

家族、メンタルクリニック等との情報共有をベースに実践する 発達障害者支援の一考察について

○一井 仁志（北海道障害者職業センター 主任障害者職業カウンセラー）
村田 華穂（北海道障害者職業センター）
山郷 擁子（元 北海道障害者職業センター（現 岡山障害者職業センター））

1 はじめに

北海道障害者職業センター（以下「センター」という。）を利用しての発達障害者の中には自身の理想にこだわるが故に就職に関する状況が進展しにくい利用者がいるが、本人のニーズに応じて家族及び関係機関に支援の協力要請を行ってチームを組み、本人及び関係者間で方針をすり合わせながら支援を展開する場合がある。本発表ではこのようなケースで、家族やメンタルクリニック等と支援ネットワークを構築しながら発達障害者を支援した事例を報告し、チームで支援を行う上での情報共有の必要性と、情報共有のしやすさを醸成する上で必要とされる実践ベースで行う取組についての一考察を説明する。

2 本人、家族（母親）等の概要

(1) 本人（Aさん。男性。発達障害者）

関東地方で公務員の仕事に就くことを強く希望している。本ケースの発達障害の主な特性は次の4点である。

①「今の関心事」に注意が向くと「その他のこと」を考えることが難しい。一例として後述する千葉市の障害者職業総合センター職業センターで行っている発達障害者のワークシステム・サポートプログラム（以下「WSSP」という。）の利用開始予定日の前日、悪天候により大半の公共交通機関や飛行機が運休予定であったにもかかわらず、千葉市に行きたい気持ちを自制できず、朝5時頃自宅を発って数時間かけて空港に向かうことがあった。②「できそう」と感じたことについては指示を聞くが、そうでないときは指示を聞かない。また、指示されることよりも自分のアイデアを優先させるために意見を変えない。③これらのこと等により他者からは「反抗している」「周りと調和しようとしなさい」と映る。④配付された紙ベースの資料を捨てると身体が削られる感覚に襲われ、捨てられない。なお、これらについてはAさんにセルフケアを求めたり関係者が環境調整を行っても状況が進展しにくく、周囲が疲弊してしまう。

(2) 家族（母親）

WSSP利用に際する経費の出費、ケース会議の出席等と、できる協力は惜しみなく行ってくださっている。また、WSSP利用に必要な小遣いはAさん自身で稼ぐよう促す等、毅然とした対応をとられている。

(3) Bメンタルクリニック（主治医）

ケースワーカー等は存在しない。AさんのWSSP利用に際しての意見書作成の協力や、WSSP終了後のケース会議の対応等、必要な協力は行ってくださっている。

3 経緯

2021年5月に来所。同年6月にアセスメント（職業評価）を実施。当初WSSPの利用に向けた調整を行っていたが、関東地方に新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う緊急事態宣言が発令されたことを踏まえ、同年9月～12月の間で職業準備支援を、2022年1～4月の間でWSSPを受講した。受講終了後、ハローワーク、Bメンタルクリニック等とのケース会議を重ねた。

4 母親との情報共有の取組

WSSPの利用に向けた調整が発生した2021年6月から参画。母親は今の関心事に注意が向くと話に耳を傾けないAさんの言動に辟易しており、センターから見たAさんの見立てに係る率直な情報提供を求めている面がうかがえた。

これらのことからAさんのサポートに係る協力への感謝の意を都度伝えたり悩みを傾聴した。また以下の流れで支援状況や支援方針等をAさんも交えて計10回数情報共有した。

(1) 職業評価終了時～WSSP開始前（6月～12月）

職業評価や職業準備支援終了時のケース会議において、「相手ルールを踏まえた立ち振る舞い方を学ぶ」等、必要な準備を整えてから就職を目指す等の支援方針を本人も交えて共有。加えて職業準備支援を利用する場合と、WSSPを受講する場合の交通費と食費をホワイトボードに書いて説明し、経済的なバックアップが必要な旨を説明した。

(2) WSSP開始～終了（1月中旬～4月中旬）

受講状況の共有は計3回実施。1～2回目はオンラインで、3回目はWSSPの担当者のうち1人がセンターに来所、他の担当者は千葉市に残ってオンラインで対応する等ハイブリット方式で実施した。なお、3回目の会議では「就職活動の進め方として、福祉サービスを活用し、障害特性に合わせて支援を受けながらAさんが就労に必要な事柄を体験していくことも一案」等の方針を共有。これを踏まえて職場実習を利用して事業主から見たAさんの見立てのフィードバックを受けることの必要性も共有した。

(3) ハローワーク担当者とのケース会議（4月下旬）

上述の方針を共有。担当者からは公務員以外にも、一般企業や就労継続支援事業所等も検討する旨の助言を受けた。

(4) 主治医との面談（5月）

コロナ禍によりセンターの担当者のみが通院に同行。詳細は5(2)及び(3)参照。なお、母親とは別途面談の場（6月）を設け、後述する主治医の方針等を共有した。

5 主治医との情報共有の取組

AさんはWSSPの利用に関する意見書取得以外では、センターが主治医とコンタクトをとることの必要性を感じておらず、消極的であった。しかし、WSSPの受講終了後、前述した発達障害の特性へのアプローチについてはセルフケアや環境調整に加え、服薬によるアプローチも有効か主治医から意見を聞く必要性が生じたため、主治医の意見をAさんの就職への道筋の検討に役立てることを理由に通院同行したい旨をAさんに説明し、同意を得た。

(1) WSSP開始前（12月）

Aさんからの合意と主治医に対する事前連絡を行った上で職業準備支援の受講状況と、関係者から言動の映り方のフィードバックを受けながら就職に向けて必要な準備を整えることの必要性等を電話で情報共有。共有内容を踏まえてWSSP利用に係る意見書を作成いただいた。

(2) WSSP終了後（5月）

主治医、Aさん、センターで面談を実施。診療時間が最長でも十数分程度になることが想定されたため、衝動性の対処と指示どおりに作業を行いたくない場合のアプローチの2点に絞ってエピソードをまとめた手紙や、職業準備支援やWSSPの受講状況の内容（A4版各4ページ）を取りまとめた。なお、手紙や資料については事前にAさん、母親に確認、同意をいただいてから主治医に送付した。

(3) 主治医との面談（5月）

上述(2)の内容を踏まえて主治医から以下の意見をいただき、Aさん、センター間で共有した。

ア 衝動性の対処（一部）

衝動性を抑えるのに効果がある薬はあるが、服薬のメリット・デメリットを踏まえて必要とするか否かは家族等とよく相談すること。

イ 指示どおりに作業を行いたくない場合のアプローチ

現時点ではWSSP等で検討した内容をベースにセルフケアの実践や、環境調整を続けて効果を検証すること。

ウ 今後の方針について

公務員のみならず一般企業や就労継続支援事業所等他の道も模索すること。模索にあたり、これまで学んだ成果を職場実習の場で実践して事業主から見たAさんの見立てを聞いて進路の検討に役立てること。なお、自立支援医療受給者証等の取得を希望する場合は相談にのること。

6 効果

母親は自身の見解がセンターやハローワーク担当者、主治医と一致することを徐々に実感し、自身の取組に自信を深められるようになった。また、主治医はAさんが自身の障害に少しずつ向き合えるようになったこと等を認めてくださり、就職において必要な協力を行う姿勢を示してくださった。このように情報共有の積み重ねにより、センター、家族、メンタルクリニック等が同じ方針の下、Aさんを支援できる体制を整備することができた。

7 Aさんの現状

主治医との面談後も公務員を第一志望とする考えに変化はないが、職場実習の機能を有する支援機関のサービスについて情報を集める意志を確認でき、当該機関とWSSP等の状況を共有。公務員試験終了後に職場実習を行うか検討している状況である。また、友人がほしいというAさんのニーズと自身と類似した障害がある方と関わる機会があると自身を見つめ直す上で有効ではというセンターの考えから、発達障害者対象のデイケアの情報提供を行った。

8 まとめ

本事例は、本人の希望を尊重しつつ、家族やメンタルクリニック等と情報共有を積み重ね、何度もAさんと関係者間で話し合って継続的に互いの考えをすり合わせながら粘り強く就職に向けて支援している事例である。本事例のように本人の進度に極力寄り添いながら支援を行う場合は、本人が障害理解を深めながら就職に関する決断を自ら行えるよう、支援者としてできることを継続的に伝えつつ、支援状況及び支援方針並びにニーズに即して利用できそうなサービスの情報等を本人及び関係者間でこまめに共有することが必要ではないか。加えて本人が決断することを負担に感じたり、挑戦して失敗することを過度に恐れないよう、提案したことに対して本人に考える時間を与えたり、即断即決は不要な旨を本人に伝えることも必要ではないか。

また、家族、メンタルクリニック等も限られた時間の中で支援に協力してくださっている。短時間で必要な情報を効果的に共有できるよう、対面での情報共有のみならず、オンライン面談や面談前の情報提供等、世情やネットワークの構成メンバーの抱える背景や状況、効果を踏まえて情報共有の手法を検討するとともに、関係者に対して聴取及び伝達する情報を予め整理する等の必要な事前準備を入念に行うことが情報共有をベースに関係者間で同じ方向を向いて支援していく上では必要ではないか。

なお、現在もAさんの就職支援は続いている。構築したネットワークを維持及びニーズに応じて拡充できるよう、引き続き情報共有を積み重ねながら支援を進めていきたい。

障害者雇用始めました！！

～自分らしく生きるために 働くために～

○石坂 一平（ロザリオの聖母会 聖家族園 支援員）
伊藤 朱里・嶋田 花栄（ロザリオの聖母会 聖家族園）

1 はじめに

障害者雇用促進プロジェクトは2021年9月に私と女性支援員、女性事務員で発足したプロジェクトである。普段は知的障害者の支援を行っている当施設も当初は、障害者雇用に対して前向きな状況ではなかった。過去に雇用の実績もありながら、その後の展開は積極的なものではなかった。ある日、施設長から「障害者雇用を始めます！」この一言から当プロジェクトは発足された。この度、当施設が障害者雇用を促進するにあたり、いかにして雇用の準備を行い、実際に障害者雇用に取り組んでいるのかを紹介する。

2 法人・施設の概要

社会福祉法人ロザリオの聖母会(以下「当法人」という。)は、千葉県旭市という人口2万6000人の市に拠点を置き、社会福祉事業を展開している。1994年6月に障害者支援施設「聖家族園」(以下「当施設」という。)を開設。その後の入所、通所、グループホーム、相談支援事業所の開設と現在に繋がる当法人の施設群が完成する。総従業員数は570名程のうち、障害者雇用は11名と少ない印象である。その中で当施設は2022年7月1日現在、総職員数41名の内、障害者雇用を3名採用している。

当施設は障害者支援施設として定員50名で運営している。日中は生活介護事業を実施し、夜間は施設入所支援を行っている。当施設では、昨年9月に障害者雇用促進プロジェクトを発足し、現在に至る。

3 障害者雇用の経緯と雇用者の紹介

(1) 東総就業センターとの連携

当法人内に東総就業センターという障害者の雇用に特化した事業所がある。その事業所と障害者雇用について勉強会を実施するなど連携して障害者雇用の理解を深めながら雇用を進めた。以下、概要である。

- ・雇用安定事業…就職に向けた準備・就職活動・職場定着の支援
⇒職業準備訓練、職場実習の斡旋、個々の障害特性を踏まえた雇用管理についての事業所に対する助言
- ・生活安定事業…日常生活・地域生活に関する助言
- ・活動・実績…センター登録者数574名(身体65、知的258、精神210、他41)新規58名
- ・2020年度の相談件数(相談者2754件、企業982件)、職場実習件数20件、就職件数21件

(2) A氏の経緯

表1 プロフィール (A氏)

氏名	A氏
年齢	18歳
性別	男性
手帳	療育手帳B-2
性格	物静かで優しい。最後まで取り組む。

2021年9月に障害者雇用促進プロジェクト発足後、最初の見学者は近隣の特別支援学校からの紹介だった。まずは現場実習として11月に2週間入るという予定で、準備期間の少ない中、何を準備したら良いかも手探りな状態だった。事前に本人より聞いていた普段学校でしている作業や可能な作業を踏まえたうえで、施設内のグループ活動や管理棟・各活動棟の掃除を行ってもらうことにした。それに伴い、手順書や掃除用具等の物品を用意し、実習の準備を進めた。実習中は、手順書に沿って説明すると、問題無く行えることが分かり、2日目以降は支援員がしっかり付かずとも掃除を行っていた。利用者との関わりも楽しく行っており、利用者への理解を感じた。体調面で頭痛持ちとあったが、雨の日以外は頓服薬が無くとも作業を行っていた。実習の後半は疲れもみえていた為、休憩を多めに取ってもらう等の配慮をした。挨拶や言葉遣いは行っていたが、報告や相談が苦手な印象があり、今後の課題とした。

(3) B氏の経緯

表2 プロフィール (B氏)

氏名	B氏
年齢	21歳
性別	男性
手帳	療育手帳 B-1
性格	真面目で明るい、穏やか。責任感がある。

2022年4月に東総就業センターよりB氏の紹介があった。B氏は当法人内にある障害者の就労促進事業所「みんなの家」の利用者で、就職を目指していた。5月に3日間現場実習を行い、男性浴室・活動棟の掃除やシーツ交換を行った。掃除は手順通りに行えたが、シーツ交換は難しい様子があった。その後、実習最終日の振り返りにてB氏より働く意思を確認。7月1日よりトライアル雇用を開始。

4 実際の勤務状況

A氏は学校卒業後、2022年4月よりトライアル雇用を開始。午前は管理棟掃除、午後は各居室掃除、窓ふき、手すりの消毒を行う。業務中、頭痛を訴えることはほとんど無く、自身で体調管理をしながら自身のタイミングで休憩も取れている。当初は報告がまだ難しいところがあり、予定の業務が一通り終わると次の業務が指示されるまで手が止まってしまうことがみられた。その為、週に1度A氏と話し合う機会を設け、困っていることや今後やってみたいことなどを聞くようにした。1ヶ月程すると少しずつ改善され、A氏も働きやすいように見受けられた。

B氏は7月よりトライアル雇用を開始し、午前は食堂・男性浴室掃除、午後はゴミ捨て・各居室掃除を行う。それに伴いA氏の業務を変更し、午前にシーツ交換、午後に管理棟掃除を行っている。

5 考察

「職員の印象」

月に一度のペースで会議を行い、現状の確認や今後について話し合いを設けている。その中で、プロジェクトメンバーより「仕事を真面目に取り組めていて、休みも少ない。一生懸命に頑張ってくれていて、こちらも頑張ろうという気持ちになる。」とあり、施設長からも「他の職員と変わりなく、思っていたよりも自然だった。」とあった。

また、支援員に障害者雇用についてアンケートを取り、意見をまとめた。

- ・とても一生懸命仕事をしてきている。
- ・障害のある方が社会人として働く場所があるのは人生においてプラスなことであり、家族にとっても安心できてプラスなことだと思う。
- ・障害者雇用プロジェクトが始まり、今まで支援員が利用者に関わる時間を割いて行っていた掃除やシーツ交換等の負担が軽減し、支援に力を入れることができる。
- ・1から始めるのは簡単なようで大変なことだと思う、等の意見があった。障害者雇用について良い意見が多く、担当としては嬉しい限りである。

「当事者の感想」

A氏より、「最初のころは難しかった仕事も今は問題なく通常に行えている。苦手な人もいるけれど、自分なりに対応している。利用者の支援は大変なこともあるけれど、楽しい時もある。こだわりのある人の支援は難しい。」

B氏より、「最初は不安だったけれど、今は慣れてきた。対人関係も慣れてきて、仕事がやりやすくなった。家族も今のところ順調だね、と喜んでくれている。」とあった。両者共に時々疲れはあるが、各自で対処できている。

今後の課題として、仕事内容の充実、働きやすい環境作

り、業務のレベルアップと徐々に定着させていき、ゆくゆくは雇用者のチーム化ができればと考えている。

6 まとめ

今回、障害者雇用を実施するにあたり一番実感したことは、何より私たち自身が障害者の方の事をまだまだ理解しきれていないということである。日頃、障害者の方の支援はしていたが、彼らの意思や能力、実力や思いを深く知ることが足りなかったと痛感している。障害者の方は強く、真面目で優しく繊細である。障害者雇用の促進を進めるにあたり、このことを改めて理解することができた。ハンディキャップはありながらも強く生きる彼らに勇気もらっている。私たちはこれからも彼らの事を知り、共に働き生きていく。彼らの働きやすい環境が、私たちの求める社会の大切な一部であり、これからも障害のあるなしにかかわらず、すべての人の明るい未来を期待して今後も障害者雇用促進プロジェクトを続けていく。

地域連携をもっと身近に地域貢献をもっと高める 就労移行支援事業所の取り組み

○小川 大輔（ウェルビー株式会社 ウェルビー千葉駅前第2センター 就労支援員/主任）

1 はじめに

就労移行支援事業所は、就労を希望される障害者に対して就労定着へ向けた訓練及び相談支援を提供する場所である。支援を提供する上で様々な支援機関や医療機関との連携が求められる。例えば、利用者の支援方針を立てる際や、メンタル不調の際には関係機関とケース会議を実施している。

利用者の就労支援においては、1つの事業所の視点だけではなく、多角的なサポートが就労定着に反映すると考えられる。

弊社のスタンスにおいては、利用者を取り巻く支援機関同士を繋げるファシリテーターとなり、多角的な視点を持って利用者の就労支援を行っている。

2 会社概要

ウェルビー株式会社は1人でも多くの障害者に、成長と活躍の場を創出したい。そして、ボランティアではなく事業として携わることで、障害者の方を継続的に支援していきたい。そんな思いから社会問題をビジネスで解決するソーシャル事業の立ち上げに至る。2012年4月、船橋市の西船橋駅近くに西船橋駅前センターが開所。現在は101のセンターがあり、全国の障害者に対してサービスを提供している。

また、障害のある方への就職支援を行う就労移行支援事業を柱に、児童発達支援事業、放課後等デイサービス事業、相談支援事業、定着支援事業を展開している。

3 本モデルに取り組んだ経緯

はじめにでも記述したように、多くの支援機関の方々と連携を取らせて頂いている。

その過程の中で支援機関の方々も当事業所の意見を求めている部分を感じる場面が多々あり、支援者同士お互いの知見をもっと活発に交換できる場があると良いと考えた。この経験を元に、様々な支援機関が関係性を構築するための交流出来る場を作れないかと思い行動に移すことにした。

更なる想いとして、1つの事業所の視点や知識だけでなく、複数の機関の視点や知識があることにより、各支援機関の支援力向上にも繋がれば良いと考えた。

支援機関に足を運び交流会への参加を呼び掛けた結果、多くの賛同を頂き、他の支援機関の職員も私と同じように

交流の場を求めていることが分かった。

この取り組みに、数多くの支援機関に参加して頂けるように会議の名称を多職種連携会議とした。

4 多職種連携会議で話し合ったテーマと気付き

(1) 第1回テーマ＜就労移行支援事業所の困難事例＞

第1回目のテーマを決めた理由として、就労移行支援事業所を知ってもらう上で、何に困っているのかを知ってもらう所から開始した方が、皆様の認識を高められると思った事と、違う角度での視点からの助言を伺いたいと思い決定する。

表1 就労移行支援事業所の利用者様の困難事例

氏名	A氏
年齢	30代
性別	女性
診断名	うつ病、アルコール依存症
ニーズ	安心した環境で就労したい

【A氏の具体的な困難事例】

他者の振る舞いに過敏で、過度な怒りを抱えてしまう。結果多量の飲酒をして希死念慮をほのめかす電話を繰り返す。

【会議で挙げた意見】

- ①クライシスプランの活用はという意見が挙げた。クライシスプランとは「症状悪化のサイン」と、その対処方法などを一覧にした計画表である。
- ②不調のサインの中に睡眠時間の乱れがあった為、睡眠時間に応じた調子の自己管理を促す事も有効ではと意見を頂く。

【支援結果】

A氏にクライシスプランと睡眠時間の自己管理を意識してもらうことにより、感情的になる回数は減り、過度な飲酒による連絡も無くなった。

(2) 第2回テーマ＜各支援機関の基本的な役割＞

第2回目のテーマとして選んだ理由は第1回目が出た意見として、就労移行支援事業所の基本的な役割について、皆様の関心が高かった為、他の支援機関の役割についても知れる機会があると有意義ではないかと考えて決定する。

参加頂いた機関として、グループホーム、相談支援事業所、特別支援学校等になる。

出た意見で印象深かったのは、グループホームにおける話にて、事業所毎についての料金形態や、区分に対する考え方を聞き、今後利用者が検討した際に、大きな指針となると感じた。全体的に率直な質問や疑問を話し合い、今後の連携を模索出来たと思われる。共通の課題として、8050問題だけでなく、7040、6030問題も同時に考えていく事も重要だと気付かされた。第3回のテーマとして繋げていく。

(3) 第3回テーマ<8050問題、家族支援の困りごと>

前回のテーマを踏襲して(3)のテーマについて話し合いを行う。今回は8機関参加頂く。より、密な話し合いが行えるように、Aグループ、Bグループに分かれて話し合いを実施。その中で、問題毎に着目する点が違うことが分かった。

ア 80に着目した困り感

親亡き後の福祉の緊急性の高さや、支援機関の役割の認知が薄いと言う話に重きを置いて意見が出た。

イ 50に着目した困り感

長らく引きこもりしており、医療の緊急性も高い方が多く居るが、本人の危機意識の薄さや、楽観的視点が強い為、福祉に繋がり辛い場合が多い。

ウ 家族支援の困りごと

共依存という言葉が1つのキーワードであり、社会から孤立している期間が長ければ長い程、深く強くなるのではないかという考察をした。

エ 今後に向けた解決策

様々な側面を検討した結果、幼少期から福祉の認知を高める動きを、支援機関が連動して行う事が重要ではないかという意見が出る。さらに居場所づくりのお手伝いを、段階毎に行っていき、社会から孤立しない関係作りの必要性を考えるに至る。

オ 総括

親子間の困りごとを話していく中で、「共依存」や、「非現実的な解釈、認識」が意見として挙がってきた。改めて重要な事として、様々な関係機関との関わりから、相談先を支援者がどれだけ把握しているか、促しが行っているのかが大切だと分かった。また話をしていく中で内容は違えど、根幹は近い困り感を共有出来た事は大きな学びとなった。

5 多職種連携会議からの学び、今後の課題

現在3か月に1回のペースで多職種連携会議を実施した結果、様々な学びを得ることが出来た。支援機関が変われば視点の違った質問や、新鮮な回答があり、大きく見識が深まったように感じた。印象的だった質問の中に、「困っ

た事は何か」という投げかけがあり、個々が困りごとを共有すると、同じ困り感がある支援機関が居る事により、共感から安心感に繋がった事も分かった。

6 今後の課題

今後の課題としては、テーマの設定と、継続性と考えている。理由は、参加する支援機関が異なることにより、共通認識で話せるテーマが限られてくる為、どのように設定していくべきか考えていく必要がある。それに付随して、継続性すなわち参加したいと思って頂く努力も大切になってくるのではないかと考える。

7 多職種連携会議で得られた参加者からの意見

第3回を終えて、継続参加頂いている方や、新規の参加者の方がいる。皆様が多職種連携会議の参加を通して感じて頂けるメリットとしての意見を紹介する。

- ①新たなネットワークの構築が行えている。
- ②距離感の近い話し合いが出来た事により、機関毎の認知が深まった。
- ③初めて知った支援機関だが、ぜひ相談したい方がいる。
- ④会議参加後に、連携する事案もあったと共有頂く。

8 まとめ

就労移行支援事業所だからこそ出来るネットワークの構築に留意して取り組んだ結果、新たな関係構築の助力が出来たのではないかと考える。また我々の立場は利用者の安定就労の為の支援という事も忘れてはならない。自身が得た知識を、支援の中に反映させる事も大きな役目と捉える。今後は生活、就労、居住に関わる機関の連動から、支援のモデルケースになるものを考案していきたいと思う。

最後に、多職種連携会議を通じてお互いの立場を理解した上での情報共有を行うことが出来、支援に厚みが増したと実感をしている。

【連絡先】

ウェルビー株式会社 ウェルビー千葉駅前第2センター
主任 小川 大輔
e-mail : d.ogawa@welbe.co.jp

SAKURA 杉並センター（3障害対象）・SAKURA 早稲田センター（発達障害対象） 研修提供と支援方法、就労後の状況

○瀧澤 文子

（株式会社総合キャリアトラスト SAKURA 杉並センター

サービス管理責任者 公認心理師 精神保健福祉士）

○平工 美和

（株式会社総合キャリアトラスト SAKURA 早稲田センター 就労支援員）

1 はじめに

今回、SAKURA センター（杉並・早稲田）の支援・研修の特色を紹介する。主に、働くために必要と考えられるコミュニケーション研修についての説明とその効果について報告する。

2 概要

(1) 会社の概要

株式会社総合キャリアトラストは、各種人材サービス事業を展開する親会社の総合キャリアオプションの特例子会社として2012年に設立。事業としては、障害者の自社雇用や、企業へのコンサルティング、そして就労移行支援を行う「SAKURA 事業」がある。SAKURA センターは現在、全国17センター、首都圏7センターと展開している。人材サービス事業で培った人材育成のノウハウやきめ細やかなサービス提供、また企業とのつながりを活かした就労支援を特徴としている。

(2) SAKURA 杉並センター

SAKURA杉並センターは3障害（精神・知的・身体）を対象とし、2017年9月に開設。杉並区は福祉のネットワークが発達しており、関係機関と連携を取りながら支援を進めることで、ご本人のニーズに的確に応えることが出来ている。8月現在の人数は、15名（男性9、女性6）で、20～40代の方が中心となっている。様々な年代や障害の方が共に通所する中で、就労経験や障害特性を考慮し、研修内容によっては基礎・応用とコースを分けて提供しており、支援面では特性を考慮した個別対応を心がけている。

(3) SAKURA 早稲田センター

SAKURA早稲田センターは、2018年6月に開設。発達障害の傾向に適した就労支援プログラムを展開している。発達障害の方だけではなく、知的障害やうつなどの気分障害、睡眠障害などがある方も利用している。8月現在の人数は、7名（男性：6名、女性：1名）で、20代の方が中心となっている。特性に合わせた研修提供をしており、また支援面では、自己理解を可視化できるツールを多く活用している（ナビゲートシート・クライシスプラン等）。

(4) SAKURA センターの研修・支援

SAKURAセンターでは、LQプログラムをもとにしたマナー研修を中心に提供している。LQプログラムとは、親会社が人材育成のために作成したプログラムで、それを障害者の方に分かりやすく改変したものである。研修は他に、PC、就労、生活・グループワーク、作業訓練がある。基本的には講義形式で、ワークやテストを交えながら職場で必要とされるスキルの習得を目指している。

支援面では、アセスメント時にご本人からの情報だけではなく、ご家族や関係機関への聞き取り、定期的な情報共有を行うことも多い。利用者の方とは、約2週間に1回定期面談を行い、それ以外でも必要に応じて面談を行っている。

(5) 就労後の状況

現在、SAKURA センターの就労後半年間の定着率は98%となっており、様々な障害を持った方が企業で活躍している。就労先は事務職、販売、清掃、工場内での作業等多岐に渡っている。

3 センターのコミュニケーション研修について

2021年3月、民間企業の障害者雇用率が2.3%に引き上げられた。民間企業における障害者雇用の実態調査では、障害者を雇用する中で、多くの企業が選考時に、協調性や素直さ、コミュニケーション面などのソフトスキルを重視していることが船橋¹⁾の調査結果で明らかとなっている。また狩俣²⁾は、障害のある人のコミュニケーションとその課題の中で、障害者雇用の問題も、障害者の障害にあるというよりも、その人のコミュニケーションの問題にあり、コミュニケーションの障害があることが、雇用・就労を困難にしていると言っている。

SAKURAセンターでも就労定着支援を行う中で、ご本人、企業からの相談の多くはコミュニケーションに関連することである。職場環境、職務への適応を図る為にはコミュニケーション能力の向上が必要となる。そういったことからSAKURAセンターでは、就労の場で求められるコミュニケーション力の向上を目指した支援を提供している。

(1) SAKURA 杉並センター

杉並センターでは、コミュニケーショントレーニング（会話のキャッチボール）を行っている。会話のキャッチボールとは、利用者の障害特性をふまえて職員を配置し、グループを作る（1×1、3人グループ、5人グループ）。必要に応じて、テーマを設定し、ペンを用意する。進め方としては、ペンを持つ人が話し、話し終わったら隣の相手に何か質問し、ペンを渡す。これを繰り返す。最後に、振り返りの時間を設け、各々の課題について振り返るといったものである。

利用者からの要望として「コミュニケーションがとれるようになりたい」といった声を多く聞く。しかし、センターで利用者の様子を見ていると、支援者と配慮ある状況でのコミュニケーションは取れるが、利用者同士のコミュニケーションが上手く取れない状況が見られていた。トレーニングを重ねることで、コミュニケーションのスキルアップを図ること、利用者間の関係作りに繋げることを目的としている。

(2) SAKURA 早稲田センター

早稲田センターでは、コミュニケーションの基本となる自己理解、他者理解を深めるため、マインドマップとピアサポートを行っている。

マインドマップは、自身の頭の中の考えを絵で整理する方法。表現したい概念（テーマ）を中央に描き、そこから放射状に連想するキーワードやイメージを繋げていき、発想を広げていく。早稲田センターでは、就労準備や目標設定に向けてテーマを6つ設定し、取り組んでいる。またマインドマップを作成した後は、参加者全体で共有を行う時間を設けている。

ピアサポートは、仲間同士が支えあい課題解決する活動。この活動によって、安心・つながり・絆を生み出し、思いやりをもった関係作りにつなげていくことを目的としている。自身が気づいているコミュニケーションの困難さだけでなく、他者から見る困難さにもアプローチをすることで、他者との適切な関係性や距離感を知っていくよう促しをしている。

4 アンケートによる効果測定を実施

(1) 目的

今回の発表にあたって、各センターで提供している研修を利用者がスキルアップにつながると感じているか確認し、今後の研修に活かしていくため、2022年7月にアンケートを行った。

(2) 回答者

SAKURA 杉並センター15人、SAKURA 早稲田センター6人。

(3) 結果

表1 アンケート結果

	杉並センター	早稲田センター	計
4 (非常にそう思う)	5 (知1・精3・発1)	3 (知1・精0・発2)	8
3 (そう思う)	8 (知4・精4・発0)	1 (知0・精0・発1)	9
2 (あまりそう思わない)	2 (知1・精0・発1)	1 (知0・精0・発1)	3
1 (全く思わない)	0 (知0・精0・発0)	1 (知0・精0・発1)	1
計	15 (知6・精7・発2)	6 (知1・精0・発5)	21

アンケート自由記述（一部抜粋）

<杉並センター>

- ・会話のキャッチボールをすることで自分の考えていることをすぐに言える。相手の話を聞く。その2つ。スキルアップすると思ったから。
- ・人の話を聞いたり、気持ちを理解する良い機会になる。楽しくなる。人に好かれやすくなる。

<早稲田センター>

- ・自己発信力の向上につながるから。
- ・徐々に発表の仕方など成長している気がするため。

今回のアンケート結果から、各センターで行っているコミュニケーション研修を多数の利用者が効果的に感じているということが分かった。

5 最後に

現在、就労定着者より、各センターで身に付けたことが業務の中で活かされているとの報告を受けているが、今後、リモートワークへの移行や業務内容のIT化が進む中で、障害者にも更に高度なコミュニケーション能力が求められていくと予想される。今回のアンケートにより、現在行っている研修が効果的であることは分かったが、今後は就労者や企業へもアンケートや聞き取りを実施し、職場で必要とされるコミュニケーションスキルをより明確にすることで、センターの研修や支援をさらに職場に適したものにしていきたいと考えている。

【参考文献】

- 1) 船橋篤彦『民間企業における障害者雇用の実態調査—特別支援学校におけるキャリア教育の展開に向けて—』、『愛知教育大学教育臨床総合センター紀要第4号』, (2013), p.63-70
- 2) 狩俣正雄『障害のある人のコミュニケーションとその課題』、『経営研究 第62巻 第1号』, (2011), p.1-26