

特集 アウトリーチの基本技術 I

第3章 対象者別のコツ

就労定着支援での職場への訪問

小野 彩香

抄録 平成30年度は精神障害者の就労において大きな変化の年である。精神障害者の雇用の義務化と、さらなる法定雇用率の引き上げがあった。そして、定着支援をする仕組みが福祉サービス事業として新設された。まさに精神障害者の就労に強い追い風が吹き、課題である就労定着への取り組みが本格化されることになった。定着支援の担い手が不足する中で、アウトリーチ支援を実践する支援者にも、ぜひ企業訪問という視点を加えてほしい。アウトリーチ支援のスキルは、就労定着支援にも大変有効である。精神障害者が働く毎日の積み重ねには、支援者の想像を超える、その人の生きる力が凝縮されている。その時間をリアルに共有することでわかる、言葉を越えたインパクトがあり、本人を支えることの意味を改めて支援者に教えてくれる。

精神科臨床サービス 18: 334-337, 2018

キーワード 精神障害者雇用, 就労定着, アウトリーチ, チーム支援

I. 就労定着支援元年

2018年4月は、精神障害者の就労の歴史において大きな節目となった。まず、法定雇用率の対象となる障害者の範囲が広がり、精神障害者の雇用が義務化された。精神障害者が障害者法定雇用率にみなし追加されたのは2006年であり、そこから12年の間に登録者数、就職者数ともに急増し、精神障害者が企業で働くことがより現実的となった。法定雇用率も2.0%から2.2%へ引き上げられた。支える体制づくりも強化され、障害者総合支援法に就労定着の事業「就労定着支援」が創設された。

このように、法律や制度も歴史をたどりながら形(ハード)が整えられていく中で、目下の課題

は担い手育成である。このみなし雇用の12年間で浮き彫りになったのが、定着率の低さである。平成25年度障害者雇用実態調査結果¹⁾による障害者の平均勤続年数を比較すると、身体障害者が約10年、知的障害者が約8年に対し、精神障害者は4年3ヵ月と短い。同じ調査で障害者の継続雇用の課題となりえる要因をみても、離職理由は職場の雰囲気・人間関係が最多で挙げられ、続いて賃金・労働条件への不満、疲れやすさからの体力・意欲低下などが挙げられている。

働きたい精神障害者の中で、一般企業への障害者雇用枠就労が浸透し、就職することができるようになった今、就労定着が大きな課題となった。新しい障害福祉サービス「就労定着支援」が開始され、より多くの支援機関が担い手となっていく仕組みとなった。

この職場定着支援元年ともいえる2018年あたり、かねてより必要性は叫ばれ、就労定着支援の研修や支援者の養成は実施されていた。新設された就労定着支援事業を実施する就労定着支援員

も職場適応援助者研修修了者が従事すると加算がつく仕組みとなっていることから、より大規模で頻回な研修実施体制を組んでいる。実際、職場への訪問支援を行う専門家は少なく、どの地域でも障害者職業センターが実施する「ジョブコーチ支援(職場適応援助者による職場定着支援)」に頼り、地域でジョブコーチを気軽に依頼できる他機関は少ないのが現状ではないか。この定着支援方法は非常に高い定着率実績があるが、個別による密な訪問支援であるため、数をこなすにはそれだけ従事者を増やす必要がある。今回、このスキルを持つ者が、就労定着支援事業の枠組みの中で、新しい職場定着支援を構築していけるかどうか注目したいポイントである。

担い手育成の課題解決の考え方として、職場訪問支援をアウトリーチ支援の一つと改めて考えると、少し希望が持てるように思う。実際に筆者の経験からも、対人援助の専門スキルの基本は職場訪問・定着支援の基本と同じであり、特にアウトリーチの支援で培ったスキルは、そのまま職場定着支援に活かせることを知れば、きっとより多くの人が日ごろの業務の延長として携わることができると思う。

II. 就労定着支援のポイントとアウトリーチ支援との共通性

次に、就労定着支援に必要なポイントと、アウトリーチ支援が共通する点を挙げ、決して職場定着支援の専門家でなくても、十分に役割を果たせることを知ってほしい。

病院の患者を支援するとき、支援対象者は患者本人である。しかし、精神疾患に人との関係性や環境が大きく影響することは周知であり、実際の治療の過程でも、家族教室等により患者に影響のある人から協力が得られると大きな効果がある。これは就労の場面でも同じで、本人が心身の健康を保ちながら安心して働き続けるためには、周囲の適切な支えが必要である。このことから、就労支援における支援対象者は、①本人、②事業主(同僚、上司、人事担当者、経営者)、③家族やパートナーであるといえる。障害者雇用での定着支

援では、この3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。

支援の目的は、障害者本人の安定した就業生活であるが、企業や家族への支援目的は、本人を上手に見守ることができるようになることだと考える。見守るとは、必要な時に適切な介入ができることを指すが、これはともに働く時間を共有したうえでできるようになるため、達成までに最短でも数ヵ月はかかると考えてほしい。この時期に、本人および事業主が率直に感じていることを支援者に話してもらい、支援者より特性理解の説明を補足したり、翻訳機能を果たしたりすることが職場訪問支援の重要事項である。まず本人も実際の環境で作業をしてみないと、説明が難しいことが多い。その経験をもとに、事業主との対話の積み重ねの後に、事業主は何が適切なのかを理解し、上手な見守りにつながっていく。

アウトリーチ支援での観察力と、支援を受け入れてもらうための仕掛けづくりなどは、就労定着支援でもとても役に立つ。会社では業務の関係者以外の人間が現場に滞在することが減多になく、また支援者は事業主の雇用管理を支える役割であるという、正しい理解を説明されている従業員も少ない。そのため、従業員それぞれが支援者に期待することが違うことも多く、支援者はちょっとした雑談から従業員とまず信頼関係を作ることに注力し、必要な情報が得られるようにしたり、本人への適切な理解と配慮をしてもらうように対話をしていく。その時に、まずは目の前の人の興味関心が高い話(ニーズキャッチ)をしながら関係づくりをし、相手のペースに合わせてながら、自分たちが何者であるかの説明をしていく。

また、実際の作業現場に滞在して得られる情報は重要である。それは、作業実施状況を見ることで本人の理解力を見たり、特性がどのように作業に影響しているのかを見定めることができる。特に、職場の人間関係の不安や不適應が出たときに、本人自身もなぜそうなるのか、よくわからないことが多い。しかし、実際に支援者が現場に行き、働いている時間に同席してみると、周囲がどのように本人を受け入れているのか、本人が何を気に

しているのか、態度や行動でわかることがある。そのようなときには、本人の動きだけでなく、周囲の環境、本人と周囲との関わりから生まれる反応を注意深く観察する。そして、アウトリーチでもその家庭の歴史ややり方を最大限に尊重していくと思うが、企業訪問における職場調整支援・作業支援でも同じことである。実施する事業主が一番負担なくできる方法を支援者も対話をしながら探し、提案していく。

連携という視点でも、アウトリーチの支援スキルが活かされる。アウトリーチ支援も多職種チームの中で実施されることが多いと思うが、就労支援もチーム支援を重視している。その理由は、仕事をすることで本人が非常に多面的になり、変化するからである。しかし、本人が自らの変化に気づかないことが多いので、いつも同じ職種の人には同じ話しかしないことが多い。医師には心身の変化があるかないか、コメディカルスタッフにはある特定の生活のこと、などという具合である。仕事を継続するということは、非常に多くの人のかかわりや場面の積み重ねが起きており、本人にも多面的に影響する。本人との2者関係のみの情報では、全体の把握が難しくなる。特に就労期間が長くなると、モチベーションの維持のためにも業務や役割の追加、就業時間の拡大など、ステップアップがある。順調な関係を築けている本人と事業主との関係では、より本人が自己肯定感を持ちやすくステップアップが実施されやすい。しかし、よい変化もストレス（負荷）が高くなり、症状の変化などにも影響が出てくることもある。そのため、大きな業務変化については、本人の状況を総合的に把握して判断することが重要である。そのために、チームでかかわり、互いの持つ情報を共有化し、そのうえでどのような変化を持たせていくのかを判断することが大切である。適切なスキルアップがあれば、本人は安心し、より力を発揮することができる。

Ⅲ. チーム支援でスキルアップを延期した事例

自営業で数店舗を経営し、その経営負担が引き

金となって統合失調症を発症した男性。生活保護で生活を立て直すこととなり、退院後、グループホームに入居、就労を目指して当団体の就労移行支援事業所 A を利用した。医療とつながったことで症状は落ち着いたものの、心身の不調に鈍感な部分があり、チームで支援していくこととなった。チームマネージャーは病院の PSW（精神保健福祉士）が担い、本人、家族、医師、PSW、訪問介護スタッフ、ヘルパー、相談支援事業所、生活保護ワーカー、就労移行支援事業所 A というチーム構成となった。1～2ヵ月に1回は定期ケア会議を実施し、一人暮らしの実現や就職活動の許可などもこの場で皆の意見を出し合い、取り組む課題を明確にして進めてきた。行動力のある本人は、一人暮らしは住居を見つけて実現し、その後、介護職で障害者雇用枠で採用となった。前職（介護職）の経験も活かしての就労となり、就労定着は当団体が実施している訪問型職場適応援助者による定着支援（ジョブコーチ）を利用した。

介護職のブランクや、前職時代と現在との認知機能の低下などの影響も周囲は心配したが、実際に仕事をしてみると介護スキルには大きな問題もなく、事業所の期待に応えることができた。しかし、本人は人の命に直結する業務ということで、不安や緊張が高いのも事実であった。真面目な働きぶりや長期的にも正社員を目指したいとの意欲を伝えていたこともあり、3ヵ月ほどした段階で、就業時間延長と正社員化の提案が事業所から本人になされた。ジョブコーチは、本人に就業時間の延長と役割の拡大については医師に意見を聞くように助言し、次の診察時に臨時ケア会議の実施を PSW に提案した。その席で、それぞれの機関が把握している情報を共有化し、業務変化に対するそれぞれの意見も出された。仕事場を中心に会っていたジョブコーチには大きな不安を漏らしていなかったが、家に訪問してくれる訪問看護スタッフには時間内に仕事が終わらなかったらどうしようという不安や、生活との両立がうまくいっていないと思われる相談がされていた。話す相手によって不安の訴え方に大きな差があったり、同じ内容なのに同じように伝えられず、話が食い違ったりする面も確認された。チームでは、その現状を

多少混乱している状況といえるのではないかとまとまり、焦らずに進んでほしいと本人に提案する形となった。そして総合的な判断は、会議に同席した医師より現段階での就業時間延長・業務拡大は不適切という意見になり、本人も了承した。具体的に、どのような状況になれば就業時間延長を検討できるかが具体的に示され、本人は意欲を落とさずに次の課題達成に取り組んでいる。また、事業主もその会議の意見を尊重し、就業時間延長と正社員登用は延期となった。そして、チームから示された本人の達成目標を共有し、本人が意欲をもって取り組めるように応援してくれている。

この事例では、就労場面だけのかかわりで判断したら、就業時間は延長されていたと思われる。しかし、過去の症状が不安定な時を共有している病院スタッフが、自宅という本人がリラックスする環境で話したことを重要視し、これ以上の緊張を高めることへのリスクを回避するという判断になった。結果的には、事業主の提案通りに進まなくても、本人と事業主との関係は良好であり、チーム支援を通して本人の理解が促進された結果となっている。

Ⅳ. 就労定着支援を実施する機関について

では、実際に定着支援を行う人や機関はどのような場所になるのか。本人、企業、家族、この3つを支援対象としてくれる機関が支援先になる。3つすべてを一つの機関で行う必要はなく、まだまだ地域の実情によって役割分担しながら実施している現状がある。支援先になる場所の例としては、本人が在籍していた就労支援機関が就労後半年の定着を担うことが明記されている。就労半年後からは新設された就労定着支援のサービスが利用できる。そして、就労定着支援期間が3年間を経過した後の相談先は、障害者就業・生活支援センターが挙げられている。ほかにも、通院先の病

院、ハローワーク、障害者職業センター等がある。外部機関だけでなく、今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る。

V. おわりに

医療や介護現場でのアウトリーチ支援と、職場定着支援のアウトリーチに共通項を感じてもらえただろうか。

筆者は、一番最初の勤務先で高度救命救急センターの患者を担当する機会があった。救命にソーシャルワーカーがかかわれる時間や内容はかなり限定されるが、その分、その先の患者の未来につながるソーシャルワークを意識することが求められた。そして現在、就労の現場に携わり、道は決して平坦ではないが、就労を通して人が自分に新たな希望を見出して進んでいく姿を見てきた。筆者自身は、この就労の現場経験で、人が自分と向き合い、変化していく力をより強く信じていることができるようになった。それは、就業生活という日常の連続を共有できたことが大きいと思っている。医療関係者や就労支援まで手がまわらないと思っている支援者にこそ、ぜひ就労の現場に触れる機会を作ってほしい。自分がしてきたことの意味が患者さんを通して、きっと見える。そして、次の目の前の人の支援に、より希望をもって寄り添うことができると思う。

文 献

- 1) 厚生労働省職業安定局雇用開発部障害者雇用対策課地域就労支援室：平成 25 年度障害者雇用実態調査結果報告書。2014。
- 2) 厚生労働省：平成 30 年度障害福祉サービス等報酬改定における主な改定内容。2018。
- 3) 山口創生編：精神障害者雇用の ABC。星和書店、東京、2018。