

テーマ3

職場定着・適応支援

高齢障がい者（知的障害）の継続雇用に於ける合理的配慮の具体的事例

○相原 信哉（旭電器工業株式会社 企業在籍型職場適応援助者）

1 はじめに

日本社会における労働力人口は年々高齢化が進み、それに伴い定年延長や継続雇用が課題となっている（図1）。障がい者雇用においても少子高齢化とともに高齢障がい者が増加している。これらを踏まえて当社における具体的事例から継続雇用時の合理的配慮のあり方について検討する。



図2 PDCAサイクル

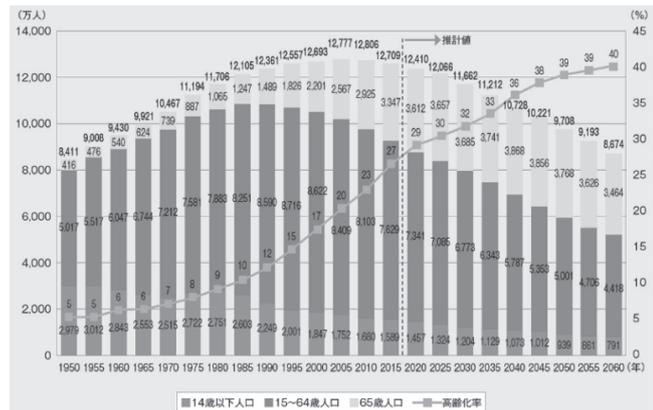


図1 年代別労働力人口と高齢化率

4 作業方法の見直し（事例1）

作業中の不安全を取り除くためにその作業を細分化して、各工程におけるリスクを数値化して不安全要素を切り取ることが必要になる。ここでは当社の製造工程で活用している安全リスクアセスメントシート（写真1）により要素分析と課題解決に向けた足がかりとする。

写真1 リスクアセスメントの例

2 背景

当社は配線器具製造業として1947年7月に創業して以来、多数の障がい者を雇用してきた。背景にあるのは創業者が地元の教師であったこと、創業時に関わった社員に元教師の方が従事していたことがあり、社会的弱者に対する理解のある社員が存在していたことにある。

戦後まもなくで学校を卒業しても働く場所がなく、困窮した地元の障がい者を暖かく雇用してきた。そんな中で、高齢化の波とともに定年後も当社で継続雇用を希望する障がい者が出てきた。当然ながら加齢による衰えや障害の進行から、製造現場での従事が困難となってきた。そこで社内の人事課に企業在籍型職場適応援助者を配置して高齢障がい者にとって働きやすい職場作りを検討することとなった。

3 配慮の合理性向上（スパイラルアップ）

障がい者を雇用する場合、その障害の内容や程度から職務遂行において一定の配慮が必要となる。しかしその配慮は合理性が必要となるため、その合理性について検討することになる。雇用者側で行った配慮が必ずしも最適な配慮である場合が少なく、実施後にその結果を評価して再考することが大切である。そこでPDCAサイクル（図2）を回して常に配慮の改善を継続的に実施する。

ここでは除草作業において使用道具を草刈鎌としていたところを手鋏（てくわ）に変えて草を刈るから草を抜くに作業方法を改めて、刃物による怪我の防止に努めた。また作業中に土埃や雑草で目に怪我の恐れがあるとの意見を取り入れ、安全眼鏡の装着を義務つけた。これらの対策を実施した結果を検証して不安全リスクが低下したことを数値化して変化点管理（確認）を行った。

上記の実施した結果を基に作業手順書を改訂して、仕組みに落とし込み不安全作業の撲滅を図った（写真2）。

写真2 改訂された作業手順書

5 ツール（道具）の見直し（事例2）

障がい者が従事している作業の1つにシュレッダー作業がある。これは専用の裁断機を用いて社内各部署で出る機密文書を細かく裁断して機密性の保持を行い廃却するものである。この作業に安全性を高めるために市販の裁断機に二重のロック機構や安全表示を施して作業をしていた。詳細は独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構『令和元年度職場改善好事例集（p.34）』を一読いただきたい。

その後、以下の3つの理由から裁断機を更新した。

- ・作業の安全性の向上
- ・文書の機密性の確保
- ・作業効率向上と負担軽減

裁断機を更新したことによる障がい者の一番の恩恵は立ち作業から座り作業に変わったことで体への負担が減ったことである。高齢障がい者が長時間この作業に従事できるようになったことが結果的に雇用者側でもメリットとして生かされた（写真3）。



写真3 新しい裁断機による作業の様子

この作業においても事例1同様に作業手順書の変更を行い継続的な安全性の確保に努めた（写真4）。

業務手順書		裁断（シュレッダー）作業	
管理番号	GT-J-保05	第2版	ページ 1/2
制定日	2020年4月8日	公布日	2020年4月8日
適用範囲	守衛所の医務室にある裁断機 使用に係る作業に適用する。	関連規程・基準類	立案部署 管理部 人事課
No.	業務遂行ステップ	遂行内容	遂行上のポイント（図等）
1	作業前の準備	<ul style="list-style-type: none"> ・裁断機右後ろの波動スイッチをONにする。 ・操作盤の電源スイッチを押して青色に点灯することを確認する。 ・裁断くず取り出し口の扉を開けて容器にゴミ袋を装着する。 ・必要に応じて折り畳み椅子を使用する。 	
2	作業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・投入口から用紙を投入して裁断する。 一度に裁断出来る用紙の枚数は A3 --- 12枚 A4 --- 17枚 	ホチキスは取らずにそのまま

写真4 改訂された作業手順書

6 作業能力の見える化

作業遂行能力は各障がい者によって異なる。また、若年の間は経験年数により、能力の伸びが期待できるが高齢障がい者の場合は能力の低下が見られる。これを1年に一度、各作業種に応じて4段階で評価し、表にまとめて見える化を図る。この表を当社では「力量管理表」（図3）と呼んでいる。能力の見える化を図ることはどの障がい者にどんな配慮が必要であるかが客観的に把握することができ、合理性の根拠となる。

氏名	等級	清掃・除草					日用品管理		
		厚生センターのモップ掛けが出来る	厚生センターの更衣室の掃除が出来る	厚生センターのトイレの掃除が出来る	管理棟2Fの掃除が出来る	ゴミを分別して廃棄出来る	在庫管理表の作成・設定が出来る	細部作業が出来る	不足品の手配が出来る
■	必要な力量	●	●	●	-	●	-	-	-
	実力計画	●	●	●	●	●	-	-	-
	実績	*	*	*	*	*	-	-	-
■	必要な力量	-	-	-	-	●	-	-	●
	実力計画	-	-	-	-	●	-	-	●

図3 力量管理表とその力量項目

7 成果

評価・検証された配慮を実施することで高齢障がい者、雇用者の双方にメリットが生まれ戦力として活躍できる職場作りができた。また、各作業を切り出し、事例同様すべての定形作業を手順書にすることができた。これにより、今後、想定される高齢障がい者の増加に対する働きやすい職場作りの基礎が整備できた。

8 まとめ

一見、健常者から見れば単純作業でここまで細かく手順書に落とし込む必要があるのかと考えることもあるが障がい者目線に立って見れば客観的で分かり易い手順があることで安心して働ける職場作りに繋がっていることがわかる。また、配慮の必要性をいろいろな角度で数値化し、見える化をすることで周囲の理解も得やすくなることがわかった。

高齢化と共に今まで出来ていたことが出来なくなってきたときには出来ないことを責めるのではなく、出来ることを高い精度で確実に出来る「しくみ作り」が必要ではないだろうか。

【参考資料】

総務省 統計データ（年齢別労働力調査）

【連絡先】

相原 信哉 e-mail : aihara@asahidenki.com

知的障害・発達障害を持つ在職者向け定着支援プログラムの実施を通じて ～3年間のまとめと外部機関との連携について～

○松村 佳子（社会福祉法人武蔵野 武蔵野市障害者就労支援センターあいる）
竹之内 雅典（NPO法人障がい者就業・雇用支援センター）

1 はじめに

特別支援学校等を卒業後に就職をする知的障害や発達障害をお持ちの方の中には、就職がゴールになってしまい「働くこと」への理解が深まらないまま社会の枠組みの中に押し出されてしまったり、入職後は働き続けるために必要な研修や学習の場が得られにくいという課題がある。そのため職場での不適應の原因となったり、就労継続へのモチベーションの低下に繋がっている可能性がある。

そのため、当あいるでは、①働く力の醸成（コミュニケーションのとり方、働くことの意味、チームビルディング）、②将来の暮らし方、③地域の仲間作りを目的として、外部講師（企業出身者で在籍型職場適応援助者有資格者）の協力を得て、企業のノウハウ・目線を活用した職場定着プログラムを実施してきた。これまで平成29年度から令和元年度の3年間に1回ずつ、平成30年度にステップアップ版を1回実施した。令和元年度に関しては、新型コロナウイルス感染拡大により一部の開催が令和2年度にずれ込んだ。

これまで、平成30年に本職リハ研究発表会にてポスター発表、令和元年に口頭発表を行ったが、本発表では引き続き令和元年度の内容及び3年間のまとめ、今後想定される企業や医療機関との連携の足がかりについて報告をする。

2 実施内容

(1) 参加者

本プログラムでは、特別支援学校等を卒業し企業就労した登録者と勤続年数にかかわらずケース担当者から推薦のあった者とした。表1に3年間の参加者計31名の属性を示す。

表1 3年間の参加者属性 (31名)

	10代	20～25歳	26歳以上
手帳の種別(人)	精神(2) 知的(4) 重複(1)	知的(14)	知的(10)
平均勤続年数	1年	4年	7年

(2) 日程と内容

日程と内容を表2、写真1・2に示す。

(3) 実施にあたっての工夫

3年目に当たる今回も、2年間の効果確認を基に基本を変更することなく実施した。

事前に参加者の特性と勤務先の職場環境や強みと課題等

表2 本プログラム内容3回連続（土曜日実施：1回4時間）

一日目 (1月25日)	二日目 (2月15日)	三日目 (7月18日)
「働くこととは」 ・人は何のために働くのか？ 働くことの根本的な意味にグループワークを通じて気づいていく <1日の流れ> ・参加者自己紹介 ・ワークシート記入 ・講演「働くこととは」 (コミュニケーションワーク実施含) ・ワークシート記入 ・グループワーク 「自分にとって働く事とは」 「働く時に大切にしている事」 ・発表 ・次回のインフォメーション	「チームビルディング」 ・ワークで組織を体感し、組織の一員として働く意味をグループワークで深めていく <1日の流れ> ・前回から気がついた事個別発表 ・ヘリウムガス棒ワーク ・インタビュー 「チームワークはなぜ必要？」 ・グループワーク 「チーム表作成」 ・ワークガイドダンス ・紙のタワー作成ワーク (作戦会議+試合) ・振り返り感想発表 ・次回のインフォメーション	「長く働き続けるためには」 ・定年を迎えた企業人の職業生活を聞き、自分たちの将来を想像し、働き続けるために必要な事を話し合う <1日の流れ> ・前回の振り返りと参加者の発表 ・ワークシート①記入 ・コロナ禍の中で感じた事等フリートーク ・講師との座談会 (楽しかったこと・苦しかったこと) ・ワークシート②記入 ・グループワーク 「長く働くために必要なこと」 ・発表 ・ワークシート③記入 ・プログラム最後のまとめ



写真1 グループワークの様子とヘリウム棒ワーク

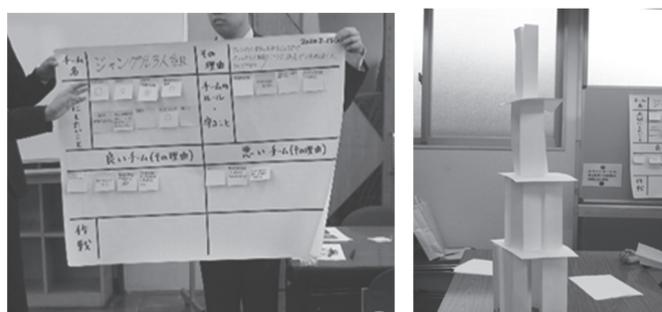


写真2 成果物発表の様子とその後協力して作成した紙のタワー

を十分に把握したのち、各人が協力して進められるようにグループ構成を工夫するとともに、振り返りシートも各人の障害特性に合わせる形で自由記述、選択方式など複数種類を用意した。また、進め方も各グループにファシリテーターとして職員を配置し随時アドバイスをを行うとともに、3回を通じて内容が深まっていくように各回冒頭で前回までの振り返りを実施し各ステップの連続性の理解を深めた。

さらに令和元年度の3回目については、新型コロナウイルス感染拡大の影響もあり開催までに大幅に時間が空いてしまった。そのため、緊急事態宣言下での過ごし方やコロナ禍での生活や働き方について皆で話し合う時間を別枠で用意し、不安や想いを共有するようにした。

3 結果

各回の振り返りシートの記述を抜粋し表3にまとめた。

見て取れるように、一人一人の気づきが自分の言葉で書かれている。そこには、働くことの本質を理解した内容、チームワークの大切さの理解と今後の心がけ、他者と関わりながら一つの事を成し遂げた時に感じる他人への信頼感や自分への内観が記載され、行動変容と成長への意欲を感じさせる。

また、プログラムのテキストをみた企業担当者からは、自社の取組と同じような話を他で働くメンバーとともに研修してもらってありがたいという連絡や、自社でも研修等に活用したいので詳細を教えて欲しいという話を自然発生的にいただいた。また企業の広報誌でも紹介していただいた。

さらには、参加者達が通院している医療機関からもプログラム終了後の通院時の様子を情報共有していただき、参加者達の新たな側面を知ると同時に有意義な知見をいただくなど、新たな展開を得ることが出来た。

表3 振り返りシートより抜粋（令和元年度）

第1回目 「働くこととは」	<ul style="list-style-type: none"> 一人だけじゃなくて仲間がいるからこそ協力して作業が出来るという事がわかりました。 様々なジャンルの仕事をしている人達に私達の生活に感謝する事。 いつも行う業務に感謝することをします。
第2回目 「チームビルディング」	<ul style="list-style-type: none"> わからないことがあれば勇気をもって相談すること。 模造紙を作るときに役割分担という言葉を目標にしたので、会社でもそれを実行したいです。
第3回目 「長く働くために必要な事」	<ul style="list-style-type: none"> お互いに信頼関係を保って信頼される人間になる あきらめずがんばる事を見習いたい。 私がやろうと思わなくても誰かがやってくれる。信頼する、チームワークの大切さ。 仕事をしていて新しい発見が出来たらいいな。
3回を通じて変化 した事・勉強 になった事	<ul style="list-style-type: none"> 自分には謙虚さがなかったと気がついた。 自分の意見を出せるようになった。 会社のルールを守る事が大切。 周りにより仲良く出来た。
コロナの前と後 で変わった事 (働く気持ち等)	<ul style="list-style-type: none"> 気持ちは不安だったけど、少人数制になったので働きやすくなった。 特になし(通勤が少し不安だった)。 消毒液があったりマスクをしたり職場のルールが変わって大変だったり、仕事の量が減ったりした。
次にやって みたい事	<ul style="list-style-type: none"> あいる登録者の講演会。 人間関係の対処法の共有。 新しい仕事への挑戦をしてみたい。

4 考察

本プログラムは、企業の新人研修等で使用されてきたプログラムを、伝わりやすい言葉や構造化された資料等を用いて知的障害や発達障害に配慮した形で1回を3日間1クールで実施している。実施3回目となる令和元年度は新型コロナウイルス感染拡大のためプログラム最中に中断したが、どうしても最後までやりたいという参加者の声で完

結できた。時間を経ての再開と感染症対策で様々な制約があったが、参加者達の態度は非常に前向きなものが見られていた。

令和元年度参加者に関しては、1クール3回ともGW時のリーダーが同じであった。回を重ねるにつれチームとしてまとめGW時の運営もスムーズに行くようにはなったが、参加者が様々な経験が出来るような働きかけも必要であったように感じている。

さらに今回は雇用主や医療関係者からフィードバックをいただくことが出来たが、それは参加者達が自ら職場やクリニックでテキストを見せたり、自分たちの気づきを報告するといった行動があったからである。本プログラムが、参加者達の内的な部分に良い刺激を与えた証左であろう。

過去2回の実施で雇用主との情報共有が進んでいない事を課題として挙げていたが、今後はアプローチの仕方を工夫していかなければいけないと改めて考えさせられた。

5 まとめ

平成29年度から3年間にわたり計31名の登録者と一緒にプログラムを作り上げてきた。当初の予定では、特別支援高校等を卒業して間もない登録者をメインターゲットとしてきたが、回を重ねるにつれて年齢層の高い登録者に対する有効性も見えてきた。社会人経験の差によって参加者達の気づきはそれぞれであるが、振り返りシートを見ていくと、「働くことの意義を見つける」「組織の中で働くことへの理解」「自分の未来に想いをはせる事」等が自分なりに生まれた事が見て取れた。

さらに参加者同士の交流がはぐくまれ、参加者達が当センター主催の交流会に積極的に参加するようになるなど、当センターを中心として仲間づくりの素地も生まれている。今後は参加者が主体的に活動できるような働きかけや地域の情報提供も必要であると考えます。

令和元年度は、企業や医療機関と本プログラムを通じての関りが出来た年であった。今後は、会社訪問や通院同行を通じての情報共有を進めると同時に、課題を共有しながら連携のネットワークを広げていきたい。

また、これまでの結果を通じて、本プログラムのような手法が多面で模索を続けている「定着の課題」に対して一つの有効な定着支援プログラムとなることを確信した3年間であった。

【連絡先】

松村 佳子
武蔵野市障害者就労支援センターあいる
e-mail : ill6@lake.ocn.ne.jp

ストレスチェックを起点とした 知的障がい者社員に対する職場定着支援の展開についての試み

○鈴木 翼（MCSハートフル株式会社 定着支援グループ）

1 はじめに

(1) 会社情報

当社は、メディカル・ケア・サービス株式会社の特例子会社として2010年9月に設立された（特例子会社認定：2010年10月）。2018年9月には学研グループの一員となる。

印刷グループ4名（身体障がい者3名、精神障がい者1名）。業務内容は、名刺、チラシ印刷などグループ内外の印刷業務全般を行っている。

PCグループ3名（身体障がい者1名、精神障がい者2名）。業務内容は、PCセットアップ、ヘルプデスク、FAX一斉送信業務を行っている。

ICTグループ1名（精神障がい者1名）。業務内容は、IDカード作成、ホームページ製作・管理を行っている。

総務部グループ5名（うち身体障がい者1名、精神障がい者2名）。業務内容は、勤怠管理、請求書の発行などの事務業務を行っている。

清掃グループ44名（うち知的障がい者32名、知的重複の精神障がい者1名）。業務内容は、親会社が運営する高齢者介護施設の一般清掃、エアコン清掃、床ワックス清掃、洗車などグループ内外の多岐にわたる清掃業務を行っている。

(2) 定着支援グループについて

定着支援グループは、企業在籍型職場適応援助者1名、精神保健福祉士3名（常勤2名、非常勤1名）で構成されている。主に精神障がい者社員への定期面談やグループワークを中心に、社内全体のメンタルヘルスの維持向上に係わる業務に携わっている。当グループは社長直下のスタッフとして、比較的自由的な立場で活動を実施している。

当社では、2016年よりストレスチェックを当グループで企画、実施しており、とりわけ知的障がい者社員（以下「パートナー社員」という。）への実施方法について試行錯誤してきた。

2 ストレスチェック実施の概観

言語理解が困難なパートナー社員が在籍していることから、ストレスチェックの実施については、質問様式（図参照）を独自に準備することに加え、精神保健福祉士がサポートしながら集団実施を行っている。ストレスチェックの全体の流れは以下の通りとなる。

① 実施計画の策定と安全衛生委員会での承認

- ② 集団実施（1グループあたり2～4名）
- ③ 精神保健福祉士による高ストレス者面談
- ④ 産業医面談

質問様式については、厚生労働省版ストレスチェック実施プログラム簡易版（23項目）をもとに、質問文章を簡易化した様式を使用している¹⁾。回答対象期間については1か月単位ではなく1週間単位での回答方法を採用している。

実施については、2019年度は5グループに分け、2020年度は9グループに分けて集団で実施した。

結果を踏まえて上位10%を目安に高ストレス者を抽出し、精神保健福祉士が面談を行い、希望や必要性に応じて産業医面談を勧奨する。産業医面談に際しては、事前に対象者と内容を整理する時間を設けるほか、必要に応じて産業医面談に同席する場合もある。

日	先週1週間のあなたの状態について（あてはまる曜日に○をしてください）※先週7日間でお考えください						
7	とても疲れたと感じた日は、何曜日にありましたか？						
	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日
8	疲れがとれないと感じた日は、何曜日にありましたか？						
	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日
9	からだが重い(だるい)と感じた日は、何曜日にありましたか？						
	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日
11	心配ごとがあった日は、何曜日にありましたか？						
	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日
12	気持ちがあせった日は、何曜日にありましたか？						
	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日

図 ストレスチェック質問様式（一部）

3 事例

(1) ケース①（複数の事例を加工して記載）

30代女性。主に高齢者介護施設の日常清掃に従事している。2019年度のストレスチェックの結果からは、「疲労感」「不安感」がやや高めで、「同僚のサポート」が薄めの状況であった。

精神保健福祉士との面談については月に1～2回程度行い、産業医面談については毎月もしくは2か月に一度の頻度で行っている。精神保健福祉士との面談の中では、家族との関係性と余暇の過ごし方、清掃支援員との関係性についての3点が主な話題となっており、気持ちの受け止めや問題点について整理し、対処能力の賦活に結び付くような

かわり続けている。産業医面談の中では、コミュニケーションの取り方の工夫や気分転換の方法についての助言をいただいている。

(2) ケース② (複数の事例を加工して記載)

20代女性。主に高齢者介護施設の日常清掃に従事している。2019年度のストレスチェックの結果からは、「仕事の負担感」「疲労感」「不安感」「抑うつ感」「不眠」がやや高く、「同僚からのサポート」が薄いとの状況であった。

話を聞いてほしい時に対応してほしいとの本人の要望もあり、精神保健福祉士による定期的な面談は設けず、必要な時に立ち寄ってもらう対応としている。産業医面談については、2～3か月に一度程度行っている。

同僚のパートナー社員の言動に反応しやすく、こうした事象にあった際に精神保健福祉士と話をし落ち着くことが多い。産業医面談の中でも同様に話を聞いてもらう機会とするほか、服薬についての助言もいただいている。

4 考察

精神保健福祉士による面談のルートについては、①本人の自発的な面談希望、②清掃支援員経由による面談の2つのルートがメインであったが、毎年ストレスチェックを実施することで、③高ストレス者に対する面談のルートが形成されるようになった。高ストレス者への面談については1回限りではなく、継続的に実施することが多く、経過の中で①と②が途中で入り込むことがある。

情報の取り扱いについては、②については職場との連携が前提となっており、①と③については緊急性や重大性を勘案し、本人の了解を得たうえで職場との連携を図ることとしている。

既述の2ケースについても、③を起点としながらも、①を併用し、②にある清掃支援員からの要望に基づく業務上での課題について解決策を検討するために、清掃現場へ精神保健福祉士が同行し、ジョブコーチ的な支援を展開することもある。両ケースとも、2019年実施のストレスチェックが起点となっているが、現在も継続支援となっている。発表会当日には、2020年実施のストレスチェックを定点観測としつつ、フォローアップ状況についても紹介したい。

5 終わりに

ストレスチェックの質問様式については、2度の改定^{1) 2)}を行ってきたが、より回答しやすい環境を確保するための更なる改定を来期に行うことを検討している。前回の改定では、各設問に対して当てはまる曜日にマルを付す形式としたが、設問の都度、当てはまる曜日を想起する必要があるため、より容易に回答できるように改善する必要性を感じた。次期においては、各曜日ごとに設問を選択肢として

設けることで、その曜日について想起する形式を策定したいと考えている。

定着支援グループの支援対象は、精神障がい者社員が中心であったが、知的障がい者社員に加え支援員等の健常者社員も対象とすることで全社的なメンタルヘルスの維持・向上に関与するように拡大している。

また、個別の定着支援だけではなく、パートナー社員や清掃支援員を対象とした研修の実施のほか、在宅勤務運用のための仕組みづくりや防災マニュアル策定など、障がいの有無にかかわらず誰もが安全かつ安心して働き続けるための施策の立案に従事する機会が増えている。

さらに、学研グループにおけるもう一つの特例子会社である学研スマイルハートとの連携・交流を深めることで、学研グループ全体の障がい者雇用の促進・深化への貢献も期待されているなど、定着支援グループに課せられた使命は拡大している。

【参考文献】

- 1) 鈴木翼：知的障がい者社員を対象としたストレスチェック実施における工夫「第27回職業リハビリテーション研究・実践発表会 発表論文集」p. 100-101, 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター (2019)
- 2) 高坂美幸：障がい者社員に対するストレスチェックの実施報告「第26回職業リハビリテーション研究・実践発表会 発表論文集」p. 24-25, 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター (2018)

【連絡先】

鈴木 翼
MCSハートフル株式会社 定着支援グループ
e-mail : tasuku.suzuki@mcsg.co.jp

自閉スペクトラム症女性が多機関連携により就労定着している一事例

—状態像の共有から特性理解が深まった過程に焦点をあてて—

○伊藤 ひろみ（株式会社グッジョブ 就労支援センターグッジョブ サービス管理責任者）
齋藤 淳子・田沼 義昭（株式会社グッジョブ 就労支援センターグッジョブ）

1 はじめに

筆者は、自閉スペクトラム症の方の就労支援に従事しており、このような目に見えない障害特性は、周囲に理解してもらうことが難しいことが多く苦慮し支援している。

今回、家族や教育機関は就労が困難と諦めていたSさんの支援事例を振り返り、弊所での今後の支援や連携のあり方について考察することを目的としたい。なお、内容は本人記載の日誌や支援記録を元に抜粋、記載した。

2 グッジョブとは

株式会社グッジョブの運営する就労支援センターグッジョブ（以下「グッジョブ」という。）は、宮城県仙台市で就労移行支援と就労定着支援を行う事業所である。利用者の殆どが知的遅れのない発達障害の方である。

活動内容について、所内作業は幕張ワークサンプルや職場を模した環境での複数作業やチーム作業を主としたジョブリハーサルがある。講座はSSTやビジネスマナー、作業療法士による健康講座など多岐にわたっている。更に職場見学や実習、就職活動支援がある。特に学んだことを実践し、その結果を自己評価と他者評価を踏まえ振り返ることを重視している（図参照）。その実践を積み重ね、自分の得意不得意を知り、自己対処できるスキルを獲得し、自信や意欲の回復、その後の現実検討につなげている。



図 支援の全体像

3 ケース概要

(1) 診断・医療

20代女性、診断は自閉スペクトラム症（15歳）、全般性不安障害（19歳）。精神保健福祉手帳2級所持。服薬は自己管理でき、月1回定期通院していた。WAIS-IIIは、FIQ:96 VIQ:105 PIQ:86（CA:19歳3ヶ月）。

(2) 生育歴など

両親と妹の4人暮らし。小中学校は普通級、専門学校卒業。3歳より言葉の遅れや一人遊びが多く癩癩等があり、言葉の教室に通う。既往歴について、小学3年より抜毛症

あり、そけいヘルニア手術歴もある。小中学校では、落ち着きのなさや奇異な言動や行動でいじめを受け、友人とのトラブルが続いたが、休まず通った。字義通りに受け止め、変化や曖昧なことが苦手であり、家庭内では、「牛乳飲む分買ってきて」というと両手に持ちきれないほど買って来る等日常的に軋轢が生じていた。

4 支援の経過

(1) 就労移行支援グッジョブ利用まで

専門卒業後に進路が決まらず在宅となり精神的に落ち着かなくなっていた。そのため、自信回復と生活リズムの維持を目的に、自立訓練Cを6ヶ月利用、次に対人交流の練習や余暇活動を目的に、病院Aデイケアを1年ほど利用、働く意欲が出て、相談機関Bを経てグッジョブを利用した。

(2) 利用開始から就職活動前まで（通所から約7ヶ月まで）

週3日の活動設計を行い、第一に、困ったことを相談できることを支援目標とした。

相談機関BからSさんは男性が苦手でやりとりにズレが生じると聞いたため、相談先を複数の女性職員固定とし、相談のタイミングの枠を作り、相談体制を整えた。

作業場面では、指示理解にズレが生じ、PCや事務作業では集中力持続の難しさも見受けられた。面談や講座は20分程度であくびが出た。軽作業や清掃など座位でない定型作業は集中時間も長く、ミスも少なく取り組んだ。介入したのは、具体的な作業の目安や見通しの助言だった。

また、座位の活動では、突然お菓子を出して食べる、椅子の上であぐらをかく、貧乏ゆすりが止まらない等の行動が見られた。職員から助言してもなかなか改善されなかったため、筆者はルールを箇条書きにし、「行動が他者に与える影響」と「それにより本人が受ける不利益が何か」の因果関係を図示し補足説明するように心がけた。少しずつ行動に改善がみられ、また何か我慢できない時は職員にどうしたらいいか申し出るようになっていった。

(3) 実習・就職活動への移行時期（8ヶ月目以降1年2ヶ月目）

順調に通所日数を増やし週5日通うようになる頃、Sさんより「体調がよくないため通所日数を減らし休みたい」との話があった。体調がどうよくないのか聞くと「体調が悪いのではなく本当は以前通っていた病院Aのデイケアに行きたい」ということがわかった。そこで、所内カンファレンスを行い、支援経過の整理と状況の背景を探った。

ア 通所日数を減らしたいと話した時の出来事

- ① 施設外就労や職場実習、企業への応募など活動内容が変わった。特性上の課題を指摘されるが増えた。
- ② 周囲の利用者が就職することが続き、妹も就職した。
- ③ 母親から、体重を指摘され過剰に服薬をした。

イ 本人の状況とその影響について

上記①により活動上の変化から負担が大きくなり、活動と余暇のバランスを崩しストレスがかかっていた。

上記、②や③により就職に対する焦りや劣等感や不安があつてストレスとなっていた。「体調が悪いから」という理由は希望を通すために考えた理由であった。

デイケアと併用し支援する必要性があり連絡調整した。

ウ 他機関で情報共有の上明らかになり検討したこと

- ① 就労移行でもデイケアでも同様の出来事が起きている。
- ② 就労（環境に合わせ頑張るところ）とデイケア（リラックスできる場所）の切り替えができる生活設計を保障し、適正な労働時間の見極めも必要。
- ③ 言葉のズレに対処するため、困った時の相談についてメモ帳を使い見える化し整理することにした。

エ 情報共有後のグッジョブの支援と本人の変化

グッジョブでの面談では、困ったことについては誰に何を相談するか整理し、一緒にメモを作った（薬のことはデイケア、求人のことはグッジョブ等）。本人の聞き取りから状況を把握するには相当の時間がかかったが、徐々に自分で誰に相談するか理解していった。

(4) 就職後の支援経過

ア 就労状況 ※「雑貨に関わる仕事に就きたい」

勤務先：流通系企業（障害者雇用枠）

勤務形態：シフト制で週4日週20時間勤務

仕事内容：品出し（取次の接客を含む）

就労期間：1年

イ 就職後3ヶ月までの支援内容

就職時には特性をまとめたナビゲーションブックを元に特性を説明した。しかし、すぐ後述の複数の問題が発生し、上司及び本人と面談し、三者で具体的な対処を決めた。

ウ 職場での問題行動と具体的対処とその後の変化

上司が問題と捉えている問題行動は以下のとおり。

- ① 「時計をしてくる」と言っても「たまたま忘れた」と度々嘘をつく。誰もいない時に早く出社しすぎる。
- ② お客様から声をかけられ固まることが多くお客様が来ると違う売り場の方へ逃げている。
- ③ 店長がレジで多忙の時も質問をし続けた。上司が問題行動としている行動についての本人の理解。
- ④ 自分は時計はいらない。職場では時計がいる人もいるようだ。遅刻が嫌で早く出社した。
- ⑤ お客様に声をかけられ、どうしていいかわからず泣きたくなり迷惑かけないようお客様と違う場所に移動し

ていた。

- ⑥ わからない時は店長に聞くようにと指示され質問した。

エ 具体的処方針

- ① 時計をつけるのは職場のルールであることと、なぜ早く出社するとダメかを伝え、待機場所を決めた。
- ② 本人の対応エリアを決め直し、更にお客様が来た場合の取次の仕方をより具体的に決めた。
- ③ 質問してよい時についてルールを決め、相談質問メモや業務日報を使って相談するようにした。

5 まとめ

- (1) 本人の言っていることややっていることだけで判断せず、丁寧になぜそうしているか確認する必要がある

本人の訴えがあつた際に、所内でカンファレンスを行い、言動や行動の背景を整理する必要がある。病院Aデイケア、相談機関B、家庭、グッジョブ内の活動でコミュニケーションがずれる特性や叱責を受けた経過から思いを歪曲して伝える場面は共通に見受けられることがわかった。よって「言っていること」だけに振り回されず、その言動の本意を捉えなければ効果的な支援はできなかつただろう。

- (2) 特性の明確化と支援の工夫、相談スキル獲得

相談機関B、病院Aデイケア、家庭との情報共有により、環境が異なっても障害特性から生じる事象は同じであった。本人にエピソードと特性を関連づけ説明し、特性理解が深まった。また「相談メモを通じた共有と支援」を行う工夫を見出すことで、本人が自分のコミュニケーションのずれや場面理解の困難さを理解し、相談の準備をして相談するという経験を踏まえ、業務日報で正直に相談ができるようになったことは大きな成果だ。その相談スキルを実践できていることが現在の就労定着に大きく寄与している。

- (3) 終わりに

最後に補足したいのは、本人の良さに目を向けた支援である。「特性上によるトラブルはあるが、言われたことを実直にこなそうとする姿勢」「同じ利用者や同僚等、周囲への優しさを吐露する」「高齢顧客への足元や重い荷物への気配り」等、見たことから人の役に立とうとする姿勢は、関係機関の人々の統一見解であり、一般就労に向けた支援上の希望でもあつた。

先行研究では、発達障害のある方は離転職を繰り返し、自信を失う事例も報告されている。安定して就労するには、多様な体験を提供し、本人が自分の得意不得意を知り、対処するスキルを身につける必要がある。それは容易ではないが日々具体的に実践することを継続していきたい。

なお、個人が特定されないよう一部加工した箇所がある。

【連絡先】

伊藤 ひろみ e-mail : hiromi.ito@gj-lab.co.jp

企業在籍型ジョブコーチによる支援の効果及び支援事例に関する調査研究（1）

－アンケート調査結果から－

○野澤 紀子（障害者職業総合センター 主任研究員）
 内藤 眞紀子・岩佐 美樹・伊藤 丈人（障害者職業総合センター）

1 背景

企業に雇用される障害者が増加する中で、障害者の職場定着を推進するに当たっては、企業自らが社内で主体的に障害者の定着を支援する体制を構築していくことが重要であり、企業在籍型職場適応援助者（以下「企業在籍型JC」という。）の配置は一定の効果があると考えられる。

本調査研究では、企業在籍型JC養成研修修了者が所属する企業の管理職及び企業在籍型JC本人に対するアンケート調査、さらに企業在籍型JCを配置している企業への訪問ヒアリングを通じて、その配置の実態等を明らかにし、支援事例を収集することで、今後の企業在籍型JCによる効果的な支援の進め方や支援の課題、課題解決のためにどのような条件整備が必要か等について検討することを目的とした。

本発表では、アンケート調査結果について報告する。

2 方法

(1) 調査対象

平成25年度から平成29年度にJC養成研修を修了した企業在籍型JCが所属する企業にプレ調査を実施し、調査に協力する旨の回答を得た355事業所の管理者及び企業在籍型JC877名を対象とした。

(2) 調査方法と期間

調査票による郵送調査とし、平成31年1月～2月に実施した。

(3) 調査内容

事業所調査（事業所の管理職に対する調査）

個人調査（企業在籍型JCに対する調査）

3 結果

(1) 回答状況

事業所調査 248社（回収率69.9%）

個人調査 570名（回収率65.0%）

(2) 事業所調査（事業所の管理職が回答）

ア 企業形態

一般事業所（54.0%）、特例子会社（44.8%）であり、本社（68.1%）、本社以外の事業所（30.6%）であった。

イ 従業員規模

50人未満（37.5%）が最も多く、次いで1,000人以上（14.5%）、100～199人（13.3%）であった。

ウ 障害者雇用の動向

障害者雇用の動向については、「雇用する障害者は増加傾向にある」（70.2%）、「雇用する障害者は変わらない」（24.6%）、「雇用する障害者は減少傾向にある」（2.8%）であった。

エ 障害者の定着状況（過去3年）

過去3年における障害者の定着状況は、「1割から2割程度離職」（61.3%）が最も多く、次いで「全員継続勤務」（28.6%）であった。

オ 企業在籍型JCの状況

(7) 任命形態

企業在籍型JCの任命形態は、「専従職（常時JC業務に従事）」（28.0%）、「兼務職（JC以外の業務を兼務）」（71.9%）であった。

(イ) 企業在籍型JC配置の効果

企業在籍型JCを配置する前と比較した配置後の効果について、「とても思う」と「やや思う」を合わせた割合が最も多かったのは、「障害者を雇い入れた際に、職場適応がスムーズになった」（81.1%）であり、次いで「障害者の職場定着が改善した」（78.7%）であった（図1）。

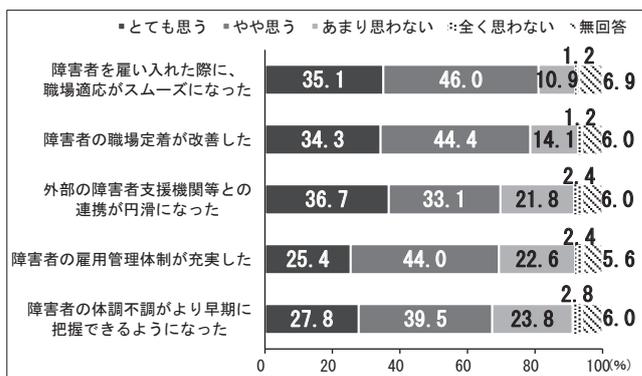


図1 企業在籍型JC配置の効果（上位5項目）[n=248]

(ウ) 企業在籍型JCが従事している業務

企業在籍型JCが従事している業務については、「雇用する障害者の人間関係や職場でのコミュニケーションを向上するための業務」（79.8%）が最も多く、次いで「障害者が作業を習得できるようにするための支援業務」（77.8%）、「障害者の作業課題を改善する業務（作業能率向上、作業ミス軽減など）」（75.0%）であった。これらの業務は、企業在籍型JCが従事している業務の中で特

に重要な業務として事業所が考えている業務でもあった。

(I) 企業在籍型JC配置の課題

今後さらに企業在籍型 JC の配置を「すすめていきたい」と回答した事業所は74.2%であった。企業在籍型 JC の配置を進める上で課題に感じていることとして、「JC の業務負担が大きい」、「JC 自身を支援する社内体制ができていない」(33.1%) が最も多く、次いで「JC 研修の受講に係る業務負担が大きい」(27.4%)、「JC の職務に合った人材がいない」(25.8%) であった。

(3) 個人調査 (企業在籍型 JC が回答)

ア 企業在籍型JCとしての従事状況

「兼務職のJC (主としてJC以外の業務に従事)」(52.1%) が最も多く、「専属のJC (常時JC業務に従事)」(21.1%)、「兼務職のJC (主としてJC業務に従事)」(13.0%) であった。

イ 実施しているJC支援の内容

「人間関係、職場内コミュニケーション」(82.6%) が最も多く、次いで「職務遂行」(76.6%)、「不安、緊張感、ストレスの軽減」(63.0%) であった。支援頻度の多い5項目は、障害者に対する支援内容であった(図2)。

社員に対する支援内容は、「職務遂行に係る指導方法」(55.4%) が最も多く、次いで「職場の従業員の障害者との関わり方」(54.7%)、「職務内容の設定」(49.9%) であった。

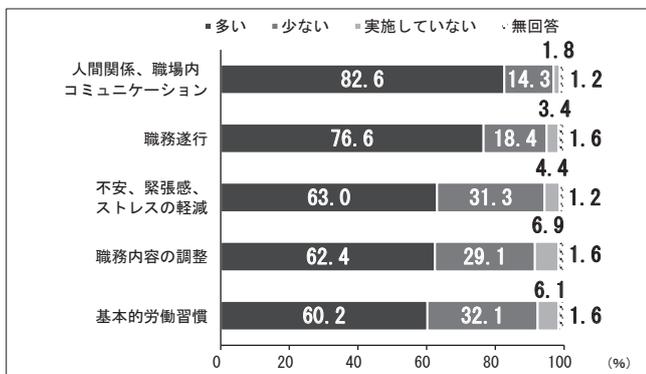


図2 実施しているJC支援業務 (上位5項目) [n=570]

ウ 企業在籍型 JC として役割を担うために必要なこと

企業在籍型 JC の役割を担うために必要なことについて、「とても思う」「やや思う」を合わせた割合が最も多かったのは、「精神障害、発達障害の障害特性を踏まえた研修」(90.2%) であり、次いで「自社における支援・協力体制を充実すること」(89.1%)、「障害者との面接・相談等のカウンセリング技術の研修」(88.9%) であった(図3)。

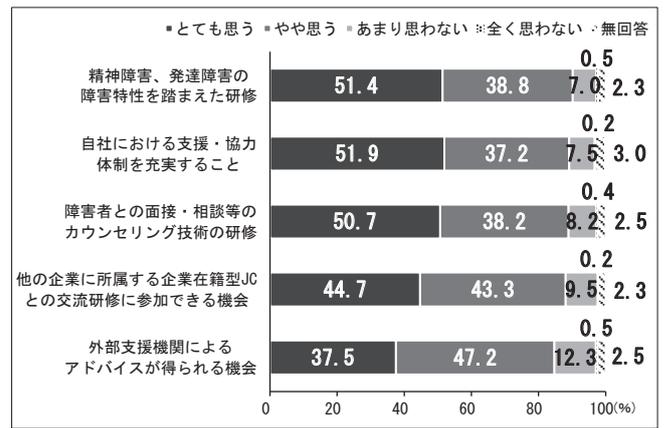


図3 役割を担うために必要なこと (上位5項目) [n=570]

4 まとめ

企業在籍型 JC の約7割が他の業務と兼務しており、そのうち「管理職のため他の業務も担っている」という理由が6割程度を占めていた。企業在籍型 JC が管理職と兼務していることは、障害者の職場定着支援に必要な社内の調整や連携を行うための体制整備につながるが、その一方で、企業在籍型 JC が困っていることの中には、「兼務のため支援の時間がとれない」、「JC 以外の業務を優先せざるを得ない」といった声もあり、支援の必要性を感じていても支援ができない実状があることがわかった。

企業在籍型 JC が従事している業務については、事業所調査においても個人調査においても「人間関係・職場内コミュニケーション」に関する業務が最も多く、職場定着のための重要な支援項目であることが確認できた。

企業在籍型 JC の配置による効果を感じている企業は約8割あり、そのほとんどが今後もさらに企業在籍型 JC の配置を進めていきたいと考えているが、3割程度の事業所からは企業在籍型 JC を支援する社内体制ができていないという課題が挙げられた。

本調査を通して、企業在籍型 JC が自社の障害者の職場適応を援助し職場定着を図る役割を担い、その効果を上げていることわかったが、企業在籍型 JC がその知識や経験を活かして支援を実施するためには、①企業在籍型 JC に対する社内の支援・協力体制、②企業在籍型 JC の支援スキルの向上、③企業在籍型 JC が支援を実施できる体制、が必要であることが示唆された。

【参考文献】

障害者職業総合センター『企業在籍型職場適応援助者 (企業在籍型ジョブコーチ) による支援の効果及び支援事例に関する調査研究』「調査研究報告書No.152」, (2020)

企業在籍型ジョブコーチによる支援の効果及び支援事例に関する調査研究（2）

－ヒアリング調査結果から－

○岩佐 美樹（障害者職業総合センター 研究員）
内藤 眞紀子・野澤 紀子・伊藤 丈人（障害者職業総合センター）

1 背景

企業に雇用される障害者が増加する中で、障害者の職場定着を推進するに当たっては、企業自らが社内で主体的に障害者の定着を支援する体制を構築していくことが重要であり、企業在籍型職場適応援助者（以下「企業在籍型JC」という。）の配置は一定の効果があると考えられる。

本調査研究では、企業在籍型JC養成研修修了者が所属する企業の管理職及び企業在籍型JC本人に対するアンケート調査、さらに企業在籍型JCを配置している企業への訪問ヒアリングを通じて、その配置の実態等を明らかにし、支援事例を収集することで、今後の企業在籍型JCによる効果的な支援の進め方や支援の課題、課題解決のためにどのような条件整備が必要か等について検討することを目的とした。

本発表では、訪問ヒアリング調査結果について報告する。

2 調査の実施方法

(1) ヒアリング対象

アンケート調査協力企業、当機構のリファレンスサーブिस、各自治体の好事例集などをもとにヒアリング対象企業を選定し、計31社に対して実施した。ヒアリング対象者は主として障害者雇用に関わる人事・労務担当者、企業在籍型JC等であった。

(2) 主なヒアリング内容

主として、①企業在籍型JCの属性情報、②企業在籍型JCの職務内容、③JC養成研修受講後の変化、④企業在籍型JCを取り巻く課題とそれに対する解決方策、⑤その他の5つの項目についてのヒアリングを実施した。

(3) ヒアリング実施時期

2019年4月～10月

3 結果と考察

(1) 企業在籍型JCの属性

企業に在籍するJCについては、その事業所の社員が企業在籍型JC養成研修を修了し、企業在籍型JCの資格を得る以外に、配置型JCや訪問型JCの経験者を障害者支援の専門家として新たに雇用している場合があったため、本稿では、それらの人も含めて「企業在籍型JC」とした。

企業在籍型JCの配属部署については、大きく3つのパターンが見られた。最も多いのは障害のある社員（以下

「障害者社員」という。）が働く部署へ配置された企業在籍型JCであり、この場合、企業在籍型JCは一般社員である場合と管理職である場合があり、その双方が存在する場合もあった。2つ目は所長等、事業所の責任者（事業所が本社である場合は経営者）が企業在籍型JCとなっている場合、3つ目は本社またはその事業所の人事総務的な部門に配置された企業在籍型JCである場合で、中には複数の部署に企業在籍型JCを配置し、役割分担の下、当該企業の障害者雇用を支えている事業所もあった。また、経営者自らが企業在籍型JC養成研修を受講し、企業在籍型JCの資格を得ている場合や、障害当事者が企業在籍型JCとして配置されている事例もあった。

(2) 企業在籍型JCの職務内容

企業在籍型JCが他職務を兼務している場合、その職務内容は、①障害者社員に対する作業支援や相談支援等、②障害者社員とともに働く人々への支援、③職務の創出、職場の環境の調整、関係機関との連絡調整等の環境調整等の3つのタイプが見られた。

ア 障害者社員に対する直接的な支援

障害者社員に対する直接的な支援については、知的障害者に対しては作業支援が多く行われており、精神障害者や発達障害者については、作業支援よりも相談支援に重きが置かれている事例が多かった。そのほか、障害者社員の職務の創出やキャリア形成、また、コミュニケーションに対する支援が数多くなされていた。

イ 障害者社員とともに働く人々への支援

障害者社員に対する直接的な支援とともに、障害者社員とともに働く人々への支援、ナチュラルサポートの形成も重要な仕事となっていた。また、障害者の就労支援の経験の浅い社員に対するスーパーバイズ機能を担っている企業に在籍型JCも多く見られており、特に企業に在籍型JCの複数体制を取っている事業所や企業に在籍型JC以外に障害者職業生活相談員等が配置されている事業所において、スーパーバイズ機能や障害者を支援する人材の育成機能が期待されていた。

ウ 職場環境整備等に関する支援

職場環境整備等に関する支援について、まず、受け入れ準備段階においては、社内理解の促進、業務や職務の創出、受け入れ環境の整備等において、企業に在籍型JCがその役割を果たしている事業所も多かった。

採用活動においては、人事総務部門に配置された企業在籍型JCの場合、採用の計画段階から関わる事例が多かった。また、企業在籍型JCが職場実習等における関係機関等への連絡調整を担っていることで、相談窓口が明確となり、情報が一本化されるというメリットも挙げられていた。

採用後においては、企業在籍型JCのタイムリーかつ切れ目のない支援が障害者社員の職場定着に貢献するとともに、障害者とともに働く人々に大きな安心感を与えている事例が多く見られた。また、在職中に中途障害者となった社員の職場復帰に際し、新たな職務の創出、在宅勤務ができる環境の整備などにより貢献している事業所もあった。メンタルヘルス不調者の職場復帰支援において、企業在籍型JCが支援チームの一員として大きな役割を果たしている事例も見られた。

(3) JC養成研修受講後の変化

障害者の就労支援に関する基礎知識や経験的に培ってきたスキルに対する理論的な裏付けを得られたことにより、自信を持って支援に当たれるようになった、支援機関や他社の取組を学んだことで支援のバリエーションが増えた、作業マニュアルの作成や作業指導、職務の創出、また、問題行動等の分析や改善に向けた効果的な取組ができるようになったというような意見が聞かれた。要望としては、企業在籍型JCが交流できる機会やスキルアップできる学びの機会として、定期的に研修を設けて欲しいという声が挙げられていた。

(4) 企業在籍型JCを取り巻く課題とそれに対する解決策

ア 企業在籍型JCに対する支援体制・協力体制

いくつかの事業所からは、障害者雇用を当該事業所や企業在籍型JCに丸投げされている、本社からの支援がないといった不満が聞かれた。また、企業在籍型JCに対する支援体制等が整っていないため、企業在籍型JCとしての力を十分発揮することができていないといった悩みも複数聞かれた。これに対して、こういった不満や悩みが聞かれなかった事業所には、企業在籍型JCと本社や人事総務部との協力体制が構築されておりトップダウン型、ボトムアップ型のコミュニケーションともに十分なされていること、複数の社員がそれぞれの役割分担、相互の連携により、障害者社員に対する支援を行っていること、障害者雇用に対する長期的ビジョンが描かれていることといった特徴があった。

イ 企業在籍型JCに対するスーパーバイズ

企業在籍型JCからは、支援の行き詰まりや自分自身の支援の在り方に対する不安等についての声が複数聞かれた。これに対し、経験豊富な企業在籍型JC等のスーパーバイザーが存在する事業所においては、経験の浅い企業在籍型JCであっても安心してその役割を果たすことができお

り、また、企業在籍型JC等の人材育成にも大きく貢献していた。

ウ 企業在籍型JCのキャリア形成

企業在籍型JCのキャリア形成に関する課題も複数聞かれた。これについては、企業在籍型JCとしてのスキルを向上させる取組とともに、処遇向上の必要性も指摘されていた。

エ 精神障害者の職場定着支援ノウハウの蓄積

ヒアリングにおいて最も多く聞かれたのが、精神障害者の職場定着支援についての悩みであった。これについては専門家からの支援ノウハウの提供やアドバイスを求める声が複数聞かれ、情報交換・意見交換の場が欲しいといった意見も聞かれた。

(5) その他

企業在籍型JCが行う直接的な支援のメリットとして、タイムリーかつ切れ目のない支援であること、これに対し、外部機関のJC支援については、スポット的な支援になり、また、問題が生じた際に即座に介入することが難しいが、このスポット的な支援の効果は大きく、そこから学ぶべきことも多い等の意見が多く聞かれた。

また、書類作成に係る負担を理由に、障害者雇用安定助成金（障害者職場適応援助コース）を活用していない企業も多かったが、ある事業所においては、助成金を活用することになり、支援記録の作成が企業在籍型JCの業務に加えられたことで、それまで課題となっていた記録の作成が徹底されることになり、また、支援記録の作成をとおしてJCのスキルアップ、社内の情報共有、支援ノウハウの蓄積に繋がったとの声が聞かれた。

4 まとめ

ヒアリング調査においては、企業在籍型JCが障害者の雇用及び職場定着支援に大きく貢献している事例が多く得られた。それとともに、企業在籍型JCがその力を十分発揮し、当該企業の障害者雇用の推進するためには、社内の十分なコミュニケーションと連携、企業在籍型JCを中心としたチームによる障害者社員に対する支援体制の構築、企業在籍型JCに対するスーパーバイザーの存在やキャリアアップの仕組みづくりといったことの重要性も指摘されている。今回得られた調査結果を参考に、障害者雇用企業において企業在籍型JCの力が活用されることを期待する。

【参考文献】

障害者職業総合センター『企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）による支援の効果及び支援事例に関する調査研究』「調査研究報告書No.152」、(2020)

「わからない」感覚の保持と適応的協働

－職場適応支援の現場から－

○柴田 和宣（千葉障害者職業センター 配置型職場適応援助者）

1 背景・目的

職場適応支援に携わる中で、想定外の危機に際して「どうということなのだろうか」「わからない」と感じ「ああ、そういうことなのか」と気づき学ぶことが多いほど職場適応が順調に進む、と感じる。こうした気づき学ぶことにつながる、「わからない」という感覚はどのようなものなのだろうか。筆者と同様、多様な立場の人たちと協働して支援を行う経営コンサルタント¹⁾にも類似した感覚の主張がある。

本発表の目的は、筆者およびご協力いただいた青山商事株式会社千葉センターの企業在籍型職場適応援助者・笹岡氏の事例を振り返ることにより、「わからない」感覚とは何か、また対象者を取りまく関係者のどのような行動が適応的協働につながるのかを分析しまとめることである。

2 事例の説明

(1) 事例1 一共有の機会を逸したことによる不手際一

筆者の事例である。作業現場の社員Aの支援において、人事担当者Bをキーパーソンとして捉え、主にBに対する継続的な面談を行っていた。ところが、Aの上司である現場リーダーCの様子を見て、ふとCは、状況を把握・処理することに不安を抱いているのではないかと懸念が頭に浮かぶことがあった。しかしながら、その懸念について一緒に支援に取り組む障害者職業カウンセラーおよび職場適応援助者に共有せずいた。

その後の訪問時にCから筆者に直接、窮状の訴えがあった。その際筆者は、Cの話詳しく聞くというより、Aの得手不得手についての説明に終始するという対応をしたため結果として状況は改善されなかった。

(2) 事例2 一気づきの共有からの協働一

笹岡氏の事例である。笹岡氏が作業現場の社員Dと面談をしていて、Dが誤解されかねない独特の言葉遣いをする。また、Dは自覚しながらも改善が難しいことに気づいた。笹岡氏はDの同僚Eとの立ち話においてDの言葉遣いについて心配していることを共有し、Eに「もしかしたら、こういうことがあるかも知れないので何かあったら教えてほしい」と伝えた。

その後、Dの言葉遣いにより現場が不穏な雰囲気になることがあった。その時Eは「ああ、笹岡さんが言っていたのはこういうことかな」と気づき笹岡氏に相談、その後の対応について話し合い対処することができた。

3 事例についての考察

(1) 「わからない」感覚とは何か？

想定外の危機に際して、気づき、適応的協働へと繋がる「わからない」感覚とは、「仮定と解釈の単純化を避けた状態」であると以下に説明したい（図1）。

事例1において筆者は、上司Cの訴えを受けて社員Aについて説明することが、Cが状況を理解する助けになると考えた。しかしながら支援者間での共有を欠いた状態での筆者の仮定と解釈に基づくこの判断と介入では、状況の改善に至らなかった。

一方事例2において、不穏な状況についての同僚Eの仮定と解釈は、これまでの自らの経験から来るもの及び事前に笹岡氏から伝えられていた可能性を含んだものであった。そのため、判断を保留にして笹岡氏に相談してみるという選択に至った。

両者を比較すると、事例2においては笹岡氏との立ち話があったことにより、Eの出来事に対する仮定と解釈がより多くの可能性を含み単純化を避けた状態に保たれていたと言える。これにより間違った判断に基づく間違った介入を回避できた。ワイクとサトクリフ²⁾は、複雑でプレッシャーの高い状況において適応的である組織の特徴として、こうした単純化を避けていることを主張している。

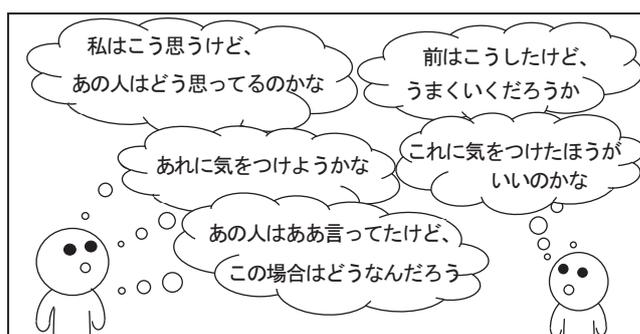


図1 仮定と解釈の単純化を避けた状態

(2) 適応的協働につながる連携の特徴

両事例の重要な相違点は「関係者間の情報共有による連携」の有無にあると言える。事例2の連携にはどのような特徴があったか以下にまとめたい。

ア 即興的

立ち話であり、公式的な報告・相談ではなく即興的なものであった。

イ 相互依存的

菅岡氏の立ち話は「こういう場合はこうしてほしい」という一方的な指示ではなく、「もしかしたら」「教えてほしい」という自分もわかっているわけではないと伝えた上での依頼であった。この伝え方により、同僚Eは菅岡氏の意見を参考にしつつも主体的に状況を判断・対処する自由があり、現場の変化に際して菅岡氏に相談することができた。

ウ 立場・役割の多様性

職場適応援助者・菅岡氏と現場作業社員Eは、異なる立場・役割にあった。表出した懸念点に菅岡氏関わっていたため、Eは現場の班内の社員にではなく菅岡氏に相談することができた。立場・役割が異なる関係性であったためより相談しやすかったと考えられる。他の例として、菅岡氏は、社内で相談しづらい事も職場適応援助者などの社外の関係者には言いやすいと話している。

ここから導き出されることとして、連携する集団は立場・役割が多様であるほどより適応的であると考えられる。

4 「わからない」感覚と適応の動的関係

(1) 「わからない」感覚の保持 → 適応的協働

改めて、「わからない」感覚の保持つまり仮定と解釈の単純化を避けた状態を保つことが適応的協働につながる過程を図にまとめた(図2)。連携する関係者集団は開かれた関係であり変化し続ける多様な関係性であることを含む意味で、上岡・大嶋³⁾にならい「応援団」と呼びたい。

「わからない」感覚の保持は、「即興的」「相互依存的」「立場・役割の多様性」を特徴とする「『応援団』との連携」へつながり、またそれが適応的協働へとつながる。

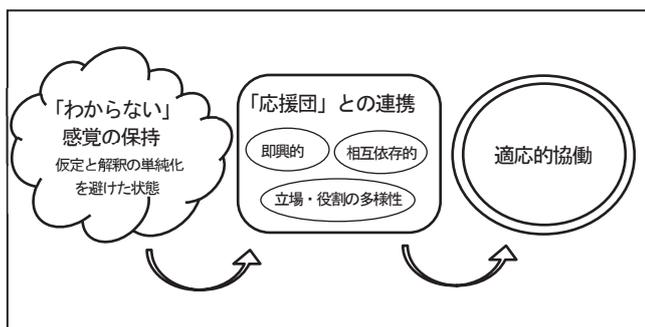


図2 「わからない」感覚の保持による適応的協働

(2) 適応的協働 → 「わからない」感覚の保持

好ましい適応結果は、「わからない」感覚の保持にどのような影響を与えるだろうか、保持を強めるもの(+)と弱めるもの(-)という視点で考えたい(図3)。

ア 組織としての公式化・標準化(-)

適応した結果を反映して組織として公式化・標準化され

た手続きやツールは、類似した危機への対応策にはなり得るが、各関係者の仮定と解釈の単純化を進め「わからない」感覚を減らす傾向にある。

イ ノウハウの蓄積(+あるいは-)

神田橋⁴⁾が指摘するように、経験は先入観としても作用する。ノウハウは、経験として生かされることもあれば先入観として気づきを損なうこともある。

ウ 「応援団」の多様化(+)

連携において築かれた、話して、気づいて、適応していくという関係性が他の関係者に対して汎化されていくと、各関係者の仮定と解釈はより複雑なものとなり「わからない」感覚は保持される。菅岡氏は懸念が解消した後も「今回うまくいっただけ」と捉え、「これまでのやり方でうまくいかなければ、これまでに連携してきた『応援団』に、また連携したことのない人・機関にも相談したい」と話している。

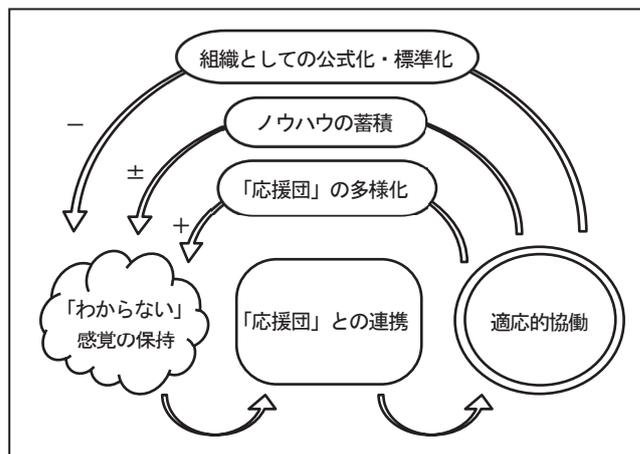


図3 「わからない」感覚の保持と適応の動的関係

【謝辞】

本稿をまとめるにあたり、青山商事株式会社千葉センターの菅岡氏にご協力いただきました。同氏には実際の支援や話し合いを通して多くのことを学びました。心より感謝申し上げます。

【参考文献】

- 1) エドガー・シャイン, 「プロセス・コンサルティングー援助関係を築くことー」, 白桃書房 (2002), p.5-87, 326-327
- 2) カール・ワイク, キャスリーン・サトクリフ, 「想定外のマネジメントー高信頼性組織とは何かー[第3版]」, 文眞堂 (2015), p.64-79, 149
- 3) 上岡陽江, 大嶋栄子, 「その後の不自由ー「嵐」のあとを生きる人たち」, 医学書院 (2010), p.13-111, 216-217
- 4) 神田橋條治, 「追捕 精神科診断面接のコツ」, 岩崎学術出版社 (1994), p.239-254

発達障害特性のうかがえる精神障害者における 職場適応上の課題と対応の実態 …地域障害者職業センターを対象とした調査から…

○知名 青子（障害者職業総合センター 研究員）

1 背景と目的

主たる障害が精神疾患であるものの“発達障害特性”を有している労働者について、医療をはじめ、産業保健や職業リハビリテーション領域で注目されている¹⁾。地域障害者職業センター（以下「地域センター」とする）においては、特に精神障害者で発達障害特性を有する者に対し、職業準備支援などの事業を効果的に運用することや、医療機関や事業主と連携することにより、個々のニーズに即した職業リハビリテーションサービスの専門的支援を実施することが必要である。

障害者職業総合センター研究部門では、上記のような発達障害と精神障害が併存する障害者の支援の実態と課題を把握するため、「発達障害者のストレス認知と職場適応のための支援に関する研究—精神疾患を併存する者を中心として—（平成30年度～令和元年度）」²⁾を実施した。

上記調査研究では地域センターに対して、後方視的なアンケート調査を実施し、発達障害者で精神障害が併存する者（以下「Ⅰ群」とする）、発達障害の特性がうかがえる精神障害者（以下「Ⅱ群」とする）と、発達障害の特性はうかがえない精神障害者（以下「Ⅲ群」とする）の各群の実態について尋ねた。本報告では、特に発達障害特性がうかがえる精神障害者（Ⅱ群）について、二次分析を行いⅡ群の基本属性および支援における特徴点について検討した。

2 方法

(1) 調査時期・方法

調査期間は平成30年8月末～9月末までの約1か月間であった。全国の地域センター47所および支所5所の計52所を対象とし、回答は所長・支所長の指名する障害者職業カウンセラーの職位にある者、またはその他のスタッフに回答を依頼した。調査票は各地域センターあてにEメールで送信した。調査票はエクセルシートによる回答であり、所定のパスワードを設定して期日までに返信するよう求めた。なお、調査は当機構の調査研究倫理審査委員会において審査が行われ妥当と認められた。調査項目の概要は表1のとおりであった。

表1 アンケート調査の質問項目概要

質問項目
対象者の概要、障害者手帳の取得状況、来所経路、地域センター来所時の状況、学歴、職歴、利用した事業
発達障害関連特性および認知特性
職場におけるストレス要因と支援・対応、事業主支援を通じたストレス対処支援

(2) 調査対象

調査対象となった障害者については、可能な限り要因を統制するため、発達障害者および精神障害者については、就業経験があり、在学中でないことを共通の条件とし、表2に示した条件に合致する者に限定し、回答を依頼した。

表2 調査対象となる障害者の範囲

群	範囲
発達障害者 (Ⅰ群)	・主たる障害を「発達障害」として利用登録している者
	・知的障害のない発達障害者 (IQ70を超える者、またはそれと同等とみなせるもの)
精神障害者 (Ⅱ群)	・主たる障害を「精神障害」として登録している者
	・発達障害の傾向がうかがわれる者（発達障害関連の診断が調査時点で無い者。本人による発達障害傾向についての自覚有無は問わない）
	・一般的なうつ病、気分障害に該当する者（統合失調症、てんかんを除く）
精神障害者 (Ⅲ群)	・主たる障害を「精神障害」として登録している者
	・一般的なうつ病、気分障害に該当する者（統合失調症、てんかんを除く）

3 結果

地域センターおよび支所全てから回答が得られた。対象者の条件に該当しないケースを除き、各群分析対象数はⅠ群105名、Ⅱ群79名、Ⅲ群94名であった。

(1) 群の基本属性の検討

ア 診断後に地域センター利用に至るまでの年数

群を独立変数とし、主診断時の年齢と調査時年齢の差分を従属変数とする一元配置分散分析を行った結果、有意差が認められた（表3）。TukeyHSDによる多重比較の結果、Ⅰ群とⅢ群間のみ有意差が認められた（表4）。

すなわち「障害の診断があつてから地域センターの利用に至るまでの平均年数」においてⅡ群は、Ⅰ群とⅢ群の間に位置するということである。診断から地域センターの利用ニーズが生じるまでの時間という観点から見れば、Ⅱ群は、Ⅰ群よりは遅いが、Ⅲ群よりはやや早期である、と見ることができよう。

表3 診断後に地域センターの利用に至る期間についての一元配置分散分析結果

平方和	自由度	平均平方	F 値	有意確率
239.744	2	119.872	4.235	.015

表4 群間の多重比較結果

群	比較群	平均値の差	標準誤差	有意確率
Ⅰ群	Ⅱ群	-1.68	0.82	0.103
	Ⅲ群	-2.17 *	0.78	0.016
Ⅱ群	Ⅰ群	1.68	0.82	0.103
	Ⅲ群	-0.49	0.83	0.825
Ⅲ群	Ⅰ群	2.17 *	0.78	0.016
	Ⅱ群	0.49	0.83	0.825

by Tukey HSD

イ 診断時年齢と診断名の関連

診断名についてⅡ群とⅢ群で違いがあるかどうかを χ^2 検定で検討した結果、有意差は認められなかった ($\chi^2=7.739$, $df=6, p=.258$)。したがって、Ⅱ群とⅢ群の診断名については、群間で分布の違いはないといえる (表5)。

表5 精神障害者Ⅱ群、Ⅲ群の診断名内訳

	診断分類							合計
	うつ	そううつ	気分障害	双極性障害	適応障害	不安障害	その他	
Ⅱ群	48	9	2	5	5	4	6	79
Ⅲ群	66	8	3	10	3	3	1	94
合計	114	17	5	15	8	7	7	173

ウ 調査時点年齢と障害者手帳の関連

群と障害者手帳有無の関連について χ^2 検定を行った結果、有意差が認められた ($\chi^2=36.392, df=6, p=.000$)。残差分析を行ったところ、Ⅱ群とⅢ群は共通して「手帳なし」が多く、「手帳あり」は少ないことが明らかとなった (表6)。

表6 3群間の手帳有無の割合比較

		手帳なし	手帳あり
Ⅰ群 n=105	群の%	12.4%	87.6%
	調整済み残差	-6.0	6.0
Ⅱ群 n=76	群の%	46.1%	53.9%
	調整済み残差	2.6	-2.6
Ⅲ群 n=84	群の%	50.0%	50.0%
	調整済み残差	3.8	-3.8

※アミは有意差あり

以上の統計的分析から精神障害者Ⅱ群は、基礎的属性について、精神障害者Ⅲ群と共通する部分が多いことが明らかとなった。したがって、Ⅱ群とⅢ群は発達障害の特性のあり・なし、という点においてのみ条件の異なる群とみなし、Ⅲ群を対照群とすることの妥当性について一定程度の確認が得られたものとし、以降の分析を進めることとした。

(2) 支援事業の特徴

群によって実施する支援事業に違いがあるかどうかを検討するため、下記の支援事業の利用有無について検討した。通常、地域センターの支援事業は、ケースのニーズに応じ、組合わせて実施される。このため、本稿ではⅡ群において実施が想定される支援事業の組合せとして「リワーク支援」×「職業準備支援」および「リワーク支援」×「事業主に対する情報提供」の2パターンを取り上げることとし、その実施有無の連関について比較することとした。比較方法としては、事業実施の有無についてクロス集計を作成し、 χ^2 検定を実施して得られる効果量 (ϕ (=W)) の大小の比較を行った。なお、発達障害者Ⅰ群において、リワーク支援の利用者は極少数 (3.8%) であったことから分析対象から除外し、Ⅱ群とⅢ群についてのみ比較した。

ア 「リワーク支援」と「職業準備支援」

χ^2 検定の結果、Ⅱ群においては有意差が認められ効果量は中程度であった ($\chi^2=17.345$, $p=.000$, $W=.469$)。残差

分析の結果「リワーク支援」と「職業準備支援」いずれも「利用あり」である者が期待値より少ないという結果であった。一方、Ⅲ群については有意差が認められ効果量は大きいことが明らかとなった ($\chi^2=26.380$, $p=.000$, $W=.530$)。残差分析の結果、「リワーク支援」と「職業準備支援」の両事業で「利用あり」だった者の人数は期待されるよりも少ないという結果であった。したがって、Ⅱ群とⅢ群は双方の事業を利用する事例が、期待値より少なく、その程度はⅢ群においてより顕著であることがうかがえた。

イ 「リワーク支援」と「事業主に対する情報提供」

リワーク支援の実施にあたって事業主に対し情報提供が行われているかどうかについて、 χ^2 検定の結果、Ⅱ群では有意差が認められ、効果は中程度であった ($\chi^2=7.218$, $p=.007$, $W=.302$)。残差分析の結果「リワーク支援」と「事業主に対する情報提供」のいずれも実施しているケースは期待値より多いことが明らかとなった。Ⅲ群について同様に χ^2 検定を実施した結果、有意差は認められなかった ($\chi^2=.490$, $p=.484$, $W=.072$)。Ⅱ群とⅢ群とでは、「リワーク支援」の実施にあたって、同時に「事業主に対する情報提供」が行われているかどうかの違いがあり、Ⅱ群では多くの事例で情報提供が行われていることが明らかとなった。

4 考察および今後の課題

精神障害者Ⅱ群は基本属性において精神障害者Ⅲ群とほぼ共通であった。ただし、発達障害特性が認められることにより、個別に対応が必要となる。しかしながら、具体的にⅢ群とどういった違いがあるのかについて、これまで明らかにされてこなかった。そこで支援事業の利用状況に着目し、精神障害者Ⅱ群とⅢ群を比較した結果、リワーク支援を利用する場合、Ⅱ群では同時に事業主に対する情報提供が行われる機会が多いことが明らかとなった。この結果はⅡ群において発達障害特性への対応の一環として、環境要因となる事業主側への調整が重要であることを示唆している。ここで行われた調整とは、職場の理解醸成や、合理的配慮事項の提示といった内容が予想される。

発達障害の特性はその特異な認知構造や行動特性によって適応面の困難さが際立つが、これに対応するための取組として、障害者本人の体調管理や認知的トレーニングといった個人要因への介入だけではなく、環境要因へのアクセスが重要であることが、この度の分析から明らかになったといえる。今後は、さらにⅡ群の中でも個々の特性に応じた事業の利用の実態について更に分析を進めることとしたい。

【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター (2018) : 資料シリーズNo.100「就業経験のある発達障害者の職業上のストレスに関する研究」
- 2) 障害者職業総合センター (2020) : 調査研究報告書No.150「発達障害者のストレス認知と職場適応のための支援に関する研究」