

図3-1 職場の就労援助体制(支援経験別)

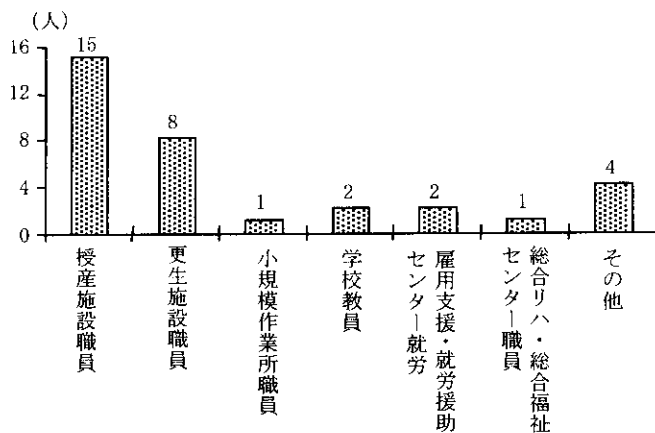


図3-2 支援経験者のうち「就労援助専門部署・スタッフがいる」と回答した人の所属

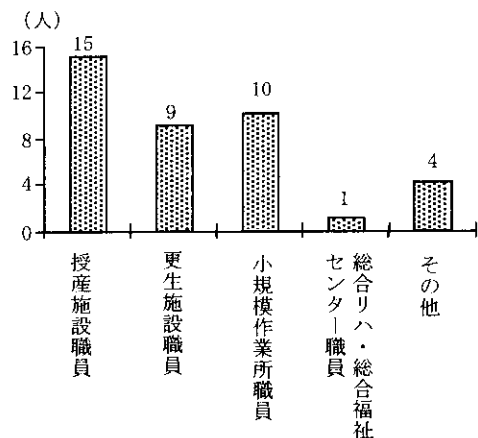


図3-3 支援経験者のうち「就労援助専門機関ではなく、兼務している」と回答した人の所属

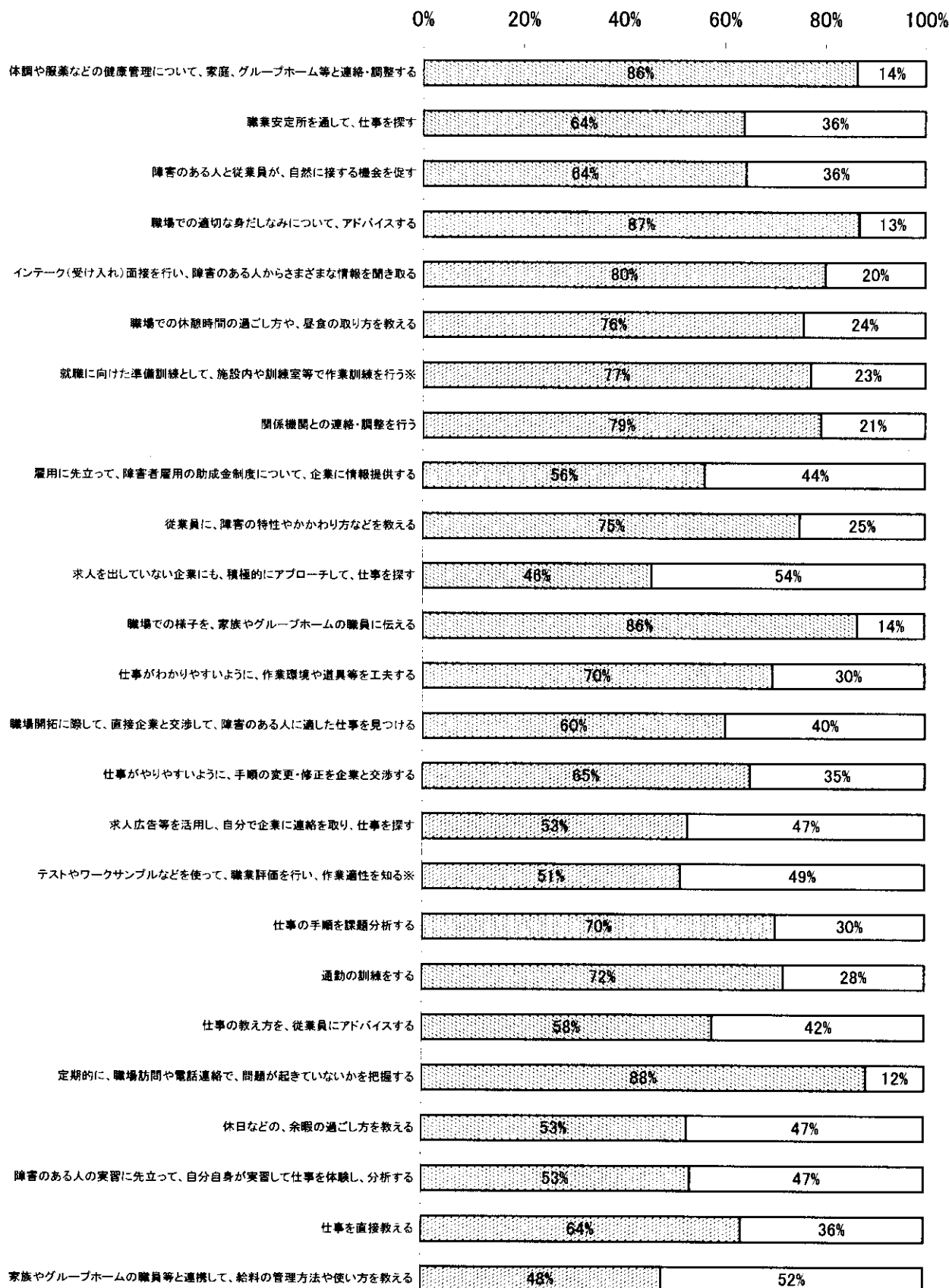
④ 就労援助プロセスの実務実行程度

多岐に渡るジョブコーチの就労援助プロセスがどれだけ個々の実務に反映されているのかを明らかにするために、ジョブコーチの職務内容に関する25項目について(項目については図4参照)、各項目が実務に含まれているか、またどの程度行っているかの質問を行った。その結果、項目ごとにばらつきはあったものの、すべての項目で「実務に含まれている」と回答した者が全対象者の半数以上を占めた。これは、「ジョブコーチ的な就労援助の経験がある」と回答した135名についても同様であり、各項目が施設や作業所内での支援としてではなく、就労援助のプロセスとして行われていることもわかった。

そこで各職務が「実務に含まれている」者が、それらの就労援助プロセスをどの程度行っているのかを明らかにするため、支援経験者135名について「実務には含まれていない」という回答を除いて、「日常

□実務に含まれており、日常的に行っている

□実務に含まれているが、あまり行わない



※は比較項目

図4 支援経験者における就労援助のプロセスの実務実行程度 (n=135)

的に行っている」「あまり行わない」のいずれを回答したかについてその割合を示し、実行程度を比較した。結果を図4に示す。実行程度の高かったものでは、「定期的な、職場訪問や電話連絡で、問題が起きていないかを把握する」(88%)、「職場での適切な身だしなみについて、アドバイスする」(87%)、「体調や服薬などの健康管理について、家庭、グループホーム等と連絡・調整する」(86%)など、アドバイスや連絡調整といった、仕事に関する直接支援ではない項目があげられた。一方、「求人を出していない企業にも、積極的にアプローチして、仕事を探す」(46%)や、「求人広告を活用し、自分で企業に連絡を取り、仕事を探す」(53%)、といった職場開拓に関する項目、また「家族やグループホームの職員等と連携して、給料の管理方法や使い方を教える」(48%)、「休日などの、余暇の過ごし方を教える」(53%)、といった周辺職務に関する項目、また、「障害のある人の実習に先立って自分自身が実習して仕事を体験し、分析する」(53%)、「仕事の教え方を従業員にアドバイスする」(58%)など職場での直接支援に位置づけられる項目については、実行程度がそれほど高くなかった。これらには、職場開拓など実際に行う頻度が少ないために実行程度が低くなっていると思われるものから、周辺職務に関するものや職場での直接支援など、時間や人手がかかるために実行程度が低くなっていると思われるものが含まれたと言える。

⑤ ジョブコーチ的支援の障壁

「ジョブコーチのように職場の中で一定期間付き添って支援することが、就労援助の方法として効果的と思われる利用者が職場の中にいるかどうか」について回答を求めたところ、180名中110名(全体の61%)から「ジョブコーチ的支援が効果的と思われる利用者は多い」という回答を得、「少しいる」(57名)と合わせると全体の92.7%の人が、支援対象者が「いる」と回答している(図5-1)。

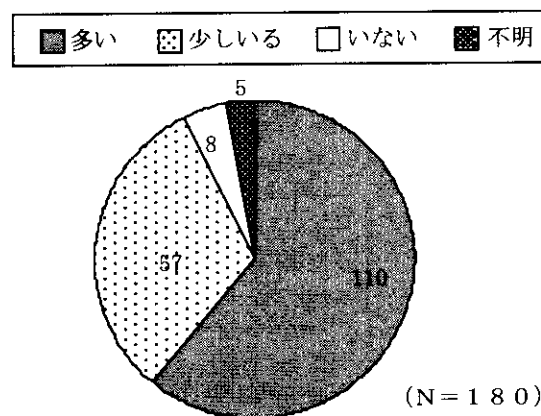


図5-1 ジョブコーチ的支援が効果的と思われる利用者

これを実施状況(図1)と比較すると、実際に行うに当たっては何らかの障壁があり、具体的支援に結びつかないケースも多いことが推測される。そこで、「ジョブコーチのように、障害のある人に一定期間付き添って支援を進めて行こうとした時、職場において障壁があるとしたらどのようなことですか」という質問を行い、6つの選択肢の中から複数回答で選択してもらった(図5-2)。まず「支援の人員不足、財源不足」をあげたものが圧倒的に多く(150名)、次いで「自分にジョブコーチとしての援助技術が不

足している」(103名)、「組織・システム等に制約がある」(70名)といった回答を得た。一方、選択肢中の「ジョブコーチ的支援を進めていこうとは思わない」と回答した者はひとりもいなかった。したがって、ジョブコーチ的な支援は効果的であり、進めていきたいと考える人は多いが、実際に押しすすめるには財源やシステム、技術などに不足があり、まだまだ実行に踏み切れないところが多いのではないかということが推察された。

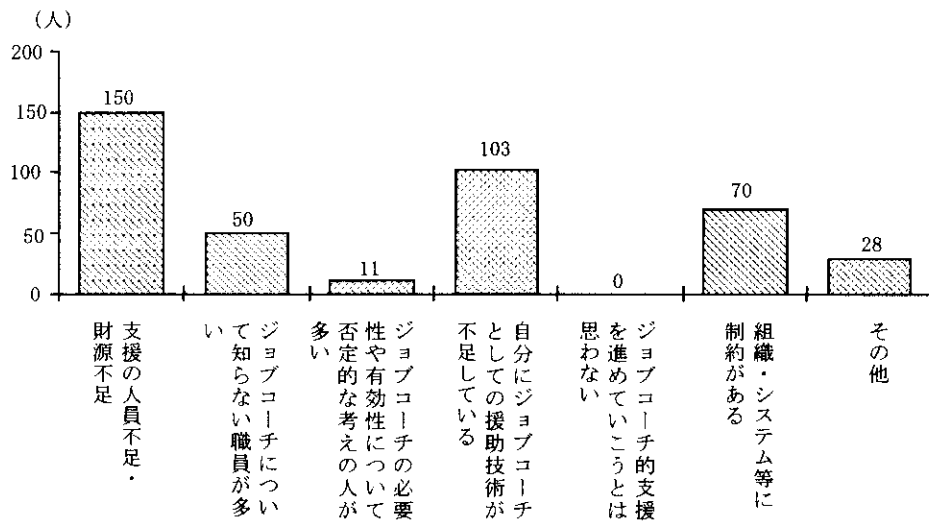


図5-2 ジョブコーチ的支援の障壁（複数回答）

<まとめ>

- ・ 多くの方が就労援助の中にジョブコーチ的支援を取り入れている。
- ・ 中でも授産施設、更生施設、小規模作業所など福祉施設における実施が特徴的である。そのため就労援助は、専門部署の設置やスタッフの配置などの体制が敷かれているところもあるが、従来の職務と兼務で行われているのが現状である。
- ・ 就労援助プロセスにおいて、連絡・調整など職場での直接支援ではないものは日常的に行われているが、比べて職場開拓や周辺職務に関するもの、職場での直接支援の実行程度は高くない。
- ・ 人員不足・財源不足、援助技術不足などがジョブコーチ的支援を押し進める障壁となっている。

(2) ジョブコーチ養成セミナーで役に立った点

「ジョブコーチ養成セミナーで役に立った点はどのようなことですか」という質問に対し、自由記述で回答を求めた。記述内容は要素ごとに1回答とし、分類した。分類方法は、柴田ら(2001)、及び小川(2001)に沿って、キーワードごとに分類した(表2)。記述された内容はそのまま表記する。

役に立った点として、『発想の転換』が挙げられた(回答数213中31)。「発想の転換」は、「(重度)障害者の就労の可能性」、「支援者側の意識」、「福祉的発想からの転換」等から成っている。各回答より、ジョブコーチによる就労援助の考え方(①「できないことに着目」から「できることに着目」へ、②「訓練してから就職」から「就職してから訓練」へ)に接し、支援している利用者の「就労の可能」を信じ、「支援者側の意識」の変化があったと伺うことができた。これらを挙げた者の多くは、授産施設や更生施設、小規模作業所職員等の福祉関係者であった(回答数31中21)。記述内容としては、「日々の活動の中に就労へつながるポイントが多くあると思った」(支援経験有、授産施設職員)、「利用者には無理だろうと思っていた気持ちが、まずやってみようという気持ちに変わった」(支援経験無、更生施設職員)等があり、施設関係者の多くが利用者の就労を前向きに検討し始めていることが伺えた。

次に特徴的なものに、『理念と知識』が挙げられる(回答数213中47)。「ジョブコーチとは」、「ジョブコーチは何をすべきか」等の漠然としていたものが、就労援助の概念、ジョブコーチのあり方・役割が明らかになり、ジョブコーチ自体が明確になったという記述が見られた。

『課題分析』の回答数が多いのも特徴的であった(回答数213中21)。この「課題分析」は、就労援助の有無に関わらず、回答が多かった。「課題分析」は利用者に分かりやすく教えていくための基本となるものであり、職場や福祉施設を問わず、あらゆる場面・場所で活用できるものと考えられる。そのため、日々の支援場面に導入しやすい普遍的な技術として、就労援助専門機関職員や福祉関係者にも取り入れやすいものといえよう。セミナーで「課題分析」を学んだことにより、「作業の説明がしやすくなった」(支援経験有、その他)、「生活場面でも活用できる」(支援経験無、更生施設職員)等、日々の支援場面に導入し、成果を上げているとの記述が多く見られた。

<まとめ>

ジョブコーチ養成セミナーで役に立った点として、ジョブコーチによる就労援助の『発想の転換』や『理念や知識』、援助技術では『課題分析』が挙げられた。セミナーの内容が、就労援助の有無や支援場所を問わず、支援場面に役立つ視点や技術であったことが伺えた。更に、施設関係者が就労に目を向け始めていることが見受けられた。

表2 セミナーにおいて役立った点（自由記述まとめ）

数字は回答数、()内はうち支援経験者

【発想の転換】

発想の転換 8 (5)

「できない」ではなく、「できるように工夫する」との発想に感銘を受けた
 「できるように訓練してから出していくというのではない」という考え方は、様々な支援の場で役立った

支援者側の意識 5 (2)

支援者側が諦めないこと
 職員の心構え。無理だろうと思っていた気持ちが、まずやってみようという気持ちに変わった

重度障害者の就労の可能性 9 (6)

重度の障害がある方でも就労することができることを再確認した
 施設での自主製品製作や製造の仕事を行うだけしか考えられない利用者においても、可能性を信じてやれる気がした

就労の可能性 4 (2)

障害者の就労について、漠然と考えているだけでなく、はっきりと見えてきたものがある。チャンスをつかめば実施に結びつけられる
 就労に対する意識「できる」という気持ちが大きくなった

福祉的発想からの転換 5 (3)

ジョブコーチは営業マンという捉え方は、行政や福祉の職員にはなかなか浮かんでこない言葉だと思った
 福祉職場の感覚ではいけないということ

【理念と知識】

就労援助の理念 3 (3)

理念の部分は特に大切だと思う

援助プロセス 5 (4)

一連の流れ、見通しが持てること

概要 17 (9)

様々な実際の援助方法について学べたこと
 就労支援の今後の方向性、システムと実際の概要がわかった

ジョブコーチのあり方 8 (2)

ジョブコーチの成り立ちや内容を知ることができ、福祉施設でのジョブコーチの役割を進めていくうえで大いに参考になった
 ジョブコーチとはどうあるべきかが少しだけわかった

ジョブコーチの役割 9 (6)

曖昧な役割がはっきりした
 役割が明確になり、先を見ながら就労支援をできるようになった
 事業所内で具体的に何をしていくかがわかった

ジョブコーチの必要性 3 (1)

ジョブコーチの必要性を知ることができた

ジョブコーチの動向 2 (1)

最近の全体的なジョブコーチの動向を知ることができた

【アセスメント】

アセスメント 5 (1)

基本的な情報を把握しておくことが必要であること
 本人ができること、できないことをスタッフがよく理解して、それを元に進めていくことの大切さ

職員実習 3 (2)

自分自身が実習して仕事を体験し、分析ができるようになったこと。その際に気をつけること等を学び、実習の時に作業だけでなく、周囲の状況などにも気を配って観察するようになった

【職場開拓】

事業所との接触・交渉 8 (4)

企業とのコンタクトの取り方や入り方が具体的に知ることができた
売り込み方

他機関との連携 1 (0)

いろいろな機関と連絡を取りながら実施していくなど、一人で抱え込まなくてもいいんだということが分かった

制度 1 (1)

助成金制度

【職場での支援】

支援のプランニング 3 (2)

今まできちんとした個人の支援計画を立てず、その場その場の対応になっていた。整備していききたい

職務分析 5 (5)

職務を分析することで、課題が分かり、今まで困難だと思っていた作業も、可能になることがわかった

課題分析 24 (16)

作業の説明がとてもタイトでスムーズになった
利用者の生活援助の中で生かすことができる

システムチェック・インストラクション 7 (3)

いかに「わかりやすく」伝えていけるかが重要であることに気づいた
具体的な指示の方法

ジグ 4 (2)

現場でジグを作成した

環境整備 5 (3)

その障害者に合った作業環境の整備の必要性

ナチュラルサポート 6 (5)

ナチュラルサポートを知らなかったら、ジョブコーチが抱え込んでいたと思う
ナチュラルサポートを視野に入れて体制を作ること

【事例報告】

事例報告 6 (6)

実践での様々なアイデアが参考になった

仲間作り 7 (6)

他施設での取り組みを知ることが出来、刺激を受けた
参加者の出会いと交流の場が持てたことは有意義だった

悩みの共有 3 (3)

同じような取り組みをされていて、同じような失敗経験や悩みを抱えていることがわかったこと

理論的な整理 5 (4)

日頃なんとなくやっていたことが、理論的に系統立てられた

再確認 14 (13)

自分自身の仕事への取り組みに対する振り返りの場となった
現行の業務内容が適切であったかの確認
日常、本当にこれで良いのかと不安に思っていたことについて確認できたこと

役立っている 6 (6)

多くのことを吸収し、今現在実践させてもらっている
即仕事に取り入れることのできる技術指導で大いに助かった

【その他】

その他 20 (5)

ベースにハートがある点が気に入った
全体のコーディネイトと実際の現場での役割の二役を分けて考えていくための示唆を得ることができた
今回の研修で自分の考えの甘さ、認識のなさを痛感し、はじめから勉強をやり直して、一日でも早く施設全体で取り組んでいけるように話し合ってきた
ジョブコーチの資質に関する点や不況下でも成果を上げてきた点
就労を目標に学校時代に育てておくべきことの大枠が少しイメージできたこと

(3) ジョブコーチによる就労支援のメリット・デメリット

① ジョブコーチによる就労支援のメリット

「ジョブコーチによる就労支援の『メリット』はどのようなことと思いますか」という質問に対して自由記述で回答を求めたところ、168名から308の回答を得た。それらを大学生3名によるKJ法(川喜多, 1970)により同じ要素ごとに分類を行ったところ、308の回答が48のカテゴリーに分類され、それらがさらに9の大きなカテゴリーにまとめあげられた。その結果を表3に示す。

「就労の可能性」、「本人の可能性」など可能性の広がりを示すものでは、これまで就労が難しかった(重度の)障害者への就労の門戸が開かれることに特徴が示された。「安心および負担軽減」では、就労する本人だけでなく、雇用者側の負担も軽減されることに特徴が示されたと言えよう。「変化」、「理解の促進」、「企業への伝達」など、本人並びに周囲にプラス方向の影響を与えることができ、理解や実際的な対応を伝え広めることのできるジョブコーチの役割もクローズアップされた。これに関連して「調整」役としてのジョブコーチの役割も取り上げられ、円滑な関係作りを可能にする点にも注目が与えられた。一方で、「ジョブコーチの仕事」、「支援」などジョブコーチの職務や支援方法自体にメリットを見いだす意見も見られた。

いずれも「これまでの就労支援にはなかった」あるいは「これまで以上」であることが特徴的であり、ジョブコーチ的な就労支援の「新しさ」と「可能性」、実際に「役に立つ」ことに注目した意見が抽出されたと言える。

② ジョブコーチによる就労支援のデメリット

「ジョブコーチによる就労支援の『デメリット』はどのようなことと思いますか」という質問に対して自由記述で回答を求めたところ、143名から232の回答を得た。それらを大学生3名によるKJ法(川喜多, 1970)により同じ要素ごとに分類を行ったところ、232の回答が47のカテゴリーに分類され、それらがさらに12の大きなカテゴリーにまとめあげられた。その結果を表4に示す。

「過度な依存」、「ジョブコーチの存在による影響」など、ジョブコーチの存在が本人ならびに雇用者側、あるいは家族などの周囲にもたらす影響に特徴が示された。「職場の障害者に対する見方」「理解・認識」など、支援の裏に隠されている問題や、支援を進めるにあたっての理解的な障壁があげられたのも特徴的である。また、「支援の問題・難しさ」「ジョブコーチの質と専門性」など、ジョブコーチ自身の技術不足による障壁、「施設内での支援体制」、「社会情勢」、「制度的問題」など、体制が不十分なことによる障壁が示された。

いずれも、「上手に支援を行うことができない」ことや「支援の失敗」によって起こり得ることがらであること、また、技術面、制度面、社会情勢面、などによる「支援の難しさ」であることが特徴的であり、支援のデメリットそのものよりは、支援を進めて行くにあたっての「障壁」や「ニーズ」があげられたと思われる。今後ジョブコーチ的な就労支援が普及するにあたっては、支援技術の向上ならびに社会制度的改善が求められていることが示されたと言えよう。

<まとめ>

- ・ジョブコーチによる就労支援のメリットとして、本人と企業の負担軽減、障害者就労の可能性の広がり、理解や取り組みの促進、ジョブコーチの仕事や支援の有用性、円滑な関係作りが可能な点などがあげられた。
- ・ジョブコーチによる就労支援のデメリットとしてあげられたものは、過度な依存などの支援上陥りやすい問題、ジョブコーチ自身の質や支援技術の問題のほか、周囲の理解や制度が不十分なこと等、支援を進めるための障壁やニーズなどであった。
- ・ジョブコーチ的な就労支援の普及にあたっては、支援技術の向上や制度的改善が求められていることが示唆された。

表3 ジョブコーチによる就労支援のメリット（KJ法による分類）

（ ）内は回答数

〔就労の可能性〕

機会の拡大（15）

障害のある人にとって、就労の機会が増える
 援助があれば就労できる方にとっては、就労の機会を得ることができる
 重度障害者の就労の機会が広がる

可能性の広がり（15）

受け入れ側の体制が整っていない場合でも、就労を可能にする
 就労ということを考えたことがなかった方への就労支援が可能になった
 重度障害者でも就労できる

工夫による幅の広がり（5）

障害の重い対象者でも、個々に合った援助をすることで就労の幅が広がる
 習得が困難と思われる仕事内容でも、提示方法の工夫などで仕事の幅が広がる

就労の継続（3）

就労の維持継続
 働き続ける期間が長くなってきた

円滑化（5）

障害者のスムーズな職場参加
 雇用が円滑に進みやすくなる

地域へのつながり（3）

障害者が地域の中で生活することがよりできやすくなる
 作業所等から就労へつながる人材ができる

複数就労（2）

複数の対象者を同時期に一つの事業所で雇用してもらう
 個別就労だけでなく、エンクレーブという形もある

〔安心および負担軽減〕

本人の安心・安定（13）

本人が安心して仕事に向かえる
 利用者が安心して仕事を進められる
 本人が安心して仕事を覚えていける

本人の負担・不安軽減（13）

本人の負担軽減
 利用者の不安を軽減できる
 障害者にとっては不安や緊張が緩和され、本人が本来持っている力を発揮できる

企業の安心（5）

企業も安心して受け入れやすい
 企業に対しても安心感を与えられること

企業の不安・負担軽減（10）

事業所側の負担が軽減
 企業側が障害者と接することの不安が減る
 企業側の受け入れ不安の緩和

本人、企業双方の安心（5）

企業・利用者双方の安心
 利用者にも、職場の方にも安心感が生まれる

本人、企業双方の不安・負担軽減（8）

本人、事業所にとっても負担が軽減される
 障害者本人と職場の方の不安軽減
 利用者や職場の人のストレスを和らげる

本人、家族、企業の安心（4）

就労者もその家族も精神的に頼れる者がいることで安定する
 企業、利用者、保護者それぞれにとって安心

本人、家族、企業の不安・負担軽減（4）

職場、本人、家族の負担軽減
 職場、本人、家族ともに地域参加や就労への心情的な負担やあきらめから解放される

【調整】

かけ橋・橋渡し (11)

一般就労へのかけ橋となる
障害者が企業で働くという橋渡しの援助ができる
障害のある人と企業側の橋渡しができる

環境調整 (9)

職場環境を利用者に合うように整えることができる
本人の努力だけに求めるのではなく、職場環境を整えられる

相談・助言 (3)

就労場面に入り込むことでより具体的に相談・助言が可能になる
企業・本人が悩んでいることなどの相談窓口の役割

調整 (5)

就労先の調整役として障害者の特性等を伝えられる
職場と利用者の調整を長期にわたり必要なときに行えること

連携・関係作り (11)

職場との連携がとれやすい
関係機関との連携が深まる
対象者・企業側の関係作りに初期段階から関わること

問題の予防・対処・解決 (13)

職場で問題が大きくならないうちに対処できる
職場における不適切な行動を事前に把握し、予防的な関わりができる
問題を早く発見し、解決へ向かうことができる

円滑化 (4)

離職や増員への対応等がスムーズになる
事業所、本人双方へ、スムーズなサービスの提供が可能になりやすい

職場適応の促進 (4)

職場での適応を促す
仕事を覚えやすく、早く職場になれることができる

【変化】

本人の変化 (7)

利用者が高い給料をもらうことによって、自信ができ、満足ができる
就労に消極的な人が、積極的になる

周囲の変化 (7)

障害のある人と接することで、周りの人も何らかの影響を受ける
障害のある人に対する考え方や理解がかわる

本人および周囲の変化 (1)

障害者本人の実社会での経験によって、本人も地域も成長できる

【ジョブコーチの仕事】

モデル (5)

自分がモデルになって他の従業員のナチュラルサポートを引き出す
他の従業員が、ジョブコーチを通して仕事の教え方、治工具の工夫を学ぶことができる

職場開拓 (3)

職場開拓の段階から事業所との関わりが始められる
職場開拓ができるので、仕事と利用者との適切なマッチングができる

フォローアップ (2)

アフターフォローの充実
事業主、従業員、利用者のフォローアップをしていける

実習 (4)

実習等に取り組む障害者の幅が広がる
不安を抱かず実習に取り組める

評価 (4)

職場の中で指導や評価が行える
スタッフも仕事を評価できること

権利擁護 (4)

障害が起因となる不利益を障害ある人が受けることを極力軽減できる
人権擁護

【支援】

継続支援 (8)

事前調査からアフターフォローまで一貫した支援を実現していること
継続的な支援が行えること

具体的・個別支援 (10)

障害特性に応じた支援ができること
企業の方に対して、そのケースの具体的な支援方法を示す機会となる
利用者個人にあった支援ができること

定着支援 (4)

職場定着に支援方法を見だしやすい
障害を持った人にとっては、職場の定着につながりやすい

即時的・実践的支援 (10)

困ったときにすぐに援助ができること
リアルタイムに必要な支援が行える
実際の職場の状況をつかみ、すぐに対応できること

直接支援 (3)

自分自身が職務の内容を把握でき、直接支援できる
対人スキル、雇用管理技法について、直接支援できる

細やかな支援 (4)

細やかな支援ができる
細やかな支援計画を立てることができる

トータルな支援 (8)

就労の全プロセスで、障害のために本人自身では十分でないことに対して、支援できること
就労先、実習先へ付き添う、関係機関と連携をはかるなど、幅広い支援が可能なこと

【理解の促進】

職場の障害者に対する理解 (15)

事業主に対して、利用者を正しく理解してもらうことの援助ができる
職場の従業員に、障害を持つ人たちを理解してもらう
本人のコミュニケーション能力や特性について理解してもらうことができる

障害者の仕事に対する理解 (4)

わかりやすくジョブコーチが説明することで、仕事を理解することがはやい
仕事に対して、自分と同じ目線に立って指導してもらえるので、理解が進みやすい

相互理解 (4)

職場と障害のある人との相互理解を円滑に行うこと
ノーマライゼーションの促進

【企業への伝達】

特性やノウハウの伝達 (5)

事業主に対象者の特性を正確に伝えることができる
障害者に対する指導のノウハウが伝わりやすい

取り組み促進 (3)

企業の取り組みやすさを助長
食わず嫌いを解消できる

【本人の可能性】

特性を生かす (4)

特性を生かした就労が可能になる
利用者の特性を有効に活用することで労働力とできるところ

作業適性・適切な指導 (9)

利用者が一番適した作業方法を発見できる
利用者にあったコミュニケーションを促進することができる

エンパワメント (5)

知的障害を持つ人にとって、持てる能力を引き出してくれる
本人の能力を最大限に生かす形で仕事に結びつけられる

生活の広がり (5)

障害を持った方でも、支援があれば社会人として当たり前の生活が営める
障害者本人の可能性、生活の幅を広げる手助け、自立した生活

表4 ジョブコーチによる就労支援のデメリット (KJ法による分類)

() 内は回答数

〔過度な依存〕

本人からJCへ (7)

障害者がジョブコーチに頼りすぎてしまうこと
プログラム作成の失敗ではあるが、利用者がジョブコーチに依存してしまいがちなこと

企業からJCへ (11)

事業所から過度に依存される可能性がある
些細なことで事業所の方に頼られてしまうことがある
企業側がジョブコーチについてしっかり把握していない場合、何でも屋のように依存される可能性が高い

本人・企業からJCへ (16)

利用者や職場の人がジョブコーチに頼ってしまうこと
長期間つきすぎること、両者のジョブコーチに対する依存が強くなる
職場と利用者の両方から援助に対しての過度な依存が起こるかもしれない

家族からJCへ (1)

利用者の保護者によっては、下手をすると頼りすぎてしまうことがある

甘え (6)

利用者に過剰な「甘え」が出てしまう
関わり方をきちんとしていないと、対象者がジョブコーチに甘える状況もできてしまう

過度な期待 (2)

家族が過度に期待を持つ
ジョブコーチの効果への期待が大きすぎる場合がある

〔ジョブコーチの存在による影響〕

利用者との関係 (2)

障害者とのラポート、関係の濃さ薄さが微妙な影響を現場に与えてしまう
私生活に深く関わる者がジョブコーチになった場合、本人にとって職場と私生活の区切りがなくなり精神的に良くない

JC支援への抵抗 (8)

事業所側にすれば、助かる反面時によればうっとうしい存在になることもある
ジョブコーチという他人が入り込むその抵抗を、いかに和らげるか

受け入れ側の体質による抵抗 (6)

企業が、人がついて来るという意味を理解できない場合、嫌がられる
部外者が直接職場に入ることを嫌がる文化の企業がある

本人の影が薄れる (8)

ジョブコーチが先回りして問題の発生を防ぎがちな場合、本人の本来の力が見えにくい
職場の方が本人よりジョブコーチに多く話しかけてしまい、本人の影が薄れる

責任の自覚 (2)

事業主、障害者の双方に、雇用契約の当事者であるという責任の自覚を妨げることがある
企業の責任として障害のある人の指導・育成をするという自覚を妨げる

本人と企業の関わり (6)

お互いが直接的に関わって理解していこうという取り組みが不足傾向になる場合がある
両者の関係が深まっていかない

企業への悪影響 (2)

付き添うことによって、知らず知らずのうちに企業と本人との間で出しゃばってしまう点がある
担当によって考え方が違うために、時に企業の側をとまどわせることがある

〔支援の問題・難しさ〕

ナチュラルサポート (5)

ナチュラルサポートへの移行の難しさ
ナチュラルサポートの障壁になる点がある

フェイディング (4)

フェイディングが難しい
徐々に支援を減らしていくのが難しい

引き際 (9)

ジョブコーチの引き際が難しい
ジョブコーチが職場から引くことが難しい

【制度的問題】

制度・システム (4)

現時点では制度的に弱い
制度が整わないと、一施設でやっていくのには難しい

財源 (7)

制度的に現在は予算がつけにくい
財源的な保障がない

人的・経済的負担とその確保 (6)

現在の法律上では、母体となる施設に人的・経済的負担がかかる
人的・経済的基盤をどのように確保するかが課題

【施設内での支援体制】

施設内での人手不足 (7)

支援体制が掛け持ちのため、人手不足になりやすい
ジョブコーチとして働くスタッフが少ない

施設内での支援体制 (7)

支援体制を確保することが困難だとできない
一対一、もしくは限りなく個対個に近い支援体制を必要とする

数の制約 (6)

いちどに多くの人の支援が難しい
スタッフの数が限られているため、対象者の数に制限が出てしまう

施設への影響 (4)

作業所内での仕事とジョブコーチの仕事とで、現場がまわらなくなってしまう
支援体制ができていないところでは、作業所や活動ホームの内部が崩れてしまう

実績のなさ (1)

こちらからの売り込み（実績）があまりない

【職場の障害者に対する見方】

障害者としてのレッテル (3)

支援者がいなければ働けない人、というレッテルを貼られてしまう
障害者としてのレッテルが貼られる

特別視 (3)

職場の同僚に特別視される一因になる
必要以上に障害者に対する壁を作る可能性がある

誤解 (4)

ジョブコーチが付くこと自体、たいへんな方なのはと、誤解されがち
障害のある人はやはり専門家がついてこないと働けない、とか、障害のある人が働くときには必ず専門家がついてくる、といった誤った印象を与えることがある

マイナスイメージ (2)

障害者を含めて白い目で見られてしまうことがある
障害者に対するイメージを悪くしてしまう可能性がある

【理解・認識】

J Cに対する一般的理解 (6)

ジョブコーチについての理解が不十分
ジョブコーチの捉え方が現在ではまちまちである

J Cに対する事業所の理解 (5)

理解が得られないと、なかなか現場に入りにくい
会社からの理解を得るのに時間がかかり、効率が悪い

J C付き就労に対する理解不足 (2)

一般就労とは認められにくい
一般の人から見れば、援助付き雇用は雇用であって雇用でない

施設内部の理解 (3)

ジョブコーチが所属する施設（団体）の理解がどう得られるか
ジョブコーチの重要性を職員全体が統一した考えになかなかならない

【ジョブコーチの質と専門性】

JCの質が支援に及ぼす影響 (14)

ジョブコーチの資質によって、成果が左右されやすい

ジョブコーチの力量によって生じる格差

ジョブコーチ個人の資質により、支援の質が左右されるおそれがある

見極めの誤り (3)

見極め、判断ミス

第三者という立場での見極めが時にできなく、判断を誤ることがある

支援のまずさ (4)

ジョブコーチの支援がうまくいかなかった場合の影響

支援者が前に出すぎでしまう

専門性 (5)

ジョブコーチが専門職として認知されていない

立場や役割が不明確になることにより、ジョブコーチの専門性がいかされなくなる

留意点 (7)

ジョブコーチの自己満足にならないように

本人に対する指導や支援が行き過ぎたものにならないように、注意することが必要

負担 (2)

抱え込みによる疲労が懸念される

ジョブコーチの負担が多くなること

【社会情勢】

地域差 (2)

地域差があり、施設の所在地がジョブコーチが活躍できる条件になる

地方の企業の少ない地域ではどうしたらよいか

不況 (2)

不況下では企業になかなか受け入れてもらえない

社会不況の中で進めるのはたいへん困難であり、厳しいものがある

【必要なこと】

資源・ネットワーク (4)

さまざまな社会資源とネットワークがなくては、ジョブコーチの効果が上がらない

さまざまな助成事業等とタイアップさせた中で進めていくことが重要

養成・研修 (2)

専門職としていかに養成していくかが課題

制度や支援方法を学ぶ現任研修が必要

アプローチ (2)

障害者が長期的にも不安を抱えなくてすむようなアプローチ方法

方法論やサービスはさまざまになければうまくいかない

【その他の問題】

職場での障壁 (7)

ジョブコーチも労働力として見なされたりする

会社の中で本人に合う仕事を探し出す（作り出す）まで話が進む前に断られる

利用者への負の影響 (4)

障害者の方にレベル以上のことをさせて無理をさせてしまう可能性がある

対象者によってはジョブコーチによる支援が不安なこともある

継続への不安 (3)

援助者が無理をした分、継続性に不安を残す

うまく職場にジョブコーチなしで置いておくことに不安を感じる

【なし】

なし (6)

デメリットはない

実際にやったことがないので、思い当たらない

4. 就労援助に関する研修ニーズ

「ジョブコーチ養成研修には、どのような内容が必要だと思いますか」という質問に対し、自由記述で回答を求めた。記述内容は要素ごとに1回答とし、分類を行った。分類方法は、柴田ら（2001）、及び小川（2001）に沿って、キーワードごとに分類した（表5）。記述された内容はそのまま表記する。

研修ニーズについては、ジョブコーチ的な支援経験者からの記入が多く見られた（回答数163中112）。必要な研修としては、現行のセミナーのカリキュラム（『ジョブコーチによる就労援助の理念』、『ジョブコーチの役割』、『方法・援助技術』等）が網羅されている。その中でも特徴的なものを挙げていきたい。

研修ニーズが高いものの中に、職場開拓の『事業所との交渉』が挙げられている。『事業所との交渉』を回答した者のほとんどは支援経験者であった（14名中11名）。「事業所とのアポイントメントの取り方」（支援経験有、その他）や「事業所への説明の仕方」（支援経験有、作業所職員）のように、職場開拓で苦勞している状況が垣間見える。その反面、求人だけに頼ることなく、積極的に利用者にあった職場を開拓している状況も伺える。

また、『ビジネスマナー』や『習熟度別セミナー』、『ケーススタディー』なども支援経験者が多く回答している。前者は、職場開拓や職場での支援などにおいて、福祉の価値観だけでは困難であったり、社会的な評価を直接受けながら支援するという現実を目の当たりにした支援経験者ゆえのニーズと思われる。また、後者は、現在の支援に役立てるために力量を高めたい、との考えからだとと思われる。『見学・実務研修』、『事例報告』も先行事例から学びたいとの思いからであろう。

一方、「入所更正施設におけるジョブコーチの役割・進め方」や「始める第一歩を踏み出すための研修」（いずれも回答者は更生施設職員）などが『その他』に含まれた。これは、重度障害者に対しても、就労援助のサービスを行おうとする動きの表れと思われる。しかしながら、前項のジョブコーチ的支援の障壁に関する質問でもあったように、人員・財政不足や組織・システム等に制約があるため、就労援助が困難な機関も多くある。今後、ジョブコーチ養成とともに、所属機関の体制やシステム運営に対するアドバイス等も必要と思われる。

<まとめ>

必要な研修としては、現行のセミナーのカリキュラムが網羅されているが、支援経験者の回答の特徴として、ジョブコーチとしての資質や力量のさらなる向上および特定の援助技術が挙げられた。一方、就労援助の支援経験がない福祉施設職員は、支援を行う上で所属機関の体制やシステム運営も含めた研修を望んでいることが分かった。

表5 就労援助に関する研修ニーズ（自由記述まとめ）

数字は回答数、（ ）内はうち支援経験者

理念と知識	
理念 6 (5)	基本的な理念が不明確だと援助姿勢に影響する 援護就労の哲学。何の為のジョブコーチかというおさえをまず第一に行わなければ、単に頭でっかちになるだけ
ジョブコーチの役割 1 (1)	ジョブコーチの仕事の範囲
支援プロセス	
援助技術 12 (6)	基本的な姿勢だけでなく、具体的なノウハウも学びたい 援助技術をもっと身につけたい
インテークとアセスメント 6 (2)	本人のニーズ、事業所のニーズの分析
職場開拓	
他機関との連携 2 (2)	他機関の連携の方法（他の機関の活用術）
職場開拓 6 (4)	職場開拓のノウハウは大切
事業所との交渉 14 (11)	企業との交渉・プレゼンテーション技術 一般企業へのアプローチ
制度 4 (1)	障害者雇用の助成金など就労支援に関わる制度
職場での支援	
課題分析 5 (3)	課題分析。出来ると出来ないとは、作業を教えるときに理解度が違う（支援者にも必要）
ナチュラルサポート 2 (2)	最終的に目指すナチュラルサポートは特に大事
環境整備 1 (1)	環境を変える視点についての技法
ジグ 1 (1)	補助具の使い方
フォローアップ	
フォローアップ 1 (0)	フォローアップについての内容
その他 1 (1)	職場での人間関係のトラブルについて
企業側の視点・動向 9 (6)	企業側の考え方に沿った発想や仕事の仕方 労働サイドの情報
ビジネスマナー 7 (7)	事業所でのマナー 職場の仕事のサポートだけでなく、一般社会人としての常識も持ち合わせて教えること
習熟度別 6 (5)	初級編、中上級編として、内容を段々絞り、中味を厚くしたもの 上級コースとして、スーパーヴィジョンの力量を高める研修
ケーススタディー 5 (4)	困難事例を持ち寄ってもらい、小グループでの検討 いろいろな職種、対象者の特徴など、できるだけ数多くの事例を挙げて話し合いをしたらいいと思う

他の障害 10 (7)

障害特性に応じた支援の内容
精神障害者に対応する養成研修も必要

見学・実務研修 16 (8)

ジョブコーチによる就労支援を行っている機関での実習なども有効だと思う
職場を見学し、障害を持った方々の様子や事業主に話を聞いてみたい

事例報告 29 (21)

成功・失敗を含めて、実践の事例を紹介して欲しい
実際の現場からのフィードバック

その他 25 (18)

入所更正施設におけるジョブコーチの役割・進め方
始める第一歩を踏み出すのに苦労する。それらの人の丁寧な研修
行政、福祉などの多方面からの動きが知りたい
視点の持ち方。発想の柔軟性
もっと多くの人材を養成していただけるような展開をして欲しい
施設職員がジョブコーチを兼務するような場合は、生活支援・就労支援を並行しなければならず、負担が大きい。ジョブコーチを専任できるような体制作りをしなければ、有効な支援ができない

5. まとめ

「ジョブコーチ」は、これまでの方法では難しかった重度の障害のある人々が、社会の中で働くこと保障するために誕生したサービスである。センターでは、この概念や実践研究などを参考に、ジョブコーチ養成セミナーを開催してきた。セミナーでは、「ジョブコーチによる就労援助の理念」や「ジョブコーチの役割」、「方法・援助技術」等の内容を、就労援助機関職員や福祉施設関係者を対象に情報発信してきた。

さて本研究において、ジョブコーチ的な就労援助を行ったことがある人は、アンケート対象者の 65% にもおよんでいる。従来の就労支援機関職員だけでなく、福祉関係者の参入が特徴的であった。セミナーにおいて役立った点や就労援助のメリットには、「ジョブコーチによる就労援助の理念」や「ジョブコーチの役割」、「方法・援助技術」等現行のセミナーのカリキュラム内容が網羅されていた。対象者のうち支援経験者は、知識や技術を日々の支援に活かし、また支援経験がない者でも、利用者の就労の可能性を見出したり、援助技術を施設内で活用していることがわかった。

一方、就労援助のデメリットや研修ニーズからは、ジョブコーチ支援の難しさ、支援上の陥りやすい問題、障壁などが挙げられ、それらを克服するためにジョブコーチの質の向上、更に細やかな援助技術が必要であることも示唆された。また、支援を行うにあたっての制度・財源的な制約も挙げられ、特に福祉施設関係者においては、限られた人員や財源の中で、生活及び就労場面を支えなければならず、ジョブコーチによる支援に踏み切れないことが多いと伺われた。今後は、これら福祉施設関係者が、ジョブコーチの理念や援助技術を利用者に還元しやすい体制作りも必要と思われる。

参考文献

- ・川喜多二郎（1970）続・発想法 KJ 法の展開と応用，中公新書
- ・小川浩（2001）重度障害者の就労のためのジョブコーチ入門，エンパワメント研究所
- ・小川浩・志賀利一・梅永雄二・藤村出（2000）重度障害者の就労支援のためのジョブコーチ実践マニュアル，エンパワメント研究所
- ・小川浩・柴田珠里・鎌田章代・西尾保暢・角田みすず（2000）ジョブコーチの人材養成に関する研究（2），日本職業リハビリテーション学会第 28 回大会プログラム・発表論文集，pp97-99
- ・柴田珠里・小川浩・鎌田章代・西尾保暢・角田みすず（2001）ジョブコーチの役割・職務と研修ニーズ，職業リハビリテーション，pp1-8
- ・柴田珠里・小川浩・鎌田章代・西尾保暢・角田みすず（2000）ジョブコーチの人材養成に関する研究（1），日本職業リハビリテーション学会第 28 回大会プログラム・発表論文集，pp86-88

（第 3 章 第 3 節：鎌田章代、千田若菜）

第4節 わが国におけるジョブコーチ養成のモデルプログラム

モデルカリキュラムの作成は、1)本研究の第1章ならびに第2章の内容を踏まえ（米国の Supported Employment システムの研究・ジョブコーチの先行実践に関する研究）、2)先行して実施されている研修カリキュラムの評論（米国のジョブコーチの人材育成の状況・わが国におけるジョブコーチの人材育成）、3)地域就労支援の先駆的な取り組みを行っている事業所の中心メンバーのヒアリング会議を通して、各研修委員の議論により作成した。

1. ジョブコーチの失敗

地域就労支援の担当者（ジョブコーチ）が抱える問題は多様である。以下には、わが国において、ジョブコーチがつまづく典型的な事例を、その事業の進行状況に沿ってまとめる。

なお、このつまずきの事例は、福祉施設等の指導員、医療機関等のワーカーなどのいわゆる福祉関係の知識と経験をもつ職員がジョブコーチの業務を行う場合を想定している。

（1）職場が見つからない

ジョブコーチは、障害者を支援（指導）する現実の職場がなくては、仕事ができない。多くの地域就労支援機関は、このような職場を自分たちで開拓する必要がある。職場を開拓するには、地域の産業・雇用環境に関する知識が不可欠であり、また産業界ならびに職業安定行政等とのネットワークも時には必要である。さらに、直接アポイントメントをとりつけ協力事業所の拡大に努めるなども行わなくてはならない。

職場を開拓する際に必要となる知識ならびにスキルは、従来の福祉関係の教育カリキュラムには存在しない。経営学のいわゆる「マーケティング」あるいは「営業」の分野である。職場開拓は、ジョブコーチにとって不可欠な業務であり、それを成功させるスキルは重要である。

（2）職場で何もすることがない

ジョブコーチは、しばしば職場で何をしていたらいいか困惑し、ただ障害者を見守るだけで、時間をつぶしてしまうことがある。実際の職場で、何もせずに「立っているだけ」のジョブコーチの存在は、周囲に非常に奇異な印象を与えるだけでなく、この状態が続くとジョブコーチ自身も自分の仕事にプライドが持てず、モラルの低下を招く可能性がある。

もちろん、障害者が働く職場で、その職場の職務とまったく関係のない仕事（例：専門の書籍を読む）でジョブコーチが時間をつぶすことは論外であり、逆に、障害者の支援にまったく関係なくその職場の仕事を一生懸命こなすことがジョブコーチの仕事として適切であるわけでもない。ジョブコーチが職場でどのように振る舞うかは、それほど単純なものではない。

まず、ジョブコーチは、障害者に付き添い職場で支援するとは、どういった業務があり、具体的にどのようなことをするかを明確に知っていなくてはならない。その上、それぞれの職場で、ジョブコーチが行う支援（行動）がどのような印象を与えるかも判断する必要がある。