

令和6年度
職業リハビリテーション研究発表会（新潟開催）

支援困難と判断された精神障害者及び発達障害者 に対する支援の実態に関する調査

－障害者職業総合センターの研究結果から－

2025年2月7日（金）



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研究部門
上席研究員 堀 宏隆

研究発表会の内容

I 調査研究報告書の内容説明

II 事前に寄せられた貴センターでの最近の支援困難者の傾向に対する有効な支援ポイント

- ー本心を言わない（嘘をつく）
- ー自傷行為をやめられない
- ー労働意欲がない

III 支援困難とならないための利用者との良好なパートナーシップの在り方について

支援困難？

障害が重度である

障害の自己理解に乏しい

生活面の課題が大きくかつ多い

就職を本人は希望していない

居住地に希望の仕事が無い

強烈的な焦燥感

支援者への極度の依存

まず治療が必要

支援経験の無い障害

支援者の経験やスキルで異なる

否、就職困難性が支援困難性

否、時間や労力のコスト大

チーム形成ができないこと,,,かな

支援困難とは玉虫色ともいえる

2つの調査を実施

I

ハローワーク、就業・生活支援センター、就労移行支援事業所等



精神障害者または発達障害者で支援が困難



地域障害者職業センターへの支援要請
その量と内容について地域センターにアンケート調査

II

就業・生活支援センター、地域センター



精神障害者または発達障害者の支援において
どんな状況や場面で支援の困難さを感じるか



5地域にPAC分析を援用したヒアリング調査

I アンケート調査の結果（抜粋）

地域センターの支援につながった具体的な支援困難さの3類型

- **本人の状況**に由来するもの

例：障害のとらえ方が曖昧、重複障害、離転職が多い、障害者向けの支援のメリットへの理解促進など

19項目

- 支援要請のあった**機関の状況**に由来するもの

9項目

例：設立後間もない、マンパワー不足や適した支援プログラム無し、支援経験、支援スキルの不足など

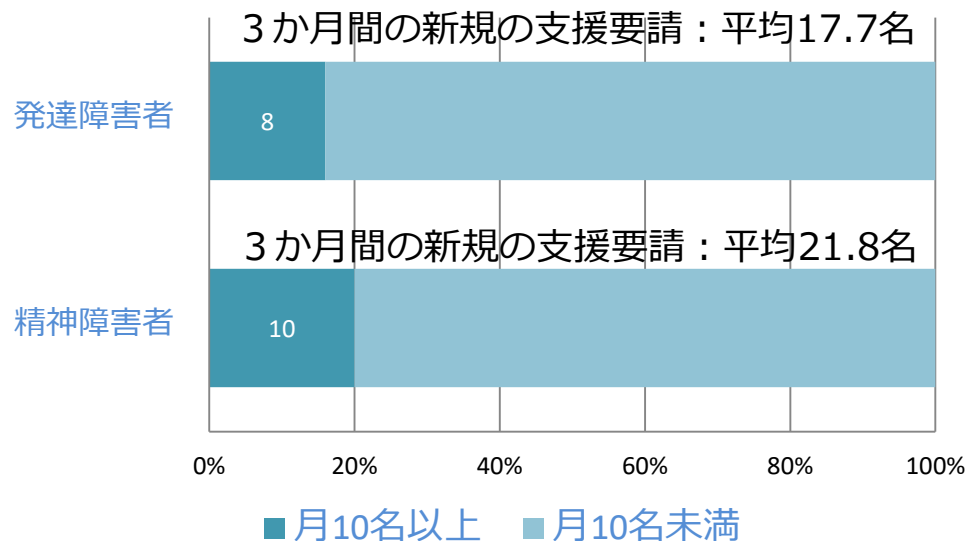
- **地域センター業務への直接的なニーズ**

33項目

例：アセスメント、ナビゲーションブック、作業能力、支援計画、職業準備支援、RW、JC、事業所訪問同行

支援要請のあった新規利用者数（月あたり）n=50

2017.4～6の3か月の状況について回答

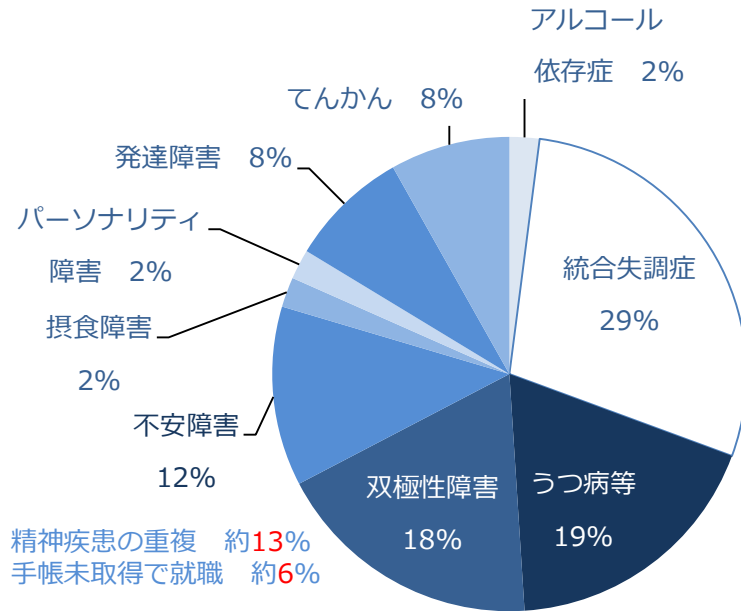


- ハローワーク、就業・生活支援センター、就労移行支援事業所からの支援要請は、ほぼ全ての地域センターで確認。

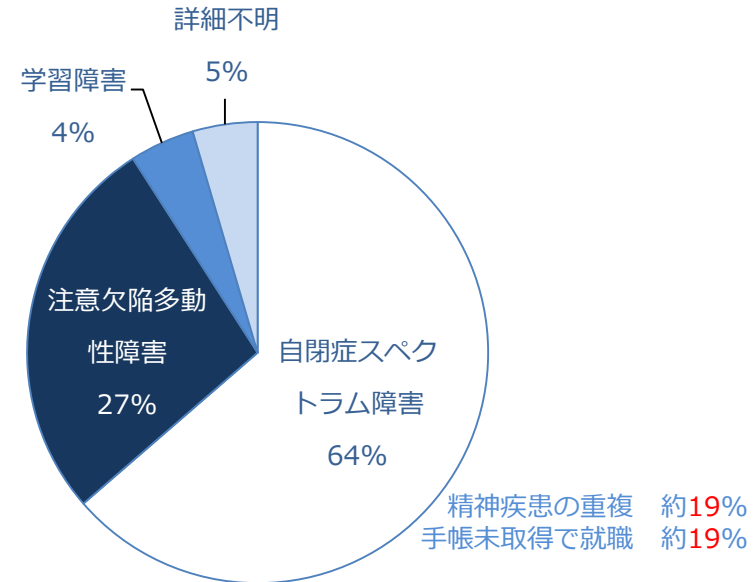
- 支援要請を受けた地域センターでは、ハローワーク、就業・生活支援センター、就労移行支援事業所の別にかかわらず、支援困難である対象者への**直接的な職業評価・相談の実施割合は8割以上**。

- 準備支援、JC支援等の直接的な支援の実施割合は2～4割。

- また、**就労移行支援事業所**に対しては、**協同支援の実施割合が3割**と他の機関と比して高かった。



精神障害の詳細の状況 (n=46 重複回答含)



発達障害の詳細の状況 (n=48 重複回答含)

精神障害者事例 (2割以上の地域センターで確認された困難要因)

【心身機能】

- ・ 新たな環境への不安感、緊張感の強さ
- ・ 人間関係への不安感、緊張感の強さ
- ・ 対人面でのストレスの感じやすさ
- ・ 自信のなさ (自己肯定感の低さ)

発達障害者事例 (2割以上の地域センターで確認された困難要因)

【心身機能】

- ・ 自分の特性や病状についての理解の乏しさ
- ・ 自信のなさ (自己肯定感の低さ)
- ・ 感情抑制の難しさ

【活動・参加】

- ・ 職場での指摘や注意を受け入れることの難しさ
- ・ 口頭での指示を理解することの難しさ
- ・ 複数作業を同時並行することの難しさ
- ・ 臨機応変な対応の難しさ
- ・ 相手の意図・気持ちを汲み取ることの難しさ
- ・ 生活のリズムの乱れ

Ⅱ ヒアリング調査の結果（抜粋）

- アンケート調査の結果を基にヒアリング対象地域を選定
 - 1 ハローワークからの支援要請が多い
 - 2 就業・生活支援センターからの支援要請が多い
 - 3 就労移行支援事業所からの支援要請が多い
 - 4 その他の支援機関からの支援要請が多い
 - 5 都市圏
- 選定した **5つの地域**にある地域センター及び就業・生活支援センター 1 か所の職員に対してヒアリング調査を実施

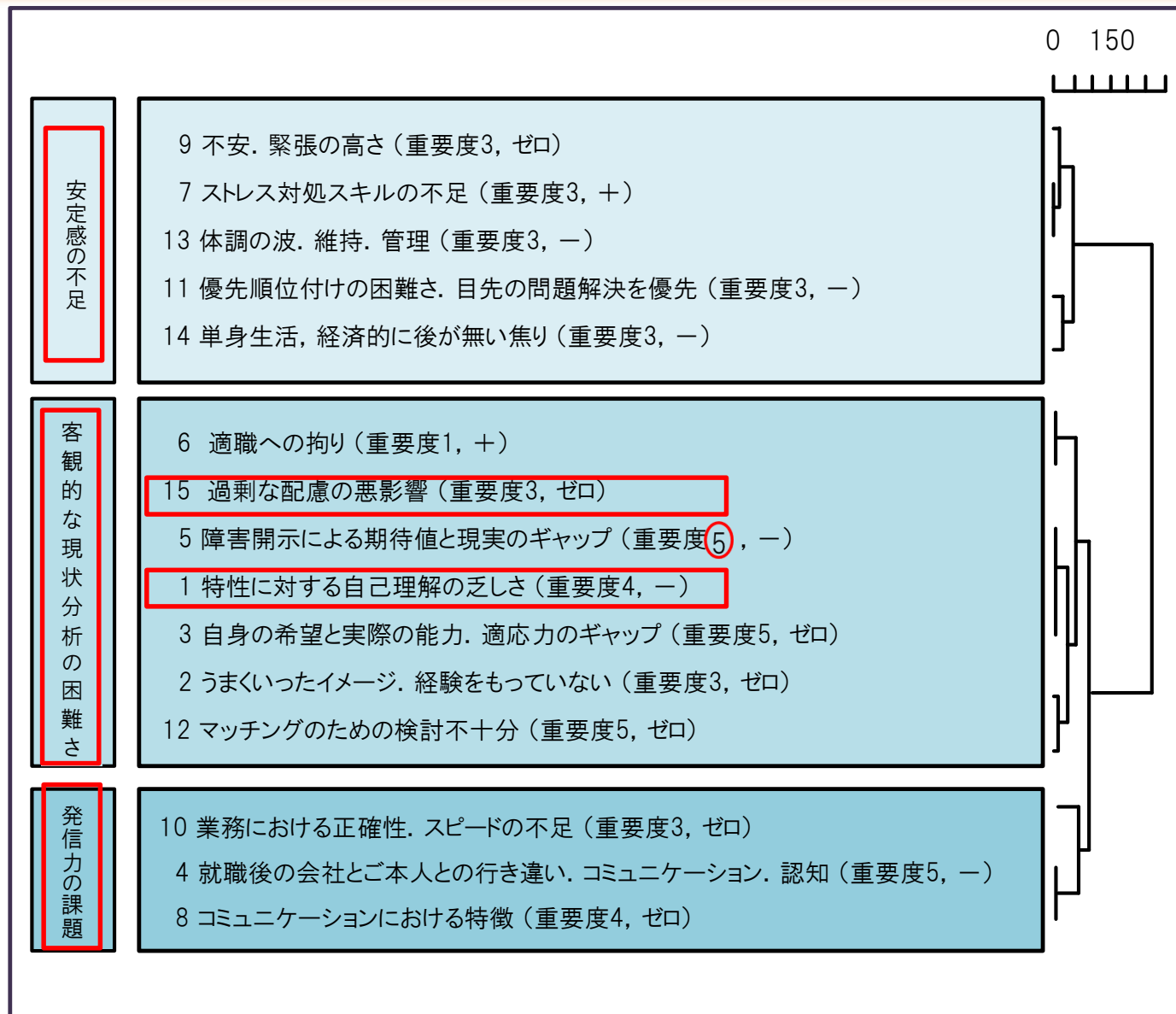
ヒアリング調査には P A C 分析を援用

● P A C（Personal Attitude Construct: 個人別態度構造）分析

内藤哲雄氏（元信州大学教授）が1993年に開発した手法であり、個人ごとに、研究テーマに関する態度や構造を分析する方法。「**研究テーマに関する自由連想**」「連想項目間の類似度評定（例：1:非常に似ていない～10:非常に似ている）」「類似度距離行列によるクラスター分析」「研究協力者によるクラスター構造のイメージや解釈の報告」「調査者による総合的解釈」という、質的分析と量的分析を組み合わせた手続きにより行われる。研究テーマに関する研究協力者の問題認識を明確化し、その認識構造をより深く探ることができる点に特徴があ

あなたは、現在の職場において、
 どのような精神障害や発達障害のある人に対し、
 どのような状況や場面で、支援の困難さを感じやすいでしょうか。
 そのとき、あなたにとって何が難しいと感じるのでしょうか。

このように支援が困難な事例に関して自由に発想いただき、
 頭に浮かんできたイメージや言葉を、思い浮かんだ順に、
 単語または短文にしてください。



- 上記のような樹形図のデータを10名分取得。
- 樹形図の解釈をヒアリング対象者と共有した後に、具体的な支援策を確認した。

①障害等の理解に関する支援について

○支援が成果に繋がりにくい時には、まず本人のことをきちんと理解しているか振り返る。そのためには、支援計画もP D C Aを繰り返す。常に支援を組みなおしていくことが大事ととらえている。

○自分の状態を自己評価できるようにコンディショングラフを活用して、本人、職場、医療機関と共有し、不安定な予兆をとらえて介入している。

○現在従事している仕事のアウトプットに課題があっても職場から本人にうまくフィードバックできていない場合、コミュニケーションの課題でもあるが、まずは仕事の正確性やスピードを高めしていく取組から。その取組内容は個別性が高い。

②課題の多様性に関する支援について

○在職者の場合、会社との関係があると課題の多さは困難性に影響する。期限の問題など時間的な猶予がない場合は、まさに困難さである。

○医療機関との関わりがある者の場合、受診同行が基本である。生活面に課題がある場合は相談窓口にできるだけ同行している。相談の主体が他の機関となっても、つないで終了ではなく、その後も連絡をとることを心がけている。

○短期の離職を繰り返している場合には、一人の利用者に対して複数名の担当者が対応して多面的に状況を把握する場合がある。

○就職の準備性に課題がある場合、福祉施設の利用を検討するだけではなく、本人の希望と能力を踏まえて職業訓練の可能性も探るようにしている。

○経済面や自己理解など色々な問題のある者は、支援のコスト・手間はかかるが、一つひとつ解決していく過程は、利用者と支援者の信頼関係の醸成につながり、小さなことでも「こうすればうまくいった」という経験ができると、本人も他の困難に対して支援を受けることのモチベーションにつながる。

○支援において課題が多いことは、ケース会議の開催など他の機関との連携支援における関係者の調整等が煩雑になり負担感が増えるが、そのことを困難さと捉えないようにしたい。

③利用者への関わり方について

○本人が攻撃的な態度の場合、本人と支援者の間で課題の共有を阻害することになるため、関わり方の工夫が必要になる。例えば、ホワイトボードや紙にこちらの理解について書きながら相談し整理したものを渡す、音声情報のみとなる電話は、ゆっくり、声のトーンを落として短い文節で話し、分かりやすく伝える事を心がける。

○思っていることが言えない、話す内容が相談ごとに異なる、自分の課題を解決するというより相談することが目的となっている者に対しては、具体的な提案をするというより他の者の意見を聞いてみることも促しつつ、自分で選択肢を増やして考えられるようになることに気をつけている。

○支援者側の本人との関係性の影響が顕著なケースとしては、話しぶりの違いにより、ある人の助言は聞いてくれるがある人の助言は聞いてくれないということがある。担当者が変わるとうまくいくこともある。

- 地域別の特徴はみられなかった。
- 特定の疾患が総じて支援困難であると言及する者はみられなかった。
- 就業・生活支援センターは、**健康管理や生活面**の支援の困難さを取りあげる者が多かった。
- 一方、地域センターは職場の**環境調整の限界、労働条件への折り合い**をつけていくことを取りあげた者がいた。
- 共通した支援の困難さは、基本的な職業準備性に課題、家族に課題がある、生活や体調等の不安定さ、本人の性格面に起因する課題、**特性を深く理解すること**であった。
特に**支援者との関係性構築に関する困難さ**を多くの者が取りあげていた。
- 支援の困難さが生じている場合の具体的な対応として、**ケース会議の実施が重要かつ基本的な取組**であると考えられた。

全体のまとめと考察

統合

地域センターへの支援要請に関するアンケート調査
他の機関で支援困難と判断された事例のもつ特徴
職リハ実践現場の専門家へのヒアリング

I アンケート調査の結果（抜粋）

14

地域センターの支援につながった具体的な支援困難さの3類型

- **本人の状況に由来するもの**

例：障害のとらえ方が曖昧、重複障害、離転職が多い、障害者向けの支援のメリットへの理解促進など

19項目

- **支援要請のあった機関の状況に由来するもの**

例：設立後間もない、マンパワー不足や適した支援プログラム無し、支援経験、支援スキルの不足など

9項目

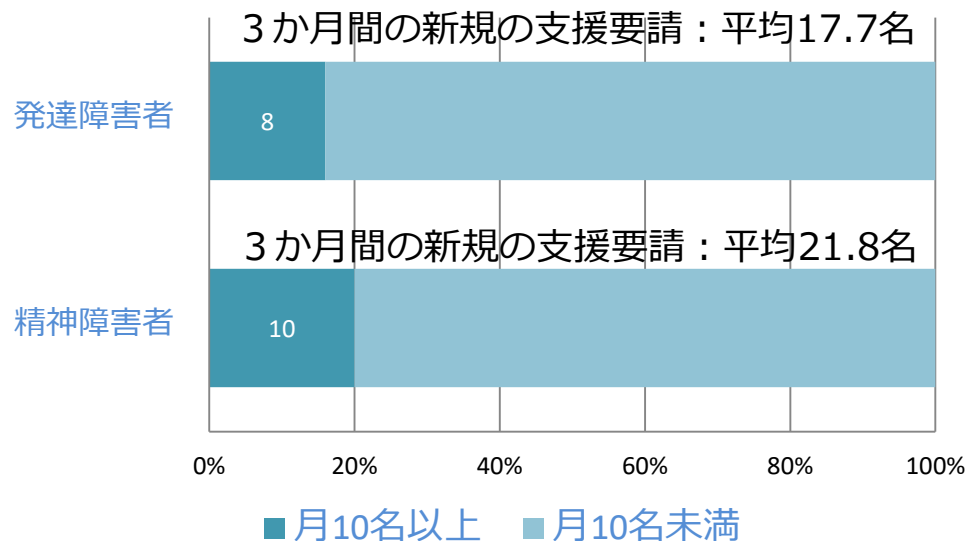
- **地域センター業務への直接的なニーズ**

例：アセスメント、ナビゲーションブック、作業能力、支援計画、職業準備支援、RW、JC、事業所訪問同行

33項目

支援要請のあった新規利用者数（月あたり）n=50

2017.4～6の3か月の状況について回答

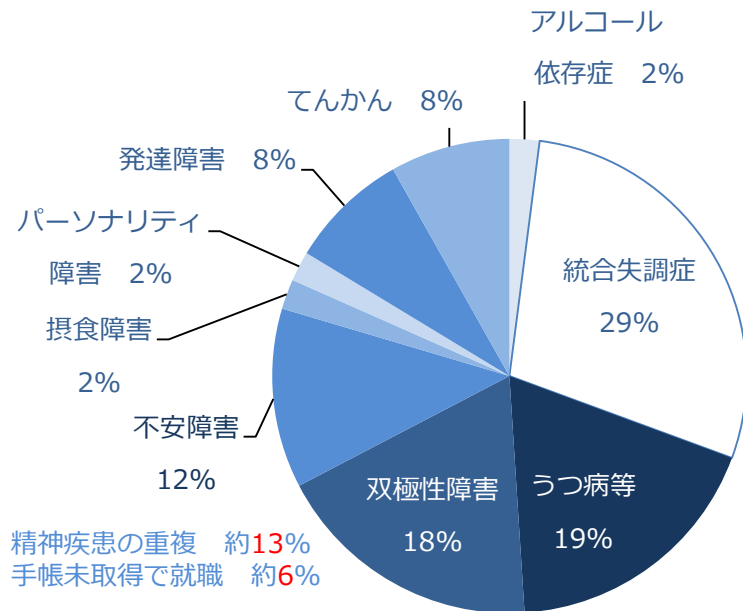


- ハローワーク、就労・生活支援センター、就労移行支援事業所からの支援要請は、ほぼ全ての地域センターで確認。

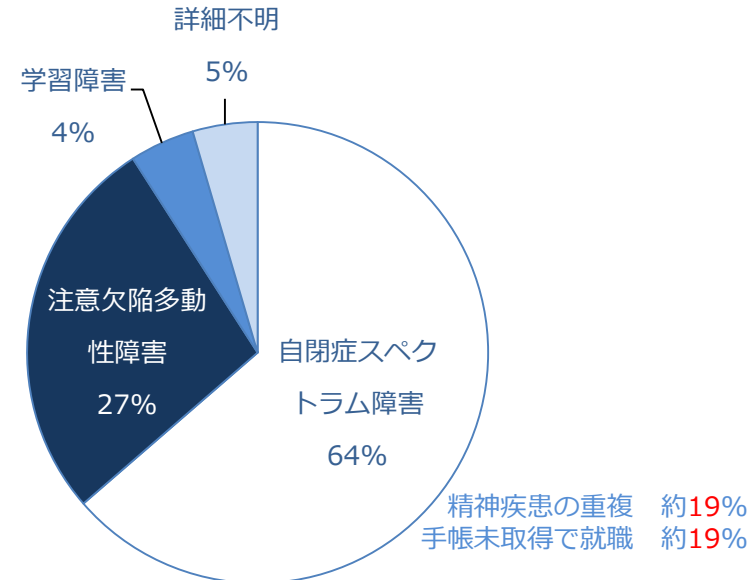
- 支援要請を受けた地域センターでは、ハローワーク、就労・生活支援センター、就労移行支援事業所の別にかかわらず支援困難である対象者への**直接的な職業評価・相談の実施割合は8割以上**。

- 準備支援、JC支援等の直接的な支援の実施割合は2～4割。

- また、**就労移行支援事業所**に対しては、**協同支援の実施割合が3割**と他の機関と比して高かった。



精神障害の詳細の状況 (n=46 重複回答含)



発達障害の詳細の状況 (n=48 重複回答含)

精神障害者事例
(2割以上の地域センターで確認された困難要因)

【心身機能】

- ・ 新たな環境への不安感、緊張感の強さ
- ・ 人間関係への不安感、緊張感の強さ
- ・ 対人面でのストレスの感じやすさ
- ・ 自信のなさ (自己肯定感の低さ)

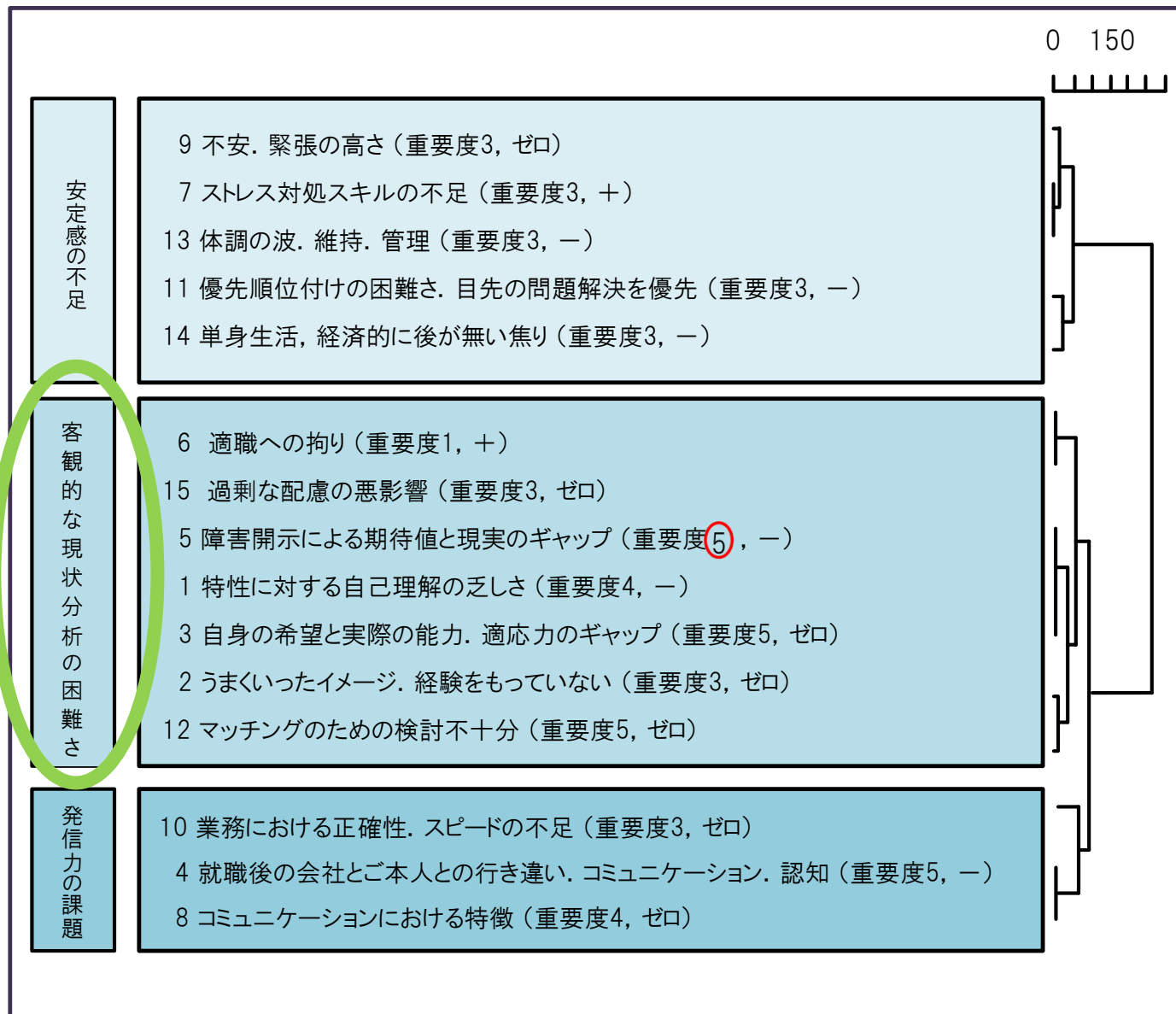
発達障害者事例
(2割以上の地域センターで確認された困難要因)

【心身機能】

- ・ 自分の特性や病状についての理解の乏しさ
- ・ 自信のなさ (自己肯定感の低さ)
- ・ 感情抑制の難しさ

【活動・参加】

- ・ 職場での指摘や注意を受け入れることの難しさ
- ・ 口頭での指示を理解することの難しさ
- ・ 複数作業を同時並行することの難しさ
- ・ 臨機応変な対応の難しさ
- ・ 相手の意図・気持ちを汲み取ることの難しさ
- ・ 生活のリズムの乱れ



- 上記のような樹形図のデータを10名分取得。
- 樹形図の解釈をヒアリング対象者と共有した後に、具体的な支援策を確認した。

全体のまとめと考察

統合

地域センターへの支援要請に関するアンケート調査
他の機関で支援困難と判断された事例のもつ特徴
職リハ実践現場の専門家へのヒアリング

障害等の理解に対する支援の困難さ

重複障害や疾病等の多重性に対する支援の困難さ

利用者と支援者との関係性に由来する支援の困難さ

Ⅱ 新潟センターでの最近の支援困難者の傾向に対する有効な支援ポイント

①本心を言わない（嘘をつく）

②自傷行為をやめられない

③労働意欲がない

Ⅱ ① 本心を言わない（嘘をつく）

【事前に寄せられた事例】

「挨拶をしない」といった困りごとが事業所から挙がり、挨拶するタイミングや声量などを助言・練習し、本人からの聞き取りでは「JCの言う通り取り組んでいる」と聞いていたが、事業所（複数人）に確認すると「変わっていない」と言われた。知的障害であり、意図的でない可能性もあるが、JCの前では自身にとって都合のいいことしか言わないため、課題の要因のアセスメントが難しかった。

① 嘘をつく理由

●自己保身と自己防衛: 人は自分のミスや過ちを隠すために嘘をつくことがある。これは自己防衛の一環であり、他人からの批判や罰を避けるため。

●社会的な評価と成功: 他人からの評価を高めたり、社会的な成功を得るために嘘をつくことがある。例えば、履歴書に誇張した情報を記載するなど。

●利他的な理由: 他人を守るために嘘をつくこともある。例えば、友人や家族を傷つけないために事実を隠す場合。

(AI: Copilotによる検索結果)

挨拶する理由・効果 事例は挨拶するメリットを理解できているか？

1. 信頼関係の構築

挨拶は、相手に対する敬意と関心を示す行為である。これにより、信頼関係が築かれやすくなる。特に自分から積極的に挨拶をすることで、相手に「心を開いている」という姿勢を示すことができる。

2. コミュニケーションの円滑化

挨拶はコミュニケーションの第一歩である。日常的に挨拶を交わすことで、会話のきっかけが生まれやすくなり、職場でのコミュニケーションが円滑になる。

3. 職場の雰囲気向上

明るく元気な挨拶は、職場全体の雰囲気を良くする。これにより、チームの士気が高まり、協力しやすい環境が整う。

4. 自己肯定感の向上

挨拶をすることで、自分自身の存在感を示すことができ、自己肯定感が高まる。これは、仕事に対するモチベーション向上にもつながる。

5. ストレスの軽減

挨拶を通じて温かい言葉を交わすことで、職場でのストレスが軽減される。これは、精神的な負担を減らし、仕事のパフォーマンス向上にも寄与する。

(AI : Copilotによる検索結果)

どうしたら挨拶が習慣化するか？

- ① 挨拶するという行動の効果を理解してもらう
…先のスライドの効果を職業相談を通じて、事例の理解を促す。
- ② 挨拶したら、支援者・職場の上司・同僚が必ず「褒める」という正のフィードバックを与える。
…事例が挨拶したら、都度、周囲の者らが「褒める」ことにより、自身にとって、挨拶することが「心地良い行動」であることを強化する。
- ③ 挨拶しない行動・事例に対し、支援者・職場関係者が「叱る」ことを必要最低限にする。
…罰を与えても、正の行動（＝挨拶する）は強化されにくい。罰の効果は「褒める」効果に敵わないことに留意する。

Ⅱ ② 自傷行為をやめられない（希死念慮がなくともストレス対処法として行う）

●自傷行為は多くの場合、ストレスへの対処法として行われる。

●自傷すると、脳内麻薬のエンケファリンが分泌されるため、すっきりしたり、ホッとしたり、短期的に良い効果が得られる。

●ある意味で、ストレス対処をしてつらい現実を「生きる」ために一人でこっそりと行われている。

（以下、スライド32まで
末木、2023）

② 自傷行為によるダメージ

●自傷行為を経験する人は概ね人口の1割程度で、稀有ではない。

●何度も繰り返していると、効果が薄れ、より深くしていき、身体的に大きなダメージを与える。

●自傷を繰り返すと、対人関係の面でも困難が生じる場合もある。友人や親は、最初は心配し、優しくしてくれるが、繰り返しが進むと、「またやっているのか」、「死ぬ気もないくせに、人の関心を引きたいだけだろう」との反応になり、孤独が深まる。

② 自傷行為による自殺のリスク

●自傷行為は、短期的に見るとストレス軽減の方策の一つとなるが、それが継続し依存式的になると、自分を傷つけることに慣れさせ、孤独を深める効果を持つ。

●自殺のリスクを高める時限爆弾のようなもので、実際、自傷行為を経験した人のその後の自殺死亡率は、そうでない人と比較すると、はるかに高くなっている。

② 自傷行為を減らすには

●自傷行為は、基本的に今すぐ一切やめてしまうようにすることを目指すのではなく、自らの身体にとってより害の少ない（将来の自殺のリスクを高めないような）ストレス対処法を少しづつ練習して身に着けていき、ストレス対処法のレパートリーを増やしていくことを目指すと良い。

② 自傷行為を減らすには 行動記録表等の活用

●人は自分のことを分かっているようでわかっておらず、自分が感じていることや、やっていることを客観的に把握することが苦手。

●そこで、まずは自分のことを知る必要がある。いつ、どのようなときに、つらい気持ちになるのか、自傷した際、どんなふうに対処したのか、あるいはしなかったのか、記録に残す。

●「行動記録表」や「思考記録表」など、認知行動療法の記録の方法を活用する。

自傷行為を減らし、健康な生活習慣に重要なこと

●健康な生活習慣の形成に重要なことは、

① 有能性

② 関係性

③ 自律性

が、必要になってくる。

自傷行為を減らし、健康な生活習慣に重要なこと

① 有能性

① 有能性…

特定の行動をやる方法が分かり、実際にやれると思えること。

例) 自傷行為をやめるための記録の記述方法を自身で理解し、記述を継続しようと思えること。

自傷行為を減らし、健康な生活習慣に重要なこと

② 関係性

② 関係性…

特定の行動をやることを通じて対人関係上の満足が得られるということ。

例) 記録表への記述を継続することで、友人・親・支援者から肯定的なフィードバックをもらい、良好な人間関係を築くこと。

自傷行為を減らし、健康な生活習慣に重要なこと

③ 自律性

③ 自律性…

他人から強制されてやっているわけではないということ。

例) 記録表の記載の継続を自らの意思でやることができること。

② 自傷行為 まとめ

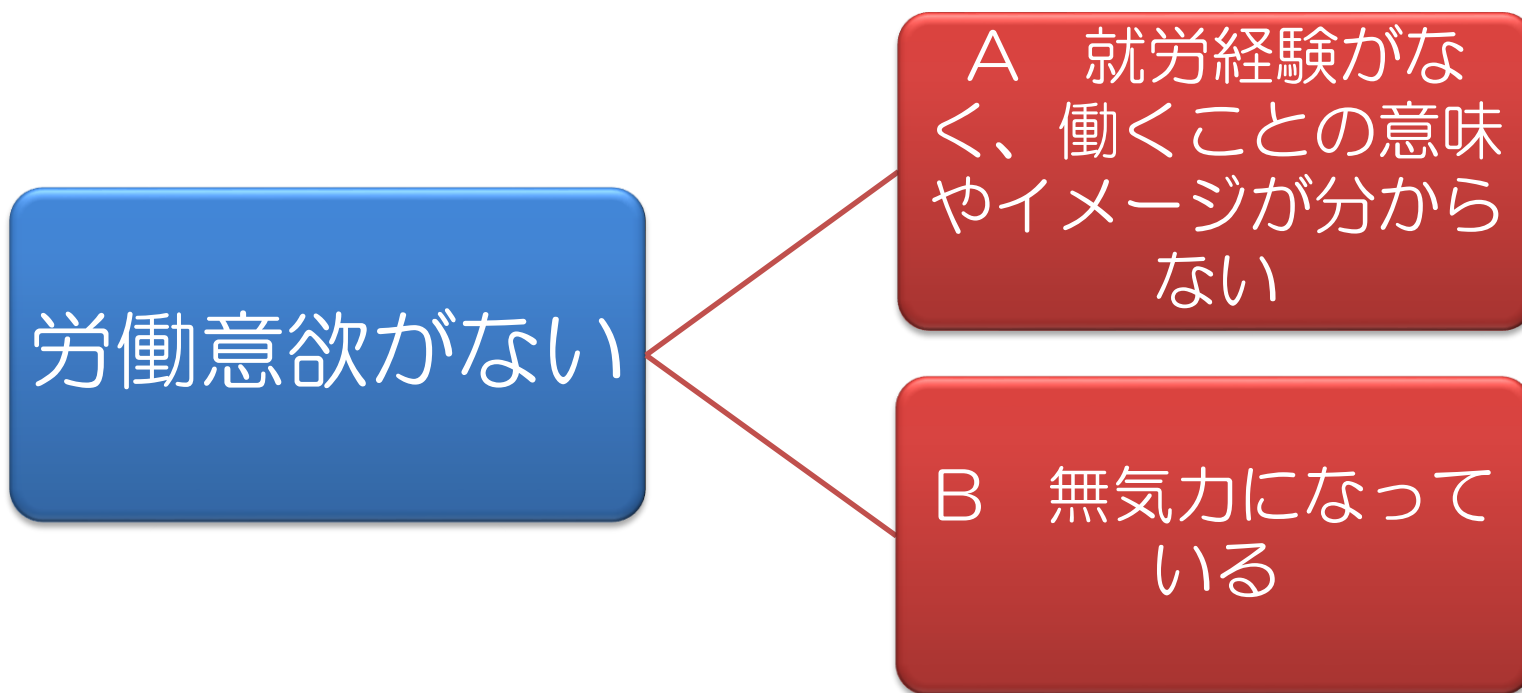
●「死にたい」、「消えたい」、「不安だ」などネガティブな感情は、非常に不快なものであるが、何故、人はネガティブな感情が湧くのか？

●不安等を感じるにより、環境への適応を促す側面もある。

（例：不合格になりたくないので、受験勉強を頑張る。）

●ある時期に不安や憂鬱感を覚えることは、長い人生を過ごしていくうえで有益な側面もあり、身近な他者との関係性や自分が置かれた状況を把握する理性が必要とってくる。

Ⅱ ③ 労働意欲がない



A 就労経験がなく、働くことの意味やイメージが分からない

●就職経験のない知的障害者や高校・大学在学中の発達障害者、青年期に発症した精神障害者にありがち。

●背景には、年齢に応じた社会経験を積んでいないこと、進路指導等十分なキャリア教育を受けていないこと、などがある。

●利用者本人の努力不足でなく、体験がないことに支援のポイントを当てる必要がある。

A 就労経験がなく、働くことの意味やイメージが分からない

●利用者の理解度に応じた体験的職リハサービスを
提供する必要がある。

●職業準備支援やJCによる職業相談では、事業所見
学や職場実習を通じ、職業生活とはどのようなもの
か、継続して働くには何が必要か、視覚的イメージ
を湧かせることや身体を動かす経験を積むことが、
就業観の育成につながる。

●単に、事業所見学や職場実習をやれば十分効果が
あるわけではなく、見学後・実習後の利用者本人の
理解度を踏まえた相談が肝要。

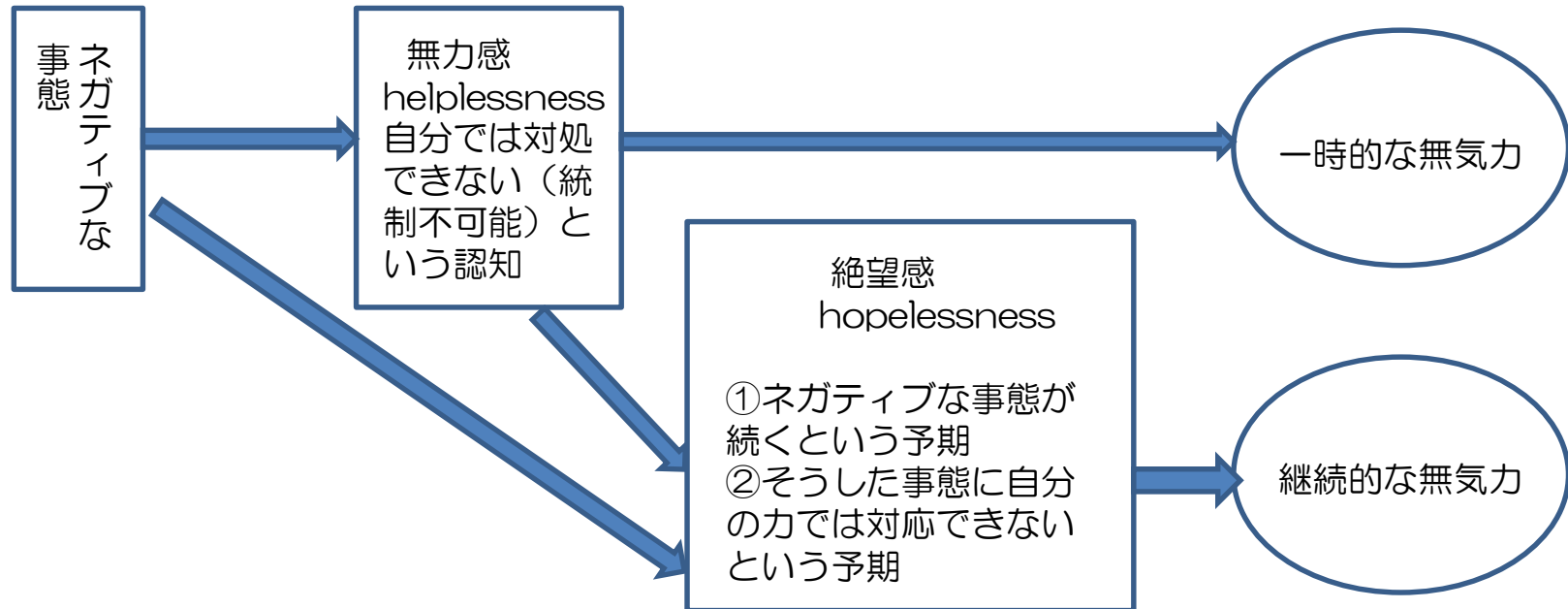
B 無気力になっている

●障害を持ち、成長する中で他者からの否定的な対応、社会的役割への不適応を繰り返すと、「何をやっても、上手くいかない」との思いから、「意欲が湧かない、無気力」になるケースは多い。

●無気力であることは、利用者本人が怠けていたり、努力不足であるわけではなく、「学習したことで、実を結ぶ経験・成果が極めて少ないこと」が背景にある。

●職リハサービスの中で、学習行動を通じ、「できた！・成功した！」体験を積み重ねていくこと、支援者が肯定的なフィードバックを発信し続けることが、肝要。

無気力発生のメカニズム



(櫻井、2021)

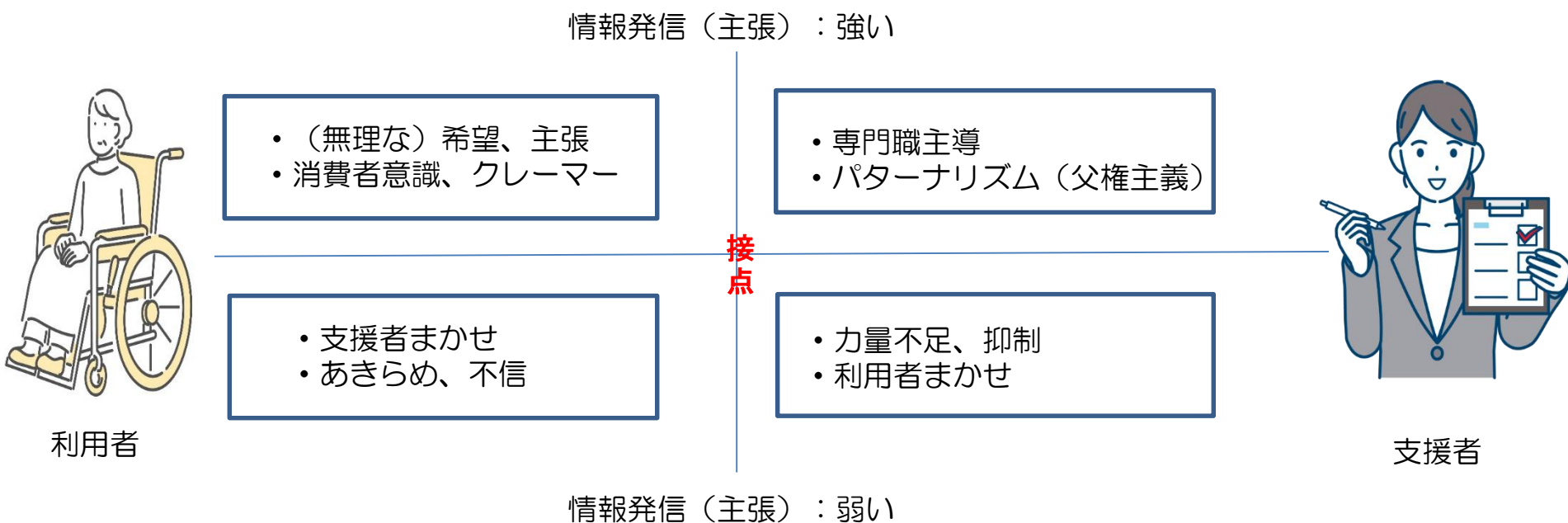
どうすれば「無気力」を予防できるか？

- ① 効力感を形成して無力感や絶望感を予防する
 - 小さな成功体験をたくさん積む
 - 尽力・努力すれば能力は伸びると考える
- ② 他者との信頼関係を築く
 - 安定したアタッチメントを築く
 - 困っている他者を助ける
- ③ 自ら目標を設定できるようにする
 - まずは信頼できる他者に相談する
 - はじめは身近な目標をもつようにする
 - 自分を知って長期の目標をもつ

Ⅲ 支援困難とならないための利用者との良好なパートナーシップについて

- これまで支援困難研究・事例を見てきたが、支援困難とは利用者との関係で生じるものである。
- 支援困難にならないため、利用者との関係のバランスを見た、本多（2015）の研究から、以下、良好なパートナーシップに何が必要なのか、考えてみる。

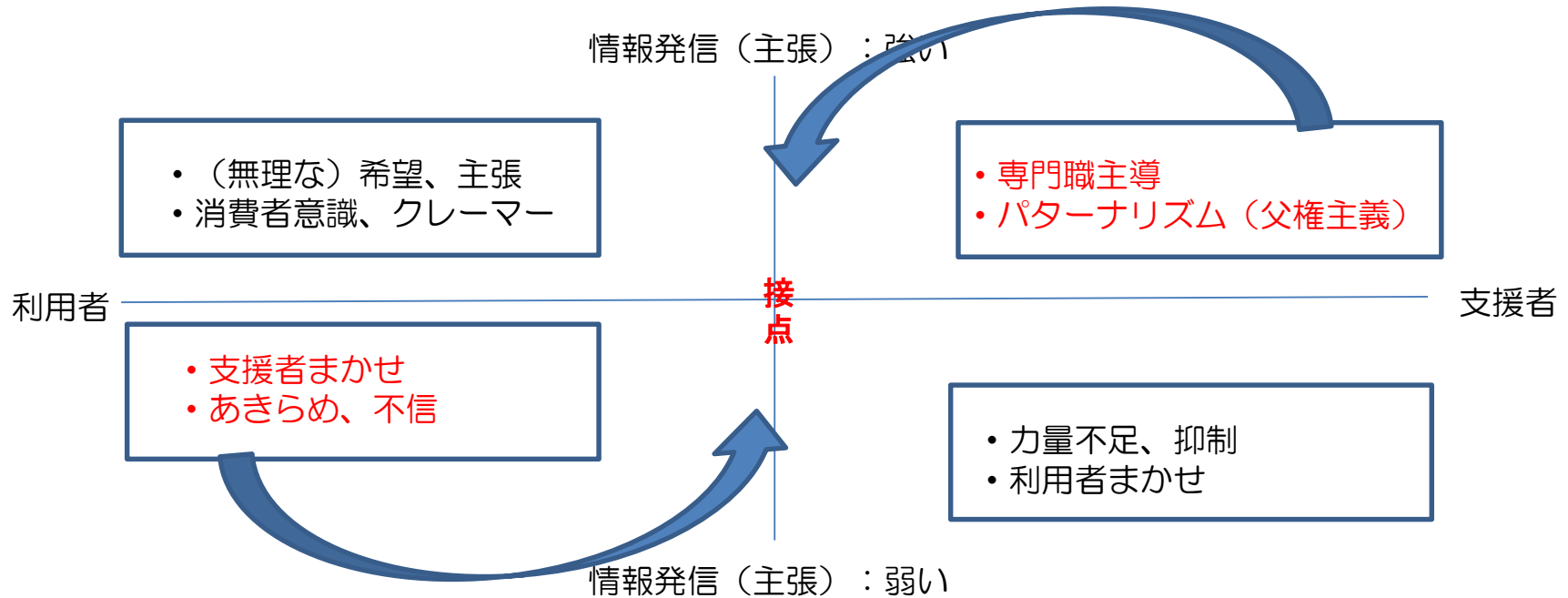
利用者と支援者の関係性のバランス 基本座標



- 利用者と支援者をヨコ軸に配置し、それぞれの意思や考え、思いなどがそれぞれから発信される。
- タテ軸は利用者及び支援者それぞれの主張の強さ。それぞれの強さで言語的・非言語的な情報が発信され、両者の間で混ざり合う。
- それぞれの主張の「強さ、弱さ」で陥りやすい態度や行動のリスクを示している。

（本多、 2015）

関係性のバランス 支援者主導・パターナリズム

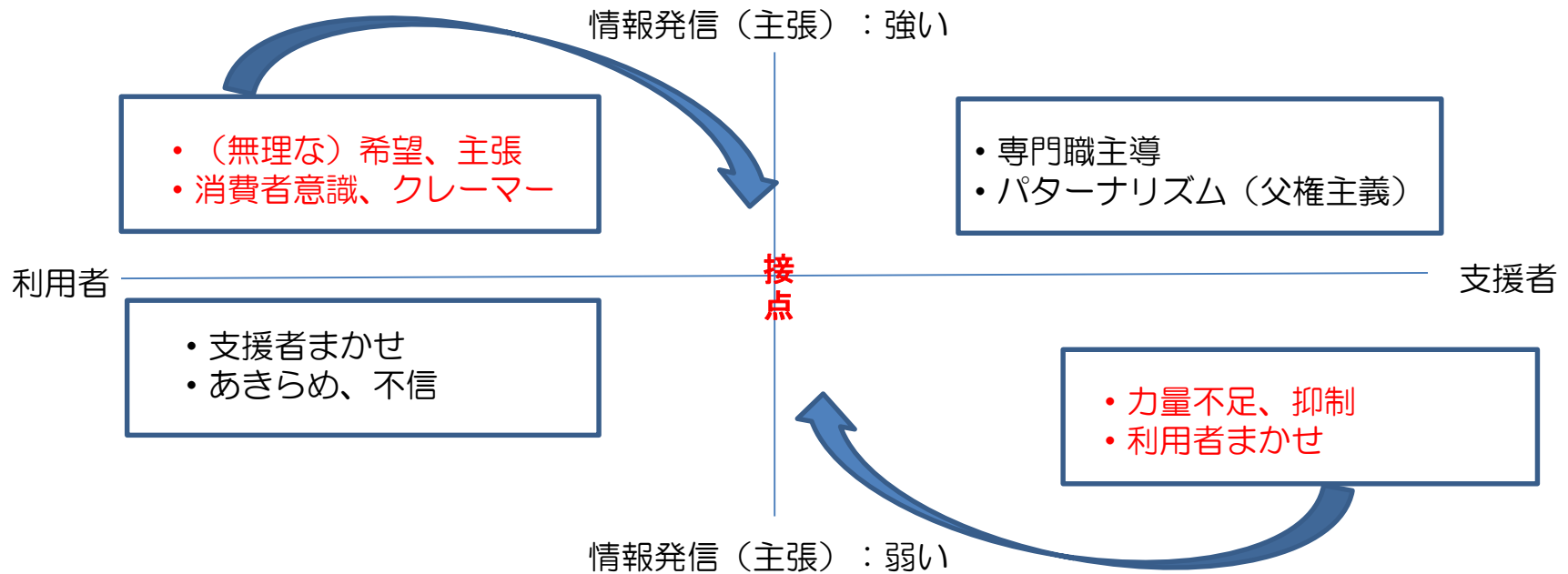


・パターナリズムとは、父親がその子どもに対して、権利・義務・責任をおって、権限・干渉・保護・温情を与える関係性である。

・支援者が支配的に支援内容と目標を設定し、意思決定すると、利用者は支援を受けることに気後れなど感じ、自分の意見や希望を表明せず、「支援者に任せる」というスタンスをとることもある。

・支援者が「上から目線」で支援を与えるという関係性は「バランス」がとれていない。

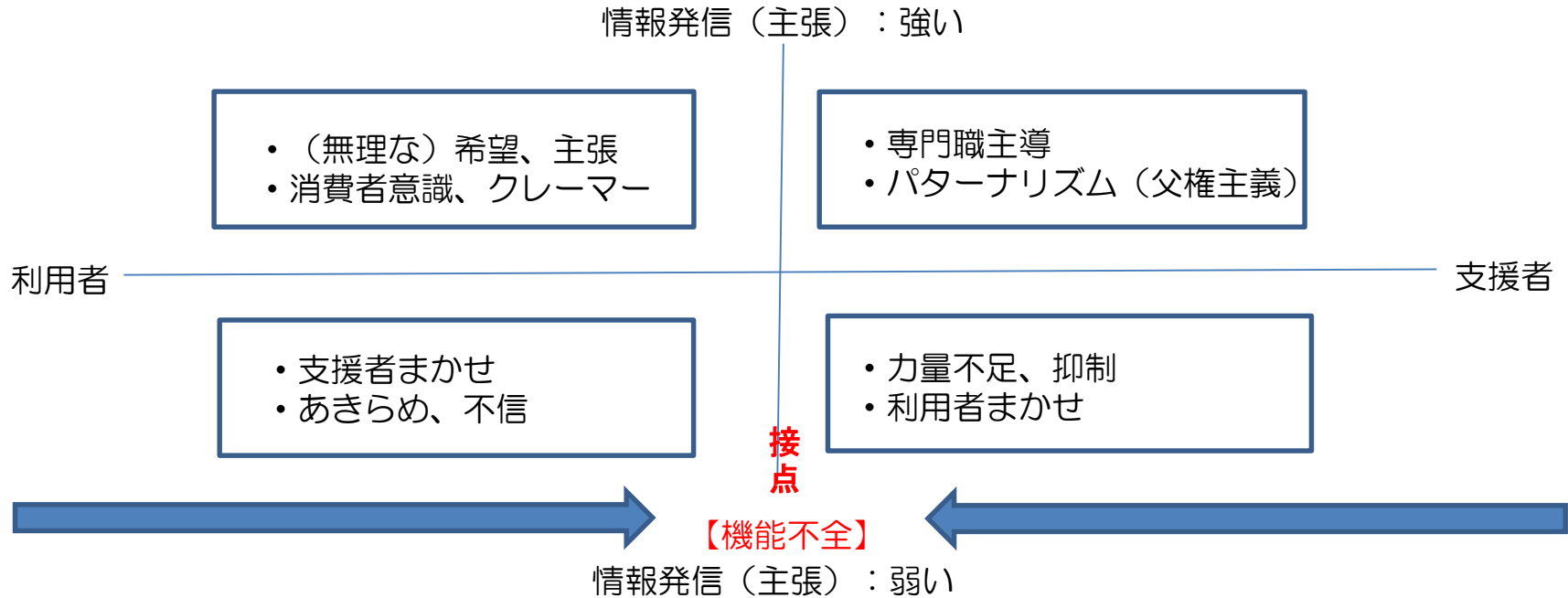
関係性のバランス 利用者主導・消費者主義



- ・利用者が、支援の内容と目標を決め、意思決定に関しても責任を負い、その要求は協力する支援者によって満たされる。
- ・利用者の中には誤解や過度の期待、些細な行き違いをきっかけに、クレーマーのような苦情を申し立てる場合もある。
- ・支援者が専門的な関わり合いを行わないと、関係性のバランスは崩れてしまう。

関係性のバランス

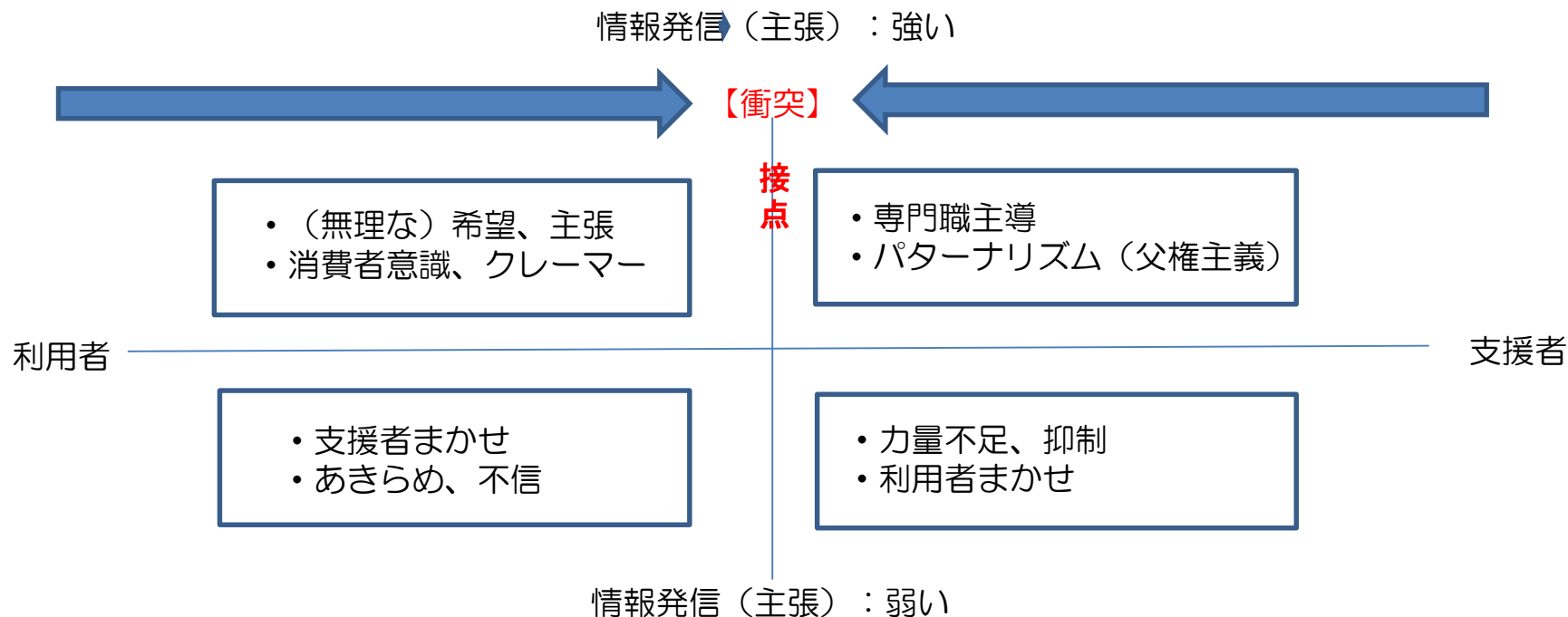
機能不全・停止



- 関係性のバランスは均衡しているが、利用者と支援者も、ともに相手の提案や情報発信を受け身の姿勢で待ち、主導されない。
- コミュニケーションの方法は利用者と支援者も、どちらからも発信が弱い状態である。
- 不明確あるいは同意の得られない支援目標、不明確な支援者の役割の存在がリスクの原因である。

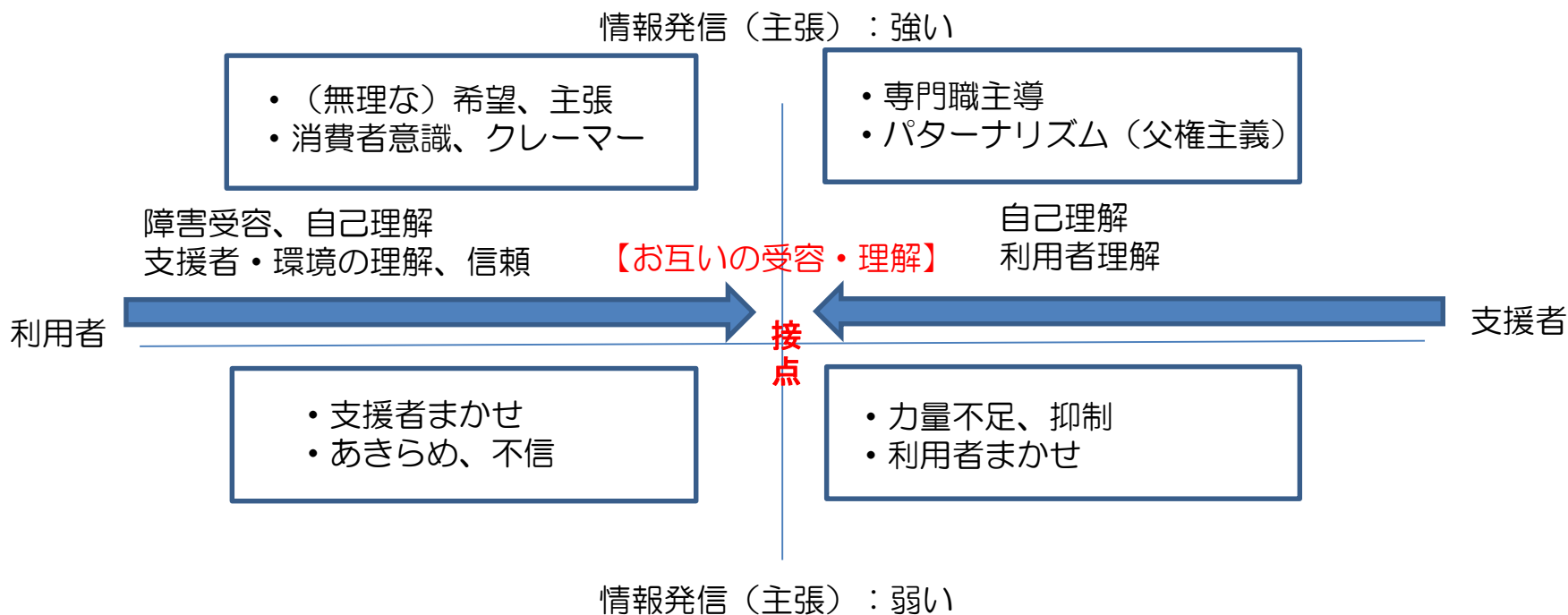
関係性のバランス

衝突



- 関係性のバランスは均衡しているが、利用者も支援者も、どちらからも発信が強くぶつかりあっている状態である。
- 利用者は、支援者の役割や機能を受け入れていない。支援者は利用者を受容できていない。
- 利用者と支援者の間に、信頼関係（ラポール）の形成が不完全な状態である。

関係性のバランス パートナーシップ



- ・ 利用者と支援者ともに、情報発信や意思・意見の主張が、適切な強さで行われる関係性。
- ・ 利用者は、支援者の役割・機能を受け入れ、支援者に対する信頼を持っており、自身の置かれている状況についての理解が進んでいる。
- ・ 支援者は、利用者のアセスメントを行い、その生活困難、ライフヒストリー、思考様式など全体的な理解を深めている。

良好なパートナーシップの構築のためには

1 支援者としての視点

- ・ 支援者は、職業的な役割において支援している。
- ・ 職業カウンセラー・ジョブコーチ・アシスタントは専門職として、サービス提供者・支援者として、倫理上の義務を負っている。その所属する職場に対して役割の遂行の義務を負っている。
- ・ 利用者は、その人の職業生活上の営みの中で困難状況が生じ、何らかの方法・ルートで職業リハビリテーションサービスの担い手と繋がり、その支援を受けることとなる。
- ・ 利用者は職リハサービスを受けるために、何らかの条件が課される（例：試験を受ける等）ことはなく、支援関係の中で義務を遂行しないことにより、倫理上、法律上ペナルティーがあるわけではない。
- ・ 職業として関わる支援者に、コミュニケーションを含めた利用者・支援者関係の基盤、あるいは支援関係の基盤を整える義務があるといえる。

良好なパートナーシップの構築のためには

2 支援者の自己理解、そして利用者の自己理解

- ・対人援助の仕事は、支援の対象者となる利用者の生活（世界）全体を理解する際に、先ずは支援者自身の個人としてのモノサシ（ものの見方、倫理観、生活観等の尺度、捉え方）を出発点にする。そのモノサシの範囲を意識しながら、それに引きずられないための専門職としてのモノサシを持ち、支援を行う姿勢が求められている。

- ・今、支援を行っている利用者との支援関係の中で、自身のモノサシ、専門職としての支援とその姿勢について、自己理解がなされ、強化あるいは修正される。

良好なパートナーシップの構築のためには

2 支援者の自己理解、そして利用者の自己理解

- ・支援者は、支援のプロセスの中で、職業相談や職業リハビリテーションサービス提供などの関わりのなかで利用者の内面に変化を与え、職業生活の営みを引き上げる力をエンパワメントする。

- ・利用者は、支援者による支援を受けたり、サービスを利用したりするその関係性の中で、自身の職業生活の困難の状況が整理され、利用者自身の社会の中における状況を自己理解していく。支援のプロセスの中で、支援者から投影される自分の姿・状況を理解する。そのことで、新たな支援を伴う生活様式が再構築される。

- ・支援者に伴走またはリードされ、自己決定を促され自己決定を行い、生活力が上がり、生活そのものがQOLのより高い方向へ進むように方向づけられる。

良好なパートナーシップの構築のためには

2 支援者の自己理解、そして利用者の自己理解

- ・利用者自身も、状況を自己理解し、その関わりの中での支援を受けることやサービス利用を通じながら、もろもろの条件のなかで職業生活の営みを良い方向に向ける。その変化に要する時間は、利用者個人とその状況によってまちまちである。利用者は、支援者との関係のなかで、自分を“客観視”し、変化していく。

- ・利用者・支援者のなかで、それぞれが自己理解をする。自己理解には他者の存在が必要である。支援者は利用者の存在を通じて、利用者は支援者の存在を通じて、自己理解が行われる。あわせて、その相手（他者）についての理解も促される。お互いのコミュニケーションの取り方、発信される情報（意見）も見えるようになってくる。

良好なパートナーシップの構築のためには

2 支援者の自己理解、そして利用者の自己理解

- ・ 支援プロセスの中で、支援者には利用者の“強み”・長所など新たな一面が見え、それが支援プラン（職リハ計画）に反映される。利用者にも、支援者の存在、職リハサービスを含めた環境全体の理解が進む。

- ・ よい「バランス」の支援関係には、自己理解を前提として支援を行う支援者とともに、支援によって新しい自己理解をしている（しはじめている）利用者が存在している。

良好なパートナーシップの構築のためには

支援者が留意すべき点

- 支援者は個人としての価値観（例：これは良い、これは悪い、おかしい等）を持ちつつも、自らが職リハの専門職としての役割・役割に基づいた視点を意識し、利用者との関係を築いていかなければならない。
- 利用者の自己理解は、利用者に一方向的に強いるものではなく、支援者との関係性の中で促されるものであることを意識する。
- 支援者もまた、利用者との支援関係の中で、自らの自己理解・一種の成長が促されることを自分の喜びと感ずることができれば、仕事を通じた自己効力感・達成感等を得られる契機となる。

Ⅲ 最後に チャールズ・ラップのストレングスモデルに見る支援者に求められる大切なこと

1 目的意識

支援者の究極的目標は、利用者がリカバリーすることや精神的または社会的に立ち直ること、利用者の人生を助けることであり、関係は目的志向・成長志向であるべきである。

2 相互性

利用者は自分を取り巻く環境、自分自身で立てた目標に辿り着くためのよりよい方法について、知識を身につける、一方、支援者は、各利用者のきわめて個人的な人生経験について学ぶ機会を持つことができる。

3 心から親身になること

支援者は、利用者が「本当の」友好関係を築くためにかなりの努力をすべき。その一方で、利用者との関係も本物で誠実であるべき。この関係は、温かさ、受容、気遣い、尊重、そして楽しさという特徴をもつべきであり、双方を高めるべきである。

4 信頼すること

支援者は、利用者が意義ある目標を見つけるための手助けがしたいという気持ちを、率直に伝える必要がある。利用者にとって信頼とは、「彼らが思い切って、支援者に自分の考えや感じ方、誤り、失敗をうちあけることができる」と感じることである。

5 希望を引き出す行動

人生には常に希望があるというメッセージを伝え、回復への道において利用者を助けるために私たちがかわっていることを示すこと。共感的理解に努めることによって、利用者の経験の価値を認める。

終わりに

野中猛：関係性の障壁（2009）

「支援困難事例」に対する基本的な考え方 より

- 利用者と友好的な援助関係が確立できないと「支援困難事例」になる。関係性は両者の問題である。であれば、健康でゆとりがあり、金銭の対価を得る専門職の側が、関係性樹立に責任を持つべきであろう。
- 多くの場合は受理段階の失敗が原因である。本人の意向を無視して、他の専門職や家族からの依頼だけでことを進めようとすれば、当然反発される。利用者は「客」なのだから、何はともあれ、利用者の意向を尋ねるべきである。その上で、生活上の不便を聞き出し、人生上の希望を知り、こちら側が提供できることについて説明する。大切なことが多いので、初回で自己決定できる方がおかしい。初めて会う専門職をすぐに信用することもおかしい。受理には数回の面接を要することもあるはずである。急ぎすぎて利用を押しつけてないだろうか。

終わりに

- 関係性の樹立は一気に進むことはない。小さな希望が現実となることから、わずかな笑顔を見ることから、互いの信頼感が芽生えて、相当に後になって本音である大きな要望を出してくるものである。初回のアセスメントは仮のものにすぎず、本番は更新後になることも多いはずである。利用する側から見れば、実際に専門家の力量を見てからでないと、本当のニーズなど表明できない。つまり、関係性の樹立は対人サービス業の基本的な技術である。



終わりに

- 専門職として妥当な手を打ってきてても、利用者がなおも孤立して、偏屈で拒否的なこともある。高齢で障害を持ち、金も少なく、夢が破れた状態で、素直になれないことがあっても、その状態こそが支援の対象なのである。
- 丁寧な説明、順当な手続き、尊敬を込めた笑顔、伝え続ける希望などで、次第に拒否感が氷解する過程に出会うのは対人サービスの醍醐味である。



野中 猛 監修執筆：支援困難ケアマネジメント事例集、日総研（2009）



ご清聴ありがとうございました。

引用・参考文献

- 障害者職業総合センター：支援困難と判断された精神障害者及び発達障害者に対する支援の実態に関する調査ー地域の支援機関から地域障害者職業センターに支援要請のあった事例についてー、調査研究報告書No.144（2019）
- 山口 薫：発達の気付きな子どもの上手なほめ方しかり方新装版～応用行動分析学で学ぶ子育てのコツ～、Gakken（2024）
- 末木 新：「死にたい」と言われたら 自殺の心理学、ちくまプリマー新書（2023）
- 櫻井茂男：無気力から立ち直る「もうダメだ」と思っているあなたへ、金子書房（2021）

ご清聴ありがとうございました。

引用・参考文献

- 本多 勇：利用者－援助者間のバランス－援助するひとと援助されるひととはどこまで対等になれるか、社会福祉実践における主体性を尊重した対等な関わりは可能か－利用者－援助者関係を考える－、ミネルヴァ書房（2015）
- チャールズ・A・ラップ、リチャード・J・ゴスチャ、田中英樹監訳：ストレングスモデル リカバリー志向の精神保健福祉サービス[第3版]、金剛出版（2014）
- 野中猛監修・執筆：支援困難ケアマネジメント事例集、日総研（2009）