第1節　障害者就業・生活支援センターにおける支援の実際
～障害者就業・生活支援センターみなと～

第1項　施設の概要

当センターの運営母体は医療法人であり、青森県八戸市に昭和21年に当法人の前身医院が開設、昭和57年より国道沿いの現地に移転し病床数290床（精神病床240床、一般病床50床）の病院となっている。精神科、神経科および一般科（7科）、歯科を診療科目とし地域に根ざした医療を実践している。また、病院機能の他、障害者の社会復帰や地域生活支援にも取り組んでおり、精神科デイケアセンター、宿泊型自立訓練施設、グループホーム、障害者地域活動支援センター、障害者就労移行支援事業所等を開設し、医療から地域生活までトータル的なサービスを提供している。

当センターは、平成19年4月、県内3番目の障害者就業・生活支援センターとして青森県八戸市に開設した。青森県の県南地域（1市6町1村）、圏域人口約35万人を担当している。圏域内には、ハローワークが2か所、就労移行支援事業所17か所、就労継続支援A型事業所5か所、就労継続支援B型事業所21か所が設置されている。

第2項　支援事例の紹介

《知的障害者　Aさん　30代　男性》

1）事例の概要および支援に至る経緯

①　生活環境および生育歴

家族は、父親、母親のみで兄弟はいない。父親も母親も病気がちで夫婦の老齢年金と本人の障害基礎年金で暮らしている。母親は本人の読み・書き・計算等の遅れには気付いていたものの、日常生活を送る上で大きな問題がなかったこと、障害福祉制度を知らなかったことから療育

手帳や障害年金の申請は成人後であった。母親は本人の障害について受容できており協力的であったが、父親は十分な受容はできていない様子であり支援場面に同席すること等はなかった。本人の性格は明るく人懐っこいが友人はおらず、基本的には両親だけがコミュニケーション対象であった。

② 当センター利用に至る経緯

ＡさんはＢ中学校普通学級を卒業後、母親とともにＣハローワーク職業相談部門で相談し、一般求人でＤ水産加工会社の紹介を受け就職した。Ｄ社では水産加工品の袋詰めを担当。５年間勤めたものの事業所の経営が悪化し解雇となった。

離職後、Ｄ社社長の紹介でＥ水産加工会社へ就職し、商品の梱包と段ボールたたみを担当。Ｅ社での勤務が５年経過した頃、勤務中にてんかん発作を起こしたため、精神科を受診し、投薬によるてんかん治療を開始。この時、職場の上司より「Ａさんは障害者手帳の該当になるかもしれないから一度役所に相談に行った方がいい」と勧められたこともあり療育手帳および障害基礎年金の申請を行った。Ａさん26歳の時であった。その後１年程して事業所が倒産し解雇となった。

その後、Ｃハローワーク専門援助（障害者）部門の紹介により、Ｆ水産加工会社へ就職。職務内容は冷凍イカの解凍であった。同社に７年勤務したものの事業所の機械化により三度目の解雇となった。Ｄ社、Ｅ社、Ｆ社では無遅刻、無欠勤であり、自身に与えられた作業を黙々とこなしていた。

Ｆ社離職後、Ｃハローワーク専門援助部門との相談を重ねるも採用に至ることなく２年が経過。その後、当センター開設に伴い、Ｃハローワーク専門援助部門よりＡさんの支援依頼があった。

2）インテーク～アセスメント

① 面談Ⅰ（インテーク）

家族の了解のもと、Ｃハローワーク専門援助部門の担当者（以下「ハ

ローワーク担当者」という。）が同伴し、本人が当センターへ来所。当センター就業支援担当者（以下「就業支援担当者」という。）と初回面談を実施。面談の中で本人より氏名、生年月日、現住所等基本情報の聴取を試みたが、受付票への氏名や住所の記入に時間を要し誤字が非常に多く、質問に対する回答がチグハグであったこと等から、結局同伴していたハローワーク担当者の援助により、障害者手帳の有無、最終学歴、職歴等の情報把握を行った。最後に本人より、仕事内容、勤務地、勤務時間、通勤手段、希望給与、障害の開示・非開示といった就職に際しての希望、また、就職に限らない生活全般に対する希望についても確認した。

最終的に本人とハローワーク担当者からの聞き取りでは情報が不十分であったため、再度母親を交えての面談を行うこととした。次回面談日時については就業支援担当者より母親へ連絡、調整することとなった。

② 面談Ⅱ

初回面談の1週間後2回目の面談を母親同席のもと実施。再度、母親より初回面談時に本人およびハローワーク担当者より把握していた情報について間違いがないかを確認。更に本人の生育歴、障害状況、生活状況について聞き取りを行った。

生育歴について、当センターにおいては出生時の様子（出生地、分娩時の状況）、発育状況（首の座り始め、始歩、始語）、幼少期の様子や保育園等への通園状況、学齢期の様子や小学校、中学校への通学状況（特別支援学級かどうか、友人関係、成績等）、進学の有無、就職後の職歴や在職中の状況等を時系列に聞き取っている。また、障害状況については、定期通院の有無、通院先と主治医、服薬の有無、服薬の回数と薬の種類、発作の有無、発作時の状況と対処法、既往歴、補そう具の有無等を確認している。生活状況については、家庭での生活リズムや自己管理の状況、余暇の過ごし方等を中心に、可能な方については生計の状況（家族の就業状況、年金受給の有無、自立支援医療の有無等）について確認するようにしている。

最後に、本人の希望を母親と確認した上で、家族の希望を聞き取った。

③　センター内ケース会議

2回の面談により把握した基礎情報をもとに、当センター職員全員（就業支援担当者2名および生活支援担当者1名）でAさんについてのケース会議を行った。会議では、今後の支援の方向性について話し合う。結果、職業生活から約2年間のブランクがある現段階での職業準備性に関するアセスメント、本人の性格、生活状況、障害特性についてのアセスメントが更に必要であると判断した。そのため、障害者職業センターの職業評価の実施を依頼するとともに、当センター自らも更なる面談の実施に加え、家庭訪問や職場実習を通じた職業準備性のアセスメントを進めることを検討。その後、ハローワーク担当者とも相談し、当センターとCハローワークの支援の方向性と役割分担を共通にするとともに本人および家族へ説明し、同意を得た。

④　アセスメントの実施

＜障害者職業センターの活用＞

Cハローワークより障害者職業センターに対し職業評価の実施を依頼。職業評価に際しては、就業支援担当者が本人および家族と共同で事前調査票を作成し、障害者職業センターに提供。職業評価は当センター相談室において行われた。本人や家族の生活状況を考慮し、障害者職業センターが当センターへ出向いての実施となった。評価結果については障害者職業センターにおいて取りまとめた上で後日ケース会議を実施し、説明がなされることとなった。

今回は家庭の経済面の事情もあり実施できなかったが、基本的には障害者職業センターへの訪問や職業準備支援の受講を通じてのアセスメントを実施している。

＜職場実習の実施＞

障害者職業センターによる職業評価の実施と併せて、当センターでの直接のアセスメントも進めるために職場実習を行った。本人の就職の希望として「単純な繰返しの作業」が挙げられていたため、ハローワークの協力によりG社での段ボール解体作業による職場実習を3日間行うこ

ととなった。

当センターにおいては、職場実習を実施する場合は、職場実習依頼文、傷害保険および損害保険への加入、本人および家族の職場実習同意書、企業の職場実習同意書の4点を準備している。また、実施前には本人と就業支援担当者で、作業内容の確認、実習先までの通勤ルートの確認、待ち合わせ場所の確認、職場の方との面識作り、これらを通じた不安の軽減等を目的として職場見学を行っている。

Aさんの職場実習はアセスメントが目的であったため就業支援担当者2名が交替で3日間終日実習に同行した。その際の評価項目は、労働習慣、実習態度、作業遂行力、対人態度である。評価項目については図1に示した通りである。

基本的に就業支援担当者は本人の作業状況を見守り、必要な時のみ、言葉→ジェスチャー→モデリング→手添えの順で、本人が理解できる最小限の指示階層の助言を与えるように心掛けている。また、情報の共有化を目的とし、ハローワーク担当者にも職場実習状況を見に来てもらった。支援者が同じ状況を見て、様々な視点からアセスメントすることが重要と考えたためである。このアセスメントを通して、単純作業に対する集中力や持久力があること、道具の使い方が器用であること、モデリングによる指示で理解できること、作業スピードが非常に速いこと、作業スピードが落ちないこと、体力があること等の良い点が明確になった。一方、もらい煙草をすること、他者との会話時の距離が近いこと、挨拶や返事が出来ないこと等の課題点も明確になった。

職場実習終了時には本人、就業支援担当者、企業の3者でそれぞれ実習評価票を作成している。そして実習終了1週間以内にフィードバックの面談を本人と行っている。面談においては、この3枚の評価票を用いて本人の評価、企業の評価、支援者の評価の共通点と相違点を確認し、現時点での職業準備性の課題を本人と共に確認する。

＜生活面のアセスメントの実施＞

職場実習によるアセスメントが終了したら、家庭訪問による生活状況のアセスメントを実施する。家庭訪問は就業支援担当者と生活支援担当

図1　職場実習評価票（支援者用）

					作成日	平成 ○年 ○月 ○日
氏　名		Aさん　㊚・女			障害名	知的障害
実習期間		平成 ○年 ○月 ○日～平成 ○年 ○月 ○日			実習場所	G社
	評価項目	評価 A	評価 B	評価 C	所　感	
労働習慣	継続出勤	○			○基本的労働習慣については、身に付いていると思われます。バスを利用した出勤については、遅刻することなく継続出勤することができました。初めての通勤ルートであるためバスがあっているか不安は感じています。 ○実習時間までの過ごし方（休憩室での待機）についても職場や実習中のルールに従うことができました。しかし、他の従業員からもらい煙草をしたことがありました。注意後も再度もらい煙草をしたため、やってはいけないことの確認が必要と思われます。 ○健康管理については変調なく過ごせました。時間が長くなったときの体調は、今後確認する必要があると思われます。 ○汗を人並み以上にかくため、着替えの準備が必要と思われます。	
	連絡	○				
	規則を守る			○		
	身だしなみ		○			
	健康管理	○				
	通勤方法		○			
実習態度	興味・関心	○			○実習中の私語は見られず、黙々と作業を続けることができました。 ○作業への興味や関心は強く、熱心に作業に取り組んでいました。 ○場に応じた挨拶や返事ができず固まってしまうことがありました、他の従業員さんからの指示に対して友達口調で返してしまう等敬語の使い方がわからないようです。また、報告・連絡・相談のタイミングがわからないようですのでこれから現場で覚える必要があると思います。 ○作業の準備は問題ありませんが、後片付けがぬけてしまうことがあります。作業は「準備～後片付け」までで1つの作業です。後片付けをしてから次の作業に移ることを意識していくと良いでしょう。 ○作業に集中すると、周りに注意が働きにくくなることがあります。ドライバーなどは、そのつど安全な場所にしまう工夫が必要と思われます。	
	熱心さ	○				
	報告			○		
	質問			○		
	私語・よそ見をしない	○				
	準備・後片付け		○			
	危険への配慮			○		
作業遂行力	集中力	○			○3日間、集中して作業することができました。作業スピードは、他の従業員以上のスピードで安定していました。段ボールたたみは、1日目は1個あたり30秒近くかかりましたが、3日目には1枚あたり15秒程度でたたんでいました。作業に慣れると、スピードが上がると思われます。 ○作業手順については、言葉での理解は難しく、ジェスチャーとモデリングで説明し、同じ作業を3回繰り返すと理解できるようです。しかし、1度作業の指示をされて「わかった！」と返事をした後、作業開始前に、もう一度作業内容などを確認することが多くみられました。確認することは悪いことではありませんが、「わかりました」という返事の後すぐに、再び作業を確認すると、聞いていなかったのに返事をしたと勘違いされることがあります。作業の指示があった時は、指示をくり返して確認する練習が必要と思われます。 ○同じ作業手順でも、ふとした時に手順がぬけてしまうことがあります。	
	安定性	○				
	正確さ		○			
	丁寧さ		○			
	理解度		○			
	工夫			○		
	習熟		○			
	能率		○			
対人態度	挨拶・返事			○	○挨拶や返事については、敬語が使えず友達口調になってしまいます。また小さい声で挨拶をするため、音がうるさい作業場の中では聞こえないことがありました。挨拶や返事は、仕事をする上で大切なものです。大きな声でできるともっともっと良くなると思います。 ○失敗してしまった時など、びっくりしてしまったり、どうしていいかわからなくなったりしますが、「すいませんでした」とすぐに言えるようになると良いでしょう。また、他の従業員の方が教えてくれたり、手伝ってくれたときも、すぐに「ありがとうございました」と言えると職場での対人関係が良くなります。いろいろな場面で練習が必要と思われます。	
	素直さ		○			
	言葉遣い			○		
	感謝・謝罪			○		
	他者と協力して行う			○		
	会話への参加			○		
その他	作業内容	配送センター内の段ボールをたたみ、コンテナに重ねていく作業である。 自らコンテナの置き場所を作る必要があり、どのように置けばいいかの判断が求められる。 作業環境は、基本的にひとり作業になることが多く、作業場の外では搬入業者の出入りが頻繁である。 そのため、業者と従業員の挨拶が頻繁に行われている。				
備考	○Aさんの良い点：①体力がある、②単純作業に対する集中力が高い、③作業スピードが速い、④単純作業への興味が強い ○Aさんのこれから頑張る点：①挨拶や返事のタイミング、②敬語の使い方、③報告・連絡・相談、④もらい煙草をしない、⑤職場のルールや一般常識を学ぶ					

A：問題ない　　B：周囲の理解・配慮が必要　　C：努力が必要

者の2名で行う。家庭訪問を行うことで本人のみではなく家族全体の生活状況をアセスメントする。

Aさんに関しては、この訪問により家族の経済状況改善の必要性、両親に対する高齢者福祉サービス利用の必要性などもわかった。本人が安定した就業生活を送るためには、それを支える家族の生活も安定する必要がある。その時点では家事手伝いも含めた本人の負担が大きいと判断されたため、家族全般の支援の必要性がアセスメントされた。また、自宅で話を聞くことにより緊張が緩和され、本人および家族の希望も当センターで聞き取るよりも具体的に聞くことができた。母親は親亡き後を心配しており、両親が元気なうちに本人をグループホーム等で自立させたいと願っていることもわかった。

⑤　支援計画策定に向けたケース会議

職場実習、家庭訪問によるアセスメントを実施し終える頃、障害者職業センターによる職業評価の結果および職業リハビリテーション計画を踏まえた支援方針の検討のためにケース会議を行うこととなった。参集範囲は本人、母親、就業支援担当者、ハローワーク担当者、障害者職業センターカウンセラーの5者であった。評価結果より、判断力やコミュニケーション能力に限界があること、コツコツ作業する能力に長けていること、簡易粗大作業に作業種は限定されること、新たな環境における作業手順の習得や人間関係の構築に向けてはジョブコーチ支援制度の活用が有効と考えられることが説明された。この時、当センターで行った職場実習によるアセスメント結果についても情報共有し、その上で、今後は当センター、Cハローワーク、障害者職業センター、家族がチームとなって本人の支援に当たることを確認し、ハローワークが実施する「チーム支援」として職場開拓や職場定着を目指すこととなった。後日、ハローワーク担当者がチーム支援計画書を作成し、各関係機関へと配られた。また、当センターにおいても個別支援計画書を作成し、本人、家族へ説明し、同意を得た。

3）採用～職場定着支援

家族の経済状況が困窮していることから本人の早期就職が必要であった。また、本人も強く就職を希望していたため、Cハローワーク担当者と当センターで職場開拓を行うこととした。ただし、職場開拓の期間が長期化する可能性が高いと判断された場合には、本人の体力および作業能力の維持・向上、挨拶・返事や社会のルールの習得といった課題解決のために就労移行支援事業等の障害福祉サービスの利用も検討することとした。

①　採用に向けた支援

職場開拓を始めて間もなく、職場実習に協力してくれたG社よりCハローワークへ連絡が入った。職場実習での作業ぶりが良かったためAさんの段ボール解体作業員としての採用を検討したいとのことであった。しかし、1年間の雇用契約であり、その後の契約更新は企業内での統廃合が予定されているため確約できないとの話であった。さらに詳しいG社の意向を把握するためにハローワーク担当者と就業支援担当者で職場訪問を行い、G社より就業場所、仕事の内容、賃金形態および給与、雇用形態、雇用期間、就業時間、週所定労働日数、休日、加入保険等を確認した。1日4時間、週6日勤務のパート労働者、作業内容は職場実習と同じ段ボール解体作業という条件であった。雇用にあたってはG社としてもジョブコーチ支援制度の利用を希望するとのことであった。

当センターとCハローワークとの連携においては、企業への障害者雇用支援制度の説明では、助成金制度等の支援制度に関する説明はハローワーク担当者、障害者就業・支援センターやジョブコーチ支援制度といった人的支援に関する説明は就業支援担当者が行うこととしている。

時間は短いが本人の作業能力にマッチした作業種であること、本人が早期に就職する必要性があること、職場実習の際に本人がこの仕事を「楽しい」と話していたこと、万が一雇用契約の継続が困難となった場合であっても職場開拓期間に猶予ができるため次の就職先をじっくり開拓できること等から、本人、家族も希望するとのこととなり、G社への就職

を進めることとなった。

G社より求人票がCハローワークに提出され、改めてハローワークからの紹介により面接を実施することとなった。面接に向けては履歴書の作成について、内容のまとめ方から証明写真を撮る時の服装に至るまで助言しながら、時間が掛かっても本人が自力で履歴書を作り上げるように支援を行った。面接時の挨拶の仕方の練習も行った。面接当日は就業支援担当者が同行したものの基本的に面接中に本人の代わりに説明することはなく、必要なことは最後に説明を加えた。あくまでもG社と本人の面接であることを重視した。

② 就業支援担当者とジョブコーチの連携

面接後、当日中に採用の返事がきた。1週間後から働いて欲しいとの話であった。採用に伴い予定していたジョブコーチ支援については、当センターを運営する法人に所属する第1号職場適応援助者（以下「ジョブコーチ」という。）2名が担当することとなった。

採用初日、就業支援担当者はジョブコーチ2名と一緒に就業開始時間前に職場訪問。職場の方への挨拶を本人、ジョブコーチと済ませてから支援を開始。初日は就業支援担当者とジョブコーチの支援方法等を共通にするため同時に支援に入った。2日目以降は、職場における支援はジョブコーチを中心とし、集中支援期は週2～3日、移行支援期は週1～2日程度の頻度でジョブコーチ支援を行った。就業支援担当者は、ジョブコーチ支援が終了した後の支援体制と職場の方々との関係性を維持するために、ジョブコーチ支援期間中も初めの1か月は週1日程度職場訪問を行い、2か月目以降は就業状況が安定していれば2週間～1か月に1日程度の職場訪問を続けた。職場訪問では管理者の方の意見、現場で一緒に働いている方の意見の両方を聞くように心がけている。特に現場の方からの不安や疑問についての相談には時間を掛けて耳を傾けるようにしている。ジョブコーチによる支援と合わせて職場訪問し、就業状況についてジョブコーチと確認し、課題点と支援内容についての整理も行う。この間、就業支援担当者より、適宜、ハローワーク担当者や家族に

状況報告の連絡を入れている。

2か月経過後、ジョブコーチ支援終了に伴うケース会議を行った。参集範囲は、本人、家族、ジョブコーチ、就業支援担当者、ハローワーク担当者の5者であった。支援経過が順調であったことから障害者職業センターへの参加要請は行わなかったが、必要に応じて要請する場合もある。会議では再度、課題点とその後の支援を要する内容と各支援者の役割分担について確認を行う。

Aさんの今後の課題はモチベーションの維持であることを全員で確認し、家族による送り出し支援、当センターからの在職者交流会への参加案内を行うこととした。また、ジョブコーチはフォローアップ支援により職場内の支援体制の維持を図りつつ、就業支援担当者は職場訪問と本人との面談を継続することとした。さらに、G社での雇用契約継続の可否の見通しを踏まえて、就業支援担当者とハローワーク担当者による職場開拓の実施についても確認した。その後、上記支援を各支援者が継続し、適宜、情報共有の連絡を取り合った。

当圏域では就業支援担当者とハローワーク担当者はほぼ毎日連絡を取り合っているため、情報共有は普段の連絡に併せて行っていた。その際に就業支援担当者がジョブコーチからの情報等も伝え、また、ジョブコーチへもハローワーク担当者からの情報があれば伝えていた。

4）就業の維持と生活支援

就職後9か月が経過、安定した就業生活を送り、家族の経済状態も本人の収入により安定してきたため、本人、家族、生活支援担当者の3者で本人の自立に向けた支援についての相談を行った。本人は、家族と一緒に暮らし続けることを希望したが、1か月にわたる家族からの説得により本人からも自宅に近いグループホームに入居し、仕事が休みの日は自宅に帰って家族の手伝いをするとの希望があがり、市内のグループホームへの入居となった。住まいが自宅からグループホームに変わるため、就業支援担当者より職場へは事前に説明し、在職中に自立に向けた取組みが始まることへの理解を図った。また、通勤経路が変わるため、

就業支援担当者が経路を調べ、転居後は3日間の通勤支援を行った。

5）再就職への支援

その後、結局、AさんのG社での雇用契約は1年で満了し、継続雇用には至らなかったが、G社勤務中からのCハローワーク担当者および就業支援担当者の継続的な職場開拓により、離職後期間を空けることなくH社にてハウス栽培の作業補助員として再就職している。雇用条件は、1日5時間、週5日勤務のパート労働者、作業内容はハウス栽培の作業補助という条件である。現在は就業支援担当者の職場訪問と本人との面談、生活支援として、グループホームの訪問と家庭訪問を定期的に行っている。本人も仕事を楽しんで行っており、グループホームでも友達ができたことで余暇時間が充実した。家族も本人と世帯分離をして生活保護を受給したことにより生活が安定し、Aさんの安心にもつながった。現在も、地域の様々な支援機関がチームとなってAさんの就業生活を支えている。

第3項　まとめ（支援を通じて感じること）

1）アセスメントの重要性

就業支援を行うためにはアセスメントを充分に行うことが重要である。本人に関する情報をどれだけ把握しているかが、その後の支援の進みやすさに大きく関わる。この当時、圏域内に就労移行支援事業所は少なかったため自身で職業準備性のアセスメント等も行った。それ故に本人の障害特性、得意・不得意、アピールポイント、配慮事項などを事業主に対し詳細に説明することができた。これが職場開拓を行う上で非常に有効であったし、ジョブマッチングの確率も高くなったと思われる。現在、就労移行支援事業所が多数設置され、職業準備性等のアセスメントや就業訓練は就労移行支援事業所へ依頼することが多くなってきた。他者にアセスメントをお願いする場合、相手に丸投げしないことを充分意識して情報共有することが大切であると考える。

2）支援者間の連携の重要性

職場定着支援に関しては、ジョブコーチと就業支援担当者の役割分担と適切な支援のバトンタッチが必要であると感じる。職場定着のための課題解消のための集中的な支援を行うジョブコーチと就業維持のための継続的な支援を行う就業支援担当者が的確に連携を図りつつ支援を進めることが重要であり、そのため、職場内支援をジョブコーチに任せきりにすると、ジョブコーチのフォローアップ支援が終了する頃には就業支援担当者と企業との関係性が途切れていたり、現場の方との信頼関係が形成されていなかったりする。そうならないためにも、ジョブコーチが中心で支援に入る時期、就業支援担当者に支援が再移行してくる時期を意識しつつ連携を密にした支援を進めることが必要であると感じている。

3）圏域における支援ネットワーク構築の必要性

障害者就業・生活支援センターは就業支援と生活支援を一体的に行う機関である。そのため、就業も本人の生活の一部であることを意識し、本人の生活全般に対する希望を大切にしながら希望実現のために必要な機関を一つ一つ繋ぎチームにすることが求められる。「繋ぐ」役割を果たすためにも、地域の社会資源に精通し、顔と顔の見える機動力のあるインフォーマルな支援ネットワーク構築と、地域の自立支援協議会等のフォーマルな支援ネットワーク構築の両方に尽力しなければならない。