

企業における障害者の定着支援とSST

○北野谷 麻穂（大東コーポレートサービス株式会社業務課）

山崎 亨（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（以下「コーポレート」という。）は、2005年5月、障害者雇用を目的として、大東建託株式会社 100%出資による子会社として設立された。

親会社である大東建託株式会社は、土地所有者にアパートやマンション、店舗などの賃貸事業を提案し、建物の設計・施工・管理・運営を業務とする土地活用の専門会社である。

コーポレートは、知的障害者4名、身体障害者1名、障害者職業生活相談員（以下「相談員」という。）3名の計8名からスタートした。現在社員数は82名となり、そのうち53名が障害者である（知的障害者27名、身体障害者15名、精神障害者11名）。

主な業務は親会社や関連会社の事務作業である。シュレッター処理、各種物品の配送作業、名刺作成、文書のスキャン作業、アンケート入力、アパートの鍵の回収・管理・発送、ゴム印・建築物のペーパークラフト（模型）作成など、現在400種類以上の業務に対応している。

2008年5月には北九州事業所を開設し、オンデマンド印刷事業に取り組みはじめ、2010年10月には浦安事業所を浦安市ワークステーション内に設置し、オフセット印刷や看板作製などに取り組んでいる。浦安市ワークステーションとは浦安市が建設した建物に障害者就労支援センター・福祉的就労施設・民間企業が併設した全国初の複合施設である。

2 雇用定着における課題① ～雇用管理の難しさ～

主に精神障害者について、雇用当初、「フルタイムで働けます」の言葉をそのまま受け止め、フルタイムの正社員として採用したが、しばらくすると遅刻・早退・欠勤が多くなるなど、雇用管理がうまくいかなかった。職場だけではなく、生活面でのストレスを抱える中、無理をしながら勤務したことも要因のひとつと考え、職場・生活面の両面へのストレスをサポートする必要性を感じた。

3 雇用定着における課題② ～「表現できない」ことへのストレス～

設立当初、仕事は確保できても、単純な業務でさえ、「教えること」が困難だった。知的・発達障害を持つ社員は作業過程のミスを指摘しただけで、怒られたと勘違いし、「首になる…」などと言って、激しく落ち込み、業務が手に付かなくなってしまったり、ミスを隠すために嘘をついたり、声をかけられても応答ができないなど、萎縮してしまっていた。また、指示理解はできていても、思っていることを伝えられない、表せない、話しかけられても、受け答えの仕方が分からないなど、障害を持つ社員が自分の気持ちを表現できないことがストレスのひとつとなっていたことに気がついた。その結果、物にあたったり、カッとなって飛びかかったり、暴言を吐くなどの行動が頻発していたと言える。

4 定着支援を目指して ～リカバリーの4段階の導入～

社員が長く安心して働くことができる環境作りを目指し、定着支援の手法でもあるリカバリーの考え方を取り入れている。リカバリーとは社員が人として尊重され、希望を取り戻し、社会で活躍して、自分の目標に向かった仕事に挑戦しながら、かけがいのない人生を歩んでいくことを意味している。前田ケイ氏¹⁾は、リカバリーを第1段階の「希望」、第2段階の「エンパワメント」、第3段階の「自己責任」、第4段階の「生活の中での有意義な役割」の4段階に分けている。

これらをもとにコーポレートでは社員の入社基準として、症状の重さ、病名、能力などで判断するようなアセスメントはせず、本人が「働きたい」という希望を尊重する。

第2段階の「エンパワメント」では、社員に様々な不足があっても、あきらめずに新しいことに挑戦することを励まし、本人の取り組みをソーシャルスキルズトレーニング（以下「SST」という。）を社内研修として、取り入れて支援している。

「エンパワメント」の効果により、少しずつ自信が

ついてくると、働く職場がより良くなるためにはどうしたら良いかを考え、意見を述べる主体性が芽生えてくる。これが第3段階である。

このように環境を整えることで、障害とは関係なく、会社の一員として有意義な役割を持ち、その役割を果たしていくことで、仕事に充実感・満足感を得ることができる。これらの考えをもとに始めた取り組みについて紹介する。

5 SSTへの取り組み ～社内研修として～

社員のマナー改善・コミュニケーション能力向上のトレーニングとして、SSTを導入した。まず、相談員が2006年8月からSSTの諸研修に参加、約1年後の2007年7月より、SSTのリーダーの経験を持つ精神保健福祉士を中心に社内研修として開始した。

はじめに精神・身体障害者対象に「ひとりSST」を開始、2007年10月より知的障害者を対象に問題解決法を用いた「グループSST」、2008年12月より身体・知的・精神障害者対象にステップバイステップ方式を用いた「グループSST」を行った。「ひとりSST」とはリーダーと社員が1対1で行う個別のSSTである。グループに抵抗のある精神障害を持つ社員でも、日常で困っていることや悩んでいること、取り組んでみたいことを遠慮せず話せるよう配慮し、導入した。

毎週金曜日16:00-16:30に業務の振り返りを通じて、各人が持っている課題をSSTのテーマとして挙げ、「ひとりSST」を行った。そのテーマは『SSTコミュニケーションスキルアップ講座』としてまとめている。その一部は図1で示したとおり。

●ひとりSST【精神・身体障害者対象】

第1回	将来の希望について
第2回	SSTって何？
第3回	違う課の社員から、冗談を振られた場合
第4回	冗談に対して、どのように切り返すか
第5・6回	共通の話題さがし
第7回	相手に質問してみましょう
第8回	相手の言っていることがわからない場合
第9回	うれしい気持ち・感謝の言葉を伝える
第10回	自分の気持ちを交えて会話する
第11回	自分のストレス探し
第12回	言いたいことを、相手に伝える
第13回	ほめ言葉を受け入れ、自分の気持ちを伝える
第14回	望まない言葉がけへの対応
第15回	ワークパーソナリティと職場環境 など

図1 取り組み課題例(ひとりSST)

「グループSST」では知的・発達障害を持つ社員は主にエレベーターの乗り方、電話のかけ方、報告の仕方、などの業務に必要なマナーおよび社員の受信(相手の話を聞いて、受け答える)・発信(自分の思っていることを伝える)を中心に行った。

グループSST【知的障害者対象】

【問題解決法・課題】

- ①初めて会った人と話すとき、どんなことに気をつけますか？
- ②違う課の社員と話すとき、どんなことに気をつけますか？
- ③業務中に聞きたいことがある。相談員が忙しい場合、どうしますか？
- ④業務の指示を受けたが、やり方がまだわからない場合、どうしますか？
- ⑤業務中、使用していたものがなくなった場合、どうしますか？
- ⑥相手の言っていることがわからない場合、どうしますか？
- ⑦業務中に、相手に傷つけられる一言を言われた場合、どうしますか？
- ⑧業務中、違うやり方で取り組んでいる社員を見つけた場合、どうしますか？
- ⑨通勤中、電車の中で寝てしまう。乗り過ごさないためには、どうしますか？
- ⑩通勤中、電車の中に傘を忘れたら、どうしますか？
- ⑪業務中、相手に伝えた内容を、どう確認しますか？
- ⑫業務中、眠たくなったら、どうしますか？
- ⑬相手の名前を忘れたとき、どうしますか？
- ⑭相談員に質問する際、うまくまとめるには、どうしますか？
- ⑮会話中に間違えた返答をした場合、どうしますか？
- ⑯業務の方法が変わって混乱した場合、どうしますか？
- ⑰職場の人を遊びに誘う際、どうしますか？
- ⑱業務中、相手にお願いしたいことがある場合、うまく頼むにはどうしますか？

図2 取り組み課題例(グループSST)

現在までSSTを継続し、精神障害を持つ社員は、振り返りで職場と生活の両方の話を話せる体制を作ったことで、不安によるストレスの軽減を図ることができた。そして、社員が話した悩みや問題に対し、SSTを使って、具体的な取り組み方を示し、職場で実践することで、日常生活に必要な対人技能やストレス対処技術が少しずつ身についた。こうして職場でコミュニケーションの練習を積み重ね、成功体験を積むことにより、対人関係への不安を和らげ、自信を取り戻すことへとつながった。

また、知的・発達障害を持つ社員もマナーに関する具体的な行動について、グループで共通認識を持つことで、互いに教え合う環境や良いところを見てほめ合う環境が生まれた。

6 昼休みの過ごし方 ～ゲームを取り入れる～

ゲームを取り入れた本来の目的としては、昼休みの過ごし方が分からない社員が多く、他企業のフロアに行ってしまう、些細なことで社員同士が口論になるといった行動が目立ち、それらを回避するにはどうしたら良いかを考え、相談員がトランプを持参したことから始まった。その後、2008年5月ごろより、トランプだけでは社員が飽きてしまい続かないため、業務に必

要な漢字や計算などを使う学習ゲームや海外の珍しいゲームなどバラエティに富んだ物を相談員が選び、会社が購入するようになった。現在、15種類以上のゲームがある。



ゲームの一例

ゲームを行いたい社員は食事を済ませた後、好きなゲームを取り出し、必要人数が集まったら始め、参加者は途中参加・退出も可である。



昼休みの風景

昼休みを利用したリクリエーション活動は業務のリフレッシュになる、また、他のフロアに行ってしまう、社員同士の口論などの問題となっていた行動を避けることができるだけでなく、他の効果も認められた。

- (1) ゲームを通じ、健常者・障害者という枠組みや他の課の社員との関わりが生まれ、対人関係が広がり、さらに良好になった。
- (2) ゲームを進めるにおいて、一定のルールがあることを知り、「ルールを守る」ということ

の意識付けと経験にもつながった。

- (3) 出来ない社員へ教える、できるまで待つなど、社員同士でフォローし合う関係が生まれた。
- (4) 業務内でトラブルがあった社員同士がゲームで一緒に遊ぶなど、人間関係を修復する作用もみられた。
- (5) 実習生が職場の環境に馴染みやすくなる。
- (6) 社員が実習生や研修生などの初対面の方を誘う、ルールを教え、場を仕切る場面がみられるなど、社員の社会性の向上がみられた。

7 まとめ・今後の課題

振り返りに「ひとりSST」を導入したことで、コミュニケーションによるつまづきをひとつひとつクリアにすることができた。また、具体的な表現方法の練習を繰り返すことで、気持ちの表現方法が明確になり、受発信がスムーズに行われるようになったことで、無用な口論が減った。さらに、昼休みのレクリエーション活動をSST実施の場とすることで、業務のリフレッシュになるだけでなく、他課や実習生との交流が自然と行われたり、社員同士が助け合い、フォローし合うような空気が生まれたり、社員の社会性が身に付いたことで、人間関係が良好になった。

今後の課題としては、社員の多くが基本的なコミュニケーション能力は身に付いていることから、さらにレベルを上げたテーマを設定する、SSTの実施回数を増やし、その身に付いた能力を維持・向上するなど、次の段階へ向けた新たな取り組みを模索する必要がある。

【参考文献】

- 1) 前田ケイ:「ビレッジから学ぶリカバリーへの道」金剛出版 (2005)

『僕が僕であるために…』 私たち指導員はどうあるべきか？

ー彼らが持つストレングスを生かし彼らを職場定着に導いた指導員は“何か”を持っているー

植松 若菜（株式会社リースサンキュー 障害者職業生活相談員/社会福祉士・精神保健福祉士）

1 企業における就労支援の実際

現在、弊社には知的障がい者22名、発達障がい者2名、身体障がい者1名の計25名が勤務し、そのうちの10名が重度障がい者である。勤続年数は最長で23年、最短の者でも2年になる。私が弊社の障がい者指導に携わってからこの5年の間に障がい者社員が11名増えた。さらに退社した者・実習で終了してしまった者・職場体験実習を行った者も含めると、70人近くの障がい者と私は接してきた計算になる。

以上のことからわかるように、障がい者を雇用している企業では、現に就職している障がい者社員の指導以外に、就職を目指す障がい者や学生の指導も多く、短期間で評価を求められたり、決断を迫られたりすることがある。また特別支援学校や福祉施設主催の企業見学会などもあり、そこでは保護者への説明を行ったり質問に答えたりすることもある。さらに最近では、指導員の実習、つまりこれから障がい者の就労支援を希望している指導員の实習も増えてきている。

要するに、企業における就労支援は、採用された障がい者の就労支援だけではなくてなっているのが現状なのである。

2 企業における就労支援の魅力は？

私は就労支援という仕事が大好きだ。今までいろいろな仕事に携わってきたが、この仕事が一番魅力的な仕事だと思っている。では、どういう所に魅力を感じているのか？

障がい者にとって企業で働くメリットは、単に収入を得るだけではない。仕事の技術を習得すると同時に、社会性を身につけ、精神力を鍛え、人間性を成長させることが出来る。ここで重要になってくるのが障がい者と指導員の相性である。障がい者がどんなに素晴らしい素質を持っていたとしても、それを生かしてくれる指導員と出会わなければ、才能を開花させられないかもしれない。また、障がい者との相性は指導員側にも良い支援

をする上で重要になってくる。指導員も障がい者もみんなその前に“人”である。“人”が“人”を指導するには相当の熱意が必要で、興味のない人に対してその熱意を長期継続させるのは難しい。しかし、自分が面接し「この人を育ててみたい！」「この人にはあの仕事が向いているかもしれない」といった魅力や可能性を感じ採用を決断した障がい者には、より一層指導に熱が入る。そして、長期的に関わることでいろいろな困難と一緒に乗り越え、その先の成長を共に喜ぶことも出来るし、互いに親近感も湧く。もちろん障がい者の指導は一筋縄ではいかず、日々困難にぶつかり、悩んだり苦しんだりすることが多い。でも、その苦悩が指導員をも成長させてくれる。

そういった日々の関わりが、指導者と障がい者の関係を、指導者と指導を受ける者という関係から、仕事上のパートナーという関係に変貌させてくれる可能性が出てくる。これが企業における就労支援の最大の魅力なのである。

《就労支援の魅力とは…》

- ① 一緒に働く仲間を自ら選ぶことが出来る
- ② 障がい者を教育・マネジメント出来る
- ③ 障がい者を長期的に指導できる
- ④ 指導者と一緒に成長出来る
- ⑤ 障がい者が“良き相棒”になるかも？

3 就労支援の陥りやすい危険とは？

最近、障がい者指導員を配置している企業が少しずつ増えてきたが、それでも指導員一人あたりの障がい者担当数はかなり多いのが現状である。弊社を例にとっても、25名の障がい者支援を私一人で行っている。弊社に限らず、どこの企業でも1人で多くの障がい者の指導をしており、問題発生や実習受け入れ等が重なれば、障がい者指導員にとってかなりの負担となる。ここで、対応や方法を間違えた場合に起こる危険を述べる。

① バーンアウト

いわゆる燃え尽き症候群である。企業の指導員

は障がい者をどこまで支援すべきなのか？職場の技術指導のみ？それとも生活上の問題全てか？

就職している障がい者に問題が発覚した場合、企業の障がい者指導員がまず対応することになる。仕事上の問題以外であっても、部下である障がい者が困っていれば指導員は何かしら行動を起こさざるを得ない。ここで、その対応に一人で当たってしまうと、指導員のキャパシティを超えかねず、精神を病む可能性が出てくる。障がい者の抱える問題は簡単に解決できないような場合が多い。全ての障がい者の全ての問題に関わることは、指導員としては最良の方法ではない。一人で抱え込まず、その問題の専門家に委ねたほうが問題解決につながりやすい。指導員は、自己的人脈を最大限に利用し、ある意味周囲を巻き込みながら問題を解決していくスタイルを構築すべきである。

② パワーハラスメント・虐待

『職場におけるパワーハラスメント防止のために』（財団法人21世紀職業財団刊行）によると、パワーハラスメントの定義は「職務上、教育上、能力上の優越的地位を利用して自分よりも下位の人物に対して本来業務の適切な範囲を超えて継続的に、人格や尊厳を侵害する言動を行い、就労者の働く環境を悪化させ、あるいは雇用不安を与えること」とされている。障がい者にとって指導員はまさに「職務上、教育上、能力上の優越的地位」にある。指導という名の元に、間違った言動は、パワーハラスメントや虐待になりかねない。指導に暴言と暴力は全く必要ない。指導員は、常に自分の指導が障がい者にとって有益な指導になっているかを確認しながら対応すべきである。

③ モチベーションの低下

企業での就労支援は、実は指導員の仕事へのモチベーションの高低で指導内容が全く異なる。就労支援の仕事は、やろうと思えばいくらでもあるし、逆にやりたくなければやらずに済ませることも出来る。その指導員が、障がい者や障がい者の仕事に対して、どれだけの熱意をもっているかで設定される目標が変わり、またどのような目標を設定するかで、指導方法や指導内容、指導期間も全く異なる。よって、モチベーションが低い指導員の指導では障がい者の成長は見込めない。

要するに、指導員は常にモチベーションを高く

保ち仕事に臨むべきなのだが、指導員のモチベーションは誰も上げてはくれない。指導員は障がい者を成長させるのが当たり前、問題が起こればその対応を迫られ、障がい者が成長しても指導員が周囲から認められることはほとんどない。だから、自分で自分のモチベーションを上げられる人物にしなければこの仕事は務まらない。

《就労支援に潜む危険》

- ① 指導員のバーンアウト
- ② 障がい者へのパワーハラスメント・虐待
- ③ 指導員のモチベーションの低下

4 就労支援で不適切な指導は？

私は施設職員をしていた時、利用者を理解するためによくケース記録を読んでいた。そのケース記録には生育歴や家庭環境、それまでに歩んできた人生などが書かれているが、その記録を読んでは同情してしまうことが度々あった。その人の過去や家庭環境を知りその人の痛みを理解することは、支援をしていく上で役に立ったこともあった。しかし今振り返って考えると“同情”という感情は上からの視点であって、指導者として持つべき感情ではない。人は自分より不憫な人に対して同情するが、自分の心に余裕がない時はどんなに相手が不憫であっても優しく出来ない。障がい者と共に働く人の中には「彼らは障がい者だから優しくしてあげよう」と思って接している人がいるが、その人たちのほとんどの人が、忙しかったり、自分に余裕が無かったりすると、普段と対応が変わってしまう。指導者であればなおさら、そういう対応は許されない。日々対応が変わってしまったら、障がい者は混乱してしまう。従って、自分の感情をコントロール出来ず、状況や感情に左右されやすい人はこの仕事には向かない。

また、障がい者と指導員の距離について、障がい者との距離が近すぎれば、親密ゆえに甘さが出たり大事なことを見落とししたりするかもしれない。一方、距離が遠すぎれば、障がい者理解が進まず、障がい者からの信頼も得られず、踏み込んだ指導が出来ないかもしれない。常に指導者という立場を忘れずに、障がい者との適切な距離感を保てない人は指導者には向かない。

それから、就労支援では何度も行き詰ることがあるが、行き詰った時に指導員がどういう対応をするかが重要になってくる。「もう解決方法がない…」と指導者が諦めた時点で、その障がい者は問題を乗り越えられず成長するチャンスを逸する。

「この人はこの程度だろう…」と指導者が障がい者の能力の限界を決めた時点で、その障がい者の成長はそこで止まる。「障がいがあるから…」と障がいの部分や苦手なことに注目しすぎると、障がい者自身の持つストレングス(強み・長所)に気付かず良い支援が出来ない。

指導員の間違っただけの対応や判断が障がい者の未来を変えてしまう。指導員は自分の判断が、障がい者の今後の人生に多大な影響を与えるということを常に意識して支援すべきなのである。

《就労支援に不適切な指導は…》

- ① 同情心などから感情的な指導をしてしまう
- ② 障がい者と適切な距離を維持できない
- ③ 解決策の少なさから指導を諦めてしまう
- ④ 障がい者の能力を決めつけて妥協してしまう
- ⑤ 障がいや不得手に固執しすぎる

5 就労支援にはどういう指導が必要か？

障がい者の指導でまず初めに求められることは、技術的なことや福祉職としての知識ではない。一人の人間を会社が求めている人材に育て上げるためには、まず精神面から教育していく方がスムーズに進む。技術的なことは、素質と経験でいずれ習得出来る可能性があるからだ。弊社に入社した障がい者も数か月で退社した者の9割以上が精神的な原因で退社している。従って、まず障がい者には、指導者の指導に対する意気込み・熱意を示し、厳しさの中にさりげなく愛情を注ぎ、その人を成長させるために全面的にフォローする体制を構築することが求められる。

また、技術的な面において、人それぞれ得意不得意があり、同じ仕事でも力を発揮できる人と出来ない人がある。弊社では大まかに2種類の仕事を用意していて、一つは単純作業、もう一つは臨機応変な対応を求められる作業である。前者は自閉傾向でこだわりが強い人などが向いていて、後者はコミュニケーション能力が高く社交的な人が向いている。実習中にいろいろな作業を体験して

もらい、その人の特徴・性格・長所などを考慮して配属を決める。その後も常にアセスメントし、最適な仕事を提供できるように心掛ける。

あと、障がい者にも働く意義を持たせたいので、お金についてもその人らしい付き合い方を考えてもらっている。グループホームや独り暮らしをしている障がい者には、給料と障害年金の中でどう生活をやりくりさせていくか、毎月小遣いをもたらしている障がい者ならその使い道、お金の興味を示さない障がい者には自分が稼いだお金で自分の好きな事が出来ているのだと教えるなどして、頑張っているから購買活動が出来るということも教えていく。それがいずれ働くことへのモチベーションにも繋がるのである。

障がい者を指導していると、何度も同じ事で注意をしなければならないことが多々ある。きつと怒られる方もうんざりしていると思うが、実は指導する側もうんざりしてしまう。しかし、ここで指導者が面倒だ、しつこいと嫌われるからと言って指導を止めてしまつては障がい者に悪影響を及ぼす。ここは意地悪小姑にでもなった気持ちで、障がい者に嫌われようが注意すべき事柄があった時には躊躇することなく瞬時に指導する。逆に、褒める場合も同様である。毎回同じ言葉でも構わない。褒めるべき行為があったら、何度でもその都度気持ちを込めて褒める。とにかく障がい者指導には“何度でも”がキーポイントである。

《就労支援に必要な指導は…》

- ① 一人の人間として接し彼らと真剣に向き合う
- ② 彼らの可能性を信じ指導を諦めない
- ③ 長所や能力に注目し最大限利用する
- ④ その人の適職を提供できるように心掛ける
- ⑤ 時期を見てステップアップさせる
- ⑥ 適切な部署への配置転換も視野に入れる
- ⑦ 出来る限り同じ流れの仕事を提供する
- ⑧ お金を稼ぐ喜びを教える
- ⑨ 何度でも指導すべき事は瞬時に指導する
- ⑩ 褒めたり注意したりすることを躊躇しない

6 就労支援で障がい者にさせたい事は？

弊社に入社してくる障がい者は、入社前に何かにおいて達成感を味わった経験が無い場合が多い。そのような障がい者に対してただ「頑張れ！」というだけでは、どのくらい頑張れば良いのか分か

らないし、自分がどのくらい頑張れる人間なのかさえもわからないため、がむしゃらに頑張ることが出来ない。よって、どのくらいの頑張りを会社では求められているのか、どういうことが出来るようになれば良いのかなどを明確にする必要がある。手本となる先輩社員を見せたり、数値で示したりして、障がい者が目標を理解出来て初めて本格的な指導を開始するべきである。出来ない事を出来るようにさせるには並大抵の努力ではいかず、障がい者からすれば、今までに体験したことがない位の辛い日々がしばらく続く。それを側で支えるのが障がい者指導員なのである。厳しくも愛情をこめて寄り添い指導することで、障がい者に達成感を味あわせ、その体験が企業で働いている事への誇りと変わっていく。そして、頑張ることが出来るのだという自信から、仕事に対する責任感も芽生え、徐々に社会人らしさがにじみ出てくる。

また、どんなに仕事がその人に適していても会社の居心地が悪ければ長続きしない。社内で話し相手を見つかったり、休憩時間の快適な過ごし方を見つかったりして、障がい者が何か仕事以外に会社に来る目的や楽しみを発見することも就労継続させる上で重要になってくる。

《就労支援で障がい者にさせたい事は》

- ① 会社が求める目標(未来図)を理解させる
- ② 何かを成し遂げるための努力をさせる
- ③ 働いていることへの誇りを持たせる
- ④ 仕事に対する責任感を持たせる
- ⑤ 職場での自分の居場所を作らせる

7 指導員が持っている“何か”とは？

企業や施設で就労支援に携わっている人と話をしてみると、皆それぞれ個性的で障がい者への視点も異なるのでとても面白く、また勉強になる。障がい者の就労支援に興味がある方は、是非現役で就労支援をしている人と話すことを勧める。

就労支援で指導員が活躍する機会と言えば、主に障がい者の教育時と問題発生時である。教育時は手を出さずに見守る忍耐や愛情など長期的な力が求められ、問題発生時には瞬発力、決断力などが求められる。障がい者支援では、瞬時の判断や方法を誤ると、最悪の場合、就労継続が困難にな

りかねない。そこで、障がい者の就労支援に携わる人が持つべき事柄を10項目挙げる。

- ① 障がい者指導に対する独自の信念
- ② 冷静な判断力
- ③ 問題発生時の瞬発力・行動力
- ④ 将来や危険を予測する力
- ⑤ 障がい者との適度な距離間の維持
- ⑥ 些細な変化にも気付く観察力
- ⑦ 人脈を有効活用した情報収集力
- ⑧ 結果が出ないことに対しての忍耐力
- ⑨ 障がい者への愛情を表現する力
- ⑩ 指導員自身の健康管理能力

おそらく、どんな素晴らしい指導員でもこの10項目が元々備わっている人はいない。様々な問題に取り組む中で、悩み苦しみ、試行錯誤した上に身につくものだと思う。これらの力がつくと、『支援への情熱が尽きず支援をあきらめない』『選択肢を多数用意することが出来る』『自らの業務に客観的視点での反省が出来る』『障がい者の可能性を信じる事が出来る』『障がい者の新たな能力を見出すことが出来る』『障がい者の職業適性を分析することが出来る』『発想の転換で難問を解決することが出来る』『障がい者から信頼される』

といった事が可能になる。実は、職場定着が上手く機能している企業の指導員が持っている“何か”とは、これらの能力のことなのだ。

8 「僕が僕であるために…」障がい者がその人らしい人生を送れるよう支援するために…

障がい者の就労支援は、本当に奥が深い。ただ適当な仕事を斡旋して、技術を身につけさせ、就職先を決定させれば良いということではない。障がい者にとって一番大事なのは、就労を継続させることだ。だいたい10代後半から就職活動を始め、体が健康で働く場所があればずっと働き続け、人生の半分以上を労働者として過ごす。その間には様々な問題や事件が発生したり、悩み苦しんだりすることもある。それをそっと見守り、厳しさの中にも愛情込めてやさしく寄り添いながら正しく導くのが就労支援員なのだ。障がい者の人生が輝くかどうかは、良き就労支援員との出会いに左右される。それを肝に銘じて彼らを見守り続けたい。

共に就労支援を学びあう場の提供と役割

－人材育成の視点から－

- 大川 浩子 (NPO法人コミュネット楽創 理事/北海道文教大学人間科学部作業療法学科 講師)
本多 俊紀 (NPO法人コミュネット楽創/就労移行支援事業所コンポステラ)
熊本 浩之 (NPO法人コミュネット楽創/就業・生活相談室からびな)
山本 創 (NPO法人コミュネット楽創/医療法人北仁会石橋病院)

1 はじめに

近年の障害者雇用を取り巻く状況が変化したことにより、新たな課題として障害のある人たちの雇用・就労を支える人材育成が浮上してきている¹⁾。2009年にまとめられた「障害者の一般就労を支える人材育成のあり方に関する研究会報告書」では、就労支援を行っている支援者は就労支援知識・スキルを効果的に習得する方法として「仕事を通じて」と回答したものが多くことが示されている²⁾。また、職業リハビリテーションの人材育成のための研修会における課題として、「実践的な知識・スキルの修得に関する意見・要望が多い」こと報告されている³⁾。これらの点から、支援者は実践的な知識・スキルの修得が求めているが、効果的に習得できる方法は「仕事を通じて」であり、就労支援の現場を持っていない支援者には困難な状況であると推察される。更に、就労支援員、就業支援担当者、ジョブコーチの研修モデルカリキュラムが示されているが、この中で現場実習という実践の機会が含まれているのはジョブコーチのカリキュラムのみである⁴⁾。つまり、支援者は就労支援について実践的な知識・スキルの習得を求めているが、その機会を得ることは少ないと考えられる。

今回、筆者らはIPS(Individual Placement and Support: 個別職業紹介とサポート)に準拠した就労移行支援事業所の立ち上げに関わり、その際に、「就労支援を共に学びあう場」を企画した。この場の構造と取り組みの経過に就労支援に携わる人材育成の場について考察を加え、報告する。

2 コンボラ設立の経緯と枠組み

特定非営利活動法人コミュネット楽創は2006年度より札幌市の指定管理受け、精神障害者通所授

産施設札幌市こぶし館の運営を4年間行った。IPSに準拠した就労支援を展開し、指定管理期間中に107件の一般就労を達成した。しかし、地理的問題等からIPSが重視する迅速な求職活動の開始や就職後の継続支援に関する課題があり、2009年度をもって指定管理終了し、新たな事業所を立ち上げることになった。新規事業に関して法人内で準備委員会を設置し、就労移行支援事業を行うことと、前述の課題を解決するために、地下鉄から徒歩圏内に事業を構えることを決めた。2010年4月1日、地下鉄駅から徒歩3分の場所に、就労移行支援事業所Work&Recoveryコンポステラを開設し、「就労支援を共に学びあう場」であるコンボラをスタートさせた。

コンボラとは「コンポステラボランティア」の略である。コンポステラという場を利用し、共に就労支援を学びあうという考えに賛同した者が参加する登録制の会である。就労支援に携わる人の増加を目的にコンポステラ準備委員会で企画され、法人会員や各種勉強会等で呼びかけを行った。登録者は支援者(作業療法士、PSW等)や障害当事者(以下「当事者」という。)等であり、活動には法人職員及び役員が関わっている。現時点(2011年9月末日現在)で登録者は34名で、内訳は図1のとおりである。なお、登録者や法人からの連絡についてはメーリングリストを活用している。

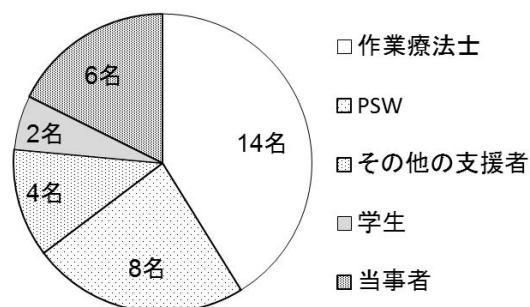


図1 コンボラ登録者の内訳

「共に学びあう場」というコンボラのコンセプトについては、当法人で長年大切にしてきた複数の事業が基盤となっている。以下が、その事業内容である。

- 1) WRAP (Wellness Recovery Action Plan: 元気回復行動プラン) 普及啓発事業：リカバリーに役立つ、精神的困難を経験した方たちから生み出されたツール。その倫理と価値のひとつに「それぞれが自分についてのエキスパート（専門家）であること」がある。
- 2) 夜のお茶の間事業：新潟より発信された、誰もが対等で、プログラム等に当てはめられず過ごすことができる場である。当法人では月1回夜の時間帯に継続的に実施している。
- 3) 障害当事者就労支援セミナー事業：就労支援委員会の事業の1つとして、障害や病を経験した当事者に就労について語ってもらうセミナーを企画し、実施している。

これらの事業を実施した経験から学んだことは、「誰もが経験のある専門家」「経験を相互に学ぶことで、エンパワメントされる」ということである。この学びから「共に学びあう場」という考えが生まれ、今回のコンボラのコンセプトとなっている。

3 コンボラの活動

コンボラの活動内容は大きく4つに分けることができる。大半の活動は夜の時間帯(19:00からが多い)でコンポステラを会場に開催している。

- 1) ミーティング(準備会)：コンボラでの活動を決めるミーティングであり、コンボラで何を学びたいか、そのためにどのような活動を行うかを話し合い、計画を立てている。
- 2) プログラム：現在就労している障害のある方の登録制の会(じょぶじょぶ)の会員に提供するプログラムを実施する。内容としては、SST(月1回開催)とコミュニケーション講座がある。コンボラ登録者はプログラムの企画立案や運営スタッフ、あるいは一参加者として関わっている。
- 3) イベント：じょぶじょぶ会員向けのイベントであり、法人側から提案することが多い活動である。内容は食事会や行事(忘年会・花見)であり、

コンボラ登録者はプログラム同様、運営に携わる、一参加者としてじょぶじょぶ会員と交流を行っている。

- 4) 学習会：コンボラ登録者からミーティング時に提案されたテーマを学習会として取り上げている。講師の調整、学習のために必要となる資料の準備は法人側で行っている。

各活動の実施回数と延べ参加人数、平均参加人数は表1に、勉強会とSST以外のプログラム内容の詳細については表2に示した。

表1 コンボラの活動概要

活動名	開催回数(回)	参加延人数(名)	平均参加人数(名)
ミーティング	8	88	11.0
SST	17	321	18.9
イベント	4	185	46.3
学習会	7	72	10.3
プログラム	1	12	12.0

※参加人数には、じょぶじょぶ会員、法人職員・役員も含まれている

表2 コンボラ学習会・プログラム内容

<学習会テーマと開催回数> ・就労している当事者の講演会 3回 ・就労支援に関する学習会(IPS、ACT) 2回 ・DVD上映(Wrk & Recovery) 1回 ・研修・学会報告(インテンショナル・ピアサポ ト研修会及び職業リハビリテーション学会) 1回 <プログラム> ・コミュニケーション講座(職場での雑談) 1回
--

4 経過

コンボラの活動が始まり、2011年9月末日で約1年半が経過している。この活動の経過を、コンボラと深く関係しているじょぶじょぶ会員の動向と法人運営などの背景を含め、大きく3つの期に分けて報告する。

(1) 立ち上げの混乱と様々な方が活動に参加していた時期(2010年4月～9月)

4月からコンポステラが開設し、同時にコンボラの活動も開始された。札幌市こぶし館では実施できなかった就労者の継続支援として、じょぶじょぶも開始され、夜の時間帯に開催されるイベントやプログラムに30～50名が参加することが見られた。一方で、コンボラやじょぶじょぶという新たな活動を法人内でどのように位置づけるのかについて混乱していた時期でもあった。

この時期のコンボラは登録者の参加人数が多い時期であり、登録者同士が知り合えるようにミーティングを月1回開催することが活動の中心であった。しかし、ミーティングよりも実際に学ぶことに時間を割きたいという意見が出てきたため、7月以降、ミーティングを3～4ヶ月に1回の頻度で開催するように変更した。

(2) 学ぶための工夫がされる一方、参加者が減少・固定化されてきた時期(2010年10月～2011年3月)

12月に同法人で運営する就業・生活相談室からびな(地域活動支援センター就労者支援型)が開設され、コンポステラ職員も一部配置転換となり、じょぶじょぶ会員が利用できる場が増えた時期。立ち上げ時期よりも、じょぶじょぶ会員のイベントやプログラムへの参加人数が減少し、一定の人数(10～40名)内になることが多くなった。

コンボラでは、プログラムのSSTでリーダー、コーディネーターの体験を希望する登録者が減少しており、その背景として、SSTの知識や経験の少なさからくる不安があると考えられた。この点を解決するため、SST終了後の振り返りを実施し、運営の知識と技術を相互にフィードバックし学べるように変更した。結果として、振り返りにはじょぶじょぶ会員で参加する者もあり、中にはコーディネーターを希望するものも出てきた。

一方、登録者自身の状況変化(業務多忙、資格取得、配置転換等)により、コンボラの活動に参加が難しくなる登録者もあり、活動に参加できる登録者が減少、固定化されていった。参加はできないが業務が落ち着いたら参加したいという登録者もあり、メーリングリストによる連絡や情報交換がより重要になっていた。また、コンポステラ以外の法人職員がコンボラの活動に参加する者が増えた時期でもあった。

(3) 参加人数は少ないままだが新たな挑戦が見られた時期(2011年4月～9月)

2010年度、コンポステラでは一般就労者が延40名となり、じょぶじょぶ会員は新旧の会員が入れ替わりながら、プログラム等の活動には一定の人数が参加していた。5月に開催した花見は、様々な就労条件を考慮し、昼から夜にかけて長時間開催することで多くの参加者が集った。また、コン

ポステラの利用者にとって、じょぶじょぶ会員は就労後のモデルにもなるため、今までは就労者向けであったじょぶじょぶ向けプログラムをコンポステラ利用者も利用することが運営者側で確認された。

コンボラでは、新規の登録者が若干見られ、一部の登録者が就業・生活相談室からびなの夜のプログラムに参画することが出てきた。この動きは、SST以外のプログラムをコンボラ会員が主体的に企画・運営することにも繋がっていった。SSTでは、じょぶじょぶ会員が継続的にコーディネーターを行い、SSTの研修会に参加しスキルアップに励み、新規の登録者がコーディネーターを行うことも見られた。

5 考察

(1) コンボラの場の構造と利点

コンボラの活動の場は、コンボラ登録者、じょぶじょぶ会員、法人職員・役員が存在しており、三者が重なりながら活動を展開していたと思われる(図2)。

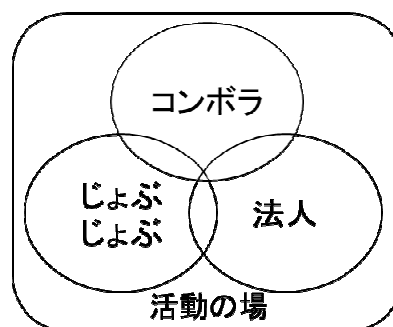


図2 コンボラの活動の場の構造

一方、コンボラの活動に関する人は就労支援という視点から分類すると、就労支援実践経験者、就労支援未経験者、就労支援利用経験者に大まかに分類することが可能であると思われる。この分類は完全に分けられるものではないが、各々が就労支援について異なる知識と経験、そして思いを持っている存在であると考えられる。コンボラの場では、活動を通して各自の知識と経験や思いを分かち合い、それらが新たな学び(気づき)となる中で、「自分にもできるかもしれない」という「自分自身の可能性を感じる」ことが起きていたことが推測される。安梅⁵⁾は、セルフ・エンパワメントの方法のひとつとして「可能性」を自らが

感じる方法をあげている。つまり、「就労支援について共に学び合う場」というコンボラのコンセプトは、参加者が自分自身の可能性を感じることによってエンパワメントされ、結果として参加者自らがチャレンジするという構造を持っていると考えられた(図3)。

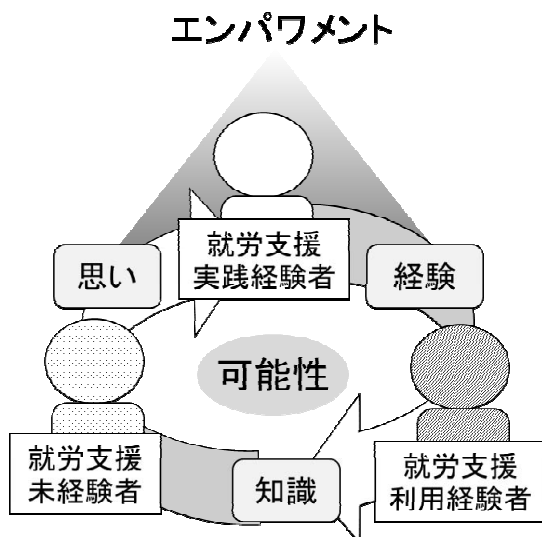


図3 コンボラの場合とエンパワメント

(2) 就労支援に携わる人材育成への意義

現在提示されている研修モデルプログラムでは、就労支援を行うための基本的な知識やスキルの習得する方法として、講義や事例検討が多い状況である⁴⁾。しかし、コンボラでは活動を企画・提供するだけでなく、支援者自身が実際に体験もできる構造となっている。この実際に体験すること(一参加者として、あるいは運営側として)はオンザジョブトレーニングに近い形状であり、まさに、IPSのPlace-then-Trainモデルと近いものであるということが可能と思われる。つまり、現在、就労支援の仕事に携わる現場を持っていない支援者でも、就労支援の知識・スキルについて実践を通して獲得できる機会になっていたと考えられる。

また、エンパワメントされる場に参加していたという視点では、コンボラに参加している支援者が、現在就労支援に携わることが出来ていなくとも、「自分には就労支援を行える力がある」という可能性を感じ、新たな一步を踏みきりやすいきっかけになるとと思われる。松為は人材育成における今後の課題として、「専門従事者ではない人を対象にした初心者向けの知識やスキルの啓発」

をあげており¹⁾、そのためにも、コンボラのような場は有用であると思われる。

そして、コンボラに携わる法人職員の就労支援に関するスキルアップの場になっていたと思われる。コンボラ登録者の背景として、現在就労支援に携わっている者が少なく、職員は就労支援実践経験者としてモデルとなりうる存在であると言える。また、振り返り際には、自分が行っていたことを説明する必要があり、他者に説明するというプロセスが、自分の支援に対する考え方を整理し、根拠を再確認する機会になっていたと考えられる。更に、法人内の他施設職員の参加が多くなったことで、施設間での技術交流の場としても機能していたと考えられ、コンボラは法人内研修としての要素が含まれていたと思われる。

6 まとめ

今回報告したコンボラについては、まだ、実践の途上であり、様々な限界がある。しかし、「共に学び合う場」という構造が、就労支援に携わる支援者を増やし、質の高い支援を展開するきっかけになるとと思われる。今後、実践を積み重ね、検証していきたい。

【参考文献】

- 1)松為信雄:職業リハビリテーションに携わる人材育成,「職リハネットワークNo.66」, p.1-3, (2010)
- 2)厚生労働省:障害者の一般就労を支える人材の育成のあり方に関する研究会報告書別添え, 厚生労働省HP(<http://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/03/dl/s0301-2c.pdf>), (2009)
- 3) 障害者職業総合センター職業リハビリテーション部研修課:関係機関の職員に対する職業リハビリテーションの人材育成のための研修について,「職リハネットワークNo.66」, p.4-8, (2010)
- 4) 厚生労働省:障害者の一般就労を支える人材の育成のあり方に関する研究会報告書本文, 厚生労働省HP(<http://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/03/dl/s0301-2a.pdf>), (2009)
- 5)安梅勲江:エンパワメントの種類,「エンパワメントのケア科学 当事者主体のチーム・ケアの技法」, p.18-31, 医歯薬出版(2004)

SSTを活用した職場における人材育成

○岩佐 美樹（障害者職業総合センター 研究員）
佐藤 珠江（社会福祉法人 埼玉精神神経センター）
千葉 裕明（早稲田大学大学院人間科学研究科）

1 はじめに

人材育成は多くの企業に共通する課題であり、障害を持つ社員を雇用する事業所においては、①障害を持つ社員 及び ②障害を持つ社員を職場で支援する社員（以下「支援者」という。）の人材育成、という2つの課題を抱えている。特に、②においては、障害を持つ社員への支援のためのスキルの育成が重要な課題となる。しかしながら、これらの人材育成の方法等についてのノウハウや情報は乏しく、十分な取り組みがなされていない状況にある。

人材育成に関しては、数多くの研究が行われているが、その中で、最重視されているテーマの1つに、コミュニケーションスキルがある。このコミュニケーションスキルの向上は、生活の質の向上とともに、効果的なコミュニケーションスキルの報酬として得られる社会的な賞賛等の強化により、自己効力感の向上、認知の変容をもたらし、個人の職業生活の満足度を高める。さらに、「コミュニケーションの円滑さ」は、事業主の障害者雇用の満足度を決める重要な要因であるということも指摘されており、障害者雇用においては非常に重要なポイントの1つと言える。

コミュニケーションスキルの向上支援のための有効な支援方法のひとつとして、SST（Social Skills Training）があり、SSTについては、対象者と実施者、双方の対人的スキルの向上が期待できるとされている。さらに、コミュニケーションスキルの向上といった直接的な効果のみならず、SSTの実践をとおした支援スキルの向上、すなわち前述の①②の人材育成について効果を発揮する可能性を持っている。

SSTについては、就労支援の現場においても、就職前の支援において、積極的に活用されているが、その取り組みは、就労後については十分及んでいない現状にある。また、先駆的にSSTを活用した社員研修を実施し、効果を上げている企業

もあるものの、十分なノウハウの蓄積・共有がなされていない等の理由により、広く普及するには至っていない。

これらのことから、当センターでは、平成23年度より2ヵ年計画で、障害を持つ社員と、その支援者の双方の人材育成を目的とした、SSTを活用した人材育成プログラムの開発に取り組んでいる。そこで今回は、開発中のプログラム（最新版）について、2社のご協力を得て実施している試行状況等を含めて報告を行う。

2 プログラムの概要

プログラムについては、個人及び職場全体のコミュニケーションスキルの向上を目的としたスタッフ研修、そして、障害者支援のスキルの向上を目的としたリーダー研修の2部構成とし、これら2つをあわせたものを、「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー」としている。

プログラムの流れについては、図1のとおりである。支援者に対するオリエンテーション、リーダー研修を1回実施した後、全体に対するオリエンテーションにて、グループ及び個人目標、研修についてのコンセンサスを得て、スタッフ研修を開始している。

なお、スタッフ研修、リーダー研修ともに1回約1時間、月1回×6回を標準モデルとしている。

（1）支援者オリエンテーションから全体オリエンテーションまで

支援者に対するオリエンテーションにおいては、研修に対する動機づけを行うとともに、カリキュラムメニュー策定のために必要なアセスメントについての説明を行う。これをもとに、各支援者は、第1回リーダー研修までに、担当する障害を持つ社員とアセスメント面接を行い、本人の職業生活上のニーズを引き出し、そこから具体的な行動レベルの目標を設定する。第1回目のリーダー研修

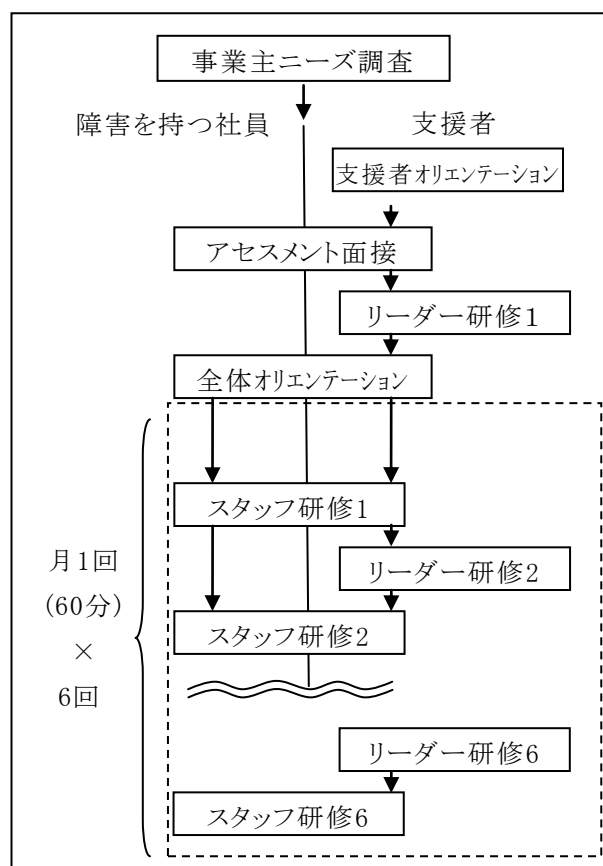


図1 プログラムの流れ

では、面接の結果得られた個人目標を持ち寄る。さらに、事業主、支援者として彼らをどういう人材に育成したいかということも含めて話し合い、グループ全体に共通した獲得目標となるスキルを抽出、カリキュラムメニューを策定する。

その後に行う全体オリエンテーションでは、障害を持つ社員に対し、スタッフ研修の意義等について説明、グループ及び個人目標についてコンセンサスを得ることにより、参加についての十分な動機づけを図ることとしている。

(2) スタッフ研修

障害を持つ社員を対象に、SSTのセッションをステップ・バイ・ステップ方式にて実施。将来的には支援者主導によるセッションの実施を目指しつつ、現在のところは、SST普及協会の認定講師である協同研究者とともに、当センターによる実施としている。

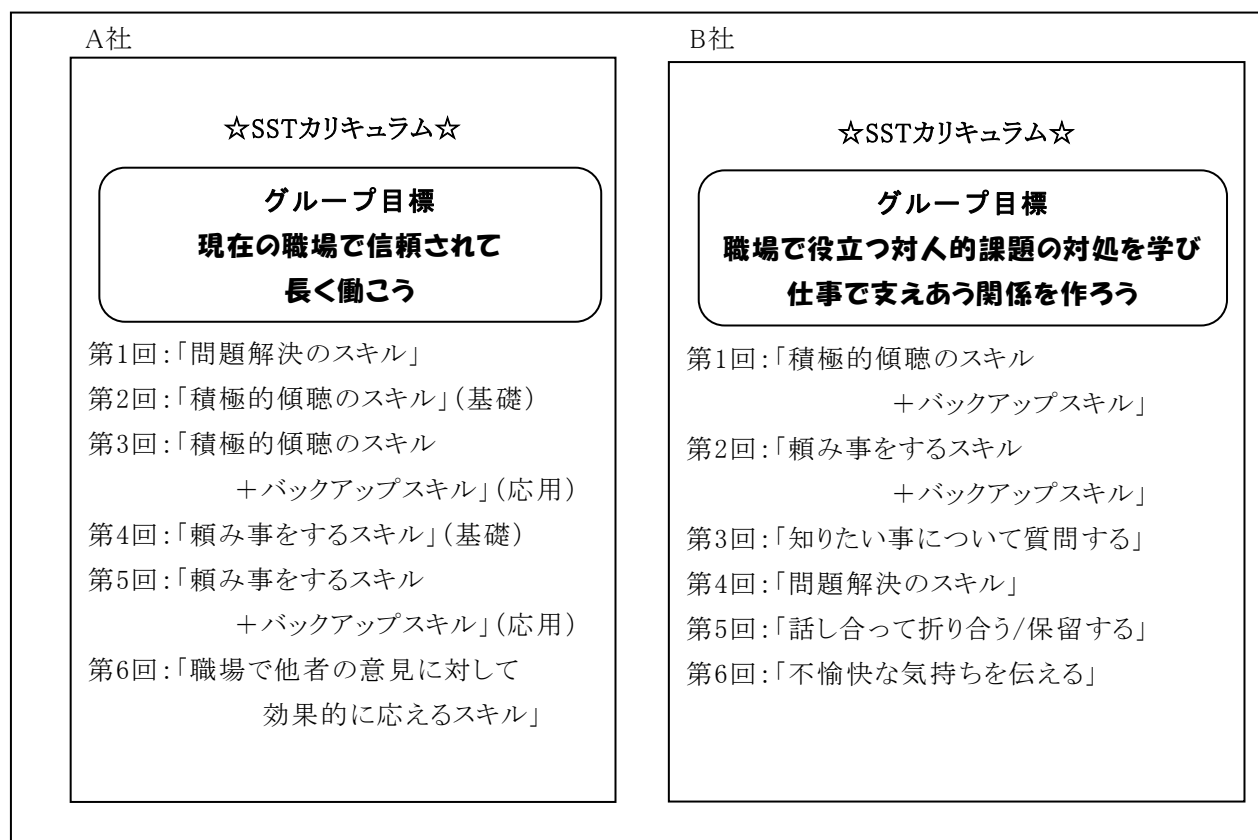


図2 カリキュラムメニュー例

支援者については、SSTについての理解を深めてもらうとともに、セッションで得られたアセスメント情報等を共有し、障害を持つ社員の日常業務の中でスキルの般化の促進を支援していただくことも目的としている。

なお、カリキュラムメニューについては、個人及び職場のニーズ、そこから引き出される目標に基づき策定されるため、試行先ごとに異なり、図2に記したように、1スキル1回、計6スキルを取り上げる場合もあれば、1スキルを基礎、応用と2回に分けて取り扱う場合もある。

(3) リーダー研修

支援者を対象に、スタッフ研修とスタッフ研修の間に実施。SSTの背景となっている理論やSSTで活用されている技法等についての講義とともに、対象者としてのSST参加といった体験学習を取り入れている。期間終了後、支援者が自らグループを立ち上げ、リーダーとしてセッションを行うことができるようになることを1つの目的としている。

また、事業主からの希望を踏まえつつ、各事業所で雇用されている障害者の障害特性とコミュニケーション上の問題、それに対する指導・支援方法等についても講義を行うとともに、支援者が、日ごろ感じている問題や疑問についても話し合う時間を持つことにより、職場内の情報共有、共通認識を持った障害者支援・指導の促進を図ることもねらいとしている。

3 試行実施状況の概略

(1) 対象者

平成23年5月からA社、7月からB社にて試行を開始。対象者の属性については表1のとおりであり、対象者の人数、属性等にもかなりのばらつきがある。また、A社においては、スタッフ研修についてはオフィスごとに4回実施、B社についても業務の都合上、2グループに分けて実施している。

企業ごとに共通のテキストを使用しながらもグループごとに異なる構成人数や特性等に配慮した

実施内容、方法としている。

なお、リーダー研修については、両社とも企業単位で実施している。

表1 試行先事業所の対象者の内訳

	A社				B社
	aオフィス	bオフィス	cオフィス	dオフィス	
障害を持つ社員	16名	16名	5名	5名	15名
知的障害	5名	5名	5名	4名	2名
発達障害	10名	3名	0名	1名	2名
精神障害	1名	7名	0名	0名	7名
身体障害	0名	1名	0名	0名	4名
支援スタッフ	6名	3名	1名	1名	4名

※開始時点の人数

(2) 効果

効果測定の一環として、①各研修で取り扱うスキルについての活用度自己評価及び②支援者による他者評価（5段階評価）、③スタッフ研修に対する自由記述式の感想、④リーダー研修に対する感想（口頭）等を実施している（表2参照）。

表2 効果測定の実施時期について

	実施時期			
	プログラム 開始前	各研修		プログラム 終了後
		前	後	
スキルの活用度自己評価		○	○	○
スキルの活用度他者評価	○			○
スタッフ研修感想			○	○
リーダー研修感想			○	○

※「スキルの活用度他者評価」とは、障害を持つ社員のスキル活用度を支援者が評価するもの

スキルの活用度自己評価について、9月末現在で試行を終了している3回分について、Wilcoxonの符号付順位検定を行った。その結果、すべての試行において、研修後、スキル活用度の自己評価が有意に上昇していた（図3参照）。

また、各セッション終了時、自由記述式での感想を対象者に求めたところ、「スキルを使うときの自分のポイントがわかった」、「今後使っていきたい」という積極的な意見とともに、それを理解したことにより、「できているつもりでも、できていないことがわかった」といった内省的なものも見られた。

また、リーダー研修については、「日ごろ考えていること、感じていることに対して理論的な裏づけを得ることができると、支援に自信が持つことができる」「発想の転換ができた」といった主旨の感想が得られている。

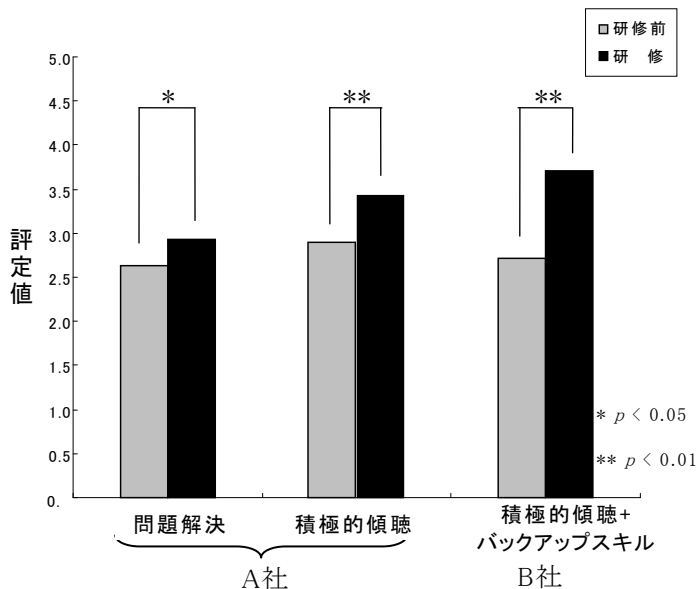


図3 試行ごとのスキルの活用度自己評価

4 今後について

今年度中にプログラムを完成させ、来年度は、プログラムの効果の検証及び活用のための支援方法の検討を目的に、引き続き、数社にて試行実施を行っていく予定である。

また、本プログラムについては、1つの研修パッケージとして提供し、多くの事業所にて活用いただくことを目的としており、今後については以下のことについて、取り組んでいくこととしている。

(1) 支援ツールの作成

スタッフ研修用のテキスト、リーダー研修用のテキスト等の支援ツールを作成予定である。

また、今後は、これらのツールを活用し、事業主、支援者自身で研修を実施するためには、どのような支援（当センター及び地域障害者職業センターによる研修等）が必要かということについて、対象となるグループ構成人数や障害特性等に応じた実施方法等とあわせて、検討していくこととしている。

(2) プログラムの妥当性と効果の検証

スタッフ研修で実施しているスキルについての活用度自己評価の結果からは、研修を受けた後は自己評価が上昇する傾向が見られている。しかしながら、この評価の対象は、試行の一部のデータに過ぎず、全試行の結果とともに、プログラム終了後に実施するスキルについての活用度自己評価及びプログラム開始前後に実施する支援者による他者評価と併せて分析していく必要がある。

さらに、これを一時的な効果としないためには、日々の練習によるスキルの般化促進が重要となる。そこで、研修で得られた気づきをスキル、行動として定着させるために、職場全体で、強化の手続き、具体的な支援方法等について獲得できるようにする支援についても、検討していく必要があると考えている。

また、各研修後の自由記述式の感想については、全研修終了後の感想とともに、内容を分析していくこととしている。

そして、これらの結果をもとに、本プログラムの妥当性、より効果的な実施方法等についての検討を行っていく予定である。

【参考文献】

- 1) 舩松克代編集:「SSTはじめて読本—スタッフの悩みを完全フォローアップ」, 医学書院(2008)
- 2) R.P.Liberman, L.W.King, W.J.DeRisi, M.McCan: PERSONAL EFFECTIVENESS: Guiding People to Assert Themselves and Improve Their Social Skills, 1989. (安西信雄監訳, 生活技能訓練基礎マニュアル 対人的効果訓練: 自己主張と生活技能改善の手引き), 創造出版(2005)
- 3) 障害者職業総合センター: 発達障害者の企業における就労・定着支援の現状と課題に関する基礎的研究, 「調査研究報告書」, NO.101(2011)
- 4) 山科正寿、八重田淳: 障害者雇用をしている企業の職場環境改善についての一考察, 「日本職業リハビリテーション学会 第38回神奈川大会プログラム・抄録集」, p.68-69, (2010)

企業で働き続けるため支援者に求められること

－職業センター利用者の事例からの考察－

北口 由希（京都障害者職業センター 障害者職業カウンセラー）

1 はじめに

地域障害者職業センターでは、様々な就労支援サービスを通じて「働く」ことを希望する障害者に対して、「働く」こと、「働き続ける」ことを支援している。就労支援サービスと一概に言っても、必要とされる支援は本人の障害状況や就労経験等によって個別に異なり、加えて、求職活動や入職時の支援と企業へ就職後の就労継続に必要な支援は異なってくる。また、一旦就職しても、本人、企業、それぞれの理由によって残念ながら離職する場合があることも事実であり、離職後の再就職に向けた支援にあっては、個々のライフキャリアの視点を踏まえた支援も欠かせない。

本稿では、地域障害者職業センターの利用者に対する支援経過をたどりつつ、時間経過に伴って必要とされる支援の内容や企業で働き続けるために必要となる支援について、京都障害者職業センター（以下「職業センター」という。）の職場適応援助者による支援事業（以下「ジョブコーチ支援」という。）を利用した事例を中心に整理し、長期的な期間を見通した就労支援のあり方について考察する。

2 ジョブコーチ支援利用者の傾向について

（1）対象者及び調査方法

就労後も含めて比較的長期に渡って支援を展開し、職業センターが現況を把握している者についてその傾向を分析するために、平成17年度から平成21年度の5年間にジョブコーチ支援を利用した対象者335人のうち、平成22年度中に改めて職業センターを職業相談、職場適応指導（在職者のフォローアップ）、ジョブコーチ支援等で利用した110人を対象とした。調査は相談等の経過記録からの情報収集及び対象者・関係機関への聞き取りにより実施した。

（2）調査結果

イ 障害別・経過年数別状況

平成22年度中に再度職業センターを利用した対象者数は、最初にジョブコーチ支援を実施して以降の年数を経るごとに減少する傾向にある。一方で、継続し

た関わりを持つ対象者数自体は減るものの、支援終了後5年が経過してもなお、継続した関わりが必要なケースもある。また、障害別に平成22年度に関わりを持った者の割合を見ると、精神障害者（43%）、その他（68%：発達障害者等を含む）の障害者は身体障害者（27%）、知的障害者（26%）に比べて、支援終了後も継続して関わる割合が高い傾向が窺える（表1）。

表1 平成22年度の障害別・年度別利用状況（人）

	H17年	H18年	H19年	H20年	H21年	計
身体障害	0	1	0	3	2	6 (22)
知的障害	3	6	14	16	20	59 (228)
精神障害	0	1	5	6	10	22 (51)
その他	2	1	0	7	13	23 (34)
計	5 (65)	9 (70)	19 (69)	32 (70)	45 (61)	110 (335)

（ ）内は当該年度・障害別ジョブコーチ支援対象者数

ロ 支援内容

支援終了からの経過期間が比較的近い者については、定点的な状況確認を目的とした支援が主となるが、期間を経るにつれ対象者からの相談のみならず、企業からの要請による相談対応も少なからず見られる傾向である。実際に、平成17年度、平成18年度にジョブコーチ支援を実施し、その後も継続して関わりを持っている事例（14人）の平成22年度における支援内容を見ると、「入社時から勤務条件（給料）が変わらず、

表2 平成17・18年度の利用者に対する支援内容（件）

支援内容	H17年度 対象者(5名)	H18年度 対象者(9名)
業務遂行の相談		3
離職・求職活動の相談	1	
勤務条件に関する相談	1	
ジョブコーチ支援（再支援）	8	
定期訪問による就業状況確認		1
要請による企業訪問・相談	2	5
近況・余暇活動の報告		8
生活上の相談（年金申請など）		1

転職をしたい」との相談や企業内での職務内容の変更や指導担当者の異動による情報の引き継ぎ、ジョブコーチ支援の再支援に関わる内容が主となっている(表2)。

ハ 支援の方法

対象者への支援方法については、企業を訪問しての支援が最も多いが、支援の経過年数に関わらず、電話や対象者に来所を要請した面談といった方法を織り交ぜて対応している(図1)。

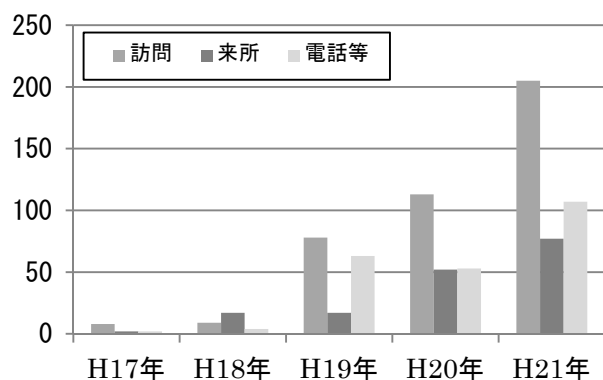


図1 支援方法別状況

また、全ての対象者について、職業センターだけでなくハローワークをはじめとした複数の支援機関が支援に関係しており、職業センターからの直接的な対象者へのアプローチのみならず、他の支援機関を通じた連絡や調整も行っている状況である(表3)。

表3 関係している支援機関(箇所)

	身体障害 (6人)	知的障害 (59人)	精神障害 (22人)	その他 (23人)
ハローワーク	6	58	21	23
就業・生活支援センター	0	20	4	3
地域生活支援センター	2	5	1	2
発達障害者支援センター	0	0	1	8
病院・クリニック	1	8	18	18
デイケア	0	0	3	1
小規模作業所	1	6	5	0
移行支援事業所	0	16	0	2
寮・グループホーム	0	1	0	1
学校	0	16	0	3
職業訓練校	0	3	0	0

※対象者毎に複数の支援機関あり

二 離職後の相談対応等

対象者110人の内、離職を経験した者は19人(身体

障害者3人、知的障害者5人、精神障害者6人、その他5人)であり、そのうち離職後に再就職した者は6人(身体障害者1人、知的障害者1人、精神障害者2人、発達障害者2人)であった。離職理由の第一は体調不良によるもので、その他の理由としては人間関係、事業所都合が挙げられた。

離職後、再就職までの期間は1ヵ月～1年半まであり、個別差が大きい。また、再就職した7人のうち再度ジョブコーチ支援を実施した者は5人であった。職業センターが把握している限りにおいて、転職することで大きく労働条件(給与面など)の向上や職務内容についてキャリアアップが実現されたケースはなかった。

3 支援事例

(1) 事例1：生活面での支援を得ながら就労継続している事例

イ 対象者属性

障害:知的障害、年齢:30才代、性別:男、従事業務:商品組立作業

ロ 企業の属性

電線製造を中心とした製造業、従業員約140人

ハ 支援経過

高校卒業後、数社で就労経験はあったが、対人関係のストレスから体調を崩し離職。その際に受診した医療機関より知的な遅れによる適応障害との診断を受け、療育手帳を取得。その後、作業所へ通所(通所時より同法人内の地域生活支援センターを利用)。ハローワークの紹介で平成17年から現職。入職時にはジョブコーチ支援を実施し、対応できる職務は限られた内容であるが定着が図られた。

支援期間中に作業面での適応が進み、職業センターからは定期的な企業訪問時の体調確認を中心にフォローアップを実施していた。その一方、家庭環境に課題があり、家族が執拗に企業へ連絡をすることや、本人に対して金銭の要求をすることで精神的に動揺し、出勤状況が不安定になる状況が見られた。職場以外での場面を中心に生活支援に関しては地域生活支援センターの協力を得て介入した。また、企業からの要請により、企業と職業センター、地域生活支援センターで本人との関わりや家族への関わりについて何度も協議を行った。その中で、本人は単身生活を開始し、母親との距離の保ち方も安定してきた状況であった。生活面の課題が安定することで、職場での問題はあま

り生じず、適応が図られてきているところであった。

二 現況

最近になって企業の業務縮小にともない、雇用継続が危うい状況となってきた。今後の継続就労に向けて、今後、本人とハローワーク、職業センター、地域生活支援センターで協議を行うこととしている。

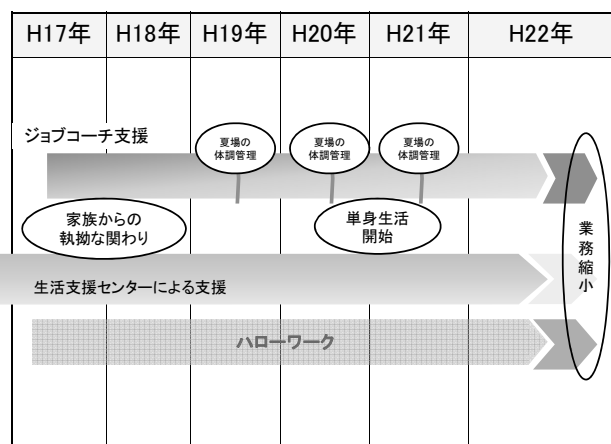


図2 事例1の支援経過と状況

(2) 事例2：転職を通じて支援している事例

イ 対象者属性

障害：発達障害、年齢：20才代、性別：男、従事業務：商品包装作業

ロ 企業の属性

農園芸商品の開発・製造・販売、従業員約700人

ハ 支援経過

ハローワークの紹介で製造業種に入職。入職と同時にジョブコーチ支援を実施していたが、最初の職場は3ヶ月で離職している（トライアル雇用期間満了）。離職理由は職場の人間関係によるもので、本人曰く「『周囲の従業員がルール通りに仕事に従事しないこと（アバウトな対応）』が気に入り、精神的に負担になった」とのことであった。企業からは作業面での高評価を得ていたこともあり、ジョブコーチ支援期間中に何度か仕事を続けることについて本人と話し合ったが、本人の気持ちの負担感が解消されなかったこともあり、支援者から見ても無理に継続したとしても安定した就業は難しいと判断され、結果として離職することになった。

再就職に向けて、これまでの仕事ぶりについての振り返りを本人、ハローワーク、職業センター、障害者就業・生活支援センター（前述のトライアル雇用期間中に長期的なフォローアップを見越して利用登録をした）担当者を交えて求職活動の進め方について協議を

行った。その後、1年半の期間の間に、職場実習の機会を数回経て、精神障害者保健福祉手帳の申請と取得、希望職種や自分の得手不得手を整理した上での再スタートとなった。

現在就業中の企業へは入職時よりジョブコーチ支援を実施し、他の従業員とのコミュニケーション面を中心に支援を行ってきた。

二 現況

現在は、再就職をした企業で徐々に仕事の幅も広がってきている。また、企業からは正確な作業ぶりを評価されている。しかし、本人の目指す目標は「正社員になりたい、収入をもっと得たい」ということであり、現在の企業の労働条件とどのように折り合いをつけるか、あるいは他に転職先を探すのか、今後の課題となっている。

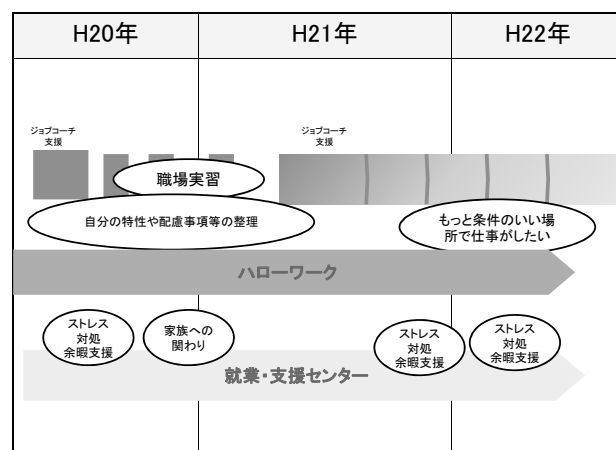


図3 事例2の支援経過と状況

4 考察

(1) 支援者間のコミュニケーション

長期に就労し、年数を経るにつれ、本人自身の職業能力、生活状況はもとより、勤務する企業の状況は変化していくため、就職して間もない時期の支援ニーズと一定年数を経た後の支援ニーズは自ずと異なる。その一方で、今回の調査で明らかとなった様に、ジョブコーチを含めて、入職後、年数を経過するにつれて支援者と本人、企業との接点や機会は減少していく傾向にある。そうした中で、一つの支援機関が企業や本人の状況を全て把握し、支援することは極めて難しい。時々状況変化を受け止めつつ、障害者が希望する「働く」ことや「働き続ける」ことを維持するためには、周囲の支援者同士のコミュニケーションの場（協議の場）をタイムリーに持てるかがポイントになる。

事例1では職場以外で生じている課題について、職業センターと生活支援を担う機関が連携して対処し、一定程度解決が図られてきた。ただし、「連携」と一言で言っても関係している機関の状況や障害者の置かれている状況によってその方法も異なり、決まった方法がある訳ではない。だからこそ、支援者間でコミュニケーションをとり、目標を共有する場を設定することが大切になってくる。実際に事例1では、役割の異なる支援者が時々で協議の場を持ってきたことが「働き続ける」ことを支える上でポイントとなっているものと思われる。

(2) 企業の視点も併せ持った支援

事例1では、企業の業務縮小により、入職時と比べると対象者に期待される職務内容が幅広くかつ高度な内容に変化してきている。一方で、能力的な制約もあって対象者は限られた業務をし続けてきた状況であり、今後、雇用継続に向けて状況はますます厳しくなることが予想される。

今回の職業センター利用者に関する調査結果を見ると、退職・離職の理由として、体調不良以外に職場の人間関係の不調を挙げる者が多かった。そのような状況に陥る背景として(人間関係の齟齬が生じる前段で)、企業が本人に求める力と本人の実態に落差があり、仕事への対応の難しさが原因となって人間関係の不調となる場合が多いことも聞き取りの中では窺えた。企業が求める「働く」に答えるためには、与えられた仕事を覚えて遂行することで信頼感や安定性を発揮すること、更には、仕事への対応幅自体が広がるかどうか、「エンployアビリティ」を持ち得ているかどうか²⁾が重要となってくる²⁾。

その意味では、対象者が「働き続ける」ためには、対象者自身の状況と併せて、一方の当事者である企業の状況をも含めて考えなければならない。支援者として両者の状況を丁寧に確認し、かつ、両者に対して第三者としてより客観的に先々の見通しを情報提供する役割が望まれるものと思われる。

(3) ライフキャリアを念頭においた支援

事例1のような同一企業での就労継続を目指したフォローアップや事例2のように離転職を挟んで長期的に支援している事例等を見ると、濃淡はありつつも、職業センターを含めて適切な支援を提供できる支援機関が、時々で可能な範囲での支援を実施している

ケースが多い。また、その支援方法についても、企業に訪問し、対象者と面と向かって相談するといった直接的な対応以外にも、他の支援機関に依頼して間接的に支援を行う等柔軟な対応をしている。

短期的な離転職にとらわれず、就労可能年齢を視野に対象者の長期的な「働く中での成長」を目指し、支援していくために、各支援機関がそれぞれの人的、物理的制約を踏まえつつ、「その時にできること、対応できる支援」を適切に実施することが重要であろう。

5 おわりに

「働く」ことをスタートすれば、いずれ退職や離職の機会を迎える。たとえ他の職場に変わろうとも、「働き続ける」ことを希望する者がより良い再スタートの機会を迎えられるよう、対象者の挑戦が常に支えられるような関わりを支援者として大切にしていきたいと考えている。

【参考・引用文献】

- 1) 望月 葉子: 知的障害者の職業経歴からみた職業生活設計支援の課題に関する研究－養護学校卒業生を対象として－、「調査研究報告書No.33」、障害者職業総合センター(1999)
- 2) 朝日 雅也: 精神障害の人が「働くこと」の課題と展望、pp10-11、精神障害とリハビリテーション、日本精神障害者リハビリテーション学会(2000.6)
- 3) 佐藤 珠己他: 地域における雇用と医療等との連携による障害者の職業生活支援ネットワークの形成に関する総合的研究、「調査研究報告書No.84」、障害者職業総合センター(2008)
- 4) 工藤 正他: 障害者の就業の多様化とセーフティネット、「調査研究報告書No.48」、障害者職業総合センター(2002)
- 5) 望月 葉子他: 発達障害者の企業における就労・定着支援の現状と課題に関する基礎的研究、「調査研究報告書No.101」、障害者職業総合センター(2011)
- 6) 内田 典子他: 認知に障害のある障害者の自己理解促進のための支援技法に関する研究、「資料シリーズNo.59」、障害者職業総合センター(2011)
- 7) 京都市発達障害者支援連携協議会: 発達障害のある方の『仕事したい』を応援します、京都市保健福祉局保健福祉部障害保健福祉課(2010)