

## 第三章

# カスタマイズ就業の 米国での実証事業

## 第Ⅲ章 カスタマイズ就業の米国での実証事業

2001年に創設された米国労働省障害者雇用政策局（ODEP）の主導による全米の研究者と実践家のネットワークによる研究開発プロジェクトにより、全ての障害がある人の一般就業のための社会全体での支援を目指して、新たな就業支援モデルが開発されている。

カスタマイズ就業（CE）実証事業は2001年のODEPの創設と同時に発表され、政策研究部門が所管しているもので、いわば研究開発プロジェクトとして行われているものである。これは、従来は一般就業が不可能と考えられてきた人たちを含めて、社会の中で働くことが当然となる社会を目指すために、世界でも初めて国家レベルで行われている社会的実験である。2001年度から順次開始され、2008年度まで継続する予定である。その成果は、今後の政策提言と支援手法の普及の両面で活用される見通しである。

最終的な就業支援の舞台としては、障害にかかわらず地域の労働力開発システムの中核であるワンストップセンターや関係機関とし、それによって、従来の就業支援では一般就業が困難とされてきた障害のある人の就業支援を可能にすることが目指されている。

したがって、これは単なる実験だとしても、その実施上の課題はかなり大きい。①これまで障害がある人の就業支援にあまり経験がないワンストップセンターや地域の組織において、②これまで就業可能性がないと考えられてきた人たちを対象にして、③これまで前例のない実験的な就業支援を実施する、という3つのハードルがある。

この第Ⅲ章では、まず、この米国におけるCE実証事業についてプログラム評価を試み、その内容を詳しく理解することを課題としたい。

まず、何故、このような研究開発プロジェクトを連邦政府レベルで行う必要性があったのかについて理解したい（ニーズ＝背景）。また、このような実施のハードルの高い就業支援への取り組みをどのように実現しているのかも明らかにする必要がある（デザインと理論＝実施体制）。そして、その実際の実施状況は最も関心の高いことである。さらに、CE実証事業はいまだ継続中であるとしても、その成果について、現時点でわかっていることがあれば知る必要がある。

- 実証事業の背景： カスタマイズ就業の開発の背景には、1998年－2001年の障害のある成人の就業のための大統領タスクフォースによる、従来の就業支援の限界を克服する新たな就業支援の戦略、及び、社会全体の関与による就業支援のあり方の開発という問題意識がある。カスタマイズ就業の開発は、地域のワンストップキャリアセンターの機能強化、及び、障害がある人の施設から地域への移行支援という場面が設定された。
- 実証事業の実施体制： カスタマイズ就業の実証事業は、全米から公募された26ヶ所（ワンストップセンター系20ヶ所、及び、地域移行系6ヶ所）により時期をずらして現場の実践改善活動として実施され、実証事業による先進事例等の収集・分析、現場へのフィードバック、研修、技術支援は、就業支援と地域自立支援に実績のある大学・研究機関が担当するという、全米の実践家、研究者のネットワークにより実施されている。
- 実証事業の実施状況： CE実証事業の支援対象者は、最も就業が困難な人たちに限定して、福祉機関へのアウトリーチを含めた取り組みが行われている。支援の個別化は広く実施されているが、企業社会との関係づくりや職場開拓面では課題の大きい地域が多い。また、技術支援センターによる研修内容も最近充実してきている。地域連携体制の整備については、いまだ、

インフォーマルな取り組みが主である。

- 実証事業の成果： CE 実証事業が 2001 年に開始された地域では既に 5 年の期間を終え、従来は就業が困難とされてきた障害のある人たちの、最低賃金を超える一般就業の可能性を広げ、これまでにない新たな実践を生み出し、また、地域の関係機関の財政面も含めた調整により、助成金なしで継続可能性のある地域改革に成功している例ができています。他地域でも就業成果は次第に向上しています。

## III-1 実証事業の背景

カスタマイズ就業の開発の背景には、1998年-2001年の障害のある成人の就業のための大統領タスクフォースによる、従来の就業支援の限界を克服する新たな就業支援の戦略、及び、社会全体の関与による就業支援のあり方の開発という問題意識がある。カスタマイズ就業の開発は、地域のワンストップキャリアセンターの機能強化、及び、障害がある人の施設から地域への移行支援という場面が設定された。

ODEP が創設と同時に「カスタマイズ就業」を企画し、その実証事業を立ち上げた背景としては、米国のそれまでの障害がある人への就業支援政策の中心である「障害のあるアメリカ人法 (ADA)」による成果の限界が明らかになってきたこと、及び、その一方で、援助付き雇用を代表とした就業支援の優れた実践が近年多く見出されるようになってきたことがある。

ODEP が、カスタマイズ就業を主導している背景には、このような連邦政府にある抜本的な新政策へのニーズがある。カスタマイズ就業は、そのような就業支援のニーズに応えるため、これまでの最新の研究成果や優れた実践の成果を踏まえ ODEP が提唱した研究開発コンセプトとして始まった。それに基づいて、全米の最先端の研究者と実践家のネットワークによる新たな就業支援のあり方の研究開発プロジェクトとして、CE 実証事業が開始された。

### 第1節 従来の就業支援政策の限界の克服

連邦政府には、障害のある人の就業率が低迷していることについての大きな問題意識がある。1998年民主党のクリントン大統領により創設された「障害のある成人の雇用に関する大統領タスクフォース」では、「障害のある人の失業率を障害のない人と同程度にする」ための抜本的 (drastic) な対策に省庁の壁を超えて取り組むことが課題とされた。また、2001年のブッシュ大統領による新自由計画 (New Freedom Initiative) においても、障害のあるアメリカ人法施行後も続く、障害のある人の高い失業率が問題とされている。

#### 1 障害のある成人の就業に関する大統領タスクフォース

連邦政府は、障害のある人の低迷する就業率を引き上げることを目指し、1998年に労働長官を座長とした18の関係省庁の長官レベルのメンバーからなる「障害のある成人の雇用に関する大統領タスクフォース」を創設した。

このタスクフォースは、SSI 及び/または SSDI の受給者、ナーシングホーム、施設、施設ベースの雇用、デイアクティビティプログラム、その他、失業あるいは最低賃金以下で働く隔離的状况に置かれている人たちを含む、障害のある人たちのための雇用増加に関連する複数の活動を行った。この包括的な検討により、連邦政府による全ての障害のある人の就業支援に関連する政策、制度、サービスの内容が洗い出され、これらを省庁の壁を超えて利用者中心に提供するという重要な提言につながっている<sup>1)</sup>。

また、カスタマイズ就業の萌芽的な検討として、このタスクフォースにおいて予備的な研究が行われている<sup>2)</sup>。この予備的研究によって、ワンストップセンターと地域の支援者や雇用主を含むパートナ

ーがカスタマイズ就業戦略を活用するためには、専門的な能力を構築するための取り組みが必要であることが確認された。それ以外に明らかになったこととしては、(1) 障害のある人たちのカスタマイズ就業を成し遂げるため、個別口座、就業支援専門家、その他の戦略の有用性を効果的に拡大する必要性、(2) カスタマイズ就業の支援を提供できる適格な訓練提供者の数を増やす必要性、(3) 情報、支援技術、訓練及びカスタマイズ就業を労働投資システムへ統合することに焦点を当てた戦略計画を提供する必要性、(4) 労働力投資法 (WIA) パートナー及び必須パートナーでない他の基本的プログラムから、全ての必要な雇用と関連支援を調整する必要性、(5) 労働力投資システムの業績を、障害のある人たちのためのサービスという点から評価する新たな方法についての調査と実証の必要性、がある。

## 2 新自由計画 (New Freedom Initiative : NFI)

2001年にブッシュ大統領は、障害のある人たちが直面している機会均等への障壁を取り除くための計画である New Freedom Initiative (NFI)<sup>3)</sup>を発表した。これには多くの就業支援関係の事業が含まれているが、依然、省庁分断的であり、就業支援も、在宅勤務、「労働チケット」、ADA の完全施行、交通手段の改善策と、抜本的な解決をもたらす政策とはなっておらず、カスタマイズ就業自体は新たな政策としては導入されていない。

## 3 労働省障害雇用政策局 (ODEP)

ODEP はタスクフォースの後継として設置されたもので、連邦政府による障害がある人の就業支援の取り組み全体のリーダーシップが期待されている。ODEP の組織の特徴は、政策研究部門と事業部門を持つことである。政策研究部門は、障害のある人の就業支援に関する先端的な政策を実験し評価するものである。

ODEP の政策研究部門は NFI の事業を踏まえながらも、将来の抜本的な政策開発につなげるため、さらに新たな取り組みを2本立てのアプローチで行うこととなった。その一つが、カスタマイズ就業の実証事業への助成金の提供であり、もう一つが、カスタマイズ就業に関する技術支援センターの創設である。この2つを通して、地域の一般労働力投資システムや障害関係機関や支援者が障害のある人の就業支援に効果的に取り組むことができる基盤を開発することが、ODEP の政策研究の中心的な課題となっている。つまり、カスタマイズ就業の実証事業は、ODEP の政策研究において最も中核的な課題に位置づけられている。

一方、事業部門では関係省庁との調整による総合的な障害者向けの情報ウェブサイト DisabilityInfo.gov、ジョブアコモデーションネットワーク (JAN) 等の技術支援センターの運営管理を行っている。

## 第2節 社会全体での統合された就業支援を目指して

米国においては、既に20世紀末に、障害のある人の就業支援について、専門の職業リハビリテーション機関だけによるのではなく、より社会全体のノーマライゼーションの一環として取り組む大きな動向があった。その代表的なものが、1998年の労働力投資法 (WIA) によって、地域における一般の労働力開発の枠組みで障害のある人の就業支援も行うこととし、職業リハビリテーションがその一部

として位置づけられたことである。また、もう一つの大きな動きが、1999年の連邦最高裁によるオルムステッド判決であり、これにより、入所・隔離型の障害者支援のあり方から地域への移行支援が大きな課題となった。

このような、従来の障害者支援や職業リハビリテーションの枠組みの大きな変化は、就業支援のあり方の抜本的な見直しなくしては対応できないものであり、これがカスタマイズ就業が実際に実施される大きな舞台となることにつながった。

## 1 労働力開発システムの強化

WIAは、障害の有無にかかわらず、地域での効果的な労働力開発のための包括的な枠組みを作っている。各地域に企業、行政、関係機関の共同による「労働力開発システム」を構築し、求職者と企業の双方のニーズに応え、地域の経済発展を支えるものとした。WIAでは、①訓練・雇用プログラムをビジネス、個人のニーズをもっとも理解できる地域レベルで企画・実施する、②利用者が、近隣の単一のオフィスで、雇用、教育、訓練、情報の各サービスに容易にアクセスできる、③自らのニーズにもっとも合った訓練プログラムとそれらのサービスを提供する組織（教育・訓練サービス提供事業者）を選ぶ機会が利用者に与えられる、④教育・訓練サービス提供事業者が支援の成功率の情報を利用者に提供する、⑤ビジネス・産業界は労働力投資システムが効果的に機能するため積極的に行動する、などが含まれる。

ワンストップシステムとは、利用者に身近な場所で職業訓練・教育・雇用サービスに関する情報や、これらのサービスへのアクセスを得ることができる、WIAの下で構築されたシステムである。州の労働投資委員会が総監督を務め、その地域の市長が選出した官民からの委員で構成される各地域の労働力投資委員会がワンストップセンターの監督や補助金支給などを行っている。

ワンストップセンターの管理運営自体は、各地域の政府機関や非営利団体などが行っていることが多い。この管理運営者は、地域の労働力投資委員会による公募へ応募し、審査を経て契約を結ぶか、ワンストップで扱う政府の支援プログラムを3つ以上担当する機関による推薦を通して労働力投資委員会によって選定される。

地域の労働力開発システムの中核的サービスを提供するのがワンストップセンターである。労働力投資法では、一般の人たちと同様に、障害のある人たちも労働力開発サービスへのユニバーサルアクセスを獲得することが盛り込まれている。また、「ワンストップ」の機能により地域連携の促進も期待されている。これは理念的にはノーマライゼーションであるが、実際は、ワンストップセンターの職員には障害のある人に対応する能力がないことや、地域の連携に関しても、障害状況が複雑な人については「たらい回し」が発生しやすいなど課題が多く、これがカスタマイズ就業への大きなニーズにつながっている。したがって、カスタマイズ就業の実証事業の重要な舞台は、地域における労働力開発システムの支援能力の強化と組織変革である。

### (1) ワンストップセンター

ワンストップセンターは、WIAにより、全米に大小約5,000箇所設置され、地域の身近なところで、求職者の職探しと企業の人材募集の双方に貢献する機関であり、その目的は地域の雇用創出や雇用促進である。予算は連邦労働省によるが、管理運営は、各地域の企業、行政、関係機関などが理事となっている州レベルと地域レベルの労働力投資委員会が行っている。政府機関や教育機関、または非営利団体などの組織が雇用や訓練に関する多種多様なサービスを一般市民や事業主に提供し、市民が無料で利用できる。WIAは、指定の「労働力開発地域」での1ヶ所以上のセンター設置を義務付けてい

るため、米国の全地域に設置されていると言える。

ワンストップセンターは、障害がある人を含めて、全ての人が同様なサービスを受けられるユニバーサルアクセスを標榜している。実際には、車いすでも利用できる出入り口の改善や通路等の配慮、PCの音声読み上げ機や画面拡大機、トラックボールなどの一般的支援機器の整備がある。

また、利用者が障害のある人も含めて、最初は全て同じ基礎コースで、就職活動の仕方や、履歴書の書き方などの講習を受けることになっており、必要に応じて支援が提供される。その後、特に支援が必要な人に対して、重点コースが提供され、障害のある人には職業リハビリテーションサービス等との連携で支援が行われる。

- ・ 利用者の技能レベル、適性、能力の簡単なチェックを受け、必要なサービスの種類に関してアドバイスを受けることができる。
- ・ 教育・訓練サービス提供事業者の情報など、雇用関連サービス全般に関する情報を入手することができる。
- ・ 失業保険の申請、職業訓練・教育プログラム、奨学金の資格該当性判断に関して、アドバイスやサポートを受けることができる。
- ・ 求人情報チェック、職業紹介の支援やキャリア・カウンセリングを受けることができる。
- ・ 求人状況、職種ごとに必要な技能、地域・州・全米の雇用傾向など、労働市場に関する最新情報を入手できる。

さらに、雇用主側もこのシステムを利用することによって、自社が求める従業員の技能情報や求人情報を一ヶ所に提供するだけで済み、自社が必要とする技能をもった人を容易に探し出すことができる。

しかし、ワンストップセンターの「全ての人に一つのやり方 (one-fits-for-all)」アプローチは、それを支える支援能力が伴わないと、複雑な状況にある人たちにとっては単に形式的な回り道をするだけに終わりやすい<sup>4)</sup>。そのため、労働省は、ワンストップ提供システムによる障害のある人たちへのサービス提供を促進するために、2000年度から労働インセンティブ助成金を提供し能力構築を支援してきている。しかし、それでも就業支援が効果的に行えない、最も困難な障害がある人たちの存在は明らかであった。

## (2) 地域の連携パートナーシップ

WIAによって、ワンストップセンターは特定の地域関係機関と連携パートナーシップを構築してワンストップサービスを提供することが義務付けられており、さらに、それ以外の関係機関とのパートナーシップもある。パートナーシップのメンバーはワンストップセンター内に事務所又はデスクをもち、非常勤で勤務しているものも多い。必須メンバーには、州リハビリテーションサービス、知的障害者サービス、精神保健・発達障害サービス、障害給付、教育機関、支援機器センター、地域の障害者雇用支援提供者、キャリアセンター、地域や宗教関係組織などがある。また、必須ではないがニューヨーク州ヘンプステッドの例では、アビリティーズ社、グッドウィル社、ナッソー郡高齢者問題局・社会サービス局、高齢全国会議、ヘンプステッド住宅局、パクスングループ等などの関係支援機関などが加わっている。

障害のある人たちに対しては、ワンストップセンターが中心となって、職業リハビリテーションや、メディケイド、医療保険、精神保健、交通、小規模事業開発センター、コミュニティカレッジ、給付カウンセリングなどの基本プログラムに関して地域と連携し、サービス提供を行っている。

カスタマイズ就業が実施されていない地域では、これらの連携パートナーシップは、あっせん・紹

介型の連携が多く、障害のある人がワンストップセンターを利用すると、自動的に職業リハビリテーションや障害者サービスなどに紹介されてしまうことが多い<sup>4)</sup>。しかし、精神障害がある人など、医療や生活面の問題が就業と大きく関わる場合など、単なるあっせん・紹介型の連携では、状況の複雑さに個人で対応することになり、効果的な統合的支援の実現につながらない問題がある。あっせん・紹介型の地域支援を超えた、統合的支援を行えるようなワンストップセンターの機能を構築することが不可欠になっている。

## 2 施設から地域生活への移行支援

米国において、障害のある人の施設入所から、就労を含めた地域生活への移行が社会的課題となった大きな契機は 1999 年の最高裁判所オルムステッド判決である。この判決によって、施設にいる障害者の不必要な分離・隔離は障害のあるアメリカ人法（ADA）に定める差別の一形態であり、障害者は特定の環境において地域でサービスを受ける市民権を持っているとの見解が示された。この決定を受け、1) 処遇専門家がその処遇が適切であると判断し、2) その処遇に当該者が異議を唱えておらず、かつ 3) 州が使用できる資源及びその他の障害者のニーズを考慮して州がその処遇を合理的に供与できる場合、州は、これまでの制度上のサービスを受ける資格がある障害者に対し地域におけるサービスを提供しなければならなくなった<sup>2)</sup>。

このような大きな社会的な動向もまた、これまで、就業可能性がほとんど考えられてこなかったような重度の障害あるいは複雑な状況にある人たちへの、就業支援のあり方の抜本的な転換のニーズを産み出した。

したがって、カスタマイズ就業の実証事業のもう一つの大きな舞台は、同じく地域の労働力開発システムを想定しているものの、ワンストップセンター以外の、地域関係機関の就業支援能力の開発と、組織変革である。

## 第3節 実証事業の計画と実施地域の募集

ODEP は、カスタマイズ就業を、ユニバーサルデザインの理念と同様に、障害の有無にかかわらず、従来の定型的な雇用関係のあり方に限界を感じている求職者や雇用主のニーズに対して、非常に広い適用可能性があるものであると位置づけている。しかし、実証事業の計画においては、従来の就業支援では明らかに対応ができなかった対象と場面に限定することで、実証事業の成果を明らかに示し、新たな実践の開発を促すことが期待されている（一番難しい課題に対応できるなら、あらゆる課題に対応できる。また、誰もが困難と分かっている課題で成果を上げることは最も効果的な実証（デモンストレーション）になる。）。

そのため、実証事業では、実施場面として特に社会的なニーズが高い、地域の労働力開発システム、特にワンストップセンターの機能強化、及び、障害がある人の施設から地域への移行支援という場面が設定され、対象についても米国において就業支援が最も困難な人たちに限定している。

カスタマイズ就業の具体的な実践内容については、ODEP からの細かい指定はなく、助成金も障害のある人の就業支援のために非常に柔軟に活用ができる。実証事業では、各地域において、助成金申請時の基本計画、各地域での戦略計画、その他、現場での創造的な取り組みによって、カスタマイズ就業の具体的な取り組みを開発していくことが求められているのである。

## 1 ODEP によるカスタマイズ就業計画

ODEP による実証事業開始時の「カスタマイズ就業」の定義は次のようなものである。

「カスタマイズ就業とは、従業員と雇用主の雇用関係を、双方のニーズを満たす方法で個別化することを意味する。これは障害がある人の強み、ニーズ及び関心についての個別の決定に基づくものであり、雇用主の特定のニーズにも応えられるように設計されるものである。これには、ジョブカービング、自営、起業家的取り組みにより創出される雇用、または、障害者のニーズに適合させるために職務を個人別にカスタマイズすることや、個別に交渉するというような、その他の就職支援や職務再構築の戦略も含まれる。カスタマイズ就業では、個別に交渉して創出された職務を本人が履行するのに必要となる合理的な配慮と支援の提供を想定している。2)」

この内容自体は、米国の先進的な援助付き雇用などの優れた実践と大差はない。実証事業は、このような先端的支援を職業リハビリテーションの一部の実践に止めずに、一般の人の労働力開発システムの中で実現し、また、入所施設から地域への移行を望んでいる障害のある人の支援にも活用するものである。それにより、これまでの就業支援では一般就業が困難であった人たちへの新たな就業支援のあり方の開発が期待されたものである。

## 2 カスタマイズ就業助成金

ODEP が提供する「カスタマイズ就業助成金」<sup>2)</sup>は、「ワンストップセンター及び彼らのパートナーがカスタマイズ就業戦略を通して障害のある人たちを効果的に支援できるよう彼らの能力と成果を最大限に引き出すこと、そして、障害のある人たちの雇用、選択、賃金を増やすため、これらの戦略をワンストップセンター及びパートナーの政策と実践に統合する」という目的に特化した CE 実証事業を行うためのものである。

### ①対象

ODEP は、労働力投資法に基づく地域労働力投資委員会を対象として、2001 年からカスタマイズ就業助成金の申請の募集を行った。2001 年には 7 地域、2002 年には 8 地域、2003 年には 5 地域の応募提案が採択された。採択基準は、地域の就業支援ニーズ、総合戦略と計画、連携と調整、スタッフや技術支援者の質、管理運営計画、評価と継続的改善、資源活用と予算の適切性、であり、全米各地の先進的な就業支援の取組みが可能な地域が採択されたと言えよう。

### ②金額

これにより、合計 20 ヶ所それぞれに 5 年間の実証事業のための助成金が支給されることになった。ただし、助成金は、一種の呼び水の的なもので、実証事業後は、助成金なしで事業を継続する方法を検討することが求められている。予算額は地域によって違いはあるが、一地域あたり年間 4500 万円～6000 万円の範囲であり、4 年目に関しては 3 年目の 80%、5 年目に関しては 60%と漸減される。

### ③助成金の用途

助成金は、関係者からの情報や把握されたニーズに基づいて、法規等に反しない限りで、支援機関の設備改善を除いて、柔軟に活用されるものであり、次のような使途が想定されている。スタッフの人件費、関係者へのアウトリーチ、戦略計画、障害のある人の就業を促進するデモンストレーション、戦略計画によって必要とされるデータ収集等の費用、教育機関や親との協力、訓練や教育、労働力投資法の評価指標の研究、関係機関との連携の費用、メディアや一般への啓発、個人代理人の利用の促進、地域の福祉的就労支援機関でのカスタマイズ就業の採用支援、など。

### ④実証事業での義務

採択された地域は、次のことを実行する必要がある。

- ワンストップセンターにおける障害者支援の組織的能力を高めるため、訓練とスタッフ開発と実証プロジェクトを実施すること。
- カスタマイズ就業戦略とワンストップセンター及びパートナーの既存のサービスを統合すること。
- 当事者や関係者との共同した活動を示すこと：カスタマイズ就業を通じた多様な革新的で有望な実践を行う専門的能力の開発、必要なサービスや支援の動員、制度変革のデモンストレーションの実施、その他の地域の労働力開発制度における革新的で有望な実践計画の実施。
- 障害がある人の強み、ニーズ、希望に応じた多様な職業や産業、多様な段階での就業機会を開発すること。
- 雇用主の関与を確立すること。
- ワンストップセンターを中心としたカスタマイズ就業の実施のモデルとなるため、政策や実践の見直しを行い、新たな手法の研究を行い、それを記述し、地域や州で普及させる計画を立案すること。
- 助成金によって支援された障害のある人の情報を労働省に提供すること。
- 第三者評価に協力すること。
- 助成金によって実施された全ての活動記録を公開することに同意すること。

### 3 WorkFORCE 助成金

オルムステッド判決による施設から地域への移行に向けての地域関係機関による就業支援の取組みニーズに対応するための ODEP の助成金が、「地域就業を通しての自由、機会、真の選択のために働くことの活動助成金 (WorkFORCE 助成金)<sup>5)</sup>」である。

この助成金の支給は、地域のカスタマイズ就業のリーダーとなりうる非営利団体に対して行われるものであり、これらの団体は各州での訓練提供者としての登録を行い、また、地域のワンストップセンターと調整する意思があることが必要である。また、これらの団体が就業支援を行うにあたっては、カスタマイズ就業戦略だけを用いられなければならない。なお、カスタマイズ就業の具体的実施内容についてはそれぞれに任される。

2002 年に 3 地域、2003 年に 3 地域の応募提案が採択された。採択基準は、カスタマイズ就業助成金と同様であり、全米各地の先進的な就業支援の取組みが可能な地域が採択されたと言えよう。予算の額、期間、用途もカスタマイズ就業助成金と同様である。

### 4 最も就業支援が困難な、実証事業の対象となる範囲

カスタマイズ就業自体は障害のない人も含めた幅広い適用可能性を想定しているが、実証事業においては、従来の就業支援の対象となり難かった障害のある人だけを対象としている。具体的には、ワンストップセンターでのカスタマイズ就業については、現在、就業していないか、福祉的就労の状態にある人で、次の①～⑤の条件のいずれかに該当する人たちである。また、地域の入所施設から地域への移行支援におけるカスタマイズ就業では、就業可能性が低く見られている、就業スキルがないこと、自立生活の経験が限られていること、その他の個別ニーズやサポートの必要のため最も就業支援が困難とされている人たちで、②～④に当てはまる人たちである<sup>2,5)</sup>。

①生活保護給付 (SSI)か社会保障障害保険 (SSDI) の受給者

- ②デイケア、福祉的雇用、最低賃金未満の地域雇用への参加者
- ③隔離的な雇用の参加者で、より統合的な一般雇用を希望している人
- ④入所型施設から出た後、あるいはオルムステッド判決による地域移行計画の一環として、就業支援サービスと支援に待機している人
- ⑤障害者教育法（IDEA）の第 2 部による中高等教育からの移行計画において、カスタマイズ就業戦略がなければ、上記の②～④で紹介される可能性が強いが、統合的な一般雇用あるいは自営を希望する人

## 文献

1. The Presidential Task Force on Employment of Adults with Disabilities. People with Disabilities Strengthening the 21st Century Workforce, U.S. Department of Labor Office of Disability Employment Policy, July 2002. (第 I 部 障害のある成人の雇用に関する大統領タスクフォース最終報告書 (2001), 「障害者職業総合センター資料シリーズ」, No.34, pp. 1-91, (2005))
2. ODEP Department of Labor: Solicitation for Grant Application (SGA 01-06); Customized Employment Grants, 「ODEP Federal Register」, 66(140), pp. 38001-38014, (2001)
3. President George W. Bush. New Freedom Initiative, February 2001. (New Freedom Initiative (2001), 「障害者職業総合センター資料シリーズ」, 34, pp. 149-169, (2005))
4. Elinson, L. & WD Frey: Evaluation of Disability Employment Policy Demonstration Programs. Task 10: Interim Report on ODEP Demonstration Programs: Accomplishments and Issues Identified by the Independent Evaluation. Interim Progress Report. ODEP, 2005.
5. Office of Disability Employment Policy, U.S. Department of Labor: Solicitation for Grant Application (SGA01-06) ; Working for Freedom, Opportunity and Real Choice Through Community Employment (WorkFORCE) Action Grant Initiative. Federal Register, 2003.

## III-2 実証事業の実施体制

カスタマイズ就業の実証事業は、全米から公募された 26 ヶ所（ワンストップセンター系 20 ヶ所、及び、地域移行系 6 ヶ所）により時期をずらして現場の実践改善活動として実施され、実証事業による先進事例等の収集・分析、現場へのフィードバック、研修、技術支援は、就業支援と地域自立支援に実績のある大学・研究機関が担当するという、全米の実践家、研究者のネットワークにより実施されている。

カスタマイズ就業の実証事業の実施は全米の 26 ヶ所（カスタマイズ就業助成金 20 ヶ所、及び、WorkFORCE 活動助成金 6 ヶ所）で行われ、それを技術支援センターとして大学・研究機関等が支える形で行われている。しかし、各地は、技術支援を受けるだけでなく、互いの先進的な実践や事例について情報交換を行っている。

カスタマイズ就業の実証事業は、ODEP の主導と資金提供によるものではあるが、その実施には ODEP の関与は少ない。実態は、全米の実践家、研究者のネットワークによるいわば共同研究開発プロジェクトである。

このような、実践家と研究者による緊密な共同作業を通して、CE 実証事業は、カスタマイズ就業モデルを開発する社会的なインキュベーター（孵化器）としての役割を果たしているといえる。

カスタマイズ就業が当初多分に理念的であり、また、その内容が最先端のものであり、さらに、その実施にあたる大半の人が障害のある人の就業支援に経験がないという悪条件の中で、新たなカスタマイズ就業モデルが形をとることができたのは、このような体制によるところが大きいと考えられる。

### 第 1 節 各地域におけるカスタマイズ就業への取り組み

カスタマイズ就業の実証事業は、カスタマイズ就業助成金と WorkFORCE 活動助成金により、全米の 16 州の 26 地域で行われている<sup>1)</sup>。地域は異なるものの、一つの州内で WorkFORCE 活動助成金による事業とカスタマイズ就業助成金による事業を実施している州もある。

#### 1 ワンストップセンターを通じた取り組み

カスタマイズ就業助成金による事業では、全て、地域の労働力投資委員会が主体となり、パートナーシップを結んだ機関や企業と協同し、ワンストップセンターを通してサービスを提供する体制となっている。

実証事業の内容は、基本的に似たところもあるが、各地域によって、少しずつ目的や方法に違いも見られる。20 の全ての実証事業について表 1 にまとめた。

具体的な活動内容については、地域によってはウェブサイトを開設し、サービスの内容や定期報告書を公開し、それぞれの地域で考えるカスタマイズ就業の内容に関する各種資料も作成し公開している。

#### 2 地域の就業支援機関を通じた取り組み

一方、WorkFORCE 助成金による事業では、実施主体は非営利団体であり地域の機関と連携して支

援を行う。具体的な非営利団体としては、大学、研究所、NPO など6団体であり、それぞれの内容について表2にまとめた。

## 第2節 技術支援センターによる CE 実証事業の支援

CE 実証事業における各地域への研修、技術支援、また、CE 実証事業の成果や優良事例の取りまとめやフィードバックなどは、ODEP による別の助成金により設立されている2つの技術支援センターにより行われている。この2つは、技術支援の対象が異なり、1つは主にワンストップセンターを中心とした地域の労働力開発システムに対して、もう一つは地域のリハビリテーション機関、福祉施設、教育機関などの支援機関に対して、技術支援を行う。

技術支援センターは、カスタマイズ就業モデルの開発にかかわる全米の研究者や実践家の情報の集積点となっている。表3に技術支援センターや協力機関を通して提供されている研修資料等の作成者の機関と担当テーマの例を示す。

### 1 全米労働力・障害センター (NCWD)

全米労働力・障害センター (NCDW)は、ODEP の政策研究を支えるために、ODEP の事業として、成人向け (NCWD/A) と青年向け (NCWD/Y) に分けて運営されており、カスタマイズ就業実証事業については成人向けで担当しており、それはマサチューセッツ大学ボストン校の地域統合研究所 (ICI) を本部として委託されている。その他の協力機関としては、障害政策研究発展センター、アイオワ大学法学部法律保健政策障害センター、マーク・ゴールド社/Employment for All、全米労働力委員会協会、全米州議会会議がある。

NCDW/A は、地域のワンストップセンター等の労働力開発システムにおいて、開発中の最新のカスタマイズ就業モデルを実施するために必要な、訓練や技術支援の提供、政策分析など、労働力開発に関する全般的な支援を行っている。CE 実証事業の先進的な実践内容や事例に関して取りまとめ、地域のワンストップセンター等の労働力開発システムにフィードバックすることで、実証事業のネットワークによる相乗作用を促進する働きも、NCDW/A が、その機能の一部として担っている。

2005年に、ODEP はようやく、カスタマイズ就業についての具体的な内容を示したパンフレット「カスタマイズ就業：就業／雇用成功のための現実的解決」<sup>2)</sup>を公表したが、その作成も NCDW/A が中心となって行っている。このセンターでは、カスタマイズ就業戦略に関する情報提供のほか、カスタマイズ就業の各地の実証事業の内容、サクセスストーリー、ダウンロードも可能なカスタマイズ就業に関する各種資料やその他読み物を提供している。

また、CE 実証事業の実施には、従来、障害がある人の支援を行った経験が少ないワンストップセンターの職員のような人たちの、就業支援に関する能力開発と技術支援が不可欠である。各実証事業地域では独自の研修・訓練計画があるが、それへの技術支援も行っている。また、状況把握や技術支援のために、スタッフによる実証事業の地域への訪問も実施している。さらに、遠隔地への効果的な技術支援の方法として、ワンストップのスタッフやパートナー、地域リハビリテーションの提供者、就労支援者、事業サービス代表者などを対象に、カスタマイズ就業に通じている専門家たちを司会者に迎えて無料のウェブ会議も行っている。

表1 カスタマイズ就業助成金による実証事業地域の一覧

№	実施場所	プロジェクト名	実施期間	実施主体	パートナー	対象者	具体的な最終目標
1	カリフォルニア州 ナバ郡	Project INCLUSION	01.10.01- 06.09.30	North Bay Employment Connection	(必須パートナー) 労働力投資委員会、成人教育、郡の教育事務所、ナバソラノ高齢機 関、福祉サービス局、住宅公団、CDBG機関、地域退役軍人雇用代 理・障害のある退役軍人福祉活動プログラム、コミュニティカレッジ、 雇用開発局、カリフォルニア州リハビリテーション省、WIAプログラム運 営管理者、WVプログラム運営管理者  (必須でないパートナー) Goodwillサンフランシスコ店とレッドウッド・エンバイヤ店、自立生活支 援センター、ナバ人事サービス、ユダヤ人家庭サービス、モナーグク ラブホーム、Marin基礎教育プログラム、Green Thumb、小規模事業 開発センター、都市交通委員会、カリフォルニア州ベトナム退役軍人、 地域職業プログラム、雇用主、州精神保健機関、州支援技術機関、 州発達障害協議会、メデイケイド、精神保健・交通、TTP、経済開発公 社、ビジネス・インケンキューータ、金融機関、宗教団体	障害者全般	求職者の25%/年の雇 用、など
2	カリフォルニア州 サンディエゴ	San Diego Disability and Employment Services Network (DESN)	2001-2006	San Diego Workforce Partnership Inc.		社会保障障害者プログラム の受給者、移行期にある若 年層(18-21歳)の障害者	750名の登録、490名の 競争的フルタイム雇用、 など
3	ジョージア州 マリエッタ	Project Exceed	2001-2006	Cobb Workforce Investment Board, CobbWorks!	コブ/ダグラス地域サービス委員会、コブ小規模事業センター、 Tommy Nobisセンター	経済、社会、人種、障害の 問題を抱える者	
4	マサチューセッツ州 マルデン	Customized Employment Program	01.10.01- 06.09.30	Metro North Regional Employment Board		障害者全般	135名の競争的雇用、カ スタマイズ就業実施の ための訓練カリキュラム の開発、など
5	ミネソタ州 アナカ郡	Anoka County's Transition & Customized Employment (TCE) Program	01.10.01- 06.09.30	Rise Incorporated	アナカ郡職業訓練センター、アナカ郡を支援する7つのLEA、ミネソタ州 リハビリテーションサービス、アナカ郡成人・障害者サービス省、アナカ 郡地域移行機関間委員会(CITC)、Rise Incorporated、PACERセンター、 ARC Suburban、ミネソタ州雇用主協会、南アナカ郡商工会議所、アナカ ヘネピン郡テクニカルカレッジ、アナカ郡ミシガン郡コミュニティカレッジ、 ミネソタ大学全米中等教育・移行センター	認知障害のある学生および 若年層、重度の感情障害、 感情・行動障害、重度の認 知および学習障害、感覚障 害、その他健康上の理由で 雇用に障害のある者	750名へのサービス提 供、登録者の70%の雇 用成果、平均収入時給 \$800、週30時間労働、 など
6	テネシー州 ノックスビル	Tennessee Customized Employment Partnership project (TCEP)	2001-2006	Knoxville-Knox County Community Action Committee, Workforce Connections	テネシー大学発達障害センター(UT-TIE)、TransCen, Inc.、障害者資源 センター、テネシー州東部技術アクセスセンター、州・地域のリハビリ テーションサービス、知的障害者サービス、特殊教育の事務所、発達障 害協議会、テネシー州知的障害者協会(ARC)、ノックス郡の公立校	重度障害者	15名/年にサービス提 供、ワンストップのスタッ フなどへの訓練提供、 など

表1 カスタマイズ就業助成金による実証事業地域の一般

№	怡彷徨題	青沼見鷹兆兵灯	怡彷徨壇	怡彷徨昨	冉ノ兵具ノ	易裁恐	媽昨備備幼情悉沂
7	ヴァージニア州 フェアファックス郡	OneSource project	01.10.01- 06.09.30	Fairfax County Department of Family Service	(主要パートナー) ヴァージニア北部労働力投資委員会、ServiceSource, Inc.、アイオワ大 学障害者労働力投資・雇用政策研究・訓練センター、ヴァージニア州 リハビリテーション省、セントジョン地域サービス、ヴァージニア北部コ ミュニティケレージ、全米知的障害者協会 (ARC)ヴァージニア北部支 部、ヴァージニアACCSES  (その他パートナー) 消費者相談グループ、地域コミュニティサービス委員会、フェアファッ クス郡公立校の移行サービス、ヴァージニア州発達障害・精神保健機 関、ヴァージニア州メデイケイド機関、事業相談協議会、First Virginia Banks Inc.、Neighborhood Schools Now、ヴァージニア州視覚障害者、 Laurie Mitchell雇用センター	16歳以上の障害者	障害者の雇用率、収入 等の引き上げ、など
8	アラバマ州 (ジェファーソンとモービ ル郡を除く)	Alabama Customized Employment (ACE) Program	2002-2007	Alabama Department of Economic & Community Affairs	アラバマ州経済・州民生活省、Gorman & Associates, LLC、アラバマ州 労働投資委員会、Janice Capilouto聾センター、アラバマ中央イース ター・シールズ、アラバマ州東部イースター・シールズ、リハビリテ ーションサービス局、メデイケイド局、障害者閣僚事務所、小規模事業開 発センター、STARプログラム	障害者全般	
9	アラスカ州 (アンカレッジ、フェアバン クス、ジュノー、ワシラ、ケ ナイ郡)	Alaska's Customized Employment Grant (CEG)	02.10.01- 07.09.30	Alaska Workforce Investment Board	アラスカ労働力投資委員会、職業リハビリテーション局、職業安定課、 保護課、アラスカ州精神保健・発達障害省、保健福祉局、障害・特殊 教育閣僚協議会、アラスカ州消費者リサーチ・ネットワーク	SSI/SSDI受給者、デイトロ グラム、隔離的/地域雇用 に参加し最賃以下の収入 を得る者、雇用支援を待っ た者、移行期の若年層で統合 された雇用を望む者	150名の競争的雇用、 ワンストップ&地域機関 スタッフ2000名の訓 練、ビジネスリター ナー・ネットワーク (BLN)の開発、など
10	イリノイ州 シカゴ	Advancing Customized Employment (ACE)	2003-2008	Chicago Workforce Board	シカゴ労働力委員会、Threshold, Inc.、イリノイ大学シカゴ校全米精神 障害研究・訓練センターのほか、州議会、宗教団体、障害者団体、雇 用主グループ、公立校システムなど	重度の精神障害者	
11	インディアナ州 マリオン郡 インディアナポリス	Customized Employment Grant	2002-2007	Indianapolis Private Industry Council, Inc.	インディアナポリスPrivate Industry Council, Inc.、労働開発局、マリオン郡 労働投資委員会、イースター・シールズCrossroads、Goodwill Industriesイ ンディアナ州中央店、職業リハビリテーション、その他の委任パート ナー	障害者全般	125名の競争的雇用、 ガイド等の刊行物の作 成、など
12	ミシガン州 デトロイト市	Breaking Barriers	2002-2007	City of Detroit Employment & Training Department	デトロイト市、ミシガン州キャリア開発リハビリテーション・サービス省、 雇用セントラル (Wagner-Peyser雇用サービス)、デトロイト市の公立校、 Goodwill Industriesデトロイト店、アメリカ人従業員組合、デトロイト Work Place、デトロイト全米脳性まひ協会	障害者から移行する若年 層の障害者	最低100名へのサービ ス提供、最低75名の競 争的雇用、など
13	ニューヨーク州 ヘンプステッド(町)ノ ロングビーチ市	Whatever It Takes	02.9.30- 07.9.29	Town of Hempstead Workforce Investment Board	ヘンプステッド労働力投資委員会、職業資源局、障害者職業・教育 サービスNYS事務所、全米障害者サービスセンターのAbilities, Inc.、協同 教育サービス・ナツソー郡委員会、教育支援公社、Drake Beam Morin, Inc.、Goodwill Industries、経済機会委員会、全米高齢問題協議 会、その他の委任パートナー	障害者全般	135名の競争的雇用、 模範戦略と有効的実践 のガイドの作成&書 及、など

表1 カスタマイズ就業助成金による実証事業地域の一覧

№	怡彷徨題	青沢児鷹兆兵灯	怡彷徨壇	怡彷徨昨	再「兵具」	易観恐	媽昨備備幼情憲沂
14	テキサス州リオグランデ (テキサス州西部のブ リュースター、カルバーン 、エルバソ、ハズベス、 ジェフデービス、ブレ ンティオ郡)	Transition Adjustment and Career Education(TACE)	2002-2007	Upper Rio Grande Workforce Development Board, Inc.	リオグランデ北部労働力開発委員会(URGWDB)、エルバソ・コミュニ ティカレッジ、テキサス州リハビリテーション機関、テキサス州技術支 援センター、エルバソ大学、Goodwill Industriesエルバソ店、コミュニテイ オブジョン、労働力委員会、テキサス州発達障害協議会、テキサス州 保健福祉委員会、テキサス州福祉局、精神保健・知的障害サービス、 Volar自立生活支援センター、救世軍移行生活支援センター、米国・メ キシコ国境保健協会、RegionXIX教育サービス	障害者全般	130名へサービス提供、 雇用主への訓練提供、 雇用主最低25名/年の 登録、など
15	ヴァージニア州 リッチモンド	Enhanced Availability of Customized Employment Through the One-Stop Delivery System	2002-2007	Training & Development Corporation.	リッチモンド労働力委員会、訓練・開発公社、ヴァージニア州ビジネス リーダーシップ・ネットワーク(BLN)、ヴァージニアコモモンウェルス大学 リハビリテーション研究・訓練センター、リハビリテーションサービス 局、ヴァージニア州中央自立生活支援センター、リッチモンド・キャリア 開発センター、Goodwill Industriesリッチモンド店、リッチモンド市の公立 校	障害者全般	個別サービス計画の作 成&実施、ワンストップ のスタッフ向け訓練の 開発&実施、など
16	ワシントン州東部の14郡 (ベントン、フランクリン、ト リハレー-WDC、ヤカマ、ク リッキタ、キッティタス郡)	Success Project	2002-2007	Benton-Franklin Workforce Development Council	3つの労働力委員会、コミュニティ・インクルージョン研究所、ワシントン 州労働力協会、委任パートナー	隔離的状況にある認知障 害者	最低100名の競争的雇 用、最低50名の自営 業、など
17	メリーランド州 モントゴメリー郡	Maryland Customized Employment Partnership (MCEP)	2003-2008	Montgomery County Workforce Investment Board	モントゴメリー郡経済開発局労働力投資サービス部、TransCen,Inc.、 Career Transition Center, Inc.、Independence Now, WayStation, Inc.、メリーラ ンド州リハビリテーションサービス部、メリーランド州発達障害庁、メ リーランド州発達障害協議会、モントゴメリー郡保健福祉局、モントゴ メリー郡の公立校	重度障害者	重度障害者へのサービ ス提供、ワンストップ利 用率の引き上げ、など
18	ミンガン州 フrint		2003-2008	Genesee/Shiawasse Workforce Development Board		障害者全般	
19	モンタナ州 セントヘレナ	Montana Choice	2003-2008	Montana Job Training Partnership, Inc.	Montana Job Training Partnership, Inc.、Balance of StateWIB、集中的雇用プ ログラムWIB、ワンストップ労働力センター(ハット、カットバンク、グラス ゴー-ウルフポイント、ハミルトン)、モンタナ大学地方障害研究所、Lone Eagle Consulting	障害者全般	最低352名へのサービ ス提供、内60%の雇用 あるいは自営業、など
20	ニューヨーク州 ウチイカ		2003-2008	Workforce Investment Board of Herkimer, Madison and Oneida Counties		グループ生活あるいは地域 ホームで暮らす障害者、隔 離されたデイプログラムで 働く者、援助付き住居プロ グラムを使用する精神障害 者、その他失業中の障害者	

表2 WorkFORCE助成金による実証事業地域の一覧

Mn	怡訪匾懸	青冚兎儻兆兵灯	怡訪墳壇	怡訪恰昨	冉丿兵具丿	易戩恐	媯昨補備幼情烹汨
1	ジョージア州	Jobs for All...An Olmstead Initiative	2002-2007	Statewide Independent Living Council	ジョージア大学福祉開発&障害研究所、ジョージア大学、発達障害関係協議会、ダグラス郡地域サービス委員会、Kelly Diversified, Inc.、Multiple Choice, Inc.	障害者全般	障害者の雇用率の引き上げ、個人訓練助成金の使用による消費者選択の拡大、など
2	マサチューセッツ州	Massachusetts Olmstead Demonstration Project	2002-2007	University of Massachusetts	障害者法センター、ボストン自立生活支援センター、マサチューセッツリハビリテーション委員会、ニューイングランド協議会、マサチューセッツ州精神保健省	障害者全般	416名の登録、226名の競争的雇用、など
3	イリノイ州	An Innovative Supported Employment Program for People with Serious Mental Illness: A Demonstration Project	2002-2007	Human Service Center and the University of Chicago Center for Psychiatric Rehabilitation	地域労働力開発委員会、イリノイ州福祉サービス省、イリノイ州リハビリテーションサービス事務所	重度の精神障害者	600名のIndividual Placement and Support (IPS)への参加、そのうちの60%の競争的雇用、ワンストップのスタッフへの訓練提供、など
4	メリーランド州フレデリック		2003-2008	Way Station, Inc.	3つの州機関パートナーを含む20の機関および組織団体	隔離的ダイアクティブ、保護雇用や公的施設に置かれている発達障害-精神障害のある者	375名の登録、その大半の雇用、州のその他の4ヶ所でのプロジェクト拡大、など
5	ワシントン州バンクーバー		2003-2008	Columbia River Mental Health Services		障害者全般	200名の登録、100-150名の競争的雇用、など
6	テネシー州ナッシュビル	Tennessee Olmstead Workforce Demonstration Project (WorkFORCE)	2003-2008	The Arc of Tennessee	(パートナー) テネシー大学障害・雇用センター、地域活動委員会の労働力コネクション、TransCen, Inc. (協力者) 労働・労働力開発局、リハビリテーションサービス課、特殊教育課、知的障害サービス課、精神保健サービス課、全州自立支援生活協議会、TN技術アクセシブルプロジェクト	障害者全般	最低130名の登録、65名の雇用、ワンストップのスタッフや地域パートナーへの訓練提供、州のその他の箇所でのプロジェクト拡大、など

表3 カスタマイズ就業の実証事業の技術支援に関係している研究機関等

③□□/取	③□(取	侏冠mK←囁
Allegan County Community Health	Beth Durke	Organizational Change: Allegan County Community Mental Health
ARC Industries in Bartlesville OK	Barry Maxwell	Organizational Change: EmployAbility, Inc., Bartlesville OK
BirthWhile Resources	Amanda Sawires Yager	Starting with Me: A Guide to Person-Centered Planning for Job Seekers
Brain Injury Association of Kentucky	Melinda Mast	The Vocational Profile and The Profile Meeting: A Process not a Form
Career Support Systems, Inc.	Lance Elwood	Staff Development
Central Piedmont Community College	Kay Miller	Staff Training and Development
Cobb/Douglas Community Services Boards	Nancy Brooks-Lane	Creating a Diversified Funding Base
Dallas MetroCare	John Luna	Making The Business Connection
Department of Psychiatry, University of Illinois at Chicago	Judith A. Cook	Employment Intervention Demonstration Program
Department of Psychiatry, Virginia Commonwealth University	Cheryl S. Al-Mateen	Seeking Mental Health Treatment-A Primer for African Americans
Department of Sociology and Anthropology, Howard University	Ernest Quimby	Thinking about Supported Employment and Cultural Competence
Department of Special Education , the University of Kansas	Michael Wehmeyer	Self Determination: The Most Natural Support
Eastern Shore Center for Independent Living, Inc.	Price Baum	Module 1 Typecasting: Understanding Disability
Great Oaks Institute of Technology and Career Development	Susie Rutkowski	Project SEARCH
Griffin-Hammis Associates	Cary Griffin & Dave Hammis	Self-Employment and Microenterprise: A Customized Employment Option
Imagine, Consulting Practice	David Pitonyak	Supporting a Person with Difficult Behaviors
Institute for Community Inclusion, University of Mass. Boston	John Butterworth, Colleen Condon, Danielle Dreilinger, Lara Enein-Donovan, Kristen Fichera, Sheila Lynch Fesko, Cecilia Gandolfo, Marianne Gilmore, Melanie Jordan	Successful Organizational Change
Job Accommodation Network @JAN@	Mandy Gamble & Tracie Saab	Job Accommodation Network's Approach to Reasonable Accommodations
Kansas University Center on Developmental Disabilities, University of Kansas	Wendy Parent	Supported and Customised Employment
Marc Gold & Associates @MG&A@	Michael Callahan & Norciva Shumpert	Customized Employment Q and A
Mid-Atlantic ADA & IT Information Center	Nancy Horton, Rachel Margolis, Kathleen Desmond Porter , Marian	Module 1 Typecasting: Understanding Disability
Mill Creek Community Services	Danny Cowart	Medicaid Waiver Funding: An Agency Example
Office of the High Commissioner for Human Rights	José Luis Díaz	Module 1 Typecasting: Understanding Disability
Rehabilitation Research and Training Center on Workplace Supports at Virginia Commonwealth University @VCU-RRTC@	Grant Revell, Katherine Inge, Pam Target, Paul Wehman	Employment Supports for Individuals with Severe Mental Illness
The University of Montana Rural Institute	Kim Brown, Lynn Moses, Ellen Condon	A Key for Completing the Vocational Profile: A Document to Capture the Information Learned in Discovery
TransCen Inc.	Laverne Buchanan, Lisa Cuozzo , Suellen Farrington, Maggie Leedy, George Tilson, Jr., Richard Luecking	Module 1 Typecasting: Understanding Disability
Transition Liaison, Fairfax County Transion Public School	Ann Deschamps	Module 1 Typecasting: Understanding Disability
Tri County Tec	Suzanne Hutcheson	Developing a Business Plan for Organizational Change
United Way of Coastal Georgia, Inc.	Sandra Hathaway	Module 1 Typecasting: Understanding Disability
KK①@ , 2喇% e 彦且	Dale Dutton	A Parent's View on Customized Employment
21削 互 叁开后 ● DK ✓ iii% 数 肆 + 2 丢	Jesse Price	Customer Driven Services

## 2 地域支援機関への訓練・技術支援 (T-TAP)

カスタマイズ就業におけるスタッフの能力開発の必要性はワンストップセンターの職員だけでなく、これまで就業支援を行ったことがなかったり、効果的な就業支援方法を知らなかったりする、地域の障害者支援機関や支援者にもあてはまる。これらの地域支援機関によるカスタマイズ就業の実践を支援するために、開始された ODEP の事業が「地域支援機関への訓練・技術支援 (T-TAP)」である。

T-TAP の実施は、カスタマイズ就業の理念の基礎となっている、本人中心の自立支援や援助付き雇用について最先端の研究開発を実施している、2ヶ所の大学研究所に委託されて行われている。

- ヴァージニア・コモンウェルス大学 リハビリテーション研究・訓練センター (VCU-RRTC) : 援助付き雇用について最先端の研究及び教育を行い、全米の職業リハビリテーション研究・教育の中心の一つである。職業リハビリテーションの世界的な学術雑誌である「Journal of Vocational Rehabilitation」の事務局も置かれている。
- マサチューセッツ大学ボストン校 地域統合研究所 (ICI) : 自己決定の支援や、それに基づく地域支援の変革に関する研究に実績がある研究機関である。

T-TAP では、カスタマイズ就業の現場の疑問に答える形の 19 種類の Q&A ファクトシートを作成し、ウェブサイト等で公開している<sup>3)</sup>。また、カスタマイズ就業に関連する基本的な知識やスキル等に関して、VCU-RRTC や ICI の教員等や全米からのゲスト講師からのセミナー講義などを無料で視聴することができる<sup>4)</sup>。実際、現場の支援者が、最新の就業支援についての情報を入手するために、T-TAP は広く活用されている。また、実証事業の成果を踏まえて、現場の支援者が T-TAP でセミナーを行い、優良事例を全米に知らせるといふことも行われるようになってきている。

さらに、援助付き雇用や、精神障害者への支援などの、詳しいセミナーや体系的なコースについても、VCU-RRTC の教員によるオンラインでの個別指導を含めて、数か月分が数万円という非常に安価な受講料で提供されている。必要に応じて、DVD 等の各種資料を購入することもできる。

これらの支援は、カスタマイズ就業の実証事業に直接のない地域の支援者であっても利用することができる。カスタマイズ就業の実証事業の地域については、要請に応じて T-TAP のスタッフが地域に出向いて提供する訓練及び技術支援も実施している。

## 第3節 実証事業の第三者評価

ODEP は、民間の調査機関である Westat 社と契約し、ODEP の全ての実証事業と一緒に、カスタマイズ就業が関係する実証事業について、各地域から提出されたデータや書類の分析、及び、全ての地域への訪問調査、関係者へのインタビュー等による第三者評価を実施している。また、ODEP は政府機関として、政府業績評価法 (GPRA) による第三者評価も受けている。

カスタマイズ就業の実証事業は、2001 年に開始された地域が 5 年の期間を終えた段階であるが、2002 年や 2003 年に開始された地域では事業が継続している。したがって、2007 年 1 月時点では、Westat による第三者評価としては、2005 年 6 月のものが最新の中間報告<sup>5)</sup>である。また、GPRA による業績評価についても、米国では新年度が 10 月から始まることもあり、入手可能なものとしては 2005 年度 (2006 年 9 月まで) の分<sup>6)</sup>が最新情報となる。

## 文献

1. NCWD/A: Customized Employment Projects and Olmstead WorkFORCE Action Grants.  
<http://www.onestops.info/website.php?page=customized> (n.d.)
2. Office of Disability Employment Policy, U.S. Department of Labor: Customized Employment - Practical Solutions for Employment Success. 2005.
3. T-TAP: Customized Employment Fact Sheets.  
<http://www.t-tap.org/strategies/factsheet/ceqa.html> (n.d.)
4. T-TAP: Training. <http://www.t-tap.org/training/training.html> (n.d.)
5. Elinson, L. & WD Frey: Evaluation of Disability Employment Policy Demonstration Programs. Task 10: Interim Report on ODEP Demonstration Programs: Accomplishments and Issues Identified by the Independent Evaluation. Interim Progress Report. ODEP, 2005.
6. ODEP: GPRA Indicators, Fiscal Year 2004 Data, Targets, and Achievements in Fiscal Year.  
<http://www.dol.gov/odep/categories/research/GPRAIntro.doc>. 2005.

## III-3 実証事業の実施状況

カスタマイズ就業の実証事業の支援対象者は、最も就業が困難な人たちに限定して、福祉機関へのアウトリーチを含めた取り組みが行われている。支援の個別化は広く実施されているが、企業社会との関係づくりや職場開拓面では課題の大きい地域が多い。また、技術支援センターによる研修内容も最近充実してきている。地域連携体制の整備については、いまだ、インフォーマルな取り組みが主である。

米国のカスタマイズ就業の実証事業（CE 実証事業）が実際にどのように実施されているかは、本研究においても重要な関心事である。CE 実証事業は、支援者、支援対象者、支援方法のどれをとっても、実施上の課題が大きく、それがうまく実施されることは、それだけで立派な成果とも考えられる。また、技術支援センターからみると、この CE 実証事業ではこれまでの就業支援を超える新たな就業支援のあり方を開発するという課題もある。さらに、第三者評価がうまく機能しているかも大きな課題である。

本章では、カスタマイズ就業の米国における実施内容について、カスタマイズ就業の実施でポイントとなると考えられる、①支援対象者の拡大、②支援の個別化、③個別代理、④企業社会との関係、⑤企業との交渉、⑥継続的支援、⑦実施基盤の状況、について順に、米国における第三者評価機関による調査<sup>1)</sup>、及び、我々の現地訪問調査の結果を示す。

### 第1節 支援対象者の拡大

CE 実証事業の助成金支給の条件として、従来の就業支援では困難であった複雑な状況にある障害のある人を対象にすることがある。さらに、WorkFORCE 助成金の場合では、長期に入所施設や在宅にあった人たちの就業支援が対象となっている。CE 実証事業では、これらの条件を満たした実施が行われている。

#### 1 職業的に最も困難がある人たち

第三者評価の結果によると、2005年6月段階で、カスタマイズ就業の対象となった人の総数は4,865名であり、障害種類は、精神障害、発達障害、重度身体障害などが中心となっており、これらは、わが国においても就業支援の課題となっている範囲と類似している。地域の職業リハビリテーション機関によって「就業不可能」とされていた人が、カスタマイズ就業支援の結果、一般就業したり自営を開始したりしている例もみられる。

筆者らの米国訪問調査においても、「現実的に、就業支援の対象とはなり得ないと見なされるような基準や条件があるのではないか？」との問いに対して、訪問先の6ヶ所で質問した全ての管理者と実践者は、「一切そのような基準や条件はない」ということを異口同音に強調した。就業支援の成功という観点からすると、現在、次のような困難な人たちが例に上げられたが、だからといって、就業希望者を最初から就業支援から排除することはないということであった。

- 高次脳機能障害があり、仕事内容の希望条件が高すぎ、現在再就職に成功した仕事には不満をいっている。

精神障害がある人の中には就業支援が困難な場合もある（しかし、それは精神障害の種類や程度とは関係がない）。

## 2 アウトリーチ

入所型施設の長期入所者に対するアウトリーチ活動も一般的に行われており、長期入所者に対して、カスタマイズ就業支援チームが訪問し、入所者に対して就業希望を尋ね、支援が開始された例が多く報告されている。この中には、中年に至るまで施設で生活してきた知的障害がある人や、ナーシングホームでの生活を余儀なくされてきた頸椎損傷がある人などがあつた。また、WorkFORCE 助成金による支援では、身体障害、言語障害、認知障害を合併し、入所施設内でも十分な支援が受けられなかった人に対して就業希望を確認し、在宅での自営の支援を開始している例もあつた。

## 3 就業支援対象者の範囲拡大のための課題

従来、就業可能性がないと考えられてきた人たちの一般就業を支援しようとした際に、大きな制度上の課題があることが、ほとんどの実証事業の地域において、既に指摘されている。それは、障害がある人の就業意欲を妨げる制度上の問題と、もう一つは、ワンストップセンター自身を含め、地域の関係機関の就業支援を躊躇させる業績評価指標のあり方に関する制度上の問題である。

### (1) 給付カウンセリングの必要性

生活保護給付（SSI）や社会保障障害保険（SSDI）等の受給者は、フルタイムの仕事に就くと、経済的給付や医療給付などの給付を失うことを恐れて、仕事に就こうとしなかったり、雇用主からフルタイム雇用の申し出があつても断つたりしていることが、ほとんど全ての実証事業地域から報告されている。そのため、いくつかの実証事業地域においては、給付計画を行う仕組みをつくり、ワンストップセンター職員、給付や労働奨励事業、その他経済的問題に関する地域の協力機関に対する訓練の実施を始めている。

### (2) 労働力投資法による業績評価指標

労働力投資法（WIA）の実績評価指標が、連邦のものも、州のものも、障害のある人の就業支援へのインセンティブをなくす方向のものになっていることが全ての地域で指摘されている。地域の支援機関が、重度の障害がある人を支援対象とすることによって、多大な時間のかかる責任を負わされることになるのではないかと、業績が悪化することの責任を問われるのではないかと、この恐れによって、カスタマイズ就業への完全な参加を躊躇している現実がある。

そのため、カスタマイズ就業は WIA の枠組みとは十分に統合されずに、助成金に大きく依存した運営となっている。実際、カスタマイズ就業への参加者を、WIA による支援対象者としてカウントしなかったり、就業の望みがある人たちだけをカウントしたりという、裏の情報システムを採用している地域も少なくない。さらに、これによって、ワンストップセンターの職員の十分な関与が得られず、助成金による専任職員と地域の連携パートナー等の外部支援者のみでの支援となり、仕事のカスタマイズの特徴を十分得られていないという状況も報告されている。

## 第2節 支援の個別化

カスタマイズ就業における支援の個別化には、障害のある人を一人の人間として知るためのプロセ

すと、職探しを個別的行うプロセスがあり、これらの実施率が高い。

## 1 障害のある人を一人の人間として知る

CE 実証事業では、「ディスカバリー」あるいは「求職者の探索(Job seeker Exploration)」という特徴的な実践が行われる。

### (1) ディスカバリー

ディスカバリーは従来の職業評価とは大きく異なるプロセスである。それは、就業支援者が求職者の自宅を訪問し、本人と親から話を聞いたり、近所を見て回って周辺情報や交通機関、地域サービス／事業について確認したり、友人、隣人、その他関係者に求職者についての聞き取り調査を行ったりする。本人を含めた関係者一同が集まるミーティングを開いたり、求職者の外出や地域活動に同伴したりもする。

就業支援よりも教育や福祉での進路指導に似ているようにも思えたが、本研究におけるニューヨーク州のアビリティーズ社への訪問調査では、学校において個別支援教育が行われてきた人たちについて、その個別支援計画がディスカバリーの代替にはなっておらず、再度、ディスカバリーが必要となっている現状が明らかとなった。

### (2) 「プロフィール」の作成

ディスカバリーで得られた情報を、カスタマイズ就業における基礎資料として、関係者で共有するための文書化も、様々な書式や形式で実施されている。従来の職業評価結果のような尺度や決められた項目を埋める形式の書類よりも、求職者を建設的な言葉を用いて描写的な文章で「伝記」のような形式で描写することが重視されている。文書形式以外にも、生活場面の写真を組み合わせたり、パワーポイントと文章を組み合わせたり、スケッチを描いたり、あるいは、マルチメディア形式で動画を含めることで、より本人のことを理解しやすくするという形式での文書化を実施している地域もあった。そして、完成したものは求職者と一緒に見直し、変更や修正を加えることで、より個別的で有用な資料となる。

また、この「プロフィール」では難点や短所でなく、仕事に就くためのアピール点となる良いところに焦点を当て、テストや評価基準、他者との比較をしないことなど、従来の職業評価との違いは明確にされている。

## 2 求職者の望みの仕事と支援のあり方を作る

個人中心の職探しは、求人依存する労働市場アプローチからの転換によって可能になる。職探しミーティング、企業訪問調査、雇用提案書の提案、個別交渉などの特徴ある実践が含まれている。実際には、援助付き雇用での職場開拓に近いものから、より企業の抵抗が少ない自然で簡単な取り組みまで、様々な取り組みがある。

### (1) 職探しミーティング

職探しミーティングは、単に仕事を見つけるだけでなく、「本人の希望する仕事」を見つけるためのものである。形式は本人の希望により最少は本人と支援者の2人だけのミーティングから、本人、親、友人、カウンセラーなど8~12名を集めた2時間半程度のもので可能である。

完全版の職探しミーティングは、全ての求職者について行われているわけではない。むしろ、事例報告によると、最初はより簡単なプロセスで地域にある仕事の中から仕事を探し、それで不適合があったり、どうしても見つからなかったりする場合に、限界を克服するために関係者のブレインストー

ミングとして実施されている例がいくつも認められる。

一方、企業との良好な関係が築けている場合には、企業側から障害のある人の求人が寄せられることも多くなるということも望ましい方向性として報告されている。そのような場合では、職探しミーティングを省略した職業紹介も行われている。

### (2) 企業訪問調査

企業訪問調査は、「希望の仕事がありそうな企業のニーズを調査する」という個人中心の支援と企業マーケティングが一緒になった、カスタマイズ就業の特徴的な実践である。

カスタマイズ就業での企業訪問調査はマーケティング活動の一環であり、企業ニーズに応じたものを提供することによって、むしろ「売り込み」を不必要にするためのものである。ビジネスにおいても、「販売活動」と「マーケティング活動」はしばしば混同されるが、この違いは非常に重要であり、特に実施において注意が必要なポイントである。

ジョブコーチ支援における職場開拓は非常に高度な専門性であると考えられているが、カスタマイズ就業における企業訪問調査は、「知り合いの経営者を訪ねて会社の見学をすとか、事業について話し合う」という自然な方法が多いようである。これは、第三者調査による、「企業との交渉」といった局面はほとんどないという報告とも合致する。これは、職探しミーティングにおいて、人脈やコネのある企業を探し出していることや、企業社会との人脈作りや企業文化の理解などの適切なマーケティング戦略が良い影響をもっている可能性がある。

### (3) 企業への雇用提案

カスタマイズ就業における企業への雇用提案では企業の経営や人材のニーズに対する経営支援に重点がおかれ、企業への新規雇用の提案はその手段であると位置づけられる。

この企業への雇用提案プロセスは、企業に「障害者雇用を依頼する」、従来の職場開拓のプロセスと表面的に似ているが、実際は目的も内容も全く異なる。

しかし、ジョブコーチ支援の職場開拓のノウハウである、企業の職務分析や職務再設計、職場内支援の構築についても、企業に対する説明の重点の置き方によって、企業への経営支援というよりも、障害がある人への支援の側面が強くなってしまいうということもある。この違いは、本質的なポイントであるが、言葉遣いなどで変わるほど微妙であり、実施上でも混乱しやすいと考えられた。

## 第3節 個別代理

個人の自己決定を支援、個人中心の支援を行えるようにするために、プロのスポーツ選手の代理人 (agent) のような存在としての個別代理は、いくつかの地域で実施されていることが報告されている。実際には、個別代理人 (personal representative) は、主にカスタマイズ就業の支援チームメンバーが担当し、ディスカバリーによって本人のことを理解し、企業社会のことも理解している人であることが重要視されている。個別代理人はジョブコーチなどの専門スキルを持っている必要はないため就業支援専門家とは異なる。

また、この個別代理の課題としては、地域の社会資源を個人中心で活用できるようにすることがある。本来、個人中心の支援を支えるために、WIA による「個別訓練口座 (Individual Training Account)」や 1999 年の勤労促進奨励法 (Ticket to Work and Work Incentive Improvement Act) による「労働

チケット(Ticket to Work)」を活用することが想定されていた。「個別訓練口座」も「労働チケット」も、様々な制度による個人への資金を一括化し、個人のニーズにあったかたちで柔軟に資金を運用することを意図されている。しかし、実際には、資金提供側は、資金の利用目的を特定し、その利用を追跡する必要があるため、資金の一括化に同意して資金の提供を受けることは非常に難しいことが明らかになっている。また、労働チケットでは、障害給付を就業支援に転換して利用できるようにしているが、就職に成功して一定期間の就業継続の成果が確認されて初めて支払いを受けることができるという要件のため、多くの就業支援サービス機関では資金繰りのリスクのために利用が困難であることも明らかになった。

「資金の一括化」に代わる方法として注目されているのが「資金の組合せ」である。これは、資金提供機関の資金提供目的に応じて、資金の利用報告を追跡可能にし、その個人の就業支援に関連する様々なニーズに対して、利用できる多様な社会資源（資金源、サービス等）を組み合わせ活用するというものである。社会資源は障害者向けのものに限定されず、一般向けの資金やサービスなども積極的に活用する。多機関にわたる資金の組合せの経理上の処理は難しいため、州によっては経理業務を専門業者が担当できるようにしているところもある。しかし、職業リハビリテーションその他の資金源は厳しい条件のため、一定のサービスにしか利用できず、カスタマイズ就業助成金を使って直接支援を行っているところも多い。

訪問調査では、次のような個人中心の資金の組合せアプローチの実例の報告を受けた。

「法律補助職志望の退役軍人の人が事故で脊髄損傷になり、施設生活になっていた。彼は法律関係の仕事に就く希望を述べた。職リハの資金を使って交通の問題を解決し、仕事を見つけようとしたが、資格があった方がよいということで、現在職業訓練給付金を使って法律補助職の認定を受ける学校に通っている。当面は、ワンストップセンター内の受付の仕事に就くことにし、退役軍人省の制度で新規職場開発の給料補助を使っている。また、リハビリテーション局の資金で彼の所有としてコードレスキーボードや電話機、音声入力ソフトを購入し次の職場にも持っていけるようにして仕事に就いている。」

第三者評価でも、実証事業への参加者には、自分の予算をもち、訓練、サービスを購入し、その他の社会資源を活用できるようにすることが、自立を促進し、就職し、就業継続することの必要条件となっている人がいることが特記されている。

## 第4節 企業社会との関係

カスタマイズ就業では、障害のある人と雇用主の双方に益になる関係作りが不可欠であるが、第三者評価によると、雇用主側へのサービスは、障害がある人へのサービスに比べて弱いように見えると指摘され、さらに雇用主の開拓について強調している実証事業実施地域がなかったと報告されている。しかし、筆者らが訪問調査を行った、テネシー州、ジョージア州、メリーランド州、ニューヨーク州、マサチューセッツ州では、わが国の「重度障害がある人への就業支援」の枠組みを超えて、企業社会との強いつながりや、つながりを作り出そうとする実践を見出している。また、T-TAPでの研修においても、ビジネスの実践や起業に関する講義があるなど、少なくとも先進的な取り組みとしては、企業や地域社会との関係作りは、カスタマイズ就業の実践として実施されており、今後も普及する可能性があると言える。

## 1 ワンストップキャリアセンターのサービスとの統合

第三者評価結果にあるように、カスタマイズ就業サービスが、ワンストップセンターのサービスと乖離している地域は少なくない。しかし、訪問調査を行った、テネシー州ノックスビル、ニューヨーク州ヘンプステッドでは、カスタマイズ就業サービスがワンストップセンターの職員を中心として実施されていた。これらの地域では、カスタマイズ就業プロジェクトの責任者となる職員は、これまで障害のある人の支援に関わったことがなく、経営管理やマーケティングを専攻してきた人たちが、職業安定の仕事を担当してきた人たちであった。米国においては、ワンストップセンターの使命は、求職者に仕事を探す、企業に優れた人材を供給する、地域の経済発展を促進する、の3側面で捉えられ、地元企業とのつながりが強い。これらの地域では、カスタマイズ就業は、このようなワンストップセンターの使命の文脈で理解され、実践されていた。そして、地元の企業のニーズの理解の重要性が強調され、それぞれの地域において中心となっている産業や必要とされる人材やスキルに特化した職業訓練などを障害のある人も受けられるようになっていた。

さらに、企業の直接訪問による職場開拓が極めて重要であることが強調され、実際に、カスタマイズされた新しい仕事内容の提案などにもつなげていた。地元の商工会議所の会合への出席は当然のこととして行われている。ヘンプステッドでは、事業主ネットワーク（BLN）の支援を重視し、障害のある人の雇用を行った企業の表彰を積極的に行うなどのマーケティングの側面も実施されていた。我々が訪問した他の地域では、大企業に対するカスタマイズ就業の提案が困難であるとされていたが、ヘンプステッドでは大企業でも、カスタマイズ就業への理解は得られ、幅広い種類の職場が得られるとのことであった。

また、カスタマイズ就業の研修資料で強調されている、企業向けへのビジネスサービスとしてのイメージづくりも、これらの地域では確立しており、職員の服装、言葉づかい、プレゼンテーション、洗練されたパンフレットやツール類など、「障害者福祉」のイメージはほとんどないことが印象的であった。

## 2 カスタマイズ就業の支援機関の組織変革とスタッフ開発

ジョージア州コブ郡においては、カスタマイズ就業プロジェクトは、障害当事者や、障害のある人の就業支援を担当してきた人たちの主導で実施され、ワンストップセンターの一部ではあっても比較的独立した支援チームとして活動していた。これらの地域の支援者は、障害当事者、ジョブコーチ、障害者福祉の経験者、大学研究者等が中心となっていた。これらの地域においては、支援組織の改革とスタッフ開発が大きな課題となり、実際にその実績により、全米のリーダー的な地域と位置づけられている。

コブ郡において、障害者福祉機関からカスタマイズ就業機関へと、組織開発とスタッフ開発の中心となったのは、VCU-RRTCで教育をうけた就業支援専門家であり、企業との関係作りの重要性を認識しており、支援機関の長の同意を得て組織変革を行った。そのために、支援者同士で、自営や起業を含め、ビジネス関係の書籍の読書会を行ったり、ビジネス関係の専門家による研修を実施したりしている。また、この地域は、カスタマイズ就業の実施について、「障害者福祉」の組織文化からの転換の観点からの情報を発信している。

筆者の訪問調査及びコブ郡からの情報では、コブ郡では企業社会のイメージが、創造性を重視し柔軟な勤務体制をもつ「21世紀型」の仕事として考えられている印象をもった。コブ郡では、主に中小企業へのカスタマイズ就業の提案は容易であるが、大企業には不必要な規則が多すぎて提案が困難で

あるとの指摘があった。また、同郡は自営や起業、企業内企業などの零細企業支援でも実績がある。同州のアトランタにおいても、自営や起業の実績に比較して、大企業での雇用が困難であるとの指摘があり、これは、地域による企業の意識の差が影響している可能性もある。

### 3 企業社会との関係づくりについての重点強化事項

企業社会との関係づくりについては、今後の多くの課題と可能性が残されているといえる。T-TAPの研修でも、カスタマイズ就業の不可欠な要素として、企業社会との関係作りは強調されている。それには、障害者福祉の文化と企業社会の文化の違いに焦点をあてた企業社会のルールや慣習についての研修、企業の経営ニーズや人材ニーズについての企業関係者からの研修、小規模事業の起業についての研修、また、地域での人脈作りと職探しの連動などが含まれている。しかし、企業経営やマーケティングの課題を理解するのに十分な資料が用意され、研修ができていない状況ではないと言える。

カスタマイズ就業で実績を上げている地域での支援者の学歴や職歴が、障害福祉分野での経験が全くなく、企業経営を学んできた人たちが多かったという訪問調査での経験も踏まえると、ビジネス関係者のカスタマイズ就業の支援者へのリクルートも、カスタマイズ就業の成功の基盤づくりとして検討する意義がある。

## 第5節 企業との交渉

企業と互恵関係をつくり出すための交渉は、カスタマイズ就業の中心的な実践であるが、第三者評価において、実証事業では、「企業との交渉」の実践が中間評価の段階ではほとんどなかったことが報告されている。

しかし、事例報告でも、我々の訪問調査でも、カスタマイズ就業は、雇用主が支援チームによるカスタマイズ就業の提案を気に入ることが、成功の条件である。そのためには、企業との互いの相反しあう利害を調整するような「交渉」ではなく、「知り合いの経営者を訪ねて会社の見学をするとか、事業について話し合う」という自然な方法が多い。ドラッカーがいうように、「マーケティングの目的は、販売（売り込み）を不要にすること」である。カスタマイズ就業の研修資料では、実際、「売り込み交渉」をなくし、より洗練された関係作りとしての交渉が重視されている。

カスタマイズ就業では、求職者と雇用主の互恵的（Win-Win）関係の構築が非常に強調されており、交渉や提案書の検討への雇用主の参加は、あくまで任意であるため、多くの場合、最初から、雇用主の負担はなく、利益が明らかな提案がなされている。雇用主が非常に抵抗をもつ「障害をもつアメリカ人法（ADA）」による「合理的配慮」という言葉も使うことを避け、事業主に対する利益としての「職場内支援」として説明するなどのノウハウが説明されているほどである。したがって、互いの相反しあう利害を調整するような交渉はカスタマイズ就業の実践では登場することは少ない。

むしろ、交渉とは、雇用主とのコミュニケーションのスキルとして説明されている。雇用主との効果的なコミュニケーションには、障害のある求職者の雇用主へのプラスのイメージでの紹介の仕方、障害開示と必要な支援策の提供と能力の説明の組合せなどのスムーズなコミュニケーションのスキルが重要である。また、ビジネスについて理解し、ビジネスの言葉を使って話しあうことは大前提とされている。

## 第6節 継続的支援

第三者評価の結果によると、通常の職業リハビリテーションが終了した後の継続的で問題予防的なフォローアップ体制の構築については、個人中心の支援ほど一般的ではないが、個人代理人の活用と同程度に、ある程度実施されている。継続的支援体制の構築には、従来のジョブコーチ支援も含まれ、地域の職業リハビリテーション関係者やジョブコーチによる専門的支援の局面である。

### (1) シチュエーション・アセスメント

なるべく早く就職活動、職場適応、生活管理、通勤、職場の人間関係等の諸局面にチャレンジする中で、個別的、具体的な職種、働き方、職場環境、地域環境での実際の課題の継続的な把握を重視するという援助付き雇用に特徴的な「シチュエーション・アセスメント」は、カスタマイズ就業においても同様に実施されている。

### (2) 就職場面等での支援

面接練習、服装のチェック、通勤手段の設定などを行う。また、就職に向けて交渉した配慮の実施や支援機器の導入を手配する。交渉が成功したからといって、採用が決定したわけではない。求職者が万全に面接へ臨めるよう支援する。

### (3) 職務再設計や職場開拓

「ジョブカービング(job carving)」とは既存の仕事の一部を選び出し、労働者がその強みを職場に提供し、希望の仕事を行えるよう新たな仕事を作り出す手法である。ジョブカービングによる新しい職務内容は元からある職務内容を元にしたもので、当初の作業課題が1つ以上含まれる。「職務の交渉」や「職務創出」では、職場におけるすべての課題作業（複数の職務内容に含まれる課題作業）から対応可能なものを抜き出して、個別的な職務内容を再構成する。潜在的な職務となりうる課題は会社の至る所で発見できる。「ジョブシェアリング」では、複数の従業員が、お互いの強みを基本にひとつの職種の作業課題と責任を共有しあう。

### (4) 職場適応支援、ナチュラルサポートの形成

新人研修やフレックスタイム制など既存の支援を有効に活用する。同僚が休憩を取るよう促す、雇用専門家やジョブコーチが付加的な職業技能の訓練を施す、毎回仕事の始めに遂行すべき職務分担の一覧表を渡すなど、就職した本人にとって効果的な支援を取り入れ、本人が職場にいち早く適応し、一定基準の業務をこなすことができるよう尽力する。問題が生じれば即座に対応する。支援戦略は職場と融合し合うべきであり、就職した本人の存在を目立たせてはならない。話し合いには必ず本人も参加させ、働く本人と雇用主双方からの情報や意見を加味して効果的な支援を設計する、などの個別的な支援が行われる。

支援の成果や雇用主の満足度を評価し、フィードバックを分析し、関係者と結果を共有し、必要ならば改善策を検討し、実施するなどのケースマネジメントの取り組みも含まれている。

## 第7節 カスタマイズ就業の実施基盤の状況

第三者評価では、カスタマイズ就業の実証事業は、公式の政策や手順、地域の労働力投資委員会やワンストップセンターのスタッフ、制度変革につながる様な実施基盤の変化などがほとんどないと報

告されている。ただし、実証事業の期間終了が近づくとつれて、効果的な実践を継続させるために、現在の制度の課題を明確化し、より公式な手続きの確立に向けての検討も始まっている。

## 1 ワンストップセンターの機能改善

カスタマイズ就業は、米国においては、ワンストップセンターを中心とした地域の労働力投資システムを基盤にして実施される。しかし、米国でのカスタマイズ就業の実証事業での実態によると、この制度基盤自体はカスタマイズ就業の実施には必ずしも促進的ではなく、むしろ、カスタマイズ就業モデルの実施によって初めて機能改善が起こることが明らかとなった。

### (1) ワンストップセンターでのユニバーサルアクセスの改善

CE 実証事業を実施したワンストップセンターにおいては、物理的にも事業的にもアクセシビリティが高まり、以前には別のところにあっせん・紹介されていたような障害がある人が利用しやすくなっている。また、ワンストップセンターのスタッフやパートナー、協働者への訓練や技術支援を開始した地域の出現や、革新的あるいはモデルとなる実践、カリキュラム、能力要件などが、CE 実証事業を通して明らかになってきている。

### (2) 地域の連携パートナーシップ

CE 実証事業の3年目や4年目（一部では2年目も）の地域では、戦略的計画を立案し、多くの地域関係機関からなる実施チームを立ち上げることで、労働力投資法による必須及び非必須の機関や組織との連携、調整の増加、個人中心の計画、カスタマイズ就業サービスを通して、地域パートナーの間での資金活用の相乗作用が生まれ、より効率的、効果的なサービスが可能となっている。ただし、連携パートナーシップへの関係機関への関与の程度には大きなばらつきがあることや、事業主の参加が少ないとか、当事者が会議時間や交通の都合により参加しにくいなどの課題も指摘されている。

本研究での現地訪問調査においても、カスタマイズ就業の実証事業を行っている地域では、職業リハビリテーション機関からの就業支援者が非常勤でワンストップセンター内で相談に乗ったりする体制に変わり、職業リハビリテーションの地域オフィスが閉鎖された地域があり、大きな影響を見ることができた。その一方で、地域での障害がある人の就業支援の連携において、従来からの職業リハビリテーションサービスと、新しいワンストップセンターの主導権争いが示唆される地域もみられた。

### (3) 障害事業ナビゲーター (Disability Program Navigator)

カスタム化就業の実証事業開始後に、連邦労働省と社会保障省の合同による新たな助成金が出され、現在、220 のワンストップセンターには障害事業ナビゲーターという専任の職員が配置されている。障害事業ナビゲーターは、「障害給付ナビゲーター」として就業支援と障害給付のサービスや制度の統合的運用のための専門職であったものが発展したものである。個別事例での調整に止まらず、ワンストップセンターでの地域連携パートナーシップの構築を支援するため、関係制度や地域の関係サービスについての情報を集め、ワンストップセンターの職員に必要な応じて助言し、地域関係機関に対してワンストップセンターでの就業支援に関する情報をニュースレター等で広報したり、さらに、地域社会資源の柔軟な活用のために従来にない前例とつくるために関係機関との調整を行ったりする。州内に配置される障害事業ナビゲーターの訓練・研修を開始した実証事業地域も現れている。

## 2 技術支援センターの活動状況

NCWD においては、多くの実証事業地域においてニーズの高い事項について焦点をあわせる必要があると指摘されており、それは、カスタマイズ就業サービスの実施、精神障害者へのサービス提供、

実証事業参加者への経済的問題と労働奨励事業に関する情報の提供のあり方である。また、実証事業の活動を労働力投資システムに統合し、継続させ、支援能力を増強することもニーズが高い。さらに、集団の講義ではなく、個々の問題に対して個別の問題解決を提供する支援も求められている。有望な実践を見出し、それを評価するという技術支援センターの役割に対して、効果的と評価された実践については、それを労働力投資システムの各機関に普及させることもあわせて検討することが求められている。

カスタマイズ就業についての研修資料は ODEP の技術支援センターである T-TAP が最も総合的に提供している。その成功をうけて、T-TAP は、地域リハビリテーションプログラムや授産施設での支援者にも活用できる効果的な実践を明らかにする必要にも目を向けている。T-TAP の遠隔講義などの有望な実践についてもその効果を評価する必要性が指摘され、また、効果的な実践の普及策の検討も求められている。

T-TAP で無料で提供される資料やオンライン講義は、カスタマイズ就業の実証事業の課題に合わせて講義のテーマは多彩である。自己決定、顧客主導のサービス、親からみたカスタマイズ就業、地域の資金源の多様化、ワンストップキャリアセンターの役割、障害給付カウンセリング、組織変革、自営、ビジネスとの関係作り、ビジネスへの付加価値など多様なテーマである。それぞれについて第一人者からの講義を受けることができる。

また、T-TAP と同じ担当者が提供している有料の講義を含む [worksupport.com](http://worksupport.com) ではさらに多くの情報を得ることができ、数ヶ月のチューター付きのコースを受講することもできる。これらは、各地の支援者にとって大きな情報源であり、継続学習の機会となっている。

ワンストップセンターや地域パートナーのスタッフは入れ替わりが比較的多いため、実証事業終了後も訓練・研修の継続は不可欠であり、関係機関共同の訓練プログラムを開発したり、訓練モジュールをウェブサイトで公開したり、訓練受講を採用の条件としたりする地域も現れている。

### 3 省庁間連携の促進要因

連邦や州政府の様々な制度やサービスを、省庁の縦割りの壁を超えて、利用者中心に利用できるようにすることは、連邦政府レベルでは ODEP を中心にして進められている。DisabilityInfo.gov は、ODEP が中心となって、関係省庁の担当者との連携により、サービスや制度が担当部署により分類され提示されるのではなく、利用者のニーズに従って、雇用、社会保障、所得、医療、交通、住居、人権等の分類によって整理統合されて提示されるようにしている。

米国においては、このような利用者中心の取り組みが可能になっている要因には、公的サービスの消費者主義を踏まえて、行政の最高レベルでのリーダーシップの存在があったことが大きい。1993年に制定された政府業績評価法（GPRA）の存在も追い風となっている。GPRA は、省庁の着目点を事業とその助成対象から、計画、意思決定、実施成果に着目する方向に転換するもので、政策の最終成果である利用者の観点から、省庁間の連携を促進し、無駄を排除することが期待されている。カスタマイズ就業に関係する様々な分野での省庁間の緊密な連携として、ホームレスの人への住宅と就業支援の統合、障害年金受給者への就業支援での年金制度と就業支援の統合（労働チケット制度）、精神障害者支援での保健医療と就業支援の統合などの新たな政策や事業での省庁間連携を促進し、動機付けている。

## 第8節 ODEP による「原則と指標」

カスタマイズ就業の、これまでの就業支援の実践との関係などについて、ODEP は 2005 年に、NCWD との協力で、「原則と指標<sup>2)</sup>」を示している。現在、CE 実証事業の成果を踏まえての、CE モデルの具体的内容を示した公式の基準は、これだけである。

### 1 カスタマイズ就業の指標

ODEP は、ある支援を「カスタマイズ就業」と呼ぶためには次の 7 つの指標を満たしていることが必要だとしている。

(1) カスタマイズされた新しい仕事

カスタマイズ就業の結果、従業員は、それ以前には存在しなかった個別化された職務内容や雇用主からのその他の期待事項が与えられている。

(2) 雇用主への明らかな貢献

対象者が雇用主の事業に対して有形の貢献を果たす。

(3) 直接の賃金支払い

従業員は、雇用主に直接雇用され賃金が支払われている。

(4) 個別代理人の提供

状況に応じて、就職支援者が個別代理人となり求職者を支援する機会を提供する。

(5) 多様な個別的支援戦略の活用

求職者と雇用主の双方のニーズを満たすよう、職務のカスタマイズを可能にする様々な戦略を基盤としている。

(6) 自己決定を支える資金基盤

個人予算や個別訓練口座など、個人に選択権と主導権を与え自己決定を促すような個別化された資金基盤が用いられている。

(7) 個別的支援の統合的提供

求職者の成功に必要なすべての個別サービスや支援が、雇用主、地域の支援制度やサービスまたは資金提供者によって統合された形で提供されている。

### 2 カスタマイズ就業の原則

カスタマイズ就業で行われる実践内容についても、ODEP は「原則」として示している。

カスタマイズ就業の原則	具体的内容
自発的交渉	雇用主は特定の職務あるいは従業員に対する期待事項を自発的に交渉すること。
個人と企業の互恵的關係	交渉により成立した雇用関係は、求職者または従業員特有のニーズ・強み・興味と、雇用主の個々のニーズの双方を満たすこと。
本人主導の職探し	主たる情報源は求職者本人であり、本人が雇用市場開拓の方向性を決定すること。
本人主導の計画	求職者が計画プロセスを主導し、その人の好み、興味、地域でのつながりを明らかにすること。

計画前の「ディスカバリー」	求職者特有のニーズ、能力、興味を明らかにするための探索の時間を必ずもうけること。必要ならば、この探索面を補完するため形式的手法による従来型のアセスメントを取り入れてもよいが、これらを計画の主たる情報源として使用すべきではない。
就業困難者への支援	カスタマイズ就業は、本人に適した仕事をもたらすことによって、恒常的に失職または不完全雇用の状態にあった求職者に生活向上の可能性を与える。
統合された就業	就業場所は、地域社会に根ざした統合的で個別化された就労環境、または健常者と共存して働く個人事業であること。
一般的賃金水準	就業の結果として現行賃金すなわち「相場」の賃金が支払われること。
自営の選択肢	雇用成果には自営による職務創出も含まれる。
個別的開拓	就業や事業の成果は個別に追求されなければならない。すなわち1回のサービスにつき1人を対象とし、事業の共同オーナーでない限り、支援対象者のグループ化は行わないこと。
社会資源の個別的組み合わせ	雇用プロセスは、職業紹介所や障害者支援機関などの公的・民間パートナーを含む様々なサービスや支援、資源を組み合わせ推し進められる。これらの資源については、求職者のニーズを満たすよう手配すること。

## 文献

1. Elinson, L. & WD Frey: Evaluation of Disability Employment Policy Demonstration Programs. Task 10: Interim Report on ODEP Demonstration Programs: Accomplishments and Issues Identified by the Independent Evaluation. Interim Progress Report. ODEP, 2005.
2. Office of Disability Employment Policy, U.S. Department of Labor: Customized Employment - Practical Solutions for Employment Success. 2005.

## III-4 実証事業の成果

カスタマイズ就業の実証事業が 2001 年に開始された地域では既に 5 年の期間を終え、従来は就業が困難とされてきた障害のある人たちの、最低賃金を超える一般就業の可能性を広げ、これまでにない新たな実践を生み出し、また、地域の関係機関の財政面も含めた調整により、助成金なしで継続可能性のある地域改革に成功している例ができています。他地域でも就業成果は次第に向上しています。

カスタマイズ就業の実証事業（CE 実証事業）は、本報告書執筆段階において、いまだ継続中であり、米国における最終的な評価は 2008 年度以降になる見通しである。ただし、いくつかの成果については、第三者評価による 2005 年 6 月の中間評価<sup>1)</sup>、及び、政府業績評価法による 2005 年度末までの成果<sup>2)</sup>が入手可能である。

したがって、これらのデータ、及び、筆者による 2005 年 11 月の現地訪問調査の結果から、カスタマイズ就業の妥当性を明らかにする目的で、現時点でわかる範囲での実証事業の成果について検討することとした。

### 第 1 節 支援対象者の就業状況の改善

カスタマイズ就業の実施により、精神障害や発達障害がある人たちを中心として、実証事業 4 年目の地域ではこれまで就業が困難とされてきた人たちの支援対象のうち 42.4%を最低賃金以上の職に就けることに成功していた。転職によるキャリア支援を示唆する結果はワンストップセンター以外での地域支援で見られた。

#### 1 支援対象者

実証事業では、就業状況が極めて低い水準にある人たちを対象にして、その水準を改善することを目的として行われた。カスタマイズ就業助成金による支援を行っている 20 地域において、カスタマイズ就業の支援対象となった人は、2005 年度末の段階で合計 4,253 名であった。また、WorkFORCE 助成金による 6 地域において、カスタマイズ就業の支援対象となった人は、2005 年度末の段階で合計 759 名であった。最も多い障害は精神障害（統合失調症又は気分障害）であった。

#### 2 就業率

カスタマイズ就業助成金による支援を行っている 20 地域において、カスタマイズ就業により就業中の人は 1,497 名であり、全体で就業率は 35.2%であった。就業率は、プロジェクト継続期間が長いほど向上しており、助成金 4 年目の地域では 42.4%、3 年目の地域では 27.6%、2 年目の地域では 24.0%であった。また、WorkFORCE 助成金による支援を行っている 6 地域において、カスタマイズ就業により就業中の人は 328 名であり、全体で就業率は 43.2%であった。就業率は、プロジェクト継続期間が長いほど向上しており、助成金 3 年目の地域では 54.0%、2 年目の地域では 29.7%であった。

ワンストップセンターが中心であるカスタマイズ就業助成金事業に比べて、地域の支援機関が中心である WorkFORCE 助成金事業で就業中の人の割合は余り変わらないか、WorkFORCE 助成金事業

の方がむしろ多いことは、カスタマイズ就業の実施において、ワンストップセンターを中心とした労働力開発システムの改善は必須でないことを示唆する。むしろ、主体となる機関にかかわらず、カスタマイズ就業が効果的な実践であることを示唆する。

### 3 定着率

カスタマイズ就業助成金による支援を行っている 20 地域において、カスタマイズ就業により就業した人の 3 ヶ月後の定着率は 57.3%、6 ヶ月後の定着率は 52.2%であった。また、WorkFORCE 助成金による支援を行っている 6 地域において、カスタマイズ就業により就業した人の 3 ヶ月後の定着率は 42.3%、6 ヶ月後の定着率は 25.4%であった。両助成金プロジェクトとも、プロジェクト開始 2 年目では定着率が、3 年目以降よりもやや低い傾向が見られた。

この定着率の解釈には注意が必要である。カスタマイズ就業では、キャリア支援の観点から、初めての就職から本当にその人にあった仕事が見つかるまでの数回の転職は失敗ではなく、むしろ好ましいことと考えられている<sup>3)</sup>。その点では、日本でいうと職場実習的な感覚で就職をして、別の職場に「転職」している例が多いと考えられる。最初から本人が希望する仕事で実際に就職することの方が、職場実習よりもキャリア支援のために効果的と考えられているのである。

ワンストップセンターが中心であるカスタマイズ就業助成金事業に比べて、地域の支援機関が中心である WorkFORCE 助成金事業で就業中の人の割合は余り変わらないのに、定着率がかなり低いことは、ワンストップセンターを中心とした労働力開発システムの利点である可能性がある。あるいは、ワンストップセンターではなるべくマッチングを適切にしようとするが、地域の支援機関では「失敗による経験」を重視するなど、支援の中心となっている機関の「就職の失敗」に対する感覚の違いが影響している可能性も考えられる。

### 3 就業状況

カスタマイズ就業による就業者（新卒者を除く）について、第三者評価機関により、2 度の無作為サンプル調査（1 回目 345 名、2 回目 536 名）が実施されている。サンプル調査対象の就業者の障害種類は、精神障害（統合失調症、気分障害）が 42.9%、知的障害が 27.3%、脳性麻痺等の肢体不自由が 20.9%、学習障害が 15.7%であった。調査対象の就業者の 43%はそれまで一度も就業の経験がなく、22%は授産施設におり、12%はアルバイトの経験があったのみであった。

就業者のほとんど全て（第一回調査 95%、第二回調査 99%）の就業者は最低賃金（5.15 ドル≒620 円）以上の仕事に就いており、その 3 分の 1 以上は時給 8.15 ドル（≒980 円）以上の仕事であり、20%以上は 1 つ以上の福利厚生（健康保険、病気休暇、有給休暇、年金、退職金）を雇用主から提供されていた。また、73%の仕事はキャリアアップの可能性がある仕事であった。

また、第三者評価では調査されていないためか明示されていないが、実証事業で個人中心の支援は広く実施されていることが報告されているため、本人が希望する仕事に就くという重要なニーズを満たした就業であることは妥当な推定であろう。

## 第 2 節 支援対象者の生活状況の改善

カスタマイズ就業による就業者についての無作為サンプル調査では、就業者の生活状況の変化につ

いても調べている。カスタマイズ就業の支援を受ける前は、これらの調査対象者の生活保護給付（SSI）受給率は48.1%、社会保障障害保険（SSDI）受給率は27.5%であり、母子家庭の生活保護（TANF）受給者が4.4%、州の支援の受給者が2.3%であった。しかし、調査時には、TANF受給者は72.7%低下、生活保護の食品配給券所持者は24.5%低下、SSI受給者28.3%低下、SSDI受給者32.6%低下と、社会保障への依存が低下していた。ただし、住宅補助金受給者だけは14.3%増加しているが、これはホームレスをなくす事業が影響している可能性がある。

また、これらの人の日中の生活の場にも変化が見られており、支援を受ける前には、15.4%が通所型の施設の利用者で、7.8%が生活・療養施設を利用をしており、2.9%がホームレスであった。それが、支援後には、通所型施設利用者は66.0%低下、生活・療養施設利用者は29.6%低下、ホームレスは80%低下となった。

### 第3節 組織変革と事業の継続性

カスタマイズ就業は、現行の地域の社会資源を活用して実施されることが原則であり、実証事業の助成金は、その移行のための「呼び水」としての一時的な費用として位置づけられている。したがって、平準化後には、現行からのコスト増なしに、成果の改善を産み出すことが意図されている。このようなコストパフォーマンスの顕著な向上は、地域の労働力投資システム全体の中で達成されるものである。

カスタマイズ就業の実証事業において、この課題は「事業の継続性（Sustainability）」として与えられており、実証事業の4年目となった地域においては具体的な課題として検討され、いくつかの成果が上がっている。この課題の本質は、地域全体での資金管理の効率的なあり方の問題であり、関係機関の間での公式な覚書等の交換や、実効的な資金管理システムの運用などの検討に進んでいる地域も見られる。

#### （1）実証事業の継続のための地域関係機関の調整

カスタマイズ就業の実施による具体的なコストパフォーマンスの数値データは、我々には得られていない。しかし、各地域のカスタマイズ就業の継続性の確保のために地域関係機関の調整を行う重要な根拠が、カスタマイズ就業による就業支援のコストパフォーマンスの大幅な向上とされていることから状況証拠はあるといえる。

カスタマイズ就業の実証事業の実施では、助成金の資金を使ってプロジェクトスタッフを雇用し、実際の就業支援に必要な資金についても、現行の制度が活用し難い場合には助成金から直接支給しているところが多い。しかし、カスタマイズ就業の4年目の地域では、実証事業の成果を踏まえて地域の関係機関や制度と調整し、従来、活用できなかった制度を使えるようにするための政策や手順の変更など、各機関の協力のあり方についての公式の覚書によって、今後の継続性を確保する動きがでてきている。

T-TAPの研修においても、地域の多くの資金源を確保し、調整することの重要性が強調されるようになってきている。このような関係機関の調整のためには、カスタマイズ就業の実施によって、従来よりも就業支援の成果が大幅に改善されることや、従来は福祉的な支援の対象であった人たちが一般就業可能で自立可能となることを実証事業のデータによって示すことが、最も有効とされている。そのためには、サービスの実施状況を把握し、地域の利害関係者にとって重要な成果に関して追跡する情報

システムの構築が重要であり、就職者1件あたりに要するコストの計算が重要であるとされている。

## (2) 就業支援に向けた地域の社会資源の共同管理

カスタマイズ就業の就業支援のコストパフォーマンスは、地域の労働力投資システム全体で評価されるべきものであることから、その向上のためには、地域の利害関係者との重点的な共同作業が必要となる。カスタマイズ就業の実証事業においても、地域の連携パートナーシップを構成する関係機関との価値観のすり合わせから始まり、共同しての使命の明確化、さらに、財務についての各機関の担当者も入っての、共同の事業計画と財務計画作りが行われており、研修資料でもその必要性が強調されている。これは、さらに実践上の個別事例に対しての共同支援計画における財源の調整の経験も踏まえて、各地域において共通認識が深まることで、その次の公式な制度転換につなげていくことができる。

第三者評価では、地域関係機関の連携に向けての発展について、必要な時間についての目安も得られる。実証事業の2年目の地域ではまだ、実証事業の立ち上げが継続しており、地域の関係機関を同定し、役割分担をし、仕事の流れを検討している段階である。3年目以降の地域では、利用者への関係機関の連携による支援の実施に焦点が当てられている。実証事業で行われるようになった連携や手順を、関係機関の公式の覚書として定着させることに成功しているのは、実証事業4年目の地域のいくつかに限られていることが報告されている。

## 文献

1. Elinson, L. & WD Frey: Evaluation of Disability Employment Policy Demonstration Programs. Task 10: Interim Report on ODEP Demonstration Programs: Accomplishments and Issues Identified by the Independent Evaluation. Interim Progress Report. ODEP, 2005.
2. ODEP: GPRA Indicators, Fiscal Year 2004 Data, Targets, and Achievements in Fiscal Year. <http://www.dol.gov/odep/categories/research/GPRAIntro.doc>. 2005.
3. Condon, C., Fichera, K., & Dreilinger, D.: More Than Just a Job: Person-Centered Career Planning. The Institute Brief: The ICI Professional Development Series, 2003.