

テーマ7
就労支援機関の取組

就労移行支援事業所利用開始から一般就労定着支援までの ACT を活用した実践発表

○森島 貴子（社会福祉法人釧路のぞみ協会 自立センター）
竹谷 知比呂・和泉 宣也・鈴木 浩江（社会福祉法人釧路のぞみ協会 自立センター）
勿田 文記（株式会社スタートライン）

1 はじめに

社会福祉法人 釧路のぞみ協会 自立センターでは、平成29年度より株式会社スタートライン（以下「SL」という。）の協力を得て、精神障害や発達障害のある利用者に対して、Startline Support System にて、アクセプタンス&コミットメント・セラピー（以下「ACT」という。）を活用した心理的柔軟性の向上を促進するサポートに取り組んでいる。

本発表では、就労移行支援事業所利用開始から一般就労定着支援までの ACT を活用した2事例を発表する。

2 事例1

(1) 本人の概要

A 氏【47歳の男性、躁うつ病（精神3級）】

地元の高校卒業後就職。11年勤務するも人間関係を理由に退職。その後も離転職を繰り返している。平成24年12月に子どもの誕生と仕事のストレスが重なり発病。

(2) 就労移行支援事業所利用開始時の様子

週3回、午前利用から通所を開始し、ACT 開始当初は、苦手意識が強く、『～しなければならぬ』という気持ちを持ち続けると生活が成り立たない。自分はしなければならぬことができていない。」との発言も多く、自分ルールを持つのは当たり前と捉えていた。Q スケールを見ると、ライフ・イベントにより体調が不安定になりやすいことや、自分ルールに支配されすぎて自分を大切にできていないという課題が見えてきた。

(3) ライフ・イベント

図1の①の頃、A 氏の父親の病気が判明し、それに前後してA 氏の子どもがいじめにあうなど、家族や自分自身の問題が噴出し、精神的に落ち着かない日々が続いた。家にいると落ち込みが出てくる様子なので、毎日通所していただくようにし、生活リズムを整えることを優先してもらった。

また、エクササイズの実践に苦しんでいたため、支援員がご本人の実体験に基づいてかみ砕いて説明するなどの支援を行った。

図1の②の頃、SL 研究員に来釧していただき、より深く ACT を理解してもらえよう個別面談を実施した。その頃より、支援員との面談でも ACT への理解が垣間見えるようになってきた。エクササイズについても、A 氏の知って

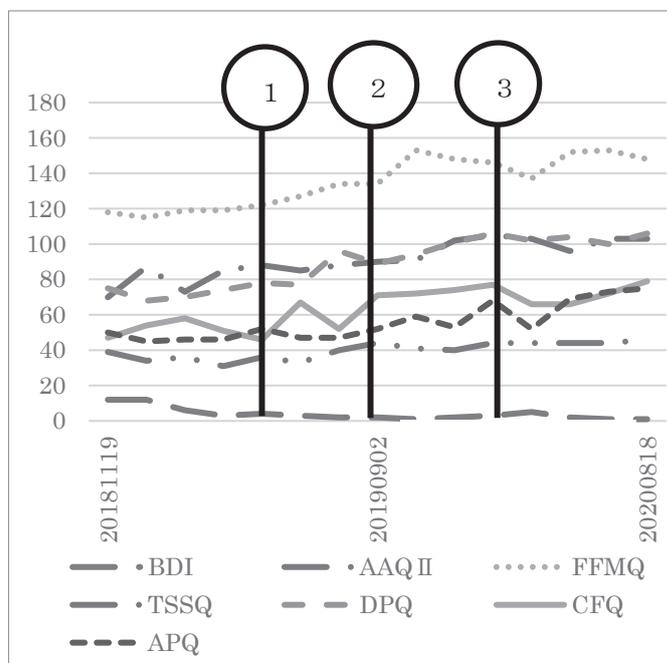


図1 Qスケール推移表

いるアニメに置き換えてイメージすることができるようになった。

図1の③の頃、父親が逝去し深く落ち込むことがあった。

毎日、ACT のエクササイズを実施し、その都度感想を聞き、A 氏の感情を整理していくことに努めた。

本人もこの時期には、「マインドフルネスを聞くとリラックスする。」と話し、自ら積極的に ACT のエクササイズに取り組むようになっていく。

(4) セルフ・コンパッション

自発的に ACT に取り組むことができるようになった頃より、セルフ・コンパッションに取り組んでもらうようにした。A 氏の「価値」は『家族に愛情を注ぐこと』だったので、家族を思いやる気持ちと同じように自分を大切にすることを助言。自分を抱きしめる行為を促すと、利用当初は抵抗を示したものの、徐々に涙を流し受け入れることができるようになった。

(5) まとめと今後の展望

A 氏が真摯に自分と向き合い ACT を継続してきたことで、理解度が増し精神的にも前向きに考えられるようになってきている。

オリンピック開催時期までには就職したいと話されてい

たが、オリンピックが延期になり、支援員は落ち込むことを予想していた。しかし、家族からも「ゆっくり探せるね。」と言われ、「今、就職を焦るより、来年までじっくり自分と向き合いながら就職を探していきたい。」と意欲を持ち話してくれている。

また、ライフ・イベントによって、精神的に不安定になることがあるが、毎日 ACT に取り組むことで本来の症状が悪化することはなくなったため、今後、就職活動を本格化していく予定である。

3 事例2

(1) 本人の概要

B氏【48歳の男性、統合失調症（精神2級）】

地元の進学高卒業後、本州の大学に進学。卒業後同大学の大学院に進学したが、不眠から幻聴幻覚が現れ、統合失調症を発病、大学院を中退し帰郷する。自殺未遂等で入院をくり返す。

平成25年より就労継続支援B型事業所の利用を開始し、常に幻聴幻覚はあるが、症状が安定していたため、平成28年2月より釧路のみ協会の自立センター（以下「当センター」という。）で運営する就労移行支援事業所の利用を開始した。

就職を前提とした実習を経て、平成30年10月、市内のスーパーに一般就労し、就労当初はジョブコーチ支援を、現在は就労定着支援事業のサービスを受けながら就労している。

(2) 本支援の概要

トライアル雇用期間を半年に定め、就労開始から1年間はジョブコーチ支援を、その後就労定着支援に切り替えになった。就労定着支援の主な支援方法は、当センターで行う本人との面談が中心だが、必要に応じて事業主にコンタクトを取る。面談だけでは把握できない本人の状況を本人や支援者が理解するために、文字による相互交信が可能なツールを使っている。Qスケールと呼ぶ7つの尺度による心理状態アセスメントを月一回実施・自動集計、ヘルスログと呼ぶフリーワード入力形式の相談やり取りを通じて、本人の状態をより正確にアセスメントし、実支援に活かしていった。以下、注意を要する情報を記載し、分析していく。

(3) 注意を要するアセスメント

指導役リーダーの転勤、減薬の実施、圧の強い先輩の復帰など、就労継続を脅かすいくつかのトピックがあったが、そのたび本人からは「気持ちは前向きです」という返答が多かった。よって、図2および表が示す内容も正確なアセスメントのために必要であった。

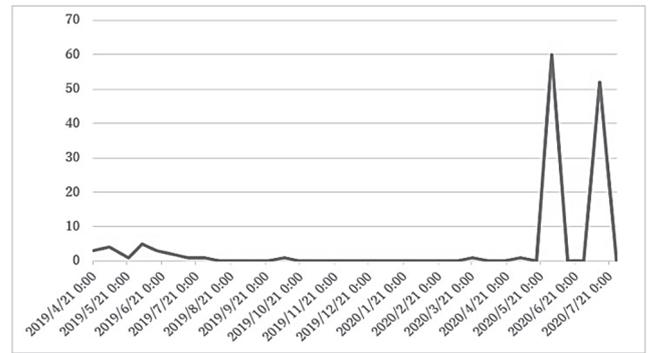


図2 BDI ベック抑うつ評価尺度

表 ヘルスログ上の恐怖・不安に関する相談内容と件数

		2018年		2019年					2020年		
		5~9月	10~12月	1~3月	4~6月	7~9月	10~12月	1~3月	4~6月	7~8月	
		就職前	就職後	←	←	←	←	←	←	←	
解決の手立て	恐怖や不安の訴え回数	0回	16回	9回	17回	4回	3回	9回	14回	9回	
	趣味	0	3	1	0	1	0	0	0	0	
	睡眠・休息	0	6	6	13	1	2	8	13	7	
	原因が分かって安心	0	3	0	0	1	1	0	0	0	
	手立て取ってないが自然に改善	0	4	2	4	1	0	1	1	2	

図2では、本人が感じていない、もしくは言葉では表現し切れない抑うつ傾向を知るために、月一回本人が自宅を入力し、抑うつの度合いを自他が客観的に知るものだが、自身が調子良いと感じた時のみ入力する習慣になっており、必ずしも本人の状態を客観的に表す結果にならなかった。

次に、本人が支援者に対して自由にメッセージを書いたり相談したりできるヘルスログの内容を表に記載、アセスメントの参考にした。職場で起こった恐怖や不安につながるものが予想されるトピックと、実際の不安出現には、強い関連性が見られている。

(4) 今後に向けて

統合失調症の陽性症状こそ以前とは変わっていないが、「職場に行くのは自殺です」というメッセージが本人から入るなど、頑張りすぎている本人に対して、支援者として「何か手立てを取らなければいけない」と感じ、事業所訪問している。支援者から、事業主へ期待されすぎている要求水準を低めてもらう働きかけを行い、その効果を検証している最中である。これが功を奏するか、今後もヘルスログ等で確認し、支援に活かしていく。

地方における就労移行支援事業の チャレンジと進捗状況、今後の展望について

○濱田 真澄（特定非営利活動法人クロスジョブ クロスジョブ米子 所長）
村岡 美咲・松尾 亜紀（特定非営利活動法人クロスジョブ クロスジョブ米子）

1 はじめに

地方における就労移行新事業所が閉所していく中で、鳥取県西部地域に於いては、2016年4か所あった就労移行支援事業所が現在は2か所となった。鳥取県全域でも中部3か所、東部3か所に減と衰退が明らかである。

当事業所では4年前に米子事業所を開設し、何故このような現状となっているのか？この状況を打破するには何が必要なのか？を考察して打開に向けて取り組んできた。現在では、定員20名を超えるご利用を頂き、ご利用待機を頂いているという状況を生み出している。この間の取り組みの報告と今後の展望を述べたい。

2 クロスジョブ米子開設の背景

特定営利活動法人クロスジョブは、クロスジョブ堺を本社として現在7か所で就労移行支援事業を単機能で運営している。クロスジョブ米子は、2016年11月に日本財団と鳥取県が共同で取り組む「日本一のボランティア推進県」プロジェクトのうちの「働く障がい者の活動支援」の一環で、発達障がいや離転職を繰り返す就職困難な若者を対象にした就職訓練として「オフィス型ジョブトレーニングセンター」として開所した。（共同プロジェクトでは、今後5年間を目標にした「障がい者新規雇用1000人創出ロードマップ」を作成されており、この取り組みもその一環。）

訓練内容としては、従来クロスジョブが展開している訓練内容と同様だが、対象者が福祉サービスの枠組みに乗れない方（診断や手帳がなくとも利用できる一般就労への準備訓練）が利用できる訓練として1年間の活動を経て、就労移行支援事業へと移行した。

3 「オフィス型ジョブトレーニングセンター」の取り組み

(1) 対象者

発達障害のある方や、離転職を繰り返す、就職困難な若者に特化。手帳をお持ちでない方が半数以上であり、これまで福祉サービスを利用されたことのない方がおよそ9割というスタートとなった。

(2) 結果

相談件数74名、利用者総数16名、就職者総数7名。一般就労への準備訓練の中で、自己理解を創り、「働く人」に繋げることが出来た。

「オフィス型ジョブトレーニングセンター」の内容や手法を、鳥取県内3か所で研修会を通して鳥取県内の理解を図った。その後、「地方での一般就労」の火を消さないために、就労移行支援事業へと引き継いだ。

4 就労移行支援事業所「クロスジョブ米子」へ

(1) 地方の課題①（問題点）

大阪にある「クロスジョブ鳳」との開所3年間の稼働率の比較では、初年度は鳳事業所でも利用者が5割程度だったが、それ以降は右肩上がりとなっている。

一方米子では、5割を全て下回る結果となっており、都会と地方では、利用者に来ていただける状況が違っていることがわかる（図1）。

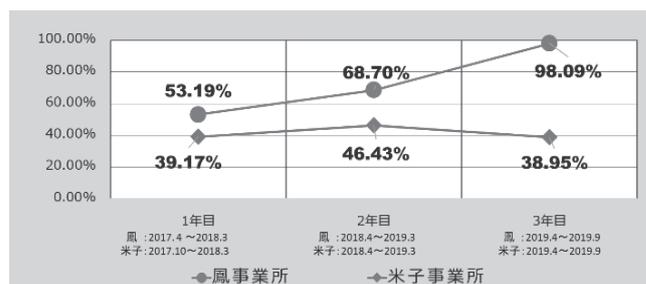


図1 グラフ：開所3年間の稼働率比較

(2) 地方の課題②（支援の流れの違い）

都会と地方における支援の流れの違いでは、まず都市部においては、本人や本人に係る機関から相談があったうえで、見学や体験に繋がるケースが中心だが、米子など地方においては、アウトリーチで繋がるケースが主となっている。当事業所がある地域に於いては、利用者が集まらないが故の就労移行支援事業所の休止が相次ぎ、現在は2か所まで減少している。この要因の一つとして、就労移行支援事業所そのものが、地方においては周知がされていない現状があるのでは？と感じ、訓練と同時にアウトリーチにも積極的に足を運んだ。

「クロスジョブ米子通信」を毎月作成し、月平均約40時間、74か所の地域の機関まわりをしてきた（図2）。



図2 関係機関分布図

4年目を迎えた現在、グラフの通り相談や見学、体験などの件数は徐々に増加傾向にある（図3）。

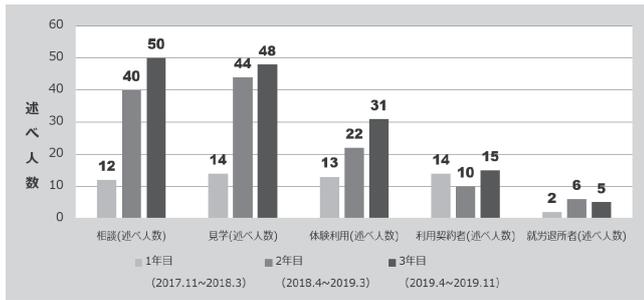


図3 利用人数比（開所3年間）

5 就労移行支援とリンクした一般職業訓練を開始

2017年、就労移行支援事業所に移行したが、その際に移行支援事業では「手帳や診断を持たない方の支援には対応できなかったことより、2018年に鳥取県の一般の職業訓練を受託し、就労移行支援事業との併設とした。これは、「公共職業訓練」を「就労移行支援事業所」と併設して事業に取り組むことで、働くために必要な自己理解を深めることを位置付けるものだった。2018年度には「D. S. ビジネス基礎科」を最終1名の方が終了され、2019年度には「ビジネス基礎科」を3名の方が終了された（図4）。

委託訓練 ～Aさんの訓練課程～

Aさん

- ✓ 20代男性。明確な診断や手帳はなし。
- ✓ 県外の大学へ進学するも、生活リズムが崩れ休みがちになり中退。
- ✓ サボステから紹介された会社で、半日勤務のアルバイトを週に1回行っていた経験あり。

一業務への取り組み方の理解が曖昧であったが、そのことについて質問をすることができず、失敗を重ねてしまった。この経験からコミュニケーションに苦手意識を感じ、本訓練の受講を希望。

訓練初期	企業実習 (仕事観系(配属先) 企業観系(配属先))	訓練後期
<ul style="list-style-type: none"> ・作業のスキル自信は高い。 ・声をかけると全体の空手感が強く、面白さを喪失してしまう。 ・失敗したくないという強い気持ちから、社かなことでも不安を感じる。 <p>スタッフが意識した点</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 声をかけるタイミングをその場でお伝え。 2. 福利厚生面やAさんの不安なことなどを共有。 3. 移行の前後で訓練を行い、慣れる人を促す。 4. ご本人の強みと向き合い、空手感を減らす上で、スタッフがサポートできるように寄り添った。 	<p>【本人の気づき】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・慣れると一人で黙々と作業することが向いている。 ・業務では周りに気を配りながら作業することが難しかった。 <p>スタッフが意識した点</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 実習の振り返りを行い、今後の働き方について「福」を共有。 2. ご本人が自ら決意していく上で判断材料となりえるコードの提供（見学、実習体験など）。 3. ご本人が納得して決断をするまでの時間をしっかり確保する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スムーズに声掛けすることができるようになった。 ・自分の強みと向き合えることが増えた。 ・実習の場で落ちていることが増えた。 ・不要なものに対して取り組み、折り合いをつけることができるようになった。

2018年9月～2019年3月

図4 D. S. ビジネス基礎科を修了されたAさんの訓練課程

地方では、手帳や診断を前提とした支援だけでは、就職困難者を支えることは出来ない為、一般の職業訓練を強化すべきと考える。

一般の職業訓練については、先ず現行の資格を中心とし

たプログラムだけではご本人の自己理解がすすまないため、本人の働きづらさを整理していくための個別対応と相談をタイムリーに行う仕組み作りが必要である。そして、そこまでの細かな対応が求められるにも関わらず、事業単価に反映されていないため、単価の見直しも必要だと感じている。

6 3年間の実践を踏まえた今後の展望

「クロスジョブ米子」は、就労移行支援事業に移行して2年と数カ月目の2019年1月に、定員20名のご利用を達成した。

以降、月平均3件の見学、4件の体験利用の受け入れを行い、現在は定員を超えての利用者と、利用待機者4名を抱える状況である。

事業開始より、地域の関係機関を丁寧にまわり、「就労移行支援事業」の周知を図ってきたこと、ご本人の気付きを得る訓練と面談の一体的支援を、それぞれの対象者にオーダーメイドで個別支援する体制を取ることで、「クロスジョブに行けば何か変わるかもしれない」という地域の信頼を得て来たことを確信している。

全国的に地方における就労移行支援事業の存続が危ぶまれる中で、以下を提言として結びとしたい。

- ① 障がい福祉サービスの枠内にとどまるのではなく、雇用労働施策との連携を図ること。
- ② 障がい福祉サービスの中における就労移行支援サービスの周知を図るアウトリーチの取り組みを強化すること。出来ればそこには報酬の裏付けが必要。
- ③ 就労移行支援事業が他の障がい福祉サービスとは違い、一般就職を目指す事業であるためより個別性の高い支援アプローチが求められ、これをサービスに徹底すること。

就労支援事業所における管理職の現状と課題に関する探索的検討 —インタビュー調査から—

○大川 浩子（北海道文教大学 教授/NPO法人コミュネット楽創）
本多 俊紀（NPO法人コミュネット楽創）
宮本 有紀（東京大学大学院医学系研究科精神看護学分野）

1 はじめに

就労支援従事者が職場に定着し、キャリアを重ねるための一つの方法に、ワーク・エンゲイジメント（以下「WE」という。）を高めることが考えられる。WEは仕事にエンゲイジしている状態であり、情熱を持って働いている状態とされ、WEは本人および仕事の資源が相互に関係して高まるとされている¹⁾。この仕事の資源の鍵である上司や組織はWEのみならず離職意向にも影響することが知られており、医療ソーシャルワーカーの離職意向に影響を及ぼす要因として、上司や部署の環境が既に報告されている²⁾。

そこで、今回、我々は就労支援事業所の組織や管理職の現状と課題を明らかにするために、管理職2名に対するインタビュー調査を行った。その結果についてテキストマイニングで分析し、検討した結果について報告する。

なお、本研究は本学の倫理審査委員会の承認を得て実施した（承認番号：01014）。

2 方法

(1) 対象

対象は本研究への協力に関し書面による同意が得られた、就労支援事業所の男性管理者2名である。いずれも異なる地域(都市部)の事業所管理者であり、現在の就労支援事業所で初めて管理者、運営法人の役員となっている。その他の属性については表1の通りである。

なお、調査時点で、各運営法人が運営している福祉事業所は1か所であり、B氏の運営法人は福祉事業所の運営以外の事業も行っている。

表1 協力者の属性

A氏	属性	B氏
40代	年齢	30代
就労移行支援のみ	事業所の支援形態	就労継続支援B型、生活訓練(通所・訪問)
精神障害	受け入れ障害領域	身体障害、知的障害、精神障害、高次脳機能障害、発達障害
NPO法人	運営法人	一般社団法人
約20年	就労支援経験	4年10か月
9年8か月	管理職経験	4年10か月
5名	管理職員人数	7名

(2) 手順

まず初めに本研究に関する説明と同意を書面で得て、基

本情報に関するアンケートを記入してもらった。その後、インタビューガイド(表2)に従い、60分程度のインタビューを行った。インタビュー内容はICレコーダーで記録し、逐語録を作成した。分析についてはKHcoder3(フリーソフト)を用いて、テキストマイニングを行った。

表2 インタビューガイド

1)現在の事業所の基本情報	・現在の事業所の事業内容
2)現在の立場と業務内容	・職種と経験年数 ・管理職としての経験年数と内容 ・人材育成について(事業所での人材育成システムを含む)
3)過去の経験について	・支援者としての経験事業所と経験年数 ・支援者以外の経験事業所数と経験年数
4)現在の事業所での人材育成・組織に関する課題と展望	・人材育成での課題(求人や育成など) ・組織に関する課題(運営や管理業務を含む)

3 結果

各インタビューに関する文章の単純集計の結果は、A氏の総抽出語数は4639であり、B氏は5972であった。インタビューにおける頻出語上位10位までを比較した結果を表3に示す。

表3 上位10位まで頻出語

順位	A氏	回数	B氏	回数
1	思う	60	思う	53
2	感じ	23	人	40
3	人	16	管理者	17
4	今	13	自分	16
5	時間	13	仕事	15
6	言う	11	出来る	15
7	スタッフ	10	今	14
8	入る	9	多い	13
9	Cさん	8	働く	13
10	去年	8	感じ	12

※Cさんとは事業所内で主任的役割を持つスタッフの個人名

次に、協力者ごとの共起ネットワーク(同じ段落によく出現する語同士を線で結んだネットワーク)を作成した。その結果、A氏では「マネージャー業」「最初」「今」「出来る」で媒介中心性(それぞれの語がネットワーク構造の中でどの程度中心的な役割を果たしているかを示す)が高く、B氏では「自分」「働く」「職場」で媒介中心性

が高いことが示された。

上記の分析から管理職と関係のある言葉として、A氏の「マネージャー業」とB氏の「管理者」について注目し、共起ネットワークと語の使用方法を確認した。A氏の「マネージャー業」は、「Cさん」とよく共起しており、語の使用としては「支えてくれたのはCさんが他の事業所で所長をしたことがあったんですね。だからマネージャー業というものを経験されていたので」「支援がある程度流れついたりとか、つつがなく過ごせるということと、マネージャー業務は別」「コンサルティングみたいなのがもし入ったらもう少し僕のマネージャー業とプレイヤー業の棲み分けとかをしやすくなったり」という形で用いられていた。また、B氏の「管理者」は「補佐」とよく共起しており、「支援業務も入れたら本当に、法人業務と管理者業務と支援業務とみたいな」「管理者と管理者補佐という役割がいるのですよね」「一緒に予算を組んでみたりとか、まだ1年も経ってないのですよね、管理者補佐になってから」「僕がもしここを管理者というところを少し離れるのあればそういう人選もしなきゃいけないなというふうに思っていますね」という形で使用されていた。

4 考察

今回の結果から、就労支援事業所の管理職における課題として以下の3点あげたいと思う。

(1) プレマネバランスの課題

A氏の「マネージャー業」に関する発言から、管理者が行うマネージャー業務と就労支援実践者の役割の違いと棲み分けの課題が考えられた。中原はプレイヤーからマネージャーへの移行期における5つの環境変化として、①突然化、②二重化、③多様化、④煩雑化、⑤若年化をあげている³⁾。この内、②二重化とはプレイヤーでもあり、マネージャーでもあることを指しており³⁾、今回のA氏の「マネージャー業とプレイヤー業の棲み分け」という言葉と一致すると思われる。この変化において、マネージャーとプレイヤーの各々として働く時間のバランス（プレマネバランス）をうまくとりながら仕事を進めることは簡単なことではないとされている³⁾。A氏は現事業所管理者となる以前より就労支援の実践者であり、現事業所の立ち上げとともに初めて管理者になったため、このプレマネバランスをとることが課題になったと思われる。一方、B氏は就労支援の実践者と管理者が同時期のスタートであり、さらに、次で述べる経営者の役割もあり、プレマネバランスよりも複数の管理的役割をこなす課題としてとらえていた可能性が考えられた。

(2) 複数の管理的役割をこなす課題

A氏とB氏はいずれも事業所規模が小さいため、現場でのリーダーと管理者、加えて、運営法人役員という経営者という異なる複数の管理的役割を一人の人間が担っている状況である。リーダーはチームをまとめGOALを目指し、

管理者は組織の理念や方針に従い、チームを効果的に導くものとされている⁴⁾。B氏の発言にもあるように、複数の異なる役割の業務をこなさなければならないことは管理職の課題の1つに考えられる。先のプレマネバランスの課題である就労支援実践者と管理者に、現場のリーダーと経営者の役割を加え、複数の役割（業務）のバランスをとるということは、プレマネバランス以上に困難なことと思われる。

(3) 次世代育成の課題

B氏の「管理者」に関する発言からは、管理職を支える存在や管理職の交代という次世代育成の課題が考えられた。B氏の運営法人では運営している福祉事業所は1事業所であり、法人内他事業所からの人事異動で管理職の交代はできない状況である。そのため、B氏が話していたように「管理職補佐」という役職をつくり、次世代の管理職を育てていく取り組みが事業所内で必要になり、近年になって取り組みが始まったと思われる。一方、A氏には主任的役割を担うCさんの存在が既にあり、さらに、Cさんが他事業所で所長を経験しているマネージャー業経験者であるため、A氏が支えられていると話していた。これらのことから、A氏はB氏よりも、次世代育成の課題は大きな課題になっていないと思われる。

なお、本研究では研究協力者が2名と大変少ないため、事業所の形態や事業内容、運営法人の違いや管理職の経験の違いなどを検討するには至っておらず、あくまで探索的な検討を行った域を出てはいない。今後、対象者数を増やし、さらなる検討が必要であると思われる。

5 結語

今回の調査から、就労支援事業所の管理職や組織の課題は、管理職や組織である運営法人の背景により、多様であると思われる。そのため、管理職へのサポートは個別性の高くなることが考えられた。なお、本研究はJSPS科研費JP19K02163の助成を受けている。

【参考文献】

- 1) ウィルマー・B・シャウフェリ・他(島津明人・他訳)『第1章ワーク・エンゲイジメント』、「ワーク・エンゲイジメント入門」、星和書店(2012)、p.1-38
- 2) 保正友子・他『医療ソーシャルワーカーの離職意向に影響を及ぼす要因』、「日本福祉大学福祉論集第140号」、(2019)、p.1-20
- 3) 中原淳『第2章プレイヤーからの移行期を襲う5つの環境変化』、「駆け出しマネージャーの成長論 7つの挑戦課題を「科学」する」、中央公論新社(2014)、p.53-76
- 4) 澤田辰徳『管理者とは』、「作業で結ぶマネジメント - 作業療法士のための自分づくり・仲間づくり・組織づくり」、医学書院(2016)、p.72-73

【連絡先】

大川 浩子
北海道文教大学
e-mail : ohkawa@do-bunkyo.ac.jp

意思表示の弱い知的障害者への就労支援の取り組みについて

～医療法人だからできる他職種連携によるアプローチ～

○山崎 美苗（医療法人メディカルクラスタ たまフレ！ サービス管理責任者）

1 はじめに

福祉支援現場において、支援対象者の意思の尊重は、家族などの支援者の意向の中でより重視されるものであると認識している。しかし、実際には障害等の理由により、支援対象者の意思を汲み取ることが難しく、意思決定を支援するに当たって困難を要している場合が少なくない。

就労支援事業所などは、福祉職のスタッフのみで担っていることが多いため、スタッフの過去の経験などを活かしつつ、思考錯誤しながら支援対象者の意思決定を引き出している場合が多いが、スタッフの個人的な感覚に左右される面が大きく、意思決定支援にあたって、客観的な根拠・基準を欠くケースが多いのが現状である。たまフレ！において、医療法人が経営している就労支援事業所という利点を活かし、セラピストなど専門職スタッフの評価に基づいたアプローチを行ったことで、より質の高い意思決定支援が可能となった事例を報告する。

2 事業所の概要

たまフレ！は、2017年に医療法人メディカルクラスタを母体として、川崎市多摩区にできた就労移行支援事業所である。2年後には就労継続支援B型、就労定着支援、計画相談支援の事業を開設した。医療法人という特色を生かし、障害者の就労訓練分野にも、精神科医師、看護師、栄養士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士などが適宜サポートすることで、より質の高い就労訓練を提供している。医療スタッフのサポートにより、精神及び身体面の体調管理をはじめとする、障害者の就労活動の基盤づくりを重視し、またセラピストによる障害に対しての作業評価や言語評価、職業評価を導入した支援を実施することで、より課題を明確にした就労訓練を試みている。

現在、たまフレ！には、精神障害者6割、知的障害者3割、身体障害者・難病の方1割が在籍しており、就労訓練が必要な障害者の受け入れを幅広く行っている。障害者が自立するために必要な体調管理やライフスキルの獲得を重視する一方で、就労に必要な技術の獲得だけにとらわれることなく、自分らしく、楽しく生きていく術の習得のために、和やかな雰囲気のもと自発的に発言できるような環境づくりをしている。

3 事例検討

(1) 支援対象者（Aさん）の概要

Aさんは19歳の女性で、知的障害（療育手帳B1を所持）がある。小学校時代より特別支援学級に在籍し、高校は養護学校に進学した。家庭内では、体調の悪い母・妹の代わりに家事の手伝いをしなければならず、彼女への期待は高かった。高校卒業後、たまフレ！の就労移行支援を受けている。利用開始時より、ごく簡単な日常会話、質問の理解は可能であるが、発語において、流暢性が不十分な他、理解した上で順序立てて話すことを苦手とし、語尾が曖昧であった。穏やかな人柄だが、表情は固く、やや変化に乏しかった。援助要請を含めた能動的なコミュニケーション及び受け取った情報の所持を苦手としていた。

就労訓練を進めていく中での意思決定場面において、非常に高い頻度で消極的になる傾向があり、声量が小さく、活舌も悪いため、その原因が障害からくるものなのか、それともパーソナリティなのかを明確にするために、作業療法士、言語聴覚士へ評価依頼をすることとなった。

(2) 作業療法士のAさんに対する評価

理解力及び注意機能・情報処理能力の低さを認める。注意できる容量及び注意の切り替え・分配能力が低く、情報処理速度も遅いため、情報量・選択肢が多い課題、視点の切り替えが多い課題、自由度が高い課題は援助が必要である。視覚情報の方が聴覚情報より本人の理解は得られやすい。新しい課題・複雑な作業は作業速度が遅く、速度を上げると誤りが増えやすい傾向があるが、単純な作業であれば、慣れによる正確性・速度の向上は十分に見込める。複雑な課題については、適切な課題・環境設定をしたうえでの訓練を一定期間継続し、その後時期を見極めてレベルアップするかどうか判断すべきである。

以上能力評価であるが、現状の一番の課題は、自分に自信がもてないことである。就労訓練場面で、①本人に適した活動・作業・環境を提供し、褒められる、認められる、役立つといった体験を積み重ねることが大切であり、②難しい課題を提供する際は、工程の細分化、及び、段階的な課題提供をするなどの援助方法の工夫、並びに、継続期間及び継続していくべきかどうかの評価（学習効果が得られているかどうか等）・判断が必要である。

(3) 言語聴覚士のAさんに対する評価

発声器官そのものには大きな問題はない。しかし、就労現場での指摘の通り、発話が聞き取りにくい、言いたい言

葉が出てこない等のコミュニケーションのしにくさがある。その原因について検討した結果、①自信のなさ②情報処理速度の低さ③声量の小ささが考えられる。

知的障害が軽度ということもあり、状況理解がよく、対人関係においても礼節が保たれている。自信のなさに関して、Aさんの家庭環境から、本人の能力よりも高い水準の要求を受けてきたことが原因の一つではないかと推測できる。まずは、本人の能力にあった適切な課題を選んで提供すること、出来た課題を習得させて自信に繋げるのがよいと思われる。「目標設定→立案→計画の遂行→行動の振り返り（再立案）」という遂行過程において、はじめの「目標設定」が特に困難な作業となっているため、作業やコミュニケーション訓練において、全体的な説明ではなく、より細分化した、小さな課題を提供し訓練するとよい。

情報処理速度に関しては、すでに経験があることであれば、多少の稚拙さはあるものの、問題点を自分で考察できるが、非常に時間がかかることが難点である。コミュニケーションにおいても同様の問題が見られ、受け手側が辛抱強く待つ姿勢を作ることで、比較的自分なりの意見を言えることが多い。

最後に声量の小ささであるが、2つ以上のところに注意を向けることが難しいため、会話の中で考えて話すという作業においては、考えることに意識が集中し、相手に聞こえるかどうかということに意識が向いていないことが、原因の一つとして考えられる。更に、自信のなさが重なり、声量が小さくなっている。コミュニケーションの訓練で、料理の作り方、電車の乗り方など、身近なテーマを決めての会話、セリフのない漫画の説明など、本人に考えながら話してもらって作業を取り入れ、慣れてもらうことがよいと思われる。また、1対1、1対2といった少人数で、本人が緊張せず発話しやすい形で行うことをお勧めする。人との話し方のパターンの習得を目指して、反復してやっていくとよい。

(4) 評価を終えてからの取り組みと成果

セラピストによる評価を経て、Aさんの意思表示が乏しい原因として、知的障害に起因するものよりも、自信のなさからくるものが大きいと判断し、個別支援計画における支援内容の柱を「自信をつけられるような取り組みをすること」とした。

自信が持てるような訓練として、①Aさんが得意とする手作業を一つずつ習得し、評価に基づいて、各作業における継続時間を通常より長くとり、出来る仕事を増やす、②Aさんが話しやすい題材を用いたグループワークを実施し、考えながら発言する機会を増やしていく、③高齢者施設での清掃業務など、直接「ありがとう」と言われる仕事を増やすことで、人の役に立っていると感じられる体験を繰り返

返し行うものとし、毎日の訓練で、褒められる、認められる、感謝される体験を積み重ねていった。

①の得意な手作業では、真面目で几帳面な性格を活かし、たまフレ！の他の利用者が出来ないような細かい作業を正確にすることができるようになり、Aさんの自信につながった。自信のある作業工程において、養護学校の実習生などの指導役となり、作業工程を教えることもできるようになった。②のグループワークでは、他の利用者の意見を聞き、自分なりの考えを発言する機会を持つことで、恥ずかしい思いながらもAさんなりに発言ができるようになってきた。③の体験では、Aさん自身が達成感を感じる事が出来たようで、次第に笑顔がみられるようになった。表にコミュニケーションに対するAさんのアンケート結果を示す。通所当初のアンケート調査と支援後のアンケート調査を比較すると、コミュニケーションに対しての自信がついていることがわかる。

表 Aさんのコミュニケーションに関するアンケート調査

質問項目	選択肢	通所当初		支援後	
		本人	サービス管理責任者	本人	サービス管理責任者
人と話すことは好きですか？	①とても苦手 ②苦手 ③どちらかというと苦手 ④あまり苦手でない ⑤苦手でない	①	②	④	⑤
人と関わることに当てるものはありますか？	①緊張する ②恥ずかしい ③不安 ④怖い ⑤思っていることを言葉に出来ない ⑥相手の話を理解できない ⑦言葉遣いが難しい ⑧人と関わるのが好きでない ⑨集団が苦手 ⑩人との距離感が分からない ⑪人と関わった経験が少ない ⑫人に慣れるまでに時間がかかる ⑬嫌な経験をしたことがある ⑭自分では理由が分からない	①②③④ ⑤⑥	①②③④ ⑤⑥	②③④⑤ ⑥⑦	②③④ ⑤⑥⑦
自分が出来ていると思うものを選びなさい	①挨拶 ②お礼が言える ③謝ること ④笑顔で話す ⑤返事 ⑥人の話を聞くこと ⑦相手の話に合わせて ⑧必要な報告・連絡 ⑨自分の考えや思いを伝えること ⑩困っているときに助けを求めること ⑪手伝いをしたり、困っている人を助けること ⑫用事がなくても話かけること	①③⑤⑦ ⑧	⑥	①③⑤⑥⑦ ⑧	①②③④ ⑤⑥
人のコミュニケーションにおいてこの先、どうなりたいと思いますか？	自由記載（サービス管理責任者は見立て）	話せるようになりたい	（書いたことを覚えていない）	少しでも自分から話せるようになりたい	（時間はかかるが意思表示できるようになりたい）

4 まとめ

今回の事例では、作業療法士・言語聴覚士による評価から、支援対象者の意思表示の弱さは、知的障害が起因となっているのではなく、自信のなさからくるものであることがわかった。意思表示の弱さの原因を明確にすることで、課題がより明らかになり、支援開始後間もない時期に、個別支援計画へ反映させ実践することができた。対象者は、少しずつ自信をつけ、自分の意思を発言できるようになり、対象者の意思決定支援に基づいた適切な就労支援を提供することができた。

現在、対象者は、グループホームに入り、「年内に作業系の工場に就職したい。」とはっきり自分の意思を発言できるようになった。養護学校卒業後、1年3カ月でグループホームへ入所し、積極的に就職活動を行っている。そして、対象者自身が、自分の意見を相手に伝える必要性、更に、自分の望む人生を歩めることを実感できている。

【連絡先】

多機能型就労支援事業所 たまフレ！
山崎 美苗
e-mail : m.yamazaki@tama-fc.com

埼玉県南西部就労移行連合会の取り組み

～就労移行を中心とした、地域における「横のつながり」の効果を最大化する実践の紹介～

- 高口 和之（NPO 法人志木市精神保健福祉をすすめる会 傍楽舎 管理者）
- 河辺 朋久（一般財団法人福祉教育支援協会 就労移行支援事業所シャローム和光）
- 山口 将秀（株式会社トレパル torepal 就労移行支援事業所）
- 中村 竜志（障害者就業・生活支援センターSWAN）

1 はじめに

福祉において横のつながりは目新しいことではなく、至極当たり前のことである。ただ、私達が実践してきたことは就労移行支援事業所同士の連携である。一般的に就労移行支援事業所は互いに手を組む関係ではなく、ライバル関係である。すなわち、利用者を取り合う関係であるということ。しかし、埼玉県南西部の地域（志木市、朝霞市、和光市、新座市、富士見市、ふじみ野市、三芳町）にある就労移行支援事業所で結成した埼玉県南西部就労移行連合会（以下「連合会」という。）は横のつながりを大事にすることを選んだ。連合会が何故横のつながりを大事にしていたのかを述べていく。

2 就労移行支援事業所合同説明会の開催

連合会結成の起源となったのは、障害者就業・生活支援センターSWANが発端となり、圏域にある就労移行支援事業所の会議を開催したことである。開始当初は事例検討や施設の中での困りごとを共有することが中心であった。

その中で、当事者のため、その家族のため、地域のために何か出来ないかと模索し、就労移行支援事業所合同説明会を実施した。目的は地域にある全ての就労移行支援事業所を知ってもらうことである。何故知ってもらうことが大事か、それは当事者が限られた情報しか得られていないことに起因する。また、就労移行支援事業所を探すときにコーディネーターとして相談員がつくことになるが、その相談員が全ての事業所を把握しているわけではない。さらには、学生の進路を考える特別支援学校の先生、市役所のワーカー等も同様であり、多くの方に地域にある就労移行支援事業所を知っていただくことを目的とした。

就労移行支援事業所合同説明会の実績として、1年目は約70名、2年目は約80名、3年目は約70名と数多くの方にご参加いただいた。3年目には障害者雇用を行っている有限会社ノアに実践報告をいただき、参加者の満足度がとても高かった。4年目は企画段階だが、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の影響もありオンライン開催を予定している。

3 横のつながりの重要性

就労移行支援事業所合同説明会の開催を重ねていく中で互いの事業所の特徴を深く知ることができ、連携がスムーズになった。メリットは3つある。

1つ目は、互いに高め合うことができることである。他の事業所の強みを知ったときに「このままではまずい」といった危機感が生じ、事業所の特徴を再考することに繋がる。それは結果として当事者に還元されるため、常に進化したサービスを提供できるということになる。2つ目は、就労移行支援事業所の見学にいらした当事者の希望と当該事業所の特徴にミスマッチが起こりそうな時に、当事者の希望に合致した事業所を紹介できることである。例えば、事務職を希望しているのに作業訓練中心の事業所はミスマッチといったことである。3つ目は、困り事が生じた時に密に情報を共有できることである。直近では、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の影響で事業所の安全利用が求められた。在宅訓練の内容、ソーシャルディスタンスの確保、従業員の時差通勤等、各事業所が実施している感染症対策をスムーズに共有することができた。

そして、連合会のコミュニケーションツールとして、評判の高い「Slack」を利用している。密に情報を取り合うだけでなく、企業でも当たり前のように導入されているツールを使うことは、支援者のITリテラシー向上をもたらす。支援者は旧態依然の古い体質ではなく、常に進化することが必要なのである。横の繋がり互いに刺激を与え、新しい価値を生む。それは、新しいサービスを生み出すことになり、地域がより活性化されるということである。革新は一組織の中にあるのではなく、地域にあるということだ。

【連絡先】

中村 竜志（なかむら りゅうじ）
障害者就業・生活支援センターSWAN
Tel : 070-5590-2761
e-mail: director.swan.nakapotsu@yamato-jiritsu.jp

クライアントと協働関係を築くためのダイアログ

ーオープンダイアログが新たに紡ぐ就労支援の可能性ー

○越智 勇次（しょうがい者就業・生活支援センターアイリス 就業支援員）

1 はじめに

(1) 支援と協働関係

障害の特性はスペクトラムであり、個人差が大きい固有なものである。そのため操作的診断基準を重要視し過ぎて、個別性を欠いた支援に陥ってしまうことを支援者は避けなければならない。クライアントのニーズは唯一無二であり、それに対して提供する支援をテンプレート化してはならない。完全には理解しきれないユニークな他者との協働関係の構築が支援を進める過程では重要となる。しかし、私たち支援者は安易にクライアントを理解したつもりになって支援してはいないだろうか。悩みを語ってもらえる「安心・安全な対話の場」を醸成し、相互理解が促進される関係構築について筆者が暗中模索していた頃に出会ったのが、オープンダイアログ（以下「OD」という。）であった。

(2) 多種多様なダイアログ実践

近年、メンタルヘルス分野でフィンランド発祥のODが注目を集めている。ODはフィンランドのケロプダス病院で実践されている精神療法で、統合失調症などの精神疾患における治療として注目されるようになった。

また同時期よりアンティシペーション/フューチャー・ダイアログ（以下「AD」という。）も注目されている。ADは福祉や教育、企業や組織といった対人支援者間で発生した膠着している状況を打開するために開発されたネットワーク・ミーティングの方法である。

ODとADから少し遅れて日本に伝わったアーリー・ダイアログ（以下「ED」という。）についても紹介したい。従来のアプローチの多くがその対象を「クライアント」としているのに対し、EDの対象は「支援者自身」である。支援者自身が自分の支援の在り方について、心配事を感じた早期の段階でケースに関係する人々とダイアログし、協働関係を構築することを目指したアプローチである。

2 ダイアログと対話の違い

ダイアログを和訳すると「対話、話し合い」である。日本語で対話は「向かい合って話し合うこと」であるが、OD実践でのダイアログは「それぞれの参加者が、他者の語ったことに基づきそれに続け、自らの言葉を折り重ね繋ぐ流れの中で、新たな意味が現成すること」という意味である。そして、対話の目的が「話し合って何かを決めたり方向性を定めたりすること」に対し、ダイアログの目的は「ダイアログを続けること」であることを強調しておきたい。

3 その人を知ろうとする

(1) 無知の姿勢で聴く

客観主義・標準化志向が強いエビデンスベースの現代の臨床現場では、クライアントの症状の変化やその徴候を確認する際、対象者の主観は極力排され「徴候」のみで異常さを描き出そうとする傾向がある。診断基準に記載されている特徴は概ね他覚的な行動所見（徴候）であり、そこからクライアントの主観的な不調や生き辛さは、支援者に伝わり辛く理解され難くなっている。それを補うために支援者はクライアントの主観的な不調について「無知の姿勢」の態度で聴く必要がある。支援者はクライアントの生きる世界について「無知」であることを自覚し、ダイアログのパートナーとしてクライアント（当事者としての専門家）の話を傾聴し応答することが重要となる。

(2) クライアントの世界観

クライアントの主観的な体験を理解するうえで、エストニアの生物学者ユクスキュル（1864-1944）の提唱した「環世界」の概念が役に立つ。環世界とは、物理的に存在し生物を取り囲むいわゆる環境ではなく、生物が自らにとって意味あるものを選び出し、それによって作り上げた「主観的な世界」のことである。つまり、それは主体から見た環境のことである。例えばヒトはイルカやコウモリのように高周波の音波があっても感知できないが、イルカやコウモリは可能である。ヒトにはヒトの、イルカにはイルカの環世界があるということになる。同じように、子どもと大人の間にも、異なる文化間にも、それぞれの違う環世界がある。環世界に対して客観的な物差しは通用しない。臨床場面でいえば、精神疾患のクライアントが話す、一見すると荒唐無稽な妄想のように聞こえる話であっても、その人が感知しているものは、その人固有の環世界となる。ODではクライアントが精神の危機的な状況下であっても、安心して自己表現ができるように支援者は受容し共感的理解に努める対応が必要となる。その過程でクライアントのユニークな環世界に触れ相互理解が進むことは、ニーズに適合した支援や協働関係の構築に繋がる。

4 主人公はダイアログ

ダイアログは、それ自体が新たな意味を生み出す過程である。支援者は質問や介入によってダイアログをコントロールしてはならず、クライアントからの発話に合わせて、絶えず変化し順応することが求められる。ダイアログを主人公とし、それ自体がケースを好転させ展開させる推進力だと捉える。ケースが好転する変化の要因は、支援

者でもなく、クライアントでもなく、その空間で生起し展開するダイアログと考えるのである。

他の心理療法のアプローチにおける支援者の使命はクライアントにとっての解決（策）を見つけることであるが、ダイアロジカル・アプローチの場合は、開かれたダイアログを展開・促進させ、その空間の安心・安全を維持することである。クライアントの話はどのような内容であっても尊重され応答される。支援者が尋ねる場合もクライアントが話したいことを選択できる進め方で、侵襲性を下げ安全を感じられるよう配慮する。またODの原則の中に「不確実性の耐性」という思想がある。混沌とした状況下であっても専門家が解決を先導することを避け、「共に在る」という姿勢で応答し、クライアントが納得するまで関係し続けることで安全性を担保しダイアログを続ける。

5 クライアントから支援についてのフィードバック

支援者とクライアントの関係性は、支援を進める過程で重要であり、良好であることに越したことはない。支援関係が破綻するのは、提供する支援がクライアントのニーズと大きく掛離れてしまい協働関係の構築に失敗することによって起こる。それを防止するためには提供する支援とニーズの差異を最小に留めることが重要である。そのためにクライアントからのフィードバックで確認されたズレを早期に修正することが効果的である。現在、筆者は質問紙 Session Rating Scale¹⁾ (SRS V.3.0) を用いることで協働関係の構築を試みている。SRS V.3.0は、「関係性」「目標と話題について」「方法について」「全体的に」の全4項目でクライアントからフィードバックを受けることで、ズレが少なくニーズに適合した支援が可能となる。

6 ケース

(1) クライアントと家族を交えたOD

【事例】20歳代男性 発達障害（抑うつ症状）

クライアントと家族同席のもとODの構造で面談を行った。そのダイアログの流れの中でエンプティチェア（ゲシュタルト療法）を用いたアプローチを併用し、クライアントの持つ「ソーシャルネットワークを活用する力」の賦活化が起こった。それを契機に本人の語りが促進された。

(2) 複合的なダイアロジカルアプローチ

【事例】20歳代女性 発達障害（行動障害と自殺企図）

良くないことが続き、悪循環によって精神の危機的状況に陥り引き籠ってしまったクライアントへのアウトリーチ支援を行った。筆者以外の支援機関の介入を拒み、事態が膠着した状況下でODとADを行った。

7 考察

ダイアログと出会う前、筆者はクライアントを導くために正確に課題を見出し、それを克服するための方法を考

えるという姿勢で支援をしていた。振り返るとクライアントを「援助される対象」としてコントロールを試みていたともいえる。クライアントの話を聴くことは、病名や障害を特定するためであったり、支援に利用できそうな資源が隠れていないかを探ったり、と支援者が支援に活用できるものを確認するための「聴取」となっていた。このようなファーストオーダー・サイバネティクスの関係性の中では、クライアントは話を聴いてもらえたと感じられないため、信頼に基づく協働関係の構築は難しい場合がある。クライアントのニーズは、本人さえも明確に捉えられていない場合もあり、ましてや支援者の一方的なアセスメントで同定することは困難である。支援者はクライアントの話を「もっと語ってもらいたいという姿勢」で傾聴し、普段の会話では辿り着くことが難しかった新しい視座を共に発見する過程の伴走者のような役割が求められる。就職できるようにクライアントの行動や認知を修正し、「就職可能な範囲の枠へ当てはめる支援」のための情報収集（訊く）では、「支援者が聴きたいことを聴く」という関係に陥ってしまいダイアログは成り立たない。障害や病状の経験談は、普段はなかなか語ることが難しく、塞いでしまった物語であり、クライアントの口から再び紡がれるように支援することが大切になる。クライアントが面談で「話したい・扱ってもらいたい」と思っていることこそ、その瞬間のニーズであり、それが丁寧に聴かれ応答され尊重されていない過程では信頼に基づく協働関係は結ばれない。相手の主観を尊重した関わりこそ重要であり、そこを契機にニーズに適合したオーダーメイドの支援が可能となった時にクライアントもエンパワメントされる。

私たち支援者は、自分たちが治す・援助する立場であり、支援方法を知っていて、クライアントに変化を起こすのは支援者の役割であると思込んではないだろうか。ダイアログでは、そうした古いコンセプトは捨て、まず支援者自身の意識変化が必要となる。筆者はダイアログをADの創始者であるトム・エーリック・アーンキル氏に約2年間ほど直接指南を受ける機会に恵まれた。ダイアログを実践する中で、トム氏が筆者に語り掛けてくれた「私はあなたの話を正しく聴けていますか」というフレーズをよく思い出す。就労支援で支援者はクライアントの主観的な語りを阻害せず、安心して話ができる安全な空間を創出し傾聴することで新たな可能性が紡がれると確信している。

【参考】

- 1) S.D.Miller,B.L.Duncan,L.Johnson:『The Session Rating Scale(2002)』
<https://heartandsoulofchage.com>

【連絡先】

しょうがい者就業・生活支援センターアイリス
Tel:075-952-5180

関係フレーム理論に基づくケースフォーミュレーションとその効果について

○ 刈田 文記 (株式会社スタートライン CBS ヒューマンサポート研究所 主幹主任研究員)

1 はじめに

株式会社スタートラインでは、事務作業を中心としたサテライトオフィスや屋内農園型サテライトファーム「IBUKI」の運営を通して、日々1,000人を超える様々な障害を持つ人達への職場定着サポートを行っている。私たちは、個々のケースの職業生活を的確に支えるため、必要に応じて詳細なケースフォーミュレーション（以下「CF」という。）を行いながら、計画的な職場定着サポートに取り組んでいる。

このような職業リハビリテーションの分野におけるヒューマンサポートを実施するには、個々のケースの障害状況だけでなく、職場環境や生活環境、職業上必要な各種スキルの習得状況、出退勤率等の職場定着状況、対人面でのコミュニケーション能力等、様々な情報を収集・整理・分析し、適切なサポート計画を立てるCFが必要である。また、ケースの心理的問題を取り扱う場合には、対象者を取り巻く環境や現状のスキルに加えて、今問題となっている事象についての機能分析や今と関連のある他の場面や過去の事象についても検討する必要がある。

本発表では、ケースの複雑な心理的問題を取り扱う際の新たなCF技法として、関係フレーム理論に基づくHDMLフレームワークについて概観するとともに、その有効性についても検討する。

2 HDML フレームワーク

HDML (Hyper Dimensional Multi Level) フレームワークは、関係フレーム理論に基づき、ヒトの行動への関係フレーム/ネットワークの影響について検討することを目的として、Barnes・Holmes, Yらによって体系化され、2019年にアイルランドのダブリンで行われた第17回ACBS (Association for Contextual Behavioral Science) 世界大

会のプレカンファレンス・ワークショップの一つとして開催された「Advances in RFT: Implications for Clinical Behavior Analysis」で提唱された技法である。

HDML フレームワークでは、ケースの抱えている心理的問題に対し、レベル分析・ディメンジョン分析・ROE分析からなる検討・分析を推奨している。

(1) 関係フレーム/ネットワークのレベル分析

HDML フレームワークでは、次の様な関係反応の5つのレベルを規定している。

相互的内包 (Mutually Entailing) は言語関係の双方向性を、関係フレームづけ (Relational Framing) は一つの関係フレームファミリーからなる少なくとも2つの相互的内包の組み合わせを、関係ネットワークづけ (relational networking) は複数の関係フレームファミリーからなる複数の関係フレームの組み合わせを、さらに関係性の関係づけ (relating relations) ではある関係フレームが異なる時間や場面で作られた関係フレームに関係づけられていることを、関係ネットワークの関係づけ (relating relational networks) ではある関係ネットワークが異なる時間や場面で作られた関係ネットワークに関係づけられていることを意味している (図1)。

(2) 派生的関係反応のディメンジョン分析

またHDML フレームワークは、これら5つのレベルのそれぞれについて、一貫性 (Coherence)、複雑性 (Complexity)、派生性 (Derivation)、および柔軟性 (flexibility) という4つの側面を概念化している。

一貫性は現在の関係反応が以前の関係反応のパターンと一致している程度を、複雑性は特定の関係フレーム/ネットワーク内の関係の数または種類を含めた関係反応の詳細や密度の程度を、派生性はある関係フレーム/ネットワークによって派生した反応が最初に自発された回数の多寡の程度

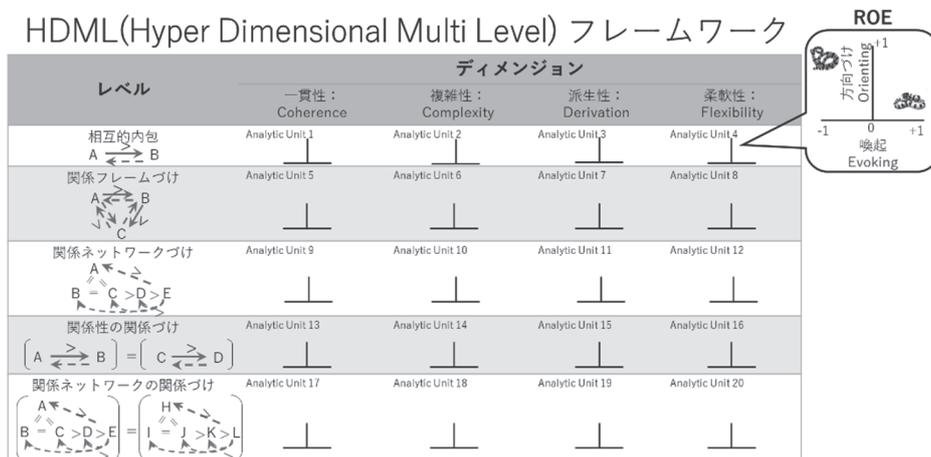


図1 HDML フレームワーク概念図

を、柔軟性は派生された関係反応のパターンが文脈によって影響を受けたり変化したりする程度を意味している。

(3) 心理的出来事の ROE 分析

Barnes-Holmes らは、ヒトの心理的出来事を、関係づけ (relating :R)、方向づけ (orienting :O)、および喚起 (evoking :E) という連続した行動の流れを含むものとして概念化した。関係づけは、ヒトが言葉と刺激と出来事を関連づけられる様々な複雑な方法を意味している。方向づけとは、刺激や出来事に気づいたりそれに接したりすることを指す。そして喚起とは、気づいた刺激や出来事が望ましいものか嫌悪的なものなのかに応じて振る舞うことを意味している。ROE の3つの要素は、完全に分離可能な分析単位ではなく言葉の力のある人間のあらゆる心理的出来事として一緒に機能している。例えば、森に入るときに「赤と黄色の縞模様のヘビには猛毒があるが、白と黒の縞模様のヘビは大人しくて人なつこい」と言われたとする。するとそれを聞いた人は、“赤と黄色の縞模様”に関係づけられ、その色柄に対して方向づけられ、常に注意を向けやすくなる。さらに、実際にその色柄に気づいた際に回避などの喚起反応を行う可能性が高まる (図2)。

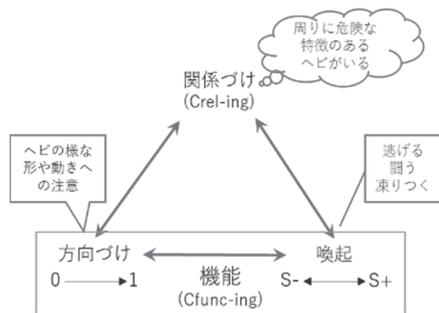


図2 ROE の考え方

このような3つの分析方法を組み合わせることで、複雑で直接観察による分析が困難な派生的関係反応による、現在の行動への影響を分析・検討することが可能となる。

3 HDML フレームワークに基づく CF の効果

私たちは、弊社サポートスタッフ全員に HDML フレームワークに基づく CF の実践方法について研修を実施している。

私たちの研修では、HDML フレームワークの基本的な考え方に加えて、具体的なモデル事例を通した考え方を整理すると共に、仮想事例による演習を行い実際の CF への応用力を養っている。また、学習した技法を自分自身に適用する“自分 CF”を行い、自己の行動傾向の分析を行うことで、支援者としての資質の向上を図っている (図3)。

さらに、定期/不定期に行っているケース会議での CF に際し、この観点を取り入れた検討を行っている。その結果、次のような効果が現れている。

4. あなたの行動や思考は、どんな複層的な関係フレーム/ネットワークの影響をどのくらいどんなふうに受けていますか？

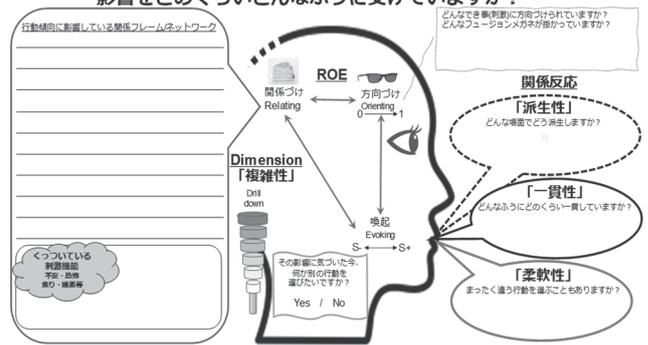


図3 自分 CF で用いる HDML フレームワークの分析様式

- ① ベル分析によりケースの抱える心理的問題の複雑さに応じたサポートプランの立案が可能となった。
- ② ディメンジョン分析により行動変容を促すサポートの選択を合理的に行えるようになった。
- ③ ROE 分析によりケースの衝動的行動についての予測性が高まり、生じうる問題への事前の備えが可能となった。

4 今後の展望

職業リハビリテーションの分野に限らず的確な CF を実践するには、ケースが抱えている問題に応じた様々な視点からの分析・検討を行えるよう、支援者としての数多くの経験が必要であると考えられることが多い。一方で、支援者の経験の蓄積は、試行錯誤的なサポートによる失敗経験の積み重ねとなることも多く、結果として、不安や成果の不透明さに対する体験の回避として積極的なサポートの実行を避けることも多いのではないだろうか。

的確な CF の実践のためには、本研究で示したものも含め、様々な視点に立った CF の実施方法について学び、実行し、成功体験を積み上げていくことが必要であろう。

文脈的行動科学の分野では、現在も実践的研究によって多くの新たなサポート技術が開発されている。当研究所では、新たな技術についてのアンテナを張り続けるとともに、既存のサポート技術についても、組織的かつ効果的に提供できるよう演習・研修の機会や実践結果の情報共有の機会を創り出し、さらなる実践家の育成に取り組んでいきたい。

【参考文献】

- Yvonne Barnes-Holmes, Ph.D. Ciara McEnteggart, Ph.D. Dermot Barnes Holmes, Ph.D. (2020). Recent Conceptual and Empirical Advances in RFT: Implications for Developing Process-Based Assessments and Interventions. Innovations in Acceptance & Commitment herapy. 4. 41-52. Oakland, CA: New Harbinger, Context Press.
- Yvonne Barnes-Holmes, Ph.D. Ciara McEnteggart, Ph.D. Dermot Barnes Holmes, Ph.D. Colin Harte, M.Sc. (2019). Advances in RFT: Implications for Clinical Behavior Analysis. Pre-Conference Workshops for WC17 ACBS. 25-26 June, DCU Helix, Dublin City University Dublin, Ireland 2-Day Workshop:

職務能力の向上可能性を明示する事業主支援

○依田 隆男（障害者職業総合センター 主任研究員）

1 雇用上の配慮の普遍性

障害者を新たに雇用する一般の事業所の職場や職務の多くは、必ずしも、障害者が働くことがあらかじめ想定されていたわけではない。上場企業全社を対象とした先行調査では、25.3%の企業が、障害特性に対応した職務の洗出し、切出し、組換え、職務創出等を行わず「一般の従業員と同様、いずれかの部署に配属し、その中で業務を担当」させていた。採用に際しては、「一般の従業員の募集枠に障害や疾患のある人からの応募があった場合はこれを受け付け、採用・非採用を決める」企業が62.2%を占め、「障害者雇用率に算定可能な障害や疾患のある人を対象とした募集・採用枠を設ける」企業の34.7%より多かつた¹⁾。

厚生労働省の合理的配慮指針では、「事業主は、障害者からの合理的配慮に関する事業主への申出を受けた場合であって、募集及び採用に当たって支障となっている事情が確認された場合、合理的配慮としてどのような措置を講ずるかについて当該障害者と話し合いを行うこと」とされ、採用後においても「障害者に対する合理的配慮の提供が必要であることを確認した場合には、合理的配慮としてどのような措置を講ずるかについて当該障害者と話し合いを行うこと」とされている²⁾。この場合の配慮とは、仕事に精通した職場の人たちが、仕事の手順、仕事の教え方、就業時間、PCや機械設備や職場環境、会社側のしぐみを、働く障害者の目線に立って改善することを意味する³⁾。雇用上の配慮については、障害者雇用のみならず、高齢者、女性、外国人、若年者の雇用の好事例の中にも、事業主の配慮や工夫による人材確保と戦力化の取組みが見られる。その多くが障害者雇用の配慮と類似していることから、雇用上の配慮は、障害者雇用だけの特別な取組みとは必ずしも言えない⁴⁾。

では、事業主はどのような場合に雇用上の配慮を行おうとするのであろうか。

2 社員の育成の可能性

一般に、社員の育成にはコストがかかる。このため、即戦力となりそうな人材を中途採用で確保しようとする中小企業の経営者は少なくない。しかし、5割強の企業が採用後の能力開発責任は企業側にあると考えており、自分の勤務先企業が社員の能力開発投資を長期的視野で行っていると認識している従業員は会社との関係について良好であると認識している⁵⁾。

この点、障害者雇用の場合はどうか。障害者雇用が進まない理由として、担当させる仕事がないことを挙げる事業主は多い。先行研究では、その背景の一つに人材育成の困

難さがあることが示唆されている¹⁾。

事業主が障害者の雇用と定着に取り組むためには、事業主や職場の人たちにとって障害者が、仕事を覚えたり成長したりできる存在でなければならない。1960年代の米国では、北欧のノーマライゼーションの実践をきっかけに、それまで教育不可能とされていた重度知的障害者が、学校や企業で適切な教育や訓練を受けることで新しい知識や技能を習得し得ると考えられるようになった。このパラダイムシフトは、親の会のメンバーが企業内で直接支援を行う"On-the-Job Training Project"や、'70年代のGold,M.による"Try Another Way"アプローチ等の支援技法を経て、'80年代の援助付き雇用により具現化した⁶⁾。

障害者雇用をためらう事業主の心理には、障害者は、仕事をおぼえたり、様々な仕事をやり遂げて成長したりするポジティブな変化が起きにくい人たちだという思い込みがあるのかもしれない。これに対し雇用上の配慮によって障害者も仕事ができるようになると思ってもらうためには、上記のようなパラダイムシフトが必要なのかもしれない。

3 事例

(1) 住宅建材メーカーA社での知的障害者雇用

従業員500人規模のA社では、法定雇用率が未達成であったが、企業グループ全体の長期事業計画の中に、法定雇用率を上回る企業グループ独自の実雇用率の目標が掲げられたこと等をきっかけに、雇用の実現に向けて行うべき事項を支援機関とともに検討した。

当初、隘路と考えられたのは、工場内の各部署の理解、作業の安全性への不安、どのような仕事をさせるかがわからない等の事項だった。だが実際には、社員として育てる際、一般の新入社員とどう違うのかがわからず、そもそも社員として育てることができるのかという疑問が、各部署の社員の中に起こっていたことがわかった。

そこで、工場の各部署の責任者が集められ、工場のトップに次ぐ管理職と、地域障害者職業センター、地域の特別支援学校が講師となり、A社における障害者雇用の考え方、知的障害や発達障害の特性を踏まえた仕事の教え方、他社の雇用事例、職務を切出す方法等の社員研修が開催された。オブザーバーに親会社の人事担当者が招かれ、受講した社員にはグループ全体の目標達成に向けた取組みであることが強調された。講義の中で、A社の実際の職務を例にとりながら、知的障害や発達障害がある人にも仕事や安全な行動を学習できることが、具体例とともに示された。

講義の後に、各部署からの職務切出しとリスト化の宿題

が出され、各部署での検討の過程では地域障害者職業センターがメール等で助言を行った。その結果、すべての部署からそれぞれ複数の職務が切り出され、講師が例として挙げた職務以外にも膨大な数の職務がリストアップされた。その際、普段の仕事の中に隠れていた仕事のリスクが見つかり、職場全体の効率を上げるヒントが発見された。

後日、地域障害者職業センターが職場を訪問し、リスト化された全ての職務について知的障害や発達障害への教え方を助言し、ハローワークとの連携の下、数名の求人枠が出来上がった。

以上を踏まえ、A社が1名の知的障害者を雇用・配属し、地域障害者職業センターがジョブコーチ支援を実施することになった。A社はまた、次の障害者雇用の部署・職務を含む採用計画を策定した。一人目の知的障害者は順調に職場適応し、その後の雇用へのはずみともなった。

(2) ゴルフ場クラブハウスでの聴覚障害者雇用

B社では、地元の聾学校高等部の卒業生1名を10年以上前から雇用し、ゴルフ場内のクラブハウス内の清掃を任せていた。このろう者の第一言語は手話であるが、社内には手話ができる社員がいない上、日本語での筆談や口話あまり理解できない方だった。雇用当初に聾学校の教諭による指導が行われて以後、会社では周囲と話さずに仕事してきた。経営者が交代し、新しい経営者は、ろう者はいつも暗い様子であることがとても気になり、指示を出したり、社員教育をしたり、報告や相談を受けたりしたいため、筆談や口話で何度も話しかけてみたが、話そうとしてくれなかった。この社員と会話がしたいという願いから、地域障害者職業センターへの相談となった。

このろう者と障害者職業カウンセラーが簡単な手話で会話をを行ったところ、お客様から話しかけられて応えようとしたときに、「わからない」「忙しい」と手話で表わしてみても相手にわかってもらえず、相手が怒り出したことがあり、自分が悪い印象を与えていると悩み、誰かに相談できずに困っていたということがわかった。そこには、お客様、会社との間でコミュニケーションがとれない状況は変わらず、どうしようもないという思い込みがあった。

そこで、お客様から話しかけられた際にフロントにいる別の社員につなぐよう、日本語のメッセージが書かれたカードを作成し、意味を手話で説明し、その手渡し方やご案内の仕方のマナーを練習することを、ろう者と経営者に提案し、コミュニケーションが可能になれば、ろう者の接客の仕方は変わり、お客様の印象も変わる、ぜひ試してみたいと説得した。これは、当面の問題解決と共に、日本語や手話に頼らずともコミュニケーションは可能であることの一例として、他事業所でのろう者の雇用事例の取り組みからヒントを得たものだった。結局、提案したカードは使われなかったが、ろう者の職務遂行能力を変化させ、顧客満足を向上させることができるというメッセージが経営

者やろう者に届いたのか、後日、経営者がこのろう者から手話を習い始める等、関係が良好になった。

4 まとめ

以上の事例がそうであるように、障害者雇用の数多の好事例では、その配慮や改善のアイデアが、職業リハビリテーションの支援者による助言や援助等が不可欠なものであるというよりは、それが有効なきっかけとなって、やがて職場の人たちや経営者が主体的に工夫を行うようになっていた。支援者が事業主との信頼関係を構築し、様々な事情を知ることができたとしても、経営や事業の全体とそれに必要な人材資源の調達・育成の課題との全貌を知り、理解することはできない。支援者には明かさないそれぞれの事情を総合的に勘案して工夫し、雇用・就業を形にするのは、当事者である障害者と事業主である³⁾。

新たな障害者雇用では、障害者に合う仕事や配属先が無い、わからないといった意見が多く企業の側から聞かれる。この背景のひとつに、障害者の社員としての育成、成長を事業主が見通せないことがあることから、これらを事業主が見通せるような支援が有効であることが、先行研究から示唆されている¹⁾。支援者の重要な役割は、事業主と障害者とのコミュニケーションのきっかけ作り、配慮や工夫の検討を促すヒントとなるようなアイデアの一例の提供等を通して、事業主、職場、障害者が相互に変化し得ることを理解してもらい、主体的に雇用・就業に取り組んでいただくことにあるのではない。

それぞれの企業の、経営者の考え方、事業内容、職場のモラルには個性、特殊性があることが言われる。優れた事業主支援の基本には、事業主と会い、信頼関係を構築し、その話をしっかりと聞き、その事業所ならではの対応策と一緒に考え、事業主が自ら問題を言語化したり考えたりすることを促す、支援者の相談力、対話力があると言えよう。

【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター、「障害者採用に係る職務等の開発に向けた事業主支援技法に関する研究」, 障害者職業総合センター調査研究報告書No.98 (2010), pp. 17-94.
- 2) 厚生労働省、「合理的配慮指針」, 平成27年厚生労働省告示第117号.
- 3) 柴山清彦・依田隆男、「中小企業経営における障害者雇用の課題」, 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, (2019), pp. 180-181, 障害者職業総合センター.
- 4) 東京商工会議所、「中小企業のためのダイバーシティ推進ガイドブック」, (2009), pp. 23-40.
- 5) 佐藤厚、「中小企業における人材の採用と定着」, 労働政策研究報告書No. 195, (2017), pp. 50-78, 独立行政法人労働政策研究・研修機構.
- 6) 障害者職業総合センター、「ジョブコーチ等による事業主支援のニーズと実態に関する研究」, 障害者職業総合センター調査研究報告書No. 86, (2008), pp. 111-142.

障がい者の就労支援や生活訓練を充実させる 福祉事業所の‘食と農に関する取り組み’

○片山 千栄（元 農業・食品産業技術総合研究機構 農村工学研究部門）

石田 憲治（元 農業・食品産業技術総合研究機構 農村工学研究部門）

1 はじめに ～背景とねらい～

農業と福祉の連携がここ10年ほどの間に少しずつ定着し、農福連携の取り組みが増加している。福祉事業所の利用者らの施設外就労などによる農家への労働力提供が地域農業に貢献していることも報告されている¹⁾²⁾。

解決すべき課題のハードルは低くないとは言え、食料生産現場と生産物の喫食機会への障がい者の参加による多様な就労支援の実践を通じた、障がい者の自立に向けた取り組みとそのための環境づくりが重要である。

こうした背景から、農業と障がい福祉の持続的な連携には生産現場の取り組みのみならず、農業が営まれる地域コミュニティとの関わりや農作業を通して得られる健全な生産物を食する機会の共有が大切であると判断される。

本報告では、農作業にとどまらず収穫物を通して「食」に関する取り組みを行うことを‘食と農に関する取り組み’と呼んでいる。具体的には、栽培のみならず加工や販売までの、一連の生産活動過程への関わり、生産したものを事業所の利用者や職員自らで食べる喫食機会、特徴ある地元食材の活用など地域の食文化との関わりといったものである。本報告ではこうした活動の有無に着目して事例を選定し、物的、人的両側面から地域の資源活用との関わりを含めて、福祉事業所の障がい者支援活動について考察する。

2 食育に着目した福祉事業所における障がい者支援

福祉事業所における‘食と農に関する取り組み’は、食育の観点からも意義があると考えられる。

「食育基本法」には、食育は、国民が「あらゆる機会とあらゆる場所を利用して、食料の生産から消費等に至るまでの食に関する様々な体験活動を行うとともに（中略）食に関する理解を深めること」を旨に行われるよう明記されている（第6条）。同法に基づいて作成される現行の「第3次食育推進基本計画」の基本的な取組方針には、「食に関する感謝の念と理解」「食に関する体験活動と食育推進活動の実践」「我が国の伝統的な食文化、環境と調和した生産等への配慮及び農山漁村の活性化と食料自給率の向上への貢献」を掲げている。食を通して、作物栽培から収穫に至る農業生産活動や食物としての消費行動を障がい者支援に活かす取り組みは、障がい者の生活訓練、社会参加ならびに地域における経済的自立にとっても、考慮すべき重要事項の一つである。

なお3章に示す事例は、農作業を取り入れている、就労支援事業所または地域活動支援センターへの、訪問聞き取

り調査によるものである。

3 食と農に関する取り組みを行う事例

(1) 障害者支援施設N（社福・岡山県所在）

入所施設を持ち就労支援や生活介護などの事業所を幅広く運営する法人では、遊休農地を活用して、米や露地野菜の栽培を行う。米は入所施設の給食に活用し、野菜は近隣住民が訪れる就労支援の弁当店で食材利用したり、パン屋店頭で直売する。ここでは、地域の特徴的な作物を中心にした試みに取り組んだ³⁾。最盛期に比べ生産量の減少した千両ナスや地域特産のイモ等を栽培し、郷土食材を活用した新作料理や農業史を住民と共に学ぶ機会を設け、地域の農業や福祉施設の活動への理解を広めることができた（写真）。



地域の特徴的な作物の栽培と利用

手間がかかり効率重視の栽培が困難な作物は、栽培が縮小されて廃れてしまうことも多いが、多くの人手が必要な作業に福祉事業所の利用者らが参加することで付加価値が高まり、栽培を継続できる。

(2) B型事業所D（NPO・岡山県所在）

障がい者による手工芸作品づくりから就労支援活動を始めた事例では、やむなく親族の農地を引継いだ農業未経験の代表が、事業所の活動として農作業を開始し、周辺農家の助言も得て、実績を積んできた。大豆や野菜を栽培し、大豆茶加工や事業所での食材に供する。

近隣の福祉事業所から依頼された青大豆の栽培は、収穫物と加工品による事業所間連携につながり、豆腐や油揚げなどを事業所の利用者が配達する。農家グループの誘いによる近隣の高齢者施設への給食用野菜の提供とともに、地縁の中で‘食と農に関する取り組み’を充実させ、福祉事業所が地域の食材供給の一端を担う存在に育っている。

(3) B型事業所W（社福・岡山県所在）

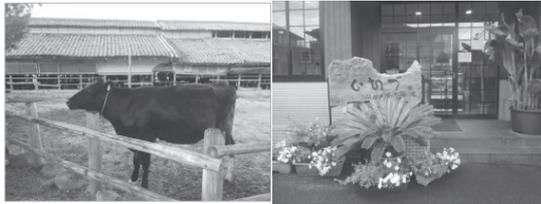
小規模ながら大豆や野菜の栽培から加工、販売まで一連の生産活動に取り組む事例では、地域の営農組織と連携して農機による耕うん作業を農家に任せている。安全な農作業と食物への配慮から有機野菜の栽培にも取り組み、収穫物は豆腐や黄粉等への加工や乾燥野菜の原料となる。また、野菜や加工品は地域の農産物直売所で販売するが、店頭納

入時には買物客と会話する機会もあり、利用者らが喫食で確認した美味しさを、自信を持って伝えている。

こうした福祉事業所の‘食と農に関する取り組み’は、地域での信頼と存在感を高めている。

(4) 牧場U (株式会社・奈良県所在)

曾祖父の代から乳牛を飼育する農家で、長年にわたる知的障がい者就労の実績をもつ事例である。牛の世話、搾乳、牛乳の瓶詰、配達などに分担して従事する。併設レストランや販売部門では接客も担う(写真)。



乳牛と併設レストラン

野菜農家とは堆肥を通じた交流が長く続いており、地域内での耕畜連携が成立していることで障がい者の社会参加を後押ししている。配達、接客などで消費者と接する機会も多い。畜産分野での機械化が進む中、人の手をかける飼育方法は、動物に触れて育てる障がい者にとって精神的な面での効果も指摘される。観光客も多い土地柄で牧場見学者らとの交流も仕事に対する責任感の醸成に寄与している。

(5) B型事業所M (NPO・千葉県所在)

この事業所では畑作業と製麺作業による就労支援に取り組んでおり、遊休農地で栽培した有機野菜と空店舗活用の事務所で打った麺は、同法人のもう一つの就労支援拠点であるカフェの食材となる。新興住宅地にある事務所建物の一部は、麺や野菜の直売所であると同時に、地域の高齢住民が集うサロンの役割も兼ねる。地域の消費者への情報発信拠点であり、高齢者、障がい者らの相互交流の場となっており、自然なかたちでの見守りや応援、障がい者理解促進などの役割を担っている。日々必要となる「食」を中心に据えることで、福祉施設単独での支援限界を超えて、地域全体の福祉サービスの充実や住みやすさにつながっている。

(6) 地域活動支援センターにおける取組事例

障がいや生活困難の状況にある幅広い利用者が通う地域活動支援センターの生産活動では、作業日数や工賃額等の制約も少なく利用者の事情や希望に合った‘食と農に関する取り組み’が実施されている。遠方からの通所者もあり、農作業の親和性の高さがうかがえる。

精神科病院併設のⅠ型センターでは、連作障害回避のために休耕中の園芸療法用の畑を活用してイモ類を栽培し、収穫時には日頃支援を受けている地域のボランティアらを招いて試食会を行う。調理実習は生活自立訓練の一環となっている。野菜栽培を行う別のⅢ型センターでは、利用者らが栽培時の苦労や楽しかった出来事を語り合いながら味を確かめた野菜を、高齢者施設に販売に出向く(いずれも群馬県所在)。山梨県のⅡ型センターの事例では、遊休

農地で栽培した野菜等を材料に、地域の保育所向け弁当として販売しており、決まった提供先の存在が作業継続の動機や励みにもなっている。

4 結果と考察

(1) 一連の農業生産活動と生産物喫食の取り組み

農作業の継続的な取り組みがある福祉事業所では、栽培のみにとどまらず、収穫物の農産加工、弁当や飲食店での食材としての利用、直売所や就労支援の飲食店等での販売など、障がい者が一連の生産活動過程に関わり、また、生産物を事業所の利用者や職員が自ら試食したり給食として食べたり、さらには家族や地域の支援者と共に食す機会をもっていた。そして、人手のかかる特徴ある地域食材の生産や復活による地域の食文化の再認識、保育所や高齢者施設などの給食食材提供および消費者の購買行動を促して地産地消の実現につながっていた。

(2) 食育による地域資源の活用と就労支援の充実

障がい者や福祉事業所職員が農作業に取り組み、一連の生産過程や調理に参加し、農産物やその料理を食べるという体験は、食育でいう「食に関する様々な体験活動」に相当する。地域の伝統作物の栽培や遊休農地を活用した地域特産物の提供は、伝統的な食文化、農山漁村の活性化と食料自給率の向上への貢献にもつながり、就労支援における自立に向けた食育観点からの効用も期待できる。

福祉事業所の取り組む農作業は、利用者の健康維持や雇用機会と経済自立への支援ツールとして機能するとともに、技術や豊富な経験を有する地域の農業者や住民らの人的資源が活用できることにより、消費者との交流を通じた社会参加機会としても評価される。また、遊休農地などの地域資源の活用、地域農家への農作業労力の提供、地域住民との関係構築などによる地域社会の活力向上効果もある。

5 おわりに

福祉事業所は、支援サービスのメニュー選択に‘食と農に関する取り組み’を取り入れることで、地域との関係性も高まり、地域の一員となって食育の側面からも有意義な活動を展開して、就労支援や生活訓練の内容を充実させる可能性が高まる実態を考察した。

【参考文献】

- 1) 『社会福祉施設・事業所等における農作業の取組実態全国調査』、「平成27年度厚生労働科学研究費助成研究(研究代表:石田憲治)報告書」,(2016)
- 2) 石田憲治・片山千栄『農福連携視点に立った地域資源の合理的利用と障がい者の就労支援』、「第25回職リハ研究・実践発表会発表論文集」,(2017),p.72-73
- 3) 片山千栄・石田憲治『福祉事業所が関わる農作物生産と地域における食のイベントを通じた畑作振興』、「畑地農業No.705」,畑地農業振興会(2017),p.2-10

【連絡先】

片山千栄 e-mail: PXG02467@nifty.com

デザイン思考で自然に働く

○柿沼 直人（有限会社芯和 Cocowa：就労継続支援B型事業所 職業指導員）

1 事業所紹介

2019年11月、「一人ひとりが主体的協動的に行動し、デザインを通して社会に和を創造する」（デザイン=相手の立場で考えることと定義）を事業所方針として、就労継続支援B型事業所を追加で開所した。

デザインが生み出す効果として、①利用者本人が「所属感と貢献意欲を持てる」。②利用者と支援者が「相互通行の人間関係を形成できる」。③社会に対して「障害者雇用の専門的職域拡大ができる」。の3点が挙げられる。

開所から日が浅い事業所ではあるが、社会的にコロナ禍で様々な要因から出勤できない（しない）利用者が増えている状況化でも、今年4月からの出勤率平均96%を維持している。これは、栃木県助成事業を活用しテレワークシステムを導入、研修から実施まで本格稼働させ併用できるようにしたことと、利用者一人ひとりが主体的に貢献しようという意欲を持っているということが理由である。

業務内容は、デザインに関わる業務（イラスト・後加工・事務・環境整備等）を主に行っている。一人ひとり同じ作業を行うわけではなく、得意を活かし、苦手を助け合いながら協力して業務を進めるスタイルをとっている。

2 知識向上、幅広い経験のための取組

(1) 日常業務・PCスキル等の動画マニュアル

障害に応じた業務理解やスキルアップは、市販の書籍等では対応しきれない部分が多い。具体的内容を動画にしておくことによって、何度でも見返すことができ、段階的にサポートを行うことが可能になる（表）。

表 動画の例

タイトル	内容/目的
必ずはじめに見る (14分)	仕事とはなにか？なぜ社会に貢献する必要があるのか？を問いかけることによって、仕事に対する意識付け、方向性の統一を目的としている
移動とコピー (2分)	PCファイルの移動・コピー操作とその重要性を、文字や数字が苦手でも理解し実践できるようにすることを目的としている
コンピュータとは (20分)	PCの構造、2進数等、知らなくても仕事を進めることはできるが、きちんと理解しておくことでPC関連業務を円滑に進めることを目的としている
Illustrator超入門 (1～6分)	基本図形で簡単なアイコン作成等、実務的な業務の前に簡単な操作を短時間でを行うことで、誰でも集中して達成感を得ることを目的としている
その他	印刷機の使い方、プロッタの使い方、掃除、水やり、珈琲の淹れ方、セキュリティ等

(2) エクシェア（Exshare：経験の共有）

Experience（経験）、Sharing（共有）の造語であり、弊社独自に開発したプログラムとなっている。仕事をするための力として、5W2H、PDCAサイクル等が一例として挙げられる。知識として理解するには難解なことでも、具体的な例として繰り返し話し合い、日常業務で実践する機会につなげ、成長を促すことができる。

また、デザイン思考で仕事をするため、身体を動かし脳を活性化する目的で、仕事の状況やメンバーのコンディション・興味・感心に応じた運動プログラムを実施している。

(3) 美術館見学（アート×デザイン）

事前準備と見学後の意見交換会の機会を設けることによって、人前で話す経験の機会となり、本人の興味関心と他者の興味関心の違いを経験から学習することができる。

3 能力向上のための取組

(1) 考える機会の創出

就職を目指すための実践的な業務を中心に、就労移行支援事業所の利用者と一緒にサポートを受けながら作業を進める。その中で重視していることは、利用者スタッフともに「考えること」である。

「考える」とは問題と課題を分けて考え、課題に対処し、改善していくことである。問題とは、「何ができないのかもわからない状態」であり、課題とは、「原因はわかっているが解決策が未だない状態」である。その場限りの解決策を利用者に教えてしまうのではなく、原因をともに考え、次同じような課題に直面した際に、自らの力で解決する手段をもてるよう、経験を積み重ねるサポートをしていく。



図1 経験の積み重ねの結果として、新聞4コマ漫画を受注（作：イラストレーターほたる）

(2) 多様性尊重のためには何が必要か

「数年で一般就労しなければならない」と考えてしまうと、正直難しいと言わざるを得ない利用者は多い。支援者として、「本人にあった成長スピード」を見極め、そこを重要視したサポートを実施していく。理由として、例えば納期に間に合わないという理由で「急ぐこと」を求めてしまった結果、逆に成長を止めてしまう、成長スピードが遅くなってしまふ現状が往々にしてあるからである。スピードという意識だけが本人の中に残り、作業自体から得られる経験や改善が薄くなってしまふことから起こる。

だからといって、納期意識は大切である。いつまでも同じことをやっていたいはずはない。そこを理解して改善していくために、作業に対してのそれぞれに合わせたマニュアルの作成や、カッターの使い方、はさみの使い方、ラミネーターの使い方等日常的に必要な作業についても、動画マニュアルを活用し、何度でも確認できるようにすることで、それぞれのスキルアップを図っている。

さらに、本人にとって気付きにくい課題、できるようにになりたいが解決策がわからない課題等については、ともに考えることで本人の「考える力」を成長させ、そこから気持ちにも少しゆとりが生まれ、自信にもつなげることができ、そこから様々な主体性が積み上げられていく。一例として、数値文字が苦手だが、コンセプトを理解してイラストが描ける、という利用者が主体的に編集長を行い、事業所の情報発信と社会貢献のために作成している会報誌「Cocowaだより」が挙げられる。細かいことに気がつく利用者、アイデアが豊富な利用者、字が上手に書ける利用者等、それぞれが得意なことで協力し合い、自然に協調性が生まれ、「和」が創り出され、今後も続けて行きたい取り組みとなっている。

4 自己理解、他者理解で互いの成長に携わる

障害者健常者の境なく、一人ひとりが苦手なことがあるからこそ助け合えることを理解し合える環境作りのための取り組みも重視している。

その一つとして、福祉サービスを利用しているときは当たり前前に苦手なことへのサポートが受けられるが、社会に出たらサポートは当たり前ではなく、社会の一員として自らも貢献する意識を持つこと、福祉のサービスと一般就労との違いを繰り返し説明していく。さらに、自己理解のためのPDCAサイクルの習慣化、報告連絡相談や社会人としての心構えの重要性を説明し続けることで、少しずつではあるが、確実に変化を実感できるに至っている。

5 デザインを通して社会につながりを創造する（相互通行のコミュニケーション）

事務作業をする人、イラストを描く人、環境整備をする人、職種に関係なくそれぞれが「お客さまによりよい商品をお届ける価値」を求めて仕事をするために、仕事の目的を具体的にしていく中で、「言われたからやる」から、「社会によりよい商品をお届けたいという想いで主体的に行動する」に目的が変化する。自分たちが仕事をした先に社会があるということを主体的に意識できることで貢献意欲も生まれ、仕事のやりがい、成長につながっている。

6 主体的な喜びから生まれる「ありがとう」の心

苦手をサポートしてくれた仲間へありがとう。助けてもらったからありがとう。言われてやるからではなく、相手の立場を主体的に考えて行動したからこそ心からの感謝の気持ちが生まれる。今後も、関わりのある人々に対してたくさんの方のありがとうの言葉が自然に生まれてくるような事業所にしていきたいと考えている。

ありがとうの効果として、①人間性が優しくなれる②日頃気づかない周りの助け等に感謝ができるようになる③苦手な人との人間関係が少しだけ良好になる④言われた相手にもいい影響が生まれる。などが挙げられる。

ありがとうには障害健常の壁はない。支援者がこれからのようなサポートを行えるかによって、ありがとうの質も変化していくと考えている。



図2 「一人ひとりが主体的・協動的に行動し、デザインを通して社会に和を創造する」を表したコンセプトアート
(作：イラストレーター ぼたる)

【連絡先】

有限会社 社和

(Cocowa：就労継続支援B型・就労移行支援・就労定着支援)

栃木県河内郡上三川町上蒲生2186-1

電話：0285-38-9350 e-mail：info@cocowa.co.jp



デザインを通して創りだす・伝わる (コミュニケーションする) を社会に提供する

○高橋 和子 (有限会社芯和 Cocowa : 就労継続支援 B 型事業所 就労支援員)

1 これまでの経過

2012年に就労移行支援事業を開始。デザイナーを目指す障がい者を主な対象として、ビジネススキル・デザインスキルの基本と実践を通して2～3年で一般企業のデザイナー等専門職就労者を輩出してきた。昨年は障害者技能競技大会 DTP 競技で栃木県代表として全国3位の結果を収め、今年度も栃木県代表として全国大会出場が確定している。

就労支援の中で、苦手は沢山あるが「イラストを描く」「よく動く」「文章を書く」「アイデアが豊富」「本を沢山読む」「創造力が豊か」等、2年での就労は難しいが、様々な可能性を持っている人達に出会った。2年で就労してくれることは嬉しいが、もっと長くかかわることで、スタッフ・利用者の相互通行関係を築き、全員がより成長できる環境を創ることができるとの思いから、2019年11月、就労継続支援 B 型事業を開始し、専門職を目指す利用者だけでなく、障がいの範囲を広げ、それぞれが得意で貢献できる場創りを推進している。

2 デザインシンキング「人」を中心にした発想の力

現在多くの事業所で行っている「福祉向け」の仕事では、多様化するメンバーの仕事ニーズに合わせる事ができなくなってきたと感じている。また、事業所側で提供できる仕事が利用者の適正とマッチしないこともでてくる。そこで、一つの仕事に対してスタッフ・メンバー双方が「今の仕事はこれでいいのか」と考え、常に学び続け「失敗を受け入れ」、「改善していく」ことで新しい発想で仕事を創り出していく(図1)。

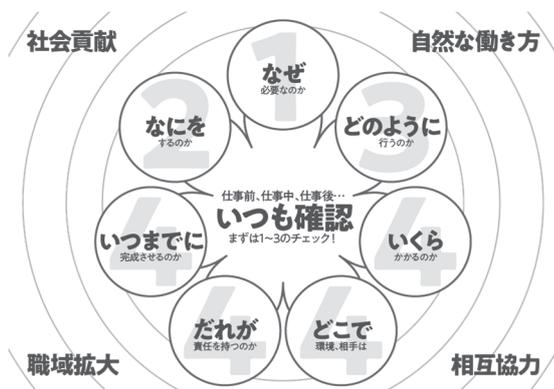


図1 5W2Hを活用した発想

日頃から発想の力を培っていくことで、事業所に貢献したいと考える利用者が増えれば「発想の力」が何倍にもなる。また、企業で働きたいと思う利用者は、メンタル面でも力をつけることができると考えている。

3 デザイナーとともに「モノ」から「コト」へ価値転換

デザインを「相手の立場を考えること」と定義し、どうしても相手がより喜んでくれるのかを一人一人が考え、自社デザイナーと相談して具体的な形に落とし込んでいく。一例として、スマホケースを「モノ」として捉えると、「スマホを保護する」が目的になるが、家族の似顔絵が入った世界に一つしかない「喜びを持ち歩く体験」へ転換し、プレゼント品として喜ばれている。

4 色や形のデザインでなく、本人・事業所の想いを反映

本人のありたい姿を利用者・スタッフで探し、本質的な課題解決に向けて相互通行の人間関係を意識し形成する。そこから、支援スタッフ側もよりやりがいがある働き方ができ、本人のビジョンを共有する楽しみが生まれる。

現在のようなコロナ禍にもかかわらず、精神障害者保健福祉手帳所持者のメンタルも、緊張・心配が増えることなく安定していた(図2、図3)。これは、本人にとって所属感と貢献意識が醸成され事業所に活気が生まれている結果である。

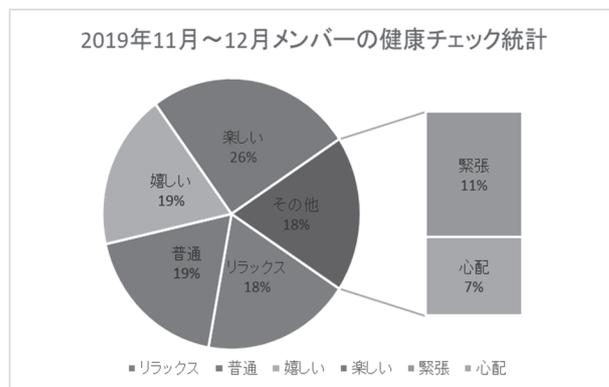


図2 利用者メンタル統計(2019年末) 精神障害者保健福祉手帳所持者

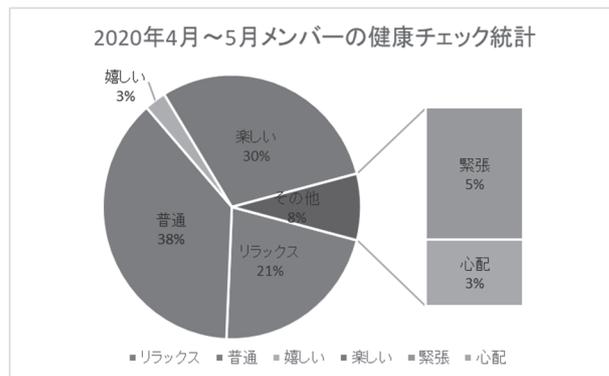


図3 利用者メンタル統計(緊急事態期間) 精神障害者保健福祉手帳所持者

5 相互通行から知恵・工夫・アイデアを発信する

ア コトの実践の一つとしての会報紙「Cocowa だより」

利用者だけの提案と協力で、「当事者からの情報発信・地域の情報掘り起こし」を目的に、会報誌 Cocowa だより発行の取り組みが生まれた(図4)。地元栃木県上三川町をより深く探るという内容で、取材(アポイントメントも含む)・撮影(写真をやりたい利用者)、執筆(全員で協力)を行う。

また、「活躍している障がい者にインタビューする」という企画(アイデアが得意な利用者)をし、メール取材を行う(内容をまとめることが得意な利用者)(図5)。

また、「障がいについて当事者から伝えたい」という想いに賛同した利用者のエッセイ等、様々な企画が生み出され、会議の実践、相互コミュニケーション、リーダーシップの実践機会となっている。全員がデザイナー目線でよりよい会報を創りたいという想いを共有している。

事業所としても、コロナ禍で誰もが外出を控える今だからこそ発行することで効果も大きくなると期待している。



図4 出来上がったCocowa だより1号



図5 上三川町役場での取材の様子

イ アイデアを形にする「栃木県塩谷町様長寿カード」

昨年までは敬老の日に95歳の方に対して賞状を贈っていたが、今年はより記念になるものを贈りたい(1人分の予算400円以内)と役場の担当の方から相談を受けた。この課題を利用者と相談し、解決策を考えて完成させた。ここで生み出された仕事として「発想」「調査(インターネット)」「試作」「デザイン」「印刷」「組立」「ラッピング」等

があり、それぞれの仕事を利用者自らが選択して行った(図6)。1つの製品が完成する過程で生まれた協働は、自分たちの仕事は「デザインを通して社会に和を創造する」という意識で、「95歳のおじいちゃんおばあちゃんがずっと飾っておきたくなる体験を創造する」ことである。

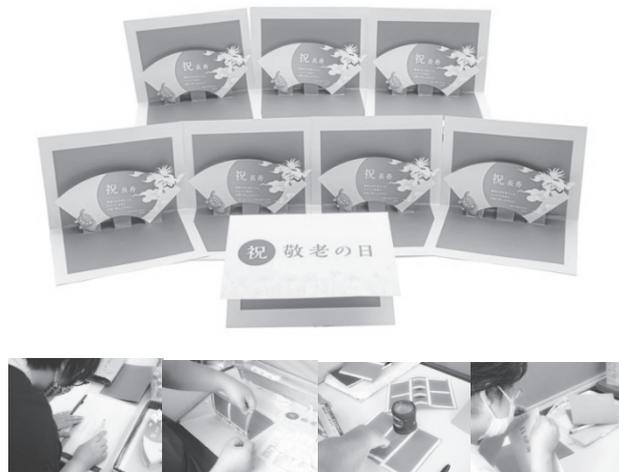


図6 出来上がった長寿カードと作業の様子

ウ 課題発見に向けた取組推進と実践

事務作業についても、それぞれがデザイン視点で分担を行っている。一例として、日々の送迎を、一人一人に確認し管理する仕事がある。スタッフが利用者帰宅後に行ってもただの「送迎管理入力」という作業に終わってしまう。しかし、脳梗塞で倒れた利用者が担当することで、「脳の前頭葉の訓練」にもなる。また他の利用者にとっては、確認されたら答えられるようにメモをして自己管理を行う習慣が生まれる等自然に意識の変化が生まれてきた。また、確認を通して利用者間のコミュニケーションの機会ともなっている。

6 組織にとって、人の個性は「宝」である

現在、デザイン思考から生まれる価値は、社会のために何かを創りだしていくことに留まっている。今後も全員で協力して進めていくことで、利益を生み出し、事業の継続を安定して行える事業所を目指していく。

また、1つの事業者だけではやれることには限界があることも理解しており、今後様々な事業者との交流も増やしていき、新たな価値をともに創れるようになることを願う。

【連絡先】

有限会社芯和

(Cocowa : 就労継続支援 B 型・就労移行支援・就労定着支援)

栃木県河内郡上三川町上蒲生 2186-1

電話 : 0285-38-9350 e-mail : info@cocowa.co.jp

