

# 一般ボランティアを活用した障がい者就労定着の効果と課題

○新里 学（那覇市障がい者ジョブサポーター派遣等事業 コーディネーター）

## 1 那覇市が独自に行ってきた就労支援者サポート事業

平成18年度施行の障害者自立支援法により、それまで「働く障がい者と福祉事業で作業する障がい者」と線引きされていた考え方へは「社会は障がい者が活躍できる場」であるという考え方へシフト、それによって障がい者の就労支援サービスは「福祉的」なものから「社会に送り出す」立場へと変化した。

那覇市にある一般社団法人那覇市身体障害者福祉協会（以下「身協」という。）は、その変化を受け、新たに就労移行支援事業として障害者就労支援センターさわやか（現・就労支援センターさわやか、以下「さわやか」という。）を新設した。那覇市障がい者ジョブサポーター派遣等事業（以下「ジョブサポ事業」という。）は、身協が那覇市から受託しさわやかが運営する事業として平成19年11月にスタートした。ジョブサポ事業の名称を聞きなれない方が多いのは、那覇市が独自に行う委託事業であるためだ。

このジョブサポ事業は、一般就労を目指す障がい者の就職サポート、一般企業で働く障がい者が長く働き続けるための定着サポートを目的としている。つまりジョブサポ事業は、平成30年にスタートした就労定着支援事業より10年以上前から続く就労支援者サポートというわけだ。

## 2 ボランティアに支えられるジョブサポ事業

ジョブサポ事業の活動形態は、他の就労支援事業とは大きく異なる点がいくつかある。その中でもっとも特徴的なのが、現場で活動するジョブサポーターが専門職員ではなく、一般の方々によるボランティアだということだろう。

障がい者の就労支援には多くの知識と経験を要するいわば専門職に近い側面がある。それをボランティアであるジョブサポーターに一任することは、就労支援を経験した方であれば無謀に感じるかもしれない。しかし実際にジョブサポ事業は15年以上運営してきた実績がある。つまりジョブサポーターによる障がい者の就労サポートは、決して不可能なことではないということである。

ご想像通り、ジョブサポーターによる就労定着サポートを事業として運営していくのは難しい。しかし逆を言うと、ジョブサポ事業局はその課題を乗り越え、ノウハウとして蓄積してきたということだ。ここでは一部ではあるが、ボランティアの方々に活動していただくことによる効果と課題をお伝えしたい。

## 3 支援者のジレンマ

障害者自立支援法が施行された当時、障がい者就労支援を担う支援機関などの支援者（以下「支援者」という。）最大の目的は「障がい者を一般就労させる」ことであったが、現在はそこから考え方を一步進め、「就労した障がい者を労働者として定着させること」へと変化している。しかし、一般企業に就職した障がい者を離職させないように支援していくことは困難だ。その要因は様々で、勤務先での合理的配慮の欠如、受け入れ企業の障がいに対する知識不足、障がい特性による業務不履行など、その事例は枚挙にいとまがない。中でも特に多い問題の1つとして挙げられるのが、職場の人々と障がい者のコミュニケーション不足による人間関係の悪化である。

障がい者には、理解力の乏しい方や特殊な環境で育ってきたために社会的な「暗黙の了解」が理解できない方も多く、それが人間関係悪化の引き金となってトラブルに発展した経験を持つ方も多い。そしてそのような経験が積み重なっていくことで、指導と叱責の区別ができなくなり、障がい者は「分かったふりをする」「本音を隠す」「嘘をつく」という手法を身に付けることとなる。だがその判断は悪手でしかなく、新たなトラブルを生んでしまう。しかし逆を言えば、障がい者から本音を聴くことができれば、このような負の連鎖を断ち切ることができるということでもある。つまり「傾聴」というスキルの活用だ。しかし皮肉なことに、障がい者の本音を聴き取ろうとしても「支援者」という立場が邪魔をすることがある。

当然ながら支援者は、様々な情報を元に職場環境を改善や障がい者への助言をする。だが先ほども書いた通り、障がい者の中には、指導されることを叱責と受け止める方もいる。つまり支援者がいるにも関わらず、本音を言うことができないまま、最悪のケースとして離職につながってしまうこともあるということだ。じつはここにジョブサポーターを活用する意義を見出すことができる。

## 4 ボランティアであるという制限を逆手に取る

一般の方々にジョブサポーターとして活動していただくために、ジョブサポ事業局はいくつかの条件を設けている。その中で特に重要なのが障がい者就労支援に関する研修を受講していただき、ジョブサポ事業局にジョブサポーターとして登録していただくことだ。

繰り返しとなるが、障がい者の就労支援は専門性が高い側面がある。そこに関わっていただくためには、ボラン

ティアであっても最低限の知識やスキルが必要であり、研修を通じて学習していただく必要がある。現在、ジョブサポーターとして活動を希望し、登録していただいている方は、そうした1時間から2時間の講義を20コマ近く受けた方々だ。しかしそれでも、就労支援の基礎を学んでいただいただけに過ぎない。だからジョブサポ事業ではジョブサポーターの方々に対し制限を設けている。それは「指導やアドバイスをしない」というものだ。ボランティアなのだから、この制限は仕方がない、と思われるかもしれないが、じつはこの制限は支援者にはない大きな力を発揮する。それは障がいの方々に「ジョブサポーターは本音を言っても怒られずに聞いてもらえる」と認識していただけるということだ。つまりジョブサポーターは「傾聴」に特化して活動し、就労支援者のサポートをするから「就労支援者サポート事業」というわけだ。

ジョブサポーターは、こうした活動で得た情報を事務局に報告し、事務局は支援者の観点から不足している情報はないか、緊急性がある情報は含まれていないかをチェックし、その障がい者を直接支援する支援者に提供している。そしてその情報を元に、支援者に適切な支援方針を決めていただいている。

## 5 事業であることのアドバンテージ

これまでではジョブサポーターというボランティアに焦点を当てて記述してきたが、ジョブサポ事業を運営する那覇市障がい者ジョブサポーター派遣等事業事務局（以下「ジョブサポ事業」）にも強みがある。それは事業であることで、行政サービスのような制約を受けることがない、ということだ。

就労移行支援や就労定着支援などの福祉サービスは「サービス受給者証」が必要であり、サービスによっては期間や回数などの利用が制限される仕組みとなっている。しかしジョブサポ事業はこうしたサービスとは違うため、期限や回数の制限を受けない。つまり障がい者の方ご自身や支援者がジョブサポ事業の利用中断の希望があった場合、やむを得ない事情が発生した場合でない限り、無期限でジョブサポ事業を利用し続けることができるということだ。実際、ジョブサポ事業を10年以上継続して利用し続けている方、つまり長期で雇用されている方が多いことが、ジョブサポ事業の有用性を示していると考えている。またジョブサポ事業は他のサービスと併用することも可能だ。そしてこれは、障がい者の方にとって大きな利益となるポイントにもなっている。

例えば特別支援学校を卒業して就労移行を経由し就職し、後にその支援者が就労定着支援、そして就業・生活支援センターへ移管していったとする。当然、前任の支援者は後

任の支援者に支援に必要な情報を引き継いでいくわけだが、どうしても情報の引継ぎには欠損する部分が生じやすい。しかしこの障がい者がジョブサポーターを利用していれば、欠損していた情報をジョブサポ事業で補填できる。実際、支援者の移管がうまくいかず支援期間に空白が発生してしまったこともあったが、その期間もジョブサポ事業によって情報を集め続け、小さなトラブルを後任の支援者に引き継ぐことができたという実績もある。

## 6 ジョブサポ事業の課題

平成19年から18年にわたり運営を続け、多くのハードルを越えてきたジョブサポ事業だが、それで課題がなくなつたのかと言えば、それは否である。特に事業継続以降、いまだに解決されない課題として挙げられるのが、ジョブサポ事業を利用していただいている障がい者の方の居住地だ。

これまで記述してきたとおり、ジョブサポ事業の委託元は「那覇市」である。つまり那覇市の税金によって運営されている事業であるということだ。当然ながら那覇市の税金は那覇市民のために活用されなければならない。つまり、那覇市民でない障がい者の方はジョブサポ事業を利用できないということだ。そしてこれは、那覇市外に転居された方にも適用される。先ほどジョブサポ事業の終了理由に「やむを得ない事情」と記述したのは、こうした課題が残されているためだ。

## 7 課題解決の展望

ジョブサポ事業が那覇市の税金で運営されている以上、居住地で利用が制限されるのは当然のことであり、残念ながらこの制限を撤廃することは難しい。しかし解決策がないわけではない。それは各自治体で那覇市と同じく、ジョブサポ事業、あるいはそれに準じた事業を発足、運営していただくことだ。

ジョブサポ事業は18年に及ぶ事業運営の実績があり、そのためのノウハウを蓄積してきたという自信がある。そしてそれを他の市町村で生かしていただくことにも抵抗はない。むしろ全国にこのジョブサポ事業を広め、連携していきたいと考えている。そのためにジョブサポ事業事務局はジョブサポ事業の有用性を広め続けていきたい。

### 【連絡先】

新里 学  
就労支援センターさわやか 内  
那覇市障がい者ジョブサポーター派遣等事業  
e-mail : sawayakajs007@gmail.com