

知的障がい者社員を対象としたストレスチェック実施における工夫

○鈴木 翼（MCSハートフル株式会社 定着支援グループ）

1 はじめに

(1) 会社情報

当社は、メディカル・ケア・サービス株式会社の特例子会社として2010年9月に設立された（特例子会社認定：2010年10月）。

印刷グループ4名（身体障がい者3名、精神障がい者1名）。業務内容は、名刺、チラシ印刷などグループ内外の印刷業務全般を行っている。

PCグループ2名（精神障がい者2名）。業務内容は、PCセットアップ、ヘルプデスク、FAX一斉送信業務を行っている。

ICTグループ1名（精神障がい者1名）。業務内容は、IDカード作成、ホームページ製作・管理を行っている。

総務部グループ5名（うち身体障がい者1名、精神障がい者2名）。業務内容は、勤怠管理、請求書の発行などの事務業務を行っている。

清掃グループ44名（うち知的障がい者32名、知的重複の精神障がい者1名）。業務内容は、親会社が運営する高齢者介護施設の一般清掃、エアコン清掃、床ワックス清掃、洗車などグループ内外の多岐にわたる清掃業務を行っている。

(2) 定着支援グループについて

定着支援グループは、企業在籍型職場適応援助者1名、精神保健福祉士3名（常勤2名、非常勤1名）で構成されている。主に精神障がい者社員への定期面談やグループワークを中心に、社内全体のメンタルヘルスの維持向上に係わる業務に携わっている。当グループは社長直下のスタッフとして、比較的自由な立場で活動を実施している。

当社では、2016年よりストレスチェックを当グループで企画、実施しており、とりわけ知的障がい者社員（以下「パートナー社員」という。）への実施方法について試行錯誤してきた。

そこで、直近に実施したパートナー社員を対象としたストレスチェックの施行方法の工夫についての報告と、パートナー社員を中心とした清掃グループへの職場定着支援についての試行的な取り組みについても取り上げたい。

2 ストレスチェックの実施について

(1) 2018年度

当該年度での実施については、2017年度実施方法¹⁾を踏襲した。

ア 対象者

パートナー社員 33名

イ 実施日時

（事前説明会）2018年12月20日

（実施日）2018年12月26、27日の2日間

ウ 実施方法

(7) 項目

厚生労働省版ストレスチェック実施プログラム簡易版（23項目）をもとに、質問文章をわかりやすくし、評価尺度を数字に変更し、回答対象期間を1か月単位ではなく1週間単位での様式を使用した（図1参照）。

B	
先週1週間のあなたの状態について（あてはまる数字に○をしてください）※先週7日間でお考えください	
7	とても疲れたと感じた日は何日ありましたか？ ① 0日 ② 1、2、3日 ③ 4、5、6日 ④ 7日
8	寝れがとれず、ぐったりしたと感じた日は何日ありましたか？ ① 0日 ② 1、2、3日 ③ 4、5、6日 ④ 7日
9	からだが重い(だるい)と感じた日は何日ありましたか？ ① 0日 ② 1、2、3日 ③ 4、5、6日 ④ 7日
11	不安で心配な気分になった日は何日ありましたか？ ① 0日 ② 1、2、3日 ③ 4、5、6日 ④ 7日

図1 2018年度質問様式（一部）

(4) 進行方法

日頃の言語理解度とこれまで実施してきた様子から、知的レベルが同等になるよう2日間それぞれ午前と午後と4グループに分けて実施した。特に言語理解が困難なパートナーには清掃グループの支援員を配置し、マンツーマンで受検する態勢とした。定着支援グループの実施担当者が1項目ごとに読み上げ、一斉に回答する形式をとった。

(2) 2019年度

ア 対象者

パートナー社員 33名

イ 実施日時

（事前説明会）2019年7月11、25日の2日間

（実施日）2019年7月16、30、31日の3日間

ウ 実施方法

(7) 項目

2018年度での実施項目を踏襲しつつ、評価尺度を数字から、個別の曜日にチェックできるように変更を加えた（図2参照）。

B	先週1週間のあなたの状態について（あてはまる曜日に○をしてください）※先週7日前でお考えください						
7	とても疲れたと感じた日は、何曜日にありましたか？						
	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日
8	疲れがとれないと感じた日は、何曜日にありましたか？						
	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日
9	からだが重い(だるい)と感じた日は、何曜日にありましたか？						
	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日
11	心配ごとがあった日は、何曜日にありましたか？						
	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日
12	気持ちがあせった日は、何曜日にありましたか？						
	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日

図2 2019年度質問様式（一部）

(イ) 進行方法

回答の秘匿性を確保するために、前回まで行っていた支援員の配置をなくし、ストレスチェック実施者養成研修を受講した精神保健福祉士が主体となって実施した。そこで、グループ数も5グループへと変更し、グループあたりの受検者数の調整を行った。また、質問文の理解の助けとなるようにイラストを提示できるよう準備したことに加え、回答の対象となる「先週1週間」の日付を明記した用紙を配布し、受検者が1週間前の自身の活動を想起しやすいようにした。

3 考察

パートナー社員へのストレスチェックの実施方法については、2016年度以降改定を繰り返してきた。その都度、回答のしやすさや質問項目の理解度が増してきたと料する。今回の改定のポイントは以下のとおりである。

- ①実施場面では精神保健福祉士のみで行った。
- ②円滑に実施できるグループ数の調整を行った。
- ③評価尺度を、数字から個別の曜日とした。
- ④イラストの活用と「先週1週間」の日付を明記した用紙を配布した。

①によって、日常的に密な接点のある支援員が配置されないことで正直に回答しやすい環境につながり、②による少人数でのグループを構成することで最小限の実施者で実施することができた。また、③と④によって、より平易に回答できるようになった。2018年度では、実施時間が60分を超えるケースがあったが、2019年度ではすべてのグループが30分以内に終了することができ、時間効率も改善した。さらに、特定の曜日にチェックする回答形式のため、ストレスサの所在が、職場にあるのか生活場面にあるのかを探る目安に活用しうることを発見した。

なお、パートナー社員の中には日々清掃箇所が変わるものも多い。次回の改定計画として、受検開始時に、④の用紙へ、それぞれの日付に自身の活動実績を記入する時間を

設けることを検討している。

4 終わりに

従来、定着支援グループの支援対象は精神障がい者社員が中心であった。ストレスチェックを実施するようになり、パートナー社員と定着支援グループの接点が次第に増すようになり、個別に相談に訪れるものが現れるほか、支援員からの相談も寄せられるようになってきた。

本年4月以降、試行的な取り組みとして、定着支援グループの支援対象を清掃グループへと展開しつつある。例えば以下の活動を模索している。①悩みやストレスを抱えているパートナー社員を対象とした面談の実施、②指導方法等について、支援員を対象とした助言、③業務遂行上の課題を抱えているパートナーについて、清掃現場へ同行しアセスメントを実施、などいくつかの支援メニューを構築しつつある。

また、パートナー社員の育成計画、清掃作業工程の再構築の支援、職場体験実習の受け入れに関するスキーム作りや評価方法の制度化、清掃グループでの格付け検定試験²⁾への側面サポートなど、定着支援グループが果たすべきミッションを拡大していくことが期待されている。社内外での連携構築、仕組みづくり、定着支援業務の質の向上等を図りつつ、全社員のメンタルヘルス向上や障がい者雇用の促進・深化に寄与したい。

【参考文献】

- 1) 高坂美幸：障がい者社員に対するストレスチェックの実施報告「第26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. 24-25, 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター (2018)
- 2) 今野雅彦：清掃グループにおける格付け検定試験から見えるもの「第26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. 108-109, 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター (2018)

【連絡先】

鈴木 翼
MCSハートフル株式会社 定着支援グループ
e-mail : tasuku.suzuki@mcsmsg.co.jp

自己理解を進め職場適応を目指すツール 「reflection paper」運用事例

○眞保 智子（法政大学現代福祉学部 教授）

1 はじめに（先行研究と本研究の意義）

精神障害のある方が雇用の場で安定して働くことの難しさは、先行研究で指摘されているところである。例えば、1970年代から地域の事業所において病を事業主に伝え、理解が得られた上で必要な配慮がなされた環境で、雇用の形態で就業する就労支援プログラムが実施されてきた医療機関における研究である尾崎他（1997）では調査対象者の約半数が半年以内に離職し、3/4の人は2年以内に離職した、としている¹⁾。

離職率を厚生労働省が公表している「障害者の年間の就職者数」「対前年度増加数」「入職件数」により障害者の離職率を独自の方法で推定し考察した研究として福井他（2014）がある。これによれば、身体障害者、知的障害者と比較して、精神障害者の離職率が有意に高いことを指摘している²⁾。

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者職業総合センター（2017）において、障害別の就職後3か月時点の定着率は、身体障害77.8%、知的障害85.3%、精神障害69.9%、発達障害84.7%、就職後1年時点の定着率は、身体障害60.8%、知的障害68.0%、精神障害49.3%、発達障害71.5%との結果が示されている。一方で、他の障害者と比べて定着率が低い精神障害者では、障害非開示の求人での就職の割合が32.6%と他の障害者と比べて高い。

障害を非開示で就職した場合、障害開示が前提となる障害者トライアル雇用奨励金、ジョブコーチ支援、特定求職者雇用開発助成金等の採用企業及び就職した障害者を支援する支援制度を利用していないことが想定される。この調査研究では、短期的な定着にも、長期的な定着にも障害別に関わらず、幅広く、障害者求人により就職することが定着を促進する要因であることが示唆されており、就職前後に職場環境に働きかけることで得意なこと、困難なことに焦点をあて仕事能力を発揮できるよう支援できる状況をつくることで定着を促す可能性をうかがわせる³⁾。

Anthony他（1998）は、就業に向かう意欲や姿勢、仕事能力といったいわゆる職業準備性の重要性を指摘しながら離職の理由は、就職後の仕事内容やマッチングの程度など多くの要因があると指摘している⁴⁾。

支援を受けながら働く現場で、障害のある労働者とともに働き、職場と働く人がともに環境に適応していくプロセスをどのようなかたちで実現していけばよいのか。この

テーマについて地域で障害者雇用に携わる有志と議論するなかで「地域における差別禁止・合理的配慮提供プロセスに関する研究会」（以下「本研究会」という。）は就職後も障害特性として指摘される「日々の体調の変動」に注目して、日々の仕事と精神障害のある労働者を取りまく職場環境を自ら振り返り、変動に気付き、時間をかけてもいざれ自己管理が可能となるようなツールの検討を始めた。ツールを通じて雇用管理の担当者も変動に気付き、いち早く障害のある労働者と合理的配慮について話し合うことができるようにすることも視野に入れた。

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者職業総合センター（2018）では、これからの職業リハビリテーションにおいて、『自己理解や障害受容をするための援助や支援を目指すのではなく、本人の職業生活や作業遂行上の困難について「なぜそのようなになっているのか」を本人の納得できるレベルで本人が導き出せるよう、そしてその困難との付き合い方を本人が見出せるように援助する、というアプローチが重要になるだろう』と示唆しており⁵⁾、本研究は前述の点に焦点を当てている点に意義があると考えている。

2 方法

障害者雇用に関わる本研究会のメンバーが、障害者雇用の現場で、実際に行っている仕事とその職場環境に焦点をあて、どのようにすれば「日々の体調の変動」に精神障害のある労働者が自ら振り返り気付くことが可能になるか、検討を重ね、実際の障害者雇用の現場で、障害のある労働者と企業、支援者が、仕事の中で、効果的なツールを提示する実践研究である。

なお、データは全て個人や企業が特定できないよう加工がほどこされている。

3 現段階での成果と考察

本研究会では、実際の職務遂行の場面に際して、「日々の体調の変動」への気付きのために、筆者も2回ほど浦河で参加した、べてるの家の「当事者研究」のアプローチをツールに反映し、議論と改定を重ねてきた⁶⁾。

(1) 「reflection paper」の作成

シートは次の5つの切り口からできている。①業務達成度、②コミュニケーション、③環境、④マネジメント、⑤

体調の5つの視点の評価項目をそれぞれ5点法で評価し、平均点をグラフ化し日々の変化を可視化している。各項目の平均点をグラフ化するが、実際の面談場面では、「いいところ探し」（自己）と（周囲）、「人間関係」、「睡眠時間」「気分」などの項目は変化の予兆を表すため上記の個別の数値の変化も重視している。

Reflection paper

項目	自己評価	自由記入	評価基準
日付	社員名		
2018年10月30日	社員No.		
出退勤時刻	出社	8:45	
	退社	17:45	
業務達成度	自己評価	自由記入	評価基準
環境整備	5	机周囲を清掃した	5 質・量ともにこなせた
データ入力1	3	ミスした理由を検討した	4 質は保てた
会議座席表作成	5		3 量はこなせた
会議資料印刷	5		2 支障がある
データ入力2	2	入力手順について相談	1 重大な支障がある
平均	4.0		
コミュニケーション	自己評価	自由記入	評価基準
あいさつ	4		
報告	3		5 気持ちよくできた
連絡	3		4 よくできた
相談	3		3 できた
いいところ探し(周囲)	2	ミスが気になり気付けなかった	2 あまりできなかった
いいところ探し(自分)	2	机周りを清掃したが、入力をミスした	1 できなかった
平均	2.9		
環境	自己評価	自由記入	評価基準
シフト・労働時間	4		5 全く問題はない
休憩時間	4		4 問題はない
音・空調・照明など	4		3 少し気になる
人間関係	3	ミスしたことをAさんが怒っていないか	2 気になる
平均	3.8		1 問題がある
マネジメント	自己評価	自由記入	評価基準
声かけ	4		5 大変満足 4満足
業務量・配置など	4		3 少し不満 2 不満
フィードバック	2	手順の見直しを早めに検討してほしい	1 大変不満
平均	3.3		
体調	自己評価	自由記入	評価基準
集中力	4		5 全く問題はない
睡眠時間	4	時間数・7時間	4 問題はない
服薬	4	昼頃頓服薬を早めに使用した	3 少し気になる
気分	3	ミスして少し落ち込んでいる	2 気になる
平均	3.8		1 問題がある
今日の気付き	入力方法の変更でわからないところがある。入力手順の見直しについて相談したかったのに、忙しそうで声がかかれなかった。データが変わった時点で教えて欲しい。早く時間を作ってほしい。Aさんに悪く思われているのではないかと心配だ。		

合センター：「障害者の就業状況等に関する調査研究」調査研究報告書No.137, 21-28, 95-96 (2017)

- Anthony WA, Cohen MR, Danley KS : The psychiatric rehabilitation approach as applied to vocational rehabilitation. In JA Ciardiello & MD Bell (Eds). Vocational rehabilitation of persons with prolonged psychiatric disorders. Johns Hopkins University Press, 59-88 (1988)
- 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者職業総合センター：「職業リハビリテーション場面における自己理解を促進するための支援に関する研究」調査研究報告書 No.140, 95-100 (2018)
- 綾屋紗月：当事者研究をはじめよう！当事者研究のやり方研究 熊谷晋一郎（編）臨床心理学増刊第9号「みんなの当事者研究」金剛出版 74-99 (2017)

【連絡先】

眞保智子（しんぼさとこ）
 法政大学現代福祉学部
 〒194-0298 東京都町田市相原町4342
 E-MAIL : shimbo@hosei.ac.jp

(2) 運用で見えてきた課題

本研究のツールは、第一版である。運用の中で明らかになってきた課題は、利用前の雇用管理担当者への本ツールの目的と目標への理解の重要性である。①他者と比較して障害のある労働者の状況を把握するものではないこと、②ツールを利用する障害のある労働者がバイアスを持つことを防ぐ面談の方法、③時期を逸さない面談等声かけの重要性である。今回のツールは、障害者雇用の現場で「日々の体調の変動」に精神障害のある労働者が自ら振り返り気付くことを可能にし、自らのもつ仕事の能力をいかして、安定して働くことを企業の担当者が、支援者がフォローしていくための最初の小さな一歩にすぎない。この報告を通じて多くの方々よりご高見を賜れたら幸いである。

【参考文献】

- 尾崎 幸恵 伊藤 真人 中川 正俊：精神障害者の中間的就労場面の役割 川崎リハの「保護就労」での離職者の調査から「職業リハビリテーション」10巻9-16, (1997)
- 福井 信佳 酒井 ひとみ 橋本 卓：精神障がい者の離職率に関する研究—最近10年間の分析—「保健医療学雑誌」5巻1号 15-21 (2014)
- 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者職業総

職場における WRAP クラスの実践

～精神・発達障がいチャレンジドと支援者の協働によるリカバリーを目指して～

- 山田 康広 (中電ウイング株式会社 オフィスサポートセンター)
- 三澤 弘一 (中電ウイング株式会社)
- 原田 裕史・渋谷 則子 (中電ウイング株式会社 オフィスサポートセンター)
- 竹中 美樹 (中電ウイング株式会社 業務課)

1 はじめに

中電ウイング株式会社は、中部電力株式会社の特例子会社であり、2019年8月現在147名(チャレンジドスタッフ95名を含む)が在籍している。

オフィスサポートセンター(以下「OSC」という。)は、平成25年に精神障がい者の雇用を推進するために中部電力株式会社人事部門内に設立されたビジネスサポートチームを前身とし、発足した。現在、精神・発達障がい等のチャレンジドスタッフ(以下「チャレンジド」という。)17名、管理職・支援者9名の体制で事務補助業務とPDF業務に取り組んでいる。

2 WRAP の概要と導入に至る経緯

WRAP (Wellness Recovery Action Plan の略、元気回復行動プラン)は、アメリカのメアリー・エレン・コーブランド氏が同じような精神的な困難を経験している人たちとともに作成したピアサポートプログラムである。精神的な困難があっても自分らしい生活を送るために、自分の状態のサインを把握し、そのサインに合わせて元気の道具箱(対処方法)を実行するプログラムである(図参照)。

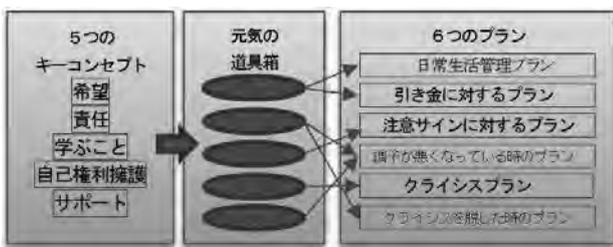


図 WRAP の全体像

当時のOSCでは、チャレンジドが業務の遂行や対人関係の困難、体調や感情の不調を客観的に把握することやその対処ができずにさらに悪化させてしまうなど就労が安定しないことが課題となっていた。また現場支援者も不調に関する相談への対応や業務のフォローなどに追われており、対処療法的な対応から、より建設的・予防的な支援の在り方について議論がされていた。

そうした状況で、就労支援の現場で実践されている「自分の取扱説明書」の導入を模索する中で、WRAPの実践が検討された(検討から実施までの過程を表1に示した)。様々な実践を比較し、職場としてWRAPを取り組む意義について、従来までの対処的な支援や指導・助言等に替わって、①不調のサインに本人が前向きに取り組めること、②

チャレンジドと支援者が協働して取り組むことができること、③ピアサポートを通して職場の雰囲気づくりができること、④職場を含んだ生活全般への包括的なアプローチができることの4点が、チャレンジドの就労安定と支援者の支援の向上につながる期待から導入に至った。

一方、①WRAPは参加の自由を原則としており、全員対象の研修としては実施が難しいこと、②すべての実施に10時間程度かかることによる時間的な制約、③管理職・支援者・チャレンジドの関係性がピアとして成り立つかという点が課題として挙がった。そのため、説明会や勉強会等を重ね、社内での理解を促進する取り組みを行った。

表1 WRAP 導入の検討から実施までの流れ

2017.5	WRAPアドバンスファシリテーターと交流
2017.8	WRAP集中クラスへの参加
2017.11	WRAPファシリテーター養成研修への参加 OSCの支援者の勉強会
2018.1	社内の支援に関する会議での勉強会 WRAPを実施している支援機関への視察
2018.2	チャレンジドへのWRAP説明会の実施
2018.3	OSCWRAPの開始

3 OSCWRAP の実施概要

参加者は、WRAPの説明会を聞き、参加を希望したチャレンジド11名(当時16人中)と支援者が参加した。養成研修を受けた支援者がファシリテーターとなり、支援者1、2名がサポーターとして進行了。頻度は業務に影響が少ないよう月1回約1時間実施した。また静かな部屋の確保やささやかなお菓子・色とりどりのペンを用意するなどリラクセスできるような環境面の工夫をした。

プログラムの各回のテーマは表2とし、1回のプログラムの流れは、①前回のテーマについて職場生活で実践したことグループワーク、②今回のテーマの説明、③グループワークの流れで実施した。参加者が十分に語れ、気づきを深めるためのテーマと時間の配分を重視した。

表2 WRAP プログラムの各回のテーマ

第1回	ガイドライン作りと「希望」
第2回	「学ぶこと」と「責任」
第3回	「自己権利擁護」
第4回	「サポート」と「元気の道具箱」
第5回	「日常生活管理プラン」
第6回	「引き金に対応するプラン」
第7回	「注意サインに対応するプラン」
第8回	「調子が悪くなるときのプラン」
第9回	「クライシスプラン」
第10回	「ポストクライシスプラン」
第11回	修了式

4 OSCWRAP の実際

OSCWRAP では、基本的な内容を中心に説明し、グループワークでは職場生活の内容など参加者が身近に感じるものを取り上げた。例えば、「責任」の回では「仕事ができる状態をつくるために出勤前・出勤後にやること」、「クライシスプラン」ではイメージが難しい参加者向けに「職場に来られない状態になった時（風邪、交通遅延など）のプランを作ろう」という題材を設定した。

ここからは、実際の WRAP クラスのグループワークで取り組んだ内容の一例を紹介する。（なお WRAP クラスの内容は口外しないことをガイドラインとしているため、概要や発言者の了承を得ている内容を掲載している。）

(1) 第4回 元気の道具箱

元気の道具箱を出し合うグループワークでは、「仕事終わりに自分を労うためにすること」をテーマに取り組んだ。チャレンジド、支援者ともに食べ物や飲み物ひとつとってもそれぞれのこだわりがあり、チャレンジドが自分なりの道具箱を和やかに紹介し合う場となった。自分への労いに対して「贅沢な気がして罪悪感がある」、「普通のこと（仕事）にごほうびをしいのか」という考えが「良い状態を保つために必要なことである」と考えが変わったという意見が挙がった。

こうしたグループワークをきっかけに「今週は（労いを）何にしようか」という会話が職場内で生まれている。

(2) 第6回 引き金に対応するプラン

引き金の回では、障がいの特性から「業務の細かいところが気になり、基準よりも厳しくなってしまう」チャレンジドと「細かいところを指摘されて落ち込んでしまう」チャレンジドが、お互いに引き金に遭遇した時の気持ちや考えていること、その時の対処方法を話し、他のチャレンジドからも共感する発言が多かった。実際の仕事の中ではどうしても対立的に捉えがちな特性について、仕事から離れて安心した場で話すことで、自分と相手のお互いの感じ方や苦勞を受け止め、共有する場となった。

5 OSCWRAP を実施して

(1) チャレンジドへの効果

参加したチャレンジドに対する事後アンケートでは、「WRAP クラスは意味がありましたか？」と言う質問に対して、「意味がある」7名、「まあまあ意味がある」1名、「どちらでもない」1名（回答9名中）と回答した。その理由として「引き金や注意サインに早目に客観的に気づくことができるようになり、ゆっくり休むようになった。」「気分に合わせて道具箱を使い分けるようになった。」など、WRAP を通した自己理解の促進やセルフケアの学び、「色々な人の意見を聞き、色々な考え方があると知ることができ、とても有意義な時間を過ごせる」など他者との交流の効果への意見が挙がった。

(2) 支援者への効果

支援者から、「（支援者自身が）自分のサインや対処方法

について考えたことがなかった」「仕事では見られない一面が見られてチャレンジドのことをより理解できた」「（サインに対して）『本人が何かしようとしている』姿が見えるようになった」と言った感想が出るなど、セルフケアや当事者の視点への学びを得る機会となった。

(3) 企業や管理職の視点として

当初、WRAP が企業価値の向上に資するものかどうかからなかったが、職場におけるスタッフ同士のコミュニケーションの円滑化が図られた。また、自分の道具箱を使うことで心の元気を取り戻すことができるようになったとの声もあり、スタッフの安定就労に資する取り組みとなった。この2点からも、WRAP が職場の生産性向上に繋がったと考えられる。

(4) 産業保健の視点として

保健師面談の中で、チャレンジドが自分の心身の状態を把握し、それに対処する姿勢を感じるようになった。保健師としてチャレンジドと支援者と考え方を共有でき、対応が円滑になった。また、「労働者の心の健康保持増進のための指針」における「セルフケア」にも有効なプログラムであると考えられる。

6 日常生活に活かす

現在、チャレンジドスタッフの職場生活での過ごし方、支援者の支援の方法にも変化が見え始めている。

例えば、先述した WRAP 参加者の職場での会話に不参加者が加わることで、自分の道具箱を開示したり、対処に興味を示すなど、一部ではあるが、波及効果が見られた。

面談や指導の場面では、本人の発信しづらい、支援者が指導しづらい内容においても、「引き金」や「注意サイン」など WRAP で体験した言葉が、前向きに捉えて協働して解決策を検討するための共通語になりつつある。

また、始業時、午後業務開始時に、自身の体調を0～5の段階に示した体調カードをデスクに掲示し、支援者との相談や同僚どうしでのサポートに活かす取り組みを始めた。また試験的な段階ではあるが、今後取り組みの効果を検証していきたい。

WRAP は1度作成したら終わりではなく、随時更新することが重要であるといわれている。今後、OSC では2巡目の WRAP クラスを実施するが、前回の参加者がより気づきを深め、経験者としてピアサポートに活躍してくれること、新たな希望者が参加することでよりリカバリーの精神にあふれる活気のある職場となることを願っている。

【参考文献】

メアリー・エレン・コーブランド著、久野恵理訳：元気回復行動プラン WRAP, 道具箱 (2009)
増川ねてる・藤田茂治：WRAP をはじめる！精神科看護との WRAP 入門, 精神看護出版 (2016)

2019 年度社員研修実施計画「社員研修制度新体制へのチャレンジ・試行」 に向けたジョブコーチとしての取り組み

○山本 恭子（みずほビジネス・チャレンジド株式会社 企画部 職場定着支援チーム ジョブコーチ）
熱田 麻美（みずほビジネス・チャレンジド株式会社）

1 町田本社の概要とジョブコーチの役割

1998 年 12 月の創業以来、昨年度で 20 周年を迎え、町田本社をはじめとして大手町、内幸町、呉服橋、更には昨年度鶴見業務センターを開設するに至り、社員数も 300 名を超える状況である。町田本社においては、2019 年 8 月現在、社員数 106 名、内障がい社員は 89 名（肢体 29、聴覚 16、内部 8、視覚 2、知的 11、精神 23）である。弊社の特徴としては、多様な障がいを持った社員が 7 つのチームに所属し、チーム全体の業務管理者であるリーダー、サブリーダーをはじめとして業務の進捗管理、新人指導、OJT 等のすべてを行っている点である。業務遂行においてはジョブコーチ（以下「JC」という。）が関与することはなく、社員が自立して業務を行うといったスタンスが定着している。

JC は企業在籍型職場適応援助者、カウンセラー有資格者、精神保健福祉士、心理士、手話通訳士等の専門スキルを習得している計 5 名が在籍している。社員に対するサポートとしては、面談を中心とした体調確認、悩み事の相談、生活リズムの安定を図るための助言等を実施している。また、傷病欠勤者に対する定期的な状況確認や通院同行、支援機関との連携等、社外でのサポート活動も行っている。昨年度からは、課題発生の予防的観点から「全社員面談」を約 2 ヶ月かけて実施し、個人の状況およびチーム状況の把握、課題の早期発見・改善に注力した。2017 年度からは社員の定着支援の一環として社内研修構築にも参画し、社内 JC による研修の企画、運営を実施している。

2 背景

2016 年度～2018 年度中期経営計画にて、「会社規模の拡大に合わせて、社内運営基盤をより一層強化する」という重点施策のひとつとして「研修制度の拡充と体系整備」が掲げられた。2016 年度はチーム運営、業務運営を担う層の強化を目的とした外部講師による「リーダー向け研修」を実施。2017 年度は「リーダー研修」「サブリーダー研修」「中堅社員育成研修」「聴覚障がい社員向け研修」の 4 種類を新設し、中堅社員育成研修・聴覚障がい社員向け研修については社内 JC による企画運営を行った。2018 年度上期については 2017 年度と同様の研修

を実施したが、研修内容に関する見直し・検討を行い、下期については「中堅社員・聴覚障がい社員合同研修」「知的障害社員研修」を実施することとなった。受講した社員からはおおむね「参考になった、満足だった」と高い評価を得た。3 年間の中で順次、対象者別等に研修を立ち上げ、内容の見直しを図りながら研修としての体系化が確立されつつあった。

一方で、障がい対象者別の研修を実施することについて疑問を唱える受講者が出たり、2 つの研修を受講しなければならぬことに対する負担感の訴えなどがあった。2018 年度において研修を受講した社員は 37 名であるのに対し、他の社員 46 名が研修を受ける機会がなかったという状況（休職者・体調不良者を除く）においては、勤続 10 年にあたる社員や入社後 2、3 年の若手社員、パートタイム勤務社員などが該当している。また、リーダー研修・サブリーダー研修については受講者数や受講内容の重複など、階層別実施する目的について検討が必要であるという見解に至った。

3 2019 年度～2021 年度 社員研修 3 ヶ年計画

2019 年度～2021 年度中期経営計画においては、社員のモチベーション・働きがい向上を目標とした主要施策の 1 つが社員研修制度整備であり、受講対象社員拡大や研修メニューの充実がテーマであることを鑑み、社員研修 3 ヶ年計画を作成した。

2019 年度：研修制度新体制へのチャレンジ・試行

2020 年度：2019 年度実施内容の見直しと

再チャレンジ・試行

2021 年度：研修内容効果測定と研修体系構築

4 2019 年度社員研修実施計画「研修制度新体制へのチャレンジ・試行」

今年度の実施計画を遂行するにあたり、5 つのコンセプトを掲げることとした。

(1) 全社員が参加対象となる研修や、自主的に研修を受講できる環境の提供

研修テーマごとに参加対象者を定め、該当する社員が研修を希望する場合は、申込用紙にて自己申告を行う。ただし、該当しない社員が受講を希望する場合は、上司

との相談により推薦枠として受講が可能となる。

(2) 多様な障がいをもつ町田本社においては障がい理解を深めることが相互理解の第一

2017年度より実施している「障がい理解」のカリキュラムは参加対象者を中堅社員のみではなく、リーダー職・再鑑者へと拡大。前年度実施時にリクエストのあった「聴覚障がい」と「発達障がい」をテーマとする。

(3) リーダー・サブリーダー・次世代リーダー向け研修テーマの充実

4月の人事異動によるチームの改編があった事や多様な障がいを持つチームメンバーとの組織作りを進めるための手法としてチームビルディングを用い、ストロークタワービルディングを実施する。

(4) 研修参加者のモチベーションアップとしてチャレンジシートへの活用推進の提案

「研修に参加する＝自己研鑽」を目標とし、個々の社員が達成目標を掲げて仕事に励み、期末にその達成度合いを人事評価につなげる取り組みであるチャレンジシートへ達成項目として記入することを可能とした。

(5) 町田本社社員研修については社内JCによる企画・運営を実施

社内JCが講師として研修を実施する意義として、サポートを担当している社員だからこそ、障がい特性や性格・生活環境に至るまで理解できており、社員に足りないもの・必要なスキルや知識など業務に即したリアリティのある研修ができると考えている。

5 社員への告知・申し込みの流れ

研修内容・実施スケジュールについては、社長・部長の承認を受けた後、業務連絡会にてJCより各リーダーに向けて今年度の研修について説明をした。その後、朝礼時に各チームにJCが赴き、研修内容・申し込みまでの流れを周知する。社員が各自で研修申し込み用紙に記入後、リーダー、部長の確認を得たところで研修申し込みが確定する。

6 研修実施に至るまで

研修申し込み締め切りが8月23日となっており、そこからJCが各研修への参加者の集計や、研修参加者の確定・周知など研修実施に至るまでのプロセスがあることを確認しつつ、最も大事な「社員に満足のいく研修」の実施を目指して、カリキュラム・研修資料の作成、事前リハーサル、といった入念な準備を進めていく。各研修実施後にはフィードフォワードバックミーティングを実施し、研修の振り返りと次への改善点を話し合い、より良い研修の実施を目指していく。

7 研修テーマ

研修テーマ1：「みずほブランドについて

～みずほの企業理解～

場所：本館3階会議室 定員：各回10名 推薦枠：あり

内容	時間	対象社員	実施予定日
①会社の成り立ちについて	2.0時間	全社員	9月20日(金)
②みずほが目指すコンプライアンス		参加可能	1月中旬

研修テーマ2：「ビジネス文書作成」

場所：本館3階会議室 定員：10名 推薦枠：あり

内容	時間	対象社員	実施予定日
①文書作成のポイント	2.5時間	全社員	12月上旬
②演習：文書作成と添削		参加可能	

研修テーマ3-1：「障がい理解～聴覚障がい」

場所：本館3階会議室 定員：10名 推薦枠：あり

内容	時間	対象社員	実施予定日
①聴覚障がいとは	2.5時間	リーダー役	11月上旬
②聴覚障がい者とのコミュニケーション		職者、再鑑者	

研修テーマ3-2：「障がい理解～発達障がい」

場所：本館3階会議室 定員：10名 推薦枠：あり

内容	時間	対象社員	実施予定日
①発達障害とは	2.5時間	リーダー	2月上旬
②事例検討・ロールプレイング		役職者、再鑑者	

研修テーマ4：「組織作り～チームビルディング」

場所：町田市民ホール 定員：23名 推薦枠：なし

内容	時間	対象社員	実施予定日
①チームビルディングの目的と効果	3.0時間	次長、リーダー	10月5日(土)
②実践：ストロークタワービルディング		役職者、	

事業所における体験型障害特性理解研修の取組について

～事業所と協同で社員研修を企画・実施した事例より～

○古野 素子（東京障害者職業センター 主任障害者職業カウンセラー）

○秋本 恵（株式会社JALサンライト 人財開発室 精神保健福祉士）

仲島 友子・棚澤 仁・田口 創一郎・小林 英夫（株式会社JALサンライト）

1 はじめに

東京障害者職業センター（以下「センター」という。）では障害者雇用をとりまく様々なニーズに対して事業主支援を行っている。近年、職場定着のための雇用後支援や社員研修のニーズが増加しているが、障害のある社員が力を発揮し働き続けられるためには、本人に対する支援に加えて周囲の理解や配慮を得て力を発揮しやすい環境づくりへのアプローチも重要である。本報告では、体験型の特性理解研修を事業所と協同で実施した取組事例から職場の理解促進や環境作りへの効果的なアプローチについて検討する。

2 方法

2017年度及び2018年度に体験型障害特性理解研修を実施したJALサンライトの事例について、研修の実施方法、実施内容、実施結果を基に、ふり返り、整理を行った。

3 JALサンライトの概要と障害者雇用の取組状況

1995年11月設立、翌1996年4月に日本航空株式会社の特例子会社に認定される。従業員数455名（2019年7月現在）うち障害者201名。内訳は知的障害者87名、視覚障害者17名、聴覚障害者44名、肢体不自由者29名、内部障害者12名、精神障害者12名と多種多様な人財がその持ち味を存

分に発揮できる環境を創ることを目指した取組を進めている。本社（天王洲）、羽田、成田の3拠点で、日本航空社員の仕事を支える総務事務（給与、厚生関連等）、収入管理、社内文書の集配送、乗務員の貸与制服管理、客室乗務員の乗務割作成、名刺IDカード作成等の印刷業務の他、社員の福利厚生に係るカフェ運営やマッサージルームの運営にもあたっている。

4 体験型障害特性理解研修実施の企画・実施状況

(1) 研修実施の目的

JALサンライトでは2015年に社長直轄で人財開発室が設置され、心理と福祉の専門職4名が配置された。社員のメンタルケアのほか、社員の障害に対する知識向上と、職場のダイバーシティ推進のため、「障がい仕事を仕事の障害としない」の企業理念のもと、障害のある社員もいない社員も活躍できる職場の醸成を目的に、開室以前の2010年頃から毎年度1-2回、その回毎にテーマを定めて社員向けの研修を企画・実施している。2017年に体験型で研修が企画できないかとセンターに相談を受ける。2017年度、2018年度の各回ごとの研修企画の背景にある状況や研修のねらいは表1のとおり。

表1 体験型障害特性理解研修の実施状況

	2017年度 (第1回)	2018年度 (第2回)
研修タイトル	視覚障がいのある方と共に働く	聴覚障がいのある方と共に働く
研修のねらい	○視覚障害の特性理解を深める研修を実施したい。	○聴覚障害の特性理解を深める研修を実施したい。
研修企画の背景 (状況・課題の詳細)	・3拠点ともに視覚障害者を雇用しているが、視覚障害について知識が不十分、業務が限られている、身近にいないと関わり方等がわかりづらいとの声がある。 ・2018年にマッサージルームを開設するため視覚障害の方をさらに新規で雇い入れる予定もあり理解を深めたい。 ・ できるだけ業務に即した困り感が体験できるとよい。	・ 2017年度の体験型研修が有効だったので、今回もできるだけ業務に即した困り感が体験できるとよい。 ・聴覚障害のある社員も多い（約40名程度在籍）。 ・相互理解が進み、聴覚障害者と周囲の社員とのコミュニケーションの差が縮まればよい。
参加人数	JALサンライト社員（280名）	JALサンライト社員（234名）
実施方法 (少人数で体験型で)	・本社、羽田、成田の3拠点で約10人ずつ×計29回にわけて実施。（2017年11月～2018年1月） ・1回の実施時間は70分。 ・初日は職業センターのカウンセラーが実施（モデリング）、2日目以後はJALサンライトの研修担当者が実施。	・本社、羽田、成田の3拠点で約10人ずつ×計23回にわけて実施。（2018年8月） ・1回の実施時間は70分。 ・初日は職業センターのカウンセラーが実施（モデリング）、2日目以後はJALサンライトの研修担当者が実施。
実施内容	1.視覚障害とは 2.視覚障害者の様々な困難の例（通勤・職場での例） 3.視覚障害の体験をしてみよう（ 体験+気づきの共有 ） ①シミュレーターを使って照合や検索等の業務を体験 ②視覚情報のない状態で読み取りソフトを使ってファイルを探す体験 ③視覚情報のない状態で、ガイドや白杖を頼りに移動する体験 4.コミュニケーションの留意点・対応のポイント	1.聴覚障害とは 2.聴覚障害者の様々な困難の例（通勤・職場での例） 3.聴覚障害の体験をしてみよう（ 体験+気づきの共有 ） ①グループで話をする場面…口の形の読み取りやUDトークを使ってテーマに沿って話をしてみよう ②指示（してほしいこと）を言葉（音声）に頼らず伝えてみよう 4.コミュニケーションの留意点・対応のポイント

(2) 体験型障害特性研修の企画・実施（工夫点）

ア 研修の企画・準備及び実施内容

事前に研修実施に向けた相談を実施。研修を企画する背景にある状況や課題（障害のある社員より聞かれた声、周囲の社員が悩んだり対応に迷うこと等）、研修を通して社員に理解してほしいこと等について事前にアンケートや聞き取りを行い、一緒に実施内容の検討を行った。特に体験内容については、実際に職場で聞かれる困り感が体験できるようなワーク、実際に職場でありそうな場面を考えられるよう工夫を行った。実施した内容は表1のとおり。

イ 研修の実施

全拠点（3拠点）の社員に少人数で体験型の特性理解研修を実施するためには、センターのカウンセラーのみで全てを対応するのは困難であったこともあり、JALサンライトの研修担当者自らが実施できるよう工夫を行った。資料作成や初日の実施（研修のモデリング）は職業カウンセラーが行い、資料やマニュアルだけでなく実際の様子を見てもらうことを通じて研修実施のノウハウを伝達し全拠点・全社員に向けての研修の実施を実現することができた。また、20数回実施をしたため、研修受講者の反応を見ながら微修正やアレンジを加えて実施することができた。

(3) 実施結果

ア 研修受講者の感想・反応よりみられたこと

(7) 研修の満足度（図1参照）

研修の満足度は2回とも高い評価が得られた。

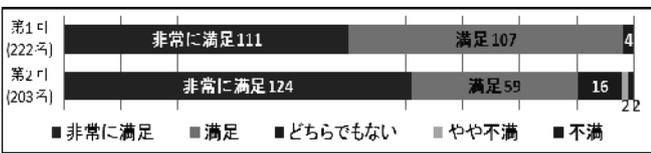


図1 社内研修に対するアンケート結果（満足度）

(イ) 相互理解を進める気づきの機会

研修の感想に注目すると（表2参照）、体験を通して、移動やコミュニケーション、指示や業務の理解に対する苦勞や疲労感への気づきにつながる感想が多く聞かれた。また閉塞感や恐怖感、不安や孤立感といった二次的な障害についても体験により気づかれた感想が多く聞かれた。また、このような体験を通して、伝える際にも「具体的に」「一人一人相手に聞いて確認をして」等、あるとよい対応について自身の体験と気づきを通して理解し、考える機会となったことが窺える。

イ 研修担当者の感想より聞かれたこと

研修受講者のみならず、本研修を共に企画・実施した研修担当者にとっても、障害のある社員の困り感や共に働く社員の迷い等、両者にとってあるとよいサポートを改めて把握し考える機会に役立ったことがわかった（表3参照）。

表2 社内研修に対するアンケート結果（自由記述欄より）

第1回研修（視覚障害）の感想よりみられる回答の傾向
<ul style="list-style-type: none"> ■体験を通して「気づいた」「感じた」との声が多かったもの ①見えない、見えづらい中で移動や業務をする際の苦勞や疲労 <ul style="list-style-type: none"> ・閉塞感、恐怖感があり声かけや介助の安心感や重要性を感じた。 ・想像以上に集中力があること、疲労しやすいこと等がわかった。 ②伝え方・サポートの仕方に関する留意事項 <ul style="list-style-type: none"> ・抽象的でなく具体的な言葉で説明する難しさや大切さがわかった。 ■今後の自身の行動に関する意見 <ul style="list-style-type: none"> ・見え方や対応について気になったり疑問があったがこれまで聞きづらかった。もっと声をかけたり、本人に聞いてみようと思った。
第2回研修（聴覚障害）の感想よりみられる回答の傾向
<ul style="list-style-type: none"> ■体験を通して「気づいた」「感じた」との声が多かったもの ①聞こえない、聞こえづらい中で理解しようとする苦勞や疲労 <ul style="list-style-type: none"> ・複数の人と話すタイミングもわからず、意識を集中させるあまりとても疲れた。 ・想像に頼る部分があって理解をしていると感じた。 ・聞こえないと気持ちも弱気になる。疎外感や恐怖感があった。等 ②伝えることの難しさ、伝える際の留意事項 <ul style="list-style-type: none"> ・声質、話す位置による聞こえ方の違い、筆談の書き方で感じ方が違うことが理解できた。「人に伝える力」をさらに勉強したい。 ・情報を端折らず、曖昧にせずきちんと伝える必要があると思った。 ■今後の自身の行動に関する意見 <ul style="list-style-type: none"> ・望ましい対応も個々により違うので、確認しようと思った。 ・今回の研修が手話を学ぶモチベーションになった。

表3 研修担当者の感想

<ul style="list-style-type: none"> ・研修を企画するにあたって、担当者自身が障害のある社員とたくさん話することができ、多くのことを勉強させていただける会となり、貴重な財産を頂けた。 ・「体験」について内容、工夫や配慮を考えることを通じて、その障害について凝縮して考える機会となった。
--

5 考察・まとめ

実施結果をふまえると、体験型特性理解研修は以下の点をポイントに実施することで効果を高められると思われる。

- ① 少人数で「体験+気づきの共有」を行うことは、社員同士の交流と相互理解の機会として有効。
- ② 事業主が主体となって企画段階から関わり、協同で実施することで、職場において想定される困り感やあるとよい対応を社員がより実感でき、より今後に活かせる機会にすることができる。

今回は視覚障害及び聴覚障害の特性理解研修を体験型で実施した。大変さもあるが、引き続きこの取組みをさらに拡げて取り組んでいきたいとJALサンライトは考えている。また、センターが支援をする多くの事業所においても、障害者雇用の拡大や定着を推し進めていくために多様な障害特性の理解を現場レベルでより進めていきたいとのニーズが寄せられている。これらのニーズに的確に応える支援ができるよう、精神障害・発達障害をはじめ他の障害特性についても体験を通して理解を深め、その職場においてあるとよい配慮や対応を考え、社員が力を発揮しやすい環境づくりにつながる支援や研修の検討、実践を積み重ねていきたい。また、より効果を高められるよう、事業所担当者との協同支援等により、支援ノウハウを事業主に伝達していきけるよう努めていきたい。