

## 令和元年度 神奈川県K-S T E P研修会 参加者からのご質問と回答

<回答に際して>

4bunno3 北村です。過日は2日にわたる研修へのご参加、誠にありがとうございました。また、たくさんのご質問を頂き、皆さまの熱意を感じ嬉しく思います。

さて、以下ご質問に回答致しますが、皆さまのご質問には個別の背景があると思います。すべての状況が分からない中での回答であること、また正解ではなく北村の私見であるため、参考としてお捉え頂けますようお願い致します。(利用企業に対するご質問に対しては、今回の研修に登壇した(株)湘南ゼミナールオーシャン様からの回答を記載しています)

もっと具体的な情報交換をしたい場合は、お気軽にメールを頂くか、K-STEPのFacebookページにご参加いただき、ご質問ください。皆様と双方向のやり取りをしながら互いに学びを深められれば幸いです。

■4bunno3.com メール：n\_kitamura@4bunno3.com

■Facebook ページ：<https://www.facebook.com/groups/495589317886501/>

### ●第1回「概要・作成編」の参加申込に併せて寄せられた質問(※)

※本研修で講師に聞いてみたいこと、K-STEPの利用・導入を進める上で感じている課題や悩みなど

Q1 一般的通念として、就労移行支援サービスは就労できる(できそう)ことが見込まれる方を対象としていますが、就労をひとつのゴールまたは社会参加の入口と考えた場合、より多くの障がいを持つ方々を社会に送り出していくために、「就労のボーダーラインをどうやって下げていくか」、当事者が、まずやるべきことについてご意見を頂戴できれば幸いです

A1 就労移行者として非常に重要なテーマだと思います。「就労のボーダーライン」の設定基準が大切になりますが、これは多くの企業がどのくらいの方であれば採用したい、一緒に働けると思えるかの視点で考えると良いと考えます。

4bunno3 では、企業が採用時に判定するのは ①業務力 と ②セルフケア力 だ

と解説しています。以前は①に注目する企業が多かったのですが、最近は②が大切と考える企業増えているように思います。実際に業務力が高くても、状態が不安定でその力を発揮できなければ意味がありません。また、セルフケアができていれば、①は職場で後からでも身に付きます。よって、ご質問には「セルフケアトレーニング」と回答します。

Q2 K－STEPの効果が出ているのか支援者側の方で、把握しづらい時がある。どの辺りをメドに効果が出ていると判断して良いのか分からない

A2 このご質問を受けて以下書いてみたのですが、結構参考になりそうな気がします。

K-STEPのトレーニングによる成長には3つの段階があります。

- ① 慣れや向き合う気持ちを高める段階：本人もまだ実感がないでしょうし、ご支援者も効果を感じないかもしれません。そんな中で続けるご利用者は大変ですから、継続的に向き合っている姿勢を褒め、小さな気づきを一緒に見つけたいですね。
- ② 状態把握や特徴理解が進む段階：今までは「なんとなく」でしか感じていなかったことを言語化でき、気づけるようになります。ご支援者が気づくのは、本人の状態把握や特徴理解へのモチベーションのアップや本人から出てくる情報（言語）の新鮮さでしょう。
- ③ 回復対処や配慮要求行動の変化段階：①や②は本人の頭の中での変化を、コミュニケーションを通して（本人に聞くこと）でしか気づくことができませんが、この段階になると行動が変わるため、見ていて気付くようになります。

以上です。

ご質問では把握しづらいということですので、段階①だと思われます。これはセルフケアトレーニングに限りませんが、成果がでるには次のような方程式があります。

成果のでる方程式「成果＝正しい方法×丁寧な取り組み」

困みにこのことを理解して取り組める人は、間違いなく仕事ができる人ですから、僕は昔からマネジメント（人の育成）をする際や現在取り組んでいる子育て（今度小学校2年生になる娘がいます）では、「正しい方法でできているか」「丁寧に取り組んでいるか」を最初にチェックしています。もし成果が出ていないのであれば、この2つのいずれがうまくいっていないかを確認し、その理由を見つけ、どうすると良いか一緒に考えます。

●第1回「概要・作成編」終了後アンケートから寄せられた質問

Q3 報告を受ける側に複数人がいる場合で、セルフケアシートの内容を共有する際に気を付けることはありますか

A3 あまりハードルを高くしないほうがご支援者にとってやりやすいでしょう。例えばご利用者の中には、「支援員同士ですべての情報を前もって共有されていて当たり前」という考えの方もいるかと思いますが、その方は就職した際に企業側にそのことを求めすぎると運用コストが高くなることは知っておくと良いでしょう。「できるといいけれど、できないこともあるよ」という考え方は教えてあげたり、事情を話してどうしたら良いか本人に相談すると良いでしょう。

よって、ご質問には「アレコレ考えすぎず、フラットにご利用者の報告を聞いてあげてください」と回答します。それこそ今日配属されたご支援者も普通に報告を受けてみると良いでしょう（報告に慣れているご利用者をアテンドしてあげると良いですね）。

ところで「共有する際」ではなく聞き取った情報には活かし方があると考えます。まず、配慮要求があった場合、その情報に係るスタッフには即時共有したいですね。特筆したい点や要注意と感じたことも同様です。各社既存の情報共有の仕方はいろいろあると思いますが、立ち話程度の情報共有の仕組みがあると良いですね。例えると「サッカーの試合中に、ピッチ内で選手たちが一瞬集まって意識を共有する」というシーンがありますが、まさにアレですね。座って会議ではなく、こういったちょっとした情報交換をする意識がチーム内で高まっている支援チームは強いなあと感じます。

因みに急ぎでない情報はケース記録に残しておく、アセスメント情報になります。

Q4 朝の報告の仕方（環境面）について知りたいです。内容が個人情報になるため、他者に聞かれたくないとの意見がある

A4 これは障がい受容レベルと連動しているお話が多いと思います。例えば、その方は自分の障がいを母親に話していても、父親には話していない。友達には言っていないなど、開示に悩みを抱えているでしょう。最近企業の方と話している中で、障がい受容レベルを採用基準にしているという話を時折耳にします。支援者として、そのままでは就職や就労定着、ひいてはご本人の幸せな人生には大きなハードルがあるということを理解しておくとう良いでしょう。

その上でご利用者が気になるのは当然の反応のひとつですから、否定したり強制的に変えさせる必要はありません。如何に「言っても問題ない」「安全だ」と感じるようにしてあげるかが大切ですね。僕の感覚では施設内であれば大丈夫という方のほうが比率は高いと思いますので、大丈夫な方はオープンな環境で話を聞くと良いでしょう。そして、クローズじゃないとダメという方（仮に A さん）は、環境が許すのであればその環境を作ってあげましょう。A さんは他の人たちがオープンな環境で話していることも日常的に目にします。また、ご利用者同士の情報交換（対処プランや配慮プランなど）の環境や機会を作るなどの工夫があると、隠すよりオープンにすることにメリットがあると感じるようになるかも知れません。時を見て、オープンにできることのメリットを話してあげるのも良いですね。A さんが「私もオープンで大丈夫」と言えるようになるのを待ちたいですね。

最終的にオープンにできないと絶対にダメというわけではありません。その多様性を受け止めてくれる就業先を探せばよいのです（絶対数は減るかも知れませんがゼロではないでしょう）。

Q5 （活用している企業に対して）会社全体として運用後に得たことは何か

A5 【株式会社湘南ゼミナールオーシャンから回答】

K-STEP を何の目的で、どのように運用するかで、得られるものも異なるかと思いますが、導入検討のご参考になるように当社事例を紹介します。

当社では、「勤怠の安定」と「主体性を発揮する」ためにセルフケアのツールとして導入しました。その結果、会社として得たもので主要なものは、下記となります。

#### 1. 売り上げの向上

勤怠が安定し、業務時間中のパフォーマンスが保てるようになることで、一人当たりの業務処理量が増大し、売り上げの向上につながりました。一人当たりの平均処理量は2倍以上となり、新たな業務受託につながっています。

#### 2. コストの低下、利益率の向上

退職者が減ることで採用コスト、教育コストの低下につながり、勤続年数の伸びに応じた業務遂行能力が上がり単価の高い業務の受託にもつながっています。また、お一人おひとりが主体性を発揮し自信をつけていくことで、支援する側の介入が減り、支援する側がより生産性の高い仕事や将来的な収益源の開発にあたること

が可能になりました。

以上、K-STEP 以外の取り組みの影響もあるかと思いますが、皆様方のお役に立てれば幸いです。

【北村からコメント】

上記湘南ゼミナールオーシャンさんのように、パフォーマンスに繋がるケースも耳にするようになりました。その他「ご本人と現場の上司や同僚とのコミュニケーションが良化する」ことも分かりやすい収穫かと思えます。ややもすると病気という腫れ物感からお互いに遠慮し、コミュニケーションに齟齬が生じます。必要なのは遠慮ではなく、正確な症状把握と適切な配慮提供です。適正な関わりの上に、安定就労も定着も戦力化もあるのではないのでしょうか。

働き甲斐があると社員（障がいとは関係なく）が感じる会社のレポートを拝読しました。得点の高い企業の共通点があるのですが、僕が着目したのは「上司と部下のフィードバックの機会が多いこと」です。キーエンスという有名な企業の例がありましたが、上司は部下と「今取り組んでいること」や「昨日あったこと」を毎日数分報告するというのをやっています。上司は聞いた話にアドバイスや指示をすることはなく、「また聞かせてね」とだけ言うとのこと。これだけで部下はメタ認知（※）が進み、改善行動力が身に付き、さらに上司への信頼や遣り甲斐まで感じるのです。セルフケアの報告と一緒にですね。僕は就業後も調子の良しあしで実施するのではなく、メタ認知が機能しにくく、周囲からわかりにくい特徴のあるメンタルの方が働き甲斐を持てるためにすべきアクションだと考えています。

※メタ認知：自己の認知活動（知覚、情動、記憶、思考など）を客観的に捉え、評価した上で制御することです。簡単にいうと自分の中にもう一人の自分がいて、例えば寝坊したときには「これはまずいよね、やっぱり昨夜遅くまでTVを見ちゃったのが良くなかったな。よし今日からは0時になってもっと見たくになったら録画して次の日にみるようにしましょう」というような気づき、評価、行動制御ができる力ですね。メンタルの疾患はこのメタ認知力が低下しやすいと考えます。ですからこの力を回復することを意識したいですね。その一番簡単で有効な方法がフィードバック（FB）で、メタ認知を促す機会を作ることです。その際にアドバイスやお説教をしたくなりますが、マイナス作用することも多いのでほどほどにしたいですね。

Q6 現状把握があまり得意ではない方に対する（否定をせずに前向きに考えられるような）アプローチの仕方

A6 A2 で回答したことが役立ちそうです。特に「成果の出る方程式」のところをご覧ください。

Q7 生活リズムが整っていない方、リズムが作れず体調不良が続いてしまう場合でも就活に向けて活用できる方法があれば教えていただきたい

A7 まずはちょっと難易度が高いことでお伝えします。運用編でお見せした「SCT で取り扱う要素の関係図」をご覧ください。その方は「三大生活基盤」が不安定である可能性が高いと思われます。その原因となる癖を見つけること、その癖に対処することができると思うと思います。

しかし、実際に生活リズムが整っていないとそもそも安定して通所ができないためセルフケアトレーニング自体が難しいですね。そこで違う方法の提案です。

一旦、セルフケアトレーニングは横に置いておきます。A2 でも書きましたが、効果を実感できないとセルフケアトレーニングは意味の解らないものになってしまいます。代わりに生活リズムチェックをします。添付のようなシート（生活リズムシート）を使ってください。

睡眠・食事・ストレス状況をメイン項目にしているのは K-STEP にも通じるころですが、その方に合わせて自由にアレンジして構いません。このシート運用の目的は、生活リズムを壊しやすい理由探し（ある意味「特徴理解」です）とどこを調整すれば、生活が安定するかを試行錯誤することにあります。K-STEP 同様に通所したら報告を受けます。一日1つの質問も有効ですね。生活リズムが改善してある程度通所できるようになってきたら、K-STEP を改めて始めると良いでしょう。その際にはセルフチェックと報告の習慣はすでに身に付いていますので、トレーニングも捗ります。

Q8 人によってはシート、サインへの記入が「就業者」と「就業者外（家庭）」が混在し、セルフケアの自己評価や対処方法が職場外の場合のアドバイスに迷うことがある

A8 具体的に何か問題があるのでしょうかね、このご質問だけではその深い意図を正確に理解できませんでした。ご質問の意図と違うかも知れませんが、少し書いてみます。僕は就業中（就労移行利用中）をオンタイム、それ以外をオフタイムと呼んでいます。トレーニング中の方のどちらが重要かと言われれば間違いなくオフタイムと回答します。メンタルの障がいは、そうでない方（健常者）の1.5倍から2倍疲れやすいと考えています。オンタイムは平気に見えていても実はエネルギー切れを起こしていて、自宅ではまったく生活ができていない（例えば部屋に入った途端、崩れるように寝てしまう）方もいます。

日本の社会通念では、「オフタイムは自己責任、100点で次の日出社するのが当たり前」という感覚が当たり前とされています。ですから、もしかするとご質問にもあったように、在宅中のことは言いにくいとなるのかと推察します。しかし、オフタイムが崩れていてはオンタイムに能力を発揮することは難しいのです（障がいの有無に関係なく）。順調な方も崩れるのは決まってオフタイムからです。ですからまずはオンタイムだけでなくオフタイムが重要と相互共有できると良いと思います。

また、無理にアドバイスする必要はありません。「オンタイムに能力を発揮できるといいよね」という共有見解を設け、そのためのオフタイムの課題が何であるかを考えてもらい、その報告を受けるだけでもメタ認知（※Q5参照）が進み効果があるでしょう。すべてにおいてそうですが、支援者が「相手を変えよう」と思いすぎないことですね。「相手が自分で変わりたいと思えるように支援する、寄り添う」のがベターですね。

Q9 長く続けることが大事であるとのことですが、私たち企業の短い所内研修（5日間程度のオフィス内実務研修）でも使用して効果があると思うか

A9 実は何度か同じような環境でセルフケアトレーニングをして欲しいと言われ、取り組んだことがあります。結論から言うと、1, 2週間のセルフケアトレーニングで手に入るスキルは非常に少ないでしょう。最低でも3~6か月は欲しいところです。但し、知識情報としては有効なことも多いですね。やらないよりやったほうが良いと思いますが、知っていることとできることは別だとお捉え頂ければと思います。

Q10 企業側の意見として、

- ①「コスト」という視点があるが、もう少し詳しく聞きたい。
- ②また、どんな人が欲しいと思うか、求められているか、率直な意見が聞きたい。

A10-① 【株式会社湘南ゼミナールオーシャンから回答】

企業側の「コスト」という視点について、当社での考えをお伝えいたします。

一般的に雇用すると給与額の1.5倍から3倍近くコストが発生（※）すると言われております。雇用に伴うコストとしてどこまで見るかは企業によって異なるため、幅が出ることをご理解ください。

端的に申し上げますと、雇用に伴うコストを吸収できるコストの1.5倍から3倍程度を売り上げることができれば、社会全体の精神・発達障がい者の雇用は進みます。逆に、短期間で離職や欠勤が多すぎると、雇用に伴うコストだけかかり、いつまでたっても雇用を維持できる売上を出せるようにはなりません。また、「コミュニケーション」や「支援」というコストも発生します。雇用コストを投資として考え、回収できるまでの時間はある程度まで想定している企業も多くあるのですが、回収できなかつたり、回収までに時間がかかりすぎてしまうと、障がい者雇用の選択をとりづらいのではないのでしょうか。

当社では、採用コストを下げる取り組みと共に、K-STEPを使ったセルフケアで定着率と勤怠の安定を図り、「支援しない支援＝主体的に働く」ことを目指して、雇用コスト以上の売上を上げられるよう取り組んでおります。

※初期費用にあたる採用コストとその後のランニングコストとしての雇用コストがあります。採用コストだけでも、求人広告費・紹介料・採用代行費、会社案内等の製作費、採用担当の人件費などがかかります。また、雇用に伴って発生するコストとしては給料や賞与だけでなく、社会保険料、福利厚生費、研修費、PCやソフトウェアなどの設備費等がかかります。これらのコストに加えて、間接部門の按分されたコストも含めた売上が必要になります。

A10-② 【株式会社湘南ゼミナールオーシャンから回答】

当社の考えをお伝えします。

当社では、いわゆる直接的な業務遂行能力である「ワークスキル」「コミュニケーションスキル」が高くて、障がい受容を含めた自己理解や採用後の研修によって



伸びるかどうかの素直さが無い方は採用しません。逆に言うと自己理解や素直さがあれば、「ワークスキル」「コミュニケーションスキル」は入社後に育成できると考えています。また、理念や価値観、企業文化にご賛同いただけるどうか大きなポイントとしています。そのため、実習をお勧めして、当社の理念、価値観、企業文化をご理解いただく機会を用意しています。

精神・発達障がい者の雇用に関して成功体験を持っている企業が少ないため、まだ業務遂行能力のみでの採用が多いとは思いますが、経験を積み K-STEP を使ったセルフケアをしっかりと身に着けた方は、主体的に働ける方が多く、その後の雇用管理コストを考えても、採用においてかなり優位になります。

Q11 運用していく中で、なかなか自分用にカスタマイズが出来なかったり、気づきが得られなかった方のケース、また、そうした場合のアプローチの方法があれば教えていただきたい

A11 うまく進まない場合、最初に Q2 に書いた「成果の出る方程式」をご参考下さい。それ以外では発達障がい傾向の方は、セルフチェックが苦手な気が少ない可能性があります。その場合有効なのは、周囲の気づきをフィードバック (FB) しあげることです。気づくというと、自分だけで気づかなければならないと考えがちですが、そんなことはないですね。「自分はこんな人」と皆さんが思っていることの大半は、以前誰かに言われたことが影響しているはずで、気づきを増やすアプローチ方法は、支援者の FB もそうですが、同様にご利用者同士で気づきを FB し合える時間があるとかなり有効です。

僕がやっていた就労移行では毎週金曜日、ご利用者が 4 名でグループを作り、この一週間を振り返りシートに従って 15 分ほど記入し、その後一人 20 分でどんな一週間だったかを他の 3 名に話します。残りの 3 人からはその方を見てこの一週間で良かったことや、もっとこうすると良いかも知れないという情報提供を行うというプログラムを運用していました。その際、スタッフは見守りだけにとどめて、基本利用者だけで話をします。最初に対話の感覚 (否定をしない、他の人の話を聞く、一言でも自分も発言するなど) を教えておくだけでトラブルもありませんでした。似たような症状のある仲間たちが何を悩み、考え、どう変化し、何を行動しているのかなど、スタッフでは伝えきれない情報が交換されるその場は、多く

の利用者にとって最大の学びの場だったようです。また、最初は他人にまで目がいかなかった方たちが、他人との関わりに関心を持ち、親切にコメントする成長した姿は客観的にも素晴らしく、社会に出ても大丈夫と感じさせてくれました。ご参考になれば良いのですが。

Q12 K－STEPなどでセルフケアトレーニングを重ねたあとに、就職へ進めるようになったが、希望する就職先において、これまで事業所内で行っているセルフケアができない環境だった場合に、どう配慮を要求していけばよいでしょうか

A12 これは今回の就職編で扱った内容ですね。変える気のない雇用現場を変えることはとても難しいです。変わりたい、一緒に頑張りたいと思っている環境のある現場に、皆さんの大切なお利用者を送ることを考えたいですね。

●第2回「運用・就活編」の参加申込に併せて寄せられた質問

Q13 現在、就労継続支援 B 型事業所に勤務しています。当事業所においても就労に結びつくケースは少ない状況ですが、“B 型サービスの利用者＝就労準備が整っていない”という採用側のイメージが先行して、十分な機会が得られていないという実感もあります。就労する意思に加え、ある程度働く準備が整っている方については、就職までに時間がかかりすぎるといった認識を持っていますが、移行支援サービスを経て就労というセオリーに加え、B 型からの就労パターンを活性化させるためのアイデアなどありましたら、是非参考にお聞かせください

A13 僕がチャレンジしたことのない領域のお話なので、大変興味深いです。一言で言えば、その方が十分に就業し、能力を発揮できることを証明できればチャンスはあると思います。少し前まで就労定着の方程式の話も良くしていたのですが、

就労定着 = 雇用現場の受け入れ力 + ご本人のセルフケア力 + 外部の支援力

というものです。基本、「B 型の方でもいいよ」という受け入れ力のある雇用現場を見つける努力をするか、ご本人のセルフケア力を高める努力をするかの二択です。支援力で無理に就労をキープするのは永続的に機能しないことからお勧めしません。セルフケア力を鍛え、どうやってこの人は大丈夫と証明するかというプロセスは就労移行と

同じなのではないかと考えます。

それでも B 型は就労移行より就職が難しいのはきっと事実でしょうね。でも、ご質問者のこの質問には強い意志を感じます。「B 型なのに、普通の就労移行より一般就労者を出している事業所がある！」なんてニュースが流れたら格好いいですね。応援します。

Q14 服薬管理ができていない人へ重要性を理解してもらうために K-STEP を活用できないかと考えています。同様の例があれば事例として活用法を教えてください

A14 Q7 で書いたことが参考になるでしょうか。また本人に理解させようとするお互いにしんどくなることもありそうですね。服薬管理は手段です。いきなり手段の話はせず、まずは手に入れたいゴールを意識したいですね。例えば、「激しい落ち込みが落ち着くことで通所できるようになりたい」こういったイメージを共有します。

次に、できるできないは別にして、有効そうな策をできるだけたくさん出します。通所仲間はどうしていたかを聞いて情報を集めることも重要です。自分だけで考えてもたかが知れていますから。Q11 に書いた利用者間の情報交換のプログラム設計が有効ですよ。そして、集まった策の中から自分でできそうなものを自分で選びます（この中に服薬管理というのが出てくるのを待ちましょう）。それを Q7 で書いた生活リズムシートの中に組み込み、習慣化を目指します。

Q15 精神障がいの特化したツールだとお聞きしましたが、発達障がいの方になじまない理由をお聞きしたい

A15 発達の方の中にはセルフチェックによる状態把握や特徴理解が難しいと感じる方がいることが主な理由です。しかし、セルフケアトレーニングの目的の一つは、「伝わりにくい困りの共有」だと捉えると、発達障がいの方も使いこなせる可能性が十分にあると考えます。発達障がいの方と周囲の付き合いでは、ご本人より周囲が困りを感じることも多いかもしれません。しかし、本人はそのことに気づけない。であれば、周囲が困りやすいことをシートに書き出し、その事象が発生した場合にそのシートを使いながら、「いまこの状況が起きている」と本人に FB します。そのことで本人のメタ認知が機能し始めますね。その場合の対処の仕方を一緒に考え、型として取り組めるようにで

きると良さそうだと考えています。僕自身が発達の方の支援事例が少ないので、発達の方の支援が多い支援者の方で実証して頂ければ嬉しいです。

●第2回「運用・就活編」終了後アンケートから寄せられた質問

Q16 毎日の報告に対する質問は1つですか？1テーマですか？

A16 実を言うと、いくつでも、何テーマでもいいです。ただ研修でもお話した通り、支援者の方は寄り添う意識が強いためずっと話を聞いたり、知りたい欲求が強く沢山の質問をしてしまう印象があります。そこで短時間を意識して頂くために「質問は1つ」とお伝えしています。短時間で報告を聞くメリットが分かっているならば、あまり細かく気にせずでOKです。

以上