

精神障害者雇用の成功と促進を目指して
—就労支援機関と受け入れ企業, それぞれの視点から—

渡辺洋一郎

精神障害者雇用の成功と促進を目指して —就労支援機関と受け入れ企業、それぞれの視点から—

渡辺洋一郎

はじめに

2013（平成25）年6月13日の衆議院本会議において、改正障害者雇用促進法が原案通り成立した。改正法は、雇用の分野における障害者に対する差別を禁止するなどの措置を定めるとともに、精神障害者を法定雇用率の算定基礎に加えることなどを規定している。

2012（平成24）年度のハローワークにおける障害者の求職・就職状況（図1）によると、三障害

（身体、知的、精神）のうち、新規求職申込件数、就職件数ともに精神障害者の伸びが目立つ。精神障害者は2007（平成19）年度に新規求職申込件数で知的障害者を上回り、2010（平成22）年度には就職件数で知的障害者を上回った。2011（平成23）年度では就職件数で知的障害者をさらに上回り、身体障害者の就職件数の9割近くまで近づいてきている。

精神障害者の雇用は、精神障害者にとってその生活の基盤となり未来を拓くカギとなるものであると同時に、企業にとっても戦力になるというこ

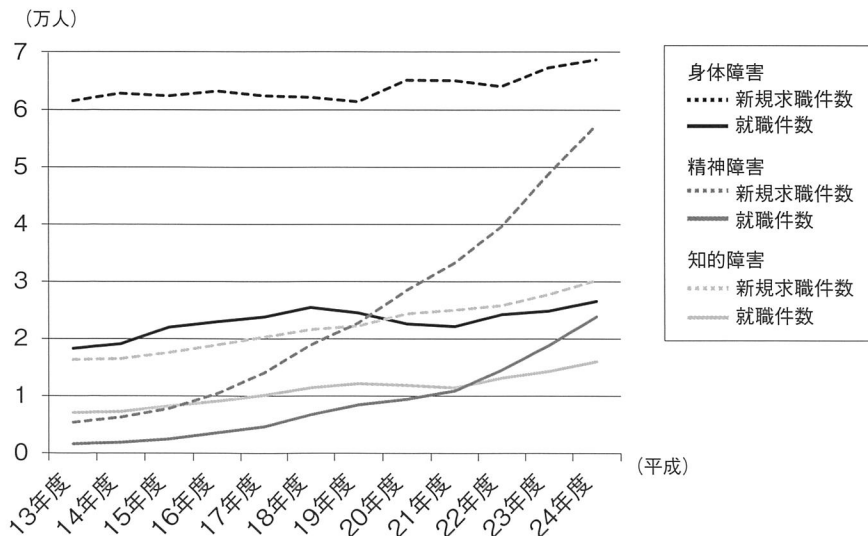


図1 障害者の求職・就職状況（平成24年度ハローワークにおける職業紹介状況）

とである。そして、企業の同僚から「仲間」として認められることから、偏見や先入観が解消され、社会を真のノーマライゼーションへと導くものであると考える。

I. 精神障害者の就労支援

～精神障害者の就労を支援する視点より～

2004(平成16)年11月、日本精神障害者リハビリテーション学会で田川らによって報告された通院者就労調査アンケートによると、多くの精神障害者(統合失調症)が仕事をしたい希望を持っていることがわかる(図2)。また、多くの精神障害者が福祉施設とつながっていないという現状もわかった(図3)。このような調査から精神障害者に働く意欲がないわけではなく、多くの精神障害者は働きたいという希望を強く持っていることがわかる。精神障害者の就労支援を進めるためには、国や都道府県、市町村の諸制度を有効に活用する必要がある、また、多くの人達や機関と協力しながら事業を展開しなければならない。こうした考えから、大阪では、精神科医の有志を中心として、就労意欲のある精神障害者に対して、障害者自立支援法などにもとづく障害福祉サービス事業を行う目的で、2007(平

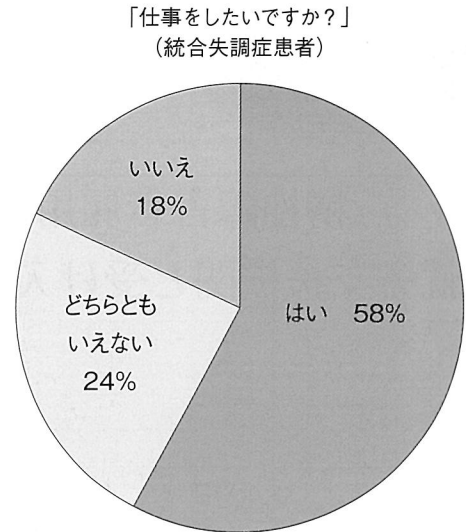


図2 精神障害者と就労(2004年大阪精神科診療所協会調査)

成19)年6月に「NPO法人 大阪精神障害者就労支援ネットワーク(略称NPO JSN: 以下, JSN)」を設立した。

著者も理事として、また設立発起人として関わっている。このNPO機関における経験を踏まえ、精神障害者の就労支援に必要なポイントを、

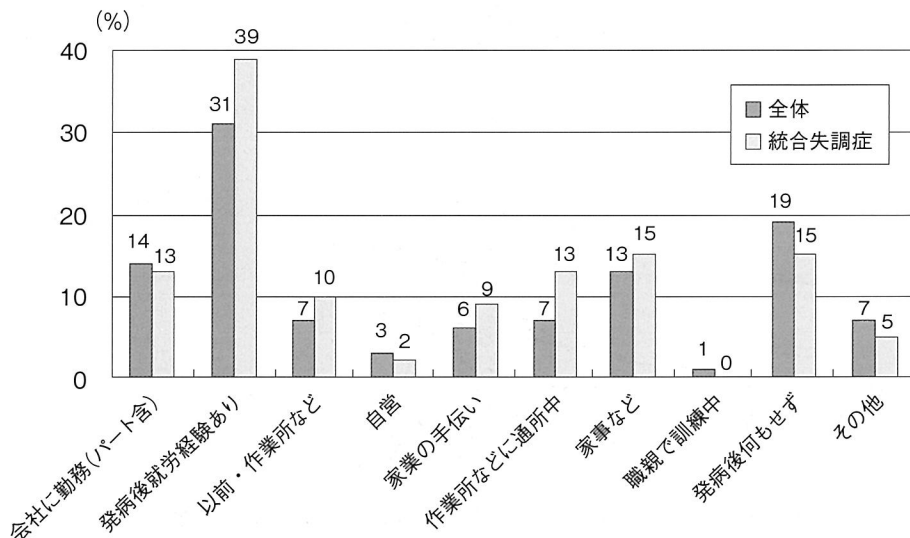


図3 精神障害者の就労状況(2004年大阪精神科診療所協会調査 n=994)

理事長を務める田川がまとめている¹⁾ので、その概要を次に記す。

1) 精神障害者就労支援事業の概要

就労したいと希望する精神障害者の多くが就労を目指すためには、生活習慣の確立、短期間の初期就労トレーニング、企業内でのトレーニング(実習)が必要となる。同時に、実習先や就労先の企業を開拓すること、実習中、就労中のバックアップ、就労後のフォローも非常に重要である。そして、その都度、就労や生活に関わる精神障害者からの相談も受けていかねばならない。まず就労移行に関わるトレーニング施設を開設し、その中で初期就労トレーニングを行う。そして、企業などとのネットワークを形成しながら、企業実習、実習中のフォロー、就労定着、就労後のフォローなどを行う。さらに、障害者の就労支援を行う際には、それぞれの障害特性を踏まえた支援を行わなければならないため、それぞれの障害特性を十分に理解し、支援する人材の育成にも取り組む必要がある。このようなことを実現するためには、多くの人たちや企業、様々な機関とネットワークを組み、連携を図る必要がある。また、社会に対し情報を発信し、社会の理解を深めていくために様々な事業を行う必要もある。

2) 精神障害者就労支援の実際

～ JSN の経験より～

就労に向けて一番大事なものは「働きたいという強い気持ち」である。いくら障害が軽く、状態が安定しても「働きたい」という気持ちがなければ就労にはつながらない。次に「精神科医療の継続」が重要である。そして「週3日から」「朝からの通所」が原則である。これは企業での就労を常に意識しているからである。入所希望者の意志を確認し、主治医からトレーニング開始の了承と情報を得る。そして、JSNでは障害を開示しての就職を目指すため、原則、精神障害者保健福祉手帳を取っていただく。

就労を目指すためにはいくつかの段階がある。

[STEP 1]；主に職業準備性の向上やメンバーの特性の把握、担当者との信頼関係を目指す。

[STEP 2] (企業実習)；このステップがJSNのトレーニングの中心を占める。従業員皆が真剣に働いている、まさにその仕事現場での実習である。障害者個々には支援スタッフがジョブコーチとして付き、作業内容や作業に向かう姿勢、指示の確認など、一つひとつ確認～修正する。企業実習の終わりでは、企業担当者、メンバー、支援者の三者で振り返りを必ず行う。企業担当者からメンバーの評価できるところ、修正すべき課題を話していただく。この中でメンバー本人が認識する評価・課題と大きく異なることがある。企業から見るとよくできている部分を、メンバーはまったくダメと考えていることも多い。

[STEP 3] (就職先の開拓)；何か所かの職種の違う企業実習をこなせたら、メンバーと担当者が話し合い、職種や就業時間などから、大まかな就職先の内容を決定、ハローワークや障害者就業・生活支援センターなどに協力を仰ぎながら就職先を探す。

[STEP 4] (就職前実習)；就職の可能性がある企業が見つかったら、まず就職前実習に入る。ここでもジョブコーチが付く。就労前実習では、就労後担当するであろう内容の仕事を行うため、非常に具体的な課題をメンバーとジョブコーチが一緒にこなしていくことになる。この実習の中でジョブコーチは、メンバーが今後していくであろう仕事内容を把握するのはもちろん、その職場の雰囲気、上司、同僚や各々の関係も把握し、就職後起こり得るであろう問題に対処する準備をする。

[STEP 5] (就職)；就職してもメンバーがしっかり定着するまで引き続きジョブコーチが支援する。一旦企業に定着しても、その後まったく問題なく働き続ける人はむしろ稀である。仕事内容の変更、上司の交代、部署異動や生活上の問題などをきっかけに調子を崩す方も多い。したがって、職業生活の継続を目指し、時に応じての支援を続けなければならない。職業生活の継続に対する支援は、企業、医療機関と緊密な連携を取りながら、

何かあればいつでも飛んで行ける支援を何年も続けて行く必要がある。とくにこの部分は、医療機関、福祉機関との連携が必要になる。しかしながら、このような職業生活の継続支援は、制度的、施策的なバックアップが非常に弱い部分でもあり、今後の課題のひとつである。

Ⅱ. 精神障害者雇用を成功させるために ～障害者を雇用する企業の視点から～

精神障害者の就労を成功させるためには、就職先企業の理解と、受け入れ能力が大きく関係する。多くの企業は、精神障害者に対する正しい認識がまだまだ少なく、そのことからの不安、そして、雇用を成功させるため方法を知らないために様々な不安と失敗が生じる。逆に言えば、精神障害者に対する正しい認識と、関係の作り方、あるいは、支援の方法や体制を知ることから、精神障害者の雇用が飛躍的に成功する可能性がある。

このような視点から、JSNでは関係する企業の関係者の協力を得て、受け入れ企業の方々向けに「精神障害者職場定着支援ハンドブック」²⁾を作成した。このハンドブックから受け入れ企業にとって必要と思われるポイントを記載する。

1) 精神障害者の特性を知る

精神障害者といってももちろん、その病態、個人的性格によりその特性はそれぞれであるが、一般的に以下のような特徴がみられる。

①新しいことに対する緊張感や不安感が強い、②対人関係に影響を受けやすい、③臨機応変に対処することが苦手である、④多くの指示や指導が同時に出ると混乱する、⑤自分への評価に敏感でそれがストレスの要因となる、⑥リラックスがうまくできず必要以上に無理をして疲労する、⑦一旦ダウンすると回復に時間を要する——などである。

このような傾向は誰にでもあるが、彼らはそれを強く受け止めて心身の調子を崩してしまう傾向にあるということを理解していただきたい。

一方、実際に精神障害者を雇用している企業からは、次のようなプラス面となる『特性』も報告

されている。①まじめで責任感が強く良好な作業態度が期待できる、②作業の指示や指導を理解でき、スムーズに伝わる、③作業を行う上での動作に制約がない、④危険・異常・緊急事態には状況を理解し必要な対処ができる、⑤おだやかな人柄で周囲と摩擦やトラブルを起こすことが少ない——などである。このような特性を理解していただくと、その指導方法が非常にわかりやすくなる。

2) 雇用前に本人の状況を理解する

職場実習を行う際、会社の担当者（キーパーソン）は本人をよりの確に理解するため、事前に本人の支援関係者からも様々な情報を得るようにする。本人が就労移行支援事業のサービスを受けている場合には、最長2年間の訓練期間があるため、支援者は施設内での訓練や複数カ所での職場実習を通じて本人を非常によく把握しているの、その情報を提供することができる。

3) 面接は支援者と一緒に行う

本人とその支援者が会社を見学することは、その後のプロセスにとっても有効である。必要であれば、支援者はあらかじめ作業などを体験し、本人がスムーズに実習に取り組めるよう事前の準備訓練を行うことができる。実習には支援者も同行・同席することで本人の緊張を和らげ、会社と本人のコミュニケーションの手助けや調整を行うことができるので効果的である。とくに実習の初期段階には支援者が一緒に作業をしたり休憩時に同席する、あるいは、定期的に会社・本人・支援者の三者で「振り返り」を行うなどすることで本人の円滑な適応を助ける。また、必要な場合は支援者を經由して主治医や医療機関の評価・アドバイスを受けることもできる。

採用面接においては精神障害者では極端に緊張しやすい。そのため質問に素早く答えられなかったり、口ごもってしまったたり、緊張のあまり会話がうまく進まないこともある。これらを理解していただき、面接は支援者と同席で行うようにすれば本人の安心感が増し、落ち着いた状態の面接が

期待できる。

4) 本人を取り巻く支援体制を把握する

採用選考の際には、本人への評価はもちろん、本人をめぐる支援ネットワークがどのようなになっているかについても把握しておく。企業の中で本人を支えるキーパーソンにとって、面接・実習段階から常に本人と伴走する支援者・支援機関と綿密な連携を図れることは重要な意義を持つ。もし本人に仕事上や生活上で何か支障が生じた時、気軽に連絡相談できる支援者・支援体制があるのは大変心強い。解決策と一緒に考えることで本人も支援者も企業も不安が軽減でき、そして学習し成長できる。

キーパーソンにとって頼りがいのある就労支援者が提供できる役割としては、①本人のよいところ、弱いところ、今までの経緯などを把握している、②本人が働く上で必要となる配慮や対応策を助言提示できる、③仕事上や生活上で問題が出れば会社任せにせず相談に乗る、④医療機関をはじめほかの専門支援機関とチャンネルを持っている、⑤心身の不調が見られたら主治医・専門医療機関への橋渡しをする、⑥障害者雇用に関する企業への助成金制度などの概略を知っている——などが挙げられる。

本人を取り巻く確かな支援者と支援体制があることで精神障害者を受け入れる企業側の不安はほとんど取り除けると言える。

5) 社内現場に本人の担当者をつける

人事担当者や管理責任者に加えて障害者本人が働く現場にキーパーソンとなる担当者を配置することで本人の適応力・作業力は高まる。現場担当者(キーパーソン)は、①日常的な作業・仕事の指導、②報告・連絡・相談の窓口、③本人の支援者との連携・連絡調整などを主な役割として受け持つ。

作業指導は、覚えるべき道具・工程などについてノートを取らせたり、1日の仕事量の目標を提示することで本人の集中力が切れないようにする。作業状況について周囲からはよくできている

と映っても、本人は不安感から何度も作業工程を確認したり質問したり休憩やトイレの回数が増えるなど気になる行動が目につくこともある。迷ったり困ったりする時は遠慮せず聞くよう促すとともに、担当者からも声かけをすることで本人の安心感とモチベーションが高まる。担当者は短時間でも毎日本人とミーティングを持って、できるだけその日のうちに改善・対応の方法を見つけ出すことが望ましい。

ただし、本人への対応をすべて担当者任せの状態にしてしまうことはマイナスである。担当者が指導や相談に大きな負担を感じると本人への適切な支援が続かなくなり、障害者本人もそれを敏感に察知し強い不安を持つことになる。会社の管理責任者は、現場担当者から定期的に報告相談を受け、本人の状況を共有することも大切である。そして障害者本人に順調な適応や成長が見えた時は担当者の指導力を正當に評価する。それがさらに適切な支援指導につながり、次のキーパーソンを育てることにもつながる。

6) 周囲に本人の障害の周知をする

就労支援機関がサポートしている場合は、原則として障害をオープンにした就労に取り組んでいる。したがって企業においては全社員に精神障害者が働くことへの理解を深めていただき、適切な配慮や協力を得られることが望ましい。精神障害者の就労上の特徴として、新しい環境への適応が苦手な緊張しやすい、対人関係が弱い、頑張りすぎる、リラックスできず疲れやすいなどがあるが、周りの人の理解・配慮があれば、本人は体調を崩さないための適度な休息や服薬管理を気兼ねなく行えるなど、安心して作業に専念できる。

障害者雇用で成功している企業は、トップと人事管理者・現場管理者・担当者(キーパーソン)が相互にしっかりと理念や目標を共有しており、現場で障害者と一緒に働く社員のコミュニケーションも活性化している。こういう企業では障害者のみならずすべての社員が働きやすい風土と環境のもとで活き活きとした職業生活を送られてい

ることになる。

7) 一緒に働く周りの就業者における配慮事項

会社で一緒に働く人達からの何気ない言葉や対応が精神障害者にとって大きな意味を持つ場合もある。生じやすい事態を次に列挙する。①障害のことを根掘り葉掘り聞かれるのはとてもつらいこと、②きつい言葉や厳しい口調で言われると不安が増長する、③“頑張れ”と言われると“頑張っていないのか…”と落ち込む、④間違った時はきちんと具体的に教えてもらおうと責任感が出る、⑤“何でも聞いてね”と言うだけではなく“わからないことや困っていることはないか?”と気軽に声をかけられたり、作業を評価されるとやる気が高まる、⑥慣れるまでは担当者以外から仕事の指示が出ると混乱する、⑦慣れないうちは休憩時間でのコミュニケーションが苦手な人もいる、⑧勤務時間は段階的に伸ばしていくと持続できる——などである。

無断欠勤や遅刻は職場の規律を乱し会社の業務運営に支障を生じる。理由をよく聞いて注意すべきことははっきり伝え、どうすれば改善できるかを一緒に考えて常態化しないよう対応する。作業がうまくいった時や難しい仕事ができた時は、成長を認めきちんと誉めて評価することでさらによい仕事への意欲が高まる。本人の長所ややる気・潜在能力を引き出すよう長い目と温かい配慮で職業人として育てていただきたい。

複数の精神障害者が一緒に働く『グループ就労』は円滑な適応に向けて大きなメリットがある。同じ作業現場、作業内容に配置する必要はないが、同じ会社に勤めていることで慣れない環境から来る緊張感や孤立感が緩和され安心感につながる。心の許せる先輩・同僚・後輩がいることで仕事へのモチベーションが高まる。

8) 問題が生じた時には

普段から相談しやすい職場環境をつくり、いろいろ配慮をしたけれども問題が起きて会社も本人も悩む場合がある。今の仕事や会社が本人に合っ

ているのかどうか、このまま仕事を続けるべきかどうか迷う場面も出て来る。起こりがちな問題として、①遅刻がちになる、②電話休みが増える、③無断欠勤をする、④社員の輪から外れてしまう、⑤休憩やトイレの回数が増えて仕事に身が入らない、⑥仕事のミスが続く・指導や指示がきちんと伝わらなくなる、⑦社員や外部者とトラブルが起きる、⑧体調や心理に不安定さが窺える、⑨一緒に働く周りの社員に負担感が強くなっている——などが挙げられる。

このような事態が生じた時は、問題の内容を検証し、仕事上のことが原因であるのか、そうでないのか、また、社内で対応し解決できる事項なのか、外部の支援機関と相談すべきことかの見極めが重要となる。採用した以上は会社の責任でと思いがちだが、会社・担当者として対応に困ったことがあればどんな小さなことでも本人を支援している支援機関と連絡、相談をすることがポイントである。状況に応じて、主治医（医療機関）の評価・助言・判断が得られれば納得できることもある。問題解決策に関係者が一緒に考えることで三者（本人も企業も支援機関）が納得できる対応策が見つかるものである。そしてこのような経験からお互いが成長する。

9) 医療機関との関わりを重視する

様々な理由から精神障害者はメンタル面や身体の調子を崩すことがある。精神障害者は病状が変動し、それによって障害の部分も変動するという特徴がある。張り切りすぎて疲れが溜まりダウンしてしまったり、励ますつもりでかけた言葉が調子を崩すきっかけになってしまうなど、会社の担当者はどう対応すればいいのか悩んでしまうことがよくある。そうした場合、頼りにすべきは医療機関である。実習期間中から支援者を介して本人の主治医や担当PSWなどのアドバイスが受けられるようチャンネルをつないでおけば非常に心強い。作業中の様子を、支援者を介して的確にフィードバックして医療的な視点から評価や助言を受けられれば、現場での効果的な支援指導方法の大き

表 1 企業への主な支援制度

◆社会適応訓練事業 精神障害者を一定期間、訓練生として受け入れる事業主に 1 日 2,000 円の協力奨励金が支給されます。 (都道府県)
◆ステップアップ雇用 有期雇用契約を締結し、短時間就労（週 10 時間以上）から始め、一定期間（6 ヶ月以上 12 ヶ月以内）の試行雇用を行います。事業主には 1 ヶ月 2 万 5 千円の奨励金（1 人につき）が支給されます。 (ハローワーク)
◆トライアル雇用 有期雇用契約を締結し、3 ヶ月間の試行雇用を行います。事業主には 1 ヶ月 4 万円の奨励金（1 人につき）が支給されます。 (ハローワーク)
◆ジョブコーチ（職場適応援助者） 精神障害者などの職場適応を容易にするため雇用の前後を通じて一定期間職場に派遣し、本人および事業主・職場の従業員に対して作業向上支援、対人関係支援、生活リズム支援などについて支援や助言を行います。 (障害者職業センターなど)
◆雇用管理に関する相談・助言 事業主に対して専門的な相談・助言を行います。 (ハローワーク、地域障害者職業センター、雇用開発協会など)
◆特定求職者雇用開発助成金 ハローワークなどの紹介により、障害のある方を雇用した事業主に対し、賃金の一定率（1/4 ～ 1/2）を援助（一定期間）します。 (都道府県労働局、ハローワーク)
◆障害者雇用給付金制度にもとづく各種助成金 職場の施設・設備の設置・整備や雇用管理のために特別な措置を行った場合に、事業主に対して助成されます。 (高齢・障害・求職者雇用支援機構、雇用開発協会)

(資料／厚生労働省「障害者の雇用支援のために」など)

なヒントになり得る。たとえば、元氣よく順調に進行しているように見受けられる時こそ睡眠や服薬がきちんと取れているか確認したり、何かの要因でストレスを蓄積している場合は作業中にごく短時間の休憩を勧めるなど、専門医の助言によって問題をクリアできる場合も多くある。

精神障害者の雇用と職場定着を推進するには医療機関の関与がきわめて重要である。いつでも相談できる専門医療関係者が身近にすることで企業も本人も「大きな安心」を得られる。

10) 企業への主な支援制度

精神障害者を雇用する際、様々な社会的支援制度がある(表 1)。これらを有効に利用することで、企業の負担を軽減でき、障害者にとってもよりよいサービスが受けられるのでは非利用されたい。

おわりに

JSNの設立 5 周年に際して、この間に JSNを通して精神障害者を雇用していただいた企業 51 社にアンケートを行ったところ、41 社から回答を得た³⁾。その結果を(図 4)に示した。非常に興味深く、また嬉しいことに、精神障害者を雇用したことによる変化として一番多かったのが「戦力になった」ということである。そして、精神障害者を雇用して「大変よかった」「よかった」という回答が 73% に上っている(図 5)。

精神障害者の就労を支援する機関、関係者と、雇用を受け入れる企業、そしてそのことを支援する関係者の協力と連携で、精神障害者の就労は今後飛躍的に伸びることを期待している。

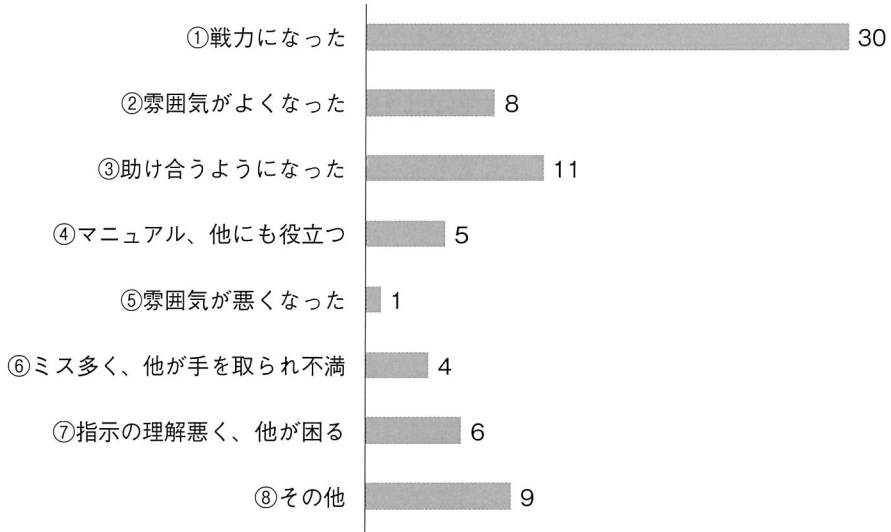


図4 精神障害者を雇用したことによる変化
(JSN 5周年・企業アンケート 2012年5月：41社回答／59社 複数回答可)

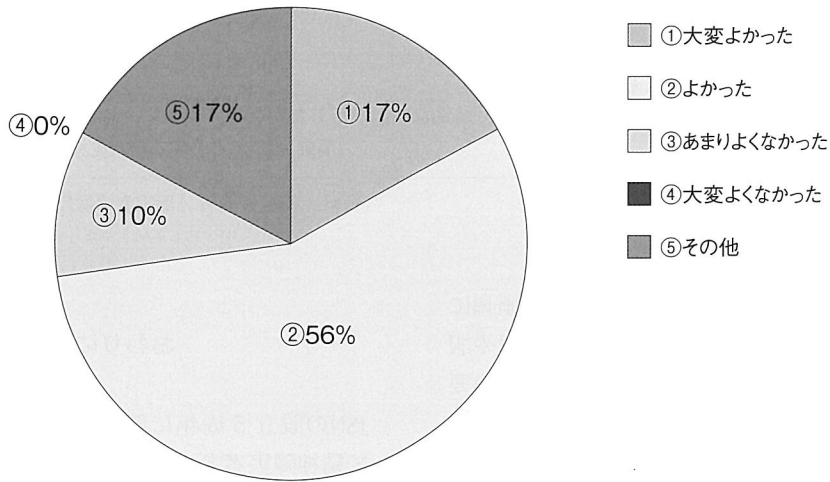


図5 精神障害者を雇用して (JSN 5周年・企業アンケート 2012年4月：41／59社)

文 献

- 1) 田川精二. 総合的な精神障害者就労支援：就労移行支援事業所から. 精神科臨床サービス 2011；12：511-514.
- 2) NPO法人大阪精神障害者就労支援ネットワーク. 雇用への不安を取り除く 精神障害者職場定着支援ハンドブック. 2008.
<http://npojns.com/03company/05guide.html>

(2013年6月21日アクセス)

- 3) 田川精二. 企業アンケート調査から～企業は精神障害者と支援者に何を求めているのか～：分科会4就労支援. 日本精神神経科診療所協会誌 ジャーナル 2013；39(別冊)第13回 日精診チーム医療・地域リハビリテーション研修会 松島大会号：170-172.