

職場定着支援とは何か

～職場定着支援の考え方や職場適応援助者（ジョブコーチ）の役割を知る～

NPO法人東松山障害者就労支援センター

浦和事業課 前田 美喜子

職場定着支援とは・・・

障害のある方が職場での就労に早く適応できるようにサポートをする支援のこと。

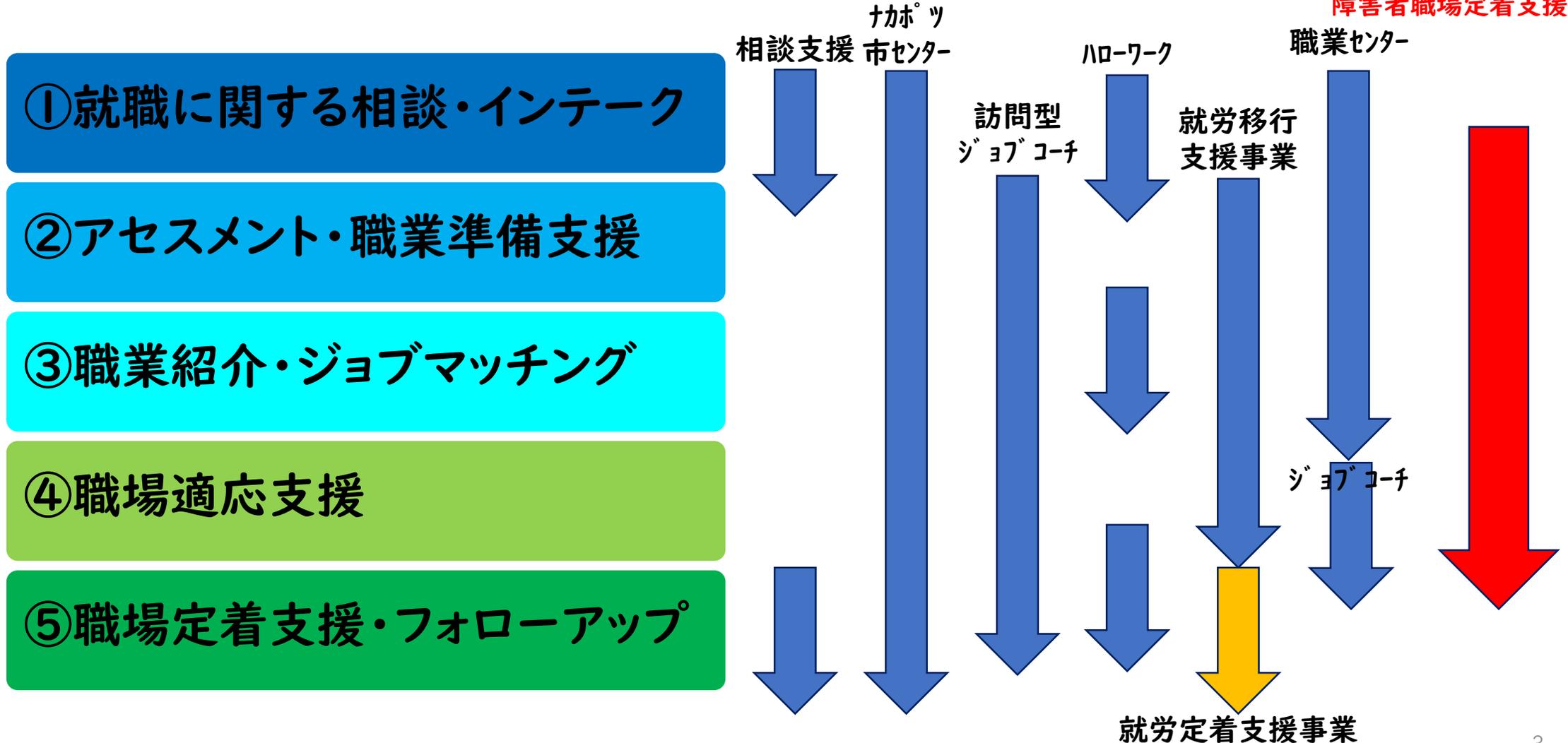
職場の中で起きていることを整理・調整する

- ・仕事の内容
- ・仕事の手順・方法
- ・仕事の要求水準
- ・職場場の物理的環境
- ・周囲の人の理解
- ・周囲の人とのかかわり方
- ・労働時間や職場のルール
- ・体調面・生活面の確認

職場の担当者、障害のある方の双方から聞き取りを行い、就労支援担当者が整理・調整をしていく。また聞き取りだけでなく、実際の職場の作業状況の確認をして業務改善や職場環境について、何かしらの提案をすることもある。障害のある方の体調面・生活面の話も伺う。体調面・生活面の安定が就労の安定に直結するからである。

基本的な就労支援のプロセスと主な役割

埼玉県障害者雇用総合
サポートセンター
障害者職場定着支援業務部門



基本的な就労支援のプロセスと主な役割

- 「職場定着支援とは何か」の前に、就労支援を行う際の基本的なプロセスを整理しましょう。
- 就労支援は、①の「インテーク」から始まって、②の「アセスメント」、③の「ジョブマッチング」、④の「適応支援」を経て、⑤の「フォローアップ」へと、一連の流れで進んでゆきます。
- しかし、それぞれのプロセスは明確に独立しているわけではなく、重複または前後したりします。
- 各プロセスを担当する組織・機関は、図の通りに決まっている訳ではなく、地域によって特徴が異なります。組織や機関によってはいくつものプロセスに関わったり、専門で行ったりするところもあります。
- 就労支援においては、この5段階が機能することが必要で、就労支援の質をチェックするための基本的な指標になります。
- 就労支援に携わる者として大事になるのは、このプロセスを理解することで支援者同士・支援機関同士の共通言語とし、課題や支援状況の共有に役立たせることにあります。これは支援の質を一定に保つことにもつながります。

「職場定着支援」の考え方

①就職に関する相談・インテーク

②アセスメント・職業準備支援

③職業紹介・ジョブマッチング

④職場適応支援

⑤職場定着支援・フォローアップ

⑤だけを「定着支援」と言う訳ではない。

①～⑤全てが機能して「定着支援」と言える。

障害福祉サービスの「就労定着支援事業」と明確に区別するよう注意が必要!

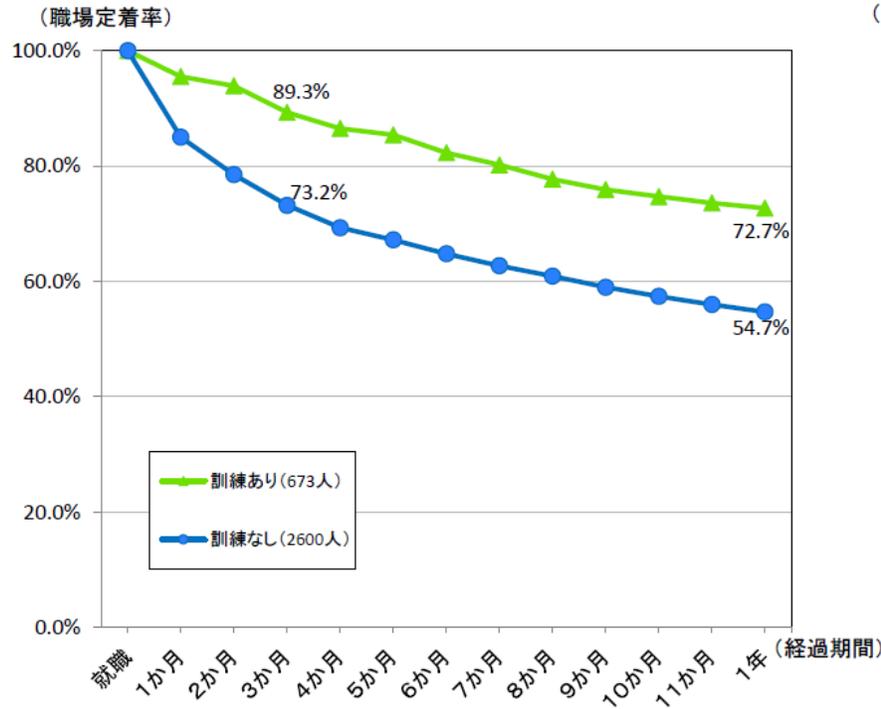
「職場定着支援」の考え方

- 「職場定着支援」の考え方を整理してゆきましょう。
- 「職場定着支援」とは、本来①～⑤全部を指します。
- 支援後期の⑤の時だけ頑張っても安定した定着には結びつきません。
- 俗に言う「後付け支援」では、何か課題やトラブルになった時に修正が効きづらく、障害者・企業・支援者全員が疲弊して、良い結果になることはほとんどありません。
- 支援前期のアセスメント～ジョブマッチングの時に関わるのが重要で、「適材適所」な支援がのちの安定した職場定着につながります。
- 適応支援の際には、集中的に支援が行えるジョブコーチ支援は効果的です。
- ⑤だけを指すときは「フォローアップ」と呼んで区別しています。
- 障害福祉サービスの「就労定着支援事業」と明確に区別する必要があります。

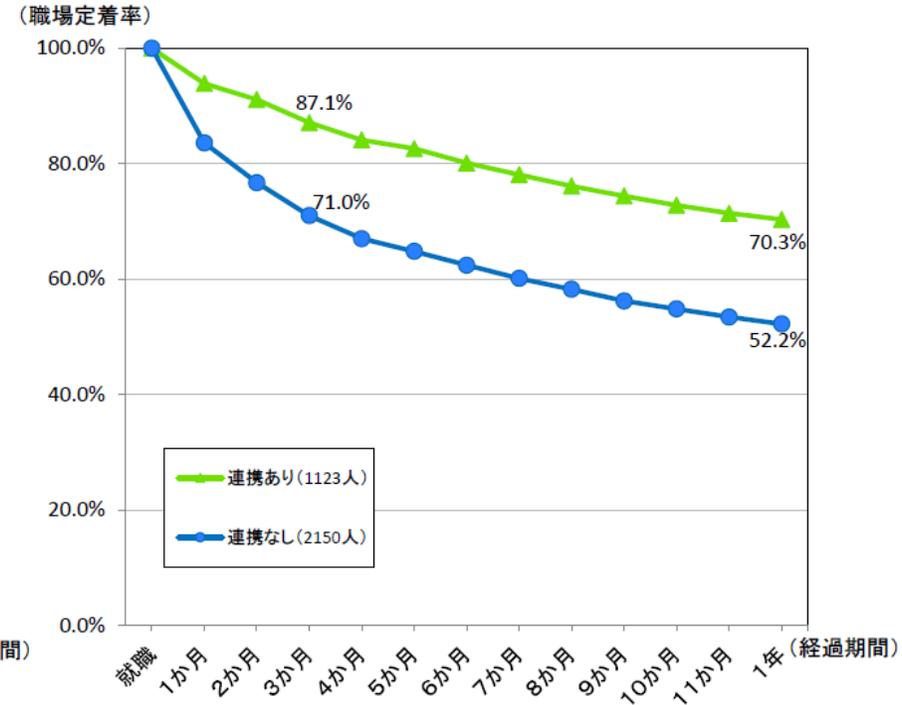
支援機関を活用した場合の定着状況

○ 障害者の定着状況については、就労前の訓練受講や、ハローワークと地域の就労支援機関との連携による支援が「ある」方が、「ない」場合よりも、定着率が高い。

障害者の職場定着率
(就労前訓練の受講の有無別)

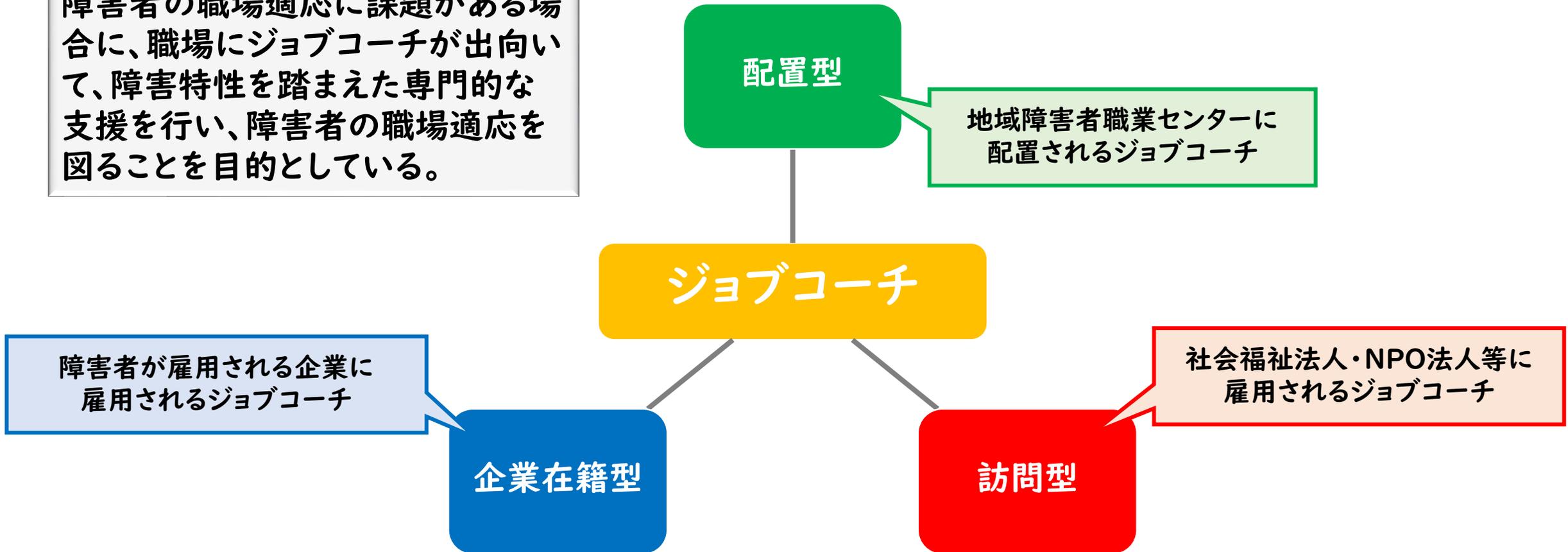


障害者の職場定着率
(地域の就労支援機関との連携の有無別)



職場適応援助者（ジョブコーチ）とは

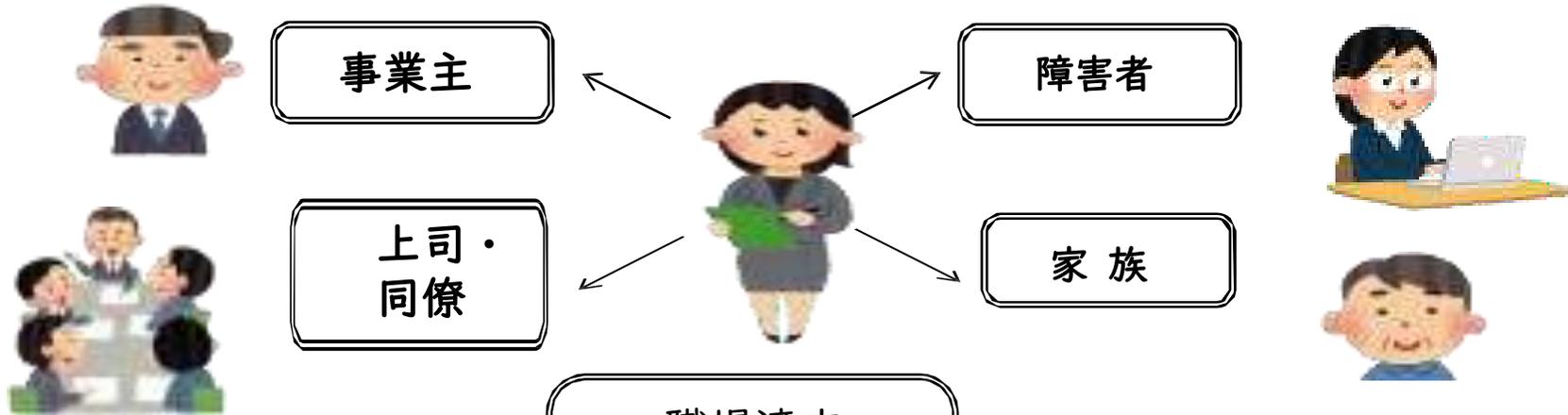
障害者の職場適応に課題がある場合に、職場にジョブコーチが出向いて、障害特性を踏まえた専門的な支援を行い、障害者の職場適応を図ることを目的としている。



職場適応援助者の役割

- ・障害特性に配慮した雇用管理に関する支援
- ・配置、職務内容の設定に関する支援

- ・職務の遂行に関する支援
- ・職場内のコミュニケーションに関する支援
- ・体調や生活リズムの管理に関する支援



事業主

障害者

上司・
同僚

家族

職場適応
援助者
(ジョブコーチ)

- ・障害の理解に係る社内啓発
- ・障害者との関わり方に関する助言
- ・指導方法に関する助言

- ・安定した職業生活を送るための家族の関わり方に関する助言

ジョブコーチ支援の流れ

支援機関からの
依頼を受けスタート

マッチング支援

インテーク

障害のある人と職場の
アセスメント

ジョブマッチングと
様々な調整

支援計画の策定

職場での適応支援

心理的サポート

仕事の自立の支援

ナチュラルサポート
の形成

コミュニケーション
の仲介

フェイディング

自尊心や自己達成感
のサポート

リスク要因の把握

地域社会資源の
把握と役割分担

フォローアップ計画
の策定

支援終了後、支援機関
へバトンタッチ

フォローアップ

フォローアップの
直接実施

関係機関との連絡調整

フォローアップ計画
の修正

ジョブコーチに求められる要素

➤ 支援のプロセスから見る役割

マッチング支援

インテーク

障害のある人と職場の
アセスメント

ジョブマッチングと
様々な調整

支援計画の策定

職場での適応支援

心理的サポート

仕事の自立の支援

ナチュラルサポート
の形成

コミュニケーション
の仲介

フェイディング

自尊心や自己達成感
のサポート

リスク要因の把握

地域社会資源の
把握と役割分担

フォローアップ計画
の策定

フォローアップ

フォローアップの
直接実施

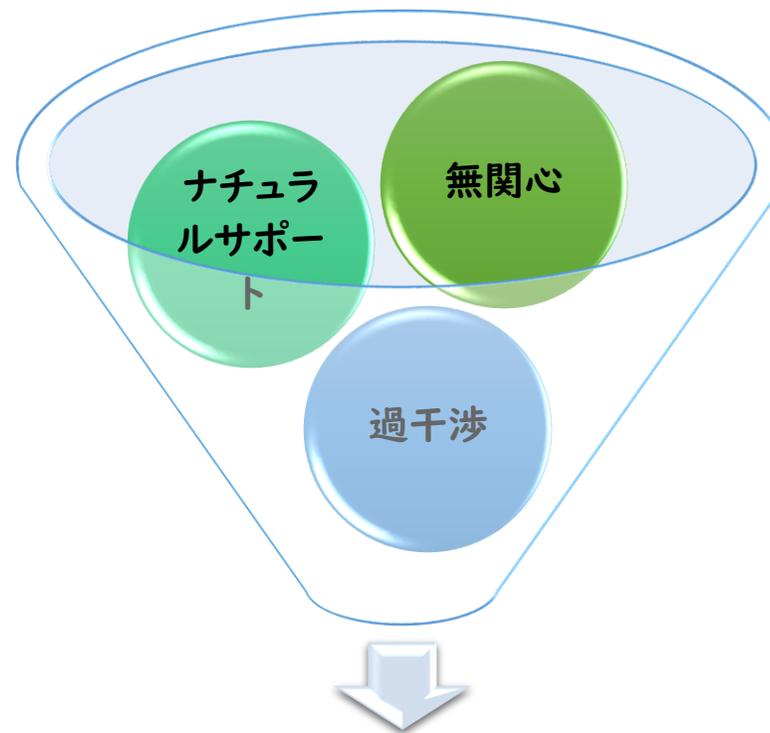
関係機関との連絡調整

フォローアップ計画
の修正

ナチュラルサポートの形成

ナチュラルサポートとは

障害のある人が、職場で安定して働けるために必要な支援をその職場の従業員が「自発的」または「計画的」に提供されるようになること。



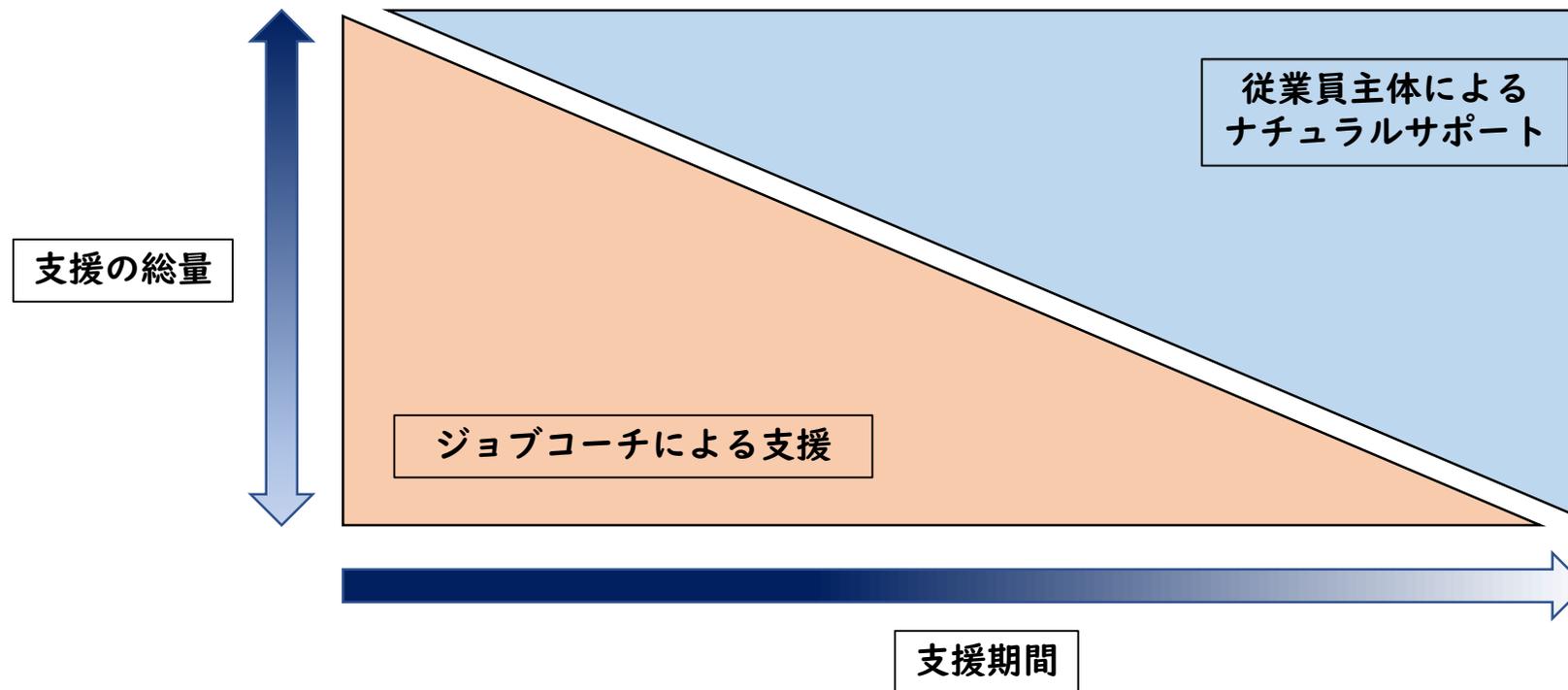
何が出てくるか分からないような支援ではダメ!

ナチュラルサポートの形成

- 「ナチュラルサポートの形成」とは、障害のある人が、職場で安定して働けるために必要な支援をその職場の従業員が「自発的」または「計画的」に提供されるようになることを言います。
- 「仕事の自立の支援」と同時に、この「ナチュラルサポートの形成」についての支援がジョブコーチには必要です。
- 支援を担当するジョブコーチが職場にいる時だけ仕事が出来ても意味がありません。
- ジョブコーチがいない時でも、いなくなっても、支援対象者が安定して業務を遂行出来るように、必要なサポート体制を構築することが必要です。
- ジョブコーチが、周囲の従業員たちとサポートに必要なノウハウを共有し、適切なサポートを様々な角度から提供出来る体制を構築することで、支援対象者の職場定着の促進につながります。

フェイディング

- ジョブコーチが支援を徐々に減らしていくこと
- 支援の質と量を減らし職場内のナチュラルサポートを促進すること



フェイディング

- 「フェイディング」とは、ジョブコーチが支援を徐々に減らしていくことで、支援の質と量を減らし職場内のナチュラルサポートを促進することを言います。
- 「仕事の自立の支援」と「ナチュラルサポートの形成」では、ともにこの「フェイディング」を意識する必要があります。
- さらに言えば、ジョブコーチは支援に入ったその時から、または、支援に入る前からこの「フェイディング」を意識しなければなりません。
- 「フェイディング」では、ジョブコーチの支援の質と支援の量を徐々に減らし、「ナチュラルサポート」が形成され、支援対象者の自立度が高まっている状態を目指します。
- これらは、計画的にすすめることが重要です。
- このことはジョブコーチだけでなく、支援担当者も意識する必要があります。
- 質の高い職場定着のカギは、ジョブコーチ（就労支援者）が職場から上手にフェイディング出来ているかどうか…であると考えます。

支援の理想と現実

①就職に関する相談・インテーク

②アセスメント・職業準備支援

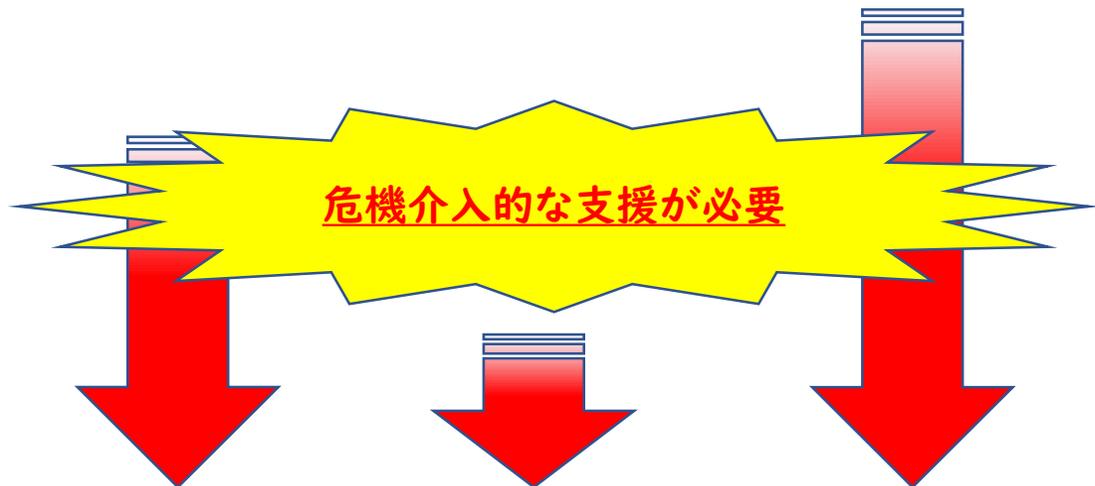
③職業紹介・ジョブマッチング

④職場適応支援

⑤職場定着支援・フォローアップ

こんな支援ありませんか？

- ・ご本人が選んだ会社の面接に同行したところから支援開始
- ・支援依頼があった時にはすでに支援後期
- ・誰がどう見てもミスマッチな状況 …etc



危機介入的な支援が必要

職場における支援のキーワード

異邦人

- ・企業にとって「障害者」と「ジョブコーチ」は異邦人
- ・早い時期に「ジョブコーチ」とは何者か…を理解してもらう。

黒子

- ・障害者雇用の主役は「企業」と「障害者」
- ・目配り・気配りが基本。障害者への直接支援は必要最小限に。

問題解決力

- ・企業の信頼は現場での具体的解決を通じて。
- ・原因を見抜く力・解決技法・伝達力

VISION

- ・フェイドアウトした後のイメージを持って支援にあたる。
- ・「いなくても大丈夫」「もう来なくても平気」を目指した支援を。

ビジネスマナー

- ・企業文化・ビジネス文化への適応や組織理解。
- ・「スピード」感があり「責任」を持って「明確な答え」を出せる力。

職場における支援のキーワード

- 私たちジョブコーチが支援の際に気をつけている5つのキーワードをお伝えしたいと思います。これは支援に携わる皆さんにも通じるものと思います。
- 障害者雇用の現場の主役は、あくまで「障害のある人」と「企業」です。
- ジョブコーチ=就労支援者は「黒子」です。
- 「目配り・気配り・心配り」と支援技術を駆使して課題解決に挑みましょう。
- 理想と現実の違いは必ずありますが、様々なケースを通して一緒に取り組んでゆきましょう。

埼玉県障害者雇用総合サポートセンター

障害者職場定着支援業務部門

受託法人：

NPO法人東松山障害者就労支援センター

雇用開拓

埼玉県産業労働部雇用労働課直営

定着支援

雇用開拓

企業支援

企業支援業務部門

受託法人：NPO法人サンライズ



障害者雇用の機会創出から職場定着までを
一体的に支援する！

埼玉県障害者雇用総合サポートセンター 障害者職場定着支援業務部門



ジョブコーチ

障害者が職場に適應できるよう、一定期間ジョブコーチを派遣して、障害者と企業を支援します。

ワークサンプル幕張版などを用いて職業準備性について評価します。北浦和・久喜・東松山事業所を活用して就労アセスメントの機会を提供しています。必要に応じて出張（条件あり）も可能です。

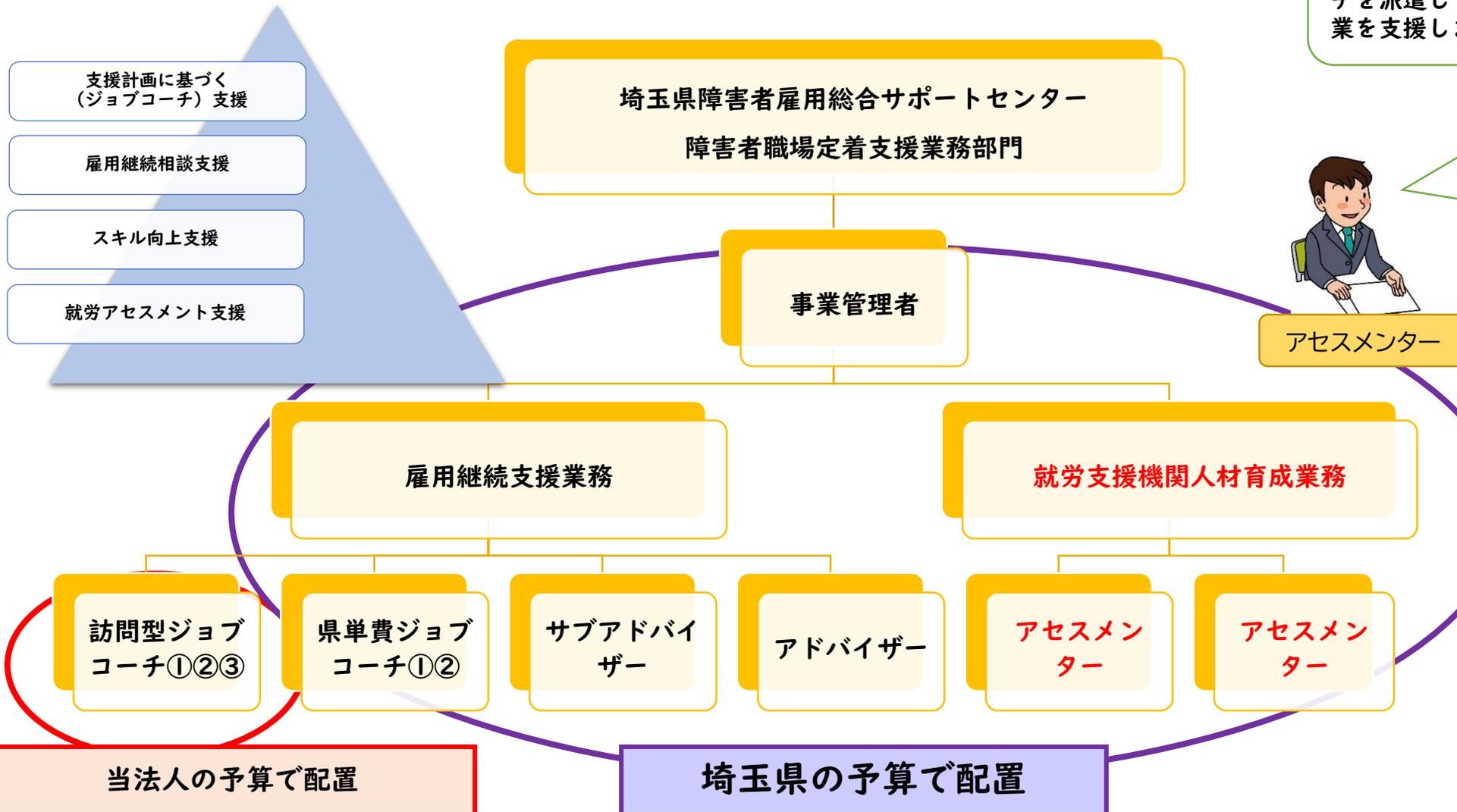


アセスマンター

ジョブコーチ支援のこと、就労アセスメントのこと、また目の前の就労支援に関すること、企業内での定着支援のことなど、就労支援機関の支援者が抱えている困り事などの相談をお受けし、必要に応じて助言やペア支援を提供します。



アドバイザー



支援計画に基づく
(ジョブコーチ) 支援

雇用継続相談支援

スキル向上支援

就労アセスメント支援

埼玉県障害者雇用総合サポートセンター
障害者職場定着支援業務部門

事業管理者

雇用継続支援業務

就労支援機関人材育成業務

訪問型ジョブ
コーチ①②③

県単費ジョブ
コーチ①②

サブアドバイ
ザー

アドバイザー

アセスマン
ター

アセスマン
ター

当法人の予算で配置

埼玉県の予算で配置

最後に・・・

今後も皆様と連携を行い、さまざまなケースに対してお役に立てればと考えております。

何かありましたら下記までご連絡ください!

埼玉県障害者雇用総合サポートセンター障害者職場定着支援業務部門

TEL:048-823-9020 E-mail:jcc-teichaku@bz04.plala.or.jp

担当:根岸