厚生労働省
平成 23 年度障害者総合福祉推進事業

就労移行支援事業の充実強化に向けた先駆的事例研究

就労移行支援ガイドブック

平成 24 年 3 月
公益社団法人日本フィランソロピー協会

はじめに

このガイドブックは、平成２３年度障害者総合福祉推進事業の一環として、厚生労働省の補助金により実施した「就労移行支援事業の充実強化に向けた先駆的事例研究」の結果の一部を取りまとめたものです。

本書では、障害者の就労移行支援事業の役割及び個々の支援業務、さらには事業所の運営に係わる基本的な知識に至る広範囲な内容について、第一線で活躍する方々が業務の現場から得た知識をまとめています。就労移行支援事業についての基本事項を勉強し直したい方から、実際の業務で直面する様々な課題の解決に対し何らかのヒントが欲しいと感じている方まで、広く活用していただくことを目的として、「分かり易く」を念頭に編纂いたしました。巻末には、参考にしていただくためのモデルとして、全国の就労移行支援事業所を１０ヶ所ご紹介しています。

この研究を進めるに際して多大なご尽力を賜りました関係者の皆様に、深く感謝申し上げます。このガイドブックが就労移行支援事業所をはじめ、特別支援学校や企業など、障害者の就労に関わる多くの方々に活用され、障害者の就労の促進のための一助になれば幸いです。

平成２４年３月
公益社団法人日本フィランソロピー協会

就労移行支援ガイドブック目次

第1章 就労移行支援事業の役割と基本プロセス 5
1. 就労移行支援事業とは 6
2. 就労移行支援の基本プロセス 8
第2章 就労移行支援の進め方 10
第1節 利用者を受け入れるまでの準備 11
1. 地域ニーズとのマッチング 11
2. 相談支援機関等との連携 12
3. パンフレットの作成 13
4. 説明会や体験実習の実施 14
第2節 インテークから個別支援計画の作成 15
1. 初期の面談 15
2. 暫定支給決定とは 16
3. 暫定支給決定期間中に何を見るのか 17
4. 個別支援計画作成の視点 19
5. 個別支援計画作成の時期 20
6. 個別支援計画の内容 21
7. 個別支援計画の例① 22
8. 個別支援計画の例② 23
第3節 作業環境と作業指導 25
1. 施設内での作業と施設外就労 25
2. 事例(精神障害者を主な対象とした施設内作業) 26
3. 事例(従来の事業所にはなじみにくい人を主な対象とした施設内作業) 28
4. 事例(オフィスへの対応を課題とした地域における施設内作業) 30
5. 事例(施設外作業) 32
6. 事例(施設外作業) 34
7. 職員の役割と心構え 35
8. 教える技術①総論 36
9. 教える技術②課題分析 37
10. 教える技術③指示の4階層 38
11. 教える技術④最小限の介入 39
12. 教える技術⑤距離・強化・修正 40
第4節 アセスメント 42
1. アセスメントの基本的な視点 42
2. アセスメントの時期に応じた視点 43
3. 基礎情報の入手と整理 44
4. チェックリストの活用 45
5. ワークサンプルの活用 47
6. 実際の職場における評価 49

7. 評価の整理と伝達 51
第5節 ハローワークと連携した求人情報の活用 53
1. ハローワークの役割 53
2. 求職登録 54
3. 一歩進んだハローワークとの連携 55
4. その他の求人情報の入手方法 56
5. やってはいけない注意点 57
第6節 職場開拓と企業ニーズの理解 58
1. 企業にとっての障害者雇用 58
2. 企業が支援者に求めること 59
3. ビジネスマナー 61
4. 職場開拓のための企業訪問 62
5. 採用面接での留意点 63
第7節 実習を通じた職場のアセスメントとマッチング 64
1. 職場での体験実習 64
2. トライアル雇用 65
3. 職場のアセスメント 66
4. マッチングの調整 67
5. 雇用契約の確認 68
第3章 就労移行支援事業の運営に関わる基礎知識 69
第1節 地方自治体と就労移行支援事業 70
1. 地方自治体の役割 70
2. 地方自治体との連携 71
第2節 障害者雇用の制度 72
1. 基本的な法体系 72
2. 雇用率制度と納付金制度 73
3. カウントの仕組み 74
4. 特例子会社 75
5. ジョブコーチ、職場適応援助者 76
6. トライアル雇用 79
7. 特定求職者雇用開発助成金 80
8. ハローワーク 81
9. 地域障害者職業センター 82
10. 障害者就業・生活支援センター 83
11. 相談支援事業 84
第4章 就労移行支援事業の事例 85
1. 知的障がい者通所授産施設ともに 86
2. 障害者就労支援事業所つづきの家 90
3. 多機能型事業所・就労支援センターZAC 95
4. 世田谷区立障害者就労支援センターすきっぷ 100

5. 就労移行支援事業所ピアス（分場トゥリニテ） 105
6. ぽこ・あ・ぽこ 108
7. 名古屋市総合リハビリテーションセンター 112
8. 箕面市障害者雇用センター 116
9. クロスジョブ堺 120
10. 障がい者のはたらく拠点ジョブサポート（馬出） 124

第１章　就労移行支援事業の役割と基本プロセス

１．就労移行支援事業とは

就労移行支援事業は、自立支援法において、一般就労を希望する障害のある人を企業等での就労につなぐ事業として創設されました。

それまでの授産施設等では、「生活リズムとしての作業活動」、「就労系障害福祉サービスとしての生産活動」、「一般就労に向けた準備訓練」などが混在し、福祉から就労への移行が滞る傾向にありました。

自立支援法の下で目的別に障害福祉サービスが再編成された結果、就労移行支援事業は一般就労を希望する人を対象とし、「福祉から一般就労への移行」を促進するという明確な役割を担うことになったのです。

その役割を果たすために、就労移行支援事業にはさまざまな機能が必要となりますが、ここでは基本的な 5 つの機能を紹介します。

（1）ステップアップのための中間的環境

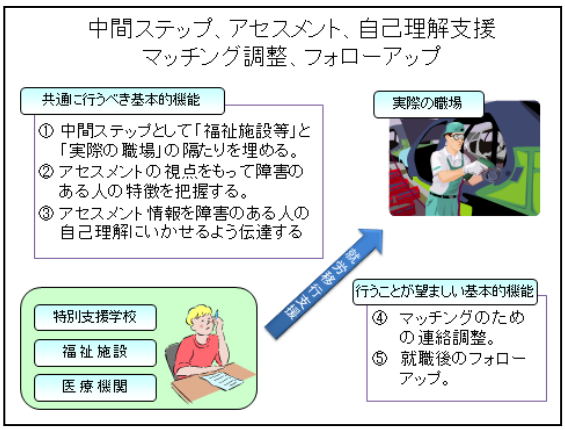
就労移行支援事業では、緊張感や仕事に対する厳しさなど、本当の職場を模した環境が求められます。「福祉施設や学校等」と「本物の職場」では、仕事や社会的スキルに関する要求水準、忙しさや緊張感等、障害のある人を取り巻く環境は大きく変わりますが、大きな環境変化に適応することは障害のある人にとって難しい場合もあるからです。就労移行支援事業という中間ステップを設け、より職場に近い環境で模擬的な体験をすることを通して、実際に就職する際の職場適応を容易にします。本当の職場を模した環境をつくることが難しい場合は、施設外就労や実習機会の充実などを図る必要があります。

（2）職業的適性等に関するアセスメント機能

就労移行支援事業では、将来の就職に向けて、仕事や対人関係等の適性、職場で必要な支援等を明らかにすることが求められます。施設内での作業や企業での実習は、体験や準備訓練としてだけでなく、アセスメントの視点を持って行うとともに、就労移行支援事業所として「何をどのように見るのか」を整理したアセスメントの方法や手段を備えておくことが求められます。また、事業所に、企業で働いた経験やジョブコーチ経験のある人材がいると、より現実的なアセスメントの視点を持つことを助けます。

（3）障害のある人の自己理解を支援し、就労意欲を高める機能

アセスメント情報は、支援する側が障害のある人を一方的に理解するためだけではなく、障害のある人が自分の特徴を知り、自分にどのような仕事や環境が向いているのかを理解し、就職に向けた意識・意欲を育み高めることに役立てなければなりません。特に精神障害や発達障害のある人の場合は、就労移行支援事業におけるさまざまな体験を適切な自己理解や、就労意欲の向上につなげていくことが、その後の職場適応に役立ちます。そのためには、事業所として、アセスメント情報を障害のある人の特徴に合わせて分かりやすく伝えたり、同じように就労を目指す利用者相互で仲間として高め合う機会をつくったり、そのような取り組みを進めるための方法、技術を備えることが必要です。



（4）適した職場を見つけ調整するマッチング機能

職場開拓は基本的にはハローワークや障害者就業・生活支援センター等、労働関係機関との連携によって行うことが必要です。その連携の中で、就労移行支援事業はきめ細かいマッチングを行うため、関係機関や企業との連絡調整を行います。こうした連絡調整の中には、ハローワークにアセスメント情報を提供すること、採用面接に同行すること、企業に障害のある人の特徴を伝えること、実習時にジョブコーチ的支援を行うことなど、さまざまな業務が含まれます。

（5）就職直後から長期の継続支援を含むフォローアップ機能

就労移行支援事業では、原則として就職後 6 ヶ月間の定着支援が求められていますが、現実には 6 ヶ月間で定着支援のニーズが終結するわけではありません。ハローワーク、障害者就業・生活支援センター、障害者職業センター、相談支援事業所、その他の関係機関と連携して、就職後のフォローアップを長期的に行うことが求められます。現在、フォローアップをどの程度行うかは事業所によって大きくばらついていますが、フォローアップの適否は職場定着の成否に大きな影響を及ぼします。

２．就労移行支援の基本プロセス

障害のある人の就労支援は、アセスメントからフォローアップに至る基本プロセスを踏まえて進めることが大切です。これらのプロセスのいずれが欠けても就労支援はうまくいきません。

ただし、就労移行支援事業所が、この基本プロセスのすべてを担うことは現実的とはいえません。就労移行支援事業所が必ず担わなければならないのは、「障害のある人のアセスメントと準備訓練」の部分です。他の部分について就労移行支援事業所がどの程度関与するかは、事業所の規模や体制、その地域の社会資源の状況によって変わってきます。

重要なことは、地域の連携の中でこの基本プロセス全体が実行されることです。就労移行支援事業所がアセスメントと準備訓練を行っても、地域の中に他のプロセスを担う機関が欠けていたり、他のプロセスを担う機関と事業所の連携が十分でなければ、就労支援の成果は上がらないでしょう。

（1）就労相談

就労相談は、就労移行支援事業所が自ら行う利用相談と、相談支援事業所、障害者就業・生活支援センター、ハローワーク、発達障害者支援センター等が行う相談とに分けられ、すぐに就職したいという相談から、就職できるかどうかを知りたいという相談まで、さまざまな内容が含まれます。相談の主訴をどのように捉えるかによって、ハローワークにつなげたり、就労系障害福祉サービスを勧めたりと、その後の方向性は大きく異なり、この選択を誤ると就労支援はスタートからつまずくことになります。就労移行支援事業所は、就労相談を行うさまざまな関係機関と密接に連携を取り、自らの機能の周知を図り、自らの特徴に合った利用者を紹介してもらう関係を築くことが必要です。

（2）障害のある人のアセスメントと準備訓練

アセスメントと準備訓練は、就労移行支援事業所が主として担うべきプロセスです。準備訓練では、模擬的環境での体験を通して、身体・精神的耐久性、仕事のスキル、対人スキル等の体験と学習を行います。また、アセスメントでは、これらの体験を通して障害のある人の特徴やプロフィールを明らかにし、自己理解につなげるとともに、それらの情報を関係機関や企業に伝達していきます。特に、就労移行支援事業所で明らかになったことをハローワークや企業が知りたいポイントに合わせて伝達することが重要です。

（3）職業紹介

ハローワークにおいて求職情報と求人情報のマッチングが行われ、職業紹介を経て、面接や実習などの具体的な就職活動が始まります。就労移行支援事業所がハローワークとどの程度密接に連携し、きめ細かなアセスメント情報を提供するかによって、職業紹介におけるマッチングの正確性は変わってきます。就労移行支援事業所は、就労移行の実績を上げるために、単に求職登録を行ってハローワークの職業紹介を待つだけでなく、積極的にハローワークと連携し丁寧な情報交換を行うことが必要です。

（4）職場のアセスメント

職場のアセスメントは、職業紹介と前後して行われます。就職先の候補となる職場がどのような特徴を持っているのか、障害のある人の特徴と合っているのか、変化の可能性はどうか等、さまざまな角度から情報を収集します。情報収集は、就労移行支援事業所の就労支援員、第 1 号職場適応援助者を配置している事業所では第 1 号職場適応援助者などが、資料、面接、見学、体験実習などを通して行います。

（5）マッチングの調整

障害のある人と職場のアセスメントを踏まえて、双方の特徴を組み合わせる作業を行います。具体的には、担当業務、要求水準、人的体制、労働条件など、さまざまな角度から双方が折り合える点を見つけて調整を行います。障害のある人を支援する視点だけでなく、企業の事情を理解し、企業を支援する視点もあわせてもち、丁寧にコミュニケーションを取ることが必要です。

（6）職場適応支援

ここでいう職場適応支援は、「職場適応援助者」によるものに限定せず、障害のある人が職場に適応するため、就職初期に就労移行支援事業の職員等が行う支援全般をさします。「職場適応援助者」の制度を活用する場合は、より密度の濃い支援を長期にわたって行うことができます。内容的には、仕事の自立のための支援のほか、ナチュラルサポートの形成、マッチングの再調整などが含まれます。

（7）フォローアップ

就労支援関係者によるフォローアップは、就職後、原則としてその人が働き続けている限り、求められます。フォローアップには、職場に対するフォローアップと生活面に対するフォローアップがあり、就労期間が長期になるほど、生活面のフォローアップの必要性が増していく傾向があります。就労移行支援事業所は他の関係機関と連携しながら、地域でのフォローアップ体制を構築することが必要です。

第２章　就労移行支援の進め方

第１節　利用者を受け入れるまでの準備

１．地域ニーズとのマッチング

（1）就労系障害福祉サービスをとりまく環境の変化

自立支援法以前の授産施設等は、想定する利用者像が幅広かったため、定常的に利用希望者が定員を上回っている事業所が少なくありませんでした。また、報酬が定額月払い方式であったため、退所者が出ても次の利用者が入るまでの時間差をあまり気にする必要がありませんでした。

しかし、自立支援法における就労移行支援事業は、原則として 24 ヶ月の有期限のサービスで、報酬が日払い方式であるため、在籍する利用者が一般就労へ移行したり、24 ヶ月が終了して退所したら、できるだけ早く次の利用者を確保しなければ、円滑な運営は成り立ちません。しかも、就労移行支援事業へのニーズには限りがあり、ニーズの乏しい地域、あるいはニーズを超えた定員で、就労移行支援事業所を開設しても、安定した運営は見込めません。

したがって、地域の事情を把握した上で、地域の実情とニーズに即した方向性と規模で、事業所を堅実に運営することが大切です。

（2）地域ニーズをみる視点

では、地域のニーズをどのような視点で見ていけば良いのでしょうか。

まず、障害のある人が自分の事業所に通って来られる地域を想定しましょう。公共交通機関の利便性が良いところであれば、大きな地域を想定することができますし、逆に不便なところであれば、対象地域が限定されることになります。

次に人口を考えましょう。障害のある人の数を正確に把握することは難しいかもしれませんが、市町村障害福祉計画を策定する際の基礎調査等で、ある程度の統計を知ることができます。もちろん、人口密度の高いところの方が、多くの利用者を想定することができます。

次に障害のある人に関わる社会資源、関係機関を考えましょう。特別支援学校の高等部、精神科の病院、ハローワーク、障害者就業・生活支援センター、サポート校、相談支援事業所、就労継続支援事業所など、就労移行支援事業の利用者が潜在する組織や機関の状況を把握します。

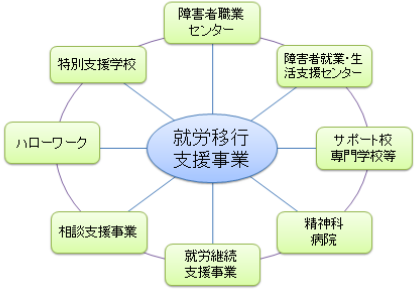
そして、最後に他の就労移行支援事業所の状況も頭に入れておく必要があるでしょう。知的障害を主たる対象とするのか、精神障害や発達障害を主たる対象とするのかなどによって、意識しなければならない事業所も変わってきます。

最後に、これらの情報を書き入れた地域の地図を作り、地域のニーズを検討してください。

地域の状況を把握する

- 通って来られる地域の範囲
- 交通機関の利便性
- 人口及び人口密度、障害のある人の数
- 障害のある人に関わる教育機関
- 障害のある人に関わる相談支援機関
- 障害のある人に関わる医療機関
- 就労継続支援事業
- 他の就労移行支援事業

ニーズが潜在する関係機関を知る



２．相談支援機関等との連携

（1）新たな利用者の受け入れに向けた事業所からの情報発信

就労移行支援事業は、利用者が一般就労へ移行すると定員に空きが生じる事業です。移行後に新たな利用者を確保できなければ、事業所の運営は厳しくなります。そのため、就労移行支援事業所は、退所と入所のバランスを安定的に保つことが求められます。とりわけ、知的障害者を主たる対象とする事業所の場合、利用者の多くが特別支援学校等からの新卒者のため、3 月以外の時期に新たな利用者を確保することは大きな課題です。

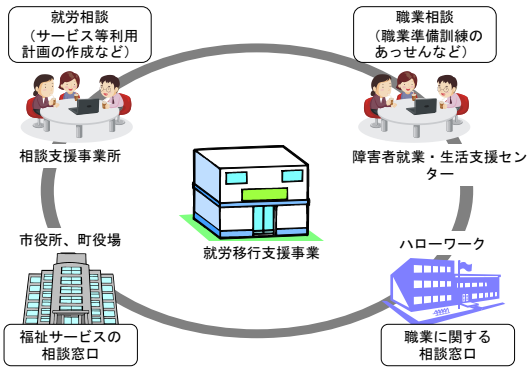
障害のある人は、行政の窓口や特別支援学校、相談支援事業所などから紹介を受けて就労移行支援事業所を見学し、利用に至る場合が多いです。そのため、これらの機関に自らの就労移行支援事業所としての特徴や就労支援のプログラム、これまでの実績などを知ってもらうことが大切です。新たな利用者を受け入れるために、障害のある人に就労移行支援事業を利用したいと思ってもらえるような取り組みと情報発信、そして関係機関との連携が重要です。

（2）相談支援事業所との連携

平成 24 年度から施行される改正自立支援法では、相談支援事業を充実させ、相談支援専門員が作成するサービス等利用計画をもとに、市町村が障害福祉サービスの支給決定をすることになります。サービス等利用計画には就労移行支援事業も盛り込まれます。

相談支援事業所に障害のある人から「一般企業へ就職したい」という相談があった時に、自らの就労移行支援事業所を紹介してもらうこと、見学へとつないでもらうことは新たな利用者受け入れのために大きな意味を持っています。また、スムーズにサービスを利用してもらうという視点からも、相談支援事業所と日頃から円滑に連絡を取れる関係性を構築することが重要です。

就労支援の相談窓口となる機関との連携を大切にする



（3）ハローワークや障害者就業・生活支援センターとの連携

ハローワークや障害者就業・生活支援センターといった障害者雇用促進法に基づく機関は、職業に関する専門的な相談を実施しており、求職者、登録者は年々増加しています。近年のハローワークの求職者数の伸びは、特に、精神障害者や発達障害者でその傾向が顕著です。こうした実態をふまえると、すぐに就職につながる人ばかりではなく、一定の準備期間や職業訓練が必要な人も増えていることが予想され、そこで期待されるのが就労移行支援事業所です。

就労移行支援事業所が、こうした人たちの職業相談のプロセスの一翼を担い、特に職業準備性の向上のためのプログラムや、アセスメントを実施することができれば、ハローワークや障害者就業・生活支援センターから新規利用に関する相談は増えてくるはずです。また、これらの機関との連携は、利用に関するばかりではなく、その後の一般就労に向けた職場開拓、企業実習、職業紹介などの連携においても大きな意味を持つようになります。

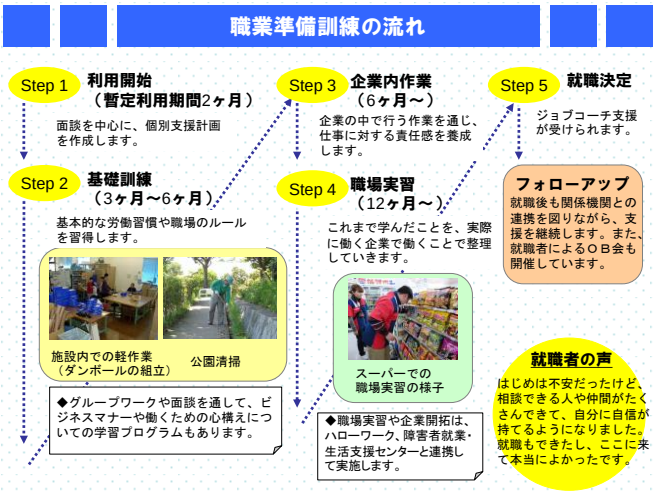
就労移行支援事業所は利用者が来るのを待っているのではなく、福祉、労働に関わる相談機関に積極的に訪問して情報交換をすること、また、パンフレットを置かせてもらうことなど、自らの事業所の特徴と魅力をアピールすることが必要です。

３．パンフレットの作成

（1）パンフレットのねらい

利用者に就労移行支援事業を利用したいと思ってもらうためには、分かりやすいパンフレットやホームページがあったほうがよいでしょう。

障害のある人が、相談支援事業所やハローワーク、障害者就業・生活支援センターに相談に行った時に、相談員や担当者から話を聞くだけで就労支援のサービスを具体的にイメージすることは簡単ではありません。そこで、「ここに行けば就職できそう」「一度、見学をしてみたい」と思ってもらえるようなパンフレットやホームページがあれば、それは新たな利用者を確保するための大きな武器になります。

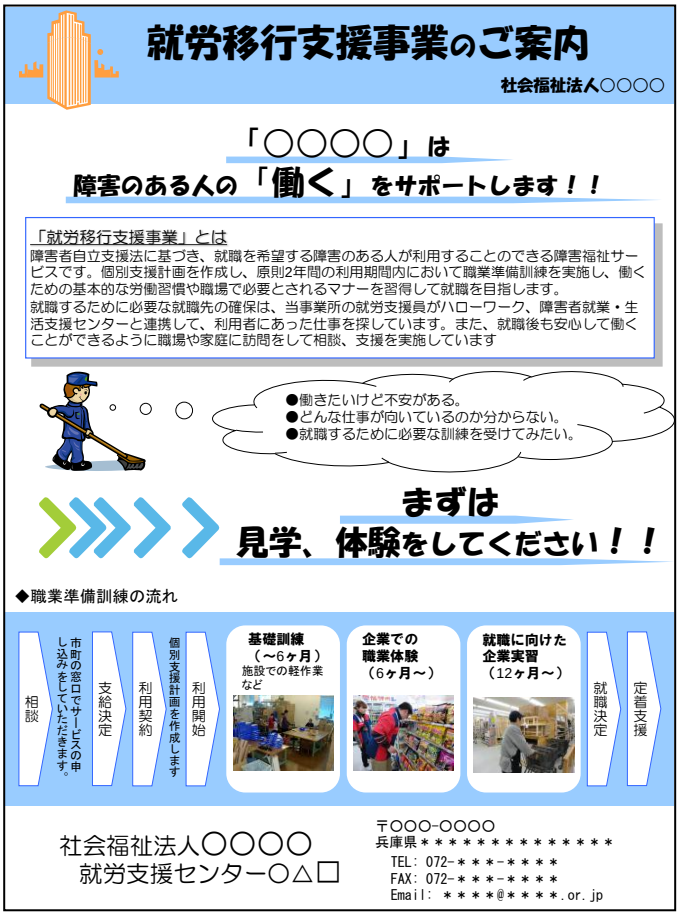


ただし、複数の障害福祉サービス等を一体的に実施している事業所では、他の事業との兼ね合いから就労支援に焦点を絞ったパンフレットを作成することは簡単ではないかもしれません。そのような場合は、就労移行支援事業所の職員がパンフレットに挟み込むことができるようなチラシを作ることも一案です。

（2）パンフレットの内容

就労移行支援事業は、24 ヶ月という限られた期間内に一般就労へ移行するという目的がはっきりした事業です。パンフレットには、一般就労に移行するまでのプロセスや職業準備訓練の内容などを紹介するほか、以下のようなポイントを盛り込むことが理想的です。

①運営法人、所属組織と就労移行支援事業のサービス概要
②職業準備訓練で取り組んでいる内容
③就職に至るまでの簡潔なプロセス
④ハローワークや関係機関との連携
⑤就職者の声や定着支援の取り組み
⑥その他、事業所の特徴など



上の図は職業準備訓練の流れをパンフレットに載せるために作成した図です。下の図は、プリンターで印刷して配布できるようなチラシとして作成したものです。どちらも一般的なパソコンソフトで作成できる内容なので、これらを参考に、自らの就労移行支援事業所のパンフレット、チラシを作成するとよいでしょう。

４．説明会や体験実習の実施

（1）学校とのネットワークの重要性

障害のある人が、学校教育修了後の進路として就労移行支援事業所を選択することは少なくありません。これを念頭に置き、就労移行支援事業所は在校生の動向にも目を向けて利用者確保に努めなければなりません。このため、卒業生の受け入れを前提として日頃から学校と情報交換し、ネットワークを形成していく姿勢が求められます。

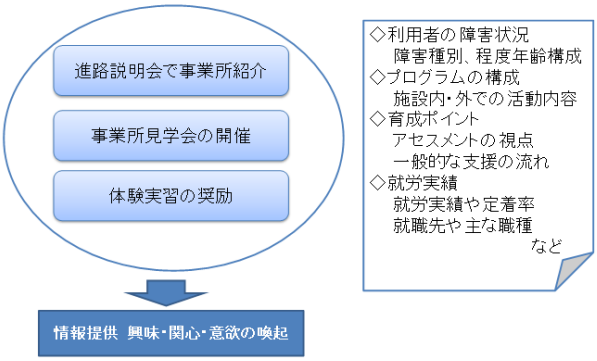
（2）進路説明会・見学会の実施による事業所ＰＲ

就労移行支援事業所の職員が学校行事に関心を持ち、生徒や保護者が出席する進路説明会などに参加して、事業所を紹介する機会を設定してもらうといった工夫が利用者確保の第一歩となります。

より詳しく事業所のことを知ってもらうために、見学会を実施するのもよいでしょう。実際に事業所に来てもらうことで、交通アクセスや立地環境も把握してもらえ、所内の雰囲気も体感してもらうことができます。

説明会や見学会の実施は、自らの事業所の強みをPRするチャンスと捉え、事業所概要やプログラムの説明に加えて、利用者の障害状況や年齢構成、就労実績など、利用する側にとって知りたい情報を分かりやすく伝えることを心がけましょう。

利用者募集にあたっての流れとPRポイント



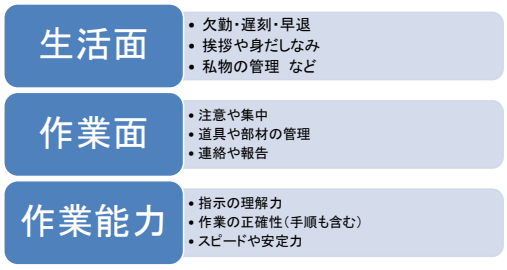
（3）体験実習と丁寧な評価・振り返り

説明会や見学会で事業所の紹介をするだけでなく、在学中に体験実習（利用）を実施することも有効です。体験実習によって事業所を利用する具体的なイメージが持てるからです。実施対象を3年生だけでなく、1・2年生にまで広げることで、より早い段階で事業所のことを知ってもらう機会になります。また、学校のカリキュラムで設定されている実習を受け入れるだけでなく、学校が夏休みの期間で3～5日程度の体験実習を設定するのも効果的です。

体験実習では、単に事業所利用を体験してもらうだけではなく、事業所職員が一定の視点を持って実習中の様子や就労実現に向けての課題を整理し、実習最終日に実習生と保護者同席で面談を行って振り返りをすることも有効です。このような取り組みは煩雑ですが、丁寧な取り組みが1年後、2年後、進路の選択時に優位に働いたり、実際に事業所への利用希望があった際に実習時の評価シートを参考に円滑にサービス導入できるといったメリットがあります。

なお、特別支援学校在学中の夏休み等を利用した体験実習には暫定支給決定の仕組みを活用することもできますので、積極的に暫定支給決定に位置付けて実施すると良いでしょう。（詳細は、P16「暫定支給決定とは」参照）

体験実習での評価の視点



第２節　インテークから個別支援計画の作成

１．初期の面談

（1）初期の面談のねらい

就労移行支援事業は、事業の利用を希望する障害のある人との面談から始まることがほとんどです。この面談は、支援の方向性を具体的に決めていくための情報収集を行う初期の面談と位置づけられます。

初期の面談の目的は 2 つあります。1つは、障害のある人の基本情報を聞き取り、生活歴や就労ニーズ・就労意欲などの就労支援に必要な情報を収集することです。もう1つは、就労移行支援事業について説明し、自らの事業所の取り組みや支援の進め方について伝えることです。この面談の後、そこで得た情報を整理し、具体的な支援の方向性を検討していきます。

初期の面談は支援を進める上で欠かせない場面です。面談は障害のある人だけと実施する場合、家族や支援機関の人が同席する場合などさまざまですが、その人についての客観的な情報を把握したり、現時点での課題や支援体制を確認できるので、できるだけ家族や支援機関の人などからも話を聞けるように設定することが望まれます。

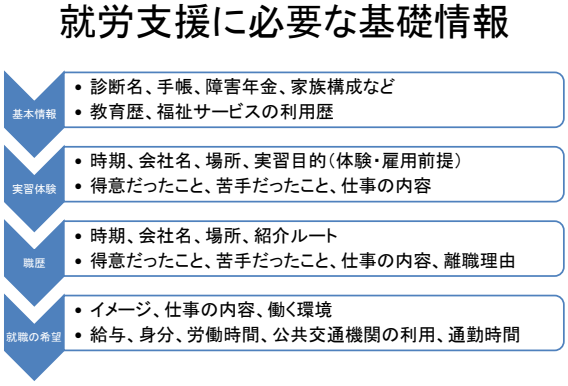
（2）面談の具体的な進め方

実際の面談では、利用希望のある障害のある人とまず顔を合わせ、紹介経路や利用希望の動機、事業所に期待することを簡単に聞き取ります。大まかなプロフィールを把握したら、それらを整理し、就労移行支援事業所で対応できる事柄について説明します。この説明では、制度についてはもちろん、事業所を利用した場合の就労支援サービスの進め方について、ある程度の見通しが持てるような情報を提供する必要があります。そのために、パンフレットや資料を準備しておくとよいでしょう。同時に、見学を兼ねることで実際の作業や指導の様子など事業所の雰囲気を体感してもらい、より理解を深めることができます。

次に、より詳細な支援の方向性を決めるための面談を進めていきます。この段階では、就労支援に必要な情報を具体的に聞き取ることが大切です。図にはこれから支援を進めていく上で把握すべき情報を列記しています。

障害者手帳の種類や障害基礎年金の受給有無などの基礎情報のほかに、これまでの施設・事業所や企業での実習経験や職歴などを聞き取ります。実習や就職の経験談は就労支援を進めるにあたって貴重な情報となります。このときに、実習先での評価や自身の感想、得意だったこと、その理由などを掘り下げながら、一緒に振り返ることがポイントです。

また、就労についての希望も聞き取りますが、障害のある人の場合、実習や就職の経験が少なく、これまでの限られた情報で就労のイメージをしていることがあるので留意が必要です。今後の事業所における訓練の中で施設外就労や施設外支援を繰り返し、そのイメージをより具体化していかなくてはなりません。



２．暫定支給決定とは

（1）暫定支給決定の概要と意義

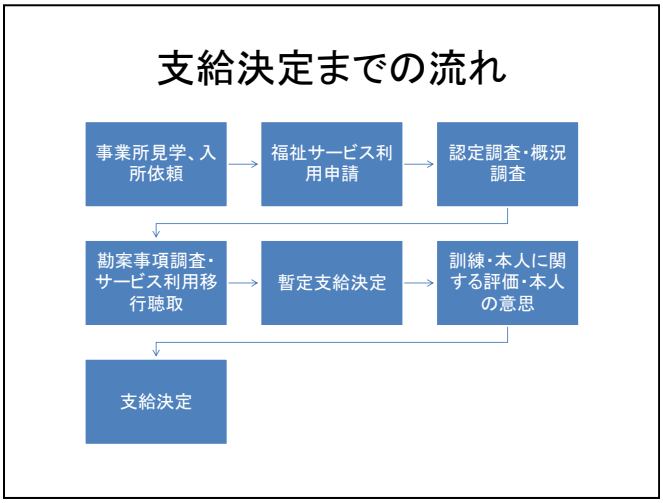
自立支援法では、訓練等給付のいくつかのサービスにおいて「暫定支給決定」という措置を設けており、就労移行支援事業もその対象です。

「暫定支給決定」とは、暫定的に支給決定を受けることで、障害のある人は実際の利用体験を通して継続的に利用するかどうかの意思決定をすることができ、一方、就労移行支援事業所側も、その利用希望者にとって就労移行支援事業を利用することが適切であるかどうかを判断することができる制度です。暫定支給決定期間は２ヶ月以内の範囲とされており、標準利用期間（24 ヶ月）のうち最初の２ヶ月がこれに当たります。

就労移行支援事業の利用を希望する障害のある人の中には、サービスの留意事項や特徴をパンフレットや見学だけで的確に理解することが難しい場合が少なくありません。このような場合、一定期間、事業所で実際にサービスを体験できる暫定支給決定は大変有効となります。

図は一般的な支給決定の流れを示しています。暫定支給決定が出ると、実質的な支援がスタートし、障害のある人と事業所の双方で本利用に向けての適性を確認することになります。暫定支給決定の期間中に、事業所は、個別支援計画に基づいて就労実現に向けた職業準備性の確認や課題を整理し、その後継続してサービスを提供する中で就労実現が見込まれるか否かの判断をしなければなりません。

また、事業所によってプログラムの構成はさまざまで、他の利用者の年齢層や障害程度、訓練科目などによって、その雰囲気も大きく変わります。そこで、就労移行支援というサービスと障害のある人との適合だけでなく、自らの事業所の取り組みや雰囲気が、その障害のある人としっかりフィットしているかという視点でのアセスメントも必要です。暫定支給決定の期間にどのようなアセスメントを行い、どのようなプロセスで本利用に結びつけるかによって、その後の支援や就労実績が左右されるといっても過言ではありません。



（2）特別支援学校等の在学中における暫定支給について

暫定支給決定は、特別支援学校在学中でも受けることができます。具体的には、夏休みなど長期休業期間の利用が想定されており、通常の暫定支給決定と同様、2 ヶ月以内の範囲で支給決定を受けることができます。在学中に暫定支給決定の仕組みを積極的に活用し、就労実現の可能性や職業準備性についての課題をあらかじめ整理することは、進路選択の参考情報として有用であるとともに、卒業後のスムーズな移行も可能にします。

３．暫定支給決定期間中に何を見るのか

（1）評価の視点

暫定支給決定期間中に就労移行支援事業所は評価を行い、市町村に報告しなければなりません。評価の視点は、事業所の特徴と利用希望者の特徴の適合性と、利用希望者の職業準備性についてです。

まず、事業所と利用希望者の適合性の評価については、他の利用者の障害種別や年齢層などの傾向によって事業所の雰囲気はさまざまであり、作業内容や訓練プログラムによっても利用意欲が変化するため、対象者の様子を見ながら面談を繰り返し、確認していくことが必要です。

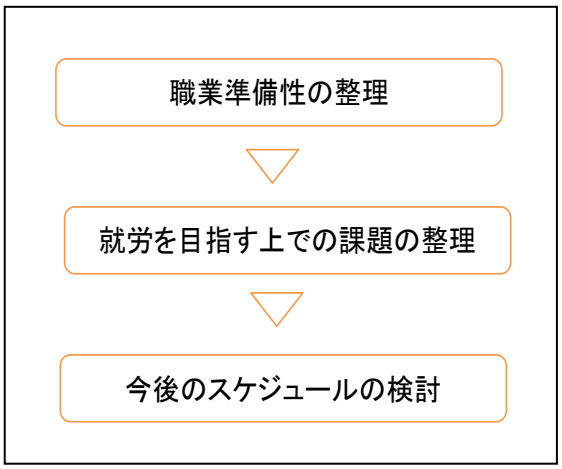
次に、利用希望者の職業準備性の評価は、評価表を活用し、一定の項目をもとに検討すると整理しやすくなります。表はある就労移行支援事業所で活用している暫定支給決定期間中の評価項目です。評価項目は、生活面と作業面のカテゴリーで整理されています。

生活面では、出欠状況や身だしなみなど基本的な日常生活の管理について評価できるようにしています。これらは、一般就労を目指す上で重視すべき生活面の基本となる項目です。なお、この生活面の評価では、対象者本人の持ち合わせている準備性だけでなく、家庭など周囲からの支援がどの程度得られているかについても評価する必要があります。一般就労を目指す上で生活面での課題が存在しても、周囲のフォロー体制が整っていれば解決できる問題は少なくないからです。次に、作業面では、指示の理解力や作業への集中力、作業中の質問・報告など基本的な労働習慣について評価します。ここでは、事業所で取り組んでいる作業そのものをどれだけこなすかという観点にとらわれないことが大切です。作業場面などの環境によっても評価は変わります。できることや得意なことを検討するために、より多くの作業場面を設定し、さまざまな環境の中で評価をすることも大切です。

評価項目		
生活面	1	欠勤・遅刻・早退をしない
	2	身だしなみを整えることができる
	3	提出物や持ち物を管理できる（提出期限を守ることができる）
	4	挨拶や返事が適切に行える
	5	携帯電話などを活用して連絡ができる
	6	業務日誌が適切に記入できる
	7	就職への意欲
	8	家庭の就職準備についての協力（整容、助言等）
	9	本人から家庭への伝達（書類のやりとり、連絡事項など）
	10	事業所から家庭への電話連絡（連絡がつかない事が多いなど）
作業面	11	作業と休憩の区別ができる
	12	指示の理解力
	13	集中して作業に取り組める
	14	報告・質問が適切に行える
	15	積極的に取り組むことができる
	16	適切な作業ペースで取り組むことができる
	17	手順通り取り組むことができる
	18	危険への意識

（2）就労移行支援利用の妥当性

次に、暫定支給決定期間中の評価結果から、利用希望者にとって自らの事業所での就労移行支援事業の利用が適切であるかどうかを判断しなければなりません。このとき、利用期限である 24 ヶ月間の中で、就労移行の適切な計画が立てられるかどうかのプランニングが一つの判断要素となります。図はプランニングまでの流れを示しています。



プランニングでは、まず、評価の結果からできていることとできていないことを検討します。「できていないこと」が障害特性に依るのであれば、就労を想定した場合、どのような配慮や支えが必要なのかを整理します。また、「できていないこと」は今後の訓練により成長が見込まれることなのか、その場合はどのような場面設定や訓練が必要なのかを整理します。このように就労を目指す上での課題を整理した上で、それに対してどれだけの期間を想定するのか、どのようなステップを設定し、どのタイミングで実行するのかなど、今後のスケジュールを組み立てます。

就労移行支援事業所では、これらのスケジュールを 24 ヶ月という期間でこなしていかなければなりません。

24 ヶ月のプランニングで就労実現に向けたスケジュールを組み立てることができるか、24 ヶ月では対応が難しく就労継続支援B型事業等でより時間をかけて就労支援を行うことが望ましいのかを見極め、利用希望者の適性を判断する必要があります。暫定支給決定の仕組みを有効に活用するには、暫定支給決定期間終了後の中長期的な展望を見据えたサービス提供が必要です。

４．個別支援計画作成の視点

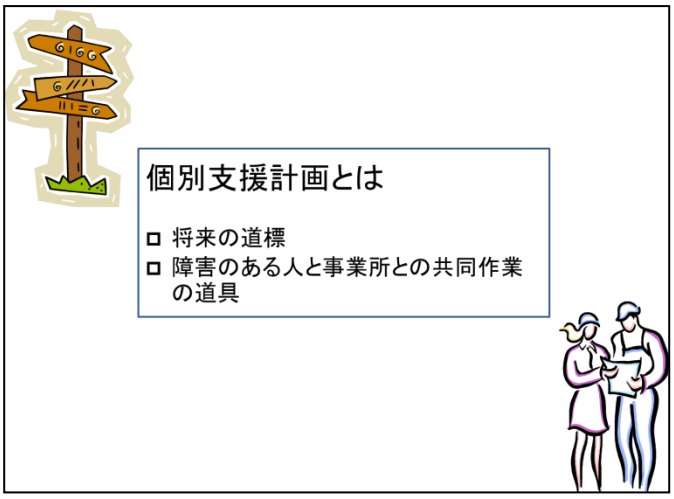
（1）就労に向けた共同作業のエンジンとしての個別支援計画

就労移行支援事業の目的は、障害のある人が一定期間の訓練等で企業等に就労し、就業生活の継続を実現すること、就労希望の実現性と現在の本人の状況とのギャップを冷静に考え、当面より現実的な生活を選択することです。

個別支援計画は、障害のある人の将来の目標や課題、課題を解決し目標を達成するために障害のある人と事業所が取り組む事柄やプロセスなどを記載し、それを文書にまとめたものです。

将来を完璧に予測することは誰にもできませんから、完璧な個別支援計画はどこにも存在しません。しかし、たとえ不完全であっても、個別支援計画は大切です。

就労の実現は、事業所の孤軍奮闘では不可能です。障害のある人の意欲と頑張りが欠かせません。状況に応じて、家族や他の関係機関の応援も必要です。さらに、障害のある人と就労移行支援事業所、それを取り巻く家族や関係機関がばらばらに動くのではなく、障害のある人を中心に息の合った共同作業を進めることが最も重要です。この共同作業のエンジンとして個別支援計画があります。



（2）就労に向けたプロセスを文書で記録することの重要性

個別支援計画は、障害のある人と事業所が、本人の将来の目標という共通の方向に目を向け、現在の自らの立ち位置に納得し、「いつまでに」「どこまで」進むかをお互いに確認するためのツールです。この本人と事業所との確認過程は、事業所内で職員が交代しても、緊急対応等で他の関係機関が共同作業に加わることになっても、円滑に共有される必要があります。この意味で、確認過程をきちんと文書として記録し、可視化することは極めて重要です。文書として記録することは、事業所が改めて本人の目標やこれまでの支援過程を確認し、本人との意識のずれ等に気付くきっかけにもなります。

こうした趣旨をふまえ、できるだけ記入負荷の少ない様式等を工夫し、監査対応等の形式的な計画ではなく、関係者の意識のすり合わせや共同作業の作戦会議の道具として実効性のある計画を作成することが求められます。

（3）事業所業務の対外的な説明責任

個別支援計画の基本は、上記の共同作業に尽きます。しかし、就労移行支援事業は公的な障害福祉サービスであり、就労移行支援事業の過程は「障害のある人と事業所だけが分かればよい」ということではありません。広く多くの人にその過程が「分かる」必要があります。特に、支給決定者である市区町村や地域の障害福祉サービスのあり方を検討する地域自立支援協議会には、いつでも報告・説明ができるよう準備しておく必要があります。

５．個別支援計画作成の時期

（1）計画見直しの重要性

個別支援計画は、いつ作成し、何回程度見直せばよいでしょう。この問いに対する答えは、障害のある人と事業所との共同作業を円滑に進めるのに必要な回数ということになります。

24 ヶ月という限られた期間の中で、次々にさまざまな取り組みをしなければならない就労移行支援事業所では、共同作業が「機能している」と実感すればするほど、そのプロセスを計画として文書で残すことを忘れがちになり、支援開始時点の文書しか存在しないということも起こりえます。

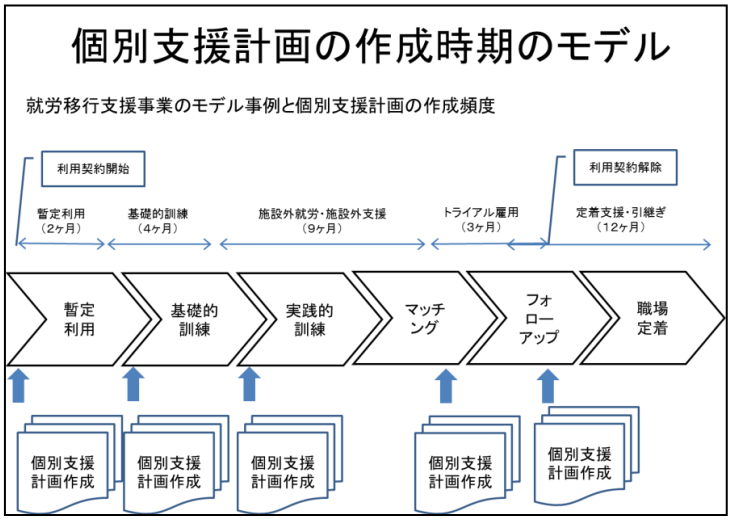
しかし、共同作業を口頭でのやりとりや、あうんの呼吸のみに依存していると、かなりの確率で破綻します。比較的頻繁に、計画を見直し、お互いに共同作業の経過を確認し、これからの見通しについて意見交換すべきです。

（2）計画作成・見直し時期のめやす

就労移行支援事業では、期限が定められていない就労継続支援事業等より、頻繁に個別支援計画を作成し、見直すことになります。

就労移行支援事業のモデルとして、目的の異なる6つのステージが提案されています。目的が異なれば、当然、個々のステージでの支援計画も変わってくるはずです。このステージの変わり目が、個別支援計画作成・見直しの時期になるでしょう。

たとえば、就労移行支援事業を利用してから1年半後にトライアル雇用を経て継続雇用に結びついた人の場合、①利用開始、②暫定支給決定期間終了、③基礎的訓練期間終了、④トライアル雇用開始、⑤継続雇用開始、の5回は個別支援計画を作成・見直しすることになります。



【コラム：契約更新の時期】

個別支援計画が変われば利用契約の内容も変わりますので、原則に従えば、変更した内容で速やかに契約更新すべきです。しかし、契約変更では、個別支援計画以外にもたくさんの内容の説明と事務手続が付随します。事業所は、利用契約の仕組みを形骸化してはいけませんが、原理原則主義に則って数週間単位に何度も何度も契約更新するのも問題です。契約更新については、その意味と重要性を踏まえつつ、認知機能に課題を持つ人が混乱をきたさないよう、適度な頻度で、分かりやすく説明して行うことが必要です。

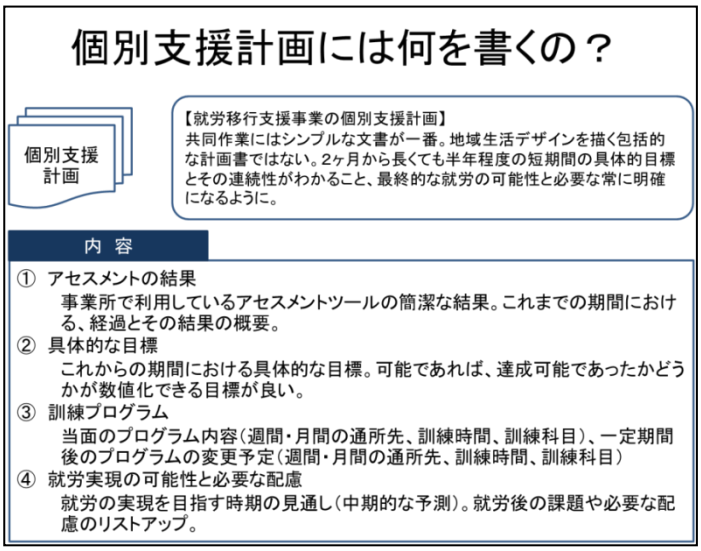
６．個別支援計画の内容

（1）シンプルで障害のある人に分かりやすい計画

個別支援計画は、障害のある人が、これからいつまで、何を目標に、何をするのかがはっきりと分かるように、できるだけ具体的に平易な言葉で記載することが必要です。

また、計画期間が終了した際、目標がどの程度達成できたか、明確に評価できることも重要です。

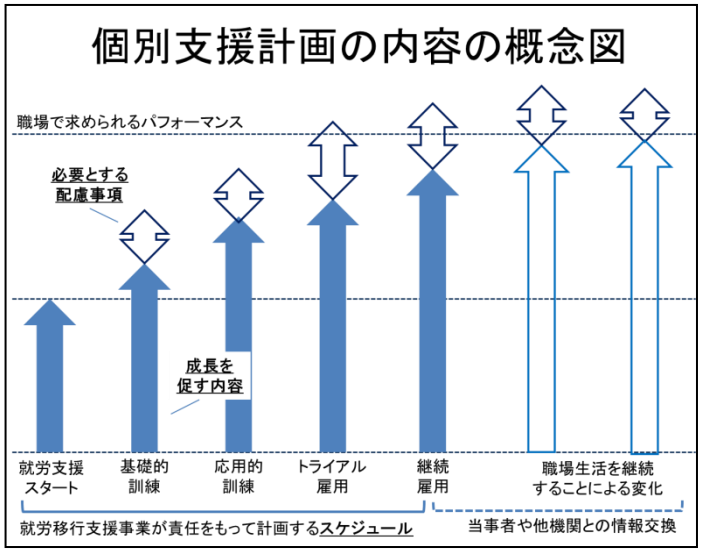
個別支援計画に盛り込む一般的な内容は、①アセスメントの結果、②具体的な目標、③訓練プログラム、④就労実現の可能性と必要な配慮の4つです。



（2）サービス等利用計画をふまえたメリハリのある計画

就労移行支援事業の個別支援計画は、障害のある人を支援するためのトータルな計画として相談支援専門員が作成するサービス等利用計画を受けて、就労移行支援事業所において何をするか、本人が短期間で就労に向けて何を克服すべきかに特化した計画です。

こうした個別支援計画の趣旨を踏まえ、計画の具体的内容としては、広範囲なライフデザインについて散漫に記述するのではなく、就労に向けて障害のある人の成長を促す内容、就業生活を継続するための長期的な配慮の予測（リスクの予測）、就労移行支援の期間で実現できるスケジュールの明確化等に焦点を当ててメリハリをつけて記述することが求められます。



7．個別支援計画の例①

（1）就職までの基本的なコースの想定

就労移行支援事業は、「就職」という明確な目標を掲げた 24 ヶ月の有期限のサービスであり、働き続ける意志と体力、生活リズムの安定、職場で働くためのコミュニケーション力など、利用者に共通の課題について、大まかに標準的な 24 ヶ月の流れを設定しておくと、個別支援計画を作りやすく、本人も支援者も見通しが持ちやすくなります。

（2）本人が評価できる具体的な目標の設定

アセスメントを経て個別支援計画を利用者本人や家族などと確認した後、3 ヶ月毎にモニタリングと支援計画の見直しを繰り返しますが、このスケジュールはかなり厳しいものです。サービス管理責任者が計画作成と遂行の最終責任を負いますが、実務では職業指導員、生活支援員、就労支援員などの職員が担当ケースの計画案を作り、サービス管理責任者と相談したり、ケース会議などを経て計画を練っていくことが望まれます。

計画立案に当たっては、課題と対策、目標点を明確にします。障害のある人の課題は、集中力、体力、コミュニケーション力など様々ですが、個別支援計画で課題や目標を明確化することによって、本人が「頑張ればできるかもしれない」「就職という目標に近づくことができる」という意欲を持つことができ、3 ヶ月後に「達成できた」「次のステップへ」と評価できるようなスモールステップを設定することが支援者としての工夫のしどころです。そのためには、計画作成時から、絵に描いた餅にならないように、どのような結果が想定されるか、目標や課題の実現性を見立てておくことが大切です。

（3）本人が腑に落ちる具体的で分かりやすい計画

個別支援計画は、何よりも利用者本人が納得し意欲をもって取り組むことが重要なので、「具体的で分かりやすく」を心がけ、知的障害のある人には特にその人の理解の仕方に応じた書き方や丁寧な説明が必要です。たとえばふりがなをつける、分かりやすい言い回しに変える、課題を小刻みにする、短い文章にするなど工夫して、何のために何をどこまで努力したらよいのかが本人の中にしっかりと腑に落ちて、「やってみよう！」「一緒にがんばろう！」「就職したい！」と意欲をもって取り組めるように努めます。

そして、毎日の振り返りでも、3 ヶ月後のモニタリングでも、本人が成果や到達点を理解しやすいように、できるだけ数値や事実で表現するようにし、支援計画作成の段階でもそれがやりやすいように意識して目標を立てています。たとえば「遅刻を減らす」→「今週は遅刻がなかった」→「1 ヶ月 2 回に減った」等です。

（4）利用者独自の計画を作り上げる更新の積み重ね

3 ヶ月毎に本人や家族などを交えて、モニタリングと個別支援計画書の確認を行うと、その会議の中で違った見方や意見も出てくることがあります。その際には、必要に応じて計画を修正し、再確認します。

こうした振り返りと更新を重ねていくと、だんだんとその人独自の個別支援計画ができ上がってきます。自立度の見通しやその解決方法、職業や職場に関する希望の変化、職業適性や職場環境の絞り込み等などによって「事業所としての大まかな標準的な流れ」から、たとえば、支援者の見守りや声掛けが必要で集団での作業を目指すのか、一人で黙々と作業する環境が良いのかといった点が盛り込まれた「Aさん独自の個別支援計画」になるのです。

８．個別支援計画の例②

（1）高次脳機能障害のある人の個別支援計画

高次脳機能障害とは、頭部外傷（交通事故や転落）、脳血管障害（脳出血、脳梗塞、くも膜下出血）による脳の損傷の後遺症として、記憶障害、注意障害、遂行機能障害、社会的行動障害などの認知障害が生じ、これに起因して、日常生活・社会生活への適応が困難となる障害といわれています。

高次脳機能障害のある人の個別支援計画は、本人が、受傷後、図のような支援の流れを経過するため、医療機関や生活リハ機関と連携した職業リハビリテーション計画を立案することが大切です。

◇◆◇高次脳機能障害者支援の流れと家族の願い◇◆◇

※東京都心身障害者福祉センター「高次脳機能障害の理解と支援の充実をめざして」引用改変

（2）高次脳機能障害の訓練と個別支援計画

高次脳機能障害の訓練は、神経心理循環の基本的な機能から順番に、一つ一つ積み上げていきます。（詳細は「生活を支える高次脳機能リハビリテーション」著者：橋本圭司　参照）

まず、自分の置かれている現状、時間や場所、周囲の人々を正しく認識でき（失見当識の改善）、次に、脳の損傷により疲れやすいため、疲れ具合が調整できるようになる（耐久力の向上）、その上で、待てない、我慢できない、その場の雰囲気に合わせることができない等、脱抑制の症状を改善（抑制力の向上）しながら、就労意欲の向上（発動性の向上）、正確に仕事をする、仕事に集中できる（注意・集中力の訓練）、仕事の指示を正しく理解する（情報獲得・記憶力の向上）へ引き上げ、自立して仕事する（遂行機能の向上）へと積み上げていきます。

一般就労に向けた個別支援計画は、発動性の向上の段階（就職したい）で、より具体的なものとなります。しかし、多くの人は障害認識が十分でなく、受傷以前のように働けると思っており、受傷以前の自分とは違うこと、以前と同じように働くことが難しい現実を受け入れるのは容易ではありません。このため、個別支援計画では、本人の就職意欲を大切にしながら、その意欲を高めていくといった視点で、受傷から来る課題に対して本人自らの気付きを促していく関わりが大切です。高次脳機能障害の場合、この気付きのために有効なのが実際の体験とそれに伴う具体的なフィードバックです。就労移行支援事業内での作業活動に加えて、企業実習の機会をダイナミックに活用するとよいでしょう。そして、最後の遂行機能の向上（職場定着）では、職場におけるジョブコーチの役割が大変重要になります。別表に、出来ていること、出来ていないことを具体的に表すように工夫した個別支援計画の例を示しますので、参考にして下さい。

管理者㊞	サービス管理者㊞

利用者氏名：　T・T

作成日　2011/ /
作成者　K・N　㊞

個 別 支 援 計 画 （期間：平成23年〇月1日[開始] ～ 平成23年■月31日）

1. 利用者本人の希望

仕事をしたい（外で身体を動かせるような仕事をしたい ,旅行会社では高齢者と話すことも多くお年寄りへの対応も得意なため、話し相手のような仕事もしたい）

2. 家族等の要望

今の状態で可能な仕事についてほしい

3. 現在までの状況、到達点及びこれからの課題と思われる点

【これまでの状況】
■職歴
H3年4月～平成16年3月　NN国際旅行 （営業・添乗員業務等）転職　　H16年4月～平成17年3月　 OOOO生命 （保険営業職）転職
H18年4月～平成18年8月　 （株）XXXX（経営コンサルタント）…脳腫瘍の影響で就業の記憶はほとんどなし。
■病歴
4.5年前から少しずつ視力の低下や忘れ、眠気などが現れる。交通事故（追突）起こし、内科→心療内科→を経過し、脳外科で脳腫瘍が発見されOpeに（脳下垂体腫瘍）。
H18年8月　OO市立大学付属病院にてOpe。リハ入院後在宅生活へ移行。作業所を利用。
【利用開始後の状況】
ワークサンプルで初期評価。数値入力はミスなく施行できましたが、文書入力ではレベルが上がるにつれて、操作方法が分からず混乱してしまっていました。作業面（タオル折り・箸入れ）については、手先の器用さがあるので、問題なく作業には取り組めています。基礎学習（計算・漢字）はミスもほとんどなく、集中して課題に取り組まれています。
記憶がしにくいため、作業の報告を忘れてしまい、完成数の混乱も生じ、メモリーノートに手順を書いていただいていますが、読み返すことが定着できず、机上に分かるように表示を試みました。机上に置くことも忘れてしまいがちになります。基礎学習やパソコン等、短時間で課題の終了となるときは、水分補給に気づきますが、作業になると課題に集中してしまい、 休憩（水分補給）を行うことを忘れてしまいます。その結果、体調が不調になり、イライラ感に繋がってしまっています。作業面での指摘をされたり、準備等が分からず混乱してしまうと 感情がコントロールできなくなってしまうので、メモを振り返りながら作業に取り組めるように、メモを取る習慣を身につけていきましょう。
昼食後の点鼻薬の自立を目指し、チェック表の作成し、「昼食後に点鼻をする」とお弁当箱にも表示させていただきました。覚えている時もありますがスタッフの声かけが必要な時もあります。完全に 自立できるよう自宅での習慣化にも取り組んでいきたいと思います。
■これからの課題
①体調コントロールをしながら作業に取り組めるようになること。②自身の障害について認識を深めること ③メモ（日報）を読み返せるようにすること（記憶の引き出しを開ける）

4. 本人の目標

①長期（内容及び期間等）　・・・・・できる仕事を見つける（1年目標）

②短期（内容及び期間等）　・・・・ [1]体調コントロールの方法を身につける（環境を整える・水分補給・体温を冷やす対策） [2]作業手順を覚える （慣れる）　[3]メモを読み返す

5. 目標実現に向けた支援内容

支援してほしい課題	支援内容　（内容・留意点）	支援期間 （頻度・時間・期間等）	サービス提供機関	優先順位
体調コントロール（水分補給ができるようになる）	適宜水分補給出来るようメモを机上に置いて見る習慣をつける。携帯のアラームを使用も検討していきます	定着するまで	就労移行支援事業所C 医療機関（OOO）	1
作業内容（手順）を覚える	T・Tさんに合った手順書作成[少しずつ手順書の活用を減らす]	3ヶ月間	就労移行支援事業所C	2
記憶の代償手段	メモを取ること・メモリーノートの記入方法を身につける	定着するまで	就労移行支援事業所C	3
障害認識を深める	グループワークに参加し高次脳機能障害の方と障害認識を深める	週1回／■月～	就労移行支援事業所C	4

上記支援計画に同意いたします。　　平成　　年　　月　　日　　利用者本人　　㊞ 家族　　㊞

第３節　作業環境と作業指導

１．施設内での作業と施設外就労

（1）就労移行支援事業における「作業」内容の種類

就労移行支援事業における「作業」内容はさまざまですが、大まかに整理すると「施設内作業」と「施設外就労」に分けることができます。

施設内作業は、「自主製品の製作と販売」（パンづくりと販売、紙工芸品づくりと販売など）や「企業からの受注作業」（部品の組立や袋詰め、リサイクルのための分解など）が主ですが、最近では、発達障害や精神障害のある人を主な対象として、パソコンによる事務作業、ワード・エクセルの技能検定やホームページ作成など特定技能の講習、また作業ではありませんが、これらの合間にソーシャルスキル訓練を組み入れたものも見られるようになってきました。

一方、施設外就労とは、利用者（3 人以上）と職員でユニットを組み、企業から請け負った作業を当該企業内で行うもので、従来は企業内授産とか施設外授産などと呼ばれていました。自立支援法以降、施設外就労は一般就労への移行や工賃アップに有効であるとして積極的に推進され、平成 24 年度報酬改定においては、支援期間中に原則としてすべての利用者に職場実習等を実施していると認められる事業所は「移行準備支援体制加算（Ⅰ）」を新たに算定できるようになりました。

施設外就労の形態は、工場や物流センター等の一画を施設外就労の場としていたり、工場や事務所の清掃作業を施設外就労とするなど、さまざまです。

施設外就労を行うにあたっては、細かい規定があるので、厚生労働省通達「就労移行支援事業、就労継続支援事業（A型・B型）における留意事項について」を参照してください。主なものは、右図の通りです。

施設外就労に関わる要件（抜粋）

- 利用者は1ユニット3人以上、施設外就労の人数は定員の70%以下
- 1ユニットの利用者数に対して人員配置基準上又は報酬算定上必要な職員数を配置し、利用者に対する指導等は、企業ではなく施設外就労の職員が行う
- 施設外就労先の企業とは、請負作業に関する契約を締結する
- 施設の運営規程に施設外就労について明記し規則を設ける
- 対象者は事前に個別支援計画に規定する　等

（2）作業を通じた準備訓練とアセスメント

就労移行支援事業では漫然と作業を行うのではなく、将来職場開拓を行う際に「この人はこういう仕事に向いている」、「こういう環境は苦手」といった情報をハローワークや企業に提供できるように、準備訓練とアセスメントの視点を持って、作業種目や作業環境を準備することが重要です。

利用者の職業能力を細かく見るためには、多彩な作業種目、多彩な物理的・人的環境を擁していることが望まれます。しかし、施設内、施設外双方で多彩な作業を整えることは現実的ではありません。このポイントについては施設内で見る、このポイントは施設外で見る、このポイントは自らの事業所では見ないというように、事業所としての特徴を明確にすることを勧めます。

右図にはアセスメントの視点の基本的なものをあげてみました。自らの事業所の作業メニューを概観して、これらのポイントがどの程度含まれているかどうか、チェックしてみると良いでしょう。

作業を通して見るべきポイント

- 立ち作業、動きのある作業での身体的耐久性
- 作業工程の学習と理解
- 挨拶・返事・質問・報告などコミュニケーション
- チームで仕事をする際の協調性
- 文字の読み書き
- 簡単な計算能力
- 注意をされたり、忙しい時などのストレス耐久性
- 正確さや丁寧さなど仕事の質に関する意識
- 欠勤、遅刻・早退など基本的な勤怠

２．事例（精神障害者を主な対象とした施設内作業）

精神障害者を主な対象としたある就労移行支援事業所の就労支援の軸は3本です。毎日の授産活動である就労トレーニングと毎週1回の就労プログラム、それを組み合わせながら、個別担当とトレーニングの進捗状況を確認し定期的な相談を繰り返す就労相談です。これらを使いながら就職準備ができたところで併設施設や他の就労支援機関と連携して就職活動を開始し、その後の支援に引き渡していきます。

（1）就労トレーニング

この事業所の「就労トレーニング」は「事務補助」「環境整備（清掃）」「弁当宅配」、「喫茶」の業務です。

①「弁当宅配」部門は、１日120食の弁当の注文取りから盛り付け、配達、金銭のやり取りから入力まで一連の作業を行いますが、指示に従い、決められた時間内に正確に作業をこなす、声を掛け合いながら働くといった能力を養うこと、立ちっぱなしの仕事を午前・午後2時間ずつ行うことで基本的な体力、集中力がつくことを目的としています。喫茶で繁盛しているお店では、忙しい接客を通して総合的な力量を確認できます。

②「事務補助」部門は、電話対応や来客対応を通じてコミュニケーション能力を養うとともに、弁当収入や給食費の入力などのパソコン作業、基本的なコピーや OA 機器の使い方などを習得します。ここでは、法人の他部門から大量の資料のコピーを依頼される等、ルーチン業務以外の仕事が入ることが多いため、障害のある人は仕事をどのように組み直したらよいか、何を上司に相談すべきかといった判断力を養うことができるようになっています。最近は幕張式ワークサンプル（P47「ワークサンプルの活用」参照）も使い、速度や正確性についても測れるようにしています。

③「環境整備（清掃）」部門では、基本的な館内清掃から外部委託のマンションやビル清掃を組み合わせています。定期的に業者による講習会も行い、清掃スキルを身につけるだけではなく、周囲への配慮の仕方や挨拶の仕方、清掃道具の取り扱いや使用方法、洗剤の種類や片づけ方なども学びます。専門家の指導によって清掃へのモチベーションが上がり、実践に近いスキルを学ぶことができます。また1年を通して体を使ってコンスタントに働く力がつく、体力がつくなどのメリットもあります。

尚、利用開始直後には、これらの部門に入る前に基礎訓練期があります。お菓子の包装、ラベル貼りなどの軽作業やブックカバーの紐通し等シンプルな作業に参加して、少しずつ環境に慣れていくようになっています。当初は半日や週2、3日からの軽作業に通う人達もいます。

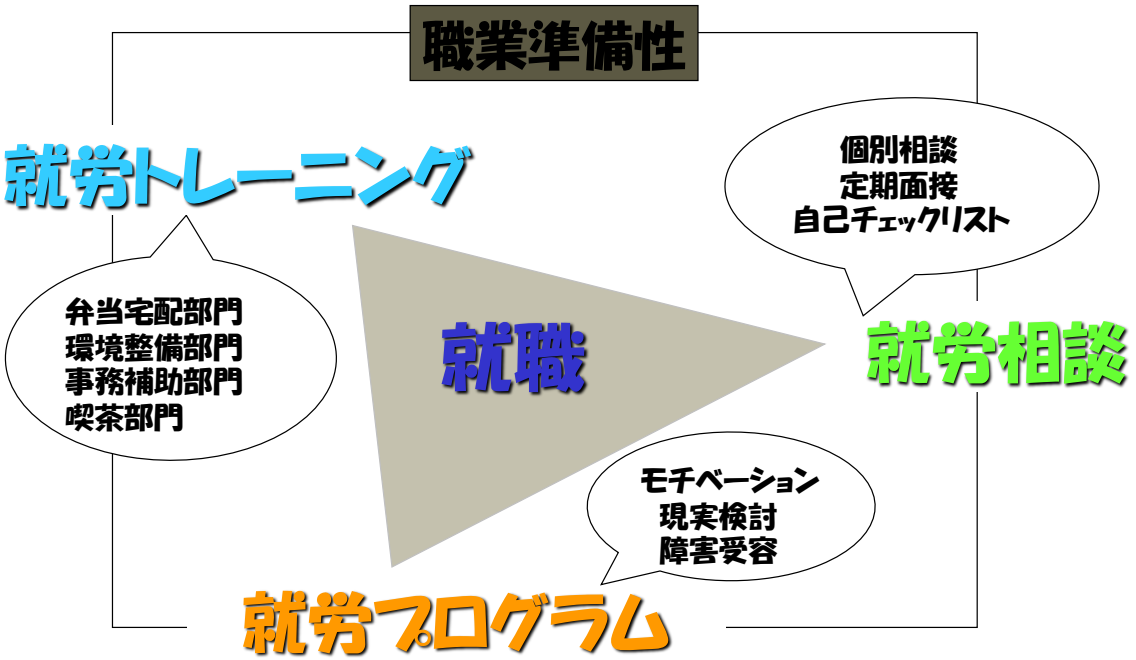
（2）就労プログラム

就労するために必要な知識と心構えを学ぶことを目的とし、毎週1回、行われます。チェックリストをまず覚え、自分の強みと弱みを知ることを基本にしてさまざまな講座を行います。事業所を卒業し企業で働いているOBの体験談や、企業の人事担当者からの職業人としての心構えについての講義、精神科医からの薬の飲み方や病気についての話等を聴講します。皆の前で自分の現在や希望を語るプレゼンテーションや、終わった後の感想文の徹底など、聞き書き話すことを繰り返し行います。

これに加えて少人数の課題克服 SST（電話、配達の練習）や,ミニ講座（メモの取り方、手順書の起こし方、職業人としての身だしなみなど、利用者の障害特性に合わせたトレーニングを行います。企業状況などのビデオや雇用状況のパワーポイントなども使いながら、その時々の課題に合わせて随時行っています。これにより職場に入った時に違和感なく働ける雰囲気も身に付き、必要なコミュニケーションも学ぶことができます。

（3）就労相談

この事業所では個別担当制で入所から卒業まで一人の職員が関わります。いわば卒業まで利用者と二人三脚でゴールに向かっていくという体制をとっています。チェックリストを使って、トレーニングの成果を振り返り、その人の強みと弱みを把握し、トレーニングが有効なものになるように一緒に考えていきます。何回も面接を繰り返し、現在の力量から職種や希望条件を絞って方向を作りますが、時には就職をあきらめた方が良い人もいます。その際にはその後の進路も職員が一緒に考え、その人の良さが活かせるような場を探していきます。1年位のトレーニングで成果が見え、利用者・職員双方で働けるという確認ができたら、併設事業の施設や他の支援機関に紹介し、就職活動が始まります。



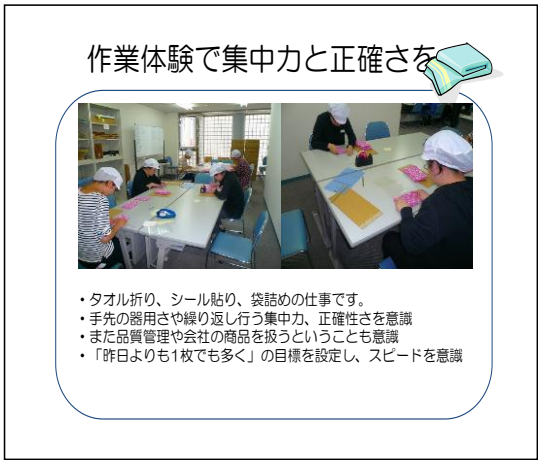
３．事例（従来の事業所にはなじみにくい人を主な対象とした施設内作業）

ここで紹介する就労移行支援事業所は、就職を希望しても一人では難しいが、これまでの作業所や福祉施設の環境にはなじみにくい人を主な対象としています。そのため、より会社に近い訓練環境に配慮するとともに施設内での訓練内容も作業中心の組み立てにはなっていません。

施設内作業は、5 つのメニューで構成され、半日ずつのプログラムで、一日同じプログラムに取り組む人はいません。

（1）内職的な簡単な作業

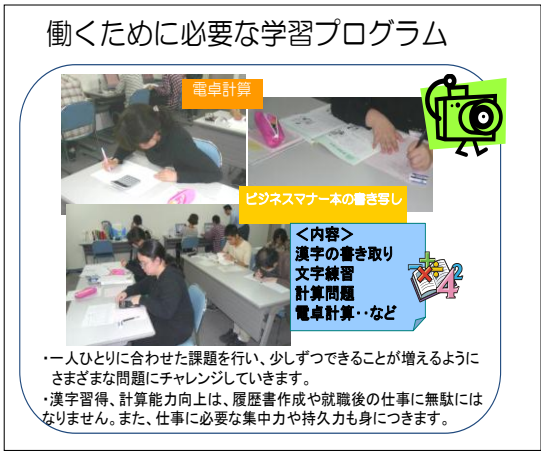
一つめは、どの事業所でも行われている内職的な簡単な作業です。作業への集中力と正確に仕事をすること、商品を大切に扱う等を学ぶことを重視し、その上で手先の巧緻性や作業スピードを意識できるか否かを見極めていきます。現在、難易度の高い商品と簡易な商品の 2 種類に取り組み、利用者がいずれかに関われるよう配慮するとともに、商品が頻繁に変わったり、納期やノルマに追われるような仕事は請け負わないことにしています。



（2）学習プログラム

次に取り組んでいるのが、学習プログラムです。内容は、漢字の書き取り、計算問題から始まり、電卓を使った計算、履歴書の作成、ワークサンプルを活用した商品の見積書・発注書作成等、職員と相談しながら、本人の課題に合わせた問題にチャレンジする個別プログラムが中心です。

多くの利用者が、高等教育以上の学歴を持っていますが、その過程で十分に学習の機会を得ることができなかったことからか、再学習の思いをもって熱心に取り組んでいます。



（3）パソコン

最近は障害者専用求人でもパソコン入力業務を伴う事務求人が増えてきており、利用者の多くはパソコンを少しは触ったことがあるため、訓練室に 5 台のパソコンを用意し、パソコンを教える専門の職員を配置しています。

ここでは、初歩的な段階の人、パソコンを使って簡単な入力業務ができる人、資格を取りたい人の 3 コースに分けて、それぞれの段階に合った課題を取り組んでいます。

特に、事務補助業務への職域拡大を念頭に、市販のソフトを活用し、タッチタイピングの練習を中心におき、正確な入力とスピード向上を目指して取り組んでいます。その上で、さらに、ワークサンプルを活用しながら入力業務の幅を広げています。

（4）事務補助業務

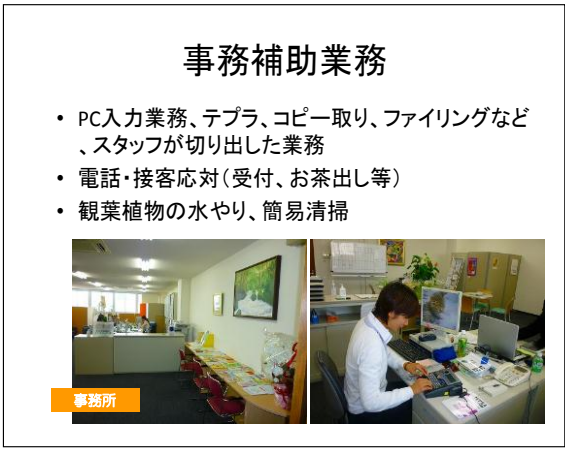
パソコンのスキルのみで就職に至る人は少なく、また求人もパソコンのみでなく他の事務補助業務を伴うもの

が多いため、希望する人は事務所における事務補助業務にも取り組みます。

朝礼が終わると、事務補助業務に関わる利用者は、所長に事務補助に入ることを伝え、本日の来客状況を聞き、いつの時間にお茶出しなどの準備に入ったらいいかメモします。そしてその後、前日洗い残した茶器を洗ったり、簡易清掃を行います。その後、希望する人は、マニュアルを見ながら電話応対、来客対応にチャレンジします。

それ以外は、事務所の中で、職員が切り出したファイリング作業や入力業務などの事務補助的な業務に取り組んだり、個人のプログラム学習を行います。

事務所環境で行うことで、実際の会社で行っているような緊張感が伴い、スキルアップにつながっています。その結果、事務職に就職した人は 7 人で、この事業所の就職者の 3 分の 1 に至っています。



（5）グループワーク

最後の施設内プログラムが、グループワークです。

利用開始 1 ヶ月を過ぎると、「知的障害や自閉症の人たちのための見てわかるビジネスマナー集」（発行：ジアース教育新社）を購入し、週 1 回で 2 ヶ月間、8 コマの演習を含んだグループワークを行い、ビジネスマナーや職場でのルールを学びます。

さらに、毎週 1 回は、担当職員とともに、4～5 人でハローワークに出向き、求人検索や窓口で求職相談を行い、その後、事業所に戻って、なぜこの求人を選んだのかなど、ハローワークでの取り組みを振り返るグループワークを行います。マッチした求人に即応するための履歴書作成や見学などの具体的な行動もここから始まります。

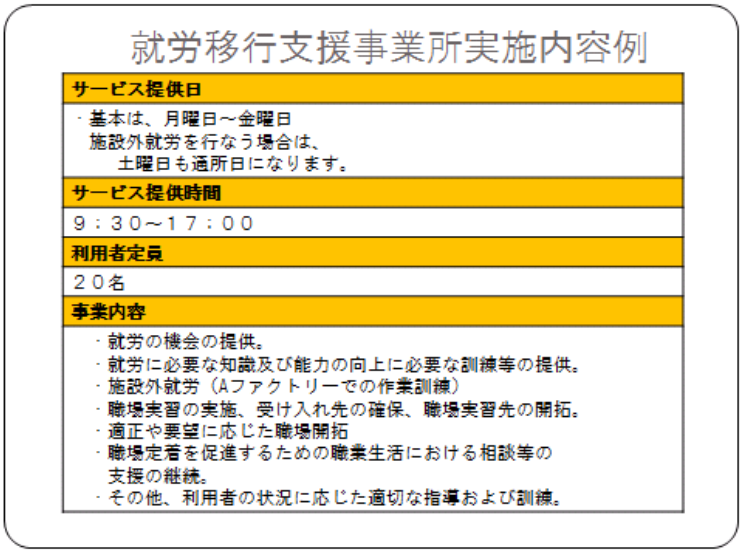
そのほかには、高次脳機能障害の方々だけのグループワークを週 1 回、就職者を迎えた全員でのグループワーク等を月 1 回開催しています。

４．事例（オフィスへの対応を課題とした地域における施設内作業）

（1）事業所が所在する地域の労働市場

就労移行支援事業所での作業については、障害のある人のより安定した就労生活を目指した、労働市場とのマッチングや作業を通して本人の能力を把握するためのポイントを明確にすることが大切です。

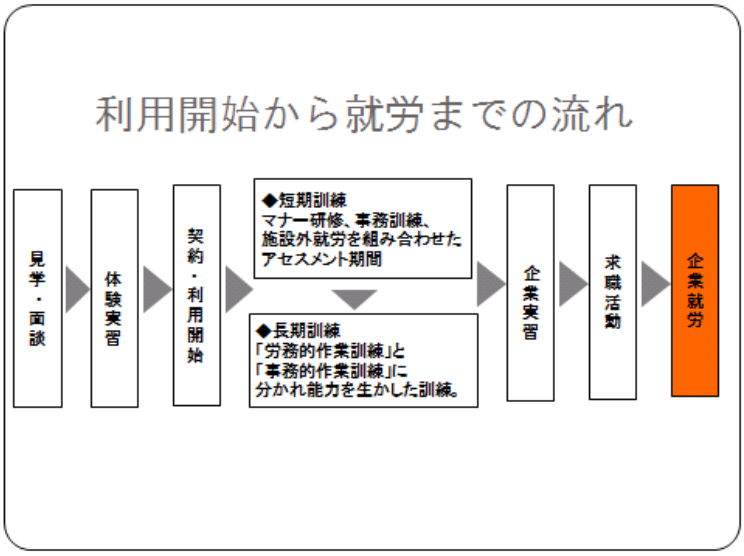
この事業所が所在する地域の障害者求人は、事務、サービス、店舗バックヤード、軽作業などが目立ちます。知的障害のある人の中には従来の軽作業、店舗バックヤード等の労務作業に加え、都市部の中心で事務補助（PC 入力、社内メール仕分け、総務的仕事など）に従事する人も増えてきました。採用意欲はあるものの、労務作業的な職種が社内に見つからず、障害のある人の職域を事務補助に求める企業が多く見られるようになってきています。そのため、就労移行支援事業では、作業系のトレーニングだけではなく、ビジネスマナー習得も大切な要素になっています。



（2）作業内容と作業環境のセッティング

この事業所の就労に向けての流れは図の通りです。最初の 2 ヶ月間のトレーニング後に労務系・事務系に分かれた訓練をします。マナー、事務補助模擬作業・施設外就労の活用などから、本人の適性を支援者とともに検討していきます。

座学研修では、就労意欲の喚起、ビジネスマナー、金銭管理、休息の取り方、社会資源の活用などについて、講義とロールプレーを通して学びます。座学研修では、視覚的な教材やワークシートを作成することで、確実な理解につながるような工夫が必要です。また、概念的な講義だけでは、知識の伝達が不十分になりがちなので、さまざまな場面設定をしたロールプレーなどを取り入れ、理解の度合いを確認することが大切です。



（3）オフィスへの対応を意識した作業内容・環境のセッティング

この地域の求人の特徴として、都市部のオフィスビルでの勤務が多いことがあげられます。知的障害のある人たちには、オフィスビルで働くことの体験やイメージがあまりありません。この事業所では、スーツ、ネクタイ着用をルール化しています。職員も含め、全員がスーツを着用しています。全員がスーツを着用することによって、雰囲気がオフィスらしくなります。利用者も、通所当初は疲れを訴えることが多かったようですが、スーツ着用時

の疲労感をどのように解消するのかということも重要な学習要素であり、今ではオフィス街で働くための身だしなみについて、模擬体験を通して習得できています。

作業内容については、前述のとおり、PC 作業とメール仕分けについての企業ニーズが比較的多く寄せられていることから、パソコン作業とメール仕分けの一連の作業を訓練に取り入れています。

写真は、メール仕分けの訓練の様子です。この訓練は次のような流れになっています。会社の部門を 100 か所入力→印刷→仕分け棚の作成→模擬郵便物文書作成→宛名入力→宛名シール作成→封入作業→検品スタンプ押し→仕分けという一連の作業を行います。この作業の中で、ビジネスマナーの習得レベル、PC のスキル、文字の読み書き、作業スピード、道具の使い方、巧緻性等を 4 段階の基準を設けて評価しています。

実際の労働市場を反映した訓練を導入することで、企業開拓をする際に具体的に活動を進めることができます。また、障害のある人に合った職域が見当たらないという企業に求人をアレンジしてもらうための材料になります。実際の作業を採用のための職場実習課題として採用した企業もありました。面接だけではなく、作業を通しての多面的で、複数者による評価だったので、就労後も大変安定しています。

就労支援移行事業所は、単なる作業をこなす場所ではありません。作業を通してその人の具体的な能力を把握することがポイントです。そして把握した情報を企業に活用してもらうという視点を忘れないことが大切です。この事例はオフィスへの対応を課題とした地域の事例です。地域ごと、対象ごとにニーズは異なります。しかし、作業を通して何を学ぶのか、支援者はどのような支援の情報を得るのかは地域が違っても共通です。

５．事例（施設外作業）

（1）作業（トレーニング）の目的

就労移行支援事業での作業（トレーニング）の目的は、企業で働き続けるための基礎を作り、職業や就職先の方向を見定めることです。就労移行支援事業の強みは、継続したアセスメントとトレーニングができることです。企業就労の経験がない人は「企業で働いている自分」を具体的にイメージできるように、離職経験のある人は自信を回復するために、毎日のトレーニングの積み重ねとその評価が重要です。

○小さなステップを設定する
○目標を具体的に掲げる
○トレーニングの方法は、無数にある
○練習　→　結果確認　→　練習・・・を繰り返す

（2）具体的な事例紹介

個別プログラムは、事業所で設定している基本プログラムをベースに、本人の課題の中で優先すべきことや取りかかりやすいことなどを勘案して組み立てます。障害のある人がトレーニングの目的や目標とその方法について納得し、その達成に集中できるように、目標はできるだけ小さなステップを具体的にシンプルに掲げることが必要です（「A作業を早くできる」→「A作業が常に 5 分以内でできる」など）。

トレーニングの方法は、事業所ができることの中から工夫すれば無数にあります。

①挨拶は人間関係の入口であり、ビジネスマナーの基本です。

ほとんどの利用者は、その人なりに挨拶しますが、企業や職場でどう伝わるでしょうか。挨拶は、採用面接の第一印象でも重視されると共に、職場での良い関係のためにも重要です。

30 歳代のAさんは、ずっと家に引きこもっていた男性です。朝も下を向いて「おは・・・・（聞こえない）」とつぶやきながらそそくさと入って来る人でした。

Aさんは、まず支援者とマンツーマンで練習しました。声を大きくすることや相手を見て挨拶をすることの練習を繰り返し、次にお辞儀の練習も加えます。人前でもチャレンジする自信と心構えができたら「ドアから入ったところで立ち止まって、相手の方に身体を向けて『おはようございます』と挨拶し、お辞儀をする。お辞儀が終わってから歩き出す」「帰るときには・・・」という実践練習を繰り返しています。

具体的な方法を繰り返して社会に通用する挨拶ができるようになると、うつむき加減で自信なさそうだった身のこなしにも変化がうかがえるようになります。苦手だったことも「具体的な方法を教えてもらい練習すれば、できる！」という自信につながります。

②仕事は身体を使って行うので、身体機能をバランスよく保つことは働き続ける上で重要です。

20 歳代のBさんは、何事にも自信がなく母親に頼って来た男性で、背中を丸め、立つ姿勢もフラフラしています。その改善のために、誰もが知っているラジオ体操を使いました。マンツーマンでラジオ体操の一つ一つの動作を丁寧に確認していきました。指先まで伸ばす、正しい角度まで曲げる、伸ばす、リズムに乗って体を動かすなど簡単ではありませんが、だんだんと姿勢が良くなり、ぎこちなかった動作が少しずつ改善されてきて、「キビキビ」した動作に近づいてきている最近のBさんです。

③指示や周りの状況に合わせられる柔軟性が増すと職場選択の幅が広がります。

20 歳代のCさんは、就労継続支援B型事業所から移行してきた就労経験のない女性で、前の事業での評価は「手順通りに作業していても、いつの間にかCさんがこだわる工程が加わっているなどマイペースだが、覚え

た作業は安心して任せられる」というものでした。

そこで、手順通りに作業することを見守り、タイマーで時間を図って記録するようにしました。初めは支援者が見ていないと守れなかったりしていましたが、記録を一緒に見ながらの振り返りを繰り返すことで、だんだんと「テキパキ」や「急ぐ」動作が身について、今は就職活動中です。

④施設外就労で「企業で働くことの実際」を体験することで「企業で働いている自分」のイメージを作り、企業就労へ近づきます。

所内でのトレーニング（作業）と「企業で働く」ことには、緊張感などにおいて大きな開きがあります。支援者が同行して同じ目的を持った利用者数名で企業の中で働くという経験は、その緊張感に慣れることや所内で見えなかった課題の発見、職業適性や適切な職場環境のアセスメントなどに大きな意味があります。適性や課題はさまざまなので、複数の職場を施設外就労先として確保しておくと万全です。

20 歳代のDさんは、母親から強く勧められて事業所利用が始まったおっとりとした男性でした。所内での作業では、慣れた作業だとミスもなく安定した作業ぶりですが、マイペースは変わりません。勧められてしぶしぶチャレンジした施設外就労でしたが、しばらくすると仕事への意欲が目に見えて変化し「就職したい」と口にするようになりました。具体的に「企業で働く」ことが分かり「企業で働いている自分」がイメージできるようになったのでしょう。間もなく就職していきました。

６．事例（施設外作業）

（1）倉庫内訓練

施設の近くにある企業の一角を借りて、環境衛生用品の再生作業に取り組んでいます。毎日 9 人の利用者で参加し、終日作業を行います。職員は常時 2 人配置しており、そのうち1人はグループ就労助成金を利用しています。

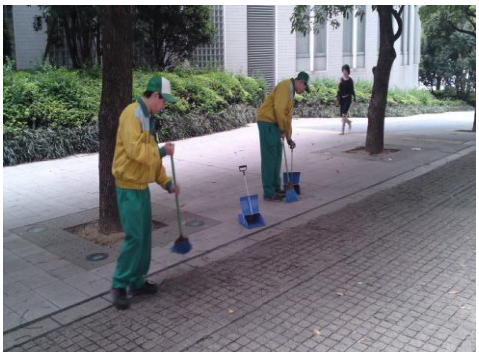
ここでは、ゴミ出し、洗浄、水滴拭き、ワックス掛け、出荷準備などの工程に分かれて作業を分担しています。1日の出荷ノルマが決まっているので、時間内で終わらなければ残業になることもあります。

それぞれ役割分担して作業に取り組んでいるので、適度な作業ペースや周囲と協力しながら目標に向かって取り組む姿勢などが求められます。また、大型洗浄機やフォークリフトなどが動いている現場なので、危険への配慮についてもアセスメントすることができます。このような緊張感のある環境では、施設内に比べると、より細かい報告の仕方や質問のタイミング、適切な連絡、相談などが求められます。

（2）清掃訓練

事業協同組合を通して役所等の公共施設での清掃訓練を実施しています。ここは、人の往来の激しい現場なので、施設内で挨拶や言葉遣い、報告、連絡などの基本的な労働習慣や清掃技術もある程度習得してから取り組んでいます。参加人数は、清掃場所や範囲によって異なりますが、現場ごとに1～3人で取り組んでいます。

清掃現場は朝が早く、場所によっては7時過ぎには出勤しなければならないので、それに合わせて生活リズムを整えることが必要になります。午後からは施設に戻って終了時間まで作業に取り組むので、一日を通して長時間の作業に取り組むことになり、それに耐えられるだけの体力が求められます。また、土日も営業している公共施設の場合は、シフト制にして出勤日を管理し、利用者自身も1ヶ月間のスケジュールを把握する必要があります。



現場では、午前の限られた時間内でトイレやエントランス、外周などの決められた範囲を掃除しなければならないので、適切なペースと品質、タイムスケジュールの管理を意識しなければなりません。また、お客様への挨拶や声をかけられたときの対応など、清掃員としての適切な立ち居振る舞いが求められます。そのような場面に遭遇したときに、施設内で身につけた基本的労働習慣をどれくらい発揮することができるか、といった視点からアセスメントをすることができます。

その他にも、実際の職場に近い環境となるので、利用者自身に就職への具体的なイメージを持ってもらうことができること、継続して取り組むなかで定期的にフィードバックを行い、施設内に比べてより負荷のかかる環境でも取り組めていることが、本人にとって体力面、精神面での自信につながっています。

7．職員の役割と心構え

就労移行支援事業は、他の障害福祉サービスと違い、24 ヶ月という限られた期間内に一般就労へ移行することを目的としたサービスですから、職員の役割や心構えもこれに合わせて変えていかなければなりません。利用者と契約した事業所、職員の側が、しっかりと 24 ヶ月間を意識して就職に向けて取り組まなければ事業そのものがあいまいになってしまいます。ここでは、職員に求められる役割と心構えについてお伝えします。

（1）働く手本、上司の役割

利用者の一般就労への意識を高めるためにも、訓練環境を企業現場により近い模擬的な場面に設定することが大切です。その際、職員は、会社で働くルールやマナーを実践する手本、作業場面では指示を出す上司としての立場を示しながら、常に会社で働いている状況に近い雰囲気を作りましょう。

出社時の挨拶や入退室時の一言、その他のマナー・ルールは、普段から何度も繰り返す中で身についていくものです。たとえば、職員が、毎朝元気良く挨拶することで、利用者も自然に自分から挨拶できるようになります。

（2）就職というゴールに向けたプロセスの提示・支援

利用者は、就職を希望して訓練に通ってきているわけですから、就職への見通しが見えるように、プログラムを組み立て、個別支援計画の目標設定や見直しを行わなければなりません。本人の不安や課題についても、会社で働くことと関連させて整理し、ゴールに向けてどのようにステップアップしていくかを確認しあうように進めていきます。そのために、職員が利用者それぞれの就職というゴールに向けた見通しを常にシュミレーションすることが重要です。

（3）本人に合った職場開拓と企業との連携

利用者の就職というゴールにおいてバトンを渡す相手は企業です。このため、就労移行支援事業所の職員が、企業の担当者に、信頼できるパートナーとして認めてもらえるように、日ごろから企業の置かれている状況に理解を払いながら、企業訪問に継続的に取り組み、情報を共有し、本人に合った職場につないでいくことが大切です。

（4）他の就労支援機関との連携

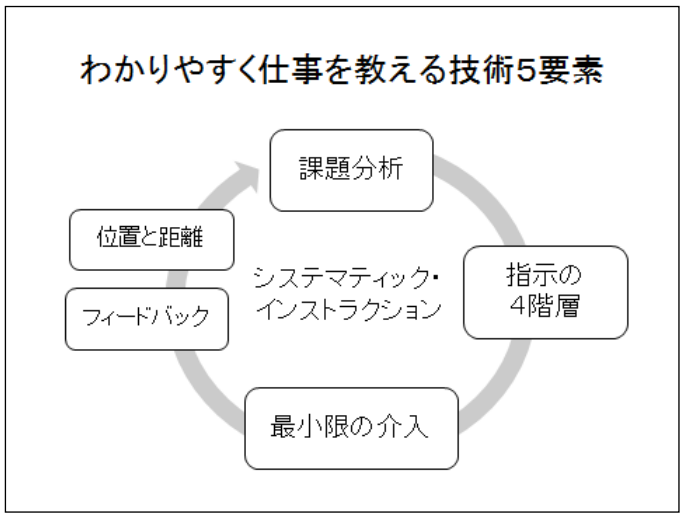
新規利用者の確保や一般就労後の定着支援には、他の就労支援機関、福祉サービス事業所等との連携も必要になってきます。こうした機関と日ごろから顔の見える関係をつくっていくことも職員の役割です。

８．教える技術①総論

(1) 「分かりやすく教える技術」の要素

仕事を分かりやすく教える技術には、3 つの主なポイント(課題分析、指示の4階層、最小限の介入)と 2 つの留意事項(フィードバック、位置と距離)、合わせて 5 つの要素があります。

総称してシステマティック・インストラクションと呼びます。「系統的かつ計画的に、最小限の介入で効率的に、障害のある人を仕事の自立に導くための技術」と理解してください。つまりは、就労支援員が職場の中でスマートに障害のある人に関わり、仕事の自立を導くための技術です。



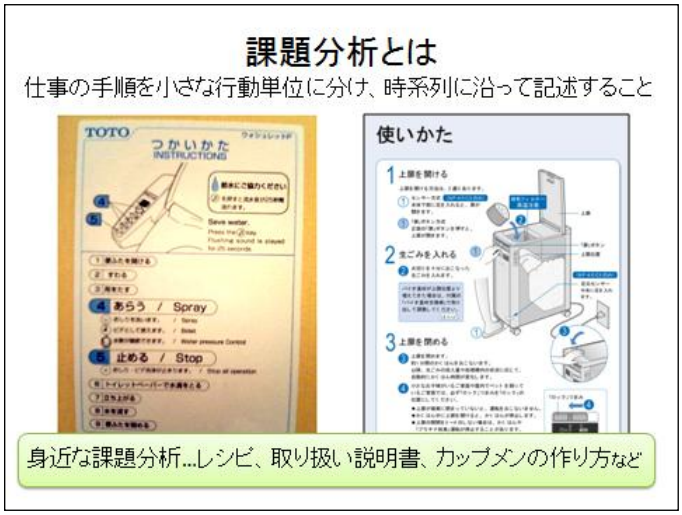
システマティック・インストラクションは、基本的には障害のある人が働く実際の職場の中で使われるべきものですが、施設内作業や体験実習における業務指導などにも応用可能です。その場合は、障害のある人がどこでつまずいているのかの特定や、どのような教え方が有効かといった評価の視点での活用をお勧めします。以下、教える技術②から⑤で、5 つの要素について解説していきます。

９．教える技術②課題分析

（1）仕事を教えやすくするシナリオ「課題分析」

新しいことを覚えている最中に、毎回手順が変わることや、物や動作の呼び名が変わることは、障害のある人にとって、予想以上の混乱を招く可能性があります。この混乱を防ぐために、「課題分析」があります。

課題分析とは、仕事の手順を小さな行動単位に分け、時系列に沿って記述することです。機器の操作など慣れないことをする場合や、料理など確実に物事を進めたい場合など、取り扱い説明書やレシピという形で、私たちの日常でも広く活用されています。



課題分析を作ることで、まずは就労支援員が仕事を知ることができます。その上で、もっとも合理的な仕事の仕方を見つけることができます。そしていつも「同じ手順」、「同じ言葉かけ」で教えるためのシナリオができ上がるのです。

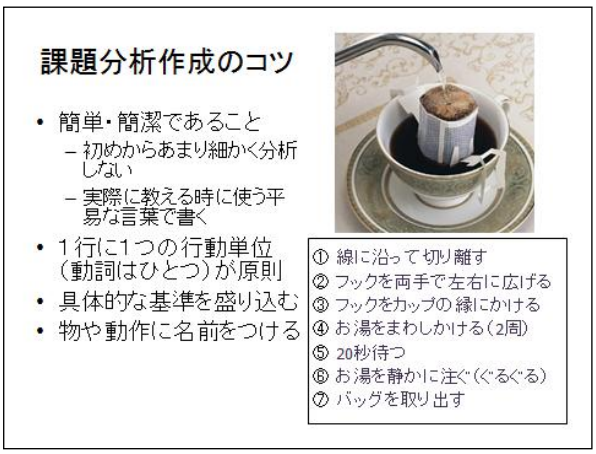
（2）課題分析の作り方

レシピなど、日常で出会う課題分析で「使いやすい」と感じるものには、いくつかの共通点があります。シンプルで平易な記述、各箇所や動作の名称が明確、一度にあれこれ書かれていないなどです。課題分析を書き出す際に、これらは大事なポイントとなります。

実際に教える時には、言葉かけだけではなく、ジェスチャーで見せたり、手を添えて動かしたりと、言葉の他にもさまざまな方法があるので、全てを言葉で表わして課題分析に記す必要はありません。

また、「頭で作らず身体で作る」ということも、覚えておいてください。机上や頭だけで作った課題分析は、実際にやってみるとうまくいかないことがあります。必ず、自分で実際に仕事をしてみることが大切です。

一度作成した課題分析を元に、さらに作業を行ってみて、修正を繰り返して作成することで、現場で役立つ課題分析になります。



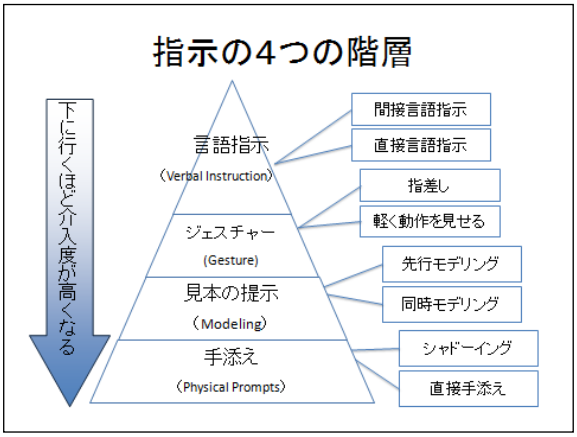
１０．教える技術③指示の４階層

（1）指示の 4 つの階層

一般に指示というと、言葉で指示することを思い浮かべますが、指示には大きく分けて 4 つの種類があり、さらに細かくいえば 8 つの階層に分けることができます。図で、下に行くほど障害のある人との距離も近く、介入（関わり）の度合いが高くなるのが分かるでしょうか。

このうちもっとも介入度が低いのは、言語指示です。もっとも分かりにくい指示であるともいえますが、私たちは往々にして、言語指示を補うためにさらに難しい言語指示を加え、言葉の洪水の中でかえって障害のある人を混乱させてしまうことがあります。

分かりやすく教える技術では、他の階層の併用によりこの混乱を予防し、最小限のストレスで新しい仕事の習得を目指します。すなわちこの技術の基本は、言語指示を抑制し、ジェスチャーや見本の提示（モデリング）をしっかりと使うことを心がけることからスタートするのです。



（2）指示の種類とその出し方

指示の 8 つの階層について、その内容と出し方を表にまとめました。

【直接言語指示】では、課題分析の言葉で伝え、使用する言葉を統一することが大切です。

【間接言語指示】では、「あれ、それ、ほれ」で障害のある人を混乱させることがないよう、ヒントとなるような声かけを心がけます。次の階層の【ジェスチャー】と同時の使用が、有効です。

【ジェスチャー】は、【見本の提示】との区別も難しいのですが、厳密に区別する必要はありません。「言葉の分かりづらさを視覚的に補完する」機能を持つ動きと考えると良いでしょう。

【先行モデリング】は、扱う機械や物、スペースが 1 つしかない場合に活用します。シンプルな工程や動作に向き、記憶や注意に障害のある人には向きません。材料や道具、スペースがある場合は、【同時モデリング】の活用をお勧めします。

最も介入度の高い【手添え】は、身体の接触の度合いとコントロールの力を、少しずつ弱めることで介入の度合いを変えていく工夫を取ることができます。

言語指示	言葉で指示をする ※課題分析の言葉で伝える	直接言語指示	指示する内容をそのまま 例）「お皿を洗ってください」
		間接言語指示	「次は？」など行動を促す声かけ、ヒントを出す
ジェスチャー	対象となる物や方向を指さす（指差し） 似た動作をする、部分的な動作をする（軽く動作を見せる）		
見本の提示	やり方の見本・手本を見せる	先行モデリング	先にやってみせる ※シンプルな工程や動作に向く
		同時モデリング	同時（一緒）にやる ※複雑な工程や動作に向く
手添え	手や腕を取って、動作を教える ※力加減やスピードを伝える際に有効	直接手添え	実際に触れる ※接触度合いを弱める工夫が必要
		シャドーイング	触れる振りをする、数センチ離す ※接触が苦手な人や向かない場合

１１．教える技術④最小限の介入

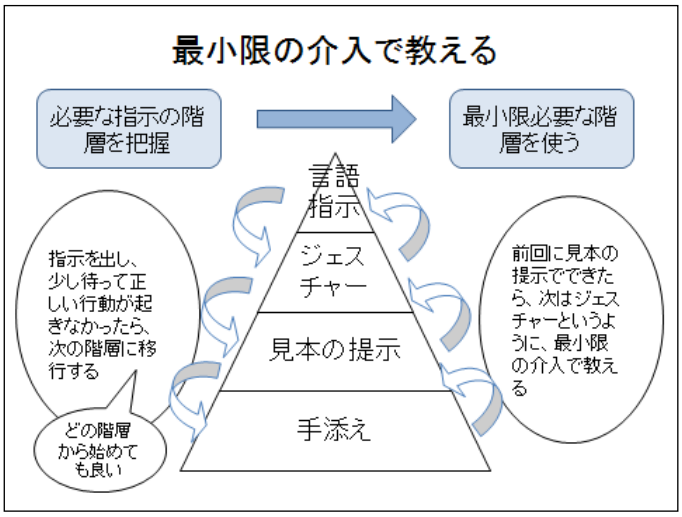
（1）最小限の介入で、スマートに仕事を教える

指示の 4 階層が頭に入ったら、次のステップでは、手添え、モデリング、ジェスチャーなど、介入度の高い指示に依存しすぎないようにして、できるだけ介入度の低い指示を用いるようにします。

最初は、介入度の低い方法から試し、少し待って適切にできなかった場合に次の階層を試すことで、必要な指示の階層を把握します（図の左側）。その後、自立度を上げていくためには、徐々に介入の度合いを下げていくことになります（図の右側）。指示のタイミングも、直前→3 秒後→5 秒後のように、少しずつ遅らせていくと良いでしょう。

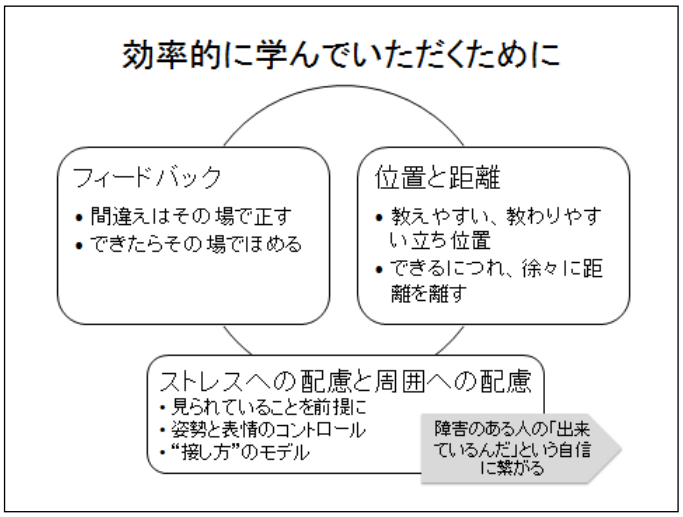
この方法は、障害のある人の特徴や仕事の状況によって、適宜使い分けます。必要な階層の把握（図の左側）は、どの階層から始めても構いません。理解力が高そうに思われる人の場合、基本は言語指示から始め、仕事の複雑さに応じてジェスチャーやモデリングを使う方法を取ると良いでしょう。

一方、理解力が十分でないと思われる場合には、混乱するとかえって学習が阻害される可能性があるため、できる限り失敗しないような教え方が有効です（エラーレス・ラーニングと呼びます）。見本の提示や手添えなど、介入度の高い指示でしっかりと教え、確実に身に付いたら、徐々に介入度を下げていく方法が好ましいでしょう。



１２．教える技術⑤距離・強化・修正

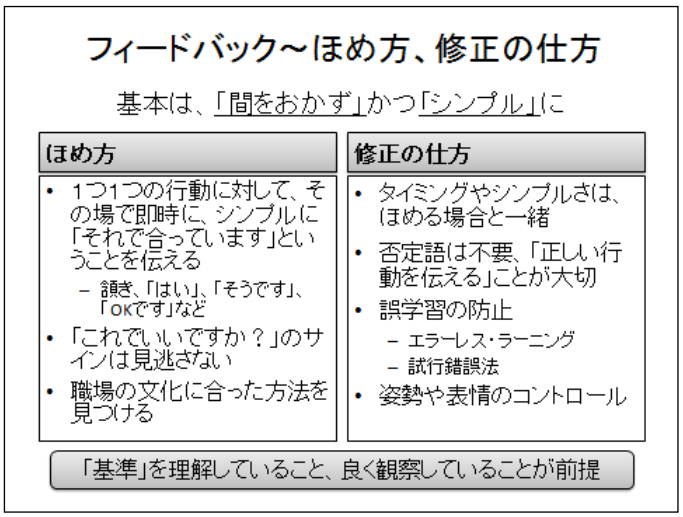
ここまで、システマティック・インストラクションの主要 3 要素を見てきました。残りの 2 つの留意事項も、最小限の介入でスマートに仕事を教えるための重要な要素です。この 2 つの留意事項は、障害のある人のストレスに配慮し、「できているんだ」という自信作りにつながります。さらには、それを見守る企業の担当者の安心作りに、大きく寄与します。



（1）フィードバック（ほめることの大切さ）

障害の有無に関わらず、新しい環境で初めての作業を教わる時の心細さや不安は、想像に難くありません。1 日の仕事が全部終わった時に「よく頑張ったね」とほめることも大切ですが、それよりも重要なことは、1 つ 1 つの行動が正しくできた時に、「それで合っています」「できています」ということをタイムリーに伝えることです。同じ行動をしても、ほめられないと自己流の試行錯誤を繰り返し、覚えるまでにより多くの時間や労力を要するだけでなく、誤った行動をした場合に誤りのポイントに気付くことを遅らせます。ほめられて自信をもつことで、初めてその行動は正しく学習されるのです。ほめ方は、シンプルで構いません。「合っている」ことが伝われば良いのです。

これは、間違えた場合の修正にも同じことがいえます。まずは、誤った行動の直後に即座に制止することで、「何が違っていたか」に的確に気付くことを促します。次に、見本を見せる・ヒントを示すなどで「何が正しい行動か」を伝えます。「違う、そうじゃない」などの否定語は不要です。目的は、障害のある人が正しい行動を学習することです。その際、職場の中ですので、感情的にならないことも重要です。表情や姿勢を常にコントロールし、職場の中で悪目立ちしないように心がけましょう。

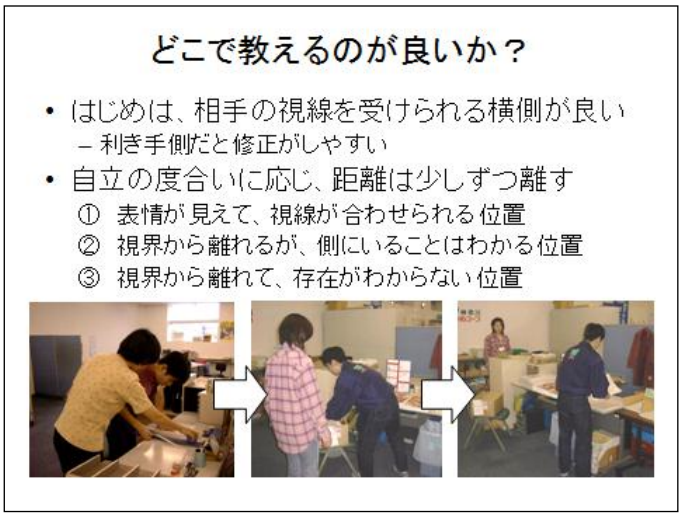


（2）立ち位置と距離

支援の初期は、前述したようにタイムリーにほめたり、即時に修正したりするためにも、すぐ側にいることが必要です。ただし施設内の距離感のままではなく、企業の担当者の距離感を観察し、場に即した立ち位置を定めましょう。そうして、障害のある人と「これで大丈夫？」→「大丈夫です」のコミュニケーションを取っていきます。

ある程度仕事が自立したら、徐々に視界から外れ、簡単には顔を見ることができない位置まで距離を離して

いき、最終的には時々陰から見守るくらいのポジションに移行していきます。就労支援員が少しずつ離れていく姿を見て、職場の担当者も「仕事を覚えられているのだな、できているのだな」ということを実感することができ、お互いの自信につながります。



第４節　アセスメント

１．アセスメントの基本的な視点

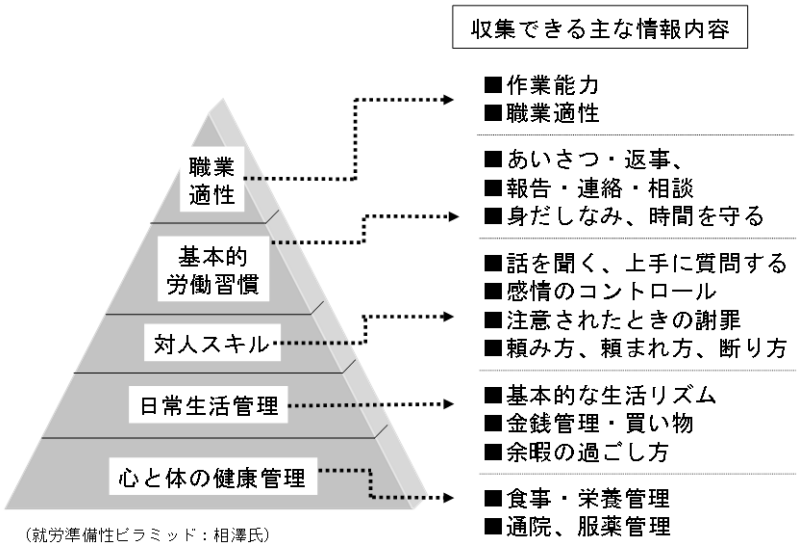
「働く」「働き続ける」ためには、次の5つのことが必要です。図は「就労準備性ピラミッド」と呼ばれているものです。健康管理、日常生活管理、対人スキル、基本的労働習慣、職業適性の 5 つの項目が、下から順番にピラミッド状に積み重なっています。このピラミッドは、どんなに適した職業に就いても、どんなに作業能力が高くても、その下にある健康管理、日常生活管理、対人スキル、基本的労働習慣が備わっていないと働き続けることは難しいということを表しています。

たとえば、職場の担当者から注意されて謝ることができず、「あの人がいる日は出勤したくない」と言って無断欠勤が続き結果的に退職してしまったAさん、体調が良いと思って服薬をやめて体調を崩してしまったBさんのように、仕事はしっかりできるのに、健康管理、日常生活管理、対人スキルがうまくいかずに退職してしまうケースは少なくありません。

作業能力や職業適性などの仕事面は、就職した後は企業の担当者が毎日の業務を通じて、しっかり見てくれています。一方、健康や日常生活などは職場の外のことであり、企業の担当者の目は及びません。企業の担当者や従業員にそんな余裕はありません。健康面や生活面を見るのは、就職する前からその人のことを見ていた地域の役割だと思います。

障害のある人が働き続けることを通じて地域で安心して生活するためには、就労移行支援事業所で訓練している時期から、仕事面だけを見るのではなくて、生活面や健康面まで含めた全体的な視点で情報を収集してアセスメントしていく必要があります。

全体的なアセスメントの視点



（就労準備性ピラミッド：相澤氏）

２．アセスメントの時期に応じた視点

就労移行支援事業所でのアセスメントの視点は、時期によって異なります。

（1）暫定支給決定期間

暫定支給決定期間には、実際に就労移行支援事業所に通所して仕事をすることにより、面談だけでは分からなかった作業能力や作業態度を見極めます。また、しばらく在宅で仕事をしていなかった人や生活リズムや服薬管理等に課題がある人は、安定して通所する前提となる生活面や健康面も見ていくことが必要です。

このように暫定支給決定期間には、仕事面から生活面、健康面まで全体を見て、その人が就職を目指すにあたって本当に就労移行支援事業所を利用したほうがよいかを見極めるという視点が必要です。

（2）本支給決定期間

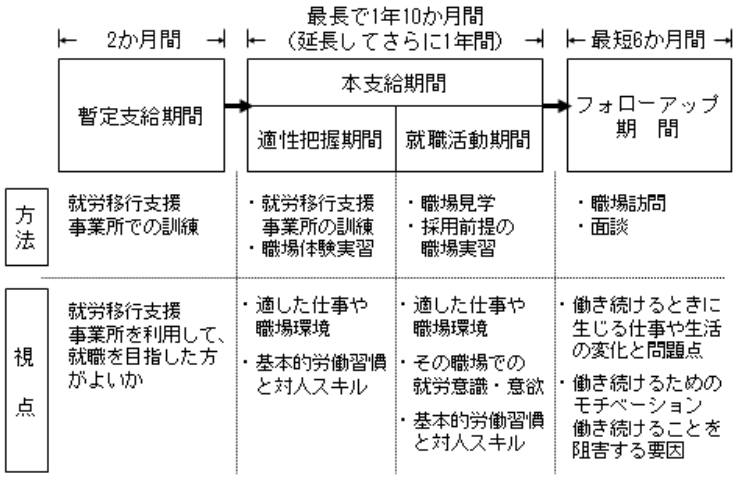
暫定支給決定期間を終えた後の本支給決定期間の前半は、利用者の適性を把握する期間になります。就労移行支援事業所での訓練や企業での体験実習などを通じて、適した仕事や環境を把握します。また、暫定支給決定期間では分からなかった対人スキル、生活管理面、健康管理面を一定期間にわたって見ることができます。

これらの情報を元に後半は就職活動を開始します。職場見学や採用を前提とした職場実習を通じて、その職場の仕事や環境に対する適性や、その職場で働く意識・意欲などを見ていく必要があります。

（3）フォローアップ期間

就職後のフォローアップ期間で大切なアセスメントの視点は、仕事や生活の変化から生じる問題点です。長く働き続ける間に、職場では人事異動や仕事内容の変更などさまざまな変化があります。仕事に影響を与えると思われる生活面や健康面の変化もあります。その変化が働くモチベーションに、どのような影響を与えるかもみていく必要があります。

時期ごとに異なるアセスメントの視点



３．基礎情報の入手と整理

就労移行支援事業を利用するには、市町村で訓練等給付の支給が決定されたら、事業所は暫定支給決定期間中に個別支援計画を策定することが必要になります。その計画をもとに本支給決定に至りますが、通所前期での基礎情報の収集は、この計画を策定し実施していく上での重要なアセスメントの第一歩になります。また、この段階で基礎情報を収集し、ある程度の就労支援の方向性について整理し見通しておくことは、24 ヶ月間という期限の中でゴールへ導くための有効な時間活用のスタートラインになります。ここでは、基礎情報を入手するための視点および具体的な方法などを解説します。

（1）基礎情報入手の視点とその内容

基礎情報の入手の大きな目的は、働きたいというニーズを持つ障害のある人の過去を含めた現況をしっかり理解し、その状況を踏まえた現実的な支援のプランニングを行うためです。また、この時点から、基礎情報を通じて、障害のある人と適職のイメージを探ることも重要となります。

基礎情報として入手する内容は、見る、聞くなどの活動、能力開発や頭脳労働、個別課題の遂行、コミュニケーションに関すること、体を使ったり移動したりすること、トイレや食事、障害や疾患の管理、清潔、健康管理、対人関係、社会活動、余暇など、生活場面での様子のほか、過去の学歴や職歴、利用していた職業訓練や実習など、働く力を評価する情報なども重要です。

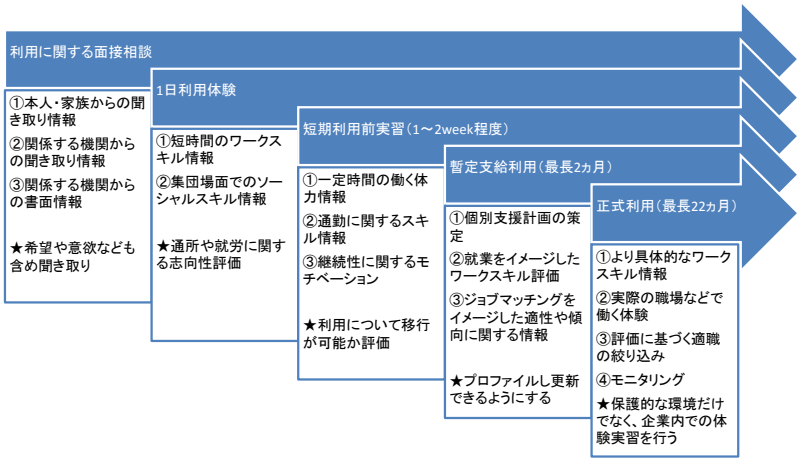
（2）基礎情報入手の方法と整理

基礎情報の入手方法としては、面接や相談による聞き取りや関係機関からの書面提供があげられます。その他、実際の働く場面での評価も重要であり、暫定支給決定期間中の作業体験を通じて、実際に働くための力がどの程度であるか、また働く場面での社会性等についてもどのような状況であるのかを整理しておくと良いでしょう。

入手した基礎情報は、正式利用が開始される際に提示する「個別支援計画」に反映されることになるので、利用開始から就業へ向かうための必要な情報を整理しておくことが大切です。また、この情報がきちんと整理されていると、計画策定のみに活用されるのではなく、事業所職員の障害のある人への共通理解ツールとして、また時間経過ごとに障害のある人の成長度合いなどが評価できるツールとしても活用できる可能性があります。このため、入手できた基礎情報の整理については、常に更新できる書式などを活用すると、その後の支援に効果的といえます。

障害のある人本人や家族との面接からの情報、関係する行政機関（市福祉課や職業安定所等）や相談支援事業所からのプロフィール情報、また過去に職歴がある場合や福祉サービスの利用などがある場合には、必要に応じてその当時の様子や状況も入手すると良いでしょう。

基礎情報収集のプロセス



4．チェックリストの活用

ここでいうチェックリストとは、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（旧、高齢・障害者雇用支援機構）の障害者職業総合センターが、障害のある人が就労移行支援事業所において就労支援サービスを受けるさまざまな段階で、その状況を把握するために必要な程度を評価するための基準として作成した「就労移行支援のためのチェックリスト」です。

（1）チェックリストの視点

このチェックリストは、個別支援計画の作成・実行のための資料の一つとして対象者の現状を把握するためのツールで、障害のある人の「就労の可否」や「就労の可能性の高低評価」のためのツールではありません。チェックリストを通じて入手した情報をきちんと把握することで、障害のある人の現状改善や新たな支援方法の模索のための指標となります。

ただし、就労移行支援事業所で就労支援を進める場合には、このチェックリスト以外に、面接や検査等の情報も併用されることが重要で、多角的な視点で評価するための１つのツールであるという考え方を忘れないでください。

（2）チェックリストの内容

チェックリストの内容は、「必須チェック項目」の 3 分野 34 項目と、「参考チェック項目」の 9 項目（※1）で構成されています。

評価については、一部２段階のものもありますが、基本的にはその達成度に応じて各項目５段階評価（※2）となっています。

（※1）必須項目および参考チェック項目

◎必須チェック項目	
日常生活	起床・生活リズム・食事・服薬管理・外来通院・体調不良時の対処・身だしなみ・金銭管理・自分の障害や症状の理解・援助の要請・社会性
働く場での人間関係	挨拶・会話・言葉づかい・非言語的コミュニケーション・協調性・感情のコントロール・意思表示・共同作業
働く場での行動・態度	一般就労への意欲・作業意欲・就労能力の自覚・働く場のルールの理解・仕事の報告・欠勤時の連絡・出勤状況・作業に取り組む態度・持続力・作業速度・作業能率の向上・指示内容の理解・作業の正確性・危機への対処・作業環境の変化への対応
◎参考チェック項目	
仕事の自発性・仕事の準備と後片付け・巧緻性・労働福祉的知識・家族の理解・交通機関の利用・指示系統の理解・数量と計算・文字	
◎その他（特記事項があれば記載する）	

（※2）5 段階評価基準

No.	達成度
①	90～100％
②	70～80％程度
③	50～60％程度
④	30～40％程度
⑤	20%以下

（3）チェックリストの活用方法

チェックリストの活用は、1）個別支援計画を作成する、2）個別支援計画を実行するという 2 つのポイントに分けることができます。

1 つ目の個別支援計画を作成するにあたっては、「生活全般の状態が把握できる」「見落としがちな項目を把握する」「対象者の特性や特徴を知ることができる」「短時間で支援対象者の細かなところを客観的に見ることができる」「チェックリストで浮かび上がった状態像への配慮で、より適切な個別支援計画が作成できる」などのメリットがあります。

2 つ目の個別支援計画を実行するにあたっては、「支援対象者の具体的な課題が把握しやすく、支援のポイントがつかみやすい」「就労訓練において次の目標を立てやすい」「職場実習に向けての状態を把握しやすい」「実習先企業などに、ポイントを絞って状態を伝えられる」「実習中の課題整理や再確認ができる」などのメリ

ットがあります。

これらのチェックは、障害のある人が就労移行支援事業所のサービスを利用する前であれば基礎情報入手の手段として、利用後であればモニタリングのツールとして活用でき、さらに複数名の職員で同時期に活用することで障害のある人の、より実態に近い現状評価が可能になります。支援に関わるコンセンサスを形成するためのツールとしても効果的な資料といえます。

５．ワークサンプルの活用

ここでいうワークサンプルとは、ワークサンプル幕張版（以下、「MWS（MakuhariWorkSample の略）」という）のことで、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（旧、高齢・障害者雇用支援機構）の障害者職業総合センター研究部門により、障害のある人の作業特性の評価・作業遂行力の向上のための訓練技法の 1 つとして開発された「職場適応促進のためのトータルパッケージ」を構成する中核的なツールです。

過去に開発されたワークサンプルとは異なり、MWS は職業適性を評価するツールとしてだけではなく、対象となる人の障害の補完手段や対処行動の習得、また職務遂行上の必要なスキルの向上のための訓練ツールとしても活用できることから、適用範囲も身体障害や知的障害に限定されず、発達障害、高次脳機能障害、精神障害等、認知機能に障害のある人全てに適用できるツールとなっているのが特徴です。

（1）MWS の構成と内容

MWS には職業特性の評価や作業体験の際に用いる「簡易版」と、作業能力の向上を図る際に用いる「訓練版」があり、その内容は 3 つの作業領域（OA 作業・事務作業・実務作業）、13 ワークサンプルから構成されています。

簡易版は、13 種類のワークサンプルを半日から 1 日程度で 1 通り体験できる課題量となっています。一方、訓練版は、段階的な難易度のレベル設定がされており、十分な反復訓練が行える課題量となっています。

※1 数値チェック作業の様子※2 ピッキング作業の様子

	ワークサンプル名	内容
OA作業	数値入力	画面に表示された数値を表計算ワークシートに入力する。
	文書入力	画面に表示された文書を枠内に入力する。
	コピー＆ペースト	画面に表示されたコピー元の数値や文書をコピー先の指定箇所にペーストする。
	検索修正	指示された内容にそってデータを検索・修正する。
	ファイル整理	画面に表示されたファイルを該当するフォルダに分類する。
事務作業	数値チェック※1	納品書にそって請求書の誤りをチェックし、訂正する。
	物品請求書作成	指示された条件にそって物品請求書を作成する。
	作業日報集計	指示された日時・人に関する作業日報を集計する。
	ラベル作成	ファイリング等に必要なラベルを作成する。
実務作業	ナプキン折り	折り方ビデオを見せた後、ナプキンを同じ形に折る。
	ピッキング※2	指示された条件にそって品物を揃える。
	重さ計測	指示された条件にそって秤で品物の重さを計量する。
	プラグ・タップ組立	ドライバーを使い、プラグ・タップ等を組み立てる。

（2）MWS の活用方法

簡易版は、「就労経験の乏しい人」「職業イメージに対する自己認識が未成熟な人」などを対象に、具体的な職業情報提供の媒体として、また訓練を行う前段階の動機付けなどに活用します。訓練版は、対象者の障害状況や職業志向性、あるいは従事することが想定される職務などをより具体化するために継続的に活用します。

就労移行支援事業所でこの MWS を活用する場合、障害のある人の利用前段階に「簡易版」を活用して、働くために必要なスキルの状況やエラー傾向などの現状を確認することができます。一方、正式利用後には「訓

練版」を活用して、障害のある人の自立度を含めた学習効果傾向や、各ワークサンプルにおける適性度などが確認することができます。

活用の仕方にもよりますが、障害のある人と適職という「ジョブマッチング視点」から考えた場合、障害のある人の基本的なワークスキルをきちんとした基準でアセスメントするツールとしては、この MWS の活用は有効な方法の 1 つといえます。

６．実際の職場における評価

障害のある人のワークスキルのベースラインは、基礎情報に基づく障害のある人の基礎的評価、さらに就労移行支援事業所内での作業訓練を通じた擬似的な労働場面によって確認することができます。しかし、これらはあくまでもバーチャルな評価であり、現実の職場での観察ではありません。障害のある人の適職という「ジョブマッチング視点」から考えた場合、さらにもう 1 つのステップである「実際の職場で働く体験」をし、過去の保護的な環境下におけるワークスキルの評価の整合性の確認や新たな課題の抽出をすることは、「ミスマッチな職場のイメージ」を把握するためのとても重要なプロセスになります。積極的に導入することをお勧めします。

（1）直接企業に依頼する方法、ハローワークを活用する方法

事業所が直接企業に依頼する方法とハローワークなどを有効に活用する方法があります。

事業所が直接依頼する場合は、障害のある人の評価をイメージしてランダムに職種を探す必要があります。過去に就労実績をあげている企業であれば、受け入れの可能性がありますので比較的お願いしやすいと思いますが、全く縁のなかった企業に依頼する場合は思うように進まないことを想定しておく必要があります。

＜ジョブマッチングのための評価＞

※○マッチング、×ミスマッチ

個人		職業
基礎的職業能力→	○	←基礎的職業能力
技術系スキル→	○	←技術系スキル
事務系スキル→	×	←事務系スキル
興味分野→	○	←興味分野

一方、ハローワークを通じて進める場合には、雇用も含めて協力してもらえる可能性があるので、進め方は難しくはありませんが、障害のある人の適職をイメージした実習体験を検討していても、希望した職種がタイムリーに提供されることに時間がかかる可能性があります。どちらも一長一短があるので、並行して進めることが有効です。

（2）委託訓練など都道府県事業を活用する方法

都道府県で実施している「障害者の態様に応じた障害者委託訓練」の活用も有効です。ただし、さまざまな職種があること、期間について原則 3 ヶ月・月 100 時間が基準となること等をふまえ、障害のある人の習熟度や障害状況に応じ、支援体制の状況などを勘案して進めることが大切です。エントリー方法は都道府県によって異なりますが、原則ハローワークで求職登録をされている人が所定の申し込みを行うことで活用が可能になります。

その他、都道府県が単独で実施している実習制度もあり、たとえば都道府県庁内実習（場所を提供する方法）や、民間企業実習に際しての本人向け奨励金を保証する制度（実習費用を提供する方法）など、特色のある実習制度を行っている地域もありますので、問い合わせをして有効活用するとよいでしょう。

（3）法人が企業と直接請負契約をする方法

就労移行支援事業所を運営する法人が独自事業として行う方法とグループ就労助成金などの制度を活用しながら進める方法があります。いずれの場合も、法人単位で企業との請負契約を締結し、その企業の現場で障害のある人たちが複数名のユニットを編成し、そのユニットに 1 名以上の職員が支援者として同行する体制で、請負契約で割り当てられた現場の作業についてチームで働く体験をします。

法人が独自事業で行う場合には、障害のある人の配置やメンバー構成の変動、またその現場の活用方法などについて、契約企業との間でタイムリーに変更できるので、比較的自由度が高いといえます。一方、助成金

を活用する場合には、事務量が多く、一定の基準を満たさなくてはならないため、自由度に課題が出てきます。

運営面からみると、法人独自で行う場合はその委託契約料の中でコストを捻出するので、財源の確保と事業の継続性に課題があります。一方、助成金を活用する場合には人件費を確保できるので、委託契約料と合算した財源での運営になり、安定性、継続性に優れるといったメリットがあります。

7．評価の整理と伝達

施設内作業を行った評価や、企業の実際の職場で働く体験を行った評価などは、個々の職員が任意の書式でまとめるのではなく、事業所として統一した書式でまとめておくことが大切です。これは、単に事業所内で保管しておくためのものではなく、評価に基づいた職場探し、いわゆる「ジョブマッチング」を推進するために必要な情報になります。さらに、この情報は、障害のある人が利用している事業所が単独で活用するのではなく、職場探しのパートナーとなる「ハローワーク」や「障害者就業・生活支援センター」などにも提供することで、障害のある人の職場探しを効率良く進めることが可能になります。

（1）評価の整理の方法

①チェックリスト経過記録表の活用

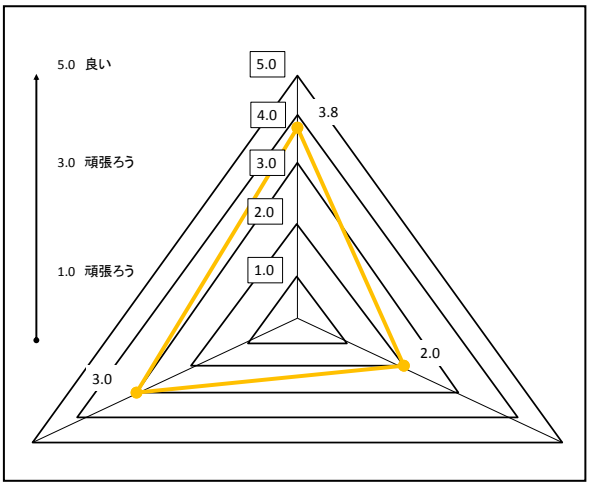
図左のように、就労移行支援のためのチェックリストを上手に活用することで、障害のある人の施設内作業の評価や、企業の実際の職場で働く体験を行った評価などをまとめておくことができます。また、どのような基準に基づいた評価かが明確になるため、職場探しのニーズを他の機関と共有することができます。

②事業所独自の評価表（事例）

事業所独自にまとめた評価表でも構いませんが、チェックリストと同様、どのような基準に基づいた評価であるかを明確にすることが重要です。図右の事例では、チェックリストで評価した結果を数値化し、3 つの分野ごとにチャート式にまとめています。このように視覚化することでも職場探しのニーズを容易に共有できます。

チェックリスト経過記録表

	項　目	第　回　年　月　日	第　回　年　月　日	第　回　年　月　日
Ⅰ 日常生活	1. 起床	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	2. 生活リズム	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	3. 食事	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	4. 服薬管理（定期的服薬）	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	5. 外来通院（定期的通院）	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	6. 体調不良時の対処	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	7. 身だしなみ	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	8. 金銭管理	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	9. 自分の障害や症状の理解	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	10. 援助の要請	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	11. 社会性	1 2	1 2	1 2
Ⅱ 働く場での対人関係	1. あいさつ	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	2. 会話	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	3. 言葉遣い	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	4. 非言語的コミュニケーション	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	5. 協調性	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	6. 感情のコントロール	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	7. 意思表示	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	8. 共同作業	1 2	1 2	1 2
Ⅲ 働く場での行動・態度	1. 一般就労への意欲	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	2. 作業意欲	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	3. 就労能力の自覚	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	4. 働く場のルールの理解	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	5. 仕事の報告	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	6. 欠勤等の連絡	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	7. 出勤状況	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	8. 作業に取り組む態度	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	9. 持続力	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	10. 作業速度	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	11. 作業能率の向上	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	12. 指示内容の理解	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	13. 作業の正確性	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	14. 危険への対処	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	15. 作業環境の変化への対応	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5



（2）評価に基づく伝達の必要性

一つの事業所、一つの支援機関が果たせる役割を考えると、職場を探すというプロセスはとても労力のいる作業となります。施設内作業を行った評価や、企業の実際の職場で働く体験をした評価などをしっかりまとめたら、より効率的に障害のある人に合った職場探しを進めることが重要です。

就労移行支援事業は、原則として 24 ヶ月の有期限のサービスなので、施設内作業や実際の職場で働く体験のプロセスに終始していると、就職先の選定に時間が捻出できなくなります。したがって、求人に関する情報は、なるべく多くの関係機関から入るように連携しておくことがとても大切です。

障害のある人の情報がきちんと整理されていないと、見当違いの求人情報や、またはイメージできないことから情報提供すらされないという結果になってしまいます。本人が働くために必要な情報を整理しまとめておくことは、効率良い「ジョブマッチング」につながります。

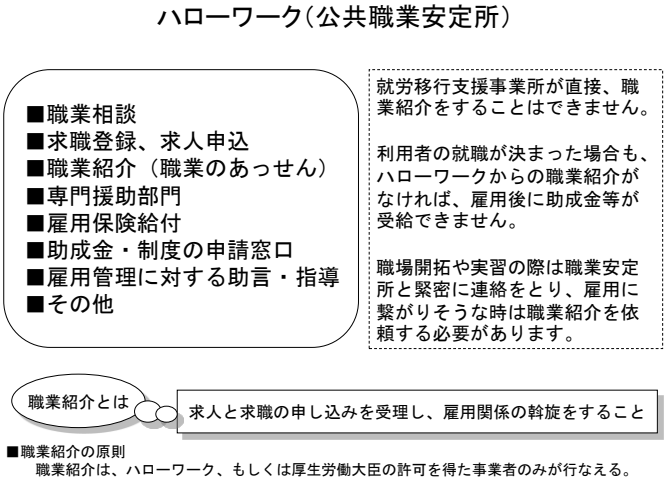
第５節　ハローワークと連携した求人情報の活用

１．ハローワークの役割

（1）ハローワーク（公共職業安定所）の概要

就労移行支援事業所が就労支援をする時に欠かせないパートナーが公共職業安定所です。公共職業安定所は、厚生労働省が設置する行政機関で、「ハローワーク」の愛称で親しまれています。

ハローワークの主な仕事のひとつが、求職者（仕事を探している人）に対する職業相談と職業紹介です。ハローワークに求職登録をすれば、誰でも仕事に関する相談を無料で行うことができます。これを「職業相談」といいます。そして、自分に合った仕事が見つかれば、その仕事を紹介してもらうことができます。これを「職業紹介」（職業のあっせん）といいます。



ハローワークには一般求職者の窓口の他に、障害者の職業相談を専門に扱う窓口（専門援助部門）があります。専門援助部門には職業指導官のほか、障害者の職業相談の専門員が窓口にいますので、まずは名刺とパンフレットを持って訪れてみるとよいでしょう。

ハローワークは求職者だけでなく企業にとっても欠かせない存在です。人材を求める時には無料で求人を募集することができますし、人材を雇用した場合は雇用保険や各種助成金の窓口にもなっています。また、障害者雇用に関しては、その助言・指導を行うほか、雇用率未達成企業に対する指導・命令をすることも重要な業務のひとつであり、ハローワークは障害者雇用を推進するために欠かせない労働行政機関であることを知っておきましょう。

（2）就労移行支援事業所と職業紹介

就労移行支援事業を実施する上で気をつけなければならないことは、職業紹介は「職業安定法」に基づいて行われる法律行為であり、ハローワーク、もしくは厚生労働大臣の許可を得た事業者のみが行えるということです。つまり、一般の就労移行支援事業所は職業紹介をすることができないのです。

就労移行支援事業所は、障害福祉サービスにおける職業準備訓練を提供する機関であり、求職者や求人を取り扱い、それを斡旋する事業体とは全く異なることを認識しておく必要があります。

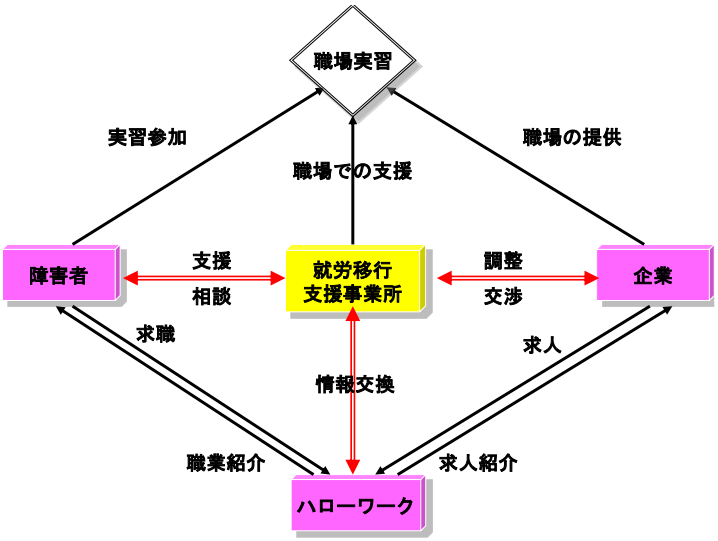
しかし、就労移行支援事業所は、ハローワークと連携して職場実習先や就職先を確保するだけでなく、独自に職場開拓をする必要があるのも現実です。職場実習や障害者雇用を前向きに検討してもらえそうな企業がみつかった場合は、速やかにハローワークに報告するなど、丁寧な情報交換や連絡調整をすることが必要です。

ハローワークと連携し障害者雇用を進めるパートナーとして信頼されることも就労移行支援事業所が成功するためのポイントのひとつなのです。

２．求職登録

（1）求職登録の流れ

就職を希望し、働くことのできる状態であれば、誰でもハローワークに求職登録をすることができます。障害のある人の場合は「専門援助部門」で求職登録を行います。求職登録は、求職申込書に住所や生年月日、学歴、職歴、希望する職種などを記入するほか、職業指導官からの簡単な質問に答えて終了します。



就労移行支援事業の利用者の場合、単独で求職登録を行うことは少なく、就労支援員や職業指導員が同行して、求職登録の支援やハローワークへの情報提供をします。求職登録がスムーズに行われるよう、履歴書や障害者手帳のコピーのほか、就労移行支援事業所がまとめたアセスメント情報を準備することを勧めます。付き添いとして同行するだけでなく、ハローワークが職業相談や職業紹介を行う上で有用な情報提供を行うことで、パートナーとしての認識が高まります。

求職登録が済むとハローワークカードが渡されます。このカードは次からの職業相談や職業紹介を受ける時に必要なので、なくさないように気をつけましょう。

（2）積極的な職業相談

求職登録が済むと、本格的な求職活動を始めることができます。就労支援員がハローワークを訪問し、求人情報の収集や情報交換をすることはもちろん、利用者も定期的に訪問することがよいでしょう。最近では職業準備訓練のプログラムの中にハローワークでの求職活動を取り入れるところも増えてきました。また、ハローワークに訪問する際にスーツを着るようにすれば就職するための心構えやビジネスマナーも身につくと思います。

しかし、「ハローワークが遠い」「忙しくて時間が取れない」という就労移行支援事業所もあるでしょう。そのような場合は「ハローワーク・インターネットサービス」が便利です。インターネットを使える環境があれば、ハローワークからどんなに距離が離れていても、最新の求人を検索することができます。利用者に合った求人をインターネットで見つけて、ハローワークに相談をすることもできます。

このように、求職登録をしてただ待っているのではなく、ハローワークを訪問したり、インターネットでアクセスしたり、こまめに連絡を取ることによって、ハローワークの担当者に就労移行支援事業所とその職員、そして、利用者の「顔と名前」を覚えてもらうことが大切です。

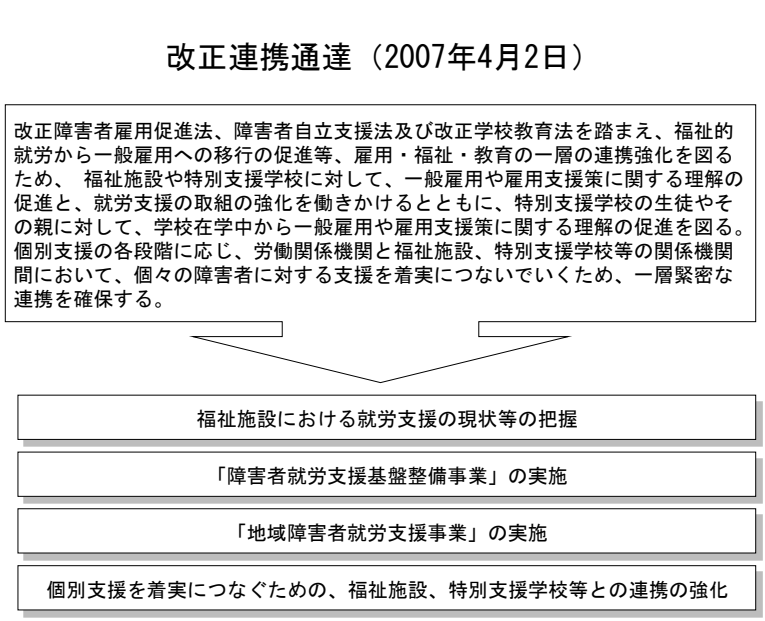
３．一歩進んだハローワークとの連携

（1）面接への同席

ハローワークで希望する求人を見つけることができれば、いよいよ企業面接に臨むことになります。基本的に面接の日時は、ハローワークの担当者が企業に連絡して決定します。一般的な採用面接は、求職者が単独で臨むものですが、障害者雇用の場合は、障害の特性を伝えることや就労支援のプロセスを説明するために、就労移行支援事業所の職員が同行する場合が多いです。しかし、採用面接に第三者が同行する方法は企業にとってはあまり馴染みのないことかもしれません。そのため、職員が同行することについて、ハローワークから企業の担当者に説明をしてもらっておくほうがよいでしょう。就労移行支援事業所の職員が面接のサポートに慣れないうちは、ハローワークの担当者に面接に同行してもらうことも有効な方法です。ハローワークに同席してもらうことで、企業からの信頼も高まりますし、労働関係の法律や助成金制度などについても適切な情報提供ができます。また、ハローワークの担当者と一緒に行動することで、その後の情報交換や就労支援の進め方などを具体的に相談することができるようになります。

（2）ハローワークとの連携がポイント

数年前まで、福祉施設等で働く職員にとって、ハローワークは少し距離の遠い行政機関に感じたかもしれません。福祉と労働という行政機構の違いが、この距離感に影響をもたらしていたことは否定できません。しかし、平成 19 年 4 月 2 日に厚生労働省職業安定局から都道府県労働局長宛に出された「改正連携通達」以降、ハローワークは地域の就労移行支援事業所を重要なパートナーと考えるようになっています。この連携通達は、自立支援法を背景に、ハローワークが福祉施設等との連携を強めて就労への移行を推進することをねらいとするもので、就労移行支援事業所や第 1 号ジョブコーチを配置する法人がハローワークの連携対象として明確に位置づけられています。



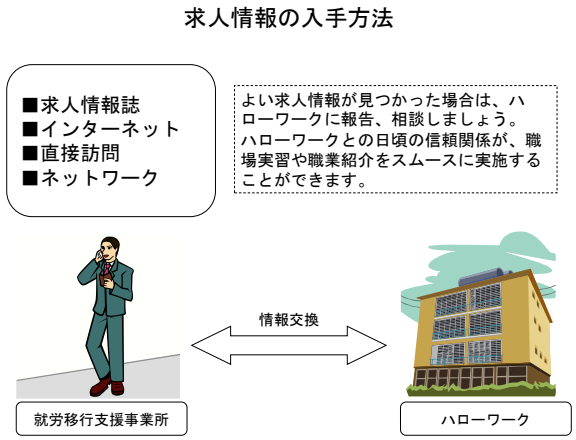
最近では、就労支援に関わる連絡会議等が盛んに開催されるようになり、ハローワークと就労移行支援事業所が顔を合わせる機会も増えてきています。こういった連絡会議等に積極的に参加することはもちろんですが、会議を自らの事業所で開催させてもらうなど、ハローワークや多くの就労支援に関わる人たちに、利用者の様子を見てもらうといった働きかけをしているところもでてきています。このように組織としての連携も積極的に求め、就労支援の成果を積み上げることで、パートナーとしての存在価値を高めていくことが大切です。

４．その他の求人情報の入手方法

ハローワークには多くの求人情報が集まっていますが、障害者を対象とした求人は限られているため、一般の求人情報から障害者に適した求人を探すことも必要になります。ここでは、求人情報を入手できる手段とその特徴について説明します。

（1）求人情報誌

新聞に掲載されている求人情報や折込みの求人広告、書店などで購入できる求人情報誌のほか、駅や飲食店、量販店の店先などでも無料の求人情報誌を手にすることができます。しかし、これらの求人内容は障害者を対象としたものではないため、障害者雇用の可能性を見出すためには、直接問い合わせる必要があります。ただし、単に求人内容を問い合わせるだけでは、障害者雇用の可能性を見出すことや働く場の確保にまで発展することは困難です。そのため、電話での問い合わせの際は、所属組織の説明と就労支援の目的を分かりやすく伝えること、そして、企業から求人の内容以外の仕事の情報を少しでも多く聞き出すような姿勢と柔軟な対応が必要になります。



（2）インターネット

求人をはじめとした仕事に関する情報はインターネットでも幅広く検索することができます。また、企業がホームページ上で求人を募集していることも少なくありません。企業のホームページでは求人の募集だけではなく、社会貢献や環境への取り組みなど、CSR（企業の社会的責任）に関する情報が掲載されていることがあります。こうした情報も障害者雇用を見出す手がかりとなる可能性があるため、求人内容だけでなく企業情報を幅広く把握するといった視点が必要です。

（3）訪問

企業に直接訪問することも選択肢のひとつとしてあげられます。この場合、うまくいけば担当者と直接交渉ができる可能性があり、不在の場合も名刺やパンフレットを預けることで、視覚的に障害者雇用を働きかけることができます。ただし、アポイントメントを取らない訪問は、先方に迷惑や負担をかける場合が少なくないため、突然の訪問に対してのお詫びと速やかに要件を伝えるなど、できるだけ失礼のないように心がけましょう。

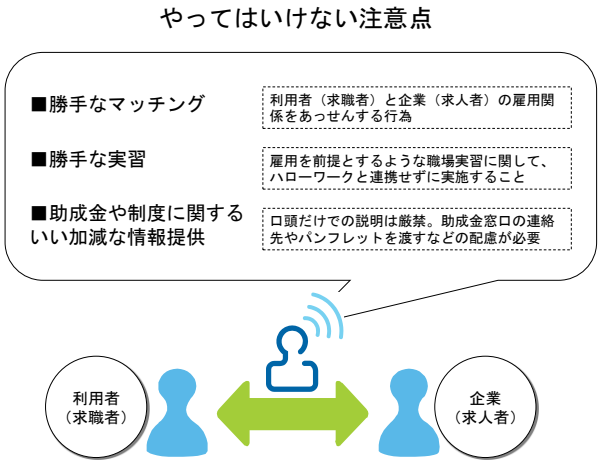
（4）ネットワーク

最近では、就労移行支援事業所のほか、障害者就業・生活支援センターなど、地域の就労支援のネットワークが拡大しています。こうした関係機関と顔の見えるつながりから、障害者雇用の情報が入ることもあります。また、受託作業で契約をしている企業から職場実習につながった事例や法人の役員が地元企業や商店街などに働きかけて障害者雇用を実現した事例なども多くあります。

５．やってはいけない注意点

（1）勝手なマッチングと安易な情報提供

ハローワーク以外の求人情報に関して、就労移行支援事業所の判断で利用者に職業を紹介するような「勝手なマッチング」はしてはいけません。就労支援なのになぜかと思われるかもしれませんが、これは「職業紹介」という職業をあっせんする行為であり、ハローワーク、もしくは厚生労働大臣の許可を得た事業者のみが行えるものだからですまた、企業訪問をしていると、企業の方から障害者雇用の制度や助成金のことを聞かれる場合があります。しかし、助成金を受給するためには一定の要件を満たさなければならないことや、誤った情報を伝えてしまうと取り返しのつかないことになるので注意が必要です。もし情報提供をする場合も、「助成金が活用できます」といった話は避け、制度としての助成金の種類や仕組みを説明する程度に留めるとともに、「活用できるかどうかはハローワークなどに問い合わせて確認する必要があります」と付け加えるようにしましょう。



（2）職場実習は位置づけを明確に

就労移行支援事業は、障害のある人の評価や準備訓練の機会として、積極的に様々な職場実習の機会を活用していくことが望まれます。しかし、労働関係法規との関連から、職場実習については位置づけを明確にして行うことが必要です。

最初の企業訪問からハローワークに関わってもらえる場合は、実習の位置づけが適切であるという了解を得やすいですが、民間の求人情報や個人的紹介などで職場を見つけた場合は、より慎重な配慮が必要となります。特に、就労移行支援事業所と事業主の間で職場実習を進め、雇用の意思が固まった段階でハローワークに報告した場合、その実習について事実上の雇用関係があるとみなされることがあります。このように、ハローワークの職業紹介を経ずに雇用関係が成立していたとみなされた場合は、一定の要件を満たせば受給できるはずの障害者雇用に関わるさまざまな助成金を受けられなくなるので注意が必要です。

ハローワーク以外のルートで職場開拓を実施し、そのまま障害者雇用の話が進みそうな場合は、速やかにハローワークに報告し、実習の目的、期間、労働報酬がないことの確認などを行うことが必要です。その後はハローワークと連携しながら職場実習を実施し、障害者雇用が決まれば、そのままハローワークの職業紹介手続きに入ることになります。また、この場合の求人は一般に公開されない指名求人として扱われ、求職者を限定して職業紹介を行うことが可能です。職場開拓から雇用関係の成立に至るプロセスでは、事前に雇用関係があったかどうか、職業紹介が適切かどうか、助成金を活用できるかどうかなど、就労移行支援事業所だけでは解決できない問題がたくさん関わってきますので、常にハローワークとの密接な連携を心がけることが必要です。

第６節　職場開拓と企業ニーズの理解

１．企業にとっての障害者雇用

（1）企業の業績を左右するのは人材の質

障害者雇用を進める際に企業が心がけていることは法定雇用率の遵守です。民間企業に課せられた法定義務は従業員の1．8%以上の雇用を達成することです。この法律に沿って企業は雇用努力を続けており年々めざましい改善が図られてきました。その意味では、企業が障害者を雇用するのは「法律の定めがあるから」ということになります。

一方、厳しい経営環境におかれる企業は業績の改善に向けて懸命の努力と工夫を行っており、業績の改善向上に向けた戦略的な人事計画を実行しています。いうまでもなく企業業績を左右する重要な要素が人材の質によるからです。この視点に立てば、企業が取り組む障害者雇用は、法定雇用率の達成という命題を追いつつ「真に企業活動に貢献してくれる障害者を採用したい」という方向になります。

（2）環境変化と障害者雇用

企業の障害者雇用を考えるとき、経営をとりまくさまざまな環境変化は見落とせません。環境の変化とはどのようなことでしょうか。

まず、経済環境の悪化によって、企業はさらなる業務の効率化とコスト削減を求められ、人材採用は必要最小限に留まり、また人材の質にこだわることになるでしょう。

一方、法律の改正によって、企業はさらに障害者の雇用を拡大せざるを得なくなり、これは企業経営上負担となってきます。

最後に、雇用市場の変化は、今後雇用の対象の中心となる精神障害や発達障害のある人の雇用という、過去にあまり経験のない領域に対応することとなります。これによって、必然的に、新たな職域の整備や日常的なマネジメントでの配慮や工夫が求められることとなります。

①経済環境の悪化	不況・円高・関税問題等企業経営を圧迫する要素が拡大
②法律の改正	短時間労働者の雇用率計算への反映等雇用拡大が求められる
③雇用市場の変化	身体障害者の雇用は望み薄。不慣れな知的・精神障害の雇用が急務

（3）企業が必要とする支援

こうした企業経営をとりまくさまざまな環境の変化にさらされながらも、多くの企業は真摯に障害者雇用に取り組んでおり、その成果を達成するためにも専門家の支援は不可欠といえます。企業が求める専門家への支援は、以下のようなものです。こうした企業のニーズにそって、就労移行支援事業所の職員は、情報を提要し、啓発を続けるとともに、そのために必要なたゆまぬ情報収集と提言の継続が求められます。

①精神・知的・発達障害や難病等、企業が不慣れな障害に関する的確な情報提供
②障害特性を考慮に入れた人材育成方法や日常マネジメントでの配慮項目の提示
③障害者を受け入れる雇用現場の一般社員に向けた知識付与と不安感の解消
④経営トップへの障害者雇用の価値や必要性に関する啓発
⑤障害者の戦力化に向けての具体的提案
⑥他社事例の紹介

２．企業が支援者に求めること

（1）企業は福祉ではありません

企業は福祉ではありません。売上と利益が伴わないと社員の給与も賞与も福利厚生も賄えないので、就労移行支援事業所は認識を変える必要があります。

（2）企業文化である「ビジネスマナー」の勉強

事業所の職員がビジネスマナーを知らなければ、当然、その事業所の利用者もできていないと思われます。企業文化である「ビジネスマナー」は最低限必要です。

（3）訪問先企業の事前調査

事業所の職員の思い込みでは仕事になりません。訪問先企業の仕事を事前に調べ、具体的な仕事を知り、利用者のジョブマッチングを検討した上で、適正な会社を選んでください。

（4）企業との定期的な情報交換

就職活動中の会社訪問の時から定期的に企業担当者と情報交換をすることが必要です。訪問することが効果的ですが、最近は企業の担当者が忙しい場合もありますので、メールで情報発信することもつながりの一つになります。

（5）商談テクニックの習得

企業の商談テクニックは、アポイントから始まり、会話の導入、内容説明、そして大事なクロージングで、次回へうまくつなぐための技術です。こうした技術を学び、イメージトレーニングすることで、企業の担当者とよりよい関係が築けます。

（6）利用者との同行面接時の服装に配慮

利用者と事業所の職員とどちらが面接者かと思う人が面接会場に来ることがあります。自分のためではなく利用者を採用してもらうために動向面接時の服装に配慮する必要があります。男性はスーツ、女性は襟のあるシャツが基本です。

（7）利用者の二次障害や、雇用管理に必要な情報の伝達

障害者を採用した後に「こんなことがあるのですが…」と事業所の職員に伝えたところ、「ああ、やっぱりでましたか」と返答されることがよくあります。事前に事業所が分かっていることを、的確に情報伝達してあれば、企業がフォローできることもあります。利用者の二次障害や雇用管理上必要な情報はあらかじめ伝達しておく必要があります。こうした伝達が十分なされていないと、事業所に対する信用を失いかねません。

（8）実習中における事業所職員の来社目的の明確化

事業所の職員は、採用実習中においても、採用後の定着支援においても、企業の担当者、特に同じ職場の責任者や同僚に対して、利用者の就労支援で来社するという目的を示しておくことが重要です。

（9）就労後の長期的フォロー

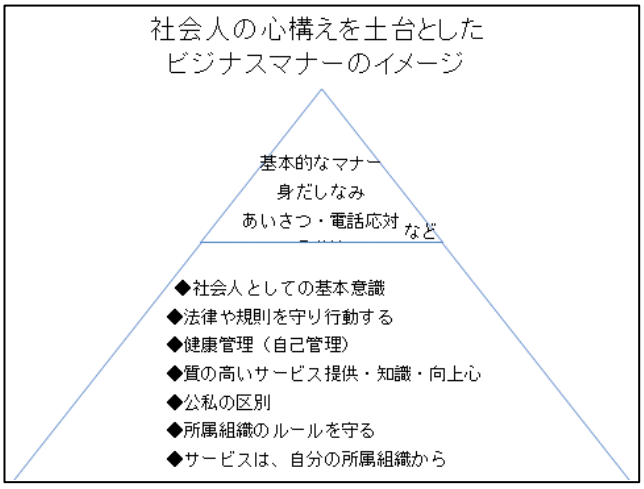
企業では就労後6ヶ月を過ぎた頃から課題が出てくることが多いようなので、就労移行支援事業所の職員には定期的な訪問を望みます。事業所には、利用者の悪い情報だけでなく、良い情報も連絡してもらえるような企業との関係づくりが必要です。

（10）家庭とのつなぎ

家庭とのつなぎについては、企業が対応できない領域なので、就労移行支援事業所の職員が担う役割です。事業所職員が全く家族から信頼がないことがありますが、仕方がないと割りきれる問題ではありません。就労には家庭環境が大きく影響しますので、家庭とのつなぎ役として、事業所利用中から、家族と利用者のことを率直に話し合える関係の構築、家族との十分なコミュニケーションも重要です。

３．ビジネスマナー

（1）就労支援者とビジネスマナー



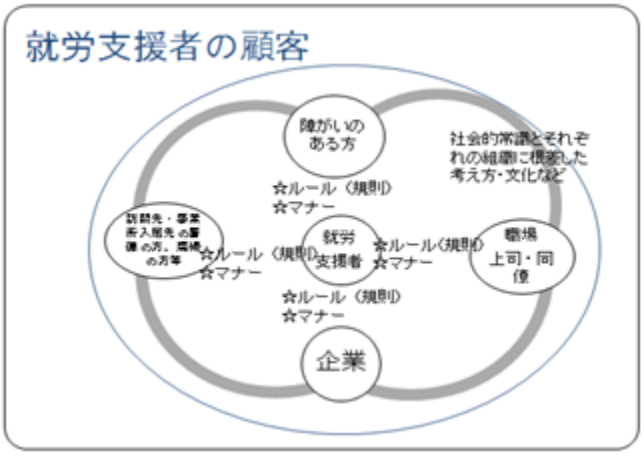
ビジネスマナーとは、仕事をする上で必要とされるマナーの総称です。ビジネスマナーというと服装、名刺の出し方、電話応対、座席の座る場所等を思い浮かべる人が多いかもしれませんが、マナーは多岐にわたります。挨拶などの基本的なものから、実際の交渉の場面で必要な名刺交換などがあります。

ビジネスマナーは、コミュニケーションをスムーズに行うための、人と人をつなぐ大切な初めの一歩です。ビジネスマナーの大切なポイントは、相手に不快感を与えないことです。マナーを重んじる人もいればそうでない人もいるかもしれません。特に初対面や相手のことがよく分からない時期には、きちんとしたビジネスマナーで対応することが基本です。むろん、ビジネスマナーが完璧であることが、仕事ができることに直結するとは限りません。しかし、ビジネスマナーが十分でないことで出会いの段階でつまずき、うまく交渉できることもできなくなってしまうことは残念です。

（2）就労移行支援事業所の「顧客」

有効なビジネスマナーを考えるとき、その相手、つまり「顧客」がだれかを押さえておく必要があります。その上で相手の常識をもとに対応することが有効です。

就労移行支援事業所の顧客は、主に、①障害のある人、②企業、③職場の上司・同僚、④訪問先企業あるいは事業所建物入居者、業者、周辺住民等です。これらの顧客に応じて、それぞれの社会的な常識とそれぞれの立場に根ざした考え方・文化があります。



特に、就労支援者が交渉する相手として、イメージされるのが企業でしょう。就労移行支援事業所は、「働きたい」という希望を持つ障害のある人と企業との架け橋です。極端にいえば、異文化の人と人をつなぐプロセスを担うことになります。また、障害のある人の支援に必要な技術・知識を持ち合わせたプロです。事業所が有する専門性を、障害のある人、企業双方に積極的に活用してもらう場面を作るためにも、ビジネスマナーは大切な基本姿勢です。

４．職場開拓のための企業訪問

ここでは、職場開拓のために企業を訪問する目的やタイミングを整理します。

（1）事業所の存在や役割を知ってもらうための訪問

事業所の存在や役割を知ってもらうための訪問は、新しく事業を始める場合やこれから本格的に就労支援を行う場合などがメインとなりますが、随時行うことが重要です。

企業への最初の訪問の面談時間は15分程度が目安となります。限られた時間を有効にするためにパンフレットや広報誌、動画などで「視覚的に訴えること」が効果的です。他の事業所がどのようなツールを活用しているのかを参考にするとよいでしょう。時間がないからと一方的に話すのではなく、企業の話を聞くことを常に意識しておくことも必要です。訪問エリアは、地域の企業に事業所の存在を知ってもらうことから始め、徐々に範囲を広げていくやり方がよいでしょう。

職場開拓のための企業訪問

- 企業訪問の目的とタイミングを意識する
- 限られた面談時間を有効に活用するために資料等を準備する
- まずは近隣のエリアから重点的に開拓する
- 就労支援にはプレゼンテーション能力も必要

この訪問は、すぐに結果が出ることを期待するのではなく、今後に向けての「種まき」として意識することが重要です。

（2）利用者の体験実習依頼を目的とした訪問

利用者の体験実習依頼を目的とした訪問は、事業所内で利用者の一通りのアセスメントや指導が終わり、企業での実習を考えるタイミングでの訪問です。そのタイミングになって「いざ開拓」では、適切なタイミングでの実習ができない可能性もあります。そのため、これまでに訪問した企業の中で、作業内容、自宅からの通勤経路や時間等からみて実習先として適していると思われる企業があれば再度訪問し、実習の受け入れが可能か等を聞き取り、調整することが重要です。訪問の際には、どのような障害のある人に、どのような作業を、どのような目的で実習させたいのか、実習中の支援体制、万が一期間中に事故や怪我が発生した場合の取扱いなどを簡潔にまとめた資料を準備します。

事業所には積極的に企業での実習を実施することが期待されていますが、支援体制や職員の負担等を考えると、できるだけ事業所に近い場所に作業内容が異なる複数の企業を「実習協力企業」として確保しておくことが大切です。

（3）利用者の雇用を目的とした訪問

事業所内作業や企業での実習でアセスメントした内容を整理し、その人に適した業種、作業内容、勤務時間、勤務条件などを整理したら、それに沿って雇用を目的とした企業訪問、職場開拓を行います。これは近隣の企業だけでは難しい場合が多いので、訪問エリアは広くなります。ただし、雇用となった場合に毎日通勤することがその人の負担にならない範囲を意識することが重要です。

雇用を目的とした訪問の際にはその人の状況をまとめたプロフィールなどの準備をしておく必要があります。また障害者雇用の制度、助成金などの説明が必要となる場合もあるので、適宜ハローワークの担当者に同行してもらうことが必要です。このため雇用を目的とした訪問を検討する際には、ハローワーク担当者への早め早めの相談、報告が不可欠となります。

５．採用面接での留意点

（1）採用面接への同行

就労支援に携わっていると、面接同行の機会が多くなります。しかし、企業によっては支援者の同行不可の場合もあるので、まずは同行が可能かどうかを企業に確認する必要があります。ハローワークの求人であれば、ハローワークの担当者から企業に確認してもらうことが必要です。

採用面接での留意点

- 主役は本人、支援者は黒子である
- 良い点だけ伝えるのはNG
- 想定される課題への支援内容も伝える
- 支援者も見られていること意識する

（2）主役は本人、支援者は黒子

面接の際の一番のポイントは、「主役は本人で、支援者はあくまでも黒子である」という意識です。障害者雇用の経験が少ない企業や障害者の面接に慣れていない担当者の場合、支援者に対して仕事内容や勤務条件等の説明をしたり、本人についての質問をする場合があります。こうした場合、直接本人に説明や質問して構わないこと、状況によって支援者が通訳や橋渡し役を行ったり、本人の話を補足する役割であることを説明することが必要な場合もあります。

（3）利用者の良い点だけ伝えるのはＮＧ、想定される課題への支援内容を伝達

支援者が「就職して欲しい」「この機会を逃したくない」という思いを持つのは当然ですが、その気持ちが強くなり過ぎると本人の良い点ばかりをアピールするおそれがあります。実際に企業の担当者からは「支援者は良い面しか話さない」「そんな状況があるとは全く聞いていなかった」「最初から聞いていたら、対処の方法を検討、調整もできていたのに」といった声を耳にします。面接の際にどの程度まで話すかはケースバイケースですが、本人と十分に打合せをしておくことも必要です。

大切なのは、良い面は積極的にアピールすること、実際採用になった場合に想定される状況、その状況について企業側にどのような配慮や対処をして欲しいか、支援者は今後どのような流れや形で支援をしていくのかを伝える責任があるということです。

採用面接は個別で行われる場合が多いですが、まれに数名の方を一斉に面接する場合もあります。また、ハローワーク等が主催する集団での就職相談会や面接会などもあります。集団での就職相談会の場合はその場の面接は一次的なもので、二次面接を企業で個別に行うパターンが多いようです。どの形態でも支援者としての心構えは基本的には同じですが、それぞれの形態で面接の時間に違いがあります。支援者には限られた時間内でポイントを上手く説明する能力も必要です。

（4）支援者も見られていることの意識

企業は面接の際に、本人の身だしなみ、受け答えの仕方（コミュニケーション力）、あるいは働きたいという意欲がどの程度あるかなどを見ていますが、実は同席している支援者の服装、言動などもチェックし、「この支援者は障害者雇用のパートナーとして信頼できるか、一緒にやっていけるか」なども見ています。この意味では、支援者も評価されており、「黒子役」の役割も非常に大きいものだと認識して臨むことが重要です。

第７節　実習を通じた職場のアセスメントとマッチング

１．職場での体験実習

（1）実習の目的、タイミング

①実習の目的

環境が変われば利用者が発揮する力は異なります。企業では障害者が一人で働く場合が多く、最低でも 6 人以上の障害者が一緒に仕事や訓練をする就労移行支援事業所とは環境が大きく異なります。就労移行支援事業所でできていることも、一緒に仕事する人や職場環境が大きく異なる企業の職場ではできないことがあります。逆に予想以上にできることもたくさんあります。「やりたい」と「できる」は異なります。就職する前に一度は企業の実際の職場で体験実習をして、挨拶などの基本的な労働習慣や対人スキルに取り組んだり、仕事面や環境面の適性について情報を収集しておくことが必要です。

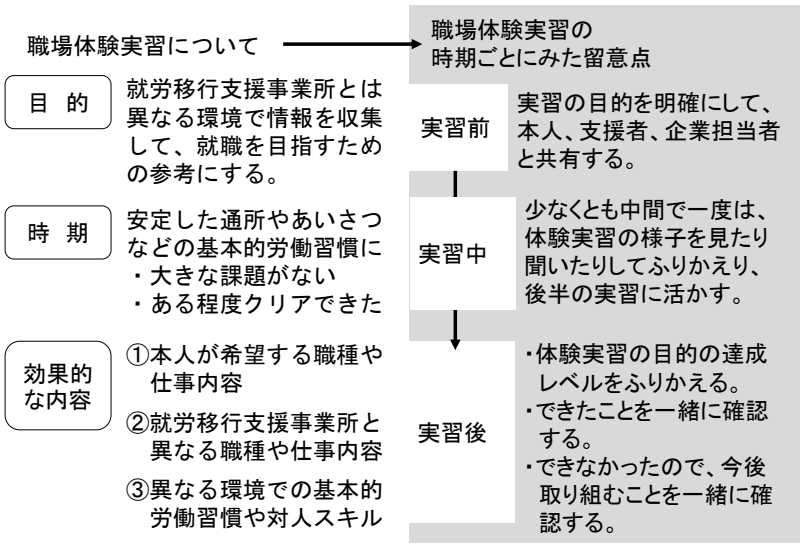
②実習のタイミング

体験実習といえども、企業の実際の職場で一定期間仕事をさせてもらうことになります。就労移行支援事業所でできていないことが、企業の職場でいきなりできるわけがありません。安定して通所できていない人、挨拶などの基本的な労働習慣が身についていない人は、まず就労移行支援事業所内でその課題に取り組む必要があります。

（2）実習の留意点

体験実習の前には、利用者と今回の実習の目的や目標を一緒に考え、それを企業の担当者とも共有しておくことが必要です。実習終了後に実習の目標を達成したかどうか、利用者、事業所の職員、企業の担当者が振り返るためには、「挨拶をきちんとする」といった漠然とした目標ではなくて、「朝、事務室の入口で『おはようございます』と言う」といった具体的な目標を立てる必要があります。忙しい中実習の機会を提供してくれた企業の担当者の立場に立って、漠然と体験実習を開始して、終了したらそのままということがないように、目的のある実習にしたいものです。

職場体験実習に関わる留意点



２．トライアル雇用

（1）職場実習の意義と限界

就職するまでに、職場見学や採用を前提とした職場実習などいくつかの段階を踏むことで、障害のある人も企業の採用担当者、現場担当者もお互いのことがよく分かった上で就職（採用）することができます。ある企業の担当者は「相思相愛」という言葉を使っていました。

採用を前提とした職場実習は体験実習と異なり、その職場で働くことを前提としているので、一般的な仕事や環境などの適性を見るのではなくて、その会社の職場の仕事や環境とのマッチングを考える必要があります。また、現時点の状況だけでなく、職場の仕事や従業員の変化などある程度将来の状況も予測してマッチングを考えることが必要です。

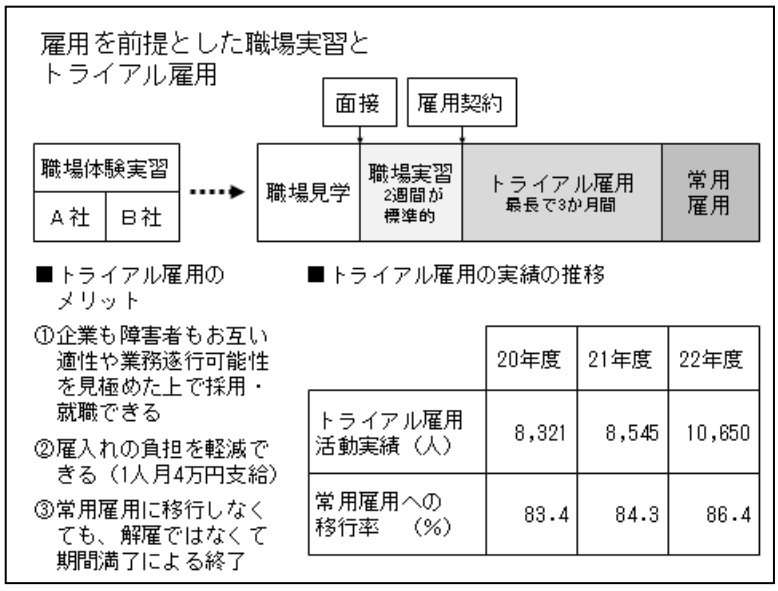
職場実習中に怪我をしたり、職場の物を壊したりする場合がないとはいえません。万が一の場合に備えて、就労移行支援事業所が加入している保険が適用になるかを確認してから職場実習に臨みましょう。保険の適用がなかったり加入していなかったりという場合には、企業と打合せして委託訓練という制度を活用する方法もあります。この場合にも保険の内容や適用範囲を必ず確認しておきましょう。

職場実習は 2 週間程度（正味 10 日間）が標準的です。職場実習期間が長くなると給料をもらわずに働く期間が長くなり、障害のある人に不利益になります。また、企業にとっても負担が大きくなるので、職場実習の後にトライアル雇用の制度を活用することはとても有効です。

（2）トライアル雇用

トライアル雇用とは、ハローワークが紹介する障害のある人を事業主が短期間雇用し、その間に事業主と障害のある人とで業務遂行にあたっての適性や能力などを見極め、相互に理解を深めてその後の常用雇用への移行や雇用のきっかけづくりを図るものです。

トライアル雇用制度には活用にあたって細かな要件などがあります。就労移行支援事業所の職員が「活用できます」と安請け合いしないで、ハローワークなどにある資料を渡したり、企業からハローワークの担当者に問い合わせてもらったりしましょう。



３．職場のアセスメント

職場のアセスメントでは、さまざまな方法を使って、①会社の基本情報や障害者雇用に関する情報、②仕事、③物的環境、④人的環境の 4 つを整理しながら情報を収集します。

（1）会社の基本情報や障害者雇用に関する情報

企業のホームページやハローワークの求人票、担当者との打合せなどで、多くの情報を得ることができます。企業の担当者との打合せでは、ホームページや求人票などの紙ベースの情報では分からなかった情報が得られます。まず、障害者を雇用している企業の状況を把握しましょう。障害者を雇用していない企業では、今まで障害者を雇用しなかった理由、障害者を雇用しようと思ったきっかけ、障害者雇用の可能性や不安などの情報を、相手の立場に立って聞きながら企業の障害者雇用に関わる事情をイメージすることが大切です。

（2）仕事

職場見学や職員の実習、利用者の職場実習などを通じて、職場の仕事について、従業員から丁寧に聞き取ることが重要です。たとえば、企業が考える安全面や衛生面の管理は、私たちが考えるものとは次元が異なります。飲食店では帽子や顔、髪の毛に触っただけでも即座に手を洗うことを求められます。

最も有効なのは、職員の実習です。担当者との打合せや職場見学では分からなかった仕事の具体的な内容や方法、量や頻度が分かります。具体的な利用者をイメージしながら、その仕事ができるか、どんな工夫や配慮が必要かという視点で情報を収集していきます。

（3）職場環境（物的・人的環境）

職場のアセスメント対象は、仕事だけではありません。それ以外の物的・人的な職場環境も大切な要素です。仕事が障害のある人にマッチしていても、職場環境がマッチしていないと、働き続けることが難しくなることがあります。これらの情報は、実際に職員が職場見学や実習をしないと得られない情報です。大企業と町工場では組織や指示命令系統、人事異動、職場の雰囲気などが大きく異なることにも注意が必要です。

アセスメントの方法と主な内容

	会社の基本情報	仕　事	物的環境	人的環境
ホームページ 求人票	・会社の理念 ・事業所所在地 ・雇用条件	・仕事内容		・会社の組織 ・従業員数 パートの人数
担当者との 打合せ	・障害者雇用の経験や意向 ・雇用の可能性	・具体的内容 ・業務上配慮すべき点		・人事異動 ・従業員のシフト
職場見学	・会社の理念（掲示物など）	・障害者にできる仕事 ・必要スキル	・作業スペース ・物の配置 ・休憩室の有無	・職場の雰囲気 ・従業員の状況 年齢や男女比
職員の実習	・職場が大切にしていること	・具体的な内容や方法 ・量や頻度	・音、温度など ・作業スペースや動線など	・職場の雰囲気 ・指示系統 ・忙しさ
利用者の 職場実習		・仕事の適性や可能性 ・要求レベル	・教える位置など担当者の教えやすさ	・障害者への接し方 ・指示系統

４．マッチングの調整

（1）アセスメントからジョブマッチングまで

利用者の仕事や環境についての適性と、開拓した職場の仕事や物的・人的環境が分かったら、それらがマッチしているかどうかを確認します。この作業のことをジョブマッチングといいます。

たとえば、仕事面では、広い場所だと清掃が雑になってしまう利用者には、施設の個室のトイレ清掃が適しているかもしれません。物的環境面では、他の従業員の動きや時計が気になる利用者には、壁側を向いて行う作業場や時計のない作業場が適しているといえます。

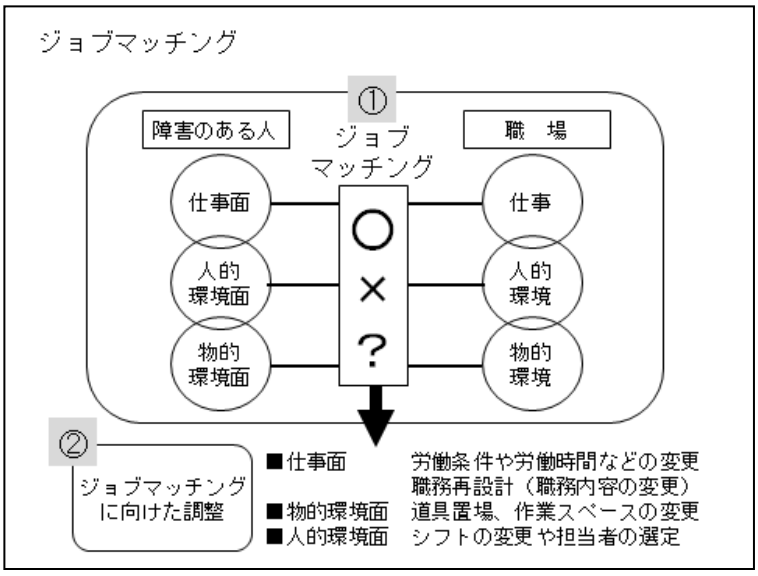
（2）マッチングに向けた調整

マッチしていない部分について無理だとあきらめるのではなく、企業の担当者とジョブマッチングに向けた調整をします。

たとえば、仕事面では、勤務時間帯や曜日、勤務時間数や日数を変更してもらう方法があります。また、業務の中にできない仕事がある場合には、その仕事の代わりに新たにできる仕事を探して 1 日のスケジュールを組み直すことがあります。これを職務再設計といいます。たとえば、いくつかの事務補助の仕事のうちパソコンを使ったデータ入力の仕事ができない場合には、それを他の従業員にしてもらい、その代わりに従業員が片手間に行っていたコピー用紙の補充やシュレッダーをさせてもらう方法もあります。このように企業の担当者と打合せしながら職務再設計ができるのは、利用者が職場実習を実施する前に、職員が一度実習して職場の状況を把握しているからです。職務再設計したことにより、職場全体の効率が上がること、指揮命令系統がかえって複雑にならないことが重要です。

物的環境面では、道具置場を作って清掃道具などをまとめて置くようにしてもらったり、洗濯物をたたむスペースを広く取ってもらったりする例があります。

人的環境面では、シフトが小刻みに変わり分からないことを誰に質問したらよいか分からない場合に、その日ごとに指導担当者を決めてもらって壁に掲示してもらうようにする例があります。



５．雇用契約の確認

（1）雇用契約内容を確認する目的

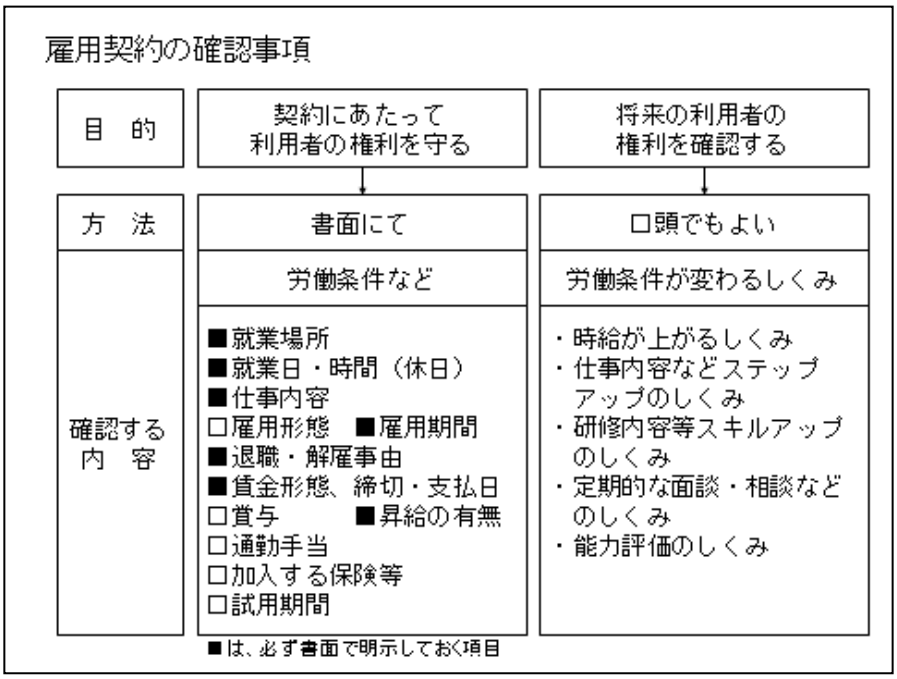
雇用契約の内容を確認することは、利用者の権利を守るためにとても大切です。

労働基準法上、書面での明示を義務付けている労働条件の範囲があります（図の■の項目）。契約は口頭の場合でも書面の場合でも、効力としては同じです。しかし、雇用契約書を交わさない場合でも、労働条件通知書の交付を求めるようにしましょう。

また、雇用契約は、今できていることを契約という形で確認するものです。利用者の今の作業能力をふまえて勤務時間や勤務日、賃金などが決まります。今後どのような場合には、仕事の時間や日数、仕事内容が変わるのか、時給が上がるのかなど、ステップアップやスキルアップといった将来の権利も念頭において条件面の確認をしておくとよいでしょう。

（2）確認事項と留意点

ハローワーク等で公開された求人内容が労働契約内容に反映されることが原則ですが、その後の調整によっては、そのまますべてが労働契約内容に反映されないこともあり得ます。就労移行支援事業所の職員は、なるべく企業の担当者に事前に雇用契約内容について確認しておき、それを提示しながら本人や家族と就職する意志について最終確認をしたり、労働条件などについて話し合っておくことが必要です。本人が契約内容などについて判断することが難しい場合には、就労移行支援事業所の職員のほか、できれば、家族も雇用契約の場面に同席してもらいましょう。家族が同席できない場合には、事前に企業の担当者から聞いた内容を家族に伝え、契約終了後速やかに家族に連絡することも大切です。もし、求人の内容と、労働契約の内容に差異が出る場合には、ハローワークに関わって確認してもらうことが必要です。



第３章　就労移行支援事業の運営に関わる基礎知識

第１節　地方自治体と就労移行支援事業

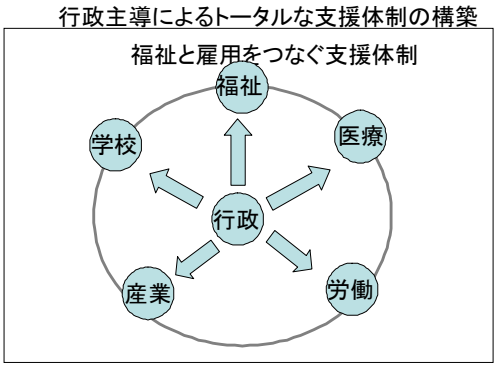
１．地方自治体の役割

（1）身近な地域での就労支援

就労移行支援事業は、障害者就業・生活支援センターなどの支援機関やハローワーク、障害者職業センター等の協力を得ながら行います。障害のある人には、就労面の支援ほか、障害福祉サービスの提供など生活支援を含めた継続的な支援が必要な場合も多く、近年、就労希望者が増えているため、就労移行支援事業所は行政との連携も強めることが不可欠です。市町村などの身近な自治体には、就労を希望する人へのニーズに応えるため、地域の特性に合わせた就労促進施策を展開しながら包括的な支援を行っていくことが求められています。

（2）自治体が果たすべき役割

①行政主導のトータルな支援体制の構築



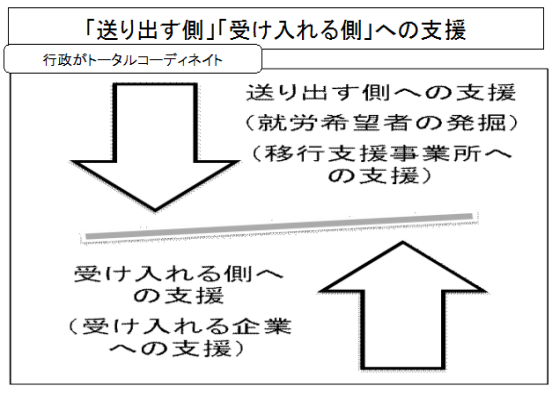
現在、福祉の現場と雇用の現場には一定の距離がありますが、福祉と雇用の連携が強くなれば、障害者の就労支援はもっと進むのではないでしょうか。地域の身近な自治体だからこそできることが、福祉と雇用等の現場をつなぎながら、トータルかつ継続的な障害者就労支援体制を構築することです。

具体的には、自治体が主導的立場を担い、福祉（就労移行支援事業所、就業・生活支援センター、就労支援機関、相談支援事業所等）、医療機関、学校（特別支援学校等）、産業（地域の商工会議所、産業団体など）、労働機関（ハローワークなど）と連携する支援体制の基盤をつくります。

障害者就労では、福祉に重きを置き、産業とのバランスをとることが難しくなりがちですが、この調整も行政の役割となります。それぞれが連携しネットワークを作ることができる仕組みにすることで、障害のある人の就労相談から就労後の地域生活までをトータルに支援する体制が構築されます。

②障害のある人を「送り出す側」と「受け入れる側」への支援

障害のある人への支援とともに、送り出す側となる「事業所」、受け入れる側となる「企業」への支援も必要です。行政の相談窓口で就労希望者を発掘し就労移行支援事業所につなぐとともに、①の支援体制のなかで就労移行支援事業所、企業を支援していくことも行政の役割となります。行政が双方をトータルに支援することで、より就労が促進されます。



２．地方自治体との連携

地方自治体は、障害者就労促進に向けて就労移行支援事業を支援し、地域全体の就労促進を図る立場にあります。就労移行支援事業所は、行政との関係をしっかり作っておくことで、地域や関係機関との連携も深まり、より効率的に就労移行支援事業を進めることができます。ここでは、具体的な連携の手法について説明します。

（1）自治体の障害者就労支援事業を確認する

地方自治体は、自立支援法に基づき3年間の「障害福祉計画」を策定しています。その中で「就労」は重要な項目の一つであり、一般就労への移行者（就職者）目標数を設定し、就労促進に向け、地域の特性や施設等の実情に合わせた事業計画をたてています。就労移行支援事業を行う上では、事業所が所在する地方自治体の「障害福祉計画」で目標値や計画事業を確認し、計画内容が自らの事業所の事業にどのように行かせるかを考え、場合によっては行政に提案することもよいでしょう。

（2）自治体の担当所管との連携を強化する

①障害者相談窓口・福祉サービス提供所管との連携

障害のある人と家族の多くは、自治体の障害相談窓口を利用します。働きたい人と就労移行支援事業所をつなぐ所管でもあるので、日頃から相談するなど良好な関係を作ることで、事業所利用者紹介、通所後の個別支援計画、利用者の生活相談などで、スムーズに連携が図れます。

②障害者就労支援の所管との連携

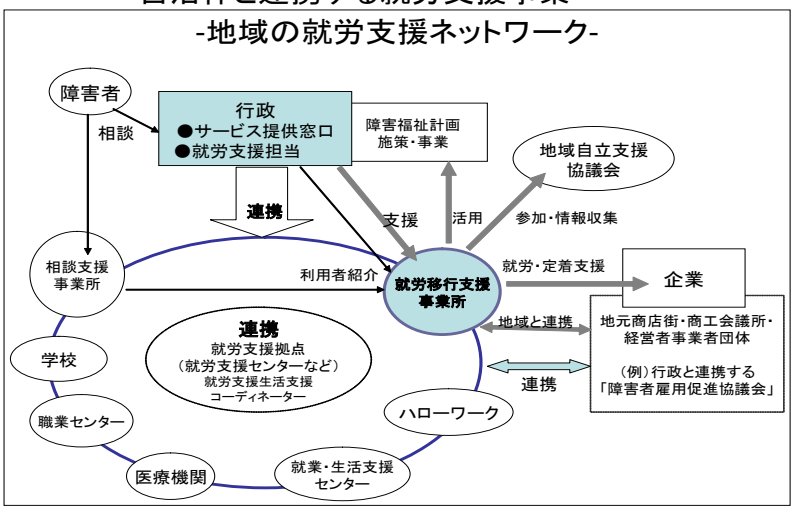
就労支援のための施策を展開し、施設支援をする所管とも積極的に関わりを持つことがよいでしょう。障害者就労支援事業を担当する部署では障害福祉計画と、地域の障害者就労の状況把握、就労支援のネットワークなどに関する情報を集めることが重要です。

（3）自治体が関わる事業に積極的に参加する

地域に就労支援のネットワークがあれば、ぜひ参加してください。就労支援は、事業所単独で行うことは難しく、さまざまな支援機関と連携するほうが、より成果を出すことができます。

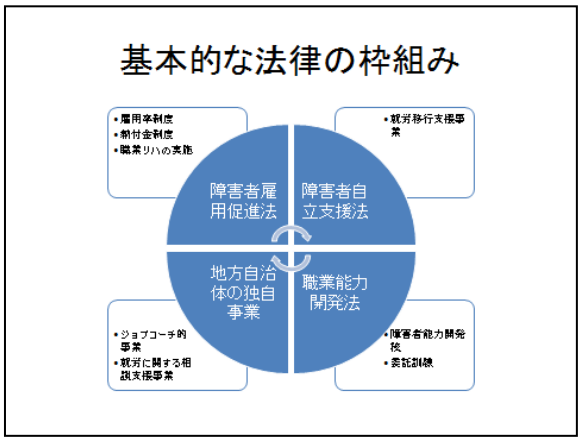
また、地域障害者自立支援協議会(就労部会)も活用しましょう。障害者の就労支援に関する課題を検討し、相談支援の質を向上させるとともに、情報共有と行政を含む地域のネットワークづくりに役立ちます。

自治体と連携する就労支援事業



第２節　障害者雇用の制度

１．基本的な法体系



障害のある人の就労支援に関して、もっとも根本的な拠り所となる法律は「日本国憲法」です。その第 27 条において、「すべての国民は、勤労の権利を有し、義務を負う」とされ、障害の有無に関わらず、国民には働く権利と義務があることがうたわれています。

しかしながら、障害のある人は、自由競争の労働市場においては障害のない人と比べて不利になってしまい、労働者として働く機会を得られないことが少なくありません。そこで、「障害者雇用促進法」において、雇用率制度、納付金制度、職業リハビリテーションの実施という 3 本柱を定め、障害のある人に雇用機会が保障されるよう、さまざまな促進策を講じています。

現在、障害者雇用促進法の対象となる障害者は、「身体障害、知的障害又は精神障害があるため、長期にわたり、職業生活に相当の制限を受け、又は職業生活を営むことが著しく困難な者をいう」とされています。また、障害者雇用促進法の下で事業主に求められる雇用義務の対象は、現在、身体障害者と知的障害者となっており、精神障害者については「みなし雇用」といって「雇用義務の対象ではないが雇用率の対象に含まれる位置づけになっています。なお、発達障害者は療育手帳又は精神障害者保健福祉手帳を取得することによって、雇用率の対象に含まれます。なお、同じ労働関係でも、「障害者能力開発校」や「障害の態様に応じた多様な委託訓練」は、職業能力開発法に基づくものです。

わが国の就労支援は、労働関係の施策だけでなく、障害福祉関係の「自立支援法」に基づく制度も関係しています。平成 18 年に制定された自立支援法においては、就労支援の抜本的強化がうたわれ、就労移行支援事業が創設されました。現在、就労移行支援事業所は地域で職業準備訓練やアセスメントを行う機関として極めて重要な役割を担っています。また、平成 14 年以降、障害者就業・生活支援センター、第 1 号職場適応援助者など、福祉施設等を母体とする組織に障害者雇用促進法で定める就労支援事業を付置することによって、地域での就労支援機能の強化が進められています。

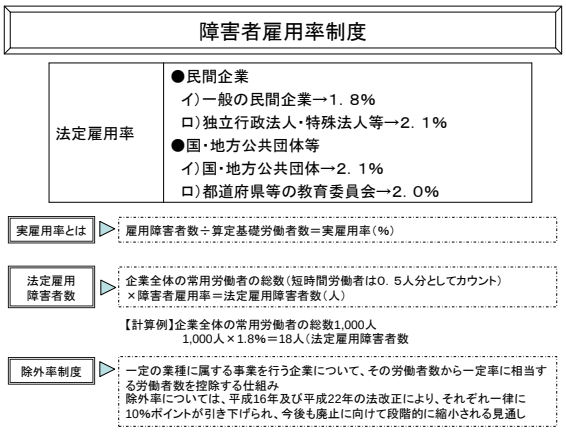
以上は国の制度によるものです。この他に、地方自治体によっては、自治体独自に就労支援に関する事業を持っているところが少なくありません。たとえば、東京では市区町村就労支援事業が区市単位に設置されており、国でいう障害者就業・生活支援センターのような役割を担っています。国の制度ともに、都道府県や政令指定都市単位で、どのような就労支援事業があるのか把握して、就労移行支援事業はそれらと効果的に連携を取ることが望まれます。

２．雇用率制度と納付金制度

（1）障害者雇用率制度

障害者雇用率は、身体障害者または知的障害者に障害のない人と同水準の雇用を保障するため、一般労働市場の常用労働者数と失業者数の状態に対応して設定されています。事業主は、法定雇用障害者数以上の身体障害者または知的障害者を雇用することが求められています。精神障害者については、現在、雇用義務の対象には含まれていませんが、身体障害者または知的障害者とみなして雇用障害者数に加えることができる「みなし雇用」という位置づけになっています。

現在、民間企業の法定雇用率は 1.8%となっており、常用労働者数が 56 人以上になれば障害者の雇用義務が 1 人生じることになります。もし、常用労働者数 5,000 人の事業所であれば、雇用率を達成するためには 90 人の障害者を雇用することが必要です。



実際に障害者が民間企業で雇用されている割合のことを実雇用率といい、平成 23 年 6 月 1 日現在で 1.65%となっています。法定雇用率未達成の事業主は、ハローワークから 3 ヶ年にわたる雇入れ計画の作成命令などの行政指導を受け、それでも実雇用率に改善が見られない場合は、企業名の公表という社会的な制裁を受けることになります。

（2）障害者雇用納付金制度

障害者を雇用するためには、職場環境の整備や人的環境の配慮、雇用管理などが必要とされる場合が多く、健常者の雇用と比べて経済的な負担が伴うことは否定できません。そのため、障害者の雇用義務を果たしている企業とそうでない企業とでは、経済的な負担に差が生じることになります。そこで、この企業間の経済的な負担のアンバランスを調整するとともに、障害者の雇用促進を図るための助成、援助を行うために、事業主の共同拠出による障害者雇用納付金制度が設けられています。なお、納付金は罰金ではないので、納付金を支払ったからといって、雇用義務が免除されるものではありません。

納付金の額は、法定雇用率に対して一人不足するにつき月額 50,000 円で、法定雇用障害者数に満たない人数分を支払わなければなりません。たとえば、常用雇用が 1,000 人の事業主で、障害者雇用者数が 10 人の場合、法定の障害者雇用数は 18 人ですから、8 名が不足していることになります。この場合、年間に納めなければならない納付金の額は、8 名×12 ヶ月×50,000 円＝4,800,000 円となります。これらの障害者雇用納付金は、職業リハビリテーションの推進や、法定雇用率を超えて障害者を雇用している企業に対する調整金・報奨金、さまざまな障害者雇用促進に関わる助成金制度等の原資となります。

３．カウントの仕組み

（1）障害種別について

障害者雇用促進法の下、雇用率の算定対象となるのは、身体障害者手帳所持者、療育手帳所持者、及び精神障害者保健福祉手帳所持者です。発達障害については、診断を受けているだけでは雇用率の対象となりませんが、療育手帳又は精神障害者保健福祉手帳を取得すれば雇用率の対象となります。

雇用率のカウント方法

			30時間以上／週	20時間以上30時間未満時間／週
雇用義務	身体障害者	重度	2	1
		重度以外	1	0.5
	知的障害者	重度	2	1
		重度以外	1	0.5
みなし	精神障害者		1	0.5

（2）常用労働者

雇用障害者数として算定されるためには、常用労働者である必要があります。常用労働者とは、「雇用期間の定めなく雇用されている労働者」及び「一定の雇用期間を定めて雇用されている労働者であって、雇用期間が反復更新され、過去1年を超える期間について引き続き雇用されている労働者」または「雇入れのときから1年を超えて引き続き雇用されると見込まれる労働者」のことをいいます。たとえば、6ヶ月の契約更新のアルバイト雇用であっても、雇用期間の更新があって過去１年を超えて働いている場合は、雇用障害者数として算定することができます。

（3）労働時間数

次に考えるべき条件は労働時間です。通常は、週 30 時間以上の労働で雇用率の対象となります。これを基本として、短時間労働と重度障害者の場合に特例が適用されます。労働時間については、週 20 時間以上 30 時間未満の労働については「短時間労働」と呼びます。週30時間以上の労働は困難であっても、週20時間以上 30 時間未満の労働であれば対応可能な障害のある人が少なくないことから、身体障害者、知的障害者、精神障害者の短時間労働者については 0.5 カウントが適用されます。また、身体障害者と知的障害者については、次に述べる重度障害の場合は、労働時間が短時間労働でも１カウントと算定することができます。

（4）ダブルカウント

重度障害者に関する特例としては、重度身体障害者または重度知的障害者を雇用する場合、一人をもって二人を雇用したものとみなす、いわゆるダブルカウントと呼ばれる特例措置があります。なお、ここでいう重度障害者とは、身体障害者では身体障害者手帳の1・2級に該当する者、知的障害者では療育手帳のA判定に該当する者、または障害者職業センターにおいて重度判定を受けた者をいいます。

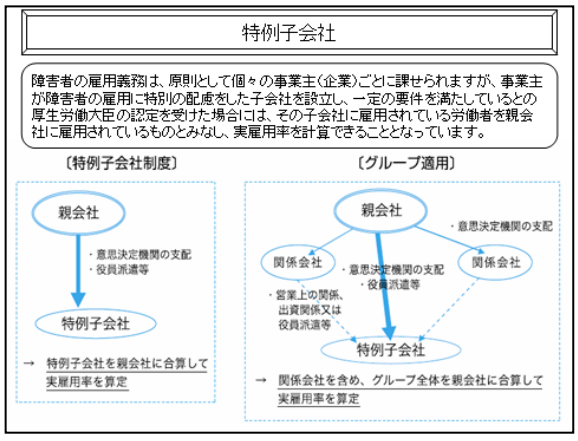
４．特例子会社

事業主が障害者の雇用に特別の配慮をした子会社を設立し、一定の要件を満たす場合に、その子会社に雇用されている労働者を親会社に雇用されているものとみなして雇用率を計算できます。このような特例を受けた子会社のことを特例子会社といいます。一定の要件とは、以下の通りです。

①親会社が、当該子会社の意思決定機関（株主総会等）を支配していること。（具体的には、子会社の議決権の過半数を有すること等）
②親会社との人的関係が緊密であること。（具体的には、親会社からの役員派遣等）
③雇用される障害者が５人以上で、全従業員に占める割合が20％以上であること。また、雇用される障害者に占める重度身体障害者、知的障害者及び精神障害者の割合が30％以上であること。
④障害者の雇用管理を適正に行うに足りる能力を有していること。（具体的には、障害者のための施設の改善、専任の指導員の配置等）
⑤その他、障害者の雇用の促進及び安定が確実に達成されると認められること。

なお、特例子会社を有する企業が、その他の子会社（関係会社）も含めて障害者雇用を進める場合、一定の要件を満たす場合には、親会社・特例子会社・関係会社を含めた企業グループ全体で雇用率制度を適用できることになっています。このことを「グループ適用」といいます。

2011年6月の時点で全国の特例子会社数は319社に上っています。2011年度、民間企業の実雇用率は全体で1.65%ですが、これを企業規模別で見てみると、従業員規模1,000人以上の企業では1.84%と法定雇用率を上回っています。このような大企業における積極的な障害者雇用を可能にしているのが特例子会社の仕組みであると考えられます。



特例子会社の設立は企業にとって、障害のある人に配慮した職場環境を整えやすい、障害特性に対応した業務の再編が行いやすい、親会社とは異なる独自の就業規定や賃金体系が組めるなどのメリットが考えられます。また、障害者雇用に関わる専門性を蓄積したり、そのための専門職員を配置する上でも、多様な部署で個別に障害のある人を雇用するよりも、特例子会社は有利です。障害のある人や就労支援機関にとっても、障害のある人の特性に配慮した雇用管理を安定して期待できるので、雇用機会の増加やフォローアップの労力の減少にもつながります。

特例子会社には多くのメリットがありますが、ノーマライゼーションやインクルージョンの観点からすれば、障害者雇用＝特例子会社と考えるのではなく、可能な限り通常の職場での障害者雇用を進めると同時に、通常の職場では雇用が困難な障害者について、特例子会社という選択肢が考えられるべきでしょう。

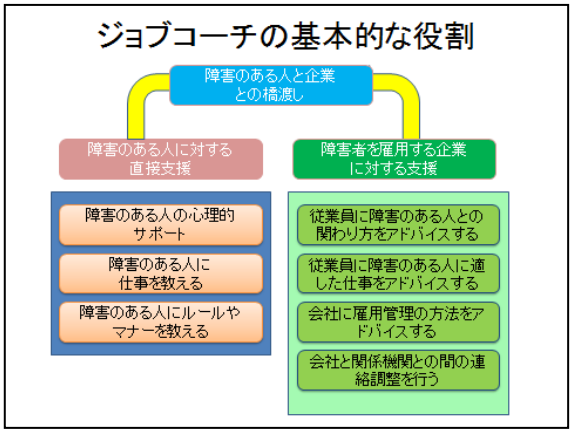
５．ジョブコーチ、職場適応援助者

（1）ジョブコーチの支援内容

ジョブコーチとは、障害のある人が働く職場に一定期間入り、障害のある人と企業との橋渡しをしながら、就労継続に必要なさまざまな支援を行う専門職員と、その理念と方法を意味する言葉です。

その支援は、右上図のように、障害のある人と企業の双方に向けられることが特徴です。ジョブコーチの支援プロセスは、右下図のように、準備期、集中支援期、フォローアップ期の3期に分けられますが、すべてのプロセスについて、実際の職場で企業との協働の下で支援が行われることが重要です。

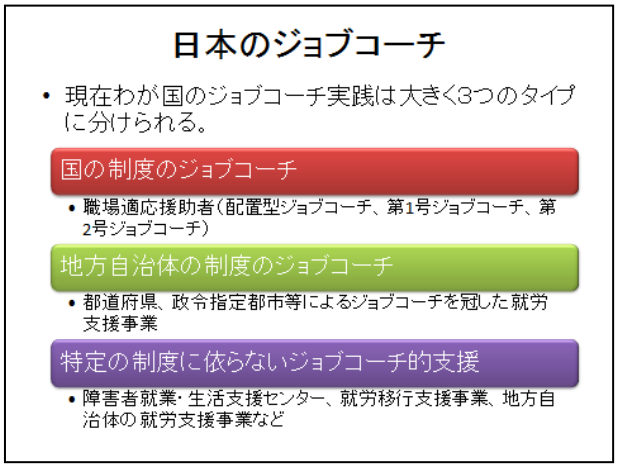
これらをもう少し具体的な内容に整理すると以下のようになります。ただしこれらのすべてのプロセスを 1 人のジョブコーチが担うことは困難です。実際には、就労移行支援事業所、障害者就業・生活支援センター、ジョブコーチ等の関係機関が、共通の認識を持って役割分担をしながら行うことになります。



準備期	①就労移行支援事業所等と協力して障害のある人のアセスメントを行う ②面接、見学、ジョブコーチ自身の職場体験等を通して職場のアセスメントを行う ③上記の情報をもとに、職場配置、職務内容、職場環境等について助言と調整を行う
集中支援期	①仕事の仕方や職場の社会的ルールを具体的に教える ②障害のある人が働きやすい職場環境を整備し、マニュアルや道具等を作成・整備する ③従業員によるナチュラルサポートを引き出す ④職場配置、職務内容、要求水準などのマッチングを必要に応じて修正する ⑤フォローアップに向けて課題を把握し、関係機関との連携を作る
フォローアップ期	①職場に対して訪問、電話連絡などにより継続的に関係を取る ②家庭、生活支援機関と連携し、生活面の状況を把握する ③生活面の問題については直接、または関係機関との連携によって介入する

（2）わが国のジョブコーチに関わる制度

わが国のジョブコーチに関わる制度は、平成 14 年障害者雇用促進法の改正で誕生した「職場適応援助者（ジョブコーチ）」と呼ばれるものです。厚生労働省の管轄でいうと、障害福祉に関わる制度ではなく、障害者雇用対策に関わる労働施策の制度として位置付けられています。



職場適応援助者（ジョブコーチ）は、国家資格ではなく、名称独占でも、業務独占でもありません。したがって就労支援の現場では、①国の制度に基づくジョブコーチ、②地方自治体の制度に基づくジョブコーチ、③特定の制度に依らないジョブコーチ、などさまざまなジョブコーチが存在しています。特に、「③特定の制度に依らないジョブコーチ」の中には、職場適応援助者養成研修は修了したが職場適応援助者助成金は活用せず、就労移行支援事業や障害者就業・生活支援センターの職員として、ジョブコーチの方法論と技術を生かして支援を行っている者が少なくないようです。

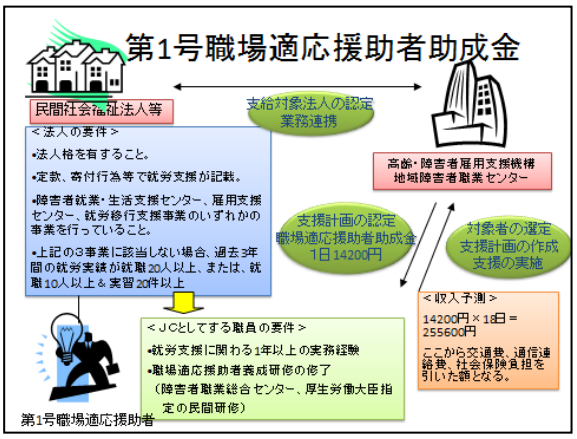
（3）職場適応援助者の制度の具体的内容

次に職場適応援助者の制度について、もう少し詳しく見てみましょう。現在、職場適応援助者の制度に依るジョブコーチには、地域障害者職業センターに所属する「配置型ジョブコーチ」、就労移行支援事業等の福祉施設に所属する「第 1 号ジョブコーチ」、そして特例子会社等の企業に所属する「第 2 号ジョブコーチ」の3種類です。就労移行支援事業でジョブコーチ支援を活用する時には、その多くは地域障害者職業センターの配置型ジョブコーチを利用することになります。ジョブコーチ支援のニーズが高まる中、福祉施設型の第 1 号ジョブコーチの数が地域で増えることが期待されています。

①配置型ジョブコーチの活用

配置型ジョブコーチを活用するには、地域障害者職業センターに申込みを行います。ただし、就職先が決まってから急にジョブコーチを申し込むことは望ましくありません。ジョブコーチは、求職活動からの一貫した流れの中で計画的に利用することが大切です。したがって、ハローワークに求職登録をする際に、就職時にジョブコーチ支援が必要と考えられることを明確に伝え、その段階からハローワーク、地域障害者職業センター、就労移行支援事業所が共通イメージを持って準備にあたることが必要です。なお、配置型ジョブコーチの活用を希望しても、スケジュールや地域の事情等によって、近隣の社会福祉法人等が擁する第 1 号ジョブコーチが派遣される場合があります。

②自らの事業所に第 1 号ジョブコーチを配置する場合



就労移行支援事業所が自ら第 1 号ジョブコーチを配置する場合、①定款等に就労支援が位置付けられている、②就労移行支援事業を行っている、③地域障害者職業センターと連携実績がある、④第 1 号職場適応援助者養成研修を修了した職員が配置されている等、いくつかの要件が求められます。

第 1 号ジョブコーチが配置された後、地域障害者職業センターが認める支援計画に基づいて支援を行うと、日額 14,200 円(3 時間未満の場合は半額)の助成金が支給されます。その他、細かい手順と手続きが定められているので、まずは高齢・障害者雇用支援機構のホームページで「第 1 号職場適応援助者助成金」に関する規定を確認し、その後、地域障害者職業センターと具体的に協議することを勧めます。

第1号ジョブコーチは、就労移行支援事業に定められた職員定数外の職員が担う必要がありますが、既定の人員配置基準を満たしている場合には、各事業の人員配置基準に含まれず、各事業におけるサービス提供の職務に従事しない時間帯においては、第1号職場適応援助者は兼務することが可能です。

６．トライアル雇用

トライアル雇用は、障害のある人が就職する際に頻繁に活用される制度の1つです。

障害のある人の就職にあたっては、書類審査や面接だけでなく、実習を通して障害のある人と企業・職場のマッチングを確認することが有効です。しかし、曖昧な身分の実習を長期に行うことは、無給の就労が長引くことであり、労働者保護の観点から望ましいとはいえません。

そこでトライアル雇用は、雇用契約のある短期間（原則 3 ヶ月）の試行雇用（トライアル雇用）を通して、障害のある人の職場への適性を見極め、障害のある人も企業側も相性を確認した上で、正式な雇用へ移行する制度です。トライアル雇用期間を終了して、適性が乏しいなどの理由で正規雇用に移行しなかった場合も、解雇にはならないので、企業は安心してトライアル雇用に臨むことができます。

トライアル雇用については、以下のような条件が定められています。

（1）対象事業主

雇用保険の適用事業の事業主であり、過去 6 ヶ月の間に労働者の解雇を行っていないこと、およびトライアル雇用の対象となる人を過去 3 年の間に雇用していないこと。

（2）実施期間

期間は原則として 3 ヶ月間。トライアル雇用は、その名の通り雇用なので、事業主と対象となる障害のある人との間で、有期の雇用契約を結ぶことが必要。

（3）雇用契約

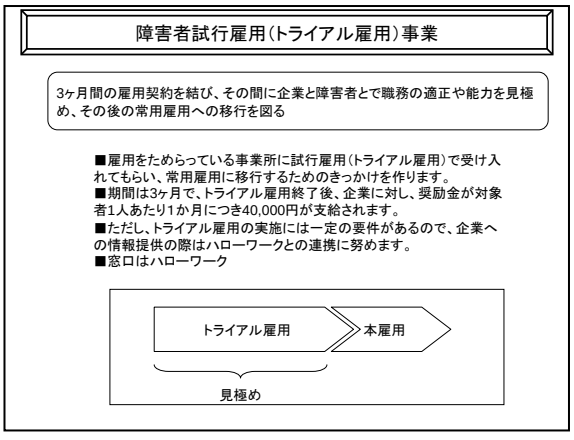
トライアル雇用期間中の労働条件は、労働基準法、最低賃金法等の労働関係法規に基づいた労働条件が適用される。単実習ではなく、雇用契約のある労働であることの理解が必要。

（4）トライアル雇用奨励金

トライアル雇用期間中、障害のある人に対しては企業から賃金が支給される。また、企業に対しては月額40,000 円のトライアル雇用奨励金が支給される。

（5）申込み

トライアル雇用はハローワークでの職業紹介を経た就職に適用される。したがって、申し込みは求人を管轄したハローワークで行うことになる。



7．特定求職者雇用開発助成金

事業主が、ハローワークを通じて障害者を常用雇用した際、もっとも頻繁に活用される助成金が特定求職者雇用開発助成金です。この助成金は、身体障害者、知的障害者または精神障害者を雇い入れる事業主に対して、その障害者に支払った賃金の一部を助成金として支給するものです。助成金の受給には一定の要件を満たす必要があります。主な要件は以下の通りです。

特定求職者雇用開発助成金

				助成金（中小企業）	助成期間
一般雇用	重度	身体障害者		100万円（240万円）	1年6ヶ月（2年）
		知的障害者			
	重度でない	身体障害者	45歳未満	50万円（135万円）	1年（1年6ヶ月）
			45歳以上	100万円（240万円）	1年6ヶ月（2年）
		知的障害者	45歳未満	50万円（135万円）	1年（1年6ヶ月）
			45歳以上	100万円（240万円）	1年6ヶ月（2年）
		精神障害者			
短時間雇用	重度	身体障害者		30万円（90万円）	1年（1年6ヶ月）
		知的障害者			
	重度でない	身体障害者			
		知的障害者			
		精神障害者			

①対象労働者を常用雇用者として雇い入れ、助成金の支給終了後も引き続き相当期間雇用することが確実であること

②対象労働者の雇い入れ日の前日から起算して6ヶ月前の日から1年を経過した日までの間に事業所で雇用する労働者を事業主都合により離職させたことがないこと

③対象労働者の雇い入れ日の前日から起算して6ヶ月前の日から1年を経過した日までの間に離職したもののうち、特定受給資格者(解雇等により再就職の準備をする時間的余裕がなく離職を余儀なくされたもの。)を一定数以上出していないこと

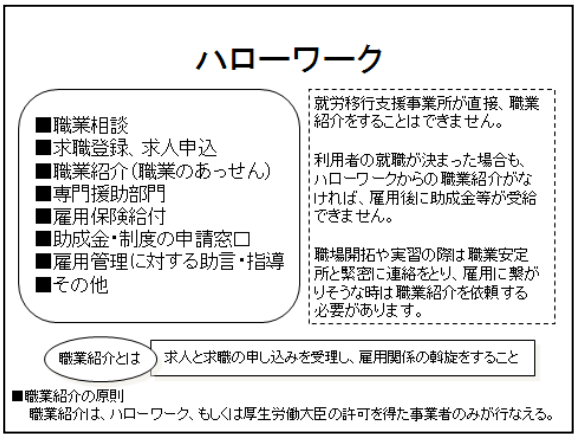
④過去3年間において、当該事業所で就労した者を雇い入れる場合でないこと

⑤対象者はハローワーク、または都道府県労働局長が認める有料・無料職業紹介を経ていること

このように特定求職者雇用開発助成金は、その要件や支給額が複雑であるため、就労移行支援事業の職員や第 1 号ジョブコーチ等が、障害者を雇用しようとする企業に対して、メリットとして詳細を説明することは避けた方がよいでしょう。後々、条件が適合せずに助成金を支給できないこともあるからです。助成金のパンフレット等を渡して概要を紹介するにとどめ、詳細な説明は当該機関に行ってもらうことが無難です。

この他、障害者雇用に関する助成金にはさまざまなものがあります。ハローワークが管轄するもの（特定求職者雇用開発助成金など）、高齢・障害・求職者雇用支援機構が管轄するもの（第 1 号職場適応援助者助成金など）に大きく分けられますので、大体の種類とそれらを管轄する組織・機関を頭にいれておき、具体的な説明は当該機関に担当してもらうことが適切です。

８．ハローワーク



ハローワークは、求職者が就職するための職業相談や職業紹介、離職した時の失業保険の給付、事業主においては、求人の募集や雇用保険の加入手続きなど、私たちの職業生活に深く関わっている機関です。就労移行支援事業は、ハローワークと緊密に連携する必要があります。ハローワークには障害者の職業相談を専門に扱う窓口「専門援助部門」があるので、まずはそこを訪れてみるとよいでしょう。

就職を希望する障害のある人、すなわち就労移行支援事業の利用者は、ハローワークの専門援助部門で求職登録をする必要があります。そして、企業からの求人票をもとに職業相談を受け、面接や職場実習という段階へ進みます。面接や職場実習等が順調に進み、雇用が見込まれれば、ハローワークがその事業主に対し、求職者である障害者を紹介します。このことを「職業紹介」と呼びます。その後、労働条件の確認を経て、労働契約書を交わせば正式に雇用関係が成立します。就労移行支援事業の職員は、以上のプロセスをハローワークと緊密な連携を取って行う必要があります。ハローワークが福祉施設や学校等とどのように連携すべきかについては、厚生労働省職業安定局長からの「連携通達」・「改正連携通達」という文書にまとめられていますので、一読することを勧めます。

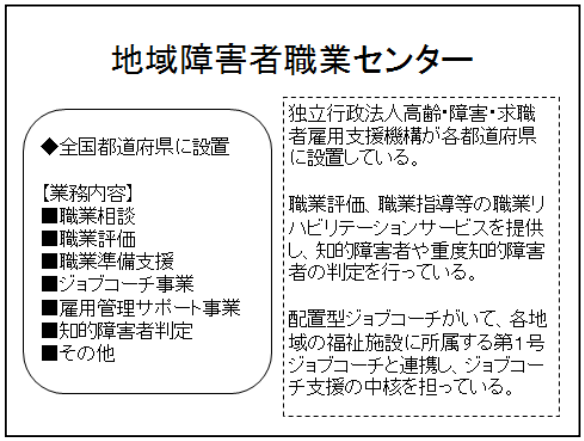
ハローワークの求人ではなく、新聞折込求人や広告などで、独自に開拓した事業所で職場実習等を進める際もハローワークとの連携は必要です。実習を行う前に、早めにハローワークに経過を報告し、進め方等を相談しておくことが必要です。ハローワークとの連携の下、職場実習が順調に進めば、事業主がハローワークに求人を出し、それに対し職業紹介を行うことになります。この場合、求人は一般に公開されない指名求人として対象者を限定して職業紹介を行う方法を取ることができます。なお、職場実習を実施する上での留意点として、職場実習は労働体験という位置づけで、無償で行わなければなりません。仮に、賃金の支払いが生じた場合、それはハローワークの職業紹介を受けずに雇用関係が成立したとみなされ（雇用予約）、一定の要件を満たせば受給できる雇用後の助成金が受けられなくなるので注意が必要です。

ハローワークは、障害のある人に対する支援だけでなく、企業に対して雇用率達成指導を行うことも重要な役割の一つです。雇用率未達成企業に対して、「雇い入れ計画作成命令」→「雇い入れ計画の適正実施勧告」→「特別指導」→「企業名の公表」という段階を経て、雇用率達成指導を行います。雇用率達成指導と、障害者雇用に取り組む企業をサポートすることは、表裏一体で行われなければなりません。ハローワークにとって、企業を適切にサポートできる就労移行支援事業所は重要な連携相手でありパートナーなのです。

９．地域障害者職業センター

地域障害者職業センター（以下「職業センター」という。）は、障害者雇用促進法に基づく職業リハビリテーション機関で、都道府県に原則 1 ヶ所設置されています（東京、大阪、愛知、福岡、北海道は支所を設置）。

職業センターの業務内容は多岐にわたり、障害者だけでなく、事業主に対してもさまざまな職業リハビリテーションサービスを実施しています。その中で就労移行支援事業と関わりの深い業務内容は、職業評価、知的障害者判定、職場適応援助者（ジョブコーチ）事業の3つです。



（1）職業評価

職業評価は、半日程度の時間をかけて、面談、筆記テスト、ワークサンプル等を用いて障害者の職業能力のプロフィールや職業適性を明らかにするものです。職業評価だけで就職の可能性を判断することはできませんが、客観的で分析的なアセスメントとして参考にすることができます。

（2）知的障害者・重度知的障害者判定

知的障害者・重度知的障害者の判定は、療育手帳に基づく知的障害者とは異なり、障害者雇用促進法に基づいた職業リハビリテーションサービスを受ける上での知的障害者、重度知的障害者の判定を行うものです。知的障害者判定については、療育手帳を取得していない人でも、この職業センターが行う知的障害者判定を受ければ、療育手帳所持者と同様に職業リハビリテーションサービスを受け、障害者雇用として就職することが可能です。重度知的障害者判定については、療育手帳で中・軽度となっていても、職業センターが行う判定によって重度知的障害者と判定されれば、雇用率の算定でダブルカウントを適用することができます。また、助成金の受給額や期間にも違いが出てくるので、必要に応じて重度判定を受けることも検討するとよいでしょう。

（3）職場適応援助者

国の制度のジョブコーチ支援を活用したい場合には、原則として、職業センターに申し込みをします。職業センターには数人の配置型ジョブコーチがおり、専任でジョブコーチ支援を担当しています。配置型ジョブコーチは、障害者職業カウンセラーと連携して、個別支援計画に基づいてジョブコーチ支援を行います。また、職業センターでは、福祉施設に所属する第 1 号ジョブコーチを養成したり、障害者職業カウンセラーや配置型ジョブコーチが第 1 号ジョブコーチと連携して支援を行います。

１０．障害者就業・生活支援センター

障害者就業・生活支援センターは、就業面と生活面における一体的な支援を目的として「障害者の雇用の促進等に関する法律」の平成 14 年の改正に伴い新設されました。

就職を希望している障害のある人、あるいはすでに就職している障害のある人一人ひとりの課題に応じて、就業支援担当者と生活支援担当者が協力して、一体的な支援を行うところです。

（1）障害者就業・生活支援センターでの業務の内容

①就業面での支援（就業支援担当者）

○就業に関する支援

・就職に関する相談

・就職に向けた準備支援（就労移行支援事業の紹介、職場実習または職業準備訓練のあっせん等）

・就職活動の支援（ハローワークへの同行等）

・就職後の支援（職場訪問による適応状況の把握等）

○障害のある人それぞれの障害特性を踏まえた雇用管理についての企業に対する支援

○関係機関との連絡調整

②生活面での支援（生活支援担当者）

○日常生活・地域生活に関する支援

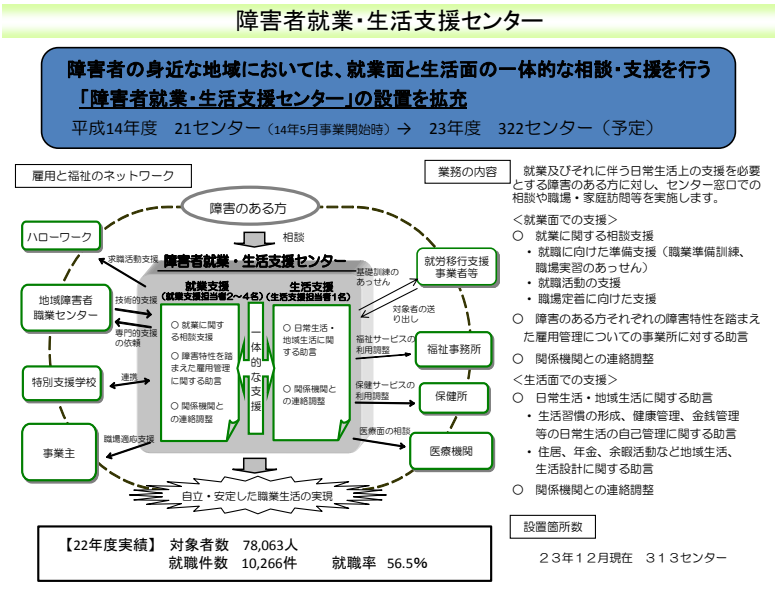
・生活習慣の形成、健康管理、金銭管理等の日常生活の自己管理に関する助言

・住居、年金、余暇活動など地域生活、生活設計に関する助言

○関係機関との連絡調整

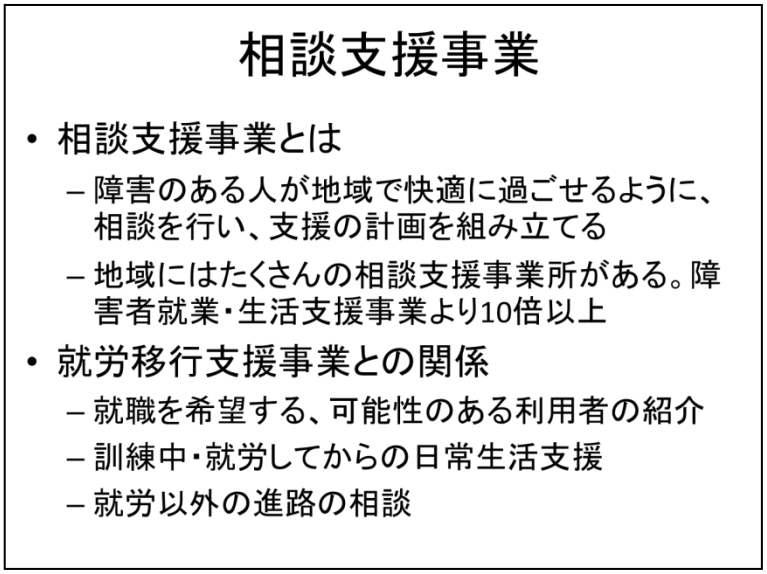
最近では精神障害者や発達障害者などの登録者数も着実に増えてきているようです。また、就労相談のうち、最初の主訴の多くは求職活動に関するサポートの依頼で、その後就労が実現し、定着支援に移っていくのが一般的な支援の流れですが、今すぐに就職を目指すのではなく、中長期的に職業準備訓練を通して適性を見極めることも必要です。就労移行支援事業所にとって利用者の紹介、就職後のサポートともに協力してもらえるよう早期から意識的な関係づくりをすることが大切です。

※全国で 400 ヶ所整備予定ですが平成23年11月1日現在311ヶ所整備されています。



１１．相談支援事業

相談支援事業とは、「障害のある人、その保護者、介護者などからの相談に応じ、必要な情報提供等や権利擁護のために必要なさまざまな支援を提供する」事業です。



相談支援事業所は、自立支援法で定められた事業であり、そこで働いている職員は「相談支援専門員」と呼ばれる資格を持っています。障害者就業・生活支援センターと同様、訓練や介護等を行う日中活動の場や夜間の生活を行う居住の場をもちません。就労移行支援事業所と比べて、はるかに少ない職員しかいません。相談支援事業は、現在あるいは今後の障害者の地域福祉において、非常に大きな期待を背負った機関であり、既に全国で約 3,200 ヶ所の指定を受けています（平成 22 年末時点）。障害者一人ひとりに対するきめの細かな地域生活の支援計画を組み立てられる機関です。また、地域における中核的な役割を果す「基幹相談支援センター」が次第に整備されていきます。障害のある人等の個別の相談だけでなく、自立支援協議会の中心的な構成員として、都道府県の障害福祉計画作成に貢献しています。

就労移行支援事業所にとって相談支援事業所は、①就労を希望するあるいはその可能性のある障害者の紹介、②就労移行支援事業の利用中あるいは就労による退所後の日常生活の支援、③就労以外の進路を考える際の相談相手といった役割を果たします。

基本的には、障害者就業・生活支援センターと似た関わりになります。ハローワークや障害者就業・生活支援センターは、障害者本人の希望と地域の企業等のニーズのバランスを常に考えながら支援を組み立てていきます。一方、多くの相談支援専門員は、企業等における雇用管理や労働法とその運用については、それほど親しみがありません。その代わり、地域生活のさまざまな資源の活用方法について、より具体的で詳細な提案を行ってくれます。

第４章　就労移行支援事業の事例

事業所名：知的障がい者通所授産施設ともに

1. 事業所概要

●運営主体：社会福祉法人ともに福祉会

●所在地：北海道札幌市西区発寒 14 条 14 丁目 2-33

●併設施設：就労移行支援事業（定員 15 人）、就労継続支援B型（定員 20 人）

●開所時期：平成 17 年 7 月に通所授産施設として開所。平成 19 年度に就労移行支援事業と就労継続B型に移行。

●利用者数：41 名【定員 35 名】

【内訳】

知的障害 41 名（うち 3 名は精神障害重複）

●職員数：14 名（常勤 13 名　非常勤 1 名）

【内訳】

施設長（管理者）1 名、副施設長（サービス管理責任者）1 名、生活支援員 2 名、就労支援職員 2 名、職業指導員 7 名、その他（第 1 号ジョブコーチ）1 名

●企業就労への送り出し実績数：延べ 44 名（平成 18 年 4 月～平成 23 年 12 月）

2. 事業所をとりまく環境

札幌市は 10 区からなる人口約 195 万人の政令指定都市であり、ともに福祉会は、札幌駅より車で 20 分の札幌市西区の工業地域のなかにある。

「社会福祉法人ともに福祉会」の設立母体は、株式会社特殊衣料（札幌市西区）である。株式会社特殊衣料は、昭和 54 年の設立以来、病院や施設のリネンサプライや洗濯、公共施設等の清掃、福祉用具の貸与・販売を行っているが、平成 2 年以降、年 1 名程度の障害者雇用をすすめており、現在では 20 数名の知的障害者や身体障害者を雇用している。

株式会社特殊衣料はこうした障害者雇用だけでなく、平成 12 年には、社内に「小規模作業所ともに」を設置し、会社での雇用の難しい障害者の受け入れをすすめて来た。また、2004 年 8 月に「社会福祉法人ともに福祉会」を設立し、平成 17 年 7 月に定員 30 名の「知的障がい者通所授産施設ともに」を開設した。平成 19 年度には新体系に移行、就労移行支援事業（定員 15 名）と就労継続支援事業（定員 15 名）に再編し、また小規模作業所は地域活動支援センターとして再編した。

また、平成 21 年度には就労継続支援B型事業と地域活動支援センターを統合し、現在は就労移行支援事業＜就職コース＞（定員 15 名）と就労継続支援B型事業＜訓練コースと活動コース＞（定員 20 名）で事業を行っている。

3. 利用者の募集について

以前は中途の離職者の受け入れが多数を占めていたが、最近は高等養護学校卒業者の受け入れが増加している。

就職が決まると、通所者が減り、収入がダウンするという傾向はあるが、日ごろから就労関係機関、相談支援事業所、ハローワーク等に常に空き情報等を入れるとともに、関係機関と密接な連携を図りながら、利用者の確保に努めている。

4. 個別支援について

「ともに」のかかげる理念は、「ともに輝くために　ともに働き　ともに支え　ともに喜び　ともに歩み　しあわせの輪をひろげます」であり、開設以来、利用者が働くことにより、充実した毎日が送れるよう支援をし、施設内・一般企業を問わず、一人ひとりが充実して働けるよう、個別のサポートを行っている。

＊施設内での作業の様子

＊施設外での作業の様子

就労移行支援事業（就職コース）では、2 年以内の就職を目指し、面談を行って個別支援計画を作成し、個別の目標やプログラムを作成している。そのうえで、施設内でのトレーニングを実施している。施設内での作業は、基礎訓練期として位置づけられ、作業はクリーニングが 9 割を占めているが、クリーニングの技術習得が目的ではなく、あくまでも働く上での基礎的な能力を身につけることを主目的としている。また、「基礎体力づくり」、「仕事の理解と責任感」、「生活リズムの獲得」、「健康管理」等を目標としている。作業スケジュールも一般企業への就職を前提として、8 時 30 分の朝礼に始まり、17 時 15 分の終礼まで、昼休み・休憩をはさみながら作業を行っている。

こうした基礎訓練期が終了後、施設外でのトレーニング（グループ就労）を実施している。この時期は実践訓練期として位置づけ、利用者の長所をのばすことに加え、就労マナーの習得（返事・報告・確認）、グループ就労、職場体験実習等を行う。また、週間個別支援計画の作成などきめの細かい支援を行っている。その後、求職登録・職場開拓等の求職活動を行い、適性にあった職場探しをすすめ、仮雇用としての職場実習をトライアル雇用やジョブコーチ支援も活用しながら実施し、最終的な就職につなげている。

また、就職後の定着支援にも力を入れており、定期的な職場訪問、本人との相談、家族との連絡等を就職後も継続して実施している（基本的には 3 か月に 1 回の訪問はかかさず行っている）。また、就職による卒業者の会「ともにOB会」を結成、OBの飲み会やカラオケ会等も企画し、職員も参加してそうした機会に、直接相談

事を聞いたりしている。

就職までの期間には個人差があるが、最短で1か月の人もいるが、ほとんどは 1-2 年の期間を要している。就職者は、フルタイムでの就業者の割合が高く、社会保険の適用を受けている人が殆どである。また賃金は最低賃金以上の時給制での支払いが多くなっている。

＊職場見学

＊ジョブコーチ支援

5. 他機関との連携について

就業・生活支援センター、相談支援事業所、職業センター、ハローワーク等との連携を密接にとっている他、最近は、就労面だけでなく家庭でのフォローが得られないケースの増加やケアホーム・グループホーム等に住まいの場を求める人の増加等により、生活面の問題への支援の度合も増加しており、これらの関係機関との連携も増えている。

現在は、利用者のうちケアホームやグループホームからの通所者は 7 名となっているが、年々増加傾向にあり、住まいの支援を行う事業所との連携も重要であると考えている。

就職に際しては、関係機関とのネットワークが大きな力となっており、これまでの就職実績 44 名のうち、ハローワークの紹介が 20 名、関係機関による紹介が 16 名、自主開拓が 8 名となっている。また、ハローワークとの連携による地域障害者就労支援事業登録者が多いのも特徴である。さらに、外部から講師を招き、利用者勉強会も実施している。

この他に特別支援学校からの実習の受け入れ、施設見学の受け入れ等も行っている。

＊外部講師による利用者勉強会

＜就業生活応援プラザとねっと＞　　＜ハローワーク専門援助部門統括指導官＞

6. 人材の育成について

人材育成については、専門知識の取得のために、ジョブコーチセミナー等を受講している。

就労支援職員は配置基準の 15 対 1 では1名であるが、正規職員 2 名を配置しており、さらに1号ジョブコーチを配置している。現在は 6 か月間の職場への定着率の評価だけでなく、1 年、2 年単位のフォローが必要不可欠であると考え実施しているが、制度の裏付けはなく、法人の手弁当でやっているのが実態である。そのため、定着支援の成果に対する報酬評価が望まれる。

7. その他

「ともに」では年間 8 名前後が就職している。就職は新たなスタートではあるが、就職後、様々な課題に直面することがあり、きめの細かいサポートはかかせない。また就職後、何年か経過するなかで、「上司が変わって厳しくなった」「仕事のレベルアップを求められる」「金銭・年金・住まい・家族等の生活面の問題」等により、本人の負荷、負担が増え、離職するケースも増加し、離職相談や転職支援のケースも生じてきている。

また、特別支援学校で高校卒業時に無理をして就職させるより、就労移行支援事業所で就労の基本を身につけたうえで就職させたいとする意見もあり、就労移行支援事業所の積極的な活用がのぞまれる。

8. ポイント整理

「ともに」の特徴は、

①就労後の期限を定めない継続支援の徹底、定着支援にかかわる職員の加配を行うとともに、就職による卒業した利用者の会「ともにOB会」を組織するなどして、職場定着支援を実施している。

②施設外支援においては、週間の個別支援計画を作成するなど、きめの細かいサポート体制を確立している。

③平均工賃は 30,000 円、時給 220 円で設定している。

④ハローワーク等の関係機関とのネットワークつくりに力を入れており、就労のみならず生活面も含めた支援のネットワークを積極的に作りだしている。

⑤就労に結びつかなかったり、職場定着ができなかった場合は、「ともに」の再利用も可能にしている。

（事例報告者／特定非営利活動法人わーかーびぃー　松坂優）

事業所名:障害者就労支援事業所つづきの家

1. 事業所概要

●運営主体:社会福祉法人慶長会

●所在地:福井県坂井市丸岡町南横地 10-44

●併設施設:就労継続支援 B 型

※主な事業内容(就労移行)

●開所時期:平成 19 年 4 月開所 平成 18 年 8 月設置

●利用者数:【定員 10 名】 7 名 【定員 20 名】 22 名

【内訳】	就労移行	就労継続 B 型
聴覚障害	0 名	4 名
肢体不自由	1 名	7 名
内部障害	0 名	1 名
知的障害	4 名	5 名
精神障害	2 名	5 名
その他( )		

●職員数:7 名(常勤 6 名 非常勤 1 名)

【内訳】

代表 1 名、サービス管理責任者 1 名、生活指導員 1 名、就労支援職員 1 名、職業指導員 3 名

●企業就労への送り出し実績数:のべ 17 名(平成 23 年 12 月現在)

平成 20 年 5 名、21 年 2 名、22 年 7 名 、23 年 3 名

2. 事業所をとりまく環境

つづきの家のネーミングの由来は、「明日に希望がつづくように」である。つづきの家の運営主体である「社会福祉法人慶長会」は、(株)エル・ローズグループが創業 30 年の機会に、自立支援法の施行に併せて、企業による社会貢献の視点で設立された。その際、設置されたのがつづきの家である。法人設立に際しては、坂井市三国町から町立の保育園運営も受託している。

坂井市(さかいし)は、平成 18 年 3 月 20 日に福井県北部の坂井郡にあった三国町・丸岡町・春江町・坂井町が合併して新設された人口 91,748 人(平成 23 年 11 月 1 日現在)の市で、名勝東尋坊や古城丸岡城など、全国的に知られる観光名所を擁している。

坂井市では、市の障害者計画を策定する際に、市内の障がい者を対象としたアンケート調査を実施し、市内の障がい者のニーズ把握を行った。その結果、就労に対するニーズが非常に高いことが分かり、計画の大きな柱の一つとして「障がい者の就労支援」を掲げている。また、坂井市では、隣接するあわら市との共同設置により、平成19年度に坂井地区障害児者自立支援協議会(以下「自立支援協議会」)を設置し、地域内に存する課題の整理を行っている。それらの取組みにより、障がい者就労に係る課題として次のことが明らかになってきた。

(1)障がい者の就労先が不足している。

(2)就労移行支援事業及び養護学校の実習において、就労実習を受け入れる企業が不足している。

(3)福祉行政サイドと労働行政サイドの連携があまり強くない。

(4)地域内の就労系事業所等の関係機関間において情報交換する機会がない。

(5)就職を目指す障がい者が「はたらく」ということに具体的なイメージを持っていない。

坂井市では、これらの課題を解決するための取組みとして、福祉行政サイド(市福祉課、就労移行支援事業所等)と労働行政サイド(ハローワーク、就業・生活支援センター等)との間において途切れない支援が提供できるよう各機関間による連携強化を目的とした支援体制システムの構築を目指している。

平成 21 年度には、企業の障がい者雇用への考えを知るため、市内外の企業約 30 社を訪問し、直接、企業とのコンタクトを取るとともに、企業の障がい者雇用に係る理解促進を目的としたセミナーを開催した。平成 22 年度、23 年度には、障がいのある人及びその家族を対象として、就職に前向きに取り組めるよう就職ガイダンス的なセミナーを開催している。

また平成22年度には、坂井市がNPO法人坂井市障害者プラン住民会議に運営業務の委託を行い、障がい者の就労実習先の開拓ならびに障がいのある人の居場所づくりを目的とした「坂井市障がい者雇用ネットワークセンター」(以下「雇用ネットワークセンター」)を設置した。雇用ネットワークセンターでは、以下の業務を行い、働きたい障がい者の方を側面的に支援している。

(1)障がい者実習先開拓員が企業での実習を希望する障がいのある方の希望、能力、障害特性を十分に把握したうえで、企業等への訪問を行い、直接、障がい者と企業との実習マッチングを行う。

(2)就労系事業所、小規模作業所等で働く障がい者の工賃向上を目的として、企業への授産品、役務等の営業を行う。

(3)雇用ネットワークセンター内にフリースペースを設置し、障がいのある方の居場所づくり、働く障がいのある方のフォロー等を行う。

(4)就職を希望する障がいのある方にいろいろな職場を見てもらい、また企業の方の話を直接聞いてもらうことで「はたらく」ことに実感を持ってもらえるよう、企業、就労移行支援事業所、養護学校等との連携により職場見学会を開催している。

また、自立支援協議会には、専門部会である就労支援部会を設置し、就労移行支援事業所が一般就労に向けた利用者支援についての報告を行い、意見協議を行っている。

以上の取組みにより、坂井市においては、着実に障がい者の就労支援のネットワーク体制が構築され、徐々にではあるが障がい者の就労実績も伸びている。(支援を受けて一般就労した人数 平成 20 年度:3 人、平成 23 年度(11 月現在):15 人)

3. 利用者の募集について

つづきの家では随時、サービス利用の受付・見学・体験等を実施している。利用者については、市町、関係機関から紹介を受けている。受け入れに関しては、週 2 回程度、1 時間からの利用を提供するなど、利用者の立場に立った利用方法を設定し工夫している。

利用に際して、受け入れ時点で障害種別や軽重の差などを理由にして断る事はない。但しADLが自立されていない人は、現状の職員配置では対応が難しい事情もあり、契約前に相談し利用検討をしている。

最近では、相談事業者から精神障害の人を紹介されることが多い。普段はデイサービスセンターや地域活動支援センターなどに通っていて、相談事業者から紹介されて取り組み始める人もいるが、生活リズムが整わない等、本人の事情で長続きしない事が続いている。本人たちの意欲と仕事に就く事に関する切実さに欠ける面があり、事業所の工夫が実績につながりにくい状況に、現場では苦慮している。

契約が結ばれ利用が始まると、まず通所前期には、作業活動を通じて就職に必要な訓練を積んでいく。職業準備訓練では、カウンセリングを充実させ、対人関係、自己発見を促進する。職業訓練では、実際に業務に携わっていく。設立当初目玉として用意されたコールセンターでは、パソコン入力の訓練と対話訓練(対話マニ

ュアルを作成）を目指してプログラムが作られている。現在は対象となる人がいないため実際の訓練は行われていないが、プログラムを継続するために非常勤の職員が関わっている。このプログラムでは、マニュアル通りに進行する状況では多くの人が、想定通りにプログラムが活かされるが、例えばクレーム対応などのケースではこのプログラムでは対処できないため、こうしたケースでのスキルが訓練段階から求められることを考慮していなかった点が誤算だったことが考えられる。また検品業務では、指示書等に従って検品を実施したり、伝票管理等も行う。縫製の作業内容には糸きり、寸法確認等も含まれている。

中期には、本人の希望する職種を聴取し、そこでの実習を通して、就職に必要な実践力を身につけていく。この期間には施設外実習を 2 週間以上行い、現場の雰囲気、対人関係に慣れるとともに、本人が職業上の課題を見出していく。

後期には就職準備が始まる。リアルタイムな雇用情報の収集をハローワークや関係機関との連携の中で行い、就労時期を逃さないようにする。また、就労支援を専門的に行う職員を配置する。

4. 個別支援について

利用者が就労の見通しが持て、より自分に適した就労につながるように個別支援計画を作成し、支援計画に沿ったサポートをしている。個別支援については、必ず本人の意向を重視して計画を立て、就職先につなげる事をモットーにしているのが特徴である。例えば、「歌手になりたい」という希望があったとしても、まずはそれを受け止めた上で、実現可能な職種を話し合って探していく。訓練プログラムとしては、一般企業に就労するために必要な日常的マナーや、身だしなみ、挨拶、来客対応、言葉づかいなど、一般企業ですぐに役立つマナーを習得していく。職業能力の開発・職業技能の習得を行い、一般就労に向けての援助を行う。利用期間は原則2年間となっている。

衣類の検品業務

コールセンター業務

衣類用折ネーム製作業務

製品の梱包業務

衣類の検品業務

基本の作業は、（株）エル・ローズグループの各企業から得られる仕事を提供している。企業との強力な連携から生まれた、安定した授産内容、工賃就労のための意欲を損なわないように、常に仕事を切らすことなく、個人の能力に応じ工賃を支払う。供給される仕事は縫製関係の仕事である。また法人の運営する保育園で仕事を切り出し、砂場の消毒やプールの水替え、園内外の清掃など積極的に仕事を探してプログラム化している。

就労につながるタイミングは、就労支援員が本人の希望の仕事先を探し見事に出会う事が、最大のチャンスになる。最短で 4 ヶ月で、最長では訓練期間の 2 年間をフルに使い切った人もいる。

本人の希望の聞き取りについては慎重に行う。単純に一度きりの聞き取りでは無く、日常の関わりの中でも思いを拾っていく。利用者のアセスメントと希望の確認は、現場での関わりと対応を重視している。日常の様子を観察し、助言を行うなど、日頃の関わりの中から情報を集め検討する。聞き取りの書式に統一されたものは無く、ケースバイケースでカンファレンスを中心に確認し記録していく。こうした一連の作業がつづきの家の職員の役割となっている。

サービス管理責任者は、すべての利用者に支援計画を作成し、利用者の方がつづきの家をどのように利用してゆくかを提案する。職業指導員は、一人ひとりの個性を見つめながら作業で丁寧な指導を行い、職業技能を高める。生活支援員は、生活支援、相談支援を専門的に行い、利用者の個性を理解したうえで支援を行う。就労支援員は、企業などへの就職支援、職場定着までのきめ細かい支援をしている。

フォローアップについては、先ずは職場との情報共有に努め本人の日常の把握を行う。その上で相談支援事業所や、社協の生活支援担当など関係機関との連携を深めている。

5. 他機関との連携について

つづきの家から一般企業へ就労につなげるために、就労支援を専門的に行う職員を配置し、リアルタイムな雇用情報の収集をハローワークとの連携の中で行い、就労時期を逃さないようにしている。

地元のネットワークとして有効なのは、自立支援協議会である。この圏域の自立支援協議会は、坂井市とあわら市（人口約 12 万）になる。坂井市及びあわら市では、平成 19 年 4 月に「坂井地区障害児・者自立支援協議会」を設置した。メンバーは、行政（坂井市・あわら市）、サービス事業者、社協、医療、福祉団体に加え、平成 23 年度より養護学校（嶺北養護学校、福井東養護学校、福井養護学校、福井大学付属特別支援学校）も参加している。この協議会は、代表者会議、実務者会議、個別ケア会議、専門部会、運営会議（事務局）からなっている。専門部会では就労支援部会が立ち上がり、学校からの参加もある。

福井県には、障害者就業・生活支援センター「ふっとわーく」がある。センターではハローワークと連携して就職支援を行っているのはもちろん、就職した後もその職場に定着していけるように企業を訪問したり、交流会「トライ」を行ったりしている。

この交流会では和やかな中にも大切な事柄を学ぶ真剣さもある時間として企画され、毎年様々なプログラムを行っている。今年は、資生堂社員からビジネスマナーを聞く機会もあった。その他、家庭生活での支援、地域生活での支援も併せて行い、一人一人が地域の中で安心して生活を送れるように支援している。

6. 人材の育成について

職員の研修は、新人教育の基本にグループ企業の職員研修を位置づけている。社会人として最低限身につけるべきマナー、電話の受け取り方や、名刺の渡し方などビジネススキルの基本を学ぶ。利用者向けのプログラムと基本は一緒である。

福祉の視点での研修に関しては、福井県の主催の研修など日常的な研修の機会を捉えて活用している。特別な機会としては東京の社会福祉法人嬉泉と連携をしており、自閉症に関する関わり方を中心に職員の支援におけるスキルアップを図っている。

事務職員に関しては、現在の報酬でまかなうのは厳しいためパート職員と支援職員を組み合わせて対応している。

就労支援員についてはとても重要なものと捉えており、福祉だけでなく企業的発想も取り入れていけるよう、エル・ローズグループから職員を派遣してもらうことによりマンパワーを確保している。

7. その他

企業内のグループや法人内の事業所を活用して仕事を確保するため外回りをして外注の仕事を探さなくてすむ事がメリットとしてある。

就労者を送り出す事で達成感につながる良さを持ちつつも利用者が減る事による減収は避けがたい現実であり、何らかの改善を求めたいところである。また就労後のアフターケアへの取り組みが増えてきており支援の質も量も課題が大きくなってきている。

8. ポイント整理

つづきの家での育成・就労支援のポイントを以下に列挙する。

①利用に際しては、本人の意向を重視している。

②受け入れに関しては、利用者の立場に立った利用方法を設定し工夫している。

③カウンセリングを充実させ、対人関係、自己発見を促進している。

④本人の希望する職種を聴取し、そこでの実習を通して、就職に必要な実践力を身につけている。

⑤ハローワークや関係機関との連携を密にし、リアルタイムな雇用情報の収集を行っている。

⑥フォローアップを重視し、本人の日常の把握を職場との情報共有のもと行っている。

⑦日常の把握には、相談支援事業所や、就業・生活支援センターなど関係機関と連携。

⑧社会福祉法人嬉泉（東京）と連携をとり、自閉症に関する専門性のスキルアップを図っている。

⑨企業的発想も取り入れていけるよう関連企業のエル・ローズグループから職員派遣を受けている。

（事例報告者／全日本手をつなぐ育成会　田中正博）

事業所名:多機能型事業所・就労支援センターZAC

1. 事業所概要

●運営主体:特定非営利活動法人東松山障害者就労支援センター

●所在地:埼玉県東松山市小松原町 17 番地 19

●併設施設:障害者就業・生活支援センターZAC

東松山市障害者就労支援センターZAC

多機能型事業所就労支援センターZAC(就労継続支援B型)

●主な事業:障害者就業・生活支援センター事業

市町村就労支援センター事業、指定障害福祉サービス事業

法人独自事業:アセスメント事業、仕事開発事業

●開所時期:平成 21 年 4 月 1 日

《就労移行支援》

●利用者数:32 名【定員 24 名】

【内訳】(平成 23 年 12 月 1 日現在)

視覚障害 1 名、肢体不自由 4 名、知的障害 12 名 、精神障害 9 名 、その他 6 名

●開所からの延べ利用人数:62 名

【内訳】(平成 23 年 12 月 1 日現在)

視覚障害 1 名、肢体不自由 5 名、内部障害 2 名、知的障害 28 名、精神障害 20 名、その他 6 名

●職員数:15 名(常勤 7 名 非常勤 8 名)

【内訳】

管理者 1 名、ｻｰﾋﾞｽ管理責任者 1 名、生活指導員 2 名、就労支援職員 2 名、職業指導員 9 名

●企業就労への送り出し実績数:延 30 名(平成 23 年 12 月 1 日現在)

※以下参考資料《就労継続支援 B 型》

●利用者数:17 名【定員 15 名】

【内訳】(平成 23 年 12 月 1 日現在)

聴覚障害 1 名、肢体不自由 2 名、知的障害 10 名、精神障害 4 名

●開所からの延べ利用人数:28 名

【内訳】(平成 23 年 12 月 1 日現在)

聴覚障害 1 名、肢体不自由 2 名、知的障害 16 名、精神障害 9 名

●職員数:5 名(常勤 1 名 非常勤 2 名)

【内訳】

管理者 1 名(兼務)、ｻｰﾋﾞｽ管理責任者 1 名(兼務)、生活指導員 1 名、職業指導員 2 名

●企業就労への送り出し実績数:延 5 名(平成 23 年 12 月 1 日現在)

2. 事業所をとりまく環境

・平成 12 年当時、東松山市が民間に「就労支援センター」の設置を呼びかけ、平成 13 年 4 月任意団体として「東松山市障害者就労支援センター」が開設された。社会福祉法人から出向したスタッフが運営にあたる。

翌平成 14 年 11 月特定非営利活動法人格を取得、平成 15 年 4 月より現在地で活動を開始した。就労移行支援事業所は市内では、他に青い鳥福祉会がある。

・東松山市は、埼玉県の中央に位置し人口約 9 万人の中堅都市で、比企丘陵の豊かな緑に恵まれた地域でもある。障害福祉計画においては、「ともに暮らすまち　東松山の実現」を基本理念として、一人ひとりの状況に応じた年齢や障害種別を超えた支援の取組みを進めている。

3. 利用者の募集について

・利用者は、過年度の実績により特別支援学校や地域自立支援協議会等のネットワークの口コミで入所するケースが大半である。

・就職後の定員補充を行うための工夫は特にしていない。

4. 個別支援について

・平成 21 年 4 月よりMWS（幕張版ワークサンプル）を導入。

・離職理由の分析を行い、マッチングの段階からミスマッチを起こさない仕組み作りが必要と判断している。この対策の一つして、職員および利用者の人材の養成と、訓練技術の向上を兼ねて、MWSのツールの活用を進めている。

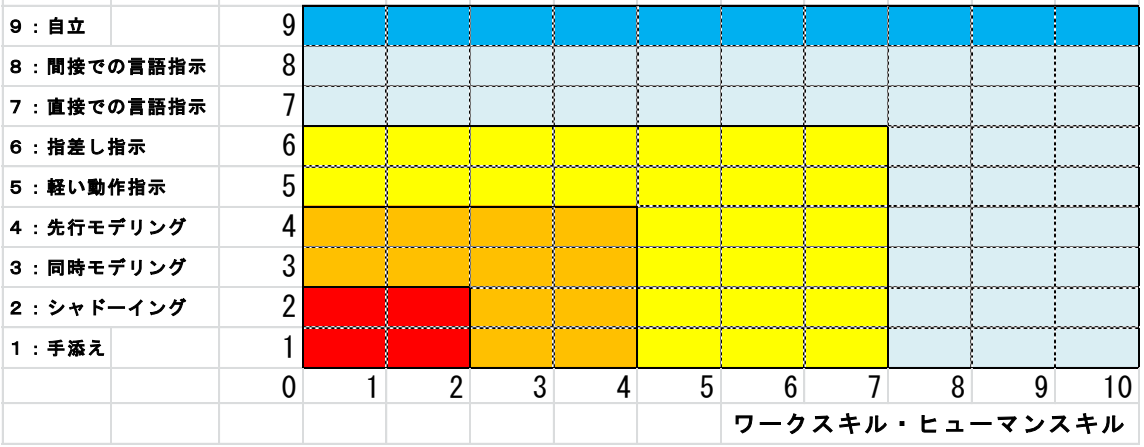
・MWSは、育成手順があることと、生産性のみの構造化を進めるあまり見落としてしまいがちなスキルの適性判断が可能なところに利点がある。

・ZACでは、スキル分析をさらに進化させて、支援介入度とワークスキル（職業性）およびヒューマンスキル（社会性）のマトリックスによって訓練データの蓄積と評価を実施しており、県内の他の支援機関へもノウハウを提供している。【参考資料①・②・③参照】

・就職を紹介するタイミングの決定は、大半が利用者の意志に基づいて行っており、就活の基準については半日からでも対象とし、本人の適性を見て絞り込みを行っている。

・フォローアップについては、6 ヶ月を定着支援期間として、以降は障害者就業・生活支援センターへその役割を引き継いでいる。スタッフは受入れの対応と合わせて、新規開拓の時間配分を強化し、就労に力を注いでいる。

①ＭＷＳによる個人別評価シート（介入度とスキル）



②作業項目別標準作業時間

作業項目	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5	Level 6	20代	30代	40代	男性平均	女性平均
組立	178 100%							178 100%			
重さ計測	103 92%	96 95%	65		66 97%		L2：81	L2：95	L2：95 L5：66	L2：95	L2：81
ピッキング	148 96%	164 100%					133	147	169	158	133
ナプキン折り	225 89%						258	209		209	258
物品請求書作成	323 100%	391 100%					321	339		376	322
数値チェック	46 95%	55 99%	41 98%	38 100%			52	54	29	40	53
作業日報集計	192 100%						211	174			192

※単位：一般平均時間（秒）

③ワークスキル項目およびヒューマンスキル項目の評価基準表

＜ワークスキル項目と評価基準＞

項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
スピード	一般平均　～10%	～20%	～30%	～40%	～50%	～60%	～70%	～80%	～90%	100%
精度	0%	～10%	～20%	～30%	～40%	～50%	～60%	～70%	～80%	90%～
数概念	読めない・書けない			読めるが書けない		読める・書ける		範囲の理解 電卓計算		四捨五入の理解 暗算できる
持続力	～15分	15分～		30分～		45分～		60分～		90分
履行	手順通りやらない	手順通りできない		手順を忘れる		時々忘れる		一日持続してできる		毎回持続できる
符合	あわせられない	ミスが多い		時々ミスがある		数字は あわせられる		ひらがな・カタカナ		アルファベット・漢字
巧緻性	指先が使えない			ぎこちない		助言により使える		ビス・ドライバーを		指先を器用に使える
能率	向上しない	ほとんど向上しない		毎回声掛けが必要		声掛けにより向上する		毎回向上している		自分で工夫できる
注意力	周囲が見れない			毎回声掛けが必要		時々声掛けが必要		ほぼ周囲を見れる		周囲を見れる
道具の使い方	使えない			毎回声掛けが必要		時々声掛けが必要		正しく使える		道具の特性を理解している

＜ヒューマンスキル項目と評価基準＞

項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
報連相・返事	できない	声掛けで時々できる		声掛けでできる		できるが場に 相応しくない		ほぼできる		場に合わせてできる
疲労度	1日/週	3h/日、2日/週		3h/日、4日/週		6h/日、3日/週		6h/日、4日/週		6h/日、5日/週
態度	悪い	ほぼ悪い		毎回声掛けが必要		声掛けにより良い		ほぼ良い		毎回良い
自己志向性	やる気がない	やる気が ほとんどない		やる気に波がある		声掛けにより変わる		ほぼ自発的		毎回自発的
挨拶	できない	声掛けで時々できる		声掛けでできる		できるが場に 相応しくない		ほぼできる		場に合わせてできる
身だしなみ	不衛生	ほとんど不衛生		時々不衛生		助言により 変えられる		ほぼ場に相応しい		清潔で場に相応しい
出勤状況	～10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
会話	できない	声掛けで時々できる		声掛けでできる		できるが場に 相応しくない		ほぼできる		場に合わせてできる
感情のコントロール	できない	ほとんどできない				時々できない		ほぼできる		できる
環境の変化への対応	できない	時間がかかる （5ヶ月）		時間がかかる （3ヶ月）		時間はかかるが できる（1ヶ月）		ほぼできる		できる

5. 他機関との連携について

・就職先企業の開拓については、埼玉県産業労働部就業支援課の傘下である埼玉県障害者雇用サポートセンターとの連携を図っている。同センターは、企業出身者による企業支援に特化した全国初の公共施設でもあり、特例子会社をはじめ、障害者雇用に理解ある企業とのネットワークを持っており、利用者に必要性が発生する都度、こまめに情報交換を実施している。

・定着支援については、就労を推進すればするほど、相談件数が高まるため、対応のためのスタッフが必要となるが、障害者就業・生活支援センターとの連携でカバーしている。

・ハローワークとは、一般求人に関する紹介を含めて、頻繁に連絡を取り合う関係を築いている。さらに、市役所からの就労に関する相談にも対応している。

6. 人材の育成について

・教育に関する工夫としては、スタッフをそのレベルに応じて各種機関の研修やセミナーに参加させると共に、内部研修時にレポートや発表の機会を利用してそのフィードバックを図ると共に知識の固定化を図っている。

・事務処理の負担を減らすための工夫やアイデアとしては、特に行政への報告書の作成に時間がかかるため、日頃のデータ収集とデータ分析を心がけるようにしている。

・就活支援員の適正人員数については、現在は 1 人 3 役での活動をしているが、基準人員での対応は、厳しい状況にあり、基準の見直しによる増員が必要と思われる。

7. アセスメント事業について

・発達障害者を含む精神障害者で、特に早期に就労を目指す人を対象に、平成 23 年 4 月より当法人独自のアセスメント事業を開始している。これは、2 週間の職業適正の評価と、2～3 週間に亘る企業研修をセットにした取組みである。

8. その他

・課題として就労移行を支援する組織、チームの強化が挙げられる。現在では、定員外利用枠も活用しながら、受入れと就労支援とのスケジュール管理を行っている。

・就労に対する総括と評価として、ZACは埼玉県内のリーダー役として実績を上げてきているが、及第点を得るためには、その看板に甘えないスタッフの意識改革とスキルアップを行うことが必要であり、さらには企業の視点からそのニーズをとらえることが出来る人材の育成が必要だと認識している。

・特別支援学校への期待と要望としては、進路指導と就業・定着支援の要請が高まる中、先生の中に、特に就労支援専門の担当者の設置と育成を望む声がある。

・行政（厚生労働省を含む）への要望として、障害を持っている人で基準外の人（手帳取得困難者を含む）でも、働きたいという気持ちを持っている人については、働ける仕組みを作ってもらいたいことを挙げている。

また、現在、総合福祉法案の作成に向けた意見の取りまとめが行われているが、障害者自立支援法の廃止を前提とした意見集約ではなく、見直しを行い、良いところは残すということも検討して欲しい、との要望がある。

9. ポイント整理

①事業所運営については、費用対効果の視点で行っている。

②受入れも大切だが、就労支援の強化に特に注力している。
③就労のみの業務にとらわれることなく、他の支援機関への啓発も含めて、社会的責任の視点での取組みも行っている。

（事例報告者／埼玉県障害者雇用サポートセンター　笹川俊雄）

事業所名：世田谷区立障害者就労支援センターすきっぷ

1. 事業所概要

●運営主体：社会福祉法人　東京都知的障害者育成会　設置事業者：世田谷区

●所在地：東京都世田谷区船橋 5-33-1

●併設施設：世田谷区障害者就労支援センター（就労相談室）

●主な事業内容：就労移行支援事業

●開所時期：平成 10 年 4 月 1 日

●利用者数：45 名【定員 40 名】

【内訳】

知的障害 45 名

●職員数：19 名（常勤 14 名　非常勤 5 名）

【内訳】

管理者 1 名、サービス管理責任者 1 名、生活支援員 3 名、就労支援員 3 名、職業指導員 4 名　、その他 2 名

併設：相談室

地域開拓促進コーディネーター1 名、就労支援コーディネーター3 名

●企業就労への送り出し実績数：のべ 373 名

（就労移行支援事業 226・就労支援センター147）

（平成 23 年 12 月現在）

2. 事業所をとりまく環境

世田谷区では「すきっぷ」設立までは、福祉的就労を行う作業所や、公共施設での喫茶や清掃などの保護的就労の場を提供してきた。それは就労の場の拡大という意味では大きな効果もあった反面、障害者が一般就労にチャレンジしようという意欲が生まれにくい状況を招いた側面もあった。一方で、障害者も自ら働き、自立し、社会参加していくというノーマライゼーションの理念から、就労可能な人がいつまでも保護的な就労にとどまっていてはいけないとの考えが浸透し始めた。そのため、世田谷区では思い切って就労支援の道を切り開き、新たに就労支援の体制を構築していくことを決め「すきっぷ」を設立した。設立から 13 年経ち干支を一回りした現在では、区内の関連する事業所とネットワークを構築し、就労に向けた訓練から就労後のフォローまでの一貫した体制をつくって就労支援に取り組んでいる。

世田谷区は、人口 881,231 人（平成 23 年 12 月 1 日現在）であり、世田谷、北沢、玉川、砧（きぬた）、烏山（からすやま）の 5 つの地域に分けられ、各地域に行政機構の一部として総合支所が置かれている。障害児童・生徒の通う特別支援学校は、4 校（都立光明特別支援学校、光明養護学校そよ風分教室、都立青鳥特別支援学校、都立久我山青光学園）ある。

就労支援関連の事業所は 34 カ所あり、平成 22 年度の企業への送り出しの実績は 47 名になる（就職し施設利用を終了した者）。

3. 利用者の募集について

利用条件は、世田谷区在住で療育手帳（愛の手帳）を保持し施設受給者証が交付された者となる。利用開始時期は 4 月から 12 月までの毎月開始としている。利用に際しては、区のケースワーカーや相談事業者を

通じて応募してくることが基本となる。応募者は、①卒業時、就労が難しかった者、②ステップアップ（作業所、保護的就労から）を図ろうとする者、③離職者、④在宅者などである。最近の傾向としては、通所部門は、①特別支援学校新卒者、②普通教育を受けてきた者（福祉サービス利用のための手帳取得者）、③精神科疾患と重複した者等、からの相談がある。その他、中高年齢者、不景気により余儀なく解雇を受けた者からの相談もある。

4. 個別支援について

「すきっぷ」の特色は、「個別目標・支援プログラム」という支援計画にある。まず日常生活の様子や作業能力・態度など 41 項目について仔細に評価する。この評価は、利用者本人と家族、区のケースワーカー、「すきっぷ」職員で、伸びた点や改善や向上が求められる点をプラス思考で評価し、参加者全員で確認する。これを踏まえて次回会議までに、本人が努力目標を立てる一方、職員や家族がどのような支援をすべきかを考え、関係者全員が共通の認識を持って、目標達成のための役割を分担する。また実習の時期や内容、実践的な体験実習の見通しについても計画する。

「すきっぷ」の作業は、クリーニング班と印刷班の２つに分かれている。「すきっぷ」では作業の正確性や作業能力の向上、集中力や協調性など作業態度の育成の場と位置づけており、ここでは週 4 日間作業に従事する。残りの一日（水曜日）に用意されている特徴的なプログラムは、生活活動である。ここでは社会生活力を高めるプログラムが 5 つ（「社会人としての行動と暮らしの知識」「仕事と余暇」「コミュニケーション」「パソコン教室」「調理実習」）ある。「すきっぷ」のプログラム全体に込められている思いは、「できる事を一つひとつ増やしていき、自信を積み重ねる事で、自らの自己肯定感を養ってほしい」である。

印刷作業
区立小中学校などの封筒印刷
＋名刺作成＋下請け作業

生活活動のひとつ
「社会人としての行動と暮らしの知識」

「すきっぷ」のアフターケアの位置づけは次の二つである。
①安定した就労状態を維持するため。
②ライフプランも見据えて必要に応じて積極的に転職支援を行うため。
せっかく勤めた職場でも、本人の人生を考え、「時には離職支援も必要だ」との考えを持ってフォローしている。いよいよ離職支援が必要だと判断した時には、スムーズな離職を支援し、離職時のダメージの軽減を図る。

5. 他機関との連携について

職場開拓は、①ハローワークから企業情報を得る、②すきっぷ職員が企業を訪問する、③可能な作業探

索（作業の切り出し）で新たな作業を生みだす、④利用者を想定し作業工程を作成、作業環境を調整する、⑤企業にプレゼンテーションする、という流れで行う。

特色のある取り組みとしては、ハローワークや区に呼びかけ人になってもらい、かつ企業の担当者に集まってもらい障害者就労に関心と積極性を持ってもらうことを目的とした雇用研究会を開催している。まずは就労移行支援事業の仕組みから、知ってもらう事に力を注いでいる。

障害者雇用支援プログラム

毎年、ハローワークと区により共催。これから雇用を考えている企業が 20~30 社参加。知的障害者の雇用に関してのガイダンスと作業室見学を行う。

就労後のアフターケアでは、職場と家族とのコミュニケーションを良くし、利用者のSOSを早期にキャッチできる関係を確立する。具体的には次の視点で関わりを進める。

①契約時の同行（労働条件や契約内容の確認）←順序を最初に持ってきた

②定期的な職場訪問

③問題発生に対する相談とジョブコーチ支援

④家庭との連携

⑤電話やメールの活用

⑥余暇活動支援（フレンドパーク）時の活用等

就労に向けた訓練から就労後のフォローまでの一貫した体制として、世田谷には「すきっぷ」を始め、就労を行う施設、障害者就労支援センター2 つ、就労障害者生活支援センター1 つ（クローバー）などの支援機関があり、これらが連携しネットワークづくりを進め、就労支援に取り組んでいる（図 1 参照）。

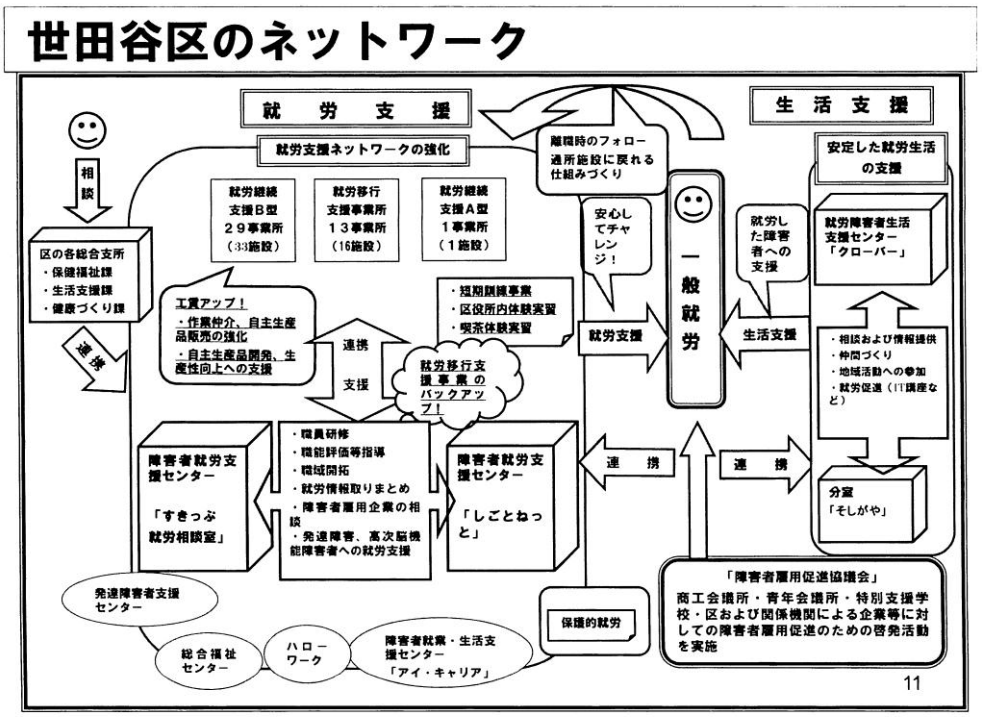


図 1

6. 人材の育成について

「すきっぷ」が職員に求める技術や知識として、①見る力、②話す力、③問題発見能力、④問題解決の発想力、⑤折衝・調整能力、⑥人間関係調整能力等が必要であるとして研修を行っている。さらには就労支援には、状況判断や気配りなどのセンスが大切だと感じていて、当然、全ての人が最初からセンスを持ち合わせているわけでは無いので、新任職員などには、センス良く前向きな職員の職場開拓やアフターケアなどに同行させるなど OJT に工夫を凝らしている。

7. その他

職場開拓、就労定着、就労後のフォローと就労に向けた関わりを進めていく中で、最近とくに必要さを感じているのは、生活面での支援である。アフターケアを通して生活面での関わりが具体的な課題として重みを増している。顕在化した課題の解消にむけては、地域の様々な資源や機関との調整をして体制を整えていく必要がある。先ずは生活支援センターとの連携を深める必要を感じている。世田谷区の例ではクローバーと「すきっぷ」との連携となる(図 1 参照)。

特別支援学校に対しては、就労を重点とした教育成果が上がってきている反面、アフターケアに不足を生じるケースもあり、再就職支援という形で出会う事もある。卒業後 3 年間のアフターケアに取り組めているところもあるが、関わりが薄いところもあり、きちんとした仕組みとして対応していく必要があると感じている。

国の施策としては総合福祉法の骨格提言で就労移行の位置づけがよく見えないと感じているので、就労移行からアフターケアを重視した施策を充実させて欲しいという思いがある。就業・生活支援センターとの連携をと言われているが、事業所間を結ぶのりしろが弱いと橋渡しが上手くいかずに谷間を生んでしまう事があり、この連携についての具体策も講じて欲しいとの事である。

8. ポイント整理

「すきっぷ」での育成・就労支援のポイントを以下に列挙する。

・本人参加による「個別目標・支援プログラム」という支援計画の立案と実行。プラス思考できめ細かく評価をし、それを工賃の支給にも反映させている。

・「自信の積み重ねによる自己肯定感の高揚」。

・雇用研究会の開催：すぐに雇用につながらなくても種まきとして積極的に開催する。

・企業、区役所への積極的な体験実習の提供（区独自の実習手当金制度の活用）。

・見学者へは利用者が説明することにより対応。

（事例報告者／全日本手をつなぐ育成会　田中正博）

事業所名：就労移行支援事業所ピアス(分場トゥリニテ)

1. 事業所概要

●運営主体：社会福祉法人多摩棕櫚亭協会

●所在地：東京都国立市富士見台 1-17-4

●併設施設：就業・生活支援センターオープナー

地域活動支援センターⅠ型なびい

地域活動支援センターⅡ型棕櫚亭第一

●利開所時期：平成 20 年 4 月

●利用者数：60 名【定員 32 名】

【内訳】

精神障害 59 名、その他 1 名

●職員数：7 名（非常勤 11 名）

【内訳】

代表名 1 名、サービス管理責任者 1 名、就労支援職員 5 名（個別担当職員）

職業指導員 12 名（生活指導員と兼ねる）

●企業就労への送り出し実績数：53 名（H19～H23 年 12 月現在）

2. 事業所をとりまく環境

多摩地域は都内有数の精神病院の多いところであるが、精神障害者の地域生活の充実を目的として最初に共同作業所の「棕櫚亭」が国立市に設立された。その後、立川市に 2 ヶ所の作業所を作り生活支援をしていたが、設立後 10 年を経過し、働くための支援の場がほしいとの声を受けて開設されたのが、平成 9 年通所授産施設（ピアス）である。平成 20 年、自立支援法に合わせて定員 20 人の就労移行支援事業所に移行し、平成 21 年、作業所の一つを就労移行支援事業にして定員を 32 人にしている。また、運営主体の社会福祉法人多摩棕櫚亭協会が、平成 19 年に国の就業・生活支援センターのオープナーを受託したことで、就労支援に特化した施設と連携した運営が可能となっている。

国立市には精神障害者の施設は他にない。知的障害の為の B 型 事業所は 2 か所あり、A 型 1 ヶ所、都の生活・就労事業は現在国立市が運営している。

3. 利用者の募集について

定員を常に満たす工夫として、1 人の就職者に対して 1 人の新規利用者では、利用頻度の問題で施設の運営上は利用者不足になるため、毎月 3 人から 4 人の新規利用者を入れている。また、募集にあたっては、以下の工夫をしている。

①ハローワークや福祉施設、医療機関など関係機関との連携が多いため、パンフレットを新たに作成、関係機関に配布している。

②ホームページを充実させるとともに、適宜更新し広報に努めている。

③医療機関などへの出前講座を行ない、働くメンバーと支援者の講演を行っている。これにより、近年は病院デイケアからの依頼が多くなっている。

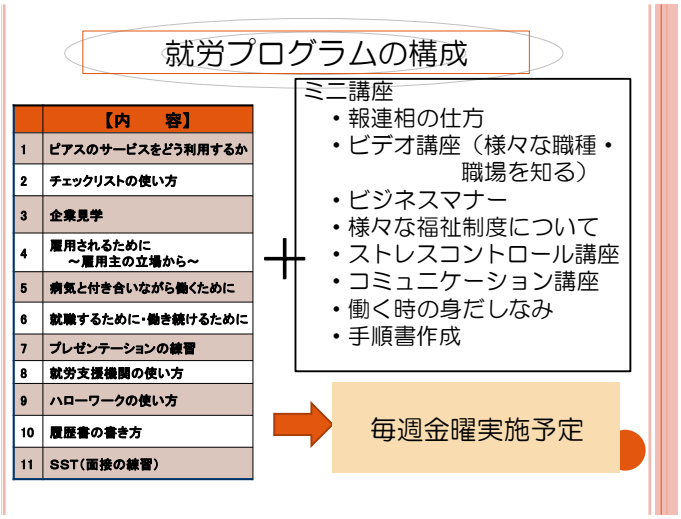
④多様化する障害の関わり方の研修等を行い福祉施設、医療機関対象に参加を促している。

⑤ハローワークや東京都の会合等の開催場所として場を提供し、かつ、ピアス見学を組み込むようにしてい

る。

4. 個別支援について

入所当初から担当職員がつき、二人三脚で訓練している。訓練の進捗状況は、チェックリストを使って利用者とともに確認し、その後外部実習を行いながら、終章活動については、基本的には就業・生活支援センターのオープナーと行う。

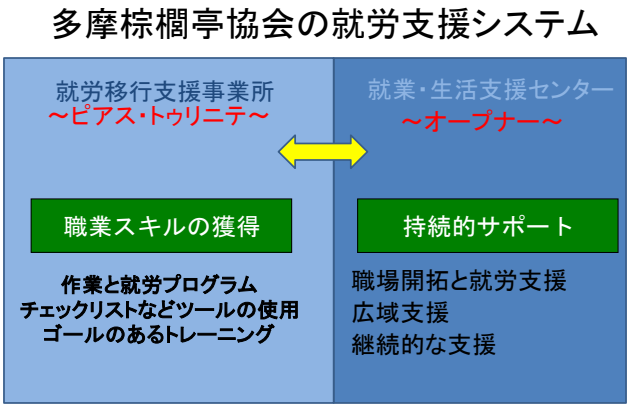


就労プログラムは 30 名程度を対象に週 1 回行うが、その間に、4～5 名の小グループを対象に約 1 時間程度行うミニ講座等を取り入れて、プログラムを補足している。ミニ講座では、例えばメモの取り方、働くときの身だしなみ、話の入り方、電話の取り方など、きめ細かな内容を取り入れることで、職場に必要なスキルを身に着けられるようにしている。

また、外部実習の後、職員全体で利用者の力量を把握し、強み弱みを確認後、本人と話し合って就職活動をすすめている。

5. 就労支援システムについて

訓練はピアスで行い、職場開拓と定着支援は基本的に就業・生活支援センターのオープナーがする、という明確な役割分担をしている。



就業・生活支援センターのオープナーには 2 名のジョブコーチがおり、ジョブコーチ支援をオープンにしているので、定着率は 80%を維持している。オープナーの企業開拓では、ハローワークの専門援助、雇用指導官との同行訪問等を中心に行っている。また、働く人の集いを週 1 回実施しており、毎回 15～20 人の参加を得て、仕事を続けるための工夫などを皆で話し合ったりすることにより、いろいろな付き合いが生まれている。

6. 人材の育成について

支援員の育成は勤続年数約 10 年以上の職員が、担当職員にアドバイスすることから始まる。朝の打合せで情報を共有し、一人一人の支援方法を確認してからトレーニングに入る。各分門担当者は作業の訓練レベルを図りながら、担当に報告、共有するがその都度アドバイスを受けたり、発表、相談したりと、繰り返して学んでいくことにしている。また、法人主催の研修や外部研修、講演やシンポジウムなどの依頼も多く、より多くの職員が司会やプレゼンテーションの機会を持つことで、成長を促している。

事務処理や請求業務などは元々支援員が行っていたが、新たに本部事務との兼務で事務職員を採用する

ことにより効率化が図れている。

一方で、現在登録者数は60名(定員32名)、就職者数は卒業生の 5 割以上になっているが、職員は常勤7名、非常勤11名なので、担当業務が多く多忙な状況にある。加えて、利用者層の変化もあり、以前に増して対応が難しくなっている。また、就労グループの工夫によりミニ講座も増えているので、ケースワークができる職員が必要、という課題がある。

就労移行支援事業所ピアス最近の就職者

	2008年度	2009年度	2010年度	22011年度（～10/6）
就職者数	11	13	13	12
その他の卒業	9	9	9	A型、B型、地活紹介、
就職率	55%	59%	59%	

次の通所資源へ

目的	事業種別名	設置状況
活動量のある通所施設	就労継続支援事業A型（最低賃金保障）	都内・多摩含め数は少ないが数か所ある
	就労継続支援事業B型	都内・多摩を含め数多く運営。持機によっては待機も
比較的ゆるやかな通所施設	地域活動支援センターⅡ型	各区市町村に民間委託の形であるが、原則区市民対象
次の通所先を考えたい、生活相談が主体の事業所	地域活動支援センターⅠ型	同上

7. その他の活動について

半年に1回、職員の合同職員会議で活動報告をしている。ここでは、それまでの実践の成果をまとめてプレゼンテーションを行っている。また、他の施設からの質問に答えたり、議論をしたりすることで、全体に各部門の仕事内容を周知すること、全体で議論することで法人の活動の充実を図る工夫をしている。

8. その他

利用者の 3 割くらいを発達障害が占めるため、ミニ講座の実践など、特にコミニュケーションをはかるグループ活動を増やして対応している。精神障害者の就労支援は、一人一人の症状に合わせた支援が基本となり、マンパワーを必要とする。棕櫚亭ではトレーニングはピアス、職場開拓と定着支援はオープナーと役割分担しているので一定の対応はできているものの、センターは広域の支援なので周辺の就労移行支援事業所の支援もあり、慢性的な人手不足である。それを補うためにピアス独自の支援や職場訪問なども必要になっているが、就職者が増えると定着支援のマンパワー不足が大きな問題になる。また残念ながら就職できなかった人たちへの次の場を紹介して行くためにきめ細かい支援をしているので、ここにも人手が必要となる。支援内容に適した報酬を期待している。

9. ポイント整理

①就業・生活支援センターオープナーとの共催や、ピアス単独での研修や学習会の開催、発達障害や鬱のアセスメントの取り方や事業分析など、現場で使えるノウハウや活動の紹介を積極的に行っている。この紹介活動は 30 名くらいのものから 100 名規模のまで多様な規模で、長年行っているので周辺の支援者に喜ばれている。

②ピアスが発足してから 15 年なので厚労省、労働局、職業センター企業、医療などそれぞれとの強い結びつきがあり、新しいグループの作り方や変化する障害の支援のあり方などを取り入れる努力をしている。

③利用者の実態に合わせてプログラムを変更したり、現場を改善する努力をしている。例えば引きこもりの利用者が多くなった時はエントリー期と称した軽作業を導入し、半日の期間から始めたり、発達障害者が増えた時は就労プログラムの他に小さいグループ活動でミニ講座を開くなど工夫を重ねている。

（事例報告者／社会福祉法人多摩棕櫚亭協会　天野聖子）

事業所名：ぽこ・あ・ぽこ

1. 事業所概要

●運営主体：社会福祉法人電機神奈川福祉センター

●所在地：神奈川県横浜市磯子区新杉田町8－7

●併設施設：「ぽこ・あ・ぽこ」多機能型事業：就労移行支援事業（定員 30 人）、就労継続支援B型（定員20人）、自立訓練（定員6人）。併設事業①：横浜市南部就労支援センター（横浜市単独の就労支援センター事業）。併設事業②：横浜市新杉田地域ケアプラザ（介護保険事業としての通所介護や地域包括支援センター等実施）。

●開所時期：平成 8 年 8 月（就労移行支援事業の開始は平成 18 年 10 月）

●利用者数：33 名【定員 30 名】

【内訳】

知的障害 33 名

●職員数：14 名（常勤 7 名 非常勤 7 名）

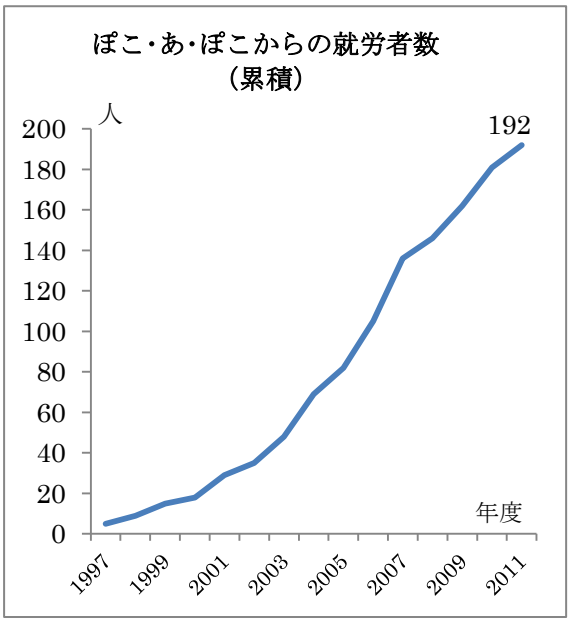
【内訳】

管理者 1 名、サービス管理責任者 1 名、生活支援員 2 名、就労支援職員 3 名、職業指導員 7 名

●企業就労への送り出し実績数：延べ 93 名（平成 18 年 10 月～平成 23 年 12 月、就労移行支援事業のみの実績）

2. 事業所をとりまく環境

横浜市は人口約 370 万人の政令指定都市であるが、就労移行支援事業所は 29 カ所あり、それぞれ特色ある事業を行なっている。その中で、「ぽこ・あ・ぽこ」は主として知的障害を持つ人に対する就労支援を設立時より行なっている。



「ぽこ・あ・ぽこ」の運営法人である社会福祉法人電機神奈川福祉センターの母体は、産業別労働組合である電機連合神奈川地方協議会である。昭和47年に労働組合として初めて障害福祉活動をスタートさせ、その活動の 20 周年記念事業として平成3年に社会福祉法人の設立を決め、平成8年に社会福祉法人電機神奈川福祉センターとして運営を開始した。「ぽこ・あ・ぽこ」は平成 8 年 8 月より 50 名定員の「知的障害者通所授産施設」として運営を開始した。措置制度、支援費制度、障害者自立支援法と制度は変遷しているが、平成 23 年 12 月末現在、障害者自立支援法に則り、就労移行支援事業（30 名定員）、就労継続支援事業 B 型（20 名定員）、自立訓練事業（生活訓練）（6 名定員）の 3 事業を展開している。

一般就労については運営開始当初から、雇用の場の創出、支援機関による企業支援と障害者支援、育成機関による障害者育成という三つの要素の連携を基本とし、法人として現在まで 30 社以上の特例子会社の設

立支援を行うなど、企業支援を中心とした支援体制を構築してきた。その結果、開所から現在まで延べ 192 名の知的障害者が一般就労を果たしている。

3. 利用者の募集について

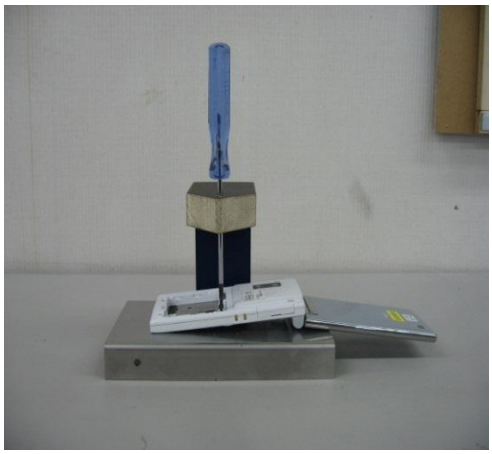
就労移行支援事業において、就労者が多くなるほど定員補充が難しくなるという現状があるが、「ぽこ・あ・ぽこ」では平成 19 年 1 月に定員割れとなったことを反省し、それ以降現在まで定員割れにならないように、いくつかのアプローチをしている。まず、年度初めに可能な限り多くの新卒生徒を受け入れている。そして、毎月、利用者の入退所動向をモニタリングしながら、就労者数と利用人数とのバランスを取っている。同月の中で予想以上の利用者が就労しそうな場合には、前もって行政(区役所や市役所のケースワーカー)や特別支援学校の進路担当の教員などに FAX 等で情報を入れておくことにしている。また、特別支援学校の実習以外に、離職者や就労支援センター登録者などで、施設での訓練(再訓練)を必要としている人の実習を随時受け入れることにより潜在的な利用者を見つけるよう工夫している。この結果、平成 19 年 2 月以降、常に定員を満たした状態で事業を運営している。

4. 個別支援について

「ぽこ・あ・ぽこ」の目標は「作業を通じた社会的自立の促進」であり、作業を通じた支援を基本としている。

施設内では様々な作業を行なっているが、大切なことは、作業の実施そのものが目的ではなく、OJT により指導・支援を行なうことにより、社会人としてのマナーや仕事をする上での基本的な姿勢などを学ぶことにある。従って、同じ作業をしていても個々人の目標はそれぞれで全く異なる。

「ぽこ・あ・ぽこ」の利用者支援の最大の特徴は、企業出身の OB 職員が非常勤として勤務し、実際の作業現場での指導や就労支援に関わっていることである。作業現場は企業の OB 職員が主体となって動かし、複雑な作業工程も治工具を開発して貰うことでほとんどの利用者が正確に作業できるようにしている。企業 OB 職員の大半は障害に関わる知識や経験がないが、逆に、経験がないがゆえに、仕事をする上での一般的な常識を基本にして指導することができ、企業の仕事場という雰囲気を作業室の中に創り出すことができている。また、障害者雇用を考えている企業の社員が見学に来た際も、特殊かつ専門的な作業場ではないので、専門的な背景がなくとも雇用は可能であることを示すことができ、企業の障害者雇用へのハードルを下げる役目もしている。



利用者評価は一連の支援の過程の中で行っている。すなわち、毎日の作業と職員ミーティング、利用者と共に行う 1 ヶ月ごとの振り返りと目標設定、3 ヵ月に一度の工賃査定、6 ヶ月ごとの個別支援計画改定面談である。こうした一連の過程の中で指導と評価を繰り返すことで、本人の特徴や特性が見えてくる。作業室内での作業の様子を一定期間評価した上で、外部実習を本人に打診するが、「ぽこ・あ・ぽこ」では 3 ヵ月間の長期実習先を 3 ヶ所確保しており、実習を随時受けてもらっている。

就労移行支援事業の利用者は、利用契約を行う際に、求職登録の確認をする。未登録の人の場合、職員と共に職安に行き、求職登録を行う。最初の(利用 6 か月後)個

別支援計画での評価を踏まえ、体験実習を経験して貰い、実習で見られた課題を施設で再度指導し、本人に合った求人を待つのが一般的である。求人がどのタイミングで出て来るのか全く分からないため、随時、利用者の特性に合わせてハローワークや就労支援センターとの情報交換を行っている。就労移行支援事業を利用して就労した人の平均在籍期間は約 1 年 3 ヵ月であり、就労者の約 97%が利用期間内に少なくとも 1 度は外部での実習を経験している。

職場開拓においては、ハローワークだけでなく、法人内の就労支援センターと連携しながら、本人に合った求人を探している。該当する求人情報が出た場合には、当該企業と連絡を取り、実習の機会を与えて貰えるよう調整し、実習中の様子を踏まえて採用を検討して貰っている。実習前の通勤訓練、実習初日の付添い、実習中盤での巡回、反省会への参加を行い、一般就労が決まった際には、利用最終日に利用者全員に集まってもらい、スーツを着て挨拶をしてもらうことにしている。これは、本人だけでなく、他の利用者に対する意識付けにもなる。

就労初日は必ず職員が付き添い、様子を見る事にしている。その後、定期的な巡回を行い、必要であれば、企業や家庭との調整を行う。そして、基本的に 6 ヶ月後には、同法人が運営する横浜南部就労支援センターと引継ぎを行い、必要に応じて「ぽこ・あ・ぽこ」の就労支援員もフォローに参加し、その後の安定した就労継続が出来るように支援を行っている。離職に際しても、本人の意思と状況次第で「ぽこ・あ・ぽこ」に戻れることを本人と保護者に伝えている。

5. 他機関との連携について

社会福祉法人電機神奈川福祉センターには、横浜南部就労支援センター、中部就労援助センター（就業・生活支援センター）、湘南地域就労援助センター（就業・生活支援センター）の三カ所の就労支援センターがあり、実習生の受け入れ・求人情報・定着支援などに関し随時連携を取り合っている。また、NPO 法人障害者雇用部会（特例子会社を中心とした NPO 法人）とも連携を取り、障害者雇用を始めようとしている企業への支援を行なっている。

6. 人材の育成について

職員の人材育成についても企業出身の OB 職員の存在が大きな役割を果たしている。企業経験を持たない常勤職員は、企業 OB 職員と共に作業をすることにより、作業効率・治具作製・コスト意識といった観点での作業の組立方を学び、福祉の常識ではなく一般企業の常識が学べる。また、企業 OB 職員とコミュニケーションを図ることで、企業支援・就労支援を行なう際の基本的な姿勢を学ぶことができる。

作業自体を企業 OB 職員が担当するので、常勤職員は受注先とのやり取り・利用者対応・請求業務・家庭や企業との調整など雑多な仕事を行うことが出来るようになっている。また、企業 OB 職員の中には、企業で事務職だった人もおり、事務の一部も手伝ってもらえている。

就労支援員の人員数については、現在の就職後 6 ヶ月間のフォローのみを評価する制度であれば、現行の人数で問題ないと考えている。職員の人材育成という面からも、作業室運営の実態からも、一職員が就労支援員としての業務のみに特化することは望ましくないため、職員が柔軟に動けるように配置をしている。

7. その他

「ぽこ・あ・ぽこ」では雇用企業・就労支援機関・育成機関の三者の連携を基本として就労支援を行っている。現在の法制度では、就労後 6 ヶ月間の定着について評価がなされているが、「ぽこ・あ・ぽこ」では平成 20 年度以降、就労後 1 年で離職するケースはなくなった。しかし、就労継続の大きな局面を迎えるのは一般就労後 2

～3 年を経過した段階と 5 年以上就労継続をした段階である。この段階になると生活面の課題や加齢に伴う体力低下などが見られるようになり、適切かつ堅実な支援（もしくは離職への支援）が必要となってくる。本人・企業・保護者が安心できる就労が継続できるようにするためには、出身施設が長期的な支援が出来るような制度を作ることが必要だと考えている。

8. ポイント整理

「ぽこ・あ・ぽこ」での育成・就労支援のポイントは、

①企業出身の OB 職員を配置し、作業指導と作業評価を行なっている事

②作業を目的とせずに、作業を通じて利用者が社会人として自立できるよう支援する事

③職員全員が全利用者の工賃査定を行い、個々人の特性を把握する事

④多くの外部実習機会を持ち、外部実習の評価を本人にフィードバックする事

⑤一般就労が決まる前に必ず実習を課し、就労先に本人の作業の様子を評価してもらう事

⑥就労後は継続的にフォローを行い、離職した際も施設に戻れるように配慮する事

（事例報告者／独立行政法人国立重度知的障害者総合施設のぞみの園　志賀利一）

事業所名：名古屋市総合リハビリテーションセンター就労支援課

1. 事業所概要

●運営主体：社会福祉法人名古屋市総合リハビリテーション事業団

●所在地：愛知県名古屋市瑞穂区弥富町字蜜柑山 1-2

●併設施設：リハビリテーションセンター

福祉スポーツセンター

なごや福祉用具プラザ

名古屋市障害者スポーツセンター

西部リハビリテーション事業所

●開所時期：①旧法による職業リハビリテーションサービスは平成元年 10 月開始

②障害者自立支援法・就労移行支援事業への切り換えは平成 20 年 4 月

●利用者数：定員 40 名

●職員数：職員総数 13 名（常勤 7 非常勤 6 名）

【内訳】

就労移行支援代表者 1 名、サービス管理責任者 1 名（兼務）、就労支援員 7 名、生活支援員 1 名、職業指導員 4 名

●企業就労への送り出し人数

事業開始後の総人数 171 名 復職 115 名 新規 56 名

平成 20 年度 45 名 復職 37 名 新規 8 名

平成 21 年度 43 名 復職 27 名 新規 16 名

平成 22 年度 56 名 復職 30 名 新規 26 名

平成 23 年度 27 名 復職 21 名 新規 6 名(12 月まで)

(23 年度は体制変更の影響もあり新規就労実績が低下している)

平成 22 年度の利用者の障害種類・年令構成は以下のとおり

区分	19 以下	20 代	30 代	40 代	50 代	60 以上	総計	%
脳血管障害		1	13	28	18		60	49.2
脳外傷後遺症	5	16	11	7	6	1	46	37.7
他の脳障害		2	4	3			9	7.4
脳性まひ	1				1		2	1.6
骨・関節疾患							0	0.0
神経・筋疾患			1		1		2	1.6
脊随損傷疾患				1			1	0.8
その他				1	1		2	1.6

2. 事業所をとりまく環境

障害者自立支援法の制定と同時に就労移行支援事業を目指す事業所が増加したのは他府県と同様であり、

市内にも多くの移行支援を行う事業所が活動している。一方、就労移行の成果を挙げればあげるほど定員の補充に苦しむ姿も他府県と同様の状況にある。加えて、愛知県の特長として≪民間企業の移行支援事業への参入≫が顕著であることが挙げられる。愛知県の場合、他にも就労継続支援事業 A 型運営を指向する民間企業の参入が際立っていることも特徴である。

このような環境下にある名古屋市が設置し指定管理者制度で運営されている名古屋市総合リハビリテーションセンター（以下同センターと表示）の現状とセンターの設立の主旨、期待される役割は以下のようなものである。同センターは、昭和 55 年 1 月に『障害者福祉センターを建設し、相談事業、治療、機能回復訓練、職業訓練など、総合的な機能回復訓練を実施し、社会復帰を促進する』とした名古屋市基本計画に基づき設立されている。また、昭和 57 年には『障害者に対する総合的で一貫性のあるリハビリテーションの必要性及びその中心となるリハビリテーションセンターの設置が必要である』の名古屋市国際障害者年長期計画提言がなされている。

このように、同センターの一義的な役割への期待は『障害者に対する総合的なリハビリテーションを専門的に実行する機関』である。すなわち、他の就労移行支援事業所とは同様のサービスを行っているとしても、生い立ちや事業の主体が全く異なっている。その違いが移行支援事業の成果や日常行うサービスでの他機関との違いに繋がっている。

特筆すべきことは、同センターが平成 3 年 4 月に他に先駆けて頭部外傷（後に脳外傷と改名）リハビリテーション研究会を発足させて以降、脳外傷（外傷性脳損傷）のリハビリテーションに取り組んできていることである。研究会が発足した当初、関係者の間で交された言葉である“ちょっと変？”がキーワードとなり、どこがどうして変であって、どのようにしたら上手く行くかを事例検証の中で明らかにしていったそうである。この当時からの取り組みが『高次脳機能障害なら名古屋総合リハである』との全国的な認知に繋がっている。

3.利用者の募集について

多くの移行支援事業所が共通して抱える悩みの第一位が利用者の就職によって生じた欠員補充の問題である。移行支援の成果が上がれば上がるほど常に新たな補充が必要となりその補充で多くの機関は苦戦を強いられている。同センターにはその悩みは基本的には無い。その理由は、特段の募集活動を行わなくても同センターに通う、あるいは同センターを頼ってくる就労希望の障害者が確実に存在するからである。

同センターが行う就労移行支援の主たる対象者は高次脳機能障害のある人である。先のデータでも示した通り、企業に送り出した人たちの 2/3 は復職者である。つまり、交通事故や脳血管障害によって、一旦仕事を離れて専門的治療・リハビリテーションを受けて職場に復帰してゆく人の利用する機関が同センターである。

同センターの場合、医療とリハビリテーションが一体となった総合施設であるから必然的にリハビリテーションの最終段階としてアセスメントを経て、就労移行に向かうプロセスとなり、特に外部からの受け入れを行う必要がないという点が、一般の移行支援事業所と異なる点である。待機期間を極力圧縮し、タイムリなー支援を実現するためには、回転率を上げることが求められ、近年平均利用期間が8ヶ月と比較的短期であることも、当事業所の特徴の一つである。

4. 個別支援について

最初のページの表にも示したように、同センターの特徴は利用者の圧倒的多数がいわゆる高次脳機能障害（脳血管障害・脳外傷後遺症）のある障害者である。総合リハビリテーションという大目標に沿って専門の医師団と福祉の専門家が一体となって支援を行う点が他の就労移行支援事業所と決定的に異なる。

このことは当然就労支援を行う際に障害特性を前提とした個別支援計画の策定に繋がっていくが、高次脳

機能障害者の職業的課題は

● 記憶障害・注意障害・遂行機能障害

（可能業務が限られる、能力を適切に使えない）

● 社会的行動障害

（人間関係のトラブル）

などであり、本人・周囲とも障害を受容しづらい面がある。

① 見た目（外見）とできること（能力）のギャップ

② 受傷（発症）前とのギャップ

③ 受傷前の生活歴の影響（当然以前と同じようにできると思う・思われる）

このギャップをどのように埋めてゆくかが個別支援の初期段階で必要な対応となってくる。ギャップを埋めるためには

① 障害認識・職場の理解の促進

②「自分の今の能力」と「会社の求めるもの」とのマッチング

が必要です。

同センターでは、総合リハビリテーションといった大目標に沿って医療と福祉が有機的に連携しながら支援を行っている。高次脳機能障害のある人に対する作業訓練を行う際に注意が必要なことは

① その場での理解は精神障害者よりは低いが知的障害者よりは比較的良い

② 一方でその理解が継続するとは限らず、一貫性がなく突然できなくなるといった特徴があることからその特長を配慮した支援計画が求められる。

そのための訓練として、先ず初期評価として「自分を知る」ことから訓練が始まる。その後、職業適性検査・事務ワークサンプル・マイクロタワー等の手法、ツールを用いながら職務遂行上の課題や問題点を明らかにし、それを補う方法について考えてゆくプロセスをとっている。

日常の訓練として模擬職場が用意されているが、職場は

A.作業系ワークショップ

作業①組み立て、仕分け、分解、検品など

作業②ピッキング作業、かんばん転記、リソグラフ印刷、梱包など

B.事務系ワークショップ

事務①簿記、コンピュータ、会計基礎講習、庶務、販売管理、勤怠管理など

事務②Excel・Word,Access による基礎講習、データ入力、文書入力など

の 2 つのコースとグループ学習を行う。グループ学習ではビジネスマナー、就職面接会や障害者制度、ハローワークの利用方法、自己紹介書及び履歴書の作成や面接練習などを取上げている。

豊富な訓練メニューを用いながら障害受容を促し、強みが生かせる職域の発見に努めているとのことである。

5.他機関との連携

同センターの就労移行に向けての訓練対象者は以下のような複数のルートが存在する。

① センターの医療＆福祉サービスからのサービス切り替え

② 就労継続 B 型（旧法での作業所）からの受け入れ

③ 他の移行支援事業者からの受け入れ

特に近年③からの依頼が多くなっている。

企業の雇用ニーズの高まり、就労移行支援事業所としての数値目標の達成は急務であることから就労移行支援のニーズは急激に高まっている。しかし、現実には旧法での作業所が母体となって誕生した移行支援事業所の場合、同センターで実施されている医療も含めた専門家の配置と豊富なメニューに基づく就労に向けた作業訓練は望むべくもなく、同センターにニーズが集中することはある意味必然ともいえる。とりわけ当事者のニーズは高いものの、現実場面で就労移行が非常に厳しいといわれる高次脳機能障害者の就労に向けての訓練は同センターをおいて他に代替できる機関はないと言える。このため、「他の移行支援機関から受け入れ、8 ヶ月程度のリハビリテーションを行った後、また単体の移行支援事業所に引き継いでゆくことが当方の果たすべき役割である」との認識を持っている。

6. 最後に

訓練メニューの豊富さと専門家の配置に強い特徴があるセンターである。企業開拓に強みのある専門機関とリハビリテーションに特化した専門機関の連携こそが今後の就労移行の鍵を握ると確信した。

7. ポイント整理

「名古屋総合リハ」における育成・就労支援のポイントは以下のとおりである

① 高次脳機能障害専門のリハビリテーション機関としての長い歴史がある
② その間に培われた高度の技術は全国的に圧倒的な信頼を得ている
③ 当事者の就業上の課題を明確にするためのアセスメントが緻密に行われている
④ アセスメントに基づく訓練メニューは豊富であり指導者の配置が十分である
⑤ 他の就労移行支援事業所からの要請で高次脳機能障害者の支援を行っている
⑥ 脳血管障害の患者が増大する今日、同施設への期待は更に拡大している

（事例報告者／特定非営利活動法人障がい者就業・雇用支援センター　秦政）

事業所名：箕面市障害者雇用支援センター

1. 事業所概要

●運営主体：財団法人箕面市障害者事業団

●所在地：大阪府箕面市稲 1-11-2

●併設施設：豊能北障害者就業・生活支援センター

※主な事業内容：リサイクル事業（箕面市委託事業）、緑化推進事業（箕面市委託事業）、パイロット事業、喫茶店運営事業、物品販売事業（自主事業）など

●開所時期：平成 21 年 4 月

●利用者数:18 名【定員 20 名】

【内訳】

知的障害 12 名(うち 3 名は身体障害と重複)、精神障害 6 名

●職員数:8 名(常勤 4 名 非常勤 4 名)

【内訳】

代表 1 名(管理者・所長)、サービス管理責任者 1 名、生活指導員 1 名、就労支援職員 2 名、職業指導員 3 名

●企業就労への送り出し実績数:延べ 35 名

※平成 23 年 12 月現在。H21 年度 9 名、22 年度 19 名、23 年 12 月末現在 7 名

2. 事業所をとりまく環境

箕面市は大阪北部に位置する人口 13 万人のベットタウンである。市内には他に 2 カ所の就労移行支援事業所があり、合計定員は 68 名と人口的には過密エリアである。福祉圏域では「豊能北」圏域で、箕面市・池田市・豊能町・能勢町の 2 市 2 町からなる。また、箕面市は 1986 年から授産施設・作業所等の福祉的就労でもなく一般就労でもない中間的就労の場としての「障害者事業所」制度を市独自の事業として行っており、早期から就労支援が意識されてきた地域である。

箕面市障害者雇用支援センターを運営している箕面市障害者事業団は、平成 2 年に「『労働』を軸に「障害者のノーマライゼーション社会の実現を目指す」ことを目的に設立された公益法人（箕面市の外郭団体）で、あくまでも「労働」にこだわることから社会福祉法人ではなく箕面市が 10 億円を出損する財団法人の形態を選択している。豪華なハコを創るより、資産金の運用も含めて事業を行う事業体をつくり、養護学校卒業後に地域の中で働く場をつくり、行政も市民も障害者団体もそれを支えあう文化をつくっていこうと設立されたものである。

事業団では設立当初より、一般就労が困難な障害者の雇用の受皿としての役割も担っている（現在、事業団全体で約 70 名の従業員のうち 20 名が障害者）。また、重度障害者の就労支援を行うという「思い」と、重度障害者の雇用ノウハウを基に、平成 8 年からは障害者雇用促進法に基づく「設置型障害者雇用支援センター」の運営を全国で 6 番目に開始した。就労相談から職業準備トレーニング、職場実習など就職に向けた支援から就職後の職場定着や職業生活の安定に向けた相談支援を地域の中で一貫して行ってきた。しかし、このセンターでは国の制度であるがゆえの障壁（支援期間が最長 2 年等）があったため、より就労困難な方を対象に法人の自主事業として就労支援事業を平成 18 年に開始、事業団が運営する喫茶店などでトレーニングするなどの支援を行ってきた。

このような事業団の事業も、法改正や障害者自立支援法の流れの中で、平成 21 年に、障害者雇用支援セ

ンター（就労移行支援事業所）と豊能北障害者就業・生活支援センターとして再整理し現在に至っている。

3. 利用者の募集について

利用者の内、支援学校卒業生は全体の四分の一程度で、他は障害者就業・生活支援センター（就ポツ）、他法人の就労継続B型からの移行、市役所から紹介されて集まっている。地域的にも圏域以外の豊中市・茨木市・川西市（兵庫県）にもまたがり、年齢や障害も幅広い。就職で退所者が出ても常に定員は満たしている状態である。

また、箕面市の外郭団体であることから、既存施設に馴染まない利用者の受皿、例えば単純知的障害者なら他法人の利用を勧め、逆に他法人が得意としていない精神領域の人などの受皿になることが事業団の役割であると意識されている。

募集にあたって、支援学校の在校生の実習受入などは毎年行っているが、特別なことはしていない。ただ、見学に来た人には事業団が目指す就労支援の考え方である、①一人ひとりにあった「オーダーメイドの就労支援」、②他の社会資源をうまく活用して途切れの無い職場定着支援を行うことなどをしっかり伝えて、それが口コミで広がることを大事にしている。

4. 個別支援について

1）訓練内容の特徴と就労への効果

事業団では「教科書通りのプロセス・やり方でしかやっていない」というように、①施設内トレーニング（ボールペンの組立、ワークサンプル、授産など）、②施設外トレーニング（法人が運営する喫茶店、段ボール工場、菓子折り工場、キャンプ場の掃除、住宅地の草刈り）でアセスメントを行う。それぞれのトレーニングの期間は決まっておらず、人それぞれに応じて必要なトレーニングを組み合わせる。その後、③就職前の実習、④就職というプロセスをとっている。

個別支援計画の中で挙がってきた課題に対して、SST（素敵に仕事をするためのトレーニング）と称するトレーニングを取り入れ、発達領域や軽度の知的障害者であるものの、障害を受け止められない人などに、他人にどう映っているのかなど「気付き」の機会を作ったり、将来的につまずきそうな場面をテーマにSSTをコンスタントに実施している。しかし、利用者の入れ替わりが激しく、テーマもバラバラなので、SSTの実施日は、「毎週何曜日」と定期的にきめずに、個別にテーマを設定して行われている。

2）紹介のタイミングをどう決定しているか

「ここまでできるようになったら就活」といった明確な評価基準はない。「よく『もう少しこの部分のトレーニングを』と言われるが、それは働きながら身につけてもらえばよい」という判断をしている。「求人はいきものだから」というように、タイミングを逃さないことが、早い段階での就職につながっており、利用者は利用開始後、平均 11 カ月目で就職している。

3)フォローアップの工夫と効果

フォローアップは、法人の 1 号ジョブコーチ(2 名)やジョブライフサポーター(JLS)事業(大阪府事業)の活用、また事業団が運営する就ポツ(職員 8 名)も含めて法人全体 14 名が様々な形で行っている。

事業団が目指す「相談から就労への理想の体制」は、①インテークを就ポツで受けて、一定の課題・支援の見通し・長期計画をイメージする。そのうえで、②就労移行支援事業所(他法人も含めて)に繋なぎしっかりとアセスメントして就労に結びつけ集中支援を行い、③トライアル終了期を節目にもう一度、就ポツにつなげフォローアップに入る、ことである。

4)実績を上げる秘訣は

法人としては就労移行事業所、就ポツも含めてチャンスを逃さないマンパワー体制をつくることである。そうした体制がつくれるのは、法人の中で合意を取った人に予算をつけられる仕組みができていること、事業団が多角経営をしていること、20 人定員が単価的にベストの定員であることだという。「就職につながれば加算の対象になり、人が出ていけばそれが風評で広がり次の利用者が入ってくる」という正の循環体制ができている。

利用者との関係では、人が循環していることを示すことにより、利用者のモチベーションの向上を図っている。例えば、「就職のお祝い」を全体で行っているが、年間十人以上就職していたら毎月そのセレモニーがあり、利用して1ヶ月目の人もその場に立ち会うこととなるから、就職への意識・意欲が高まり、「ここを利用したら就労なんだ」という意識創りに繋げている。

5. 企業開拓について

ハローワークやJLS事業からの紹介、さらには行政の協力で求人を集めている。以前は求人誌などで独自開拓も行ったが、企業開拓への意欲はあるものの、結果が得られにくいと判断し、今は飛び込み的な企業開拓はやっていない。また、ネットワークからの情報収集で十分な情報量になっている。

6. 人材の育成について

新人職員を採用した場合、基本的に必要なあらゆる研修を受けさせてから配属はできないので、最初はペアで動きながら 2 ヶ月目位から、あまり難しくないケースを担当してもらい徐々に一人で動くというように、OJTを中心とした訓練を行なっている。

ジョブコーチの質だけではなく、法人の方向性をしっかり理解して、チェックや軌道修正ができる「ジョブコーチを育てるコーチ役の質」が大切であり、組織としての層の厚さを維持するための人材育成が課題となっている。また、就職した人が 40 年間働くとすると、現在の職員はいなくなるので、40 年後まで支援し続けられるよう支援のバトンを次世代に引き継ぐ体制や人材育成も必要と考えている。

7. 就労支援員の適正人員数についての意見

就労移行支援事業の就労支援員の配置基準である 15 対 1 では少ないと感じている。就職者数が増えるにつれ、職場定着支援の必要性は高まる。期限を定めず、支援のマンパワーを確保するための新たな加算や報酬単価の引き上げの議論は大切である。しかし、安定した就労はナチュラルサポートの構築の成否に左右される側面も大きいので、単に支援件数だけで評価される仕組みになることは避けるべきと考えている。

8. 行政(厚生労働省を含む)への要望は

暫定支給決定が就労継続B型利用の前提となりかねない制度は、就労経験のない精神障害の人にとっては馴染まない。これは、就労継続B型の通所利用から始めて、徐々にスキルを積み上げていくような長期的な

取り組みができないからである。それゆえに、精神障害のある人を中心に支援をしている事業所では、あえて多機能事業所として就労移行の暫定利用を経ることにより暫定支給の課題をクリアしている事業所もあるのではないだろうか。就労移行支援事業所は、成果が二極化されているといわれているが、こういった制度面での課題が二極化を広げる要因の一つになっているような気がする。

9. 箕面市障害者雇用支援センターのポイント整理

同センターは就労移行支援事業所としての歴史は3年目だが、法人設立当初から障害者の「労働」にこだわり、地域にこだわり、そして重度障害者の就労支援をミッションとして運営されてきた。20 年以上の経験の中で培われたノウハウと法人内の体制づくり、しかし一事業所、一法人で完結する仕組みではなく、プロセスのあちこちで社会資源や制度をうまく活用し、コーディネイトし「相談からフォローアップ」の体制が構築されている。「特別なことは何もしていない」と言っているが、基本に忠実であり続けられることに事業団の力強さを感じた。また、ポイントとして以下が挙げられる。

①日々のトレーニングの中でしっかりアセスメントを行い丁寧なマッチングを図る
②特に重度障害者の就労には企業の「受け皿」を広げてももらう働きかけをする
③計画的で期限を定めないフォローアップと離職時のソフトランディング支援をする
④法人内で常にチャンスを逃さないマンパワー体制をつくっておくこと

（事例報告者／社会福祉法人大阪府総合福祉協会　三宅嘉美）

事業所:クロスジョブ堺

1. 事業所概要

●運営主体:特定非営利活動法人クロスジョブ

●所在地:大阪府堺市堺区北花田口町 3 丁 1 番 15 号東洋ビル 403 号

●併設施設:なし

●開所時期:平成 23 年 4 月

●利用者数:25 名【定員 20 名】(平成 23 年 12 月 1 日現在)

【内訳】

知的障害 13 名、精神障害 12 名

●職員数:8 名(常勤 7 名　非常勤 1 名)

【内訳】

管理者兼サービス管理責任者 1 名、就労支援員 2 名、職業指導員 4 名[1 名は、企業で障害者雇用経験者]、生活支援員 1 名

●企業就労への送り出し実績数　:延べ 16 人(平成 23 年 12 月 1 日現在)

2. 事業所を取り巻く環境

堺市は、人口約 84 万人の政令指定都市であるが、就労移行支援事業所は、最も多い時期で 34 ヶ所、定員規模で約 400 名を有し、現在でも全国一の過密地帯である。平成 20 年には、就労移行支援事業に関わる支援者により、就労移行支援事業の業界の確立、支援スキルのアップを目標に就労移行支援事業所連絡会を発足させ、月 1 回、すべての堺市の就労移行支援事業所が、情報交換を続けている。また、平成 21 年、平成 22 年には堺市主催の障害者雇用促進フォーラムの運営を担い、啓発活動にも取り組んできている。

その結果、就労移行支援事業が始まってから 5 年間で福祉施設からの一般就労への移行者数は、平成 22 年度には、87 人と計画策定の平成 17 年度の 3.1 倍となっている。

その一方で、多くの就労移行支援事業所が作業所や福祉施設からの移行型であり、又、多機能型の事業所であったため、一般の学校を卒業した後に障害者手帳を持った人にとって(その多くが発達障害の圏域の人たち)一般就労ニーズが拡がりながらも、障害の重い人たちとの訓練環境がそぐわない場合も多く、事業所の利用に至らず、一人で就職に向けて取り組んでいる状況であった。

クロスジョブ堺は、そうした人たちの一般就労を支援することを目標に開所した事業所である。

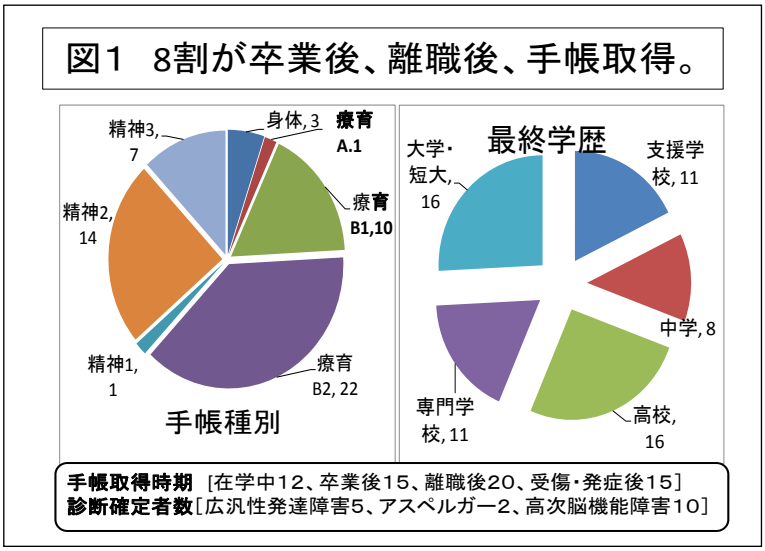
3. 利用者の募集について

クロスジョブ堺の開所以来の利用者数は、平成 23 年 12 月末現在で 68 名である。開所当初は、8 人であったが、一日平均利用者数は、昨年 19 人、今年度に入ってからは 22 人を超えている。

これは、利用対象者像をもとに、事業所の場所選定、所内環境コンセプトを明確にし、約 1 年間かけて、そうした利用者が企業就労につながるようなプログラムを実践検討、確立してきたことによるものである。

あわせて、利用者募集は、就労退所と共に重要な業務であるため、全職員が現在の利用者の 3 ヶ月先までの目標、具体的取り組みを設定することにより、退所予定時期を想定、新規利用者の受入れのシュミレーション表を作成することにより毎月の職員会議で共有、検討している。

これにより、新規利用者の確保が手遅れになり、定員割れが起きないようにしている。また、早め早めに、関係機関に新規利用者の受け入れ可能時期をアナウンスしている。

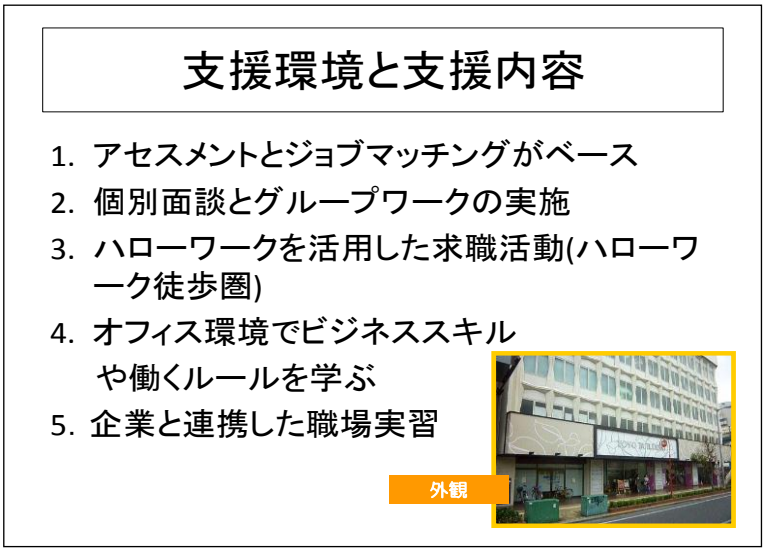


4.個別支援について

クロスジョブ堺の利用対象者は図1のように 8 割が卒業後、あるいは離職後に障害者手帳を取っているために、そうした人の障害特性を配慮したプログラムを用意している。

まず、多くの利用者は、見た目では障害が分かりにくいため、能力以上のことを求められ、失敗経験が多く、コミュニケーションに不安を抱え、自己評価が低い人たちである。なかには、障害受容ができていない人もいるので、利用開始前に、手帳によって会社に就職した後にもサポートできることなどを会社に伝えている。

また、利用開始から 1～2 ヶ月間は、本人ができることから訓練を開始している。週 1 日であっても、また個別で訓練を受けたい人でも利用でき、「会社で失敗する前に、ここで失敗して学んでおこう」、「苦手なこと、できないことをスタッフに伝えてもらうことが適職につながること」などを個別面談で伝えている。また、グループワーク等で、他の利用者も同じ境遇に遭いながらも、今は、企業実習にまで進んでいることなどを話し、週 5 日という実際の就労環境に近づけるよう、利用日数を増やしている。

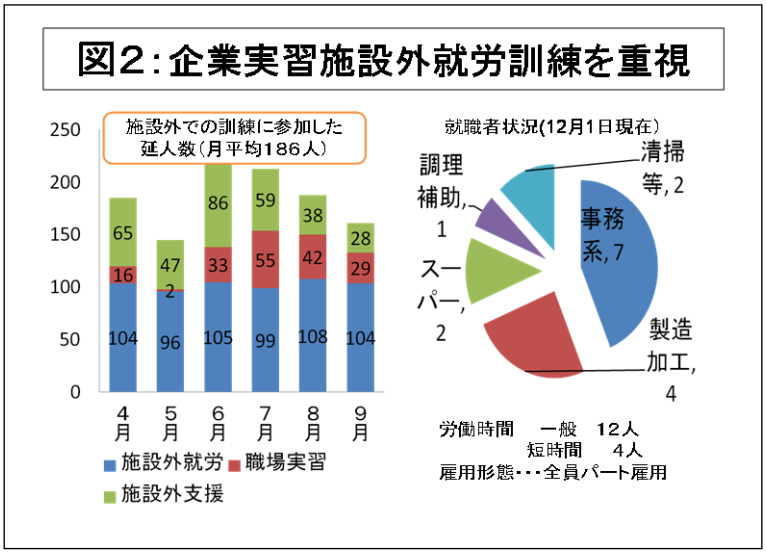


訓練プログラムは、軽作業・学習・パソコン・事務補助・清掃等であるが、作業よりもアセスメントが中心の支援である。

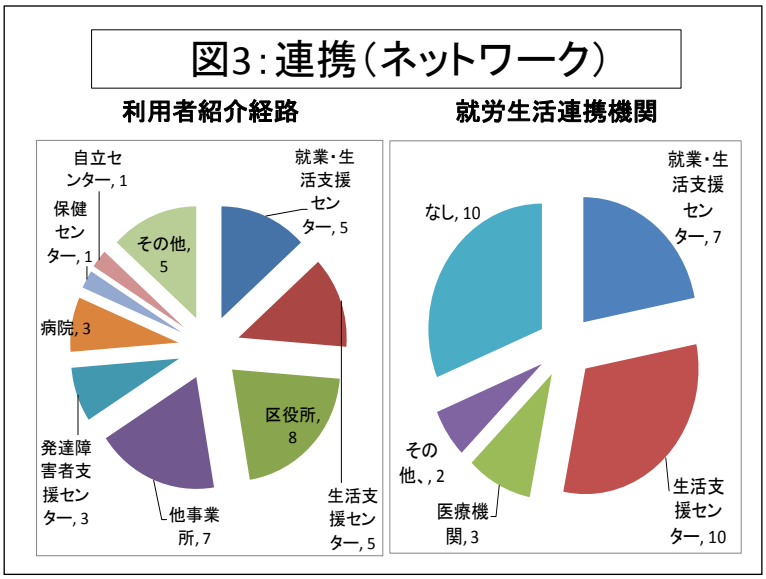
また、作業開始前後のミーティングやハローワークを活用した求職活動、週 1 回の高次脳機能障害の人たちとのグループワーク、利用開始 2 か月後より 2 ヶ月間の週 1 回のビジネスマナーグループワークなどのコミュニケーション活動も取り入れ、利用者が自信を深めていくように計画されている。

また、所内環境を会社に近い環境に工夫したり、身だしなみに気づかせるように大きな鏡を設置するなど、利用者自身の「気づき」を促していくようにしている。

また、今年からは、概ね利用 3 カ月を経過後、シャープ特選工業株式会社(特例子会社)で企業実習を行えるようになり、実習終了後に企業担当者からのフィードバックが得られる。これにより、多くの人が自信を深め、課題に向き合えるようになり、すでに今年度 14 人が実習し、5 人が他企業に就職した。現在は、こうした実習先が、職域も広がり6か所になっている。図2に示すように、月の利用者の半分は、施設外で活動している。



また、就活は、利用者全員が必ず週 1 回はハローワークで求職を行っている。これには担当スタッフが同行支援するため、スタッフは毎日ハローワークに行っている。また、半日は、企業訪問を行うことを業務にしており、求人情報にタイムリーに対応できるようにしている。

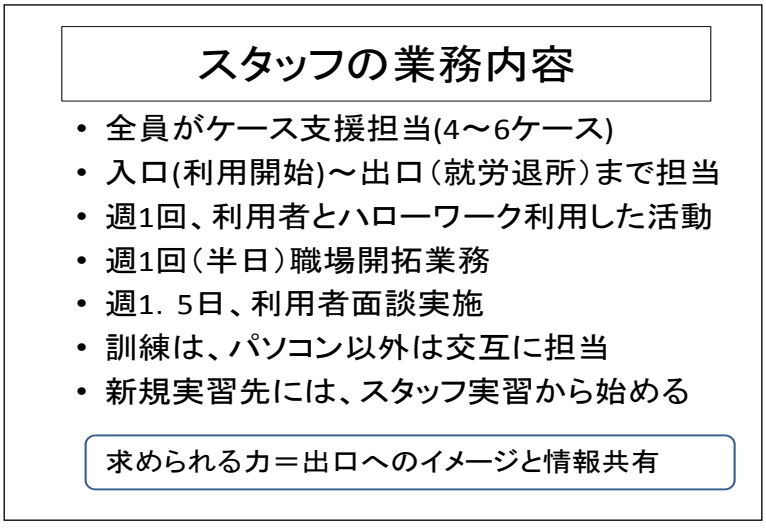


5. 他機関との連携について

利用者の確保は、他機関からの紹介が中心である。特にここでは、高次脳機能障害者の就労支援に取り組んでいるため、医療機関、リハビリテーション機関との連携が拡がっている。

また、高次脳機能障害者の就職後の定着支援では、ジョブコーチ支援が重要な役割を果たすため、障害者職業センターとの連携も重要になり、11 月より第1号職場適応援助者事業を開始している。

定着については、図 3 のように、就業生活支援センターからの紹介ケースは、就職後も定着支援に引き継いで貰うようにしているが、クロスジョブ堺が就職先の企業支援を兼ねながら、サポートしている例が全体の半数を占める。



6. 人材育成について

定員 20 名の最小規模であるため、右表のように、配置要員 5 人が、ケースを担当し入り口から出口までの支援を行う仕組みにしている。そのために、日々の朝・終礼、週 1 回のモニタリング

会議により、障害に対する正しい理解とタイムリーな支援力を高めるように努めている。また、特例子会社などの企業での新任研修や新規職場実習に際しては、まず職員実習から行うこととしている。その後、全スタッフが週 1 回半日の職場開拓業務を設定し、企業情報の共有、ゴールへのイメージを高めることを重視している。

また、業務の省力化の観点から、ケース記録は、プログラム支援中に記入できるように工夫し、週 2 日は個別支援計画の策定などに取りかかれるように職員のシフトを確立している。また、今後、これまでの記録業務を基に新しい記録ソフト開発し、より省力化を図ることを予定している。

7. その他

クロスジョブ堺の課題の一つも、他の事業所と同じように就労退所者の定着支援である。さらに、障害者自立支援法、発達障害者支援法、高次脳機能障害者支援普及事業の下で、利用ニーズも拡大しており、また、現在、厚生労働省が進める求職者支援制度の利用者にも、そのような支援が必要な人も多く見受けられので、現行の求職者支援制度も含め、障害のある人への適切な一般就労支援の在り方を検証すべきであると考えている。

8. ポイントの整理

クロスジョブ堺での実践をふまえて、以下の点が挙げられる。

①これまでの特別支援学校卒業生以外の方々の就労ニーズにこたえる仕組みを作る。

②企業経験者をスタッフに配置し、利用者支援のみでなく企業から信頼される事業所になる。

③個別支援計画の策定を軸に、利用者と就労へのステップアップが見通せるような支援を行う。

④地域の他の事業所と連携しながら、他の事業所とは違う持ち味をもった訓練内容をめざす。

（事例報告者／特定非営利活動法人クロスジョブ堺　濱田和秀）

事業所名:障がい者のはたらく拠点ジョブサポート(馬出(まいだし))

1. 事業所概要

●運営主体:特定非営利活動法人福岡ジョブサポート

●所在地:福岡市東区馬出 2 丁目 2-18

●併設施設:障がい者のはたらく拠点ジョブサポート(郷口)

※主な事業内容(就労継続B、生活訓練)

●利開所時期:平成 19 年 2 月

●利用者数:24 名【定員 20 名】

【内訳】

肢体不自由 3 名、知的障害 11 名、精神障害 10 名

●職員数:8 名(常勤 8 名 非常勤 0 名)

【内訳】

代表 1 名、サービス管理責任者 1 名、生活指導員 1 名、就労支援職員 2 名、職業指導員 3 名

●企業就労への送り出し実績数:のべ 19 名(平成 23 年 10 月現在)

2. 事業所をとりまく環境

・開設までの経緯

平成 9 年 福岡ジョブサポート研究会を立ち上げ、就労支援の活動を開始。

平成 11 年 「障害者のはたらく拠点 ジョブサポート」を開所。

平成 12 年 福岡市福祉作業所補助金を得る。この年 2 人の就職者を送り出し、以降毎年数名ずつ送り出してきた。

平成 12 年～平成 14 年 トライアル雇用等の講演会を開催。

平成 15 年～平成 17 年 ジョブコーチセミナー開催。

平成 18 年 有志と福岡市障がい者就労支援ネットワークを立ち上げた。

平成 19 年 ジョブコーチネットワークの主催で職場適応援助者養成研修を福岡市で開催。

就労移行支援事業及び就労継続支援B型の多機能事業所として開設。

平成 22 年 ジョブサポート(馬出)を就労移行支援事業単独事業所とする。

・地域の特色

福岡市は、福岡県庁所在地であり人口 148 万の九州最大の都市である。年々、人口、世帯数共に増え続けている。専門学校や大学の数も多く、九州各地から人が集まる元気な都市だが、その一方で、飲酒運転事故など全国ワースト 1、2 位の不名誉な面もある。市内総生産の 9 割を小売業やサービス業など第 3 次産業が占めている。

福岡市内の就労移行支援事業所は 31 ヵ所あり、福岡市設置の福岡市障がい者就労支援センター(ジョブコーチなど 20 数名体制)と就業・生活支援センターが 1 ヵ所、福岡県の障害者職業紹介事業等を 3 年にわたり受託している民間企業があるなど、多くの相談支援機関が設置されているが、情報が行き渡らず使い分けに戸惑う面もある。

3. 利用者の募集について

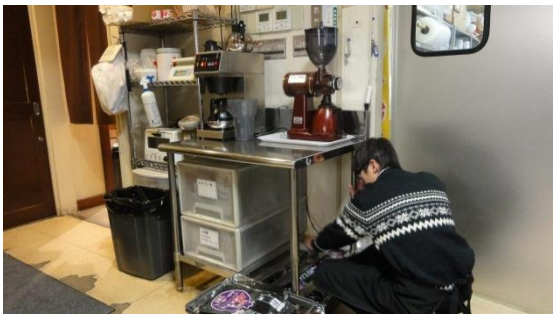
利用者募集の現状と工夫、就職後の定員補充を行うための工夫

・より良い支援に努め就職の実績をあげることが正攻法だと考えている。
・さまざまな支援機関との連携を密にすること。
・支援機関に支援内容を理解してもらうことに努めている。
・さまざまな相談支援機関や病院等から利用者を紹介してもらっている。
・多少のタイムラグはあるが、最近は利用開始と卒業のバランスがほぼ取れている。

4. 個別支援について

訓練内容の特徴と就労への効果

・生産活動はしていない。納品や生産効率などと関わりなく、利用者の課題に合わせたトレーニングメニューが工夫できる。
・アセスメントと基礎トレーニングを重視しているので、「半年は通う」覚悟を確認している。
・2 年間の基本スケジュールを基にして個別のプログラムを組んでいる。
・マンツーマンでの支援の時間を取り、個別の課題に取り組んでいる。
・課題に対する具体的な対処の仕方を繰り返しトレーニングしている。
・働き続ける体力をつけるために、立ち作業やウオーキングなどをプログラムに取り入れている。
・自分の体を自在に使いこなせるようになることを目的として、ラジオ体操を行っている。これによりキビキビと動けるようになってくる。
・体を動かす、段取り力を身につけるなどを目的に、家事を行うことを奨励している。トレーニングメニューや重点項目は、少し頑張ればできそうだと思えるようなスモールステップに小分けして、少しずつできることが増えていくようにしている。
・実際の職場での経験を重視し、施設外就労や実習を支援している。



・具体的な方法を教え繰り返すことにより、自己流への固執や自信のなさが解消されていく。
・3 ヵ月毎のモニタリングと個別支援計画確認を行う際には、必ずご家族に同席してもらう。
・就活が始まれば支援機関の担当者にもできるだけ同席してもらい、情報と目標の共有を図るように努めている。

就活の基準や就活に関する独自の工夫

・2 年間の基本スケジュールを設定しており、半年～1 年経過後から支援機関登録等を始めることとしているが、当然進み方の違い、所要時間の違いがある。
・所内や施設外就労の場面で「働き続けられる体力意欲が確認できる」「挨拶などの基本マナーがスムーズにできるようになる」「支援者の指示がある程度通るようになる」などを目処としている。

フォローアップの工夫と効果

・支援機関と役割分担（ご本人や家族担当、職場担当など）の上、こまめな連絡調整（電話やメール、打ち合わせ会議、企業訪問等）による情報の共有と対応の役割分担に努めている。
・3 つの支援機関が連携した事例として、就職 1 年後にキーパーソンの異動などの職場の変化でトラブルが発生。これに対し、3 支援機関が、人事部へ働きかける、改めて障害特性の説明などを職場にする、本人や家族の意向を確認するなど、役割分担して調整に当たったものの、就職先企業の理解が得られず離職支援も止む無し、と考え始めた頃、会社の対応が変化し、落着した事例がある。これは、3 つの支援機関が、密に情報交換をしつつ繰り返し企業を訪問する等粘り強く支援を続けた結果と思われる。

5. 他機関との連携について

企業開拓に関する工夫

・ハローワークや福岡市障がい者就労支援センター、障害者就業・生活支援センター、福岡県の職業紹介事業を受託している民間会社等の紹介がほとんどである。
・利用者に関する詳細な情報を持ち、伝えることで、的確な紹介を得ている。

定着支援に関する工夫

・支援機関との密な連絡調整や職場訪問をしている。
・支援機関との役割分担（障害者就業・生活支援センターが職場、当事業所がご本人と家族を担当するなど）をして連絡調整している。
・本人からの定期的な連絡や来所による情報収集をしている。

ハローワーク、市役所、障害者就業・生活支援センターなどとの連携の工夫

・電話やメールなどを駆使して密な連絡調整に努めている。

6. 人材の育成について

教育に関する工夫

・企業で働いた経験のある人を採用している。障がい者や障がい者雇用を、受け入れる企業の視点から判断し支援できることを期待している。
・ジョブコーチネットワークのジョブコーチセミナーや職場適応援助者養成研修など様々な研修をできる限り受けるようにしている。また、全体ミーティングの中で報告の時間を取り、情報の共有とともに、まとめる力、発表する力が付くようにしている。
・全体ミーティングで、自己学習していることを発表する時間を取り、情報の共有や自己学習と学び合いを奨励している。
・毎日の事業所ごとのミーティングを、業務打ち合わせだけでなく、事例についての受け止め方や対応の仕方を学ぶ場としている。

事務処理の負担を減らすための工夫

・給与計算等は、外注している。

就労支援員の適正人員数

・20 名の定員なので 2 名の配置はオーバー配置なのだが、それでもなお連日 2，3 時間の残業をせざるを得ない現状である。
・就職者は増え続けているので、定着支援のための連絡調整や訪問に費やす時間が増えていくことが予測され、支援員の負担が増えていくことを懸念している。

7. その他

現状で抱える課題に対する対策

・就労支援員の数が足りないことと育成には時間がかかることが最も大きな課題である。

・就労支援員の育成のために求人を出しているが、なかなか良い人材が得られない。

就労に対する総括と評価

・毎年の就職者は 5～6 名。丁寧なアセスメントと基礎トレーニングを重視してマッチングを図っており、就労移行支援事業を開始して以来、離職者はいない。

行政（厚生労働省を含む）への要望

・就労支援員の増員、又はフォローアップの時間確保

・形（相談室がパーテーションでの仕切りではダメなど）も重要だが、支援の内容やその成果を評価し指導支援を求めたい。

・就職数だけでなく定着率も評価に入れてほしい。

8. ポイント整理

①2年間の基本プログラムを設定している。

②アセスメントと基礎トレーニングを丁寧に実施している。

③働き続けるためには、身体機能のバランスと自分の体を自在に動かせるようになることは重要と考えている。

④ビジネスマナー学習など個別支援の時間を重視している。

⑤企業で働いた経験のある人を支援員として採用している。

（事例報告者／特定非営利活動法人福岡ジョブサポート　松本玲子）

編集・執筆者一覧（五十音順）

＜執筆者＞

東 良太郎 （社会福祉法人いたみ杉の子）

・第2章第1節2-3,第5節1-5

天野 聖子 （社会福祉法人多摩棕櫚亭協会）

・第2章第3節2

石井 浩明 （福岡市障がい者就労支援センター）

・第2章第6節4-5

大澤 隆則 （石狩市相談支援センターぷろっぷ）

・第3章第2節10

小川 浩 （大妻女子大学人間関係学部人間福祉学科）

・第1章第1節1-2，第2章第1節1,第3節1，第3章第2節1-9

小野 恭子 （世田谷区保健福祉部障害者地域生活課）

・第3章第1節1-2

小松 邦明 （高浜市障害者相談支援事業所）

・第2章第4節1-2,第7節1-5

酒井 大介 （社会福祉法人加島友愛会）

・第2章第1節4,第2節1-3,第3節6

志賀 利一 （独立行政法人国立重度知的障害者総合施設のぞみの園）

・第2章第2節4-6，第3章第2節11

千田 若菜 （医療法人社団ながやまメンタルクリニック）

・第2章第3節8-12

若尾 勝己 （特定非営利活動法人東松山障害者就労支援センター）

・第2章第4節3-7

湯田 正樹 （元株式会社キユーピーあい）

・第2章第6節2

秦 政 （特定非営利活動法人障がい者就業・雇用支援センター）

・第2章第6節1

濱田 和秀 （特定非営利活動法人クロスジョブ堺）

・第2章第2節8，第3節3,7

松本 玲子 （特定非営利活動法人福岡ジョブサポート）

・第2章第2節7，第3節5

堀江 美里 （特定非営利活動法人 WEL'S 新木場）

・第2章第3節4,第6節3

＜編集＞

小川 浩 （大妻女子大学人間関係学部人間福祉学科）

高森 裕子 （株式会社三菱総合研究所）

＜編集事務局＞

公益社団法人日本フィランソロピー協会 （担当／林 正次・横山 明季）

厚生労働省
平成 23 年度障害者総合福祉推進事業
就労移行支援事業の充実強化に向けた先駆的事例研究

就労移行支援ガイドブック

平成24年（2012年）3月29日

発行　公益社団法人日本フィランソロピー協会
〒100-0004
東京都千代田区大手町2-2-1 新大手町ビル244
TEL：03-5205-7580
FAX：03-5205-7585
URL：http://www.philanthropy.or.jp/