

就労に必要な移動等に困難がある障害者の実状等に関する調査 ーヒアリング調査結果からー

○岩佐 美樹（障害者職業総合センター 研究員）
三輪 宗文・浅賀 英彦（障害者職業総合センター）

1 背景

四肢障害や視覚障害等により、自力での通勤のための移動や、移動についての介助なしでの就労に困難を抱える障害者（以下「移動等困難障害者」という。）については、従来、雇用労働者として働くことに課題を抱えてきたと言える。

近年、情報技術の進展や社会全体の働き方の多様化等に伴い、当該障害者の働き方についても多様化してきたとの声が聞かれるものの、ノーマライゼーションの実現のためには、障害に関わらず、「共に働くことが当たり前」の環境をさらに整備していくことが求められている。

こうした取組に向けて、当センターでは平成30年度に、移動等困難障害者の就労の状況や、就労に関連する移動手段等の生活状況等についての調査を行うとともに、支援のニーズに対応する社会環境の整備状況等について、その実状等を把握することを目的とした調査研究を実施した。本発表においては、専門家及び企業等に対するヒアリング調査により得られた、企業における支援ニーズへの対応や、社会環境の整備状況等について報告するとともに、効果的な支援策について考察する。

2 調査の実施方法

(1) 専門家ヒアリング

ア ヒアリング対象

当事者団体(8団体)及び移動等困難障害者の支援に実績の豊富な支援機関(1所)、障害者の移動問題、福祉制度及び移動等困難障害者に対する情報技術を活用した就労支援に関する有識者(5名)を対象とした。

イ 主なヒアリング内容

当事者団体からは、a. 移動等困難障害者の就労等の状況、b. 就労に関連する移動手段等の生活状況、c. 支援のニーズに対応する社会環境の整備状況について把握した。有識者等からは、各分野からみた障害者の移動問題や、そのための就労支援のあり方等について把握した。

(2) 企業等ヒアリング

ア ヒアリング対象

当機構のリファレンスサービス、各自治体の雇用事例集等をもとに、大企業に比して障害者雇用に対する支援を行うことが難しいとされる中小企業を中心に、移動等困難障害者の課題に対して効果的な支援を行っている事業主、支

援機関及びその職員を対象とした（計25事例）。

イ 主なヒアリング内容

通勤に対する支援、事業所内における移動や出張業務等の事業所外における移動に対する支援とともに、移動困難者については多くの者に、また、移動制約者についても一部の者に必要とされていた生活介助等の支援に関することを把握した。なお、現在実施している支援のみならず、過去に実施した支援、これから行おうと考えている支援等についてもヒアリングを実施した。

(3) ヒアリング実施時期

平成30年6月～平成30年12月

3 結果と考察

(1) 移動等困難障害者の移動問題（専門家ヒアリング）

専門家ヒアリングの調査結果から得た知見を、移動等困難障害者の3つのタイプ別に整理した（図）。

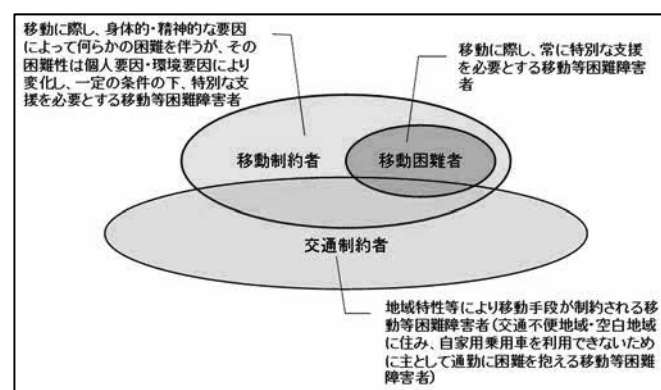


図 移動等困難障害者の3タイプとそれぞれの関係

ア 交通制約者

自ら自動車の運転ができない者にとって、公共交通機関による通勤ができない場合、家族等の支援を受けることにより通勤手段を確保するか、通勤が可能な地域に転居するということが必要となる。前者については家族等の支援が得られなくなった時点で離職に繋がるという危険性、後者については、バリアフリー住宅やグループホーム等の社会資源の不足といった問題が指摘され、通勤を保障する移動支援制度の新設、移動の支援に関する現行制度の見直しや地域全体における移動問題の改善に向けた取組への希望が聞かれた。また、特に重度の肢体不自由者を支援する団体からは、移動問題を解消する働き方として、在宅勤務の拡

大への希望も聞かれたが、情報通信業などの一部の業種以外では広がっていない等の指摘があった。有識者からも、新たな情報技術を活用し、パイロット的な取組を行いながら、在宅勤務で行う職務の拡大等の取組が望まれるとの意見が聞かれた。

イ 移動制約者

障害種別を問わず、肢体不自由者等においてはバリアフリー環境の整備、視覚障害等の情報障害者については情報提供、発達障害や難病、精神疾患を患っている者等については障害や疾患特性に対する理解の有無等により、移動制約者となる障害者も多く、これらの問題の改善を図っていく必要があるとの意見が聞かれた。また、介助や優先座席の利用等に関しては、心のバリアフリーに関する問題も指摘されていた。

また、同じ障害のある者であっても、生活している地域の環境等により、移動問題に対する意識に温度差があり、共有されていないために、なかなか解決に向けた取組がなされていないとのことであった。

ウ 移動困難者

とりわけ重度の肢体不自由者の問題として、現行の制度においては、介助が必要な者に対する通勤等の就労に不可欠な移動の面まで考慮されておらず、また、自宅での介助と職場での介助がそれぞれ別の制度によって実施されていることから、その制度間にギャップが生じているとの指摘があった。さらに、移動制約者については生活介助を必要とする者が少なくないが、経済活動を行っている間、すなわち、職場にいる間は重度訪問介護を利用することができず、職場介助者や同僚の支援が得られない場合、不自由を強いられてしまうといった声も聞かれた。

(2) 移動問題に対する支援策の実践（企業等ヒアリング）

企業等ヒアリングについては、専門家ヒアリングから得られた移動問題に対する支援策の実践として以下にまとめた。

ア 通勤支援

通勤支援については、通勤手段の確保と通勤に係る移動に対する支援、職住接近のための住居の確保、そして在宅勤務という方法があった。通勤手段の確保の方法については、主として通勤バス等の運行が見られた。また、特に公共交通機関の乏しい地域においては、一事業所、一支援機関単体ではなく、地域ぐるみで公共交通機関に代わる交通手段の確保に取り組むことの重要性が確認された。

職住接近による通勤支援については、身体障害者においてはバリアフリー住宅、知的障害者等においてはグループホーム等が必要となるが、需要に対して供給が追いついていないというのが現状である。

また、情報技術の活用等により在宅勤務者の職域拡大を

図るとともに、在宅勤務者が、そして職場で働く人々が、共に働いているという意識を持つことができるようなコミュニケーションのあり方についても考えていくことが必要と思われる。

イ 事業所内における移動支援

事業所内における移動支援については、職場のバリアフリー化、レイアウトや障害に応じた情報提供の工夫といったハード面に対する支援事例が多く得られた。そして、いずれの事例においても、ハード面の支援以上に、他人の困りごとに思いを馳せ、ともに改善していこうとする心のバリアフリーの重要性が指摘されていた。

ウ 事業所外における移動支援

事業所外における移動で最も問題となっていたのが、自ら運転することができない障害者が出張業務等で自動車にて移動する場合の支援であった。このような支援を事業主が行った場合について活用できる助成制度はなく、例えば、訪問マッサージに従事する視覚障害者を雇用した場合、施術のための移動に運転手の確保が必要となり、事業主の経済的負担のみならず、支援を受ける側の精神的負担をもたらすことも少なくない。これらの負担の軽減、更には移動等困難障害者の活躍の場の拡大のためにも、事業所外における移動に関する支援策の検討が必要と考える。

4 まとめ

移動等困難障害者の抱える課題については、同じ障害であっても、住んでいる地域、勤務先の状況等により大きく異なっており、その個別性に応じた支援が必要である。

移動等困難障害者の雇用・職場定着の促進を図るため、今後、助成制度の必要な見直し等の支援策の充実について検討していくことも必要と思われる。それとともに、障害者の地域生活、職業生活を支える社会資源の充実を図っていくことも重要と考える。

また、移動等困難障害者の問題を、障害者だけの問題としてではなく、職場全体の問題、地域全体の問題として考え、解決を図っていくという視点を持つこと、十分なコミュニケーションをとりながら、障害者と共に働くことを当たり前と考える企業風土の醸成と心のバリアフリー化を図っていくことが重要であるというのが本研究で得られた一番の知見と考える。

【参考文献】

障害者職業総合センター 資料シリーズ№102 「就労に必要な移動等に困難がある障害者の実状等に関する調査」, 2019

プラス表現プログラムやマインドフルネス等の 認知系プログラムの効果と期待

○宮本 真 (株式会社ハローワールド 就労定着支援事業所ハローワールド大宮)
留岡 到 (株式会社ハローワールド)
北見 幸子 (株式会社ハローワールド 経営企画室)
岡崎 万奈 (株式会社ハローワールド 就労移行支援事業所ハローワールド久喜)
久保田 智美 (株式会社ハローワールド 経営企画室)

1 目的 (はじめに)

就労移行支援事業所には認知の偏りである結論の飛躍や選択的抽象化等の強化により、ポジティブな思考よりもネガティブな思考に偏りやすく、自己肯定感が低い利用者が少なからず在籍している。視野を広げ、柔軟な考え方や適切な自己評価をすることができるようになることは、本人のストレスを低減させ、就職した後に職場定着していく上でも重要な事であると考えられる。岸本¹⁾によれば、仕事への自己評価が高いほど職場継続の意思が高くなるという結果が示されている。

そのためにはネガティブ思考だけではなくポジティブな思考も検討できるようになることが有効と考えられる。そこで認知に関するプログラムとして、認知行動療法をベースとした認知プログラム、およびリフレーミングを促進するためのプラス表現トレーニングプログラムを訓練の中に導入した。本研究はこれらのプログラムの効果を検証することを目的とした。

2 方法

(1) 介入プログラム

ア 認知プログラム

MCT-Jや認知行動療法をベースに、考え方やものの見方が違えば、同じことを経験しても感じ方や捉え方が変わってくるということを伝え、利用者の気づきに繋げる認知トレーニングプログラムを実施した。

イ プラス表現トレーニング

マイナスをイメージさせる言葉をプラスに変えるトレーニングを行いながら、徐々に物事をマイナスだけではなくプラスにも捉えられるようにするトレーニングを行った。

(2) 調査対象者

弊社就労移行支援事業所2事業所の利用者のうち、当該プログラムに参加した者で、研究に関する説明および倫理的配慮に関する説明を受け同意した者とした。

男性40名(平均年齢35.03±12.07歳)、女性20名(平均年齢31.00±9.16歳)、合計60名(平均年齢33.68±11.27歳)の協力者から質問紙データを収集できた。また障害種別は統合失調症14名、うつ12名、療育9名、発達障

害8名、その他17名であった。

(3) 調査時期

2017年12月から2019年4月の期間で、概ね3ヶ月ごとに質問紙調査を実施した。これはプログラムの区切りに合わせて調査を実施したため、3ヶ月ごとの調査となり、質問紙調査は合計で4回実施した。

(4) 調査内容

自分自身の障害理解、障害受容が就労及び就労定着には重要であり、ネガティブな思考との関係を明確にすることが有用であると考えたため、自己受容性測定スケール(宮沢²⁾、1980)およびネガティブな反芻尺度(神谷、幸田³⁾、2016)を使用して質問紙調査を実施した。

また本研究は、「自己受容とネガティブな思考の反芻は負の相関関係にあり、就労移行のプログラムとして認知プログラムを継続することで、自己受容が高まりネガティブな思考が低減する」ということを仮設とした。そのため統計的手法としては、自己受容性測定スケールとネガティブな反芻尺度の間での相関関係を相関分析によって明らかにし、自己受容性測定スケールとネガティブな反芻尺度の3ヶ月ごとの推移を一元配置の分散分析によって分析した。

3 結果

相関分析の結果は、1回目調査 $r=-.60$ 、2回目調査 $r=-.55$ 、3回目調査 $r=-.55$ 、4回目調査 $r=-.63$ 、であった。自己受容性測定スケールとネガティブな反芻尺度の間には4回調査全てにおいて負の相関関係があることが示された。また各調査における質問紙の散布図は図1の通りである。

自己受容性測定スケールとネガティブな反芻尺度の3ヶ月ごとの推移を一元配置の分散分析によって分析した結果では、自己受容性測定スケールは徐々に上昇していく事が示唆された($p<.05$)。ネガティブな反芻尺度では統計的に有意であるとは言えない結果($p=0.1$)であったが、調査回数を重ねるほど平均値は下がっていくことが見られた(図2)。

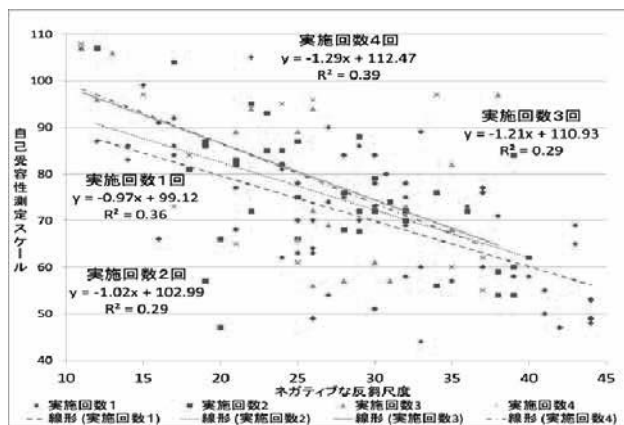


図1 各尺度における散布図

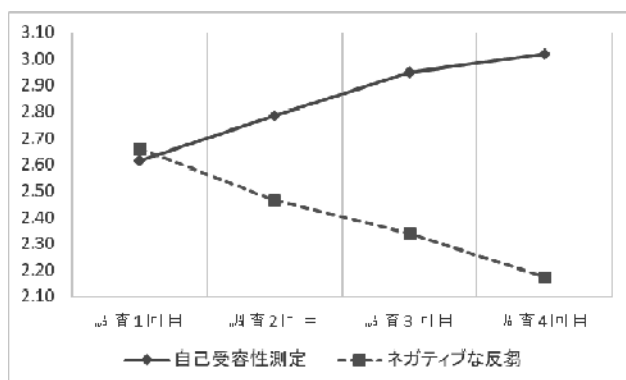


図2 各尺度の推移

4 考察

結果から、認知プログラムを継続することで、自己受容性が高まり、またネガティブな思考が反芻することを徐々に低減できる可能性が示唆された。しかし、被験者の全体数の不足やその他のプログラムの影響などを排除していないことなど、本研究においても統制すべき要素があり、今後の課題として残った。

本研究の出発点は現場での問題解決であった。就労移行支援事業所を利用している障がい者が、ただ就職するだけではなく、職場に定着して長期に就労するために就労移行の現場ではどのような支援を行うべきなのか、その一つの方策として認知面へのアプローチを、今回は試みた。調査中の利用者からは、「他人には他人の視点があると考えられるようになった（女性、20代、発達障害）」、「中庸に物事を考えられるようになった（男性、20代、発達障害）」などの声も寄せられた。これらを踏まえて、認知に関するプログラムを継続することで思考の柔軟性が増加した、とも考えることができる。認知に関するプログラムには即効性はないが、現場の職員からは個人差はあるものの3ヶ月ほど継続すると利用者に変化が現れてくると感じられる、との声も上がった。

柔軟な思考、それによるストレスの低減・感情のコントロール・自己肯定感等は職場定着のためにも重要になると

考えられるが、認知プログラムを効果的に行うためには、「視野を広げるための心の余裕」、即ち感情の起伏が少ない心の状態が必要である。よって、認知プログラムのみでは十分な効果を発揮するには弱く、より高い効果を出す方法として、マインドフルネスを就労移行支援のプログラムに導入した。Moritz⁴⁾は、マインドフルネスの技法が認知療法の効果を高めるために、ますます利用されるようになってきていると述べている。また杉浦⁵⁾によればマインドフルネスの特徴の一つは、「ネガティブな情動を悪いものと捉えてそれをなくす」という目標にこだわらない」という点にあり、ネガティブな情動を抑えることがかえって苦痛を強化するという発想がマインドフルネスの基盤にある、としている。したがって、ネガティブな思考や感情をそのありのままを捉え、それに流されないようにしていく訓練は、就労移行支援の訓練においても、職業準備性やストレスの低減といった観点からもより効果的であると考えられる。

マインドフルネスを就労移行支援事業所での訓練としての導入は様々な課題があるため、現在内容、方法を検討し徐々にプログラムとして活用している。

今回はストレスに焦点を当てた調査は行わなかったため、そちらも併せて今後は調査研究を継続していく。

【参考文献】

- 1) 岸本麻里：老人福祉施設における介護職者の職業継続の意志に影響を与える要因の分析－バーンアウトと仕事への価値観の重要性を通して、「関西学院大学社会学部紀要92」, p. 103-114, (2002)
- 2) 宮沢秀次：青年期における自己受容性測定スケールの検討, 「日本教育心理学会第22回総会発表論文集」, p. 516-517, (1980)
- 3) 神谷慶, 幸田るみ子：大学生の抑うつにおける自動思考とネガティブな反すうの関, 「ストレス科学研究31」, p. 41-48, (2016)
- 4) Steffen Moritz, Paul H. Lysaker, Stefan G. Hofmann, Martin Hautzinger : Going meta on metacognitive interventions, 「Expert Review of Neurotherapeutics 18(10)」, p. 739-741, (2018)
- 5) 杉浦義典：マインドフルネスに見る情動制御と心理的治療の研究の新しい方向, 「感情心理学研究16」, p. 167-177, (2008)

【連絡先】

北見 幸子
株式会社ハローワールド 経営企画室
e-mail : info@hworld.jp

就労移行流　引きこもりの状態にある障害者への就労支援

～就労移行・定着支援事業所の新たな支援の形～

○植松 若菜（株式会社富士山ドリームビレッジ サービス管理責任者・精神保健福祉士・社会福祉士）
櫻井 俊明・清 麻理奈（株式会社富士山ドリームビレッジ）

1 株式会社富士山ドリームビレッジの概要

平成18年10月1日に静岡県富士宮市で就労移行支援事業所を設立。その後、富士市、静岡市清水区、焼津市、駿東郡清水町の各地域に、就労移行支援事業所、就労継続支援A型事業所、就労継続支援B型事業所、生活介護事業所、放課後等児童デイサービス、グループホームを設立し、児童から成人までの障害者の就労支援と生活支援を展開している。令和元年8月現在で、弊社従業員数は168名。A型事業所利用者30名、就労・児童・GH等の利用者総計353名。事業所数は14施設。

2 就労移行支援事業所富士山ドリームビレッジの概要

静岡県富士宮市で開所し、平成27年8月に富士市に移転し、現在に至る。定員20名のところ、登録者数は33名。手帳取得者は、療育手帳19名、身体障害者手帳3名、精神障害者手帳8名、手帳未取得3名（自立支援医療受給者証取得者）。通所前の所属場所は、特別支援学校高等部、中学校支援級、フリースクール、大学中退、一般企業、他のB型事業所など。訓練内容は、主に施設外就労として、企業での作業訓練。訓練企業先は、ホームセンター、給食センター、製紙業、リネン業、医療機器部品組み立てなど。支援内容は、就労支援・相談支援の他に障害年金や障害者手帳の申請・更新支援、生活困窮者への生活支援なども行っている。就労支援においては、毎年10名以上の一般企業への就職者を輩出し、平成30年度は12名の利用者が一般企業に就職している。就職後の支援として、就労定着支援も展開。現在、30名の利用者が登録し支援を行っている。

3 ひきこもり状態の利用者が抱えている課題について

ひきこもる前にどのような出来事があったのかを利用者に聞き取りを行うと、「嫌な体験をした」「自分が行くべきではないと感じた。居場所が無くなってしまった」「精神障害を患ってしまった」「昼夜逆転した生活になってしまった」「親が職場や学校に行くことに非協力的だった」などが挙がる。これらの要因が1つだけではなく、様々な要因が重なりひきこもりが始まっている。一度ひきこもり状態になってしまうと、本人の力ではなかなか抜け出せない状況に陥ってしまう。その理由としては、

- ① 自室が唯一の居場所になっているので、他に居場所を求めている

- ② 家族以外の人と接触する理由が無い
 - ③ 生活に困っていない、衣食住に困っていない
 - ④ お金を稼ぎたいと思わない、稼がなくても支障が無い
 - ⑤ ひきこもっている現状に不満が無い
 - ⑥ 人生を諦めている、社会に期待していない。
- ということが考えられる。稼がなければという思いはあるものの、安心できる自室から出る動機が見つからない。

そのような状況の人にとって「通所してみよう」と思うためには、

- ① 安心できる唯一の場所である家よりも『出掛けた方が良くと思える場所』だと認識出来るか？
- ② 信頼できるかも？と思える人に出会えるか？
- ③ 本人自身も、現状に「危機感」「将来への不安」を感じているか？
- ④ 本人が、現状に「寂しい」「孤独」と感じているか？という意識が芽生えることが必要。今の生活に疑問を感じる事と同時に、サポートを担ってくれる団体や人の存在があることで、本人たちに新しい世界に踏み出す勇気を与えることが出来る。

次の課題としては「継続」。数日程度であれば、比較的簡単に通所する事が出来るが、数か月から1年、2年と通所や通勤を継続するとなると難しい。その理由は

- ① 1日活動する体力がない
- ② 昼夜逆転で時間に縛られない生活を改善できない
- ③ 自信が無く成功体験が少ないので希望が持てない
- ④ 経験不足や未経験による世界観が狭い
- ⑤ 人への苦手意識が強い
- ⑥ 集団活動への苦手意識の強く自分で壁を作ってしまう等があげられる。本人が働きたいと思ったとしても、毎日通所することだけではなく、複数の人と関わりながら数時間活動することは、本人にとっては大変な出来事になってしまうのである。

4 就労支援事業所で実施したひきこもり支援

弊社で行った引きこもり状態の方の支援の例を挙げる。

(1) 大学在学中に統合失調症を発症し、その後、ひきこもりになったケース

31歳男性。大学受験をするが、失敗。1年浪人し、東京で単身生活を開始するが、徐々に体調不良を訴えるようになる。有名私立大学に合格するが、体調も悪化し大学を退

学し実家に戻る。地元の内科を受診しながら、アルバイトを転々とするが、その後は定職に就けず。家では大声で怒鳴るなどの問題行動も多発し両親との関係も悪化。このような状態が6年続いたため、精神科に転院。統合失調症と診断される。両親も本人も病気を受け入れられず、福祉サービスの利用には至らず。そのまま3年が経過し、本人がようやく「このままではいけない」と思い、ネットを通じて就職する方法を探し始め、弊社を探し当て、本人自ら電話を掛ける。面談で本人は利用の意思を固めたが、障害受容が出来ていない両親にも理解を求めた方が良くと説得され、両親も一緒に再度面談を行う。本人の将来についての話し合いを行い、両親も納得し就労移行支援事業所に通所を開始。活動中、他者の言動に過敏になったり、先回りして考えて自分を卑下したりすることが見られた。支援員より自己覚知を提案され、まずはセルフチェックシートを利用して自分の気持ちに素直に向き合うことから始めると、徐々に肩の力が抜け、話の合う友人が出来て、作業訓練も慣れてきて、少しずつ笑顔が見られるようになる。その後もイライラを表現する場面が多々あったが、その都度面談を実施し、自己覚知、振り返りを行い、1つずつ乗り越えていく。作業訓練と並行して、障害者手帳の取得、障害年金の申請を行う。半年経過後、作業訓練に負荷をかけていくと、疲れやストレスから不調を訴えることがあったが、負荷を緩めたり、掛けたりを繰り返しながら訓練を行うことで、気力、体力が向上していく。通所10か月経過した頃、本人より就職したいとの申し出あり。プレス工場の作業員として3ヶ月のトライアル雇用を開始。その間、親指を機械に挟むという大事故を起こしてしまうが、怪我が回復すると、職場に復帰。その後、就職となる。就職して半年後に会社から正社員への登用を勧められるまでに至った。

今回のケースは、本人が自分で危機感を感じ、ネット等を利用して福祉事業所に結びついた形。元々作業スキルは高く就職は可能だが、通所当初は集団活動を行う上で困難さを感じていたため、作業訓練を通じ、職員や他の利用者との関わりの中で、対人トラブルにおいて自分がどのようにかかわるべきか、自分はどのように捉え対応すべきかを体験していきながら対人スキルを向上させていく事が出来た。また、これまで孤独だった本人も、職員や仲間を支えられて今があること、大怪我をしてしまった時に周囲に助けてもらって退職せずに済んだ経験から「支えられて生きている」ということを実感する事が出来た。今では、周囲への感謝の気持ちを述べる事が出来るようになった。

(2) 少しでも居づらさを感じると自ら退職し、就職継続できずにひきこもりになったケース

39歳男性。高校の自動車工業科を卒業後、就職するがなかなか定着せず、職を転々とする。結婚を経て一児もうけ

るが、離婚。離婚後、実家に帰り、ギャンブル等にハマり150万円の借金を負う。本人に返済能力がないので、親が毎月年金から返済をしている。それ以外に、毎週のように両親に1万円を要求しているため、両親が生活に困窮してし、険悪な関係。本人が不調を訴えて精神科の受診をするが「病気ではない」と言われる。別のクリニックで受診し服薬治療を開始。クリニックの相談員より弊社を紹介される。平成30年12月から通所を開始する。2～3日毎に1度欠勤があったものの通所を継続。しかし、年末年始を挟み、通所が途絶えてしまう。本人欠勤中も母親から何度も電話で相談が入る。母親から平成31年3月に自宅の包丁が無くなったとの連絡が入る。職員が本人と電話で話を聞き大事には至らず。その後も電話での会話を継続し、2か月後、利用を再開する。今回は毎日1時間の面談のみ行う。面談を通じ、本人の不安と取り除き、外に出る勇気を持てるよう支援。徐々に他の利用者や職員との関わりを持つようになり、令和元年6月より少人数で行う作業に参加。徐々に複数の職員との関わりを増やしたり、他の利用者と送迎車で帰宅することを体験したりしながら、徐々に活動に慣れていった。現在は、週1回企業への実習を取り入れながら、毎日休まず通所出来ている。

今回のケースは、クリニックで自宅から外に促すことに成功したものの継続できず失敗を体験。しかし、マンツーマン対応から始める事で訓練が軌道に乗ったというケース。現在の本人の目標は、車検代を貯めること。少しずつ意欲的に物事をとらえられるようになってきた。自分に自信が無く社会への期待も持てない本人が、徐々に「働く」ということを意識できるようになった。

5 就労移行支援事業所によるひきこもり支援のメリット

そもそも就職支援を主な支援とする就労移行支援事業所で生活支援を主で行うことは簡単ではない。しかし、ひきこもり状態の方のニーズを考慮すると、就労移行支援事業所で行うメリットも見えてくる。

- ① 職能はあるがすぐに就労できないため、その人のペースに合わせ、時間をかけて就労する訓練場所を提供できる
- ② 同じ目標や課題をもった仲間を得られる
- ③ 就職後、企業に負担を掛けずに就労に結び付けられる
- ④ 本人の思いを全て聞く時間が取れる
- ⑤ スモールステップを設定しやすく、自信のない方でも少しずつ自信を取り戻せる。褒められる体験も出来る。

福祉サービスの中での支援の為、制約も多いが、行政、医療、地域のサポート団体と共に、就労移行支援事業所も支援団体として活動していく意義は大きいと思われる。

障害受容が難しく就労支援が困難であった求職者の 福祉就労実現へのプロセスの考察

○猿田 健一（秋田公共職業安定所 就職支援ナビゲーター）

1 研究目的

厚生労働省は、平成19年にニート等の若年者に対する就職支援と障害者に対する就労支援の両面からコミュニケーション能力に困難を抱える要支援者向けの総合的な支援を行う「若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム」事業を開始した。発達障害などの要因によりコミュニケーション能力に困難を抱える者に対して個別支援を行うとともに、障害者向けの専門支援を希望する者に対しては、専門機関等への誘導を行う。就職支援ナビゲーターがその支援を担っている。

しかし、障害受容できず各専門関係機関の支援が困難となり有効な支援とならないケース、要支援者も存在する。ここに初めて福祉就労に結び付いた事例を基に、そのプロセスを通して支援に、どのような専門性が生かされているのか考察したい。

2 研究方法

本研究では、事例における就労支援を事例研究方法により分析し、以下の順で考察を進めた。

①事例では、就労経験のない支援対象者A氏を専門機関とハローワークと連携し支援していたが、障害受容ができないことから就労移行支援事業所の利用に結び付かなかった。しかし、B就職支援ナビゲーター（以下「Bナビゲーター」という。）と相談を開始し、発達障害者支援センター、障害者就業・生活支援センターとの連携した支援により、初めてB型就労継続支援事業所に通所するに至った経過を記載する。

②次に、事例を通して障害受容が困難な求職者の就労支援における必要な支援のあり方、支援者のあり方、求められる専門性について考察する。

3 倫理的配慮

事例に関するデータの管理は十分な秘密保持の配慮を行い、事例の使用にあつては、個人が特定されないよう最小限の加工を加え倫理的配慮を行い、発表に関し所属長の了解を得た。

4 事例

対象者：A氏（20代男性）、自閉症スペクトラム障害（精神障害者保健福祉手帳2級）、高校卒業後就労経験なし。相談・支援回数40回以上かかわりの期間1年9カ月。

(1) 支援開始

発達障害者支援センターC相談員が同行し、ハローワー

ク専門援助部門で求職登録。就労継続事業所を見学、体験利用したが相談支援事業所と面接の際「障害者だと言われるのは嫌だ」と利用を固辞。その後来所なく約2年後、C相談員からBナビゲーターに支援要請があり相談を開始。

(2) 支援経過

月2回、同じ曜日、時間帯のペースで相談を設定。面接時間は言語情報による集中力に配慮し30分とし、C相談員がその日の相談テーマと終了時刻を紙に書き視覚化し示し、面接終了時にはA氏に相談内容をメモ帳に記録してもらった。応募書類、履歴書作成、添削指導から支援開始。自転車で約1時間かけ来所する為遅刻が多く、その度に「遅れてしまってすみません」と帽子を取り深々と頭を下げお詫びの言葉があり、面接終了時には「ありがとうございました」と丁寧な挨拶があった。

(3) ストレngthsと構造化面接

Bナビゲーターは、A氏の「働きたい」という意欲と1時間もかけ相談に来所し、礼儀正しい姿勢をA氏の持つストレngthsとして、面接の度に支持しフィードバックした。C相談員はD相談員に変わったが構造化した面接は継続。本人が一般の短期就労を希望のため求人情報を提供したが、「働ける自信がない、通える自信がない」と不安を訴えた。以前に障害者職業センターの職業評価・体験利用をしたことがあり、改めて体験利用、職業準備支援利用を勧奨したが固辞。新たにB型就労継続支援E事業所を提示し共に見学したが利用は固辞。「障害者だと白い目で見られる」と話すため、そう言われたことがあったか確認したが、そうした事実はなかった。

(4) アプローチの変更

これまでは、一般就労か障害者雇用や障害者就労継続事業所利用かの選択肢を提示したが、本人が自転車や徒歩で通える場所を重視していたため、通いやすい短時間の一般パート求人とE事業所の選択肢を提示した。

事前に見学・体験利用ができる所とできない所、通う日数や時間も選べる所と求人内容の変更が難しい所、賃金と工賃との違い、一般求人と障害者就労継続事業所の具体的な違い、メリット・デメリットを説明し本人が抱える不安にマッチングによる課題解決を試みた。

A氏はE事業所を選択し体験利用したが、本利用のため就労移行支援事業所利用を進める支援会議では固辞。Bナビゲーターが会議に欠席したこともあり、A氏は困惑し落ち着かず、「どこにも行かない」と話したとのことであった。その後Bナビゲーターと相談を再開し、25日間も体験利用できたA氏の力を支持し、F就労移行支援事業所を提

案し見学体験利用したが、やはり本利用は希望せず。

そこで、これまで見学や体験利用した事業所の振り返りを行い、現時点では現実的に本人の希望する通える場所は他にないことを伝え、今一度一般求人とE事業所との二つ選択肢を提示し、ついにE事業所を選択した。

(5) 就労へ

就労経験がないことから、直ぐにE事業所が利用できないこと、障害福祉サービス利用申請や相談支援事業所と契約、F事業所に評価アセスメントのために再度通う必要があること等を障害者就業・生活支援センターG生活支援員に、今後のスケジュールをプロセス図にして作成し視覚化した説明を依頼しておこなってもらった。

市役所にはBナビゲーターも同行することも伝え、ようやく本人の同意を得て利用手続できた。その後、F事業所の評価アセスメントを経てE事業所の本利用ができることになった。利用開始日には、温和で優しくそうで面倒見がよさそうな先輩利用者の傍で眼を輝かせ生き生きと作業を進めているA氏の姿があった。

5 考察

本事例は専門機関の支援によりB型事業所の体験利用はするが、「障害者だと思われたくない」思いから先に進められない難しい事例であった。以下に、支援において、どのような専門性が活かされているか、支援の在り方について考察したい。

- ① 有効と思われた支援のあり方である構造化した面接は継続した。
- ② 学校や家庭生活の中で育てられなかった自己効力感や自己肯定感を自分で育ててもらえるよう、意識的にA氏の持つストレングスをフィードバックした。
- ③ 継続し同じパーソンとしてBナビゲーターが同行支援を行った。
- ④ 一般求人か障害者求人や支援事業所といったカテゴリーの選択肢ではなく、実際の求人票と事業所のパンフレットや見学体験を通し具体的な違いの理解を促進させ、本人の抱える課題と現実的に解決に有効な解決案の選択肢の提示を試みた。これまで回避的選択を続けてきたが、認知行動的アプローチ（事実の直面化と現実的具体的選択肢の提示等）により行動の活性化が図られ自己決定に変化をもたらすことができた。
- ⑤ 本人のペースを大切に自己決定してもらうよう支援した。
- ⑥ 説明には、視覚化した今後の進み方のプロセスを示したものを手交し活用した。
- ⑦ 書くのは苦手だったが、面接の最後に本人が記載したメモを、次の面接開始時に確認し、面接のつながりを意識できるよう心がけた。
- ⑧ 試行錯誤しながらの実践の中、新たなアプローチを試み、関係機関と課題、方策案を共有し連携し続け、働

きたい気持ちを応援する場所、相談員であることを伝え続けたことも本人が持っている力を引き出すために有効であったと考えている。

自己決定の要因には、先輩利用者の受容的な関わりがあり、その出会いにより障害受容を超えた自己受容ができたのではないだろうか。

新たな環境で他者との新しい交流、相互関係、適応関係により自己実現がかない成長を続け、固有の生活実態が獲得されるというエコシステム論・生活モデルとしても捉えられるのではないだろうか。

6 結論

本事例は一つの理論やモデル、アプローチでは支援が実を結ぶことが難しかった事例である。

専門職としての支援者は、まずは信頼関係の構築に誠実に取り組むこと、そのためには相談者の言動の背景にある生活状況や歴史から相談者の思いを共感的に理解しようとする姿勢、受容的態度による傾聴は欠かせない。カウンセリングやキャリアコンサルティング、ソーシャルワーク他関連分野を含め複数の理論やモデル、アプローチの仕方、手法を学び身に着け実践できるよう自己研鑽していくことでその専門性は発揮され、有効な支援として実を結ぶことができるのであろう。本事例研究により自らの実践を振り返り、支援において大切な点について考察し気づくことができた。困難な就労支援において、公的機関、行政機関の果たすべき役割は大きく、その支援に携わる者には、事例検討や研究、研修に参加しその支援スキルと質的な向上を図る機会とスーパービジョンを受ける機会が必要だと感じている。

若年者は若年者のままにあらず、中高年齢者への支援の在り方も検討されねばならないだろう。

また、複雑な家族状況にあり複数の課題を抱えた求職者の相談が増加する今日、医療・福祉・教育・更生等様々な関係機関との連携による総合的な生活支援をしていくソーシャルワークも求められよう。

一つの機関や一人に支援者の持つ力は限られており、関係機関と連携し互いに協力し合う事により自らの燃え尽きを防ぎながら支援でき、チーム支援の持つ力は大きく、その必要性、連携の在り方は、今後も一層重要となると考えている。

最後に、発表に際しご理解をいただいた職場の所属長、そして、ご協力をいただいた各関係機関の皆様にご心から感謝を申し上げたい。

【参考文献】

- 1) 「社会福祉援助技術論 I」第3版、福祉士養成講座編集委員会、中央法規
- 2) 「就労支援実践ハンドブック」、社団法人日本社会福祉士会、中央法規

支援困難と判断された精神障害者及び発達障害者に対する 支援の実態に関する調査

○高瀬 健一（障害者職業総合センター 主任研究員）

1 目的

本調査研究では、地域における職業リハビリテーションの中核機関と位置づけられている地域障害者職業センター（以下「地域センター」という。）に対して、地域の関係機関から要請のあった「支援困難な事例」の量的な把握に加えて、精神障害者及び発達障害者がもつ特性などのうち、支援困難につながる要因や課題の実態を把握することを目的とした。

2 方法

(1) 地域センターに対する実態調査

ハローワーク、就労移行支援事業所及び障害者就業・生活支援センターから地域センターへのニーズを把握した。あわせて自機関では支援が困難であると判断されて地域センターに支援要請のあった事例を各地域センターから精神障害者1事例、発達障害者1事例ずつ把握した。

(2) 地域センター及び障害者就業・生活支援センターに対するヒアリング調査

「実際の支援を担う職員が支援の困難さをどのようにとらえているか」を把握した。実態調査の結果から5つの地域を選定してそれぞれの施設から一人ずつ計10名の職員にヒアリング調査を行った。本ヒアリングは職員が「職場における支援困難な事例」ととらえるその認識構造をより深く探ることを目的に行った。その方法は、PAC（Personal Attitude Construct:個人別態度構造）分析を参考として、自由連想した項目から類似度評定により構成された樹形図を作成し支援困難な状況を2つまたは3つのクラスターにまとめて、その解釈と対応する具体的な支援内容を確認した。

3 結果

(1) 支援困難と判断された精神障害者及び発達障害者に対する支援の実態

ア 実態調査にて把握した地域センターへのニーズ

ニーズに関する自由記述について、内容の意味的類似性から、①支援の要請に繋がる本人の状況として19項目に、②支援要請機関の状況として9項目に、③支援要請機関からの地域センター業務に対する直接的なニーズとして33項目に整理し以下のようにまとめた。

- ・診断後間もない、または罹病期間が長い場合、障害のとらえ方が曖昧となっている者への対応にかかる助言や職業相談等

- ・障害者手帳を未取得である者に対する情報提供、職業相談
- ・双極性障害のうち病相を頻繁に繰り返すラピッドサイクラー、重複障害のある発達障害など自機関では支援方法がわからない者への対応にかかる助言や職業相談
- ・職歴の影響や特性・適性がわからないため、自機関のみではマッチングが難しい者への対応にかかる助言や職業相談及び職業リハビリテーション計画の策定
- ・今まで体調や行動が不安定であり就職可能性が自機関では判断できない者への対応にかかる助言や職業相談
- ・希望する求人種類や支援の受け入れに対する考え方が固定化している者への対応にかかる助言や情報提供、職業相談、職業評価
- ・本人の職業準備性に関して、①課題（体調や疲労の管理、生活リズムの安定、感情、衝動性等の精神面のコントロール、ストレス対処等）が明確であり、その的確な支援にかかる職業リハビリテーション計画の策定や職業準備支援等、②自機関の支援メニューでは課題がわからない者に対する職業評価、③課題は整理したものの、更なる自己理解を促したり、多面的に課題を再整理することが必要な者に対する職業評価、④就職や復職後に予想される課題が複雑または課題が多い者に対するジョブコーチ支援
- ・本人を取り巻く環境面の課題（ネグレクト等）や本人からの要望が幅広いため支援の見通しが立ちにくい者への連携した支援
- ・支援者側の状況として、支援経験の乏しさ、知識や支援スキルの不足、支援体制の課題や時間的制約による、職業評価、ジョブコーチ支援、事業主支援の支援依頼
- ・地域のネットワークの中で役割分担が明確であり、地域センターの事業の利用が適当であると考えられた場合の支援依頼

イ 精神障害者及び発達障害者の支援における困難要因

その困難要因について意味的類似性により整理を行うと障害者本人がもつ困難要因は92項目となり、特に2割以上の事例から確認されたものは以下のとおりであった。

精神障害者 【心身機能】

- ・新たな環境への不安感、緊張感の強さ
- ・人間関係への不安感、緊張感の強さ
- ・対人面でのストレスの感じやすさ
- ・自信のなさ（自己肯定感の低さ）

**発達障害者
【心身機能】**

- ・自分の特性や病状についての理解の乏しさ
- ・自信のなさ（自己肯定感の低さ）
- ・感情抑制の難しさ

【活動・参加】

- ・職場での指摘や注意を受け入れることの難しさ
- ・口頭での指示を理解することの難しさ
- ・複数作業を同時並行することの難しさ
- ・臨機応変な対応の難しさ
- ・相手の意図・気持ちを汲み取ることの難しさ
- ・生活のリズムの乱れ

(2) 支援の困難さのとりえ方

ヒアリング調査の結果、職場における支援困難な事例に関する自由連想から構成された樹形図は、個別性が高く、共通する認識構造は見いだせなかった。樹形図を構成するそれぞれのクラスターに関して、地域別の特徴は顕著ではないものの、支援機関別では障害者就業・生活支援センターからのヒアリングにおける支援の困難さの特徴として、健康管理や生活面の課題への支援について取り上げている者が多く、地域センターからのヒアリングにおける支援の困難さの特徴として、職場の環境調整の限界や求人種類の選択に関する労働条件面で折り合いをつけていくことの困難さを取りあげている者があった。

一方で、双方に共通する支援の困難さの視点は、基本的な職業準備性の課題が大きい場合の困難さ、家族への支援場面での困難さ、生活や体調など様々な不安定さへの支援の困難さ、診断や障害に起因する課題というより本人の性格面に起因する課題への対応の困難さ、本人の特性を深く理解することの困難さなどであり、特に支援者との関係性構築に関する困難さは多くの者が取りあげていた。

具体的な支援について、地域センターに対して障害者就業・生活支援センターからの依頼の割合が高い地域では、支援困難な事例への具体的な支援において、双方で事例を共有して支援を行っていることが障害者就業・生活支援センターの発言からうかがえた。支援機関別にみた場合、全体の傾向として障害者就業・生活支援センターは地域の関係機関とのネットワークに言及していることが特徴的であるのに対して、地域センターは自らが行う支援を中心に言及し、生活支援等についてはネットワークと連動する特徴がうかがえた。このことは機関の役割を反映していると考えられる。また、組織内のケース会議によるスーパーバイズ等による支援計画や支援方法の検討、関係機関を交えたケース会議によりそれぞれの役割を踏まえた支援の連動や目標等の共有は、重要かつ基本的な取組であった。

4 考察

報告書¹⁾では、アンケート調査及びヒアリング調査の結果をふまえて、支援の困難さについて、①「障害などの

理解に対する支援の困難さ」、②「重複障害や疾病などの多様性に対する支援の困難さ」及び③「利用者と支援者との関係性に由来する支援の困難さ」の3点に整理して、先行研究やほかの領域での知見により補強した。これらに対応するヒアリング調査で把握した具体的な支援策の例を以下に紹介する。

①に関して：「支援が成果につながりにくいときには、まず本人のことをきちんと理解しているか振り返る。そのためには、常に支援を組み直していくなど、PDCAをくり返すことが大事ととらえている。」「障害者が「現在従事している仕事」のアウトプットに課題があっても、職場から本人にうまくフィードバックできないなど、コミュニケーション上の課題もある。まずは仕事の正確性やスピードを高めていく取組みからはじめる。その取組み内容は個別性が高い。」②に関して：「在職者の場合、会社との関係による課題の多さが困難性に影響する。期限の問題などで時間的な猶予がない場合は、さらに困難さが高まる。」

「経済面や自己理解など複数の課題のある利用者は、支援のコスト・手間はかかるが、一つひとつ解決していく過程が利用者と支援者の信頼関係の醸成につながる。小さなことでも『こうすればうまくいった』という経験を共有すると、別の課題に対しても支援を受けようというモチベーションにつながる。」③に関して：「本人が攻撃的な態度の場合、本人と支援者の間での課題の共有の阻害要因になるため、かかわり方の工夫が必要になる。例えば『ホワイトボードや紙に支援者が理解した内容について書きながら相談し、整理したものを渡す』『音声情報のみとなる電話は、ゆっくり、声のトーンを落として短い文節で話し、わかりやすく伝えることを心がける』などしている。」

「思っていることがいえない、話す内容が相談ごとに異なる、課題解決よりも相談自体が目的となっている者に対しては、具体的な提案をせず、他者の意見を聞いてみることをうながしつつ、自ら選択肢を増やして考えられるように気をつけている。」

5 まとめ

本調査研究を踏まえた提案として、多様な支援機関や職種がそれぞれの専門性により、現在、自らの機関がどのような役割を果たせるか、どのような支援をほかの関係機関に要請し連携していく必要があるのかを検討し、「どのような就労支援上の困難さを抱えているか」を議論して整理してみること、そのためにも、職場において支援者一人ひとりが捉えている困難さを共有してみようことを挙げたい。

【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター：支援困難と判断された精神障害者及び発達障害者に対する支援の実態に関する調査「調査研究報告書No. 144」(2019)

【連絡先】

障害者職業総合センター研究部門 社会的支援部門
Tel. 043-297-9025

