

第4章 職場が求めるセルフマネジメントレベルと支援効果 …職域開発援助事業におけるセルフマネジメント…

第1節 職域開発援助事業における事例分析

1. 分析対象

(1) 地域障害者職業センター

本研究について同意を得られた、知的障害者11名（重度*5名、軽度6名）、精神障害者1名（精神分裂病）の計12名について分析を実施した。

※「重度」とは、地域障害者職業センターの重度知的障害者判定の結果「重度」と判定された者を示す。

(2) 分析対象とした記録

ア 記録様式「生活支援実施状況」

地域障害者職業センターが独自に使用していた図Ⅱ-4-1の様式「生活支援実施状況」に記録されていた内容を主たる分析対象とした。この様式は、1日の支援につきA4用紙1枚に記録するようになっており、記録の内容は、「日付、通算支援日数、支援時間、勤務状況、作業内容、本人への指導状況、指導方法、生活面支援、事業所対応、家族に関する事項、関係機関に関する事項、その他特記事項」に渡る項目を網羅している。

日本障害者雇用促進協会が職域開発援助事業で標準的に使用するよう定めている図Ⅱ-4-2の様式は、1週間でA4用紙1枚に任意の情報を記録するようになっている（委託支援パートナーの記録様式は、2週間でA4用紙1枚。図Ⅱ-4-3参照）ので、情報量としては格段にセンターの内容は記述量が多く、広い項目が網羅されていることが分析対象とした理由である。

ただし、委託支援パートナーとして福祉施設の指導員が支援をした対象者c-oさんの記録のみ、センターで使用していた様式への記入をしておらず、福祉施設職員が任意で記録していた図Ⅱ-4-4の指導経過を分析対象として。

この委託先福祉施設では、職員が外出して対象者へ何らかの指導を行う際に、必ず福祉施設長へ外出時の報告書をまとめる規則があったこと、タイムリーに必要最低限の情報を地域センターとして手に入れる必要があったこと、指導員の記録作成の負担を低くして煩雑さを避けるようにしたことである。そのため、福祉施設長への報告書をそのまま地域センターあての指導記録報告書として活用することにしたのが理由である。

イ その他の記録

スーパーバイズを担当していたカウンセラーのケース会議記録とメモを参考にした。

職域開発援助事業実施状況

事業所名 _____

月 日	支 援 内 容					
	本 人 の 状 況 等			指 導 事 項		
月 日 ()	日目 (出勤・欠勤・早退・遅刻)			事業所訪問 (有・無) : ~ :		
月 日 ()	日目 (出勤・欠勤・早退・遅刻)			事業所訪問 (有・無) : ~ :		
月 日 ()	日目 (出勤・欠勤・早退・遅刻)			事業所訪問 (有・無) : ~ :		
月 日 ()	日目 (出勤・欠勤・早退・遅刻)			事業所訪問 (有・無) : ~ :		
月 日 ()	日目 (出勤・欠勤・早退・遅刻)			事業所訪問 (有・無) : ~ :		

所 長		主 任		カウ ン セ ラー		生 活 支 援 パ ー ト ナ ー	
--------	--	--------	--	--------------------	--	---	--

担当カウンセラー _____

生活支援パートナー _____

図Ⅱ-4-2 様式 「職域開発援助事業実施状況」

委託支援パートナー支援記録票

No. _____

委託支援パートナー氏名 _____

ケース番号		氏名	
支援実施日	支援内容	支援実施日	支援内容
平成 年 月 日		平成 年 月 日	
平成 年 月 日		平成 年 月 日	
平成 年 月 日		平成 年 月 日	
平成 年 月 日		平成 年 月 日	
平成 年 月 日		平成 年 月 日	

図II-4-3 様式 「委託支援パートナー支援記録票」

自立支援班報告書		報告者
年月日	平成 年 月 日 ()	
活動内容		
その他		

*****以下、任意記入

図II-4-4. 様式 「自立支援班報告書」

2. 分析方法

(1) 記録を分類する定義づけについて

第1部第2章で示した、図I-2-2におけるセルフマネジメント行動の定義は詳細な分析に向くと思われたので、支援の度に発生する生活支援実施状況の内容を、図I-2-2の定義にしたがい分析を試みた。実際のところは、職域開発援助事業の計画立案や中間ケース会議での話し合いで目標を立てる場面では、双方の立場からの考え方を整理していけるので非常に有効であることが予想された反面、定義づけの分類が多いことから、多数の指導事項を累積して分析する場合には煩雑になりやすかった。

そこで、着目することにしたのが「事業主から見た行動パターン」である。職域開発援助事業の支援記録をセルフマネジメントの発達の視点から分類し、質的分析を試みることによって、支援効果が上がっているのか、事業所が希望する人材に育っているのか、周囲の関係者との係わり合いはどうか等を、「事業主から見た行動パターン」で分析することによって、事業所のニーズに合った発達の経過やレベルを時系列的に分析し、事業主から見て「ナチュラルな支援体制」に移行しているのかも判断していけるのではないかと考えた。また、質的分析における時系列変化から、①就労支援場面で求められる支援の方向性や、②ナチュラルサポートの構築へ向けた効率的かつ効果的な支援の構築について、検討し得るのではないかと想定した。

そこで、本分析においては、図I-2-3を参考に「事業主から見た行動パターン」を、表II-4-1のように「記述の質的分析における定義」を定めた。この定義に基づく分析により、①個々の支援状況を事業主から見た行動パターンを中心にセルフマネジメント・レベルで分類すること、②環境から求められているセルフマネジメント・レベルと対象者の達成しているセルフマネジメント・レベルの発達状況を比較検討し、対象者の現状と環境（職場）で求められるセルフマネジメント能力の違いと、職業リハビリテーションの過程による改善状況について分析・検討することを目的とした。

表II-4-1. 記述の質的分析における定義

Level 1	集団内で望ましいとされている規範、規則、常識に関連する行動において、選択的要素がなく他者からの指示で動く行動と行動形成に関わる記述
Level 2	Level 1 の行動が基礎にあつて、2つ以上の選択肢を掲示した中で適切な選択をしていく行動と行動形成に関わる記述
Level 3	Level 2 の行動が基礎にあり、指示されずに自分の職務を自発的に進められる行動と行動形成に関わる記述
Level 4	Level 3 での行動が安定した上で、変化する状況を随時判断したり、必要に応じて同僚や上司に自発的に相談・調整していく行動と行動形成に関わる記述

(2) Level分けと数量化

表II-4-1の定義づけをもとに、記述されている事象をLevelに分けた。事業所担当者やジョブコ

一チにより誉められたり認められる等で評価された場合には+1（e.g.「指示をされなくても自発的に周りに相談して考えて動けるようになった」）、事業所担当者やジョブコーチから行動の改善に関する指導・支援があったと評価される場合は-1（e.g.「作業終了の報告を忘れる」）として数量化し、支援日ごとに分類した。

ただし、指導の質として、確認事項に過ぎなかったものについては、分析対象としなかった。

（3）行動変容の根拠

Level 別に数量化したデータを時系列的に積み上げてグラフ化し、指導・支援内容の量的変化と個々の支援内容の変化に注目し、行動変容の根拠について生活支援状況の記録内容とメモを元に検討した。

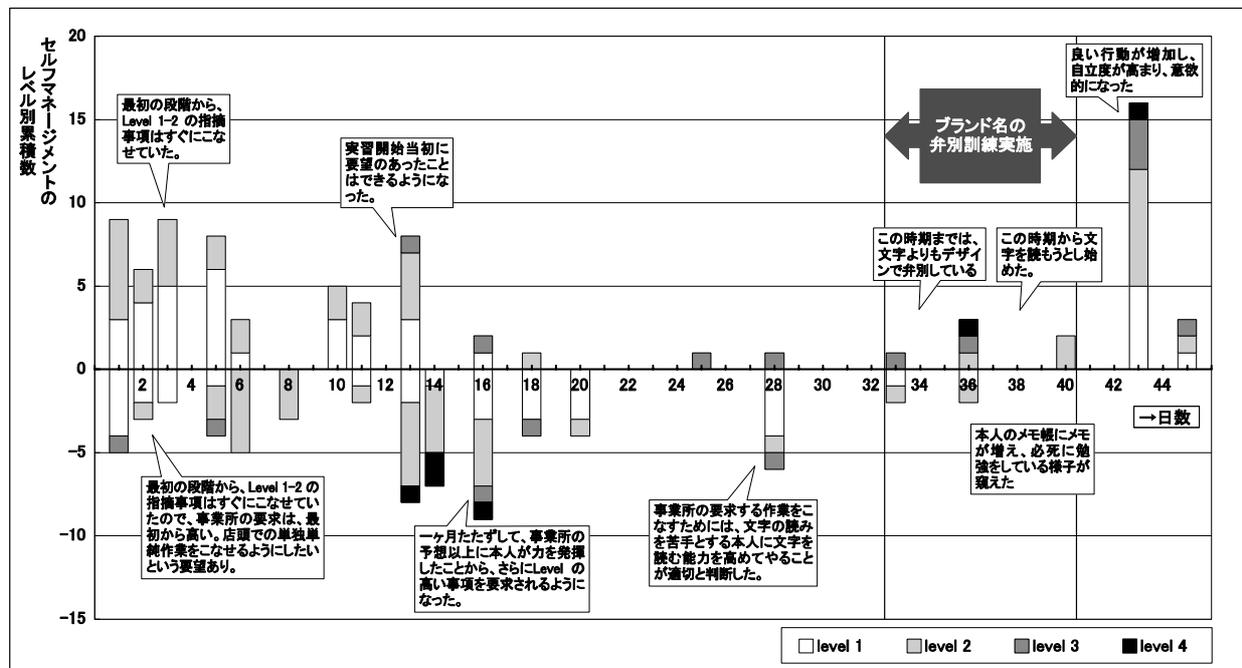
また、セルフマネジメント・スキルのレベルを高めていくための支援を、以下では「セルフマネジメント支援」とした。

3. 就労に至った事例

以下に示すのが、12事例のうち就職に至った9事例の分析状況である。対象者・事業所の状況と支援経過、帰すう状況について述べ行動変容の根拠について探った。

(1) 高いセルフマネジメント・スキルを身に付けた事例

ア c-1さん - スポーツ用品店フロア担当職務 -



図II-4-5. セルフマネジメントの質と量の時系列的変動

—就職に至ったc-1さんのスポーツ用品店フロア担当業務における指導・支援の経過—

【c-1さん】

知的障害を持つ、19歳の女性。中学校の特殊学級卒業後、アートフラワー製作等を中心とした専門学校（無認可）に進学。3年間通学して卒業。その後、公共職業安定所にて求職活動を開始したところ、窓口担当者に進められて地域センターで職業準備訓練を受講した。職業準備訓練終了後、事業所の受け入れ状況により、職域開発援助事業を利用したいという希望が公共職業安定所と地域センターに対して保護者とc-1さんから出されていた。

〔事業所〕

B市に本社を置く事業所。衣料品・スポーツ用品を中心に郊外型の大規模小売店舗を全国的に展開している。先ごろ、障害者雇用に関する株主訴訟の判例を目にした本社命令により、これまで以上に積極的に障害者雇用をすすめていくこととなり、その一環で公共職業安定所と地域センターに相談があった。店舗総面積が大きいことや（体育館2～3個分）受け入れ可能な部署の制限があったので、知的障害者雇用を念頭に相談を進めた。初めて知的障害者を雇用する店舗であったため、職域開発援助事業の開始前に、雇用管理サポートを活用し、知的障害者の多数雇用事業所の見学や事業所担当者との相談等、事業主支援を行っていた。

《職域開発援助事業実施中の経過》

c-1さんに担当してもらった作業選びや指導者への教育・指導の段階からセンターと事業所で相談をしながら進めていった。判断を多くともなう作業を一般従業員に多く担当してもらった代わりに、一般従業員が片手間にやっていた当番制の作業で毎日行う必要のある単純作業（清掃、品物整理、品出し）を本人が多く担当することとした。これらの作業はスケジュール化し、主として午前中のうちに全て終わらせることとし、午後からは、作業指示を受けて作業にとりかかることとした。最終的な目標は、午後の作業指示を午後1番で受けた後は概ね単独で作業を遂行できるようにしていくことだった。

午前中のうちに済ませることとしていた作業は、支援開始後13日目ぐらいの時期には出来るようになってきたことや、週30時間勤務を想定した場合には、担当できる職務範囲を広げておいた方が安定して雇用を安定させやすいという事業所の意見もあり、最初に予定していた担当作業範囲よりも広げていくこととなった。そのためには、スケジュール化された中で自己完結的に作業を行うだけではなく、周囲と相談や調整をしながら（＝開店後の店内にて作業をするためには、定型的な接客が必要。Level 4のスキル）自立度を高めた動きを取る必要が出てきた。

c-1さんは時間がかかりながらも、着実に色々なスキルを身に付けていけていた。事業主からの指摘事項は、何か出来るようになるたびに新しい課題を設定されるため課題数そのものは減らなかった。そして、徐々に難しい作業を要求されるようになったので、c-1さんの苦手な部分も出てきてしまい、思ったような作業結果が得られずにイライラしている様子が見られるようになったこと、苦手な部分は周囲の従業員に聞いて確認することが多いので、c-1さんは他の従業員に質問すること自体に気遅れがしてしまったり、周囲の従業員の感触としても「教えるのが面倒」という感覚が出てきつつあったことから、何か改善策を立てる必要が出てきた。改善点として注目したのは、c-1さんは事業所の要求する作業内容の手順や意味自体を理解しているものの、それらの作業につきもののスポーツ用品のブランド名を理解していないので作業が滞りやすいという実態であった。

そこで、条件性弁別の原理にて「ブランド名弁別訓練」を実施した。実質1週間も無いぐらいの期間での弁別訓練だったが、本人は主要ブランドを覚え他の従業員に質問する場面が減り、自分の判断でスムーズに作業をこなせるようになった結果、作業にやりがいを感じ始め、同僚からも誉められたり感謝される場面が出てきた。最終的には、簡易な接客にも自信を持って取り組める（Level 3, 4）ようになったことから比較的良好な状態で実習を終了することができた。

＜帰趨状況＞

同店舗に就職し、継続勤務中。適応状況は良好。

採用後2ヶ月で、伝票を見ながら売価変更シールを貼る作業を始め、自動車教習所にも通い始めた。以前にも自動車教習所に通いたかったようだが、文字が読めずあきらめていたところ、ブランド名弁別訓練を実施したところから文字が少しずつ読めるようになり、携帯電話のメール機能を使えるようになって文字の読み書きに自信がつき、兄弟の勉強していた教習所の教科書を読んでみて理解できるようになってきたことがきっかけのようである。

採用後4ヶ月過ぎ頃からは、商品注文用携帯端末で商品の売価変更状況（季節の変化に応じて通年的にセール品が発生する。）を確認して、他の従業員に確認することなく売価変更を行えるようになり、指導者の指示が無くても、自分の判断で作業を進められるようになってきた。

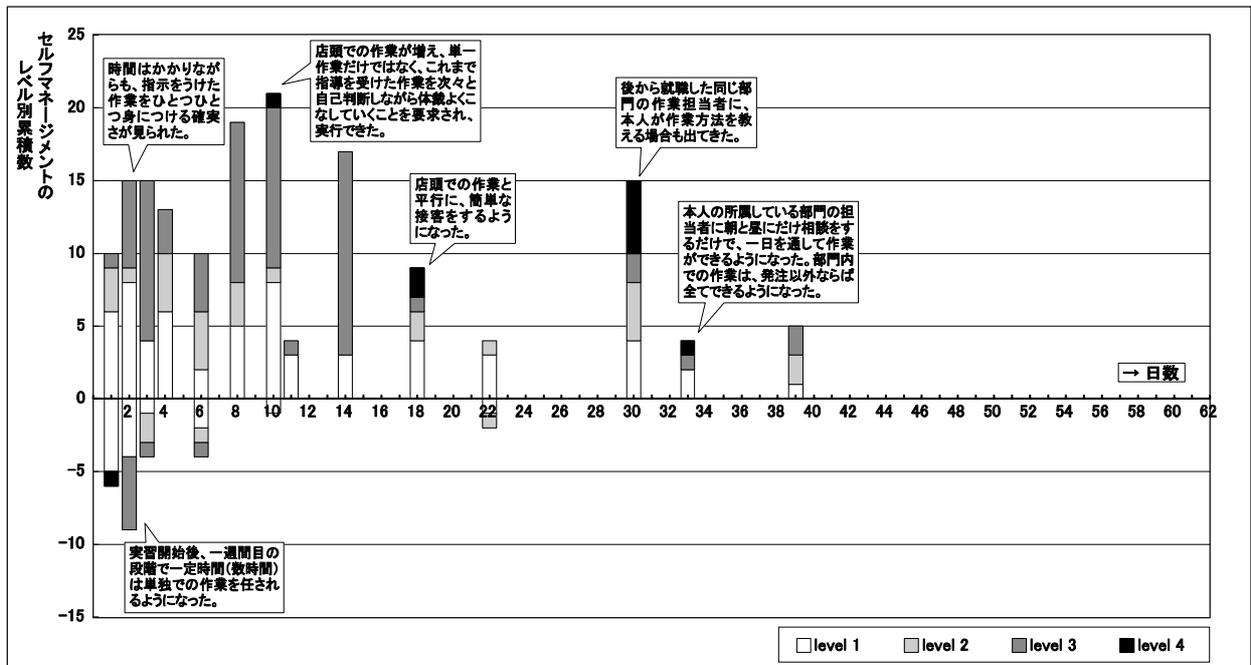
採用後6ヶ月過ぎからは、実習当時の店舗責任者が異動し、違う担当者になったが、全く問題なく勤務ができています。同僚との連絡調整と指導体制の良さやc-1さんの自立度が高まった結果とも言える。

《セルフマネージメント支援の効果》

サービス産業におけるスキルで重要なのは、見た目では「格好の良さ＝cool, smart, nice」、実行上は「他者との調整が最低限で済むこと」であり、セルフマネージメント・スキルで言うところのLevel 3～4を要求されていたことになる。買い物というのは、買うことを消費者に楽しんでもらうのがサービス産業における事業主の使命であり、そのために従業員のキャラクターにも「格好の良さ」「明るさ」「楽しさ」というものを求めることが多い。

そこから考えていくと、サービス産業で店頭業務を担当することが必要な場合には、知的障害者が身に付けるスキルにおいても、最終的に誰から見ても違和感の無い「cool, smart, nice」な形態であることを求められると考えた方が良い。c-1さんの場合には、ブランド名をメモを見ずに自己判断できるようになることが、「格好が良い」ことで「作業効率と自立度を高くした」結果となり、事業主の要求する要件を満たせることになった。事業主の要求するスキルとレベルを併せ考え、セルフマネージメント支援をアレンジし、より職場への適応性を高くすることができた事例である。

イ c-2さん - スーパーマーケット青果部門担当職務 -



図Ⅱ-4-6. セルフマネージメントの質と量の時系列的変動

—就職に至ったc-2さんのスーパーマーケット青果部門担当職務における指導・支援の経過—

【c-2さん】

知的障害を持つ、19歳の女性。中学校の特殊学級卒業後、アートフラワー製作等を中心とした専門学校（無認可）に進学。3年間通学して卒業。その後、公共職業安定所にて求職活動を開始したところ、窓口担当者に進められて地域センターで職業準備訓練を受講した。職業準備訓練終了後、事業所の受け入れ状況により、職域開発援助事業を利用したいという希望が公共職業安定所と地域センターに対して保護者とc-2さんから出されていた。

〔事業所〕

スーパーマーケット経営を主体とするグループ会社の子会社で、関東一円に店舗を持っている。センターの所在県では躍進的にスーパーマーケットの店舗数を増やしている事業所である。

関連店舗であるスーパーマーケットでは、数年前から多数の養護学校高等部卒業生を中心に知的障害者の就職および実習を受け入れていたので、障害者雇用経験は豊富な事業所だった。そのため事業所は各種援護制度のアドバイスを必要としていなかった。むしろ、現場指導者が対象者との関わり方で悩むことが多いことや、障害者雇用に関わる従業員への教育の大変さを経験的に知っていた。また、雇用する段階では仕事ができているかどうかではなく、採用後の職場適応が問題なく進むかどうかを一番の基準にして採用の可否を判断していた。

それから、多数の実習希望者が毎年訪れるため、事業所は希望者の中から各店舗の状況に合う対象者を選んで雇用ができたので、知的障害者に対しての要求水準（作業面、マナー面）も高かった。

《職域開発援助事業実施中の経過》

c-2さんが実習することになった店舗の店長は、他のスーパーマーケットチェーン店にて職域開発援助事業の利用経験があり、この事業を熟知していたこと、知的障害者の特性を知っていたことから、c-2さんの担当する作業を青果部門でのパッキング作業を中心としたいという提案があったので、本人にも確認を取り、その作業を担当してもらうことになった。

また、c-2さんの家族（姉）がスーパーマーケットに勤務しており、大まかな作業内容や現場の雰囲気や予め聞く機会が多かったことから、自分が担当する作業は何を目的に行っているものなのか、どのような仕事が出来れば採用されるのか、職場の人間関係では何を気をつけるべきなのか等、大卒の知識を家族から得ており、取り組み意欲は非常に高いものがあった。

具体的な支援経過を振り返ってみると、支援開始後数日間以内に Level 3 に分類される「他者の指示を最初に受けた後は、バックヤードや店頭での単独作業」を主とする作業内容だった。知的障害者が作業内容を把握しきれていない段階で、なおかつ十分に作業内容を理解出来ない状況でありながら、Level 3 にあたる作業内容をなるべく単独で出来るようになるろうと最初から取り組んでいたことになる。

c-2さんの支援で工夫をしたのは、「指導を受けた作業内容をメモしておく」「質問はまとめて作業の切り替わりで聞く」「相手が忙しくても、どうしても質問をする必要があったときには、丁寧に相手の気分を害さない言い方で聞く」等、セルフマネジメント・スキルで乗り越えられそうな事項は、

予め支援開始前に練習をしてc-2さんにわかりやすいようにルール化して指導をした。その結果、現場指導者は本人へ作業を指導する回数や指導に必要な時間を最低限で済ませられるようになっていた。つまり、双方に負担の少ない支援状況を最初の時点から形成できていたのが、指導効果が上がった大きな要因であろうと思われる。

支援開始後5日目頃までは、慣れない相手とのやり取りが続いたため対人緊張が若干強く、指示を受けられる場面での硬さが見られたが、支援開始後8日目過ぎからは、基本的作業事項を確認した後は、バックヤードに限らず店頭でも簡単な接客をしながら作業をこなせるようになりはじめた。この時点では店頭でのお客様に対しての配慮はできても（この時点で接客はしていない）、自分の作業に関連する同僚や先輩に対しての配慮は出来ていなかった。そして、本人に作業を任せる限りでは、どのような場面でもどのような内容でも、何ら問題なくこなせる実力を身につけられてきていたと言える。

支援開始後18日目過ぎからは、店頭での梱包・シール貼り作業と平行して接客をするようになってきた（Level4）。簡易な接客であるとは言え、一部の接客を任せられるようになったことは、知的障害者の就労においては高いスキルを要求されたと言えるのではないだろうか。

支援開始後30日目を過ぎると、後から就職した女性パート従業員に「教育係」として青果部門の仕事を教えるようになっていた。指導内容は適切で、c-2さんの実力が認められた結果とも言える。この時点で「即採用しても良い」という意見が事業所から出たが、c-2さん自ら「私は就職経験が無いので、最後までちゃんと実習して勉強させてもらいたい」という申し出があり、予定どおり支援機関を取る事となった。

これをきっかけに、事業所と話し合った結果、経過を観察する程度の支援に切り替え（従来ならば職場適応指導とも言える指導内容）、状況を見守った。

最後の支援日まで、特段問題となる事項も発生せずに支援を終了した。

<帰趨状況>

採用となった。職場適応状況も良好で、職場にとてまなじんでいるためセンターから職員が行くことを恥ずかしがり「来なくていいです。私は元気にやっています。」とまで言うようになってきている。

《セルフマネジメント支援の効果》

実際の事業所における支援の前段階で、セルフマネジメント・スキルの練習を一部取り入れておいたことが想像以上に効果的だったと言える（一部、職業準備訓練で経験済み）。そして、現場従業員らの感想には、「c-2さんは自分で相談にくるから、何かあればその時に対応すれば良い」と、c-2さんを特別視せずに接してくれたことが、c-2さんの自立性を高めた要因ともなっているように思われる。

ウ c-3さん - 製麺ライン補助作業職務 -

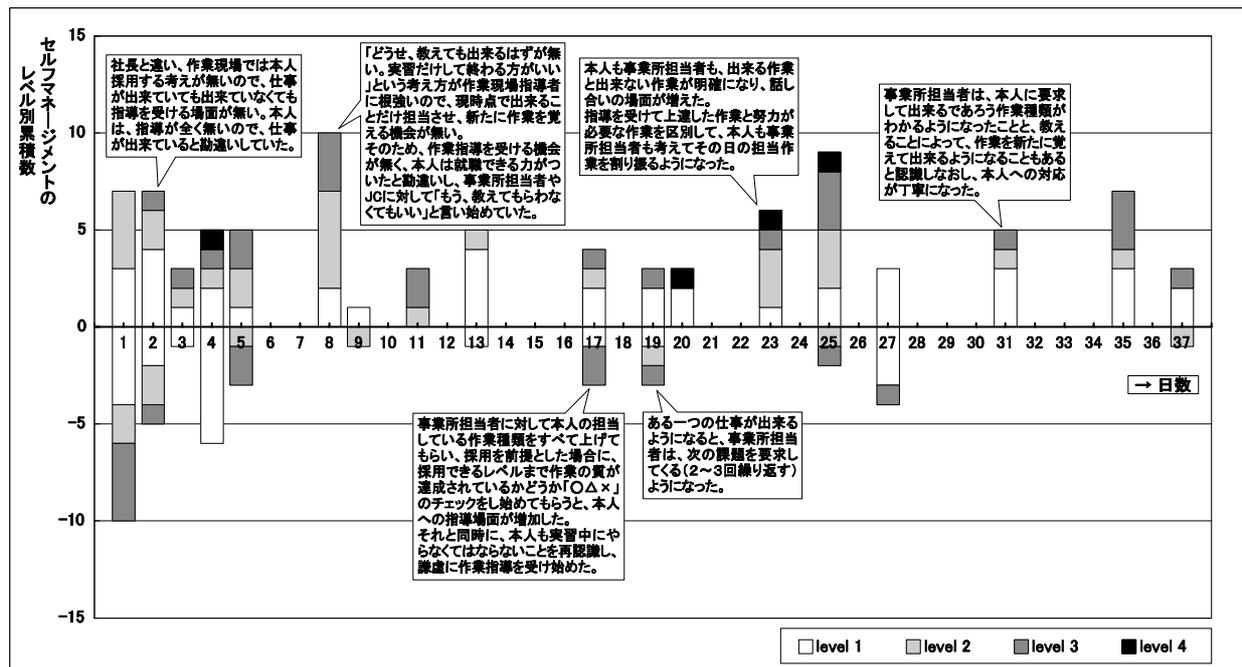


図 II-4-7. セルフマネージメントの質と量の時系列的変動

-就職に至ったc-3さんの製麺ライン補助職務における指導・支援の経過-

【c-3さん】

知的障害を持つ32歳の女性。両手指、足先にごく軽度のまひがあり、身体動作に一部制限が加わり、軽度の構音障害があり会話が聞き取りにくい部分があった（身体障害者手帳は無し）。小学校は普通学級、中学校は特殊学級、そして、養護学校高等部を卒業した後に就労している。職歴は数箇所にとり、食品製造・部品製造等で計7年間程度の経験がある。療育手帳を取得したのは、この支援の4年前である。療育手帳取得前の離職理由を見ると、事業所理由のものもあるが、人間関係や作業のでき具合に問題があって辞めている経過が確認される。一般枠での就職では、事業所から本人側への要求が高すぎた感が否めない。

療育手帳取得後の就職先は、昨今の景気の悪化により経営縮小および閉鎖などの影響を受けており、本人の離職につながっていた。この支援は、本人が希望した再就職先は障害者雇用経験が無く、事業所のニーズが高かったので支援を実施した。

【事業所】

製麺業。該当地域では、ある名産品で有名な企業。チェーン店化しておらず、地域の老舗として商工会議所でも権威のある事業所。雇用率が関係しないことや、仕事内容の変化が大きく重労働も多いので、最近、実習を受け入れた知的障害者以外に障害者を雇用した経験が全く無い。しかし、事業所の経営者は、福祉に貢献する意味で障害者雇用には全く興味が無いわけではなく、本人のできる仕事を考えて雇ってみてもいいという意見が出ていた。

今回の支援の数ヶ月前に（c-3さんが実習する前時期）、この事業所では、前記したように養護学

校高等部の実習生を受け入れていた。その時に何があったのかは最後まで明確に確認できなかったが、この時に事業所内の従業員には「(知的) 障害者は仕事ができない」「(知的) 障害者は手がかかる」「(知的) 障害者は話せないから困る」という印象が根付いたようだった。この事態は、経営者が雇用を検討してくれているのとは裏腹に、現場では雇用したくないという気持ちが高かったという現象を生んでおり、今回の職域開発援助事業中の支援に大きな影響を及ぼした。

《職域開発援助事業実施中の経過》

c-3さんは、日常的な内容の雑談や作業中の受け答えであれば、話すスピードはゆっくりしていたとしても、概ね問題なくやり取りができたことや、顔見知りの従業員が多かったので、支援開始後初日にして打ち解けて事業所になじむことができた。これは、「(知的) 障害者でも話は通じる」という従業員の考えを変えさせることができた反面、「口ばかりで手が遅い」という評価にもつながってしまい、「どうせ、(知的) 障害者は仕事ができないのだから、楽しく実習だけして帰ってもらえばいい」という考えは従業員の中に根強く残った。そのため、支援開始後8日目から指摘事項が減り、「就職するために出来るようにならねばならないこと」を教える風潮は無く、「出来ることだけ任せて(Level 1, 2) 適当に誉めていれば、そのうち実習が終わってc-3さんがいなくなるからいい」という風潮が従業員に蔓延してしまった。従業員から誉められるばかりの毎日が続き、c-3さんは就職できるレベルまで自分の仕事が上達したと勘違いをし、生活支援パートナーの注意を聞き入れず勝手な行動を取り始めるようになってしまった。

このような状況を踏まえ、センターから事業所に対して、経営者側と現場担当者の考え方のズレがあることを説明したが、取り合ってもらえなかった。

そのため、支援開始後17日目から、センターの方で○△×のチェック表を作成し、本人の担当している作業を細かく事業所に評価してもらうのと同時に、本人にも同じ作業項目の自己評価を実施してもらった。その結果、双方のチェック内容のズレや作業ごとの出来・不出来を話し合う場面が増加し、c-3さんが就職した後をイメージしながらの指導がなされるようになった。セルフモニタリング手続きをc-3さんに促したと同時に、事業所に対しては強制的に社会的妥当性のある評価場面を提供することになり、事業所担当者がこのチェック表を元に本人への指導をせざるを得ないセッティングをしたことになる。

この指導を開始してから、c-3さんは、自分が出来ていない作業を強く認識しはじめ、少しでも作業がきちんと出来るようになって、現場担当者に認めてもらいたいと言う気持ちが強くなり、作業への取り組みが前向きになった。

支援開始後20日過ぎから、自分から作業方法を教わるようになり、指示を確認したり、次の作業を相談したり、同僚の作業を見ながら自分から気を利かせて行動を取る等のLevel 3, 4の行動が頻出するようになり、自立度が高まった。

このような指導が続き、一部の仕事を完全に任せられるまでに成長したc-3さんを評価していた現場担当者は、職域開発援助事業の後半で「このまま終わるのは勿体ないので、長い目で指導を試みた

い」という考えを持つようになった。反面、経営者は「作業スピードと時給のバランスが合わない」と言って採用を渋った（軽度まひの影響は無くせなかった）が、現場担当者の口添えや、公共職業安定所からの助成金の紹介があり、最低賃金除外制度を適用することにはなったが、採用への糸口が見つかった。

<帰趨状況>

最低賃金除外制度他、各種助成金制度を活用して就職。採用後、半年を経ずに時給が数十円アップ。c-3さんは職域開発援助事業の時に頑張ったことを忘れずに毎日作業に取り組んでいたようで、「頑張ったから、時給を上げてくれたんだと思う」と、センターに喜びの報告をしてきている。c-3さんによれば、従業員の障害者に対する偏見は完全に無くなっていないが、理解者も増え始めているようで、仕事を続けられそうだという感想があった。

《セルフマネジメント支援の効果》

これまでの職歴の中で、セルフマネジメント・スキルが確立していた対象者においても、人的環境の変化によって、発揮できているセルフマネジメント・レベルが低下することがある。セルフマネジメント・スキルは、環境が要請しているレベルを超えている場合には、対象者においての徒労感や達成感の無さを感じさせるものになってしまいがちである。

また、事業主側においても、「障害者は仕事あまりできないのではないか？」というような先入観が強いことが発端となり、対象者にそれ相応のセルフマネジメント・スキルを要求せず、スキルを育てる体制に移行できないこともままある。

両者のセルフマネジメント・レベルの目標をすり合わせるためには、ケースをマネジメントしている側からの説得だけでは本質的な関係改善や目だった効果が出にくいことがあるので、お互いの必要としているセルフマネジメント・スキルやレベルについて納得のいくまで話し合えるようなセッティングをしていくことも、就労支援者の役割であろう。

セルフマネジメント・レベルについて話し合いが続いた結果、双方が緊張感を持って作業に取り組む体制作りを実現できた事例と言える。

(2) 支援項目が徐々に減少した事例

ア c-4さん - 事務所内清掃職務 -

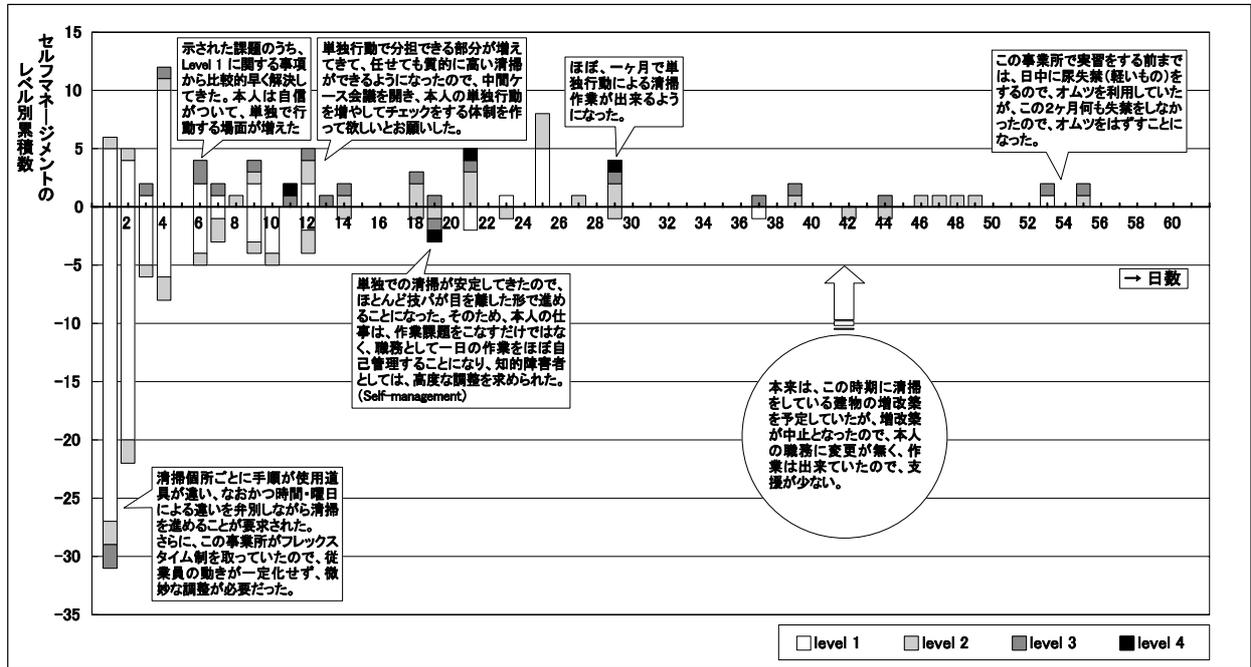


図 II-4-8. セルフマネージメントの質と量の時系列的変動

就職に至ったc-4さんの事務所内清掃業務における指導・支援の経過

【c-4さん】

23歳の知的障害を持つ女性。小学校は普通学級、中学校は特殊学級、養護学校高等部を卒業後、菓子製造関係事業所（ライン作業担当）に4年ほど勤務したが、ライン作業についていくのがやっとなで、あせるあまりに時々失禁することがかねてから問題だったようだが、不況に伴って事業所の人員整理対象となり退職した。

公共職業安定所にて再就職の相談をしていたところ、身体障害者雇用経験はあるが知的障害者雇用の経験は全くない事業所で、雇用率達成に向けて多数の障害者雇用を検討する一貫で、知的障害者の雇用を検討してみたいという申し出が事業所からあったので、面接を実施した。その結果、c-4さんの非常に緊張した様子から事業所担当者が強い不安を感じたことや、障害者への作業指導経験や雇用管理上の不安を抱えている担当者に向けてのアドバイスも必要だったことから、c-4さんへの十分な社員教育を主たる目的として職域開発援助事業を実施していく運びとなった。

【事業所】

数県に数ヶ所の事務所を持ち、機械関係の開発・設計、特殊技能を持つ人材の登録派遣関係業務を行っている事業所。開発・設計部門、人材派遣部門では、障害者雇用はできていない。業務統括をしている総務部門で身体障害者雇用の経験が数人あるのみ。知的障害者は、事業所の本来業務では担当できる職務が全く無かったことや、雇用要件を緩和することで検討してもらえなかったこととなった。

この事業所は統括本部の事務所を拡張する予定があった。それと同時に、拡張に併せて掃除担当者を

1～2名増員する計画があった（機密事項の多い事業所なので、外部に清掃は委託していない。）ので、この職務を知的障害者が担当できるかどうかを検討してもらい一貫で、事業を活用していただいた。

《職域開発援助事業実施中の経過》

清掃作業は、自営業の手伝いでの経験と家庭の掃除経験があったことと、前事業所で糸モップを使った水拭き作業経験があったが、清掃を仕事をして捉えたにはc-4さんの知識やスキルは不十分だったので、他の事業所支援で培ったノウハウを活かし、事前にセンターにて清掃作業の基本的スキルを指導して、c-4さんの清掃スキルをある程度高めておいた。主として指導したスキルは、掃除機、雑巾（物品を拭く、ガラスを拭く）、ハウキとチリトリ、ゴミ箱・ゴミ袋、整理整頓の基本である。

一方では、当事業所に現在勤務している清掃担当者と相談をしながらc-4さんが担当するであろう一連の作業の職務分析と課題分析を概ね行い、おおまかな支援スケジュールを作って、一部c-4さんにも予め体験してもらって指導の感触を確かめた上で本格的支援に取り掛かった。

支援開始後数日間は職務分析と課題分析を行っておいたことから、事業所の指導担当者とセンターの支援者との間で相違無く統一的な指導体制を取れたことが効果的だったのか、作業をこなすだけであれば支援開始後10日目頃にはできるようになってきた（Level 1, 2）。

一つ一つの作業を確実にこなせるようになってきたので、一部屋分や一区切り分の清掃作業の分担を単独で担当する機会が増加した（Level 3）。単独で作業をする分担を増加させるにあたり、相談や質問方法を徹底して指導しておいた。c-4さんは、それらの清掃作業を完全にやり遂げ、相談や質問、報告も適切に行えられるようになっていた。

次の段階として、ほぼ終日に渡り、日ごとに違うスケジュールを先輩の清掃担当者と打ち合わせながら単独で作業を進められるように指導を進めた結果、支援開始後ほぼ一ヶ月程度で単独での清掃作業が遂行できるようになった（Level 4）。

<帰趨状況>

支援終了後、清掃作業員として採用された。

《セルフマネジメント支援の効果》

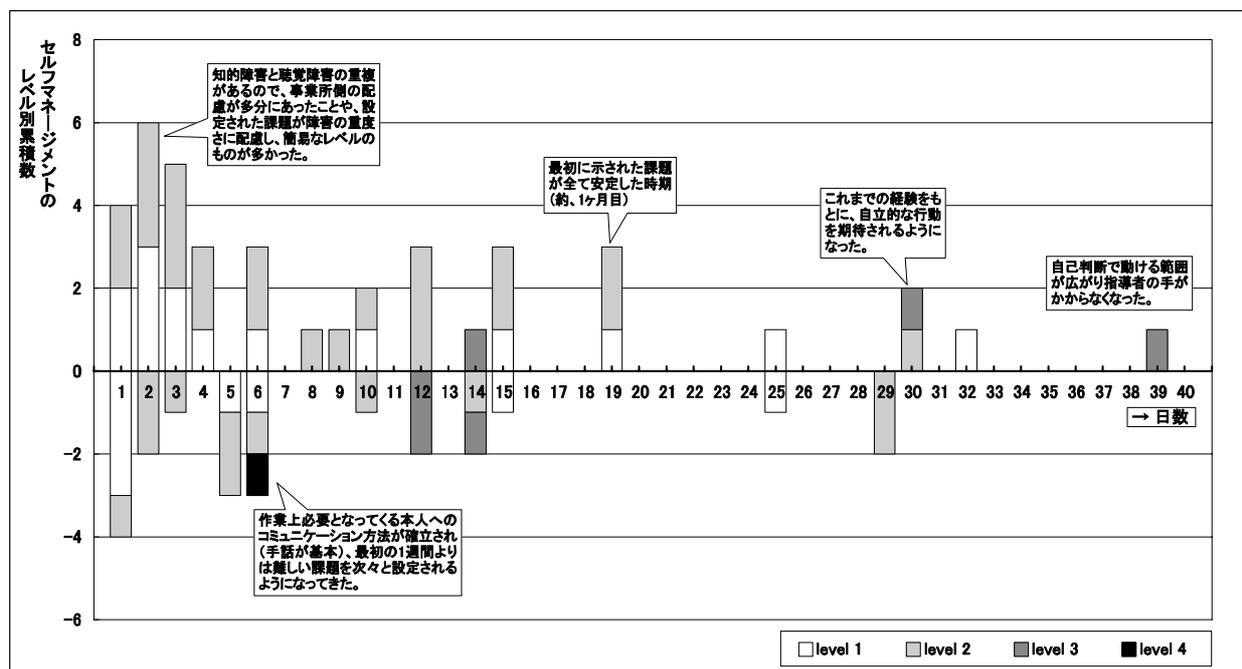
支援終了間際に、高等部から続いていた尿失禁が収まり、オムツをはずして作業を遂行できるようになった。理由として考えられるのは、①他者に追い立てられることが無く、計画的に作業に取り組めるような作業であり、トイレは我慢せずに掃除の合間にして良いというルールにしてもらったこと、②双方が気軽に話し合えるようにと、c-4さんには「相手に配慮した相談や質問、報告のスキル」を教えたこと、③事業所の担当者に本人の障害特性を説明し、最初はゆっくりと相談や質問をできる環境を整えておいたこと、である。オムツをはずした後は、失禁をしていないとのことである。

c-4さんは、生まれつき膀胱が小さく尿を溜められる量が少なめで、同年齢の成人女子と比較すると2/3の容量しか無いということが病院の診断結果から判明していた。そのため、これまでc-4さんを支援してきた関係機関の担当者や家族、本人は、尿失禁をするのは「しょうがないこと」として対応してきており、本支援においても当初からオムツを使用していたのが現実である。

尿失禁が今回の支援終了時に改善したことから考えると、c-4さんは、「自分が我慢して行動する」行動特性（Level 1～2）を、「相手と相談しながら、自分が取りたい行動や、許される範囲内の適切な行動を考えていく」行動特性＝セルフマネジメント・スキルの向上（Level 3～4）に変容させていくことができたということになる。

直接指導をしたのは、作業場面においてのスキルだけだったので、日常生活場面にも良い影響ができていた事例として特徴がある。

イ c-5さん - 発砲材料製造担当職務 -



図Ⅱ-4-9. セルフマネジメントの質と量の時系列的変動

—就職に至ったc-5さんの発砲材料製造職務における指導・支援の経過—

【c-5さん】

18歳で、聴覚障害と知的障害の両方の障害を併せ持つ男性。小学校から聾学校に進学し聾教育を受けてきていた。聾学校に入学する前には「ことばの教室」に通って言語訓練と療育相談をしていた経過がある。小学校入学前から聴覚障害だけではなく知的障害があることを前提に教育・指導を受けていた。

高等部卒業後は就職を希望していたので高等部2年生の段階で事業所実習も体験したが、コミュニケーションの困難さの理由が聴覚障害に加えて知的障害に関係してきていた問題もあったこと、社会であたりまえに守られているルールを一から教えていく必要がある等、多数の注意事項が出てしまった。そのため、障害者職業センターでの職業準備訓練を在学中に実施し、就労場面での基本的ルールや必要となるコミュニケーションについての指導等、基礎から指導を行った。

高等部3年生になってから実習をした事業所では、それなりの実績をあげていたが、不況により新規採用の余裕が無くなったと事業所から断られ、卒業後は小規模作業所に通所しながら就職活動を続けて

いた。

〔事業所〕

多数の障害者を計画的に雇用（雇用している障害者のうち8割が知的障害者）している。障害者を雇用することをきっかけに業務改善が進み、企業の利益が上がったと断言している事業主である。c-5さんを受け入れる以前に聴覚障害者の雇用経験は無かったが、いつか雇用することを想定し、一部の従業員に予め手話を学習させる等、障害者雇用には深い理解と協力を得られる風土があった。

この事業所の主たる事業は、発砲プラスチックの成型・販売であり、c-5さんが担当した作業は、成形補助作業（断熱材の機械操作補助、台車への積み込み、数量入力、ラベル記入、運搬等）である。障害者を多数雇用した経験から、最初の時点では指導者を頻繁に変えない方が混乱が無く指導効果が上がりやすいことを知っており、c-5さんについても固定した担当者が指導に付いた。特に、c-5さんは手話によるコミュニケーションが主体となるので、地方協会の手話講習を受けた職員が主となって指導を行った。

《職域開発援助事業実施中の経過》

聴覚障害と知的障害を併せ持つので、コミュニケーション面での障害は重度であった。そのため、職場での就労支援を開始する前に学習・体験できることを出来る限り行っておきたいと考え、センターにて「KYT（危険予知トレーニング）」を実施した。その後、事業所を見学してKYTで学習した内容から応用的に現場の危険箇所を確認し、現場指導担当者から具体的な安全確認方法の指導を受けておいた。

また、職域開発援助事業の初日の支援から現場ですぐに必要な何パターンかの手話を、現場の指導担当者と生活支援パートナーとで打ち合わせて練習しておき、初日から適切な指導ができるような配慮をしておいた。また、c-5さんは「見た」時点で全てを理解したと早合点をしてしまい、「大丈夫、まかせておけ」という態度になってしまうが、そのような場面を現場指導担当者が見かけた場合には、少し注意して作業遂行状況の支援をしてみたいと依頼しておいた。

作業内容は、視覚的な判断で大まかな流れが理解できるものだったので、聴覚障害と知的障害を併せ持つ本人からしても、見学をした段階から職務を理解しやすかったようであり、実際の作業も最初の段階からかなり任せられる状況だった。作業手順は、機械を中心とした生産ラインの一部を担当するものだったことから、厳密な規則に従っての作業遂行を要求されたので、一貫した指導が継続されていた。その結果、支援開始後19日目ではほぼ自分の担当する職務内容を覚えてしまった。ほぼ単独で作業を任せられるようになってくると、早合点しないように自分から気をつけるようになり、作業手順をいつも振り返りながら確実な作業を心がけるようになっていった。

<帰趨状況>

職域開発援助事業を終了後、同事業所に就職。適応状況はとても良好。就職当時よりも手話を正確に使うような心がけが出てきて、無責任に「まかせてくれ、わかった」という態度を取ることも無くなっ

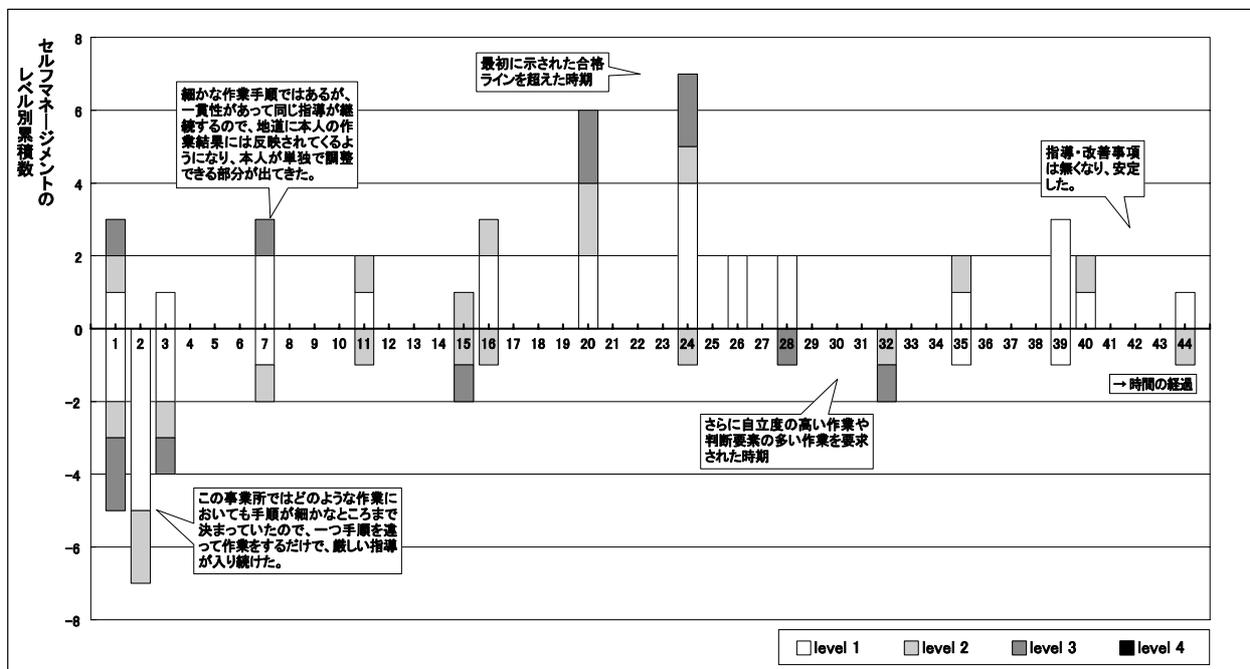
た。身体障害を持つ先輩従業員が入院してしまった後も、問題なく作業に取り組んでいるようである。

《セルフマネジメント支援の効果》

聴覚障害を持ち、なおかつ知的障害も持ち合わせていた本ケースの場合、コミュニケーション手段が限られてしまっていたため、最初の段階では、対象者の内にあるセルフマネジメント・レベルが大部分で自己完結的になりがちで発展性が望みにくい状況に置かれていた。

他の従業員、自分が担当している部分以外への興味や関心、作業に関する相談事項を自分の中にしまわずにほかの従業員と共有することの重要性などについての意識が徐々に育ったこのケースは、セルフマネジメント支援における Level 3 以上の行動「周囲との関わりを一部含めた自分の役割行動」への変化を成し遂げられた事例である。

ウ c-6さん - 工場内通函清掃職務 -



図Ⅱ-4-10. セルフマネジメントの質と量の時系列的変動

—就職に至ったc-6さんの工場内通函清掃業務における作業指導・支援の経過—

【c-6さん】

23歳の知的障害を持つ男性。小学校・中学校ともに特殊学級、養護学校高等部を卒業後、部品製造メーカーに4年ほど勤務したが、事業所の経営縮小で人員整理対象となり退職。公共職業安定所にて再就職の相談をしていたところ、身体障害者雇用経験はあるが知的障害者雇用の経験は全くない事業所で、雇用率達成に向けてあと数人の雇用を検討するにあたり、知的障害者の雇用を検討してみたいという申し出があった。面接の結果、c-6さんの実力を高く評価しながらも、従業員教育と適性判断が必要という意見と、c-6さんへの十分な社員教育を目的として職域開発援助事業を実施していく運びとなった。

〔事業所〕

プラスチック製品製造を手広く手がけている事業所で、主な生産品目はプラスチック磁性材料・プラスチックサッシである。従業員数400人弱で工場内のオートメーション化が進んでおり、規模としては地域の中では大きな工場である。日系人雇用、高齢者雇用にも前向きな事業所であり、その関係から従業員も障害者について偏見があまりなく、受け入れについて抵抗はほとんど無かった。また、c-6さんの指導者の中には、身体障害を持つ先輩が含まれており、お互い良い刺激になったようである。

《職域開発援助事業実施中の経過》

基本的な事項は、前職で身につけていたので、出勤時と退勤時のルールは最初からほぼ守れていた。作業内容は簡易な手順の繰り返しではあったが、扱う品目が20種類程度あったことや、手順の正確さとチェックの丁寧さを要求された。支援開始後7日目には Level 1, 2, 3 に分類される初期目標を概ね達成する目処がついている。支援開始後23日目頃には支援開始時に事業所から示されていた目標をクリアし、残りの実習期間は新たな作業内容への挑戦を指示されている。その後の経過を見ると、支援開始後36日目以降は本人への関わりが減少し、指導や注意を受ける場面がほぼ無くなり、誉められる場面が残った形で支援を終了している。

このように、支援開始後に最初の目標に達したのが24日目頃、次の目標をクリアしたのが36日目ごろなので、最初にその事業所で要求されるセルフマネジメント・スキルを身に付けるのに要した期間を基準としたならば、同じ事業所から要求されるセルフマネジメント・スキルを覚えていくのに必要な期間は次の段階からは1/2の期間で課題をクリアできたということになる。

支援開始後40日目頃に、生命保険の営業員に生命保険を強制的に契約させられそうになったことがあった。知らない人に何か進められてもむやみに書類に記入したり捺印せず、まず会社や家族に相談するよう促した。

本ケースの場合には、Level 4にあたる行動が観察されなかったが、工場がオートメーション化されている中での仕事だったことと、その部門の仕事をマネジメントする先輩がいた（先輩が Level 4の行動に関係することは全て担当している）ことから、c-6さんは作業スピードさえ守っていれば、他者との兼ね合いを気にすることなく自己完結的な作業を遂行していても何ら問題が無かったと言える。

<帰趨状況>

職域開発援助事業を終了後、同事業所に就職。適応状況は良好で、事業所内の行事にも参加し、他の従業員と何ら変わらない扱いを受けており、作業の質も維持されているとのこと。

《セルフマネジメント支援の効果》

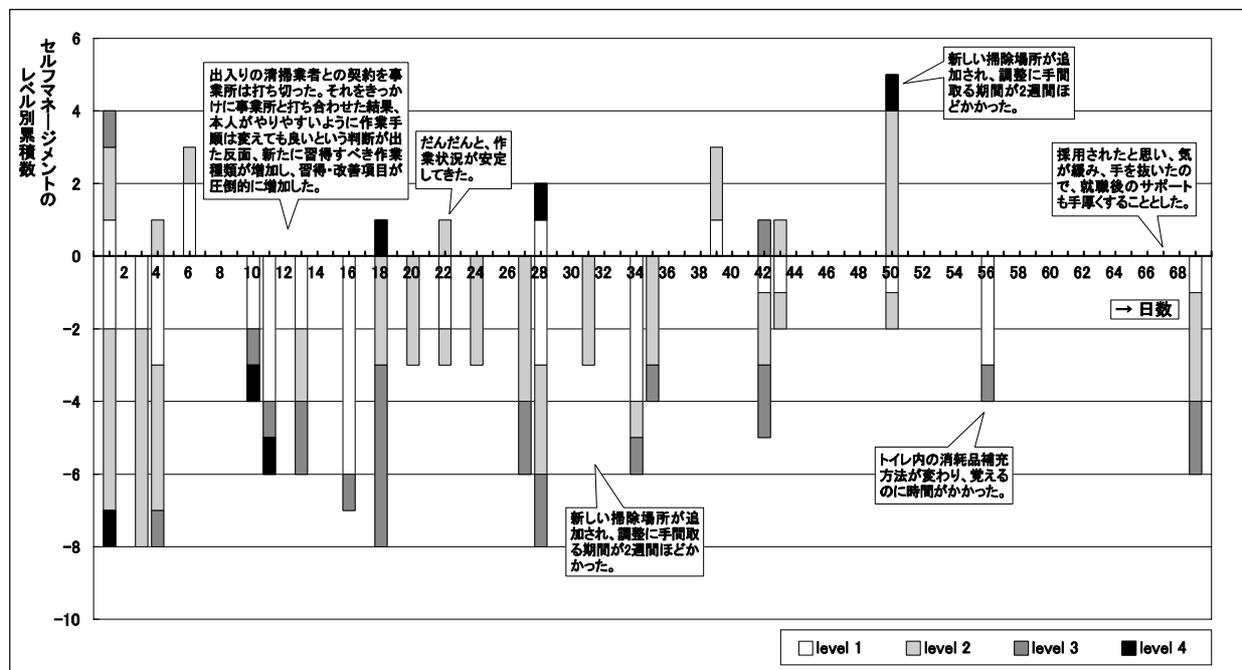
対象者の内に育っていたと思われるセルフマネジメント・スキルについては、適切な支援をタイミングよく重ねていくことで、本来持っていたスキルを、環境に応じて発揮する練習を積み重ねることにつながり、事業所内において順調な適応を見せることがある。

事業所都合による人員整理で離職した対象者の場合には、障害者本人の持っているセルフマネジメント・スキルは、比較的高いことが予想されるので、支援状況をよく観察しておきながら、段階的な支

援をタイミングよく組み立てていくことが事業主や対象者にとって重要であると思われる。

(3) 支援者の記録方法に特徴が出た事例

ア c-7さん - 清掃職務 -



図Ⅱ-4-11. セルフマネジメントの質と量の時系列的変動

—就職に至ったc-7さんの清掃職務における作業指導・支援の経過—

【c-7さん】

軽度の知的障害を持つ20歳の女性。小学校・中学校ともに特殊学級を卒業。卒業後は、障害者福祉施設に通所を開始した。しかし、整容面や食事等の健康管理に問題があり、一年後に同じ施設に入所することとなった。

入所後は、部品製造部門を担当した後、菓子・クッキーの販売を行っている出張喫茶店の従業員として訓練を受けていたが、喫茶店の作業は困難だったようである。19歳からは、スピーカーの製造ラインを担当するようになり、自分の担当職務が理解しやすかったのか作業への取り組みが安定し、作業に自信が持てるようになった。これと平行して施設内の友人が就労し始めたのを見て本人の就労意欲や興味も高くなったので、交通機関の利用訓練も兼ねて、センターの職業準備訓練を利用。訓練経過は良好だったので、公共職業安定所の紹介によりN社で面接。N社には、既にc-7さんが入所している同じ社会福祉法人から知的障害の男性が職域開発援助事業を活用して同じ清掃作業員として就職していたので、本人も作業をイメージしやすかったことや、事業所が新事務所と新工場へ移転することで清掃箇所が増大する見通しがあったので、c-7さんについても事業主の要望を取り入れて女性の清掃従業員としての雇用の可能性を探りたいということになった。

〔事業所〕

歯科治療機器製造販売を行っている事業所で、経営は大規模である。営業所は主要各国にあり、一部は海外に開発研究所を設置しており、本社はA県である。事業所の経営は非常に安定しており、不景気の声は聞かれない。障害者雇用は、数年前までは身体障害者を中心に検討していたが、定着率が低いことや募集をしても応募が少ないなどの悩みを抱えていたので、間口を広げて障害者の受け入れ可能な職務を再検討してもらい、知的障害者の雇用を清掃作業を中心として検討してもらえるようになった。この知的障害の男性は、内外の清掃全般と植木の手入れを担当していた。トイレ清掃は、清掃手順の関係から一部のみ担当していた。

事務所と工場の移転に伴い、事務所と工場のトイレをあわせて20箇所弱箇所、個室等で数えると男性・女性延べで130箇所あまり、ここに手洗いの場所が30箇所あまり加わる（工場内作業で汚れる手だけを洗う場所もある）等により、c-7さんにはトイレと手洗い場を中心とした清掃作業を担当していただくことになった。

《職域開発援助事業実施中の経過》

生活支援を福祉施設に委託して行った。担当していただいた委託支援パートナーは、c-7さんの所属している寮で生活指導を担当しており、福祉施設での指導は7年目という若い女性だった。委託支援パートナーは、福祉施設内でのトイレ清掃指導を担当したこともあり、清掃指導には慣れていた。

しかし、事業所に出向いての支援は初めての経験だったので、以前に委託支援パートナーを経験した男性職員の指導も受けながら指導をすすめていった。

支援の最初の段階から想定していたのは、本人が単独でスケジュール管理された作業工程を順番に清掃をしていく方法である。職域開発援助事業を開始するまえに、事業所ニーズから考えて1日の作業量と1週間の作業量を想定し、必ずこなさなければならない作業量を仮に決め、清掃箇所ごとの作業手順と清掃箇所の順番を決めておいた。

開始直後の段階で、c-7さんの実習終了後に辞めるはずだった清掃事務所の職員が急に辞めてしまったので、c-7さんと委託支援パートナーに係る負担が一時的に大きくなってしまった。事業主と打ち合わせた結果、「手順や方法はどのようなものでも良いので、結果的にきれいになれば良い」という判断が為されたので、福祉施設で通常教えているトイレ清掃の方法をそのまま導入していくこととなった。c-7さんは福祉施設で経験したトイレ清掃方法をアレンジした方法を取り入れることで順調に作業遂行できたので、c-7さんに係る負担は当初から大きくなってしまったが、混乱無く作業手順や方法を学習することができた。また、一箇所の清掃箇所が終了した時には、事業主の方針によりフロアのトイレ管理責任者に清掃状況をチェックしてもらうようになっていたので、清掃の質は高いレベルで自然と保たれるようになっていった。職域開発援助事業終了時には、c-7さん一人でその日のスケジュールを確認しながら、清掃の合間に発生する従業員のトイレ・手洗い場使用にも配慮しつつ、ほぼ予定どおりに清掃ができるようになっていった。

最後の時点では、消耗品の補充（石鹸、洗剤、消臭材、トイレットペーパー等）方法で混乱をした経

過があった。センターから提案した補充方法・補充物管理方法もあったが、事業主の総務課にも管理方針があったので、総務課の方に一任して補充方法と補充物の管理方法を決めていった。

また、この支援を分析するにあたり、使用した様式は、福祉施設内で外出した時に付けている報告記録である。委託支援パートナーの負担を考え、福祉施設に出した報告書をそのままセンターにも提出してもらい、支援記録の確認をした。

<帰趨状況>

職域開発援助事業終了時には、当初事業主が希望していた作業量の8～9割程度をこなすのが精一杯だったが、清掃状況が丁寧で清潔だったことや、各清掃場所の従業員からの評判も「対人態度が良い」「一生懸命にやってくれている」というように良かったので、今後の伸びに期待することで採用ということになった。

《セルフマネジメント支援の効果》

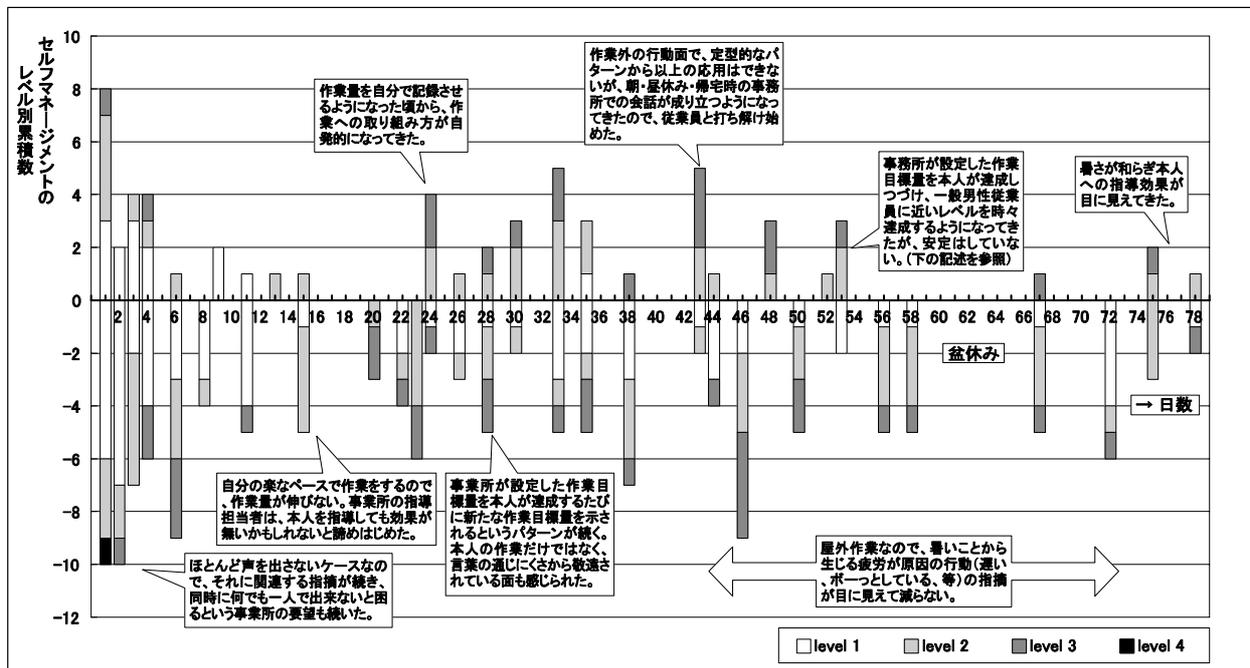
記録を振り返ってみて感じられたのは、センターで用意してあった様式の良さである。所定の様式は細かく書く内容が決められているので、欄に記録を埋め込んでいくことで、ほとんどもれなく必要なことを網羅でき、書き漏らしが少ないことと、経過を振り返っていく時に同じ事項の変化を追っていきやすかったということがある。

一方、福祉施設で活用していた報告は、任意の事項をわかりやすく書く方法を取っていたので、一日毎の記録は読みやすかった反面、記録者の個人差による記録項目のばらつきや書き方の違いが出やすかった。具体的にc-7さんの記録を振り返ってみると、「誉めた」事項の記録が極端に少なく、職場から指導を受けた場面の記述が多く、結果的に記述の累積数はマイナス方向に多かった。これは、普段の指導場面でできていないことを厳しく指導をする傾向が強く、出来ていることをあえて誉める習慣が少なかったことが予想された。また、同じ項目について毎回記録をしていたわけではなかったため、何か指導状況に疑問が生じた場合、改めて相談経過を確認しておく必要があった。

セルフマネジメント支援は、出来ていないところだけを支援する形では、何を達成しているのかが確認しにくいことも予想される。そのためには、何を達成しているのか、誉めるべき事項はどのようなことがあるのかを意識的に記録していく必要があるといえる。

(4) トライアル雇用を活用した事例

ア c-8さん - 自動車部品リサイクル担当職務 -



図Ⅱ-4-12. セルフマネージメントの質と量の時系列的変動

—就職に至ったc-8さんの自動車部品リサイクル担当職務における指導・支援の経過—

【c-8さん】

重度の知的障害を持つ43歳の男性。小学校入学当時から就学免除となっており、義務教育を受けた経過が確認できない。義務教育相当期間は障害児児童福祉施設に入所していた。児童福祉施設退所後、2～3年間はヌイグルミ製造会社に就職していたようだが、はっきりとは確認できていない。その他、障害者福祉施設に入所するまでの生育暦を含めた経過は、保護者が高齢化し入院中となっており不明。

障害者福祉施設に入所してからは、通算20年あまりに渡りスピーカー製造ラインにて梱包作業のみ担当していた。施設内で再度、就職希望者を検討した結果、c-8さんが候補にあがったので、施設内での相談やセンターでの職業相談・評価結果を元にセンターと福祉施設にてケース会議を行い、就職活動に向けていくこととなった。就職にあたっては、長年に及ぶ施設生活に配慮し、職域開発援助事業による支援をしていくこととした。生活支援パートナーは、福祉施設には委託をせず、センターの職員が担当した。

なお、集団での職業準備訓練は長期間に渡り受けており、本人の能力や行動傾向が掴めていたことや、年齢的にも早々の就職を検討していきたいことから、すぐに職域開発援助事業にて対応を図っていくこととした。

【事業所】

機械・自動車の回収・リサイクルを行っている事業所。特に、アルミニウム製品等の解体・精錬に力を入れている事業所。精錬を行っているために、粉塵が舞っており防毒マスクが欠かせない。また、半

屋外作業のため暑さや寒さの影響を受けやすい。過酷な労働条件のため、新規従業員の定着率が低い現状がある。過去に労災事故も発生している事業所だけに、安全・衛生の徹底教育が課題だった。また、外国人労働者も多い職場だった。

この事業所では、重機を扱う場面も多かったが、c-8さんには手作業で行える「自動車マフラーの解体作業」を用意してもらった。

《職域開発援助事業実施中の経過》

作業の理解は、言葉による説明よりも場面を見て理解している割合が高かったことや、施設での生活に慣れてきたことから来る感覚で、就職するために多少大変でも頑張ってみるという感覚があまり無かった。なおかつ、職場内のコミュニケーションにおいて、c-8さんは自分がどう感じているのか、何を伝えたいのかを声に出す習慣が無く、アイ・コンタクト以外の返事・報告・挨拶が軒並み形にならなかったため、作業指示者からは「理解できているのかどうか、わからない」「教えても無駄だ」という感想が出てきていた。

それでも、生活支援パートナーの支援で、定型的な朝・昼・帰りの定型的な部分の指導や確認事項(Level 1, 2に該当)は事業所内の従業員に理解してもらえる形で解決していった。

一方、作業手順は指示どおりに出来るようになったが、要求される目標作業量に達しないという問題が出てきた。この問題は、①c-8さんはライン作業ばかり経験していたので、自分で作業量をキープすることに慣れていない、②数の概念は10まで育っているが、10以上の数だと「たくさん」という感覚になるので、何らかの形で本人が意識できるように100単位の計数方法を教える必要がある、③100個と200個の区別がつかないため、本人はたくさん作業をした満足感に浸ってしまい、いつまでも自分のやりやすいペースのままになっている状況が考えられたので、早急に本人に作業量を意識させる指導を取り入れていくことにした(目標達成行動の指導)。

本来ならば、目標達成行動は、自分で目標作業量を設定してそれを達成すべく努力をする形を取っていくのが望ましいが、今回は事業所から示された課題に対して自分がどの程度作業を達成できているか、どのくらい差があるのか、どのように努力をすれば目標数を達成できるのかについてc-8さんに認識してもらうことから始めた。

作業量を数えて自分が目標を達成しているかどうかを認識してもらうために、丸型マグネットの大きさに区切り線を入れた鉄板に、作業を5個分終了する度に枠内に順番に貼り付け、午前中の目標ラインと午後の目標ラインを超えるように努力をしてもらうこととした。そして、鉄板枠内に全て丸型マグネットを貼り付け終わるかどうかで、事業所が要求している一日の作業量に達するように設定しておいた。また、後々多くの作業をこなすようになることも想定して、2枚の鉄板を用意しておいた。

数を数えること自体、10以上になると曖昧なままだったことや、文字や数字を書くことが極端に苦手だったので、一日の作業量は現場担当者に記入をしておいてもらい、毎日記録を取りつづけ、グラフ化したものを本人に見せながら相談を重ねたところ、数を数えること自体の能力は上がらなかったが、目標のラインまでマグネットを貼り付けようという努力が観察されるようになり、最終時点ではほとん

ど目標の作業量を超えるようになってきていた。数として目標数を意識できなかったが、視覚的に作業量を認知させることで目標数をこなすペースを身に付けていくことが出来た。

目標を達するようになってきてからは、事業所担当者が本人に目標を達成する大切さについて話した「目標をこなせるようにならないと給料はもらえない」という言葉の意味も理解しはじめ、作業だけではなく朝の準備、帰りの支度、弁当の注文（金額、数が伴うので苦手意識があった）等にも決まりに従って自分でこなしていこうという積極性や緊張感が出てくるようになった。

<帰趨状況>

対象者は福祉施設に長く在籍していたことから、長期的な視点から判断して事業所勤務になじめるかどうかという問題があったことや、障害者雇用は初めて取り組む事業所だったので専門の支援者が現場からいなくなった時の指導体制の不安があったこと等から、段階的に正式雇用へ進めていくこととなり、トライアル雇用を引き続き実施。トライアル雇用終了時に正式採用となった。

《セルフマネジメント支援の効果》

長い期間にわたる福祉施設生活によって、いわゆる「お膳立て」された世界に慣れすぎてしまった対象者の場合には、周囲が支援していく時に支援効果が出ているのかどうか不安になりやすい。原因としては、「指示待ち」の行動が改善されにくく、他者との違いや関わりを意識した行動に結びつきにくいので、行動が自己完結的になりやすいことが上げられる。

セルフマネジメント・スキルを徐々に上げられる可能性を示す支援を専門家がしていくと、その支援経過を見ていた事業主は雇用に向けてセルフマネジメント・スキルを高めていく支援をするかどうかを判断していけるのではないかと。

(5) 精神障害があり、就労ができた事例

ア c-9さん - 清掃職務 -

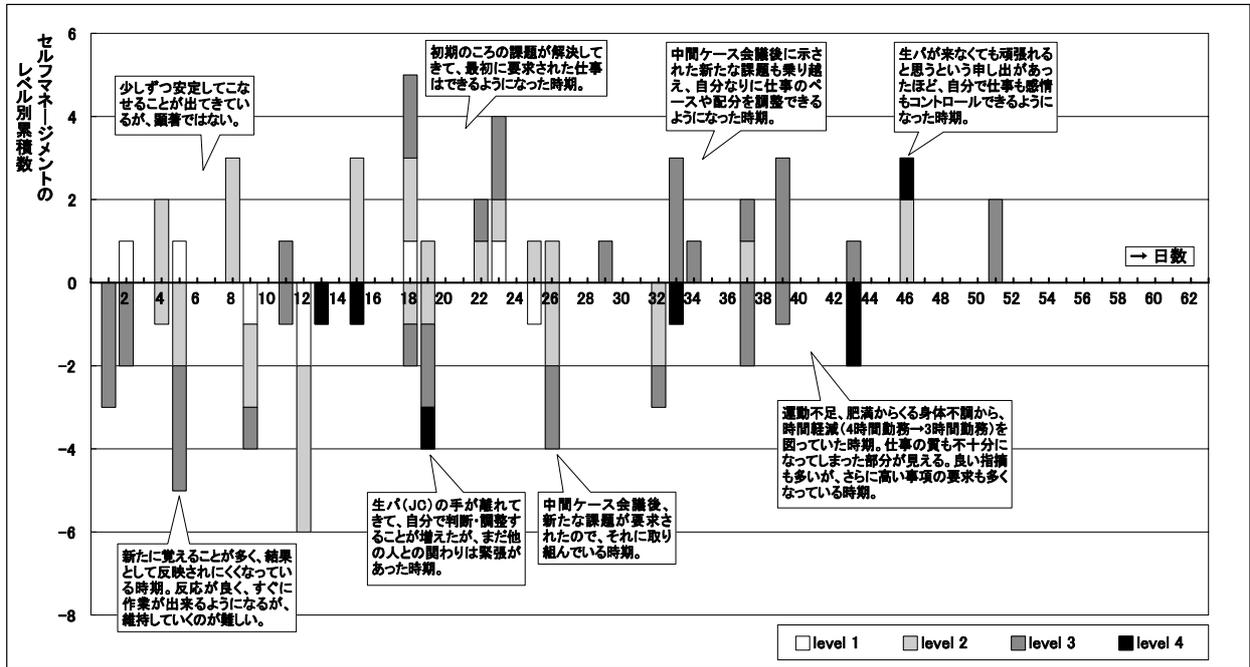


図 II-4-13. 作業面におけるセルフマネジメントの質と量の時系列的変動

— 就職に至ったc-9さんの清掃職務における作業指導・支援の経過 —

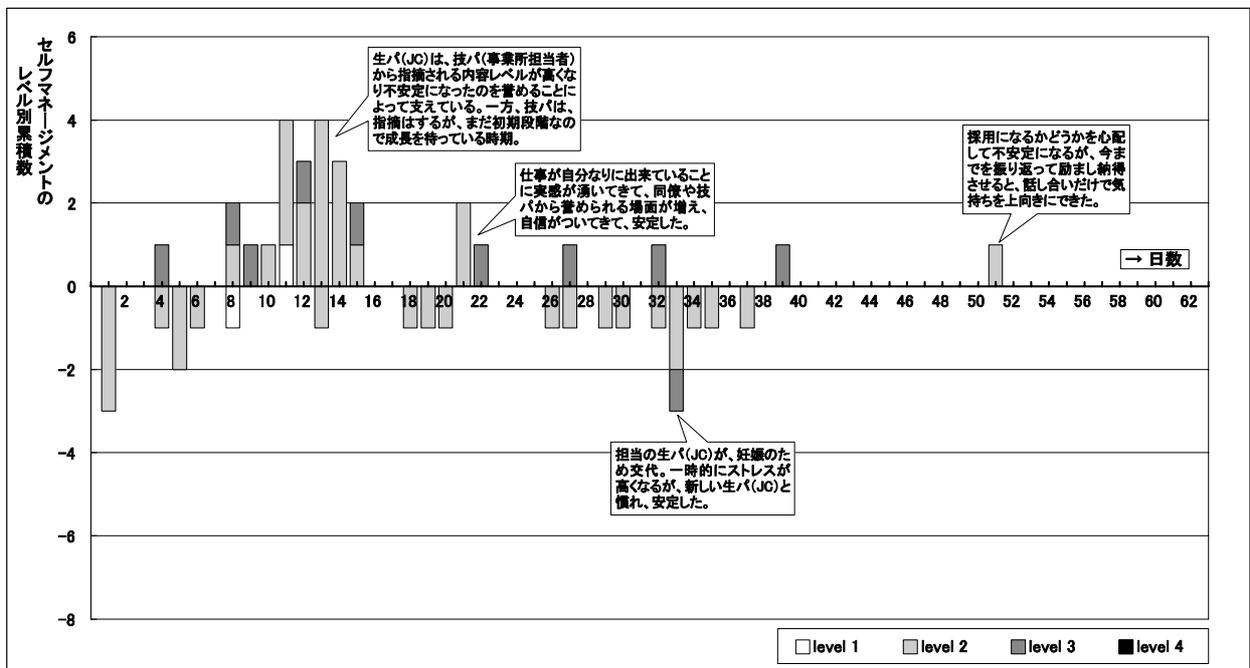


図 II-4-14. 感情・ストレス面のセルフマネジメントの質と量の時系列的変動

— 就職に至ったc-9さんの清掃業務における「感情ストレス」指導・支援の経過 —

【c-9さん】

精神分裂病の33歳女性。高校卒業後就職した事業所にて発病し、一年も勤務せずに離職。その後、通院を継続している。入院経験は無い。病識は有り、通勤・服薬の必要性を理解しているが、病名は告知されていない。しかし、20台後半の時期に安定所に障害者の求職登録をしたときに、「分裂病、そううつ病、てんかん」のいずれかの病名であることを知った経過がある。これまで利用したことのある社会資源は、デイケア、作業所、地域センターのOA講習、職業準備訓練、職務試行法（2回）である。職歴は数ヶ所で通算4年あり、体調不良にて離職したものは一つもなく、会社の経営悪化による人員整理によるものばかりで、事業所の製造品目は、電話・自動車部品製造に集中していた。

今回の実習にあたり、c-9さんに対しての支援分担を決めた。その内訳は、次の通り。

地域センター	＝現場担当者との窓口と就労支援全体のコーディネート
公共職業安定所	＝事業所の採用窓口との調整
病院のケースワーカー	＝体調の定期的確認、体調が思わしくない時の関係機関への連絡調整
作業所指導員	＝本人の行動が思わしくないと思われる時の関係機関への連絡調整
家族	＝直接的な関わりを各関係機関と持ちたがらない（高齢化）ので、必要に応じてケースワーカーのフォローの下、相談する

〔事業所〕

公共施設、商業施設などの中～大規模の施設清掃を請け負う事業所。雇用契約は、現場管理・指導に携わる職員が正社員である他は、全てパート勤務で現場派遣という雇用契約形態を取っており、短時間勤務（週20～30時間未満）を指示されている。どの施設においても、入札後の年度契約で仕事を請け負うので、落札できなかった時には、パート職員は他の清掃場所に派遣されるのが一般的である。パート職員で勤務場所を変えたくない場合には、慣例的に業者同士の話し合いのもと、落札された業者に移籍する扱いとなっている。

該当地域の事務所では障害者雇用経験は無いに等しかった。公共職業安定所から相談したところ、雇用するとなれば本社雇用による雇用率計算とする規定となっていた。雇用率は達成している事業所であったが、実習を申し入れた現場が県の障害者施設だったため、社会貢献をかねて協力していただけることとなった。

《職域開発援助事業実施中の経過》

本事例のデータ処理では、知的障害者のデータ処理と変えて、「作業面」「感情・ストレス面」に分けて数量化した。

最初の3日間は9割方オリエンテーションであり、支援開始後4日目から本格的な支援が始まった。

作業面では、ある課題への指導・支援が2～3日毎で終了することが繰り返され、日を追うごとに指導・支援を受ける事項が減るとともに、誉められる場面や事項も減った。同じく作業面では、支援開始後20日目以降から、Level3～4の行動が出現し始め、最終的にはLevel4と認められる行動が現れ支援が終了している。「感情・ストレス面」では、実習開始時点（支援開始初日～10日目頃）では事業

所に「無理をしなくて良い」という方針があったので、作業が出来ていなくても指導を受けることはなかった。その結果、本人は、「相手から認められている」と感じていた。「作業面」「感情・ストレス面」を併せ見ると、支援開始後5～6週目頃から作業でのセルフマネジメント・レベルの向上を求められ、ストレスが強まっていると思われる状況下にあったが「感情・ストレス面」での変化は認められなかった。更に、実習後半では自分の安定した感情を評価し自分を誉める行動が出てきていた。

最初の時点で精神的安定を計った後に負担の高いLevelの指導に移行することで、不安定な感情が現れにくくなったと推測される。

<帰趨状況>

実習は良好に終わり、週20時間勤務で継続就労中である。年度の切り替わり時の入札でも、当事業所が引き続き仕事を担当することになり、本人も安心しているところである。時々勤務状況の報告をセンターあて自主的にしてくれている。仕事の状況に加え、自分の「感情・ストレス面」の報告を欠かさないのが特徴である。これは、病院での相談結果をそのまま報告してくれているのに過ぎないが、職域開発援助事業実施期間中に、仕事や対人面でのストレスが自分の体調にどのような変化を及ぼしているのか、生活支援パートナーと相談をした内容と同じことが就職後も少しずつ起きていることが印象的で電話をしてくれているということも影響しているようである。

《セルフマネジメント支援の効果》

支援を受けて行動改善をするというのは、対象者にとって大きなストレスになりうる。ストレスに耐えながら行動改善をしていくためには、ストレスによって消耗してしまわないような調整が必要となってくる。

精神障害者のストレスへの対処行動は、個々人の経験によってバリエーションに大きな差が出やすいことはよく知られている。この前提に立った場合、ストレスによる疲労が対象者にどのように現れているのか探ることが必要となる。

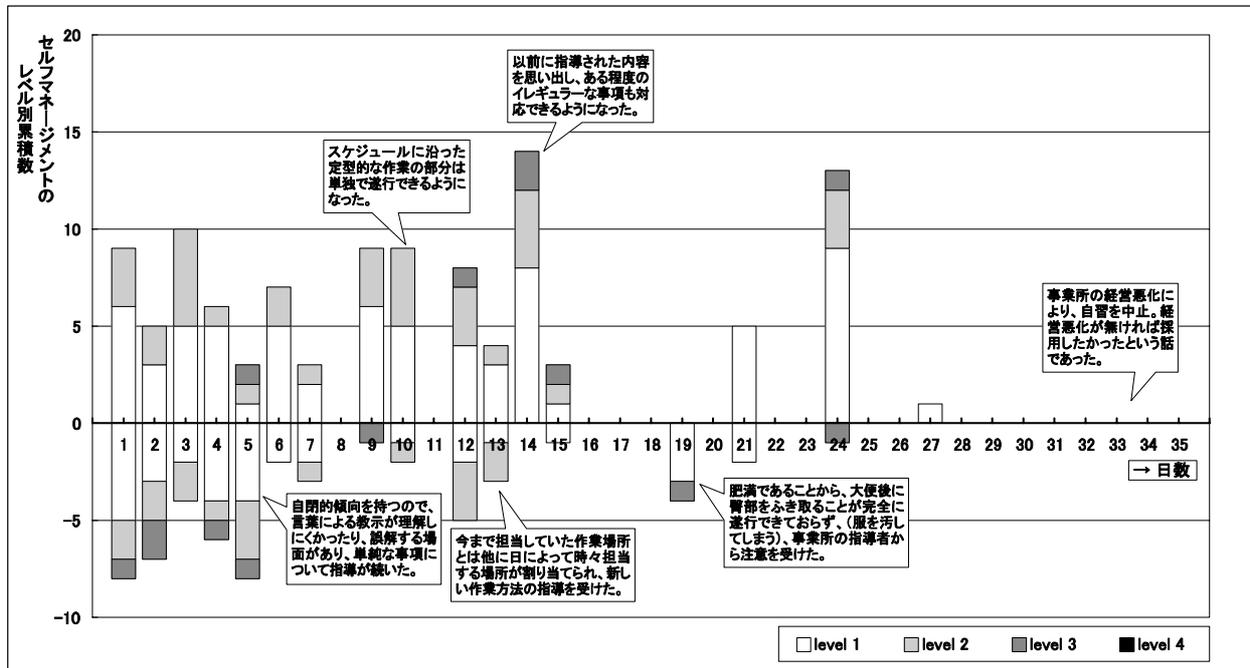
その場合、改めて面接する方法以外にも、日常のエピソードから類推する方法が考えられる。本対象者の分析では、「感情・ストレス」を表現しているところに注目したところ、興味深い分析ができた。

精神障害者は事業主から見ると一見何でも出来そうな可能性を持っているため、要求水準が高くなりがちだが、支援を受けて行動改善ができるようなレベルにいるのかどうかを判断していく意味で、「感情・ストレス」のセルフマネジメントが高いレベルで安定しているケースにおいてのみ、作業にかかるセルフマネジメント支援がきれいに成り立つことが推察された。

4. 就労ができなかった事例

(1) 会社都合により就労ができなかった事例

ア c-10さん - ソース製造補助職務 -



図Ⅱ-4-15. セルフマネージメントの質と量の時系列的変動

—事業所の経営悪化で就職には至らなかったc-10さんのソース製造補助作業職務—

【c-10さん】

知的障害で自閉的傾向を持つ、19歳の男性。中学校の特殊学級卒業後、養護学校高等部に進学。地域センターでの職業準備訓練は、中学校3年生と高等部3年生で2回利用経験あり。高等部在学当時の進路希望は就職だったが、就職は決まらず、作業所に通所しながら就職活動を継続していた。養護学校高等部卒業時に学校担当者と保護者から職域開発援助事業を利用したいという希望が公共職業安定所と地域センターに対して出されていた。

【事業所】

関東近郊数件にまたがりレストラン等を経営している。チェーン店および一般小売向けにオリジナルのソースを製造販売している。ソース工場は子会社になっているが、障害者雇用は本社採用で派遣という形を取っている。ソース工場では、レストランで消費する肉の下処理も行っている。

《職域開発援助事業実施中の経過》

支援開始後7日目ぐらいまでは、指示されたことを型どおりにこなす（Level1, 2）のが精一杯で、指示内容と場面理解がつながるまで時間を要したことが大きい。自分の担当作業内容を理解してからは、大まかなスケジュールに沿って時々現場責任者に相談する程度で動けるようになった。支援開始後13日目からは、状況に応じて新しい持ち場で新たな作業を担当することになった。このころには、事業所の作業全体を理解し、同僚や上司と顔見知りになっていたため、開始時よりも短い時間内で新しい作業

を覚えられていた。支援開始後24日目からは、誉められることが増えてきたので、支援回数も減らした。

<帰趨状況>

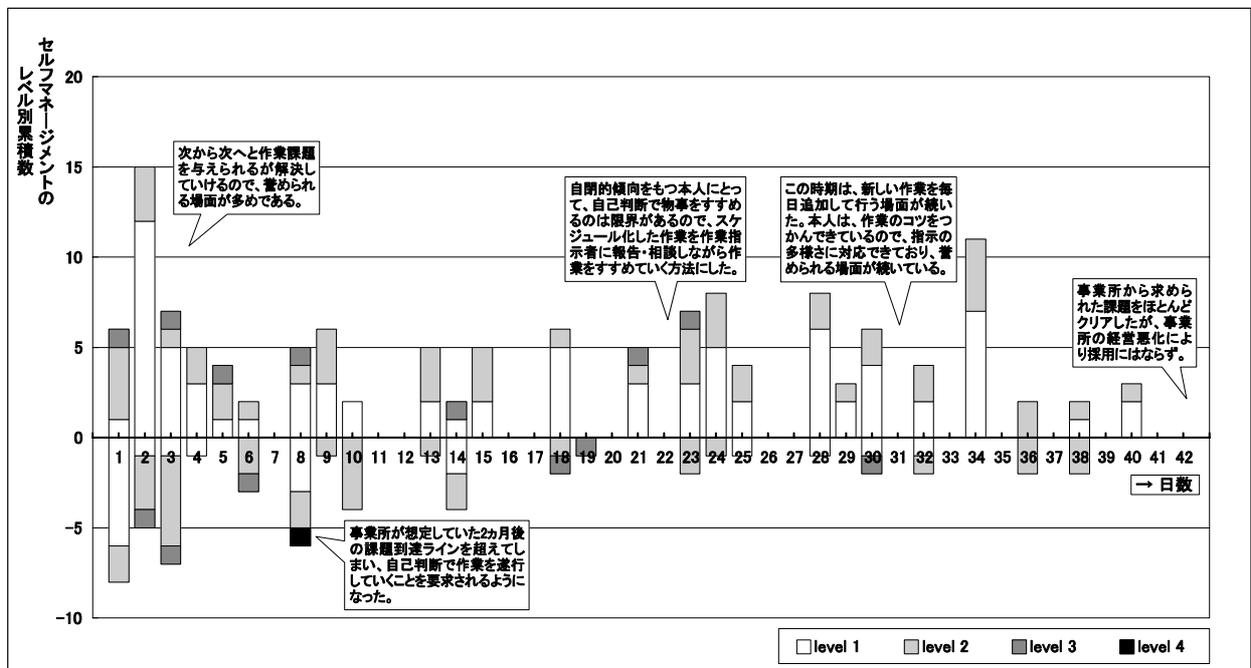
事業の終了間際に社会的現象となった食品衛生上の問題が当事業所にも大きく影響してしまい、事業所の急激な経営悪化により採用には至らなかった。

その後は、再び作業所に通所しながら公共職業安定所にて就職活動を継続している。窓口の担当者は、対象者の実習期間中の結果を参考にして本人ができそうな作業をイメージして相談に乗ってくれている。その担当者によれば、事業所を探す時にも職業準備訓練の様子を見学した時のイメージでは「指示に従ってしか動けない（Level 1, 2）」と感じていたが、工場での実習の様子を見学したり経過を聞いたことにより、決まった範囲ではあるが自分の判断で作業をこなしていける力（Level 3）を持っていることがわかり、参考になっているとのこと。

《セルフマネジメント支援の効果》

改めて、グラフを見てみると、支援内容が自然に減少し、支援の質もLevel 2, 3のものが増加し、時間を追うに従って問題なく作業をこなせるようになってきた経過が読み取れるので、c-10さん側に就職に至らなかった課題が残ったのではなく、あくまでも事業所側に何らかの問題が生じた上で採用に至らなかったと考えるのが適当であろうと思われる。

イ c-11さん - 調理補助職務 -



図Ⅱ-4-16. セルフマネジメントの質と量の時系列的変動

-事業所の経営悪化で就職には至らなかったc-11さんの調理補助職務-

【c-11さん】

知的障害で自閉的傾向をもつ29歳の女性。小学校、中学校ともに普通学級を卒業し、普通高校に進学したが、いじめが続き高校1年生半ばに退学した。その後、センターの職業準備訓練を受講した後に縫製会社にて縫製補助作業員として10数年間勤務したが、事業所閉鎖にともない離職した。

離職後の就職活動で、当初は同様の職種を検討したが、縫製分野は居住地域において不況業種となっており、これまでの経験をそのまま生かせるような求人がなかったことや、前回の就職の時にセンターで職業準備訓練を実施したことがc-11さんにとって大きな自信の元となっており再就職に向けて訓練を受けたいという強い希望があったので、再度、職業準備訓練を実施した。

職業準備訓練では、社会人になってから濃くなっていた化粧と派手なファッション（縫製会社では標準的だったが、一般社会人としては少々派手過ぎる感があった）を、余暇と仕事の時の区別をつけさせ、適切な化粧や服装ができるように修正した。また、前職で頻繁に指摘されていた事項でc-11さんが過剰に反応してしまう言葉（「仕事が遅い」「気配りをしなさい」等）を言われて自分が嫌な気分を感じたりした時や、思い通りに作業ができない時には、あせって不適切な行動や言動を取ってしまったので、場面ごとに、適切な行動や相手への依頼方法や質問方法を覚えてもらうようにした。

職業準備訓練終了後に向けて、自閉傾向をもつc-11さんが比較的働きやすい作業環境を探すために、最初は自閉的傾向を持つ対象者に向いていると従来から言われている定型的で単純な反復作業を中心とした職務を検討していたが、居住地域の関係もあり見つからなかった。

方向性を変え、一般向けの求人から検討をすることとした。その中でも調理補助業務は、c-11さんが普段から家事手伝いで慣れ親しんでいた事柄であり包丁もある程度使えていたことから、給食弁当製造会社の調理補助員として職域開発援助事業を行ってみることとなった。

〔事業所〕

病院、幼稚園、保育園、在宅介護食、特別食（内臓疾患等）等の調理を主とする事業所。普通の弁当製造業者と違い、カロリー・栄養管理に優れた給食弁当を供給できるように工夫がされている。1つの作業場には管理栄養士、調理師の他、パート・アルバイト従業員を多数抱えている。障害者雇用については、企業全体では身体障害者・知的障害者ともに洗浄作業員としては実績があるが、調理補助員としての障害者雇用実績は無かった。また、自閉傾向を持つ者の雇用経験も無かった。

c-11さんを職域開発援助事業の実習で受け入れてもらう前段階として、c-11さんの障害特性を伝え、適切と思われる作業現場を選定してもらい、実習を開始した。

《職域開発援助事業実施中の経過》

c-11さんが担当したのは、調理前の野菜整理と洗浄、計量、納入された肉・魚・その他食材の整理、調理器具洗浄が主だった作業だった。弁当を配達する時間が決まっているので、調理メニューが違っていても一日のスケジュールはほぼ一定だった。支援開始後5日目には、事業所がc-11さんを受け入れる前に想像していた内容の作業をほぼ完全な作業内容で順番にこなせるようになっていた。それらの作業は、Level 1, 2に定義づけさせられるような事業所の指示どおりにこなすことで合格点がもら

える内容の作業だった。結果的には、自閉的傾向を持つため応用的な行動が苦手なc-11さんでも、最初の時点から混乱無く取り組めたと言える。

しかし、早期の時点で事業所の想像以上に作業がこなせたことが災いし、c-11さんへの要求レベルが急に高くなってしまった。事業所の要求した作業内容は、一般従業員の職務内容と何ら変わらないものだったので、c-11さんの障害特性を考えてもらうことや、障害者雇用の援護制度を活用すること、事業所内での作業分担を工夫する等をして見守って欲しいとお願いをした。

その結果、支援開始後20日目を越えた時期からは、初めて扱う食材ではない限り誰かに頼る必要は無く作業指示のメモを見ながら作業を進めていけるようになっていた。職域開発援助事業開始時には積極的にやってもらう作業としては考えていなかった包丁使用による野菜の切り込み作業も20～34日目頃の期間中には色々と体験するようになり、十分に実用的な力を付けてきていた。この時期の作業内容はLevel分けの考え方からすればLevel1, 2に規定される内容が多いが、一般的に知的障害者が包丁による野菜の細かな切り込み作業を担当することは稀であろう。

<帰趨状況>

職域開発援助事業の最終時点では、開始当初に目標としていた作業はすべて単独で遂行できるようになり、事業所が要求していた以上に作業を遂行できるようになっていたが、他の工場で余剰人員が出た分を実習を実施していた事業所で急にそれらの人員を引き受けることになり、本人の採用枠がなくなったため採用には至らなかった。

グラフを振り返って見ると、支援終了間際には注意や指導を受ける場面が少なく、誉められる場面の方が多かったこと、全体を通して緩やかに支援内容が減少していることから、実際のところは事業終了後にそのまま採用されて当然と思われる分析結果だった。

また、特徴的なのが、c-11さんの支援内容はLevel3, 4の記述内容が少ないことである。事業所にて作業を選定した段階で自閉的傾向を持つc-11さんにとって理解しやすい作業内容や手順を選んでいたので、予定していた作業や作業の指示形態にLevel3, 4の要素が少なかったという事実はある。また、場面は少なかったがLevel3に関係する内容の支援は意識的に行わなくてもc-11さんが遂行できていたとも解釈できる。

一方で、事業所側は選択的に人材を雇用できる場面が生じた時には、セルフマネジメント・スキルが確立し、容易に応用動作を身に付けられる健常者を好んで雇用するという事実があることも否定できない。特に、雇用率を達成している企業においては、障害者の採用基準が厳しくなる現実も否定できない。

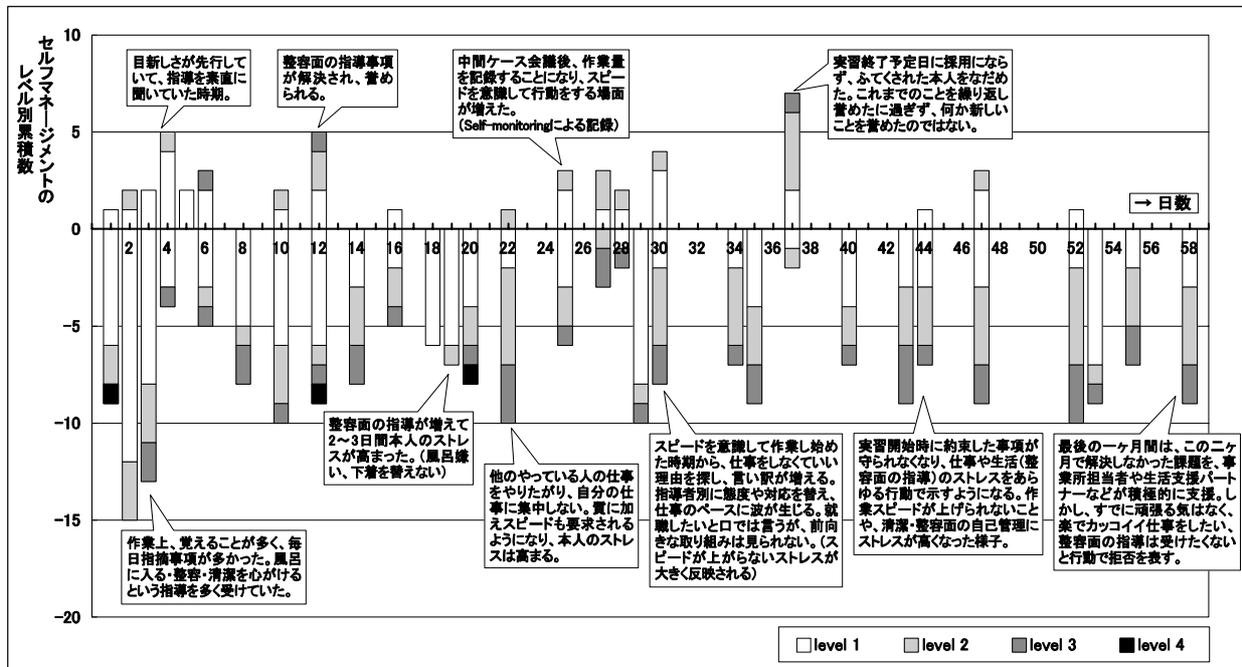
<<セルフマネジメント支援の効果>>

c-11さんは、一度経験した作業は他の人に頼ることなく、自分で手順を確認しながら作業を遂行できるようになった。これは、c-11さんからすれば、手順を確認して作業をすれば不安を感じることなくミス無く安心して作業に取り組めることを学習し遂行できるようになった、ということである。一方、現場の作業指導担当者からしてみれば、手がかからず正確に作業をこなせる人材であったというこ

とである。

(2) 会社の要求レベルに達せず就労には至らなかった事例

ア c-12さん - 衣料品小売店舗補助職務 -



図Ⅱ-4-17. セルフマネージメントの質と量の時系列的変動

— 就職には至らなかったc-12さんの衣料品小売店舗補助職務における指導・支援の経過 —

【c-12さん】

重度の知的障害を持つ20歳の女性。福祉施設の就労支援事業に併せてセンターを利用した。母親は日常生活面（洗濯、掃除、金銭管理等）で第3者の支援が必要なレベルにあった。

c-12さんは、小学校、中学校ともに特殊学級、養護学校高等部を卒業。学校卒業後は、身辺処理の指導や作業指導を受けるため、障害者施設に通所して風呂や着替えの指導を受けた。20歳になってから、センターでの職業準備訓練を受講。終了後、の就職活動にて、全国チェーンの衣料品小売店舗での補助業務に応募。面接の結果、事業所からは職歴が無いことから経験不足の分を丁寧に指導する必要があるという検討結果が出されたことや、c-12さん側にも事業所での実習体験が初めてだったことから不安が強いという意見があったので、双方の意見を調整した結果、職域開発援助事業を実施していくこととなった。

【事業所】

カジュアル衣料と雑貨の小売店舗を全国展開している事業所。障害者雇用には積極的な取り組みを見せており、あらゆる障害種類の障害者雇用を達成している。今回、職域開発援助事業を実施した店舗では数ヶ月前までで男性の知的障害者を雇用していたが、仕事は完璧にできていたにもかかわらず、考えの行き違いから不適合になり離職していた経過がある。

《職域開発援助事業実施中の経過》

支援開始後5日間程度は、事業所から提示された作業に前向きに取り組み着実にこなす姿勢が認められていた。

しかし、実習前から課題だった清潔・整容面の指導が頻発したと平行して（10日目～）、故意に作業を放棄する等の行動を取ることから、指導・支援を受ける場面が増えた。これは、センターや福祉機関から清潔・整容面の指導・支援が毎日続き、本人にとって強いストレスとして影響していたと推察される。

支援開始後14日目頃から、対象者は「就職するために必要なこと」として事業所から示された課題や作業指示をこなすよりも、自分の欲求を実現させようとする（e.g. 単純作業より接客をしたい）行動を優先し、好まない作業の時には故意に適当な作業をするなど問題となる行動が頻発した。支援の終了日まで行動は変容せず継続した。

この行動をグラフの中で追ってみると、職域開発援助事業の実施期間中全体を通して、Level 1, 2 の内容の注意や指導を受ける回数が減らず、生活支援パートナーの支援回数も減っていないことが示されている。特に、支援開始後25日目以降からの状況は、c-12さんが一番嫌いな作業であり事業所側がc-12さんに一番やって欲しかった作業の目標作業量を決め、毎日作業量を記録していたのと平行して、c-12さんの問題とされる行動の記述（Level 1, 2に分類される対人態度、整容・清潔面に関する内容）が頻繁に繰り返し出てくるのがわかる。

c-12さんが最後まで一番嫌がっていた作業は、支援開始直後の時点では面白がってやっていた作業だったが、興味がなくなってからは、従来強く持っていた希望や夢を実現しようとする行動を優先する基礎的志向性が変化せず、行動変容には至らなかった。

＜帰趨状況＞

就労支援事業に加えて生活支援事業にも登録をして就職活動を継続している。

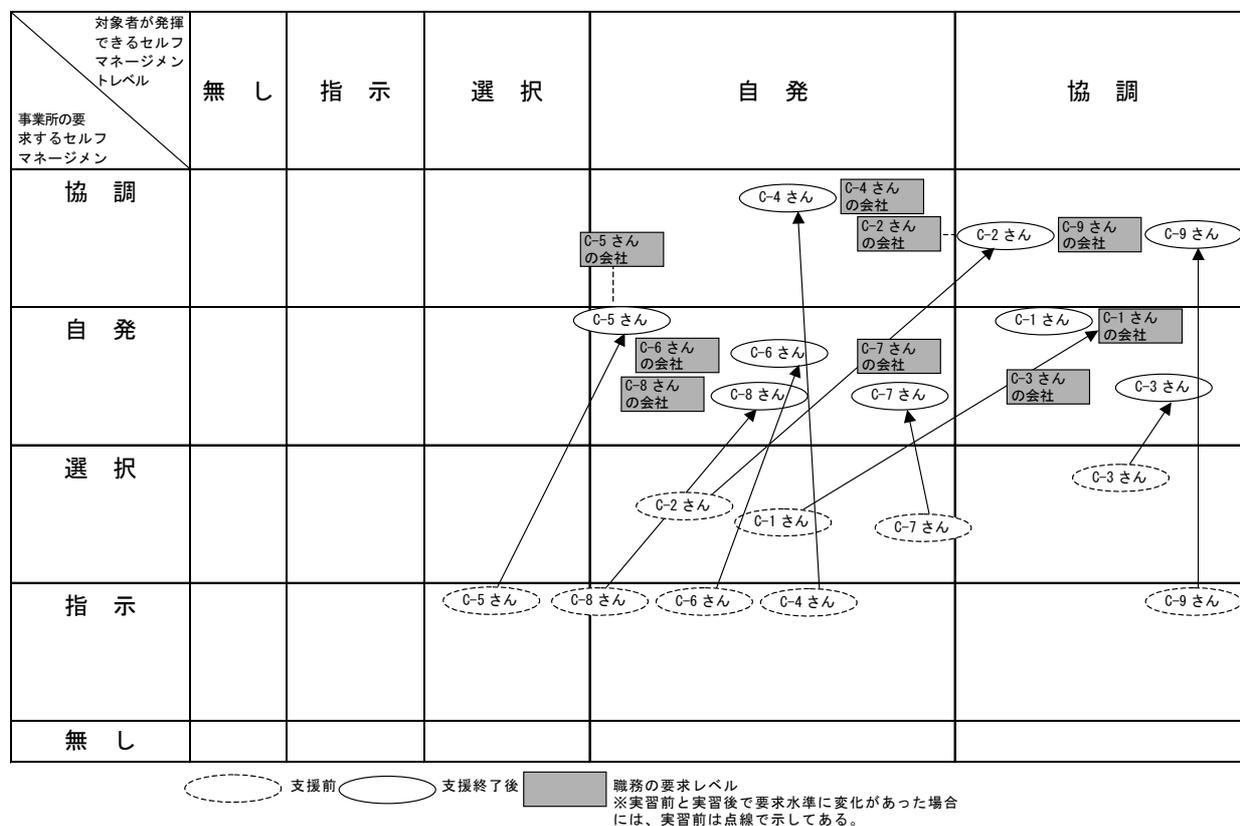
《セルフマネジメント支援の効果》

行動変容には至らなかったが、対象者の希望している行動形態は、今回の支援により明確になった。急に高いレベルのことを要求してもストレスが高く、行動としては実行できないことも示唆された。

第2節 職域開発援助事業におけるセルフマネジメント支援の効果

これまでの事例から、セルフマネジメント支援の効果はスキル学習を積み重ねる「指示的」な支援を継続することで、対象者の行動はこれまで指示されてきたスキルを使った「選択的」な行動へ変容していきける可能性が高いと言える。そして選択的な行動はやがて「自主的な選択」行動へ変容し、経験を元にした「相談的・提案的」行動へ変容する可能性がある。

第I部でも述べたように、セルフマネジメント・スキルは大まかに考えて「指示的段階→選択的行動段階→自主的な選択行動段階→相談的・提案的な行動段階」というように伸びていくものであり、これらの段階を飛び越えて学習することは対象者や支援者（特に事業所担当者）にとって負担が大きいものである。また、認知・知的側面に障害を持つ対象者がセルフマネジメント・スキルを自然に覚えることは稀であり、そのような行動を般化させていくためには計画的で段階的な支援が必ず必要になってくる。



図II-4-18. 就職に至った9事例の該当事業所のセルフマネジメント・レベルの変化とマッチング

図II-4-18は、先に事例としてあげた12事例のうち就職した9事例について、対象者のセルフマネジメント・レベルの変化と事業所が要求するセルフマネジメント・レベルの変化とマッチングを示したものである。それぞれの対象者について、支援前・支援終了後の本人のセルフマネジメント

・レベル、事業所の要求していたセルフマネジメント・レベルを、支援経過から判断して位置付けた。

この図は、事業所側、本人側、事業所と本人側との関係性の3つのポイントに絞って検討することが必要である。

まず最初に、事業所の要求するセルフマネジメント・レベルについてである。

事業所は本人側に最低限求めるものとして、自発的に事業所の担当者と関わりつつ自立的に職務を遂行する能力を求めている。事業所において、「他の人の手を借りずに、自分のことを自分でこなす」ことは、障害がどうであれ当たり前のこととされている証拠である。障害者支援において障害者を支援する専門家は「障害を理解してほしい」「手をかけて欲しい」「目をかけて欲しい」と事業所に要望することが多いが、事業所の要求は自立的行動であるという前提のもと、実際の事業所の要求とかけ離れることの無いようなケースマネジメントを心がけることが重要と言えるのではないだろうか。

また、本人側のセルフマネジメント・スキルについて重要だと思われるのは、就職に至った9事例の大多数が本人達の実現していたセルフマネジメント・レベルは自発的な段階以上であったことである。

事業所と本人側の関係性においてセルフマネジメント・レベルの状況を検討したところ、対象者に備わっているセルフマネジメント・レベルが「自発的」なレベルに達している場合には、就労場面・就労を前提とした直接の支援場面での関わりで対象者のセルフマネジメント・スキルを事業所の要求するセルフマネジメント・レベルまで向上させていくことが十分に可能であり、就労に至る結果となっていた。更に言うのならば、擬似的就労指導場面（例：地域障害者職業センターの職業準備訓練場面、各種福祉施設での作業指導場面）よりもより具体的で有用なセルフマネジメント・スキルを現場の作業状況に応じて構築・指導していくことが望めたとも言えよう。

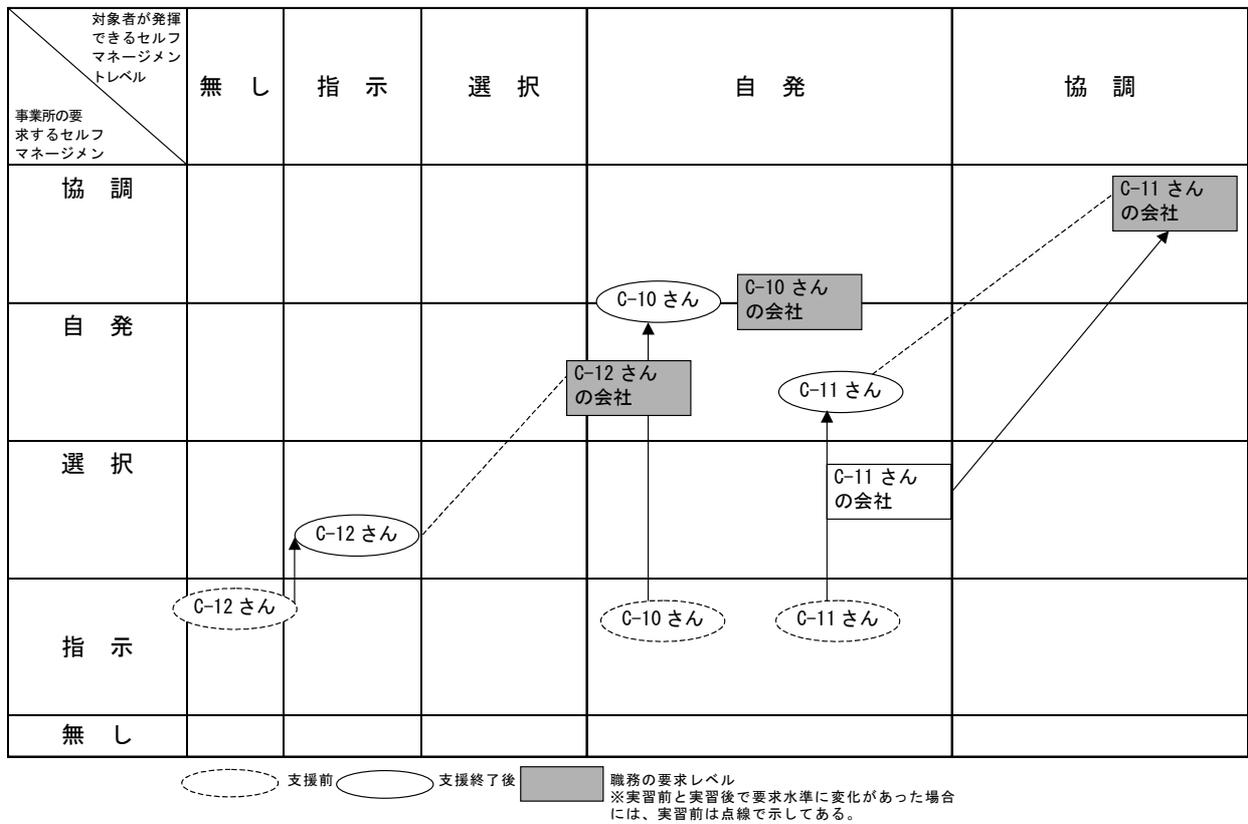
図Ⅱ-4-19は、就職には至らなかった3事例のセルフマネジメント・レベルを表したものである。処理方法は、図Ⅱ-4-18と同様に行った。

就職には至らず支援も全般に渡り困難であった対象者「c-12さん」のセルフマネジメント・レベルは、事業所の要求レベル（自発的段階）と本人の達成できるレベル（指示的段階）に大きな隔たりがあった。言い換えれば、本人が潜在的に持っていなかったであろうセルフマネジメント・レベルを事業所の場において向上させていくことを要求され、事業所・本人ともに苦かったであろうことが想像できる。

事業所の経営事情により就職には至らなかった「c-10さん」は、支援の経過を見ても確認できるとおり、事業所の要求していた職務を要求されていたセルフマネジメント・レベルで達成できるようになっていたことが確認できた。このパターンは図Ⅱ-4-18に見られた就職に至った9事例と全く同じ形を取っていた。経営上の理由が無ければ採用になっていた可能性が高いことが示唆された。

「c-11さん」の場合には、支援は事業所の要求どおりに行われたが、事業の終了間際になって急に事業所が高い要求事項を出してきたことから就労には至らなかったことが読み取れる。この場合も、事業所の要求が高くなったのは経営上の都合があったことや、当初要求されていた職務が遂行できてい

たことから考えると、本来ならば就労できていた可能性が高いことが示唆される。



図Ⅱ-4-19. 就職に至らなかった3事例の事業所のセルフマネジメント・レベルの変化とマッチング

第3節 職域開発援助事業におけるセルフマネジメント支援の評価と構成

1. 事業所の要望するセルフマネジメント・レベル

事業所ではそれまで経験した知識から、これから雇用しようとする障害者へ要求する職務を決め、それに必要なセルフマネジメント・スキルも経験的に決めていく傾向があるだろう。

障害者雇用経験が無い事業所では、とても高いセルフマネジメント・レベルが必要な職務を担当するように要望したり、障害者雇用経験のある事業所ではそれまでに雇用した障害者をイメージしたセルフマネジメント・レベルで職務を設定しがちである。そして、障害者のセルフマネジメント・レベルを最初から低く見てしまう事業所では「障害者は雇用できない」という言い方にまでなってしまうことも少なくないだろう。

また、OJTにおける事業所担当者の支援では業務上必要なスキルを教えられることはあっても、段階的に対象者がセルフマネジメントが可能となるような指導ができることは稀である。職業リハビリテーションの専門家は、対象者の障害特性を踏まえて事業所の要求するセルフマネジメント・スキルの実現のために支援を計画・実行していくことが必要となってくる。

一般的に事業所が要望するセルフマネジメント・レベルは「自発的」「相談・提案的」なレベルである。これらが実現できるように無理の無い環境調整を行い補助的手段を組み立て、対象者がスキルアップできるように支援を行うのが、実際の就労現場に必要な支援内容である。このような支援が実現できた時には事業所および対象者にとって自然に負担を感じることなく職務が遂行できる「ナチュラル・サポート」による就労が実現するのである。

2. 対象者の持つセルフマネジメント・スキル

対象者が持っているセルフマネジメント・スキルのレベルは、例え高いものがあっても、それらを発揮できるかどうかは別の問題となってくる。スキルを段階的に学び、それらをマネジメントできるような学習段階を設定し、対象者への適切な関わり方を職場に自然な形で定着させていくには工夫が必要である。

段階的な学習を計画するためには、職務内容から対象者にあらゆるスキルを理解しやすいように指導を行い、各スキルが定着できたところで、選択的な行動を増やしながらスキルを順番に実現できるように支援を計画し、最終的には事業所担当者との関わりのみで自分の職務を周囲に負担をかけることなく遂行できるまでにセルフマネジメントのスキルを高めていく指導を行うのが必要である。

また、対象者が持つセルフマネジメント・スキルのレベルが「自発的」「相談・提案的」で「協調的」なレベルには至らない場合には、就労支援の現場でそれらを要求しても実現しにくい。最悪の場合、本人を支援することの負担感を事業所に多大にかけてしまい、障害者雇用そのものへの疑念を生みかねない。

社会的な影響を考慮してセルフマネジメント・スキルを指導するのに適切な場面は、模擬的な場面で

計画的に指導を行える場所が適切である。例えば、地域障害者職業センターでは「職業準備訓練」の場面が上げられる。

3. セルフマネジメントの実現

今までの事例を振り返ってみると、このような事業所側が設定・要求してくる職務のセルフマネジメント・レベルに近い実力を持っている対象者が就労または就労支援という運びになったときには何ら問題が無くても、これらのレベルが乖離している場合には、双方にかかる負担は相当なものが出てくることが予想される。

職歴があったり、長い期間に渡り社会福祉施設での福祉的就労経験がある対象者の場合には、それらの経過と指導内容により十分なセルフマネジメント・スキルを持ち、他の場面でも発揮できる可能性があるが、対象者の個別差は大きい。

対象者の持つ基本的なセルフマネジメント・レベルを高めるためには、模擬的な就労場面での集団による訓練（職業準備訓練）を経ることが一つの大きな選択肢として浮かび上がる。また、そこでの支援経過を参考にすることで、実現可能なセルフマネジメント・レベルと就労支援場面で指導を必要とするセルフマネジメント・スキルを事業所と対象者の双方に提案可能となってくるのである。

また、提案や検討をする時には、本研究で行った詳細な分析よりも図Ⅱ-4-18等で示したセルフマネジメントレベルの実現段階と双方のマッチングについて段階毎に確認・検討することが重要であり、環境によるマネジメントで本人側の負担が少ない指導体制を取るか、本人側への教育・指導によるマネジメント方法を選択するかは、その時々事情によると言える。

4. 職場適応上の課題

密接な支援が終了した段階で実現しているセルフマネジメントが安定するかどうかは、長い目で見守らねばならない。事業所・対象者ともに事情が変わることにより、必要とされるセルフマネジメントレベルが変化したり、それに変化が無いとしても職務に付随する細かなところでのセルフマネジメント・スキルは変化させていくことが必要な場面があるからである。

第Ⅱ部 引用文献・参考文献

- 青野香代子・勿田文記・吉光 清・中本敬子. (2000). 記憶障害を有する高次脳機能障害者へのメモリーノート訓練. 第8回職業リハビリテーション研究発表会論文集. 126-129.
- G. S. レイノルズ. (1978). 「オペラント心理学入門-行動分析への道-」. サイエンス社.
- Hersen, M. and Barlow, David H. (1988). Single-case experimental designs : Strategies for studying behavior change. Pergamon. In 1 事例の実験デザイン. 高木俊一郎、佐久間徹 (訳). 二弊社, 東京.
- 勿田文記. (1996). 職業前訓練における「目標達成行動」の評価・指導 (3). 第4回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集. 154-157.
- 勿田文記・石黒秀仁・神村伸一. (1999). 職業準備訓練における構造化に対する試み (1). 第7回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集. 30-33.
- 勿田文記・神村伸一・石黒秀仁. (2000). 職業準備訓練における構造化に対する試み (4). 第8回職業リハビリテーション研究発表会論文集. 192-195.
- 市川美也子・高谷さふみ・勿田文記・石原一人. (1999). 職場定着サポートにおける応用行動分析的アプローチ (3) - 自閉症者の対人行動における善悪概念形成指導～北海道センターの事例から -. 第7回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集. 166-169.
- 石黒秀仁・神村伸一・勿田文記. (1999). 職業準備訓練における構造化に対する試み (2). 第7回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集. 34-37.
- 石黒秀仁・神村伸一・勿田文記. (2000). 職業準備訓練における構造化に対する試み (3). 第8回職業リハビリテーション研究発表会論文集. 188-191.
- 大山智子・山科正寿・勿田文記・石原一人. (1999). 職場定着サポートにおける応用行動分析的アプローチ (4) - 職場適応指導における課題整理と改善方法に関する一事例 -. 第7回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集. 170-173.
- 小川隆(監). (1989). 行動心理ハンドブック. 培風館. (1989)
- 小川浩. (1993). ジョブコーチの援助技術-システムティック・インストラクショナル-. 職業リハビリテーション、第6巻. 74-77.
- P. A. アルバート/A. C. トルーマン. (1992). 『はじめての応用行動分析』, 二瓶社.
- 島宗 理. (2000). パフォーマンス・マネジメント-問題解決のための行動分析学-. 米田出版.
- 須田香織・勿田文記・戸田ルナ. (2002). 職業前訓練からジョブコーチへの移行における支援の効率化について. 日本職業リハビリテーション学会第30回大会発表論文集. 90-92.
- 戸田ルナ・勿田文記・石原一人. (1999). 職場定着サポートにおける応用行動分析的アプローチ (5) - 知的障害者の雑務適応促進プログラム: 栃木センターの事例から -. 第7回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集. 174-177.
- 戸田ルナ・勿田文記・須田香織. (2002) ナチュラルサポートに向けた支援についての質的分析. 日本職業リハビリテーション学会第30回大会発表論文集. 93-95.
- 渡邊典子、勿田文記. (1996). 職業前訓練における「目標達成行動」の評価・指導 (4). 第4回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集. 158-161.
- 山本淳一. (1997). 要求言語行動の形成技法の基礎; 小林重雄(監); 応用行動分析学入門-第9章-. 学苑社. 160-174.