

## 都市部の就労継続支援 B 型事業所における精神障害者に対する支援の現状と課題；質的研究

研究分担者 砂見緩子（帝京大学・医療技術学部・准教授）

研究代表者 八重田淳（筑波大学・人間系・准教授）

### A. 研究目的

雇用および就労は、障害者の自立・社会参加のための重要な柱である。

わが国の障害者の雇用の推進をめぐるには、「障害者雇用促進法」の順次、改正を受けて雇用制度の強化が図られてきたところである。具体的には、1976 年（昭和 51 年）の民間企業における身体障害者の雇用義務化に端を発し、1987 年（昭和 62 年）から知的障害者が、2018 年（平成 30 年）から精神障害者が障害者雇用義務の対象として追加されることになった。また、雇用義務化に関連して、民間企業における法定雇用率も 1976 年（昭和 51 年）当初は 1.5%であったのに対して、2013 年（平成 25 年）には 1.8%から 2.0%に、2018 年（平成 30 年）には 2.0%から 2.2%へと引き上げられた。あわせて短時間労働者の雇用率算定方法や法定雇用率の適用範囲も見直され、障害者雇用の拡大が進められている（2017, 厚生労働省）。

この間に、地域の就労支援機関の整備・拡充をはじめとする障害者雇用の土台となる就労環境の変革も進められてきた。具体的には、2016 年（平成 28 年）から障害者に対する差別の禁止や合理的配慮の提供等が事業主に義務化されることになった。このことが、障害者本人の適性に応じて、その能力を十分に発揮でき、かつ安心して働き続けられる環境の整備の一端となっている。また、「障害者総合支援法」による就労系障害福祉サービスに対しては、企業等への一般就労に移行する障害者が増加するにつれて、働くことにまつわるさまざまな課題解決を支援する需要が高まってきた。そこで、これまでの就労移行支援事業や就労継続支援 A 型・B 型事業に加えて、2018 年（平成 30 年）からは就労定着支援事業が独立した福祉サービスとして提供されるなど、就労支援体制は着実な進展をみせている（2018a, 厚生労働省）。

このような障害者雇用に関わる制度や就労支援体制の強化および環境の整備といった背景をうけて、2019 年（令和元年）の民間企業（常用労働者 45.5 人以上規模の企業）における障害者雇用者数は 56.1 万人と過去最高を更新し、実雇用率も法定雇用率に迫る 2.11%となるなど、民間企業における障害者雇用は年々増加傾向にある（2019, 厚生労働省）。

このうち、精神障害者の雇用の現状についてみてみる

と、2019 年（令和元年）の雇用障害者の障害種別のうち、身体障害者は 354,134 人（前年度比 2.3%増、対 2009 年度比 32.0%増）、知的障害者は 128,383 人（前年度比 6.0%増、対 2009 年度比 125.9%増）であるのに対し、精神障害者は 78,092 人（前年度比 15.9%増、対 2009 年度比 912.7%増）であり、この 10 年間においても精神障害者の雇用者数が大幅に増加していることがわかる（2019, 厚生労働省）。また、ハローワークにおける職業紹介状況や就労系障害福祉サービスの障害種別ごとの利用者数を見ても、精神障害者の利用者数は年々増加傾向にある（2017, 厚生労働省）。

このように、精神障害者の民間企業への新規雇用者数や就労希望者数は大幅に増加している一方で、就職後 1 年の職場定着率は 49.3%と低水準にある（2017, 障害者職業総合センター）。その離職理由（個人的理由）としては、「職場の雰囲気・人間関係」、「賃金・労働条件に不満」、「仕事内容があわない」といった障害者に共通する理由のほか、精神障害者特有の理由として「疲れやすく体力意欲が続かない」、「症状が悪化（再発）した」、「作業・能率面で適応できなかった」といったものがあげられている（2013, 厚生労働省）。このことから、精神障害者の場合は、中長期的に安定的かつ安心して働くうえで、体力や症状の特性による制約を受けることから困難であるといった課題が指摘されている（2017, 厚生労働省）。

このような精神障害者の雇用や就労の実態をふまえた際に、就労継続支援 B 型事業は重要なサービスとなる。就労継続支援 B 型事業の利用対象の一つには就労経験がある者であって、年齢や体力の面で一般企業に雇用されることが困難となった者が掲げられている。障害特性ゆえに一般就労が困難である、あるいはかつて困難であった精神障害者にとって、就労継続支援 B 型事業所において、就労や生産活動の機会を得る意義は大きい。加えて、就労継続支援 B 型事業所は、就労に必要な知識や能力の向上の機会を得るなど、その適性に応じて能力を十分に開花・発揮させ、あるいは固有の能力を再活性化させて、地域で自立した生活を実現するための重要な拠点になるといえる。

現行の就労系障害福祉サービスは、2018 年度（平成 30 年度）の障害福祉サービス等報酬改定を受けて、一般就労

への定着実績や工賃実績等に応じた報酬体系となり、一般就労移行や工賃向上に取り組んでいるところである。就労継続支援 B 型事業所においても、これまでの取り組みを一層、促進することが期待され、利用者に対して真に必要なサービスを適切に提供することが求められている (2020, 厚生労働省)。

そこで、就労継続支援 B 型事業所における取り組み、あるいは利用者が必要とするサービスについての先行研究の知見の整理を試みた。2017 年度 (平成 29 年度) 就労継続支援 B 型事業所における工賃向上に繋がる支援プログラムに関する調査研究によると、工賃の上位 25% に相当する事業所における工賃向上の成功の鍵は、「事業者の熱い思いと経営センス」、「設備投資による生産性の向上」、「安定した受注体制の確保」、「新たな市場開拓、新規事業への挑戦」、「地域との連携、外部との連携」、「利用者のモチベーションや職員の意識の向上のための取り組み」、の 6 要因であることが示されている (2018, 全国就業支援ネットワーク)。

一方で、成功の対極として、障害があるがゆえの生産性の低さとどのように対峙し、どのように環境を整備し、生産性を上げる工夫をし、工賃向上につなげていくかが課題であることも示されている (2018, 全国就業支援ネットワーク)。

しかし、体力や症状の特性による制約により働き方の維持が困難とされる精神障害者に対しての障害特性にあわせた支援、および農業や水産業といった第一次産業を行うことが物理的に困難と考えられる都市部の就労継続支援 B 型事業所における精神障害者に対する支援の実態については十分に解明されていない。

そこで本研究は、都市部の就労継続支援 B 型事業所における精神障害者に対する支援の現状と課題を定式化することを目的とした。

## B. 研究方法

### 1. 研究デザイン

半構造化面接法による質的記述的研究とした。

### 2. 調査対象者

主たる利用者を精神障害者とする都市部に所在する就労継続支援 B 型事業所のうち、5 事業所に勤務するサービス管理責任者 5 名とした (男性 3 名、女性 2 名)。

### 3. データ収集方法

データ収集期間は 2019 年 11 月～2020 年 1 月で、半構造化面接を 1 回 60 分程度、実施した (55 分～86 分、平均 65 分)。

インタビュー内容は、1) 事業所の概要と、2) 精神障害をもつ利用者への支援について、大きく 2 つとした。

#### 1) 事業所の概要

#### (1) 事業所概要

経営主体、企業などとのタイアップの有無、設立年 (指定年) と経過年数、従業員数、役職機能別人員数、事業種目や作業内容、事業方針・理念

#### (2) 事業所収支

年間売上、年間経費、工賃総額、加算の有無や加算種別

#### (3) 日々の支援体制

対利用者あたりの現場の人員数、シフトの組み方

#### (4) 利用者の概要

定員、登録者数、障害種別内訳、平均利用率、利用年数、平均工賃月額

#### (5) インタビュイーの属性

役職、経験年数、資格の有無

### 2) 精神障害をもつ利用者への支援

(1) 精神障害を持っている利用者ならではの対応として取り組んでいること

(2) 精神障害を持っている利用者ならではの対応として困難なこと

(3) 精神障害を持っている利用者の工賃向上 (利用日数の増加) のために特に取り組んでいること

## 4. データ分析方法

調査対象者の同意を得た上で録音し、逐語録を作成した。逐語録から、研究目的に関連する重要な語句、文章を分析単位として抽出し (データ)、前後の文脈を確認しながら要約・説明し (コード化)、それらの要約・説明を分類・体系化し、カテゴリ名をつけた (カテゴリ化)。

なお、本研究は筑波大学人間系研究倫理委員会東京地区委員会の承認を受けて実施した (課題番号第東 2019-75 号)。

## C. 結果および考察

### 1. 調査対象事業所の概要

調査対象事業所の概要は表 1 に示すとおりである。

主たる利用者は、精神障害者の障害種別のうち、4 事業所では統合失調症、1 事業所では高次脳機能障害をもつ利用者であった。

平均年齢は 40 歳代が多いものの、年齢分布については当該調査では明らかにしていない。

農業や水産業といった第一次産業を行うことが物理的に困難と考えられる、都市部にある 5 事業所における作業内容は、近隣地域の中小企業との連携による軽作業の受託や、自社製品の制作・販売が多くを占めることがわかった。

5 事業所の平均年間利用率は 49.8% (37.7～74.6%)、平均通所日数は 2.95 日/週 (2.4～3.9 日/週)、11.4 日/月 (8.59～14.8 日/月)、平均工賃月額は 8,584 円 (3,792～13,112 円) であった。平均工賃月額に着目した場合、厚生労働省の調

査発表によると、2018年度（平成30年度）の就労継続支援B型事業所の平均工賃は、16,118円であることが示されている（2018b, 厚生労働省）。今回の調査対象である5事業所の平均工賃は、それに比べて低工賃であった。なぜなら、5事業所のいずれも、事業所への利用当初に通所が不安定である利用者や、体調不良で年間を通して通所の安定しない利用者を抱えていた（平均通所日数週が0~1

間利用率の高い事業所であったとしても、工賃の発生しないプログラムにのみ参加する利用者を抱えていた。以上のような理由から、低い平均工賃月額にならざるをえない傾向にあることがわかった。一方で、清掃や洗濯といった施設外就労の受託や、自社製品の制作・販売を主たる生産活動とする事業所においては、平均工賃月額が高い傾向になることがわかった。

日/週、あるいは平均通所日数/月が0~3日/月)。また、年

表1 調査対象事業所の概要

事業所	法人	職員数	定員 登録者数（精神障害） 主な精神障害種別	平均年齢	作業内容	年間 利用率*	平均通所 日数/週	平均通所 日数/月	平均工賃 月額
A	NPO	8名 目*有	30名 47名（47名） 統合失調症、気分障害	40歳代	軽作業の受託（ポストイング、工業製品の検品等）	74.6%	2.4日/週 低0.1日 高4.9日	10.5日/月 低0.5日 高19.9日	3,792円 低223円 高9,300円
B	NPO	4名	20名 11名（8名） 高次脳機能障害	50歳代	軽作業の受託（ポストイング、自動車部品の組立等）	37.7%	3.9日/週 低1日 高5日	14.8日/月 低1日 高21日	11,324円 低4,282円 高16,604円
C	一般社団	4名	20名 22名（20名） 統合失調症	40歳代	自社製品の制作・販売（アクセサリー） 軽作業の受託（切手、お茶梱包等）	40.0%	3日/週 低1日 高5日	11日/月 低1日 高20日	6,800円 低230円 高17,480円
D	社会福祉	10名	20名 36名（36名） 統合失調症	40歳代	自社製品の制作・販売（菓子） 軽作業の受託（リサイクル、清掃、洗濯等）	40.9%	3日/週 低0日 高6日	12日/月 低0日 高23日	13,112円 低0円 高49,773円
E	医療	9名 目*有	20名 31名（31名） 統合失調症、気分障害	40歳代	自社製品の制作・販売（珈琲、カレー、クラフト）	55.8%	2.45日/週 低1日 高5日	8.59日/月 低3日 高20日	7,890円 低592円 高26,944円

\*目＝目標工賃達成指導員の配置をさす

年間利用率＝（総実利用者数÷総開所日数）÷定員 で算出している

登録者数、主な精神障害種別、平均通所日数、平均工賃月額については、2018年度～2019年度上半期における平均的な月週における回答をさす

## 2. 精神障害者の障害特性に応じた支援

精神障害者の障害特性に応じた支援は14のコードに分類され、5つのカテゴリーに統合された(表2のとおり)。以下、本文中では、カテゴリーを【 】、コードを〔 〕で示す。なお、表中では、各コードを構成する代表的なデータとして逐語録から抜粋されたデータを逐語録の行番号とともに掲載している。

【個別性の把握】は、〔障害特性の把握〕、〔症状悪化の兆候の早期把握〕といった支援からなる。このカテゴリーは、利用者の通所の初期段階のインテーク面接において〔障害特性の把握〕を行うことや、日々の利用者との接触の中で、利用者ごとに異なる〔症状悪化の兆候の早期把握〕を支援者側が意識的に、かつ積極的に留意していることを示した。

【自己覚知の促進】は、〔動機づけ面接の提供〕、〔自己覚知を促す〕といった支援からなる。このカテゴリーは、葛藤を抱えている利用者に対して、利用者自身で現実的な選択を行えるように促すような〔動機づけ面接の提供〕や、利用者自身がそのときどきの体調や能力を認識できるように〔自己覚知を促す〕ことを示した。

【社会性の向上】は、〔ルールの理解を促す〕、〔協調性を育む〕といった支援からなる。このカテゴリーは、事業所内での集団生活や今後の就労生活を見据えて〔ルールの理解を促す〕ことや、他者との関係を築き継続していく上での素養となる〔協調性を育む〕ことを示した。

【自己効力感の向上】は、〔ジョブマッチング〕、〔社会参加・地域交流の機会の提供〕、〔スモールステップでのスキルの向上〕、〔主体性の尊重〕、〔余暇活動の提供〕といった支援からなる。このカテゴリーは、利用者のニーズ・能力に応じて作業内容を選択できる〔ジョブマッチング〕の仕組みや、受託製品や自社製品が実社会で役立つことを認識できるような〔社会参加・地域交流の機会の提供〕、利用者の達成できる体験を積み重ねて作業内容の難易度を徐々にあげていくといった〔スモールステップでのスキルの向上〕、利用者の意思や判断などの〔主体性の尊重〕、利用者のもつ強みや自由な表現力を引き出すような〔余暇活動の提供〕、これらを通して利用者の生産活動に対する意欲を高めたり、より高い目標の設定につなげていることを示した。

【環境の整備】は、〔支援者間での一貫した支援の提供〕、〔安心できる環境の提供〕、〔物理的環境の整備〕といった支援からなる。このカテゴリーは、利用者に関する情報や支援内容を共有し〔支援者間での一貫した支援の提供〕につなげることや、利用者の作業の失敗に対する不安を払拭するための〔安心できる環境の提供〕、作業方法のマニュアル化といった〔物理的環境の整備〕を示した。

先行研究では、精神障害者の雇用や就労をめぐることは、体力や症状の特性による制約により働き方の維持が困難であるといった課題が指摘されている(2017, 厚生労働省)。当該調査結果では、そのような課題を併せもつ精神

障害者の障害特性に応じた支援として、利用者の【個別性の把握】と、その個別性に合わせた【環境の整備】を基盤とし、そのうえで、利用者の【自己覚知の促進】、【社会性の向上】、【自己効力感の向上】をはかるための支援が重要であることが示された。

## 3. 精神障害者の障害特性に起因する就労継続支援B型事業所の抱える課題

精神障害者の障害特性に起因する就労継続支援B型事業所の抱える課題は8つのコードに分類され、2つのカテゴリーに統合された(表3のとおり)。以下、本文中では、カテゴリーを【 】、コードを〔 〕で示す。なお、表中では、各コードを構成する代表的なデータとして逐語録から抜粋されたデータを逐語録の行番号とともに掲載している。

【事業所の存在意義に関わる課題】は、〔生活支援に比重を置いた支援〕、〔就労移行への動機の欠落〕、〔利用動機の多様性〕といった課題からなる。このカテゴリーは、就労や生産活動の機会を得ることや、就労につながる知識や能力を獲得することが重要でありつつも、同時にADLやIADLの獲得のための〔生活支援に比重を置いた支援〕を必要とする利用者や、過去の一般就労や就労移行における失敗体験によって、再就労に不安があり〔就労移行への動機の欠落〕している利用者が一定数、存在することを示した。したがって、就労継続支援B型事業所の利用対象には、就労移行を視野に入れて利用する者だけでなく、安心できる居場所として利用する者、生活リズムを整えるために利用する者なども含まれ、これらの利用者の〔利用動機の多様性〕への対応が求められるといった課題を抱えていることが示された。

【事業所運営の構造的傾向に関わる課題】は、〔利用動機の低さ〕、〔退所もしくは通所の不安定さ〕、〔利用制限の撤廃〕、〔生産活動の拡充への懸念〕、〔運営体制〕といった課題からなる。このカテゴリーは、通所日数の増加や賃金月額の増額を自らの意思でのぞまない〔利用動機の低さ〕や、陰性あるいは陽性症状の出現、あるいは他者との関係性の構築や継続の困難によって〔退所もしくは通所の不安定さ〕をもつ利用者の特性を、事業所が理解したうえで〔利用制限の撤廃〕をし、長期的かつ寛容的に利用者を受け入れていることを示した。また、利用者の〔利用動機の低さ〕や〔退所もしくは通所の不安定さ〕といった特性があるがゆえに、事業所は、生産活動の量を増やしたり、販路を拡げられないといった〔生産活動の拡充への懸念〕を抱えていることを示した。さらに、利用者の〔退所もしくは通所の不安定さ〕の特性により、受託製品や自社製品の納期に、納品の目処が立たない場合などに、支援者の自助努力によって作業が賄われていることや、小規模事業所に反映できる加算報酬システムがないことなど、〔運営体制〕上の課題を抱えていることを示した。

先行研究では、就労継続支援事業所において、障害があ

るがゆえの生産性の低さとどのように対峙し、どのように環境を整備し、生産性を上げる工夫をし、工賃向上につなげていくかが課題であることが指摘されている（2018, 全国就業支援ネットワーク）。当該調査結果では、主たる利用者を精神障害者とする就労継続支援 B 型事業所では、利用者が必ずしも就労や工賃向上への意欲をもっているわけではないといった【事業所の存在意義に関わる課題】を抱えていることが示された。また、利用者の通所の不安定さといった特性は、通所初期および中長期的にみても深刻であり、それでもなお利用者の意思を尊重し、利用者が自らの意思で通所できるまでの受け皿となっていることや、安定した受注体制を確約できないがゆえに生産活動の拡充を容易には図れないといった【事業所運営の構造的傾向に関わる課題】を抱えていることが示された。

#### D. 結論

都市部の就労継続支援 B 型事業所における精神障害者に対する支援の現状と課題として、以下の 3 点が明らかになった。

1. 精神障害者の障害特性に応じた支援として、利用者の【個別性の把握】と、その個別性に合わせた【環境の整備】を基盤とし、そのうえで、利用者の【自己覚知の促進】、【社会性の向上】、【自己効力感の向上】をはかるための支援が重要であることが示された。
2. 平均工賃月額に着目した場合、主たる利用者を精神障害者とする就労継続支援 B 型事業所では、事業所への利用当初に通所が不安定である利用者や体調不良で年間を通して通所の安定しない利用者（平均通所日数/週が 0~1 日/週、あるいは平均通所日数/月が 0~3 日/月）を抱えていた。また、年間利用率の高い事業所であったとしても、工賃の発生しないプログラムにのみ参加する利用者を抱えていた。以上のような理由から、低い平均工賃月額（平均 8,584 円、範囲 3,792~13,112 円）にならざるをえない傾向にあることがわかった。一方で、清掃や洗濯といった施設外就労の受託や、自社製品の制作・販売を主たる生産活動とする事業所では平均工賃月額が高い傾向になることが示された。
3. 主たる利用者を精神障害者とする就労継続支援 B 型事業所では、利用者が必ずしも就労や工賃向上への意欲をもっているわけではないといった【事業所の存在意義に関わる課題】を抱えていることが示された。また、利用者の通所の不安定さといった特性は、通所初期および中長期的にみても深刻であり、それでもなお利用者の意思を尊重し、利用者が自らの意思で通所できるまでの受け皿となっていることや、安定した受注体制を確約できないがゆえに生産活動の拡充を容易には図れないといった【事業所運営の構造的傾向に関わる課題】を抱えていることが示された。

#### E 健康危険情報

なし

#### F. 研究発表

1. 論文発表  
なし
2. 学会発表
  - 1) Yaeda, J. & Sunami, N. Work support for young onset dementia and individuals with psychiatric disabilities in Japan. Proceedings of the 16<sup>th</sup> World Congress on Alzheimer's and Dementia. Journal of Neuropsychiatry, ISSN 2471-8548: p.24, August 8-9, Holiday Inn Paris, Paris, France, 2019
  - 2) Yaeda, J., Maebara, K., Sunami, N., Goto, Y., & Ishihara, M. Program evaluation of work support centers for individuals with psychiatric disabilities in Japan. Poster presentation, the 12<sup>th</sup> Annual Summit Conference on Performance Management Excellence, Holiday Inn By the Bay, Portland, ME, USA, September 4-6, 2019
  - 3) 後藤由紀子、八重田淳、前原和明、砂見緩子、石原まほろ：就労継続支援B型事業所における精神障害者を対象とした効果的な支援プログラムの開発にむけた予備的事例研究。日本精神障害者リハビリテーション学会第27回大阪大会プログラム・抄録集, p , 関西大学千里キャンパス, 11月22日-24日, 2019
  - 4) Yaeda J., Ishihara, M., Goto, Y., Sunami, N., Maebara, K., & Wakabayashi, I. What motivates individuals with mental illness to work? Poster Presentation, The 36<sup>th</sup> Pacific Rim International Conference on Disability and Diversity, March 2-3, Hawai'i Convention Center, Honolulu, USA, 2020

#### G. 知的財産権の出願・登録状況

- 1.特許取得  
なし
- 2.実用新案登録  
なし
- 3.その他  
なし

#### 文献

厚生労働省（2013）「障害者雇用実態調査」。  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000068921.html>  
（閲覧日：2020年2月5日）

厚生労働省（2017）「障害者雇用の現状等」平成 29 年 9 月 20 日発表 厚生労働省職業安定局.

<https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11601000-Shokugyouanteikyoku-Soumuka/0000178930.pdf>

（閲覧日：2020 年 2 月 5 日）

厚生労働省（2018a）「平成 30 年度障害福祉サービス等報酬改定の概要について」平成 30 年 3 月 2 日発表 社会保障審議会障害者部会.

<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000195428.html>

（閲覧日：2020 年 2 月 5 日）

厚生労働省（2018b）「平成 30 年度工賃（賃金）の実績について」.

<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000571834.pdf>

（閲覧日：2020 年 2 月 5 日）

厚生労働省（2019）「令和元年 障害者雇用状況の集計結果」職業安定局 障害者雇用対策課.

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_08594.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_08594.html)

（閲覧日：2020 年 2 月 5 日）

厚生労働省（2020）「障害福祉計画及び障害児福祉計画に係る基本指針の見直しについて」令和 2 年 1 月 16 日発表 社会保障審議会障害者部会.

<https://www.mhlw.go.jp/content/12601000/000585024.pdf>

（閲覧日：2020 年 2 月 5 日）

障害者職業総合センター（2017）「障害者の就業状況等に関する調査研究」2017 年 4 月発表.

<https://www.nivr.jeed.or.jp/download/houkoku/houkoku137.pdf>

（閲覧日：2020 年 2 月 5 日）

全国就業支援ネットワーク（2018）「就労継続支援 A 型・B 型の賃金・工賃の向上に関するモデル事例収集と成功要因の分析に係る調査研究」.

<http://www.sien-nw.jp/wp/wp-content/uploads/2018/08/h29suishing.pdf>

（閲覧日：2020 年 2 月 5 日）

表2 精神障害者の障害特性に応じた支援

カテゴリー	コード	データ
個別性の把握	障害特性の把握	インテークのときに、精神疾患もしくは障害特性を踏まえた上でアセスメントなるべくしっかり行うところというところ。(A219-220) 成育歴 (A231)、認知能力 (A250)、対人・社会スキル・一般常識 (A280-281)、住環境、金銭管理・人間関係・病状悪化のサイン (A442-443)
	症状悪化の兆候の早期把握	同じ気分障害でも、その人のストレス場面とその人の困り感は違う。どういふうに具合悪くなると症状が出るのか。本人が自覚している部分と、本人の自覚と実際がずれていたりする可能性もあったりする。(A263-268) 身体に出る方、被害感みたいな思考に出る方、イライラ感、寝不足で出る方とか、睡眠不足で出る方などいろいろ。(A444-447) 高次脳機能障害の方ですと困っていることの自覚が難しい。初期状態でやる気が起きない。体調悪化して歩くのもしんどい方とかも。(B347-365) 作業中とちよつと様子変だなとか、なんかちよつとつらそうだなと思ったら、声掛けたり。(C430-434)
自己覚知の促進	動機づけ面接の提供	半年ごと個別支援計画のときに通所日数の確認をしています。このままでいいのか。増やしたい人は、どのタイミングか具体的なレベルで決めるようにして。自分のタイミングで増やしたいと思ったときに言ってくる。増やしたいという気持ちと、本人の辛い部分があるので。毎週だときつくないですか、隔週で週3試してみませんかとか。本人がどうやったら通えるのか現実的な落としどころを見つけるように。(A714-726)
	自己覚知を促す	私のほうからみて、ちよつと大変だなんて思ってきたら。取りあえず、ご本人の希望に応じて。その後で見えてくるもの、何パターンか考えられるので、それに応じて本人の気付きを促していく。本人が就労できそうだなと思っていなくても不安が強い方の場合には、スローペースでやってみようかと、簡単などころから始めてこまめにフィードバックしながら、徐々に難しい方向に持っていく。ご本人がどこまで自分自身の現状を自覚しているのかと、どれだけ気付きの可能性のあるのかというところを気を付けながら。(A294-304) 日誌を振り返って、(身だしなみの項目も)できているって丸しただけ、できなかったですっていうふうにも伝えたり。(C341-59) 本人に毎日、きょうの体調と起こったこととかを書いてもらって。自分の口でうまく言えないことも多いので。うまく自分の気持ちを整理してもらって、ここはこうだったらもつとよかつたんじゃないかと、こうしたほうがより良くできるんじゃないかというのを振り返る。(C605-618) スタッフから見ると社会に通用する能力があるって評価しただけ。本人がそういうふうには思っていないケースもあったり。(D394-396)
社会性の向上	ルールの理解を促す	こういう理由があるからルールに過ぎない。しちゃったら、あなたにとってのリスクになりうると本人に分かりやすく伝えていく。(A318-325) 社会の決められた枠の中の労働はできないけど、このぐらいをしっかりと守ろう。そういうイメージでみんなやっていると。思います。(E125-128) どのくらい休むっていう自分でめどを立てるとか、するするって休まないっていうのは、ルールとしてやっています。(E331-334)
	協調性を育む	高次脳(機能障害)の方って、集団行動が苦手な方が多いんで、集団行動するってすごい意味がある。働いても、社会性がなければ、周りから嫌われて会社に多分いづらくなる。ある程度、協調性がないと多分やっつけられないと思うんですよ。(B206-219) その人も入りやすい雰囲気をつくらせたり、話しやすいようにしたり。周りとの関係をつくるのも、やっています。(C563-568)
自己効力感の向上	ジョブマッチング	発達(障害)の方で、自分の席はここっていうふうには決まっていたほうがいいという感じ。(A165-168) ご本人さんが何をしたいのかっていうところと。私たちから見たニーズがどこにあるのかというところ。(A291-292) 手先のスキルが必要になってくるので、統合失調症の方が精神的に難しく続かなくて。(A834-836) 障害の特性とかでやれば乗れない方も割と多いので、作業が何種類かあるので、違うほうに移っていただいたり。(C237-240) 一番人気は内職なんです。マイペースでできるし、ストレスがかからないのかもしれない。(D335-340) ハイセンシティブな人たち、手芸を選ぶ人が多いです。集中できるから楽なんですって。(E399-401) もともとは内職の作業だけだった。ニーズが増えたのに伴って、作業の幅が複数に広がってきたというところがあります。(D192-195)
	社会参加・地域交流の機会の提供	動機付けという観点からすると、バルーンアートも4年ぐらいやって、徐々にいろんな人に渡したいというような欲求が出てきて。(A816-819) (市町村イベント)で売ってみようかって。バルーンの景品をあげよう、生産活動にしてみようかみたいなことを。(A856-859) 自分たちで作った物も売れているので、そっちも力を入れたほうがいいんじゃないかっていうふうになって。(C153-156) 自社製品で言うと、今回、販売会に出て、メンバーのほうから以前より積極的に、こうしたほうがいいのか、これが売れるからもつと量増やしたいとか、そういう声が上がったので、これはちよつと今までなかった。(C206-209) 皆さん、この商品、ここで売られているんですよとか、見ましたみたいな感じで、そこに関心はありますね。(A952-955) 一緒に作業しながら、ある程度楽しくなるとなにか少しづつやる気は増えるみたいですね。(B762-764)
	スモールステップでのスキル向上	作業も厳しい人でも、簡単なものをチャレンジして販売の場所に持って行ってみるのをまず目標の段階にして。下手でもお客さんに渡っても大丈夫な物を作るのを目標にしてもらってからは、できないって思っている人でも、あのレベルになりたいという方が増えた。(C213-218)
	主体性の尊重	急ぎだから、こうこうしましょうねとか、利用者さんから自分で率先して考えてくれたり。(A957-959) 自分で考えられる人が多い。こちらから、決めなくてもいい。みんなにどうしたいかは聞いて、(個別支援計画を)立てています。(C312-317) 何日来るかとか、何やるかは全部自分で決めてもらう。(E223-224)
	余暇活動の提供	レクでなるべく、ストレッチじゃないですけど、普段見えないようなところを(引き出しています)。(A803-804) バルーンアートもダンスも身体性をいかに表現していくのかという。正解自体が表現ってないのが。(A1064-1066)
	環境の整備	身体症状に出ることは推測できたので。他の職員に伝えておくと、身体症状がすぐ出たときに、振り返りとかで共有できる。(A270-272) 職員間での情報の共有はこまめに。ソフトで一から作って。ケース記録から支援計画、定期的な面談まで全部、付けられる。(A404-409) スキルや説明の差がどうしても(支援者間で)出てしまうので、なるべくそこを穴埋めできるように。(A489-490)
環境の整備	安心できる環境の提供	ここが安心したい場所になっていただくのが、まず最初で。(A367-373) 安心して失敗できる環境というのがとても大事なかなという感じがしています。(A313-314) 安心して通えるように。作業にミスが出てちゃんとフォローされる体制があるよっていう。(D113-115) 作業に関して、その場で解決できるよう対応しています。作業に失敗したとき、その場で、職員がこういうふうには手直しをしたから大丈夫だよって。おうちに帰られてから、あのときの作業どうなったんだろうって、心配なさる方もいらっしゃるの、そうならないように。(D159-163)
	物理的環境の整備	ここをきれいに。私はここに通ってるのっていう感じにしてもらいたい。(E491-501) マニュアルは、いくつかあるんですけど。(作業のときに)見て確認してやる感じ。(B130-135)

表3 精神障害者の障害特性に起因する就労継続支援B型事業所の抱える課題

カテゴリー	コード	データ
事業所の存在意義に関わる課題	生活支援に比重を置いた支援	<p>既存のサービスのいずれにも当てはまらない、B型でもないグレーゾーンの支援っていうのがあると思う。(A37-40)</p> <p>金銭管理の支援であったり、一緒に部屋を片付けたり、そういったB型ではないグレーゾーンっていう。(A42-45)</p> <p>2、3年、働いていたんです。体調悪化して戻ってきて、生活のアセスメントを再度してみたら、生活がしっちゃかめっちゃかだったっていうことが判明して。数年かけて、(生活を)整えて、もう1回頑張りたいみたいな気持ちが出てきた。(A677-681)</p> <p>身だしなみに必要のある方が(身だしなみチェック)やるかな。(B102)</p> <p>利用者も高齢化して、いずれご家族が先に亡くなる方が多いので、生活を今後どうしていくのかっていう感じ。(B781-788)</p>
	就労移行への動機の欠落	<p>就労移行で失敗、うまくできなかったっていう記憶だけ残って戻ってきちゃくと、再び戦う気力をもつのに時間がかかってしまう。(A653-658)</p> <p>工賃を上げよう、社会参加し働こうっていう、流れ、雰囲気はストレスを感じてしまうっていう方も、中にはいらっしゃるので。(D103-105)</p> <p>就労に対する不安とか、いろいろな体験をなさって。社会、新しい環境、人間関係の中に飛び込むのは、怖いと思っている人が多い。(D299-302)</p> <p>居心地がよすぎるとここにそのまま沈殿してしまうというか、背中を押さないとずっとここにいてしまう。(A600-604)</p>
	利用動機の多様性	<p>レクで、こういう出し物しようよっていうのも、それは(動機)の一つでいいのかなと思って。(A765-767)</p> <p>クリスマス会と夏祭りはダンスをやるとい、そこに生きがいを感じて。(A801-802)</p> <p>どこに動機付けを持ってくのかは、経済的な自立以外にもあり得るのかな。(A810-811)</p> <p>生活のリズムを整えることを目的としていらっしゃる方が多い。(D66-67)</p> <p>作業はしないけど相談だけ行っていくようなご利用の仕方、徐々に回数が増えていくような方がいらっしゃいます。(D79-81)</p> <p>居場所としてここを使いたいというご希望の方がいらっしゃいます。(D292-293)</p> <p>家族の、お金を稼ぐよりも(生活の)基盤を整えてくれるところがないとみんな安定しない。(A132-134)</p>
事業所運営の構造的傾向に関わる課題	利用動機の低さ	<p>手厚い家族もいらっしゃいます。本人も今の状態がいいから。工賃も、時間も別に増やさなくてもいいみたいな。(B378-381)</p> <p>生活保護もらえれば取りあえず生活に困らない、それで精いっぱいの人もちろんいるし、それはしょうがないと思うんです。(E556-557)</p> <p>自分なんてっていうふうな考えのことを言う。(C553-554)</p> <p>ダイケアに通えるようになったから、次は作業所みたいなノリなんです。本人も押されて、自分の意思を発揮するのは難しい。(E204-208)</p> <p>ここに来ること自体も最初は拒否的な方も結構、多いんですよ。(B225)</p> <p>なんかやる気が出る方法があればやりたいんですけど、なかなかないんですよ。(B400-401)</p>
	退所もしくは通所の不安定さ	<p>最初のほうですと安定しないっていうか、そもそもなんで来るんだって人とか、すごい波がありますね。(B243-244)</p> <p>週2日から3日は目標にしていますが、実際0日、月に1、2回程度からのスタートになってしまう方もいらっしゃいます。(D67-69)</p> <p>和に入れない人は来れないっていう方も多かったです。入って1年半ぐらいたって徐々に来られるようになった。(C573-578)</p> <p>自信がない方とか、周りの目を気にして自分が行くとか暗くなるからって。だから休みます、だから行かないっていう方が割と。(D266-272)</p> <p>お薬は管理できていることが利用の前提にはなっているんですけど。飲み忘れがあったり、症状に波があるという方もいらっしゃいますので。なかなか、安定的に通ってくるっていうのは、全ての方ができるわけではないですね。(D98-103)</p> <p>統合失調症特有の人間関係の難しさっていうか、被害妄想が、そこで居づらくなって辞めてしまうという。(A1024-1026)</p> <p>来られていたときがあった。だんだん下がって。嫌なら嫌でしょうがないと思うんですけど。統合失調症は難しい方なので。(E188-193)</p>
	利用制限の撤廃	<p>発達(障害)で、どうして週1でないともう人生いっぱいっていう方がいらっしゃる。(A579-580)</p> <p>利用に制限をかけないというところで。何日からでも利用いただけます。(D65-66)</p>
	生産活動の拡充への懸念	<p>内職は単価が低いですが、お菓子の製造ですとかは売り上げの単価が高いので、回収率が高いと思います。施設外作業も単価が高いので、こういったものを取り入れることで、少し工賃の額が上がってきたかなというふうに思います。(D196-199)</p> <p>高次脳機能障害の方は、創作やオリジナルは苦手。イメージすること自体、障害負って。(内職)系の作業のほうが合うんです。(B725-731)</p> <p>単価の低いもの(1個で0.25円)を卸して、皆さんがやれる量が上がるかっていってもそういうわけではありませんので。限界が。(B635-642)</p> <p>(生産活動の形態が)安定してなかったんで、プラ板の作業やるか、外からの仕事一本でやっていくかどうかという。(C133-139)</p> <p>材料費もロスがあったら、その分かる。(C230-231)</p> <p>自信を持って毎日行けますっていう体制が十分できていないので。こちらからの営業は、ほぼなかったですね。実際、人が埋まらない日もあるので。精神(障害)の方の体調不良の波があることで、外部の作業を一定数確保していくっていうのは難しさがあります。(D229-237)</p> <p>半年ぐらい品出しの経験後、通常のアルバイトとして採用をしたいというふうにおっしゃってくださったんですが。利用者さんたちが、通常のアルバイトになってしまうと、レジ打ちですとか、業務の幅が広がるっていうのはちょっと嫌だということで。訓練のままの状況でいっています。なので全ての作業は、最低賃金よりかなり低く抑えられている状況にはなっています。(D254-258)</p> <p>みんな安定しないんで。休みの人が多いと一気に生産力、落ちる。販路だけ拡大しちゃうと品薄状態になっちゃって。(E687-690)</p>
運営体制	<p>職員は作業に忙しくて、残業して。(A91-92)</p> <p>結局、内職もまだやり続けます。(納期が間に合わない、終わらないときは)やりますね。(B493-503)</p> <p>今日は(施設外作業の)トイレ清掃(を担当する利用者が)いないから、職員と一緒に行ってお掃除したりとかします。(D234-236)</p> <p>目標工賃作成指導員として、もともと企業で働いていて、今、週3来ていて。いろんな運営のアドバイスとかしてもらっています。(A106-109)</p> <p>目標工賃達成指導員の彼女は福祉ではなく服飾なんです、本職は。指導してくれている感じで、プロが、実はバックに付いて。(E453-457)</p> <p>目標工賃達成指導員を置いてないです。そこまで余裕はないので。最初から配属してくれたら、競争的に上げていけばいいだろうけど。自動努力的な感じ。結局、施設職員って金もうけでは疎いんです。(B697-704)</p> <p>小規模作業所にも、できる加算がいくつかあるといい。(B539-540)</p> <p>労務のほうも管理者として力を入れてやっていかなくてははいけないと、今回の研修で分かって。実績の数字が、直で経営に響いてしまうので。経営の状況をきちんと整えていくっていうのは、結構大変です。(D637-646)</p>	