働く障害者をみんなで支えるために Vol.1 NOTE

「支援」の重要性について

障害者雇用においては「支援」が重要な役割を果たしています。しかし職場では、具体的に「だれが、どのように支援していけばよいのかわからない」といった課題も見受けられます。今シリーズでは、「支援」について考えてみます。

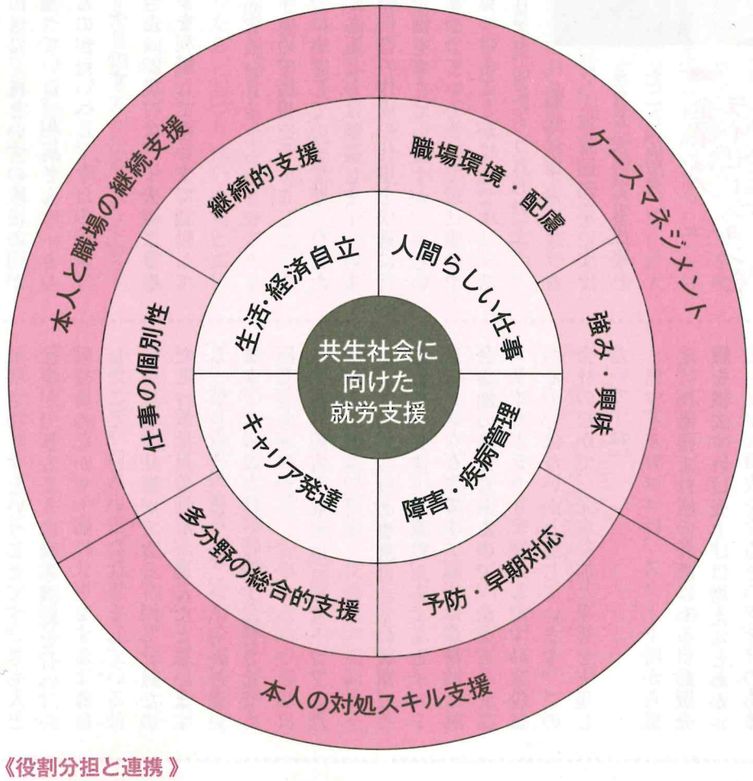
認定NPO法人Switch　常務理事　小野彩香（おやか）

〝支援〟とは何でしょうか？

支援とは〝支えること〟ですが、障害者雇用をするうえで、その対象者は「本人」だけではありません。「企業（同僚、上司、人事、経営者）」、「家族（パートナー）」など、本人の生活に大きく影響する人も含みます。この三つの支援対象者が互いに安心感をもち、適切な距離が取れるようになると、雇用がうまくいっている場合が多いのです。

支援の目的は、障害者本人の安定した就業生活ですが、企業や家族が本人を上手に見守ることができるよう、支援することが大事と考えます。見守るとは、〝必要なときに適切な介入ができること〟を指します。就業と生活は切り離せず、いいことも悪いことも両方に反映されます。だれでも体調が悪いときには仕事のパフォーマンスが下がりますが、障害の影響により、それがより強く影響し合うと考えられます。そのため、目の前で起こっていることの背景には、「仕事以外のことも含めてさまざまなことが関係しているかもしれない」という視点が大切です。

総合的に情報把握することで、適切に見守ることができます。適切な見守りがあれば、本人は安心し、力を発揮することができます。障害者一人ひとり、見守り方のポイントは違うため、そのポイントを早く理解するためにも、企業が支援を上手に活用することをおすすめします。



《役割分担と連携》

この図は、効果的な就労支援を行うために、関係者が、分野・機関・職種にかかわらず、特に確認しておく必要がある基本的知識をまとめています。支援機関と連携を考える際に、この図の一番外枠の３つの分野に分けて考え、企業でできる部分、外部の支援機関と分担する部分などを検討材料にし、本人や地域と相談して体制を整えられるとよいと考えます。

※出典：当機構発行「障害や疾病のある人の就労支援の基礎知識～誰もが職業をとおして社会参加できる共生社会に向けて」役割分担と連携より

職場内の支援者と外部の支援者

では、実際に支援を行う人や機関は、どのような人たちでしょうか。「本人」、「企業」、「家族」、この三者を支援対象とする機関が支援先になります。三者すべての支援を一つの機関で行う必要はありません。どこがその役割を引き受けるかについては、まだまだ地域の実情によって違うので、注意が必要です。その役割をになう場所があっても、ニーズ（たとえば定期訪問など）によってはむずかしいこともあります。

支援先になる機関の例としては、本人が在籍していた就労支援機関、通院先の病院、就業生活を支える障害者就業・生活支援センター、ハローワーク、障害者職業センターなどがあります。

外部機関だけでなく、いまでは内部の専任担当など、企業内でも支援者、支援専門部署を配置する企業もあります。支援機関とかかわりを持ったことがない障害者の方もいますが、支援を希望すれば就労後でも登録は可能です。その際は、ハローワークや自治体の障害者支援の担当課に聞くと、地域情報を教えてくれます。

外部の支援機関の活用例

実際の支援例をあげてみましょう。

障害のあるＡさんは、雇用開始後は順調に働いていましたが、数カ月後、企業担当者から「ミスも多く、休みがちである」と伝えられました。そのため、企業を訪問してＡさんと支援者で面談することにしました。

Ａさんと面談してみると、ミスをすることや、早くできないことを打ち明けてくれました。ほかにも、通院状況などの近況報告もしてくれました。支援者はＡさんのトーンに合わせ、うなずきながら復唱し、ゆっくり次の言葉を待ちます。すると、しばらく沈黙があった後に、「私、大丈夫なんですかね。ちゃんと役に立てているんでしょうか」という言葉が出てきました。

本人の言葉・行動には本人なりの気持ちが反映されていると考えます。ミスの原因はいろいろあるため、「作業工程が複雑だったのか」、「難度が高かったのか」など、特性に合わせた配慮を見直すことも大事です。しかし、その裏にある「不安感」が強く作用している場合も多くあると経験から感じられます。

このような場面では、外部の支援機関の存在が有効です。なぜなら、本人自身も「なぜ体調が悪くなるのか」、「あせるのか」など、その原因を客観的に把握するのがむずかしいからです。障害のある方の多くは「自信がない」ということも関係してきます。外部の支援者（または、内部でも直接業務にたずさわらない人）が、本人の不安のなかで「何が大きいのか」を把握できると、早く解決策が見つかります。

スタート時、本人は「作業に慣れる」、「人・場所に慣れる」、「働く生活リズムに慣れる」という、「慣れる」ことで精一杯の状況です。そこから、慣れた後に少しずつやってくるのが、「周囲と調和できているか」や「役に立っているのか」という期待値や評価の部分であることが多いものです。これを解決するには、〝対話〟が重要と考えます。支援機関は、この「企業と本人の対話づくりを支えること」が大きな役割なのです。

認定NPO法人Switch
常務理事
小野彩香

障害者雇用 ～「とまどい」あるある～

Q：雇用にあたり、障害の詳細について、どの程度社内へ伝える必要がありますか？

A：これは、本人からも企業からもとても多く相談を受ける内容です。答えは、「本人と相談して決める」です。

実は、障害者雇用においては、この「本人と相談して決める」ことが非常に多いのです。そのため、企業側もメリットやデメリットを想定したうえで、本人と相談することをおすすめします。

特に、外見からはわかりづらい精神障害のある方は、同僚から仕事上の配慮を得るためにも、一緒に働く人たちと情報共有することはメリットになります。一方で、デメリットは「気を遣わせる」ことや、なかには「不利な扱いを受けるのではないか」と心配する人もいます。

伝える情報のポイントは、病名や手帳の等級などよりも、特性（できることや不得意なこと）と、それらへの対処方法です。「何を伝えるか」が絞れると、社内の協力を得られやすくなります。もし、「精神障害のある方にどのくらい聞いてよいのか」と、とまどいを感じている企業の方は、積極的に支援機関に相談して、その後、本人と話し合ってみてください。