

彙報

就労移行支援事業所におけるジョブコーチのノウハウを活用した 就労準備プログラムの開発

柴野武志^{1)*}、狩野志麻²⁾、高柳玲奈³⁾、瀬戸口裕二⁴⁾

¹⁾名寄市役所健康福祉部社会福祉課、²⁾就労移行支援事業所キャリアエスコート、

³⁾就労移行支援事業所リベルタ、⁴⁾名寄市立大学保健福祉学部社会福祉学科

1. 北海道のジョブコーチの現状

ジョブコーチとは、障がい者が普通の職場で働くことを実現するため、障がい者と企業の双方を支援する支援者である。現在、国のジョブコーチ支援事業は、障害者職業センターに所属する高度な専門性を持つジョブコーチ（以下「配置型ジョブコーチ」という。）、民間の社会福祉法人等に所属し、支援先の企業に出向く訪問型職場適応援助者（以下「訪問型ジョブコーチ」という。）及び企業に所属する自社内で発生した課題に応じて支援する企業在籍型職場適応援助者（以下「企業在籍型ジョブコーチ」という。）の3種類のジョブコーチが存在している。

訪問型ジョブコーチ及び企業在籍型ジョブコーチとしての援助を行なう上で必要となる知識及び技術を修得する「職場適応援助者養成研修（以下「ジョブコーチ養成研修」という。）」については、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構のほか、厚生労働大臣が定める研修を行なう民間の研修機関（全国で6ヶ所）において実施されている。

北海道では、平成23年度に、NPO法人なよろ地方職親会（しょくおやかい）が、厚生労働省の認可を受け、東京以北では初となる厚生労働大臣が定める研修を行なう民間の研修団体となり、名寄市立大学と連携して、毎年1回ずつ、ジョブコーチ養成研修を開催している¹⁾。

平成23～27年度の5年間で、約170名の修了者を輩出し、ジョブコーチ養成研修の修了者は、ジョブコーチのノウハウを活用して、各地の障がい者の就労支援の現場で活躍をしている。



図1 ジョブコーチ養成研修のパフレット

2. ジョブコーチのノウハウの就労準備プログラムへの応用

企業への就職を目指す障がい者の就労のトレーニングの場である「就労移行支援事業所」では、就労準備プログラムが実施されている。

この就労準備プログラムを開発する際に、ジョブコーチ養成研修で学んだ知識や手法が非常に役に立つと思われたため、今回、旭川市にある就労移行支援事業所「キャリアエスコート」と、名寄市内の就労移行支援事業所「Liberta（以下「リベルタ」という。）」で、ジョブコーチのノウハウを活用した就労準備プログラムの開発と検証を行なった。

*責任著者

住所 〒096-8686 北海道名寄市大通南1丁目1番地 名寄市役所内
E-mail : shibano-takeshi@city.lg.jp

3. キャリアエスコートでの就労準備プログラムの開発と検証

キャリアエスコートは、平成26年4月に開所した、定員20名の就労移行支援事業単独型の事業所である。平成27年12月現在、一般企業への就職した利用者（障がい者）は12名。一般企業に就職した方で退職された方は、現在のところ、1名もいない状況である。

活動内容は、工賃（給料）が発生する作業は行なっておらず、「就職準備プログラム」や「実習支援」を中心に取り組んでいる。「職域選択の可能性を広げ、自分がやりたいと思う仕事に挑戦し、長く勤められること」をコンセプトにして、「ビジネスマナー」、「コミュニケーション（JST:障害者職業総合センター職業センターが開発した職場対人技能トレーニングを活用）」、「働いた後の生活を豊かにしていくためのプログラム」、「仕事選びの幅を広げるプログラム」等、様々なプログラムを実施している。

就労準備プログラムを開発する際には、ジョブコーチ養成研修で学んだ知識を利用者と共有していくことが利用者のエンパワメントとなるのではないかと考えた。開発と検証をしたプログラムを2つ紹介する。

プログラム1	作業マニュアル作成トレーニング
ねらい	<ul style="list-style-type: none"> 作業工程を把握して、メモを取ることができる 「自己流のやり方」と「会社のやり方」の方法の違いを意識する
内容	<ul style="list-style-type: none"> 3～4名のグループに分かれる 事業所内で、普段、日課として行っている清掃場面を使い、「グループごとに清掃マニュアルを作る」という課題を提示する 「より良い方法を考えること」、「誰が見てもわかりやすいものにすること」という条件も加える <p><u>演習①「清掃手順の課題分析」</u></p> <ul style="list-style-type: none"> グループごとに、実際に清掃を行ないながら、作業手順をメモに取る グループごとに意見交換を行ない、作業内容の全体像を確認するとともに、抜けおちている手順がないかをチェックする <p><u>演習②「手順の統一と作業ポイントの共有」</u></p> <ul style="list-style-type: none"> グループごとに、模造紙に、必要な道具・手順・作業のポイントを記入する 簡潔な言葉で書くこと、場所や物の名称を統一することを助言する <p><u>演習③「清書」</u></p> <ul style="list-style-type: none"> パソコンを使って作業マニュアルを作成する 作成の際には、作業の写真を撮影したり、イラストを使ったりして、わかりやすいものを作成する 完成した作業マニュアルを使って清掃を行ない、作業マニュアルの最終チェックをする
時間	演習90分×3回
参加した利用者数、障がいの種別	1回につき10～15人 全障がい種を対象（精神障がい、発達障がい、知的障がい、身体障がい）



写真1 演習②の様子



写真2 演習③の様子

実施結果	<ul style="list-style-type: none"> ・工夫を凝らした質の高い作業マニュアルを完成させることができた ・どうしたらわかりやすいかを利用者自身が考え、アイデアを出すことができた ・作業マニュアルは、その後、実際に使ってみたので、自分のグループ以外の作業マニュアルの内容を知り、手順の交流や統一が進んでいった
考察	<p>このプログラムは、ジョブコーチ養成研修の課題分析の手法を、利用者にも伝えることができるのではないかと考えて実施したプログラムである。</p> <p>グループワークにしたことで、「自己流のやり方」と「会社としてのやり方」を意識する機会となり、「マニュアル」には企業の意図や意味があることを感じてもらえたのではないかと考える。</p> <p>「時間」と「環境」、そして「やり方」を提供できれば、支援者側で作業マニュアルを作らなくても、利用者自身が自分のジョブコーチとなって作業に取り組めるのではないかという可能性を感じる機会となった。</p> <p>作業のマニュアル化に慣れておくことで、どのような職場でも応用ができるようになることを目標に、今後も取り組んでいきたいと考えている。</p>



写真3 作成したマニュアル

プログラム2	チームワークとスピードを意識した作業トレーニング ～ホテル・キャリアエスコート～
ねらい	<ul style="list-style-type: none"> ・作業指示を一度で理解し、正確に遂行する ・スピードを意識して作業を行なう ・目的達成のために、チームワークを高める
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・3人一組のグループを作る ・「ホテル・キャリアエスコート」という架空の作業場面を設定し、テーブルセッティングと片付けを行なう課題を提示する ・グループの作業順番は、くじ引きで決める（後半の方が有利となる） <p><u>演習「テーブルセッティング」</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループごとに、以下の演習を行なう <ol style="list-style-type: none"> ① 作業指示（口頭指示+見本提示） ② グループ内での作戦タイム ③ 作業実施 ・正確さとタイムを競い、優勝チームを決める ・使った道具：紙皿、紙コップ、おしぼり、割箸、スプーン、フォーク、爪楊枝 など



写真4 演習の様子



写真5 使った道具

時間	演習 90分
参加した利用者数、障がいの種別	1回につき10～15人 全障がい種を対象（精神障がい、発達障がい、知的障がい、身体障がい）
実施結果	<ul style="list-style-type: none"> ・正確かつ素早くという共通目的のもと、チーム内でのコミュニケーションが活発になった ・素早い体の動かし方を意識することができた ・最初の指示理解が、結果に大きく影響することを学習できた ・後半のグループは、他のグループの動きをよく観察し、他のグループの良いと思われる工夫をうまく取り入れていた
考察	<p>「作業を正確かつ素早く行なう」という職場で求められることを、ゲーム性を取り入れ、競い合いながら実践することをプログラムとして考えた。</p> <p>優勝するために、役割分担や手順の工夫を真剣に考えて実践する様子から、就職後も、利用者が企業の目的を理解することができていれば、利用者が自発的に工夫して作業を行なっていくことができる可能性もあるのではないかと感じた。</p> <p>作業指示を出す時には、ジョブコーチ養成研修で学んだシステムティックインストラクションを活用し、「口頭指示」と「見本提示」の中で、作業理解を求める環境にしている。正確さが勝負に大きく影響するため、自分たちで取ったメモを活用して作業をする様子が、全チームに共通して見られた。</p> <p>演習は、にぎやかに行なわれ、互いにグループの戦略や個人のスキルを評価し合っていた。楽しみながらも作業のポイントを学習する機会になったと思われる。</p>

4. リベルタでの就労準備プログラムの開発と検証

就労移行支援事業所リベルタは、平成27年9月に開所した、定員9名の就労移行支援事業所である（平成24年1月に開設した就労継続支援A型事業所Freiheit（フライハイト）との多機能型事業所）。活動内容は、作業訓練を週3日計8時間程度行ない、そのほかの時間は、就労準備プログラムに取り組んでいる。「自らが希望する仕事に就労できるよう、職業能力の向上とコミュニケーション能力のスキルアップを目指し、一般社会での自己責務を感じながら、就労の定着、地域での豊かな生活を築いていく」ことをコンセプトにして、就労活動に必要な知識、就労前後の生活スタイルに関する一般常識、コミュニケーション能力の向上等の様々なプログラムを実施している。

就労準備プログラムを開発する際には、名寄のジョブコーチ養成研修の修了後に、札幌市内の事業所でジョブコーチとして稼働していた経験を活かし、企業から求められるレベルや、就労を継続していく上で身につけておくべきことを重視している。

プログラム3	ケーススタディ
ねらい	<ul style="list-style-type: none"> ・就労時の作業課題を理解したり、悩みが起こりうることを学ぶ ・企業の立場と自分の置かれている立場を把握し、企業内での課題を自ら分析する ・他者の意見を聞いて、課題を解決する力を身につける
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・4～6名のグループに分かれる ・就労時に起こりうる状況が書かれたプリントを配布し、読み合わせを行なう <p>事例1：複数の従業員から指示があった状況 事例2：自分で作業の優先順位を考えなくてはならない状況 など</p>

	<p>演習「ケーススタディ」</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 各自で課題となる点（課題点）の抽出を行ない、付箋紙に書き出す（個別作業） ② 付箋紙に書いた課題点を、グループ内で発表する ③ 類似している課題点をまとめ、それぞれにタイトルをつける ④ 各自、課題点に対する改善策を考え、付箋紙に書き出す（個別作業） ⑤ 付箋紙に書いた改善策を、グループ内で発表する ⑥ 改善策が複数あった場合については、グループ内で話し合っ、一番有効だと思われる改善策を選ぶ
時間	演習 60 分
障がいの種別	全障がい種を対象（精神障がい、発達障がい、知的障がい）
実施結果	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の意思を伝えたり、他者の話に耳を傾けることができた ・課題の把握ができ、課題の解決に向けた改善策の選択肢を増やすことができた ・企業で働いた経験がある利用者にとっては、過去の経験を振り返ることで、その時の対処法を学ぶいい機会となった（「周りの従業員に作業を頼むことができず、自分1人で作業を抱え込み、仕事の効率が下がった」という経験を振り返り、上司に相談をすればよかったこと等に気づくことができた）
考察	<p>ジョブコーチ養成研修では、利用者と企業の双方の状況を正確に把握して、課題の要因を分析する「アセスメント」が欠かせないことを学び、実際の現場でのジョブコーチ支援でも、その重要性を常々感じたところである。</p> <p>この就労準備プログラムは、ジョブコーチ養成研修のアセスメントの知識を、利用者にも伝えることができるのではないかと考えて実施したプログラムである。</p> <p>利用者自身が、自分や職場の状況を把握し、課題が何であるかを考え、多数の視点から解決方法を探るという体験をすることにより、自分から考えようとしたり、自分のこととして考えようとする意識の高まりを感じた。</p> <p>今後も、いろいろな職場でも応用ができたり、習慣化されていくことを目標に、この取り組みを継続していきたいと考えている。</p>



写真6 演習の様子

5. 今後の取り組み

名寄市立大学で、ジョブコーチ養成研修が開催されるようになって5年が経ち、北海道内にジョブコーチのノウハウが広がってきており、企業内でのジョブコーチ支援はもちろんのこと、前述のような、ジョブコーチの専門的なノウハウを活かした就労準備プログラムも行なわれるようになってきている。

都市部と地方では、会社の規模や地域性などが異なるため、その地域の実態に応じたジョブコーチ支援を考えていく必要がある。

現在、本市の名寄市障害者自立支援協議会の就労支援部会で、地域の実態にあったジョブコーチ支援の在り方についての話し合いを行なっている。今後も、地域の関係者と一緒に、前述のような好事例を積み重ねていき、地方型の障がい者の就労支援の在り方を探っていきたいと考えている。

- 1) 職親会は、障がい者の就労を支援する事業主の会。名寄地区については、約30年前から活動を続けており、名寄市・風連地区・下川町・美深町を活動エリアとしている。北海道内には、約20ヶ所の町に職親会がある。