

公共職業安定所における精神障害者就職サポーターと 障害者相談窓口との連携

－支援機関につながっていない求職者に対する支援を中心に－

○太田 幸治(大和公共職業安定所 精神障害者就職サポーター)

芳賀 美和(大和公共職業安定所)

1 はじめに

公共職業安定所(以下「安定所」という。)における精神障害者の新規求職申込件数および就職件数は年々増加し(表1参照)¹⁾²⁾³⁾⁴⁾、2008年度より安定所に配置された精神障害者就職サポーター(以下「サポーター」という。)の役割も高まりつつある。安定所の専門援助部門では、個々の障害者に応じたきめ細かな職業相談を実施するとともに、福祉・教育等関係機関と連携し、就職の準備段階から職場定着までチーム支援が実施されており⁵⁾、サポーターもチームの一員として活動することが求められる。一方、安定所と支援機関との連携が不十分である⁶⁾との指摘もあり、安定所の障害者相談窓口(以下「窓口」という。)ならびにサポーターの精神障害者に対する支援について論じることは意義深いといえよう。

表1 精神障害者新規求職申込件数および就職件数

年度	新規求職申込件数	就職件数
2006	18,918	6,739
2007	22,804	8,479
2008	28,483	9,456
2009	33,277	10,929

本稿では、まず2009年度、大和安定所におけるサポーターの勤務状況とともに、支援対象となった求職者の性別、診断名、年代、来談時の支援機関への所属に関し人数を提示し、その特徴を把握する。次に、その傾向を踏まえチーム支援を行った事例を紹介し、障害者職業センターとの連携を含め安定所における精神障害者就労支援について考察する。

2 サポーター勤務状況とカウンセリングについて

2009年度、サポーターは非常勤国家公務員の身分で8時30分から17時00分まで、週1回、曜日を固定し勤務した。サポーターの職務として、精神障害のある求職者に対し専門的なカウンセリング等の支援を実施することが挙げられている⁵⁾が、大和安定所におけるカウンセリングは、相談記録への記載時間を含め1人1時間を原則に予約制にて実施された。

カウンセリングの構造について、サポーターは求職者に関し相談員から口頭で説明を受け、求職登録票、相談記録を引き継ぎ、約8㎡の個室で行った。カウンセリングにつながる経緯は、求職者自身が希望することもあったが、多くは窓口の相談員の紹介であった。窓口には3名の障害者担当の相談員がいるが、窓口で求職者の語りに多くの時間を割くことができず、精神疾患に関する聞き取りを十分に行えない場合があるため、窓口の業務を補完する役割としてサポーターが存在した。初回カウンセリングでは、紹介をした窓口の相談員が同席し、求職者の主訴を中心に、サポーターが精神疾患、障害、生活状況、家族関係の面から話を聞いた。同時に、相談員が過去の就労体験から聞き、就労働機、今後の就労の方向性について求職者、相談員、サポーター間で共有するよう努めた。具体的な流れについては事例の中で報告する。

3 サポーターの支援対象となった求職者

2009年度、サポーターは53名に対し、のべ198回カウンセリングを実施した。1人あたり平均4回未満で終結しており、安定所で若年者を対象にカウンセリングを実施した菊池の報告⁷⁾と同様に短期で終える傾向にあった。

性別、年代別内訳(表2参照)では、男性が全体の約70%を占め、30、40歳代の割合が突出し、男性全体の約80%に達した。

来所時にデイケア、作業所(地域活動支援センターを含む)、就労継続B型、就労移行支援等の精神障害者を対象とした就労支援機関、障害者就業・生活支援センター等に所属していた人数(表3参照)は、全体の約20%であった。

診断名(表4参照)は、男女共に統合失調症が多く、次いで抑うつ状態を含む気分障害、広汎性発達障害(以下「発達障害」という。)であった。その他には摂食障害、アルコール依存症、適応障害、主治医の意見書がないため診断名が不明の者が含まれる。

表2 カウンセリング対象者の性別、年代別人数

(()はうち2009年3月31日現在で就労に至った人数)

	20代	30代	40代	50代	計
男性	6(1)	19(4)	12(7)	0(0)	37(12)
女性	4(0)	9(1)	2(0)	1(0)	16(1)
計	10(1)	28(5)	14(7)	1(0)	53(13)

表3 カウンセリング来談時に支援機関に所属していた人数

(()はうち女性の数)

	20代	30代	40代	50代	計
デイケア	1(0)	0(0)	1(1)	0(0)	2(1)
作業所等	0(0)	2(0)	0(0)	0(0)	2(0)
就労支援	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
就業・生活	0(0)	3(3)	1(0)	0(0)	4(3)
その他	0(0)	0(0)	3(0)	1(1)	4(1)
計	1(0)	5(3)	5(1)	1(1)	12(5)

注:作業所等には地域活動支援センター、就労継続支援事業所を含む。就労支援とは障害者自立支援法の就労移行支援事業所を指す。就業・生活は障害者就業・生活支援センターである。その他の中には依存症者を対象としたサポートグループ、発達障害者を対象とした支援機関を含む。

表4 カウンセリング対象者の年代別、診断名内訳

(()はうち女性の数)

	20代	30代	40代	50代	計
統合失調症	4(2)	9(3)	8(1)	0(0)	21(6)
気分障害	1(1)	8(2)	3(0)	0(0)	12(3)
てんかん	1(0)	1(0)	0(0)	0(0)	2(0)
発達障害	3(0)	5(3)	2(0)	0(0)	10(3)
その他	1(1)	5(1)	1(1)	1(1)	10(4)
計	10(4)	28(9)	14(2)	1(1)	53(16)

表2~4より、サポーターのカウンセリングにつながる者の特徴として、支援機関に所属していない統合失調症の30、40歳代の男性であることが示された。この特徴を踏まえ、ここではサポーターと窓口の連携から、障害者職業センター等の支援を経て就労に至った、2つの事例について報告する。

4 事例1

A(男性、30歳代後半、統合失調症)は2009年6月、障害者求職登録に来たところ、相談員から「今後のことについて話を決めていくのもいいのでは」と勧められ、サポーターにつながった。

6月、初回、相談員が同席。

Aは「コンピュータ関係の派遣社員として病気を隠し

働いてきたが、職場になじめず3か月前に仕事を辞めた。今は状態も良く、資格を取って再びコンピュータ関係の仕事をしたいと思うけど、今後は体に無理なくオープンで就労したい」と話した。サポーターから、日中活動、経済状態、家族の協力、症状について確認すると、Aは「資格取得のために家で問題集を解いている」「親と同居しているので、生活費はかからず、雇用保険と障害年金で生活している」「両親は就職しろとか、あまり文句を言わない」「調子が悪いと眠れなくなって疲れがたまるような感じで、人が自分の悪口を言っているような気になって仕事に集中できなくなったこともあった」と答えていた。途中からAは「障害者だと給料が安くなってしまうので、派遣でもいいからクローズで働いて、より専門性を身につけるために資格も取っておきたい」と、両価性を示した。相談員から「たしかに障害者求人だと月給が15万円前後になるかもしれないが、大切なことは無理なく続けられる仕事を選ぶことはではないだろうか。今までは病気を隠して働いてきて苦しかっただろうし、その上、コンピュータ関係で働くとなるとさらに体力的にしんどくならないだろうか」と心配されると、Aは「やはりそうか。このままでいいのだろうかと思ってカウンセリングに来た」と話した。サポーターが就労動機について聞くと、Aは「働いていないと社会的にまずいし近所の目も気になる。病気が良くなってきたし働きたいと思っていたが、長続きする仕事を優先すべきだと感じた」と答えた。

以上から、長続きする仕事を選ぶ、そのために障害をオープンにすることを共有し初回を終え、2週間後にカウンセリングを行うこととした。

7月、2回目、Aとサポーター。

Aは「コンピュータ関係が第一志望であることに変わらないが、他の職種で障害者求人の中から選ぶとしたら、自分にどんなことができるのかよくわからない」というので、サポーターから精神障害者を対象とした職業訓練が9月から安定所管内で3ヶ月間実施されることを情報提供した。「この訓練は様々な企業で実習できることが特徴であり、可能性を試すいい機会になるのではないかと伝えると、Aは「両親と相談して考える」と、次回、訓練の回答を聞くこととした。同時にサポーターから相談員に、Aが訓練に申し込む可能性があることを伝えた。

7月、3回目、サポーターとA。

Aは「訓練に応募する。家にいて一人で資格の勉強をしても捗るわけでもなく、生活のリズムを整え、人と関わることが働く上で必要だと両親から言われた」と語った。サポーターと訓練の目的について話し合い、家に閉じこもりがちな生活リズムを変え、週5日間、朝から訓練先で過ごせるようになることを確認した。サポーターはカウンセリング終了後に相談員にAが訓練に応募する旨を伝

え、8月下旬に予定される訓練応募者を対象とした面接に備え、今後は窓口の相談員と面接の練習を行うこととし、一旦カウンセリングは終結となった。

8月、Aと相談員。

相談員と今までの職歴、希望する仕事、訓練の志望動機等について確認していった結果、Aは8月末の面接を突破し9月から3ヶ月間、週5日訓練に通うことが決まった。相談員からの提案で、訓練の継続支援として、相談員とサポーターが交代で月に1回、訓練先を訪問することになった。10月にサポーターが訓練先を訪れた時、Aは伝票整理をしながら「訓練でお店に出たり事務仕事をやったり、色々なことが経験できて楽しい。接客とかも面白いと思うようになった」と話していた。

11月末に訓練を終えたAは、障害者枠で販売の求人に応募したが不採用であった。

12月、相談員と雇用指導官が障害者雇用率達成指導で訪問した事業所が、トライアル雇用を前提とした職場実習生を募集することになった。相談員がAに勧めると、Aは実習を受けることにした。実習に先立ち、ジョブコーチをつける目的で障害者職業センター（以下「センター」という。）の準備支援にAは約2週間通うことになった。

2010年1月からジョブコーチ付きの実習が始まり、Aは週5日、1日4時間、検品の作業を行い、2週間の実習を終えた。最終日に相談員、ジョブコーチが会社を訪れ、採否に関し説明を受けると、実習時の安定した勤務が評価されAの採用が決まった。採用後も引き続きジョブコーチが2ヶ月間職場定着支援に入り、Aの就労を支えた。

ジョブコーチの支援終了後は安定所で様子を見ることになり、Aに関し職場から連絡があったときは相談員がサポーターが訪問することになっている。また、Aが仕事帰りに安定所に立ち寄ることもあり、話を聞くことで職場定着支援が図られている。

5 事例1の考察

職歴、日中活動、経済状態、障害等を聞き取り、就労動機のアセスメントを行い、課題を共有することから支援を開始した。Aはコンピュータ関係へのこだわりを見せる一方で、「自分にどんなことができるのかわからない」との発言もあり、サポーターが訓練の情報提供をすると、家に閉じこもりがちな生活リズムの改善という新たな課題をA自身が見出した。支援機関につながっていない、あるいは日中活動の場がない求職者に対し、職種が定まるまでの間、様子を見ていくことが必要と考えられるが、情報提供をする際、本人が変わろうとするサインを見せた時に行ってこそ効果がある。サポーターの情報提供を契

機にAが訓練への動機づけを意識できたことが、訓練の継続、訓練先での職業体験、職業選択の変化につながったと考えられる。

チーム支援においても、Aの訓練受講の可能性をサポーターから相談員に予め伝えたので、Aが訓練応募を決めると、支援の中心をサポーターから相談員へとスムーズに移行できた。また、訓練につながったからといって支援を中断するというのではなく、相談員とサポーターが訓練先に出向き、就労まで安定所が支えているというメッセージをAに送ったこともAの安定した活動に貢献したと思われる。

6 事例2

B（男性、40歳代半ば、統合失調症）は2009年5月、窓口で「昨年からは障害者合同面接会を中心に就職活動してきたが、なかなか就職が決まらない。求人に応募しても書類選考で落とされてしまう。どうしたら就職できるのかわからない」と話した。相談員が「今までの活動の振り返りや今後のことを話してみてもいい」と促し、サポーターにつながった。

5月、初回、相談員が同席。

Bの主訴が「なかなか就職が決まらない」ことだったので、まず相談員が職歴、退職理由について聞いた。Bは父親の紹介によりクローズで製造業に7年間従事したが、父親の知り合いが退社したのを機に、作業能率が悪いことを理由に自主退職へと追い込まれたという。その後、経理の学校に通い簿記の資格を取ったものの就職には至らず、月に1回精神科に通院する以外は家で生活するようになった。心配した母親が保健所に相談し、保健師が自宅まで訪問したのをきっかけに徐々に外出し、母親の知り合いの紹介でアルバイトをするようになった。保健師の勧めもあり精神障害者保健福祉手帳と障害基礎年金（以下「年金」という。）を取得し、障害者枠で就職活動を開始した。Bは「製造業の会社を辞めさせられたので、もう製造業の仕事はやりたくない」と考え、事務職を中心に応募していた。生活については、近所のスーパーで週3日、品出しの短時間アルバイトをし、収入は年金と短時間アルバイトで月約9万円である。両親と同居しており寝食に困らず、両親ともに地域の家族会にも参加し障害に理解があるという。障害について、統合失調症の診断名はBも把握しており、「自分から話しかけて人とコミュニケーションを取るのが苦手」と話していたが、服薬と通院は欠かさず、アルバイトも休んだことはないという。

以上のことから、障害者枠で仕事を見つけること、製造業ではなく事務を目指して、その理由が製造業種に勤めたくないことの代替案として事務職となっている

ことがわかった。相談員から「月にどれだけ収入があれば生活していけるか、そこから月給がいくら会社ならいいか、そして履歴書と職務経歴書を持参してくる」が宿題として出された。

6月、2回目、Bと相談員、サポーター。

Bは書類を持参し、年金と併せて月18万円あれば生活できることを確認した。相談員が「今までの仕事の中でいちばん楽しかったのはどれか」と聞くと、「今の短時間のアルバイト。あまり気を遣わない仕事合っているみたい」と答えた。必ずしも事務職でなければいけないわけではなく、むしろ精神的に負担が少ない仕事を望んでいることが感じられ、センターで厚生労働省編一般職業適性検査（General Aptitude Test Battery、以下「GATB」という。）の受検を勧めると、Bも「受けてみたい」という。その場で相談員がセンターに電話で予約を取り、後日サポーターがセンターに同行することになった。

7月、3回目、センターにてB、サポーター、センターの担当カウンセラー。

Bとサポーターはセンターに赴き、センターのカウンセラーにサポーターからこれまでの経緯とGATBの受検の必要性について説明すると、1週間後にBは検査を受けることになった。

8月、安定所にてB、センターのカウンセラー、相談員、サポーターの4名でケース会議を行い、GATBのフィードバックとしてBの得意、不得意についてカウンセラーから説明があった。事務職よりも対人接触が少ない職種が望ましいのではないかと提示があり、Bも納得していた。

10月、障害者合同面接会でBは事務職ではなく製造業を中心に4社に応募したが不採用であった。

11月、Bからサポーターのカウンセリングの予約があり、B、相談員、サポーターで話をした。Bが「これからどうしたらいいだろうか」と相談があり、相談員から「就労に向けての仕上げを行ってみては」と、センターの精神障害者対象の職業準備支援を勧められると、Bは同意し2ヶ月間休まずに通った。

2010年1月、相談員から安定所管内の、実習を伴う清掃の求人を勧められると、Bは「やってみよう」といい、作業現場をサポーターと見学した上で、5日間の実習を受けることを決めた。

2月、実習用にセンターがジョブコーチを手配し、地域の障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所のスタッフもジョブコーチとしてBに関わり、サポーターも最終日に立ち会った。そして実習終了後に相談員、サポーター、ジョブコーチ1名、採用担当者の4名で振り返りを行い、Bの安定性が評価された。後日、Bの採用が内定した。

3月からBは勤務を開始し、2ヶ月間はジョブコーチが

週1、2回入った。ジョブコーチが終了した5月以降、3か月に1回サポーターが職場を1日訪問し、Bと業務の担当者と話しながら、職場定着支援を行っている。

7 事例2の考察

Bは製造業を拒否し、事務職を選択していたことが初回のカウンセリングで把握できたので、職種の再検討を課題として設定した。Bの気持ちに沿い早期にセンターにつながり、GATBを受検したことが職種の見直しにつながったと考えられる。その際、センターの担当カウンセラーの意見が客観性の高い情報としてBに伝わったと思われ、チーム支援を行った効果と考えられる。また、支援機関に所属していない求職者に対し、支援機関につながる際、本事例のように同行することが有効と思われる。なぜなら、対人関係に不安定な統合失調症の人の場合、支援機関に対し利用目的を伝えきれないことによって支援の連続性が途切れてしまうことも起こりうるからである。センター、実習前の職場見学、実習、就労後の職場にサポーターが同行したことによって支援の連続性を保つことができたといえよう。

8 全体的考察

ジョブコーチ等の就労に関する情報が不足しがちな求職者に対し、安定所として情報を効果的に伝えることが必要となる。両事例とも安定所の働きかけによってセンターにつながったが、カウンセリングの初回で即、情報提供をしたわけではない。サポーターと相談員が求職者の話しを聞き、就労動機を中心としたアセスメントの上、本人と課題を共有しながら情報提供をしたことが、就労に向け行動を促進させたのではないだろうか。したがって、訓練センターにつながるまでは安定所が主たる相談場所として機能したともいえ、安定所における精神障害者就労支援として、サポーターと相談員が連携し、求職者の語りを聞く時間と場所を設け、生活状況、疾患、過去の職歴、求人選択、職業訓練、センター等の社会資源について本人と情報交換しながら、支援の連続性を築いていく視点が求められる。

【文献】

- 1)内閣府：平成22年度版障害者白書(2010)
- 2)内閣府：平成21年度版障害者白書(2009)
- 3)内閣府：平成20年度版障害者白書(2008)
- 4)内閣府：平成19年度版障害者白書(2007)
- 5)障害者職業総合センター：精神障害者相談窓口ガイドブック(2009)
- 6)障害者職業総合センター：精神障害者の雇用促進のための就業状況等に関する調査研究(2010)
- 7)菊池尊：ハローワークにおける臨床心理士の役割と課題、「臨床心理学4(1)」, p24-29(2004)

精神障害者保健福祉手帳の 新規申請時及び更新時の判定結果に関する調査

○岩永 可奈子(障害者職業総合センター障害者支援部門 研究員)
相澤 欽一・川村 博子・大石 甲(障害者職業総合センター障害者支援部門)

1 はじめに

障害者職業総合センターでは、昨年度、「雇用対策上の精神障害者の認定のあり方に関する調査研究」¹⁾を行い、その研究の一環として、精神障害者保健福祉手帳(以下「手帳」という。)の新規申請時及び更新時の判定結果の状況について調査した。本発表では、その調査結果の一部について報告する。

2 調査方法

(1)調査対象

全国の精神保健福祉センター65所

(2)調査内容

①手帳の新規申請時の判定結果

新規に手帳申請(期限切れの再申請も含む)をした者のうち判定結果が出た者の疾患毎の申請件数、交付件数、非該当件数、保留・返戻件数。

②手帳の更新時の判定結果

手帳の更新申請をした者のうち判定結果が出た者の等級毎の更新手続き件数、等級変更の有無及びその内容。

(3)調査時期及び実施方法

2009年9月1日～9月30日。郵送により調査票を送付し、記入後に返送してもらった。

3 調査結果

(1)回収状況

59センター(回収率90.8%)

(2)結果

①新規申請時の判定状況

診断書による申請件数は5,993件、うち手帳交付件数は5,561件、非該当件数は119件、保留・返戻は313件であった(表1参照)。保留・返戻はそ

の後の交付状況が不明なため、交付件数と非該当件数だけで割合をみると、交付件数は97.9%、非該当件数は2.1%となった。

また年金証書等の写しによる交付件数^{注1}は2,104件で、診断書による申請と合わせた申請件数全体(8,097件)の26.0%を占めていた。

疾患別の申請件数では、「統合失調症、統合失調症型障害及び妄想性障害(F2)」が2,197件と最も多く、次いで、「気分(感情)障害(F3)」の1,934件であった。この2つの疾患で、申請件数全体の68.9%を占めていたが、F0からF99まですべての疾患で申請が発生していた(表1参照)。保留・返戻を除いた、交付件数と非該当件数だけで割合をみると、交付件数の割合が最も高いのが「その他(F99)」の100%、次いで、「統合失調症、統合失調症型障害及び妄想性障害(F2)」の99.6%であった。交付件数の割合が最も低いのが、「知的障害(精神遅滞)(F7)」の80.0%、次いで、「精神作用物質使用による精神及び行動の障害(F1)」の89.0%であった。

②更新時の判定状況

診断書による更新手続き件数は8,088件あった(表2参照)。等級変更等の状況は、保留・返戻を除いた7,774件のうち、等級変更なしは6,669件(85.8%)、等級変更ありは1,051件(13.5%)、非該当は54件(0.7%)であった。また、等級変更で等級が上がったものは650件(8.3%)、下がったものは401件(5.1%)となっていた。等級変更あり及び非該当の割合について、等級間で比較すると、前回等級3級のものが、どちらも最も高くなっていた。また、2級から非該当が26件(0.6%)、1級からも非該当が2件(0.2%)発生していた。

また、年金証書等の写しによる更新手続き件数は5,410件あり、更新申請全体(13,498件)の40.1%を占めていた(表3参照)。等級変更等の状況を見ると、等級変更なしは4,920件(90.9%)、等級変更ありは490件(9.1%)であった^{注2}。また、等級変更で

表1 新規申請時の疾患別の判定状況

主たる病名	申請件数	判定状況			
		交付件数	非該当件数	(小計)	保留・返戻
「症状性を含む器質性精神障害」のうち認知症（F00－F03）	373	346 (98.0%)	7 (2.0%)	(353)	20
「症状性を含む器質性精神障害」のうち認知症以外のもの（F04－F09）	244	220 (97.8%)	5 (2.2%)	(225)	19
精神作用物質使用による精神及び行動の障害（F1）	210	170 (89.0%)	21 (11.0%)	(191)	19
統合失調症、統合失調症型障害及び妄想性障害（F2）	2,197	2,130 (99.6%)	9 (0.4%)	(2,139)	58
気分(感情)障害（F3）	1,934	1,810 (98.0%)	37 (2.0%)	(1,847)	87
神経性障害、ストレス関連障害及び身体表現性障害（F4）	361	329 (96.5%)	12 (3.5%)	(341)	20
生理的障害及び身体的要因に関連した行動症候群（F5）	22	19 (90.5%)	2 (9.5%)	(21)	1
成人の人格及び行動の障害（F6）	66	62 (96.9%)	2 (3.1%)	(64)	2
知的障害(精神遅滞)（F7）	48	20 (80.0%)	5 (20.0%)	(25)	23
心理的発達の障害（F8） 小児期及び青年期に通常発症する行動及び情緒の障害（F90－F98）	240	222 (99.1%)	2 (0.9%)	(224)	16
てんかん（G40）	279	214 (92.6%)	17 (7.4%)	(231)	48
その他（F99）	19	19 (100.0%)	0 (0.0%)	(19)	0
計	5,993	5,561 (97.9%)	119 (2.1%)	(5,680)	313

表2 更新申請時の診断書による判定状況

前回認定等級	更新手続き 件数	「等級変更なし」 件数	「等級変更あり」件数		非該当件数	(小計)	保留・返戻
			1級→2級	1級→3級			
1級	1,343	1,123 (87.5%)	153 (11.9%)	5 (0.4%)	2 (0.2%)	(1,283)	60
2級	4,528	3,882 (88.8%)	220 (5.0%)	243 (5.6%)	26 (0.6%)	(4,371)	157
3級	2,217	1,664 (78.5%)	18 (0.8%)	412 (19.4%)	26 (1.2%)	(2,120)	97
計	8,088	6,669 (85.8%)	1,051 (13.5%)		54 (0.7%)	(7,774)	314

表3 更新申請時の年金証書等の写しによる判定状況

前回認定等級	更新手続き 件数	「等級変更なし」 件数	「等級変更あり」 件数	
			1級→2級	1級→3級
1級	834	753 (90.3%)	80 (9.6%)	1 (0.1%)
2級	3,893	3,728 (95.8%)	93 (2.4%)	72 (1.8%)
3級	683	439 (64.3%)	8 (1.2%)	236 (34.6%)
計	5,410	4,920 (90.9%)	490 (9.1%)	

等級が上がったものは337件(6.2%)、下がったものは153件(2.8%)となっていた。

4 考察

(1)新規申請時の判定状況

全国59カ所の精神保健福祉センターにおける1ヵ月間の診断書による新規申請では、「統合失調症、統合失調症型障害及び妄想性障害(F2)」と「気分(感情)障害(F3)」が申請件数全体の約7割を占めていたが、F0からF99(及びG40)まで、すべての疾患で申請があり、すべての疾患で手帳交付がなされている。手帳がすべての精神疾患をカバーしていることが改めて確認できた。

障害者職業総合センターが行ったハローワークにおける精神障害者に対する職業紹介等の実態調査²⁾においても、さまざまな精神疾患の患者が精神障害者として求職登録していることが把握されている。このような現状を踏まえ、ハローワークをはじめとした雇用支援を行う機関等では、さまざまな精神疾患を背景とする精神障害者に対する支援ノウハウの蓄積や、精神医療保健福祉領域との連携が、今後ますます求められてくると言える。

なお、高次脳機能障害が含まれると想定される「『症状性を含む器質性精神障害』のうち認知症以外のもの(F04-F09)」や、発達障害が想定される「心理的発達の障害(F8)、小児期及び青年期に通常発症する行動及び情緒の障害(F90-F98)」の申請が、それぞれ4%程度あり、交付件数の割合も低くなかった。厚生労働省でも、手帳の申請様式を、発達障害や高次脳機能障害について明確に記述できるよう変更する検討をしているが、今後、雇用支援の領域で支援ニーズが増加しているこれらの者の手帳申請の動向がどうなるか注視される。

(2)更新時の判定状況

診断書による更新手続きで、非該当が0.7%あった。ごくわずかではあるが、手帳所持者が更新時に非該当になることが確認された。企業が手帳所持者を採用後、更新時に非該当になった場合に雇用率にカウントされなくなるため、雇用継続に問題が生じることが予想される。よってこの点

を踏まえ、雇用対策上の精神障害者の認定のあり方を検討する必要がある。

一方、診断書による更新手続きで、等級変更ありが13.5%、年金証書等の写しによる更新手続きでは、等級変更ありが9.1%あった。現在、精神障害者には実雇用率算定上のダブルカウントの対象は設定していないが、もし手帳等級で行おうとする場合には、更新時に、今回把握された程度の等級変更が常時発生する可能性があることを踏まえておく必要がある。

【注釈】

注1 年金証書等(国民年金や厚生年金等の障害年金を受けていることを証する書類)の写しによる判定は、精神保健福祉センターによる判定を要することなく手帳の交付を行うことになっている(年金1級は手帳1級、年金2級は手帳2級、年金3級は手帳3級)。このため、非該当は発生しない。

注2 新規申請判定同様、更新手続きでも年金証書等の写しによる判定は、年金等級が手帳等級になり、非該当は発生しない。このため、例えば、国民年金の障害年金2級が非該当になった者の場合、更新手続きは年金証書の写しではなく、診断書により行うことになる。

【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター:雇用対策上の精神障害者の認定のあり方に関する調査研究,資料シリーズNo52,2010.
- 2) 障害者職業総合センター:精神障害者の雇用促進のための就業状況等に関する調査研究,調査研究報告書No95,2010.

精神障害者の職場定着に有効な支援について

－(株)薬王堂でのジョブコーチ支援から－

- 中村 絢子(岩手障害者職業センター 障害者職業カウンセラー)
伊藤 富士雄・宮本 憲二・高山 貴子・主濱 陽子・伊藤 政徳・盛合 純子(岩手障害者職業センター)
藤野 敬子(社会福祉法人平成会)・野崎 翔太・三浦 智子(社会福祉法人若竹会)
中島 透(社会福祉法人岩手県社会福祉事業団)・鈴木 富男(社会福祉法人大洋会)

1 はじめに

近年の障害者雇用をとりまく状況において、障害者雇用促進法の改正や各種助成金制度の拡充等がなされ、障害者雇用率は年々高まってきているところである。岩手県における平成21年度の就職件数は575件で、そのうち精神障害者は160件(全体の28%)、その数は年々増加している状況にある¹⁾。

岩手障害者職業センター(以下「当センター」という。)では、平成19年度より(株)薬王堂での障害者雇用に協力しており、同事業所では計画的に障害者雇用が進められている。(株)薬王堂は、岩手、青森、秋田、宮城、山形に129店舗(平成22年9月1日現在)を展開しているドラッグストアで、従業員は1,360名(平成22年2月末現在)である。

平成22年9月時点で21名の障害者が当センターのジョブコーチ支援(以下「JC支援」という。)を受けて就職している。そのうち精神障害者は12名で、全員が現在まで雇用を継続している。本稿ではこの点に着目し、これまでの取り組みを整理して精神障害者の職場定着に有効な支援について考察していくこととする。

2 (株)薬王堂での障害者雇用の状況

(1)障害者の受け入れの流れと当センターの取り組み

同社での業務内容、雇用条件(賃金、勤務時間等)については、当センターはもちろんハローワークや障害者就業・生活支援センター、その他第1号職場適応援助者(以下「第1号JC」という。)が所属する法人等に周知されている。候補者が出た場合には、まず当センターに連絡が入り、職業評価を行うが、その際に(株)薬王堂での業務に必要な能力である「日付の前後が理解できているか」「簡単な接客対応が可能か」についても評

価項目に加えて確認を行うこととしている。職業評価の結果から当該業務への対応可能性が高く、かつ本人が同社の勤務条件等を承諾している場合に、(株)薬王堂の本社に受け入れを打診し、次いで面接という段取りとなる。

面接の際は、本社の人事担当者ではなくチーフ(店長)とエリアマネージャーが対応する。カウンセラーが同行して行うが、この時、対象者の了解を得たうえで、紹介や障害特性についての説明資料(「精神障害者と働く」岩手センター作成)を提示して対象者の特性、配慮事項を伝えている。また、対象者の支援を行うさまざまな機関の名称や役割等を一覧にまとめた資料も併せて提供している。面接結果が良ければ、JC支援を前提に実習(概ね3週間)、トライアル雇用(3ヶ月)、常用雇用(パート社員、6ヶ月更新)という流れで進められる。

(2)現在雇用されている精神障害者の概要

平成22年9月20日現在、11名が常用雇用、1名はトライアル雇用中である。精神疾患の診断名では、統合失調症9名、気分障害2名、その他1名である。男女別では男性7名、女性5名。年齢別に見ると、20代が4名、30代が3名、40代が3名、50代が2名となっている。一週間の勤務時間は週20時間が8名、週25時間が2名、週30時間が2名である。実習開始時は週15～20時間勤務で設定し、本人の希望や体調、仕事ぶり、店舗の業務量等により、可能であれば徐々に延長することができる。休日は週休2日制で、通院日や体調の維持を考えて連休、または火・金や木・日のように飛び飛びにするなど、それぞれ個々の状況に応じた設定をお願いしている。雇用されてからの期間は、6ヶ月未満3名、6ヶ月～1年未満3名、1年～1年6ヶ月未満2名、1年6ヶ月～2年未満1名、2

年以上2名で、最も長いのは2年10ヶ月となっている。

3 対象者の職場適応状況と支援について

(1) 作業面

作業内容は、品出し・前陳・清掃の3つが主で、能力的に対応可能な場合にはPOP作成やレジ、サッカー（袋詰め）等に携わっているケースもある。その他、作業に付随して客から商品の場所を尋ねられる等の接客対応がある。

12名の対象者はこれらの作業を行うために必要な基本的な理解力は有しており、理解や定着までの時間は個人によって差はあるものの、実習からトライアル雇用期間中には一通りの作業を行うことができるようになってきている。JC支援の中で見られた課題は次のようなことがある。

イ 作業スピード

動作がぎこちない、判断に時間がかかる、手順の定着に時間を要する、効率の悪さ等が見られ、この点について、当初多くのケースで事業所から指摘を受けている。

ロ 周囲への配慮

作業に集中し客への挨拶ができない、通路に物を置いたり作業中に客が近くにいても気がつかない等から買い物の妨げになることがあり、店員として周囲の状況に配慮して行動するということが苦手なケースが多い。

ハ 丁寧さ、正確性

適度な力加減が難しく商品に傷をつけてしまう、見落としがある（商品棚の近くで作業しており全体が見渡せないため、作業途中に声をかけられたりすると注意がそれる）等が見られた。

作業上の課題については、慣れによる習熟やJCから注意点や作業のコツ等を助言、モデリングすることにより改善をはかってきた。指摘されることの多い作業スピードに対しては、客を待たせている時や移動時には小走りする等、動作を素速くすることで時間短縮し、また店で扱う商品の種類が多いことから店内の商品の配置を図示したツールを使用し、品出しや接客対応をスムーズにできるようにしている。対象者の中には自分の行動を客観的にみることが難しい面があり、モデリングしながら対象者の理解を深めるようにしている。

ニ 易疲労性、集中力の持続

実習は1日3～4時間で設定し、基本的に休憩時間は設けていない。勤務開始が8～9時であり、早い時間は調子が出なかったり、後半では集中力が続かずボーっとする、あくびが出る、よそ見するなど疲労がうかがえることがあり、必要に応じて小休憩をとらせてもらうこともある。その他、対象者自身の気になること（家族の病気、離職、子供の発達や反抗期、受験等）があり、作業ミスにつながったケースもあった。

(2) 対人対応面

客への挨拶や接客対応（自分で分かるものは対応し、そうでなければ客に「少々お待ちください」と伝えて従業員に取り次ぐといった定型的な対応）が求められる。客から話しかけられることに抵抗がある対象者も多かったが、接客があることを知った上で同社に応募しているので、苦手でも挑戦する姿勢で取り組んでいる。

接客対応での課題として、呂律がまわりにくい、声量が小さい、声量やトーンの調節が難しい、表情の硬さ等がある。これらについては、JCとのロールプレイにより接客練習をし、個々の状況に応じたセリフの固定、なるべく短いセリフにする等の工夫をして対応できるようにしている。

また、自己判断で答える、商品の場所をいつまでも探して客を待たせてしまう等、従業員に繋ぐことができない場面もあり、JCは従業員に繋ぐタイミングや声のかけ方の助言を行っている。

作業面、対人対応面に共通していることだが、病気の発症が早い人ほど、社会経験の不足からスキルが身につけていない傾向があるようである。そうした障害特性上の課題については、事業所の理解を得て様子を見ていただいている。しかしながら、「店員として仕事できるようになる」ためには、客や周囲の従業員からの印象を意識した作業、応対ができる必要があり、JC支援においても重視して支援しているが、時間がかかる部分でもある。

(3) 通勤

本社に障害者の雇用を打診する際には、本人の居住地から通勤可能な範囲の店舗への受け入れをお願いしており、通勤の負担が大きくなるようにしている。バス、電車、自転車、自動車、徒

歩等、個々によって手段は異なるが、全員が自力通勤している。留意点として、岩手県は積雪や路面の凍結等、冬期間の厳しい気象条件があり、この時期の通勤に不安を抱く障害者は少なくない。そのため、冬を迎える前に起床時間を早めに調整したり、自転車等から公共交通機関の利用に切り替えて対応するよう助言している。

(4)出勤管理

出勤状況は、対象者のほとんどは問題なく出勤できている。体調不良により早退や欠勤があっても、事業所には障害特性上起こりうる体調変化の一つとして理解していただいております、そうした場合は当センターを含めた支援者からも状況を伝えるようにしている。一部ケースによっては欠勤や早退が続き、休み癖がつきかけたことがあり、本人の状況を見ながら出勤を促したり、出勤してもすぐ早退ではなく勤務時間中に休憩を取らせてもらって様子を見てから対応する等、事業所の協力を得て対処し、改善された例もあった。

(5)生活管理

生活面で見られた課題として、朝食を抜くことによって疲労しやすくなったり服薬しないことにつながることで、出勤前日の深酒、家族とのトラブルに起因する体調不良、その他身嗜みや整容への意識不足といったこともあり、これらについては、対象者に率直に確認して対処するようにしている。しかし、生活面の課題には、J C 支援の対応では限界がある場合も多く、地域の生活支援機関との連携が欠かせない。

(株)薬王堂では就業時間が午前からの1日4時間程度のケースが多いが、勤務後の時間を持て余してしまい生活リズムが確立できないケースがあった。そのため、余暇時間で地域の作業所や就労移行支援事業所、地域活動支援センター等を利用したり、免許の取得等にあてる等によって対応し、落ち着くことができた。

(6)健康管理

体調不良の訴えや調子を崩すことになった要因として、繁忙期で仕事がたてこみ服薬を忘れていたり、調子が良くなってきたので自己判断で服薬を調節した等、服薬の自己管理が不十分なケースが何例かあった。J C 支援では、決められた通院や服薬について随時確認を行ったり、薬の副作用がある

場合には主治医への相談を勧め、服薬の調整をしてもらうようにしている。また、必要な場合には通院に同行し、状況説明や協力を依頼することもある。

精神的に負荷がかかった時に体調を崩す人もおり、12名の対象者が実際に働くようになってから訴えがあった不安等の内容は次のようになる。

- ・新しい作業を覚えることに対する不安
- ・仕事を間違えないかどうかにに対する不安
- ・何時までに仕事を終わらせなければいけないのか分からない
- ・決められた時間までに終わらないと、今後の雇用に影響かどうかが心配
- ・忙しい時間に周囲に聞ける人がいないので不安
- ・一緒に働く従業員の態度がいつもと違うので不安
- ・従業員から声をかけられた事がどういう意味か分からず不安
- ・普段の指導者以外の方から教わり疲れを感じた
- ・仕事ができているか、会社に必要とされているのか不安
- ・休みが2日続くと出勤するのが辛い
- ・冬は苦手な季節で気持ちの落ち込みがある
- ・送別会等のイベントに出ることを迷っている
- ・チーフが変わるので不安

このように、周囲からの評価を気にしての訴えが目立ち、不安があってもそれを話したり相談したりすることができず抱え込んでいる様子が見られた。

4 考察

これまで(株)薬王堂での支援を重ねてきたことにより、支援者側で候補者が当該事業所での勤務が可能かどうかイメージがつくようになってきた。また、事前に職務内容に特化した内容を含めた職業評価を行い、本人と仕事内容や勤務条件について確認し、生活の見通しを構築しながら採用に向けて取り組むスタイルが定着してきた。このようにして「職務とのマッチングをはかる」ことは職場定着を高めることにはかなり寄与しているのではないだろうか。また、同社の採用が短時間勤務をスタートにしており「余裕をもって働ける勤務時間を保つこと」も定着要因になっているのではな

いだろうか。平成20年度障害者雇用実態調査²⁾によれば、精神障害者の週所定労働時間は30時間以上が73.1%、20時間以上～30時間未満が24.8%であり、それと比べると(株)薬王堂での就労は短時間勤務が多い状況である。しかし、このことは従来から精神障害者は疲労しやすく短時間勤務から段階的に時間を延ばすことが望ましいとされており³⁾、特性に配慮した環境ともいえる。同社において短時間勤務が浸透・定着した理由として、もともと同社店舗の勤務体制は3交代制であり、新たに障害者向けに勤務を作るのではなく既存の枠組みの中に当てはめることができたことによる。

今回12名の精神障害者へのJ C支援から得られた短時間勤務のメリットとして、作業時間が短いことと併せて対人接触の場面が少なく、体力的・精神的な負担がかかりすぎないことが挙げられる。一方、デメリットとして、日中の自由時間をうまく使えない、コミュニケーションの機会が少なく従業員との関係性を深めるのに時間がかかることが挙げられる。

既に述べたように、状況が許せば勤務時間は延長することが可能であり、作業内容の拡大、昇給もある。こういったキャリアアップのチャンスがあるということは、対象者の「就労意欲を維持・向上させる」ことに繋がっていると思われる。もちろん、就業時間の延長や職務内容の拡大等を行う際は、本人の希望と実際の就労の状態について現実的な検討ができていのか確認し、新しい課題への不安を抱きやすいといった精神障害者の特性が仕事に影響する可能性も考えて支援を進めることが重要である。実際には、必ずしも対象者の希望通りにキャリアアップができるとは言えないが、対象者がそうした見通しを持てるように事業所と調整をはかったり、仕事以外の目標を持てるように働きかけることも支援者には求められるだろう。

先に挙げた、対象者が不安を感じる場面を見ると、周囲の関わりや作業の結果について気になりやすく、不安を生じやすいことがうかがわれる。こうした対象者の精神的安定をはかるための支援として、J C支援においては、J Cから対象者へのフィードバック（事業所から聞き取った評価、J Cが日々の様子から感じ取る変化への言及や助

言等）を行っている。また、直接業務を教わったり、普段の様子を知っている同僚や上司からも同様にフィードバックをお願いしている。こうした働きかけは、対象者にとっては実感が持てるものであり、ちょっとした事柄でも声かけしてもらったことにより精神的安定につながっているのではないだろうか。

同社では、人事異動でチーフが変わる際に、新チーフへ対象者の状況を詳しく引き継ぎしていただいている。チーフが変わることで仕事のやり方に変更が生じたり、他店舗での経験則をそのまま対象者にあてはめないように、との配慮によるものである。支援者としては、事業所との連携の中で、こうした異動時に旧チーフをフォローした情報提供をしっかりと行うことを重視しており、そうした際の対応に努めているところである。

5 おわりに

これまで述べてきたように、(株)薬王堂での障害者雇用の流れは定型化されており、雇用が進むにつれ事業所や支援者の経験が重ねられている。

(株)薬王堂では障害者雇用が進み、現在障害者雇用率は達成されている状況であり、今後は更に職場定着に係る支援が求められる。

今回取り上げた支援上の課題だけではなく、新たにでてくるであろう課題に対しても、事業所や他の支援機関と協力して効果的な支援を実施できるように努めていきたい。

【参考文献】

- 1)岩手労働局:「平成21年度障害者職業紹介状況」
- 2)厚生労働省:「平成20年度障害者雇用実態調査」
- 3)独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構編:「平成22年度障害者職業生活相談員資格認定講習テキスト」、p138-150、2010
- 4)障害者職業総合センター:調査研究報告書No.54「精神障害者の雇用管理と就業支援」、p3-29、103-111、2003
- 5)障害者職業総合センター:資料シリーズNo.17「精神障害者の職業への移行と職業レディネス」、p1-10、1997
- 6)伊藤富士雄他:「障害者の雇用拡大を図るための関係者の「役割」についての一考察—(株)薬王堂での取り組みから—、第17回職業リハビリテーション研究発表会論文集、p106-109、2009

ひだクリニックにおける就労支援の取組

石井 和子(医療法人社団宙麦会 ひだクリニック 就労支援部長)

1 はじめに

精神障害者の就労は就職、定着が難しいと言われている。実際、21年6月1日現在の56人以上の民間企業での精神障害者の実雇用人数は7710.5人¹⁾、しかし、前年度の精神障害者の就職件数は9456人²⁾である。障害者職業総合センターで2008年～2009年にかけてハローワークにおける精神障害者に対する紹介就職等の実態調査でも、在職期間3ヶ月未満が3分の一を占める³⁾。

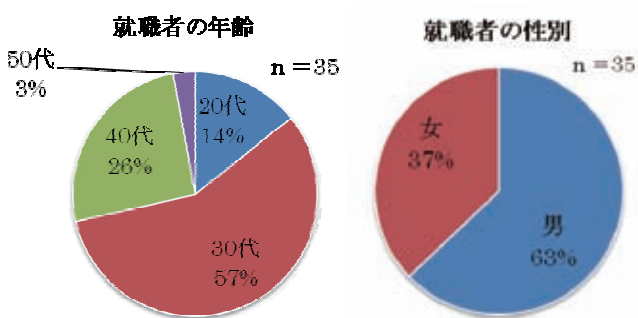
しかし、ひだクリニック就労支援部では最近の3年弱に38名の就職者を出し、うち34名が平成22年9月30日現在働いている。減少4名のうち3名は、アルバイトから正社員になるなどステップアップのための転職によるもので、実質の退職者は1名のみである。1年以上働いている人が19名、2年以上働いている人でも8名いる。この高い定着率を維持するための当就労支援部における取り組みについて報告する。

2 就職者の概要

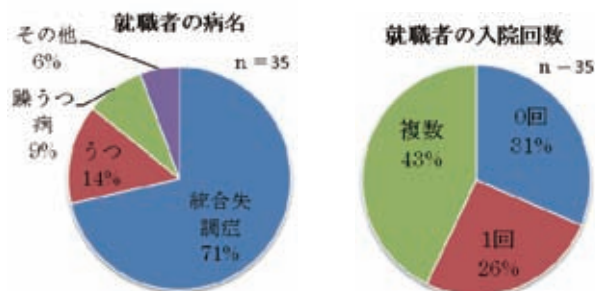
当クリニックのデイケア・デイナイトケア・ナイトケア・ショートケア（以下「デイケア」という。）のアルバイトを含む就職者は、55名である。これは、デイケア等利用者の26%を占める。スタッフが把握してないだけで実際にアルバイトをしている人を含めればもっといるかもしれない。

今回は、当就労支援部が関わって就職した35名を対象に分析をする。

年齢割合・男女比は下の図のようである。



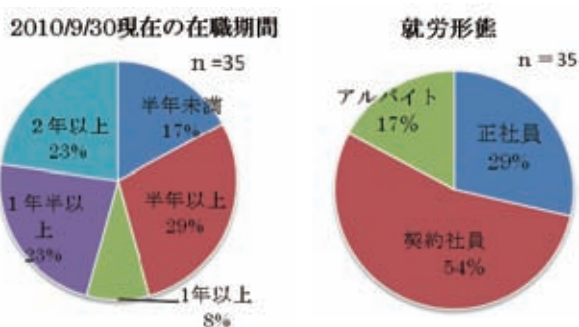
病名は統合失調症が7割を占め、入院経験者が



全体の7割、それも複数入院が4割以上を占め、決して軽症者ではないことがうかがえる。

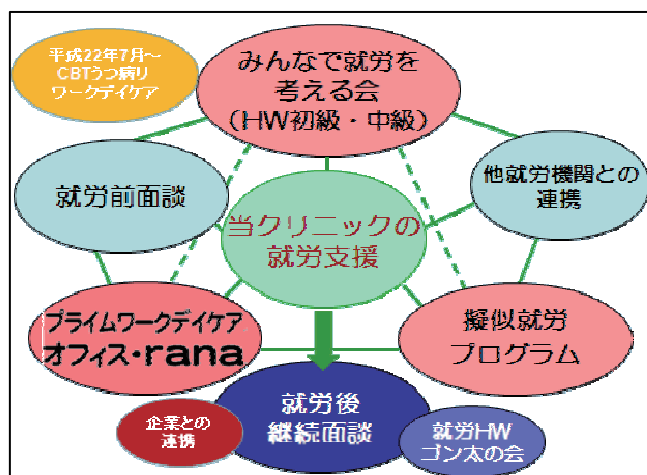
2010年9月30日現在の在職期間は下記のとおりであり。ただし、35人のうち退職した人は1名のみでその退職者も1年8か月勤務し、残りの34名に関してはこれからも在職期間が伸びていく可能性がある。

働く形態は契約社員が半数以上を占めるが、正社員で勤めるものも3割近くを占める。



3 当クリニックの就労支援の概要

当クリニックでは下図のようにいろいろな就労支援が行われている。

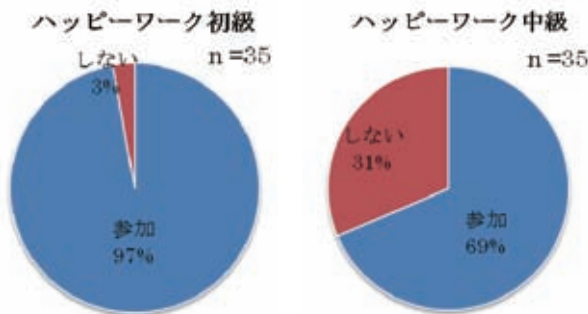


4 就職するまでの支援プログラム

中心は、「みんなで就労を考える会（通称：ハッピーワーク）初級」である。このプログラムはデイケア利用している人であればだれでも参加することができる。常時、40人近くの患者さんが参加している。ここで「働くとは自分の労働力を提供して対価を得ることであり、それは障害者であっても同様である」という基本を叩き込まれる。その上で就労のために必要な知識を学んだり、みんなで一緒に考え議論したりする。月にたった1時間のプログラムではあるが、この1時間は席を立つことを許されない。仕事をするならば、1時間はじっと席に座っていること、逆にいえばその前に必要な準備（トイレ、飲み物を用意するなど。飲み物を飲みながらの参加は可）をすることを学ぶ。

さらに、初級の中で就労意欲の高い人を対象にハッピーワーク中級を行う。中級は初級よりもより高度に、グループワークなども取り入れて就労について考える。

就職者の利用率は以下のようなものである。



デイケアでの就労面談は特別な事情がない限り、基本的に「ハッピーワーク初級」に参加している人に限っている。本当に仕事をしたい人は就労の情報が集められるプログラムは出ているはずという考えのもとによるものである。また、実際に就労面談を希望してきた患者さんに「面談をすると具合が悪くなることもあるから、止めておいたら」ということがある。それは、就労することを反対するわけではなく、「就労とは大変なこともたくさんある。だから、厳しいことを言うこともある。必要とあれば面談自体が圧迫面接のような方法を取ることもある。それだけの覚悟があるか」の確認である。覚悟が出来ていない患者さん

はそこで躊躇するが、それでも就労支援を受けたいという人が残っていく。そういう厳しいことを言わざるえないので、まず、デイケア利用の患者さんは、就労支援部の面談を申し込む前にデイケアのスタッフとまず面談することになっている。

その面談を通してそのまま就職活動を始める人もいれば、就労のためのプログラムを利用する人もいる。

就労プログラムには疑似就労プログラムとプライムワークデイケアオフィスranaがある。

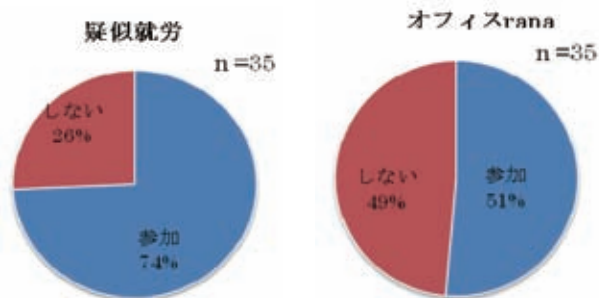
疑似就労プログラムとは、報酬付き就労プログラムで、家族教室に出ているご希望のご家族に有料でカレーを提供する「カレーハウス」、クリニックから委託されて週に1度地下1階を清掃するグループなどがある。そこにはスタッフの見守りはあってもスタッフが実際に入ることはしない。

例えば、「カレーハウス」では、患者さんが自分達でメニューや販売値段を決め、材料を購入する。売上から材料費を引き、次の材料を購入するための運営資金を残した金額が自分たちの報酬である。材料の購入の仕方はもちろん、販売値段が自分たちの「商品」に見合わなければ、次回利用していただけない。販売値段を安くしすぎると自分たちの報酬が少なくなるなど、実際に店を運営するような形で行われる。そうやって「給料」の発生する仕組みを自ら体感する。食事を提供する時の接遇の訓練の場でもある。

「プライムワークデイケアオフィスrana」は9時から17時の疑似会社訓練の場である。ここを利用するには、就労支援部との契約が必要である。就労とは自分が行きたい時に行くものではなく、決められた時間に決められた場所に行くものである。実際に、自分が週何日通えるのか、何時間ここで続けられるのかを考え、その日数、時間を決める。どうしても休む時は、会社と同様に事前連絡が必要である。なぜ休むのか電話できちんと説明できることが必要である。ただ、「具合が悪い」ではなく、具体的にどうなのかを説明し、それを聞いて本当に症状が悪いのか、ただの反応なのかを判断し、出席を勧めることもある。例えば、前日家族と喧嘩をして気分が落ち込んでいるのは「症状」ではなく、普通の「反応」であることを伝える。

実際の活動内容は、企業に勤めるのとほぼ同じような形である。タイムカードを押して、席に座ると仕事を振られる。分からない時に周りに聞くことも必要になるし、分かる人は分からない人に分かるように伝える訓練の場でもある。仕事を振るスタッフがいつもそこにいるとは限らない。職場で上司がいつも席にいると限らないのと同じである。ここでは、会社で起こりうるすべてのことが起こる。スタッフはわざと嫌味をいうこともあるし、失敗をネチネチということもある。もちろん各利用者のストレス耐性を理解した上での行動である。「計算された嫌味」で必要な部分だけを自分に取り入れ、それ以外は流すこと。人が言われているのを聞いて具合悪くなる人も同様である。ここでの訓練を卒業して就職した人の中には、「ranaで17時になって自分の仕事が終わっていれば他の人がまだやっても必要以上の気を回さず『お先に失礼します』と挨拶して帰ることをしていたために、就職後もそれが役立った」という声も上がっている。

また、SSTや疾患についての学習、心理教育、体力をつけるスポーツプログラムなど患者さんに必要なことは、各患者さんに合わせてその時間だけranaの業務の一部として一般デイケアのプログラムに参加する。

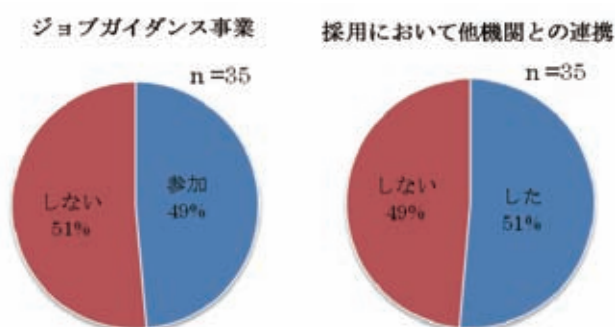


他機関との連携も盛んである。

ハローワークとは、精神障害者ジョブガイダンス事業は毎年行い、ハローワーク専門援助部門との連携・どの患者さんがどのくらいハローワークに通っているかを含め、情報のやり取りを行っている。また、雇用指導室からの企業の情報をいただいたり、実際に企業をクリニックに連れてきていただき訓練の様子を見学していただいたりして、採用につながることもある。

障害者職業センターや就労・生活支援センター

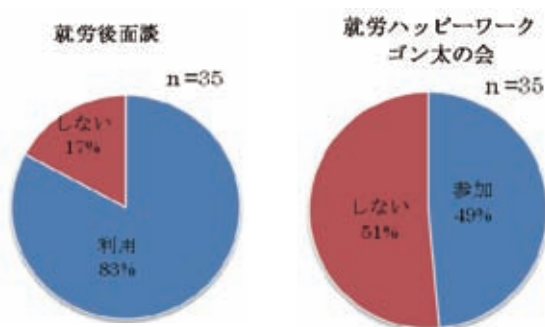
の利用・連携も行い、いろいろな立場からそれぞれの支援者の意見を伺いながら就労計画を立てる。採用について他機関と連携してケースが、半分以上を超える。障害者職業総合センターで2008年～2009年にかけてハローワークにおける精神障害者に対する紹介就職等の実態調査³⁾の中で支援機関（医療機関を含む）との連携ありが33.4%とあったが、今回は我々医療機関が支援連携した上に、少なくとももう一つ支援機関と利用している人が半分以上を超えるということでは、一人についての連携機関の多さがわかる。



5 就職後の定着支援

以上の方法で就職に繋がっていった患者さんをどう定着させるかも課題である。

当クリニックはナイトケアも併設しているので平日も夜8時まで就労支援部も残っている。何か困ったことがある時など仕事が終わった後、クリニックに寄って就労面談をすることが可能である。また、日曜日でもデイケアがあるので平日に来ることが出来ない患者さんは日曜日を利用して相談が出来る。特に、就職間もない人は毎日のように仕事帰りにクリニックに寄って就労支援部と相談したり、仲間たちと語り合っリフレッシュして翌日の仕事に向かう人が多い。



また、就職後も月に一回、就職者用のハッピー

ワークが行われ、共通する仕事に対する悩みを一緒に考え、焦り、不安、弛みなどを修正する。その後、就職者達だけの食事会（通称：ゴン太の会）を行うことで、職場では障害者が自分一人であったとしても、ここでは一人ではない仲間意識を高めている。

6 雇用した企業への支援

企業とも連携し続け、何か対応などわからないことがあればいつでも相談に乗る企業への支援も70%以上のケースで行っている。企業は精神医学や精神保健のプロではない。対応の仕方や病気について判らないことも多い。そのため、企業も不安になる。例えば、「この人にこんな仕事をふってもいいのか」といった問い合わせも多い。企業が直接患者さんに注意したいことを注意すると傷つけてしまうのではと心配な場合は就労支援部に電話をいただいて、就労支援部経由で面談を通して本人に伝えることもしている。企業から就労支援部への電話やメールは非常に多い。企業の人事担当者がクリニックにいらしたり、就労支援部が企業に訪問したりして情報交換することもある。アメリカのサンディエゴ州立大学のフレッド・マクファーレン博士が「職業リハビリテーションの専門職は、二つの顧客（カスタマー）、すなわち、障害者と彼らを雇用する企業の満足を同時にもたらし必要性がある」と言っているが、まさに、障害者の就職・定着にはこれが必要であると考えているからである。

もちろん、定着支援でも就労・生活支援センター等と連携して行う。場合によってはジョブコーチを入れたり、就労支援部が企業訪問出来ない場合、就労・生活支援センターにお願いしたりする。

7 おわりに

なぜ、精神障害者は3ヶ月未満の在職期間が3分の1を占めると言われているのに、入院経験者が半分以上という決して軽症ではない精神障害者

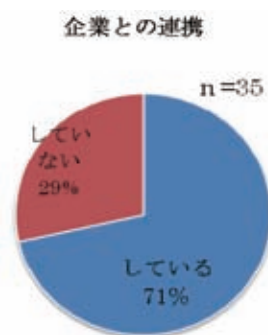
がほとんど退職せずに就職を続けているのか。やはり、就職前に「働くということがどういうことか」をきちんと伝え、実際に働いた時にギャップが生じないようにしているからと思われる。35名が全員同じプログラムに参加したわけではない。プログラムによって参加率が半分程度なものもそれぞれに必要なものを就労計画の中に取り組みでいった結果である。

そして、就職後も、働く本人とともに雇用している企業を支援することで、軽症でない精神障害者も長く定着出来ると考えている。

さらに、就労支援部が関わらず就職した人達にも同じような定着支援をすることで、精神障害者全体の定着率を上げ、企業が安心して精神障害者を採用できるようにしたい。

【参考文献】

- 1)厚生労働省 職業安定局高齢・障害者雇用対策部障害者雇用対策課 平成21年11月20日発表 Press Release
- 2)厚生労働省 職業安定局高齢・障害者雇用対策部障害者雇用対策課 平成22年5月7日発表 Press Release
- 3)障害者職業総合センター:精神障害者の雇用促進のための就業状況等に関する調査研究、「調査研究報告書No.95」障害者職業総合センター(2010)



精神障害者の一般就労促進に向けた 就労移行支援事業所と企業のコラボレーション

－職場体験実習とピアサポートによるエンパワメント－

服部 浩之(社会福祉法人 JHC 板橋会 社会就労センター プロデュース道 就労支援員)

1 はじめに

社会福祉法人 JHC 板橋会 社会就労センタープロデュース道(就労移行支援事業。以下「プロデュース道」という。)は精神障害者の一般企業で働きたいという願いに対して、就労準備訓練の場の提供、求職活動や定着などの就労支援を行っている。まず、施設内のカフェレストランでの就労準備訓練では職場でのマナーや仕事への責任感、協調性、職業生活を維持するための生活リズムなど職業生活習慣を確立するための場である。また、平成 18 年 4 月より、プロデュース道が生活協同組合コープとうきょう板橋センターと業務委託契約を結び、施設外就労プログラム(以下「職場体験実習」という。)を提供している。職場体験実習は実際に企業に身をおいて自分の現在の力を認識し、支援者もまた就労支援にあたる上でのアセスメントの機会であり、特に就労経験が少ない、またブランクの長い障害者にとって不可欠であると考えているからである。

事業開始以前にも関係機関連携の中で実習のチャンスの開拓は行われてきたが、就労移行支援事業として常時利用者がチャレンジできる企業実習の場を渴望しており、平成 18 年度、東京都の「施設外授産の活用による就職促進事業(以下、施設外授産事業)」にエントリーして開始した。平成 19 年 10 月に独自契約の「施設外職場体験実習」として継続、平成 22 年 9 月現在で 26 名が利用し、実習後、半数の利用者が就職された。

行政がこの事業をコーディネートしてくださって、企業は福祉の領域に仕事の現場を提供して下さり、現在の職場体験実習がある。福祉と企業と行政のコラボレーションなくしては生まれなかった事業である。

2 施設外授産事業と施設外職場体験実習コープとうきょう板橋センターでの取り組みについて

(1)施設外授産事業の開始と、施設外職場体験実習への移行

施設外授産事業自体は知的障害者の施設で既に実施されており、その効果を受けて平成 17 年当時、翌年の精神障害者の雇用率算定を前にして精神障害者のモデル雇用事例をぜひ生み出したいという行政担当者の熱い思いから検討された。そして、東京都の当時の担当課、産業労働局職員から東京都障害者職業センター職員の連携により、コープとうきょうと JHC 板橋会とでの実施が決定した。東京都の助成事業として開始したが、平成 19 年 10 月、プロデュース道が自立支援法へ移行したことに伴い都の助成事業は終了となった。しかし、それまで 1 年半の障害をもつ方の一般就労へのステップアップを促進する効果の実績をコープとうきょうとプロデュース道の双方が大切に思い、独自で業務委託契約を締結し、「施設外職場体験実習」として事業を継続していくことにした。

(2)職場体験実習の内容

業務は月曜日から木曜日の週 4 日、基本的に 4～5 名の利用者と 1 名の指導員のチームで働く。朝 9 時までに板橋センターに出勤、会議室で朝のミーティングを行う。「気分調べ」と、前日からの連絡事項の確認、1 日の目標設定、準備体操などを行う。(JHC 板橋会では「気分調べ」を行うことで、その日その時の気分や思い、体調などを自己認識し、言葉にして人に伝えてありのまま受け入れられることで安心感と自己肯定感を得ることにつながっていくと考えている。)その後倉庫内で、翌日、お客様にドライバーが個別宅配する日用品の仕分け作業を行う。仕分け後に板橋センターのパートさんに業務を引き継ぎ、

トラックの出る位置に配置してもらうため、時間間に合う作業のスピードも求められる。

一日に仕分ける総数は平均すると約 1600 点ほど。オムツ、トイレットペーパーから 20 ペットボトルの 6 本入りケースやビール 24 缶入りの箱、年末には門松や正月飾りなど、その内容は多岐に渡る。これらを正確且つ迅速に仕分けるためには作業方法のノウハウを身につけ、チームで協力するために連絡・報告・相談、コミュニケーションが欠かせない。

また体調の良し悪しはあっても、欠勤をすれば他の人に負担をかけてしまうことにもなるため、簡単には休めないことも実感し、安定した出勤と体調管理の大切さを学ぶ。仲間同士で励まし学びあい、次のステップへ行く先輩の姿から教わり、新たに入ってくる後輩から頼られ、責任感を身につけていく。

作業が終わると、帰りのミーティングを行う。感想とそれぞれの一日の目標について振り返りを分かち合う。目標を達成できなくても、やれたこと、学べたことも話し合う。

表1 一日のスケジュール

9:00	朝のミーティング
9:15	仕分け作業準備作業
9:30	飲料の仕分け
11:00	休憩 5 分
11:05	商品カタログ、カレンダーやハンガー、箒などの商品、オムツの仕分け
12:00	休憩 15 分
12:15	トイレットペーパー仕分け 衣料品の仕分け
13:30	仕分け作業終了・パートさんへの業務引き継ぎ
14:00	帰りのミーティング

(3) 指導員の関わり

指導員は現場においては、施設職員として利用者の個別性に応じて支援する役割と企業からの委託業務内容の完遂に責任を持つ立場であるとともに、チームリーダーである。作業の進行が安全に滞りなく進むように納品されてきた商品をすべて確認し、スムーズに仕分けられるように整理を行いつつ、利用

者とともに仕分け作業を行う。利用者と一緒に作業を行うことで作業の悩みや苦勞を分かち合い、信頼関係が築かれていく。また、声を掛け合いながらチームの一員として動くことで、「Aさんはよく周りのことをみているな」「Bさんはとても丁寧に商品を扱って、それでいてスピードもあるな」「Cさんはとてもよく声が出ていて連携が取りやすいな」などのやりとりに気づき学ばせていただくことができる。

作業の手順に変化が生じた時には指導員が板橋センターから指示を受け、チームに伝達する。業務に関わる責任を利用者が過度に負わないようにすることで、安心して実習を行えるように配慮工夫をする。

実習開始当初は安心して、仕事を覚えていける環境づくりと支援を行うが、慣れてくると徐々に自分で判断する部分を増やしていけるようにしつつ、油断からのミスも出始める時期であることもおさえながら見守りを行っていくなど、利用者への関わり方も、習熟度によって変化していく。安定して出勤するだけでなく、作業の早さも求められることも伝えていき、徐々にベテランとしての責任感を持つことを求めていくように働きかけていく。さらには、グループのリーダー的役割を果たしてもらうよう、仕事を終えるための段取りや組み立てなども考慮した行動を期待する。

企業に対して職員自身の責任を果たすために、ある意味で「職場の上司」と同様に利用者にも責任ある行動を求める関わりをする点は、職場体験実習指導員の特徴といえる。

(4) ミーティングと、チームで働くことのエンパワメント

月曜日から木曜日は板橋センターで作業を行うが、金曜日にはプロデュース道の事業所に出勤し、コープで働くメンバーと指導員で構成する就労ミーティングを行っている。ここでは、職場体験実習を通して感じたこと、困ったこと、気付いたことを出し合い検討して、作業効率を工夫したり仕事の質を高めたり、新しいメンバーにちょっとした知恵を分かち合い伝授してチームの力を高めている。仕事を継続していくための日常生活のリズム、体調管理のしかた、余暇の過ごし方などの振り返りを一人一人順番

に話し、分かち合う。またその時々メンバーがもつ課題に応じてSSTを活用し、ビジネスマナーを学びあう。ここは指導員の言葉ではなく、仲間同士の中で先輩が経験を伝えて学びあい、共感・共有しあう場である。

特に同じ現場でのグループ実習を行うために、先輩は後輩が抱く悩み、苦勞を乗り越えてきているため温かく、親身に助言をすることができる。実習を開始したばかりのメンバーが先輩の作業速度を目にし、「僕が1種類の商品分けてる間に皆は2種類とか3種類仕分けてて、足を引っ張っちゃってる気がするんです。」と打ち明けると、先輩たちからは「自分も最初はできなかつたですよ。その時の先輩も早くやらないでいいって言ってくれました。慣れれば早くなりますよ!」「最初から早くは出来ないうですよ。」「まずは、商品を丁寧に扱うところからはじめてくれれば大丈夫です。」「慣れないうちは早さは考えないで正確にやってほしいです。」などといった言葉が返ってきて、新しいメンバーも安心して「自分のペースでやっていこう」と思えて落ち着きを取り戻す。そして、その経験に裏打ちされた言葉は次の後輩へと受け継がれていくのである。

月に一回、センター長がミーティングを行って下さっている。職業生活にブランクのある利用者にとって、企業の上司と直接接する貴重な場である。ここではコープとうきょうの商品の勉強をはじめ、社内研修で使用するビデオを見せてくれたりと、職員と同様の教育の機会を頂いている。また、仕分け作業という目の前の仕事が、どう他の業務やコープという企業のもつ社会的役割につながっているのかという意識を高めてくれる。

(5)他機関との連携

施設外職場体験実習では障害者就業・生活支援センターワーキング・トライ（以下「ワーキング・トライ」という。）と連携をとって行う。定期的に振り返り面接を合同で行ったり、実習での出来事、状況をこまめに連絡しあい、情報をリアルタイムで共有するようにしている。そうすることで、実際に求職支援を連携して行う際により深くその人の状況やできること、得意なこと、課題となることなどのアセ

メントを共有することが出来る。こうしたことが、よりその人にあった仕事を探し、職業のマッチングにつながっていくと考えるからである。

時には障害者職業センターの適性検査などを利用することもある。第三者の目からの評価を受けることでさらに自身を客観視する機会になるからである。

3 事業を維持していくために

企業内で行う実習だからこそ、得られることは多い。それは指導員が伝えることでは得られない、企業の中に身をおいて利用者自身が実感して学ぶことである。その場と学べる環境を創り上げていくこと、維持調整していくことが、指導員や職員に求められる。

現場ではコープとうきょうからの業務委託としてきちんと仕事を仕上げること。コープとうきょう板橋センターとの業務上の連絡、調整。コープとうきょう板橋センターとしてもセンター長ミーティングへのセンター長の派遣やミーティング時間の会議室の確保など「職場体験実習」のためのさまざまな協力をして下さっている。

業務連絡会議として月に一回、コープとうきょうとプロデュース道で会議の場を設けている。この場では、業務に関する情報共有だけでなく、契約に関すること、利用者一人一人の課題の確認や現況報告などを行っている。日常業務の中では話し合えないお互いの要望なども伝え合う機会である。

また、月一回は職員会議を開き、現場指導員とプロデュース道の個別担当職員が集まり、現場の状況や、利用者一人一人の強みや課題などの評価、支援の方向性や関わりについてなどを共有している。

これらの密な連絡と話し合いにより、事業がスムーズに運営されていく。

4 施設外職場体験実習参加者の言葉から

施設外職場体験実習は実習を行っている利用者にのみだけでなく、周囲にも大きな意味を持つ事業である。

プロデュース道の施設内で活動する利用者にはコープでの企業実習の経験を伝えることで、施設内で訓練している人に就労の希望と意欲につながる。施設

外職場体験実習の見学会を行うときには、ついこの間まで施設内のレストランで一緒に作業をしていた仲間が額に汗して、キビキビと商品仕分け作業をしている姿を目の当たりにして、施設内の利用者も企業で働くとはどういうことか、仕事をする仲間の姿から学ぶことが出来る。

コープとうきょう板橋センターにはハローワークの方やこれから障害者雇用をしようという企業の方などの見学者も受け入れていただくことが多い。障害者が倉庫内で大きな声をかけあって真面目に仕事に取り組む姿を直に見て頂き、企業の障害者理解につながる機会である。

また、他の福祉施設との「コープとうきょうの体験談」交流会を行ったときには「希望が持てました！」といった言葉を感想として頂くこともできた。実習している利用者自身にとってもコープとうきょうでの体験談を話すことは本人も自分の積み重ねてきたものを認識し、自己肯定感を得るとともに、これから就労を目指そうとする人にとっては希望となる。

この事業に参加した人の体験談を聞くと、一步一步焦ることなく行うこと、挨拶や睡眠時間、日々の過ごし方などの基本的なことがとても大切だということが伝わってくる。そして何より、経験する場というものがいかに大切か、必要とされているのかが感じ取れるのである。

5 おわりに

行政がコーディネートし、企業と福祉が連携をしてよりよい形を作り上げ、継続していく。その過程で得られるものは、企業や支援者にとっても大きなものだ。

コープとうきょう専務補佐の渡邊秀昭氏は『精神障害者の働きたいをかなえる 福祉・企業・行政によるコラボレーション』¹⁾の中で次のように語っている。「事業所に障害者を迎え入れることで、『職場の風土が変わる。人間の見方が深まる。したがってマネジメントの質が変わる』、これが私の持論です。『企業は人』とよく言われますが、その人というものがそもそも大変難しいものです。」

コープとうきょう板橋センターでは、センター長

以下管理職、正規雇用職員、業務委託先の子会社社員、事務と倉庫のパート従業員、パートとして雇用されている障害を持つ従業員、そして私たちプロデュース道の利用者と職員という多くの立場の人々が同じ現場で働いている。障害者雇用は、就労を目指す障害者だけでなく、企業の環境にもよい影響を与えることが出来る。企業内での障害者の就労支援はそういった効果も期待できる。

この事業は行政の中で施設外授産事業を開始するべく奔走してくれた方々が今を作ってくれた。

コープとうきょうが施設外授産事業の開始を受け入れて下さったから、開始することができた。施設外授産事業の終了が訪れても前向きな検討があり、業務委託契約を続けていただけたから、今も事業を続けていられる。事業を継続しているから、障害者の就労支援を続けることができ、企業内で経験を積むことができ、就職につながる方が出た。その姿を見て、新たに実習に挑戦したい！という方がでてくる。

10名以上の方がこの事業を経て就職して行った。これは、福祉・企業・行政がうまくコラボレーションできたからこそその実績であり、これからも継続していきたいと思う。

心の病を抱えて働いている方も企業には多くいるはずである。これからの福祉は、企業とつながっていくことで直接的な就労支援だけでなく、メンタルヘルスの学習機会の提供も行うことが出来るのではないか。そしてそれは、心の病の予防につながり、それらもまた、我々の大切な仕事なのである。

【参考文献】

¹⁾ 生活協同組合コープとうきょう・社会福祉法人 JHC 板橋会：「精神障害者の働きたいをかなえる 福祉・企業・行政のコラボレーション」、p99、エンパワメント研究所(2010)