

ジョブコーチの知識及びスキルの明確化に関する研究 1

—職場適応援助者養成研修受講者へのインタビュー調査を通じて—

Specialized knowledge and skills required for job coaches
—An interview survey targeting those who have completed the Certified Job Coach Training—

金子 毅司¹, 三田地 昭典², 清野 絵³, 高野 美帆, 小川 浩

¹ 日本福祉大学, ² (株) Kaien, ³ 国立障害者リハビリテーションセンター, ⁴ 大妻女子大学人間関係学部

Tsuyoshi Kaneko¹, Akinori Mitachi², and Kai Seino³, Miho Takano, Hiroshi Ogawa⁴

¹ Nihon Fukushi University

12 Toyo Kaiji Building 3F, 6-9-6 Shimbashi, Minato-ku, Tokyo, 105-0004 Japan

² Kaien, Inc.

Shinjuku-I-Land Annex 2F, 6-2-3 Nishi-Shinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo, 160-0023 Japan

³ National Rehabilitation Center for Persons with Disabilities

4-1 Namiki Tokorozawa-shi, Saitama, 359-8555 Japan

⁴ Faculty of Human Relations, Otsuma Women's University

2-7-1 Karakida, Tama-shi, Tokyo, 206-8540 Japan

キーワード：職場適応援助者，障害者雇用，就労支援

Key words: Job coach, Supported Employment, Vocational support for persons with disabilities

抄録

本研究では、2015年度から2019年度に職場適応援助者養成研修修了者へ実施したアンケート調査を補完する形で行った。ジョブコーチの業務に必要な知識・スキル等を質的な側面から幅広く明らかにすること、あわせて今後制度の構築が想定されている上級ジョブコーチの要否、求められる知識・スキル等を明らかにすることを目的として職場適応援助者養成研修修了者を対象にインタビュー調査を実施した。得られた音声データは、企業在籍型ジョブコーチ、訪問型ジョブコーチそれぞれの類似性に基づき分類を行った。現在の業務に必要な知識・スキル、現在の業務に関する困りごと・悩みなどについて、共通する項目がありながらも、それぞれの分類には各専門性に基づく相違点も見られた。また、これらの業務を遂行するにあたっては、スーパービジョンの実施体制が必要であることが明らかとなった。今後、制度構築が想定される上級ジョブコーチ制度については、必要とする声が多く聞かれており、今回の調査協力者は、「将来的に受講意思あり」を含めると多くの者が受講を希望している。一方で、制度構築にあたっては、現行のジョブコーチ制度との差異を明らかにしていく必要があることが示唆された。今回の研究では、上級ジョブコーチに求められる役割のひとつとしてスーパービジョンに関わる知識・スキルが必要であることが明らかとなった。

1. 緒言

現行制度における職場適応援助者の養成は、2006年度より実施されており、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構及び厚生労働大臣

指定機関により「職場適応援助者養成研修（以下、「養成研修」という。）」が行われている。

「職場適応援助者養成研修のあり方に関する研究会報告書」（職場適応援助者養成研修のあり方

に関する研究会 2021) (以下、「報告書」という。)によると、2019 年度末までに訪問型ジョブコーチ・企業在籍型ジョブコーチは合わせて累計 10,939 人が養成されている。養成研修を終えたジョブコーチはさまざまな実践現場において活躍しており、障害者雇用の発展に一定の寄与をしていると考えられる。同報告書では、「養成研修で得た知識やスキルを実務の中で活かし、さらなる支援力の向上のためにはその後も知識・スキルをブラッシュアップしていくことが求められる」として、「ジョブコーチのスキルアップに向けた研修の必要性」にも言及している。この点については現在、「職場適応援助者の育成・確保に関する作業部会」(厚生労働省)においても、上級ジョブコーチ研修の制度構築について議論を進めることとしており、今後の展開が期待される。

ジョブコーチに求められる知識及びスキルなどの実情に関する研究は、ジョブコーチ連絡協議会と大妻女子大学人間関係学部小川研究室を実施主体として、2015 年度から 2019 年度に養成研修を修了した者へのアンケート調査がある。この研究では、基本属性、現在行っている業務、ジョブコーチの知識・スキル等についてウェブアンケートの形で実施されている。しかし、その内容である業務に必要なスキル等についてインタビュー調査を行った研究は少ない。そのため、インタビューの逐語録などの質的な側面からジョブコーチが抱く現状の課題等について、幅広く明らかにすることが必要と考えられる。

2. 目的

本研究は、上記のアンケート調査を補完する形で実施した。目的は大きく分けて 2 つあり、第一は、インタビュー調査を通じて、現在の業務の実状やジョブコーチに求められる知識・スキルについてより具体的に明らかにすることである。そのうえで、今後制度の構築が想定されている上級ジョブコーチの要否、求められるスキル・知識等を明らかにすることを第二の目的とする。

3. 方法

3.1. 調査協力者

調査協力者の選定については、機縁法を用いた。筆者らの知る養成研修受講者に口頭およびメールにて本研究に関する協力依頼と説明を行った。そ

のうえで、研究趣旨・内容の説明に同意をした者を調査協力者とした。その結果、調査協力者は 15 名であり、企業在籍型ジョブコーチ 6 名、訪問型ジョブコーチ 9 名であった。それぞれの基本属性は、表 1 のとおりである。

3.2. 調査内容

インタビュー内容は、最初に基本情報としてジョブコーチの種別、所属、勤続年数、役職について尋ねた。

そのうえで、「養成研修」と「現在の業務」、「上級ジョブコーチ」、「コロナウイルス禍の業務への影響」の 4 つのテーマに分けてインタビューを行った。「養成研修」では、① 養成研修を受けた時期、② 養成研修を受けたきっかけ、③ 養成研修で有用だと感じた内容、「現在の業務」では、④ 現在の業務、⑤ 現在行っている業務において必要だと考えるスキル・知識、⑥ ④および⑤で回答した内容は、養成研修に含まれていたか、⑦ 現在の業務における困りごと・悩み、⑧ ⑦で回答した内容は養成研修で取り扱うべきか、⑨ 現在の業務におけるスーパーバイズの必要性について質問をした。さらに「上級ジョブコーチ」では、⑩ 上級ジョブコーチの必要性、⑪ 上級ジョブコーチ研修ができた場合の受講意思、⑫ 上級ジョブコーチに求められるスキル・知識を尋ね、最後に⑬ コロナウイルス禍の業務への影響について質問を行った。

3.3. 調査手順

インタビュー調査は、インタビューガイドを用いて半構造化面接にて、約 1 時間程度のインタビューを実施した。面接は協力者の了承を得たうえで、IC レコーダーに録音した。

録音された 15 名の協力者の録音記録を基に逐語録を作成し、訪問型ジョブコーチ、企業在籍型ジョブコーチごとに質問項目への回答の類似性に基づき、共同研究者間で分類を行った。

3.4. 調査時期および場所

インタビュー調査の期間は、2022 年 10 月 4 日から 10 月 31 日であった。場所は、調査協力者の所属する事業所にて対面で実施したが、一件のみ事業所以外の場所に居室を確保し、対面で実施した。

表 1：調査協力者の基本属性

	種別	所属	勤続年数	役職
A	企業在籍型	特例子会社	7年目	なし
B	企業在籍型	特例子会社	6年目	なし
C	訪問型	就労移行支援・就労定着支援	9年目	なし
D	訪問型	就労移行支援・就労定着支援	4年目	なし
E	訪問型	就業・生活支援センター	4年目	なし
F	訪問型	就業・生活支援センター	2年目	主任
G	訪問型	就労移行支援	5年目	なし
H	訪問型	就労支援センター	3年目	なし
I	訪問型	就労支援センター	3年目	なし
J	企業在籍型	特例子会社	2年目	代表取締役
K	企業在籍型	特例子会社	4年目	グループリーダー
L	企業在籍型	特例子会社	9年目	グループリーダー
M	企業在籍型	特例子会社	6年目	グループリーダー
N	訪問型	就労移行支援	6年目	副所長
O	訪問型	就業・生活支援センター	4年目	なし

3.5. 倫理的配慮

本研究は、大妻女子大学生命科学研究倫理委員会の承認を得て行った。インタビュー調査を行うにあたり、調査協力者に本研究の目的、調査内容、倫理的配慮について書面および口頭で説明を行い、同意を得た。

4. 結果

前述したとおり本研究の目的は「現在の業務の実状やジョブコーチに求められるスキル・知識についてより具体的に明らかにすること」および「今後構想されている上級ジョブコーチの必要性の要否、求められるスキル・知識等を明らかにすること」であるため、「3.2. 調査内容」で明示した質問項目のうち、下記の項目について分類・分析を行った。

4.1. 養成研修で有用だと感じた内容

「養成研修で有用だと感じた内容」については、表2-1, 2-2のようにまとめられた。企業在籍型ジョブコーチでは、「アセスメントの視点と支援計画に関する理解」における本人へのアセスメント、「職務分析と作業指導」、加えて「事業所での支援方法の基礎理解」におけるナチュラルサポートの形成など、実践的な内容が多く含まれていた。一方、訪問型ジョブコーチでは、「企業へのアプローチと事業所における調整」や「企業文化の理解」といった企業との折衝にかかわる知識が挙げられ

ている。また、「就労支援のプロセス」や「就労支援に関する制度」、「障害特性と職業理解」などのジョブコーチ業務を行うにあたっての基礎的な内容への意見も多く聞かれた。なお、企業在籍型ジョブコーチ、訪問型ジョブコーチともにロールプレイが参考になったとの意見があった。

4.2. 現在の業務

現在行っている業務については、それぞれ「3.1. 調査協力者」の所属する機関に準ずる。

4.3. 現在行っている業務において必要だと考えるスキル・知識

「現在行っている業務において必要だと考えるスキル・知識」およびその内容が養成研修のプログラムに含まれていたかについて聞いた。その内容は、表3-1, 3-2のようにまとめられた。企業在籍型ジョブコーチ、訪問型ジョブコーチに共通して「コミュニケーションスキル」が必要であるという意見が目立った。これは障害のある者とのコミュニケーションという意味のみならず、チーム内でのコミュニケーション、訪問型ジョブコーチでは、企業側の視点を汲み取るという趣旨も含まれ、幅広い意味でのコミュニケーションといえる。その他、特徴的なものとして、訪問型ジョブコーチでは、「アセスメント」に関する言及が多く、利用者へのアセスメントだけでなく、職場のアセ

メントも含まれている。上記の項目に関する内容は、すべての調査協力者が養成研修で取り扱っていたと回答している。その他、複数回答のあった「障害特性の理解」、「社会資源の知識」、「連携・調整力」についても、その内容は養成研修で取り扱っていたとの回答が多かった。

4.4. 現在の業務における困りごと・悩み

次に、「現在の業務における困りごと・悩み」について質問し、その結果は表 4-1, 4-2 のようにまとめられた。本質問は、企業在籍型ジョブコーチと訪問型ジョブコーチで明確に差異が見られた。企業在籍型ジョブコーチに特徴的な意見として、「障害者雇用の意義の啓発」があった。その内容は、『雇用率関係なく彼らがいるとみんな助かるから、(略) 経営にインパクトがあるよってことをどんな風に私は彼らにも納得させるようなプレゼンができるのか』(A) といった雇用率の達成だけでなく、障害者雇用や特例子会社の意義を企業内で共有できることを望むものであった。加えて「障害者社員のキャリア形成」との意見もあり、雇用した障害者のキャリア形成の仕組みがどうあるべきかという悩みがあることを示唆している。しかし、これらは経営的な側面が強いためか、養成研修で取り扱う必要があるかとの問いには消極的な回答が目立っている。

訪問型ジョブコーチでは、「支援の共有・フィードバック」という意見が特徴的であった。これは事業所内で行われる支援と比較すると、企業に向いての支援は原則としてひとりで行うことが多く、また、その場で判断すべき事案も多い。そのなかで『所内のプログラムであれば、担当1名にしても何名かの職員がその場面を見ていたりとか、共有しやすいってところがあると思うんですけど、就労場面になると(略)自分しか知らなくて』(C) のような声が聞かれた。また、訪問する企業も多種多様であることから、現場の臨場感などを離れた事業所で共有することが難しいということも考えられる。この点は、養成研修にてフィードバックの方法を取り扱うことを望む声、他の事業所の取組みを共有する場を求める声があった。支援という意味では「個別ケース対応」に関しても複数の意見があった。複雑化・多様化する支援ニーズに対して、どのように対応するかという悩みであったが、これはジョブコーチに特化したもので

はなく福祉的支援全体に通ずる内容であろう。その他、複数あった意見として「現場への介入」があり、ジョブコーチとしてどこまで現場に介入すべきか、ジョブコーチの役割をどう企業と共有するかについての悩みなどが挙げられた。

4.5. スーパービジョンの必要性

スーパービジョンの必要性については、未回答であった1名を除き全員が必要であると回答した。訪問型ジョブコーチでは、『2か月に1回はスーパービジョンを受けているんですね。それで助かっているところが非常にあります』(F) とすでにスーパービジョンを実施している事業所があり、スーパービジョンの効果を実感したうえで必要とする意見が聞かれた。

4.6. 上級ジョブコーチの必要性

続いて、今後、制度の構築が想定される上級ジョブコーチの必要性について尋ねたが、全員が必要であると回答している。その理由としては、スーパーバイザー的な役割を担う人材としての上級ジョブコーチを求める意見が複数聞かれた。これは、「4.5. スーパービジョンの必要性」に多くの者が必要であると回答したことと通ずると考えられる。

一方で、上級ジョブコーチを創設するにあたっては、『社会的な認知率ですとか、職業的な地位が保障されないと』(J) と述べ、ジョブコーチを国家資格レベルに押し上げることを求める意見もあり、ジョブコーチという資格の位置づけに言及するものであった。

4.7. 上級ジョブコーチ研修の受講意思

上級ジョブコーチ研修の受講意思について質問を行ったところ、企業在籍型ジョブコーチは、「あり(2)」、「将来的にあり(1)」、「なし(2)」、「未回答(1)」であり、訪問型ジョブコーチでは、「あり(4)」、「将来的にあり(4)」、「なし(1)」との回答であった。「将来的にあり」が多かった要因として『私はジョブコーチとして2年ぐらいしか活動していないので、まだまだ上級って感じではないんですけど』(L)、『自分が経験していく中で、要件を充たしたら受けれたらいいなって思います』(N) など、現状では自身が上級ジョブコーチとしての要件に達していないという認識

があったためである。

4.8. 上級ジョブコーチに求められるスキル・知識

上級ジョブコーチに求められる知識・スキルでは、表 5-1、5-2 のように分類された。企業在籍型ジョブコーチ、訪問型ジョブコーチともに「豊富な実務経験」に関する言及が多く聞かれた。そのなかには、『ジョブコーチの方をスーパーバイズできる力量と経験値がいるんだろうなと』(J) や『スーパーバイザー的なことをされるのであれば、やはりいろいろな事例に対してどんなアプローチというか、解決策とか、そういったポイントが色々な方法があると思うので』(M) といった上級ジョブコーチにスーパーバイザーの役割を求めることを想定した意見であった。これに通ずる意見として、「困難事例への対処能力」という

ものもあった。

さらに、企業在籍型ジョブコーチ、訪問型ジョブコーチ双方に聞かれた意見として「地域への視点」がある。『地域によってジョブコーチの機能の仕方で特色があったり、企業にもいろいろ特徴があるかなと思うんですけど、その地域のことや地域の人だったり、企業だったり資源をよく理解している人の方が、困り感とかを共有しやすいかな』(C) というもので、ジョブコーチ支援や企業活動が地域において行われていることを踏まえたものであった。なお、企業在籍型ジョブコーチでの「ITリテラシー」に関する指摘は、ジョブコーチ制度設計当初に想定されていた障害種別、作業種別が時代とともに変化し、デジタルトランスフォーメーションが進んできており、ジョブコーチも時代の流れに対応する必要があるとの意見であった。

表 2-1 養成研修で有用だったプログラム（企業在籍型）

有用だったプログラム	ローデータ（一部）
職務分析と作業指導 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ・職務分析、治具を作ったりするような、そのプログラムも。(B) ・システマティックインストラクションですかね。(略) 中身はとてもわかりやすかったのかなと。(J) ・システマティックインストラクションですね。課題分析とか指示の四階層とか、最小限の介入だとかフィードバックをしっかりと、基本ルールを学ぶことができました。(L) ・わかりやすく伝える技術とか、あと課題分析の作り方とか。(M)
アセスメントの視点と支援計画に関する理解 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメントというところは、まったく当時は私はわかっていなかったもので、そこはすごく学びになりましたね。(A) ・面接にも通ずる話ですが、そういう情報が大事だなと思いました。(J) ・個人ワーク、グループワーク、ロールプレイという形で自分自身でも考えながらやってみて振り返ると、事例をもとにやってみたというところがよかったかなという風に思います。(K)
事業所での支援方法の基礎理解 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ナチュラルサポートですね。(J)
企業へのアプローチと事業所における調整	<ul style="list-style-type: none"> ・それぞれの立場から、面談をやるというロールプレイみたいなものをやったんですけど、(略) 他社さんの話とか、やっている姿とかアプローチをする姿っていうところで、そういう風にやっていたんだと知れたきっかけになったのは大きかったですね。(A) ・訪問型と企業在籍型に分かれて、面接練習をするような。(B)
現場実習	<ul style="list-style-type: none"> ・職場の環境ですね。手順書とかあとはタイムスケジュールをチェックシートを使って仕事現場の方々がされたなっていうのとかがですね。(L)

表 2-2 養成研修で有用だったプログラム（訪問型）

有用だったプログラム	ローデータ（一部）
職務分析と作業指導 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・課題分析とか、わかりやすく教える技術というところ。(D) ・課題分析とシステマティックインストラクションというところですね。もう1つ職場のアセスメントと職務再構成の視点もわかりやすく勉強になりました。(D)
企業文化の理解 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・企業側の視点に立てたことが勉強になりました。(E) ・企業に向かないので、企業側からのお話が役に立ちました。(I)
事業所での支援方法の基礎理解 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ナチュラルサポートの形成に関する講義が勉強になりました。(H)
障害特性と職業理解 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・障害種別に分かれて講義があったので、それは改めてその内容を整理する上ですごく有用だったかな。(C)
企業へのアプローチと事業所における調整 (2)	
就労支援に関する制度	<ul style="list-style-type: none"> ・今までの国の施策だったりとか、(略) 国の方針とか変わってきたりするので、アップデートできたかなっていうところはありますね。(F)
就労支援のプロセス	<ul style="list-style-type: none"> ・養成研修を受けて、プロセスというものをあらためて考える機会になって、すごくありがたかったなとよく覚えていて、自分の中でかなり整理ができたなという印象です。(O)
現場実習	<ul style="list-style-type: none"> ・実際に企業に入ってる障害者の方がどうやって働いているかってほとんど見るのがなかったので。(N)
アセスメントの視点と支援計画に関する理解	
職場適応援助者の役割	
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的なところを見失っちゃってたりしている面もあるので、再認識といった意味ではやっぱりすべて意義のある内容ばかりだと思ってます。(F) ・(講師が) ジョブコーチをやられていたときに (略) 「なんでも企業の相談役みたいな形になるよりは、提案をしていく形でやっていきましょう」というお話をされていて、それが印象に残っています。(G)

表 3-1 現在行っている業務において必要だと考えるスキル・知識（企業在籍型）

必要だと考えるスキル・知識	ローデータ（一部）	JC 研修に含まれていたか
コミュニケーションスキル (4)	<ul style="list-style-type: none"> ・言いたいことを伝えるのではなく、相手が受け取りやすい形でどう伝えたらいいのかっていうことを考えなければいけないので。(A) ・チームメンバーであつたりと面談をする機会が多いので、傾聴力が重要なスキルの1つかなと思います。(K) ・障害のあるなしにかかわらず、同じ職場の従業員として、持つ力をお互いに発揮できるように、まずは良好な人間関係の形成、コミュニケーションですね。(L) ・現場との連携が非常に不可欠なところもあるので、良好な人間関係が形成できるようコミュニケーション力とか。(M) 	<ul style="list-style-type: none"> ・含まれていた。(K),(L),(M)
心理学（カウンセリング）の知識	<ul style="list-style-type: none"> ・ある程度のカウンセリングはどういう風に伝えて個と向き合っ、話をするときどういう伝わる言葉を選べばいいか。ある程度学ぶ機会があつてよかったと思うことがある。(A) 	<ul style="list-style-type: none"> ・細かいところはなかった。(A)
連携・調整力	<ul style="list-style-type: none"> ・メンバー支援のところは、支援センターや学校や周りと連携してですね。行政とかご家庭なんかもそうですけども、連携していくための手段を持つておく必要があるかなという風に思います。(L) 	<ul style="list-style-type: none"> ・含まれていた。(L)
障害者雇用に関する法律・制度の知識	<ul style="list-style-type: none"> ・ここはですね、最低限身につけないといけないと痛感しましたね。(J) 	<ul style="list-style-type: none"> ・含まれていなかった。(J)
マッチング力	<ul style="list-style-type: none"> ・採用なども行っていますので、マッチングというものの考え方ですか。(M) 	<ul style="list-style-type: none"> ・含まれていた。(M)
法律の知識		<ul style="list-style-type: none"> ・含まれていた。(B)
障害特性の理解		

表 3-2 現在行っている業務において必要だと考えるスキル・知識（訪問型）

必要だと考えるスキル・知識	ローデータ（一部）	JC 研修に含まれていたか
職場のアセスメント力 (5)	<ul style="list-style-type: none"> ・企業さんによっても障害者雇用慣れしているところもあればまったくないところもありますので。(D) 	<ul style="list-style-type: none"> ・含まれていた。(C),(D),(H),(N),(O)
利用者のアセスメント力 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者さんに対しては、適性を見極めるアセスメント力が一番重要だと思います。(G) ・本人の持つ力を発揮できる環境っていうのはどういったところなのか見極める力が必要だと思います。(I) 	<ul style="list-style-type: none"> ・含まれていた。(C),(G),(H),(I)
コミュニケーションスキル (3)	<ul style="list-style-type: none"> ・企業さんと福祉の視点は別物なので、企業側の視点もきちんと汲み取らないといけないので、双方の傾聴力がすごく重要になってくると思っています。(G) ・短い訪問の中で、当事者がどんなことに困っているのか、これからどんなにことに困りそうかなとか、ポイントを押さえる傾聴スキルというか。(N) 	<ul style="list-style-type: none"> ・含まれていた。(E),(G)
社会資源の知識 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉サービスや支援機関の役割や内容を知っているところ。(E) ・それぞれの専門家に触れるようにつながりをちゃんと確保しておくのが大事かなと思います。(F) 	<ul style="list-style-type: none"> ・含まれていた。(E)
連携・調整力 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・生活の課題とか関係機関との調整力っていうのもすごい必要な力なんじゃないかなっていう感じ。(N) 	<ul style="list-style-type: none"> ・含まれていた。(N),(O)
障害特性の理解 (2)		<ul style="list-style-type: none"> ・含まれていた。(C),(E)
労務関係の知識	<ul style="list-style-type: none"> ・やっぱり労務関係の知識は大事だなと思っています。(略) 社会一般的なのはポイントを押さえないといけないって思います。(F) 	<ul style="list-style-type: none"> ・含まれていなかった。(F)
指導力	<ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすく教えるということが必要だなと思います。(D) 	<ul style="list-style-type: none"> ・含まれていた。(D)

表 4-1 現在の業務における困りごと・悩み（企業在籍型）

現在の業務で困っていること・悩み	ローデータ（一部）	JC 研修で取り扱う必要性
障害者雇用の意義の啓発 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・いわゆる SDGs とか CSR 活動とかそういう面ではなくて、彼らを説得させるだけのプレゼンができるのか。雇用率関係なく彼らがいるとみんな助かるから、(略) 経営にインパクトがあるよってことをどんな風に私は彼らにも納得させるようなプレゼンができるのか。(A) ・障害者雇用は（特例子会社に）お任せみたいなのが今の現状です。(J) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ないと思う。ジョブコーチとはちょっと違う気がします。(A) ・ジョブコーチ研修の中では難しいと思うんです。(J)
障害者社員のキャリア形成 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者メンバーのキャリア形成が、正直ゼロに等しい状態です。(J) ・障害者の方の評価の仕組みでしたり、ステップアップというところが、(略) 障害特性がある中でどう評価していけばいいのか難しいのと、制度を作りながら悩んでいるところ。(K) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ジョブコーチ研修の中では難しいと思うんです。(J)
定着支援者への視点 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・定着支援者のモチベーションですね。正直頑張ってくれてるのと、なかなか目の当たらない世界だなと思いますね。この人たちなくして特例子会社は回らないですし、いかにフォーカスを当ててモチベーションを上げていくか。(J) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ジョブコーチ研修の中では難しいと思うんです。(J) ・新しい業務に挑戦しているところだと、アセスメントに入ってくると思うので、そういったところを見返してみたら、多分ヒントがいろいろあるのかなと思いました。(K)
家族対応	<ul style="list-style-type: none"> ・メンバーの支援で、なんかご家族の理解が難しいメンバーがいてですね。その対応に苦慮することがあります。(略) やっぱりご家族の方の協力ですね。なかなか得られない場合は難しいなっていうところはあります。(L) 	<ul style="list-style-type: none"> ・特段階アケースとして取り扱う必要はないと思うんです。けれども、ただ本当にチーム支援っていうものの重要性は感じています。(L)
ナチュラルサポートの形成	<ul style="list-style-type: none"> ・ナチュラルサポートの形成っていうのが、本当にうまく会社で機能していたりすると、個別指導の限界ということはなく、みんながあらゆる目で見ているとそういったことが軽減されるというか、(略) ただなかなかそれを実践することが難しいので。(M) 	<ul style="list-style-type: none"> ・もうすでにそういうものはあつたという風に思っています。(M)
障害理解の共有	<ul style="list-style-type: none"> ・出向先の方とか健常者の方に理解を求めることですね。(B) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ないと思う。(B)
合理的配慮への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・どこまで合理的な配慮なのかっていうことが。(B) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ないと思う。(B)

表 4-2 現在の業務における困りごと・悩み（訪問型）

現在の業務で困っていること・悩み	ローデータ（一部）	JC 研修で取り扱う必要性
個別ケース対応 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ・やっぱりいろいろな背景の方だったりですか、やっぱり困難ケースが非常に多いんですね。(略) やはり自殺未遂ですとか OD される方ですとか、根深い方が多いと自分も苦しくなってしまうときはあります。(E) ・いろいろな背景を持っている方がいて、重複障害とかもいらつしやいますし、手帳3つ持っている方ですとか、1つのケースの重みが違うなっていう感じはありますね。(F) ・精神障害の方の支援についての悩みですね。(G) 	<ul style="list-style-type: none"> ・結構いろいろな種類のケースがあるので、提示するのは難しいんじゃないかと思いたすので、そこはあまり感じないですね。(E) ・難しいですね。(F) ・声かけの仕方とか支援の仕方とか詳しく学べたらいいなと思いたす。(G)
支援の共有・フィードバック (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・所内のプログラムであれば、担当1名にしても何名かの職員がその場面を見ていたりとか、共有しやすいところがあると思うんですけど、就労場面になると(略)自分しか知らなくて(略) その場では自分一人に対応する必要があるというところは、やっぱりプレッシャーも大きいですし、緊張感も独特なものがある。(C) ・定着支援とかジョブコーチ支援とかって、私一人で行ったりするので、事業所内の共有がすごい難しいなって。(N) 	<ul style="list-style-type: none"> ・できればあった方がいいんじゃないかと思いたす。(C) ・大きく時間をとってという感じではないと思うんですけど、機会があれば他の事業所の方法を知る機会みたいなのがあったら嬉しいなと思いたす。(N)
現場への介入 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・どこまでが職場での雇用管理で、どこまでが私たちが介入してサポートすることがいいのかってところはちょっと悩ましい部分ではあります。(G) ・普段業務を見ているのがジョブコーチの役割になってしまっているの、なんとなく任せっきりなところが若干あるので、そこをもう少しジョブコーチ側から一緒に考えていきたいと思います。(O) 	<ul style="list-style-type: none"> ・できればあった方がいいんじゃないかと思いたす。(C) ・研修の中にあつたと思うんですね。(略) 研修では難しいと思うんですけど、もう少し経験をさせてもらえたら力がつくんじゃないかと思いたす。(O)
企業とのコミュニケーション (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者雇用に対する理解をしていただくのも結構難しいところがあつたので。(D) ・問題が生じた際に本人と会社の齟齬があつたケースだと、なかなか着地点が見出せなくて、結構ぼささみの状態になって。(E) 	<ul style="list-style-type: none"> ・そうですね、やっぱりそこはありますね。実際に受けてはいたはずなんですけど、この通りにはいかなかったかなと思いたすね。(D) ・結構いろいろな種類のケースがあるので、提示するのは難しいんじゃないかと思いたすので、そこはあまり感じないですね。(E)
利用者とのコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・企業の情報収集まではうまくいったと思うんですけど、その情報を利用者さんにわかりやすく伝えることができなかったのかな。(D) 	<ul style="list-style-type: none"> ・そうですね、やっぱりそこはありますね。(D)
アセスメント	<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメントで、行動観察とか事象というところは出てくるんですけど、その落としどころと見立てが適切かどうか、悩みという相談したいことです。(略) 会社側の視点で見るのが難しいなと思いたす。(I) 	<ul style="list-style-type: none"> ・会社の視点で見るという部分では、研修の中で実情だとか、取組みを聞く機会があつたので、取り扱ってくれていると思いたす。(I)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・特にないです。というのも、課題とか困り感というのは、アドバイザーとサブアドバイザーに都度相談してアドバイスをいただいているので。(H) 	

表 5-1 上級ジョブコーチに求められるスキル・知識（企業在籍型）

上級 JC 必要なスキル・知識	ローデータ（一部）
豊富な実践経験 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的な支援の仕方のレパートリーとか。(B) ・ジョブコーチの方をスーパーバイズできる力量と経験値がいるんだらうな。(J) ・ある程度さまざまな対象者の方の支援を経験しているというのが1つ。(K) ・スーパーバイザー的なことをされるのであれば、やはりいろいろな事例に対してどんなアプローチというか、解決策とか、そういったポイントが色々な方法があると思うので。(M)
IT リテラシー	<ul style="list-style-type: none"> ・世の中のジョブコーチに必要なのは IT リテラシーだと思います。(A)
交渉・調整力	<ul style="list-style-type: none"> ・外部との交渉力ですかね。(K)
困難事例への対処能力	<ul style="list-style-type: none"> ・なかなか支援が難しいメンバーに対して、どういう風にアプローチをかけていってるところは、そういう知見とか知識とかをお持ちの上級ジョブコーチがいたら、聞いてみて、実践してみたいなと思いたす。(L)
地域への視点	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の中でってことになるとその地域の社会資源みたいなものに、非常に知見がある方ですね。(M)

表 5-2 上級ジョブコーチに求められるスキル・知識（訪問型）

上級 JC 必要なスキル・知識	ローデータ（一部）
豊富な実践経験 (6)	<ul style="list-style-type: none"> ・経験は豊富にあつた方がいいかなという風に思うんですけど。(C) ・偏りがいい人です。(略) 経験豊かな人がいいのかなと思いたす。(F) ・やっぱり事前にジョブコーチとして活動されている、支援の現場に入らるってことはすごい前提かなと思いたす。(G) ・雇用の分野と福祉の分野、教育、医療とかあらゆる分野に関わる知識が必要かなと思いたす。そうした知識と経験を適切なタイミング、場で引き出してくれるスキル。(I) ・いろいろな事例を検証できる知識とスキルが必要だと思います。(I) ・あとは障害種別の実務経験が必要かなと思いたす。(N) ・現場経験が豊富な方で、教える、アドバイスをすることに慣れてる人、伝える力がある方がいいなと思いたす。(O)
地域への視点 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の理解とか、地域によってジョブコーチの機能の仕方と特色であつたり、企業にもいろいろ特徴があるかなと思うんですけど、その地域のことや地域の人だったり、企業だったり資源をよく理解している人の方が、困り感とかを共有しやすいかな。(C) ・地域の方々に障害者雇用ってこういうことなんですっていうところをアピールできるようなスキルが必要かなと思いたす。(D)
生活支援スキル	<ul style="list-style-type: none"> ・職場定着が安定しない原因として、生活の課題が、生活面の影響が大きいと感じています。(H)
交渉・調整力	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関とのポイントを押さえて、どういうところは願いますとかという調整力ですかね。(N)

5. 考察

今回の調査において、現在行っている業務において求められるスキル・知識は「コミュニケーションスキル」であるとの回答が最も多く挙げられた。ジョブコーチが支援するにあたり、対利用者、対関係機関等において前提となるスキルと言えるであろう。そのコミュニケーションが円滑に行われるためにも「障害特性の理解」が求められる。また、「養成研修において有用だったプログラム」において、訪問型ジョブコーチの回答に「企業文化の理解」が含まれている。この点からも円滑なコミュニケーションのために他者の立場を理解する必要があることが推察される。

前出の報告書では、ジョブコーチに求められる知識・スキルの冒頭に「現業系から事務系への拡大といった支援対象者の仕事内容や、集中型・グループ型から分散型へといった雇用管理、直接現場に入る作業支援から人間関係等職場環境の調整への移行といった支援内容の変化にも影響」とあり、制度設計当時に想定していたジョブコーチの役割が時代とともに変化していることを指摘している。

本研究においても、「上級ジョブコーチに必要なスキル・知識」の中で、「ITリテラシー」という指摘がなされている。これはジョブコーチ制度設計当初に想定されていた障害種別、作業種別が時代とともに変化し、デジタルトランスフォーメーションが進んできており、それに対応できるジョブコーチが必要であるという趣旨であり、報告書の内容に通ずるものである。

報告書では、さらに精神・発達障害者の支援の増加とその支援の必要性について言及している。今回のインタビュー調査でも、訪問型ジョブコーチから「現在の業務において困っていること・悩み」のなかに「個別ケース」と分類をしたものがある。『やっぱりいろいろな背景の方だったりですとか、やっぱり困難ケースが非常に多いんですよ』(E)、『精神障害の方の支援についての悩みですね』(G)と、精神疾患・障害が背景にあるケースへの悩みが語られており、この点も報告書の内容と齟齬はなく、ジョブコーチの支援を考えるうえで今後欠かすことができない視点となるであろう。

このような支援の悩み等へのフィードバックという意味でもスーパービジョンが必要であること

が推察され、スーパービジョンに対して否定的な意見は聞かれなかった。

今後、制度の構築が想定されている上級ジョブコーチについては、全員が必要であると回答した。前述のとおり、スーパービジョンの必要性が明らかになっており、上級ジョブコーチに必要なスキルとして、スーパーバイズできる者が期待されていることが明らかになった。報告書の「ジョブコーチのスキルアップに向けた研修の必要性」のなかでもスキルアップできる研修に含むべき内容として「スーパービジョン能力の習得」を挙げており、上級ジョブコーチ制度の構築に当たっては必須のスキルになると考えられる。

一方で、「上級ジョブコーチの受講意思」では、おおむね積極的な意見が多いものの、「将来的にあり」との意見が多く聞かれた。今後、上級ジョブコーチの制度構築にあたっては、あらためて上級ジョブコーチに求められるスキル・知識を明確にするとともに、受講要件についても明確にしていくことが求められるであろう。

6. 本研究の限界

本研究のサンプルは15と少なく、地域も限定されている。あくまで限定された数、地域での結果となっており、これを全国的に一般化された結果ということとはできない。さらに、調査協力者の選定においても、機縁法で選定しているため、調査協力者の選定に一定の偏りが生じていることも否めない。そのため、前述のアンケート調査の結果との関係において若干の齟齬が生じている。

7. まとめ

今回のインタビュー調査により、上級ジョブコーチは必要であるとの意見が大半を占めた。ただし、その制度構築にあたっては、現行のジョブコーチ制度との差異を明らかにしていく必要があることが示唆された。今後、受講要件のほか、上級ジョブコーチ研修修了者に求められる具体的な役割を明らかにしていかなければならない。

今回の研究では、その求められる役割のひとつとしてスーパービジョンに関わる知識・スキルが必要であることが示唆された。

これらのプログラム構築にあたっては、実践現場においてどのようなニーズが生じているかを明確にすることは重要である。本研究において、そ

の一端を示すことができたが、前述のとおり、本研究はサンプル数が少なく、地域も限定されており、調査協力者の選定も限定的である。この点を克服するためにも、今後、アンケート調査を併用し、より幅広く多くの者を対象とした調査を実施することが望ましい。

<引用文献>

- 縄岡ほか (2021). ジョブコーチに必要な知識・スキル (1) ～訪問型および企業在籍型ジョブコーチの実情～. 日本職業リハビリテーション学会第 48 回大会.
- 清野ほか (2021). ジョブコーチに必要な知識・スキル (2) ～支援者の所属機関による相違～. 日本職業リハビリテーション学会第 48 回大会.
- 若林ほか (2021). ジョブコーチに必要な知識・スキル (3) ～支援対象者の障害種類による相違～. 日本職業リハビリテーション学会第 48 回大会.

<ウェブサイト>

- 職場適応援助者養成研修のあり方に関する研究会. “職場適応援助者養成研修のあり方に関する研究会報告書”. 厚生労働省,
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_17569.html, (参照 2023-1-9)
- 鈴木ほか (2012). 第 1 号職場適応援助者 (ジョブコーチ) の現状と課題. 第 20 回職業リハビリテーション研究発表会論文集.
https://www.nivr.jeed.go.jp/vr/p8ocur00000088ea-att/vr20_essay20.pdf, (参照 2023-1-9)

