

# 1 就労支援における支援行動のプロセス

# 1 就労支援における支援行動のプロセス

## 1-1 就労支援における支援行動のプロセス（全体像）

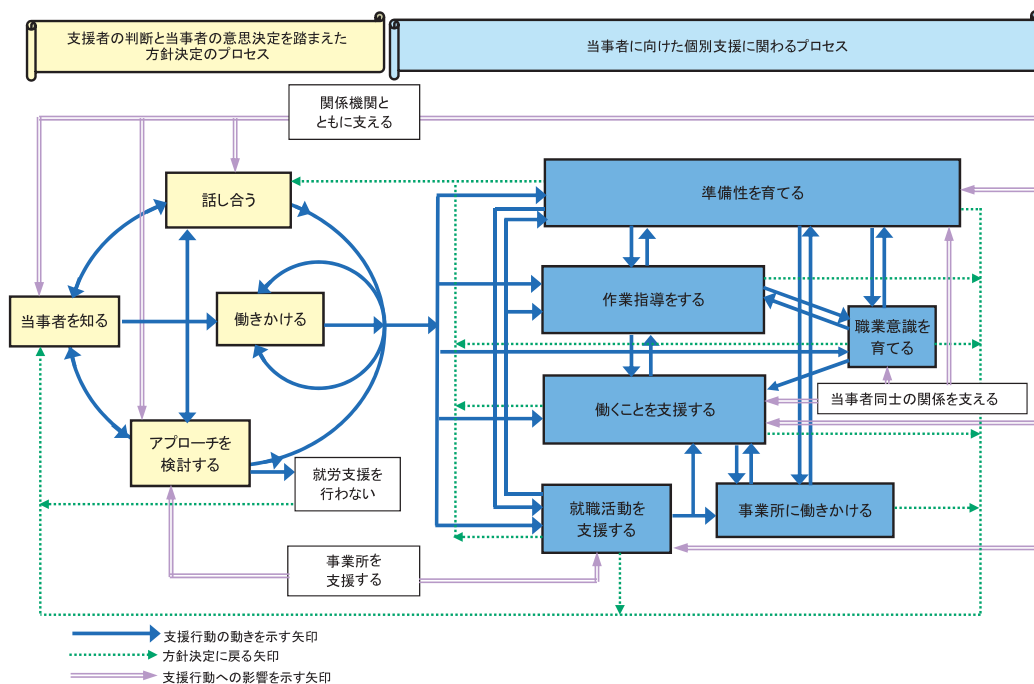


図 1-1 就労支援における支援行動のプロセス（簡略図）

※全体像を表した詳細な図は巻末資料に載せています。

統合失調症者の就労支援における支援者の支援行動のプロセスのメインの動きは、**〈当事者を知る〉〈アプローチを検討する〉〈話し合う〉〈働きかける〉**という4つのカテゴリーからなる【支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた方針決定のプロセス】（図 1-1 左側）と**〈準備性を育てる〉〈作業指導をする〉〈働くことを支援する〉〈職業意識を育てる〉〈就職活動を支援する〉〈事業所に働きかける〉**という6つのカテゴリーからなる【当事者に向けた個別支援に関わる行動のプロセス】（図 1-1 右側）として捉えられます。

このプロセスは、**〈当事者を知る〉**ことから始まります。これは、支援の開始という意味合いに留まらず、支援者の判断と当事者の意思決定、様々な支援プログラムにおける経過や結果、日常的な働きかけに対する当事者の受け取り方や対応など全てが、当事者を知る「情報」になり、「アセスメントの結果」として捉えられ、全ての支援

の基本として位置づけられるということでもあります。（これは、【当事者に向けた個別支援に関わる行動のプロセス】の各カテゴリーから〈当事者を知る〉あるいは〈話し合う〉に向けて破線で示している動きについて述べています。）

すなわち、〈当事者を知る〉ことから始まる【支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた方針決定のプロセス】と【当事者に向けた個別支援に関わる行動のプロセス】とが、常に循環していると捉えられます。

この循環は【支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた方針決定のプロセス】が【当事者に向けた個別支援に関わる行動のプロセス】で示される各カテゴリーの前段として機能すると共に、【当事者に向けた個別支援に関わる行動のプロセス】から生じた結果を踏まえた新たな検討・決定につなげていることを示しています。これは、就労支援のプログラムの実施あるいは終了、就労あるいは離職といった支援の転回点において、一定期間継続されていた支援プログラムの終了と次なる支援への移行を意味する循環だといえます。

このような大きな循環とともにこの図 1-1 には別の循環が内包されています。すなわち、【当事者に向けた個別支援に関わる行動のプロセス】においては同時期に、一人の当事者に向けて、相談、作業指導、ケース会議、就職活動のサポートなどいくつかの具体的な支援やプログラムが実施され、それらの中では、支援者は、その時々、当事者一人ひとりの状態や課題に応じた働きかけを行っており、それらはそれぞれ独自のルートで循環し続けているといえます。

就労支援は、支援者の支援行動から見たときに、段階的な移行をしているのではなく、いくつかの支援行動が同時期に展開されており、それぞれが異なるルートで循環し、相互に作用し合い、常に新たな情報が蓄積され、新たな当事者理解とそれに基づいた判断が求められ、当事者の意思決定を踏まえて、新たな支援行動へとつながっています。すなわち、支援行動のプロセスは、同時期に複数の支援が、相互に作用しながら複合的に動いていると表現できるのです。

以下に、支援者の支援行動のプロセスを説明することとします。なお、結果図では、上位概念として「カテゴリー」、中位概念として「サブカテゴリー」、下位概念として「概念」と命名しており、カテゴリー及びサブカテゴリーは〈〉で、概念は\_\_\_\_で表記しており、また、下線番号（例：\_\_\_\_\_①）と図中または《支援者の視点》の番号を対応させています。

## 1-2 支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた 方針決定のプロセス

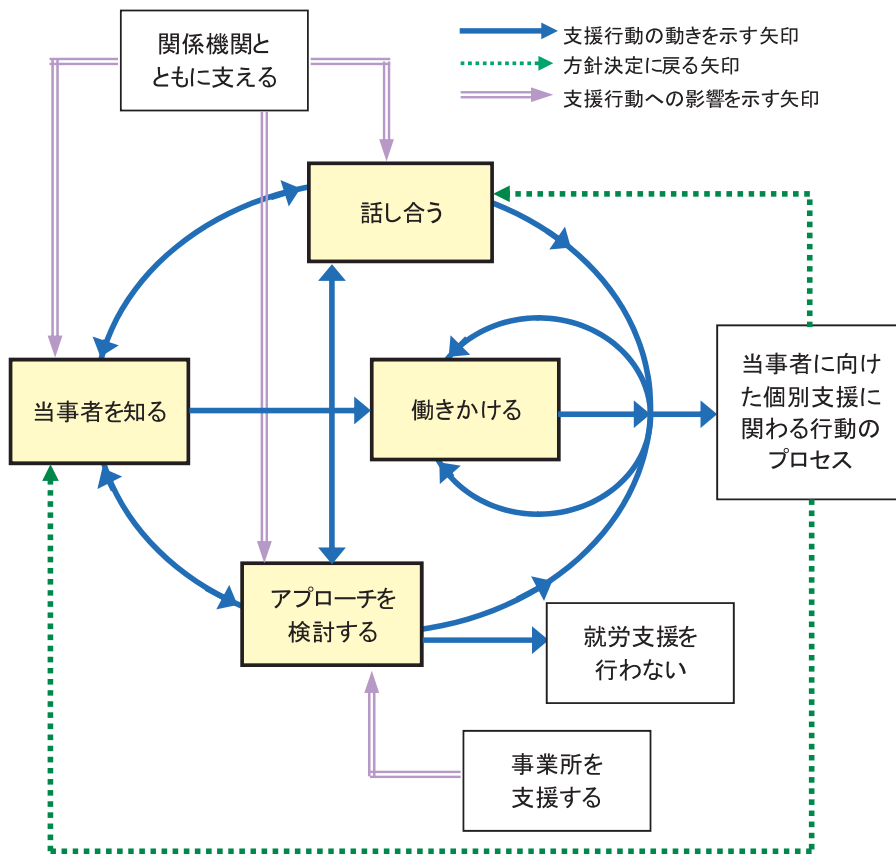


図 1-2 支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた方針決定のプロセス

<当事者を知る>というカテゴリーで得られた情報をもとに、支援者が<アプローチを検討し>、当事者との<話し合い>が行われ、意思の確認の上、支援行動へと移行するのが、一般的なプロセスだといえますが、支援者の判断と当事者の希望や意思がかけ離れている場合など当事者の課題や状況に対する認識によっては、<当事者を知る>と<話し合う>が、あるいは<アプローチを検討する>と<話し合う>が繰り返されることもあります。また、継続的な支援過程においては、<当事者を知る>から直接、<働きかける>へと移行する場合も認められます。

また、支援者が<アプローチを検討し>た上で、働きかけの内容によっては、<話し合う>場面を設けずに、支援者の判断に基づいて、<アプローチを検討する>から直接個別支援につなげる場合もあります。

## 事例1 就労へ一歩踏み出すための働きかけを行った事例

当事者Aさんは、自分から積極的に発言をすることは少なく、大人しい性格です。企業からの受注作業は、自分に課せられたノルマをこなす努力を見せまし、休みや遅刻もなく施設に通ってきます。月に1回行われている就労準備プログラムにも参加しています。Aさんの「働きたい」という希望を受けて、支援者Bさんが、「もうそろそろ職場実習に行ってみないか」とか、「ハローワークに行ってみようか」と声をかける<sup>①</sup>と、小さな声で返事はするのですが、話しに乗ってはきません。<sup>①</sup>

そんなことを何度か繰り返したBさんは、ゆっくりと時間をかけてAさんと話し合うことにしました。<sup>②</sup>最初は、なかなか話に乗ってこなかったAさんなのですが、就労についての家族の考えを尋ねたところ、母親は頑張ってみたらと言ってくれているが、家族を経済的に支えてくれている妹が、『働いて、体調を崩し、入院でもするようになったら、面倒を看られないから、今のままで施設に通っていて欲しい。』と言われていること、Aさん自身は、もうそろそろチャレンジしたいという気持ちがあるのですが、母子3人での生活で、経済的な柱である妹にそう言われてしまうとそれ以上自分の意思を通すのはわがままにも思えてきているとも話してくれました。<sup>③④</sup>

Aさんのニーズは就労に向けた具体的な活動にあったのではなく、Aさんの就労に向けた気持ちについての家族との話し合いにあったことに気づいたBさんは、後日、施設の就労支援の体制やこれまでの実績、Aさんの施設での様子をレポートにして<sup>⑤</sup>、Aさんに見せました。そして、Aさんがこのレポートを使って家族で話し合ってみても良いし、Bさんから家族に話すこともできると伝え、どうするか考えてくるように働きかけました。<sup>⑥</sup>

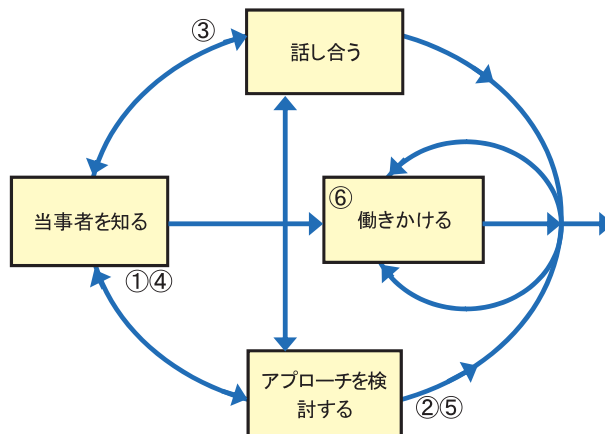


図 1-3 事例1の支援者の動き

## 《支援者の視点》

当事者の意思や希望とニーズが一致せず、「話すこと」と「行っていること」にズレが見られることがあります。そんな時に意思や希望を言葉にしているからと具体的な活動を押し進めていくことが、必ずしも当事者の「本当のニーズ（真意）」ではないことがあります。

(1) まず、なぜそのような発言をするのかの理由やその背景を知ることが必要です。

当事者の発言は、家族や友人など周囲の人間関係から影響されますし、一般的に良しとされている価値観（例えば、「働かなくては、一人前ではない」）に沿って自己実現をしたいといった思いがある場合もあります。

事例では、一家の柱である妹さんのAさんの就労についての考えがAさんの行動を押しとどめていたといえます。

(2) 当事者の意思や希望の奥に潜んでいるニーズを当事者に指摘するだけでは、ニーズに応じた支援展開にはつながりません。当事者の想いや過去を受け止める必要があります。

事例では、Bさんは、Aさんの妹さんへの想いを踏まえて、妹さんへの働きかけをAさん自身の意思で決めてもらえるように働きかけています。

(3) Aさんは、妹さんの発言に対する自分の気持ちに気づいていましたが、当事者自身が、自分自身の言動におけるズレに気がついていないこともあります。当事者がそのズレを意識できるようになるには、時間や経験の共有が必要な場合も多くあり、支援者は、具体的なアプローチを探りつつ、当事者の様子を見守ることが必要になります。

このように、支援者は当事者の発言と行動にズレを感じたときに、「本当のニーズ」を把握するために様々な支援場面を踏まえての＜当事者を知る＞ことを続けることが必要になります。



## 1-2-2 <アプローチを検討する>

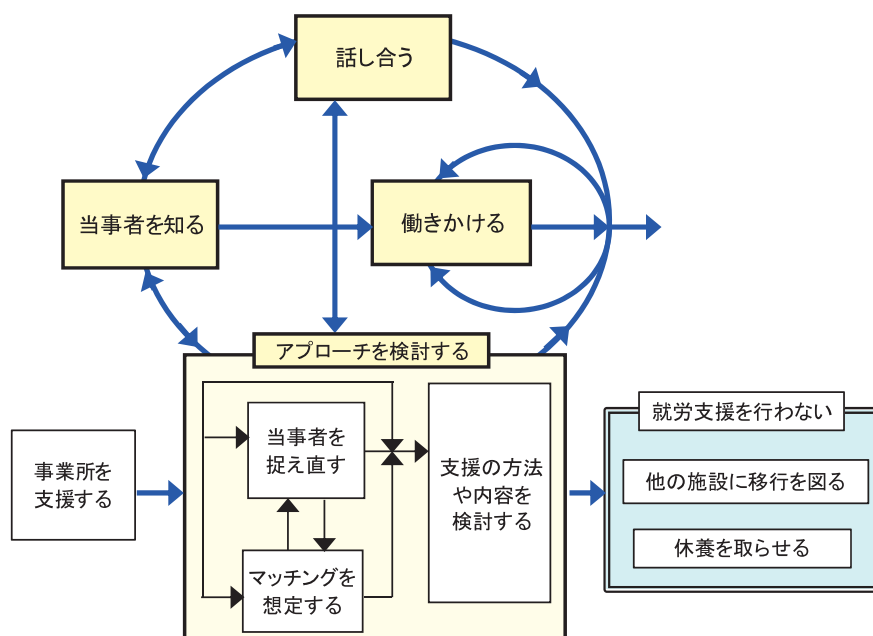


図 1-5 カテゴリー<アプローチを検討する>と周辺カテゴリー

当事者の状況を把握した上で、支援者は具体的な支援活動の展開に向けて、<アプローチを検討し>ます。<当事者を知る>プロセスを踏まえ、状況に応じて、新たな情報を付け加えて、情報を再構成し、当事者の状況や課題を捉え直します。支援者自身の就労支援や事業所を支援した経験をもとに得た職業や職務、障害者の雇用状況などについての知識を踏まえ、当事者の就労への可能性や条件について検討し、当事者と具体的な職種・職務、事業所とのマッチングを想定しています。

支援者は、当事者についての情報の収集や特性の把握をしながら、当事者の捉え直しを図り、事業所とのマッチングを想定しています。常に、当事者側の条件と事業所側の条件を比較し、具体的に検討しています。ですから、その内容は、十分な条件を備えているものから、環境の調整や社会資源の活用、当事者の成長等の条件等についても想定され、支援者の思考の中で、イメージのレベルから特定の事業所とのマッチングに至るまで、幅広く想定され、連続的な検討と修正が繰り返されているのです。

その検討と修正を踏まえながら、支援者は、必要と考える具体的な支援の内容や方法について検討し、それらの現実的な実施に向けて、就労支援のプログラムやメニューの実施の可能性、当事者の持つ課題や困難な状況に応じた日常的で具体的かつ現実



的な働きかけの方法やタイミング、実施後の見直しなども検討し、〈働きかける〉につながられています。

これらの検討は、支援者個人が行っているのと同時に、支援者集団での、定期不定期を問わない情報交換や話し合いとしても行われています。また、システムとしては、施設・機関内でのケース会議や関係機関等を含めた拡大会議としても行われています。

就労支援の具体的方法の展開は、支援者個人の判断による部分と支援者の所属する支援施設・機関の方針によるものがあり、後者の方は就労支援に係る法律や制度、その施設・機関の就労支援に対する考え方に応じて、その支援の枠組みが異なっており、支援者は、当事者のニーズや課題と支援者の属する組織の支援方法に即して、具体的な判断を行っています。

そのため、施設・機関の支援方針や支援の枠組みに沿わない場合には支援を行わず、他の施設への紹介をすることになります。また、当事者の意思や体調によっては、休養を取らせるために、支援を休止する場合があります。

## コラム1 <アプローチを検討する>視点

### a 当事者の「できること」に視点を据える

支援者が当事者の現在を捉える時には、できていないことや難しいことに視点を向けてしまいがちになりますが、支援者は当事者の「得意なこと」や「できること」に視点を向けることで、より積極的な支援を検討できます。

### b 未来（将来）の当事者像を組み立てる

支援者が想定する目標や当事者像を具体的に組み立てます。その時点でわかっている状態から「どんな仕事で、何時間くらい働けそうか」「体を使う仕事なのか」「こんな仕事だったらできるかも知れない」「日常生活の楽しみは？」等、断片的であってもいいので、支援者が、今の状態から考えられる当事者の可能性についてのイメージを広げておくことが、支援の矮小化を避けるための柔軟な思考の訓練になります。

意外なところに求人が転がっていることもありますので、柔軟な思考から生まれる思いつきも時には重要です。

### c aとbを踏まえて、現実の状況に応じた支援の内容や方法、実施時期や条件を検討します。併せて、その支援が当事者にとって、どのような意味を持つのかを整理します。

### 1-2-3 <話し合う>

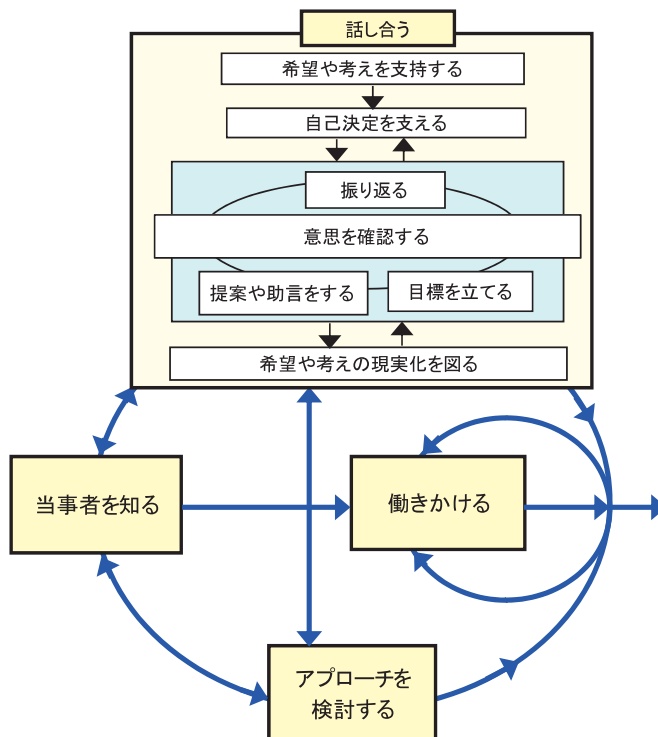


図 1-6 カテゴリー<話し合う>とその周辺カテゴリー

<話し合い>は、当事者の意思決定がなされるプロセスであり、具体的な支援行動についての方針決定のプロセスでもあります。支援者は自身の判断やそれを基にした見通しと異なっても当事者の希望や考えを受け止め、支持し、当事者の価値観を受け入れるところから始まります（希望や考えを支持する）。これは、当事者自身が自分自身で決めることができるように支えること（自己決定を支える）が、ここでの重要なポイントであり、支援者と当事者との協働のパートナーとしての関係性の基礎になるからです。

自己決定を支える具体的な手立ては次のように進められています。

支援者と当事者は、現状や当事者の状況やそれまでの活動についての理解や感情の共有、就職に向けた活動を両者の共同行為とする認識を深めるために、それまでの情報の整理やフィードバックを行います（振り返る）。その上で、具体的な手だてを提案や助言をしたり（提案や助言をする）、スモールステップでの目標立ての手助けをします（目標を立てる）。このようなプロセスの中で、当事者の気づきを促し、意思の確認を進めます。これらの「振り返る」「提案や助言をする」「目標を立てる」と

いった動きの相互作用が、当事者の希望や考えの現実化につながります。

このような、当事者の意思決定を踏まえて、実施可能な支援の方法や内容の決定が図られます。

<話し合う>ことは、相談という場面や時間を設けて行われているだけでなく、作業指導の場面、日々の活動の振り返り時間や雑談の中でも行われており、日常的に実施しているのが実情だといえます。また、上述したように<話し合う>中で、「希望や考えの現実化を図る」こともあります。また、就職活動において、事業所との採用面接の直後に、振り返りすることを繰り返すことで、就職活動の方法の変更を図るといった、短期間にく話し合い>と具体的な活動（支援）を繰り返すことで、「希望や考えの現実化を図る」方法もとられています。

<話し合う>ことは支援行動の決定に際してもっとも基本的で、もっとも多くの機会に用いられるプロセスだといえます。

## コラム2 目標を立てる意味とその立て方

当事者の将来への想いは、希望や夢として表現され、その実現に向けたステップが、現実の状況と結びつきにくいことがあります。現実的でないからと否定してしまうことは簡単ですが、否定しても将来へのステップは見えてきません。

当事者自身が、夢に向けた目標を立てるということは、夢に梯子をかけることであり、行動化に向けた第一歩だと捉えられます。

適切な目標立てには、自分の現状を理解していること、希望の実現に向けた方法を知っていることなどが求められますが、就労支援の場面においては、必ずしもそれらを満たされているわけではありません。

関係性を育てるためにも、支援者と当事者の協働作業として、目標を設定することが良いと考えます。

目標の立て方としては次の2つがあります。

1つめは、希望を達成するために、今何ができるのかを考えていくことで、希望に向けたステップを刻むための目標を決めていくことです。

2つめは、実際に行っている具体的な作業や活動において、できることを増やすための目標を決めていくことです。

支援者から働きかけるに当たっては、どちらも段階的な視点が求められ、「ひとまず、〇〇してみませんか。」「〇〇〇から始めてみましょう。」といった実現可能な提案をすることになります。

## 1-2-4 <働きかける>

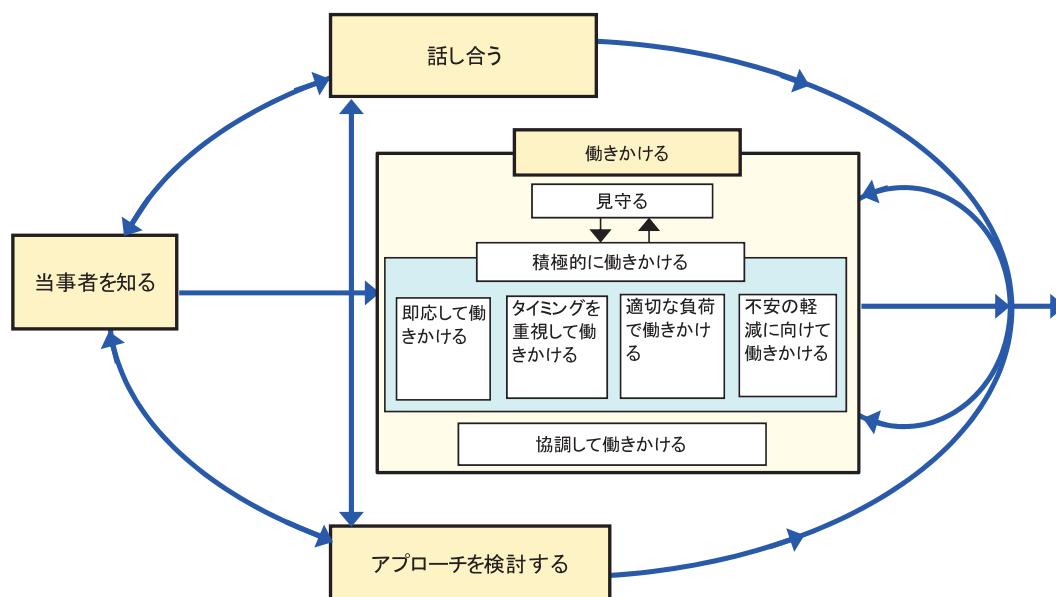


図 1-7 カテゴリー<働きかける>とその周辺カテゴリー

<話し合う>ことは当事者の自己決定のために重要なプロセスであり、それだけに、話し合った結果は、チャレンジや試行錯誤も含み、必ずしも支援者の意図した支援にはつながらない場合もあります。例えば、当事者の体力や耐性を考えたときに、フルタイムでの勤務は困難だと考えられる場合であっても、フルタイムでの希望が強い場合には、条件付きで当事者の希望通りに就職活動を行い、その結果について改めて<話し合う>というように、当事者の意思と支援者の判断にギャップがある場合には、支援者としては、当事者の意思を尊重し、その行動を見守ることが求められます。また、悩んだり考えたりしている当事者の自発的な言動を待つということも行っています。このような、当事者の意思にそった行動や当事者自身の意思の変更、当事者を巡る状況の変化、あるいは、症状の変化等を見守ることの対極として、意思の決定や変化に応じて、臨機応変に当事者に積極的に働きかけ、具体的な支援行動につなげることもあります。

ここに掲げる積極的な働きかけは、次の4つの概念として示します。1つは、当事者の状況に応じて即応して働きかけるであり、支援者が当事者の症状の変化を読み取って、即日、通院するように指示をしたり、事業所からここ2・3日乱れているとの

連絡が入れば、当事者に連絡を入れ、相談の時間をとるといった例があげられます。それに対して、2つめの当事者の経過や支援者の働きかけを踏まえて、問題解決や状況の転換を目指して、タイミングを重視し働きかけるというのは、例えば、当事者の希望する職種・就労条件での就職活動を続けているが、不採用が続いており、転換を図る目的で、事業所との面接の後に振り返りの時間をとり、その困難さについて話し合ったり、施設内作業において、作業の習熟が認められ余裕が出てきた時に、施設内でのトレーニングの目的が単に作業の習熟にあるのではなく、（一般での）就労を見据えたものであることを投げかけたりすることも例としてあげられます。すなわち、即応して働きかけるが、当事者の状況に即応しているのに対して、タイミングを重視し働きかけるは、支援者の考える当事者の質的な転換を目指した意図を反映した働きかけだといえます。3つめの当事者の状況を見ながら作業を取り組ませたり、新たな経験を踏ませたりすることは、適切な負荷で働きかけるとして、当事者の課題や目標に応じて、作業時間を延長したり、訴えや相談の実施に約束を設けたりすることや、苦手なことにも取り組ませるといった質・量両方から適切な負荷となるように働きかけることです。4つめの不安の軽減に向けて働きかけるは、障害の特徴としてあげられる不安傾向の強さに対する働きかけだといえます。具体的には、予測できる状況について事前に情報を提供したり、採用面接の前日に電話でのやりとりをしたり、当事者の不安についての緊急避難的な相談に対応するなど、状況に応じて、タイミングを見計らって、不安の軽減を図っています。

加えて、見守る状況が長期に渡る場合には、再び当事者とく話し合う>プロセスに移行し、状況を振り返ったり、新たな提案や助言をすることもあり、別の<アプローチを検討する>こともあります。

就労支援においては、支援者一人に当事者一人という、マンツーマン方式をとっているところもあれば、集団での支援を原則としているところもあります。いずれにおいても、就労支援は、一人の支援者で十分に対応できるものではなく、それぞれの施設・機関のプログラム展開に応じて、複数の支援者が関わってくることとなります。そのため、支援者集団対当事者といった図式において、一人ひとりの支援者の性格や言葉使い、対人態度などの相違を踏まえた人間関係の形成とその維持やそれぞれの支援者と当事者との関係性を踏まえての役割分化と支援体制の整備を行い、複数の支援者が協調して働きかけることで有効な手だてとしています。

### 1-3 具体的な支援行動のプロセス

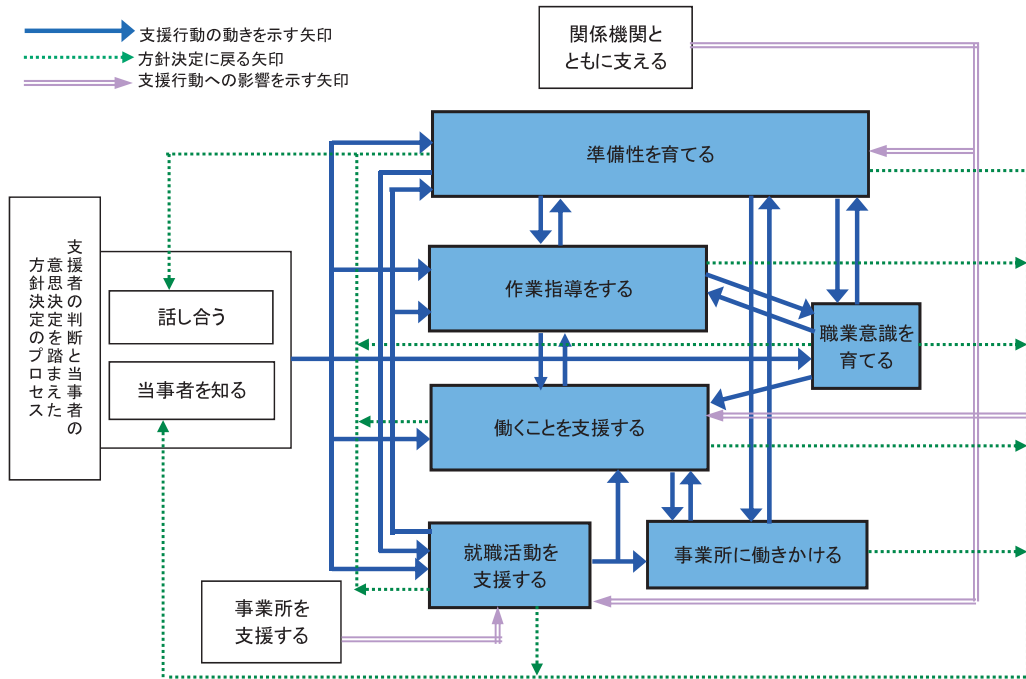


図 1-8 【当事者に向けた個別支援に関わる行動のプロセス】

【支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた方針決定のプロセス】を前提として、個別に就労支援活動として展開されている活動について、＜準備性を育てる＞＜職業意識を育てる＞＜作業指導をする＞＜働くことを支援する＞＜就職活動を支援する＞＜事業所に働きかける＞という6つのカテゴリーからなる【当事者に向けた個別支援に関わる行動のプロセス】として位置づけました。

これらのプロセスは、前述したように、一般的には、支援プログラムとして捉えられるものですが、支援者の支援行動として捉えたときには、これらのプロセスでは同時期にいくつもの支援行動が展開されており、それぞれが異なるルートで循環し、相互に作用し合っています。その循環により、常に新たな情報が蓄積され、新たな当事者理解と新たな判断がなされ、新たな支援行動へとつながっています。

すなわち、支援者は、その時々、6つのカテゴリーで示された支援プロセスにおける当事者の状況を把握した上で、その効果や結果、それらの相互の関係を踏まえて、次なる循環、【支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた方針決定プロセス】につながっているといえます。

以下、6つのカテゴリーのプロセスについて説明をしていきます。

### 1-3-1 <準備性を育てる>

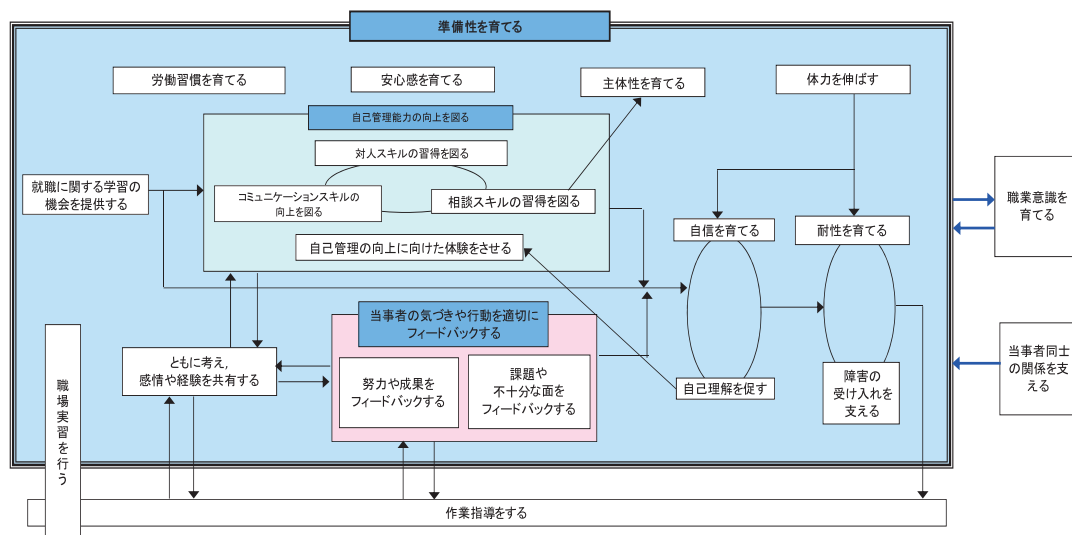


図 1-9 準備性を育てる

一般的に準備性については、施設内活動やトレーニングによって、その向上を図ることが示されており、労働習慣を育てると体力を伸ばす、といった持続的意味合いの強い支援行動については、施設内での作業指導を行っている場面での支援行動として、整理がなされています。

また、<働きかける>の下位概念として、捉えられた不安の軽減に向けて働きかけるの対極的な支援行動として安心感を育てるがあげられます。これは、不安の軽減に向けて働きかけるが、当事者の状況の変化に即応する働きかけとして捉えられるのに対して、当事者の精神的な安定の維持に向けた働きかけや保護的な支援体制を背景とした支援行動として捉えられます。この2つの支援は即応性と継続性といった意味合いで対極的であると同時に、統合失調症という障害による不安傾向に対する特徴的・共通性の高い配慮・働きかけとして整理できます。

<準備性を育てる>における支援行動では、大きく2つの方向性が示されていると考えられます。1つは、スキルの向上であり、もう1つは、2つの循環からなる精神的な成長として捉えられます。

前者は、対人スキルの習得を図る、コミュニケーションスキルの向上を図る、相談スキルの習得を図るという3つのスキルの習得とその相互作用、そして、当事者の自

己理解の促進を背景に自己管理に向けた体験をさせるという概念で構成されたく自己管理能力の向上を図るというサブカテゴリーで捉えられます。

対人関係やコミュニケーションについては、SSTを用いた学習プログラムやプレゼンテーション技法として、また、就職活動における面接練習の一環としても行われており、医療機関をはじめとして様々な施設・機関で行われている就労支援のプログラムにおいて実施されています。また、統合失調症者の障害特性に応じた特徴的な支援としても、コミュニケーションに係る支援があげられますが、これは、具体的には、対人関係や対人態度に関するものと、言語的・非言語的コミュニケーションスキルに関するものとして分かれ、当事者における対人関係性やその維持に密接に関係していると考えられます。

職場が集団によって形成されている以上、何らかの人間関係は必要であり、その集団において許容される対人態度をとれるようになっていくことが、集団適応として求められ、その際の技術としてコミュニケーションスキルも重要な意味を持っています。

ここでは、対人スキルの習得を図るについては、“対人関係や対人態度についてのスキルの習得を図る”と定義付けし、対人関係の取り方について焦点を当てており、コミュニケーションスキルの向上を図るについては、言語的・非言語的コミュニケーションにおける受発信に係るスキルの習得、職場で求められる基本的なコミュニケーションスキルの習得として取り上げています。

この2つの概念とはやや意味合いを異にしていますが、相互関係があるものとして、相談スキルの習得を図るという概念を掲げ、必要な相談を必要な時に申し出ることができることや相談の内容に応じて支援者を替えることができるようになることと定義づけしました。これは、就労支援中のみならず、就労後の生活においても重要だと考えられ、支援者との関係において、目的に応じて相談相手を使い分けられるような関係を形成することが、就労支援以外の場面での指導に際しても、活用できるノウハウとして示されていると考えました。

<自己管理能力の向上を図る>ための働きかけは、施設内での活動やトレーニングだけでなく、雇用条件の具体化を図るために当事者自身に自らの生活をチェックさせるといった例にあるように<就職活動を支援する>ための具体的な活動の中でも働きかけられています。



就職に向けた学習の機会を提供することにより＜自己管理能力の向上を図る＞ための取り組みが推進されます。すなわち、「就労プログラム」「就労ミーティング」といった名称で、プログラム化されている情報提供・学習の機会は、当事者からなる小集団を対象に行われ、就労、企業の考え方、就職活動の方法、疾病や症状などについての知識の獲得とロールプレイなどの体験と気づきの共有が、＜自己管理能力の向上を図る＞ことへとつながっています。また、知識や情報の獲得だけでなく、トレーニングに通所することや個別の状況に応じたモニタリングの実施、ストレスや負荷に対する個別対応といった現実場面での自己管理に向けた体験をすること（自己管理に向けた体験をさせる）によっても、＜自己管理能力の向上を図る＞ていると考えられます。

＜準備性を育てる＞のもう1つの側面として、支援者が、就労支援における様々な支援場面において、＜当事者の気づきや行動を適切にフィードバックし＞ていることをその中心的な支援行動として取り上げています。このフィードバックは、当事者の活動に対して行われるため、場面を問うことはなく、当事者の課題や可能性に対して支援者が働きかけているといえます。具体的には、努力や成果をフィードバックすると課題や不十分な面をフィードバックするという2種類の対極的なフィードバックがなされています。これらのフィードバックの背景に、支援者が当事者とともに考え感情や経験を共有する体験があることで、より有効に機能すると考えられます。

これまで述べてきたような就職に向けた学習の機会を提供することや＜自己管理能力の向上を図る＞こと、当事者の気づきや行動を適切にフィードバックすることは、自信を育てると自己理解を促す、耐性を育てると障害に受け入れを図るという2つの循環の促進にもつながっています。

この2つの循環は、相互性が認められ、相補的な関係を形成しながら当事者の自己管理や作業遂行に関わる行動や認識の変化にもつながっています。

当事者の自己管理能力や体力の向上、支援者からの適切なフィードバックは当事者の自信や耐性を育て、併せて適切な自己認知を育みます。

これら＜準備性を育てる＞一連のプロセスは、当事者自身が発病前から備えていたにもかかわらず、発病したことで阻害されていた力を発揮できるように支援しているのだと考えることができます。

### 1-3-2 <作業指導をする>

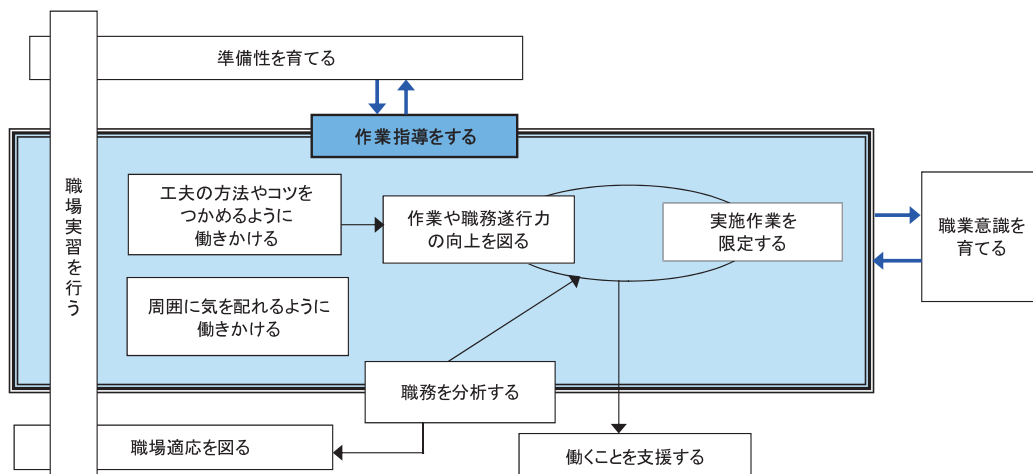


図 1-10 <作業指導をする>とその周辺カテゴリー

実際の就労支援において、<作業指導をする>ための活動は、施設内でのトレーニングとともに職場実習や過渡的雇用、ジョブコーチ（雇用前）といった就労に向けた支援活動だけでなく、ジョブコーチ（雇用後）、トライアル雇用期間中や就職後にも行われており、時期を問わず、作業場面で行われています。作業指導の中心的な内容は、作業や職務遂行力の向上を図ることにありますが、同時に、不得意な作業については、訓練においても、職場においても「見切りをつけ」ることや、十分ではないが  
できる範囲で行うといった実施作業を限定することも行われており、当事者の作業遂行力に応じた作業指導におけるバランスの必要性が示されています。

また、作業効率や正確性といった直接的な作業遂行力の向上を図るものではありませんが、作業の実施に当たって求められる工夫や段取りの付け方、作業集団内でのスムーズな作業実施に当たって求められる配慮などについても、施設内トレーニングの場面では工夫やコツをつかめるように働きかける、周囲に気を配れるように働きかけるとして、支援されています。また、職場や実習先などの事業所においては、作業遂行力の向上、適応作業の確定といった目的で、職務を分析しており、<職場適応を図る>につなげています。

## 事例2 作業指導をすることにより不安が軽減した事例

支援者Cさんの施設では、毎日150個ほどのお弁当を作り、高齢者に向けた給食サービスを行っています。当事者Dさんが通所を開始した当初は週に2日、1日2時間という勤務でしたが、Dさんはなかなか自信が持てず、時に不安が強くなり動けなくなってしまうこともありましたが、1年を経て、週に4日、1日3時間までになってきました。<sup>①</sup>

Dさんの作業は、これまで戻ってきたお弁当箱の洗浄作業だけでしたが、通所日数が増えたこともあり、Cさんは、作業の種類を増やしていこうと配達を提案してみました。最初はなかなかいい返事をしなかったのですが、「ひとまず、週に1回、2か所だけ」ということで始めることになりました。<sup>②</sup>配達の初日、Dさんは「ダメだ、ダメだ」と言いながら、配達から帰ってきました。Cさんが何がダメだったのかと尋ねたところ、おつりの計算ができなかったとのことでしたので、時間を取り、数日間、電卓の練習を行ったうえで、実際の場面でも電卓を使って計算をするようにしたので<sup>③</sup>が、お客さんの前で電卓を使いながらも間違いをしてしまったため、Dさんは配達に苦手意識を持つようになってしまいました。

CさんはDさんと相談の時間を取り、どうしたらできるようになるかを一緒に考えてみました。Dさんは、お客さんの前だと焦ってしまい電卓の操作ミスをしてしまうということでした。<sup>④</sup>Cさんは、一旦Dさんを配達の係から外し<sup>①</sup>、Dさんに配達の経験のある当事者Eさんに相談してみるように助言してみました。<sup>②</sup>数日後、DさんはEさんと話し合っていました。翌週になって、Eさんからの助言を受けて、お弁当の個数と料金、預かった金額とお釣りの関係を一覧表に仕立てたカードを配達時に持っていくように準備をしていました。

Cさんは、Dさんの作ったカードを見せてもらい、「正しく書けているから、きっとうまくできると思うよ。カードを使ったら教えてね。」と声掛けをして、配達に行くDさんを見送りました。<sup>⑤</sup>帰ってきたDさんからは、「緊張しながらもカードで確認してお釣りを渡せた」との報告があり、2人で喜び<sup>④</sup>、Eさんへの報告を促しました。<sup>⑥</sup>

## 《支援者の視点》

### ① タイミングを重視して働きかける、適切な負荷で働きかける

Cさんは、不安傾向の強いDさんが通所開始から1年が経ち、施設への通所と通院とのバランスが取れ、週に4日の通所になったところで、新たな作業の導入を図りました。また、作業種目については、1日当たりの作業時間や作業の定型度から考えると、洗浄作業から調理作業への展開より、不安傾向の強いDさんにとっては苦手意識のあるであろう配達作業を、これまでの慣れた洗浄作業と組み合わせたほうが良いと判断しました。また、失敗経験である配達からいったん外し、新たな対応の後再開しています。

### ② 提案や助言をする

新たな作業拡大の提案をするのですから、受け止めるDさんの不安も考慮し、「ひとまず、1回2か所で、週に1回」と限定した提案をしました。

失敗した作業に再チャレンジする前に、当事者でもあり、経験者であるEさんに相談してみるように助言したのは、当事者同士での関係からモデルとして受け止め、次の試みにチャレンジしてもらいたいと考えたからです。

### ③ 作業指導をする

新たな作業の導入に伴って、お釣りの計算という失敗経験のある作業を重点的に行っています。

### ④ ともに考え感情や経験を共有する、話し合う

配達作業が難しかった原因を探ると共にその失敗経験の共有を図りました。また、Dさんの工夫により、お釣りをうまく渡せたという成功体験の共有も合わせて行っています。この繰り返しで、自信を育て、適切な自己理解を育てる基盤になっていくと考えられます。

### ⑤ 不安の軽減に向けて働きかける

再チャレンジに際して、緊張しているであろうDさんに声掛けをすることで、不安の軽減を図ると同時に、終了後の対応が後手にならないように意識づけを図っています。

### ⑥ 当事者同士の関係性を支える

当事者間で相談・助言し合うことで問題解決が図られており、その関係を維持できるように支援者は支えています。

### 1-3-3 <職業意識を育てる>

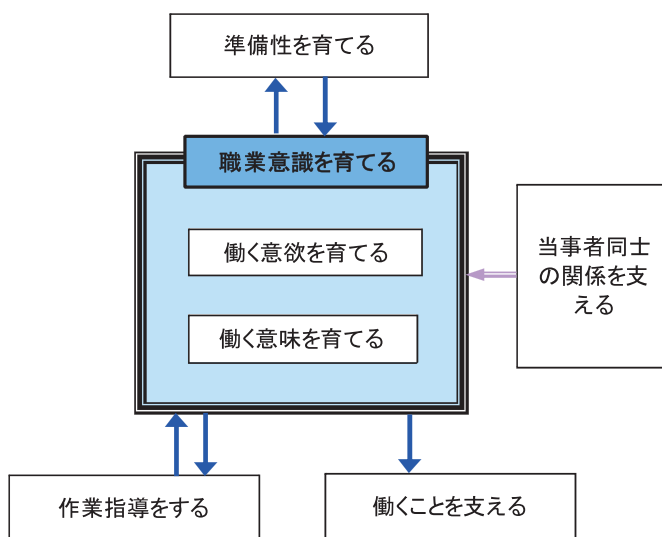


図1-11 職業意識を育てる

働くに当たっての動機や意欲の大切さは、障害の有無に関わりません。また、青年期に発病することの多い統合失調症者については、その社会経験の少なさから職業への現実感覚が薄い人たちも少なからず見られます。このような人たちにとって、働く意味は、なかなか現実味を帯びてこず、他者からの期待や叱責を要因とする他者に基づく働く意欲になりかねません。他者から押し付けられたものではない、当事者自身が自分のものだ意識できる具体的な働く意味を育てることで、イメージや希望に終わらない働く意欲を育てることにつながります。また、当事者が就職活動において、あるいは、就労後の職業生活において、困難なことや嫌なことにぶつかった時、意欲が萎えてしまった時に、当事者自身にとっての働く意味を持っていることが、他力本願になったり、責任転嫁したりせずに、当事者自身の支えになるだろうことは想像に難くありません。また、働く意味を育て、働く意欲を育てることが、<準備性を育てる>ことや<作業指導をする>こととの相互作用を生み、「自信を育てたり」「耐性を育てる」ことにつながり、ひいては、当事者の能力の発揮につながります。

この働く意味を育て、意欲を育てることは、就労支援の様々な場面を通じて、支援者から当事者に発信され、支援者の判断と当事者の意思決定のプロセスに反映されています。加えて、これらは当事者同士の相互関係により育まれることも多く、就労準備講座といったような集団プログラムの中で、対等な関係性を基本にして、経験を共有し、助言し合う関係性の中でも育てられています。

### 1-3-4 <就職活動を支援する>

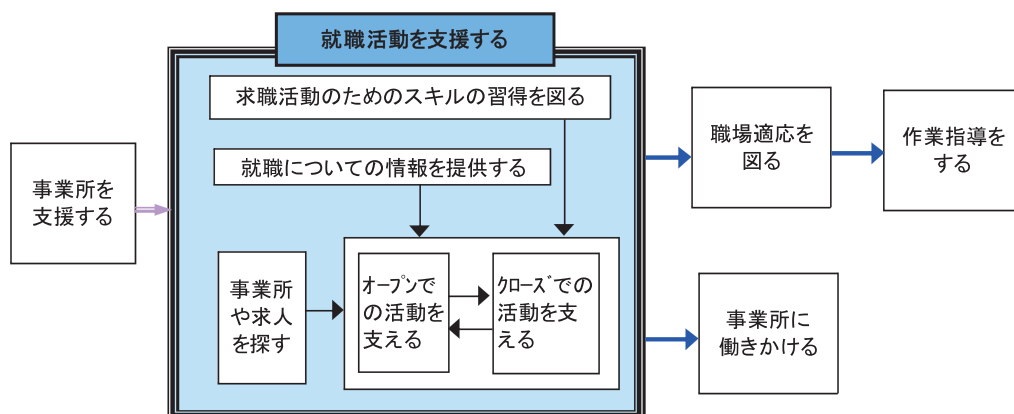


図 1-12 就職活動を支援する

就職活動の支援は、就労支援を段階的に捉えるならば、職業評価→職業前訓練と連なる次の段階に位置づけられることが多いのですが、IPS のように原則として職業前訓練や職場実習を行わないプログラムにおいては、方針決定後、早い時期に行われることが一般的です。また、支援者が、他のプログラムが適当だと考えても、当事者の希望に応じて行うこともあります。

<就職活動を支援する>においては、採用面接の練習や求人検索の方法、履歴書の書き方など求職活動のためのスキルの習得を図るとともに、当事者個人の状況や希望等に基づいた具体的・個別的な情報の提供を行っています（就職についての情報を提供する）。このような当事者に向けた支援と並んで、事業所や求人を当事者の要件に応じて、ハローワークや新聞広告、これまでに関係のある事業所等から、職場実習や就労先を探します。事業所や求人を探す活動には、支援者が日常的に行っている、<事業所を支援する>ことやこれまでの就労支援の経験から得ることのできた情報や知識を有効に働かせることが必要です。特に精神障害者の場合の特徴としては、精神障害者を受け入れた経験の豊富な事業所が少なく、実雇用率への適用が最近であることや当事者の側の就労条件が一般的な求人とは合致しにくい場合もあり、当事者に応じた求人を開拓することも多くあります。

<就職活動を支援する>に当たって、障害をどのように扱うのかは、最も重大なポイントになると考えられます。当事者の意思や障害に対する考え・受け止め方を背景

に、障害を開示するメリット・デメリットと開示しないメリット・デメリットの比較対照を進め、いずれかの方法での就職活動を支援することになります。オープンでの活動を支えることは、当事者への支援とともに事業所への支援を行うという双方への支援を行う前提となるものです。他方、クローズでの活動を支えることは、当事者の就職活動を側面的に支援することであり、当事者とのコミュニケーションの的確さや環境調整の必要性への判断が求められます。また、就職活動や採用後の事業所との調整が難しくなるだけでなく、当事者への支援についてもその内容や方法に制限がかかってくるため、その後の支援活動の方針に大きく影響を与えることになります。すなわち、事業所での<作業指導をする><職場適応を図る><事業所に働きかける>に大きな影響を与えることになります。そのため、就職活動を始めるに当たって、あるいはその支援の最中にも、支援者は、当事者の状況と共に事業所をはじめとする当事者を取り巻く環境との調整を含めた多面的な想定と検討を行った（当事者を捉えなおす、マッチングを検討する）上で、当事者との<話し合い>を繰り返し、軌道修正も含めた現実的な対応が必要になると考えます。

### コラム3

### 気づきを育てる

自己管理や自己認知の向上に当たっては、当事者の「気づき」が最も重要なポイントになります。「気づき」は当事者の最も主体的な行動であり、支援者が強制することも、指導することもできません。支援者にできることは、気づきを促進するための環境を整えることと「きっかけ」を準備することだけだといえます。

#### 気づきを促すための環境を整える

まず、適切な判断に必要な知識や情報を提供することが大切です。

当事者自身が自らの判断や決定が尊重されていると感じられる環境において、失敗しても大丈夫だという安心感とともに自分の意思で行動できる状況や支援者との関係性を整えることが大切です。

#### きっかけを準備する

- a 自らの意思で行動し、経験すること
- b 当事者間において、モデルを見たり、指摘を受けること
- c 経験に即して、支援者から指摘を受けること

この3つの要素をプロセスに盛り込むことで「気づき」が促されるといえます。

### 1-3-5 <働くことを支援する>

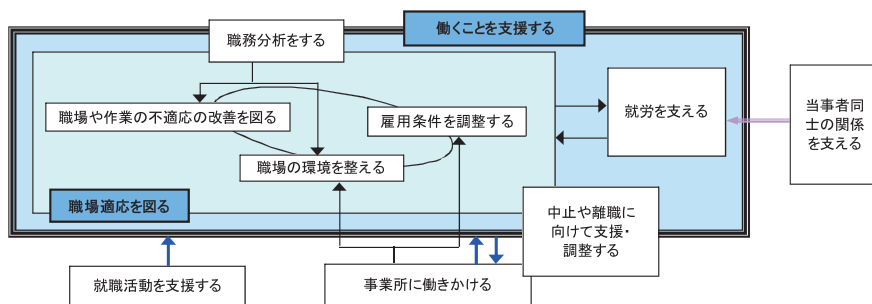


図 1-13 働くことを支援する

<働くことを支援する>というのは、職場実習先や就労場面での当事者に向けた支援を想定していますが、そこでの支援者の動きを具体的に考えると、当事者に向けた働きかけは、<準備性を育てる>や<働きかける>と重なっています。<働くことを支援する>の特徴とは当事者と事業所との接点としての実習先や職場の内外で生じる不適応な状態の改善を図ることであり、当事者の職業生活を支えることだと考えられます。すなわち、当事者と事業所の接点で、<職場適応を図り>就労を支えることだといえます。

働く場面では、職務の分析をしたことを前提に、職場や作業の不応の改善を図り、職場の環境を整えていきます。同時に、<事業所に働きかけ>た結果を具体的に職場の環境を整えると雇条件を調整することに反映させていきます。具体的には、職場や作業の不応の改善を図るについては、作業遂行状況に応じた作業指導を行ったり、職場の対人関係の把握と同じ職場の人たちに向けて必要に応じて当事者の状況への理解を図ったりすることもあります。また、当事者の体調によっては、通院や休みを入れさせることもしています。また、職場の環境を整えるでは、社内の支援体制の整備や職場の不安の軽減、職務や配置の変更、就労時間の調整などを行っています。雇条件を調整するにおいては、給与等雇条件の調整、就労時間の設定や延長を行っています。この3つの概念は相互に関連し、支援者は、当事者・事業所の負担感と満足感、事業所の障害者雇用の方針や必要性なども背景に、バランスを図っています。

他方、職場の外では、医療的なケアや当事者の生活状況に応じた相談体制の整備（SOSの第一受け入れ担当など、支援者の役割分担を含む）、継続的な相談の実施、休日や余暇の支援、就労を維持させるための生活の構造化など、当事者同士の関係性も含め、就労生活を支える動きが認められます（就労を支える）。

また、詳しくは<事業所に働きかける>で記述していますが、当事者の職務能力や体調によっては、中止や離職に向けて支援・調整を行っています。



### 事例3 当事者の状況に応じて作業内容や環境の調整を行った事例

支援者Fさんは、Gさん（当事者）の職場実習を行うクリーニング会社で、事前に従事する予定の作業を見学し、実際に作業をさせてもらいました。<sup>①</sup>作業は、洗いあがったワイシャツを大型洗濯機から所定の場所に取り出し、1枚毎に振って広げ、2人のプレス作業員のところに置く作業とポリエチレンフィルムでの包装が済んだワイシャツが入ったカゴを整理場に移動させ、タグに従って棚に収める作業の2種類です。洗いあがったワイシャツを置く場所については、その時々になら置かれていたものを一定の場所に決めてもらいました。<sup>②</sup>また、2つの作業は作業場が分かれており、どちらを優先するといった判断が必要です。特にタグに「急便」と書かれた包装済みのワイシャツを所定の棚に収めることは、配達便の時刻に合わせて確認する必要があります。職場実習初日から5日間は、Gさんには自分でできると判断した作業を中心に、手が空かないようにFさんが随時指示をして作業を進めました。Gさんは5日間でそれぞれの作業についてはやや遅いながらも確実にこなせるようになりましたが、作業の切り替えや「急便」タグの確認のタイミングはまだ困難でした。Fさんは、5日間でGさんの勤務時間帯での作業の流れを確認し、比較的同じ作業が続けられる時間帯には、手を出さず、Gさんの判断で作業をしてもらいながら、作業の切り替えや「急便」タグの確認のタイミングについては、Gさんに声をかけ、作業が滞らないように注意を払いました。<sup>③</sup>

Gさんの作業振りを見た工場長から、Fさんに来社の必要はないと言われていましたが、Gさんがまだ作業の流れを習得していないこと、Gさんは見計らうことは苦手なので、梱包済みのワイシャツは洗濯機1台分のワイシャツをプレス作業の所定の場所に掛けたら、「急便」タグについては、配達便の出る10分前に確認することを行ってみて、作業に滞りが生じないようであれば、プレスや梱包、配達便の作業員に対して、作業に差し障りのないこと確認し、徐々に訪問時間や回数を減らしていくことを工場長に伝え、了承を得ました。<sup>④</sup>

## 《支援者の視点》

### ① 職務を分析する

職務分析は職場実習が始まる前に行い、作業手順を整理し、支援の方法についても概ね決めておくことが望ましく、必要に応じて、チェックシートや補助具を準備することも考える必要があります。

### ② 職場の環境を整える

事前の職場見学や職務分析において、当事者の作業遂行に支障が生じやすいと判断した事柄については、事業所に伝え、変更の依頼をしたり、実際の作業遂行に当たって工夫を施したりする必要があります。その際には、現場の責任者に確認を取り、他の作業員の作業の差し障りにならないようにすることが大切です。

### ③ 職場や作業の不応の改善を図る

Gさんの作業習熟の度合いが不十分であるため、Fさんは作業遂行状況を確認し、必要に応じて手伝いながら、どのようなタイミングが最も適切な作業の切り替えあるいは「急便」の確認のタイミングなのかを探っています。

### ④ <事業所に働きかける>

#### 事業所に当事者の理解を図る、事業所と当事者双方の要件のバランスを探る

事業所に、Gさんの作業遂行状況の理解を図りながら、その改善に向けた試みを工場長に示し、その試みが会社に受け入れられるかどうかの探りを入れています。工場長から了解を得られたことで、環境の調整も図られたといえます。

### 1-3-6 <事業所に働きかける>

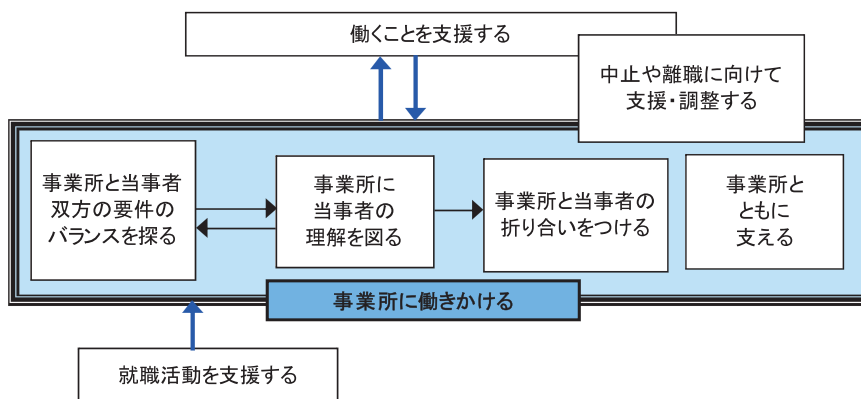


図 1-14 事業所に働きかける

就労支援が、事業所と当事者の両方に働きかけるものであり、双方の利害が必ずしも一致しないことがある以上、事業所と当事者の折り合いをつける役割が支援者に求められるのは、当然のことといえます。具体的には、事業所と当事者、相互のお互いの立場をある程度客観的に提示し、理解を図っていくことになり、事業所と当事者の間の調整機能を担っています。事業所と当事者の折り合いをつけることへの展開は、<就職活動を支援する>ことを踏まえ、当事者の働きぶりや<職場適応を図った内容や状況に応じて、事業所の障害者に対する理解や当事者への期待の内容等を見極め、当事者を捉え直し、事業所とのマッチングを想定して得られる当事者の状態とを見比べ、事業所と当事者双方の要件のバランスを探り出します。さらに、必要に応じて、事業所に当事者の理解を図り、バランスの調整を行い、事業所と当事者の折り合いをつけるにつなげています。これらの<職場適応を図る>ことと<事業所への働きかけ>が接点としての役割を十分に果たせない場合、具体的には、当事者の体調の変動や事業所の要件に応じきれない場合等、離職した方が当事者にとって良いと判断される場合には、中止や離職に向けて支援・調整することになります。また、疲労や職場での対人関係などを原因として、症状悪化のサインが認められたり、出勤できなくなってしまうことは、症状が安定していた人であっても起こりうることであり、また、入社時には許容されていた作業遂行の状況に対して、働き続けることでなお一層高いレベルが求められ、対応が困難になる場合も生じることがあります。このような事業所と当事者の不適合は、本人の意思を尊重しつつも、その環境からの早期の（一時）離脱が必要であり、そのための役割を支援者が担うことになります。

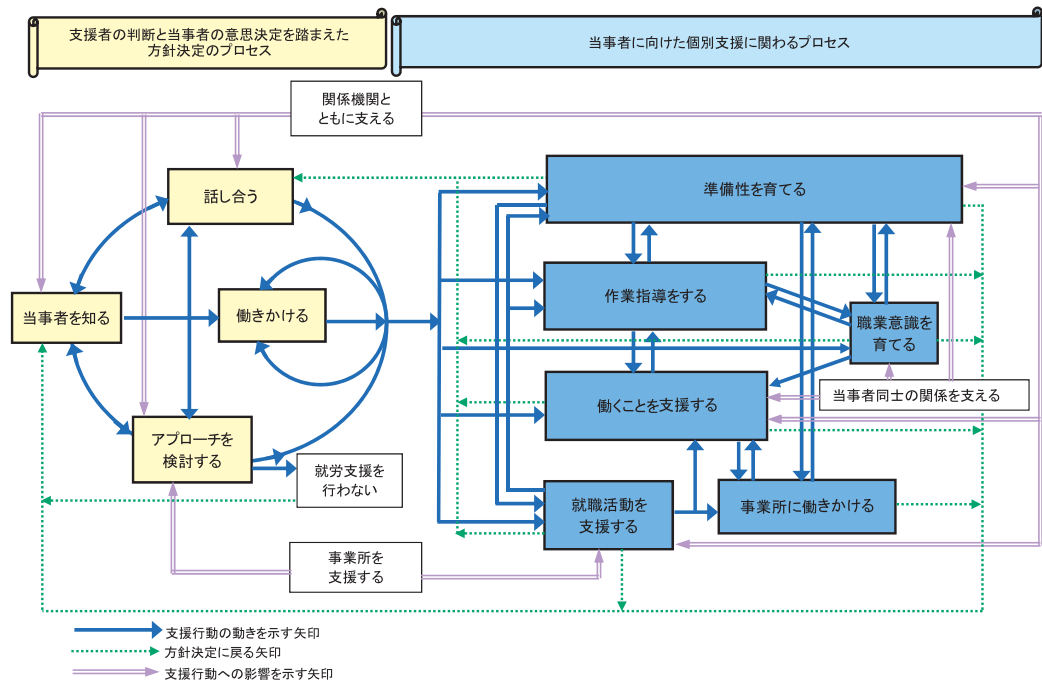


図 1-1 就労支援における支援行動のプロセス (簡略図) 再掲

### 1-3-7 当事者同士の関係を支える

これまで、当事者と支援者、事業所の3者の関係性における支援行動を記述してきましたが、就労に向けた動きの中で、当事者同士の支え合いは大きな比重を持っています。支援者と当事者という「支援・被支援」「保護・被保護」の関係性ではなく、「仲間同士の支え合い」が当事者の生活や就労を確実に支えており、当事者同士の関係を支えることが、支援者の大きな役割として認められます。具体的には、当事者間の相互作用として、モデルとして刺激を受けたり、助言や提案を受けること、経験や感情を共有し安心感や勇気が生まれることなどが展開されています(図 1-1 参照)。

### 1-3-8 <事業所を支援する>

この支援は、障害者雇用を進めようと考えている事業所が、障害者雇用についての理解を深めるように、あるいは求職者の情報を得られるように就労支援者(組織)が働きかけるものですが、反面、就労支援者にとっては、事業所の実際、本音を知るための有用な機会にもなり得、障害者への支援に直接・間接的に還元されます。具体的

な動きとしては、事業所や事業所団体、職能団体とも積極的に関係を作り（事業所との関係を結ぶ）、会議や研修の際に障害者雇用や障害者の特性理解を図るなど啓発活動を行うとともに、障害者雇用を進めている事業所の採用活動を支援しています。

### 1-3-9＜関係機関とともに支える＞

就労支援が、当事者の医療や生活に大きく支えられていることは言うまでもなく、就労支援のプロセスにおいて、関係機関との関係性は、＜関係機関と協力関係を結ぶ＞関係構築とともに、＜関係機関と協同で支援する＞相互協力関係で支えられています。このような関係性は、結果図においても破線で示したように【支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた方針決定のプロセス】においても、【当事者に向けた個別支援に関わる行動のプロセス】においても、それを支える役割を担っているといえます。具体的には、担当者レベルで、当事者の生活を支えるネットワークと就労を支えるネットワークを形成し、ケース会議に留まらない日常的な情報の交換とチームでの支援の必要性に応じた役割分担が図られています。

また、家族については、支援者のネットワークに協力的で、当事者自身もそれを望んでいる場合もありますが、家族自身が要支援状態にあたり、当事者との関係において支援を得られる状況ではなかったりという個別事情を踏まえての関係形成となります。

支援者の支援行動の視点から就労支援のプロセスを捉えてきましたが、多様な支援を適切に行うためには、支援者は当事者との関係において、協働作業のパートナーとして信頼されていると同時に、その具体的な内容が当事者にとって良好な循環を促す働きかけでなくてはならないと考えられます。

