

個別支援に劣らず重要な職場・地域支援の技法としての 「職場参加」の具体的事例

○山下 浩志（特定非営利活動法人障害者の職場参加をすすめる会 事務局長）

1 はじめに

雇用促進法、総合支援法など法制度の整備とともに、個人の特性に応じた支援策が充実してきたが、半面で支援により人間関係が切り分けられ多様な人々が共に働き・共に生きる職場・地域から遠ざかっている状況も生じている。

当法人は就労移行支援事業と併せて法制度の裏付けのない本部事業を実施しており、福祉・医療の対象者も含めた多くの人々の参加により「職場参加」と名付ける技法を編み出して来た。その具体的事例を紹介することにより、他地域での実践の共有や公的な支援、特に自治体レベルでの支援の必要性を提起する。

2 なぜ「職場参加」なのか

「障害者の社会参加」はよく聞かれるが、その前提には、障害者が社会的排除を受けていて、施設や病院、あるいは家で閉ざされた日常生活を強いられているという状況が横たわっている。そして、「社会参加」が語られる場合、多くは買い物や地域の行事、友人との外出などに限られる。就労については「最も重要な社会参加」としばしば語られながら、こうした文脈においてはハードルの高さのため省かれ、就労独自の枠組みが設けられるのが常である。

ここを問題としてとらえたことから、私たちは「職場参加」を追求してきた。なぜ就労だけが、ハードルが高いからで終わっているのか。外出だって、かつては駅の階段を通行人にかついでもらい、乗客に頼んで電車に乗り降りした。鉄道事業者や行政は、障害者が電車、バスに乗るなど想定していなかったから、バリアだらけだった。通りがかりの人との直接の出会いから、バリアフリーへの道は開けた。就労も同様ではないか。

もう1点おさえておきたいのは、「社会参加」という場合、日常生活の場の閉ざされた状況はまだ残っており、とはいえその場が徐々に開かれて「参加」の拠点に変わってゆくこと。当事者からすれば、軸足は同じ場に置きながら、もうひとつの足を職場に入れてゆくことになる。

以上の認識の下、当会が任意団体として発足したのは1999年。今世紀に入り障害者就労に光が当たり、法制度が整備されたが、状況は変わっていない。むしろ悪化しているというべきだろうか。

3 福祉、医療の場からの「職場参加」とその推移

当会の提案を受け、地元越谷市では、2002年度から市

単で障害者地域適応支援事業を実施している。この事業では福祉施設や精神科病院デイケア等の障害者が、それぞれの施設等の職員の支援を受けながら、市役所等の公的機関や民間の職場で一定期間職場実習する。その職員が実習に付き添うためにアルバイトを雇うための費用を市が負担する。実習参加者や職員、受入れ職場担当者をまじえた報告会を毎年行っている。

当会は2005年度から2014年度まで、市障害者就労支援センターの運営を受託し、一般就労支援とこの地域適応支援の調整役を担った。

事例：知的障害、男性、40代

入所施設の利用者が市役所で実習し、付き添いの職員から職場担当者を紹介され「出勤したらこの〇〇さんにはようございますと言うんだよ」、「終わって帰る時も〇〇さん失礼しますって挨拶するんだよ」と教えられた。その通りやって実習が終わった後、職員が言うには「初めて人には名前があるんだって知ったらいいんです。」「あれ以来、施設の中で会う職員みんなに△△さんとか□□さんとか言うんで、うるさくてしょうがないんです。」

よく聞いた話では、スーツや改まった服に着替えて職員と職場実習に出て行った利用者が帰ってくると、その人を取り囲む輪ができる。

あくまでも「職場体験」に限っているのだが、中には後日その職場に就労した利用者もいる。20年通所施設の利用者だった人で、就労に向けての支援は通所施設職員でなく、GH職員が担った。その他、センターの相談者はもちろん就労移行支援事業所等からも、この事業を活かして就労に結びつけた例がある。

事例：精神障害、男女9人、30代～40代

ある院内デイケアでは、地域適応支援事業に参加するだけでなく、独自に職場開拓もして、ある工場で9人のデイケア利用者が1日4人ずつフルに出勤する形で「グループ就労」を実現した。看護師2人が支援した。

ただ、当会がセンターを運営した10年間の後半は、地域適応支援事業に参加する施設等が徐々に減っていった。当初の活気が、2010年以降衰えてきた。福祉、医療の場への新規参入と競争が進み、職員たちの動きにも余裕がなくなったためだ。

4 福祉、医療の場と就労支援機関による「職場参加」

障害福祉計画の柱の一つである「福祉施設からの一般就

労」が近年就労移行支援事業に偏ってきたことが憂慮されているが、この流れは変わりようがないだろう。しかし、「一般就労」を「職場参加」に替えれば、大いに可能性が開ける。

事例：三障害、男女、20代～50代

当会の母体のひとつである障害者団体では、生活介護事業所や地域活動支援センターのプログラムとして、積極的に「職場参加」を進めている。「参加」してゆく「職場」はたとえば同系の居宅介護事業所（介護者募集、事務、介護調整）や生活支援センター（ピアカウンセラー、事務）などや、当会のピアサポート活動の場の当番、県内の障害者団体が共同で運営を支えている県庁内アンテナショップかっぱ（店番、会議）などが多い。そうしたメンバーの中に、利用している訪問看護事業所を通して福祉専門学校の事務のアルバイトとして雇われた者もあり、一度は「孤独な頑張り」を強いられ挫折したが、今回別の事業所からホスピスの事務のアルバイトの声がかかり、チャレンジしようとしている。

ただ、施設等を取り巻く状況の厳しさを考慮すると、「職場参加」を同系の場だけでなく、広く地域の職場に広げる余力は減っている。そこに就労支援機関の協働が求められる。当会がいったん就労支援センターの受託を終えた後、3年足らずで今春就労移行支援事業所を立ち上げた理由の一つもそこにある。センター受託当時の事例を紹介する。

事例：精神障害、男性、30代

町工場でみんな忙しく、後回しにしてたままっていた片付け仕事を、週1日数時間だけやらせてもらい、残りの6日と十何時間を自宅と通院で疲れを癒すという「就労」を、センター受託当時支援した。

事例：知的障害、男性2人、いずれも30代

高卒後ずっと家にひきこもっていた30代の兄弟が、2人一緒にないと外出できないというので、1人しか募集していなかった職場に2人組で、1人が就労しているときはもう一人がボランティアとして付くということで雇ってもらった。2人とも口数少なく、状況判断が難しいが、だんだんにパートさん達がタイミングよく声をかけるようになり、戦力になった。

どちらのケースも、いわば「デイケア就労」で、就労定着を目的としない。状況に応じた離職、再就職の可能性を当初からはらんでいる。

このように「職場参加」という視野から眺めると、離職が必ずしも問題だとはいえない。たとえフル雇用だったとしても、ワークの面だけでなくライフの面も含めて、その都度トータルに考えることが大事であり、本人と周りと一緒にそれを考えられる関係を地域に築いていることが必要だ。

5 職場・地域支援の技法としての「職場参加」

「職場参加」の実践に対する反論としては、「週1時間の仕事なんてあるわけないよ」と「そんな不安定な就労をしてダメになったら、本人も傷つくし、職場にも悪い印象だけが残るのでは」というもの。

前者については、実際に企業訪問をさせてもらう中で、支援者がみつけたもので、現場も単体の「仕事」としては認識していない。それに加えて、地域の零細企業では、フル雇用の仕事さえも、潜在化してしまっている状況がある。ハローワークから紹介されて来る者全てが現場を見て帰ってしまうので、高齢者ばかりが過重労働している状況もある。相対的に若い障害者が「職場参加」してゆくことを、世代交代への一歩として肯定的に受け止める経営者もいる。

後者については、前項で述べたように、一見安定して見えるフル雇用であっても、職場と本人の相互関係により、傷ついたり、すったもんだの末辞めざるをえないこともある。大事なことは、働きながら、あるいは離職して次を探りながら、地域で他の人々と暮らしてゆくイメージがもてること。それは個別支援だけではなく、他の障害者や地域のさまざまな人々と出会い、一緒に動き、互いの立場を知る体験を必要とする。「職場参加」とは、そうした体験の場として、身近な職場・地域が育まれてゆくための支援でもある。

事例：知的障害、男性2人、いずれも40代

病院の食器洗浄の職場で10年以上働くOさんは、当会事務所で第3水曜午前に開かれる「語る会」に参加するための休みを、シフトに組み込んでいる。彼にとっては、就労準備中や高齢で退職した障害者達などとじかに顔を合わせ、職場や家庭の近況を語ることに、聞くことが、いわば生の証しだ。

中古車部品工場の吹き曝しの職場で10年余りタイヤを洗い続けてきたKさんは、第2木曜夜、同所で開かれる映画と軽食の夕べの常連だ。そこで職場や家庭のことをつぶやく。

安定して就労し続けている障害者達も、その就労を個の次元で閉ざさず、「職場参加」と同じ次元で地域と共有してゆくことが大事だと実感する。

紹介した事例と同様なことは、あちこちにあるのだと思う。当会の独自性は、それらの断片を「職場参加」としてまとめたことにある。「職場参加」を進めるには国主導の個別支援施策だけでなく、自治体の独自性を踏まえた職場・地域支援施策が課題だが、別稿に譲ることとする。

【連絡先】

山下 浩志

特定非営利活動法人障害者の職場参加をすすめる会

e-mail: shokuba.deluxe.ocn.ne.jp

関係作りにおける変化

～寄り添いと学び～

○久保田 直樹（就労移行支援事業所コンポステラ 精神保健福祉士）

1 はじめに

就労移行支援事業コンポステラは開設から丸8年が過ぎ、多くの利用者が一般就労を実現してきた。

利用者が様々な方がいたように、支援者もまた様々なキャリアを持ち、ベテランも新人も試行錯誤してきた毎日でもある。

今回2017年の新人である演者がAさんの事例を通して、信頼関係を構築しながら二人三脚で行った協同的支援についてまとめ考察し報告する。

なお、本報告に際し、個人が特定できないように配慮した記載とし、本人にも発表の了承を得ている。

2 Aさん及び支援者の基本情報

（Aさん）

30代女性、双極性障害（2010年に発症）職歴は企業の事務、販売、受付の仕事など数社を約10年経験している。コンポステラ利用前はA型事業所を利用。生活状況は障害年金と両親からの援助を受けて一人暮らし。就業・生活支援センターの紹介より利用。一般就労への支援とメンタル面でのサポートを希望。前事業所では放置されたとの事で、福祉的サポートに不満有。

（支援者）

40代男性、2017年4月よりコンポステラに入職（ハローワークの紹介）。就労支援の仕事は初めての新人。職歴は事務員、添乗員、工員、グループホームの世話人等。Aさんは三人目の担当（女性としては二人目）。当時、初めて担当した方が就職したばかりで一安心している。性格はいささか楽観的。

3 支援の経過

(1) 利用開始当初

以前利用した事業所での福祉的支援の乏しさからAさんはベテラン支援者の担当希望をしていたものの、新人である支援者が担当になったことに不満をもち怒りを表明した（そこには落胆や不安、虚しさなどがあつたと後日話している）。一方、支援者もAさんの怒りに脅威や不安や戸惑い等を感じたものの、自分の感情を自覚しつつ、関係作りから始めることにした。

Aさんの希望は、「自分を知って自立をしたい」とのことだった。「自分を知る」とは病状を含め、自分の思考の癖や行動パターンの事で、「自立」とは、経済的な自

立の事で、具体的には自分のお金で外食したり旅行をしたりと、経済援助で親の干渉を受けない、30代女性が普通に生活であった。

Aさんは、病気を発症した際、自分の判断や価値、その他の行動を含め、それまでの経験で得ていた自信を無くした、と面談時に話されていた。「このままではすぐ働いても不安であり、続けていく自信がない、まずは体調を整えたいので支援者も一緒に考えて欲しい」と訴える。支援者が協同的支援を意識したのはその面談がきっかけと言える。そこでまずは体調を整えてから就職活動を目指すことにした。

(2) 取り組み

ア 障がいについての学び

Aさんは、調子を崩すと寝込んでしまうことがあり、躁・鬱に気付き対処したいと話していた。その為に疾病管理のために本を購入して読み合わせを行い共に学習をした。

またその学びから独自の振り返りシートを作成し、睡眠の状況と就寝時間の記録と「できたこと」ではなく「したこと」の記録、フェイススケールでの気分の表現、躁と鬱の細かい気分症状などの記載を行った。

それらを数か月続けることによって鬱や躁状態の気分の気付きや、睡眠の重要性の実感を得るなどの変化がみられるようになった。しかし、気分の変調に気付いても、その対処方法が分からないという課題も残った。

イ 気分転換の方法を探す

もともとAさんは、気分転換が苦手で疲労が溜まりやすい傾向があった。その対処方法を考えていたところ、ある日の雑談で故郷の話になり、自然が豊かで花や緑を眺めることが好きなのだと話され、それが基で何度か共に公園へ出かける機会を設けた。Aさんは自然の心地良さを改めて実感し、生活の中へと取り入れることにした。

また、自然を見ることへのイメージの反映か「青空を眺めたいので自転車で通所したい」と話し実際に自転車で通うようになった。そこには適度な運動や、朝陽を浴びてメラトニンを分泌するなど、前述した睡眠に関する学習も関係したと話していた。

ウ 就職に向けての取り組み

Aさんにおいて、企業に応募まで至らなくても、定期的にハローワークへ足を運び、担当者と三者で話し合いを行い徐々に就労意欲を高めていく方法を取り組んだ。

その期間は1年近く続き、ハローワーク担当者と情報共有を行い、担当者から興味ある求人へアプローチしてもら

えることになった。そこから少しずつ働くイメージが回復し、希望へ向けて前向きな気持ちになったのではないかと思われる。

エ 取り組みにおけるAさんの変化

上記の取り組みを共に行う中で、気分や体調の変化の気付き、気分の変化への自己対処、そして就労意欲など、Aさんの意識や発言、行動に変化があったと思われる。演者である支援者に対しても不平や不満だけではなく、いつしか信頼の言葉も話すようになっていた。

4 考察

(1) 疾病管理と就職活動

疾病管理において、本の読み合わせと振り返りシートを作成し、記入から自ら症状と向き合うきっかけとなり、また本から睡眠の重要性を学んだことが大きな気づきと自信につながったのではないかと考えられた。それらの活動から自分自身で気分変調の対処を探し身に付けることができるようになったのではないかと考える。それだけで疾病管理が万全とは言えないかも知れないが、少なくとも前向きな思考を手に入れたと考える。

就職活動においては、応募意欲が沸かない段階でもハローワークへ行き、相談を繰り返し、求人検索を行う事でAさんの望む職種や条件等が形成され、希望をもった。その希望のおかげで、就職活動への意欲や自分自身の健康へ目を向けることを本人も支援者も目標を見失うことなく行えたのではないかと思われる。

ベッカーら¹⁾は「IPSによる援助付雇用の方法は、クライアントをサポートする基本的グループの人たちの間で、密接で継続的なコミュニケーションと意思決定への参加を必用とする」と述べている。

今回の場合の「基本グループ」とは、本人と支援者とハローワーク担当者のことを指すと考える。

最終的にAさんは「いつ回復するか分からない病状を管理できるようになってから働くより、働きながら病状を管理する方法を探していきたい」という主旨の発言をしている。ベッカーら¹⁾は「IPSでは、クライアントによっては働くことが彼らの症状コントロールに良い影響を及ぼす、と考えられている」と述べている。Aさんの発言はIPSの根幹をなす「プレイストレイン」モデルであり、価値ある自己決定と考えられた。

(2) 支援者の変化

Aさんと時間を共に過ごす中で支援者にも変化が現れた。雑談、面談の中で少しずつ不満や不安の裏側の思いを想像できるようになり、そこから一つの問題に対して関係機関に連絡を取ったり、会いに行ったり、連携を模索する他、研修の参加や、本を読むなど独自で勉強することなど、い

つしか「Aさんは、経験や知識、機会などを支援者に与えてくれる人」に意味付けが変化していった。

(3) 関係づくり・協働と伴走

ラップら²⁾は「ワーカーとクライアントの関係性が根本であり、本質である」と説き「クライアントが地域の中で必要としているのは、旅行の同伴者であって旅行会社ではない。(中略)旅行同伴者はクライアントとともに飛行機の座席確保し、飛ぶのが怖いと語り合い、旅行の中でその間に起こる喜びや悲しみを分かち合うのである」と述べている。また「ワーカーは、リカバリーの旅を斡旋する旅行会社より、クライアントと旅をする旅行仲間のような役割をとるべきである。両者の関係は、互いに学び合い、ともに楽しんで旅行の時間を過ごすことである」とも述べている。

支援者とAさんは、障害について共に学び、公園の散策、ハローワーク同行等を行った。そして可能な限り話を交わした。

それらのことから頼りない支援者と、自信の持てないAさんとの関係が「批判」から「協働」の関係に変化したのではないだろうかと推測する。またAさんが自ら選択できるよう支え、その選択を支持し、一緒に歩を進めるという「伴走者」としての姿勢が心強さになったのではないかと考えられた。

5 まとめ

本事例では支援者の変化と共に、Aさんにも変化が見られるようになった。

森川³⁾は「相手は変えられない。変えられるのは自分」と述べている。今回の事で自分がどう感じ、どう変わるかで第三者も反応し変わっていくという事を改めて学ぶ機会となった。

そしてAさんの支援の中で、上司や同僚に幾度も相談した。支援において抱え込まないことの重要性を教えてくれたのもまたAさんだったと考える。

支援者には様々なキャリアをもち、ベテランも新人も試行錯誤してきた毎日だが、いつでもそれらを教授してくれるのは利用者なのだと思える。

【参考文献】

- 1) デボラ・R・ベッカー他(大島巖 他 監訳)：ワーキングライフ P79、P111、金剛出版(2004)
- 2) チャールズ・A・ラップ他(田中英樹 監訳)：ストレングスモデル第3版、P80-81 P95、金剛出版(2014)
- 3) 森川すいめい：その島のひとたちは、ひとの話をきかない精神科医、「自殺希少地域」に行く、P190、青土社(2016)

【連絡先】

久保田 直樹
就労移行支援事業所コンポステラ
e-mail : compostela@ia8.itkeeper.ne.jp

認知行動療法を学ぶ傾聴ボランティアが精神障害者と関わることでの影響 ～障害者就労継続B型事業所での取り組みをめぐって～

○鈴木 しげ (NPO法人シニアライフセラピー研究所 理事長)
木村 由香 (NPO法人シニアライフセラピー研究所 研究部)

1 はじめに

当法人では、ケースワーク（個別援助技術）を、障害を持つ当事者を課題として観るのではなく、障害を持って生じる不具合を課題とみて、当事者を困むケース（case）に働きかける手法として定義している。その為、当事者の声に十分に耳を傾けてアセスメントを行い、エビデンス（根拠）に基づく結果からのモニタリング（観測）を行い、当事者とよく話し合い（すり合わせ）、協働して本人の目標（QOL向上）を設定して、統一した支援を行っている。

特に精神障害当事者との関わりでは、心理職における認知行動療法を中心とする心理教育を狙いとする心理面接もを行っている。認知行動療法では、人格変容を目指すようなアプローチではなく、特定の行動を標的として行動や認知の変化を確実に起こすことを目標とする（下山 2014）。障害を持つ人がより良い生活ができるように、特定の行動を標的にして心理教育を行う手法はケースワーク社会福祉援助技術と上手く組み合う。

そして社会福祉支援者の課題にはパターナリズムがあり、支援する立場の者が中心となって支援を決めてしまったり、支援される立場の者が十分に意見を言えずに従ってしまったりすることがある。当法人では、パターナリズムの予防策としても、当事者と支援者の関係だけではなく、当事者同士の会合、当事者と傾聴ボランティアのワーキンググループ、当事者が一般の方と関わる機会など、積極的に設けている。施設内での支援で固まるのではなく、地域の方々と協働するコミュニティワークを実践している。

精神障害当事者には、上記のように、①ケースワーク、②心理面接、③コミュニティワークの3つのアプローチ（図）を基本として、当事者と協働して、当事者の目標に向かった支援を行っている。

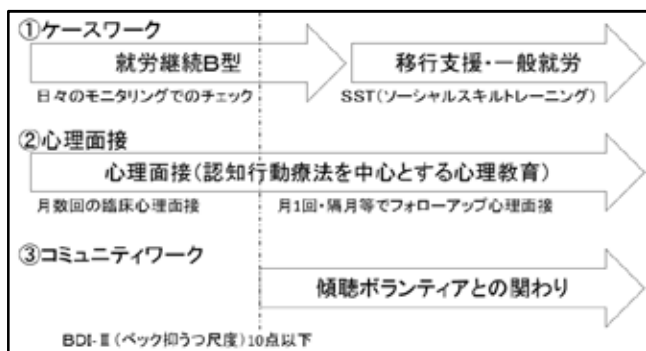


図 精神障害者への3つのアプローチ

2 法人・事業所概要

シニアライフセラピー研究所は2006年に設立されたNPO法人で、地域福祉を専門として老若男女・障害問わず、地域住民を主体とする活動を行ってきた。現在、26の様々なボランティア事業、12の収益事業（介護保険・障害福祉）を神奈川県藤沢市鶴沼地区にて行っている。2013年より障害福祉サービスにおける就労継続支援B型・就労移行支援の複合施設（以下「当事業所」という。）を展開。年間平均約5名の一般就労者を出している。

3 取り組み内容

(1) 対象者

A氏、29歳、男性、高校生で双極性障害（I型）、パニック障害を発症し今に至る。長期引きこもり、入院等を繰り返し、当事業所に通うようになっても何かのきっかけで半年間、自宅に引きこもることもあった。2017.11月より心理面接を6回行い、BDI-II（ベック抑うつ尺度）1回目22点（中度のうつ状態）から6回目（2018.1）5点（正常範囲の気分の揺れ）に好転。以下の取り組みへと移行。

(2) 取り組み① うつ集会（ピアカウンセリング）

2018.2 A氏に他の当事者と意見交換しながら自身のうつ病への理解を深めることを目的として、うつ集会への参加を打診。A氏承諾。

※うつ集会：当事業所内外のうつ病利用者を中心とした話し合いの場。この集会に傾聴ボランティアらが聴き手として参加し、原則、発言はせずに見守る役割を負っている。

※傾聴ボランティア：認知行動療法を学びながらセラピストになることや自身のスキルアップを目指すボランティア。

2018.3 うつ集会（月1回）参加。A氏「はじめて内外のうつ病患者・利用者と関わることにより、仲間意識が高まり、自分だけがおかしくなった訳ではないことを実感し、自尊感情が高まった。また、折角の体験をどこかで活かすことができればとも思う。」

(3) 取り組み② 講座手伝い（曝露法的アプローチ）

2018.5 A氏の体験を活かす前に、傾聴を知ること、他人と接すること、遠出できることを目的として、傾聴ボランティア養成講座（入門編）横浜会場（全4回）の手伝いを打診。パニック障害のため電車に乗って横浜へ行くことに自信はないが、手伝いながら講座を受講してみたいと承諾。A氏「始発に乗って先に会場付近のインターネットカ

フェで時間を潰して行くことにしました」と工夫してパニックを乗り越え、遅刻することなく到着。講座に参加することで傾聴を学びながら、グループを組んでのワークなどで他者とも交流を行う。

(4) 取り組み③ 体験談の講義 (ナラティブアプローチ)

2018.6 A氏の体験を活かす場を提供することを目的として、傾聴ボランティア養成講座の最終回にて、うつ病当事者として思うことを受講生に話してほしいと打診。他のうつ集会メンバーとであれば承諾。最終回に計80分間、他のうつ病メンバーと共に受講生に自身の体験談を語り、質疑応答も行う。

(5) 取り組み④ 研究への参画 (ワーキング×リハビリ)

2018.7 A氏の約8か月間の心境や生活の変化について、他の精神障害者との支援を活かすことを目的として、認知行動療法当事者ワーキンググループ (当事者2名・傾聴ボランティア5名・研究者2名が共に有効な認知行動療法を探る会) への参加を打診。A氏承諾し現在活動中。

4 結果

A氏の変化を客観的に示せるデータとして、A氏が目標とする一般就労へと繋がる効果として、出勤日数と工賃の変化を分析。表のようになった。出勤日数では、心理面接における行動の「量」的活性化に加えて、コミュニティワークにおけるチャレンジ期間においても「安定」が図られた。工賃の変化に関しては、当事業所では、働き (成果) に応じた最低150円から最高950円までの工賃体系表があり、毎月のモニタリングにおいて、働き (成果) に変化があった際にカンファレンスが開かれて工賃が変更となる。A氏の働き (成果) =行動の「質」的向上が工賃の増加から、活性化していることがわかる。

表 A氏の変化 (出勤日数・工賃)

	日数 (月)	工賃 (時給)	
2017.10まで	0-2日	150円	心理面接開始前まで
2017.11	4日	150円	心理面接開始
2017.12	8日	150円	
2018.1	19日	150円	
2018.2	13日	150円	取り組み①
2018.3	22日	150円	
2018.4	18日	300円	取り組み②
2018.5	18日	300円	取り組み③
2018.6	17日	350円	取り組み④
2018.7	17日	400円	勤務時間を増やす
2018.8~		440円	(4h → 6h)

5 考察

(1) ケースワークでの関わりのポイント

ケースワークでは「うつ」を課題ではなく、真面目で、

繊細で、気配りができて、頑張り屋さんだからなる症状と捉えて関わった。頑張り過ぎてしまわないように、日々の気分をモニタリング表で毎日確認した。気分が低下する傾向がある際には活動量を減らす提案や心理面接で対応するなど行い、A氏の頑張り、当事業所としての支援の強弱調整を重視して行った。

(2) 心理面接での関わりのポイント

A氏の心理面接では「失敗」することに不安を抱えることから、積極的に「失敗」するように促し、失敗する度に自己が成長していく体験に楽しみを感じる心理教育を中心に行った。次々と新しいことにチャレンジしていく姿勢を支持しながら、メンタルヘルス面での観察を行った。

(3) コミュニティワークでの関わりのポイント

取り組み①にて、施設内外の当事者との関わりから発せられたA氏の「体験をどこかで活かすことができれば」を標的として、施設内だけではできない取り組み②③④とステップをつくり、行動を活性化。一緒に当事者会、講座、研究をサポートする傾聴ボランティアの仲間として活動しながら、称賛されることにより、A氏の自尊心も向上。A氏も半年を振り返り「自信が付いた」とコメントしている。

また傾聴ボランティアもA氏との関わりの中で、A氏の繊細な思考に触れて「自分と全く違う考え方に出会い、勉強になりました」とコメントするように、傾聴ボランティアにとっても貴重な学びの場となっていた。傾聴ボランティアも地域住民であり、地域の住民が当事者の気持ちを理解し活動することで、地域で生活する当事者の安心への第一歩にも繋がる。

6 今後について

当法人でのケースワークでは個別支援が基本であり、各々への支援内容は異なり、A氏にとっては有効な支援ではあったが、すべての精神当事者に有効な取り組みであったとは言えない。また3つのアプローチは基本であり、日々のモニタリングと強度調整、関わる家族や職員の影響などは測定し切れない。上手く行ったという事例報告で終わるのではなく、今後は1つ1つのアプローチの有効性を客観的データで示せるような測定及び評価尺度を検討しつつ、実践に活用していく必要がある。

【参考文献】

- 1) 下山晴彦、神村栄一：「認知行動療法」, 放送大学教育振興会 (2014)
- 2) 大野裕・田中克俊：「保健、医療、福祉、教育にいかす簡易型認知行動療法実践マニュアル」, ストレスマネジメントネットワーク (2017)

【連絡先】

鈴木 しげ
NPO法人シニアライフセラピー研究所
e-mail : info.slt@slt.tanemaki.fun

若年就労支援従事者に対するセルフケア研修プログラムの開発 －試行プログラムのアンケート結果から－

○大川 浩子（北海道文教大学 教授/NPO法人コミュネット楽創）
本多 俊紀（NPO法人コミュネット楽創）
宮本 有紀（東京大学大学院医学系研究科精神看護学分野）

1 はじめに

産業別のメンタル不調者について、連続1か月以上休業した労働者は「情報通信業」が1.2%と最も高く、退職した労働者は「医療、福祉」が0.4%と最も高いことが報告されている¹⁾。また、2015年12月からストレスチェック制度も施行され、常時50人以上の労働者を使用する事業場ではストレスチェックが義務化されているが、就労支援従事者のストレスについては、石原ら²⁾の障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業法人等に対する報告に留まっている。

今回、我々は若年の就労支援従事者の職務ストレスに対するセルフケア研修プログラム開発を目的に試行プログラムを実施した。本研修プログラムの開始・終了時、3か月後のアンケートの結果から検討を行ったので報告する。

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：29009)。

2 方法

(1) 本研修プログラムの背景と内容

就労支援従事者は対人援助職であり、看護職等と同様に感情労働や共感疲労によるバーンアウトの問題があると考えられる。そこで、今回、我々是对話型アプローチ（インテンショナル・ピアサポート）に注目した。既に、対等な相互関係を築く対話型アプローチを学ぶ研修に参加した者（当事者・支援者）は対話によって自分と相手の背景や感情に気づき、共有することで相互の理解と敬意が深まり関係が変化することが示されている³⁾。この対話型アプローチを若年就労支援従事者が学ぶことで、自分や他者の感情に気づき関係性が変化し、結果として感情労働を含めた多様な職務ストレスによるメンタルヘルス不全を軽減できると考えた。この対話型アプローチを基盤とした本研修プログラムの内容を表1に示す。

表1 本研修プログラムの主な内容

<ul style="list-style-type: none"> ・マインドフルネス(室内・屋外) ・コンパッションについて ・インナーティーチャーについて ・関係性や選択について ・聴くことに関する体験 <p>(経験や感じたことのシェアを交えながら実施)</p>

(2) 対象

既存の対話型アプローチのネットワークや共同演者の有するネットワークを利用し、本研究プログラムへの参加を呼びかけ、同意した者とした。なお、今回は試行プログラムであり、協力者数を確保するため、就労支援従事者に限定せず幅広く募った。

(3) 実施手順

研修プログラムは2つの異なる地域（都市部）で2017年10月に実施した。期間は2日または3日のワークショップ形式であり、勤務の調整がしやすい土日祝日に開催した。

プログラムの進行については、ピアサポートに関する研修等に習熟したトレーナーを海外から招聘し、演者らがサポートする形で実施した。

研修プログラムの妥当性と効果を検討するため、参加者に、研修プログラム受講前後、及び、受講から3ヵ月にアンケートを実施した。アンケート内容は、基本情報やプログラムに対する満足度等に加え、ワーク・エンゲイジメント(日本語版UWES)、感情労働測定尺度、日本版バーンアウト尺度を含めた。

(4) 分析方法

単純集計、及び、各指標の研修受講前、及び、3か月後の値についてウィルコクソン符号付順位和検定を行った。

3 結果

(1) 研究協力者の属性

研修プログラムを受講し、全アンケートに協力し、かつ、記載の不備がなかった者は13名であった。研究協力者の属性について表2に示す。

表2 研究協力者の属性

性別	男性4名 女性9名
年齢	20代2名 30代4名 40代3名 50代4名
現在の勤務	福祉関係8名 他5名
現在の領域での継続年数	1年未満1名 1～3年未満5名 3～5年未満1名 5～10年未満1名 10年以上3名
役職	あり5名 なし6名 無記入2名

(2) 本プログラムの満足度

受講直後の本研修プログラムに対する満足度（5件法）は「満足」が12名、「やや満足」が1名であった。理由として、「ゆっくり聞く話すという時間が過ごせた」「自分

自身と向き合う時間になった」「色々と自分の気持ちと自分の言いたいことを表現できる雰囲気が良い」等があげられた。また、内容（5件法）については「よい」が12名、無記入が1名であった。

(3) 終了から3か月後の本プログラムの影響

本研修プログラム受講による影響を感じたかについては、「ある」が7名、「少し感じる」が4名、「余り感じない」「ない」が各1名であった。表3に具体的な変化として記載された内容（抜粋）を示す。また、本研修プログラムで行ったことを思い出すことがあるかについては、「ある」が6名、「少しある」は7名であった。

表3 本プログラム受講後の具体的な影響(原文)

<ul style="list-style-type: none"> ・自分の心と身体と対話することで、自分自身を大切にすることを学んでいると思う ・気持ちを落ち着かせたり、考えたりするようになりました ・自分の意志や感情を優先するようになった ・自分の心に耳を傾けるようになった ・ありのままの自分を感じて周りの状況もありのままにうけいれることができる ・イライラした時に以前より早く対処できる様になった ・職場の同僚と話すことで関係が良好になった ・相手の話を聞く時、アドバイスをはさむことなく、ただ静かに話しが聞けるようになった ・忙しさを感じた時に、学んだことを思い出して使ってみる
--

(4) 各指標の変化

研究協力者の研修受講前、及び、3か月後のワーク・エンゲイジメント(以下「WE」という。)、感情労働測定尺度、日本版バーンアウト尺度の平均値は表4の通りである。なお、いずれの指標についても、受講前と3か月後の値について有意差は認められなかった。

表4 研修プログラム受講前、3か月後の各指標

尺度	項目	受講前	3か月後
日本語版UWES	WE	3.3±1.1	3.5±1.3
感情労働測定尺度	表層演技	8.4±1.9	7.7±1.3
	深層演技	6.2±2.2	4.8±1.1
	頻度	6.8±3.0	7.5±1.3
	種類	7.8±2.4	8.5±2.0
	強度	3.5±1.5	4.0±1.6
日本版バーンアウト尺度	情緒的消耗感	2.6±0.9	2.7±1.0
	脱人格化	1.7±0.9	1.9±1.1
	個人的達成感の低下	3.6±1.0	3.7±0.9

4 考察

アンケート結果より、本研究協力者は研修プログラムについて満足を感じている者が多かった。また、受講前と3か月後で尺度得点に有意な変化はなかったものの、プロ

ラム受講による変化を感じる者は13名中11名であった。具体的な影響については、自分自身の感情や気持ちに注目した発言が多く、本プログラムが一次的な効果として考えていた「自分や他者の感情に気づく」について、効果があったのではないかと考えられた。そして、この背景に「マインドフルネス」「コンパッション」の影響が考えられた。

佐藤⁴⁾は、医療従事者のレジリエンスを高めバーンアウト等の改善に焦点を当てたプログラムを開発しており、その柱に「マインドフルネス」「コンパッション」が含まれており、本プログラムとも共通していた。更に、プログラム受講後の変化についても、「不安やイライラが減りリラックスできる時間が増えた」「自分を大事にするようになった」と類似した感想があげられている⁴⁾ことから、これら2つの要素の影響が推察された。

一方、本研究プログラムは2または3日ワークショップ形式であり、フォローアップを行っていない。佐藤⁴⁾のプログラムでは2日間のワークショップと8週間のホームワーク、3回のフォローアップを実施している。今回は、3か月しか経っていないため、全員がプログラムのことを思い出すことが可能な状況であったことも考えられるため、フォローアップの必要性も検討が必要であると思われた。

さらに、本研究で用いた日本語版UWES、感情労働測定尺度、日本版バーンアウト尺度については、有意差が認められなかった。佐藤⁴⁾は、バーンアウト尺度(MBI)、POMS、レジリエンス尺度、セルフコンパッション尺度を用いており、今後は、本研究で認められた主観的な変化があげられている感情や気分の尺度を中心に、適切な指標について精査することも重要であると思われた。

5 結語

若年就労支援従事者がキャリアを積み重ね、一人一人の資質を向上するためには多面的な取り組みが必要であると思われる。今後も、メンタルヘルスも含め人材育成に関する様々な角度から検討を行っていきたいと思う。

なお、本研究はJSPS科研費JP16K13438の助成を受けている。

【参考文献】

- 1) 厚生労働省HP：平成28年労働安全衛生調査（実態調査）
- 2) 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, 日本職業リハビリテーション学会, (2011)
- 3) 宮本有紀：人と人との関係性とリカバリーを考える インテンショナル・ピア・サポート(IPS)から学んだもの、「ブリーフサイコセラピー研究」, p.1-13, 日本ブリーフサイコセラピー学会, (2013)
- 4) 佐藤寧子：実践を学ぶ 看護師の燃え尽き症候群を予防するためのマインドフルネスの実践,「Cancer Board Square4巻1号」, p.54-60, 医学書院, (2018)

【連絡先】

大川 浩子
北海道文教大学
e-mail : ohkawa@do-bunkyo-dai.ac.jp

ISO13407（人間中心設計）のプロセスを活用した職場のユニバーサルデザインアセスメントシステム作成について

○山科 正寿（障害者職業総合センター 主任研究員）

1 本実践報告の目的

ISO13407 の人間中心設計（Human Centered Design 以下「HCD」という。）とは、ユーザーのニーズを中心に置き設計する考え方である。HCD のプロセスは国際規格化（ISO 9241-210）されている。本報告はHCDのプロセスを活用して、多様性のある社員全てが働きやすい職場を具現化するためのアセスメントツール（以下「ツール」という。）を作成し、職業リハビリテーション分野での応用の可能性を検討した実践である。

2 本実践報告の構成

ツールを作成するにあたり、働きやすさを具現化するための概念として、多様性を保障した公平性、安全性のデザインとして認知度の高いユニバーサルデザインの原則（以下「UD」という。）を取り入れた。そのうえでHCDのプロセスに基づき、調査1としてUDに関する企業の意識調査及び多様性のある職場としての障害者雇用に関する意識調査の実施。調査2として調査1の結果を基にしたツールを作成。調査3として作成したツールの事例による検証を行う。

3 調査方法及び結果

(1) 調査1-企業社員への意識調査①（状況の把握）

ア 調査の概要

障害者雇用の学習会に参加した企業社員に主旨説明し、協力同意を得た135名を調査対象とし、アンケート調査（配布自記入式質問法）を実施。主な質問項目として、①障害者雇用経験年数、②経験障害者雇用の満足度、③ユニバーサルデザインへの関心度、④現在職場で行っている働きやすさへの工夫等の記述データの内容分析を行い、同類項目をカテゴリー化し、単純集計を行った。

イ 結果

障害者雇用の経験年数が長いほど、障害者雇用に関して「満足」と回答する企業社員が多かった。また、図1のように「不満」と回答した企業社員の要因として「仕事への態度」や「コミュニケーションの円滑さ」など、普段の仕事に対する姿勢や態度が満足度に影響を与えていることを示唆する回答が多くみられた。また、図2のように障害者雇用等を契機に、現在職場で社員全体が働きやすくなるような仕事の工夫を行っているかとの質問に関しては、「特に何もしていない」との回答が最も多かった。ユニバーサルデザインの認知度は「あまり知らない」が最も多く（全体の41%）、次に「少し興味がある」が多く（全体の

23%）、その次に「非常に興味がある」がほぼ同様に多い結果となった（全体の22%）。これらの結果から障害者雇用等を契機とした職場全体の改善の取り組みには、関心はあるものの、取り組む事例は少ないことが示唆された。

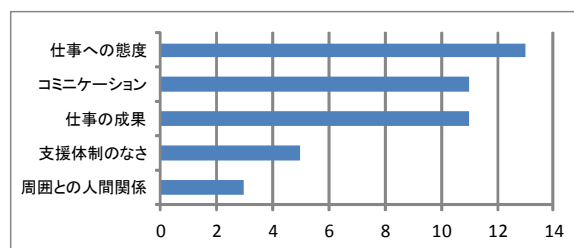


図1 「不満」と回答した要因上位5つの回答



図2 現在職場で行っている働きやすさへの工夫

(2) 調査1-企業社員への意識調査②（状況の把握）

ア 調査の概要

障害者雇用を初めて行うA社の社員のうち、障害者と同じ部署で働く社員389名を2つのグループに分け、一方にはユニバーサルデザインの理解を促進するための説明と、職業上の留意する必要がある障害者の特性と対応方法の説明を行い、もう一方には職業上の留意する必要がある障害者の特性と対応方法の説明のみを行う。それぞれの説明会の後で、それぞれのグループの社員が障害者と同じ部署で勤務する不安度の変化を測定する（図3）。

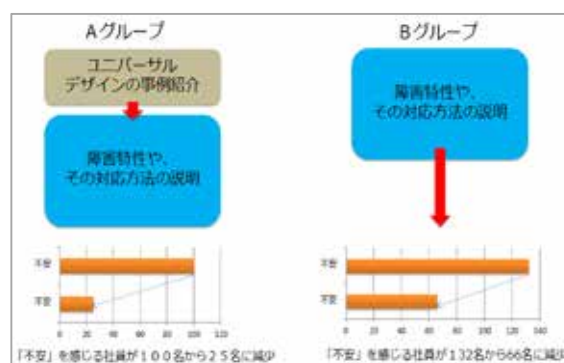


図3 調査の概要と結果

イ 結果

ユニバーサルデザインを説明したグループにおいて、最初「やや不安」と感じていた100名のうち、説明終了後も「やや不安」と感じた社員は25名に減少した。一方で説明しなかったグループにおいて最初「やや不安」と感じていた132名のうち引き続き「やや不安」と感じた社員は半数の66名であり、ユニバーサルデザインの説明を行ったグループは不安が軽減された社員が多かった。

(3) 調査2：UDを活用したツールの開発（課題の明確化と解決策の提示）

ア 調査の概要

調査1の結果を踏まえ、UDの原則（①公平性 ②自由度 ③簡単 ④明確さ ⑤安全性 ⑥持続性 ⑦空間性）を活用して、職場のコミュニケーションや態度にも留意したツールを開発する。

イ 方法

ユニバーサルデザインの原則を具現化する国際規格ISO/IEC71と、ISO/IEC71を基に日本人間工学会が開発したデザイン作成プロセスを基に、アセスメントシステムの原案を作成する。原案を就労支援者3名で検討する（経験年数10年以上）。

ウ 結果

作成したツールはチェックリスト、課題分類アセスメントシート、マトリックスの3枚のシートに取りまとめた（図4）。

UDEチェックリスト Universal Design for Employment		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	現在の状況
差別は誰もが公平に働くこと		定義：誰もが公平に働き続け、働き続けるように配慮されている。							
1	誰もが同じ手順や方法で仕事をこなすようにする。また別の方法をとる場合は公平性を確保する。								
2	孤立感や排他感が生じないような仕事内容にする。								
3	働く人の障害・病状などの個人情報や、その他プライバシーが適切に管理されている。								
4	働く人の必要知識や経験を向上させるシステムの情報システムが確かな人に用意されている。								
5	同じ職場で働く人の障害や病状の対応について誰もが充分理解している。								
差別の解消と自由度が高いこと		定義：働く人の様々な能力に合うように配慮されていること、幅広い人たちの能力が活用できるような職場にする。							
2a	家庭や健康など様々な事由により、労働条件を選択できるシステムが構築されている。								
2b	高齢者・障害者などを受け入れるための幅が広がっている。								
3	それぞれの記憶力・理解力・判断力に合うような仕事を用意されている。								
4	働く人それぞれのペースに合う仕事を用意されている。								
5	それぞれの強み・弱み・得意分野に合う仕事を用意されている。								

図4 作成したチェックリストの一部

(4) 調査3：ツールを活用しての事例検討（検証）

ア 調査の概要と方法

調査2で作成したアセスメントシステムの有効性の検証を行う。検証方法は以下の事例の検討によって有効性を実証する方法をとる。協力の得られた企業の職場において、鬱による休職者が復職する前に会議を開催し、ツールを使った職場全体の改善案を検討。休職者が復職した後に

ツールにより検討された改善案を実施する過程で、職場の責任者にチェックリストを記入してもらい、復職前の会議で記入していたチェックリストと比較し結果を分析して検証する。

イ 結果

チェックリストの結果を比較すると、復職前は原則3の「簡単」に落ち込みがみられた。これは「職場の仕事の流れや作業手順がわかりやすくなっているか」に該当する項目となっており、会議を契機に休職者が復職した際に仕事や手順が分かりやすいようマニュアル等を整備した結果、再チェック時には原則3の採点結果が向上している（図5、6）。



図5 復職前



図6 復職後

(5) 調査4：アンケートによる有用度調査（検証）

ア 調査の概要と方法

障害者雇用の学習会に参加した企業社員のうち、協力同意を得た329名に対して、作成したツールの活用方法を説明し、ツールの必要度を4段階の順序尺度により記入するアンケート調査を行った。

イ 結果

作成したツールを必要と回答した人が全体の76%であった。また、やや必要と回答した人が21%であった。必要とやや必要を合わせると全体の97%の人が有用度を感じる結果となった。

4 考察

職業リハビリテーション分野においても、HCDのプロセスの活用により、職場の改善がすすんだと企業社員が感じられるツールを作成することができた。また、企業社員の多くが必要と感じるツールを作成することができた。今後もHCDプロセスの活用によりニーズや課題の調査を丁寧に行うことで、対象となるユーザーにとって必要性があり、使いやすいツール作成が行えるよう実践と検証を積み重ねていく必要がある。

【参考文献】

- 1) 中川聡：ユニバーサルデザインの教科書，日経デザイン編，2002
- 2) 野村昌敏：UDマトリックスの活用，Special Issue of JSSD，13(4)，デザイン学研究特集号，2006
- 3) 山岡俊樹：ユニバーサルデザイン方法の一考察，Special Issue of JSSD，13(4)，デザイン学研究特集号，2006
- 4) 日本人間工学会：ユニバーサルデザイン実践ガイドライン，共立出版株式会社，2003