

# 職業リハビリテーションにおける 危機介入の実践と教育的支援の試み

○豊崎 美樹

(株式会社スタートライン CBSヒューマンサポート研究所／マネージャー)

ウォーラー 美緒

(株式会社スタートライン CBSヒューマンサポート研究所／研究員)

刎田 文記

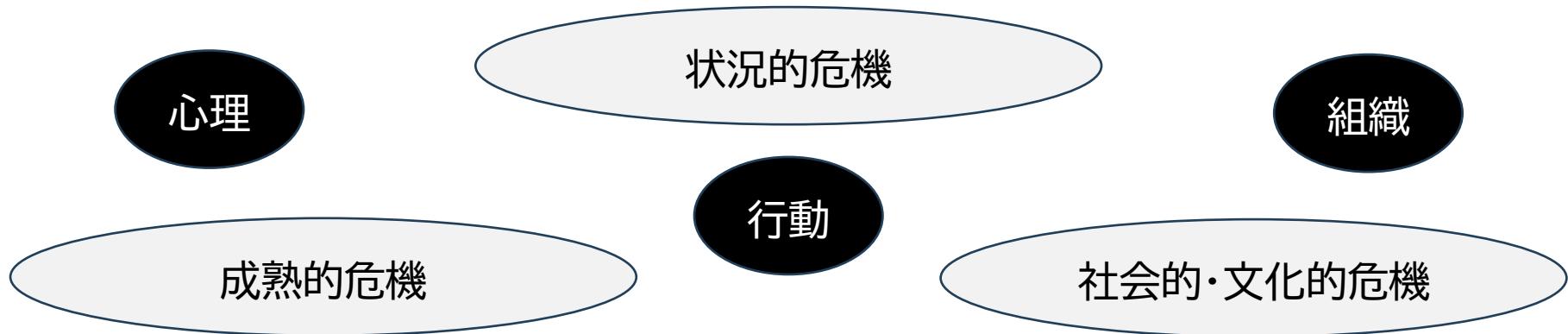
(株式会社スタートライン CBSヒューマンサポート研究所／主幹主任研究員)

# 会社概要

<b>会社名</b>	株式会社スタートライン	<b>事業内容</b>	障害者の就業支援、ならびに、障害者雇用の支援全般			
<b>設立</b>	2009年12月15日	<b>雇用支援事業</b>	東京	8	愛知	1
<b>代表者</b>	西村賢治	<b>拠点数</b>	千葉	1	大阪	9
<b>本社住所</b>	東京都三鷹市上連雀1-12-17 三鷹ビジネスパーク1号館		神奈川	16	兵庫	1
<b>関西事業所</b>	大阪府大阪市北区西天満2-6-8 堂島ビルヂング4F		埼玉	12		
<b>資本金</b>	299,960,000円 (資本準備金 199,960,000円)	<b>障害福祉事業</b>	東京	1		
		<b>拠点数</b>	埼玉	1		
<b>従業員</b>	約470名 (2025年10月)	<b>加盟団体</b>	一般社団法人 新経済連盟 一般社団法人 日本障害者雇用促進事業者協会 一般社団法人 関西経済同友会 特定非営利活動法人 大丸有エリアマネジメント協会 その他			
<b>有資格者</b>	公認心理師 11名 精神保健福祉士 6名 社会福祉士 14名 臨床心理士 3名 産業カウンセラー 4名					

# はじめに

## 対人援助の現場で発生している様々な危機



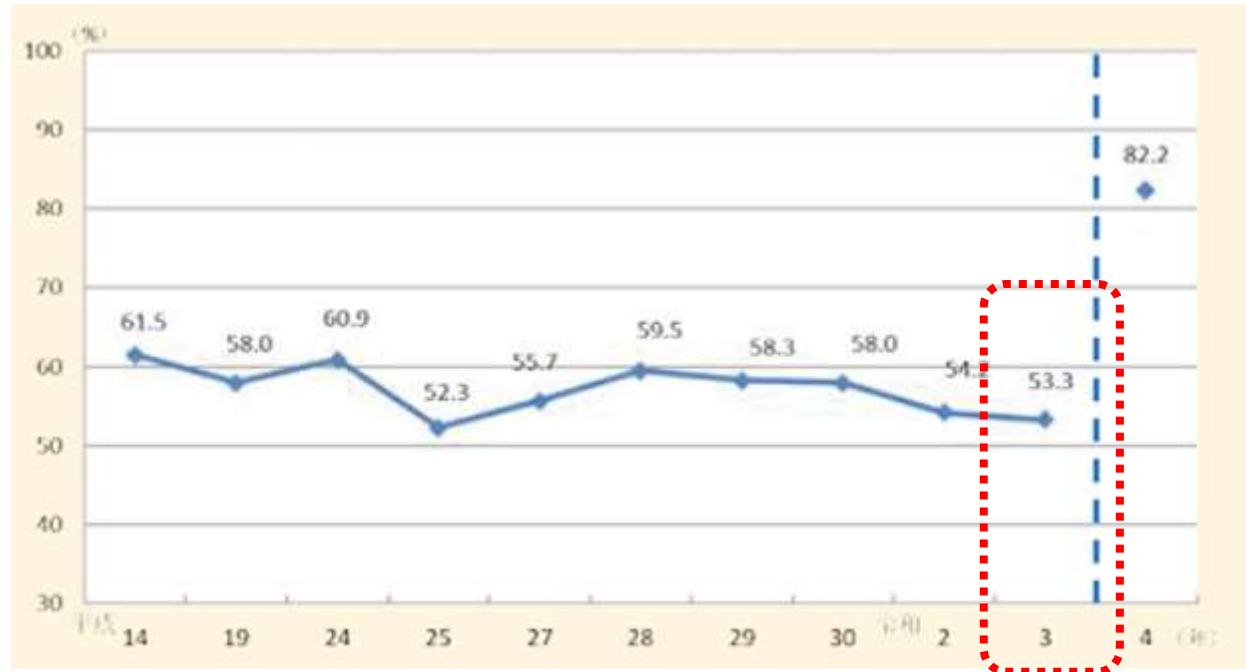
### 危機介入(Crisis Intervention)

危機介入の定義 (Caplan,1964)  
危機状態にある個人に対して短期的・集中的な援助を行い、心理的均衡を回復させ、機能低下や二次的被害を防止するための支援である

当社においても約350名(2025年8月時点)の対人援助職社員があり  
危機介入を適切に行なうため、**体系的な教育を実施する必要性がある**

# 労働者のメンタル調査

『仕事や職業生活に関する強い不安、悩み、ストレスを感じる労働者の割合』



厚生労働省／令和4年『労働安全衛生調査』

→労働者全体をみても50%を下回ることはない現状  
(障害者雇用枠においては、さらに数値が高い可能性)

## 背景(1)

### <臨床心理士を対象とした慶野(2022)の調査>

- ・臨床心理士309名へ調査した回答結果
- ・過去2年に倫理的困難の経験が「ある」と答えたのは、全体の51.1%
- ・もっとも多く挙げられたカテゴリーは「秘密保持の関わる問題」で41.63 %
- ・「秘密保持」の中でも「自殺、自傷他害の恐れ」が最多く、次いで「虐待」「犯罪、事件、不正行為」「性行為を含む交際・妊娠」「いじめ」「精神疾患の情報」という順で倫理的困難があると回答された。

## 背景(2)

### <支援者に求められる知識とスキル>高井(2018)

- ・臨床心理士と協働して自殺未遂者支援を行った経験のある、対人援助職11名への半構造化面接を実施
- ・自殺未遂者支援の中で臨床心理士に求める知識やスキル、臨床心理士が支援を提供する際の困難点や障壁、臨床心理士に求める役割についての情報を収集
- ・自殺未遂者支援において、対人援助職が臨床心理士に求める「知識」として、臨床心理学の知識のみならず、医学的知識、自殺のリスクアセスメントに関する知識、そして社会資源に関する知識が求められていることが明らかとなった
- ・臨床心理士に求める「スキル」では、危機介入のスキル、自殺ハイリスク者本人や多職種とのコミュニケーションスキル、自殺リスクを評価するスキル、そして臨床現場で適応的に活動できるスキルが求められていた

## 課題

職業リハビリテーションを含む対人援助の支援現場では、危機介入を必要とする状況が現実的に発生している。現場の支援職が高い倫理的・心理的負荷に晒されている現状は明らかである。



教育や組織的対応の整備をする必要がある。

# 方法:当社における取り組み(予防的観点から)

情報整理ツール の開発と活用	<ul style="list-style-type: none"><li>・情報整理ツールSAPI</li><li>・ライフイベント年表</li><li>・EEMMグリッド(SL版)</li></ul>
教育研修	<ul style="list-style-type: none"><li>・計120時間程度の支援技術研修 ※科目「専門職倫理」「危機介入」は全支援職が受講</li></ul>
スーパーバイズ	<ul style="list-style-type: none"><li>・定期ケース会議(研究所主催)</li><li>・ソーシャルケース会議(外部スーパーバイザー主催)</li><li>・支援スーパーバイザーの配置</li></ul>

# 方法:当社における取り組み(危機介入時)

対応マニュアル 整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な危機的状況における一次対応</li> <li>・初動の判断基準統一</li> </ul> <p>※企業、支援機関、医療、家族との連携含む</p>
エスカレーション フローの整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急対応起票</li> <li>・案件により適切なマネジメントラインでの判断</li> </ul>
専門部署の設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・CBSヒューマンサポート研究所設置</li> <li>・法務コンプライアンスユニット設置</li> </ul> <p>※緊急時には法務部門、人事部門、研究所と現場が連携</p>
臨時的 スーパーバイズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・CBSヒューマンサポート研究所による臨時ケース会議開催</li> <li>・支援スーパーバイザーから現場への助言</li> </ul>
外部コンサル テーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大学(行動分析学)</li> <li>・精神科専門医</li> <li>・弁護士</li> </ul>

# 取り組みの結果

## (1)予防的な観点からの取り組み結果

導入された各種ツールにより、現場の支援職がケース情報を多角的に収集し、一定レベルでケースフォーミュレーションを実施できるようになったことが、主な成果として確認されている。

また、リスクの早期把握が可能となり、危機的状況に至る前に施策を導入できたケースも多い。

## (2)危機介入時の取り組み結果

危機的事象が発生した際の基本的な対応は統一されており、拠点や支援職ごとの対応のばらつきが少ないことが確認されている。また、複数部署で協議する体制が整っていることにより、支援職が個人で案件を抱え込む心理的負荷が軽減されていると考えられる。

# 課題と展望

## 課題①

経験の浅い支援職が、リスクを早期かつ一貫して把握できるようにするための教育手法の確立

## 展望①

経験の浅い社員が実践の場で支援技術を活用できるよう、詳細な解説を交えた『教育文脈ケース会議』(事例ケース会)

## 課題②

現場で一次的なリスクレベルの判定や施策判断を担うマネジメント職・専門職の配置と育成

## 展望②

リスクレベルの判定やケースフォーミュレーションを精緻に行える人材を育成するべく、「マスター」と呼ばれる社内資格を設置し、対象者にはさらに高度な専門プログラムによる教育を実施

## おわりに

- ・危機介入の問題に対しては、すべての対人援助場面で生じうるものであり、それぞれの文脈に応じた様々な答えがあると捉える必要がある。
- ・当社は、すべての働く人が安全で安心して働くことができる環境を創造していくために、今後も一つ一つの事例についての効果検証も行いながら、この問題に真摯に取り組んでいく。
- ・高井(2018)が述べるよう、他職種・組織との連携を強化するために、「専門職としての自律した倫理的態度」と「他職種・組織への開かれた態度」、そしてその基盤となる「コミュニケーション能力」の向上が求められる。これらの視点も踏まえ、継続的な支援体制を構築していくことが重要だと考えている。

## 参考文献

- 1) 慶野 健『我が国の心理職の倫理的態度に関する研究』、「東京大学大学院教育学研究科附属心理教育相談室紀要」、東京大学(2022), pp.1-7.
- 2) 菊池ゆう子・板藤真衣・刎田文記『社内支援スタッフの支援技術向上に係る人材育成の取組みについて—スタッフの職責に応じた階層別集合型研修の開発—』、「第31回職業リハビリテーション研究・実践発表会 発表論文集」、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構(2022年)
- 3) Caplan, G.『Principles of Preventive Psychiatry』、「Basic Books」, New York(1964), pp.53.
- 4) 高井 祐介『臨床心理士による自殺未遂者支援に資する知識とスキルの検討』、「九州大学心理臨床紀要」、九州大学(2018), pp.1-10.
- 5) 茶屋道 直也『精神保健福祉士の抱えるディレンマと社会的責務に関する研究』、「社会福祉学」、日本社会福祉学会(2014), pp.23-35.