

# 安定した継続勤務のポイントを整理・分析する 「研究型ジョブコーチ」について

○柳 恵太（山梨障害者職業センター 障害者職業カウンセラー）

## 1 はじめに・目的

ジョブコーチ（以下「JC」という。）支援の方法には①職務遂行支援型、②相談支援中心型、③協同支援型、等があるが、JC支援の目的は「障害者の職場適応を図ること」であり、そのためには障害者が行うセルフケア（対処）、事業主が行うラインケア（配慮）が重要となる。

調査研究報告書No. 140<sup>1)</sup>では、これからの職業リハビリテーションについて「自己理解や障害受容をするための援助や支援を目指すのではなく、本人の職業生活や作業遂行上の困難について『なぜそのようなになっているのか』を本人の納得できるレベルで本人が導き出せるよう、そしてその困難との付き合い方を本人が見出せるように援助する、というアプローチが重要になるだろう」と示唆しているが、職場定着支援においては障害者だけでなく事業主へも同様のアプローチが重要であると考え。また、合理的配慮指針<sup>2)</sup>には「合理的配慮は、個々の事情を有する障害者と事業主との相互理解の中で提供されるべき」とされている。

山梨障害者職業センターでは令和2年4月以降にJC支援を開始し、令和3年7月末までに終了した33名中27名に対し、職場定着に効果的なセルフケア・ラインケアを障害者・事業主とともに見出し、「安定した継続勤務のポイント」として整理・分析し、終了ケース会議で共有するJC支援を行った（令和3年7月末時点での職場定着率100%）。本稿ではこの方法を「研究型JC」とし、実施結果や方法、有用性、留意事項等を報告する。

## 2 実施結果

### (1) 「安定した継続勤務のポイント」の形式

本形式として、①セルフケアのポイント、②ラインケア

のポイント、③勤務継続や雇用管理で留意すべきターニングポイント、④支援機関の連絡窓口、で構成した。

その他、ストレス対処整理シートの形式で作成したり、絵を描くことが得意な障害者は絵入りで作成するケースもあった。また、高次脳機能障害においては「山梨県高次脳機能障害支援ガイドブック」を引用・改訂して障害特性の説明を加えたり、定期相談を実施するケースでは「相談時の聞き取りポイント」を加えたり、一人暮らしを予定しているケースでは生活面でのポイント（例：金銭管理、生活リズム）を踏まえて作成する等、形式は様々である。

### (2) 各障害のセルフケア・ラインケアのポイント

各障害のポイントの項目を内容で分類・整理した（表）。

### (3) ターニングポイント

障害に関わらず、①担当業務を追加・変更したり、勤務時間を延長する等、業務負担が増えるとき、②事業所担当者が異動するとき、③生活面で変化が生じるとき（例：一人暮らしを始める、育児等）、④繁忙期・閑散期、⑤障害者特有の体調不良時（例：夜眠れない等）、が挙げられた。

### (4) 支援機関の連絡窓口

フォローアップ期間、担当機関・者、連絡先等を明記した。精神障害においては、通院する精神科病院の連絡窓口（外来ワーカーが担当することが多い）も追加記載した。

## 3 考察

### (1) 「研究型JC」実施の経緯

当初はJC支援終了後における事業主のナチュラルサポートの維持のためと、事業主・関係機関から「支援機関の担当がわかりにくい」という意見が挙げられたため、ラインケアのポイント・ターニングポイント・支援機関の連

表 各障害のセルフケア・ラインケアのポイント

分類	項目の詳細	知的 7名	精神 10名	発達 8名	高次脳 2名
セルフケア					
業務遂行	【共通】繰り返し作業する、指示書・手順書や作業結果を確認する、メモを取る、作業場を整理整頓する 【高次脳】視覚化して注意喚起する、置き場所を決める等ルーティン化する、ひとつずつ対応する等して気持ちを落ち着ける	46%	21%	41%	100%
報告・連絡・相談	【共通】わからないことをすぐに質問する、困りごと・悩みごとを事業所担当者や支援者・家族へ相談する 【精神】自身の希望・不安なこと、負担を感じたとき・体調不良のときに事業所担当者や支援者・主治医へ相談する	31%	29%	33%	—
体調面や生活面でのケア	【共通】健康的な生活（食事・睡眠等）を心がける、動体疲労（腰痛等）の対策をする、休日にリフレッシュする 【精神】生活記録表を活用しセルフモニタリングする、疲労やストレスをため込まない 体調不良時は早めに服薬・通院する、生活面（家事等）で負担がかかりすぎないようにする 【発達】特有の疲労しやすさ（例：悪天候時）に対処する	23%	29%	26%	—
負担の緩和	【精神】適時休憩・ストレッチ・深呼吸・水分補給等を行い焦らず無理をしない	—	21%	—	—
ラインケア					
業務遂行	【共通】見本や手本を示す、優先順位やポイントを明確化する、簡単な言葉で伝える、指示後に作業状況や理解度を確認する 【精神】本人の希望や負担を踏まえて業務担当を段階的に設定する 【発達】イレギュラー時の対応を具体的に助言する	38%	40%	45%	64%
状態把握	【知的・精神・発達】声かけや日誌等で業務面や体調面を確認する 【精神】生活記録表・定期相談等で業務面・体調面・生活面・困りごと・悩みごとを確認する	24%	34%	29%	—
雇用管理体制	【知的・精神・発達】現場の指導体制を継続する、積極的に声かけし随時質問を受け付け質問・相談しやすい環境を作る	21%	9%	16%	—
事業所の評価や取組方針	【共通】できていることを褒める、作業スピードより丁寧さや正確さを重視する 【精神】体調不良時の対応を決める、「障害があるから」と気を遣わずに職場の従業員の一人として関わる 【発達】メモを取り整理する時間を与える 【高次脳】刺激の少ない環境を調整する	17%	17%	10%	16%

絡窓口を記載した「安定した継続勤務のポイント」を作成していた。しかし、職場定着のためにはセルフケアも重要であり、追加記載するなかで、各ポイントのより良い見出し方を検討し、実践に移した経緯がある。

## (2) 「研究型JC」の方法

「研究型JC」の方法をまとめると、以下の要素が挙がる。

- ① 就職前にセルフケア・ラインケアをまとめた資料(例：ナビゲーションブック(以下「NB」という。))、就労パスポート、独自に作成された資料等)があれば参考にする。資料がない場合は、事前情報を踏まえ、障害者との個別相談や事業所担当者も含めたケース会議でセルフケア・ラインケアを整理・共有し、JC支援に臨む。
- ② JC支援において、障害者へ勤務継続するなかで役に立ったセルフケアや取り組んでもらい助かったラインケアを確認し、事業所担当者へ共有する。同様に、事業所担当者へも雇用管理するなかで取り組んでもらい助かったセルフケアや役に立ったラインケアを確認し、障害者へ共有する。その間、障害者・事業所担当者へ双方の意見に対する感想やフィードバックをもらう。
- ③ 上記②は障害者と事業所担当者との相談場面のなかで実施する場合もあるが、自身の意見を表現しにくい障害者や相談を実施しないケースでは、JCが職務遂行場面において障害者・事業所担当者へ双方の効果的なケアの状況や意見を確認し、感想やフィードバックを促す。
- ④ 上記②③で、JCは「なぜそのようになっているのか」を障害者・事業所担当者へ問いかけ、JCが主導にならないよう、NBを参考にしたり、事業所の状況を踏まえ、検討する。職場定着に課題がある場合は「どのようにしたらいいか」を同様に検討し、実践する。
- ⑤ 上記②～④で得られた知見を「安定した継続勤務のポイント」として整理・分析し、終了ケース会議で共有する。作成者は障害者・事業所担当者・支援者を問わない。

## (3) 「研究型JC」の有用性

調査研究報告書No. 157<sup>3)</sup>には「働きやすい職場作りとは、企業と障害者がいかに話し合うことができる関係を構築するかがとても重要」とあり、合理的配慮の提供にあたり社員への障害理解の取組を進めるプロセスを支える社内外の専門家の一人としてJCを挙げている。そのため合理的配慮に係る障害者・事業所担当者の対話を促進し、関係構築を図る「研究型JC」は有用であると考えられる。

また、池淵<sup>4)</sup>は「合理的配慮はどうあるべきだろうか」という問いに対し「多くの関係者の共同創造 (co-production) から生まれるだろう」と答えている。障害者と事業所担当者が互いの経験や意見を尊重し、職場定着に

向けて主体的に協力する「研究型JC」は、職業リハビリテーションにおける「共同創造」のひとつの形だと考える。

## (4) 「NBの更新」と留意事項

NBの特徴<sup>5)</sup>には、①障害者自身が主体的に作成する、②一度作成したら終わりではなく更新する、③固定化された枠にとらわれない、がある。「研究型JC」ではNBの内容は参考になったが、一方でNBの更新に難しさを感じた。

その理由は主にNBの特徴①で、障害者が勤務しながらのNB更新やそのためのJC支援に物理的・時間的な制約があることや、職場定着のためには障害者だけでなく事業主の主体性も重要であり、特徴①に捉われると、合理的配慮指針<sup>2)</sup>の「事業主は、必要に応じて定期的に職場において支障となっている事情の有無を確認する」「相互理解の中で提供すべき」を阻害する可能性を感じたためである。

筆者は「主体性を発揮するには、その取組の先に希望を感じられるか」だと考えており、障害者と事業所担当者が対話の中で相互理解し、職場定着へ希望を見出す「研究型JCの過程」は主体的であり、今後は「職場定着場面で望ましいNBの作り方や更新の仕方」が求められると考える。

また、合理的配慮について障害者を感じている課題<sup>3)</sup>には「どの程度まで合理的配慮を求めてよいかかわからない」等がある。同様に事業主からは「どの程度まで障害について聞いていいかわからない」等と聞くことがある。支援者は障害者と事業主が持つ各々の当事者性(例：雇用関係、障害の知識・経験、プライバシーの開示・配慮等)の背景を踏まえつつ、支援者も当事者の一人として、どちらに偏ることなく支援に臨まなければならないと考える。

## 4 おわりに

本稿の内容を踏まえると「研究型JC」は「合理的配慮型」「対話型」「共同創造型」等と言い換えても差し支えない。むしろ「〇〇型」と言わずとも、JC支援には本稿で報告した要素が本来備わっているのではないかと考える。

### 【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター『職業リハビリテーション場面における自己理解を促進するための支援に関する研究』、「調査研究報告書No.140」,(2018),p.95-100
- 2) 厚生労働省『合理的配慮指針』,(2015)
- 3) 障害者職業総合センター『プライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針に係る取組の実態把握に関する調査研究』、「調査研究報告書No.157」,(2021),p.151-159
- 4) 池淵恵美『統合失調症の人の生きがいのある生活をめざして社会モデルと合理的配慮』、「精神障害とリハビリテーションvol.25 No.1」,金剛出版(2021),p.105-118
- 5) 障害者職業総合センター職業センター『発達障害者のワークシステム・サポートプログラム ナビゲーションブックの作成と活用』、「支援マニュアルNo.13」,(2016),p.9-10