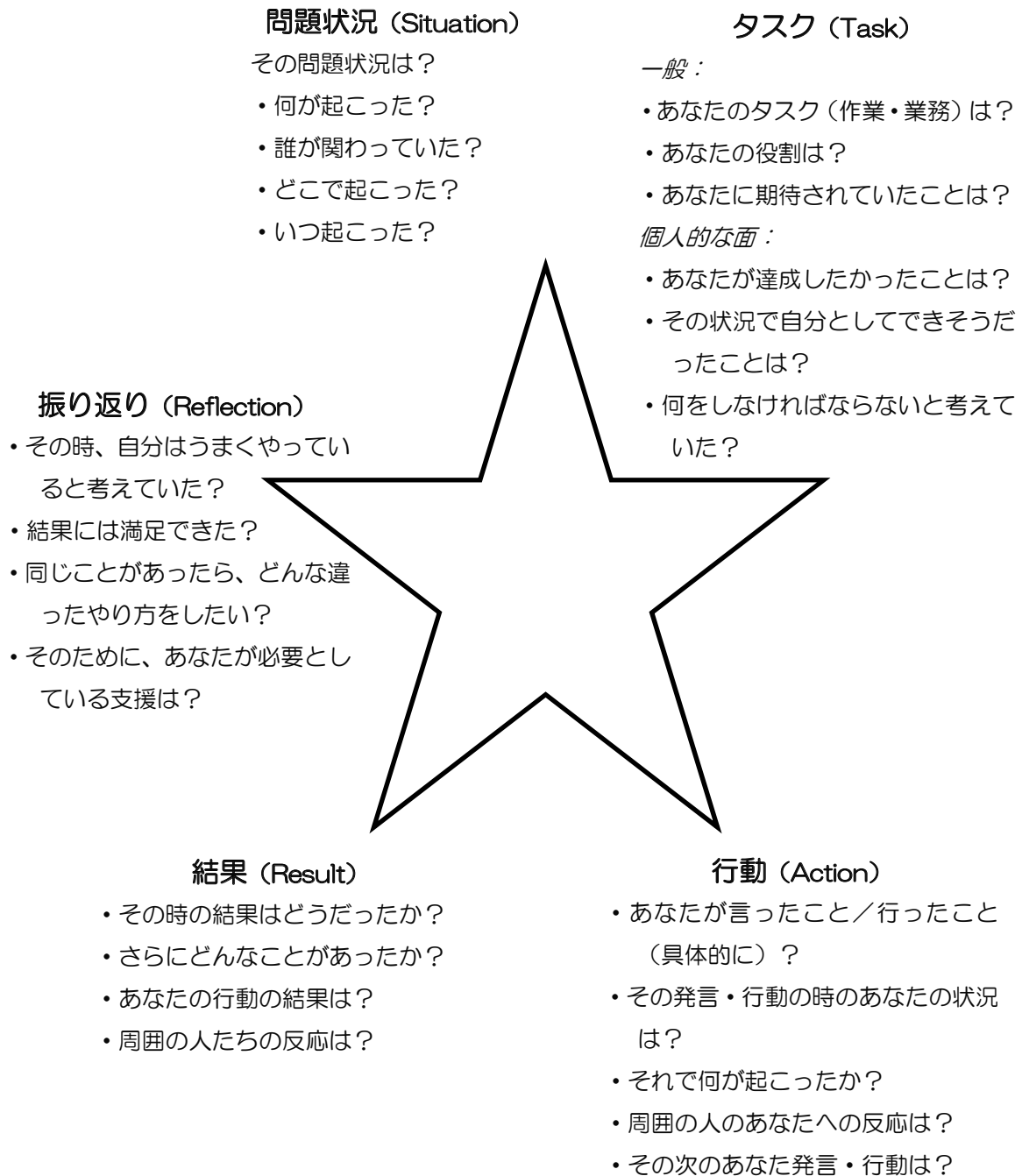
- ☐ 私は、自分の組織の内外の同僚に相談して情報、グッドプラクティス、専門知識についての情報交換を行う。
- ☐ 私は、自分の専門性の向上に責任を持っている。

### 経験：

私は…したことがある。

ここでは NVS/EUSE のジョブコーチはこの能力分野における自分の経験を STARR 法を使って表す(別添 1 参照)。

## 別添 1：STARR（問題状況・タスク・行動・結果・振り返り）法



## 別添 2：援助付き就業の専門職のための倫理綱領

援助付き就業欧州連合（EUSE）は、援助付き就業を提供する専門職に要求される専門・実務能力と責任を具体的に示すための、原則と倫理的誓約のアウトラインを示す倫理綱領を作成している。これらの原則はこの分野で働く人々へのガイダンスとなり、自己アセスメントのためのガイドラインや質の向上のためのツールとしても使えるものである。この倫理綱領は、援助付き就業の基盤となる価値観を実際的に示すものであり、専門職による日々の実践はその上に発展するものである。この綱領は、一般的な原則を示すとともに、援助付き雇用サービス提供時の実務的な状況と活動を取り扱うガイドラインともなるように作成された。

### 一般原則：専門・実務能力

援助付き就業の専門職は、自らの仕事での最高レベルの専門・実務能力を維持すべきであり、援助付き就業に関連する主な最新の知識を学び続ける必要性を自覚すべきである。自ら、専門職としての継続的成長に責任を持ち、他の専門職に相談して情報を交換し、グッドプラクティスを共有し、実務的・技術的専門知識を磨くべきである。

### 誠実さ

援助付き就業の専門職には、その専門職としての活動において、正直、公正、及び他者への敬意が求められる。援助付き就業の専門職には、信頼・信用の念を起こさせるような仕事のやり方が望まれる。

### 機会と平等

援助付き就業の専門職は、全ての利害関係者の権利・尊厳・財産を尊重しなければならない。性別、年齢、宗教、人種、民族、政治的意見、障害、性的指向、健康状態、扶養家族、社会的身分を理由としていかなる差別もしてはならない。文化的な違い、一人ひとりの違い、それによるニーズの違いに敏感に対応し、全ての個人に対して機会と結果の平等を提供すべきである。

### 社会的責任

援助付き就業の専門職は、自らが、人々の生活スタイルや仕事・生活環境に影響を与える可能性を自覚すべきであり、就業を通じて社会的インクルージョンに貢献する責任を引き受けるべきである。

### 守秘義務

援助付き就業の専門職には、秘密や機微に触れる情報を確実に保護する義務がある。情報開示に関しては、本人からの同意が必要であり同意を得なければならない。また、本人との人間関係は、常に専門職としてのものでなければならない。

## エンパワメント（賦活）とセルフ・アドボカシー（自己権利擁護）

援助付き就業の専門職は、援助付き就業のプロセスの中で、本人の最大限の参加、意思決定、自律性を積極的に促進する義務を負う。

### 専門・実務能力の一般的な理解

専門職は、以下のような援助付き就業の活動の一般的な知識と認識を示すことができないとしない。

- 援助付き就業の発展をもたらす要素、及び援助付き就業と隔離的就労サービス等との違い
- 援助付き就業の定義と特徴、及びその背景にある価値観
- 援助付き就業の全プロセスにおける、説明に基づく選択、自己決定、及び積極的な参加
- 援助付き就業の可能性の提供とスムーズな実施に関わっている最重要人物たちの役割と責任
- 援助付き就業のプロセスにおけるベストプラクティスを明らかにすることにおける、援助付き就業における個人の権利と責任

### プロフィールの作成

援助付き就業の実務家は、本人の利益・関心を踏まえて、下に示すような職業プロフィールの作成、アセスメント、キャリア計画を行うことができないとしない。

- 本人とともに、効果的で意義のある職業アセスメントを行うこと
- 本人中心の計画アプローチに基づいて、キャリアプロフィール分析を含む援助付き就業の全てのプロセスを行うこと
- 職務アセスメント、体験的就労、職場体験、職場実習の推進の検討
- 本人の潜在能力を最大化するための、個人のキャリア目標の設定と有意義で現実的なキャリア計画の作成の支援
- キャリア発達を可能にするための、適切な機関、団体、ネットワークとの協働体制の構築

### 職探しとマーケティング

専門職は援助付き就業のプロセスにおいて、以下のような幅広い効果的な職探し・マーケティング技術を用いることができないとしない：

- 援助付き就業に関する効果的なマーケティング戦略を創造すること
- 雇用主に適したマーケティング資料を作ること
- フォーマルとインフォーマルの両方の職探し方法を認識し使うこと
- 職探しのプロセスに求職者を関わらせること
- 地域の労働市場と職場文化を理解すること
- 雇用主のニーズを理解すること
- 雇用主に対しては、専門職としてビジネスライクに連絡対応すること



- 本人の強み、スキル、能力を伸ばし、一般労働市場で競い合えるように支援すること
- 関連法規に従い、雇用の諸条件と契約の交渉について支援すること
- 雇用の問題に影響する関連法規を知り、理解すること

## 仕事の現場及び職場外での訓練と支援

援助付き就業の専門職は、職場内あるいは職場外において、以下のような幅広い活動によって支援ができるべきである。

- 実際の職場における支援ニーズを特定し対応すること
- 職務を分析し、職場においてナチュラルサポートを確立する方法を明確にすること
- 職場での支援を確立し、雇用主と同僚に対する支援の必要性を明確にして対応すること
- 職場内外における幅広い支援技術を用いること
- 雇用主と本人の双方に対して、職場での補助、調整、仕事上の人間工学に関する助言と支援を行うこと
- 本人が社会的行動と職場の文化を理解し身につけられるように支援すること
- 仕事の遂行成果と社会的インクルージョンを最大化すること

## 継続的な支援

専門職は、必要に応じて、以下のような、職場での本人への長期的支援を提供すること、あるいは、その確保のために必要な資源の特定ができるべきである：

- 長期的支援を行うことができる社会資源と資金源を特定すること
- 提供されるべきサービスに関して、雇用主と本人の間で合意文書を作成すること
- 本人及び雇用主と一緒に、サービスの質と妥当性を評価し見直すこと
- 就業に関連するあらゆる個人的ニーズに関して、本人を支援するためのネットワークを確立すること。

## 福祉的給付のマネジメント

援助付き就業の専門職は、関連する福祉的給付や金銭的問題に関して、以下のように、正確かつ守秘のある助言と指導を自ら提供すること、あるいは、活用ができるべきである。

- 働くことの利益と、本人の意思決定によって経済的状況にどう影響するかについて、本人に情報提供すること
- 説明に基づく選択ができるように、福祉給付の算定について支援すること
- 現在の福祉的給付の規定について、使える知識を維持すること
- 福祉的給付の情報と助言を提供してくれる組織とネットワークをつなぐこと

## 組織に関する自覚

専門職は、以下のような、それぞれの自らの機関の使命、役割、目的、および活動について自

覚すべきである。

- 組織内での自らの役割と責任を理解すること
- 援助付き就業の活動を行うことに関して、自らの機関の責任範囲、限界と役割を理解すること
- 組織目標を達成するためにチームの一員として働くこと
- 地域社会でのシステム変革に貢献すること
- 最高に優れた支援を目指すこと

## 付録Ⅳ カスタマイズ就業の概観

カスタマイズ就業のプロセスは、戦略、サービス、支援の柔軟なブレンドであり、それは雇用関係を雇用主と自発的に交渉していく中で、複雑なニーズのある求職者の就業の選択肢を増加させていくものである。求職者本人が第一の情報源であり、このプロセスを動かしていく。カスタマイズ就業のプロセスは、探索の段階から始まり、それが就業計画の基礎となる。そして、その計画を踏まえて、職探しのための青写真が作成され、求職者と雇用主の両方のニーズに合った雇用関係の交渉が行われる。

### 求職者の探索

求職者本人と一緒に過ごし、当人の複雑な状況についてだけでなく、本人の個別のニーズ、能力、利益・関心事についての探索に時間をとることは、成功する就業を可能にするために不可欠である。従来のテストや標準的な評価とは異なり、カスタマイズ就業では求職者本人がこの探索プロセスの主体となり、本人の好みや地域社会でのつながりを明らかにしていく。求職者本人が、その探索段階に参加する友人、家族、仲間を選び、それによりその関係者は前向きな見通しや就業機会への人的つながりの可能性を共有することができる。この探索段階の結論として、求職者本人が、自分の就業目標、及びこれからアプローチしていく事業主候補を決定する。

### カスタマイズされた計画

探索プロセスで収集した情報は、カスタマイズ就業計画の基礎となる。カスタマイズ就業計画はその結果として職探しの青写真を作り出す必要がある。また、探索と計画の段階で収集された情報を描写し、まとめ、表現するためには、プロフィールやポートフォリオなど、活用できる数多くのツールが存在する。

### 事業主との交渉

カスタマイズ就業の本質的な要素として、求職者のスキルと利益・関心事を、雇用主のニーズにマッチさせていくために、職務要件や従業員としての期待水準について交渉をしていくことがある。この交渉の結果、雇用主と従業員のカスタマイズされた雇用関係を骨子とした職務内容が作り出される。職務内容のカスタマイズの選択肢としては、職務切り出し、新しい職務内容の交渉、職務創造、ジョブシェアリング等がある。その他の交渉が必要となるポイントには、就労支援、就業時間や就業場所、職場監督の留意事項等もある。

### 引用文献

National Centre on Workforce and Disability/Adult (NCWD): [www.onestop.info](http://www.onestop.info)

Marc Gold & Associates: [www.marcgold.com](http://www.marcgold.com)

## 付録V：参加機関

南アフリカ・ヨハネスブルグ: Down Syndrome South Africa.

[www.downsyndrome.org.za](http://www.downsyndrome.org.za)

アルゼンチン・ブエノスアイレス: Fundación Discar

[www.fundaciondiscar.org.ar](http://www.fundaciondiscar.org.ar)

米国・ニューヨーク: Job path New York

[www.jobpathnyc.org](http://www.jobpathnyc.org)

英国・北アイルランド・ベルファスト

Orchardville Society: [www.orchardville.com](http://www.orchardville.com)

Cedar Foundation: [www.cedar-foundation.org](http://www.cedar-foundation.org)

オーストラリア・シドニー: Job support NSW

[www.jobsupport.org.au](http://www.jobsupport.org.au)

マレーシア・ムラカ: Joy workshop

[www.joyworkshopmelaka.com](http://www.joyworkshopmelaka.com)

## 付録V：参考 URL 等

European Union of Supported Employment (EUSE): [www.euse.org](http://www.euse.org)

Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, INICO.

Facultad de Psicología. Universidad de Salamanca: <http://inico.usal.es>

International Labour Office: [www.ilo.org/employment](http://www.ilo.org/employment)

Journal of Vocational Rehabilitation, Volume 37, Number 3, 2012:

Special Issue on Supported Employment

Marc Gold & Associates: [www.marcgold.com](http://www.marcgold.com)

Rehabilitation Research and Training Center, Richmond, USA: [www.vcu.edu](http://www.vcu.edu)

Systematic Instruction Organisation: [www.systematic-instruction.org](http://www.systematic-instruction.org)

World Association for Supported Employment (WASE): [www.wase.net](http://www.wase.net)

#### ホームページについて

本冊子のほか、障害者職業総合センターの研究成果物については、一部を除いて、下記のホームページから PDF ファイルによりダウンロードできます。

【障害者職業総合センター研究部門ホームページ】

<http://www.nivr.jeed.go.jp/>

#### 著作権等について

視覚障害その他の理由で活字のままでこの本を利用できない方のために、営利を目的とする場合を除き、「録音図書」「点字図書」「拡大写本」等を作成することを認めております。その際は下記までご連絡ください。

なお、視覚障害者の方等でこの報告書（文書のみ）のテキストファイルをご希望されるときも、ご連絡ください。

#### 【連絡先】

障害者職業総合センター研究企画部企画調整室

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057

#### 援助付き就業ハンドブック

---

|       |                                                                                                            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 編集・発行 | 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構<br>障害者職業総合センター<br>〒261-0014<br>千葉県美浜区若葉3丁目1-3<br>電話 043-297-9067<br>FAX 043-297-9057 |
| 発行日   | 2017年4月                                                                                                    |
| 印刷・製本 | 情報印刷株式会社                                                                                                   |

---

©2014 International Labour Organization（著作権）

©障害者職業総合センター（日本語翻訳著作権）

NIVR



International Labour Organization  
Organisation internationale du Travail  
Organización Internacional del Trabajo

Supported Employment

