

## 第5章 総合考察

### 第1節 ジョブコーチ支援事業での精神障害者への支援の特徴

本研究では、精神障害者へのジョブコーチ支援での利用者の課題、具体的な支援内容を把握することを目的に、第2章では、支援対象（障害者、事業主、家族）別にみた支援の特徴に関する調査（以下、第1次調査）、第3章においては、支援時期別、ジョブコーチの種類別にみた支援の特徴に関する調査（以下、第2次調査）、第4章で協力機関型ジョブコーチを活用した支援の特徴に関する調査（以下、ヒアリング）をそれぞれ実施した。

本節では、これまでの章で既に触れた各々の特徴を整理、要約の上再掲する。

#### 1. 障害者支援での特徴

第1次調査を通じ、障害者支援では「職務遂行」、「基本的労働習慣」、「不安、緊張感、ストレスの軽減」、「人間関係、職場内コミュニケーション」を中心に支援を実施していることが分かった。

また、「職務遂行」、「人間関係、職場内コミュニケーション」に関する支援の割合は期間を経ることで減少していく一方、「基本的労働習慣」、「不安、緊張感、ストレスの軽減」についての支援割合は増加している傾向が見いだされた。

これらの結果から、「不安、緊張感、ストレスの軽減」、「基本的労働習慣」に係る支援は、支援期間中はジョブコーチを中心に継続的に実施していることが推測される。

「不安、緊張感、ストレスの軽減」に係る支援については、支援計画時での自由記述の内容を見ると、「精神面でのフォローが必要」、「不安を軽減する」など、その不安、ストレス要因が定められていないものが多く、よって、具体的な支援方法も示されていない。就労には不安やストレスが常に伴うと言っても過言ではなく、容易に減少するものではないことから、ジョブコーチや職業カウンセラーは、経過観察の中から個々の利用者が抱える不安要因をその都度アセスメントし、解消のための支援を状況に応じて行っていると思われる。

一方、「基本的労働習慣」に関しては、症状に伴う体調管理、就業による疲労感の軽減に関してジョブコーチが恒常的に支援を実施していることが推察される。

#### 2. 事業主支援での特徴

第1次調査を通じ、事業主支援では、「障害に係る知識」、「職場の従業員の障害者との関わり方」、「職務遂行の指導」、「職務内容の設定」を中心に支援を行っていること、「家族との連絡」、「医療保健福祉機関との連携」、「各種助成金の案内」についての支援は僅少であることが分かった。

また、「職務遂行」、「従業員の障害者との関わり方」に関する支援の割合は期間を経ることで減少

していく一方、「職務内容の設定」は増加の傾向が見いだされた。加えて、「障害に係る知識」は若干の減少の傾向があるが、全期間を通じて3割を越える支援割合を示している。

これらの結果を総合すると、事業主支援では次の特徴が指摘される。

「障害に係る知識」に関しては、支援計画時には事業主などの採用担当者、利用者と共に働く上司・同僚らに「対人関係を構築することが苦手」、「疲れやすい」、「定期的な通院・服薬が必要」など精神障害の一般的な特性を説明しており、支援期間を経る毎その理解は促進するが、利用者の作業態度や遂行の程度などは、より具体的な「従業員の障害者との関わり方」と比較すると抽象度が高いため、支援終了時にも一定の支援を行っている実態が推測される。

また、「職務内容の設定」については、支援期間を経るに従い、就業時間の延長、対応できる作業種類の拡大など、採用、職場定着に向け相談や検討を要すると思われる。

「家族との連絡」は、雇用管理マニュアル等ではその重要性が指摘されているが、調査結果からは他の項目と比較すると少なく、事業主は強くその必要性を感じていないと考える。

### 3. 家族支援での特徴

第1次調査から、家族支援では、「職業生活に必要な知識・家族での支援体制の確立」に多くの支援を当てていることが分かるとともに、支援総合時において「障害に係る知識」の割合が増加していることが各々指摘される。

「職業生活に必要な知識・家族での支援体制の確立」の具体的な内容は、利用者の生活リズムの確立や不安、ストレスの軽減に関する記載で占められており、障害者支援での基本的労働習慣（健康管理）などに相応することから、ジョブコーチが家族に対して利用者が安定した職業生活を送れるよう体調管理に関する相談、助言を行っている実態が推測される。

「障害に係る知識」が事業終了時点で増加していることについては、採用後など、利用者の体調が悪化した際に迅速に医療機関との連絡が取れるよう助言をしている旨の記載が多く、利用者の職場定着に資する相談、助言が行われているものと思われる。

### 4. 支援領域別の特徴

第2次調査から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。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」と「基本的労働習慣」に関して、「職務遂行」に係る領域以上に支援の実施率が高いことである。

「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」が最も適用されており、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。

また、「基本的労働習慣」に関する支援方法としては、「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）」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、怠薬、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。

「職務遂行」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。

## 5. ジョブコーチの類型別の特徴

### (1) 支援期全般（集中支援期、移行支援期の両時期を通じて）

第2次調査ではジョブコーチ支援事業の集中支援期、移行支援期の支援期全般で協力機関型、配置型の実施率を比較したが、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。これは、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とが、実施率の高さに反映していると推測される。

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」、「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等が関連していると考えられる。

## (2) 支援時期別

併せて、第2次調査では、第3章第2節第4項での調査結果のとおり、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、「職務遂行」領域の4項目について、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。

「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おり、配置型より担当する利用者数の少ない協力機関型は1名に対して手厚く支援できることが実施率の差に反映していると考えられる。

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」領域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項目の実施率の差が指摘されるが、この第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。

## 6. 協力機関型ジョブコーチを活用した支援の特徴

ヒアリングでは、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、②協力機関型ジョブコーチを活用する（受託する）ことのメリット及び配慮点を、職業カウンセラー、協力機関型ジョブコーチの双方に聴取し、各々、次のような特徴が導き出された。

### (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

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ことを指摘し、精神障害者の場合は、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

立てることが困難なことを指摘している者もいた。

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、場合によっては作業ペースのゆるめ方を教示することが重要であることが指摘された。

## (2) 協力機関型ジョブコーチを活用する（受託する）メリット、配慮点

職業カウンセラーからのヒアリングの結果、精神障害を利用者とする施設に所属する協力機関型ジョブコーチは精神障害者の障害特性を既に理解しているため、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ること、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ことがメリットとして指摘されている。このことは、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ため、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と思われる。

また、職業カウンセラーが考える配慮点として、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旨を指摘している。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ため、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。

一方、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。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、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こと、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た。

特に前者については都市圏を除く全国各地で生じる課題として考えられ、地域センター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。

## 第2節 支援対象（障害者、事業主、家族）別の具体的な支援方法

前節では、各調査やヒアリングの結果から得た特徴について触れたが、特に第1次調査で得られた自由記述の内には、具体的な支援方法を記述しているものがいくつか見受けられた。

これに第2次調査、ヒアリングで得られた知見を加え、支援領域別、時期別にまとめることで、今後

の精神障害者へのジョブコーチ支援に資する基準を導き出すことを目的に、考え得る対象者別の具体的な支援方法を以下、記述する。

## 1. 障害者支援

表5-2-1 障害者支援での支援項目別の具体的な支援方法

支援期間 支援項目	支援計画	進捗状況	支援総合
人間関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定型的な挨拶・返事の仕方</li> <li>・他従業員とのコミュニケーションの橋渡し</li> <li>・SSTの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・場面に応じた対応法の教示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協調性の向上・場にそぐわない発言を適宜修正</li> </ul>
基本的労働習慣	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チェックリスト等を利用した生活リズムの確立</li> <li>・スケジュールをマニュアル化し教示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通院・服薬状況のチェック</li> <li>・疲労度のチェック(無理をしないように)</li> <li>・利用者自身の振り返りの促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体的疲労等による欠勤のチェック</li> </ul>
職務遂行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マンツーマンでの作業教示</li> <li>・作業工程のマニュアル化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ミスの軽減</li> <li>・作業スピードの向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ミスの軽減</li> <li>・作業への柔軟的な対応</li> </ul>
不安・ストレスの軽減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初期場面の緊張の軽減</li> <li>・事業所側からのポジティブなフィードバック</li> <li>・自己チェック票の作成</li> <li>・相談による確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談による確認(実施後生じた不安要因の特定化)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問時の本人からの聴き取り</li> <li>・帰宅後の電話連絡の定期的な実施</li> <li>・事業所への訪問</li> </ul>
職務内容の調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>・短時間からの就業時間の設定</li> <li>・処理能力に応じた作業量の設定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適性・能力に応じた作業量の増加</li> <li>・就業時間の延長</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・残業を中心とした就業時間の延長の確認</li> </ul>

### (1) 人間関係、職場内コミュニケーション

精神障害のある人の場合、精神保健福祉機関でSSTプログラムが普及していることを見ても対人技能に課題がある人が多く、それらの機関ではコミュニケーションに問題はなくても、新しい職場で初めて出会う上司・同僚に円滑に挨拶ができない者もいる。

そこで、ジョブコーチは支援の開始時に、利用者が「定型的な挨拶・返事」、「作業で求められる報告、質問」が行えるかチェックし、これらのコミュニケーション技能が不足している場合は、勤務後や休日に個別の場面に即したSSTを実施することが求められる。また、初期場面での緊張感が強い利用者の特徴を踏まえ、上司・同僚らに利用者の特徴を説明する他、従業員とのコミュニケーションの橋渡しを行う必要がある。このような支援開始時の支援を経て、事業の中間時点では作業場面、休憩時間の過ごし方など個々の場面に応じた対応法を利用者の適応状況を勘案の上支援し、事業終了時点、フォローアップでは人間関係の慣れから職場で不適切な発言などないか確認する。

### (2) 基本的労働習慣

前述のとおり、健康管理、生活リズムの確立を重点的に支援することが求められ、精神障害者に特有の課題として症状の安定や再発防止のための服薬管理がある。

支援開始時には、生活状況を把握するチェックリスト（ジョブコーチ支援マニュアル等に掲載）を使用し、勤務前後の疲労の度合や睡眠が十分取れているか、服薬を遵守しているかなどを利用者が日々チェックする習慣をつけることが肝要である。また、就業経験がない者や離職して長期間就業していない者が職業生活に参入する際は、計画的なスケジュールに基づき行動することが難しいこともあるので、勤務日や休日のスケジュールをマニュアルにし教示することが求められることもある。

このような支援開始時の支援を経て、事業中間時点ではチェックリストを基に利用者自身が健康管理や生活リズムをセルフモニタリングできるようにし、そのチェック票を基にジョブコーチが必要に応じて支援を行う。そして、支援終了後のジョブコーチのフォローアップでは身体的な疲労による欠勤がないか定期的にチェックすることが望ましい。

### (3) 職務遂行

初期場面での緊張、認知障害の影響等で精神障害のある人は作業内容を正確に理解できず、正確な作業遂行、処理速度の向上に関して課題を抱える者は少なくない。

事業を開始する際には事業所の環境や従事する作業内容を十分に分析し、利用者の理解の程度を勘案して作業工程のマニュアルを作成するなど、理解の促進に努める。また、事業開始当初は事業所の作業担当者との入念に打合せ、マンツーマンでの作業教示ができる体制を構築することが望ましい。その後は作業内容の理解に比例しスピードの向上やミスの軽減が可能か経過観察を行い、事業終了に向け対応できる作業種が拡大するか事業所の担当者との相談を行う。

また、精神障害者の中には作業ぶりが真面目であることから仕事の進め方、ペース配分にメリハリをつけられず、疲労感が増大する者もいるので、場合によっては作業ペースのゆるめ方（手の抜き方）を教示することが求められる。

### (4) 不安・緊張感・ストレスの軽減

精神障害のある人の不安・緊張感・ストレスの要因は様々であり、事業実施前に利用者に精神保健福祉サービスを提供する職員などからストレスになりやすい要因を職業相談を通じて情報収集し、個別利用者の特徴を把握し、その時点で考え得る具体的なストレスの軽減の方法を定めておくことが望ましい。その上で、「幕張ストレス・疲労アセスメントシート（MSFAS）」を活用し、効率的に就業場面での不安要因の特定に努める。

また、初期場面では緊張感が強く、正確に作業が出来ていても自己評価が低い者も少なくないことから、事業所側からの利用者への肯定的な声かけができる環境調整が必要となる。

支援期間を経ても利用者の不安要因は対人関係や生活状況などにより新たに生じることがあるので、ジョブコーチは休憩時間や退社後など適宜相談できる場面を設定することが求められる。

フォローアップ期間になるとジョブコーチによる直接的な支援が減少するので、利用者が不安や

ストレスを感じた際にすぐに連絡できる手段、方法（例：帰宅後の電話連絡）を事業終了時に予め定めておくことで著しい不適応を回避することが可能となる。

### (5) 職務内容の調整

種々の研究から精神障害者の易疲労性（疲れやすさ）が指摘されており、援護制度でも短時間労働者の助成金制度があるとおり、作業経験の少ない者や体力のない者は短時間からの就業時間の設定が支援開始時には求められる。また、職務遂行とも関連するが、利用者の処理能力に応じた作業量の設定が肝要である。その後は利用者の職場での適応の程度を相談、経過観察を通じて把握し、事業所側と調整することが望まれる。事業終了時には、残業や夜勤など終業時間の延長の可能性や、これに利用者に対応できるか、事業主や利用者とは十分相談しておくことが必要である。

## 2. 事業主支援

表5-2-2 事業主支援での支援項目別の具体的な支援方法

支援期間 支援項目	支援計画	進捗状況	支援総合
障害に係る知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害特性に係る情報提供及び理解促進</li> <li>・障害特性に応じた配慮点及び対応方法に係る助言</li> <li>・雇用管理方法に係る助言</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害特性の理解促進</li> <li>・状況に応じた対応方法に係る助言</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害特性の理解促進</li> </ul>
職務内容の設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務時間、職務内容の設定及び調整</li> <li>・無理のない労働条件の提案及び理解促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務時間の変更、延長などの調整</li> <li>・作業内容の設定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務時間の変更、延長などの調整</li> <li>・作業内容の拡大</li> </ul>
職務遂行の指導	<ul style="list-style-type: none"> <li>・効果的な指導方法の検討及び伝達</li> <li>・作業指示の出し方に係る助言</li> <li>・指導、確認体制の構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指導方法に係る支援</li> <li>・指導体制の整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指導方法に係る支援</li> <li>・作業状況の聴き取り、確認</li> </ul>
従業員の障害者との関わり方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象者への適切な接し方、指示の出し方に係る助言</li> <li>・人間関係の状況確認、良好な人間関係の形成</li> <li>・支援体制の構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場環境の調整</li> <li>・対象者への適切な接し方、指示の出し方、指導方法に係る助言</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な関わり方に係る支援</li> </ul>

### (1) 障害に係る知識

精神病を発症した人が医療、心理社会リハビリテーションを経て、病院や施設外で地域生活を送ることができることや統合失調症の特徴そのものに関して、未だ多くの人々の理解は不足している。

事業開始時には雇用管理マニュアルなどの啓発資料を活用し、事業主や利用者と共に働く上司・同僚らに対して、適切な支援により従業員として働くことができることや、一般的な行動特性（「対人関係を構築することが苦手」、「疲れやすい」）を利用者の特徴に合わせて説明することが重要である。その後、障害者支援を行いながら利用者と同じ部署で働く従業員への障害の理解度など



をジョブコーチが確認し、必要に応じて再度、障害特性などを説明することが求められる。特に製造業ではパートタイム労働者の出入りが多く、作業指導者はその障害を理解していても、新たに雇用された同僚が不適切な対応を行うことで利用者にストレスが生じることなどもあるので、職場でのキーパーソンを定め、同僚への精神障害のある人の説明方法を相談しておくことが肝要である。

## (2) 職務内容の設定

障害者支援の項目でも説明したが、易疲労性などの障害特性を踏まえた勤務時間の設定や職業相談を通じてアセスメントした利用者の職務遂行力を配慮した作業内容の設定が事業開始時には必要であり、利用者が余裕を持って作業に従事できる環境にしておくことが重要である。採用担当者や同僚が求人内容で考えていた職務内容には満たない場合が多いが、事業終了時にはその水準を満たせるよう勤務時間や作業内容の段階的な延長、拡大の目処、計画を併せて提示し理解を求める。その後、支援中間時点でのケース会議などを通じて利用者の適応の程度を確認の上、事業所側から求められる職務内容を遂行できるよう徐々に作業内容などを拡大していく。支援終了後のフォローアップに向け肝心なこととしては、採用後、勤務時間の拡大により利用者の疲労感が増し体調が悪化しないよう、残業を増やす際には、地域センター職員やフォローアップを行う関係機関職員に連絡してもらう関係を構築しておくことがあり、これにより著しい不適応を未然に防ぐことが可能となる。

## (3) 職務遂行の指導

円滑な職務遂行のためには作業担当者と入念に打合せ、マンツーマンでの作業教示ができる体制を構築することが重要であるが、繁忙な事業所の場合、密度の濃い教示が行えないことがあることから支援事業を行う前に作業担当者とジョブコーチとの作業指導に係る分担を決めておく。また、利用者の作業内容の理解が十分ではなく、正確に作業を遂行できない場合が多いことからジョブコーチが予め利用者が従事する作業内容を分析し、作業指示書を作成する。事業開始後は、作業担当者が利用者の作業理解の程度を確認し、その理解が不十分な際には適宜指導を行い、作業スピードの向上やミスの軽減に努める。

作業内容や作業スピードに関して利用者の自己理解を確認するには「作業日誌」が有効と思われるので必要に応じて活用することが望ましい。

## (4) 従業員の障害者との関わり方

精神障害のある人の場合、作業を正確に遂行できていても自信がなく、ストレスを感じる者も少なくない。そこで事業開始時には、作業担当者を中心に利用者にとって肯定的なフィードバックが行えるような環境調整が求められる。また、認知障害の関係で、指示や注意をしてもその内容を理解していないことがあるので、経過観察の中でジョブコーチが職場の同僚に対しゆっくりと具体的

に述べるのが肝要である旨助言する。

加えて、休憩時間の過ごし方について、どのように過ごせばよいか分からない、同僚から何を聞かれるか不安があるなどの課題を持つ者もいるので、特に事業開始当初はジョブコーチが休憩時間でも行動観察し、利用者がリラックスできるような環境調整に努めることが肝要である。

事業終了後のフォローアップでの課題として挙がることとして、作業担当者を変更することで作業指示の方法が変化し、不適応を起す者もいることから、事業を実施している間にできる限り複数の従業員に利用者への指示の出し方等を理解するような配慮が求められる。

### 3. 家族支援

表 5 - 2 - 3 家族支援での支援項目別の具体的な支援方法

支援期間 支援項目	支援計画	進捗状況	支援総合
障害に係る知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族との情報の共有化</li> <li>・緊急時の連絡方法に係る助言</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡、相談体制に係る助言</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡、相談体制に係る助言</li> </ul>
職業生活に必要な知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活面に関する家庭での支援体制に係る助言</li> <li>・連絡帳や作業日誌を活用した情報交換の共有化</li> <li>・電話連絡による情報の共有化、協力依頼</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な就労状況の伝達</li> <li>・定期的な電話連絡による情報の共有化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な家族支援体制の構築</li> <li>・家族への定期的な連絡</li> </ul>

#### (1) 障害に係る知識

ジョブコーチ支援事業を利用する精神障害者は、初職の者や発症により離職を余儀なくされた者が多く、利用者が新しい環境に参入することに不安を感じたり、拒否的になる家族は少なくない。そこで事業開始時には、家族に事業の趣旨や地域センターの役割を説明し十分な理解を求める必要がある。また、職業生活に就くことが再発の要因になりやすいと考える家族もいることから、事業実施期間の通院の頻度等、医療機関との連絡体制などを予め確認しておく必要がある。

利用者の適応状況に関して、事業主によっては家族への相談や家族による指導を求める場合もあるので、職業カウンセラーが事業主の意向を把握し、必要に応じて家族へその役割を果たすよう調整することも肝要である。

事業所が採用の可否を決定する時期は特に、利用者は強いストレスを感じ体調悪化につながることもあるため、事業終了時には家族との連絡を密にすることが望ましい。

#### (2) 職業生活に必要な知識

新しい環境で働くことで日中活動のスケジュールが変更され、また、慣れない作業で事業開始当

初は特に疲労感が強いことから、勤務後、利用者が自宅でリラックスできる環境づくりは重要である。また、家族自身、利用者の働きぶりを懸念することが多いので、ジョブコーチは連絡帳などを通じ適応状況等の情報を家族に円滑に伝え、利用者への肯定的な働きかけを促すことが必要である。また、支援期間中、利用者の事業所での不安事項や不眠等、生活リズムの乱れなどの情報について家族が入手した際には、いち早くセンターに連絡できるような関係づくりに努める。

事業終了時点やその後のフォローアップの時期に、家族が採用の可能性を高めること、収入の向上を意図し、就業時間の延長等を利用者に勧奨することがあるので、特にその時期には利用者の適応状況や対応可能な作業内容、労働時間などを家族に教示しておくことが大切である。

### 第3節 本研究の限界と今後の課題

本研究は、第1の目的として、ジョブコーチ支援事業での支援対象となる精神障害者、事業主、家族、各々への支援内容の特徴を明らかにし、併せて、事業実施期間や終了後のフォローアップ期間、各々の期間における支援回数に関して知的障害者との相違点をまとめること、第2に障害者支援に限定して、その具体的な支援方法、集中、移行支援期別の支援内容を詳細に分析し、併せて、ジョブコーチの種類（配置型ジョブコーチ、協力機関型ジョブコーチ）による支援方法の違いを見ることを主な目的として遂行した。

その結果、各章の考察及び本章第1節の特徴、第2節における具体的な支援方法に関する知見を導き出すことが可能となった。

だが、本研究の遂行にあたっては、海外先行研究の収集<sup>註1)</sup>、整理に時間を要し、調査票での質問項目の検討が不足していたと思われる点があり、本節ではこれに触れ、併せてこの課題を明らかにする実践研究の方法を提示する。

#### 1. ジョブコーチ支援における知的障害者との比較について

第1章でも述べたとおり、本研究を開始した契機の1つとして、パイロット事業での精神障害者の収集事例が少なく、同事業報告書での「事業実施期間」や「フォローアップ期間」、各々の期間における支援回数に関するデータ（情報）収集が求められたことがある。そこで、第2章に記載した調査を実施したが、使用した精神障害者と知的障害者の事例は収集した時期が異なり、厳密な意味での比較検討とは言い難い。その背景には、第1次調査では精神障害者150名分のデータ収集に相応する比較対象群として同時期に知的障害者の事例を収集することは事例提供者の多大な負担となることが予測され、この点を配慮したことがある。

加えて、精神障害者への調査では、第2章で述べたとおりジョブコーチ支援要領に基づいた各支援項目に準じて支援内容や時期別の支援割合を検討したが、知的障害者についてはこの点の情報を収集しておらず、両者の支援内容の違いに触れていない。これを補足することを意図し、ヒアリングで知

的障害者との支援の比較に関する調査項目を設け聴取したが、量的データ（第1、2次調査）と質的データ（ヒアリング）の違いがあり、妥当性がある特徴の指摘までには至っていない。

海外では、MacDonald-Wilsonら（1991）が情報データベースに収集された精神障害のある人（212名）と精神障害以外の障害者（1,588名）の事例を基に、ジョブコーチ支援での総支援時間や支援内容の種類などを調査しており、精神障害者のほうが職場での支援時間が短く、ジョブコーチによる直接的な作業指導を受けている割合が低い、などの知見が導き出されている<sup>1)</sup>。

今後、精神障害者に特有のジョブコーチ支援内容を峻別する現実的な調査方法としては、地域センターや3障害（身体障害、知的障害、精神障害）のある人を利用者とする障害者就業・生活支援センターなどで、精神障害者とその他の障害者各々20名程度を対象とし、支援内容を本調査にならってカテゴリー化し、総支援時間を併せて調査することが遂行可能なものと考えられる。

## 2. 支援領域の特徴について

第2次調査での支援領域に関する調査結果として、ジョブコーチ支援事業を利用する精神障害者へは、「不安、緊張感、ストレスの軽減」、「基本的労働習慣」に関する領域について、「職務遂行」領域以上に支援を実施していることを述べた。だが、各々の領域に要する支援時間数を調査していないことから、精神障害のある利用者個々の課題を類型化（例：「不安、緊張感、ストレスの軽減」に支援を要する者と「職務遂行」に支援を要する者）し、課題別にどの程度の支援期間、時間を要するか検討する情報を収集することができなかった。

先行研究では、Rogersら（1997）が、20名の精神障害のあるジョブコーチ支援利用者に対して、1ヶ月当たりの支援回数、1回当たりの支援時間、支援内容等を調査し、平均値として1ヶ月当たり16.5回、1回当たり37分の支援回数・時間を要することなどの結果を得ている<sup>2)</sup>。

ジョブコーチ支援事業を利用する精神障害者数は増加傾向にあり、事業を終了した者のフォローアップも第1次調査結果を見るとおり相当数行っていることを勘案すると、個々のジョブコーチが十分な支援を行うことが可能な担当ケース数を検討することが求められ<sup>注2)</sup>、これに資する調査研究が引き続き必要となるだろう。

## 3. ジョブコーチの種類別の特徴について

第2次調査でのジョブコーチ支援事業の集中、移行支援期の支援期全般で協力機関型、配置型の実施率を比較した結果からは、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ことが分かった。

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3種類（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）となる。本調査の対象の多くは、配置型と協力機関型のペアであったと推測されることから、調査対象として、協力機関型と配置型を厳密に比較したならば、それぞれの支援に係る特徴をより明確に対比し得たものと考えられる。

また、集中、移行支援期別に分析した場合、協力機関型では、「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こと、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こと、といった調査結果が出たが、これらについてもより踏み込んだ分析ができるものと思われる。

なお、本調査では、収集事例の転帰（就職、職場定着もしくは非就職、離職）に関してデータを収集していないので、これらジョブコーチ種類別の特徴と利用者の転帰との関連には触れることができない。

ジョブコーチ支援などの支援プログラムと利用者の転帰との関係を省察するには、精神保健領域で行われている臨床介入研究の手法を適用することでその効果を検証できると考える。具体的には専門家による生活の質評価（QOLI）、社会機能評価（REHAB）などの臨床評価、および利用者への自記式質問紙調査をプログラム実施前、実施期間中、終了後に収集し、分析を行うことで利用者の転帰を含めた効果的な支援方法の検討に資するであろう<sup>注3)</sup>。

---

## 引用・参考文献

<sup>注1)</sup> 本研究に関連した米国の精神障害者への援助付き雇用に係る研究動向は、日本職業リハビリテーション学会第32回大会抄録集pp.57-59、2004.に記載した。また、松為信雄：証拠に基づいた就労支援、精神障害とリハビリテーション、pp.145-151、2004.では、援助付き雇用を含めた海外の職業リハビリテーション研究成果のレビューが行われている。

1) MacDonald-Wilson, K.L, Revell, Jr, W.G. et al. :Supported Employment Outcomes for People with Psychiatric Disability: A Comparative Analysis. Journal of Vocational rehabilitation, 1; pp.30-44,1991.

2) Rogers, E.S. MacDonald-Wilson, K.L. et al.: A process analysis of supported employment services for persons with serious psychiatric disability: implications for program design. Journal of Vocational Rehabilitation, 8; pp.233-242, 1997.

<sup>注2)</sup> ACTなどの精神保健福祉プログラムに係る研究では、質の高いサービスを提供するためには、支援スタッフ1人当たりの担当患者数（ケースロード）を調査し、適正なケース数を定めることが支援者のバーンアウト（燃え尽き）予防にも資するとの知見が述べられている。職業リハビリテーション分野におけるケースロード研究の必要性は、若林功：どのように時間管理を行い、複数のケースを支援していくべきか、第11回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集、pp.245-248、2003.により問題提起されている。

<sup>注3)</sup> 援助付き雇用での利用者への生活の質の向上などに関連する効果測定、他の職業リハビリテーションプログラムとの就職率の比較などに関しては、1990年代に米国のBeckerやDrakeを中心とした研究者らによって多数の臨床介入研究がなされ、その成果は、Becker, Drake（大島巖、松為信雄、伊藤順一郎監訳）：『精神障害をもつ人たちのワーキングライフ』、金剛出版、2004.（A Working Life for People with Mental Illness, Oxford University Press, 2003）にまとめられている。

