

米国における援助付き雇用等の専門性と専門職種

依田 隆男（障害者職業総合センター事業主支援部門 研究員）

1 はじめに

障害者自立支援法で日本の障害者福祉分野の機関・人材が就業支援分野へ参入し、就業支援技術の習得ニーズが高まっている。就業支援には従来の社会福祉援助技術では対応し難い課題や問いがあるが、その中に就業支援とは何か、他の分野との相違は何かといった専門性に関わる根本的な問題がある。この問いに真摯に答える努力を怠ると、専門家としての社会的な意義や気構えを従事者が見失ってしまったり、後進育成が困難になり従事者が不足したりすることも危惧される。

本稿では、障害者職業総合センターの「職場適応援助者による支援の現状と支援終了後の雇用継続に向けた支援体制のあり方に関する研究」の一環として、就業支援の専門性を明らかにする上で参考となる米国の前例に学びながら、日本への示唆について考える。

2 援助付き雇用からメインストリーミングへ

Cimera, R.E.¹⁾は米国の先行研究等から、①援助付き雇用による、隔離型プログラム(保護雇用等)から地域生活への移行の効果は、援助付き雇用開始の1980年代半ばと比べて勢いが衰えたこと²⁾、②援助付き雇用の効果で限界性が実証されたはずの隔離型プログラムに現在でも連邦予算が投入されていること、③02年までの援助付き雇用のコストが顕著に増加³⁾したこと等を挙げ、援助付き雇用の今後のあり方を検討している⁴⁾。

このうち③については、その後01～06会計年度における米国教育省から州政府への援助付き雇用補助金は減少傾向に転じている⁵⁾。この背景には、障害者雇用対策を一般の雇用・訓練プログラムの中で行おうとする欧米先進国の趨勢(制度の併合、または主流化、いわゆるメインストリーミング・アプローチ)がある。米国では99年施行の労働力投資法を契機として、すべての求職者を対象とするワンストップ・キャリアセンターのカス

タマイズ就業事業の中に援助付き雇用と同様の機能が含まれたことと連動し、援助付き雇用補助金の再編成が行われつつあるように見える。

メインストリーミング・アプローチによって、利用者の意見をよく確認する等の、一般のサービスでは当然だった対応が、どの障害者に対しても自然に行われることが期待される。他方、これまで狭い専門範囲を担当していた現場スタッフには幅広い対応力が求められ、コスト削減効果が期待できるかも知れないが、専門性を欠いたり対応困難に陥ってしまうことも危惧される。これに対処するには、スタッフがノウハウを習得できるよう障害者就業支援サービスの中で蓄積されてきた専門性を整理・体系化する必要がある。

なお、民間の職業リハビリテーション関係機関の中には、ビジネス・コンサルテーション会社との連携による障害者の起業支援等、新たな分野を開拓する動きもみられる⁶⁾。

3 延長支援

米国教育省による各州政府への援助付き雇用の補助金は、リハビリテーション法の下での基本的職業リハビリテーションプログラムの補完制度であり、06年現在56の州及び準州に支給されている⁷⁾。その目的は重度障害者の一般労働市場での就職を促すことにあり⁸⁾、各州の職業リハビリテーション地方事務所がサービスを提供し、その期間は18ヶ月間以内と限定され、その後の雇用継続は延長支援(Extended Service⁹⁾)という別の制度で支援するしくみになっている。

延長支援は、援助付き雇用の効果を持続させるため、非営利の民間団体によるジョブコーチ支援や事業所のナチュラルサポート等による期限を定めない月2回以上の支援で、日本には無い制度である。その内容は、1997年の調査¹⁰⁾では状況確認の訪問が42.9%と最も多く、次いで事業所内の配置換えに伴う支援、本人の職務満足度調査と続

くが、専門的な支援が行われているか否かが把握できていない。

また、延長支援の財源には援助付き雇用や基本的職業リハビリテーションの補助金を充てられない規定があり、州の場合は低所得者向けの医療保険（メディケイド）の予算を流用する等、財政基盤の弱さを抱えている¹¹⁾。

4 就業支援の専門家と専門性

米国では、就業支援の事業予算は州や準州に、また専門家養成のための予算は大学等の教育機関に、それぞれ配分されている。このようなしくみになっていることで、たとえ事業の枠組みが変化しても、就業支援の専門性が担保されることが期待されるのである。

表1 米国における障害者の就業支援専門家

資格名	養成目標／資格認定	備考
リハビリテーション カウンセラー(CRC) Certified Rehabilitation Counselor リハビリテーション カウンセラー助手	修士課程： 障害のある人たちの自立や自活 できるだけ職業に就くことを援助し、面接、 アセスメント、職業指導、職務配置、カウンセ リング、ガイダンスを行い、職場や社会のバリア を取り除くことができる。 博士課程： スタッフの養成・管理、より高度 なプログラムの運営、特に高等教育課程に在 る障害者の就職準備のための連邦・州のプロ グラムを運営できる。 学位を取得後、CRCC(Commissions on Rehabilitation Counselor Certification)が資 格を認定する。	州の職業リハビリテーション事務所、非営利の民間 機関、病院、大学や公立学校、自立生活センター等 の専門機関の他、企業が「障害マネジメント」を行うた めに採用する。それぞれが採用の募集をかける場 合、この表に示された資格名の他にも、多様な職名 が用いられる。 (以下に挙げる他の専門資格でも同様。)
職業評価専門家 (CVE) Certified Vocational Evaluator 職業適応専門家 (CWA) Certified Work Adjustment	学士レベルではリハビリテーション学士課程 またはリハビリテーション関連の職業経験や 専門家養成課程を修めた上で、また修士レベ ルでは上記各専門課程での修士を取得した 上で、それぞれCCWAVES (Commission on Certification of Work Adjustment and Vocational Evaluation Specialists)が資格を 認定する。CWAの資格で仕事をする場合、定 期的な資格の更新が必要である。	CVEは、障害者の職業選択を支援するために、広 範囲の障害知識、卓越したコミュニケーション能力を 持ち、広範囲の評価ツールを使い分け、事業所での アセスメントを行う技能を有し、地域の労働市場を理 解する必要がある。CWAは、発達の見地から職場 や地域への適応を支援するため、最適のトレーニング、 個別カウンセリング、グループワークを実施する。 各州にはCVEやCWAが不足している。
就業支援専門家 Employment Specialist ジョブコーチ Job Coach 職務開発専門家 Job Development Specialist 職務配置専門家 Job Placement Specialist 職業訓練専門家 Job Training Specialist	援助付き雇用のスタッフを想定して設けられ た資格名。連邦政府は養成課程の基準を特 定せず、各大学が独自に学部レベル又は修 士レベルの養成課程を設けることを促すよう、 助成措置を行っている。さらに、民間任意団 体(APSE: Association for Persons in Supported Employment)が、援助付き雇用の 従事者のコンピテンシー基準を開発しており、 各大学のカリキュラムはこれらを参考にして作 られている場合が多いと考えられる。職業リ ハビリテーションカウンセラーの経験者がこの 資格を取るケースがある。	採用に当たっては、資格の有無よりも、リハビリテ ーションや障害児教育等、障害者関連の学部・学科等 を卒業しているかどうか重視されることが多い。ジョ ブコーチと就業支援専門家の職務は同じことが多く、 障害者が働く現場で行うアセスメント、職務開発、職 務配置、仕事の訓練、長期のフォローアップなどであ る。両者が役割分担をする場合、ジョブコーチは主と して仕事の技能的な問題だけに集中し、他のことは 他の専門家に任せる。

参考：U.S. Department of Education：Programs & Projects／Formula Grants(Professions in Rehabilitation)

表1は、大学等のリハビリテーション専門家養成課程のうち、米国教育省が認定し運営助成金が支給される就業支援分野に絞って一覧にまとめたものである。リハビリテーションカウンセラー以外では、互いの専門性の境界が曖昧であったり、

業務の中で職務内容を融通し合っている等、専門性の範疇が必ずしも明確になっていない。ただし、援助付き雇用における専門性の体系の明確化に際しては、任意団体が重要な役割を担ってきたことがわかる。

5 専門性の評価指標

専門性がどれだけ確立されているかを確かめるには、その評価指標の有無や内容を見ていくと良い。米国援助付き雇用の支援者や支援機関の評価方法としては精神障害者の援助付き雇用に関するものが有名だが¹²⁾、他にも存在する。すなわち表1で紹介した任意団体(APSE)が作成した援助付き雇用の専門性の評価指標の抜粋を、次の表2に示す。

この指標は、州政府や職業リハビリテーション関係機関が援助付き雇用の専門家を雇うときや、研修のカリキュラムを作成するとき、プログラム評価を行うとき、スタッフのパフォーマンスを評価するとき、機関としてのアクションプランを作成するとき等に役立つように作成され、内容は米国リハビリテーション法に準拠しており、米国の専門家が置かれた実態に即していると言えるが、日本への示唆をも含むものである。

表2 援助付き雇用のクオリティ指標（抜粋）

●サービス利用者による選択と制御の可能性●
○ 利用者は、職業教育、ジョブ・シャドーイング、実習、実際の職歴・・・等の何らかの職業的な実際の経験の機会を与えられた上で、それらの経験を踏まえた興味、能力、必要性に基づいて職業選択を行えるよう、支援を受けている。
○ 利用者は、自分で自分の物事を決めるプロセスを練習する機会を、必要に応じて十分に与えられ、情報を集めること、経験から学ぶこと、意思を固めること等のプロセスを練習できるよう、支援を受けている。
○ 利用者は、障害ゆえに必要な環境改善、電子機器の利用などについて、職場の内外で実現できるよう、支援を受けている。
○ 利用者は、・・・（以下、略。全部で15項目）
●援助付き雇用の専門家のあり方●
○ 学校における援助付き雇用（移行）の専門家は、学生が求人を探し、卒業後に働き続ける上で必要な、職業的で基本的なスキルや行動習慣、自分で自分の物事を決める力、情報を集める力、経験から学ぶ力、意思を固める力等について、実際に十分に体験し、確実に身に付けることができるよう、支援を行っている。
○ 支援機関のスタッフは、利用者が従事する職務、持ち場、仕事に必要な資格、勤務時間、適切な賃金、仕事の責任、通勤、その他必要なことについて事業主との間で十分に話を詰めることができるよう、支援している。
○ 支援機関のスタッフは、利用者が自身の資産（預金、予算、収益）を管理できるよう、必要に応じて支援している。
○ 支援機関のスタッフは、・・・（以下、略。全部で22項目）
●支援機関やサービスのあり方●
○ 支援組織は、その使命と未来像とを明らかにし、そこから利用者の雇用の実現、利用者の地域への統合、利用者への応諾義務が必然的に導かれるようになっている。
○ 支援組織は、スタッフの能力向上に投資し、広範囲かつ継続的なトレーニングを行い、支持的機能を備えている。
○ 支援組織は、利用者にもたらす影響、スタッフが生み出す所産、利用者の満足の現れ、サービスのコストによってもたらされる影響、その他のプロセスや影響を書き留め、書き留めたことを利用して組織を向上させている。
○ 支援組織は、・・・（以下、略。全部で17項目）

引用元：Association for Persons in Supported Employment : Supported Employment Quality Indicators

この指標の特徴は、第三者の視点から支援者の支援組織を評価する指標でありながら、あえて利用者の視点を加え、しかもそれをトップに挙げている点にある。利用者からみた支援のクオリティの評価は、結果的にその次に来る支援者と支援機関の評価の内容と重なるものも多い。だが、これらは無駄な重複ではない。支援の質を確かめるた

めに、支援者や支援機関が何をしているかという行動だけではなく、何のためにそれを行っているかという目的が問われなければならない。これを確かめるには、支援サービスの結果、利用者にもたらされるアウトカムに目を向ける必要があり、これを正しく評価する手がかりが、利用者からみた支援のクオリティにあると言える。

6 日本への示唆

(1) サービスの必要性和専門性の言語化

米国の就業支援サービスでは、就職の達成といった利用者に直接もたらされる成果と同時に、低コストという社会へのメリットが求められている。だが援助付き雇用のように、事業所を訪問し、個別のサービスを提供する人的支援では、移動コスト(交通費やガソリン代)と人材コスト(給与)がそれなりに必要になる事情は、日本でも同様である。元々脆弱な財政基盤の上にあった米国の延長支援とも関わるが、日本でもアフターケアや職場適応指導の重要性が言われながらも、その専門性はあまり説明されないことの方が多いと思われる。

サービスにコストをかけるにはその必要性が説明されなければならない。その基礎として、専門性の明確化、言語化が待たれるのである。

(2) 支援のノウハウと価値観との両立

米国APSEの指標から学ぶことができるように、支援者や支援機関の質の維持・向上のためには、支援の技術、ノウハウ、専門知識等と並んで、支援の目的を導く価値観、哲学が必要である。私たちは何のために支援を行っているのか。その視点を見失ってしまうとき、利用者の納得が得られない、質の低い支援になってしまうのではないだろうか。

ところで、このような当たり前のことを実行することがいかに難しいかは、就業支援サービスの経験者であればご理解頂けるはずである。支援の質の向上は、必ずしも高度な専門知識の習得だけではなく、このような当たり前のことをやり通すことによっても実現できるのかもしれない。

////////////////////////////////////

- 1) Cimera,R.E.:The future of supported employment: Don't panic!, *Journal of Vocational Rehabilitation* **24**, pp.145-149. (2006).
- 2) 援助付き雇用で仕事に就いた障害者の人数は1988～98年の10年間で実に322%増加したのに対し、93～02年では64%の増加に止まっている。ただし、一般雇用を果たした障害者の全体数は89～00年の11年間

に逆に7.4%減少している事実に照らせば、援助付き雇用の有効性が示唆される。

- 3) 隔離型プログラムでは、98年から02年の4年間で障害者1人当たりのコストが4%減少したのに対し(\$1,055→\$1,010)、援助付き雇用は隔離型プログラムに迫る勢いで急増した(\$360.82→\$915.25)。
- 4) Cimera,R.E.はその後、ウィスコンシン州に限られるが、2007年の論文で援助付き雇用のコスト変化の原因解明を試みている。
- 5) U.S. Department of Education:Fiscal Year 2001-2008 State Tables, <http://www.ed.gov/about/overview/budget/statetables/index.html> 01～06会計年度の期間中、援助付き雇用は22.2%の減。基本的職業リハビリテーションプログラムの補助金が13.3%の増となったのと対照的。
- 6) Colling,K. & Arnold,N.:A Qualitative Analysis of the Potential for Collaboration between Vocational Rehabilitation Agencies and Small Business Developers, *Journal of Applied Rehabilitation Counseling* **38**, pp.35-41 (2007).
- 7) ただし障害者就業支援に関して州や準州が連邦政府から受ける補助金は、教育省からのものだけではない。
- 8) U.S. Department of Education:Supported Employment State Grants, <http://www.ed.gov/programs/rsasupemp/index.html>
- 9) 延長支援制度の下で実施されるサービスに継続的支援(Ongoing support)がある。
- 10) Rehabilitation Research and Training Center on Supported Employment (Virginia Commonwealth University):Extended Services: Analysis of Implementation, *Supported Employment Consortium Resources* November. **3** (1997). (<http://www.worksupport.com/>)
- 11) メディケイドには用途変更規定があり、基準を満たす限り各州の裁量でかなり柔軟な運営ができるようになっている。
- 12) 依田・石川・若林:「ジョブコーチのコンピテンシーと” Evidence-Based Practice” の考え方, 第14回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集, (2006). pp.84-87.

ナチュラルサポート形成を目指したジョブコーチ支援プロセスの分析 －「膠着状態」にある事例の質的分析－

若林 功（障害者職業総合センター事業主支援部門 研究員）

1 はじめに

2002年にわが国でもジョブコーチ事業が本格的にスタートし、ジョブコーチによる就労支援が普及してきている。そして、ジョブコーチ支援を行う上で、ジョブコーチなどの支援者にとって、障害のある支援対象者に作業面や対人技能面の指導などを直接支援することだけでなく、事業所内に事業所側が支援対象者を援助する体制を築くこと、すなわちナチュラルサポートを形成することも重要な活動であることが認識されている。しかしながら、ナチュラルサポートを形成する過程とはどのようなものなのか、またナチュラルサポートを形成するためにはどのような支援・介入を行う必要があるのか、などについての実証的な研究が十分に行われてきたとは言い難い。

海外のナチュラルサポートに関する文献を概観すると、実証的にナチュラルサポートによる効果（例：ナチュラルサポートを受けている者の給与は高い）を示した研究や、また理念・概念的にナチュラルサポートとは何かを論じたものは多いものの、ナチュラルサポートを形成する過程や手法について示している文献はあまり多くはない¹⁾。またわが国ではナチュラルサポート形成を図った事例検討の報告が中心であり、実証的かつ普遍的な知見を示したものはあまり見受けられない。

また、先行研究では、支援者・事業所（同僚や上司）・支援を受ける障害者間等で発生する相互作用に関する分析はあまり取り込まれてこなかった。支援現場では、関係者間の様々な相互作用がある中でナチュラルサポート形成を目指した取り組みが行われていくものと考えられるが、この点に関しては、海外の研究報告でもわが国の日本の報告でも十分な検討は行われてきていない。

以上を念頭に、本報告では特にナチュラルサポート形成がスムーズに進まなかったため、障害者の不適応状態の改善が困難であった事例に焦点を当てる。そして、ナチュラルサポート形成が進まない事例において、支援者がどのような取り組みを行っているのか、面接調査で収集した質的データの分析により明らかにすることを目的とする。

ナチュラルサポート形成が困難だった事例の過程に焦点を当てるのは、第一にナチュラルサポート形成困

難事例に関する研究があまり行なわれてこなかったこと、第二に分析結果をより明確なものにするためである。特に二点目に関してであるが、面接調査では、様々な事例が語られた。もしこれら全ての事例について分析すると、あまりにも多様な要素が抽出され、そのため分析結果の輪郭がぼんやりしたものになり、読者に伝わりにくくなることが予想された。本報告ではそのような曖昧さを回避するため、分析対象を絞ることとした。

なお本報告では、ジョブコーチや障害者職業カウンセラーを「支援者」、支援を受けている障害のある人を「対象者」、事業所の上司や同僚のことを「事業所」と表現する。

2 方法

地域障害者職業センター4所および地域でジョブコーチ支援を行っている機関1所において、ジョブコーチ支援事業に従事する障害者職業カウンセラー及びジョブコーチとの面接調査を平成18年11月～平成19年1月まで行った。面接は半構造化法で行われた。面接で把握した主な内容は、スムーズではなかったがナチュラルサポート形成が何とか図られた事例、ナチュラルサポート形成が困難だった事例、それぞれの際の支援者の取り組み内容、ナチュラルサポートに関しどのようなことが重要と考えているか等である。

聴き取った内容（質的データ）は修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（Modified Grounded Theory Approach: M-GTA）²⁾により分析した。GTAは、もともと1960年代に米国で考案された質的研究法であり、現場での観察や聴き取りデータに基づき（grounded）、当該現象を説明できる概念やカテゴリーを生成する。そして、データ・概念・カテゴリー間での継続的比較分析を行い、説明概念やカテゴリーから構成される理論の生成を目的としている。M-GTAはGTAを基に改良されたものであり、オリジナル版以上により「シンボリック相互作用論」、すなわちデータ提供者にとっての意味を重視し、その視点から研究者がデータ解釈することに力点が置かれているとされる³⁾。また、データ解釈をしていく前提として、研究者の問題意識等を明確に意識化することも重要とされている。そしてその上で、質的データを解釈し概念を生成し研究対象とする現象

を説明できるコンパクトな理論を生成することが同研究法の目標である。

以上の手法で、ナチュラルサポート形成がスムーズに進まず、不適応状態の改善が図られなかった事例の分析を行なった。なお、語られた事例のうち、不適応状態が改善されなかった場合であっても、支援者がその不適応の主因は障害者側にあると考えている場合は、本分析の対象に含めていない。

3 結果

(1) 事例について

ナチュラルサポート形成がスムーズに進まなかったため、障害者の不適応状態の改善が困難であった事例は4所で4事例が語られた。語られた事例は全て障害者雇用義務を有する企業に雇用されており、障害種類は知的障害、高次脳機能障害であった。

(2) 質的データの解釈

解釈し生成した概念から成るおおよその分析結果(ストーリーライン)は以下の通りである(図1)。

① ストーリーライン

<キーパーソンの決めにくさ>はナチュラルサポート形成困難事例で基本的に見られるが、特に『緩衝者の消失・不在』により、『逆キーパーソンの活性化』が起こった場合、<キーパーソンの決めにくさ>はさらに強まる。

支援現場で、支援者は『対象者側の不適応要因』を認めつつも、『対象者から見た世界の理解』も行い、支援する。その結果『支援効果が出る』こともあるもの

の、事業所の<キーパーソンの決めにくさ>のため、事業所より<評価されない>。また<不安な事業所の雇用管理態度>も影響し、支援者の『対象者側の不適応要因』の把握や『対象者から見た世界の理解』は進むものの、状況は改善せず、<評価されない>状況が続く。

事業所に対しては、『繰り返しの説明』で特性などの理解を図ろうとするが、『対象者の状態・必要な配慮が受け入れられない』ため、また『繰り返しの説明』を行う。この循環の中で<不安な事業所の雇用管理態度>認識が発生していく。<不安な事業所の雇用管理態度>認識は、<キーパーソンの決めにくさ>及び<評価されない>状況により、維持される。

以上のように、<評価されない><不安な事業所の雇用管理態度><キーパーソンの決めにくさ>は、三者はお互いに影響を及ぼしあっており、その状況の中で支援者は【手がかりのなさ】感が強まっていく。

【手がかりのなさ】が続く中で、支援者は【解決困難な根本要因の認識】をする。また現場では対象者と周囲で『気持ちの問題』も強まっている。

さらに段階が進むと、支援者は転職などの【根本的環境変化の可能性の模索】をするようになる。この段階で改めて対象者に対し『よくがんばってきたな』と振り返ることがある。また、『事業所とのかかわりの減少』が起きることもある。

以上の支援開始の段階から最後まで全プロセスを通じ、【落としどころの決めにくさ】が見られる。

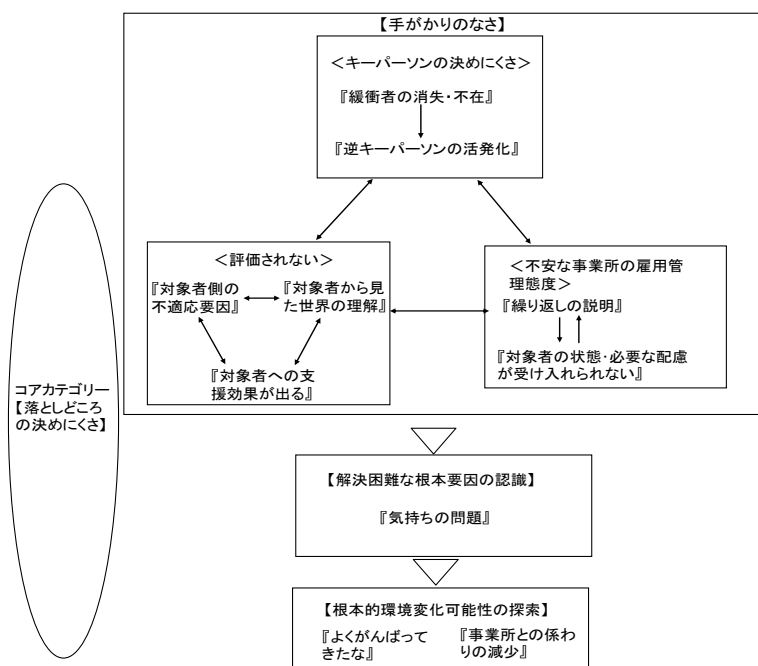


図1 支援者の視点からのナチュラルサポート形成困難事例の分析結果

②解釈結果の詳細

【手がかりのなさ】

<キーパーソンを決めにくさ>

一般的に、ナチュラルサポートを形成する上で、事業所内のキーとなる人—この役割はフォーマルに決まるものとは限らない—の存在が重要とされる。本分析では、全ての事例で、キーパーソンを決めにくい状況が見受けられ、逆方面からキーパーソン的重要性が裏付けられる形となった。キーパーソンは支援初期から決めにくい状況があれば、周囲との言わば緩衝材の役割を果たしていた人物が異動し、その結果、対象者にもともと厳しい態度を取っていた人物の言動が活発化する場合もあった。

キーパーソンを決めにくい状況について、例えば、ある支援者は以下のように語る。

本当は短時間パートの方とかいますし、まあ優しい方もいるんですよね。結構本人の指導もお願いできそうな方もいるんです。ただ、短時間パートだし、あんまりそういう人をキーパーソンにもってはいけないんですよね、どうしても。(Aセンターカウンセラー)

<評価されない>

対象者へ作業や対人マナーのスキル向上を目指した支援を行うのは、一見ナチュラルサポート形成と直接的関係がないように見えるかもしれない。しかし、対象者本人がどれだけ自力で要求水準をこなすことができるかによって、事業所側がどれだけサポートを提供する必要があるかが決定されるため、ナチュラルサポート形成と大いに関係してくる。そのため、支援者は「本人も悪いところがある」と対象者側の不適応要因も認めつつ、支援を行い、一定の成果が上がる場合がある。それでもその成果はなかなか事業所に認められない。ある支援者は以下のように語っている。

ただ、現場の方が本当にすっきり納得いくほどの改善まではすぐには。なんか本人の言い方が悪い、って取られちゃう対応が(事業所側に)多くて。(Cセンターカウンセラー)

<不安な事業所の雇用管理態度>

支援者は、事業所側に対象者の特性や適切な接し方を理解してもらおうと、事業所に、繰り返し説明をしたり、対象者への接し方を示したりする。しかしながら、その内容はなかなか事業所の実行を伴った理解にはつながらない。そのため、また同様の説明を繰り返す。このようなサイクルの中で、事業所の雇用管理方法への態度に支援者の不安感は強まっていく。ある支援者は以下のように語っていた。

僕らが何度説明して、色んな説明をして、障害につ

いてお話をしたり、説明したりするんですけど、中々最後のところは、彼女色々できるようになってくるもんですから、やればできるのに、これをやらないとか、こういう態度をするとか、いう言い方をしてしまう。(Bセンタージョブコーチ)

なお、一般的には事業所からの反応があまりない状態(例えば支援者が環境調整に関する依頼をしてもなかなか応じない、事業所が対象者と関わろうとしないなど)は、支援が困難であることが経験論的に語られてきたように思われる。本分析からはそれに加えて、事業所が支援者に不満を常にぶつけ続け、支援者がいくらその不満を聞いても、どの方向に進めようといった方向付けがしにくいといった、事業所側の反応があるにはある場合でも【手がかりのなさ】を支援者が感じる可能性があることが示された。これは、言い換えれば、支援者に対し、事業所からの反応があるというだけでは、状況打破には向かいにくいということであろう。

逆に、本分析の対象事例とはなっていないが、何とかナチュラルサポートを形成できた事例に関し、Dセンタージョブコーチは、

なんかどん底を事業主さんとジョブコーチが共感しちゃうみたいなの？そうすると、なんか同じラインに立った向こうも、「あ、そうなんだ。ジョブコーチもそう思ってた。」って安心してもらえるじゃないですけど、なーんだっていう所で。

と対照的な体験を語っている。

【解決困難な根本要因の認識】

状況打破への手がかりがなかなか見つからない中で、支援者は解決困難な根本要因が存在することを認識するようになる。支援者が根本要因だと捉える内容は、企業一体となった取り組みの欠如、同性同士の確執などであったが、いずれの事例でも支援者は「これが根本的な要因であり、解決したいがなかなか解決できない」と捉えていた。また、全ての事例で、対象者と事業所内の周囲との間に感情の軋轢(『気持ちの問題』)が軽重こそあれ発生していた。

困難な状況に陥っている根本要因がなかなか解決できないことについて、ある支援者は次のように語っていた。

なかなかそれぞれの人生観があったり、今まで培ってきたものがあって、3ヶ月とか期間・スパンのなかで、対応しきれない部分って言うんですか。(Bセンタージョブコーチ)

【根本的環境変化可能性の探索】

解決困難な根本要因を認識する中で、「対象者も

厳しい状況の中でよくがんばってきたな」と支援者が評価し、転職の可能性について考慮したり、同じ企業のお他職場への異動を企業に働きかける場合がある。またこの段階に至ると、現在の事業所に強く働きかけることやかわり自体が減少することもある。以下は根本的環境変化の可能性の探索を示す発言である。

だから、今提案してるのが、こっちのお店、店長のもにいけないかということで提案してるんですけど。(A センターカウンセラー)

コアカテゴリー【落としどころの決めにくさ】

全事例の全プロセスを通じて、共通すると考えられるのは、落としどころの決めにくさである。落としどころの決めにくさとは言い換えれば、対象者・事業所・支援者の納得できるポイント(対象者はどこまで自力でやるか、事業所はどこまで支援するか、支援者はどこまで支援するか)が見出しにくい状況であるということである。Cセンターのカウンセラーはこのことについて、以下のような発言をしている。

ちょっと後半は、なんかあまり効果的な支援にはなりづらかったなっていうのがあります。要は支援目標というか、ゴール地点がですね、なかなか適切な目的地に設定しづらかったっていうのがありました。

4 考察

現在まで、ナチュラルサポート形成に関する成功事例は、国内外を問わず、いくつか報告されてきたが、ナチュラルサポート形成がうまくいかなかった事例に関する詳細な分析はあまり行なわれてこなかった。本報告で分析した、「膠着状態」に陥っている事例からは、逆の観点から、今まで主張されてきたことを補強するものが示唆されている。

例えば事業所内の「キーパーソン」の存在が重要であることが今まで指摘されてきた。逆に、本報告で分析した困難事例全てから、＜キーパーソンの決めにくさ＞があることが確認された。このことは逆説的に、キーパーソンの存在の重要性を示すものと考えられる。

また、一口に「キーパーソン」と言っても、様々な役割を果たしていることが考えられよう。重度知的障害者の職場適応のために職場の同僚が献身的な働きをしている一事例における、職場同僚の支援内容を分析した陳⁴⁾の研究では、キーパーソンの支援内容として、「受容」「社内の理解促進」などが挙げられていた。本報告では、陳の研究と対照的にナチュラルサポート形成がうまくいかなかった事例を分析しているが、いわばキーパーソンが関るべき最低限の役割が抽出されたと思われる。そして、その最低限のキーパーソンの役割とは、「対象者に批判的な同僚に対する緩衝材となるこ

と」「障害・行動特性等を理解しある程度の配慮が必要であることを受け入れること」「ジョブコーチ等による支援の結果本人が習熟したことについて認めること」といったことになるのではないかと考える。

また、どうしても状況打破が困難な状態が続き、かつその対象者なりの努力が認められるような場合、支援者は、その職場での適応を目指すことにこだわらず、同じ企業内の他事業所や他企業を探すことを視野に入れていることも示された。確かにあるジョブコーチが語るように、数ヶ月間のジョブコーチ支援でできることには限界がある。もしその事業所の構成員が持っている認識や職場の風潮などを根底から変えるとなると多大な努力を要する場合もあるだろう。そのような場合、他の環境に移ってその対象者の適応を図った方が効果的・効率的な場合も少なくないであろう。支援者は状況をよく考慮し、場合によっては他の職場へ移動することも選択肢に入れる必要があるのではないだろうか。

本報告は、面接による聴き取り調査で語られたうちの一部の事例を分析したため、分析対象事例数が十分でないかもしれない。またそのため、本報告で示したナチュラルサポート形成困難事例における支援プロセスは、仮説的な側面が大きいだろう。しかしながら、多少の相違はあるにせよ、多くの他のナチュラルサポート形成が困難な事例にも適用できる要素が多く含まれていると筆者は考える。また、本報告のような質的データ分析結果は、仮説継承型⁵⁾の研究の継続が必要である。今後、さらに研究の積み重ねにより、仮説・理論の精緻化を行っていく必要がある。

謝辞：快く面接調査に応じていただいた支援者の方々に厚く御礼申し上げますとともに、困難事例に取り組んでおられる努力に敬意を表します。

文献

- 1) 若林 功：ナチュラルサポートに関する文献を概観する、「職リハネットワーク」, 59, pp.43-49 (2006)
- 2) 木下康仁：グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践 — 質的研究への誘い, 弘文堂 (2003)
- 3) 三毛美予子：生活再生にむけての支援と支援インフラ開発 グラウンデッド・セオリー・アプローチに基づく退院援助モデル化の試み, 相川書房 (2003)
- 4) 陳麗婷：知的障害者の一般就労継続に対する職場同僚の支援活動について, 「社会福祉学」, 45(2), pp.56-66 (2004)
- 5) 齊藤清二：いわゆる「慢性肺炎疑診例」における構造仮説継承型事例研究, ナラティブ・ベイスト・メディスンの実践(齊藤清二・岸本寛史), pp.230-249, 金剛出版(2003)

カスタマイズ就業チェックリストの開発

○東明 貴久子（障害者職業総合センター社会的支援部門 研究協力員）

春名 由一郎（障害者職業総合センター社会的支援部門）

1 はじめに

米国労働省が主導して開発したカスタマイズ就業は、従来の就業支援のベストプラクティスの集大成であり、現在わが国でも取り組まれている、重度障害者への支援、個別支援、「強み」の重視、地域統合、事業主支援、地域関係機関の連携、福祉構造改革などの動向と一致する。しかし、その総合性の故に、かえって総花的に理解され、実践にあたり、従来の支援との「違い」が明確になりにくい。

したがって、カスタマイズ就業の効果的な実践を保障するためには、カスタマイズ就業のもう一つの側面である「就業支援のパラダイム転換」を意識することがポイントになる。すなわち、カスタマイズ就業には、従来の「職業準備性モデル」や「援助付き雇用モデル」における就業支援と明確に区別される特徴がある。それは、就業可能性がないと考えられてきた重度障害のある人たちも就業支援の対象とし、社会全体で就業を支えるということである。

2 目的

本研究は、カスタマイズ就業における従来の「職業準備性モデル」や近年の「援助付き雇用モデル」と明確に異なる本質的なポイントを示し、カスタマイズ就業を実施しようとする支援者へのガイドラインとなるチェックリストを開発することを目的とする。本研究では理論的原型の開発までとし、今後の、実地での信頼性、妥当性の検証に供することとする。

3 方法

カスタマイズ就業モデルのパラダイムに明確に対立する就業支援モデルとして「職業準備性モデル」を位置づけ、「援助付き雇用モデル」を両者の移行形態として位置づけた¹⁾。その上で、カスタマイズ就業モデルの理論的評価に基づく適合性基準¹⁾に基づき、カスタマイズ就業モデルの特徴を従来の就業支援モデルと対比させるポイント別の評価尺度を構成した。さらに、カスタマイズ就業の実施状況をより具体的に確認できるようにするため、各ポイント別に、「カスタマイズ就業マニュアル」²⁾からカスタマイズ就業で特徴的に強調される具体的な実践内容をピックアップしてチェックリストとした。

4 結果

(1) パラダイム転換としてのカスタマイズ就業の特徴

カスタマイズ就業の適合性基準の7つの項目全てについて、一見、誰もが共通認識をもてると考えられやすいが、「職業準備性モデル」や「援助付き雇用モデル」との明確に異なる特徴が明らかになった。

① 重度障害がある人への就業支援

重度障害がある人に対する就業支援は、3つのモデルのいずれも取り組むが、「職業準備性モデル」では就業可能性のある人とない人を区別し、それぞれに向けた支援が必要と考える。カスタマイズ就業モデルでは、重度障害で生活自立が困難な人だからこそ、個人と社会の個別的関係づくりのために就業が必要だとする。したがって、カスタマイズ就業には「一般就業に準備がない人」という概念は存在せず、全ての就業希望者が就業可能とする。「援助付き雇用モデル」では、重度障害がある人も就業支援の対象だが、一般就業には一定の限界があるとされる。

ポイント 今すぐ始める、「個人と社会の個別的関係づくり」
としての就業支援 ⇔ 最終目標としての就業

② 個別支援

「職業準備性モデル」でも本人に就業希望を聞くが、就業支援の実施や、就職の可否や職種や働き方などについて、本人の希望が現実的でないと考えられれば、専門家の判断が優先される。一方、カスタマイズ就業モデルでは、常に「本人がドライバー、支援者はナビゲーター」であり、本人の希望を基に職種や働き方、支援方法が決定される。一見、非現実的な希望や判断力の乏しさがみられる場合でも、むしろ夢を語ることを励まし、生活場面に動向して好き嫌いを把握するなどして、言葉通りの希望を超えた「キャリアの方向性」という枠組みで本人の希望を活かすことを重視する。「援助付き雇用モデル」は、本人の希望や決定権は重視されるが、「非現実的な」希望には沿うことができず、支援者が「代わりに判断・決定」せざるを得ないことが多々ある。

ポイント どんな仕事に就くか、どんな支援を活用するかは
本人が決める ⇔ 専門家主導の支援

③「強み」の重視

就業支援にて「できる／得意なこと」を活かす重要性は一般に認識されている。しかし、「職業準備性モデル」では、障害や「できないこと」の評価やそれを改善する訓練や支援こそが専門家の中心的な役割となる。カスタマイズ就業モデルでは、マイナス面の評価や訓練に代わり、障害とは無関係の個性としての「強み」を発見し、「障害者」というレッテルを払拭し、「障害をもちながら働くことができる人」というイメージを明確にすることが専門家の重要な役割である。「社会に不必要な人はいない」との信念で「強み」を探し出す。「援助付き雇用モデル」では、従来型の弱みへの支援と強みに基づく職場開拓が整合性なく並行しがちで、企業や社会へアピールしきれず、コストパフォーマンスも上がりにくい。

ポイント 「支援されるだけの存在」ではなく「社会に貢献できる存在」であることを証明 ⇨ 福祉的就労

④地域統合

現在、障害のある人たちの施設ベースの「社会から隔離された生活」から「地域への統合」が広がる中、従来の「職業準備性モデル」では、作業所や一般企業の中での「障害者枠」での就業が主で、「障害」に基づく一定の限界が当然とされてきた。カスタマイズ就業モデルでは、そのような従来型のアプローチを「欠陥品の売り込み」に似た失敗戦略と見なす。むしろ、企業関係者との人脈を積極的に築き、企業や業界の様々な情報の収集と同時に、「貢献できる人材」の情報提供を含めたマーケティング活動を行う。「援助付き雇用モデル」では、企業関係者への働きかけはあっても、福祉的サービスから脱却できず、企業には「仕事ができない人の雇用のお願い」と理解されることが多い。

ポイント 保護や隔離ではなく、個人と社会（企業、地域、支援機関等）との関係作り ⇨ 保護や隔離

⑤事業主支援

就業支援では、事業主への支援の重要性も周知されている。「職業準備性モデル」では、「障害者雇用」を一般的に企業にとり負担と捉え、見返りとして事業主に益する制度やサービスが必要とされる。一方、カスタマイズ就業では、適切なマッチングにより、障害にかかわらず求職者は100%事業主の要望に応えられる労働者になれるとする。特定の企業ニーズと、求職者の強みや興味との個別マッチングの重視

により、その求職者の就業による貢献自体が企業のメリットになる。職場内支援の構築も、事業主にとり効率的な方法を提案・提供する。「援助付き雇用モデル」では個別の職場開拓や、「戦力」としての認識も広がっているが、依然として、障害により職業能力が低下することが前提となることが多い。

ポイント 企業や社会の経営や人材のニーズに敏感に対応する ⇨ 「生産性がない」という前提

⑥関係機関の連携

現在、労働関係だけでなく、教育、福祉、医療等の様々な関係機関との連携による就業支援の必要性も広く認められている。「職業準備性モデル」では、労働分野と、教育・福祉・医療等の分野で、評価や支援は各専門別に行われ、関係機関の連携は、就業可能性に基づく移行支援が中心になる。カスタマイズ就業では「ワンストップ」の実践により、専門機関の縦割りを超え、就業だけでなく、求職者の生活全般に渡る関連ニーズまでを総合的に把握し、地域パートナーシップにより、本人中心で制度やサービス、資金を統合的に調整する。「援助付き雇用モデル」でも、関係機関が協議会等を立ち上げ、地域連携を支える体制を作っている地域が増えているが、制度の縦割りの壁は未だ厚く、特に複雑な状況にある人はたらい回しや制度の谷間に残り残されやすい。

ポイント 縦割りの制度やサービスの間をつなぎ個別ニーズに徹底対応 ⇨ 定型的、縦割りの支援

⑦福祉構造改革

障害のある人たちへの従来の福祉のあり方はノーマライゼーションの観点からだけでなく、財政的な課題からも、抜本的な社会改革の必要性が認識されている。「職業準備性モデル」では、「一般就業ができず支援が必要」な人たちへの支援を削減することと理解され大きな抵抗を呼びやすい。一方、カスタマイズ就業では、従来の「働けない人への支援」のための資源をノーマライゼーションに向けた「働けるようにするための資源」に転換するという明確な方向性がある。「援助付き雇用モデル」は、近年の社会的注目もあり、精神障害がある人への医療機関による支援も取り組まれているが、社会全体での取り組みには至っていない。

ポイント 地域の関係機関に職業ニーズへの連携を呼びかけ続ける ⇨ マイナーな分野としての就業支援

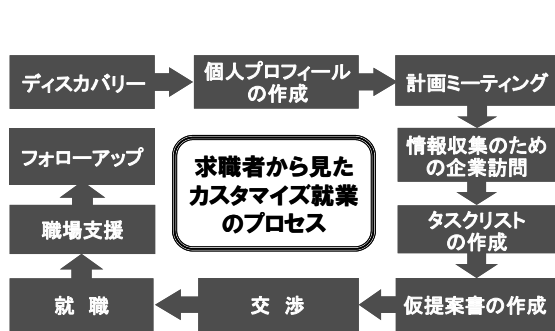


図2 カスタマイズ就業のプロセス

(2) カスタマイズ就業の特徴的な実践

カスタマイズ就業には、「職業準備性モデル」及び「援助付き雇用モデル」と区別できる、特徴的な実践がある（詳細はチェックリスト（図1）参照）。その実践を7つのポイントごとに示す。

①就業希望者の除外なし

カスタマイズ就業では、就業希望者全員を支援対象とし、就業可能性を事前に判定することはないという大前提がある。

②本人の希望や個性の「発見」

「ディスカバリー」（図2）の実践により、本人の夢や興味、好みから生活全般に渡り明らかにし、本人を就業支援の中心とする。

③貢献の重視

「ディスカバリー」で「強み」を把握するだけでなく、「職探しミーティング」にて様々な人たちがブレインストーミングを行い、「仕事ができる」イメージを広げ、具体化していく実践がある。

④売り込みよりもマーケティング

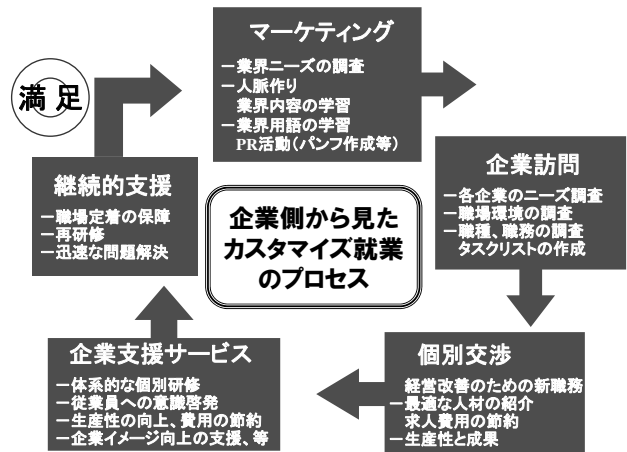
福祉の業界用語を払拭するなど、地域や企業社会の一員となる文化改革、雇用主候補の「企業訪問」により相手の話を聞くことを重視し、経営・人材ニーズを把握する。また、求職者を人材として正しく紹介できる「個人プロフィール」を作成する。

⑤企業や社会のニーズとのマッチング

公開求人前提にせず、「隠れた労働市場」に注目し、「企業訪問」等による情報を基に、求職・求人双方のニーズを満たす職位を創造する。事業主の経営ニーズを解決する「仮提案書」の中に新規雇用提案を含め、就業条件等の「個別調整・交渉」を行う。

⑥本人中心の地域ネットワークの構築

本人のニーズを職業の狭い範囲に限定せず、生活や医療面等の全体として一箇所で継続的に把握できる「ワンストップ窓口」をもち、関係機関のパートナーシップにより、本人の「職場支援」や「企業支援サービス」において個別ニーズに懇切丁寧に対応できる「フォローアップ」体制を築く。



⑦地域変革への取り組み

成果についての情報をモニターし、地域社会に対し積極的に就業支援の効果や成功事例を示し、地域変革へのエビデンスやノウハウを提供する。

5 考察

優れた理論モデルも、実践現場や第三者による実施状況の共通認識ができなければ、その効果の評価も無意味になる。精神障害のある人たちへの、Individual Placement and Support(IPS)モデルにおけるBondら³⁾の適合性尺度の開発は、モデル実施の成果を科学的な検証の対象にするための鍵であった。カスタマイズ就業は、特にその総合性から、実施状況において同床異夢になりやすいものであり、このようなチェックリストは不可欠である。今後、試行的に活用しつつ、信頼性や妥当性の検証が必要である。

また、現在、わが国でも普及している「援助付き雇用」が、新たな就業支援のために「やるべきこと」だけが強調され、古いパラダイムによる「やってはいけないこと」が明確でないためコストパフォーマンス上の問題が起りやすいことが示唆された。これについても、今後の検証が必要であろう。

6 結論

カスタマイズ就業は、就業支援のベストプラクティスの集大成であると同時に、「パラダイム転換」であることを明確にし、その特徴的な実践を確認できる、従来の就業支援からカスタマイズ就業への移行に役立つチェックリストを開発した。

7 文献

- 1) 障害者職業総合センター：米国のカスタマイズ就業の効果とわが国への導入可能性、障害者職業総合センター調査研究報告書 No. 80 (2007)
- 2) 障害者職業総合センター：カスタマイズ就業マニュアル、障害者職業総合センター資料シリーズ No. 36 (2007)
- 3) Bond, G.R., Becker, D.R., Drake, R.E., & Vogler, K.M. A fidelity scale for the Individual Placement and Support model of supported employment. Rehabilitation Counseling Bulletin, 40(4), 265-284, 1997

支援ツールを用いた雇用経験の少ない事業所への支援

－知的障害者への指導に関する支援事例から－

○伊藤 富士雄(岩手障害者職業センター 障害者職業カウンセラー)
柏村 浩規・主濱 陽子・阿部 憲二・高山 貴子・島田 拓巳・宮本 真実(岩手障害者職業センター)
菊池 和明(社会福祉法人愛護会)
吉田 多岐子(社会福祉法人若竹会)

1 はじめに

岩手障害者職業センター(以下「岩手センター」という。)では、平成14年度からジョブコーチ支援事業(以下「ジョブコーチ支援」という。)を実施している。平成14年度から平成18年度迄の支援対象者を障害別に見ると、知的障害者が74%、身体障害者が13%、精神障害者が12%、その他の障害者が1%の構成となっている。障害区分は身体障害者やその他の障害者であっても脳外傷等により、記憶障害を持つ者も含まれており、知的障害者だけではなく、視覚的な支援ツールを作成することにより、作業や職場のルール等の理解を高めることができたり、記憶の手掛かりを得られる者も少なくない。そこで、岩手センターでは、デジタルカメラやパソコン等をより一層活用して、視覚的な支援ツールの作成にも力を入れて支援を行うことにした。平成18年4月から平成19年7月末迄に、岩手センターでは48名の者に対して支援を開始しているが、そのうち35名の者に対して、支援ツールを作成し支援に活用している。ジョブコーチが支援ツールを作成、使用するなかで、事業所が当該障害者のみならず、他の従業員教育の改善に力を入れ出すという事例も見られている。

本稿では、特徴的な事例を取り上げ、支援ツールとジョブコーチ支援の有効性について報告する。

2 支援体制

ジョブコーチ支援は、事業担当カウンセラーの指導の下、原則として、2名のジョブコーチのペアにより、支援を行っている。ジョブコーチには、3種類(障害者職業センターの職員である配置型ジョブコーチ、ジョブコーチ支援を実施することができる認定法人に所属している第1号ジョブコーチ、ジョブコーチ支援を実施することができる認定事業所に所属している第2号ジョブコーチ)があるが、本県には、第2号ジョブコーチは存在しないことから、配置型ジョブコーチによるペア、配置型ジョブコーチと第1号ジョブコーチによるペア、第1号ジョブコーチによるペアの3種類の組み合わせにより、支援を

行っている。平成19年7月末現在、本県では計11名のジョブコーチが活動している。

3 事例1

(1)事例1の概要

・事業所:A社は会社全体で、従業員300名以上規模の小売業である。身体障害者の雇用経験はあるが、知的障害者の雇用は初めてである。当該店舗の従業員は7名である。

・対象者:aさん、30代の女性、知的障害(軽度)、クリーニング業や飲食店店員としての職歴がある。

(2)事例1への支援経過

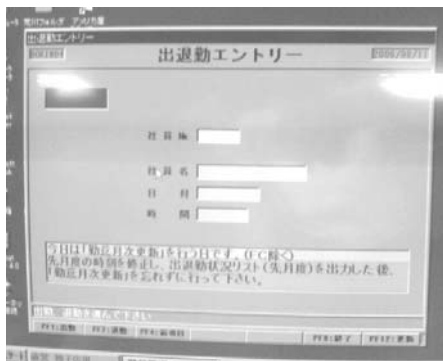
A社より、障害者用求人が出されたことから、公共職業安定所(以下「安定所」という。)は求職登録していたaさんを紹介。安定所はA社に対して、トライアル雇用とジョブコーチ支援の情報提供を行ったところ、A社はaさんを両方の制度を利用して受け入れることとした。

安定所からの情報を受けて、当センターはA社の当該店舗を訪問し、aさんの特性やジョブコーチ支援についての説明を行うと共に、aさんが対応可能と考えられる作業内容、公休日の設定について提案し、支援計画を策定した。A社では出退勤の管理をタイムカードではなく、パソコンで行っていたことから、必要な情報を登録するのに、複数の工程を操作する必要があった。aさんは、記憶することが難しかったため、出退勤のパソコンの操作の方法について、視覚的に示した支援ツールを作成することにした。aさんに支援ツールを提供し、利用方法を指導した後、aさんは他者の支援を受けずに、出退勤の管理ができるようになった。作業支援においては、aさんは当初、主に清掃業務に従事することになっていたため、重点的に清掃する箇所をジョブコーチが店長に確認し、清掃ポイントを視覚的に示した支援ツールを作成することにした。作成した支援ツールは、店長、aさん、ジョブコーチが同一のものを持ち、指導方法を統一した。ジョブコーチは作業開始前にaさんと支援ツールを見ながら清掃のチェックポイントを確認した

上で清掃作業に取り組んだ。aさんはやがて支援ツールを使用しなくてもきれいに清掃作業が行えるようになる。その後、aさんの職務として、接客応対も加わったことから、接客応対のポイントを視覚的に示した支援ツールを作成することにした。ジョブコーチはaさんと支援ツールを見ながら接客のポイントを確認し、ジョブコーチとロールプレイを行ったり、実際に接客応対を行うなかで、接客の技術を向上させることができ、対応できる仕事の幅が広がった。

A社では、従来より、店員用の詳細な業務用マニュアルが用意されているが、ポイントを絞った視覚的な支援ツールは誰が見ても分かりやすいことから、当該店舗では、新規に学生アルバイト等を雇用した際には、aさん用の支援ツールを指導用に活用している。

現在、A社では、他店舗での知的障害者の雇用について検討している。



- 1) 「F1」をおす
- 2) 社員番号を入力
- 3) エンター (Enter)をおす
- 4) 「F9」をおす
- 5) 「F12」をおす→完了！



- ・左右にこすりながら、上から下へおろしていく。
- ・窓のはじっこが やりにくいと思うけど、ねん入りに。
- ・カベも同じようなやりかたでいける。

配達の受け取り

・道具 日付印

- ① 運送業者より、伝票を受け取る。
伝票を受け取る時→「おつかれさまです。」
 - ② 日付印を、緑色伝票、青色伝票に押す。
今日の日付になっているか確認！
日付印が見つからない時は自分のサインでも良い。
 - ③ 緑色伝票を、運送業者に渡す。
青色伝票は事務室の机の上に置く。
- 運送業者が来たことを店長に伝える。

4 事例2

(1) 事例2の概要

- ・事業所：B社は会社全体で、従業員500名以上規模のビルメンテナンス業である。身体障害者、知的障害者の雇用経験もあるが、ジョブコーチ支援の利用は初めてである。当該事業所の従業員は6名である。
- ・対象者：bさん、20代の女性、知的障害(雇用対策上重度)、食器洗浄業務で職歴がある。

(2) 事例2への支援経過

B社では総合病院内の配膳、食器洗浄の業務で、安定所に一般求人を出していたが安定所からの働きかけに理解を示し、bさんの雇用を検討することになった。その際に安定所から、トライアル雇用とジョブコーチ支援の情報提供を受ける。

安定所からの連絡を受けて、当センターはB社の当該営業所を訪問し、bさんの特性やジョブコーチ支援についての説明を行ったところ、トライアル雇用とジョブコーチ支援を併用して受け入れてもらうこととなった。

支援開始まもなく、現場では身支度、手洗いの仕方、作業の行い方等、作業にあたって記憶しなければならないことが多岐に亘ることが分かった。また、現場の従業員の勤務はシフト制のため、指導者が日によって替わる状況にあり、指導者により、作業の教え方が微妙に異なることがあり、bさんには、戸惑いが見られた。このため、ジョブコーチがB社に標準的な作業の行い方を再度確認し、視覚的に理解しやすい支援ツールを作成することにした。作成した支援ツールは、営業所長、現場従業員、bさん、ジョブコーチが同一のものをもち、指導方法を統一して利用することとした。bさんはカード型にした支援ツールをポケットに入れ、分からない箇所があった際には、随時、確認して対処し、やがて自立して作業が行えるようになった。

B社では、当該病院の業務を他社より引き継いで

行っていることから、現場の従業員も他社から移った方、B社の他の現場から移った方等、さまざまであるが、bさんが雇用され、作業方法を統一したことにより、結果的に現場全体の作業方法の統一化に役立つこととなった。その後、B社では、他の現場でも知的障害者の雇用とジョブコーチ支援の活用に取り組むようになった。

5 事例3

(1) 事例3の概要

・事業所：C社は会社全体で、従業員1000名以上規模の製造業である。身体障害者の雇用経験はあるが、知的障害者の雇用は初めてである。当該工場の従業員は約1000名である。

・対象者：cさん、10代の女性、知的障害（軽度）、養護学校高等部卒業後、初めての就職になる。

(2) 事例3への支援経過

養護学校高等部在学中より、C社で職場実習を行ってきた。初めての知的障害者の受け入れであり、当初は事業所も戸惑いがあったが、作業理解、作業能率ともに良好な評価であった。養護学校からは、C社が初めての知的障害者雇用になることや、cさんの新しい環境への適応を図るための支援が必要という判断から事業所にジョブコーチ支援の利用を勧め、C社もジョブコーチ支援を利用することを決めるに至った。

C社では入社当日に、cさん向けに就業規則等についての説明が行われることになっていたが、内容が複雑多岐に亘ることから、対象者の理解を助けるために、ジョブコーチの同席を求められた。ジョブコーチは入社当日、同席し、cさんに分かりやすく説明を行うが、1回だけの説明と大量の資料だけでは、そのすべてを理解することは困難であると考えられた。そのため、cさん向けに視覚的に示した簡易版就業規則を作成することにした。作成した支援ツールは、C社の総務、cさん、cさんの保護者、ジョブコーチが同一のものを持ち、共通理解を図ることとした。C社に対して、こうして作成した就業規則を、メモリーステックに入れたものを電子情報として提出している。これは、今後、別な知的障害者が雇用された際の活用を期待しているからである。その後、C社では、県内の他工場で身体障害者を雇用するが、雇用管理に苦慮するということがあり、その際、当該工場の総務から当センターのジョブコーチ支援についての情報提供がなされ、現在、その工場でもジョブコーチ支援が行われることとなった。また、両方の工場において、知的障害者の職場実習受け入れが行われることとなり、障害者の就業体験の場の拡大につながった。

6 結果と考察

今回紹介した事例に共通していることとして、ジョブコーチが当該事例向けに作成した支援ツールは、事業所にとって、他の従業員を雇用管理する上でも役立てたり、事業所の障害者雇用機会の拡大や雇用管理の改善につながっていることにある。

事業所が障害者雇用を行うことによるプラスの影響として、経営過程の変化（マニュアルの作成・整備や作業環境の改善、作業方法の改善等）が挙げられることは、既に紹介されているところであるが¹⁾、今回の事例からも障害者雇用により事業所にとってのプラスの影響を与えると考えることができないだろうか。

支援ツールは、事業所の職務の要求水準と障害者の理解力、記憶力の差を埋めるために、極めて重要な意味を持つが、その作成は担当するジョブコーチ個々の創造性に頼るだけではなく、何よりもジョブコーチが支援ツールを作成しやすくする環境作りが重要であると考える。

岩手センターでは、従来より月1回、担当カウンセラー、配置型ジョブコーチ、第1号ジョブコーチが一同に会し、支援やフォローアップ計画の策定を主な目的としたミーティングを行っている。ミーティングでは、事業担当カウンセラーからの障害の特性と支援方法等についての講義の他、学会や研修会、書籍で入手した情報の提供やケーススタディ、担当したジョブコーチが作成した支援ツールを全ジョブコーチに配布し情報の共有化を図り、実施内容の充実に努めている。また、配置型ジョブコーチと第1号ジョブコーチがペアで支援する際には、配置型ジョブコーチが第1号ジョブコーチにスーパーバイズを行うことを意識して取り組むようにしている。これは、第1号ジョブコーチは、所属する職場内で研修やスーパーバイズを受ける機会が少ないことから、支援のスキルアップに向けた取り組みでもある。²⁾

その他、岩手センターでは、これ迄に作成した支援ツールをパソコンによる電子情報と紙ファイルにより、情報を集積している。これは同様な事例がある際には、加工修正すれば、他の事例にも直ぐに応用できるからであり、このような取り組みが今回取り上げた事例の支援ツールの迅速な作成につながっている。

支援対象者が増えていくなかで、同様の課題を持つ対象者は決して少なくない。支援を効率的に行うには、支援のノウハウや支援ツール等の「情報の集約」と「研修」、「普及」が重要である。

そして、作成した支援ツールは、支援対象者だけではなく、事業所にも適宜、提供することにより、事業所の経営過程の変化に、よりプラスの影響を与えていくと

考えられる。

7 おわりに

事業所内での人的な支援の有効性が周知されるなかで、さまざまな機関により、事業所内での人的な支援が行われるようになってきている。支援者が事業所に訪問することはあくまでも手段であり、訪問そのものが目的ではない。

現場の最も近くで活動するジョブコーチだからこそ担うべき役割があり、チームマネージャーである障害者職業カウンセラーだからこそ担うべき役割がある。

ジョブコーチは支援ツールの作成等、ニーズに合ったオーダーメイドの支援が行うことができるよう技術を高め、障害者職業カウンセラーはジョブコーチが仕事をしやすい環境作り(ジョブコーチへのスーパーバイズ、情報の集約、研修、普及)に取り組むことにより、より質の高い支援を行っていききたい。

引用文献

- 1) 小池磨美他：障害者雇用が企業活動にもたらす影響について－アンケート調査の結果から－、「第14回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集」, p p. 134－137, 2006
- 2) 相澤欽一：地域障害者職業センターでの実践から－職リハの新たな動向と福祉分野等との連携－、「職リハネットワーク53」, p p. 10－15, 2003
- 3) 柴田珠里他：ジョブコーチの役割・職務と研修ニーズ、「職業リハビリテーション第14巻」, p p. 1－8, 2001

第2号職場適応援助者による戦略的且つ組織的支援

○ 水嶋 美紀 (株式会社かんでんエルハート園芸課 主任/第2号職場適応援助者)
 中井 志郎・有本 和歳・西本 敏・山本 祐功・西辻 健二・上林 康典・宮田 智美・黒田 恭子
 (株式会社かんでんエルハート)

1 かんでんエルハートの概要

当社は、大阪府(24.5%)、大阪市(24.5%)、関西電力株式会社(51%)の共同出資により平成5年12月9日(障害者の日)に設立した特例子会社で、特に雇用の遅れている重度身体障害者、知的障害者、精神障害者を積極的に雇用している。現在の従業員数は144名。知的障害者48名、肢体不自由者23名、聴覚障害者8名、視覚障害者11名、内部障害者5名、精神障害者5名、健常者44名(内関西電力出向者20名)で、花卉栽培・花壇保守、グラフィックデザイン・印刷、IT関連業務、商品箱詰め・包装、メールサービス(郵便物・社内連絡便の受発信業務)、ヘルスマッサージ、厚生施設受付業務にそれぞれ従事している。平成18年度の売上は1,620百万円である。

2 就労準備性のピラミッド

図1は、障害の有無に関わらず人が就業する上で必要とされる事柄をその優先順位で並べたピラミッドである。企業人として就業生活をおくる上では、それら5項目を必要とするが、そのいずれかが崩れるとそれを基盤としている上の部分も崩れ、就業が困難になると考えている。身体障害者の場合、impairmentが問題となり、⑤の範囲が狭くなる場合があるが、これは設備改善を図ることによって解消し能力を発揮できる職場環境を築くことができる。また精神障害者の場合は、全ての基盤となる①に弱点がある方が多いが、企業内では医療分野に関する専門的な支援が行えないため、医療機関との連携が重要となる。そして知的・発達障害者の場合、対人関係や環境変化に弱い者が多く、②③④に対するサポートが必要になると感じている。

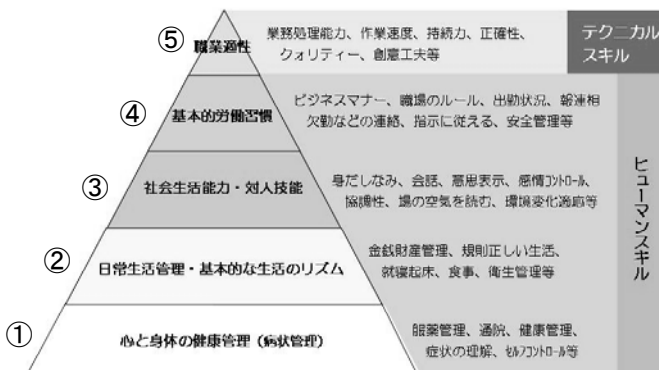


図1 就労準備性ピラミッド(相澤, 高齢・障害者雇用支援機構)

3 ヒューマンスキルとテクニカルスキル

当社では、障害のある従業員一人ひとりに対し、どの部分に弱点があるのかを把握し、支援すべき項目を明らかにするため、全社員をこのピラミッド5項目ごとに6段階評価している。これはあくまでも、支援の必要性を明らかにするためのものであるため、ここではプラス面の評価は行っていない。よって以下の評価基準とした。

- 特に問題はない……………5ポイント
- 若干物足りなさがある……………4ポイント
- 一部で支援が必要……………3ポイント
- 常に特別な支援が必要……………2ポイント
- 適当な支援策が見つからず
手をこまねいている……………1ポイント
- 就業できる状態ではない……………0ポイント

(ピラミッドの①から④の項目については、自分自身では不十分であったとしてもご家族やグループホーム、支援機関、医療機関等地域資源による支援を受けている場合、支援を受けた結果の状態の評価することとしている。)

これらピラミッドの5項目は、さらに大きく①から④までをヒューマンスキル、⑤をテクニカルスキルと2つの要素に分けて考えることが出来る。テクニカルスキルとは、業務遂行能力・業績・成果に直接結びつくスキルであり、その多くは雇用後職場の上司や先輩社員からの教育・指導を受けて獲得していくものである。そしてヒューマンスキルは、業務遂行能力・業績・成果に大きく影響を与える背景となる「生きる力」に関するスキルであり、本来雇用以前に教育機関や就業支援機関を通じて身につけておくべきものであると言えるだろう。

そしてテクニカルスキルをX軸、ヒューマンスキルをY軸とし散布図にしたものが図2である。ここでは特に特別な支援を必要とする場合が多い知的障害者48名と精神障害者5名の計53名だけを切り抜いている。(ヒューマンスキルは4つの項目から成り立っているが、合計点や平均点ではなく、4項目中最も低い点を採用することとしている。他の全ての項目が5の状態であっても、環境変化に弱く感情コントロールが出来ないために、職場でパニックを起こし2の状態にある者の評価が、4.25(平均点)でなく2となるようにしている。)

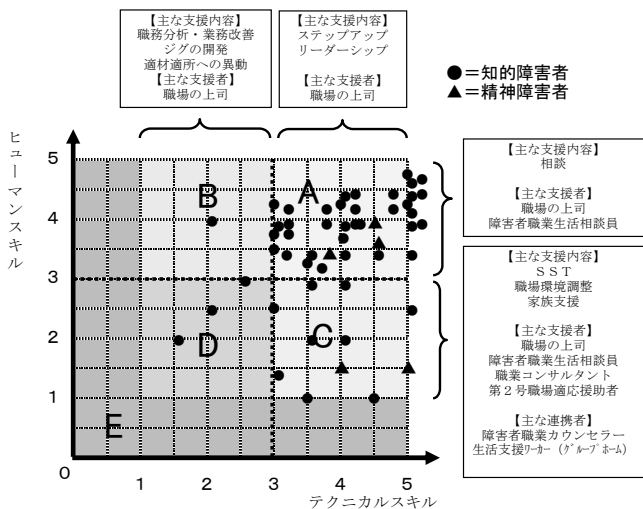


図2 ヒューマンスキルとテクニカルスキルの散布図

4 5つのゾーンと支援策

当社では5項目全てで100点を求めているわけではない。しかしそれぞれ60点以上は欲しいと感じている。いずれか1項目でも60点を下回ると、常に特別な支援を要することとなり、場合によってはその人の労働生産性よりも、サポートにかかるコストの方が上回り、経済合理性が保てなくなる場合があるからである。そこで散布図に60%のラインを引き、AからEの5つのゾーンに分けた。

当社ではこの5つのゾーンごとに支援の骨子・ガイドラインを作成している。A群は職場の上司の教育・指導のもとで戦力となっているグループであり、さらなるステップアップを目指し支援を行っているところである。またB群は、現在業務遂行能力が低く、戦力となっていないとの評価であるが、職場の上司が中心となり個々人の個性・特性に応じた作業支援を行うことで、戦力となれるよう支援できると感じている。とんでE群は、就業のスタートラインに立てていないために雇用が不可能な状態、または職場不適應行動が著しく、職場に悪影響を及ぼし職場秩序が保てない状態である。そして今回特に注目したいのが残るC群・D群である。彼らはヒューマンスキルが低いために職場不適應の状態にあり、常に特別な支援を必要としている。彼らの特徴としてADHDや自閉症スペクトラム等発達障害を重複していたり、精神疾患を抱えたりしている者が多い。また職場内では気付きにくい家庭環境や社会生活上での何らかの課題を抱えている者もいるが、企業内ではその支援に限界がある場合も多い。特にD群はヒューマンスキルだけでなくテクニカルスキルも低い者たちであるが、こうした特性を持つ者については、知的障害者の指導に経験豊富な指導者であったとしても、その作業支援は容易ではないと感じている。

5 第2号職場適応援助者の配置

このC群・D群のグループに関しては、従来からの「勘」と「経験」と「人情」による支援の限界を感じていた。そのため、より専門的で戦略的な組織的支援を行うため、本来業務に精通しており且つ知的障害者の指導に経験豊富な役職者の中から数名を、第2号職場適応援助者として養成し、障害特性に関する高い知識と職業リハビリテーションに関する技法を身につけさせることとした。そしてC群・D群の内、必要性の緊急度が高い者から順に支援を実施することとしている。対象障害者らが職場不適應の状態にあるのは、その障害特性ゆえにヒューマンスキルが低いためであることから、その支援に関しては企業内部の者だけではなく、ご家族やグループホームの世話人など生活面での支援者とも連携を密にし、月に1回のケース会議に参加いただくなどの協力をお願いしている。また障害特性や就業支援の手法について特に専門的且つ洗練された知識と技術を兼ね備えている大阪障害者職業センターの障害者職業カウンセラーにも可能な限りスーパーバイズをいただけるような関係を築いている。

6 第2号職場適応援助者による戦略的且つ組織的支援

(1) アセスメント

まずは、職場の同僚やご家族、グループホームの世話人など、対象障害者の周辺の方からヒヤリングを行い、本人のアイデンティティーや特性、職場環境・生活環境、職場の人間関係や社外での友人関係などあらゆる角度からアセスメントすることからは始めている。そして集まった断片的な情報を、QC手法として一般的な特性要因図に落とし込むという方法を用い、何が職場不適應の直接的な要因となっており、その背景に何があるのかといった因果関係を明らかにする作業を行うのである。

図3は知的障害者A氏の特性要因図である。A氏は「自閉傾向が強い」、「環境変化に適應できない」、「感情コントロールが出来ない」、「目に入る全ての刺激に注意が移る」、などの特徴があり、職場で気に入らないことがあるとパニックを起こし対応に苦慮していた。ヒューマンスキルに課題があったケースである。

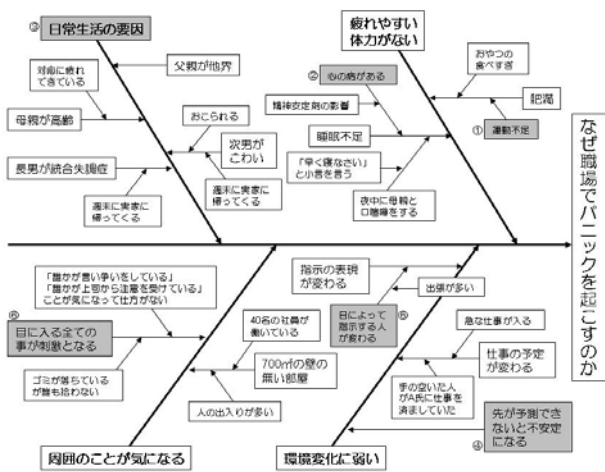


図3 A氏の特性要因図



ケース会議の風景（特性要因図作成ワーキング）

(2) 対策系統図の作成(Plan1)

次に支援計画の策定作業に移る。特性要因図から抽出された課題の内、「最も重要と思われる要因はどれか」を定かにし、そのうち「変えられるもの」と「変えられないもの」を整理しながら対策を打つべき項目を絞り込んでいく。そしてその項目ごとに、具体的な支援策を検討し対策系統図に変換していくのである。

図4はA氏の対策系統図である。多数考えられる具体的な支援策の中から、その効果と実現性を勘案し、実際に実施するものとし、また早速実施するもの(第1支援)と、第1支援での効果が十分でなかった場合、次に実施するもの(第2支援)を整理し、支援計画を策定していくのである。

基本目的	第一手段	第二手段	効果	実現性	総合ランク	
パニックを起こさなくするには	1 運動不足の解消	個人モデル的支援	産業医よりダイエットの指導を行っていただく。	△	◎	5
		社会モデル的支援	運動不足解消を意識した会社厚生行事を企画する。	△	△	1
	2 心のコントロール	個人モデル的支援	大阪障害者職業センターでストレス管理に関する訓練を実施していただく。	◎	○	15
		個人モデル的支援	イライラ度チェック表を使って、今のイライラ度をイラストや言葉にし、書き置きを取り出す。	○	◎	15
		社会モデル的支援	会議室をバーテーションで仕切ってクールダウンできる部屋をつくる。	◎	◎	25
		社会モデル的支援	毎朝2号JICが10分間面談を行い、不調サインを見逃さないようにする。	◎	◎	25
3 日常生活の安定	社会モデル的支援	就業カクシセンターを通じて、グループホームへの移行を促してみる。	○	△	3	
	社会モデル的支援	「一日のスケジュール表」を使って、先の作業内容を確認出来る。また変更がある場合は、随時で修正し、自身でスケジュール表に変更内容を修正させる。	◎	◎	25	
4 先が予測できるようにする	社会モデル的支援	職前に関わらず、出席の少ない社員の中からA氏のキーマンになる者をつくり、その者から作業指示を行わせる。	◎	◎	25	
5 指示する人が変わらないようにする	社会モデル的支援	職前に関わらず、出席の少ない社員の中からA氏のキーマンになる者をつくり、その者から作業指示を行わせる。	◎	◎	25	
6 刺激を少ない職場にする	社会モデル的支援	会議室をバーテーションで仕切り、一人でできる作業を用意する。	◎	○	15	

図4 A氏の対策系統図

(3) 支援計画の策定(Plan2)

次に支援計画書の作成に入る。特性要因図から抽出されたアセスメント情報から「職場不適応の状況」をその背景や考えられる原因と一緒に、できるだけ簡素でわかりやすい表現にし支援計画書に記入。また対策系統図で挙げられた支援策のうち、効果と実現性を総合的に勘案し第1支援として実施することが決まったものを、テクニカルスキルとヒューマンスキル、個人モデル的支援と社会モデル的支援に分けて記入するのである。

イ 個人モデル的支援

就労が困難な原因を障害者自身にあるとし、障害者に対して企業や職業生活に適応できるように労働習慣や社会生活能力、職業スキル、ストレス管理などの訓練を行う方法が「個人モデル的支援」である。個人モデル(医療モデルとも言う)を要約すると、「治療やリハビリを受け、障害を克服して健常者に近づく努力を求めること」となるが、この個人モデル的支援は「企業が求める人材に近づけるため、障害者個人へ直接はたらきかける教育・訓練による支援方法」ということになる。

ロ 社会モデル的支援

あくまでも企業の側にdisability(課題)があるのだと考え、その障害者が働きやすい職場環境改善や職域開拓、規則・制度の合理的配慮等の環境調整を行う支援が「社会モデル的支援」である。また役職者や同僚に対し、障害特性に関する理解とサポート方法の教育を行うなどの人的環境改善もそれにあたる。つまりは企業が障害者の属性に合わせていくのが「社会モデル的支援」である。

(4) 支援の実施(Do)

支援計画が出来上がり決裁がおりると、その所属の役職者・障害者職業生活相談員とその他対象障害者のキーマンとなる社員を招集し、第2号職場適応援助者より支援計画についての説明会を実施することとしている。またこの時同時に、対象障害者の障害特性に関する知識付与等必要な教育も行うこととしている。そしてその後、支援計画に基づいた支援が実施されるのである。

(5) 支援の見直し(Check)

支援を実施して1ヵ月後のケース会議では、必ず支援計画の評価・見直しを行うこととしている。この時のチェック項目は次の通りである。

- 対象障害者の個性・特性に適した支援になっているか。
- 支援を行う立場にある所属員にとって、無理なくナチュラルサポートが出来る支援になっているか。
- 職場の風土に合っているか。
- 当初の課題が解決された代わりに、他の問題が発生したり労働生産性が落ちたりしてはいないか。
- 日常生活・社会生活に半歩踏み込む場合、パターンリズムに陥ってはいないか。
- 対象障害者の労働者としての権利は守られているか。
- 労働法遵守の支援になっているか。

(6) 支援の処置(Action)

このように、第1支援の結果を分析し、当初の目標に達しなかったものについて第2支援の実施を考えるなど、支援計画の修正と再実施を必要都度繰り返しながら、質の高い支援策を創りだしていくのである。

7 支援実施後の効果

(1) 企業内における就業支援・生活支援の専門スタッフによる支援ネットワーク形成

第2号職場適応援助者を企業内に配置する事で、第2号職場適応援助者が触媒となり、企業内に障害者職業カウンセラーやその他職業リハビリテーション分野との人的ネットワークが築きやすくなり、さらには障害者就業・生活支援センターやグループホーム等生活支援者の社会資源を活用しやすくなった。同時に、就業支援・生活支援の専門スタッフが企業内でネットワークを作り、それらがお互いの強みを出し合い協働することで、職場不適應の状態にある障害者従業員に対し有効な支援が実施できるようになった。

特に発達障害を重複する者や、精神疾患を抱える知的障害者らについては、「勘」と「経験」と「人情」だけでむやみに支援を行っても、状況が良くなるものではなく、場合によっては意に反して問題を悪化させる場合もある。しかし、第2号職場適応援助者が、企業内にそうしたネットワークを作り上げたことで、企業内だけでは知りえないオフシーンでの様子がわかるようになり、対象障害者に関する障害特性や、職場不適應の要因となっている背景などを正確にアセスメントできるようになった。それが手がかりとなり自然的を得た支援策が導き出されるようになったのである。

結果、第2号職場適応援助者による戦略的且つ組織的支援の実施後、B群・C群・D群にあった13名全てのケースにおいて、改善が見られている。

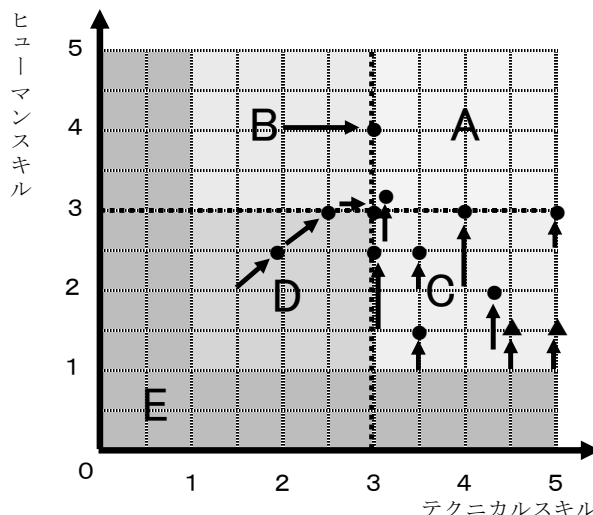


図5 ヒューマンスキルとテクニカルスキルの散布図(支援実施後)

(2) 指導的立場にある社員らのエンパワメント

だが、これが全てを解決するものでもないのも事実である。どのような連携をもってしても、その支援が困難な場合もやはり残念ながらある。13名全てのケースにおいて改善が見られたものの、その内目標としているA群に導けたのは5名であり、残る8名は依然特別な支援を必要としている状態である。

しかし、職場内に大きな変化が生まれた。障害特性に関する知識と職業リハビリテーションに関する手法を手に入れた第2号職場適応援助者が、職場内で対象障害者の支援を実施していると、それを見たり支援の協力をしたりしている社員らの間に支援のムードが生まれ、職場がエンパワメントされだしたのである。具体的には、支援の効果が無いために疲れ果てていた指導的立場にあった社員らが、これまで「わがまま」「何度言っても言うことを聞かない」「性格のゆがみ」と認識し、何とか矯正しなければと考えていた「問題行動」を、「注意の問題」「ワーキングメモリーの問題」「認知の問題」というように、変えることの出来ない「特性行動」であると認識できるようになったことで、支援のストレスから解放され、対象障害者との接し方に効果的な影響が現れだしたのである。つまり、解決されない問題(下降のベクトル)は残るが、それ以上に職場内に「支援力」(上昇のベクトル)が育ったおかげで、困難でも何とか支えていけるようになったのである。