

障害者支援施設（旧障害者入所更生施設）における 知的障害者の職場定着に係る取組

○横峯 純(滋賀障害者職業センター 障害者職業カウンセラー)

木村 和弘(社会福祉法人しが夢翔会 知的障害者の生活施設ステップ広場ガル)

1 はじめに

特別養護老人ホームや障害者入所施設等、介護関連業種における障害者雇用・就労支援については、これまでも取り組みが進められており、先行する研究も報告されている。¹⁾²⁾³⁾

しかしながら、介護業務については、対人コミュニケーション、安全・危機管理、柔軟な対応等のスキルが必要とされており、知的障害者にとっては、障害特性もあって必ずしもスムーズに定着できない現状もある。滋賀障害者職業センター（以下「センター」という。）では、平成19年からの2年間で、10名の介護業務（周辺業務も含む）に就いている障害者に対してジョブコーチ支援を行ってきたが、様々な理由から3名が離職しており、又、現在も不適応状態で安定した就労に至っていないケースもある。

本稿では、社会福祉法人しが夢翔会知的障害者の生活施設ステップ広場ガル（以下「ガル」という。）において介護職で就職した職員（就職後に療育手帳を取得）に対して、作業遂行面や従業員とのコミュニケーションへの支援を目的にジョブコーチ支援を導入し、事業所と協力しながら業務を再構築することで、職場適応に至った取り組みについて報告し、不適応状態となっている障害者に対する効果的な支援方法について考察することとしたい。

2 ガルの概要について

ガルは平成9年4月に設立開所し、重度の知的障害者を中心に50名が生活している。施設の特徴は、「個室・ユニットケア」「職住分離」をベースにしながら入居者の生活支援を行っている点にある。毎日の食事や入浴などの基本的な生活、昼間の作業や療育などの日中活動、休日の余暇活動の充実を図り、「生活」「日中活動」「余暇活動」を3本柱としてそれぞれの場面で本人主体の生活が行っていけるように支援をしている。また、それぞれの障害特性、発達段階に応じた支援を目指し、一人一人に合わせた支援の工夫を行っている。その他、短期入所棟もあり、家族の病気や冠婚葬祭時などの利用だけでなく、家族のリフレッシュのため、また、本人が家族と離れて、日常とは違う場所で、違う仲間と生活することで本人のステップアップに繋げることを目的にしている。

同法人ではその他、居宅介護支援事業、相談支援事業等を実施しており、70名の職員体制で運営を行っている。

3 取り組みの経過

(1)対象者の状況

30代前半、女性。小学校から特別支援学級に在籍し、中学校卒業後は被服系の専門学校に進学。学校在学時からボランティアとして障害児に関わっていたことから、介護業務に元々興味があり、現職に至るまでに老人介護業務や障害者の作業指導員等の経験がある（計4年程度）。しかし、いずれの事業所においても対人関係の不調等から1～2年程度で離職している。また、持病の腰痛（平成21年7月に腰椎分離症による体幹機能障害と診断を受け、身体障害者手帳5級を取得）から、主治医より座位作業の仕事を勧められたが、工場での現業系業務の経験も4～5年有している。ガルには、平成19年4月に常勤嘱託として採用された。

(2)採用後の状況

勤務開始当初は介護職として、単独で利用者の食事・風呂・排泄介助等に従事していたが、利用者の表情を読み取ることが難しいこと、優先順位がつけられないこと、柔軟に対応することが難しい等の理由から上手く仕事に対応できない状態が続いていた中で、他の職員とのコミュニケーションが上手くとれず、支援記録に正確な記載をできないことから就職してすぐに不適応状態となり、本人自身も精神的な負担感から不眠・食欲不振の状況が表出し、心療内科を受診するようになった。また、本人の業務をカバーする職員の精神的・肉体的負担も大きくなっている状況であった。

1年後の契約更新の際に、本人から特別支援学級に在籍していた経過を事業所へ伝えたところ、同法人の相談支援事業と連携し、療育手帳（軽度）を取得することとなった。同法人としては、障害者雇用にも積極的に取り組みたいとの意向があり、療育手帳取得後も雇用を継続し、他の職員と2人ペアで業務を行い、食事介助・排泄介助等の業務について補助的に従事できるよう配慮した。しかし、このことだけでは大きな改善には至らず、ペアの方の負担が大きくなり、上手く機能できない状況が続いていた。また、本人も仕事が思うようにできないこと（支援記録が書けない、同時に幾つかの仕事をこなせない等）、周囲の役に立っていないのではと感じてしまうこと等の悩みを抱える状態となり、急な欠勤等、出勤状況にも波が見られるようになった。

(3)ジョブコーチ支援の導入

Ⅰ アセスメント

不適応状態から脱せず、思うように定着が図れないことから、ガルより障害者就業・生活支援センターを通じて当センターに相談があり、ジョブコーチ支援を開始することとなった。支援体制としては配置型職場適応援助者と障害者就業・生活支援センターの第1号職場適応援助者（以下「ジョブコーチ」という。）と連携して支援を実施した。支援開始当初に本人が従事していた職務は、食堂の準備、食事介助、おむつ交換、歯磨き介助、入浴介助、入浴の衣服準備、居室・風呂掃除、シーツ交換等で、基本的にはペアとなった職員からの指示の下、作業に取り組んでいた。ジョブコーチによるアセスメント、対象者の作業状況や周囲の職員からの聴取内容については、表1のとおりであった。

表1 ジョブコーチのアセスメント結果

本人に対するアセスメント
○ 利用者の様子を窺いながら食事介助することができず、むせることがある。また、おかず、ご飯を満遍なくあげることが難しい。 ○ 周囲の状況を気にしながら食事介助をするため、食事介助自体がおろそかになっている。 ○ 身体面の制限により、車椅子からベッドへ移乗させる際、本人の立位が不安定で危険。 ○ 他の従業員の行動を見様見真似で行うが、利用者に合わせた介助ができない。 ○ 突発時でも誰に相談することなく、勝手な判断での対応が見られる。 ○ 正確な状況把握が難しく、他の従業員に対する報告が不十分。 ○ 気分によって、利用者との関わり方が変わり、あたりがきつくなるときもある。
周囲の職員に対するアセスメント
○ 状況が読めず、自己判断で行動している。その都度、指示やフォローが必要になる。 ○ 指示者（先輩・後輩等）によって、態度が変わる場合もある。 ○ 職員から自分がどう見られているかが気になってしまう。 ○ 支援記録の報告が正確にできない。

対象者の作業状況は、ジョブコーチから見ても職務遂行面での不十分さがあり、時には危険な場面もあった。しかし、周囲の職員からフォローがあるため、結果として大きな問題に至る事はなかったが、その反面、本人自身は介護業務ができていると捉えており、課題の認識が深まっていない状況であった。また、職員は本人をフォローする範囲が広いため精神的・肉体的負担が大きく、疲弊感が強いとの訴えも多くあった。しかしながら、限られた職員体制で業務を実施していることもあり、支援開始当初は直接的な介助業務を外すことができない状況であった。

ロ アセスメント後のケース会議

アセスメント後のケース会議において、センターからアセスメントの状況を提示し、「直接介助には限界がある」と伝え、ガルとセンターとの共通認識を持った。また、ガルの職員会議でも、直接介助は危険度が高いとの

意見があがっていたこともあり、結果として、次年度より体制の変更を考え、本人を各部署のヘルプ要員として位置付け、職務内容・構成について検討していくこととなった。一方で、ジョブコーチが介入することとなつてから、職務遂行上に変化はないものの、本人の精神的な安定に一役買ったのか、体調の波が比較的安定し、急に体調不良で休むことがなくなった。

ハ 職務構成の打ち合わせ（1回目）

次年度の体制変更に向けて、新しい職務内容・職務構成の検討については、図1の視点を基に進めていくこととなった。

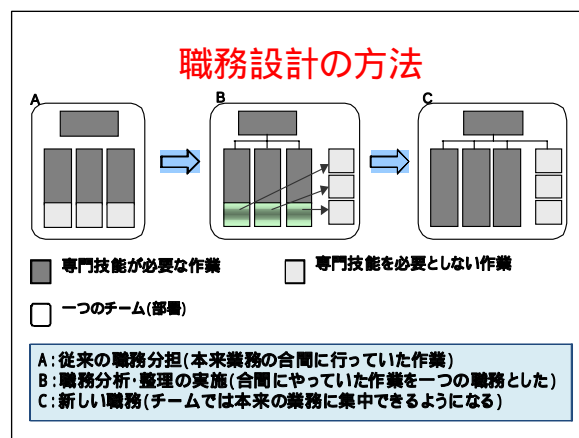


図1 職務設計の視点

新たな職務について検討を行うため、ジョブコーチがガルの施設内等を全て見学し、作業内容を確認した。その中で、共有スペース（廊下、玄関等）、施設周辺、職員寮等の清掃は、いずれも専属の清掃担当者がいるため職務として設定することは困難であったが、各居室の清掃は各職員が行っているため、新たな仕事として選定が可能であることが分かった。また、各居室のシーツ交換についても、職員が業務の合間に従事しているため、その2点の作業を新たな職務としてピックアップすることとなった。一方で、本人には身体的な制限があるため、上記業務を遂行するにあたって身体的に問題がないか、能力的に対応が可能かどうかについて検討する必要があり、実際にシミュレーション（本人自身による試行）を実施することとした（図2）。また、就業規則上、本人の雇用形態は1日8時間勤務とする必要があり、掃除、シーツ交換だけでは、就業時間を確保できないという課題も残っていた。

	月	火	水	木	金	土	日
AM	掃除	掃除	休み	掃除	掃除	余暇要員	休み
PM	シーツ	シーツ	休み	シーツ	シーツ	余暇要員	休み

図2 シミュレーションのスケジュール

ニ 対象者自身の課題認識

支援開始当初、周囲の職員のフォローにより、これ

まで大きなトラブルに発展していないことから、本人自身は直接介助が出来ていないことへの認識はなかった。また、腰痛も治療によりやや快方に向かっていると本人は感じており、直接的介助業務も対応できるとの考えを持っていた。

そのため、職務変更をするにあたり、ガルとジョブコーチから、本人に対して利用者に柔軟に対応することが難しいこと、同時に複数の仕事に対応することが困難なこと等、他の従業員の作業と比較して、直接介助業務が難しいことを伝えた。一度は気持ちの落ち込みもあったが、出来ている点や役に立っている点を評価し、本人に合う職務を検討したことを伝えることによって、本人も前向きに捉えるようになった。

ホ 新たな職務のシミュレーション

新たな職務について実際にシミュレーションをしてみたところ、作業スピードにはやや欠けるものの、比較的丁寧な取り組みができることが確認された。しかし、作業方法や手順がきっちり決められていないことによる曖昧さもあり、本人の混乱を避けるためには作業方法・手順を統一させていく必要があった。そのため、各作業(シーツ交換、風呂掃除等)の作業方法・手順については、ジョブコーチとガルで摺り合わせを行い、チェック表を作成した。また、本人自身も風呂の準備物が抜け落ちることなくセットできるようにチェック表(図3)を作成する等、意欲的な取り組みが見られた。懸念されていた身体面の負担についても、病院から補装具(靴にインソールを装着)を提供され、腰痛の負担が少なくなっており、経過は良好であった。

作業日 月 日		チェック	署名
お風呂準備チェック表			
お風呂マット			
イス(大)			
イス(小)せんめんき			
シャンプ せっけんセット			
ハイターバケリ (お風呂のみ)			
タオル(体拭き用)			
洗剤バケリ			
バケリ			
足ふき用バスタオル			
その他()			
作業員名 印		確認者名 印	

図3 お風呂準備チェック表(本人作成)

ハ 職務構成の打ち合わせ(2回目)

シミュレーションを実施後、本格的な実施に備えて最終的な打ち合わせを行った。各業務については、本人、ガル、ジョブコーチで作成したチェック表等を基に

作業を実施し、空き時間については、最終的に共有スペース(廊下、玄関、窓拭き)の掃除を専属の清掃担当者と重ならない部分について実施することとなった。その他、食事介助や余暇活動(リクレーション)については、本人が対応できる範囲内で周囲の職員への応援的な立場で入ることとなった。また、本人の体調を踏まえて、作業の合間に休憩時間を設けるよう配慮した(図4)。

さん【きそきんむ】 ベースとなる動き						
2009.5月11日～						
勤務形態	8:00～10:00	10:00～12:00	13:00～16:00	16:00～17:30	17:30～19:00	シーツそうじ(棟)
月	F8 * ちょうしよく	A棟シーツ こうかん	男女大風呂ようい ～ A棟 そうじ	共有スペース そうじ ～17:00 終了		Aとう
火	F8 * ちょうしよく	B棟シーツ こうかん	男女大風呂ようい ～ B棟 そうじ	共有スペース そうじ ～17:00 終了		Bとう
水	公休					
木	F8	C棟シーツ こうかん	男女大風呂ようい ～ C棟 そうじ	共有スペース そうじ	女子風呂 かつづけ * ゆうしよく	Cとう
金	F8	D棟シーツ こうかん	男女大風呂ようい ～ D棟 そうじ	共有スペース そうじ	女子風呂 かつづけ * ゆうしよく	Dとう
土	F8	よ	か	かつ	どう	よか かつどう
日	公休					

図4 作業スケジュール表

ト フォローアップ

本格的な新職務移行後も本人は業務に意欲的に取り組めており、自分が使いやすいようにチェック表の改善をジョブコーチに申し出る等、積極的である。また、空き時間の仕事として、シュレッダーやゴミ回収、職員室の掃除等も自発的に職務を追加している。やや焦り気味な印象は受けるが、精神面・身体面ともに安定しており、精神安定剤(頓服)や腰痛の痛み止めの服薬をしなくても、楽しく業務に取り組んでいるようである。

作業の精度については今一歩な面もあるが、これまでのところ周囲の職員から以前のような負担感についての訴えはなくなっている。また、本人への評価も向上しており、周囲からのプラスの声掛けがあることも本人自身のやる気に繋がっている。

4 考察

(1) 業務再構築と継続的な介入

本事例については、業務を再構成したことにより、不適応状態から脱し、安定した作業遂行が可能となっている。その背景として、PDCAサイクル(管理サイクル・マネジメントサイクル)を念頭に行った支援が機能的に作用したことが考えられる。

具体的には、ジョブコーチ支援開始前に本人、ガルからアセスメントし、その内容から支援計画を立て、実

際の作業状況の確認や周囲の職員に対して聴取を行った上で、職務変更の検討・計画を行い、実際に新職務を体験しながら修正・処置を実施した。このように、継続的な業務の見直しと支援を連鎖的に行ったことで、職務内容や作業スケジュール等を本人の身体面・能力に応じて柔軟に設定、介入できたと思われる(図5)。

作業面での不適応に陥っている事例については、現在の仕事のスキル向上、改善に向けた支援のみに拘らず、新たな職務を開発・創出していく視点が必要である。また、最終的な目標を設定し、実現するために継続的且つ反復的に改善を行い、目標にできるだけ近づける取り組みが重要であり、障害者の適職を見つけていく上でも重要な観点と考えられる。

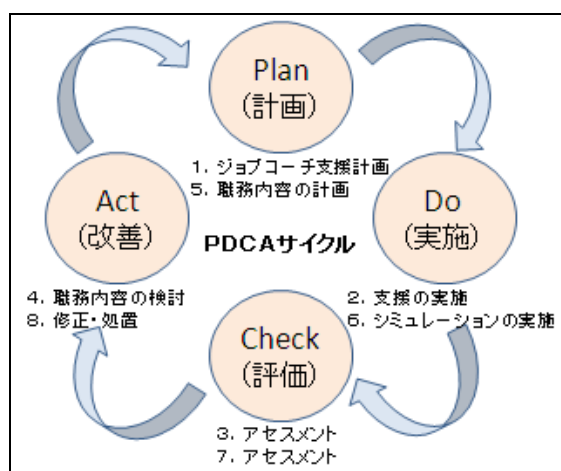


図5 支援のPDCAサイクルのイメージ図

(2) 職員の負担軽減による相乗効果

本人が介護職の一員として配置されていた際には、本人へのフォローや利用者の安全面を気配りする範囲が広いことで、職員の精神的・身体的な負担が大きかった。しかしながら、枠外定員として設定されるようになってからは、隙間的な業務に本人が従事する事で周囲の職員が各々の業務に専念でき、尚かつ、繁忙時には本人からのフォローも得られることができ、負担の軽減に繋がっている。本人の作業能力に大きな変化はないが、本人の立場が変わる事で、周囲の職員の見方も変わり、良い効果が見られつつある。

障害者がスムーズに職場定着していくためには、周囲の職員から何らかの配慮を得られることが望まれるが、周囲の職員も各々業務を抱えている上に更に障害者への配慮を望むこととなる。このことは受け入れる職員の精神的・身体的余裕がなければ難しく、ナチュラルサポートへ移行させることも困難となる。周囲の職員、障害者が各々本来の業務に専念し、付加価値の高い取り組みを行うためには、お互いがカバーし合える環境作りが必要である。一方的に周囲の職員からの支援や配慮を得るのではなく、逆に相手にも還元できる、相乗的な効果が見込まれる環境設定を行う事がナチュラルサポートの維持に必要と思われる。

(3) モチベーションの維持

本事例では周囲の職員の前向きな評価から、本人自身も自分が職場で役に立っていると感じることができ、現時点ではやる気を持って取り組むことができている。また、元々、介護業務に興味があるため、全ての作業が各職員の隙間的な職務ばかりであると、意欲低下に繋がる可能性もあるが、時折、応援要員として食事介助や週1回(土曜日)のレクリエーションの機会に利用者との接点があることで、意欲が維持されている。本人が対応出来る範囲の介護職務を残していることが、効果的になっている。

障害者への職場での支援を進める際に、つい職場定着や作業適応にのみ重点を置きがちとなり、対象者の希望や意思を軽視してしまいがちだが、対象者の要望を考慮し、どこまで希望に添う事が可能かを確認しながら、対象者への支援内容についてインフォームドコンセントを取りながら進めていくことが重要と考えられる。

5 おわりに

介護業務については、前述のとおり、対人コミュニケーション能力、利用者への安全性や緊急時の対応といった柔軟な判断力を要すること等、専門的な技術を要するため、そういった専門性に対して知的障害者が全てに充分対応する事は難しく、事業所も受け入れに慎重になりやすい。しかし、特別養護老人ホームや障害者入所施設等には、直接介護以外の周辺業務も多く、事業所の協力を得ることができれば、仕事のルーティン化・構造化はしやすい。そのことにより、知的障害者にとっても活躍の場が広がり、また、周囲の職員にとっても業務のパートナーとして、負担を軽減することができ、両者にとって良い形を作る事ができる可能性がある。

今回の事例については、本人の身体面等の制限から、将来的に職務を再検討する必要性も否定できないが、本報告の視点を基本に、今後も取り組んでいきたい。また、本事例を参考にしつつ、不適応状態となり、安定した就労に結びついていない障害者がスムーズに職場定着できるよう支援をしていきたいと考えている。

【引用・参考文献】

- 1) 知的障害者の介護業務職域の拡大に関する研究調査 , 平成11年度研究調査報告書 H11 - 5 , 日本障害者雇用促進協会
- 2) 知的障害者の介護業務職域の拡大に関する研究調査 , 平成12年度研究調査報告書 H12 - 4 , 日本障害者雇用促進協会
- 3) 介護職種における就労支援編(事業主支援・フォローアップ・社会生活指導) , 知的障害者の職業訓練・指導実践報告(X) , 日本障害者雇用促進協会職業リハビリテーション部(平成14年)

視覚・聴覚障害をもつ労働者の雇用の継続に必要な 職場における「合理的配慮」の事例検討

○田中 省二（東京弁護士会 弁護士）
桑木 しのぶ（東京都社会保険労務士会）

1 障害者権利条約の成立

2006年12月13日、第61回国連総会は障害者権利条約（以下「権利条約」という。）を全会一致で採択した。権利条約は20か国の批准により2008年5月3日に発効している。日本政府は、2007年9月28日権利条約に署名したが、批准には至っていない。厚生労働省においては「労働・雇用分野における障害者権利条約への対応の在り方に関する研究会」が2008年4月から開催され、権利条約の批准に向けた国内法整備について検討されている。

権利条約は、前文と全50条からなる条約本体、そして個人通報制度を規定した選択議定書で構成されている。その第5条第2項は「締約国は、障害を理由とするあらゆる差別を禁止するものとし、いかなる理由による差別に対しても平等のかつ効果的な法的保護を障害者に保障する。」と規定している。障害を理由とする差別を明確に禁止し、障害をもつ人も、人としてあたりまえの権利を享受できる社会、すなわちインクルーシブな社会をつくるというインクルージョン（社会的包摂）が基本理念となっている。権利条約では雇用、教育、司法手続の利用、政治的活動への参加、文化的生活等々、生活全般にわたる条文を設け、障害を理由とする差別を禁止しているが、後述する合理的配慮の欠如（合理的配慮をしないこと）も差別に含まれるとしている点が極めて重要である。

2 権利条約における雇用及び合理的配慮の規定 (1)第27条（労働及び雇用）

労働に関する条文の中心となるのが第27条である。同条第1項は「締約国は、障害者が他の者と平等に労働についての権利を有することを認める。この権利には、障害者に対して開放され、障害者を受け入れ、及び障害者にとって利用可能な労働市場及び労働環境において、障害者が自由に選択し、又は承諾する労働によって生計を立てる機会を有する権利を含む。締約国は、特に次のことのための適当な措置（立法によるものを含む。）をとることにより、労働についての障害者（雇用の過程で障害を有することとなった者を含む。）の権利が実現されることを保障し、及び促進する。」と規定し、締約国に11項目の措置をとることを求めている。11項目中には、あらゆる形態の雇用に係るすべての事項（募集、採用及び雇用の条件、雇用の継続等々）に関し障害を理由とする差別を禁止するこ

と、職場において合理的配慮が障害者に提供されることを確保すること等が含まれている。

(2)第2条（合理的配慮の定義）

権利条約において中心的概念となるのが合理的配慮である。合理的配慮は、第2条（定義）で次のように規定されている。「障害者が他の者と平等にすべての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいう。」崔栄繁は、合理的配慮を「障害者が、障害のない人と同じように、現在認められている権利や基本的自由をきちんと保障されて、それを行行使するためのもの、ある特定の場合に必要とされる、適切な変更や調整のこと、そうした変更や調整に、あまりに大きすぎる負担がかからないもの、この3つが合わさったものであると説明する¹⁾。

障害も障害をもつ人のニーズも多種多様であり、生活のあらゆる場面で合理的配慮が求められる。雇用の分野においても、障害を理由とする採用拒否や不利益取扱いだけでなく、障害をもつ労働者がその障害によって不利益を被っている場合に、事業主がその不利益を取り除くために必要となる合理的配慮を行わないことも差別行為となる。何が合理的配慮であるかは、個々の労働者のもつ障害特性やニーズ、職場の状況等を前提として、個別具体的に判断されなければならない。一律に合理的配慮の内容を定めることは不可能であり、合理的配慮の内容の安易な類型化や限定化は許されるものではない。それゆえに個別具体的な事例検討の積み重ねが重要になってくる。

3 視覚障害者の事例

(1)事例の概要

視覚障害を有するAは、会社入社時の矯正視力が右眼左眼ともに0.1であり障害等級5級だったのが、入社以後視力が悪化し続け入社後7年目には半分以下にまで視力が悪化し、その4年後には矯正視力両眼とも0.01となり身体障害等級は最重度の1級となった。この原因は会社の安全配慮義務違反並びにAの視覚障害に対する会社の無理解・無配慮にあったとして、視力悪化に伴う労働能力喪失によって被った逸失利益について損害賠償及び慰謝料を請求した事例であ

る。また、Aの更なる視力の悪化を阻止するために、視覚障害者用の各種補助機器や各種ソフト類の設置・導入を請求した事例である。

(2)入社後視覚障害が悪化

Aは生まれつき矯正不能な弱視(弱視とは矯正視力が0.3以下の状態という。)視覚障害を有していた。入社時Aの矯正視力は右眼左眼ともに0.1であり身体障害等級は5級であった。なお、視力0.1とは5mのところから試視力表の一番大きな視標が判読できる状態である。ところが、入社後7年目を境にAの視力は悪化の一途を辿り、7年目にはAの視力は入社時の半分以下に悪化し、その4年後(提訴時)には矯正視力両眼とも0.01となり身体障害等級は最重度の1級となってしまった。矯正視力右眼左眼ともに0.01であり(同2級に該当)、視野障害として両眼の視野がそれぞれ10度以内でかつ両眼による視野について視能率による損失率が95%以上であって(同2級に該当)合わせて身体障害等級1級であった。なお、視力0.01とは、視視力表の一番大きな視標を0.5mまで近づかないと判読できない状態である。Aは提訴時30代であった。

(3)安全配慮義務違反による視覚障害の悪化

入社以後Aの視力及び視覚障害が悪化の一途を辿ったのは、会社の安全配慮義務違反により弱視眼を酷使せざるを得ない業務遂行が続き、眼精疲労が過度に蓄積され続けたことが原因であった。加えて、Aの視覚障害に対する会社の無理解・無配慮がAの眼精疲労の蓄積を促した。会社は、Aに対し、その業務遂行に伴う過度の眼精疲労の蓄積、視力悪化、視覚障害悪化を防止すべき安全配慮義務があったにもかかわらずそれを怠った。

(4)視覚障害者用補助機器等の設置・導入請求(作為請求権)

Aは、入社以後5回所属部署の異動があり、入社10年目からパソコンを利用したコンテンツ更新業務などを担当するようになった。そこで、Aは、これ以上の眼精疲労の蓄積を阻止するために、会社に対し視覚障害者用の各種補助機器や各種ソフト類(以下「視覚障害者用補助機器等」という。)の設置・導入を要求した。Aが要求し続けた結果、会社はようやく障害者職域拡大機器等貸出制度(独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構(当時は日本障害者雇用促進協会))を利用した拡大読書器を設置したが、その他の視覚障害者用各種ソフト類(画面文字拡大ソフト、画面読み上げソフト、ホームページ画面読み上げソフト等)についてはまったく導入しなかった。Aはやむなく弁護士を代理人に立てて交渉を開始した。約半年間にわたり、会社に対し視覚障害者用補助機器等の導入を要求し

交渉を続けた結果Aが要求したうち一定のソフト類について導入が決まったものの、不十分な導入にとどまった。Aは、業務上2台のパソコンを使用していたが、会社はうち1台にしかソフト類を導入しなかった。このような会社の片手落ちの不十分な対応に納得がいかず、Aは会社に対する訴訟を提起した。主な請求の内容及しては、Aが職場で使用しているパソコンに視覚障害者用の各種ソフトウェアを整備すること、そして、会社の安全配慮義務違反により被った逸失利益及び慰謝料についての損害賠償請求である。

(5)人格権に基づく作為請求権

Aの訴訟における重要なポイントの1つとしては、会社に対し視覚障害者用補助機器等の設置を義務付けること、会社に対し具体的な作為を求める作為請求権を裁判所に認めてもらうことにあった。このような作為請求権には法律上の具体的な根拠を要するところ、現状ではそのような作為を義務付けるような法令等は存在していない。Aの訴訟でも、訴え当初からAの主張する作為請求権の具体的な根拠が法律上の争点となった。

当初、安全配慮義務を根拠に、眼精疲労の蓄積の訴えや健康診断結果及び診断書からAの視力悪化を認識していた会社にはAの視力及び視覚障害の悪化を防止し身体の安全に配慮すべき具体的な義務が発生していると主張した。なお、一般的に雇用主は従業員に対し、その生命及び健康等を危険から保護するよう配慮すべき義務(安全配慮義務)を信義則上負っていることは判例上認められている。しかし、判例上認められている安全配慮義務の内容としてはあくまでも一般的・抽象的なものであってそれを根拠として具体的な義務を発生させる作為請求権を導くことには無理があった。判例上登場してくる安全配慮義務違反の事例は、すべて事後的にその義務違反の結果生じた損害賠償の場面で問題とされていた。

そこで、生命・身体の安全の保護を内容とする人格権を具体的な義務を発生させる作為請求権の根拠とした。すなわち、人格権を根拠に生命身体に対する安全を確保しそれに対する侵害を予防するための妨害予防請求権が認められるとして、視力悪化、視覚障害悪化を阻止するためにAは会社に対し視覚障害者用補助機器等の設置について具体的に請求する権利を有すると理論構成した。会社は、Aが請求し続けた視覚障害者用補助機器等の設置をせずに漫然と放置し続けた。そのためAの視力及び視覚障害が悪化し続けとうとう最重度の身体障害等級1級にまで至ってしまった。会社が、今後も漫然と放置し続けた場合にはAの視覚障害がさらに悪化してしまう。Aのこれ以上の視力及び視覚障害悪化を阻止しその身体の安全を保護するため人格権に基づく妨害予防請求権を根拠に

視覚障害者用補助機器等の設置請求を主張した。

(6) Aの視覚障害特性に対応した合理的配慮

Aの視力低下を防ぐためには、眼を使わないことではなく、会社がよりよい視的空間を提供し精神的ストレスをなくすることが重要でありそのためには会社によるAを取り巻く人的環境、視的環境の整備が重要であった。すなわち、会社内において他の従業員に対し視覚障害への配慮を十二分に促して人的関係のストレスをなくすこと、また、拡大読書器や視覚障害者用の各種ソフト等の補助具を導入するなどして視的環境整備をできるだけ完全にすることによって視覚のハンディキャップを少なくすることが可能となる。業務環境を整備することによって業務効率も上がり、業務遂行上における精神的ストレスも少なくなる。このような具体的な内容がAの視覚障害という障害特性に対応した合理的配慮の中身であった。

(7) 和解解決及び合理的配慮規定の必要性

Aの訴訟は訴え提起から約4年経過後に和解が成立し終結した。既に4年間も訴訟の場で争っている以上Aが会社に戻ることは現実的でないことから、裁判所が提案した和解の内容はAが合意退職することを前提とした金銭賠償を中心としたものだった。訴訟の本来の目的としては、今後も会社に在籍し視覚障害者用補助機器設置等をしてもらうことだったが、訴訟提起から4年の歳月が経ったことにより訴訟の終盤にはAは既に「浦島太郎」状態となっており仮にその後会社に戻ったとしてももはや会社内でうまくやっていくことは不可能と思われた。裁判規範として通用するような合理的配慮を明文化した障害者差別禁止法があれば、このような負担の重い訴訟を提起せずともAの問題(視覚障害者用補助機器等の設置)は十分に解決可能だったといえる。労働者の雇用継続に必要な職場における合理的配慮を具体的に規定した差別禁止法の制定が待たれるゆえんである。

4 聴覚障害者の事例

(1) 事例の概要

Bは、先天性難聴の聴覚障害を有しており障害等級は2級(両耳の聴力レベルが各 100db 以上のもの(両耳ろう))である。入社後、Bは、読話(対話者の口の動きを読み取る方法)の活用と口話の方法だけでは限界を感じ、業務遂行にあたり手話通訳が欠かせないと感じるようになった。しかし、会社はBからの手話通訳の要請をことごとく拒否した。また、Bの聴覚障害及びBが手話通訳を要求したことを理由に実習試験や資格試験の受験を拒否した。Bの担当業務に関する社内説明会への参加も拒否した。その結果、提訴時においてBは同期に入社した他の者より明らかに昇格・

昇給が後れていた。Bは、会社に対し、障害を理由に賃金その他労働条件、昇格・昇給について差別扱いを受けたことを根拠に、また会社のBの聴覚障害への配慮義務違反を根拠に本来得べき賃金との差額分の損害賠償請求をした事例である。また、聴覚障害を理由とするBに対する継続的な嫌がらせ行為を会社が放置し続けたことによる慰謝料請求をした事例である。

(2) Bの聴覚障害

入社時、Bは障害等級3級(両耳の聴力レベルが90db 以上のもの(耳介に接しなければ大声語を理解し得ないもの))だったが、入社後に難聴が進行し4年後に2級と認定された。なお、聴覚障害単独での1級ではなく聴覚障害単独では2級が最重度の障害等級となる。両耳の聴力レベルが40dbを超えると日常生活に支障をきたすと言われている。Aの難聴は、補聴器や手術により伝音機構の修復が可能な伝音性難聴(外耳・中耳等の伝音機構に障害があることを原因とする難聴)ではなく、感音機構そのものが障害を受けていて補聴器による修復が期待しにくい感音性難聴(内耳、聴神経から中枢に至る過程の障害を原因とする難聴)であった。Bは提訴時30代であった。

(3) 職場環境配慮・整備義務

会社は、Bの聴覚障害があることを前提に雇用契約を締結したのであるから、働きやすい職場環境を確保するなど雇用契約に社会通念上伴う職場環境配慮義務を負っている(cf.男女雇用機会均等法10条1項は女性労働者に対する雇用管理上配慮すべき事項の指針の定めがある。)。障害のある労働者のための就労支援を定めた障害者雇用促進法上の職場環境整備義務として、会社は聴覚障害を有するBが発揮できる能力を把握しこれを有効活用できるよう手話通訳や要約筆記をつけるなど就労支援策を講じる義務がある。(なお、日本手話通訳士協会では手話通訳士の倫理綱領として守秘義務を明記しているので守秘義務違反は拒否理由にはならない。)5名以上障害者を雇用する事業所では、障害者の職場定着を図るべく障害者職業生活相談員を選任し職業生活に関する相談及び指導を行わせる義務がある(障害者雇用促進法79条)。

会社が聴覚障害を有するBに対して負っている職場環境配慮・整備義務の具体的内容は次のとおりである。聴覚障害の障害特性に応じた雇用管理上の配慮義務として音によるコミュニケーション手段に特別な配慮が必要となる。会社の人事担当者と配属部署においてBの聴覚障害等の状況(失聴の程度、時期、言語習得レベル、手話・口話などコミュニケーション手段の獲得の有無・程度、教育歴、社会経験、性格や健康状態など)を把握しBの状態についての意思疎通

がよく取れていること、Bを理解し支え指導する現場責任者、Bが気安く話せる同僚を配置するなどの配慮が必要となる。さらに、コミュニケーションがうまくいかないために職場内で孤立するなど聴覚障害により被りやすい不利益を十分に理解し、その不利益を社内的に克服するよう配慮する義務がある。Bが職場内における情報の伝達や意思疎通を容易にする手段として手話や要約筆記のできる者を配置しあるいは手話通訳士の派遣を要請するなど職場における援助体制の整備を図るべき配慮義務がある(情報伝達や意思疎通のための配慮義務)。伝達カード、伝達ランプ、要約筆記ディスプレイなどの設備の整備も考慮されるべきである。聴覚障害を有するBが配属された職場での職場能力を高めるために、聴覚障害という障害特性について配属先の職場で啓発、研修、情報交換を行いBとのコミュニケーション上の問題解決の具体的方策を工夫し確保すべき配慮義務(職場適応を高めるための配慮義務)がある。Bがその能力開発のために受講する研修などにおいて原告に対する伝達と理解を促進する方法に配慮する義務がある(能力開発のための配慮義務)。人事考課の査定が障害を理由として不利益に扱われないよう、査定項目の中に聴覚障害が支障となる項目などBの努力によって改善する術のない項目が含まれないように配慮する義務がある(人事考課における配慮義務)。会社は、上記情報伝達や意思疎通のための配慮義務違反、職場適応を高める配慮義務違反、能力開発のための配慮義務違反、人事考課における配慮義務違反が昇格、昇給の判断、算定に際し不利益に影響を及ぼさないよう配慮する義務がある(昇格、昇給面での配慮義務)。

(4)手話通訳保障の拒否、聴覚障害と手話通訳の要求を理由とする受験・受講の拒否

会社は、上記のとおり各種配慮義務を負っていたにもかかわらずそれを怠った。Bには筆記ないし手話通訳が必要な場面が業務上多々あり会社に対し何度も手話通訳の保障を要請したが一度も手話通訳の保障が実現されたことはなかった。手話に代わる要約筆記(筆談)保障を要請したこともあるがそれも保障されなかった。このような状況は、入社以後12年間改善されることはなかった。

昇格、昇進に勘案される社内試験へのBの受験申込みに対し一方的に拒否された。Bの業務に必要な資格取得に必須の資格試験向けの事前講習に手話通訳の配慮を要請したが受験対象から外され受験を拒否された(その後、労働組合の団交により受験し合格)。

(5)担当業務や社内活動からの一方的排除

Bは、他の従業員とのコミュニケーション上の行き違

いを何度も経験し発言内容や業務の手引きなど筆談での伝達を要請したが、会社は筆談での伝達を拒否し音声のみの伝達を強要した。筆談での伝達配慮はほとんどなく、Bは他社の発言や業務内容について不明な状態におかれることが頻繁にあった。その他、社内の事務手引きや営業事務マニュアルの閲覧要求を拒否された。社内の活動からも排除された。

(6)聴覚障害者の情報疎外を無視した人事評価

会社では、数年前から昇格に関わる能力評価の評価要素の半分以上が情報収集能力とコミュニケーション能力関係項目となっていた。Bは、前記のとおり情報保障がなされていない状態で強制的に健聴者と同等なコミュニケーションの資質や能力を求められ、それを満たさないために全体のコミュニケーション関係項目の点数が低く昇格の機会を奪われてきた。

(7)合理的配慮を具体化した画期的な和解解決

Bの訴訟では、訴え提起から3年後以下のとおりBの聴覚障害という特性に対応した会社の合理的配慮を具体的内容まで落とし込んだ画期的な和解が成立し終結した。

会社は、Bの昇格の機会における平等を実質的に保障するため普段からBとの意思疎通を保ちBにおける課題と達成度についてBと面談の上具体的な指導や助言を行うよう配慮する。

会社は今後、Bの配属先や業務内容を定めるにあたってはBの身体障害の内容や程度に配慮する。

会社は、Bが業務を遂行するにあたり、他者とのコミュニケーションを確保し自己の能力を発揮しこれを高めるために必要な合理的配慮を行い情報の提供に努める。

会社はBに対し、Bの配属部署及び将来配属されるすべての部署において研修、会議、打合せには可能な限りシナリオ、レジュメ等を用意する方法で情報を提供し、事後のノート回覧等も行うよう努める。

会社は、Bの配属部署及び将来配属されるすべての部署における情報提供について今後問題が生じたときはお互い誠意をもって協議し解決に努める。

会社は、Bが業務遂行上他の従業員とのコミュニケーション上で問題が生じたときはBが相談できる窓口として人事部とともに既設の相談室(障害者生活相談員が常駐)を利用できることを確認する。

1) 崔栄繁：Q4 合理的配慮とはなんですか？『障害者の権利条約でこう変わる Q & A』東俊裕監修 p.24-28 解放出版社 (2007)

特例子会社における職場定着の取り組み

- S S T「ステップ・バイ・ステップ」方式の導入と課題 -

○原 健太郎（大東コーポレートサービス株式会社 係長/生活相談員）
上村 あすか・辻 庸介（大東コーポレートサービス株式会社）

1 はじめに

大東コーポレートサービス株式会社は、大東建設株式会社の障害者雇用を目的として設立された、特例子会社である。

2005年5月より本社（港区）から業務を開始し、北九州市にも拠点を構え、職域拡大に努めてきた。

主な業務は親会社・関連会社の事務補助作業であり、シュレッダー処理、名刺作成、文書のデータ化、建物の模型作製、デジタル印刷機による製本など、400種類以上の業務に対応している。

現在の社員数は58名で、そのうち障害者が 41名（知的障害者23名、身体障害者9名、精神障害者9名）である。

精神障害者の雇用促進を目的としてきた筆者は、社内の環境整備に取り組んできた。その一環として、「ひとりSST」（社会生活技能訓練）を実施し、安心して働くための対人関係における適切な「ものの見方」と「行動のとり方」を練習し、社員が職場に定着できるよう、共に目指してきた。

表1 「ひとりSST」セッション例

- 1: 将来の希望について
- 2: SSTって何？
- 3: 違う課の社員から、冗談を振られた場合
- 4: 冗談に対して、どのように切り返すか？
- 5・6: 共通の話題さがし
- 7: 相手に質問してみよう
- 8: 相手の言っていることがわからない場合
- 9: うれしい気持ち・感謝の言葉を伝える
- 10: 自分の気持ちを交えて会話をする

「ひとりSST」を展開する中で、精神障害者以外の社員からも「上司に自分の意見をうまく伝えられない」など、対人関係の悩みを多く聴くようになった。そこで「グループSST」の導入を全体に問いかけたところ、7名の社員が集まり、2009年3月～6月に7回1クールで実施した。

その取り組みの概要を報告するとともに、今後の課題を考察する。

2 研究の目的・方法

「グループSST」の実践を報告し、その課題について明らかにする。

3 「グループSST」実践報告

「グループSST」のプロセスと結果をまとめ、 ～ に

記す。

マンパワーの育成

「グループSST」を開始するには、セッションを進行できるリーダーが必要であった。

そのため生活相談員2名が研修を受け（表2）、学習した「ステップ・バイ・ステップ」方式の導入を決めた。

表2 受講した研修

- ・2009年1月～3月：SST連続講座への参加（東京SST経験交流会有志主催の全6回講座）
- ・2009年2月：リーダー養成・初級クラス修了（埼玉SST研究会主催の10時間研修）

カリキュラム・メニューの作成～実施

「ステップ・バイ・ステップ」方式に則り、まずは参加者の生活全般をアセスメント（社会生活状況面接）した。

そこから導き出された各自の目標（表3）から、全員に共通する技能を抽出した。

表3 「社会生活状況面接」から導き出された各自の目標

会話技能群	・職場や初対面の人と、会話を始める。
	・会話のきっかけをつかみ、話を続ける。
	・始めて会う人と会話を始め、続ける。
	・親しくない人と、会話を始め終える。
	・初対面、意見が違う人と会話をする。
自己主張技能群	・相手に対して、自分の気持ちや思いをぐまかさずに伝える。
	・黙らないで、自分の意見を話す。
	・自分の意見が伝えづらい相手に、一言でも提案してみる。
	・機嫌が悪かったり、苦手な人に自分の意見を伝える。
	・相談員にやりたい仕事を伝えてみる。
就労関連技能群	・文章作成能力を上げる。
	・電話対応をうまくできるようになる。
	・同僚に仕事を教え、複数の名刺づくりに対応できるようになってもらう。
	・電話対応で解らないことを聞かれたとき、うまく対応する。
	・仕事のやり方が分らなかったとき、相手にきちんと聞く。
対立の処理技能群	・仕事を時間内に終わらせるようにする。
	・嫌なことを言われても、怒らずに対処。
友達づきあい技能群	・誘いがあったとき、次も誘ってもらえるよう、上手に断わる。

そして厳選した技能をカリキュラムにまとめ、セッションを7回実施した（表4）。

表4 カリキュラム・メニュー

グループ全体の目標:

職場でのよい関係づくりと自己主張で、ストレスを上手にコントロールしよう!

グループ全体に共通して抽出された主な技能群:

会話技能群、自己主張技能群、就労関連技能群

参加者:

身体障害者2名、知的障害者3名、精神障害者2名

生活相談員3名(リーダー、コ・リーダー)

カリキュラム・メニュー:

日程	時間	スキル内容
3/27	16:00~17:00	会話を始める・続ける・終わる
4/10	16:00~17:00	会話を始める・続ける・終わる
5/1	16:00~17:00	会話を始める・続ける・終わる
5/13	16:00~17:00	怒りの気持ちを伝える
5/22	16:00~17:00	不愉快な気持ちを伝える
6/5	16:00~17:00	問題解決法
6/12	16:00~17:00	問題解決法

アンケート調査

全カリキュラム終了後、アンケートを実施した。参加者(7名)に配布し、全員からの回答を得ることができた。以下その結果を図1~4に示す。

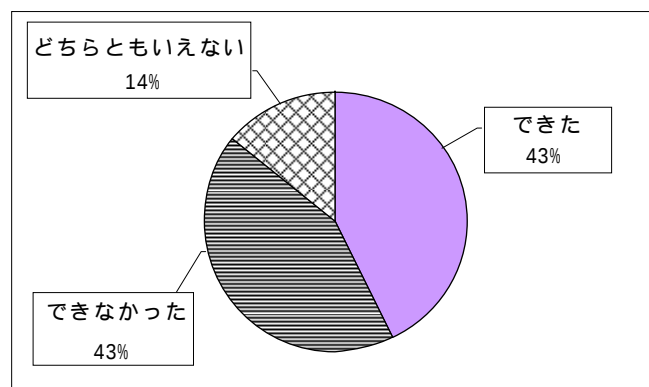


図1 社会生活状況面接で立てた目標の達成度

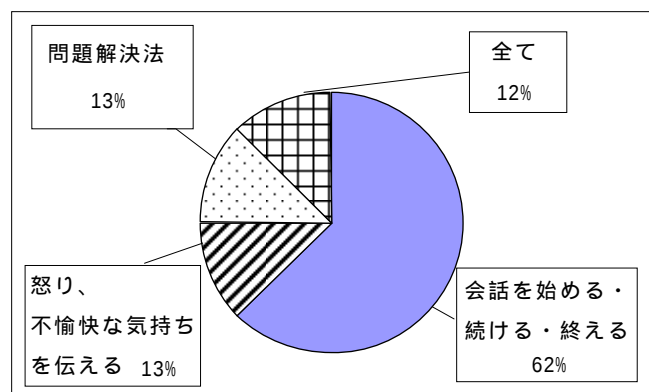


図2 役に立ったスキル

4 今後の課題

社員の職場定着を目指して「グループSST」を導入し、見えてきた課題は以下の2点である。

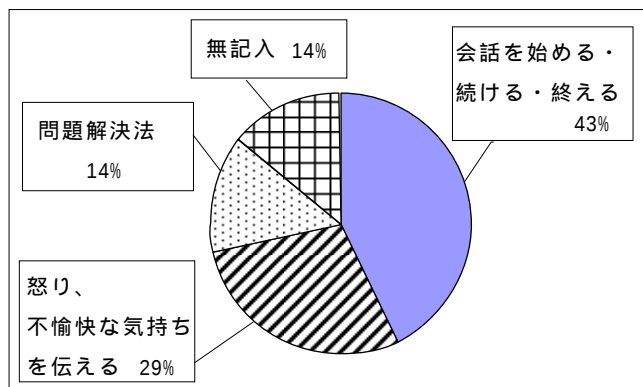


図3 もっと練習したいスキル

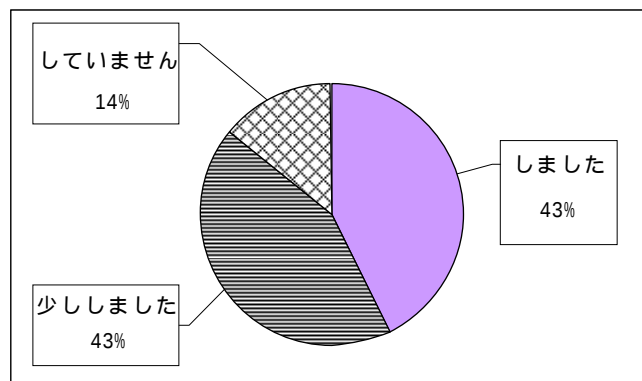


図4 宿題の実施状況

このことを踏まえ、第2期のセッションに活かしていきたい。

課題 セッション回数の改善

スキルの学習を月2回ペースで実施した結果、目標を達成できた社員は半分以下であった(図1)。そして役に立つと実感できるスキル(図2)があったとしても、次のセッションまでには、勉強したことを忘れてしまう参加者も垣間見えた。今後、達成度を向上させるためには、『日本で一般的とされている「週1回」』の頻度でセッションを展開したい。多忙な日常業務の中でのスケジュール調整が今後の課題である。

課題 宿題の徹底

もっと練習したいスキル(図3)に関しては、日常生活の中で機会を見つけて試し、自分のものにしていく必要がある。その方法として宿題を課したが、徹底できた社員は約4割であった(図4)。

また宿題を実施した社員は、目標を達成できたと答えるケースが多く、宿題に取り組むことが目標達成につながることを改めて実感した。

今後はセッション以外の場合でも、多くの練習を積んでもらえるよう工夫したい。

【参考・引用文献】

佐藤幸江:「読んでわかる SSTステップ・バイ・ステップ方式」、P.100-101、星和書店(2008)

特例子会社における臨床心理士・精神保健福祉士の役割

○松本 貴子（㈱かんでんエルハート企画業務部業務課 精神保健福祉士）
中井 志郎・有本 和歳・西本 敏・由良 久仁彦（㈱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ある。現在の従業員数は161名。知的障がい者50名、肢体不自由者26名、精神障がい者10名、視覚障がい者10名、聴覚障がい者8名、内部障がい者5名、健常者52名（内関西電力出向者21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。

2 職場定着における支援

職場定着とは、労働者が与えられた業務と環境に適応し、勤務が長期に渡って継続している状況、またはそれが可能な状態を意味する。

特例子会社、または障がい者を雇用している企業にとって、障がい者の職場定着は重要な課題である。何らかの要因によって勤務態度に問題が生じたり、離職に至ったりという状況では、障がい者の雇用推進だけでなく、企業としての生産性の保持・向上や将来を見据えた人材育成も十分に望めないことになる。

企業は、会社の存続と労働者の雇用を守るために経営の自由が保障されている一方、個人との労働契約の範囲を超えて労働者の生活に干渉することはできない。だが、障がい者の職場定着を困難にしている要因は職場内だけでなく、職場外、障がい者の私生活にも多く存在しており、そのような制限のある中で対応に苦慮している現状があるのも事実である。

（1）職場定着を妨げている要因

直接的な要因として、障がいの特性、個人の能力などが考えられる。覚えることや読み書きが苦手、物事を理解するのに時間がかかる、思ったことを言葉で表現できない、対人関係がうまく築けない、些細な失敗やストレスに弱いなど、障がいによってその特性はさまざまである。また、獲得している能力についても当然ながら個人差はあり、適応する上で

さして問題にならない場合もあれば、得手・不得手が顕著にあらわれる場合もある。

間接的な要因として、業務内容や職場環境、家庭や生活上での問題、交友関係のトラブルなどが考えられる。仕事ができる能力を十分に持ちながらも、環境が整っていないことでそれを発揮できないケースも少なくない。そして、私生活の乱れやトラブルは身体的・精神的不調を引き起こし、仕事に支障をきたすだけでなく、本人のモチベーションや本来持っている能力にも影響を及ぼすことになる。

（2）職場定着をめざすネットワーク支援

職場内においては、第2号職場適応援助者の存在がある。支援の具体的な方法としては、本人の障がい特性や性格、個人の能力など、課題や問題が生じた時に必要な判断材料を十分にアセスメントする。支援、環境整備のための計画を策定する。家族や支援機関との連携を図って人的ネットワークを築き、幅広く社会資源を利用することで支援可能な領域を広げるなどがあげられる。

職場外においては、家族、生活支援センターやグループホームなどの支援機関が存在する。具体的な支援には、寝不足や体調不良などによる自己管理への怠慢がある場合、生活のリズムを整えるよう指導し、見守る。散財や金銭の質借がある場合、小遣い帳をつける、一定のルールに沿ってつかうよう指導する。通院や服薬が必要な場合は、その管理や通院に付き添うなどがあげられる。

企業が立ち入れない、職場外の生活課題や問題には、本人の生活環境に近く存在している援助者が対応する。職場内の援助者は、職場外との連携を図りながら支援をおこなう。そうした協力体制により、職場定着を妨げる要因をクリアしていくことが可能となる。

当社の支援体制としては、第2号職場適応援助者を各職場に1名以上配置している他に、産業医、看護師、臨床心理士、精神保健福祉士といった専門家の存在がある。専門的な知識を有した援助者との連携を図ることで、障がい者の職場定着がよりいっそ

う望めると考える。

しかし、こうした職場内外のネットワーク支援は重要でありながら、企業としては労働者の権利や個人情報を守るために協力体制には慎重にならざるをえない。支援をおこなうには、本人の情報が必要不可欠となるためだ。

職場内の援助者は、自社が産業界における一企業として存在していることを十分に認識した上で、その意義や支援の限界を理解し、ネットワーク支援にあたる際には、情報の提供や共有、個人情報の取り扱いなどには特に細心の注意を払って支援にあたらなければならない。

3 臨床心理士と精神保健福祉士の業務

障がい者の教育・指導にあたる上司や第2号職場適応援助者、生活を支える家族や支援機関が存在する中で、企業における臨床心理士と精神保健福祉士は実際にどのような支援をおこなっていくのか。基本的な業務を踏まえ、実際の専門的支援について述べてみたい。

(1) 臨床心理士

心理的課題を抱えた人々に対し、臨床心理学に基づいた知識と技術で援助する専門職である。家庭や職場での人間関係の悩みや、障がいや健康に関するこころの悩みなどに対し、心理検査やカウンセリングを通して、自己理解の促進や問題の克服、困難の軽減に向けて支援することを主な業務としている。臨床心理士の活動領域は、医療・福祉・産業・教育・司法など多岐にわたっている。

(2) 精神保健福祉士

精神障がい者が社会の中で自立した生活が送れるよう、精神医学と社会福祉学に基づいた知識と技術で援助する専門職である。入退院、社会生活上の指導援助、経済・住宅・就労・家族・教育問題における相談援助や、社会資源を活用するための環境調整が主な業務である。他に、医療・福祉分野における地域活動や人権擁護についての啓発活動などもある。精神保健福祉士は、精神科病院や診療所、保健所や市町村、社会福祉施設などで支援にあたっている。

(3) 双方の専門性を活かした援助

臨床心理士、精神保健福祉士は、精神医学や心理学の知識、治療や援助の方法などにおいて習得しているため、やはりメンタル面への援助、心へのきめ

細やかな働きかけといったことに強みがある。

職場や家庭での問題、体や健康についての悩みが仕事に影響を及ぼしているならば、相談援助をおこなうことで、精神的な負荷の軽減を図る。そして、対処・解決方法などを共に考えていくことで、改善への道を歩みながら、本人のストレス耐性を高められるよう教育していくことも可能である。

イ カウンセリング

カウンセリングにはさまざまな理論・技法があり、援助者によってその姿勢は多少なり異なってくる。また、個人を十分にアセスメントした上で方法を考えなければならないが、ここではその点については省き、カウンセリングの中でより良い関係を築くために大切な基本的姿勢について述べたい。それはもちろん、効果にも繋がってくる。

カウンセリングは、援助者と対象者という二者の人間関係の中で、信頼関係を築きつつ、対象者に生じている問題を明確にし、その対応と解決に向けて共に考えてゆくという過程で成り立っている。カウンセリングにおいて重要なのは、相手の話に積極的に耳を傾けるという「傾聴」、相手の気持ちや感情を受け止めるという「受容」、相手の気持ちになって物事を感じ取るという「共感」の姿勢である。これらの態度があつてこそ、信頼関係の確立、自己理解・自己受容の促進、カタルシス(浄化)、自信が持てる、問題の認識などの効果が得られ、結果、問題解決や内面的な成長へと繋がっていくことになる。もちろん、傾聴・受容・共感だけでは解決に至らない困難なケースは多々あるが、苦悩や苦痛を聴き、共に悩み、また必要に応じてアドバイスをする存在というのは心強い支えになりえるに違いない。

ロ ケアマネジメント

メンタル面を支える一方で、本人が安定した生活が送れるよう、生活環境を整える総合的な支援もおこなう。本人の課題や問題、ニーズ、自発性・社会性といった自己資源と家族や支援機関などの社会資源をアセスメントし、必要な支援が構築できるようプランニングして実行に移した後、それらが適切に実施され、機能しているかどうかを評価し、未解決、改善点があれば再度アセスメント、プランニングをして実行する。

ただし、ひとつひとつのケースにおいて、臨床心理士と精神保健福祉士がこの役割を担うべきか、どの程度の支援が必要かを見極めなければならない。

すでに職場内の援助者が環境整備に着手している

場合には、それがより円滑に進められるよう援助者に協力する形でかかわる。また、ケアマネジメントは本人の自己決定や選択といった主体性を尊重しておこなわれるが、本人の要求を受け入れるばかりでは身勝手な欲求を助長しかねない。そのような過度な積極性は、生活における「自立と成長」の機会を本人から奪ってしまうことにもなる。両者はそうした危険性や、周囲の援助者とのバランスを考えながら支援にかかわるといった姿勢を持つべきだろう。そして、役割を担う際には、情報提供や個人情報の取り扱いに留意する。

ハ ストレス対策と予防

問題が生じてからの対応だけでは、結局はまたどこか別のところで新たな課題や問題が発生する。そうした状況を打破するためにも、未然に防ぐ対策は欠かせない。

ストレス対策では、周囲が本人の変化に気付くことも大切であるが、本人自身がストレスに気付くことも重要である。ストレスを感じている状態であるにもかかわらず、それに気付かないため適切な対応がとれずに体調を悪くしてしまう。調子を崩してからストレスにさらされていたことに気付くのでは遅い。睡眠時間は十分にとれているか、食事はきちんととれているかなど、普段の生活スタイルをチェックして、その変化を自ら感じとれるような体制が必要である。他に、ストレスについて学ぶ機会を設けたり、余暇の過ごし方を考えたり、リラクゼーションを体験するなど、少しでも自分の心と体に関心が向くような働きかけをすることで、メンタル面での自己管理を促して予防に繋げる。また、日常・社会生活や対人関係上でのストレスに対処できる力をつけるため、社会生活技能訓練を実施することも効果的である。

二 障がいへの理解を深めるための活動

個別の支援だけでなく、企業全体に対しての働きかけも重要である。

障がい者、健常者、全ての社員に対し、職場の環境を整える目的として、共に働く仲間への理解を深める機会を持つことは欠かせない。特に、精神障がい者の雇用を積極的に進めようとしている現在、臨床心理士や精神保健福祉士は、精神障がいについての知識や情報を十分に提供する必要がある。社員に、疾患や症状、障がい特性、かかわり方などについて学んでもらい、偏見や誤解を払拭することにも努めなければならない。

こうした支援をおこないながら、臨床心理士と精神保健福祉士は職場内外の援助者らと連携し、よりスムーズな支援ができるよう潤滑油的な役割を果たすことも求められるだろう。

4 就労において重要な3つのスキル

職場定着を考えていく上で、障がい特性、職場や生活環境においての課題や問題の解決だけではなく、個人の能力や働く動機への積極的な働きかけも重要であるとする。そこで、就労において必要なスキルについて述べたい。

働くにあたっては、本人の健康状態や働きたいという積極的な意欲はもとより、仕事を効率的に処理していく能力や、協調性・順応性といった社会的な能力などが重要となる。それら個人の能力を、ワークスキル・ソーシャルスキル・メンタルスキルの3つに分類してまとめ、就労に必要なスキル(以下「就労スキル」という。)とした。

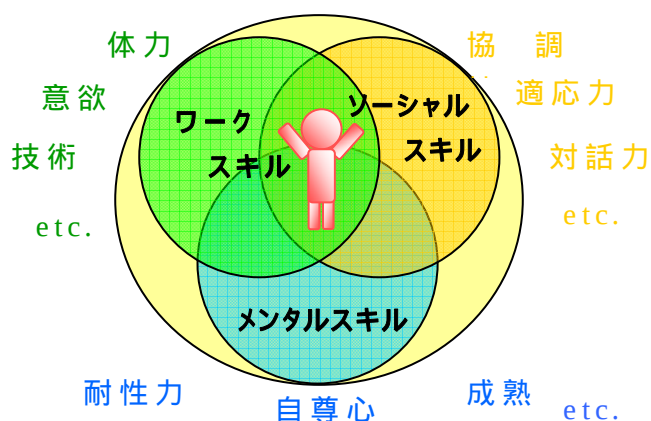


図1 就労スキルのバランス関係図

(1) ワークスキル

労働意欲や体力、作業の処理速度など、業務を遂行する上で必要となってくるスキル。このスキルが低下すると、仕事を適切に処理することができない。作業能率の低下から生産性が下がる。勤務態度に怠慢が生じるなどの支障をきたす。

(2) ソーシャルスキル

適応力や意思疎通など、主にコミュニケーションを図る上で必要となってくるスキル。このスキルが低下すると、仕事で重要な情報の伝達ができない。職場での人間関係をうまく築くことができずに孤立する。環境に馴染めないことで遅刻や欠勤、離職に至ってしまうなどの問題が生じる。

(3) メンタルスキル

自尊心やストレス耐性など、精神活動をセルフコントロールするためのスキル。このスキルが低下すると、仕事や人間関係で問題が発生した時に体調を崩す。失敗体験によって過度に自信を失くす。情動をうまく発散できないなどの問題が生じる。

我々は無意識に、または意識してこの3つのスキルのバランスをうまく保っていることから、支障をきたすことなく業務に従事できている。

個人の性格や健康状態、障がい特性によって、獲得しているスキルはさまざま。おおよその傾向として、知的障がい者はスキルが全体的に低く、身体障がい者はワークスキルに弱点があり、精神障がい者はメンタルスキルに弱点があると考えられる。また、3つのスキルは相関関係にあり影響し合っているため、1つが低下すれば他のスキルにも影響が生じる。

例えば、体調があまりすぐれない状態(ワークスキルの低下)で出勤し、仕事に集中できないことから失敗を招いて落ち込み(メンタルスキルへの影響)、不安からパニックを引き起こして周りに迷惑をかけてしまう(ソーシャルスキルへの影響)ことが考えられる。

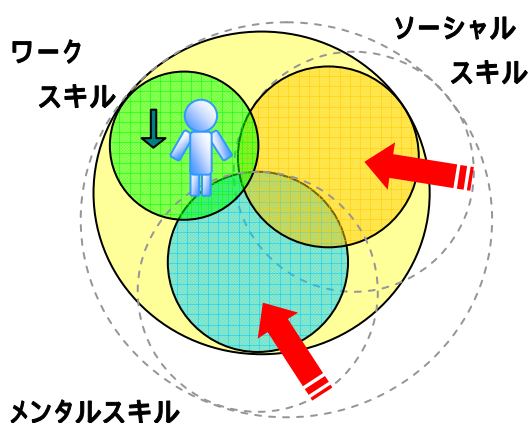


図2 ワークスキルの低下が他にも影響した状態

このように全体的なスキルの低下が一時的に生じたことで、業務につくことが難しくなってしまった。つまり、この3つのスキルが量的にバランスよく保たれている状態が理想的であると考ええる。

5 職場定着に欠かせないスキル

こうした就労スキルの影響も踏まえ、特にモチベーション(ワークスキル)・コミュニケーション(ソ

ーシャルスキル)・セルフコントロール(メンタルスキル)に対しての働きかけが、就労を継続させる鍵になると考える。

(1) モチベーション

働きたいという労働意欲は、仕事への積極性を生み、本人の能力を最大限に発揮する元にもなる。モチベーションが下がる原因としては、仕事の失敗による自信喪失、周囲との人間関係などが考えられる。

(2) コミュニケーション

職場内での円滑な人間関係は、本人に安心感を生み、職場が自分を表現できる大切な居場所としてかけがえないものとなる。人間関係が良好であれば、労働意欲にも繋がっていく。

(3) セルフコントロール

仕事で失敗したり、人間関係で何らかの問題が生じたりしても、場面に応じて自分の気持ちを抑制したり、発散させたりが可能であると、ストレスとうまく付き合っていくことができる。感情のコントロールが難しいと、ストレスに翻弄されてしまい、仕事や生活に支障をきたしてしまう。

臨床心理士と精神保健福祉士は、これらのスキルを安定・向上させるため、カウンセリングなどの専門的技術をもって支援することを意識しなければならないだろう。

6 まとめ

特例子会社ではさまざまな特性をもった障がい者が働いている。先述した、職場定着を妨げる要因によって働くことが難しい状況に陥ってしまった場合、職場内の援助者は多様な対応を迫られる。

臨床心理士・精神保健福祉士は、障がい者が職場に定着できるよう、専門的技術をもって教育や指導、予防といった総合的なサポート支援をおこない、多角的に状況を把握しながら、障がい者と企業、そして取り巻く環境がうまく機能するように調整する役割を担っていると考える。

精神障害者の雇用継続を可能にする新たなスタンダードモデルの提言

- 「仕事を続けるための面談ガイド」「紹介シート」の提案 -

○門脇 健二 ((社福)多摩棕櫚亭協会 就業・生活支援センターオープナー コーディネーター)
天野 聖子・小川 真里恵・川田 俊也・小林 由美子・崎田 和恵・水島 美緒・吉村 類・
吉本 佳弘 ((社福)多摩棕櫚亭協会)

1 進まない精神障害者の雇用

精神障害者の雇用に関しては、平成18年の法定雇用率への参入により、徐々にではあるが統計的には雇用の伸びが見られてきた。

しかしながら就業・生活支援センターを通じて日々企業の人事担当者と顔を合わせている私たちとしては、精神障害者の受け入れが進んでいる状況とは必ずしも実感できないのが現実である。

ハローワークの求人票から問い合わせをしても「精神障害者を受け入れる準備が出来ていないので採用は考えていない」、特例子会社の立ち上げに際しても「当初は知的障害者の雇用を考えている」など、雇用はおろか採用面接にさえ至らないケースも多い。

～ 人事担当者は精神障害者の受け入れに
漠然とした不安を抱いている～

私たち多摩棕櫚亭協会（以下「棕櫚亭」という。）はこの状況を改善するべく、平成20年度に受託した厚生労働省社会福祉推進事業（以下調査研究という）を通じて、企業における精神障害者の職場定着に関する研究を進めてきた。

この研究をもとに、私たちが開発したのが「紹介シート」「仕事を続けるための面談ガイド」という2つの支援ツールである。

2 企業で使える支援ツールを！

このツールの説明に入る前に「なぜ支援ツールなのか？」ということについては記しておきたい。棕櫚亭は、就労移行支援事業ピアスにおいて「就労トレーニングチェックリスト」という支援ツールを導入している。これは就業上必要と思われる項目を5段階方式でチェックする表である。この表の大きな特徴は、本人による自己評価だけでなく、その人に関わるすべての支援スタッフによる他者評価を入れているところである。自身の疾病や障害特性や就業特性（得手・不得手）を知りそれと客観的に向き合うことで、目標が具体的に明確になり自分にあった働き方を見つけやすくなるのである。本人の「気づき」を得るためのアセスメントである。この視覚化された表をもとに、本人にフィードバックしてゆく。私たちはこういった経験のなかで「支援ツール」の有効性を実感し

てきたのである。これをきっかけに私たちは、精神障害を持つ社員・従業員を支えていくために、企業で使える有効なツールはないものであろうかと、考えるようになった。

～ 企業の不安を解消することで
精神障害者の雇用は進んでいく～

これがツール開発研究の原点であった。

3 ツール開発の流れ

調査研究は、就業・生活支援センターオープナー、就労移行支援事業所ピアスで就労支援に携わる棕櫚亭スタッフ9名から構成されたワーキンググループを中心に位置づけ、諮問機関として有識者5名（企業人事担当者3名を含む）からなる委員会を設置した。またアドバイザーとして福祉経営コンサルタントを外部からお招きした。

研究の流れは以下のとおりである。(1)精神障害者の雇用実績のある企業5社の人事担当者を対象に訪問聞き取り調査を行う、(2)調査結果のデータを分析、どのようなツールや項目が必要かイメージを作る、(3)ツール原案を作成、(4)精神障害者の雇用経験のある企業15社を対象に、ツール案にたいしてのアンケート調査および試行をお願いする、(5)調査・試行から得られた意見をもとにシートを改善し完成させる。

(1)の訪問聞き取り調査はニーズの抽出という意味で重視した過程である。(イ)職場定着を図る上でどのようなサポート体制・工夫しているか、(ロ)雇用管理上課題となっている部分はどのようなところか、(ハ)どのような支援ツールがあるか、(ニ)と感じているか、の以上3点であった。

4 人事担当者の声から

聞き取り調査をした5社の分析により、企業が精神障害者を雇用する上で重視している場面が2つあるのではないかとわたしたちは分析した。ひとつは「採用時の情報収集」であり、二つめは「配属先での職場定着」である。

まず「採用時の情報収集」では、面接官は採用面接時に、病気の状態や障害特性、主治医の意見、支援機関の評価などについて、より突っ込んで聞いていることがわかった。より正確な情報を把握

することで、雇用管理・サポート体制を整えようとしているのである。

つづいて「配属先での職場定着」に関しては、本人からのＳＯＳやシグナルをいかにキャッチできるかということを重視していることがわかった。裏を返せば精神障害を持った従業員が悩みを抱えこみ、また周囲はその兆候に気付かず、トラブルや離職にいたるケースが多いということである。

そういったトラブルを未然に防ぐために定期的な面談やカウンセリングに取り組んでいるという声も聞かれた。

またこの二つの場面では、「人事と配属先間の情報共有・引継ぎ」がいかにスムーズにできるかが共通した課題であることが浮き彫りになった。

4 紹介シートとは

こういった分析を踏まえ、「採用時の情報収集」の手助けとなるものとして私たちが開発したのが「紹介シート」である。採用面接時に履歴書や職務経歴書とともに提出するシートで、あらかじめ支援機関が本人と協議の上シートを記入し、採用面接の際に履歴書や職務経歴書とともに手渡すというイメージである。また面接官から聞きづらい病気や服薬、障害の情報についてもオープンに提示するものとなっている。他には、経験した職業訓練の情報や身につけたスキル、就業上の長所・課題・会社に配慮してほしい事項なども記入する欄があり、支援機関がトレーニングや実習でアセスメントした生の情報を企業にバトンタッチできるものとなっている。また本人を取り巻くサポート体制の欄も作っている。特記事項として自由記入欄も多く設けており、枠にしばられる事がないよう配慮したものとなっている。

5 仕事を続けるための面談ガイドとは

つづいて「配属先の職場定着」を支えるツールとして「仕事を続けるための面談ガイド」を作成した。就職後に上司（または人事担当者）が精神障害を持った従業員（社員）の聞き取りや面談の際の手引きとなるよう、どこがポイントか網羅している。聞き取りが必要な項目に加えて、質問例や対応例など具体的な対処方法もしており、精神障害について知識がない面接者にもわかりやすいものとなるよう配慮をした。また人事・現場間の共有や人事異動があっても引き継ぎをしやすくするために、聞き取りの結果を記録として残せる面談メモも作成した。

6 職業準備性をベースに

国による雇用率強化という背景だけでなく、社会貢献・ＣＳＲといった意識の高まりもあり、企

業にとって障害者雇用や精神障害者も含むメンタルヘルスへの取り組みは、今後避けることのできないものと考えられる。先進的な企業は、精神障害者の雇用にいち早く取り組んでいる。

私たちがこの研究を通じて強く感じたのは、精神障害者の職場定着を図ろうと試行錯誤しながら取り組んでいる人事担当者の真摯な姿であった。聞き取り調査や委員会を通じて、企業と福祉の壁を越え、本音で語り合い議論しながら、この支援ツールを作りあげたことは非常に有意義なことであった。

棕櫚亭は精神障害者の就労支援において、「職業準備性」に着目してきた。１年～２年という準備期間を設けて、就労トレーニングを重ねた上で就職につなげていく。それは精神障害特有の就業上の課題があり、そこにアプローチをすることが就職実現に必要と考えたからである。昨今、精神障害者への新たな就労支援のアプローチとして、段階を踏まずに短期間で当事者の希望を第一に企業にマッチングしていこうという動きがある。私たちとしては、この新たな動きに対して戸惑いを感じている。障害者雇用が成功するということは、精神障害をもつ当事者と企業が「働いてよかった」、「雇ってよかった」と互いに思えるようになっていくことではないだろうか。可能な限りミスマッチをなくしていくことを支援者としては心掛けなければいけない。企業にとって雇用の失敗は大きな痛手となり、精神障害者の雇用は更に遅れてしまうのではないか。こういった事態を避けるためにも「職業準備性」を高めた上で就職に繋げていくことが有効であると私たちは考えている。

この２つのシートは「精神障害者の雇用に取り組んできた企業の思い」と「棕櫚亭の職業準備性への思い」が詰まったシートである。

「紹介シート」を例にとってみよう。支援者が本人からの聞き取りを通じて、シートの欄を埋めていくのは容易なことである。ここで重要なのはその情報が、トレーニングにもとづくアセスメントおよび、本人と支援者の共通理解によって裏打ちされた正確な情報であるかということである。

尚、「紹介シート」「仕事を続けるための面談ガイド」および調査研究報告書は<http://shuro.jp>のトップページ「平成20年度 厚生労働省社会福祉推進事業資料」のコンテンツからダウンロードが可能である。ぜひご覧いただき、活用していただければ幸いである。この支援ツールを今後多くの企業、支援機関にお使いいただき、ご意見を頂戴しながら更に改善・普及していきたいと考えている。