

一人ひとりの挑戦が生む可能性と価値創造 ～広がる活躍のフィールドとその先へ～

○星 希望（あおぞら銀行 人事部 主任調査役 精神保健福祉士/2級キャリアコンサルティング技能士）

1 はじめに

あおぞら銀行（以下「当行」という。）では、障がいのある行員が安心して働き続けられる環境づくりを進めるとともに、一人ひとりの声に耳を傾け、その想いや気づきを職場環境づくりやお客さま対応に活かす取り組みを続けている。障がいへの理解を深める研修や疑似体験、統合報告書の作成への参画、手話講座など、様々な活動は障がいのある行員が中心となって推進し、多様な視点や経験を新たな価値創造につなげる取り組みへと発展してきた。

近年は、その積み重ねを通じて、障がいのある行員自身の意識にも変化が見られるようになった。自身の成長だけでなく、「自ら道を切り拓くことで、これから入行する後輩や、社会で働こうとする障がいのある方々の可能性を広げたい」という思いが生まれ、次世代へ経験をつないでいこうとする動きが自然と広がっている。

本発表では、一人ひとりの挑戦がどのように新たな活躍の場を生み、その経験が次の世代に受け継がれ広がっているのか、その歩みを紹介する。

2 主体性を育む環境づくり

当行では、障がいの有無に関わらず行員の主体的なキャリア形成を支援している。例えば、現在の業務に従事しながら、人事異動が伴わず希望部門での業務を実際に経験できる「ジョブサポート制度」や、業務未経験者を対象に、各業務部門に短期間で出張し、研修と実務を集中的に経験できる「短期トレーニー制度」などを設け、所属部署以外で経験の幅を広げる機会を提供している。

新たな一歩を踏み出す際には、不安を感じることも少なくない。また、必要な配慮は障がいの状況によって異なるため、本人の意向を確認しながら、それぞれの状況に応じた支援を行っている。安心して経験を積める環境を整えることで、自ら可能性を広げようとする意欲にもつながっている。新たな業務に挑戦する者、資格取得を目指す者、社内外で障がいへの理解を深める活動に取り組む者など、それぞれが自分らしいチャレンジを実現している。自身のキャリア形成だけでなく、「自分が前例になることで、後輩の選択肢を広げたい」という思いを原動力として行動している行員も増えており、こうした姿勢は、個々の成長にとどまらず、後に続く行員の選択肢と、組織全体の可能性を広げている（図1）。

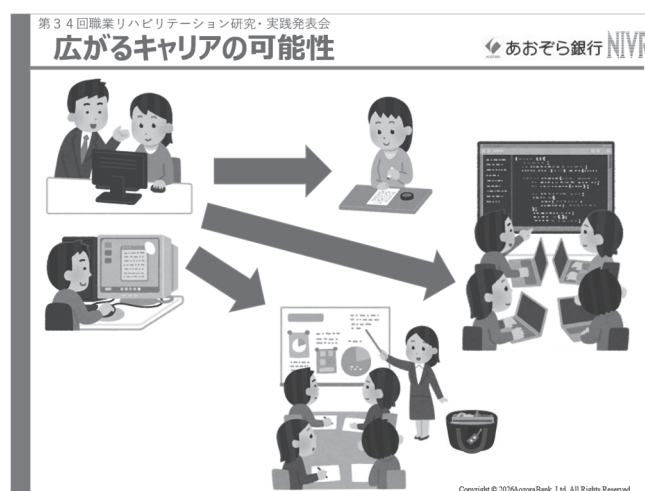


図1 キャリアの広がり一例

3 新たなチャレンジが広がる可能性

(1) 未来へつなぐ取り組み

障がいのある行員の歩みは、自らの成長にとどまらず、その経験や思いを次の世代へつなぎ、新たな活躍の可能性を生み出す取り組みへと広がっている。

直近の東京アビリンピックには当行として初めて、複数名の行員が参加した。結果だけを目的とするのではなく、声を掛け合って有志でエントリーし、それぞれが競技に臨んだ。入賞した行員は全国アビリンピックという新たな目標に向けて努力を続けており、思うような結果に届かなかった行員からも、「来年も挑戦したい」「自分が前例となることで後輩も挑戦しやすくなれば」といった前向きな声が聞かれた。

また、聴覚特別支援学校の職場見学会をはじめ、障がいのある生徒や学生との交流にも、若手行員を含めた障がいのある行員が積極的に参加している。自身の就職活動や入行後の経験、仕事を続ける中で工夫していることなどを率直に伝えることで、これから社会へ踏み出す方々の不安を少しでも和らげ、将来の働き方を具体的に思い描ききっかけとなっている。

(2) 持続的な取り組みへ

これまで積み重ねてきたものを一過性のものにせず、継続的な取り組みとして次の世代へつないでいくための仕組みづくりも進めている。

当行では、お客さまと接する部門を中心に、障がいのある行員が講師となり、障がいの疑似体験を研修に取り入れている。視覚障がいや聴覚障がいがある状況を疑似体験し、

体験と併せて参加者同士で感じたことや気づきを共有する時間を設け、単なる知識の習得ではなく、多様な視点や考え方への理解を深めている。これまで参加者からは「体験によって不自由さだけでなく、そのときの気持ちにも触れることができた」「相手の立場を想像することの大切さを実感した」といった声が寄せられ、日々のお客さま対応にも活かされている。（図2）。



図2 障がいの擬似体験のイメージ

多様な方々とのコミュニケーション手段の一つとして、2020年より手話の活動も進めており、現在は部門横断のプロジェクトとして、全行向けの手話レッスンを対面とオンラインのハイブリッドで定期的に開催している。

障がいの擬似体験も手話レッスンも、「参加者に何を感じてもらいたいか」「日常でどのように活かしてもらいたいか」を意識しながら、毎回プログラムをブラッシュアップしている。その過程で講師自身も、自らの経験を整理し、新たな学びを得ている。これまで中心となって進めてきた行員に加え、若手行員が新たに講師役として運営に携わるようになってきており、内容を整理共有しながら、実施方法も工夫し継続的に実施できる体制ができてきている。個人の活動ではなく、経験やノウハウを受け継いでいくことで、活動そのものも進化を続けている。

さらに、毎年参画している統合報告書・サステナビリティレポートの作成でも、今年は新たなメンバーを中心に作成を進め、これまで携わってきた障がいのある先輩行員が助言や意見交換を行いながら支える形で取り組んだ。新たなメンバーは普段の業務や取り組みをはじめ、自身の障がいや働く上で大切にしていることなどを自らの言葉で表現した。障がいを開示することには葛藤もあったかと思われるが、「これから入行する方や後輩が安心して働けるきっかけになれば」という思いが、その一歩を後押ししている（図3）。

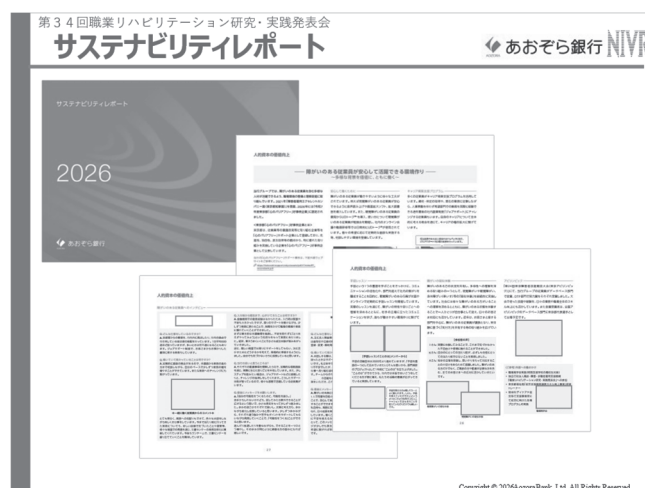


図3 最新のサステナビリティレポート

勤続30年以上のベテラン行員から、今年の4月に入行した新入行員まで、経験や年代、障がいの状況は異なるものの、「自ら切り拓いた経験を次の誰かへつないでいきたい」という思いは共通している。その積み重ねが新たな挑戦を後押しし、組織全体へと広がる好循環を生み出している。

4 おわりに

本発表で紹介した取り組みは一部であるが、それぞれの行員が普段目の前の仕事や役割に向き合い、小さな一歩を積み重ねてきた結果として広がってきたものである。

その過程で見えてきたのは、一人の経験が周囲へ伝わり、次の歩みへと受け継がれていくことで、新たな価値が生まれるということである。キャリアの広がり、アビリンピックへの挑戦、障がいのある生徒や学生との交流、障がいの擬似体験、手話レッスン、統合報告書・サステナビリティレポートの作成など、一つひとつの取り組みは目的が異なる。しかし、その根底には「自身の経験を次に活かしたい」という共通した思いが流れている。「自分のための挑戦」が、「誰かの未来のための挑戦」へと変化していることこそ、当行の取り組みが新たな段階へ進んだ証であると感じている。

一人ひとりが切り拓いた小さな挑戦は、やがて誰かの挑戦を後押しし、新たな可能性をつくっていく。その可能性は、障がいのある行員だけでなく、組織、お客さま、未来の後輩、そしてこれから社会へ踏み出す方々へと広がっていく。今後も、一人ひとりの思いや経験を大切にしながら、新たな可能性を生み出し続ける組織を目指していきたい。

【連絡先】

星 希望
あおぞら銀行 人事部 人事グループ
Tel : 050-3138-7211
e-mail : n.hoshi@aozorabank.co.jp

自己否定を繰り返していた昔の自分に「変わってきたよ」と伝えたい ～振り返りから自分軸の大切さに気づいた事例

○小林 勲（ボッシュ株式会社 人事部門業務サポートセンター ジョブコーチ）

○北堀 亜弥（ボッシュ株式会社 人事部門業務サポートセンター）

1 はじめに

(1) 精神障害者の固有性

『精神障害者の固有性』とは、症状の現れ方は十人十色、見えにくい障害で誤解されやすい、リカバリーの道筋も人それぞれ、という意味である。私たちが所属する業務サポートセンター（以下「BSC」という。）は精神障害者に特化した障害者雇用専任組織で、BSCの基本理念は『職業リハビリテーションによる自己実現』である。それぞれが目指す自己実現の内容はその人の強み／弱み、体調や将来への希望などによって異なるので、自己実現に向けてのリハビリテーション（以下「リハビリ」という。）もその人固有のものである。今回の発表はBSCで働くKさんのリハビリの話である。

(2) 偶然訪れた機会

Kさんの個性を言葉にすると、周りの人に優しい、理解力と業務遂行力が高い、周囲の期待に応えたい・相手の役に立ちたいという気持ちが強い、そして自己肯定感が低い。常に自分のことよりも周りの人たちのことを優先してしまう傾向があり、無理を重ねて体調を崩してしまうことが何度もあった。

ある時Kさんの能力が評価されて、BSC内のAutomation関連プロジェクト全体のサブリーダーを務めることになったのだが、自分は何をしたら良いのか、自分にサブリーダーが務まるのか、という不安から体調を崩し2週間の休みを取るようになった。そして、結果的にサブリーダーの任から降りる判断をせざるを得なくなった。Kさんはこの時のことを振り返って、「2度と倒れないように」と考えて行動しなくては、という強い気持ちを持った。そんなKさんを見ていた周りの人たちは、Kさんの能力を活かしたい、Kさんの問題をなんとかしてあげたい、という気持ちになっていた。偶然にもみんなのベクトルが同じ方向を向いた瞬間である。このエネルギーを合わせたら何かが変わるかもしれないという漠然とした期待から、Kさんのリハビリが始まったのである。

2 サポーター側の体制と取り組み

(1) ピアサポーターを中心とした体制

サポートする側の主役はBSCスタッフのEさんである。EさんはKさんの業務上の先輩であり、Kさんの信頼を得

ている。Eさんは「KさんはAutomation業務で欠かせない人材であり何とか復帰させたい、これまでと同じリカバリーだとKさんがまた倒れてしまう、自分自身のリカバリー経験を活かしKさんに元気になってもらいたい」と考えた。そしてEさんから「Kさんのリカバリーサポートをしばらくの間自分にやらせてほしい」という提案があり、当時のBSCマネージャーとジョブコーチ（以下「JC」という。）はEさんの提案を了承した。Kさんとの日々のコミュニケーションはEさんに任せ、マネージャーとJCは必要に応じてKさんと話ができる距離感を保ちつつ、Kさんの精神的安定を含めて主にリハビリ環境の整備を行った。

Kさんの立てたリハビリ目標、『2度と倒れない、仕事で継続したアウトプットを出す』は関係者の間で共有。サポート方針も相談して明示した訳ではないが、以下の認識を全員が持っていた。

- ・一緒に働く社会人という土俵でのサポート
- ・Eさんの経験を活用
- ・Kさんの気付きと自己理解を促す
- ・サポート側は1枚岩

(2) Eさんのマイクロマネジメント

BSCスタッフはそれぞれが週報を書いている。週報の中にも『1週間の振り返り』という欄はあるが、Kさんのリハビリには使える内容ではないと判断し、ピアサポーターのEさんはKさんと一緒にKさん専用の日報を作った。その日報を使いKさんとEさんは毎朝1on1を行った。Eさん自身の経験から、仕事に復帰した直後は自分の中で情報整理が難しく、焦りもあって適切な判断が出来ない。今のKさんに実現可能な計画を立て、Kさんにキッチリ守らせることが大切である、と考えた。Eさんが諸々のことを判断し今日やる事をKさんに指示、翌日に結果を確認してまた新たな判断と指示を、というマイクロマネジメントである。一見するとKさんの気付きや自己理解を促す行動と逆行するように見えるが、マイクロマネジメントを開始して2ヶ月くらいで、Kさんは「自分だけで考えると業務を引き受けすぎて倒れていただろう、コントロールすることの大切さが分かった」と言っている。Eさんのマイクロマネジメントは3ヶ月で終了したが、既にKさんの中では大きな変化が始まっていたのである。

3 Kさん自身の振り返りと自己理解

(1) 過去8年間の振り返り

マイクロマネジメントを通して自己理解への1歩を踏み出したKさんは、過去を振り返ることで更に自己理解が進み、自分の気づきが他の人にとっても何かしらの参考になるのではないかと考えた。BSCで働き始めてから書き溜めていた8年分の週報を見返し、自己分析を行った結果が以下である。

- ・業務量の多さが体調不良の根本原因ではなかった
- ・役割の変化・責任・人間関係が影響
- ・環境変化やプレッシャーが重なった時に崩れやすい

体調を崩した時は頭も体も動かず欠勤していたが、それは自分の限界を知らせるサインであった。何日か休めば一時的に回復し仕事を再開出来たが、根本的な解決には至っていない。同じ考え方・やり方をすると再び体調を崩すパターンを繰り返していた。客観的に自分の過去を振り返り、倒れた原因は忙しさではなく、自分の考え方や特性にあったことに気づいた。

(2) カウンセラーからもらったキーワード

KさんはEさんから紹介されたカウンセラーにお世話になっている。カウンセリングを始めて間もなく、カウンセラーから『自分軸と他人軸』『心のエネルギー量』という2つのキーワードをもらった。

自分軸と他人軸：Kさんはこれまで相手の期待や評価を基準に行動していたので、周りの人たちへの気遣いから常に精神的な疲れを感じていた。カウンセラーはその様子から「Kさんは他人軸でものごとを判断している」という指摘をした。自分がどうしたいのかという気持ちをベースにものごとを判断するのが自分軸である。自分軸をしっかり持ちながら周りとのバランスを考えるのが良い、というのがカウンセラーからのアドバイスである。自分軸を意識するようになって、以前より自分自身のことを肯定的に捉えようという気持ちになり、自分と周りとのバランスも考えられるようになってきた。

心のエネルギー量（％）：メンタル面の元気さを示す指標である。今まではだるい・頭が痛いなどのフィジカル面を基準に仕事をする／しないという判断をしていた。フィジカルが問題無くてもメンタルが落ちていると仕事が出来ない。メンタル面の元気さも判断材料のひとつにした方が良い、というのがカウンセラーからのアドバイスである。心のエネルギー量をコップの中の水にたとえ、100％は目指さない、20％を切る前に相談や業務調整をする。自己評価した数値を見ることで自分を責めず、「今は動く／無理しない」という判断を論理的に行っている。

(3) リハビリを通して得た気づき

このリハビリを通して、自分に必要だったのは落ち込まないことだけに意識を向けるのではなく、まず自分自身を良く知ることだと気づいた。日報やlon1を通して自分の感情や考え方を整理し、自分の状態を把握したうえで、心のエネルギー量に応じた働き方や対処方法を選択する大切さを学んだ。また、自分はこれまで、ものごとを他人軸で判断していたことにも気づいた。今は、自分はどう感じているのか、自分に出来ることは何かをこれまでより客観視するように努力している。自分軸とは自分だけを優先することではない。自分を大切にしながら、他人のことも同じように大切に考えるための土台である。

マイクロマネジメントから始まった一連のリハビリ計画が終了した後でもメンタルの波はある。しかし、以前であれば意味も分からず体調を崩していたような場面でも、自分を振り返り、立て直す方向で行動できるようになってきた。この積み重ねが自己否定をしていた昔の自分に、「少しずつ変わってきたよ」と伝えられる1歩だと感じている。

4 まとめ

正直、このようなリハビリは計画して出来ることではない。本人の中で変わりたいという強い気持ちがあり、自分自身と向き合う覚悟がある。知識・スキルを持ったサポーターが周りにいる。信頼関係とチームワーク。このような条件が揃って、好機を逃さずスタートを切ることが最初の1歩である。それでも必ず良い結果が得られるという保証はない。今回のKさんのリハビリは、上手く行くことを信じて、焦らずみんなが進んできた結果である。今もKさんにはメンタルを含む体調の波が見られるが、周りからのサポートを受けながら大崩れしない程度のセルフマネジメントが出来ている。

自分の弱さや特性を認識出来たとしても、その人自身で考え方や行動を変えることは非常に難しい。伴走しながら叱咤激励をしてくれるサポーターが必要である。結果論ではあるが今回のリハビリにおいてピアサポーターの力が絶大だったことは事実である。

我々はとかく支援する人／支援される人という見方をしてしまうことが多いが、障害の有無に関わらずこの社会で生きている同じ人間であり、企業で働く仲間であるということを改めて認識した。アンコンシャスバイアスを取り払い、だれもがやりがいを感じ達成感を共有できるような職場を目指したい。そこには物理面や制度面の環境整備だけでなく、目に見えない人と人との信頼関係が必須である。

客観的な自己評価を促す体験的支援の重要性と受容の難しさ ～「理想」と「現実」の整理と強みでつなぐ就労移行支援の役割～

○古瀬 大久真（特定非営利活動法人クロスジョブ クロスジョブ福岡 作業療法士）

1 はじめに

就労移行支援において、利用者が自身の障害特性や職業適性を客観的に評価・理解することは、適切なマッチングや職場定着に不可欠である。しかし、中途障害者が発症前の自分（「理想」）と現在の障害状況（「現実」）の乖離を突きつけられた際、強い心理的抵抗や喪失感が生じ、障害受容の難しさに直面することが多い。特に身体障害に比べて、高次脳機能障害は本人も直感的に認知しにくい。

本報告では、脳血管障害による右片麻痺と重度の高次脳機能障害を呈した事例が、事業計画作成、運転再開の試み、複数の企業実習などの「体験的支援」を通じて、理想と現実のギャップに直面し葛藤した経過を報告する。その上で、多職種連携による包括的アプローチと、前職関係者からの激励を契機とした「強み」へのシフトにより、一般就労へと至った経過をたどり、就労移行支援が果たすべき役割と医療・福祉連携の重要性について考察することを目的とする。

2 事例の概要

対象者 ケンジ氏（仮名）50代 男性。

(1) 病歴

X年6月に出張先のホテルにて左被殻出血を発症（同日、血腫除去術施行）。回復期病院、自立訓練を経てX+3年10月より「クロスジョブ福岡」を利用開始。

①**身体機能** 右片麻痺（BRS：Ⅳ・Ⅲ・Ⅴ）、上肢橈側手掌側（前腕、手掌、手指1～3指）に表在感覚脱失あり。身体障害者手帳1級、障害年金2級所持。

②高次脳機能障害

ア 失語症

運動性失語重度。喚語困難や錯語が顕著で自由な対話は難しいが、Closedな質問には比較的容易に回答可能である（真意の抽出には時間を要する）。

イ 遂行機能障害

計画を立てること、順序立てて物事を行うことが苦手である。

ウ 注意障害

机上が整っていないと探し物に気が付かないことがある。

(2) 生活状況・支援体制

独居。週3回のヘルパー、週1回の訪問看護（服薬管理・バイタル確認・家事援助）を利用。支援チームは、

後見人（Z氏）、ケアマネジャー、相談員、訪問看護、ヘルパー、当事業所で構成される。

(3) 前職および利用初期の状況

発症前は営業職。元の会社からの「工場作業員」としての復職提案に納得できず退職した経緯がある。当事業所利用前に実施する体験利用後の振り返りでは「起業」や営業職、フルタイムへのこだわりが強く、「作業系就労が現実的」とする支援者の見立てと助言に対し受容が困難な状態であった。新規就労を目指し利用を開始したが、開始後も営業職や起業への強い希望は継続した。

3 支援の展開

本人の強い希望を尊重し、営業職の可能性も視野に入れて週4日の訓練から開始した。しかし、具体的な体験的支援を通じて、徐々に客観的な現実（課題）に直面することとなった。

(1) 訓練場面における課題の露呈と強みの発見

① PC訓練

失語症の影響から、ローマ字表を「文字」ではなく「形」として探すため、10文字の入力に3分前後を要した。また、漢字、カタカナには全て読み仮名が無いと入力できなかった。遂行機能障害の影響により画面操作に困難さがあった（どのアイコンを選択すべきか分からない）。

② 事務補助訓練

住所や数字の自筆が困難であった（見本の模写は可能）。

③ 軽作業訓練

お箸のお手元セット作成において片手作業ではあるものの、自助具を作成し重りを使用することで高品質な作業が可能となり、工夫次第で十分強みになることが確認された。

(2) 「理想」へのチャレンジと失敗体験による喪失感

起業の希望を諦めることができず、体験的支援として「次回面談までの事業計画作成」を提示した。結果、計画を練り展望を予測する能力（遂行機能）の障害により全く着手できなかった。また、単独での運転再開の試みも、主治医から「運転不可」の意見があり断念した。その後、「前職スタッフと起業するため名古屋へ行った」といった事実と異なる説明がみられ、高次脳機能障害による自己認識や記憶の混乱、辻褄を合わせようとする反応の可能性も踏まえ、ケース会議で状況を確認した。

(3) 前職キーパーソンとの面談による考えの転換

起業や営業職に対する固執を解くため本人の承諾を得て

前職へ連絡し、来福した社長・部長を交え面談を実施した。社長より「貯金が減るのはもったいない。生活基盤の安定を優先すべき。できる仕事は必ずある、諦めないで。就職したらご飯に行こう」と真摯な激励を受けた。これにより本人は「自分にできる仕事をして社長に報告したい」と気持ち劇的に変化し、新規就労へ切り替える機会となった。

(4) 企業実習を通じたさらなる自己理解の深化

新規就労に向けて見学8社、実習4社を展開した。

① A社（特例子会社・清掃実習）

失語により業務中に自発的な報告・相談ができない点、指導への「うん」という敬語の欠如が「会社の秩序を崩す」と厳しい指摘された。本人は苦笑いしつつも敬語の重要性などを客観的に振り返る契機となり、身体負担も考慮して「短時間（2～4時間）就労」へと方針を絞った。

② B社（ホテル・食器洗浄実習）

3日間×3時間の短時間実習を経験した。片手作業や注意障害による食器の判別に時間を要したが、黙々と業務をこなし「出来る」という成功体験を得た。企業の求める基準を満たせず採用には至らなかったが、この実習を機に障害の気づきが促され、就労意欲が高まった。

③ C社（マンション清掃実習）

訓練を重ねて臨んだが、多種多様な業務の時間管理（遂行機能）や安全面（階段清掃）の課題から、企業の求める基準に及ばず雇用には至らなかった。

4 成果と現在の状況

一連の実習を踏まえ、「過度な身体的負担がない」「多くのコミュニケーションを必要としない」「遂行機能障害があってもできるルーチン業務」を軸に再探索した結果、当事業所の繋がりのあった企業より、「お掃除ロボットを手動で操作するフロア清掃業務」の提案を受けた。

この業務は、清掃だけで1日約2kmの移動量となるため、訓練で連続歩行（大濠公園1周・約3km）による体力アップを図ったほか、カーペットクリーナーを用いた立位・片手でのシート剥がし等の反復訓練を行い、徹底した事前準備を重ねた。その後実施した計5日間の実習では、過度な疲労もなく器用に操作して「戦力になっている」と高い評価を得た。人が来たら電源を切って待機するなどの対応も確実に遂行できた。

課題であった「ロッカールームから清掃場所への掃除機やカゴの持ち運び」については、企業側が合理的配慮として「移動の間に本人の状態を確認し、コミュニケーションを図る機会」と位置づけた付き添いの体制を整えてくれた。その後、面接を経て、利用開始から2年6か月で正式に応募・就職へと至った。

5 考察（就労移行支援の役割と多職種）

(1) 体験的支援による障害受容へのアプローチ

本事例において、言葉による助言だけでは「理想」と「現実」のギャップを受け入れることは困難であった。自身での事業計画作成や主治医への確認、複数の企業実習という「自分で試行錯誤してチャレンジし、客観的な事実直面する体験的支援」が、納得感のある自己評価につながったと考える。また、失敗による喪失感に対し、前職社長という「重要な他者」からの動機付けを支援プロセスに巻き込んだことが過去の自分への固執を外し、「今できることで勝負する」という自己受容を促す決定的な転換点となった。

(2) チームアプローチによる包括的支援

後見人、ケアマネジャー、相談員、訪問看護、ヘルパー、そして就労移行支援事業所が「就職」という目的を共有し、一貫した認識で包括的支援に取り組めたことが、生活基盤を含めた支援に寄与した。

6 おわりに

本事例は発症から時間が経過し、医療との連携は少なく、福祉、介護サービスの利用フェーズに入っていた。しかし、脳卒中後の高次脳機能障害は退院後に症状固定となることも多い。退院後、介護保険等のサービス利用で生活が落ち着いてしまうと、就労意欲があっても、挑戦する機会を得られないまま社会復帰を諦めてしまうリスクがある。

現状として、医療と介護の連携に比べ、医療と福祉の連携は未だ不十分であることも多い。中途障害における障害受容は容易ではなく、残りの人生すべてをかけて向き合う方もいる。就労移行支援の果たすべき役割は、単なる訓練提供にとどまらず、時に厳しい現実に向き合い、共に整理し、過去と現在の区別を支援しながら、企業ニーズに合致した「強み」を明確にし、未来（企業）へつなぐハブとなることであるとする。2026年4月から施行された「高次脳機能障害者支援法」が目指す、自立および社会参加、共生社会の現実に資するためにも、入院中から退院後を見据え、患者や家族が福祉サービスの選択肢を持てるような医療・福祉間の強固な連携システムの構築が今後必須である。

【参考文献】

- 1) 橋本圭司『高次脳機能障害 どのように対応するか』、PHP研究所(2006)

【連絡先】

古瀬 大久真

特定非営利活動法人クロスジョブ クロスジョブ福岡

e-mail : kose@crossjob.or.jp

本人の「希望」と「人間の本质」「認知特性」の統合による就労支援 ～アセスメント・マッチング・職場定着に希望を灯す最前線～

○加藤 宏昭（NPO法人ネクステージ 理事長）

1 はじめに

これまで四半世紀以上様々な困難さを抱えている方とともに、希望の実現に向けて取り組んでまいりました。その中でも、①気持ちのゆらぎが多い方、②ギリギリまで相談できない方、③いつも他責思考の方、④突然あきらめてしまう方などの場合、私自身の力不足でお役に立てないことも多々ありました。この状況をなんとか打開しようと、ジャンルを問わず様々な知見にウィングを広げていく中で可能性を見出したのが脳科学でした。今回は人間の本质を捉えた脳科学のエッセンスから、本人とともに希望を灯す就労支援について、実践の中から学んだことをご報告させていただきます。

2 悩みの構造と応用行動分析の活用

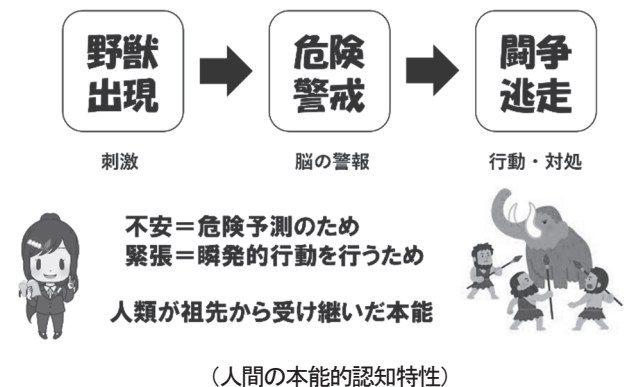
わたしの現場ではよくある話ですが、不安になりやすい特徴がある方の場合ですと、①希望の求人、②希望の仕事、③負担の少ない環境など、当初の希望の方向性通りに様々な条件が整っていても、不安、懸念、不満等が出出し、それをきっかけとして一気に離職のリスクが高まることがあります。



アセスメントを取る際に重要となってくる部分は、先行条件をいかに深掘りできるかにかかってきます。本人が抱えている苦勞は先行条件に含まれていることが多く、防衛機制の過活動局面も、事前に想定が可能と言えます。それをどのように意味づけるかは、支援者さんの個性や本人との関係によって千差万別ですが、できれば脳における認知のリソースが減少傾向のときは、あたたかく未来につながる積極的なとらえ方が望ましいでしょう。

3 認知特性と人間の本能（脳機能の防衛機制）

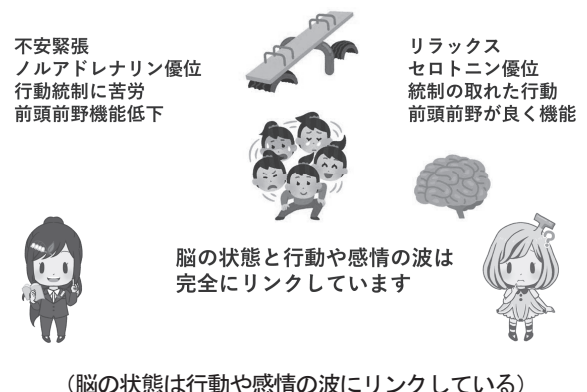
なぜ思考が安定しないのか！？という点に目が行きがちですが、ここで一旦人間の認知特性と防衛機制についておさらいをしておきますと、本人の混乱等に対する見方も緩やかにとらえることができる可能性が高まります。



人間の祖先は荒野で暮らしていた時代、野獣に襲われてしまわないように常に警戒していたことが不安のはじまりです。そして実際野獣が出現し対処するために体を温め動かせる状態を作るために、心拍数を上げ、体内の血流量を増やしていたことが、緊張のはじまりです。採用面接が近づき不安が高まり、緊張がつのってしまうと言う方も多いでしょうけれども、人間の本质に目を向けるとごく自然なことと言えるでしょう。

4 感情の波と行動のメカニズム

人間の本质を理解しますと、単に本人が①問題行動を取った、②指示に従わない、③言い訳を続けているという理解からさらに一步進めて、なぜ今不安定な様相を呈しているのかという客観視に結びつけることができます。



何を言っても聞いていないという場合も、①何らかの理由があって、頑なに受け付けていない場合もあれば、②ノルアドレナリン優位な状態が続き、前頭前野の働きが低下し、口頭の説明が入らない状態を示しているという可能性も考えられます。この見極めによって、どの対応が今の状態にとって望ましいかの分水嶺となり、その後の支援のあり方や本人との関係性にも大きく影響を及ぼします。

5 「花畑を出す魔法」としてのアセスメント

やさしい対応が望ましいと思いつつも、当初の希望の実現に向けて必要に迫られ、本人にどうしてもわかってほしいことがある場合は、支援者も人間ですから不安や緊張もあるため語気が強くなってしまうこともあるでしょう。少し横道にそれるかもしれませんが、感情を乱さないように淡々と伝えるという場合も、支援者自身の感情との向き合いを回避している可能性もあるため、本人に突き刺さる内容となっていることも考えられるので注意が必要です。

そこで注目したいのが、裏テーマとなっている『葬送のフリーレン』に登場する「花畑を出す魔法」のイメージでアセスメントをすることです。

アセスメント

- ①状況の把握
- ②先行条件の確認
- ③成育歴等過去データ
- ④定番の対処法や認知の傾向
- ⑤響く言葉と伝え方



支援内容

- ①がんばったこと探し
- ②成長したところ探し
- ③ねぎらいの言葉
- ④糧となるもの探し
- ⑤最大限のエール



心理的安全性と自己効力感（生きる力）を高めるアセスメントと支援を！

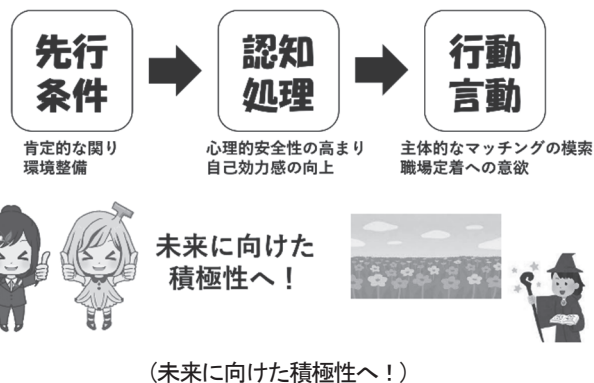


（花畑を出す魔法のようなアセスメント）

何かしらの問題を抱えた場合、不安や緊張が高いこともあり前頭前野の働きが低下する傾向を逆手に取り、積極的に未来への糧となるものをつかみ取っていただくことを目的として、心理的安全性と自己効力感（生きる力）を高める方向性でアセスメントを実施します。実績をベースに、本人が再び考える力を取り戻せる方向を目指し、支援内容を検討。考えられる最高のタイミング、最善の人、そしてあたたかく励ましてくださる関係機関・他のユーザー・友人・家族等、あたたかい励ましに無償の愛で協力してくださる方の力を借りて、バックアップ体制を作っていくことが最善と私は考えています。担当者がイメージするものは、本人の活躍と関係者があたたかい気持ちで参画できる舞台を構築することなので、笑顔で支援していきたいところです。

6 心理的安全性の確保と全方位のフォローアップ

本人の不安や緊張が緩和され、積み重ねてきた努力の経験がもたらす未来につながる糧は、時に今の職場は不向きであったという結論に至ることもあります。その過程を踏まえた次の職場探しは、マッチングという視点をより深め、職場定着できる条件を自ら意識した就職活動となることでしょう。また、この仕事だったら絶対うまく行くと本人が言いつつ、支援者もそう感じる支援も普通にあり、その結果実は違うという場合も十分考えられます。



一見苦しい状況にも見えがちですが、先行条件であるアセスメントの視点を肯定的な関わりに変えることによって、心理的安全性の高まりと自己効力感の向上につながり、結果として主体的にマッチングを模索し、今度こそ職場定着したいという意欲にもつながります。

7 まとめにかえて

今回の発表で数多くのパワーワードを残しましたが、私自身は成功を積み重ねてきた訳ではなく、むしろうまく行かない場面で粘り倒し続けたと言って差し支えありません。それこそが私を支える希望であり、花畑を出す魔法でした。仕事をはじめてからの10445日、数多くの出逢いに感謝します。

【連絡先】

加藤宏昭
NPO法人ネクステージ
障がい者就労支援センターストーリー
e-mail : info@npo-nextage.com

解決志向型アプローチの視点を取り入れた グループワークの開発に向けて

○小松 成美（障害者職業総合センター職業センター 上席障害者職業カウンセラー）
上村 美雪（障害者職業総合センター職業センター）

1 はじめに

障害者職業総合センター職業センターでは、知的障害を伴わない発達障害者を対象としたワークシステム・サポートプログラム（以下「WSSP」という。）の実施を通じて支援技法の開発・改良を行っている。近年、WSSP受講者の傾向として、過去の経験などにより自己肯定感や自己効力感などが低下していると思われるケースが増えている。そのため、心理的な安全性を確保しやすい支援方法として「解決志向型アプローチの視点を取り入れたグループワーク」の開発に取り組んでおり、本発表ではその開発状況について中間報告を行う。

2 開発の背景

WSSPでは、受講者の特性について詳細なアセスメントを行いながらプログラム（「就労セミナー」「作業」「個別相談」）を進めており、プログラムの中で過去に生じた職業上の問題について振り返ることもある。抱えている問題の原因に応じた対策を検討するアプローチ（問題志向型アプローチ）では失敗の追体験となり、過度な心理的負担を与える場合があること、またそれにより支援者との関係性に影響を及ぼすおそれについて懸念を感じる場合も多い。

また、令和7年度、地域障害者職業センター及び広域障害者職業センターを対象に、アンケート及びヒアリングを実施した。その結果、自己肯定感などが低下している発達障害者に対し、問題の改善に向けた相談を行う場合に困難を感じることを、「過去の経験から『どうせうまくいかない』と感じて解決行動につながりにくい」「問題解決に至るまでのイメージが持てず、行動につながりにくい」

「問題に向き合うことで気分の落ち込みや体調の不安定さが生じる」などがあげられた。これらから、問題の改善に向けて相談を行う場合、問題が生じた場面や原因を振り返ることが避けられず困難が生じていることがうかがえた。

さらに、ヒアリングなどの結果から、支援者がこれらの課題に対し、「できていることや小さな変化を具体的にフィードバックする」「対象者が安心して相談できる関係づくりを行う」「対象者自身の考える解決像や納得感を尊重する」などの工夫を行っていることが示された。このような支援上の工夫は、解決志向型アプローチの考え方に通じるものがあると考えた。

黒沢・渡辺（2025）によれば、解決志向型アプローチで

は、リソース（すでにあるものやできていること）や解決（望んでいるよい状態）、未来（これから希望する姿）に焦点をあてる。また、いつもなら起こるはずの問題が起きなかったとき、少しでもうまくいったとき、ましなとき、うまく対処できたときなどの例外が存在すると考え、それを増やしていくことなどが基本的な考え方になる。¹⁾

このため、解決志向型アプローチは、自己肯定感などが低下している対象者に対しても、心理的な安全性を確保しやすい支援方法であると考えられる。加えて、問題の原因分析に多くの時間を費やすのではなく、対象者が望む変化や実現可能な行動に焦点をあてながら支援を進める方法は、支援期間に限りのあるWSSPにおいても親和性が高いのではないかと考えた。

さらに、ヒアリングなどの結果から、グループワークなどにおいて、ほかの受講者の意見や体験談から気づきを得たり、動機づけにつながったという事例も複数確認された。

以上のことから、受講者同士の相互作用も活用しながら、受講者が望む「なりたい姿」に近づくための動機づけの促進が図られるよう、解決志向型アプローチの視点を取り入れたグループワークの開発に着手することとした。

3 開発の方向性

(1) ワークシートの作成

解決志向型アプローチには「なりたい姿」を尋ねる技法があるが、これまでのWSSPでの実践から「なりたい姿」が答えにくいという受講者が多いのではないかと考えた。そのため、グループワークで発言しやすくなるように、表1のような質問項目からなるワークシートを作成した。

表1 グループワーク試行実施1回目で使用したワークシート

①	最近の生活や仕事のなかで、「少しやりにくい」「変えられたらよい」と感じていることは何でしょうか？
②	①について、これまでどのように対応してこられましたか？（今まで努力してきたこと、工夫してきたことを教えてください。）
③	①があっても、今より少し楽に感じられた場面やタイミングはありますか？それはどのようなときでしたか？
④	そのときは普段と何が違っていただでしょうか？
⑤	今後、①がどのように変わったら「今より少し楽になった」と感じられそうですか？
⑥	⑤の状態を10としたら、今のあなたは0～10のうち、どこにいますか？

受講者にはワークシートを事前に記入し、グループワー

クに参加するよう依頼した。また、グループワーク当日は「表1⑥で回答した数字を一つ上げるにはどうしたらよいか」といった質問を最後に行い、グループワーク後に取り組む行動を決めてもらうような流れとしていた。なお、対象者像としては「困り感や問題を感じているが、自己肯定感などが低く、問題解決に困難があると思われる発達障害者」を想定しているが、複数名で行うという性質上、対象者を絞り込み過ぎず、試行実施においては多少の自己開示に抵抗がなく、技法開発に協力可能な受講者に参加してもらうこととした。

(2) グループワークの進め方

グループワークは1回あたり2時間とし、WSSP受講者2名が参加した。ファシリテーター及びコリーダー（板書を含む）は支援者が担当し、受講者は「発表者役」と「参加者役」に分かれた。「発表者役」は表1の内容について発表し、「参加者役」はその話を聞きながら、「発表者役」がこれまで努力してきたことやよいところなどを見つけることとした。

グループワークは2回実施し、参加したWSSP受講者が「発表者役」と「参加者役」を入れ替え、どちらの役割も経験できるようにした。ファシリテーター及びコリーダーは表1の内容に加え、「表1④のような状況がありながらも、これまでやってこられたのはなぜか」「あなたの努力について、あなたの大切な人は何と声をかけてくれそうか」「グループワーク後、どのようなことが起きると話し合っ

て良かったと思えそうか」など解決志向型アプローチを参考とした質問を適宜行いながら、「参加者役」が「発表者役」の努力などを検討しやすくなるよう進行した。

また、「発表者役」の努力や工夫、強み、周囲からの支援、問題に少しでも対処できたとき、問題が起きなかったときなど、リソースにつながると思われる内容があがった場合には、他の内容と色を分けて板書し、適宜、その内容を整理して振り返る時間を設けるなどの工夫を行った。なお、グループワーク終了時は、その日の参加や発言に対する労いや感謝の言葉を伝え合い、安心感を持って終えられるよう配慮した。

(3) グループワーク試行実施1回目の振り返り

WSSP受講者からは、「できていないと感じていたことも、ほかの参加者の発言から、できている部分もあると気づけた」「人のよいところを探る中で新たな視点が得られた」「悩みを共感してもらい、気持ちが楽になった」などの感想が得られた。これらも踏まえ、グループワークを運営した支援者間で以下のような振り返りを行った。

表2 試行実施1回目の支援者間の振り返り

・今まで努力してきたことを探す構成であったため、労いなどの肯定

的なフィードバックが多くあったことがよかったのではないかな。
・問題と直面する場面が少なく、参加しやすかったのではないかな。
・運営の都合上、「なりたい姿」の明確化、例外やリソース探しなど、1度のグループワークでは、解決志向型アプローチのすべてに十分時間を確保することが難しいと感じた。
・表1①の内容から話し合いを開始するというのは、「問題があり、それを変えないといけない」と暗示しているようにも映り、解決志向型アプローチのよさが十分活かせていないのではないかな。
・「なりたい姿」の明確化に時間が十分取れなかったためか、「なりたい姿ではなく、こうすべきと思っていることを語る」など、「これだったらやれる」と思えるような話につながりにくかった。

試行実施1回目の構成では、受講者が話しやすいよう「なりたい姿」という表現は使用しなかった。結果、グループワーク後に取り組む行動を検討する段階で、本人が望む姿というよりも「こうすべき」「こうでなければならぬ」といった規範的な内容が語られ、話し合いが停滞する場面も一部みられた。これらの結果をふまえ、「何が解決されるか」よりも「どのように過ごしていきたいか」「どのような自分でありたいか」などを語ることができるよう、グループワークの構成の再検討が必要と考えられた。

以上のことから、今回開発するグループワークでは「なりたい姿」を具体的にイメージできること、また、その語りのなかからリソースを見出すことに重点をおくよう整理することとした。具体的には、「自分らしさを発見する」をテーマにし、自分らしいと思える1日を詳細に描くなどの構成としている。なお、「なりたい姿」に近づくための具体的な相談は、グループワーク実施後の支援者との個別面談などで行うこととした。

グループワークでは「なりたい姿」を語るなかで他者からの共感や労いなどの肯定的なフィードバックを得ることで、一見ネガティブにとらえられる経験も含め、「なりたい姿」に向けて活用できるリソースをみつけられることを目的としている。これにより、その後の個別相談などにおける解決に向けた取組がより進みやすくなることを期待している。

4 今後の展望

今後は障害者職業総合センター研究部門と連携し、効果測定を行いながら、グループワークの進め方やワークシートの構成などについて改良を重ねていくこととしている。なお、現在の開発の取組については実践報告書にとりまとめ、令和9年3月に発行する予定である。

【引用文献】

1) 黒沢幸子・渡辺友香『教育相談ですぐ使える！解決志向ワークシート』、ほんの森出版（2025）, p. 6-9

【連絡先】

障害者職業総合センター職業センター企画課
e-mail : csggrp@jeed.go.jp Tel : 043-297-9042