

## 第V章

# カスタマイズ就業の わが国への導入可能性

## 第V章：カスタマイズ就業のわが国への導入可能性

わが国の社会的な取り組みのレベルや広がりには新たな枠組みや共通認識を必要とする段階に至っており、カスタマイズ就業の実施適合性指標は、わが国の諸分野での就業支援の質を向上させるための共通認識になりうる他、わが国の独自の利点を活用した発展の可能性もある。

カスタマイズ就業が「就業支援のノーマライゼーションに向けた社会全体の取り組み」という普遍的な理念を具体的な戦略や戦術、さらに実施上の適合性基準にまで落とし込んだ総合的なビジョンであることが明らかになったことで、わが国への導入可能性の検討の枠組みも明確になった。カスタマイズ就業に対してわが国で対応するものは、個々の支援手法のレベルではなく、わが国においても同様に進行している、障害がある人の就業に向けての様々な分野で取り組みの全体像そのものである。しかし、これまで、わが国における、各分野での就業支援の様々な動向は、「就業支援のノーマライゼーションに向けた社会全体の取り組み」という文脈で整理されていない。

したがって、カスタマイズ就業のわが国への導入可能性の検討は、わが国の社会的動向を、カスタマイズ就業で示された統合的なビジョンに照らして概観することから始まる。その後で、米国で開発された戦略、戦術、実践基準のうち、わが国に活用できると思われるものを導入シナリオとして示す。さらに、カスタマイズ就業として示されたビジョンに応じて、わが国のこれまでの取り組みからわが国独自で取り組むことができる課題についても明らかにすることとする。

- わが国の社会全体での就業支援の動向： わが国においても、障害がある人の就業支援に対する、様々な分野での社会的取り組みが増大している。また、それに伴い多くの課題もある。カスタマイズ就業の導入可能性は、わが国におけるこのような様々な分野での取り組みや課題を、本格的な社会全体のノーマライゼーションへの文脈の中で位置づけることで、最も有効に活用することができるであろう。
- カスタマイズ就業のわが国での導入シナリオ： カスタマイズ就業モデルの大きな成果は、それが「就業支援のノーマライゼーションへの社会全体での取り組み」というビジョンに向けての総合的な戦略と戦術を示していることである。それらの成果をわが国において有効活用するためのシナリオを、わが国の現在の重要課題となっている領域において提案できる。
- カスタマイズ就業のわが国での導入の課題： 米国のカスタマイズ就業の実証事業の大きな成果として、就業支援のノーマライゼーションに向けての画期的なビジョンや戦略の提示がある。しかし、具体的な戦術のレベルではいまだ発展途上であるため、わが国への導入可能性として、米国で開発された戦術を活用するだけでなく、今後、わが国のこれまでの取り組みや社会資源を活用し、わが国独自の取り組みを行う課題も考えられる。

## V-1 わが国の社会全体での就業支援の動向

わが国においても、障害がある人の就業支援に対する、様々な分野での社会的取り組みが増大している。また、それに伴い多くの課題もある。カスタマイズ就業の導入可能性は、わが国におけるこのような様々な分野での取り組みや課題を、本格的な社会全体のノーマライゼーションへの文脈の中で位置づけることで、最も有効に活用することができるであろう。

重度の障害がある人の一般就業の取り組みと実績において、わが国は世界の中でも最先端にある。実際、米国で行われている就業支援のほとんどはわが国でも行われている。わが国でも米国と同様に、従来の職業リハビリテーション機関を超えた、就業支援への社会的取り組みが見られるようになってきている。また、わが国の重度の障害がある人の就業率は、米国よりも高い<sup>1)</sup>のである。

カスタマイズ就業の本質は、わが国や米国のように、障害がある人へのノーマライゼーションへの取り組みが比較的進んできた社会において、さらに、全ての人の就業を可能にするための就業支援のノーマライゼーションへの社会全体への取り組みである。米国は、それに対して最初にビジョンを示して取り組んだが、わが国においても、十分その取り組みを行う素地はある。

### 第1節 障害がある人の就業可能性の拡大

わが国では、米国では導入されていない障害がある人の優先雇用策が多く導入されていると同時に、米国で大きな効果を上げた援助付き雇用の導入も進み、また、障害がある人の福祉から雇用への移行支援も開始されている。

#### 1 多様な働く場と働き方

わが国では、障害がある人への優先雇用が米国よりも充実している。これにより、障害がある人の一般就業率は、米国よりも高くなっている。福祉的な就労の場については、最近、就労の場というより訓練の場としての位置づけが強くなっているが、その一方で経営を改善することにより一般就業に近い雇用契約や賃金水準に近づけるための取り組みもみられる。

また、情報ネットワークを活用した在宅就業、短時間労働、勤務時間の柔軟化、ワークシェアリング等、従来の8時-5時の勤務体制にこだわらない就業形態の多様化は、わが国においても進展している。また、仕事内容の情報化の進展、支援技術の進歩、地域や職場のバリアフリー化についても、進展している。これらは、従来、就業が困難とされてきた人たちの就業可能性を大幅に広げるもう一つの要因となっている。

##### (1) 障害者雇用率制度

わが国の障害者雇用政策の中心は、障害がある人の優先雇用政策であり、障害者雇用率制度により企業には障害者雇用義務がある。現在、身体障害者、知的障害者について企業の全従業員の1.8%の法定雇用率が定められている。

障害者雇用率制度を持たない米国と比較して、わが国の障害がある人の就業率、特に重度の障害がある人の就業率は高く、その有効性は十分に示されてきた。実際、わが国の企業の障害者雇用の第一の理由は「社会的責務だから」である<sup>2)</sup>。近年、従来の中小企業中心の障害者雇用から、大企業が障害

者雇用の場として役割を増していることなどで、障害者雇用と企業経営における社会的責任（CSR）や順法精神との関連も重要性が増している<sup>3)</sup>。依然、企業の半数以上が法定雇用率を満たしていない現状があるが、わが国の障害者雇用支援の政策においても、障害者雇用率制度の厳正な運用が大きな柱となっている<sup>4)</sup>。

## （2）多様な就業形態

障害のある人の就業形態は多様化し、障害者雇用率制度での統合的就業（ジョブコーチ支援適用、短時間雇用、在宅雇用等を含む）や特例子会社などだけでなく、障害者雇用率制度の適用外でも地域支援を前提とした一般就業の取り組みもある。さらに、トライアル雇用、福祉施設での就労移行支援事業や就労継続支援事業、等も就業機会の拡大の効果が期待されている。今後の普及には、障害者の所得保障との関係調整・条件整備、労働関係法規に類似した保護・権利擁護規定などの条件整備が不可欠となることの指摘がある<sup>5)</sup>。

①障害者試行雇用事業（トライアル雇用事業）： 3ヶ月の有期雇用契約での雇用

②短時間労働者： 週の所定労働時間が20時間以上30時間未満の雇用

③特例子会社、第3セクター企業、福祉工場等： 一般企業の子会社、企業と地方政府の共同出資等による障害者雇用を目的とした企業

④最低賃金の適用を除外した働き方： 地方労働局への申請が必要な最低賃金未満での雇用

⑤在宅勤務（テレワーク）： 雇用者の場合と自営業・個人請負の場合がある在宅での勤務

⑥民間非営利組織での雇用： 地方公共団体等からの受託事業や、収益事業による雇用機会の創出の例がある。

⑦自営業主： 個人請負を含み、通常の職場で働いたり、自宅で働いたりする。

⑧グループ就労： 自営業主の一種で、業務の受託・請負をグループで交替して行う。

## （3）福祉的就労

わが国において、働く意思がありながら一般の労働市場での雇用や自営が困難な障害がある人たちの最大の受け皿は、福祉施設による就労の場である。これは、「福祉的配慮のされた、働く場ないし活動の場」としての意義が強いものであり、「保護雇用」との位置づけも方向性としては可能であるが、現実には様々な課題がある。

### ①訓練の場としての位置づけの課題

福祉施設での就労の実態は、福祉工場等の一部を除き、労働関係法規の適用がある雇用関係が成立していることは少なく、むしろ福祉施設利用者として、訓練や作業療法、余暇活動が中心となっている場合も少なくない。障害種類に従って施設の利用が決められ、各施設内で用意された仕事に取り組み、基本的に訓練であり、雇用関係がない点など、就業の質としては、大きな限界がある。実際、障害者自立支援法の施行により、2006年4月からは、この利用については、利用期間の制限がなく「保護雇用」的な性格が強い「就労継続支援事業」の施設も含め、原則1割の自己負担が発生する「訓練をする通過施設」との位置づけとなった。

### ②賃金の低さの課題

福祉的就労を継続的な就業の場として位置づけるにあたって、最大の課題は、その工賃の低さである。福祉工場を除くと、毎月の平均工賃が2万円に満たない現状である<sup>6)</sup>。これで利用者が施設利用料を1割負担することで、手取り額はますます少なくなることも問題視されている。

福祉の世界ではなく「障害者が市場経済の中できちんと働ける仕組みづくり」<sup>7)</sup>の課題に取り組む福祉施設も増えてきている。適切な業種の選択等の経営判断や積極的な設備投資により生産性を高め、

正規雇用に近い就労条件で、高い工賃の支払いに成功している例もある。各施設内で仕事内容がどの程度本人の希望や適性によりマッチングされるかは、施設により大きく異なる。また、地域からの仕事の受注に努力しているところも増えてきている。

## 2 援助付き雇用の導入と成功

米国における「援助付き雇用」は1990年代中期からわが国でも「職域開発援助事業」などとして試験的に導入され、2002年から職場適応援助者（ジョブコーチ）事業として制度化された。さらに、2006年からは、福祉等の関係者や企業内の支援者によるジョブコーチ（指定の研修受講者）支援は助成金制度に切替えられた<sup>8,9)</sup>。2006年4月の時点で、全国で障害者職業センターのジョブコーチが304人、社会福祉法人等のジョブコーチが407人、企業等のジョブコーチが15人である。2005年度における実績は、支援対象者数が3,050人で、支援終了後の職場定着率は、終了後6ヶ月の時点で83.6%となっている。

かつての職業リハビリテーションは、就職したらあとは企業にお任せであり、逆に、企業内で対応できる程度の障害等の状態であることが一般就業の条件であった。したがって、職探し前の各種評価・判定や数ヶ月の準備訓練が重視されていた。しかし、最近の職業リハビリテーションでは、従来は生活自立が不十分で「職業準備性」が十分でないと考えられてきた重度の障害がある人も十分な生産性を発揮し「戦力」となって働けるように、地域での生活面の支援との一体的な支援が重視されるようになってきている。さらに、最近では、障害者自立支援法による障害のある人の地域支援と一体となった就業支援にも取り組まれるようになってきている。

しかし、わが国の職業リハビリテーションでは、ジョブコーチ支援は「就職前の特別な環境における訓練」から「就職後の職場における継続的支援」へのパラダイム転換としては必ずしも理解されておらず、従来型の職業評価や職業準備訓練等の事業と併存する形で実施されていることも少なくない。しかし、そのような場合でも、従来型の職業評価では就業可能性が低いとされた事例が、ジョブコーチ支援によって就業が可能になる事例はますます増加している。また、職業準備訓練の内容についても、ジョブコーチ支援を前提としたあり方の検討が進められ、より、就職活動に焦点を絞った職業準備講習などの短期の支援で代替されたり、ジョブコーチ支援をスムーズに導入するための支援が検討されたりするようになってきている。

## 第2節 本人中心の支援

障害がある人に対する集団的措置という旧来の実践は、近年では、関係分野で、全面的に、本人の合意による個別の支援計画に従った個別支援という実践に代わっている。その基本的な内容としては、ケースマネジメント、キャリア支援、本人中心の支援などの要素を含み、それぞれの分野間での違いだけでなく、各分野の中でも、支援者により、実際の内容は様々である。

### 1 職業リハビリテーションの受付、評価、計画、支援

職業リハビリテーションでは、本人が主体となる支援を目指して、受付時の本人と支援者の信頼関係の構築、本人と支援者の共同作業による評価、本人と専門家、関係者等によるケア会議で計画を立て、本人が最終的に決定・同意した計画に従って支援が行われる。

障害のある人との面接において、自己決定の支援が重視されており、一方的な情報提供や説得により「自己決定」を迫ることや、支援計画策定における専門家主導での評価や立案は適切でないものとされている<sup>10)</sup>。また、適切な面接方法についても、本人の希望の明確化や自己理解の促進、職業に必要となることや障害の理解、職業の理解、支援情報の提供などを踏まえて行うことなどの様々なノウハウがある。さらに、計画策定時にも、特に本人の意思決定が困難な場合を想定しての本人の意思決定の支援についても取り組まれている。

また、わが国の職業リハビリテーションでは、個別キャリアの育成の支援が主要な課題となることも指摘されている。具体的には、米国での示唆を踏まえて、①人生全体を見越した個人の将来計画、②自己決定性、③自己満足性、④インフォームド・コンセント、⑤職務変化、⑥質の高い技術へのアクセスなどの視点が示されている<sup>11)</sup>。

## 2 公共職業安定所のケースワーク

公共職業安定所では、就職を希望する障害者の求職登録を行い、専門の職員・職業相談員がケースワーク方式により、障害の態様や適性、希望職種等に応じ、きめ細かな職業相談、職業紹介、職場適応指導を実施している。

また、新たな地域障害者就労支援事業における障害者就労支援チームによる支援では、福祉施設等を利用する障害者のうち就職を希望する者を対象に、複数の分野にわたるサービスを効果的かつ計画的に組み合わせるケアマネジメントの手法を用い、障害者一人一人の意欲、能力等に応じて「障害者就労支援計画」を作成するとともに、同計画に基づき、就職に向けた準備から職場定着までの一連の支援を行うこととしている<sup>12)</sup>。

## 3 教育分野での個別支援計画

2007年4月から施行される新たな特別支援教育の基本的な考え方は、2003年の「今後の特別支援教育の在り方について（最終報告）」にあるように、障害の種類や程度に応じ特別の場で指導を行う特殊教育から、通常の学級に在籍する学習障害・ADHD・高機能自閉症等がある児童・生徒も含め、一人一人の教育的ニーズを把握し適切な教育的支援を行うことへの転換を図ることである<sup>13)</sup>。

教育分野では、在学中の「個別の教育支援計画」と、高等部卒業時に作成され卒業後も活用する「個別移行支援計画」が作成される。

「個別の教育支援計画」では、在学中の支援内容と進路相談など進路指導で行っていることを結びつけ、卒業後の進路希望が実現するようにする役割を果たすことも意図されている。高等部入学後の「本人の進路希望」と「保護者の進路希望」の聞き取りから始め、企業就労を目指すのかなどの意向を把握する。進路担当者は、本人や保護者に、卒業生の進路先の情報を提供し、また就労のための支援の内容を説明し、具体的な仕事のイメージが持てるように支援する。在学中から職業センターや福祉事務所などの関係機関との連携があることなども説明する。

一方、「個別移行支援計画」は、卒業後の進路がほぼ決まった段階で、本人や保護者から「将来の生活についての希望」「本人が望む支援の優先順位」などを聞き取り、関係機関とも連絡をとって作成される。特に、本人がその内容を理解することで活用されるものとして、自分に必要な支援を自分で選択できるようにすることの支援も必要とされている。また、これは卒業後、福祉分野の「個別支援計画」に移行するためのつなぎとなることも意図されている。

## 4 福祉分野での個別支援計画やケアマネジメント

社会就労センター等による個別支援計画やケアマネジメント<sup>14)</sup>への取り組みなど、福祉分野においても、個別支援への取り組みは見られ、特に生活支援と就業支援の両面を支える観点からの課題も大きい。また、現在は、障害者就労移行支援事業等の新しい制度に転換したことにより、さらに、個別支援の重要性は増している。

## 5 医療分野でのリハビリ支援、パーソンセンタードケア

精神障害者を支援する医療関係者の間では、精神障害がある人の就業希望が高いことから、そのニーズに対応できるような統合的な支援を実施する必要性が強調されるようになってきている。消費者主義に基づく本人主体の「リハビリ（回復）」の新たな定義として、専門家から見た「状態のよいこと」ではなく、障害を抱えた人が自分の体験として「快適な状態で、生き甲斐がある」と思えるようになること、病気のケアが人生の目標ではなく、病気を抱えながらもやりたいことになるべくチャレンジして、その中で自分の限界と自分のできることを学んでいく。それに付き合っていくのが援助者としての在り方、というような考え方が示されてもいる<sup>15)</sup>。このような考え方は、難病患者の支援を行う医療関係者にとっても重要性が認識されるようになってきている。

また、ICFに基づくリハビリテーション総合計画書においては、目標指向性のケアプランの作成が重視され、本人の希望を中心として、その個別的目標に向けての支援を行うことが重視されている<sup>16)</sup>。

# 第3節 企業のニーズ、企業との関係を意識した就業支援

障害のある人の就業支援は企業活動が前提であり、その点で福祉的な支援とは異なることは明らかであり、わが国でも企業のニーズや、企業との関係を意識した就業支援は従来から行われてきた。また、企業との関係は、ジョブコーチ支援の導入により、より緊密になっている。さらに、従来は企業との直接接触がなかった、障害がある人を支援する関係機関が独自に、企業との関係づくりに取り組む例も増加している。

## 1 企業ニーズとしての職業準備性

米国では、援助付き雇用モデルと対立するものとして扱われる職業準備性モデルであるが、わが国では職業準備性や職業レディネスの概念は、従来の医学的、福祉的な能力評価ではなく、より企業ニーズを踏まえた評価や支援を行うという意義が大きい。障害者雇用の経験がある企業では、障害のある人が「戦力」となりうることの認識はかなり広がっており、仕事は企業内で教え、育てることが可能であるとされることが多い。ただし、その前提として、企業は基本的な態度や生活習慣などが備わっていることを要件としてあげることが多い。

従来の職業リハビリテーションは、そのような企業ニーズに対応することが目的であり、そのために職業評価や職業準備訓練が行われている。想定されている企業ニーズとしては、①規則正しい生活習慣が身につけており遅刻や欠勤をしない、②職場の規律を理解し守れる、③職場で要請される作業能率を一定時間むらなく上げることができる、④挨拶、返事、報告ができる、⑤人間関係に大きな問題がない、などがある<sup>17)</sup>。

最近では、福祉分野等の就労支援関係者が、このような認識を持つことを助けるために、「就労移行

支援のためのチェックリスト」が作成されている<sup>18)</sup>。

## 2 公共職業安定所での職業紹介

公共職業安定所は法的にわが国の障害者の求人開拓の中心であり、障害者の求人情報が集中している。障害者向け求人の開拓だけでなく、一般求人についても障害者に適したものについて障害者求人への転換を勧めている。また、障害者雇用率未達成企業への指導の一環として、求人開拓や職業紹介を行っている。求人者、求職者が一同に会する就職面接会も開催している。

公共職業安定所による職業紹介には、障害者就業・生活支援センター、福祉施設、病院、学校等の就労支援担当者などによる独自の職場開拓と連動したものも増加している。

## 3 ジョブコーチ支援

ジョブコーチ支援は、従来、職業準備性が低いとされてきたような人たちに対して、職場の中で支援を提供し、さらに、職場内の物理的、人的、制度的等などの幅広い環境整備を個別的行うために、より緊密な企業との関係が生じ、企業の個別ニーズへの対応が重要になっている。

さらに、ジョブコーチの役割範囲には、公共職業安定所と連携して求人情報を取得したり、企業と直接接して雇用可能性のある事業所を掘り起こしたりなどの活動が含まれる。このような企業と交渉してのジョブマッチングで、ジョブコーチ支援の成否の50%が決まるというほど重要視されるようになっていく<sup>19)</sup>。

そのため、ジョブコーチには、リハビリテーションや福祉の専門性に加え、企業の価値観や文化を理解し、ビジネスに関する知識とセンスが求められるようになっていく<sup>20)</sup>。

## 4 事業主支援

職業リハビリテーションにおいて、雇用主の障害者雇用への取り組みを支援するため、ジョブコーチ支援を活用した職場適応支援、障害特性の説明、職員の啓発、雇用管理の支援、各種助成金等の活用など様々な支援が実施されている。

## 5 関係機関による職場開拓

障害者就業・生活支援センター、福祉施設、病院、学校等の就労支援担当者などが、既存の就業支援の限界を打開し、障害のある人の就業ニーズに応えようとする中で、独自の職場開拓が重要性を増してきている。その方法論には、次のように米国の援助付き雇用と共通する技術が多く含まれているが、わが国独自の発展を遂げている<sup>20)</sup>。

- ・採用に影響する各企業の条件に応じた職場開拓： 企業規模や、障害者雇用の動機づけ、障害者以外の求人状況等によって、企業へのアプローチの仕方を変える。
- ・従来の職業リハビリテーションの知識や体系を超えた人材とノウハウ： 職場開拓への営業の手法の活用、職場開拓業務の民間企業への委託、障害者の雇用経験がある企業の人事・総務担当者のノウハウを活かした職場開拓などが試みられ、効果を上げるようになっていく。
- ・公共職業安定所との連携： 企業や障害者が採用前後で活用できる公的な制度（「委託訓練事業」「障害者試行雇用事業」「職場適応援助者事業」「特定求職者雇用助成金」等）を活用するためには、公共職業安定所による職業紹介の流れにのせることが不可欠である。
- ・就労支援ネットワークの構築： 地域の福祉、医療、教育等の関係機関による質の高いサービスも

地域の雇用の場がなければ十分に機能しない。その一方で、公共職業安定所、企業、労働組合もより職業的困難性が高い人の雇用を課題とする必要が生じている。これらの機関が地域において連携して障害者雇用プランを立案し、情熱を燃やす人材・組織を中心にしてプランを推進することが不可欠である。

## 第4節 社会全体での個別の就業支援

近年、わが国では、地域の関係機関との連携による就業支援のニーズは急速に高まっている。2000年代に入ってから、障害者就業・生活支援センター事業、教育分野での個別移行支援計画や、福祉分野の個別支援計画などの動きは強まり、発達障害者支援センター事業、難病相談・支援センター事業などでも、地域の統合的支援の中で就業支援の重要性が認識されている。さらに、最近では、障害者自立支援法の施行、及び、それに連動して公共職業安定所が中心となる地域障害者就労支援事業など、より社会的に大きな取り組みもみられるようになってきている。

### 1 障害者関係機関等による就業支援への取り組み

従来は、医療、生活、教育などの職業準備前の段階をクリアしてきた人だけが職業リハビリテーションの対象であり、就職は地域支援におけるゴールと考えられてきた。しかし、最近の職業リハビリテーションでは、より重度の障害がある人も一般就業の対象としており、その場合、就職は一つのプロセスにすぎなくなっている。むしろ、仕事に就く前後から職業生活の継続にわたって、労働、生活、医療、教育等の複合的な個別ニーズに対応した支援ネットワーク構築を調整する必要がでてきている。

#### (1) 障害者自立支援法による就業支援

「障害者が地域で暮らせる社会に」「自立と共生の社会を実現」を謳う障害者自立支援法が2005年に成立した。その大きなポイントとして、「就労支援の抜本的強化」がある<sup>21)</sup>。その内容は、現在、福祉施設から一般雇用への移行が施設利用者のわずか1%という状況を改善することと、月の工賃が数千円ということもある福祉的就労をより質の高い移行的な雇用の場として整備し直すことである。数値目標からすると、2011年度には、前者を4倍(8千人)、後者を12倍(3万6千人)とするものであるから、後者の比重が圧倒的に高いといえる。しかし、現在就業可能な者は既に就業していることから、この目標も実現は容易でない可能性があり、就業支援の量から質への転換が課題に上げられている<sup>22)</sup>。

「就労移行支援事業」において、一般雇用への移行が地域の職業リハビリテーション関係機関と連携して支援される。その枠組みは1年程度の評価・職業準備訓練に続いて、さらに1年程度かけて職探しをするという「職業準備モデル」と、ジョブコーチ支援の活用の「援助付き雇用モデル」の折衷型が想定されている。

「就労継続支援事業」では、利用期間制限はなく、福祉施設との雇用関係の有無にかかわらず、一般就業が困難な人たちに対する、福祉的な就業の場づくりが主眼である。

障害者自立支援法では、これらの就業支援事業を「訓練等給付」として位置づけ、利用者による1割自己負担を求めている。これにより、従来のような低工賃での福祉作業所のあり方は、利用者にとって利用し難いものとなっているという課題が指摘されている。

#### (2) 特別支援教育での就業支援

特別支援教育の中でも、個別移行支援計画に基づく就業支援への取り組みが在学中、卒業後に続けられる取り組みがみられる。在学中の個別移行支援計画では、職業準備性の育成が行われ、在学中に公共職業安定所との連携での職場見学会や職業講話などがあるなど、進路指導や職場実習の取り組みもみられる。現在、在学中の職場実習では職業リハビリテーション制度のジョブコーチ支援を活用できないが、地域によってはジョブコーチ的支援を在学中の職場実習に取り入れ、在学中からの顔の見える支援者の輪作りによって、職場開拓等で成果を上げているところもあり、全国に広がる動向もあるという<sup>23)</sup>。

また、就職内定後に作成する個別移行支援計画では、就職後の支援体制を関係機関とともに構築するため、本人や家族の将来の生活希望や必要支援とともに、「家庭生活」「進路先の生活」「余暇・地域生活」「医療・健康」の各分野の支援者と連絡先、具体的な支援内容が記入される。これにより、学校が、地域の就業支援において、地域の関係機関や支援者との調整を行う役割も担うことが期待されている。

### (3) 医療分野での就業支援

医療機関にとっては、就業支援は本来業務ではないものの、疾病の慢性化に伴い、医療機関を継続的に利用する人たちの就労希望への対応が、医療機関でも重視されるようになってきている。特に、精神障害や難病がある人への支援において、医療分野での就業支援の取り組みはますます重要になっている。

医療機関や医療専門家の効果的な就業支援への関与により、これまで就業が不可能、困難とされてきたような、精神障害がある人への就業支援の成功例がわが国でも見られるようになってきている。具体的には、ケアマネジメント<sup>24)</sup>や「個別就業あっせんとサポート（IPS）モデル」<sup>25)</sup>などが注目されている。

## 2 労働関係機関中心の地域連携の取り組み

重度の障害がある人への就業のためには、福祉的な生活上の支援と、就業支援が一体的に提供される必要があるという認識は、1990年代から始まり、現在、障害者就業・生活支援センターが全国の地域レベルにおいて拠点となり、就労支援ワーカー、ジョブコーチなどが地域連携のキーパーソンとなっている。さらに、公共職業安定所が地域の中核となる動向もみられている。

### (1) 地域関係機関と連携しての職業リハビリテーション

重度障害がある人について、就業支援と生活支援を地域の中で統合的に行うことにより就業可能性が拡大することは、1994年の障害者雇用支援センターの制度化に始まり、1999年には「障害者就業・生活支援の拠点づくりの施行事業」の開始、そして、2002年の障害者就業・生活支援センターの制度化と、大きく認識も取り組みも発展している<sup>26)</sup>。障害者就業・生活支援センターは地域の福祉施設等が運営し、2006年4月現在、全国に110ヶ所設置され、数年以内に倍増する動向であり、就業支援と生活支援を一体化したジョブコーチ支援の地域の拠点となっていることも多い。

地域障害者職業センターにおいても、拡大ケース会議において、必要に応じて、関係機関の担当者を変えて、職業リハビリテーション計画が検討され策定される。

### (2) 地域障害者就労支援事業

障害者自立支援法の施行と連動して、公共職業安定所でも、地域障害者就労支援事業が2006年度から試行的に実施され、2007年度からは全国展開される。これは、公共職業安定所の支援者が中心となって、地域の福祉機関等の関係機関と就労支援チームを作り、一体的に支援するというものである。さらに、全国47安定所には、障害者の就労サービスワンストップ相談窓口が設置される予定である。

これは、障害者自立支援法の動向を踏まえ、福祉施設等を利用する障害者の雇用への移行を促進するため、福祉施設等の職員及び利用者の雇用への移行に対する意識を高めるとともに、労働・福祉・医療保健・教育等、複数の分野における支援関係者による連携体制（「障害者就労支援チーム」）を確立した上で、就職を希望する福祉施設等の利用者に対して、就職の準備段階から職場定着までの一連の支援を行うこととするものである<sup>12,27)</sup>。

### 3 教育、福祉、医療等との間の移行支援

教育分野では、個別移行支援計画に基づいて、在学中から、支援ニーズに応じて、家庭生活、就労先の企業、余暇・地域生活、医療・健康などの分野での関係機関の関与と担当者、支援内容を明確にし、出身学校の進路担当者が卒業後3年間程度、コーディネーター的な役割を果たす取り組みが、行われるようになっている。

医療・福祉分野では、2003年に障害者ケアガイドライン<sup>14)</sup>が示され、「本人の意向を踏まえて、福祉・保健・医療・教育・就労などの幅広いニーズと、様々な地域の社会資源の間に立って、複数のサービスを適切に結びつけて調整を図るとともに、総合的かつ継続的なサービスの供給を確保し、さらに社会資源の改善及び開発を推進する援助方法」としてのケアマネジメントの手法が支援ネットワークの構築に重要であるとして、ソーシャルワーカーがこれを担当する。

### 4 地域の就労支援ネットワーク

厚生労働省社会・援護局障害福祉課は「障害者自立支援法における就労支援について（2006）」<sup>21)</sup>の資料の中で、地域における就労支援の取組みについて6地域の事例を紹介している。これらは、地域の商工会議所等の企業社会と、養護学校、障害者就業・生活支援センター、福祉施設、行政などが、協議会、NPO法人、あるいは非公式のネットワークを作り、そのような地域基盤によって、就労支援を推進している例である。

「職業リハビリテーション学(2006)」には、東京都中野区の障害者就労支援ネットワークの紹介がされており、これは、限られた予算の中で「就労」という共通目的のもの、区内の各部門、機関を有機的な連携で結んだものである。このネットワークでは、①個人の地域生活を関係機関の個別ネットワークで支える仕組み、及び、②企業と個人・家庭等を結ぶ仕組みが形成されている。このネットワークが有効に稼動するためには、「働くために必要なこと」の区内共通のアセスメント基準の導入、及び、「援助付き雇用・ジョブコーチの手法と理念」の関係機関への浸透・定着が必要であるとされている<sup>28)</sup>。

### 5 精神障害がある人への先進的な地域就業支援

精神障害がある人への医療的な管理や地域支援の進歩と、当事者の強い就業希望があいまって、精神障害がある人への地域での就業支援では、医療機関が主体となって行われる先進的な取り組み（IPSモデル）が見られる。作業療法士、看護師、精神保健福祉士、就労専門家、精神障害をもったスタッフ、精神科医などの他職種による24時間365日の統合的な支援サービスの提供を可能にすることにより、重度の精神障害がある人の一般就業を地域で支えることが可能となっている。このようなチームアプローチを可能にするために、医療スタッフを含めて、個人中心の支援が重視され、また、援助付き雇用モデルに適合した支援を提供することが求められ、活動内容がチェックされている。

また、最近、この支援モデルでは、本人と事業所のマッチングに工夫を重ね、商工会議所などとの

連携も図る一方で、本人のニーズに合わせながら、求人希望を出していない事業所への飛び込み求職やスタッフのコネクションを活用した求職など、形式にとらわれない職場開拓での、従来は就業で問題を起こしがちであった人での、成功事例もみられるようになってきているという。また、就労を目標として実現に至るプロセスで、精神症状や日常生活の劇的な変化が生じる事例があり、それが多くの利用者の就労意欲を高める波及効果を及ぼしていることも報告されている<sup>29)</sup>。

## 6 啓発、研修、技術支援

わが国ではこれまで障害がある人の就業支援について大学でも大学院でも専門の教育コースがないため、就業支援のための人材開発も大きな課題となっており<sup>30)</sup>、ますます高まる各分野での就業支援の研修や技術支援のニーズに対応するため、公的、民間の研修やセミナーなどが提供されるようになり、大きなニーズが明らかになっている。

わが国では職業リハビリテーションの専門職としては、厚生労働大臣の指定する試験に合格し、1年間の厚生労働大臣指定講習を受講する障害者職業カウンセラーが、継続的な研修を含め、最も体系的な研修・訓練を受けている。しかし、障害がある人の就業支援の経験がない人が、新たに就業支援に関心をもち、取り組む状況がますます拡大しているにもかかわらず、全国で統一された研修制度は特にない。

このようなニーズに対して、わが国でも、教育・研修や技術支援が様々な機関により、様々な形で取り組まれるようになってきている。

### (1) 障害者職業センターにおける研修

障害者職業総合センターを中心とした研修において、医療・福祉等の関係機関で雇用支援を担当する職員を対象に、職業リハビリテーションに関する基本的知識や障害者の雇用支援に必要な技術の習得と資質の向上を図る研修を実施し、これらの人材の育成、確保を行っている。

#### ① ジョブコーチの養成と研修

ジョブコーチの研修は、年4回、本部研修5日間、地域研修4日間で行われる。研修内容は、職業リハビリテーション概論、障害特性と職業的課題、ケースマネジメント、職場内支援、事業主支援、地域支援などの範囲であり、講義だけでなく、演習やケーススタディも実施される<sup>31)</sup>。

#### ② 障害者雇用支援センター、障害者就業・生活支援センター職員研修

障害者雇用支援センターや障害者就業・生活支援センターにおいて、障害者の雇用支援に携わる職員に対し、必要な知識や技術の習得と資質の向上を図るための研修を実施している。

ケースマネジメント、障害種類別の特性と職業問題、職場内支援は、ジョブコーチ研修と共通しているが、その他、地域障害者職業センターとの連携や、人権問題やボランティアの活用などのテーマも扱われている。

#### ③ 職業リハビリテーション実践セミナー

医療・保健、福祉等の関係機関の職員等に対して、職業リハビリテーションの基本的知識や、課題(障害)に応じた実践的な就職支援技術の基礎の習得を目的とした研修会を実施している。

内容は、最も幅広いが演習などはなく講義が中心である。内容的には、職業リハビリテーション概論、障害者雇用政策、助成制度、ケースマネジメントとネットワーク、企業が考える障害者雇用、障害種類別の課題や支援方法に関するケーススタディを含むものとなっている。

#### ④ 職業リハビリテーション研究発表会

公共職業安定所、福祉・教育・医療の関係機関の職員や企業の雇用管理担当者などに、直接、職業

リハビリテーションに関する研究成果や実践の成果を発表する「職業リハビリテーション研究発表会」を毎年開催している。

## (2) 民間のジョブコーチ研修等

2006年度からは、東京と大阪の民間機関でも、専門職としてのジョブコーチ研修が各年2回行われるようになってきている。東京のNPO法人ジョブコーチ・ネットワークが行う研修では、厚生労働省の規定に即したカリキュラムでありながら、小グループによる実践的な演習として、①インテーク面接を通してアセスメントと就労支援計画を立案するロールプレイ、②企業の人事担当者と障害者雇用の交渉を行うロールプレイ、③ビデオで事業所の業務を見て職務再構成を行う演習、④一般従業員に障害特徴を分かりやすく説明するロールプレイ、⑤障害のある人に分かりやすく仕事を教えるロールプレイ、⑥作業指示書やジグを作成する演習、が取り入れられている<sup>32)</sup>。

また、NPO法人ジョブコーチ・ネットワークでは、専門のジョブコーチとして従事する人に限らず、地域の関係者の就業支援への研修ニーズに対応するため、2日間の入門的セミナーを実施しており、ジョブコーチの理念、プロセス、方法と技術の講義と、障害のある人のアセスメント、障害者雇用に関する企業との面談、分かりやすく教える技術の講義と演習から構成されている。受講者としては、障害者就業・生活支援センター、雇用支援センター、地方自治体の就労支援事業、民間福祉施設における就労支援、養護学校の進路指導、企業の障害者雇用担当職員、保護者などの就労支援への研修ニーズが高い人たちが想定されている。ここでは、就労支援を担う人材に求められる最も重要な資質は、障害者雇用の現場のイメージを持って支援を計画する力、障害のある人や企業の不安・問題をイメージし、問題解決のための支援を提供したり、調整したりする力であるとされている<sup>32)</sup>。

## (3) 大学等での教育

わが国には、職業リハビリテーション専門職の人材育成に特化された総合的なカリキュラムを有する大学及び大学院は皆無である<sup>30)</sup>。

## (4) 地域障害者職業センターによる技術支援

地域障害者職業センターでは、公共職業安定所、福祉機関、医療機関、教育機関などの関係機関がお互いに協力して職業リハビリテーションサービスを提供できるよう、関係機関に対して、就業支援に関するノウハウの提供、職業評価などの専門的・技術的な援助を行っている。

### ①地域職業リハビリテーション推進フォーラム

福祉機関・医療機関などで就業支援に関わる人や企業の担当者が参加し、地域ごとのテーマにそって、就業支援に関する意見交換やシンポジウムなどを行っている。

### ②地域就業支援基礎講座

就業支援に関わる福祉機関・医療機関などの担当者を対象に、就業支援に関する基礎的な知識を習得するための研修を行っている。

### ③障害者就業・生活支援センター及び障害者雇用支援センターに対する協力

支援対象者に対する職業評価に加えて、公共職業安定所、事業主等との密接な連携の下にサービスが円滑に提供されるよう、技術的援助を行っている。

## (5) その他の研修

公共職業安定所の障害者職業相談員、就職促進指導官、雇用指導官等に対する専門研修、就労支援に関わる作業療法士に対して日本作業療法士協会が行う卒後研修、日本職業リハビリテーション学会による研修講座、各種ジョブコーチ研修、精神保健基礎研修、など様々なレベルでの研修が展開されている<sup>30)</sup>。

また、職業リハビリテーション学会会員の実態調査によると、職業リハビリテーションの研修ニーズとしては、1位と2位がそれぞれ、「地域就労援助の方法」「ジョブコーチに関する知識と技術」である。さらに、職業リハビリテーション専門職に最も期待される役割は、職業リハビリテーションサービスの「コーディネーター」であることも明らかにされている<sup>33)</sup>。

## まとめ

わが国と米国は、障害がある人の就業支援について、大きく異なる理念や法体系に基づいて取り組んできた。しかし、その目的は、障害がある人の完全な社会参加の実現であり、社会の中で同様の課題に直面している。わが国の取り組みも、既に多様な選択肢が実施され、なお、新たな方策により、可能性を追求している状況である。その中には、米国のカスタマイズ就業で取り組まれている戦略や戦術を活用できる余地が多くあるといえよう。

## 文献

1. 工藤正: 障害者の雇用・就業状態. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.62-68, 2006.
2. 障害者職業総合センター: 障害者雇用に係る作業・職場環境改善等に関する調査, 資料シリーズ No. 27, 2002.
3. 工藤正: 企業のコンプライアンスと社会的責任. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.105-109, 2006.
4. 厚生労働省: 職業安定局高齢・障害者雇用対策部 障害者雇用対策課: 障害者の雇用機会の拡大を目指して. <http://www.mhlw.go.jp/bunya/shougaihoken/shingikai01/pdf/4.pdf>, 2006.
5. 工藤正: 多様な働き方. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.23-28, 2006.
6. 朝日雅也: 障害者福祉の現状. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.69-73, 2006.
7. 小倉昌男: 福祉を変える経営～障害者の月給1万円からの脱出. 日経 BP 社, 2003.
8. 厚生労働省 高齢・障害者雇用対策本部雇用対策課: 職場適応援助者(ジョブコーチ)支援事業の動向, 「職リハネットワーク」, 59, pp. 5-10, (2006)
9. 小嶋文浩: 「地域障害者職業センター」におけるジョブコーチによる支援, 「リハビリテーション研究」, 129, pp. 6-9, (2006)
10. 相澤欽一: 面接と自己決定の支援. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.144-147, 2006.
11. 松為信雄: リハビリテーションカウンセリングとキャリア発達. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.18-22, 2006.
12. 厚生労働省: 福祉施設等における一般雇用に関する理解の促進等障害者福祉施策との連絡の一層の強化について. 厚生労働省職高発第 0418001 号通達, 2006.
13. 尾崎祐三: 特別支援教育. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.81-85, 2006.
14. 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部: 障害者ケアガイドライン, 2003.
15. 伊藤順一郎: 統合失調症における患者・家族サポート〈後編〉～ACT(包括型地域生活支援プロ

- グラム) ～, Consonance 精神科治療のトレンド vol. 19, ライフサイエンス出版、2006.
16. リハビリテーション (総合) 実施計画書の書き方検討委員会 (委員長:上田敏): リハビリテーション (総合) 実施計画書を上手に使いこなす法, 2002.
  17. 白井俊子: 職業準備性の内容と構成. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp. 163- 164, 2006.
  18. 厚生労働省・職業安定局高齢・障害者雇用対策本部: 「就労移行支援のためのチェックリスト」が完成しました! ～障害者の一般就労へ向けた支援を円滑に行うための共通のツール～.  
<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/08/dl/h0823-1a.pdf>, 2006.
  19. 小川浩: ジョブコーチの方法と技術. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.234-239, 2006.
  20. 志賀利一: 職場開拓の方法. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.172-175, 2006.
  21. 厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部: 障害者自立支援法における就労支援と障害福祉計画.  
<http://www.mhlw.go.jp/bunya/shougaihoken/shingikai01/pdf/3-1a.pdf>, 2006.
  22. 二見清一: 足立区における障害者就労支援の取り組み～障害者自立支援法の影響とこれからの就労支援～, 戸山サンライズ 10・11月号, 8-11, 2006.
  23. 田中敦士: 養護学校での就業体験中からのジョブコーチ的支援, 「リハビリテーション研究」, 129, pp. 18-22, (2006)
  24. 野中猛: ケースマネジメントの方法. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.246-255, 2006.
  25. 香田真希子: ACT と IPS. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.264-270, 2006.
  26. 松井亮輔: 職業リハビリテーションを支える制度-これまでの歴史と展望-. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.94-99, 2006.
  27. 本田忠生: ハローワークにおける就労支援の取り組み, 戸山サンライズ 10・11月号, 4-7, 2006.
  28. 堀江美里: 企業支援ネットワーク. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp. 278- 284, 2006.
  29. 西尾雅明: IPS モデルによる精神障害者の就労支援, 「リハビリテーション研究」, 129, pp. 14-17, (2006)
  30. 八重田淳: 職業リハビリテーションを支える専門職・従事者の人材育成. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp. 126- 130, 2006.
  31. 障害者職業総合センター 職業リハビリテーション部 研修課: 職場適応援助者養成研修の現状について, 「職リハネットワーク」, 59, pp. 22-26, (2006)
  32. 小川浩: ジョブコーチ・ネットワークの活動とジョブコーチの人材養成, 「リハビリテーション研究」, 129, pp. 10-13, (2006)
  33. 八重田淳: 職業リハビリテーション従事者に期待される役割と専門性, 職業リハビリテーション 16: 33-42, 2003.

## V-2 カスタマイズ就業のわが国での導入シナリオ

カスタマイズ就業モデルの大きな成果は、それが「就業支援のノーマライゼーションへの社会全体での取り組み」というビジョンに向けての総合的な戦略と戦術を示していることである。それらの成果をわが国において有効活用するためのシナリオを、わが国の現在の重要課題となっている領域において提案できる。

わが国における障害がある人への就業支援は、今まさに、就業支援のノーマライゼーションへの社会全体での取り組みが本格化しようとしている動向である。わが国での取り組みは非常に多岐にわたり、多くの関係者が関わり、さらに、年ごとに新たな政策や実践が登場しているという激動の動向である。それぞれの現状の課題に対して、カスタマイズ就業モデルは大いに資することができる可能性がある。

現在のわが国の重要課題を踏まえ、カスタマイズ就業をわが国に導入するシナリオとして、「障害を超えた本人中心の支援」「企業を顧客としたマーケティング」「職業生活を前提とした地域変革」「地域関係者への啓発・研修と技術支援」の4つの分野を提案する。

これら4つのシナリオは、既にわが国でも取り組まれているものを含め統合的に実施することが重要である。カスタマイズ就業の戦略と戦術で分析した通り、これらの4つのシナリオは相互に関連しており、単独では効果を上げることは難しいからである。例えば、「障害を超えた本人中心の支援」は、「企業を顧客としたマーケティング」や「職業生活を前提とした地域変革」があって初めて、現実的となりうる。また、「職業生活を前提とした地域変革」には「地域関係者への啓発・研修と技術支援」が不可欠である。「企業を顧客としたマーケティング」は、「障害を超えた本人中心の支援」が伴わなければ、障害がある人の人生への関与の意味が失われる。

これらの個別の取り組みを統合的な枠組みに位置づけ、地域の関係者で共通認識をもって取り組むことが期待される。

### 第1節 障害を超えた本人中心の支援

わが国においては、障害がある人の就業機会の拡大は主に法制度の課題であり、一方、個別支援計画は実践面の課題であり、この両者が統合的に考慮されることはあまりない。しかし、実際には、職業選択の自由、人生における就業の意味などの本質的な課題において、ノーマライゼーションに本気で取り組むならば、わが国においても、この両面の統合は重要課題である。

そのために、カスタマイズ就業モデルによって、従来の個別支援が行われている諸場面において、障害を超えた本人中心の支援の実践の質量共に強化することを提案する。ただし、これを独立して導入することには限界があり、「企業を顧客としたマーケティング」等との連動が不可欠である。

- 就業を通じた個人の貢献や人生の意味などを、障害とは関係なく、個人の尊厳を中心として個別に構築することによって、多様な就業形態の可能性を有効に活用することができる。
- 重度の障害がある人の仕事や働き方を個別化していくための、障害や「できないこと」を超えた新たな視点を導入することができる。
- 障害種類に従った就業支援では、職種や職場が画一的になりやすいが、カスタマイズ就業の自

己決定やキャリアの支援の強化により、より質の高い職業選択のプロセスを導入することができる。

## 1 個人の貢献を重視した就業機会の創出の強化

わが国の個別支援においては、障害のある人を「支援対象」とだけ捉える傾向が強い。しかし、カスタマイズ就業モデルでは、就業がその個人にとって意味をもつのは、仕事を通して社会への貢献を果たし、単に周囲から支援されるだけの社会との関係ではなく、相互依存の関係を構築できるからである。

個人を中心とした支援では、個人の尊厳が重視され、どのような人も社会に貢献できない人はいないという基本的認識が重要であり、就業支援はそこが出発点となる。

障害のある人に対して「支援」として多様な働く場を提供するのではなく、その人の仕事を通しての貢献を可能にするために多様な就業形態を活用する、というカスタマイズ就業モデルによって、個別支援の取組みと多様な就業機会の創出を統合することができる。

## 2 障害ではなく本人の全体を知るための実践の強化

障害のある人を単に「支援対象」として捉えるのではなく、「仕事ができる労働者」として認識できるようになることが、就業支援に取り組む者にとっての重要課題になる。障害がある人を「欠陥商品」として把握している意識では、企業にそれを「売り込む」ことはできない。そのためには、障害のある人について、障害を超えて本人の全体を知るための実践を強化する必要がある。

わが国の個別支援計画では、障害や「できないこと」の把握に多くの時間が費やされるのに対して、それ以外のその人の希望、興味、人柄、得意なこと、「できること」などの把握は、受付時の面接等で簡単に行われていることが多い。しかし、その人の貢献をつくり出すためのカスタマイズ就業モデルでは、このような時間配分を大きく変えている。

カスタマイズ就業モデルでは、就業支援者は、本人のことをよく知るために、支援機関の建物内ではなく本人の自宅で話を聞いたり、家族や友人、知人からの情報を集めたり、地域活動への参加を勧め、そのような活動に同行したりする。また、本人が夢を語ることを励ます。このようなプロセスには何日もかかり、個別支援のスタッフも必要になるが、それらは、従来、障害評価や訓練に費やされていた時間や人員を見直すことで捻出できる。

## 3 自己決定の支援の実践の強化

障害のある人には、知的あるいは認知的な障害や、社会経験の乏しさなどから、自己決定に必要な判断力がないとされてしまう危険性がある。カスタマイズ就業モデルでは、どんな障害があっても、自己決定は可能であるとし、自己決定の支援が重視されている。

本人のことを時間をかけて十分に理解し、本人からも信頼された人が「個別代理人」として、就業支援の全プロセスにおいて、本人の立場に立って共に活動する、というカスタマイズ就業モデルは、わが国においても重要な取組みとなると考えられる。「個別代理人」は、基本的に、これまで孤立しがちであった本人と共に歩むことが本質的機能なので、ジョブコーチなどの就業支援の専門的知識や高度なスキルは重要ではなく、むしろ、カスタマイズ就業モデルの価値観や使命を共有することが重要である。

また、本人と個別代理人は、地域の制度やサービスを個人のニーズに合わせて個別的に活用してい

くことが重要である。そのためには、地域の社会資源を有効に活用するための米国での「障害事業ナビゲーター」のような機能をもつコーディネーターの存在、さらに、個人が地域のサービスを購入するという形で本人に主導権がある制度やサービスが必要である。これらについては、わが国においても障害者自立支援法等の多くの制度の基本的理念にも一致しており、今後の整備への取り組みを前提とすることができよう。

#### 4 キャリアの方向性を重視する実践の強化

本人の就業希望を明らかにするために、障害のある人に対して、「就きたい仕事は?」「どんな会社で働きたい?」などと聞いても、ほとんど意味がないにもかかわらず、一般的な就業支援ではこれ以上の実践がないことが多い。

カスタマイズ就業では、障害のある人のキャリア発達を重視し、具体的な職種や会社などの希望ではなく、それらの背後にある本人の興味や価値観に基づく「キャリアの方向性」を把握することを重視する。これは、従来の就業支援では、就業希望の把握のプロセスが現実の前に形骸化し、結局は、支援者が、そのような希望は非現実的であることを長期間かけて「受容」させるといった実践になってしまっていることも少なくないことへの改善につながる。これにより、「プロ野球選手」「刑事」「お菓子屋さん」などの非常に一般的で従来は相手にもされないような就業希望であっても、本人とのコミュニケーションのきっかけとし、本人の興味や価値観に合致しながら現実就業できる仕事内容の検討につなげることができる。

また、キャリア発達は継続的なものであり、社会経験が少ない人に対しても、福祉的な就業場面などから始めて、次第に自分がやりたい仕事やできることが明らかになり、さらに、失敗から学ぶことも含めて、「キャリアの方向性」は次第に明らかにしていくことができる。このような観点から、福祉的就労の場の有効活用も可能であろう。

### 第2節 企業を顧客としたマーケティング

「障害のある人の雇用は企業の負担になる」という前提での就業支援は、特に重度の障害がある人の場合、非常に困難になる。雇用主側の社会的責任を求めるだけでは越えられない高い壁である。

カスタマイズ就業モデルでは、障害者福祉と企業活動は、「企業の事業に対する障害がある人の独自の貢献の創出」という理念により統合される。

カスタマイズ就業の独創的な観点は、一般就業における雇用関係を、障害のある人の企業への貢献に対して、価値の交換として賃金が支払われる、という本質に立ち返って捉え、マーケティング理論を応用していることである。障害のある人の就業支援に、企業や地域社会との関係作りによって、「売り込み」を不必要にするマーケティングの実践を導入し、個別に「貢献」のあり方を創造していくことが、この問題への全く異なるアプローチ方法を提供することができる。

しかし、カスタマイズ就業モデルの現状では、初歩的なマーケティングの考え方と実践を導入しているにすぎず、求職者を商品と見立てて、雇用主のニーズに合う強みを売りにして、低コストで、様々な経路を通して、よいイメージで雇用主に売り込むということに尽きる。わが国では、障害者雇用率制度や納付金制度などが、障害者雇用の唯一の「メリット」と言われるようなこともあるが、これらは企業への売り込みの一つの手段にすぎない。マーケティングの専門性自体は、経営等の分野では多

くの研究の積み重ねがあり、多くの文献もある。今後、さらにわが国での独自の発展の余地もあると考えられる。

## 1 障害がある人の「強み」を見出すための支援の強化

企業マーケティングは、それを担当する支援者の心の中から始まる。それは、障害のある人を最初にインテーク（受付）したときから始めることができる。支援者の中にある、障害のある人を「仕事ができない」と見なす先入観や偏見を除去し、さらに、支援者は、障害がある人が、現在のままで、仕事ができることを確信する必要がある。これは、実践上は「本人のことを知る」プロセスと同時に行われる。「ディスカバリー」と「プロフィール作成」はそのための方法論を提供する。

### (1) 障害がある人の職業的な強みを発見する実践の強化

「ディスカバリー」は、従来の職業評価にあたる支援プロセスである。その焦点は、障害や「できないこと」の評価ではなく、「できること」、興味のあることなど、仕事につながる可能性があることを明らかにすることである。そのために、本人に質問するだけでなく、家族、友人、その他関係者等とも面会し情報を集める。また、地域生活への参加を本人に勧め、一緒に行動して、観察することによっても、できる可能性があることや、興味があること、嫌いなことなどの情報を集めることができる。

ここで重要なことは、能力が普通に一般就業に必要と思われるような高いレベルである必要は全くなく、断片的なものであっても十分だということである。また、他の人の能力と比較する必要もない。

これに必要な時間は従来の職業評価や訓練の時間から捻出することが可能であり、カスタマイズ就業モデルでは、時間配分を完全に、従来型の「できないことを明らかにして、訓練する」やり方から、この「現時点で仕事につながる能力や興味を明らかにする」やり方を中心にしたものに変革することが最も効率的、効果的であるとしている。わが国の導入においても、このようなスクラップ・アンド・ビルドの効果や効率について検証しながら進めることが必要である。

### (2) 障害がある人の職業的な強みの認識を共有するための実践の強化

「ディスカバリー」の結果は、支援に関わる関係者で共有する必要がある。全ての関係者が、支援対象の障害のある人には、仕事に就く能力があることを確信し、どのような仕事を探さなければならないのかがかり情報を共有するために、「プロフィール」を作成する。これは、従来の職業評価の結果が、障害内容や問題点の記述が中心になりがちであるのに対して、本人を売り込むためのプラスの情報を集めたツールである。それは、プロスポーツ選手の代理人（エージェント）が選手を売り込むためのツールのようなものである。

この「プロフィール」は、従来の、障害や「できないこと」の支援を中心とした関係者の意識を、企業との互惠関係の構築に焦点を合わせられるようにするために不可欠であり、また、企業への説明の際にも使うことができる。

米国では、写真や動画を含むことで、より本人の姿を生き活きと見せるようにするマルチメディア版の「プロフィール」の作成の例もあり、本人の職業的な可能性を効果的に地域の関係者や企業と共有するための技術については、今後もさらに発展させられる可能性がある。

## 2 企業社会、地域社会との関係作り

わが国の就業支援関係者にも既に認識が広がりつつあることであるが、障害がある人の支援サービスは企業社会や地域社会から縁遠い存在であってはならない。障害がある人や支援サービスが、地域

社会の一員として文化を共有し、人脈を築くために、カスタマイズ就業モデルの企業マーケティングの実践を導入することができる。

#### (1) 企業社会、地域社会の一員としての就業支援の意識転換

カスタマイズ就業モデルでは、就業支援機関や支援者が、普段、企業に接触する方法そのものを改善することが、企業との関係を構築するマーケティングに重要であるとし、意識転換を求め、具体的な組織イメージ変革についても勧められている。

基本的には、企業から「障害者雇用を説得・依頼に来る福祉サービス」としてではなく、「企業の人材・経営ニーズに応える事業サービス」として認識されるように、支援組織の名称やパンフレット、支援内容、支援者の態度や言葉づかいなどを総合的に見直す。

例えば、提供者中心ではなく、顧客中心のサービスを行う。顧客である企業の関心事や用語を学ぶ。就業支援機関で使われている用語を見直し、福祉や医療の業界用語を、企業向けの説明では一般的な言葉にする、というようなことである。

#### (2) 企業社会、地域社会との人脈作りの実践の強化

カスタマイズ就業モデルに従えば、就業支援専門家は、地元の商工会議所、ライオンズクラブ、ロータリークラブ等の企業団体の集まりに積極的に顔を出し、文化を学ぶと共に人脈を築くことが必要である。また、地元の地域の公式、非公式な活動にも積極的に参加すること、あるいは、普段の地域での生活によって、人脈を築く。

さらに、障害のある人たちにも、企業社会や地域社会への積極的な参加することを応援し、将来の雇用主につながるあたりに、生活者としての姿や能力や人柄を示し、人脈を築くことを支援する。

#### (3) 職探しミーティングの実施

職探しミーティングとは、求人されていない仕事を、人脈やコネによって見つけ出すための方法論である。障害がある本人や支援者の地域での人脈づくりをここで活かせるのはもちろん、知り合いの知り合いを辿ることもできる。

個人的なコネや紹介によって、企業と接触することは、マーケティング方法として優れている。就業支援を重ねていくことで、雇用主から雇用主への紹介も可能になり、さらに効果的な職探しができるようになる。

職探しミーティングでは、「プロフィール」を活用し、本人に適した仕事を具体的に可能にできるような職場の候補のリストをつくる。この候補リストによって、実際の職場に接触することになる。

### 3 企業経営に貢献する就業支援

マーケティングによって、職場開拓を「障害者の売り込みに係る厳しい交渉」ではなく、個々の企業のニーズの解決策の提案として企業に喜んでもらえるものにするすることができる。そのために、個々の企業にいきなり雇用提案をするのではなく、まず、相手のニーズを調査し、それに基づく提案を適切に行うための実践を導入することが必要である。具体的には次のようなことであるが、この実践をうまく行えるようになるには、より詳しい研修や訓練が必要であろう。

#### (1) 企業や社会のニーズ調査に基づく仕事づくりの実践の強化

職場開拓において、売り込みの前に、個別の企業調査を行い、それに基づく提案を行うことが、マーケティングの実践である。

- 候補リストの企業に、最初ならば「一般的にどのような要件が仕事に必要なか調べたい」「お役に立つ方法を調べたい」などと一般的に、もし、事業サービスとしてのイメージが確立

しているならば「事業サービスとしてお役に立ちたい」などとして、短時間（20分程度）の訪問調査を行い、人材ニーズなどを調べる。

- そして、後日、企業の人材ニーズと、障害のある求職者のニーズをマッチングさせた、個別化された仕事内容を企業に提案し、それによる企業へのメリットを説明し、話し合いを行い、必要に応じて提案内容を見直す。
- 企業と合意できそうになった段階で、公共職業安定所をまだ通していない場合は、必要に応じて公共職業安定所の職業紹介の流れにのるようによすることも、諸制度の活用には重要である。

## （2）企業関係者とのコミュニケーションスキルの強化

雇用主との雇用提案の交渉プロセスにおいては、雇用主のニーズと求職者のニーズの双方を満たす目的に向けての、どちらが勝っても負けてもいけない、高度なコミュニケーションスキルが必要になる。マーケティングは、この交渉プロセスを洗練させたものであり、この取り組みの導入は、そのままコミュニケーションスキルの強化にもつながる。

米国の CE 実証事業では、具体的な話の進め方や用語の選び方など、詳細な、企業担当者とのコミュニケーションのとり方の研修内容があり、それらのノウハウの活用も可能であろう。

## 4 事業主のコストの軽減のための支援

これはわが国の職業リハビリテーションでの「事業主支援」の内容である。カスタマイズ就業モデルの導入では、さらに、事業主を「顧客」としてニーズを聞き、コストを軽減するための社会資源の活用支援など支援していくこと、あるいは、職場内での問題解決のための専門的ノウハウの提供や技術的支援について発展させることになる。

わが国では、障害者雇用助成金、ジョブコーチ支援などが企業のコスト軽減のために提案できるものである。また、納付金制度が企業にとって経済的なインセンティブとしての意味があることは、現状でもよく認識されているとおりでである。

## 第3節 職業生活を前提とした地域変革

現在、各地域において、障害者自立支援による障害福祉計画の策定が進められている。多くの地域においては、いまだ、障害がある人の福祉と就業支援は効果的な連携ができていない。

カスタマイズ就業モデルが目指す「職業生活を前提とした地域変革」とは、わが国の先進的な地域での福祉と就業支援の連携の取り組みと共通点を多く持っている。これは、これまでよりはるかに多くの、障害がある人の職業生活へのニーズを仮定し、就業ニーズの複雑化や多様化への個別対応のために地域で調整された支援に取り組むことである。

### 1 就業希望者と就業支援の間の壁をなくす

地域の福祉、教育、医療等の分野において就業準備が整ってから、就業支援に移行させる、というあり方から、より早期に就業を前提として地域で連携するあり方に、わが国でも多くの地域や関係機関が取り組むようになってきている。そのような取り組みをさらに推進することが、カスタマイズ就業モデルの導入の方向性に一致する。

#### （1）就業希望者全員を就業支援につなぐ

福祉、教育、医療等の分野において、一般就業の可能性をスクリーニングしようとすることを止め、就業希望があれば全員を就業支援機関に紹介するなどの、関係機関の意識転換を啓発することができる。また、福祉、教育、医療等の分野において、直接、就業支援機関が、障害のある人たちや支援者に就業支援について啓発し、就業希望を把握することも可能であろう。

現在、公共職業安定所が、地域障害者就労支援事業で実施している、福祉機関へのアウトリーチ活動は、福祉、教育、医療等の分野にいる就業希望をもつ障害のある人を就業支援の対象として拡大していくための取り組みであり、カスタマイズ就業モデルに一致する。

#### (2) 実際の職業課題になるべく早く取り組めるようにする

わが国のジョブコーチ支援でも取り組まれている、実際の個々の職業場面を通しての課題把握の方法であるシチュエーション・アセスメント（場面設定法）を職業評価の中心にする。そのために、障害者就労移行支援事業やトライアル雇用なども活用して、なるべく早く、就職活動、職場適応などの実施の場面に取り組むようにする。

教育場面での職場実習をなるべく本人の希望に合わせることや、障害者就労移行支援事業での仕事も個別化し、さらにジョブコーチ支援も前提とした本物の仕事（模倣的な仕事ではなく）に近づけることも、これにつながる取り組みである。

## 2 個別支援ネットワーク構築の支援

関係機関による支援を、専門家中心の縦割りでの支援ではなく、個人のニーズに総合的に対応できるようなものにするためにサービスのコーディネーターとしての役割は、公共職業安定所のケースワーク、職業リハビリテーションの個別計画、障害者就業・生活支援センターの個別支援、教育分野での個別移行支援計画などで、取り組まれている。しかも、これは、わが国の職業リハビリテーション専門職に最も期待されている役割でもある。わが国においても、従来型の機関間連携を超えて、個別支援ネットワークを重視する取り組みが重視されるようになってきている。このような取り組みを強化するために、カスタマイズ就業における地域連携のための新たな仕組みを導入することが可能であろう。

#### (1) 個別支援の個人中心のコーディネーター機能の強化

カスタマイズ就業モデルにおいては、就業支援の専門的知識や高度のスキルを前提としない個別代理人の存在によって、本人を支える仕組みが重視されている。わが国においても、効果的な人材開発として、高度な職業リハビリテーションの知識やスキルではなく、本人中心の支援や社会資源の有効活用などを重視した研修によって、より多くの関係者が地域のコーディネーター機能を担えるようにできる可能性がある。

#### (2) 障害事業ナビゲーターの機能の強化

個別代理人により個別の支援ネットワークの構築を効率的、効果的に行うために、個別代理人の社会資源の有効活用を支えるための専門職としての「障害事業ナビゲーター」を導入することも有効であろう。地域の関係機関がもっている社会資源、担当者の連絡先、各機関の課題などを調査し、連絡をとって関係を構築し、また、前例のない新たな地域での取り組みを率先するためのキーパーソンとしての役割は専門性や継続性も必要なため、現在、公共職業安定所のケースワーク、職業リハビリテーションの個別計画、障害者就業・生活支援センターの個別支援、教育分野での個別移行支援計画を担当している支援専門家等が担うことが可能であろう。

### 3 地域連携体制の構築

現在、障害がある人への地域の福祉体制は、各地域での障害福祉計画の策定によって、再構築が取り組まれている。そのような再構築への取り組みの中で、障害のある人の就業を当たり前のニーズとして捉え、そのために、全ての関係機関が共通の使命をもって取り組む意識と制度の構築が行われるように、啓発、情報提供、技術支援を行うことも重要な取り組みである。

#### (1) 地域での就業支援の意識や使命の共有の支援

わが国においては、まだ、多くの地域関係者には、障害のある人の就業希望や、就業可能性についての十分な認識が必ずしもないが、その一方で、わが国でも、各分野での認識は高まりつつある状況もある。このような状況で、各地域の幅広い関係者に対して、米国の CE 実証事業での成果や、わが国の優良事例、わが国の障害がある人の就業希望についての声などを、積極的に啓発していくことができる。

#### (2) 成果中心の地域連携の共同検討の支援

地域の就業支援の連携への取り組みは、米国の例をみても、最終的には、地域における各機関の支援内容の変革や財政的な再構築にもつながりうるものである。現在では、わが国では、そのような取り組みはまだなく、特にニーズもないが、今後、本人中心の成果によって評価する指標の開発や実際のデータ収集、それによる公的な資金の用途についての調整などのニーズが地域から上がるようになれば、米国のカスタマイズ就業での、各地域の先行事例を参考資料として活用することができる。

## 第4節 地域関係者への啓発・研修と技術支援

既に、わが国においても、就業支援の最前線においては「従来考えられているよりもはるかに多い人たちが、障害にかかわらず一般就業可能である」、という認識は、どの分野においても一致して広がっている。その一方で、従来の「障害のある人の一般就業は無理である」という認識も根強く、そのような前提での制度や政策も併存している。現在のわが国は、この両者の認識が混在しており、そのことが関係者の共通認識のあり方を複雑にし、困難にしている。

このような新旧の認識の併存による混乱を解消し、障害のある人の現実の姿や可能性に基づいた「就業支援のパラダイム転換」を積極的に推進するための啓発・研修と技術支援は必要不可欠である。

米国の CE 実証事業の実施において、技術支援センターによる関係者への研修と技術支援の役割は決定的に重要である。また、これらの研修や技術支援の資料は、これまで就業支援を行ったことのない人たちを想定しているものであり、わが国でも参考になる。また、現在のわが国における各分野での先進的な取り組みの場でも、米国の CE 実証事業の成果や、提供されている研修内容や技術支援の内容は貴重な情報となるだろう。

### 1 カスタマイズ就業の理論と実践の教育的効果

カスタマイズ就業モデルは、ICF の相互作用モデル、本人中心の支援、キャリア支援、援助付き雇用、職場開拓、合理的配慮、ナチュラルサポート、関係機関の連携等、現在、わが国の就業支援の最先端の課題となっているテーマを、体系的に総合した最新の理論と実践である。就業支援の基礎的な教育研修の体系として最適のものである可能性がある。

米国のカスタマイズ就業の実証事業では、支援者は、公式の技術支援センターである NCWD や

T-TAP の他、様々な専門家の指導、書籍等、様々な情報源を総合して自ら学んでいく必要があった。しかし、それらの資料は膨大であり、必要な全ての情報を網羅して把握することにも困難があり、重要な内容が抜け落ちる可能性もある。

わが国では、米国のこれら膨大な情報を分類、精査し、全体を網羅し、よりわが国の導入シナリオに沿った形で整理しなおすことが重要である。米国の制度等の状況に特化した説明については、わが国の状況にあった内容に置き換える必要もある。今回、そのような趣旨で、「カスタマイズ就業マニュアル」を試作した。これは、別に障害者職業センター資料シリーズ No.36<sup>1)</sup>としてまとめた。

様々な関係者での就業支援ニーズの広がりに対応して、カスタマイズ就業モデルについて、書籍の他、インターネットでの検索で見つけやすい形での公開等、地域で就業支援に関心のある人に効果的に提供するような仕組みを構築し、公開することは重要である。また、利用者の個別的な質問等にも回答する技術支援も重要であろう。

カスタマイズ就業モデルは、既存の様々な実践をその一部として統合できる基礎的かつ総合的な全体像を提供している。これらを踏まえることで、さらに高度な就業支援については地域の人材を活用することを期待できるし、より高度な専門的な知識やスキルを望む場合には、既存の研修でスキルアップを図ることができる。わが国においても、大学での専門職教育は、米国に比べて大きく立ち遅れているにしても、ジョブコーチ支援を中心として、有料、無料で各分野の実践現場での支援者に対して、継続研修を実施することは行われているのである。

## 2 就業支援の最先端の成功事例の紹介

カスタマイズ就業の実証事業の目的には、「重度の障害のある人も一般就業ができる」という事実を一般に、目に見える形でデモンストレーション（実証）するということが含まれている。したがって、米国の成功事例をわが国に紹介していくことは、それだけで、わが国にも意義がある。

これらの事例が紹介されたとしても、従来の「障害者は働けない」というマインドモデルがあると、「その人は特殊」「その地域は特殊」「外国だから」等の理由により、一般的に応用できるモデルとらないことが少なくない。したがって、カスタマイズ就業モデルの説明の一環として成功事例を示すことが重要である。

この意味で、カスタマイズ就業モデルの事例は、米国の実証事業によるものだけに限定されない。これまで一般就業が困難であると思われてきた重度の障害がある人が一般就業に成功している事例は、米国に限らず、わが国にも多い。そのような就業可能性の拡大はカスタマイズ就業モデルの枠組みで多くが説明可能なのである。

## 3 関係分野の先進的な就業支援との共同研究

わが国における先進的な就業支援の取組みの少なくないものが、欧米特に米国の研究成果や実践を起源としている。それらの多くは、米国のカスタマイズ就業の起源でもある。したがって、わが国における先進的な就業支援への取組みの多くは、カスタマイズ就業モデルのわが国への導入の先駆けであるとも言える。

そのようなものには、米国の援助付き雇用を起源とするジョブコーチ支援、個人中心の支援計画（PCP）の流れにある個別支援計画、精神障害がある人の援助付き雇用で実績を上げている IPS モデル及びその発展としての「根拠に基づく実践」など多くある。障害者自立支援法でのサービス選択の消費者主義、公共職業安定所の地域障害者就労支援事業でのワンストップアプローチなど、基本的な

考え方まで含めると、既にわが国でも、カスタマイズ就業が米国で産み出された前夜のような様相すら見られる。

したがって、カスタマイズ就業モデルのわが国への導入は、ゼロから始まるのではなく、これらのわが国での先進的な取り組みを基盤にして、その課題に応じた発展を目指した取り組みの中で価値が見出されていく可能性も高いだろう。

## 文献

1. 障害者職業総合センター：カスタマイズ就業マニュアル.資料シリーズ No.36, 2007.

## V-3 カスタマイズ就業のわが国での導入の課題

米国のカスタマイズ就業の実証事業の大きな成果として、就業支援のノーマライゼーションに向けての画期的なビジョンや戦略の提示がある。しかし、具体的な戦術のレベルではいまだ発展途上であるため、わが国への導入可能性として、米国で開発された戦術を活用するだけでなく、今後、わが国のこれまでの取り組みや社会資源を活用し、わが国独自の取り組みを行う課題も考えられる。

カスタマイズ就業モデルは、大きな政策の改革を目指すために、制度面での取り組みの前提として、現場での実践の改善活動を重視している。制度上の問題点や政策上の課題については、それらの実践への取り組みを通して明らかにし、関係者の共通認識を高めることで、各地域の状況に合った、障害がある人のニーズを中心とした効果的かつ効率的な仕組みを作るというアプローチである。

したがって、カスタマイズ就業のわが国への導入シナリオでも、米国で開発された実施上の適合性基準を活用した現場改善活動を中心的な課題とした。

しかし、これらの現場での実践を行う際に、米国とわが国では、明らかに社会制度や社会状況が異なる面がある。上に述べたように、このような地域による違いは、カスタマイズ就業モデルへの取り組みをボトムアップで検討することで対応されるべきものであり、カスタマイズ就業モデルの実施にとって必ずしも制約となるものではない。むしろ、わが国には米国にない優れた制度や支援サービスが存在しているため、それらを有効活用することにより米国とは異なる発展のさせ方も可能になる。

そのような課題としては、米国にはない障害者雇用率制度の活用や、わが国と米国の労働習慣の違いを考慮した展開、米国でもいまだ十分に完成していないカスタマイズ就業の戦術の研究開発、さらに、わが国の実績を踏まえた将来の政策的な発展の可能性などがある。

### 第1節 障害者雇用率制度の活用

米国では障害者雇用率制度がなく、障害者雇用率制度による就業を競争的な一般就業とは異なるものとする傾向もある。本研究の開始時には、カスタマイズ就業が、米国特有となる可能性として、米国は世界で最初に差別禁止法に組み込み、「合理的配慮」への取り組みの実績も進んでいることが影響している可能性も考えられた。

しかし、わが国にカスタマイズ就業を導入する際に、米国の考え方に従って、障害者雇用率制度と両立しないものを見なす必要はなく、むしろ有効活用することが重要である。カスタマイズ就業、個人中心の支援を基本として、様々な制度やサービスを個別に活用するという枠組みをもっている。これにより、各種制度は就業支援のための絶対唯一のものというよりは、「活動」や「参加」の状況を改善するための一つの支援方法や社会資源として相対化され、個人中心の支援の実践の中に位置づけることができる。

ただし、カスタマイズ就業モデルにおける、障害にかかわらない本人中心の支援と、障害認定を中心とする障害者雇用率制度は相容れないという誤解の可能性があるので、考え方を整理しておく必要がある。

## 1 障害者雇用率制度との関係

世界的にみると、障害者雇用率制度は「障害者雇用枠」として、一般の労働市場とは異なる、限定された職種、雇用条件、キャリア発達の可能性の就業のあり方を作るものであるという見解が見られる。また、企業や一般の人にとって、障害者雇用率制度の存在は、障害がある人たちは一般就業が困難であるという先入観や偏見と強く結びついているが、これは真実ではないということが、カスタマイズ就業モデルの重要な強調点である。

障害者雇用率制度が、障害がある人の一般就業の可能性を否定するものでないことは、わが国においても重要な啓発課題である。

障害者権利条約の第5条に「障害者の事実上の平等を促進し又は達成するために必要な措置は、この条約に規定する障害に基づく差別と解してはならない」とあるように、障害者雇用率制度は、実質的に就業率を高めるために効果の高い一種の差別是正措置と解すべきである。わが国の障害者基本法でも、これは優先雇用の施策としての位置づけである。

障害のある人が、障害のない人と同様の労働市場にアプローチできるか、また、同様の職業選択の自由を確保できるかは、障害者雇用率制度とは関係がない。それらは、むしろ、企業による採用・雇用管理方針、就業支援者の職場開拓や職業紹介の技能や方針に大きく左右される就業支援の個別の実践上の課題である。

したがって、カスタマイズ就業モデルの障害の種類や程度にかかわらず全ての人が一般就業可能であるという考えと、障害者雇用率制度は矛盾せず両立可能である。カスタマイズ就業モデルの実践においては、障害者雇用率制度は就業支援に有効に活用できる一つの社会資源として位置づけられる。

その上で重要なのは、障害者雇用率制度が障害者雇用を義務化しているのは、決して、障害がある人たちがそのような法的介入がなければ通常の条件では仕事ができないからではなく、差別是正のためであり、実際には一般就業が可能であることを明確に一般に啓発する必要がある。

## 2 職場内支援の実施の企業責任

米国のカスタマイズ就業では企業の合理的配慮が前提とされる。しかし、米国の実際のカスタマイズ就業の実践においては、「合理的配慮」という言葉は企業に対して使わないことが勧められている。それは、差別禁止法への対応で企業の態度を硬化させることにつながるからである。むしろ、カスタマイズ就業では、「職場内支援」という言葉を用い、企業の生産性を向上させたり、雇用管理を容易にしたりする方法として企業に提案される。また、仕事のカスタマイズは雇用主が自発的に行うものであることが原則とされる。

したがって、カスタマイズ就業の前提となっている合理的配慮とは、実際には、適切な職場内支援の実施の企業責任のことを意味する。これは、わが国においても企業責任であることに違いはないが、より企業の任意となっている。その意味で、カスタマイズ就業の職場内支援の推進のアプローチは、むしろわが国のあり方に適している。

また、わが国の納付金制度による経済的負担の調整は、「合理的配慮」の費用の企業間の調整に関するものと理解することができる。米国では「合理的配慮」は企業が直接負担するが、わが国においては、社会連帯の精神により障害者雇用が進んでいない企業からも費用を集めることにより、より企業による合理的配慮（環境整備や配慮）のコストを軽減するようにしているのである。

### 3 差別禁止との関係

障害を理由にした不当な差別については、法的な対応が中心になることは、わが国でも米国でも同様である。一方、米国では合理的配慮の実施に伴う企業との利害関係の調整にも、障害のあるアメリカ人法により法的な対応が可能である。しかし、カスタマイズ就業モデルでは、合理的配慮の実施についての厳しい交渉の場面や、ましてや裁判の場での争いは、ほとんど想定されていない。

カスタマイズ就業では、そのような強制的な手段ではなく、企業マーケティングを通して、企業との互恵的関係を構築することによって、就業機会を拡大する実践である。実際、障害のあるアメリカ人法による差別禁止アプローチは、重度の障害がある人の就業促進のためには有効ではなかった<sup>2,3)</sup>ことが、カスタマイズ就業の必要性の大きな理由である。

したがって、米国の差別禁止法の存在は、わが国へのカスタマイズ就業の導入可能性には決定的な条件ではないといえる。

## 第2節 統合的就業の範囲の実質的拡大

わが国においては、福祉工場や雇用の就労移行支援機関、あるいは、特例子会社、雇用枠での雇用などの取り組みが、重度の障害のある人の就業可能性の拡大に大きな役割を持っている。障害のある人の就業のあり方について、授産施設等の福祉的就労と、一般企業での雇用促進の関係について、様々な議論はある<sup>4,5,6,7)</sup>。福祉的就労の場であっても、地域社会での仕事の開発や、企業等からの仕事の受注などによって、社会への貢献や、仕事の誇りを作り出している場もある。国際的にはこれらは「障害者の事実上の平等を促進し又は達成するために必要な措置」として位置づけられるもので、決して障害者への差別と解されるものではない。

しかし、カスタマイズ就業モデルの基準では、現在のわが国の、福祉的就労を含めて多様な「働く場」の多くは統合的な就業とは認められない。障害のある本人にとっての職業生活とは社会との相互依存関係の構築であることが、基本的なニーズとして、普遍的に重要なことであると考えられる。

したがって、わが国におけるニーズは、これらの「非統合的な」就業形態を排除することではなく、むしろ、より現実的な社会的課題としては、そのような就業形態をより社会の経済活動の一環とし、また、本人の自己決定を尊重することにより、統合的就業の場に近づけていくことである。

### 1 統合的な就業の柔軟な理解と適合性指標の必要性

障害にかかわらず全ての人の統合的な一般就業という理念の理解のためには、米国のカスタマイズ就業の実証事業で達成されている一般就業は、必ずしも、わが国の一般雇用で想定されるような要求水準も高く雇用条件も高いものとは限らないことが重要である。

仕事内容だけみれば、わが国の福祉的作業所の作業内容と類似しているものや、雇用も長期雇用だけでなく転職を前提とした限りなく試験的な雇用もある。また、カスタマイズ就業で必要とされる最低賃金以上、相場の賃金水準の仕事に至るまでに、ボランティアの仕事を含めていくつかの仕事に就いてみる、という実践もみられる。

その時に重要となるのが、本人中心の職探しの観点である。統合的就業であるかどうかは、作業内容ではなく、本人の情報に基づく自己決定と、その仕事を通して一般の社会の経済活動に参加し、その人がただ支援を受けるだけでなく、社会に「貢献」しているかによるのである。

仕事内容そのものは同じであっても、その仕事が本人の希望によるものであるか、また、それが「支援」として人為的に作られたものでなく、社会のニーズとの接点として貢献を産み出しているか、という点が、福祉的就労とカスタマイズ就業という統合的就業との分かれ目になる。

わが国の障害者就労移行支援事業や、就労継続支援事業、トライアル雇用制度などは、カスタマイズ就業をわが国に導入する際に、非常に有益な場として活用できる可能性がある。しかし、その際、重要となるのが、それが、統合的就業といえるかどうかを、一人一人の支援内容に基づいて判断するための実施基準である。それについては、カスタマイズ就業モデルへの適合性指標が活用できる。

## 2 多様な就業形態との関係

今すぐ一般就業が困難な場合、就業希望があるならば、低賃金、短時間、ボランティアなどの仕事を職業経験のためと位置づけることもカスタマイズ就業の一部として米国で実際に行われている。また、就業の失敗も一つの経験として、最初から完全な条件での就業を想定しないことも、米国では、特にワンストップセンター以外の NPO 等による就業支援では広く行われている可能性があるものである。米国ではわが国に比べて転職が比較的行いやすいことや、採用時に職務記述書による固定的な職務を検討しやすいといわれる。これらのことが、カスタマイズ就業モデルの柔軟なキャリア支援を支えていることは十分に考えられる。

わが国では長期雇用指向が企業側にも求職側にも強いことや、特に職務を限定しない一般的条件での雇用が中心であるとも言われる。そのため、わが国では一般雇用と福祉的就労には雇用条件に非常に大きな差があり、移行がより困難になっている。

また、わが国では、米国のように、就職の失敗を経験として積極的に捉え、転職を推進する文化は少ないと言われる。そのような場合では、米国のワンストップセンターによるような、より定着率を高くするマッチング支援が重要になる。わが国では、トライアル雇用、障害者自立支援法による就労移行支援事業等、正式な就職ではない、最初から経験の側面を前面に出した制度があり、これらを本人中心の支援の中に有効に活用することができるであろう。

その際、個人中心の支援として位置づけるために重要となるのは、例え、初歩的あるいは試験的な雇用であっても、本人の興味や強みに基づいて仕事に就くことである。それによって初めて、そこで経験がたとえ「このような仕事は自分に合っていない」というようなものであっても、キャリア発達の重要なステップに位置づけることができる。

## 3 福祉的就労の賃金向上の取り組みとの関係

近年、障害者自立支援法の就労支援などで課題が上げられている、福祉的就労の工賃の低さについても、カスタマイズ就業モデルからすると別の課題が浮かび上がってくる。工賃の低さは、そこに十分な「貢献」が作り出されていないことのしるしになる。したがって、単に工賃向上という問題でなく、一人一人にあった仕事を社会のニーズを踏まえて作り出すということが本質的な課題である。このような観点から福祉的就労の場でのカスタマイズ就業の取り組みが拡大することにも期待したい。

## 第3節 わが国独自のカスタマイズ就業の発展

米国のカスタマイズ就業の実証事業は継続中であり、カスタマイズ就業モデルはさらに研究開発が

進行中である。本研究において、カスタマイズ就業の戦略や戦術について分析した結果、研究開発の余地があり、わが国において独自に発展させられる可能性のある分野があることも明らかとなった。

## 1 マーケティングの専門性の導入

職業リハビリテーションや障害者福祉の分野では、マーケティングという専門性がこれまで活用されてこなかった。カスタマイズ就業の企業マーケティングの実践は、真の社会参加、個人の貢献、人生への関与などを達成するためには、保護的で隔離的な支援ではなく、積極的に社会との関係の中で他者のニーズを踏まえた相互依存関係を作ることが必要であることを示す。

しかし、現在のマーケティングの専門性の導入は基礎的レベルに止まっている。今後、この分野の研究開発の進展は、これまでの障害がある人への社会的支援のあり方を大きく変える可能性がある。

## 2 個人中心の計画づくり（PCP）とケースマネジメントの統合

PCPは米国でも発展途上の理論であり、特に職業分野での研究は限られている。PCPは、障害がある人が専門家チームを主導できるようにするためのものであり、専門家が障害がある人を管理しようとした従来の支援のあり方のアンチテーゼである。

しかし、PCPは、いわば専門家のケースマネジメントをさらに上位で主導するための仕組みで、必ずしも両者は対立するものではない。実際、専門家によるケースマネジメントでも、本人の意思を中心にすべきことは決して軽視されているわけではない。わが国でも「ケア」マネジメントという考え方には、専門家は支援については専門的に管理することができるが、本人などを管理するものではない、という考え方が反映されている。

カスタマイズ就業モデルでは、既存の地域の専門家の存在を前提として、それらを本人中心で活用できるようにすることが主眼であるため、PCPが中心となっているが、それに対する様々な領域の専門家チームのあり方については十分に明確になっていない。

PCPに対応するためには、専門支援者は、その知識とスキルを本人に分りやすい形で伝え、本人のニーズに的確に応えていくことが求められる。本人中心の支援には、「本人が失敗する権利」を含むなど、従来の専門家による支援とは発想が異なる面もある。

カスタマイズ就業モデルの支援者は、ジョブコーチ支援との連携が弱い場合、職場内支援の技術が必ずしも高くない場合があり、既存の企業内の職場の環境改善よりも、直接の企業との接触により職を創出することが主体になる可能性もある。

わが国においては、難病がある人の就業支援ガイドラインを作成し、職場や地域の環境整備の取り組みを推進することによって、一般企業での就業機会を拡大する取り組みも始まっている<sup>8)</sup>。米国にはないこのような知見を活用し、専門家の観点からの有効な支援への取り組みを、本人への情報に基づく選択と統合し、本人主体の支援の中に位置づけていくことが重要である。

これらのような課題について、わが国でも独自の研究の発展の余地があるといえよう。

## 3 一般教育と専門教育

わが国においては、職業リハビリテーション専門職の人材育成・教育が大きな課題であると指摘されている<sup>9)</sup>。しかし、育成すべき人材の目標や、そのための具体的カリキュラムについては、未だ明らかになっていない。

カスタマイズ就業モデルは、障害がある人の就業支援を、職業リハビリテーション専門職だけで行

うのではなく、むしろ、就業支援を当たり前のこととして、全ての障害がある人への支援者の共通認識にすることを重視する。カスタマイズ就業モデルの内容は、特に、これら一般教育の一環として、幅広く、障害者福祉、特別支援教育、医療リハビリテーション等の分野での教育にも取り入れられていく必要がある。そのあり方の検討も今後の大きな課題である。

さらに、このような就業支援への取り組みが社会全般に広がることを前提にしたときの、職業リハビリテーションの専門職のあり方についても検討が必要である。「ぴったりの仕事をつくる」に係る支援には、現在のジョブコーチ支援の内容との共通点も多いことから、それを中心としながらも、他にも特に高度の知識とスキルを必要とし、一般の人や他の専門職ではできない内容について明らかにし、職業リハビリテーションの専門教育の新たなあり方を明らかにすることは今後の課題である。

本報告書のカスタマイズ就業の我が国への導入シナリオや、カスタマイズ就業マニュアルの内容は、内容が膨大であり、本研究期間では、十分に精査するに至っていない。実際に導入するには、各分野の我が国の専門家の参加、実践現場の意見を含めて検討する必要があり、今後の課題である。

## 第4節 現場改善を踏まえた政策への発展

米国におけるカスタマイズ就業における行政改革は、現場改善運動から始まり、先進的な支援の実践の積み重ねにより、地域の理解と支援力の向上、及び、それに伴う地域の構造改革を踏まえて行われるものであり、いまだ、トップダウンでの政策や制度改革は行われていない。わが国へのカスタマイズ就業モデルの導入シナリオも、それにならって、現場の就業支援のあり方の改善に焦点をおいた。

しかし、カスタマイズ就業が最終的に目指すものは、現在の障害がある人の就業支援における諸課題に対して、抜本的な解決をもたらす新政策である。実際、米国でも、カスタマイズ就業の実践を通して、具体的な制度上の課題が発見され個別的に取り組まれている。わが国でもカスタマイズ就業モデルの導入は、従来の障害者福祉のあり方を含めて、社会的な政策の見直しに発展させることは、当然の課題である。

### 1 地域障害福祉計画との関係

地域障害福祉計画は、平成19年度末までにほとんどの地方自治体で作成され、平成24年度までに、数値目標の達成を目指して、必要に応じて見直されることになる<sup>10)</sup>。カスタマイズ就業モデルの基準に照らすと、障害のある人の一般就業への移行の数値目標は必ずしも高くないが、今後、各自治体において、数値データが継続的に把握されることになるため、就業支援への地域での取り組みに関して比較検討できる。したがって、わが国においても、障害がある人の福祉の構造改革への取り組みと評価は、地域のレベルで行われることになる。

これら地域における取り組みの内容をカスタマイズ就業モデルの実施適合性の観点から評価し、さらに本人中心の成果の評価を行い比較することで、わが国における地域での支援の効果的なあり方を明らかにする取り組みは重要であろう。

### 2 障害がある人の就業意欲と社会制度

従来の障害者福祉は、働けない人への所得保障が重視されている。医療給付についても、所得の増加により減額や打ち切りになることがある。米国の場合、そのようなことが、障害のある人自身の就

業への動機付けを妨げる結果となっていることが指摘されている。

わが国でも、例えば、障害等級1級で2人世帯の場合、年間所得が約400万円を超えると年金額は半額（年額50万円の減額）になり、500万円を超えると全額停止（年額100万円の減額）となる。年間所得が400万円を超えない場合、あるいは、年間所得が550万円以上の場合には特に問題はないが、年間所得が400万～450万円、又は、500万～550万円の場合には年間収入がそれぞれ400万未満、500万円未満よりも低くなることも起こりえる。また、自立支援医療についても、所得により自己負担額が大きく変化する。

したがって、わが国でも米国と同様に、労働条件（労働時間や賃金等）について設定する際には、障害年金との関係で検討したり、社会保険庁の障害年金の専門家に相談したり、既に働いている人に話しを聞いたりするなどの相談を、就業支援と同時に行うことが重要になるといえる。

### 3 就業支援についての関係機関の業績指標

米国のCE実証事業では、職業リハビリテーション機関では、重度の障害がある人の支援で業績が上がるが、ワンストップセンターなどこれまで障害のある人を支援対象として受付ずに他機関に紹介していたところが、重度の障害のある人を支援対象として含めるにあたって、業績指標の悪化の恐れによって、カスタマイズ就業への協力を躊躇したり、正式に受け付けずに支援を行ったりということが発生している。

障害のある人の就業を当り前のニーズとして、社会全体で支援する場合に、これら関係機関の業績指標との関係についても検討することが、わが国においても重要となる可能性がある。

### 4 財政基盤についての共同研究の課題

米国のカスタマイズ就業の実証事業では、地域連携は、関係機関の財政基盤の変更についての共同の取り組みにつながることで、大きな発展ステップになっている。

わが国の、地域連携の取り組みでは、そこまではまだ取り組まれていないが、地域障害福祉計画の策定に伴い、各地域での効果的な関係機関の支援や公的資金の活用のあり方が重要課題になる可能性はあろう。

### 5 個人－地域－国の全レベルでの利用者中心の取り組み

米国のカスタマイズ就業の背景では、各個人に対して個人中心の支援を行うにあたって、地域の関係機関のあり方も個人中心へと変革を求め、さらに、連邦政府レベルでも個人中心の制度やサービスを目指している点で一貫している。これには、市民レベルの消費者主義を踏まえつつも、大統領タスクフォースでの検討や大統領令のような、米国の行政の最高レベルでのリーダーシップとともに、政府の業績を利用者の観点からの成果で評価する1993年の政府業績評価法（GPRA）の影響もある。

わが国においても、障害者自立支援法の施行により、個人中心の支援は、実践レベルだけでなく、地域や国のレベルでも一貫した制度やサービスに向いつつある。それに伴い、変革の課題も明らかになりつつある。例えば、米国では、地域の福祉的な交通サービスや住宅、介護などの政策が、障害がある人の就業支援に重要な役割を果たしているが、わが国では、福祉的な交通サービスは通勤には活用できないという制限や、在宅での介護を前提とした在宅での就業の取り組みにおいても、仕事の支援については介護の制限が厳しいなどの課題が既に一部で指摘されるようになってきている。「全ての人

取り組んでいくことも課題である。

## 文献

1. 松井亮輔: 雇用・就労支援の国際的動向. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.116-122, 2006.
2. 工藤正: 就業と雇用. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp. 62- 66, 2006.
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. 工藤正: 多様な働き方. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.23-28, 2006.
5. 松井亮輔: 職業リハビリテーションを支える制度-これまでの歴史と展望-. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.94-99, 2006.
6. 大曾根寛: 職業リハビリテーション関連法制. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.110-115, 2006.
7. 松井亮輔: 雇用・就労支援の国際的動向. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp.116-122, 2006.
8. 春名由一郎、三島広和、伊藤美千代: 難病がある人への援助付き雇用の課題. 第14回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集.88-91, 障害者職業総合センター, 2006.
9. 八重田淳: 職業リハビリテーションを支える専門職・従事者の人材育成. IN: 松為、菊池編『職業リハビリテーション学』 pp. 126- 130, 2006.
10. 厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部: 障害者自立支援法における就労支援と障害福祉計画. <http://www.mhlw.go.jp/bunya/shougaihoken/shingikai01/pdf/3-1a.pdf>, 2006.