

# 地方部の就労継続支援B型事業所における精神障害のある利用者支援と課題

## －在宅就労支援を中心とする事業所調査の分析から－

○山口 明日香（高松大学発達科学部 准教授）  
八重田 淳（筑波大学大学院）

### 1 研究の目的

本研究は、地方部の就労支援B型事業所における精神障害のある利用者支援の現状と課題として、ICTを活用した在宅就労支援を行っている事業所Aを対象にインタビュー調査を実施することで、地方部のB型事業所を利用する精神障害のある利用者の現状と支援の課題を把握し、ICTを活用した支援の可能性とその効果について整理することを目的とした。

### 2 研究方法

#### (1) 対象者

四国地方X県Y市にある就労継続支援B型事業所1カ所

#### (2) 調査時期と調査内容

調査時期は、2019年12月の1日間であった。調査では、事業所に対し、訪問によるヒアリング調査を実施し、事業所の運営方針、支援内容、支援体制、支援上の工夫、サービス利用に対する要望等を把握した。また利用時間や日数の増加を達成している事業所には、利用時間や日数の増加に資する支援内容や工夫について分析した。

インタビュー時間は約90分程度として、事業所運営と支援実態について、インタビューガイドの面接項目の問いに対して自由に回答いただき、半構造化面接法を用いて実施した。

#### (3) 分析方法

インタビューを音声データで保存し、逐語録を作成し、設問項目毎に記述を分類し、インタビューの発言を整理した。逐語録については、インタビューにその内容の正確性を確認してもらい、修正したものを分析対象とした。

#### (4) 倫理配慮

調査対象者には、所属組織機関及び調査対象者共に、承諾書及び同意書を提示し、本調査の趣旨及び内容、調査データの取り扱いについて書面を提示して説明し、合意する場合に署名いただいた。

本調査の倫理審査については、筑波大学研究倫理審査（課題番号：第東2019-75号）の承認を経ている。

### 3 結果

#### (1) 事業者Aの概要

事業所Aは、任意団体から発展したNPO法人であり、2007年に法人取得をしている。事業内容はICTを用いた就

労及び訓練を実施している。年間の事業所売り上げは約300万円であり、工賃総額は約270万円である。利用者定員は、10名であり、登録者は12名であるが、通所平均は10名である。利用者の障害種別の内訳は、精神障害、発達障害、身体障害である。利用年数は最長3年から、最短は数カ月である。平均月額工賃は、約2万円である。ただし各作業において、それぞれ作業単価が決められおり、個人の作業量によっても変動する。そのため、過去の個人の最高工賃額は、約12万円がある。一方、個人最少額は、数千円の場合もある（表1）。

表1 事業者Aの概要

事業所収支	年間売り上げ	300万
	年間経費	20万
	工賃総額	270万
	加算の有無や加算種別	無し
日々の体制	対利用者あたりの現場の人員数、シフトの組み方	職業指導員1名、生活支援1名、サービス管理者1名(A型兼務) 利用者の通所状態は、それぞれ異なる。A型併設のため、毎日通所している人もいるが、週に2回程度の場合もある。
	利用者の概要	定員、10名(登録者は12名いるが、通所平均は10名) 障害種別内訳 精神障害、発達障害、身体障害 平均利用率 利用年数 最長3年、最短期間数カ月 平均月額工賃 約2万 (個人過去最高額約12万、個人最少額数千円)その人の作業量によって変動する。
インタビューの属性	役職	施設長
	資格	福祉関連資格はなし

#### (2) ICTを活用した事業展開の変遷

2000年にNPO法人格取得をした当初は、就労支援というよりパソコンを使って楽しもうといった趣味領域の活動として、ワードやエクセルを勉強したりといった活動を実施していたが、2005年から就労支援に力をいれて、在宅の身体障害の方の仕事として結婚式のビデオ作成等を支援することを始めた。2011年には利用者が15名程度に増えたので、就労継続支援A型事業所を設立した。その後2016年から就労継続支援B型事業所を設立した。

B型事業所利用者は、相談支援事業所や医療機関、就業・生活支援センター等からの紹介等から利用することになる方が多い。現在、B型事業所で取り扱っている作業は、Webサイトの作成編集やWebアクセシビリティ検査、動画編集、写真加工、印刷物デザイン、データ入力、電話調査、AIの機械学習のアノテーション作業、ドローン操作やドローン撮影データ編集など幅広い作業を取り扱っている。

### (3) 精神障害をもっている利用者ならではの対応

精神障害をもっている利用者ならではの対応としては、医療機関との密な連携や主治医や利用者の支援者とSNS等を活用してコミュニケーションを図ったり、小さなことでも相談しやすい利用者を支えるネットワークを構成する個人間の関係性の構築を丁寧に行っている。また本人の状態に合わせて出勤日（テレワークなので、作業日）を柔軟に対応している。作業量の調整及び作業内容の変更についても柔軟に対応している。また半期に一度の支援計画の見直しにおいて、作業やその量、取り組み方についても検討している。一方で、他の障害種を主とする利用者への訓練と精神障害のある方との対応で困難を感じることは、本人の思っている「できる」作業の量と実際にできる作業の量とのギャップの修正（本人が自分の力を過小評価）や、過剰に周囲の提案に応えようとして、調子を崩すきかけになったりする点は、どのように調整を細やかにしていくのか、本人が伝えやすい環境の工夫が必要な現状が確認された（表2）。

表2 精神障害のある利用者への支援

精神障害をもっている利用者ならではの対応として取り組んでいること	医療機関との密な連携、主治医や支援者とSNS等を活用してコミュニケーションを図るようにする。 本人の状態に合わせて出勤日(テレワークなので、作業日)の柔軟な対応を行う。作業量の調整及び作業内容の変更等についても柔軟に行う。 半期に一度支援計画の見直し(進路変更の場合は、都度修正している)
精神障害をもっている利用者ならではの対応として困難なこと	本人の思っている「できる」作業の量と、実際にできる量とのギャップの修正(本人は自分の力を過小評価している場合など)、また逆に過剰に答えようとして、調子を崩すこともあるので、この調整をどうできるのか、本人が伝えやすい環境の工夫が必要。
精神障害をもっている利用者の工賃UPのためにとらんでいること	個別に作業単価やその難易度を示し、報酬明細を渡す際に、どの作業をどの程度で、いくら名になったか明示している。 作業単価を付けたことで、モチベーションややる気の向上につながりやすく、作業効率が上がったり、作業量が上がった。同じような作業をするA型利用者の方が、作業単価に変動がないので、作業が遅かったり、高めていこうという意識が低いように思う。 できるだけ多くの作業の受注をできるように、共同受注窓口を活用して、複数社で受けることで、利用者の調子や具合による変動も吸収できるシステムを作っておくことで、挑戦的な受注も可能になっており、結果工賃UPにつながっている。 中には、裕福な育ちでお金に執着心や必要性を感じていない人もおり、そういった人には作業単価の明示や工賃のUPはあまり効果がないようである。
他の障害種別との共通点と相違点	当事者の中で、頑張れるラインを超えて頑張るところがある。それを都度に出すことができずに、崩れることがある。

### (4) ICTを活用した訓練の利用者及び事業者の要件

ICTを活用した就労訓練を受けるにあたり、利用者に求められる要件としては、「報告・連絡・相談」ができる力が求められていた。いわゆるIT技能の基礎的な獲得ではなく、基本的なコミュニケーション姿勢があることが必要である。これは遠隔で作業を行っているために、通所よりもこのコミュニケーション姿勢やそのスキル、コミュニケーションが大切だという利用者本人の意識が大切になるということであった。また作業時間中はコミュニケーション

ンに対するレスポンスが早いことも大切になってくるということであった。

ICTを活用した事業所の要件としては、共同受注窓口の利用などを積極的に利用して、恒常的な作業の受注と利用者のコンディションによる作業量低下のリスク分散を行うことで、積極的に工賃向上の取り組みが行えるようになっている。定期的な面談を実施しなければならないため、遠隔による利用者は、距離的問題による面談実施の課題などもあるためこの点を事業所で柔軟に対応しながら実施できることが求められる。これらのICTを用いた訓練ができる支援者の条件については、ITスキルの保有と障害特性の理解が共にバランスよくできる必要があるが、実際にそうした人材は少ないため、採用後に専門性を高めるための勉強会や研修など、人材育成についても取り組んで対応しているとのことであった（表3）。

表3 ICTを活用した就労支援の利用者・事業者の要件

利用者の条件	報告、連絡、相談ができること。ITの技能よりもその基本的なコミュニケーション姿勢があることが必要。(遠隔での作業を行っている為、通所よりもこのあたりのスキルや本人の意識は必要になる)レスポンスが早いことも重要になる。
支援者の条件	ITスキルと障害特性を理解するバランスが必要であるが、実際にそうした支援者は少ないため、事後的に専門性を高めるための勉強会などを行っている。
事業者の要件	共同受注窓口の利用などを利用して、恒常的な作業の受注と利用者の状態によるリスクの分散を行うことで、積極的に工賃UPの取り組みが行えるようになっている。遠隔地の利用者もテレワークを作業の中心としているため、受け入れ可能。定期的な面談については、大変な部分もあり(距離的問題)。

## 4 考察

地方部にある事業所の現状としては、事業所の開所場所と利用者の居住地域との物理的距離や交通インフラ整備の状況などから、毎日の通所が困難なことあり、継続的な訓練の継続に「通所をする」こと自体が課題となる利用者があることが明らかになった。精神障害のある利用者の支援では、訓練の作業量と本人の思いや評価との調整を柔軟に行うことや、医療機関や本人を取り巻く支援者とのコミュニケーションが重要であることが分かった。またICTを活用した訓練では、「コミュニケーション」がキーワードとなり、対面訓練でない分、「報告・連絡・相談」に対する重要度が高まることが確認された。

またICTを活用した訓練において、共同受注窓口を活用したリスク分散や作業単価を細かく設定することによって、利用者の訓練に対するモチベーションの向上や平均工賃向上にもつながっていることが確認された。

### 【連絡先】

山口明日香 高松大学発達科学部  
e-mail : afujii@takamatsu-u.ac.jp