

精神障害者にかかる合理的配慮

石川 球子(障害者職業総合センター事業主支援部門 主任研究員)

1 はじめに

「合理的配慮」(reasonable accommodation)の母国である米国の雇用機会均等委員会(EEOC)は、合理的配慮は事業主と従業員相互作用のプロセスである¹⁾としている。このプロセスに含まれるものの中に、事業主による仕事の本質的機能(essential function)の決定、これらの本質的機能に対する障害による制限及び必要な合理的配慮に関する従業員及び応募者の要求の把握がある。しかし、合理的配慮要求のすべての実施を事業主に義務付けるものではなく、合理的配慮として要求されたとしても、コスト、要求の性質、会社の財源を検討して不合理と判断されるものも存在する。

こうした合理的配慮は米国内において推進され、合理的配慮にかかるコストは低いが、利益は高いという結果である²⁾。また、合理的配慮を行う事業主に対する税制優遇を連邦政府が行っている。

本報告では、こうした合理的配慮に関する動向と精神障害者にかかる合理的配慮に焦点をあてて報告する。

2 合理的配慮とは

合理的配慮は、1990年の障害をもつアメリカ人法(Americans with Disabilities Act;以下「ADA」という。)の101条(9)[42U.S.C. § 1211(9)]に規定されており、応募に関する配慮、作業環境への配慮、福利・厚生に関するものの3種類に大別される。

ADAは、障害をもつ及びもつとみなされる「有資格者」に適用される(42 U.S.C.1211(8);29 C.F.R. § 1630.2(m))。有資格者とは、合理的配慮により、あるいは合理的配慮のない状態で、その仕事の本質的な機能(essential function)を果たす能力のある者である³⁾。

したがって、事業主は、あらかじめ本質的機能とそれ以外が何であるかを決め、対象者が、「合理的配慮があれば、あるいは、合理的配慮なしに本質的機能を果たすことができるのか否か」を判断する[EEOC規定 § 1630.2(n)]。合理的配慮のプロセスは、表1に示す4段階⁴⁾である。

表1 合理的配慮のプロセス

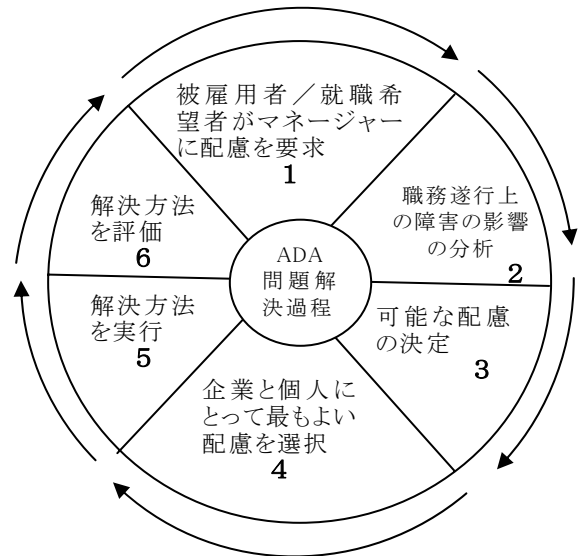
1	本質的機能の確定
2	障害による本質的機能への妨げについての判断
3	制限を取り除くための合理的配慮の決定、合理的配慮の効果と可能性の検討
4	事業主が障害をもつ従業員の好みを考慮し、事業主と従業員双方に適切な合理的配慮を選択

(Goldman他⁴⁾を参考に筆者作成)

このプロセスにおいて、雇用機会均等委員会規定 § 1630.9(d)では、事業主は有資格者に対して、職務遂行上必要でない配慮を強要しないこととしている。

合理的配慮を行う事業主がその義務を負わなくてもよいのは、変更や改変が事業主にとって過度の負担(undue hardship)となる場合である。

図1は合理的配慮のプロセス⁵⁾を示したものである。



(Spechler,1996⁵⁾をもとに筆者作成)

図1 合理的配慮のプロセス

3 ADA改正法2008における障害の定義の改正

2008年9月に成立したADA改正法2008(ADA Amendments Act 2008)では、1990年のADA成立当初の議会の意図と整合性を取り、合理的配慮の対象となる障害をより広く、より明確に定義している。本法の精神障害を含む障害の定義について、ADA改正法2008前の障害の定義との相違点に焦点をあて、合理的配慮への影響について以下にまとめた。本法は2009年1月1日に施行となる。

検討の参考として、ADA改正法2008前のADA規定における「障害の定義(definition of disability)」(42U.S.C. § 12102)を表2に示した⁶⁾。

表2 ADA改正法2008前における障害の定義

1	主要な生活活動(major life activities)の1つまたは複数を実質的に(substantially)制限する身体的または精神的な損傷(impairment)
2	又はそのような損傷の経歴を有する
3	又はそのような損傷をもつとみなされる

(Goldman他⁶⁾を参考に筆者作成)

(1) 主要な生活活動(major life activity)

「主要な生活活動」は、ADAよりも広く定義され、「主要な身体的諸機能(major body function)」という全般的なものが新たに加えられた⁷⁾。

この他、身辺処理、操作、見る、聞く、食事、睡眠、歩く、立つ、持ち上げる、屈む、話す、呼吸、学習、読む、集中、コミュニケーション、労働が挙げられているが、これらに限らないことが明記されている⁸⁾。

また、主要な生活活動の「実質的制限」は、わずかな制限(nominal restriction)以上で、厳しい制限(severe restriction)ではない⁹⁾としている。

改正法以前の「妨げとなる(prevent)又は厳しい(severe)制限」よりも緩やかなものである¹⁰⁾。

(2) 損傷(impairment)

損傷については以下の点が明確化されている。損傷は、主要な生活活動の1つを実質的に制限するが、それ以外に主要な生活活動を制限する必要はない^{7) 11)}。

さらに、損傷が一時的(episodic)あるいはおさまっていても(in remission)、進行(active)時に主要な生活活動の実質的制限となる場合は障害である^{7) 11)}。但し、損傷が非常に軽い(minor)又は一時的(transitory)であり、実際の又は予想される継続期間が6ヶ月及びそれ以下の場合、ADA改正法2008は適用されない⁹⁾。

(3) 緩和手段(mitigation measures)

緩和手段による改善とは関係なく、損傷が主要な生活活動の実質的制限であるのかを判断する必要がある^{7) 11)}。判断において考慮される場合がある緩和手段は眼鏡とコンタクトレンズである⁹⁾。

こうした改正により、合理的配慮の適用対象範囲が広がることが予想される⁹⁾。

(4) 障害を根拠とした雇用差別の禁止

ADA(42U.S.C. § 1211(a))では「有資格者の有する障害に対する雇用差別を禁止する」と規定されていた。しかし、ADA改正法2008では、「有資格者に対する障害を根拠とする雇用差別を禁止する」と規定され¹²⁾、明確な相違がみられる。

ADA(42U.S.C. § 12113)に「適用事業体が用いる基準、試験、その他の選考基準がポストに関連しており、事業体の必要性和整合性が取れていない限り、裸眼の視力による資格基準、入社試験、その他の選考基準を禁止する」¹³⁾とされた。

(5) 障害をもつとみなされた場合

「障害をもつとみなされた場合」、「損傷による主要な生活活動の制限」あるいは「制限していると認められること」を本人が立証する必要はない⁷⁾。

4 合理的配慮に関する米国法の特徴

合理的配慮に関するEUの雇用均等一般枠組み指令(Council Directive on establishing a general framework for equal treatment in employment and occupation (2000/78/EC))の第5条では合理的配慮を正当な理由なしに行わなかった場合、差別となることは明確にされていない¹⁴⁾が、ADAでは合理的配慮が差別禁止の中心に位置づけられている¹¹⁾ことが特徴である。

5 精神障害者にかかる合理的配慮の義務

ADA規定では「神経システム、精神的及び心理的疾患」を含め障害を広く定義している(29C.F.R § 1630.2(h))¹⁵⁾。また、ADA改正法2008の「主要な生活活動」の中にも思考、他者と関わる、集中といった精神及び感情のプロセスが含まれている。このように精神障害はADA規定及びADA改正法2008の双方において適用対象の障害であるが、精神障害の診断の全てについて、事業主が合理的配慮の義務を負うわけではない¹⁵⁾。

リハビリテーション法第29章1613.07条においても合理的配慮は表3のように規定されている¹⁶⁾。

表3 リハビリテーション法による合理的配慮規定

A	合理的配慮が事業主に対して過度の負担とならない場合、有資格の応募者あるいは従業員である身体障害者及び精神障害者に対して事業所は合理的配慮実施を義務付けられる。
B	合理的配慮は2種類に大別されるが、これらにのみ限定するわけではない。 <ul style="list-style-type: none">・ アクセス可能、利用可能な環境・ 職務再設計、パートタイムや勤務スケジュールの調整、道具等の獲得と改修、試験における調整及び配慮(通訳等)の実施
C	上記Aにおいて合理的配慮が事業主に対して、非常な困難となるあるいは多大な出費となるといった過度の負担の判断について、以下のことがらを考慮する。 <ul style="list-style-type: none">・ 従業員数、事業所数と種類、予算額・ 業務の運営、従業員の構成等、配慮内容とコスト

(資料出所:U.S.General Services Administration¹⁶⁾)

6 判例の動向

精神障害にかかる合理的配慮について、判例による検討結果をADA改正法2008を踏まえつつ、以下にまとめた。

(1) 合理的配慮の要求

事業主に合理的配慮を切り出す義務はなく、要求があった場合に従業員に対して希望する合理的配慮を書面で提出してもらうことができる。

また、精神障害の開示後に、合理的配慮の要求が

なかった場合、事業主は合理的配慮の実施義務はない(Clouatre v. Runyon (2003))。

(2) 実質的制限の立証

集中や優先順位を考慮した仕事の進め方は標準的な障害をもたない従業員も同様に実践すべきことであり、また服薬による障害管理が可能であることから、実質的制限はないとした思考力や集中力に問題がない注意欠陥多動性障害の判例もみられる(Collins v. Prudential Investment and Retirement Services (2005))。

しかし、ADA改正法2008により、実質的制限について、緩和手段の影響を考慮しないこと、判断基準が緩められたことにより(「3 ADA改正法2008における障害の定義の改正」参照)、実質的制限を立証しやすくなる可能性が考えられる。

(3) 有資格の判断

精神障害による能力の損失や低下が明らかに存在する場合、発症前の能力を合理的配慮なしの状態であること、有資格であることの立証根拠とはできない(Land v. Washington County (2001))。

事業主は本質的機能を決定する義務があるが、有資格については従業員に立証義務がある(Hamilton v. Township of Flint(1999))。

さらに、従業員は合理的配慮実施後に有資格であることを示すことが必要である(Bombard v. Fort Wayne Newspapers, Inc.(1996))。

(4) 合理的配慮の必要性の可否の決定

合理的配慮の要求がありその必要性が明確でない場合、事業主は即合理的配慮を決定せず、精神障害による主要な生活活動への制限、本質的機能の制限を検討するための情報を得てから決定する。精神障害者の合理的配慮については職業リハビリテーション・カウンセラーの助言が有効である¹⁷⁾。

Doebele v. Sprint (2003)では、雇用機会均等委員会のガイドラインにもかかわらず、「集中すること」は、主要な生活活動ではないとの裁判所の判断であった。人間関係が作りづらい(Steele V. Thiokol Corp. (2001))や好ましくない上司や不快な職務によるストレスによるもの(Dewitt v. New Carsten (1996))は、いずれもADA適用対象の主要な生活活動の制限ではないとしている。

しかし、単なる人間関係の作りづらさは、主要な生活活動の制限ではないが、引きこもり、敵対、コミュニケーションが全く取れないという重い精神疾患による課題は、主要な生活活動の制限であるとした判例もみられる(Caraccuiki v. Bell Atlantic Pennsylvania (2005))。精神障害による能力低下が即主要な生活活動の制限とはならない(Tornton v. McClatchy Newspapers, Inc. (2002))との判断もある。しかし、今後

合理的配慮の必要性の可否についてADA改正法2008における主要な生活活動の制限の改正を反映した裁判所の判断となるものと考えられ、注目される。また、こうした課題に起因する問題を未然に防ぐための援助者の存在の確保は合理的配慮の対象となるか否かとは別に重要なことであると考えられる。

7 合理的配慮の内容

通常よく行われる精神障害者にかかる合理的配慮¹⁸⁾をまとめたものが表4である。

表4 通常よく行われる精神障害者にかかる合理的配慮

課題	合理的配慮
出勤	・ カウンセリングのための休暇
	・ 遅れた時間を補う
	・ 出勤時間を遅らす
変更への対応	・ 上司とのコミュニケーションの円滑化
	・ 仕事関連での上司との定期的な話し合い
対人	・ 社交や仕事でのやりとりのアドバイス提供者
	・ チーム活動への参加
時間管理	・ 会合や締め切りを記す電子カレンダー
	・ E-mailの活用
	・ 毎日及び各週のゴール設定
	・ 時間管理の指導者
仕事の管理	・ 仕事を優先順位にこなす指導
	・ 仕事のリストの定期的チェック
	・ 多くの仕事の細分化
	・ データ管理のための電子機器
ストレス管理 感情の安定	・ 小休止
	・ 前向きなフィードバック
	・ 支援への電話相談
集中	・ 静かな場所・しきり・ヘッドフォン

(U.S. Dept. of Labor(2007)¹⁸⁾を参考に筆者作成)

8 今後の課題

ADA改正法2008はADA成立当初の議会の意図と整合性を取り、合理的配慮の対象となる障害をより広く、より明確に定義していることから、合理的配慮の必要性を立証しやすくなるものと予想される。

さらに、本法において、障害を根拠とした雇用差別の禁止を明確に規定しており、障害者の障害の状態よりも、障害差別であるか否かが裁判所の判断基準であり、裁判所がADAを公明正大に議会の意図したように解釈することを目指すものである。さらに「合理的配慮の否定」が障害差別であるとする障害者権利条約とも整合性のあるものであり、本法の今後の動向が注目される。

日本国内の精神障害者雇用事業所を対象とした調査を行ったところ、定着状況良好群において本人の希

望にそったパートタイムなどの配慮がなされていた¹⁹⁾ 20)。また、2007年に日本政府が署名した障害者権利条約の労働及び雇用に関する第27条に合理的配慮が規定されている²¹⁾。こうした状況の中で、障害者権利条約の批准に向けてADA改正法2008の今後の動向は参考となると考えられる。

[判例]

Dewitt v. Carsten, 941 F. Supp. 1232 (N.D. Ga. 1996)
Bombard v. Fort Wayne Newspapers, Inc., 92 F.3d 560 (7th Cir. 1996)
Hamilton v. Township of Flint, 165 F.3d 426 (6th Cir. 1999)
Land v. Washington County, 243 F.3d 1093 (8th Cir. 2001)
Steele v. Thiokol Corp., 241 F.3d 1248 (10th Cir. 2001)
Thornton v. McClatchy Newspapers, Inc., 292 F.3d 1045 (9th Cir. 2002)
Doebele v. Sprint, 342 F.3d 1117 (10th Cir. 2003)
Clouatre v. Runyon, 2003 U.S. App. LEXIS 25148 (5th Cir. 2003)
Caraccuiki v. Bell Atlantic - Pennsylvania 2005, U.S. App. LEXIS 3698 (3d Cir. 2005)
Collins v. Prudential Investment and Retirement Services, 2005 U.S. App. LEXIS 148 (3d Cir. 2005)

[引用文献]

1) Runkel, R.: Reasonable Accommodation of Disability #27 http://www.lawmemo.com/101/2006/01/reasonable_acco.html
2) National Council on Disability: The Impact of Americans with Disabilities Act: Assessing the Progress Toward Achieving the Goal of ADA (2007)
3) スタイン, M.: ADA15年～雇用と合理的配慮から, JDF・条約推進議員連盟セミナー「障害者の権利保障～権利条約とアメリカ障害者法」(2005) <http://www.dinf.ne.jp/doc/japanese/rights/050307/stein.htm>
4) Goldman, C., Esq., Anderson, B., Esq., Lloyd, R., Ardinger, R.: ADA Compliance Guide, Thompson Publishing Group, Inc. (1991)
5) Spechler, J. W.: A Ten-Step Process for Implementing the Americans with Disabilities Act Criteria, Reasonable Accommodation - Profitable Compliance with the Americans with Disabilities Act, pp.11-16, St. Lucie Press (1996)
6) Goldman, C., Esq., Anderson, B., Esq., Lloyd, R., Ardinger, R.: ADA Compliance Guide, Thompson Publishing Group, Inc. (1992)
7) Porterwright: House Overwhelmingly Approves ADA Amendments Act (July, 2008)
8) Govtrack.us.: Text of H.R. 3195: ADA Amendments Act of 2008 <http://www.govtrack>

[us/congress/billtext.xpd?bill=h110-3195](http://www.congress.gov/billtext.xpd?bill=h110-3195)
9) Hale, T.: ADA Amendment Act of 2008 <http://www.insidearizonabusiness.com/default.asp>
10) National Council on Independent Living: Major Progress on ADA Restriction: A Potential Deal with Business Community <http://www.ncil.org/news/ADARDea12.html>
11) Committee on Education and Labor: House of Representative Approves Bill to Protect Americans with Disabilities from Discrimination (6/25/2008)
12) Washington Watch: S.3406, The ADA Amendment Act of 2008
13) Library of Congress: ADA Amendments Act of 2008. 110th Congress 2d Session S.3406
14) Waddington, L.: Implementing and Interpreting the Reasonable Accommodation Provision of the Framework Employment Directive: Learning from Experience and Achieving Best Practice. (2004)
15) Hafen, J. O.: How Employers can address Mental Illness Claims under ADA. IP Law Review (11/17/2006)
16) U.S. General Services Administration: Code of Federal Regulation on Reasonable Accommodation. http://www.gsa.gov/Portal/gsa/ep/contentView.do?contentType=GSA_BASIC&contentId=8799&noc=T
17) 石川球子: 第3章「米国における障害差別禁止と合理的配慮をめぐる動向」「障害者雇用にかかる合理的配慮に関する研究」調査研究報告書No. 87, pp.90, 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 (2008)
18) U.S. Department of Labor: Entering the World of Work: What Youth with Mental Health Needs should know about Accommodations (2007) <http://www.dol.gov/odep/pubs/fact/transitioning.htm>
19) 石川球子: An Investigation of Workplace Accommodations for Workers with Psychiatric Disabilities. World Congress of World Association for Social Psychiatry 13 (2), pp.232, 日本社会精神医学会 (2004)
20) 石川球子: 「サービス産業を中心とした未開拓職域における就労支援に関する研究」調査研究報告書No.61 pp.96-pp.107, 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 (2004)
21) 石川球子 佐渡賢一 指田忠司: 「労働分野における権利条約の意義」第15回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集 pp.196-pp.199, 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 (2007)

精神障害者(統合失調症者)に対する就労支援過程に関する研究

—就労支援者の支援行動に関する分析—

○小池 磨美 (障害者職業総合センター障害者支援部門 研究員)

○小松 まどか (障害者職業総合センター障害者支援部門 研究員)

川村 博子 (障害者職業総合センター障害者支援部門)

1 はじめに

現在、精神障害者の就労支援は、職業リハビリテーション機関や一部の医療機関・社会福祉施設などそれぞれの法的根拠や背景となる考え方のもとに、就職活動・職業生活等に関する知識等の提供・演習、職業準備性向上のための訓練、技能訓練、就職活動支援、職場体験や実習、グループ就労、ジョブコーチ、就労継続のための支援などを機関・施設が独自に構成し、「就労支援プログラム」として展開している。

これらの具体的な取り組みについては、多くの先行研究で示されている。例えば、医療・保健分野においては、大山(2006)¹⁾はX市精神科リハビリテーションの精神科デイケアと就労支援プログラムを利用した2事例について、その過程を4段階に分けた上で、回復過程に応じた段階的な支援のあり方や有効性について述べている。社会福祉分野においては、八木原他(2006)²⁾が、社会福祉施設における就労支援の取り組みとして、障害者就業・生活支援センターでのジョブコーチの実施状況について言及する中で、「認知のずれを修正し、職業人として等身大の自分自身を受け入れる」重要性を指摘するとともに、当事者の主体性に基づいた変更の繰り返しを続けながらの就労支援の展開を提示している。この他にも様々な施設が、就労支援プロセスと就労支援技法とともに、当事者の就労に向けたプロセスにおける心理・行動面での特徴も明らかにしている。

2 背景と目的

精神障害者については、「障害者の雇用の促進等に関する法律」の改正により平成18年4月から障害者雇用率への算定が行われ、求職者や就職者は一層増加の傾向にあるが、未だ事業所側にその雇用管理について十分な対応力は備わっていない状況にある。また、「障害者自立支援法」の施行に伴い医療・社会福祉領域等において就労移行支援が積極的に行われ、新たに就労支援を実施する機関も増加している。

このような転換期にあって、本研究においては、精神障害者の就労支援の構造とその過程における当事者のニーズや行動の変化に応じた支援者の判断・行動について分析する。

3 方法

本研究においては、分析に当たって、「人間の行動の説明と予測に有効であって、同時に、研究者によってその意義が明確に確認されている研究テーマによって限定された範囲内における説明力に優れた理論」の

生成に有効とされているグラウンデッド・セオリー・アプローチに実践的な活用を視野に入れ開発された「修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ」(以下「M-GTA」という。)を用いることとした。(木下2003)³⁾

(1)対象者

独自の『就労支援プログラム』に基づき、統合失調症圏の人たちの就労支援を実施している機関・施設において、一定年数以上の就労支援経験を持っている支援者とする(平均経験年数11.5年:(範囲3年~25年))。

(2)データの収集方法と範囲

データ収集方法:調査は、平成19年6月から平成20年1月までの間に、精神障害者の就労支援に携わっている支援者17名を対象に、インタビューを実施した。インタビューは、各施設に研究員が訪問し、支援者に対して各1時間半程度、半構造化面接を実施した。インタビューでは、はじめに「統合失調症者の就労支援で、いつもどんなふうにされていますか?」という質問を行い、具体的な事例等を交えながら自由に話をしてもらった。インタビューを録音し、逐語録として起こしたものをデータとした。

範囲:インタビュー対象者の所属する施設等は、以下の3種類である。

a. 地域障害者職業センターにおける職業準備支援事業のような基礎的な労働習慣等の習得等を目的とするトレーニングなど就職活動以前に施設内でのトレーニングやプログラムを実施しているところ

b. 施設内でのトレーニングやプログラムではなく過渡的雇用のようなオンザジョブトレーニングを実施しているところ

c. IPSモデル⁴⁾のような支援を実施しているところ

(3)分析方法

①分析焦点者と分析テーマ

M-GTAにおいて、データとの距離を一定にするために設定することとされている「分析焦点者」と「分析テーマ」については、分析焦点者を前述の「対象者」とし、分析テーマを「統合失調症者に対する就労支援における支援者の支援行動のプロセスについて」と定めた。なお、前述したとおり、本研究においては、特定のプログラムでの就労支援のプロセスではなく、就労支援における多種のプログラムにおけるプロセスを網羅的に明らかにすることを目的としており、分析テーマ、分析焦点者ともに比較的緩やかな限定のもとに設定している。

②分析手順

分析焦点者と分析テーマの2つをもとに概念の生成を図る。概念の生成に当たっては、思考の道具として、ワークシートを用いる(図1参照)。ワークシートには、データの具体的な記述を抜き出した「バリエーション」と抜き出したバリエーションをもとに意味づけをした「定義」とそれに命名した「概念名」をもって、概念の生成に当たる。概念の生成に当たっては、類似例及び対極例とそれぞれのつながりを常に念頭に置き、概念同士の

関係性の強いものをカテゴリとしてまとめ、命名する。また、その思考の過程を理論メモとして、記録に残すとともに、分析途中において、個々の概念に当てはまらないアイデアや分析全体についての思考経過などを理論的メモ・ノートとして作成する。

このような作業をインタビューデータ一つひとつに積み重ね、生成した概念一つひとつを説明可能な概念として立ち上げ、それぞれの関係性を「プロセス」として図式化を図った(図2)。

<p>概念36: アプローチを検討する 支援の方法や内容を検討する</p> <p>定義: 当事者の現在の状態や想定できる状態像を踏まえ、アプローチに向けた考え方やその方法と内容を検討するバリエーション</p> <p>○ その人の人生にとってどんな意味があるかとか、この人のQOLってどんなものなのかとか、そこが向上するにはどういう意味があるのかとか、っていうものをどっかで、頭のどっかで押さえておく必要もあるかなって思ってますけれどね。(QさんP18L30)</p> <p>○ 長ーい目を見たときに、ほんとにそれがいいのか、どうか、ホントにそこまでやる必要があるのかどうかっていうのを考える、考えた上で、やる必要があると思ったらやるといふ、そこは必要ないと思ったら待つ。(QさんP19L14)</p> <p>○ こういうところをあの、作っていったらいいとか、注意していったらいいとか言うふうには、(IさんP9L15)</p> <p>○ この人はこういうところをもっと強化していこう (IさんP9L4)</p> <p>○ 優先順序がないと、2つも3つもあの、複数もできないんですよ。(はい) 抜けてしまったり、忘れてしまったり、(御本人が) うん、そうです、そうです。うん(課題を意図する) うんそうそう、っていうか意識できないと思うんですよ、一個や二個じゃないと複数になってくると、(IさんP9L9)</p> <p>○ 何人かで検討してみても、職員同士で、本人は何か行きたいとか言うても、ちょっと止めとこか、って言うのもありますし、(うん) まず、第一は本人の意向(うん)で決まるんですけども、やっぱり、見ますね、そういうところは、止めといた方がいいんじゃないかとか、あまりにも同じ環境過ぎたりとか、(うん) そのなかでも同じ職種でも環境違ったりするとこあるんで、(うん) じゃ、いけそうやなとか、そういったところも、前の前がどういうふうなものであったかというの、考慮して決めます。(IさんP18L9)</p> <p>○ やっぱり、考えたら、環境や職種が同じじゃなくても、扱うものが同じでもなるんやなっていうのもあったりね。(あー、うん、そう、水をつかうっていう) はいはい(共通点がそこにあったわけですね) そういったところで、じゃあ水なんかなくなっている、考えて (IさんP19L3)</p> <p>○ 企業にそのままいいものか、あとは、他に転換して、えー、もう一回トレーニングやったほうがいいのか、(BさんP5L24)</p> <p>理論メモ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 理論ノート「支援者のアプローチに向けた判断と検討の流れ」参照 ● 概念名や定義については、○さん以外のバリエーションが集まった時点で再検討する。 ● アプローチを検討・決定するときに、それまでに得られた情報をもとに、その進め方が異なる。

図1 ワークシートの一例

4 結果および考察

分析に当たっては、従来から示されている職業リハビリテーションのプロセスから離れ、時間的経過や支援場所、支援方法に限定されることなく、就労支援として支援者が行っている行動や活動の動き(プロセス)に焦点を当てて分析を行った。

支援者の支援行動のプロセスは大きく2種類の動きとして捉えた。一つは、「支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた方針決定のプロセス」、もう一つは、「支援者が当事者および事業所に対して、具体的に実施する支援活動のプロセス」として説明する。

以下、《 》内はカテゴリを、< >内は概念を示すこととする。

(1) 支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた方針決定のプロセス

「支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた方針決定のプロセス」は、《当事者を知る》《アプローチを検討する》《話し合う》《見計らい、働きかける》ことから成り立っている。(図2における塗りつぶし部分参照。)

①《当事者を知る》

支援の開始は、《当事者を知る》ことから始まる。支援者は、面接を通じ、当事者の<ニーズを把握>し、<希望や意思を把握する>。職場実習や職業評価等を通じて<特性を把握する>とともに家族や関係機

関等からそれまでの<当事者の情報を得る>。この4つの行動は、相互に補完し合い、支援者が適切な当事者像を作り出すものになっている。また、それらに付随して、支援者が支援者自身の感覚を通じて、<当事者の状況を把握する>こともあり、《当事者を知る》ための重要な行動といえる。

②《アプローチを検討する》

当事者についての現状を把握した上で、支援者は支援活動の展開に向けて、《アプローチを検討する》ことになる。《当事者を知る》プロセスを踏まえ、その時点で<当事者を捉え直す>と同時に、それまでの支援者自身の就労支援経験や事業所の《採用活動を支援し》た経験をもとに得た職業や職務、障害者の雇用状況などについての知識を踏まえ、当事者の就業への可能性や条件、具体的な職種・職務、事業所との<マッチングを検討>している。この<マッチングを検討する>ことは、具体的な支援の実施あるいは支援の検討以前、すなわち、《当事者を知る》時点から支援者は念頭に置いており、マッチングの可能性は、十分な条件を備えているものから、環境の調整や社会資源の活用、当事者の成長等の条件付きのものまで、幅広く想定されており、その後の就労支援プロセスにおいても、必要に応じて、変更され、様々な局面において、常に検討材料とし

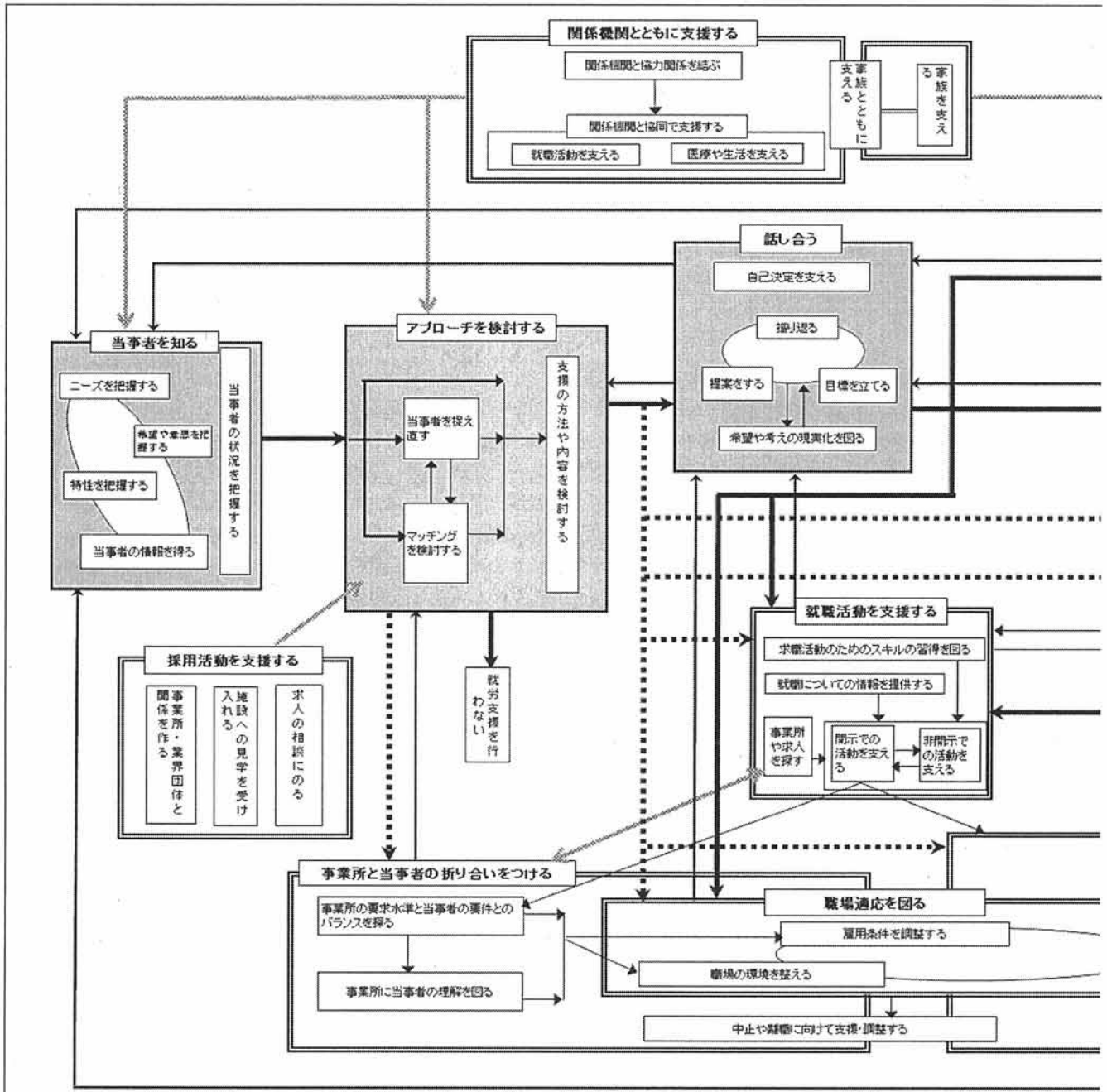


図2 支援者の支援行動の

て具体的な形で保たれている。支援者は、当事者の課題と可能性について具体的な形で整え、**＜支援の方法や内容を検討する＞**ことを進めている。

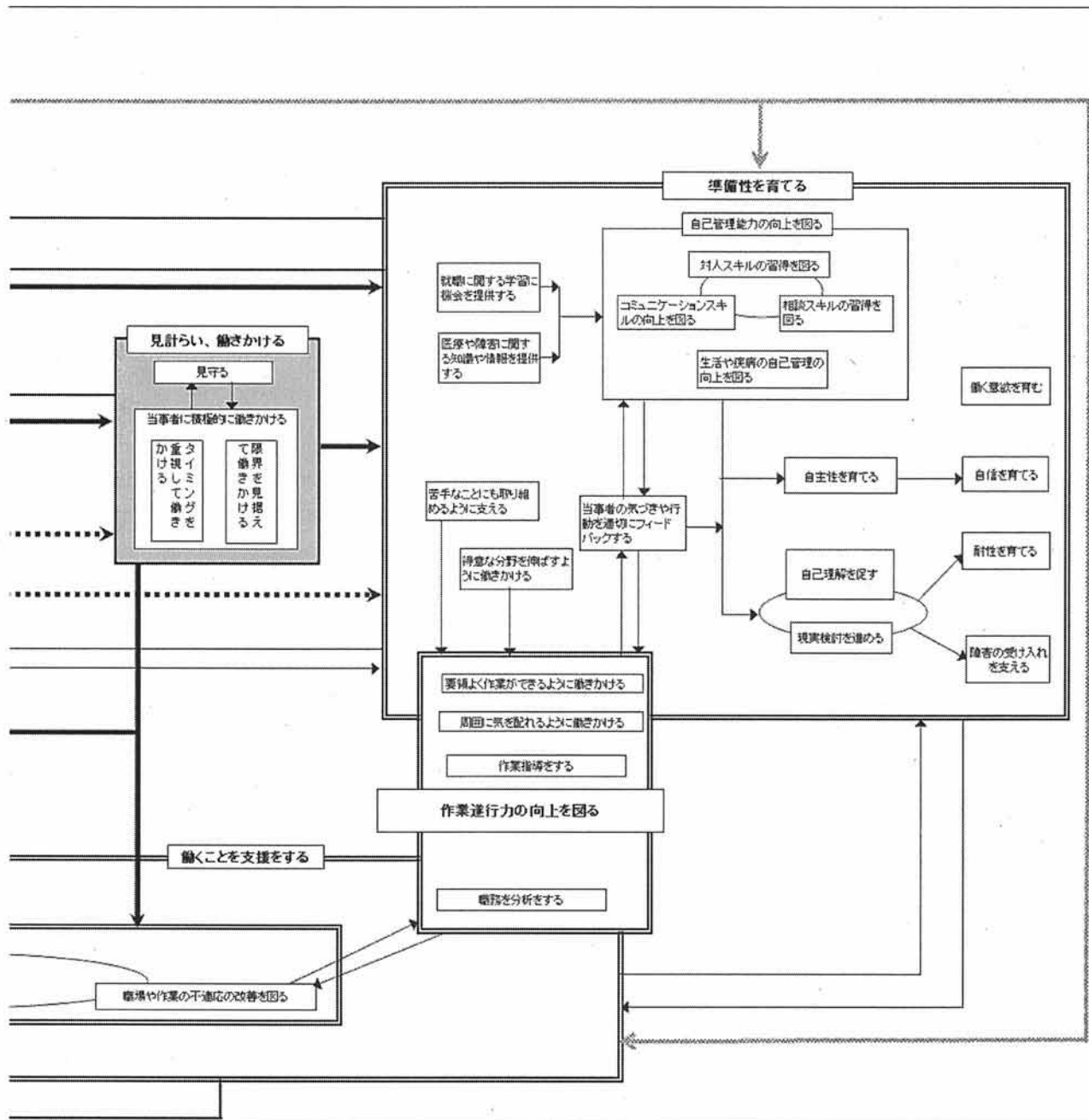
③《話し合う》

支援者は、暫定的ではあっても、支援の方法や内容を具体化した上で、当事者と《話し合う》機会をもつ。話し合いの中では、支援者は当事者の**＜自己決定を支える＞**立場を保ちつつ、両者の相互関係の中で、**＜提案をし＞**たり、当事者の状況を**＜振り返っ＞**たり、適切なく**＜目標を立てる＞**手助けをしたりして、当事者の**＜希望や考えの現実化を図り＞**、実施可能な支援の方法や内容の決定を図る。このような《話し合う》ことは最初の方針決定では必ず行われ、支援者の支援行動の決定に際してもっとも基本的で、もっとも多くの機会に用いられるプロセスだといえる。

最初の方針決定以降の継続的な支援のプロセスにおいては、その内容や当事者の状況によって、支援者の判断に基づく支援の方法や内容の検討（《**アプローチを検討する**》）が、直接実際の支援活動につながっていく場合もある（図2における《**アプローチを検討する**》から破線で示した5つのプロセスのこと）。また、**＜支援方法や内容を検討し＞**た結果として、**＜就労支援を行わない＞**場合もある。

④《見計らい、働きかける》

《話し合う》ことは当事者の自己決定のために重要なプロセスであり、それだけに、話し合った結果として、即、就労支援の実際の活動につながらない場合もある。例えば、当事者の意思と支援者の判断にギャップがある場合には、支援者としては、当事者の意思を尊重し、その行動を**＜見守る＞**



プロセス(結果図)

>ことが求められる。当事者の意思にそった行動による当事者自身の意思の変更、当事者を巡る状況の変化、あるいは、病状の変化等を見守り、変化に応じて、臨機応変に<当事者に積極的に働きかける>ことが具体的な支援活動につなげる重要なプロセスとなっている。また、<見守る>状況が長期に渡る場合には、再び当事者との《話し合う》プロセスに移行することもある。

その他に、《話し合った》結果として、新たに<当事者の状況を把握する>ことやその他の《当事者を知る》プロセスへと移行する場合もある。

「支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた方針決定」のプロセスは、当事者の主体性を重んじた支援者と当事者の相互関係の中で展開される。

また、このプロセスは、後述する具体的な就労支援活動のプロセスの前段として機能すると共に、実

際の支援活動のプロセスから生じた結果を踏まえての新たな検討・決定につながる。これにより、「支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた方針決定のプロセス」と「支援者が当事者および事業所に対して、具体的に実施する支援活動のプロセス」とが循環を前提とした関係性として、捉えられる。

(2) 支援者が当事者および事業所に対して、具体的に実施する支援活動のプロセス

支援者の具体的な就労支援活動として、次のようなプロセスが展開されている。当事者を対象とした支援活動として、《準備性を育てる》《作業遂行力の向上を図る》《就職活動を支援する》《働くことを支援する》、事業所と当事者との調整活動として《事業所と当事者の折り合いをつける》、事業所に対する支援活動として《採用活動を支援する》を設定した(図2において2重線で囲んだ四角部分)。

当事者を対象として行われる《準備性を育てる》《作業遂行力の向上を図る》《就職活動を支援する》《働くことを支援する》支援活動は、通常、時間的な流れを踏まえ、段階的な支援として説明されることが多いが、ここでは、その支援における支援者の行動特徴に視点を置き、そこから導き出される支援行動のプロセスを明らかにしていく。

①《準備性を育てる》

《準備性を育てる》における支援行動は、次の4つを目指している。1つ目は《働く意欲を育む》こと、2つ目は《自信を育てる》こと、3つ目は《耐性を育てる》こと、4つ目は、《障害の受け入れを支える》ことである。これらは、次に示すようなプロセスで育まれる。

集団で行われている就労準備プログラムのようになく就職に関する学習の機会を提供することと共に医療機関や生活支援機関との連携を踏まえ、当事者の障害についての理解や受け止め方に応じて《医療や障害に関する知識や情報を提供する》ことを行い、《対人スキルの習得を図る》《コミュニケーションスキルの向上を図る》《相談スキルの習得を図る》という3つのプロセスの相互作用を意図した働きかけと、生活習慣、服薬や病状管理を意図した《生活や疾病の自己管理の向上を図る》働きかけを行い、当事者自身の《自己管理能力の向上を図る》ことにつなげられていく。

また、当事者の自己管理能力の向上と当事者の言動や認識について、作業や当事者間のやりとりなど実際の状況を共有し、「できる・できない」や「適切かどうか」など、支援者が適切な理解を促進するようにフィードバックを行うこと（《当事者の気づきや行動を適切にフィードバックする》）の相互作用及び、《苦手なことにも取り組めるように支える》ことと《得意な分野を伸ばすように働きかける》ことを重要視した働きかけを《作業遂行力の向上を図る》ための活動に向けて実施することでの、《当事者の気づきや行動を適切にフィードバックする》ことの相互作用が可能になり、《自主性を育てる》ことと《自己理解を促す》ことと《現実検討を進める》相互作用に発展する。

これら一連の働きかけの特徴は、実際の当事者の行動を支援者と当事者が感情や認識を共有する中で、行われるものであり、単に面接場面だけを共有するような関係からは展開できないものだと言える。

また、これらの働きかけは、支援者側からの押しつけが功を奏す訳ではなく、当事者の経験や気づきが重要な鍵になる。そのため、《アプローチを検討する》際に当事者の《課題として見極められ》ていたとしても、あるいは、《話し合》いの席で、当事者と共に《振り返り》をしていたとしても、即、働きかけられる訳ではなく、当事者の課題やその受け止め方、働きかける場面の質に応じて、《タイミングを重視して働きかける》あるいは、当事者の《限界を見据えて働きかける》といった《見計らい、働きかける》ことが求められる。

②《作業遂行力の向上を図る》

実際の就労支援において、《作業遂行力の向上を図る》ための活動は、施設内でのトレーニングとともに職場実習や過渡的雇用、ジョブコーチ（雇用前）といった就労に向けた支援活動だけでなく、ジョブコーチ（雇用後）、トライアル雇用期間中や就職後にも行われており、作業遂行の向上に向けた《作業指導をする》ことは、時期を問わず、作業場面であれば行われている。作業効率や正確性といった直接的な作業遂行力の向上を図るものではないが、作業の実施に当たって求められる要領の良さや柔軟性、作業集団内でのスムーズな作業実施に当たって求められる配慮などについても《要領よく作業できるように働きかける》ことと《周囲に気を配れるように働きかける》ことで、統合失調症の障害特性に向けた働きかけがなされている。また、職場や実習先などの事業所において、作業遂行力の向上を図るために行われている支援としては、《職務を分析する》ことがあげられる。

③《就職活動を支援する》

就職活動の支援は、就労支援を段階的に捉えるならば、職業評価→職業前訓練と連なる次の段階に位置づけられることが多い。しかしながら、IPSのように原則として就労前訓練や職場実習を行わないプログラムにおいては、方針決定後、早い時期に行われることが一般的である。

今回の分析における《準備性を育てる》支援は、施設内トレーニングの場面のみで展開されているわけではなく、《就職活動を支援する》あるいは《働くことを支援する》場合においても、対人スキル、生活や疾病の自己管理に関する働きかけは、具体的・現実的な判断の伴う場面において、相互に影響しながら、輻輳的・反復的に展開されている。

《就職活動を支援する》においては、採用面接の練習や求人検索の方法、履歴書の書き方など《求職活動のためのスキルの習得を図る》とともに、当事者個人の状況や希望等に基づいた具体的・個別的な情報の提供を行う（《就職についての情報を提供する》）。このような当事者に向けた支援と並行して、事業所や求人者を当事者の要件に応じて、ハローワークや新聞広告、これまでに関係のある事業所等から、職場実習や就業先として探すことになる。《事業所や求人を探す》活動には、支援者が日常的に行っている、事業所に向けた支援やこれまでの就労支援の経験から得ることのできた情報や知識が有効に働いているといえる。《就職活動を支援する》に当たって、重要な分岐点としてあげられるのが障害の取り扱い方である。当事者の意思や障害に対する考え・受け止め方を背景に、障害を開示するメリット・デメリットと開示しないメリット・デメリットの比較対照を進め、いずれかの方法での就職活動を支援することになる。特に《非開示での活動を支える》ことは、当事者の求職活動を側面的に支援することであり、当事者とのコミュニケーションの的確さや環境調整の必要性への判断が求められる。

＜開示での活動を支える＞ことは、当事者への支援とともに事業所への支援の両方を行う前提となるものであり、また、同様に＜非開示での活動を支える＞場合には、事業所における環境調整が難しくなるだけでなく、当事者への支援についても限定せざるをえない状況を生むことになり、その後の支援活動の方針に大きく影響を与える事になる。

すなわち、《働くことを支援する》＜事業所と当事者の折り合いを付ける＞の双方に大きな影響を与えることになるために、就職活動を始めるに当たって、あるいはその継続的支援の最中においても、繰り返し行われている《アプローチを検討する》際に、当事者の状況と共に事業所をはじめとする当事者を取り巻く環境との調整を含めた多面的な想定と検討が求められることになる（＜マッチングを検討する＞）。

④《働くことを支援する》

《働くことを支援する》というのは、前述したとおり職場実習先や就労場面での当事者に向けた支援を想定しているが、その動きを考えると、その多くは、《準備性を育てる》や《見計らい、働きかける》と重なると考えられる。働くこととは仕事（作業）をすることであり、いかにスムーズに作業を遂行できるかだと捉えるならば、ここでの固有のプロセスは＜職務を分析し＞当事者の《作業遂行力の向上を図り》、＜職場や作業の不適応の改善を図る＞ことだといえる。

⑤《事業所と当事者の折り合いをつける》

就労支援が、事業所と当事者の両方に働きかけるものであり、双方の利害が必ずしも一致しないことがある以上、《事業所と当事者の折り合いをつける》役割が支援者に求められるのは、当然のことと言える。この活動が《就職活動を支援する》ことと相互に関係し合うことを先に述べたが、同様に、働く場での当事者に向けた支援活動（《働くことを支援する》）とともに《職場適応を図る》活動とも関係づけられると言える。

また、事業所の要求水準等を知ることは、支援者の判断行動、具体的には《アプローチを検討する》際の有用な情報を得ることにつながると考えられる。

⑥《職場適応を図る》

《職場適応を図る》活動は、事業所や職場実習先などでの当事者に向けた活動である《働くことを支援する》と事業所と当事者間の調整を行う《事業所と当事者の折り合いをつける》との両方につながって、当事者の職業や職場への適応を図るプロセスとして位置づけた。

《職場適応を図る》活動は、＜職場や作業の不適応の改善を図る＞と＜職場の環境を整える＞と＜雇用条件を調整する＞という3つの動きの相互関係の中でバランスを保つことが求められ、＜事業所の要求水準と当事者の要件とのバランスを探り＞、＜事業所に当事者の理解を図る＞ことで事業所・当事者の双方が折り合えるポイントを見いだすことが《職場適応を図る》ためのバランスに対しての要因として働いている。

このような、《職場適応を図る》ための動きに対して、

《職場適応を図る》活動を踏まえても、なお、働き続けることができないもしくは辞めた方が当事者にとって良いと判断される場合もあり、この場合には就労支援のプログラムの＜中止や離職に向けて支援・調整する＞こととなる。

⑦《採用活動を支援する》

「支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた方針決定のプロセス」における《アプローチを検討する》について述べた時に、事業所の《採用活動を支援すること》が＜マッチングを検討する＞際に重要な影響を及ぼしていることを指摘した。この支援は、障害者雇用を進めようと考えている事業所が、障害者雇用についての理解を深めるために、あるいは求職者の情報を得るために就労支援者（組織）に働きかけるものではあるが、反面、就労支援者にとっては、事業所の実際、本音を知るための有用な機会にもなり得、障害者への支援に直接・間接的に還元可能な関係性を持つてつながっているといえる。

(3) その他

《関係機関とともに支援する》

就労支援が、当事者の医療や生活に大きく支えられていることは言うまでもなく、就労支援のプロセスにおいて、関係機関との関係性は、＜関係機関と協力関係を結ぶ＞関係構築とともに、＜関係機関と協同で支援する＞相互協力関係で支えられている。このような関係性は、支援者の判断と当事者の意思決定を踏まえた方針決定のプロセスにおいても、具体的な支援活動においても、それを支える役割を担っているといえる。

5 今後の課題

統合失調症者に対する就労支援における支援者の支援行動のプロセスを図式化し、その全体像における特徴を示すことを目的としてきたが、その分析については、事業所に対する支援と当事者に対する支援との関係性等について、概念生成に不十分さが認められ、より一層丁寧な理論飽和化を目指しての分析が必要だと考えられる。

また、M-GTAにおいては、分析結果の実践的活用が求められており、分析結果の就労支援経験者によるヒアリングと分析結果の活用に向けた試みを進める必要がある。

＜引用・参考文献＞

- 1) 大山努(2006)「精神障害者リハビリテーションにおける回復過程と支援のあり方—精神科デイケアを利用し就労した2事例を通しての考察」職業リハビリテーション20巻1号pp23-31
- 2) 八木原他(2006)「ジョブコーチ支援の実際」職リハネットワーク59号pp33-37
- 3) 木下康仁(2003)「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
- 4) 大島他(2005)「IPSモデルを用いた個別就労支援—ACT—」の取り組みから」「精神認知とOT」2巻5号

地域障害者職業センターと関係機関との連携による事業所への支援

－精神障害者を継続雇用している事業所への聞き取り調査－

○内木場 雅子（障害者職業総合センター社会的支援部門 研究員）

亀田 敦志（障害者職業総合センター社会的支援部門）

1 はじめに

精神障害者の雇用については、障害者雇用促進法の改正（平成18年4月施行）によって、精神障害者にも新たに雇用率制度の適用が行われることとなり、企業等での受入れが進み始めたところである。特に、精神障害者の受入れは、生活や医療の継続的な支援と事業所とが一体となった就労支援が不可欠である。

今回は、地域障害者職業センター（以下「地域センター」という。）が、地域の就労支援機関と連携した支援によって事業所が精神障害者を受入れ、継続雇用をしている事例を紹介し、雇用を継続するための有効な支援について考察したい。

2 目的と方法

本調査では、地域センターが関係機関等と連携した支援により、精神障害者を受入れ、雇用継続している事業所を5ヶ所訪問し、直接、聞き取り調査をした。

なお、調査期間は平成19年7月～10月である。

3 結果（事例紹介）

（1）事例A

①事例の概要

この事例は、本人が地域センターの職場適応援助者による支援事業（以下「J C支援」という。）を受けていたが、職場でのトラブル等から出勤出来なくなった。しかし、これに対応する過程で、事業所、地域センター、障害者就業・生活支援センター（以下「支援センター」という。）の三者による支援体制を確立したものである。

②事例の特徴

この事例の特徴は、本人の休職を契機として、事業所の上層部における本人の特性と雇用継続の理解、キーパーソンを確保した体制の確立が進み、本人の職場復帰に繋がったことである。

③機関連携と事業所とのかかわり

地域センターがJ C支援を開始したが、本人が休職した。地域センターは、それに伴って生活の相談等を支援センターに引き継いでいる。

支援センターに引継いだことで、職場復帰の際には、働き方の工夫がなされ、本人は、継続した就労支援と生活支援を受けている。また、本人が支援センターを利用したことで、支援センターが直接、事業所に医療情報を提供する（本人の同意を得て）等、事業所からの理解、三者による話し合いと情報共有が出来るようになった。

④事業所の取組み・工夫

職場環境や働き方について事業所は、本人の職場復帰に際し、始業時間を午前から午後シフトしたり、部署を交代し、キーパーソンを確保することで、本人が落ち着いて仕事に取り組めるようにした。

⑤事業所からの支援への評価（結果）

J C支援で、本人がスムーズに職場へ入れたが、医療情報が不十分で、危機管理マニュアルがほしいと考えている。

（2）事例B

①事例の概要

この事例は、支援センターが地域のケア会議に参加し、職業紹介に協力するとともに、本人が求職に至るまでに利用した支援機関及びサービスの経過を把握し、地域センターとともにJ C支援をしているものである。

②事例の特徴

この事例の特徴は、事業所全体で、障害者雇用への理解と周知を図ることで、業務指揮の経路を一本化し、管理面では職場適応援助者（以下「J C」という。）の助言と勤務経験豊かな年配の従業員の手助けを得ていることである。

③機関連携と事業所とのかわり

求職段階では、ハローワークでのケア会議に、地域センター、支援センター、本人とその利用機関が出席した。

また、支援センターは、本人の特性とのマッチングを兼ね、事業所の具体的な仕事内容を把握した。

地域センターと支援センターのJC支援の開始後は、職場情報と支援技法を両センターが共有しつつ、医療的な情報等を会社に伝える（本人の同意を得て）ことが出来ている。

フォローアップの段階では、地域センターから支援センターとその同一法人である就労支援センター（以下「就労センター」という。）に支援を移行し継続した支援をしている。

④事業所の取組み・工夫

本人が職場に溶け込めるよう、入社前から朝礼等を通じ入社時期等を従業員に伝えている。入社後は、年配の従業員がさりげなく本人をフォローしてくれるようにするために、JCからの助言（本人との接し方、気をつけること等）を必要に応じて従業員に伝えたり、本人の日常生活の様子について従業員から把握している。

職場環境や働き方について事業所は、本人のストレスや不安、体力の消耗を減らすよう心がけている。具体的には作業はやれる範囲で慌てず取組むよう伝えたり、本人の希望を聞きながら段階的に働く時間を延ばし、無理なく、働けるようにしている。

また、本人は、周囲の人が替わることに敏感な面があるため、人事異動時に事業所は本人に気を配っている。

⑤事業所からの支援への評価（結果）

JC支援の利用で、本人は職場に適応しているが、医療情報が不十分で、危機管理マニュアルがほしいと考えている。

(3) 事例C

①事例の概要

この事例は、支援センターが本人と事業所との適合性を見極め、地域センターとJC支援をし、就職後は、生活相談にも関わっている。また、事業所が本人の受入れに社内調整をしているもので

ある。

②事例の特徴

この事例の特徴は、事業所が医療機関であり、自ら精神障害の知識、経験を持ち、主治医からの情報を得、雇用に取り掛かっている。

また、受入れには、事業所内の方針の理解と周知がされ、採用方針が確立していることである。

③機関連携と事業所とのかわり

事業所は、支援センターから職務に合う精神障害者の情報と医療情報の提供（本人の同意を得て）を受け、地域センターと支援センターのJCが支援を開始している。

本人の習熟に伴い、事業所は、支援センターから仕事の組立に提案を受け、仕事の幅を増やす必要性を把握している。

また、支援センターが本人の生活相談にのること、事業所は、必要に応じ本人の情報を支援センターと共有している。

④事業所の取組み・工夫

職場環境と働き方について事業所は、本人の特性と仕事をマッチングさせるために所内全体の業務を洗い出し、他部所で負担となっていた作業の集約化を図り、業務量や作業手順を明確化した。

作業現場では、総務担当者が1ヶ月、キーパーソンの役割を担い、本人からの作業遂行上の確認を可能にしながら、以後、周囲の従業員によるナチュラルサポートに移行した。

また、本人との意思疎通を重視し、普段からコミュニケーションを図るとともに、適性業務や労働条件等を面接を通じて、直接、本人の希望を聞いたり、本人に伝えている。

⑤事業所からの支援への評価（結果）

事業所が医療機関であり、元々障害の知識はあったが、本人の個性と会社の職務の特性を結びつけるところで、就労支援の専門家としての存在が重要であると考えている。

(4) 事例D

①事例の概要

この事例は、地域センター、支援センター、就労センターの各JCの支援を受け、事業所が本人

の職業適性とニーズ、状態像に合わせた雇用管理を行うとともに、支援機関における本人の生活相談等に同席して、早期の問題把握と解決、本人との関係作りに努めているものである。

②事例の特徴

この事例の特徴は、J C支援を活用しながら、そこから精神障害者への対応力を事業所自らが学ぼうとし、将来的には支援者を要しない信頼関係作りを目指していることである。

③機関連携と事業所とのかかわり

事業所は、就労センターから本人の具体的症状、主治医の連絡先、服薬管理について把握（本人の同意を得て）し、受入れを開始している。

受入れ後は、本人の職務と働き方に対する支援と助言をJ Cから得る他、勤務時間内に月1回、本人が支援センターで相談出来るようにし、3ヶ月に1回、事業所も同センターでの相談に同席し、本人との意思疎通、雇用管理に努めている。

④事業所の取組み・工夫

職場環境と働き方について事業所は、週1度、本人の抱えるストレスや不安、働き方の希望の把握に努める他、気持ちと時間の区切りを習慣化させ、モチベーションを下げない接し方をしている。

本人の仕事は、既存の仕事を本人の適性に合わせ再編しているが、今後の働き方（仕事の幅を広げるか、他の障害者の指導役を担うか）は本人と相談している。

⑤事業所からの支援への評価（結果）

J C支援への評価は高いが、本人の精神的な支えだけでなく、仕事の内容まで支援を希望している。

(5) 事例E

①事例の概要

この事例は、地域センターのJ C支援と医療機関のスタッフの見守りを受けながら、事業所が本人の作業上の配慮をしているものである。

②事例の特徴

この事例の特徴は、事業所が精神障害者も一般的な障害者として雇用に配慮すればいいと考えて

おり、特に医療情報を求めていることである。

③機関連携と事業所とのかかわり

地域センターのJ C支援とフォローアップとともに、医療機関の職員による事業所訪問（不定期）にて、本人の状態を把握する等、事業所は本人の医療、生活の後方支援を得ている。

④事業所の取組み・工夫

職場環境と働き方について事業所は、担当者が本人の相談役となり、職務の見直しや新しい職務に、作業マニュアルやチェックリストを作成したり、作業内容を変更する際の再度のJ C支援や、引継ぎの期間と時間を取る等、必要な手立てをしている。

⑤事業所からの支援への評価（結果）

本人のJ Cへの信頼が高く、心の支えになっていると事業所は考えており、フォローアップの継続を希望している。

4 考察

これらの事例で事業所は、ハローワークや地域センターをきっかけに、精神障害者の受入れを開始している。そして、そのほとんどが、支援センターや就労センター等に引継がれ、それらの機関から支援を受けている。

何れの事業所でも、J C支援制度や複数の支援機関を有効に活用し、精神障害者を受け入れた後もJ Cや支援機関の助言や提案を積極的に取り入れている。特に、雇用管理では、周囲の従業員に本人の特性の理解やサポートを求め、得ることで、本人と周囲との関係を良好にし、本人の安定した職務遂行や向上に繋げている。

しかし、ほとんどの事業所がJ C支援制度の有効性を認めているものの、支援の内容に対する評価は必ずしも高くない。

これらに共通していることは、事業所の障害者雇用に対する目標や価値観、事業所の現状等による考え方の違いや変化に支援の内容が合っていないことである。従業員としてその能力を育成、活用していこうとする事業所と障害者雇用率の達成を第一義と考える事業所とでは、当然、支援の内容は違っている。また、変化していく事業所の状況やニーズに、支援者や支援機関が合わせていく

ためには、事業所の情報を適宜把握し、アセスメントする能力が求められる。

これらのことを実現するには、地域の就労支援機関、就労支援者個々の知識や能力、支援レベル等の向上と、新たに発生する課題に応じたケースマネジメント力を身につけた人材を育成していくことであり、それらは、地域センターに求められている役割といえる。

5 おわりに

今回は就労支援における関係機関の連携をテーマとし、精神障害者を受入れて継続雇用している事業所へ聞き取り調査を行ったが、今後は、支援者、支援機関の就労支援におけるケースマネジメントの視点で、精神障害者の支援と雇用継続について調査したいと考える。

【謝辞】

聞き取り調査にご協力くださった事業所の方々に御礼を申し上げます。

精神疾患を持つ人々の就労支援と職業臨床的な関与について

—就労現場と「企業と地域による精神疾患を持つ人々の就職促進プログラム」の事例より—

Keywords : 職業臨床 心理社会的アイデンティティ 自己 再構成 統合

佐織 壽雄 (富士ソフト企画株式会社カウンセリング室 室長)

1 はじめに

現在筆者の所属する特例子会社には60名の精神の障害を持つ社員(採用前精神障害者)が在籍しており、筆者が室長を務めるカウンセリング室が彼らの心理的サポートを行っている。さらに筆者は精神疾患を持つ人々の就職促進プロジェクトと称して、2004年度より精神障害者に特化した就業(復職)のための職業リハビリテーションプログラムを開発し、年間で60名前後の精神疾患を持つ人々の就労に関わっている。(就職率8割以上)

このような職業臨床の現場から、本稿のテーマである「精神障害者の就労について」いくつかの事例をもとに考察を加えてみたい。

2 就業可能性と継続に関する見通しについて

【事例A】

主治医から統合失調症という診断を受けており当時32歳の彼は2005年に入社したが、その後しばらくして朝通勤する頃不安感があり、家は出るものの会社に行くことが出来ずに町の公共施設などで数時間過ごした後帰宅するというようなことが続いていた。その後数ヶ月して朝の不安は解消し仕事に集中できるようになり、数年経過して業務上現場の監督者のような立場で活躍するようになった。

最近になって今度は彼と同じく統合失調症であり男性で29歳の新入社員Nが彼と同じ部門に入社することになった。Nもまた入社後一ヶ月くらいしてやはり不安感から出社が困難になってしまったのである。現在の彼は当時を振り返って次のように話した。「N君は多分僕と似ているんだと思うんですね。人と人との関係が安定してないのに最初から大丈夫だと思って張り切りすぎて結局無理しちゃうんですね。上司とか周囲との信頼関係みたいなものがしっかりできてくるまでは結構きついと思いますよ。いい意味でN君も慣れて肩の力が抜ければ仕事にも余裕が出来るんでしょうね。適正な緩み方とか遊びとか…」

私の統合失調症の社員の就業適性と継続に関する見通しについては彼の所感と同じような見解をもっている。うまくいけば会社を休まずに職場に適応できる場合も多いが、消耗期から回復期に至ったところですぐに就職してしまった場合や、職場環境からの反応として不

必要な緊張感が見られる場合等は、カウンセリングを継続して行い上司との関係や職場の調整も行って、医療とも連携し適宜休暇もとるようにしていくと、一年後くらい後に見違えるようになって職場で活躍できるようになる場合が少なくないのである。このようなケースでは業務において負荷をかけること、勤怠を評価することは避け、本人に対しては「最初はみんなそうなんだよね」というくらいの寛容さが必要であるように思う。

3 職場適応と適正な負荷(ストレス)について

次に私の職業リハビリテーションプログラムの参加者の約半数を占めるのではないかと思われる、いわゆる心因性、あるいは神経症関連の精神疾患の人々について考えてみたい。彼らの場合は多くの点で統合失調症や気分障害のなかでも大うつ病(Major Depressive Disorder)の社員とは職業上の適正なストレスに関する見通しも変わってくる場合が多い。

冒頭で紹介した職業リハビリテーションプログラムでは模擬的な職場の中で社会的関係性を触発するトレーニングを行い社会的な自己意識の再生を促すものである。次に紹介するのはこのプログラム内で起こったケースである。

【事例B】

本プログラムに参加した31歳の女性は20歳の頃当分の主治医から境界性人格障害(Borderline Personality Disorder)という診断を受け、そのうち次の医師には社会不安障害(Social Anxiety Disorder)といわれ、最近では回避性人格障害(Avoidant Personality Disorder)と診断されていた。彼女は幼少期に両親との間に心的外傷体験があり、対人、対社会的に引きこもりのような状態を数年間継続させていた。そして本人は重篤ではなかったというのが専門家であれば推察するであろう摂食障害らしき既往歴もあった。

本プログラムでは課題によって参加者の自己意識に心理社会的な触発を加えることにより、自己の発達を促すことを企図するのだが、彼女にとってはこのような介入は心理的には大きな負担であり、相当困難を伴うものだったにもかかわらず、本人は、内心では、今回の本プログラムに賭ける思いがあり積極的に課題に取り組んでいた。ところがプログラムの中盤にさしかかって比較的長期にわたるグループプロセスのグループ編成

を行った際、彼女はついに耐え切れなくなって感情のコントロールを失う状況に陥ったのである。

彼女の心の中では多くのものの判断は白であるか黒であるかの両極であり、そのような信条に由来する般化 (generalization) も顕著であった。したがってそれは人に対する好悪にも投影されており、彼女にとっては (本人も根拠は定かではないようだが) “この人はだめ” であればその人との関わりは感情の破綻をきたす決定的な要因に他ならなかったのである。

このような出来事が現実にかかるということは、それを乗り越えることがまさに彼女にとっての重要な課題ではあったのだが、これまでのプログラムで彼女が乗り越えてきた実績を信頼し、私は彼女の意に反さないであろうメンバーに再編成して提供してみることにした。なぜならば彼女がある特定の人物を嫌う理由が、ある意味では過去のトラウマティックな出来事から類推されたある程度表面的な思い込みによるものであったためであり、それならば現在彼女の意に反さない人々とのグループプロセスでも関係が深まれば深まるほどさらに深刻さを増した同様の課題に彼女が直面せざるを得なくなるのは必定だったからである。このときのカウンセリングは私ではないもう一人のカウンセラーが対応したのだが、彼女は取り乱してしまった自分の行動に対し深い後悔の念を抱いていたようである。

しかしその後の彼女は徐々にではあるが日々違った人になっていくような印象を周囲に与え続けていた。彼女を混乱に陥れたプログラムは彼女にとって非常に良好な結果をもって終了し、その後のクリエイティブな課題に際して彼女は過去にさかのぼってこれまでの自己を振り返り、現在に至るまでの軌跡を確認するように自己に関する物語のシナリオを編集する作業を始めていた。そしてそれは対集団表現技法の課題で多くの聴衆の前でプレゼンテーションとして発表され、聞き手の深い共感と高い評価を得るに至った。

このようなケースでは職場適応の見通しと適正な負荷 (ストレス) に関していえば、対象者が至っている段階に応じてある程度負荷を与えていくことも必要である。しかしそれは、本人がクリアできる範囲であり、パーソナリ

ティーの発展を期しての負荷でなくてはならず、それらを与える側に必要なのは月並みではあるが本人に対する信頼と愛情、そして同僚や仲間たちからのサポートである。

4 社会的な関係性による自己意識の再構成について

【事例C】

あるスポーツで国体に出場するなどしてプロリーグに加入することも考えていた彼は大学卒業後生活の安定

を優先させ社会人リーグを選択しある企業の営業職に就いた。

ところが彼の活動に理解の無かった上司との関係から超過勤務を余儀なくされそして家庭内の複雑な問題等でも葛藤し、別の会社に営業職として転職することになった。しかし営利主義が特徴であったその会社の社員に対する非人間的な処遇により、彼は入社後まもなく大うつ病を発症してしまったのである。その後再発を経験しながら、数年後に彼は地域の就労生活支援センターの紹介で私のプログラムを受けることになった。当時29才であった彼はプログラムで定期的に行われているカウンセリングの中で次のように語った。「このプログラムを受けることになった経緯を考えてみても、プログラムが始まってから楽しくて充実している感覚があって、落ち込みもなく調子は悪くないしこれって本当かなってというような疑わしいような感じがしてそれがかえって心配です。まだ病気が回復してから日が浅いし、でも日を追ってよくなっている感じはあるんですけど・・・以前ではちょっとしたことで再発っていかすぐ元に戻って落ち込んだりしたんですけど、まあ嬉しいことなんですけれど・・・」

メランコリー親和型といわれる大うつ病を発症しやすい人々の長所ともいえる、人の気持ちに対する気遣いを忘れずに明るく闊達に人と関わろうとする彼は、多少過剰適応的な要素はあるにしても温和な人柄とユーモアのある会話でグループプロセスの中でもチームのファシリテータとして中心的な役割を担っていた。そしてプログラムの後半のホームページの作成とそのプレゼンテーションで彼はこれまでの自分の付き合いしてきた彼女 (恋人) との遍歴をテーマに多くの聴衆の前にして発表を行った。このプレゼンテーションは、発病前に付き合い合っただけの彼女から始まって、その次は発病によって分かれてしまった彼女とのエピソード、そしてその後病院で出会って現在も付き合い合っている彼女を含め数人の女性との関係を、過去を振り返って楽しみながら発表するというユーモアの溢れるものであった。

その後私は彼にプレゼンテーションのコンセプトについて質問すると次のようなほぼ私が予想していた通りの答えが返ってきた。

「そうですね。あれは僕がこれまでやってきた軌跡を振り返ってみて、このプログラムで仲間が出来て、今の自分があるのを確認してみたいという動機からあのような発表を試してみたくなったんです。今の自分が本当かどうかわかり確認したいという気持ちです。」

彼の場合就職した会社において最初の会社ではスポーツで目立っていた彼への上司らの妬み等で人間関係がうまくいかなかったり、次の会社では社内の風土があまりにもエキセントリックであったため、心理社会的

アイデンティティーが獲得できなかったのはいうまでもなく、プログラムが始まった頃のカウンセリングでは彼の社会的な自己意識はひどく傷ついているのが窺われた。本プログラムでは「組織と人間関係」というセッションによって、これまで参加者が経験した組織・社会、つまり一筋縄ではいかない社会や組織のアンビバレンスをグループカウンセリング的に進めるセッションを行っているが、彼のようなケースでは、このようなプロセスとカウンセリングで少しずつ温めていくような介入が効果的である。

プログラム終了後、就職の面接でいくつかの企業に内定をもらった彼は、家庭を経済的に援助したいという希望もあり、高額な所得を提示した情報サービス会社にするか、IT系で多少給与は低いが社内でカウンセリングサービスが受けられ、安定した人間関係が見込まれる職場にするかどうか葛藤したが、家族や彼女の助言もあって健康を優先し後者の企業を選択して現在に至るまで再発することなく充実した職業生活を送っている。

5 就労と自己意識に関する考察

精神疾患を持つ人々にとって就労とは我々が思うより当事者にとってははるかに重要な問題となっているようである。筑波大学大学院で行った研究「精神障害者の就労に対する意識とQOLの比較研究(佐織・笠井, 2005)」では「就労に対し肯定的であって、現在就労している人」は最もQOLが高く、「就労に対し肯定的だが現在就労していない人」のQOLは最も低いという結果が得ることができた。本研究の紹介としては多少端的ではあるが、就労は精神疾患を持つ人々のQOLにとっても重要な要因であることは言うまでもなく、したがって彼らの就業可能性についての自己査定動機(Toroe, 1983)も高い傾向が予想される。

私は精神疾患を持つ人々の就職(復職)には、彼らの自己意識が社会的なものによって触発されて活性化し、社会的自己意識つまり心理社会的アイデンティティー(Erikson, E.H. 1967)として再構成されることが必要なのではないかという仮説をもっている。つまり個人的な自己意識「自己アイデンティティー(self-identity)」が心理社会的に触発され、社会的な自己意識「心理社会的アイデンティティー(psychosocial-identity)」として発達し、そしてそれが自己概念の全体性へ統合されることが、就業レディネスにとって最も重要と考えられる自己効力感(Bandura, A. 1986)の獲得につながっていくのではないかと考えているからである。ここでいう心理社会的アイデンティティーとは集団社会を構成する本人にとって重要な他者からも是認される“心理社会的な自己意識”ということであり、これは精神疾患をもつ人々に限らず職場環境での適応の際には

最も重要な概念に他ならない。

先に述べた事例A～Cもこの概念の重要性が示されていると思う。

事例Aでは「上司とか周囲との信頼関係みたいなものがしっかりとできてくるまでは結構きついと思いますよ。」といった文脈に現れているように本人の職場における心理社会的アイデンティティーが未だ確立できていないことが示唆されている。

事例Bではグループプロセスのダイナミクスによって彼女は参加者とのピアサポート関係の中で、重要な他者からの是認されている新しい社会的な自分という自他ともは是認する確信(心理社会的アイデンティティー)を獲得できており、新たなより高次の自己(パーソナリティー)の発達に成功している例といえるであろう。

事例Cは組織や社会との関係(人間関係)が原因となって大うつ病を発症してしまった例だが、それをトリートメントしたのも社会的関係性であり、社会的な自己意識の再構成が促された結果、新たな心理社会的アイデンティティーを確認して社会復帰が実現した例である。

6 個性化の過程とナラティブの効果について

ところで事例Bと事例Cの共通点を摘出してみると、両者とも自らをさかのぼって確認し、それを“物語ること”によって新たな概念(心理社会的アイデンティティー)を再構成して自己に統合している様子を窺うことができる。パーソナリティーが発達の機を得て高次の自己への統合が行われる時、創造的な作業(絵画療法における絵画や箱庭療法における箱庭等)を行うことによってそれを成就させるようなプロセスがみられる場合が多いが、これはC.G. Jungのいう個性化の過程(Individuation Process)[個人に内在する可能性を実現し、その自我を高次の全体性へと志向せしめる努力の過程を、ユングは個性化の過程、あるいは自己実現(self-realization)の過程とよび、人生の究極の目的と考えた(河合, 1967)]とっていいと思う。

さらに社会構成主義的に解釈を加えれば、トリシャ・グリーンハルとブライアン・ハーウィッツ(Trisha Greenhalgh & Brian Hurwitz)の著書“Narrative Based Medicine”の中で、アンナドナルドは物語に意味について次のように説明している。「人生の意味はそれについて語られる物語に全面的に依拠している。これはもちろん「語られるもののみが意味を持つ」という文字通りの意味において正しい。しかし、さらに語るという行為(narration)は、行為と出来事を描写する外向的な行動であると同時に、自己反省と自己理解を可能にする内省的な行為でもある(それゆえに物語ることは人生に意味を与えうる)」という意味においても真実なのである。(Anna Donald)」

つまり事例BとCにおけるナレーションは、C.G.Jungの個性化の過程で起こった出来事であり、ナレーションの編集という行為に創造的な神秘性が関与して高次の自己への統合が実現したと考えることができる。

さらに彼らは同著の中で、「また物語りはその人の置かれている状況を意味づけ、文脈を明らかにし、展望をもたらす。物語りは、その人がどのように、どんな理由で、どんなふう病んでいるのかを明らかにする。物語は、手短かに言えば、他の手段によっては決して到達し得ない理解への可能性を提供する。

それゆえに、医師と心理療法家はともにしばしば自身の役割を『その人自身にとって意味を持つ新たな物語りへの書き換えを促進すること』とみなすのである。事実、ジェレミー・ホームズ(Jeremy Holmes)はさらに論を進めて、『心理療法家の役割とは、その人自身の無意識においてすでに半ば書きかけられている個人的な物語を、その人自身が徐々に再構築していく作業を援助することである』と示唆している。」と述べている。

ここで私の捉え方としての自己概念とナラティブ、そして心理社会的アイデンティティと個性化の過程(Individuation Process)について説明すると、私は自己意識が社会的な関係性の中で触発され集団社会において自らも重要な他者からも是認されて活性化している自己意識の状態が、心理社会的アイデンティティであり、その概念(自己概念)を構成する(あるいは編成する)材料と方法がナラティブであって、そのプロセスに創造的な神秘性が関与(participation mystique)して自己の統合が実現すると考えている。

ところで今回の二つの事例の場合プレゼンテーションの資料作成とその発表が創造的な作業のプロセスとして機能したが、本プログラム後半にこのような課題が位置付けられているのは合理的といえるのかもしれない。

7 治療とリハビリテーションについて

精神疾患を持つ人々にとって、このような心理社会的なアイデンティティの再構成は、発病が学生時であったためまだ社会的な自己意識の確立に至っていないか、あるいは精神病を患っている間に病前のその感覚を忘れてしまっているか(病後には病後の再構成が必要なかもしれない)、あるいは職場でのトラブル等で精神病を発症してしまいその感覚が著しく傷ついているかのいずれかと考えられる。

人間は社会的な生物である性質上、発達課題(Havighurst, R.J. 1953)的にも家庭や地域社会での立場とか役割があることによって、そして青年期以降は就職あるいは職場復帰をすることで社会的な関係性(心理社会的アイデンティティ)を再構成して、はじめて拠り所にすべき自己の実存的な感覚、つまり自己の存

在の意味や価値を実感できるのであって、疾病により心理社会的アイデンティティを喪失して自尊感情や自己概念に不全感を抱いている場合には、そこにすべからず臨床的に介入することが、治療とリハビリテーションにとって合理的で有効な方法といえるであろう。

いずれにおいてもこのような介入に暖かさときめの細かい配慮があれば心理社会的アイデンティティのリハビリテーションは、薬物療法との併用で治療に大きな効果を発揮すると考えられる。そしてこのメゾシステムレベルで確立された心理社会的アイデンティティはさらに追って漸次的に発達するであろうマクロシステムレベルの天職意識的(Vocational)なアイデンティティの確立へと発展していくであろうと思われるのである。

【参考文献】

- 1) C.G. Jung: 個性化とマンダラ みすず書房 1991
- 2) C.G. Jung: 心理学と宗教 人文書院 1989
- 3) C.G. Jung: 無意識の心理 人文書院 1977
- 4) 江口重幸, 斎藤清二, 野村直樹(編): ナラティブと医療 金剛出版 2006
- 5) Erik H. Erikson.: Identity: Youth and Crisis W.W. Norton & Co., Inc. 1967
- 6) Keneth J. Gergen 社会構成主義の理論と実践 永田素彦・深尾誠(訳) ナカニシヤ出版 2004
- 7) 中川伸俊, 北澤毅, 土井隆義(編): 社会構成主義のスペクトラム パースペクティブの現在と可能性 ナカニシヤ出版 2001
- 8) 高橋三郎, 大野裕, 染谷俊幸(訳): DSM-IV-TR 医学書院 2002
- 9) トリシャ・グリーンハル, ブライアン・ハーウィッツ: ナラティブ・ベースド・メディスン(Narrative Based Medicine) 金剛出版 2001 [他略]

コンビニエンスストアでの障害者雇用（精神障害者） －単独支援を通して－

岩本 隆（社会福祉法人養和会 第1号職場適応援助者）

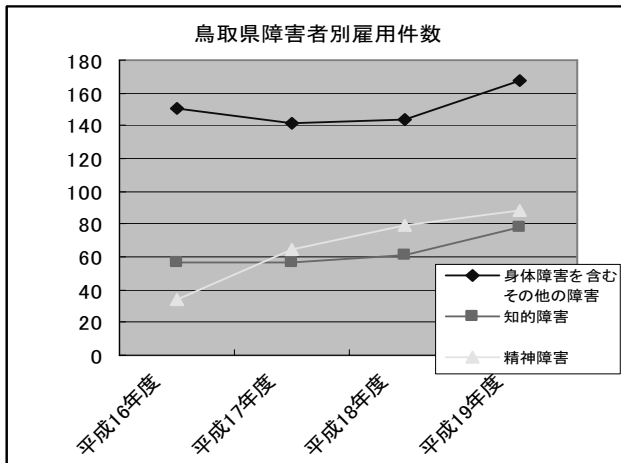
1 はじめに

平成18年に厚生労働省が発表した全国の障害者雇用状況では28万4千人の障害者雇用のうち精神障害者雇用は2千人とされていた。鳥取県内での近年の精神障害者雇用状況は表1、表2のようになっており、人口が61万人程度(全国都道府県最低人口)の鳥取県ではあるが、精神障害者雇用の割合としては比較的多くなっていることがわかる。

表1 鳥取県障害者雇用数

	全件数	うち 知的障害	うち 精神障害
平成16年度	242	57	34
平成17年度	262	57	64
平成18年度	284	61	79
平成19年度	333	78	88

表2 鳥取県障害別雇用数



そういった現状の中、鳥取県内精神障害者雇用のうち平成19年度に行った第1号職場適応援助者(以下「法人ジョブコーチ」という。)での単独支援と、鳥取障害者職業センタージョブコーチ(以下「センタージョブコーチ」という。)とのペア支援を同時に行った事例紹介をするとともに、今後コンビニエンスストア(以下「コンビニ」という。)での障害者雇用が考えられる要素を幾つか紹介したいと思う。

2 事業所概要

鳥取県米子市にある医療法人・社会福祉法人を母体とする養和会グループの一部として、障害者雇用を

目的としたコンビニエンスストア“ファミリーマート”の設立を計画。車イスでもレジ操作ができる高さや広さ。店内通路やウォークイン(冷蔵室・飲料などの保管や補充するスペース)も広く車イスでも作業が出来る広さを持ち、障害を問わず雇用のできる店舗として考えられた。こういった店舗を作るのはファミリーマートとしても全国で初めてのケースであった。

一般の求人と同時に障害者への求人と県内で行われた障害者の合同面接会で、計3名の方の雇用を決めた。障害の種別は特にこだわることはなかったが、3名とも精神障害を持つ方の採用となった(希望された中には高次脳機能障害や知的障害、身体障害の方もおられた)。

3 対象者概要・準備

- ・A氏、30代後半、女性、問題点:コミュニケーション
- ・B氏、40代後半、女性、問題点:オペレーション対応
- ・C氏、20代後半、女性、問題点:コミュニケーション

A氏、B氏、C氏のうち、A氏B氏の2名は単独支援にて私を含む法人ジョブコーチ3名での支援、C氏についてはセンタージョブコーチ2名と私の3名での支援を行った。

単独支援というのは初めてだったこともあり、支援計画の作成やその準備には戸惑いも含め、十分な準備が出来ていたとは言えなかったが、鳥取障害者職業センター(以下「鳥取センター」という。)との連携を充分とること、また事業所である(有)エムシーエス、ファミリーマート養和病院前店の男性店長・女性マネージャー(以下「店長・マネージャー」という。)との事前の打ち合わせや情報共有を行い、支援計画の作成を含め、できる限りの準備を行った。

4 支援開始

支援開始は、オープン同時雇用ということで、オープン前のスタッフ研修からの支援になった。スタッフ研修は1週間程度あり、一般の方を含め15名の雇用をされるため、ほぼ全員での研修をすることになった(研修から雇用開始となる)。

オープン(10月31日)の9日前より研修が始まり、この研修ではファミリーマート店舗オープン用にトレーニング専門の研修担当スタッフが2名来られ、その2名の方が中心になって教えられた。時間は13:00～16:00の3時間で、すべての研修が店内で行われた。挨拶の練習から、店の基本的なマニュアルを覚えること、身だしなみや姿勢など身体に身に付けること、またレジ操

作など、ぎっしりと内容の詰まった研修であった。研修担当の方が直接教えられることもあって、この研修での私たちの支援は店のマニュアルや基本項目を確実に習得できているかの確認、他の人とのコミュニケーションが取れているかなどを中心に行っていた。

身だしなみや挨拶、接客時の基本姿勢など特に問題なく3名の方々は進んでおられましたが、レジ操作方法に入ってから3名の方の進捗状況が少しずつ変化していった。コンビニのレジ操作は、ただバーコードを通してお金の受け渡しをするだけではなく、ゆうパックの受付や宅急便の受付、代行収納の受付や、チケット等の取り扱い、またカードの種類も多くあり、その操作方法に戸惑いも見られるようになった。

喫茶店のレジはしたことがあっても、こういった多機能なレジを使いこなすことへの不安が大きくなったのがB氏であった。A氏・C氏は一般の方と同じくらいのペースでオペレーションを吸収していかれたこともあって、研修の間での休憩や研修後の確認の中で「なかなか覚えることができない・・・」と焦りも見えていた。これは店長・マネージャーと事前に支援計画の中で考えられる問題点として挙げていたことでもあり、「難しい操作は順を追って覚えましょう」と店長・マネージャーから話してもらえ、「焦らなくてもいい」といった店側の対応と法人ジョブコーチ支援の十分な共通理解のもと、B氏に対して支援していったのではないと思う。

店がオープンし、スタッフ全体が店に慣れ落ち着きかけた頃、最大の課題が“コミュニケーション”だったA氏に少しずつ問題点が挙がってきた。A氏は周りが見えにくく“自分が受け持った仕事は自分がする”という気持ちが強く、仕事をこなすことをとにかく一生懸命にされていた。ただ、周りから見るとそれが「自分勝手」「一人で仕事を抱えて業務がまわらない」などという見方になり、“協調性に欠ける”というような声になっていった。この問題点は周りから見れば“わがまま”というふうにとられてしまい“阻害”されてしまう可能性もあり、この件については現在も全く無いわけではないが、厳しく言える店長、フォローするマネージャーといったような関係性を作ってもらえたこと、また周りのスタッフからの提案もあり、仕事を均等に分ける“その日の担当表”を作成し、一人が仕事を抱えないようにするといったように“分担制”にできたことでA氏の特性を少し緩和できているように感じている。

C氏はオペレーション全般に対し呑み込みも早く、何をやっても“できる”方で、“気が付く”ことができ、店側からの信頼を早くから受け、また独身だったということもあり、当初は予定していなかったが、「朝6時から12時までのシフトに入ってもらおうと助かる」と店側からの要望でC氏本人も喜んで早朝からのシフトに入られた。当初、問題点に挙げていた“コミュニケーション”も一般の方を含めた他のスタッフとアドレスを交換してコミュニ

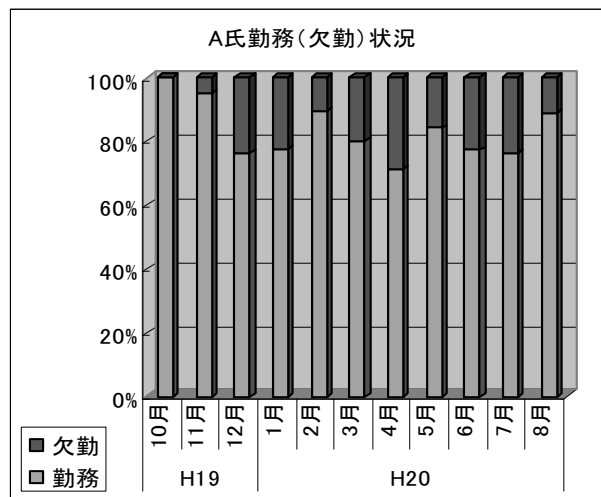
ケーションをとったり、店長・マネージャーとの会話も多く、特に問題なく勤務をされていた。しかし、欠勤も少なかったC氏であったが、問題になったのは仕事以外の問題(生活面)で、その問題で出勤することができなくなり、数日間休まれることがあった。その間は本人へ電話連絡をとり、出勤する気持ちの確認をしながら傾聴すること。また問題点が生活面ということもあり、鳥取センターとの連携を充分にとった上で女性のセンタージョブコーチからの支援、他の機関(支援センター)への依頼などもできるよう体制を作った。朝早くからのシフトということで、休まれると他のスタッフへの影響が大きく、そのあたりの対応について当初は店長・マネージャーも慌てて出勤したり他の人へ頼んだりと精神的に余裕がなかったが、最近はそれも想定内になり、そういった急な休みの対応として常に考えられるようになっている。

表3 実働勤務日数

勤務状況		A氏		B氏		C氏	
		勤務	欠勤	勤務	欠勤	勤務	欠勤
H19	10月	9	0	9	0	9	0
	11月	19	1	17	0	16	2
	12月	16	5	16	0	19	0
H20	1月	14	4	15	0	19	2
	2月	17	2	16	0	17	2
	3月	16	4	15	0	20	1
	4月	15	6	15	1	15	6
	5月	16	3	12	6	13	6
	6月	17	5	17	0	14	7
	7月	16	5	15	2	20	2
	8月	16	2	18	0	17	5

※表内の数字はその日数

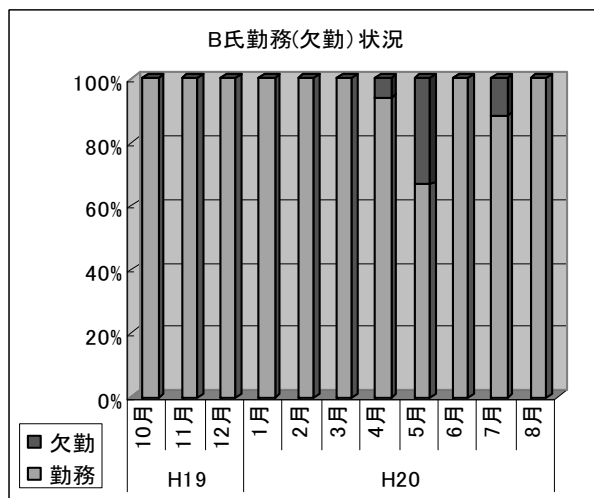
表4 A氏勤務(欠勤)状況



A氏は研修期間の10月を除くと欠勤のない月がない。この背景には子供さんが小さいことやその子供さ

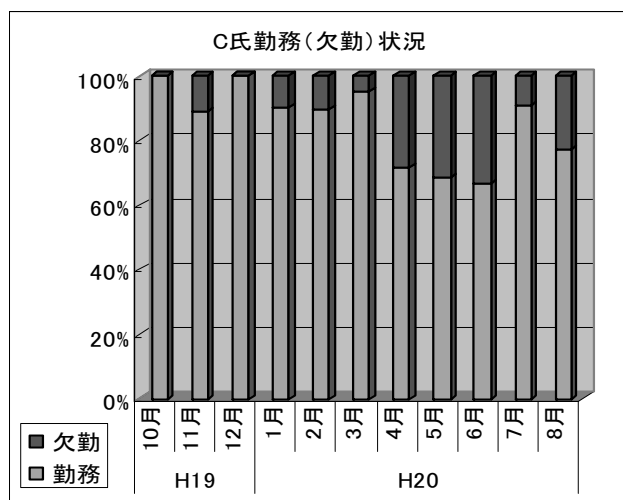
んが病弱なこともあり(通常は保育園に通園)、休まれる機会が多い。

表5 B氏勤務(欠勤)状況



B氏は欠勤数が少なく、5月に欠勤が多いがこれは本人の病気(風邪)と子供さんの受診付き添い等が重なったため。欠勤がないことには店側からの信頼も厚く、評価も高い。

表6 C氏勤務(欠勤)状況



C氏は雇用開始当初、欠勤も少なかったが、生活面(身辺的な問題)からくる精神的ストレスから半年を過ぎた頃から欠勤数が増えている。

※表3~6の[勤務数]+[欠勤数]=[出勤予定数]

また、欠勤数には当日欠勤以外(子供の病気、家庭の事情など)も含む。

5 結果

同時に雇用された3名の方とも今年8月で10ヶ月が過ぎた。出勤率に個人差はあるが、当日欠勤というのは少なく、店側も「シフトの対応はできるので大丈夫」と

その欠勤の対応に関しては問題ないと話されている。また最近では、他のスタッフ(障害者雇用以外)のシフトの代理として急遽土曜日や祝日に出勤したり、勤務時間を少し延長したりと店長・マネージャーは「助かっている」と喜んでおられる。他に、業務外の面でも、B氏の持っている雰囲気に対してマネージャーは「癒されている」と言われ、当初オペレーション習得が問題になっていたB氏であったが、現在は全体を通して見れば一番安定感のある方と言える。

三者三様にその人の特性はあるが、業務としては1人前にこなされている。支援を開始して8ヶ月を過ぎる頃からこの3名だけで昼のシフトをされる場面も多く見られるようになり、現在のフォローアップ支援時にも店側と本人達の前向きな姿勢を窺うことができる。

6 考察

まず、今回のコンビニでのジョブコーチ支援を通して感じたことは、精神障害を持つ方に働く場所としてコンビニは向いているのではないかとということである。昨今コンビニエンスストアで働いておられる方(パート・アルバイトを問わず)も結構入れ替わりの頻度が多いと聞いている。今回の3名のうち、2名は1年以内に他の職場で働いておられたこと、もう1名は一般就労の経験はあるが、10年以上も一般雇用から遠ざかっていたこともあり、そういった背景からも今の職場に入られ1年が近づいているが、3名の方とも順調にこられたことは、適応しやすい職場なのではないかと感じている。

精神障害を持つ方のコンビニでの就労は実際どのくらい進んでいるのかはわからないが、今後もっと伸展していく要素があることを感じた。精神障害を持つ方によく言われる課題として[①就労勤務時間数はあまり長くない。②急な欠勤が多い。③コミュニケーションが苦手。]と、この3点は就労するにあたって大きな壁となるケースが多い。しかし、[①に関しては本人の働ける時間数で対応できる。②については店側が想定内の範囲であれば可能。③については作業内容を振り分けることで、明確な指示が伝わりやすく、スタッフ間での問題発生防止になる。]ということである。勿論、この背景には事業所や支援に関わる人の協力があったことだと考える。

また、米国で研究・実践されているIPS (Individual Placement and Support) “個別職業紹介とサポート”が近年日本でも取り上げられている。このIPSでは“多職種チーム(各専門のスペシャリストを揃えたチーム)によるアプローチ”で、現在私たちが行っている支援とは違う方法や考え方ではあるが、松為氏は『対象となる精神障害をもつ人の症状や障害に対して、どの程度まで常時に把握して迅速な対応をすることが必要かによって異なるだろう。その意味では、「疾患」と「障害」の個別性に応じて、現在のジョブコーチ制度とIPSによ

る就労支援プログラムの使い分けができるような体制が望ましいだろう。』と述べている。このことから、いかに私たち支援者が常に対象者への関わりについて“個別的”に考えられるかだと思う。支援の方法は違うが、ゴール(目的)は同じである。幾つかある支援方法をその個人に対してどの支援が必要なのを見極めるかは重要だと思うが、あまり枠に拘らず個人に何が必要かを柔軟に考えることが大切なことではないか考える。

7 終わりに

ファミリーマートでもこういった障害者雇用を行う店としての取り組みをしている店舗は全国でもまだこの1店舗のみということである(平成20年9月11日現在)。しかし、こういった車イスでもレジが打てたり、バックヤードやウォークインに車イスで入ることができたりする店舗を構えていくには壮大な計画が必要とされる。現在は残念ながら、車イスでの雇用というのは実現していない。しかし、職場体験では車イスの必要な方が商品陳列を行い、また一部のレジ操作などもされ、実際にこの店舗で働ける可能性は充分にあると考えられる。

今回、ジョブコーチ支援を通してこういった取り組みをされた事業所の現場に立ち会えることができ、コンビニでの障害者雇用が支援する側の取り組み方により、特に精神障害を持つ方の就労は現行のコンビニでも十分に可能性を秘めているように感じた。今後、精神障害を持つ方のコンビニ雇用に関われる役割があれば、この経験を生かし進めていきたいと思う。

【資料・情報協力】

- 1)鳥取労働局
- 2)株式会社 ファミリーマート 中国ディストリクト 松江エリア
- 3)有限会社 エムシーエス ファミリーマート養和病院前店

【引用文献】

- 1)著者:デボラ・R・ベッカー／ロバート・E・ドレイク／
監訳:大島 巖／松為信雄／伊藤順一郎／訳
者代表:堀 宏隆「精神障害をもつ人たちのワー
キングライフ, IPS:チームアプローチに基づく援助
付き雇用ガイド」(2004)