

平成20年度障害者保健福祉推進事業

事業報告書

「利用者本位の公平で公正な就労移行支援サービスのあり方に関する研究」

- ①個別支援計画のセカンドオピニオンのあり方に関する研究
- ②就職前の支援者によるジョブマッチを前提としない就職支援メソッドに関する研究

2009. 3. 31

事業受託者

社会福祉法人光明会

事業報告書 目次

1	本研究の目的	1
2	テーマ設定の根拠	1
2-1	個別支援計画のセカンドオピニオンのあり方に関する研究について	1
2-2	就職前の支援者によるジョブマッチを前提としない就職支援メソッドに関する研究について	1
3	本研究の目標	3
4	個別支援計画のセカンドオピニオンのあり方に関する研究について	4
4-1	個別支援計画作成プロセスにISO9001規格を適用することについて	4
4-1-1	個別支援計画の作成プロセス	4
	【表1 ISO9001の設計に関する規格の概略】	
	【表2 ISO9001の設計の規格に依拠した個別支援計画の作成プロセスの整理】	
	【表3 プロセスフロー図表】	
4-1-2	要員の適格性を確保するために	7
4-2	福祉におけるセカンドオピニオン（＝「第2の意見」）の活用について	10
4-2-1	支援のエビデンスに関する考察	10
4-2-2	サービスの標準化に関する考察	10
4-2-3	セカンドオピニオンの二つのとらえ方	11
	(A) [利用者にとってのセカンドオピニオン] 支援計画のセカンドオピニオン	
	(B) [事業者にとってのセカンドオピニオン] アセスメントのセカンドオピニオン	
	【評価委員会設置要綱（案）】	
4-2-4	個別支援計画と評価委員会意見書(セカンドオピニオン)との機能等の比較	14
	【表4 個別支援計画と評価委員会意見書との比較】	
4-2-5	具体的手順の提案	14
	(A) 支援計画のセカンドオピニオンの具体的手順	
	(B) アセスメントのセカンドオピニオンの具体的手順	
4-2-6	セカンドオピニオンを実施するタイミングについて	16
4-2-7	セカンドオピニオンに求められるものの整理	16
4-2-8	利用者がセカンドオピニオンを活用するための保証方策について	17
	【セカンドオピニオン依頼シート】	
	【就職チャレンジシート】	
4-3	セカンドオピニオンの展望	24
4-3-1	サービス利用計画と個別支援計画の整理	24
	【表5 サービス利用計画書と個別支援計画書との比較】	
4-3-2	セカンドオピニオンと地域自立支援協議会との関係	25
4-3-3	就職後の支援（企業内での支援）との関連	25
	【パーソナルネットワーク票】	
5	就職前の支援者によるジョブマッチを前提としない就職支援メソッドに関する研究について	
5-1	ジョブマッチを行うタイミングについて（仮説）	31
5-2	障害を持つ労働者の意識調査から	31
5-3	障害者雇用企業の意識調査から（障害者雇用企業の声）	32
5-4	障害者雇用マニュアル（企業向け）の構成	33
5-5	障害をもつ労働者の意識調査（結果報告）	34
5-6	障害をもつ労働者の雇用企業の意識調査集計（結果報告）	52
5-7	今後継続すべきの調査事業への展望	58
	【障害をもつ労働者の意識（就労支援の有効性）調査票】	
	【障害を持つ労働者を雇用している企業様への意識調査】	
6	「利用者本位の公平で公正な就労移行支援サービスのあり方に関する研究」事業の実施体制	
6-1	事務局の設置	62
6-2	プロジェクト委員会の設置（研究体制）	62
6-3	全体会及び各ワーキングチーム会議の開催状況	64

「利用者本位の公平で公正な就労移行支援サービスのあり方に関する研究」

- ①個別支援計画のセカンドオピニオンのあり方に関する研究
- ②就職前の支援者によるジョブマッチを前提としない就職支援メソッドに関する研究

1 本研究の目的

本『利用者本位の公平で公正な就労移行支援サービスのあり方に関する研究』では、利用者の権利や無限の可能性に対する阻害要因を明確にし、利用者本位の就職支援のあるべき姿を追求することにより、利用者の権利擁護が確実となるサービス提供体制を確立させることを目指す。またこの研究を通じ、利用者と支援者がともに歩み協働する個別支援計画を創造し、その企画・設計段階における質の向上を図るとともに、先駆的かつ効果的な就職支援メソッドを明確にすることにより障害者の就業率の向上を図ることを目的とした。

2 テーマ設定の根拠

就業率が向上しない原因として、利用者にとって支援の効果が判定しにくい（不透明な）サービス提供体制のため就労移行支援サービスの利用が進まないこと、就労移行支援の道標である個別支援計画の質そのものが低いことにあるのではないかと考えた。サービス提供体制の透明性を図り、利用者本位の就労移行支援サービスの提供体制を個別支援計画の改善を通じて整えることが必要であると考えた。

2-1 個別支援計画のセカンドオピニオンのあり方に関する研究について

利用者や家族が就職支援の支援方法を納得して選ぶことは、基本的かつ絶対的な権利である。とくに就労移行では、施設生活や在宅生活から地域での社会生活へと生活の拠点が移る大きなターニングポイントである。その大切な段階における支援のあり方については、利用者、家族と支援者が相互理解のもと協働で多面的な支援が行われるべき重要性は言うまでもない。しかし、実際の就職支援の現場ではどうであろうか。就労移行支援事業所によって利用者への就職支援に対する考え方は異なる。また、就職支援は属人的な無形のサービスであり就労支援員の力量によるところが大きく、就労支援員によっては就職支援の技術や質に差がある。そこで、利用者にとって最善と考えられる就職支援を、利用者と家族が判断するため利用施設以外の専門家の意見を聞く「しくみ」が重要ではないかと考え、「個別支援計画のセカンドオピニオンのあり方」について研究を行うものである。

とくにこの研究では、本研究事業提案者である小澤啓洋がISO9001 審査員としての経験を活かし、ISO9001（品質マネジメントシステムの国際規格）の設計・開発の手法を援用し、個別支援計画の作成プロセスのモデル（セカンドオピニオンが行なわれないと個別支援計画が完成しないしくみ）を作り上げた。このことは、利用者の権利を守ると同時に支援者としても誤った支援に気づくことで回避できるなどの多くのメリットがある。

障害者自立支援法で採用されているサービス利用計画作成（ケアマネジメント）や日割り制は、利用者の障害福祉サービス選択の幅を広げるという理念の具現であろう。一人の障害者に複数の事業者が関わるしくみは、チェックアンドバランスの機能を持つ。もちろん責任の所在のなさという危険もまた包含するが、本研究事業で提案するセカンドオピニオンを求めるしくみは、このチェックアンドバランスの一形態であるともいえる。

2-2 就職前の支援者によるジョブマッチを前提としない就職支援メソッドに関する研究について

障害者の就職支援におけるジョブマッチとは利用者の作業能力と企業の作業内容を合わせる手法であり、支援者主導システムといえる。このジョブマッチには「〇〇ができないと就職は無理」という発想を支援者がもってしまう、言い換えれば就職したいというニーズを支援者が雇用先の企業の

意向も聞かずに、かってにニーズを棄却し権利を剥奪するおそれがある。しかし現在は多くの就労支援機関においてこのジョブマッチの手法が用いられている。利用者本位の就職支援とは何かと考えたときに「就職したいというニーズに対し、平等な機会を提供する」ことを優先させるべきではないか。就職をしていない状態のときに見せている作業能力などに惑わされることなく、もちろん「〇〇ができないと就労できない」などという条件提示の発想はもってはならない。利用者や支援者が実際に企業へ出向き、双方の出会いの場を作り出し、判断（イメージ）することがまずは重要であり、企業側にとっても、そこで初めて働きたいのか（働けそうなのか）、そうでないのかを決断（イメージ）することができ、利用者と企業の雇用関係成立の可能性を広げることになる。もちろんジョブマッチの手法は、企業に入社した後には有効な手立てである。ジョブマッチとは障害者が実習や採用後、働きやすい作業環境を調整するためにこそ必要な手法である。

このような方針のもと当法人の障害者支援施設「就職するなら明朗塾」では独自の手法で一般企業への就職者数は19年度36名、20年度40名を達成した（20年度は障害者就業・生活支援センターでの支援を含む）。しかしまだこの手法を体系的でかつ再利用可能なマニュアル化や雇用先の企業への効果確認は行えていない。今後、障害者の就業率の向上に資するために「就職支援メソッド」の効果障害者就業・生活支援センターや複数の就労移行支援事業者等とともに検証し、特に企業のための障害者雇用マニュアル整備を通じての普遍化に関する研究を行うものである。

就労移行支援サービスにおける個別支援計画とは、就労移行支援サービス事業所が、障害者の一人ひとりの就業ニーズを正確に把握し、福祉、教育、医療、労働の視点から適切に対応していくため、求職（失業状態）から就職（雇用状態）を目指して、一貫して的確な就職支援を行なうための計画書をいう。厚生労働省令（後掲）には、「施設生涯福祉サービス計画」としてサービス管理責任者にその作成を求めている。また本研究において就労（＝就職）とは、労働時間を問わず企業と労働契約を締結し、仕事に就くことをいう。

【個別支援計画に関する法令】

障害者自立支援法に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準（抜粋）
（平成18年9月29日厚生労働省令第172号）
最終改正年月日：平成21年3月30日厚生労働省令第57号

（施設障害福祉サービスの取扱方針）

第22条

指定障害者支援施設等は、次条第一項に規定する施設障害福祉サービス計画に基づき、利用者の心身の状況等に応じて、その者の支援を適切に行うとともに、施設障害福祉サービスの提供が漫然かつ画一的なものとならないよう配慮しなければならない。

- 2 指定障害者支援施設等の従業者は、施設障害福祉サービスの提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、支援上必要な事項について、理解しやすいように説明を行わなければならない。
- 3 指定障害者支援施設等は、その提供する施設障害福祉サービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

（施設障害福祉サービス計画の作成等）

第23条

指定障害者支援施設等の管理者は、サービス管理責任者に施設障害福祉サービスに係る個別支援計画（以下「施設障害福祉サービス計画」という。）の作成に関する業務を担当させるものとする。

- 2 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その有する能力、その置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて利用者の希望する生活及び課題等の把握（以下「アセスメント」という。）を行い、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上での適切な支援内容の検討をしなければならない。
- 3 アセスメントに当たっては、利用者に面接して行わなければならない。この場合において、サービス管理責任者は、面接の趣旨を利用者に対して十分に説明し、理解を得なければならない。

い。

- 4 サービス管理責任者は、アセスメント及び支援内容の検討結果に基づき、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な支援の方針、生活全般の質を向上させるための課題、施設障害福祉サービスごとの目標及びその達成時期、施設障害福祉サービスを提供する上での留意事項等を記載した施設障害福祉サービス計画の原案を作成しなければならない。この場合において、当該指定障害者支援施設等が提供する施設障害福祉サービス以外の保健医療サービス又はその他の福祉サービス等との連携も含めて施設障害福祉サービス計画の原案に位置付けるように努めなければならない。
- 5 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画の作成に係る会議（利用者に対する施設障害福祉サービス等の提供に当たる担当者等を招集して行う会議をいう。）を開催し、前項に規定する施設障害福祉サービス計画の原案の内容について意見を求めるものとする。
- 6 サービス管理責任者は、第四項に規定する施設障害福祉サービス計画の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得なければならない。
- 7 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画を作成した際には、当該施設障害福祉サービス計画を利用者に交付しなければならない。
- 8 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画の作成後、施設障害福祉サービス計画の実施状況の把握（利用者についての継続的なアセスメントを含む。以下「モニタリング」という。）を行うとともに、少なくとも六月に一回以上（自立訓練（機能訓練）、自立訓練（生活訓練）又は就労移行支援を提供する場合にあっては、少なくとも三月に一回以上）、施設障害福祉サービス計画の見直しを行い、必要に応じて、施設障害福祉サービス計画の変更を行うものとする。
- 9 サービス管理責任者は、モニタリングに当たっては、利用者及びその家族等との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行わなければならない。
 - 一 定期的に利用者に面接すること。
 - 二 定期的にモニタリングの結果を記録すること。
- 10 第二項から第七項までの規定は、第八項に規定する施設障害福祉サービス計画の変更について準用する。

（サービス管理責任者の責務）

第24条

サービス管理責任者は、前条に規定する業務のほか、次に掲げる業務を行うものとする。

- 一 利用申込者の利用に際し、その者に係る指定障害福祉サービス事業者等に対する照会等により、その者の心身の状況、当該指定障害者支援施設等以外における指定障害福祉サービス等の利用状況等を把握すること。
- 二 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に照らし、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう定期的に検討するとともに、自立した日常生活を営むことができると認められる利用者に対し、必要な援助を行うこと。
- 三 他の従業者に対する技術指導及び助言を行うこと。

3 本研究の目標

前提：「利用者本位の就職支援のあるべき姿」によって「権利擁護・サービス体制が確立」する



「就労移行支援サービスの向上」……障害者自立支援法による「就労移行支援事業」サービスの
＝「障害者の就職率の向上」 質を評価する指標はいくつかあろうが本研究では、その指標として「就職率の向上」に着目する。



個別支援計画のあり方の改善 ← 利用者と支援者の協働
← 企画・設計段階の質の向上

就労移行支援事業には就労実績を上げるのに有効な「支援」の方法は数多くあるが、本研究では、支援方法の中の一つである「個別支援計画のあり方の改善」に焦点をあてる。

個別支援計画の改善に関し、そもそも障害者支援に目標「＝ゴール」設定ができるか？という疑問もまた一方ではある。障害者（に限らず人の）ニーズには常に変化があるからである。

もちろん個別状況により変わらないニーズがあるものの、支援には終わりではなく、形を変えながらも繰り返していくものなので、ここでは究極のゴールの設定ではなく「現在のニーズに基づくゴール」を想定する。

個別支援計画改善の着眼点としては、利用者と支援者を対立する立場に置くのではなく協働すべき立場であると認識する。そして「セカンドオピニオン」という第三者の目を活用すること、個別支援計画作成プロセスにISO9001（品質マネジメントシステムの国際規格）の「設計・開発」に関する規格を適用すること、で個別支援計画の作成プロセス（セカンドオピニオンが行なわれないと個別支援計画が完成しないしくみ）を整備する。またそのプロセスを実施するために必要な手立ても提言する。

障害を持つ労働者の意識調査及び障害者雇用企業の意識調査を通じて、障害者の就業率の向上に資するために当法人で採用してきた「就職支援メソッド」の効果を検証し、調査結果をもとに特に企業向けの障害者雇用マニュアルを作成・発行する。

4 個別支援計画のセカンドオピニオンのあり方に関する研究について

4-1 個別支援計画作成プロセスにISO9001規格を適用することについて

4-1-1 個別支援計画の作成プロセス

セカンドオピニオンを個別支援計画の作成プロセスに組み込むことを前提に作成プロセスをISO9001の設計・開発の規格に依拠して整理・明確にした（表1参照）。ISO9001の規格の要求に応えた形で個別支援計画作成をするならば、作成の主体者である法人の体制をどうすべきか、どう変えていかなければならないか、というヒントが得られるはずである。

【表1 ISO9001の設計に関する規格の概略】

	項目（規格項番）	その具体的な内容
1	設計・開発の計画(7.3.1)	資格要件、納期、評価委員会の設置、セカンドオピニオン活用の方法など
2	インプット(7.3.2)	アセスメント
3	アウトプット(7.3.3)	個別支援計画書の発行、発行承認
4	設計・開発のレビュー(7.3.4)	確認のタイミングとそのしくみ、記録、評価委員会の活動
5	設計・開発の検証(7.3.5)	セカンドオピニオンの活用、第三者委員会 基本的には事業者責任で行う 「個別支援計画書」が定められた方法で仕上がっているか
6	設計・開発の妥当性確認(7.3.6)	再確認、満足度調査「きょうまくいく」ために 「もつまくいく」ために
7	設計・開発の変更管理(7.3.7)	たんに3ヶ月毎とは異なる見直し方法を開発する モニタリング、別提案する

作成プロセスを「製造及びサービス提供に関するプロセスの妥当性確認(7.5.2)」(下記(参考)参照)から整理したのが、表2である。

また作成プロセスを可視化するために「プロセスフロー図表」に整理したのが、表3である。

(参考)

製造及びサービス提供の過程で結果として生じるアウトプットが、それ以降の監視又は測定で検証することが不可能な場合には、組織は、その製造及びサービス提供の該当するプロセスの妥当性確認を行うこと。これらのプロセスには、製品が使用され、又はサービスが提供されてからでしか不具合が顕在化しないようなプロセスが含まれる。

妥当性確認によって、これらのプロセスが計画どおりの結果を出せることを実証すること。

組織は、これらのプロセスについて、次の事項のうち適用できるものを含んだ手続きを確立すること。

- a) プロセスのレビュー及び承認のための明確な基準
- b) 設備の承認及び要員の適格性確認
- c) 所定の方法及び手順の適用
- d) 記録に関する要求事項
- e) 妥当性の再確認

「対訳 ISO9001 品質マネジメントの国際規格」日本規格協会編より引用

(引用者註)

※ここではアウトプットが「個別支援計画書」に相当する。

※個別支援計画にもとづく支援の満足度向上のために要員の適格性確認を行う。

要員とは、サービス管理責任者+支援員+リリース決定権者が相当する。

リリース決定権者は法人全体で責任を負う者とする。

適格性確認とは、教育・研修のプログラムと受講（スキル獲得）の記録により行う。

【表 2 ISO9001 の設計の規格に依拠した個別支援計画の作成プロセスの整理】

規格要求事項		個別支援計画の作成プロセス	記録・文書
計画	計画策定と管理	個別支援計画の作成プロセスフロー	報告書へ記載 ・個別支援計画の作成プロセスフロー図表
	設計・開発の段階		
	レビュー・検証・妥当性確認		
	責任権限	資格要件（サービス管理責任者、支援者、リリース決定者）、評価委員会の設置	報告書へ記載 ・要員の適格性確認 ・評価委員会設置要綱案
グループ間のインターフェース	セカンドオピニオンの活用方法	報告書へ記載 ・就職チャレンジシート	
インプット	機能・性能	インテーク、アセスメント、セカンドオピニオン聴取の意見、他の機関からの紹介情報、サービスに関する顧客要望	アセスメントシート、診断書 報告書へ記載 ・パーソナルネットワーク表 ・セカンドオピニオン依頼シート
	適用される法規制	適切な利用契約の締結（インフォームドコンセント） 障害者基本法、社会福祉法、障害者自立支援法	各種法規制
	以前類似設計から得られた情報	ライフサポートファイル	報告書へ記載 ・ライフサポートファイル
	不可欠なその他の要求事項	安全・安心であること	
	適切性のレビュー	ケースカンファレンス、個別支援計画書へのサイン	ケースカンファレンス議事録
	漏れ、曖昧、背反の確認	利用者が必要に応じセカンドオピニオン情報（個別支援計画のセカンドオピニオン） サービス事業所のセカンドオピニオン情報（アセスメントのセカンドオピニオン）	報告書へ記載 ・セカンドオピニオン依頼シート
アウトプット	インプットと対比した検証ができるような様式	個別支援計画書の発行、発行承認	個別支援計画書
	購買、製造・サービスに必要な情報を		

	提供する 合否判定基準かその参照情報を含む 安全・適正な使用に不可欠な特性を明確にする		
レビュー	計画したレビューを実施すること 設計・開発の結果が要求事項を満たせるか評価するために行なう 問題を明らかにして必要な処置を行なうために行なう 関連する部門の代表が参加すること レビューの結果、処置を記録	確認のタイミングとその仕組み、評価委員会の活動 「個別支援計画書」が定められた方法で仕上がっているか ケースカンファレンス レビューの記録	ケースカンファレンス 議事録
検証	計画通りの検証 アウトプットがインプットの要求事項を満たしていることを確実にするために検証すること 検証の結果及び処置を記録すること	サービス事業所が必ずセカンドオピニオンを聴取 (アセスメントのセカンドオピニオン) セカンドオピニオンの活用、第三者委員会、基本的には事業所責任で行う セカンドオピニオン検証の記録	評価委員会意見書
妥当性確認	計画通りの妥当性確認 製品が指定・意図した用途に応じた要求事項を満たすことができるか確認すること 実行可能ならば引渡し・提供前に完了すること 妥当性確認の結果及び処置を記録すること	再確認（モニタリング）、満足度調査 「きょうまくいく」ために「もっとうまくいく」ために 妥当性確認の記録	モニタリング議事録 満足度調査結果
設計変更	設計変更を明確にして記録すること レビュー・検証・妥当性確認を適宜行なうこと 変更を実施する前に承認すること 製品を構成する要素と引き渡された製品に及ぼす影響をレビューすること	たんに3ヶ月毎とは異なる見直しの方法を開発する モニタリング、別提案する	モニタリング記録

【表3 プロセスフロー図表】

プロセスフロー図表				No.	承認	審査	作成
名称	個別支援計画作成プロセス			/			
所管部門							
制定	平成 年 月 日	改訂	平成 年 月 日		年 月 日	年 月 日	年 月 日
版数	第 版	プロセス管理指標					

プロセスフロー		業務内容	権限者	記録様式
	自部門			
P	プロセスの計画 ↓ プロセスの目標設定	利用契約にあたり施設障害福祉サービス計画（個別支援計画）作成のプロセスを計画する。レビュー、検証、妥当性確認の方法とタイミングを決定する。資格要件、評価委員会の設置及びセカンドオピニオンの活用方法を決定する。 利用者、家族の要求事項および組織の要求事項から、個別支援計画の作成プロセスに対する満足度の目標を設定する。	施設長 サービス管理責任者	個別支援計画作成プロセスフロー図表
	D	インプットの明確化❶ (主に面接でのアセスメント) ↓ インプットの適切性のレビュー❶ ↓ 個別支援計画❶の作成 ↓ 個別支援計画❶のレビュー (ケースカンファレンス) ↓ 個別支援計画❶の検証	他の機関からの紹介情報、利用者及びその家族へのインタビューやアセスメントの結果などから、顧客要求事項を明らかにする。 要求事項にもれがないか、あいまいでないか、相反しないかも確認し、記録する。 サービス管理責任者が個別支援計画❶を作成する。 個別支援計画の結果が要求事項を満たせるかどうか関連する部門で評価しその結果の記録を維持する。 個別支援計画❶がインプットで与えられた要求事項を満たすこと	

<p>(ケースカンファレンス)</p> <p>↓</p> <p>個別支援計画①の承認・発行</p> <p>↓</p> <p>仮契約の締結 【暫定支給決定(市町村)】</p> <p>↓</p> <p>一定期間のサービス提供</p> <p>↓</p> <p>個別支援計画①の妥当性 確認 (モニタリング)</p> <p>↓</p> <p>インプットの明確化②</p> <p>↓</p> <p>インプットの適切性のレビュー②</p> <p>↓</p> <p>個別支援計画②の作成</p> <p>↓</p> <p>個別支援計画②のレビュー (ケースカンファレンス)</p> <p>↓</p> <p>個別支援計画②の検証 ※事業所がアセスメントのセカンド オピニオンを実施する</p> <p>↓</p> <p>個別支援計画②の妥当性 確認 (モニタリング)</p> <p>↓</p> <p>個別支援計画②の承認・発行</p> <p>↓</p> <p>変更管理</p> <p>↓</p> <p>利用契約の締結 【本支給決定】</p>	<p>を確実にするため検証を実施し、その結果の記録を維持する。</p> <p>サービス管理責任者が作成し施設長が承認する。</p> <p>個別支援計画書①の説明・交付を行い支援計画の同意を得る。 (インフォームドコンセント)</p> <p>個別支援計画書①に基づき一定期間、サービスを提供し、①ご本人の利用意思の確認と②サービスが適切かどうかを確認する。支援計画に基づくサービスが要求事項を満たし得るか、計画した方法で妥当性確認を実施しその結果の記録を維持する。</p> <p>暫定支給決定の間の情報や利用者が入手したセカンドオピニオンの意見書などから、顧客要求事項を明らかにする。</p> <p>要求事項にもれがないか、あいまいでないか、背反しないかも確認し、記録する。</p> <p>サービス管理責任者が個別支援計画②を作成する。</p> <p>個別支援計画の結果が要求事項を満たせるかどうか関連する部門で評価しその結果の記録を維持する。</p> <p>個別支援計画②がインプットで与えられた要求事項を満たすことを確実にするため検証を実施し、その結果の記録を維持する。</p> <p>支援計画に基づくサービスが要求事項を満たし得るか、計画した方法で妥当性確認を実施しその結果の記録を維持する。</p> <p>サービス管理責任者が作成し施設長が承認する。</p> <p>個別支援計画②の変更においては、レビュー、検証、妥当性確認を行う。変更がすでに提供されたサービスに及ぼす影響評価も行う。この記録を維持する。</p> <p>個別支援計画書②の説明・交付を行い支援計画の同意を得る。 (インフォームドコンセント)</p>	<p>施設長</p> <p>施設長</p> <p>施設長</p> <p>施設長</p> <p>施設長</p>	<p>議事録</p> <p>個別支援計画書①</p> <p>議事録</p> <p>個別支援計画書②</p> <p>議事録</p> <p>評価委員会意見書</p> <p>議事録</p> <p>個別支援計画書②</p> <p>契約関連文書</p>
<p>C</p> <p>↓</p> <p>満足度評価の実施</p> <p>↓</p> <p>定期的なモニタリングの実施</p> <p>↓</p> <p>プロセスの監視・測定</p>	<p>個別支援計画書に基づき利用契約締結後、満足度評価アンケートを定期的の実施し満足度の検証を行なう。</p> <p>個別支援計画書に基づきサービスの実施状況を3ヶ月に一回以上の見直しを利用者に面接を行い、その記録を維持する。</p> <p>アンケート結果を集計、分析する。 プロセスの管理指標を集計、分析する。</p>		<p>アンケート調査表</p> <p>議事録</p>
<p>A</p> <p>↓</p> <p>プロセスの評価および継続的改善</p>	<p>アンケート分析から、プロセスを評価し、プロセスの継続的改善を実施する。</p>		

※表3中の①は新規利用者との利用契約時において市町村の暫定支給決定に至るまでの個別支援計画書とその作成プロセスを示す。また表3中の②は新規利用者及び継続利用者との利用契約時において市町村の支給決定に至るまでの個別支援計画書とその作成プロセスを示す。

4-1-2 要員の適格性を確保するために

事業所及びサービス管理責任者の質の向上を図るための継続的な教育・訓練プロセスを検討した。ただし個別支援計画の質を向上させるためにその作成プロセスを改善していく検討と、それを作成するサービス管理責任者やサービスの提供を担う支援スタッフの力量を改善していく取り組みの検討は本報告書では別の機会に譲ることとした。なぜならサービス管理責任者や支援スタッフに一定の力量が備わるまで、利用者が満足できる個別支援計画ができないという結論を導いてしまうおそれがあるからである。

ここでは、支援員の力量を明確化するための研修プログラムに備わるべき要素を以下提案するに

とどめる。

- a 知識・技能・マインドのバランスをもった獲得が可能になること
- b 「コミュニケーション」能力の獲得が可能になること
- c 成功体験で人は伸びるのだから「コーチング」の手法が活用されていること
- d 勤が働くかどうかの「匠技」と「気づき」に対する評価を活用されていること
- e 信頼関係を築くための「ビジネスマナー」の獲得が可能になること
- f 看護業界で取組まれている「ホスピタリティマインド」の獲得が可能になること

また、看護業界の取組事例をここで引用・紹介する。上記要素が含まれた研修プログラムの具体例である。

【引用】 教育計画基本方針 平成 21 年度教育計画基本方針

日本看護協会は、専門職能団体として社会の求める看護ニーズに応え、良質の看護サービスを提供することを責務として教育事業に取り組んできた。近年、都道府県看護協会をはじめ、学会、看護関連団体、看護系大学、医療機関などにおいて継続教育としての研修が多様なプログラムで行われるようになってきている。こうした状況に鑑み、日本看護協会は、年間の教育計画を本会重点事業並びに国の施策と連動させ、指導者・管理者層等の研修を重点に据えていく。同時に、都道府県看護協会等と連携し、看護実践の水準を維持・向上させるための教育環境をより整え、看護職のキャリア形成につながる仕組み作りに向けて、検討を行う。

看護教育センターおよび神戸研修センターで企画実施する研修は、基礎教育を終えたすべての看護職のための継続教育であり、看護職が専門職業人として必要とされる能力の獲得と向上を目的とする。

平成 21 年度教育計画における研修プログラムについて、平成 21 年度の研修プログラムのポイントは、以下のとおりである。

1 看護職の生涯にわたるキャリア形成を支援する

平成 17 年度より提示してきた「専門職業人として看護職に必要な能力の全体像」（表 1）を基本におく。各研修コースを平成 17 年度より実践領域別に 12 領域に区分して示してきたが、「細分化から統合化へ」と進んでいる今日、教育内容はすでに 1 領域を超えて多領域にわたっている実情から、(表 2) のように継続教育における教育研修を新たに 4 つの柱に整理統合した。(表 3) のように、学習者・研修受講者の看護実践の段階に応じた研修内容の段階設定については従来通りとした。

2 (省略)

3 (省略)

項目	内容		
専門的・倫理的・法的実践	説明責任	自己の責任と能力を的確に認識し、実施した看護について個人としての責任をもつ。	
	倫理的実践	人間の生命、人間としての尊厳および権利を尊重し、看護者の倫理綱領に基づいて看護を実践する。	
	法的実践	医療法、保健師助産師看護師法に基づき、日本看護協会等のガイドラインに沿って実践を行う。	
看護の提供とマネジメント	看護の主要原則		
	看護の提供	アセスメント	看護過程を展開するために必要な情報の収集・分析と健康問題の判断を行う。
		計画	看護上の問題の明確化と解決のための方策を提示し、問題解決のための方法を選択する。
		介入	利用者へのインフォームドコンセント、直接的看護方法・相談・教育を実施する。
評価		実施した看護の事実に基づいた記録作成、実施した看護の評	

			価、計画の修正・再構成を行う。
		コミュニケーションと対人関係	対象となる人々に対して、適切なコミュニケーションと対人関係技術によって治療的関係を築く。
		健康増進	すべての人々を対象として身体的、精神的、社会的に完全に良好な状態に到達するために、個人や集団が自己の目標を確認・実現し、ニーズを満たし、環境を改善し、環境に対処できるよう援助する。
	ケアマネジメント	安全環境	対象となる人々へ安全な看護を提供し、人々が危機的状況にさらされているときは、保護し安全を確保する。
		専門職種間の協働	他の看護者および保健医療福祉関係者ととともに協働して看護を提供する。
		委任と管理	他の看護職および保健医療福祉関係者に委譲する場合には、自己および相手の能力と実践可能範囲内の活動を正しく判断し、委任し管理する。
専門能力の開発	専門性の強化	研究や実践を通して、専門的知識・技術の創造と開発に努め、看護学の発展に寄与する。	
	質の向上	看護業務の質を評価する際に、妥当性のある根拠を用いて、質の向上のための取り組みに参加する。	
	継続教育	常に、個人の責任として継続学習による能力の維持・開発に努める。	

参考文献

ICN：An Implementation Model for the ICN Framework of Competencies for the Generalist Nurse, 2003
 日本看護協会編：日本看護協会 看護業務基準集, 日本看護協会出版会, 2007
 日本看護協会編：看護者の基本的債務—基本法と倫理、日本看護協会出版会, 2003
 厚生労働省：「新人看護職員の臨床実践能力の向上に関する検討会」報告書, 2004
 日本看護協会：平成 14 年度 看護政策立案のための基盤整備推進事業 報告書, p395-449, 2003
 日本看護協会編：平成 17 年度 看護白書, 日本看護協会出版会, 2005

【表 2】教育計画の 4 つの柱		
看護における継続教育とは、看護基礎教育の上に積み上げられる学習経験である。その継続教育における教育研修を 4 つの柱に整理し、それぞれの教育内容の特徴を示した。		
1	「資格認定教育」	資格認定にかかわる教育
2	「ステップアップ教育」	個々人が目指す専門分野で、積極的に自らの能力開発を進められるための継続的・系統的な教育
3	「リフレッシュ教育」	生涯にわたって、医療・看護分野全般における新たな情報、知識および技術を習得できる教育
4	「特別企画」	本会の重点事業および、診療報酬・介護報酬の算定要件等に関連する教育

【表 3】受講者の看護実践能力に応じた学習段階設定	
看護実践の段階は、看護職の実践能力を 4 つの段階に分けたものである。その実践能力は〈看護実践能力×組織的役割遂行能力×自己教育・研究能力〉の 3 つの側面より構成されている（平成 14 年度ジェネラリストのためのクリニカルラダー：日本看護協会基盤整備研究）。この指標を用いて、それぞれの看護職が自らの実践段階と対比させ、自身が学ぶべき学習内容を含んだ研修を選択できるよう提示した。	
I	指導や教育のもとで、基本的な看護を安全に実践できる。指導を受けることにより自己の学習課題を見つけることができる。
II	看護実践の場面において単独で看護を提供できる。チームリーダー的役割や責務を認識し遂行できる。自己の学習課題に向けた学習活動を展開できる。
III	高度な看護活動を実践でき、かつ他者にモデルを示すことができる。自己の学習活動に積極的に取り組むのみならず、指導的役割を発揮できる。
IV	論理的かつ実践的知識を統合して卓越した看護を実践し、所属を超えてリーダーシップを発揮

できる。自己の学習活動はもとより組織的な教育・研究活動を主体的に実践できる。

引用 社団法人日本看護協会<http://www.nurse.or.jp/nursing/education/training/plan.html>

4-2 福祉におけるセカンドオピニオン（＝「第2の意見」）の活用について

利用者本位の公平で公正な就労移行支援サービスの実現のためには、利用者にとって、サービス選択の幅が広がるのがポイントである。サービス選択の幅が広がることで利用者ニーズをよりの確に満たすことが可能になり、そのことで利用者本位のサービスが保証できるからである。

セカンドオピニオンは、利用者にとってのサービス選択に資する情報（比較検討材料）であるので、セカンドオピニオンには、個別支援計画の質を判断する力を引き出すこと、個別支援計画の透明性・公正性を担保することが期待される。

4-2-1 支援のエビデンスに関する考察

ここでセカンドオピニオンを含む個別支援計画の一つの評価基準を示すために「支援のエビデンスとは何か」を検討する。

就労支援は属人的な無形のサービスであるので支援員の意識・スキルに依る部分が多い。同時に就労支援に関する個別支援計画を作成するサービス管理責任者の意識・スキルによってその内容や効果が左右されることもある。一方で就労支援サービスを受ける利用者は自己のすべてのニーズを表明できるとは限らず、手に入れた限られた情報（個別支援計画もまたその一つである）をもとに自己のニーズを確定してゆくという側面がある。

このことから、就労支援サービスの内容（すなわち個別支援計画の内容）が利用者にとって「正解かどうか」は利用者満足を保証する指標ではなく、個別支援計画を作成するプロセスが「フェアかどうか」をもってそれに代わるものと位置づけることとした。つまり支援（およびそれを導いた個別支援計画）の結果・成果を問うのではなく、個別支援計画の作成プロセスを問うのである。

個別支援計画の作成プロセスがフェアかどうかの判断基準は「①個別支援計画を作成するサービス管理責任者（併せてサービス提供を担う支援者）の能力認定の方法を明確にすること」「②個別支援計画の作成プロセスを明確化（可視化）すること」「③それに関連する記録を明確にすること」である。

これらの判断基準を明確にする上で、重要なポイントは2点である。

- ①個別支援計画を作成するサービス管理責任者は、利用者が、サービス利用契約に際し受け取った個別支援計画書に対する評価・改善意見を表明するための情報（セカンドオピニオン）を第三者から手に入れる機会を保証すること。
- ②個別支援計画を作成するサービス管理責任者は、自ら自己の作成する個別支援計画の前提となる利用者のアセスメント（個別支援計画作成のためのインプット情報）に漏れ・曖昧・背反がないかを確認するためのセカンドオピニオンを求めること。（単に努力義務としないための「しくみ」としての作成プロセスについては既述）

4-2-2 サービスの標準化に関する考察

そもそも個別支援計画の作成プロセスにISO9001の設計・開発に関する規格を適用するのであるから、「同じインプット情報＝利用者のニーズのアセスメント」から「同じアウトプット＝個別支援計画書」が作られるべきで、サービス管理責任者の能力やサービス事業所の事情によって異なる「個別支援計画書」が導き出されることを許容することはできない。にもかかわらず利用者と支援者との関係性や支援者のスキルレベルに言及するのは、あくまでもゴール（ここでは就職）とそれに至るプロセス（就労支援サービスの具体的手法）を厳密に分けて考えるからである。

すなわち、利用者のニーズ（就職したい）というインプット情報から導くべきアウトプットは（たとえどんな能力レベルのサービス管理責任者であったとしても）「就職を達成し、仕事を通じて人生設計をしていくことを可能とする」というゴールである。このゴールが支援者や就労移行支援サービス事業所の事情により「まずは規則正しい生活リズム」という「ゴール」へ下方修正されるなどゆがめられてはならない、ということである。

ゴールが「就職を達成し、仕事を通じて人生設計をしていくことを可能とする」に設定されるならば、そこへ至るプロセスとして「まずは規則正しい生活リズム」という経路もあり得るだろうし「まずは企業実習」という経路もありうるだろう。その経路の設計に関してのみ利用者と支援者の関係性や支援者のスキルレベルを考慮した複数のルートの可能性を否定するものではないということである。

ただしゴールの設定（ここでは個別支援計画の作成）には期限が大切な要素である。利用者の意向とはかけ離れた期限（一般的にはあまりに大きく時間を取りすぎた期限）を設定した個別支援計画は、利用者のニーズに応えていないという批判は免れないであろう。

利用者本位のサービスとは、利用者のニーズが尊重されたサービスのことである。そして利用者が「自分のためだけに作られた個別支援計画」と感じられる要素がポイントである。セカンドオピニオンを活用することで個別支援計画に達成することが期待されるゴールの地点とそれへ至る期間にバラツキがなくなることが本研究により明確になった目指すべき状態である。

このことは、ややもすると「支援者本位のサービス」を「利用者本位のサービス」と思い込む危険から逃れるためにも外してはならない状態である。

4-2-3 セカンドオピニオンの二つのとらえ方

(A) [利用者にとってのセカンドオピニオン] 支援計画のセカンドオピニオン

利用者が、よりよいサービス提供（またはQOL）を求めるためにサービス管理責任者やケアマネなどの専門家に自らの負担でセカンドオピニオンを求めることで、これら専門家と一緒になって事業者（福祉サービス提供事業所が作成した）のプランを評価するというものである。

相談支援事業所・（苦情解決の）第三者委員といった事業所外の専門家から意見を聞く（選択肢を知る・選択眼を得る）ものである。

利用者のメリットとして、個別支援計画に対する要望（改善意見）を表明できるようになることが期待される。また現事業者との良好な関係を保ちながら（むしろ保つために）複数の専門家の意見を聞くことで、自らの判断で事業者の作成する支援計画に要望することができれば、結果的に望む支援が得られることになり、良好な関係が継続できることになる。

ジョブコーチや就労支援員によって支援スタイルが大きく異なることが実際にはある。支援者が利用者に提示する情報だけで利用者の考えが流されてしまうこともまたある。これを踏まえ、ジョブコーチや支援者は、自分の考え方や利用者との関わり方一つで支援スタイルが大きく変わる可能性についても十分考慮しなければならない。支援者の利用者ニーズのアセスメント（それに基づく支援方針の目標設定）に揺らぎがないならば、支援者の「支援スタイル」は「支援者の個性」としてその差もまた評価することができるが、そうではなく、利用者ニーズのアセスメントの把握のスキルにおいて差があることで「支援スタイル」に差が生じることは避けなければならないことである。

同様に、企業の中の仕事においてもまた、利用者が自分の考えを表明する力（コミュニケーション関係）が重要視されるが、当然他の社員もまた障害を持つ労働者の考えをくみ取る力を求められる（これは障害特性の理解にとどまるものではない）。企業の中においても、障害を持つ労働者の考え（やニーズ）の把握力については強く求められるところである。

共通するところは、障害を持つ労働者の思い、考え、ニーズをどのように把握するか（アセスメントするか）が大切であるところにあり、この部分に「本人がセカンドオピニオンを求める行動」を組み込んで、その結果を反映させる、というものである。

利用者がセカンドオピニオンを求めることについて、就労移行支援サービス事業者のメリットとしては利用者の要望に基づく個別支援計画に近づくことで高いCSが獲得しやすくなることにある。

利用者がセカンドオピニオンを求める行動については、利用者本人から就職したいという強い思いを引き出す観点が重要であり、これには利用者が自ら思索を深め、心の中の炎（意欲）を育てる視点が大切になる。意欲が育つためには、利用者が一定のスキル獲得や情報・知識の習得が必要である。言い換えれば、選択肢の入手である。

セカンドオピニオンもこのポイントを外してはならない。つまりセカンドオピニオンとは単に個別支援計画を批判・批評することではなく、利用者の思いを深め、整理させ、本人の意欲を引き出す発想で提供されなければならない。

この点においてセカンドオピニオンの提供は、インテークを通じての個別支援計画づくりと何ら変わるところはない。

セカンドオピニオンに関わるこの専門家は、利用者が雇う（費用負担する）こととなるから、この専門家は、利用者に対して責任を負うことになる。ただしこの利用者が負担する費用は個別給付の対象とすべきである。

(B) [事業者にとってのセカンドオピニオン] アセスメントのセカンドオピニオン

サービス管理責任者やケアマネージャーなどの専門家が、別の専門家に自己の設計したプランの評価を求めるものである。医療現場における症例検討会に相当するものである。

サービス管理責任者が、評価委員会（症例検討会）で仲間や同業者の意見を聞くことで、個別支援計画作成の前提となる利用者のアセスメントに漏れ、曖昧、背反の事実がないかどうかを確認するものである。

この評価委員会のメンバー構成として個別支援計画を作成する事業者からサービス管理責任者、直接支援担当者の2人、事業者以外から障害者雇用企業から1人、障害者就業・生活支援センターと特別支援学校から各1人、同種事業所のサービス管理責任者1人の計4人、合わせて6人体制を本研究では提案する。評価委員会の設置要綱案を下に併せて提案する。

就労移行支援サービス事業者が自前で「評価委員会」を設置する（委員を選任する）ことについては、費用負担の側面や公平性・公正性の側面から検討の余地が残るが、ここでは事業者側の委員の数が評価委員会の構成メンバーの過半数を超えないというルールを設定することで対処することとした。

また福祉サービスの苦情処理についても利用者からの苦情の受付担当者、解決責任者は施設職員であるし、第三者委員についても施設が設置することになっている。このことから自法人で設置するのはスタートの段階としてはやむを得ないとした。ただし苦情処理については、都道府県に運営適正化委員会が設置されるなど自法人以外の機関が存在しているので、このことを参考にして「評価委員会」設置に関する公正性確保については、引き続き検討を要する課題である。地域自立支援協議会にその役割を求めることは4-3-2項で触れる。

このセカンドオピニオンの取得は、サービス提供事業者が、その提供するサービスの根拠となる個別支援計画を、より利用者の意向に即したものに（利用者の顧客満足度を高める）ために、自らの責任と費用負担で行うものである。

この姿勢を持つことで利用者から選択され、経営の持続性が担保されることとなる。

なお、この評価委員会については、障害者自立支援法に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年9月29日厚生労働省令第172号）第23条5項に規定される個別支援計画の原案内容に対して意見を求めることとされている施設障害福祉サービス計画の作成に係る会議（利用者に対する施設障害福祉サービス等の提供に当たる担当者等を招集して行う会議をいう。）をさらに拡大充実させようとするものである。

評価委員会設置要綱（案）

第1条【目的】

障害者自立支援法に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年9月29日厚生労働省令第172号）に基づく施設障害福祉サービス計画（個別支援計画）の作成に係る会議を確実に実施し、個別支援計画作成の前提となる利用者のアセスメント（ニーズの把握）に漏れ、曖昧、背反の事実がないかどうかを確認することを目的とする。

第2条【設置】

前項の目的を達するために、個別支援計画を作成する事業者（以下「事業者」という。）は評価委員会を設置する。

第3条【構成】

評価委員会は、事業者側からサービス管理責任者、直接支援担当者の2人、事業者以外から障害者雇用企業から1人、障害者就業・生活支援センターと特別支援学校から各1人、同種事業者のサービス管理責任者1人の計4人、合わせて6人体制を原則とする。

- 2 評価委員会の委員のうち、事業者側の委員が過半数を超えてはならない。
- 3 事業者以外とは、事業者との経営上の資本関係がなく、事業者による業務上の指揮命令関係が及ばない者をいう。
- 4 評価委員会の委員には、評価の対象となる当該利用者のサービス利用計画書を作成した相談支援専門員は含めない。
- 5 事業者は、予め利用者に対し、個別支援計画作成にあたり評価委員会に意見を求めること、そのために評価委員会にアセスメント情報等個人情報を提供し共有すること、また委員構成を伝え、了解を得るものとする。
- 6 事業者は、利用者が委員構成について異議を申し立てたときは、委員を変更するなどして、利用者の了解を得るための努力をする。
- 7 事業者は、利用者の了解を得られない場合は、利用者個人を特定できる情報以外の情報のみ委員に提供する。

第4条【委員の役割】

評価委員会の委員は、事業者が個別支援計画を作成するにあたり、サービス管理責任者が実施した利用者のアセスメント（ニーズの把握）に漏れ、曖昧、背反の事実がないかどうかを確認する。

- 2 委員は、前項のために必要かつ十分な情報提供を、事業者に求めることができる。
- 3 委員は、利用者のニーズを把握するにあたり十分な情報が得られているかどうか、とくにニーズを把握するプロセスが適正であることやその記録に不備がないかを点検する。
- 4 委員は、サービス管理責任者による個別支援計画の原案作成の意図を尊重しながらも、利用者のニーズを満足させるための計画として最善、最短な計画であるかを点検する。
- 5 委員は、委員会としての個別支援計画に対する意見をまとめて事業者に通知する。
- 6 委員は、互選で会議を進行する座長を定め、前項の通知は、座長名で行う。
- 7 委員は、評価委員の在任中も退任後も利用者に関して知り得た個人情報に関する守秘義務を負う。

第5条【委員会の意見通知】

委員会の意見は、委員の多数決をもって決定する。ただし決定の際の少数者の意見は、委員会の意見の一部として併記することを原則とする。

- 2 委員会の意見は、書面にて事業者に通知する。

第6条【事業者の義務】

事業者は、個別支援計画を作成するにあたり、評価委員会に意見を求める。

- 2 事業者は、この委員会から通知を受けた意見の意図を正確に個別支援計画に記載する。
 - 3 事業者は、この委員会の意見を反映した個別支援計画を発行するにあたり、事業者の管理責任者（実質的に経営資源の処分決裁権のある者）による承認を確実に行う。
- 第7条【費用負担】**
 この評価委員会設置・運営に関する費用は、事業者が負担する。
- 2 委員会の庶務は、事業者が行う。

4-2-4 個別支援計画と評価委員会意見書（セカンドオピニオン）との機能等の比較

同じインプットから異なるアウトプット（個別支援計画を通じて達成が期待される利用者のニーズのゴール）が作られることはない。そのためにセカンドオピニオンを活用することで個別支援計画作成の現場に第三者の目を入れるのである。ただし、そのゴールへ至る経路は複数存在しうる。

経路が複数存在することを認めなければ、利用者の要望を受け入れる（個別支援計画のゴールに至る経路を改変する）ゆとりが生まれないからである。

個別支援計画書と評価委員会意見書（就労移行支援サービス事業者のアセスメントのセカンドオピニオン）とを比較・整理したものが、表5である。

【表4 個別支援計画と評価委員会意見書との比較】

	責任の所在	決定権	利用者意向の インテーク	進捗管理と モニタリング
個別支援計画	サービス管理責任者 （ただし事業所組織として責任を負うことが前提である）	サービス管理責任者	サービス管理責任者により実施される	サービス管理責任者により管理される
評価委員会意見書（セカンドオピニオン）	評価委員会を選定招集した事業所	多数意見をセカンドオピニオンとするが少数意見も列記する（最高裁方式）	上欄の情報を踏まえる	行わない

個別支援計画が、評価委員会によるチェック機能（事業者のアセスメントのセカンドオピニオン）を経て、評価委員会の意見を受けた後に、発行されるにあたっては、利用者とのサービス利用契約締結もまた同時に行われることから、個別支援計画書のリリース許可が、事業所の責任者（施設長）によって確実になされなければならない。これは個別支援計画に基づくサービス提供が確実に実施できることを、提供事業者が保証するためである。サービス管理責任者や就労支援員などの人的配置などの経営資源の割り当てをサービス提供事業者が確実に行う、というコミットメント（宣言）は、経営資源の処分決裁権のある者によってなされなければならないからである。P8～9の表3「プロセスフロー図表」中の「個別支援計画の承認・発行」の権限者がサービス管理責任者ではなく、施設長としているのはこのことが理由である。

4-2-5 具体的手順の提案

(A) 支援計画のセカンドオピニオンの具体的手順

利用者にとってのセカンドオピニオン（A）は、利用者が費用（手間暇）負担をしたとしても必要だと判断すれば利用できることを保証する「しくみ」とする。利用方法を個別支援計画に記述する。

それによって他の専門家を紹介することが事業者の責務となる。他の専門家とは、少なくとも現事業者とは収支を別にする者でなければならない。

利用者は、自らのニーズ、例えば「就職したい」「就職を達成し、仕事を通じて人生設計をしていくことを可能としたい」というゴール（当面の人生の目標）とその期限を意識し、それへの最善で最短な（かつ経済的負担も少ない）支援を求めるのであるから、提示された個別支援計画書がその目標を叶えることに有効であるかどうかを判断し、サービスを受けることを納得するプロセスの保証が重要なのである。そのために支援計画に対して「対案」が存在しうることかどうか、また自己の経済状態の中での選択可能性についてもセカンドオピニオンによって確認していくことを保証しなければならない。

事業者は、個別支援計画に対する改善要望を受け入れる体制を整える必要がある。事業者は、利用者からの改善要望を確認したら事業者にとってインプット情報が変わるということであるから「変更管理」（※表3参照 表2においては「設計変更」として記述）として位置づけて個別支援計画の作り直しをする。

いかに「タイムリー」に進めるかがポイントとなるので「モニタリング」のタイミングは事業者が決めるだけでなく、利用者もまた求めることができるものとする。

事業者が、利用者からの要望を受け入れるのは事業者自ら作成した個別支援計画が否定されたと理解するのではなく、利用者と協働で作り上げる（工程で品質を作り込む、すなわちプロセスの妥当性確認の一形態）と理解すべきである。利用者の新たな要望は、利用者がセカンドオピニオンを求めたことをきっかけに生まれやすくなるのだから、事業者自らが個別支援計画を改善し続けるためには利用者の要望に耳を傾け続けるという協働の姿勢が不可欠なのである。

利用者が事業者に直接伝えられない要望（苦情も含まれる）については、苦情解決の第三者委員や地域自立支援協議会など、それを受け止める体制を明確にし、このような要望が個別支援計画に反映させることを追求する。困難な場合には「事業者の変更」もありうる。

費用は原則として個人負担とするが個別給付の対象とすべきである。

（B）アセスメントのセカンドオピニオンの具体的手順

事業者にとってのセカンドオピニオン（B）は、事業者が利用することを義務づける「しくみ」とする。別の専門家（評価委員会）の意見を個別支援計画に記述する。その目的は利用者にとっての比較検討材料の提供とともに計画立案事業者の（合否評価ではなく）公正な姿勢に対する判断材料の提供である。

評価委員会に意見を求める際に、委員会に対して提供する利用者のアセスメント情報は個人情報となるので評価委員会の委員と情報共有することの承諾をあらかじめ利用者から得なければならない。また、その際には評価委員会の委員構成をアセスメントの際に利用者（場合によってはその家族）に提示した上で、承諾の意志を確認する（実務上この確認は重要事項説明を通じて行う）。確認の記録は文書（実務上、この文書はサービス利用契約書となる）で残す。

ただし利用者によっては過去に受けた支援の経緯などの理由により承諾を拒否することが考えられる。この場合、利用者の拒否を理由に直ちに事業者がセカンドオピニオンを求めないことについて免罪符が得られたと結論づけるのではなく、評価委員会の委員構成を変更するなどして、事業者がセカンドオピニオンを評価委員会に求めることを追求し続けなければならない。

サービス管理責任者が、個別支援計画を作成する際には、自事業所における支援担当予定者と利用者との関係性に着目することになる。利用者のニーズに合った支援計画を作成する上で、支援者のもつスキル（支援者によってそのスキルレベルが異なることや支援者と利用者との関係性が支援結果に影響を及ぼすことが大きいのが実態であるが）を最大限に引き出すことを当然想定するから、直接サービス提供を担当することになる支援者の状態によって支援計画が調整されることがありうる。このため、サービス管理責任者のインテーク面接は利用者や家族等の関係者に対して行うだけでは不十分であり、合わせて支援者（施設スタッフ）の面接（やコーチング）

もまた不可欠であることを意味する。

一方で、利用者にとって見れば、支援者が替われば受けたい支援が変わることがあり得る。その理由は、支援がきわめて個人対個人の関係性の中で展開するからである。ただしこれは目標に至る経路に限定してのことである。複数の経路が存在する場合、伴走する支援者によって経路を変更することがランナーである利用者にとっては選択肢になるという意味である。

当然この考え方を採用するときに十分注意を払わなければならないのは、個別支援計画は利用者のニーズや思いを実現させるために最善で最短の計画であるべきという原則である。すなわち支援者の状態によって提供されるサービス（目標へ至る経路）が変わろうとも、利用者のニーズを満足させるという目標は変わらないのである。支援者や支援事業所の事情（特に利用者が望むサービスを提供できないという言い訳）を優先させた個別支援計画は許されないということである。

一例を挙げれば、空腹を満たしたいというニーズを利用者が持っているとき、その利用者の嗜好や事業所の調理員のスキルや材料によって、具体的に提供されるメニューは、変わりうるということである。ただし、メニューが変わったとしてもいずれも結果としては利用者の空腹感は大いに満たされる。それが目標だからである。利用者の空腹感を最善で最短に満たすメニューの提供がここでいう個別支援（計画）である。にもかかわらず事業所の調理員のスキルや材料の事情が優先され、利用者の嗜好や満腹感への考慮が後回しにされるならば、それは許されないということになる。

このことを担保するには、サービス管理責任者一人の意識のみに委ねるのは不十分なのでサービス管理責任者が「評価委員会」にセカンドオピニオン（アセスメントのセカンドオピニオン）を求めることを個別支援計画書作成プロセスの中にビルトインするのである。つまり「評価委員会」はサービス管理責任者が実質的にセカンドオピニオンの入手を保証する「しくみ」として評価できる。「評価委員会」という第三者の目が個別支援計画書を作成する際に入るからである。自事業所の事情を優先しがちな個別支援計画作成の現場に第三者の目（セカンドオピニオン）を入れていくことで個別支援計画書がフェアであることを保証しようとするものである。

サービス管理責任者や支援者が想定するところの（あるいは安易に想定しがちな）「自分のできる範囲の個別支援計画」から脱却するため、と理解することもまたできる。

4-2-6 セカンドオピニオンを実施するタイミングについて

- (A) 利用者にとってのセカンドオピニオン（支援計画のセカンドオピニオン）は、利用者が希望する時期のいつであってもよい。しかし、暫定支給決定を受けて利用契約を締結するときに「個別支援計画書」の提示をされたとき、あるいは暫定支給決定後に、一定期間サービスを利用し、その結果を踏まえて本支給決定がされ「（見直し後）個別支援計画書」の提示をされたときの二つが考えられる。
- (B) 事業者にとってのセカンドオピニオン（アセスメントのセカンドオピニオン）は、暫定支給決定と本支給決定がされるまでの間の「（見直し後）個別支援計画書」を作成するときである。

4-2-7 セカンドオピニオンに求められるものの整理

セカンドオピニオン提供は主体的な当事者意識をもってセカンドオピニオンの提供に努めなければならない。具体的な心構えを以下整理する。

- ①利用者本人の思いを傾聴すること
 - 自力で自分の思い、働く姿、将来の夢を作り上げることをサポートすること。
 - 利用者の就職意欲の喚起と具体的イメージづくりをサポートすること。

- ②支援の選択肢を提供すること
 - 金銭的負担を含めての支援制度利用に関する情報を提供すること。
 - 選択肢の実現可能性（周囲の協力の可能性）などに関する情報を提供すること。
- ③当初の個別支援計画作成者の思い（支援動機）へ共感すること
- ④利用者の新たな要望を引き出すこと
- ⑤利用者が就職する企業の考え方を反映させること
 - 障害者雇用にとどまらず企業の経営方針等を考慮すること

4-2-8 利用者がセカンドオピニオンを活用するための保証方策について

ここで前項に示した「利用者がセカンドオピニオンを入手する機会を保証すること」のために「セカンドオピニオン依頼シート」の活用を提案する。

障害者自立支援法に基づく「就労移行支援事業」の利用契約のための
セカンドオピニオン依頼シート

平成 年 月 日

障害福祉サービス事業者 様
指定相談事業者 様

依頼者氏名 _____

添付個別支援計画書の作成事業者	(種別)	
	(名称)	
サービス管理責任者氏名		

私は、別添「個別支援計画書」記載の内容で障害福祉サービスの提供を受ける準備を進めています。

私（利用者）は、添付した個別支援計画書の作成者とは別の専門家（サービス管理責任者やケアマネージャーなど）のアドバイス（セカンドオピニオン）をいただくことで上記事業者が作成した個別支援計画（モニタリングの結果の情報を含みます）を再評価することを希望しています。

このセカンドオピニオンをいただく目的は、上記事業者との良好な関係を保ちながら（むしろ保つために）複数の専門家のご意見を聞くことで、自らの判断で個別支援計画に対する要望を明確にすることにあります。このことでより望ましい支援が得られると考えるからです。

上記事業者にとっても私の要望に基づく個別支援計画にさらに近づけられるので、私がセカンドオピニオンを求めることに対しご理解をいただいています。（上記事業者もまた別途セカンドオピニオンを求めており、その内容は添付の個別支援計画書に記述されています。またこのプロセスにおいて私自身のアセスメント情報（個人情報）を評価委員会に提供されることやその評価委員会のメンバー構成を私は承諾しています）

私が、障害福祉サービスに求めること、そしてそのことで実現したい人生・生活は次のとおりです。

(利用者記入欄)

(なお、文章に書きにくいことがある場合には、口頭で申し上げますので併せてご検討ください)

上記、私の希望に対する個別支援計画は、現在は別添のとおりですが、この計画に対する貴事業所のセカンドオピニオンを私にご提供くださるようお願いいたします。できるだけ文書等で伝えていただけることを希望しますが口頭でも結構です。

また私に直接ではなく、上記事業所に対して直接伝えていただくことも可能です（上記事業所の了解は得ています）。なおいただいたセカンドオピニオンの内容を上記事業所や評価委員会に私から伝えることもあります。

【参考】セカンドオピニオンに求められるものの整理

①利用者本人の思いを傾聴してください。

→自力で自分の思い、働く姿、将来の夢を作り上げることをサポートしてください

- 利用者の就職意欲の喚起と具体的イメージづくりをサポートしてください
 - 現在の個別支援計画に対する疑問や不安の明確化に努めてください
 - ②支援の選択肢を提供してください
 - 金銭的負担を含めての支援制度利用に関する情報を提供してください
 - 選択肢の実現可能性（周囲の協力の可能性）などにも言及してください
 - ③別添の個別支援計画作成者の支援動機に不明な点があれば遠慮なく事業者にお問い合わせください
 - ④利用者の新たな要望を引き出すことをご検討ください。
 - ⑤利用者が就職する企業の考え方を反映させてください。
 - 障害者雇用にとどまらず企業の経営方針等を考慮してください
- ※この各項目は、セカンドオピニオンをしばるものではなく、着眼点のヒントとしてご理解ください。

については、セカンドオピニオンのご提供については、インテークを通じての個別支援計画作成と変わらないお手をかけることとなりますがご協力をお願い申し上げます。
 なお、このご協力に対して必要な費用負担については、私が負うことを了承いたします。

別添個別支援計画書に記載された個別支援計画に対する当事業所からのセカンドオピニオン

あなたに提供された個別支援計画に対する意見は次のとおりです。

(セカンドオピニオン記入欄)

作 成 日	平成 年 月 日	
セカンドオピニオンの作成事業者	(種別)	
	(名称)	
作成者 職氏名		
問い合わせ連絡先		

ご協力ありがとうございました。

依頼シート作成の着眼点は次のとおりである。

- ①利用者が、個別支援計画書と合わせてセカンドオピニオンの提供を求める事業者に提示して、簡便にセカンドオピニオンを入手するために。また、セカンドオピニオンを求められた事業者も「自己に求められるもの」を簡便に理解するために。
- ②利用者にとって言いにくいことも含めて明確になっているか確認するために。また自分の望むことへの支援が不十分であるという不満が高じたときに、場合によっては自分の希望が「望み過ぎであること」に気づくことで漠然とした不満を解消するために。

障害を持つ利用者が個別支援計画書やアセスメントシートを携えて事業者を訪問し、セカンドオピニオンの作成を口頭で依頼することの困難性は高い。この依頼の困難性がセカンドオピニオンを求める姿勢や気持ちを削ぐことがないようにする配慮が不可欠である。そのためのツールとして開発した。これが具体的な「利用者と支援者の協働のしくみ」の一つとなる。

個別支援計画作成プロセス（とくにセカンドオピニオンを求めるしくみ）は、利用者と支援者の関係を利益相反関係者いうとらえ方をするのではなく、協働関係ととらえる上では不可欠である。「納得して支援方法を選択するのは利用者の基本的な権利」であると同時に利用者の納得した選択は顧客満足そのものであり、支援者との関係の持続（事業の持続性）の重要な要素になる。ここにこそ双方のメリットを見出せるのである。

また、障害を持つ利用者にとって、個別支援計画のセカンドオピニオンを求めることは、一つの手段であり、このこと自体が目的でない。

そこで次に、自己の目標（就職）と個別支援計画のセカンドオピニオンとの関係を理解しやすくするための「就職チャレンジシート」の活用を提案する。

チャレンジシート作成の着眼点は次のとおりである。

- ①利用者自身が、個別支援計画と自身の就職への現実的なつながりを可視化するために。
- ②このシート作成を通じて意欲を深化させ、イメージを具体化していくために。

またチャレンジシート前半の、自分自身の仕事を見つけるための思考を深めるフローについては、後述する「障害を持つ労働者の意識調査」の結果の中の「働いていて一番やる気（うれしさ）を感じる時はどのようなときか」という設問への回答をもとに構成した。

「就職チャレンジシート」

記入開始日 平成 年 月 日 氏名 _____

あなたはどのような仕事につきたいですか？ このシートを作成しながら考えてみましょう。
人の役に立つ（心を込めて人のために尽くす）にはどうすればよいのでしょうか。

1 誉められたこと

今までに人から誉められてうれしかったことは何ですか？	
あなたは誰に誉められたいですか？	

2 教えてあげたこと

今までに人に教えてあげてうれしかったことは何ですか？	
あなたは誰に教えてあげたいですか？	

3 感謝したこと

今までに人に感謝したことはどのようなことですか？	
誰に一番「ありがとう」といいたいですか？	
どういうときにそのような気持ちになりましたか？	

4 助けてあげたいこと・そのために必要なこと

誰を助けてあげたいですか？	
どういう人を助けてあげたいですか？	
そのために自分にどのような力を付けたいですか？	
そのためにどのような勉強をしたいですか？	
その勉強を誰に教わりたいですか？	
その道のプロ（日本一上手な人）は誰ですか？	
その人にどうやって会いますか？	

5 どのような目標にも、期限が必要です。あなたが人を助けてあげられる力をもつ目標に期限をつけましょう。

あなたはいつまでにそうなりたいですか？	平成 年 月 日までに
あなたは今何歳ですか？	私は 今 歳です
何歳の頃までにそうなりたいですか？	歳になるまでに
あと何日ありますか？	あと 日で目標を叶えたい

6 自分が人の役に立つための力を身につけるために「誰かのサポート」を受けることはとても大切です。その力を身につけるための「最短ルート（一番上手にたどり着く方法）」が「個別支援計画書」の中に書かれています。あなたのためだけに書かれた「個別支援計画書」を見てみましょう。読んでみましょう。

<p>「個別支援計画書」を読んでみて、 安心できましたか？ 納得できましたか？ あなたの夢は叶えられますか？ 何歳までに叶えられますか？ 感じたことをまとめてみましょう。</p>	

「個別支援計画書」の中には「あなたが努力しなければならないこと」ではなく、「あなたが上手に目標を叶えるために支援者がサポートすること」「あなただけのために支援者がサポートすること」が書かれています。

あなたのためだけの「個別支援計画書」を作成したサービス管理責任者の方は、あなたから（場合によってはあなたのご家族から）伺った情報をもとに、あなたの目標を叶えるために、一番よい支援の方法をまとめました。

けれども、その支援を受けるのか、または別の支援を探してみたいのかは、あなたが決めてよいことなのです。

あなたがほんとうにしなければならないことは、

- (1) 自分の目標をはっきりさせること。
- (2) お手本とすべきプロを見つけること。
- (3) その達成の期限を決めること。
- (4) (1)～(3)のためによりサポートを受けること。
- (5) サポートの中身が自分の夢に直結するかどうか、自分で確かめること。
- (6) サポートの中身に納得できないならば、セカンドオピニオンを求めること。 　　です。

間違っってはならないことは、「個別支援計画書に書かれたことを実行しなければならない、と思っ込んでしまうこと」です。

あなたを支援する人が行うべきサポート内容が書かれるはずの個別支援計画書に「あなたがすべきこと」が書かれているとすれば、間違っていますから、十分注意してください。

7 自分で考えることの大切さ

だからあなたが就職して、誰かの役に立つための目標は、自分で考えなければなりません。

自分で考えていくためのヒントになるのがこの「就職チャレンジシート」です。個別支援計画書は、あなたが自分で決めた目標の達成をサポートするものですから、個別支援計画書にすべて任せておけば安心という態度ではいけません。

自発的に（誰からいわれなくても）考えること、能動的に（自分がやりたいことを）考えることを続ければ、必ず就職できます。

上の6で「個別支援計画書」を読んで感じたことをまとめましたが、もしも不安を感じたら「個別支援計画書」を直してもらいましょう。

そのために、セカンドオピニオンをもらいに行きましょう。セカンドオピニオンとは、あなたの「個別支援計画書」作成したサービス管理責任者の方とは別の人が作った「あなたのための支援方法の考え」のことです。

安心してください。あなたに「個別支援計画書」を作成したサービス管理責任者の方は、あなたが他の人にセカンドオピニオンを聞きに行くことを大歓迎しています。聞きに行くことが大変にならないように、「セカンドオピニオン依頼シート」をあなたにお渡しします。

「セカンドオピニオン依頼シート」と「個別支援計画書」をもっていけば、あなたが細かく説明をしなくても分かっているようになっていきます。

別に聞きに行く人のことを、サービス管理責任者の方にいわなくてもかまいません。逆に、別に聞きに行く人の当てがないならば、サービス管理責任者の方に紹介を受けることもまたできます。ただし、別の方に聞きに行くことの費用はあなたが負担しなければなりません。この費用は、現在のところ、障害者自立支援法に基づく給付がありませんので、全額負担となりますから、その費用については、別に聞きに行った人と必ず初めに相談してください。

8 あなたの就職を待っています

あなたが就職して、仕事をバリバリこなして、職場の仲間たちと強いチームワークで、そしていつも最高の笑顔で働くことを、待っている人が世の中にはいます。

早くあなたに「ありがとう、お世話様でした！」と感謝を伝えたい人が待っています。必ずいます。その人に最高の仕事を届けましょう。あなたにしかできない仕事を、今このときも、今か今かと心待ちにしている人がいます。

すぐに行動を起こしましょう。

4-3 セカンドオピニオンの展望

4-3-1 サービス利用計画と個別支援計画の整理

障害者自立支援法の施行後3年の見直しによる「障害者自立支援法等の一部を改正する法律案」においてサービス利用計画案を勘案しての支給決定プロセスへの見直しが盛り込まれている。従来、サービス利用計画の作成については、計画の作成が市町村の支給決定後になっていること、対象が限定されているなどしてあまり利用されていないことから、支給決定の前にサービス利用計画案を作成し、支給決定の参考になるように見直しすることやサービス利用計画作成の対象者を重度障害者等に限定されている現状から大幅に拡大することが改正案に盛り込まれている。またサービス利用計画案に代えて、省令で定める計画案（セルフケアプラン等）を提出することなども含まれている。

ただし、法律改正案では、施行日が平成24年4月1日となっていることから、しばらくは現行制度が継続すると思われる。

ここでは、個別支援計画とサービス利用計画の関係を整理・検討する。とくに2つのセカンドオピニオン（次項4-3で詳述）との関係性に着目して整理したのが、表5である。

【表5 サービス利用計画書と個別支援計画書との比較】

	比較項目	サービス利用計画書	個別支援計画書
利用者	セカンドオピニオンの種別	—	個別支援計画のセカンドオピニオン
	どのように	—	同種の他事業者に求めて
	いつ	—	いつでも
事業者	作成者	相談支援事業所	サービス事業所
	セカンドオピニオンの種別	アセスメントのセカンドオピニオン	アセスメントのセカンドオピニオン
	どのように	サービス担当者会議	評価委員会
	いつ	サービス担当者会議時	暫定支給決定と本決定の間

個別支援計画書と似て非なるものに「サービス利用計画書」がある。高齢者福祉におけるケアマネージャーによる「ケアプラン」が「サービス利用計画書」に該当し、サービス事業所が作成する「ケア計画書」が「個別支援計画書」である。

サービス利用計画書を作成するときに、地域のサービス事業所の存在など「社会資源の有無」の状態を考慮することがあろうが、サービス事業所の個別事情を優先させてはならない。

このことを担保するには、指定相談支援事業所の相談支援専門員の意識のみに委ねるのは不十分なので「サービス担当者会議」が置かれている。つまり「サービス担当者会議」は相談支援専門員が実質的なセカンドオピニオン（アセスメントのセカンドオピニオン）を入手することを保証する「しくみ」として評価できる。「サービス担当者会議」によってサービス利用計画書を作成する際に第三者の目が入るからである。

現行制度の下では、サービス利用計画書の作成と個別支援計画書の作成が並走することがある。本来ならば（障害者自立支援法等一部改正案に盛り込まれたとおり）サービス利用計画書の作成が先行すべきである。利用者にとっては、サービス利用計画書に基づいてサービス事業所を選択しそのなかで個別支援計画書が作成されていき、自己のニーズに合った障害福祉サービスを受けるといった流れが自然であるので、相談支援事業所とサービス事業所が対立する必要はないものの独立していなければならない（この考え方は高齢者福祉においてケアマネ事業所とサービス事業所の関係に一定の制限が課せられていることと同じである）。

したがってサービス事業者がセカンドオピニオン（アセスメントのセカンドオピニオン）を求める先として、相談支援事業所を選択することは避けるべきである（p13「評価委員会設置要綱（案）」のメンバー構成からも除いてある）。

本研究の検討対象は、就労移行支援事業の個別支援計画であるから、むしろ障害者就業・生活

支援センターや障害者雇用実績のある企業に対して評価委員会に参加することを求めるべきである。

一方で、セカンドオピニオンを活用して見直しされた個別支援計画に関する情報がサービス利用計画書に反映されることは望ましいことである。サービス利用計画書を作成したり、サービス利用をモニタリングしたりするためのサービス担当者会議の議論に個別支援計画書の見直しが反映されること（情報共有がされること）は不可欠である。

個別支援計画書を作成するサービス管理責任者は、適時に個別支援計画書の内容に関する情報（特に見直しされたときの情報）を進んでサービス担当者会議に提供すべきである。その結果、市町村の支給決定の見直しがまた適時に見直されていくことで、利用者本位の公平で公正な就労移行支援サービスの提供が可能になる。

4-3-2 セカンドオピニオンと地域自立支援協議会との関係

障害者自立支援法の施行後3年の見直しによる「障害者自立支援法等の一部を改正する法律案」において、自立支援協議会については、法令上の位置づけを明確にするために法律上に根拠を設けることとされている。自立支援協議会を構成する関係者としては、サービス事業者、相談支援事業者、行政関係者、当事者・当事者団体のほか、企業・就労支援、民生委員、障害者相談員、高齢者介護、子育て支援・学校、保健・医療等の分野からの幅広い連携が求められている。

セカンドオピニオンを活用した個別支援計画の充実を図っていく上で、利用者が、当初個別支援計画書を作成したサービス管理責任者以外の専門家を求めていくときや、事業者が評価委員会を組織化していくときに、地域自立支援協議会による支援が求められることとなる。

利用者本位で公平で公正な手続きによる個別支援計画書作成プロセスにおいて、本研究にて不可欠な要素として位置づけている第三者の目によるセカンドオピニオンの活用を現実のものとしていく上で、サービス事業者を超える立場の組織が果たす役割は大きいものとなる。

今後、法定化により具体的な役割の位置づけが明確になってくると思われるが、「相談支援」に限定されずに、障害者自立支援法のすべてのサービスに対して関係を持つ方向で見直されていくことに期待したい。

4-3-3 就職後の支援（企業内での支援）との関連

4-2-2項で述べたように、利用者と支援者の関係性が重要だとしても、支援者に当然求められるべき最低限の「当たり前品質（ここでは「利用者の就職したい」というニーズに基づいて、就職を達成しその状態が継続できることを保証する支援の品質）」を下回ってはならないのであって、支援者に求められる標準以上の品質（いわば「魅力的品質」と表現することが可能な、利用者に十分な満足感と期待充足感をもたらす支援の品質）が保証されることが前提である。

この「魅力的品質」は支援者の主体性（強い当事者意識）から生まれる。と同時に利用者にとっての魅力の源泉は「自分のためだけの支援」を感じるところにある。利用者一人ひとりにとっての就職の支援、就職後の勤続のための支援は異なる。利用者を取り巻く環境、とりわけ人間関係（利用者の人的サポート体制）が固有だからである。

今回の調査結果（後述）からも、会社での仕事上の悩み、困ったとき、辞めなくなったときに相談できる人がいることは勤続する上で重要な要素であることが明らかになった。障害を持つ労働者一人ひとりの人間関係（パーソナルネットワーク）を明確にしていざというときに適時に活用（応援依頼）できる体制を作り上げることが重要である。この支援体制は、支援する側が意識して自発的に作り上げなければならない。

このような支援体制の構築は、障害者を雇用する企業内の障害を持つ社員をサポートする社員（社内支援者）にも要請される。同僚である障害を持つ社員をどのようにサポートするかは、周囲の社員の主体性によるところが大きい、という企業の方の声も聞かれた。パーソナルネットワ

ーク整備の必要性に関する企業側の要望は、たとえば障害を持つ社員が以前離職したことがあるならば、その情報（特に離職時にどのような支援体制があったのか、または支援体制の不備があったのか）を企業側に十分伝わり、かつ企業側が理解していることが大切であり、このことを教訓として、連絡不足による再離職という事態が生じないようにしたい、というものである。

ここで上に示した「障害を持つ労働者一人ひとりの人間関係を明確にしていざというときに適時に活用（応援依頼）できる体制」づくりのために「パーソナルネットワーク票」（次頁）の活用を提案する。特に勤続を支援する体制を整えていくためにパーソナルネットワークを可視化することを企図している。仕事以外の側面にも着目していくことの重要性は、今回の調査結果からも明らかである。

パーソナルネットワーク票、個別支援計画書やセカンドオピニオン依頼シート等は『ライフサポートシート』として『ライフサポートファイル』に保管し、インテークを簡便に行えるようにして支援の継続性を保証する体制を整備していくべきである。

将来的にはICチップ入りカードの導入活用などを視野に入れ、ソフト面のみならずハード面からもストレスなく活用することを保証していく体制を整備することが望ましい。

パーソナルネットワーク票

作成者 _____

調査日

平成 年 月 日

写真貼付欄 (本人)
撮影年月日 平成 年 月 日

写真貼付欄 (家族)
撮影年月日 平成 年 月 日

【本人】

ふりがな 氏名				生年月日	昭和・平成 年 月 日 (歳)
性別	男・女			TEL	
住所	〒			携帯	
				メール	
				FAX	
経済状況	障害年金	級 円		生活保護	受給あり ・ なし
	健康保険	<input type="checkbox"/> 国保 <input type="checkbox"/> 政管健保 <input type="checkbox"/> 組合健保 <input type="checkbox"/> 日雇い <input type="checkbox"/> 国公共済 <input type="checkbox"/> 地方共済 <input type="checkbox"/> 私立学校共済 <input type="checkbox"/> 船員			その他
職業センターへの相談履歴		有 無	有の場合は相談時期 年 月頃		
職業安定所への登録		有 無	有の場合は登録時期 年 月頃		
失業保険の受給		有 無	有の場合は受給期間終了日 年 月 日		
医療関係	既往症	通院先 () TEL ()			
	合併症	通院方法 () 服薬 (有 無)			
	通院回数 ()	薬名 ()			
障害の状況	手帳	種類	等級	交付年月日	番号
		身体			
		知的精神			
	障害の起因		疾患・受傷病名		障害の内容
	年	疾患・事故 ()			
	年	疾患・事故 ()			
使用している福祉用具					
学歴	学校名		所在地		就学期間
					年 月～ 年 月卒業
					年 月～ 年 月卒業
				年 月～ 年 月卒業	

職 歴	会社名	勤務先・仕事内容・賃金など	就職期間			
			S・H	年	月～	年 月
			S・H	年	月～	年 月
			S・H	年	月～	年 月
			S・H	年	月～	年 月
			S・H	年	月～	年 月
			S・H	年	月～	年 月

【免許・資格】（今後取得を目指している内容についても併記する）

免許・資格	取得年月日	取得に至る経緯やサポートの内容

【保護者・成年後見人・緊急連絡先】

ふりがな 氏名		続柄		生年月日	S・H 年 月 日（ 歳）
現住所	電話（ ）			保護者 地 位	<input type="checkbox"/> 補助人 <input type="checkbox"/> 保佐人 <input type="checkbox"/> 成年後見人 <input type="checkbox"/> その他
連絡先	電話（ ）			勤務先	電話（ ）
成年後見制度の利用状況		<input type="checkbox"/> 補助人 <input type="checkbox"/> 保佐人 <input type="checkbox"/> 成年後見人（ ）			

【同居家族】 ※保証人・身元引受人はその旨備考欄に記載すること。

氏名	続柄	生年月日	年齢	職業（勤務先・電話番号）	備考

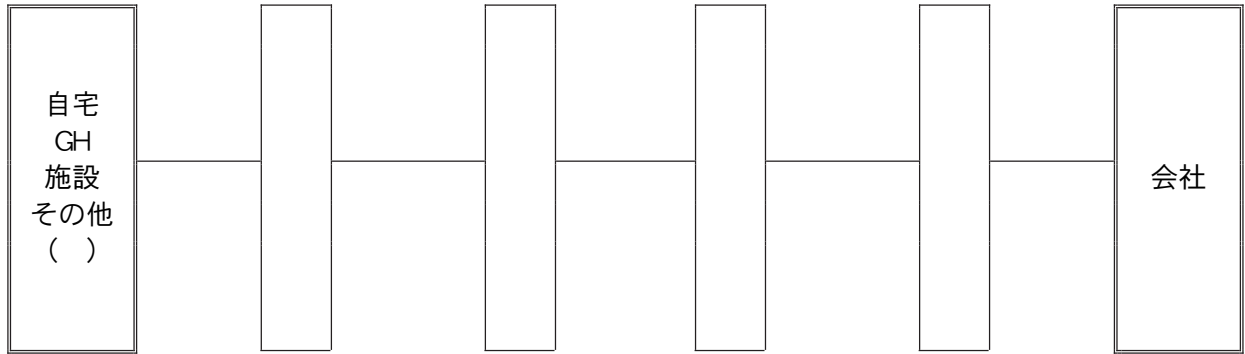
【就職面におけるパーソナルネットワーク】 ※関係ができた時期を併記

氏名	所属	職業（勤務先・電話番号）	備考

【生活面におけるパーソナルネットワーク】 ※関係ができた時期を併記

氏名	所属	職業（勤務先・電話番号）	備考

【通勤の経路】



交通手段					
運賃					

※途中経路には駅、バス停の名称を記入する。 交通手段には徒歩、J R、私鉄、バス（会社名・行先）を記入する。

【自宅周辺図】

※最寄りの駅、バス停から、わかりやすい目標物やおおよその距離を記入する。

【興味関心分野】（紹介者や本人からのヒヤリング状況と年月日を併記）

興味・関心（その他余暇支援に参考となる情報や関連する交友関係など）

【現在の生活リズム】（紹介者や本人からのヒヤリング状況と年月日を併記）

起床時間（平日）		昼食（平日）	就寝時間（平日）	
起床時間（休日）		昼食（休日）	就寝時間（休日）	
朝食（平日）		夕食（平日）	服薬時間	朝 夕 昼 眠
朝食（休日）		夕食（休日）		

【仕事への興味（具体的に希望する職種（作業）、職場環境、待遇や採用条件など）
（紹介者や本人からのヒヤリング状況と年月日を併記）

【現在、見出せている基本スキルの長所】（紹介者や本人からのヒヤリング状況と年月日を併記）

あいさつ・言葉づかい・態度	交通機関の利用	学力（国・数・PC操作・時計）
対人関係（交友関係など）	金銭管理（管理者）	体調不良時の対処方法
電話の使用	障害受容（自己理解）	意思表示（SOSサイン）
体力	身体機能制限	異性関係（興味）

【実習体験の記録】

実習先会社名と具体的作業内容	実施時期	評価及び就職との関連

【特記事項（ご家族ニーズ・紹介者意見）】

5 就職前の支援者によるジョブマッチを前提としない就職支援メソッドに関する研究について

5-1 ジョブマッチを行うタイミングについて（仮説）

街で中学生や高校生をみて数年後に就職して働いている姿を想像できるであろうか。自分自身のいまの職場で働いている姿・状態は、高校生・学生のときに想像していたことと一致しているであろうか。おそらくイメージできていないであろう。同様に、障害を持つ方がどのように就職するかは、施設で暮らしている姿からは類推できないのである。また施設で暮らす姿を見て就職できるかできないかを判断することもまた不可能なのである。

したがって就職していない時点において障害を持つが発揮している能力をもとにジョブマッチングをすることには大きな危険がある。むしろジョブマッチングは、入社前ではなく入社してから実施するものと理解すべきである。企業に対して「いますぐここで必要な仕事」をこなせる人材を提供するのではない。ジョブマッチとは「適材適所」のことであり、障害を持つ労働者を含めて社員全員補をどのように配置すれば最適の効果が得られるかを企業が主体的に現場ごとに検討していくことである。この企業主体の検討に対する支援が必要なのである。

以上が、本研究のスタート時点における仮説である、と同時に当法人で採用してきた障害者就職支援の着眼点でもある。

本研究では、障害を持つ労働者の意識調査及び障害者雇用企業の意識調査を通じて、障害者の就業率の向上に資するために当法人で採用してきた「就職支援メソッド」の効果を検証することとした。

5-2 障害を持つ労働者の意識調査から

本研究では、調査員が職場に訪問して面接による個別聞き取り調査を実施した。調査対象は、231名（男性 69.70% 女性 30.30% 平均年齢 30.73 歳）である。現在の職場での勤続年数は、3年以上が 71 名、1年以上～3年未満が 49 名、1年未満が 77 名、就労経験はあるものの現在無職が 34 名である。この勤続年数の層別にクロス集計をかけて分析した結果は、次のとおりである。

(1) 就職時に受けた就労支援の内容について

- ・ハローワークでの就労支援が全体の 4 割を超え、その比率は次第に高まりつつある。
- ・就労支援事業所の支援、センターの支援を受ける割合も次第に高まりつつある（就労支援の効果と共にその役割もまた高まりつつある。）
- ・特別支援学校等での支援が勤続につながる傾向が見られる。（支援方法が有効なのか、労働者が若年であるからなのかは不明）

(2) 仕事は楽しいか？

- ・勤続年数が高いほど仕事を楽しく感じる割合は高い。仕事を楽しく感じさせる要素が重要であることは確実である。具体的にどのような場面で感じるかは 5-5 結果報告参照。
- ※仕事ではありながら、人との関係（教える・誉められる）の中で仕事へのモチベーションを得ていることが読み取れる。

(3) 会社の中で仕事が変わったことがあるか？

- ・仕事の変化の経験は約半数である。
- ・仕事の変化は勤続年数が長くなるにつれて増加する。
- ・5-1 項で示した仮説を裏付ける結果となった。就職後の適材適所により、就職時とは異なる仕事内容への異動が半数以上見られる。

(4) 会社の中で困ったことなどを相談できる相談者はいるか？

- ・相談相手が会社内にいるとの回答は 8 割を超える。一方で現在無職の方の回答が 6 割であることから勤続（定着）のためには会社内に相談相手がいること（本人がいると感じること）が重要である。

(5) 会社以外で仕事を辞めたくなくなったときや働き続けるのがつらいと思ったときに相談できる方はいるか？

- ・職場以外に相談者がいる割合と、勤続年数との関連に有意差は見られないが、現在無職の方にとっての相談者がいない割合は 2 倍に及ぶことから、職場以外の相談者の存在は、

勤続のための大切な要素になる。パーソナルネットワークの活用が望まれる根拠となる。

※それぞれの労働者に、5-5 結果報告にあるような支援者がいるのかどうかを探っていくことで、パーソナルネットワーク票を整備していくことが可能になると思われる。

- (6) 仕事の仲間は、仕事中あなたを助けて（守って）くれるか？
- ・ 仕事仲間が自分を守ってくれる、という意識は勤続年数が高まるにつれて9割を超えるようになる。一方で現在無職の方は7割にとどまり、仕事中に助けてもらえなかったという意識する方は2割を占める。仕事仲間からの「協力」を感じるか否かが勤続（定着）のためのポイントとなる。協力されていると感じるきっかけを知ることによって、支援サポートの重要なタイミングを逃さない職場環境づくり（支援体制づくり）が可能になると思われる。
- (7) これからもこの会社で働き続けたいと思うか？
- ・ 今後も勤続し続けたいという意識は、勤続年数が高まるにつれて強まり、3年超の方はその9割が引き続き働き続けたいという意識を持っている。長く勤続している方に手厚い支援があったという結果には自動的にはないものの、勤続年数が長いほど定着の意識が高まるので、定着支援は勤続年数が短いときほど手厚く行われる必要がある。
 - ・ 長く勤めるほどもっと長く勤めたいと思うようになるのは、事実であるが、働き続けたいという意識を高めていくためには具体的に何が必要かといえば今後の調査が必要になる。
- (8) 会社の中で働いている時間の中で勉強する機会（研修会など）はあるか？
- ・ 社内での研修の機会は約半数があると回答。勤続年数との関連に有意差は見られないものの現在無職の方と比較すれば、研修の機会は勤続のための重要な要素である。
- (9) 今までに、休日や自分のお金を使って勉強したことはあるか？
- ・ 休日を利用しての自発的な自己研鑽に努める割合は、勤続年数が長くなるほど高まる。研鑽を通じての達成感（あるいは作業スキルの向上）が勤続の要素である。
- (10) 今後、時間やお金を気にせず勉強できるとしたら何か資格などを取りたいと思うか？
- ・ 資格を手にした欲求は、勤続年数が長くなるほど高まる。
- (11) 休日や余暇を楽しむような趣味やサークルには参加しているか？
- ・ 趣味活動等への参加割合と、勤続年数との関連に有意差は見られないが、現在無職の方の不参加割合は2倍に及ぶことから、余暇を過ごすメニューをもつことが勤続のための要素である。

5-3 障害者雇用企業の意識調査から（障害者雇用企業の声）

本研究では、障害をもつ労働者に聞き取り調査に協力された障害者雇用企業の障害者雇用担当者に対して同時に聞き取り調査を実施した。調査対象は、23社である。その集計結果は、次のとおりである。

- (1) 障害を持つ労働者を雇用した目的は何か？
- ・ 企業として社会に貢献するという使命感から障害者雇用をするという意識は法定雇用率を達成するという目的を超えて全体の7割を超える。
- (2) その目的は現在達成しているか？
- ・ 障害者雇用の目的が達せられたという回答は8割を超えている。
- (3) 設問1の目的以外に得られた効果はあるか？
- ・ 障害を持つ労働者を雇用してみて、新たな（別の）効果に気づいた企業は6割を超える。
- (4) 採用前に期待していたことと、実際の働きぶりを比較して差異はあるか？
- ・ 障害を持つ労働者の雇用前後の意識変化は6割に及ぶ。ただしうち2/11=18%はマイナス評価（ホウ・レン・ソウがしっかりとできない、能力を発揮してもらえないのは難しい）であった。

- (5) 障害者とともに働く社員の意識に変化はあったか？
- ・障害を持つ労働者の雇用によって、他の社員の意識への影響があったという回答は、8割を超えている。
- (6) 経営者の意識に変化はあったか？
- ・経営者による直接回答ではないが、8割が変化ありと回答している。外部機関との連携の必要性を強調する意見が見られるので、連携体制を整備することが雇用継続のための重要な要素であると思われる。

5-4 障害者雇用マニュアル（企業向け）の構成

企業が、障害者雇用をするために必要となる情報は様々であるが、本研究（とくに意識調査の結果）で明らかになったことをもとに構成した。別冊『こうすれば雇用できる！ 障害者雇用マニュアル ～障害者雇用へのルート～』は、障害者雇用に向けた企業開拓におけるツールとして活用することができる。

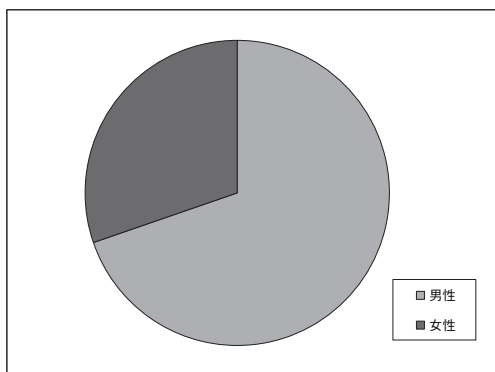
- (1) 障害者雇用成功のためのポイント（企業インタビューを通じて明らかになったこと）
- (2) 雇用継続のためのポイント（調査結果から明らかになったこと）
- (3) 障害者雇用のためのサポート活用のポイント
 - ①ジョブコーチ
 - ②助成金制度
 - ③障害者就業・生活支援センター
 - ④特別支援学校
 - ⑤ハローワーク
 - ⑥就労移行支援事業所等（授産施設・作業所）
 - ⑦良いジョブコーチ・就労支援員の見分け方
- (4) 採用プロジェクトチーム体制作りのすすめ
- (5) 障害者雇用を企業文化とするために

5-5 障害をもつ労働者の意識調査（結果報告）

→ 勤続や離転職のきっかけやそのときの支援の内実

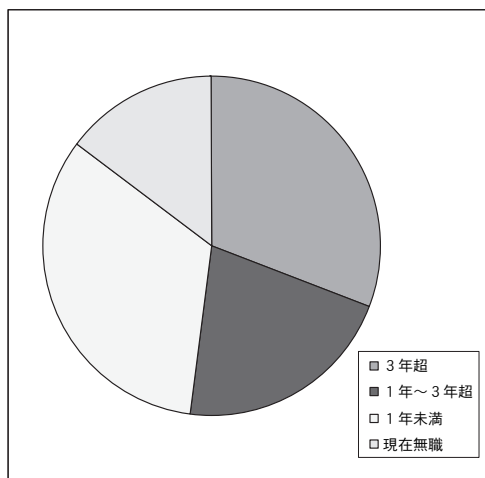
障害をもつ労働者の意識（就労支援の有効性）調査集計

- 1 調査期間 平成20年12月10日～平成21年3月13日
- 2 調査対象 231名（有効回答数231）
- 3 調査方法 調査員が職場に訪問しての面接による個別聞き取り調査
（障害の種別によっては上司等の立会あり）
1人あたりの面接調査時間は20分～45分
- 4 抽出方法 特例子会社その他の企業が、予め勤続年数別（1年未満・1～3年未満・3年以上）に均分抽出した
- 5 調査対象のプロフィール 男性161名（69.70%） 女性70名（30.30%）



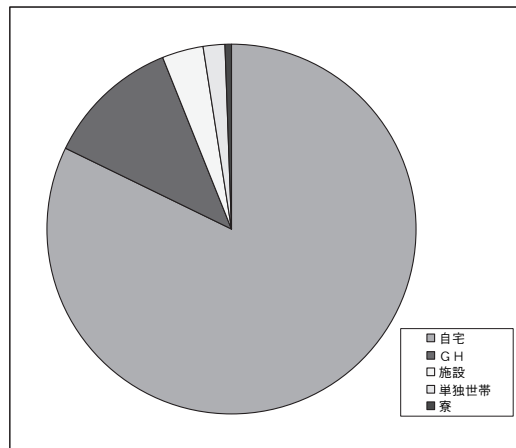
平均年齢 30.73 歳

現在の職場での勤続年数 1年未満 77名
1年以上3年未満 49名
3年以上 71名
現在無職（就労経験あり） 34名



現在の生活の場 自宅 190名
GH 27名
施設 8名

単独世帯 5名
寮 1名

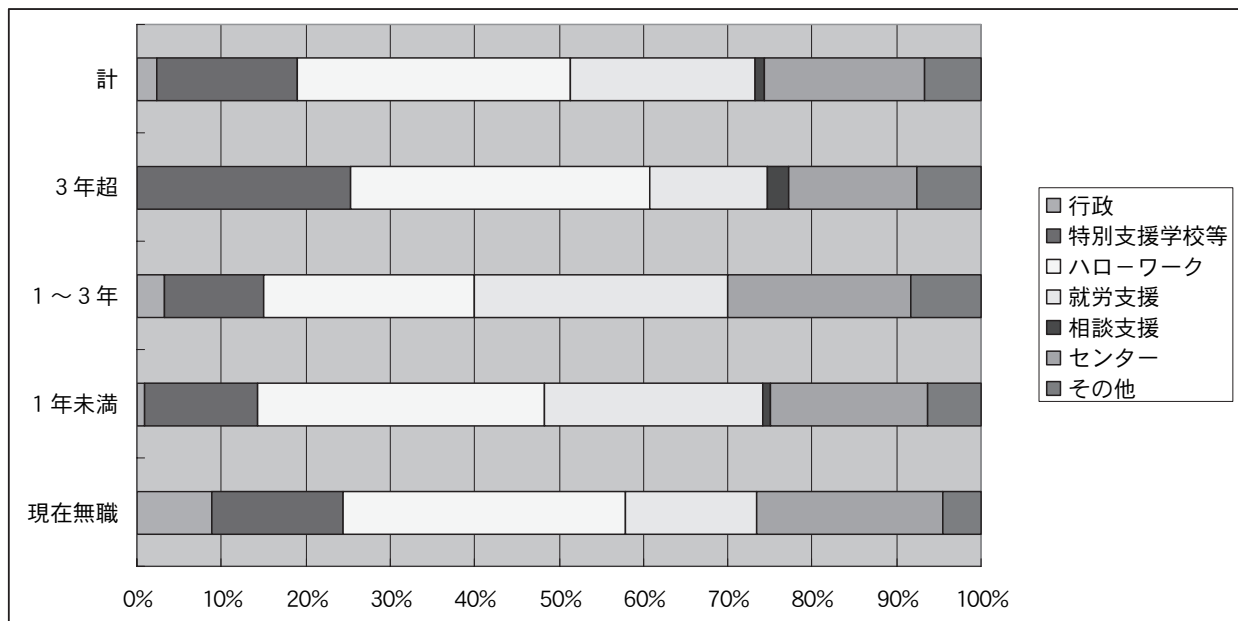


2 労働者の就労支援の有効性に関する調査

1) 就職時に受けた就労支援の内容について (複数回答あり)

どこで (この前は) (支援やアドバイスを受けた「機関」)	だれに	何を (どのような支援やアドバイス)
<ul style="list-style-type: none"> 行政福祉担当者 (市役所) 7 特別支援学校等 49 ハローワーク 96 就労支援事業者 65 相談支援事業所 3 障害者就業・生活支援センター 56 その他 20 (親族、知人、親の会、就職活動、千葉リハビリセンター、千葉障害者職業センター、東京障害者職業センター、病院、国立職業リハビリセンター) 	<ul style="list-style-type: none"> 福祉担当課担当者 8 特別支援学校進路担当 21 ジョブコーチ 82 就労支援員 43 その他福祉施設職員 3 その他 19 (先生、ハローワーク、合同説明会、進路担当等) 	<ul style="list-style-type: none"> 利用契約を締結しての福祉サービス・就労移行支援 29 相談支援や情報提供 45 ジョブコーチ制度の利用 61 その他 5

どこで

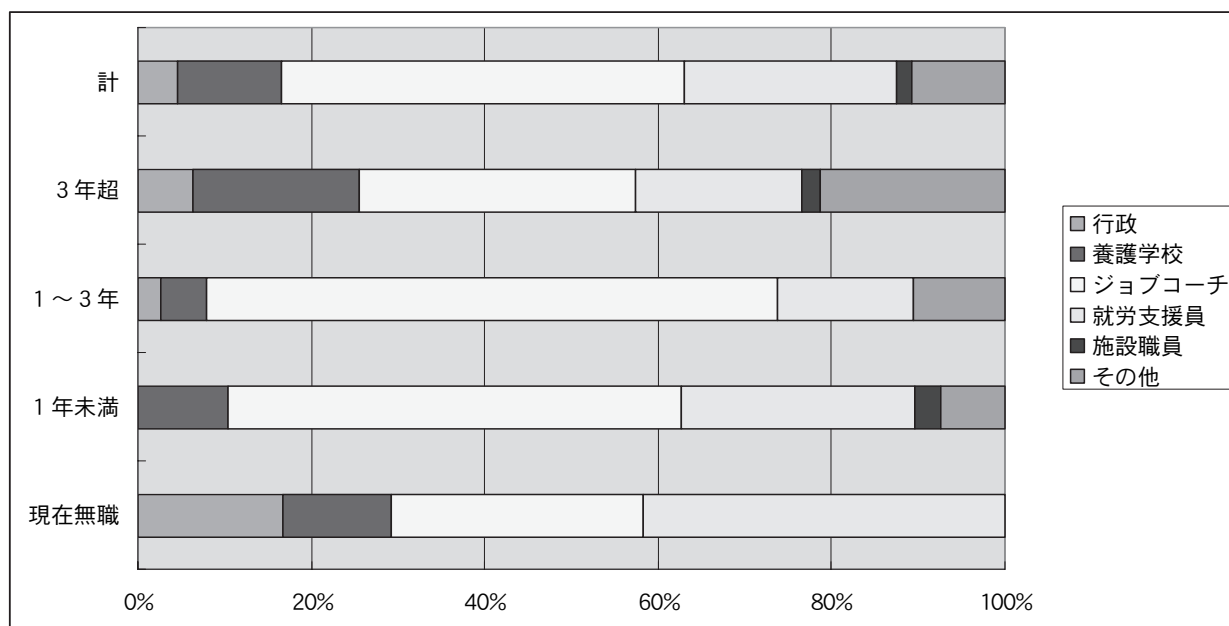


	行政		特別支援学校等		ハローワーク		就労支援		相談支援		センター		その他	
現在無職	4	11.76%	7	20.59%	15	44.12%	7	20.59%	0	0.00%	10	29.41%	2	5.88%
1年未満	1	1.30%	15	19.48%	38	49.35%	29	37.66%	1	1.30%	21	27.27%	7	9.09%
1～3年	2	4.08%	7	14.29%	15	30.61%	18	36.73%	0	0.00%	13	26.53%	5	10.20%
3年超	0	0.00%	20	28.17%	28	39.44%	11	15.49%	2	2.82%	12	16.90%	6	8.45%
計	7	3.03%	49	21.21%	96	41.59%	65	28.14%	3	1.30%	56	24.24%	20	8.66%

【分析】・ハローワークでの就労支援が全体の4割を超え、その比率は次第に高まりつつある。

- ・就労支援事業所の支援、センターの支援を受ける割合も次第に高まりつつある（就労支援の効果と共にその役割もまた高まりつつある。）
- ・特別支援学校等での支援が勤続につながる傾向が見られる。（支援方法が有効なのか、労働者が若年であるからなのかは不明）

だれに

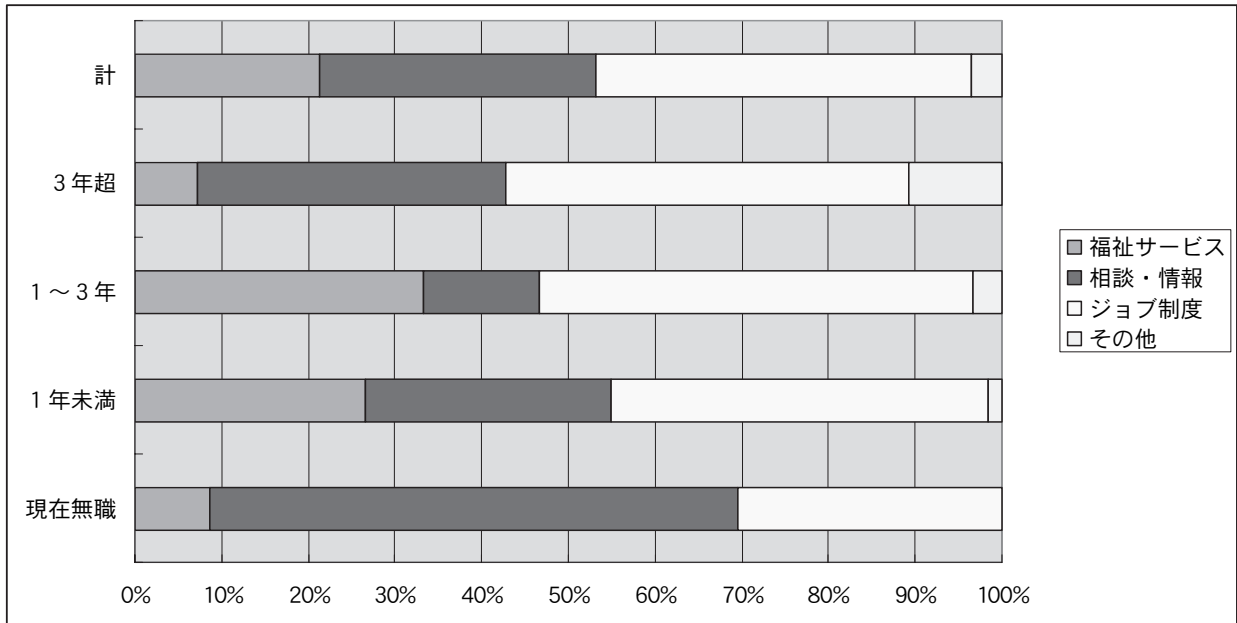


	行政		養護学校		ジョブコーチ		就労支援員		施設職員		その他	
現在無職	4	11.76%	3	8.82%	7	20.59%	10	29.41%	0	0.00%	0	0.00%
1年未満	0	0.00%	7	9.09%	35	45.45%	18	23.38%	2	2.60%	5	6.49%
1～3年	1	2.04%	2	4.08%	25	51.02%	6	12.24%	0	0.00%	4	8.16%
3年超	3	4.23%	9	12.68%	15	21.13%	9	12.68%	1	1.41%	10	14.08%
計	8	3.46%	21	9.09%	82	35.50%	43	18.61%	3	1.30%	19	8.23%

【分析】・ジョブコーチから支援を受けた割合が1～3年勤続の層では、約半数に及ぶ。

- ・就労支援員から支援を受ける割合も増加傾向にある。

何を

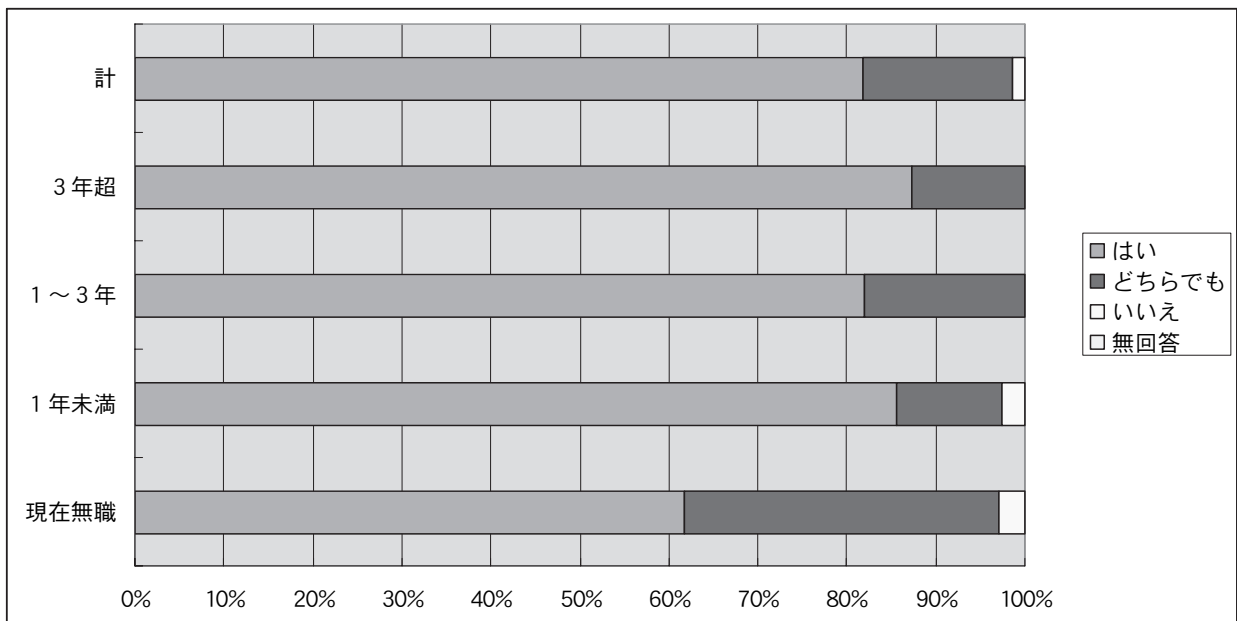


	福祉サービス		相談・情報		ジョブ制度		その他	
現在無職	2	5.88%	14	41.18%	7	20.59%	0	0.00%
1年未満	16	20.78%	17	22.08%	26	33.77%	1	1.30%
1～3年	10	20.41%	4	8.16%	15	30.61%	1	2.04%
3年超	2	2.82%	10	14.08%	13	18.31%	3	4.23%
計	30	12.99%	45	19.48%	61	26.41%	5	2.16%

2) 就労継続の意思のもととなる要素について

2) - 1 労働者を取り巻く会社の環境

設問 1	はい 189	どちらでもない 39	いいえ 3	無回答 0
仕事は楽しいですか？				



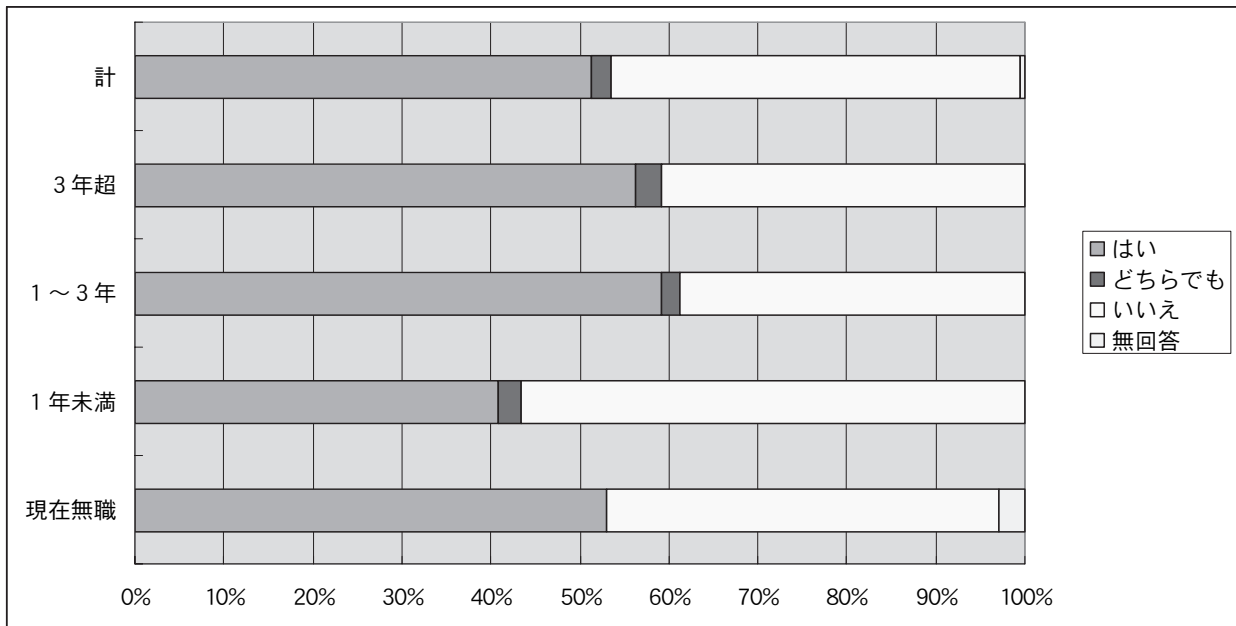
	はい		どちらでも		いいえ		無回答	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
現在無職	21	61.76%	12	35.29%	1	2.94%	0	0.00%
1年未満	65	84.42%	9	11.69%	2	2.60%	0	0.00%
1～3年	41	83.67%	9	18.37%	0	0.00%	0	0.00%
3年超	62	87.32%	9	12.68%	0	0.00%	0	0.00%
計	189	81.82%	39	16.88%	3	1.30%	0	0.00%

【分析】・勤続年数が高いほど仕事を楽しく感じる割合は高い。仕事を楽しく感じさせる要素が重要であることは確実である。具体的にどのような場面で感じるかは下の自由記述の欄参照。
※仕事ではありながら、人との関係（教える・誉められる）の中で仕事へのモチベーションを得ている。

☆働いていて一番やる気（うれしさ）を感じる時はどのようなときですか？

- ・ パソコンの仕事を任せられた時。
- ・ 一つの仕事を終えた時の達成感。
- ・ 大変な仕事や難しい仕事をやりとげたこと。
- ・ 実習の人に仕事を教える時。
- ・ 自分の興味ある仕事をしている時。
- ・ お給料を貰った時。
- ・ 人の役に立っている時。
- ・ 箱詰め、ケース詰めが楽しい。
- ・ 自分達が作った物に対してお客様が喜んでくれた時。
- ・ 仕事量が多くて、予想以上に早く終わった時、決められた時間内に仕事が出来た時。
- ・ 職場のみんなと話しているときが楽しい。
- ・ ダイレクトメールをやっている時。
- ・ ミスなく仕事が出来た時。
- ・ 昼食を食べている時。
- ・ 品物の箱をきれいに並べられた時。
- ・ お客様にありがとうと言われた時。
- ・ 誉められた時、自分の仕事が見とめられた時、仕事を評価された時。
- ・ みんなで協力して仕事が出来たとき。
- ・ 力仕事を任された時。
- ・ J Cが来てくれる時。
- ・ 今まで出来なかった仕事が、出来るようになった時。
- ・ 仕事が多い時。
- ・ 働いていること自体が嬉しい。
- ・ スキルアップが出来る事。
- ・ 自分が指導した人が、仕事を覚えてくれた時。
- ・ 汗をかいている時に、仕事を頑張っているという実感が湧く。
- ・ 仕事を覚えた時。
- ・ 自分に目標がある時。
- ・ 仕事に慣れてきた時。
- ・ 雨の日は、社内で仕事出来る事。
- ・ 仕事の量が毎回違うので、その日の量を聞くことが楽しい。
- ・ 流れ作業をしている時。

設問 2 会社の中で仕事が変わったことがありますか？	はい 118	どちらでもない 5	いいえ 106	無回答 1
-------------------------------	-----------	--------------	------------	----------

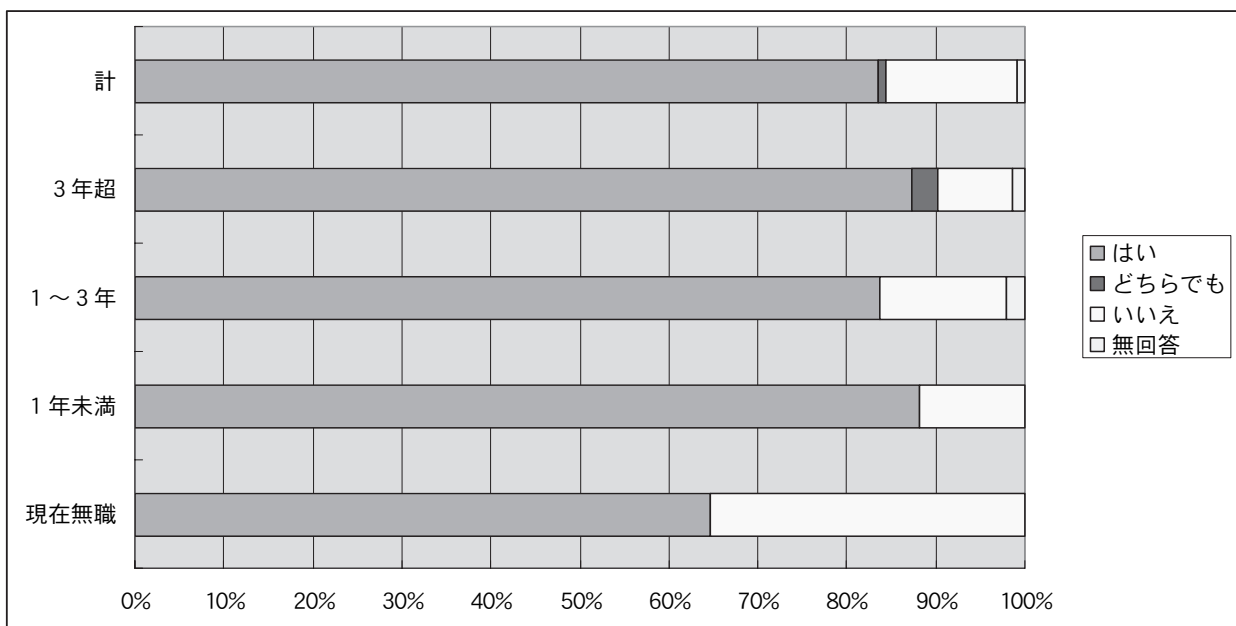


	はい		どちらでもない		いいえ		無回答	
現在無職	18	52.94%	0	0.00%	15	44.12%	1	2.94%
1年未満	31	40.26%	2	2.60%	43	55.84%	0	0.00%
1～3年	29	59.18%	1	2.04%	19	38.78%	0	0.00%
3年超	40	56.34%	2	2.82%	29	40.85%	0	0.00%
計	118	51.08%	5	2.16%	106	45.89%	1	0.43%

【分析】・仕事の変化の経験は約半数である。

・仕事の変化は勤続年数が長くなるにつれて増加する。

設問 3 会社の中で困ったことなどを相談できる相談者はい ますか？	はい 192	どちらでもない 2	いいえ 34	無回答 2
---	--------	-----------	--------	-------



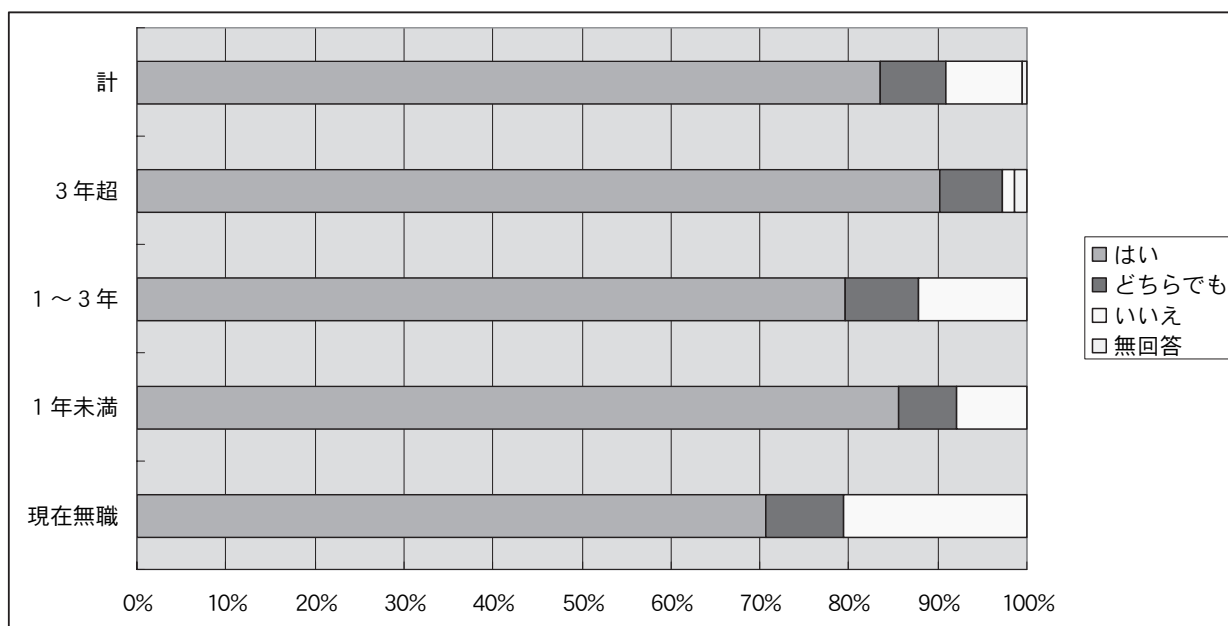
	はい		どちらでも		いいえ		無回答	
現在無職	22	64.71%	0	0.00%	12	35.29%	0	0.00%
1年未満	67	87.01%	0	0.00%	9	11.69%	0	0.00%
1～3年	41	83.67%	0	0.00%	7	14.29%	1	2.04%
3年超	62	87.32%	2	2.82%	6	8.45%	1	1.41%
計	192	83.12%	2	0.87%	34	14.72%	2	0.87%

【分析】・相談相手が会社内にいるとの回答は8割を超える。一方で現在無職の方の回答が6割であることから勤続(定着)のためには会社内に相談相手がいること(本人がいると感ずること)が重要である。

☆それは誰ですか？

- ・ 職場の先輩、上司、リーダー。
- ・ 同僚、事務員。

設問 4	はい	どちらでも	いいえ	無回答
仕事の仲間は仕事中あなたを助けて(守って)くれますか？	192	ない17	20	無回答1



	はい		どちらでも		いいえ		無回答	
現在無職	24	70.59%	3	8.82%	7	20.59%	0	0.00%
1年未満	65	84.42%	5	6.49%	6	7.79%	0	0.00%
1～3年	39	79.59%	4	8.16%	6	12.24%	0	0.00%
3年超	64	90.14%	5	7.04%	1	1.41%	1	1.41%
計	192	83.12%	17	7.36%	20	8.66%	1	0.43%

【分析】・仕事仲間が自分を守ってくれる、という意識は勤続年数が高まるにつれて9割を超えるようになる。一方で現在無職の方は7割にとどまり、仕事中に助けてもらえなかったという意識する方は2割を占める。仕事仲間からの「協力」を感じるか否かが勤続(定着)のためのポイントとなる。協力されていると感じるきっかけを知ることによって、支援サポートの重要なタイミングを逃さない職場環境づくり(支援体制づくり)が可能になると思われる。

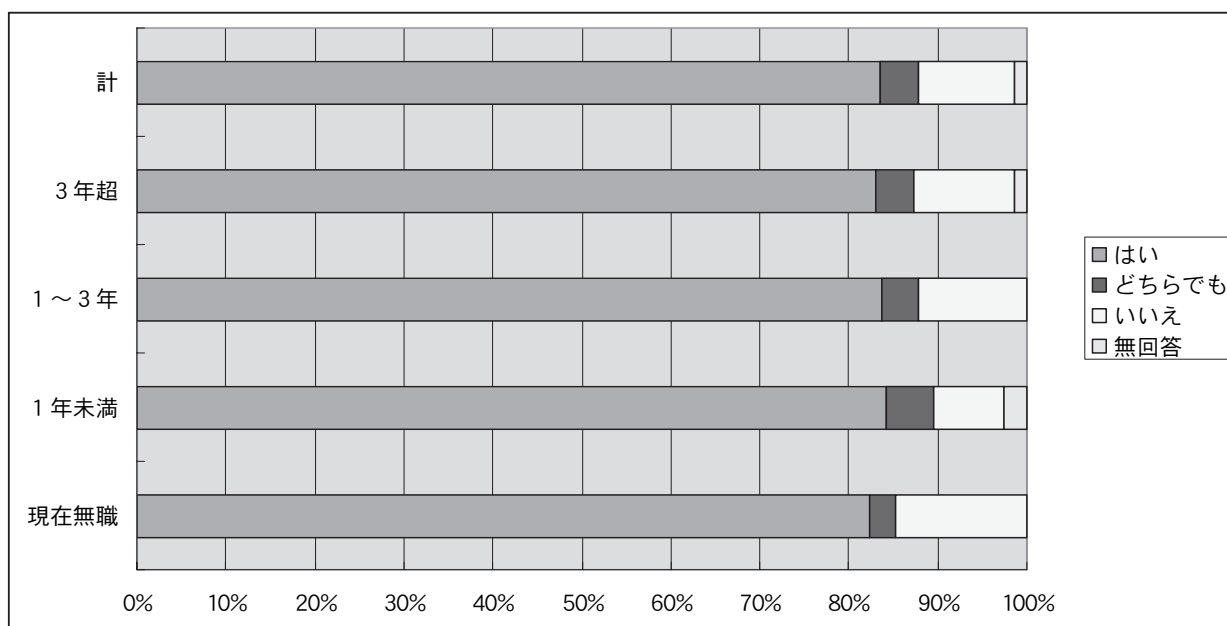
☆それはどんなときですか？

- ・ 急ぎの仕事を手伝ってくれる。
- ・ 仕事に分からない時。
- ・ ミスした時。
- ・ 重い物を持っている時。

☆どんなことですか？

- ・ アドバイス、アイデア。

設問 5 会社で仕事の意味や内容を説明してくれていますか？	はい 192	どちらでもない 10	いいえ 25	無回答 3
----------------------------------	-----------	---------------	-----------	-------



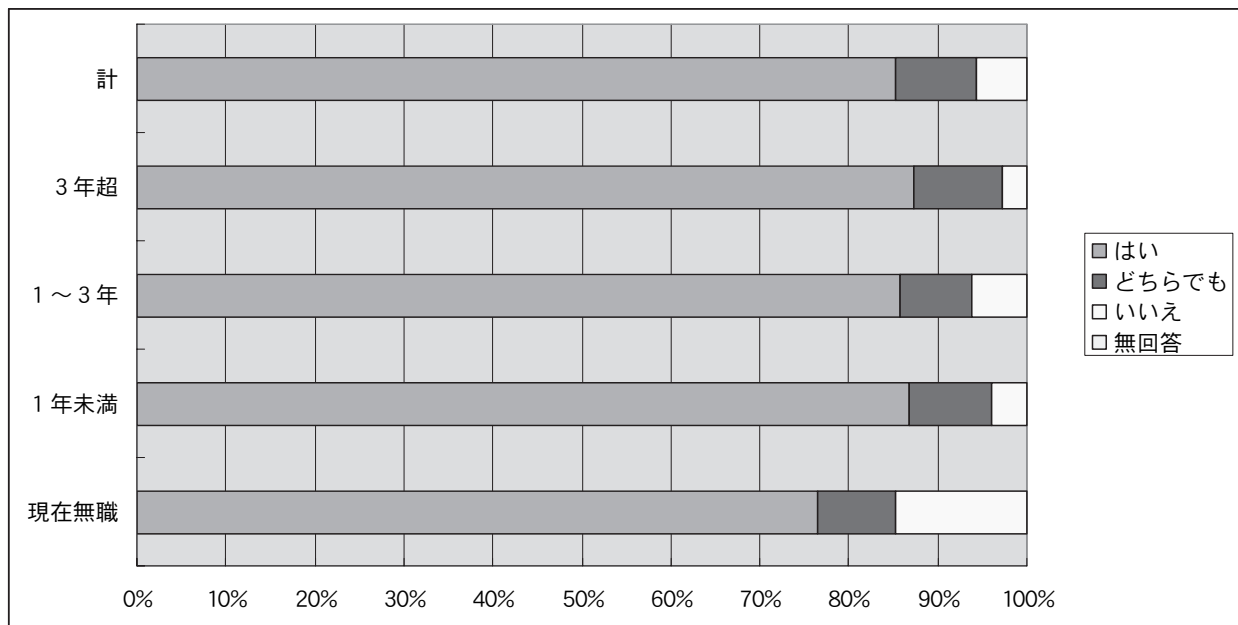
	はい		どちらでもない		いいえ		無回答	
現在無職	28	82.35%	1	2.94%	5	14.71%	0	0.00%
1年未満	64	83.12%	4	5.19%	6	7.79%	2	2.60%
1~3年	41	83.67%	2	4.08%	6	12.24%	0	0.00%
3年超	59	83.10%	3	4.23%	8	11.27%	1	1.41%
計	192	83.12%	10	4.33%	25	10.82%	3	1.30%

【分析】・ 仕事の内容説明については、勤続年数との関連に有意差は見られない。

☆どんなときに説明してくれていますか？

- ・ アナログ→デジタルは大切とのこと。
- ・ 国保連、レセプト。
- ・ 最初に教えて貰った。
- ・ ミーティング時。
- ・ 仕事をする前に手順や注意点を教えてくれる。
- ・ お金を稼ぐ大切さ。
- ・ 接客のマナーが悪い時。
- ・ 新しい仕事が出来たらその都度。

設問 6 社員は丁寧な言葉使って接してくれますか？	はい 196	どちらでもない 21	いいえ 13	無回答 0
------------------------------	--------	------------	--------	-------



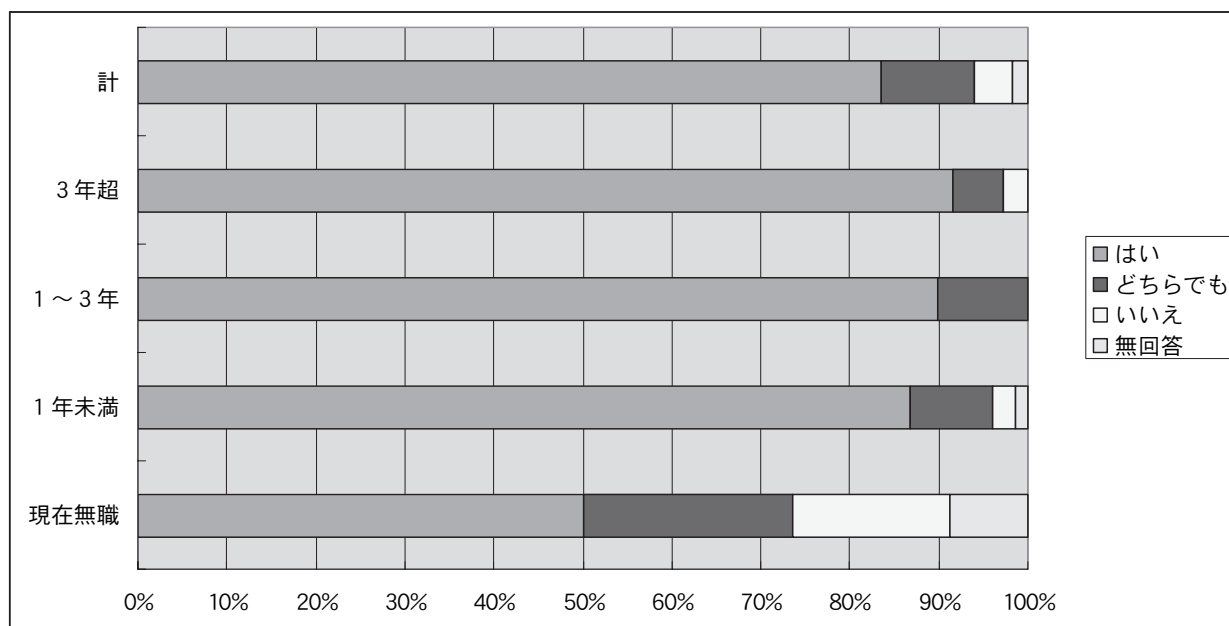
	はい		どちらでもない		いいえ		無回答	
現在無職	26	76.47%	3	8.82%	5	14.71%	0	0.00%
1年未満	66	85.71%	7	9.09%	3	3.90%	0	0.00%
1～3年	42	85.71%	4	8.16%	3	6.12%	0	0.00%
3年超	62	87.32%	7	9.86%	2	2.82%	0	0.00%
計	196	84.85%	21	9.09%	13	5.63%	0	0.00%

【分析】・周囲の社員の接し方については、勤続年数との関連に有意差は見られない。しかし現在無職の方の周囲の社員の接し方に対する不満は長期勤続の方と比べると5倍に及ぶ。

自由記述

- ・ あだ名で呼んでくれる。
- ・ 優しい。挨拶をしてくれる。
- ・ 障害に合った内容で声掛けしてくれる。
- ・ 全く差別なく接してくれる。
- ・ 「早くしろ」と言われたことがある。
- ・ 皆さん優しいのでこれからも続けていきたい。
- ・ アットホームで良い。

設問7 これからもこの会社で働き続けたいと思いますか？	はい192	どちらでもない24	いいえ10	無回答4
--------------------------------	-------	-----------	-------	------



	はい		どちらでも		いいえ		無回答	
現在無職	17	50.00%	8	23.53%	6	17.65%	3	8.82%
1年未満	66	85.71%	7	9.09%	2	2.60%	1	1.30%
1~3年	44	89.80%	5	10.20%	0	0.00%	0	0.00%
3年超	65	91.55%	4	5.63%	2	2.82%	0	0.00%
計	192	83.12%	24	10.39%	10	4.33%	4	1.73%

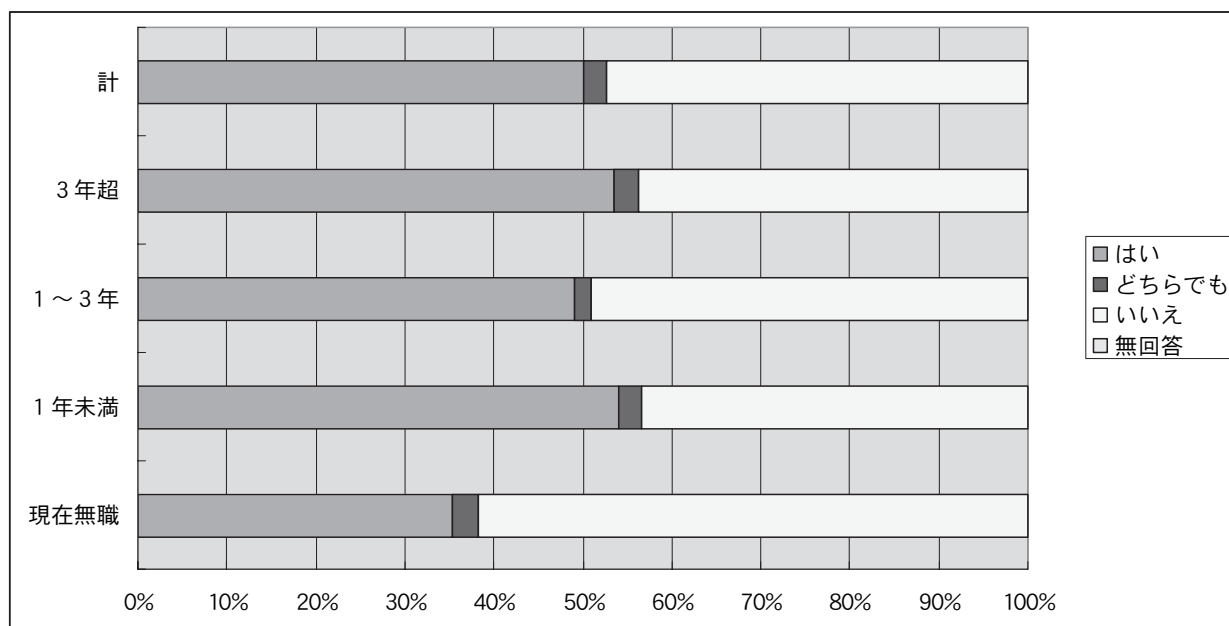
【分析】・今後も勤続し続けたいという意識は、勤続年数が高まるにつれて強まり、3年超の方はその9割が引き続き働き続けたいという意識を持っている。長く勤続している方に手厚い支援があったという結果には自動的ににならないものの、勤続年数が高いほど定着の意識が高まるので、定着支援は勤続年数が短いときほど手厚く行われる必要がある。

- ・長く勤めるほどもっと長く勤めたいと思うようになるのは、事実であるが、働き続けたいという意識を高めていくためには具体的に何が必要かといえは今後の調査が必要になる。

自由記述

- ・今の仕事は自分に合っていると思うので頑張りたい。
- ・定年まで働きたい。
- ・一時期辞めたいときもあったが、今は続けたいと思う。
- ・人間関係が良い、楽しい。
- ・全く差別なく接してくれる。
- ・土曜日が休みではないので嫌だ。

設問 8 会社の中で働いている時間の中で勉強（研修会など）する機会がありますか？	はい 115	どちらでもない 6	いいえ 109	無回答 0
---	-----------	--------------	------------	----------



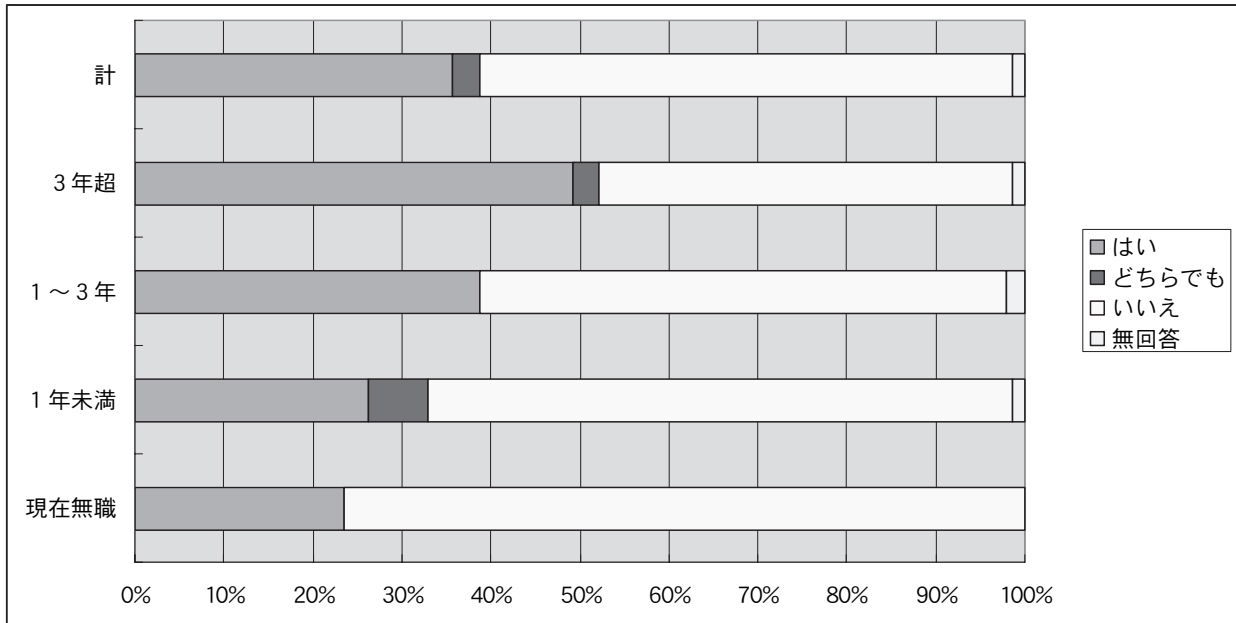
	はい		どちらでもない		いいえ		無回答	
現在無職	12	35.29%	1	2.94%	21	61.76%	0	0.00%
1年未満	41	53.25%	2	2.60%	33	42.86%	0	0.00%
1～3年	24	48.98%	1	2.04%	24	48.98%	0	0.00%
3年超	38	53.52%	2	2.82%	31	43.66%	0	0.00%
計	115	49.78%	6	2.60%	109	47.19%	0	0.00%

【分析】・社内での研修の機会は約半数があると回答。勤続年数との関連に有意差は見られないものの現在無職の方と比較すれば、研修の機会は勤続のための重要な要素である。

☆それはどのような勉強（研修会）ですか？

- ・ 自分で時間を見つけて勉強をしている。
- ・ タイムシート。
- ・ 外部研修会参加。
- ・ お客様がどのようにしたら喜ぶかなどのお話をする。
- ・ ミーティングや勉強会、話しの中から勉強している。
- ・ キャリアセンターの人が来て勉強させてくれる。
- ・ 保護者会。
- ・ 業務の勉強会。手話勉強会。法律について。
- ・ コミュニケーションの取り方。
- ・ クレーム対処法
- ・ コンプライアンス（CSR）
- ・ 安全、衛生面に関する研修会。

設問 9 今までに、休日や自分のお金を使って勉強したことは ありますか？	はい 82	どちらで もない7	いいえ 138	無回答3
--	----------	--------------	------------	------



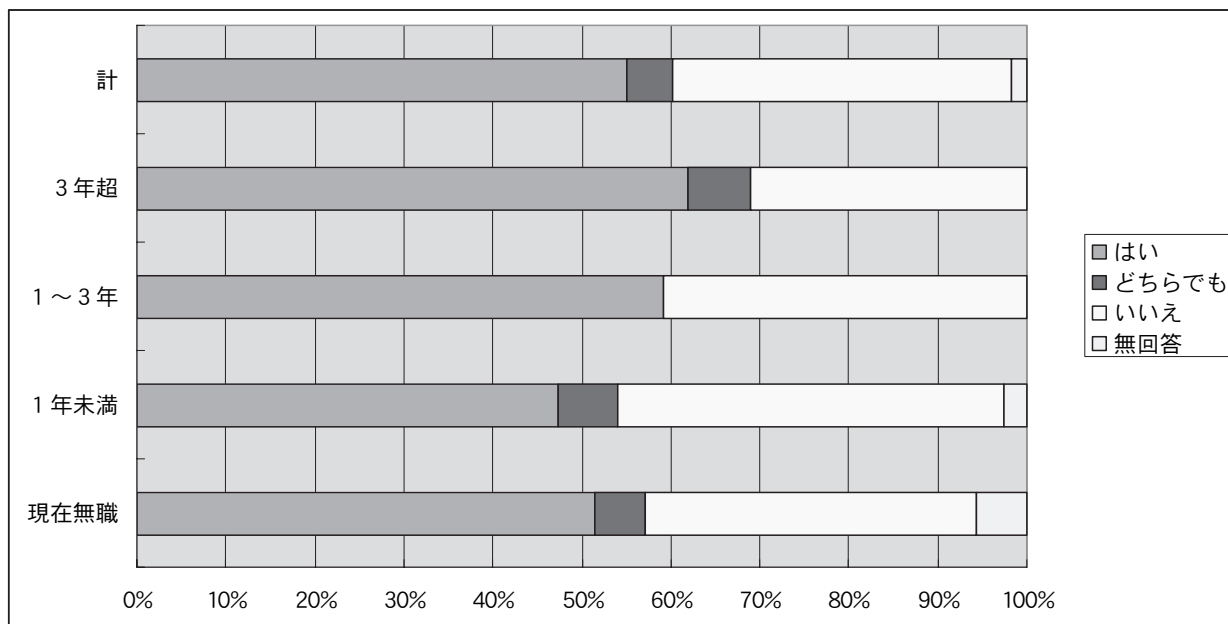
	はい		どちらでも		いいえ		無回答	
現在無職	8	23.53%	0	0.00%	26	76.47%	0	0.00%
1年未満	20	25.97%	5	6.49%	50	64.94%	1	1.30%
1～3年	19	38.78%	0	0.00%	29	59.18%	1	2.04%
3年超	35	49.30%	2	2.82%	33	46.48%	1	1.41%
計	82	35.50%	7	3.03%	138	59.74%	3	1.30%

【分析】・休日を利用しての自発的な自己研鑽に努める割合は、勤続年数が長くなるほど高まる。研鑽を通じての達成感（あるいは作業スキルの向上）が勤続の要素である。

☆それはどんな勉強（研修会）ですか？

- ・ 高校の復習をしたい。
- ・ 本を読む。（仕事に関係のある）
- ・ 通信。
- ・ PC教室に通っている。
- ・ 英語、漢字。
- ・ ビジネスマナー。
- ・ アメリカの手話。
- ・ 絵画教室。
- ・ 医学。
- ・ 建設。
- ・ 小説を作成中。
- ・ 視覚障害者の支援について。
- ・ 秘書検定、英文経理。
- ・ 接客マナー研修。

設問 10 今後、時間やお金を気にせずに勉強できるとしたら何か資格などを取りたいと思いますか？	はい 127	どちらでもない 12	いいえ 88	無回答 4
--	-----------	---------------	-----------	----------



	はい		どちらでも		いいえ		無回答	
現在無職	18	52.94%	2	5.88%	13	38.24%	2	5.88%
1年未満	36	46.75%	5	6.49%	33	42.86%	2	2.60%
1～3年	29	59.18%	0	0.00%	20	40.82%	0	0.00%
3年超	44	61.97%	5	7.04%	22	30.99%	0	0.00%
計	127	54.98%	12	5.19%	88	38.10%	4	1.73%

【分析】・資格を手にしたいた欲求は、勤続年数が長くなるほど高まる。

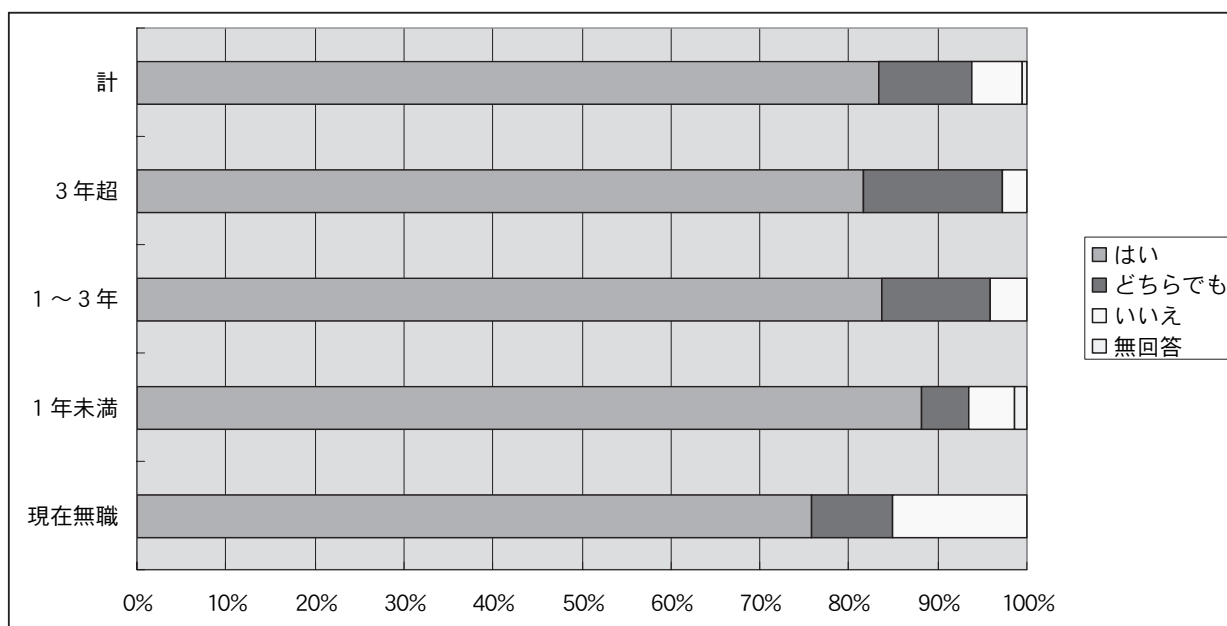
☆それはどんな資格や免許ですか？

- ・ データベース
- ・ パソコン資格、英会話資格、漢字検定、福祉系の資格。
- ・ 税理士。
- ・ 手話検定。
- ・ 車、バイク、バス、フォークリフトの免許。
- ・ 薬剤師の資格。
- ・ 登録販売士。
- ・ ホームヘルパー。
- ・ 法律関係の資格。
- ・ 簿記。
- ・ 心理学。
- ・ 調理師の資格。
- ・ 保育士。
- ・ 行政検定、司法書士。
- ・ 韓国語、ハングル文字。
- ・ マンション管理士。
- ・ ガードマンの資格。
- ・ 結婚したい。
- ・ フォトショップ。

2) - 2 労働者を取り巻く地域生活の環境

設問 1 1 生活の場は居心地がよいですか？	はい 191	どちらでも ない24	いいえ 13	無回答 1
---------------------------	-----------	---------------	-----------	----------

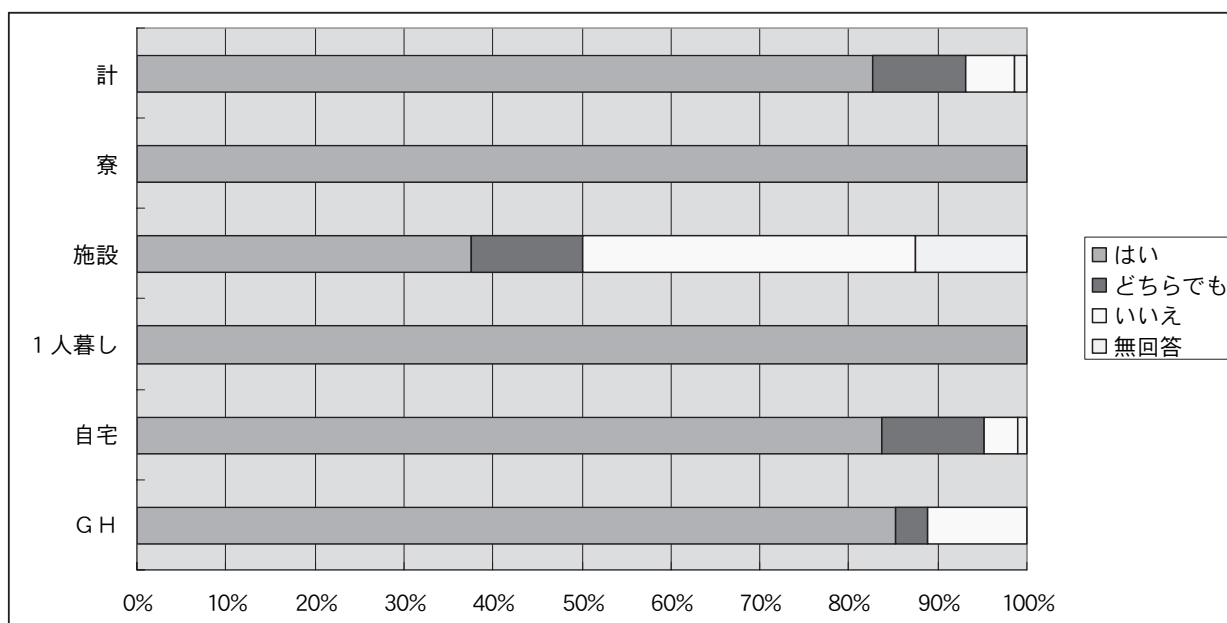
【居心地感と勤続年数とのクロス集計】



	はい		どちらでも		いいえ		無回答	
現在無職	25	73.53%	3	8.82%	5	14.71%	0	0.00%
1年未満	67	87.01%	4	5.19%	4	5.19%	1	1.30%
1~3年	41	83.67%	6	12.24%	2	4.08%	0	0.00%
3年超	58	81.69%	11	15.49%	2	2.82%	0	0.00%
計	191	82.68%	24	10.39%	13	5.63%	1	0.43%

【分析】・生活の場の居心地と、勤続年数との関連に有意差は見られないが、現在無職の方と比較すれば、就職していることは生活の居心地の良さを感じる要素であると思われる。

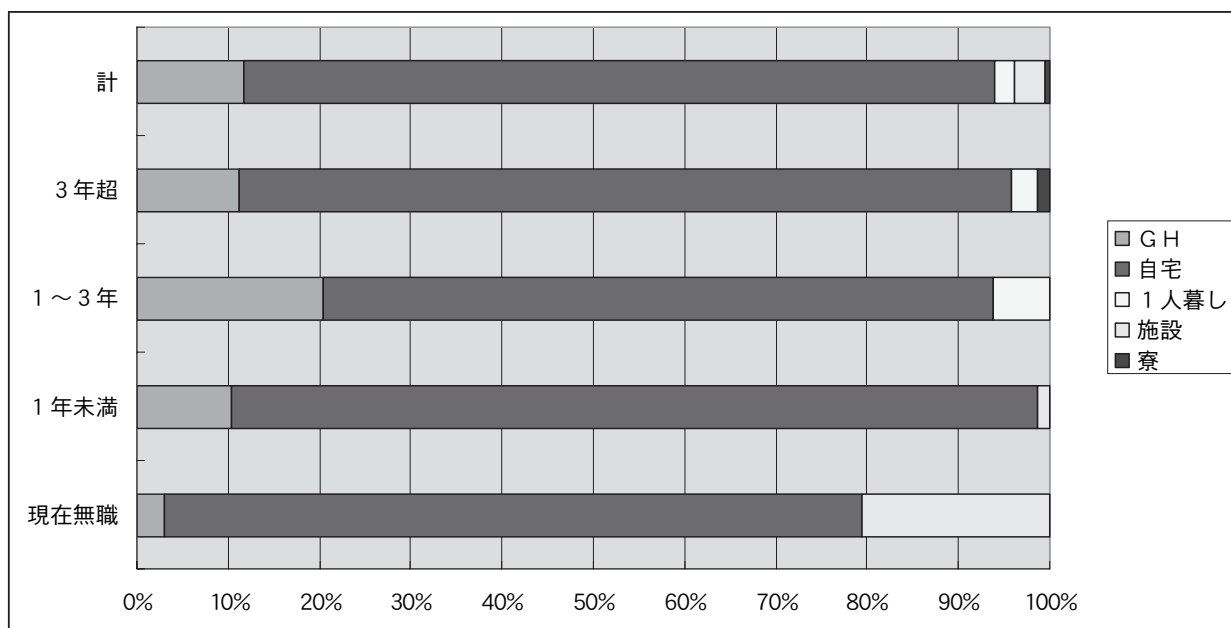
【居心地感と生活の場とのクロス集計】



	はい		どちらでも		いいえ		無回答	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
G H	23	85.19%	1	3.70%	3	11.11%	0	0.00%
自宅	159	83.68%	22	11.58%	7	3.68%	2	1.05%
1人暮らし	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
施設	3	37.50%	1	12.50%	3	37.50%	1	12.50%
寮	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
計	191	82.68%	24	10.39%	13	5.63%	3	1.30%

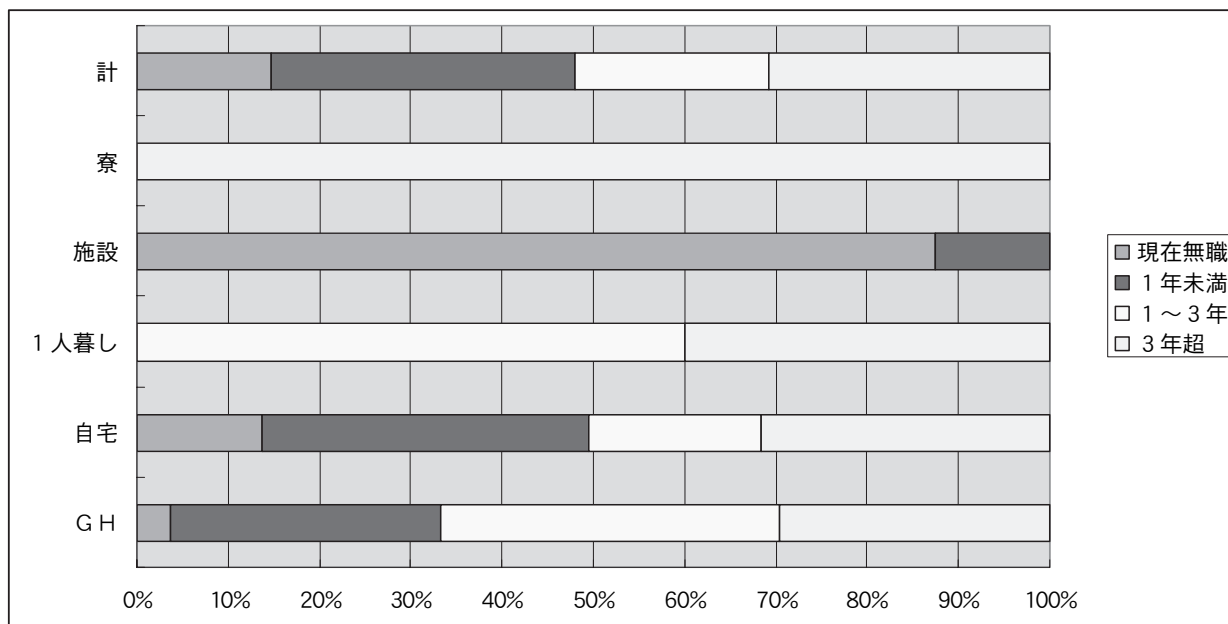
【分析】・生活空間の居心地は一人暮らしの満足度が高い。

【生活の場と勤続年数とのクロス集計】



	G H		自宅		1人暮らし		施設		寮	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
現在無職	1	2.94%	26	76.47%	0	0.00%	7	20.59%	0	0.00%
1年未満	8	10.39%	68	88.31%	0	0.00%	1	1.30%	0	0.00%
1～3年	10	20.41%	36	73.47%	3	6.12%	0	0.00%	0	0.00%
3年超	8	11.27%	60	84.51%	2	2.82%	0	0.00%	1	1.41%
計	27	11.69%	190	82.25%	5	2.16%	8	3.46%	1	4.33%

【勤続年数と生活の場とのクロス集計】



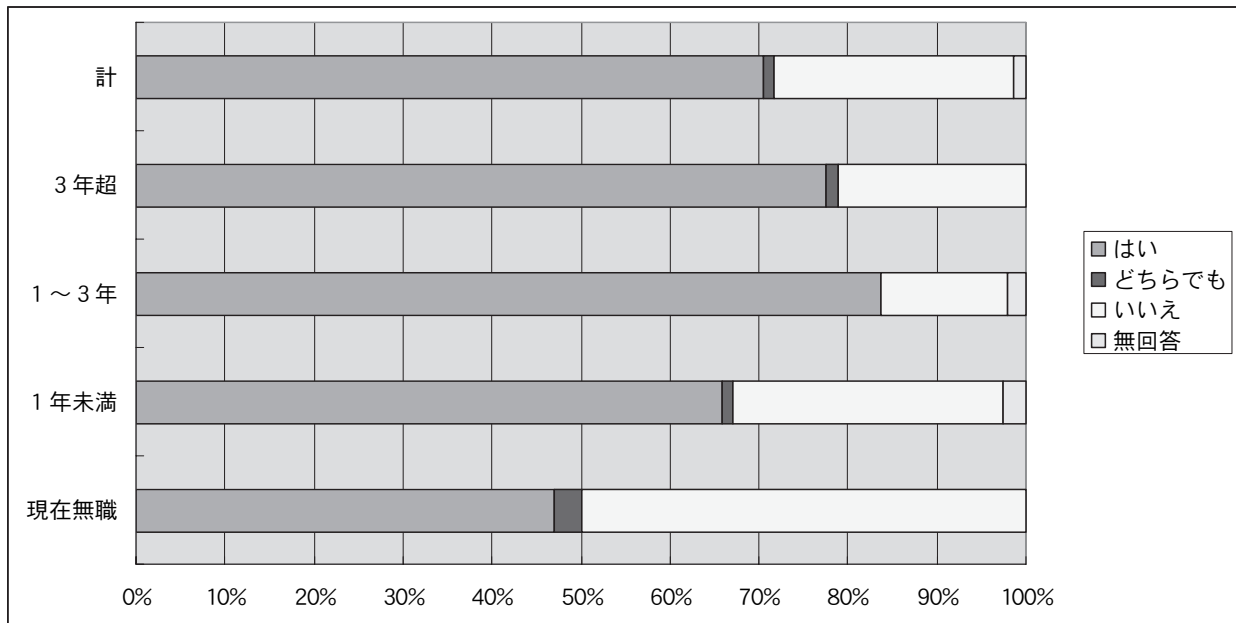
	現在無職		1年未満		1~3年		3年超	
GH	1	3.70%	8	29.63%	10	37.04%	8	21.62%
自宅	26	13.68%	68	35.79%	36	18.95%	60	31.58%
1人暮らし	0	0.00%	0	0.00%	3	60.00%	2	40.00%
施設	7	87.50%	1	12.50%	0	0.00%	0	0.00%
寮	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
計	34	14.72%	77	33.33%	49	21.21%	71	30.74%

【分析】・一人暮らしは、就職しているからこそ可能になる生活スタイルと思われる。

☆一番“ほっと”するときは何ですか？

- ・ パソコン（ゲーム）している時。
- ・ 寝る前。
- ・ 家でボーっとしている時。
- ・ 自分の余暇時間を過ごしているとき。
- ・ 家族との食事、家族といる時。
- ・ 入浴の時。リラックスできる。
- ・ 音楽を聞く、歌う。
- ・ 友達とのメールのやりとり。
- ・ 猫と遊んでいる時。
- ・ 友達と一緒にいる時、電話をしている時。
- ・ 自宅に帰った時。
- ・ 彼女、妻といる時。
- ・ 図書館に行き、読書をする。
- ・ お茶を飲んでいる時。
- ・ ドラム教室。
- ・ 酒を飲んでいる時。
- ・ 新聞を読んでいる時。
- ・ タバコを吸っている時。

設問 1 2 休日や余暇を楽しむような趣味やサークルには参加していますか？	はい 162	どちらでもない 3	いいえ 62	無回答 3
--	-----------	--------------	-----------	----------



	はい		どちらでもない		いいえ		無回答	
現在無職	16	47.06%	1	2.94%	17	50.00%	0	0.00%
1年未満	50	64.94%	1	1.30%	23	29.87%	2	2.60%
1~3年	41	83.67%	0	0.00%	7	14.29%	1	2.04%
3年超	55	77.46%	1	1.41%	15	21.13%	0	0.00%
計	162	70.13%	3	1.30%	62	26.84%	3	1.30%

【分析】・趣味活動等への参加割合と、勤続年数との関連に有意差は見られないが、現在無職の方の不参加割合は2倍に及ぶことから、余暇を過ごすメニューをもつことが勤続のための要素である。

☆どのような趣味やサークルですか？

- ・ 旅行。
- ・ 友達とカードゲーム、プラモデル。
- ・ 卓球、キャッチボール、バドミントン、スポーツクラブ、バスケットボール、ソフトボール、水泳。
- ・ パソコンでHPを作る。ブログ。
- ・ 手話サークルに参加したい。
- ・ カラオケ、ボーリング。
- ・ ディズニーランドへ行く。
- ・ 買い物、外出、部屋の掃除、運動、料理。
- ・ CD、DVD
- ・ バッティングセンター、アームレスリング、空手、ビリヤード、ダーツに行く。
- ・ 筋トレをする、スポーツジムに行く時、水泳。
- ・ 特別支援学校OB会。(月に一度)
- ・ 彼女とデート
- ・ 犬の散歩。
- ・ 支援センター余暇サービス。
- ・ オートサロンに行く事。
- ・ 料理教室。
- ・ 休みの前の酒。
- ・ 手話サークル、アーチェリー。
- ・ コンサートに行く。

- ・ 鉄道サークル（1ヶ月1回）、鉄道ファンのコミュニケーション。
- ・ 楽器。（フルート等）
- ・ 小説を書く。
- ・ ゲームセンターで遊ぶ。
- ・ 身内の子どもと遊ぶこと。
- ・ ドラム教室。
- ・ 映画鑑賞、マンガ喫茶。
- ・ ゲームセンターで遊ぶ。
- ・ 甥っ子と遊ぶ事、子供と買い物に行く。
- ・ 友人と野球観戦。
- ・ 車のチームの集まり。
- ・ ダンススクール。
- ・ 競馬。
- ・ 釣り。
- ・ ラーメン屋めぐり。
- ・ 囲碁、将棋、チェス。
- ・ パチンコ。
- ・ 宗教活動。
- ・ 地元の祭りやその準備。
- ・ パズルゲーム。

設問 1 3

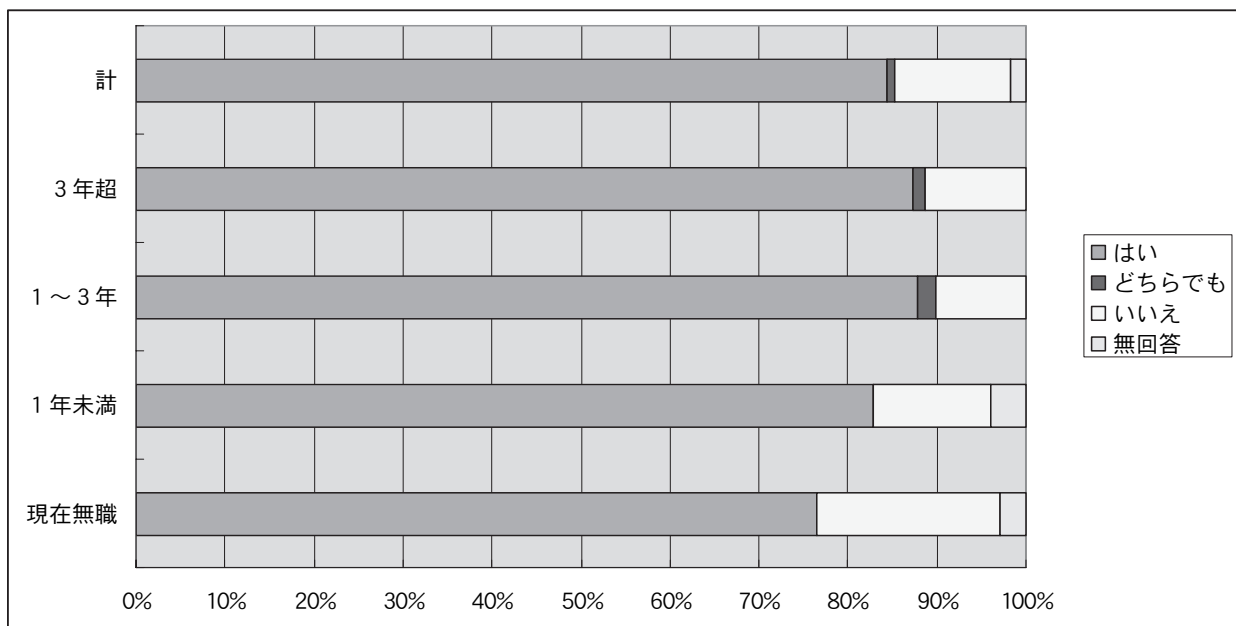
会社以外で仕事を辞めたくなくなったときや働き続けるのがつらいと思ったとき相談できる方はいますか？

はい
194

どちらでもない
2

いいえ
30

無回答 4



	はい		どちらでもない		いいえ		無回答	
現在無職	26	76.47%	0	0.00%	7	20.59%	1	2.94%
1年未満	63	81.82%	0	0.00%	10	12.99%	3	3.90%
1~3年	43	87.76%	1	2.04%	5	10.20%	0	0.00%
3年超	62	87.32%	1	1.41%	8	11.27%	0	0.00%
計	194	83.98%	2	0.87%	30	12.99%	4	1.73%

【分析】・職場以外に相談者がいる割合と、勤続年数との関連に有意差は見られないが、現在無職の方にとっての相談者がいない割合は2倍に及ぶことから、職場以外の相談者の存在は、

勤続のための大切な要素になる。パーソナルネットワークの活用が望まれる根拠となる。

☆誰に相談していますか？

- ・ 家族。
- ・ 友人。
- ・ 会社の職員
- ・ 世話人さん。
- ・ キャリアセンター J C。
- ・ 自分で解決する。
- ・ 特別支援学校の先生。
- ・ 彼女。
- ・ 市内支援センター。
- ・ 病院の先生、病院のケースワーカー。
- ・ ピアカウンセラー。
- ・ 行政の人（福祉課）
- ・ ハローワーク。
- ・ 明朗塾の職員、 J C
- ・ 印旛学舎オソロク倶楽部。
- ・

※それぞれの労働者にこれらの支援者がいるのかどうかを探っていくことで、パーソナルネットワーク票を整備していくことが可能になるとと思われる。

5-6 障害をもつ労働者の雇用企業の意識調査集計（結果報告）

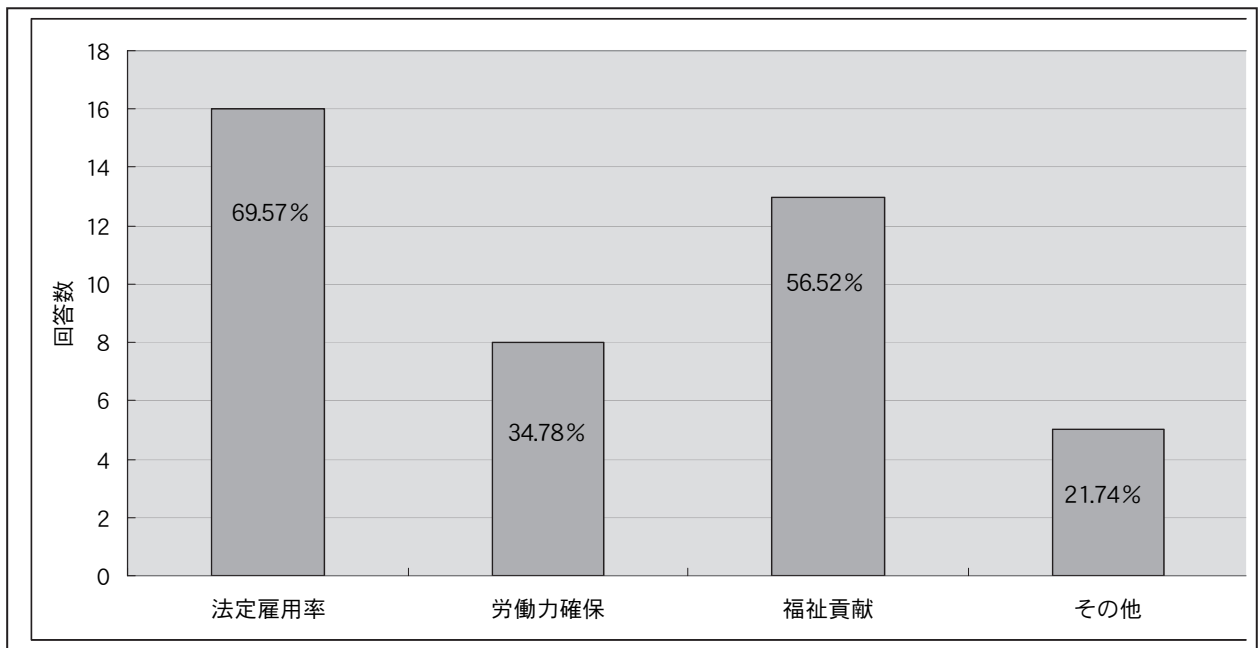
- 1 調査期間 平成20年12月10日～平成21年3月13日
- 2 調査対象 23社（有効回答数23）
- 3 調査方法 調査員が職場に訪問しての面接による個別聞き取り調査
- 4 抽出方法 別途実施した障害をもつ労働者の意識調査に協力された特例子会社その他の企業

設問1

障害をもつ労働者を雇用した目的は何ですか？下記の選択肢のなかからお選びください。（複数回答可）

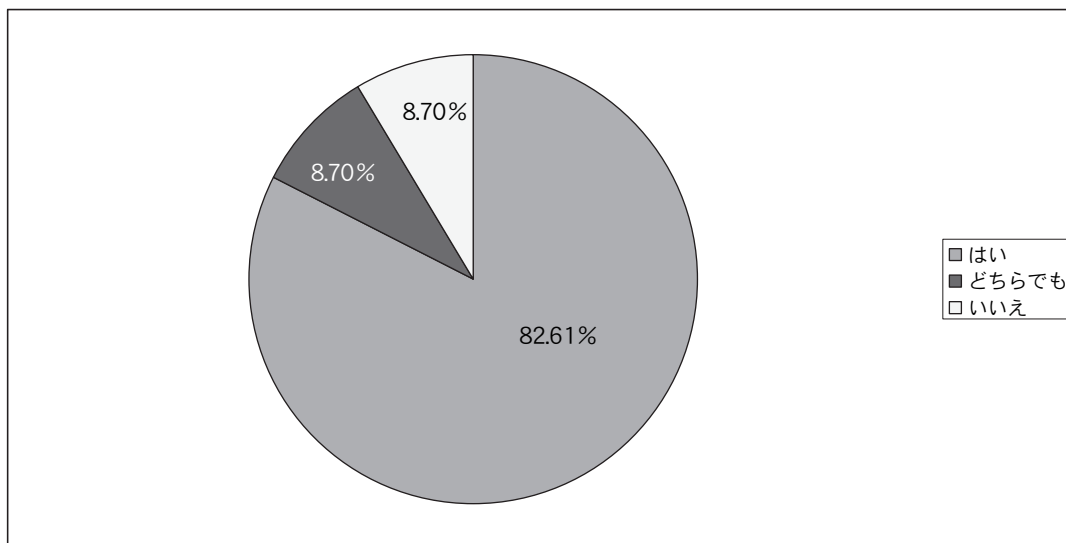
- 法定雇用率を満たすため 16
- 労働力（戦力）を確保するため 8
- 福祉への貢献のため 13
- その他 5
 - （・自立支援を通じ地域に貢献するため）
 - （・グループとして社会貢献するため。）
 - （・企業の社会貢献を満たすため）
 - （・社会貢献、企業の社会的責任を果たすため）

【分析】・企業として社会に貢するという使命感から障害者雇用をするという意識は全体の7割を超える。



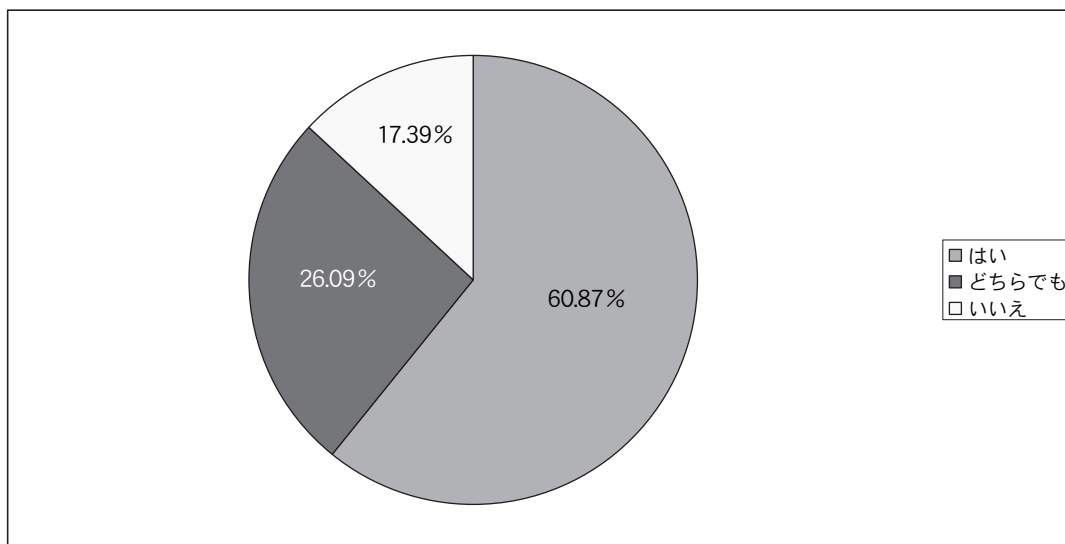
設問 2	はい 19	どちらでも 2	いいえ 2
設問 1 でお答えいただいた目的は現在、達成していますか？			
☆お答えいただいた理由をご記入ください			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者雇用率は現在 2.0%を越えている。 ・ 法定雇用率集計中。 ・ 障害者の良さを本体の社員に認めて貰っている。 ・ 法定雇用率を充足している。 ・ 親会社は法定雇用率を既に充足していたが、更なる障害者雇用を行っている。 ・ 労働力として十分にその役割を果たしており、継続して就労していただいている。 ・ 労働としてみると厳しい面もある。責任を持ってはいる。 ・ 施設面及び障害者育成に対する人材（意識）の教育が行き届いていないため。 			

【分析】・ 障害者雇用の目的が達せられたという回答は 8 割を超えている。



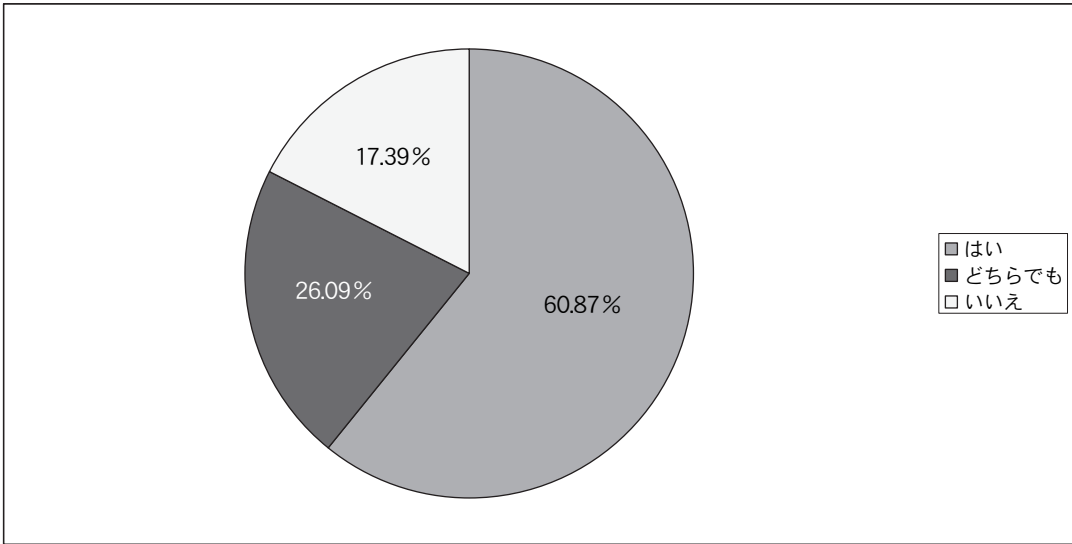
設問 3 設問 1 の目的以外に得られた効果はありましたか？	はい 1 4	どちらでも ない 6	いいえ 3
☆特記すべき効果をご記入ください ・ セットアップ作業の「検品作業」に高い能力を示し、業務に貢献している。 ・ 受入側の意思の変化、知的障害者の理解、偏見がなくなっている。 ・ 挨拶などは本体の社員以上に良くやっている。 ・ 障害を持った人が安心して働ける場で、生き生きとした社会生活を送っている。 ・ 親会社の職員の気持ちにも変化があったと感じる。(優しさ、思いやり等) ・ 作業のマニュアル化を図る事が出来た。			

【分析】・障害を持つ労働者を雇用してみて、新たな（別の）効果に気づいた企業は6割を超える。



設問 4 採用前に障害者に期待していたことと、実際の働きぶりを比較し差異がありましたか？	はい 1 4	どちらでも ない 5	いいえ 4
☆とくに大きな差異をご記入ください ・ 一人ひとりの持つ能力と持久力に特筆すべきものがある。 ・ 「ホウ・レン・ソウ」をしっかりと出来ない障害者スタッフが多い。……※ ・ 期待よりも不安があったが、教育すれば仕事は出来るようになる。 ・ 考えていた以上に能力を発揮している。 ・ 重度障害者も一生懸命働き、立派な戦力となり活躍している。 ・ 能力を発揮してもらうのは難しい。……※ ・ 期待していた以上に、工夫し協力し努力している。 ・ 思っていたよりも仕事に対して責任を持って勤務されている。 ・ 採用前は不安もあったが、採用してみて不安はなくなった。安心している。 ・ 集中力が思っていた以上に高くて驚いた。 ・ 接客業なので苦情の心配はありましたが、真面目で与えられた仕事をこなしています。			

【分析】・障害を持つ労働者の雇用前後の意識変化は6割に及ぶ。ただしうち2/11=18%はマイナス評価（※）であった。



設問 5

障害者と社員との双方向（社員からの指示、障害者からの質問や確認など）のコミュニケーションは図られていますか？

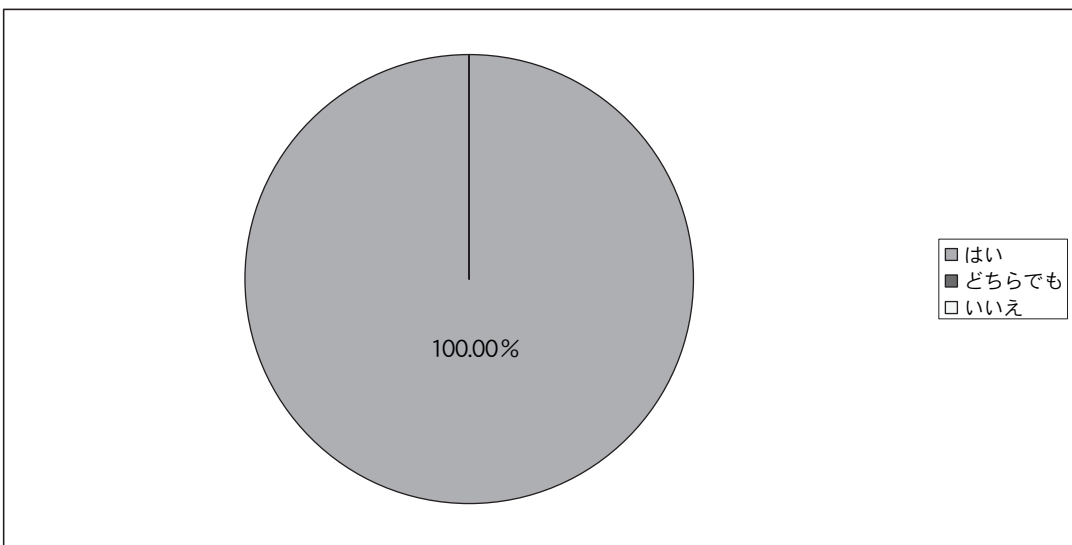
はい 23

どちらでもない 0

いいえ 0

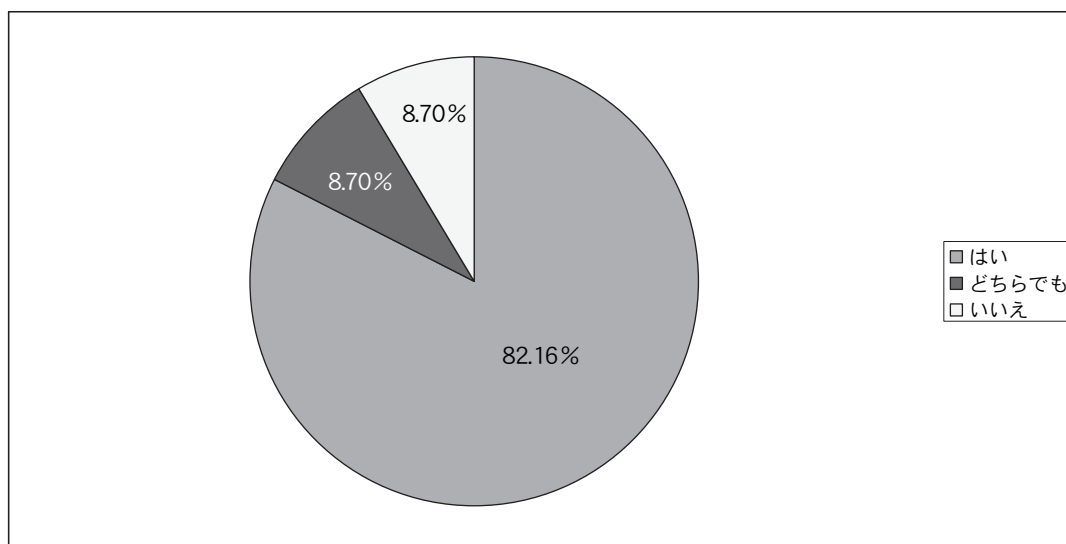
☆特記すべき実情をご記入ください

- ・ 業務中も特に障害者が質問しやすい雰囲気を作り、休み時間のウォーキング等を利用しコミュニケーションを図っている。
- ・ 社員…朝礼、終礼、日報。保護者…連絡帳により行っている。
- ・ 指導員を配置し、日々のコミュニケーションを充実している。
- ・ 具体的な施策として、仕事のみならず一般教養も含めた勉強会、毎日の日誌、管理者全員による職場生活相談員、等を実施。
- ・ 聴覚障害者社員が講師となって社員で手話勉強会を実施している。
- ・ 健常者の職員が、真摯に耳を傾けていることが大きな要因。
- ・ 就労者本人の性格もあり、コミュニケーションはとても広がっている。
- ・ 実務を通じて職場が明るくなった様に感じられてきました。
- ・ 業務日誌で社員からの指示や障害者からの確認を行い、家庭との連絡にも使用。



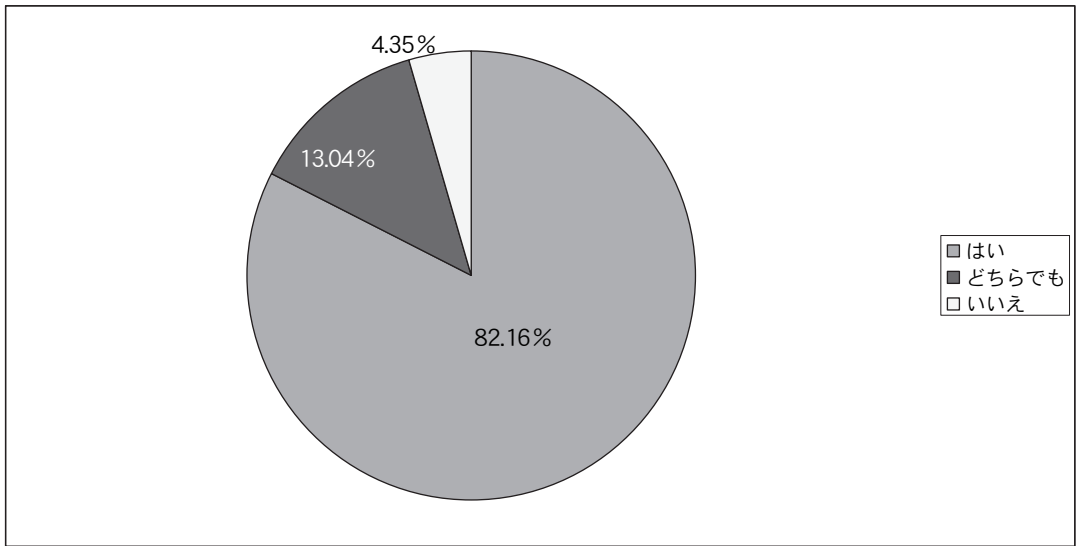
設問 6 障害者とともに働く社員の意識に変化はありましたか？	はい 19	どちらでもない 2	いいえ 2
<p>☆社員の意識が変化した点についてご記入ください</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者への理解が深まった。 ・ 障害者一人ひとりの業務のレベルアップに対し、健常者としての業務態度を反省。 ・ 福祉的就労ではなく一般就労としての指導。 ・ 考えることの難しさ、あきらめないこと。 ・ 障害を持った人を見る目が変わってきた。(良いほうに) ・ それぞれ違った障害を持った社員同士がお互いに助け合い協力して仕事をしている。 ・ 障害者社員が誇りを持って働いてくれており、社員にも励みになっている。 ・ どう伝えれば理解が容易なのか、常に考えていただけるようになった。 ・ 仕事を一緒にしていく上で覚えて欲しいので、一生懸命に教えている。 ・ 作業の時だけではなく、食事・休憩時間についても一緒に行動し、仲間として扱ってくれている。 ・ 働く仲間としての関係性。 ・ お互いに思いやりの気持ちが表に出てきたように感じます。 			

【分析】・ 障害を持つ労働者の雇用によって、他の社員の意識への影響は、8割を超えている。



設問 7 障害者を雇用する経営者は意識（良くも悪くも）に変化はありましたか？	はい 19	どちらでもない 3	いいえ 1
<p>☆雇用後の経営者の意識の変化についてご記入ください</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 知的障害者の仕事に対する姿勢、能力について。 ・ 障害者の就労に対する意思を上手に指導をする。 ・ 新鮮味があり、やりがいを感じている。 ・ 良くはわかりませんが、立派に働いていることに対して評価して貰っている。 ・ 障害者の実習や関係機関等の見学を積極的に受け入れ、対外活動も活発に行っている。 ・ 障害者雇用の重要性や、障害者社員達の働く気持ちの強さを改めて認知した。 ・ 継続雇用を考えた場合、業務の現場以外の者がスーパーバイザーとして入る必要がある。 ・ 思っていたよりも大変だと思います。 ・ これから障害者雇用についての件は現在、ハローワーク指導部門に相談勉強中です。 ・ 積極的な採用と障害者雇用について関連機関との協力体制の強化。 			

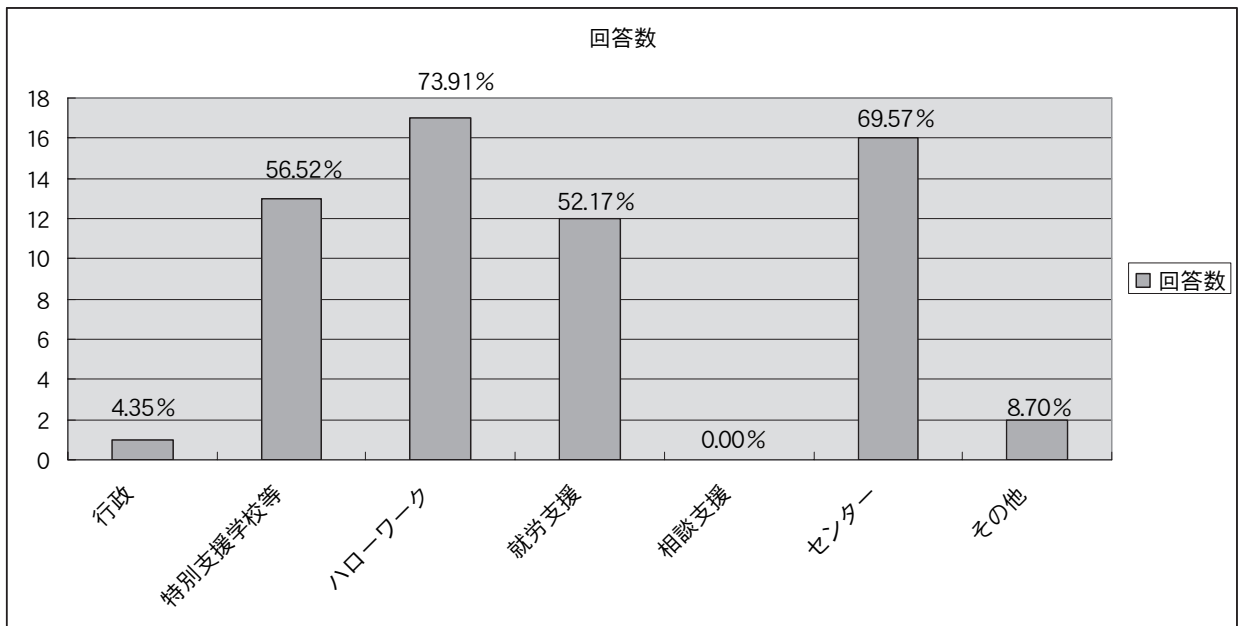
【分析】・ 経営者による直接回答ではないが、8割が変化ありと回答している。次設問と合わせて外部機関との連携の必要性を強調する意見が見られるので、連携体制を整備することが雇用継続のための重要な要素であると思われる。



設問 8

どのような機関・団体から障害をもつ労働者の受入を行なっていますか？下記の選択肢のなかからお選びください。（複数回答可）

- | | | | |
|--|----|---|----|
| <input type="checkbox"/> 特別支援学校（旧養護学校） | 13 | <input type="checkbox"/> 相談支援事業所 | |
| <input type="checkbox"/> 福祉担当課 | 1 | <input type="checkbox"/> 障害者就業・生活支援センター | 16 |
| <input type="checkbox"/> ハローワーク | 17 | <input type="checkbox"/> その他 | 2 |
| <input type="checkbox"/> 福祉施設（就労支援事業所） | 12 | <input type="checkbox"/> （・個人的なつながり） | |



5-7 今後に継続すべきの調査事業への展望

本研究事業では、障害者が就職するに当たり「就職前の支援者によるジョブマッチを前提としない就職支援メソッド」の開発を目的とした。この研究の中で231名の面接調査を実施したところ、就職前の障害者の姿と就職後の姿（または障害を持つ労働者に対する企業の期待度）の大きな変化が明らかになった。障害者の就職支援におけるジョブマッチとは利用者の作業能力と企業の作業内容とを合わせる手法であり、支援者の主導システムといえる。ところが就職前の姿をもとにジョブマッチしようとするところに問題があるのではないかと。ジョブマッチとは本来、障害者を雇用する企業が日々行うことであり、そこには障害者を長期にわたり雇用し続けるという企業の使命感が存在しなければならない。この障害を持つ労働者を永く雇用し続ける企業の営為に対する施設職員の存在意義は就職前のジョブマッチだけでは果たせない。この点に気づくことで改めて、障害者への就職支援とは別に（実際には一体的に提供されるわけではあるが）企業への雇用支援の重要性に目が向くようになる。

そこで、施設職員が、企業支援のメソッドを効果的に身につけ、20年度事業で開発した「障害者雇用マニュアル」を広く活用していくために、さらに障害者雇用企業の意識やニーズに関する調査を進め、当該メソッドの有効性を実証する研究『障害者雇用企業の雇用継続（定着支援）を促進する効果のある、施設職員のための企業支援メソッドに関する研究調査とその効果に関する実証研究』を今後継続したい。

【参考資料】

障害をもつ労働者の意識（就労支援の有効性）調査票

1 労働者概況調査

調査項目	回答欄	調査項目	回答欄	
労働者氏名		性別		
年齢		勤続年数	今の職場	今まで働いた職場
転職回数		生活の場		

2 労働者の就労支援の有効調査

3) 就職時に受けた就労支援の内容について

どこで（この前は） （支援やアドバイスを受けた「機関」）	だれに	何を （どのような支援やアドバイス）	どのくらい （期間）
<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政福祉担当者（市役所） ・ 特別支援学校（養護学校） ・ ハローワーク ・ 就労支援事業者 ・ 相談支援事業所 ・ 障害者就業・生活支援センター ・ その他 （ ） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉担当課担当者 ・ 特別支援学校進路担当 ・ ジョブコーチ ・ 就労支援員 ・ その他福祉施設職員 （職名） ・ その他 （ ） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用契約を締結しての福祉サービス享受 <ul style="list-style-type: none"> － 就労移行支援 － 就労継続支援（ ）型 － 生活介護 （ ） ・ 相談支援や情報提供 ・ ジョブコーチ制度の利用 ・ その他 （ ） 	

4) 就労継続の意思のもととなる要素について

2) - 1 労働者を取り巻く会社の環境

設問1 仕事は楽しいですか？	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
☆働いていて一番やる気（うれしさ）を感じる時はどのようなときですか？				

設問2 会社の中で仕事が変わったことがありますか？	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
☆何回変わりましたか？				

設問3 会社の中で困ったことなどを相談できる相談者はいますか？	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
☆それは誰ですか？				

設問4 仕事の仲間は工作中あなたを助けて（守って）くれますか？	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
☆それはどんなときですか？				
☆どんなことですか？				

設問5 会社で仕事の意味や内容を説明してくれていますか？	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
☆どんなときに説明してくれていますか？				

設問6 社員は丁寧な言葉使って接してくれますか？	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
自由記述				

設問7 これからもこの会社で働き続けたいと思いますか？	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
自由記述				

設問8 会社の中で働いている時間の中で勉強（研修会など）する機会はありますか？	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
☆それはどのような勉強（研修会）ですか？				

設問 9 今までに、休日や自分のお金を使って勉強したことはありますか？	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
☆それはどんな勉強（研修会）ですか？				

設問 10 今後、時間やお金を気にせずに勉強できるとしたら何か資格などを取りたいと思いますか？	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
☆それはどんな資格や免許ですか？				

2) - 2 労働者を取り巻く地域生活の環境

設問 11 生活の場は居心地がよいですか？	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
☆一番“ほっと”するときは何ですか？				

設問 12 休日や余暇を楽しむような趣味やサークルには参加していますか？	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
☆どのような趣味やサークルですか？				

設問 13 会社以外で仕事を辞めたくなくなったときや働き続けるのがつらいと思ったとき相談できる方はいますか？	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
☆誰に相談していますか？				

企業名

調査日

調査員氏名

6 「利用者本位の公平で公正な就労移行支援サービスのあり方に関する研究」事業の実施体制

6-1 事務局の設置

社会福祉法人光明会が運営する障害者支援施設就職するなら明朗塾内に事務局を設置し、本研究事業のコーディネーターを配置した。コーディネーターは本事業提案者である小澤啓洋が務めた。

6-2 プロジェクト委員会の設置（研究体制）

本研究事業の目的を達成するため、13名のプロジェクト委員会を組織した。プロジェクト委員会の委員は下記のとおり。またプロジェクト委員会の下に3つのワーキングチームを組織し、調査研究を分担した。

【委員】

No.	氏名	所属・役職名	区分
1	嶋田 恵吉	千葉県健康福祉部障害福祉課地域生活支援室 室長	行政
2	川根 紀夫	佐倉市障害福祉課自立支援班 副主幹	行政
3	大屋 滋	総合病院 国保旭中央病院 脳神経外科医 千葉県自閉症協会 会長	医療
4	綿貫 敏宏	社会福祉法人八街市社会福祉協議会 事務局長 八街市地域自立支援協議会 副会長	地域福祉
5	塚越 立身	社団法人千葉県社会福祉士会 介護老人保健施設エスポワール大原 介護支援専門員	地域福祉
6	田上 昌宏	千葉県手をつなぐ育成会 会長	当事者団体
7	徳倉 基宏	株式会社徳倉 代表取締役	障害者 雇用企業
8	石井 明彦	株式会社舞浜ビジネスサービス	障害者 雇用企業
9	伊集院昭彦	株式会社CNS 代表取締役	経営コンサル タレント
10	渡邊 由子	財団法人日本規格協会 品質システム審査員 ビジネス教育研究所 代表取締役	ISO 審査員
11	杉田 明	社会福祉法人実のりの会 障害福祉サービス事業所 「ビック・ハート」施設長兼センター長	福祉事業者
12	座長 内藤 晃	社会福祉法人光明会 障害者支援施設「就職するなら 明朗塾」CEO（総括施設長） 千葉県社会就労センター協議会 会長	福祉事業者
13	小澤 啓洋 ※事業提案者	社会福祉法人光明会 障害者支援施設「就職するなら明 朗塾」COO（戦略推進本部長）	コーディ ネーター

【個別支援計画プロセス策定チーム】

No.	氏名	所属・役職名	委員
1	主査 渡邊 由子	財団法人日本規格協会 品質システム審査員 ビジネス教育研究所 代表取締役	○
2	大屋 滋	総合病院 国保旭中央病院 脳神経外科医 千葉県自閉症協会 会長	○
3	伊集院昭彦	株式会社CNS 代表取締役	○

4	塚越 立身	社団法人千葉県社会福祉士会 介護老人保健施設エスポワール大原 介護支援専門員	○
5	古川 亮	社会福祉法人実のりの会 障害福祉サービス事業所 「ビック・ハート」施設長代理	—

審議策定事項

- 1) ISO9001規格の設計・開発を援用した個別支援計画作成プロセスのモデル
- 2) セカンドオピニオンにおけるファーストオピニオンとセカンドオピニオンの明確な定義

【第三者の意見・地域自立支援協議会の役割検討チーム】

No.	氏 名	所属・役職名	委 員
1	主査 川根 紀夫	佐倉市障害福祉課自立支援班 副主幹	○
2	嶋田 恵吉	千葉県健康福祉部障害福祉課地域生活支援室 室長	○
3	田上 昌宏	千葉県手をつなぐ育成会 会長	○
4	綿貫 敏宏	社会福祉法人八街市社会福祉協議会 事務局長 八街市地域自立支援協議会 副会長	○
5	小澤 孝延	社会福祉法人光明会 障害者支援施設「就職するなら明朗塾」 CWO（副施設長）	—

審議策定事項

- 1) 相談支援事業所のあり方
- 2) 自立支援協議会のあり方
- 3) 効果的なセカンドオピニオンを作成できる「専門家」としての基準（要件）の検証
- 4) 事業所及びサービス管理責任者の質の向上を図るための継続的な教育・訓練プロセスの検証

【ジョブマッチの検証チーム】

No.	氏 名	所属・役職名	委 員
1	主査 伊集院昭彦	株式会社CNS 代表取締役	○
2	杉田 明	社会福祉法人実のりの会 障害福祉サービス事業所 「ビック・ハート」施設長兼センター長	○
3	中島 光朗	株式会社徳倉 生産管理課長	—
4	古川 亮	社会福祉法人実のりの会 障害福祉サービス事業所 「ビック・ハート」施設長代理	—
5	小澤 孝延	社会福祉法人光明会 障害者支援施設「就職するなら明朗塾」 CWO（副施設長）	—
6	山本 樹	社会福祉法人光明会 障害者就業・生活支援センター「就職するなら明朗塾」 CJO（センター長）	—

審議策定事項

- 1) ジョブマッチを前提としない就職支援マニュアルの作成
- 2) 調査事業計画書に基づき「障害をもつ労働者の意識（就労支援の有効性）の調査」を実施

6-3 全体会及び各ワーキングチーム会議の開催状況

第1回全体会	
日時	2008年9月26日(金) 17:30~20:00 千葉市ビジネス支援センター 13F 特別会議室
出席者	■委員 嶋田恵吉、大屋滋、塚越立身、伊集院昭彦、渡邊由子、内藤晃、小澤啓洋 ■協力員 古川亮、山本樹、相葉正己
議題	(1) 座長の選出 (2) 事業計画の審議 ・事業計画書に基づき事業計画を確定する (3) ワーキングチームメンバーの選出 ・委員及び協力者から3つのワーキンググループのメンバーを選出する

第2回全体会	
日時	2008年10月23日(木) 17:30~20:00 千葉市ビジネス支援センター 13F 特別会議室
出席者	■委員 川根紀夫、綿貫敏宏、塚越立身、内藤晃、小澤啓洋 ■協力員 中島光郎、古川亮、小澤孝延、山本樹、相葉正己、幸島繁
議題	(1) 事業計画の審議 ・事業計画書に基づき事業計画を確定する (2) ワーキングチームメンバーの選出 ・委員及び協力員の中から3つのワーキンググループメンバーを選出し確定する

第3回全体会	
日時	2008年11月28日(金) 17:30~20:00 千葉市ビジネス支援センター 13F 第2会議室
出席者	■委員 川根紀夫、綿貫敏宏、塚越立身、田上昌宏、伊集院昭彦、内藤晃、小澤啓洋 ■協力員 中島光朗、古川亮、小澤孝延、相葉正己、幸島繁
議題	(1) 調査事業計画の審議 ・調査事業計画書に基づき調査計画を確定する 報告事項 (2) 「障害者の就職支援マニュアル」－障害者雇用へのルート－ 作成予告

第4回全体会	
日時	2009年2月19日(木) 17:30~20:00 千葉市ビジネス支援センター 13F 特別会議室
出席者	■委員 嶋田恵吉、川根紀夫、大屋滋、綿貫敏宏、塚越立身、田上昌宏、徳倉基宏、伊集院昭彦 内藤晃、小澤啓洋 ■協力員 中島光朗、小澤孝延、山本樹、幸島繁、相葉正己
議題	(1) 事業計画第8版について ・内藤座長からの説明と質疑 (2) 調査事業の速報について ・調査事業計画書に基づく調査の速報

第5回全体会	
日時	2009年3月30日(月) 17:30~20:00 千葉市ビジネス支援センター 13F 特別会議室
出席者	■委員 嶋田恵吉、川根紀夫、綿貫敏宏、塚越立身、田上昌宏、石井明彦、伊集院昭彦、渡邊由子、内藤晃、小澤啓洋 ■協力員 中島光朗、古川亮、小澤孝延、山本樹、幸島繁、相葉正己
議題	事業報告(案)について ・内藤座長からの説明と質疑

第1回個別支援計画プロセス策定チーム会議	
日時	2008年12月25日(木) 14:00~17:00 千葉市ビジネス支援センター 14F 共同利用室
出席者	■委員 渡邊由子、伊集院昭彦、塚越立身、内藤晃、小澤啓洋 ■協力員 古川亮、小澤孝延、相葉正己
議題	(1) ISO9001規格の設計・開発の手法を援用した個別支援計画作成プロセスの審議 ・渡邊主査からのISO9001規格の設計・開発の説明と質疑 (2) セカンドオピニオンにおけるファーストオピニオンとセカンドオピニオンの明確な定義

第2回個別支援計画プロセス策定チーム会議	
日時	2009年1月8日(木) 14:00~17:00 千葉市ビジネス支援センター 14F 共同利用室
出席者	■委員 渡邊由子、伊集院昭彦、塚越立身、石井明彦、内藤晃、小澤啓洋 ■協力員 古川亮、小澤孝延、幸島繁、相葉正己
議題	(1) ISO9001規格の設計・開発の手法に依拠した個別支援計画作成プロセスの審議 (2) セカンドオピニオンの明確な定義

第1回第三者の意見・地域自立支援協議会の役割検討チーム会議	
日時	2009年1月14日(水) 14:00~17:00 千葉市ビジネス支援センター 14F 商談室
出席者	■委員 川根紀夫、田上昌宏、綿貫敏宏、内藤晃、小澤啓洋 ■協力員 小澤孝延、相葉正己
議題	(1) ISO9001規格の設計・開発に依拠した個別支援計画作成プロセスの説明と理解 ・内藤座長からの説明と委員等間での質疑 (2) 本ワーキングチームでの検討項目の整理 ・別添「第三者の意見・地域自立支援協議会の役割検討事項整理シート」

第2回第三者の意見・地域自立支援協議会の役割検討チーム会議	
日時	2009年1月30日(金) 14:00~17:00 千葉市ビジネス支援センター 14F 商談室
出席者	■委員 川根紀夫、田上昌宏、綿貫敏宏、石井明彦、内藤晃、小澤啓洋 ■協力員 小澤孝延
議題	(1) 第1回ワーキングチーム結果を受けての協議内容の整理 (2) 本ワーキングチームにおける審議策定事項の協議 <ul style="list-style-type: none"> ・セカンドオピニオンを行なうタイミングを明確にする ・セカンドオピニオンを制度的な位置づけとして義務化するためへの提言 ・セカンドオピニオン(A)に関する費用の負担のあり方 ・評価委員会の機能と陣容のあり方 ・個別支援計画書の発行承認(リリース許可権限)のあり方 ・要員の適格性の確認 <ul style="list-style-type: none"> →サービス管理責任者 →支援員 →リリース決定者 ・地域自立支援協議会の役割のあり方

第3回第三者の意見・地域自立支援協議会の役割検討チーム会議	
日時	2009年2月10日(火) 14:00~17:00 千葉市ビジネス支援センター 14F 商談室
出席者	■委員 川根紀夫、田上昌宏、綿貫敏宏、石井明彦、内藤晃、小澤啓洋 ■協力員 小澤孝延
議題	(1) 第2回ワーキングチーム結果を受けての協議内容の整理 (2) 本ワーキングチームにおける審議策定事項の協議 <ul style="list-style-type: none"> ・セカンドオピニオンを行なうタイミングを明確にする ・セカンドオピニオンを制度的な位置づけとして義務化するためへの提言 ・セカンドオピニオン(A)に関する費用の負担のあり方 ・評価委員会の機能と陣容のあり方 ・個別支援計画書の発行承認(リリース許可権限)のあり方 ・要員の適格性の確認 <ul style="list-style-type: none"> →サービス管理責任者 →支援員 →リリース決定者 ・地域自立支援協議会の役割のあり方

第1回ジョブマッチの検証チーム会議	
日時	2008年12月10日(水) 15:00~18:00 株式会社徳倉 会議室
出席者	■委員 伊集院昭彦、小澤啓洋 ■協力員 中島光朗、小澤孝延、山本樹、箱田哲郎、熊谷勇二
議題	(1) 調査事業計画書に基づく障害をもつ労働者の意識(就労支援の有効性)調査票の審議 (2) 調査事業スケジュールの審議 調査票の妥当性確認 (3) 試行調査の実施

第2回ジョブマッチの検証チーム会議	
日時	2009年1月23日(金) 14:00~17:00 千葉市ビジネス支援センター 14F 商談室
出席者	■委員 伊集院昭彦、内藤晃、小澤啓洋 ■協力員 中島光朗、小澤孝延、山本樹、幸島繁、相葉正己
議題	(1) 事業計画第7版の説明と理解 ・内藤座長からの説明と委員等間での質疑 (2) 「障害者の雇用マニュアル」 障害者雇用へのルート ・内藤座長からの説明と委員間での質疑 (3) 調査事業スケジュールと調査留意事項 ・事務局小澤からの説明と役割分担

第3回ジョブマッチの検証チーム会議	
日時	2009年2月12日(木) 14:00~17:00 千葉市ビジネス支援センター 14F 共同利用室
出席者	■委員 伊集院昭彦、内藤晃、小澤啓洋 ■協力員 中島光朗、小澤孝延、山本樹、幸島繁、相葉正己
議題	(1) 事業計画第8版の説明と理解 ・内藤座長からの説明と委員等間での質疑 (2) 「障害者の雇用マニュアル」 障害者雇用へのルート ・内藤座長からの説明と委員間での質疑 報告事項 (3) 調査事業の進捗状況とアンケート結果速報 ・事務局小澤からの説明

平成20年度障害者保健福祉推進事業

「利用者本位の公平で公正な就労移行支援サービスのあり方に関する研究」

- ①個別支援計画のセカンドオピニオンのあり方に関する研究
- ②就職前の支援者によるジョブマッチを前提としない就職支援メソッドに関する研究

事業報告書

2009. 3. 31発行

事業受託者 社会福祉法人光明会 理事長 小澤定明
事業提案者 社会福祉法人光明会 戦略推進本部長 小澤啓洋 (コーディネーター)
文責 社会福祉法人光明会 総括施設長 内藤 晃 (座長)

この報告書に関するお問い合わせは、社会福祉法人光明会 小澤啓洋までお願いします。
また、この報告書のPDFデータは当法人ホームページからダウンロードできます。

〒289-1103 千葉県八街市八街に20番地
電話043-442-0101 FAX043-440-2020
ホームページ www.meiroh.com