

障害のある人が企業で働き続けられるために  
～就労定着支援事業による一般就労支援の実際～

姫路市立かしのきの里  
主任支援員 鷹谷直樹

## 1. はじめに

姫路市立かしのきの里(以下、当事業所)は、昭和 63 年に知的障害者通所授産施設として設立され、平成 24 年度に就労移行支援・就労継続支援 B 型の多機能事業所に移行している。それまで、高い工賃を目指して授産事業の活性化を中心とした事業展開を進めてきていたが、新事業体系に移行した後は、高い工賃を目指すグループ(就労継続支援 B 型・定員 25 名)と一般就労を目指すグループ(就労移行支援・定員 10 名)に分かれることになった。

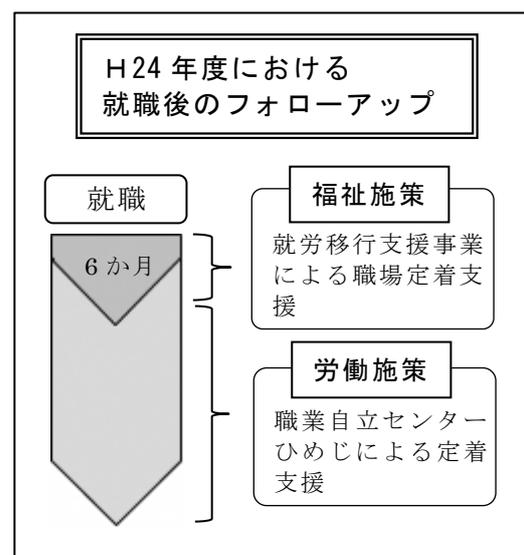
平成 24 年度には姫路市では当事業所を含めて 4 つの就労移行支援事業所があり、それまで一般就労支援を一手に担っていた職業自立センターひめじ(障害者就業・生活支援センター事業)と就労移行支援事業所との連携支援が一気に進んでいった印象がある。簡単に整理すれば、就職前の就労準備訓練は就労移行支援事業所が、就職後の定着支援は職業自立センターひめじが担うこととなったのだが、当時はしっかりと連携スキームが構築されないまま手探りで支援を行っていた。その後、平成 30 年度からは就労系障害福祉サービスとして新たに就労定着支援事業が創設され、当事業所においても 10 月より事業を開始している。

本稿においては、障害のある人の一般就労支援がどのように変遷してきたのか、また実践を通して就労定着支援事業の意義についてまとめていきたい。

## 2. 就労移行支援による職場定着支援

まずは、就労移行支援事業を立ち上げた当時の、一般就労後の長期的なフォローアップを振り返っていくことにする。

当事業所においては、平成 24 年度に就労移行支援事業を開始してから就労定着支援事業が創設される前年の平成 29 年度までの 6 年間で、26 名の利用者を企業に送り出していた。就労移行支援では、利用開始から①職業適性や就労に向けた課題等のアセスメント ②基礎的なスキル獲得 ③自己覚知と就労意欲の促進 ④職場とのマッチング ⑤就職後の職場定着支援(6 か月)という段階を経て職場への定着支援を進めることになるが、初期の頃には確実に就職につなげるために、基礎的なスキル獲得(基礎訓練・実践的訓練)に重点が置かれていた。そのため、就職後 6 か月の職場定着支援期間の早い段階から、職業自立センターひめじの定着支援に委ねていた。



今から考えればその際の引継ぎは簡易なもので、利用者との関係構築やアセスメン

トを初めからやり直さなければならぬ状態もあったように思われる。また、平成 26 年度には市内の就労移行支援事業所は 7 か所に増え（総利用定員も倍増）、徐々に利用者確保に人手が取られるようになり、ますます就職後のフォローアップに労力をかけにくくなってしまった。

また、利用者の特性やニーズではなく、就職に至った経緯や企業との関係性によって就職後の支援機関が違っていた。例えば、当事業所が企業開拓をおこない、初めて障害者雇用に取り組んだ企業には、採用前実習から就職後まで当事業所が支援の窓口となることが多く、逆に職業センターや職業自立センターひめじのジョブコーチ支援を実習で受け入れた企業は、就職後もその支援機関が窓口となることを期待される風潮が強かった。また、就労移行支援事業の創設期には、従来の労働施策による定着支援に新たに福祉施策の定着支援が加えられたために、立場が異なる支援機関が重なった支援をおこなうケースもあった。その場合は互いに制度の共通理解を進められず、役割分担や住み分けが不十分で効率的な支援に至らないことも、残念ながら少なくなかったのである。

そうした中、平成 27 年度には新たな加算として就労定着支援体制加算が創設された。これは、一般就労への定着支援を充実・強化するために、就職後 6 か月以上の就労定着者の実績を評価する内容から 3 年以上長く働くことの評価へ見直された結果である。そのため、すでに職業自立センターひめじに引き継がれていた、就職後 6 か月以上 3 年未満の方の定着支援は、当事業所が支援主体となるべきであると認識し、改めて就労状況を確認したり、問題があれば介入することもあった。

その当時、就職者の状況を確認する中で、久しぶりに連絡した企業担当者から思いも

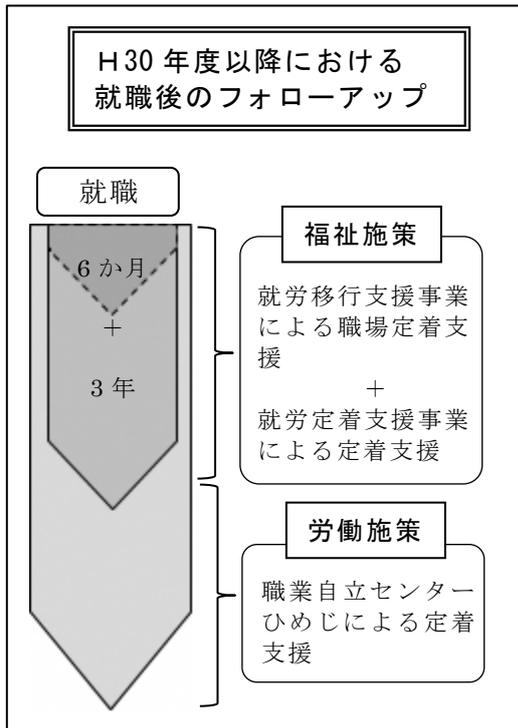
よらない問題を知らされることもあり、適切なタイミングで介入できていなかったと反省させられるケースもあった。具体例を挙げるなら、過労による体調不良が原因で退職された方の生活環境を確認していくと、体調を悪くする直前に母親が入院されていて、本人の生活リズムが乱れていたことが分かったケースや、無断欠勤が続いているという情報をタイムリーに把握していなかったというケースがあった。いずれも、「何かあれば連絡ください」と依頼して情報が来るのを待つ支援体制に問題があったと考えている。

### 3. 就労定着支援事業の創設

障害者自立支援法が施行されて就労移行支援事業が世の中に誕生し、障害福祉サービスから一般就労に移行する障害者の数は急激に増加した。特に平成 25 年に法定雇用率が 1.8%から 2.0%に引き上げられたことによる影響が大きかった他、平成 30 年の障害者雇用促進法改正によって障害者雇用義務の対象に精神障害者が加わったことが、さらに障害者の一般就労実績を大きく引き上げている。厚労省が発表しているデータによれば、平成 20 年から平成 29 年にかけて、就労移行支援事業の利用者数は 15,958 人から 33,757 人に約 2.1 倍となっているが、増数の 8 割近くが精神障害者である。姫路市においても、平成 26 年度頃から精神障害者を支援の主な対象者とした就労移行支援事業所が次々に開設されている。

こうして障害福祉サービスから一般就労への移行が急激に進んだことから、就労定着支援体制加算が事業化されて、平成 30 年度には障害福祉サービスに就労定着支援事業が新設されることとなった。これによって、就労系障害福祉サービス事業所等が、一般企業に送り出した障害者を福祉施策の中で継続して支えるための仕組みができた

のである。



平成30年10月から就労定着支援事業を開始すべく、事業の指定申請や利用契約に必要な資料作成に追われることになった。新サービスの説明をするにあたって、障害福祉課の担当者と一緒に家庭訪問をおこない、その結果対象者全員から利用希望が得られ、申請書類の作成準備を手伝った。姫路市では、就職者自身がサービス等利用計画（セルフプラン）を作成して支給申請することが認められたものの、就業生活を自らの力で維持・調整することが困難な方々であるため、基本的な計画案は、本人のことをよく知る支援者が本人・家族から聞き取りながら組み立て、結果的に就業面だけでなく生活面にも着目した定着支援につなげることができたと感じている。また、企業担当者への説明では、職業自立センターひめじの支援との違いを明確にする意味で、基本的な支援内容として①個人との利用契約に基づいて支援を行うため、同じ職場で雇用されている他の障害者への支援はできない ②月1回以上職場訪問をして本人に

面会する ③採用後3年半を経過すれば、支援を職業自立センターひめじに引き継ぐ、と説明した。企業担当の多くの方が好意的にサービス導入を受け止めて、煩わしい面談の日程調整や聞き取りに協力が得られたことは大変ありがたかった。そして、サービス申請前には職業自立センターひめじが主催する調整会議でサービス利用の是非を確認したり、定着支援検討会でケース検討をおこなったりする等、職業自立センターひめじが就労定着支援をコーディネートするという役割が明確になり、連携スキームが定まった。また、就職後の支援の流れが明確になったことは、企業にとって相談窓口が分かりやすく安心感につながったと考えている。

#### 4. 就労定着支援事業の実践

就労定着支援事業が始まり、それまでと大きく変わったことは、事業所として組織的に系統立てた対応ができるようになったという点である。まず支援内容として、月1回以上利用者本人と面会し、月1回以上企業を訪問する努力義務が求められたため、確実に面会をして職場や家庭からの聞き取りを行い、タイムリーに正確な状況把握ができるようになった。これまでのようにケースによって安定していれば支援の頻度を減らすといったように、柔軟に対応することはできなくなったが、月1回の定期的な面会は問題が起きるのを未然に防ぐことにつながっていると考えている。また、3か月ごとに就労定着支援計画を策定したり、支援記録を作成したりするを通して、担当者のマンパワーによる対応から組織対応に高めることができています。その他にもフェイスシートやアセスメントシートの作成を通じて、本人だけでなく家庭や周辺の社会資源の状況、職場状況を総合的に評価したり、支援記録には次回の支援予定を記

述したりして、担当者だけでケースを抱えないように工夫している。

また就労定着支援事業は、一般就労に伴って生じる日常生活や社会生活を営む上での問題に関する相談、指導、助言等の必要な支援を行うためにサービス提供されることになっていた。しかし実際の支援では、日常生活支援を中心としながらも、企業の体制や利用者の就労・生活能力に合わせて幅広い対応をおこなっている現状がある。例えば、職務分析や課題分析といった方法を用いて集中的に就労面の支援を行うケースや、逆に就労面は企業の教育・指導に任せて生活面を中心に支援するケースもある。また、関わり方や支援方法等のノウハウを職場に伝えたり、家族や医療機関等、本人を中心とする社会環境を調整したりと、支援の幅は非常に広いと感じている。

ここで、2つの事例を紹介したい。1つ目は、業務縮小の中、本人の「もっと働きたい」という希望を受けて職場内の業務の切り出しに踏み込んだ事例である。2つ目は、「頑張っ働きたい」と言いつつも、出勤状況が不安定な本人に対し、複数の支援機関、企業、家族と連携した事例である。また、最後に当事業所の支援を卒業した方々への取り組みについても紹介する。

#### (1) 職務分析による新しい業務の切り出し

利用者：Aさん 男性 40代
手帳：身障3級（聴覚）
業務内容：介護用品のメンテナンス

Aさんは、当事業所の就労移行支援事業で1年4ヶ月の訓練を受けた後、現在の会社に採用された。しかし、採用条件は一日5.5時間、週5日であったものの、期待されたほどの作業量が確保されておらず休みになる日があり、徐々に業務縮小の影響で週3日程度しか勤務できないという問題が生じた。

まず、休みが多い状況でどのような生活を送っておられるのか、同居されている母親に聞き取りを行ったところ、「基本的に一人では出かけなくて、散髪にも私が送っていくくらい。家事の手伝いをしてもらっているが、家ですることそれほどない。」と、時間を持って余している様子が見えかけた。家族の困り事に対応するため、一人で家事や外出ができるように、生活面のスキル向上に働きかけようとしたものの、本人は「もっと働きたい」と希望されていた。

そこで雇用管理部門の上司に本人の意向を伝えたところ、初めはグループ内の高齢者施設の清掃業務の提案を受けたが、業務の具体的な内容が決まっていなまま現場での体験が始まってしまった。

さらに、高齢者施設の中で指導担当に指名された介護職の方はいたが、常に忙しくしてこまめな目配りは期待できないという問題もあった。そのため、介護職の方に業務内容を構築してもらうことは期待できず、支援者が職場をアセスメントして職務分析をおこない、業務を切り出すところから支援を開始した。まず、行動をスケジュール化して業務管理し、場面毎に「使用道具」「注意点」「目標時間」に整理したマニュアルを作成することに取り組んだ。このことによって業務の大半を自力で完遂できるようになった。ただ、介護職の方から指示や評価がもらえない中、本人もやりがいを持ちにくい状況で、丁寧な仕事ぶりが鳴りを潜めるのが感じられた。

そこで支援者から、より複数の目配りや指示が受けやすい職場はないかと雇用管理部門の上司に相談し、小規模のデイサービスでの清掃業務に替えてもらった。ここでも明確な指示が現場には届いておらず、業務の切り出しから作業手順の整理をおこなった。ここでは常勤の看護師の方が担当と

なってこまめに指示を出してくれたり、送迎車の運転手さんが車の掃除を手伝わせてくれる等、本人にはありがたい環境であった。

そのような中、再び社内の方針変更があり、本人は週5日メンテナンス業務に戻って専念することとなった。

ここまでの経緯で、雇用管理部門の上司が社内組織を横断して本人の新たな受け皿を模索してもらったことをきっかけとして、結果的に利用者は慣れた仕事に専任となった上、希望した週5日の日数働けるようになって満足している。そこに至るまで、生活面で自立性を高める観点での関りや環境調整をおこなったり、問題性を職場に移して就労面の集中的な支援をおこなったりした。特に新しい職場に合わせた業務の切り出しや労務管理の方法を伝える中で、支援に対する信頼感が高まり、社内で本人に影響が出る方針決定がされた場合には、必ず連絡をもらえるようになった。

## (2) 連携による集中支援

利用者：Bさん 男性 30代 手帳：精神2級、療育A 業務内容：生花加工補助
--

Bさんは同法人の障害者支援センター（自立訓練・就労移行支援）で訓練を受けた後、平成29年11月から現在の職場で働いている。採用前実習の時から仕事ぶりを評価されていたものの、就職後は出勤状況が不安定で、休む理由もまちまちであった。

休みがちであることについて、父親も「休まずに仕事に行ってほしい」と考えていたが、父親が促すだけでは本人の出勤しようとする行動にはつながっていなかった。そのため、出勤が安定していない状況下で支援機関は変わらない方が望ましいとの判断により、当事業所の就労定着支援事業を利用せずに障害者支援センターで継続した支

援を受けていた。

そのような中、不法侵入や窃盗等の犯罪行為が発覚し、令和元年6月に留置され、令和2年3月まで自宅謹慎を余儀なくされた。いつ解雇されても不思議ではなかったが、裁判後に会社が本人の意向を聞き入れてくれ、本人・家族・担当支援者が「二度と犯罪に手を染めないこと」を主旨とした念書に署名した上で復職が認められた。この復職のタイミングに合わせて就労定着支援事業の利用申請をおこない、障害者支援センターと連携した定着支援を開始した。

復職して1ヶ月程で「熱がある」「下半身が痛痒い」「目が上を向いてしまう」といった不調を理由に毎週のように休みが入るようになった。その度に、病院で薬を処方してもらって一時的に回復して出勤するものの、またどこかが痛むといったことの繰り返しであった。「終業時間が日によって違って見通しが持てないのが休む理由ではないか？」との父親の言葉をヒントに、職場に相談したところ、勤務時間を緩めて午前半日勤務から慣らして行くことになった。

しかし、2週間目には、またそれまでと同じように休む兆候が見られるようになり、連続して休むことも増えてきた。本人が仕事に行くのを渋る原因となるような家庭状況の変化はつかめず、繰り返し確認しても「頑張って働きたいです」との返事であった。そこで、自分の意思や家族の後押しだけでは出勤意欲につなげられなかったことを反省し、体調不良の時でもまずは出勤して休みや早退の相談を直接上司にすることをルールとして設けた。その後、ルールを守らずに欠席した日には、病院や自宅を訪問して支援者が体調を確認して職場へつなげるように支援した。本人が訴えることが多かったのは発熱で、特にこの時期は新型コロナウイルスへの対応から職場では休みの申し出を受けざるを得なかったが、支援

者が訪問の上検温して熱が無ければ遅れて出勤する調整をおこなった。こうした集中支援では、職場と支援機関が速やかに情報共有をおこない、即時介入することで支援効果が高まるため、当事業所と障害者支援センターで役割を固定せず、連絡を受けた時点で動きやすい方が職場や自宅を訪問した。職場の担当者も、休みや早退があればすぐに支援を要請され、別日に勤務時間を振り替えたり、休日に出勤を促す電話連絡をする等の、支援者に同調した対応をしてもらうことができた。このように企業と事業所がしっかりと支援の枠組みや方向性を共有して集中支援したことで、明らかな効果が見られるようになった。その後も2~3ヶ月毎に不安定期を迎えているが、休みが続くことはなくなってきた。

### (3) OB会アンケート

年2回、OB会として就労移行支援と就労定着支援のOBにアンケートを実施して近況を確認している。

就職したOBから「みんなと会いたい」という提案を受け、食事会を開いたことがきっかけとなり、平成29年度から年2回(8月・2月)食事会を定例開催するようになった。その案内の際に、就業状況についてのアンケートを同封して状況報告を受けている。現在はコロナ禍により、アンケートのみの実施に留めている。

定着支援の期間については、就労移行支援創設期には就職後6か月、現在は就労定着支援を含めて3年6か月、さらに就労定着支援体制加算を含めると就職後6年6か月の支援が可能と考えている。厚労省が実施した平成30年度障害者雇用実態調査によれば、知的障害者の平均勤続年数は7年5か月となっており、就職後の集中支援期後は細く長く見ていく必要がある。OB会支援では、①就労状況が安定しているか

②家庭等の生活環境に変化がないか ③適切な支援が受けられているか、といった情報収集をおこなって潜在化されたニーズを汲み取ることが基本の支援となる。OBの中には、別の支援機関に移行したものの、就業場所が遠方であるために頻回な支援が受けられず、OB会で支援を求めてくる方もおられる。

アンケートの回答を拒否される方もおられるが、基本的には大半の方が協力的で、9割以上の方から近況報告をうかがっている。また、回答がない方には、職場や支援機関、ご家族に連絡を取って必ず近況確認するようにしている。

アンケートを取る以前には、当事業所を卒業した後、勤務先や利用事業所を変更していても分からないこともあったが、少なくとも社会生活を平穩に送っているか確認できるようになった。また、アンケートへの回答では、同居家族の変化による居住問題や、職場の上司や職務内容の変更による職場内のナチュラルサポートの変質等、表面化していないものの支援が必要と感じられる状況を浮き彫りにする回答も少なからずあり、家族や職場への助言や相談対応といった支援につなげたケースもあった。このようにOB会アンケートは、長期的に後追いで状況を確認し、必要な時に支援につなぐために有効であると感じている。

## 5. まとめ

ここまで就労定着支援事業が創設される以前とその後に分けて、就職後のフォローアップ支援について振り返ってきた。この10年間、障害者の一般就労が劇的に進んできたことは、統計だけでなく支援現場としても強い印象を持っている。

ただ、以前から問題提起されることが多い「労働」と「福祉」について、この定着支援の分野においてもうまく住み分けられ

ておらず、かつ短期間で制度改編されたことで尚一層の混乱や制度理解が進んでいないことでの連携不調が見受けられる。

また、就労定着支援事業における支援員の配置基準は40:1と手薄である上、事業所の外に出向いて支援者が単独で支援にあたることが多いため、どうしてもマンパワーに頼りがちになる。そのため、担当支援者が異動した場合に企業や対象者との関係をいかに引き継ぎ、継続した支援ができるかが大きな課題であると考えている。だからこそ定着支援計画や支援記録等の書類を確実に作成・保管し、一担当者がケースを抱え込まないようなサービス提供上の職員体制や業務分担を機能させる必要がある。

多くの支援機関と関わりを持っている企業にとっては、職業自立センターひめじや就労定着支援事業所等が支援に入ることが考えられ、それぞれの事業所の支援に違いがあることでの混乱も予想される。ただし、定着支援に最も重要なのは、対象者や企業からの要請があった場合、解決に導けるように即時介入することであると考えている。この場合、就労定着支援事業の優位性は次の2点ではないか。まず、月1回以上の面会を含む頻回な支援は、問題が起きるのを未然に防ぐことにつながる点である。面会によって状況把握する中で、直接的に支援や環境調整までせずとも、助言や職場への情報提供による注意喚起のみで解決できるという支援の効率化が期待できる。次に、就労準備訓練を受ける前からの対象者のことをよく知っているという点が挙げられる。訓練によってスキルアップする以前の特性や不安定時の耐性、状況を改善するために効果があった支援や環境設定等を経験として知っているため、即時に効率的・効果的な対応ができる。雇用直後からの集中支援期には対象者のことを良く知っている機関が支援することで支援の効果が高まるであ

ろうし、企業にとっても個々に必要な合理的配慮を深く理解することにつながると思われる。

こうして見てきたが、「労働」と「福祉」の連携強化と同時に役割分担の明確化が今後のポイントになるのではないかと考えている。就労移行支援事業にしても、就労定着支援事業にしても、一つの事業所だけでは規模が小さくサービスの安定供給や専門性の維持に課題があり、地域差も非常に大きいいため、国が設計するシステムや制度をうまく機能させるには、分野を超えた協力・連携が欠かせない。今後の姫路市の就労支援が、支援対象者を中心とした多機関の連携によって推進されるように、さらに研鑽に努めたい。