

就労からの経過と変化

～ジョブサポーターの視点～

金塚 英充（就業・生活支援室 からびな ジョブサポーター）

1 はじめに

以前より、障がい者の就労支援において就職活動のみならず、その後の定着支援の重要性が注目されており、ジョブコーチ（以下「JC」という。）も全国で活発に展開されている。しかし、JCでは制度の基準に当てはまらず、定着支援の空白となっている場合も散見される。

札幌市では、この課題に対し独自事業として平成23年よりジョブサポーター（以下「JS」という。）支援が開始された。これは、同じく札幌市の独自事業である就業・生活相談事業（4か所）に計7名配置され、JC対象外の方などを中心に定着支援を行っている。

今回、演者の勤める就業・生活相談室からびな（以下「からびな」という。）において、JSを活用して就職し定着支援を行ったA氏について振り返り、考察し報告する。

なお、本報告に際し、A氏に発表の承諾を受けている。

2 JS事業について

(1) JSの支援対象者について

JSの支援対象としては、通常のJC対象者の他、①特別支援学校在学中で実習をしている者、②職場適応訓練や委託訓練等のJCと競合する制度利用者、③雇用保険対象以外の機関への業務に従事する者、などである。また、短期間の職場実習などにも稼働することもあり、JCより対象が広く設定されている。

(2) 支援の流れ

各就労支援関係機関及び雇用主等から、支援依頼を受けた後、対象者に対しJSが状況・希望等を聞き取り、また、同時進行で職場等へ訪問して環境についてもアセスメントを行う。それらのことにより支援計画を作成し、同行や訪問を中心とした支援を実施している。

JSの通常支援期間は3～6か月である。

なお、からびなではJSの支援期間終了後、登録することで相談員が担当となり、その後も希望すれば就労定着支援をうけることができる。

3 事例報告

(1) 事例プロフィール

A氏、20代前半、男性、広汎性発達障害、精神障害者保

健福祉手帳3級所持、グループホーム居住、障害年金、生活保護受給。

定時制普通高校卒業後、就労継続A型（以下「A型」という。）を利用していたが一般就労を希望して転職活動のため、からびなに相談があり就職活動を開始。また、働くことで生活保護を打ち切りたいという希望が語られていた。支援を進めるなかでハローワーク、からびな、JSでのチーム支援を開始している。

(2) A氏アセスメント、支援計画

当初の面談中、目線をあわせることが少なく、自分に対し「定時制高校卒なんてダメなんだ」という発言や、自分がミスをするとう打ちをする様子があった。A型の同僚に対して見下すような発言と「人間関係を構築することを面倒に思う」など自己にも他者にも否定的な言葉が多く聞かれた。反面たまに会う友人との時間や余暇を楽しんでいる様子も聞かれ、「就労後は挨拶がしっかりできる社会人になりたい」と話しており、A氏が働くことへの希望を持っていることが感じられ、JSは意欲的な印象を受けた。

また、いままでの経験を振り返り「自分で決めることがなかった」と話しており、今回の就職活動は初めて自分で決めて取り組むと責任を感じているようだった。

行動面については、からびなにて過去相談員が面談を実施した際遅刻が多くあり時間の感覚に課題を感じた。

他、A型のスタッフからの過去の聞き取り記録より、A氏の対人関係の課題や緊張する場面で腹痛がありトイレにこもる行動があるなどの面から一般就労は難しいという見解があった、反面作業実務については問題ないとの評価だった。

JSとの面談の後日、チーム支援の支援者を交えた面談を実施。上記2回の面談を通じ支援計画を作成する。

(3) 職場アセスメント

雇用内定後、入職前に職場環境のアセスメントを実施した、その際現場でのキーパーソンとなる上司へJSの訪問支援について伝えている。業務内容、注意点について伺い職場を見させていただいている。

すでにA氏以外にも複数名障がい者雇用を実施しており、雇用について好意的である。

(4) 支援計画

A氏との面談を通じて、ミスをすることに過敏であり体調にも影響すること、作業に慣れると自己流になる傾向から以下の内容にしている。JSはA氏が取り組みやすいよう

に内容を簡潔にした。以下A氏の作業目標。

【正確な作業を行う】

正確な作業を行う具体的な方法として以下の3つがあります。3つを心がけて作業を遂行してください。

- ①メモをとる
- ②作業手順を守る
- ③わからないときには上司に相談する

【ミスをした場合】

- ①ミスをした(ミスしたかも)→迷わず、すぐに上司に報告してください。
- ②上司の指示に従ってください。

JSは気持ちの整理のために、面談の場を作り支援いたします。

(5) 就労開始

就業から2日目A氏より出勤時、勤務経路を完全に把握しておらず遅刻となった際「もう無理」と気持ちを吐露し、離職を考える内容のメールがJS宛にあった。その際JSは早急に企業へ向向きA氏の様子を伺い、上司へ事情を説明している。A氏は今後気を付けることを意識している。

最初A氏が相談室に来所の際遅れてくるため時間にルーズなのではないかと見立てていたが、道を覚えることを苦手としていると視点を換え、後日JSは通勤経路を一緒に確認する支援を実施し、その後遅刻はなくなっている。

(6) 就労経過

A氏への支援は職場訪問だけの支援ではなくメールや電話での支援を実施しA氏の気持ちの整理を図った。

就労から1か月程度経過した段階で、仕事に慣れると同時に責任感に押しつぶされる様子もみられたが「自分で決めた仕事」であることをJSと一緒に振り返り自分を鼓舞する様子がみられた。

またチーム支援であるため就労状況を定期的にからびな支援員、ハローワーク担当と情報共有し、A氏の就労状況を関係者が把握するよう努めた。就労から3か月で6時間雇用からフルタイム稼働となる。就労前は家族関係が希薄であったが、一般就労後は家族の応援を得られる機会が増えた。また生活保護を受給していたが現在は受給を打ち切り働いた収入と障害年金で生活をしている。将来的にはグループホームから1人暮らしへの転居をするという新たな希望が現実的になってきている。A氏自身が責任と希望を持ち社会人としての生活を歩みだしている。

4 考察

アセスメント面談に関して、支援対象者が働くことのみ
に焦点を当てず、働くこと以外のニーズや支援対象者の余暇について知ることで対象者の仕事に対するモチベーションに働きかけたのではないかと、具体的に趣味などその人自

身を取りまく背景にも注目した。

また面談を通じてはJSと支援対象者が目標を共有し支援を計画することを重視する。

就労後の支援に関しては、相澤が「安定した職業生活を送れるかどうかは、本人、企業、支援の関係で大きく変化
する。本人の努力や新しい企業との出会い、さまざまな工夫によって、支援者の狭い経験から得た「常識」からは思いもよらない結果が生まれる可能性もある。「支援者には、本人のもっている可能性の現実に向けて挑戦する姿勢が求められる」と述べているように、A氏についても支援対象者は仕事を始めてから日々変化をする。支援チームが一丸となり支援対象者の可能性を信じることの大切さに改めて気づく。最初のインテーク面談だけに偏らず、支援対象者の可能性やストレングスに着目する視点が求められると実感した。支援者の狭い解釈で支援対象者の可能性を限定してしまっていないかと自戒的に感じた。

支援対象者との関係性の構築に関して、就業し、定着支援まで短時間で関係作りがJS支援の難しさであると感じる。

5 まとめ

今後の課題として障がい者雇用を検討している企業や他の支援対象となる機関にJS支援がまだ知られていないため広報活動が必要である。

反面200万人の人口に対しJSの人数は7名であるためJS支援マンパワーが不足している。依頼があった際には必要性を検討し事前の面談などの機会を設け優先順位をつけ稼働していくことが必要と思われる。

JSの支援業務内容は社会事情などに影響をうけるため、常に自身の支援技術向上を意識することと同時にからびな内やJS同士でスーパービジョンの機会を意識して持ち、スキルアップを図る事が重要と思われた。支援状況の報告を他のスタッフの意見も取り入れ多角的な視点を持つことを意識したい。

【参考文献】

1)職業リハビリテーションの基礎と実践p.94, 中央法規 (2012)

【連絡先】

NP0法人コミュニティ楽創 就業・生活相談室 からびな
〒001-0017
札幌市北区北17条西4丁目2-28 藤井ビル北17条I 301号
金塚英充
メールアドレス: karabiner@za.wakwak.com
電話番号: 011-768-7880

社会福祉法人における「障がい者雇用推進チーム」の 発足後の取り組みについて

○川瀬 孝行（社会福祉法人阪神福祉事業団 ななくさ育成園 企業在籍型職場適応援助者）
中野 弘仁（社会福祉法人阪神福祉事業団 ななくさ育成園）

1 障がい者雇用推進チーム発足の経緯

(1) 法定雇用率の推移

阪神福祉事業団（以下「事業団」という。）は兵庫県の西宮市北部に位置し、阪神間6市1町（尼崎市・西宮市・芦屋市・伊丹市・宝塚市・川西市・猪名川町）の地域住民の福祉の増進を図ることを目的として設立された。事業団の常用労働者は約330人であり、法定雇用率2%換算で6.6人の雇用が必要となる。平成20年度から平成26年度までの過去7年間は法定雇用率2.5%で推移していたが、平成27年度より対象職員の定年退職等により法定雇用率を下回ることとなった。段階的に対象職員の定年退職が控えており、平成30年度の法定雇用率改正の際には雇用率が0.6%まで下がる状況が予測された。

(2) 社会福祉法人としての姿勢

「すべての人が障がいの有無や程度を問わず、生き生きと暮らすことのできる、心豊かな共生社会をめざす」という運営理念の基、障がい者の自立と社会参加を促す立場の社会福祉法人として、働きたい・社会と関わりたい気持ちを受け止めていく使命があり、障がい者雇用推進チームを立ち上げた。職員2名が企業在籍型職場適応援助者（以下「企業型J C」という。）養成研修を受講し、チームに配置され、また総務人事担当者2名と責任者を加えた計5名体制でスタートした。事業団の各事業所の従業員数と雇用障がい者数は表1参照。

表1 事業団の事業所別従業員数と雇用障がい者数

事業所名	従業員数	雇用障がい者数
事業所A	26人	
事業所B	29人	2人(内1名28年度末で定年退職)
事業所C	68人	1人(平成29年度末で定年退職)
事業所D	78人	1人
事業所E	36人	
事業所F	43人	
事業所G	14人	
事業所H	27人	
事業所I	14人	
合計	335人	4人

(平成28年4月1日時点)

2 障がい者雇用における社内調整

(1) 雇用事業所の選定

障がい者を地域等から新規雇用した経験がないため、業務内容の調査確認から始めた。事業団では障害者支援施設を中心に運営しているが表1の事業所Hは施設利用者の給

食提供業務全般を担当している事業所であり、業務内容が雇用者とマッチしやすいことから事業所Hを最初の雇用先とし、次の雇用先には企業型J C 2名が在籍している障害者支援施設の事業所Cを選定する。

(2) 雇用先と事業団への周知活動

事業所Hでは障がい者支援に携わる機会があまりなく最初の雇用予定者が発達障がい者であることから、企業型J Cより発達障がいの特性や対応方法を独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の障害者雇用マニュアル（コミック版）を活用して事業所Hで研修会を実施し、また同時に西宮市障害者就労支援センターから講師を招いて事業団の役職者以上を対象に、障がい者雇用を進める意義や意識を高めるため研修会を実施する。

3 障がい者雇用推進チームと企業型J Cの役割

(1) 障がい者雇用推進チーム（基本方針の策定）

まずは、事業団として障がい者雇用に対する基本方針の策定に取り掛かった。その為、現状や今後の見通し、課題を掘り起こし、障がい者雇用を組織的且つ主体的に取り組んでいくことを事業団幹部会にて表明する。また、基本方針の中で「平成30年度当初に障がい者雇用率2.3%」と明確な数値（表2）を掲げ、障がい者雇用の相談窓口や現場支援担当者として企業型J Cの位置づけを明確にし、一層の障がい者雇用の推進を図っていくこととなる。

表2 基本方針による障がい者雇用率目標値

	法定雇用者数 (法定雇用率)	既雇用者数 (年度当初)	退職者数 (年度末)	新規	合計
平成28年度	6人 (2.0%)	4人 (1.3%)	△1	1人	4人 (1.3%)
平成29年度	6人 (2.0%)	4人 (1.3%)	△1	3人	6人 (2.0%)
平成30年度	6人 (2.3%)	6人 (2.0%)		1人	7人 (2.3%)

(平成29年4月1日作成)

(2) 企業型J Cの役割

① ジョブコーチ支援事業推進協議会への参加

兵庫障害者職業センター主催のジョブコーチ支援事業推進協議会に平成28年度より参加する。訪問型職場適応援助者（以下「訪問型J C」という。）の参加が多い中で、数少ない企業型J Cとして参加する。その中で企業側の意見や考えを訪問型J Cに伝え、双方が連携して進めていく体制を働きかけた。他にも企業型J Cが動いて、サポート体

制をとっていることを発信し周知活動に繋げている。

② 企業型JCによる業務の確認

平成29年2月と4月に2事業所で2名の方の新規雇用を行った。雇用前の実習を行う際に各事業所から業務の提供を受け企業型JCが実際に業務体験を行う。



企業型JCによる業務体験

業務体験をすることで、①対象者と同じ業務を経験し、辛さや楽しさを共有すること。②障がい者雇用を受け入れるにあたり、事業所の職員に対し企業型JCがサポートする姿勢を見せ、職場内の不安を軽減することに繋がった。

③ 企業型JCの難しさ（Aさんの事例）

2月に事業所Hで雇用したAさんへの支援について、企業型JCによる業務確認や障がい特性の周知を実施し、職員とも良好な関係を築いていた。しかし、雇用後2か月が過ぎパート職員よりコミュニケーションが難しいと指摘を受ける。企業型JCとパート職員で面談を実施し再度、障がい特性の説明を行う。一方で障がい者雇用＝トレーニングと認識していることや、企業型JCがもっと現場に入って欲しいとの意見があがった。改めて周知の大切さと難しさを実感すると共に、企業型JCも他業務と兼任しており、組織の中での企業型JCの活動に対する周知が必要であると感じた。Aさんは現在、変則勤務を含めたフルタイムで働き集合厨房内の調理補助業務に携わっている。

④ 相談窓口の役割（Bさんの事例）

4月に事業所Cで雇用したBさんは、採用試験の際に3つの配慮事項を求められ「①大声での叱責は遠慮して欲しい②定期通院日は休ませて欲しい③企業型JCと定期的な面談をして欲しい」であった。また採用試験時には「企業型JCも参加して欲しい」と要望があり同席をする。採用後は毎週金曜日を面談日とし、時間を設定して話し合い、仕事内容や人間関係、事業所への要望等の聞き取りを行うことで本人の「聞いて欲しい」という要望に答えている。企業の中で相談できる身近な存在は必要であり、障がい者雇用の重要な部分である。Eさんは企業型JCと同じ事業所で週5日の1日5時間で勤務し清掃補助に携わっている。

⑤ 企業型JCによる見極め（C、D、Eさんの事例）

2名の方の新規雇用以外に、特別支援学校等から3名の実習を受け入れた。企業型JCは事業所に対して「人・物・業務」の3つの視点で評価し、実習生にも業務スキル

や自己管理等の評価を実施する。実習最終日には関係機関を交えたカンファレンスで報告するが、体力や健康管理等の不十分な点をマイナス評価として見極めたケースもあった。業務を遂行するためのスキル・知識は必要であるが、働くために大切なことは自身の健康管理や障がい受容、生活リズムを整えていることであり、それらのことが「雇用契約に基づく労働」が成立する第一歩と考える。Cさんは来年度に雇用を予定しており、Dさんは一般企業へ就職、Eさんは就労継続支援A型事業所に通っている。

⑥ 支援計画書の作成と企業型JC同士の情報共有

企業型JC2名がそれぞれ支援担当者として職業センターにAさんとBさんの支援計画提出と支援記録票の作成を行い、お互いの支援記録票を確認し合うことで企業型JC同士の情報共有を図っている。

⑦ 人材育成と事業所内の体制整備

今年度より事業所Cに各部署より職員を選抜し障がい者雇用受け入れチームを立ち上げた。業務全般についてはチームがフォローし、新規業務の創出や諸調整を担当することで密な連絡調整が可能となり、Bさんへのフォロー体制の強化や事業所内への周知の拡大を促すことが出来ている。次世代職員に障がい者雇用への意識を高めることで、今後の実習等の受け入れやBさんへの定着支援がスムーズとなった。

4 事業団の組織化と目指すべき企業型JCの形

平成30年4月に法定雇用率2.2%、以後も2.3%まで引き上げられる状況の中で、今年度も複数名の実習希望を受けている。周知活動が実ってきた成果であるが、一方で受け入れる事業所と業務内容等の調整が困難となっている。その為、各事業所から1名任命し、障がい者雇用推進委員会を立ち上げた。企業型JCが外部から受け入れ調整を行い委員会での事業所が受けるかを審議することで、円滑な実習や採用、職場定着を目指している。立ち上げて間もないために、どのような形で機能をさせていくかは今後の課題であるが事業団としての姿勢を示すものとなっている。

最後に新規雇用や職場定着も大切であるが、このような取り組みを開始する以前から障害者手帳を持ち働いている職員や今後、就業中に発症等をして手帳所持に至る職員に対する配慮やサポートも必要である。企業型JCは組織との間に入り、働く環境を調整し、整備することが大切な役割であり、人事担当、産業医、現場職員を上手くつなぎ合わせ、働くことに誰もが満足できる組織を目指していくことが企業の中に在籍している職場適応援助者の形であると実感する。

【連絡先】

社会福祉法人阪神福祉事業団 ななくさ育成園 川津/中野
E-mail t.kawabata@nanakusa.or.jp Tel 078-903-1663

就労移行支援事業におけるPCM(Project Cycle Management)を活用したサービスの見える化と改善活動

○新藤 健太（群馬医療福祉大学 社会福祉学部 助教）

益子 徹（日本社会事業大学大学院 社会福祉学研究科博士後期課程）

野田 明子・黒木 宏太・小牧 秀太郎・中山 伸大（株式会社ゼネラルパートナーズ障がい者総合研究所）

1 研究の背景と目的

(1) 本研究の背景

近年、就労移行支援事業を含む福祉サービスは自ら提供するサービスを評価し、その質を向上させることが求められている（大島 2008）¹⁾。特に就労移行支援事業は、「利用者の就労移行・就労定着」といった明確な成果（アウトカム）が設定された事業であり、この成果達成に向けたサービスの評価、質の向上は欠かすことのできない必須の取り組みであると言える。

これに対して、本研究で注目したPCM ; Project Cycle Management（以下「PCM」という。）というモニタリング・評価手法は主に国際協力の分野で10年以上、広く一般的に用いられ、十分な成果を上げており、就労移行支援事業の実践現場でも有効に活用できるものと考えられる。

(2) 本研究の目的

そこで、本研究では主に、このPCM手法を就労移行支援事業の実践へ試行し、その適用可能性と有効性を検討することを目的とした。

2 研究方法

(1) PCM（Project Cycle Management）とは

本研究で注目したPCMは、「計画・実施・評価」の3つのプロセスからなる事業のライフ・サイクルを「ログ・フレーム」と呼ばれるプロジェクトの概要表を用いて運営管理する手法である（NPO法人PCM Tokyo 2016）²⁾。

この手法は、ロジック・モデルという事業の戦略図やログ・フレームという事業の概要表を用いるなど、きわめて視覚的な手法であるため、複雑なプロジェクトの構成を一目で理解することができ、さらには、この視覚的な手法という特徴をいかして、関係者が一堂に会してプロジェクトを計画する「参加型計画手法」としてもその有効性が認知されている（NPO法人PCM Tokyo 2016）²⁾。

尚、近年、福祉分野でもこのPCMを活用した実践事例が散見され始めているが、まだ広く周知・活用されているとは言えない状況である。

(2) 対象

本研究では、株式会社ゼネラルパートナーズ就労移行支援事業部が運営する次の7事業所を対象にし、PCMを活用した評価及び事業の改善活動を行った。それは、①シゴ

トライ台東、②シゴトライ大阪、③リンクビー大手町、④リンクビー秋葉原、⑤リンクビー大阪、⑥リドアーズお茶の水、⑦いそひと大手町、である。尚、シゴトライは「うつ病の方」、リンクビーは「発達障害の方」、リドアーズは「統合失調症の方」、いそひとは「聴覚障害の方」に特化した支援を提供している。

(3) 方法

まず、2017年4月に、上記7事業所のスタッフを対象にPCMに関する研修を実施した。

次に、2017年5月に、それぞれの事業所ごとにロジック・モデルを作成するためのワークショップを実施し、2017年6月に、作成したロジック・モデルに基づいたログ・フレーム作成のためのワークショップを実施した。

その後、2017年7月からは、それぞれの事業所においてログ・フレームに基づく評価の体制を整え、実際の評価活動を行っている。

3 結果

(1) ロジック・モデルの作成

ワークショップを通して作成されたロジック・モデルの一部を図1に示す。このロジック・モデルでは、「利用者の長期就労」などをプロジェクト目標に設定し、それを達成するための成果や具体的な活動を設定している。

(2) ログ・フレームの作成

ワークショップを通して作成されたログ・フレームの一部を図2に示す。このログ・フレームでは「企業の環境改善」という目標を測定する指標として「5段階評価、自由記述」を設定している。これと同様に、その他の目標・成果・活動についても具体的な測定指標と目標を設定し、ログ・フレームに記載している。

4 考察

本研究の結果、実際にロジック・モデル、ログ・フレームを作成することができ、これに基づく評価活動を開始できたことから、就労移行支援事業におけるPCMの適用可能性はある一定程度確認できたと考えられる。

また、その有効性については、主に次の2点を挙げたい。

(1) ロジック・モデルの作成を通じた事業戦略の改善

スタッフ参加型のワークショップにてロジック・モデル

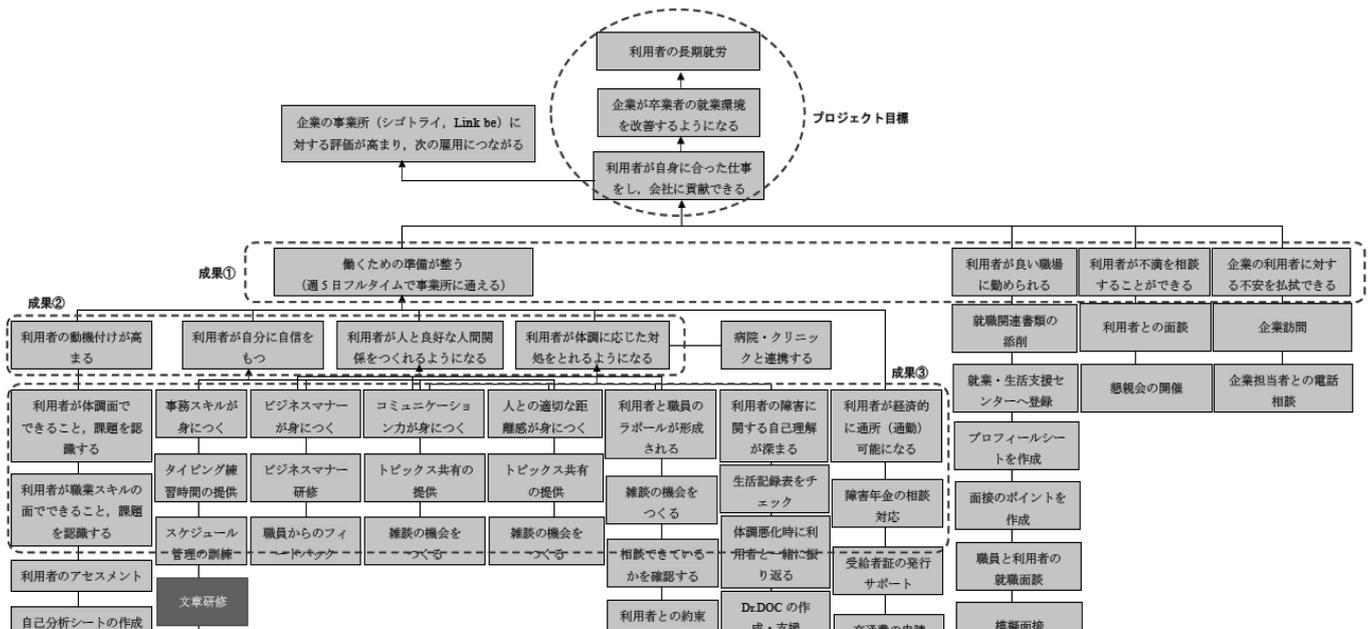


図1 ロジック・モデルの一部

プロジェクトの要約	指標（達成目標）	入手手段	外部条件
【上位目標】 ・利用者が幸せな生活を送る 【プロジェクト目標】 ・利用者の長期就労 ・企業が卒業者の就業環境を改善するようになる	卒業者の職場定着率 ・～6か月まで；〇％ ・6か月～1年まで；〇％ ・1年～2年まで；〇％ 5段階評価，自由記述	毎月，定着支援リストを確認する。 定着面談時（入社半年までは2か月に1回）に確認する（誰に??）。	

図2 ログ・フレームの一部

の作成を行った結果、スタッフ間の事業戦略に対する理解が深まったという効果が得られた。

また、事業戦略をロジック・モデルという形で可視化したことによって、新たなアイデアが生み出され、事業戦略の改善に繋げることができた。例えば、図1に示したロジック・モデル作成のワークショップでは、「利用者が事務スキルを身につける」という成果に対して、新たに「社内電話をとる機会を提供する」という活動が提案され、事業戦略であるロジック・モデルのなかに位置づけられた。

(2) ログ・フレームの作成を通じた評価ツールの改善

事業戦略であるロジック・モデルに基づき、ログ・フレームを作成したことによって、これまで「暗黙知（スタッフの主観）」として捉えられていた成果や活動の状況が具体的な指標によってモニタリングできるようになった（図2）。

また、このことがそれぞれの事業所における評価ツ

ル・評価方法の改善に繋がった。例えば、ある事業所では、この取り組みの結果、「利用者の自己肯定感」を測定するための質問項目・アンケートを新たに作成し、利用者の状況を定期的にモニタリングすることが決定された。

【参考文献】

- 1) 大島巖 (2008) 「保健福祉評価」三好皓一編『評価論を学ぶ人のために』208-221
- 2) NPO法人PCM Tokyo (2016) 『PCMハンドブック（計画編）』

【連絡先】

新藤 健太
 群馬医療福祉大学 社会福祉学部
 e-mail : kentantei@hotmail.com

就労支援従事者のストレスとワーク・エンゲイジメント —就労支援事業所へのアンケート調査から—

○大川 浩子（北海道文教大学 教授/NPO法人コミュネット楽創 理事）
本多 俊紀（NPO法人コミュネット楽創）

1 はじめに

近年、ワーク・エンゲイジメント(以下「WE」という。)が注目されている。WEは、仕事にエンゲイジしている状態であり、つまり、情熱を持って働いている状態¹⁾といえる。既に、大学病院勤務看護師において、WEと年齢や職位、離職意思等との関係が報告されている²⁾。就労支援従事者(以下「従事者」という。)においても、メンタルヘルスやキャリア形成の視点からWEの検討が必要であると思われる。

昨年、我々は就労移行支援事業所従事者のWEへの影響要因として、役職と運営法人について報告した³⁾。今回、対象施設を広げ、従事者のWEを属性及びストレスから検討した結果について報告する。なお、本研究は本学の倫理審査委員会の承認を得て実施した(承認番号：28006)

2 方法

調査対象は、就労移行支援、就労継続支援(A・B型)、障害者就業・生活支援センターの各事業を実施している事業所(多機能型を含む)である。対象の選定方法は、障害者就業・生活支援センター事業については厚労省のリストを、他はWAMNETを参照にし、各事業300カ所をランダムに抽出(都道府県ごとで調整)した。選定事業所の施設長宛に依頼文書及び従事者用調査表を郵送し、返送をもって本研究へ同意したものとみなした。

調査期間は2017年2月～4月とし、返送された調査表のデータは単純集計及びクロス集計を行った。

3 結果

郵送したが届かず戻ってきた15カ所、及び、事業変更等で協力が難しいと連絡があった5カ所を対象から除き、回収率は36.7%(433事業所)であった。更に、WEとストレスに関する回答の不備があった73通を除いたため、最終の回収率は30.5%(360事業所)となった。なお、複数の回答者が回答した施設は、ランダムに1名を抽出した。

(1) 回答事業所の事業形態・運営法人・対象

回答事業所の事業形態は、就労移行支援、就労継続支援(A・B型)(以下「訓練等給付事業所」という。)が262カ所(回収率29.6%)であり、障害者就業・生活支援センター98カ所(回収率33.1%)であった。訓練等給付事業所の内訳は、1つの事業のみを実施している単独事業所が147カ所(就労移行支援26カ所、就労継続支援A型61カ

所、就労継続支援B型60カ所)、多機能型が113カ所、無記入が2カ所であった。事業所で受け入れている障害領域(複数回答)は知的障害309カ所(85.8%)、精神障害297カ所(82.5%)が多かった。

また、運営法人は社会福祉法人が203カ所(56.4%)、NPO法人69カ所(19.2%)、株式会社48カ所(13.3%)の順で多かった。

(2) 施設の規模と職員

訓練等給付事業所の定員は単独事業所で20名未満が67カ所(45.6%)、多機能型事業所で30名以上が54カ所(47.8%)と最も多かった。また、職員人数は単独事業所で5～7名未満が49カ所(33.3%)、多機能型で15名以上が40カ所(35.4%)と最も多かった。障害者就業・生活支援センターの登録者数は300～400名未満が17カ所(17.3%)、職員数は5名未満が30カ所(30.6%)と最も多かった。

(3) 回答者

回答者(従事者)の属性は、性別が男性173名、女性が182名、無記入・無効が5名であった。年齢は40代が106名(29.4%)と最も多く、役職がある者(サービス管理責任者を除く)は94名(26.1%)、就労支援の経験年数は3年未満が194名(53.9%)であった。

(4) WE

WEについては日本語版UWES¹⁾を用いた。日本語版UWESは9つの項目に対して7段階(0～6)で評定する。一般的には総得点を項目数で除した値が用いられるが、先行研究¹⁾のWEのレベルを用いるため、総得点を直接利用した。WEのレベルは総得点で低い(27点以下)、平均的(28～35点)、高い(36点以上)と判断した¹⁾。

回答者のWEは、低いレベル167名(46.4%)、平均的レベル105名(29.2%)、高いレベル88名(24.4%)であった。

回答者の属性との関係では、性別、給与額(～500万円未満)、就労支援の経験年数(～15年未満)については大きな特徴が認められなかった。役職では、役職ありの低いレベル32名(34.0%)に対し、役職なしは124名(50.0%)であった。また、年齢別では20代で低いレベルが50名(62.5%)と最も多く、50代まで順に割合が減少していた(図1)。

次に、運営法人別では、一般社団法人で高いレベルの割合が9名(52.9%)と最も高かったが、役職者の割合は他の法人と変わらなかった。また、事業形態別では、就労移行支援単独事業所では低いレベルが8名(30.8%)に対し、就

労継続支援B型事業所は34名(56.7%)、障害者就業・生活支援センターは50名(50.1%)と高かった(図2)。

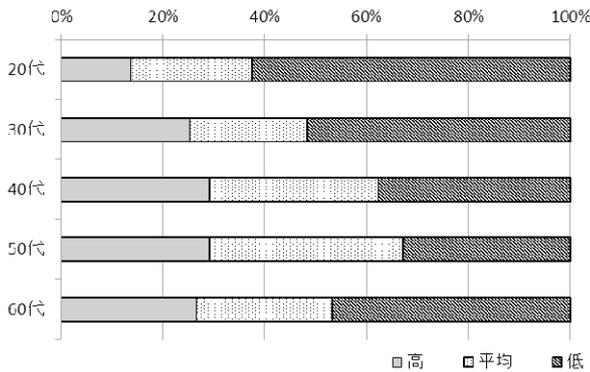


図1 WEと年代

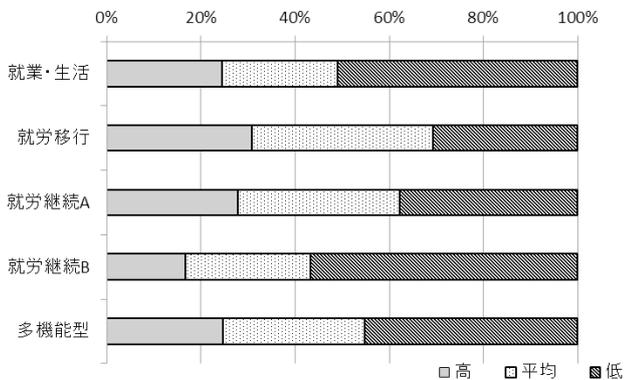


図2 WEと事業形態別

(5) WE とストレス

ストレスについては、職リハ従事者特有の職務ストレス尺度⁴⁾を用いた。この尺度は16項目に対し「全く思わない」から「とてもそう思う」の4件法で回答する。今回、各項目の回答とWEレベルの割合を検討し、特徴が認められたのは以下の3項目であった。

「就労支援に対して組織内の理解が十分に得られない」の項目では、「全くそうは思わない」の回答が高いレベルは42名(47.7%)と他のレベルよりも多かった。また、「身近に相談できる就労支援のスーパーバイザーがいない」の項目では、「とてもそう思う」「そう思う」の合計が低いレベルで88名(52.7%)と他のレベルよりも多く、「就労支援に有効な方法やプロセスがわからない」の項目でも101名(60.5%)と同様に他のレベルよりも多かった。

4 考察

今回、年代別WEにおいて20代で最も低いレベルの割合が多く、50代で最も少ないことは、先行研究²⁾で20代のWEが最も低く、50代以上が最も高いこと一致していると思われる。20代のWEの低さの背景に、社会人としての自己の確立

や自分の希望や期待と現実とのギャップなどによるストレスとの関連が考えられており²⁾、同様のことが従事者にも当てはまると思われた。

また、運営法人がNPO法人の場合、WEが高いレベルである割合が多く、背景に役職者が多いことを報告していた³⁾が、今回は一般社団法人で多く、役職者の割合は変わらなかった。一般社団法人は近年制定された法人であり、法人設立時に関わった者が従事者であることが考えられた。そのため、WEを高める仕事の資源である経営層との信頼関係⁵⁾が影響していると思われた。一方、事業形態別で障害者就業・生活支援センターの従事者の回答でWEが低いレベルが多いことが示された。これは既に、「就労支援と生活支援との区別」がつけにくいことにストレスを感じていることが報告されており⁴⁾、仕事の資源である役割の明確さ⁵⁾が影響していることが考えられた。しかし、他の事業所に関しては、今後詳細な検討が必要であると思われた。

更に、WEと職務ストレスでは、就労支援に対する組織内の理解が十分に得られている場合にWEの高いレベルが多くなり、スーパーバイザーの不在や就労支援の有効な方法がわからない場合にWEの低いレベルが増加していた。これらのことから、組織内の理解に加え、事業所内での人材育成の体制がWEに影響する可能性があると思われた。

なお、本研究の結果は回収率の低さもあり、限定的であると思われる。また、本研究はJSPS科研費JP16K13438の助成を受けている。

【参考文献】

- 1) ウィルマー・B・シャウフェリ・他(島津明人・他訳)：第1章ワーク・エンゲイジメント「ワーク・エンゲイジメント入門」, p. 1-38, 星和書店(2012)
- 2) 中村真由美・他：大学病院に勤務する看護職員のワーク・エンゲイジメントに影響する要因 「米子医誌第67巻」, 17-28, (2016)
- 3) 大川浩子・他：人材育成とワーク・エンゲイジメントー就労移行支援事業所に対する調査からー「第24回職業リハビリテーション研究・実践発表会 発表論文集」, p. 166-167, (2016)
- 4) 石原まほろ・他：職業リハビリテーション従事者の職場における職務ストレス「職業リハビリテーション第25巻」, p. 49-56, (2011)
- 5) 島津明人：第2章ワーク・エンゲイジメントの機能「ワーク・エンゲイジメント ポジティブ・メンタルヘルスで活力ある毎日を」, p44-70, (2014)

【連絡先】

大川 浩子
北海道文教大学人間科学部作業療法学科
e-mail : ohkawa@do-bunkyo-dai.ac.jp

職業リハビリテーション従事者の職務ストレスとスーパービジョン —スーパービジョンを受けている群と受けていない群の比較—

○石原 まほろ（職業能力開発総合大学校 特任准教授）
八重田 淳（筑波大学）

1 研究の背景と目的

対人援助職は、心の健康問題を生じやすいとされ、1970年代中期以降、燃え尽き症候群¹⁾や感情労働²⁾などの研究が行われてきた。森本³⁾によれば、対人援助職の主な職務ストレス要因には、職務量の多さ、職務の質的困難さ、クライアントとの関係、職場の人間関係などがあるとされる。職業リハビリテーション（以下「職リハ」という。）従事者は、様々な障害者や事業主に対し、就職、職場定着、復職などの多岐に渡る支援を行っているが、学生時代に職リハについて学ぶ機会は少なく、高い志を抱いて現場で支援を行うものの、対処困難なケースに遭遇し、どのような対処策を講じるべきかについて迷いや悩みを感じる場面も多いと考えられる。

職務ストレスへの有効な対処策のひとつに、精神医学や心理学、ソーシャルワークなどの対人援助の領域で非常に重要視されているスーパービジョンがある。塩村⁴⁾によれば、ソーシャルワークの分野では、スーパービジョンが職務ストレスの緩和に役立っているかの調査が行われ、スーパーバイザーからの実際の・情動的なサポートは効果があるが、情緒的な支持は効果がはっきりしないことが報告されている。職リハ分野においても、スーパービジョンのどのような機能がどのような職務ストレスに有効であるかを明らかにできれば、職リハ従事者の精神的健康の維持方策に役立てられると考えられる。しかし、我が国の職リハ分野では、スーパービジョンと職務ストレスの関係性を検討した先行研究は少ない。

そこで本研究では、職リハ従事者のスーパービジョンの具体的内容を明らかにし、スーパービジョンを受けている職リハ従事者と受けていない職リハ従事者とは、職務ストレスに違いがあるかを検討することを目的とした。

2 方法

(1) 対象

全国の障害者就業・生活支援センター、就労移行支援及び各地方自治体が運営している就労支援施設で勤務する職リハ従事者とした。

(2) 手続き

無記名の自記式質問用紙2部、施設長宛依頼文、施設長宛承諾書、職リハ従事者宛依頼文を各施設長宛に郵送した。郵送先施設は、障害者就業・生活支援センター（308箇所）、就労移行支援（460箇所）、地方自治体が運営して

いる就労支援施設（111箇所）の計879箇所とした。調査実施時期は平成24年8月下旬から10月上旬であった。

(3) 調査内容

ア 基本属性

性別、年齢、所属機関、勤続年数、勤務形態、スーパービジョンを受ける頻度、支援対象障害名、主な職務内容、職務に関する主なスーパーバイザー、就労支援に関する所有資格について回答を求めた。

イ 新職業性ストレス簡易調査票：短縮版

新職業性ストレス簡易調査票は、旧労働省の委託研究班により開発された尺度である。尺度は、①仕事の負担：14項目（仕事の量的負担や質的負担など）、②仕事の資源：作業レベル8項目（仕事のコントロール、仕事の適性など）③仕事の資源：部署レベル16項目（上司からのサポート、同僚からのサポートなど）、④仕事の資源：事業所レベル7項目（経営層との信頼関係、変化への対応など）、アウトカム33項目（活気、イライラ感など）から構成される。

アウトカムのうちのストレス反応に関しては「ほとんどなかった」（1点）から「ほとんどいつもあった」（4点）の4件法、仕事の負担・仕事の資源（周囲からのサポートを除く）・アウトカム（ストレス反応を除く）に関しては、「そうだ」（1点）から「ちがう」（4点）の4件法、仕事の資源のうち周囲からのサポートに関しては「非常に」（1点）から「全くない」（4点）の4件法で回答を求めた。

ウ 職リハ従事者のスーパービジョン尺度

介護老人福祉施設で介護職員向けに作成されたスーパーバイザー尺度⁵⁾を職リハ従事者の職務内容に合うよう改変し、33項目に対し、実際に受けているスーパービジョンを「全く受けていない」（1点）から「非常に受けている」（4点）の4件法で回答を求めた。

3 結果

(1) 回収率

回収率25.0%で435名から回答を得た。そのうち回答に不備のあった6名を除外した429名（有効回答率24.3%）を分析対象とした。

(2) 基本属性

①性別：男性47.4%、女性52.5%

②所属機関：地方自治体が運営している就労支援施設

11.6%、障害者就業・生活支援センター48.7%、就労移行支援36.7%。

③就労支援者としての経験年数：1年未満20.4%、1年以上3年未満30.2%、3年以上5年未満22.5%、5年以上10年未満18.3%、10年以上5.6%。

④スーパービジョンを受ける頻度：ほとんどない15.1%、毎日20.6%、週に2～3回25.5%、2週に1回14.6%、1ヶ月に一度10.0%。⑤職務に関する主なスーパーバイザー（複数回答）：上司77.6%、先輩40.3%、同僚36.8%、他機関の職員25.9%。

⑥支援対象障害名（複数回答）：知的91.8%、身体63.6%、精神80.1%、発達70.6%、その他19.1%。

⑦主な職務内容（複数回答）：就職85.8%、職場定着66.0%、復職29.4%、生活支援56.9%、施設内訓練29.6%。

⑧保有資格：精神保健福祉士14.9%、社会福祉士23.8%、ジョブコーチ18.2%。

(3) 職リハ従事者のスーパービジョン尺度

33項目からなる「職リハ従事者のスーパービジョンの実際に関する質問項目」について、主因子法プロマックス回転により因子分析を行った。因子負荷量0.35未満の2項目を削除し、3因子が抽出された。第1因子は、「服務規程については、先輩や上司から指示がある」など、管理的機能に関する11項目で構成されていたため、「管理的機能」と命名した。第2因子は、「事業主への支援方法に困った際、上司や先輩が調整に関わってくれる」など、教育的機能に関する11項目で構成されていたため、「教育的機能」と命名した。第3因子は、「上司や先輩に相談すると、仕事のモチベーションが上がる」など、支持的機能に関する9項目で構成されていたため、「支持的機能」と命名した。

(4) スーパービジョンを受けている群と受けていない群の職務ストレスの違い

スーパービジョンを受けている群と受けていない群は職務ストレスに違いが見られるかを検証するため、スーパービジョン尺度で得られた3つの因子得点の上位30%を高得点群、下位30%を低得点群とし、管理的機能の尺度得点2区分、教育的機能の尺度得点2区分、支持的機能の尺度得点2区分を独立変数とし、新職業性ストレス簡易調査票で測定された職務ストレス要因を従属変数としたt検定（両側）を行った。その結果、以下の点が明らかとなった。①スーパービジョンの管理的機能を受けている群は受けていない群に比べて、仕事の適性 ($t(192)=2.35, p<.05$)、仕事の意義 ($t(194)=3.16, p<.01$)、職場環境 ($t(195)=2.20, p<.05$)、職場の対人関係 ($t(191)=3.74, p<.01$)、ワーク・エンゲイジメント ($t(190)=5.69, p<.01$) が有意に高い。②スーパービジョンの教育的機能を受けている群

は受けていない群に比べて、仕事の適性 ($t(233)=2.74, p<.01$)、仕事の意義 ($t(239)=2.16, p<.01$)、仕事の量的負担 ($t(239)=2.16, p<.05$)、職場環境 ($t(239)=2.49, p<.05$)、職場の対人関係 ($t(234)=3.23, p<.01$)、ワーク・エンゲイジメント ($t(232)=4.33, p<.01$) が有意に高い。③スーパービジョンの支持的機能を受けている群は受けていない群に比べて、仕事の適性 ($t(206)=3.51, p<.05$)、仕事の意義 ($t(212)=5.16, p<.01$)、仕事のコントロール ($t(210)=4.37, p<.01$)、技能の活用 ($t(212)=2.54, p<.05$)、職場環境 ($t(213)=2.59, p<.05$)、職場の対人関係 ($t(207)=4.03, p<.01$)、ワーク・エンゲイジメント ($t(207)=6.77, p<.01$) が有意に高い。

4 考察

職リハ従事者のスーパービジョンの内容は、「管理的機能」「教育的機能」「支持的機能」の3つの概念に要約することができた。スーパービジョンの3機能は関関が高く、スーパービジョンの3機能を受けている群は、スーパービジョンを受けていない群に比べて「仕事の適性」、「仕事の意義」及び「ワーク・エンゲイジメント」を実感し、前向きに職務に取り組む傾向が強く、「職場環境」や「職場の対人関係」でストレスを感じる傾向が有意に低かった。各機能に特有のものとしては、スーパービジョンの支持的機能を受けている群は、受けていない群に比べて「仕事のコントロール」や「技能の活用」を行える傾向が有意に高く、スーパービジョンの教育的機能を受けている群は、受けていない群に比べて「仕事の量的負担」の自覚が有意に低かった。これらの結果から、スーパービジョンの機能と程度による職務ストレスの違いが示された。

本研究は横断的な調査に留まるため、今後は、スーパーバイザーとスーパーバイジーの関係性の動的なプロセスを明らかにし、効果的なスーパービジョンの在り方を検討する必要がある。

【参考文献】

- 1) Maslach, C.: The client role in staff burnout, *Journal of Social Issues*, vol. 34(4), p. 111-124(1978)
- 2) Hochschild, A. R.: *The Managed Heart*, Berkeley: University of California Press(1983): 管理される心—感情が商品になるとき, 石川准・室伏亜希訳, 世界思想社(2000)
- 3) 森本寛訓: 医療福祉分野における対人援助サービス従事者の精神的健康の現状とその維持方策について—職業性ストレス研究の枠組みから—, 「川崎医療福祉学会誌 vol. 16(1)」, p. 131-40(2006)
- 4) 塩村公子: ソーシャルワーク・スーパービジョンの諸相, 中央法規出版(2000)
- 5) 栗田淳二: スーパービジョンの展開がケア現場の職員の意識に与える影響について—スーパービジョン体制の確立の重要性, (http://www.healthyaim.or.jp/koshin_images/files/ronbun_20080704.pdf, 2012.5.10)