

## 第3章 支援時期、ジョブコーチの類型別の特徴

### 第1節 目的と方法

#### 1. 目的

1年目の調査はジョブコーチ支援事業に係る指導台帳などを基に、自由記述による記述内容を分類することで、同事業での支援内容、時期別の各支援内容の変化を把握することが可能となったが、データが自由記述のため、ジョブコーチ支援において特に重要である障害者支援に関して各支援項目での支援時期別の支援内容、時期を経ることによるその変化を厳密に調査することができなかった。

ジョブコーチ支援事業は地域センターに所属する配置型ジョブコーチと、医療、社会福祉法人等が運営する施設などに所属する職員にジョブコーチ業務を委託する協力機関型ジョブコーチにより利用者への直接的な支援など実施している。今後、精神障害のある人への同事業の更なる拡大のためには医療・福祉法人等に所属する精神保健福祉従事者の協力を得、協力機関型ジョブコーチの数を増加する必要があるが、それぞれの所属による支援内容の違い等の基礎資料は収集されていない。

そこで本章では、ジョブコーチ支援事業実施要領に則した各支援項目（領域）について支援時期別（集中支援期、移行支援期）の支援内容の変化、ジョブコーチの種類による支援内容の違いを明らかにすることを目的に行った調査結果を記述する。

#### 2. 方法

##### (1) 調査対象

支所を含む全国の地域障害者職業センター（52所）に協力を求め、障害種類が「精神障害（統合失調症）」であって、平成15年度以降にジョブコーチ支援事業を実施した事例であった。なお、調査対象を統合失調症のある人に限定した理由として、①1年目調査の結果、収集したケースの約70%が統合失調症者で精神障害の中でも主な事業利用者であること、②事例提供者の負担を軽減すること、が各々挙げられる。

##### (2) 調査期間

平成16年8月18日～平成16年9月24日。

##### (3) 調査方法・内容

ジョブコーチ支援事業実施要領の障害者支援に定められている支援事項に準じた支援項目（領域）別に1年目の調査結果で回答の多かった具体的な支援方法を項目化し、実施した支援内容を「集中支援期」、「移行支援期」別にチェックする調査票（pp.135-140）を郵送した。

##### (4) 分析方法

調査票を回収の上、調査票に掲載された記載内容を集計した。

分析に際しては各事例について調査票にチェックされた質問項目を集計し、ジョブコーチが行った具体的な支援内容を把握するため実施率を計上した。本章での実施率とは、「その支援（各項目）が実施された事例数／対象となる全事例数」とする。

この実施率を基に、①全事例の支援時期別の支援内容及びその変化、②①に関するジョブコーチの類型による支援の違い、を各々分析した。

②については、協力機関型、配置型、各々のジョブコーチによる支援の実施率の違いを検証するため、全調査項目に関して協力機関型の実施率から配置型のそれを引く「実施率の差」（ポイント差）を割り出し、検討を行った。

## 第2節 調査結果

### 1. 収集ケース数

障害種類が精神障害（統合失調症）で、平成15年度以降にジョブコーチ支援事業を実施したケース、79名だった（回答のあった地域センターは42所）。その内、4名は事業中止等の理由で移行支援期には至っていない。また、協力機関型ジョブコーチを活用しサービスを受けた事例数は37名（46.8%）だった。

### 2. 支援時期別の実施状況

#### (1) 支援領域別の結果

8つの支援領域のそれぞれについて、集中支援期と移行支援期ごとの実施率と、その実施率の差（ポイント差）を示したのが表3-2-1である。また、その結果を図3-2-1で示した。

表3-2-1 支援時期別にみた支援領域別実施状況

	集中支援期 (全79事例)		移行支援期 (全75事例)		ポイント 差
	該当数 (件)	実施率 (%)	該当数 (件)	実施率 (%)	
Q1 人間関係、職場内コミュニケーションに関する事項	72	91.1	65	86.7	4.4
Q2 基本的労働習慣に関する事項	76	96.2	71	94.7	1.5
Q3 職務遂行に関する事項	72	91.1	64	85.3	5.8
Q4 通勤に関する事項	36	45.6	12	16.0	29.6
Q5 社会生活技能、余暇活動等に関する事項	57	72.2	52	69.3	2.9
Q6 不安、緊張感、ストレスの軽減	77	97.5	73	97.3	0.2
Q7 職務内容の調整	70	88.6	59	78.7	9.9
Q8 休憩時間の過ごし方	49	62.0	38	50.7	11.3

※ポイント差＝(集中支援期での実施率)－(移行支援期での実施率)

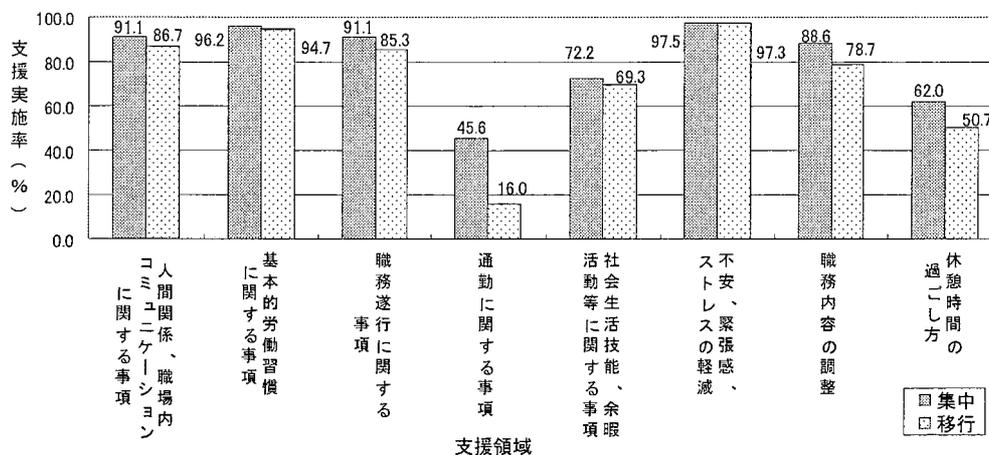


図 3-2-1 支援時期別にみた支援領域別実施状況

集中支援期では、「不安、緊張感、ストレスの軽減」(97.5%)、「基本的労働習慣」(96.2%)、「人間関係、職場内コミュニケーション」(91.1%)、「職務遂行」(91.1%)、「職務内容の調整」(88.6%)の分野で高い支援があるが、「通勤」(45.6%)の支援は低い。

移行支援期も集中支援期と同じ傾向にあり、「不安、緊張感、ストレスの軽減」(97.3%)、「基本的労働習慣」(94.7%)、「人間関係、職場内コミュニケーション」(86.7%)、「職務遂行」(85.3%)、「職務内容の調整」(78.7%)の順となり、「通勤」(16.0%)は低い。

実施率の差異をみると、「通勤」(29.6ポイント)は移行支援期になると集中支援期よりも著しく低下する。

これらのことから、集中・移行支援期ともに「不安、緊張感、ストレスの軽減」、「基本的労働習慣」、「人間関係、職場内コミュニケーション」、「職務遂行」、「職務内容の調整」などの領域で高い支援が行われている。他方で、「通勤」の領域に対する支援は低く、また、移行支援期になると減少する。

これらの8領域のそれぞれについて、ジョブコーチ支援事業実施要領に則した支援項目の詳細な結果について、以下にまとめる。

(2) 「人間関係、職場内コミュニケーション」領域の支援

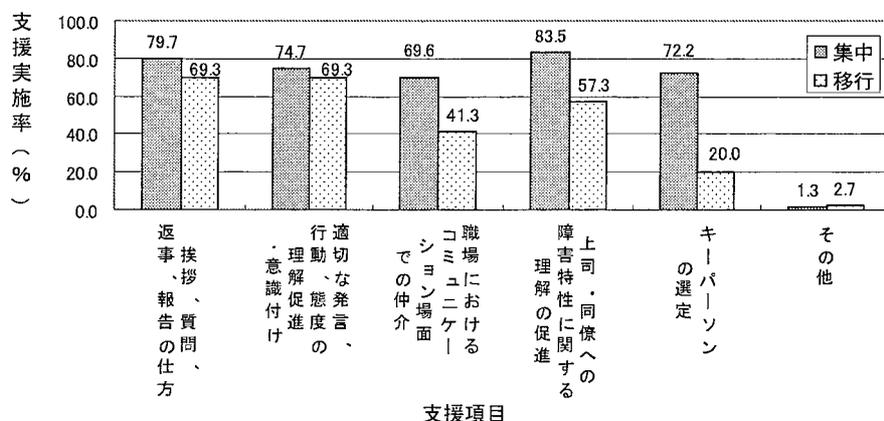


図 3-2-2 「人間関係・職場内コミュニケーション」領域の支援時期別実施状況

集中支援期では、「上司・同僚への障害特性に関する理解の促進」(83.5%)、「挨拶、質問、返事、報告の仕方」(79.7%)、「適切な発言、行動、態度の理解促進・意識付け」(74.7%)、「キーパーソンの選定」(72.2%)、「職場におけるコミュニケーション場面での仲介」(69.6%)などの支援が高かった。

移行支援期では、「挨拶、質問、返事、報告の仕方」(69.3%)、「適切な発言、行動、態度の理解促進・意識付け」(69.3%)への支援は高いものの、「キーパーソンの選定」(20.0%)、「職場におけるコミュニケーション場面での仲介」(41.3%)は低かった。

実施率の差異をみると、移行支援期になると集中支援期よりも著しく低下する項目は、「キーパーソンの選定」(52.2ポイント)、「職場におけるコミュニケーション場面での仲介」(28.3ポイント)、「上司・同僚への障害特性に関する理解の促進」(26.2ポイント)だった。

これらのことから「人間関係、職場内コミュニケーションに関する事項」の領域では、「挨拶、質問、返事、報告の仕方」、「適切な発言、行動、態度の理解促進・意識付け」への支援は、集中・移行支援期ともに高かった。また、「キーパーソンの選定」、「職場におけるコミュニケーション場面での仲介」、「上司・同僚への障害特性に関する理解の促進」への支援は、移行支援期になると低下した。

### (3) 「基本的労働習慣」領域の支援

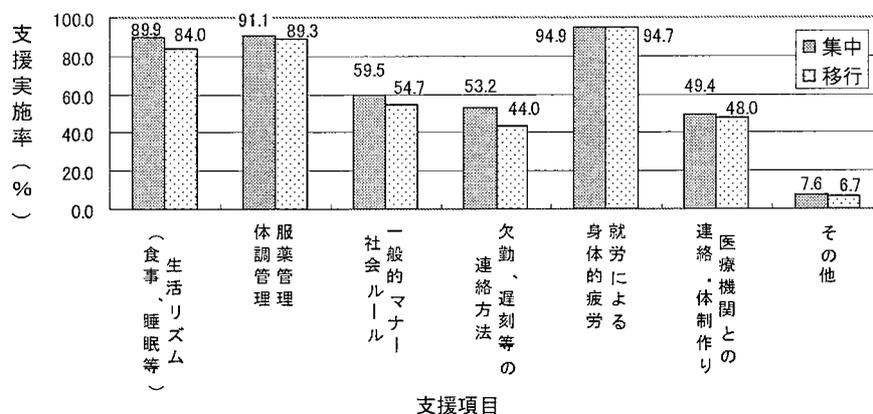


図3-2-3 「基本的労働習慣」領域の支援時期別実施状況

集中支援期では、「就労による身体的疲労」(94.9%)、「服薬・体調管理」(91.1%)、「生活リズム(食事、睡眠等)」(89.9%)への支援は高いものの、「医療機関との連携・体制作り」(49.4%)は低かった。

移行支援期も集中支援期と同じ傾向にあり、「就労による身体的疲労」(94.7%)、「服薬・体調管理」(89.3%)、「生活リズム(食事、睡眠等)」(84.0%)への支援は高く、また、支援の低い項目も集中支援期と同じだった。

実施率の差異をみると、「欠勤・遅刻等の連絡方法」(9.2ポイント)で、移行支援期になると集中支援期よりも低下した。

これらのことから「労働習慣に関する事項」の領域では、「就労による身体的疲労」、「生活リズム(食事、睡眠等)」、「服薬、体調管理」への支援は、集中・移行支援期ともに高かった。また、「欠勤・遅刻等の連絡方法」への支援は、移行支援期になると低下した。

### (4) 「職務遂行」領域の支援

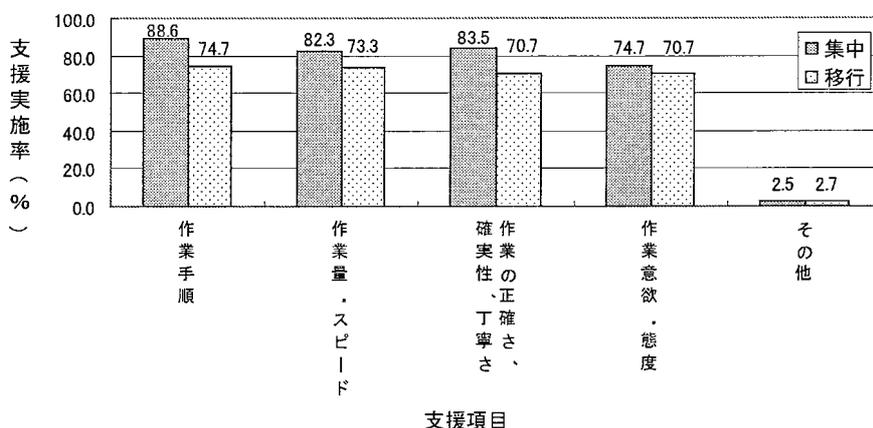


図3-2-4 「職務遂行」領域の支援時期別実施状況

集中支援期では、「作業手順」(88.6%)、「作業の正確さ、確実性、丁寧さ」(83.5%)、「作業量・スピード」(82.3%)、「作業意欲、態度」(74.7%)などの、すべての支援で高かった。

移行支援期もすべての支援で高いものの、「作業手順」(74.7%)、「作業量・スピード」(73.3%)、「作業の正確さ、確実性、丁寧さ」、「作業意欲、態度」(70.7%)の順となった。

実施率の差異をみると、「作業手順」(13.9ポイント)、「作業の正確さ・確実性・丁寧さ」(12.9ポイント)、「作業量・スピード」(9.0ポイント)で、移行支援期になると集中支援期よりも低下した。

これらのことから「職務遂行に関する事項」の領域では、「作業手順」、「作業の正確さ、確実性、丁寧さ」、「作業量・スピード」、「作業意欲、態度」のすべての支援が集中・移行支援期ともに高かった。また、「作業手順」と「作業の正確さ・確実性・丁寧さ」は、移行支援期になると集中支援期よりも低下した。

#### (5) 「通勤」領域の支援

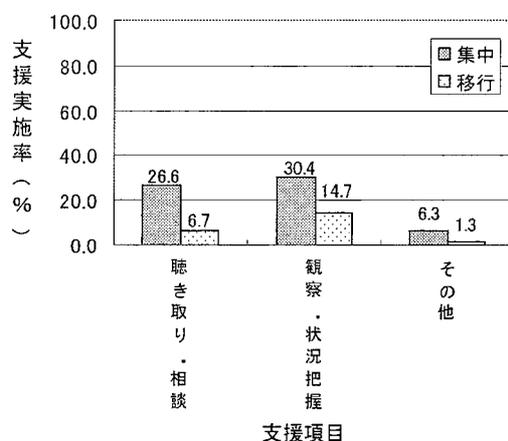


図 3 - 2 - 5 「通勤」領域の支援時期別実施状況

他の支援領域の項目と比較して、通勤に関する領域の項目はいずれも支援実施率が低い。その中で、集中支援期では、「観察、状況把握」(30.4%)、「聴き取り、相談」(26.6%)の順序であり、移行支援期も集中支援期と同じ傾向で、「観察、状況把握」(14.7%)、「聴き取り、相談」(6.7%)だった。

実施率の差異をみると、いずれの支援も移行支援期になると集中支援期よりも低下し、「聴き取り・相談」(19.9ポイント)、「観察・状況把握」(15.7ポイント)だった。

これらのことから「通勤に関する事項」の領域では、「観察、状況把握」と「聴き取り、相談」への支援は集中・移行支援期ともに低く、また、移行支援期になると集中支援期よりもさらに低下した。

(6) 「社会生活技能・余暇活動」領域の支援

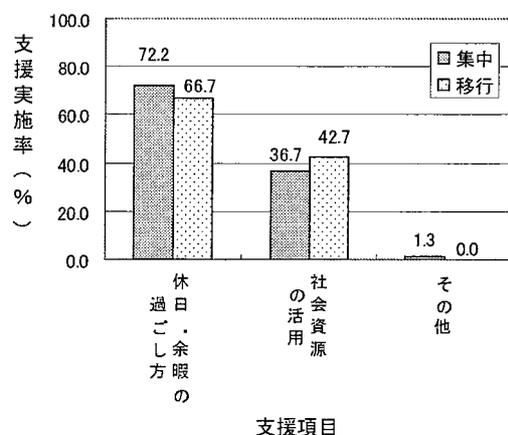


図 3-2-6 「社会生活技能・余暇活動等」領域の支援時期別実施状況

集中支援期では、「休日、余暇の過ごし方」(72.2%)の支援は高いが、「社会資源の活用」(36.7%)への支援は低かった。移行支援期での実施率も同じ傾向だった。

実施率の差異をみると、「休暇・余暇の過ごし方」(5.5ポイント)は移行支援期になると集中支援期よりも低下するが、「社会資源の活用」(6.0ポイント)では、反対に、移行支援期のほうが集中支援期よりも増大した。

これらのことから「社会生活技能、余暇活動に関する事項」の領域では、「休日、余暇の過ごし方」への支援が高く、また、集中支援期から移行支援期になると、「休日、余暇の過ごし方」への支援が低下する反面、「社会資源の活用」への支援は増大した。

(7) 「不安・緊張感・ストレスの軽減」領域の支援

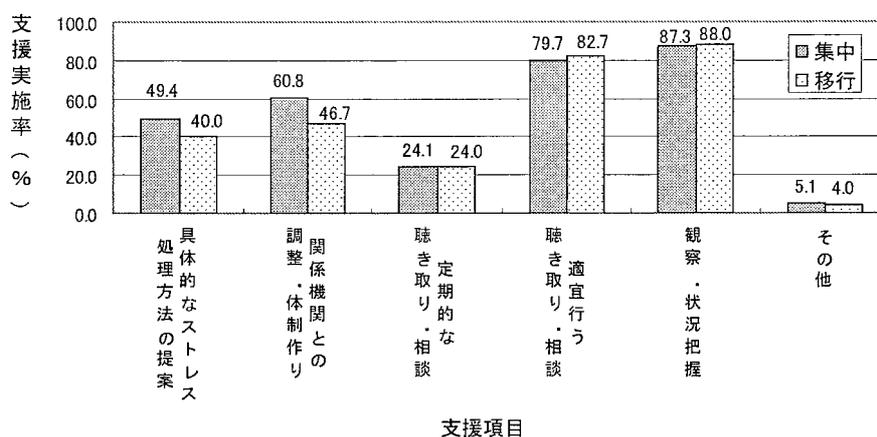


図 3-2-7 「不安・緊張・ストレスの軽減」領域の支援時期別実施状況

集中支援期では、「観察、状況把握」(87.3%)、「適宜行う聴き取り、相談」(79.7%)、「関係機関との調整、体制作り」(60.8%)への支援は高く、「定期的な聴き取り・相談」(24.1%)、「具体的なストレス処理方法の提案」(49.4%)は低かった。

移行支援期でも、「観察、状況把握」(88.0%)と「適宜行う聴き取り、相談」(82.7%)への支援は高く、「定期的な聴き取り・相談」(24.0%)、「具体的なストレス処理方法の提案」(40.0%)、「関係機関との調整、体制作り」(46.7%)は低かった。

実施率の差異をみると、「関係機関との調整・体制作り」(14.1ポイント)」と「具体的なストレス処理方法の提案」(9.4ポイント)は移行支援期になると集中支援期よりも低下するが、反対に、「適宜行う聴き取り・相談」(3.0ポイント)と「観察・状況把握」(0.7ポイント)では、集中支援期と移行支援期で差異がほとんどなかった。

これらのことから「不安、緊張、ストレスの軽減に関する事項」の領域では、「観察、状況把握」と「適宜行う聴き取り、相談」への支援は集中・移行支援期ともに高く、移行支援期になっても支援の実施率は減少することがなかった。他方で、「具体的なストレス処理方法の提案」、「定期的な聴き取り、相談」への支援は集中・移行の両支援期ともに低かった。また、「関係機関との調整・体制作り」、「具体的なストレス処理方法の提案」への支援は、移行支援期になると低下した。

#### (8) 「職務内容の調整」領域の支援

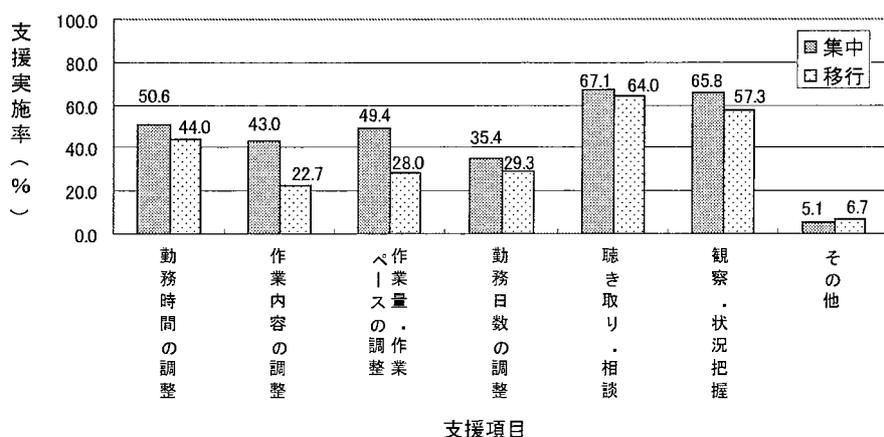


図 3 - 2 - 8 「職務内容の調整」領域の支援時期別実施状況

集中支援期では、「聴き取り、相談」(67.1%)、「観察、状況把握」(65.8%)への支援が高く、「勤務日数の調整」(35.4%)、「作業内容の調整」(43.0%)、「作業量・作業ペースの調整」(49.4%)が低かった。

移行支援期でも同じ傾向にあり、「聴き取り、相談」(64.0%)、「観察、状況把握」(57.3%)への支援が高く、「作業内容の調整」(22.7%)、「作業量・作業ペースの調整」(28.0%)、「勤務日数の調整」(29.3%)が低かった。

実施率の差異をみると、いずれの項目も移行支援期になると集中支援期よりも低下しているが、特に、①「作業量・作業ペースの調整」(21.4ポイント)、②「作業内容の調整」(20.3ポイント)などが著しかった。

これらのことから「職務内容の調整に関する事項」の領域では、「聴き取り、相談」、「観察、状況把握」への支援は集中・移行の両支援期ともに高く、その他の項目の支援は低かった。また、「作業量・作業ペースの調整」、「作業内容の調整」などは、移行支援期になると著しく減少した。

### (9) 「休憩時間の過ごし方」領域の支援

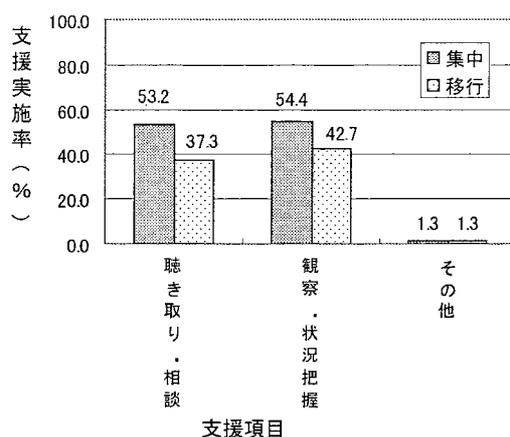


図 3-2-9 「休憩時間の過ごし方」領域の支援時期別実施状況

他の支援領域の項目と比較して、休憩時間の過ごし方に関する領域の項目はいずれも支援実施率が低い。その中で、集中支援期では、「観察・状況把握」(54.4%)と「聴き取り、相談」(53.2%)の順だった。移行支援期も同様の結果で、「観察・状況把握」(42.7%)と「聴き取り、相談」(37.3%)だった。

実施率の差異をみると、いずれの項目も移行支援期になると集中支援期よりも低下し、「聴き取り・相談」(15.9ポイント)、「観察・状況把握」(11.7ポイント)だった。

これらのことから、「休憩時間の過ごし方に関する事項」の領域では、「観察・状況把握」、「聴き取り、相談」への支援は同程度であり、また、いずれの支援も移行支援期になると集中支援期よりも低下した。

## 3. ジョブコーチ類型別の実施状況

### (1) ジョブコーチ類型別の結果

8つの支援領域のそれぞれについて、「協力機関型」と「配置型」の双方のジョブコーチによる支援実施率と、そのポイント差を示したのが表3-2-2である。また、その結果を図3-2-10で示した。

表 3-2-2 ジョブコーチ類型別にみた支援領域別の実施状況

	協力機関型 ジョブコーチ (全73事例)		配置型 ジョブコーチ (全81事例)		ポイント 差
	該当数 (件)	実施率 (%)	該当数 (件)	実施率 (%)	
Q1 人間関係、職場内コミュニケーションに関する事項	67	91.8	70	86.4	5.4
Q2 基本的労働習慣に関する事項	70	95.9	77	95.1	0.8
Q3 職務遂行に関する事項	64	87.7	72	88.9	-1.2
Q4 通勤に関する事項	21	28.8	27	33.3	-4.5
Q5 社会生活技能、余暇活動等に関する事項	56	76.7	53	65.4	11.3
Q6 不安、緊張感、ストレスの軽減	71	97.3	79	97.5	-0.2
Q7 職務内容の調整	61	83.6	68	84.0	-0.4
Q8 休憩時間の過ごし方	42	57.5	45	55.6	1.9

※ポイント差=(協力機関型での実施率)-(配置型での実施率)

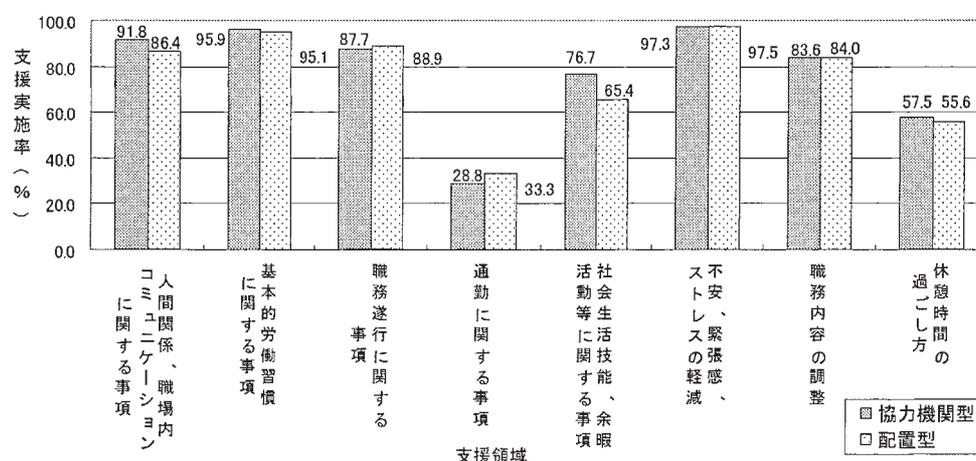


図 3-2-10 ジョブコーチ類型別にみた支援領域別の実施状況

協力機関型では、「不安、緊張感、ストレスの軽減」(97.3%)、「基本的労働習慣」(95.9%)、「人間関係、職場内コミュニケーション」(91.8%)、「職務遂行」(87.7%)、「職務内容の調整」(83.6%)、「社会生活技能、余暇活動等」(76.7%)、「休憩時間の過ごし方」(57.5%)の領域で高い支援が行われているが、「通勤」(28.8%)の支援は低い。

配置型も協力機関型と同じ傾向にあり、「不安、緊張感、ストレスの軽減」(97.5%)、「基本的労働習慣」(95.1%)、「職務遂行」(88.9%)、「人間関係、職場内コミュニケーション」(86.4%)、「職務内容の調整」(84.0%)、「社会生活技能、余暇活動等」(65.4%)、「休憩時間の過ごし方」(55.6%)の順となり、「通勤」(33.3%)は低い。

実施率の差異をみると、協力機関型のほうが配置型よりも高い領域が「社会生活技能、余暇活動等」(11.3ポイント)や「人間関係、職場内コミュニケーション」(5.4ポイント)であり、反対に配

置型のほうが協力機関型よりも高いのが「通勤」(4.5ポイント)だった。その他の項目では差はほとんどなかった。

これらのことから、協力機関・配置のいずれの型のジョブコーチとも「不安、緊張感、ストレスの軽減」、「基本的労働習慣」、「人間関係、職場内コミュニケーション」、「職務遂行」、「職務内容の調整」などの領域で高い支援が行われていた。他方で「通勤」の領域に対する支援はいずれの型のジョブコーチとも低かった。また、「社会生活技能、余暇活動等」の領域は協力機関型のジョブコーチのほうが、「通勤」の領域は配置型のほうが、それぞれ高かった。

## (2) 「人間関係・職場内コミュニケーション」領域の支援

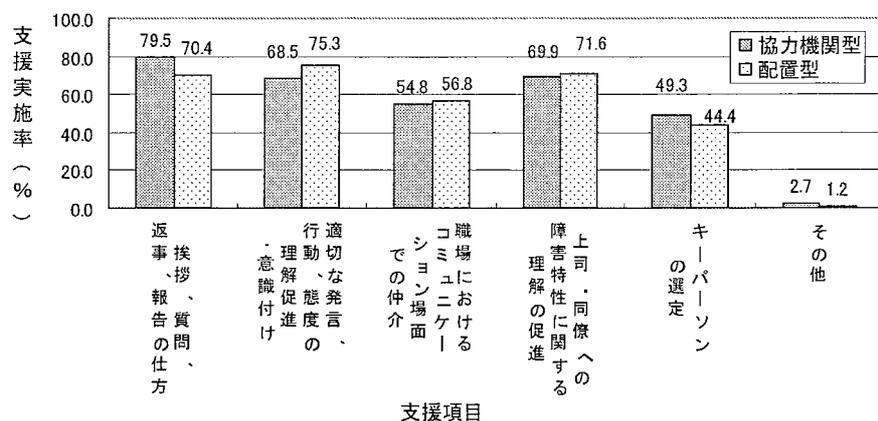


図 3-2-11 「人間関係、職場内コミュニケーション」領域のジョブコーチ類型別実施状況

協力機関型では、「挨拶、質問、返事、報告の仕方」(79.5%)、「上司・同僚への障害特性に関する理解の促進」(69.9%)、「適切な発言、行動、態度の理解促進・意識付け」(68.5%)、「職場におけるコミュニケーション場面での仲介」(54.8%)などの支援が高く、「キーパーソンの選定」(49.3%)は低かった。

配置型では、「適切な発言、行動、態度の理解促進・意識付け」(75.3%)、「上司・同僚への障害特性に関する理解の促進」(71.6%)、「挨拶、質問、返事、報告の仕方」(70.4%)、「職場におけるコミュニケーション場面での仲介」(56.8%)、「キーパーソンの選定」(44.4%)の順だった。

実施率の差異をみると、協力機関型のほうが配置型よりも高いのが「挨拶、質問、返事、報告の仕方」(9.1ポイント)や「キーパーソンの選定」(4.9ポイント)であり、反対に配置型のほうが協力機関型よりも高いのが「適切な発言、行動、態度の理解促進・意識付け」(6.8ポイント)だった。

これらのことから、「人間関係、職場内コミュニケーションに関する事項」の領域では、協力機関・配置のいずれの型のジョブコーチとも「挨拶、質問、返事、報告の仕方」、「適切な発言、行動、態度の理解促進・意識付け」、「上司・同僚への障害特性に関する理解の促進」への支援が高く、

「キーパーソンの選定」への支援は低かった。また、「挨拶、質問、返事、報告の仕方」への支援は協力機関型ジョブコーチのほうが、「適切な発言、行動、態度の理解促進・意識付け」への支援は配置型のほうが、それぞれ高かった。

### (3) 「基本的労働習慣」領域の支援

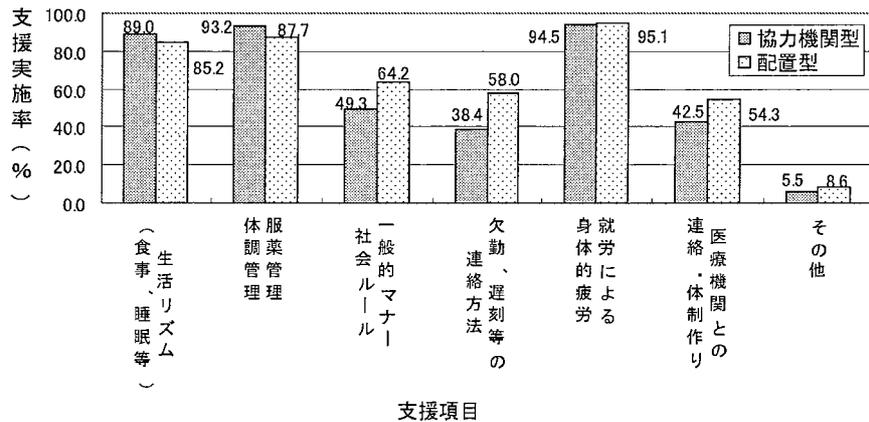


図 3-2-12 「基本的労働習慣」領域のジョブコーチ類型別実施状況

協力機関型では、「就労による身体的疲労」(94.5%)、「服薬・体調管理」(93.2%)、「生活リズム(食事、睡眠等)」(89.0%)への支援は高いものの、「欠勤、遅刻等の連絡方法」(38.4%)、「医療機関との連絡、体制作り」(42.5%)、「一般的マナー、社会ルール」(49.3%)は低かった。

配置型も協力機関型と同じ傾向にあり、「就労による身体的疲労」(95.1%)、「服薬・体調管理」(87.7%)、「生活リズム(食事、睡眠等)」(85.2%)、「一般的マナー、社会ルール」(64.2%)、「欠勤、遅刻等の連絡方法」(58.0%)、「医療機関との連絡、体制作り」(54.3%)だった。

実施率の差異をみると、協力機関型のほうが配置型よりも高いのが「服薬・体調管理」(5.5ポイント)や「生活リズム(食事、睡眠等)」(3.9ポイント)だった。他方で、配置型のほうが協力機関型よりも著しく高い項目が多く、「欠勤、遅刻等の連絡方法」(19.6ポイント)、「一般的マナー、社会ルール」(14.9ポイント)、「医療機関との連絡、体制作り」(11.8ポイント)だった。

これらのことから、「基本的労働習慣に関する事項」の領域では、協力機関・配置のいずれの型のジョブコーチとも「就労による身体的疲労」、「服薬・体調管理」、「生活リズム(食事、睡眠等)」への支援が高く、「欠勤、遅刻等の連絡方法」、「一般的マナー、社会ルール」、「医療機関との連絡、体制作り」への支援は低かった。また、「服薬・体調管理」と「生活リズム(食事、睡眠等)」への支援は協力機関型のほうがわずかに高いが、「欠勤、遅刻等の連絡方法」、「一般的マナー、社会ルール」、「医療機関との連絡、体制作り」への支援は配置型のほうが協力機関型ジョブコーチよりも著しく支援実施率が高かった。

(4) 「職務遂行」領域の支援

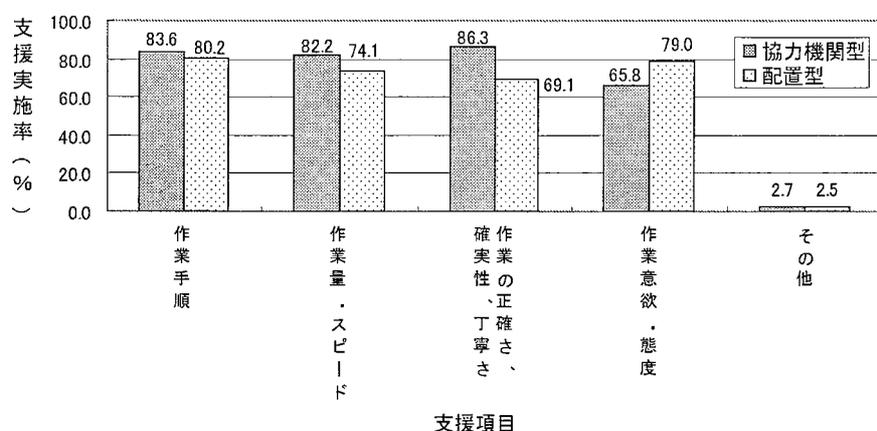


図 3 - 2 - 13 「職務遂行」領域のジョブコーチ類型別実施状況

協力機関型では、「作業の正確さ、確実性、丁寧さ」(86.3%)、「作業手順」(83.6%)、「作業量・スピード」(82.2%)、「作業意欲、態度」(65.8%)の順で支援が高かった。また、配置型では、「作業手順」(80.2%)、「作業意欲、態度」(79.0%)、「作業量・スピード」(74.1%)、「作業の正確さ、確実性、丁寧さ」(69.1%)の順だった。

実施率の差異をみると、協力機関型のほうが配置型よりも高いのが「作業の正確さ、確実性、丁寧さ」(17.2ポイント)、「作業量・スピード」(8.1ポイント)だった。他方で、配置型のほうが協力機関型よりも高いのが、「作業意欲、態度」(13.2ポイント)だった。

これらのことから、「職務遂行に関する事項」の領域では、協力機関・配置のいずれの型のジョブコーチとも「作業の正確さ、確実性、丁寧さ」、「作業手順」、「作業量・スピード」への支援が高かった。また、「作業の正確さ、確実性、丁寧さ」、「作業量・スピード」への支援は協力機関型のほうが、「作業意欲、態度」への支援は配置型のほうが、それぞれ高かった。

(5) 「通勤」領域の支援

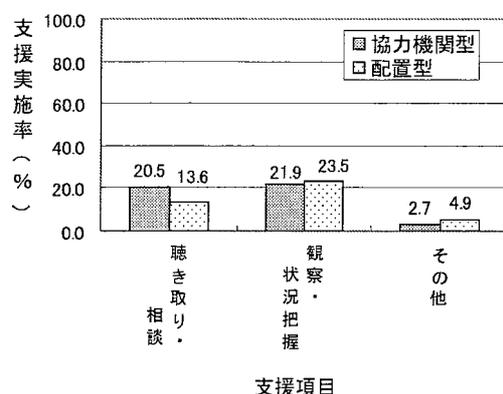


図 3 - 2 - 14 「通勤」領域のジョブコーチ類型別実施状況

他の支援領域の項目と比較して、通勤に関する領域の項目はいずれも支援実施率が低い。その中で、協力機関型では、「観察、状況把握」(21.9%)、「聴き取り、相談」(20.5%)の順だった。配置型も同じ順であり、「観察、状況把握」(23.5%)、「聴き取り、相談」(13.6%)だった。

実施率の差異をみると、「聴き取り、相談」(6.9ポイント)は協力機関型のほうが高く、「観察、状況把握」(1.6ポイント)は配置型のほうが高かった。

これらのことから、「通勤に関する事項」の領域では、協力機関・配置のいずれの型のジョブコーチとも「観察、状況把握」、「聴き取り、相談」への支援は高くはない。

(6) 「社会生活技能・余暇活動」領域の支援

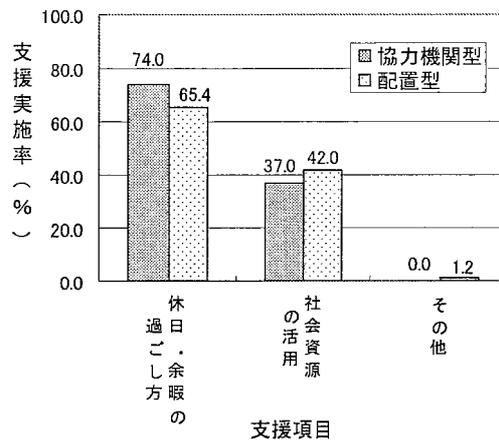


図3-2-15 「社会生活技能・余暇活動」領域のジョブコーチ類型別実施状況

協力機関型では、「休日、余暇の過ごし方」(74.0%)への支援が高く、「社会資源の活用」(37.0%)は低かった。配置型も同じであり、「休日、余暇の過ごし方」(65.4%)、「社会資源の活用」(42.0%)の順だった。

実施率の差異をみると、「休日、余暇の過ごし方」(8.6ポイント)は協力機関型のほうが高く、「社会資源の活用」(5.0ポイント)は配置型のほうが高かった。

これらのことから、「社会生活技能・余暇活動に関する事項」の領域では、協力機関・配置のいずれの型のジョブコーチとも「休日、余暇の過ごし方」への支援は高いが「社会資源の活用」は高くはない。また、「休日、余暇の過ごし方」は協力機関型が、「社会資源の活用」は配置型が、それぞれ高かった。

(7) 「不安・緊張感・ストレスの軽減」領域の支援

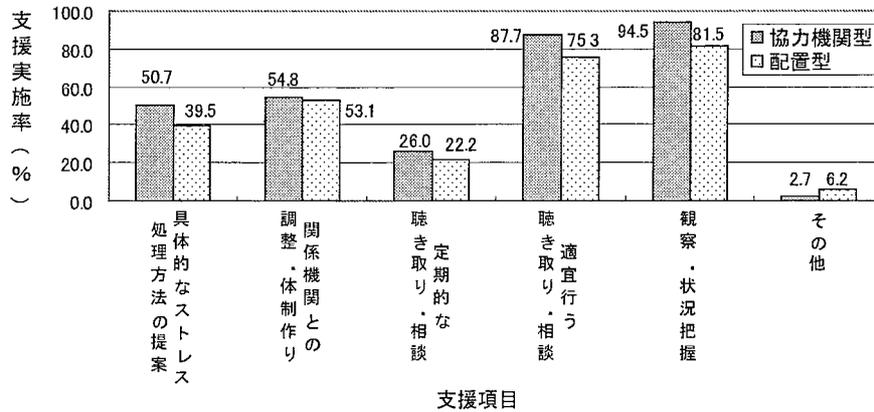


図 3-2-16 「不安・緊張・ストレスの軽減」領域のジョブコーチ類型別実施状況

協力機関型では、「観察、状況把握」(94.5%)、「適宜行う聴き取り、相談」(87.7%)への支援は高いが、「定期的な聴き取り、相談」(26.0%)は低かった。配置型も同じ傾向を示し、「観察、状況把握」(81.5%)、「適宜行う聴き取り、相談」(75.3%)、「関係機関との調整、体制作り」(53.1%)、「具体的なストレス処理方法の提案」(39.5%)、「定期的な聴き取り、相談」(22.2%)の順だった。

実施率の差異をみると、「観察、状況把握」(13.0ポイント)、「適宜行う聴き取り、相談」(12.4ポイント)、「具体的なストレス処理方法の提案」(11.2ポイント)などの支援で協力機関型のほうが高かった。

これらのことから、「不安・緊張感・ストレスの軽減に関する事項」の領域では、協力機関・配置のいずれの型のジョブコーチとも「観察、状況把握」、「適宜行う聴き取り、相談」への支援は高いが、「定期的な聴き取り、相談」は低かった。また、支援の高い項目はいずれも、協力機関型のほうが配置型ジョブコーチよりも高い支援をしていた。

(8) 「職務内容の調整」領域の支援

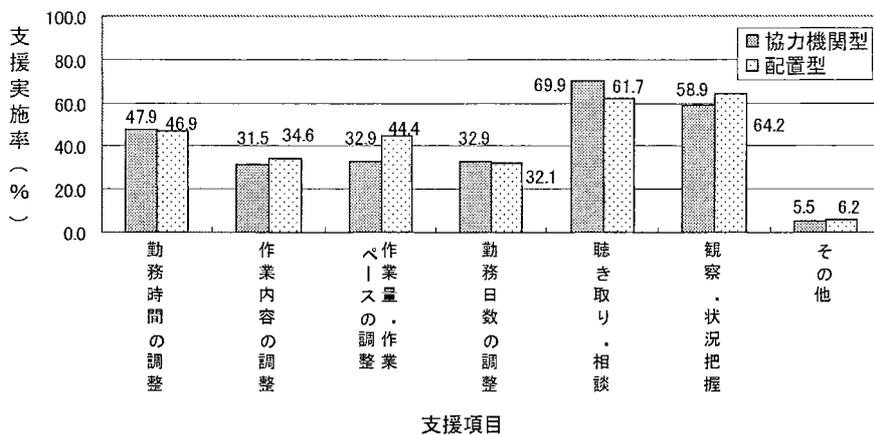


図 3-2-17 「職務内容の調整」領域のジョブコーチ類型別実施状況

協力機関型では、「聴き取り、相談」(69.9%)、「観察、状況把握」(58.9%)などの支援は高いが、「作業内容の調整」(31.5%)、「作業量、作業ペースの調整」(32.9%)、「勤務日数の調整」(32.9%)などは高くはなかった。配置型も同じ傾向にあり、「観察、状況把握」(64.2%)、「聴き取り、相談」(61.7%)などは高いが、「勤務日数の調整」(32.1%)、「作業内容の調整」(34.6%)は高くはなかった。

実施率の差異をみると、「聴き取り、相談」(8.1ポイント)への支援は協力機関型のほうが高かったが、「作業量、作業ペースの調整」(11.5ポイント)、「観察、状況把握」(5.3ポイント)、「作業内容の調整」(3.1ポイント)への支援は配置型のほうが高かった。

これらのことから、「職務内容の調整に関する事項」の領域では、協力機関・配置のいずれの型のジョブコーチとも「聴き取り、相談」、「観察、状況把握」への支援は高いが、「作業内容の調整」、「作業量、作業ペースの調整」、「勤務日数の調整」は低かった。また、「聴き取り、相談」は協力機関型が「作業量、作業ペースの調整」と「観察、状況把握」は配置型が、それぞれ高かった。

(9) 「休憩時間の過ごし方」領域の支援

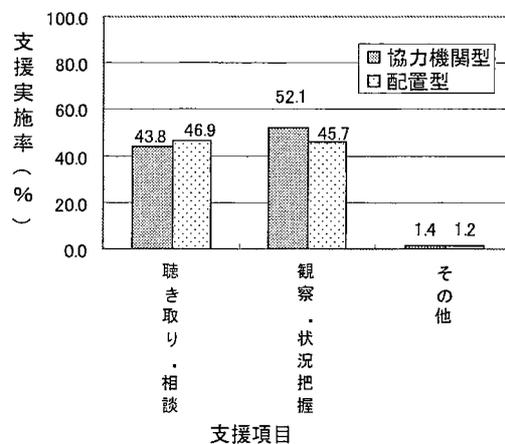


図3-2-18 「休憩時間の過ごし方」領域のジョブコーチ類型別実施状況

他の支援領域の項目と比較して、休憩時間の過ごし方に関する領域の項目はいずれも支援実施率が低い。その中で、協力機関型では、「観察・状況把握」(52.1%)、「聴き取り、相談」(43.8%)の順だった。配置型も同じ順であり、「聴き取り、相談」(46.9%)、「観察・状況把握」(45.7%)だった。

実施率の差異をみると、「観察・状況把握」(6.4ポイント)への支援は協力機関型のほうが、「聴き取り、相談」(3.1ポイント)への支援は配置型のほうが、それぞれ高かった。

これらのことから、「休憩時間の過ごし方に関する事項」の領域では、協力機関・配置のいずれの型のジョブコーチとも「観察・状況把握」、「聴き取り、相談」への支援は同程度に実施していた。

#### 4. 支援時期別ジョブコーチ類型の実施状況

これまでの結果を踏まえて、集中支援期と移行支援期の2つの支援時期の違いによる協力機関型と配置型といったジョブコーチ類型による支援内容の差異について、さらに詳細な分析を行なった。

##### (1) 支援時期とジョブコーチ類型の組み合わせ

8つの支援領域のそれぞれについて、支援時期とジョブコーチ類型の組み合わせによる支援実施率の違いを示したのが、表3-2-3である。

表3-2-3 支援時期別ジョブコーチ類型からみた支援領域別の実施状況

	集中支援期					移行支援期				
	協力機関型 ジョブコーチ (全37事例)		配置型 ジョブコーチ (全42事例)		ポイント 差	協力機関型 ジョブコーチ (全36事例)		配置型 ジョブコーチ (全39事例)		ポイント 差
	該当数 (件)	実施率 (%)	該当数 (件)	実施率 (%)		該当数 (件)	実施率 (%)	該当数 (件)	実施率 (%)	
Q1 人間関係、職場内コミュニケーションに関する事項	35	94.6	37	88.1	6.5	32	88.9	33	84.6	4.3
Q2 基本的労働習慣に関する事項	36	97.3	40	95.2	2.1	34	94.4	37	94.9	-0.5
Q3 職務遂行に関する事項	34	91.9	38	90.5	1.4	30	83.3	34	87.2	-3.9
Q4 通勤に関する事項	17	45.9	19	45.2	0.7	4	11.1	8	20.5	-9.4
Q5 社会生活技能、余暇活動等に関する事項	29	78.4	28	66.7	11.7	27	75.0	25	64.1	10.9
Q6 不安、緊張感、ストレスの軽減	36	97.3	41	97.6	-0.3	35	97.2	38	97.4	-0.2
Q7 職務内容の調整	33	89.2	37	88.1	1.1	28	77.8	31	79.5	-1.7
Q8 休憩時間の過ごし方	26	70.3	23	54.8	15.5	16	44.4	22	56.4	-12.0

※ポイント差=(協力機関型での実施率)-(配置型での実施率)

この結果から、8つの支援領域は、それぞれの支援時期ごとに協力機関型と配置型のジョブコーチの支援実施率のポイント差から、以下の4群に分類できる。

- ① 第Ⅰ群：集中・移行支援期のいずれの時期も、協力機関型ジョブコーチのほうが配置型よりも高い実施率を示す領域（項目）
- ② 第Ⅱ群：集中支援期では協力機関型ジョブコーチのほうが配置型よりも高いが、移行支援期では配置型ジョブコーチのほうが協力機関型よりも高い実施率を示す領域（項目）
- ③ 第Ⅲ群：集中支援期では配置型ジョブコーチのほうが協力機関型よりも高いが、移行支援期では協力機関型ジョブコーチのほうが配置型よりも高い実施率を示す領域（項目）
- ④ 第Ⅳ群：集中・移行支援期のいずれの時期も、配置型ジョブコーチのほうが協力機関型よりも高い支援実施率を示す領域（項目）

第Ⅰ群に分類されるのは、「人間関係・職場コミュニケーション」と「社会生活技能・余暇活動」

の2領域、第Ⅱ群は「基本的労働習慣」、「職務遂行」、「通勤」、「職務内容の調整」、「休憩時間の過ごし方」の5領域、第Ⅲ群はなし、第Ⅳ群は「不安・緊張感・ストレスの経験」の1領域だった。だが、前述の結果から、領域内部のそれぞれの項目は支援実施率で大きな差異があることが示され、表の結果は集中支援期と移行支援期の違いによる協力機関型と配置型ジョブコーチ類型による支援内容の差異を直接的に反映したものとは言いがたい。

それゆえ、表3-2-3の結果をさらに詳細に分析し、8つの支援領域のそれぞれの項目（合計で40項目）ごとに、前述の4群に分類したのが、表3-2-4である。協力機関型と配置型ジョブコーチ類型による支援実施率のポイント差に焦点を当てながら、以下に、それぞれの群ごとの特長な結果をまとめた。

表3-2-4 支援時期別ジョブコーチ類型による支援項目の分類

集中支援期				移行支援期								
Q	No.	支援項目	協力機関型	配置型	ポイント差	Q	No.	支援項目	協力機関型	配置型	ポイント差	
			ジョブコーチ	ジョブコーチ					ジョブコーチ	ジョブコーチ		
			実施率	実施率				実施率	実施率			
第I群：協力機関型＞配置型						第I群：協力機関型＞配置型						
Q1	1	挨拶、質問、返事、報告の仕方	86.5%	73.8%	12.7	Q1	1	挨拶、質問、返事、報告の仕方	72.2%	66.7%	5.6	
Q1	6	その他	2.7%	0.0%	2.7	Q1	6	その他	2.8%	2.6%	0.2	
Q2	2	服薬管理、体調管理	94.6%	88.1%	6.5	Q2	2	服薬管理、体調管理	91.7%	87.2%	4.5	
Q3	1	作業手順	91.9%	85.7%	6.2	Q3	1	作業手順	75.0%	74.4%	0.6	
Q3	2	作業量・スピード	86.5%	78.6%	7.9	Q3	2	作業量・スピード	77.8%	69.2%	8.5	
Q3	3	作業の正確さ、確実性、丁寧さ	91.9%	76.2%	15.7	Q3	3	作業の正確さ、確実性、丁寧さ	80.6%	61.5%	19.0	
Q3	5	その他	2.7%	2.4%	0.3	Q3	5	その他	2.8%	2.6%	0.2	
Q4	1	聴き取り・相談	32.4%	21.4%	11.0	Q4	1	聴き取り・相談	8.3%	5.1%	3.2	
Q5	1	休日・余暇の過ごし方	78.4%	66.7%	11.7	Q5	1	休日・余暇の過ごし方	69.4%	64.1%	5.3	
Q6	1	具体的なストレス処理方法の提案	56.8%	42.9%	13.9	Q6	1	具体的なストレス処理方法の提案	44.4%	35.9%	8.5	
Q6	2	関係機関との調整・体制作り	62.2%	59.5%	2.6	Q6	2	関係機関との調整・体制作り	47.2%	46.2%	1.1	
Q6	3	定期的な聴き取り・相談	27.0%	21.4%	5.6	Q6	3	定期的な聴き取り・相談	25.0%	23.1%	1.9	
Q6	4	適宜行う聴き取り・相談	86.5%	73.8%	12.7	Q6	4	適宜行う聴き取り・相談	88.9%	76.9%	12.0	
Q6	5	観察・状況把握	94.6%	81.0%	13.6	Q6	5	観察・状況把握	94.4%	82.1%	12.4	
第II群：協力機関型＞配置型						第II群：協力機関型＜配置型						
Q1	4	上司・同僚への障害特性に関する理解の促進	83.8%	83.3%	0.5	Q1	4	上司・同僚への障害特性に関する理解の促進	55.6%	59.0%	-3.4	
Q2	1	生活リズム(食事、睡眠等)	94.6%	85.7%	8.9	Q2	1	生活リズム(食事、睡眠等)	83.3%	84.6%	-1.3	
Q4	2	観察・状況把握	35.1%	26.2%	8.9	Q4	2	観察・状況把握	8.3%	20.5%	-12.2	
Q7	1	勤務時間の調整	56.8%	45.2%	11.5	Q7	1	勤務時間の調整	38.9%	48.7%	-9.8	
Q7	2	作業内容の調整	45.9%	40.5%	5.5	Q7	2	作業内容の調整	16.7%	28.2%	-11.5	
Q7	3	作業量・作業ペースの調整	51.4%	47.6%	3.7	Q7	3	作業量・作業ペースの調整	13.9%	41.0%	-27.1	
Q7	4	勤務日数の調整	40.5%	31.0%	9.6	Q7	4	勤務日数の調整	25.0%	33.3%	-8.3	
Q7	5	聴き取り・相談	75.7%	59.5%	16.2	Q7	5	聴き取り・相談	63.9%	64.1%	-0.2	
Q7	7	その他	5.4%	4.8%	0.6	Q7	7	その他	5.6%	7.7%	-2.1	
Q8	1	聴き取り・相談	56.8%	50.0%	6.8	Q8	1	聴き取り・相談	30.6%	43.6%	-13.0	
Q8	2	観察・状況把握	62.2%	47.6%	14.5	Q8	2	観察・状況把握	41.7%	43.6%	-1.9	
Q8	3	その他	2.7%	0.0%	2.7	Q8	3	その他	0.0%	2.6%	-2.6	
第III群：協力機関型＜配置型						第III群：協力機関型＞配置型						
Q1	3	職場におけるコミュニケーション場面の仲介	67.6%	71.4%	-3.9	Q1	3	職場におけるコミュニケーション場面の仲介	41.7%	41.0%	0.6	
Q1	5	キーパーソンの選定	70.3%	73.8%	-3.5	Q1	5	キーパーソンの選定	27.8%	12.8%	15.0	
Q4	3	その他	2.7%	9.5%	-6.8	Q4	3	その他	2.8%	0.0%	2.8	
Q5	3	その他	0.0%	2.4%	-2.4	Q5	3	その他	0.0%	0.0%	0.0	
第IV群：協力機関型＜配置型						第IV群：協力機関型＜配置型						
Q1	2	適切な発言、行動、態度の理解促進・意識付け	70.3%	78.6%	-8.3	Q1	2	適切な発言、行動、態度の理解促進・意識付け	66.7%	71.8%	-5.1	
Q2	3	一般的マナー、社会ルール	51.4%	66.7%	-15.3	Q2	3	一般的マナー、社会ルール	47.2%	61.5%	-14.3	
Q2	4	欠勤、遅刻等の連絡方法	43.2%	61.9%	-18.7	Q2	4	欠勤、遅刻等の連絡方法	33.3%	53.8%	-20.5	
Q2	5	就労による身体的疲労	94.6%	95.2%	-0.6	Q2	5	就労による身体的疲労	94.4%	94.9%	-0.4	
Q2	6	医療機関との連絡・体制作り	40.5%	57.1%	-16.6	Q2	6	医療機関との連絡・体制作り	44.4%	51.3%	-6.8	
Q2	7	その他	5.4%	9.5%	-4.1	Q2	7	その他	5.6%	7.7%	-2.1	
Q3	4	作業意欲・態度	67.6%	81.0%	-13.4	Q3	4	作業意欲・態度	63.9%	76.9%	-13.0	
Q5	2	社会資源の活用	32.4%	40.5%	-8.0	Q5	2	社会資源の活用	41.7%	43.6%	-1.9	
Q6	6	その他	2.7%	7.1%	-4.4	Q6	6	その他	2.8%	5.1%	-2.4	
Q7	6	観察・状況把握	62.2%	69.0%	-6.9	Q7	6	観察・状況把握	55.6%	59.0%	-3.4	

注 Q1:人間関係、職場内コミュニケーションに関する事項(6) Q5:社会生活技能、余暇活動等に関する事項(3)  
 Q2:基本的労働習慣に関する事項(7) Q6:不安、緊張感、ストレスの軽減(6)  
 Q3:職務遂行に関する事項(5) Q7:職務内容の調整(7)  
 Q4:通勤に関する事項(3) Q8:休憩時間の過ごし方(3)

( )内は各支援事項(Q1～Q8)に分類される調査項目の数

注 実施率の差(ポイント差)=(協力機関型での実施率)-(配置型での実施率)

## (2) 第Ⅰ群の支援項目

この群には全40項目のうちの14項目（35％）の支援が含まれる。その中には、「不安、緊張感、ストレスの軽減に関する事項（Q6）」領域の6項目のうち「その他」を除いた5項目、「職務遂行に関する事項（Q3）」領域の5項目のうち「その他」を除いた4項目が含まれることが特徴的である。

協力機関型と配置型ジョブコーチ類型による支援実施率のポイント差の大きい支援項目を見ると、Q3の「作業の正確さ、確実性、丁寧さ」（集中支援期で15.7ポイント、移行支援期で19.0ポイント、以下同じ）、Q6の「観察・状況把握」（13.6と12.4ポイント）、Q6の「適宜行う聴き取り、相談」（12.7と12.0ポイント）、Q6の「具体的なストレス処理方法の提案」（13.9と8.5ポイント）などだった。

これらのことから、第Ⅰ群に分類した、集中・移行支援期のいずれの時期も協力機関型ジョブコーチのほうが配置型よりも高い実施率を示す支援は、①全支援項目の35％を占め、②「不安、緊張感、ストレスの軽減に関する事項（Q6）」や「職務遂行に関する事項（Q3）」の領域での項目が多く、特に、③「不安、緊張感、ストレスの軽減」領域では「観察・状況把握」、「適宜行う聴き取り・相談」、「具体的なストレス処理方法の提案」が、また、「職務遂行」領域では「作業の正確さ・確実性・丁寧さ」への支援が著しいことを示した。

## (3) 第Ⅱ群の支援項目

この群には全40項目のうちの12項目（31％）の支援が含まれる。その中には、「職務内容の調整に関する事項（Q7）」領域の7項目のうち「観察・状況把握」を除いた6項目、「休憩時間の過ごし方に関する事項（Q8）」領域の3項目のすべてが含まれることが特徴的である。

協力機関型と配置型ジョブコーチ類型による支援実施率のポイント差の大きい支援項目を見ると、Q7の「作業量・作業ペースの調整」（3.7ポイントと27.1ポイント）、Q7の「勤務時間の調整」（11.5と9.8ポイント）、Q4の「観察・状況把握」（8.9と12.2ポイント）、Q8の「聴き取り・相談」（6.8と13.0ポイント）などだった。

これらのことから、第Ⅱ群に分類した、集中支援期では協力機関型ジョブコーチのほうが配置型よりも高いが、移行支援期では配置型ジョブコーチのほうが協力機関型よりも高い実施率を示す支援は、①全支援項目の31％を占め、②「職務内容の調整に関する事項（Q7）」領域や「休憩時間の過ごし方に関する事項（Q8）」の領域での項目が多く、特に、③「職務内容の調整」領域では「作業量・作業ペースの調整」と「勤務時間の調整」が、「休憩時間の過ごし方」領域では「聴き取り・相談」への支援が著しく、また、④「通勤」領域の「観察・状況把握」への支援も著しかった。

#### (4) 第Ⅲ群の支援項目

この群には全40項目のうちの4項目（10%）だけが含まれる。その中には、「人間関係・職場内コミュニケーションに関する事項（Q1）」領域の6項目のうちの2項目が含まれることが特徴的である。

協力機関型と配置型ジョブコーチ類型による支援実施率のポイント差の大きい支援項目を見ると、Q1の「キーパーソンの選定」（3.5ポイントと15.0ポイント）だった。

これらのことから、第Ⅲ群に分類した、集中支援期では配置型ジョブコーチのほうが協力機関型よりも高いが、移行支援期では協力機関型ジョブコーチのほうが配置型よりも高い実施率を示す支援は、①全支援項目の10%と少なく、②「人間関係・職場内コミュニケーションに関する事項（Q1）」領域での項目が多く、特に、③「キーパーソンの選定」への支援が著しかった。

#### (5) 第Ⅳ群の支援項目

この群には全40項目のうちの10項目（25%）の支援が含まれる。その中には、「基本的労働習慣に関する事項（Q2）」領域の7項目のうち「生活リズム（食事・睡眠等）」と「服薬管理・体調管理」を除いた5項目が含まれることが特徴的である。

協力機関型と配置型ジョブコーチ類型による支援実施率のポイント差の大きい支援項目を見ると、Q2の「欠勤・遅刻等の連絡方法」（18.7ポイントと20.5ポイント）、Q2の「一般的マナー・社会ルール」（15.3と14.3ポイント）、Q3の「作業意欲・態度」（13.4と13.0ポイント）、Q2の「医療機関との連絡・体制作り」（16.6と6.8ポイント）などだった。

これらのことから、第Ⅳ群に分類した、集中・移行支援期のいずれの時期も、配置型ジョブコーチのほうが協力機関型よりも高い支援実施率を示す支援は、①全支援項目の25%を占め、②「基本的労働習慣に関する事項（Q2）」領域での項目が多く、特に、③「基本的労働習慣」領域では「欠勤・遅刻等の連絡方法」、「一般的マナー・社会ルール」、「医療機関との連絡・体制作り」への支援が著しく、また、④「職務遂行」領域の「作業意欲・態度」への支援も著しかった。

### 第3節 まとめ

2年目調査では、「人間関係、職場内コミュニケーション」、「基本的労働習慣」、「職務遂行」、「通勤」 「社会生活技能・余暇活動」、「不安・緊張感・ストレスの軽減」、「職務内容の調整」、「休憩時間の過ごし方」の8領域からなる40項目の支援内容について、支援時期別では「集中支援期」と「移行支援期」ごとに、また、ジョブコーチ類型別では「協力機関型」と「配置型」ごとに、実施率とそのポイント差を求めた。さらに、これらの組み合わせから全支援項目を4群に分類してそれぞれの群に含まれる支援の特徴を明らかにした。これらの結果は、以下のとおりにまとめられよう。

## 1. 支援時期別及びジョブコーチ類型別の結果

8つの支援領域のそれぞれについて、「集中支援期」と「移行支援期」の特徴をみると、両支援期ともに高い支援が行われている領域は、「不安、緊張感、ストレスの軽減」、「基本的労働習慣」、「人間関係、職場内コミュニケーション」、「職務遂行」、「職務内容の調整」である。他方で、「通勤」の領域に対する支援は低く、また、移行支援期になると集中支援期よりも減少する。

「協力機関型」と「配置型」ジョブコーチ類型の特徴をみると、いずれのジョブコーチ類型ともに高い支援が行われている領域は「不安、緊張感、ストレスの軽減」、「基本的労働習慣」、「人間関係、職場内コミュニケーション」、「基本的労働習慣」、「職務遂行」、「職務内容の調整」である。他方で「通勤」の領域に対する支援はいずれのジョブコーチ類型とも低かった。また、「社会生活技能・余暇活動等」の領域は協力機関型のジョブコーチのほうが、「通勤」の領域は配置型のほうが、それぞれ実施率が高かった。

## 2. 支援領域別の特徴

### (1) 「人間関係、職場内コミュニケーション」領域の支援

集中・移行の両支援期ともに高かった支援は「挨拶・質問・返事・報告の仕方」、「適切な発言・行動・態度の理解促進・意識付け」だった。また、「キーパーソンの選定」、「職場におけるコミュニケーション場面での仲介」、「上司・同僚への障害特性に関する理解の促進」への支援は、移行支援期になると低下した。

協力機関・配置のいずれのジョブコーチ類型ともに高かった支援は「挨拶・質問・返事・報告の仕方」、「適切な発言、行動、態度の理解促進・意識付け」、「上司・同僚への障害特性に関する理解の促進」であり、「キーパーソンの選定」への支援は低かった。また、「挨拶、質問、返事、報告の仕方」への支援は協力機関型のジョブコーチのほうが、「適切な発言、行動、態度の理解促進・意識付け」への支援は配置型のほうが、それぞれ実施率が高かった。

### (2) 「基本的労働習慣」領域の支援

集中・移行の両支援期ともに高かった支援は「就労による身体的疲労」、「生活リズム（食事、睡眠等）」、「服薬、体調管理」だった。また、「欠勤・遅刻等の連絡方法」への支援は、移行支援期になると低下した。

協力機関・配置のいずれのジョブコーチ類型ともに高かった支援は「就労による身体的疲労」、「服薬・体調管理」、「生活リズム（食事、睡眠等）」であり、「欠勤、遅刻等の連絡方法」、「一般的マナー・社会ルール」、「医療機関との連絡・体制作り」への支援は低かった。また、「服薬・体調管理」「生活リズム（食事、睡眠等）」への支援は協力機関型のほうがわずかに高いが、「欠勤、遅刻等の連絡方法」、「一般的マナー、社会ルール」、「医療機関との連絡、体制作り」への支援は配置

型のほうが著しく実施率が高かった。

### (3) 「職務遂行」領域の支援

集中・移行の両支援期ともに高かった支援は「作業手順」、「作業の正確さ・確実性・丁寧さ」、「作業量・スピード」、「作業意欲、態度」だった。また、「作業手順」、「作業の正確さ・確実性・丁寧さ」は移行支援期になると集中支援期よりも低下した。

協力機関・配置のいずれのジョブコーチ類型ともに高かった支援は「作業の正確さ、確実性、丁寧さ」、「作業手順」、「作業量・スピード」だった。また、「作業の正確さ、確実性、丁寧さ」、「作業量・スピード」への支援は協力機関型のほうが、「作業意欲、態度」への支援は配置型のほうが、それぞれ実施率が高かった。

### (4) 「通勤」領域の支援

「観察、状況把握」と「聴き取り、相談」のいずれの支援も、集中・移行の両支援期ともに他の領域の項目と比較して実施率が低く、また、移行支援期になると集中支援期よりもさらに低下した。

協力機関・配置のいずれのジョブコーチ類型でもこれらの項目への支援は高くはない。

### (5) 「社会生活技能・余暇活動」領域の支援

「休日、余暇の過ごし方」への支援が高く、また、集中支援期から移行支援期になると、「休日、余暇の過ごし方」への支援が低下する反面、「社会資源の活用」への支援は増大した。

また、協力機関・配置のいずれのジョブコーチ類型とも「休日、余暇の過ごし方」への支援は高いが「社会資源の活用」は高くはない。また、「休日、余暇の過ごし方」は協力機関型が、「社会資源の活用」は配置型が、それぞれ高かった。

### (6) 「不安・緊張感・ストレスの軽減」領域の支援

集中・移行の両支援期ともに高かった支援は「観察、状況把握」と「適宜行う聴き取り・相談」であり、移行支援期になっても実施率は低下することがなかった。他方で、「具体的なストレス処理方法の提案」と「定期的な聴き取り、相談」への支援は集中・移行の両支援期ともに低かった。また、「関係機関との調整・体制作り」と「具体的なストレス処理方法の提案」への支援は、移行支援期になると低下した。

協力機関・配置のいずれのジョブコーチ類型ともに高かった支援は「観察、状況把握」と「適宜行う聴き取り、相談」だったが、「定期的な聴き取り、相談」は低かった。また、支援の高い項目はいずれも、協力機関型のほうが配置型よりも実施率が高かった。

### (7) 「職務内容の調整」領域の支援

集中・移行の両支援期ともに高かった支援は「聴き取り、相談」と「観察、状況把握」であり、その他の項目の支援は低かった。また、「作業量・作業ペースの調整」、「作業内容の調整」などは、移行支援期になると著しく減少した。

協力機関・配置のいずれのジョブコーチ類型とも高かった支援は「聴き取り・相談」と「観察・状況把握」だったが、「作業内容の調整」、「作業量、作業ペースの調整」、「勤務日数の調整」は低かった。また、「聴き取り、相談」は協力機関型が、「作業量、作業ペースの調整」と「観察、状況把握」は配置型が、それぞれ実施率が高かった。

### (8) 「休憩時間の過ごし方」領域の支援

「観察・状況把握」と「聴き取り・相談」への支援は同程度であり、いずれも移行支援期になると集中支援期よりも低下した。

また、協力機関・配置のいずれのジョブコーチ類型とも「観察・状況把握」と「聴き取り、相談」への支援は同程度だった。

## 3. 支援項目の支援時期別ジョブコーチ類型による分類

### (1) 支援項目の分類

集中・移行の支援時期ごとの協力機関型と配置型のジョブコーチの支援実施率のポイント差から、8領域40項目の支援項目は、以下の4群に分類できる。

- ① 第Ⅰ群：集中・移行支援期のいずれの時期も、協力機関型ジョブコーチのほうが配置型よりも高い実施率を示す領域（項目）
- ② 第Ⅱ群：集中支援期では協力機関型ジョブコーチのほうが配置型よりも高いが、移行支援期では配置型ジョブコーチのほうが協力機関型よりも高い実施率を示す領域（項目）
- ③ 第Ⅲ群：集中支援期では配置型ジョブコーチのほうが協力機関型よりも高いが、移行支援期では協力機関型ジョブコーチのほうが配置型よりも高い実施率を示す領域（項目）
- ④ 第Ⅳ群：集中・移行支援期のいずれの時期も、配置型ジョブコーチのほうが協力機関型よりも高い支援実施率を示す領域（項目）

### (2) 第Ⅰ群の支援項目

①全支援項目の35%を占め、②「不安、緊張感、ストレスの軽減に関する事項（Q6）」や「職務遂行に関する事項（Q3）」の領域での項目が多く、特に、③「不安、緊張感、ストレスの軽減」領域では「観察・状況把握」、「適宜行う聴き取り・相談」、「具体的なストレス処理方法の提案」が、また、「職務遂行」領域では「作業の正確さ・確実性・丁寧さ」への支援が著しいことを示した。

### (3) 第Ⅱ群の支援項目

①全支援項目の31%を占め、②「職務内容の調整に関する事項（Q7）」領域や「休憩時間の過ごし方に関する事項（Q8）」の領域での項目が多く、特に、③「職務内容の調整」領域では「作業量・作業ペースの調整」、「勤務時間の調整」が、「休憩時間の過ごし方」領域では「聴き取り・相談」への支援が著しく、また、④「通勤」領域の「観察・状況把握」への支援も著しかった。

### (4) 第Ⅲ群の支援項目

①全支援項目の10%と少なく、②「人間関係・職場内コミュニケーションに関する事項（Q1）」領域での項目が多く、特に、③「キーパーソンの選定」への支援が著しかった。

### (5) 第Ⅳ群の支援項目

①全支援項目の25%を占め、②「基本的労働習慣に関する事項（Q2）」領域での項目が多く、特に、③「基本的労働習慣」領域では「欠勤・遅刻等の連絡方法」、「一般的マナー・社会ルール」、「医療機関との連絡・体制作り」への支援が著しく、また、④「職務遂行」領域の「作業意欲・態度」への支援も著しかった。

## 第4節 考察

### 1. 支援領域別の特徴

本調査の全事例を通じて、ジョブコーチ支援事業での精神障害者への支援では、8領域のうち「不安、緊張感、ストレスの軽減」、「基本的労働習慣」、「人間関係、職場内コミュニケーション」、「職務遂行」、「職務内容の調整」が集中支援期、移行支援期のいずれの支援時期でも実施率が高かった。

実施率が高いこれらの領域のうち、顕著な特徴として指摘されるのは、精神障害者へのジョブコーチ支援では、支援時期全てを通じて「不安、緊張感、ストレスの軽減」、「基本的労働習慣」に関して、「職務遂行」に係る領域以上に実施率が高いことである。

このことは精神障害がある人をジョブコーチが支援する際には、仕事内容を教示し、作業効率の向上に資する支援のみでは不十分で、恒常的に服薬等の医療措置を必要とし、様々な要因で緊張感、不安感が高まりやすい利用者が安心して働くことができるよう、事業所での環境調整を行い、適宜利用者が感じる不安、ストレス要因を軽減、除去するための相談などの支援を実施することが肝要であることを示している。

「不安、緊張、ストレスの軽減」に関する支援方法としては、「観察、状況把握」、「適宜行う聴き取り、相談」が最も適用されている。このことは利用者が事業を利用した際の不安、ストレス要因が様々であり、その特定が困難なことから経過観察の中でその要因を見極め、適宜相談を行っている実態を反映しているものと思われる。

これら2項目の実施率の高さは、「具体的なストレス処理方法の提案」に関する実施率の低さとも関連しているとも考えられ、改善方法としては、調査研究報告書No57に掲載されている「幕張ストレス・疲労アセスメントシート（MSFAS）」を事前の職業相談や職業前訓練の場面で活用することで不安・ストレス要因の特定化に努め、ジョブコーチ支援事業の支援計画の策定等に活かすことが考え得る。

また、本調査での実施率が高い領域として「基本的労働習慣」領域があり、支援項目のうち「就労による身体的疲労」、「服薬・体調管理」、「生活リズム（食事、睡眠等）」に関する実施率が高い。

「就労による身体的疲労」はジョブコーチが職場を訪問した際、利用者の顔色、作業ぶりを観察したり、本人との相談を通じて把握できるが、怠業、不眠などの「服薬・体調管理」、「生活リズム（食事、睡眠等）」の不調については見落としやすいので、各々の地域センターで「生活・体調管理票」などを活用して確認しているものと考えられる。これらの支援内容については、利用者の安定した職務遂行（作業ぶり）と密接に関連するため、移行支援期にわたりジョブコーチによる支援の割合が減少しないと思われる。

一方、「人間関係、職場内コミュニケーション」に関する領域も「職務遂行」と比較すると実施率が高いが、その支援項目での「上司、同僚への障害特性に関する理解の促進」、「キーパーソンの選定」、「職場におけるコミュニケーション場面での仲介」については、移行支援期で実施率が低下していることから、事業を開始した集中支援期でジョブコーチが上司、同僚へ利用者の障害に関する説明に努めたり、利用者が周囲の者と円滑なコミュニケーションを取れるようキーパーソンを選定することで、職業生活に伴うコミュニケーション環境を築くことが可能となっている実態を反映していると推察する。

「職務遂行」領域について、「不安、緊張感、ストレスの軽減」、「基本的労働習慣」、「人間関係、職場内コミュニケーション」の各領域と比較すると支援の割合は低いものの、これに係る各支援項目は70%以上の実施率を示しており、特に「作業手順」については事業開始当初入念に支援していると思われる。本調査では、各支援項目での支援に要した時間は調べてはいないが、ジョブコーチは事業所での訪問の際に多くの時間を利用者の職務遂行の経過観察、直接的、間接的な作業指導に費やし、昼休みや退社後に「不安、緊張感、ストレスの軽減」、「基本的労働習慣」に関する相談、状況把握を実施していると考え得る。

## 2. ジョブコーチの類型別による特徴

### (1) 支援期全般（集中支援期、移行支援期の両時期を通じて）

ジョブコーチ支援事業では、支援者単独での偏った判断に基づいた支援を防止すること、突発的な事態に対応しやすいこと、ジョブコーチ自身に精神的、身体的ストレスがかかりやすく、これを軽減すること、を意図し、複数のジョブコーチで1人の利用者を担当する複数担当制で支援を実施することとしているが、各々の所属等の影響で支援内容に格差がないか検討するため調査項目とし

てジョブコーチの種類を記入することとし、ジョブコーチの種類による支援内容の違いを検討した。

ジョブコーチ支援事業の支援期全般で協力機関型、配置型の実施率を比較すると、ほとんどの支援領域についてはジョブコーチの種類の違いによる大きな差は見られず、同傾向の実施状況を示している。

だが、「不安、緊張感、ストレスの軽減」領域では、各支援項目とも協力機関型の方が、配置型と比較するとその実施率が高く、特に「具体的なストレス処理方法の提案」の実施率の格差が顕著であることが特徴といえる。前項でも触れたが精神障害者のストレス要因を特定することは難しく、地域センターでもアセスメントツールを活用する試みは現状では少ないと思われる。精神障害のある人を主な利用者とする協力機関の場合、生活支援を行う上で本人の再発を避けることは支援の基本とされ、再発につながるストレス要因を医療機関との連携などを通じて把握する習慣がある。このノウハウがジョブコーチ支援事業の対象者への支援でも活用されていることが実施率の高さに反映していると推測される。

ならびに、「不安、緊張感、ストレスの軽減」領域の「観察、状況把握」と「適宜行う聴き取り、相談」の実施率が高いことに関しては、ジョブコーチ支援事業の対象者が協力機関型を受託している法人施設を利用している場合など、就業後や職場外での相談を行っていることが関連すると考え得る。

一方、配置型では、「人間関係、職場内コミュニケーション」領域での「適切な発言、行動、態度の理解促進・意識付け」、「基本的労働習慣」領域での「一般的マナー、社会ルールの遵守」と「欠勤、遅刻等の連絡方法」、「職務遂行」領域での「作業意欲・態度」の実施率が高いことから、「適切な行動、態度」、「マナー、ルールの遵守」に視点を置いた支援が顕著であることが指摘される。

これは、職業センターに勤務し、職業準備支援事業などの場面を目にすることが多く、同事業では「適切な行動、態度」、「マナー、ルールの遵守」に支援の重点を置いていること、また、同事業での指導員が配置型ジョブコーチに人事異動することもあること、反対に協力機関型に関連する施設では、企業就労を意識した職業前訓練の実施が少ないこと、などが関連していると考えられる。

## (2) 支援時期別

第2節第4項での調査結果のとおり、本調査では、支援時期別（「集中支援期」、「移行支援期」）での協力機関型、配置型の実施率の差（ポイント差）を類型化（第I群～第IV群）し、取りまとめた。

第I群（集中・移行支援期のいずれの時期も、協力機関型ジョブコーチのほうが配置型よりも高い実施率を示す領域）では、「不安、緊張感、ストレスの軽減」領域に関する5項目（特に、「観察・状況把握」、「適宜行う聴き取り・相談」、「具体的なストレス処理方法の提案」が顕著）、「職務

遂行」領域の4項目（特に「作業の正確さ・確実性・丁寧さ」が顕著）について、各時期とも実施率の差が大きいという結果が出ていることから、協力機関型はジョブコーチ支援を行う際、「不安、緊張感、ストレスの軽減」領域、「職務遂行」領域に支援の重点を置いていることが考え得る。

一方、第Ⅳ群（集中・移行支援期のいずれの時期も、配置型ジョブコーチのほうが協力機関型よりも高い支援実施率を示す領域）では、「基本的労働習慣」に関する5項目（特に「欠勤・遅刻等の連絡方法」、「一般的マナー・社会ルール」、「医療機関との連絡・体制作り」が顕著）に関して、実施率の差が大きいことから、配置型は「基本的労働習慣」領域を重視した支援を行っているといえる。

協力機関型が「不安、緊張感、ストレスの軽減」、配置型は「基本的労働習慣」を重視する理由としては、前項に記載したとおり、各々の所属機関での業務内容の結果を受けたものと思われる。

「職務遂行」について協力機関型の実施率が高い理由としては、推測の域を越えないがジョブコーチ支援事業での担当ケース数の差が影響しているものと考えられる。同事業では、ジョブコーチ1名当たりの標準的な年間担当ケース数を配置型7名、協力機関型4名と定めており、配置型より支援者数の少ない協力機関型は利用者1名に対して手厚く支援できることがポイント差に反映しているのではなかろうか（だが、職務遂行に関する介入項目「作業意欲・態度」は第Ⅳ群に該当しており、配置型での意欲・態度を重視する支援傾向は一定指摘される）。

また、第Ⅱ群（集中支援期では協力機関型ジョブコーチのほうが配置型よりも高いが、移行支援期では配置型ジョブコーチのほうが協力機関型よりも高い実施率を示す領域）では、「職務内容の調整」の6項目（特に「作業量・作業ペースの調整」、「勤務時間の調整」が顕著）に関して、その実施率の差が指摘される。「職務内容の調整」は利用者の職務遂行の程度により生じる支援事項であり、作業意欲・態度を除く職務遂行については協力機関型の実施率が高いことから、協力機関型では利用者の作業遂行力の向上を図りつつ、その程度を勘案し早期に職場関係者との調整を実施していると思われる。

第Ⅲ群（集中支援期では配置型ジョブコーチのほうが協力機関型よりも高いが、移行支援期では協力機関型ジョブコーチのほうが配置型よりも高い実施率を示す領域）においては「人間関係、職場内コミュニケーション」について2項目（特に「キーパーソンの選定」が顕著）の実施率の差が指摘される。だが、この支援項目に分類される全6項目のうち、第Ⅰ群に2つ、第Ⅱ群に1つ、第Ⅲ群に2つ、第Ⅳ群に1つとそれぞれの領域に該当しており、また第Ⅲ群に該当する支援項目の割合が10%であることから、その特徴に言及することは困難と考える。