

3 就労支援者のための Q&A

3 就労支援者のための Q&A

これまで、就労支援における Q&A は、当事者の質問に答える形式が多く、支援者の質問に関する Q&A はあまり見られませんでした。この Q&A は、実際の就労支援に携わっている支援者の経験やノウハウを基に、統合失調症者の就労支援を行う上での手がかりとなる支援方法の参考資料として作成しています。回答欄に、具体的な対処方法や支援方法を載せたことで、支援に対するイメージが浮かびやすくなっています。ただし、対処方法や支援方法は掲載した以外にも、個別の状況に応じてたくさんあると思いますので、この Q&A を足がかりに支援をふくらませてもらえると幸いです。

Q 当事者の状況から判断して難しいかもしれないと思われる職種に対して、当事者はいつも希望しています。難しいと思われる職種の求職活動に固執する場合の対処方法はどのような方法がありますか？

A 人間はみな働く権利が保障され、自己決定権を持っています。当事者が働きたいと希望し、この職種が良いと決めたならば、本来、その希望に沿って求職活動が進められることは自然なことです。当事者が自分の希望職種での求職活動を行いたいというのであれば、支援者はそれを止める必要はないと思われます。当事者が現実に関心を持って自分をつつけ、得られた経験というものはその後の就労支援にとっても役に立つものだからです。ただし、事前に当事者に対して、難しいかも知れないこと、失敗しても次の支援を考えるとときにこの経験を参考にすること等の当事者との認識の共有が大事になります。

対処方法①：経験を通して振り返る

その求職活動が失敗に終わり、当事者の挫折感や悩みが生じた場合は、支援者は当事者の気持ちに寄り添いながら、その経験を振り返り、自分に合った仕事とはどんな仕事なのか、次の求職活動までには何が必要なのか、次の求職活動ではどうすればいいのかという整理を行う方法です。その話し合いから、自分に合った仕事やスキルの習得、価値観などの変化を促していきます。

対処方法②：新しい経験を積む

当事者の希望に添った求職活動を続ける一方で、別の職種の経験もしてもらい、自分にあった仕事について、経験を通して気づいてもらう方法です。固執しているのでなかなか他の職種に目が向かないかも知れませんが、実習という形であれば当事者もあまり抵抗なく経験することができると思われます。時間はかかるかも知れませんが、いろいろな経験を通して、自分に合った仕事、続けられそうな仕事を見つけていくことは、納得した上での就労ができる方法と思われます。

Q

基本的な職業準備性は整っており、当事者自身も働きたいという希望を持っていますが、なかなか自分に自信が持てず、就職に向けて一歩が踏み出せない状況です。このような場合の対処方法はどのような方法がありますか？

A

統合失調症者の中には、働ける力は持っているのに、働くことに対して自信をなくしてしまっており、なかなか就職に踏み出せないケースがあります。これは、それまでの失敗経験や不安による自信のなさが大きく影響していると思われます。まずは当事者に自信を回復してもらい、自己効力感を高めることが重要です。

対処方法①：経験を増やして自信をつける

自信をつけるには、自らの成功体験を積むことが大切です。日常生活の行動や作業を通して、できることを増やし、できたことを誉めてもらうことで、自信を回復することができます。「自分もこんなにできるんだ」という認識を持ってもらうことが必要です。

対処方法②：多くの関係者から大丈夫と言ってもらおう。

就職できるかどうかが不安な場合、いつも一緒に活動している支援者や他のメンバーから「大丈夫だよ」と後押ししてもらうことは有効です。

対処方法③：他のメンバーから就労経験談を話してもらおう。

就職に向けて一歩が踏み出せない理由としては、就職に近づいた時の自分の姿(あり方)が見えていないことが考えられます。そこで、先に就職している統合失調症者の就労体験を聞くことによって、一歩踏み出したあとの自分を想像することができ、「自分もできるかもしれない」という希望がわいてくると思われます。

対処方法④：いつでも戻ってこられることを保障する

一歩踏み出せないもう一つの理由としては、失敗したらどうしようという不安を持っていることが考えられます。就職できても、失敗や症状の悪化が起きた場合に、自分だけではどうすればいいのかわからないというのが不安の根本にあると思われます。そこで、支援者は、就職活動や就職したあとに失敗しても、いつでも戻ってきて良いから安心してチャレンジして構わないことを伝えることも効果的な方法です。

Q

資格や免許がないと就職は難しいと思い込み、資格や免許の取得にばかりこだわる方に対して、どのような対処方法がありますか？

A

確かに、技能を習得している証としての資格や免許は、特定の職域において働きたいと考える場合に必ず必要となるものもあります。例えば、教育機関における教員免許、医療機関での医師免許や看護師免許等がそれに当たります。このような資格をあらためて取ろうと考えている場合には、それらの養成機関への進学が必要になってきます。

就労支援の場面で、多く見られるのは、このような資格や免許ではなく、経理事務、医療事務、CAD、WEBデザイナー等の技能習得の証としての証明を求めていることが多いと思われます。確かに、これらの資格を持っているか否かは、同じ技能を有している人たちとの競い合いとなる就職活動においては、不利に働くこともあると思われます。

しかしながら、実際の就労場面で求められている技能は、「職務として使いこなせる技能」です。「技能を習得していること」は必要条件であって、「職務として技能を使いこなせる」こととは大きな違いがあります。「技能を習得していること」に加えて、実践での習熟が上乘せして求められているのです。また、技能職としての勤務には、ノルマや締め切りといった職務上の負荷や勤務条件などに負荷がかかってくるものが考えられます。

このような、就労条件についての理解とともに、資格や免許を取るための学習面での努力や経済的な負担が可能なのかをよく検討する必要があります。

また、資格を取ることが就職への早道であるかのようにいわれることもありますが、取得しても、就職には直結しない資格もあります。その資格を取ろうとすることでどのようなメリットとデメリットが生じるのかを整理する必要があります。

Q 就職活動を行う場合、障害を開示した方が良いのか、非開示の方が良いのか、相談を受けます。どのような対応をするといいいのでしょうか？

A 障害を開示するかしないかについては、就労支援を行っていく上で、その後の就労支援の内容に関わる重要な決定になります。障害を開示して就職をした方が、事務所の理解も得られ、継続的な支援が受けられることもあり、継続した就労ができているという調査もあります。実雇用率への算定をきっかけに企業にも少しずつ理解されてきつつある状況ではありますが、現実にはまだ精神障害に対する偏見は根強く、一概にどちらが良いという判断はできません。

そこで就労支援の中でよく行われる支援方法として、開示・非開示のそれぞれにおけるメリットとデメリットを提示するという方法があります。

以下に、開示・非開示に関するメリットとデメリットについて整理してみました。

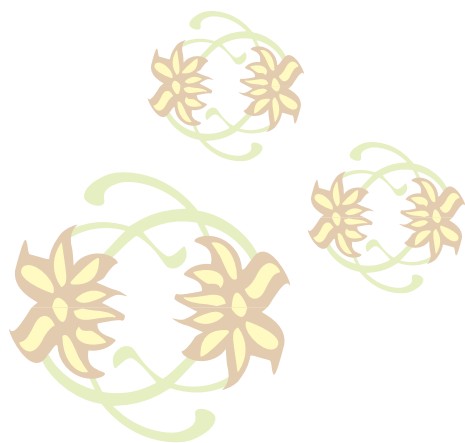
表 3-1 障害の開示・非開示のメリットとデメリット

	開 示	非開示
メリット	就職の面接の際に、支援者が同行できる	給料等の条件面で他の従業員と同等の扱いになる
	障害者の就労支援に係る制度が利用できる	面接や就職のチャンスが多い
	雇用形態や勤務日・勤務時間等の配慮をしてもらいやすい	
	通院日や体調不調時に休みをもらいやすい	
	支援者が定期的に事業所へ訪問できるため、事業主や当事者との調整がしやすい	
	障害のことを知られるのではという不安がない	
	障害者求人に応募できる	
デメリット	事業所側も賃金の援助が受けられる	
	雇用してもらえる事業所が探しにくい	障害について周囲に話が出来ない
	今でも偏見を持っている人や会社は多い	仕事やノルマの負担が大きくなる可能性が高い
		職場で服薬がしにくい

オープン		クローズ
仕事を 見つけにくい	就 前	仕事を 見つけやすい
障害に配慮 してもらえる	就 後	相談できず 配慮して もらえない

図 3-1 福祉ネットワーク 働くあなたを支えたい
～長野県の精神障害者就業支援～（2006年4月19日（水）・8月14日（月））VTR映像

開示・非開示のメリット・デメリットをどちらも検討した上で、最終的には当事者
に選択してもらいやり方であれば、当事者にとっても、情報を吟味した上で自分自身
が決めたこととして、納得のいく就職活動ができると思われます。開示・非開示の決
定の際には、どちらかを選択して結果が思わしくなくても、次の機会ではいつでも変
更がきくことを、支援者は当事者に伝えておくことが大切です。



Q 最初からフルタイムの勤務が難しい場合、就労時間はどのように設定すればいいのでしょうか？

A 統合失調症者の特性として、易疲労性があります。発病前の体力をイメージしている当事者にとって、現実は一層厳しく、就労時間を最初からフルタイムで設定してしまうと、すぐに疲れがたまり、仕事が継続できなくなる可能性があります。そのため、就労時間を最初は短く設定し、徐々に増やしていく方法があります。就労経験の少ない当事者は、可能な就労時間の設定が難しい場合がありますので、訓練の場や実習等でどのくらいの時間であれば無理なく作業が続けられるのか、事前に見極めておく必要があります。見極めの際に、1週間から2週間の時間をとって、無理なく続けられる時間はどのくらいなのかをアセスメントすることが大切です。また、特に統合失調症者の場合は、最初ががんばりすぎる傾向があることにも注意を払って下さい。

支援者としては、フルタイムは難しいと思われる当事者がどうしてもフルタイムで希望する場合は、まずはその設定を尊重し、やってもらうことも効果的です。実際に体験しない限り、本人は納得できませんし、自分の体力についての認識も難しいと思われれます。無理なく続けられる時間が設定できたら、一定の期間ごとに当事者とともに振り返り、再度時間を延ばすなど、目標を設定し直していきます。もし、時間を延ばしても順調に作業を進めることができている場合は、誉めることを忘れず、どのくらい伸びてきたのかを視覚的に提示することは効果的と思われれます。

Q 事業所での体験が有効だと思い、職場実習を受けさせたいのですが、なかなか受け入れてくれる実習先が見つかりません。どのように探せばいいですか？

A 職場実習を通して、実際の事業所の中で働く経験によって就労に必要な準備性や職能の向上が見られ、就労に繋がる可能性が高まりますが、そのためにもまずは、実習できる事業所を開拓し、確保する必要があります。ハローワークで探してもらうのが一般的ですが、その他にも様々な実習先を探すための支援方法があります。

支援方法①：ハローワークに相談する

求人情報が揃っているハローワークでは、事業所の情報は多様であり、実習を考えている当事者の希望や適合性を考慮して、企業を選択することができ、また、雇用を前提とした実習先を探することができます。当事者に合う実習先を見つけたい場合は、当事者と一緒にハローワークの窓口に行き、当事者の障害について、職種や雇用形態の希望について、分かるように説明することが大切です。

支援方法②：障害に理解のある事業所から紹介してもらう

これまで関係を築いてきた事業所から、他の事業所情報の提供を受けることによって、実習先の幅が広がります。障害に理解のある事業主であれば、紹介される事業所に対しても、障害の理解を図りやすく、紹介をした事業所からの援護も受けられる可能性もあります。そのためには、日ごろから、障害に理解のある事業所と関係を深めておくことが重要です。

支援方法③：折り込みチラシや求人情報などを活用して直接交渉する

ハローワーク情報だけでなく、求人に関する情報に広くアンテナを巡らし、「当たって砕ける」の意気込みで直接交渉をする方法も一つの方策です。実習先を開拓する担当者は、営業の能力や体力が必要であり、大変な仕事ですが、ハローワークだけでは情報が少ないという場合には、できるだけ可能性を広げるためにも、情報収集の幅

を広げる必要があります。

支援方法④：地域のイベントや集まりに積極的に参加し、企業との交流を深める

地元の事業所と関係を深めるには、求人情報だけではなく、地域のイベントや集まりなどで、事業所との関係を広げておくことも効果的です。求人はなくても、実習先が確保できる可能性があります。

支援方法⑤：精神障害者の就労支援について、事業所に発信する

事業所情報を収集するだけでなく、就労支援施設ではどのような活動を行い、どのような障害者が就労に向けてがんばっているのかという情報を発信することも重要です。事業所の担当者に施設での作業ぶりを見てもらうことによって、障害に対する偏見が少なくなり、障害者雇用が促進されると思われます。

支援方法⑥：社会適応訓練事業を活用する

社会適応訓練事業は雇用ではないのですが、長期的な実習が受けられる制度として有効と思われます。実習なので、短時間から設定できますし、症状が不安定な場合は休むこともできます。障害に理解のある事業所が、長い目で障害者の就労を受け入れてもらえることから、当事者も支援者もじっくりと就労に近づくことができます。

Q よく、職業準備性を整えてから就職に結びつけた方が良いと言われますが、この職業準備性はどうすれば身につくのでしょうか？

A 職業準備性とは、「職業に就くために個人が備えておくべき必要な条件」と言われています。準備性を整えるという意味を考える場合に、従来からのイメージとしては、訓練施設等の中で行われる準備訓練による準備性の習得を思い浮かべると思いますが、職業準備性は職場における実習中や試用期間中であっても習得することが可能であり、環境には関係なく、様々な経験をするのが重要です。特に、統合失調症者の場合は、早期の発症による発達過程における様々な経験の制約や、親の過剰な防御や本人の依存傾向による社会的未熟さ、否定的な自己概念の形成などのために、個人のキャリア発達がうまく形成されていない場合が多く、それに伴って職業に必要な準備性が整っていないことが指摘されますが、OJTが効果的といわれる統合失調症者にとっては、職場内で就労に必要な条件を整えていくことも意味があると考えられます。

支援方法①：訓練施設内における準備性の向上

生活リズムが不規則であったり、基本的なコミュニケーションスキルが低かったり、一定時間就労できるだけの体力が備わってなかったりした場合、すぐに就労の場面に入っても、当事者自身が辛い思いをする、あるいは、職場にかなり負担を掛けるという悪影響を及ぼす可能性があります。その場合は、トレーニングのできる場で、基本的な条件を習得する方法が考えられます。例えば、作業所に通う時間を決め、挨拶や返事、報告などの基本的なコミュニケーションを必要とする中で生活し、日常的な作業を通して体力をつけていくなどです。失敗や多少の症状のゆれがあっても、すぐにフォローをしてもらえる環境の中での訓練なので、当事者も安心して準備性として必要な条件に対してチャレンジできるという利点があります。

〔支援の例〕

規則正しい生活を目指す：目標で決定した通所日の朝は必ず当事者が責任をもってやる作業を割り当てることによって、遅刻や欠席が減る。

挨拶を習慣化する：施設の職員やメンバー以外の訪問者にも積極的に挨拶をするように促す。客観的な姿を意識してもらうために、当事者の挨拶の様子をビデオにとっ

て振り返りを行い、どのような挨拶が好感を持たれそうか考えさせる。

自分で気持ちや作業内容などを報告する：終礼時に1人ずつ1日の作業内容や感想などを話してもらう機会を作る。1分間スピーチの時間を設ける。

体力の向上を目指す：立ち作業の時間を徐々に増やしていく。その際、時間が延びるごとに成長を誉める。

支援方法②：職場内における準備性の向上

せっかく訓練施設で基本的な準備性が習得できたとしても、職場という新しい環境への移行によって、習得された準備性のスキルが発揮できず、1から始める必要が出てくる場合もあります。その場合は、当事者の職種の希望と能力を考慮しながら障害者に理解のある職場を探し、実習や試行から始められる期間を設け、職場の中で準備性を習得したり、発揮したりする機会を提供する方法が考えられます。例えば、ジョブコーチがそばにつくことによって、職場の中で準備性を整えていくことができます。職場という緊張感のある場面においても、ジョブコーチの心強い存在によって、安心してその職場に必要な準備性としての条件を達成していくことが可能になります。当事者の希望の職種であれば、さらに就職への期待も高まり、準備性の習得にも良い影響を与えられると思われれます。

〔支援の例〕

規則正しい生活を目指す：もし、最初から勤務時間が通常の間では難しい場合は、まずは可能な時間帯を勤務時間に設定し、徐々に延ばすことによって、無理なく通勤することができる。

挨拶や職場の人とのコミュニケーションを円滑にする：挨拶やコミュニケーションが消極的な当事者に対しては、ジョブコーチが積極的に挨拶やコミュニケーションを行うことによって、モデルを示す。

自分で気持ちや作業内容などを報告する：職場では、自分の気持ちや報告・連絡を自ら発信することが必要になってくる。自信を持って発信できるように、メモ帳(メモリーノートなど)に作業内容やその日の気持ちを書き、書いたものを読む習慣をつけるのも一つの方策である。

体力の向上を目指す：職場の仕事に必要な作業体力が不十分な場合は、可能な時間から始め、徐々に伸ばしていく。

Q

面接同行の際に、事業主に対して、当事者のことをどのような方法で、どの程度まで伝えればいいのか、いつも迷ってしまいます。伝えるポイントはありますか？

A

面接同行の際、あるいは、事業主との雇用に向けた話し合いの際に、支援者が橋渡しの役目を担う場合は、支援者から事業主や事業所の担当者に対して、当事者に関する情報を説明をする必要があります。伝えるポイントは、当事者の障害状況や置かれている環境、事業所の状況などによって異なりますが、必ず、伝える内容は当事者と共有しておくこと、障害名や障害の特徴だけではなく、当事者のできることと難しいこと、配慮してもらいたいことなどを明確に説明することが大切です。

伝えるポイント

- ・ 障害名や障害の特徴だけではなく、当事者の現在の状況を伝える
- ・ 当事者のアピールポイントを伝える
- ・ 当事者のできることと難しいことを明確にする
- ・ 事業所で配慮してもらいたいことを整理する
- ・ 活用できる支援制度を伝える

支援方法①：当事者と共有した情報のみを説明する

当事者についての情報提供を行う場合に、最も気をつけなければいけないことは、その情報が当事者と共有された内容であるかという点です。もし、当事者に了解を得ていない情報を提供してしまった場合、当事者の人権やプライバシーの問題にまで発展する恐れも出てきます。支援者としては伝えたい内容や伝えなくてもいいと思われる内容であっても、当事者が伝えたい、あるいは伝えたくないという判断であれば、それに従う必要があります。その場合は、伝えること、あるいは伝えないことによるメリット・デメリットについて当事者と話し合い、最終的に伝える内容を決定していくことが大切です。

支援方法②：伝えたい情報を紙に書き出す

言葉のみで当事者の状況を説明すると、誤解や意味の取り違いなどを生じる可能性もあります。確実に当事者の情報を事業主へ伝えるためには、支援者と当事者が一緒に検討した情報を紙面に整理して、事業所へ提出する方法もあります。また、当事者自身が事業主や担当者へ説明する場合も、書き出した内容を見ながら説明することによって、落ち着いて話ができ、伝えなくて良いことまでしゃべってしまうリスクも軽減することができます。あるいは、支援者が同行できず、ハローワークの職員と当事者が面接に行く場合でも、事前に支援者と当事者によって共有された情報をそのままハローワークの職員にも活用してもらうことが可能になり、情報の齟齬をきたすことも少なくなります。



Q 家族が支援を希望していても当事者は希望していない、逆に、当事者は支援を希望しているが家族は希望していない場合の、家族と当事者に対する介入の仕方を教えてください。

A 統合失調症者の就労支援を行う場合には、日ごろ密接に接する機会が多いと思われる家族からの影響はとて大きいと考えられます。当事者の就労支援に対して、家族が協力的であり、見守りの支援が可能であれば、就労支援は家族の後押しを受けて進むことができますが、当事者と家族の意向が異なっている場合、支援者は、当事者と家族の考えを確認しながら、それぞれの意向を相手と共有し、支援の内容と限界を伝えた上で、当事者と家族に決定を委ねることが必要です。



Q 当事者同士の会話があまり弾んでいないようです。お互いに刺激しあってもらいたいのですが、どうすれば交流が深まるのでしょうか？

A まずは、当事者同士で自由に話し合える場を作ることが必要だと思われます。趣味や同好会といった興味関心が近い人たちが集まる場だけでなく、たまり場のように、何の目的もなくとも誰かがいて、自由に話ができる場所というのを保証することで、少しずつ交流が深まってくると思います。それとともに、施設・機関内で、就労ミーティングや医療や生活についての勉強会など、オフィシャルな集まりを定期的で開催し、仲間同士がふれあえる時間を作ることが必要です。また、季節毎の行事を当事者が主催して会費制で行うといった自主的なイベントが、一定のルールの下に周知できるシステム等も有効です。

様々な形態のグループが活動することによって、交流が深まると考えられます。ただし、施設・機関内でのグループ活動には、無用なトラブルを避ける意味でも、その活動の責任者を求めたり、活動内容やメンバーの募集方法などに一定のルールが必要であり、その活動の責任をそのグループが負うことを原則とすることが必要です。

Q

就職活動や就労に向けた学習会の実施の方法や内容について教えてください。

A

実施に当たっては次のことを整理しておく必要があります。

- ① 対象者をどのように選ぶのか
- ② どのような内容で実施し、講師はどうするのか
- ③ 終了後に個別の就職活動支援はどのように行う計画なのか

<対象者について>

基本的には、一般企業での就職を希望している人であることが条件になると考えます。それ以外の条件については、施設の利用状況などを実施の目的に応じて条件化することもできますし、小集団で行うこととなりますが、実施する部屋の大きさなど物理的条件や就職活動の実施状況によって定員などが決まってくると考えます。

<実施内容及び講師>

ア 疾病や障害の特徴、薬、注意サインなど病気について

イ 服薬管理などの健康管理、生活などの自己管理について

ウ 生活支援や年金、精神障害者保健福祉手帳など福祉について

エ 職業意識について

会社見学や企業の考え方、働いている当事者の体験談など

オ 就職活動に必要な知識

就労支援施策、ハローワークの使い方など支援機関、就職活動の展開について

カ 職業生活について

余暇活動、電話の受け方、職場におけるマナーやルールについて

これらの内容について、施設内の支援者で役割分担して行う方法もありますし、ハローワークなどの職業ガイダンスを併用することもできます。また、日常的に関係を持っている医療機関や保健所、障害者職業センターなどに講師派遣を相談することもできると考えます。

<位置づけ>

準備プログラムを単独で実施するのか、就労支援の前段として行うのかで、その位置づけは変わると考えられ、対象者の選定にも影響してきます。

<費用>

支出としては、事業所や外部講師への謝金が最も大きな支出になると考えられます。施設として、支出可能な予算をはじき出したうえで、具体的なプログラムを検討する必要があります。