

特集／今まさに問う、アウトリーチの真価と醍醐味とは

実践報告

就労支援を行っている機関におけるアウトリーチ実践

スイッチ・センダイ おの 小野 あやか 彩香

はじめに

特定非営利活動法人Switchは仙台にあり、広く精神保健福祉分野での活動をしている非営利活動法人である。2011（平成23）年6月から開始し、そのきっかけも、現理事長自身の大事故から生まれ、ストレングスマodelを地でいっている。法人活動や理念については、ホームページ（<http://www.switch-sendai.org/>）をご参照いただきたい。今回は、1年を迎えたこの機会に、自己点検も兼ね、アウトリーチという視点で実践を振り返りたい。

障害福祉サービス事業所 スイッチ・センダイ

1) 枠組み・方針

スイッチ・センダイ（以下、スイッチ）は自立支援法の障害福祉サービス事業の指定を受け、就労移行支援と自立訓練（生活訓練）を行っている。

スイッチのプログラムは、「就職活動+就労継続するために必要なコミュニケーションの練習」で構成している。一般の就職活動と同等以上のものを提供すること、心のつまづきがある方が継続して働くために必要な力をつける活動を提供すること、この2つを大事にしている。そして、求人を見つけて、履歴書を書き、面接を受ける。このいちばんシンプルで普通の形を専門的に追及したいと思い、工賃作業による訓練をいっさい取り入れていない。

スイッチの支援方針として、IPSを取り入れ、利用者の目標達成を目指している。具体的に①個別援助付き就労支援の徹底、②本物の体験、③無期限の支援体制と置き換えている。スイッチを利用するほとんどの方が、なんらかの就労経験があり、就職する手順も、働く現実も知っている。ではなぜ、一緒に就職活動を手伝ってほしいというのか。それは単純に自信がないからである。自信がない理由は、1人ごとに違い、皆が自信をもって働きたいと願っ

ているからこそ、この3つの方針が不可欠なのだと思う。

アウトリーチといえど多職種で構成されるが、スイッチのスタッフ職種もPSW、キャリアコンサルタント、ジョブコーチ等で構成される。その基盤がある上で活かされているものは、自己のさまざまな職業経験である。1つ仕事をすると、そこには派生するたくさんの仕事があることを知る。その経験がスタッフ自身のストレングスとなり、幅広い多職種経験の視点からアイデアが湧く。これがスイッチ流多職種といえる。

2) 実績

2011年度（2011年6月～2012〔平成24〕年3月）相談者数110名。利用登録人数45名。就職者13名。就職者の障害の種類としては、精神疾患の病名がついている方12名、発達障害1名となっている。相談者のなかで、精神障害者保健福祉手帳や自立支援医療も含めた公的な福祉サービスを利用しておらず、通院だけしている方が多いのも特徴の1つであると思う。年齢層は20代、30代が最も多い。

結果としてアウトリーチとなる

スイッチの特色は何か？それが、アウトリーチを利用した個別支援の徹底である。

支援の段階を例に、IPSの要素を取り入れることが個別支援を徹底することにつながることで、結果としてアウトリーチが効率的で有効な手段になっていることを紹介したい。

《例1》支援者と利用者との関係づくり

スイッチの空間は、スタッフが元気の出る道具箱（要は、自分の好きなもの）を飾っていたり、季節を感じられるようにしていたり、音楽を流している。利用者は、その空間のどこかに、なにかしらの共通項を見つけてくれる。その共通項を見つけたときの

ほっとした表情は、インテークの時とは別人のように柔らかく穏やかになる。「あ！ 自分もこういうのやるんです。好きなんです」と始まり、話に花が咲く。そこには、生活を楽しむことができる普通の人の顔がある。面接室では、どちらかという困っていることや、できなかった自分を話すことが主となり、面接室の外では好きなことや、できる自分を話すことになる。その両面を覚えてもらうことがとても大切であると考えている。うまく進まない時に、「この人はできる」、「こんないいところがあるのになあ」と支援者が思えることが何よりも大事である。相手の力を信じるには、相手のよい面や健康な面をできるだけ多く知ることが、根拠になる。その延長が外出である。スイッチは仙台駅前にあり、多くの商業施設と緑に恵まれた環境である。どんな場所に行きたいか決めてもらったり、目的を決めずに、自由な選択権のある中で出てくる会話には、驚くほどその人の本音が出てくることを経験している。

スイッチでは、目標や、今やること、何から取り組みたいのかを利用者に決めてもらう。就労という目的が一緒であっても、その時期や、取り組み方は千差万別である。だからこそ、その人を知る作業がないと支援を組み立てることができない結果となるため、「利用者の自宅へのアウトリーチ」ではなく、「利用者の興味関心へのアウトリーチ」をする必要がある。

《例2》仕事とのマッチング

自分のことは、わかっているけど、案外うまく表現することができない。これは、皆同じではないだろうか。仕事への希望を考える時、過去の職歴でよかったことや苦手だったことを振り返る作業は一般的であるが、机上で行うとどうしても画一的になり、見落としがちになるところがある。しかし外に出て目でみながら、五感を使って考えると、本人もより具体的にできる。スイッチでは、希望する仕事をより具体的にイメージできるように、普通の客としてたくさんの店をみて、本人が安心できる空間のイメージや、仕事への理解度、本人の考える働く速度を確認したりする。また、仕事の想像がつかないという人には、働いている人を一緒にみながら、ほかにどんな作業があるのか、時には、いきなり店員に声をかけて聞いたりしながら、仕事を知る作業を行

う。そして、外の時間を共有できると「こんな感じがいいなら、絶対あの会社の雰囲気、合いそうだな」とか、「こんな仕事もいいかも」など、支援者の想像力が活性化される。

《例3》フォローアップ、ジョブコーチ

就職後も、アウトリーチは不可欠なフォローアップ手段である。実際に働いている様子をみられることは大きい。どんな雰囲気や表情で仕事をしているのか、本人がどこに引っかかっているのかは、働いている様子と周囲との関係をみればわかる。特に病気をオープンにして就労している場合は、訪問して現場を共有し、会社との調整や職務変更の提案を念頭に置いて進めていったほうがよいのか、見極めることができる。

どの支援段階の例も、アウトリーチは、手早く欲しい情報が効率的に得られ、支援の基盤づくりに効果が高い手法と感じている。特にIPSは興味関心に基づき、本人のタイミングを尊重するため、本人のフィールドに入って見聞きしたものから、想像力を持って支援につなげていくことがIPSワーカーの専門性の1つでもあると考える。

課題

初年度を終えて、アウトリーチにかかわる課題を2点あげる。

1) チームで行う連携の難しさ

①スタッフ間において

スイッチでは現在7名のスタッフで支援しているが、スタッフは1日の中で、本当に出たり入ったりしている。ハローワークも1日に何度も行くことがある。そのため、担当不在時も時間を埋める支援ではなく、前に進める支援ができる体制をとりたいと考える。それは、報連相の徹底のほかになく、スイッチでは始業開始45分かけて、昨日の全ケースレビューと、今日の利用者の行動目標予定を報告する。作業がないスイッチは、目標がないと、ボーッと過ぎてしまう結果となる。誰に相談しても、前進していけるかわかりができるようにする難しさは、引き続きの課題である。

②チーム間において

スイッチを利用する前からかわりのある機関とは、連携して支援をするが、スイッチでの動きが速

い時や、あえて挑戦をする時など、既存のかかわりとの丁寧な連携に基づく支援が不可欠である。アウトリーチを取り入れた支援になると、本人との焦点合わせがスムーズに進むことも多く、活動が活発になり、今までできなかったことができるようになることがある。実際に、通所前は幻聴にとらわれて活動の集中ができずにいた方が、スイッチに通所して、本人も驚くほど外で集中できる時間をもてたり、その分、帰宅後に症状が強くなることはある。互いに生活の一部分しかみることのできない支援者であるため、その自分がみている一側面だけでご本人を判断しないようにすることが最も大切で、情報を確認し合うことが効果的であると思う。その作業を継続して行うことは、課題である。

2) 障害福祉サービス事業所の構造の中で行うことでの制限

通所枠の障害福祉サービスは、定員があり、通所してもらうことで財源が確保される。その定員に合わせて、スタッフの配置人数の最低基準も決められている。1対1の個別アウトリーチは、スタッフをとられてしまうことは確かである。しかし、アウトリーチへの報酬はあまりにも少ない。結果として、法人としての財源を障害福祉サービス事業に頼って

いる場合、その中で行うアウトリーチには限界が出てくる。それは、本来の利用者に必要なアウトリーチから、支援者寄りのアウトリーチになってしまう懸念が出る。スイッチでは、ステップを踏み自信がつけば、「一人で行きます、やってみます」という姿が出てくるのを経験している。だからこそ、一時的に必要な支援と思い、ボランティアとなってもアウトリーチを行っている。しかし、アウトリーチに対する報酬はあまりにも少なく、経済的な保証がないと、広がっていかないと思われる。

おわりに

私事で恐縮だが、私は今までさまざまな機関で与えられた役割に取り組んできた。たくさんの失敗や葛藤の中で、やはり自分を支えていたのは、先輩PSWの支援への憧れと、多くの人のリカバリーの過程であった。働くことは、誰にとっても得られるものが大きく、自己成長する機会になる。法人立ち上げから1年経過し、自分も利用者と呼ばれる人も、その点でまったく一緒であることを改めて教えられている。今後も、出会う人と丁寧に向き合い、1人でも多くの方が自分の希望する生き方に近づけるようかかわっていききたい。