

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ると予想される。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