

支援困難と判断された精神障害者及び発達障害者に対する支援の実態に関する調査
ー地域の支援機関から地域障害者職業センターに支援要請のあった事例についてー

2019年3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

**支援困難と判断された精神障害者及び発達障害者に
対する支援の実態に関する調査
ー地域の支援機関から地域障害者職業センターに
支援要請のあった事例についてー**

まえがき

障害者職業総合センターでは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、わが国における職業リハビリテーションの中核的機関として、職業リハビリテーションに関する調査研究をはじめとして、様々な業務に取り組んでいます。

本報告書は、当センターが実施した「支援困難と判断された精神障害者及び発達障害者に対する支援の実態に関する調査ー地域の支援機関から地域障害者職業センターに支援要請のあった事例についてー」（2017年度～2018年度）の結果を取りまとめたものです。

近年、公共職業安定所への発達障害者を含む精神障害者等の新規求職申込件数の増加が著しいところであり、障害者就業・生活支援センターなどの就労支援機関の利用者も増加しています。こうした中で、地域障害者職業センターは地域における職業リハビリテーションの中核機関と位置づけられ、他の就労支援機関から地域障害者職業センターへの精神障害者等に対する専門的支援の要請につながっているところです。本調査研究では、地域障害者職業センターへの実態調査、障害者就業・生活支援センター及び地域障害者職業センターへのヒアリング調査により、支援困難性に影響する要因は何であったかを明らかにし、地域障害者職業センターでは支援要請にどのように応えたかを把握することで、地域障害者職業センターの機能を充実するとともに、対象者像に即した効果的な支援技法の開発に資することを目的としています。

本調査研究の実施にあたり、ご協力いただきました皆様に対し、心より御礼申し上げます。

本報告書がたくさんの方々に活用され、障害者の雇用の促進と安定のための一助になれば幸いです。

2019年3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
研究主幹 木原 亜紀生

執筆担当

高瀬 健一 障害者職業総合センター 主任研究員 概要、序文、第1章、第2章、第3章

榎本 容子 元障害者職業総合センター 研究員 第1章、第2章
(独立行政法人国立特別支援教育総合研究所 主任研究員)

謝 辞

本調査研究を実施するにあたり、多くの方々から多大な協力を賜りました。

第1章では、地域障害者職業センターにアンケート調査を協力いただきました。第2章では、10か所の障害者就業・生活支援センター及び地域障害者職業センターにヒアリング調査を協力いただきました。皆様のおかげで貴重なデータを収集することができました。また、PAC (Personal Attitude Construct: 個人別態度構造) 分析の実施にあたっては、PAC分析学会等への参加を通して多くの専門家から実施方法の教授および助言をいただきました。ご協力いただいた皆様に御礼申し上げますとともに心より感謝申し上げます。

研究担当者

本調査研究は、障害者職業総合センター社会的支援部門で担当した。

研究担当者、研究担当時の職名、担当した年次は以下のとおりである。

松尾 義弘	障害者職業総合センター	統括研究員	2017年度～2018年度
高瀬 健一	障害者職業総合センター	主任研究員	2017年度～2018年度
榎本 容子	障害者職業総合センター	研究員	2017年度

目 次

概要	1
序文（背景と目的）	4
第1章 支援困難と判断された精神障害者及び発達障害者に対する支援の実態に関する調査	
第1節 実態調査の実施	7
第2節 方法等	
1 実態調査の対象と実施期間	7
2 実態調査の内容	7
3 用語の定義	9
第3節 集計結果	
1 基礎集計	11
2 地域障害者職業センターへのニーズ及び関わり	12
3 支援困難と判断された精神障害者の事例の概要	20
4 支援困難と判断された発達障害者の事例の概要	21
5 支援困難と判断された事例の困難要因の整理	22
第2章 支援困難と判断される要因に関するヒアリング調査	
第1節 ヒアリング調査の実施	31
第2節 方法等	
1 ヒアリング調査の対象と実施期間	31
2 ヒアリング調査の内容	34
第3節 P A C分析を援用したヒアリング調査結果	
1 支援が困難な事例の認識構造	35
2 支援が困難な事例の認識構造の解釈と具体的な支援方法	45
第3章 考察	51
巻末資料	
1 調査票	57
2 P A C分析の実施手順	61

概 要

本調査研究報告書は、以下の構成となっている。

「序文」は、研究の背景、目的を述べている。「第1章」は、地域障害者職業センター（以下「地域センター」という）に対する障害者就業・生活支援センター、障害者就労移行支援事業所、公共職業安定所（以下「ハローワーク」という）等からの支援要請の状況等、支援要請のあった精神障害者及び発達障害者の事例について実態調査を行った結果をまとめている。「第2章」は、地域センター及び障害者就業・生活支援センターに対して「支援が困難な事例」に関するPAC（Personal Attitude Construct:個人別態度構造）分析*という手法を援用したヒアリング調査の結果をまとめている。「第3章」は、医療や介護の領域での文献を参考にした本調査研究の考察である。

*内藤哲雄氏（元信州大学教授）が1993年に開発した手法であり、個人ごとに、研究テーマに関する態度や構造を分析する方法。「研究テーマに関する自由連想」「連想項目間の類似度評定（例：1:非常に似ていない～10:非常に似ている）」「類似度距離行列によるクラスター分析」「研究協力者によるクラスター構造のイメージや解釈の報告」「調査者による総合的解釈」という、質的分析と量的分析を組み合わせた手続きにより行われる。研究テーマに関する研究協力者の問題認識を明確化し、その認識構造をより深く探ることができる点に特徴がある。

序文（背景及び目的）

精神障害者及び発達障害者が他の機関でどのような支援を受け、結果としてどのような支援困難があつて地域センターの専門的支援の要請がなされるに至ったか、その結果どのような支援が行われたかという支援要請の背景、支援実態は分明ではなく、支援困難性に関する職業リハビリテーション分野における先行研究は事例検討が中心であり支援困難性そのものを体系化・概念化するものはない。職業リハビリテーション分野において、地域における職業リハビリテーションの中核機関と位置付けられている地域センターに焦点をあてて、他の機関から要請のあった「支援困難な事例」の量的な把握、及び精神障害者及び発達障害者がもつ特性等のうち支援困難につながる要因や課題の実態を把握すること、更に、地域センターとあわせて地域の就労支援ネットワークの要として重要な役割を果たしている障害者就業・生活支援センターにおいても、実際の支援を担う職員が支援の困難さをどのようにとらえているかを把握することは、「支援困難な事例」の対応について一定の整理を行い、適切な支援行動を進めるために重要であると考えられる。よって、この調査研究は、支援困難な事例の整理を行うことにより、地域センターの機能を充実するとともに、対象者像に即した効果的な支援技法の開発に資することを目的として、2017年度及び2018年度に当機構研究部門の社会的支援部門にて行った。

第1章 支援困難と判断された精神障害者及び発達障害者に対する支援の実態に関する調査

地域センターに対する実態調査により、ハローワーク、就労移行支援事業所及び障害者就業・生活支援センターから地域センターへのニーズを把握した。ニーズに関する自由記述について、内容の意味的類似性から、①支援の要請に繋がる本人の状況として19項目に、②支援要請機関の状況として9項目に、③支援要請機関からの地域センター業務に対する直接的なニーズとして33項目に整理した。その上で以下のように実態調査にて把握した地域センターへのニーズをまとめた。

- ・診断後間もない、または罹病期間が長いため、障害のとらえ方が曖昧となっている者への対応にかかる助言や職業相談等
 - ・障害者手帳を未取得である者に対する情報提供、職業相談
 - ・双極性障害のうち病相を頻繁に繰り返すラビッドサイクラー、重複障害のある発達障害など、自機関では支援方法がわからない者への対応にかかる助言や職業相談
 - ・職歴の影響や特性・適性がわからないため、自機関のみではマッチングが難しい者への対応にかかる助言や職業相談及び職業リハビリテーション計画の策定
- ※職歴（職歴がない、離転職を繰り返す、はじめて障害者求人に応募する等）

- ※障害特性（障害特性に加えて、認知面の特性等）
- ※職業適性（職業適性に加えて、適職、得手不得手、環境、労働時間、職種、業務内容等）
- ・今まで体調や行動が不安定であり就職可能性が自機関では判断できない者への対応にかかる助言や職業相談
- ・希望する求人種類や支援の受け入れに対する考え方が固定化している者への対応にかかる助言や情報提供、職業相談、職業評価
- ・本人の職業準備性に関して、①課題（体調や疲労の管理、生活リズムの安定、感情、衝動性等の精神面のコントロール、ストレス対処等）が明確であり、その的確な支援にかかる職業リハビリテーション計画の策定や職業準備支援等、②自機関の支援メニューでは課題がわからない者に対する職業評価、③課題は整理したものの、更なる自己理解を促したり、多面的に課題を再整理することが必要な者に対する職業評価、④就職や復職後に予想される課題が複雑または課題が多い者に対するジョブコーチ支援
- ・本人を取り巻く環境面の課題（ネグレクト等）や本人からの要望が幅広いため支援の見通しが立ちにくい者への連携した支援
- ・支援者側の状況として、支援経験の乏しさ、知識や支援スキルの不足、支援体制の課題や時間的制約による、職業評価、ジョブコーチ支援、事業主支援の支援依頼
- ・地域のネットワークの中で役割分担が明確であり、地域障害者職業センターの事業の利用が適当であると考えられた場合の支援依頼

あわせて自機関では支援が困難であると判断されて地域センターに支援要請のあった事例を各地域センターから精神障害者1事例、発達障害者1事例ずつ把握した。その困難要因について意味的類似性により整理を行うと障害者本人がもつ困難要因は92項目となり、特に2割以上の事例から確認されたものは以下のとおりであった。

精神障害者 【心身機能】 ・新たな環境への不安感、緊張感の強さ ・人間関係への不安感、緊張感の強さ ・対人面でのストレスの感じやすさ ・自信のなさ（自己肯定感の低さ）	発達障害者 【心身機能】 ・自分の特性や病状についての理解の乏しさ ・自信のなさ（自己肯定感の低さ） ・感情抑制の難しさ 【活動・参加】 ・職場での指摘や注意を受け入れることの難しさ ・口頭のための指示を理解することの難しさ ・複数作業を同時並行することの難しさ ・臨機応変な対応の難しさ ・相手の意図・気持ちを汲み取ることの難しさ ・生活のリズムの乱れ
--	---

第2章 支援困難と判断される要因に関するヒアリング調査

「地域センター及び障害者就業・生活支援センターにおいて、実際の支援を担う職員が支援の困難さをどのようにとらえているか」を把握した。実態調査の結果から5つの地域を選定してそれぞれの施設から一人ずつ計10名の職員にヒアリング調査を行った。本ヒアリングは職員が「職場における支援困難な事例」ととらえるその認識構造をより深く探ることを目的に行った。その方法は、PAC(Personal Attitude Construct: 個人別態度構造)分析を参考として、自由連想した項目から類似度評定により構成された樹形図を作成し支援困難な状況を2または3のクラスターにまとめて、その解釈と対応する具体的な支援内容を確認した。その結果、職場における支援困難な事例に関する自由連想から構成された樹形図は、個別性が高く、共通する認識構造は見いだせなかった。樹形図を構成するそれぞれのクラスターに関して、地域別の特徴は顕著ではないものの、支援機関別では障害者就業・生活支援センターからのヒアリングにおける支援の困難さの特徴として、健康管理や生活面の課題への支援について取り上げている者が多く、地域センターからのヒアリングにおける支援の困難さの特徴として、職場の環境調整の限界や求人種類の選択に関する労働条件面で折り合いをつけていくことの困難さを取りあげている者があった。

一方で、双方に共通する支援の困難さの視点は、基本的な職業準備性の課題が大きい場合の困難さ、家族への支援場面での困難さ、生活や体調など様々な不安定さへの支援の困難さ、診断や障害に起因する課題というより本人の性格面に起因する課題への対応の困難さ、本人の特性を深く理解することの困難さなどであり、特に支援者との関係性構築に関する困難さは多くの者が取りあげていた。

具体的な支援について、地域センターに対して障害者就業・生活支援センターからの依頼の割合が高い地域では、支援困難な事例への具体的な支援において、双方で事例を共有して支援を行っていることが障害者就業・生活支援センターの発言からうかがえた。支援機関別にみた場合、全体の傾向として障害者就業・生活支援センターは地域の関係機関とのネットワークに言及していることが特徴的であるのに対して、地域センターは自らが行う支援を中心に言及し、生活支援等についてはネットワークと連動する特徴がうかがえた。このことは機関の役割を反映していると考えられる。また、障害者就業・生活支援センターはケース会議を取りあげているが地域センターでは取りあげられていない。このことは、地域センターは全ての利用者に対してケース会議を行うことが明確化されていることに起因すると考えられる。組織内のケース会議によるスーパーバイズ等による支援計画や支援方法の検討、関係機関を交えたケース会議によりそれぞれの役割を踏まえた支援の連動や目標等の共有は、重要かつ基本的な取組であると思料される。

第3章 考察

第1章、第2章の結果から「支援の困難さ」は幅広く存在し、個別性が高いと考えられた。そのことを踏まえたうえで、以下の3つの支援困難性の類型に焦点をあてて考察した。

- 障害等の理解に対する支援の困難さについて
- 重複障害や疾病等の多重性に対する支援の困難さについて
- 利用者と支援者との関係性に由来する支援の困難さについて

また、介護領域の先行研究から支援困難事例の整理方法等について紹介した。

最後に今後の課題として、支援困難性は、幅広く確認されたものの、その要因や枠組の絞り込みは未だ曖昧であるとも考えられること、就職・職場復帰・職場定着に至らない事例、支援をフェードアウトした事例を調査対象とすることも考えられることを取りあげ、本調査研究を第一歩として支援困難性に関する研究の更なる進展が期待されるとした。



序文（背景及び目的）

1 調査研究の背景

近年、公共職業安定所（以下「ハローワーク」）への精神障害者（発達障害者を含む。以下「精神障害者等」）の新規求職申し込み件数の増加が著しいところ¹⁾であり、障害者就業・生活支援センターなどの就労支援機関の利用者も増加している。こうした中で、地域障害者職業センター（以下「地域センター」）は地域における職業リハビリテーションの中核機関と位置づけられ、他の就労支援機関（以下「外部機関」）から地域センターへ精神障害者等に対する専門的支援の要請がみられるところとなっている。

しかしながら、精神障害者等が外部機関でどのような支援を受け、結果としてどのような支援困難があった地域センターの専門的支援の要請がなされるに至ったか、その結果どのような支援が行われたかという支援要請の背景、支援実態は分明ではない。

加えて、支援困難性に関する職業リハビリテーション分野における先行研究は事例検討が中心であり支援困難性そのものを体系化・概念化するものはない。

本テーマを検討するにあたり他の領域における例をみると、介護領域において高齢者の権利擁護やケアマネージメント等の窓口として2006年に全国に創設された地域包括支援センターの業務マニュアル²⁾には、権利擁護業務の章に「困難事例の対応」に関する節があり、当該マニュアルにて想定される困難事例は以下のとおりである。

- ①高齢者やその家族に重層的な課題が存在している場合
- ②高齢者自身が支援を拒否している場合
- ③既存のサービス等では適切なものがみつけにくい場合 等

対応する業務としては以下のとおりである。

- ①困難事例の実態把握
- ②地域包括支援センターの各専門職が連携した対応策の検討
- ③ネットワークを活用した見守り

そして「多くの場合、自ら相談に至ることがないこと、自らの状況と問題をうまく訴えることが難しいこと、制度や社会資源の状況と相談者の望む状況が合わないことを留意点として取りあげて、迅速かつ丁寧な相談対応とともに様々なネットワークや制度を駆使した対応が必要」としている。

以上のように「支援困難な事例」への対応に対して一定の整理を行い、適切な支援行動を進めることは、医療、介護、福祉、教育等の対人援助を伴う全ての領域において重要である³⁾と考えられる。

職業リハビリテーション分野においても、地域における職業リハビリテーションの中核機関と位置付けられている地域センターに焦点をあてて、外部機関から要請のあった「支援困難な事例」の量的な把握、及び精神障害者等がもつ特性等のうち支援困難につながる要因や課題の実態を把握すること、更に、地域センターに加えて地域の就労支援ネットワークの要として重要な役割を果たしている障害者就業・生活支援センターにおいて実際の支援を担う職員が支援の困難さをどのようにとらえているかを把握することは、「支援困難な事例」への対応に対して一定の整理を行い、適切な支援行動を進めるために重要であると考えられる。

なお、「支援の困難さ」は、支援者個人が困難さを感じていることであり経験等の影響がある一方で、施設自体の体制や個人へのスーパーバイズ機能を含む組織の力量が影響することでもある。加えて個別性が高いこともあり、玉虫色となりがちな困難さのとらえ方に対して、より丁寧に深く確認する方法を検討することも重要となる。「支援困難性」という言葉は、実践においても日常的に使われている言葉ではあるものの、そ

の要因を整理することはなかったため、第一歩を踏み出す研究の必要性は高いと考えられる。

2 調査研究の目的

外部機関を利用する精神障害者等のうち、本人の障害の特性により当該機関では支援困難と判断され、地域センターに援助要請がなされた事例について、どの外部機関で、どのような支援が行われていたか、支援困難性に影響する要因は何であったかを明らかにし、さらに地域センターでは援助要請にどのように応えたかを把握することで、外部機関の期待に応え、地域センターの機能を充実するとともに、対象者像に即した効果的な支援技法の開発に資する。なお、研究期間は 2017 年度及び 2018 年度の 2 年間とした。

引用文献等

- 1) 厚生労働省：平成 29 年度 障害者の職業紹介状況等, 厚生労働省 (2018)
- 2) 厚生労働省：地域包括支援センター業務マニュアル, 厚生労働省老健局 (2005)
- 3) 支援困難な事例に関する参考文献

N0	著者	文献タイトル	雑誌名・書名	ページ	発行年
1	梅澤 稔 藤田 哲也 松本 昌弘 加山 弾	社会福祉協議会における支援困難ケースへの対応の記録化・分析方法に関する研究 ―記録と分析による可視化の意義およびツール開発について―	福祉社会開発研究 9 号	33-44	2017
2	藤田 大輔	困難事例に対する ACT によるアウトリーチ支援の現在	臨床精神医学 46(2)	177-181	2017
3	足立 匡基 榎原 久直	障害者施設支援員の支援困難場面に対する認知的評価と職業性ストレス反応との関連	特殊教育学研究 53(5)	313-322	2016
4	隅田 好美 黒田 研二	地域包括支援センターにおける認知症のひとと家族の支援およびその関連要因	社会福祉学第 57 巻 1 号	125-137	2016
5	大達 亮 矢田 浩紀 山根 俊恵	一般科看護師が対応困難と感じる精神症状と精神障害者の入院に対する拒否感との関連	産業医科大学雑誌 38(4)	317-323	2016
6	杉原 百合子 山田 裕子 小松 光代 山懸 恵美 岡山 寧子	認知症の人の意思決定における介護支援専門員の支援に関する文献レビュー	同志社看護 V o 1.1	29-37	2016
7	加山 弾	支援困難ケースを対象とするソーシャルワークに関する一考察 ―社会福祉協議会による実践をもとに―	福祉社会開発研究 8 号	5-12	2016
8	加山 弾	コミュニティソーシャルワークの概念および実践上の課題：「地域支援へのウェイト」「方法の統合的活用」「広範な対象規定」に着目して	社会福祉研究第 123 号	44-53	2015
9	吉岡 京子 黒田 真理子	保健福祉専門職における支援を拒否する住民の特徴とその関連要因の解明	日本公衛誌第 62 巻第 1 号	20-27	2015
10	西村 美里 岡本 華枝 鈴木 千絵子	一般病院に入院する認知症高齢者と看護師の対応困難場面における相互行為に影響する要因の検討	ヒューマンケア研究学会誌第 7 巻第 1 号	1-11	2015
11	井倉 一政 宮越 裕治 西出 りつ子他	地域における精神障害者に対する訪問支援者の実態に関する調査	三重看護学誌 V o 1.17	13-22	2015
12	藤沼 康樹	認知症や経済問題などが絡む複雑困難事例への対応と臨床教育/臨床研究	心身医学 V o 1.55No. 9	1025-1033	2015
13	藤沼 康樹	複雑な問題への専門職としての関わり方	日本内科学会雑誌第 103 巻第 10 号	2603-2608	2014
14	西原 雄次郎	ソーシャルワーカーが直面する「困難事例」を考える	ルーテル学院研究紀要 No. 48	23-30	2014
15	和気 純子	支援困難ケースをめぐる 3 職種の実践とその異同：地域包括支援センターの全国調査から	人文学報 No. 484	1-25	2014
16	日下部 祥子 田嶋 長子 別宮 直子	精神科看護における「対応困難」に関する文献検討	大阪府立大学看護学部紀要第 20 巻第 1 号	93-100	2014
17	吉沢 伸一 上田 勝久	青年期・成人期の困難事例における行き詰まりと治療機序 ―精神分析的臨床におけるパーソナリティ障害の対応と一般臨床への応用	明治安田こころの健康財団研究助成論文集 (49)	9-18	2013
18	中道 淳子 油野 聖子 川端 祥子他	老年期援助困難事例の解決のための視点 ―事例検討会の議事録の再分析より―	石川看護雑誌 V o 1.9	101-108	2012

19	井上 智可 林 一美	精神疾患患者を対象とする訪問看護スタッフの困難に関する文献レビュー	石川看護雑誌V o 1 . 9	121-130	2012
20	渡部 律子	そもそも困難事例とは?—事例の困難化に影響を与える要因とその対処法	臨床作業療法V o 1 . 8No. 2	109-113	2011
21	加川 充浩	地域包括ケアの推進方法とその構造 —困難事例解決と社会福祉協議会活動の取り組みを通じて—	島根大学社会福祉論集第 3 号	1-24	2010
22	渡邊 久美 折山 早苗 國方 弘子他	一般訪問看護師が精神障害に関連して対応困難と感じる事例の実態と支援へのニーズ	日本看護研究学会雑誌 Vol. 32No. 2	85-92	2009
23	西村 公子 樫野 潤	職業相談における対応困難場面の分析	独立行政法人労働政策研究・研修機構ディスカッション・ペーパー (7)	1-34	2009
24	村上 信 濱野 強 藤澤 由和	高齢者のケアマネジメントの現状と課題：事例検討会における支援困難事例を通して	新潟医療福祉学会誌 7(1)	43-50	2007
25	布花原 明子 伊藤 直子	ケアマネジメント場面において介護支援専門員が直面する困難の内容:ケアマネジメントスキル不足の検討	西南女学院大学紀要V o 1 . 11	9-21	2007
26	渡部 律子 料所 奈津子	介護支援専門員の困難事例分析：ソーシャルワークの機能に焦点をあてて	Working papers series. Working paper 33	1-38	2006
27	吉江 悟 齋藤 民都 高橋 都	介護支援専門員がケースへの対応に関して抱く困難感とその関連要因：12 種類のケース類型を用いて	日本公衛誌第 53 巻第 1 号	29-39	2006
28	齊藤 順子	高齢者における対応困難事例とは何か	淑徳大学総合福祉学部研究紀要 40	1-19	2006
29	牧瀬 洋一	内科プライマリ・ケア医の知っておきたい“ミニマム知識”対応困難な患者：“difficult patient”	日本内科学会雑誌第 97 巻第 5 号	210-213	2000

第 1 章

支援困難と判断された精神障害者及び発達障害者に対する支援の実態に関する調査

第1章 支援困難と判断された精神障害者及び発達障害者に対する 支援の実態に関する調査

第1節 実態調査の実施

序文に記述した背景及び目的に沿って、本調査は、当機構の職業リハビリテーション部と調整の上、地域センターに対して実施した。

なお、本研究の内容・調査方法等は、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の調査研究倫理審査委員会による倫理審査の結果、妥当と認められている（受付 No. 2017 年度-06）。

第2節 方法等

1 実態調査の対象と実施期間

実態調査は、各地域センターにおいて、所長または支所長が選任する障害者職業カウンセラーが、エクセル形式で作成された調査票ファイル（巻末資料として掲載）に入力することで回答を得た。また、外部機関の支援ニーズの記載及び事例の選定に当たっては、可能な範囲で複数名にて確認するよう依頼した。

実施期間は、2017 年 10 月～11 月として行った。

2 実態調査の内容

実態調査の内容は、「Ⅰ 地域センターに対する外部機関からの支援要請のニーズの量的な確認」、及び「Ⅱ 支援要請を受けた精神障害及び発達障害の事例」の大きく分けて 2 項目を確認した。

（1）「地域センターに対する外部機関からの支援要請のニーズの量的な確認」について

①利用者の実人数の把握

・回答内容の定義

外部機関※から支援要請があった、主たる障害が「精神障害」「発達障害」であった利用者の人数

※ 外部機関は、以下の機関を想定している。

ハローワーク

障害者就労移行支援事業所

障害者就業・生活支援センター

発達障害者支援センター

福祉機関（就労継続支援 A 型・B 型事業所、地域活動支援センター、相談支援事業所、グループホーム等）

医療・保健機関（精神科医療機関、保健所、精神保健福祉センター等）

教育・訓練機関（大学・短大、高校、中学校、専門学校、特別支援学校、職業能力開発校等）

若年支援機関（地域若者サポートステーション、ジョブカフェ等）

障害者団体

更生保護施設 等

ただし、企業からの直接の支援依頼は除く

・利用者の要件

2017年4月～6月の3か月間に、外部機関からの支援要請により新規に地域センターを利用した者であること。

②支援要請のあった機関別の実人数の把握、機関別のニーズ及び対応する地域センターのかかわり

・回答内容の定義

ア 障害者就業・生活支援センターから支援要請があった者

イ 就労移行支援事業所のみから支援要請があった者（就労移行支援事業所に加えて、障害者就業・生活支援センターも利用している者は除く）

ウ ハローワークのみから支援要請があった者（ハローワークに加えて、障害者就業・生活支援センター、または就労移行支援事業所も利用している者は除く）

アからウごとの主たる障害が「精神障害」「発達障害」であった地域センターの利用者の人数

アからウごとの「ニーズ」や「困り感」を自由記述により把握する。あわせて「ニーズ」に対し、地域センターがどのような考え方で「各機関へのかかわり」を行ったかを自由記述により把握する。

・利用者の要件

2017年4月～6月の3か月間に、上記アからウの者であり新規に地域センターを利用した者であること。

自由記述における各機関の「ニーズ」は、職業評価等による支援の方向性等の見立て、就職等に向けた個別対応、継続的な連携支援など具体的に確認できている要望であり、「困り感」は、「ニーズ」までは明確でないものの「ニーズ」の背景にあると考えられることを想定している。「各機関へのかかわり」は、助言・援助業務として実務的研修の実施、その機関との役割分担の状況などについての概要を想定している。

（２）「支援要請を受けた精神障害及び発達障害の事例」について

・事例の定義

地域センターからみて、利用者の障害特性や生育歴など様々な要因から生じた課題により、支援困難性が高かったが、地域センターの支援を利用して、就職、または復職、または職場定着した精神障害者1事例及び発達障害者1事例とした。

・事例の要件

2016年10月～2017年9月の1年間に、障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所、ハローワークのいずれかから支援要請を受けた者とした。

・事例選択の留意事項

外部機関での支援実施後に地域センターへの支援要請がなされた事例のうち、その具体的な支援要請の経緯を外部機関から直接確認できている事例であることとし、支援要請の経緯として地域センターから外部機関に働きかけた結果として支援要請を受けた事例も含めることとした。

3 用語の定義

(1) 精神障害者

次の①又は②の者とした。

- ① 精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者のうちで主たる障害が発達障害ではない者
- ② ①以外の者であって、産業医、主治医等から統合失調症、そううつ病又はてんかんの診断を受けている者

なお精神障害の詳細は、公共職業安定所の様式4「主治医の意見書」等により病名を把握している場合は「疾病及び関連保健問題の国際分類 ICD-10（2013 年版）」も参考に次の区分とした（カッコ内は主治医の意見書に記載されている診断名の例）。

-
- ・統合失調症（ICD-10, F20-F29 に分類されている病名）
 - ・そううつ病（そう病、うつ病、気分（感情）障害、双極性障害等の ICD-10, F30-F39 に分類されている病名）
 - ・てんかん（ICD-10, G40 に分類されている病名）
 - ・その他の精神疾患（上記の分類に加えて、知的障害、発達障害、高次脳機能障害を除く病名）
-

(2) 発達障害者

次の①又は②の者とした。

- ① 精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者で主たる障害が発達障害の者
- ② ①以外の者であって、発達障害者支援法（2004 年法律第 167 号）第 2 条に基づいて発達障害として精神科医（心療内科等を標榜する病院又は診療所で精神障害・精神疾患等の治療を行う医師を含む。）による診断書により確認された者、加えて過去において、児童相談所その他の療育相談等を行う公的機関を利用したことがあり、発達障害者支援法施行（2005 年 4 月 1 日）以前に当該機関ないしは当該機関の紹介する医療機関において発達障害が認められるとの指摘を受けたことがある旨の申告が本人からあった者。

発達障害の詳細は、次の区分とした（カッコ内は主治医の診断名の例）。

-
- ・自閉症・アスペルガー症候群・広汎性発達障害（自閉症、高機能自閉症、アスペルガー症候群、広汎性発達障害、自閉症スペクトラム障害）
 - ・学習障害（学習障害、限局性学習症、読字障害、書字障害、計算障害）
 - ・注意欠陥・多動性障害（注意欠陥多動性障害、注意欠陥多動症、注意欠陥障害）
 - ・その他の発達障害
-

(3) 地域センターの業務

① 職業評価

障害者に対して職業リハビリテーション計画の策定の基礎となる面接・調査、各種検査等を行うことをいう。

② 職務試行法

障害者に対し、事業主の協力を得て、実際の職場で作業を遂行することを通じ、障害者の職業特性等を把握する作業評価法をいう。

③ 職業指導

障害者に対し、就職及び職業生活に関して支障となる各種の問題の円滑な解決に資するために実施する、相談及び指導をいう。

④ 職業リハビリテーション計画の策定

障害者に対し、職業評価の結果を基礎として、職業的自立を図るために必要かつ効果的な支援計画を策定することをいう。

⑤ 職業準備支援

障害者に対し、就職又は職場適応に必要な当該障害者に関するより詳細な障害特性や職業上の課題の把握とその改善、職業に関する知識の習得、社会生活技能等の向上を図るための支援をいう。

具体的には「常設の模擬的就労場面での作業支援（早期就職支援及びジョブコーチ等移行支援）」、「精神障害者自立支援カリキュラム」、「職業準備講習カリキュラム」、「発達障害者就労支援カリキュラム」のいずれか、またはいずれかを組み合わせて実施する。

⑥ 知的障害者判定・重度知的障害者判定

「障害者の雇用の促進等に関する法律」第2条第4号、第5号に規定される、雇用対策上の知的障害者及び重度知的障害者を判定する業務をいう。

⑦ ジョブコーチ支援

就職及び職場適応が困難な障害者に対し、事業所内においてジョブコーチが障害者と事業主双方に専門的支援を行うことにより、雇用の促進と安定を図るための支援をいう。

⑧ 精神障害者総合雇用支援

精神障害者及び精神障害者を雇用する、または、雇用しようとする事業主に対し、主治医と連携して、雇用の段階に応じた専門的支援を総称したものをいう。具体的には「職場復帰」「雇用継続」「雇用促進」の各雇用の段階で行われた、障害者、事業主、関係機関に対する支援をいう。

⑨ 職場復帰支援（リワーク支援）

休職中の精神障害者及び当該精神障害者を雇用する事業主に対し、職場復帰を円滑に進めるため、センター内及び事業所内で行う支援をいう。

⑩ 職場適応指導

在職中の障害者に係る職場適応上の問題を適切に解決するために行う指導をいう。

⑪ J S T（Job related Skills Training）

障害者職業総合センター職業センターが開発した職業準備支援の発達障害者就労支援カリキュラムにて行う職場対人技能トレーニングをいう。

※以上の用語の定義は、第2章におけるヒアリング調査においても同様である。

第3節 集計結果

1 基礎集計

(1) 回収状況

50 センター（支所を含む）から回答を得た。

(2) 各地域センターが外部機関から支援要請を受けた新規利用者数

主たる障害が精神障害である者 平均 21.8 名（2017 年 4 月～6 月の 3 か月間）

主たる障害が発達障害である者 平均 17.7 名（2017 年 4 月～6 月の 3 か月間）

地域センターの規模、職業準備支援及びリワーク支援の実施の有無に関わらず、外部機関から新規に支援要請のあった精神障害者及び発達障害者は、全ての地域センターにおいて確認された。また、月あたり 10 名以上の支援要請のあった地域センターは都市部を中心として、精神障害者では 10 センター、発達障害者では 6 センターであった。

(3) 機関別にみた支援要請があった地域センターの割合

障害者就業・生活支援センターからの支援要請があった地域センターの割合 96.0%

就労移行支援事業所のみからの支援要請があった地域センターの割合 84.0%

ハローワークのみからの支援要請があった地域センターの割合 100.0%

精神障害者及び発達障害者の支援要請は、就労移行支援事業所のみから支援要請があった地域センターは約 8 割だが、ほとんどの地域センターは日常的に障害者就業・生活支援センターやハローワークから支援要請があり、(4) の新規利用者数は、精神障害者・発達障害者それぞれ月平均 1～2 名となっている。

(4) 支援要請のあった機関別の新規利用者数

① 精神障害者の状況

障害者就業・生活支援センターからの支援要請者数 平均 3.7 名（2017 年 4 月～6 月の 3 か月間）

就労移行支援事業所のみからの支援要請者数 平均 2.3 名（2017 年 4 月～6 月の 3 か月間）

ハローワークのみからの支援要請者数 平均 5.3 名（2017 年 4 月～6 月の 3 か月間）

② 発達障害者の状況

障害者就業・生活支援センターからの支援要請者数 平均 3.7 名（2017 年 4 月～6 月の 3 か月間）

就労移行支援事業所のみからの支援要請者数 平均 1.8 名（2017 年 4 月～6 月の 3 か月間）

ハローワークのみからの支援要請者数 平均 5.8 名（2017 年 4 月～6 月の 3 か月間）

2 地域障害者職業センターへのニーズ及び関わり

調査において、地域センターがとらえた障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所及びハローワークのニーズ（困り感）の自由記述について、内容の意味的類似性に着目してグループ化し、以下の（１）～（４）の一覧表に取りまとめた。地域センターの関わりは、支援要請機関別にグラフ化して取りまとめた。

※ 一覧表には回答例を掲載しており、同一の自由記述の回答が複数のグループにまたがっている場合がある。

※ 回答例文末の略号「就：障害者就業・生活支援センターのニーズ」「移：就労移行支援事業所のニーズ」「ハ：ハローワークのニーズ」

（１）本人の状況に関する支援ニーズとしてグループ化した一覧表

視点	内容	回答例
診断	・成人になって診断を受けた（発達障害）	・成人になって発達障害の診断を受け、本人も障害特性の整理ができていないため、どのように職業相談を進めていいのかわからない（ハ）
	・発症からの期間が長い（精神障害）	・精神障害者への支援では、発症からの期間が長く、本人の現状認識が不十分と思われるケースが、発達障害者への支援では、確定診断から間もないケースで、就職に向けた支援の方向性を見立てのための職業評価依頼が数件ずつみられた（就）
障害	・双極性障害（ラビッドサイクラー）	・精神：双極性障害（ラビッドサイクラー）のため支援が困難。支援の方法論等について助言をしてほしい（移）
	・重複障害	
	－発達障害と二次障害	・発達障害と二次障害、その他の重複障害がある場合の適職の検討やプランニングに苦慮しており、定着支援まで見通しての支援を検討したい（就）
	－精神障害と発達障害	・重複した障害（発達障害＋精神障害、あるいは他の障害）への対応方法（経験がないので教えて欲しい）（就）
手帳の取得	・手帳を所持していない	・発達障害者で障害者手帳を所持しておらず、障害の就業への影響や手帳を所持することのメリット・デメリットなどの整理が図られていない（ハ）
職歴	・職歴がない	・一般雇用から障害者雇用に転換したばかりの対象者や職歴がない対象者について、対象者も適職や合う職場環境、勤務できる時間などがわからないため、ハローワークとしても検討できるための情報を得たい（ハ）
	・若年で就労経験が乏しい	・職業評価を実施することで今後の方向性を整理したい（設立後間もない就業・生活支援センターから支援経験が少ない障害種別の利用者、若年で就労経験が乏しい利用者等、自施設単独でアセスメントを行うのに課題がある）（就）
	・離転職を繰り返す	・離転職を繰り返す方の就職活動の進め方について検討したい（就／ハ）
	・一般雇用から障害者雇用に転換したばかり	・一般雇用から障害者雇用に転換したばかりの対象者や職歴がない対象者について、対象者も適職や合う職場環境、勤務できる時間などがわからないため、ハローワークとしても検討できるための情報を得たい（ハ）
	・休職中	・現在、休職中であるが、ジョブコーチをつけて職場復帰させたい（就）
	・前職からのブランクが長い	・前職から10年のブランクがある。その間、入退院を繰り返したり、B型利用、専門学校に通い中退する、引きこもり。仕事をしなくなり、相談に見えた（ハ）

視点		内容	回答例
就職活動の状況		・障害者向け支援を希望しない	・障害者向け支援を希望しないが、ハローワークとしては必要と考える対象者に障害者向け支援のメリットを知ってほしい（ハ）
		・障害をクローズで就職することを希望している	・利用者が障害非開示での就職活動を希望。職業評価を通じて、利用者の能力特性等を客観的に整理したうえで、自己理解の促進を図りたい（就）
		・障害をオープンにして就職するのがはじめて	・障害をオープンにして就職するのが初めてで支援を進める上で不安のあるケースや現実検討が難しいケースについての客観的評価と意見がほしい（就）
		・就労継続支援A型事業所から一般企業への就職	・就労継続支援A型事業所から一般企業への就職を検討するにあたって意見がほしい（就）
		・支援機関を利用せずに単独で活動を行っている	・支援機関を利用せずに単独で活動を実施しているがうまくいかない利用者の対応（ハ）
就職に向けた準備性	・職業準備性が不十分		
	生活面	-不定期的な欠勤	・支援対象者に不定期的な欠勤が多く、支援機関として原因を特定できず支援方針を決められないでいる。職業評価を受けて支援の見通しを立てたい（移）
		-生活リズム	・すぐに職業紹介することは対象者の体調や生活リズムから困難だが、移行支援ほど長いスパンでの取り組みまでは必要でないという見立てに基づく職業準備支援に対するニーズ（ハ）
		-疲労の管理	・支援対象者が就職を目指して実習を受けることになった。体調を崩さないための疲労管理、情報過多にならない仕事の進め方等を支援していく必要がある（移）
	対人面	-対人ストレスへの対処方法	・就労移行支援事業所を利用しているが、就労移行支援事業所での作業では職業適性の見極めが難しい。どのような環境で能力を発揮しやすいか、どの程度の業務量、業務時間なら安定して能力を発揮しやすいかを把握すると共に、対人ストレスへの対処を確認したい（移）
		-コミュニケーション	・生活リズムやコミュニケーションの課題に対応ができない（ハ）
	理解面	-自己理解	・職業評価により、職業適性や課題を整理し、自己理解を深めてほしいというニーズは多い。併せてセンター近隣のナカボツからは、職業準備支援を想定した依頼もある（就）
		-障害受容	・本人の障害受容を進めたい（就）
	心理面	-感情の起伏のコントロール	・就労移行支援事業を利用中。うつ状態を呈することが不規則にあり、その傾向が掴めずに困っていた。また、感情の起伏をコントロールする術をまだ身につけておらず、就職後、自分自身のメンタル面をコントロールできるか懸念されていた（移）
		-不安感の強さ	・本人が就職したいが不安感が強く困っているため、どのように進めていったら良いかわからないため、職業準備支援を活用したい（ハ）
		-不規則にうつ状態を呈する	・就労移行支援事業を利用中。うつ状態を呈することが不規則にあり、その傾向が掴めずに困っていた。また、感情の起伏をコントロールする術をまだ身につけておらず、就職後、自分自身のメンタル面をコントロールできるか懸念されていた（移）
		-リストカット	・リストカットしてしまうことがある。ジョブコーチ支援の利用を希望（就）
		-クレームが多い	・クレームの多い対象者に対する継続的な連携支援（就）
	その他	-課題が多く複雑	・職場定着に複雑かつ課題の多い対象者については、センターのジョブコーチ支援の協力を得たい（就）

視点	内容	回答例
家庭の状況	・ネグレクト	・一般高校在学中、児童相談所からの依頼。学校は協力体制がなく、家庭はネグレクト状態であり、本人には意欲と力があるものの、卒業後の就労支援の見通しが立たない状態だった（就）
連携	・学校の協力体制がない	・一般高校在学中、児童相談所からの依頼。学校は協力体制がなく、家庭はネグレクト状態であり、本人には意欲と力があるものの、卒業後の就労支援の見通しが立たない状態だった（就）

（２）支援要請機関の状況に関する支援ニーズとしてグループ化した一覧表

視点	内容	回答例
設立年数の浅さ	・設立後、間もない	・職業評価を実施することで今後の方向性を整理したい（設立後間もない就業・生活支援センターからで、支援経験が少ない障害種別の利用者、若年で就労経験が乏しい利用者等、自施設単独でアセスメントを行うのに課題がある。）（就）
物理的課題	・マンパワーが足りない	・職場定着支援を自センターのみで行うにはマンパワーが足りない（就）
	・支援プログラムがない	・対象者に必要な支援プログラムがない（移）
	・窓口相談では対応できない	・窓口だけは把握が難しい障害特性を明らかにし、職業相談の参考としたい・支援の方向を検討したい等。（ハ）
知識・スキルの不足	・支援経験が少ない障害種別の利用者	・職業評価を実施することで今後の方向性を整理したい（設立後間もない就業・生活支援センターからで、支援経験が少ない障害種別の利用者、若年で就労経験が乏しい利用者等、自施設単独でアセスメントを行うのに課題がある。）（就）
	・単独のアセスメント実施の課題	・職業評価を実施することで今後の方向性を整理したい（設立後間もない就業・生活支援センターからで、支援経験が少ない障害種別の利用者、若年で就労経験が乏しい利用者等、自施設単独でアセスメントを行うのに課題がある。）（就）
	・知識の不足	・支援技法や知識不足（移）
	・スキルの不足	
	－アセスメントスキル	・アセスメントスキル不足のため、事業所利用後の方向性検討を目的とした職業評価依頼（移）
	－本人の障害の理解を促すスキル	・本人の障害の理解を促すスキルがない（ハ）
	－定着支援のスキル	・ジョブコーチ支援を利用したい（定着支援を法人単独で行うのは、支援スキルに不安がある）（就／移）
	－事業主支援のスキル	・定着に向けての事業主支援に関するスキルが不足している（就）
その他	・支援期間が残り少なくなっている	・職場実習を繰り返してもなかなか採用に至らず、支援期間も残り少なくなっている（移）

（３）地域センター業務に対する直接的なニーズとしてグループ化した一覧表

視点	内容	回答例
職業相談	・地域センターを利用希望であるため、相談を行ってほしい	
	－職業準備支援の利用に向けて	・今後どのような仕事を検討すればよいか相談希望。職業準備支援の講習（JST、コミュニケーション講習）に興味がある（ハ）
	－ジョブコーチ支援の利用に向けて	・職業準備支援やジョブコーチ支援の活用を推奨するためのセンター相談利用（就／ハ）

視点		内容	回答例
職業評価	質・客観性	・適切なアセスメントを実施してほしい	・就職支援を行う上での適切なアセスメントを依頼したい（就／移／ハ）
		・客観的な判断材料がほしい	・在職中であるが、障害の診断を受けたことにより、障害特性を踏まえて転職をした方が良いのかどうか等の判断に迷うケース、また、障害状況から、ご本人の希望する職業の希望（仕事内容、勤務条件等）は、支援者としては困難さを感じるが、相談だけでは客観的な判断材料がなく、支援がうまく進められないケース等の場合に、職業評価を受けた上で、今後の支援を検討したいとの依頼がある（就）
		・日々の活動とは別の視点で実施してほしい	・就職の準備として、日々の活動とはまた別の視点で対象者の特性を捉えるため職業評価の結果を参考にしたい（移）
	特性・能力等	・就労に向けた課題を整理してほしい	
		－得意・不得意	・就職に向けて、職業上の得手不得手を整理し、職場での配慮事項や職種選択等の参考にするため、職業評価して欲しい（就）
		－障害特性	・本人の障害特性の整理（就／ハ）
		－認知特性	・就職活動の支援を行うにあたり、対象者の特性のアセスメント（認知特性、作業能力等）を希望（就／移／ハ）
		－作業能力	・就職活動の支援を行うにあたり、対象者の特性のアセスメント（認知特性、作業能力等）を希望（就／移／ハ）
		－障害の就業への影響	・発達障害者6人のうち、5人は障害者手帳を所持しておらず、障害の就業への影響や手帳を所持することのメリット・デメリットなどの整理が図られていない（ハ）
	適職選択・働く条件の整理	・職業領域	・職業評価による今後の支援方針や職業領域の見立て（就）
		・職種	・対応可能性のある職種の選定（ハ）
		・安定した能力が発揮できる業務量	・就労移行支援事業所を利用しているが、就労移行支援事業所での作業では職業適性が見極めが難しい。どのような環境で能力を発揮しやすいか、どの程度の業務量、業務時間なら安定して能力を発揮しやすいかを把握すると共に、対人ストレスへの対処を確認したい（移）
		・安定した能力が発揮できる勤務時間	・就労移行支援事業所を利用しているが、就労移行支援事業所での作業では職業適性が見極めが難しい。どのような環境で能力を発揮しやすいか、どの程度の業務量、業務時間なら安定して能力を発揮しやすいかを把握すると共に、対人ストレスへの対処を確認したい（移）
		・情報過多にならない仕事の進め方	・支援対象者が就職を目指して実習を受けることになった。体調を崩さないための疲労管理、情報過多にならない仕事の進め方等を支援していく必要がある（移）
		・オープン・クローズのどちらがよいか	・障害開示、非開示どちらが良さそうか（ハ）
		・一般就労と福祉的就労のどちらがよいか	・今後の支援の方向性（一般就職で持っていけるのか、福祉サービスを使ったほうが良いのか）について悩んでいるか（就）
	支援の方向性	・今後の支援の方向性を見立てをしてほしい	
		－現状の支援でよいか	・事業所での支援内容が現状のままで良いのか検討したい（移）
		－今後の支援の進め方	・職業評価による今後の支援方針や職業領域の見立（就／移／ハ）
		－就労可能か、それとも事前に訓練が必要か	・支援の進め方（就労前の準備がどのような内容でどの程度必要そうなのか、今後の方向性として就労なのか就労前の訓練なのか等）についての助言を希望（就）

		-本人が取り組むべきことは何か	・適切なアセスメントによる就職活動の方向性（対象者にあった働き方等）の見立て、必要な支援内容や対象者が取り組むべきことの整理（就／移／ハ）
		-今後の支援体制	・今後の支援体制（ナカポツセンター等の登録等の必要性）や支援の方向性を確認するため、職業評価を希望するもの（ハ）
	その他	・ジョブコーチ支援の利用に向けて	・職業紹介にあたり選職の参考とするための適性確認、また就職時のジョブコーチ支援を想定しての職業評価依頼（ハ）
		・国立職業リハビリテーションセンターの入所申請に向けて	・2名とも過去にハローワークの相談実績がなく、初回窓口相談が、国立職業リハビリテーションセンターの利用希望であったケース。本人の状態を把握し、ハローワークとして受講推奨できるのか検討したい（ハ）
		・職場実習に向けて	・事業所実習するにあたり、本人のアセスメント（マッチングする職種や職場環境、本人の作業能力等）のため職業評価を希望（就）
職業指導		・就職に向けた課題の意識づけをしてほしい	・就労移行支援事業所とは異なる場面での対象者のアセスメントをすることにより、対象者の職業適性や配慮事項を把握したい。また、対象者にとって、就労に向けた課題意識や動機付けにつなげたい（移）
		・就職に向けた動機づけをしてほしい	・就労移行支援事業所とは異なる場面での対象者のアセスメントをすることにより、対象者の職業適性や配慮事項を把握したい。また、対象者にとって、就労に向けた課題意識や動機付けにつなげたい（移）
職業リハ計画の作成		・支援計画を作成してほしい	・就職に際して、職業上の課題や必要な合理的配慮等について整理し、支援計画を策定して欲しい等のニーズ（就／移／ハ）
職業準備支援		・就職にあたり準備を整えてもらいたい	・就職にあたり、準備を整えてもらいたい（ハ）
		・訓練の場がほしい	・職業準備支援受講依頼（本人の訓練の場所が欲しい）（就）
		・就労移行支援事業所ほど長いスパンの取組は必要ないため、準備支援を利用したい	・すぐに職業紹介することは対象者の体調や生活リズムから困難だが、移行支援ほど長いスパンでの取り組みまでは必要でないという見立てに基づく職業準備支援に対するニーズ（ハ）
		・就労移行支援事業所の支援では行き届かない点を職業準備支援の同時並行で補いたい	・就労移行支援事業所の実施する支援では十分行き届かない点を、職業準備支援の同時並行利用で補いたい（移）
復職支援		・復職に際してリワーク支援を利用したい	・支援方針検討のための職業評価。将来的にジョブコーチ支援の利用を希望している。自施設修了者が休職したため、復職に際してリワーク支援を利用したい（移）
職 場 定 着・雇用 継続支援	ポイントの 整理	・ジョブコーチ支援を行う上でのポイントを整理したい	・障害者就業・生活支援センターの登録者が就職が決定したため、ジョブコーチ支援を行うにあたっての対象者支援及び事業主支援のポイントを整理したい（就／移）
		・事業主支援を行う上でのポイントを整理したい	・障害者就業・生活支援センターの登録者が就職が決定したため、ジョブコーチ支援を行うにあたっての対象者支援及び事業主支援のポイントを整理したい（就／移）
	ジョブコー チ支援	・ジョブコーチ支援を依頼したい	
		-就職に向けて	・移行支援事業所を経て就職が内定した者に対するジョブコーチ支援依頼（精神1件）の他は、移行支援事業所での取り組みと併せて職業評価を実施することで、今後の支援方針の検討や適切な職業領域を見極めたい、といったニーズ（移）
		-復職に向けて	・現在、休職中であるが、ジョブコーチをつけて職場復帰させたい（就）

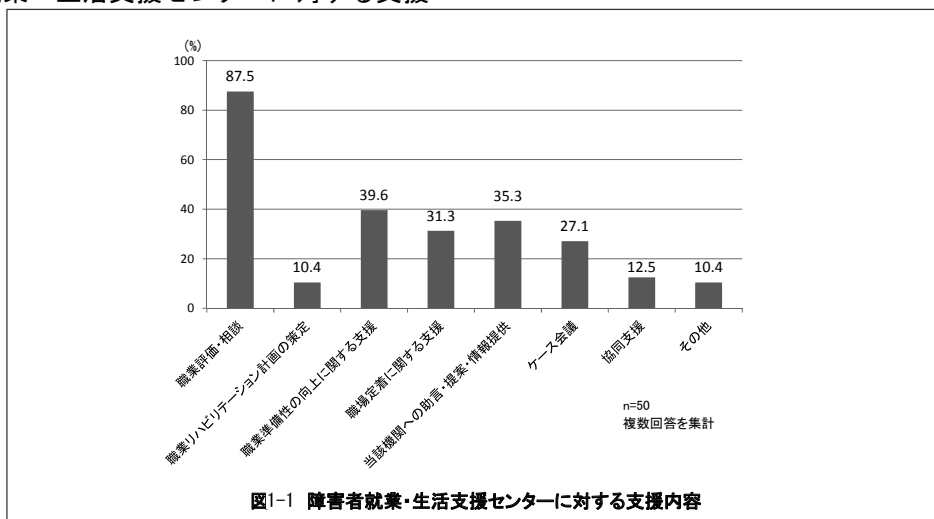
		-リストカットへの対応に向けて	・リストカットしてしまうことがある。ジョブコーチ支援の利用を希望（就）
	その他	・職場定着支援に協力してほしい ・就職後の継続的な連携支援	・就職後の職場定着支援への協力（就／移） ・就職後の継続的な連携支援（移）
その他		・会議に参加してほしい ・事業所訪問に同行してほしい	・「支援経過共有及び支援方針検討会議」への参加要請（就） ・「雇用率達成指導」への同行訪問を通じた事業主援助業務の提案要請（ハ）
		・情報がほしい	
		-オープン・クローズのメリット・デメリット	・オープンクローズのメリットデメリット、何をオープンにするのか、ナビゲーションブック作成方法について、オープンの場合の支援制度についての情報を入手する機会を得たいとのニーズ（移）
		-オープンの場合の支援制度	・オープンクローズのメリットデメリット、何をオープンにするのか、ナビゲーションブック作成方法について、オープンの場合の支援制度についての情報を入手する機会を得たいとのニーズ（移）
		-ナビゲーションブックの作成方法	・オープンクローズのメリットデメリット、何をオープンにするのか、ナビゲーションブック作成方法について、オープンの場合の支援制度についての情報を入手する機会を得たいとのニーズ（移）
		・ケースを通じて、就職に向けた支援や就職後の支援について知りたい	・ケースを通じて、実際の就職へ向けた支援や就職後の支援を知りたいというニーズがあった（移）

（４）地域センターがとらえたニーズの背景にある困り感

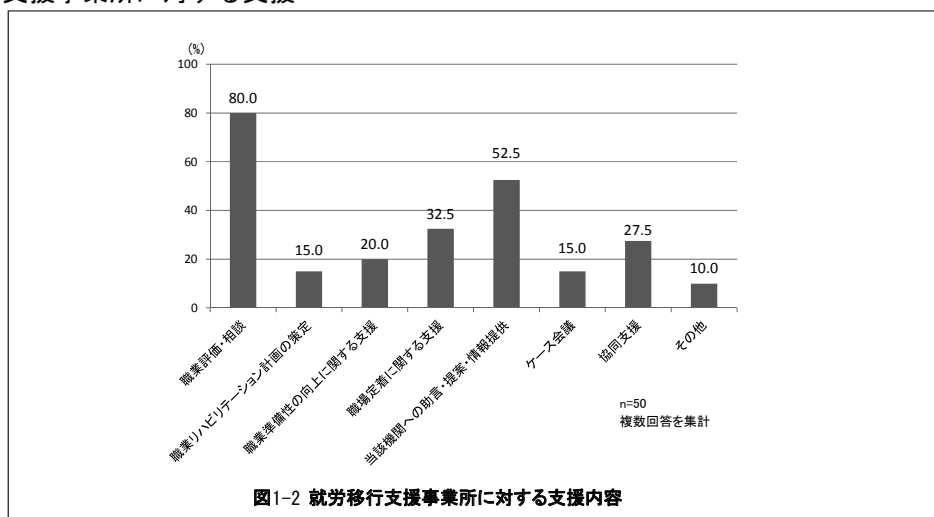
気持ち	回答例
不安がある	・障害をオープンにして就職するのが初めてで支援を進める上で不安のあるケースや現実検討が難しいケースについての客観的評価と意見がほしい（就）
わからない	・障害特性に応じた働き方への助言（障害者就業・生活支援センターとしての動き方がわからない）（就）
確信がもてない	・基本的な支援の方向性について、確信が持てないため職業評価を希望（就）
根拠がほしい	・求職活動の仕方、働く条件の整理（本人に、何を根拠に、どう助言していいかわからない）（就）
把握したい	・就職活動支援をしていくにあたり、職業能力や適性を把握したい（就）
確認したい	・就労移行支援事業所を利用しているが、就労移行支援事業所での作業では職業適性の見極めが難しい。どのような環境で能力を発揮しやすいか、どの程度の業務量、業務時間なら安定して能力を発揮しやすいかを把握すると共に、対人ストレスへの対処を確認したい（移）
理解したい	・障害特性を理解したい（ハ）
知りたい	・ケースを通じて、実際の就職へ向けた支援や就職後の支援を知りたいというニーズがあった（移）
整理したい	・就職に向けて、どのように職業相談を進めていけば良いか整理したい（ハ）
検討したい	・離転職を繰り返す方の就職活動の進め方について検討したい（就／ハ）
判断したい	・一般就労をめざすことが適当かどうか判断したい（就）
見極めたい	・適職を見極めたい（相談場面だけでは、適性が分からない）（ハ）
参考にしたい	・職業紹介をするにあたって、本人の適性や課題を整理し、マッチングや配慮事項について参考にしたい（ハ）
協力してほしい	・職場定着に複雑かつ課題の多い対象者については、地域センターのジョブコーチ支援の協力を得たい（就）

(5) 地域センターの関わり

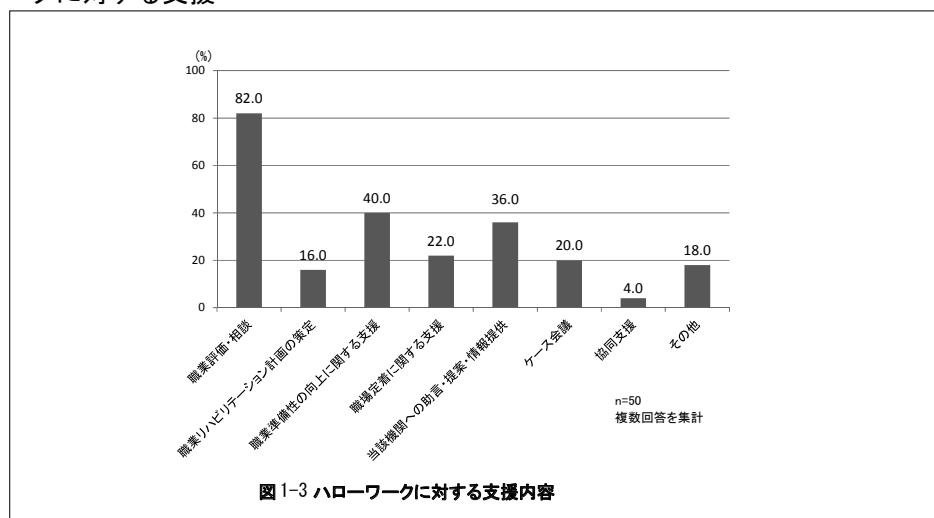
① 障害者就業・生活支援センターに対する支援



② 就労移行支援事業所に対する支援



③ ハローワークに対する支援



※その他は、就労支援の基礎的な研修やテーマ別の研修への参加勧奨、対象者に合わせた事業所見学や職場実習、事業主支援としての事業所への同行訪問、求職活動の支援等であった。

(6) まとめ

精神障害者及び発達障害者に対する支援における、障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所及びハローワークからの地域センターへのニーズ等について、地域センターから回答のあった調査票から得られた結果は、内容の意味的類似性から①支援の要請に繋がる本人の状況として19項目に、②支援要請機関の状況として9項目に、③支援要請機関からの地域センター業務に対する直接的なニーズとして33項目になったところである。この概要を以下のとおり整理した。なお、本調査では外部機関からの新規の支援要請があった者に限定しているため、地域センターの利用者全てを推計するものではないことに留意が必要である。

○ ニーズに関する自由記述の視点の整理から、障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所及びハローワークからのニーズは、多岐にわたることがわかった。以下に特徴的なニーズを挙げる。

- ・ 診断後間もない、または罹病期間が長いため、障害のとらえ方が曖昧となっている者への対応にかかる助言や職業相談等のニーズ
- ・ 障害者手帳を未取得である者に対する情報提供、職業相談のニーズ
- ・ 双極性障害のうち病相を頻繁に繰り返すラピッドサイクラー、重複障害のある発達障害など、自機関では支援方法がわからない者への対応にかかる助言や職業相談のニーズ
- ・ 職歴の影響や特性・適性がわからないため、自機関のみではマッチングが難しい者への対応にかかる助言や職業相談及び職業リハビリテーション計画策定のニーズ
 - ※職歴（職歴がない、離転職を繰り返す、はじめて障害者求人に応募する等）
 - ※障害特性（障害特性に加えて、認知面の特性等）
 - ※職業適性（職業適性に加えて、適職、得手不得手、環境、労働時間、職種、業務内容等）
- ・ 今まで体調や行動が不安定であり就職可能性が自機関では判断できない者への対応にかかる助言や職業相談のニーズ
- ・ 希望する求人種類や支援の受け入れに対する考え方が固定化している者への対応にかかる助言や情報提供、職業相談、職業評価のニーズ
- ・ 本人の職業準備性に関して、①課題（体調や疲労の管理、生活リズムの安定、感情、衝動性等の精神面のコントロール、ストレス対処等）が明確であり、その的確な支援にかかる職業リハビリテーション計画の策定や職業準備支援等のニーズ、②自機関の支援メニューでは課題がわからない者に対する職業評価のニーズ、③課題は整理したものの、更なる自己理解を促したり、多面的に課題を再整理することが必要な者に対する職業評価のニーズ、④就職や復職後に予想される課題が複雑または課題が多い者に対するジョブコーチ支援のニーズ
- ・ 本人を取り巻く環境面の課題（ネグレクト等）や本人からの要望が幅広いため支援の見通しが立ちにくい者への連携した支援のニーズ
- ・ 支援者側の状況として、支援経験の乏しさ、知識や支援スキルの不足、支援体制の課題や時間的制約により、職業評価、ジョブコーチ支援、事業主支援のニーズ
- ・ 地域のネットワークの中で役割分担が明確であり、地域障害者職業センターの事業の利用が適当であると考えられた場合の支援依頼

○ 第2章で示すヒアリング調査対象地域の選定にかかる分析結果からは、障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所及びハローワークからの地域センターへの支援要請の割合は、地域のネットワーク等の状況から地域ごとの違いがみられた。

3 支援困難と判断された精神障害者の事例の概要

地域センターから回答を得た事例数は、46 事例。

2016 年 10 月～2017 年 9 月の 1 年間に、障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所、ハローワークから支援要請のあった者のなかで、地域センターからみて、利用者の障害特性など様々な要因から生じた課題により、支援困難性が高かったが、地域センターの支援を受けて、就職、または復職、または職場定着することができた事例である。

※「機関が抱えていた課題」は、当該機関から、職業評価の方法が分からない、精神障害者の支援経験がない等の「支援スキルの課題」、人手不足や評価ツール等の未整備等の「物理的課題」について話を聞き、事実確認をした場合のみ、課題有として選択した。

※「支援目標」は、就職支援、復職支援、職場定着支援の 3 つからあてはまるものを全て選択した。

(1) 事例の特徴

○ 支援要請元の機関別の割合

ハローワーク：37.0%、障害者就業・生活支援センター：32.6%、就労移行支援事業所：30.4%であった。

○ 支援要請元の課題（複数回答可）

「支援スキルの課題あり」58.1%、「物理的課題あり」56.4%であった。

○ 事例の支援目標（複数回答可）

「就職支援」65.2%、「復職支援」6.5%、「職場定着支援」45.7%であった。

○ 事例の属性

性別は、男性：56.5%、女性：43.5%であった。

年齢は、20 代後半：32.9%、40 代前半：21.7%、30 代前半：17.4%という順で多かった。

○ 障害者手帳の取得状況

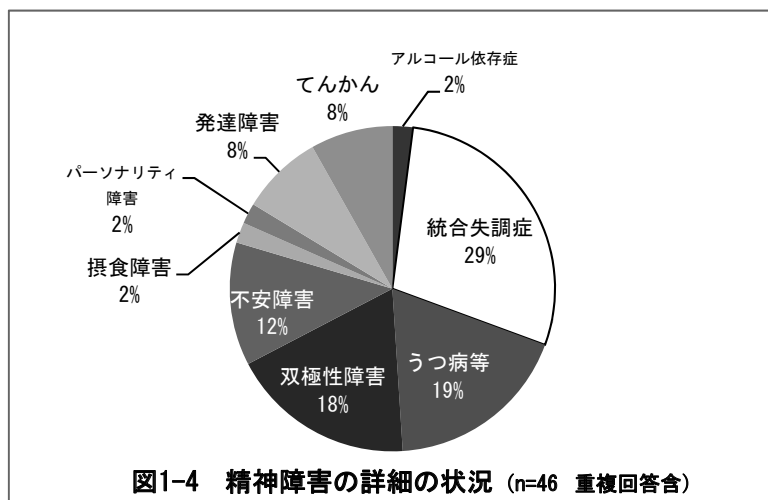
保持者：87.2%（すべて精神障害者保健福祉手帳）であった。

また、精神障害者保健福祉手帳を申請中の者：6.4%であった。

○ 所属

在職者：34.0%、在学者：0%であった。

(2) 精神障害の詳細について



46 事例の精神障害者の詳細は図 1-4 のとおりであった。重複する精神疾患を罹病していることが確認できた精神障害者は、12.5%であり、具体的には、「うつ病＋てんかん」、「うつ病＋アルコール依存症」、「統合失調症＋摂食障害」、「不安障害＋広汎性発達障害」、「統合失調症＋不安障害」「双極性障害Ⅱ型＋注意欠陥多動障害＋パーソナリティ障害」等であった。なお、図 1-4 では重複している精神疾患もそれぞれ計上している。

4 支援困難と判断された発達障害者の事例の概要

地域センターから回答を得た事例数は、48 事例。事例の要件は精神障害者と同様である。

(1) 事例の特徴

○ 支援要請元の機関別の割合

ハローワーク：52.1%、障害者就業・生活支援センター：35.4%、就労移行支援事業所：12.5%であった。

○ 支援要請元の課題（複数回答可）

「支援スキルの課題あり」56.5%、「物理的課題あり」41.9%であった。

※確認された支援要請元の支援困難につながる課題は、精神障害者、発達障害者同様の傾向であり、どちらも支援スキルの課題が物理的課題を上回っていた。

○ 事例の支援目標（複数回答可）

「就職支援」72.9%、「復職支援」2.4%、「職場定着支援」38.1%であった。

※精神障害者、発達障害者同様の傾向であり、どちらも就職支援が困難となっていた事例が多かった。

○ 事例の属性

性別は、男性：77.1%、女性：22.9%であった。

年齢は、20代後半：33.3%、20代前半：27.1%、30代前半：16.7%という順で多かった。

※精神障害者と比して発達障害者の場合、男性の割合が高かった。

※年齢は20代後半がどちらも最多層であった。

○ 障害者手帳の取得状況

保持者：79.2%であった。うち、精神障害者保健福祉手帳：75.0%、療育手帳：4.2%であった。

また、精神障害者保健福祉手帳を申請中の者：2.1%であった。

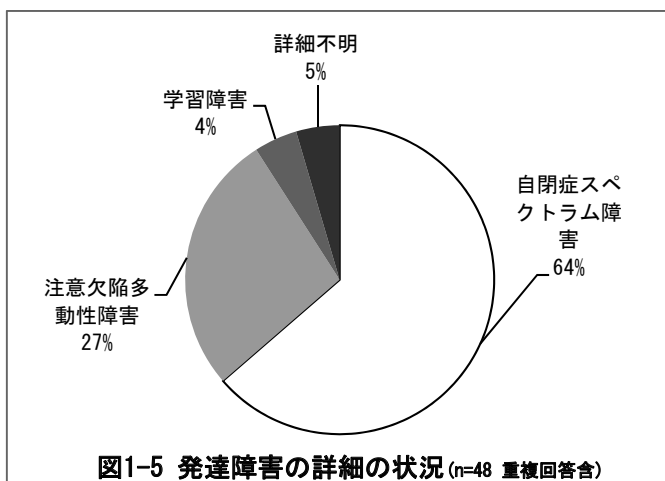
※手帳を保持せずに就職等となる支援困難であった者は、精神障害者は約6%程度であったが、発達障害者は約19%であった。

○ 所属

在職者：29.8%、在学者：8.5%であった。

※発達障害者の場合、在学中から支援を行っている支援困難であった者が約1割であった。

(2) 発達障害の詳細について



48事例の発達障害者の詳細は図1-5のとおりであった。重複する精神疾患を罹病していることが確認できた発達障害者は、18.8%であり、「自閉症スペクトラム障害＋注意欠陥多動性障害」、「自閉症スペクトラム障害＋うつ病」、「双極性障害＋発達障害」が複数、その他として「アスペルガー症候群＋パーソナリティ障害＋うつ病」であった。なお、図1-5では重複している発達障害もそれぞれ計上している。

5 支援困難と判断された事例の困難要因の整理

地域センターから回答を得た「障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所、ハローワークから支援要請を受けた事例のうち地域センターからみて支援困難性が高かったが、地域センターの支援により就職、復職、職場定着した支援事例」に関し、ICF（International classification of Functioning, Disability and Health：国際生活機能分類）を参考に、本人が持つ課題に関する自由記述の内容に基づき、支援困難につながる困難要因を分析するため、まず困難要因を分類するためのカテゴリーを設定し、自由記述の記述内容を困難要因として整理した。

具体的には、心身機能のカテゴリーとして「情報処理面」「体調等の身体面」「仕事理解面」「自己理解面」「感情・思考面」と設定し、また、活動・参加のカテゴリーとして「業務遂行面」「対人行動面」「生活面」と設定し、事例の記述内容を各カテゴリーに分類するとともに、意味的類似性に着目してグループ化し、その内容を要約してグループごとに「困難要因」としての命名を行った。

また、精神障害と発達障害を同一の項目で分類することにより、障害種類による困難要因の違い等を視覚的に示している。

なお、困難要因について対応する事例数を記載し、参考として、全ての報告のあった事例数に対する確認した事例数が1割以上2割未満であった要因の事例数に「★」、2割以上であった要因の事例数に「★★」を付記した。

困難要因のカテゴリー

情報処理面（心身機能）

体調等の身体面（心身機能）

仕事理解面（心身機能）

自己理解面（心身機能）

感情・思考面（心身機能）

業務遂行面（活動・参加）

対人行動面（活動・参加）

生活面（活動・参加）

表 事例から確認された障害別の困難要因の分類

困難要因		精神障害	発達障害
情報処理面(心身機能)	知的水準の低さ	1	1
	感覚過敏	【聴覚】	【聴覚】
			8 ★
		【視覚】	【視覚】
			2
		【嗅覚】	【嗅覚】
			3
	暑さへの弱さ		2
	聴知覚の弱さ	2	9 ★
	視空間知覚の弱さ	2	7 ★
	過集中	1	2
	注意の持続の困難	4	6 ★
		【人に囲まれた環境】	【人に囲まれた環境】
		1	1
	注意の配分能力の弱さ		6 ★
	記憶力の弱さ	2	5 ★
	理解力の弱さ	【部分から全体を把握する力】	【部分から全体を把握する力】
		1	2
		【抽象的内容の理解】	【抽象的内容の理解】
		1	1
		【暗黙のルールの理解】	【暗黙のルールの理解】
			3
	思考の柔軟性の乏しさ	2	2
	判断力の弱さ	3	1
	計画力の弱さ(優先順位付けを含む)	3	6 ★
体調等の身体面(心身機能)	易疲労性	3	
		【作業場面】	【作業場面】
			1
		【対人場面】	【対人場面】
			2
		【緊張する場面】	【緊張する場面】
		1	1
		【あいまいな状況】	【あいまいな状況】
		1	
		【忙しさ】	【忙しさ】
		1	

		【叱責】	【叱責】
		1	
		【ストレス】	【ストレス】
		1	
	体調の崩しやすさ	【緊張感・不安感】	【緊張感・不安感】
		1	
		【落ち込むこと・嫌なこと】	【落ち込むこと・嫌なこと】
			1
		【ペースコントロール】	【ペースコントロール】
		1	1
		【減薬】	【減薬】
		1	
	体の不器用さ (微細運動・粗大運動)		2
	体力の不足		1
仕事理解面	就労への意欲・自信の乏しさ	2	2
	職業観・勤労観の乏しさ(働くイメージ、働く上での心構えを含む)	2	6 ★
自己理解面(心身機能)	長所・短所／得意・不得意の理解の乏しさ	2	2
	自分の特性や病状についての理解の乏しさ	【経験の不足】	【経験の不足】
		1	
		【知的能力の制限】	【知的能力の制限】
			2
		【病状の認識】	【病状の認識】
		6 ★	
		【障害の理解】	【障害の理解】
			12 ★★
	自分の特性や病状について有効な対処方法の理解の乏しさ (自分自身で補完行動をとることや、周囲の配慮・支援を受けることなどを含む)	【病状への対処】	【病状への対処】
		3	
		【障害特性への対処】	【障害特性への対処】
		3	3
		【自身の障害の説明】	【自身の障害の説明】
		2	2
		【障害者手帳の取得】	【障害者手帳の取得】
			1
	働く理由の不明確さ	1	3

感情・思考面(心身機能)

自分に合った仕事の内容や働き方についての理解の乏しさ (給与水準等を含む)	【給与水準】	【給与水準】
	2	1
	【障害のオープン・クローズ】	【障害のオープン・クローズ】
		2
	【希望職種の明確化】	【希望職種の明確化】
	1	1
	【適職選定】	【適職選定】
	9 ★	9 ★
不安感・緊張感の強さ	3	6 ★
	【大きな行事がある場合】	【大きな行事がある場合】
		1
	【良くないことが起こった場合】	【良くないことが起こった場合】
		1
	【見通しが持てない状況】	【見通しが持てない状況】
	1	2
	【将来への不安】	【将来への不安】
	3	3
	【新たな環境】	【新たな環境】
	14 ★★	7 ★
	【職場での自己肯定感の低さから】	【職場での自己肯定感の低さから】
	5 ★	4
ストレスの感じやすさ	【対人面】	【対人面】
	14 ★★	8 ★
	3	1
	【職業面】	【職業面】
		3
完璧主義傾向(失敗することへの過敏性を含む)	4	2
無理のないペースで仕事をする事の難しさ	2	5 ★
他者への基本的な信頼感の乏しさ	3	1
被害妄想、被害的なうけとめ	9 ★	6 ★
人の評価を気にしすぎる	7 ★	4
自信のなさ(自己肯定感の低さ)	14 ★★	18 ★★
問題行動により周囲の関心を引こうとする		1
他責傾向(他者への攻撃性を含む)	1	3
自責傾向	5 ★	2
受動傾向の強さ	1	

	他者への過度な期待	1	4
	べき思考の強さ(融通のきかなさ、こだわりの強さを 含む)	2	3
		【対他者】	【対他者】
		2	2
	事実の思い違い(間違えて認識すること)	3	4
	極端な思考		7 ★
	苦手なことを避ける		2
	感情コントロールの課題	【過度な感情抑制】	【過度な感情抑制】
		2	
		【感情抑制の難しさ】	【感情抑制の難しさ】
		4	11 ★★
		【症状の影響(気分の波等)】	【症状の影響(気分の波等)】
		2	1
		【自傷】	【自傷】
			3
	職場での気持ちの切り替えの難しさ	4	8 ★
	納得しないと行動に移せない	2	2
業務遂行面(活動・参加)	目標日数勤務することの難しさ(欠勤のほか、頻繁 な遅刻・早退を含む)	6 ★	4
	ビジネスマナー・ルールの習得不足	6 ★	5 ★
	職場定着への意欲や責任感の不足	2	3
	職場での指摘や注意を受け入れることの難しさ	1	15 ★★
	指示を理解することの難しさ	1	6 ★
		【口頭のための指示】	【口頭のための指示】
		3	12 ★★
		【複数指示】	【複数指示】
		1	4
		【あいまいな指示】	【あいまいな指示】
		1	3
	メモを取り、活用することの難しさ	【メモをとる】	【メモをとる】
			1
		【メモを活用する】	【メモを活用する】
		1	2
	作業内容の習得の遅さ	2	3
	仕事の遂行力の弱さ	2	1
	手順通りに、間違いなく作業することの難しさ	2	3
		【注意の配分】	【注意の配分】
			1

		【忙しいとき】	【忙しいとき】
		1	
		【自分のやり方へのこだわり】	【自分のやり方へのこだわり】
		1	1
		【自己判断】	【自己判断】
		2	1
		【手順書・メモの読み取りの困難さ】	【手順書・メモの読み取りの困難さ】
		2	
		【作業の切り替え】	【作業の切り替え】
			1
	単純作業の難しさ		1
	数的処理の難しさ	1	3
	手腕や指先を用いた作業の難しさ	1	7 ★
	正確性を保ちながら、一定の作業量をこなすことの難しさ	3	3
	作業の処理速度の制約	5 ★	4
		【作業速度を上げることで生じる課題】	【作業速度を上げることで生じる課題】
		2	4
		【過剰な確認行為】	【過剰な確認行為】
			1
	複数作業を同時並行することの難しさ	9 ★	25 ★★
	複雑な作業からなる仕事への対応の難しさ	2	3
	大量の情報を処理する作業の難しさ	2	
	判断基準が曖昧な仕事への対応の難しさ	1	8 ★
		【作業の見通し・段取り】	【作業の見通し・段取り】
		2	6 ★
		【効率化・応用】	【効率化・応用】
		5 ★	3
		【周囲を見て動く】	【周囲を見て動く】
			1
	空白な時間への対応の難しさ		2
	見通しが持てない状況への対応の難しさ	3	
	臨機応変な対応の難しさ	7 ★	16 ★★
	スケジュール管理の難しさ		1
	他者と共同で仕事をするものの難しさ		4
	仕事の中に眠気が生じる	1	2
	体力面から作業遂行に影響が生じる	4	1
	障害特性や病状から配置できない作業がある	1	

日常的コミュニケーションをとることの難しさ	【あいさつ】	【あいさつ】
		3
	【話の理解】	【話の理解】
		1
	【話の話題がそれる】	【話の話題がそれる】
		2
	【雑談】	【雑談】
		2
	【会話のマナー】	【会話のマナー】
		1
	【人と話をする事】	【人と話をする事】
		1
	【話しかけること】	【話しかけること】
		2
相手の意図・気持ちを汲み取ることの難しさ	3	18 ★
適切に相談したり質問したりすることの難しさ	5 ★	4
	【自己判断】	【自己判断】
	2	
	【言葉で言語化することの難しさ】	【言葉で言語化することの難しさ】
	1	2
	【自ら相談することへの躊躇・抵抗】	【自ら相談することへの躊躇・抵抗】
	5 ★	1
	【過度な質問】	【過度な質問】
相手に仕事を依頼することの難しさ	1	1
報告・連絡をすることの難しさ		6 ★
自分の思いや考えを適切に伝えることの難しさ（質問に対する応答も含む）	【表出が苦手】	【表出が苦手】
	2	5 ★
	【ストレートな表現】	【ストレートな表現】
	1	2
	【攻撃的な表現】	【攻撃的な表現】
		2
	【分かりやすく伝えることの難しさ】	【分かりやすく伝えることの難しさ】
	6 ★	6 ★
	【時間がかかる】	【時間がかかる】
	3	3
	【緊張する場面】	【緊張する場面】
		1

		【感情的言い方や厳しい言い方をされる場面】	【感情的言い方や厳しい言い方をされる場面】
		1	1
	相手の要求を断ることの難しさ	2	2
	場に合った言動の難しさ	3	3
	折り合いをつけることの難しさ		2
	職場における適切な人間関係の構築の難しさ	2	5
生活面(活動・参加)	生活リズムの乱れ	5 ★	10 ★★
	身なりを清潔に保つこと(洗髪、洗顔、歯磨き、爪切り、ひげ剃り、服装など)の難しさ	2	1
	整理・整頓の難しさ		3
	食生活の課題(アルコール含む)	9 ★	3
	睡眠の課題	1	2
		【気持ちの影響】	【気持ちの影響】
			3
		【寝付きの悪さ】	【寝付きの悪さ】
		3	2
	定期通院・服薬の難しさ	1	2
	健康・体調管理の難しさ	5 ★	2
	体の疲れをとる工夫を行うことの難しさ	【疲労への気づき】	【疲労への気づき】
		4	2
		【休日の過ごし方】	【休日の過ごし方】
		3	
	気分転換やストレス解消の難しさ	5 ★	5 ★
	収入に応じた生活を送ることの難しさ	2	3
	家事をこなすこと(皿洗い、掃除、ゴミ捨てなど)の難しさ	1	1
	公共交通機関の利用の難しさ		1

上表のように事例が持つ困難要因は多岐にわたり、92項目に整理された。この結果から困難要因は、個別性が高く限定されたものではないことがわかる。一方で、個別性が高いものの、支援の困難さの背景にある本人がもつ困難要因の傾向としては、障害に関わらず共通するものや障害による違いが確認された。上表から障害別に2割以上の事例で確認された困難要因は以下のとおりであった。

精神障害者

【心身機能】

- ・ 新たな環境への不安感、緊張感の強さ
- ・ 人間関係への不安感、緊張感の強さ
- ・ 対人面でのストレスの感じやすさ
- ・ 自信のなさ（自己肯定感の低さ）

発達障害者

【心身機能】

- ・ 自分の特性や病状についての理解の乏しさ
- ・ 自信のなさ（自己肯定感の低さ）
- ・ 感情抑制の難しさ

【活動・参加】

- ・ 職場での指摘や注意を受け入れることの難しさ
- ・ 口頭のための指示を理解することの難しさ
- ・ 複数作業を同時並行することの難しさ
- ・ 臨機応変な対応の難しさ
- ・ 相手の意図・気持ちを汲み取ることの難しさ
- ・ 生活のリズムの乱れ

上記のように本人がもつ支援の困難さとなることが多い要因のうち、「自信のなさ」は、精神障害者と発達障害者の双方に共通していた。その他の本人がもつ支援の困難さとなることが多い要因は、障害による違いがみられたところである。この結果から、障害特性の違いにより、困難要因も異なっており、適切な支援にあたっては、障害特性を踏まえた困難要因を整理することが必要であると考えられる。

発達障害では、支援の必要性に着目した尺度として、発達障害の要支援度評価尺度であるMSP A (Multi-dimensional Scale for PDD and ADHD) ¹⁾の活用が医療機関を中心に広がっている。これらの発達障害者が多く有する特性で生活上の困りにつながりやすいものを14項目にまとめ、この各特性を9段階の重症度の評価基準で評価し、レーダーチャートで示すものである。これは、障害特性に絞った対応の困難さについて、視覚的に把握できるツールと考えられる。

本調査では、本節の1－(5)に示したように、外部機関からの要請により地域センターが対応する最も多い関わりは、職業評価であり、本人のもつ障害特性に加えて、課題等を多面的にアセスメントすることにより困難要因を整理することの重要性が浮き彫りとなった結果であると考えられる。職業評価に引き続き、地域センターにおいて、職業準備支援やジョブコーチ支援、リワーク支援等の支援を提供することにより、本人の就職、復職、職場定着につながっていくものと考えられる。

一方で、回答のあった事例におけるジョブコーチ支援の実施割合は、精神障害者に対して43%、発達障害者に対して33%であった。職業評価後に職業準備支援やリワーク支援における困難要因へのアプローチを行うことにより就職等につながっている事例も確認されているが、外部機関との関わりがある事例においては、就職への支援、職場定着にかかる支援を地域センターが引き継ぐのではなく、外部機関と役割分担して取り組み、効果を上げている事例も多く確認されているところである。

参考文献

1) 船曳康子, MSPA の理解と活用, 勁草書房 (2018)

第2章

支援困難と判断される要因に関するヒアリング調査

第2章 支援困難と判断される要因に関するヒアリング調査

第1節 ヒアリング調査の実施

序文に記述した背景及び目的に沿って、本調査は、地域センターに所属する障害者職業カウンセラー及び障害者就業・生活支援センターに所属する就業支援担当者に対して実施した。

なお、本研究の内容・調査方法等は、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の調査研究倫理審査委員会による倫理審査の結果、妥当と認められている（受付 No. 2017 年度-06）。

第2節 方法等

1 ヒアリング調査の対象と実施期間

（1）ヒアリング対象地域の選定について

ヒアリング調査の対象地域は、第1章でまとめた地域センターに対する実態調査（回答のあった50センター）の結果を使用して、地域ネットワークの状況を踏まえて連携状況の偏りが生じないよう配慮して5か所の地域を選定した。方法は以下のとおりである。

- ① 精神障害、発達障害の別に、実態調査における「2017年4月～6月の外部機関から支援要請を受けた、新規利用者の人数（実数）」に占める、

「ア 障害者就業・生活支援センターの利用者」：障害者就業・生活支援センターからの支援要請があった者

「イ 就労移行支援事業所の利用者」：就労移行支援事業所のみからの支援要請があった者

「ウ ハローワークの利用者」：ハローワークのみからの支援要請があった者

「エ その他の機関の利用者」：ア・イ・ウ以外の機関から支援要請があった者として、全体からア・イ・ウの合計人数を減じたもの

の割合をそれぞれ算出。

- ② ①のデータに対して、精神障害、発達障害の別に SPSS を使用して非階層的クラスター分析を実施。クラスター数は4と設定。

「ア 障害者就業・生活支援センターの利用者」の割合が多いグループ

「イ 就労移行支援事業所の利用者」の割合が多いグループ

「ウ ハローワークの利用者」の割合が多いグループ

「エ その他の外部機関の利用者」の割合が多いグループ

の4つに分かれることを想定。

- ③ ②の分析から地域が4群に分類された。

分類にかかる分析結果の詳細は、本研究の主旨と関連しないため報告書では省略した。

各群の特徴を調べるため、「4群」×「各外部機関の利用者の割合」の相関比をそれぞれ算出した。

その結果、②で想定していた通り4群は、それぞれ「ア 障害者就業・生活支援センターの利用者」の割合が多いグループ「イ 就労移行支援事業所の利用者」の割合が多いグループ「ウ ハローワークの利用者」の割合が多いグループ「エ その他の外部機関の利用者」の割合が多いグループという特徴が見出された。

- ④ 選定された4群のグループから精神障害者及び発達障害者双方とも同一グループとなっている地域から1か所を選定するとともに、大都市圏を1か所追加して5か所の地域を選定した（下表の太枠）。その地域にある地域センター及び地域センターが紹介する障害者就業・生活支援センターをヒアリングの対象施設とした（計10施設）。

表 支援要請先別の地域のグループ化

	精神障害者の支援要請 (非階層クラスター)	発達障害者の支援要請 (非階層クラスター)
	1	1
1 (ハローワーク、障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所以外の) その他の外部機関からの依頼が多い グループ (51%)	1	3
	1	1
	1	3
	1	1
	1	1
	1	1
	1	1
	1	1
	1	1
	1	1
	1	1
	1	3
	1	1
	1	1
	1	1
	1	1
	1	1
	1	1
	1	1
	1	1

2 障害者就業・生活 支援センター からの依頼が多い グループ (15%)	2	2
	2	1
	2	2
	2	4
	2	4
	2	4
	2	4
3 就労移行支援事業所 からの依頼が多い グループ (16%)	3	1
	3	1
	3	3
	3	3
	3	3
	3	3
	3	1
	3	1
4 ハローワーク からの依頼が多い グループ (18%)	4	3
	4	4
	4	1
	4	1
	4	4
	4	4
	4	1
	4	4
	4	3

- ⑤ 各施設におけるヒアリングの対象者の選定は、性別を問わず、地域センターにおいては主任障害者職業カウンセラー、障害者就業・生活支援センターにおいては施設において就労支援の中心的な立場であり 5 年程度以上の障害者への就労支援の経験のある者とした。

(2) ヒアリング調査の実施期間について

実施期間は、実態調査実施後の 2018 年 2 月～8 月である。

2 ヒアリング調査の内容

「地域センター及び障害者就業・生活支援センターにおいて、実際の支援を担う職員が職場における支援の困難さをどのようにとらえているか」を把握するために、ヒアリングの対象者は、それぞれの施設の職員個人を対象として、職場における「支援困難な事例」というテーマに関する事項を明確化し、その認識構造をより深く探るためにPAC（Personal Attitude Construct:個人別態度構造）分析¹⁾を参考とした。

PAC分析は、内藤哲雄氏（元信州大学教授）が1993年に開発した手法であり、個人ごとに、研究テーマに関する態度や構造を分析する方法である。「研究テーマに関する自由連想」「連想項目間の類似度評定（例：1:非常に似ていない～10:非常に似ている）」「類似度距離行列によるクラスター分析」「研究協力者によるクラスター構造のイメージや解釈の報告」「調査者による総合的解釈」という、質的分析と量的分析を組み合わせた手続きにより行われる。研究テーマに関する研究協力者の問題認識を明確化し、その認識構造をより深く探ることができる点に特徴がある。このようなヒアリング過程を通して、職場における「支援困難な事例」の認識構造を深く探ることができると判断した。

実施の準備として、PAC分析学会等への参加により専門家からの助言を得つつ、研究部門内にて職業リハビリテーションの実践経験が豊かな複数の研究員の協力による試行を経て、実施手順（巻末資料参照）を作成した。

実施にあたっては、対象者の負担も考慮して、ヒアリングの時間は3時間以内と設定して依頼し、事前にPAC分析を援用したヒアリングの概要について説明したうえで研究協力の同意を確認した。

なお、ヒアリングは、PCソフトであるPAC-Assist II²⁾を使用して対象者自身が「テーマに関する自由連想」の記録及び「連想した項目間の類似度」の評定を行い、その後、当該ソフトが出力する対称化した非類似度行列を用いて、研究担当者が統計解析ソフトR³⁾を使用して「クラスター分析」を行い、樹形図（デンドログラム）を作成し、その図を確認しながら対話により更に「テーマに関するイメージや解釈」を進めた。

ヒアリングの冒頭に対象者に示す「刺激提示文」は以下として、個人の経験に偏らないよう「職場における支援困難な事例」について自由連想してもらった。

あなたは、現在の職場において、
どのような精神障害や発達障害のある人に対し、
どのような状況や場面で、支援の困難さを感じやすいでしょうか。
そのとき、あなたにとって何が難しいと感じるのでしょうか。

このように支援が困難な事例に関して自由に発想いただき、
頭に浮かんできたイメージや言葉を、思い浮かんだ順に、
単語または短文にして入力してください。

参考及び引用文献等

1) 内藤哲雄：PAC分析実施法入門－「個」を科学する新技法への招待，ナカニシヤ出版（2002）

2) 土田義郎：PAC-Assist II，金沢工業大学（2016）

3) R x64 3.4.3 を使用

クラスター分析に使用したスクリプト

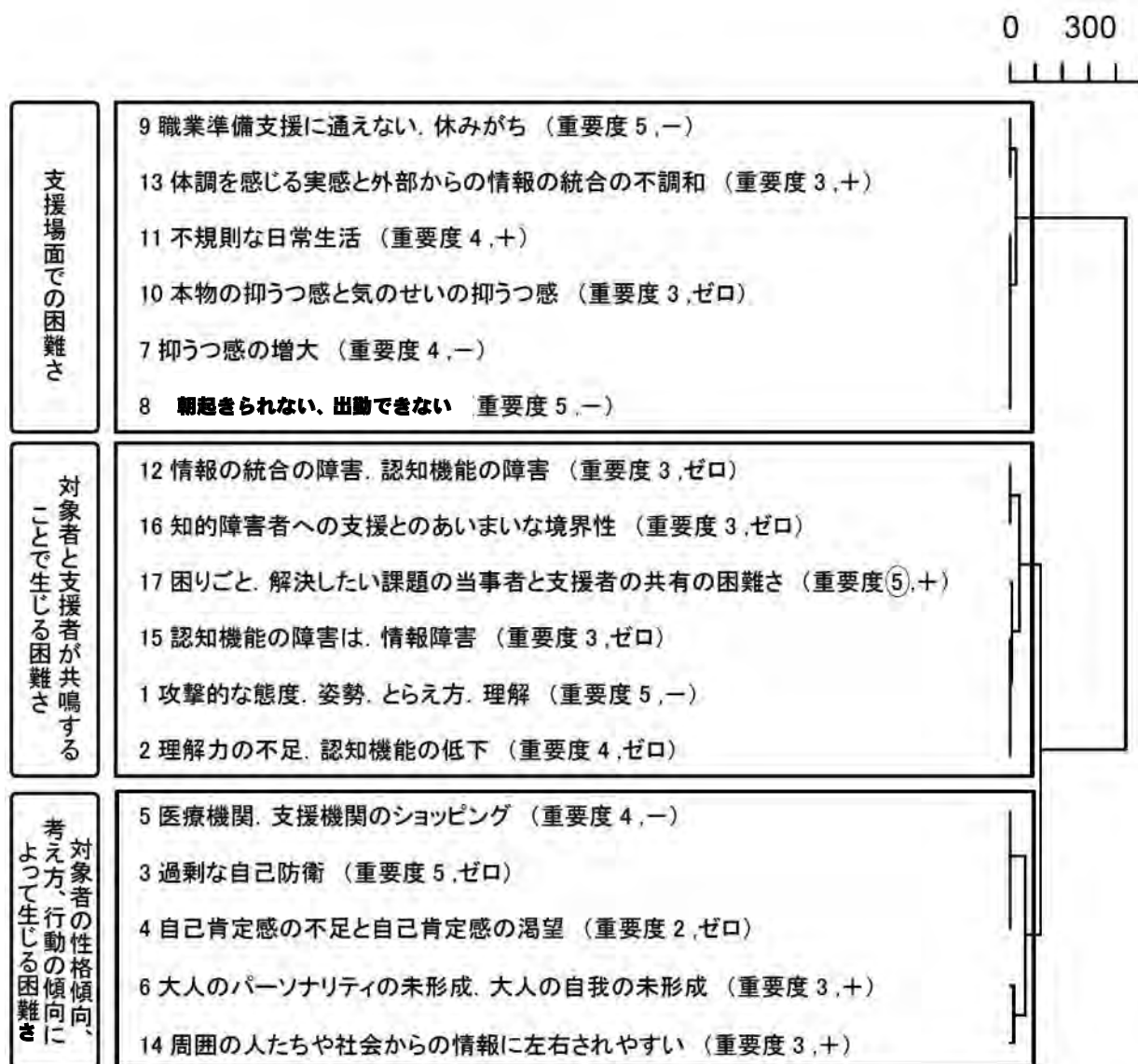
```
data <- read.table(file.choose(), header=TRUE, sep=",")
d <- as.dist(data)
ans <- hclust(d, method="ward")
plot(ans, hang=-1)
```

第3節 PAC分析を援用したヒアリング調査結果

1 支援が困難な事例の認識構造

(1) -1 その他の外部機関からの依頼が多い地域（地域センター）

刺激提示文により自由連想した項目は17項目。項目間の類似度評定の結果、以下の樹形図となった。樹形図の左のボックスは、まとまったクラスターに回答者が命名したものを記載した。



*項目の文頭の数字は想起した順番を示す。

*項目の文末の括弧内の数字は回答者にとっての支援困難性に関連する内容としての重要度を示す。
このうち、数字に○がついているものは、最重要であることを示す。

*項目の文末の括弧内の「+」「-」「ゼロ」の記号は、回答者にとっての項目の正負のイメージを示す。
本回答者にとっての「+」「-」「ゼロ」のイメージは以下の通り。

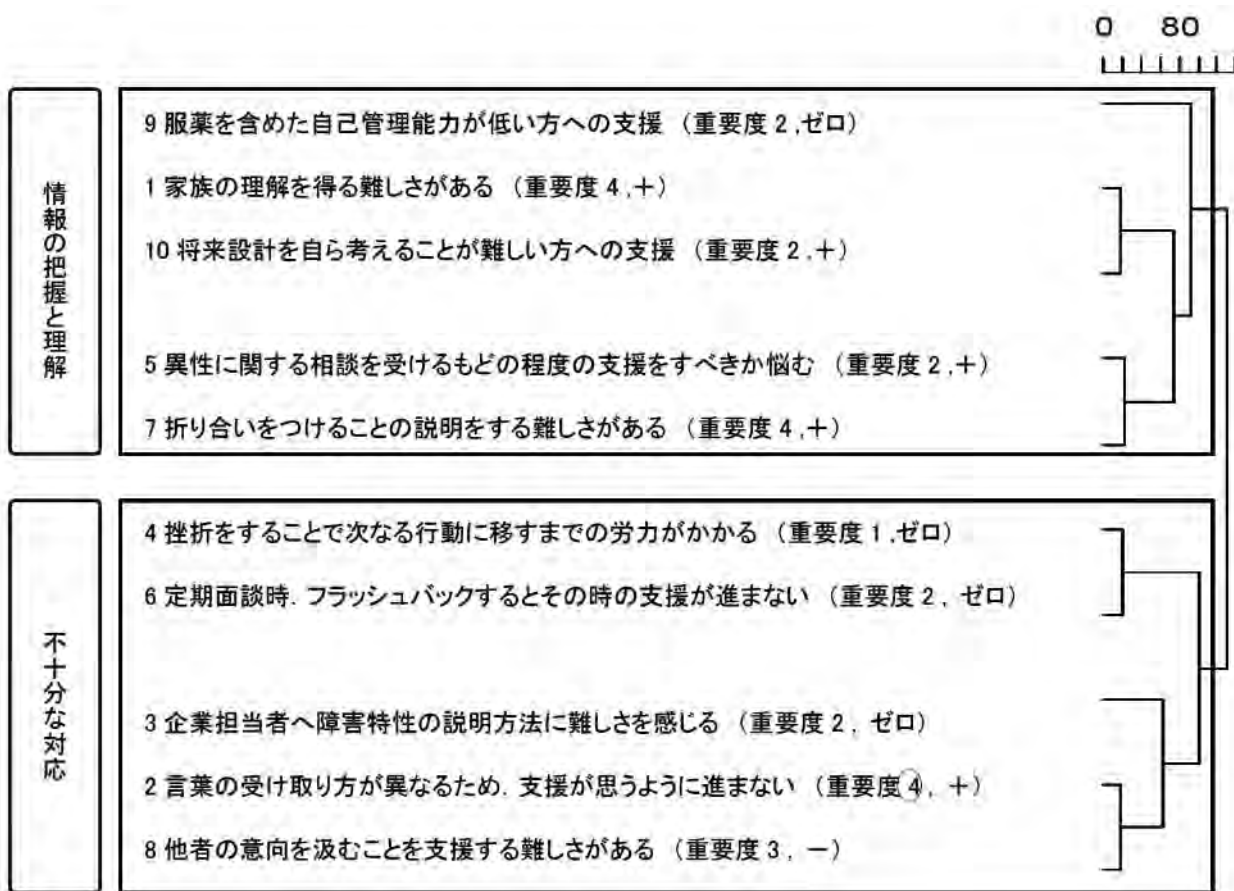
「+」 支援の取りかかり、支援のきっかけになる可能性があるもの。

「ゼロ」 支援のポイントとなる材料。

「-」 見たり聞いたり、現実的なもの（現象として、見たり聞いたりできるものが出発点となる）。

(1) -2 その他の外部機関からの依頼が多い地域（障害者就業・生活支援センター）

刺激提示文により自由連想した項目は10項目。項目間の類似度評定の結果、以下の樹形図となった。樹形図の左のボックスは、まとまったクラスターに回答者が命名したものを記載した。



*項目の文頭の数字は想起した順番を示す。

*項目の文末の括弧内の数字は回答者にとっての支援困難性に関連する内容としての重要度を示す。
このうち、数字に○がついているものは、最重要であることを示す。
本回答者にとっての重要度の基準は以下の通り。

「4」 とても苦慮した。対応不可能。 ※4が最高

*項目の文末の括弧内の「+」「-」「ゼロ」の記号は、回答者にとっての項目の正負のイメージを示す。
本回答者にとっての「+」「-」「ゼロ」のイメージは以下の通り。

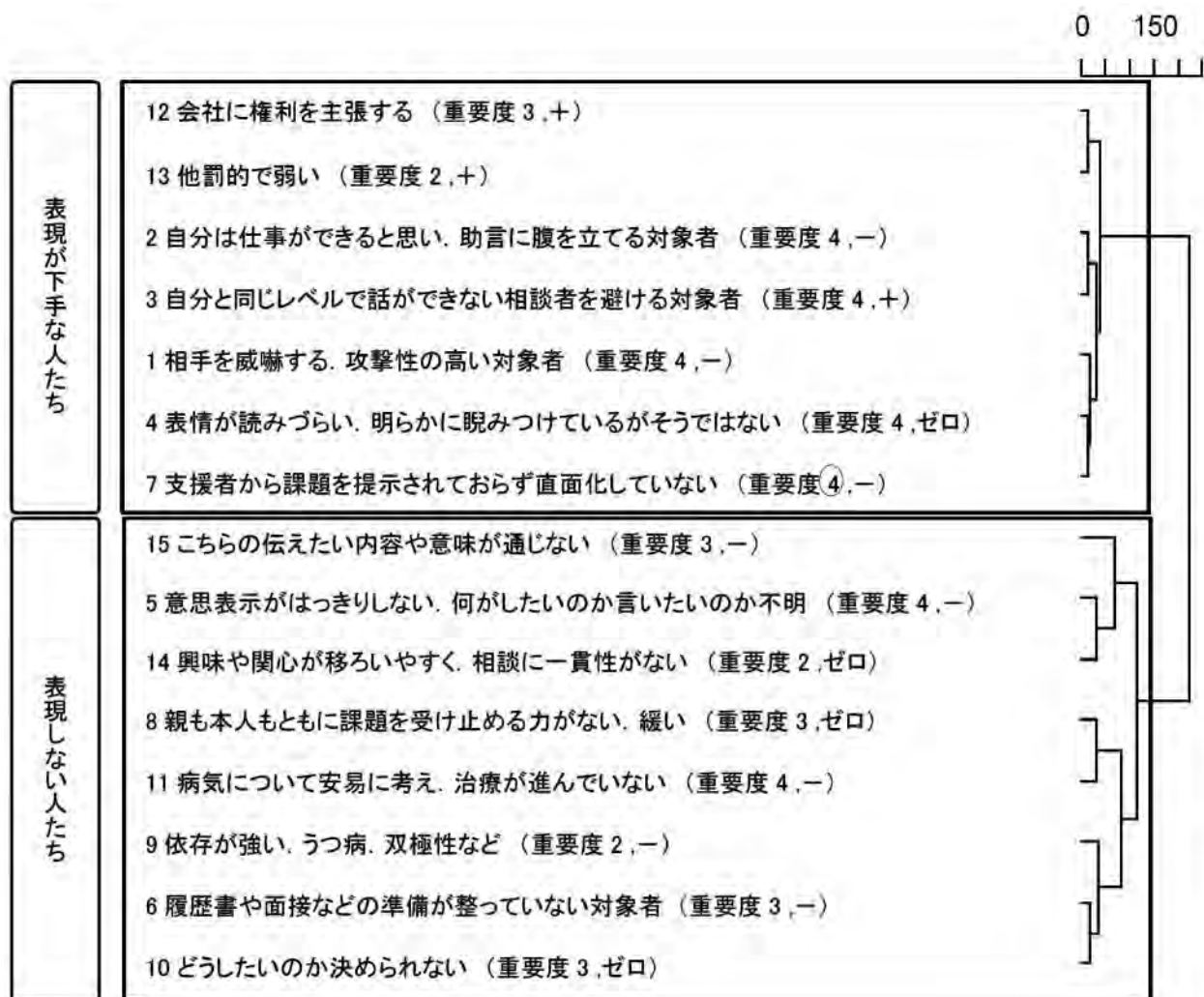
「+」 急務。

「ゼロ」 取りかからないといけない。

「-」 こちらからできることはやっている。

(2) -1 障害者就業・生活支援センターからの依頼が多い地域（地域センター）

刺激提示文により自由連想した項目は15項目。項目間の類似度評定の結果、以下の樹形図となった。樹形図の左のボックスは、まとまったクラスターに回答者が命名したものを記載した。



*項目の文頭の数字は想起した順番を示す。

*項目の文末の括弧内の数字は回答者にとっての支援困難性に関連する内容としての重要度を示す。
このうち、数字に○がついているものは、最重要であることを示す。

本回答者にとっての重要度の基準は以下の通り。

「4」 就労支援をクリアしていく上で壁にぶつかりやすいもの。 ※4が最高
変えていけるものと変わらないものがあるが、表現の仕方は変えていける。
例えば、表情がにらんでいる、威嚇しているような場合に、それに直面化していないことがあるが、
いつかその問題に取り組まないといけない。

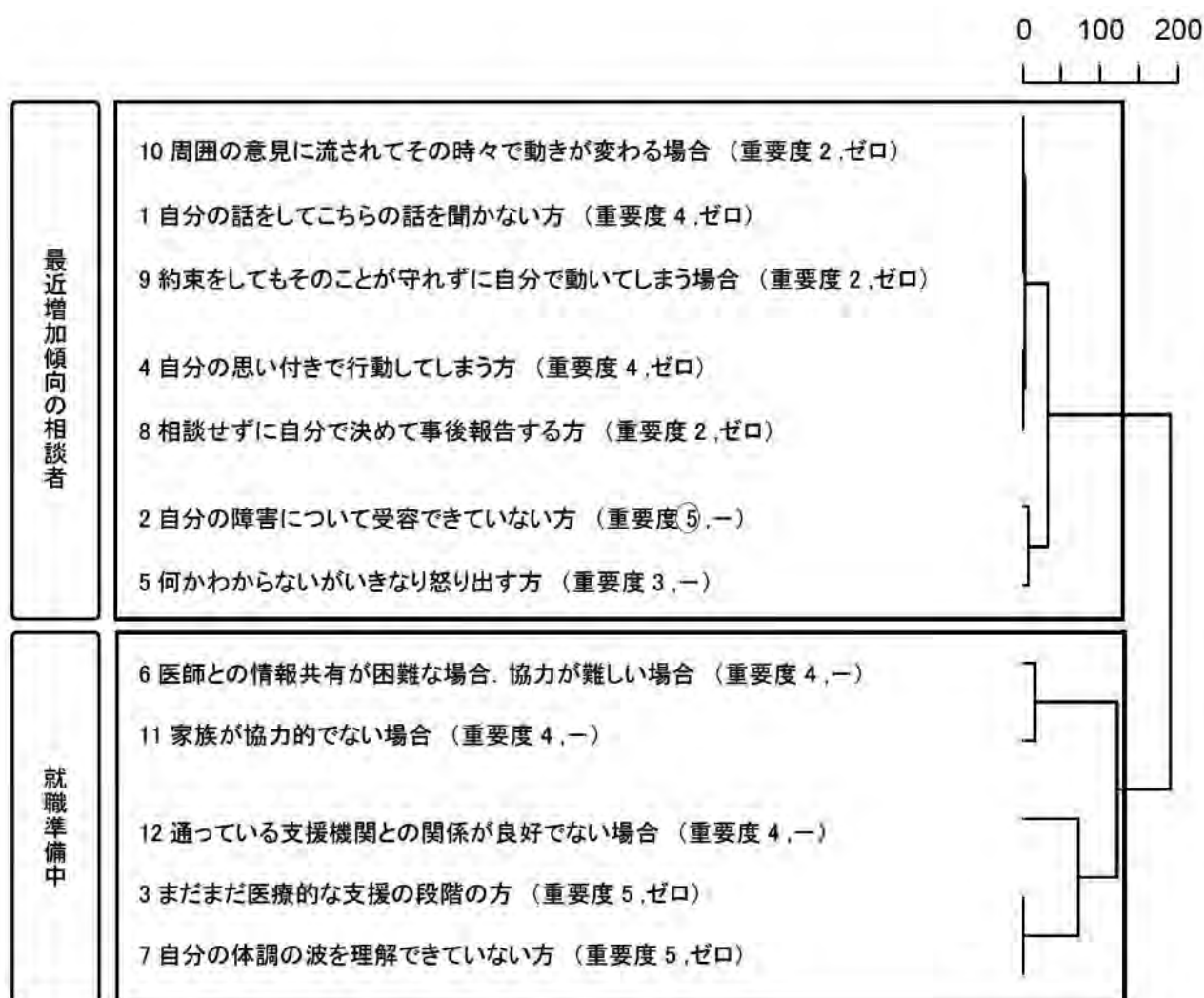
*項目の文末の括弧内の「+」「-」「ゼロ」の記号は、回答者にとっての項目の正負のイメージを示す。

本回答者にとっての「+」「-」「ゼロ」のイメージは以下の通り。

「+」 別にそれが悪いわけではないもの。
「ゼロ」 わからない。いいのか悪いのか判断できない。
「-」 やめた方がいいもの。

(2) -2 障害者就業・生活支援センターからの依頼が多い地域（障害者就業・生活支援センター）

刺激提示文により自由連想した項目は12項目。項目間の類似度評定の結果、以下の樹形図となった。樹形図の左のボックスは、まとまったクラスターに回答者が命名したものを記載した。



*項目の文頭の数字は想起した順番を示す。

*項目の文末の括弧内の数字は回答者にとっての支援困難性に関連する内容としての重要度を示す。
このうち、数字に○がついているものは、最重要であることを示す。

本回答者にとっての重要度の基準は以下の通り。

「5」 基本的に出発点として必要性が高いもの

*項目の文末の括弧内の「+」「-」「ゼロ」の記号は、回答者にとっての項目の正負のイメージを示す。

本回答者にとっての「+」「-」「ゼロ」のイメージは以下の通り。

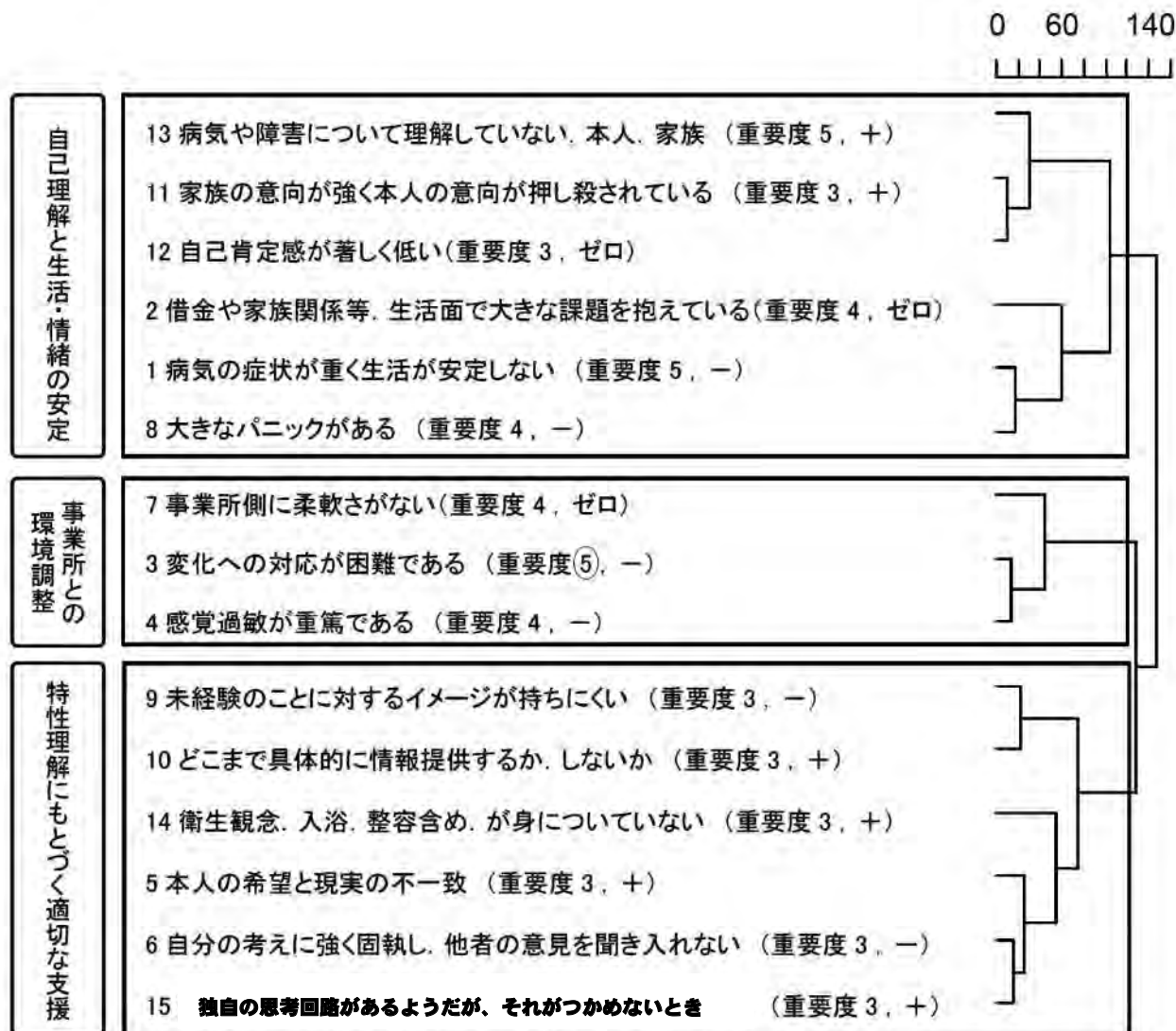
「+」 ※評定なし

「ゼロ」 - 以外

「-」 できるようにしてほしいもの

(3) -1 就労移行支援事業所からの依頼が多い地域（地域センター）

刺激提示文により自由連想した項目は15項目。項目間の類似度評定の結果、以下の樹形図となった。樹形図の左のボックスは、まとまったクラスターに回答者が命名したものを記載した。



*項目の文頭の数字は想起した順番を示す。

*項目の文末の括弧内の数字は回答者にとっての支援困難性に関連する内容としての重要度を示す。

このうち、数字に○がついているものは、最重要であることを示す。

本回答者にとっての重要度の基準は以下の通り。

「5」 一般就労を目指す上でここがないと困るもの。

*項目の文末の括弧内の「＋」「－」「ゼロ」の記号は、回答者にとっての項目の正負のイメージを示す。

本回答者にとっての「＋」「－」「ゼロ」のイメージは以下の通り。

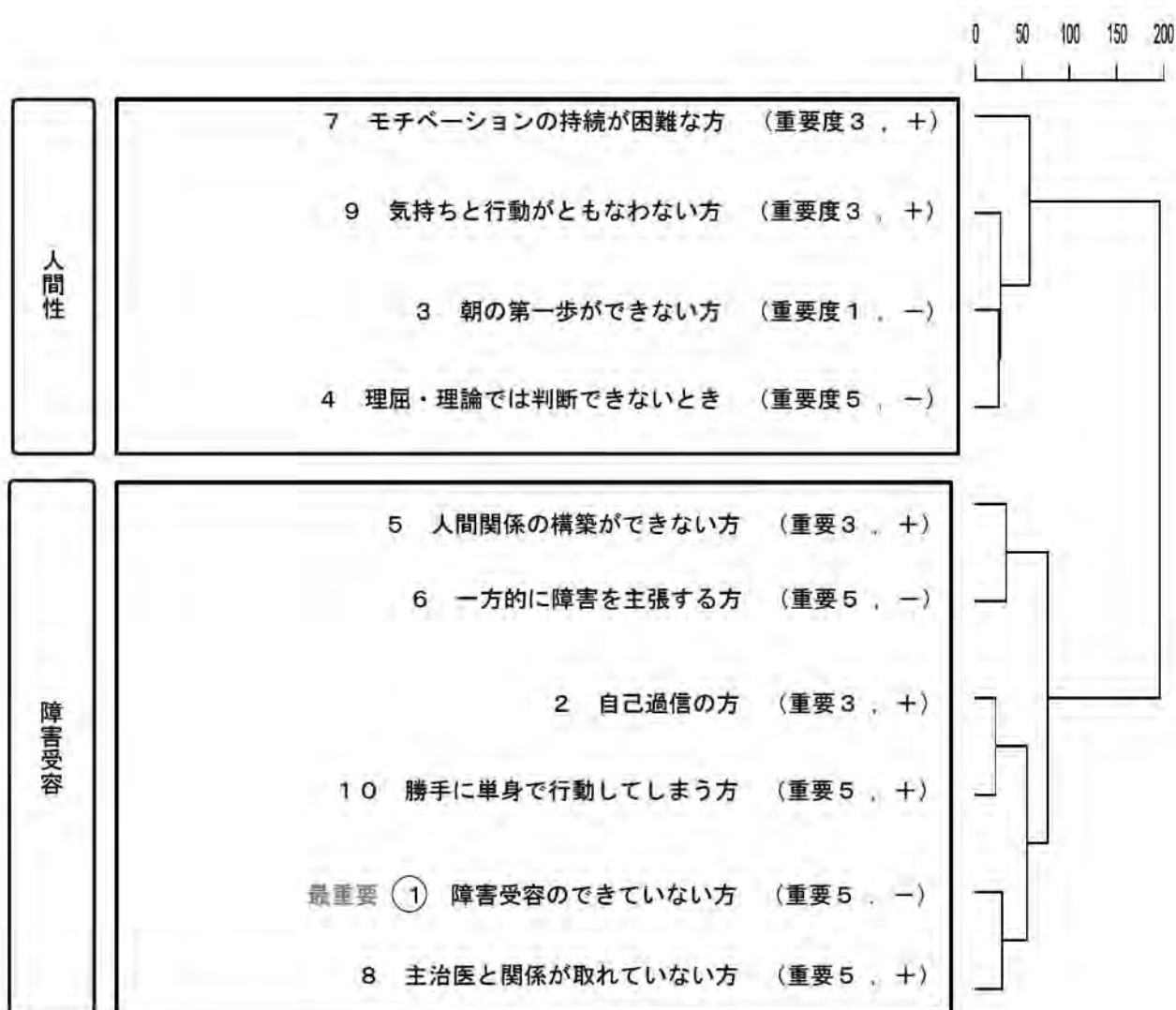
「＋」 支援により変化しうる。支援のしようがある。

「ゼロ」 支援のしよによって長期的に変わりうる。あまり変わらないこともある。

「－」 比較的障害そのもの。簡単には変わっていきにくい。

(3) -2 就労移行支援事業所からの依頼が多い地域（障害者就業・生活支援センター）

刺激提示文により自由連想した項目は10項目。項目間の類似度評定の結果、以下の樹形図となった。樹形図の左のボックスは、まとまったクラスターに回答者が命名したものを記載した。



* 項目の文頭の数字は想起した順番を示す。

* 項目の文末の括弧内の数字は回答者にとっての支援困難性に関連する内容としての重要度を示す。

このうち、数字に○がついているものは、最重要であることを示す。

本回答者にとっての重要度の基準は支援困難の度合いが高いものほど数字が大きくなる。

* 項目の文末の括弧内の「+」「-」「ゼロ」の記号は、回答者にとっての項目の正負のイメージを示す。

本回答者にとっての「+」「-」「ゼロ」のイメージは以下の通り。

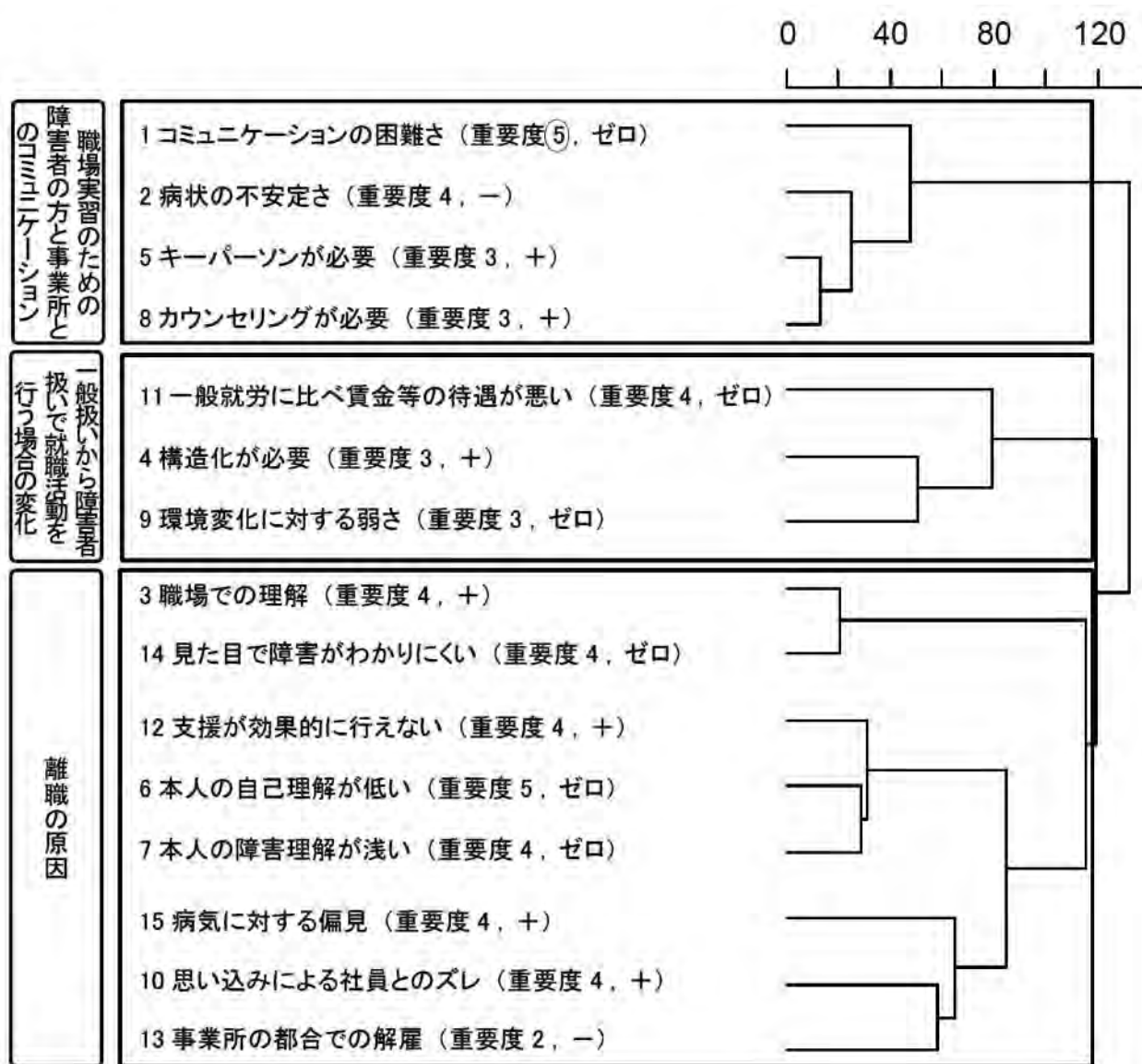
「+」 経験的に支援がうまくいく割合もある

「ゼロ」 その中間

「-」 いい支援策を模索中

(4) -1 ハローワークからの依頼が多い地域（地域センター）

刺激提示文により自由連想した項目は15項目。項目間の類似度評定の結果、以下の樹形図となった。樹形図の左のボックスは、まとまったクラスターに回答者が命名したものを記載した。



*項目の文頭の数字は想起した順番を示す。

*項目の文末の括弧内の数字は回答者にとっての支援困難性に関連する内容としての重要度を示す。
このうち、数字に〇がついているものは、最重要であることを示す。

本回答者にとっての重要度の基準は以下の通り。

- 「5」 ポイントとして、支援していくと高い部分改善するので踏み込んでいく。就職・定着がすすむのでより手厚く支援していく。
- 「2」 支援をしても、最終的に会社の判断によるもの。※2 が最小

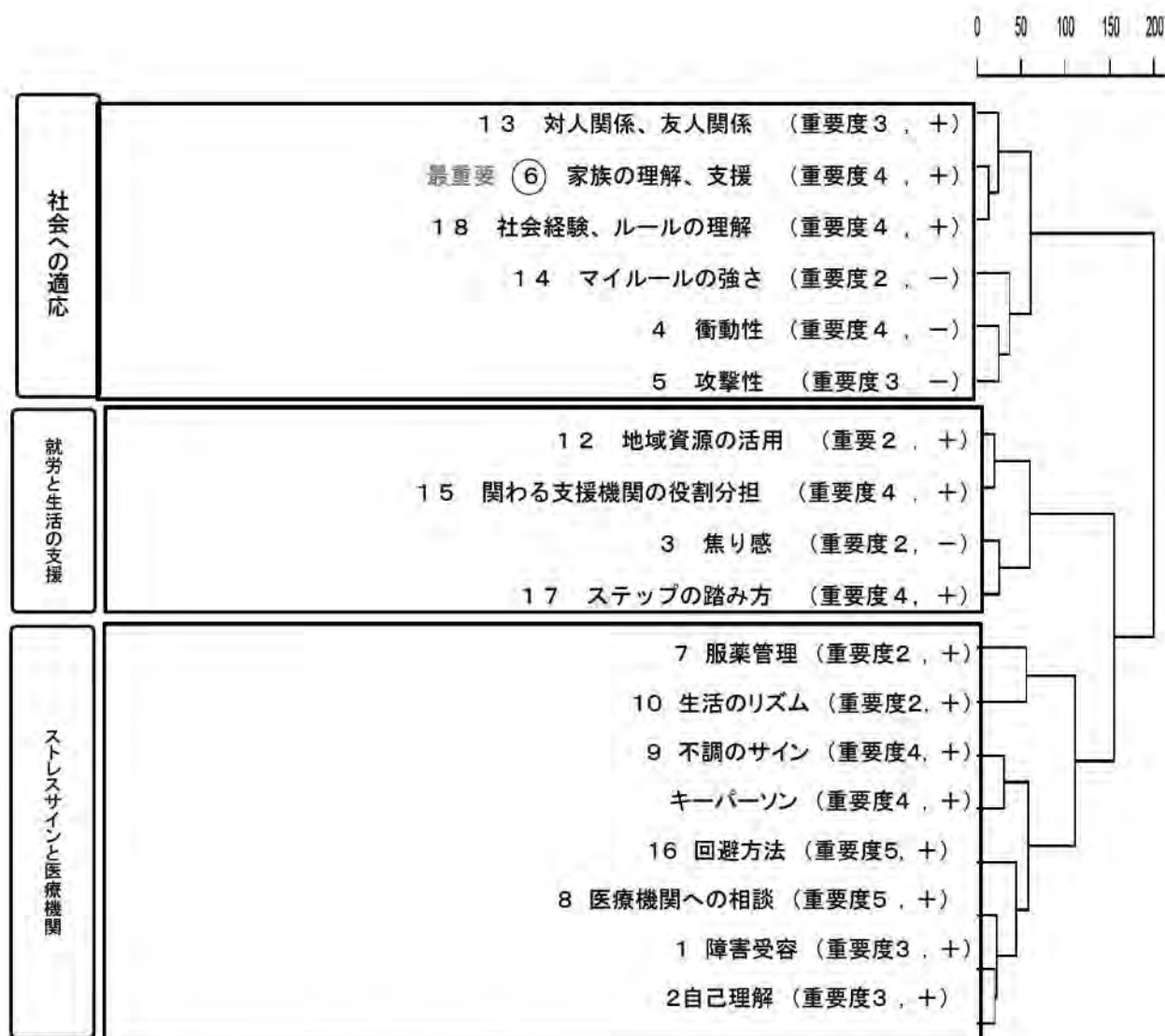
*項目の文末の括弧内の「＋」「－」「ゼロ」の記号は、回答者にとっての項目の正負のイメージを示す。

本回答者にとっての「＋」「－」「ゼロ」のイメージは以下の通り。

- 「＋」 何らかの手助けがあれば改善する。事業所サイドが努力すれば改善の余地があるもの。
- 「ゼロ」 本人サイドにある程度の支援はこれまでされてきたため、現状維持のままとするもの。
- 「－」 医療や産業界など色々な要因が重なっており、本人、事業所、支援者だけでは解決できないもの。

(4) -2 ハローワークからの依頼が多い地域（障害者就業・生活支援センター）

刺激提示文により自由連想した項目は18項目。項目間の類似度評定の結果、以下の樹形図となった。樹形図の左のボックスは、まとまったクラスターに回答者が命名したものを記載した。



* 項目の文頭の数字は想起した順番を示す。

* 項目の文末の括弧内の数字は回答者にとっての支援困難性に関連する内容としての重要度を示す。

このうち、数字に○がついているものは、最重要であることを示す。

本回答者にとっての重要度の基準は支援困難の度合いが高いものほど数字が大きくなる。

* 項目の文末の括弧内の「+」「-」「ゼロ」の記号は、回答者にとっての項目の正負のイメージを示す。

本回答者にとっての「+」「-」「ゼロ」のイメージは以下の通り。

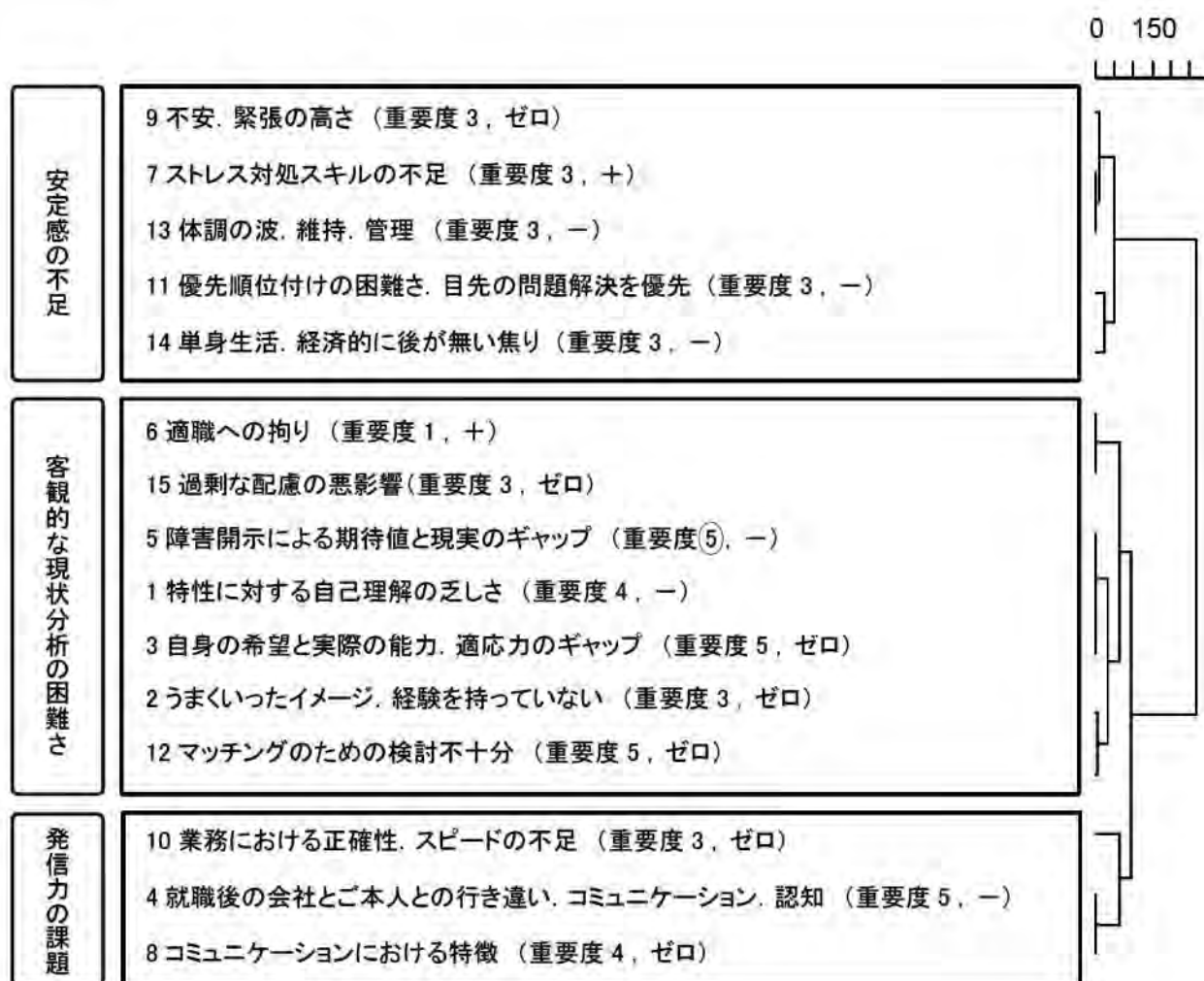
「+」 社会にでたときに必要
(できている/できていない)

「ゼロ」 その中間

「-」 社会にでたときに難しさの要因となること
(支援へのストレスが強い)

(5) -1 都市部の地域（地域センター）

刺激提示文により自由連想した項目は15項目。項目間の類似度評定の結果、以下の樹形図となった。樹形図の左のボックスは、まとまったクラスターに回答者が命名したものを記載した。



*項目の文頭の数字は想起した順番を示す。

*項目の文末の括弧内の数字は回答者にとっての支援困難性に関連する内容としての重要度を示す。

このうち、数字に○がついているものは、最重要であることを示す。

本回答者にとっての重要度の基準は以下の通り。

「5」 支援をしていて、困った場面に直面したときの状況。このへんが課題と特に認識しているもの。

「3」 一番困った状況とはいえないが、まあ困る状況。

「1」 特定の人にとっては困難。そうではない人もいる。

*項目の文末の括弧内の「＋」「－」「ゼロ」の記号は、回答者にとっての項目の正負のイメージを示す。

本回答者にとっての「＋」「－」「ゼロ」のイメージは以下の通り。

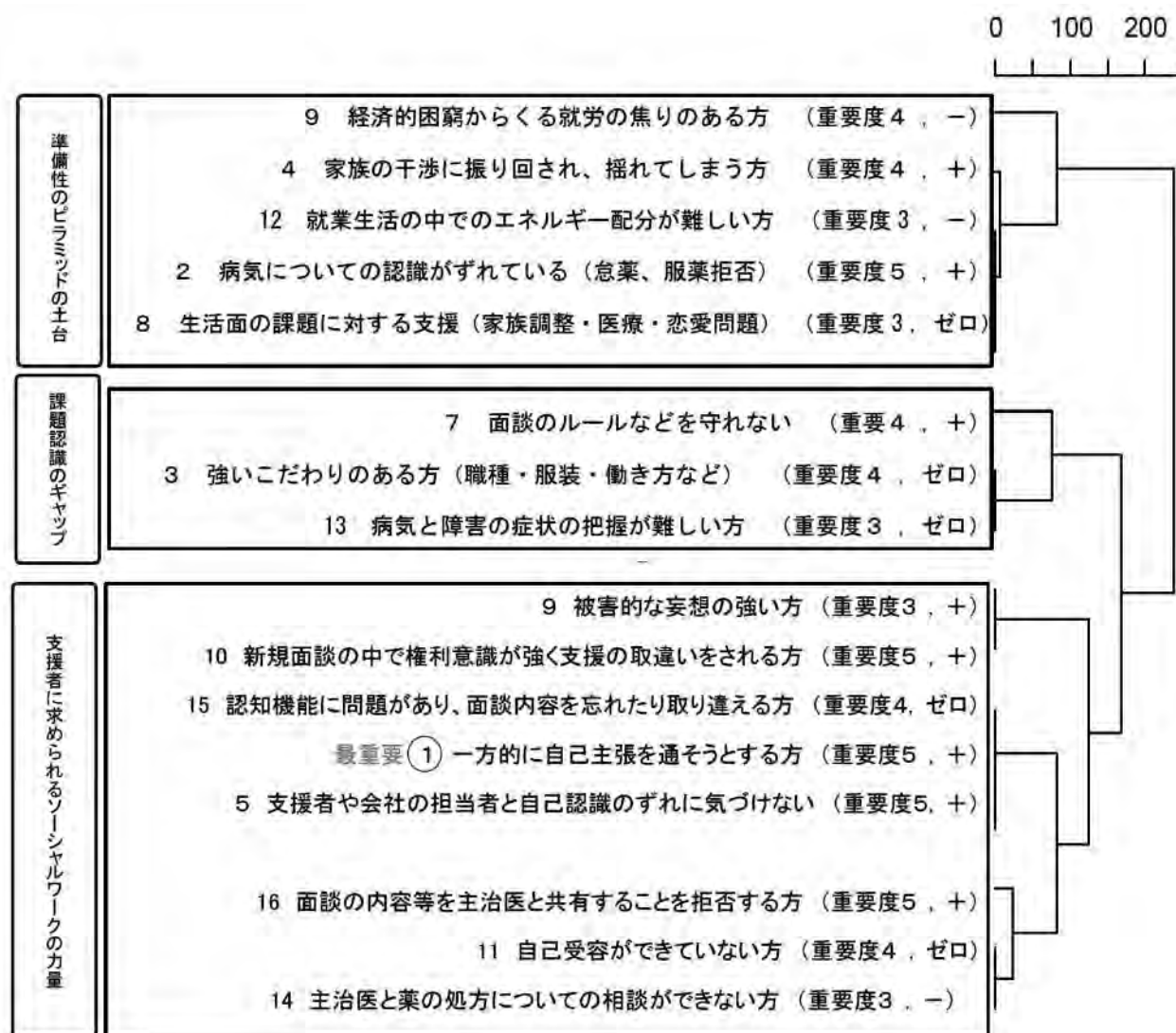
「＋」 現時点では明らかに課題だが、うまく支援をすることで良い結果が得られそうなもの。

「ゼロ」 上記の可能性のあるもの。

「－」 ここが難しいので支援が難しい。

(5) -2 都市部の地域（障害者就業・生活支援センター）

刺激提示文により自由連想した項目は16項目。項目間の類似度評定の結果、以下の樹形図となった。樹形図の左のボックスは、まとまったクラスターに回答者が命名したものを記載した。



* 項目の文頭の数字は想起した順番を示す。

* 項目の文末の括弧内の数字は回答者にとっての支援困難性に関連する内容としての重要度を示す。

このうち、数字に○がついているものは、最重要であることを示す。

本回答者にとっての重要度の基準は支援困難の度合いが高いものほど数字が大きくなる。

* 項目の文末の括弧内の「+」「-」「ゼロ」の記号は、回答者にとっての項目の正負のイメージを示す。

本回答者にとっての「+」「-」「ゼロ」のイメージは以下の通り。

「+」 具体的な相談や支援がとても難しい

「ゼロ」 具体的な相談や支援が難しいときもある

「-」 具体的な相談や支援がある程度可能なもの

2 支援が困難な事例の認識構造の解釈と具体的な支援方法

作成した樹形図を基に、クラスターの統合に至った類似点等の解釈を行い、対応する具体的な支援についてヒアリングを行った。結果は地域センター、障害者就業・生活支援センター別に一覧表として整理した。

(1) 地域センターからのヒアリング結果一覧

	自由連想した項目がクラスターとして統合された類似点・解釈、クラスターの特徴	対応する具体的な支援
1 その他の外部機関からの依頼が多い地域	【1 支援場面での困難さ】 「本物の抑うつ感と気のせいの抑うつ感」が、このクラスターの代表的ワード。/具体的に現れている現象と原因でまとまっている。/「本物の抑うつ感と気のせいの抑うつ感」の原因として、「職業準備支援に通えない、休みがち」「朝起きれない、出勤できない」という現象がある。特に、「朝起きれない、出勤できない」は、誰もが分かる、表面的に出ている現象。/出勤できるかどうか、支援のプログラムに参加できるかどうかが目安である。/実際の就労支援を行うための困難でまとまっている。	○生活管理表による振り返り。どうにもならないものなのか、なんとかなるものなのか、振り返って見極める(勤務、支援プログラム、服薬、生活リズム)。*どうにもならないものだと打つ手がない。手詰まり感を感じている。
	【2 対象者と支援者が共鳴することで生じる困難さ】 認知機能の障害に対しての配慮が十分でないことを原因とした困難さでまとまっている。/(発達障害や精神障害、知的障害の利用者にみられる)「理解力の不足、認知機能の低下」と「情報の統合の障害、認知機能の障害」が原因となっており、「攻撃的な態度、姿勢、とらえ方、理解」や「困りごと、解決したい課題の当事者と支援者の共有の困難さ」が生じている。/「攻撃的な態度、姿勢、とらえ方、理解」は、課題の共有を阻害する要因でもある。/このように、本人と支援者側が共鳴して、支援が十分ではないことにより困難さが生じている。/適切な対応がなされないことによる支援者側の問題でもある。	○可視化、具体的にはホワイトボードや紙に、こちらの理解について書きながら相談・支援を行っていく。 ○電話は、(音声のみの情報となるため)ゆっくり、声のトーンを落として短い文節で喋り、分かりやすく伝える。 ○「攻撃的な態度、姿勢、とらえ方、理解」は、配慮を行うことでクレームが1年先、2年先と爆発する回数を減らすことができる。不適切なふるまいを起こさないで済む。
	【3 対象者の性格傾向、考え方、行動の傾向によって生じる困難さ】 大人の自我の未形成と過剰な適応に関する内容でまとまっている。/支援対象者の性格上、行動上の考え方など対象者に属する内容である。/自分を認めてもらいたいという気持ちがある。きれやすく、判断力が十分でない。/上のグループ(支援者と対象者が反響することで生じる困難さ)と補足しあう。/「過剰な自己防衛」は、上のグループの「攻撃的な態度、姿勢、とらえ方、理解」と対になるものである。/「大人のパーソナリティの未形成、大人の自我の未形成」が要因となっており、「過剰な自己防衛」が生じている。	○分かりやすく伝える。また、こちらが理解している内容について分かりやすく伝えたり、助言したりする(できるだけ安心感をもって自分の考えで決定・選択できるように)。*より難しい、関与しにくい課題である。
2 障害者就業・生活支援センターからの依頼が多い地域	【1 表現が下手な人たち】 これが自分の課題であると認識がない。/就労移行支援事業所を利用していたが、課題が未整理の場合もある。/(「支援者から課題を呈示されておらず直面化していない」は支援者側の課題)/伝えていくのに時間がかかる。時間をかけて相談をしていかなければいけない。/(課題を呈示されていないことで)支援のスタートが遅くなる。/初対面は攻撃的で、相手をため込んでいる。弱みを見せたくない。/関係を作りながら話をしていくので、時間がかかる。/いろいろな機関が関わっている場合、新人を見抜いたり、あの人は話が通じないと自分から支援者から遠ざかってしまう。チーム支援が難しい(地域センターに支援が凝縮されてしまう)/表情が読みづらい。目つきがにらみつけているように見える。どうしたの?と尋ねても別にと応える。表面的には強がっているが、内面的には整理されていない。そして繊細。/「他罰的で弱い」が、「自分は仕事ができる」と思い、助言に腹を立てる対象者」「自分と同じレベルで話ができない相談者」「相手を威嚇する、攻撃性の高い対象者」「表情が読みづらい、明らかに脱み付けているがそうではない」に影響している。	○最初は何一つ否定はしない。話を良く聞き、何がつらいと思っているのか、どうなっていきたいのか(家族、トラウマ、経済的なことなど)を確認する。 ○職業評価をし、いいところをほめる。 ○相談を繰り返して本人から話が出てきたら助言する。 ○どんな人なのか?なぜにらんでいるのか?など、相手に対して興味をもつようにする。 ○ホワイトボードに書いて共有すると落ち着いてくる。また、書いたものを渡している。 ○(表現方法については)「そういう言い方はどうなのかな?」と言いついて考えてもらう。アサーティブに言えるようになることが目標である。
	【2 表現しない人たち】 思っていることを言えない。/思っていることが注意障害により転導している(悪気なくこちらの伝えたいことが通じない)。/ももごして意思表示がはっきりしない。/相談に来られるたびに、言われることが違う。/興味関心が変わる。/言葉で伝えてくれたらいいのだが、理解度が推し量りにくい(こちらの言い方が分かりづらいのか、「?」という顔。困っているのか、言い淀んでいるのか分からない)。/意思が見えづらい。/相談で一貫性がない。/発言内容が不一致。/何を希望しているか、ニーズが分からない。/意思決定ができない。/安易な方に流されやすい。/現実検討がない。入っていない。/依存している(自分の問題を解決しようとは思っていない。相談したいだけ)。/周りがやってくれるだろうという思い。何かに決めてもらいたい/選択できない。	○なるべく具体的な提案をしないように気をつける。決めてほしくて来ているので、こういう考え方もあるけど、いろんな人の意見を聞いてみたら?と、自分で選択肢を増やして考えられるようにしている。誘導されたとなるといけないので、最後まで言い切らない(結論を出さない相談)。
	【1 自己理解と生活・情緒の安定】 まとまった自由連想の3つは自己理解(ご家族の理解も含めて)。他の3つは生活の安定度。/自己理解に生活面に関連している。/正しい自己理解ができている人は、生活・情緒が安定し、家族関係もよい。/家族と本人との関係性を見ることが重要。/支援をしている中で、配偶者が就職・復職を焦らせて無理をさせるケース、若年の方は、家族の影響が強いというようになっていくケースがあった。/家族支援が重要である。/病気に対しては、医療モデルでの支援。	○生活面の課題と病気に対して、関係機関と連携して支援する。 ○家族が理解してくれないという方については、家族とのつきあい方について助言する。若年の方については、家族との関係性について助言する。

3 就労移行支援事業所からの依頼が多い地域	【2 事業所との環境調整】 職場環境との折り合いのつけ方がテーマである。/本人の困難さが環境に左右される。/本人要因として「変化への対応が困難である」「感覚過敏が重篤である」ことがあるが、事業所側に柔軟性があると改善する。/例えば、シフト制の職場では、人が代わる時に対応を行わないと(Aさんの代わりにBさんという情報提供)難しい。/発達障害のある人の感覚過敏については、サングラスや耳栓の活用も考えられるが、見た目を理由に理解が得られないことも。	○(感覚過敏の程度など)本人のアセスメントをしているか、事業所の対応可能性を確認する。 ○他社の事例を情報提供し、事業所の対応や変化を確認する。制度や就業規則の変更は難しいが、担当者の配置などは対応していただけることが多い。 ○事業所側に配慮に関する柔軟性がない場合、本人に対して転職や他の求人を検討することも支援する。
	【3 特性理解にもとづく適切な支援】 発達障害のある方のイメージ。/「未経験のことにに対するイメージが持ちにくい」ことに対して、支援者側の情報提供のあり方が難しい。/これくらいできるかなとらせてみるとできない。一方、アセスメントができていないと支援をし過ぎてしまう。/段取り力のほどのよさが重要。/発達障害のある方の場合、認知のゆがみや独特の価値観をもっている場合がある。(例えば、ある人は同じ服を 3 日着ており体臭も生じていた。本人によれば、一家は夜は入浴せず、朝入浴するということであった。夜はその服を着たまま寝ており、朝お風呂に入るとりが間に合わず、その服のまま出てきていた。一般的な常識とは異なる入浴パターンに気がつかなかった)/支援者が本人の思考回路など、本人のことをきちんと理解し、支援ができるか。/その上で、こうしたら納得するかなと提案の仕方を考える。支援者としての有り様を呈した項目。段取り力がどれくらいできるか。	○本人を理解することが基本。大前提となる。ある程度長くつきあっていかないと難しい。 ○PDCAの繰り返し。様子を見て繰り返す。常に支援を組み直していく。 ○ご家族の協力が必要な場合もある。
4 ハローワークからの依頼が多い地域	【1 職場実習のための障害者の方と事業所とのコミュニケーション】 精神障害の方を想定した内容。/コミュニケーションの困難さに対して、職場のキーパーソン、カウンセリングが重要。/職場で不適応を起こすのは、事業所と障害者のコミュニケーション不足であると考え。/職場でぎくしゃくし、離職してしまう。それを避けるためにも、キーパーソンやカウンセリングが必要である。/どうやったら長続きするか、という職場定着、雇用継続、職場適応に関する内容。	○地域センターのリワーク支援。本人、事業所、医療機関、地域センターで調整し、本人が職場復帰をして定着するための支援をすすめていく。 ○リワークのツールとして、「コンディショングラフ」を利用している。本人に、自分の状況を「よい」「悪い」「最悪」のいずれかで自己評価してもらっている。それを本人、事業所、医療機関と共有し、不安定なときに介入している。 ○ハローワークを通じて精神障害者の方が定着する上で、ジョブコーチによる定着支援の利用がポイントである。
	【2 一般扱いから障害者扱いで就職活動を行う場合の変化】 精神障害の方も発達障害の方も、知的障害の方と比べると、高校、大学と普通に過ごしていて、一般扱いで就職して初めて職場でうまくいかない経験を、離職して、地域センターに相談にいられている。/(発達障害をメインでイメージした場合)今まで一般扱いの就職でうまくいかなかったのは、臨機応変な対応が難しいことによる。そのため、仕事を限定し、仕事の流れを構造化するなど、分かりやすくしていく必要がある。しかし、障害者扱いの就職の場合、賃金が低い、折り合いがうまくつかない人が多い。	○就職活動サポートとして、オープンセミナーを実施している。このセミナーは、今まで一般扱いの就職をし、障害者手帳を持っていない精神障害や発達障害の方向けのものである。こういった層の方のサービスの拡充に向けて、これから地域センターを利用することにつなげていく。ただし、ハローワークの一般窓口において障害が疑われる方をどう取り込んでいくかが課題である。 ○職業準備支援を利用された方に対しては、「構造化」の概念を伝え、送り出している。職業評価や職業準備支援を利用し、一旦は障害者扱いの就職について考えるが、障害の受容の度合いや、金銭面の折り合いの難しさから、一般扱いの就職に戻っていくことも多く、課題である。
	【3 離職の原因】 これから障害者を雇用するイメージ。/職場での理解が得られていないと感じている。特に、精神障害の場合、短期間で離職している。見た目で見分けることができず、また、病気への偏見もある。職場の理解が進んでいないと離職している。/本人サイドの離職の原因としては、「自己理解(能力評価が低い)」「障害の理解」「思い込み(自分と周りの社員の評価とのずれ。自分ではできていると思っている)」がある。/これに対して、事業所でも支援機関でも支援が効果的に行えておらず、事業所の都合で解雇されている。	○今年から、労働局の精神・発達障害者しごとサポーター養成講座において、事業所の方により幅広く理解・啓発活動をしている。 ○地域センターで事業主支援ワークショップを実施し、事業所の理解を深めている。 ○ジョブコーチを通じて、事業所に対して個別的な支援を行っている。事業所に説明したり、研修を行ったりしている。ジョブコーチ支援では、対事業所、対本人の両方の支援を行っている。
5 都市部の地域	【1 安定感の不足】 安定的に勤務すること(体調の維持管理、不安への対処、ストレス対処をしながら安定的に勤務を継続していくこと)への困難/都市部では地方から出てきて単身生活をおくっている人もいる。都市部に居続けるためにここで職を得たい、働き続けたいという気持ちをもっている人の場合、(実家に帰る方がよいと思ってても)実家に帰ることが難しい。/長期的にみると、不安や緊張感の高さ、ストレスは時間が立てば解決していくが、本人は、役所の手続きや会社の人に伝える必要があることなど、目の前のことでいっぱいとなり、安定を維持することが困難となっている。/これらは発達障害のある人をイメージしたもの。/困難性の高い精神障害の人をイメージしにくい。体調管理は精神障害のある人も同じような症状がある。	○今の職場でできる、ストレス対処スキル、問題解決のための優先順位付けは職業準備支援を活用している。本人と課題認識を共有するために振り返りを行っている。また、取り組んでみたらうまくできたという経験をつめるよう働きかけを行っている。 ○体調、不安、緊張については、医療と情報共有を行い、必要な対処を依頼している。生活・経済面については、地域の就労支援機関や地域活動支援センターなど他機関と連携している。 ○具体的な困り感については、ジョブコーチ支援で対応している。

5 都市部の地域	【2 客観的な現状分析の困難さ】 最も困難性が高い。/障害を開示したので分かってくれているはずという思いがある(自分はこういうことが得意で、勉強してきた。自分が苦手なことを除いて、得意なことだけやらせてもらえるというイメージ)。/障害者だから、自分がやりたい仕事よりもレベルが低い仕事をやらされていると思い、不満をため込んでいるケースも。本人は(自分には知識があるので)その仕事ができると思っているが、会社は、知識があるから仕事ができるわけではない、交渉力やニーズを把握する力とセットであると考えている例など。	○就職している人の場合、職場適応支援の中で、本人の思い、本人が認識している状況を言語化し、「見える化」している。そして、こういうことですねと共有している。その上で、何がどうなったらよくなるか、一緒に考えていく。あわせて、会社に対して、本人への伝え方、要求事項、承認の仕方について適切な方法を伝え、会社が主体的に実施できるよう促す支援を行っている。 ○就職前の人の場合、職業評価や職業準備支援を通し、ご自身の特性がつかめる(自己理解を促す)働きかけを行っている。 ○うまくいったイメージ、経験が重要であるので、就学歴や職歴の中から、ここはよかったという部分を拾い出していく、引き出していくようにしている。
	【3 発信力の課題】 グループ 2(客観的な現状分析の困難さ)と似ているところもある。/実際に今従事している業務の出来がよくない状況の場合も、会社がそのことを本人にうまくフィードバックできておらず、会社は困っているが、本人は気づかずに仕事をしている状況がある。/本当に困っていることが本人のコミュニケーションの特徴(言い方や言葉使い)からうまく伝わっていない。/会社はネガティブな気持ちを持っているケースが多いと感じる。	○まずは仕事の正確性、スピードを高めていく取組。取組内容は個性が高い。就職に向けた準備段階の方には、職業準備支援の作業課題の中で、ミスを減らす取組を行っている。働いている方には、実際の作業を見ながらエラーを防ぐ方法を考える。職務内容の見直しを図る場合もある。 ○職場でのコミュニケーションの行き違いについては、中立の第三者として、会社と本人の現状認識を整理し、すりあわせる支援を行う。 ○できる人、できない人はあるが、コミュニケーションに特徴があることを気づいていただくためのアプローチ(十分ラポールが形成された人に、支援経過をみて、「今のあなたの言い方は変だよな?」と気づきを促す支援)を行うこともある。そして、どうやったらうまく伝えられるかの練習をする。

(2) 障害者就業・生活支援センターからのヒアリング結果一覧

	自由連想項目がクラスターとして統合された類似点・解釈、クラスターの特徴	対応する具体的な支援
その他の外部機関からの依頼が多い地域	【1 情報の把握と理解】 利用者について、障害特性や家庭環境に関する情報が不足していた。/支援にあたり、利用者の準備状況を把握できておらず(見立てられておらず)、こちらができるだろうと思っていたことができなかった。/家族がいたから対応することができた。/支援者として(利用者の情報を把握し、利用者への理解を深めることに対して)、スキル不足を感じている。	○医療にかかわる保健師、病院のケースワーカー、家族から、情報を聞き取り押さえてはいる。しかし、その情報を具体的な支援行動につなげることが難しい場合もあり、十分に活用できていないこともある。
	【2 不十分な対応】 現場で起きること、という内容でまとまっている。/見立てを立て準備していた支援が計画通りに進まなかった。見立てが違っていた。/企業の理解が得られなかった。/発達障害のある人の困難でまとまっている。	○定期面談の中で、キーワードをもとに過去の話を取り、こちらの意図する話が本人の解釈ではどうかを確認する。 ○本人が望む生活(こうなりたい、こうしていきたい)に対して、同じ目線で、かかわる機関や保護者が支援の共通理解をもち、役割を明確にしていく。
障害者就業・生活支援センターからの依頼が多い地域	【1 最近増加傾向の相談者】 対当事者に対しての感覚。対当事者とのかかわりの中で、実際に受けた、受けている印象。/対応が難しい。重なる部分がある。重複している。/就職はできるが、長続きしない。支援を受けずに、あつという間にやめてくる。/学歴をお持ちの方。最近感じている。	○ハローワークや地域センターとケースの共有を図る。職業紹介のタイミングを共有する等。月1回で定期的に連絡会議を実施している。 ○(1人の利用者に対して)2人で対応している。 ○基本的に自分の関心がある仕事を見つけて、職場見学・職場実習を薦める。 ○利用者の特性を会社の方に事前にお伝えする。
	【2 就職準備中】 就職活動にはまだ準備が必要。/関係機関、家族の連携がうまくいっていないため、うまく就職できない。	○まずは就職活動を始めるのは早いことを理解してもらった上で、就職活動の準備を支援する機関につなげている。 ○本人にあう就労移行支援事業所をピックアップし、説明の上、見学・実習を行っている。 ○就労移行支援事業所の利用もまだ早いと感じる方は、家から通える地域活動支援センターやデイケアを案内している。 ○本人の希望や能力によって、職業訓練の可能性も探る。イメージとしてはその前段階の方が多い。 ○通院同行をし、医療の状況を確認している。 ○家族がかかわれるようであれば、(当センターに)来ていただきたい。

就労移行支援事業所からの依頼が多い地域	【1 人間性】 自身のことを良く理解しているし、相談もできる、こちらの提案を受け入れる、職場でも戦力になっている、しかし出勤できない事例がある。次の日はなんなく出勤する場合、理由も自分で理解している場合もあるが突発的な欠勤を繰り返してしまう/季節的な影響/モチベーションの維持が難しい/精神障害に多い傾向ととらえている/忙しいときに休んでしまう	○辛抱強く支援する、たとえばコミュニケーションの場面を増やしてみる。 ○双方が納得できる対応案を調整して提案する。 ○一般求人で離転職を繰り返す→コミュニケーションが苦手であるという自己認識→地域センターの評価を受けると同時並行ができないという新たな気づきにつながる事例があった。 ○本人の特性を理解してくれる事業所を探す。
	【2 障害受容】 企業から支援機関に相談があることも多く、配置転換となり継続している人もいる/面接は対応できるが実習するとできない、ひきこもりのケースなどにみられる傾向/一般校、大学、少年院のケース/わらをもつかむ段階の前の段階。支援につながりにくい	○転職に向けた支援を行う場合もある。 ○本人にとって支援を受ける意味が理解してもらえず、労働局等にクレームとなる場合もある。次の就職への支援を確実に行う。 ○本人との関係性作りがとても重要。 ○人間関係の支援。 ○仕事の基本を学ぶという切り口を広げて、余暇的な活動からはじめる。外に出て来所できるところへのアプローチが必要。ただしどこまでやるかは内部でも意見はわかれる。
ハローワークからの依頼が多い地域	【1 社会への適応】 本人にかかわること/対人関係の中で家族が一番身近であり重要/家族以外に接する機会が少なく、人間関係が広がらない/このクラスターの項目がうすいとマイルールとなってしまう/衝動性、攻撃性も社会への適応を阻害/うまく支援しないと支援拒否につながりかねない/自分のなかでこの人はだめとなると態度に出やすい人が多い/特性とも社会性ともわからないこともあり、苦しんでいることはわかっていても支援や助言が入りにくい/対人場面で顕在化する。家族が全て協力的ではなく本人を擁護してしまうこともある	○本人との関係が良好な人をさがす。そのために今までの関わり方をみるために、相談者同席の面談を設定する。 ○一般高校や高等教育機関からの相談も増えている。診断があるだけの状態の者もいるので、本人同席のケース会議を開催する ○友人関係が鍵となっている者もいるが友人へのアプローチは困難である。 ○思いついて行動する前に相談できるようになることが目標、そのために相談を繰り返す。 ○家族と一緒に課題解決できるように支援する。
	【2 就労と生活の支援】 焦りがあっても準備の必要性がみえる者も多い/ステップとして福祉的就労や準備支援を進めたい/つまづきが少ないようにコーディネートする役割/2 週間の職場実習で準備性の理解促進のつもりが採用となってしまう、短期離職するにつながるケース/本人の困っていることが経済的なことであれば年金や生保の窓口と連携	○職場実習を提案する。 ○申立書等の作成をフォローする。 ○相談窓口への同行(生活支援、市役所、精保センターなど)。 ○ネットワーク、顔の見える関係作り。 ○つないでおしまいではなく、その後も連絡をとる。
	【3 ストレスサインと医療機関】 精神、発達とは通院している者が多いので医療との相談が重要/医療との情報共有、病院により受け止め方が違う/不調のサインの把握、医師からの障害受容への助言は重要なポイント/ストレスサインに気づかない人 支援の経過が長くなれば周囲も気づくが、その際も医療とのかかわりの中で対応することが重要	○連絡ができる人(本人から発信できる人)であれば具体的な方策を本人とつめる。 ○連絡できない人の場合、こちらが把握している場合は介入する。 ○医療連携室と一緒に相談する、クリニックの場合は通院同行。 ○同行の際に、本人が事実、本当のことを言っていない場合、その取扱いには慎重に対応する。
都市部の地域	【1 準備性のピラミッドの土台】 自分の選択ではないもの/主体的でない/健康管理、生活といった職業生活の土台にある課題/本人だけの相談では解決できない	○家族、医療、生活支援との連携。 ○アウトリーチ、情報共有。 ○外部の機関を交えたケース会議。 ○外来受診への同行。 ○ショートステイの利用(問題から離れるため)。
	【2 (支援者サイドが感じる本人との)課題認識に関するギャップ】 自分のペースで進めていきたいというタイプ/面談で必要性や緊急性が判断できない/こう思ったらこうしたいが強い、どこまで配慮すべきか調整が難しい/支援者サイドの課題でもある/本人が問題ととらえていない/一方的な自己主張	○内部のケース会議で役割分担。 ○紹介元の支援者を交えた相談。 ○突然相談にくるときの対応ルールを決めておく。 ○就職先での問題となると会社の捉え方により課題が変わる。
	【3 支援者に求められるソーシャルワークの力量】 信頼関係を構築するのに時間がかかる/訴えたいこと、どのようにとらえているかなど把握に時間がかかる/自己受容という言葉しっくりこない、違う言い方はないだろうか。自己否定、不自信、攻撃的/特に発達障害とうつ、統合失調症、神経症が重複している者に多くみられる傾向ととらえている/主訴をうけとめるのに時間がかかるタイプ/ソーシャルワークそのもの、知識、スキル、経験などで差がでる	○ケース会議。 ○面談を繰り返す。 ○サインの取り逃しはないだろうかしっかりと聞く。 ○巻き込まれないように、自分自身の立ち位置の確認。支援者側が疲れていないかモニタリングする。 ○何年たっても月に2回の面談が続く場合もあり、支援が途切れない可能性も想定してケースマネジメントする。

（３）研究担当者の解釈（まとめ）

○ 対象者によるクラスターの解釈結果について

職場における支援困難な事例に関する自由連想から構成された樹形図は、個性が高く、対象者間に共通する認識構造は見いだせなかった。よって、職場単位、支援者個人により支援困難事例の認識構造は異なっていると考えられる。一方で、研究担当者の解釈としては、それぞれの認識構造に対する共感性については、共通するクラスターもあるため、それぞれの認識構造は他者と共有できると考えられる。

樹形図を構成するそれぞれのクラスターに関して、地域別の特徴は顕著ではなかった。

支援機関別では障害者就業・生活支援センターからのヒアリングにおける支援の困難さの特徴として、健康管理や生活面の課題への支援について取り上げている者が多い傾向があった。地域センターからのヒアリングにおける支援の困難さの特徴として、職場の環境調整の限界や求人種類の選択に関する労働条件面で折り合いをつけていくことの困難さを取りあげている者があった。

職業リハビリテーションの専門家である双方の職員に共通する支援の困難さの視点は、基本的な職業準備性の課題が大きい場合の困難さ、家族への支援場面での困難さ、生活や体調など様々な不安定さへの支援の困難さ、診断や障害に起因する課題というより本人の性格面に起因する課題への対応の困難さ、本人の特性を深く理解することの困難さなどがあり、特に支援者との関係性構築に関する困難さを多くの者が取りあげていた。

特定の疾患が総じて支援が困難であると言及する者は障害者就業・生活支援センター、地域センター双方ともいなかった。

○ 具体的な支援について

具体的な支援策があったとしても、その支援行動を行うことの困難さ、支援の成果があがらないことによる困難さが確認された。

地域別にみた場合、地域センターに対して障害者就業・生活支援センターからの依頼の割合が高い地域では、支援困難な事例への具体的な支援において、双方で事例を共有して支援を行っていることが障害者就業・生活支援センターの発言からうかがえた。

支援機関別にみた場合、全体の傾向として障害者就業・生活支援センターは地域の関係機関とのネットワークに言及していることが特徴的であるのに対して、地域センターは自らが行う支援を中心に言及し、生活支援等についてはネットワークと連動する特徴がうかがえた。このことは機関の役割を反映していると考えられる。また、障害者就業・生活支援センターはケース会議について取りあげているが地域センターではケース会議という言葉は取りあげられていない。このことは、地域センターは全ての利用者に対してケース会議を行うことが明確化されていることに起因すると考えられる。組織内のケース会議によるスーパーバイズ等による支援計画や支援方法の検討、関係機関を交えたケース会議によりそれぞれの役割を踏まえた支援の連動や目標等の共有は、重要かつ基本的な取組であると考えられる。なお、（１）及び（２）の表に記載した具体的な支援は支援困難な事例に対するノウハウであり、優れた実践として広く共有していく価値があると考えられる。

○ ヒアリング全体の結果に関する意見交換について

ヒアリングの最後に「課題が多い者への職業リハビリテーション」や「施設内外でも意見が分かれる対象者像や支援」等をテーマにして、ヒアリング全体の結果に関して意見交換を行った。以下に内

容を抜粋する。

- ・障害とその人の人格を分けて考える必要があるが、その配慮がなされにくいケースもある。
- ・周囲との関わりが極端に少なく引きこもりに近い状態となる者への支援は困難であるものの、関心がありそうな余暇活動の設定等の様々な工夫を積み重ねて対応している現状もあり、支援を中止するべきか、どこまで対応するべきか、内部の議論でも意見は分かれる。
- ・仕事の不満が多く支援者に対して強く要望する者の場合、「仕事をしたいこと」「嫌なこと」などがはっきりしているため、支援はしやすい事例も多い。医療、生活支援（デイケア、就労継続支援B型事業所）をいったりきたりしていて落ち着かない事例への対応が難しい。
- ・課題を抱えている就労移行支援事業所に対して適切な助言・援助を計画的に進める必要性が高まっていると感じている。
- ・困難な事例に関しては答えがなく、支援方法・対応を議論し支援計画を見直しながら支援を行っている。
- ・例えば、経済面や自己理解など色々な問題のある方は、支援のコスト・手間はかかるが、一つひとつ解決していく過程は、利用者と支援者の信頼関係の醸成につながり、小さなことでも「こうすればうまくいった」という経験ができると、本人も他の困難に対して支援を受けることのモチベーションにつながる。
- ・支援者側の本人との関係性の影響が顕著なケースとしては、話しぶりの違いにより、ある人の助言は聞いてくれるがある人の助言は聞いてくれないということがある。担当者が変わるとうまくいくこともある。
- ・支援において課題が多いことは、他の機関との連携支援における関係者の調整等が煩雑になり負担感が増えるが困難さというものではないと考えたい。
- ・在職者の場合、会社との関係があると課題の多さは困難性に影響する。期限の問題など、時間的な猶予がない場合は、まさに困難さである。

○ ヒアリングの感想について

ヒアリング後に感想を確認している。その抜粋からPAC分析を援用したヒアリングの効果を補足する。

「支援困難のイメージは拡散したり偏ったりして、もやもやした感じがあったが、普段は考えることがなかった支援の困難さへの気づきが少し整理されたように思う」「困難さというか、普段支援していると、本人が理解していないと思ってしまうことがあるが、本人の責に帰すのではなく、その困り感に対し皆でアプローチしていくことが必要と改めて気づく」「連携や役割分担といっても曖昧なこともあるので、支援の困難さを整理して共有していく中で有効な役割分担がみえてくると思った」「各項目のプラスマイナスの分類の中で、マイナスとした項目すべてが、攻撃性のある利用者のアクティブな行動により支援者がストレスを強く感じる項目であったことに気づき、分析の過程で、その逆の行動である依存や無関心等に関する支援の困難さを考えた」「職場内の他の者に対して同様のヒアリングを行ってみると個人が抱えている困難さの認識がみえるようになると思われ、それを共有する意義は高いので皆にもやってもらいたい」

以上からは、PAC分析の効果の一つとして専門家から助言のあった「被験者の内省の深まりや拡がりによる気づきの促進」が得られていると考えられ、引き続き妥当性に関して慎重に検討する必要があるものの、質的研究における当該手法について、一定の実践知が得られたと考えられる。

第3章

考察

第3章 考察

本調査研究では、地域センターに対して実態調査を行い、精神障害者及び発達障害者の職業リハビリテーションにおいて、ハローワーク、障害者就業・生活支援センター及び就労移行支援事業所から地域センターへの支援ニーズ等を把握した（第1章）。あわせて、地域センターに対して事例報告を依頼し、自機関では支援困難と判断され、地域センターへ支援の要請があり、その後、就職・復職・職場定着となった事例を把握した（第1章）。次に、地域センター及び障害者就業・生活支援センターの職員に対して個別のヒアリングを行い、支援の困難さの認識構造を把握した（第2章）。

これらの結果を俯瞰してみると、職業リハビリテーションの実践場面における「支援の困難さ」については、実態調査で把握した地域センターへのニーズとしては、障害特性等の本人の状況や自機関が抱える課題等による約60項目が抽出されるとともに、事例における困難要因を意味的類似性に着目して整理すると幅広く約90項目が抽出されたこと、ヒアリング調査結果にみられる支援者の支援困難に関する認識構造は共通する困難要因はあるものの構造は個々の違いがあることから、「支援の困難さ」は幅広く存在し、個別性が高いと考えられる。そのことを踏まえたうえで以下のとおり、いくつかの困難要因に焦点をあてて考察した。

○ 障害等の理解に対する支援の困難さについて

外部機関から地域センターへのニーズ、求められている役割に関する実態調査からは、「診断後間もない、または、罹病期間が長いため、障害のとらえ方が曖昧となっている者への対応にかかる助言や職業相談等のニーズ」、「障害者手帳を未取得である者に対する情報提供、職業相談のニーズ」を確認した。

外部機関から地域センターに支援の要請があった事例からは、長所・短所／得意・不得意の理解の乏しさ、自分の特性や病状についての理解の乏しさ、自分の特性や病状についての有効な対処方法の理解の乏しさ（自分自身で補完行動をとることや、周囲の配慮・支援を受けることなどを含む）、働く理由の不明確さ、自分に合った仕事の内容や働き方についての理解の乏しさ（給与水準等を含む）といった支援の困難さに繋がる自己理解面の課題が抽出され、特に発達障害者において2割以上の事例で「自分の特性や病状についての理解の乏しさ」を確認した。

地域センター及び障害者就業・生活支援センターの職員へのヒアリングでは、自由連想した項目を統合したクラスターとして「客観的な状況分析の困難さ」、「障害の理解、受容にかかる支援における困難さ」等を、複数の支援者から確認した。また、「対象者の性格傾向、考え方、行動の傾向によって生じる困難さ」等、本人の自己理解と支援者の特性の理解とのギャップが支援の困難さにつながることにしても複数の支援者から確認した。

よって、本調査研究からは、以上に共通する要素である「障害等の理解に対する支援の困難さ」は、精神障害者及び発達障害者の職業リハビリテーションにおける支援困難性の一つになると考えられる。

障害等の自己理解に関しては、当機構の研究部門の研究テーマとしてこれまで取り上げられており、近年の研究成果としては前原らによる「職業リハビリテーション場面における自己理解を促進するための支援に関する研究（2018年3月）」がある。職業リハビリテーションで未整理のままに残されていた「自己理解の支援」について整理を行った当該研究報告の中（報告書 p38）で、支援者へのインタビューを基に、発達障害者の場合「単に現状を体験するだけでは、例えば、職場でこの苦手さがどのような影響をあたえるのかや具体的にどう配慮を企業にお願いできるのかといった自己理解の深まりが難しい状況があると考えられる」と着目して、「そのため、現状を整理し、対処に繋げるまでの支援行動を、支援者は実施していると考えられる」と考察している。

○ 重複障害や疾病等の多重性に対する支援の困難さについて

外部機関から地域センターへのニーズ、求められている役割に関する実態調査からは、双極性障害（ラピッドサイクラー）や発達障害における重複障害があるなど、自機関では支援方法がわからない者への対応にかかる助言や職業相談のニーズを確認した。

外部機関から地域センターに支援の要請があった事例からは、不安障害＋発達障害、パーソナリティ障害＋発達障害＋うつ、うつ＋発達障害、そううつ＋発達障害、摂食障害＋統合失調症、てんかん＋うつなど障害や疾病が重複している事例は、精神障害者の事例で約1割、発達障害者の事例で約2割であった。また、精神障害に加えてアルコールへのアディクション（依存症）、自傷行為や自殺企図等により支援困難となっている事例もみられた。

障害者就業・生活支援センターの職員へのヒアリングでは、「支援者が求められるソーシャルワークの力量」という支援の困難さの統合したクラスターの解釈として、発達障害と精神疾患との重複した者を取り上げた支援者を確認した。

よって、本調査研究からは「重複障害や疾病の多重性に対する支援の困難さ」は、精神障害者及び発達障害者の職業リハビリテーションにおける支援困難性の一つになると考えられる。

関連する他の領域におけるこのような重複・多重性に着目した困難性の整理の例として、主に総合診療領域で取りあげられている困難事例＝複雑な臨床問題を考えるフレームワーク¹⁾について取りあげる。

事例の複雑性に着目した支援困難性のフレームワークについて（例は研究担当者が作成）¹⁾

- ① Simple な問題（例：課題は既知であり解決可能、発達障害における環境へのアプローチ）
- ② Complicated な問題（例：いくつかの①が入り込んでいる、うつと依存がある者の復職支援）
- ③ Complex な問題（例：②に社会的問題が加わり更に個性が高い、うつと依存があり生活困窮を伴う者の就職支援）
- ④ Chaotic（例：様々な解決困難な問題が無秩序に絡む、支援者はネガティブ・ケイパビリティ²⁾が必要）

1) MartinCM, Sutrmberg JP(2005)による 参考：治療 vol199 複雑困難事例集, 南山堂(2017)

2) 帯木蓬生, ネガティブ・ケイパビリティ 答えのでない事態に耐える力, 朝日新聞出版(2017)

このフレームワークのように、事例への支援において、今ある支援ノウハウ等により対応できるか、個性の高い要因が加わり一般化が困難な課題が生じているか等を見極めることは重要であると考えられる。また、課題の多重性は支援の困難さにつながるものの、地域センターの職員へのヒアリングでは、「支援のコスト・手間はかかるが、一つひとつ解決していく過程により、利用者と支援者の信頼関係の醸成につながり、本人も他の困難に対して支援を受けることのモチベーションにつながる」とした意見もあり、職業リハビリテーションの実践現場では、支援計画等により計画的に予測することが難しくとも、時間をかけることが可能な場合は、課題の多重性をも前向きにとらえている考え方もみられた。

○ 利用者と支援者との関係性に由来する支援の困難さについて

外部機関から地域センターへのニーズ、求められている役割に関する実態調査からは、利用者の課題に加えて、支援経験の乏しさ、知識や支援スキルの不足、支援体制の課題や時間的制約といった支援機関の課題も少なからずあるため、利用者と支援関係を構築する以前の支援者が抱えている困難さを確認した。

外部機関から地域センターに支援の要請があった事例からは、利用者がもつ支援困難につながる要因を整理したが、この要因は、支援にあたり支援者自身が利用者との良好な関係性の維持において留意する必要がある事項ととらえることができる。特に感情・思考面、対人・コミュニケーション面の課題に対して個別対応する場合には、関わる支援者全員が適切な対応を求められることであると考えられる。

地域センター及び障害者就業・生活支援センターの職員へのヒアリングでは、支援の困難さのクラスターの内容として、「利用者と支援者の間の認識のすれ違い」、「利用者のもつ特性理解が不十分」等の状況が適切な支援につながらないことによる困難さを多くの支援者から確認した。また、特徴的な意見として「担当が変わるとうまくいくこともあるが、伝え方の違いにより、ある人の助言は聞いてくれるがある人の助言は聞いてくれないということがある」というものも確認した。

よって、本調査研究からは「利用者と支援者との関係性に由来する支援の困難さ」は、精神障害者及び発達障害者の職業リハビリテーションにおける支援困難性の一つになると考えられる。

関連する他の領域におけるこのような関係性に着目した困難性の整理の例として、訪問看護ステーションの横綱級事例への介入例³⁾、ソーシャルワーカーによる生活支援の研究⁴⁾について取りあげる。

・訪問看護ステーションにおける横綱級事例への介入例について

小瀬古ら³⁾は、重症度ではなく、対人関係的な意味として、支援者を困らせる、話が通じない感がある、焦らせる、圧迫感がある、要求が強い、要求がわかりにくい、達成感がないなど、コントロール不能な感覚に落ちる事例を横綱級事例として取りあげ、横綱級事例の特徴を「受け身で治療を受けている人」「どうにかしたいというエネルギーが高い人」と整理して、利用者を横綱級にするのは、支援者の凝り固まった考え方であると整理している。

3) 小瀬古伸幸・進あすか, 精神看護 121 号, 医学書院 (2018)

・対象者と支援者の関係に着目した支援困難性の整理について

対象者と支援者の課題認識の違い、対象者と支援の課題解決に向けた行動の違いに着目した岡田⁴⁾による研究から支援の困難要素に関する図を抜粋した。

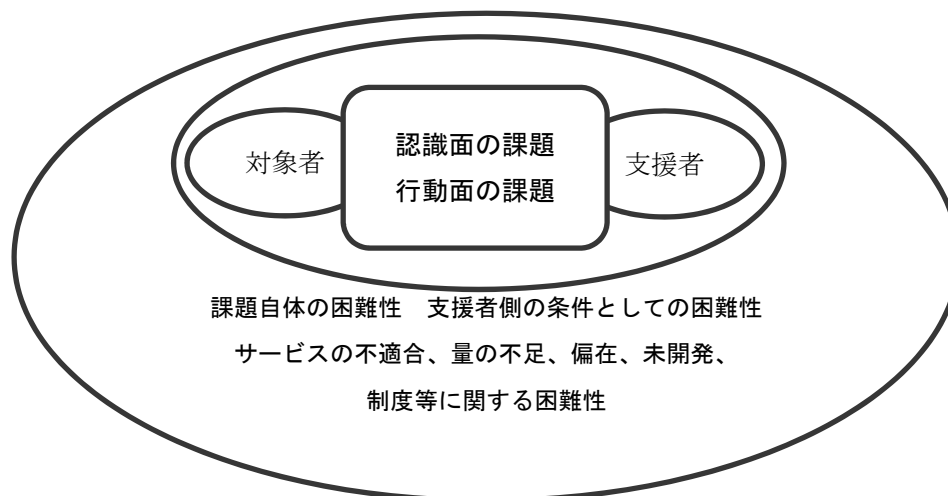


図 3-1 支援の困難要素（研究担当者が一部改変）

4) 岡田朋子, 支援困難事例の分析調査, ミネルヴァ書房 (2010)

本調査研究の結果からも、職業リハビリテーションにおいて上記のポイントや整理は共有できると考えられる。ヒアリングの感想では、「困難さというか、普段支援していると、本人が理解していないと思ってしまいうことがあるが、本人の責に帰すのではなく、その困り感に対し皆でアプローチしていくことが必要と改めて気づく」など利用者の認識や行動への理解の大切さを確認しているものがあつた。これは全ての対人援助職に共通する援助を方向づける基本的な理念であると考えられる。

○ 困難事例のとらえ方の整理について（介護領域の例）

序文において、地域包括支援センターの業務マニュアルにおける「困難事例の対応」を紹介したが、介護

領域の先行研究では、支援困難事例の整理方法やとらえ方に関する以下のようなものがあるので紹介する。

・発生要因に着目した支援困難性の分析枠組について

岩間⁵⁾は、支援困難事例について以下の枠組により分析している。

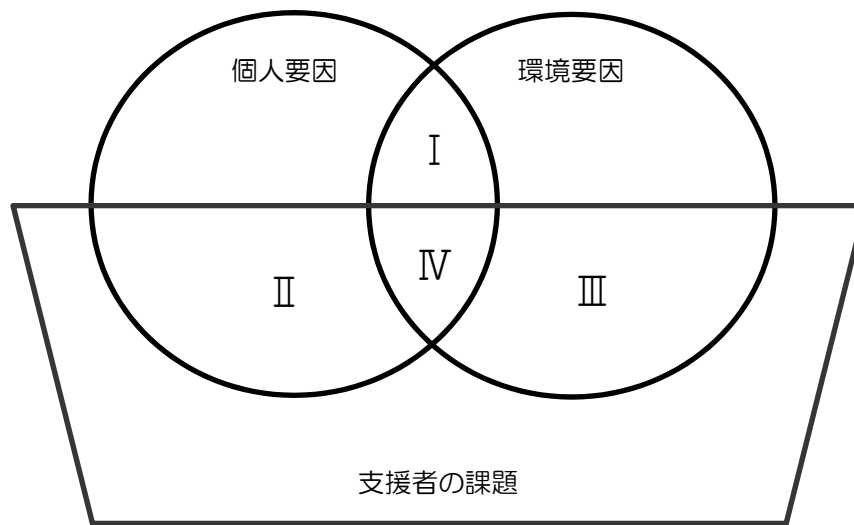


図3-2 対人援助における支援困難事例の3つの発生要因と4つの分析枠

5) 岩間伸之, 支援困難事例と向き合う, 中央法規出版 (2014)

文献において、この分析枠組により整理している具体的な支援困難事例(対応する分析枠組)は、サービス拒否(IV)、終末期(IV)、不穏(II)、近隣トラブル(IV)、クレーマー(III)、経済的虐待(III)、アルコール依存(IV)、共依存(III)、親族間対立(III)、消費者被害(IV)、ひきこもり(IV)、ネグレクト(IV)等である。本調査研究では、実態調査、事例、ヒアリングの中で、アルコール依存、ひきこもり、ネグレクトが支援の困難さにつながることへの言及はあるものの、自らが行う職業リハビリテーションの支援に加え、医療機関や生活支援機関等との連携も視野に入れた検討・分析が必要であるとも考えられる。なお、この分析枠組では、支援者のスキルやノウハウの問題、ネットワークの問題、個別の支援計画設定の問題等は「支援者の課題」領域と位置づけられると考えられる。

・介護分野における困難事例の多面的なとらえ方

吉江⁶⁾は、困難事例を以下のように整理している。

①基本的なとらえ方

- ・「困難」とは、主観的な概念である
- ・「困難」とは、相対的な概念である
- ・「困難」自体は主観的な概念でも、その理由や原因は客観的に示すことができる

②先行文献であげられている類型

- ・事例が有する特性による分類
 - a) 経験頻度が高く困難感も強い類型（典型例：独居高齢者のサービス拒否）
 - b) 経験頻度は低いものの困難感強い類型（典型例：虐待またはその疑い）
- ・ケアマネジメントプロセスによる分類
- ・倫理的ジレンマ（価値観の対立）

「倫理的ジレンマ：価値や規範への動機づけを含む性向や態度において、2 つ以上の価値観に対する心的行動（＝人間が何かの行動をとろうとする際、実際の行動に移る前におこる、精神内界における行動の先取りのこと）が存在するが、両立させることが困難であるために、行動化が妨げられている状態」

③困難事例への対応にあたってのポイント

- ・「自分は今何に困っているのか」を明確にする
- ・問題群の優先順位付けをする
- ・問題群に対する対応策を思いつくままあげてみる
- ・現実的に取り得る策を関係者と共有し、確定する
- ・実行に移す
- ・実行内容を評価する

6) 吉江悟, ケアマネジメント困難事例集「支援困難とは」, 世田谷区地域福祉部介護保険課(2010)

加えて、吉江はこの取りまとめの中で、調査データを基に「困難事例を受けてこそ専門職という意識を」として支援者へのエールも込めているところである。また困難事例への対応にあたってのポイントは、正にPDCAサイクルであり、本調査研究では、地域センターへのヒアリングの中で「特性理解にもとづく適切な支援」という支援の困難さの統合したクラスターへの具体的な支援方法として「PDCAの繰り返し。様子を見て繰り返す。常に支援を組み直していく。」というPDCAサイクルによる支援の言及を確認している。

○ 今後の課題

本調査研究は、地域のネットワークの中で地域センターがとらえる支援困難性について、一定の整理を行い、支援困難性の類型として、「障害等の理解に対する支援の困難さ」、「重複障害や疾病等の多重性に対する支援の困難さ」及び「利用者と支援者との関係性に由来する支援の困難さ」を提示したところであるが、考察を踏まえて、考えうる今後の課題を挙げて本調査研究のまとめとしたい。

支援困難性は、幅広く確認されたものの、その要因や枠組の絞り込みは未だ曖昧とも考えられる。まず、職業リハビリテーションにおける重要な視点である、職場という環境の影響について、十分に分析されたとは言いがたい。そのために例えば、本調査研究で取りあげたPAC分析を援用したヒアリングにおいても刺激提示文の内容を環境要因等に絞り込んでヒアリングを行う等の更なる検討が必要であろう。

また、考察で取りあげた岩間による「対人援助における支援困難事例の3つの発生要因と4つの分析枠組」を仮説とした新たな研究デザインを検討することも考えられる。

加えて、介護領域の知見では、地域包括支援センターの業務マニュアルに加えて、吉井によると「サービスの利用拒否」が頻度も高い支援困難事例とされている。支援を利用しない、拒否する者に関しての実態を把握することは難しいものの、今回の実態調査等では把握していない「就職、復職、職場定着に至らない事例、支援をフェードアウトした事例」の中からも支援困難性を見いだし得ると仮定して状況把握等を行うことも検討してはどうかと考える。その際に単に支援を中止したという顛末をもって分析することは発展性に乏しいため、その後の状況をどのように把握するかが重要と考えられる。

「支援困難性」に関する研究は、発生した困難さに的確に対処する支援の整理・開発につながると考えられる。加えて、支援困難性について職業評価等により一定の精度で予測することにより、障害者の職業生活において支援困難となる状況の発生を予防するための新たな支援や施策等の開発につながるのではないかと考えられる。

「支援困難性」は、考察で取りあげたもの以外に本調査研究の中では、課題解決のための介入効果があがらない場合の支援計画の行き詰まりや支援ステージの変更に起因する困難性、問題発覚のタイミングによる介入状況に起因する困難性、費用対効果、時間的制約に起因する困難性などがあると推測される。本調査研究を第一歩として支援困難性に関する研究が更に進展することを期待し、支援者の力となることを祈念する。

卷末資料

Ⅰ 地域センターに対する「外部機関からの支援要請のニーズ」について伺います

1 2017年4月～6月の3か月間に、外部機関から支援要請を受けた事例（新規利用者）のうち、主たる障害が「精神障害」

「発達障害」であった利用者の「人数」をそれぞれお尋ねします。

2 1で回答した利用者のうち、「ア 障害者就業・生活支援センターの利用者」「イ 就労移行支援事業所の利用者（ただし、障害者就業・生活支援センターの利用者は除く）」「ウ ハローワークの利用者（ただし、障害者就業・生活支援センター及び就労移行支援事業所の利用者は除く）」に該当する利用者の「人数」をそれぞれお尋ねします。

3 2で回答した機関のニーズを踏まえ、地域センターがどのようなかわりをしたか、お尋ねします。

1 2017年4月～6月に、 「外部機関」から支援要請を受けた、新規利用 者の人数（実人数）をお答えください。	主たる障害が 精神障害	人	主たる障害が 発達障害	人

2-①	2-②	3	
		左記で ☒ をつけた事例について、 支援要請を受けたおよその人数を、 精神障害・発達障害の別にお答え ください。	左記で ☒ をつけた事例について、地域センターは業務運営 計画等により、ア～ウの機関からのどのようなニーズに対し、 どのようなかわりをしましたか？ 自由記述でお答えください。 （地域により状況が異なる場合は、概況をお書きください）
ア 障害者就業・ 生活支援センター を利用	☐	主たる障害が 精神障害	外部機関のニーズ（困り感）
		主たる障害が 発達障害	地域センターのかわり
		人	人
イ 就労移行支援 事業所を利用 （ただし、 「ア 障害者就業・ 生活支援センター」 の利用者は除く）	☐	人	
ウ ハローワークを 利用 （ただし、 「ア 障害者就業・ 生活支援センター」 及び「イ 就労移行 支援事業所」の 利用者は除く）	☐	人	人

Ⅱ-1 外部機関から支援要請を受けた事例のうち、

「地域センターの支援を受け就職・復職・職場定着した、精神障害の事例」について伺います

2016年10月～2017年9月の1年間に、ア 障害者就業・生活支援センター、イ 就労移行支援事業所、ウ ハローワークのいずれから支援要請を受けた事例のうち、

地域センターからみて、支援困難性が高かったが、
地域センターの支援を受けて、就職、またはは復職、またはは職場定着することができた事例

（※地域センター利用後に、外部機関から就職・復職・職場定着した事例を含む）

を「精神障害」の事例の中から、1事例 お選びください。
そして、下記の1 から 7 について、それぞれ「地域センター利用開始時点」の特徴をお答えください。

8 については「現在までの支援経過」をお答えください。

【 1 地域センターの利用経緯 】

「機関の種類」…「障害者就業・生活支援センター」「就労移行支援事業所」「ハローワーク」のいずれか1つ（主たるもの）を
選択してください。

「機関が抱えていた課題」…当該外部機関から、職業評価の方法が分からない、精神障害者の支援経験がない等の
「支援スキルの課題」、人手不足や評価ツール等の未整備等の「物理的課題」について話を聞き、事実確認をした場合
のみ、課題有を選択してください。

「支援目標」…あてはまるものを全て選択してください。

【 2 年齢・性別 / 教育歴・職歴 】

「教育歴」…最終学歴や、過去に在籍していた学校の種類と特別支援教育の享受状況（療育含む）等の特徴をお答えください。

「職歴」…就労経験の有無や離職職の状況等の特徴をお答えください。

【 3 診断状況 / 障害手帳の取得状況 】

【 4 その他の障害の疑い 】

【 5 就職・復職・職場定着に際しての 職業面・対人面・生活面 の課題 】

「職業面」…労働意欲、適性、職業能力・技能、職業興味の特徴をお答えください。

「対人面」…コミュニケーション能力や人間関係の状況等の特徴をお答えください。

「生活面」…生活習慣や通院、服薬、余暇の過ごし方等の特徴をお答えください。

【 6 5の背景にある 認知機能面、心理面、理解面 の課題 】

「認知機能面」…注意・記憶・判断・同時処理・抑制等の特徴をお答えください。

「心理面（思考・感情）」…自己肯定感や他者への信頼感、新たな環境への不安傾向等の特徴をお答えください。

「理解面（自己理解・仕事理解）」…自分の障害や特性の理解、働く意味の理解等の特徴をお答えください。

【 7 職場・学校・家庭等 環境面の課題 】

「職場の状況」…事例が在職者であった場合、社内におけるキーパーソンや、上司・同僚による障害の理解・配慮の状況、
社内での支援体制の構築状況等の特徴をお答えください。

「学校の状況」…事例が在学者であった場合、学校におけるキーパーソンや、教員・他の学生による障害の理解と配慮の状況、
学校での支援体制の構築状況等の特徴をお答えください。

「家庭での状況」…家族による障害の理解や家庭での配慮の状況、家族関係等の状況等の特徴をお答えください。

【 8 地域センターが実施した支援 と その後の経過 】

外部機関のニーズと、利用者の状況を踏まえ、地域センターがどのように職業評価や職業カウンセリングを通した「見立て」や、
職業準備支援やリワーク支援、ジョブコーチ支援、職場適応指導等を通した「個別対応」を行ったかをお書きください。

外部機関と継続的に連携し役割分担しつつ支援した事例については、どのように役割分担し支援したかについても書きください。

就職・復職・職場適応に至る経過として、どの程度時間がかつたか、どのような仕事に就いたかについても分かる範囲でお書きください。

Ⅱ-1 主たる障害が「精神障害」の1事例について、以下の 1～8 にお答えください

※ただし、5～8 は課題がなければ空欄で構いません

①「どのような状況にある機関」から「どのようなニーズ」で支援要請を受けましたか？
当該機関から課題やニーズについて直接話を聞き、事実確認ができていた内容のみをお答えください。

ニーズ

支援目標

②「地域センターは、左記に
対し、どのような支援を目標
としましたか？」

①「年齢・性別」をお答えください

②「教育歴」の特徴をお書きください

③「職歴」の特徴をお書きください

年齢

性別

④「本人の診断状況」の確認は、a から c のいずれの方法で行いましたか？ 当てはまるものを全て選んで ☒ をつけてください。
そして、確認した診断名または障害名を、重複障害を含めて具体的に記載してください。

確認方法

確認した診断名または障害名

a 主治医の意見書により確認

b 精神障害者保健福祉手帳等の申請や障害年金の申請時の診断書から確認

c 身体障害者手帳等を取得しており、手帳の記載内容から確認

②「障害者手帳の取得状況」としてあてはまるものを、「あり」「申請中」「なし」の中から、1 つ選んでください。

精神障害者保健福祉手帳

療育手帳

身体障害者手帳

③「障害者手帳の取得状況」としてあてはまるものを、「あり」「申請中」「なし」の中から、1 つ選んでください。

精神障害者保健福祉手帳

療育手帳

身体障害者手帳

④「本人の診断状況」の確認は、a から c のいずれの方法で行いましたか？
当てはまるものを全て選んで ☒ をつけてください。そして、疑いのある障害名等を具体的に記載してください。

確認方法

疑いのある障害名等

a 本人または家族からの申告

b 支援要請のあった関係機関からの情報提供

c その他
(a b以外の方法により確認した場合、その方法を記載)

調査票Ⅱ_精神障害

①「職業面」の課題をお書きください

②「対人面」の課題をお書きください

③「生活面」の課題をお書きください

5 就職・復職・対人・職場生活面での課題について

6 ①「認知機能面」の課題をお書きください

②「心理面（思考・感情）」の課題をお書きください

③「自己理解・仕事理解面」の課題をお書きください

5 心の背景にある認知機能面、心理面、理解面の課題について

①「職場」の状況をお書きください

②「学校」の状況をお書きください

③「家庭」の状況をお書きください

7 職場・学校・家庭等の環境面での課題について

①「職場」の状況をお書きください

②「学校」の状況をお書きください

③「家庭」の状況をお書きください

8 地域センターが実施した支援とその経過について

①「職場」の状況をお書きください

②「学校」の状況をお書きください

③「家庭」の状況をお書きください

- 58 -

Ⅱ-2 外部機関から支援要請を受けた事例のうち、
「地域センターの支援を受け就職・復職・職場定着した、発達障害の事例」について伺います

2016年10月～2017年9月の1年間に、ア 障害者就業・生活支援センター、イ 就労移行支援事業所、ウ ハローワークのいずれから支援要請を受けた事例のうち、

地域センターからみて、支援困難性が高かったが、
地域センターの支援を受けて、就職、または復職、または職場定着することができた事例
(※地域センター利用後に、外部機関から就職・復職・職場定着した事例を含む)

を「発達障害」の事例の中から、1事例 選びください。
そして、下記の1 から 7 について、それぞれ「地域センター利用開始時点」の特徴をお答えください。
8 については「現在までの支援経過」をお答えください。

【1】 地域センターの利用経緯 】
「機関の種類」…「障害者就業・生活支援センター」「就労移行支援事業所」「ハローワーク」のいずれか1つ（主たるもの）を
選択してください。
「機関が抱えていた課題」…当該外部機関から、職業評価の方法が分からない、発達障害者の支援経験がない等の
「支援スキル」の課題、人手不足や評価ツール等の未整備等の「物理的課題」について話を聞き、事実確認をした場合
のみ、課題有を選択してください。
「支援目標」…あてはまるものを全て選択してください。

【2】 年齢・性別 / 教育歴・職歴 】
「教育歴」… 最終学歴や、過去に在籍していた学校の種類と特別支援教育の享受状況（療育含む） 等の特徴をお答えください。
「職歴」… 就労経験の有無や離職職の状況等の特徴をお答えください。

【3】 診断状況 / 障害者手帳の取得状況 】

【4】 その他の障害の疑い 】

【5】 就職・復職・職場定着に際しての 職業面・対人面・生活面 の課題 】
「職業面」…労働意欲、適性、職業能力・技能、職業興味の特徴をお答えください。
「対人面」…コミュニケーション能力や人間関係の状況等の特徴をお答えください。
「生活面」…生活習慣や通院、服薬、余暇の過ごし方等の特徴をお答えください。

【6】 5の背景にある 認知機能面、心理面、理解面 の課題 】
「認知機能面」…注意・記憶・判断・同時処理・抑制等の特徴をお答えください。
「心理面（思考・感情）」…自己肯定感や他者への信頼感、新たな環境への不安傾向等の特徴をお答えください。
「理解面（自己理解・仕事理解）」…自分の障害や特性の理解、働く意味の理解等の特徴をお答えください。

【7】 職場・学校・家庭等 環境面の課題 】
「職場の状況」…事例が在職者であった場合、社内におけるキーパーソンや、上司・同僚による障害の理解と配慮の状況、
社内での支援体制の構築状況等の特徴をお答えください。
「学校の状況」…事例が在学者であった場合、学校におけるキーパーソンや、教員・他の学生による障害の理解と配慮の状況、
学校での支援体制の構築状況等の特徴をお答えください。
「家庭での状況」…家族による障害の理解や家庭での配慮の状況、家族関係等の状況等の特徴をお答えください。

【8】 地域センターが実施した支援 と その後の経過 】
外部機関のニーズと、利用者の状況を踏まえ、地域センターがどのように職業評価や職業カウンセリングを通して「見立て」や、
職業準備支援やリワーク支援、ジョブコーチ支援、職場適応指導等を通して「個別対応」を行ったかをお書きください。
外部機関と継続的に連携し役割分担しつつ支援した事例については、どのように役割分担し支援したかについてもお書きください。
就職・復職・職場適応に至る経過として、どの程度時間がかったか、どのような仕事に就いたかについても分かる範囲でお書きください。

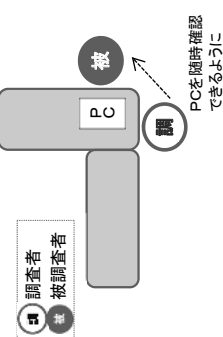
Ⅱ-2 主たる障害が「発達障害」の1事例について、以下の 1 ～8 にお答えください

※ ただし、5～8 は課題がなければ空欄で構いません

1 地域センター利用の経緯	①「どのような状況にある機関」から「どのようなニーズ」で支援要請を受けましたか？ 当該機関から課題やニーズについて直接話を聞き、事実確認ができている内容のみお答えください。			② 地域センターは、左記に 対し、どのような支援を目標 としましたか？		
	機関の種類	機関が抱えていた課題	ニーズ	支援目標	就職 支援	復職 支援
	――選択して下さい――▶	――選択して下さい――▶			☐	☐
		――選択して下さい――▶			☐	☐
2 年齢・性別 / 教育歴・職歴	①「年齢・性別」をお答えください			②「教育歴」の特徴をお書きください		
	年齢	性別				
	――選択して下さい――▶	――選択して下さい――▶				
③「本人の診断状況」の確認は、a から c のいずれの方法で行いましたか？ 当てはまるものを全て選んで ☒ をつけてください。 そして、確認した診断名または障害名を、重複障害を含めて具体的に記載してください。						
3 障害者手帳の状況	確認方法			確認した診断名または障害名		
	a 主治医の意見書により確認	☐				
	b 精神障害者保健福祉手帳等の申請や障害年金 の申請時の診断書から確認	☐				
	c 身体障害者手帳等を取得しており、手帳の記載 内容から確認	☐				
②「障害者手帳の取得状況」としてあてはまるものを、「あり」「申請中」「なし」の中から、1つ選んでください。						
精神障害者保健福祉手帳			療育手帳		身体障害者手帳	
――選択して下さい――▶			――選択して下さい――▶		――選択して下さい――▶	
④ その他に「障害の疑い」があった場合、その確認は a から c のいずれの方法で行いましたか？ 当てはまるものを全て選んで ☒ をつけてください。そして、疑いのある障害名等を具体的に記載してください。						
4 その他の障害の疑い	確認方法			疑いのある障害名等		
	a 本人または家族からの申告	☐				
	b 支援要請のあった関係機関からの情報提供	☐				
	c その他 (a,b以外の方法により確認した場合、その方法を記載)	☐				

5	就労・職業・復職・対人・職場生活面での課題について	①「職業面」の課題をお書きください	②「対人面」の課題をお書きください	③「生活面」の課題をお書きください
6	心の背景・理解面の課題について	①「認知機能面」の課題をお書きください	②「心理面（思考・感情）」の課題をお書きください	③「自己理解・仕事理解面」の課題をお書きください
7	職場・環境・学校・家庭等	①「職場」の状況をお書きください ※在職者のみ ☐ 在職者であった	②「学校」の状況をお書きください ※在学者のみ ☐ 在学者であった	③「家庭」の状況をお書きください
8	地域・支援センターとその経過	事例に対し、地域センターは、「どのような支援計画のもと、どのような支援」を実施し、その後、事例は「どのような経過で就職・職場定着」に至りましたか？ 外部機関と役割分担した場合は、地域センターは「どのような役割」を担ったかについてもお書きください。		

PAC分析の実施手順

時間	指示内容	留意点
5分	<実施の流れの説明> ○「これから、「精神障害者及び発達障害者の支援困難性」というテーマについて、PAC (Personal Attitude Construct: 個人別態度構造) 分析という手法を用いて調査をさせていただきます。PAC 分析では、まず、『ある言葉を示された時に、あなたの心に思い浮かぶままのイメージ、言葉、考え』などを自由に想起していただきます。その後、あなたの『精神障害者及び発達障害者の支援困難性に関するイメージの構造』を、あなたの解釈に沿って明らかにさせていただきます。 調査は、パソコンを用いて行います。 調査は最大でも 3 時間の見込みですが、途中で 20 程度の休憩をはさませていただきます。」	○調査は下記のような座席配置で行う。 (構並びで実施する場合は、適度な距離をとるように)  ○パソコンで、入力シート (Excel) を表示する。
20分	○「何かご不明な点や質問等がございますか？ それでは、調査を始めさせていただきます。」 <①テーマに関する自由連想> ○それでは、こちらの画面をご覧ください。 「まず、イメージや言葉の想起の手がかりとして、「連想刺激文」をお示します。」 あなたは、現在の職場において、 どのような精神障害や発達障害のある人に対し、 どのような状況や場面で、支援の困難さを感じやすいでしょうか。 そのとき、あなたにとって何が難しいと感じるのでしょうか。 このように「支援が困難な事例」に関して自由に発想いただき、 頭に浮かんできたイメージや言葉を、思い浮かんだ順に、 単語または短文にして入力してください。 ○「入力の際には、一文が長くなりすぎないようにお願いします。」 ○「なお、15分から20分くらいの時間の中で、最大15個挙げていただきます。あなたが重要と考える内容が網羅されるようご留意ください。	○ゆっくりと、間を持たせつつ読み上げること、被調査者がイメージを思い浮かべる時間（長期記憶にアクセスする時間）を確保する。 ○ゆっくりと、間をとりつつ読み上げる。 ○「それでは、次の準備をしますので、少々お待ちください。」 <③連想項目間の類似度判定> ○「これから、あなたが、『精神障害者及び発達障害者のうち、困難な事例』に関連するものとして想起したイメージや言葉を、2つずつ画面に表示します。 その組合せが、あなたの直感的なイメージ上、どの程度、「似ているか」「似ていないか」を考えて、その類似の程度を、10段階を目安として判定してください。 判定はこのスケールをスライドすることで(動かしてみせる)行えます。スケールは、左側にスライドするほど「似ていない」ことを、右側にスライドするほど「似ている」ことを示します。 なお、評定の際に、数値の正確さにこだわる必要はありません。あなたの直感でお答えください。」 <休憩・デンドログラム作成> ○「それでは、ここで20分程度の休憩をさします。開始時刻は、 ●時●分とさせていただきます。」 ○「それでは、調査を再開します。」
5分	○途中で入力が多くなり、右記の水準に達しない場合、以下の指示を行う> ○「ほかにはありませんか？」「そのほかにはありませんか？」「それはどんなイメージですか？」 <15分が経過し、想起内容が5個程度のまま、入力が多くなり、また、発言もみられない場合は、以下の補助質問を行う> ○「例えば、事例の「利用経緯」、「教育歴・職歴」、「診断状況や障害者手帳の取得状況」、「職業面や対人面、生活面の課題」、「認知機能面、理解面、心理面の課題」、「職場・学校・家庭等の環境面の課題」などで思い浮かぶことはありますか？」 (入力が終わったら、以下の指示を行い、入力内容の納得感を確認する) ○「ありがたいご指摘でした。入力した内容について表現を言い換えたところはありますか？…また、新たに入力したい内容はありますか？…こちらでよろしいでしょうか？」	○「こちらが、あなたが評価していた結果から分析された、あなたの『精神障害者や発達障害者の支援困難性に対するイメージ構造』になります。 なお、言葉や短文の後についている数字は重要度を示します。こちらについて、あなたの感想や解釈等を伺っていきます。」 ○「この図では（分割力所の記入なし）、あなたが似ていると評価した内容が近接してまとまっています。この図のまわりをみると（分割力所の記入あり）、●つのグループに分かれるように見えますが、いかがでしょうか？」

5分	<②連想項目の重要度の評価> ○「それでは、次は、●個のイメージや言葉について、あなたからみて、支援困難な事例の特徴に関連する内容として、どの程度重要性を感じるものかお尋ねします。 重要度が最も高い程度を5とし、5段階で評定してください。その際、重要度の基準はご自身をもって構いません。あなたがとった重要度を直感でお答えください。なお、最後に、最も重要と考えるものを1つだけ選んで、チェックをつけてください。」 ○「それでは、次の準備をしますので、少々お待ちください。」	○想起の順番は変更しないようにする。 ○重要度の評価基準について質問を受けたときは、ご自身の基準で構わないということを改めて伝える。 ○順位をつけられない場合は、複数にチェックをつけてもよいこととする。 ○最高点ではないものを最も重要なものとして選んでいる場合は、その理由を尋ねる。 ○入力シートのデータを、PAC-Assistの「メインシート」に貼り付ける。「比較開始」ボタンを押し、類似度比較画面を表示する(※処理に3分程度要する)。
30分	<③連想項目間の類似度判定> ○「これから、あなたが、『精神障害者及び発達障害者のうち、困難な事例』に関連するものとして想起したイメージや言葉を、2つずつ画面に表示します。 その組合せが、あなたの直感的なイメージ上、どの程度、「似ているか」「似ていないか」を考えて、その類似の程度を、10段階を目安として判定してください。 判定はこのスケールをスライドすることで(動かしてみせる)行えます。スケールは、左側にスライドするほど「似ていない」ことを、右側にスライドするほど「似ている」ことを示します。 なお、評定の際に、数値の正確さにこだわる必要はありません。あなたの直感でお答えください。」 <休憩・デンドログラム作成> ○「それでは、ここで20分程度の休憩をさします。開始時刻は、 ●時●分とさせていただきます。」 ○「それでは、調査を再開します。」	○ゆっくりと間をとりつつ読み上げる。 ○見通しを持てるように、評定する数値を伝える(例:連想項目が15個の場合は、105個) ○悩んで類似度の評価に時間がかかるようであれば、「直感でお答えください」と言葉かけをする。 ○全ての評定が終了すると、評定を終了するかどうか尋ねる画面が表示されるので、「はい」を押す。 その後、類似度評定に当たり、被調査者が「似ている」と感じ始める位置を尋ねる画面が表示されるので、直感で回答するよう伝える。 ○PAC-Assistのデータを csv ファイルに変換後、Rを用いてクラスター分析を実施し、デンドログラムを作成する。 ○デンドログラムについて、クラスター間の分割力所（グループ数）を調査者間で協議する(※最少2、最大4を目安)。 ○クラスターの分割力所を記入したデンドログラムと、分割力所を未記入のデンドログラムを3枚ずつ印刷する。 ○最も重要と選ばれていた内容に○をつけて示しておく(重要度の数字に○)。
5分	<④クラスターの分割力所の解釈> ○「こちらが、あなたが評定していただいた結果から分析された、あなたの『精神障害者や発達障害者の支援困難性に対するイメージ構造』になります。 なお、言葉や短文の後についている数字は重要度を示します。こちらについて、あなたの感想や解釈等を伺っていきます。」 ○「この図では（分割力所の記入なし）、あなたが似ていると評価した内容が近接してまとまっています。この図のまわりをみると（分割力所の記入あり）、●つのグループに分かれるように見えますが、いかがでしょうか？」	○「こちらが、あなたが評価していた結果から分析された、あなたの『精神障害者や発達障害者の支援困難性に対するイメージ構造』になります。 なお、言葉や短文の後についている数字は重要度を示します。こちらについて、あなたの感想や解釈等を伺っていきます。」 ○「この図では（分割力所の記入あり）、あなたが似ていると評価した内容が近接してまとまっています。この図のまわりをみると（分割力所の記入あり）、●つのグループに分かれるように見えますが、いかがでしょうか？」

15分	<⑨クラスターの類似点と異同の解説> ○「それでは、今度は、グループを比較し、各グループの似ているところや違うところについてお尋ねします まず、1番上の＜命名内容＞と2番目の＜命名内容＞を比べてみてください。 それぞれ、どんなところが似ていて、どんなところが違うと感じるでしょうか？」	○ゆっくりと間をとりつつ読み上げる。 ○必要に応じて、分かりやすく比較するための工夫を行う。例えば、＜クラスターの命名＞を行ったものをさみで切った後、左側に基準となるクラスターを、右側に比較するクラスターを配置。そして、クラスターの類似点や異同について順に尋ねるなど。 ○被調査者が話した内容を、記録票に順番にメモ書きする。
15分	<⑩補足質問2：実施している支援内容> ○「それでは、最後に、1番上の＜命名内容＞、2番目の＜命名内容＞…に対して、あなたは、現在の職場において、それぞれ、どのような支援計画を立て、どのような支援を実施しているか、教えてください。 なお、関係機関との連携の観点も含めてお答えください。」 ○「それでは1番上の＜命名内容＞についての支援はどうでしょうか…？」 2番目の＜命名内容＞についての支援はどうでしょうか…？」 ○「最後に、●つの支援困難性に対し実施している支援内容について、共通点と差異点がありましたら、教えてください。」 ○「それでは、調査はこれで終了になります。長い時間ご協力いただきましてありがとうございます。」 <⑪補足質問3：被調査者の感想> ○「最後に、よろしければ、調査に参加した感想を教えてくださいませんか？」 -支援困難事例について、何か後から思いついたことはありますか？ -調査に参加し、日頃の考えが整理されたといったようなことはありましたか？ -あなたにとっての支援困難性とはどのようなものでしょうか？ ○「それでは、本日は、お忙しい中、ご協力いただきありがとうございます。」	○「ほかにありませんか？」「そのほかにありませんか？」 「どうして、別々のグループに分かれたのでしょうか？」 （「もう少しだけ考えてみてください」）

15分	<⑤クラスターの併合理由の解説> ○「それでは、次に、●つのグループのイメージについて伺っていきます。 まず、『●●●●』…、『▲▲▲』…、『◆◆◆』…、『■●■』…が1つのグループにまとまっているようですが、これらのグループからどんなイメージがわいてきますか？… また、どんな内容でまとまっていると感じられますか？… 模範お答えいただきたいと考えておりますが、1つずつ教えてください。」	○ゆっくりと間をとりつつ読み上げる。 ○被調査者が話した内容を、記録票に順番にメモ書きする。 ○ゆっくりと間を取りつつ言葉かけを繰り返し(5,6回)、イメージを引き出す。 ○それでもイメージが出てこない場合、重要度の指標も参考としてイメージを引き出す。 ○クラスターの数だけ、同じ手続きで、実施する。
15分	<⑥クラスターの命名と項目の正負のイメージの評価> ○「それでは、これから●つのグループに名前をつけていただきます。まず、『●●●●』…、『▲▲▲』…、『◆◆◆』…、『■●■』のグループですが、さきほどあなたは、『×××』『#.#.#』…といったイメージを挙げてください（メモを読み上げる）。このグループについてどう名付けると、あなたのイメージにぴたりと合うでしょうか？左側の余白に（指ししながら）ご記入ください。」	○ゆっくりと間を取りつつ言葉かけを繰り返し(5,6回)、イメージを引き出す。 ○被調査者が声に出した内容を、記録票に順番にメモ書きする。 ○クラスターの数だけ、同じ手続きで、実施する。 ○プラス、マイナス、ゼロの評価基準について質問を受けたときは、ご自身の基準で構わないということをお伝えする。
10分	<⑦補足質問1：イメージの明確化> ○「それでは、今、あなたに考えていただいたグループの内容について、少し補足的な質問を行わせていただきます。」 ○「1つ1つの言葉や短文について、『プラス、マイナス、ゼロ』のイメージを考えていただきましたが、その際、あなた自身でどのような基準をもたれましたか？」 ○「1つ1つの言葉や短文について、重要度の評価を5段階で考えていただきましたが、その際、あなたはご自身でどのような基準をもたれましたか？」	○ゆっくりと間をとりつつ読み上げる。 ○被調査者が話した内容を、記録票に順番にメモ書きする。 ○その他、分かりにくい言葉や疑問をもった内容があれば尋ねる。 ※調査によっては、補足質問の士のイメージの質問等を「⑨補足質問2：実施している支援内容」を尋ねる前に実施した。

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

当研究成果物については、公正な慣行に合致するものであり、かつ、報道、批評、研究その他の引用の目的上正当な範囲内であれば、自由に引用することができます。（著作権法第32条1項）

また、説明の材料として新聞紙、雑誌その他の刊行物に転載することが可能です。（著作権法第32条2項）

その際には出所を明示するなどして、必ず引用及び転載元を明示するとともに、下記までご連絡ください。

また、視覚障害その他の理由で活字のままでは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」等を作成することも認めております。

なお、視覚障害者の方等で本冊子のテキストファイル（文章のみ）を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

調査研究報告書 No. 144

支援困難と判断された精神障害者及び発達障害者に対する支援の実態に関する調査
ー地域の支援機関から地域障害者職業センターに支援要請のあった事例についてー

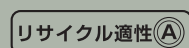
編集・発行 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
〒261-0014
千葉県美浜区若葉 3-1-3
電話 043-297-9067
FAX 043-297-9057

発行日 2019年3月
印刷・製本 株式会社 丸井工文社



NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ISSN 1340-5527



この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。