

民間企業内「ショップいぶき」開店

—新たな就労訓練へのコラボレーション—

- 齋藤 芳久(社会福祉法人恵友会 就労センターいぶき 主任)
清水 静雄(社会福祉法人恵友会就労センターいぶき)
松本 美保(社会福祉法人恵友会就労センターいぶき)

1 法人紹介と沿革

社会福祉法人恵友会の所在は餃子の町宇都宮市より東へ車で30分、ツインリンクもてぎより北へ車で30分の三角に挟まれた地点、高根沢町は「元気あっぷ村温泉」の東隣にある。

法人の沿革は平成14年7月に設立し、開所は翌15年の4月に知的障害者通所授産施設・いぶきの里という名称で定員30名としてスタートした。また、身体障害者デイサービスセンターいぶきとしても同時に開所した。その後、利用者数が増えて定員を増員させている。平成18年には、となり街のさくら市に「障害者自立支援センター桜花」が、定員25名で開所している。また、その後、現在ではグループホームも二カ所ほど開所している障害者向けの法人である。

2 テーマの概要として

今回のテーマ対象に成った、近隣の民間企業内に「SHOPいぶき」売店をオープンしたのは、本年3月末のことである。

今回の取り組み内容の特徴及び経過は、昨年末頃より地域の民間企業と高根沢町役場とが融合し障害者向け、職域拡大の就労訓練への取り組み内容の動きになる。社会福祉法人が売店を営業する際、公共的な施設への出店事例としましてはよく耳にするかと思われるが、民間企業の食堂内へ出店し営業している例は珍しいと言われている。対象に至った民間企業とは、当施設より車で3分の所にある。自動車のシートを始め内装部品などを開発する「テイ・エステック(株)・技術センター」様と言う事業所である。本事業所は従業員740名が在籍されており、周辺は広大な水田地帯に囲まれ近くにはコンビニエンスストアなどが無く、出店前までは、小腹が空いた時の買い物という社内設置の自販機又は無人販売のみであった。依って日々、何かと不便さが有ったようである。そこで従業員の方々よりの総意として「事業所内

に売店を設けて欲しい」という要望が強くあったそうである。また、当事業所には既に14名程の身体障害者を雇用されており福祉面には深いご理解の有る民間企業である。

一方、当就労センターいぶきは、地産地消を取り入れたコシヒカリの米粉パンや弁当の製造・宅配販売に、お菓子袋詰め作業や農産物の生産販売などを行っている授産施設であり、現在52人の利用者がいる。現在は工賃倍増計画に取り組んでいるが、経済状況の悪化で思うように売上が伸びず工賃を確保することに伸び悩んでいたところでもある。このような最中、もしかして「工場内に売店があれば従業員は喜び施設の売上げもアップし、両者の悩みが解消するのでは」。そんな思いから高根沢町役場が間に入ってポジティブにお話しを進めて下さり出店契約が成立した。SHOPいぶきは同事業所の社員リクエストを踏まえミニ・コンビニ的機能を持つようにするために、商品アイテムを段階的に増やしてきました。また障害者が商品を判断できる範囲としてのものである。契約内容としてはスペースの賃借料は無料となり、光熱費などは同事業所が負担して戴いている。施設の利用者2名が店員になり職員が1名支援に入っている。下側の写真は開店当初の3月末の様子である。



休憩時間帯のお客様

営業スタイルは、主に毎週月曜日から金曜日にかけて同事業所の操業に合わせて営業している。毎朝であるが利用者が登所してから健康状態を確認して移動後、10時より開店し午後3時30分頃に販売訓練を終えて帰所する。夕方は6時に閉店し、夜間から翌朝までの時間帯は無人販売へ切り替えて営業しているところである。

3 就労訓練へのプロセス内容

これより、実際に障害者を就労訓練するため出店前の時期に遡り次の内容を報告しご説明する。

- (1) 出店前の現地調査より
- (2) テイ・エステック(株)様のニーズの掌握
障害者向け商品発掘への取り組み
- (3) 改修・修繕への取り組み
- (4) コンビニ化推進計画と展開プロセス
 - ① 食堂委員会への取り組み
 - ② 接客応対への取り組み
 - ③ 今後の取り組み課題

初めに(1)の「出店前の現地調査より」についてご報告する。



テイ・エステック社総務課のご担当の方よりエスコートをいただいた水や電力、光、熱源などのインフラ面も含めて、毎日の通勤が可能であるのか、お手洗いは近くにあるか、歩きづらい階段や通路が無いのか、職場となるエリアスペースは十分確保されているか、温度や湿度環境は快適なところであるか、従業員の方々へご理解とご協力を戴けるか、授産品が売れそうか、営業採算がとれ工賃支給へ反映できそうか、工賃増だけでなく将来に向けて多様な(接客、金銭感覚)経験を積み上げステップアップできるか、地域の中で障害者が活動する姿を社員の方々に見てもらうことで障害者

理解の促進に繋がるか、などなど人、物、お金の面より、法人として総合的に判断したところである。結果、「行けそう」と判断し、テイ・エステック社総務課と協議を進めることに至りました。

次に(2)の「テイ・エステック(株)様のニーズの掌握」では、同事業所の総務課及び労働組合の方々にご協力を戴き、どの様な商品アイテムを扱い、どの様な営業形態として従業員の方々から要望されているのか、アンケート調査を実施して戴き、まとめて下さりました。

このアンケートを基に早速、施設内で話し合いを進めた。最初から全て望みが叶う様にするのは無理かも知れないが、出来る範囲から準備を初めてみようかと判断したところでした。我々の施設での販売は、指定された所へスポット的に出張してパン・弁当の販売をする実績はあるが、仕入れをして日常での継続販売には実績がありませんでした。そこで職員の知り合いを通してあるお寺のお坊さんへ相談をかけてお世話を戴いた。人脈を頼りに配達してくれる仕入れ問屋を探して紹介戴き、その際に障害施設の運営であることへのご理解と面倒を戴けること。同事業所の2階食堂内へ配達して戴けること。などの必須条件を含めてのお願いをしたところです。配慮して戴いた内容の報告及び説明をいたします。知的障害者が扱い易い「ワンコイン商品」を優先にシンプル・イズ・ベストの形状商品を、選定させて戴いた。この考え方は同事業所よりの社員ニーズとマッチングしているものである。またスペースの狭い関係より限りなく小さくて軽い物をニーズに合わせて置いてみることにした。開店している営業中の様子より説明すると、飲み物の缶コーヒー類や各ジュース類は100円均一にし、大きいペットボトル類のみ120円とした。お菓子類は丸みのある形状のプチシリーズは80円として四角の形状品は全て100円として判りやすい価格帯にしました。

知的障害者がお客様よりお金を受け取る際の迷いや抜けモレミス等を低減させる目的に繋がる。清算する手順を記憶できていなくても間違えず効率良くお客様と簡単にできるように工夫を織り込ませて戴いた。

次に(3)の売店で使われるスペースへ機材・設備の「改修・修繕への取り組み」について説明し

ます。3月の開店以前は現有スペースに別の民間サービス会社が売店営業をしていました。採算のつり合いが取れず余儀無く撤退しました。このような背景もあり同事業所の総務課より社内予算を取って下さりリニューアルして戴けると言うありがたいお話を戴いた。そして同事業所と工事業者と当法人が融合し改修と修繕を進める運びに至りました。その際、障害者向けに配慮戴いた内容として説明いたします。スペース面や設備面として、陳列棚や冷蔵用ショーケース、アイス用冷凍ケース、カウンターテーブルなどが十分に置けるレイアウト仕様にして戴いた。また障害者が安全に動き易い通路幅の確保と疲労を感じた時に直ぐ腰をかけられる椅子スペースの確保など配慮して戴いた。よって最初の旧スペースより縦横10~20センチ程度の拡大をして工事を進めて下さったのです。



甘えてばかりいられない面もあるので、当施設側でも修繕改良を進めることにした。既存の古い陳列棚は再塗装を施し再使用することにした。不用テーブルを戴き、切断加工し表面を化粧貼りしたりして綺麗に仕上げた。このテーブルを利用しドリップコーヒーを効率良く安全に煎れられるようにレイアウト改善にも採用させて戴いた。作業面より動作分析の観点では半歩移動での方向転換にてコーヒーが煎れられてカウンターへ配膳及び清算の3工程動作が同時可能に改善できるようになった。



←改修テーブル(手作り)

その上お客様から常に見える角度、「見える化」目線にも併用させたのである。またカウンターを挟み対面にお客様の顔が見えて会話し易くお金の清算が効率良く安全にできる環境にさせて戴いた。

次に(4)の「コンビニ化推進計画と展開プロセス」内容を具体的に説明する。コンビニ化推進計画の進捗表が実際にPDCAを廻して取り組んできました内容である。左上の趣旨として「お客様のニーズを捉えマーケティングを利用者へ理解・体験させて、就労支援を円滑に実施する。」ということである。同事業所には外部(食堂)業者との①「食堂委員会」と言う月度定例会が実施されている。内容は社員の方々からの現状の姿に対して、良い面や改善要望などの話しあいを実施しているところである。当施設としてはSHOPいぶきとしての取り組みや変化点に対する反響や障害者とのコミュニケーションのあり方、関わり方、特に挨拶や接客態度などの評判を聞きとることができるようになっている。総務課より口答であるが一つの懸念に最初の頃、心配されていた社員と障害者とのトラブルなどがあった。この懸念は発生していないので、良かったと相互認識に至ったところである。労働組合の役員の方々からは「ストレスが多い現代社会においてSHOPいぶきで障害者と顔を合わせ声かけあい、ふれあうことで励まされ活気が出たりする。」「生き生きと就労訓練している姿に、癒されるような場面がある。」などの事例を受動されている社員の方々もいらっしやるようである。絵を描くことが得意な障害者Kさんは、好きな絵を描いた紙に前向きな文字をいれて見やすいところへ掲示したところ、社員の方々より感銘された反響が飛び込んできた。「上手だね、ありがとう」、「お互いにお仕事頑張ろうね」と、誠意と慈しみのあるお返事が返ってくるようになってきた。

次に②「接客対応への取り組み」についてである。共に育むプロセスの中での売店において教育訓練が良いアウトプットへ結びついてきている事例への取り組みについてご紹介いたします。対象範囲は知的障害者の女性利用者である。本人にとって面識の無い初めての社員の方々を目の前にして不安や戸惑いはつきものである。よって開店当初、二週間は職員が二名付き添うことで売店営

業を始めた。お客様の混みあう休憩時間帯など雰囲気慣れるようにまた慣れさせるよう情緒を安定させる配慮をしています。

喫茶店営業として保健所の許可を得ているので、ドリップコーヒーの煎れ方として、配膳から下膳まで本人とお客様が納得するまで職員が付き添い指導を進めて行った。姿勢のあり方、お客様同士の会話中での入り方、カップのおき方など「やって見せ、させてみて、誉めてあげて」の繰り返しを行っている。そして笑顔と安堵感を返してあげることによって、見ているお客様からも笑顔と丁寧な会釈まで頂戴するようになってきているところである。今では自らが一人で配膳から下膳まで動けるように成長している。またお客様の中には売店にいる知的障害者が戸惑っている際、お金の清算のやり方まで教えて下さる社員の方も出てきている状況である。そして定期的買い物にお越しになられるリピーターの皆様より、物が売れるように適宜アドバイスを戴いたりするよう変貌してきているのである。



ところで気になる売上と利益の面について、ご説明いたします。デーリーの売上総額は開店当初、1万3千円程度であったが、今では2万5千円から3万円位に推移している。内訳は授産品のパン菓子類が約5000円から8000円、アイス・菓子・飲み物・飴の仕入れ品等が2万円、ドリップコーヒーが1500円程度に成っている。粗利は平均一割くらいである。弁当については、社内食として社員の皆様は175円負担にて食事が摂れるので略ゼロである。但し営業することにより外来の方への接待弁当やお子様向け地域サークルなどに予約販売として時より注文を戴いているところである。利用者は女性2名になるが、現在のシフトパター

ンとしては班長職一名として固定し、もう一名は2ヶ月サイクルで交替させてローテーションしながらの就労訓練である。

SHOP いぶきにて就労訓練をしているの感想や思いを利用者よりヒアリングを実施してみた。すると、「施設外に出ているいろいろな人と交流出来て新鮮だわ。」「ショップ作業は楽しく感じるので休みたくない。」「お金の計算が得意に成ってきた。」「私たちが考え選んで仕入れた商品が売れると嬉しい。」などなどの話しが伺えた。事実として知的障害者kさんは休まなく成ったのである。また、担当の女性職員よりからは「このようなケースは他の施設では例が無いのでやりがいがある。」「収益が出てきて工賃反映が確保され嬉しい。」などの所感がある。

当初の趣旨としての「お客様のニーズを捉えマーケティングを利用者へ理解・体験させて、就労支援を円滑に実施する。」は少しずつアウトプットしてきているようにテイ・エステック(株)と共に感じるものである。

最後に③「今後の取り組み課題」として、酷暑の夏も過ぎ、開店より半年が経過したところで、わたし達職員の立場での思いを述べさせて戴く。売店で就労訓練を経験しある程度のレベルに達した利用者は、接客マナーや湯茶接待、清掃業など身に付けた技能や技量が豊富である。この事を生かして本人の特性に合わせて関連職種一般企業へ、適合職場に就職できるよう結びつけたいと考案するものである。



就労支援に特化し最低賃金を保障する京都フォーライフの取り組み

ー就労継続支援A型事業所を安定的に運営し真の社会起業を目指す京都フォーライフー

堀田 正基(特定非営利活動法人障害者就労支援業所 京都フォーライフ 常務理事/業事統括担当)

1 はじめに

2006年に障害者自立支援法が施行され、従来の福祉工場は、就労継続支援A型事業所(以下「A型事業所」という。)として再編成された。就労継続支援B型事業所、就労移行支援事業所と大きく異なる点は、A型事業所は、一般企業が従業員を雇用するのと同様に障害者と雇用契約を結ぶので、最低賃金を保障する義務が課せられている。この条件で、今まで、大きな企業と共同で収益事業を実施した経験のない障害者施設が、A型事業所に移行し最低賃金を保障する事は、非常に難しい問題を含んでいる。それは、A型事業所が規模の大きな継続的な仕事を確保する事が出来るか、否かにかかっている事である。具体的な事例として京都府・京都市協調の取組の一環として、「特定非営利活動法人京都ほっとはあとセンター」は、1995年、障がいのある方の福祉就労の場をバックアップする拠点として設置され、2008年4月に、就労継続支援A型事業所として障がい者就労支援センター喫茶ほっとはあとを開所した。オープン当初は最低賃金時給を支払っていたが、平成20年7月より減額申請により時給420円(11月より431円)へと減額されている(2010,京都市)。このように、待ちの姿勢で、来る当てのない顧客を待つ事業は、A型事業として適性を欠いたものと判断する事が妥当であろう。A型事業所は、継続的且つ永続的に安定した仕事を確保する事が難しく、ワムネット(2010)によると京都府内のA型事業所は15施設の設置に留まっている。

2 法人の概要

特定非営利活動法人障害者就労支援事業所京都フォーライフ(以下「京都フォーライフ」という。)は、2009年3月24日に現理事長が、京都府久世郡久御山町の久御山工業団地内に開設した。京都フォーライフは、その立地条件を活かし、地域企業と共に歩むA型事業所である。京都フォー

ライフは、職業を求めながらも、倒産や解雇で離職した利用者、企業で働く事に疲労を感じた利用者、安定した仕事を提供し生涯の職場として利用してもらう事。企業就労を目指す利用者には、職員が職場開拓を実施し、就労移行支援を実施する事が、他のA型事業所と大きく異なる特徴と言えるだろう。設立後、順調に業績を伸ばし、地域の特別支援学校と連携を図り、更なる地域のニーズに応えるため、2010年4月に、京都府宇治市槇島に、2つ目の事業所を設立し操業を開始した。今後、京都フォーライフは、京都府南部地域の就労支援の中核的な存在となり、事業を継続させる方針である。9月1日現在、46名の利用者を受け入れ、7名の職員で操業している。

3 法人設立まで

京都フォーライフは、京都の山城地域で就労移行支援を実施していた社会福祉法人から派生したNPO法人である。現理事長は、約15年に渡り、1人で40名以上の障害者を企業に就職させた実績があり、現職の理事2名も現理事長について退職し、京都フォーライフの設立を目指したが、設立前に資金も、建物も、何一つ所持していなかった。そして、京都フォーライフが、たどり着いた結論は、企業を一つの社会資源と捉え活用する事であった。そうした発想を活かして、宇治市でリネン業を手広く営む企業に相談を持ちかけたところ快諾して頂き、京都フォーライフは業務請負の形式でリネン業による収益事業を実施する事になった。また、リネン業者は空き工場を所持しており、その権利の委譲も快諾してもらった。洗濯機、乾燥機も完備され、施設開設日から操業できる状態であった。

4 法人の理念

～利用者が「自信」と「誇り」を持って働くために～、これが、京都フォーライフの基本理念で

ある。京都フォーライフは、従来の箱ものに依存する福祉の在り方を否定し、企業を地域の社会資源と位置付け、地元企業と協力し、社屋と設備を借り受け、低コストで大きな障害者雇用の場を創出する事を可能にした。京都フォーライフは、障害者自立支援法に則した訓練給付金に依存した運営では、利用者に最低賃金を保障する事が難しいと判断し、職員自らが企業との共同の中で新しい事業を興し、利用者の最低賃金確保を目的として収益事業に取り組んでいる。例えば、新規の施設外就労先を開拓するために京フォーライフは分業制を実施している。施設外就労先を開拓する職場開拓員と、その後の施設外就労先と条件等を交渉し、運営できる職員を配置し、利用者と共に働き安定した状態になるまで支援を行い、施設外就労の契約交わすと、専任職員を投入して継続運営を実施する。このように、収益事業で利益を上げる方法は、イギリスを中心に展開される社会企業と同様に位置付けられるだろう。

社会企業には、3つの領域に分ける事ができると、速水(2007)は述べている。1つ目は、ペアレント型企業家モデルで、すでに社会的に成功して、社会に影響力をもたらす社会企業である。2つ目は、コミュニティ再生型社会企業家モデルで、荒廃した街を、再生する事業を展開する社会企業である。3つ目は、保険、医療、教育等に関わる事業を展開する自立支援福祉型で、京都フォーライフは自立支援福祉型の社会企業と位置付けられるだろう。

5 本物から学ぶ

京都フォーライフは、リネン会社から社員を派遣して頂き利用者に対する指導を依頼していた。利用者に対して丁寧で理解し易い指導を行っていたので京都フォーライフに移籍してもらい、洗濯ができる職員を確保した。京都フォーライフの職員はリネン業に対してはアマチュアであって、知識と技術力を持つ社員の支援が必要であった。実際に人に技術指導できる技術者は民間企業に存在すると京都フォーライフは考えている。企業は、技術、設備、安全衛生、資金等がすべて備わっている、そして、長期間の技術の蓄積があり、京都フォーライフは「餅は餅屋に任す」事が必要であ

ると考えていた。移籍した職員は京都フォーライフの職員では落とせなかった汚れを簡単に落とす技術を持っている。洗濯を専門とする技術者を職員に向かえ、仕事はプロフェッショナルから学ぶ事が、利用者の利益に直結するものと京都フォーライフは考えている。

6 京都フォーライフがリネン業を選択した理由

リネン事業を選択した理由として、一つ目は、地域の特別支援学校から、最低賃金を保障し、長く勤務できるA型事業所の設立を依頼された事。二つ目は、病院、介護施等のオムツや下用タオル、オシボリは、不況に関係なく、利用者に永続的且つ、継続的に仕事が提供できる事。三つ目は、利用者を、仕事に合わせるのではなく、仕事を利用者に合わせている事が可能であるからである。

7 京都フォーライフのビジネスの概要

京都フォーライフは、昨年は2名、今年度は、既に8名の利用者を就職させ、毎年「5人受け入れ、5人就職させる」事を実施し、利用者の活性化を図っている。そのため、今年度と来年度は、利用者を就職させたため報償加算金が250単位支給され本年度の1人当たりの訓練給付金の金額は、6,150円となる。訓練給付金、リネン業者からの請負金額との合計金額は11,053,800円となり、これが1ヶ月の主な収益で、その他に、施設外就労での収入、特定求職者雇用開発助成金、障害者雇用報奨金等で、年間を通せば事業基盤は更に強固になると考えている。

そして、収益事業収入は、すべて利用者給与の支払いに充てている。訓練給付金収入は、職員の人件費、固定経費、流動経費等に充ており、職員の給与は国家公務員の給与体系より若干多めに設定してある。生活の安定と就労に関する知識を得た職員は「施設だけで自己完結する支援では、利用者を企業に就職させる事は困難である」という、現理事長の指導を基に、施設外では、職場開

表1 京都フォーライフの月間売上

	稼働日数	訓練給付金合計	企業からの請負金額
46人	22日	6,223,800円	4,830,000円
合計金額		11,053,800円	

表2 平成21、平成22年度の決算概要

平成 二 年 決 算	当期収入合計	47,731,726円	
	前期繰越金	0円	
	当期支出合計	42,137,508円	
	次期繰越金	5,594,218円	
	計	95,463,452円	

平成 二 年 予 算	当期収入合計		
	前期繰越金		
	当期支出合計		
	次期繰越金		
	計		

拓、ジョブコーチ支援等で利用者を支援し、施設内では、職業指導員、生活支援員が収益事業を運営する、多様な活動を実施している。更に中小企業家同友会に参加し、日々、障害者雇用の拡大を図っている。表2は、平成21年度の決算と平成22年度の決算書である。平成21年年度より、大幅な増収を見込んでいる。

8 京都フォーライフの支援方法

京都フォーライフは、「働く意欲」があれば、3障害分け隔てなく受け入れており、適応困難な利用者には量的分析や応用行動分析を用いて、適切な仕事を創造し、適切な配置を行っている。ここでは、重度知的障害の女性とアスペルガー症候群の青年の事例報告を行う。

(1) ケース1

① 対象者

[50代の女性Mさん]

Mさんは、200×年4月に入所した、療育判定Aの50歳代の女性である。タオルをたたみ、20枚積み重ねる仕事に従事してもらっていたが、20枚を数えられる事は稀で、どのような対応が相応しいのか量的に分析してみる事にした。

② 結果

Phase 1では、タオルを数える事なく、たたむ事だけを行い能力を調べた。5回行った測定の平均値は41枚であった。Phase 2では、20枚を数える事を指示したが、5回のすべての測定で20枚以上たたんでおり、Mさんは、数える事が困難である事が判明した。Phase 3では、再び、Mさんのタオルたたみの能力を調べたが、5回行った測定

の平均値は44枚であった。そのため、Mさんには、タオルを20枚に揃える出荷業務には就いてもらわず、タオルたたみに専念し、タオルの枚数を数えられる利用者に確認させ出荷する分業制にした。現在もMさんは、毎日元気に入社し、タオルたたみの業務を行っている。

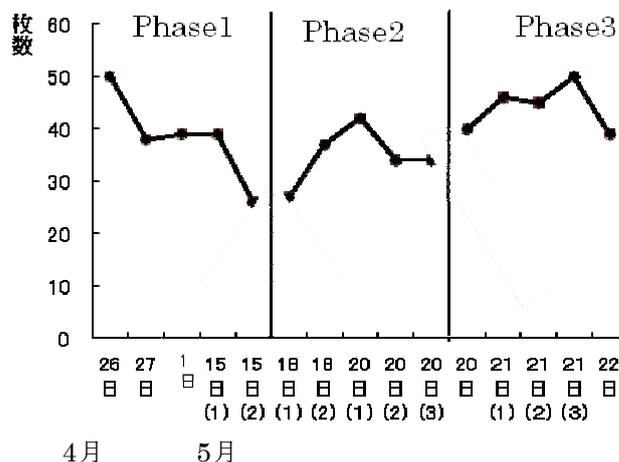


図1 10分間でタオルをたたんだ枚数

(2) ケース2

① 対象者

[アスペルガー症候群の男性Oさん]

200×年4月に、アスペルガー症候群の19歳の男性Oさんが、職業専門校を卒業して京都フォーライフでの通所を開始した。知能は非常に高いが、周囲と関係を保てず、入所当初はタオルをたたむ事も出来ず、他の利用者と争いが絶えなかった。5月に新たなオムツの仕事が入ってきた。1日で終われる仕事なので、Oさんに任せる事にした。Oさんは、ゲーム等に詳しく、タイマーを取り入れた支援方法を検討した。

② 支援手続き

行動目標は、タイマーを利用して、1ロット20枚のオムツの折りたたみ時間を短縮させる事とした。Phase 2は、タイマーの設定を10分にし、Phase 3ではタイマーの設定を8分にし、時間の短縮を目指した。

③ 独立変数

タイマーとプロンプトを交えた諸支援

④ 従属変数

オムツの折りたたみ時間の短縮

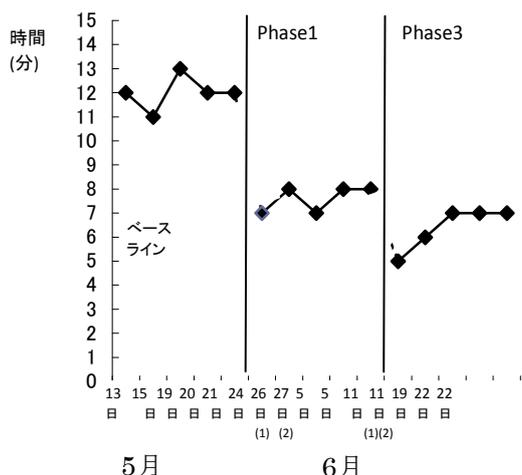


図2 オムツの折りたたみ時間の推移

⑤結果

ベースラインで5回測定した平均時間は12分で比較的緩慢な動作で仕事を行っていた。Phase 2は、タイマーの設定を10分にし、5回測定した平均時間は7分で、今までにない速さで仕事に取り組んでいた。Phase 3ではタイマーの設定を8分にし、折りたたみ時間の短縮を目指した、5回測定した平均時間は6分で、更に折りたたみ時間を短縮した。Oさんは、今では、京都フォーライフでは欠かせない存在となり、最低賃金除外をしていたが、今後は最低賃金を支給する予定であり、適職が見つかったOさんは、その後、イライラする事もなく他の利用者とも仲良くできるようになった。

9 京都フォーライフの今後

2010年4月に、新事業所を設立して、9月1日現在、46名の利用者を受け入れている。今後は、固定経費が、ほとんど必要のない施設外就労を更に拡大させる方針である。また、2011年度4月からは、ビルメンテナンス事業を新規に実施し、更に、2011年12月に、紙器加工専門の事業所を開設する。既に協力企業も確保する事ができ、後は事業開始を待つばかりである。以上の取り組みは、すべて、地域の特別支援学校からの要望であり、依頼があれば、今後も新たな職域に挑戦する所存である。

また、2010年10月に、グループホームを定員6

名で設置する事が決定し、京都市伏見区竹田のワンルームマンションも、既に契約を完了している。京都フォーライフには障害者基礎年金を受給できない利用者が相当数在籍している。そのため、緊急度が高い利用者から順次入居を予定している。

今後も、地域の特別支援学校の問題等を、京都フォーライフの問題として捉え、また、地域の働く意欲がある障害者を更に受け入れ、積極的な事業展開を目指し、活動して行く予定である。

10 最後に

最後に、A型事業所を設立しようと考えている方々にアドバイスを伝え、筆を置く事とする。

- ①企業と契約する時は、必ず請負契約で契約する事。出来高払いだと、仕事量が減少すると必ず利益が減収するからである。
- ②企業と共同する時には、「これをしたい、あれをしたい」という思いが先走りがちである。しかし、「理解と協力を得られる企業と組もう」という最も重要な視点を持つ事が、後々の運営に大きく影響する。京都フォーライフは、元請け会社と友好的に業務を運営しているが、少なからずトラブルが生じる事もある。
- ③就職を希望する利用者を、フリーエージェント宣言をした1人のアスリートとして考える必要がある。そして、フリーエージェント宣言をした1人のアスリートの要求を受け入れ、最高の条件で希望の会社に送り込む代理人が職員といえるだろう。このように、発想を柔らかくする事で、就労移行支援は、より現実味を帯びた実現性の高い支援に変容するのである。

【引用文献】

- 京都市(2010). 京都市こころの増進センター.
<http://www.city.kyoto.jp/hokenfukushi/kokenzou/mypace/hataraku/13.html>(情報取得2010/8/13)
- 独立行政法人福祉医療機構(2010).
<http://www.wam.go.jp/shofukupub/applicationServlet>(情報取得2010/8/13)
- 速水智子.(2007). 社会起業家と従来型起業家. 中京経営紀要 7, 1-13

働きたい気持ちを高めるために

－初めての就労支援を経験して－

河村 真澄(ワークホームつつじ 副主任支援員)

1 はじめに

今回、通所授産施設に通うある利用者Aさんの支援をすすめていく中での働きたい気持ちを高めていくことの必要性や、家族の就労に対する理解と協力を得ることの大事さ、他機関との関係を持つことのメリット等を報告する。

[本人のプロフィール]

25歳 女性 療育手帳A判定 性格は明るく笑顔が良い。向上心が高い。聴覚は正常であるが、発語がなく物を指して伝えたり、ジェスチャーでコミュニケーションをとっている。本人の長所として①人が好き、②笑顔が良い、③仕事の手順を覚えることが早い、があげられる。

2 きっかけ

外で働く機会を経験することで、より働く喜びを実感して欲しいことを目的とし、市役所食堂での実習に挑戦する。実習期間5日間、時間は2時間と短い時間での実習がスタートする。実習前のこちら側の課題として①気持ちが舞い上がり仕事に集中して取り組むことが出来るのか②実習先のスタッフとコミュニケーションが上手にとる事が出来るのか等があったが、こちら側の予想と違い、良い緊張感で仕事に向かうことが出来ていた点や、人が好きな長所から自分からスタッフの輪の中に入り関わろうとする姿や、相手に合わせたコミュニケーションのとり方を自分で見つけていく姿、本人が生き生きとした表情で楽しそうに働いている姿を見て、実際に実習を通して本人の働く力を知る良い機会になった。本人も実習経験を通して、外で働きたい気持ちが膨らみ、本人、支援者お互いにこの実習経験が転機となった。

3 動きはじめて

合同面接会での大学の食堂の仕事の応募に挑戦し、就労に向けての実習がスタートする。本人は新しいスタートに興味を持って張り切っていたが、

家族は予想外の結果に不安感が出てくる。

(1)家族へのアプローチの経過

家族の不安要素として①通勤面、②就労後のことがあった。通勤面での現状として、本人はバスで通所しているが、施設の往復しか一人で利用したことがなく施設の通所の際も1人で利用出来るまでかなり時間がかかったとの事から、以前体験実習をすすめた際に通勤面での不安から体験実習の取り組みに了承を得ることが出来なかった経緯がある。又、就労後の事として困った時の相談先であったり、仕事が上手くいかず退職した後の行き先など不安な点が多い為、1つずつ安心できる提案をだして一緒にすすめていくスタイルをとっていった。

まず、本人が使い慣れているバスを使った通勤経路を提案し、一人で通勤出来るまで時間を掛けてフォローすることを伝える。又、GPS付の携帯電話を利用することでSOSを出せるツールの1つとして活用できるようにフォローしていくこと、又、就労後のことに対しても施設にいつでも相談に来ることが出来る点や、退職後もUターン制度で施設に戻ることが出来る事を伝え、少しでも安心して実習に取り組める体制をつくっていく。実習スタート後も通勤面や実習先での本人の様子や向こうのスタッフからの良い評価をその都度伝えていくことで家族と情報を共有し、一緒にすすめていくスタイルをとるなかで不安感も減り、前向きな話が多くなりAさんの就労に向けての力強い協力者として一緒に取り組むことが出来るようになった。

(2)就労先での取り組み

本人に対しての取り組みとして、出来たことを誉めながらすすめていき仕事に対して自信を持ってもらうことを主な方向性としてすすめた。本人の特性として向上心が高いところを利用して、仕

事の段階評価として、今の任された仕事をしっかり取り組むことで次に新しい仕事を任されることを本人に楽しみを持たせながら伝え、仕事に目標を持ってもらう事で仕事に対するモチベーションを維持する事が出来た。

次に、スタッフとの関係作りの調整をはかり本人の得意なところ、苦手なところ、コミュニケーションのとり方などを伝え、スタッフの方が一緒に働く中で不安にならないようなかたちでサポートしていく。任された仕事を一人で向かえるような環境作りや、困ったときに聞く事が出来るスタッフの方を少しずつ増やしていく。実習をすすめていく中で、本人の長所である明るい性格や愛想がよいこと、何より人が好きな所からたくさんのスタッフから好かれていた。訪問時に窓口のスタッフの方から本人の様子や困っていることを聞き、その都度実習先で負担なく取り組める方法を提案し一緒にすすめていくことや、本人の良い変化を共感し、フィードバックすることでスタッフの方も達成感を持ってもらえることで同じ方向性でAさんを見てもらえるようになり、スタッフの方からこちらが提案した支援に必要な道具を用意してくれたり、Aさんの支援の提案も出てきたり本人にとってプラスの方向で取り組める環境になった。

(3)他の就労支援機関との協力

他の就労支援の事業所からAさんと一緒に実習をスタートし、個々でサポートするより協力してサポートしていく体制をとった。実習現場に交代でサポートをしていき、情報を共有しながらすすめていく中で、本人にとっても新しい人との関係の広がりや、違う視点から本人を見てもらうことでより多方面から本人を支援する輪が広がり、本人にとっても支援者にとっても有益なものになった。又、定期的にミーティングを開き、新しい情報もその都度共有することで問題が起こった際に、早めにフォローすることが出来た。

4 まとめ

Aさんの支援を通して、他の就労機関とのつながりを持つことで第3者のアドバイスを聞く機会

ができ、新しい視点から本人を見ることで支援のバリエーションが増やすことができた。又、施設以外にAさんを知っている人がいることによって、困った時など早めに対応でき、つながりを持つことの大事さを感じた。本人の働きたい気持ちが高まったことから、家族の気持ちも変化し、本人を中心に色々な人が関わる中で、就労に向けて同じ方向性でサポート出来たことが大きな力になった。就労の可能性を支援者側が決めつけるのではなく、挑戦していくことの大事さを強く感じ、今後の支援にいかせるケースを体験することができた。

障害者自立支援法における応益負担制度の就労支援上の問題点

－障害者自立支援法違憲訴訟の経緯、和解の内容を踏まえて－

徳田 暁（横浜弁護士会 弁護士/障害者自立支援法訴訟東京弁護団 団員）

1 障害者自立支援法違憲訴訟について

(1) 障害者自立支援法とは

障害者自立支援法は、障害児者が、自立した日常生活又は社会生活を営むための必要な支援を行い、もって障害児者の福祉の増進を図るとともに、その人格と個性を尊重し、安心して暮らすことのできる地域社会の実現に寄与することを目的として（同法第1条）、平成17年10月31日に成立し、平成18年4月1日から施行された法律である。

(2) 障害者自立支援法の問題点

しかし、同法に対しては、その崇高な目的にかかわらず、成立以前から強い批判の声があった。様々な弊害の指摘があるが、中でも象徴的な問題点として言われているのは、「応益負担」の制度が採り入れられたことである。

この点、同法以前の支援費制度のときは、各人の所得に応じた、いわゆる「応能負担」の制度であったため、所得の低い大多数の障害者であっても、負担なく福祉的な支援を受けることができていた。ところが、障害者自立支援法においては、地域生活のための支援全般について、原則としては、各人の負担能力に関係なく、一律に利用料の1割の負担が課せられることとなった。いわゆる「応益負担」の制度設計である。そして、この1割負担については、当初より非現実的な制度であることが露わとなり、何段階も軽減策が講じられたものの、所詮、簡単に打ち切ることができるその場凌ぎの暫定策にすぎないものばかりで、少なくとも、根本的な考え方が変わることはなかった。

すなわち、このような「応益負担」の制度の根底には、地域生活のために必要不可欠な支援であるにもかかわらず、例えば、就労支援を受けることであっても、これを「利益」とみなして、その「対価」を負担するべきだとの非情な考え方があ

る。まして、この「応益負担」の制度の下では、より多くの支援を必要とするが、一般就労には困難

のある障害の重い人の自己負担額の方が、より増えることになる。

しかし、障害者福祉の分野において、障害が重ければ重いほど大きな自己負担を強いる逆累進的な制度を採用している国は、世界の中では我が国しか存在しない。

(3) 全国一斉提訴

そのため、この「応益負担」制度の違憲性を主たる争点として、平成20年10月31日、全国8カ所の地方裁判所で、合計30名の原告が一斉に行政訴訟及び国家賠償請求訴訟を提起した。

さらに、その後も、第二次提訴、第三次提訴がなされ、最終的には、全国14地裁において、71名の原告による大規模集団訴訟に発展したものである。

そして、当初、この訴訟については、国側も全面的に争う姿勢を見せており、結論が出るまでに何年かかるか分からない裁判のように思えた。しかし、時の自民党から民主党への政権交代を契機に一気に解決に向けて動き出し、平成22年1月7日、当時の長妻昭厚生労働大臣と原告団・弁護団との間で、基本合意が締結され、その後、平成22年4月21日の東京訴訟の和解期日を最後に、全ての地裁における司法上の和解が成立して、訴訟運動が一段落したことは記憶に新しい。

(4) 基本合意書の内容

なお、ここで基本合意書の内容を概略すると、次のとおりであり、原告側の勝訴と評価できる画期的なものである。

- ①（第1項）自立支援法の廃止の確約と新しい総合的福祉法制の実施～障害者福祉施策の充実は、憲法等に基づく障害者の基本的人権の行使を支援するものであることを基本とすることの確認がされた。
- ②（第2項）障害者自立支援法制定の総括と反省～障害者を中心とした「障がい者制度改革推進

本部」を設置して、障害者の参画の下に、反省を踏まえた、新たな総合的福祉制度を制定に当たる十分な議論を行うことが約束された。

- ③（第3項）新法制定に当たっての論点の確認～国（厚生労働省）は、障がい者制度改革推進本部の下「障がい者制度改革推進会議」において、現行介護保険制度との統合を前提とはせず、障害者自立支援法の問題点を踏まえる等の検討・対応をすることが約束された。
- ④（第4項）利用者負担における当面の措置～自立支援法及び児童福祉法に基づく障害福祉サービス、補そう具の低所得者無償化が実現され、自立支援医療の無償化が重要課題であることが確認された。
- ⑤（第5条）履行確保のための検証～原告団・弁護士団と国（厚生労働省）との定期協議を実施が約束された。

2 応益負担制度の就労支援上の問題点

(1) 障害者自立支援法上の制度

では、このような障害者自立支援法について、これを就労支援との関係で見ると、どのような問題があるのだろうか。

まず、障害者自立支援法においては、福祉施設から一般就労への移行支援の強化が目的とされており、自立支援給付の一環としての訓練等給付が実施されている。その内容としては、一般就労を希望し、一定期間の知識・能力の向上を図る訓練によって就職が見込まれる者を対象とする「就労移行支援」事業があり、また、これにより、2年経過しても就職が実現しなかった者、或いは、一般企業等での就労が困難であり通常の事業所に雇用されることが困難な者を対象に、就労の機会を提供して、その知識や能力の向上を図る訓練等を行う「就労継続支援」事業がある。そして、「就労継続支援」には、雇用契約に基づく就労が可能と見込まれる障害者を対象としたA型（雇成型）と、就労の機会を通じて、生産活動にかかる知識や能力の向上が期待される者を対象としたB型（非雇成型）の二つがあるが、A型は、従来の福祉工場に代わるもので、一般雇用と同様、雇用契約を締結し、最低賃金保障と労働関係法の適用があるのに対して、B型においては、平均最低工賃

の引き上げが目指されているものの、従来の授産施設における福祉的就労と同様、労働法規の適用はない。

(2) 就労支援に対する応益負担

そこで、検討するに、障害者自立支援法における就労支援の一番の問題も、これらの事業が、応益負担の対象となっていることにあるといえる。

すなわち、障害者自立支援法においては、前述のとおり、福祉施設から一般就労への移行支援の強化が目的とされているにもかかわらず（なお、障害者の就労実態、意思を無視して、一般就労ありきの制度になっていることによる弊害を非難する声も多い。）、障害者が、就労（移行・継続）支援の場で働くことにも契約に基づく利用料が発生し、応益負担が課せられることになるが、このように働くためにお金を払わなければならないというのでは、目的と手段において大きな矛盾があるといわなければならない。

実際、就労継続支援事業B型においては、法律施行当初、応益負担があるため工賃よりも利用料の方が高くなり、給料の代わりに請求書が渡されることになったと揶揄されていた。しかし、労働関係法規の適用がないB型事業所であっても、その実質は「働く」ことにほかならず、応益負担が、この揶揄から推察されるとおり、障害者から「働く意欲」を奪い、むしろ、その自立を阻害する結果をもたらしたことは、各種報道でも取り上げられた事実なのである。

(2) 応益負担の憲法違反

① 憲法27条・13条違反

まず、憲法27条1項は、「すべて国民は、勤労の権利を有」すると定め、障害の有無にかかわらず、勤労の権利を保障している。

この点、勤労の権利の法的性質に関しては、国家に対する政策要求権として、その実現には立法府の広い裁量があるとの見解が多数説である。

しかし、働けば働くほど所得が減ることに結びつく、国による対価の徴収が、この勤労の権利に矛盾しているであろうことは、誰の目にも明らかではなかろうか。

そして、憲法13条は、「すべて国民は、個人と

して尊重される」と定めて、個人の尊厳を基本的人権の中核に置いているところ、障害の有無にかかわらず、働くことによって社会の中で自己の存在意義を見いだすことが、この個人の尊厳の要請であることも明白である。

とすれば、応益負担という労働への課金が個人の尊厳を侵害するものとして、憲法13条違反となることはもとより、この趣旨を憲法27条にも読み込むことにより、勤労の権利も侵害するものとして、同法違反とする根拠が十分にあると考える。

② 憲法14条違反

憲法14条が平等原則を定めていることは周知のとおりである。

ところで、我が国では、長年、一般企業での雇用施策は旧労働省が担当し、福祉的就労施策は旧厚生省が担当してきた。しかし、労働関係法規と福祉関係法規の整合性は図られてこなかった。

それ故、同じ就労施策でありながらも、障害がない人に対する雇用施策においては、職業訓練に関する利用料の徴収等ということは無いらぬ。むしろ、職業能力開発促進法23条1項により、退職者に対する職業訓練は無料とするとされており、同2項及び雇用対策法に基づく手当が支給される場合もある。

とすれば、障害者の就労支援に対する応益負担の制度は、障害者と障害者でない者との比較において、障害者に対する合理的な理由のない差別であり、憲法14条の平等原則に違反しているといわざるを得ない。

ましてや、A型の就労継続支援には、労働関係法規の適用があり、労働基準法3条1項は、労働者の社会的身分（障害）を理由とする差別的取り扱いを禁止しているから、これにかかる応益負担は、同規定の違反ともなるのである。

この点、国側の答弁は、要旨、障害者でない者については、障害福祉サービスが支給される余地はないから、障害者自立支援法の適用に当たって「障害者」と「障害者でない者」との差別や区別が問題となる余地は無く、憲法14条違反の問題は生じないというものであったが、これに対しては、そもそも、障害者福祉の目的は、障害者と障害者でない者の差別の解消を実現するノーマライゼーションの理念にあるとの反論が可能であり、

実に説得的ではないだろうか。

また、障害者の雇用に関する雇用促進法26条においては、職業リハビリテーションの措置の無料が規定されている。すなわち、障害者に対する就労のための同じような訓練であるにもかかわらず、雇用施策においては無料となるのに対して、福祉的就労施策においては利用料がかかるというのでは、関連法規間に大きな矛盾があるばかりか、障害者同士の間さえ、差別を生んでいるのである。

③ 障害者基本法違反

ところで、これらの憲法上の個人の尊厳、勤労の権利、平等原則は、障害者基本法においても具現化されている。同法3条1項には、障害者の個人の尊厳とその尊厳に相応しい生活保障の権利が、同2項には、障害者の社会参加の機会の保障が、同3項には、差別の禁止規定があるのである。

ところが、これに対する国の答弁は、要旨、障害者基本法は、基本法であるから、抽象的な訓示規定が大半であって、司法的救済の対象となる具体的権利を規定するものではないというものであった。

しかし、これでは、障害者基本法の存在意義は無きに等しい。少なくとも、我々実務家の感覚からすれば、裁判規範として通用しない法律では、具体的な救済場面に役立たない。

従って、今、障害者基本法の改正や障害者差別禁止法の制定に向けた議論が進められているが、この改正や制定に当たって、しっかりと、具体的な裁判規範として通用する法律を作ることの必要は極めて高いのである。

(4) 障害者権利条約における規定

最後に、今後、我が国でも批准が予定されている障害者権利条約においては、第27条1項第一文に「締約国は、障害のある人に対し、他の者との平等を基礎として、労働についての権利を認める」として、同項(a)に「あらゆる形態の雇用にかかる全ての事項に関する障害に基づく差別の禁止」、同項(d)に「障害のある人が、一般公衆向けの技術指導及び職業指導に関する計画、職業紹介サービス並びに継続的な職業訓練サービスに効果的にアクセスすることを可能とすること」、同項(i)に「職場における合理的な配慮の確保」を

規定している。

とすれば、障害者自立支援法に基づく、就労（移行・継続）支援に対する利用料の応益負担は、これら権利条約におけるいずれの条項にも抵触していると言うべきである。

この点は、全国福祉保育労働組合が、国際労働機関（ILO）に対してした、日本の障害者政策に関するILO159号条約違反の提訴に対するILOの審査委員会からの報告書においても、「…、当委員会は、就労継続支援事業B型の利用者に対して職業リハビリテーションなどのサービス利用料支払い義務が導入されたことについて、繰り返し懸念を表明するものである」とされたことが参考になる。（なお、B型に懸念を表明されたということは、就労移行支援事業、並びに、A型については、言うまでもなく懸念対象であると解されるだろう。）

3 障がい者制度改革推進会議での議論

以上のような経緯と議論のある中、障がい者制度改革推進会議においては、平成22年6月7日、「障害者制度改革の推進のための基本的な方向」として第一次意見を発表した。

しかし、その内容のうち、主に、労働及び雇用に関する推進会議の問題意識を取り上げると、いまだ総論的な議論が集約されたという段階である。そして、就労継続支援や就労移行支援の対象となる「障害者」の範囲や利用者負担等の問題についても、総合福祉部会等において検討することを述べるに止まっている。

従って、今後、関連分野の作業チームでの具体的な議論において、本稿において主張した問題点、並びに、自立支援法違憲訴訟の成果（基本合意の締結と和解の内容）が、どの程度まで踏まえられ、多くの障害当事者の声を反映させた十分な議論が実現されるか。正に、予断を許さない状態であり、議論の推移、内容に注目して、検証していく必要性は高い。

【参考文献等】

- 1) 京極高宣「最新 障害者自立支援法一逐条解説一」新日本法規
- 2) 藤岡毅「全国の障害者が一斉提訴」賃金と社会保障148

3号4頁以下

- 3) 藤岡毅「応益負担の違憲性—原告側憲法論の素描」賃金と社会保障1495号4頁以下
- 4) 藤岡毅「障害者自立支援法の本質—被告側答弁の検証」賃金と社会保障1498号4頁以下
- 5) 藤岡毅「訴訟勝利＝障害者自立支援法訴訟「憲法違反の証し」合意文書獲得！」賃金と社会保障1508号4頁以下
- 6) 障害者自立支援法訴訟の勝利を目指す会「さよなら障害者自立支援法—訴訟勝利までの軌跡—」20105月発行
- 7) 長瀬修・東俊裕・川島聡編「障害者の権利条約と日本 概要と展望」生活書院
- 8) 全国福祉保育労働組合「障害者の就労支援と国際基準—ILO159号条約違反の提訴への回答と今後の対応—」2009年6月25日発行
- 9) 障害者自立支援法の基本合意の完全実現を目指す会ホームページ
(<http://www.normanet.ne.jp/~ictjd/suit/index.html>)
- 10) 障害者自立支援法訴訟全国弁護団web
(<http://info.jiritsushien-bengodan.net/>)

チャレンジ雇用の効果と支援者の役割

ーチャレンジ雇用から企業就労への移行支援を通してー

○小林 哲(練馬区立貫井福祉工房 主任支援員)
西村 周治(東京ジョブコーチ支援室)

1 はじめに

本稿では、チャレンジ雇用（官公庁等で任期付の雇用形態で就労し、その後の一般企業等への就労に向けた経験を積むプラン）を通して企業へ移行した2つの事例を紹介する。有期限の雇用形態という独特な環境が、彼らにどのような影響を与えたのか、ということを検証し、チャレンジ雇用の効果、課題、支援者の役割等について検討する。

(1)チャレンジ雇用で変わった2人

今回取り上げる事例は、官公庁に入職した当初は幼さが抜けきらず、「世間知らず」と揶揄されることもあった男女の事例である。そのような2人だが、就労生活を通して人間性が評価されるようになり、今年無事に転職できた。転職後もチャレンジ雇用時代の同僚と時々食事や映画で楽しむことがあるという。

(2)支援機関について

彼らが所属していた当施設は、平成16年2月に知的障害者通所授産施設として開設し、平成19年4月より自立支援法に基づく就労移行事業として運営している。

利用者はパン製造・喫茶・配達準備・印刷の4つの班で毎日作業訓練を行っている。また、社会生活力プログラムを実施し、働くため、地域で自立生活を送るための体験的な学習も併せて行い、就職のための準備をしている。

平成22年9月現在、53名の就職者がおり、家族会や生活支援センターと連携しながらアフターケアを行っている。

(3)事例について

- ① **Aさん** 男性（現在21歳、就職時18歳）
東京都愛の手帳4度（療育手帳軽度）
学習障害、普通高校卒業
- ② **Bさん** 女性（現在34歳、就職時32歳）
東京都愛の手帳4度（療育手帳軽度）

身体障害者手帳6級（右片麻痺、ADL自立）
専門学校卒業

2 チャレンジ雇用で体験したこと

(1)Aさんの事例

① 就職への経緯

Aさんは当施設に入所して間もなかったが、自立生活を希望していることや家庭の事情などからグループホームに入寮した。それに伴い就職を急いでいた。しかし、就労経験がないAさんには、「正社員」で「給料が高い」という希望通りの条件の会社は見当たらなかった。

希望が高いAさんではあるが、有期限雇用で賃金も高いとは言えない官公庁C（以下「C庁」という。）のチャレンジ雇用の情報には関心を持った。本人は「官公庁はかっこいい」という印象を持っていたようである。両親もC庁で働けば社会人としての基礎が身に着くと前向きに受け止めた。

職場の見学、2週間の体験実習を経て、本人、C庁の合意が得られたため、無事就職となった。

② Aさんの課題と職場での評価

他の支援機関が開拓し繰り返し打ち合わせを重ね、障害者の受け入れを準備してきたC庁であったため、障害者雇用について、障害者への対応についてなど、一定の理解が得られていた。しかし、しっかりとしたコミュニケーションが取れるAさんの対応の難しさは予想外であったようである。なぜ、事前にAさんの詳細な情報を教えてくれなかったのかと担当部署からのクレームもあった。その主訴はAさんの業務中の態度である。

訓練機関の短かったAさんは、職場でのマナーや礼儀を学ぶ前にC庁に入職したのである。上司からの注意に対して反発し、嘘を繰り返す様子は、周囲から生意気で世間知らずな若者という評価を受けた。当時18歳のAさんは本人なりに一生懸命がんばっていたが、経験・知識不足は否めなかった。

③ 上達に伴う業務不足

Aさんは表1の通り、一日の中で3つの部署にまたがり業務を行った。どれも今まで業務の合間に誰かが行っていた仕事である。

当初は時間がかかったAさんは、慣れるに従い仕事が速くなった。そのため、Aさんの仕事がなくなり、各部署の担当者が毎日雑務をかき集めてAさんの業務を用意する日々が続いた。それに加え、Aさんの不適切な言動が多く、担当者たちに疲労が見え始めてきた。

表1 Aさんの業務スケジュール

時間	業務内容
9:30～	システム入力【部署A】
12:00～	休憩(昼食)
13:00～	レセプト整理【部署B】
15:15～	夕刊新聞配布
15:45～	データ入力、スキャナー【部署C】
16:30	終了

④ 気にかけてくれる人たち

どの部署もAさんの対応担当が決められ、担当以外の職員はあまり関わらない様子であった。担当者はAさんの対応に行き詰まり、職場訪問をした支援者に対しAさんの対応の難しさを訴えた。

そんな時、担当ではない周りの職員からAさんと一緒にお昼ご飯を食べていいかという申し出があった。Aさんはよくがんばっているのもっと評価してあげてよいのでは、との意見もいただいた。

これまでは担当以外はあまり関わってはいけない雰囲気があるようだったが、この時期から、Aさんはいろいろな人と関わりを持つようになっていった。注意を受けることが多かったAさんにとって、自分を応援してくれる人がいることは大きな心の支えとなった。

⑤ 本人の変化

注意されては嘘をつき、嘘を注意されてさらに嘘をついてしまう悪循環も、周囲と良い関係が築けるようになることで少なくなっていく。

行き詰っていた担当者たちも、周囲がAさんと関わるようになると、行き詰まり感や負担感から解放され、周囲のフォローにより安心して注意できるようになった。

このような中でAさんは素直に行動することが

できるようになっていった。ずっとC庁で働くことができなかと支援者に相談してくることもあった。

(2) Bさんの事例

① 就職への経緯

所内での訓練の成果が思うように出ず、面接の結果も思わしくない中で、就労移行支援事業の2年の期限が終わろうとしていた。自分のペースやパターンを崩すことができず、会社のルールに馴染めるような柔軟さを持っていなかった。支援者はどうしたらBさんに気付いてもらえるのか、頭を悩ませていた。

そのような中、官公庁D（以下「D庁」という。）のチャレンジ雇用の求人情報を得た。期限がきたらまた求職活動をしなければならない不安はあるが、官公庁で働きながらステップアップできるチャンスでもある。

Bさんが自らの課題に気付き、そして自分を変える機会が必要と両親は考え、Bさんとよく話し合いをして応募することになった。面接と3週間の実習を経て入職した。

② 担当者の異動

実習評価が良好で無事入職したものの、実習中親身に指導してくれた受け入れ担当者が異動し、新しく配属された受け入れ担当者も戸惑いを隠せない様子であった。それでも周囲の協力を得て業務を行っていたBさんであるが、半月と経過しないうちに一番親しくしていた上司が異動することになった。

コミュニケーションを取ることが課題であったBさんにとって、環境の激変は課題改善に向かうきっかけを失う最悪のスタートであった。

③ 挨拶・返事ができない

少しずつではあるが仕事に慣れることができ、ルーティン業務が形になろうとしていた。しかし、周囲が黙々と仕事をする環境の中で、Bさんは挨拶や返事、質問をするタイミングをつかめず、悩むようになっていった。支援者が職場訪問をしてきっかけを作ろうとするが、Bさんの不安感を取り除き、積極性を引き出すことができなかった。

④ 周囲の職員の理解と歩み寄り

Bさんは表2の通り、ルーティン業務以外に周

困からの依頼業務を行っていた。半年が経過する頃、担当者と企業就労のためにステップアップについて話し合いをした。そこで、2人ペアで行っていた郵便物の仕分けを一人でやることを目標にした。しかし、目標にしてからすぐ、いつも一緒に郵便物の仕分けをしている非常勤職員から、Bさんとお話できる数少ない時間でもあり、今後も一緒にやることでBさんとの関係を深めていきたい、という意見が上がった。このことをきっかけに、Bさんは昼食を非常勤職員や女性職員の仲間と一緒に食べるが増えた。みんなと一緒に昼休みを過ごすことが楽しみとなり、笑顔が多く見られるようになった。

表2 Bさんの業務スケジュール

時間	業務内容
9:30～	会議室等のテーブル拭き
10:00～	郵便物仕分け・書類運搬
10:30～	依頼業務
12:00～	休憩(昼食)
13:00～	コピー用紙の補充
13:30～	シュレッダー・依頼業務
15:45～	郵便物仕分け・依頼業務
16:30	終了

⑤ 部署異動

1年が経過した時点で部署異動することとなった。やっと良い関係が築けるようになったという寂しい気持ちもあったが、最後まで上手くコミュニケーションを取れなかった方々がいたことで仕切り直したかった気持ちとがあり、Bさんは前向きに部署異動を考えていた。

異動した部署では、非常勤職員が周囲に多い環境ですぐ慣れることができた。前の部署ではなかなかできなかった挨拶もスムーズにできるようになり、質問や報告も躊躇せずできるようになった。

Bさんにとって部署異動は、自分を切り替える良いきっかけだったと言える。

3 期限付き雇用からの移行

(1) Aさんの移行事例

① 決まらない転職先

仕事が順調に進んでいるとはいえ、契約に期限があることは変わらない。Aさんは次の就職先がどうなるのか不安を募らせていた。支援機関から

の説明だけでは安心できず、転職への流れや本当に就職先はあるのか、不景気で就職先がないのではないかなど何度も施設に電話をかけてきた。

② そろそろ求職活動を

Aさんの仕事は順調ではあるが、体の不調を訴えることが多くなった時期があった。そんな時、C庁の担当者からAさんの不安は求職活動を行っていないもどかしさからくるものではないだろうか、との相談が入った。

それを受けて合同面接会などに参加することになったAさんは生き生きとしてきた。就職活動にはとても前向きで、C庁でやってきたことを誇りにしてがんばろうとしていた。

③ 他機関との連携

C庁での就労経験は企業へのアピールにはなかったが、すぐに良い結果が出るわけではなかった。そんな中でAさんが数年前と変わった点が見られた。面接結果を冷静に分析できるようになったことである。自分の力以上の会社を受けていたかもしれない、希望職種を見直した方がよいかもしれないという振り返りができるようになった。

そのような時に、区の就労支援センターからスーパーでの品出しの仕事を紹介され見学することになった。人事担当者からは気に入られ、Aさんも自分に合った仕事かもしれないと考え、チャレンジすることにした。

④ 転職を支えてくれた東京ジョブコーチ

C庁の了承を得て、5日間の有給休暇を取り、スーパーで就労前実習を行った。有給休暇がなくなれば欠勤して実習を受けなければならないため、今回の実習で内定が欲しかった。

そのためには、実習導入時に集中した支援が必要である。そこで東京ジョブコーチ（東京都産業労働局所管のジョブコーチ派遣事業）の支援を要請することとした。派遣されたジョブコーチと入念に打ち合わせを行い、短期集中的な支援を行った。経験豊かなジョブコーチがAさんと一緒に仕事をしながら業務の流れを作ると共に、スタッフとの関係作りも行いながら、徐々にフェードアウトした。

実習の結果、Aさんは無事就職できた。現在は朝早くからスーパーの品出しをがんばっている。

(2) Bさんの移行事例

① 支援者まかせの求職活動からの成長

BさんはD庁に入職当初から次の就職先が見つかるのかを心配していた。チャレンジ雇用以前に何社も面接を受けたがまったく結果を残せなかったからである。しかし、企業就労できなかつた要因の一つに、Bさんにいつか支援者が就職先を見つけてくれるのではという甘えがあり、就職するために掲げた課題に対して努力しようとしなかつた経緯があった。

支援者はBさんが面接をきっかけに転職先を見つけることは難しいと考えていた。しかし、自分の課題に対する意識が低いため、あえて就職面接会に参加するなどして、日々のD庁での業務にも緊張感を持って取り組んでもらおうとした。

良い結果は残せなかつたが、面接を重ねる毎に自己アピールする力が向上していった。

② 心配・応援して支えてくれた同僚

ある面接会の時に、Bさんが自分の携帯をじつと見つめていた。それは、D庁の非常勤職員たちから送られた写真付きの応援メールであった。転職を目指してがんばるBさんを同僚が応援してくれる。Bさんは携帯電話をお守りのように大事に握り締めていた。同僚とのこのような交流は、チャレンジ雇用ならではのことと言える。

面接前に緊張して表情が強張るBさんのことを知ってか、同僚からの応援メールは面接の直前に送られることが多かった。メールを見たBさんの表情はほころび、良い表情で面接に挑むことができた。Bさんは、そのように応援してくれる同僚のためにもがんばらないといけない、自分に言い聞かせ、根気よく求職活動を続けた。

③ ハローワークとの連携

なかなか就職先が決まらない中、ハローワークの雇用指導官よりBさんに向けた業務内容で、企業を一社開拓できるかもしれないと連絡があった。雇用指導官はE病院の人事担当者に相談し、BさんとE病院のマッチングをサポートした。Bさんにとってこれ以上のチャンスはなく、すぐに応募し実習日程の調整を行った。支援機関と雇用指導官とでBさんの詳細な情報を共有していたことが、今回の出会いにつながったと言える。雇用指導官としても、チャレンジ雇用でがんばっている人で

あれば紹介しやすかつたようである。

④ 就労経験が自信へ

Bさんの得意な業務が中心とはいえ、新しい職場での業務に慣れるまでの数日はジョブコーチによる物理的、精神的な支援を必要とした。

しかし、D庁でいろいろな業務を経験し、分からない時は質問すればよいことを経験してきたBさんにとって、以前に比べ精神的な支援をさほど必要としなかつた。E病院の担当者から、ジョブコーチがいない時の方がよく働いているのでしばらく支援は必要ない、と連絡がくるほどであった。

実習の結果、無事にBさんは就職をした。持病が悪化し現在は短時間勤務で調整しているものの、休まず出勤する姿からD庁での経験を踏まえたBさんの成長を強く感じる。

4 まとめ～チャレンジ雇用の特性と効果～

チャレンジ雇用は、1～3年程度の有期限雇用であるため、安定して長く働きたい、と願う人からは敬遠されがちである。しかし、今回の2事例のように、年齢や背景は違うが、就労の経験がなく具体的な就労のイメージを持ちえていない人にとって、自分の力を試し、働くという経験を積むという点で、チャレンジ雇用は有効に機能した。短期間で次の就職先に移行してしまう人材を、雇用を通して育成する、という視点は、営利を目的とした民間企業には馴染みにくく、公の責務を負う官公庁ならではの取り組みと言える。

実際に職場で働くということは、就労移行支援事業の模擬的な訓練では経験することができない様々なことが経験できる。支援者の助言に耳を傾けられなかつた二人が、今では助言を聞き入れ、自分なりの考えを持てるようになった。このような定量化できないながらも重要な職業準備性を身につけるには、職場実習や委託訓練では期間が短すぎると言える。人間関係における役割や組織における自分の立ち位置といった、目に見えない「気づき」というスキルは、1～2年かけてようやく身につけられるものである。そのような機会を与えてくれるのがチャレンジ雇用のもたらす効果と言える。