

支援の広がり ～ナチュラルサポートへ向けて～

障害者雇用を進めるうえで重要な「支援」について、4回にわたり連載してきました。今回は、まとめとして、理想的な支援の姿、さらに今後の方向性や課題などを、専門家の視点で解説します。

認定NPO法人Switch 常務理事 小野彩香

「対話」の重要性

合理的配慮を理解し実施するうえで、「対話」という言葉を毎回のように取り上げてきました。

対話のいちばんの目的は、互いのことを理解し合うことといえます。決して「正しい・正しくない」を決めるものではありません。重要なのは、相手を理解しようと自分が相手に向き合っている、本音を伝え、また、聞いた相手もその気持ちに応え、自分の本音を話すこと。この連続が「対話」なのだと思います。

対話が必要だからこそ、企業の方に知っておいてほしいことがあります。それは、「自分も相手も変わる」ということです。対話を通して信頼関係や互いの理解が深まった結果、合理的配慮をうまく実施することができ、業務が円滑に遂行され、チームの雰囲気もよくなっていく。でも、「なるほどよくわかった」というときこそ、実は落とし穴にもなると思います。深く対話をするからこそ、心の距離が近くなり、自分が感じたことを絶対的なものと感じ、視野が狭くなる可能性も、わずかな

ながらある、ということ。だからこそ、特定の社内担当者だけで対応せず、外部の支援者を活用し、ご本人を見守る、変化に気づく目を多く持つことが大切です。

ナチュラルサポートとは？

ジョブコーチが職場定着支援で使う「ナチュラルサポート」という言葉をご存知ですか。米国の援助つき雇用では、「ナチュラルサポート」という言葉がしばしば用いられてきましたが、その定義は明確ではないといわれています(※)。そこで本文では、ナチュラル



サポートを「現場の方が障害のある方に対し、適切な指導や配慮ができること、具体的には必要ときに声かけやサポートができること」とします。このような適切な指導や配慮が、担当者だけでなく社内全体でできるようになると、ナチュラルサポートの完成形といえます。

ジョブコーチ支援においては、就業現場に同席して得られる情報などを基にして、職務切出しのための助言や、障害特性が職務に与える影響を判断し、具体的な配慮事項を提案します。また、対象者の障害特性に応じて、体調管理やコミュニケーションのとり方について、相談中心の支援を行います。ジョブコーチ支援の最終目標は、ジョブコーチが訪問しなくなった後も、現場の方々がご本人に適切な指導や配慮ができることであり、本文で定義する、「ナチュラルサポート」を構築することと同様です。

ナチュラルサポートの体制が整っている職場では、ご本人が障害者であるということにとらわれず、一人の同僚として受け入れられ、活躍しています。現場の方々は、配慮をしている感覚はなく、特に負担も感じていません。こ

のような現場では、互いを尊重し合っており、苦手なことがあることも知り、必要なときに互いに支え合う関係があります。障害者が支える側に回ることもよくあります。

ただ、ナチュラルサポートの体制は、些細なことで変化します。社内の人事異動による上司や同僚の変化、職務内容の変化、体調の変動など、ご本人ではコントロールできないことも含め、

ナチュラルサポートの体制が崩れる要因は多様であり、その結果として、不適応状況が現れることがあります。そのため、「変化の有無」について具体的にご本人や会社に確認したり、職場訪問の際に職場全体の雰囲気に変化がないかを体感してみることが、ナチュラルサポートの体制が維持できているかどうかを判断します。このような変化は外部の支援者のほうが気づきやすい

かもしれません。

ナチュラルサポートのもと、フォローを受けた経験があるかどうかは、とても重要です。うまくいっている関係を経験したことがある人は、問題が起きてもポジティブに修正を図ろうとします。一人の仲間を大事にしたいという姿勢があります。サポート体制が崩れても、すぐに立て直すための行動をとることができます。このように、タイムリーに、しかも気軽に相談ができる体制を整えることが、課題の早期解決にはとても大切です。

人は多面的であるからこそ、受け入れる企業の支援体制も、社内担当者から会社全体へと広げ、さらに外部支援機関と連携していくことが必要になる。それが、課題の早期発見、早期解決につながります。また、さまざまな考え方をもち、多様な個性を有する社員がいる職場では、多面的な視点が用意されているといえます。

最後に「配慮」から「共生」へ

「人を理解することは本当にできるのか」。私の専門領域は福祉の対人援助ですが、この分野を学ぶうえで、必ず一度は話題にのぼるテーマです。

恩師からは「理解しようと近づく努力をし続けることしかない」といわれました。それを聞いたとき「いま、このとき」を、どう相手と共有するかが大切なのだと思いました。あれから数十年、現代のさまざまな課題を解決する「対話」というキーワードと、深くつながっていると思います。

障害が多様化するなかで、目に見えない、わかりづらい障害には「わかるような、わからないような特性」が多くあります。障害特性に環境要因が加わったときの組み合わせにより、行動や生活に支障が生じ、困難度が高くなると障害が目立ち、課題が発生します。

ナチュラルサポートが整備された環境下では、障害特性はあっても、困難度が低いいため、そこにいる人は「障害」や「配慮」という感覚よりも、「個性」や「お互いさま」という感覚が強まります。

それは、私たちが目指す多様性社会における「共生」に近い姿といえます。



認定NPO法人Switch 常務理事 小野彩香

定着支援のポイント

- ★ ナチュラルサポート形成の入り口は対話である
- ★ 障害のある社員の状況を多面的にとらえられる支援体制を心がける
- ★ ナチュラルサポートの体制を整えるうえで、さまざまな社員の個性が強みになる

就業継続の危機の典型例

「最近、どうしたんだろう。調子が悪いのかな」と思ったら、下記の項目を点検してみてください。

- 業務量・内容の期待値とのずれ
- 職務内容、上司・同僚の変化
- 体調の変動(疲労の蓄積、通院・服薬状況)
- 生活状況、健康状態(家族状況の変化、疾病の発症、加齢)