

障害者就業・生活支援センターにおけるインテーク

実践マニュアル開発の試み

—実践者によるグループ・インタビューを中心に—

Developmental Research on Intake Decision for Social Workers Working at the Employment and Living Support Center for the Disabled

青山 貴彦

Takahiko AOYAMA

要 旨

就業・生活支援センターは全国的に設置が進み、高い事業実績が評価されている一方で、質の向上という課題に直面している。質の向上のためには、実践者自らの手によって実践マニュアルを開発し、それをもとに実践を積み重ね、支援スキルを向上させていくことが必要不可欠である。本稿では、就業・生活支援センターの相談支援業務に関する実践マニュアル開発の第1段階として、就業・生活支援センターにおけるインテークに関する実践マニュアルを開発することを試みた。実践マニュアル開発の方法は、芝野（2002）によるM-D&Dを参考としている。文献研究にもとづき、全国及び島根県における就業・生活支援センターの現状や課題を整理し、実践マニュアル開発の必要性を確認した後、文献研究及び筆者の実践経験をもとに、インテークに関するフローチャートを作成した。また、作成したフローチャートをもとに、島根県内の就業・生活支援センター担当者を対象としたグループ・インタビューを実施し、実践マニュアルの一部（インテーク・フローチャート及びタスク・リスト、初回相談受付票の叩き台）を完成させた。

**キーワード： 障害者就業・生活支援センター インテーク 実践マニュアル M-D&D
グループ・インタビュー**

はじめに

本研究の目的は、M-D&Dの手法を用いて、障害者就業・生活支援センター（以下、就業・生活支援センターとする）の相談支援業務で活用できる実践マニュアルを開発することである。島根県内の就業・生活支援センター担当者との協働により、「島根版」の実践マニュアルを開発する¹⁾。

筆者は、就業・生活支援センターの支援スキルを向上させるためには、実践者自らの手によって実践マニュアルを研究開発することが必要不可欠だと考えている。なぜなら、ケースマネジメントやジョブコーチ支援、各障害種別の特性等、就業・生活支援センター担当者を養成する体系的な研修²⁾や、就労支援に関する様々なテキストは豊富にあるものの、就業・生活支援センターの実践者の目線で作られ、実践現場で具体的に使える実践マニュアルは存在しないからである。

特に、個別支援計画は障害のある方の支援に必要不可欠であり、就業・生活支援センターにおいても、当然必要なものであると認識されている³⁾。しかしながら、そもそも個別支援計画の定義が曖昧であるし、いつ、どういう書式で、どのように作成すればよいのか、具体的に示された実践マニュアルは存在しない。そのため、実践者の間でよく話題になるのは「個別支援計画は必要だと思うが作成出来ない、していない」ということである。厚生労働省による全国のセンターの集計（厚生労働省2011）をみても、1センターあたりの登録者数は287人に対して、個別支援計画作成件数は33.7件である。作成件数0件が49センターある一方で、作成件数100件を超えるセンターも22センター存在するように、非常にバラつきが大きい状況である（図1）。このことから個別支援計画の作成については、全国的にも課題となっていると推察される。個別支援計画に限らず、就業・生活支援センターの相談支援業務の一つ一つのプロセスに関して、同じように具体的に示された実践マニュアルは存在しない。以上の現状を踏まえると、理論や調査研究にもとづいて、実践者自らの手によって実践マニュアルを研究開発することが必要である。

そのため、本稿では、就業・生活支援センターの相談支援業務に関する実践マニュアル開発の第1段階として、特に、就業・生活支援センターにおけるインテークに関する実践マニュアルを開発することを試みる。実践マニュアルでは、具体的に取り組むべき事項の手順や、各手順における意志決定のポイントを明確に示し、フローチャートやチェックリストの図式、使用する書式等を盛り込んだ体系的な内容を提示する（芝野2002）。

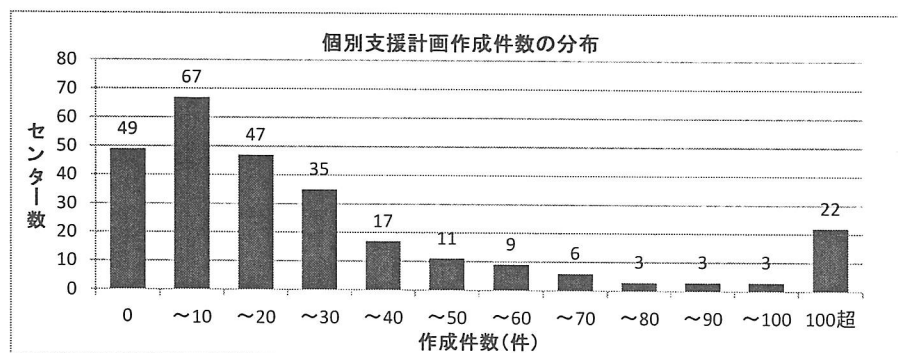


図1 個別支援計画作成件数の分布 出典：厚生労働省（2011）をもとに筆者作成。

1 研究の背景

1.1 就業・生活支援センターの設置経過と活動状況

就業・生活支援センターは、雇用、福祉、教育、医療等、地域の関係機関のネットワークを形成し、「障害のある方の就業面及び生活面の一体的な支援を行うこと」を目的として、平成14年に開始された。平成19年には、国の「成長力底上げ戦略」のなかに位置づけられ、地域の特性を活かした就労支援体制の全国展開の主な施策の一つとして、全障害保健福祉圏域に設置されることとなった（内閣府2007）。平成14年以降着実に全国に設置が進み、平成23年度には311箇所を設置されている（厚生労働省2011）。

業務内容として、就業面の支援では、就業に関する支援（相談支援、準備支援、就職活動の支援、職場定着に向けた支援）、障害のある方それぞれの障害特性を踏まえた雇用管理についての事業所に対する助言、関係機関との連絡調整を実施している。生活面の支援では、日常生活・地域生活に関する支援、関係機関との連絡調整を実施している。基本となる人員配置は、就業支援担当者2名、生活支援担当者1名である（厚生労働省2011）⁴⁾。

厚生労働省（2011）によると、全国で平成22年度に運営された272センターの実績は、登録者（支援対象障害者）78,063人、相談・支援件数1,047,016件、一般事業所への就職件数10,266件、事業所に対する相談・支援件数194,600件となっており、事業実績が高く評価されている。

とはいえ、各地域でセンターが増えていく状況において、その機能と役割、就労支援サービスのあり方に地域格差が懸念されているという指摘や、量的充足を求められているだけでなく、質の高い支援力とコーディネート機能が求められているといったように、質の向上が課題であることが指摘されている（崎濱2009：高井2009）⁵⁾。

筆者も、就業・生活支援センターの質の向上は大きな課題だと感じている。登録者が年々増え続け、スタッフ一人ひとりの業務負担が増え続けているなかで、多様な相談の対応に奔走し、きめ細かな対応が難しくなっているのが現状であり、支援スキルの向上が喫緊の課題だと考えている（青山2011：126）。就労支援と生活支援の全体をマネジメントしていくためには、地域の社会資源を熟知し、必要な支援をコーディネートする高度な専門性が求められる。しかしながら、日々の実践現場での支援に追われている状況から、支援スキル向上のための取り組みが十分に出来ていないのが現状である。

1.2 島根県内の就業・生活支援センターの活動状況

島根県には7つの障害保健福祉圏域があり、そのうち6つの圏域に就業・生活支援センターが設置されている⁶⁾。島根県は、『島根県障害福祉計画』において「就業・生活支援センターや就労支援センターを中心に、福祉、労働、教育等の関係機関と企業との連携を強化し、就労に関する情報や課題の共有を進め、障害者の適正に応じた企業への就労を促進します。」と明記し、障害者の一般就労の促進に向けて就業・生活支援センター（及び就労

支援センター)を極めて重要なものとして位置づけている(島根県2009)。

各圏域の就業・生活支援センターが担当する市町村、圏域人口、平成22年度における年間支援実績(登録者数、相談支援件数、職場実習件数、就職件数)は表1の通りである。

表1 島根県内の就業・生活支援センターの活動状況

	松江圏域	出雲圏域	雲南圏域	大田圏域	浜田圏域	益田圏域
圏域市町村	松江市・安来市	出雲市	雲南市・飯南町 奥出雲町	大田市・邑南町 川本町・美郷町	浜田市・江津市	益田市・吉賀町 津和野町
圏域人口	249,563	171,061	60,702	58,173	86,590	64,440
登録者数	324	348	108	110	236	171
相談支援件数	3,506	5,202	3,162	2,249	4,490	2,177
職場実習件数	62	64	40	62	30	25
就職件数	46	61	15	20	27	20

出典：島根県政策企画局統計調査課『島根県推計人口月報(平成23年12月1日現在)』、島根県健康福祉部障がい福祉課『島根県障害者就業・生活支援センター状況』により筆者作成。

各センターは障害のある方一人ひとりの個別支援は勿論のこと、実績の数字には表れにくいような各種連絡会議、研修会の開催や地域自立支援協議会への参画等を精力的に行い、圏域におけるネットワーク構築の中核として重要な役割を果たしている。平成22年度には、島根県内において94人が福祉施設から一般就労を遂げているが、これは平成17年度の38人に比べて約2.5倍の実績である。各圏域において就業・生活支援センターの果たした役割は大きい⁷⁾。

2 研究の方法

2.1 M-D&D

本研究における実践マニュアル開発では、Reidら(1978)によって提唱されたR&Dを修正した芝野(2002)によるM-D&D(modified design and development)の手法を参考とする。

M-D&Dのプロセスは、以下の図2で示すように4つのフェーズによって構成されている。フェーズⅠは「問題の把握と分析」と呼ばれる段階であり、日頃の実践や調査、文献調査に基づき、実践モデルや実践マニュアルの開発を必要とするニーズや問題を選択する。フェーズⅡの「叩き台のデザイン」では、前段階よりさらに詳しい調査を行うとともに、問題を解決する援助方法、ニーズを満たすための援助方法に関わる実践理論や応用可能な実践モデル、適用可能な実践マニュアルなどの調査を行うことによって、新たな実践モデルやマニュアルの叩き台を創り出す。フェーズⅢの「試行と改良」では、叩き台を実際に試し、評価したうえで、活用上の問題点を明らかにし、改良を加える。プロセス評価とアウトカム評価を行いながら、叩き台を改良する段階である。フェーズⅣの「普及と詠え」では、開発した実践モデルやマニュアルを、地域において利用可能な資源として活用して

もらうため、学会発表やワークショップ等を通して宣伝・普及させる。さらに、現場で採用してもらうために、現場の実情にあわせて採用・実施しやすいよう改良を加える段階である（芝野2002）。

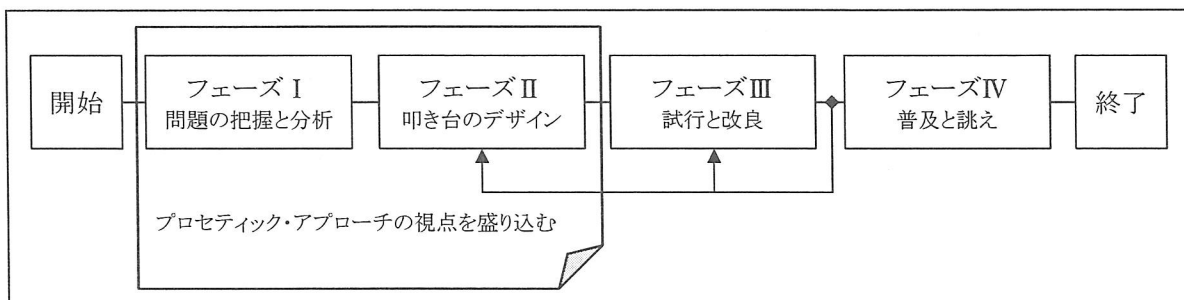


図2 M-D&Dのプロセス フローチャート

出典：芝野松次郎（2002）p.132 をもとに筆者作成。

2.2 本研究のプロセス

本研究の全体像をM-D&Dのプロセスに沿って整理したものが表2である。フェーズI（問題の把握と分析）では、文献研究にもとづき、全国及び島根県における就業・生活支援センターの現状や課題を整理し、実践マニュアル開発の必要性を確認している。フェーズII（叩き台のデザイン）では、文献研究及び筆者の実践経験をもとに、就業・生活支援センターのインタークに関するフローチャートを作成している。また、作成したフローチャートをもとに、島根県内の就業・生活支援センター担当者を対象としたグループ・インタビューを行い、作業課題、意思決定作業について明らかにし、インターク・フローチャート及びタスク・リスト、初回相談受付票の叩き台を作成している。

表2 M-D&Dのプロセスと本研究のプロセスの整理

M-D&Dのプロセス	本研究のプロセス
フェーズ I（問題の把握と分析）	就業・生活支援センターの現状と課題の整理 実践マニュアル開発の必要性の確認
フェーズ II（叩き台のデザイン）	インターク・フローチャートの作成 グループ・インタビュー インターク・フローチャートの修正、タスク・リスト、初回相談受付票の作成
フェーズ III（試行と改良）	本稿では扱わない
フェーズ IV（普及と詠え）	本稿では扱わない

出典：芝野松次郎（2002）を参照して筆者作成。

2.3 実践者による実践マニュアル開発の必要性

実践マニュアルには、①実践の対象、②実践の重要性、③援助のステップ・バイ・ステップの手続き、④処遇効果についての情報と測定法という要素が含まれていなければならない。さらに、③援助のステップ・バイ・ステップの手続きには、援助の全体を示すフロ

ーチャートあるいはそれに準ずるもの、重要な意思決定局面の記述、それぞれの重要な意思決定局面における意思決定チェックリスト、実際の援助行動手順の記述という要素が含まれていなければならない（芝野2002）。

実践者の目線で作られた実践マニュアルは、「実際にこのような相談が入ったが、まずどのように対応したら良いか。」「何を基準にして次の支援を組み立てていけば良いか、その際に収集すべき情報は何か。」「このケースではどのような形で個別支援計画を作成すれば良いか、またその際のポイントは何か。」といった、日々の実践現場での疑問に答えることの出来るガイドラインとなる。これをもとに実践することで支援スキルを向上させ、就業・生活支援センターの質の向上に寄与できると考える。

3 インテーク・フローチャートの作成

実践マニュアルを開発するにあたり、拠って立つ理論はケースマネジメントである。就業・生活支援センターの相談支援業務において、ケースマネジメントは欠かすことができない。すでに述べたように、就労支援と生活支援の全体をマネジメントしていくためには、地域の社会資源を熟知し、必要な支援をコーディネートすることが必要となる。就業面では、主にハローワークや障害者職業センター、就労系の障害福祉サービス事業所、企業との関わりが深い。生活面では、主に生活系の障害福祉サービス事業所、医療機関、相談支援事業所との関わりが深い。就業面、生活面の双方の統合も必要であり、ケースマネジメントの手法は欠かせない。野中はこの点について、「障害のある方々の就労を支援する作業は、疾病や障害、生活や能力、雇用先や制度など多面的な要素を勘案しながら展開しなければならないため、これらを統合するケースマネジメント技術がない限り不可能な領域である。」と述べている（野中2006：246）。

ケースマネジメントのプロセスにおいて、インテークとは、事例の発見と、支援対象として適切か否かの選択、支援を行うにあたっての契約を意味する（野中2006：248）。就業・生活支援センターにおけるインテークとは、本人やご家族、関係機関等、様々なところから寄せられる、「働きたい」、「働き続けたい」などの相談に対して、就業・生活支援センターの役割や支援内容を説明し、主訴を把握し、支援対象として適切かどうかを判断することである。寄せられる相談のなかには、就業・生活支援センターが支援することが適切でないケースもある。野中は、支援の可能性もないのに安易に引き受けてはならないこと、本人にとって適切な機関の発見と選択を支援することも重要なインテーク作業であることを指摘している（野中2006：248, 249）。

以上の点をおさえつつ、筆者の実践経験をもとに図3のようなインテーク・フローチャートを作成した。フローチャートで使用する記号について、長方形は作業課題を示す。菱形は意思決定作業を示しており、意思決定次第でフローの方向が変化することになる。角の丸い長方形は援助プロセスの始まりあるいは終わりを示す（芝野2002：51）。また、それ

それぞれの作業課題、意思決定作業に対応する形で、筆者の実験経験を踏まえ、整理したい論点をまとめた。

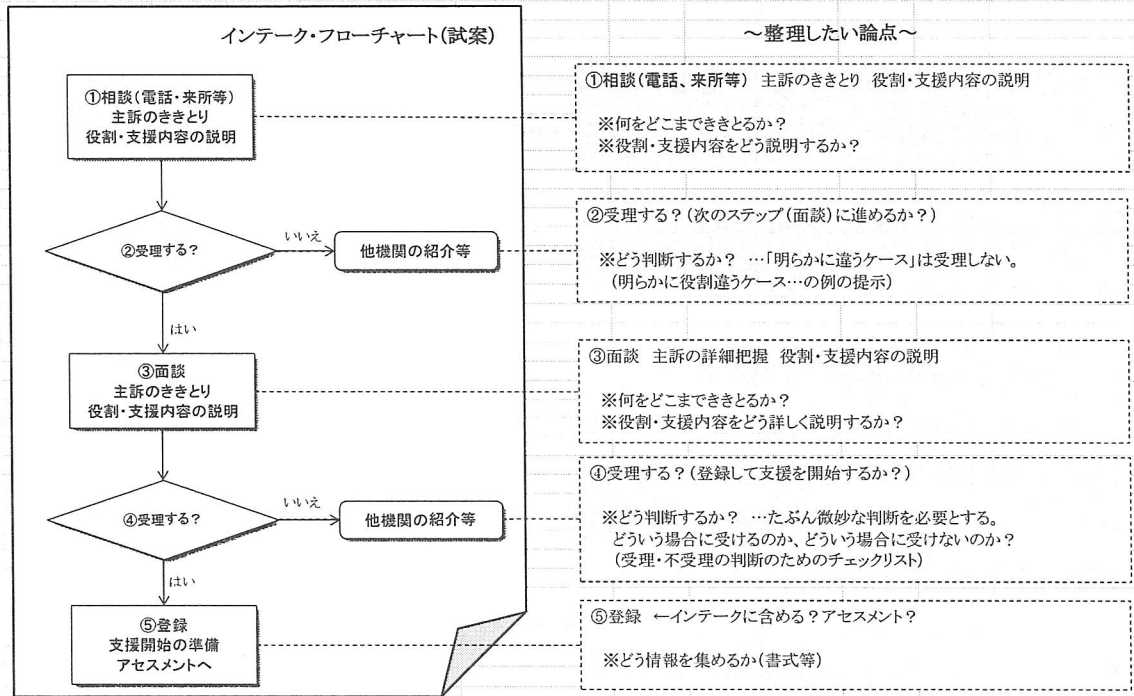


図3 インテーク・フローチャート(試案)及び整理したい論点

4 グループ・インタビュー

4.1 目的と研究方法選択の理由

インテーク・フローチャートにおける作業課題の具体的内容、意思決定のポイントを明らかにするため、島根県内の就業・生活支援センターの担当者を対象としたグループ・インタビューを行った。グループ・インタビューを用いた理由は、M-D&Dの前提条件である、グループ・プロセスに適合すると考えたことと(芝野2002:128)、グループダイナミクスを活用することで、実践の振り返りや新たな考えが生まれる機会となると考えたことである(安梅2003:59)。

4.2 参加者の選定

グループ・インタビューの参加者は、島根県内の全ての就業・生活支援センター計6か所から10名を選定した。参加者の選定方法は、各センターに協力を依頼し、実際に相談支援業務を行っている職員のうち、業務経験の長い方を推薦して頂いた。実際に相談支援業務を行うなかでの困りごとや課題、悩みを含めて生の声を、出来るだけ多くあげてもらいたいと考え、所長や主任就業支援担当者、生活支援担当者といった職名にとらわれず、業務経験の長さを重視した。参加者の概要は表3の通りである。

表3 参加者の概要

	性別	年代	所属	職名	経験年数
1	女	40代	A社会福祉法人	所長・主任就業支援担当者	7.25
2	女	30代	A社会福祉法人	就業支援担当者	7.25
3	女	30代	B社会福祉法人	主任就業支援担当者	3.6
4	女	40代	C社会福祉法人	就業支援担当者	3
5	女	40代	C社会福祉法人	生活支援担当者	2
6	男	40代	D社会福祉法人	所長・主任就業支援担当者	1.5
7	女	30代	D社会福祉法人	生活支援担当者	3.5
8	男	60代	E社会福祉法人	所長・就業支援担当者	4
9	男	40代	E社会福祉法人	主任就業支援担当者	3
10	女	20代	F社会福祉法人	生活支援担当者	3.6

4.3 インタビューガイド

インタビューガイドは、Vaughn,Schumm,&Sinagub (=1999) が提唱する技法を参考に、研究者の助言を得ながら筆者が作成した。このガイドを作成するにあたっては、特に図3に示したインターク・フローチャートを意識し、そこでの作業課題や意思決定作業を明確化出来るようテーマを設定した（表4）。

表4 インタビューガイド

<p>テーマ①「就業・生活支援センターの役割・支援内容をどう説明するか。」</p> <p>テーマ②「受理するかしないかをどのように判断するか。」</p> <p>テーマ③「就業・生活支援センターの強みは何か。」</p>
--

4.4 実 施

平成23年10月28日に、大田障害者就業・生活支援センター「ジョブ亀の子」の研修室にて実施した。時間は13時から15時までの2時間である。インタビュアーは筆者が担当した。倫理的配慮については、参加に同意しない場合でも不利益を受けないこと、個人が特定されない形で結果を公表すること、個人情報保護することについて文書及び口頭で説明した後、参加の同意書を得た。そして、インタビュー内容を分析するために、ICレコーダーで録音することへの承諾を得た。

4.5 分析方法

分析はインタビュー時の録音データをもとに逐語録を作成した。逐語録を繰り返し読み、重要だと思われる発言やキーワードに印をつけた後、テーマに照合して重要な言葉（重要アイテム）を抽出しコーディングを行った。その後、類似している重要アイテムについて階層化し、カテゴリーリストを作成した。以上の作業については、佐藤の手法（佐藤2002）を参考にした。

4.6 結 果

上記の方法によってインタビューから得られたデータを分析した結果、52の重要アイテムが抽出された。さらに分類・階層化することで、それらのアイテムは17のサブカテゴリーと6つのカテゴリーに整理された。表5は、それらのカテゴリーとサブカテゴリー、重要アイテムを一覧にして示したものである。以下、表5のカテゴリーリストに沿って、インタビューテーマごとにカテゴリーとサブカテゴリー、重要アイテムとの関連性について述べる。なお、カテゴリー名は〔 〕で表記し、サブカテゴリー名は〈 〉、重要アイテムについては【 】で表記する。また、参加者の発言には“ ”をつける。

(1) テーマ1：就業・生活支援センターの役割・支援内容をどう説明するか

「就業・生活支援センターの役割・支援内容をどう説明するか」という内容については、大きくわけて〔初回相談におけるききとりのポイント〕、〔センターに対する理解の確認〕という2つのカテゴリーに整理された。

〔初回相談におけるききとりのポイント〕は、〈ききとる内容〉、〈ききとりの配慮〉という2つのサブカテゴリーからなる。〈ききとる内容〉は、【何をしたいのか、本人の希望、気持ちをきく】や【働きたい意欲があるかどうかを確認する】などの8つの重要アイテムからなる。初回相談においてききとりを行う際に、おさえておくべき項目が明らかになった。〈ききとりの配慮〉は、【最初の電話相談では詳しくはきかない】などの2つの重要アイテムからなる。“初回の電話や来所の相談は、その人の目的をきちっと確認することが一番大事”という発言に集約されるように、初回の電話相談では目的の確認を重視し、あまり詳しくはきかず改めて相談日を設定し、面談の際に詳しく話をきくことがポイントであると明らかになった。

〔センターに対する理解の確認〕は、〈説明内容〉、〈説明のポイント〉という2つのサブカテゴリーからなる。〈説明内容〉は、【障害者を対象としていることを伝える】や【就職するためのお手伝いをするところだと伝える】などの7つの重要アイテムからなる。初回相談及び面談の際に、説明する具体的な内容が明らかになった。〈説明のポイント〉は、【なるべく具体例をだし、具体的に説明する】や【あくまで主体はあなたで、そのためのお手伝いをすると伝える】などの5つの重要アイテムからなる。“支援してもらいながら就職を段階的に目指していくイメージを持ちにくい方も多い”という発言から話題が広がり、具体例をだしながら説明するというポイントが明らかになり、その際に、登録者の声や企業の声など生の声が載っているレインボー⁸⁾を使うというアイデアが出された。また、“何でもこうしてもらえる、みたいに思っておられる人、登録すればすぐ就職、みたいなイメージを持っておられる人が多い”という発言から話題が広がり、出来ないことを一緒に考えたり、支援したりするという説明の仕方や、登録してすぐに就職出来るという誤解を解くことが大切であるというポイントが明らかになった。

(2) テーマ2：受理するかしないかをどのように判断するか

「受理するかしないかをどのように判断するか」という内容については、大きくわけて〔判断のポイントとなる項目〕、〔判断を困難にする要因〕という2つのカテゴリーに整理された。

〔判断のポイントとなる項目〕は、〈支援ニーズの有無〉、〈就労ニーズの有無〉、〈生活面の状況〉、〈医療面の状況〉、〈コミュニケーション能力〉、〈関係機関との協議〉という6つのサブカテゴリーからなる。〈支援ニーズの有無〉は、【役割や支援内容を伝え、本人が支援を希望しない】などの2つの重要アイテムからなり、〈就労ニーズの有無〉は、【働きたいではなく目的が違うケース】などの2つの重要アイテムからなる。役割や支援内容の説明を聞いた時点で本人が支援を断るケース、そもそも障害を受容していないケース、働きたいということではなく目的が違うケース、家族など周りが働かせたくても本人に働く意欲が無いようなケースについては、受理しないと明確に判断されることが明らかになった。

〈生活面の状況〉は、【生活リズムが整っているかを重視する】などの2つの重要アイテムからなり、〈医療面の状況〉は、【服薬管理がきちんと出来ているか】などの3つの重要アイテムからなる。〈コミュニケーション能力〉は、【こちらからの質問に対して返答がない】などの2つの重要アイテムからなる。これらの、生活面や医療面の状況、コミュニケーション能力に関しては、受理するかしないかの判断要素になることは明らかになったものの、どのような状況であれば受理するかという詳細は明らかになっていない。〈関係機関との協議〉は、【就業・生活支援センターだけで受理をするか判断しない】などの2つの重要アイテムからなる。受理するかしないかの判断は、関係機関を巻き込んで一緒に考えることが大切であると明らかになった。

〔判断を困難にする要因〕は、〈役割・線引きの曖昧さ〉、〈働く力の認識差〉という2つのサブカテゴリーからなる。〈役割・線引きの曖昧さ〉は、【就労に関わらず生活を含めた全般的な相談支援をやっていて線引きが曖昧】などの2つの重要アイテムからなり、〈働く力の認識差〉は、【医療機関の働く力と、我々の働く力の考え方が違う】などの2つの重要アイテムからなる。特に、このカテゴリーでは、生活面の課題が多いケース、一般就労が難しいと思われるケースについて、どこまで引き受けるのかという線引きが曖昧であることや、関係機関との間で働く力の認識差がある状況のなかで、どこまで受理して関わるのか迷いながらやっているという現状が窺えた。

(3) テーマ3：就業・生活支援センターの強みは何か

「就業・生活支援センターの強みは何か」という内容については、大きくわけて〔相談支援の幅広さ〕、〔課題〕という2つのカテゴリーに整理された。

〔相談支援の幅広さ〕は、〈就業と生活両面の支援〉、〈ネットワークの幅広さ〉という2つのサブカテゴリーからなる。〈就業と生活両面の支援〉は、【働く人の就業、生活が両方

あらゆる相談に対応出来ることや、“行政や医療とか施設とか、企業の間で橋渡しする、すごく重要な強み”という発言に代表される繋ぎの役割、障害種別を問わずに幅広く対応していることが就業・生活支援センターの強みとして挙げられた。

〔課題〕は、〈関係機関との連携の難しさ〉、〈ジレンマ〉、〈プレッシャー〉という3つのサブカテゴリからなる。〈関係機関との連携の難しさ〉は、【働きたいときいたら、すぐに紹介される】などの3つの重要アイテムからなり、〈ジレンマ〉は、【何でも相談にのるなかで、便利屋さんではないかと感じることがある】などの2つの重要アイテムからなる。

〈プレッシャー〉は、【ネットワークづくりの役割を背負わないといけない】などの3つの重要アイテムからなる。「働きたい」という言葉がでるとすぐに就業・生活支援センターに振られてくるといった現状や、“相談支援事業所への振り方なり持っていく方が非常に難しい”という発言に代表されるように、関係機関への繋ぎ方が大きな課題となっていることが明らかになった。また、ネットワークの幅広さを強みだとする一方で、便利屋さんなのかという戸惑いや専門性の希薄さを感じたり、ネットワークづくりの役割や、積極的に様々な資源と繋がっていかねばならないこと、知識が必要となることに対するプレッシャーを感じたりしているという両面性が明らかになった。

4.7 考 察

(1) インテーク・フローチャートの修正、タスク・リスト、初回相談受付票の作成

上記のインタビュー結果をもとに、図3のインテーク・フローチャートを修正するとともに、タスク・リストを作成した(図4)。以下、図4のインテーク・フローチャートとタスク・リストに沿って作業課題、意思決定作業について述べる。

インテークにおける最初の作業課題は、①「初回相談(電話・来所等)」の際、主訴をききとり、役割や支援内容を説明することであると確認された。この作業に関して明らかにされたタスク・リストを記載した初回相談受付票(図5)を新規に作成することで、初回相談については効率的にその内容を記録するツールが共有できると期待される。なお、フローチャートにおける文言については図3を修正し、「相談(電話・来所等)」に「初回」という表現を加え、さらにききとり、説明に関して「簡潔な」という表現を挿入した。

次のステップとしては、②「面談に繋げる」かどうかという意思決定作業がくる。①「初回相談(電話・来所等)」の状況から、面談に進めるかどうかを判断する作業である。グループインタビューの結果から、この時点で受理しないケースというのは、主に、支援ニーズ、就労ニーズが無い場合の2パターンであることと、そのような場合を除いては、来所面談を促し、面談の際に詳しく話をきくように対応することが明らかになっている。この時点での意思決定は、会って詳しく話をきくかどうかを決定する作業と捉え、図3を修正し、「受理する？」を「面談に繋げる？」という表現に改めた。

次にくる作業課題は、③「面談」により主訴を詳しくききとり、役割や支援内容を詳し

く説明することである。インタビューの結果から明らかになったことはタスク・リストに記載した。相談受付票に関しては、新たに作成するのではなく、各センターで活用している既存の書式をそのまま使用することとした。なお、図3を修正し、ききとり、説明に関して「詳しい」という表現を挿入した。初回相談ではわからない部分のききとりや、役割・支援内容の詳細な説明が必要になるということを強調している。

そして、④「受理する」かしないかという意思決定作業がくる。③の「面談」の状況から、ケースとして受理するかどうかを判断する作業である。インタビューの結果からは、生活面や医療面の状況、コミュニケーション能力が判断のポイントとなる項目として明らかになったものの、いずれも具体的な内容までは明らかになっておらず、意思決定チェックリストの作成には至らなかった。

最後に⑤「支援開始の準備」に進む。登録に関しては、各センターによって登録に対する考えが一定ではないと判明したため⁹⁾、図3を修正し、「登録」を「支援開始の準備」に改めた。

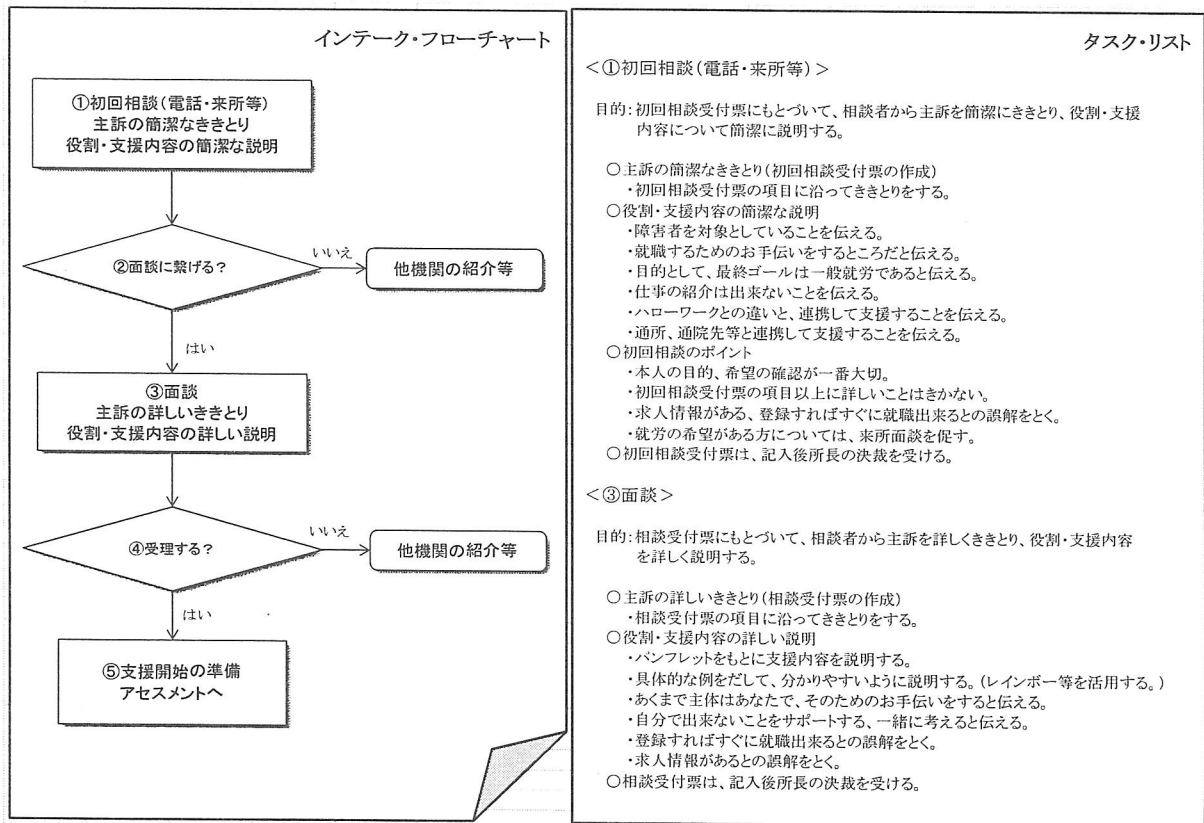


図4 修正したインテーク・フローチャート及び関連するタスク・リスト

初回相談（電話・来所）受付票

記入日	平成 年 月 日	担当者	
□ ききとる項目			
名前		性別	年齢
障害種別	手帳	有・無	手帳
相談者	本人・家族（ ）・関係者（ ）		
紹介先	有（ ）・無		
訓練先等		医療機関	
働く意欲	有・無		
目的希望			
備考			
顛末	来所面談（ / ）・本人検討・支援希望無		
□ 役割・支援内容の説明			
(説明内容)			
<ul style="list-style-type: none"> ・障害のある方を支援対象としていることを伝える。 ・就職するためのお手伝いをすると伝える。 ・目的として、最終ゴールは一般就労であると伝える。 ・仕事の紹介は出来ないことを伝える。 ・ハローワークとの違いと、連携して支援することを伝える。 ・通所、通院先等と連携して支援することを伝える。 			
(ポイント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・項目以上に詳しいことはきかない。一番大切なことは目的・希望の確認。 ・求人情報がある、登録すればすぐに就職出来るとの誤解をとく。 ・就労の希望がある方については、来所面談を促すこと。 			

図5 初回相談受付票

(2) 今後の研究課題

今後の研究課題については、以下の3点が挙げられよう。

1点目は、フローチャートにおける③「面談」で活用する、相談受付票の作成である。今回は相談受付票に関しては、各センターの既存の書式を使用することとした。各センターで使用する書式を整理し、共通の相談受付票を作成する必要がある¹⁰⁾。

2点目は、フローチャートにおける④「受理する」かしないかを判断する、意思決定チェックリストの作成である。今回のグループ・インタビューで明らかにすることが出来なかった、受理するかしないかの判断項目に関して、詳細を明らかにしたうえで、意思決定チェックリストを作成することが必要である。

3点目は、就業・生活支援センターと関係機関との連携実態や効果的な連携のあり方について明らかにすることである。受理するかしないかの判断を困難にする要因としてあげられた〈役割・線引きの曖昧さ〉や、課題としてあげられた〈関係機関との連携の難しさ〉に関しては、いずれもハローワークや相談支援事業所、障害福祉サービス事業所、医療機関等の関係機関との連携の在り方に関連する課題である。関係機関との連携実態や効果的な連携のあり方を明らかにしたうえで、具体的な連携方法やそのポイントを実践マニュアルに反映させる必要がある。

おわりに

本稿では、M・D&Dの手法を用いて、就業・生活支援センターにおけるインテークの実践マニュアル開発について論じた。文献研究及び島根県内の就業・生活支援センター担当者を対象としたグループ・インタビューによって、インテーク・フローチャートとタスク・リスト、初回相談受付票の叩き台を作成することが出来た。しかし、本研究の進捗状況は、M・D&Dのプロセスのうち、フェーズⅡの「叩き台のデザイン」の途中である。次のフェーズⅢの「試行と改良」において、作成した叩き台を実践のなかで使ってみて、活用上の問題点を明らかにし、改良を加えていきたい。さらに、本研究の目的は、インテークに限らずアセスメント、プランニングも含めて、就業・生活支援センターの相談支援業務で活用できる実践マニュアルを開発することである。今後も県内の就業・生活支援センターとの協働により、開発を進めていきたい。

今回のグループ・インタビューは、筆者自身初めての試みであった。計画、事前準備が不十分な点があり、インタビュアーとしての経験も不足していたため、当初想定していた通りに進まない部分が多かった。そのような反省点は、本研究の今後を活かしていきたい。反省点は多いものの、グループ・インタビューに取り組んだことで、筆者自身、他のセンターの話をきき、実践のヒントを具体的に得ることが出来た。インタビュー参加者からも、「具体的に参考出来るアイデアが得られた。」「自分たちの実践を振り返る良い機会となった。」といった声が多くあがっている。これまでは年に2回程度、県内の全センターで集

まる機会があったが、今回のように相談支援業務に関して集中的に話し合う機会は無かった。今回のグループ・インタビューをきっかけとして、今後も引き続き定期的に会合をもち、相談支援業務に関して話し合い、研鑽を深めていきたい。

本研究は、「公益財団法人 三菱財団」による平成23年度社会福祉事業研究助成「障害者就業・生活支援センターにおける相談支援（インターク・アセスメント・プランニング）に関する実践マニュアルの研究開発」（代表研究者：青山貴彦）によって実施した。

謝 辞

グループ・インタビューの実施にあたりご協力いただいた島根県内の就業・生活支援センターの皆様、指導頂いた島根大学法文学部黒田文准教授に対し心より感謝申し上げます。

注

- 1) 本研究において「島根版」という形で島根県に限定する理由は以下の3点である。1点目は、島根県内の就業・生活支援センターは、活動条件（圏域人口、面積、企業数、社会資源の整備状況等）が類似しているのに対し、東京や大阪、広島等の都会地では、活動条件が島根県とは全く異なることである。そのため、圏域内で就業・生活支援センターが果たす役割が島根県とは大きく異なっている。2点目は、M・D&Dの前提条件であるグループ・プロセスを実現させることである。本研究はグループによる作業を前提としている。定期的に研究会を開催し、参加者との協働によってマニュアル開発を進めていくためには、現実的な問題として島根県内で活動せざるを得ない。3点目は、島根県内の就業・生活支援センター同士の連携を深め、島根県における就労支援の強化を図りたいと考えたことである。なお、「島根版」として開発した実践マニュアルは、地方における一つのモデルとして全国に発信し、活用してもらうことを視野に入れている。
- 2) 例えば、高齢・障害・求職者雇用支援機構が主催する、「障害者就業・生活支援センター就業支援担当者研修」、「就業支援スキルアップ研修」、全国各ブロックの労働局が主催する「障害者就業・生活支援センターブロック別経験交流会議」、全国就業支援ネットワークが主催する、「障害者就業・生活支援センター定例研究・研修会」などがある。
- 3) 個別支援計画の作成件数は、年度ごとに厚生労働省に報告する支援実績の一つとして定められている。しかしながら、例えば障害福祉サービス事業所における個別支援計画のように、「作成していなければ報酬が得られない」といったものではなく、その有無や質について問われることはないというのが実際である。
- 4) 厚生労働省は、人口規模に応じて1～2名の就業支援担当者を加配している。しかし島根県においてはどのセンターも加配の対象にはならない。そのため島根県は、県の単独事業として「雇用促進支援員」を各センターに配置している。
- 5) 全国就業支援ネットワークは、質の向上に限らず財政基盤の脆弱さ、雇用安定等事業と生活支援等事業に分かれていることに起因する事務量の煩雑さ、生活支援等事業の位置づけの曖昧さ等、就業・生活支援センターの様々な課題について指摘している。
- 6) 就業・生活支援センター未設置の隠岐圏域には、島根県の単独事業として「障害者就業支援センター」が設置されている。
- 7) 福祉施設から一般就労した実績は、島根県健康福祉部障がい福祉課の調査による。なお、

一般就労者94人のうち14人は就労継続支援A型への就職である。勿論、このような実績は就業・生活支援センターのみの頑張りでは達成されるものではない。ハローワークや障害者職業センター、就労移行支援事業所等の関係機関の連携による成果である。

- ⁸⁾ 島根県が発行する『障害者雇用情報紙レインボー』のこと。身近な地域で働く障害者や、障害者を受け入れている企業を中心に取上げた情報紙。新聞の折込媒体として一般市民にも届けられる。レインボーの企画や取材、編集には島根県内の全ての就業・生活支援センターが関わっている。
- ⁹⁾ 例えばあるセンターは、職場実習の斡旋や支援、ハローワークにおける求職活動等の所謂「就労支援」が可能な段階で「登録する」と決めていた。また別のセンターは、所謂「就労支援」に至る前の、基礎訓練の斡旋や生活面の支援が必要な状況でも「登録する」と決めていた。
- ¹⁰⁾ 本稿におけるグループ・インタビューに引き続き、県内の就業・生活支援センター担当者の協力のもと研究会を設け、日頃の実践に関する意見交換や、共通の書式づくりのための取り組みを既に開始している。

文 献

- 青山貴彦（2011）「就労支援から見た生活支援の現状と課題」日本発達障害福祉連盟『発達障害白書2011年版』日本文化科学社, 125-126
- 安梅勅江編（2003）『ヒューマン・サービスにおけるグループ・インタビュー法Ⅱ／活用事例編 科学的根拠に基づく質的研究法の展開』医歯薬出版.
- 厚生労働省（2011）『障害者就業・生活支援センター事業実施状況報告（平成22年度）（全272センター集計結果）』厚生労働省.
- 厚生労働省（2011）「障害者就業・生活支援センター一覧」（<http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/shougaisa02/pdf/10.pdf>,2011.12.4）.
- 厚生労働省（2011）「障害者就業・生活支援センター概要」（<http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/shougaisa02/pdf/14.pdf>,2011.12.4）.
- 内閣府（2007）「成長力底上げ戦略（基本構想）」（<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/seichou/070215honbun.pdf>,2011.12.4）.
- 野中猛（2006）「第8章 第1節 ケースマネジメントの方法」松為信雄・菊池恵美子編『職業リハビリテーション学 [改訂第2版]』協同医書出版社, 246-255
- 崎濱秀政（2009）「はじめに」平成20年度障害保健福祉推進事業検討委員会『障害者就業・生活支援センター事業の効果的運営のあり方に関する調査研究』特定非営利活動法人全国就業支援ネットワーク, 1-2
- 佐藤郁哉（2002）『フィールドワークの技法—問いを育てる、仮説をきたえる』新曜社.
- 芝野松次郎（2002）『社会福祉実践モデル開発の理論と実際—プロセティック・アプローチに基づく実践モデルのデザイン・アンド・ディベロップメント』有斐閣.
- 島根県健康福祉部障がい福祉課（2009）『第2期島根県障害福祉計画』島根県.
- 高井敏子（2009）「第1章 就業・生活支援センターの解決すべき課題についてⅠ」平成20

年度障害保健福祉推進事業検討委員会『障害者就業・生活支援センター事業の効果的運営のあり方に関する調査研究』特定非営利活動法人全国就業支援ネットワーク, 4-8

Vaughn, S., Schumm, J. S., and Sinagub, J. M. (1996) Focus Group Interviews in Education and Psychology, Sage Publications, Inc. (=1999, 井下 理監訳『グループ・インタビューの技法』慶応義塾大学出版会.)