

就労継続支援 B 型事業所における支援プログラムとマネジメントガイドライン
ーディーセント・ワークをベースとしてー



就労継続支援
B 型事業所における

支援プログラムとマネジメント ガイドライン

ディーセント・
ワークを
ベースとして

はじめに



小澤 温
筑波大学人間系 教授

専門は社会福祉学(特に障がい児、知的障がい者、精神障がい者)。博士(保健学)。愛知県立心身障害者コロニー発達障害研究所。国立障害者リハビリテーションセンター研究所で障がい児及び障がい者の福祉に関する研究に従事する。大阪市立大学・生活科学部・助教授、東洋大学社会学部及びライフデザイン学部・教授を経て、2011年より現職。

このガイドラインは、2019年度および2020年度の厚生労働科学研究費補助金(障害者政策総合研究事業)「就労継続支援 B 型事業所における精神障害者等に対する支援の実態と効果的な支援プログラム開発に関する研究」(研究代表者：八重田淳)として取り組んだ成果をまとめたものです。精神障がいのある人が利用する就労継続支援 B 型事業所には、一般就労を目指すトレーニング的な取り組みもあれば、社会参加の場としてのソーシャルネットワークづくりの場としての取り組み、生きがい・生活の目標づくりの場としての取り組みなど多様な実践があります。そのため、多様な実践形態を就労継続支援 B 型事業所としてどのように整理するのかがとても重要な課題になっています。

このガイドラインは、これまで、本研究事業の共同研究者の中尾文香、片山優美子が取り組んできた精神障がいのある人の QWL(クオリティ・オブ・ワーキングライフ、労働生活の質)、ディーセント・ワーク(働きがいのある労働)の2つを中心に据えて、就労継続支援 B 型事業所を運営するにあたっての指針を検討したものです。

就労継続支援 B 型事業所において精神障がいのある人のディーセント・ワークを達成するために6つのポイントを指摘しました。その6つのポイントは次の通りです。①個々の特性や強みを活かす、②本人の気づきとモチベーションを高める、③理念や目標を共有し、チームで仕事をする、④失敗しながら成長に向けて挑戦する、⑤柔軟であるための「あそび」をもつ、⑥地域との関りをもつ、社会参加を進める

6つのポイントのうち、「③理念や目標を共有し、チームで仕事をする」は特に重要な点と思います。その理由は、これまでの職業リハビリテーションでは、障がい者自身に対する訓練による職能の向上を基盤とし、あわせて職場環境の改善を推進していく取り組みが主でした。これに対して、今回のガイドラインでは、障がいのある人も職場チームの一員として、障がいの有無や程度に関係なく、信頼関係を醸成しながらチームメンバーとして活動できるための職場(就労継続支援 B 型事業所)の意識変革を求める点で、これまでの職業リハビリテーションにおいて大きな視点の転換が必要であることを示しました。

就労継続支援 B 型事業所の利用者の状況は多様であり、それに応じて多様な実践が取り込まれてきたと思います。このガイドラインでは、精神障がいのある人の QWL とディーセント・ワークに基盤を置いて就労継続支援 B 型事業所を検討しました。今日では、さらに、(障がいの有無にかかわらず)多様な人々を包み込む働き場の創出も重要な課題になっています。その点からみても、このガイドラインに示されている障がい者を含んだチームづくりとその基盤となる信頼関係づくりの知見は、障がい者の雇用就労の問題にとどまらず、今日すべての企業に求められているインクルージョンとダイバーシティの取り組みにも有効であると思います。

もくじ

chapter 1

- はじめに..... 1
- 本冊子について..... 3
- 「対話」を通じた支援者と利用者の「信頼関係」づくり..... 4
- ディーセント・ワークとは?..... 5
- 障がいとは?..... 6
- 「障がいのある、なし」はどこから?..... 7
- 失敗をする尊厳や権利(Dignity of risk)..... 8

B 型事業所におけるディーセント・ワーク 9

- ディーセント・ワークを目指す..... 10
- 働くということ..... 10
- 給料(工賃)が上がるということ..... 11
- ディーセント・ワークに向かうための基本的な考え方..... 12
- B 型事業所がディーセント・ワークを目指すための6つのエッセンス..... 13
- ディーセント・ワークへのプロセス..... 15
- 個々の働きがいのつくり方..... 16

chapter 2

信頼を築くポイントと信頼を学ぶコンテンツ 17

- 「信頼」をつくる..... 18
- 「相互信頼」を築く6つのポイント..... 19
- まとめ 相互信頼を築くための障がい別ポイント..... 20
- まとめ すべての人のディーセント・ワークへ..... 21
- 研修プログラムの概要(例)..... 22
 - コンテンツ ① 「対話」..... 23
 - コンテンツ ② 「セルフケア」..... 25
 - コンテンツ ③ 「期待とリスク」..... 27
 - コンテンツ ④ 「信頼と絆を強める8つの原則」..... 29
 - コンテンツ ⑤ 「共有メンタルモデル」..... 31

chapter 3

利用者の力を引き出すためにすること、そのためのツール & トレーニング..... 33

- 利用者の力を引き出すためにすること..... 33
 - ① 利用者の力を引き出す環境とは..... 34
 - ② スタッフの姿勢や立ち位置と価値観の検討とは..... 37
 - ③ 利用者自身のセルフケアとは..... 38
- 利用者の力を引き出すツール & トレーニング..... 39
 - ツール ① ナビゲーションブック..... 39
 - ツール ② セルフケアシート(K-STEP)【改変】..... 42
 - ツール ③ 信頼形成カード..... 45
 - ツール ④ 対話..... 47
 - ツール ⑤ ストレngthモデルのアセスメント&リカバリーゴール ワークシート..... 49
 - ツール ⑥ SST(社会生活技能訓練)..... 51
 - 利用者の力を引き出すトレーニング..... 52

chapter 4

B 型事業所におけるマネジメント..... 54

- B 型事業所における支援の難しさ..... 55
- ディーセント・ワークを根幹とした支援の追求..... 55
- B 型事業所でディーセント・ワークを目指すには?..... 56
- B 型事業所におけるチームアプローチ..... 57
 - チームとして共に働く仲間..... 57
 - B 型でのチームアプローチ方法..... 58
 - チームで行うポジティブなフィードバック..... 60

chapter 5

これからの B 型事業所のあり方..... 61

- 形態ごとの仕事の可能性..... 62
- 柔軟な働き方へのサポート..... 62
- ヒントになる事例の紹介..... 63
 - アート活動 & デザイン活動 ⑥③ プロや他機関とのコラボレーション ⑥④ 農福連携 ⑥⑤
 - オンライン化に向けた取り組み ⑥⑤
- おわりに..... 68

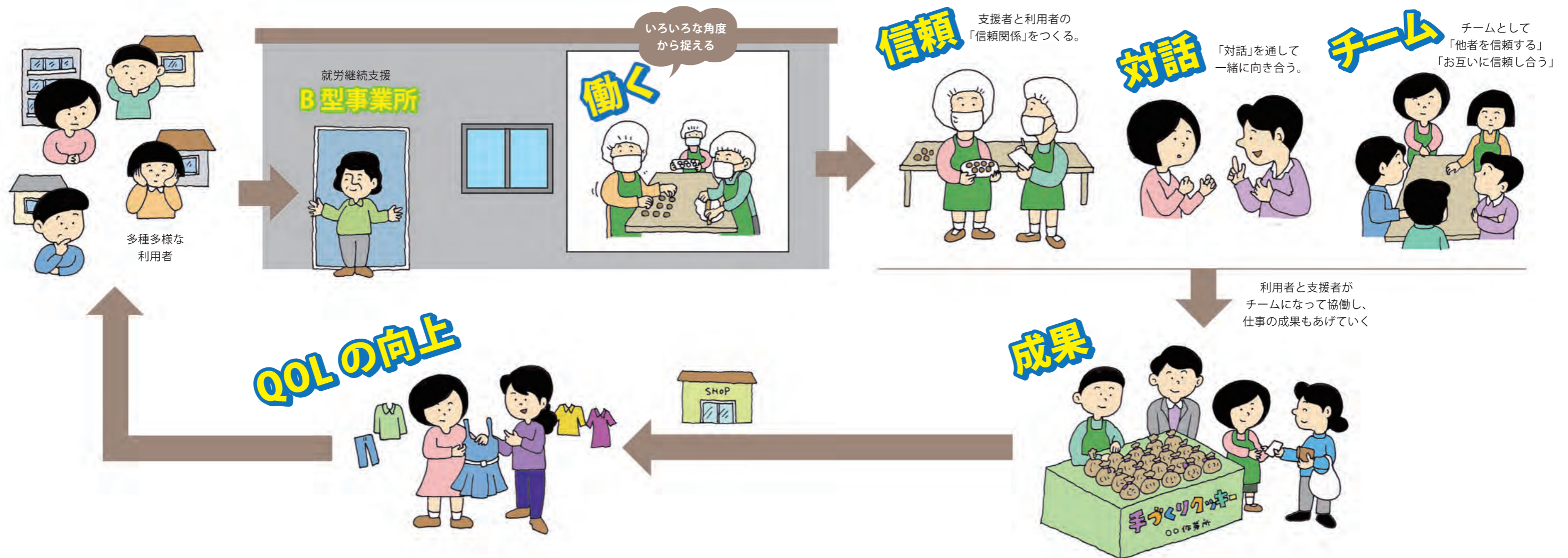
本冊子について

就労継続支援B型事業所(以下、「B型、もしくはB型事業所」とします)を利用される方は、障がいの種類や程度、生活背景などが多種多様で、最近ではその多様化がますます進んできています。そうすると、より一層、B型事業所が「どこを目指すべきなのか？」と決めることが難しくなっているのではないのでしょうか？

本冊子はそういったB型事業所が目指すべき形の1つのヒントになるように作成されたものです。利用者への福祉サービスやサポートは様々なものがありますが、就労継続支援を行うB型事業所だからこそ、「働くこと」を通して、それが利用者のQOLにつながるようなサポートを行う必要があると考えます。

そのためには、「働くこと」を1つの側面だけでなく、いろいろな角度から捉え、利用者にとっての働く価値を高めていかなければなりません。利用者や支援者がチームになって協働し、仕事の成果もあげていくことが求められます。本質的に、「良い形で働くこと(ディーセント・ワーク)」は、利用者や支援者のQOLを高めてくれます。B型事業所の支援者はそういった環境を整える、利用者と共に働き、学びながら互いのディーセント・ワークを高める、就労支援のプロなのです。

B型事業所がディーセント・ワークを目指す際は、障がいの種類によって大きく変わることはないと考え、本冊子では障がいの種類は限定せず押し並べて記載しています。特に障がい別に記すべき内容がある場合は、その都度、記しました。



「対話」を通じた支援者と利用者の「信頼関係」づくり

支援をする時に最も重要なことの1つは、支援者と利用者の「信頼関係」をつくっていくことです。日頃から支援者は、利用者の可能性や本来持つパワーを信頼し、また、利用者から信頼される関係を築いていくことが大切です。利用者の言葉のみならず、身体やしぐさ等から発せられる言葉にならないサインを感じ取り、本人と対話をしながら、それに対応すべく必要な支援をしていきます。時に、職員だけでサポートすることは難しいので、本人や家族、他機関等にも協力してもらいたいことを伝え、対話を通して一緒に向き合うこともあるでしょう。

これに加えて、就労支援事業所であるB型では支援者と利用者がチームとなり、仕事をしていくことが求められます。「チームになっていく」には、チームとして「他者を信頼すること」や「お互いに信頼し合うこと」がとても重要になります。職員は利用者や仕事を通して、「対話」をしながら信頼関係をつくり「チームになっていく」のです。

対話は「一方向」のみでは成立しません。長い時間をかけて、お互いのことや状況を知ろう、理解しようということからスタートします。仕事の目標を一緒に定め、相手の要望を受け入れながら、こちらの要望や状況も伝え、協力してもらえるように話をしていく「双方向」のコミュニケーションです。仕事上で何かトラブルや改善すべきことが起こった場合は、チーム皆で(利用者も含めて)解決や改善をしていきます。本冊子では「対話」と「信頼」を軸として話を進めていきたいと思えます。

ディーセント・ワーク(Decent Work)とは? ¹⁾

国際労働機関(ILO)の21世紀の主目標であり、「働きがいのある人間らしい仕事」と訳されます。簡単にいうと「生活と働くことを、よりよいものにしたい」という人々の想いや願いそのものです。

下図のように、働くことには2つの意味(二面性=物理的なこと・心理的なこと)があり、幸せの4因子²⁾全てが土台となっています。人の幸せは複合的であり、多様性に満ちあふれたものです。もちろん、人によって幸せの定義や価値観は異なりますが、人が幸せを感じるポイントは多く共通しているようです。そして、よりよく働くこと(ディーセント・ワーク)は、人の幸せにつながる要素がたくさんあります。こういった視点から「働くこと」を考えてみたとき、新しい働き方の糸口が見つかるかもしれません。



出典：前野隆司(2013)
『幸せのメカニズム 実践・幸福学入門』
講談社現代新書

働くことの二面性

物理的なこと、経済的なこと

- 適切で合理的な労働時間 **A B C D**
- 安全な環境での労働 **A B C D**
- 適切な収入の保障 **A B C D**
- 家族も含めた社会保険等の社会的保障 **A B C D**
- 平等さ、公平さ、偏見のないこと **A B C D**
- 個々のプライバシーが守られること **A B C D**

ワークライフバランス

- 豊かな生活と仕事における自分が納得できているバランス

法人・事業所等の組織のあり方

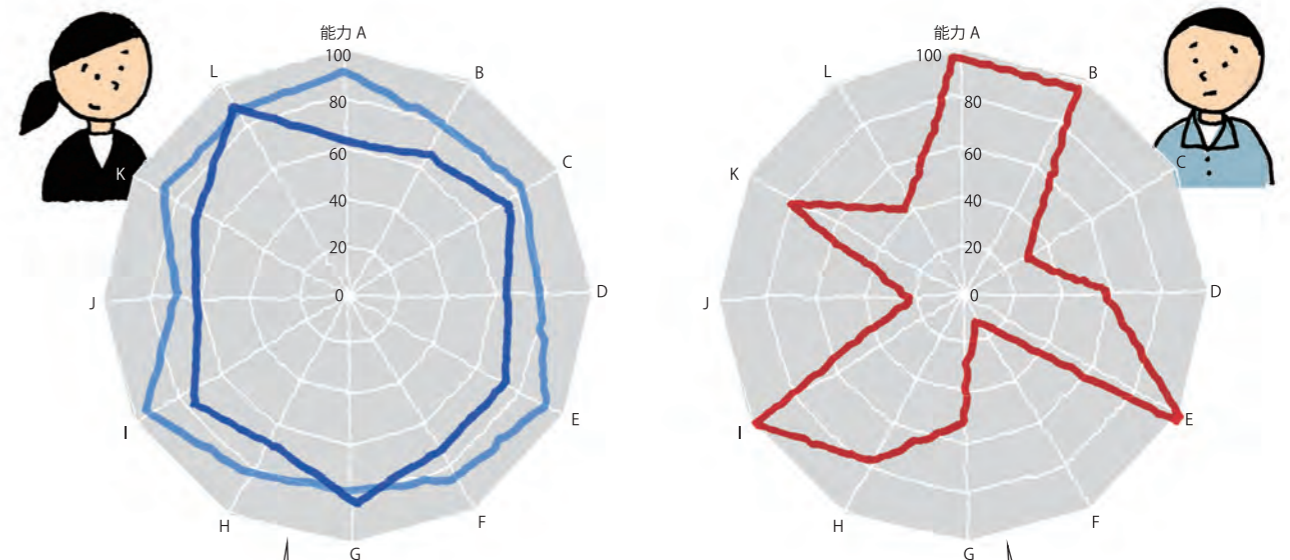
- 組織の形態が柔軟であること
- 法人・事業所の社会的責任の遂行
- 法令の遵守

社会的・心理的・道徳的なこと

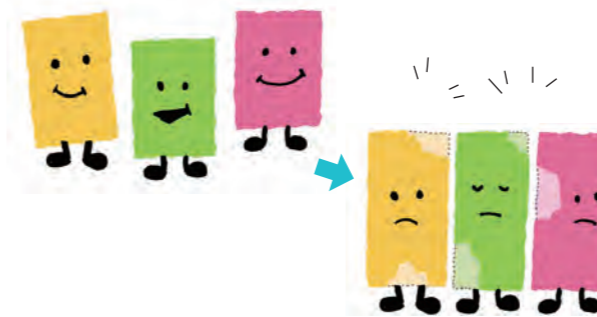
- 自分のスキルや能力が広がること **A B D**
- 自分のスキルや能力が活用される機会があること **A B C D**
- 周りから認められること **B C D**
- 意味のある仕事ができていると感じること **A B C**
- ただ仕事をやるだけでなく、自分が仕事における長中期の計画へ参加できていること **A B C**
- 仕事に対する自律性があること **A D**
- セルフマネジメントできる状態であること **A D**
- 個々のユニークさが認められること **B C D**
- 様々なサポートが受けられること **A B C D**
(相互サポート、社会的サポート、必要なトレーニング)
- 仲間がいること **C**
- オープンな人間関係があること **C**
- 対話があること **A B C D**
- 自由に発言できること **C D**

障がいとは?

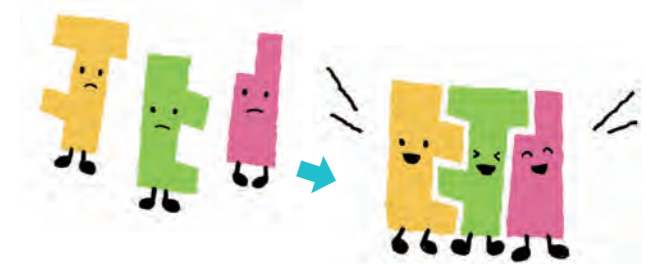
障がいとは、凸凹の差が大きいことであると考えています。日本は個々の能力において、左のようなバランスの取れたチャートとなるような人材が求められていることが多いように思います。そして、そのチャートが大きければ大きいほどよいと。



実際、このようなバランスの取れたチャートのような人材はいるのでしょうか?少しはいるかもしれませんが、限りなく少ないように思います。実は右の図のように隠れ凸凹チャートの人がたくさんいて、何らかの無理をしながら過ごしているかもしれません。



障がいとは、この図のように、凸凹が大きいということです。これまで障がいのある人は「できない」ことに着目されることがほとんどでした。しかし実際はできるところとできないところの差が大きすぎる場合が多いように思います。突出したプラスの面に着目し、1人だけで完結するのではなく、いろんな凸凹を合わせてチームをつくることで、できることもたくさんあります。



バランスの良いチャートの人材を見つけたり、育てたりすることを目指すのか、それとも突出したところをより育てていくことを目指すのか、最終的にどちらがよい結果につながるのでしょうか?

1) NPO 法人ディーセントワーク・ラボでは、仕事だけでなくもっと広い意味での「ワーク」と捉えており「一人ひとりが、どこかのコミュニティやグループの中で役割があり、本人も他人もその役割を認識していること」であると考えています。NPO 法人ディーセントワーク・ラボ <http://decentwork-lab.org/>
2) 前野(2013)氏は1,500人を対象とした調査結果から、人の幸福は自己実現と成長の「『やってみよう!』因子」、つながりと感謝の「『ありがとう!』因子」、前向きと楽観の「『なんとかなる!』因子」、独立とマイペースの「『あなたらしく!』因子」という4つの要素で決まると結論づけました。

「障がいのある、なし」はどこから？

職場にこんな人はいませんか？

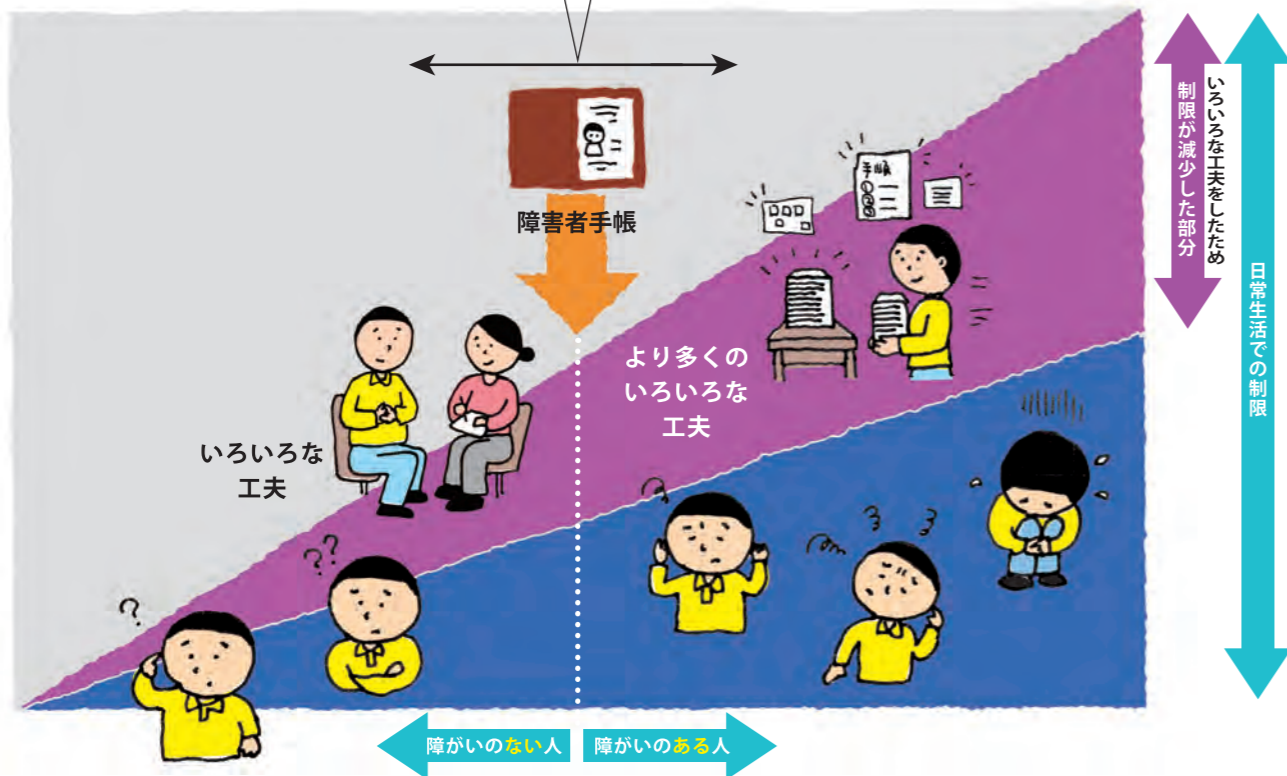
- ・何度注意してもうっかりミスをしてしまう。
- ・とても怒りっぽく、とても気が短い。
- ・どこかに資料を置いてくる、忘れてくる。
- ・目を合わせることやコミュニケーションが苦手。

その時、あなたはどうしていますか？多くの人は…

- ・メモを渡す。
 - ・機嫌が良いときに話しかける。
 - ・忘れた資料を届ける。
 - ・あの人はコミュニケーションが苦手だと納得して付き合う。
- …など、いろいろな工夫をして対応(サポート)していると思います。そうすることで、日常生活での制限が少なくなります。

しかし、障がいがあるゆえに、日常生活の制限がとても多い人がいます。その場合、本人にとっても周りの人にとっても「より多くのいろいろな工夫(サポート)」が必要になります。よって、どこかの段階で「障害者手帳」を交付し、社会的にサポートできるようにしなければなりません。ある一定の基準を設けて手帳を交付したところが、図で言う「障害者手帳」をもっている人ということになります。そして、「より多くのいろいろな工夫の集大成」が、障がい者に対する「合理的配慮」ということです。

手帳が交付されるラインは社会の成熟具合や社会の価値観によって大きく変わります。以前はもっと日常生活での制限が大きい人しか交付されませんでした。今は以前に比べて交付される幅が広がりました。



手帳が交付され、必要なサポートやサービスが受けられることは望ましいことですが、その結果「障がいのある人、ない人」というカテゴリーに分けられてしまい、「あちら」と「こちら」という大きな隔たりが生まれてしまったことも事実です。

本来は「障がいのある、なし」という明確な区別はなく、全てが地続きであると考えています。

私たちにとって「障がい」は全く関係のない、ほど遠いものではありません。

「障がい者と働く」ということ＝「多様性を経験する」ということなのです。

失敗をする尊厳や権利 (Dignity of risk)

支援をする時に最も重要なことの1つは、支援者と利用者の「信頼関係」をつくっていくことです。Dignity of risk(ディグニティ・オブ・リスク)とは、日本語では「リスクを負う尊厳」と訳されます。難しい言葉ですが、簡潔に言うと、全ての人に「失敗をする尊厳や権利がある」ということです。みなさんが「今の成長した自分があるのは、あの時があったから」と考えるとき、どのような場面を思い浮かべますか？多くの人は、大変だった、苦しかった、失敗したときの場面を思い出すのではないのでしょうか？後から考えてみると、つらい失敗や経験は、自分が成長するきっかけとなったということもあるのです。これは障がいのある人にとっても同様で、挑戦し、失敗があったからこそ学び、成長する機会があるのだと思います。障がい特性や本人の性格も考え、立ち直れないくらい大きな失敗は、事前に避ける必要がありますが、失敗をして成長できるようにサポートすることは、とても大切なことです。

Dignity of risk

Dignity of risk は、障がいのある子どもの親に対して向けられた言葉ですが、支援者に向けられた言葉でもあります。その一部をご紹介します。

What if you never got to make a mistake?

もし、あなたが失敗を許されなかったらどうですか？



What if your money was always kept in an envelope where you couldn't get it?

もし、あなたのお金がいつも封筒に入れられて、手の届かない場所に置かれていたらどうですか？



What if you were never given a chance to do well at something?

もし、あなたが何かをうまくやる機会をまったく与えられなかったらどうですか？



What if you were always treated like a child?

もし、あなたがいつも子どものように扱われたらどうですか？

What if the job you did was not useful?

もし、あなたが役に立たない仕事をしていたらどうですか？

What if you worked and got paid \$.46 an hour?

もし、あなたの時給が46セントだったらどうですか？(日本の場合、あなたの給料が1か月15,000円だったらどうですか?)

What if you grew old and never knew adulthood?

もし、あなたが年をとっても、成人期(大人になったらできること)をまったく経験できなかったらどうですか？

-the organization "Parent Advocacy"

-Linda J. Stengle, Laying Community Foundations for Your Child with a Disability

出典：NPO 法人コミュニティワークス(2014)『B型事業所で働きがいのある人間らしい仕事をつくる』
http://npo-cw.net/wam/2014/pdf/workbook.pdf

Chapter.1

B型事業所における ディーセント・ワーク

ディーセント・ワークを目指す



B型の利用者は、障がいの種類や程度、生活背景などがとても多様で、利用ニーズも様々です。このような場合、「ここを目指そう!」と決めて進むのは難しいですし、「ここで良いのか?」と迷いも出てくるのは当然のことだと思います。

しかし、B型は就労継続支援事業所であり、「働くこと」を通して社会参加をしていく事業所でもあります。ですので、B型の目指すべきところは「ディーセント・ワーク※(働きがいのある人間らしい仕事)」だと考えています。ディーセント・ワークについては p5 でも説明していますが、物理的・経済的な側面と、働きがいや人間関係などの社会的・心理的な側面をバランスよく満たしていくという考えです。本冊子では、特に B 型におけるディーセント・ワークを目指すので、「一人ひとりが、どこかのコミュニティやグループといった集団の中で、何らかの役割があり、本人も他人もその役割を認識していること」と考えています。ここでは、金銭的価値に変えられない「役割」も含んだものです。

※日本におけるディーセント・ワークとは、労働時間や休日、最低賃金の支払いといった労働条件の最低基準といった労働法規の遵守や社会保障等も含まれるものです。現在は、B型の利用者は労働関係法規の適応にはなっていません。(しかし、一部適応の必要性について議論されています。)

働くということ

働くということは、辛いこと、大変なときもあると思いますが、「他者の役に立つこと」「失敗しながらできるようになること」「自己の成長につながることも含んだ、いろいろな経験ができる機会でもあります。海外では「失敗することはその人の権利(詳細は p8 参照)」と考えられています。立ち直れないような大きな失敗は避けるべきですが、小さな失敗をして、周りがそれをフォローしながら、本人がそれを乗り越えていくプロセスは、その人の成長を促し、これからもやれるという「自信」を与えてくれるのです。

働く意味

山村(2011:45)

物理的・経済的な報酬。

社会的・心理的・道徳的な報酬。
(自己実現、自己成長、社会とのつながり、他者からの承認、社会貢献)

ディーセント・ワーク 「働く権利」 の達成

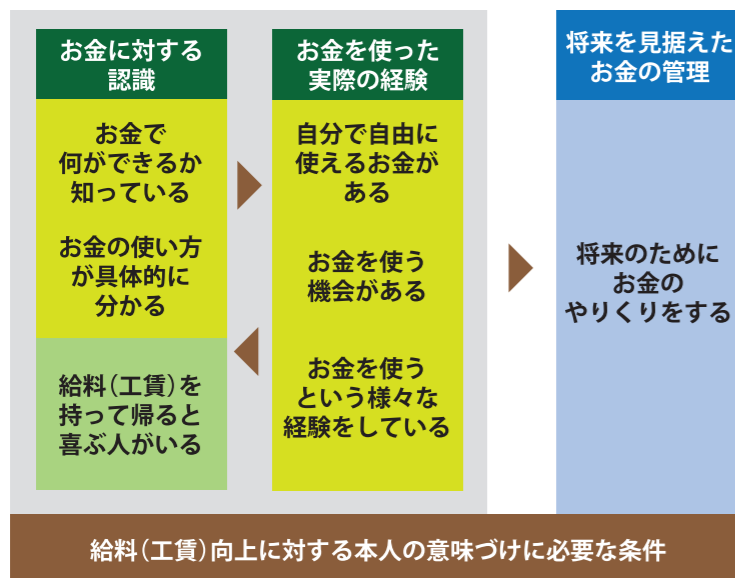
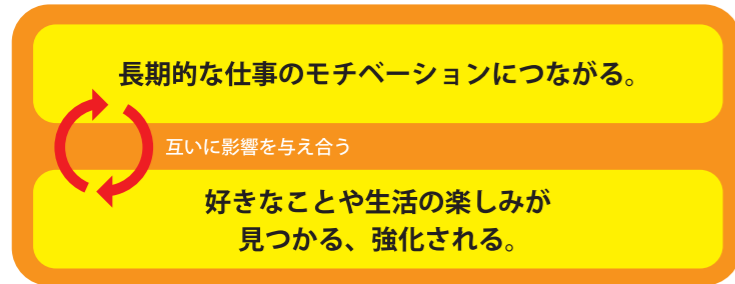
【労働者性のあり方】
給料面、雇用主の義務、労働環境面、社会保険の適用等。

【労働のあり方】
一人一人が役割をもった働きがいのある人間らしい仕事。

図は、「働くこと」には2つの側面があることと、2つの側面からディーセント・ワークを達成するために必要なことを示したものです。人は、生きることに必要なお金を稼ぐために働きますが、同時に、成長や自己表現、社会や人とのつながり、他者の役に立つといった、社会的・心理的なことを得るためにも働いているのです。これらのことから、働くことは義務でもありますが、すべての人にとっての「権利」でもあります。2006年に国連で採択された「障害者の権利に関する条約(障害者権利条約)」の第27条にも労働及び雇用という項目があります。

これまで福祉サービスを受ける人は、「保護の客体者」という考え方が多数でした。もちろん、保護が必要な場合もありますが、「権利をもった主体者」という考え方に変わってきています。利用者がどのようにすれば「働く権利」を行使できるか、考えていきましょう。

給料(工賃)が上がるということ



出典：中尾文香(2017)「障害者への就労支援のあり方についての研究」(風間書房)

図は「知的障がい者が語る給料(工賃)が向上する意味」を表したのですが、このモデルは、障がいの種類を超えて給料(工賃)※ 向上の意味を示していると考えたため、掲載しました。

給料(工賃)は、仕事への楽しさ、仕事へのモチベーションの強化、仕事をしているという自覚などにつながります。ただし、こうした状態になるためには、いくつかの条件があります。まずは「お金に対する認識」と「お金を使った実際の経験」です。給料(工賃)で何ができるかを認識できなければ、給料(工賃)をもらってもその価値や意義が感じられません。それは額の大小ではなく、具体的にお金で何ができ、何が買えるかといったことが実際の経験を通して分かる必要があります。給料(工賃)を持って帰ると喜ぶ人がいるといったことも意義の1つになります。

また、給料(工賃)は、管理することで将来でも使えるため、将来を考えることも可能になります。貯金をすることで欲しいものを買う、旅行して楽しむ、他者にプレゼントすることもできるため、仕事や生活のモチベーションにつながります。

※「給料(工賃)」という表記は、障がい者が語りの中で「給料」という言葉を使っていたため、このような表記にしました。

ディーセント・ワークに向かうための基本的な考え方

図は B 型がディーセント・ワークに向かうための基本的な考え方を示したものです。「利用者の QOL の向上と自己表現・自己実現」といった究極の目標に向かって、ディーセント・ワークを目指した事業所のビジョン(理念)をベースとして、「地域との関わり・社会参加」「利用者の学びと成長(セルフケア・キャリアアップ)」「支援者の人材育成とディーセント・ワーク」といった3つの視点から目指していくことを表しています。

そして、利用者と支援者は「仕事」という協働を通して、「支援される(すべき)側」「する側」という関係を超えて、「共に働く仲間」になっていく必要があります。つまり、B型での利用者と支援者の仕事をする上での関係は、お互いの責任のもと、向かうべき方向性を共に考え、試行錯誤しながら一緒に仕事をしていく仲間であり、仕事や職場は両者の関係によって互いにつくり上げていくということです。

この点が就労支援を行う事業所とそうではない福祉事業所の最大の違いであり、オリジナリティでもあると考えます。ただし、ここには関係構築の難しさ、マネジメントの難しさがあります。これについては後ほど説明したいと思います(p55~参照)。



B型事業所がディーセント・ワークを目指すための6つのエッセンス

障がい者が働きやすい職場とは

「障がい特性に応じた仕事内容」も配慮すべきですが、それ以上に「障がい者の特性や性質に合わせることでできる柔軟な組織であるかどうか」が重要な要素であることが分かりました（NPO 法人ディーセントワーク・ラボ）。そこから導き出された働きやすい組織・職場は「障がい者がディーセント・ワークを達成するために～5つのエッセンス～(2019)」として紹介されています。ここでは、B型事業所向けに「地域との関わり」「社会参加」というエッセンスも加え、「B型事業所がディーセント・ワークを目指すための6つのエッセンス」として紹介します。これらのエッセンスは、利用者のみならず、支援者にも共通しますので、支援者の育成や支援者にとってのディーセント・ワークを目指す組織にも応用できます。

本人に「自分は仕事ができる」「こうした方がもっと良くなる」と気づきを与えることができ、本人の「やりたい」を応援できる組織。

- 自分はこれができると自信を持った人
- 失敗をしたとしても再びチャンスを与えられた人
- 自分を認めてもらえたと感じた人

仕事へのモチベーションが高まり、「もっとできるようになりたい」と個々のさらなる成長意欲を引き出します。また心から認めてもらえたと感じた人は、自己を客観的に振り返ることができ、「どうすればもっと良くなるか」「自分がどこを改善すべきか」の気づきも得やすくなります。

ただし、障がいの状況によっては、自信を実感したり、モチベーションを高めたりする経験が不十分の場合もあります。支援者は、本人にとって良い気づきがあるように話の仕方を工夫したり、段取りをしたり、次につながるポジティブなフィードバックをしたりすることが大切です。

個々の特性や強みを理解しようと努め、それらを活かせる組織。

「(特性や強みを活かして)自分は仕事ができる」と感じられるようにしなければ、「仕事はつらいもの」「できない仕事・苦手な仕事」になりかねません。

はじめは「できないものをできるように」ではなく、「できるものをもっと(より早く、正確に、一人で)できる」ように考えることが基本です。

このような組織では、その人の可能性やのびしろも含めて信じ、「個々の特性や強みを活かし、最大限まで引き出すにはどのようにすればよいか」を常に考えながら、行動しています。障がいに起因すると思われるがちな要素を、個々の特性や強みとして捉えなおすのもその一つといえます。またその人に応じた適材適所に配置することも、特性や強みを活かす上では欠かせません。

社会参加を促す組織。

利用者が実際に「社会の一員として社会に関わる」「社会貢献する」機会があり、それらを「実感できている」ことは、地域で生活する利用者にとって非常に重要なエッセンスです。支援者は、機会を増やし、利用者が実感できるよう、取り組みや工夫が求められます。例えば、地域の行事や販売への参加、職場見学などを行ったり、社会の一員として自分たちの仕事がどのように役に立っているかの説明をしたり、地域の人に話しに来てもらったりする取り組みです。事業所外で働く機会を得たり、本人の希望と就労の環境が整った時には、一般就労へ移行したりといった幅広い選択肢が用意されていることも重要です。そうすることで、利用者の経験数や幅が広がり、関わる人も増えていきます。事業所にとっても、地域や外部の方々(行政、企業、活動家、学生、地域住民等)と連携することで、世界も広がり、利用者の工賃を支払うための持続可能な事業や仕事のチャンスを得たり、地域での役割が増えたりするかもしれません。事業所が外部に向かって発信したり、協力を要請したりすることで、それに応えてくれる外部の方々も年々増えてきています。新しい関係のスタートは、未知な体験で最初は緊張します。しかし、これまでにない新たなコラボレーションの可能性を秘めているのです。

出典：NPO 法人ディーセントワーク・ラボ(2019)『障がい者の特性に着目した仕事と組織をつくる』
中尾文香(2017)『障がい者への就労支援のあり方についての研究』(風間書房)
北野誠一(2015)『ケアからエンパワメントへ』(ミネルヴァ書房)

法人の理念や、(法人・チーム・個人の)目標を共有し、チームで仕事を成し遂げることに価値をおき、チームが機能するためのトレーニングを行っている組織。

- 特に仕事をする際は、支援者と利用者が「支援する側」「される側」の関係を超えて、「共に働く仲間」として、相互にエンパワメント(北野 2015)し合い、新たな関係を構築する。
- 支援者と利用者が同じ理念や目標に向かって、自分がやるべきことをよく分かっている状態である。
- チームの中の個人、一人ひとりを大切に、チームで仕事を成し遂げることを常に意識している。
- 個人の役割を周りが知っており、仕事をする時は、個々がどのように配置されるか、行動するかといった共有がなされている。
- その役割を担う者がいないとき、その役割ができないときであっても、可能な限り一人ひとりが考えて判断し、正しい仕事の仕方をそれぞれが分かっている状態である。
- 一人ひとりの役割に対する敬意も忘れない。

障がいがあることを理由に、組織の理念や目標を共有することから遠ざけられてきた人も少なくありません。中にはチームで仕事をすることが困難な者もいます。障がいがあるために、さらに困難さが増すこともあるでしょう。

「チームで仕事をする」とは、
●同じ目標を目指すメンバーの一員であるという自覚を持つこと。
●他者への敬意を持っているということ。
※チームと同じ空間で仕事をしなくても、工夫と仕組みでこれらを持つことはできます。

法人の理念や、(法人・チーム・個人の)目標に向かって、「失敗しながら成長する」というプロセスを重視した、挑戦する組織。

失敗しないように仕事をするのではなく、「良い仕事をどのようにするのか」を考えることを大切にします。支援者と利用者が理念や目標に向かって挑戦を応援し合い、多くの失敗と小さな成功を積み重ねて、それを自分や組織の自信にできるようなフィードバックもします。そもそも障がいがあると、十分な体験・経験をしておらず、「チャレンジをして失敗する」機会さえ与えられてこなかった可能性もあります。

人には Dignity of risk という「リスクを負う尊厳」「失敗をする権利」があります。「失敗は成功のもと」と考え、決して諦めない。ここでは、障がい者に仕事してもらう覚悟と取り組む姿勢が問われます。いかに将来を見据え、リスクを取れるか。そうすることで障がい者の多種多様な仕事の可能性が見えてきます。

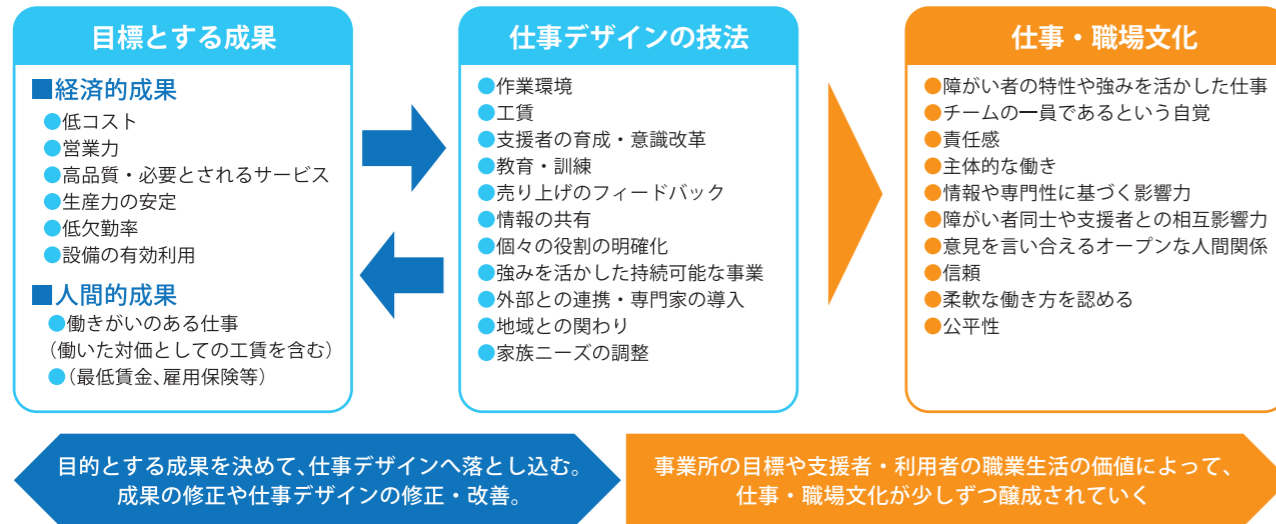
「あそび」をもつ組織。

「あそび」は個人や組織のひずみを受け止め、バランスを保つところでもあります。個々の強みや能力が最大限に発揮され、個人の可能性の幅を広げるためには挑戦しながら試行錯誤をくり返し、失敗や不測の事態にも臨機応変に対応できる柔軟さが必要です。かつ、そこでの学びを次に活かせるようなポジティブなフィードバックも欠かせません。強い組織に決まった形はなく、その時その時の状況によって、個々が考えて判断し、姿・形を柔軟に変えていくことができます。障がいのある人が働く上で生じるかもしれない課題への適切な対応は、実は職場の「あそび」によって実現できるかもしれません。

ディーセント・ワークへのプロセス

それでは、ディーセント・ワークに向けて、どのように進めていけばよいのでしょうか。図はそのプロセスを示しています。まずは目的となる成果を利用者と共に決めて、それを仕事デザインへと落とし込んでいきます。考えていた成果が出ない、目的到達までが難しいといった場合は、目的や仕事デザインの技法を見直し、修正・改善を繰り返して行います。この試行錯誤を繰り返していくことで、少しずつ成果が現れてきます。すぐに成果は現れないので、時に挫折するようになるかもしれません。その時は、特に「人間的成果」の大切さやそのためにやってきたプロセスを確認して、ポジティブなフィードバックを試みてください。

■ディーセント・ワークへのプロセス



出典：中尾文香 (2017)『障害者への就労支援のあり方についての研究』(風間書房) Walton(1979)の表をもとに筆者が改変。さらに作成。 Walton, R. E. (1979) Work innovations in the United States, Harvard Business Review, 88-98.

■経済的成果につなげるために

経済的成果については、表にある内容を意識して行くと効果的です。

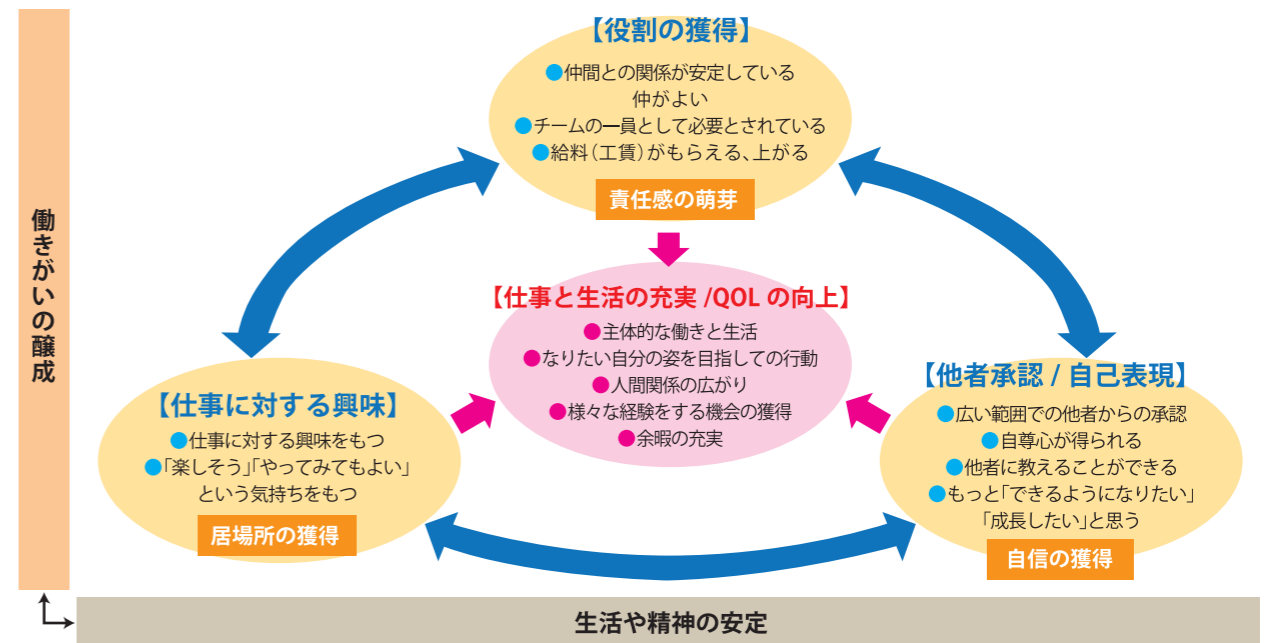
売れる品・よい品をつくること	<ol style="list-style-type: none"> 1 市場調査 2 品質の向上 3 品質の均一化
適切な価格設定を	<ol style="list-style-type: none"> 1 原価計算の仕方 2 経費の節約(材料費の節約、人件費(利用者の工賃を含む)の節約、その他の製造経費の節約、販売促進費について)
いかに早く効率的に(ムダ・ムリ・ムラの排除)	<ol style="list-style-type: none"> 1 生産の迅速化(生産期間の短縮) <ul style="list-style-type: none"> ・作業工程の見直し・材料、仕掛品、製品置き場の見直し ・3S(単純化、標準化、専門化)の考え方・3Sの実施上の問題点 2 納期の確実化 3 在庫管理システム <ul style="list-style-type: none"> ・定量注文方式・定期注文方式
いかに販売するか	<ol style="list-style-type: none"> 1 作業開拓職員(営業担当者)の配置 2 売上・販売目標の実現に向けた営業の数値計画 3 定期的な契約
その他	<ol style="list-style-type: none"> 1 IE(インダストリアル・エンジニアリング：人・資源・設備およびエネルギーの最適な統合システム設計・改善及び実施に関する技術を扱い、生産性を向上させるための技術) 2 事務管理 <ul style="list-style-type: none"> ・材料の購入/生産計画・実績/営業計画・実績/売上高(得意先別・商品別)/売上金回収・売掛金管理/在庫管理など 3 衛生管理(食品)

出典：全国社会福祉協議会・全国社会就労センター協議会(2004：36-42)より筆者が一部加筆して表を作成。全国社会福祉協議会・全国社会就労センター協議会(2004)『社会就労センターのあり方検討委員会最終報告の具体化に向けた取り組み指針』

個々の働きがいのつくり方

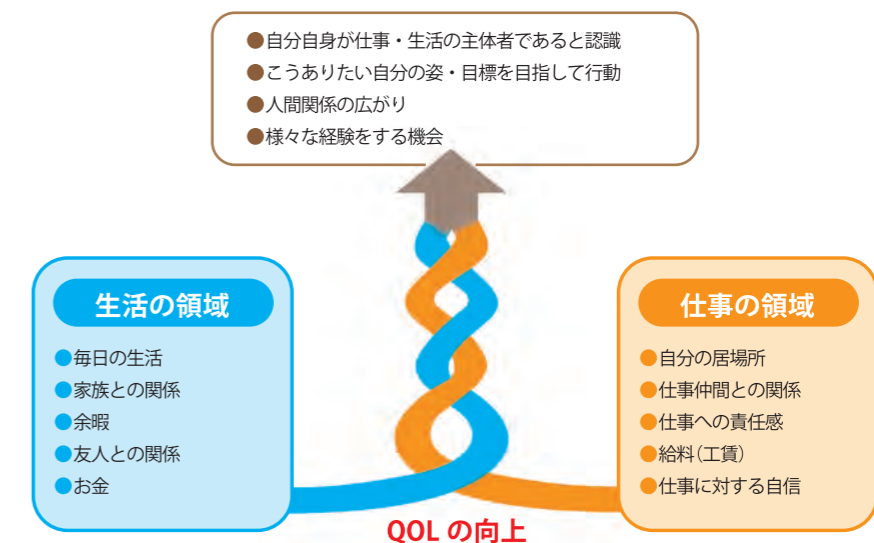
これまで、事業所の視点からディーセント・ワークのつくり方を見てきました。今度は個人の視点に立って、個々の働きがいのつくり方を考えていきたいと思います。個々の働きがいは図のような要素がそろったときに醸成されています※。そして、この要素は人によって、どこからスタートするか分かりません。仕事に対する興味を抱いた後にチームの一員として必要とされていると感じる場合もありますし、チームの一員として必要とされていると感じた後に仕事に対する興味を抱くこともあります。他者からの承認を得た後に自身の役割を獲得したと感じる場合もあれば、何らかの役割を獲得したために他者からの承認を得たと感じることもあります。居場所と感ぜられる場所ができ、仕事への責任感が芽生えれば、自ずと出勤日数や仕事への意欲も変わってきます。

個々の働きがいがつくられるまでには、それぞれの要素が互いに影響を与え合い、循環しながら強化されて、さらに充実した仕事へ向かっているのです。そして、それらは仕事と生活の充実、QOLの向上へとつながっています。働きがいは最低限の生活や精神の安定を土台としながらつくられていきますが、働きがいを感じることがきっかけで、生活・精神が安定する場合もあります。どちらを先に整えるか、ではなく、本人の意見を聞きながら、同時に整えることが大切です(図参照)。



相互に影響を与える。どちらが先ではない。

※このモデルは主に知的障がい者の働きがい醸成プロセスを示したものです。他の障がい種にも当てはまると考えています。精神障がい者の場合は、ここに、「精神疾患に対する自己認識・自己認知」と「精神保健医療に関する支援者との連携」といった【精神症状の安定性】が含まれますが、精神症状の安定は図の「生活の安定」と同様、「働きがいの醸成」から影響を受けて安定する場合もあります。



「生活の領域」と「仕事の領域」は互いに影響を与えている。

良い方向に向かって両者がバランスよく行き来することが、生活の安定、精神症状の安定、仕事の安定へとつながっている。

出典：中尾文香 (2017)『障害者への就労支援のあり方についての研究』(風間書房)の図に加筆。

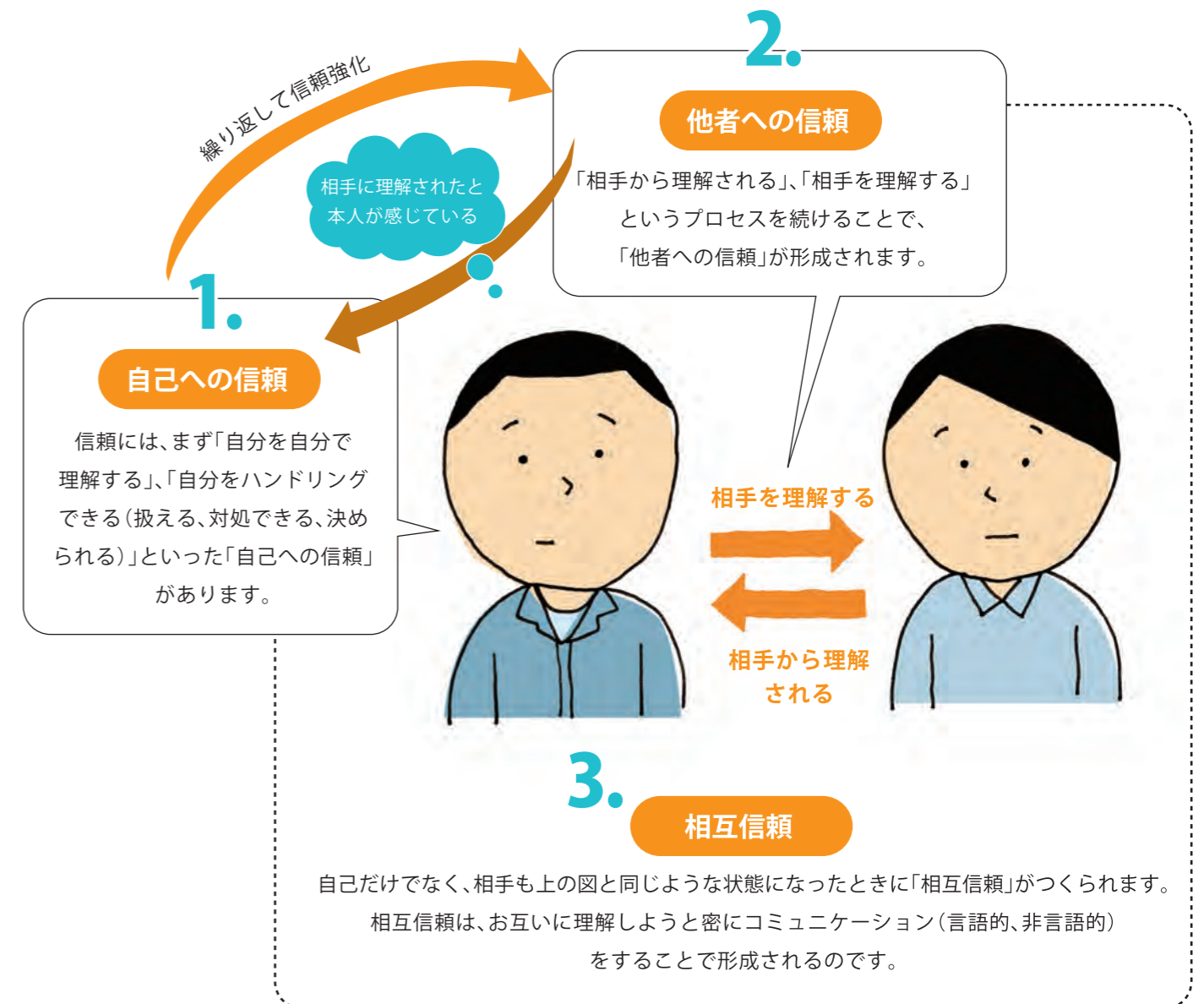
Chapter.2

信頼を築くポイントと 信頼を学ぶコンテンツ

「信頼」をつくる

■信頼のつくり方

信頼は生き物。一朝一夕で形成されるものではなく、様々な出来事や感情の動きなどを経ながらつ
くられていくもので、終わりや完成がありません。「生き物をお互いに育て合う」という状態に例える
ことができます。




「他者への信頼」においては、
本人自身が「相手に理解された」と感じていることも重要になります。
何らかの理由で、相手に理解されてないと感じる経験が続くと、
どうせ自分は理解されないと諦めの感情を持ってしまうことも少なくありません。
相手は、「あなたを理解したいと思っている」「教えてほしい」というメッセージを伝え、
その姿勢を示しつづけることで、本人が「私のことを理解してくれた」と
感じられるようになることもあります。
そういったプロセスを通して、「自己への信頼」も強化される場合があります。

「相互信頼」を築く6つのポイント


障がい者が働く上で相互信頼を築いていくためのポイントは6つ。全てのベースとなる「対話」、「セルフケア」、「ストレンクス」、「エンパワメント」、「期待とリスク」、「チームによる仕事遂行」です。ポイントの一部は p23 から詳しく説明していきますが、ここではそれぞれについて簡単に説明したいと思います。

対話




- 6つのエッセンス(p13-14 参照)や信頼を築いていくための基本となるものです。
- 話し手の言葉や考えていることにしっかりと耳を傾け、相手を知ろうとすること。
- 話し手は、相手が自分の話す内容や気持ちを分かってもらえるように考えて話すこと。
- 対話は、相手を分かるうとし、そして、分かってもらおうと行動で示す「相互の思いやり」と考えることができます。

セルフケア



- まずは自分のこと・状態をある程度理解できていて、心が折れそうになったときや折れたときに何をすればよいのか(ケア)分かり、それが実行できるということです。
- セルフケアは難しいことですが、他者のサポートも借りながら、それができるようになると、重大な状態になる前に休んだり、回復状態に入ることができます。


ストレンクス



個々や組織・チームにおいて、


- できないことではなく、ストレンクス(強み)に着目し、それを活かすために、どのように周りの環境(物理的、人的、社会資源など)を整えればよいか、知恵を絞りながら実際に行動していくことです。
- その時、本人やチームメンバーがやりたいことや目標としていることに耳を傾け、自分たちのストレンクスに気づいてもらうことも大切です。

エンパワメント



- 人は本来、様々な力やできることがあります、何らかの理由でその力が十分に発揮されていない時があります。
- その時、ただ一方的に助けるだけでなく、その人の本来持っている力が発揮できるよう、その人が持つ強みを思い出してもらったり、励ましたり、がんばろうと思える環境(物理的、人的、社会資源など)と一緒に整えたりすることがエンパワメントです。
- また、ポジティブなフィードバックをすることが、組織やチーム全体のエンパワメントに繋がることもあります。


期待とリスク



- 信頼は、お互いの相手に対する「期待」と相手から負わされるかもしれない「リスク」との間で常に揺れ動いているものと考えられています。
- どちらか一方に大きく偏ってしまうと、信頼関係が保ちづらくなるので、お互いの「期待」や「リスク」を何らかの形で把握し、そのバランスを取ろうとすることで(例えば、対話をして相手の状況や気持ちを知る)、お互いの信頼を保っているのです。

チームによる仕事遂行

共有メンタルモデル
ナチュラルサポート



- 障がいゆえの凸凹が大きいがために、1人では仕事が難しい場合があります。
- その時、チームで仕事をする(互いの強みを合わせ、苦手な所を補い合う)が有効です。
- チームがうまく機能するには、チームトレーニング(共有メンタルモデル、ナチュラルサポートなど)が必要です。
- メンバーの個々の特性、性格、強み、弱み、できること、できないこと等を知っておきます。
- 仕事上の役割、困難なときはどのように助け合うのかを知っておきます。
- 仕事上の役割に対してお互いに敬意を払うことも大切になります。

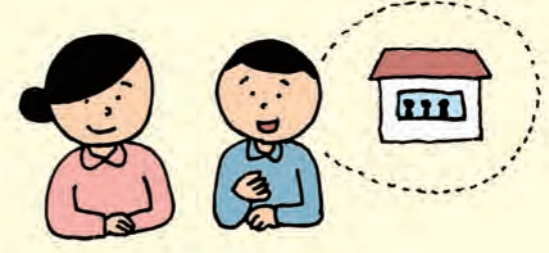
まとめ 相互信頼を築くための障がい別ポイント

どの障がい者に対しても「〇〇障がい」という枠組みで捉えるのではなく、1人1人の個人として向き合い、対話をしながら相互理解と定着に向けた試行錯誤を続けていくことがポイントです。

【知的障がい】

- 「自分の状況を理解する」、「自分の状況や気持ちを言語化する」ということが困難。
- 生活のサポート、家族のサポートと一体で定着が可能となる。
- 何度もサポートを繰り返していくことで、情報の非対称性(お互いがもつ情報に格差があること)が解消されていく。

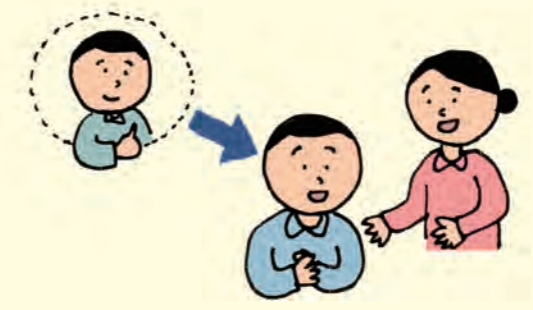
周囲がそれに気づく。さらに、本人が気づき、言語化できるようなサポートが必要



【精神障がい】

- 自分の状況を客観的に見られる「セルフチェック」と自分を働ける状態にリカバリーさせる「セルフケア」が重要。
- 現在の状況を周囲に伝えられることとリカバリーや必要な配慮を周囲が理解することで定着が可能となる。
- 密なコミュニケーションにより情報の非対称性が解消されていく。

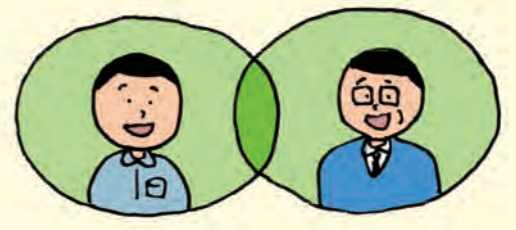
ツール等を用いて、セルフチェックとセルフケアができ、それを伝える密なコミュニケーションとサポートが必要



【発達障がい】

- ナビゲーションブック等で自分の特性・性格を客観的に知り、どのように対処できるか把握できることが重要。
- 事業所や会社との対話を通して、互いに対策や妥協点を見つけ出すプロセスを大切に、本人の納得のもとに進めることで定着が可能となる。
- 仕事の経験に基づいた、本人が納得できる対話を続けることにより、情報の非対称性が解消されていく。

本人が自分の性格や特性を知り、納得して対処しようと思えるようなサポートが必要

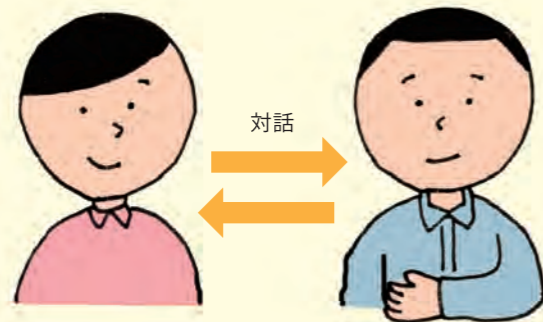


まとめ すべての人のディーセント・ワークへ

- 障がいゆえの分からなさ
- 高い個性(障がい、特性、性格など)(実は障がいのない人も同じ)
- 障がいゆえにできないこと(障がいのない人は無理をしてやっている可能性がある)
- 相手に対する「期待」と「リスク」

これらゆえの
「情報の非対称性」
がある

経済学では、両者間に情報の非対称性があると、非効率であると考えられています。



双方がお互いに行うことで成り立つ
＝一方的ではない

いかに、情報の非対称を
なくしていくか？
その場合、お互いの
「情報開示」が
とても重要になります。

コルブ(1984)は、経営教育、人材教育の領域において、
次のような経験学習モデル(experiential learning model)を提唱しました。

パターンやルールを
もって実験・実践する。
試行錯誤する。

→「できる」「できそう」という自信を持つ

能動的実験!

具体的経験!

抽象的概念化!

内省的観察!

だから、自分は
「こうすれば」「こういう
サポートがあれば」
できるようになる。

→できるようになるための
パターンやルールへ導く

ポジティブな視点へ←

こういうことがあった。
ああいうことがあった。

- 情報の非対称性を解消すること(対話)のメリットは、すべての人に応用できる。
- 障がい者と共に働くと、障がいによる難しさゆえに、職場の改善点が明らかとなり、事業所内での対話を促すきっかけになりうる。

事業所内の職員やのすべての人に対して、
この視点をあてはめることができると、障がい者と共に働くことで
「法人・事業所のコミュニケーションが増えた」、「周囲が優しくなった」
という状況が生まれる。

「働き方改革」「地域交流・連携」へとつながる
すべての人の「ディーセント・ワーク」へつながる

出典：Kolb, D. A. (1984) Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development, Prentice Hall.

研修プログラムの概要(例)

「ディーセント・ワークを達成するための6つのエッセンス」と「相互信頼を築く6つのポイント」を座学のみならず、仲間とグループになり、相互に関わり合うことで、アクティブに学びを深めます。

program

1 「自己理解と信頼」

- 研修の目的を共有
- 「内的会話・外的会話」を意識した自己紹介
- 「他己紹介」で自分と他人のフィルターの違いを知る
- ワールドカフェで「信頼」について考える
- ゲームを通じて「チームのあり方」を考える



program

2 「期待とリスク」

- 「話を聞くとは」についての学び
- 信頼についての講義
- 職場における「期待とリスク」について考える
- 「だいたいぶの確認」のワーク
- 障がい者雇用についてのスーパービジョン

program

3 「信頼と絆を強める 8つの原則」

- ゲームを通じた「信頼」の体感
 - ・目をつぶってロープを探す
 - ・他者に身体を委ねて目的を果たす
 - ・バトンリレーのチーム競争…等
- 「信頼と絆を強める8つの原則」についてのワークショップ

研修で
学んだことを
まとめた



program

4 チームで働く 「共有メンタルモデル」と 「ナチュラルサポート」

- 共有メンタルモデルの概要と事例を学ぶ
- 「ナビゲーションブック」を使った自己分析と共有
- 自己の組織におけるナチュラルサポートを考える
- 第1~4回の研修の振り返り
- プレゼン発表のための作戦会議

program

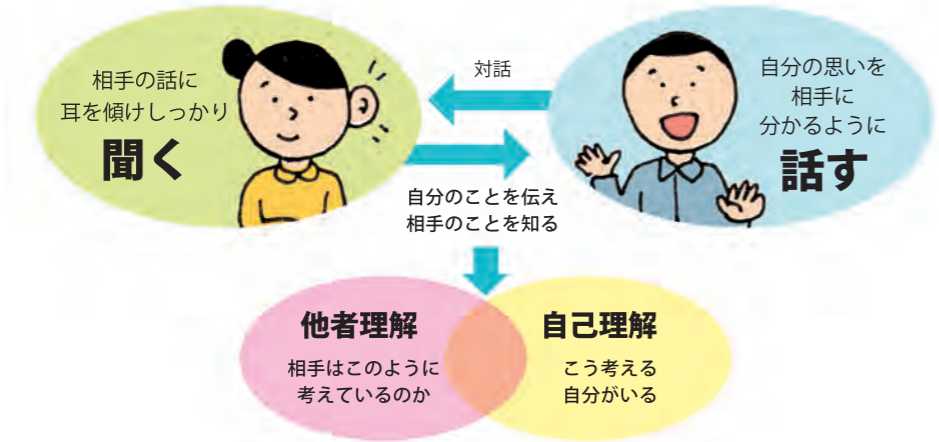
5 「プレゼンテーション」

- 本研修で学んだことを社内に持ち帰り、伝えるためのプレゼンテーション・コンテンツづくり
- プレゼンテーション
- 研修の感想や気づきを共有
- 今後につなげるための決意を共有

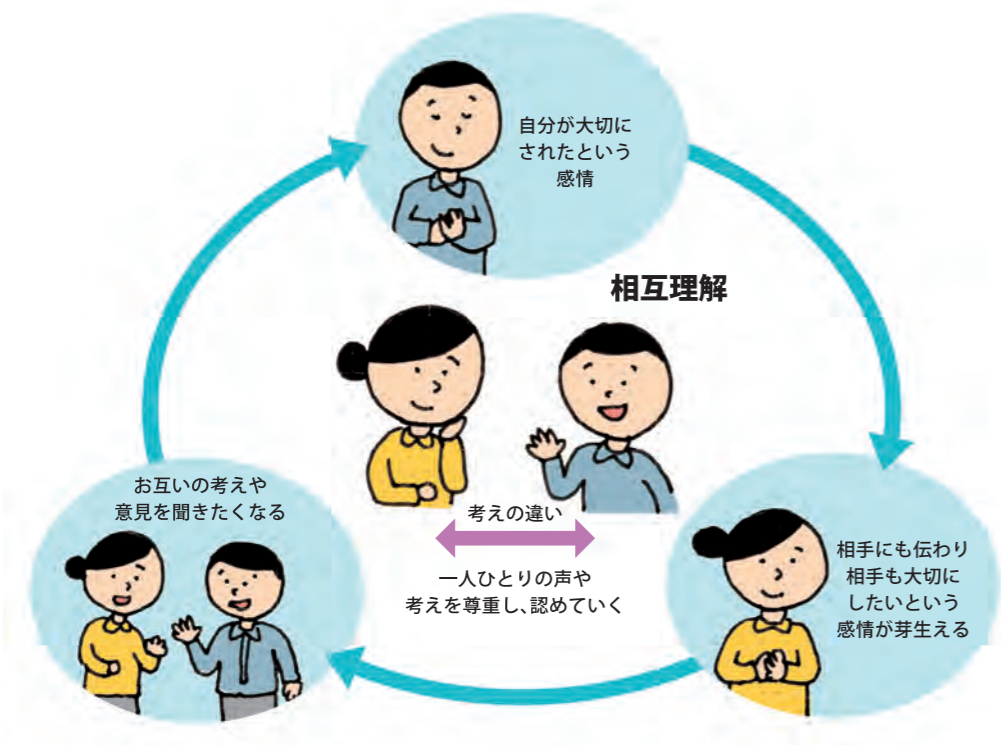


コンテンツ① 「対話」

「対話」は、自分のことを伝え、相手のことを知る1つの手段ともいえます。そのため、単に話をする会話ではなく、相手の話に耳を傾けしっかりと「聞く」ことと、自分の思いを相手に分かるように伝え「話す」こと、この2つがお互いになされることが求められます。これが醸成されると、相手を知ることとなり、自分を知ってもらうこととなります。しかし、そのためには相手との「対話」の中で、「次に何を話そうか」と考えるのではなく、ただひたすら相手の話に興味を持ち、聞いていくことが大事になります。そして、この「対話」は、相手の話を聞きながら「相手はどのように考えているのか」という他者理解につながり、相手の意見や考えを聞き「こう考える自分がいる」という自己理解につながります。



この他者理解と自己理解は、両者のそれぞれの価値観を知り、それを認めることに繋がります。お互いがお互いのことを、認めることができれば、相互理解となります。相互理解は、「対話」から醸成されます。例えば、相手の思いや感情は理解できますが、自分には違う考えや思いがある場合、考えや思い、感情などは一つに統制される必要はあるのでしょうか。いいえ、一人の人のその声や考えは大切なものであり、それぞれ個々を尊重し、様々な声や考えを認めていくことが大切です。自分が大切にされたという感情は、他者にも伝わり、そして他者も大切にしたいという感情が芽生えることにつながります。そして、お互いの声や考え、意見を言いたくなり、聞きたくなります。すぐに結論を出そうとせず、お互いの思いや考えを声に出してお互いにじっくりと語っていくことが求められます。



執筆：片山優美子

この「対話」は、しようと思えばどこでも成り立ちます。会社でも学校でも家庭内でも。上司でも部下でも同僚でも友人でも教師でも恋人でも夫婦でも親子でも兄弟姉妹でも赤ちゃんでも。そして、障がいのある人とない人でも。私が「対話」を学ぶ師匠のTomからの「赤ちゃんが母乳を飲むとき、母親があげたいと思って母乳をあげますか。それとも、赤ちゃんが飲みたいから母乳をあげますか。」という質問に、会場が二分しました。しかし、Tomは「赤ちゃんがミルクを飲みたいと『泣く』から、母親が母乳やミルクをあげるのですよ」と答えました。すでに、赤ちゃんの時から、言葉が話せなくても自分の思いを伝えたいと「泣く」という手段で「対話」をしていると言います。つまり、人は地上に生まれたときから、「対話」を身に付けているのです。これから「対話」を意識してみませんか。日常会話から、意識してみると会話が「対話」となるでしょう。相手に聞いてもらえた体験は得られたでしょうか。自分自身の内省をして、自分のことが分かったでしょうか。そして、自分のことを相手に聞いてもらえたでしょうか。ぜひ、「対話」を体得してほしいと思います。

出典：Jaakko Seikkula & Tom Erik Arnkil (2006) Dialogical Meetings in Social Networks (=2016「オープンダイアログ」高木俊介・岡田愛訳)

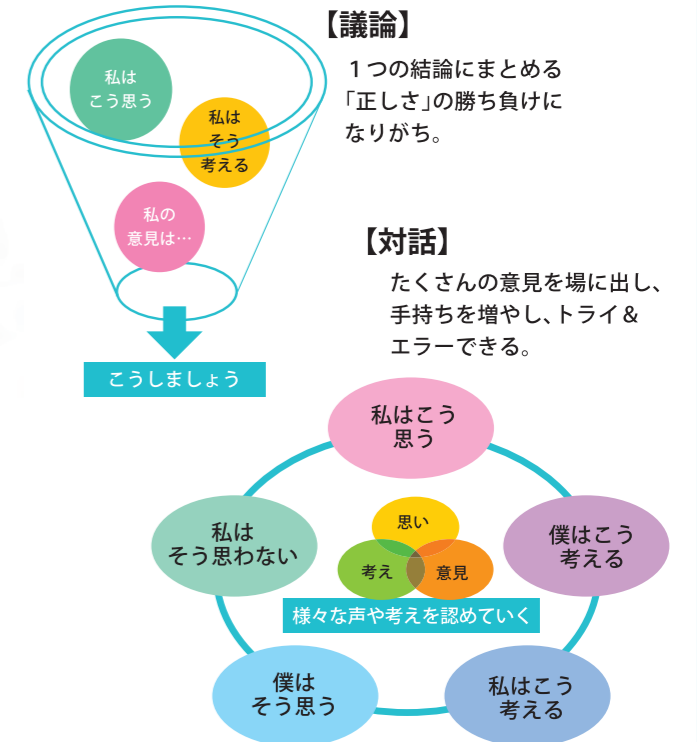
赤ちゃんから対話は始まっている



■内的会話と外的会話



■議論と対話

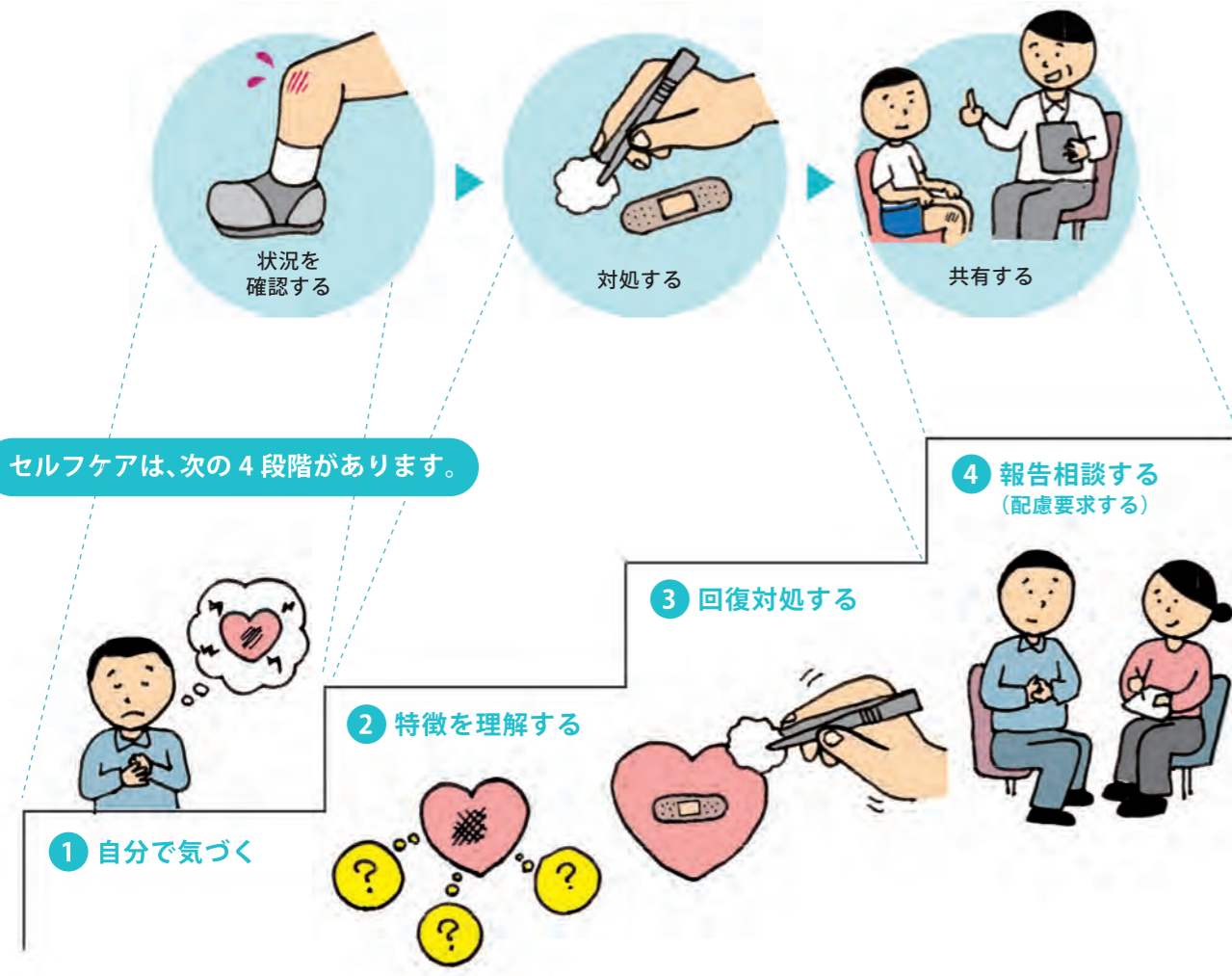


コンテンツ② 「セルフケア」(Self care)

人はフィジカルにおけるセルフケアは得意とされています。

例えば膝から出血していることに気づき、自分で消毒の後、バンドエイドを貼り、必要であれば先生に今日の体育の授業を見学したいと言える。これは世界中で5歳くらいからできるそうです。つまり、フィジカルのセルフケアは世界の常識なのです。

しかし、メンタルにおけるセルフケアは一変します。心が折れた際に何をするか教わったことはなく、多くの人が戸惑い、時に間違った行動をしがちです(まるで傷口に爪を突き立てるかのよう)。 「日本はメンタル疾患において世界のトップランナー」と聞くと悲観したくなりますが、世界に先駆けてメンタルセルフケアを普及し、誰でも簡単に心にバンドエイドを貼れるような常識を構築、発信できる立場でもあったと考えられるのではないのでしょうか。

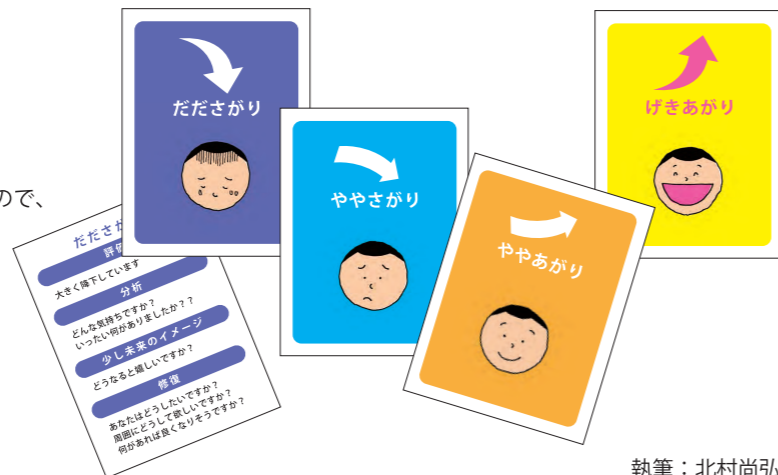


セルフケアは、次の4段階があります。

信頼形成カード

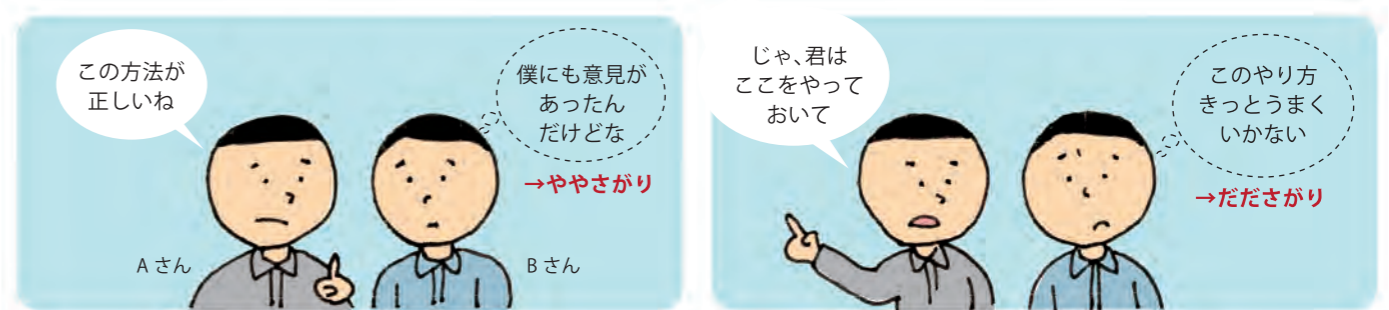
セルフケアが上手くできるよう、信頼形成カードを作成しました(p45 参照)。これは今の自分の気持ちを4枚のカードで表現しているもので、1)げきあがり、2)ややあがり、3)ややさがり、4)だださがりで構成されます。

表面にはイラスト、裏面には「評価」「分析」「少し未来のイメージ」「修復」のための言葉が書かれています。



執筆：北村尚弘

共同作業における人の心理の動きは例えばこうです。



多くのビジネスパーソンは、Bさんの非力を指摘すると思いますが、果たして相手が誰であっても、皆さんは毅然と自分の意見を伝えられるでしょうか。

またBさんにはメンタルの症状があることを考えれば、不安感が高まりやすいため、さらに難易度は高いと思われます。ところで障がい者環境における問題解決は①「本人の努力」②「周囲のサポート」③「環境の工夫」の組み合わせが重要なので、それに沿って考えていきたいと思えます。



人の考え方や意見の裏には、その人の「経験」や「価値観」「感情」があると考えられていますが、メンタルの疾患を負うと日常では経験しないことが増え、価値観が変化しやすいため、考え方や意見に偏りが生まれる場合があります。障がい者雇用・就労を進めるにおいて、彼らの考え方や意見にNGを出したり押し込めたりするのではなく、「上手に共有しながら、一緒に修正していく」という関わりを職場の中で常にとできると良いでしょう。これは彼らが活躍しやすいだけでなく、職場において意見を出しにくかった同僚の多くも救われる文化環境になるのではないのでしょうか。この環境が前項の「対話」なのです。

信頼の機能

- メンバーが信頼しあうチーム内ではコミュニケーションを活発に行うため、高信頼チームでは情報の共有、議論の公開、効率的な問題解決がなされる。(Zend 1972)
- コミュニケーションを通じて部下と情報共有すると、仕事の調整時間や労力のミスが減る。よって、円滑に仕事が進むため、問題が解決しやすい、信頼を築きやすい。(藤原 2014)

「相互信頼」がある組織は、結果的に効率がよい。

信頼とは？

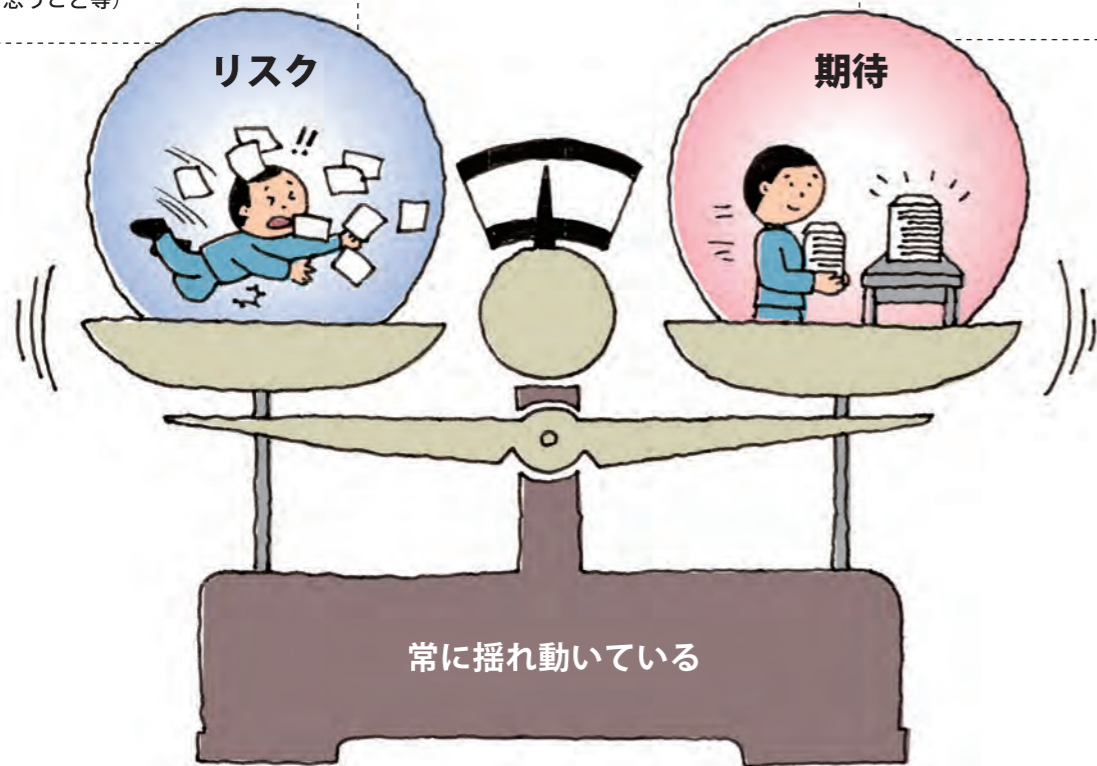
他者を監視あるいは統制する能力とは関係なく、他者が信頼するものにとって重要な特定の行動を遂行するだろうと期待し、その他者の行動に対して脆弱(vulnerable)になるのを厭わないこと。「人は他者との関係に含まれる損失などのリスクを請け負うときに脆弱になる」(Mayer, Davis & Schoorman 1995) (藤原 2014)

つまり、信頼は他者に対する「期待」と「リスク」に関係しています。

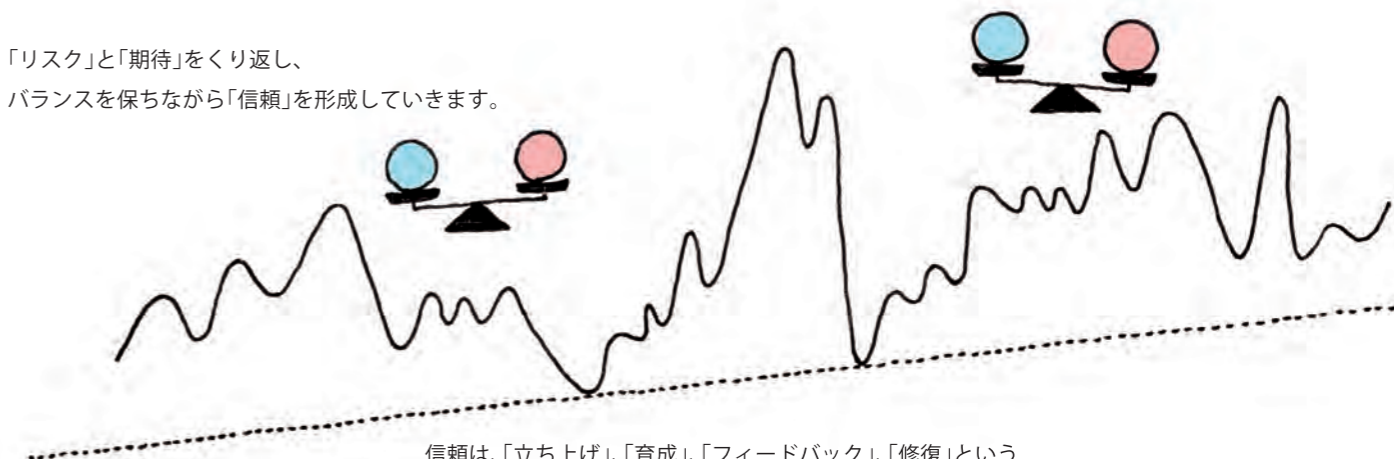
そして、「期待」と「リスク」は、両者のバランスで信頼が保たれていると考えることができます(両者の間で常に揺れている)。

- ・相手から負わされる「リスク」
 - ・相手に負わせる「リスク」
 - ・自分自身の中の「リスク」
- (相手は期待しているのに自分は期待されていないと思うこと等)

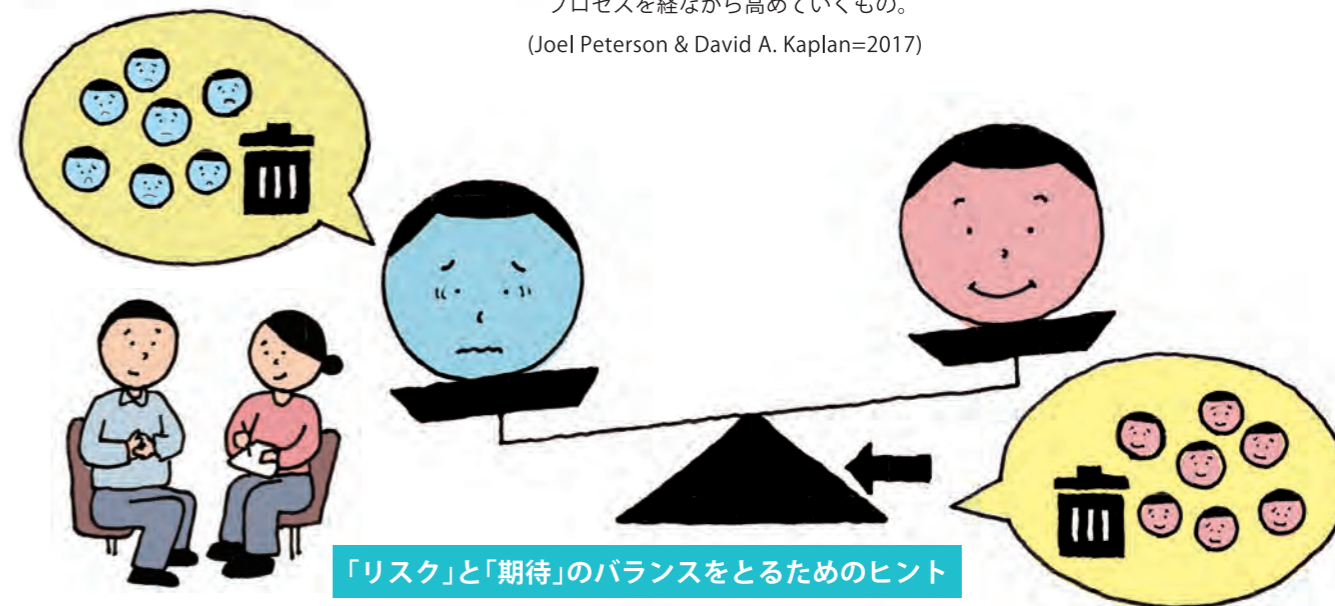
- ・相手に対する「期待」
- ・相手がしてくれる「期待」



「リスク」と「期待」をくり返し、バランスを保ちながら「信頼」を形成していきます。

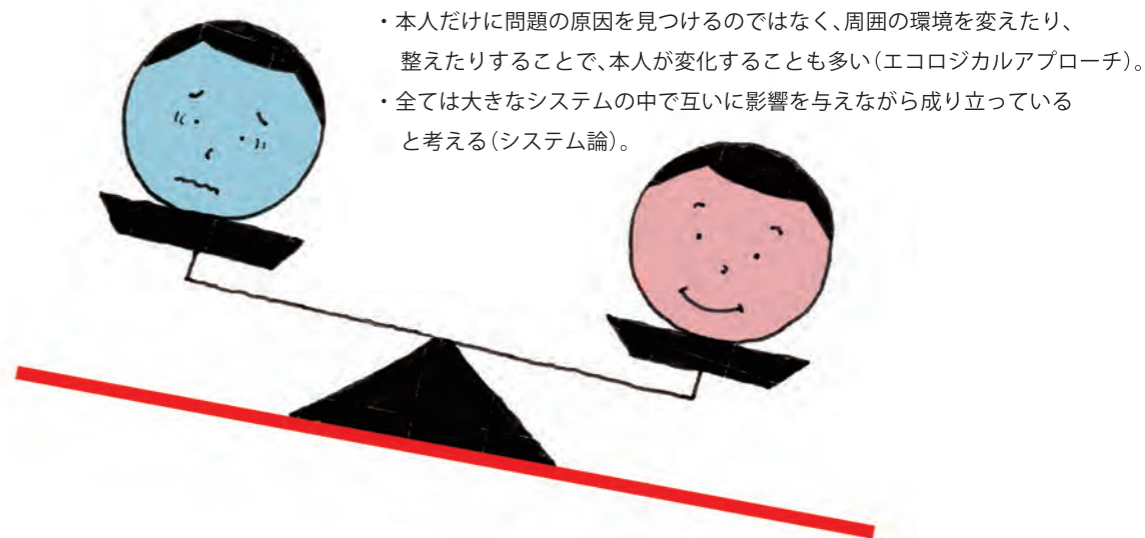


信頼は、「立ち上げ」、「育成」、「フィードバック」、「修復」というプロセスを経ながら高めていくもの。(Joel Peterson & David A. Kaplan=2017)



「リスク」と「期待」のバランスをとるためのヒント

- ・共感できない時は、自分の感情や傾向を見つめてみる(シャドウの法則)。
- ・冷静な対応が難しいときは、「その場を離れる、距離を置く」ことも有効。
- ・面接手法「マイクロカウンセリング(アイビー)」を使ってみる。
- ・自己決定・参加「コーチング(相手に考え、決めてもらえるようにする)」を促す。
- ・自分の感情をエレガントに伝える「アサーション」を身につける。
- ・怒りを知り、上手に付き合う「アンガーマネジメント」を行う。(大谷 2017)



- ・本人だけに問題の原因を見つけるのではなく、周囲の環境を変えたり、整えたりすることで、本人が変化することも多い(エコロジカルアプローチ)。
- ・全ては大きなシステムの中で互いに影響を与えながら成り立っていると考える(システム論)。

出典：
 藤原勇(2014)「上司と部下が双方に抱く信頼：上司と部下の信頼尺度の作成」『産業・組織心理学研究』28(1),15-29
 Joel Peterson & David A. Kaplan (=2017)『信頼の原則 - 最高の組織をつくる 10 のルール』ダイヤモンド社
 Mayer, R.C., Davis, J.H., & Schoorman, F.D.(1995) An integrative model of organizational trust. Academy of Management Review, 20,709-734.
 大谷佳子(2017)『対人援助の現場で使える 聴く・伝える・共感する技術 便利帖』翔泳社
 Zand, D.E.(1972) Trust and managerial problem solving. Administrative Science Quarterly, 17,229-239.

コンテンツ④「信頼と絆を強める8つの原則」

私たちは、いつも人を信頼できるわけではありません。
心のパワーを保っている時、「信頼」は強まりますが、落ちている時は、「信頼」できなくなります。
つまり「信頼」は、心の力と連動していると言えるので、大切なことは心のパワーを保つことです。

例えば、こんな経験はありませんか？



孤立・孤独・排除
誰かとつながっていた時はパワーを保てたが、切り離され力を失うと、信頼もなくなった。



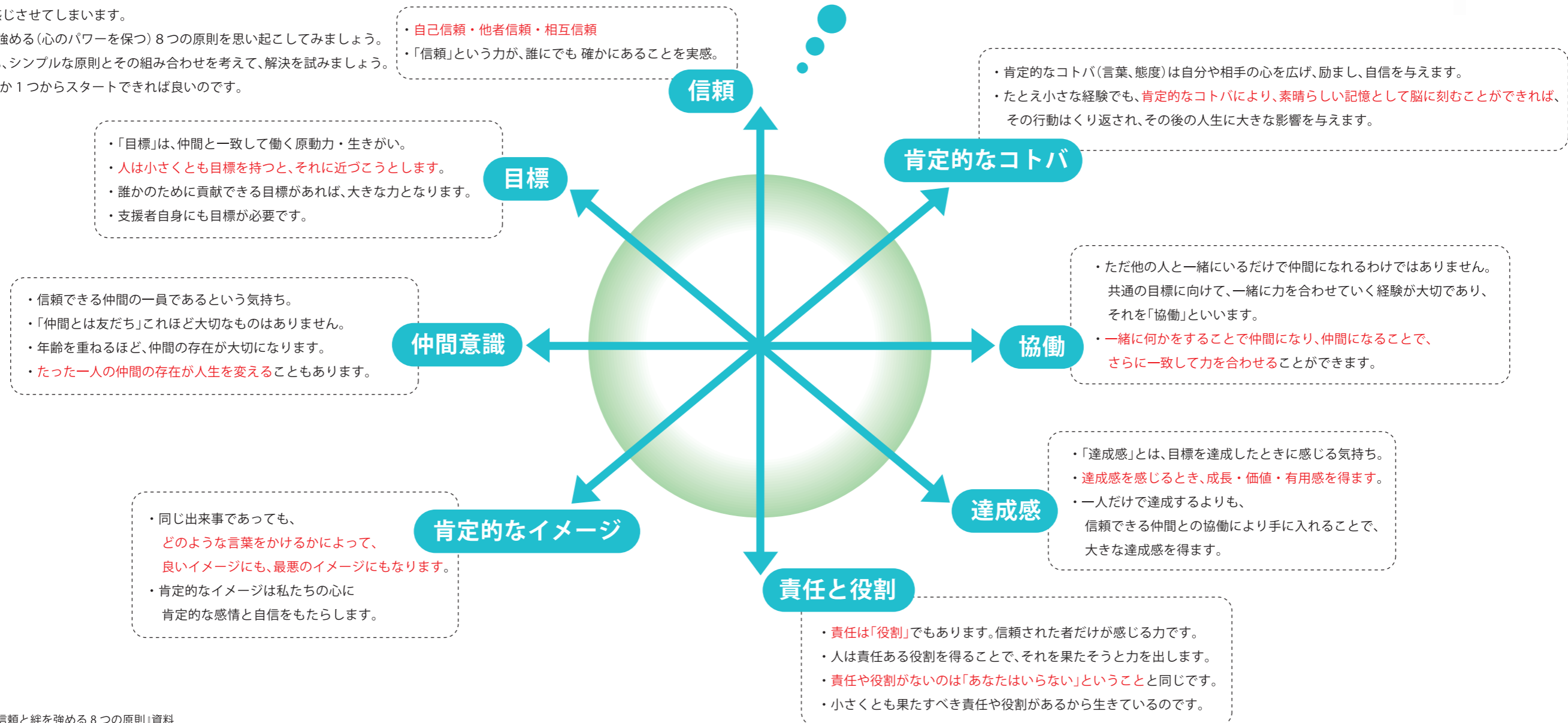
不全感・喪失感
目標を見失うと・・・パワーも失い、人を信頼できなくなることがある。



自己否定・役割喪失
他者から傷付けられ、自分に良いイメージを持たずに苦しむとき、自分や他者を信頼することができなくなる。自分には何の役割もなく、誰からも必要とされていないと感じる時、信頼できなくなる。

■信頼と絆を強める(心のパワーを保つ)8つの原則

あらゆる否定的な環境は人をパワーレスにし、心を傷つけ、自分は大切にないと感じさせてしまいます。
そんな時、信頼と絆を強める(心のパワーを保つ)8つの原則を思い起こしてみましょう。
問題が複雑であっても、シンプルな原則とその組み合わせを考えて、解決を試みましょう。
8つの原則のうちどれか1つからスタートできれば良いのです。



パワーは声とイメージする



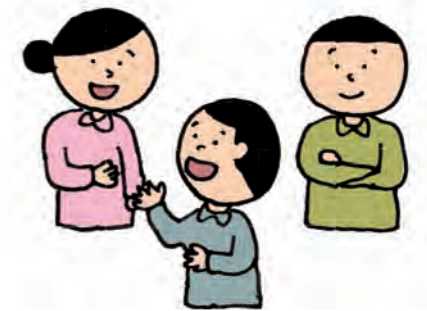
パワーを失った人 = 声を失った人
パワーを取り戻す = 声を取り戻す

自分と他者に声があることに気づく。
自分自身の本当の声を持つ。
自分と他者の声について良く知る。
他者の声を聞き分けられるようになる。
自分の声を活用する。

声を持っているだけでは不十分
実際に行動する勇気を持ち、
自分の声を出し、変化を起こす。
それが「パワーが保たれた状態」

「できる！」という気持ち
「できない！」という気持ち
「できた！」という気持ち
私たちの力を制限する正体は何か？

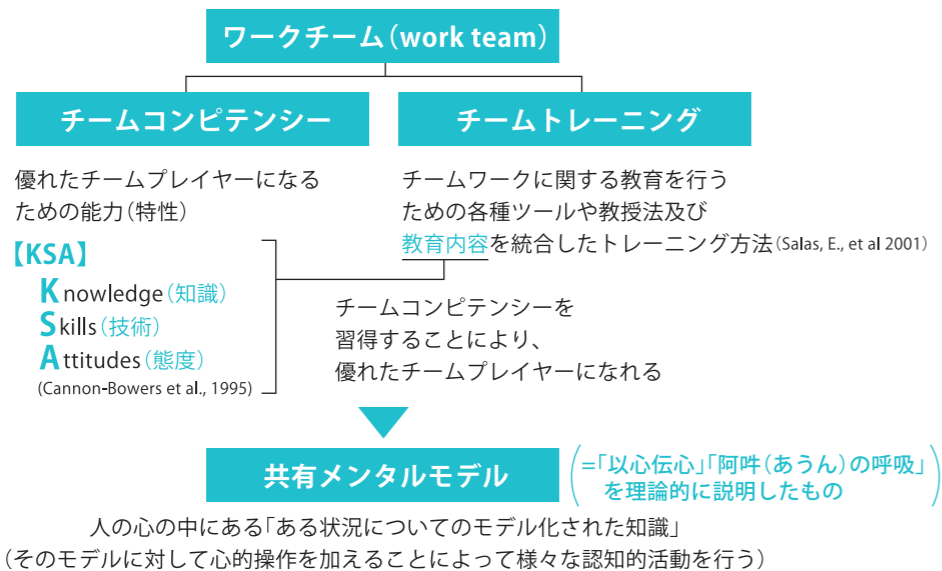
仲間がいて、声を出せて、
協働できることが
＜パワーを保っている状態＞



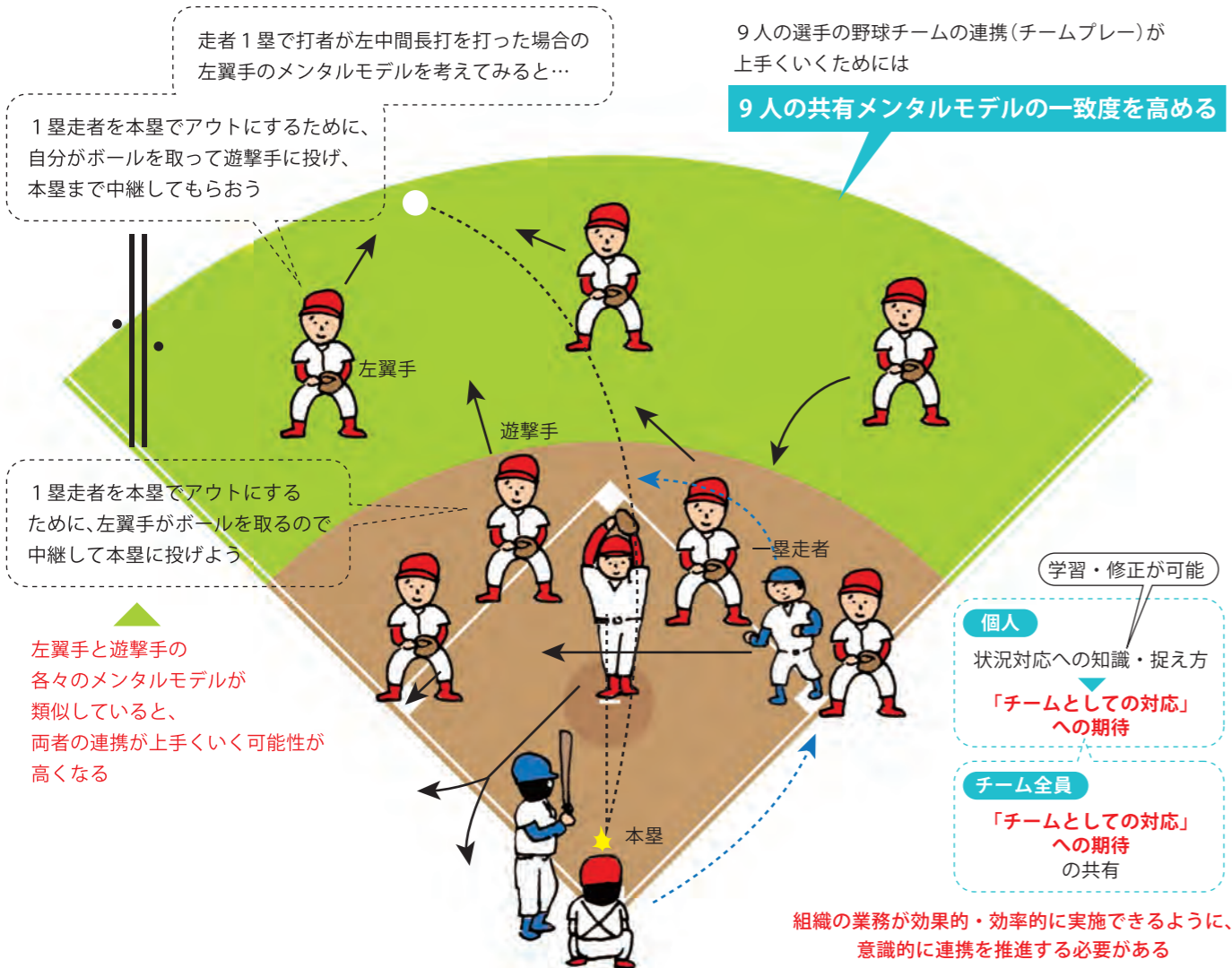
コンテンツ 5 「共有メンタルモデル」

■ チームがよりよい業務を行う条件

すべてのチームの構成員が「自分の役割に対して優れている」と同時に「優れたチームプレイヤーである」ということ。

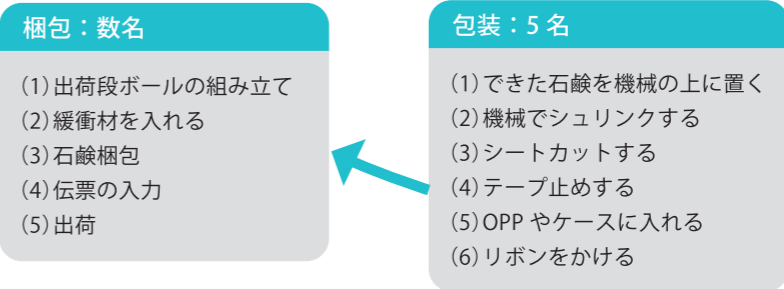
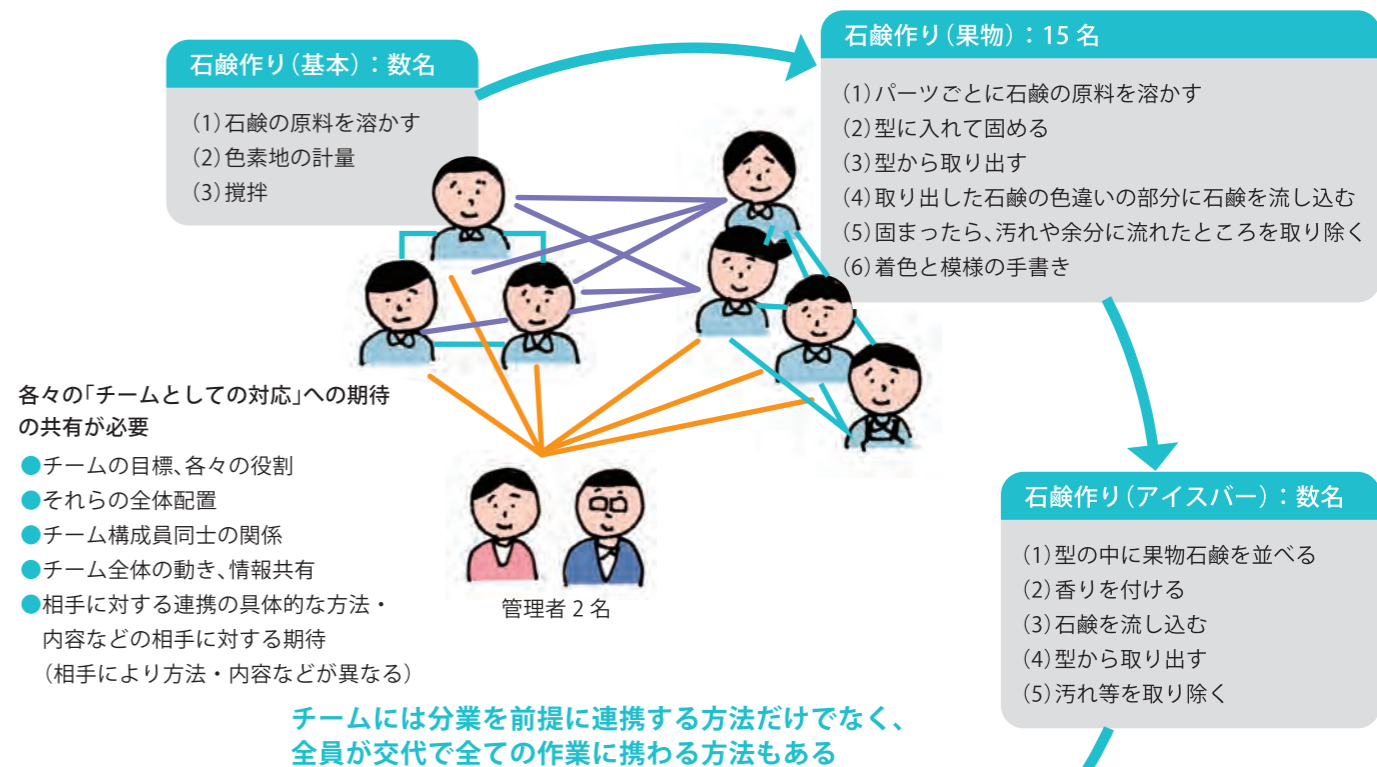


■ (例) 野球選手のメンタルモデルの原型



出典：
Cannon-Bowers, J. A., Tannenbaum, S. I. and Salas, E., et al. (1995) Defining Competencies and Establishing Team Training Requirements, Guzzo, R. A., Salas, E. and Associates eds. Team Effectiveness and Decision Making in Organizations. Jossey-Bass, 333-380.
伊藤栄治監修(2005)『野球上達BOOK守備 & フィールディング』成美堂出版を参考に連携プレー図を作成
株式会社リンクライン(2018)『石鹸作りの作業工程』資料
菊地和則(2009)『協働・連携のためのスキルとしてのチームアプローチ』『ソーシャルワーク研究』34(4), 17-23
菊地和則(2018)『共有メンタルモデル〜障がい者の就労・雇用の場合を考える〜』資料
Salas, E., Cannon-Bowers, J. A. and Smith-Jentsch, K. A. (2001) Team Training, Karwowski, W. ed. International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors Vol. II. Taylor & Francis, 1391-1393.

■ 石鹸作り業務の連携にみる「共有メンタルモデル」



各々のチーム構成員間の「チームとしての対応」への期待とは、単なる情報の共有や交換への期待ではない。チームアプローチは相互依存的な協働なので、

1. 連携相手の役割を知った上で、相手が自分の役割を果たせるように連携する
2. 自分の役割を連携相手に知ってもらった上で自分が役割を果たせるように連携してもらう

相互の信頼につながる

■ 「共有メンタルモデル」を職場で活かす

- (1) 利用者も含めて野球チームを作ることイメージする
- (2) 利用者も含めて、分かりやすい形で「共有メンタルモデル」を構築する。

業務を行うチームが利用者も含めた新しい共有メンタルモデルを獲得すること

チームが新しい共有メンタルモデルを獲得するための前提

- ① 障がいの特性を理解すること→「障がいの特性に合わせた配慮があれば仕事ができる」
- ② 利用者を特別扱いしない→「利用者も一人の社会人として役割がある」
- ③ 利用者の成長を信じて教育する→「可能性を信じ、キャリアを見据えた教育をする」
- ④ 利用者も一生懸命に仕事をする→「その人のペースに合わせて1つずつ仕事ができるようになっていく」などが重要。

Chapter.3

利用者の力を 引き出すためにすること そのための ツール&トレーニング

- 利用者の力を引き出すには、
- ①利用者の力を引き出す環境、
 - ②スタッフの姿勢や立ち位置と価値観の検討、
 - ③利用者自身のセルフケア、
- の3つが求められます。

① 利用者の力を引き出す環境とは

利用者の力を引き出す環境とは、具体的に(1)失敗しながら成長に向けて挑戦できる環境、(2)柔軟であるための「あそび」をもつことができる環境、(3)個々の特性や強みを活かすことができる環境、(4)凸凹(でこぼこ)を感じ取り、つらさを捉えながらも、役割を持たせる環境です。

(1)失敗しながら成長に向けて挑戦できる環境

「失敗」は失敗でしょうか。それは何かに挑戦した結果の出来事の一つであり、その事実に対して「失敗」と捉えています。「挑戦」をしなければ、その結果の事実には遭遇しなかったでしょうし、事実から、「次はどうするか」という考えは思いつかなかったでしょう。つまり、「事実」を失敗と捉えるか、挑戦の結果と捉えるか、次を考えるための過程だったと捉えるか、成功の途中にあるものなのかは、すべて「事実」の捉え方の一つと言えます。

人は常に成長します。その成長は必ずしも一直線とは限りません。うまくいかないこともあります。特に障がいのある利用者はうまくいかないことの方が多いかもしれません。けれども、どんなにゆっくりでも成長することを信じて、常に挑戦できる環境があることは、利用者にとって安心して挑戦でき、安心して失敗でき、そして再チャレンジできるということです。挑戦は、失敗か成功かの二択ではないのですから。この環境が「心理的安全性」の高い環境とされています(p8)。

そして、Dignity of risk「リスクを負う尊厳」、つまり、失敗する権利は誰もがもつ権利です。「失敗」ばかりを指摘され、「失敗」させないために「挑戦」させない環境では、人として成長や成功することはできません。「失敗」と利用者が捉えていても、それに「挑戦」できた勇気を、次につなげるための一歩を、成功するための道を共に考える環境を作り出すことが求められています。



直線ではない道。螺旋階段のように時々戻るかもしれない、立ち止まるかもしれない。けれども、一人ひとりが希望を持ち、それぞれの異なる道を歩んでいくこと。



(2)柔軟であるための「あそび」をもつことができる環境

これは特に精神障がいに関することですが、障がいにおけるリカバリーの道は皆が違うという理解をしたうえで、柔軟であるための「あそび」をもつことができる環境が求められています。

リカバリーの道は、直線ばかりではありません。一人ひとりがもつ希望も異なります。一人ひとりがもつ希望に向かい、それぞれが自分のペースで時々後ずさりをしながらも、それぞれが異なる道を歩んでいくことを理解したうえで、個人の可能性の幅を広げるために試行錯誤を繰り返して、臨機応変に対応できる柔軟性がある環境が必要です。

一人ひとりが異なることを念頭に、その時その時の状況によって、個々が考えて判断し、姿・形を柔軟に変えられるよう、障がいのある人が働くうえで生じるかもしれない課題への適切な対応は、実は機関のもつ「あそび(個人や組織のひずみを受け止め、バランスを保つこと)」のある環境で実現します。「関係ない」ことでもやってみる「あそび」をもち、それを「意味づけ」できる組織環境が求められています。「リカバリー」は「人の成長の可能性」とも置き換えることもできます。

(3) 個々の特性や強みを活かすことができる環境

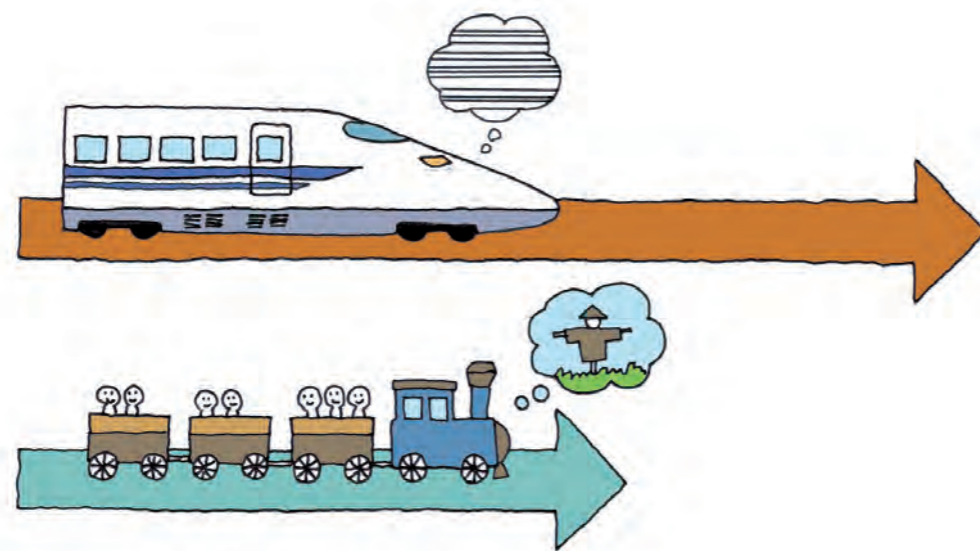
支援について述べられるときに、よく「利用者のエンパワーメントやストレンクスを引き出すこと」と言われますが、その際は、個々の特性や強みを引き出し、活かすことのできる環境も求められています。

特に精神障がい者は、精神疾患と言う後天性の疾患を患ったことで、患う前と比較され、できていないことに着目されてしまう、あるいは比較してしまうことが多いからです。人は、ネガティブなことに着目することが得意です。自分のことも他人のこともネガティブに着目しやすいのです。ですが、物事は「事実」であり、その事実をネガティブに捉えているだけなのです。



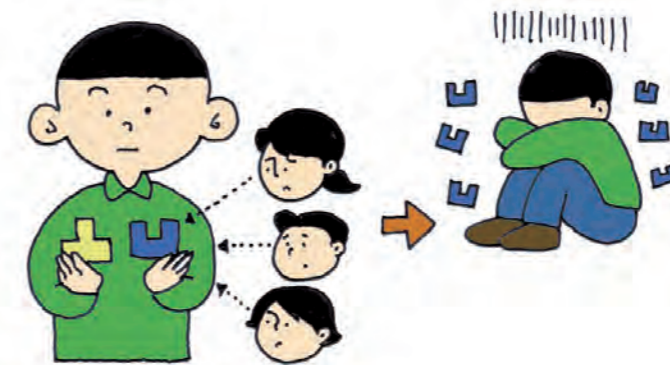
「精神疾患」を患うことは事実であり、自分はもうだめだとネガティブに思うことの方が多いかもしれません。ですが、尊敬する利用者は「健常者は新幹線で、自分は鈍行列車。スピードは全然違うけどいろいろな景色を眺めながら進むことができる」と仰っていました。こころの悲鳴をしっかりと受けとめ、どうポジティブに捉えた生き方ができるか、ポジティブな環境を提供できるかが重要です。

ネガティブに捉えがちな環境が多いからこそ、個々の特性や強みを活かし、利用者一人ひとりに与えられた能力や機能を高め、その能力や機能を他の利用者のために役立てることができる環境づくりが求められています。



(4) 凸凹(でこぼこ)を感じ取り、つらさを捉えながらも、役割を持たせる環境

人は誰でも凸凹を持っています。私も数字や計算が苦手ですので、2回計算をするなど苦手を補う工夫をします。ですが、不調なときは手がつけれられません。できないことに着目しがちな社会のなかでは、疾病を患ったため、障がい特性のため、凹(へこ)んだことに着目されがちです。できないことに多くの指摘を受け、悲しみ・苛立ち・怒り・諦めなど生きるためにそのつらさに蓋をして「やらない」「できない」に留まるしか選択できなくなった利用者も存在します。



利用者自身が自分の凸凹に気付くこと、周囲の者たちがその凸凹によって受けた心の傷やつらさを感じとることが重要になります。つらさの背景があつたうえで、どう捉えていくのかが、スタッフに求められます。なぜなら、多くの人が誰かの役に立ちたい気持ちを持っているからです。つらさを持っていても、仕事や手伝いといった、その「役割」の一つを担うことで、そのつらさを凌ぐことができるのです。そして、自信を少しずつ、少しずつ取り戻すことができます。

単なる仕事の役割を与えるだけでは、これまでの経験値から「やらない」「できない」と言うかもしれません。その場合は、スタッフが「利用者にとどのように仕事をしてもらおうか」気付くことが大切です。いつもの視点から仕事を依頼するのではなく、裏や下、斜めなどどのような仕事が良いのか、どのような依頼の仕方があるのか、どうしたら一歩踏み出してくれる声掛けになるだろうか、一度考えて環境を整えてみましょう。



② スタッフの姿勢や立ち位置と価値観の検討とは

スタッフの姿勢は、「障がいのある世界」と「障がいのない世界」の固い壁を崩して、実は地続きであると認識し、「自分ごと」として彼らのことを捉え、考えられるかということです。自分、または自分の家族や愛する人たちが障がいを負った場合に、彼らの生き方やその環境は望ましいものでしょうか。これは、「障がい者とどう向き合うか」というスタッフとしての立ち位置とも言えるでしょう。



価値観の検討として、仕事やプログラム、また生き方も含めた多様な選択肢があり、「法人・組織の理念や目標を利用者と共有し、チームで仕事をする、助け合える関係性」が作られているでしょうか。働く目的の達成と仕事の成果をあげるための責任の共有が組織内で成されていますか。チームと機関の同僚たちは、誰かが来られなくなった場合でも、補い合うことができる安心して休める関係が構築されていますか。

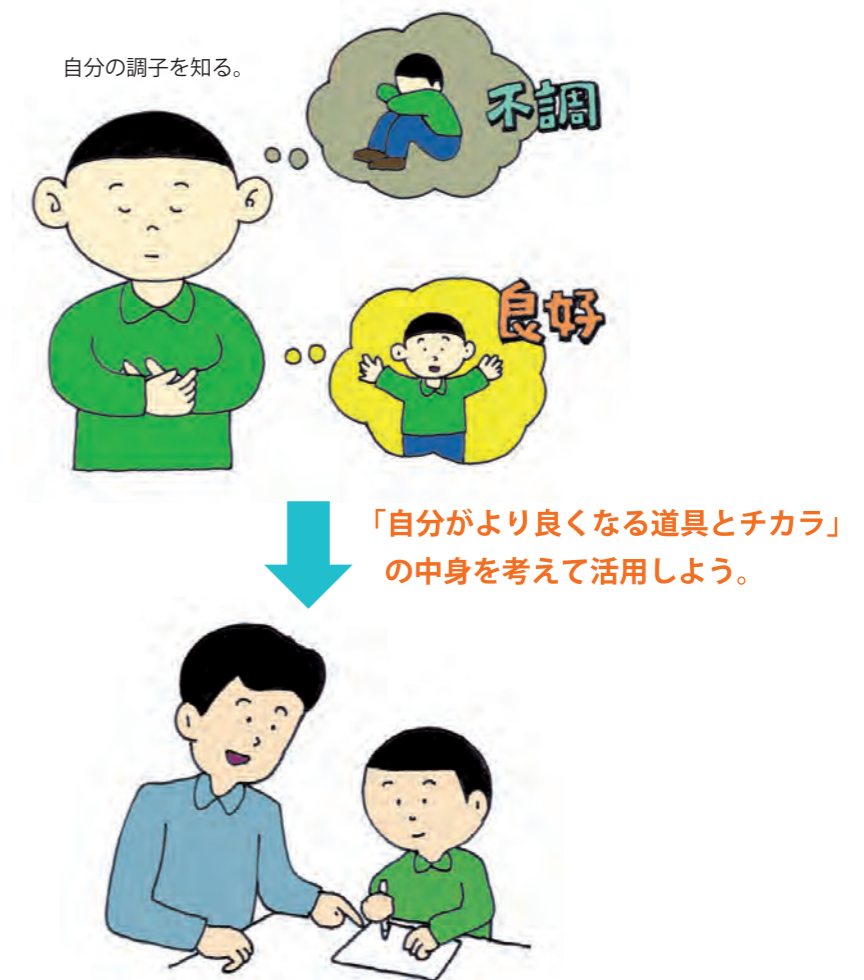


③ 利用者自身のセルフケアとは

人は怪我をすると手当をします。実は、人のこころも傷つき怪我をするのです。こころが傷ついた時に、傷ついたことに気づき、手当をすることが必要で、それをセルフケアと呼んでいます (p25 参照)。

「良い状態のときの自分を知ること」「周囲からの何かがあり不調をきたしはじめていること」「自分自身のなかで、良い状態ではないことが生じて不調をきたしはじめていること」などを知っていることで、良い状態と比較して今はどうか知ることができます。こころが傷つきはじめたとき、良い状態に戻るために、今何をしたらよいか、すぐに手を打つことができます。早く気付くほど早く対応できます。

手を打つためには「自分がより良くなるための道具やチカラ」があります。良い状態のときから、自分は日々、どんなことをして、自分に癒しを与えているのだろうかと考えておくのです。ひたすら寝る。甘いものを食べる。好きなドラマや映画を見て号泣する。好きな入浴剤を入れて音楽をかけて入浴する。など、日々、自分が楽しんでいること、リラックスするためにしていること、元気がないときはどうしていたか、していることを思い浮かべて「道具やチカラ」の欄 (p42) に書き込んでいきます。これは、好きな時に更新できます。



用語説明：リカバリー (Recovery) 障がいがありながらも、希望をもち徐々に回復していく過程のこと
エンパワーメント (Empowerment) 利用者が自ら力を取り戻し、自分たちを取り巻く問題状況を解決していけるようにしていくこと
ストレングス (Strength) 利用者に備わっている潜在的な能力のこと
文献：高原優美子 (2009) 「第1部第1章 Deegan の Recovery に関する論文における要点について～1988年発表の Recovery: The Lived Experience of Rehabilitation から～」研究代表小澤温「障害者の「リカバリー」の概念整理とケアマネジメントの実証的検討」平成19～20年度科学研究費補助金 (基盤研究 (C)) 研究成果報告書

ツール① ナビゲーションブック

ナビゲーションブックとは簡単に言うと、「〇〇さんの取扱説明書」のようなものです。

人間一人ひとりには、必ず特性や特徴があります。その人を理解するために、特性や特徴を書き出し、他者と共有するために作成します。

このナビゲーションブックは、特に仕事に関連した項目が挙げられています。

まずは自分自身のナビゲーションブックから作ってみましょう。

	自分の特徴	自分でできる対処	他者に配慮してほしいこと	仲間との協役に役立ちそうなこと
作業面の特徴				
対人面の特徴				
考え方・行動の特徴				

ツール① ナビゲーションブック

【具体的アピール】スキル・特徴 どちらでも	
できること	
できないうこと	
やりたいこと	
あまりやりたくないこと	

出典：株式会社ジェイエスクープ「ナビゲーションブック」

ツール② セルフケアシート(K-STEP)【改変】

就労移行支援事業所「働くしあわせ JINEN-DO」と川崎市が共同開発したもので、精神障がい者など体調管理に課題のある方の就労定着を図るためのプログラムです。主に「セルフケアシート」を用いて「体調を見る化」し、1-2分で心身の状態を報告し「報告のルーティン化」をはかることで、職場内の孤立を防止し、コミュニケーションを促すものです。

記入例

セルフケアシート(K-STEP)【改変】

月	日	オフタイム		良好サイン				注意サイン				悪化サイン				備考															
		睡眠	食事	プラス思考	元気	やる気	心に余裕	イキイキ	活動的	ため息が増加	もやもや	だるい	ぼーっとする	協調性が低下	憂鬱		やる気がない	物忘れ	イライラ	恐怖心	外出不可	思考不能	人間不信	破壊衝動	ストレス	便秘	音楽	朝服			
1日	木	×	△	△																									なかなか寝付けず		
2日	金	△	○	○																											
3日	土	○	○	○																											
4日	日	○	○	○																											
5日	月	×	△	△																										悪夢、早朝覚醒	
6日	火	△	△	○																										昼間にかけて調子上がる	
7日	水	△	△	△																										昨夜は寝付けなかった 昼に仮眠とる	
8日	木	△	△	△																										朝服飲んで持ち直した あと1日で休みです	
9日	金	△	○	○																											
10日	土	○	○	○																											
11日	日	△	○	○																											のんびり過ごせました
12日	月	○	○	○																											
13日	火	○	△	○																											今度は早寝を意図
14日	水	○	○	○																											
15日	木	△	○	○																											昼間から持ち直した

出典：川崎市『K-STEP プロジェクト』<http://www.city.kawasaki.jp/350/page/0000065084.html>
「セルフケア」の欄を「自分がより良くなる道具やチカラ」に改変。

ツール② セルフケアシート (K-STEP) [改変]

月	日	オフタイムC			良好サイン				注意サイン				悪化サイン				自分がより良くなる道具やチカラ(リカバリー)				服薬管理	備考 ～服薬情報・引き金など～
		睡眠	食事	ストレス																		
	朝																					
	昼																					
	晩																					
	朝																					
	昼																					
	晩																					
	朝																					
	昼																					
	晩																					
	朝																					
	昼																					
	晩																					
	朝																					
	昼																					
	晩																					
	朝																					
	昼																					
	晩																					
	朝																					
	昼																					
	晩																					

出典：川崎市『K-STEP プロジェクト』 <http://www.city.kawasaki.jp/350/page/0000065084.html> を改変。

自分が今どんな気持ちなのか、じっくりと感じて、その感情を表現するためのツールです。
他者に自分の感情を素直に伝えることは、相手に自分のことを理解してもらうためにも大切なことです。



だださがり

評価

大きく低下しています

分析

どんな気持ちですか？
いったい何がありましたか？

少し未来のイメージ

どうなると嬉しいですか？

修復

あなたはどうしたいですか？
周囲にどうして欲しいですか？
何があれば良くなりそうですか？



ややあがり

評価

少しあがり気味です

分析

どんな気持ちですか？
どんなことがありましたか？

少し未来のイメージ

どうなると、もっと嬉しいですか？

修復・持続

これからあなたはどうしたいですか？
周囲にどうして欲しいですか？
何があれば良い状態が続くでしょうか？



ややさがり

評価

少しさがり気味です

分析

どんな気持ちですか？
どんなことがありましたか？

少し未来のイメージ

どうなると嬉しいですか？

修復

あなたはどうしたいですか？
周囲にどうして欲しいですか？
何があれば良くなりそうですか？



げきあがり

評価

大きく上昇しています

分析

どんな気持ちですか？
いったい何がありましたか？

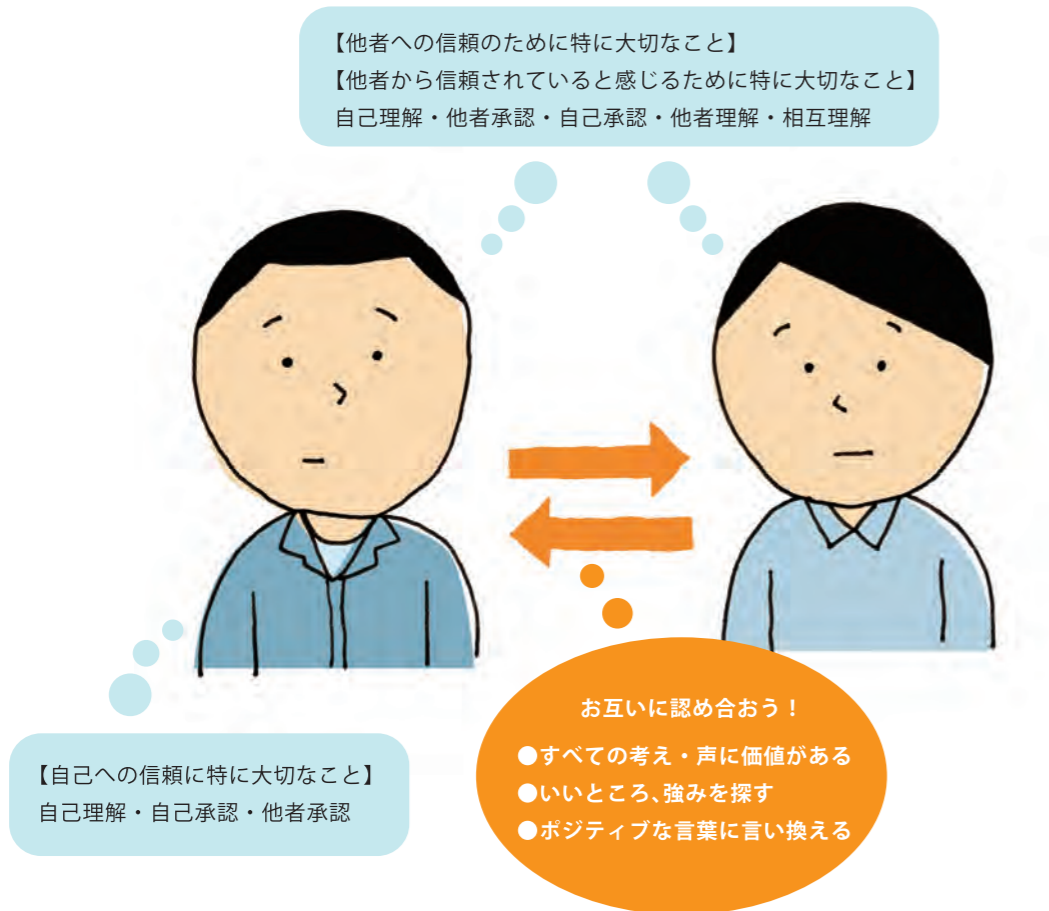
少し未来のイメージ

どうなると、もっと嬉しいですか？

修復・持続

これからあなたはどうしたいですか？
周囲にどうして欲しいですか？
何があれば良い状態が続くでしょうか？

「対話」は対話できそうな空気感をつくるのが大切です。
ここでは、その空気感をつくるためのベースとなる考え方、方法・行動について説明します。



自己理解への一歩

- 自分の今の気持ちを感じ、考える
- 自分の怒りのポイントを知る
- 自分の心配事を他者に話す
- 話を聞いてもらって、自分がどう感じたかを大切に
- 自分をリカバリーさせる方法を知っている
- どうすれば自分のモチベーションが上がるかを体験して、知る

他者理解への一歩

- 自分を理解してもらう前に、相手を理解しようとする気持ちを持っているか
- 相手の話をきちんと聞いているか
- 自分が相手の立場・位置に立てるか、自分ごととして考えられているか
- 理解をしていることを示すふさわしい言葉遣い・態度をしているか
- 相手の話す内容を評価・判断していないか

相互理解への一歩

- とりあえず話をしてみる
- 自分の気持ちを伝えてみる
- 互いに認め合える言葉を使う
- 「議論」と「対話」の違いを認識する
- 意見がぶつかったときは第3案を出す
- 「自分も大事、相手も大事」という気持ちを持つ
- 人には凸凹があると認識する
- 人は誰でも欠けている部分がある。欠けていてそれでいいという認識を持つ
- 互いの良いところを活かせる場所や状況を考え、行動する
- お互いにポジティブなフィードバックをする

「対話」ができそうな空気感チェック	
考え方	方法・行動
自己理解	<input type="checkbox"/> 自分の心配事を話す
	<input type="checkbox"/> 話を聞いてもらって、自分がどう感じたかを大切に
	<input type="checkbox"/> 自分の今の気持ちを感じ、考える
	<input type="checkbox"/> 自分の怒りのポイントを知る
	<input type="checkbox"/> 自分をリカバリーさせる方法を知っている
	<input type="checkbox"/> 自分のモチベーションの上げ方を体験し、知る
他者理解	<input type="checkbox"/> 相手を理解しようとする気持ちを持っているか
	<input type="checkbox"/> 相手の話す内容を評価・判断していないか
	<input type="checkbox"/> 相手の話をきちんと聞いているか
	<input type="checkbox"/> 自分が相手の立場・位置に立てるか、自分ごととして考えられるか
相互理解	<input type="checkbox"/> とりあえず話をしてみる
	<input type="checkbox"/> 互いに認め合える言葉を使う
	<input type="checkbox"/> 「議論」と「対話」の違いを認識する
	<input type="checkbox"/> 意見がぶつかったら第3案を出す
	<input type="checkbox"/> 自分も大事、相手も大事にしている
	<input type="checkbox"/> 人には凸凹があると認識する
承認	<input type="checkbox"/> 人は誰でも欠けている部分がある。欠けていてそれでいいと認識している
	<input type="checkbox"/> いいところを活かせる場所・状況を考え、行動する
	<input type="checkbox"/> 「全ての声に価値がある」と思う
	<input type="checkbox"/> 言い換え、ポジティブワード、良いフィードバック
	<input type="checkbox"/> いいところ探し

ツール 5 ストレngthモデルのアセスメント&リカバリーゴール ワークシート

カンザス大学で開発されたストレngthモデルの「アセスメントシート」と「リカバリーゴール ワークシート」です。利用者の希望を聞きながら、それを叶えるための計画を共に立てていきます。現在では、イギリスでも活用されており、日本でも使用しはじめています。

ストレngthアセスメント

for _____

現在のストレngth 私の現在のストレngthは？ (すなわち才能、スキル、 個人と環境のストレngth)	個人の希望、願い 私の生活に何を希望するのか？	過去の資源 ～個人的、社会的&環境的～ どんなストレngthを過去に 私は用いたか？
住居 / 日常生活		
財産 - 経済 / 保険		
仕事 / 教育 / 専門的知識		
援助関係		
ウェルネス / 健康		
レジャー / 余暇		
精神性 / 文化		

私の優先順位は何ですか？

- | | |
|----|----|
| 1. | 3. |
| 2. | 4. |

追加のコメントや私に関して知っておいてもらいたい重要なこと：

これは私の生活の中でこれまで我々が確認したストレngthの正確な描写です。我々は、私のリカバリーの旅路に最も大切な目標を達成するのを助けるために、今後もこれらに付け加えていきます。	私は、この個人にとって大切に意義ある目標を達成するために、確認されたストレngthを用いることができるよう手助けすることに同意します。私は、この個人のリカバリーにとって大切なことを更に学びながら、もっとストレngthを見つけられるよう支援を継続します。
署名 _____ 日付 _____	サービス提供者の署名 _____ 日付 _____

出典：University of Kansas, School of Social Welfare 2010

リカバリーゴール ワークシート

氏名： _____ ケアマネジャー： _____ 日付： _____

私の目標 (これは私のリカバリーにとって達成すべき意義があり重要なこと)：

なぜこれが私にとって大切なのか：

今日我々は何をしますか？ (現実に向けた達成可能な短期目標)	責任者は？	達成予定日	達成日	コメント

利用者の署名 _____ 日付 _____

ケアマネジャーの署名 _____ 日付 _____

その他の関係者の署名 _____ 日付 _____

出典：University of Kansas, School of Social Welfare 11/16/07

ツール 6 SST (社会生活技能訓練)

SST (Social Skills Training 社会生活技能訓練) は、アメリカの R.P. リバーマン博士が考案した、当事者が生活の中で希望し必要とする「ものの考え方」と「行動のとり方」の学習を本人と共に進めていく支援の方法 (前田 2013) です。

ロールプレイング (役割演技) を用いて振り返り、より良い行動に向けて練習をします。

この SST には「順序」と「参加のルール」「よいコミュニケーション」があり、

これらのポスターを掲示して参加者全員が見ながら進みます。

【SST 参加のルール】

- ①見学 OK。いつでも練習から抜けることができます
- ②嫌なときは「パス」できます
- ③人の良いところをほめましょう
- ④良い練習が出来るように、相手の人を助けましょう
- ⑤質問はいつでもどうぞ
- ⑥席を離れるときは、ことわってから
- ⑦ここで話したことは、ここだけに

【よいコミュニケーション】



【SST の順序】

- 1 ウォーミングアップ
- 2 前回の宿題の確認
- 3 練習することをきめる
- 4 場面をつかって 1 回目の練習をする
- 5 よいところをほめる【正のフィードバック】
さらに良くする点を考える
- 6 もう一度練習する (必要ならばお手本を見る)
- 7 良くなったところをほめる【正のフィードバック】
- 8 この次までの宿題(チャレンジ課題)を決める

SST のポスターを基に一部改変。

参考資料：前田ケイ (2013)「基本から学ぶ SST」星和書店
前田ケイ (2021)「新訂増補版 SST ウォーミングアップ活動集 — 社会的学習を進めるために」金剛出版

利用者の力を引き出すトレーニング

(1) 信頼関係構築のための体験型研修

安心して失敗できる関係づくりの体験型のトレーニングです。

ツールの「対話」や「信頼形成カード」等を用いて、

対話の意味や自分自身の理解等を通して体験的に信頼関係を獲得していきます。

主に「対話」を通して「自己理解と信頼」「期待とリスク」「信頼と絆を強める 8 つの原則」「共有メンタルモデル」「ナチュラルサポート」を学び、体験します (例 p22)。



(2) ストレングスモデルのケアマネジメント体験型研修

一人ひとりの希望を引き出し、計画するアセスメントやゴールの設定について、

ストレングスモデルの原則やケアマネジメントの類型を学びつつ、体験的にストレングスモデルのケアマネジメントを獲得していきます。

「人々はリカバリーし、生活を改善し高めることができる」を念頭に、利用者の環境と潜在能力に着目します。



(3) SST (社会生活技能訓練) の体験型研修

当事者が生活の中で希望し必要とする「ものの考え方」と「行動のとり方」の学習を本人と共に進めていく支援の方法が SST です。

「もっとうまくできるいいこと」について、受信、情報処理、送信としてコミュニケーションの 3 つの段階に分けて考え、

基礎的な知識を学びながら、ロールプレイング (役割演技) を用いて体験し、SST の流れを獲得していきます。



(4) 「対話」に関する体験型研修

会話でも議論でもなく「対話」をすること。

「対話」は人間関係を構築するうえで重要なことです。

この対話を通して自己理解・他者理解・相互理解を構築していくと言っても過言ではありません。

個人や集団での対話の在り方を実践型形式で体験しながら学ぶものです。

常にあるからこそ、「対話」に耳を傾けて相手の話を聴ける人材育成を行います。



(5) セルフケア & 「自分がよくなる道具とチカラ」に関する体験型研修

自分自身の良い状態や不調をきたしていることに気づき、

概観できる一覧表「セルフケアシート」を用いて行う研修です。

元気な人たちがもつ物は何か、自分自身を知り、それを基に、周囲にどうしたいかを伝え、

一緒に考えてもらえる「セルフケア」について学び、自分自身が良い状態になるための

「自分がよくなる道具とチカラ」を知ること、系統的に自己覚知を獲得していきます。

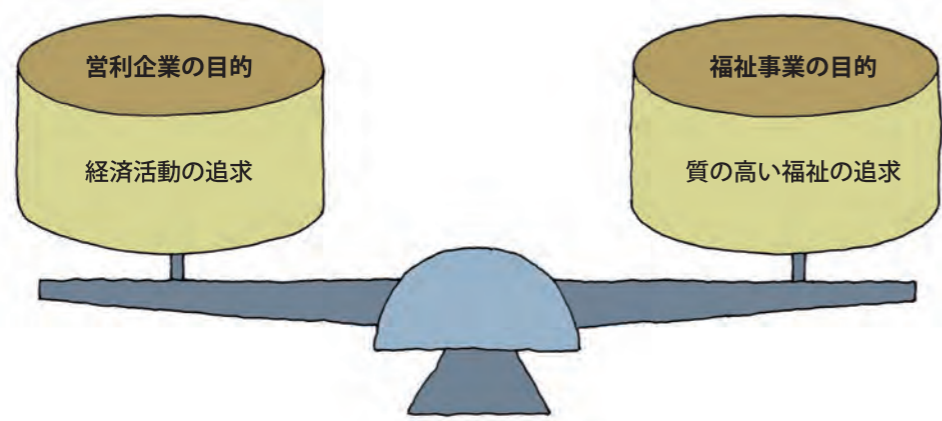


Chapter.4

B型事業所における マネジメント

B 型事業所における支援の難しさ

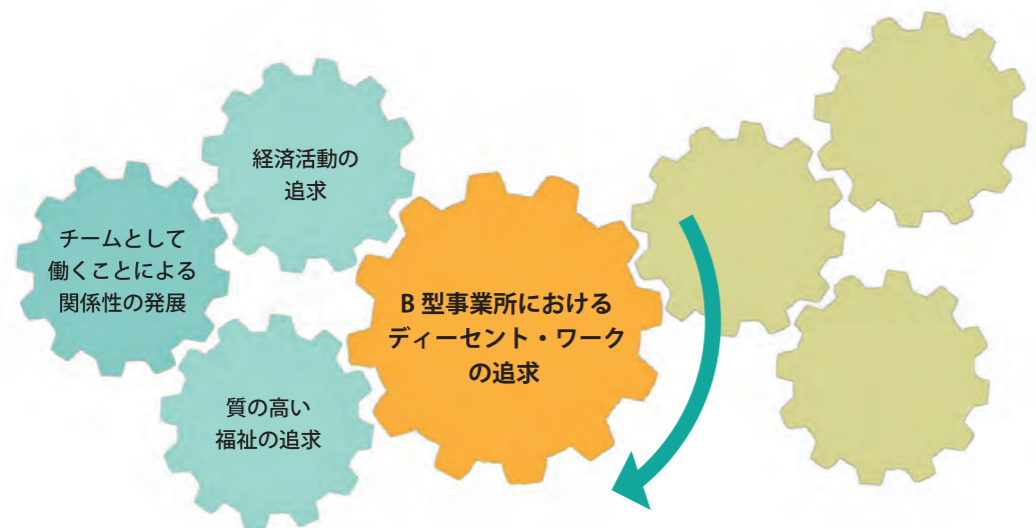
B 型事業所は、働いて工賃を得ていくために「経済活動の追求」と「質の高い福祉の追求」といった2つの軸を持つことが求められます。両者は対立関係にあり、どちらか一方を目指す、他方は目指すことが難しいと考えられています。営利企業であれば収益が柱となって、また、福祉事業であれば社会問題の解決や利用者の福祉の充実が柱となります。B 型事業所のあり方は、その2つの軸のどちらを優先させるのか常に揺れている状態であり、これが B 型の支援の難しさです。



ディーセント・ワークを根幹とした支援の追求

「経済活動の追求」と「質の高い福祉の追求」という A か B かの二元論ではなく、「A も B も」という第 3 の道考えた時に、「ディーセント・ワークを追求する」という考え方はとても役立つと考えます。B 型事業所のディーセント・ワークという大きな歯車を軸に回していくことによって、B 型事業所の「福祉」や「経済活動」をも追求でき、領域が広がります(図参照)。また、ディーセント・ワークを追求し、チームで仕事をするによって、利用者と支援者の関係が「支援する側」、「される側」を超えて、「共に働く仲間」という関係になり、関係の幅も広がっていきます。

さらに、ディーセント・ワークは「質の高い福祉の追求」と「経済活動の追求」という両者の歯車が回っても、同時に回り発展していくものです。三者は互いに影響し合っていますが、「福祉」と「経済活動」の対立を示すものではありません。すべての歯車が動くことで、より強力に利用者をサポートし、「得られるもの」「体験できること」(歯車)が増えることで、領域が広がり、利用者の生活が豊かになることを意味しているのです。



得られるもの、体験できることが増えることで、生活が豊かになる

さらに経験が増え、領域が広がる

B 型事業所でディーセント・ワークを目指すには？

■ディーセント・ワークの始まり

以上のことから、ディーセント・ワークが重要であることはお分かりいただけたと思います。では、実際に B 型事業所でディーセント・ワークを目指すにはどのようにしたら良いのでしょうか？それには p13 で紹介した「B 型事業所がディーセント・ワークを目指すための6つのエッセンス」が役立ちます。それぞれのエッセンスの説明は p13 に記載されているのでここでは、それをどのように目指していくのか、具体的に考えていきたいと思えます。

<ディーセント・ワークを目指すための6つのエッセンス>



6つのエッセンスはどれも必要な要素ですが、ディーセント・ワークの始まりは、「⑤柔軟であるための『あそび』をもつ」を意識することからスタートします。これは言い換えると、いろいろなことがあるけれど、状況に応じて変化しながら、長期的な視点で楽しみながらやり続けていくということです。思い描く理想の状況には、2年から3年かかるとおいていた方が良くもありません。なぜならば、私たちは障がいのある人と支援者が相互につくり出す「仕事・職場文化」を醸成しようとしているからです。それには、「想い」「行動」「楽観」がキーワードになると考えます。

もう1つ重要なエッセンスは、「⑥地域との関わりをもつ、社会参加を進める」ということです。利用者が「地域で生活をする市民」そして「地域を構成する一員」であると認識し、可能な限り社会に参加できるよう、活動や仕事内容につなげていきます。また、法人(事業所)が地域の福祉分野において、重要な役割を担っていることを意識しながら、地域のつながりを深め、地域企業などと連携しながら仕事を得たり、つくったりすることもディーセント・ワークのスタートには不可欠の要素です。

⑤を意識した後は、「①個々の特性や強みを活かす」ことを考えます。何かを変えようとするとき、人はできないことや課題に注目しがちです。それも大切ですが、まずは「できること」「興味のあるもの」「特性にそったもの」「既にあるもの」「これまで出来てきたこと」「困難や課題を乗り越えてきたこと」に注目してみましょう。p49の「ストレングスモデルのアセスメント」を使い、仲間と話し合うことで整理されていくでしょう。ストレングス(強み)はすぐには見つからない場合がほとんどです。その人の過去も含めて、様々な経験やチャレンジを通して見つけていくものなのです。

そして、仕事は一人だけの力で完結するものではありません。「③理念や目標を共有し、チームで仕事をする」ことで、成し遂げていきます。それぞれが、得意なこと、できることの力を高め、仕事に結び付けてそれぞれが戦力になるように、時間をかけて体制を整え、育成もしていきます。苦手なこと、不得意なところは他の人がどうすれば補うことができるのかを考えます。チーム全体が成長することで、無駄をなくし、こなせる仕事が増えて、工賃を高めていくことも可能になります。それには、利用者や支援者のチームアプローチが不可欠です。

B型事業所におけるチームアプローチ

■チームとして共に働く仲間

B型の支援者と利用者の関係は、B型事業所のマネジメントのページで説明したように、質の高い福祉を提供する側とされる側であり、共に経済活動を行う(働く)仲間でもあります。ですから、支援者と利用者は互いに同じ仕事の目標を目指す仲間であり、チームとして仕事をすることが求められます。

支援者は、働く権利の主体者としての利用者を働くチームの一員として捉え、「可能性を信じエンパワーメントする」「強みや特性を仕事に活かす(役割が担えるようにする)」「将来のキャリアアップを見据える」ことをしながら、一緒に仕事の成果を出していかなければなりません。利用者とは「支援される(すべき)側」「する側」という関係を越えて、「共に働く仲間」になっていく必要があります。そのために、仕事をする上での関係は、一緒に考えた同じ目標に向かって、お互いに責任をもって、試行錯誤しながら仕事の成果をあげる仲間という位置づけです。そして、仕事や職場は両者の関係によってお互いにつくり上げ、長い視点で考えると、B型の仕事文化をも醸成していくこととなります。

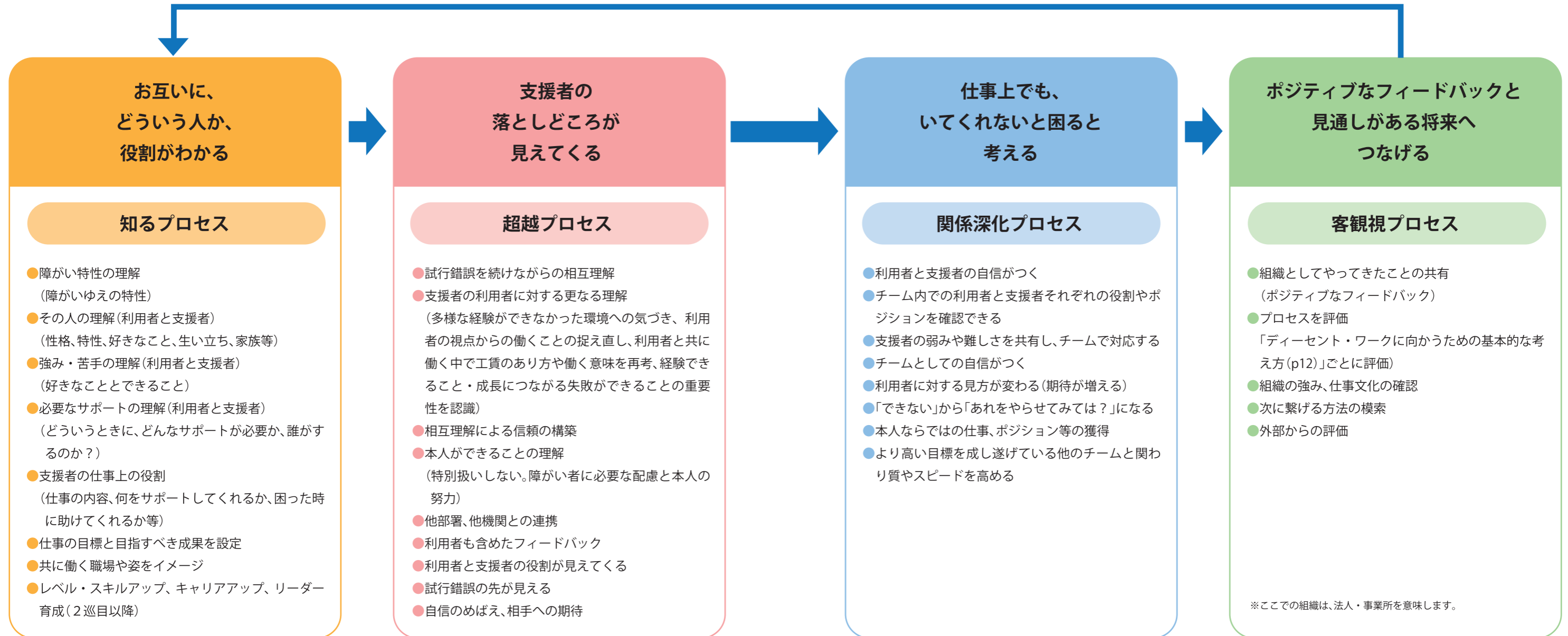
トップの宣言 (法人として、ディーセント・ワークを目指して取り組むことへの覚悟)

■B型でのチームアプローチ方法

チームがより良く機能するために、p31では「共有メンタルモデル」の説明をしていますが、ここではさらに詳しく説明したいと思います。B型でのチームアプローチを考える際に参考になるのが、ナチュラルサポート(Natural Supports)※です。障がい者が一般企業で長く働き続けるためには、職場の上司や同僚等からのナチュラルサポートが重要な要素として考えられています。障がい者がチームの一員として会社の戦力になっていくプロセスとそれに向けて周囲がどのように対応していけば良いのかが記されているもので、これを参考にB型の利用者と支援者の関係に当てはめました(図参照)。ここでのチームとは、作業や仕事ごとのチーム、B型内のチームなどを意味します。

※注釈
「ナチュラルサポート」小川(2000)の定義
「障害のある人が働いている職場の一般従業員(上司や同僚など)が、職場内において(通勤を含む)、障害のある人が働き続けるために必要なさまざまな援助を、自然もしくは計画的に提供することを意味する。これには職務遂行に関わる援助の他に、昼食や休憩時間の社会的行動に関する援助、対人関係の調整なども含まれる。」
出典：小川浩(2000)「ジョブコーチとナチュラルサポート」『職業リハビリテーション』13,25-31

スタートに戻る



出典：(独)高齢・障害者雇用支援機構 障害者職業総合センター(2008)『障害者に対する職場におけるサポート体制の構築過程』を参考に作成

トップの宣言

まずは法人（事業所）として一丸となって、ディーセント・ワークを目指して取り組むことへの覚悟を経営層等のトップが宣言するところからスタートします。この宣言は、必要に応じて、組織の変革、人員の配置、予算の確保、外部機関との連携等も行うという覚悟も含まれた組織的なものでなければなりません。

知るプロセス

対話を通して、お互いを知るというプロセスです。利用者のみならず支援者も自分のことを語り、得意なことや苦手なこと、必要なサポートについて話し合いながらお互いに理解していく段階です。そして、両者が一緒に仕事の目標を設定し、個々が担えそうな役割を割り当て、共に働く職場や姿をイメージしていきます。その際は「共有メンタルモデル(p31)」が大きなヒントになるはずで

超越プロセス

様々な仕事をして、試行錯誤をしていくことでさらにお互いを知っていくプロセスです。失敗やその時の感情も受け止めながら対話をし、支援者が利用者のこれまでの経験や置かれてきた環境もふまえて深く理解し、お互いの信頼をさらに深めていきます。信頼の構築に戸惑ったときは、p29の「信頼と絆を強める8つの原則」のどこか1つからスタートすることで、利用者に対する、チームに対する、自分に対する信頼を思い出すことができます。それらを繰り返していくうちに、折り合いをつけて落としどころが見えてくる段階が待っているのです。

関係深化プロセス

超越プロセスを体験すると、利用者支援者の関係が深まり、チームとしての自信がついてきます。チーム内のそれぞれの役割を確認できたり、利用者の見方が変化して新しいことに挑戦してもらったり、支援者の弱み等を共有してチームで乗り越える力が備わったりします。より高い目標に向かって、仕事の質を高め、スピードアップを目指した対応もできるようになります。

客観視プロセス

チームの更なるレベルアップに向けて、これまでのことをフィードバックしたり、評価する段階です。組織の強みや事業所の仕事文化を確認して、自信を持ち、さらなる発展に向けて新しい方法を模索するときでもあります。自分たちがやってきたことが正しかったのか迷うこともあるので、外部から評価してもらうことも重要になってきます。



ここまでの4つのプロセスが終わると、またスタートの「知るプロセス」に戻り、さらにチームとしての関係性を強化していきます。個々のレベルアップ、スキルアップ、キャリアアップにも目を向けながら、後輩を指導したり、仲間をまとめるリーダーを育成していくフェーズに入っていきます。

チームで行うポジティブなフィードバック

左記のチームアプローチの体制を整え、実際にやってみているうちに、良いこと、悪いことも含めた様々な変化が出てきます。その時に、特に「良くなった」変化とそれまでのプロセスを利用者も含めた全員で共有しましょう。やってきたことを目に見えるようにして（可視化（絵や写真など））、少しずつでよいので言葉でも表してみます（言語化）。そして、その過程はチームや法人にとって、どういう意味があったのかをポジティブに考え、意味付けしていくのです（フィードバック）。これが「②本人の気づきとモチベーションを高める」にもつながります。p16の「個々の働きがいの作り方」にもヒントが隠されています。

その後は、これからのことを考えていきます。できなかったこと、難しかったこと、できないかもしれないと思っていることもチーム全員で共有し、途中までできたがどこから上手くいかなかったのか、どうすればできるようになるか、必要なサポートについて考え、共有します。時に目標の見直しも必要かもしれません。これらは、できなかったことを責めるものではなく、あくまでも今後につなげるために行うものです。最後は、明日からやってみることを一人ずつ表現し（言葉、絵、ジェスチャーなど）、「できそう」という感覚や気持ちを持ってフィードバックが終わると理想的です。

これらのフィードバックを繰り返し、チームで試行錯誤を続けることが、「④失敗しながら成長に向けて挑戦する」ということです。このプロセスを経ながら、チームの一人一人が仕事の戦力になっていきます。それは、それぞれの可能性を信じ、その人の持つ強みを成長させ、チームで結果を出すということです。将来には、可能な人は一般就労できるようになるかもしれません。ニーズがあれば、それに向けたサポートをしていきます。

B型事業所におけるディーセント・ワークの実践のヒントについては、
特定非営利活動法人コミュニティワークス(2014)『B型事業所で働きがいのある人間らしい仕事をつくる』
平成25年度独立行政法人福祉医療機構社会福祉振興助成事業が参考になると考えます。
<http://npo-cw.net/wam/2014/pdf/workbook.pdf>

Chapter.5

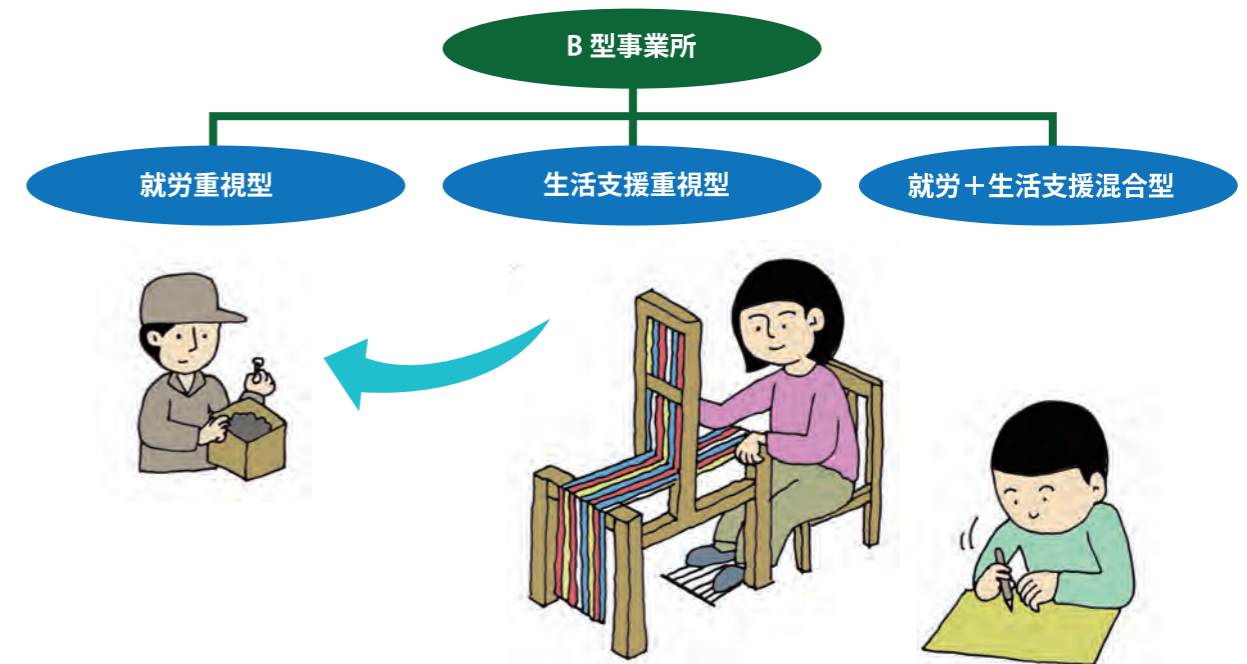
これからの B型事業所のあり方

形態ごとの仕事の可能性

B型の形態は、大きく分けて3つに分類されます。一般就労への移行を視野に入れて職業訓練を行いながら就労の機会を提供している「就労重視型」、福祉の増進を目指して生活支援を重視している「生活支援重視型」、そして、その両方を目指す「就労+生活支援混合型」があります。

高工賃を目指す「就労重視型」は、市場に求められる市場性の高い仕事をする必要があります。高工賃の仕事の下請けや企業の業務プロセスの外部委託(BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング))により、高工賃を実現している事業所もあります。事業所独自のブランドやサービスを作って大規模に展開し、市場に多く求められることで事業として成功している例があります。

「生活支援重視型」や「就労+生活支援混合型」では、「障がい者ならではの」仕事を創造し、新たな市場性を探るといったチャレンジがあっても良いのではないかと考えています。まさに障がい者の特性やユニークさをクリエイティブな仕事に活かすということです。特性やユニークさを仕事に活かしたり、これから市場が求めているものを試行錯誤しながら探ったりするには、膨大な時間とエネルギーが必要です。しかし、最近では、1つ1つの商品の良さや商品の背景にあるストーリー、商品だけでなく体験も含めた「コト消費」が重視される時代です。これはB型事業所にとっては大きなチャンスです。地域の様々な人や資源とつながり、コラボレーションしながら商品を作ったり売ったりできることもB型の強みであり、たくさんの発展の可能性を秘めています。



柔軟な働き方へのサポート

企業における法定雇用率は2021年3月で2.3%に上昇します。この数字は今後も上昇すると考えられており、企業で就職する障がい者も年々増加しています。しかし、「障がい者雇用のノウハウがない」「適した仕事があるか」「適性や能力を把握できるか」「周囲の社員の理解があるか」といった障がい者雇用の課題も生じてきています。

このような現状を見ると、障がい者と働く上での知見や経験をたくさん持ったB型は企業をサポートすることが可能です。また、今後の法律の改正によっては柔軟な働き方が認められる可能性もあり、一般就労と事業所の行き来ができたり、企業で働きながら週○回の事業所の利用が認められたり、加齢による変化のあった障がい者のハッピーリタイアへの対応が求められたりすることもあるかもしれません。そういった際に、B型事業所が積極的に企業と連携し、サポートしていくことで、働く障がい者を多角的にサポートすることができると考えます。

ヒントになる事例の紹介

アート活動 & デザイン活動

近年、障がい者の文化芸術活動が盛り上がりを見せています。障がい者の感性や1つ1つ丁寧なものづくりなど、彼ら「ならではの」クリエイティブな活動を、市場に求められる商品やサービスにつなげたり、それを応援する仕組みをつくったりすることは、今後、さらに広がりを見せるでしょう。

マジェルカ <https://shop.majerca.com>



マジェルカは、全国の就労支援事業所で作られた小物を専門に販売している法人で、吉祥寺に店舗があります。障がい者が作る製品の価値を正に評価し適正な価格や方法で流通させることで障がい者の収入や働きがいを高める仕組みを「ウェルフェアトレード」と名付け、社会に向けて発信すると同時に、事業所に対しても、ユニークさや丁寧な手仕事といった彼ら「ならではの」を活かした魅力や質の高い小物ができるようサポートも行っています。



シブヤフォント <https://www.shibuyafont.jp>



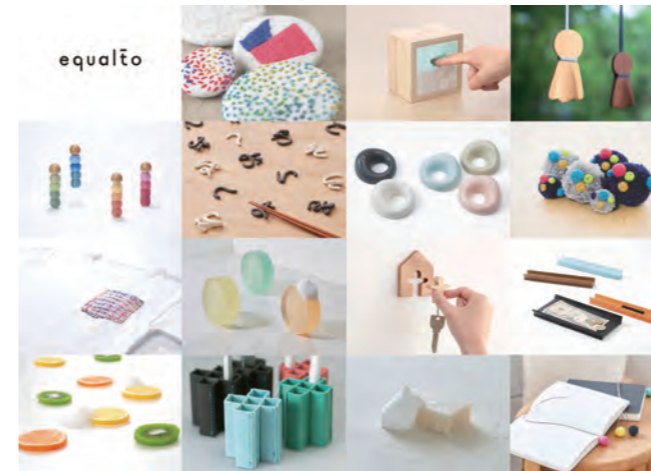
渋谷でくらし・はたらく障がい者の描いた文字・数字、絵画を、渋谷でまなぶ学生がフォントやパターンにデザインしていくプロジェクト。フォントやパターンデータにすることで、一般の人が使用しやすく、また、企業商品に採用しやすくなっています。現在200種以上（2019年時）のデータアーカイブがあり、30社以上の企業に採用（2020年時点）され、278万円（2019年度）を障がい者の工賃として還元しました。障がい者の描いた絵等を商業向けにデザインすることで多くの人が使いやすく、また、学生や企業とコラボレーションすることで福祉事業所の絵画や活動が広まるような仕組みづくりをしています。



プロや他機関とのコラボレーション 「NPO 法人ディーセントワーク・ラボ」

就労支援事業所と外部の専門家、企業等とコラボレーションすることで、消費者が「おいしい」「欲しい」と思えるような付加価値の高い商品をつくり、同時に販路の確保も行っています。

equalto (イクォルト) <https://www.equalto.or.jp>



デザインの力で障がいのある方のものづくりを応援したい。民間のコンサルティング会社であるアクセンチュア株式会社がCSRの一環として立ち上げたプロジェクトです。アクセンチュア株式会社、デザインコンサルティングを行うアッシュコンセプト株式会社と協働して、障がいのある方の個性を活かすものづくりと経済的な自立を目指して活動しています。



お菓子プロジェクト <https://metsa-hanno.com/guide/list/805/>



B型で働く障がいのある人の働きがいと工賃の向上を目指すプロジェクト。有名なパティシエとB型がコラボをして「おいしい！」お菓子をつくっています。作ったお菓子の一部は、ムーミンバレーパーク付近のメッツアビレッジにあるOne More Biteの店舗にて常設販売しています。

また、ムーミンバレーパークとB型がコラボをし、ムーミンパッケージのお土産を開発。ムーミンバレーパーク内で販売されています。お土産は好評で第2弾も企画中。



京都市とのコラボレーション

「障害のある人と地域企業でつくるソーシャルグッドアイデアソン」

障がい者の就労支援事業所、地域企業、大学等の関係者、クリエイター、デジタル人材等が分野を越えて交わり、地域企業が競争優位性を高めるために本業において、生産人口減少や環境問題等の社会課題に取り組むなかで、障がいのある方のディーセント・ワークを創り出すためのアイデアを出し合う企画。今後は、障がい者の就労支援事業所も含めた地域連携により多様な人材の協働によるビジネスモデル構築を目指し、社会課題を解決するソーシャルグッドな取組を通じ、障がいのある方の働きがいのある仕事づくりに繋げる予定です。



ヒントになる事例の紹介

農福連携

ソルファコミュニティ(A型事業所) <https://solfa.biz>



無農薬、無肥料、無除草剤の自然栽培で野菜づくりを行っています。現在は、障がい者等の雇用創出、耕作放棄地の解消を目指し、北中城村と株式会社クラブハリエと協働して、スイーツの付加価値を高める作物を栽培するプロジェクトを実施しています。手間隙をかけて付加価値の高い作物を生産・加工し、販路の確保も含めたプロジェクトにすることで、高工賃の支払いが可能な持続可能な仕組みを作っています。

事例はすべて 2021 年 2 月現在の情報です。

オンライン化に向けた取り組み

■オンライン会議のツール

新型コロナウイルスの感染拡大により、テレワークやオンラインでの就労支援の必要性も出てきました。オンラインのツールとして電話は分かりやすく、有効な方法の1つです。他の方法でお互いの顔(映像)を見たり、資料を共有したりするには、オンライン会議のツールである Zoom や Google Meet、LINE といったものを使用します。お互いに顔を見て話をするくらいであれば(複雑な機能を使わなければ)、インターネットの Wi-Fi 環境が整い、スマートフォンやタブレット、パソコンといった道具があれば、無料で利用することができます。利用者からオンライン会議ツールを使用したいと要望があるかもしれません。その場合は、支援者も実際に使用して慣れておく必要があります。

■オンラインでのコミュニケーション

オンラインのツールを使うことで、実際に会わなくてもオンライン上で簡単に会えるようになりました。ただ、オンラインでのコミュニケーションは、同じ空間を共にしていないため、雰囲気や空気感が掴みづらく、言葉以外で発せられる小さなサインを見落としがちです。特に障がい者は、言葉で上手く伝えられない場合やその人特有のコミュニケーション方法を持っているといった理由から、対面の場(オフライン)であってもコミュニケーションを取り合うことが難しいことが多いと思います。

オンラインでのコミュニケーションになれば、より一層難しさが出てくるのも当然です。オンラインの場合、相手に聞いていることを示すには、うなずきや首振りを大きくする、笑顔の時は歯を見せる、拍手は見えるようにする等、オーバーリアクションをすることが効果的です。利用者の様子をうかがうためには、興味関心からスタートして緊張をほぐして話せるようにする、分かりやすい言葉を使って簡潔に質問するといった工夫が必要になります。利用者の言葉やリアクションの理解のために、写真や絵といった他のツールを使って会話を補うことも役に立ちます。そもそも、コミュニケーションの基本は、対面であってもオンラインであっても、「相手のことを知りたい」「理解したい」「こちらのことを理解してもらいたい」といった相互信頼を築くところからスタートします。詳細は Chapter2「信頼を築くポイントと信頼を学ぶコンテンツ(p17)」に書いてありますのでご覧ください。

おわりに

NPO 法人ディーセントワーク・ラボ
代表理事
中尾文香

「働くの、楽しくなってきた」

ある利用者の方の言葉です。この方は、仕事をして他者から「ありがとう」と言われることがとても嬉しく、もっといろんなことをやってみたいと挑戦し、いろいろな仕事ができるようになりました。同時に、余暇も含め、生活で経験することが増えていきました。社会や地域、グループの中で「役割」があることの大切さを教えていただいたストーリーとして、この言葉は今でも心に深く残っています。

良い仕事(役割)は、生活に広がりを持たせ、良い方向に変える可能性を秘めています。大変なことや何か新しいことを始めて、生じる課題ももちろんありますが、それは様々な経験をして人間的な成長をしていく機会も与えてくれます。そういう意味で、良い仕事は人々の QOL を高める 1 つの効果的な方法だと考えます。

障がいのある方がこのような働き方をしていくためには、その方が働く環境を整えることはとても重要です。本冊子では、B 型事業所が目指すべき形として、「ディーセント・ワーク」を挙げ、そのあり方について話をしてきました。ディーセント・ワークに向かうには 6 つのエッセンスが重要ですが、その中でも、「チームで仕事をする」「地域との関わりや社会参加」の要素は特に大切だと思っています。なぜなら、人間には、だれかのために何かをしたい、チームや社会の一員として自分の役割を果たしたいという気持ちを持っているからです。B 型事業所で働く障がいのある方々からそのことを教えていただきました。

障がいがあるが故にサポートが必要なところはありますが、人の特性としての凸凹が、他者から求められた仕事や役割と合致したときは、想像もしていなかった力を発揮するのも事実です。そこから得られた自信や他者との関係性はこれからの人生に大きな力や希望を与えることにもなり得ます。

障がいのある方の「仕事」を考えた時に、今、社会にある「仕事」をベースに考えることが一般的です。それも重要ですが、障がいのある方の持つ特性やユニークさ、世界観の多様さを活かした仕事を新しくつくっていくことも可能です。このような新しい仕事は、人々が心の豊かさを求めるこれからの時代だからこそ、価値があり、注目されていくと思います。つまり、これまでにはなかったクリエイティブな商品やサービスを生み出していく可能性が B 型事業所にはあるということ

です。

それは、すぐには見つからないかもしれませんが、遠い道のりでとても時間がかかることかもしれません。そうであっても、利用者さんや周りの人と励まし合いながら、その道のりを含めて楽しみながら進めていくことが、将来の新しい仕事をつくることになります。支援者は、そういった仕事や環境を利用者の方と共につくっていくため、時には戸惑いや難しさを感じることもあるでしょう。だからこそ、支援者はとてもクリエイティブで専門性の高い職業であり、これからも一層求められるのだと思います。

ここでベースになっている「ディーセント・ワーク」は、社会やコミュニティ、チームなどにおいて、その人の役割が与えられ、本人や周りの人がその役割を認識できるような状態を目指すことであり、これは障がいの有無にかかわらず、全ての人がその人らしく働く上でとても大切な考え方です。本冊子が障がいのある方のみならず、すべての方のディーセント・ワークを目指すヒントになれば、大変嬉しく思います。



【プロフィール】

香川県高松市出身。博士(社会福祉学)。社会福祉士。2016 年東洋大学大学院福祉社会デザイン研究科博士後期課程修了。研究のテーマは、障がい者の就労、QWL (Quality of Working Life)、ディーセント・ワーク、社会課題と CSV。2013 年に NPO 法人ディーセントワーク・ラボを設立し、福祉事業所がつくる小物ブランド equalto (イクォルト) 事業を実施。2017 年より企業を対象とした障がい者雇用に関するコンサル、社会課題と CSV に関するコンサルをスタートした。その他、研修や講演など幅広く活動を行っている。厚生労働省「障害者の就労能力等の評価の在り方に関するワーキンググループ(第 1WG)」専門アドバイザー。著書に『障害者への就労支援のあり方についての研究』(風間書房)などがある。

「就労継続支援 B 型事業所における 支援プログラムとマネジメントガイドライン —ディーセント・ワークをベースとして—」

厚生労働科学研究費補助金（障害者政策総合研究事業）「就労継続支援 B 型事業所における精神障害者等に対する支援の実態と効果的な支援プログラム開発に関する研究 (19GC1006)」(研究代表者：八重田 淳)

[分担研究班]

研究分担者 筑波大学 人間系教授 小澤温

研究協力者 長野大学 社会福祉学部教授 片山優美子 (chapter3 を執筆)

研究協力者 NPO 法人ディーセントワーク・ラボ代表理事 中尾文香 (導入、chapter1、2、4、5 を執筆)

なお、本冊子は、

NPO 法人ディーセントワーク・ラボ(2019)『ディーセント・ワークを目指した職場と組織をつくる』

平成 30 年度独立行政法人福祉医療機構 社会福祉振興助成事業「障がい者就労・雇用を導くリーダー研修事業」

中尾文香(2017)『障害者への就労支援のあり方についての研究』風間書房

をもとに加筆修正・改変し、就労継続支援 B 型事業所の状況に合わせて作成しました。

装丁、デザイン：岩田直樹(アトリエ・カプリス)