デザインを通して創りだす・伝わる（コミュニケーションする）を社会に提供する

○高橋 和子（有限会社芯和 Cocowa：就労継続支援 B 型事業所　就労支援員）

1　これまでの経過

2012 年に就労移行支援事業を開始。デザイナーを目指す障がい者を主な対象として、ビジネススキル・デザインスキルの基本と実践を通して２～３年で一般企業のデザイナー等専門職就労者を輩出してきた。昨年は障害者技能競技大会 DTP 競技で栃木県代表として全国３位の結果を収め、今年度も栃木県代表として全国大会出場が確定している。

就労支援の中で、苦手は沢山あるが「イラストを描く」「よく動く」「文章を書く」「アイデアが豊富」「本を沢山読む」「創造力が豊か」等、２年での就労は難しいが、様々な可能性を持っている人達に出会った。２年で就労してくれることは嬉しいが、もっと長くかかわることで、スタッフ・利用者の相互通行関係を築き、全員がより成長できる環境を創ることができるとの想いから、2019 年 11 月、就労継続支援 B 型事業を開始し、専門職を目指す利用者だけでなく、障がいの範囲を広げ、それぞれが得意で貢献できる場創りを推進している。

2　デザインシンキング「人」を中心にした発想の力

現在多くの事業所で行っている「福祉向け」の仕事では、多様化するメンバーの仕事ニーズに合わせることができなくなってきたと感じている。また、事業所側で提供できる仕事が利用者の適正とマッチしないこともでてくる。そこで、一つの仕事に対してスタッフ・メンバー双方が「今の仕事はこれでいいのか」と考え、常に学び続け「失敗を受け入れ」、「改善していく」ことで新しい発想で仕事を創り出していく（図１）。

図１　5W2H を活用した発想

日頃から発想の力を培っていくことで、事業所に貢献したいと考える利用者が増えれば「発想の力」が何倍にもなる。また、企業で働きたいと思う利用者は、メンタル面でも力をつけることができると考えている。

3　デザイナーとともに「モノ」から「コト」へ価値転換

デザインを「相手の立場を考えること」と定義し、どうしたら相手がより喜んでくれるのかを一人一人が考え、自社デザイナーと相談して具体的な形に落とし込んでいく。一例として、スマホケースを「モノ」として捉えると、「スマホを保護する」が目的になるが、家族の似顔絵が入った世界に一つしかない「喜びを持ち歩く体験」へ転換し、プレゼント品として喜ばれている。

4　色や形のデザインでなく、本人・事業所の想いを反映

本人のありたい姿を利用者・スタッフで探し、本質的な課題解決に向けて相互通行の人間関係を意識し形成する。そこから、支援スタッフ側もよりやりがいが持てる働き方ができ、本人のビジョンを共有する楽しみが生まれる。

現在のようなコロナ禍にもかかわらず、精神障害者保健福祉手帳所持者のメンタルも、緊張・心配が増えることなく安定していた（図２、図３）。これは、本人にとって所属感と貢献意識が醸成され事業所に活気が生まれている結果である。

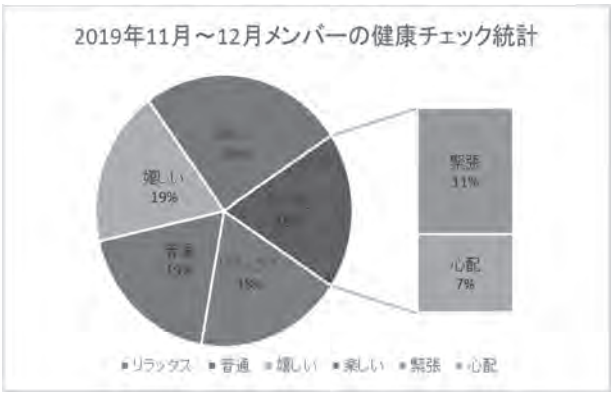

図２　利用者メンタル統計（2019 年末）
精神障害者保健福祉手帳所持者

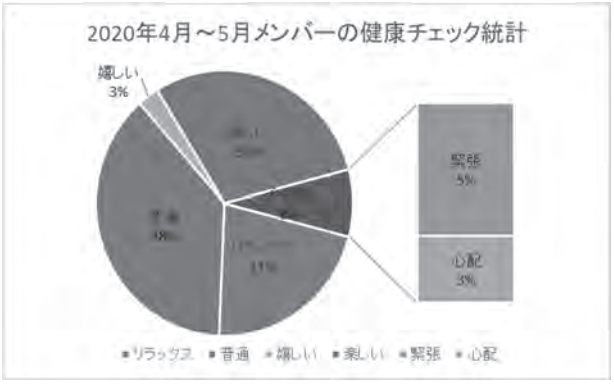

図３　利用者メンタル統計（緊急事態期間）
精神障害者保健福祉手帳所持者

５　相互通行から知恵・工夫・アイデアを発信する

ア　コトの実践の一つとしての会報紙「Cocowa だより」

利用者だけの提案と協力で、「当事者からの情報発信・地域の情報掘り起こし」を目的に、会報誌 Cocowa だより発行の取り組みが生まれた（図４）。地元栃木県上三川町をより深く探るという内容で、取材（アポイントメントも含む）・撮影（写真をやりたい利用者）、執筆（全員で協力）を行う。

また、「活躍している障がい者にインタビューする」という企画（アイデアが得意な利用者）をし、メール取材を行う（内容をまとめることが得意な利用者）（図５）。

また、「障がいについて当事者から伝えたい」という想いに賛同した利用者のエッセイ等、様々な企画が生み出され、会議の実践、相互コミュニケーション、リーダーシップの実践機会となっている。全員がデザイナー目線でよりよい会報を創りたいという想いを共有している。

事業所としても、コロナ禍で誰もが外出を控える今だからこそ発行することで効果も大きくなると期待している。

図４　出来上がった Cocowa だより１号

図５　上三川町役場での取材の様子

イ　アイデアを形にする「栃木県塩谷町様長寿カード」

昨年までは敬老の日に 95 歳の方に対して賞状を贈っていたが、今年はより記念になるものを贈りたい（１人分の予算 400 円以内）と役場の担当の方から相談を受けた。この課題を利用者と相談し、解決策を考えて完成させた。ここで生み出された仕事として「発想」「調査（インターネット）」「試作」「デザイン」「印刷」「組立」「ラッピング」等があり、それぞれの仕事を利用者自らが選択して行った（図６）。１つの製品が完成する過程で生まれた協調は、自分たちの仕事は「デザインを通して社会に和を創造する」という意識で、「95 歳のおじいちゃんおばあちゃんがずっと飾っておきたくなる体験を創造する」ことである。

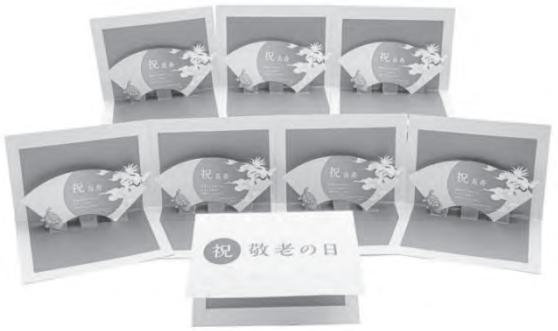

図６　出来上がった長寿カードと作業の様子

ウ　課題発見に向けた取組推進と実践

事務作業についても、それぞれがデザイン視点で分担を行っている。一例として、日々の送迎を、一人一人に確認し管理する仕事がある。スタッフが利用者帰宅後に行ってもただの「送迎管理入力」という作業に終わってしまう。しかし、脳梗塞で倒れた利用者が担当することで、「脳の前頭葉の訓練」にもなる。また他の利用者にとっては、確認されたら答えられるようにメモをして自己管理を行う習慣が生まれる等自然に意識の変化が生まれてきた。また、確認を通して利用者間のコミュニケーションの機会ともなっている。

６　組織にとって、人の個性は「宝」である

現在、デザイン思考から生まれる価値は、社会のために何かを創りだしていくことに留まっている。今後も全員で協力して進めていくことで、利益を生み出し、事業の継続を安定して行える事業所を目指していく。

また、１つの事業者だけではやれることには限界があることも理解しており、今後様々な事業者との交流も増やしていき、新たな価値をともに創れるようになることを願う。

【連絡先】
有限会社芯和
（Cocowa：就労継続支援 B 型・就労移行支援・就労定着支援）
栃木県河内郡上三川町上蒲生 2186-1
電話：0285-38-9350　e-mail：info@cocowa.co.jp