

専門職によるサポート体制の構築と働きやすく活躍できる職場づくり ～一人ひとりに寄り添いたい～

○塩田 大樹（株式会社オープンハウス オペレーションセンター サポート G 公認心理師）
和光 花子（株式会社オープンハウス オペレーションセンター サポート G）

1 はじめに

株式会社オープンハウスは、これまで外部の障がい者雇用支援企業との連携により障がい者雇用を進めてきた。積極的なM&A等によるグループ全体の従業員数の増加を受け、障がい者採用ペースを急激に上げていく必要が生じた。雇用人数の拡大のみならず、障がい者の成長意欲を引き出し、会社の成長につなげるためサポートスタッフを自社化することを決断。専門職からなる自社サポートグループ（以下「サポートG」という。）体制構築と支援内容について紹介する。

2 サポートGの立ち上げ

サポートスタッフの自社化に向け2021年から専門職スタッフの採用を開始。臨床心理士、公認心理師、社会福祉士の資格を持ち、企業における障がい者雇用の経験を持つスタッフを3名採用し、サポートGを立ち上げた。サポートGの主な業務は、採用活動、定着支援、研修、外部支援機関との連携などである。サポートGの立ち上げにより、2022年6月から障がい者雇用を完全自社オペレーションに切り替えた。

3 サポートGの支援内容

(1) 採用活動

サポートGはオフィス見学・説明会から応募者の書類選考・採用面接をおこなっている。専門職スタッフが選考に関わることで、障がい状況を把握し、必要なサポートをイメージすることでミスマッチを軽減している。その結果、サポートG立ち上げ後、順調に雇用数と雇用率が増加している。2023年6月1日時点では、雇用数107名、雇用率2.90%となった（図1）。

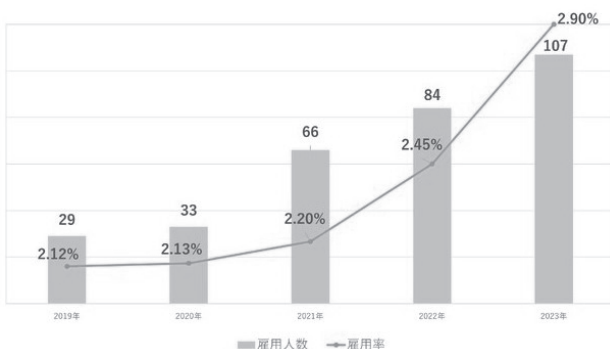


図1 雇用数と雇用率の推移

(2) 定着支援

ア 入社時

入社時にはMSFAS（幕張ストレス・疲労アセスメントシート）をベースとした情報収集シートを活用しアセスメントを実施している。自身の障がいについて一緒に振り返りをおこなうことで、安定就労に向けた課題点、目標を共有している。

イ 定期面談・臨時面談

入社後、一定期間は定期面談を毎週実施している。入社時は緊張や環境の変化、業務習得へのプレッシャーなどから不安定になりやすい時期でもある。その時期に毎週定期面談をおこなうことで、悩み事、困りごと、心配事を早期に発見・対処することで深刻な不調に陥ることを防いでいる。職場環境や人間関係、業務に慣れ、心身ともに安定してきた段階で、定期面談の頻度を2週に1回、3週に1回など本人の状況に合わせて調整している。本人が希望する場合は、毎週の定期面談を継続している。

サポートGスタッフが同じ事務所に常駐しているため、臨時面談を迅速におこなうことができる点は大きなメリットである。いつでも相談できる専門職スタッフがいることは、障がい者雇用においては大きな安心感につながっている。

また、サポートGスタッフが業務内容や他の障がい者雇用メンバーのことを把握している点も、サポートにおいて大きなメリットとなっている。職場での悩みの多くは、人間関係と業務課題である。これらを把握していることで、面談時に的確で実践的なアドバイスをおこなうことが可能になる。合わせて相談者の悩み事の相手側にも並行してアプローチすることができるため、スピーディーに解決することができる。業務内容を把握していることは、キャリアアップのサポートにも有効である。本人が設定した目標に対して、定期面談の際に進捗確認をすることができ、進捗が悪いようであれば、目標達成のためのアドバイスをおこなうことができる。これは評価基準や社内規程を把握しているサポートGとしての強みである。

ウ 健康管理・勤怠管理

障がい者雇用のメンバーは、毎朝パソコンで健康管理情報を入力する。内容は、睡眠状況、服薬状況、食事、気分、体調、疲労度など30項目以上になる。これらの情報と勤怠状況を毎日、相互に確認することで、小さな変化に気づきやすくなり、不調の予防、勤怠不良への早期介入が可能になる。

一般的に定着率が低いといわれる精神障がいのメンバ

一には細やかなサポートが必要となる。これらの情報をもとにサポートすることで大きな不調を防ぎ、休職や退職のリスクを大きく軽減した。

(3) 研修

サポートGは障がい者雇用のメンバーに向けて定期的に研修を実施している。最近1年間で実施した研修は以下のとおりである。

- 社会人基礎：タスク管理
- 社会人基礎：報連相
- 社会人基礎：メディアリテラシー
- キャリアプラン
- アサーティブコミュニケーション
- ストレスマネジメント
- アンガーマネジメント
- 認知行動療法
- ACT (Acceptance and Commitment Therapy)

職歴の無いメンバーや離職期間の長いメンバーにとっては社会人基礎の研修は重要である。発達障がいのメンバーはタスク管理が苦手な者もいる。コミュニケーションが苦手なため報連相が上手にできないメンバーもいる。そのようなメンバーに対しても社会人基礎の研修は役立つコンテンツとなっている。また、安定就労のためには心理教育も重要である。心理的安全性の高いチーム作りのため、ストレスや疲労に対処するための心理的柔軟性向上のために、各種心理教育も有効に機能している。

専門職スタッフであるサポートGがこれらの研修をいつでも実施できることは大きなメリットがある。研修を外部委託する際の費用削減効果だけではなく、必要なメンバーに必要なタイミングで必要な内容の研修をすぐに実施できるという効果は大きい。加えて研修実施後のフォローも細やかにおこなうことができる。普段の業務の様子や定期面談の中でのヒアリングを通して、研修内容が実践できているか確認できる。上手に実践できていないのであれば、その場でアドバイスをおこなうことで研修内容を実践的にフォローしている。

(4) 外部支援機関との連携

定期面談等でのヒアリング内容、業務中の様子、勤怠状況に基づき、医療機関や支援機関との連携をおこなっている。やむをえない休職や復職の際にも、専門職が持つネットワークを活用して各種福祉資源のコーディネートを実施し、復職のハードルを下げるように取り組んでいる。

4 結果

採用から定着支援・外部連携までを担うサポートGを立ち上げたことで、一人ひとりに寄り添った細やかなサポートをスピーディーに実施することが可能となった。直近3年間で雇用数は約3倍の107名に増え、3年以内に入社したメンバーの1年後定着率においても94.9%を実現している。

この結果はサポートGの立ち上げのみの功績ではない。2014年の障がい者雇用開始当初に、受け入れ体制構築や多くのノウハウを提供していただいた障がい者雇用支援企業のサポートがあったからこそ、障がい者雇用の土台ができたものと感謝している。

高齢・障害・求職者雇用支援機構 調査研究報告書No.153「障害のある求職者の実態等に関する調査研究」(2020)では、障がいのある求職者の立場から前職の離職を防ぐことができたと考えられる配慮について、ハローワークへの調査で取得したデータにより障がい別に分析を行った。

その結果、知的障がい、精神障がい、発達障がいでは職場でのコミュニケーションを容易にする手段や支援者の配置、上司や専門職員などによる定期的な相談、業務遂行上の支援や本人・周囲に助言する者の配置を必要な配慮として示している。サポートGでソーシャルサポート小牧他(1993)についてリッカート法(5件法)を用いた意識調査を行い、障がい別にソーシャルサポート提供者(上司・同僚・サポートスタッフ)とサポート内容(情緒的・情動的・評価的・道具的)について1要因分散分析を行った。その結果、精神障がい及び発達障がいの情緒的サポートに対する主効果について有意差はみられなかった($F(2, 86)=1.48, p=.234$)。しかし、水準ごとの平均は図2に示す通りサポートスタッフの得点は上司及び同僚よりも高かった。情緒的サポートは、「仕事で落ち込んでいるときに励ましてくれる」といった質問項目であり、サポートGスタッフが各々の拠点に常駐することにより、ナチュラルサポートを有機的に高め安定就労に繋がる職場環境要因のひとつと推測する。

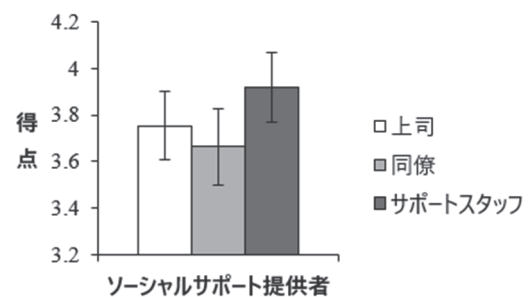


図2 ソーシャルサポート:情緒的サポート

5 今後の展望

今後も質の高いサポートを実践することで、メンバーが生き活きと働き、より良い人生を送れるようになってもらいたい。そのため就労移行支援事業所、障害者就業・生活支援センター、ハローワーク専門援助部門及び医療機関と連携を密にした取り組みを続け雇用の質的向上を推進する。

【連絡先】

塩田 大樹
株式会社オープンハウス
e-mail: daiju.shioda@openhouse-group.com