

第4章 協力機関型ジョブコーチを活用した支援の特徴

第1節 目的と方法

1. 目的

前章では地域センターを対象とした調査結果を記載し、配置型ジョブコーチと協力機関型ジョブコーチ、各々の支援頻度、その具体的な介入内容の違いなどを分析したが、数量的データには現れない実際の事例を通じた支援の現状を把握する必要がある。

また、より多くの精神障害者にジョブコーチ支援事業を適用するには、地域センターの配置型ジョブコーチに加えて、社会福祉法人等の精神保健福祉施設への協力機関型ジョブコーチ委託数を今後増加することが求められるが、これらの施設に所属する精神保健福祉従事者がジョブコーチとして雇用支援を行うメリット、配慮点などを明らかにすることが望まれる。

そこで、本章では、協力機関型ジョブコーチを活用して精神障害者へのジョブコーチ支援事業を実施した地域センターを訪問し、同事業での支援の現状、ノウハウを収集、分析することを目的とする。

2. 方法

(1) 訪問調査の対象

2年目調査に回答した地域センターのうち、協力機関型ジョブコーチを活用した地域センター3所。なお、調査対象は、1、2年目の調査結果を踏まえて、「基本的労働習慣に関する事項（体調管理）」、「不安、緊張感、ストレスの軽減に関する事項」の双方について支援を実施した職業センターのうち、本調査への協力が得られた者を選定した。

(2) 手続き

研究員1名が直接訪問し、約2時間程度の構造化面接法によるヒアリングを行った。なお、訪問前にあらかじめ質問項目（表4-1-1）を送付した。

面接の対象者は、ジョブコーチ支援事業担当カウンセラー、協力機関型ジョブコーチに各々依頼した。調査趣旨に即して意見交換のできる場合はこれによらないこととし、その判断は先方に委ねた。

(3) 質問項目

構造化面接での質問項目は、表4-1-1のとおりである。

表 4-1-1 質問項目

-
- (1) 利用者の属性(障害名、性別、年齢等)
 - (2) センター利用に至るまでの経過(受障からの経緯、医療機関との関わり等)
 - (3) 職業評価時の職業上の課題
 - (4) 事業実施先事業所の属性(業種、利用者が従事する作業種目)
 - (5) 支援計画の内容(障害者支援、事業所支援、家族支援)
 - (6) 障害者支援の具体的な支援内容
 - (7) ケース会議の頻度、検討内容
 - (8) フォローアップでの支援内容(頻度)
 - (9) 知的障害者と比較した精神障害者へのジョブコーチ支援での特徴、支援内容
 - (10) 協力機関型ジョブコーチの経歴
 - (11) 事業実施前の利用者との関係(例:協力機関型ジョブコーチの所属施設を利用等)
 - (12) 協力機関型ジョブコーチを活用するメリット、配慮点等
 - (13) 協力機関型ジョブコーチを受託し、就労支援を行うメリット、配慮点等
-

※ 1, 2, 3, 4, 5, 7, 12 は職業カウンセラー

6, 8, 10, 11, 13 は協力機関型ジョブコーチ

9 は職業カウンセラー、協力機関型ジョブコーチの双方より聴取した。

(4) 分析

面接記録は録音反訳した上で、質問項目毎に、回答内容の要約作業を行った。

第 2 節 調査結果

※以下の事例の記載にあたっては、プライバシー保護の観点から考察に影響のない範囲で属性などを変更しています。

1. 事例 1

(1) 利用者の属性 (障害名、性別、年齢等)

統合失調症、女性、33歳。

(2) センター利用に至るまでの経過 (受障からの経緯、医療機関との関わり等)

高校卒業後、経理関係の専門学校を経て、運送会社に勤務していたが、人間関係の不調等から離職。その後、製造関係の事業所に就職し、同事業所での就業期間中に発病(平成6年)。

平成9年9月～平成10年1月の期間、県立精神病院に入院。同病院のデイケア等を利用し平成10

年9月から製菓会社で社会適応訓練を行っていたが、委託先事業所の移転のため通勤できなくなり訓練を中止。必要な支援を受けながら早期に就職するため平成13年の1月より職業センターを利用開始。

(3) 職業評価時の職業上の課題

職業評価からは利用者の職業上の課題として、①作業に係るスムーズな受け答えが苦手（何か質問されても言葉が発せられるまでに数秒かかる、語尾がはっきりしない）、②知能検査の結果、理解力が低いので作業理解に時間を要し、丁寧な説明が必要であることが指摘され、職業リハビリテーション計画としては、職域開発援助事業を利用し、個別、継続的な援助のもと、職場適応を図ることとなった。

その後、平成13年の6月～10月の4ヶ月間、雇用後支援でジョブコーチパイロット事業を利用し、事業所で自動販売機のメンテナンス作業に従事していたが、作業遂行の不調（汚れをふき取る作業で自主的に判断できない）、作業報告の不備等を理由に離職する。

離職後は職業上の課題を軽減するため、平成15年6月～8月の期間、職業準備支援事業を受講。事業を行った結果、定型的な挨拶がある程度できるようになったという効果が出たが、作業については応用力や判断力が低く、ジョブコーチ支援事業を利用しての就職が望ましいと判断された。

(4) 事業実施先事業所の属性（業種、利用者が従事する作業種目）

平成16年1月～2月、雇用前支援の形式で実施した（支援回数は19回）。

金型成型・製造の事業所で、利用者は、プラスチック製品の箱詰めに従事することとなった。

(5) 支援計画の内容（障害者支援、事業所支援、家族支援）

1) 障害者支援

①人間関係、職場内コミュニケーションに関する支援（作業報告に時間を要したり、返答できないことが多いので、具体的な報告・質問方法を経過観察を通じて個別、具体的に教示する）、②職務遂行に関する支援（訓練場面では作業内容の理解に時間を要する場面が見受けられたので、職場の担当者に利用者の適応の程度を説明する）、③不安の軽減（利用者は作業の出来具合等でストレスを生じることが予測されるので、その際には適宜助言する）、に大別される。

2) 事業主支援

委託先事業所は精神障害者の雇用は初めてなので、①障害に係る知識、②従業員の障害者との関わり方、に関する支援を各々行うこととした。

3) 家族支援

職業生活に係る知識（家族は利用者の職業能力を過大視する傾向があり、求職活動が不調となっているのは支援機関のサポートに起因するとの見方をしている）、必要に応じて利用者の適

応状況を説明する)に関する支援を実施することとした。

(6) 障害者支援の具体的な支援内容

1) 人間関係、職場内コミュニケーション

「人間関係、職場内コミュニケーション」を構築する上で特に支援したこととして、精神障害の特徴の理解を上司・同僚等職場の人に求めたことがある。事業開始前に、カウンセラーとともに事業主と現場責任者に対して利用者の特徴、精神障害のある人の行動特性に関して説明した。

だが、事業が始まり、利用者に作業内容等を教示する直属の上司(中高年の女性)が「近所にも精神障害者が住んでおり、祈祷により治った」、「自傷や他害行為があるのでは」等の話をしていたことを耳にし、職場の従業員に精神障害について正しく理解されているか懸念された。そこで、「服薬による陽性症状の減少」、「副作用による動作の緩慢さ」などを支援の都度、説明するよう心がけた。

このような説明を通じ、ジョブコーチと従業員との関わり合いが深まり、利用者の行動特性について不明なことがあれば何でも訊ねられるような関係が構築された。

そのことで、利用者の発語が遅いこと、作業指示について不明なことがあっても直ぐに訊ねられないなどの不適応行動に対し、メモの携行などを指示し、課題を軽減することが可能となった。

2) 基本的労働習慣

食事管理や睡眠が十分取れているか支援日には確認を行った。

立ち作業で製品を詰めた箱を運搬することもあり、足や腰の痛みを訴えることが事業開始当初から出てきた。そこで、ストレッチなどを行うこととともに、作業が閑散となる時間帯は座って待機できるよう上司などと調整した。

3) 職務遂行

作業手順の理解についてはメモを携行するよう教示し、メモを見ている範囲では正確に理解できているが、現場の従業員からの評価では、日によって作業の手順がまちまちで、毎日利用者が正しい手順で作業を遂行しているか、マンツーマンに近いような支援が必要であった。

4) 通勤

事業所が公共交通機関のない地域に所在することから自動車での通勤となった。支援当初は特に課題はないと判断していたが、採用後、事業所側から緩慢なスピードで運転しており危険なので注意してもらいたいとの要請があり、ジョブコーチが相談、指導した。

5) 社会生活技能、余暇活動等

単身で生活しており、医療、福祉関係者からの生活支援を利用していなかった。事業実施期間には特に課題がなかったが、フォローアップ期に自宅で幻聴が聴こえる(夜中に水漏れの音がする)と訴えることがあり、ジョブコーチが自宅まで訪問し、幻聴か否か確認を行うとともに医療機関

との仲介を担当することがあった。

6) 不安、緊張感、ストレスの軽減

再発後、求職活動が上手くいってなかったので事業実施期間中は「採用されるか否か」が本人にとっての主要な不安事項となり、これに関する相談がある度ジョブコーチは、きちんと仕事を行えば採用の見込みがある旨励まし続けた。

また、身体動作に伴う疲労感についてストレッチを行ったり、風呂にゆっくり入るよう助言した。

7) 職務内容の調整

実習開始当初は、平日に通院しなければならないため土曜日を含めた週5日間就業することとされていたが、利用者の疲労感が続くため、事業実施中に週4日間の就業に変更した。

(7) ケース会議の頻度、検討内容

実習終了前に1回開催した（職業センター職業カウンセラー、ジョブコーチ、ハローワーク担当官、事業主、家族）。

利用者の作業遂行力は障害のない人と比較すると3分の1程度で、作業内容の理解が不十分なため恒常的に支援が必要となっていたが、利用者や家族の実習先事業所での就業の希望を踏まえて、援護措置を活用して就職することとなった。

(8) フォローアップでの支援内容（頻度）

雇用後、本人が不安として訴えることには、再発しないか否かということがある。以前企業就労していた際、人間関係の不調等の理由で発病したので、今回の就業に際しても同じことが起きるのではないか、ジョブコーチに何度も訴えることがあった。また、職務遂行面については、採用時にも低調であったことからその後の適応に関して苦慮することが予測された。

そこで、事業終了後1ヶ月目で7回、2ヶ月目で6回、3ヶ月目で5回、4ヶ月目で5回、5ヶ月目で2回、6ヶ月目で3回、各々フォローアップを行った。

1ヶ月目から4ヶ月目までは、1回当たり半日程度、職務遂行の向上及び上司・同僚の障害特性の理解促進について支援を実施した。

前述したとおり、採用に際して本人の職務遂行力が低調である課題は援護措置を活用し、カバーすることを経営者は決定していた。だが、利用者と共に働く従業員は職務遂行力を向上させることが本人のためになると思ひ、作業動作が緩慢である課題を改善しようと日々熱心に指導するが、そのことが利用者にとってストレスの要因になりがちであった。そこで、ジョブコーチは同僚の機嫌を損ねない範囲で、作業内容の理解の程度、遂行力を具体的な指導場面や相談を通じて理解の促進を図った。

6ヶ月目には、家族の励ましが利用者にとってはストレスとなり、結果、幻聴が強くなってくる

ことがあり、その際には家族と面接を行い利用者との関わり方を相談するとともに、医療機関・事業所とも調整を行った。

(9) 知的障害者と比較した精神障害者へのジョブコーチ支援での特徴、支援内容

1) 職業カウンセラー

利用者の症状の変化や不安をきめ細かく観察、相談し、必要に応じて介入することが必要となる。また、障害に起因するが、医療機関との連携を密にしていくことも重要である。

精神障害のある利用者の特徴としては、就業に伴い職場の人間関係で悩む人が多いので定期的な相談を実施する機会が多々あるが、事業所内ではその相談を行いにくいいため、勤務日以外にセンターに来所したり、場合によっては症状の管理も含めて医療機関で相談を行うこともある。

加えて、精神保健従事者の生活支援が受けられないケースには医療的な配慮事項も含めて生活支援の領域に関する相談を行うこともある。

2) 協力機関型ジョブコーチ

利用者の医療的な情報の入手が肝要で、①陽性・陰性症状の特徴、②①に伴い、就業場面などストレスがかかった場合、状態が悪くなった場合、どのような症状が出現するか、把握する必要がある。

また、必要に応じて、服薬の管理が出来ているか確認することが求められる。精神障害のある人は職業生活を送るようになると、病気が軽減したと誤解し、怠薬することも多々ある。

加えて、就業場面での知的障害者との支援方法の違いとして、知的障害のある人の場合、どちらかという指示的に作業内容、効率的な遂行方法を教示することが多いが、精神障害者は本人からの支援者への訴えを待つことがポイントだろう。精神障害のある人に指示的な援助を行えば感情的に齟齬が生じたり、負担感を増大することにつながると考える。

(10) 協力機関型ジョブコーチの経歴

社会福祉法人が運営する精神障害者の作業所に勤務。4年程度同作業所に勤めており、作業所内ではデイケア的な社会リハビリテーションに係る支援に従事している。

協力機関型ジョブコーチとしては2年の経験があり、法人代表からは精神障害のある人の特性等を十分理解している等の理由から委託された。ジョブコーチ支援事業でのこれまでの担当ケース数は10名のうち精神障害者の支援数は3名となる。

(11) 事業実施前の利用者との関係（例：協力機関型ジョブコーチの所属施設を利用等）

本事例は所属施設の利用者でなく、ジョブコーチ支援事業を通じて初めて知り合ったが、初回の相談で、挨拶や返事について反応が遅いことが直ぐ理解でき、抗精神病薬の影響があるのかという印象を持った。

(12) 協力機関型ジョブコーチを活用するメリット、配慮点等

協力機関型ジョブコーチを活用するメリットとしては、所属施設での生活支援等を通じて精神障害のある人の特性を十分理解できていることから、職場の同僚・上司などにその特徴を上手く説明してもらえ、結果、職場内の理解が促進できる点が指摘できる。

また、就業場面のみならず、生活部分での状況を把握しておく意識は配置型と比較すると協力機関型の方が高いと考える。

(13) 協力機関型ジョブコーチを受託し、就労支援を行うメリット、配慮点等

事業所で精神障害者の就労支援を行うことで、重度の障害があってもきめ細かな相談や事業所との調整により多くの精神障害のある人が企業就労できることが理解できた。

今後、精神障害者へのジョブコーチ支援を円滑に推進するためには、①県全域に協力機関を設置し、支援エリアを均等にすること、②利用者の生活支援を行う職員と円滑に情報交換を行うこと、③必要に応じて生活支援の状況を把握すること、が各々肝要と考える。

協力機関型のジョブコーチ支援を実施する機関は増加傾向にあり、今後もその拡大が期待されるが、現状では受託法人が多くはなく、場合によっては遠方まで支援に従事することとなり、移動に要する時間が多大となることもしばしばある。担当ケース数、支援に割く時間数などを考慮すると、県全域に協力機関を設置し、担当エリアを限定して支援を行うことが望ましい。

また、精神障害のある人が働く際、生活支援が肝要で、雇用支援の利用者への生活支援の状況を担当の精神保健福祉従事者などと意見交換することが求められるが、働いている精神障害者は、入職後、保健師やPSWなどが生活支援を実施していない場合も少なくない。そのような人は、就業により生活リズムが変更したり、ストレスを受けたりすることで、余暇の過ごし方、体調管理等に援助を必要とする場合が往々にしてあり、結果、ジョブコーチが生活支援の領域に支援を行わざるを得なくなる。

このような事態に陥ることを避けるためには、事業実施前のアセスメントの段階で、利用者の生活領域での支援状況を把握するとともに、利用者が関係する生活支援の支援者とも連絡を密にしておくことが求められる。

2. 事例 2

(1) 利用者の属性（障害名、性別、年齢等）

統合失調症、男性、30歳。

(2) センター利用に至るまでの経過（受障からの経緯、医療機関との関わり等）

中学卒業後定時制高校に進学し、昼間はガソリンスタンド店員として働くが長続きはせずトラックドライバーなどの職種での離転職を繰り返す。平成3年時に不眠が続き、6ヶ月ほど通院する。

その後、平成12年～平成16年にかけて陽性症状が強く市内の精神病院で入院生活を送る。平成16年より同病院での洗濯業務の院内作業に従事できるようになり、ジョブコーチ支援事業を受託する社会福祉法人の援護寮を利用する。援護寮に入所後、法人職員との相談の中で就業への意欲が高く、作業遂行力も一定有することから同年3月より職業センターを利用開始。

(3) 職業評価時の職業上の課題

職業評価の結果から、職業面の課題として、①身体動作を伴う作業の遂行力が高くはないこと、②服薬管理を遵守し、生活リズムを確立できるか疑問が残る、等の課題が指摘され、職業リハビリテーション計画としては、利用者が就業を希望する運送会社での荷物の仕分け作業で職務試行法を行った上でジョブコーチ支援事業を実施し、個別、継続的な援助のもと、職場定着を図ることとなった。

その後、平成16年3月21日～3月30日の期間、運送会社での荷物の仕分け作業で職務試行法を行い、同作業での職務遂行力が一定あることが評価された。

(4) 事業実施先事業所の属性（業種、利用者が従事する作業種目）

平成16年4月～7月、雇用前支援の形式で実施した（支援回数は30回）。

運送業の事業所で、利用者は、荷物の仕分け、清掃作業に従事することとなった。

(5) 支援計画の内容（障害者支援、事業所支援、家族支援）

1) 障害者支援

内容としては、①基本的労働習慣の確立（疲労が蓄積しないよう生活リズムを整える）、②職務遂行に関する支援（事業所の要求するレベルまで作業遂行力を向上する）、③不安の軽減（作業内容で不明な点や理解できないことがあったら上司・同僚にたずねる）、に大別される。

2) 事業主支援

①従業員の障害者との関わり方、②利用者の職務遂行力の向上に関する支援を各々行うこととした。

3) 家族支援

職業生活に係る知識（利用者が事業所で働くことで再発しないか不安があるので必要に応じて相談する）に関する支援を実施することとした。

(6) 障害者支援の具体的な支援内容

1) 人間関係、職場内コミュニケーション

ジョブコーチ支援事業を開始する前に、事業主と作業現場の担当者（年配の男性）に精神障害のある人の障害特性等を説明した。

事業開始当初は、上司・同僚などは本人への関わり方について「話してはいけないことがあるか」など躊躇する場面が多かったが、疑問が出てくる都度ジョブコーチが相談することにより障害特性に関する理解は促進していった。

仕分けの作業は作業指示を適宜受けながら実施するものであったので、指示を行う上司と円滑なコミュニケーションが図れているか、経過観察を行った。

2) 基本的労働習慣

利用者は以前、怠薬で再発した経歴があるため、援護寮の方で食事後に職員が薬を手渡しするなど服薬管理に関する支援を行った。

だが、事業開始2ヶ月後、援護寮で幻聴がすると訴えることがあり、直ちに主治医に連絡を取り、服薬の調整を行うことで著しく体調を損ねることを未然に防いだ。

また、持久力が不足しているが、利用者は就業時間を延長したいなどの要望をあげることがあるので、その際には利用者と適宜相談し、現在の体力に応じた勤務時間での作業遂行に専念するよう助言した。

3) 職務遂行

荷物の仕分けに関して作業工程に関する知識が不足していたので、利用者の理解力を勘案して作業手順書を作成し、理解の促進を図った。

作業のスピードについては事業所の方で利用者の適性を見極め、過度の処理を要求しなかったことで不適応状態は避けられた。

4) 通勤

公共交通機関を利用しているので、乗り遅れで遅刻することがないか経過観察を行った。

5) 社会生活技能、余暇活動等

援護寮では余暇活動に関してもレクリエーションプログラムを設けており、本人は休日は積極的に参加する姿勢を見せている。

6) 不安、緊張感、ストレスの軽減

事業実施期間中は、①作業内容の理解、②他の実習対象者との職務遂行力の比較、③対人関係、に関して訴えがあり、適宜相談を行った。

①については、仕分けの場所がなかなか覚えられず、作業手順書を基に援護寮でも理解の促進に資する支援を行った。

②に関して、委託先事業所では障害者雇用を積極的に推進しており、知的障害養護学校の職場実習を受け入れているが、利用者と同じ部署に配置された生徒の方が作業スピードが速いことに利用者がショックを受け、自分が採用されないのではないかと職員に相談することがあった。その際は作業スピードを他の従業員と比較するのではなく、利用者に任されている仕事を一つひとつこなしていくことが重要である旨伝達した。

③では、現場の同僚が「こんな簡単なことができないと解雇される」旨揶揄されることがあり、

利用者は真に受け、ジョブコーチが相談することが度々あった。

7) 職務内容の調整

事業実施期間中は特に必要なかったが、採用後、年末にかけ事業所が繁忙期となり仕分けの業務量が著しく増えており、利用者は就業時間の延長を希望しているが、慎重に対応している。

(7) ケース会議の頻度、検討内容

事業中間時、事業終了前に各々開催した（職業センター職業カウンセラー、ジョブコーチ、ハローワーク担当官、事業主）。

事業中間時点では、開始当初、事業所の意向もあり支援回数を少なくしていたが、作業内容の理解を中心に遂行力が予想以上に低調であることから、支援の頻度を増やすこととした。

事業終了前においては、採用が内定していたので担当カウンセラーから新しい作業に利用者が従事する場合は不安感が強くなることを説明の上、理解の程度、遂行力に合わせて作業内容・就業時間を徐々に拡大・延長してほしい旨を要請している。

(8) フォローアップでの支援内容（頻度）

新しいことに従事する際には作業工程等の理解に時間を要するとともに、不安感が強くなるので、事業所での経過観察を行うことや本人との相談を密にする必要がある。また、利用者は賃金等労働条件の向上を希望していることから、自らの持久力を勘案することなく勤務時間を延長する旨事業所に申し出ることが予測されるので、その際には適切なフィードバックを行うことが求められる。

そこで、フォローアップの回数は2週間に1度を原則に実施しており、利用者の不安感が強い場合は頻度を上げることとしている。

フォローアップ期間での具体的な介入としては、①他の従業員の作業スピード並に遂行力を向上できないことを本人が不安に思い幻聴が出てきた際、医療機関に情報提供を行うとともに事業所とも調整したこと、②事業所が繁忙期に入り利用者に勤務時間の延長の要請があったが、体力が不足していたため過度の就業を回避したこと、などがある。

(9) 知的障害者と比較した精神障害者へのジョブコーチ支援での特徴、支援内容

1) 職業カウンセラー

精神障害のある人のジョブコーチ支援事業利用者の多くは、フォローアップを長期に実施する必要がある人が多いと考える。同事業の支援過程は、基本的には一定期間利用者の症状の変化、不安要因をきめ細かく観察・相談し、必要に応じて介入していき、対象者とその家族と事業所との関係が成立したらフェイディングが可能となると思われるが、実際にはそのようにならない事例が多い。他の精神障害者の事例では家族によるサポート体制が脆弱なため、安定した職業生活を維持できないことも見受けられる。

2) 協力機関型ジョブコーチ

障害種別よりも就業意欲や性格などに焦点を当て支援方法を考慮しているが、精神障害のある人はその1人ひとりが持つ不安感、その要因などを特にきめ細かく見ていく必要性を感じる。

また、本事例に見るとおり、これに加えて医療情報を収集し、就業によるストレスなどで病状に変化が生じた場合、迅速に医療機関と連携することが肝要と考える。

(10) 協力機関型ジョブコーチの経歴

社会福祉法人が運営する精神障害者の援護寮勤務。同施設には4年程度勤めており、主に夜間の相談業務に従事している。

ジョブコーチとしての支援実績は2年で、法人からは精神障害のある人の特性等をこれまでの施設内での支援を踏まえて理解できている等の理由から委託された。ジョブコーチ支援事業でのこれまでの担当ケース数は12名のうち精神障害者は4名となる。

(11) 事業実施前の利用者との関係（例：協力機関型ジョブコーチの所属施設を利用等）

本事例は所属施設の利用者で、前述したとおり、就職を含めた地域生活自立を主訴として援護寮を利用している。事業実施前から利用者の医療情報を入手していたため、就業に際して本人の不安感が高まること、過去の職業生活の中で怠業のため再発したことなどを把握していた。

(12) 協力機関型ジョブコーチを活用するメリット、配慮点等

本事例の支援を行った協力機関型ジョブコーチは援護寮に所属しており、支援対象者も援護寮を利用しているので、職場で生じた課題を就業後、寮内で時間をかけてきめ細かく相談してもらえる点はメリットとしてあげられる。

また、配慮すべき点として、同事業では複数担当制を適用しているのでペアになるジョブコーチ同士が実施した支援内容を迅速に情報交換できる体制づくりがある。

(13) 協力機関型ジョブコーチを受託し、就労支援を行うメリット、配慮点等

統合失調症を中心とする精神障害者で生活支援機関の利用者数は増加傾向にあるが、企業で職業生活を維持している人はまだ少ないだろう。就業にあたっては、再発を避け、本人の抱える不安感を聴取し、企業との交渉を行うジョブコーチ支援は有効であると考ええる。

本事例は、法人の利用者なので、就業後も援護寮内できめ細かな相談が日々行うことが可能となったが、他の法人利用者にも同様の介入ができるかは疑問が残るので、現状では委託先法人施設の利用者を対象としてジョブコーチ支援を実施することが望ましいと考える。

3. 事例3

(1) 利用者の属性（障害名、性別、年齢等）

統合失調症（精神保健福祉手帳2級）、知的障害（療育手帳軽度）、男性、22歳。

(2) センター利用に至るまでの経過（受障からの経緯、医療機関との関わり等）

知的障害があることから、小・中学校では特殊学級に在籍した。養護学校高等部進学後2年時に不眠が続き発症（入院歴はなく、クリニックに通院）。同校卒業後は通勤寮を利用し老人ホームで介護関係の仕事に従事するが、腰痛と人間関係の不調を理由に半年程度で自己退職。再就職に向け通勤寮職員の紹介で平成16年1月より職業センターを利用開始。

(3) 職業評価時の職業上の課題

職業評価からは利用者の職業面の課題として、①全身の動作を要する前職では腰痛が出ており、体力面も不足していること、②前職の人間関係の不調については、人事担当者以外の職場の同僚には障害があることを説明せず、作業に伴う質問・報告が不十分であったことが要因となっていること、が各々指摘された。そこで職業リハビリテーション計画としては障害をオープンにし、個別、継続的な援助のもと職場適応を図ることを目的にジョブコーチ支援事業を活用することとなった。

(4) 事業実施先事業所の属性（業種、利用者が従事する作業種目）

平成16年3月から6月、「雇用前支援」の形式で実施した（支援回数は22回）。

金融関係の事業所で、文書処理（記号、番号の照合作業）に従事することとなった。

(5) 支援計画の内容（障害者支援、事業所支援、家族支援）

1) 障害者支援

内容としては、①基本的労働習慣の確立（疲労が蓄積しないよう生活リズムを整える）、②職務遂行に関する支援（作業内容の理解度を確認し、正確に作業を行う）、③不安の軽減（利用者への的確な評価が行われないと自信を無くしてしまいやすいので、日々の振り返りに関する相談を実施する）、に大別される。

2) 事業主支援

①従業員の障害者との関わり方、②利用者の職務遂行力の向上に関する支援、を各々行うこととした。

3) 家族支援

職業生活に係る知識に関する支援（通勤寮と連携しながら事業所での利用者の適応状況を必要に応じて連絡する）を実施することとした。

(6) 障害者支援の具体的な支援内容

1) 人間関係、職場内コミュニケーション

実習開始当初は、緊張感が強く作業内容で不明な点があっても作業指示者（年配の男性）に訊ねることができなかつたので、ジョブコーチが質問の仕方についてモデリングを行うなどの具体的な教示に努めた。また、利用者と作業指示者間で作業日誌のやり取りを行うことで、両者のコミュニケーションを深めていった。

経過観察の中で若年であることも影響し適切な言葉遣いが行いにくい場面が度々あり、職場内で不適切な発言がある都度注意するとともに、職場外の相談場面でも適切なコミュニケーションのやり方に関する支援を行った。

2) 基本的労働習慣

職業センターが用意した生活チェック票（「就寝・起床時間」、「服薬」、「食事」、「生活上困っていること」などを記載するもの）を毎日記入することを勧奨し、体調管理に努めた。

利用者は就業に伴い緊張感などの影響で不眠状態となり、不眠が続くと作業場面での持久力が低下し早退することもあったが、ジョブコーチが生活チェック票を日々チェックし医療機関・通勤寮・事業所と調整することで著しい不適応を未然に防ぐことができた。

「一般的なルール・マナーの付与」について、作業日誌の書き方が私的な日記の様な記載方法となりがちであったので具体的に書き方を教示したことがある。

3) 職務遂行

事業所では新入社員の教育のため教育マニュアルを用意し、これに基づき専属の指導者が教育を行うなどの配慮がなされており、ジョブコーチは人間関係・職場内コミュニケーション能力の養成、不安、ストレスの軽減に資する支援を中心に行う旨事前に確認していた。

だが、利用者にとっては、作業マニュアルに記載されている内容の理解がかなり難しかった。

そこで、事業開始後1週間は毎日、ジョブコーチが本人の働きぶりを事業所内で観察し、必要に応じて担当者へ本人の理解の程度を確認の上作業指導するよう配慮を求めることが度々あった。

作業内容は、作業量・スピードよりも正確性を重要視するものであったので、過度の処理能力を求められることはなかった。

4) 通勤

事業開始後2日間は経過観察を実施した。

5) 社会生活技能、余暇活動等

前職を辞めて時間が経過していたので、事業開始当初は疲労の回復を図るため休日・余暇の過ごし方について助言を行った。

6) 不安、緊張感、ストレスの軽減

事業実施期間中は、①過緊張、生活面での人間関係のトラブルによる不眠、②休憩時間の過ごし方に関して利用者からの訴えがあり、適宜相談を行った。

①では、集中支援期での過緊張による不眠を前掲したが、その他にも、通勤寮内での人間関係の不調が原因となる不眠が移行支援期にかけて見受けられるようになったが適宜、通勤寮職員と連絡を取り調整した。

②に関して、事業所の休憩室が喫煙可能となっていたため非喫煙者である利用者のことを上司は配慮し、食堂等で休憩時間を過ごすよう勧められた。だが、利用者は若年の従業員が数多く休憩室に集まっているのでどうすべきか躊躇しジョブコーチに相談を持ちかけた。そこでジョブコーチが上司と相談し、本人の好きな場所で休憩時間を過ごすことができるよう調整した。

7) 職務内容の調整

集中支援期には利用者の職務遂行に係る能力を事業所の担当者が的確に見極めることが可能となったので特に調整を要さなかった。

(7) ケース会議の頻度、検討内容

1ヶ月毎に合計3回開催した（職業センター職業カウンセラー、ジョブコーチ、事業主、通勤寮職員）。

職務遂行に関しては、期間を経ていくに従い事業所側の評価が高くなっていく反面、作業意欲の低下や職場外の生活に関する課題が指摘されるようになった。このことは利用者が職場での環境に慣れてくるとモラルが低下しやすいことと、通勤寮で人間関係のトラブルが生じると不眠となり翌日の就業に差しかえが出てくることを指しており、生活面での課題は通勤寮職員が支援を行うことを会議で確約し最終的には採用となった。

このケース会議の他にもセンター内で2週間に1度全てのジョブコーチ支援利用者の進捗状況に関する会議を開催しており、本事例も適宜報告の上支援方法が検討された。

(8) フォローアップでの支援内容（頻度）

支援実施期間中は利用者の作業遂行力は支援を通じてある程度向上し、作業指導者が利用者の働きぶりを見極めることが可能となった。また、支援期間中、人間関係の不調により利用者の不安感が増大し、これにより継続勤務について課題となることが判明したが、この点については通勤寮職員が主体となって支援を行うので入念なフォローアップの必要性は感じなかった。

結果、採用後、半年内で2回ほど事業所を訪問している。事業所は、基本的には職務遂行力はある程度有しているが、人間関係面が不調になると、作業の出来具合に波が出てくること、過度に同僚に依存することを課題として見なしている。これらの課題については通勤寮職員と協力しながらフォローアップを行っている。

(9) 知的障害者と比較した精神障害者へのジョブコーチ支援での特徴、支援内容

1) 職業カウンセラー

知的障害者のジョブコーチ支援の場合、集中支援期での作業ぶり、適応の程度である程度個人々の到達の目処、採否の予測が可能だが、精神障害のある人は、職務遂行面以外の人間関係を中心とした適応や病状そのものの波に沿って支援する必要があることから、移行支援期でもジョブコーチと職業カウンセラーの細く長い支援が必要となり、事業終了後もフォローアップを終了しにくいことを感じている。

2) 協力機関型ジョブコーチ

職務遂行について知的障害のある人に指導する際には作業手順などの枠組みを明確にし、教示の仕方としては断定的な言い方が必要である。しかし、精神障害者の場合は作業手順を理解できたら、その遂行方法について病状がよくない時にはどう作業ペースをゆるめるかをきちんと指導しておくことが肝要で、これによりオーバーワークを避けることができる。

また、精神障害のある人は職務遂行が十分できていても、自己評価が低い人が多く、自信のなさや不安感が強いので特に集中支援期では利用者に対しては良いフィードバックを行うとともに、上司・同僚が利用者に対して肯定的な声かけができる雰囲気を作ることができるよう努めるべきである。

(10) 協力機関型ジョブコーチの経歴

精神障害者の社会参加の支援を目的とする特定非営利活動法人の職員。同法人では地域生活支援センターで、①就労支援、②セルフヘルプグループのサポート、③ホームヘルプなどの事業を行っており、ヒアリング対象者は法人設立前から精神障害者を対象者とする作業所に17年勤務する他、清掃を中心とする作業でのグループ就労での支援実績もある。

ジョブコーチとしての支援実績は2年で、法人からは精神障害のある人の特性等をこれまでの支援を踏まえて理解できており、事業所でジョブコーチ支援の経験がある等の理由から委託された。ジョブコーチ支援事業でのこれまでの担当ケース数は12名のうち精神障害者は4名となる。

(11) 事業実施前の利用者との関係（例：協力機関型ジョブコーチの所属施設を利用等）

本事例は所属法人の事業の利用者でなく、ジョブコーチ支援事業を通じて初めて支援を行うこととなった。陰性症状が強しくはなく、初回の相談でも支援者に対してはスムーズな受け答えができていたが、言葉遣いから幼さを感じた。また、これまでの経歴等を通勤寮職員からの情報を通じて入手していたので上司・同僚等との人間関係の構築が支援のポイントになると把握していた。

(12) 協力機関型ジョブコーチを活用するメリット、配慮点等

協力機関型ジョブコーチを活用するメリットとしては、本事例の支援を委託したNPOは精神障

害を専門としており、配置型ジョブコーチに精神障害の特性などを支援を通じて具体的に教示してもらえ、また個別のケースカンファレンスにおいて助言することで他のジョブコーチにも支援方法を伝達することが可能である。また、各所属施設での生活支援を通じたネットワークの中で主治医とのコミュニケーションを確立していることが多く、就業に伴い職業センターが一から医療機関と連携を確立する必要がなくなるという利点も指摘される。

協力機関型ジョブコーチを活用し支援を行う際には、各々の法人施設の稼働できる日数を十分に配慮するとともに、ペアを組むジョブコーチとの情報交換が円滑に行っているかを留意する必要がある。

(13) 協力機関型ジョブコーチを受託し、就労支援を行うメリット、配慮点等

事業所での支援を通じて精神障害のある人が求職活動を行う前に精神保健福祉施設での対人関係の構築を中心とした職業前訓練の拡充が重要であることを痛感している。また、企業就労している精神障害者のピアサポートや職場定着に資するSSTの実施が求められ、これらの支援を地域生活支援センターなどで実施することが望ましいと考える。

加えて、精神障害者の就業生活を維持する上で医療機関との連携は重要であるが、医師が事業所などの就労場面を十分に理解しているか疑問があり、働くことを含めた地域生活支援の必要性を医学部の卒業前教育で行う必要があると考える。

第3節 まとめ

面接調査の結果から、協力機関型ジョブコーチを活用した事例をまとめる。

(1) 利用者の属性（障害名、性別、年齢等）

① 2年目調査を基に事例を収集したので、統合失調症が主障害であるが、知的障害を併せもつ者（事例3）も含まれた。

事例1：統合失調症、女性、33歳。

事例2：統合失調症、男性、30歳。

事例3：統合失調症（精神保健福祉手帳2級）、知的障害（療育手帳軽度）、男性、22歳。

(2) センター利用に至るまでの経過（受障からの経緯、医療機関との関わり等）

① 全ての事例がジョブコーチ支援事業前に職歴がある。

事例1：高校卒業後、経理関係の専門学校を経て、運送会社に勤務していたが、人間関係の不調等から離職。その後、製造関係の事業所に就職し、同事業所での就業期間中に発病（平成6年）。

平成9年9月～平成10年1月の期間、県立精神病院に入院。同病院のデイケア等を利用し平成10年9月から製菓会社で社会適応訓練を行っていたが、委託先事業所の移転のため通勤できなくなり訓練を中止。必要な支援を受けながら早期に就職するため平成13年の1月より職業センターを利用開始。

事例2：中学卒業後定時制高校に進学し、昼間はガソリンスタンド店員として働くが長続きはせずトラックドライバーなどの職種での離転職を繰り返す。平成3年時に不眠が続き、6ヶ月ほど通院する。その後、平成12年～平成16年にかけて陽性症状が強く市内の精神病院で入院生活を送る。平成16年より同病院での洗濯業務の院内作業に従事できるようになり、ジョブコーチ支援事業を受託する社会福祉法人の援護寮を利用する。援護寮に入所後、法人職員との相談の中で就業への意欲が高く、作業遂行力も一定有することから同年3月より職業センターを利用開始。

事例3：知的障害があることから、小・中学校では特殊学級に在籍した。養護学校高等部進学後2年時に不眠が続き発症（入院歴はなく、クリニックに通院）。同校卒業後は通勤寮を利用し老人ホームで介護関係の仕事に従事するが、腰痛と人間関係の不調を理由に半年程度で自己退職。再就職に向け通勤寮職員の紹介で平成16年1月より職業センターを利用開始。

(3) 職業評価時の職業上の課題

- ① 全ての事例に共通する課題は職務遂行が低調であることで、その他、「作業報告」、「服薬遵守、生活リズムの確立」、「作業耐性」など個々人により課題は異なる。

事例1：職業評価からは利用者の職業上の課題として、①作業に係るスムーズな受け答えが苦手（何か質問されても言葉が発せられるまでに数秒かかる、語尾がはっきりしない）、②知能検査の結果、理解力が高くないので作業理解に時間を要し、丁寧な説明が必要であることが指摘され、職業リハビリテーション計画としては、職域開発援助事業を利用し、個別、継続的な援助のもと、職場適応を図ることとなった。

その後、平成13年の7月～11月の4ヶ月間、雇用後支援でジョブコーチパイロット事業を利用し、事業所で自動販売機のメンテナンス作業に従事していたが、作業遂行の不調（汚れをふき取る作業で自主的に判断できない）、作業報告の不備等を理由に離職する。離職後は職業上の課題を軽減するため、平成15年6月～8月の期間、職業準備支援事業を受講。事業を行った結果、定型的な挨拶がある程度できるようになったという効果が出たが、作業については応用力や判断力が低く、ジョブコーチ支援事業を利用しての就職が望ましいと判断された。

事例2：職業評価の結果から、職業面の課題として、①身体動作を伴う作業の遂行力が高くはないこと、②服薬管理を遵守し、生活リズムを確立できるか疑問が残る、等の課題が指摘

され、職業リハビリテーション計画としては、利用者が就業を希望する運送会社での荷物の仕分け作業で職務試行法を行った上でジョブコーチ支援事業を実施し、個別、継続的な援助のもと、職場定着を図ることとなった。

その後、平成16年3月21日～3月30日の期間、運送会社での荷物の仕分け作業で職務試行法を行い、同作業での職務遂行力が一定あることが評価された。

事例3：職業評価からは利用者の職業面の課題として、①全身の動作を要する前職では腰痛が出ており、体力面も不足していること、②前職の人間関係の不調については、人事担当者以外の職場の同僚には障害があることを説明せず、作業に伴う質問・報告が不十分であったことが要因となっていること、が各々指摘された。そこで職業リハビリテーション計画としては障害をオープンにし、個別、継続的な援助のもと職場適応を図ることを目的にジョブコーチ支援事業を活用することとなった。

(4) 事業実施先事業所の属性（業種、利用者が従事する作業種目）

- ① 支援契機は全て「雇用前支援」で、実施期間は1ヶ月間（事例1）、3ヶ月間（事例2、事例3）となる。
- ② 従事する作業は現業での製造（事例1、事例2）、事務作業（事例3）となる。

事例1：平成16年1月～2月、雇用前支援の形式で実施した（支援回数は19回）。

金型成型・製造の事業所で、プラスチック製品の箱詰めに従事することとなった。

事例2：平成16年4月～7月、雇用前支援の形式で実施した（支援回数は30回）。

運送業の事業所で、荷物の仕分け、清掃作業に従事することとなった。

事例3：平成16年3月～6月、雇用前支援の形式で実施した（支援回数は22回）。

金融関係の事業所で、文書処理（記号、番号の照合作業）に従事することとなった。

(5) 支援計画の内容（障害者支援、事業所支援、家族支援）

1) 障害者支援

- ① 全ての事例で「不安の軽減」を支援内容として計画しており、その要因としては、作業の出来具合（事例1）、作業内容に係る質問（事例2）、適切な自己評価（事例3）など個々人によって異なる。

事例1：①人間関係、職場内コミュニケーションに関する支援（作業報告に時間を要したり、返答できないことが多いので、具体的な報告・質問方法を経過観察を通じて個別、具体的に教示する）、②職務遂行に関する支援（訓練場面では作業内容の理解に時間を要する場面が見受けられたので、職場の担当者に利用者の適応の程度を説明する）、③不安の軽減（利用者は作業の出来具合等でストレスを生じることが予測されるので、その際には適宜助言する）、に大別される。

事例2：①基本的労働習慣の確立（疲労が蓄積しないよう生活リズムを整える）、②職務遂行に関する支援（事業所の要求するレベルまで作業遂行力を向上する）、③不安の軽減（作業内容で不明な点や理解できないことがあったら上司・同僚にたずねる）、に大別される。

事例3：内容としては、①基本的労働習慣の確立（疲労が蓄積しないよう生活リズムを整える）、②職務遂行に関する支援（作業内容の理解度を確認し、正確に作業を行う）、③不安の軽減（利用者への的確な評価が行われないと自信を無くしてしまいやすいので、日々の振り返りに関する相談を実施する）、に大別される。

2) 事業主支援

① 全ての事例で「従業員の障害者との関わり方」に関する支援を行うことを計画している。

事例1：委託先事業所は精神障害者の雇用は初めてなので、①障害に係る知識、②従業員の障害者との関わり方、に関する支援を各々行うこととした。

事例2：①従業員の障害者との関わり方、②利用者の職務遂行力の向上、に関する支援を各々行うこととした。

事例3：①従業員の障害者との関わり方、②利用者の職務遂行力の向上に関する支援、を各々行うこととした。

3) 家族支援

① 全ての事例で「職業生活に係る知識に関する支援」を行うことを計画しているが、その具体的な支援内容は個々の事例で異なっている。

事例1：職業生活に係る知識に関する支援（家族は利用者の職業能力を過大視する傾向があり、求職活動が不調となっているのは支援機関のサポートに起因するとの見方をしているので、必要に応じて利用者の適応状況を説明する）を実施することとした。

事例2：職業生活に係る知識に関する支援（利用者が事業所で働くことで再発しないか不安があるので必要に応じて相談する）を実施することとした。

事例3：職業生活に係る知識に関する支援（通勤寮と連携しながら事業所での利用者の適応状況を必要に応じて連絡する）を実施することとした。

(6) 障害者支援の具体的な支援内容

1) 人間関係、職場内コミュニケーション

① 事業開始前に上司・同僚等に障害特性を説明した事例（事例1、事例2）が2つある。

② 作業に伴う質問・報告に課題がある事例（事例1、事例3）に関しては、メモの携行、モデリングなどの支援を行った。

事例1：「人間関係、職場内コミュニケーション」を構築する上で特に支援したこととして、精神障害の特徴の理解を上司・同僚等職場の人に求めたことがある。事業開始前に、

職業カウンセラーとともに事業主と現場責任者に対して利用者の特徴、精神障害のある人の行動特性に関して一通り説明をした。だが、事業が始まり、利用者に作業内容等を教示する直属の上司（中高年の女性）が「近所にも精神障害者が住んでおり、祈祷により治った」、「自傷や他害行為があるのでは」等の話を行っていたことを耳にし、職場の従業員に精神障害について正しく理解されているか懸念された。そこで、「服薬による陽性症状の減少」、「副作用による動作の緩慢さ」などを支援の都度、説明するよう心がけた。

このような説明を通じ、ジョブコーチと従業員との関わり合いが深まり、利用者の行動特性について不明なことがあれば何でも訊ねられるような関係が構築された。そのことで、利用者の発語が遅いこと、作業指示について不明なことがあっても直ぐに訊ねられないなどの不適応行動に対し、メモの携行などにより軽減することが可能となった。

事例2：ジョブコーチ支援事業を開始する前に、事業主と作業現場の担当者（年配の男性）に精神障害のある人の障害特性等を説明した。事業開始当初は、上司・同僚などは本人への関わり方について「話してはいけないことがあるか」など躊躇する場面が多かったが、疑問が出てくる都度ジョブコーチが相談することにより障害特性に関する理解は促進していった。

仕分けの作業は作業指示を適宜受けながら実施するものであったので、指示を行う上司と円滑なコミュニケーションが図れているか、経過観察を行った。

事例3：実習開始当初は、緊張感が強く作業内容で不明な点があっても作業指示者（年配の男性）に訊ねることができなかつたので、ジョブコーチが質問の仕方についてモデリングを行うなどの具体的な教示に努めた。また、利用者と作業指示者間で作業日誌のやり取りを行うことで、両者のコミュニケーションを深めていった。経過観察の中で若年であることも影響し適切な言葉遣いが行いにくい場面が度々あり、職場内で不適切な発言がある都度注意するとともに、職場外の相談場面でも適切なコミュニケーションのやり方に関する支援を行った。

2) 基本的労働習慣

- ① 生活リズムの確立に支援を行った事例（事例1、事例3）が2つあり、経過観察を実施したり、生活チェック票を活用し支援している。
- ② 陽性症状の出現（事例2）、不眠が続く（事例3）などの課題については医療機関等との連携で著しい不適応を防いだ。

事例1：食事管理や睡眠が十分取れているか支援日には確認を行った。

立ち作業で製品を詰めた箱を運搬することもあり、足や腰の痛さを訴えることが事業開始当初から出てきた。そこで、ストレッチなどを行うこととともに、作業が閑散と

なる時間帯は座って待機できるよう上司などと調整した。

事例2：利用者は以前、怠薬で再発した経験があるため、援護寮の方で食事後に職員が薬を手渡しするなど服薬管理に関する支援を行った。

だが、事業開始2ヶ月後、援護寮で幻聴がすると訴えることがあり、直ちに主治医に連絡を取り、服薬の調整を行うことで著しく体調を損ねることを未然に防いだ。

また、持久力が不足しているが、利用者は就業時間を延長したいなどの要望をあげることがあるので、その際には利用者と適宜相談し、現在の体力に応じた勤務時間での作業遂行に専念するよう助言した。

事例3：職業センターが用意した生活チェック票（「就寝・起床時間」、「服薬」、「食事」、「生活上困っていること」などを記載するもの）を毎日記入することを奨励し、体調管理に努めた。

利用者は就業に伴い緊張感などの影響で不眠状態になり、不眠が続くと作業場面での持久力が低下し早退することもあったが、ジョブコーチが生活チェック票を日々チェックし医療機関・通勤寮・事業所と調整することで著しい不適應を未然に防ぐことができた。

「一般的なルール・マナーの付与」について、作業日誌の書き方が私的な日記の様な記載方法となりがちであったので具体的に書き方を教示したことがある。

3) 職務遂行

- ① 全ての事例で作業手順の理解に資する支援を行っており、具体的にはメモ（事例1）や作業手順書（事例2）を活用したり、作業指導者に本人の理解度を踏まえた指導（事例3）を調整している。

事例1：作業手順の理解についてはメモを携行するよう教示し、メモを見ている範囲では正確に理解できているが、現場の従業員からの評価では、日によって作業の手順がまちまちで、毎日利用者が正しい手順で作業を遂行しているか、マンツーマンに近いような支援が必要であった。

事例2：荷物の仕分けに関して作業工程に関する知識が不足していたので、利用者の理解力を勘案して作業手順書を作成し、理解の促進を図った。作業のスピードについては事業所の方で利用者の適性を見極め、過度の処理を要求しなかったことで不適應状態は避けられた。

事例3：事業所では新入社員の教育のため教育マニュアルを用意し、これに基づき専属の指導者が教育を行うなどの配慮がなされており、ジョブコーチは人間関係・職場内コミュニケーション能力の養成、不安、ストレスの軽減に資する支援を中心に行う旨事前に確認していた。だが、利用者にとっては、作業マニュアルに記載されている内容の理解がかなり難しかった。そこで、事業開始後1週間は毎日、ジョブコーチが本人の働

きぶりを事業所内で観察し、必要に応じて担当者へ本人の理解の程度を確認の上作業指導するよう配慮を求めることが度々あった。作業内容は、作業量・スピードよりも正確性を重要視するものであったので、過度の処理能力を求められることはなかった。

4) 通勤

- ① 著しく課題がある者（事例1）の支援をフォローアップ期に実施した他は、経過観察を行っている。

事例1：事業所が公共交通機関のない地域に所在することから自動車での通勤となった。支援当初は特に課題はないと判断していたが、採用後事業所側から緩慢なスピードで運転しており危険なので注意してもらいたいとの要請があり、ジョブコーチが相談、指導した。

事例2：公共交通機関を利用しているので、乗り遅れで遅刻することがないか経過観察を行った。

事例3：事業開始後2日間は経過観察を実施した。

5) 社会生活技能、余暇活動等

- ① 就業による疲労の回復を意図し、余暇の過ごし方を支援する事例（事例3）がある。
- ② 精神保健従事者の生活支援を受けていないことに起因し、症状の確認のため自宅訪問を行った事例（事例1）がある。
- ③ 余暇活動で協力機関型ジョブコーチが所属する施設でのレクリエーションプログラムを利用した事例（事例2）がある。

事例1：単身で生活しており、医療、福祉関係者からの生活支援を利用していなかった。事業実施期間は特に課題がなかったが、フォローアップ期に自宅で幻聴が聴こえる（夜中に水漏れの音がする）と訴えることがあり、ジョブコーチが自宅まで訪問し、幻聴か否か確認を行うとともに医療機関との仲介を担当することがあった。

事例2：援護寮では余暇活動に関してもレクリエーションプログラムを設けており、本人は休日は積極的に参加する姿勢を見せている。

事例3：前職を辞めて時間が経過していたので、事業開始当初は疲労の回復を図るため休日・余暇の過ごし方について助言を行った。

6) 不安、緊張感、ストレスの軽減

- ① 各事例によって不安、緊張感、ストレス要因は様々で個々の状況に応じてジョブコーチが中心となり支援を行っている。

事例1：再発後、求職活動が上手くいってなかったため事業実施期間中は「採用されるか否か」が本人にとっての主要な不安事項となり、これに関する相談がある度ジョブコーチは、きちんと仕事を行えば採用の見込みがある旨励まし続けた。

また、身体動作に伴う疲労感についてストレッチを行ったり、風呂にゆっくり入るよう助言した。

事例2：事業実施期間中は、①作業内容の理解、②他の実習対象者との職務遂行力の比較、③対人関係、に関して訴えがあり、適宜相談を行った。

①については、仕分けの場所がなかなか覚えられず、作業手順書を基に援護寮でも理解の促進に資する支援を行った。

②に関して、委託先事業所では障害者雇用を積極的に推進しており、知的障害養護学校の職場実習を受け入れているが、利用者と同じ部署に配置された生徒の方が作業スピードが速いことに利用者がショックを受け、自分が採用されないのではないかと職員に相談することがあった。その際は作業スピードを他の従業員と比較するのではなく、利用者に任されている仕事を一つひとつこなしていくことが重要である旨伝達した。

③では、現場の同僚が「こんな簡単なことができないと解雇される」旨揶揄されることがあり、利用者は真に受け、ジョブコーチが相談することが度々あった。

事例3：事業実施期間中は、①過緊張、生活面での人間関係のトラブルによる不眠、②休憩時間の過ごし方に関して利用者からの訴えがあり、適宜相談を行った。

①では、集中支援期での過緊張による不眠を前掲したが、その他にも、通勤寮内での人間関係の不調が原因となる不眠が移行支援期にかけて見受けられるようになったが適宜、通勤寮職員と連絡を取り調整した。

②に関して、事業所の休憩室が喫煙可能となっていたため非喫煙者である利用者のことを上司は配慮し、食堂等で休憩時間を過ごすよう勧められた。だが、利用者は若年の従業員が数多く休憩室に集まっているのでどうすべきか躊躇しジョブコーチに相談を持ちかけた。そこでジョブコーチが上司と相談し、本人の好きな場所で休憩時間を過ごすことができるよう調整した。

7) 職務内容の調整

- ① 就業日数の調整を行っている事例（事例1）がある。
- ② 採用後、就業時間の延長を事業所から要望され利用者と相談する事例（事例2）がある。
- ③ 集中支援期で職場の担当者が利用者の能力を見極めたため、特に調整を必要としなかった事例（事例3）がある。

事例1：実習開始当初は、平日に通院しなければならないため土曜日を含めた週5日間就業することとしていたが、利用者の疲労感が続くため、事業実施中に週4日間の就業に変更した。

事例2：事業実施期間中は特に必要なかったが、採用後、年末にかけ事業所が繁忙期となり仕分けの業務量が著しく増えており、利用者は就業時間の延長を希望しているが、慎重に対応している。

事例3：集中支援期には利用者の職務遂行に係る能力を事業所の担当者が的確に見極めることが可能となったので特に調整を要さなかった。

(7) ケース会議の頻度、検討内容

- ① ケース会議の頻度は事業実施期間に相応しており、1ヶ月間の支援では事業終了前に1回（事例1）、3ヶ月間の支援では事業中間時点、事業終了前に各1回（事例2）、1ヶ月ごとに1回（事例3）となっている。
- ② 検討内容としては職務遂行の状況、事業終了後の採否などである。
- ③ ケース会議の他、センター内で2週間に1度、事業利用者の進捗状況を検討している所がある（事例3）。

事例1：実習終了前に1回開催した（職業センター職業カウンセラー、ジョブコーチ、ハローワーク担当官、事業主、家族）。

利用者の作業遂行力は障害のない人と比較すると3分の1程度で、作業内容の理解が不十分なため恒常的に支援が必要となっていたが、利用者や家族の実習先事業所での就業の希望を踏まえて、援護措置を活用して就職することとなった。

事例2：事業中間時、事業終了前に各々開催した（職業センター職業カウンセラー、ジョブコーチ、ハローワーク担当官、事業主）。

事業中間時点では、開始当初、事業所の意向もあり支援回数を少なくしていたが、作業内容の理解を中心に遂行力が予想以上に低調であることから、支援の頻度を増やすこととした。

事業終了前においては、採用が内定していたので担当カウンセラーから新しい作業に利用者が従事する場合は不安感が強くなることを説明の上、理解の程度、遂行力に合わせて作業内容・就業時間を徐々に拡大・延長してほしい旨を要請している。

事例3：1ヶ月毎に合計3回開催した（職業センター職業カウンセラー、ジョブコーチ、事業主、通勤寮職員）。

職務遂行に関しては、期間を経ていくに従い事業所側の評価が高くなっていく反面、作業意欲の低下や職場外の生活に関する課題が指摘されるようになった。このことは利用者が職場での環境に慣れてくるとモラルが低下しやすいことと、通勤寮で人間関係のトラブルが生じると不眠となり翌日の就業に差しつかえが出てくることを指しており、生活面での課題は通勤寮職員が支援を行うことを会議で確約し最終的には採用となった。

このケース会議の他にもセンター内で2週間に1度全てのジョブコーチ支援利用者の進捗状況に関する会議を開催しており、本事例も適宜報告の上支援方法が検討された。

(8) フォローアップでの支援内容（頻度）

- ① フォローアップの頻度は個別の事例で異なるが、職務遂行状況と不安・ストレスの軽減に関する相談をいずれの事例も行っている。
- ② フォローアップの支援回数が多い事例（事例1）では利用者の職務遂行について事業所とのミスマッチが見受けられる。
- ③ フォローアップの支援回数が少ない事例（事例3）では事業所が要求する職務遂行水準を満たしており、関係機関による生活支援に関する支援が行われている。

事例1：雇用後、本人が不安として訴えることには、再発しないか否かということがある。以前企業就労していた際、人間関係の不調等の理由で発病したので、今回の就業に際しても同じことが起きるのではないかと、ジョブコーチに何度も訴えることがあった。また、職務遂行面については採用時にも低調であったことから、その後の適応に関して苦慮することが予測された。

そこで、事業終了後1ヶ月目で7回、2ヶ月目で6回、3ヶ月目で5回、4ヶ月目で5回、5ヶ月目で2回、6ヶ月目で3回、各々フォローアップを行った。

1ヶ月目から4ヶ月目までは、1回当たり半日程度、職務遂行の向上及び上司・同僚の障害特性の理解促進について支援を実施した。

前述したとおり、採用に際して本人の職務遂行力が低調であることは援護措置を活用することでカバーすることを経営者は決定していた。だが、利用者と共に働く従業員は職務遂行力を向上させることが本人のためになると思われ、作業動作が緩慢である課題を改善しようと日々熱心に指導するが、そのことが利用者にとってストレスの要因になりがちであった。そこで、ジョブコーチは同僚の機嫌を損ねない範囲で、作業内容の理解の程度、遂行力を具体的な指導場面や相談を通じて理解の促進を図った。

6ヶ月目には、家族の励ましが利用者にとってはストレスとなり、結果、幻聴が強くなってくることがあり、その際には家族と面接を行い利用者との関わり方を相談するとともに、医療機関・事業所とも調整を行った。

事例2：新しいことに従事する際には作業工程等の理解に時間を要するとともに、不安感が強くなるので、事業所での経過観察を行うことや本人との相談を密にする必要がある。また、利用者は賃金等労働条件の向上を希望していることから、自らの持久力を勘案することなく勤務時間を延長する旨事業所に申し出ることが予測されるので、その際には適切なフィードバックを行うことが求められる。

そこで、フォローアップの回数は2週間に1度を原則に実施しており、利用者の不安感が強い場合は頻度を上げることとしている。

フォローアップ期間での具体的な介入としては、①他の従業員の作業スピード並に遂行力を向上できないことを本人が不安に思い幻聴が出てきた際、医療機関に情報提供を行

うとともに事業所とも調整したこと、②事業所が繁忙期に入り利用者に勤務時間の延長の要請があったが、体力が不足していたため過度の就業を回避したこと、などがある。

事例3：支援実施期間中は利用者の作業遂行力は支援を通じてある程度向上し、作業指導者が利用者の働きぶりを見極めることが可能となった。また、支援期間中、人間関係の不調により利用者の不安感が増大し、これにより継続勤務について課題となることが判明したが、この点については通勤寮職員が主体となって支援を行うので入念なフォローアップの必要性は感じなかった。

結果、採用後、半年内で2回ほど事業所を訪問している。事業所は、基本的には職務遂行力はある程度有しているが、人間関係面が不調になると、作業の出来具合に波が出てくること、過度に同僚に依存することを課題として見なしている。これらの課題については通勤寮職員と協力しながらフォローアップを行っている。

(9) 知的障害者と比較した精神障害者へのジョブコーチ支援での特徴、支援内容

1) 職業カウンセラー

- ① 全ての職業カウンセラーが「病状（障害）の変化」に沿った支援の必要性を述べている。
- ② 2名の職業カウンセラー（事例2、事例3）が永続的なフォローアップが求められると述べている。
- ③ 2名の職業カウンセラー（事例1、事例2）が人間関係の構築等に課題が多い旨を指摘し、定期的な相談以外に勤務日以外のセンターでの相談（事例1）を行っている。
- ④ 1名の職業カウンセラー（事例3）が知的障害者へのジョブコーチ支援は、集中支援期での職務遂行を中心とする適応の程度で採否の予測などの目処を立てることができることを指摘している。

事例1：利用者の症状の変化や不安をきめ細かく観察、相談し、必要に応じて介入することが必要となる。また、障害に起因するが、医療機関との連携を密にしていくことも重要である。

精神障害のある利用者の特徴としては、就業に伴い職場の人間関係で悩む人が多いので定期的な相談を実施する場合が多々あるが、事業所内ではその相談を行いにくいいため、勤務日以外にセンターに来所したり、場合によっては症状の管理も含めて医療機関で相談を行うこともある。

加えて、精神保健従事者の生活支援が受けられないケースには医療的な配慮事項も含めて生活支援の領域に関する相談を行うこともある。

事例2：精神障害のある人のジョブコーチ支援事業利用者の多くは、フォローアップを長期に実施する必要がある人が多いと考える。同事業の支援過程は、基本的には一定期間利用者の症状の変化、不安要因をきめ細かく観察・相談し、必要に応じて介入していき、

対象者とその家族と事業所との関係が成立したらフェイディングが可能となると思われるが、実際にはそのようにならない事例が多い。他の精神障害者の事例では家族によるサポート体制が脆弱なため安定した職業生活を維持できないことも見受けられる。

事例3：知的障害者のジョブコーチ支援の場合、集中支援期での作業ぶり、適応の程度である程度個々人の到達の目処、採否の予測が可能だが、精神障害のある人は、職務遂行面以外の人間関係を中心とした適応や病状そのものの波に沿って支援する必要があることから、移行支援期でもジョブコーチと職業カウンセラーの細く長い支援が必要となり、事業終了後もフォローアップを終了しにくいことを感じている。

2) 協力機関型ジョブコーチ

- ① 2名のジョブコーチ（事例1、事例2）が医療情報の収集が必要な旨を述べている。
- ② 2名のジョブコーチ（事例1、事例3）が精神障害者の場合、作業遂行の方法について、本人から支援者への働きかけを待ったり（事例1）、場合によっては作業ペースのゆるめ方を教示する（事例3）ことが求められることを述べている。
- ③ 1名のジョブコーチ（事例3）が、自己評価の低さ、自信が足りない点を上司・同僚を含めて肯定的なフィードバックにより支援することが重要な旨を述べている。

事例1：利用者の医療的な情報の入手が肝要で、①陽性・陰性症状の特徴、②①に伴い、就業場面などストレスがかかった場合、状態が悪くなった場合、どのような症状が出現するか、把握する必要がある。

また、必要に応じて、服薬の管理が出来ているか確認することが求められる。精神障害のある人は職業生活を送るようになると、病気が軽減したと誤解し、怠業することも多々ある。

加えて、就業場面での知的障害者との支援方法の違いとして、知的障害のある人の場合、どちらかというと指示的に作業内容、効率的な遂行方法を教示することが多いが、精神障害者は本人からの支援者への訴えを待つことがポイントだろう。精神障害のある人に指示的な援助を行えば感情的に齟齬が生じたり、負担感を増大することにつながると思われる。

事例2：障害種別よりも就業意欲や性格などに焦点を当てた支援方法を考慮しているが、精神障害のある人はその1人ひとりが持つ不安感、その要因などを特にきめ細かく見ていく必要性を感じる。

また、本事例に見るとおり、これに加えて医療情報を収集し、就業によるストレスなどで病状に変化が生じた場合、迅速に医療機関と連携することが肝要と考える。

事例3：職務遂行について知的障害のある人に指導する際には作業手順などの枠組みを明確にし、教示の仕方としては断定的な言い方が必要である。しかし、精神障害者の場合は

作業手順を理解できたら、その遂行方法について病状がよくない時にはどう作業ペースをゆるめるかをきちんと指導しておくことが肝要で、これによりオーバーワークを避けることができる。

また、精神障害のある人は職務遂行が十分できていても、自己評価が低い人が多く、自信のなさや不安感が強いので特に集中支援期では利用者に対しては良いフィードバックを行うとともに、上司・同僚が利用者に対して肯定的な声かけができる雰囲気を作ることができるよう努めるべきである。

(10) 協力機関型ジョブコーチの経歴

- ① ジョブコーチが所属する法人施設の形態は作業所、援護寮、地域生活支援センターと様々である。
- ② 所属施設等の支援経験から精神障害者の特性等を理解していることを理由に協力機関型ジョブコーチを委嘱されている。
- ③ 全てのジョブコーチが10名以上の支援実績があるが、障害種別では知的障害者への支援数の方が多い。

事例1：社会福祉法人が運営する精神障害者の作業所に勤務。4年程度同作業所に勤めており、作業所内ではデイケア的な社会リハビリテーションに係る支援に従事している。

協力機関型ジョブコーチとしては2年の経験があり、法人代表からは精神障害のある人の特性等を十分理解している等の理由から委託された。ジョブコーチ支援事業でのこれまでの担当ケース数は10名のうち精神障害者の支援数は3名となる。

事例2：社会福祉法人が運営する精神障害者の援護寮勤務。同施設には4年程度勤めており、主に夜間の相談業務に従事している。

ジョブコーチとしての支援実績は2年で、法人からは精神障害のある人の特性等をこれまでの施設内での支援を踏まえて理解できている等の理由から委託された。ジョブコーチ支援事業でのこれまでの担当ケース数は12名のうち精神障害者は4名となる。

事例3：精神障害者の社会参加の支援を目的とする特定非営利活動法人の職員。同法人では地域生活支援センターで、①就労支援、②セルフヘルプグループのサポート、③ホームヘルプなどの事業を行っており、ヒアリング対象者は法人設立前から精神障害者を対象とする作業所に17年勤務する他、清掃を中心とする作業でのグループ就労での支援実績もある。

ジョブコーチとしての支援実績は2年で、法人からは精神障害のある人の特性等をこれまでの支援を踏まえて理解できている等、事業所でジョブコーチ支援の経験がある等の理由から委託された。ジョブコーチ支援事業でのこれまでの担当ケース数は12名のうち精神障害者は4名となる。

(11) 事業実施前の利用者との関係（例：協力機関型ジョブコーチの所属施設を利用等）

- ① 1名のジョブコーチ（事例2）が、所属する法人施設での利用者の支援に従事しており、事業実施前から利用者の特性等を把握している。
- ② 2名のジョブコーチ（事例1、事例3）は支援事業を通じて利用者を初めて支援することとなったが、これまでの精神福祉施設等での支援経験から、利用者の課題を見極めている。

事例1：本事例は所属施設の利用者でなく、ジョブコーチ支援事業を通じて初めて知り合ったが、初回の相談で、挨拶や返事について反応が遅いことが直ぐ理解でき、抗精神病薬の影響があるのかという印象を持った。

事例2：本事例は所属施設の利用者で、前述したとおり、就職を含めた地域生活自立を主訴として援護寮を利用している。事業実施前から利用者の医療情報を入手していたため、就業に際して本人の不安感が高まること、過去の職業生活の中で怠業のため再発したことなどを把握していた。

事例3：本事例は所属法人の事業の利用者でなく、ジョブコーチ支援事業を通じて初めて支援を行うこととなった。陰性症状が強くはなく、初回の相談でも支援者に対してはスムーズな受け答えができていたが、言葉遣いから幼さを感じた。また、これまでの経歴等を通勤寮職員からの情報を通じて入手していたので上司・同僚等との人間関係の構築が支援のポイントになると把握していた。

(12) 協力機関型ジョブコーチを活用するメリット、配慮点等

- ① 全ての職業カウンセラーがメリットとして、精神障害のある人の障害特性を既に理解していることを挙げており、このことが事業所側に特徴の説明が円滑に行える（事例1）、配置型ジョブコーチの精神障害への理解促進につながっている（事例3）と指摘している。
- ② 1名の職業カウンセラー（事例2）が職場外の所属施設での相談が有用である旨を述べている。
- ③ 1名の職業カウンセラー（事例3）が協力機関型ジョブコーチの持つ地域ネットワークで医療機関との連携が円滑に構築できる旨を述べている。
- ④ 配慮点としては2名の職業カウンセラー（事例2、事例3）が複数担当制でペアを組むジョブコーチとの情報交換が重要であることに触れており、事業の委託の際には稼働できる日数を十分配慮することが肝要である（事例3）旨を述べている。

事例1：協力機関型ジョブコーチを活用するメリットとしては、所属施設での生活支援等を通じて精神障害のある人の特性を十分理解できていることから、職場の同僚・上司などにその特徴を上手く説明してもらえ、結果、職場内の理解が促進できる点が指摘できる。また、就業場面のみならず、生活部分での状況を把握しておく意識は配置型と比較すると協力機関型の方が高いと考える。

事例2：本事例の支援を行った協力機関型ジョブコーチは援護寮に所属しており、支援対象者も

援護寮を利用しているので、職場で生じた課題を就業後、寮内で時間をかけてきめ細かく相談してもらえる点はメリットとしてあげられる。

また、配慮すべき点として、同事業では複数担当制を適用しているためペアになるジョブコーチ同士が実施した支援内容を迅速に情報交換できる体制づくりがある。

事例3：協力機関型ジョブコーチを活用するメリットとしては、本事例の支援を委託したNPOは精神障害を専門としており、配置型ジョブコーチに精神障害の特性などを支援を通じて具体的に教示してもらえること、また個別のケースカンファレンスにおいて助言することで他のジョブコーチにも支援方法を伝達することが可能である。また、各所属施設での生活支援を通じたネットワークの中で主治医とのコミュニケーションを確立していることが多く、就業に伴い職業センターが一から医療機関と連携を確立する必要がなくなるという利点も指摘される。

協力機関型ジョブコーチを活用し支援を行う際には、各々の法人施設の稼働できる日数を十分に配慮することとともに、ペアを組むジョブコーチとの情報交換が円滑に行っているかを留意する必要がある。

(13) 協力機関型ジョブコーチを受託し、就労支援を行うメリット、配慮点等

- ① 2名のジョブコーチ（事例1、事例2）がジョブコーチ支援業務を通じて精神障害者が企業就労することの重要性を理解できた旨を述べている。
- ② 1名のジョブコーチ（事例3）が業務を通じて精神保健福祉機関での職業前訓練の内容の充実、就職後のフォローアップの重要性を理解できた旨を述べている。
- ③ 配慮点としては、支援地域を限定しないと受託先法人の負担が増大する（事例1）、所属する法人以外の利用者にはきめ細かな支援が行いにくい（事例2）などが指摘されている。

事例1：事業所で精神障害者の就労支援を行うことで、重度の障害があってもきめ細かな相談や事業所との調整により多くの精神障害のある人が企業就労できることが理解できた。

今後、精神障害者へのジョブコーチ支援を円滑に推進するためには、①県全域に協力機関を設置し、支援エリアを均等にすること、②利用者の生活支援を行う職員と円滑に情報交換を行うこと、③必要に応じて生活支援の状況を把握すること、が各々肝要と考える。

協力機関型のジョブコーチ支援を実施する機関は増加傾向にあり、今後もその拡大が期待されるが、現状では受託法人が多くはなく、場合によっては遠方まで支援に従事することとなり、移動に要する時間が多大となることもしばしばある。担当ケース数、支援に割く時間数などを考慮すると、県全域に協力機関を設置し、担当エリアを限定して支援を行うことが望ましい。

また、精神障害のある人が働く際、生活支援が肝要で、雇用支援の利用者への生活支援

の状況を担当の精神保健福祉従事者などと意見交換することが求められるが、働いている精神障害者は、入職後、保健師やPSWなどが生活支援を実施していない場合も少なくない。そのような人は、就業により生活リズムが変更したり、ストレスを受けたりすることで、余暇の過ごし方、体調管理等に援助を必要とする場合が往々にしてあり、結果、ジョブコーチが生活支援の領域に支援を行わざるを得なくなる。

このような事態に陥ることを避けるためには、事業実施前のアセスメントの段階で、利用者の生活領域での支援状況を把握するとともに、利用者が関係する生活支援の支援者とも連絡を密にしておくことが求められる。

事例2：統合失調症を中心とする精神障害者で生活支援機関の利用者数は増加傾向にあるが、企業で職業生活を維持している人はまだ少ないだろう。就業にあたっては、再発を避け、本人の抱える不安感を聴取し、企業との交渉を行うジョブコーチ支援は有効であると考ええる。

本事例は、法人の利用者なので、就業後も援護寮内できめ細かな相談が日々行うことが可能となったが、他の法人利用者にも同様の介入ができるかは疑問が残るので、現状では委託先法人施設の利用者を対象としてジョブコーチ支援を実施することが望ましいと考える。

事例3：事業所での支援を通じて精神障害のある人が求職活動を行う前に精神保健福祉施設での対人関係の構築を中心とした職業前訓練の拡充が重要であることを痛感している。また、企業就労している精神障害者のピアサポートや職場定着に資するSSTの実施が求められ、これらの支援を地域生活支援センターなどで実施することが望ましいと考える。

加えて、精神障害者の就業生活を維持する上で医療機関との連携は重要であるが、医師が事業所などの就労場面を十分に理解しているか疑問があり、働くことを含めた地域生活支援の必要性を医学部の卒業前教育で行う必要があると考える。

第4節 考察

1. 知的障害者と比較した精神障害者へのジョブコーチ支援での特徴

ジョブコーチ支援での知的障害者と比較した精神障害者への支援での特徴を職業カウンセラーや協力機関型ジョブコーチに各々ヒアリングを行った結果、全ての職業カウンセラーが「病状（障害）の変化」に沿った支援が求められる旨を述べ、1名の職業カウンセラーが知的障害者へのジョブコーチ支援では、集中支援期での職務遂行を中心とする適応の程度で採否の予測などの目処を立てることができるが精神障害者の場合は困難なことを指摘している。

ジョブコーチ支援事業では、集中支援期にジョブコーチによる職務内容を中心とするマンツーマンの支援や職場の上司・同僚へ利用者の指導方法や行動特徴の教示を行い、移行支援期では事業所側主

体の指導体制を確立することを一般的な支援過程としているが、ヒアリング結果からは精神障害のある人ではこのような過程を辿りにくい現状であることが推測される。

その理由としては、各事例での障害者支援で記載したとおり、「不安、緊張感、ストレスの軽減」や「基本的労働習慣の確立」に関してジョブコーチによる恒常的な支援を要していることが関連していると考えられる。

「不安、緊張感、ストレスの軽減」について、事例1では事業実施期間中には、利用者は「採用されるか否か」不安に思い、採用後は「再発しないか否か」を懸念しており、ジョブコーチがこれらの不安を軽減するための相談を継続的に行っている。また、事例3においては生活面での人間関係のトラブルなど、利用者自身の職務遂行以外の要因により不安感等が生じており、事業所が主体となってこれらの課題の解決に努め難く、結果、職業カウンセラーやジョブコーチがその都度不安を軽減する相談を行うこととなる。

「基本的労働習慣の確立」に関しては、服薬管理や食事管理などはチェック票を活用し利用者自身が対処するスキルを支援事業期間中に確立させることは可能であるが、陽性症状の出現（事例2）や不眠が続くこと（事例3）は計画的に改善し難く、このことが職務遂行の程度を左右し、結果、職業カウンセラーが指摘する「病状（障害）の変化」に沿った支援が求められることを示していると思われる。

ジョブコーチへのヒアリングからは医療情報の収集の必要性とともに、作業内容の教示方法を指示的に行わず、利用者からの働きかけを待ったり（事例1）、場合によっては作業ペースのゆるめ方（事例3）を教示することが重要であることが指摘されており、精神障害のある人の場合はより個々の利用者の状況を勘案した作業指導での支援を要すると思われる。また、自己評価の低さや自信が不足しているという特徴を、集中支援期では利用者に対しては良いフィードバックを行うとともに、上司・同僚が利用者に対して肯定的な声かけができる雰囲気を作ることが肝要である（事例3）ことから周囲の環境調整に労力を要することが支援での特徴の一つといえる。

2. 協力機関型ジョブコーチを活用するメリット、配慮点

(1) メリット

協力機関型ジョブコーチを活用し、精神障害のある人への支援を行うメリットを職業カウンセラーから聴取した結果、全ての職業カウンセラーが精神障害者の障害特性を既に理解し、このことが事業所側に利用者の特徴の説明を円滑に行うことができ、複数担当制でペアを組み支援に従事する配置型ジョブコーチの精神障害への理解促進につながっていると指摘している。

これは、地域センターの支援プログラムを受ける精神障害者数は知的障害のある人と比較すると現状でも少ないことから配置型ジョブコーチの多くは支援実績が不足しており、その一般的な行動特性や職場での支援方法に関するノウハウが集積できていない現状が関連している。このような現状では、精神保健福祉領域での支援経験が豊富な協力機関型ジョブコーチが配置型ジョブコーチに

対し、一般的な行動特性を説明したり、前項で記した作業内容の教示方法や自己評価の低さ、自信のなさを補う重要性を教示することは大きな利点といえよう。

また、センター内で2週間に1度全てのジョブコーチ支援利用者の進捗状況に関する会議を開催する（事例3）などの工夫を行うことで精神障害者への支援経験が少ないジョブコーチへの支援ノウハウの伝達が一層促進するものと思われる。

その他、職業カウンセラーが指摘するメリットとして、事業利用者が協力機関型ジョブコーチを受託する施設を活用している場合、職場外での相談を密に行うことが可能となっていること（事例2）、協力機関型ジョブコーチが持つ地域ネットワークで医療機関との連携が円滑に構築できること（事例3）が挙げられている。

前者の利点は、既に述べた「不安、緊張感、ストレスの軽減」や「基本的労働習慣の確立」という精神障害者への支援で課題となりやすい事項について、協力機関型ジョブコーチの所属施設での介入の回数を多くし、時間をかけ相談できることを示している。

後者に関しては、精神障害のある人の支援では、医療情報の収集は利用者の行動特性等を把握する上でも重要かつ不可欠であるが、支援対象となる者の医療情報の入手や支援期間中の医療機関との情報交換には時間や労力を要している現状を反映していると思われる。

(2) 配慮点

配慮点としては2名の職業カウンセラー（事例2、事例3）が複数担当制でペアを組むジョブコーチとの情報交換が重要であることに触れており、事業の委託の際には稼働できる日数を十分配慮することが肝要である（事例3）旨を述べている。

ジョブコーチ支援事業では複数担当制で支援を行っており、その組み合わせは、①配置型+配置型、②配置型+協力機関型、③協力機関型+協力機関型（同一の法人職員ではない）の3種類となる。①の場合は、勤務場所が同一であることから支援前にセンター内で支援状況の引き継ぎを行いやすいが、②や③の場合、職業カウンセラーの仲介もしくはジョブコーチ同士の電話連絡を通じて複数で支援を行うことから特にこのような指摘がなされていると考える。精神障害者の支援では利用者の不安、ストレス等で職務遂行の程度が安定せず、日々の作業量が異なることもあることから、日々の連絡調整が円滑に行えるか否かは利用者の適応を左右する重要な要因となる。

事業委託の際、受託する法人職員の稼働日数を十分配慮することが肝要な旨の指摘については、協力機関型ジョブコーチは所属する法人での業務に加え、雇用支援を行うので繁忙な人が多いこと、場合によっては地域センターが計画していた支援回数を所属施設の業務等で満たすことが困難になることがある実態が推察される。

3. 協力機関型ジョブコーチを受託し、就労支援を行うメリット、配慮点

(1) メリット

ヒアリング対象の精神保健福祉従事者が協力機関型ジョブコーチを受託し就労支援を行うメリットとして、2名（事例1、事例2）がジョブコーチ支援業務を通じて精神障害者が企業就労することの重要性を理解できた旨を述べている。

ヒアリング対象者は、作業所、援護寮に勤務し、事業を通じて初めて就労支援業務に従事した。それぞれの施設では日中活動の場の提供や居住サービスに従事しているがジョブコーチ支援業務を通じて、精神障害があってもきめ細かな相談や事業所との調整を行うことにより企業での職業生活を維持できることを理解した。このことは、精神保健福祉業務の中では企業就労を意識した職業リハビリテーションサービスやその重要性が広く普及、理解されていない実態があることを示していると考えられる。

また、協力機関型ジョブコーチを受託される以前から雇用支援に従事した経験のある者（事例3）は、①精神保健福祉機関での職業前訓練の内容の充実、②就職後のフォローアップの重要性を理解できた旨を述べている。

①は就労支援業務での経験を踏まえ、作業所やデイケアなどの作業活動で就職を希望する者へは作業効率の向上や生産性の高い作業種に従事する必要があることを指摘していると思われる。

②のフォローアップの具体的な方法として、ヒアリング対象者は地域生活支援センターなどでのピアサポートの場を活用することを想定している。精神保健福祉機関でのピアサポート業務では、再発予防を意図した服薬や体調管理、レクリエーション、余暇活動の運営、対人技能の向上等を意図した相談、などが主に行われているが、これに企業で働いている精神障害者の相談を加えることで、同じ施設に所属する者の就業意欲の向上や安定した職業生活を過ごすためのノウハウの共有が可能となるなどの利点が見いだせるとともに、フォローアップ業務での地域センターの負担の軽減が図れると思われる。

(2) 配慮点

調査の結果、精神保健福祉従事者が協力機関型ジョブコーチを受託し、配慮を要することとして、①支援地域を限定しないと受託先法人の負担が増大する、②所属する法人以外の利用者にはきめ細かな支援が行いにくいことなど複数の意見が寄せられている。

①について、ヒアリング対象者は所属する施設からは遠方の事業所での支援に従事することがあり、その際には移動に時間を要すること、その職場での支援に十分な時間を割くことができないことや所属施設での業務にも差しつかえが出てくるなどの課題が生じていることを指摘しており、同様の課題は都市圏を除く全国各地で生じる可能性がある。地域センター側は受託する施設職員の負担感を軽減するためにも支援エリアの決定には慎重な検討を要するとともに、県内の障害保健福祉

圏域毎に協力機関を置くなどの工夫が求められると考える。

②に関して、事例2の支援経過から協力機関型ジョブコーチを受託した施設の利用者が支援事業を活用した場合、職場外の支援の機会が増えることをカウンセラーはメリットとして指摘したが、ジョブコーチからは自施設の利用者ではない者を支援する場合、同様の支援は行い難い旨の発言があった。これは事例2に限定したことではなく、多くの協力機関型ジョブコーチに生じ得るものと思われる。改善方法としては、支援事業実施前に職業カウンセラーが職業相談などを通じて利用者に関係する支援者の業務内容、具体的な役割を把握、予測し、ケース会議の場を活用してジョブコーチ支援事業での各関係機関の役割分担を明確にするとともに、実施期間中には適宜生じた課題に応じて各機関間の連絡調整に努めることが求められる。