

交換できる場を提供する。プログラムが CARF の基準に沿って運営することは自らの機関を見直す機会を与えるため、効果的なマネジメント手段、そしてサービスの質の向上に貢献する方策になる。また認可機関は、消費者の就労成果に焦点を当て消費者の利益を第一に考えるシステムが適応されていることが消費者に明らかであるため、消費者が安心して利用できる

CARF に認可されるために組織は、CARF 認可の各条件を満たしたし、CARF が制定した基準を満たした上でサイト調査を通らなくてはならない。

CARF に認可されたプログラムを利用することは、消費者にとっても利点がある。まずサービスの選択、計画、利用の際、積極的に消費者の希望を取り入れられるということである。認可の基準作成にあたっては、消費者の意見が取り入れられているため、消費者中心の最先端の方法論が用いられているということも保証されている。また認可授与の判断は、就労成果を重視するため、消費者が持っている技能と能力を活用し最大限の成功と満足が得られるように援助を惜しみなく提供することに重点を置いている。

(2) 実績対応支援費 (Results Based Funding)

州政府が地域のサービス提供機関から SE サービスを購入する際の費用支給のメカニズムは、行政上の意味合い以上のものがある。Wehman と Kregel (1995) は、費用支給メカニズムが SE の質に与える影響について述べている。例えば、用いる費用支給メカニズムによって SE と作業所の間で不均等が生じ、作業所が SE などの統合された就労サービスに転換する動機を妨げることになる。また、障害のある人中心の支援計画の作成や職場開拓など、就職に至る前の支援活動を制限するような費用支給メカニズムは、間接的に障害のある人の主体的な選択と自己決定をも制限する可能性がある。同様に障害のある本人それぞれのサポートニーズのレベルを考慮しない費用支給メカニズムは、重度の障害のある人の参加を排除しうる。最後に就労開始後の個々のサポートニーズを考慮しない費用支給メカニズムは、障害のある本人たちの昇進または転職を妨げる可能もある。

職業リハビリテーション局などの州立就労援助機関がサービスプロバイダーから就労サービスを購入するには、いくつかの方法が用いられている。従来は、1 時間単位の金額が設定されるというサービス費用基準 (fee-for-service payment arrangement) が用いられてきた。サービス費用基準方式は、一時間あたりの金額をあらかじめ取り決め、ジョブコーチがサービス提供に従事した実際の時間分支払いを行う。

近年いくつかの州は、就労成果を重視する実績対応支援費方式を使い始めた。就労サービスにかかる費用の一部があらかじめ設定された目的を達成して始めて支払われるというのが最大の特徴である。支払い条件をプロセスではなく就労成果に反映させることでより多くの重度の障害のある人たちがより低いコストで職に着くことが可能になった (Frumkin, 2001)。実績対応支援費は、適職配置や昇進の機会を増やすなどのよりよい成果を得ることを可能にし、また障害のある人による選択と満足度を高め、費用対効果を高めるなど効率よくそして効果的に SE のサービスを提供することを可能にする。

実績対応支援費システムを作成するには、どのようなサービスの成果が望まれるかを決定しておかなくてはならない。SE の構成要素それぞれに対応する成果を決める。望ましいサービスの成果を明確にした後、かかった費用をサービスプロバイダーに払い戻す返済段階 (benchmarks) と基準 (criteria) を決める。最後に各基準達成後支払う金額の設定を行う。この金額は、費用支出する行政機関が決める場合もあれば、行政とサービスプロバイダーの間で交渉し入札制度を用いて設定することができる。

資格制度と統一されて継続的なSEのトレーニングプログラムが欠如しているものの、実績対応支援費とCARFの認可制度があるため就労援助機関は、質の高いサービスを提供するために努力せざるをえない状況にある。就労援助機関は、要求されている成果を得ることができないとCARFから認可が下りないため、雇用しているジョブコーチに継続的なトレーニングを与えるしかない。望ましい成果を得ないと認可は下りず、結果的に他の就労援助機関との競争に負けることにつながる。実績対応支援費を導入している就労援助機関は、必要経費が払い戻されるために質の高いサービスを提供し設定した望ましい就労成果を得なくてはならない。CARF認可制度同様、能力のあるジョブコーチの存在なしでは良い成果は得られないため、就労援助機関は継続的にジョブコーチを訓練せざるをえない。

3. ジョブコーチの育成

常に障害のある人たちに質の高いサービスを提供するには、十分に訓練された有能なジョブコーチが鍵となる(Grossi, Banks, and Pinney, 2001)。残念ながら、現在ジョブコーチとして働いている人の大半は、この必要不可欠なトレーニングを受けていない。上記で述べたようにジョブコーチは、ビジネスと障害両方の領域の幅広い知識を持つなど、様々なスキルが要求される。またアセスメントの方法やシステムティック・インストラクションの知識、サポート・ネットワークを築き上げる能力、そして企業に対するコンサルタントとトレーナー的役割を果たす能力も必要とされる。ジョブコーチがこれらの重要な概念を理解しスキルを獲得するには、ジョブコーチを育成するトレーニングプログラムが必要である。また経験を積んだジョブコーチを対象とした継続的なトレーニングの設立も重要である。

[アセスメント段階] うまく構成されたトレーニングプログラムは、SEのアセスメントを説明することから始まる。SEのアセスメントは、地域社会の中で行う点で施設や作業所で行う職業リハビリテーションシステムのアセスメントとは異なる。重度の障害のある人たち、特に認知障害のある人たちにとって、習得したスキルを別の場面へと移行することは非常に困難である。最も自然な状況でスキルを評価するためには、地域社会の中でアセスメントを行うことが非常に重要である。このことが重度の障害のある人たちの就労経験を増やすことにもつながり、また職場での指導を行う際、何ができるのかを評定し職業を選択する場合にも役立つ(Targett, 2001)。

アセスメント段階のトレーニングで重要なもう一つのテーマは、障害のある人を中心に支援計画を作成することである。利用者中心に計画を立てるという理念をトレーニングで取り扱うことは、障害のある人は、それぞれ特有の能力とサポートニーズ両方を持ち合わせている一個人であるということ、そしてそれらの重要性をジョブコーチに教えることにつながる。また就労プロセスで障害のある人のサポートネットワークを明確にするのにも役立つ。この利用者中心の支援計画の理念は、就労プロセス全体に適用される。Jack Pearpoint や Marsh Forest が紹介した PATII や MAP など、障害のある人を中心に支援計画を検討するためのツールは多々存在する。これらのツールは、職を探している障害のある人の夢や希望をジョブコーチが理解するのに非常に役立つ方法である。また就労の場で事業主と交渉する際にも役立つ。

職場内や地域社会においてアセスメントを行うスキルもアセスメント段階のトレーニングで教えなくてはならない事柄である。シチュエーション・アセスメント(Situational Assessment)は、地域の就労場面で行われる就労経験である。ジョブコーチがアセスメントのテクニックとしてこのツールを効果的に

用いるためには、職場開拓と職務分析の方法を学び観察力を磨く必要がある。

アセスメントを行う際ジョブコーチは、個々の学習スタイル、監督に対する対応またはより好ましい監督方法、同僚との対人関係、職務スキル、忍耐力、そして集中力などを含む多種多様なスキルを評価しなくてはならない。適切なトレーニングを受ければ、職務に対する言語的、そして非言語的の反応を理解できるようになる。特に話すことができない人のアセスメントを行う場合に役立つ。職場での表情や行動を観察することによって職務を遂行するための能力を判断する情報を沢山得られる。アセスメントから個々のサポートのニーズを明らかにすることもできる。ジョブコーチは、職場で適応されるべき援助を、理解することも学ばなくてはならない。

地域でアセスメントを行うと、障害のある人が落ち着き安心し、日常の中での行動を観察できるため、施設や作業所で行うより簡単に行える。金銭の扱い方、意思決定のスキル、読解力、対人関係、または身辺処理のニーズなども評価することができる。このアセスメントを効果的に行うためには、日常の行動から重要な事柄を推定できるような訓練を受けなくてはならない。

〔職場開拓段階〕 職場開拓の段階では、企業とうまくやり取りをする能力がジョブコーチに求められる。ジョブコーチは、障害分野の領域を飛び出し企業の論理とやり方を取り入れた行動をしなくてはならない。経済学部を卒業していなくてはいけないというわけではないが、企業がなぜ、いつ、そして誰を採用するのかを理解しておく必要がある。一番良いのは、直接企業とより経験豊富なジョブコーチに聞くことである。マーケティングの知識、ネットワークの作り方、交渉能力、そして他人の意見に耳を傾ける能力を身につけることによってジョブコーチは、事業主のニーズと障害のある従業員が職場にもたらす利点を評価することができるようになる。時代遅れな「拝み倒して、雇ってもらったら、あとは祈るだけ (beg, place, and pray)」というモデルを用いて就労を開拓すると、雇用主は必要だからではなく道徳的理由から障害のある人を雇用することになるので就労が長続きしないことが多い。長続きする就労は、雇用主のニーズと障害のある人の能力と関心が一致した時にある。時には、障害のある人のスキルに合わせて職務を再構築することもある(Nietupski and Nietupski, 2001)。これらのことを雇用主と交渉するには、ビジネスをより効率的に運営する知識とそれを可能にする方法を考えるためのトレーニングが不可欠である。ジョブコーチは、内部事情をできるだけ引き出すために、企業とその事業に関する情報収集、雇用主に質問する方法を学ばなくてはならない。

〔職場での指導〕 職場での指導を行う際ジョブコーチは、障害のある人が正しく職務を遂行できるように、指導するために必要な様々なスキルを習得していなくてはならない。職場環境を分析すること、障害のある従業員が新しい職場環境に順応できるように援助すること、職務の最終決定を行うこと、指導スケジュールの作成、課題分析の作成と実施、そして指導の計画や段取りを確定すること、などが含まれる(Grossi et al, 2001)。また職務遂行を促すサポートを理解し形成することも必要である。そのためにも職場の同僚を世話役として活用することやナチュラルサポートの概念も理解していなくてはならない。効果的に仕事などの新しいスキルを教えるためには、介入を最小限に抑えた指導法、代償手段の活用、自己管理テクニックなど、システムティック・インストラクションの知識が必要である。障害のある人が効率よく正確に働けるようにするには、アシスティブ・テクノロジー(assistive technology)や他に道具や環境を工夫する知識が必要な場合がある。これらのスキルの知識がないと障害のある人たちに、競争的な就労に不可欠な「自立」を促すのは困難である。以前 Marc Gold は、障害のある人が SE でうまく就労で

きないのは、彼らのニーズに応じたサポートを提供できないジョブコーチの責任である、と言った。障害のある人のニーズは、それぞれ異なり、一人一人のニーズに見合ったサポートを提供するのが望ましい。このことをトレーニング内で教えるのは、重要であり同時にSEにとって挑戦であるといえる。

上記で述べたようにSEの最大のゴールは、障害のある人が職場で限りなく自立できるようにすることである。このゴールを達成するには、ジョブコーチが職場から自然に引いていくことが重要である。ジョブコーチが職場から徐々に引いていく、いわゆるフェイディングは職務獲得と同時に行われなくてはならない。いつフェイディングするかを見極めるのは、職場で収集されるデータの記録と分析にかかっている。例えば、ある人物が5日連続で課題分析のタスクの一部ができた場合、この人物は、この一部分に関しては援助が必要でないことを示している。ジョブコーチがうまくフェイディングすれば障害のある人はジョブコーチに頼ることはせず、その代わりに職務を遂行できるという自信をつける。ジョブコーチがフェイディングの概念を習得していないと職場を離れた時、傷害のある人が自立して職務を遂行できないという失敗につながる。

【継続的な支援】 ジョブコーチは、SEの最終段階である継続的な支援を行う時障害のある人の職務パフォーマンス、同僚や上司とのやり取り、対人関係、そしてキャリアの向上の希望などをモニターする。障害のある人が雇用主のニーズと職務基準を満たすためにもジョブコーチは、職務パフォーマンスと生産性のデータ収集の方法を学び、雇用主とのよい関係を維持し続けなくてはならない。雇用主と良い関係を保つことでジョブコーチは、職場を離れていながらも障害のある従業員の状況を把握することができ、問題が起こった場合には大問題に発展する前、あるいは解雇される前に対処することができる。また障害のある従業員の昇進の機会を見極めることも可能になる。ジョブコーチは、職場で問題が起こり新しい課題が提示された時、障害のある従業員を訓練しなおすために、いつ職場に介入するかを見極めなくてはならない。

ジョブコーチのトレーニング不足と育成トレーニングプログラムの必要性が認識されている中、何故組織立ったトレーニングプログラムが、幅広く提供されていないのか？その理由の一つにジョブコーチの給料の低さが挙げられる。ジョブコーチは、専門性が要求されるものの給料は教師以下である。それを分かっているながら、多大な時間と費用を費やしてジョブコーチの職に就くであろうか？また就労援助機関は、雇用しているジョブコーチに長期的トレーニングを受けさせるだろうか？そのせいか現在行われているトレーニングプログラムは、短期集中型が多い傾向にある。

このような短期集中プログラムは、アメリカでいくつか存在する。近年、ヴァージニア・コモンウェルス大学リハビリテーション研究研修センターでは、SEの基本概念全てを教示するインターネットコースを始めた。またAPSEは、Supported Employment 101 コースを毎年学会の一部として開催している。州は、それぞれ独自にSEトレーニングプログラムを作り提供しているが、カリキュラムや内容の面で異なる場合が多い。

ヴァージニア・コモンウェルス大学のリハビリテーション研究研修センターは毎年ジョブコーチのための夏期講習(summer institute program)を実施している。講習は、5日間続きSEの基礎原理を集中的に行う。これには、講義そして実習トレーニング両方が含まれる。講習では、SEの価値と歴史的観点・消費者のプロフィール・職場開拓・職場での指導・継続的な支援の5テーマにそって行われる。社会保障、SE関連の研究、財源の問題などのテーマもカバーされる(表2参照)。夏期講習の参加者は、アメリカ各

地のジョブコーチを対象としており、マンツーマン指導が行えるように定員は、60名に限定されている。

講習の午前中は、講義形式で進められる。午後は、参加者それぞれのトレーニングのニーズを考慮して1グループ12名に分かれて講習が行われる。グループ構成は、以下の通りである：脳外傷(1)、精神障害(1)、プログラムマネジメント(1)、重度障害(2)。

各グループには、グループの専門領域にあったインストラクター2名が配属される。インストラクターたちは、参加者と話し合いながら午後のセッションのカリキュラムを構成する。実習は、主に午後に行われる（表3参照）。

適切なトレーニングなくして適切なジョブコーチの役割を遂行することはできない。ジョブコーチが適切に仕事をしないと、障害の人の訓練が成功する可能性も低くなる。ジョブコーチ育成のトレーニングプログラムを作るには、金銭的そして時間的にも多大な労力を用することは間違いないが、障害のある人が仕事を長続きしなくて次から次へと転職することを考えれば経済的であると言えるのではないだろうか。

4. まとめ

アメリカでは、思案されているものの現在ではSEの資格制度、そして統一されたジョブコーチ育成プログラムは存在しない。しかし、CARF認定や実績対応支援費が実施されているため、質の高いサービスの確保に成功しているといえるだろう。ジョブコーチ育成のトレーニングプログラムを作る際に重要なもう一つの事柄は、良き指導者の存在である。ジョブコーチとして働き始める人には、アドバイスやサポートを与えることができる経験豊富なジョブコーチと2人1組になって行動させるべきである。多くのエージェンシーは、チームアプローチを取りはじめ、ジョブコーチ同士がアイデアを交換し問題を解決できるようにしている。このお互いにサポートしあう姿勢こそ良いジョブコーチを育成し質の高いサービスの提供に不可欠であるといえる。

参考文献 (Reference)

Brooke, V., Wehman, P., Inge, K., & Parent, W. (1995). Towards a customer-driven approach of supported employment. Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities, 30(4), 308-320.

Everson, J. M. (1991). Supported employment personnel: An assessment of their self-reported training needs, educational background, and previous employment experiences. Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps, 16(3), 140-145.

Frumkin, P. (2001). Managing for outcomes: Milestone contracting in Oklahoma. Innovations Management Series, January, 2001. Cambridge, MA: The Pricewaterhouse Coopers Endowment for the Business of Government. Available online: <http://www.endowment.pweglobal.com>

Harris, L & Associates. (2000). N.O.D. Harris Survey of Americans with Disabilities. New York: Louis Harris and Associates.

Kregel, J., & Sale, P. (1988). Preservice personnel preparation of supported employment professionals. In P. Wehman & M. Moon (Eds), Vocational rehabilitation and supported employment (pp. 129-143). Baltimore: Paul H. Brookes.

McGaughey, M. J., Kiernan, W. E., McNally, L. C., Gilmore, D. S., & Keith, G. R. (1995). National trends in integrated and segregated day and employment services. Journal of Association for Persons with Severe Handicaps, 20, 270-285.

Moore, S., McCuller, G., & Salzburg, C. (1988). Professional skill levels of sheltered workshop staff: Selection criteria and post employment training. Journal of Rehabilitation, 54, 67-70.

Morgan, R. L., Ames, H. N., Loosli, T. S., Feng, J., & Taylor, M. J. (1995). Training of supported employment specialists and their supervisors: Identifying important training topics. Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities, 30, 299-307.

National Association for Persons in Supported Employment. Available On Line: <http://www.apse.org>

Park, H., Shafer, M. S., & Drake, L. (1993). Factors related to the working environment of employment specialists. Journal of Rehabilitation, 59(4), 38-43.

Rehabilitation Accreditation Commission Available On Line: <http://www.carf.org>

Rogan, P., Hagner, D., & Murphy, S. (1993). Natural supports: Reconceptualizing job coaching roles. Journal of Association for Persons with Severe Handicaps, 18, 275-281.

Test, D. W., & Wood, W. M. (1997). Rocket science 101: What supported employment specialists need to know about systematic instruction. Journal of Vocational Rehabilitation, 9, 109-120.

Wheeler, J., D. (1990). The effects of educational background and population served on the perceived training needs of employment training specialists in supported employment. Rehabilitation Education, 4, 347-358.

Wehman, P., & Kregel, J. (1995). At the crossroads: Supported employment a decade later. Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps, 20, 286-299.

Wehman, P., Sale, P., & Parent, W. (1992). Supported employment: Strategies for integration of workers with disabilities.

West, M., Revell, W. G., & Wehman, P. (1992). Achievements and challenges: A five year report on consumer and system outcomes from the supported employment initiative. Journal of Association for Persons with Severe Handicaps, 17, 227-235.

(第3章 第1節 : 保田聡子、ウエンディー・ストローベル)

表1：SEの構成要素とその特徴、ジョブコーチの役割、そして求められるスキル

	SE 構成要素の特徴	ジョブコーチの役割	求められるスキル
アセスメント	働く意思を示す限り障害の重さに関係なくSE サービスを受けられる。障害のある人が希望する職・安心して働ける職場環境・問題なく職務を遂行するために必要なサポートを特定するなどの活動が行われる。	職場開拓、職務分析、障害のある人の能力を観察する	利用者中心の計画 職場や地域社会のアセスメント 書類・記録等からの情報収集 関係者からの聞き取り 地域社会や職場環境における利用者のアセスメント
職場開拓	求人の有無の特定と事業主のニーズを理解するためには事業主にコンタクトをとる。職務が特定された場合、職務内容と障害のある人のスキルが一致するかを吟味する。	消費者の好み・能力・就労経験を考慮して職を探す。消費者に代わって事業主と話し、面接に同行する場合もある。	マーケティング ネットワークキング 交渉のスキル 聞き取りのスキル 地域のビジネスや産業についての知識
職場での指導	指導は、全て職場で行われる。ジョブコーチは、職務の主要素を明らかにしてから指導方法を作成し、指導そのものを行うこともあるが、指導プログラムの実施・従業員による支援と指導を特定するためにコンサルテーション的な役割を果たす方が多い。	障害のある本人が職務を遂行するために指導を行う。指導は、職務そのものだけではなく、対人関係・通勤など職務遂行に不可欠なその他の事柄も対象となる。	職場の分析 新しい職場環境に順応することの支援職務再構成して確定すること 訓練スケジュールの決定 課題分析の作成と実施 指導プログラムの決定 シスマテイク・インストラクション補助器具の知識 就労データの記録と分析
継続的な支援	働き続けている限り支援は継続的に行われる。職務・職場で問題が起こっていないかどうか確かめるためにジョブコーチは、毎月最低2回職場を訪問する。	問題が起きた場合解決するまで訪問回数を増やす。継続的な支援は、上司・職務内容・設備・職場環境葉が変わった時行われる。住宅状況・健康・職務・就労の変更がある時も行われる。	雇用主との良い関係を維持する

表2：ヴァージニア・コモンウェルス大学のリハビリテーション研究研修センターのジョブコーチのための夏期講習のカリキュラム

SE の歴史と現状	<ul style="list-style-type: none"> • SE の根源 • SE の価値 (Values) • SE の現状と動向
先行研究	<ul style="list-style-type: none"> • 雇用主の姿勢・態度
企業とのパートナーシップ	<ul style="list-style-type: none"> • ネットワーク作り • 関係の構築 • リクルートメント • カスタマーサービスの原理 • マーケティング • 職場開拓 • 職務の再構築
職場での指導	<ul style="list-style-type: none"> • 職務分析 • システムティック・インストラクション • 最小限の介入による教授法 • 課題分析 • 問題行動への対応
社会保障政策	<ul style="list-style-type: none"> • 社会保障所得 • 社会保障障害所得 • 職場復帰のもつ意味 • 実習期間 • Substantial Gainful Activity
Funding SE	<ul style="list-style-type: none"> • Paying for Supported Employment Services • 実績対応支援費
継続的な支援	<ul style="list-style-type: none"> • 継続的支援の計画と実施 • サービスの必要性の把握 • キャリア発達 • 雇用主との関係維持
チャレンジ・努力が必要な点	<ul style="list-style-type: none"> • 新しい市場開拓 • 重度障害のある人の雇用

表3：ヴァージニア・コモンウェルス大学のリハビリテーション研究研修センターのジョブコーチのための夏期講習の実習カリキュラム

脳外傷	<ul style="list-style-type: none"> • 脳外傷に関する医療問題と精神科医師と話し合う • 職場復帰のテーマを消費者パネルと話し合う
精神障害	<p>職場復帰のテーマを消費者パネルと話し合う薬物治療・職場復帰の影響・職場復帰が可能になる兆候・best practices のテーマを消費者パネルと話し合う。</p>
重度障害、脳外傷	<p>ホテルで実際に働く知的障害のある人を指導する。指導する職務は、シーツを変えること・部屋の掃除・などが含まれる。課題分析・データ収集・最小限の介入による教授法を用いることも行う。</p>
障害の全種類、プログラムマネジメント	<p>職場開拓を行う。2人一組で企業を訪問し、雇用主に障害のある人の雇用について説明する。job leads を得たグループは、その後他のグループに発表する。</p>

第2節 わが国におけるジョブコーチ人材養成の試み

1. 仲町台発達障害センターの組織

「仲町台発達障害センター」は、自閉症をはじめとするコミュニケーションに障害を持つ人たちへの社会参加を推進するために社会福祉法人横浜やまびこの里が1995年に設けた機関である。具体的な事業としては、図1に示す通り『教育・研修部門』として地域生活援助の担い手を養成する研修プログラムの開発と提供をおこなっている。『広報・啓発部門』では自閉症を中心とした発達障害の問題や新しい取り組みについて、広報誌・出版物の発行やセミナーの開催等を通じ、広報・啓発活動を行っている。『就労援助部門』では地域への就労援助としてジョブコーチによる取り組みを法人内の施設や作業所と連携して進めている（図1）。

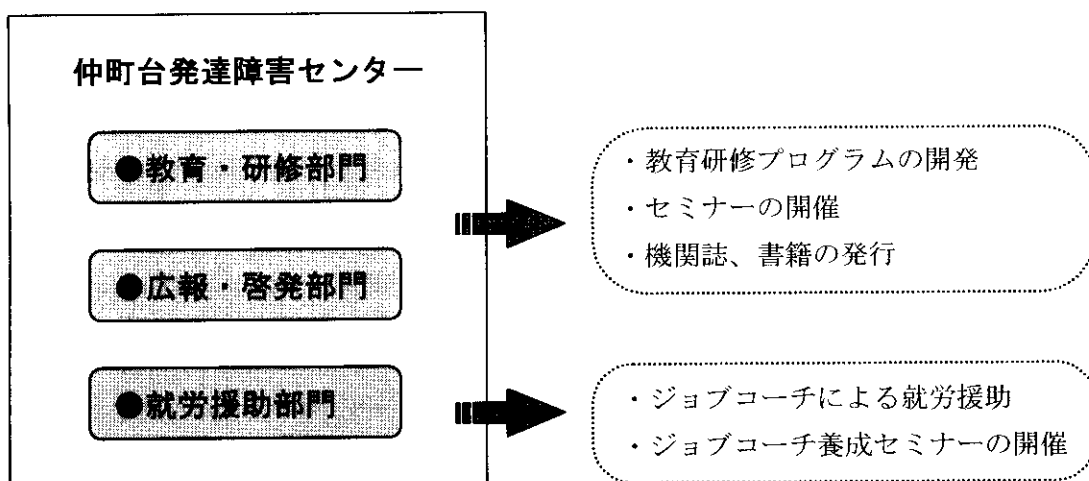


図1. 仲町台発達障害センターの組織と業務

2. ジョブコーチ養成セミナーの目的と経過

(1) セミナー開催の目的

社会福祉法人横浜やまびこの里では、1990年に開所した知的障害者通所更生施設「東やまた工房」において一般就労が難しいとされた職業的に重度の自閉症者を対象に、米国で始まった援助付き雇用の考え方を参考にジョブコーチによる就労援助を試行してきた。その後、横浜やまびこの里が運営する作業所においてもジョブコーチによる実践を積み重ね、1998年より仲町台発達障害センターに就労援助部門を設け、法人全体でジョブコーチによる就労援助を展開している。

しかし、ジョブコーチに対する関係者のイメージは「職場への付き添い援助者」程度でしかなく、ジョブコーチに関する概念や役割、必要とされる援助技術を学べる場所はほとんどない状況であった。そのため仲町台発達障害センターでは、自らの実践から得たノウハウと米国のジョブコーチ研修プログラムを整理検討し、福祉関係者や職業リハビリテーション関係者を対象とした研修プログラムとして1998年からジョブコーチ養成セミナーを開催している。

(2) 養成セミナーの実施経過

1998年に現在の実践セミナーに近い形で誕生したジョブコーチ養成セミナーであるが、ジョブコーチに関する研修ニーズの広さに応えるため、翌1999年度からは「基礎講座」と「実践セミナー」の2種類に発展させ、さらに翌2000年度からは、より実践的ノウハウを学び合う場として「事例フォーラム」をラインアップに加えた(表1)。

表1. ジョブコーチセミナーの実施経過(1998年度～2001年度)

	98年度	99年度	00年度	01年度
基礎講座		基礎講座(前期) 5/29 93名	基礎講座(前期) 5/27 108名	プレセミナー横浜 5/12 223名
		基礎講座(後期) 10/30 89名	基礎講座(後期) 11/11 152名	プレセミナー兵庫 6/2 164名
実践 セミナー	実践セミナー(前期) 9/29-30 23名	実践セミナー(前期) 7/1-2 20名	実践セミナー(前期) 6/30-7/1 20名	実践セミナー(前期) 10/5-6 20名
	実践セミナー(後期) 1/19-20 23名	実践セミナー(後期) 1/27-28 16名	実践セミナー(後期) 2/1-2 20名	実践セミナー(後期) 2/1-2 24名
事例 フォーラム			事例フォーラム 2/24 190名	事例フォーラム 3/2 400名
日米 セミナー				日米セミナー東京 7/8 282名
				日米セミナー兵庫 7/10 367名
	46名	218名	490名	1480名

3. ジョブコーチ養成セミナーの構成(2001年度現在)

以上のような経過を経て、2001年度現在ジョブコーチ養成セミナーは年間に3部構成で実施している。初めてジョブコーチについて触れる関係者を対象とした「基礎講座」、ステップアップセミナーとしての「実践セミナー」、そして各地でのジョブコーチによる取り組みを紹介する「事例フォーラム」である。2001年にはヴァージニア・コモンウェルス大学のRRTC(リハビリテーション・リサーチ・アンド・トレーニング・センター)副所長であるジョン・クレーゲル博士を招き「日米ジョブコーチセミナー」を東京、神戸にて開催した。基礎講座、実践セミナーについては受講者からの評価を参考に内容を修正し発展させてきた。現在のプログラム構成は以下の通りである。

(1) 基礎講座

基礎講座は米国のサポード・エンプロイメントの概要やジョブコーチがおこなう役割に関して基本的な考え方を学ぶ入門編である(表2)。受講の条件は限定せず幅広い層の関係者を対象としている。より重度の障害者を対象とした就労援助のために、発想の転換と支援のプロセスを紹介し、ジョブコーチがただの「付き添い人」から、評価・職場開拓・直接援助・フォローアップを含めた包括的な支援をする専門家としてのイメージを理解してもらうことがねらいである。

表 2. 基礎講座のプログラム構成

10:00-10:10	イントロダクション
10:10-11:00	米国の Supported Employment
11:10-12:00	アセスメントから職場開拓
13:10-14:00	職場における支援の技術①
14:10-15:00	職場における支援の技術②
15:00-15:30	職場環境の工夫 アイデア集
15:45-16:30	わが国のジョブコーチの実践
16:30-17:00	質疑応答

基礎講座の各単元の研修内容とねらいは以下の通りである。

単 元	研修内容・ねらい
①米国の Supported Employment	<ul style="list-style-type: none"> ・ サポートドエンプロイメントの定義、財源、行政システム ・ サポートドエンプロイメントの3つの就労モデル <ul style="list-style-type: none"> a) 個別就労モデル b) エンクレーブ c) モビルクルー（移動作業班） ・ サービス対象者の状況 ・ ジョブコーチの主な役割と支援の基本プロセス ・ 日本での展開を目指して
②アセスメントから 職場開拓	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「能力評価」から「マッチング」へのアセスメントへの発想の転換 ・ ジョブコーチのアセスメントの視点 ・ アセスメントの3つステップ <ul style="list-style-type: none"> a) 基礎情報の収集 b) 作業場面などでの行動観察 c) 職場でのアセスメント（シチュエーションアセスメント） ・ ジョブコーチの職場開拓の視点 <ul style="list-style-type: none"> a) 適切な職域を見つけ出す b) マーケティング c) 多様な企業との接触方法 d) 企業へ売り込む方法と戦略
③職場における支援技術(1)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ジョブコーチによる支援の例 ・ ジョブコーチの役割と心構え <ul style="list-style-type: none"> a) ジョブコーチはモデルとして見られる b) 障害ある人と企業の橋渡しをする c) ジョブコーチは単なる付き添い人でない ・ 準備とプランニングの視点 ・ わかりやすく教える技術 <ul style="list-style-type: none"> a) 業務分析 b) 課題分析 c) 教えるための4つの手がかり（プロンプト）
④職場における支援技術(2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ナチュラルサポート <ul style="list-style-type: none"> a) ナチュラルサポートの考え方 b) 自発的サポート c) 計画的サポート ・ 仕事以外の支援 ・ フェイディング <ul style="list-style-type: none"> a) フェイディングの領域

	b) フェイディングの推移 ・フォローアップ
⑤職場の工夫・アイデア集	・職場で使用されている様々な工夫、アイデア事例の紹介 a) 業務日課を示すアイデア b) 作業手順をわかりやすく示す「手順書」「ジグ」 c) 職場環境を整理工夫するアイデア d) 仕事をしやすくするツール

(2) 実践セミナー

実践セミナーは基礎講座修了者を対象に、少人数による実践的な技術習得を通して将来の雇用専門家（エンプロイメント・スペシャリスト）の育成を目的にしている。「（講義）企業との接触」と「（演習）電話でのアポイントメント」、「（講義）企業との交渉」と「（演習）企業に対するサービスの説明」、「（講義）わかりやすく教える技術」と「（演習）システムティック・インストラクション」のように、講義と演習がセットですすめられていく（表3）。グループワークには担当のトレーナーを配置し、ディスカッションにおいてテーマに即したアドバイスやスーパーバイスが提供できるよう工夫されている。

表3. 実践セミナーのプログラム構成

1日目	
10:00-10:15	オリエンテーション
10:45-11:10	（講義）ジョブコーチによる支援のプロセス
11:10-11:40	（講義）企業との接触
11:50-13:00	（演習）電話でのアポイントメント
14:15-14:45	（講義）企業との交渉
14:45-16:15	（演習）企業に対するサービスの説明
16:25-16:45	（講義）ジョブコーチ制度の動向
16:45-17:00	1日のまとめ
2日目	
09:15-10:00	（講義）米国レポート
10:10-10:50	（講義）ジョブコーチの心構えとナチュラルサポート
11:00-12:00	（講義）わかりやすく教える技術
13:15-15:00	（演習）システムティック・インストラクション
15:10-15:40	（講義）実践事例
15:40-16:00	全体のまとめ

実践セミナーの各単元の研修内容とねらいは以下の通りである。

単元	研修内容・ねらい
①ジョブコーチによる支援のプロセス（講義）	・ジョブコーチによる支援プロセスの確認 a) 障害ある人へのアセスメント b) 職場開拓 c) 職場環境のアセスメント d) ジョブマッチング e) 職場における集中支援 d) 雇用契約 f) 職場における支援の継続 g) 支援のフェイディング h) フォローアップ

<p>②企業との接触（講義）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・企業と接触するねらい <ul style="list-style-type: none"> a) 利用者にあった職場を見つける b) マーケティング（市場調査）の方法 c) ネットワークや協力者をつくる d) ビジネスマナーを身につける ・企業と接触するプロセス <ul style="list-style-type: none"> a) 計画と準備 b) 面談の約束をとりつける c) 面談で情報収集する ・事業所と（面談の）約束をとるための基本 <ul style="list-style-type: none"> a) 身分を明らかにする b) 「面談」を持ちたい理由を明確に伝える c) 事業所側に負担感を与えない交渉の仕方 d) 小道具を活用する方法 ・「面談」の約束をとる方法 <ul style="list-style-type: none"> a) ダイレクトに交渉する方法 b) 間接的に交渉する方法 c) 公的機関からの紹介方法
<p>③電話での アポイントメント（演習）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・電話によるアポイントメントをペアリングで実施する ・「面談の約束をとる」ことを目的とする ・専用のシナリオを使用し、事業所側とジョブコーチにわかれて2セッションの実施 ・グループでディスカッション、意見交換 ・担当トレーナーからのアドバイス <ul style="list-style-type: none"> a) 身分を簡潔に名乗ること b) 人事担当者に取り次いでもらうこと c) 電話の目的を明快に伝える d) 訪問の約束にとりつける戦略 e) 拒否や否定的な意見に対する切り返しと想定 f) 詳細な説明はしないこと g) 短時間で用件を伝え、約束をとりつける h) 引き際も大切なこと
<p>④企業との交渉（講義）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・企業訪問から障害の人が配置するまでのプロセス <ul style="list-style-type: none"> a) 企業訪問 b) ジョブコーチによる実習と報告（提案） c) 障害のある人の実習と評価 d) 雇用のための交渉と調整 ・企業訪問 <ul style="list-style-type: none"> a) 自己紹介と援助サービスの説明、売り込み b) 企業情報をとる c) 障害者就労に関する障壁を知る d) 交渉のアイデア ・ジョブコーチによる実習と報告（提案） <ul style="list-style-type: none"> a) 実習で見るべきポイント b) 仕事を見つける、組み立てる視点 c) 企業への提案のポイント
<p>⑤企業に対する サービスの説明（演習）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・トレーナーが演じる事業所にペアで分かれた受講生が訪問し説明・交渉する ・「事業所へジョブコーチの援助サービス」を説明することがねらい <ul style="list-style-type: none"> a) ジョブコーチによるサービスを効果的に説明する b) 事業所にわかりやすい用語の使用の仕方 c) 安心感を与える d) 障害者就労の障壁を解決に導く

	<ul style="list-style-type: none"> e) ジョブコーチの実習による提案をすすめ「雇用の結論」をせまるようなプレッシャーを与えない f) 障害者雇用制度の基礎情報が説明できること ・各事業所（4～5社）は専用のシナリオが用意されている ・グループで2社の訪問後、グループでディスカッション ・グループを担当するトレーナーからのアドバイス
⑥制度の動向（講義）	<ul style="list-style-type: none"> ・厚生労働省のジョブコーチ事業の概要説明 ・民間施設の運用上の課題について ・全国の自治体で独自に始まっているジョブコーチ的支援事業の流れ
⑦米国レポート（講義）	<ul style="list-style-type: none"> ・米国ノースカロライナ州での自閉症に対するジョブコーチ <ul style="list-style-type: none"> a) グロサリーストア b) コンピューターメーカー c) 図書館 d) 銀行 e) 大学病院 ・高機能自閉症（アスペルガー症候群）の支援事例
⑧ジョブコーチの心構えとナチュラルサポート（講義）	<ul style="list-style-type: none"> ・ジョブコーチの心構えのポイント <ul style="list-style-type: none"> a) ジョブコーチは「わかりやすく教えるプロ」 b) 福祉的価値観の押しつけは嫌われる c) 事業内での一人で振る舞うのではなく周囲とのバランスや調和を意識する d) ジョブコーチは周囲から「モデル」として見られる ・ナチュラルサポート <ul style="list-style-type: none"> a) ナチュラルサポートの作り方 b) 自発的サポートのすすめかた c) 計画的サポートのすすめかた
⑨わかりやすく教える技術（講義）	<ul style="list-style-type: none"> ・教える技術の歴史と背景 <ul style="list-style-type: none"> a) 米国で始まった特殊教育、障害者支援への技術 b) 応用行動分析からの流れ c) 研究のための技術でなく「ノーマライゼーション」達成のために d) システマティック・インストラクション ・基本は「工学アプローチ」 <ul style="list-style-type: none"> a) 試行錯誤的な支援ではうまくいかない b) プラグマティック志向 c) 科学的であること ・職場支援を「段階的詳細化」で整理する ・業務分析とその手順 <ul style="list-style-type: none"> a) 仕事調べをする b) 可能な業務の集約 c) 日々の業務の組立 ・課題分析とその手順 <ul style="list-style-type: none"> a) 行動単位で一人称での記述 b) 簡潔明瞭な言葉で c) 分岐する分析整理でなく「一連の流れ」を d) ラフな内容からスタートする ・課題分析を使った指導、原則 <ul style="list-style-type: none"> a) 課題分析表を使用する b) 順序は常に同じ支援ですすむ c) 繰り返し反復的に教えていくこと ・教授行動に配慮した支援 <ul style="list-style-type: none"> a) 教授行動の階層 b) 教授行動の階層の記録の取り方

	<ul style="list-style-type: none"> c) 指導者自らの教授行動に目を向けること d) 最小の教授階層へ徐々にフェイドアウト <ul style="list-style-type: none"> ・それでも指導後の自立がすすまない時の視点 <ul style="list-style-type: none"> a) 業務内容の見直しや変更 b) ジグや用具の改良で達成できないか c) 分業化で解決できないか d) 配置換え
⑩ システムティック・インストラクション (演習)	<ul style="list-style-type: none"> ・各グループにわかれトレーナーが示す作業を観察実施し課題分析を実施する ・トレーナーが演じる障害の人にその作業を教える ・教授内容の結果を課題分析表に記入していく ・障害の人のシナリオをもとにトレーナーは演じる ・グループで実施後にディスカッション ・トレーナーからのアドバイス <ul style="list-style-type: none"> a) 標準工程のままで課題分析すること b) 最初から詳細な課題分析をしないこと c) 教える際には「課題分析」に沿って教えること d) 教授階層に注目した支援をすること e) 待つ姿勢、無意味な言葉の使用に配慮する f) 自立ができそうでない課題をどのように解決するか (ジグや用具の工夫など)
⑪ 実践事例 (講義)	<ul style="list-style-type: none"> ・セミナーの単元に沿った事例報告により実際の支援のイメージをすることが目的 ・失敗した内容を紹介、プランニングやジョブコーチが用いる技術の重要性を伝える ・理論だけでなく「実際にできること」

4. 受講者の状況

(1) 受講者の推移

参加者数は年々増加し、延べで2,000名以上の人々がジョブコーチ養成セミナーで学んでおり、ジョブコーチに関する研修の機会として大きな貢献をしてきている(図2)。基礎講座と実践セミナーをセットで受講した人々も100名を超え、セミナーで学んだことを基礎に各地での地域就労支援の核となって活躍している。

参加者の構成では福祉施設関係者が50%を超えており、福祉施設が「ジョブコーチ」というキーワードに寄せる期待が大きいことを表している。障害者職業センターの職業カウンセラー、生活支援パートナー(9%)、その他の雇用支援センターや市区町村単位の就労援助機関(11%)の職員も合わせて20%と多い(図3)。特に雇用支援センターや市区町村の就労援助事業は今後も増え続けることが予想され、地域就労援助の方法論を学ぶ機会として、ジョブコーチ養成セミナーは今後も貴重な機会となっていくだろう。

※2001年度は日米セミナーの参加者を加えた

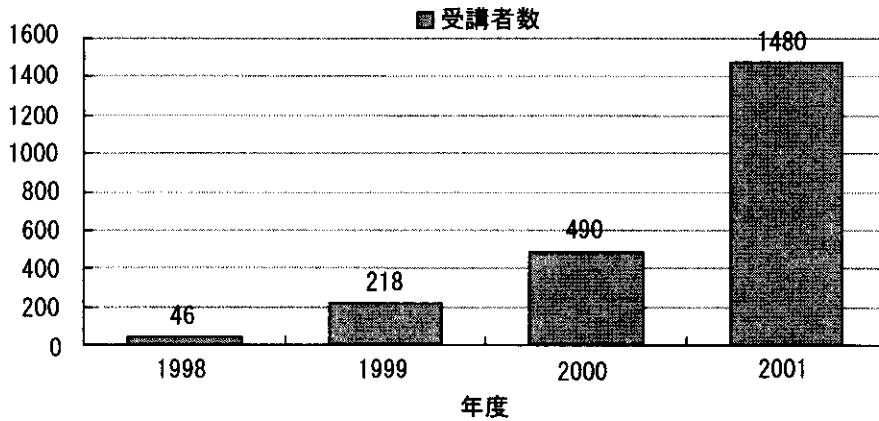


図2. ジョブコーチセミナー受講者の推移

1998年—2001年2月時点（事例フォーラム2002を除く、参加者数1637名）

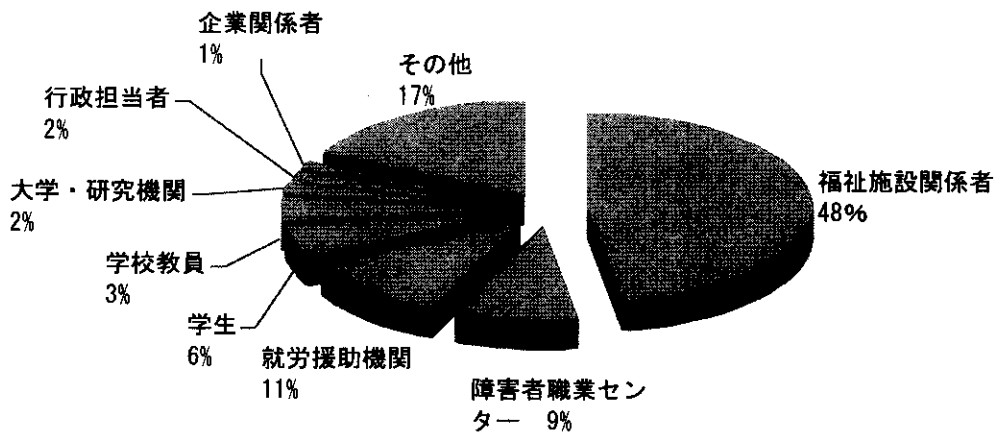


図3. ジョブコーチセミナー受講者の構成

(2) 事例フォーラム

さらに、既にジョブコーチの実践に取り組んでいる関係者と実践的なノウハウを共有し、情報交換する機会として2000年度から始まった「事例フォーラム」については、図4に示す通りに第1回に190名、第2回には400名と年々多くの参加者が集まっており、国内で取り組まれている「ジョブコーチの技術を基にした実践」に対する研修ニーズが高いことを表している。

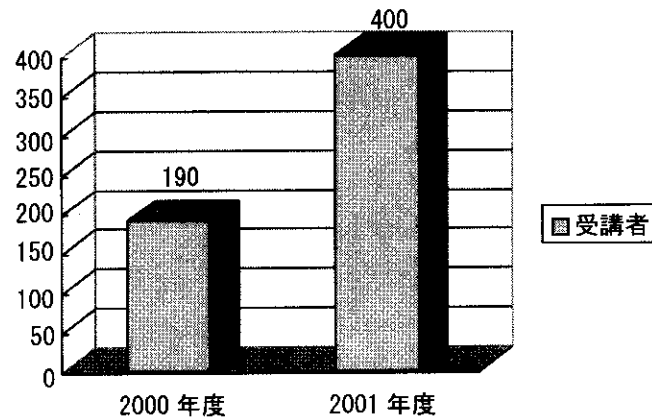


図4. 事例フォーラムの受講者推移

5. まとめと今後の課題

平成14年度より障害者職業センターでもジョブコーチによる人的支援事業が本格実施されるなど、ジョブコーチの方法論を取り入れた就労支援はますます広がりを見せている。障害者職業センターの事業以外にも、就業・生活支援センター、市区町村単位の就労支援事業など、地域における就労支援が展開していく時、障害のある人たちへの就労援助をすすめる現場の担当職員にとって「ジョブコーチ」は、重要な方法論として欠かすことが出来ない。

また、この数年の間で増加している福祉施設職員によるセミナーへの参加は、通所・入所施設や小規模作業所から就労援助をすすめていくきっかけとしてもジョブコーチというキーワードが注目されている。

国内では体系化されたジョブコーチの研修機会がほとんどない状況において、毎年の受講者の増加が示すように、民間法人が主催するセミナーとしては異例な期待の大きさが伺われる。「ジョブコーチ」に関する人材の研修教育は、障害のある人の社会参加とノーマライゼーションを希求するスピリット、アセスメントからフォローアップに至る全体的な方法論の理解、企業との交渉術やシステムティック・インストラクションなどの支援技術、さらに企業の中で支援する際の現場感覚、これらの包括的な技術体系がセットとなっはじめて機能するものと考えられる。そして一方的な技術のみの伝達だけでなく、全国各地で実施されるジョブコーチ的な取り組みを相互に理解し、現場職員の技術を高めていくことを目的とした「事例フォーラム」は、効果的な情報交換の機会として今後も発展することが予想される。

仲町台発達障害センターでは、これからも様々な実践経験と、セミナー受講者からの評価を基に、さらにセミナーの受講者が各地で実践していく中で、それらの関係者が全国各地でトレーナーとして実施可能な研修のパッケージ作りへと発展させていきたいと考えている。

(第3章 第2節：西尾保暢)

第3節 ジョブコーチ養成研修参加者の状況と研修ニーズ

1. 問題と目的

近年わが国でも、「ジョブコーチ」をキーワードに、就労援助専門機関のみならず、福祉施設においても就労援助の取り組みが見られるようになってきた。

これらに先立ち、仲町台発達障害センターでは（以下、センターとする）、米国におけるジョブコーチの概念整理や実践研究などを参考に、援助実践を重ねてきた。さらに、センターは、1998年から「ジョブコーチ養成セミナー」（以下、セミナーとする）を開催し、わが国で機能しうる就労援助や「ジョブコーチ」の情報を発信してきた。セミナー受講者数は、今年度末にはのべ2000人を越えた。

そこで本研究では、センターが開催するセミナー受講者に対し、ジョブコーチ的な支援の実施状況を追跡調査することとした。さらに、セミナー受講者がその後、セミナーでの研修内容を就労援助の実務にどのように生かし、どのような困難を感じているのか、また、就労援助に関してどのような研修ニーズがあるか等について明らかにすることを目的とした。

2. 方法

（1）対象者

1998年から2001年8月までに実施した「ジョブコーチ養成セミナー」（全15回のうち基礎講座6回・実践セミナー4回）の受講者のうち、福祉施設職員、就労援助専門機関職員、学校教員、その他就労援助を行っていると思われる者524名を対象とした。なおセミナー受講者のうち学生、企業関係者、障害者の家族は、実際にジョブコーチの役割を担うことは少ないと見なされるため、今回の調査では対象から除外した。

（2）調査方法

郵送法を用い、個人ごとに配布、回収した。

配布数524、回収数211（有効回答数209）、回収率40.3%

調査期間 2002年1月上旬から1月末日

（3）調査内容

質問紙は、「重度障害者の就労援助のためのジョブコーチ実践マニュアル」（小川ら、2000）、「ジョブコーチの人材養成に関する研究(1)」（柴田ら、2000）、「ジョブコーチの人材養成に関する研究(2)」（小川ら、2000）を参考に作成した。

調査内容は、①「フェイスシート」と②「ジョブコーチに関する質問項目」から構成された（表1）。①「フェイスシート」は対象者の基本属性を把握するため5項目、②「ジョブコーチに関する質問項目」は職務に関する25項目とその他の補足質問から成る。これらは、選択式と自由記述の複合式によるアンケート調査である。

表1 調査内容

質 問	項 目
フェイスシート	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職種 ・ 就労援助経験年数（現在の所属・経歴全体） ・ ジョブコーチ養成セミナー受講歴 ・ 性別
ジョブコーチの職務に関する質問（25項目）	<ul style="list-style-type: none"> ・ アセスメント ・ 職場開拓 ・ 職場内での職務の支援 ・ 職場での社会的行動の支援 ・ ナチュラルサポートの形成 ・ 職業生活周辺の支援 ・ その他
補足質問	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在の職場の就労援助体制に関する質問 ・ 就労援助の経験や考えに関する質問 ・ ジョブコーチによる就労援助のメリット・デメリット ・ ジョブコーチ養成セミナーに関する質問

ジョブコーチの職務に関する質問（25項目）は、実務に含まれているかどうかについて問うたものであり、ジョブコーチによる支援プロセス23項目とその他2項目から成り立っている。その他の2項目は、本来ジョブコーチが果たすべき役割とされていないが、比較のため項目に含めた。項目番号は回答の偏りを防ぐため順不同で用いた。

3. 結果と考察

(1) 就労援助の取り組み状況

① ジョブコーチ的支援経験の有無

「ジョブコーチ的支援」を「実習中・雇用後にかかわらず、ジョブコーチのように職場の中で障害のある人に一定期間付き添って支援すること」とし、支援経験の有無について回答を求めた。その結果、有効回答数209名中135名（全体の65%）が「支援経験が『ある』」とし、期間の長短にかかわらず半数以上が何らかの形で職場に入って支援を行った経験があることがわかった（図1）。

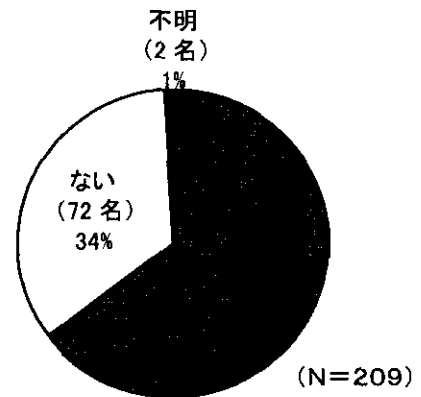


図1 ジョブコーチ的支援経験の有無

② 所属

対象者209名の所属を図2に示す。授産施設職員が56名と最も多く、次いで更生施設職員（45名）と福祉施設関係者が多い。ジョブコーチ的支援経験の有無別に見ると、更生施設職員を除くすべての所属において、支援経験がある者が半数以上を占めた。元来就労援助機関である障害者職業センター、雇用支援・就労援助センターはもとより、元来就労援助機関ではない授産施設、更生施設、小規模作業所、学校など

においても、就労援助の実践が行われていることが伺われる。

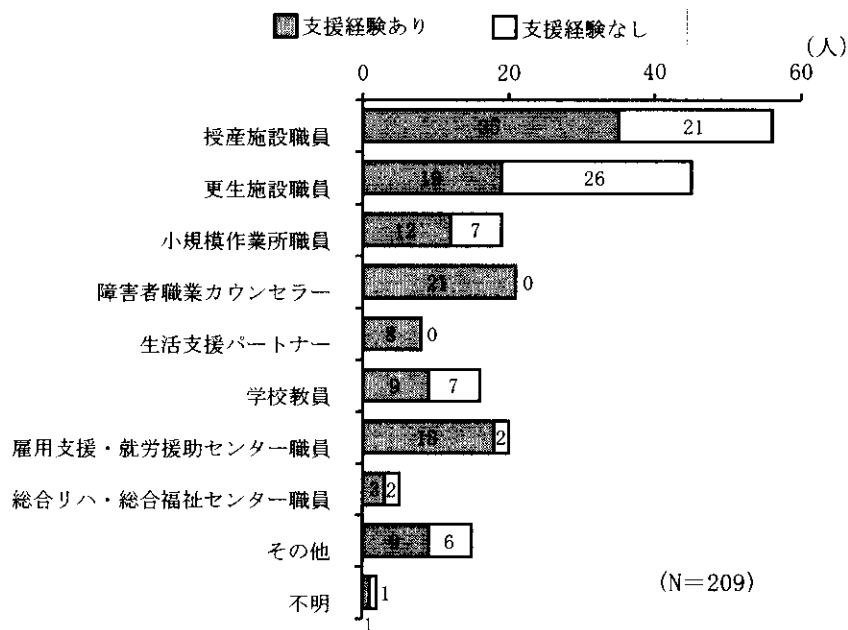


図2 対象者の所属（支援経験別）

③ 職場の就労援助体制

職場の就労援助体制についての回答結果を、図3-1に示す。「就労援助専門機関ではなく、就労援助は他の職務との兼務で行っている」という回答が73名（全体の34.9%）と最も多く、「就労援助専門機関ではないが、就労援助専門の部署がある、または就労援助専門のスタッフがいる」と回答した49名（全体の23.4%）と合わせると、全体の58.4%と半数以上が就労援助専門機関ではなく、このようなところでも就労援助への取り組みが広がってきたことが伺われる。中でもジョブコーチ的支援経験のある対象者が「就労援助専門の部署・スタッフがいる」と回答した中では33名、「就労援助は他の職務との兼務で行っている」と回答した中では39名含まれており、実際的な就労援助の取り組みも行われていることが示唆された。

また、これら支援経験者の所属を明らかにしたのが図3-2、3-3である。「就労援助専門の部署・スタッフがいる」と回答した人では、授産施設職員が15名、更生施設職員が8名と多く、「就労援助は他の職務との兼務で行っている」と回答した人では授産施設職員が15名、小規模作業所職員が10名、更生施設職員が9名と、いずれも福祉施設での取り組みが注目される。ほかに、「就労援助を専門とする機関」と回答した人の所属は、障害者職業カウンセラー（21名）、雇用支援・就労援助センター（15名）、生活支援パートナー（8名）などであった。また「その他」には、企業内ジョブコーチ、社会福祉協議会職員、市役所、通勤寮職員、グループホーム職員等が含まれ、ユニークな取り組みが行われていることが示唆されたのも特徴的であると言えよう。