

知的障害就労における雇用者の“合理的配慮”提供と負担感の検討 ー就労支援者との環境調整を踏まえてー

○矢野川 祥典（高知大学教育学部附属特別支援学校 教諭）
石山 貴章（高知県立大学）

1 問題と目的

某特別支援学校（以下「本校」という。）は、知的障害を主な対象とする学校であり、小学部・中学部・高等部の児童生徒が在籍している。ノーマライゼーションさらにはインクルージョンの理念に基づき、学校の教育目標を、「児童生徒の将来における社会的自立と社会参加」と定めている。近年は、障害者権利条約における“合理的配慮”および“差別禁止”、また国内法の障害者差別解消法や障害者雇用促進法等に着目し、継続的に研究を行っている。

卒業生に対する就労支援では、進路指導主事（以下「進路担当」という。）をはじめとする進路部教員が中心に当たるほか、児童生徒の夏季休業時を利用して本校全教員を割り振り、高等部卒業後5年以内の卒業生を中心としたアフターケアとして企業や福祉事業所を訪問している。

本研究ではこれらアフターケアのうち企業就労者に絞り、雇用者側から実際に相談を受けた事例、あるいは障害者職業センターやハローワーク、就業・生活支援センター等の関係機関から相談や情報提供を受けた事例を通して、卒業後のスムーズな業務遂行および人間関係やコミュニケーション等の課題解消のための環境調整として“合理的配慮”の提供を求めていく。また、就労者への理解と配慮、支援を求めるうえで雇用者はどのように負担感を感じているのかを合わせて検討し、よりよい連携方法を探る。

2 方法

平成29年4月から7月末までの間、アフターケアを行った教員の報告記録から筆者が事例を抜粋し、記録した教員に対して聞き取り調査を実施した。その後、雇用者および支援者に対して課題や改善点等を支援会議で確認し、調査内容をまとめた。なお、紹介する事例はプライバシー保護の観点から、主旨を損なわない程度に変更を加えている。

3 結果と考察

(1) 事例1 Aさんのケース（小売店勤務）

① 在学時の様子

在学時、非常に活発で目立つ存在であった。ただ、苦手な学習活動になると教員や周囲の生徒に助けやアドバイスを求めるというよりも、やや反抗的であったり照れ笑いを浮かべたりして友人とともにその場を避ける、遠くから眺める、といった態度を取ることがあった。思春期特有の苛

立ちや照れといった内面の揺れも垣間見えたが、苦手な学習であっても参加を全面的に拒否することはなかったため、目の前の学習の要点や大切さを確認しながら、学習態度や意欲を喚起していった。就労先は2回の現場実習を経た後、高い評価を受け、就労を果たした。

② 就労後の様子

就労直前に店長が変わり、現場でよく声をかけてくれた職員も退職する等、現場実習時からとは環境が一変した。4月当初、店長から事務所に置いてある「本部からの注意事項等のファイル」「お客様からのクレーム事項のファイル」（以下「マニュアル」という。）を読んで確認するように言われマニュアルを見たが、難しく読めなかった、と教員に相談があった。教員が2冊のマニュアルを本人と確認したところ、漢字のみの記述や表現方法で理解が難しい箇所があることが分かった。店長にその旨を伝えると、目を通してわからないところはいつでも聞いて下さい、とAさんに話している、とのことであった。また、本人から「仕事に、店長や職場の人に話しかけづらい。」「分からないことをどう質問していいか分からない。」との訴えがあった。5月に支援会議を開き、これらの課題をはじめとした本人への指示の出し方、報告や連絡、相談の仕方等について提案、配慮や支援方法について確認した。なお、会議の途中から本人も参加して確認を行った。

ア マニュアルについて

読むことが難しい漢字について振り仮名を振ってもらうようにした。また、内容について理解が難しいと本人の申告があった箇所を中心として、2つのファイルについて全体的に説明をしてもらうようお願いした。また、学校からもその都度、本人に対する説明を行った。

イ 報告、連絡、相談について

職場で偶発的に起こるトラブルや客への対応に関して、誰にどう相談していいのかわからない、本人の戸惑いや苦しい胸の内について店長や支援者に説明し、理解を求めた。店長をはじめ、現場で相談をする職員について再確認した。

(2) 事例2 Bさんのケース（小売店勤務）

① 在学時の様子

在学時は全般的に口数が少ないが、特定の友人との関わりを楽しみにしていた。積極的に皆の前で活動するというタイプではないが、人当たりがよく、友人が困っている時

には自発的に接することができる、優しい性格である。(1)で紹介したAさん同様、複数回の現場実習を経験後、スーパーマーケットの青果部門に就労した。

② 就労後の様子

就労時の現場の評価は、業務に対しての理解力があり、声は小さいが挨拶や返事等、同僚とのコミュニケーションを図ることができる、といった上々の評価であった。5月に入って体調を崩し、検査や通院のため何日か欠勤せざるをえなかった。会社は欠勤の連絡について、事前に主任に伝えることを求めているが、Bさんは現場の職員に前日の夜や当日、携帯で伝えることが度々あり、現場が混乱した。

関係機関の呼びかけにより、6月末と7月初旬に支援会議を行った。1回目の支援会議では、現場の職員からBさんへの対応で苦慮している点について聞き取り、課題となっている点について確認した。2回目の支援会議では、今後の具体的な対応について協議した。途中から本人が加わり、店長を中心として説明し、確認を行った。

ア 通院について

当初、Bさんと主任の勤務日は重っていない日が多かったが、できるだけ勤務日を合わせ、主任に対して連絡を取りやすくした。通院日が分かった時点でできるだけ早く主任に伝えることを確認した。また、Bさんの病院に教員や関係機関の支援者が同行し、症状の把握に努めた。

イ コミュニケーションについて

Bさんは業務について理解しているか尋ねられると「分からない。」と口にすることがなかなかできず、分かっていると思われるのが恥ずかしい気持ちもあってつい「はい。」といってしまう、と語った。現場で直接的に関わっている職員からは「分かっているのか分かっていないのか、それが分からないときがある。」という疑問が出たので、店長や主任が支援会議で口頭説明した内容を文書化し、本人がいつでも確認できるようにしたほか、現場にも同じ文書を貼りだした。周囲の職員にも課題の焦点がはっきりと伝わったため、配慮や支援方法が明確になった。

4 総合考察

これらの2つの事例で共通していることは、就業規則や業務に関するマニュアル事項について、雇用者からの口頭指示や指摘、従来から使用している文書を読むように促すことで理解ができるとの思い込みがあったことである。

また、現場の職員との間でコミュニケーションにおける誤解が生じた。対応策として、就業規則や業務遂行のためのマニュアルを平易な言葉に置き換えて文書化してもらう、振り仮名を振る、といった視覚支援を充実させ、分かりやすい伝え方を意識する等、環境調整を図り軌道に乗せることができたケースである。ただ、進路担当として課題を挙

げると、これらの課題は「職場における雇用管理」として雇用前もしくは雇用直後の段階で雇用者に対して事前に確認し調整ができなかったか、という思いがある。雇用管理については、厚生労働省の「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報告書」¹で取り上げられており、その重要性が述べられている。

医学的な側面から、DSM-5精神疾患の分類と診断の手引をみると²、自閉スペクトラム症の中核症状として「社会的コミュニケーションおよび対人的相互反応における持続的な欠陥」があるとされている。自閉症を伴わない知的障害でも、「家庭、学校、職場、地域社会といった多岐にわたる環境においてコミュニケーション、社会参加、および自立した生活といった複数の日常生活活動における機能を限定する」としている。もともと障害特性や認知面の問題を有している就労者に対して、業務内容の技術指導やマッチング、環境の構造化等の重要性は述べられてきた。支援の次の段階として小川によると³、同僚や上司の障害理解や対応力の向上、障害特性に応じた職務の再構成、障害者に対する要求水準の調整、雇用管理のノウハウの伝授、といった支援者側の企業に対する提案力の重視を挙げている。また、行動観察からは分かり難い認知面の問題を理解し、対処方法を提案するといった雇用者への支援のあり方について述べている。小川はジョブコーチの支援のあり方として取り上げているが、学校のアフターケアのあり方として教員においても求められる支援スキルであることは明白である。

アフターケアのあり方として、障害特性としての認知が要因と考えられる就業規則の把握の不十分さや職務遂行上のミス、コミュニケーションの不足等について、就労時の支援会議での確認にとどまらず、定期的な支援会議で雇用者との環境調整が大事となる。またその際に、雇用者がどのような点で負担を感じているのか理解に努め、関係機関と情報を共有して配慮と支援に努めること、いわゆる“合理的配慮”を行うことが求められる。継続的な雇用を実現するために、本人への配慮や支援にとどまらず雇用者側への支援についても継続的に行うことが重要であると考え。

【参考文献】

- 1) 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報告書，厚生労働省 HP，p. 31 - 45，（2009）
- 2) 日本精神支援系学会：「DSM-5 精神疾患の分類と診断の手引」，医学書院，（2015）
- 3) 小川浩：ジョブコーチ，「職業リハビリテーション vol. 13」，p. 51 - 55，日本職業リハビリテーション学会（2016）

【連絡先】

矢野川 祥典

高知大学教育学部附属特別支援学校

Tel：088-844-8450 e-mail：yos-ya@kochi-u.ac.jp

知的障がい特別支援学校高等部で障がいについて考える授業 「自分について考えてみよう」を行う

設案 なつ子（新潟県立吉川高等特別支援学校 教諭）

1 はじめに

知的障がい特別支援学校に勤務してきて、生徒の自己理解が低く、自己評価が高いのではないかと気になっていた。この実態がその後の就労への意識付けの低さや、就労してから周囲との関係作りの困難さ、就労維持へのモチベーションの低さにつながる要因になるのではないかと捉え、授業で自己理解と障がいへの理解を進めて、卒業後の生活への一助となるよう、授業を行った。

2 授業について

(1) 学校と生徒

当校は知的障がいを有する生徒を対象として設立された高等特別支援学校である。生徒は48名で、大半が療育手帳を所有する軽度知的障がい者である。精神障がい者保健福祉手帳を有する生徒も1割程度いる。職業学級と普通学級があり、卒業生の6割から8割程度が一般就労している。生徒は手帳を持っていることを普段はあまり意識することもなく、障がいがあることを理解できているのかどうかも不明瞭である。自分は何が苦手ななぜ特別支援学校に在籍しているのかどうかを理解している生徒も多いように見受けられない。

(2) 授業について

2年生19名の生徒を対象に、職員と相談しながらどのような授業を展開するかを工夫した。

「障がい」という言葉に配慮しながら、生徒が障がいを捉えやすい工夫をした。知的障がい特別支援学校の意味が良く理解できないまま学校に来ている生徒が、なぜここにいるかを考えることができるように、時系列を追いつながるような授業作りをした。

パワーポイントを用いて、過去、現在の自分、障がいとはどういうことか、将来へどのようにつながるかを考えるような授業をした。導入部分で、10年前の自分を思い出し、その頃自分はどこにいて、なぜそこにいたか、他の友達とどこが違っていたのかを思い起こすようにした(図1)。また、特別支援学級に在籍していたことが現在の学校につながっていることを説明した。

その後、障がいとは何なのか、脳の問題、知的障がいであること、支援を受けることについて、手帳を持つことについて等を説明した(図2)。これには全日本育成会版自立生活ハンドブックⅡ『わたしに であう 本』を引用して

作成した。

最後にアンケートを行い、理解できたか感想等を記入させた。

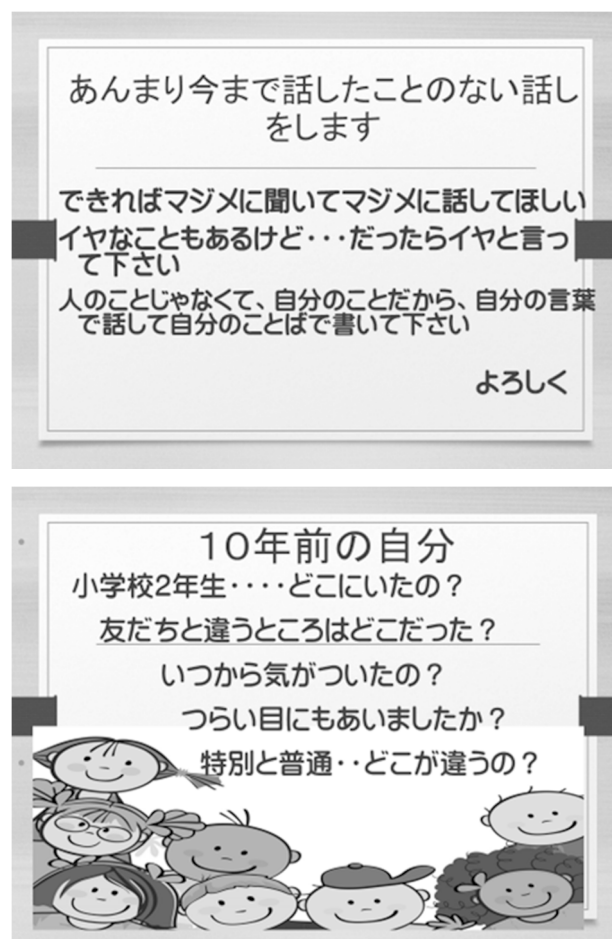


図1 導入部分で使用した図

3 生徒の反応

自分を振り返る部分で、表情が悪くなったり、下を向いたり、涙ぐんだりする場面が見られた。身体障がいや視覚、聴覚障がいについては多くの生徒が理解していたが、知的障がいや、精神障がいについての説明では表情の曖昧な生徒も多かった。卒業してどのような仕事に就きたいかを問う場面ではアニメや音楽家など自分の夢を書くことができて、現実に即した仕事を書く生徒は少なかった。

4 考察

生徒の表情やアンケートの回答を見ると、内容の理解については、8割以上の生徒が理解困難だったことを示して

いた。パワーポイント 13 枚中、場面における内容の理解はできていても、全体を把握できた生徒は多くはなかったことが推察される。

特別支援学級にいたことでいじめの対象となり、辛かったと記述している生徒も数名いたが、理由を理解しているように見受けられない回答もあった。

内容を理解できた生徒は、「障がい者が恥ずかしいものではないことがわかった」「障がいがあっても人それぞれ得意なことがあることがわかった」などの意見もあった。また、「自身が障がいへの偏見を持っていたこと、自分の障がいを支援してもらえることを知った」「これからの生活の中で、もっと自分で生きられる能力を身につける」と書いた生徒もいた。これら生徒の中には障がい者手帳を否定している生徒もいたが、自分のこれからを考える機会となったと述べた職員もいた。

なこととできないことを区別し、頑張ってもできないことを「障がい」として進めたが、理解が難しい生徒にとっては、障がいという言葉ではなく、「自分が苦手なこと」と捉えて、それを人に伝えることができる力を育てる方が大切と考える。

自分の障がいと向き合い、考え続けることは知的障がいのある人には難しい課題である。学校の授業でも 1 回で済ますことはできないが、「障がい」をテーマとした授業のイメージを変えて、苦手への働きかけ方に移行しながら自分で訴える力をつける努力は続けたい。

卒業して就労した生徒が、自分の捉えが不十分なまま働く中で、様々なトラブルを起こす。一見、障がいがあると見えず、一般的な問いかけにも「はい」と答えても、内容的な理解ができていないことでトラブルになったり、自分の思いをうまく伝えることができずにトラブルになる。自分が苦手なこと、伝えたいことを適切に相手に伝える力をつけることが学校で必要だが、就労先と障がい者就業・生活支援センターにも生徒の状況を伝えることが重要である。

障がいって何？＝できないこと

- 障がいって：恥ずかしい…そうではないですよ
- 障がいって：隠したい…隠しても分かるのです
- 障がいって：悪いこと？…悪いことではないです
- 障がいがあっても：できることは？…たくさんあるのですよ！

一人でできないことを
助けてもらうことで
できることはたくさん



知的障がい困ること

- 本や新聞が難しい ➡ スマホやパソコン、テレビなどで情報をゲットすることができます
- いじめられる ➡ いじめは犯罪なので相談しましょう。
- 住むところがない ➡ グループホームやアパートで住むことができます。
- 働くところは ➡ 福祉事業所や会社をさがそう…一緒に探してくれる人はいます。
- あとは…
たぶん、一生つづくことです。
だから、一生手伝ってもらふ必要はあります。
「手伝って下さい」と勇気を出して頼みましょう。

図2 授業で使ったパワーポイント

5 まとめ

内容の理解ができていた生徒が 2 割程度であることは、自分に障がいがあること、障がいとは何であるかを理解できていない生徒が多いことを示している。授業では、苦手

【文献】

全日本育成会版

自立生活ハンドブックⅡ『わたしに であう 本』

【連絡先】

設案 なつ子

新潟県立吉川高等特別支援学校

e-mail: shitara.natsuko@nein.ed.jp

学校教育段階だからこそできる、高い職場定着率を支えるための取組

本田 吉紀（神戸市立いぶき明生支援学校 進路指導主幹）

1 はじめに

前任校の神戸市立青陽須磨支援学校（以下「青陽須磨」という。）は、これまで計64名の生徒（知的障害）が高等部卒業と同時に企業へ就労した（表）。そのうち、平成29年5月末日時点での離職者は4名で、開校以来8年間の職場定着率は約94%である。

厚生労働省の指定課題調査¹⁾によると、就労1年後の職場定着率は84.4%、5年後では54.2%となっている。また、伊藤・越野の調査²⁾では「5年以内に約2割は離職している」とされている。単純には比較できないが、これらの結果に照らして、青陽須磨の卒業生の職場定着率は高い水準にあると認識している。

職業学科のように広いエリアから生徒を選抜しているわけではない、普通科コース制の青陽須磨が、いかにしてこの高い職場定着率を実現しているのか。その職業教育の諸取組の根拠や就労・定着支援の仕組みについて報告する。

表 就労者数と離職者数（平成29年5月末日時点）

年度	就労者数	離職者数
28	9（2）	0
27	11（3）	0
26	9（4）	0
25	6（3）	0
24	11（5）	1
23	10（3）	3
22	4	0
21	4	0
計	64	4

※（ ）は、「障害者の雇用の促進等に関する法律」第2条第5号の重度知的障害者数。平成21・22年度は調査不可。

2 青陽須磨の生徒の実態に則した、根拠ある職業教育の重点項目の設定

(1)「就労を継続している卒業生（以下「就労継続者」という。）および職業系コースに在籍する生徒を対象とした意識・実態調査」の設問作成のための予備調査

① 就労後に離職した卒業生への調査

結果：離職の主な原因としては、「職場の人間関係の問題（3名）」「家庭内状況の問題（1名）」であった。現在の生活状況は、「自宅にはぼ引きこもっている（3名）」「目的なくあちこちぶらついている（1名）」であり、求職活動を行っている者はいなかった。

考察：現在の困難状況からは、離職による心的ダメージの

深さがうかがえる。4名とも、「次につながるような望ましいかたちでの離職ができていない点」および「外部支援機関の介入を受け入れていない点」が共通していた。

② 青陽須磨で生徒を就労させた経験のある教師への調査

結果：経験上、就労後に働き続けられる者が持つと思われる資質として、「就労意欲」「自己理解・自己受容」「自尊感情・自己肯定感」「自らの得手不得手の理解」「素直さ」「規範意識」「明確な働く理由の存在」「学校生活への期待感」「基本的な生活習慣の確立」などがあげられた。

③ 2-(1)-①および②の調査結果を、定性的コーディングを用いて縮約・分類し、2-(2)-①および②で用いる設問を作成

(2) 就労継続者および職業系コースに在籍する生徒を対象とした意識・実態調査

① 就労継続者への調査（半構造化面接調査法）

結果：2-(1)-②の調査結果で示された資質のほとんどの項目において肯定的な回答が90%を超えていた。しかし、「自尊感情・自己肯定感の高さ」については約53%にとどまった。「仕事に関わる嫌な思い出がある」に関しては、「たくさんあった」「いくつかあった」が約58%であった。離職しそうになった経験については、「経験有り」と回答した者が約29%いた。

考察：就労継続者の意識・実態に共通する要素を、以下の観点で整理した。

○生活習慣に関しては、早起き・朝食・入浴の習慣がある。就寝時刻については、ばらつきが大きかった。

○意識に関しては、働く意欲・レジリエンス・自己効力感が高い。そして、大人の助言に耳を傾けられる、規範意識が高い、自分の得手不得手を知っているなどがあげられた。

○働く理由に関しては、「自己実現欲求」や「尊厳欲求」に関わるような高次（マズローの欲求5段階説）のものが多く、自分のライフステージに合わせて更新しながら持ち続けていた。

○学校生活に対して期待感を持っていた。教師への信頼感があった。

○離職の危機を乗り越える際、信頼できる他者の力を有効に活用できている。自分自身の社会的脆弱性を認識できているようであった。

② 職業系コースに在籍する生徒への調査（無記名4段階順序尺度の質問紙調査法）

結果：

自尊感情・自己肯定感が高い	45%
自分の得手不得手を知っている	57%
夢や願い・働く理由がある	65%
自己効力感が高い	55%
自分から進んで、挨拶やお礼の言葉が言える	76%
働く意欲がある	60%
大人のアドバイスが聞ける	60%
規範意識が高い	85%
学校生活に対する期待感がある	82%

「働く意欲」をY軸、その他の各項目をX軸として、それぞれの相関関係を調べた。結果、「自尊感情・自己肯定感」「夢や願い・働く理由の有無」「規範意識」などには「働く意欲」との相関がみられなかった。「自分の得手不得手を知っている」とは弱い正の相関がみられた。明確に正の相関を示したのは、「自己効力感」であった。

考察：就労継続者への調査結果では、「働く意欲」を支えるものとして、自分の仕事に対する意味づけ（働く理由）が重要であることが示された。しかし、青陽須磨の生徒においては、自分なりの「夢や願い・働く理由」があっても、「自己効力感」が低いために「働く意欲」につながらないケースが見られた。また、「どうせ自分には無理だ」といった、「自己効力感」の低さが、「夢や願い」のスケールを規定している可能性も考えられる。

③ 2－(2)－①および②の内容を分析することで、根拠ある職業教育の重点項目を設定

働き続けるためには、「働く意欲」と「他者の支援を活用する力」が重要な要素として認められた。青陽須磨の生徒の場合、「働く意欲」を培うためには、「自己効力感」を高めつつ、それぞれの「夢や願い」に輪郭を与えて、「働く理由」として明確にしていく取組が有効であると考えられる。そして、「他者の支援を活用する力」の醸成も含め、これらの取組を支えるベースとなるのが、教師とのラポートといえる。以上から、青陽須磨の生徒の実態に則した職業教育の重点項目として次の4つが導き出された。

- ・自己効力感を高める。
- ・支援者とのラポートを築く。
- ・夢や願いに輪郭を与える。
- ・他者の支援を活用する力を培う。

3 職業教育の重点項目に対応した諸取組

(1) 校内において

① 自己効力感を高めるために

先行要因³⁾ (Bandura) から学習活動を設定

② 教師とのラポートを築くために

生徒の内面の把握と、内面への働きかけ

③ 夢や願いに輪郭を与えるために

夢や願いを基にした現実的探索

④ 他者の支援を活用する力を培うために

生徒が自らの社会的脆弱性を認識し、支援を受けながら問題に向き合うための方略を経験的に知る。

(2) 現場実習において

青陽須磨のデュアルシステムの最大の特徴は、職場適応期に、「担当教師によるジョブコーチ的支援」が集中的に行われる点にある。職場定着課題への取組で、入職時の短期課題として多いのは、「障害に対する従業員の理解」「職場内の協力態勢」「コミュニケーション」であると、障害者職業総合センターの報告⁴⁾が指摘している。各生徒の障害特性を含めた実態を詳細に把握し、生徒・保護者との信頼関係がすでに培われている担当教師が、この時期の支援を担うことの有効性は高いと考える。長期の現場実習（前提実習）の中で、担当教師による様々な職場適応支援が展開され、最終的に職場のナチュラルサポートが構築された状態で就職していくのである。

4 成果と今後の課題

国立特別支援教育総合研究所の報告書⁵⁾が指摘する通り、「進路指導・職業教育の専門性継承」は深刻な課題である。その点において、今回、青陽須磨の就労支援に関わる指導の方向性を継承できる形で整理できたことの意義は大きいと考える。次の課題は、この仕組みを継続させるための校内連携の体制整備である。日々の教育実践が、キャリア教育も含めた青陽須磨の教育計画体系にどのように位置づけるかを意識するか否かで、その効果は大きく違ってくる。校内の教育課程委員会や研修委員会等との連携を強化しながら、すべての教師が当事者意識を持って取り組めるようにしていくことが求められる。

【参考・引用文献】

- 1) 社会福祉法人電機神奈川福祉センター（2013）、厚生労働省 2012 年度障害者総合福祉推進事業指定課題番号 11 「一般就労後の職場定着フォローアップに関する調査」
- 2) 伊藤修毅・越野和之(2009)「高等部単置型知的障害特別支援学校の現状と意義」奈良教育大学紀要第58巻第1号（人文・社会）、p88
- 3) 江本リナ（2000）「自己効力感の概念分析」日本看護科学会誌 vol. 20 pp39-45
- 4) 障害者職業総合センター(2012)「企業に対する障害者の職場定着支援の進め方に関する研究」
- 5) 国立特別支援教育総合研究所(2012)「特別支援学校高等部(専攻科)における進路指導・職業教育支援プログラムの開発」（平成22年度～23年度）研究成果報告書、p5

【連絡先】

本田 吉紀
神戸市立いぶき明生支援学校 進路指導部
e-mail : yos-hondaxa@sch.ed.city.kobe.jp

高齢になった就労障害者への対応 ～ケース検証～

萩原 勇太(世田谷区障害者就労支援センターすきっぷ分室クローバー コーディネーター)

1 はじめに

Aさんは、自立生活が長く、就労状況は順調で、ハッピーリタイヤを目前にしていた。しかし、世田谷区障害者就労支援センターすきっぷ分室クローバー（以下「クローバー」という。）に体調不良を訴え、支援者と共に病院を受診したところ、大腸ガンに罹患していることが発覚した。

本発表では、ガンを罹患した高齢障害者の病気療養から失職とその後の復職までを支えた支援事例を通し、障害当事者の地域生活を支える関係機関との連携や、障害当事者の自立生活を阻害する要因について検証する。

2 事例Aさんについて

65歳男性。愛の手帳4度。クローバーの支援で療育手帳を取得後、清掃業に就職し15年経過。手帳取得以前には、長く就労経験があったが、福祉サービス等とのつながりはなく、金銭搾取等の権利侵害を受けていた。ADLは自立しており、独居生活である。

書字、読字が苦手なため、書類や諸手続き等が必要な際にクローバーの支援を受けている。また、これまでに物件探しを含めた引っ越しの際の支援、財産管理の手続き支援、保険契約時の立会い支援などを行っている。特段用事が無くても仕事帰りにクローバーに立ち寄り、お茶を飲んで世間話を楽しんでいる。人当たりがよく、いつも笑顔で丁寧に他者に接することのできる人物である。

3 入院・治療中の支援経過

(1) 体調不良の情報収集

電話での相談。排せつ時に痛みや出血を伴うとの訴えがあった。自己判断で市販薬を用いた対処療法を行っていたが、職場の促しもあってかかりつけ医に相談、専門医のいる総合病院を翌日受診することを勧められたとのこと。

(2) ガンの告知、治療から支援体制の検討

職員同行の上病院受診したところ、直腸ガンの診断を受けた。早急な手術が必要であったが、病巣部位、腫瘍の大きさなどから、抗がん剤治療により腫瘍を小さくした上で、その後術式について検討することとなった。支援者は医師の説明を本人に分かりやすく伝えるよう配慮した。また、病院にも本人の障害について理解を得られるよう働きかけた。

同行職員から引継ぎを受けた別の職員が、その後の支援を中心となって進めた。

自主性の高い本人の意思を尊重し、書字・読字等の苦手な部分を補うように支援を行った。

(3) 治療経過

入院翌日に、抗がん剤投与用ポート埋め込み術（胸部）を行った。術後翌日には退院。翌週より抗がん剤投与治療を開始した。

通常、同様の治療は通院治療でも可能とのことだったが、本人が独居であること、治療に強い不安を抱いていること、副作用に伴うADLの低下等が懸念されたため、入院による治療を選択した。

1クール5日間の投与治療を5クール行い、治療期間は2カ月強であった。この間、入退院手続きの際に同行し、諸手続きの支援を行った。また、病院配属のMSWと連携し、定例的に発生する会計処理やその他諸事に関する支援についてはMSWに協力を依頼した。

抗がん剤治療後、手術による腫瘍摘出術およびストーマ設置術を行うため、書類の準備等の支援を行った。

手術は予定通り終わり、約3週間の入院を経て退院した。

入院中に、ストーマ使用による患部の衛生保持等の必要性から、訪問看護の利用手続きを行うなど、退院後の生活に係る準備を行った。

4 就労に関する支援

(1) 退職への経過

治療期間中は休職扱いとなっていたが、本人より、体力の低下に伴う仕事の継続の不安の訴えがあった。そのため、本人と上司とで話し合いを行い、いったん退職することとした。しかし、体力の回復を待って復職できるよう、クローバーより就労先に働きかけ、了承を得られた。

(2) 復職への経過

退院後離職を決めたが、その後の自主的なリハビリが順調に進み、療養経過が良好であったため、離職後3カ月を経過して復職。ただし、週2日(月、金)、12時から16時の1日4時間からスタートした。

また、体力の回復に合わせ、自宅近くの現場の清掃を付加するなど、会社側からの柔軟な配慮を得ることができた。その後も段階的に時間数を増やすことができた。

術後約7カ月後の精密検査の結果は概ね良好で、継続的な検査は必要であるものの、元通りの日常生活が送れることとなった。クローバー職員が同行し改めて会社側へ検査結果の報告をし、この間の配慮に対し感謝の意を伝えた。

5 支援内容の整理

この間の支援の内容は概ね5つに分類することができる(表1)。

これらの支援の結果、医療費は健康保険制度等の社会保障費で賄うことが出来た。また、離職していた約半年間の給与相当が保険等によって保障された。そのため、入院治療に係る本人の経済的負担は少なく、経済的な心配なく満足した治療とその後の支援を受けることができた。

一方、今回の支援により障害当事者が地域で自立生活を送る上での課題が明らかとなった。

表1 支援内容の分類

(1) 本人へ精神面、理解度への支援 ・精神面のケア、病状理解のための詳細な説明
(2) 生活支援 ・入退院の手続き支援、布団の買い替え、粗大ゴミの処分など ・入院中の健康保険負担額減額申請支援 ・老齢年金申請の支援(年金事務所同行) ・任意健康保険の給付手続き支援
(3) 医療連携 ①MSWとの連携 ・入退院時の手続き等支援、退院後のサポート方法の検討 ・体調不良等緊急時対応、訪問看護の手配 ・本人の精神面のサポート ②医師・看護師との連携 ・本人に理解しやすい手術の説明(画像、絵やひらがなの使用) ・ナースステーションでの本人の障害状況の共有 ・手続き書類への支援(ルビ、理解困難な説明をかみ砕いて話すなど) ・定期的なクローバーへの連絡による情報共有 ・ストーマ管理教育(手添え・シャドーイングから、自立して行えるまでの繰り返し説明)
(4) 福祉サービスとの連携 ・障害福祉サービス受給に向けた手続き支援 ・身体障害者手帳の申請、ストーマ代金の減免申請 ・配食やホームヘルプサービスの計画、提案 ・地域包括支援や保健師のバックアップ要請
(5) 就労支援 ・職場へ病状、今後の治療スケジュールなど適宜連絡 ・職場の社会保険料振込み代行や本社の事務担当者との諸手続きに関するやり取り ・傷病手当の申請に係る会社側との連絡 ・失業給付申請の支援(ハローワーク同行)

6 結論

事例の検証から障害者の地域生活を阻害する要因を表2のように整理して提示することができた。この要因をどのような支援があれば解消できるのか。支援者は当事者のライフステージの変化に応じて支援を展開していくことが必要だが、さらに、変化を見越して計画的に就労や生活の支援をコーディネートしていくことが必要となる。

表2 障害者の地域生活を阻害する要因

・医療情報を理解することの困難さ ・書類の手続きや連絡の煩雑さ ・手続きにより管轄が異なることによる困難(福祉事務所、年金事務所、ハローワークなど) ・地域生活における諸手続きを担う支援者の不足
--

そのために必要なものとして以下の3点が挙げられる。

一つ目は支援ニーズを漏らさずキャッチできる機能や制度である。本事例では、生活支援を提供している本事業所の余暇支援である「居場所利用」が、支援ニーズをキャッチできた。しかし、場合によっては本人からニーズを発信することが困難なことも想定される。平成30年度からは就労定着支援事業と自立生活援助事業が新たに創設されるが、本事例に関してはこれらの事業の対象となり得ない。支援対象者を絞らない一般相談や、就業・生活支援センターなどが、本事例のような場合の支援ニーズをキャッチする機関となり得るといえる。

二つ目は各管轄や部署における有機的なネットワークである。表1にまとめたように本人を支えるサービスや社会資源はある程度整備されている。しかし、本事例では、本人だけでは自身の状態や必要なことについて配慮を求めたり手続きを進めたりすることが困難であったため、適宜支援者が同行し各機関での必要なサポートを依頼する必要があった。このような事前のサポートにより、本人だけで手続きができるようになったり、各機関の担当者が自宅や本人が指定した所まで出向いてくれたりする配慮が得られた。

三つ目に本人のニーズを汲み取り、必要な支援内容をコーディネートするキーパーソンの存在である。ニーズに応じて必要な社会資源を連携させ機能させる役割、「動けて」「直接支援できる」支援者が必要となる。日常的な相談支援を通して本人との関係性がしっかりとできていることにより、本人からのSOSを受け取ることができるのではない。

今後、この3点の整備や拡充を求めていくが、今すぐ現場レベルで出来ることは日ごろからの連携である。今回、一支援者・機関のみではカバーし切れなかった範囲まで、各機関の協力が得られ支援を展開させていくことが出来た。そのためには、例えば関係機関の機能や人材などをリスト化し共有しておくことで、初動がよりスムーズになる。多機関の連携には情報の共有や各機関の温度差などの困難が伴うが、それらの問題点について日常的に関係性を築いておくことでカバーすることができる。

特例子会社（株）かんでんエルハート）における 知的障がい者の職務の切り出しと職務設計

東田 容子（株式会社かんでんエルハート 営業第一部事務アシスト課 主査）

1 当社における職務切り出しと職務設計の考え方

当社のミッションは、「あらゆる障がい者が活躍できる仕事を創造し、お客さまにご満足頂ける良質なサービスをお届けし続けること」と掲げており、職務切り出しと職務設計においても、あらゆる障がい者が活躍でき、お客さまにご満足頂き、それを持続し続けることができる業務をつくりだすことをめざしている。それにより、従業員がやりがいを感じて、さらにモチベーションを高めて成長することができ、それが企業を発展させる好循環を生むと考えるからである。

当社では、職務切り出しと職務設計の望ましい手順は次の3つであると考えます。第1段階は、仕事を見つけること。第2段階は、引き受けた業務を分析し、障がい者が自立して業務に従事できるように再設計（分解・組み合わせ）すること。第3段階は、従業員配置後、品質向上と職域拡大に向けて訓練を繰り返すことである。

2 事務補助業務の切り出しと職務設計への取り組み

(1) 背景

平成25年、開業から18年が経過した当社では、知的障がい者だけの業務運行はできないという固定概念から、必ず健常者が責任者として同行するなどの慣習的な業務運行を行っており、従業員の成長に合わせた対応ができていなかった。また、環境面では、関西電力(株)（以下「親会社」という。）の業務効率化の影響を受け、主力の受注業務である印刷業務は減少傾向にあり、安定した受託業務を確保する必要性に迫られていた。これらの課題に対して、当社では「職域開拓」と「知的障がい者が自立して取り組める職務設計」の必要があるとの結論に至った。

(2) 事務補助業務の切り出し【第1段階】

① 職域開拓への挑戦

平成25年より、知的障がい者の職務創出と親会社の業務効率化の両立をめざした職域開拓に取り組んだ。複合機用の紙補充、廃棄文書のシュレッダー、会議室の会場設営などオフィス内のどこの職場にも定例的に存在する軽易な作業は、複数の社員に分担されているものである。

当社は、こうした複数の軽易な業務（事務補助）を集約し、障がい者が働きやすい業務運行につくり変えることで、障がい者が自立して取り組める職務をつくりだすことができると考えた。同時に、それらを請け負うことで、親会社の社

員は本来の業務に専念する時間が確保できるため、業務効率化が図れるのではないかと考えた。そこで、新規業務として、事務補助業務の事業化をめざすこととした。

② 職域開拓調査

平成25年5月～10月にかけて、親会社本店内3部門で職域開拓調査を実施した。作業責任者（健常者）1名と知的障がい者1名のペア体制で、単純な定例業務（複合機への用紙補充、廃棄文書のシュレッダーなど）と、お客さまからのご要望により1件ごとに仕様が異なる非定例業務（データ入力や会議室設営など）の2パターンの業務を行い、その業務の内容、物量と処理時間等、様々な実績を収集した。

それらの結果から、シュレッダーなどの単純定例業務が一定量あり、知的障がい者の単独作業も可能であると判断できた。また、非定例業務では、会議室設営や資料配布が親会社の効率化への貢献度が高いこと、さらに納期制約のないデータ入力やキャビネット整理など、知的障がい者が作業可能な業務のニーズは多く存在しているということがわかった。定例業務だけでも十分な業務量はあったが、将来の職域拡大のためには非定例業務も組み合わせる方が望ましいという判断に至った。

③ 事務補助業務の切り出しにおける課題と工夫

シュレッダー代行には、親会社から情報セキュリティ面で大きく2つの懸念事項が示された。1つ目は、廃棄文書の執務室外への持ち出しは認められない、ということ。2つ目は、人事関係資料や未公開情報などの機密文書が社外の人の目に直接触れることは認められない、ということだった。

それらの課題解決に向けて、まず、廃棄文書の執務室外への持ち出しについては、当初は廃棄文書を執務室から回収後、当社の執務室で裁断することを考えていたが、親会社の各執務室内にあるシュレッダー機の横に鍵付きの廃棄文書ボックスを設置し、その場で裁断することを提案した。そうすることにより、執務室内で障がい者が業務に従事することとなるため、親会社にとってもダイバーシティがより進展するという利点も生まれることになった。また、機密文書はシュレッダー代行対象外とすることを提案した。その結果、試行期間中に、シュレッダー代行のルールを周知した上で、代行対象外の機密文書が入っていないかを親会社の文書管理の担当者が点検し、問題がないかどうかを確認してもらえることとなった。

(3) 事務補助業務の集約、再設計【第2段階】

① 事務補助業務の試行

職域開拓調査から引き続き、平成25年11月～平成26年3月にかけて、親会社の20フロアで事務補助業務の試行を行った。課題のあったシュレッダー代行に関しても、機密文書が誤投入されているなどの問題事象も見られず、親会社の文書管理の担当者が点検した上で問題ないことが確認できたため、代行が認められる運びとなった。

試行期間では、事務補助業務の事業化に向け、整備すべき以下の3つの事項に取り組んだ。

1つ目は、定例業務と非定例業務を組み合わせた1日の業務スケジュールの作成である。具体的には、毎日ある定例業務で構成された業務（以下「ベース業務」という。）では、対象となる20フロアの執務室内を練り歩いてのオフィスごみの回収・分別作業、約150台ある複合機への1日2回（午前・午後）の用紙補充、約30箇所設置された廃棄文書ボックスのシュレッダー代行、および、シュレッダー機周辺の簡易清掃という業務があった。

そこで、作業責任者1名（健常者）と知的障がい者1名のペアで3班体制とし、1班あたり約7フロアを巡回するスケジュールを組んだ。1フロアの作業時間は約60分であるため、これではほぼ1日の業務時間となった。非定例で依頼があった時に行う業務（以下「スポット業務」という。）としては、会議室の会場設営や資料配布、納期制約のない書類整理やキャビネット整理、紙文書のデータ化などがあり、ベース業務に従事しない時間に処理することとした。

2つ目はスポット業務の運行方法の確立である。まずは、作業責任者と打合せをする親会社の責任者を選定してもらった上で、依頼書の受付手順や作業の実施から完了報告までの流れを示した運行スキームを作成した。

3つ目は20フロア内の各部門における業務内容・量の把握と今後の職域拡大に向けた調査である。ベース業務においては、各部門別での業務ウエイト、作業時間、作業量などの実績を詳細に収集し、把握に努めた。スポット業務においては、部門ごとに、今後依頼を希望する業務についての調査を行い、職域拡大のための情報を収集した。

② 業務運営体制の設計と確立

最終段階として、業務運営体制を設計した。12名体制（フロア班3班：1班あたり作業責任者（健常者）1名、知的障がい者2名の計3名・サポート班1班：肢体不自由者3名）にてスタートすることとした。フロア班は親会社本店の各フロアを巡回して、ベース業務やスポット業務を行う。サポート班はフロア班の後方支援として、机上で実施するスポット業務を行う体制をとることとした。

③ 事務補助業務の受託へ

「職域開拓調査」、「事務補助業務の試行」の段階から物量と処理時間の実績をとり、工数把握に努めた。この実績から親会社本店にある事務補助業務の業務量と、その業務を処理するために、当社が投入する必要のある人員数、および人件費が適正であることが理解され、平成26年4月、本店事務補助業務を一括して受託することとなった。

(4) 品質向上と職域拡大に向けて【第3段階】

受託後は、「基本ルールと仕組みの標準化」と「従業員のスキルアップ」に取り組み、ベース業務の質の向上を図った。一定品質の業務が行えるように、基本ルール・ベース業務の整理、作業手順の標準化、作業マニュアルの作成などに取り組んだ。また、知的障がい者の単独作業をめざし、ベース業務の確実・安全な遂行や、お客さま対応、各フロアの遵守事項などについて、マンツーマンで繰り返し徹底して指導を行った。その上で、スキルチェックを行い、従業員それぞれのスキルを明確にした上で、できていないことは集中的に繰り返し指導するなど、効果的で効率のよい指導となるよう工夫した。50項目のスキルチェックで合格基準に達すれば、単独でベース業務に従事できることとしたことで、従業員の早期育成と同時に、従業員のやる気ややりがいを高める効果も得られた。

単独作業の実現によって、作業責任者にはスポット業務の検討と拡大への準備をする時間が生まれ、さらに独り立ちした知的障がい者も、作業の習熟によってより短時間で作業ができるようになり、スポット業務を受ける余地ができるという好循環が生まれた。この単独作業と作業の習熟によって時間を捻出しながら、順次、スポット業務を実施した。この一連のプロセスにより、業務の拡大を図っていった。

3 まとめと今後の展開

当社にとって、現在の業務は、事務補助業務の事業化の入り口と考えている。今回の職域拡大への取り組みにより、親会社には、今まで以上に、実際の知的障がい者の仕事ぶりについて理解を得られるようになった。

今後は、従業員の習熟度向上を積み上げていくことでさらに職域開拓を進め、最終的には親会社の業務に埋め込まれているルーティン業務を切り出し、当社が親会社にとって欠かすことのできないパートナーとなることをめざしていきたい。