第３章

結果と考察

第３章　結果と考察

第１節　統合失調症者の就労支援の展開
（「統合失調症者の就労支援の展開プロセスの分析」）

１　分析の背景

第１章で述べたように、職業リハビリテーションの支援プロセスは、「相談」→「能力開発」→「就職支援」→「定着支援」、あるいは、「相談」→「評価」→「職業準備支援」→「就職活動」→「職場適応」といった時間の経過を軸としたプロセスとして、表されることが多かった。本分析においては、現在、統合失調症者に向けて実施されている就労支援のプログラムを網羅するように対象者（分析焦点者）を設定した上で、時間経過を軸としたその展開を広く緩やかに示すこととしたい。

そうすることで、現在の統合失調症者に向けて実施されている就労支援の流れを示すことになり、この後に示す「就労支援の支援行動のプロセス」や「意思決定のプロセス」の比較対照として位置づけられると考えたからである。

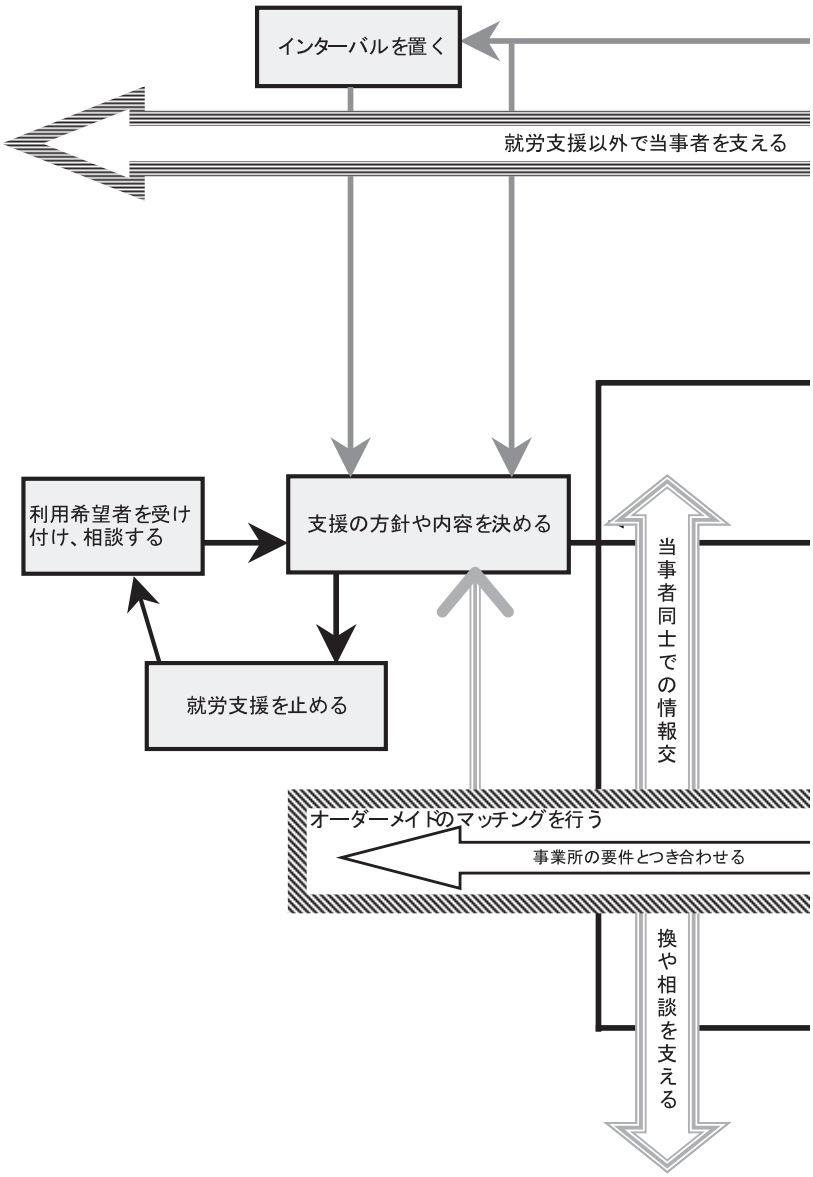
２　結果

表 3-1-1 に示した通り、この分析の結果として、2 つのカテゴリーと 21 の概念が生成された。図 3-1-1 に結果図を示す。

表 3-1-1　カテゴリー及び概念の生成結果と定義

カテゴリー	概　念	定　義
	利用希望者を受け付け、相談する	他施設からの紹介あるいは、単独での利用希望者、再利用者のニーズを把握し、支援をするか否かを相談する
	支援の方針や内容を決める	当事者とともに希望や状況を整理し、相談のうえ、支援の方針や内容を決める
	就労支援の可能性についての評価を行う	トレーニングや生活支援の必要性や職業能力の評価、働くためのバリアについて評価を行う
	施設内でトレーニングを行う	働く力をつけるためのトレーニングを施設内(オフザジョブ)で行う
	求職活動を支援する	具体的な求職活動を支援する
	事業所でトレーニングを行う	施設の持つ支援方法に応じて事業所でのトレーニングを行う
	就職後支援を行う	就職の後にも継続的な支援を行う
オーダーメイドのマッチングを行う	事業所の要件とつき合わせる	当事者の状況と事業所・求人・職務とをつき合わせる
	当事者に合った事業所や求人を探す	当事者の障害状況や特徴に即した事業所や求人を探す
	就業条件を調整する	当事者の就業及びその維持に向けて事業所と調整をする
	インターバルを置く	支援を一旦休止する
	就労支援を止める	何らかの理由で就労支援を継続しない
	他の就労支援機関と連携する	他の就労支援実施機関と必要に応じて役割分担し、連携をする
	ハローワークと連携する	求職活動の支援にあたって、ハローワークと連携する
就労支援以外で当事者を支える	医療機関と連携する	当事者の疾病や医療的ケアについて医療機関と連携をする
	生活支援機関と連携する	当事者の生活や家族について生活支援機関と連携する
	家族とともに支援する	当事者の家族に対し支援するともに、家族と一緒に当事者を支援する
	当事者同士での情報交換や相談を支える	当事者間で情報交換や相談ができるような機会や場を設ける
	就労のための知識や情報を提供する	就職や就職活動に必要な知識や情報を提供する
	事業所に当事者の理解を図る	事業所に対して当事者の障害状況や作業能力などの情報を提供し、理解を図る
	事業所の雇用相談に応じる	事業所の精神障害者の雇用についての相談に応じる

以下、今回の分析結果を示す。なお、本文中の下線は概念、＜＞はカテゴリー、“ ”は定義、「 」はデータからの引用（アルファベットは表2-2-1参照）を指している。



利用希望者を受け付け、相談する

支援は、**利用希望者を受け付け、相談する**から始まる。定義として“他施設からの紹介あるいは、単独での利用希望者、再利用者のニーズを把握し、支援をするか否かを相談する”とし、関係機関や当事者からの情報などから、施設の支援プログラムで利用希望者のニーズに答えられるか、否かを判断し、利用希望者と相談している。また、再利用者についても利用希望時点でニーズの確認を行っているため、この概念を支援展開の起点として位置づけた。

支援の方針や内容を決める

新たな利用者については、通常インテーク面接に当たるもので、１回ないし、数回にわたっての面接が行われる。当事者の希望や状況を整理し、当事者との相談の上で、支援の方針や内容を決め、いずれかのプログラムの利用につながる。それに対して、継続的な支援を行っている当事者に対しては、利用している支援プログラムを終了するに当たって、あるいは状況に応じての次の支援に向けた分岐点となる。具体的には、**就労の可能性についての評価を行う**、**施設内でトレーニングを行う**、**求職活動を行う**の３種類の方向性が示されることになる。

支援の方針や内容を決めることは、一般的な職業リハビリテーションの流れとしては、職業評価を経て、その結果を踏まえて行われる。そのため、**就労の可能性についての評価を行う→支援の方針や内容を決める**というプロセスになるが、IPSやそれに準じた支援を実施しているところでは、職業評価は行わず、当事者のニーズ等を確認した時点で、具体的な**支援の方針や内容を決め→求職活動を行う**につながっている。

その両者を網羅するため、結果図においては、**就労の可能性についての評価を行う**ことについても、

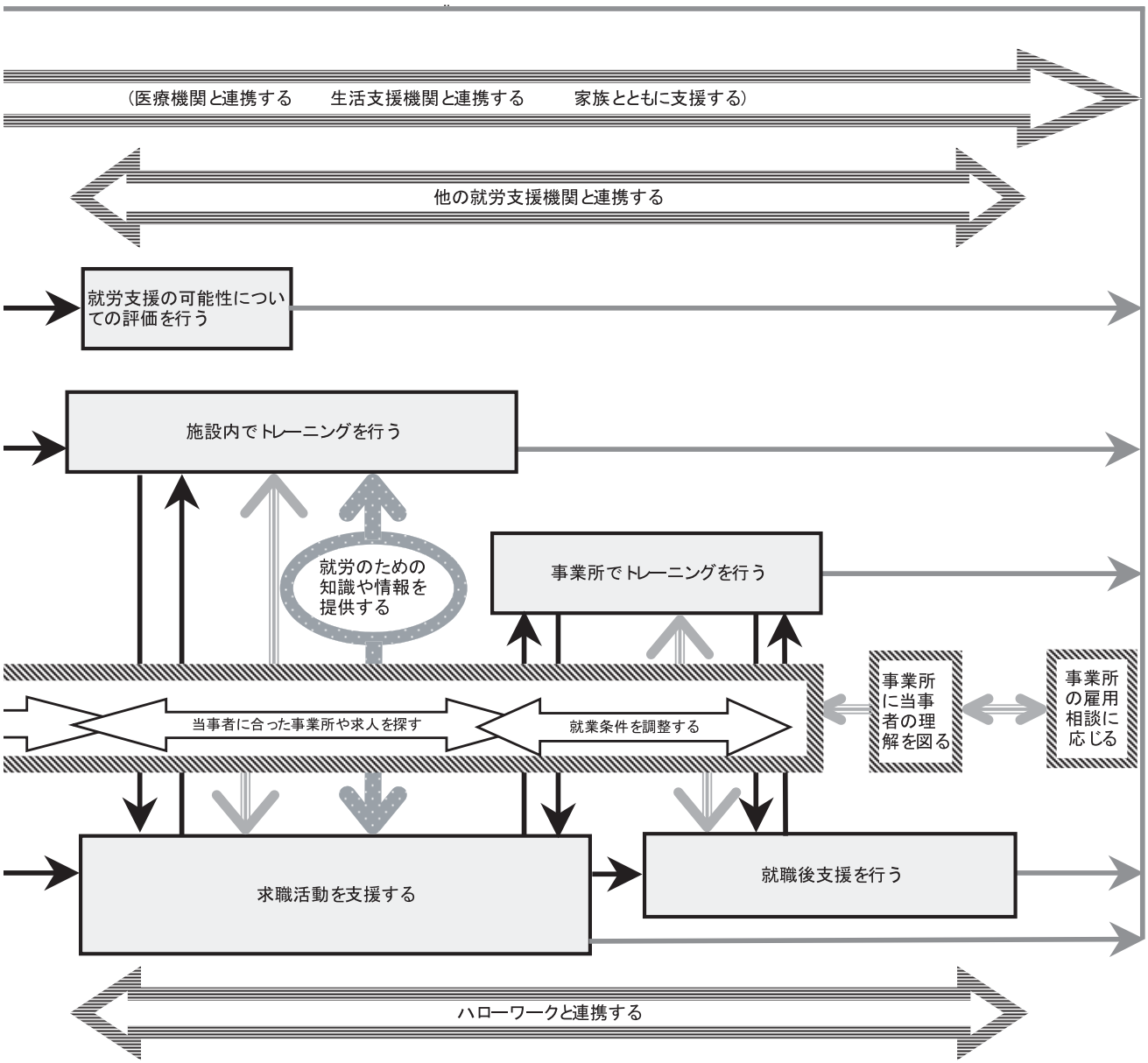


図 3-1-1　統合失調症者の就労支援の展開プロセス（結果図）

他の支援と同列に並んだ選択肢として示している。

就労支援を止める

支援を何らかの理由で休止したり、止めたりする場合が、最も明確な分岐点としてとらえられ、**就労支援を止める**という概念につながっていく。止めた場合にあっても再利用は可能であり、再度、**利用希望者を受け付け、相談する**に戻ることになる。

事業所の要件とつき合わせる

支援の方針や内容を決める時の特徴として挙げられるのが、**<オーダーメイドのマッチングを行う>**というカテゴリーに含まれる（当事者の状況と）**事業所の要件とつき合わせる**といった概念である。この概念は、その時々に把握している当事者の特徴や障害特性などに係る情報と支援者の持っている事業所・求人・職務などの具体的な情報とをつき合わせることをその意味としている。支援者は、当事者の

印象、趣味、性格など様々な側面にわたる特徴と障害特性・職務能力などの情報について、様々な場面で収集しているが、限られた情報であっても、その情報を事業所の情報や要件につなげ、人と仕事を結びつけ、支援活動の具体化に向けた想定を行っている。

就労支援の可能性についての評価を行う

定義として“トレーニングや生活支援の必要性や職業能力の評価、働くためのバリアについて評価を行う”とし、「職業評価」をプログラムとして位置づけているところから、プログラム利用のための評価、就職について具体化するための課題や条件について検討するといった内容まで、広く網羅的に捉えている。様々なプログラム構成で行われている統合失調症者の就労支援において、その背景になる考え方によって、実施の状況や内容に違いが生じているものだと言える。しかしながら、支援者は自らの行う具体的な就労支援を展開するために必要な評価を様々な方法で実施しているのだと考えることが、その共通性と網羅性を同時に捉える緩やかな視点だと判断し、ここに挙げる。**就労支援の可能性についての評価を行い**、当事者の職業能力、障害特性、課題、就労に向けた要件といった当事者についての情報の整理がなされ、具体的な支援プログラムの選択や障害特性や課題に応じた具体的な手だて、働きかけの方法等が検討され、**支援の方針や内容を決める**ことにつながる。

施設内でトレーニングを行う

このプログラムについては、施設・機関の考え方によって実施しているところと実施していないところがある。実施している内容としては、職業意識に関すること、作業に関すること、就職活動に関すること、コミュニケーション・対人関係に関すること、生活の自己管理に関すること、体力作りに関することが挙げられる。IPS やそれに準じた支援をしているところは原則的に、施設内でのトレーニングを実施していない。しかしながら、「委託訓練って在りますね。技術専門校のああいうものをちょっと利用して、今度はパソコンを勉強しよう」（P）というような目的の明確な他の施設・機関を利用してのトレーニングを認めているバリエーションがある。**施設内でトレーニングを行う**は、後述する**求職活動を支援する**と**事業所でトレーニングを行う**と同時期に行うこともあり、その状況は相互に作用していると考えられる。具体的には、施設内トレーニングの期間中に、**求職活動を支援し**、就労に向けての条件の変更をすることはよくあることであり、その状況に応じて、トレーニングの内容の変更がなされることもある。また、施設内トレーニングの期間中に事業所を当たり、職場実習を行う中で、課題を見極め、**支援の方針や内容を決める**を経て、施設内トレーニングに還元を図ることも見られる。

就労のための知識や情報を提供する

施設内でトレーニングを行う、**求職活動を支援する**時期に併せて、**就労のための知識や情報を提供し**ている。こういった、知識の習得に関しては、コミュニケーション訓練と併せて、施設内トレーニングの一部として組み込まれている場合もあれば、独立した講座として、取り上げているものもある。この提供は、生活の自己管理や職業意識、就職活動に直接的に影響をもたらしているし、当事者集団を対象にした学習会や勉強会の形式を取っているものが多く、そこでの当事者同士の共感や気づきは、**当事者同士での情報交換や相談を支える**ことの重要なポイントと言える。

求職活動を支援する

具体的な就職活動の支援内容は、就職活動で必要となる面接練習、履歴書の書き方や求人情報の見方を学習したり、ハローワークや派遣会社への登録や面接の同行、求人や職務内容に関する情報の提供が挙げられる。この時期の最も大きな選択としては、障害を事業所に開示するか否かということである。当事者自身の考えとともに、施設内トレーニングや求職活動の状況を踏まえ、決定することになるが、そのメリットとデメリットを個別に整理を図り、決定することも行っている。

当事者に合った事業所や求人を探す

同じ時期に、**＜オーダーメイドのマッチングを行う＞**に属している**当事者に合った事業所や求人を探す**ことも行っている。統合失調症の人たちは、短時間での就業を望む人も多く、また、多様な職務内容に応じきれないこともあるため、既存の求人条件には適合しない場合もよく見られ、事業所の開拓や職務の見直し､条件の緩和といった就業調整が可能な事業所や求人を探すことも多い。また､求人情報は、ハローワークの求人だけでなく、派遣や新聞折り込み広告、一般求人誌など広く集めている。

ハローワークと連携する

障害者雇用促進法の実雇用率に精神障害者も算定され、短時間雇用でも 0.5 人として雇用率にカウントされるようになって以降、ハローワークの障害者求人においても、精神障害者をその対象として検討可能な事業所が多くなっており、トライアル雇用といった制度も有り、ハローワークと積極的に連携している。また、ハローワークとの関係は、求職期間中だけでなく、定着指導など採用後においてもつながっている。

他の就労支援機関と連携する

就労支援を行っている施設・機関が他の就労支援機関に連携を求めるのは、職業評価とジョブコーチ支援の実施が主である。

事業所でトレーニングを行う

事業所でのトレーニングは、体験的な職場実習と、施設と連携している事業所と期限付きの雇用関係を結ぶ過渡的雇用、ジョブコーチ支援、トライアル雇用も含めた就職の可否を決めることが目的の職場実習とに分かれる。それぞれ、当事者の体験と当事者の職場適応の評価という 2 つの目的があり、その時々の設定によって支援のポイントが異なってくる。前述したようにその結果を踏まえて、支援の方針や内容を決めることにつなげる。また、**事業所でトレーニングを行う**ことは、その状況や結果に応じて、**求職活動を支援する**と**就職後支援を行う**と相互に作用し、**就業条件を調整する**に当たって、必要に応じて、職務遂行に必要な作業訓練を行う。

就業条件を調整する

求職活動を支援している時期に事業所が具体化してきた時点で、あるいは、**事業所でトレーニングを行っ**ている時期に、採用に向けた取り組みが行われるようになった時期においては、作業や職務内容の調整、対人関係への対処、雇用契約にかかる項目の調整を行う、**就職後支援を行っ**ている時期には、当事者の状況が入職時とは異なり、就業・雇用条件の変更が必要になった場合などに、当事者の意向を踏

まえ、事業所と具体的な調整を図ることになる。

就職後支援を行う

統合失調症が慢性疾患で、その病状に変化が起こりやすいことから、就業後についても、継続的に支援を必要とすることが多い。職務・職場・対人関係への適応に向けた調整やトラブルへの対処、日常的な状況の把握、当事者の変化に応じた対応が求められている。

事業所に当事者理解を図る

＜オーダーメイドのマッチングを行う＞ためには、当事者の状況についての事業所の理解を促すことが、重要な支援であり、就職後支援の事業所側への支援として捉えられる。

インターバルを置く

当事者の状況によっては、当事者に向けた**就労支援の可能性についての評価を行う**、**施設内でトレーニングを行う**、**求職活動を支援する**、**事業所でトレーニングを行う**という支援とともに、中止をしたり、取り止めることも必要になってくる。その際に、すぐに、次の支援につなげられることもあれば、特に、病状による中止や取り止めに当たって当事者が受けたダメージを踏まえて、休みを取ることもある。

＜就労支援以外で当事者を支える＞

言うまでもないが、統合失調症者の就労は、医療や生活のケアがあって、成り立っている面が多くある。それ故、当事者の支援ネットワークを構築し、**医療機関と連携する**ことと**生活支援機関と連携する**ことは、欠かせない条件だと言える。生活障害が認められず、生活支援の必要性のない当事者もいるが、状況の変化によっては、連携を考えることもある。また、必要に応じて家族を支援ネットワークの一員として位置づけ、**家族とともに支える**こともある。ただし、高齢な親への負担、当事者のプライドやそれまでの生活を背景にした親子の関係を検討した場合に、家族を支援ネットワークの一員として、機能させることが適切ではない場合もある。また、当事者に対して、過度な期待や負荷をかけてしまう家族には、家族に向けた支援が必要となる。

当事者同士での情報交換や相談を支える

精神障害者に向けた支援において、当事者同士の支え合いは、経験や気づきの共有やモデル化、支え合う関係から生まれる安心感など、生活全般にわたって機能している重要な社会資源であり、支援ネットワークだと言える。これらのネットワークが形成、維持されるように、また、当事者間での関係性を持ってこなかった当事者へのネットワーク参入への働きかけなど、側面的な支援が重要な意味を持っている。

事業所の雇用相談に応じる

支援者は、統合失調症者に向けた直接支援とは別に、**事業所の雇用相談に応じ**ている。障害者雇用を進めようとしている事業所に対して、受け入れに当たって必要となるノウハウを伝えるなどの取り組みや、具体的な求人に対して、職場実習等での受け入れを勧める等、支援を行っている。

3　考察

時間の経過を軸として、統合失調者に向けた就労支援の展開プロセスについて結果図と生成した概念を用いての説明をもって、分析の結果とした。

分析に当たっては、実際に行われている就労支援のプログラムを網羅するように捉え、施設・機関の考え方を反映した多様な支援プログラムを緩やかにまとめた。その上で、支援展開を構成する動きを結果図として提示している。

結果図から統合失調症の就労支援特有の展開が認められるとは言い難く、就労支援のプログラムの展開そのものは、他の障害者を対象としたものと大きく変わることはない。しかしながら、**＜オーダーメイドのマッチング＞**、**就労のための知識や情報を提供する**こと、**当事者同士での情報交換や相談を支える**こと、**インターバルを置く**といったプロセスは、統合失調症の障害特性等を踏まえた方法としての重要性を持っていると考えられる。また、結果図では、段階的な展開ではなく、就労支援が、医療や生活に向けた支援とともに行われているとともに、就労支援のプログラムが重なり合い、相互に関係し、影響を及ぼしながら、展開されていることがわかる。さらに、当事者の決定が重要視される傾向があり、その結果、当事者の病状、ニーズ、意思等の変化に応じて、支援の方針や内容が随時変更され、柔軟に展開されていると考えられる。

第２節　就労支援における支援者の支援行動について
（「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分析」）

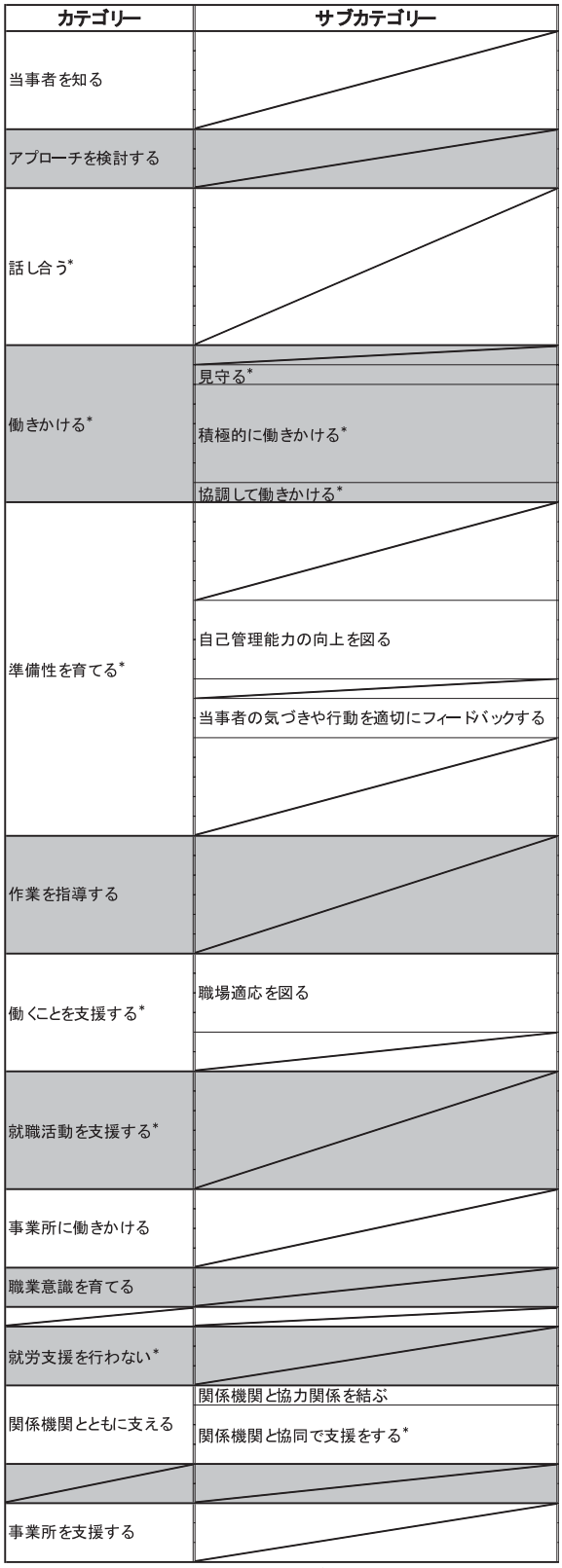
１　分析の背景

前節において、実際に行われている統合失調症者の就労支援の展開について整理を図った。分析に当たっては、前述したように、現在実施されている就労支援のプログラムを網羅するように対象者を設定した上で、その展開を広く緩やかに結果図に示した。その結果、支援のプログラムやメニューは、統合失調症者に向けた支援特有のものだけではなく、多くは、その他の障害者と共通するものだと考えられた。しかしながら、従来から言われているように、時系列的には、段階的な展開ではなく、就労支援が、医療や生活に向けた支援とともに行われているとともに、就労支援のプログラムが重なり合い、相互に関係し、影響を及ぼしながら、展開されていることが、結果図にも反映されている。また、当事者の決定が重要視され、支援方針が決定される傾向が見られ、それゆえにプログラム選択における支援者の意図する順序性は低くなり、選択の多様化を生んでいる。その結果、当事者の病状、ニーズ、意思等の変化に応じて、支援の方針や内容についても随時変更できるように柔軟に展開されていると考えられる。すなわち、統合失調症者の就労支援の展開を特徴づけるものは、当事者の変化と意思決定に応じて、できるだけ柔軟な支援展開が目指されていることだと考える。

これらの特徴を踏まえて、就労支援のプログラムにおいて、支援者が行っている具体的な支援行動について、そのプロセスの整理を図っていきたい。

２　結果

統合失調症者の就労支援における支援者の支援行動を分析したところ、表 3-2-1 に示したとおり、13



＊　＊を記したカテゴリーまたは、サブカテゴリーは、概念として生成した

のカテゴリー、8のサブカテゴリー、67の概念を生成した。この概念数等の多さは、就労支援全体を視野に入れ、分析テーマを緩やかに設定し、その支援行動全体を網羅する意図から生まれたものであり、

表 3-2-1　カテゴリー及び概念の生成結果と定義

概　念	定　義
ニーズを把握する	当事者のニーズを明確にし、把握する
希望や意思を把握する	就労に対する希望や意思を把握・確認する
特性を把握する	当事者の特性や課題を把握する
情報を得る	当事者自身や関係機関・事業所から情報を得る
状況を把握する	その時々の当事者の状況を把握する。
当事者を捉え直す	当事者の特徴やニーズ・課題、働く意味などを検討する
マッチングを想定する	当事者の状況や条件を踏まえ、将来像や職務や求人条件を想定する
支援の方法や内容を検討する	支援の具体化に向けた方針とともにその方法や内容について検討する
	当事者と話し合いをする
希望や考えを支持する	当事者の状況や判断の的確性にかかわらず、希望や考えを支持する
自己決定を支える	自分で決められるように 働きかける
意思を確認をする	当事者の意思の確認をする
振り返る	その時々の状況や経験について当事者とともに振り返る
提案や助言をする	当事者に就労に向けた考えや取り組みについて提案や助言をする
目標を立てる	当事者が自分自身で目標を決められるように働きかける
希望や考えの現実化を図る	当事者の考えや希望について、現実的な変更に向けて働きかける
	当事者に対し、就労支援の活動やプログラムの進み具合に応じて、働きかける
	支援者からの働きかけや状況の変化に対応した当事者の反応や状況を見守る
	タイミングや個別の特性を念頭におき、当事者に対して積極的に働きかける
即応して働きかける	当事者の状況に即応して働きかける
タイミングを重視し働きかける	それまでの当事者の経過や支援者の働きかけを踏まえた課題解決や転換を目指した働きかけをおこなう
適切な負荷で働きかける	当時者の状況や事態に応じた負荷を念頭に置き、働きかける
不安の軽減を図る	当事者の状況に応じて、不安が軽減するように働きかける
	支援者間で当事者についての情報を共有し、課題や状況を共に検討し、必要に応じて役割分担等の協調行動を取る
	働くための基礎的な力を養う
体力を伸ばす	一定の労働時間に耐えられるような体力をつける
労働習慣を育てる	就労に向けて労働習慣を育てる
安心感を育てる	当事者の安心感を育てる
就職に関する学習の機会を提供する	就職や就職活動に必要となる知識の習得に向けて学習の機会を提供する
対人スキルの習得を図る	対人関係や対人態度についての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	当事者の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	当事者が適切な方法やタイミングで相談ができるように相談スキルの習得を図る
自己管理の向上に向けた体験をさせる	体験を通して生活や疾病についての自己管理能力の向上を図る
ともに考え、感情や経験を共有する	ともに考え、活動することで、感情や経験を共有し、当事者を支える
努力や成果をフィードバックする	就労に向けた活動における当事者の努力や成果をフィードバックする
課題や不十分な面をフィードバックする	訓練や就職活動における当事者の課題や不十分な面をフィードバックする
自信を育てる	当事者が自信をつけられるように働きかける
主体性を育てる	支援者への依存を抑制し、主体性を育てる
耐性を育てる	ストレスや作業負荷に対する耐性を育てる
自己理解を促す	当事者自身が自分のことを知り、理解を深められるように働きかける
障害の受け入れを支える	当事者自身が自らの疾病や障害を受け止められるように働きかける
作業や職務の遂行力の向上を図る	施設内・事業所を問わず、作業指導や訓練を行うことで、作業や職務の遂行力の向上を図る
実施作業を限定する	施設の内外を問わず、当事者の希望や作業遂行力に応じて、実施作業を限定し、作業遂行力や適応の向上を図る
周囲に気を配れるように働きかける	当事者が周囲とバランスのとれた関係が取れるように働きかける
工夫やコツをつかめるように働きかける	作業に当たって工夫したり、要領をつかんだりできる力を育てる
職場実習を行う	職場体験実習を含め、職場実習を行う
職務を分析する	事業所での作業指導に当たって、作業や職務を分析する
	事業所で当事者に対して支援をする。
職場や作業の不適応の改善を図る	職場や作業の不適応に対する改善を図る
職場の環境を整える	職場適応のために事業所に対して支援を行う
雇用条件を調整する	就職や雇用条件の再設定に当たって、雇用条件の調整を図る
就業を支える	働き続けるために職場以外で当事者を支える
中止や離職に向けて支援・調整をする	事業所でのプログラムの中止や離職に向けた支援や調整を行う
	就職活動を支援する
求職活動のためのスキルの習得を図る	面接練習や履歴書作成など求職活動に必要となるスキルの習得に向けて個別に支援を行う
就職についての情報を提供する	就職や就職活動に必要な情報を提供する
事業所や求人を探す	事業所や求人を探す
オープンでの就職活動を支援する	障害を明かしての就職活動を支援する
クローズでの就職活動を支える	障害を伏せての就職活動を支える
事業所と当事者双方の要件のバランスを探る	事業所の状態や求人要件と当事者の要件を対比し、具体的なサポート策を検討する
事業所に当事者の理解を図る	就職活動や職場適応に際して、事業所に当事者の状況の理解を図る
事業所と当事者の折り合いをつける	当事者と事業所の間での認識や考えの違いを踏まえ、調整を図る
事業所とともに支える	働く当事者を事業所とともに支える
働く意味を育てる	当事者自身にとっての働く意味を育てる
働く意欲を育てる	一般就労に向けた当事者の意欲の喚起や維持を図る
当事者同士の関係を支える	当事者同士が刺激し合い、相互に育て合う関係を支える
	当事者の希望、能力や体調等をもとに就労支援を不適あるいは必要なしと判断する
他の施設に移行する	就労支援を中止し、ほかの施設への紹介・移行を図る
休養を取らせる	離職後、病状の回復を図るために完全休養をさせる
	関係機関と相互に協力しあう関係を結ぶ
	関係機関と協力して、個人に向けた支援を協同で行う
ともに医療や生活を支援する	医療機関や生活支援機関とともに職業生活に必要な医療や生活面を支える
ともに就職活動を支援する	ともに就職活動を支援する
家族とともに支える	家族と連携し、当事者を支える
家族を支える	当事者の家族を支える
事業所と関係を結ぶ	事業所や企業団体と関係を結ぶ
啓発活動を行う	事業所に啓発活動を行う
採用活動を支援する	事業所の採用活動や受け入れ相談にのる

うえでカテゴリー化を図ったため、定義を記している。

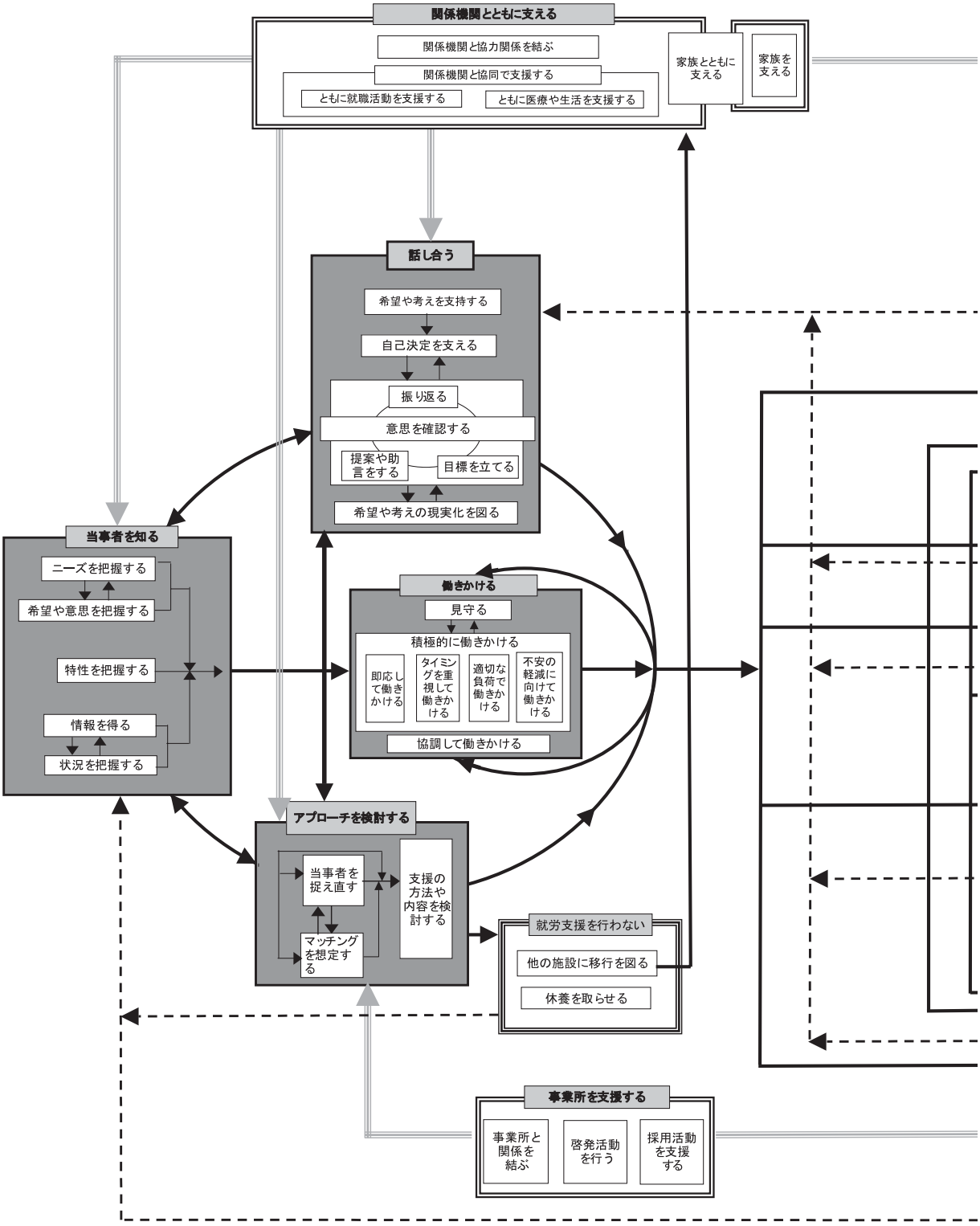
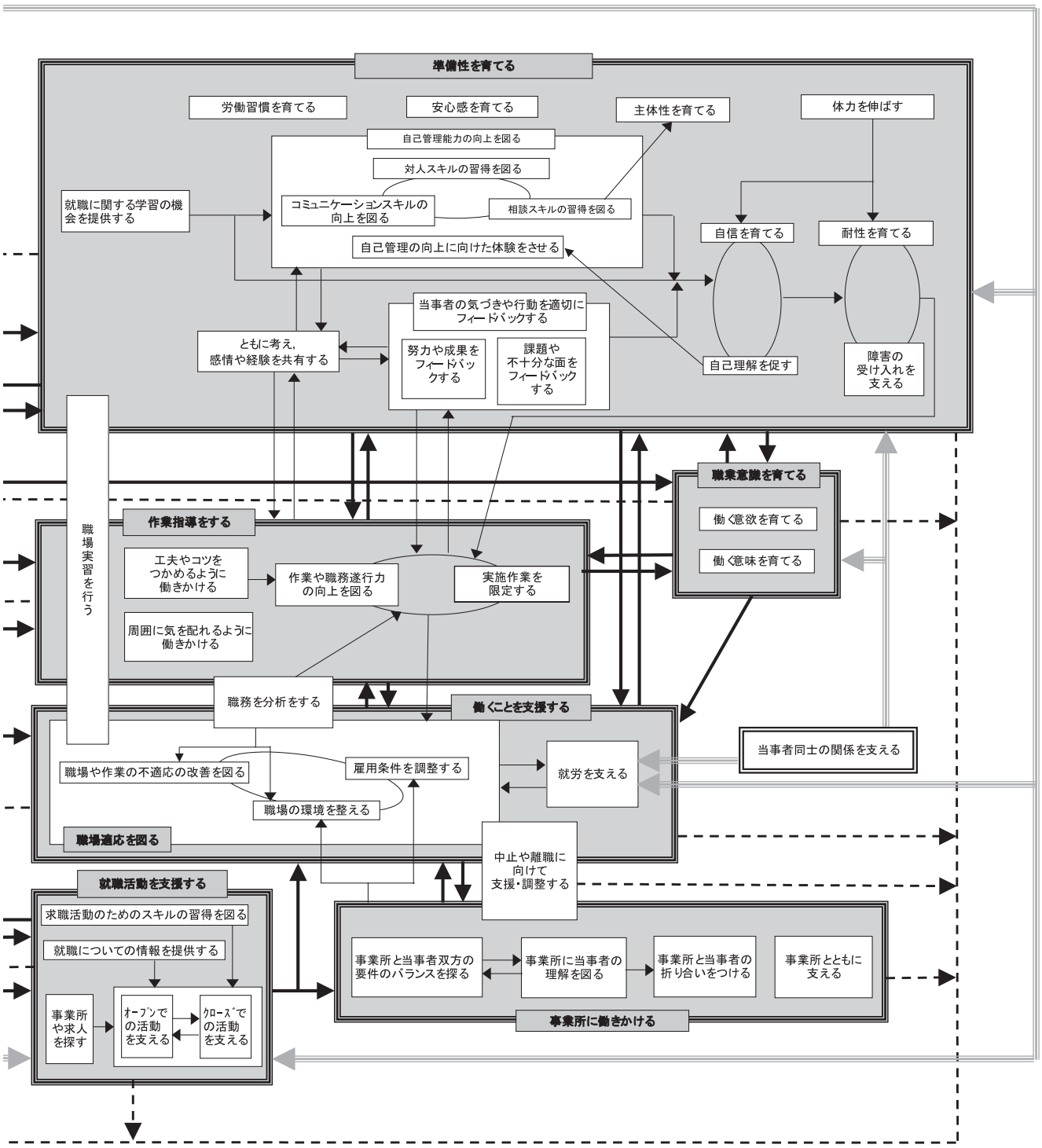


図 3-2-1　統合失調症者の就労支援に



おける支援者の支援行動のプロセス（結果図）

就労支援が多岐にわたり、支援行動が多様であることを示すものだと言える。

図 3-2-1 に結果図を示した。

以下、今回の分析結果を示す。なお、本文中の下線は概念、＜ ＞はカテゴリー、“ ”は定義、「 」はデータからの引用（アルファベットは表 2-2-1 参照）、『 』は文献からの引用を指している。

（1）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

【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】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成り立っている。（図 3-2-2 参照）

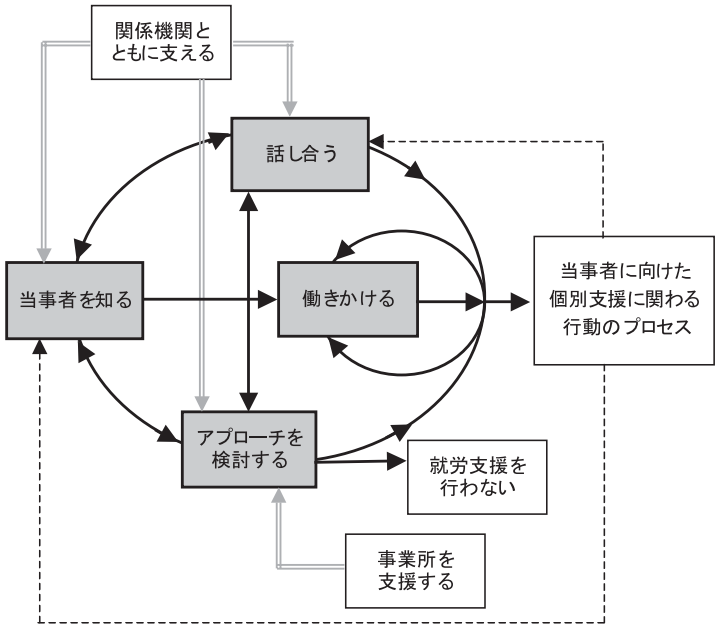


図 3-2-2　支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた方針決定のプロセス（カテゴリーとその周辺図）

＜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言えるが、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や当事者の課題認識によっては、**＜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る。また、継続的な支援過程においては、**＜当時者を知る＞**から直接、**＜働きかける＞**へと移行する場合も認められる。

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＞**から直接支援活動につながる場合もある。（**＜当事者を知る＞**から**＜アプローチを検討する＞**を経て、具体的な支援活動に移行するプロセス。）

＜当事者を知る＞

支援は、**＜当事者を知る＞**ことから始まる。支援者は、面接を通じて、当事者の**希望や意思を把握し**、**ニーズを把握する**。加えて、当事者・家族や関係機関等から経歴などそれまでの当事者についての**情報を得る**。また、継続的な支援を実施している場合には、支援場面から当事者の**状況を把握する**こともある。

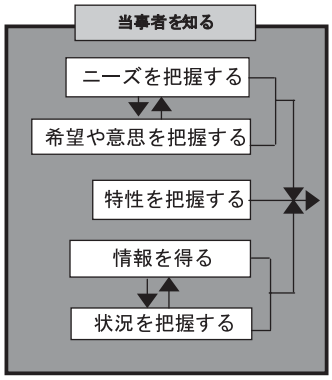


図 3-2-3　当事者を知る

「ほんとのニーズっていうのは、実はどうなんだろう」（B）という支援者の発言には、当事者の就労への希望や意思には、家族や友人をはじめとする関係者の影響や一般的価値感の影響を受けるため、当事者自身の意思がどこに在るのかを把握しなければ

ならないという意図が示されており、「デマンドとニーズのところで、ご本人がとりあえずデマンドであっても、言葉に出しているときに（中略）本当のニーズってなんだろうっていうところのバランスは、常に迷いながら支援をしてます。」（O）では、当事者自身にとっての真のニーズの曖昧さとそこに焦点を当てる意味について支援者自身も確固たる判断を持ち得ない場合があることを示している。このようなニーズの不確かさは面接から把握できたことと支援場面から把握した当事者の状況とにズレが生じることからも言える。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」を把握する必要性を感じ、様々な支援場面を踏まえての**＜当事者を知ること＞**を続けている。

この４つの概念は、**ニーズを把握し**、**希望や意思を把握する**という当事者の発信を把握する概念と**情報を得る**、**状況を把握する**という、それ以外の情報の収集とに分けて整理を図っている。

これらに加え、支援者は、チェックリストの実施、関連施設での体験実習、各種検査等に基づく職業評価、職場実習や就業場面においても、当事者の**特性を把握し**ており、当事者の課題や障害の特性、生活面や社会性、コミュニケーションや対人関係、支援体制などについて把握し、相互に補完させながら支援者の当事者像を作り出すことにつなげている。（図 3-2-3 参照）

＜アプローチを検討する＞

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、**＜アプローチを検討する＞**ことになる。**＜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、当事者に関わる情報を再構成し、当事者を捉え直し（**当事者を捉え直す**）、それまでの支援者自身の就労支援経験や**＜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、当事者の就業への可能性や条件、具体的な職種・職務、事業所との**マッチングを想定**している。

支援者は、この**マッチングを想定**することを、**＜当事者を知る＞**時点から念頭に置いており、マッチングの可能性は、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、想定されている。このように支援者は当事者の捉え直しと働くこととのマッチングについて柔軟に検討を重ねている。

次に、支援者は、**支援の方法や内容を検討する**として、必要と考える具体的な支援行動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も併せて考える。また、支援プログラムやメニューといった支援システムに係る検討だけでなく、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、実施後の見通しなども検討されており、**＜働きかける＞**につながって

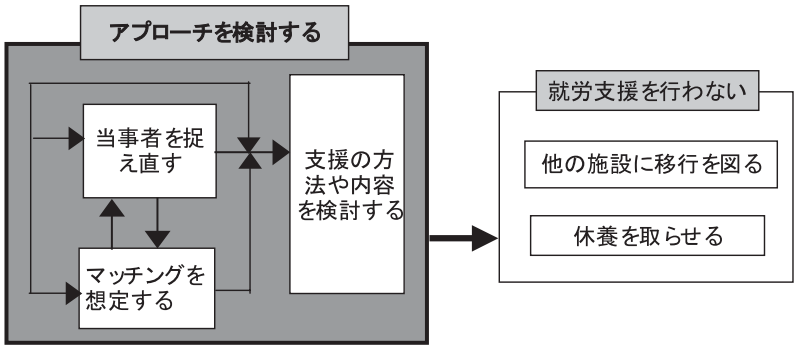


図 3-2-4　アプローチを検討する

いく。（図 3-2-2 参照）

これらの検討は、支援者個人が行うのと同時に、支援者集団での、定期不定期を問わない話し合いとしても行われている。また、支援機関の連携システムとしては、ケース会議や関係機関等を含めた拡大会議としても実施されている。

就労支援の方法は、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**＜アプローチを検討し＞**、判断を行っている。

検討の結果、**＜就労支援を行わない＞**という判断に至ることもある。その場合には、**他の施設に移行を図る**場合と**休養を取らせる**場合とに分かれる。（図 3-2-4 参照）

＜話し合う＞

このカテゴリーには、前述したように**＜当事者を知る＞**から移行してくる場合と、**＜アプローチを検討する＞**から移行してくる場合がある。支援者は当事者の希望や考えが、支援者の判断やそれをもとにした見通しと異なっていてもその**希望や考えを支持し**、当事者の価値観を受け入れ、**自己決定を支える**立場をとるが、当事者の希望や考えが非現実的であったりする場合や当事者自身の考えがまとまっていない場合、決めきれていない場合には、次のような手だてを取っている。1 つには、**振り返る**ことで、支援者と当事者が現状や当事者の状況についての理解や感情を共有することができ、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ことができる。また、具体的な情報の整理を図ったり、当事者の変化をフィードバックすることも行う。その上で、「本人のなかなか思い浮かばない」（P）状況に対して具体的な手だてを**提案や助言をし**たり、スモールステップでの**目標を立てる**手助けをする。**＜話し合う＞**中で、随時、当事者の**意思を確認**しながら、当事者の**希望や考えの現実化を図り**、実施可能な支援の方法や内容の決定を図る。このような**＜話し合う＞**ことは、相談という場面や時間を設けて行うだけでなく、作業指導の場面、日々の活動の振り返り時間や雑談の中にも紛れ込ませ、日常的に実施しているのが実情だと言える。また、短期間に**＜話し合い＞**と具体的な活動を繰り返すことで、**希望や考えの現実化を図る**ことも良く行われている。（図 3-2-5 参照）

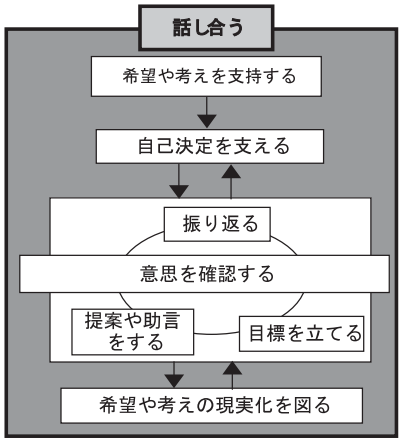


図 3-2-5　話し合う

＜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言える。

＜働きかける＞

＜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、話し合った結果として、実際の活動につながらない場合もある。例えば、「どうしても正社員がいいんですという方もいらっしゃるんですけれども、そういう場合はとりあえずは希望の職種で面接を受けてもらっていま

す。」（N）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**ことが求められる。また、「自発的にこう言えるようになったり、行動できたりするようになるまで、じゃあ待つっていうのも、それもすごく大切なことかなと。」（Q）いうように当事者の自発的な言動を待つということもある。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、病状の変化等を**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る。

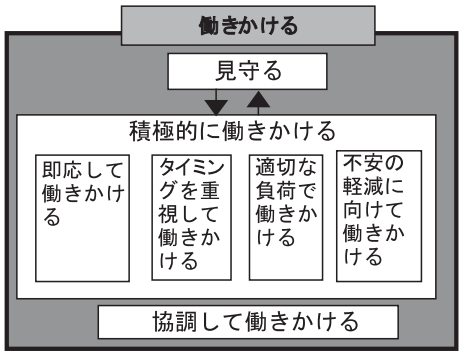


図 3-2-6　働きかける

ここに掲げる積極的な働きかけは、次の４つの概念として示す。１つは、**即応して働きかける**、“当事者の状況に応じて即応して働きかける”であり、支援者が当事者の病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、相談の時間を取るといったバリエーションが挙げられる。それに対して、2つめの**タイミングを重視し働きかける**、“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働きかける”という働きかけ方は、例えば、当事者の希望する職種・就業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在るのではなく、（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挙げられる。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言える。対応のタイミングについては、萱間（1999）が、統合失調症者への訪問ケアに用いられる熟練看護職の看護技術について論じている中で『専門職として関わるタイミングの判断がある』と述べていることと同様だと考えられ、就労支援においても専門職としての判断の適切さの重要性が指摘できる。3つめの**適切な負荷で働きかける**は、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・量両方から負荷が弱すぎたり強すぎたりしないように、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である。4つめの**不安の軽減に向けて働きかける**は、障害の特徴として挙げられる不安傾向の強さに対する働きかけだと言える。バリエーションにおいては、「採用面接に関しては、じゃんじゃんチャレンジして、それで落ちてもどうってことないんだってことを最初から伝えておく」（P）、「これまでうちを利用した統合失調症の方ですね、就労までのステップがどんな感じかというのを説明させていただいてます。で、まあ時間がかかっても就職できてたという、就職できている人の事例をいくつか挙げると安心されますね。」（N）というように、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

に応じた緊急避難的な相談をするなど、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ることがわかる。（図 3-2-6 参照）

川口他（2004）は、統合失調症者に対する訪問看護において、『利用者の疑問や不安への対応が多くみられ、（中略）利用者の不安を聞きながらできている部分はできていると認め保証し、不安の軽減を図っていた。』（傍点筆者）としており、不安の軽減が統合失調症者に対する支援として重要であることを指摘している。また、倉知（2007）は、ジョブコーチ支援において『利用者が見守りを期待するのは不安感と自信不足に対する効果が大きい（ことによる）』（（ ）内筆者補足）と指摘しているのも、同様の視点からだと考えられる。

加えて、**見守る**状況が長期に渡る場合には、再び当事者との**＜話し合う＞**プロセスや**＜アプローチを検討する＞**プロセスに移行する場合もある。（図 3-2-2 参照）

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る。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になる。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る。

（2）当事者に向けた個別支援に関わる行動のプロセス

個別の就労支援において、当事者個人と事業所に向けて行われる支援行動として、**＜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＞**のカテゴリーを生成した。（図 3-2-7 参照）

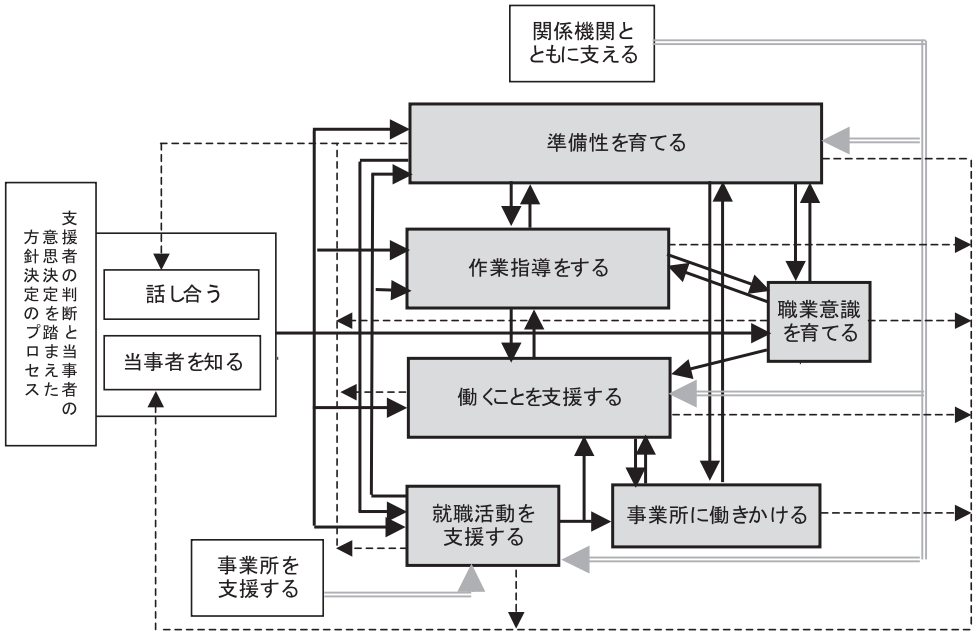


図 3-2-7　当事者に向けた個別支援に関わる行動のプロセス（カテゴリーとその周辺図）

当事者に向けて行われる支援行動は、通常、時間的な流れを踏まえ、段階的な支援として説明されることが多いが、ここでは、就労支援における支援者の行動特徴に視点を置き、そこから導き出される支援行動のプロセスを明らかにしていく。

＜準備性を育てる＞

このカテゴリーにおいては、就労支援のあらゆる場面での準備性向上のための取り組みや働きかけにおけるその動きについて整理を図る。（図 3-2-8 参照）

比較的独立性の高い概念として、施設内活動やトレーニングを用いた**労働習慣を育てる**と**体力を伸ばす**、支援者からの当事者の精神的な安定の維持に向けた働きかけや支援体制への安心感を育てる**安心感を育てる**が挙げられる。

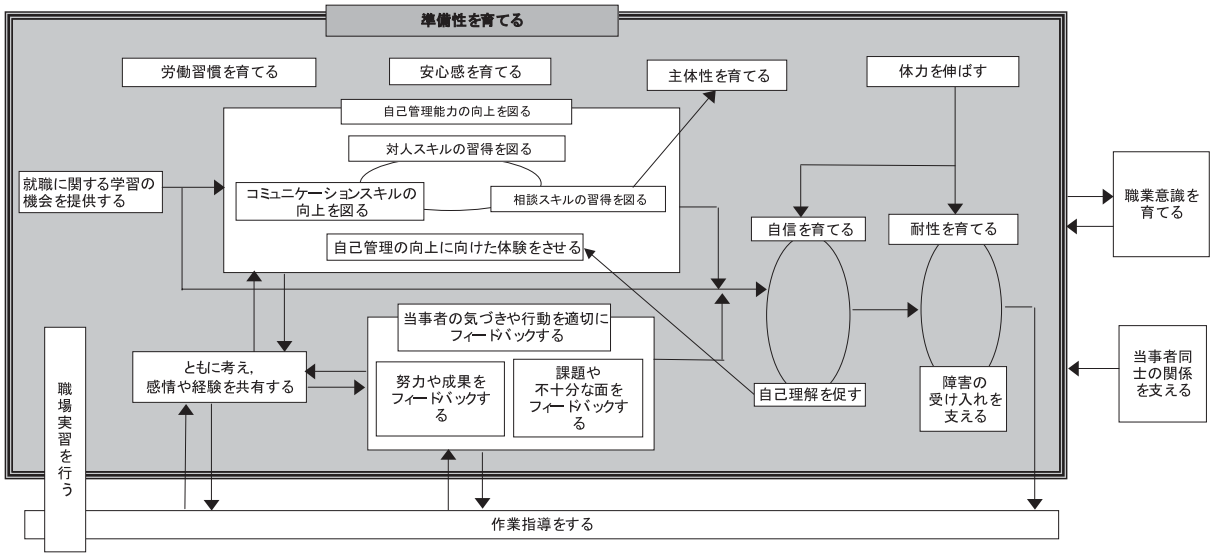


図 3-2-8　準備性を育てる

楜澤（2008）は、自らの就労支援の経験から仕事ができる状態であるかどうかをチェックする指標として、『病状が安定しているのは大前提として、それ以外では「生活リズム」と「体力の回復」「働きたいという意欲」』を挙げている。今回の分析では、働く意欲を別のカテゴリーに含めているが、**労働習慣を育てる**“就労に向けて労働習慣を育てる”と**体力を伸ばす**“一定の労働時間に耐えられるような体力をつける”という概念が働くために基本的な要素であること、そして、施設内トレーニングをプログラムとして行っている施設･機関にとっては､重要な視点になっていることは指摘できると考えられる。一方で、この２つの概念の示している視点は、統合失調症者だけでなく、他の障害者にとっても、働くために重要だと判断できる。それに対して、**安心感を育てる**は、先に引用した倉知（2007）においては、『ジョブコーチが職場に一緒にいて見守ることだけで利用者の安心感につながる』としており、統合失調症者に対する支援の特徴として捉えることができる。

就労に向けて**＜自己管理能力の向上を図る＞**ためには**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つの概念の相互作用と当事者の自己理解を背景に**自己管理に向けた体験をさせる**が生成された。

対人関係やコミュニケーションについては、SST（ソーシャルスキルトレーニング）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、医療機関を始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、具体化されている。また、精神科看護の分野においても統合失調症者への重要な支援として取り上げられている。

この分析において、**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、「やっぱり協調性、うん、自分さえ良ければって言うんじゃなくって、あの、協調性をもっと養って（うん）仲間意識を持ってっていうんですかね。」（Ｉ）、「特にその対人関係を自分から避けてしまう方は、それを自分では問題と感じてなかったりするので、それが周りに不協和音でもないんですが、周りがとってもいろんな思いを重ねながら、その人と接していることも感じていかなくてはいけないし、そういう経験が今までなかった分、その辺を丁寧に丁寧にここで話をしたりですとか、経験を積んでもらったりしています。」（D）というような、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について取り上げている。

この２つの概念とはやや意味を異にしているが、相互関係があると判断できる概念として**相談スキルの習得を図る**という概念を生成した。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るが、「支援者にどのようにアプローチしたら良いのかとか、どの人にどんな相談をしたらいいのか、（ふふ）フフフ、どんなときにこの人に言ったら良いのかとか、やっぱり、そんなふうにうまく使える人って、そう、実はあんまりいないですよね。うん、相談するスキルっていうのもやっぱりあると思う。（うん）ですよね、やっぱり、当事者の方には（うん）その辺をご本人に、提供してくっていうのも大事かなって思ってんですよね。」（B）というバリエーションに現れているように、スキルとしての習得が求められるものだと言える。そして、「相談の仕方であったりとか、その相談をする時の表現であったり、そういうところをこう身につけてこられたり、リハーサルっていうんでしょうか、練習というかできる場があることで、じゃあここでこういう風にしたから、今後もそういう場面があったら何となくこう同じように相談をしてみたりとか、っていうことでは、行動にもこう若干変化があるように思います。」（L）というバリエーションからは、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判断される。

＜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、就職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活動にあるように**＜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る。

就職に関する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

される。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、疾病や病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＞**ことにつながっている。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（**自己管理の向上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っ＞**ている。

また、就労支援における様々な支援場面において、支援者は**＜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言える。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**の２種類が挙げられる。東金城（2007）も事業所での実習の取組みを説明する中で、『体力・対人関係・社会常識・できていることできていないことなどを伝えなければ、いつまでも同じことの繰り返しになってしまう。訓練のみを行っていても効果はない。訓練の評価をして、それを還元して初めて効果があらわれるのだ。』と記し、当事者の実際の体験に対するフィードバックの重要性を示している。

このような、当事者の体験や活動といった実際の出来事を支援者と当事者が**ともに考え感情や経験を共有し**、その上でフィードバックが行われることで、**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**が当事者に受け止められることになる。すなわち支援者の行うフィードバックの背景に当事者と**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る。

これまで述べてきたような**就職に関する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**障害の受け入れを図る**という２つの循環の促進にもつながっている。

当事者の自己管理能力の向上や体力の向上、支援者からの適切なフィードバックは、当事者自身が持っている能力を発揮する力を育てていると考えられる。松本（2002）は、『自信の喪失・経験不足、障害に起因する認知障害は、適切な自己理解を難しくさせる』と指摘している。このような障害に対して、体力の向上を背景に、支援者が認知のずれを修正するための知識を提供し、その上で、当事者のスキルや対処行動の習得を図り、当事者と共有している経験において、適切なフィードバックを行うことという一連の働きかけが当事者の**自信を育て**、**自己理解を促す**循環を進めていると考えられる。

「ちょっと体で自信をもってきたりとかってすると、注意されることに耐性も少しずつできてきて、」（C）「やっぱある程度ストレスがほどほどにあるところで毎日生活をして、１日の終わりにある程度ストレスをなくしてまた次の日に来てとかやんなきゃいけないしって」（C）といったバリエーションでわかるように、体力の向上や自己管理能力の向上を踏まえて、耐性がついてくることが示されている（**耐性を育てる**）。また、「人から勝手に頭打ちって言うか限界値を決められるのは辛いことだし、まあ、不全感や納得いかない面もあるので、現実検討にならないと思うんですけど、実際やってみて（うん）、

うん、多少眠れなくなってしまったりとか、そういったセイフティネットがある状況下で、作業とかそれをやるっていうのはいいと思うんですね。」(B) というように、体験を通じて当事者自身が自らのストレスに対する耐性について理解を深めることで、より自らの障害についての認識が現実的なものに変化していくことが考えられる（**障害を受け入れる**）。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る。

＜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、障害の有無に関わらない。また、青年期に病気を受け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多く見られる。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働く意欲になりかねない。他者から押し付けられたものではない、当事者自身が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**ことにつながる。また、当事者が就労後の職業生活において、挫折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、支えになるだろうことは想像に難くない。**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＞**ことと相互作用を生み、当事者の能力の発揮につながる。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る。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、支援者は当事者間の関係において、これらを展開させている。（図 3-2-9 参照）

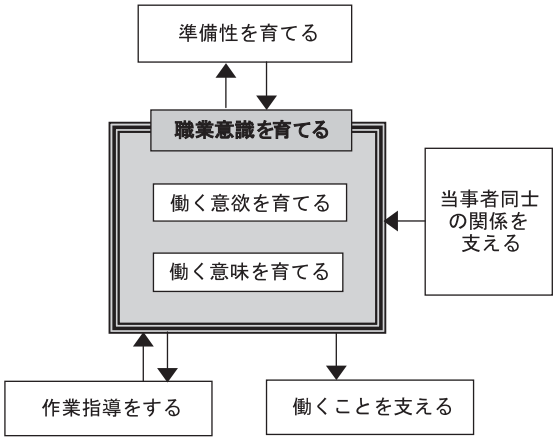


図 3-2-9　職業意識を育てる

＜作業指導をする＞

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る。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**ことにあるが、同時に、「ほんとにこれは苦手だからと見切りをつけなきゃいけない」(C)、「とりあえず、電話聞いて、メモとって、すぐに誰かに伝えるようにだけこうお願いして、（中略）今度は、できないから前もって、だんどり、準備ができたっちゅうのはやっぱり大きいことやと思いますしね。」(H) というように、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、とりあえずできる方法で行うといった**実施作業を限定する**ことも行われており、作業指導におけるバランスの必要性が示されている。

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ないが、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、行われている。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＞**につながっている。

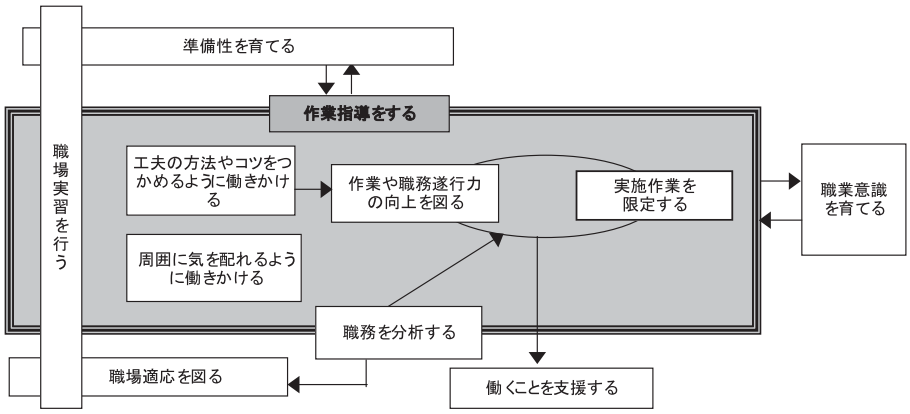


図 3-2-10　作業指導をする

職場実習を行うは、**＜準備性を育てる＞＜作業指導をする＞＜職場適応を図る＞**という 3 つのカテゴリーと重なっており、職場実習という場面でこれらのカテゴリーで示されている支援行動が行われていることを示している。（図 3-2-10 参照）

＜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。しかしながら、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ある。また、支援者の判断では、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る。

＜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う（**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行して、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、職場実習や就業先として探すことになる。**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が有効に働いていると言える。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

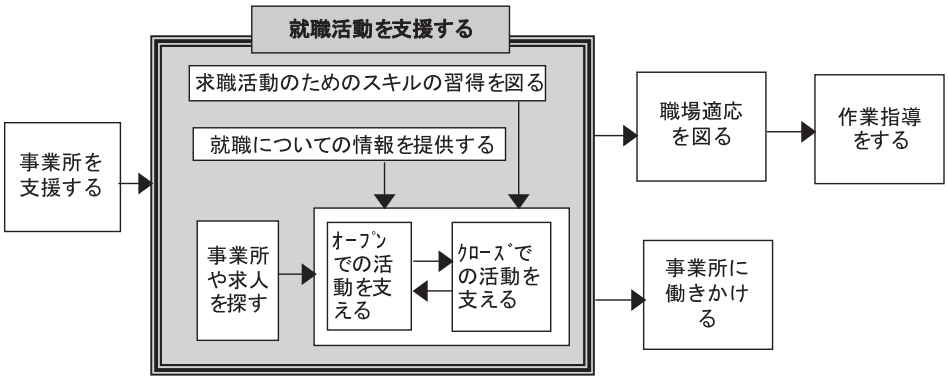


図 3-2-11　就職活動を支援する

にくい場合もあり、当事者に応じた求人を開拓することになる。

＜就職活動を支援する＞に当たって、重要な分岐点として挙げられるのが障害の取り扱い方である。当事者の意思や障害に対する考え・受け止め方を背景に、障害をオープンにすることでのメリット・デメリットとクローズでのメリット・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る。**オープンでの活動を支える**ことは、当時者への支援とともに事業所への支援の両方を行う前提となるものであり、特に**クローズでの活動を支える**ことは、当事者の求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る。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事になる。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る。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、当事者の状況とともに事業所を始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（**当事者を捉え直す**、**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。（図 3-2-11 参照）

＜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るが、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＞**と重なっている。**＜働くことを支援する＞**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る。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**ことだと言える。

働く場面では、**職務を分析し**たことを前提に、**職場や作業の不適応の改善を図り**、**職場の環境を整える**。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**雇用条件を調整する**ことに反映させる。具体的には、**職場や作業の不適応の改善を図る**については、作業遂行状況に応じた作業指導を行ったり、職場の対人関係の調整を行ったり、体調に応じて休ませたりしている。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、就業時間の調整などを行っている。**雇用条件を調整する**においては、給与等雇用条件の調整、就業時間の設定や延長を行っている。この3つの概念は、相互に関連し、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

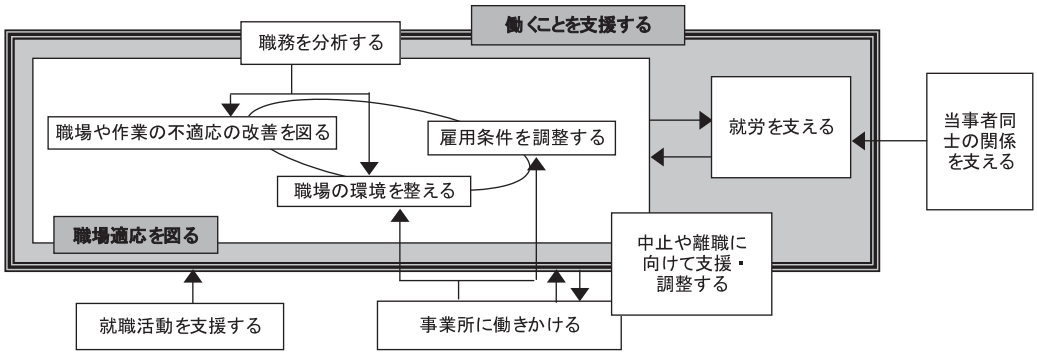


図 3-2-12　働くことを支援する

背景に、バランスが図られている。

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る（**就労を支える**）。（図 3-2-12 参照）

＜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、当然のことと言える。具体的には、「職場のなかでの具体的なまあ、ある職務をそのまま受けてやっていければいいんですけれど、その人に向けてある程度職務を、創出までいかなくても再構成をしていく必要性があったりですとか、そういう場合には、職場の中に入ってある程度それをやっていく中で、それも一つの職務として認識してもらう」（L）「障害特性とかをよく会社の方がご存じない場合に、（中略）よくわかっていない面もあるかと思いますし、逆にご本人側であっても、その要求している当然条件が、会社の経営の状態であったりとか、その一般的な水準に対してどのくらいのものなのかというところを正しく理解をして要求しているとは限らないですので、その 2 点は相互にお互いの立場っていうのを、ある程度まあ客観的に提示した上で、ご自分の希望の調整っていうのを、まず、自発的にできる部分がないのかっていうところを求めていく働きかけは重要だと思っています。」（L）といったバリエーションが挙げられ、事業所と当事者の間の調整機能を担っていることがわかる。

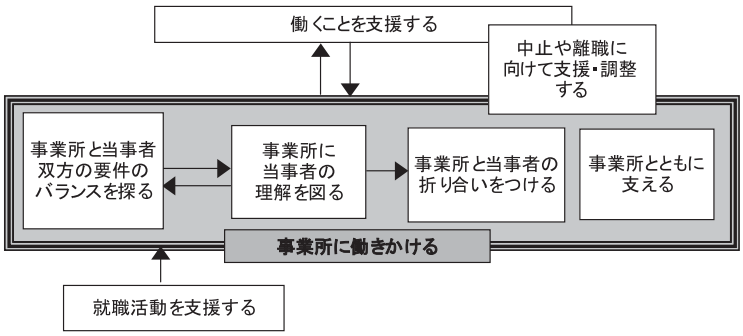


図 3-2-13　事業所に働きかける

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、事業所の持つ障害者を受け入れる地力や余力、障害者への要求水準を見極め、**当事者を捉え直し**、**マッチングを想定し**て得た当事者の状態とを見比べ、その複合的で可変的な条件によって成り立っている**事業所と当事者双方の要件のバランスを探り**だす。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**につなげている。

これらの職場適応を図ることと事業所への働きかけが当事者と事業所との接点としての機能を十分に果たせない場合、**＜働くことを支援する＞**と**＜事業所に働きかける＞**をまたがった支援として、職場実習等の**中止や離職に向けて支援・調整する**ことが行われている。具体的には、当事者の体調の変動や当事者の作業遂行力が事業所の求めに応じきれないといったことが原因で、辞め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**ことになる。疲労や職場での対人関係な

どを原因として、病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、病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、入社当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、対応が困難な場合も生じることがある。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離脱が必要な場合があり、そのための役割を支援者が担うことになる。（図 3-2-13 参照）

また、当事者と事業所との関係の支え方としては、相対する状況における調整機能としてだけでなく、時には、働く当事者を**事業所とともに支える**ことも行っている。

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る。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る。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、安心感と勇気を受けることなどが展開している。

（３）就労支援に影響を与える支援行動のプロセス

＜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ために、あるいは求職者の情報を得るために就労支援者（組織）に働きかけるものではあるが、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・間接的に還元可能な関係性を持ってつながっていると言える。

具体的な動きとしては、**事業所との関係を結ぶ**、**啓発活動を行う**、**採用活動を支援する**という概念が生成された。

＜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る。このような関係性は、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においても、具体的な支援活動においても、それを支える役割を担っていると言える。（図 3-2-1　**＜関係機関とともに支える＞**から、カテゴリーに向けた矢印参照）

関係機関とともに当事者を支える重要な担い手として家族が挙げられる。時に、家族は当事者に一番近い支え手として、就労を支えるネットワークに位置付けられる（**家族とともに支える**）。反面、その当事者との近い関係性こそが、当事者への過度な期待やプレッシャーとして、働いてしまうこともあり、支援者は、当事者と家族との関係性に基づいた支援を求められている。

3　考察

（1）結果図から見えるプロセスの特徴

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】【当事者に向けた個別支援に関わる行動のプロセス】【就労支援に影響を与える支援行動のプロセス】の３つのプロセスに分割される。

プロセス全体を捉えようとするときには**＜当事者を知る＞**ことが最も基本となる。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、結果として、当事者を知る情報であり、アセスメントの結果として捉えることが可能である。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、恒常的に循環していると捉えられる。

結果図において【当事者に向けた個別支援に関わる行動のプロセス】における各カテゴリーから【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】における**＜当事者を知る＞**あるいは**＜話し合う＞**に向けられた破線で示したプロセスは、【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】の前段として機能するばかりでなく、【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る。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継続を意味する循環である。

このような大きな循環とともにこの結果図にはもう１つの循環が内包されている。すなわち、日常的に一人の当事者について、同時期に、相談やアセスメント、作業指導や面接練習、当事者主体の勉強会のサポート、ケース会議、就職活動のサポートなどいくつもの支援プログラムや働きかけが実施され、

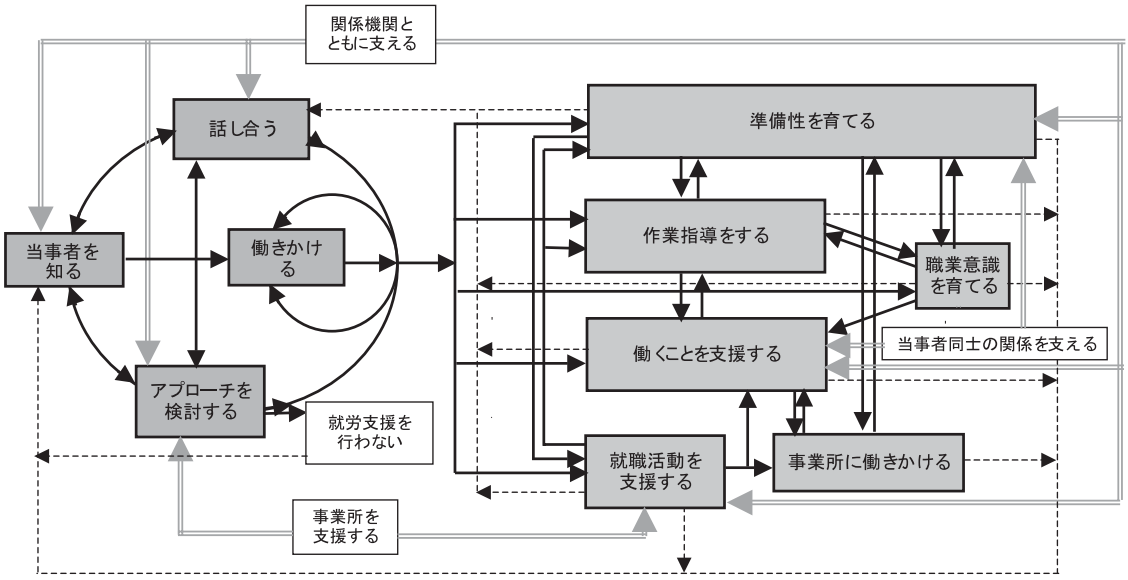


図 3-2-14　統合失調症の就労支援における支援者の支援行動のプロセス（カテゴリー図）

独自のルートで循環し続けていると言える。就労支援は、そ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、いくつも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新たな判断が求められ、当事者の意思決定を踏まえた新たな支援行動へとつながっている。すなわち、支援行動のプロセスは、同時期に複数の支援が、相互作用をしながら複合的に動いていると表現できる。

（2）支援の両義性と専門性に基づく判断

【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】におけるカテゴリー**＜働きかける＞**では、サブカテゴリーとして、**＜見守る＞**に対して**＜当事者に積極的に働きかける＞**という対極的な働きかけがあり、**＜積極的に働きかける＞**においても、**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言え、対極的な意味合いが含まれている。**適切な負荷で働きかける**においても、頑張ることとセーブすることといった対極的な働きかけが同一の当事者に行われたり、あるいは当事者の課題や目標に応じて、支援の時期によって両方を組み合わされることもある。

また、カテゴリー**＜準備性を育てる＞**においても支援者は**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種類のフィードバックを使い分けている。松本（2002）は当事者の自己評価と支援者の評価がずれている場合の使い分けについて、『本人の自己評価が支援者の客観的評価より低い場合、本人が実際にできていることやプラスのことを中心にフィードバックし、（中略）本人の自己評価が支援者の客観的評価より高い場合に、実際に仕事に就いたときに問題になりうることをフィードバックし問題性を自覚してもらうという方法である。』と述べている。

また、カテゴリー**＜作業指導を行う＞**においても、**作業や職務遂行力の向上を図る**指導と**実施作業を限定する**という指導を使い分けている。他にも、カテゴリー**＜話し合う＞**では、当事者の**希望や考えを支持する**ことと**希望や考えの現実化を図る**という矛盾しかねない態度を使い分け、支援している。

統合失調症という慢性的でセルフマネージメントへの影響が変動しやすい人たちに対して、このような対極的な働きかけを、その時々の目的に応じて柔軟に実施していることが、支援の特徴だと考えられる。このような特徴は、**＜積極的に働きかける＞**におけるタイミングの読みと同じく、支援者の専門性に基づく判断だと考えられる。（P41 参照）

（3）意思決定とそれに伴うチャレンジの受け入れ

結果図からは、支援者の判断と当事者の意思決定を基点とする支援の循環が認められ、統合失調症者就労支援における意思決定の重要性が示唆される。また、前述したように、松本（2002）は、就労支援において、『自信の喪失・経験不足、障害に起因する認知（機能）障害は、適切な自己理解を難しくさせる』と指摘している。（（ ）内筆者補足。）今回の分析においても、支援者は、**適切な自己理解を促す**ために、**＜準備性を育てる＞**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する＞**として、当事者の努力や成果、課題や不十分な面のフィードバックをしていることが明らかになっている。

細川他（2005）は、統合失調症者における「現実検討、問題解決能力、長期的な社会適応には認知機

能障害が最も影響していると考えられる。」（傍点筆者）と指摘している。このような障害のある統合失調症者に対して就労支援を実施する際に、当事者の意思決定を重視して実施するということは、支援者は、支援者の意図しないあるいは不適切だと考えられるものであっても、当事者の意思決定が反映されたチャレンジや試行錯誤を受け入れるとともに、結果の適切なフィードバックをもとに適切な自己理解を育み、支援の方向性を変更することを目指していると判断できる。

第３節　統合失調症者の意思決定と支援行動の関係
(「統合失調症者の就労支援における意思決定を支える支援プロセスの分析」)

１　分析の背景

統合失調症者の意思決定については、主に医療現場における当事者の意思決定の特徴や意思決定過程、意思決定に影響する要因について研究されている。統合失調症者の意思決定における特徴としては、入院中の当事者に対する意思決定の研究では、当事者に生じている幻聴や実在の他者が、指摘する存在として表れることによって、日常生活の中でもあまり重要と思われない選択に対してさえ決定不能に陥ってしまう（津田，1998）症例が報告されている。また、環境変化に弱い統合失調症者にとって、新しい環境に移り住むという意思決定を行う場合には、大きな不安や迷い、葛藤が生じるという見解も見られる（大熊，2008)。一方、亀山他（1982）は、統合失調症者の小集団における意思決定過程を研究しており、健常者集団であれば、①主題設定、②情報の収集、③情報の整理・起案、④検討・吟味、⑤判断・決定という段階を踏んだ意思決定過程がなされているが、統合失調症者の集団における意思決定においては、②の情報の収集や③の情報の整理・起案、④の検討・吟味という段階を踏まないまま、判断や決定を急ぐ傾向にあると述べている。

このように、病状の悪化による一時的な思考能力の低下や、統合失調症者に生じる思考障害や認知障害が、統合失調症者の適切な意思決定を難しくさせていると考えられるが、亀山他（1982）の考察では、支援機関の職員の関与が、統合失調症者の小集団における意思決定を適切な方向に導くための一つの技法として意義を持つと述べられている。また、宇佐見（1998）も、地域生活を送っている統合失調症者について、看護者による生活の再編成の援助や、過去の就労経験、ソーシャルネットワークといった社会とのつながりによって、自己決定に基づくセルフケア行動の自立ができている実態を示しており、当事者の意思決定を支援者が意識的に支援することによって、適切な意思決定に導くことができるという可能性もある。加えて、藤野他（2007）も、看護者は、統合失調症者の「語り」を人間理解に基づいて傾聴し、個を尊重し目標を決定し行動変容を支援する「自律的意思決定過程」への援助が必要であると指摘している。これまでの研究では、医療現場における支援者の関わりについて報告されているが、この意思決定に向けた支援は、就労支援の現場においても同様な意味を持つと考えられる。

また、一般的に、就労に関する初期における重要な意思決定には、職業選択があるが、その選択に至るまでには、学校における進路指導や相談を受け、選択を決定するまでに、職業に関する情報把握や本人の職業能力等に係る認識といった意思決定を行うための基盤が構築されていると考えられる。しかし、統合失調症者は、その基盤を構築するに至らない時期（青年期等）においての発症が多く、昼田（2002）が、統合失調症者においては、能力の過大評価や、過度の自信喪失等、自己の認知ができていないという弱さが、職業選択場面では特に露呈しやすいと述べているように、いざ就労に向けた意思決定を行う場合に、その基盤を持たないままに決定を促される場合も多く、就労支援の課題となっていることが推測される。

統合失調症者の病状の悪化や社会的経験の乏しさからくる意思決定の弱さを考えれば、意思決定に向

けた支援を行うことは円滑な就労移行に向けての重要な要因であろう。特に、目的でも述べたように、就労に向けて当事者のたどるプロセスは意思決定の連続であり、支援者の支援プロセスにおける支援ノウハウを明らかにすることは意味のあることと思われる。

2　結果

統合失調症者の意思決定と支援行動の関係について、修正版 M-GTA の分析手法に沿って分析を行ったところ、最終的に 20 の概念が生成された。また、3 つのカテゴリー及び 4 つのサブカテゴリーが生成された（表 3-3-1 参照）。また、図 3-3-1 は「統合失調症者の就労支援における意思決定を支える支援プロセスの分析」で得られた結果図である。なお、本文中の下線は概念、＜ ＞はカテゴリー、「 」はデータからの引用（文中（ ）内はインタビュアーの相づち等、｛｝内は意味が通りにくい部分に対する分析者の補足説明、アルファベットは表 2-2-1 参照）、『 』は文献からの引用、［ ］は筆者の強調を指している。

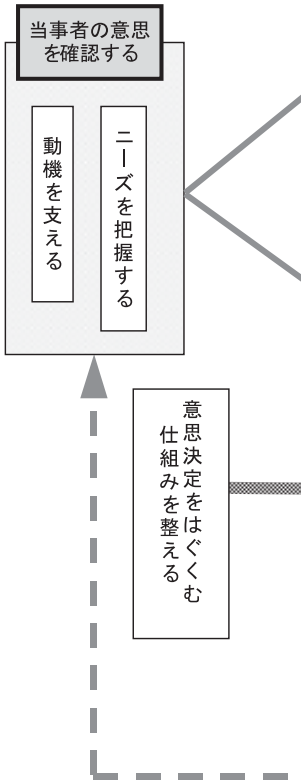
表 3-3-1　カテゴリー及び概念の生成結果と定義

カテゴリー	サブカテゴリー①	サブカテゴリー②	概　念	定　義
当事者の意思を確認する			動機を支える	当事者の意思決定に関わる就労に向けての動機を支える
			ニーズを把握する	当事者の真のニーズを把握する
当事者の意思決定に向けた支援をする	主体性を育てる*			当事者の意思決定を促すための主体性を育てる
			失敗や悩むことを受け止める	当事者の自主的な行動による失敗や悩みを受け止める
			自主的な判断や行動に焦点を当てる	当事者の自主的な判断や行動に焦点を当てる
			自主的な判断や行動を促す	当事者の自主的な判断や行動を促す
			自主的な判断や行動を待つ	当事者の自主的な判断や行動を待つ
	当事者の考えや価値観を広げる*			より状況に適応できるように当事者の考えや価値観を広げ、柔軟性を持たせる
		当事者の気持ちや経験を整理する	振り返る	当事者自身が決めたことの状況や結果について振り返る
			価値を認める	当事者の考えや行動の価値を認める
			小目標を共有する	目標に向けた道のりに即した小目標を立て、共有する
		新たな気づきを促す	経験する機会を作る	希望に沿ったあるいは経験のないことを体験する機会を作る
			情報を提供する	意思決定を促すための情報を提供する
			意思を尊重する	当事者の意思を尊重する
			意思に即した支援につなげる	当事者の決定した考えに即し、具体的な支援につなげる
			意思に任せる	当事者の意思を優先し、支援を中止・中断する
			当事者の気持ちや経験を共有する	支援者が当事者の気持ちや経験を共有する
			意思決定をはぐくむ仕組みを整える	適切な意思決定のできる仕組みを整える
当事者の意思決定に向けた支えを強化する			家族に協力や同意を得る	当事者の意思決定に際して、家族に協力や同意を得る
			当事者同士の相互作用を促す	先行ケースについての情報提供や当事者間での相互効力の促進を図る

＊ このサブカテゴリーは、概念として生成したうえでカテゴリー化を図ったため、定義を記している。

以下は、意思決定を支える支援プロセスの結果図について、分析によって生成された概念やカテゴリーを用いて文章化したものである。

分析の結果、統合失調症者の意思決定を支える支援プロセスとしては、当事者が具体的な就労支援を受けるための方向性や内容を決定するまでの間に、当事者の意思決定に向けた支援者の判断や行動が多様に循環を伴いながら展開されていることが示された。まず、当事者の意思決定の支援を行うためのベースとして**＜当事者の意思を確認し＞**、また同時に当事者の意思決定を促進させるために効果的なシステムや環境づくりといった**意思決定をはぐくむ仕組みを整えた**就労支援の場を設定しながら、**＜当事者の意思決定に向けた支援＞**につなげている。その場合、確認した情報や当事者の状況によって、**＜主体性を育てる＞**支援と**＜当事者の考えや価値観を広げる＞**支援に対して働きかける比重が異なることもある。**＜当事者の意思決定に向けた支援＞**では、支援者の当事者に寄り添う意識として、**当事者の気持ちや経験を共有し**ながら、**＜主体性を育てる＞**支援と**＜新たな気づきを促す＞**支援のそれぞれが**＜当事者の気持ちや経験を整理する＞**支援と相互に関係し合い、相互作用を通して当事者の意思決定を促している。その意思決定によって決定された内容に関しては、支援者はまず**意思を尊重し**ていることが明らかとなった。意思決定は日常生活の中で発生する小さな決定から支援の方向性を決めるための大きな決定まで様々であるが、当事者の支援の方向性に関する意思決定によって、すぐに、職業準備性を育てる支援や就職活動の支援、職場適応を図る支援といった具体的な就労支援プロセスにつなげる（**意思に即した支援につなげる**）場合もあれば、小さな決定の場合には、**その意思を尊重し**、再度、**＜主体性を育てる＞**支援や**＜当事者の気持ちや経験を整理する＞**支援、**＜新たな気づきを促す＞**支援に導きながら、**＜当事者の意思決定に向けた支援＞**の中で循環した支援を行い、当事者自身が適切な意思決定をすることができるように支援を深めている。また、支援の方向性に関する意思決定であっても、当事者が自分らしくかつ現実の状況に応じた意思決定を図ることができるようになるまで、あえて**＜当事者の意思決定に向けた支援＞**を行っている場合もある。一方、当事者の意思決定によって、当事者が支援を求めない場合や、支援者の判断とは異なる決定をして支援者として支援を行うことができない、あるいは就労支援のサービスが提供できない状況になった場合には、当事者の**意思に任せ**、就労支援を中止・中断する場合も見られる。その後、当事者の認識の変化やニーズによって再度就労支援を受ける希望が出てきた場合には、また**当事者の意思を確認する**ことから始め、当事者の意思決定に向けた支援が展開されている。さらに、**＜主体性を育てる＞**支援や**＜当事者の考えや価値観を広げる＞**支援が**＜当事者の意思決定に向けた支援をし＞**ているのに対して、当事者の意思決定の際に、**家族の協力や同意を得る**支援や、**当事者同士の相互作用を促す**ような環境作りや関係作りを行うことで、**＜当事者の意思決定に向け**



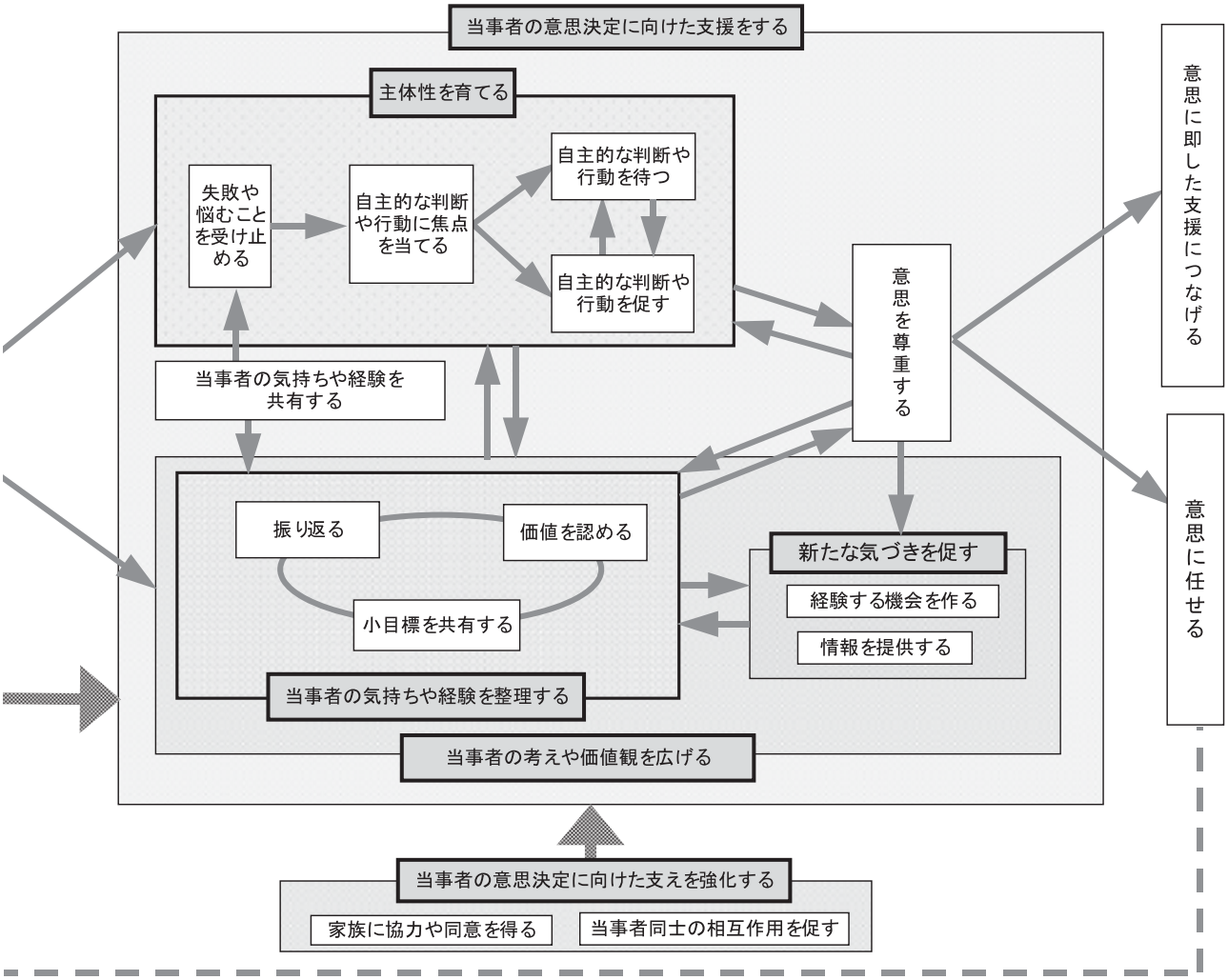


図 3-3-1　統合失調症者の就労支援における意思決定を支える支援プロセス（結果図）

た支えを強化する＞支援も行っている。

以上のような支援プロセスが認められたが、分析の結果、どのようなカテゴリーや概念が生成されたのかについて、支援プロセスの流れに沿ったかたちで、具体的なバリエーションも含めて説明を行うこととする。加えて、カテゴリー内の詳細な概念の動きについても言及する。

＜当事者の意思を確認する＞

このカテゴリーには、**動機を支える**と**ニーズを把握する**の２つの概念が存在する。（図 3-3-2 参照）

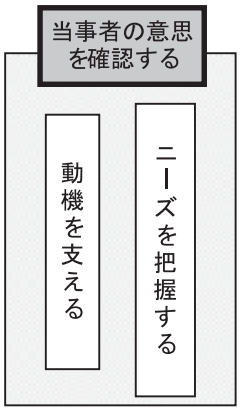


図 3-3-2　当事者の意思を確認する

動機を支える

就労動機を支える支援行動については、データには数多く見られたが、その中でも意思決定につながる動機を支えることに限定して概念を生成している。野中他（1998）も、『意志決定の出発点として、働きたいという希望が、真に本人自身の本音なのか、周囲の意見によるものが大きいのかという見極めは重要なポイントである』と述べている。分析ワークシートでは、例えば「その

企業に送り出すまでには、ある程度、障害を持った方たちがね、自分自身のその動機、仕事をするっていう動機だとか、意欲だとかね、それで仕事にすることによって自分にとってどんなメリットがあるのかということを整理しといてあげないと崩れてしまうんですよ。で、あの人がこう言ったから、やったら失敗しちゃったってこと、他力本願になってくるんで、そうはしたくないのでね。」(F) という箇所をバリエーションとして抜いているが、これは、当事者の動機を支えることが、[他力本願] ではなく、[当事者自身がリスクを踏まえて自ら意思決定をする] ことに関係していると考える。バリエーションとしての数は多くはないが、意思決定を支える支援を行うためのベースとして必要な支援行動と考え、概念として生成した。川口 (2004) は、訪問看護師の援助技法の中で、『自分から意思表出の難しい利用者に対して、意思を確認するという技法を用いている』と示している。

ニーズを把握する

ニーズを把握する支援行動も**動機を支える**支援行動と同様に、直接の支援行動のベースとなる支援として位置づけている。当事者の真のニーズを把握しておくことによって、次の**<主体性を育てる>**支援や**<当事者の考えや価値観を広げる>**支援を行う上で、効果的に働きかけることが可能となると思われる。例えば、「ほんとのニーズっていうのは、実はどうなんだろうっていうところは、よくよくやっぱりご本人と話の中で、切り口を変えてみて、あのーやってみたりしますよね。」(B) という語りがある。

<当事者の意思決定に向けた支援をする>

このカテゴリーには、**<主体性を育てる>**サブカテゴリーと**<当事者の考えや価値観を広げる>**サブカテゴリーが存在する。このカテゴリーが当事者の意思決定に向けた支援の中核となると思われる。(図 3-3-3 参照)

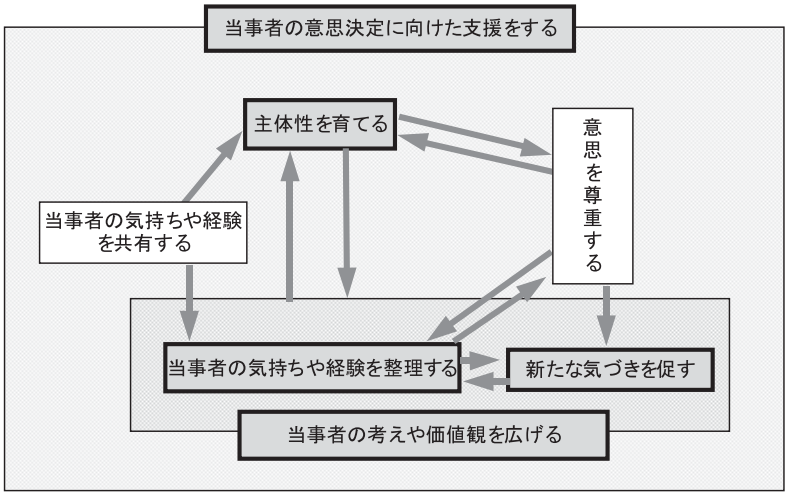


図 3-3-3　当事者の意思決定に向けた支援をする

<主体性を育てる>

このサブカテゴリーには、**失敗や悩むことを受け止める**、**自主的な判断や行動に焦点を当てる**、**自主的な判断や行動を促す**、**自主的な判断や行動を待つ**の 4 つの概念が存在する。このサブカテゴリーはもともと概念として生成していたが、当事者の自主的な判断や行動に焦点を当て、[促す] [待つ] という

支援を通して主体性が育つと考えられることから、4つの概念の上位に位置づけ、サブカテゴリーとした。（図3-3-4参照）

このサブカテゴリー内における概念の動きとしては、当事者が課題や進路変更に関して決定を迫られている状況において、当事者自身が悩み、意思決定をはぐくむ仕組みの中において失敗を繰り返していても、とにかく支援者は当事者の**失敗や悩むことを受け止め**、当事者の決定すべきタイミングや内容について支援者は絶えず**自主的な判断や行動に焦点を当てた**支援を行っている。その後、支援者が判断を下すのではなく、当事者が決定できるように促したり、意思決定がスムースに図られるように選択肢を用意したりしながら、**自主的な判断や行動を促し**ている場合もある。また、当事者に納得した決定をしてもらうためにも、支援者が先回りをして、手を差し伸べるばかりの支援だけではなく、当事者からの**自主的な判断や行動を待つ**という支援を行いながら、当事者の**＜主体性を育てる＞**支援を行っている。このように、意思決定をはぐくむ仕組みの中で自主的に判断や行動ができるように支援過程を経ることによって当事者の**＜主体性を育てる＞**ことにつながっている。ただし、このサブカテゴリー内では、いつでも失敗や悩むことを受け止める支援から始まる訳ではなく、**＜当事者の気持ちや経験を整理する＞**支援から直接**自主的な判断や行動に焦点を当てる**支援へ動き、［促す］か［待つ］という支援へつながっていく支援プロセスもあれば、逆に**＜主体性を育てる＞**支援を進めながら、**＜当事者の考えや価値を広げる＞**支援を行っている場合もある。

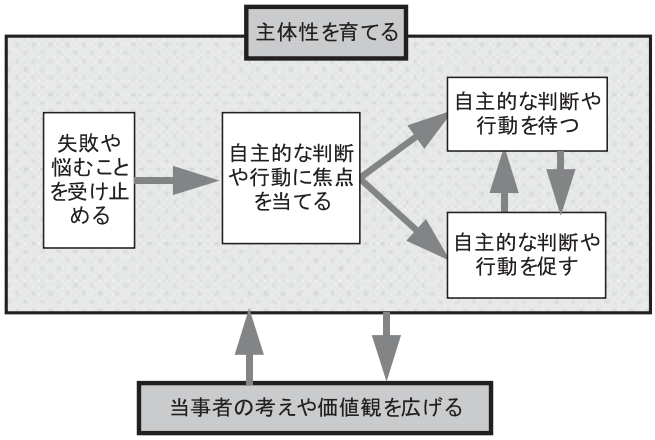


図3-3-4　主体性を育てる

失敗や悩むことを受け止める

この概念は、支援者が一般的には奨励されないと考える当事者の行動についても支持し、その行動を肯定的に見守ることを意味している。例えば「それは、もう、いっぱい悩みましょうって言いますね。悩む、悩みどこでしょって。今しかできない悩みだし、それはもう自分で決めるしかないし、徹底的に悩んでください、いいますね。」(Q)と語られているように、当事者が悩んでいることについて、すべて解決してあげる支援ではなく、悩むことによって、当事者が自分や周りの現実について考える力が身につき、当事者自身が気づいていくことにつながることから、特に統合失調症者には必要な支援と思われる。

自主的な判断や行動に焦点を当てる

この概念は、**自主的な判断や行動を促す**支援と**自主的な判断や行動を待つ**支援の分岐を判断する支援に相当すると考える。［促す］のか［待つ］のかについて、支援者は当事者のその時の状況等から選択し、働きかけるタイミングの判断を行っている点で重要な支援ポイントの一つと考えられる。バリエーションの例では、「その次に向けてどうするっというベクトルをどれくらいのペースでご本人とやりとりするかは、試行錯誤しながらという感じですね。」（O）という話があった。

自主的な判断や行動を促す

この概念は、当事者が自ら判断し、行動してもらうための提案や促しを行っている支援行動として生成している。この概念は、**自主的な判断や行動を待つ**という概念の対極概念として位置づけている。この概念のバリエーションには、支援者の考えを当事者に示した判断を促す場合と支援者の考えを伏せて判断を促す場合、また、意思決定の後押しをする場合が見られるが、すべて［促す］という行為によって意思決定を行いやすくさせるという点では同じ意味を持つと考えられる。例えば、支援者の考えを示した促しとしては、「その方の判断力の能力に応じてって言ってしまうとちょっときつい言い方になってしまうんですけれども、選択肢を限定して提示するっていうのも、一つ有効かとは思います。で、本人が選びやすいように形で､そういう選択肢の絞り込みをおこなったりする｡」(N) という支援があり、支援者の考えを伏せた促しとしては、「どうしますかというの、一度本人に返します。」(J) という支援があった。意思決定の後押しとしては「二の足を踏んでいた方も、職員のあの、応援もあったりして、大丈夫ですよと、こんなに毎日一生懸命働いているんだから、あの、実際に会社に行っても大丈夫ですよ、ということを、後押しして、ではやってみようかという方もいらっしゃる｡」(E) という支援があった。萱間（1999）も、看護職の実践技術において、『意思表示や主張を認められる体験が少ないケースに適切に意思表示をできるように励まし促す』支援行動を挙げている。

自主的な判断や行動を待つ

この概念は、支援者が当事者の特徴を踏まえて［待つ］ことを意識的に行っていることを意味している。これは、**自主的な判断や行動を促す**という概念の対極の概念にも当たり、支援者が当事者に対する支援に関して、すべて行動に出るのではなく、**＜主体性を育てる＞**ためにも当事者から自発的な判断や行動が出てくるまで待つという姿勢を重要視している現れと考える。この概念のバリエーションとしては、例えば、「その人が、自分のなかでしみじみと考えてみてこうだよね、となんだか自分はこういうこの場でいくってところが、自発的にこう言えるようになったり、行動できたりするようになるまで、じゃあ待つ｡」(Q) という支援がある。伊藤他（2004）の研究では、看護者の判断・実施過程の構造と特徴の中で、看護者は『限界まで見守り意思決定を支える支援を実施しており、意思決定を支える行動として当事者の救助行動を支えながら意思決定を待つという支援を行っている』と報告している。

＜当事者の考えや価値観を広げる＞

このサブカテゴリーには､さらに**＜当事者の気持ちや経験を整理する＞**と**＜新たな気づきを促す＞**の２つのサブカテゴリー②が存在する。（表3-3-1 及び図 3-3-5 参照）

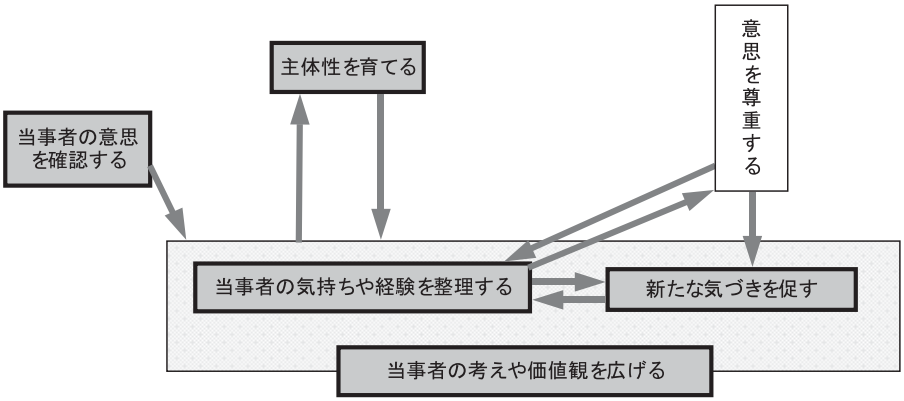


図 3-3-5　当事者の考えや価値観を広げる

この**＜当事者の考えや**

価値観を広げる＞サブカテゴリーは、もともと概念として生成しており、統合失調症者特有の一般的価値観や世間的価値観に縛られてしまうことへの働きかけであり、当事者自身が自分らしい意思決定をするための支援行動として概念化を図っていた。しかし、**＜当事者の気持ちや経験を整理する＞**支援と**＜新たな気づきを促す＞**支援の相互作用によって、**＜当事者の考えや価値観を広げる＞**ことが可能となると考え、2つのサブカテゴリー②の上位に位置づけ、サブカテゴリーとした。

このサブカテゴリー内における概念の動きとしては、**＜当事者の意思を確認し＞**た結果、あるいは、**意思を尊重し**た結果、**＜当事者の気持ちや経験を整理する＞**支援の必要性が発生し、この整理を行う支援の中でさらに意思決定を促進させるための当事者の意識の変化を促す支援を行っている。また、当事者の**意思を尊重し**た結果、すぐに就職を目標とするのではなく、経験を積むことを優先して当事者にとっての**＜気づきを促す＞**支援と**＜当事者の気持ちや経験を整理する＞**支援との相互作用により**＜当事者の考えや価値観を広げる＞**支援も行っている。さらに、**＜主体性を育てる＞**支援と**＜当事者の考えや価値観を広げる＞**支援の相互作用によって循環した支援が行われており、意思決定するためのスキルや考え方の習得が図られている。

この支援の動きについては、棚澤（2005b）が、当事者と支援者の協働作業で展開される就労支援において、『受ける人の主体性や意思を尊重するということが大前提であるが、自己決定には責任が伴い、認知機能の障害による選ぶことの困難性や現実認識のズレによる思わぬ選択等が生じやすいことから、支援者は障害のレベルに応じて選択肢を提供し、整理を手伝い、当事者が揺れたり悩んだりしながらの選択を支えること、また、言語レベルでの材料の提供だけでなく、具体的な試し就労場面の提供や同伴もその一助になる』と述べていることと概ね一致している動きではないかと思われる。

＜当事者の気持ちや経験を整理する＞

このサブカテゴリーには、**振り返る**、**価値を認める**、**小目標を共有する**の3つの概念が存在する。（図3-3-6参照）

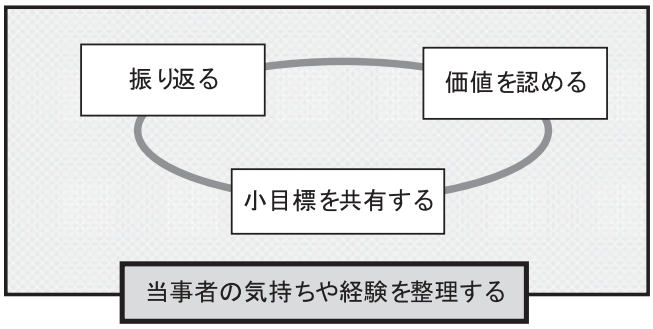


図3-3-6　当事者の気持ちや経験を整理する

このサブカテゴリー内における概念の動きとしては、当事者が意思決定によって行動した内容や意思決定そのものの内容について**振り返る**機会を作ったり、意思決定によって促された行動に対して、当事者を誉めたり、行動を認めたりといった**価値を認める**ことによって、意思決定につなげるための考えを広げる支援を行っている。また、将来的な目標のためのステップとして**小目標を共有し**、ステップごとに意思決定を促しながら、意思決定を支え、大きな目標に向かって支援を進める場合もある。これら**＜当事者の気持ちや経験を整理する＞**支援においては、**振り返る**、**価値を認める**、**小目標を共有する**の3つの支援行動が、状況に応じて、すべて相互に関わり合い循環的に支援が行われている場合もあれば、同時並行的、あるいは単独での支援行動として行われる場合もある。

振り返る

この概念は、当事者の新たな認識に基づく意思決定となるために、当事者自身の考えに基づいた行動を振り返るという支援行動を意味している。例えば、「面接の後、この面接でどうだったかとか、相手の人はどう思ったかというのを伝えて、このままこういう面接を繰り返していくのかというような話をして、就職活動の仕方を変えてもらうということで、やはり面接のあと時間が経ってしまうと、振り返りができないですね。」（N）という語りがあるように、当事者の考えを支援者も共有した上で、当事者の実際の行動の内容や結果を振り返り、その後の支援についてタイムリーに検討を行い、意思決定に結びつけるための意識付けを行う材料や時間として必要な支援である。

価値を認める

当事者の自信をつけていくことは、自ら決定するという行為に発展しやすくなると思われる。自信をつけていくプロセスは**価値を認める**ことで推進されると思われる。この概念は、誉めることや賞賛するといったプラスのフィードバックだけでなく、当事者自身の考えや行動に対して認めているといったニュートラルな意味合いも含んでいる。例えば、「首になったわけでもないし、私もあなたは十分仕事をできると思っていますよ、ってことは、あなたの良さを生かしてほしいと思っていますよ、っていうことは言いますよね。」（P）というプラスのフィードバックもあれば、「中にはそういう人もいるでしょうし、固執する人もいらっしゃる、あまり広がらない人もいる。広げるか広げないかも本人たちの、広がればいいのに、広げればいいのになあっていうのは私どもの（思いとしてはあるけれど）思いとしてはあってもそれは、どうか。ご本人は広げないという選択をする人もいるでしょうし、と思いますね。あえて広げた方がいいとも言えないですもんね。その固執することのよさ、そこにこだわり続けたぞ自分はっていう、結局なれなかったけど、こだわり続けた自分っていうことで、肯定できる人も中にはいると思いますから」（Q）という当事者の考えや行動の価値を認めている支援もある。

小目標を共有する

この概念は、当事者自身が決めた目標に向けた道のりを想定し、小目標（ステップ）を刻み当面の活動目標を立て、それを当事者と支援者が共有するという支援行動を意味している。この支援行動には、当事者の希望や目標を受け止めた上で、それに向けた取り組みの一里塚のような意味合いで小目標の設定を共有している場合もあれば、当事者の希望と現実のズレを小さくするための取り組みにおいて小目標を共有している場合もある。この概念のバリエーションとしては、「どうやったら大臣になれるでしょうね、（うん）選挙に出なきゃいけない（うん）選挙に出るだけでも供託金、お金がいるみたいですよ。（うん）じゃあ、まずそのお金を稼ぎましょうかとかね、うん。落としていきます。」（Q）という共有の仕方は前者の意味合いであり、「実際問題として、その、まあ、設定している目標自体が大きくずれていれば問題なんですけど、皆さん、ある程度こうできると思ってらっしゃる面もありますので、その妥当な部分を目標として出してもらいます。で、ただそれとこう現状が離れているというところに課題があるので、まあ、それをこう一歩ずつクリアしていくというところでは、ご本人もモチベーション的なところも、ある程度納得をいただいて進んでいけるような、そういうようにあると考えています。」（L）

という共有の仕方は後者の意味合いである。

＜新たな気づきを促す＞

このサブカテゴリーには、**経験する機会を作る**と**情報を提供する**の２つの概念が存在する。（図 3-3-7 参照）

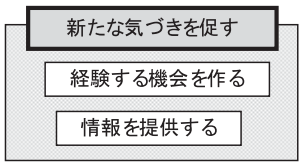


図 3-3-7　新たな気づきを促す

経験する機会を作る

この概念は、支援者の判断として、当事者の意思が非現実的あるいは不適だとしながらも**意思を尊重し**、意思に沿った経験を増やしつつ、新たな経験もしてもらいながら、当事者自身のことについて**＜新たに気づいて＞**もらうという支援として生成している。例えば「1 つの職場じゃなくて 2 つでも 3 つでも転々としながら違った職種を体験して、本当は自分は IT 産業に行きたかったけれども、でもそうやって、細かな作業よりむしろ体を動かす方が良いのかも知れない。ということで、こう自分たちでクリアされていながらやっていくっていうこともあったし、現に 5 箇所体験をして、やっとここでやります、というようなことを言った人もいたしね」（F）という支援内容が述べられているように、当事者の**意思を尊重し**ながらも、当事者が新たな経験を積むことによって得られる新しい気づきをするための機会を提供することによって、**＜当事者の考えや価値観を広げ＞**、当事者は現実的な意思決定を持って、就労支援を受けることにつながっていることがわかる。

情報を提供する

この概念は、**＜新たな気づきを促す＞**際に、経験を通して気づきを促す支援とともに当事者の意思決定に影響すると思われる情報を提供することによって新たな気づきを促していることから、**経験する機会を作る**概念と対になる概念として生成している。例えば、「逆にご本人側であっても、その要求している当然条件が、会社の経営の状態であったりとか、その一般的な水準に対してどのくらいのものなのかというところを正しく理解をして要求しているとは限らないですので、その 2 点はお互いの立場っていうのをある程度まあ客観的に提示した上で」（L）という語りがある。当事者に対して、当事者自身についての情報だけでなく、社会情勢や企業に係る情報を提供していくことによって、**＜当事者の考えや価値観を広げる＞**支援につながっていると推測される。

以下の 2 つの概念は、**＜当事者の意思決定に向けた支援をする＞**カテゴリー内において、単独で存在する概念である。（図 3-3-8 中の楕円で囲った概念参照）

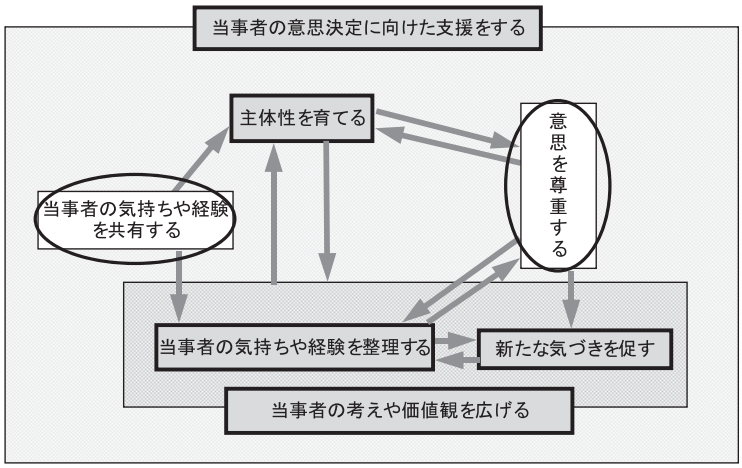


図 3-3-8　当事者の意思決定に向けた支援をする（再掲）

意思を尊重する

この概念は、当事者が意思決定を行った結果に対する支援者の行動と

して表れている概念である。この**意思を尊重する**裏には、自己責任という考え方が存在し、自分で決めたことで失敗することがあっても、それは次へのステップとして捉え、当事者の考えを尊重するという意味が含まれている。この概念は、意思決定を支える支援プロセスにおいて、多くのカテゴリーや概念につながっており、支援プロセスの中で重要な働きかけとして位置づけられると思われる。例えば「100％できないけども、自分で選んだんだというふうな形で選ぶことができる、ということだと思いますね。こちらから見てベストということではなくて」（Q）と語られているように、支援者の判断としては違う選択も考えられたかも知れない内容であっても、当事者の決定した内容を尊重し、次の支援へ促していく支援行動が行われている。

当事者の気持ちや経験を共有する

この概念は、当事者に対して**＜主体性を育て＞**たり、**＜当事者の考えや経験を整理し＞**たりする場合に、支援者が当事者個人の経験を共に味わい出来事を共有することが意思決定を育む土壌になっていると考え生成した。例えば「ご本人としても辞めたことに対するいろんな思いがあったりして、そこの気持ちに寄り添う」（O）という語りがあった。

以下の２つの概念は、**意思を尊重する**概念から分岐した概念である。（図 3-3-9 中の楕円で囲った概念参照）

意思に即した支援につなげる

この概念は、**意思を尊重し**た上で、その意思に即して具体的な支援行動につなげているという支援行動を意味している。この概念が、意思決定を支える支援と具体的な支援行動をつなげるチェーンとなり、意思決定を支える支援の最終段階として捉えられる。この概念と**経験の機会を作る**概念との違いについては、**＜新たな気づきを促す＞**ための支援か、就労に向けた現実的な支援かといった背景による違いとしている。この概念は、**意思に任せる**という概念の対極概念として位置づけている。例えば、現実的な支援のバリエーションとして、「じゃあ、どこに登録しようかとその場で調べて、一緒に派遣の登録に行って、日程併せて一緒に働いてっていう感じですね。で、ハローワーク行きたいといったら、じゃ行こうかといって、求人いくつか見て、ご本人が選んだもので、はじめハローワークの方に電話をかけていただいて、途中で代わっていただいて、その後その職場の方とメールとか、あと訪問したりして開拓してという感じですね。」（O）という支援が行われている。

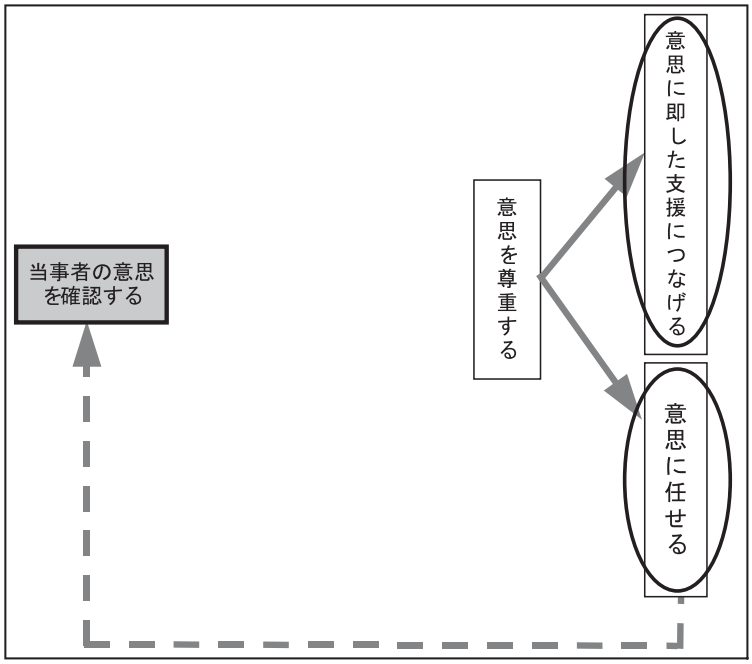


図 3-3-9　意思を尊重する概念からの動き

意思に任せる

この概念は、**意思に即した支援につなげる**概念との対極の概念として生成した概念である。当事者の意思に基づいた支援行動について、支援者が不適切だと判断したり、支援機関の支援の枠組みに乗らない場合に当事者だけでの活動を促したり、認めたりすることを意味している。例えば「いやって言われる方も、いらっしゃいます。であれば、それは仕方ない、仕方ないって言ったら、ご本人の意思ですから、じゃあ自分のまず、やってみたい方法をやってみられて、それでうまくいかなかったらまた相談しましょうねっていうふうに言うしかないですよね。」（M）と述べているように、当事者だけでの活動を認めながらも、完全に切り離してしまうのではなく、いつでも就労支援を受けることができるという可能性も当事者に対して言及している。当事者の気持ちの変化や状況の変化によっては、再度就労支援を行う場合も見られ、それに準じて意思決定を支える支援（**＜当事者の意思を確認する＞**）も始まっている。

以上が、統合失調症者の意思決定を支える支援プロセスのカテゴリーや概念の説明であるが、以下の3つの概念については、当事者に直接関わる支援プロセスの動きの一部というよりも、意思決定を支える支援行動に必要な環境要因と考え、影響概念として位置づけている。（図 3-3-10 参照）

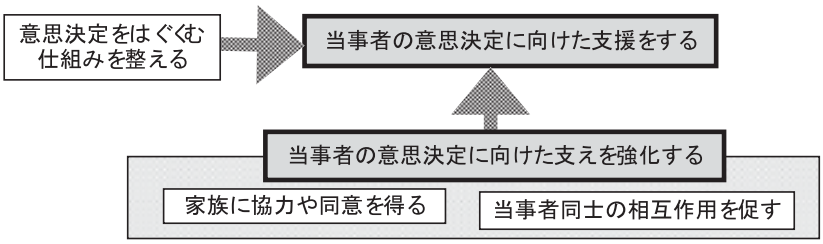


図 3-3-10　当事者の意思決定を支える支援プロセスに影響する概念及びカテゴリー

意思決定をはぐくむ仕組みを整える

この概念は、当事者が自分の考えを決めやすいように、プログラムやルール、環境を定めたり整えたりするという意味で生成した。例えば「なるべくケース会議をさせていただいています。知的障害の方までやっていると回らなくなってしまうのですが、精神障害の方は、これをきちんとしないとなかなか次の方向性に持っていけないので、ハローワークで関係者を召集してケース会議をしています。基本的には、最初から本人さんに同席していただくんですけれども、必要に応じて、事前に関係者で打ち合わせをして、ある程度方向性の案を関係者で話し合ってから、あとで本人に入ってもらうという、まあ、いろんな意見が飛び交って、本人さんが、頭が混乱してしまうっていう風になってしまいそうな方もあるので、それは人によって、やり方は変えています。」（N）という支援の方向性を決める場に当事者も参加させることによって、当事者の意思決定を明確なものにしている。また、「基本的には自分で決めるっていうこと、何を今日一日するのか、午前中何するのか、プログラムも何に自分は参加するのか決めてもらってる。」（Q）という語りがあるように、日々のプログラムの中にも、当事者自身が日常的に意思決定する必要性を組み込むことによって、意思決定のスキルを向上させている支援も見られる。

＜当事者の意思決定に向けた支えを強化する＞

このカテゴリーには、**家族に協力や同意を得る**と**当事者同士の相互作用を促す**の２つの概念が存在する。大熊（2008）の研究においても、意思決定プロセスを促進していた要因として、『家族からの支援』や『他患からの情報』という要因が挙げられている。（図 3-3-10 参照）

家族に協力や同意を得る

この概念は、当事者の意思決定において、独自の立場で関与している家族の協力や理解に向けた支援行動として概念を生成した。例えば「お父さん来てくれて，ゆっくりお話しをしたんです。そしたら、お父さんもどういうふうになってたんだか自分たちもよく分からなかった、要するに、自宅待機って言われたりとか、今日は出てきてくださいって言われたり、非常に不規則な流れになっていて、本人なにも言わないし、給与の話なんかも全然話していなかったので、わかんなかった。それで、私が、この状況を長く続けてもしょうがないので、新しい職場を考えたいけれどどうでしょうといったら、お父さんも是非お願いしたい、本人もうーんって言いながらも分かりましたって言って、翌々日かに、お願いしますって言ってきたんだ。」（F）という語りがあるように、家族にも状況を説明して、当事者の意思決定の際の支えになってもらう支援行動を行っていることがわかる。

当事者同士の相互作用を促す

この概念は、家族と同様、当事者の意思決定において大きな影響を与えていると思われる他の当事者との相互作用を促す支援行動として概念を生成した。例えば「｛喫茶部門が｝あるんだから使わないと、自分がやってみてどうだかの発見もできないし、やってみてだめならしょうがないじゃない、でも、やってみてもしよかったら、やんないともったいないんじゃないのと、｛当事者が｝何度も何度も話をしてくれたっていうのがあったみたいで、あのう、その方は今喫茶の接客の方を、やり始めていて、やっぱその言葉を聴いて自分はふん切りがついたんだって、こないだお話しをしてくださっていたので」（C）という当事者同士の相互交流の中で意思決定が促進されており、支援者はそのような相互交流のための環境調整を図っている。

３　考察

今回の意思決定を支える支援プロセスの分析結果から、就労支援においても当事者の意思決定は重要視されており、支援者自らの判断のみで支援を進めているのではなく、当事者の意思決定を尊重しながら、主体性を育てる支援や、考えや価値観を広げる支援を循環的に展開し、当事者が自分らしくかつ現実の状況に応じた意思決定を行うための支援プロセスによって、就労支援が進められていることが明らかになった。楜澤（2005a）は、臨床現場の視点における支援者側の意識として、①主人公は当事者自身であること（意思や主体性を尊重していく関わりを目指す）、②支援者は当事者が適切に選択し、決定できるような支援を行うこと（時間がかかっても，当事者の意思や責任で選択し，決定できるように支援する）、③就労への具体的見通しをつけ、十分納得しあった上で協働作業を行うこと（当事者のニーズに支援者が共感し、実態に即した適切な支援計画を立て、それに基づいた協働作業を進める）とい

う3点を挙げているが、意思の尊重を認め、主体性を育てながら協働による話し合いや目標の設定等を行い、意思決定につなげていくというこのカテゴリーの動きにも合致する点があると思われる。また、この結果を統合失調症者の意思決定の特徴と照らし合わせてみると、意思決定を行う上での不安と、情報収集や吟味することの難しさといった弱い部分を支えている支援プロセスが認められ、就労支援においても統合失調症者の意思決定の特徴を踏まえた支援が行われていることが示唆された。また、意思決定を支える支援プロセスの中に**＜主体性を育てる＞**という支援が見出されているが、このことについては、意思決定を図る上では、当事者自身が主体性を発揮することが必要な要因であることを示していると思われる。事業所内で実際に働いている場面では、依存できる対象が少ないことから、地域で生活する場面以上に主体性を持った意思決定が必要になってくるだろう。当事者が主体性を持った意思決定を図ることができるのかを見極める力を当事者の意思決定を支えるスキルの一つとして、支援者は認識しておく必要があると考える。

以下に、当事者の意思決定を支える支援を行う上で支援者が重視すべき支援行動について、前述した先行研究や分析結果も踏まえて考察を述べることとする。

（1）「当事者の意思決定」についての見極め

当事者が自分らしくかつ現実の状況に応じた意思決定を行うために、支援者は、当事者の就労動機やニーズの把握を通して、当事者の意思決定に際してどのような支援を行っていく必要があるのかについて考えていくことが重要である。なぜなら、前述の統合失調症者の意思決定の特徴にもあるように、障害の程度や状況、当事者の置かれている立場などから、意思決定のあり方が当事者個人で異なっており、その状況を支援者が把握しておかなければ、当事者に対して適切な意思決定を導くことは難しいと思われるからである。本章の第2節に記述している「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分析」における支援者の支援行動にも「当事者を知る」という支援行動がカテゴリーとして生成されており、就労支援を行う上でまず重要になる支援と思われるが、意思決定を支援するプロセスにおいても同様に、支援を行う上での判断のベースとなる当事者の障害状況や主体性の状況も含めた意思決定のあり方をまず確認する必要があると思われる。事実、今回の意思決定を支える支援プロセスの分析によって得られた結果図にも、まず**当事者の動機**や**ニーズを把握**し、**＜当事者の意思を確認する＞**支援を行っていることが確認された。このことから、当事者の状況を把握し、就労支援における適切な意思決定へ当事者を導くための支援の方策についての見極めが、支援者には必要になってくると思われる。その見極めによって、当事者に対して**＜主体性を育てる＞**支援が必要なのか、意思決定に関わる気づきや情報を得ることによる**＜当事者の考えや価値観を広げる＞**支援が必要なのか、その支援の比重の判断にも影響してくると考えられる。

（2）情報収集と吟味の機会の提供

山崎他（2005）は、慢性期の統合失調症者の推論バイアスについて研究を行っており、情報収集バイアスと確信度バイアスのどちらを持つのかについて検討した結果、決断までに収集する情報量が少ないことを確かめ、集団と個人の違いはあるものの、分析の背景で述べた亀山他（1982）の小集団における

研究を支持する結果が得られたと考察している。このように、意思決定を支える支援を行う上では、就労支援という場面であっても、当事者の意思決定を行った内容に即してすべて対応するだけの支援ではなく、情報収集や吟味する機会を提供し、段階を踏んだ意思決定過程を経ることによって、適切な意思決定に導くことが可能と思われる。今回の分析においても、**失敗や悩むことを受け止め**、**振り返ったり**、**価値を認めたり**しながら意思決定に向けて吟味する機会を設け、あるいは、**経験する機会を作った**り、**情報を提供した**りしながら当事者が情報収集するための支援を行っていることが明らかとなった。医療現場や生活場面における意思決定においても、就労支援における意思決定においても、その過程は同じであることが示され、できるだけ自分らしくかつ現実の状況に応じた意思決定ができるように支援者は情報収集と吟味の機会の提供という働きかけについて認識しておく必要があると思われる。

（3）「意思を尊重する」「自主的な判断や行動を待つ」という支援行動について

石川他（2004）は、看護研究における対人援助方法に関する質的な文献研究の中で、13の対人援助方法を見出しているが、意思を尊重する方法として、「無理強いせず、言い分を尊重すること」「希望を極力尊重すること」「意思表示を支持すること」「意思決定を支持すること」という対人援助方法を挙げており、「対象者がより主体性をもち自律的に生活していくことが求められる地域において、障害者の意思を尊重し意思決定を支える方法は、重要かつ有用」と考察している。また、安田他（2000）は、訪問看護における参加観察を通して、地域で生活する統合失調症者が抱える問題とその援助に関する研究の中で、援助の視点として、「患者の主体性を高め、自分自身の責任で意思決定を行うよう動機を引き出す」ことを重要な役割として挙げている。つまり、最終的な決定権は患者自身に委ねているということである。このことは、松本（2002）が作業療法士の立場から就労支援の進め方について、「本人を評価したことから支援者の意見を述べることはいいが、最終的には本人に決定してもらうようにすること」を注意すべき点として挙げており、このとき支援者の考えとは異なった決定であっても、あえてそれに向けてチャレンジしてもらうことが大切だと述べている。就労支援における統合失調症者の意思決定を支える支援においても、当事者が意思決定を行った内容については、支援者の判断とは異なった内容であっても当事者の責任で決められた内容であることを優先し、意思を尊重する姿勢が重要だと思われる。今回の分析においても、**意思を尊重する**という支援行動は、意思決定を支える支援プロセスの中核となる**＜主体性を育てる＞**支援と**＜当事者の考えや価値観を広げる＞**支援の両方に対して相互に関係しており、さらに、次の支援（**意思に即した支援につなげる**及び**意思に任せる**）に進むための分岐となる支援行動でもあることから、支援の新たな展開に向けての前提となる支援行動と位置づけることができた。

統合失調症者に限った内容ではないが、依田（2005）は、職業リハビリテーションカウンセリングをめぐる課題において、「障害者の意思の尊重や自己決定の実現」を挙げており、職業リハビリテーション分野においても、障害者の意思の尊重や自己決定という視点は、サービスを行う上で当然認識されていることであると述べている。しかし、専門的技法として明らかにしている資料等は整っていないことも併せて報告している。今回、意思決定の支援プロセスにおける「意思の尊重」ということの位置づけ

が明らかになったことは、今後の職業リハビリテーション分野において寄与できる結果が得られたと考える。

加えて、前述の石川（2004）の意思の尊重の方法における意思表示や意思決定を支持する具体的な支援行動としては、「意思表示を促し、待つ」あるいは「限界まで見守り、意思決定を待つ」ことを具体的に挙げている。結果で述べた伊藤他（2004）の研究の他にも、大熊（2008）は、退院後の生活場所に関する意思決定プロセスを促進する要因と看護ケアについての考察の中で、看護師の介入において、看護師が一貫して「患者の意思決定を待つ」姿勢をとっており、その間「決めるのは患者自身」というメッセージを常に患者に伝えており、患者の言葉を待つこと、またそのことが必要であると患者に伝え、ともに考える機会を持つことが患者の意思決定を支えていく看護師の役割と述べている。今回の分析においても、**＜主体性を育てる＞**支援において、支援者は、**自主的な判断や行動に焦点を当て**ながら、当事者に選択肢を提示したり、判断のきっかけや後押しを行うといった**自主的な判断や行動を促す**支援とともに、**自主的な判断や行動を待つ**という支援を行っている。つまり、時間がかかってもあえて当事者が決定するまで「待つ」という支援行動は、就労支援における意思決定を支える支援の中でも重要な働きかけであることが推測される。「待つ」という支援は、これまでも支援者は無意識に行っていた支援行動かも知れないが、主体性を育てる一つの支援方法として、意識しておく必要があると考えられる。

以上のように、就労支援における当事者の意思決定を支える支援において、支援者が重視すべき支援行動として３点挙げてみたが、支援者が当事者の意思決定を支える支援の前提として、当事者の責任に対する行動パターンを考慮しておくことも重要である。廣江（2003）は、エンパワーメント実践の方向性について検討しており、その中で、保護的環境（パターナリズム）による依存の関係性が必要な精神障害者も存在することから、自発的ではないクライアントに対しての関わり方についての課題を考える上では、パターナリズムとエンパワーメントは対峙する概念から連続性のある関係へと変化すると述べている。今回の分析においても、保護的環境での日常的な意思決定を支える支援を行いながら、次第に当事者主体で自ら責任を持った意思決定ができるような支援に徐々に変化させていることが見出されている。特に、精神障害者の責任に対する行動パターンには自責的行動をとる場合と他責的行動をとる場合があるが、その両者の行動パターンは対峙する関係ではなく、当事者の特性や状況によって、意思決定に向けた働きかけ方も異なってくると考えられる。例えば、自責的な傾向を持つ当事者は、「支援者が決めた」、あるいは「支援者と一緒に決めた」ということが、過重な責任から逃れることが可能となり、次のステップを踏み出すにあたってのハードルが低くなるだろう。また、他責的な傾向を持つ当事者の場合は、自分で決めたという責任転嫁のできない状況に置かれることになり、それ以降の就労に向けた活動で生じるかも知れない困難にも立ち向かう支えとなるかもしれない。

本章第２節３考察にも示しているようにこのような両義的な支援においては、その専門性が求められており、支援者には当事者の意思決定と自己責任との関係性を考慮した働きかけ方を判断していく力も必要になると思われる。

当事者の意思決定という行為は、日常のあらゆる場面において行っている行為である。その中でも、

当事者が自分の就職に向けた活動を進めていく際には、さまざまなことについて自らの意思を反映した決定を自分自身で下す必要に迫られる場面が多い。その際、単に自分の思うままに決めて行動していくだけでなく、「自分らしい」働き方を目指して「自分らしく」意思決定を進めていく点が重要になる。就労支援における意思決定を支える支援プロセスとは、支援者が「自分で決めてください」と当事者に対して促すだけでなく、当事者と考え方や悩みなどを共有しながら主体性を育てるとともに、判断するための情報や気づきを提供していくといった関係性の中で展開していくことによって、当事者が社会で自立し、自分らしい意思決定を図ることができるようにするための支援プロセスではないかと考える。

第4節　まとめ

職業リハビリテーションにおいては､｢職業相談｣｢職業評価｣｢訓練｣｢求職活動｣｢フォローアップ｣という、段階的プロセスが一般的に示されているが、今回の分析によって、支援行動に基づいた就労支援全体の動きを明らかにすることができたと思われる。本研究の3つの分析から、統合失調症者の一般就労に向けた支援展開については、段階的な展開ではなく、循環的な展開であること、この循環的な展開を前提として、就労支援のそれぞれの局面において、目的に応じて、複数の支援が同時期に波状的に行われていること､その中で､支援者は当事者の意思決定を支えながら支援を展開していること､また､異なっているように見える支援プログラムにも共通したプロセスが存在していることが明らかになった。このようなプロセスの循環性については、統合失調症者の就労支援ゆえのものではないが、今回、就労支援の実態を流れ図として明示することによって、循環的に展開されていることが確認されたことは意味のあることと思われる。また、統合失調症者の意思決定については、医療や看護領域における意思決定の重要性は多くの文献で語られており、統合失調症者に対する援助技術の一つとして組み込まれているが、就労支援を行う上でも、重要な要因であることを示すことができたと思われる。

1　循環する複合的な支援のプロセス

時系列的に分析した就労支援の展開プロセスについては、これまで示されてきたメニューの流れと概ね同様のプロセスが得られたが､今回明らかになった点として､いつでも「支援の方針や内容を決める」支援行動に戻り、循環していることが挙げられる。就労支援は、次のプログラムに移る場合や、支援内容等に変更が生じた場合に、当事者の状況に応じて、支援者の判断とともに当事者の意思を踏まえることによって、支援の方針や内容をその都度、柔軟に決定しているということである。これは、就労へ近づくためのステップとしてのメニューは存在するが、支援の時期によって縦割りで行われるのではなく、いつでもどんな支援でも受けられるといった、ニーズや状況に応じてゆるやかなプログラムの展開が柔軟になされていることを示唆している。また、支援者の支援行動に視点を変えて見ると、支援者の判断と当事者の意思決定の循環に基づいた方針決定を基点として、複数の支援行動が、同時期に相互に作用しながら、波状的に行われており、また、繰り返しの中でそれぞれの支援が影響を及ぼしながら展開されていることがわかる。具体的には、第3章第2節の結果図（図3-2-1参照）で説明するならば、就労支援は基本的に左から右へと進んでいるが､「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」の中でも、当事者についての把握とそれに基づく支援者の判断に当事者の意思決定を組み込んだ支援が循環しており、さらに、右側の具体的な支援のどのプログラムにいても、支援の方針や内容を検討する必要性が出てきた場合には、その検討する支援に戻りながら方針等を変更・決定し、次の支援行動に移るという絶えず循環的な繰り返しの支援が行われている動きが示されている。また、具体的な支援行動（｢準備性を育てる｣｢就職活動を支援する｣など）はいくつも存在するが、実際の支援では、複数の支援行動が、同時期に行われており、さらに、複数の支援行動がそれぞれ相互関係を持ち、重なり合いながら支援が進められているという動きも示されている。このことから、統合失調症者の就

労支援の動きが、循環し、なおかつ同時期に複数の支援が行われることでそれぞれに相互関係が生じる複合的な支援のプロセスであることが明らかになった。

２　支援者と当事者の協働による支援の展開

本研究の分析結果における支援行動のプロセスでは、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を基点に、就労支援の目標に向かって、支援者と当事者が協働で支援を展開していることが示されている。一般的に、対人援助業務における支援の場合には、相手の意思を尊重することが大前提となるが、特に統合失調症者の場合は、当事者の意思の尊重を行わずに支援を進めていくことはその後の支援に支障を来す場合が多く難しい。しかし、当事者の就労支援を効果的に進めて行くには、支援者による状況把握から生み出す判断と見極めに基づく働きかけが重要であり、その判断や働きかけは、就労支援のあり方に大きく影響を与える。そこで、支援者は、当事者が自分らしい就職を目指すための就労支援を行うために、当事者が自分らしく現実を踏まえた意思決定ができるように支援を行いながら、情報提供や当事者の変容に向けた働きかけを行い、当事者の判断を尊重し、その意思決定を踏まえて具体的な支援行動につなげているのである。この支援行動は、就労支援の開始時期だけではなく、支援が「循環する複合的なプロセス」で動いている中で、支援の方向性や内容を決める場合は、この支援者と当事者の協働による支援の展開が繰り返されている。また､支援者が当事者及び事業所に対して、具体的に実施する支援活動のプロセスにおける個々の支援においても、いつでも支援者と当事者の協働による支援が展開されており、そこには、当事者の意思決定のプロセスが組み込まれているのである。このことは、第３章第３節の結果図（図 3-3-1 参照）における当事者の意思の尊重に続く「意思に即した支援につなげる」という動きからもわかる。

統合失調症者の就労支援では、支援者は指導的立場に立っているのではなく、就労支援者の言葉を借りるならば､「当事者の伴走者」として、当事者とともに就労に向けて支援を進めていることがプロセスの動きとしても明らかになった。

３　支援プロセスとしての共通性

それぞれの機関による統合失調症者に対する就労支援の考え方としては、そのプログラムの特徴に違いは見られるが、支援プロセスという流れから見てみると、共通したプロセスで実施されていることがわかる。最近の統合失調症者の就労支援においては、訓練から就労といった段階的な支援プロセスとIPS に代表されるような当事者の要望に応じた就職活動ありきのプロセスが存在するが、それぞれの就労支援おいて、作業指導やアセスメントなど、個々人に対する支援内容については、どちらにも共通した支援行動として存在していることがわかった。例えば、訓練施設で行われている作業指導も職場で行われている作業指導も、作業遂行力の向上を図り、職場でうまく活動できるための指導を行っており、支援者の支援行動としては同様のプロセスである。また、アセスメントについても、IPS は評価という形では実施されていないが、当事者の体力や職業生活能力、病状の変化など、当事者についての支援者

側の見るポイントは共通であり、職場開拓や事業所への理解促進のためなどに実際に活用されている点を見ても、把握のための支援行動や当事者との協働による支援行動は同様のプロセスである。このように、それぞれの就労プログラムや当事者の状況によって、重点を置く支援行動や支援を進める順序等は異なるものの、個々人に対する支援行動の流れとしては、「循環する複合的な支援のプロセス」として共通性を確認することができた。つまり、段階的プロセスで考えると、それぞれの機関の考え方などの背景や支援場面が異なることによって、一見異なったプロセスをたどっているように思える支援であっても、支援者の行動レベルに視点を移して考えてみると、動きとしての支援プロセスはどちらの支援も共通性の高いプロセスとして示すことができるのである。このことは、今後の就労支援のあり方について、見解の幅が広がる結果となり得たのではないかと考える。