「社会貢献の分野において産業カウンセラーはいかに関わるか」についての調査研究

一般社団法人 日本産業カウンセラー協会
東京支部
社会貢献事業部 研究開発グループ

巻頭言

「社会貢献の分野において産業カウンセラーはいかに関わるか」

本調査研究は、2019年6月にスタートし2020年6月に完成・発表予定でしたが、新型コロナウイルス感染症拡大により、関係者の健康・安全を第一に考慮し、発表を2020年12月とさせていただきました。大変な状況の最中に調査研究に携わり関わってくださった多くの方々のご尽力に感謝申し上げます。

一般社団法人日本産業カウンセラー協会は、2020年に60周年を迎えました。60年間の中では社会情勢や環境、情報通信が驚くように変化し、産業カウンセラーの役割も多岐にわたっているのは実感するところでもあります。産業カウンセラー倫理綱領第1章総則の（使命）第1条に、「産業カウンセラーは、人間尊重を基本理念として個人の尊厳と人格を最大限に尊重し、深い人間関係を築いて勤労者に役立つことを使命とする」とあります。勤労者への支援を産業カウンセラーは担ってきましたが、働く方々が抱える問題や働く環境の多様化にさらなる対応が迫られています。

今回､私たちがテーマとして「社会貢献の分野において産業カウンセラーはいかに関わるか」を選択したのも、ますます多様化する社会において、社会貢献に関わる機会がさらに増えるのではないかとの視点を持ったためです。

少子高齢化において減少する労働力に対しては、定年の引き上げ、障害者への就労支援、女性労働力の活用、外国人労働者の雇用などがあげられ、昨今、雇用、就労の促進などについて定めた法律や制度においては、改正・改革が行われ、環境が整ってきたようにうかがえます。しかしながら、さまざまな支援体制がある中で、実際に必要な支援が行き届いているのでしょうか。

定年退職後に働きたいと思っても、高齢者の就業条件は厳しく就労につながりにくい、また賃金が下がってしまうことも指摘されています。障害者も就労ができたとしても働きやすい環境が保障されていない場合、離職を繰り返すこともあります。仕事と子育て、仕事と介護の両立においても､働きたい思いと労働条件がかみ合わず､結局退職を余儀なくされてしまうなど､必ずしも働きやすい環境が整っているとは言えない状況を見聞きします。

これらの疑問や問題に対して現実を知るための実態調査を行い、今、さらなる支援を必要としている勤労者や支える家族に産業カウンセラーとして何ができるかを考察し提案することを調査研究の目的としました。すでに取り組まれている関係機関もありますが、本調査研究において、高齢者、障害者、保育の視点から、現実に抱えている課題・問題に対する切実な声をお伝えいたします。また、個人の問題とせず、行政や関係機関、地域などとも連携する体制を構築できる産業カウンセラーとしての役割や新たな活動として、多くの方々への支援につながりますよう参考にしていただければと存じます。

2020年12月吉日

社会貢献事業部部長　小　畑　あ　や

目　次

巻頭言…… 1

はじめに…… 4

第１章　高齢者支援に産業カウンセラーはいかに関わるか…… 5
１．研究の背景…… 5
２．研究の目的…… 6
３．調査方法…… 6
４．調査報告…… 7
4.1　地域コミュニティへのインタビュー
4.2　ケアマネージャー、
ケアセンター管理者へのインタビュー
4.3　高齢者関係の活動に従事する
産業カウンセラー４名へのインタビュー
4.4　介護家族へのメールによるアンケート調査
4.5　当支部主催の傾聴ボランティア活動報告
５．まとめと提言…… 26

第２章　障害者の就労支援に産業カウンセラーはいかに関わるか…… 29
１．研究の背景…… 29
２．研究の目的…… 30
３．調査方法…… 30
４．調査報告…… 31
4.1　インタビューによる調査
4.2　アンケートによる調査

5．ワークショップ実施報告（株式会社 LITALICO と共催） …… 49
6．まとめと提言…… 51

第３章　保育を取り巻く環境に産業カウンセラーはいかに関わるか…… 56
1．研究の背景…… 56
2．研究の目的…… 56
3．調査方法…… 56
4．調査報告…… 57
4.1　資料調査
4.2　東京都内保育園での定性調査（インタビュー調査）
および視察
4.3　都内保育園での定量調査（アンケート調査）
5．まとめと提言…… 73

おわりに…… 80

執筆者プロフィール…… 81

はじめに

今年度、研究開発グループでは「社会貢献の分野において産業カウンセラーはいかに関わるか」について、以下2通りの観点から研究の方向性を検討した。

(1) 昨今のコミニュケーションツール多様化に伴うメールやLINE、Zoom、Skypeなどによる悩み相談などカウンセリング手段の調査
(2) 人々が社会の中で置かれているさまざまな状況の調査分析

社会貢献という観点により近い方向から、後者（2）を選択することとなった。分析対象として教育分野、急増する外国人労働者などさまざまな分野が候補として挙がったが、最終的に高齢者、障害者、保育の3つの分野に絞って進めることにした。

高齢者分野では、独居者も増加している高齢者の生活実態、またその周辺環境である介護家族の状況や自治体の支援などについて、アンケートやインタビューを実施した。その中で介護離職者や高齢者自身の就業問題など、多岐にわたる課題・問題を探求することで、今後の活動に生かしたいと考えた。併せて東京支部における傾聴ボランティア活動の現状を聞き取り、産業カウンセラーが高齢者支援にいかに関わることができるのかを検討する題材の一つとした。

障害者分野では、産業カウンセラーの働く人々を支援する知識や経験を活かせる場を見出すべく、東京都内で障害者支援を行う公的支援機関、障害者就労支援を行う民間支援機関、就労継続支援事業所、NPO法人、企業への調査、さらには、障害者支援経験のある産業カウンセラーへのアンケートやインタビューを実施した。その中で見えてきた障害者の就労支援の現状や課題から、産業カウンセラーへのニーズと果たせる役割を探った。

保育分野では、待機児童問題に着目し、厚生労働省や東京都が実施する本問題への取り組みに関し資料調査を行うと共に、保育士の給与問題および業務内容等の労働環境も関係すると考え、現場におけるインタビューとアンケート調査を実施した。これらの結果を基に、保育現場において産業カウンセラーがどのような貢献ができるかを検討し、さらに行政と保育従事者間の円滑な交流を促す橋渡し役としての有効な関わり方について検討を行った。

第１章　高齢者支援に産業カウンセラーはいかに関わるか

1. 研究の背景

令和２年９月の総務省統計局の人口推計概算値によると日本の総人口は１億2581万人で、前年同月に比べ0.26％の減少となっている。高齢者（65歳以上）のみの人口で見ると3616万人で総人口の28.7％を占め、前年対比で0.83％の増加となり過去最高であり、この割合は世界の先進国中でも最も高いものである。

一般社団法人日本産業カウンセラー協会東京支部（以下、当協会・当支部）のある東京都の高齢者人口の状況に目を向けると311万１千人で、都の総人口の23.3％を占め、4.3人に１人が高齢者との計算になる[注1]。ちなみに区部と市町村部では、区部22.2％、市町村部25.8％と市町村部の高齢化率が高い。前期高齢者（65 ～ 74歳）と後期高齢者（75歳以上）に分け増減率の傾向を見ると、前者は0.3％の減少であるのに対し、後者は0.3％の増加となっており、今後もこの傾向は続くとの予測であり、令和12年に向かって増加を続けるとの推計が出ている。このような中、政府は人生100年時代とし「ニッポン一億総活躍プラン」と題して高齢者の就業促進を促している。東京都において高齢者の有業率は27.7％と全国で４位であり、就業者に占める高齢者の就業率も12.4％で増加傾向である[注2]。加えて、何らかの形で就業を希望する高齢者も多く、内閣府の調査[注3]では就業希望の高齢者の割合は全国で71.9％と高く、先の「一億総活躍プラン」は、これをベースに検討されている。

一方、介護を必要とする高齢者も上昇傾向にあり、18.6％が要支援も含め介護認定を受けている[注4]。介護の問題は高齢者個人のみでなく家族や地域を含めての影響も併せて考えなければならない状況である。介護離職を防止し仕事と介護の両立を可能とするための制度が整備され「育児・介護休業法」が改正されたが（平成29年）、依然として介護休暇利用率は低く離職を選ぶ傾向にある。また、施設の介護職員不足も大きい。東京都の介護労働力の減少は深刻であり、有効求人倍率は7.18倍と全職業の1.52倍を大きく上回り人材確保が難しい状態である[注5]。原因としては、「同業他社との人材獲得競争が激しい」「他産業に比べて労働条件が良くない」が二大要因である。加えて介護福祉士養成施設への入学者は減少し、人手不足のため閉鎖する高齢者施設も出てきている。昨年施行された「福祉・介護職員等特定処遇改善加算」などの状況とともに、「魅力ある職場にするにはどうあるべきか」も併せて考えなければならない問題であろう。

このように高齢者の置かれた状況はさまざまであり、高齢者の支援を考えるには多角的に検討する必要があると思われる。

注１　東京都社会統計課労働力調査
注２　総務省統計局『平成 29 年労働力調査』
注３　内閣府『平成 28 年版高齢社会白書、高齢者の就業』より
　　内閣府『高齢者の日常生活に関する意識調査』（平成 26 年）対象は全国 60 歳以上の男女
注４　厚生労働省『平成 29 年介護給付費実態調査』
注５　厚生労働省職業安定業務統計

2. 研究の目的

社会貢献の分野において高齢者支援に産業カウンセラーはいかに関わるかを考える。高齢化の状況に伴い、社会保障制度を巡り近年はさまざまな動きがある。政府が提唱している「生涯現役で活躍できる社会」もその一つであり、令和元年に発足した「全世代型社会保障検討会議」での70歳までの就業機会を確保する法案を盛り込んだ方針の提案を経て、令和2年3月「改正高年齢者雇用安定法」が成立した。法改正では、以下について企業の努力を義務づける形となっている。

(1) 70歳までの定年引上げ（現在65歳）
(2) 定年の廃止
(3) 70歳までの継続雇用制度の導入（自社または他社への転職支援）
(4) 業務委託契約（フリーランスなどの形態で）を結ぶ
(5) 有償ボランティア制度の導入

同時に年金制度の見直しも行われ、社会全体の生産性向上へつながる変化をもたらすと考えられるが、現実には多くの課題がある。継続雇用は賃金の問題もあり、負担が増える企業の協力がどこまで得られるかなど実効性が危ぶまれ、踏み込んだ改革が必要とも言われている。

しかしながらこれらは今後に向けた制度であり、現状で働く意欲のある高齢者はどのような状態であるのか、そのための対策がどのように行われているのかなどを探っていきたい。加えて、高齢者のみならず高齢者を介護するために離職した人たちの再就職の状況なども知ることにより、産業カウンセラーとしての社会貢献の場を考える参考になるのではないだろうか。現状を知り、制度が行き届かないところへの支援に目を向けることが、産業カウンセラーの活動に根差したものであると考える。

現在のわが国の現状では、高齢者を取り巻く環境は多岐にわたり、それら全てが多くの問題を抱えていると思われる。その中で今回の研究内容は、高齢者の就業支援、介護離職者の再就職などにフォーカスするとともに、当支部で行っている高齢者施設での傾聴ボランティア活動の実情を報告し、産業カウンセラーの高齢者支援における社会貢献について考えることを目的とした。

3. 調査方法

高齢者や介護家族が抱えている問題を明らかにすることにより、産業カウンセラーはどのような貢献ができるか、今後の方向性を考えるために以下の方法を用いて調査を行った。

(1) 地域コミュニティへのインタビュー
　多摩ニュータウン永山団地のコミュニティとして長く活動している永山福祉亭の事務局に、独居老人が抱えている問題を中心に聞き取りを行った。
(2) ケアマネージヤー、ケアセンター管理者へのインタビュー
　足立区内にあるケアセンター所長、ケアマネージャーから、介護の現状など対面でのイン

タビューを行った。

(3) 高齢者関係の活動に従事する産業カウンセラー4名へのインタビュー
当支部主催の高齢者に関するセミナー[注6]の参加者の中から、インタビューの承諾を得た4名に話を聞いた。

(4) 介護家族へのメールによるアンケート調査
当支部で開催している介護リフレッシュカフェの参加者15名に、メールによるアンケート調査を実施した。
- 介護への負担感
- 介護生活での悩み
- 自身の仕事への負荷（介護のために離職または転職の有無）
- 相談できる人の有無

(5) 当支部主催の傾聴ボランティア活動報告
当支部で実施している社会貢献活動の一つとして、傾聴ボランティア活動の現状について紹介する。

4. 調査報告

4.1 地域コミュニティへのインタビュー

インタビュー先：NPO法人永山福祉亭事務局M氏

1．永山福祉亭の紹介

永山団地は昭和46年、日本最大級の多摩ニュータウンで最初に入居が開始された団地である。永山福祉亭は平成14年、地域の人々を対象として交流の場の提供、生活支援や地域情報の発信、世代間交流の文化活動などにより、高齢者の社会参加への拡大を図り、町づくりと地域福祉の増進に寄与することを目的として発足したコミュニティである。永山団地の一画にカフェを開き500円ランチや喫茶など地域住民に憩いの場として提供している。

高齢者の生活の実態を知り、社会貢献への可能性を考えるために、高度成長期に開発された永山福祉亭へのインタビューを行った。

2．インタビュー内容

Q　：独居高齢者の現状を知りたい。

M氏：昭和46年に入居が始まり、今では高齢化率（65歳以上）は40％を超えている。そのうち、独居高齢者は半分近いと思われる。このコミュニティができて10数年経っているが、高齢者の方々の居場所としてのコミュニティにしたいと思っている。独居の方でコミュニティを利用される方はいるが、ほんの一部でなかなか外に出てこられない方が多いた

注6　社会貢献事業部支部主催セミナー：
「人生100歳時代のじょうずな生き方」「高齢者とのじょうずなかかわり方」「『がん治療と仕事の両立』支援アドバンスセミナー」

め、実情はつかみにくい。500円ランチを提供して、「ここに来れば誰かに会える」という場にしているが、なかなか利用してくれていない。普通の飲食の原価率は30％程だが、ここでは近所の奥さんが調理していてかなり人件費が低く、原価率は50％くらいで提供できている。

Q　：引きこもっている高齢者とのコミュニケーションはとれているか。

M氏：我々コミュニティのスタッフが独居宅を回るのは可能だが、人員の関係もあり難しい。見回り活動をしている民生委員や地域包括支援センターの方々からは、昨今のオレオレ詐欺の影響もあり、なかなか扉を開けてくれない人もいると聞いている。このような人たちを外に連れ出すことは難しいと思う。

Q　：地域との結びつきについて知りたい。

M氏：昔は、皆さんのお子様も小さくて地域の絆が強かったが、大きくなった子供たちが団地を出ていき高齢者だけが残っている。コミュニティ再生を目的に活動してきたが、実際に地震などの災害が発生した時に助け合うようなコミュニティかと言われると、そこまでの結びつきには至ってないと言わざるを得ない。農村などならば昔からのつながりがあると思うが、ここはさまざまなところから人が集まってできた町であり、分譲で持ち家の人や賃貸の人もいて、地域としてのまとまりが難しい。

Q　：就労支援活動について知りたい。

M氏：多摩市がシルバー支援（シルバー人材センター[注7]）をやっている。人手不足なので全体的な雇用の需要はあるだろうが、応募する人は60歳代までで、70歳代になると雇用者側が相手にしてくれないようで雇用があまり広がっていないと思う。

Q　：独居高齢者の方が持っている悩みはどのようなものか。

M氏：切実な話になるが、お金と自分自身の健康が一番の悩み。お金を持っている人は選択肢があるが、持っていない人は選択肢も限られるので不安だと思う。

Q　：福祉亭のホームページで募集している話し相手ボランティア活動の現状はどうか。

M氏：募集はしているが、応募してくる人はいない。また地域包括支援センターから話し相手を求めている高齢者がいるとも聞かないので、具体的な活動はできていない。

Q　：多摩ニュータウンは開発されてから年数が経っていると聞くが、建物の老朽化について不安は持っているか。

M氏：建物も我々同様に老朽化しているが、建て直しは難しい。ブリリア[注8]は5階建て640戸くらいを14階建て1400戸に建て直し、ニュータウン内では第1号で奇跡的であった。自主管理していた皆さんの強い結束があったために実現したが、今後は無理だと思う。市役所ではニュータウン再生を掲げて少しずつ支援の手を出そうとしているが、それを受け止めるだけの体力が組合にはない。

注7　シルバー人材センター：
東京シルバー人材センター連合（https://www.tokyosilver.jp/）
公益社団法人全国シルバー人材センター事業協会　（http://www.zsjc.or.jp/）

注8　ブリリア多摩ニュータウン：平成25年竣工。老朽化団地の再生案件として海外メディアからの取材も受けている。

3．インタビューを終えて

独居高齢者が増えてきている多摩ニュータウンは、高度成長期に建設された大規模集合住宅の典型といえる。もともと固い絆に結ばれていた古い町とは異なり、新たに作られた町では住民間のつながりが強くないという話は十分理解できるものだった。永山福祉亭は、地域住民の居場所作りのコミュニティとして活動しているが、参加者は限られており苦労している。民生委員や地域包括支援センターが独居高齢者の見守り活動を行っているが、オレオレ詐欺の影響もあり、扉を開けずに引きこもり状態になっている人が多く、このような高齢者を外に連れ出すことだけでも容易ではない。地域コミュニティ、民生委員、地域包括支援センターと連携してつながりを強める活動に産業カウンセラーの貢献の場があると感じた。

4.2　ケアマネージャー、ケアセンター管理者へのインタビュー

インタビュー先：足立区内ケアセンター所長Ｋ氏、ケアマネージャー Ｏ氏

1．足立区内ケアセンターの紹介

居宅介護支援事業者として、介護を必要とする方に対して、介護保険サービスを受けられるようにケアプランを作成し、訪問・通所介護サービスなどを提供する側との調整・連絡を行っている。所長と介護支援専門職であるケアマネージャーに、在宅で介護支援を受けている高齢者とその介護者の実情を知るためインタビューを行った。

2．インタビュー内容

Q　：社会福祉協議会と地域包括支援センターの違いが知りたい。

Ｋ氏：社会福祉協議会は日本全国にある独立した民間団体で、地域によって行っている内容が違うが、足立区は区役所の中にあり、区が業務を委託している。足立区では権利擁護の安心事業（認知症になる前なら契約ができ、死後どうしたいかなどの相談にも乗る）、金銭管理、貸付業務（資産の少ない人のみであるが、家を担保にして貸し付ける。一時的に職を失った、妊娠してお金がないなどの理由で無利子で貸し付ける場合もある）、その他、身元保証になってほしいなどのケースもある。ケアマネージャーが、権利擁護のため虐待に携わるケースも多く、障害者、子供、ボランティア関係などにも幅広く関わっている。地域包括支援センターは、平成17年4月に介護保険制度改定によって設置された。各市区町村が募集をかけて、法人、民間団体、NPOなどに委託する。高齢者を支える総合窓口であり、それぞれの地域の実情に合った医療、介護、予防、生活支援など、高齢者が住み慣れた自宅で自分らしい暮らしを最後まで続けられるよう支援する連携サポート体制を提供する。例えば地区の高齢者の見守りなどは、“見守り訪問ならいくら”など予算を計上し、市区町村から予算が給付され、さまざまなことを市区町村と相談して決めている。足立区は中学校区域の25カ所にあり都内では最も多い。

Q　：ケアマネージャーの現状をどう見ているか。

Ｋ氏：現在、当ケアセンターは3名で行っている。人数を多くすると特定事業所加算があるが、自分の目が届く範囲でと考えると運営しやすいのは3名から5、6名までと思う。ここ数

年、ケアマネージャーになる人は減っている。うつになるなど精神を病む人も多く、まじめな人ほど悩むのか辞めてしまう。経験を生かし気持ちを楽に保てる人は良いと思う。ケアマネージャーの研修なども沢山あるのでそれらを生かし、サービスを提供するだけではなく、介護家族の精神状態にうまく対応しながら情報を提供していくと良いと思う。

O氏：私はヘルパーの世界からケアマネージャーに入った。最初は仕事を理解できずトラブルもあり辞めたかったが、上司に丁寧に話を聴いてもらっているうちに早口で話していた自分がゆっくり話せるようになっていた。ケアマネージャーを育てるためにもそのような環境は大切で、それがなければもう辞めていたと思う。通常、利用者さんの所にいるのは15分程度だが、話をするうちに相手の気持ちが分かってくるので、無駄話もアセスメントのためには必要だと思う。

K氏：ケアマネージャーになるための受験料、更新の研修料などの上昇に加え、要件も厳しく、市区町村によって義務づけられている研修やそれらにかかる経費も負担になっていると思う。以前は、看護師、介護福祉士、ヘルパーなどから受験する人が多かったが「介護職員等特定処遇改善加算」により介護福祉士の条件が良くなったため、特にケアマネージャーになる魅力もなくなったのではないだろうか。受験者数が激減していて、このままではいなくなってしまうと思う。私のいる地域ではまだ足りないとは感じていないが、昨年度40％も激減したので、今後、後期高齢者が増えることで影響が出てきて足りなくなるのではないかと思う。

Q　：後期高齢者が増えて、外国の方の介護職参入も増えているのではないか。

K氏：外国の方の訪問を高齢者の方が嫌がるケースが多い。中国、韓国、フィリピンなどは料理が合わなくていろいろ問題がある。また、受験資格などの制度も変わり過ぎる。3年に1回見直し、5年に1回大規模な改正がある。研修も多く、外国の方はついていけない状況になり辞めていく。

Q　：ケアマネージャーが介護離職者と関わる場合はどのような時か。

K氏：以前、政府は介護で仕事を辞めないように介護保険を使って支援しようとの考え方だったが、最近は逆で、財源がないからできるだけ介護保険を使わないで家族で介護しましょうとの方針になったと感じている。介護離職する方は仕事にも介護にも疲れているように思う。親が高齢で判断ができなくなった時に判断してもらうのは家族だけなので、ケアマネージャーから家族に連絡をとることになる。仕事でいっぱいいっぱいの時に連絡が入ると、連絡を受けた家族も大変な思いをする。その時に、介護に関わることをできるだけ専門家に委ねて仕事を優先できる人は介護離職せずに済むが、介護も仕事も全て自分できちんと行おうとする人ほど疲れ果てて辞めてしまうことになる。

Q　：介護休暇の制度利用について。

K氏：仕事に疲れている人ほど介護休暇を取ろうとはしない。チームで歯車の一つとしてやっている人は、復職しても元のチームに戻れないこともあるので、仕事を抜けることに恐怖感がある。私自身、前職は看護師だったが、姑が認知症で酷かった。家に帰って部屋中便だらけにされていた時に、仕事との両立は難しいので辞めようと思った。看護師だから両立できそうと思われるが、介護ができることと精神的な負担は別で、精神的な部

分が大きい。自分の場合、手術室に入ると何時間も出てくることができない。自分の都合を優先するとキャリアアップは望めない。介護離職をした時点で、戻れる感覚は少ないと感じる。

Q　：介護離職者の男女差について。

K氏：具体的なことは分からないが、最近の傾向では、各自の親をそれぞれに介護するケースが多い。お嫁さんと息子さんで一緒に親を介護することが少なくなっている。介護離職は男女とも同じだと思うが、介護休暇をとったとしても、その後、元の仕事に戻れることは少ない。それができる会社があるのかと思うぐらい少ないように思う。

Q　：大会社と中小企業とでは違いはあるか。

K氏：小さい会社の方が介護休暇は取りやすいのではないか。大きな会社で役職がある人が、1年間休みを取れるだろうか。介護をする40代後半から50代の世代は責任ある仕事をしている人も多く、同じ仕事には戻れないと思うから早期退職に目がいくように思う。

Q　：介護が終わったから戻ろうと思っても、なかなか希望する仕事に戻るのは難しいのではないか。

K氏：介護離職しそうな方には、多少お金はかかるとは思うが、辞めることはいつでもできるので仕事は続けてほしいと言う。でも、仕事をしなければ生活が成り立たない人は辞めることができないように思う。

Q　：離職につながるような介護度はどれくらいからか。

O氏：高齢者が寝たきりになると、介護サービスに任せられる。目が離せないかどうかがライン。Ⅲa以上になると介護が難しくなり、判断能力がなくなってきたころから大変になる。認知症のスケールには自立Ⅰから Ⅱ、Ⅱa、Ⅱb……と9段階に分かれたスケールがあるが、Ⅳくらいから自宅での介護が難しくなってくる。

Q　：家族が本人を施設に入れる目安は。

O氏：家族は、常に目が離せない状態になったり家族のことが分からなくなったりしたら施設に入れようと思っていると答える人が多い。ケアマネージャーとしては、在宅での看取りも大丈夫と話すが、本人が家にいたいと言っても家族が無理というケースが多い。高齢者は一人でいることが寂しいと感じている。側にいてあげることが一番幸せだと思う。ただ、環境も大切で子供の家に連れてきても、話し相手もいない環境では幸せとは限らない。

Q　：近隣のコミュニティとの関係について。

K氏：地域性もあるが、町会も面倒なだけでお金だけ取られると言って入らない人が多い。何かあってもコミュニティとして機能していない。一番、孤立しやすいのがマンションかもしれない。高齢者自身の引きこもりは奥さんが亡くなった後の男性に多く、仕事を辞めると奥さん以外に相手がいないので、社会とのつながりがなくなった時点で孤立するケースが多い。自分からなかなかコミュニティに入っていけないので、デイサービスに入れるまでが大変で、行きたくないと言われることが多い。

Q　：どのようにして地域との関わりを持たせるのか。

K氏：独居の人は地域包括支援センターが担当する。厚生労働省から地域包括支援センターに

連絡がいき、民生委員につなぎ見守りに行く。ケアマネージャーも頻繁に通い、信頼関係を根気よくつくる。とにかく、話をして一緒にいて信頼してもらう。相手の話を受け入れないとこちらからの話は受け入れてもらえないため、コミュニケーション能力も必要とされる。

Q　：家族からの相談はどのようなケースが多いのか。

K氏：相手の苦しんでいることが分かるケアマネージャーの人生経験も大切。ケースとしては兄弟が何人もいるのに「何で私だけが介護しなければならないのか」との気持ちを聴くことが多い。経済的な問題もある時などは、間に入って家族会議を開き問題点を話すこともある。また、認知症などで臭いや部屋が汚くなるなど人に迷惑がかかるのではないかと気にする家族も多い。認知症だけでなく年をとると判断力が弱くなり、何を整理していいのか分からなくなる。最初に気づくのは書類や紙が溜まっている、不安から電話をかけまくるようになるなど。認知症の方でも、中にはうまく話を合わせることができる人もいるので見分けるのが難しい。

Q　：就労に関しても相談を受けることはあるか。

K氏：仕事をしたいという人は多い。80代の方でも仕事したいと言う。ケアマネージャーが関わるのは介護保険を使っているので病気の人も多いが、シルバー人材センターに登録するとか、有償ボランティア（時給700円くらい）で庭の剪定や草むしりなど、介護保険で足りない人はそのようなところに登録するように情報提供を行うところもある。斡旋など行うと裁判になることもあるから、提案のみで決定には関わらない。以前の仕事に戻りたいと言う方はいるが65歳を過ぎると雇う企業がなくなってくる。介護に関わる段階になると、より難しい。突然、仕事先で亡くなった方もいる。高齢者の場合は何かあっても補償を求めないとの誓約書を書かなければならないこともある。男性は仕事をしたいと思っている方が多いが、就労先を見つける困難さを感じている。私たちの希望としては、障害を持った方や高齢の方でも働ける場所があればその情報が欲しい。支援している家庭にどれほどの情報をあげられるかもケアマネージャーの仕事である。掃除、洗濯、買い物などができれば需要はあるようだが、介護を受ける人が若いと高齢者に家の仕事をしてもらうのには抵抗があるようで、供給するものがどのようなものがあるかの情報もあればぜひ欲しい。

Q　：介護離職した方からの相談はあるか。

K氏：介護でブランクがあると雇う方も躊躇するようで、紹介者がいても就労は難しい。相談があっても、一度仕事を離れた方が前と同じ能力があるのだろうかと考えてしまう。

Q　：介護離職がそのまま引きこもりになるケースは男性に多いと聞くが支援の現状は。

K氏：引きこもりの場合、男性は特に誰か一緒でないと出てこない。プライドが高く、何かの原因で引きこもり、親が病気になっても気が付くのが遅かったりする。親が亡くなった場合、どうするのかとも思う。引きこもりを病気として治療につなげるようになってきたようだが、男性の一人暮らしは誰ともしゃべらず、社会との関わりがない状態になり認知症の心配にもつながる。しかし、仕事もせず介護保険も使う前なので、ケアマネージャーとしてはどう支援したら良いのか分からない人が多い。介護離職者の多い50代

もさまざまで、情報・通信機器などの新しいことを覚えられない人も多い。文字を打つのも面倒という人もいる。今はスマホだけでパソコンを使えない人も増えていて、メールで送ってもほとんどが電話で返ってくる。支援する前段階で留まってしまう。

Q　：ケアマネージャーとして伝えたいことは。

O氏：以前はヘルパー訪問時に介護保険外でやれなかったことも、自費ならできるようになった。ゴミ出しなどは、それだけのために朝早くヘルパーが行くのは難しかったが、最近やっと対応できるようになり、ヘルパーの時間内で行えるようになった[注9]。日々の生活ではちょっとしたことでも当事者にとっては大きな問題でもあるので、国が意見を聞いて問題点を改善してくれるのは嬉しい。

K氏：介護保険制度はとても良い制度だと思うのでうまく生かして続けてほしい。ケアマネージャーの研修で、多くの地域で出た声が厚生労働省まで行って、介護保険の使いづらいところは改善してくれるようになった。意見は出さなければ何も伝わらない。私たちが声を上げ改善の方向を伝えていくので、何でも相談してほしい。介護保険制度は改正が終わった次の月から、次の改正について話し合っている状況である。

Q　：高齢者の現状で感じていることは。

K氏：70歳を超えると元気な人と年齢を感じさせる人の差をとても感じる。いつまでも健康でいられる環境作りが大切だと思う。また、プライドを失くしてほしくない。そこがターニングポイントになる。仕事は生きる糧にもなるので介護保険を使っていてもできるのなら仕事を紹介したい。特に男性は仕事が生きる張り合いになると思う。デイサービスには行きたくないとヘルパーさんだけが入っている場合でも、仕事があれば外に出る機会になる。

3．インタビューを終えて

介護保険の使用にあたり、利用者の状態をしっかり把握し信頼関係を築き、的確にサポートしていくとのケアマネージャーの姿勢があるから高齢者が安心できるのだと感じた。今後の産業カウンセラーの支援活動として、現在行っている高齢者施設での傾聴ボランティアや介護リフレッシュカフェでの介護家族の方たちへのコミュニティ提供に加え、地域包括支援センターやケアマネージャーと連携し、在宅高齢者のための傾聴活動も産業カウンセラーとしての支援の対象になるのではないかとの思いを持った。

4.3　高齢者関係の活動に従事する産業カウンセラー４名へのインタビュー

介護のために離職をし、介護に専念した後、再度就職を希望している方や、さまざまな理由により、高齢になってからも就職先を探している方の現状を把握するため、長年、高齢者の求職支援に携わった経験を持ち、当協会会員でもある産業カウンセラー４名にインタビューを行った。

注９　以前はヘルパーが介護保険外の仕事をする事は禁止されていた。

1．S氏へのインタビュー

(1) S氏の紹介

公益財団法人で高齢者の雇用環境を整備する仕事に就いている。以前は仕事を斡旋する部署に所属。現在は都の推奨する「働き方改革」の一環として、職場を社員が働きやすい環境に整えてくれた企業に東京都から助成金を給付する審査部門に所属している。

(2) インタビュー内容

Q　：財団に仕事を求めてくる高齢者はどのような方が多いのか。

S氏：60代に入った方もいるが、50代の介護離職をされた方が非常に多い。介護をしていた親を看取った後、再就職先を探しに来ている。病院に勤務していた時に聞いたことがあるが、高齢者は特に寒さに弱く12月から2月までの死亡率が高いそうで、亡くなって気持ちが落ち着いた5月ころに仕事を探しに来る方が多い。

Q　：介護のために離職を決断する方はどのような方が多いのか。

S氏：介護＝離職と考える方が多いと感じる。親の介護は自分がしなければとの気持ちが強く、働きながらでは無理と考え、両立との視点がないように感じた。
介護休業制度を就業規則に組み入れた場合、10万円が企業に給付されることを助言している。毎日、多くの企業の就業規則を見ているが、介護に関する件が組み込まれているところは非常に少なく、今から導入して助成金を受け取ろうというケースが多い。介護に関する規則が整っていないことが推測され、介護に関して会社のバックアップがないところもあると考えられる。

Q　：退職の決断に役職は関係しているか。

S氏：課長職、部長職などの役職の方は私の知る限りではいなかった。管理職であれば会社のことも心配であるので、一企業人として退職に至らなかったのではないだろうか。

Q　：男性と女性ではどちらが多いのか。

S氏：半々くらいであるが、母親の介護の場合は男性が介護することが多いと感じる。男性にとって母親は特別な存在なのかもしれない。兄弟、姉妹がいても各々に家庭があり、遠くにいたりする場合、また独身の方は自分が介護するしかなかったという人も多かった。

Q　：どのような職種を希望する人が多いのか。

S氏：前職と同じような職種で正社員を希望する人は多い。ブランクが2、3年くらいだといいが、世の中が変わるスピードも速いため、5年以上だと相当なブランクとなり企業が採用を躊躇する。

Q　：求人に対してどのくらいの方が就職できるのか。

S氏：高齢者でも即戦力が望まれるので、実際に正社員で採用されるのは本当に一握りである。取りあえず仕事に慣れましょうと伝え、アルバイトやパートなど時給制の仕事を紹介し、そこから始める方がほとんどである。一例として、希望された仕事がなかったので清掃の仕事から始めた男性のケースがある。スキルもあり人柄も良く、1人の募集に対して100人の応募者があったが採用になり、2年間働いた。その後、キャリアにぴったりの仕事があり紹介したが、企業側は時給1200円のパートの女性を希望していた求人だった。

当時57歳であり、それでは生活できないのではとの心配もあったが、本人が強く希望していたため企業側と折衝し、半年間の試用期間を経て正社員に認められて8年間働き、退職時には年収650万円になっていた。稀な成功例ではあるが、アルバイトで入っても正社員になる人はいる。そのような方の共通点は人柄、勤務態度などが良く、昔の仕事に固執せず与えられたことをしっかりと務めることであった。

Q　：その他、どのようなことをアドバイスするのか。

S氏：最初はなかなか仕事の話にならず、初回は介護の大変さを話す方が多い。「大変でしたね」という一言で、ワーっと話される。そのような方はどこにも吐き出す場所がなく生活していたので、一度聴くとまた誰かに聴いてほしいと思うのか、2度3度と仕事のことではない話を聴くことになる。

Q　：カウンセリング関連の資格を持っている方が対応するのか。

S氏：所属している人は、キャリアカウンセラーや産業カウンセラーの資格を持っている方が多い。職業紹介の一環として行う。

Q　：その後、仕事に関するカウンセリングになると思うが、どのような仕事があるのか。

S氏：ハローワークと共同で事業を行っている。ハローワークで年齢制限のため仕事がなくても、ここは55歳以上の方のための場所なので、60代70代の方でも多く来られる。現在80歳過ぎで仕事をされる方もいる。長年仕事をしたところを退職して、就職活動をするのは初めてのような方も多い。まず、履歴書の書き方、仕事の探し方を学ぶセミナーを紹介するか、個別に指導する。当財団ではセミナーの回数も多いので紹介する機会も多い。以前関係していた「株式会社高齢者」では、60歳以上の方の派遣業務を行っており、簡単なものでは配送トラックの横に座っているだけの仕事や、1週間を3～4人でシェアして行う勤務などもある。高齢者に優しい働き方で、高齢者も生き甲斐を見つけなければならないとの考えから、時給も1400円から1500円と高い。また、高齢女性の仕事が少ないことから家事代行サービスなども行っていた。

Q　：一人で暮らしている高齢者で求職している人について。

S氏：年代は60代、70代と女性の方が多いと感じる。日々の生活のためにダブルワーク、トリプルワークをしている人もいる。仕事を探す方は､生活のためと生きがいに分かれる。生活のためにお金が必要な方は真剣で何でもやりますと言われる。生きがいを求める方は貯えもあるのか、取りあえず見に来て何かあったら応募する。必死さは感じない。

Q　：現在の求職者の状況はどうか。

S氏：一時はすごく忙しかったが、求職者が減っているので、今はそれほどでもない。ハローワークもそうだが、全体的に減っている。仕事を既にしているのか、何か原因があって探さないのかは分からない。企業の雇用延長や再雇用の活性化も影響があるかもしれない。アクティブ[注10]から求人がくると、以前登録した方に電話をしている。それをきっかけにまた来てくれるようになる。

Q　：高齢者への仕事斡旋には他にどのような種類のものがあるのか。

注10　アクティブ：アクティブシニア就業支援センター　（tokyoshigoto.jp/senior/activesenior/）

S氏：アクティブの中に専用の求人部門があり、各区の地域に根付いた高齢者の特徴を考慮したものとなっている。例えば、高齢者の体調を考え、週5日のところ2日でも良いと折り合いをつけてくれる。家の近くで探せるのも良い。企業の方にも経費がかからず人を雇えるというメリットがある。高齢者はシルバーパスが使えるので交通費がかからない。また、若い人と違い、高齢者は責任感が強くまじめに働いてくれるので、お願いしたいとの企業が多い。

Q　：仕事を探している高齢者もまだ多いと聞く。もっと告知を広げる予定はないか。

S氏：役所独自の体質もあるが、もう少し横のネットワークを作って全体的にサポートしていくと広がるのではないかと思う。当財団は東京都の雇用などを一括して扱っているので、ここに来ていただければ、何でもサポートできる。体験入社などもある。企業との的確なマッチングのため、月曜日に必ず全員でミーティングを行い求職者への情報を共有している。どなたでも無料なのでぜひ利用してもらいたい。

Q　：最後に今までの経験から高齢者に伝えたいことは。

S氏：人生100年時代と言われるので元気なうちは働いた方が良いと思う。「株式会社高齢者」の会長から、高齢者は教養（今日用）と教育（今日行く）が必要だと聞いたことがある。今日、用事がある。今日、行くところがあって、誰かと話すことができるというのはとても大事なことだと思う。ここ（アクティブ）に来て話をするという方は、誰かに聴いてもらいたいのだろうということを強く感じている。

(3) インタビューを終えて

少し外に目を向ければ、さまざまなネットワークを通じて多くの可能性が準備されていることが分かった。誰かに必要とされ、役に立つことを生きがいとして、職という形で求めるのであれば、まず一歩を踏み出すことができる支援があると強く感じた。就職先を探しに来た高齢者の再スタートのサポート体制として、まず今、抱えている問題の話を聴き、新たなステージへと向かうために産業カウンセラーが必要とされる場があるのではないか。また、高齢者の状況に応じて就業支援に携わる方たちがその輪を広げていく、その手伝いを産業カウンセラーならできるのではないかと考える。

2．O氏へのインタビュー

(1) O氏紹介

当支部社会貢献事業部のスタッフであり、介護リフレッシュカフェを運営している。都内A区社会福祉協議会における地域福祉権利擁護事業の支援員であり、後見レベルまでいかないが判断能力が十分でない方の福祉サービス利用の援助・日常的金銭管理支援を行っている。

(2) インタビュー内容

Q　：高齢者の方とはどのように関わっているのか。

O氏：A区で市民後見人の対象者は、一人暮らしであまりお金がなく生活保護を受けている方や、特別養護老人ホームに入っている方になる。施設に入っていない場合でも、認知症

などで判断能力がない高齢者には区長申し立てで成年後見人が付く場合もある。成年後見人の管理は社会福祉協議会で行っている。後見人まではいかないが、少し助けが必要な場合には支援員が付くが、現在、その支援員として高齢者宅を訪問して、金銭管理と生活の状態を見ている。以前4名担当していたが、2名は区外の施設に入ったので、現在は2名を担当している。

Q　：施設に入られた方の介護認定は、どの程度か。

O氏：施設に入られた方は2人とも要介護2。介護認定の基準には一人で着替えられる、食事が食べられる、歯ブラシ、顔を洗えるというのがある。認知症の人は意外と一人でできるので、認知症がひどくても生活ができれば要介護は2になる。

Q　：施設に入られた方はどのような状況だったのか。

O氏：一人は80歳代の男性で、金銭管理能力がなく、ひと月分の収入を整理して説明しても1日で使ってしまったこともある。また家賃を滞納して電気を止められたこともある。社会福祉協議会の人と悩んでいたとき、ちょうど親族の方がいらっしゃって施設入所が決まった。もう一人も80歳代の女性で、精神障害で不安定、また認知症も少し入っていた。足も悪く、一度入院したが嫌がって一人で帰ってきてしまった。最終的にはご本人も生活できないと言い始めて施設に入った。市民後見人は、お金をあまり持っていない人が対象で独居の高齢者が多い。裕福な方の後見人は、弁護士や司法書士などが務める。

Q　：独居高齢者の1日の生活は。

O氏：一日中家にこもるのは良くないのでデイサービスへ連れ出そうとするが、結局一日中家でテレビを見ていることが多い。引きこもっている人々を外に出すのは難しい。お友達がいれば外に出ることもあると思うが、約束を忘れるなど、友人も同世代の高齢者なので難しい。昔から同じ場所に住んでいる方は、近所の方が喫茶店に行こうと誘ってくれる。女性は近隣の方と誘い合えるが、近隣にあまり知り合いがいない男性などは難しいかもしれない。

Q　：高齢の方々の相談相手は。

O氏：お友達も高齢者なのでお友達への相談は難しく、なかなか相談相手はいないと思う。

Q　：男性が介護することは可能か。

O氏：男性は、困っていることが食事や買い物、片付けなど、日常の些細なことが多いので、普段から家事をやってないと何が困るか分からないと思う。よって女性の家族がやらざるを得ない状況が多いと思う。

Q　：介護している方々で離職者はいるのか。

O氏：離職せず、時間短縮や休暇で何とかやっている人が多い。正社員の友人は、病院に付き添う日の半休取得などで介護休暇制度を利用している。今は職場に理解してもらっているが、この先、親が家に1人でいられなくなったら仕事を続けられるか心配している。親が遠方の友人は1日会社を休んで対応しているが、これが続いたら大変と思っている。お母様の病院へ付き添いのためにパートでやっている友人が2人いる。社員では時間の制約があるのでパートになる人もいる。病院から電話がかかってくると、すぐに行かなければならないので正社員では難しいとのこと。

Q　：介護家族は自身の生活をどのように考えているのか。
O氏：親と一緒に生活している人は、自分の生活を優先することは厳しいと思う。施設入所にはお金が必要で、いつまで続くか分からないし、親の財産がどれくらいか分からない人が多いと思う。現実的には､施設に入ってもらうためのお金を残してもらわないと厳しい。お金がなくなってしまえば子供が介護するしかないと思っている。
Q　：介護家族の相談相手はいるのか。
O氏：ケアマネージャー、訪問診療医、介護を経験している友人などが相談相手である。独身の方や離婚して親と同居している人が、介護の悩みを知っている人に悩みを吐き出せることは重要だと思う。
Q　：産業カウンセラーに何ができるか。
O氏：介護家族への支援は必要であり、そのために介護リフレッシュカフェを立ち上げている。勉強会や高齢者体験、車いす体験、リハビリ体操など、また参加者同士で話し合う場を提供している。実際に介護している人たちは、ヘルパーやデイケアの昼間のサービスの利用が中心で、夜は自分で介護していることが多いので、夜出かけることができない。介護リフレッシュカフェの昼間開催について社会貢献事業部内で話し合いたいと考えている。介護リフレッシュカフェ以外には、社会貢献事業部として都内Ｂ区の社協との連携を検討している。

(3) インタビューを終えて

身体的には問題がない場合、認知症が進んでいても要介護度が2程度に認定されるケースが多い。特別養護老人ホームは介護認定3以上でないと入所できないため、一人暮らしをせざるをえないのが現状である。また古くからの近所付き合いがある高齢者を外に連れ出すことはできるが、付き合いのない人を連れ出すのは難しく引きこもり状態になってしまう人が多い。介護休暇制度が整備されていても、急に出向かざるを得ない状況になることが多く、制度を使うのが難しい場合がある。介護はいつまで続くか判断ができないため、費用面からも介護家族自身の中長期計画を立てるのが厳しいが、介護家族は費用面以外にも多くの悩みを抱えている人がおり、産業カウンセラーを必要としているケースは多いと感じる。また地域福祉権利擁護事業支援員が、産業カウンセラーの傾聴スキルを活かせば、より高齢者に寄り添う支援ができるのではと感じた。

3．W氏へのインタビュー

(1) Ｗ氏紹介

薬局に勤務している薬剤師であり、介護している家族が代理で薬を取りに来るケースが良くあり、その際、悩みを聞く場面が多い。

(2) インタビュー内容

Q　：介護家族の悩みはどのようなものか。
W氏：認知症ではない高齢者の家族もかなり悩みを抱えている。吐き出す場を求めている人も

いるが、身内の恥はさらしたくないと感じている人も多くて内にこもる人もいる。今まで知らなかった方と、元気だったころのイメージを知っている人が認知になるのとでは心構えが全然違うので、他人が関わった方が良いと思う。身内だとわがままが出やすいので、「薬剤師が言っていたからと伝えてください」と言っている。

Q　：介護家族へのケアで気にしていることはあるか。

W氏：名前を聞かなくても分かるような地域に根付いている薬局なので、誰の薬を取りに来ているかは詳しく聞くようにしている。例えば、代理で取りに来たのか、認知症の薬なのかなどは特に詳しく聞いている。勤務している薬局の顧客は高齢者で近所の方が多い。薬を取りに来る方のケアも含めたいと考えている。

Q　：介護認定がどの程度になると一人暮らしは厳しいか。

W氏：家族は介護認定の結果に関わらず施設に入れたいという方が多く、介護認定は後から受ける場合が多いと思う。介護認定の判定が出ないと施設に入れられないというケースもある。

Q　：独居高齢者で引きこもっている人はいるか。

W氏：一人で住んでいる高齢者は、引きこもりとまでは言わなくても外に出たがらない。家族がデイケアに預けたいけど本人が頑として受け入れないケースがある。全く外に出ないという人はいるかもしれないが分かりようがない。そのあたりは社会福祉協議会などが把握していると思う。例えば、近隣の方から臭いなどの情報があれば、社会福祉協議会などへ連絡が入りヘルパーが派遣されるが、本当に引きこもっていて近所付き合いがなければ発見すらされない。そういうケースが孤独死につながると思う。

Q　：独居高齢者の勤労意欲はあるだろうか。

W氏：働くという概念自体が理解できていない人が多いと思う。ただデイケアなどで、自分が何か役に立てることがあれば輝く方が多い。金銭が伴わなくても自分が得意な分野で何か役に立つ、いわゆる社会貢献意識、役に立ちたいという気持ち、プライドは最後まで残っている人が多いと思う。できないことだけを気に病んでいる人が大半なので、できることを引き出したり、話題にすると喜ぶことも多いが、就労というのはなかなか厳しいように思う。

Q　：独居高齢者の相談相手はいるのか。

W氏：近所付き合いのある方ならば、近隣の方に聞くことができるが、付き合いがない人は誰もいないと思う。家族が世話をしているパターンはもっぱら家族に相談している。

Q　：男性による介護も増えているが、男性ならではの悩みがあるか。

W氏：母親の介護のために早期退職し、東京で同居して面倒をみている50代の男性がいる。奥様は仕事があるため、別居となっている。男性は非常勤で働きながら母親の世話をしているが、料理から掃除、全ての家事をやっていて薬も取りに来る。ただ心を病んでしまい、本人もメンタル不調になり薬を飲んでいる。その人には「寝られますか」など聞き、悩みも聞いている。母親は歩けないほどではないが、体が不自由なため自分で食事は作らない。認知症ではないので施設には入れられない。男性には、やりすぎだと言っていますが、男性の方ほど頑張っちゃうと思う。そのあたりは女性の方がシビアかもし

れない。もう一人は、息子が認知症の母親を介護しているケースである。女性ばかりではなく、結構、息子が世話をしているケースもあると思う。現状の介護は、まず老老（ご夫婦）が第一、次に実の子供が世話をしている。昔は嫁とか子供、その次が配偶者だったが、今は逆転してまず配偶者、実の子供、それから子の配偶者というのが今の統計と聞いた。実の子供だとわがままも言いやすいというのがあるのだろう。

Q　：介護離職者の悩みはどのようなものなのか。

W氏：離職後は自分の将来に不安を持っていると思う。離職して本人に良かったことはないかもしれないが、母親はうれしいだろう。本人は母親が亡くなった後に達成感が得られるかということになるのだろう。

Q　：介護家族の相談相手はいるのか。

W氏：薬剤師としては薬についてのみ相談を受けるべきだが、現実、他の相談にも乗っている。家族から誰に相談したら良いかと聞かれるが、答に詰まってしまう。ケアマネージャーは施設などの相談は受けられるが、心理の相談は微妙なところだと思う。また一人で何人も担当しているので、悩みを聞くという時間は割けないと思う。

Q　：産業カウンセラーにできることはあるか。

W氏：産業カウンセラーと言っても理解されないことが多い。何か悩み相談はありませんかと、心理の方から聞いていかないとなかなか難しく、産業というよりも心理を学んできたと言った方がわかりやすいと思う。身近にちょっと聞ける人がいないため、皆さん困っていると思うので、それが産業カウンセラーの活動できる場でもあると思う。ただ高齢者の場合は、高齢者についての知識、認知症や薬の知識が必要になる。対応の仕方も含め産業という分野から切り離しての勉強が必要になるが、活動できる分野ではあると思う。

(3) インタビューを終えて

介護家族はさまざまな悩みを持っているが、聞いてほしい反面、身内の恥を感じて隠したがる人もいる。また実子だとわがままや甘えが出る高齢者が多いので、産業カウンセラーのような第三者の介入が有効になる可能性を感じた。また産業カウンセラーは産業にこだわらなくても悩みを相談できる役割を担えるので、そのためには、産業カウンセラーの認知度を高める必要があると感じた。高齢者の勤労意欲については、金銭が伴わなくても、社会貢献への意欲として誰かの役に立ちたいという気持ちやプライドを皆持っているとの話は、支援の参考になるのではないだろうか。

4．M氏へのインタビュー

(1) M氏紹介

有料老人ホームに勤務している。相談員として、施設の入居者家族や入居検討中の高齢者本人との相談にも対応している。

(2) インタビュー内容

Q　：勤務先の施設はどのような特徴があるのか。

M氏：自身で生活ができる人向けの自立棟と介護が必要な方が入る介護棟がある。180名中120名くらいが介護認定を受けずに自立棟で暮らしている。残りの60名くらいが何らかの介護認定を得て、そのうち40～45名が介護棟で暮らしている。入所後に介護認定を受けるケースが非常に多く、介護認定を受けている方のうち15～20名は自立生活をしているが、一人での生活が厳しくなると介護棟の部屋に移ることになる。

Q　：入居している高齢者の介護認定は。

M氏：施設で暮らしていて身体介護なしの状態で、一人で生活するというのは、おそらく要介護1か2だと思う。介護認定というのは日常生活をするにあたり、どの程度のサポートが必要かという基準で設定される。独居で暮らしている人と施設で暮らしている人では環境が違うので、環境を加味した上で認定が出てくると思う。要介護3くらいになると排泄が自分一人でできないという認定になり、一人で生活するのは厳しくなると思う。

Q　：入居している高齢者の勤労意欲はあるのだろうか。

M氏：勤労意欲の定義にもよるが、集団への貢献をしたいという気持ちは要介護3や4でも持っている。ただ気持ちはあっても実際には厳しい人もいる。高齢者の場合、就労能力と意欲は乖離してくると思う。収入が得られる労働なのか、人に貢献するという意味なのかによって随分異なる。「ありがとう」という言葉を報酬ととれば誰にでも意欲はあると思う。

Q　：独居高齢者の相談相手はいるだろうか。

M氏：地域や友人付き合いをしている方々は、ある程度の相談環境を持っていると思う。ただ移動に困難さが出始めると電話でのやりとりになり、触れ合いみたいなものを感じにくくなる。独居高齢者は親子の仲が良くても、地域住民との仲が良くても必ず一人になる場面があるので、一人になってしまう時にどうなるのか心配を抱えていると思う。

Q　：介護家族からの相談はあるのか。

M氏：高齢者に対して家族が何らかの決断をしなくてはならないケース（終末期の治療方針など）がある。決断に困っている気持ちを一緒に聞き、考えることは、カウンセラーとして寄り添える場面だと思う。最終的には家族が決めることだが、家族の関係に対して産業カウンセラーが介入できる可能性があると感じる。

Q　：介護家族自身の計画は立てられるのか。

M氏：後ろが決まっていないので計画を立てるのは難しいと思う。長期的なプランを想定して退職する人もいると思うが、いつまで続くかわからない介護にいっぱいいっぱいになって介護離職してしまうのだと思う。このあたりは社会福祉士の介入が必要なケースだと思う。社会制度をきちんと利用して、どうにか今の仕事をし続けるというのは多分、お話を聞くだけでは片付かない問題だと思う。

Q　：介護家族の相談相手はいるのだろうか。

M氏：家族や親族に相談環境があれば良いが、なければケアマネージャーや地域包括支援センターなどに話している人は多いと思う。

Q　：介護離職についての現状は。

M氏：家族の介護離職者を出さないことは我々施設の使命でもあると思う。施設で預かり、世

話をして、家族関係をうまく保っていくのも我々の役割の一つだと思っている。ただ、我々介護施設で働いている職員が、自分の家族の介護のために辞めていくことはたまにある。

Q　：産業カウンセラーにできることはあるか。

M氏：介護施設は人が足りず業務に追われ、安全確保に追われている。その中で立ち止まってゆとりある表情を持ってサービスを行えることは結構少ない。家族会議など大きな決断が必要な時は決断する人への支援も必要となる。技術を持った産業カウンセラーが、さらにスキルアップすると、ボランティアだけじゃなくて、有償サービス事業が成り立っていくのではないだろうか。例えば、高齢者のレクリエーションでは指導ができるだけでなく、集団を俯瞰して声をかけ、そのレクリエーションの中になじんでもらう技術が必要になる。産業カウンセラーが傾聴力にプラスしてそのような技術を持つことで、現在のボランティア活動だけじゃなくて、事業として成り立つ道が開ければ良いと思う。

(3) インタビューを終えて

施設に入居しているか否かにかかわらず介護認定が要介護3になると、一人で生活するのは厳しいのが実情であることが理解できた。高齢者の勤労意欲については前項W氏同様の意見で、要介護3、4でも集団への貢献をしたいという気持ちを持っているので、たとえ収入が伴わなくても「ありがとう」を報酬と取れば高齢者の勤労意欲は充足すると考える。

産業カウンセラーが介護家族の苦しみを理解することは非常に重要である。治療の継続など重要な局面での判断は大きなストレスになり、重い判断をされる家族に対して寄り添うことは産業カウンセラーに求められることであると思う。

4.4　介護家族へのメールによるアンケート調査

当支部社会貢献事業部で主催している介護リフレッシュカフェ[注11]において、参加者のうち15名にアンケート調査を行った。実際に高齢者介護を行っている人が参加しており、介護家族の切実な声を聴くことができた。回答者のプロフィールとともに項目別にまとめる。

1．回答者のプロフィール

表1．回答者の年代性別

介護家族の年代	性別	人数	婚姻	人数
50代	男	0	既婚	0
			未婚	0
	女	7	既婚	5
			未婚	2
60代	男	1	既婚	1
			未婚	0
	女	7	既婚	6
			未婚	1

注11　介護リフレッシュカフェ：介護の大変さや悩みを語り合う場として、介護者交流の集いを開催している。

2．介護されている方との関係（複数回答あり）

表2. 50歳代、60歳代の介護家族が介護している高齢者の関係とその人数

介護家族の年代	介護対象の方との関係と人数			
50 代	実父	3	叔父	0
	実母	1	叔母	0
	義父	0	その他	0
	義母	3	未回答	1
60 代	実父	2	叔父	1
	実母	3	叔母	0
	義父	2	その他	0
	義母	5	未回答	0

3．アンケートの回答

(1)　介護への負担感

- 介護する対象が、実父母/義父母、居住している地域との距離、家族関係、同居/別居など置かれている環境によってかなり多様になっている。
- 遠隔地での介護は、交通費や見守りサービス利用など、費用面の負担が大きくなる。
- 介護のために訪れる頻度が高ければ、介護家族の生活面での負担感が増す。
- 介護分担は、親戚などが協力してくれる人の有無により、負担感には差が出る。
- 日常生活への影響は、仕事、育児、家事の他に介護が加わると負担になる。
- 実父母、義父母と複数の介護が並行して重なる場合には、大きな負担となる。
- 介護対象者が実親の場合には甘えが多くなり、介護者の負担は大きくなる。
- 介護をやらねばならないという義務感が常に頭から離れない。
- 家族や親戚から、心ない言葉を受けることにより、精神的負担を受けるケースがある。
- 介護はいつまで続くかわからないため、終わりが見えず、精神的経済的負担が強くなる。
- 認知症の場合は感謝されないことや心ない言葉をかけられることがあり、達成感が感じられない。

(2)　介護生活での悩み

前項（1）介護への負担感と重複する部分もあるが、以下のような悩みを持っている。

- コミュニケーションがとりにくくストレスになる。認知症の場合、家族が知らないうちに通販での物品購入や勧誘を受けることがあり、何度注意しても効果がなく、情けなさや無力感を感じる。
- 料理をするときに火を使うので火事が心配になり、危険回避（火を使わせない）のためコンロを撤去すると怒りだす。また食事制限があるため、食生活を管理すると怒るケースがある。本人のためにやっているのに理解されない。
- 多くの場合、介護生活がいつまで続くかが不明であり、自分の将来が不安になる。
- 遠隔地の場合の移動費など、交通費や見守りサービスの費用面の悩みがある。
- 介護に要する時間、費用、また介護しなければいけないという責任感や義務感と、自分のパートナーや子供との生活とのバランスなどが悩みになる。
- 日々の生活が心配で施設に入れているが、本人は嫌がっており、納得させるのが難しい。

• 認知症特有の症状であるが、お金や物を取られたという疑いをかけられたり、隠されたりすることは理解してはいるが、嫌な気持ちになる。

(3)　自身の仕事への負荷、介護のために離職または転職せざるを得なかったか否か

聞き取り対象者の年齢や既婚未婚など条件はいろいろだが、15名のうち、介護のために離職された人は1名。正社員からパートに変更された人も1名であった。多くは休暇取得や、早退などの就業時間調整で対応している。

(4)　相談できる人の有無

ケアマネージャー、パートナー、親族に相談している人が多い。また介護経験のある友人に相談している人も多い。

4．アンケートの結果から

実際に介護している家族の悩みはかなり深いことが分かった。介護家族は、置かれている環境が家族ごとに異なり、他の人のケースがあまり参考にならないことが多い。また自身の親への介護では義務を感じ、感謝されないケースでは達成感が感じられないなど、非常に心理的ストレスが強い。介護家族の心のケアには産業カウンセラーの役割が強く求められていると感じる。アンケートの中で「普段の悩みを吐き出す機会を与えてくれてありがとうございます」という感謝の言葉があり、印象的であった。

4.5　当支部主催の傾聴ボランティア活動報告

現在、当支部において社会貢献の一環として行っている傾聴ボランティア活動について報告する。内容は、傾聴ボランティア全体を取りまとめているグループリーダー1名、ならびに各施設の取りまとめを行っている施設リーダー7名から話を聴いたものである。

傾聴ボランティア活動は平成18年、立川社会福祉協議会デイサービスセンターにて開始した。令和元年時点では、東京都で5カ所、山梨県で1カ所の高齢者施設と東京都で1カ所の保育施設において稼働している。傾聴ボランティアの登録者数の推移は表3のとおりである。令和元年度より年に2回新規登録説明会を行い、年に1回更新時期（10月）を設けている。更新時期には約125名が退会となるが、新規登録者も100名前後となり、半分が入れ替わっている状況である。また、令和元年10月の活動登録者数273名に対して、実際の活動参加者数は約100名（稼働率は36.6%）であった。

表3．傾聴ボランティア「登録者数の推移」

更新年度	新規登録者数	更新者数	退会者数	活動登録者合計
平成 29 年度	−	−	−	272 名
平成 30 年度	105 名	140 名	△ 132 名	245 名
令和元年度	149 名	124 名	△ 121 名	273 名

＊平成29年度内訳の数字は不明

＊活動登録者合計＝新規登録者数＋更新者数

1．傾聴ボランティア活動について

(1) 傾聴ボランティア活動の位置づけの変化

傾聴ボランティア活動は、「協会の知名度向上」から「会員サービス」へ、そして「会員サービス」から「社会貢献活動」へと変化してきた。

(2) 運営スタッフの人数

登録施設が増えるごとに、経験ある登録ボランティアに運営スタッフとして施設リーダーになってもらっている。

(3) 活動領域の固定化

活動開始以来、高齢者施設が中心のため、それ以外にも広げていきたいところである。

(4) 傾聴ボランティア活動参加者

登録者数に比べて実際の活動参加者が少ないため、活動者を増やしていきたいと思う。

(5) 活動参加者ニーズの多様化

傾聴ボランティアの参加者も多様化しており、ニーズに応えていく必要がある。

2．傾聴ボランティアの発展について

(1) 傾聴ボランティア活動の位置づけの変化

「社会貢献」とは何かを考えることから始めたく、また、位置づけの変化というよりも融合という考え方で今後の対策を考えたい。「協会の知名度向上」「会員サービス」「社会貢献活動」の融合をどのように行っていくかが課題である。

(2) 運営スタッフの人数

現在の施設リーダー制に加え、サブリーダー制の導入を検討している。また、勉強会の開催を通じてメンバーを育成していきたい。

(3) 活動領域の固定化

社会のニーズを考慮した各領域における活動施設の拡大を考えている。例えば、ターミナルケアや障害者施設といった領域での傾聴ボランティア活動の可能性の探索を考えている。

(4) 傾聴ボランティア活動参加者

施設の担当者からは、入居者の表情が明るくなった、傾聴ボランティア活動はとても助かっているという感謝の言葉を受けている。これらをボランティア参加者に伝え、モチベーションを高めて活動者増加につなげたい。また、活動経験者の交流会により、活動参加者同士の横のつながりも広めていきたい。

(5) 活動参加者ニーズの多様化

自治体の社会福祉協議会、ボランティアセンターに働きかけ、傾聴ボランティアを受け入れてくれる高齢者施設を増やしていきたい。また病院関係へのボランティア派遣なども検討している。

3．ボランティアポリシーの順守について

傾聴ボランティアでは、ボランティアにおいて守ってほしいボランティアポリシーを設けている。

- 資格取得後のファーストステップとして、社会貢献としての傾聴ボランティアを経験してほしい。
- 活動にあたっては、協会の活動であること、共通の約束事のもと活動するということを改めて認識して参加することで、より良い活動になると思う。
- 一人ひとりが相手を尊重し、お互いが対等な立場、時には人生の大先輩として目上の方にお話を伺うという態度を身につけてほしい。
- カウンセリングと傾聴とは違うことを理解してほしい。
- 普段なかなか体験できない貴重な時間だと思うので、ぜひ登録して活動してほしい。
- 登録時の約束事（介助は頼まれてもしない､「おじいちゃん」「おばあちゃん」と呼ばない、勧められてもおやつを食べない…等々）を守ってほしい。話の内容だけでなく、話をしている相手の気持ちの部分を聴き応答することを意識してほしい。

4．今後、施設への対応として

- 施設のスタッフに傾聴のスキルなどを伝えてみたい。
- 利用者の方々のお話を傾聴していると、少しずつ積極的に話をし始め明るい表情になる方もあり、施設へ報告して情報共有できるような連携を取っていきたい。
- ボランティア活動への要望や期待を聞き、入所者の皆様への効果などを図っていきたい。
- 傾聴と話し相手とは混同されやすいが、安心して話していただけるように努めている。地道な活動であることを理解していただくよう取り組みたい。
- 施設ごと、担当者によっても要望が異なるので、活動終了後に施設スタッフと話し合い、情報共有する時間を持てるよう取り組みたい。

5．報告から見える課題

傾聴ボランティア活動は、当支部で継続的に行っている社会貢献活動である。この報告は社会貢献活動の拡大や深化を検討するための貴重な情報になると思う。特に傾聴活動を行った結果、話を聴いた高齢者が得た効果や、ボランティア活動に参加する会員をいかに動機付けするかなどは、さらに検討していく必要があると感じる。併せて産業カウンセラーの社会的認知度を高めることの重要性を感じる。

5. まとめと提言

高齢者問題を抱える多方面からの貴重な意見を伺うことができた。高齢者の多くは労働意欲を持ち続けており、就労活動としてシルバー人材センターなどもあるが、就職口は少ないのが現状である。しかしながら、高齢者の労働意欲は金銭のみでなく感謝の意を示すことでより満たされるなどの意見は、今後の高齢者の活動の場づくりにも役立つであろう。また、独居高齢者で地域のつながりが薄い人、例えば長くサラリーマン生活を過ごした後にリタイヤした人は近所に友人知人が少なく孤立しがちになり、地域コミュニティに誘ってもなかなか外出できな

い人が多い傾向にあり、課題となっている。さらに、高齢者を介護している家族は多くの重い悩みを持っている。いつまで続くかわからない介護生活は、介護家族の人生設計に大きな影響を与える。また肉親を介護することへの義務感や重い判断を必要とされる責任感、認知症の場合は介護に対しての感謝の気持ちを得にくいことから、充実感や達成感を得られないこともあり、介護家族の心理的ストレスはかなり重いものである。

今回の調査研究によって、高齢者の現状にはさまざまな課題があり、産業カウンセラーが社会貢献の一環として支援できる余地があることも見えてきた。幅広い支援を目指し、以下3点を提案する。

(1) 在宅高齢者のための傾聴活動の実施検討

自宅訪問による傾聴活動は、昨今の状況から高齢者の警戒心が強いなど難しい問題もあり、事前に状態の把握が必要と思われる。地域包括支援センターやケアマネージャーと提携し、傾聴を希望するまたは必要と思われる方には、承諾を取った上で実施する形が良いと考える。ケアマネージャーは独居で要支援・要介護の認定を受けている高齢者の心身の状態を観察しながらケアプランを立てているが、担当人数も多く、ゆっくりと話を聴き、心の問題まで聞き取る余裕はない場合も多いようである。産業カウンセラーが傾聴スキルを活かし連携することは、引きこもる独居の高齢者や一人で不安を抱え話し相手を求めている高齢者への支援となるであろう。

(2) 介護家族への支援活動の拡充

介護家族の抱えている悩みは多岐にわたる。介護を義務と感じ、達成感が感じられない心理的ストレスも強く、悩みを吐き出す場がなく孤立感もあり、まだまだ相談しにくい環境があることを考えさせられる。産業カウンセラーの活動目的の一つが、働く人や働くことを求めている人、その家族への支援を行うことを考えると、介護中の家族や介護離職をせざるを得ない人も産業カウンセラーが支援を行う対象者である。公的機関や地域だけにとどまらず、相談ができる場所やSNSの利用、当支部の介護リフレッシュカフェなどを活用することで、高齢者とそれを取り巻く人々への支援の一翼を担えるのではないだろうか。多くの介護家族と関わりがある地域包括支援センター、ケアマネージャー、地域の民生委員、ボランティアとの連携を行い、産業カウンセラーの傾聴スキルを活かすことができる地域社会への支援活動を考えていきたい。

(3) 就労希望者への支援活動の検討

高齢者就労支援の現場においてインテーカー（初回面接者）としての役割を担うことも可能ではないかと考える。高齢者の就業に関する情報は少なく、必要とする人へ届かないケースが多いことから、当支部において、高齢者対象の職業紹介事業者の情報を取りまとめ、発信する場を提供することも今後必要になるのではないだろうか。また、求職者が自分の気持ちを整理して、求職活動に臨むための相談ができる場としての活用も検討していきたい。

高齢者の現状の一部ではあったが、今回の調査を通して得られた結論である。産業カウンセラーが社会貢献の一環として高齢者への支援活動を行うことは、キャリアを積み重ねてきた先

輩たちとともに歩むことであり、これからの社会が抱える大きな問題を担うことでもあると考える。今回見えてきた課題に支部全体で取り組み、今後50年は続くといわれる超高齢社会に、産業カウンセラーとして寄与する活動をぜひ実現させていきたい。

第2章　障害者[注1]の就労支援に産業カウンセラーはいかに関わるか

1. 研究の背景

障害者の就労を取り巻く環境は、障害者、特に精神障害者の増加[注2]、障害者雇用促進法や障害者差別解消法の改定、障害者雇用の増加[注3]など、近年大きく変化している。

『令和元年度版 障害者白書』[注4]によると、身体障害、知的障害、精神障害の3区分における障害者数の概数は、身体障害者436万人（身体障害児含む）、知的障害者108万2千人（知的障害児含む）、精神障害者419万3千人と報告されている。複数の障害を併せ持つケースを鑑みても、日本国民のおよそ7.6%が何らかの障害を有している状況であると考えられている。

障害者に関する法令については、令和元年6月7日に障害者の職業の安定を図ることを目的とした「障害者雇用促進法」の改正が成立し、令和元年6月14日、令和元年9月6日、令和2年4月1日に段階的に施行された。

この改正により、障害者に対する差別の禁止、合理的配慮の提供義務、苦情処理・紛争解決援助などの障害者の権利に関する条約の批准に向けた対応や、法定雇用率の算定基礎の見直し、障害者の範囲の明確化などの措置が講じられた。

これまで民間企業の法定雇用率は2.0%、2.2%と段階的に引き上げられ（表1）、45.5人規模以上の企業は、障害者を雇用する義務があったが、令和3年4月までに法定雇用率は2.3%、企業規模は43.5人以上になる。しかし、平成30年6月現在の民間企業の実雇用率を見ると、全国では2.05%、東京都については1.94%と、法定雇用率は達成されていない[注5]。一方で、障害者の職業紹介状況では、精神障害者と知的障害者の就職件数が大きく増加していたことが明らかとなっている（表2 p.30）。

このような状況から、一見すると障害者の就労は順調に増加傾向にあるように見える。しかしながら、法定雇用率を達成した企業の割合は全体の45.9%であり[注4]、特に中小企業における障害者雇用の促進は喫緊の課題となっている。

表1. 障害者雇用率制度「障害者の法定雇用率の引き上げについて」

事業主区分	法定雇用率		
	平成30年3月31日以前		平成30年4月1日以降
民間企業	2.0%	⇒	2.2%
国・地方公共団体等	2.3%	⇒	2.5%
都道府県等の教育委員会	2.2%	⇒	2.4%

→ 令和3年4月までに2.3%

出典：厚生労働省ホームページ

注1　厚生労働省のホームページ表記に倣い、本章では障害者と表記した（ただしアンケートでは、回答者の回答を尊重し、障がい者と表記した部分あり）。
注2　厚生労働省障害者数の推移『平成30年度版 厚生労働白書』（2018年）
注3　内閣府『令和元年度版 障害者白書』（2019年）
注4　厚生労働省『平成30年度版 障害者の職業紹介状況等』（2019年）
注5　東京都産業労働局『令和元年度版 事業主と雇用支援者のための障害者雇用促進ハンドブック』（2019年）

表2. 報道発表資料「平成30年度 障害者の職業紹介状況等」

	新規求職申込件数	前年度比	就職件数	前年度比
身体障害者	61,218 件	1.1%増	26,841 件	0.3%増
知的障害者	35,830 件	0.2%増	22,234 件	5.9%増
精神障害者	101,333 件	8.1%増	48,040 件	6.6%増
その他の障害者	12,890 件	5.9%増	5,203 件	3.9%増
合計	211,271 件	4.5%増	102,318 件	4.6%増

出典：厚生労働省ホームページ

2. 研究の目的

本研究では「社会貢献の分野において産業カウンセラーはいかに関わるか」をテーマとし、障害者の就労支援において、産業カウンセラーはどのような支援ができるかを明らかにする。

前述のような状況の中で、障害者が自身の能力を最大限に発揮し、適性に応じて働くことができる社会を目指し、さらなる障害者雇用対策が進められている。しかし、障害者雇用はさまざまな合理的配慮や広い視点を要するため、職場の理解、産業保健スタッフやカウンセラーなどの支援が重要になると考えられる。そこで、障害者の就労支援の現状や課題を明らかにし、障害者の就労支援の現場における産業カウンセラーへのニーズに合わせた適切な活動や役割の発見につなげることを目的とした。

3. 調査方法

本研究にかかる以下の調査は、令和元年11月から令和2年2月に実施した。

(1) 障害者就労支援機関、就労継続支援事業所、NPO法人等への調査
メールでインタビュー協力依頼を送付した。後日、対応可能であると連絡のあった対象者に対して、訪問しインタビューを行った。NPO法人へはメールでのアンケートを行った。

(2) 産業カウンセラーへの調査
令和元年11月4日に開催された当協会主催の講座参加者に対して、アンケート（補足資料① p.54）を配布した。Q1で「1.ある」と答え、Q2で「6.障害者」「7.障害者支援団体のスタッフ」「8.障害者雇用している企業」を選択し、Q3に連絡先を記載した方を対象とした。その対象者に対してメールでのアンケート（補足資料② p.55）を送付・回収、または直接インタビューを行った。

(3) 多職種連携によるワークショップ
令和2年1月26日（日）に、LITALICOワークス五反田で開催されたイベント（ピアトーク[注6]）で、産業カウンセラーの特徴である「聴く」をテーマとした体験ワークショップを実施した。

注6 参加者同士で悩みを共有できるコミュニティイベント。LITALICOワークスの利用の有無や障害の有無は関係なく誰でも参加することができ、それぞれが今抱えている不安や困りごとを話し、解決のきっかけを探していく。

4. 調査報告

支援機関2組織、就労支援事業者（就労継続支援A型事業所[注7]、B型事業所[注8]が各1、民間事業所2社）、一般企業3社（うち特例子会社[注9]1社）、と産業カウンセラー1名にインタビュー調査を実施した。産業カウンセラー4名とNPO法人1法人には、メールによるアンケート調査を行った。民間事業所の株式会社LITALICOではワークショップを開催した。（表3）

産業カウンセラー5名のうち1名は、事前アンケートにおいて、障害者当事者、支援団体スタッフ、障害者を雇用している企業の全てにおいて関わった経験があると回答したため、メールアンケートではなく直接インタビューを行った。

NPO法人については、直接的な障害者の就労支援ではないが、学校への障害教育や、障害者の特性を生かした商品開発の推進など、独自の就労支援を展開していたため連絡をとった。代表者が地方在住だったためメールによるアンケートを実施した。

表3. 調査先と調査方法について

調査方法	区分	事業者名等
インタビュー	支援機関	公益財団法人東京しごと財団
	支援機関	東京障害者職業センター
	就労支援事業者	株式会社 LITALICO
	就労支援事業者	株式会社 Kaien
	就労継続支援 A 型事業所	一般社団法人レダクラフト
	就労継続支援 B 型事業所	一般社団法人 SofIA
	一般企業（障害者雇用）	株式会社エフピコ
	一般企業（障害者雇用）	東証一部上場大手外資系メーカー
	特例子会社	株式会社ベネッセビジネスメイト
	産業カウンセラー	1 名
アンケート	産業カウンセラー	4 名
	NPO 法人	日本障害者アイデア協会
ワークショップ	就労支援事業者	株式会社 LITALICO

注7　通常の事業所に雇用されることが困難であり、雇用契約に基づく就労が可能である者に対して、雇用契約の締結等による就労の機会の提供および生産活動の機会の提供、その他の就労に必要な知識および能力の向上のために必要な訓練等の支援を行う（利用開始時 65 歳未満の者、利用期限なし）。厚生労働省『障害者の就労支援について（資料 2-1）平成 27 年 7 月 14 日』（2015 年）参照

注8　通常の事業所に雇用されることが困難であり、雇用契約に基づく就労が困難である者に対して、就労の機会の提供および生産活動の機会の提供、その他の就労に必要な知識および能力の向上のために必要な訓練その他の必要な支援を行う（利用期限なし）。厚生労働省『障害者の就労支援について（資料 2-1）平成 27 年 7 月 14 日』（2015 年）参照

注9　事業主が障害者の雇用に特別に配慮した子会社を設立し、一定の要件を満たす場合には、特例としてその子会社に雇用されている労働者を親会社に雇用されているものとみなして実雇用率を算定可能とする（特例子会社制度）。東京都産業労働局雇用就業部就業推進課『令和元年度版 事業主と雇用支援者のための障害者雇用促進ハンドブック』（2019 年）参照

4.1　インタビューによる調査

4.1.1　公益財団法人東京しごと財団（支援機関）

インタビュー先：障害者就労支援情報コーナー担当者

1. 支援機関概要

（公財）東京しごと財団は、働く意欲のある都民に向け、それぞれの経験や能力を生かした雇用・就労を支援し、東京都の産業における人材力の強化に努めている。

障害当事者には、就職活動に必要なマナーや一般常識などを学ぶセミナー、また就職後のイメージをつかむための企業見学支援や体験実習など、就職に関するさまざまなサポートを無料で提供している。

企業に対しては、精神障害者を雇用するための環境整備から雇用後のサポートまで一貫した支援を行う「精神障害者雇用サポート事業」や、先行企業から話を聞けるセミナーのほか、障害者雇用の基礎知識を学んだ上で、自社の業務の中から障害者が従事できそうな「業務の切り出し」までを行う講座などを開催している。

2. インタビュー内容

(1)　障害者の就労支援を行う中での課題

東京都発行の『令和元年度版 事業主と雇用支援者のための障害者雇用促進ハンドブック』（P.7）によると、年々東京都内の民間企業の実雇用率、障害者の就職件数が増加している。定期開催の「障害者雇用実務講座」に毎回定員（20名）の申し込みがあることからも、企業の障害者雇用意識は高まっていることがうかがえるとのことであった。一方で、東京都産業労働局発行『障害者職場定着サポート推進事業 職場定着事例集 平成28年1月』には、精神障害者および知的障害者の職場定着率の低さが記されており、この点が今後の課題であろうとの説明があった。

こうした状況に対する同財団の活動として、障害者の雇用継続に係る好事例を収集し、企業および障害者就労支援機関と共有する障害者職場定着サポート推進事業や、東京ジョブコーチ（職場適応援助者）の利用を促すコーディネート事業などがあり、「（これらの事業を通じて）障害者の効果的・効率的な定着支援につなげるとともに、雇用の促進を目指している」とのことであった。

(2)　障害者の就労支援に関し、産業カウンセラー（または当協会）に求めること

EAP（従業員支援プログラム）を導入する企業が増えてきていることを受け、「産業カウンセラーの需要もこれから高まっていくと予想される。今回の研究成果をどう活用するのか、方向性を明確にされると良いのではないだろうか」という提案があった。

(3)　その他

障害のある社員を職場内でサポートするための知識のほか、ソーシャルスキルトレーニングを身につけるための「職場内障害者サポーター」を養成する事業にも、多数の申し込みがあるとのことだった。さらに「雇用する企業側で事前に障害理解が進むことで、障害者の職場定着

率の向上が期待できる」という意見があった。

3. インタビュー後の考察

本調査結果から、以下の点に注目した。

- 障害者の就職件数は10年連続で増加[注3]
- 特に精神障害の有効求職者数、就職件数は共に著しく増加[注3]
- 就職後1年時点の定着率は 61.5%[注10]
- 疾患別では、精神障害の定着率は就職後3か月時点で69.9%、1年時点で49.3%となり、最も低い[注10]
- 精神障害者の人数は年々増加傾向[注2]

東京都の現状として、障害があっても就業先の選択はできる状況になりつつある。しかし、多岐にわたる支援事業が展開されているものの、全ての障害当事者が自分の欲しい情報にアクセスできているのか、という疑問が残った。産業カウンセラーが支援できることの一つとして、働く意欲のある障害当事者からニーズを聞き出し、適切な支援が受けられる場につなぐことが考えられる。また、障害者雇用が進む中で大きな課題となる職場定着率の向上について、企業側の障害理解の重要性を感じた。

以降インタビューを行う際には、「職場定着」と「障害理解」を着目ポイントとして話を伺うこととした。

4.1.2 東京障害者職業センター（支援機関）

インタビュー先：センター管理職

1. 支援機関概要

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が管轄し、全国の都道府県に設置されている高齢者・障害者就労の支援機関。東京障害者職業センターでは、障害者職業カウンセラー等を配置し、ハローワーク（公共職業安定所）、障害者就業・生活支援センターとの密接な連携のもと、就職や職場定着、職場復帰を目指す障害者への支援および障害者雇用を検討している。あるいは雇用している事業主、障害者の就労を支援する関係機関に対し、支援・サービスを提供している。年間約2200名が利用しており、半分強が精神障害、25%が発達障害、10%が知的障害、5%が身体障害で、平成10年ごろからうつ病等の精神疾患が増加傾向にあるとのことだった。事業所への支援としては、大企業（特例子会社を含む）から中小企業まで、約2000社へアドバイスを行っている。

2. インタビュー内容

(1) 障害者の職場定着のために必要なこと

企業の体制、職場の支援体制、本人の自覚が挙げられた。

注 10　障害者職業総合センター『障害者の就業状況等に関する調査研究』（2017 年）

障害の特性に合わせて、個別の対応が必要なため、ジョブコーチや産業医など専門家を活用して企業の体制を整えてほしいとのことだった。ジョブコーチは、課題解決型の支援として、アセスメントを行い、環境整備などのプランを構築しながらサポートすることが多い。このようなジョブコーチの役割をできるだけ企業の中で構築していくことが望ましいとのことだった。また障害者職業カウンセラー（厚生労働省認定）は、チームワーク型のファシリテーターのような役割で、関係者や地域との調整や連携を行う。このような専門家を適切に活用してほしいという話もあった。

本人の自覚に関しては、例えば、学生時代までは、学校や保護者から支援を受けて生活をしてきたが、社会に出ると、自分一人で対応しなければならない場面が多くなる。そこでつまずくケースが多いため、自分でできること、できないこと、得意・不得意などを知り、自覚することが大切だと思うとの指摘があった。

(2)　障害者の就労支援に関し、産業カウンセラー（または当協会）に求めること

支援している側の人たちのバーンアウトの問題については、今まであまり目が向けられていなかった。ストレスも多い業務なので、職員の心のケアも確かに必要だが、なかなか機会がなく、所属する機関の中では、言えることと言えないことがあると思われるので、産業カウンセラー協会のような第三者機関で、情報交換の場を作ってくれるのであれば、ぜひ職員も参加したいという意見があった。

3. インタビュー後の考察

障害者の就労に関する支援は、かなり充実していることが分かった。また近年の精神疾患を抱える人の増加により、復職支援を含めかなりのニーズがあることも明らかになった。ジョブコーチ（配置型、訪問型、企業在籍型）、障害者職業カウンセラーなど、さまざまな専門職が、それぞれの役割を担いながら、障害者就労を支えている。

障害者雇用を検討している企業は、助成金などを活用すれば、人数や期間に限りはあるが、ジョブコーチなどのサービスも企業負担を抑えて活用できる。

一方、支援者や職員などへのサポートは、あまり充実していない現状が明らかになった。障害者の就労を支える重要な仕事を担っている方への支援は、産業カウンセラーが関われる部分と思われるので、今後検討していきたい。

4.1.3　株式会社LITALICO（就労支援事業者）

インタビュー先：地域連携コーディネーター

1. 企業概要

「障害は人ではなく、社会の側にある」という考えから、障害者に対してさまざまなサービスを展開している。今回インタビューを行ったLITALICOワークスは、同社が展開する就労移行支援事業所として累計7000名以上の就職をサポートしており、障害者手帳の有無にかかわらず、医師の診断や、自治体の判断などによる自立支援医療受給者証により利用が可能。仕事に関する知識やスキルの向上、就職活動のサポートをはじめ、就職後の職場定着支援も行っ

ている。

2. インタビュー内容

(1)　障害者の職場定着のための取り組み

図やイラストを用いたオリジナルテキストなどを活用した100種類以上のカリキュラムを通じて、障害者自身が自分の得意・苦手を整理。さらに、職場で必要なコミュニケーションを身につけ、自身の働く目的を明確にしてから、企業インターンなどを行いながら職場を選ぶことによって、高い職場定着率を維持しているとのことであった。

(2)　障害者の就労支援に関し、産業カウンセラー（または当協会）に求めること

「それぞれの特性を活かしたコラボレーションをぜひ実施したい」ということで、LITALICOワークスが定期的に行っているピアトークへの産業カウンセラーの参加の提案があった。この提案に基づいて、令和2年1月26日にLITALICOワークス五反田で開催されたピアトークにて、研究チームの4名がアイスブレイクを担当した。詳細は「5.ワークショップ実施報告（p.49）」参照。

(3)　その他（障害者の就労について）

定着率について、業務内容や職場環境が合わないことが理由による退職ではなく、キャリアアップのための退職も多く見られるので、定着率が低い＝マイナス要素として受け取るのは必ずしも正しい解釈とはいえないとの見解が示された。

3. インタビュー後の考察

就職活動を行うにあたり、どれだけ自己分析ができているかが、就職後の定着率を左右するという点は、障害の有無に関係なく全ての人に該当する点であるように感じた。また、何かあったときにスタッフに相談しやすい環境が整っている印象が強く、これも定着率が高い要因の一つだと考えられた。さらに、提供された資料から、同社に就業中のスタッフは20～30代が多いことが読み取れた。精神的・体力的の両面での負担が少なくない中で、スタッフがやりがいを持って笑顔で働く姿は大変心に残ったと同時に、業務の特性上、シニア世代が関われるポジションは決して多くはない印象を受けた。

障害者就労支援の現場では、何歳までどのような業務ができるのか、長期的に携わるには何が求められるのかなどが明確でないことを鑑み、自身の今後のキャリアに対する不安を持ったスタッフに対し、産業カウンセラーの活動領域である「キャリア開発への援助」が活かせると考えられた。

4.1.4　株式会社Kaien（就労支援事業者）

インタビュー先：代表取締役

1. 企業概要

インタビューを行ったKaien秋葉原サテライト・ガクプロ本部は、就職前の「職業訓練」から就職後の「定着支援」まで一貫した支援を実施しており、中でも発達障害に特化した事業を

行っている。利用者定員20名に対し、登録者数25名、スタッフ6名。障害者手帳を持っていない人でも利用可能（医師の診断が必要）で、利用者の約9割が無料で利用しているとのことであった。（令和元年12月時点）

2. インタビュー内容

(1)　障害者の職場定着のために必要なこと

スタッフ面接を行う際、業務の厳しさを隠さずに伝えることにより、就業後の「こんなはずではなかった」という事態がおおむね回避できているとのことであった。

また、「本来、雇用する側とされる側の希望がマッチしていれば、定着支援は必要ない」という考えから、就労前に利用者の特性を見つけるプログラムを導入し、苦手なことについての対策が取れる仕組みを確立。さらに、就職後3年半は、定期的な個別相談や、キャリアアップに向けたグループワークなどに参加できる就労定着のための支援を行っており、利用者の就職後1年間の定着率については95％を上回っているとの説明があった。

(2)　障害者の就労支援に関し、産業カウンセラー（または当協会）に求めること

障害者を支えているスタッフの給与は日本全体の平均年収に近い数値であるが、体力的にもきついことから、将来への不安を抱える人、働く意味や目的を見出せなくなる人が少なくない現状についての説明の後、「産業カウンセラーが関わるのであれば、支援する側のスタッフのモチベーションをいかに上げるかが鍵となるのでは」との提案があった。

(3)　その他（障害者の就労について）

大切なポイントとして「障害者とて20代までにある程度失敗しておくことが大事である。周りが用意周到に敷いたレールの上を歩いて30代、40代まで来た人は、就職活動でつまずく可能性が高い。就職する際に、自分の障害にはどんな特性があって、何が得意・苦手か、また職場に配慮してほしいことを説明できるようにしておけば、本人も企業側もお互いにリスクヘッジができるので、就労移行支援プログラムの中ではそういった内容も取り入れている」との説明を受けた。

3. インタビュー後の考察

障害者支援という業種としては例を見ないスピード感のある企業であった。新型コロナウイルスの感染拡大を受け、いち早くオンライン支援を導入している点などからも、向上心の高い利用者、体力のある利用者にとっては、有益な場所だと思われた。

本研究ではスタッフや利用者へのインタビューは行っていない。そのため、求められるものが多いトップダウン体制の中で、スタッフが日々どのように業務に従事しているのか、利用者が求めるものはどの程度なのかについては、情報が不十分であった。今後、同様のテーマについて研究を進める際は、これらの反省点を活かし、多方面からの情報収集を行う必要があると考えられた。

4.1.5　一般社団法人レダクラフト（就労継続支援Ａ型事業所）

インタビュー先：代表理事

1. 事業所概要

有限会社プチレダを母体とし、障害者が職人となるための技術を身につけることを目指した、一般就労に限りなく近い縫製アトリエ。利用者は17名（うち精神障害者15名）、スタッフ9名（うち出向者5名）、週4日10時～16時の就労を基本とする。（令和2年2月時点）

商店街や百貨店、大使館、企業などで使用されているPRフラッグをリユースしてバッグなどの制作も行っており、積極的に地域とつながることで障害理解を促している。

2. インタビュー内容

(1)　障害者の職場定着のために必要なこと

採用時のマッチングが重要であるとのことであった。縫製アトリエという特性から、採用の際に「最低限の縫製ができること、縫製が好きであること」を重視していた。これらが欠けていると双方にとってつらい状況になる可能性が高いため、採用は見送ることが挙げられた。

(2)　障害者の就労支援に関し、産業カウンセラー（または当協会）に求めること

就労継続支援の事業所間の横のつながりがとても少ないことや、就労継続支援A型事業所の運営にはある程度の経営能力が問われるため、昨今どんどんその数が減っているという現状について説明があった。その上で、「週5日フルタイムで働くことが困難な障害者にとって、就労継続支援事業所は必要な場所であるはずなので、積極的に情報交換して業界全体で新しいチャレンジができるようにしたい。そういった場を産業カウンセラーが作ってくれるのであれば、ぜひ協力したい」という提案を受けた。

(3)　その他（障害者の就労について）

この事業所の特徴は「すること」と「しないこと」を明確にしていた点であった。利用者に対しては、遅刻をするときは必ず連絡をするというルールが設けられ、出勤時には簡単にその日の体調を、退勤時にはその日やった作業を各自配布されている日報（self note）に記入する。スタッフは利用者に対して過剰に気を遣うことはしない。できる業務を確実にこなすことを目標とするが、利用者ができないことができるようになるまでスタッフが気長に待つことはしない。できない（したくない）ことを無理強いしない。

3. インタビュー後の考察

興味深かったのが、「他者とのコミュニケーションが苦手な利用者Aに対しても、スタッフは『おはよう、今日は暖かいね』などと声がけをする。基本的にAからは何の反応も返ってこなくてもスタッフは気にせず、翌日も他の利用者に対するのと同様に『おはよう』と声をかける。Aは縫製の業務は難なくこなしているので、返事がなくても全く問題はない」という話であった。

常に転ばぬ先の杖を用意するのではなく、転んだときに「じゃあ、どうしようか？」と寄り添って共に考えていくことが、利用者の成長にもつながり、さらにスタッフの負担軽減にもつながっている印象を受けた。

この事業所で業務の切り出しをして、就労継続支援B型事業所に部分的な業務依頼をしても、手を挙げる事業所は少なく、その理由は「スタッフに新しいことを始める余裕がないから」と

のことであった。上記のことから、産業カウンセラーには、障害者支援をする側の横のつながりを作る場を提供しながら、障害者支援の現場での課題解決に向けた取り組みができる可能性があると考えられた。

4.1.6　一般社団法人SofIA（就労継続支援Ｂ型事業所）

インタビュー先：支援員

1. 事業所概要

墨田区の就労継続支援Ｂ型事業所。江東区、中央区など近隣からの利用者もおり、21歳～67歳の35名ほどが利用しているとのことだった。事業所内で、データ入力などのパソコンを使った業務や、アクセサリーやハーバリウムのボールペンなどの小物作りを行うほか、一般企業などへの就労支援を行うこともある。パソコン作業は、他の業務よりも高い作業代を支払うことができるので人気があり、当事業所の特徴の一つとなっていた。

2. インタビュー内容

(1)　障害者の職場定着のために必要なこと

障害者と就労先のマッチング。障害の特性や、個人の得意・不得意を配慮し、就職先の業務内容や環境に合うかどうかを丁寧に見極めること。障害者自身も､条件がよい就職先があると、自分の特性を軽視してしまうことがあり、結果としてうまくいかず、すぐに仕事を辞めてしまう事例が挙げられた。それはお互いに避けるべきことであり、そのようなケースが少しでも減らせるように慎重に対応しているとのことだった。

事業所内での仕事については、モチベーションを保つこと。例えば「ありがとう」という言葉をもらうことや、パソコン作業においては少しずつ難しい作業に挑戦すること、自分が作ったアクセサリーや小物をフリーマーケットなどに出店し、お客さんが喜んで買ってくれる様子を見ることも、やる気につながる。このような社会とのつながりを大切にしながら、自分自身に向き合い、仕事に自信を持つことが大切とのことであった。

(2)　事業所スタッフの想い、支援体制について

今回の担当者の方は、大学で福祉関連の学部を専攻し、障害者支援の職業に就いた。対人の仕事であり、難しいケースを扱うこともあるので大変なことも多いが、自分がやりたい仕事なので頑張れると語った。困ったことや相談は、その都度、上司（社長）に相談しており、外部にはほとんど相談できるところはないが、今のところ特に困ってはいないとのことだった。墨田区で年2回ほど会合があるが、業務的な情報共有がメインであり、悩み相談などはほとんどないということが明らかになった。

3. インタビュー後の考察

働きたいと思っている障害者の最初の一歩を支える仕事である。今回直接話を聞いてみて、業務支援に加え、生活習慣のサポートなども必要で、誰にでもできるものではなく、大変な仕事だと強く思った。若い担当者がこのような仕事を選んで活躍していることは、素晴らしいこ

とである。このように志をもって働いている人を、産業カウンセラーとしてサポートしていくことが重要であると感じた。

4.1.7　株式会社エフピコ（大手食品トレーメーカー）

インタビュー先：総務人事本部

1. 企業概要

全国に特例子会社と就労継続支援Ａ型事業所を数拠点持ち、グループ全体で従業員約4400名の大手食品トレーメーカー。知的障害の子を持つ親の会とのつながりで昭和61年に障害者雇用が始まり、平成19年に民間の営利法人で初めて就労継続支援Ａ型事業所を設立。障害者の雇用率は13.3%（令和元年3月末時点）、うち知的障害が約90%。障害者の従業員の多くが基幹業務の正社員として、食品トレーの製造、リサイクルのための選別などの主要業務を担っており、無くてはならない存在として当社の発展を支えている。

また、グループ会社エフピコダックス（株）が障害者活躍企業認証を受けるなど、社外からの評価も高い。

2. インタビュー内容

(1)　障害者の職場定着のために必要なこと

「自分の居場所」と思ってもらえる場所をつくること。障害者にとって、社会の中で自分が安心して居られる居場所は必ずしも多いとはいえないため、安全で安心な職場を作ることが大切であるとのことだった。同社はラインの仕事なので、役割も分かりやすい。そのような環境で、障害者本人が、自分は職場にとって無くてはならない存在だと感じ、やりがいをもって働くことが、定着や安定につながっているとの説明があった。

障害者の中で、キャリアを積み、主任補佐などの役職に就いている人もいることが紹介された。ポストは人を育てるといわれるが、その通りと考えており、また、仕事の結果に責任を持つことは障害の有無に関係ない。時に厳しい指導が必要なこともあるが、その場合も障害者一人ひとりの特性を見極めて会話をすることが大切で、信頼関係が重要であることは障害者も健常者も同じであると語った。

(2)「障害理解」を社会や企業に広めていくためには

「無理解」は「無知」であることが多いので、障害について知る機会を作ることが大切。この会社に応募してくる人の中には、それまで障害者との関わりがなかったという人もたくさんいるが、職場で接することで少しずつ自分なりに理解していく。まずはお互いに接する機会を持つことが第一歩であるとのことだった。

(3)　障害者の就労支援に関し、産業カウンセラー（または当協会）に求めること

人の心を理解することや傾聴を学んでいる産業カウンセラーは、障害者と企業の間の橋渡しのような役割ができるのではないか、丁寧に両者の話を聞くことはとても重要であるとの話があった。ただし、障害者の就労に今後関わっていくのであれば、産業カウンセラーはもっと障害者就労について学ぶ機会を持つ方がよいとの示唆があった。

3. インタビュー後の考察

障害者雇用の歴史も長く、障害のある従業員を「無くてはならない戦力」と考えていることに、非常に感銘を受けた。営利を求める民間企業のため、時には業務上、厳しい対応も必要だが、その場合も、障害者の個性や特性を見極めて話をすることを基本としていることがよく分かった。

一方、障害者がリーダーとして活躍できる風土があることは、まだ特殊なケースと思われる。しかしながら、このような環境をすでに実現し、成果も出している。まさに障害者雇用のリーディングカンパニーとして、お手本とすべき点が多く見受けられた。今後、他の企業においても、このような労働環境が増える可能性はあり、そこから職場の多様性がもたらす変化にも注目したい。

4.1.8　A株式会社（東証一部上場大手外資系メーカー）

インタビュー先：人事部ダイバーシティ推進部

1. 企業概要

従業員数は単体で約5000名、国内外にグループ会社も多数有する。CSRやサステナビリティの取り組みにも力を入れており、新・ダイバーシティ経営企業100選、健康経営優良法人2020に選ばれるなど国内外からの社外評価も多数得ている。障害者の法定雇用率の2.2%は達成しており、現在は身体障害のみだが、通常の新卒や中途と同様に正社員として採用している。同社のダイバーシティ＆インクルージョンの考え方により、特例子会社はない。障害者の業務に関しては、一人ひとりにあわせて必要な配慮（合理的配慮）はするが、基本的には健常者と同様に、幅広く全国の各部署に配属、同等の業務を依頼し、待遇･処遇面でも同等としていた。

2. インタビュー内容

(1)　障害者の職場定着のために必要なこと

障害者に限った職場定着の問題はそれほど感じていなかった。各職場での受け入れについても、必要な配慮があれば対応しているとのことであった。ただし、組織や業務とマッチしているか、活躍しているかを確認し、フォローしていくことは必要だと考えていた。今後、知的障害や精神障害者の雇用の促進にあたって、社内の業務を見直し、雇用を創出できるようにすることが課題になるとのこと。障害の特徴を活かし、活躍できるように、業務を確保していくことが必要と考えていることが明らかとなった。

(2)「障害理解」を社会や企業に広めていくためには

全社的に障害理解に関する定期的な教育機会はないが、個別事例としての取り組みが紹介された。ある視覚障害を持つ従業員が、e-learningのパワーポイント資料を、視覚障害者はもちろん、誰にとっても視認性、判読性の高い分かりやすいものに作り替えたという事例であった。また、障害者スポーツ支援も積極的に行っていた。デフサッカーなど、障害者アスリートも所属していることから、スポーツを通じて障害を理解する機会を今後もつくっていきたいとのことだった。

(3)　障害者の就労支援に関し、産業カウンセラー（または当協会）に求めること

今後、知的障害者や精神障害者を雇用することになる際の懸念点としては、組織体制の整備に加え、配属先のマネージャーのフォローが挙がった。知的障害者や精神障害者の配属に際しては、その特性に配慮し、どのようにサポートしていくか、キャリアアップをどう導くのか等、組織体制や環境整備が必要と考えていることが明らかになった。同時に、障害者の部下をもつマネージャーの教育やサポート体制の構築も検討しなければならないと考えているとのこと。これらの課題について、産業カウンセラーや産業医等の専門家にも意見を求めながら取り組んでいきたいとのことだった。

3. インタビュー後の考察

大手企業ならではの人的・環境的サポートが整っている。障害者の採用を身体障害者に限ってはいるものの、新卒・中途ともに、職種、選考フロー、待遇において、一般採用と隔てなく行い、実際の配属先でも健常者と同様に活躍していることは特筆すべき点である。また、障害者発の社内教育やコミュニケーションが生まれていることは、企業内における、障害理解のよい事例の一つであると感じた。一方、身体障害者だけで雇用人数を確保することが難しくなってきていることから、今後はさまざまな特性の障害者を受け入れていきたい、そのための社内体制の整備、特にマネージャーなど人への教育やフォロー体制整備に懸念があるとのことだった。その部分については、産業カウンセラー・産業医など、専門家の意見を取り入れた体制構築や、継続的な支援体制に期待したいとのことで、産業カウンセラーによる支援の可能性が感じられた。

4.1.9　株式会社ベネッセビジネスメイト（特例子会社）

インタビュー先：人事・総務部

1. 企業概要

グループ企業の障害者雇用を目的とした大手通信教育企業の特例子会社。平成17年の設立以来、業務範囲と拠点を拡大し、現在従業員は300名、うち障害者が158名（令和元年4月1日現在）。グループ全体で障害者雇用率は2.45％、うち約半分が知的障害、残り半分が、精神・発達・身体障害者で、基本的には1日7時間×週5日勤務できる人を雇用している。メール室業務、清掃・クリーンサービスから、総務系業務の受託まで幅広く行っている。また、人事総務部の中に、定着推進課があり、障害のある社員一人ひとりに対し、現場部門と協力して、医療機関、産業医・臨床心理士などの専門家、訓練校などの学校、家族、就労支援センターなどの事業所と連携し、障害者の定着をサポートしている。厚生労働省委託事業障害者活躍企業の認証など、外部表彰も多数ある。

2. インタビュー内容

(1)　障害者の職場定着のために必要なこと

障害の特性、能力、意欲に応じて、一人ひとりの力が発揮できる環境を用意することである。

例えば知的障害の方は、過剰適応に注意して指導する、ジョブローテーションは十分なステップを踏んで実施する必要があるなど、それぞれの特性に合わせた配慮をしていることが明らかになった。それに加え、人材育成は全体方針のもと、一人ひとりの状況に合わせた計画が立てられていた。個人の成長のステップと、企業による能力開発（育成のステップ）の2軸による人事制度が整備されており、障害者も指導員や管理職への昇進が可能になっていた。

(2) 「障害理解」を社会や企業に広めていくためには

入社時は、障害の有無にかかわらず、全員が1時間程度の障害の基礎理解研修を受講することになっており、障害の特性や配慮することなどを独自にまとめたスライドを使用している。

また指導員は、障害者の業務指導をしながら、安定的・自立的に業務が遂行できるようにサポートしていると説明があった。日常的に障害者と最も関わりをもつ指導員の育成は、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の実施する障害者職業生活相談員資格認定講習等を活用しているほか、社内の勉強会、独自の研修を行っているとのことだった。

(3) 障害者の就労支援に関し、産業カウンセラー（または当協会）に求めること

就労支援では、障害のある社員の不安や悩みを聞く姿勢が重要であるにもかかわらず、「伝える」ことに一生懸命になるあまり、本人の話をうまく引き出せないことがあるとのことだった。障害のある社員の支援に必要な「聴く力」を身につけるための支援や、養成プログラムを提供してほしいとの要望があった。また定着支援のために、同社が連携している就労支援機関の方々は、日常生活も含めて障害者を支援する役割を持っているとのことだった。また、産業カウンセラーの勉強をした人も、傾聴力を生かせば、もっと障害者の就労支援にあたることができるのではないかという示唆があった。

(4) その他（障害者の就労について）

同社は、特例子会社として、シェアードサービス系、作業系業務の障害者雇用を進めるという役割を担っている。今後はさらにさまざまな障害者が働くことができる環境を整備していきたいとのことだった。例えば、現在は7時間×週5日をフルで勤務できる人を雇用しているが、それに満たない人も受け入れられるようにしたいとのことだった。その理由の一つには、現在働いている人たちの加齢の問題があり、今まで通りの勤務が難しくなってきたケースが見受けられるとのことだった。それらの人を含め、障害の特性や柔軟な働き方に対応した業務を開発すること、障害者が働きやすい環境をつくること、そして意欲や適性に応じてスキルアップを支援することで、障害のある社員が自立して活き活きと働くことができる会社をつくっていきたいとのことだった。

3. インタビュー後の考察

特例子会社としての明確な考え方と役割があり、それに基づいた人事制度、職場環境が整備されていることは注目すべき点である。特に、定着支援担当が窓口となり、障害者一人ひとりに対し、関係者や支援機関との連携をとり情報共有や協力体制をつくっていることは、障害者が安心して働きつづけられる重要なポイントと考えられる。また指導員の育成も丁寧に行っている印象を受けた。組織の仕組みも重要だが、実際の職場における人間関係や信頼関係の構築のためには、指導者や管理職の人材育成も重要であることは明らかである。

このように仕組みと環境の両面から障害者の就労支援を進めている点が、リーディングカンパニーと位置付けられる理由であると思われる。

4.1.10　産業カウンセラー（M.K.氏）

1. インタビューイー紹介

シニア産業カウンセラー、国家資格キャリアコンサルタント、1級キャリアコンサルティング技能士。民間の障害者就労支援団体、企業において、産業カウンセラーとして障害者の支援に関わった経験あり。

2. インタビュー内容

(1)　障害者の職場定着のために必要なこと

企業側の理解を得ること、社員の理解と環境整備、合理的配慮をきちんと理解することが挙げられた。外部委託によるジョブコーチを導入することも可能だが、ジョブコーチはどちらかというと、新しい仕事を身に付ける適応支援が中心で、必ずしも定着のための支援までは対応しきれていないとのことだった。定着の対策は、障害の種類によって異なるのではないかとの指摘があった。近年は、発達障害やうつ病など精神疾患を持つ人が増えていて、定着支援はまだ難しいとのことだった。

障害者の雇用を増やすことにもつながるが、障害者の仕事の創出も、企業にとって課題の一つとして挙がった。清掃業務のような軽作業ばかりというわけにはいかなくなってきているので、健常者と同じような業務を、いくつか切り出していくことが急務と考えられているとのことだった。一方、事務職における単純作業などは今後AIが取って代わるとも言われており、ますます障害者の仕事を作ることが難しくなると考えていくと、今ある仕事を切り崩していくというよりは、人間にしかできない、新しい仕事を作り出すという視点で考えたほうが良いかもしれないとのことだった。障害者の特性など、ポジティブな側面を伸ばしながら、新しい仕事を作り出すことができれば、障害者の活躍の場がもっと増えるのではないかという見解が示された。

障害者自身の自己開示も重要である。自己開示が苦手な人が多いため、自己理解を進めるためにも、ソーシャルスキルズトレーニングの一環として、アサーションやアンガーマネージメント、ストレスコントロールなどの研修を受けてもらうケースも紹介された。

(2)「障害理解」を社会や企業に広めていくためには

理解の前に、まずは「知ること」が重要である、疾患別や事例別など、ケースごとに分けて、まず自分が一緒に働く障害者の特性について知ることが第一歩という話があった。疾患について知ることも大切だが、疾患の特性もさまざまなので、あまり型にこだわらなくてよいとのことだった。

(3)　障害者の就労支援に関し、産業カウンセラー（または当協会）に求めること

当支部の平成27年の調査研究から、「がん患者の就労支援」が独立したテーマになったように、「精神障害や発達障害と就労の両立」という分野で、産業カウンセラーとして専門家から学べ

る機会があったらよいという提案があった。

3. インタビュー後の考察

企業が障害者雇用を増やす上での課題の一つとして、障害者の仕事の創出についての話が印象に残った。人の仕事がAIに取って代わられるとも言われる中で、人にしかできない仕事として、健常者のみならず、障害の特性を生かせるような仕事を作り出すことの重要性は興味深い示唆であった。

4.2 アンケートによる調査

当協会所属の産業カウンセラー4名と、障害者支援をしているNPO法人にメールでアンケート調査を行った。回答は原文より一部省略、改変した。

4.2.1 産業カウンセラー4名へのアンケート項目と結果

1. アンケート項目

産業カウンセラー4名に以下の質問をした。(一部、項目順番を入れ替え　補足資料② p.55)

Q1	現在、産業カウンセラーとして障害者（または就労支援事業所、企業など）にどのように関わっていらっしゃいますか。
Q2	障害者の職場定着のためには何が必要だと思いますか。ご経験などから、特に必要だと思うものを2～3個挙げてください。
Q3	それはなぜでしょうか。
Q4	そのため（またはそれに関する状況を改善するため）に必要なこと（もの）は何だと思われますか。
Q5	「障害理解」に関する取り組みをされたことがあれば、どのようなものか教えてください。または状況や課題など、感じていることを教えてください。
Q6	その他、産業カウンセラーが障害者支援にどのように関わることができるか、コメントなどありましたらぜひお聞かせください。

2. アンケート結果（原文より一部改変）

(1)　F.T.氏

A1	産業カウンセラーとして関わっていることはないのですが、私自身が左足人工股関節により下肢身体障害4級です。変形性股関節症の方々と付き合いも多く、いろいろな困難を抱えている方も多くいます。その方々の相談にのることも多々あります。自分の経験を踏まえて、相手の心に寄り添ったピアカウンセリングができるようにと心がけています。
A2	①職場内での相談者や、障害を理解している専門家で職場に対して意見の言える存在。 ②一人ひとりの障害を理解し、それを個性ととらえることのできる社会や仲間。
A3	障害者はそれぞれ障害の程度や種類も違うので、どのようなサポートがあれば、その職場でその人らしく、戦力として働いていけるのか、専門家の職場に対する指導が必要であり、障害者自身も現在のサポートで良いのか、また他に何か必要なことはない

	のか。働いていく中で起きることに対して相談できる場や人が、働き続ける上では不可欠と考えられる。
A4	障害に対する認知がまず必要だが、一人の人間として差別せずに付き合うことのできる心を育てていきたい。そのためには子供のころからの教育が一番大切なのではないか。子供のころから同じ学校に教室にいろいろな人がいるという状況を作ることは、互いの理解に大変役立つ。難しいことも多いと思うが、人間にとって教育は一番有意義なものと思う。
A5	昨今、障害者といってもはっきりとわかる身体障害者だけではなく、知的障害者、精神障害者が増えているので、何が障害なのか分からないことも多くなっている。特に発達障害などの場合、障害をオープンにすることによって、周りの理解やサポートが受けられることも多くあるので、皆が障害を隠すことなく共存できる社会を作っていくことが大切であり、障害をその人の特性、能力ととらえ、業務との相性を考慮していくことが必要なのではないか。
A6	企業内のカウンセラーであれば、働く障害者の相談に乗ることや、その障害の特性をつかみ支援する具体的な方法について、上司などに提言できる存在であってほしいと思います。

(2) S.K.氏

A1	私は安全衛生管理室の衛生管理者として関わっております。そのため、健康診断・インフルエンザワクチン接種時にはキャスト・指導員と面識がつくれるので、そこで健康や業務の確認、メンタル確認など日常会話の中で「いかがですか？」と声がけをしています。何かあれば産業医面談をして「産業医からの意見・業務等への配慮」を就業部署にお伝えします。そしてサポートに携わる指導員およびその職場の他のスタッフなどにも、必要に応じて声かけを行います（障がい者に対する考えが身についていない場合が多いため)。
A2	負荷がなく、また急ぐなどの業務制限が少ない業務。サポートするスタッフ（障がいの内容と特性を理解して、その場で配慮することができること)。
A3	デスクワークやデータ入力のために障がいを持つ方に来ていただいているが、繁忙期になると補助ができなくなり、結果、本人の負荷が増え、時間的な拘束も増え継続できなくなる。
A4	産業カウンセラーのように「傾聴」や障がいに対する知識を学び､スタッフを教育する。スタッフの意識に「障がい者雇用」ということに対し障がい者への思いやり・寛容力を醸成する。
A5	基本的には「特例子会社」にて、そこから各部署にサポートしに行く体制をとっている（障がい者＝キャストと呼ぶ)。特例子会社には指導員を置いて、1人が5～6人のキャストをサポートしながら業務しています。この特例子会社以外の障がい者雇用が長続きできていません。
A6	精神障がい者などの場合、かなりサポートが必要に思います。繁忙期など業務の量・周囲とのコミュニケーション・周囲の理解と思いやりの醸成のために、問題があるとき、各自に声がけをしています。

(3) R.F.氏

A1	同一の一般企業にて20年ほど勤務していますが、現在私自身は障がい者支援部門に所属してはおりません。障がいのある社員や、障がい社員を部下に持つ上司との個人的なつながりの中で、相談に乗ることが時々あります。
A2	①障がい者を雇用する目的(ビジョン、期待効果、メリット等)を会社が明確に社員全体へ伝えていること。 ②障がい者の有無以前に、配属先職場のマネジメントが適切に機能していること。

	③個々人の特性を職場(同僚・上司)、関連部門(人事、ダイバーシティ推進部門、健康管理室等)が適切に理解していること。
A3	①障がい者の雇用の目的を、会社が明確に伝えていない、職場が適切に理解していない場合、受け入れに伴う困難を乗り越えるだけの踏ん張りが利かなくなる時があります。最低限、法定雇用率および助成金／納付金については誰もが知っておく必要があるでしょう。メンバーの多様性が創造性や労働生産性にプラスに影響するとか、配慮はお互い様である、といった意識付けは本人からは発信しにくいので、経営層や本社から伝えてほしいです。 ②障がい者の職場定着が成功するかどうかは直属の上司の個人的な資質に大いに関係するように思います。障がい者を上手に受け入れられる上司は、他の社員に対しても適切に対応できている場合が多いです。とりわけ高い能力を持つ障がい社員のポテンシャルを活かすには、どのようなサポートがあればより能力が活かせるのかを、タスクと資源を与える上司がしっかりと考える必要があり、それができる上司は障がい者以外の社員も活かせています。 ③個々人の障がい特性や支援のニーズ、強み弱み、性格、価値観、その時々の状況などは常に異なるので、○○障がいと決めつけてしまわずに、本人から意見聴取したり専門家のアドバイスを聴いて、個々人の状況に合った支援をしていくことが必要だと思います。
A4	①会社が障がい者採用に関するビジョンを、明確なメッセージとして全社員へ発信し続けること。役員からのメッセージ発信、外部講師による講話、研修などが定期的に開催されることは意味があると思います。 ②障がいに関わらず、社員を大切にする職場マネジメントを実践すること。管理職向けのリーダーシップ研修、傾聴訓練などは障がい者の職場定着にも意義があると思います。 ③関係部署の連携による支援を継続すること。障がい者採用部門、ダイバーシティ推進部門、健康管理部門、産業医、保健師、カウンセラー等、多彩な支援関係者が本人・上司・同僚間の情報の流通を良くしたり、支援していくことができるとよいと思います。とりわけ私が最近､必要性と効果を感じているのは､直属の上司に対する支援です。上司自身も対応に自信が持てるようにサポートしていくと、次第に状況が好転していくことがあると感じます。それを組織的に実践できる体制が構築できると、なお一層有効なのではないかと考えています。
A5	聴覚障がい者のいる職場向けに「要約筆記セミナー」を開催したり、手話講座を行ったことがあります。障がい理解に関しては、本人がお願いしている要望が職場に定着しない（何度言っても忘れられてしまう）という課題はよく聞きます。職場で本人が発信するチャンスがあると良いケースもあるかと思います（当事者個々人によっては、そのようなことはしたくないという方もいます)。
A6	①産業カウンセラーが組織開発に関わりたいなら、ある程度、組織マネジメントの能力を備えていることが必要だと考えます。 ②最近は、障がい者の就労へのハードルが以前よりも相対的に低くなっているように感じますので、マイナスをゼロにする支援ではなく、ゼロをプラスにする、あるいはもっと大きくする支援が求められていると感じます。具体的には、キャリアに関する支援、昇進、リーダーシップ、専門スキル構築、仕事と家庭の両立、仕事内容の転換を伴う異動への対応、といった健常者と変わらない悩みをよく聞きます。 ③数年前、シニア講座で障がい者に関する講義を受けさせていただいたことが非常に支えになりました。聴力低下で障がい受容の課題に直面している社員への援助のあり方についてアドバイスいただきました。臨床現場で障がい者の支援に携わっておられるカウンセラーの先生のお話を聴けるチャンスは当協会では非常に少ないので、大変有り難かったです。

（4）A.T.氏

A1	私の仕事先は、特別区（東京23区）からの受託事業で、路上生活者の自立相談支援の拠点相談所です。社会福祉士資格での採用です。ただ、路上生活をしている方の中には、そこに至った理由として、障害を持っていることを挙げられる方を多く見受けます。身体障害は見えやすいので支援が入りやすく、当相談所で関わるケースはそう多くはありませんが、知的障害、精神障害（発達障害含む）をお持ちの方は多いです。路上生活の方の自立の大きな条件として、「住まいと仕事」は必須と捉えており、就労のための支援を行うことはあります。「産業カウンセラー」としてというよりは「社会福祉士」としての関わりが多いですが、カウンセリング経験、傾聴の姿勢などはとても役に立っていると思います。相談者の方に、安心感を持っていただけていると感じます。
A2	職場の理解、障害をお持ちの方ご本人の意識、その双方がうまくかみ合うこと。
A3	こういう障害があるから、こういう対応をすればこういうことはうまくできる、こういうことは難しいのでこういう配慮が必要、といった障害をお持ちの方が、言い出しやすい環境、障害特性に関する周囲の理解と理解に立った対応。そしてその前にご本人が自己の障害について認識していることが必要です。
A4	お互いの想像力。受け入れる職場は「何が困難なのか、その人を苦しめているのか」を想像し、受け入れられる障害を持った方は「周囲は何が分かりづらいのか、どう伝えれば理解しやすいのか」を想像する。
A5	職場は全員社会福祉士で、心理系の知識は多くないので、「発達障害とは」という観点からのケースカンファレンスやスーパーバイズを時々行っています。最近は発達障害と思われる方が増えており、社会からドロップアウトしてしまう方の中には、成育歴的に虐待経験をもつ方も多く、その延長線にうつ病や愛着障害を医療で指摘されることが多くなりました。
A6	想像力を持って支援にあたることが、産業カウンセラーの強みだと思います。障害者支援は、「多職種連携」が必要になります。他の職種と上手に連携しながら、カウンセラーならではの想像力と傾聴力で、関わりを深めていけばいいのではないでしょうか。これは障害分野のみならず、児童・高齢・生活困窮・司法すべての分野に当てはまると思います。

4.2.2 NPO法人日本障害者アイデア協会へのアンケート項目と結果

アンケート項目と結果（原文より一部改変）

Q1	貴団体の事業内容と、それによる成果や効果などを教えてください。
A1	【商品開発について】「傘立て付きバッグハンガー」という商品は、傘のみならず「杖」も保持できるバッグハンガーで、元々は杖とバッグの置き場所に困っている高齢者のために開発したバリアフリーグッズです。この商品のメッセージは「バリアフリーグッズは障害者や高齢者だけでなく、皆の暮らしを便利にする」です。当協会のHPで紹介しているライターの成功事例※のように、障害者や高齢者の意見やアイデアが皆の暮らしを便利にしていることを伝えることで、障害者や高齢者の存在意義を再考してもらう機会になっています。 ※ライターはもともと障害者のために開発されたバリアフリー商品だった。片手が不自由だった人が、片手でも着火できる器具がほしいと思い、マッチに代わるライターを発明した。その後、ライターは世界的に愛用される大ヒット商品になった。 参考：NPO法人 日本障害者アイデア協会バリアフリーアイデア研究所. https://smile-idea.jp 【バリアフリー授業について】私が子供の頃は、健常者と障害者とが交流する機会はほとんどありませんでした。そのため、私は「障害者の世界は自分とは縁遠い別世界」として認識し、そのまま大人になりました。「この商品は障害者にとって不便なので

	はないか？」「この商品のここを工夫すれば障害者にとって使いやすくなるのではないか」そのような「障害者の身になって考える」という行為をほとんどすることなく大人になりました。私の場合、息子が障害を持って生まれたので、否応なく障害者のことを考えるようになりました。そこで「バリアフリー授業」を実施して、子供たちに「障害者の身になって考える」という体験をしてもらうことにしました。子供たちに「この商品は障害者にとって不便なのではないか」「この商品のここを工夫すれば障害者にとって使いやすくなるのではないか」と考えるようになってもらいたいと思い、授業を実施し、そのように考える子供たちが増えているという反響を、学校の先生方からいただいています。
Q2	誰もが暮らしやすい社会を目指し「障害理解」を社会や企業に広めていくためにはどのような方法が望ましいとお考えでしょうか？
A2	それには「物のバリアフリー」と「心のバリアフリー」の両面があると思います。 【物のバリアフリーについて】一番基本となるのは「社会正義」としてバリアフリーの普及を訴えていくことだと思います。ただ、例えば、売上がギリギリで儲けも余裕もない中小の小売店に「スロープを設置しろ」「バリアフリートイレを設置しろ」と社会正義で訴えても無理であり、かえってバリアフリーへの反感を生むだけだと思います。よって「バリアフリーは企業利益につながる」というロジックをしっかりと構築して、そのロジックを裏付ける事例や実績を紹介していくしかないと思っています。そのために、私はバリアフリーアイデアの収集・発信をしています。 参考：企業利益につながるバリアフリーアイデア＆ユニバーサルデザインアイデア. https://barrier-free-idea.com/ 令和1/07/01/benefit/　または、https://barrier-free-idea.com 【心のバリアフリーについて】 ①一番大切なのは障害者と健常者との交流機会を増やすことだと思います。特に、子供の頃からの交流（統合教育）がポイントだと思います。 ②「障害者の身になって考える」という体験が必要で、微力ですが、私の授業もその一助になっていると思います。 ③障害者側も社会に貢献する必要があります。障害者側は「要求」するだけでなく、相手の利益やアイデアを考えることが必要だと思います。最近「スロープがない」「配慮が足りない」など苦情を訴える障害者が増えています。もちろん、それは当然の権利なので遠慮なく「要求」すべきだと思いますが、「要求だけ」をされるとどうしても反感を覚える人が出てきます。「ここにスロープを設置すると、ベビーカーの子供連れや高齢者の方も呼び込めます」とか、「スロープは高額なので、その代わりにインターホンを設置してもらえると助かります」など相手側の利益やアイデアをちゃんと考えて提案することが大切だと思います。
Q3	その他、お気付きの点やコメントなどございましたらぜひご教示ください。
A3	「障害者雇用＝単純労働」という図式があり、それが原因で障害者が就職してもすぐに離職する問題があります。私はそれを「クリエイティブな仕事」に変えたいと考えています。障害者が持つ独自の視点から生まれるアイデアは、企業の利益につながります。障害者に対してアイデアの出し方研修などを行い、障害者を商品開発アドバイザーなどのクリエイティブな職に振り分けたいと考えています。また現在の障害者雇用において、雇用される障害者は「自力で出勤できる人に限るケース」が多いと聞き、違和感を持っています。自力出勤できないような重度障害者こそ、一番困っていて職を求めているからです。「自力出勤できる障害者」しか雇ってないのに「重度障害者を雇用し成功している」と宣伝して回る企業や評論家もいて閉口しています。障害者やバリアフリーの問題において、机上の空論を言う人が多く、現場主義の人の意見が社会に届かない現状があります。障害者の問題は、机上の空論では絶対ダメで、現場を知っている人の意見をいかに吸い上げるかにかかっていると思います。

5. ワークショップ実施報告（株式会社LITALICOと共催）

5.1 開催情報

イベントタイトル：悩みを共有できるコミュニティイベント！ピアトーク[注6]
日　時：令和2年1月26日（日）13：00 〜 15：00
会　場：LITALICOワークス五反田
参加者：23名（スタッフを含む）

5.2 実施の経緯

LITALICOワークス五反田へインタビューを行った際、当協会とコラボレーションできることとして定期的に実施しているピアトークのアイスブレイクパート（約20分間）への参加の提案があった。

5.3 実施方法

事前に、令和元年12月14日（土）にLITALICOワークス横浜で開催されたピアトークに当研究チーム3名が参加。参加内容を考慮して、勤労青少年への教育（Seinen Kyoiku）のなかで開発されたグループづくりの手法「SK法」[注11]が適していると判断し、ピアトーク用にアレンジして実施することを決めた。

当日は研究チーム4名が参加し、1名が進行役を担当、残り3名は各グループに分かれ、進行補助を行った。

＜目的＞
• 人の話をしっかり聴く
• 質問する人は相手を怒らせたり困らせたりしない質問をする
• 質問に答える人は質問に沿った答えを返す
＜参加のルール＞
• 回答者から話をそらさない
• 人の話を横取りしない
• 質問する側の全員が回答者に注目する
• 相手を理解するためにはどんな質問をしたらいいのかを考える
＜進め方＞
① 参加者の中から一人“親”を決める。他の人は“子供”となり、一人1回ずつ順番に親を

注11　勤労青少年への教育のなかで開発されたグループづくりの方法。その後、広く社会教育でのアイスブレーキングに活用されるようになった。
一般社団法人産業カウンセリングサポートセンター『SK法　〜心のふれあいをもとめて〜』2003年.

知るための質問をする。例えば「出身地はどこですか」「好きな食べ物は何ですか」など。親は子供たちの質問に都度答えていく（親は答えづらい時はパスしてもよい、子供は質問が浮かばない場合は子供同士でフォロー）
② 一巡したら“親”を交替する
③ 全員が“親”になり終わった時点で、それぞれが感想を話し合う
④ ③で困ったという感想が出た場合、どのようにすればよいのかを話し合う

5.4　参加者よりのアイスブレイクに関するアンケート結果

有効回答15（5段階評価）
非常に良かった:7 ／良かった:6 ／普通:2 ／良くなかった：0 ／大変良くなかった：0
＜自由記述から＞
- 今日のようなスタイルが一番好きです
- 楽しくお話しできて充実していました
- とてもしゃべりやすく、自分の悩みも聞いてもらえました
- 質問のワークが楽しかったです

5.5　株式会社LITALICO担当者からのコメント（原文より一部改変）

ピアトークは不特定多数が集まり、所属感を醸成していく場でありますが、参加者の傾向としては、「気持ちを溜め込みやすい」「コミュニケーションが得意ではない」人が少なくありません。そういう方たちが自分の思いを伝えて「そうだよね」「分かる」という共感を得て、ある意味では話すことで浄化作用に似たものを獲得しているのかなと思います。

今回、皆さまに「話す」よりも「聴く」という、通常のピアトークとは違った視点からアプローチしてくださったことが新鮮でした。

その後、イベント開催当時には思いもよらなかったコロナ禍により社会の変化、働き方の変化の大きなうねりの中に、私たち働く社会人は放り出されました。その変化についていくのに精一杯な方、バランスを崩しそうな方など、産業カウンセラーの皆さまが出会うであろう方々に、安心と共感が得られるコミュニティの場（職場以外で）を提案いただければと思います。一人で過ごす時間が増える中、多くの人が人との交流・コミュニケーションの価値を見出したはずですから、「話すこと」「聴くこと」の機会はこれからもっともっと求められることと思います。

5.6　本実践でみられた成果

ピアトーク参加者の障害の種類はさまざまであった。しかし、進行が得意な人、場を盛り上げるのが得意な人、聴くのが得意な人など、それぞれがグループの中で自分の得意なところを活かした役割を担い、苦手なところは誰かに委ねるという流れが自然にできていた。そのため、

産業カウンセラーとして参加しながらも、他の参加者に悩みを聞いてもらい、有益なアドバイスを多数得られた。

産業カウンセラーの「傾聴」が活きたのは、他の人が話すタイミングが分からず突発的に話し始めてしまった人や、質問者が意図しない回答をしてしまった人をサポートする場面であった。参加した研究チーム3名は、話し手に寄り添いながら、それてしまった話の軸を元のレールに戻すことで、皆が安心して話すことができる環境を整える役割をそれぞれ担っていた。

ピアトーク終了後のアンケート結果のほか、参加者から直接「産業カウンセラーに相談したいときはどうすればいいですか？」という質問を受けたことから、社会に出る意欲のある障害者に対して、産業カウンセラーがサポートできることは十分にあると考えられた。

6. まとめと提言

以上の調査から、障害者の「職場定着」のために必要なこと、「障害理解」を社会や企業に広めるために必要なこと、障害者の就労支援に関し、産業カウンセラー（または当協会）に求めること、産業カウンセラーが支援できることの4点についてまとめた。

(1) 障害者の「職場定着」のために必要なこと

障害者の「職場定着」に必要なこととして「マッチング」「支援機関の支援」「企業の支援体制」「職場環境」「障害者の自己理解」の5つのカテゴリーに分けることができる（表4）。

「企業の支援体制」の方法として、複数の企業で例に挙げられたのが「第三者（専門家）による支援」であった。専門家とは具体的にジョブコーチ、産業医を指し、調査を行った企業ではまだ産業カウンセラーは介入しておらず、認知度は低いものと思われた。しかし、今回の調査から産業カウンセラーに対するニーズがあることが分かったため、今後、障害者支援の分野への働きかけを行うことで、産業カウンセラーも障害者と企業の双方へ第三者的専門家として支援できる可能性のあることが示唆された。

一方、すでにこのような支援を行っている産業カウンセラーの方がいることも、今回の調査で明らかになった。今後、活動の場を広げていくためには、企業のニーズとそれに見合う産業カウンセラーのスキルの有無など、実態を明らかにした上で、必要に応じてスキルアップしていく必要があると思われる。

表4. 障害者の職場定着のために必要な要因

カテゴリー	キーワード
マッチング	障害者と就労先のマッチング 個人の特性に合った業務 （ポジティブな特性を生かす）
支援機関の支援	スタッフによる障害者支援 就職後のフォローアップ （キャリアアップセミナー等）
企業の支援体制	人材育成、人事制度の整備 **第三者（専門家）による支援**
職場環境	障害理解 上司・同僚による支援 信頼関係 安全安心な職場雰囲気
障害者の自己理解	障害の自覚 障害者の自己開示 モチベーションを保つこと

(2) 「障害理解」を社会や企業に広めるために必要なこと

「障害･障害者について『知る』→『理解する』」「企業や社会における受容･共生の意識」「障害者自身の意識」の3つのカテゴリーに分けられた（表5）。

障害者と共に働く環境づくりには、まず障害を「知る」ことが大切であり、障害者の視点で物事を見る体験を重ねていくことで想像力が養われるという意見があったが、その視点は非常に重要だと思われる。

障害理解促進の方策の一つとして、障害者との交流機会を作ることが挙げられる。そのような機会に、まずは、産業カウンセラー自身が積極的に参加することで、現状を把握し、より良いサポート活動につなげることができると考えられる。このような活動を行うためには、支援機関や企業との連携は必須となる。企業内でのセミナー開催、当協会等での交流会開催など、ニーズにより方法はいくつか考えられる。そのような機会を通じ、障害理解に貢献できることを期待する。

表5. 障害理解を広めるために必要な要因

カテゴリー	キーワード
障害・障害者について「知る」↓「理解する」	子供のころからの教育（統合教育） 交流機会 障害理解の研修 障害者に関する事例紹介（業務への配慮・障害者スポーツ等） 障害者の身になって考える体験（想像力を養う）
企業や社会における受容・共生の意識	企業の障害者雇用についての明確なビジョンの提示 支援者の育成（知識、思いやり、寛容力を養う） 障害と共生する社会
障害者自身の意識	障害について知ってもらうこと 障害者も社会で貢献する意欲

(3)　障害者の就労支援に関し、産業カウンセラー（または当協会）に求めること

「支援者への支援」「連携の支援」「企業における支援」「障害者への支援」「産業カウンセラーへの教育」の5つのカテゴリーに分けられた（表6 p.53）。

今回インタビューした支援機関から多く聞かれたのは、「支援者の心のケア」であった。支援機関の職員やスタッフ等は、責任感が強く、寛容な方が多いことがインタビューを通じて見てとれた。一方、実際の業務において、さまざまなストレスを抱えているが、なかなか自分のことには目を向けられず、心のケアを必要とするケースも見受けられた。

また支援者の心のケアに加え、「情報交換の場」として、横のつながりへのニーズがあった。個別事例の共有に関しては慎重な検討が必要だが、支援者のネットワーク構築については、産業カウンセラーが参画できる可能性があると思われる。

さらに「第三者機関で、心のケアや交流の場があれば、うちの職員も参加したい」という意見や、傾聴力を養う研修等「上司や同僚への教育」を望む声もあり、このような支援こそ、産業カウンセラーの役割と考えられる。将来的には「障害者就労に向けた組織体制や環境整備のサポート」にまで展開すれば、さらに支援の幅が広がると思われる。

産業カウンセラーへのニーズが明らかになった一方、障害者の就労支援に対して知識や経験を持つ産業カウンセラーはまだ少ないため、まずは障害者の就労支援に関する教育の機会を増

やし、障害者支援に関わることができる産業カウンセラーの育成が望まれる。

表6. 産業カウンセラー（または当協会）に求めること

カテゴリー	キーワード
支援者への支援	**支援者の心のケア**
連携の支援	**情報交換の場** 多職種連携 障害者と企業の橋渡し
企業における支援	上司や同僚への教育（傾聴力を養う研修等） 上司や同僚への支援 障害者就労に向けた組織体制や環境整備のサポート
障害者への支援	障害者の相談支援 障害者のキャリア支援
産業カウンセラーへの教育	障害者就労に関する産業カウンセラーへの教育

(4)　産業カウンセラーが支援できること

以上のことから、今後支援の検討を進めたいことを3つ提示する。

①支援者の心のケア

②交流機会の創出

ⅰ）障害理解を促すための障害者との交流の場

ⅱ）多職種連携など支援者の横のネットワーク構築に向けた交流の場

③障害者及び職場（上司、同僚）への教育（傾聴力の養成等）

まずは、産業カウンセラーが障害者やその支援者との関わりをもち、就労環境の現状を把握することが障害者の就労支援に関わる上での第一歩になると思われる。これらを進めていくことにより、直接的・間接的な支援が行えると考える。産業カウンセラー自身も学びを深めながら、将来的には、障害者就労に関し、企業や組織全体への支援や提言ができる人材が育成されることが望ましい。

本研究報告が、社会における障害者のさらなる活躍と、障害理解の促進により、共生による豊かな社会の実現の一助になることを期待する。

（補足資料①）　　令和元年11月3日

アンケートのお願い

一般社団法人日本産業カウンセラー協会　東京支部社会貢献事業部の研究開発グループ第16班では、今年度「社会貢献の分野において産業カウンセラーはいかに関わるか」をテーマに調査研究をしております。

その一環として、産業カウンセラーとしてご活躍の皆様にインタビューなどを通しての調査にご協力をいただきたく、下記のアンケートへのご回答をお願いしております。ご理解、ご協力いただけますようお願い申し上げます。

Q1. 産業カウンセラーとして「**高齢者や介護施設スタッフ**」「**保育園スタッフや養育者**」「**障害者や支援団体スタッフや障害者雇用企業**」を対象に、カウンセリングや傾聴を行ったことがありますか？

1. ある　…Q2とQ3へ　　2. ない　…質問は以上です

Q2.「ある」と回答した方は、具体的にどのような方にカウンセリングや傾聴を行ったかを教えて下さい。（複数回答可）

1. 高齢者　　2. 高齢者の介護家族　　3. 高齢者介護施設のスタッフ
4. 保育園のスタッフ　　5. 保育園に子を預けている養育者
6. 障害者　　7. 障害者支援団体のスタッフ　　8. 障害者雇用している企業
9. その他（　　）

Q3.「ある」と回答した方で、本調査研究のために、簡単なインタビューまたはメールや電話での質問などにご協力下さる方は、お名前、連絡先等を教えて下さい。
後日、研究調査班の担当者より、ご連絡させていただきます。

お名前：

Email:

主な居住地区または勤務先（都道府県）：

ご協力ありがとうございました。

本アンケートで得た情報は本調査における利用のみであり、回答者の同意なくそれ以外の用途で使用は致しません。調査終了後、本アンケートは適切に処理いたします。

一般社団法人　日本産業カウンセラー協会
東京支部　社会貢献事業部
部長　小畑　あや

(補足資料②)　　※メール文案

障害者の働く環境や支援方法も多様化しており、今日では行政をはじめ、自治体、団体や企業などでも様々な取り組みが行われています。障害者の就労意欲は近年急速に高まっており、障害者が職業を通じ、誇りをもって自立した生活を送ることができるよう厚生労働省の障害者雇用対策も進められています。

また障害者雇用促進法により､企業での障害者雇用への意識が変わりつつあると思われます。雇用が進む一方で、職場環境整備、職場への定着は課題の一つとされています。そこでいくつか質問させていただきます。

1. 障害者の職場定着のためには何が必要だと思いますか。
ご経験などから、特に必要だと思うものを２～３個挙げてください。

2. それはなぜでしょうか。

3. そのため（またはそれに関する状況を改善するため）に必要なこと（もの）は何だと思われますか。

4.「障害理解」に関する取り組みをされたことがあれば、
どのようなものか教えてください。
または状況や課題など、感じていることを教えてください。

5. 現在、産業カウンセラーとして障害者（または就労支援事業所、企業など）に
どのように関わっていらっしゃいますか。
簡単で結構ですので教えてください。

6. その他、産業カウンセラーが障害者支援にどのように関わることができるか、
コメントなどありましたらぜひお聞かせください。

＊　＊　＊　＊　＊　＊　＊　＊　＊　＊　＊　＊

本アンケートで得た情報は本調査における利用のみであり、回答者の同意なくそれ以外の用途で使用は致しません。調査終了後、本アンケートは適切に処理いたします。

回答期限は令和2年1月5日までとさせていただきましたが、もしご都合が悪い場合は遠慮なくご相談ください。ご協力のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

第3章　保育を取り巻く環境に産業カウンセラーはいかに関わるか

1. 研究の背景

少子化問題が顕在化する日本のみならず、どの国においても子供たちは国の財産である。発達心理学の観点からも人間は誕生から6歳ごろまでは、心身の育成において大変重要な時期であり、この間の保育環境が子供たちに与える影響は計り知れない。現代社会において、子供たちを養育する保育従事者や保護者が家庭や社会でのストレスにさいなまれ、子供たちに十分なケアや配慮ができない場合も少なくない。

日本国内の保育を取り巻く環境においては、少子化や待機児童問題が以前から問題提起されていたが、平成28年2月にブログ発信された「保育園落ちた 日本死ね！」[注1]が契機となり、保育園問題が本格的にクローズアップされてきた。厚生労働省による政策「子ども･子育て支援」では、職場における子育て支援として「仕事と家庭の両立のために子育てや介護をしながら働き続けられるような職場環境づくりを推進する」など、誰もが仕事と生活の調和がとれた働き方ができる社会の実現に向けて取り組んでいる。

保育園は、仕事と家庭の両立のために活用される環境の一つである。少子高齢化社会が加速し、労働力人口はますます減少する中で、今後を担っていく子供たちの健全な育成は重要課題の一つであるが、現在も待機児童問題は揺れている。

令和元年10月に経済協力開発機構（OECD）が幼稚園教諭や保育士らを対象に実施した国際調査の結果[注2]によると、日本における保育関連職は世界の中でも給与と仕事全般に対する満足度が非常に低いことが報告された。このように、今日の日本における保育を取り巻く環境には多くの課題があると言える。

2. 研究の目的

社会における子供たちの健全な育成のために、保育園職員および保護者の精神衛生向上は重要である。そこで、産業カウンセラーは、保育を取り巻く環境において、どのような支援ができるかを明らかにし、社会貢献活動における施策提案を目的とする。

3. 調査方法

本研究において、以下の調査を実施した。

注1　平成28年2月、保育園入所を希望したが入所ができなかった保護者が匿名でブログ発信、待機児童問題を指摘する内容として大きく国会でも取り上げられた。

注2　令和元年OECDが実施した国際調査結果で9か国対象。日本では全国の国公私立の幼稚園・保育所・認定こども園が対象。社会からの評価・仕事への満足度・ストレス要因等についての調査報告。

（1）資料調査
（2）東京都内保育園での定性調査（インタビュー調査）および視察
　施設１：社会福祉法人もろほし会　江東区 毛利保育園
　形　式：保育園園長へのインタビュー
　施設２：東京都内認可保育園
　形　式：当該保育園に勤務する正規職員へのインタビュー
（3）東京都内保育園での定量調査（アンケート調査）
　施設数：東京都内にある認可保育園5施設（名称は非公開）
　形　式：記入式アンケート調査（補足資料①、② p.76 ～ 78）

4. 調査報告

資料調査、東京都内保育園での定性調査および視察、定量調査に関する実施内容を、以下に報告する。

4.1　資料調査

4.1.1　保育所（保育園）と保育士配置基準

子供を保育する場所の呼称について、児童福祉法においては「保育所」と表記されるが、通称は「保育園」と呼ばれるため、資料によっては混在している場合がある。ここでは保育園とし、まずその種類と施設形態別「保育士配置基準」を整理する。

保育園は児童福祉法第7条によって規定され、児童福祉施設の種類に含まれる。児童福祉法の基準によって認可保育園と認可外保育園に分類され、自治体独自の認証保育園を含め、それぞれ以下のような相違点がある。

1. 認可保育園

児童福祉法に基づき設定されている児童福祉施設であり、入園には条件がある。保護者が共働きで日中いない、保護者が親族の介護により子供の保育ができない、保護者が病気の療養中であるなどの場合、保護者に代わって子供の保育をする施設とされている。

2. 無認可保育園

児童福祉法に基づく認可を受けていない施設で、保護者の就労や疾病など、保育に欠ける事由の有無に関係なく児童が入所できる。

3. 認証・認定保育園

認可・無認可保育園の他、自治体独自の基準を設けている保育園。例えば、認証保育園とは東京都独自の制度、認定保育園は神奈川県独自の制度である。各自治体の基準を満たした保育園で、自治体から補助があるため無認可保育園より割安で保育料に上限がある。これは、国による平成25年に始まった制度であり、令和元年6月、子ども子育て支援新制度[注3]における地域

注３　令和元年６月、子ども子育て支援新制度（https://www8.cao.go.jp/shoushi/shinseido/outline/pdf/setsumei）

型保育事業として位置付けられている。

保育園の保育士配置基準は、児童福祉法の「児童福祉施設最低基準」により定められてている（表1）。

認可保育園の場合は市区町村が独自に異なる規定を定めている場合がある。ただ、この配置基準では現状十分な保育ができないため、多くの保育園ではこの配置基準の1.5 ～ 2倍ほどの保育士を配置することは珍しくない。

表1. 保育士の配置基準（国の配置基準）

子供の年齢	保育士の配置人数
0 歳児	概ね 3 人に保育士 1 人～
1、2 歳児	概ね 6 人に保育士 1 人～
3 歳児	概ね 20 人に保育士 1 人～
4、5 歳児	概ね 30 人に保育士 1 人～

出典：児童福祉法「児童福祉施設最低基準」

4.1.2 保育に関する国・東京都としての施策

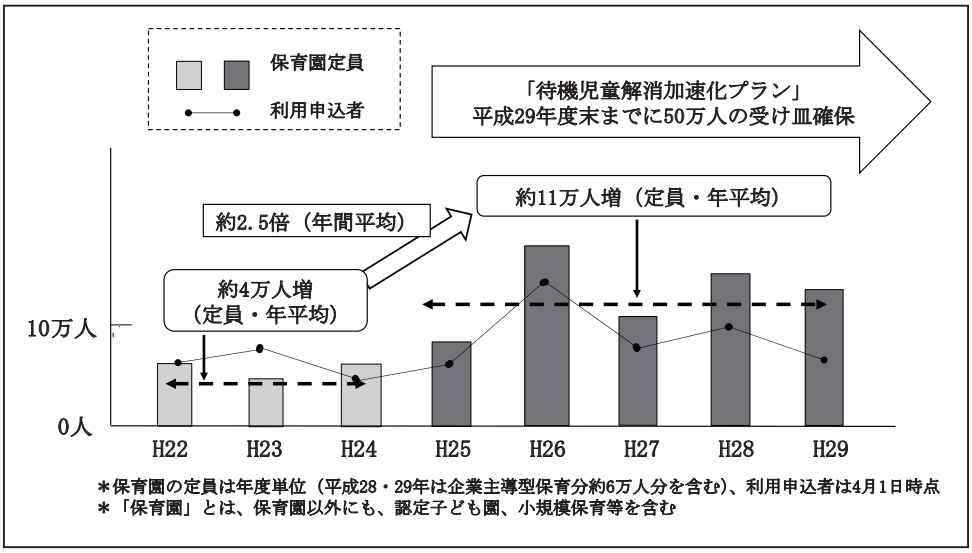
国または東京都が取り組む待機児童問題の解消や保育環境改善に対する施策および現状に関する主なポイントを以下にまとめる。

1. 国の施策：「子ども・子育て保育」から見る待機児童への取り組み

厚生労働省「子ども・子育て支援」の施策として、平成25年、待機児童解消加速化プランのもと、保育の受け皿整備への取り組みがあり、平成30年度以降は、子育て安心プランの取り組みが進んでいる。意欲的な自治体を支援するため、待機児童の解消に必要な約22万人分の予算を平成30年度から令和元年度末までの2年間で確保し、遅くとも3年間で全国の待機児童を解消していくというもの。さらに、令和4年度末までの5年間で、女性就業率80％に対応できる約32万人分の保育の受け皿を整備し、全ての人が無理なく保育と仕事を両立できるよう継続的に施策を実施していくとしている。

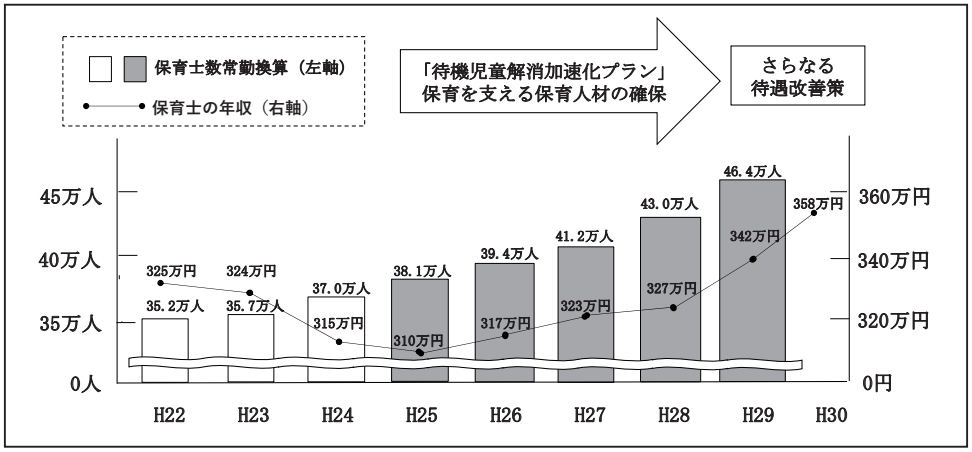
なお、保育園の定員と利用申込者は、平成25年と比較すると2.5倍に増加しており、7.7万人分の保育人材確保に向けての施策も実行されている（図1）。

図1.「保育園の定員」と「利用申込者」の増加



出典：厚生労働省　保育分野の現状と取り組みについて

図2.「保育士数」と「保育士の年収」の推移



出典：厚生労働省　賃金構造基本調査

保育人材不足には給与問題も関係しており、質の高い保育のために必要な保育士の確保、および保育士の勤務環境の改善が重要である（図2）。

厚生労働省「子ども・子育て支援」では、令和4年度末までに32万人分の保育の受け皿を確保するためには国全体として新たに7.7万人の保育人材が必要であるとしている。保育人材確保に向けた総合的施策として以下の施策等が実行されている。

- 保育士資格の取得を目指す人への教材費等の補助の拡充
- 保育士の勤務環境改善に取り組む事業者に対して保育補助者雇用資金を拡充
- いったん仕事を離れた人が再び仕事に就く場合の再就職準備金の拡充

2.「東京都議会だより」から見る東京都の施策

(1) 国の基準による従来の認可保育園は、大都市では設置が困難であり、また0歳児から預けたい親が多くても、入園対象年齢に0歳児を含まない保育園があることから、都民の保育ニーズに必ずしも合致しない状況があった。このため、東京の特性に着目した独自の基準を設定し、多くの企業の参入による事業者間の競争を促し、多様化する保育ニーズに応え得る認証保育所制度を平成13年5月に制度化し創設した。

(2) 平成20年～24年には、認証保育所制度を国の制度にするよう提言するとともに、認証審査制度の在り方や質向上への取り組みを実施した。さらに3歳児未満の待機児童定員拡大に取り組む区市町村への重点的支援を実施した。

(3) 平成26年4月調査では待機児童数が過去最高となった。平成29年度末までに4万人分の認可保育園増設が実施され、また子育て支援サービスとして、一時預かり制度やショートステイ等のサービス拡充を図る区市町村への取り組み支援を実施した。

平成27年3月には保育人材確保に向け、都独自の保育士キャリアアップ補助金・東京都保育サービス推進事業補助金制度を決定した。東京の保育士賃金は全産業平均より月15万円低いとされており、保育士有資格者を対象に就労等の調査を実施し、賃金大幅引き上げなどの処遇改善を行った。

(4) 平成29年度には、保育人材の確保・定着に向けキャリアアップ補助額を大幅に拡大した。

業務負担軽減に向けては、保育園のICT化経費を補助する区市町村への支援を充実させた。また、待機児童解消に向け企業主導型保育施設の補助を開始した。

平成30年度には、1歳児の受け入れを緊急対応できる施設への支援や、保護者が安心してベビーシッターを利用できるための環境整備を行った。

令和元年度の保育サービス拡充としては、10月より第2子は保育料半額、第3子以降は無償とする都独自の支援、および夜間・休日保育に取り組む認証保育所への支援を実施した。

令和2年に発表された令和元年4月時点での待機児童数は3690人であった。

4.2　東京都内保育園での定性調査（インタビュー調査）および視察

4.2.1　保育園へのインタビュー調査1

施　　設　　名：社会福祉法人もろほし会　江東区 毛利保育園

ホームページ：http://www.koto-mouri.com/Profile/

施設所在地：〒135-0001 東京都江東区毛利2丁目1－14

インタビュー先：毛利保育園　園長 清水佳子様

清水園長は、社会福祉法人もろほし会に20年勤務後、毛利保育園園長に就任。今年で4年目を迎える。産業カウンセラーとして、カウンセリングマインドを持つ保育の実践とスタッフ育成に努めている。

1. インタビュー内容

Q：平成28年2月15日の匿名ブログ投稿「保育園落ちた 日本死ね！」以降、保育園問題がクローズアップされたことによるメリット（例：給料アップ）やデメリット、影響などはありましたか。

A：ありのままで、自分たちがまじめに丁寧にやっているのであればよいから「ぶれないで行こう！」と話し合いをしました。ブログ投稿によるデメリットは一切ありませんでした。

Q：毛利保育園の強み（ウリ）は何でしょうか。

A：①園庭が広く、猿江恩賜公園が園庭に直結しているため、自然の中で子供たちがのびのび生活できること。

②子供主体の保育を実施していること。自分たちで考え実践できるよう大人が援助し、子供たちの自信を育てる。

③近くに小学校や中学校があり、学校と園の間につながりがあるため、合同で行事を行うことができ、かつ子供の成長を長く見守ることができること。

④園内（園外）研修が充実していること。例えば、プレママ・プレパパ体験の研修を行っている。子供の気持ちを汲みとることができているか省みて、認識を新たにし、一人の子供について話し合う時間を作る機会となっている。それにより子供の不安定さ、親の背景、言葉が出ないと手が出る場合などを体験し、実際の育児に役立てている。

⑤保育士がダイバーシティを受け入れる機会を設けていること。保育士が「あなたはこうで私はこう」と気づくことで、ネガティブだと思っていたことがポジティブな視点で見

えるようになり、より良い保育へとつながっている。のびのびと子供たちに育ってほしい、という願いの具現化に役立ち、共存と調和を導く。

Q：現在のスタッフ構成についてご教示ください。

A：常勤・非常勤、パートさんも含めて約42名（定数は21名）。

0歳：園児数 9名　保育士常勤4名＋看護師

1歳：園児数12名　保育士常勤3名～ 4名

2歳：園児数15名　保育士常勤3名

3歳：園児数24名　保育士常勤2名＋保育補助（パート）

4歳：園児数27名　保育士常勤2名＋保育補助（パート）

5歳：園児数30名　保育士常勤2名＋保育補助（パート）

他に、栄養士4名、給食スタッフがいる。

年代は20代～ 70代のベテランまでと幅広く、定着率は非常に高い。

Q：どのようなスタッフ教育を実践されていらっしゃいますか。

A：カウンセリング関連では、最初は保護者支援の必要性から日本産業カウンセラー協会東京支部内において研修をスタートし、職員の育成に役立てた。その後、子供との関係性、同僚との関係構築・相互理解のためにもカウンセリングマインドを持った保育が必要だと認識するようになり、カウンセリング関連の研修等を実施している。例えば、4泊5日の保育カウンセリング等である。

Q：今後、日本産業カウンセラー協会としてできることはあるでしょうか。

A：虐待・子育てで悩んでいる親の中には、自分の子供が通う保育園では相談しにくいと構える方々がいるため、第三者的な立場のカウンセラーに相談できる機会は一助になると思われる。

2. 園内の様子

毛利保育園外観

クラス内の様子（乳児室）

園児たちの作品の数々（廊下）

工作の材料としてドングリなど活用

※保育園に隣接する広大な公園では、落ち葉やドングリなどの自然素材を採取できる

3. インタビューを終えて

毛利保育園は、都内とは思えないほど園庭が広く、隣接する公園は四季折々の植物が豊かで自然環境にとても恵まれている。そのような環境を最大限に生かしながら園児たちが自尊心と自立心を培い成長できるよう、園長を筆頭に職員たちが心あるサポートを継続し保育環境を築いていた。「カウンセリングマインドを持った保育」「多様性を受け入れる心」を、職員が実践できるよう各種研修が実施されていること、驚くことに残業がほとんどないことが分かった。この保育園に通った園児が成人し職員として戻り、またその子供たちが入園するなど数世代にわたり本保育園と関わるケースも少なくない。このようにこの保育園を巣立った園児が保育士として活動していること、定着率が高くスタッフ数も十分であることが、確立された保育の質の高さを引き継ぎ、良いスパイラルを具現化していた。

このような理想的な職場体制を知ってもらうことが他の保育園の職場環境改善の参考になればと、訪問体験できるプログラムの提案を検討したが、あまりに環境が違いすぎる場合、ギャップに対する反感や誤解を招く恐れがあり、十分な配慮が必要であると考えた。まずは各保育園における問題・課題の整理を行い、ローカライズが有効なアイディアの検討を行った上で、段階的かつ継続的にプランを実施する必要がある。この保育園のように「カウンセリングマインドを持った保育」や「多様性を受け入れる心」を培える体制の中で、職員間の相互理解を深め、職場環境の改善を行い、保育園に関わる人々の心のゆとりを広げていきたいと考える。

「カウンセリングマインドを持った保育」という視点は、どのような保育園にとっても大変有効である。この保育園ではそれらを実践し良い職場環境を作り上げていた。園児一人ひとりを理解できているか顧みる意識、同僚間では相手と自分のやり方の違いを受け入れる心のゆとり（相互理解と共存）、親とのコミュニケーションの円滑化など、現在保育園が抱える問題の答えの幾つかを確認できるインタビューであった。

4.2.2 保育園へのインタビュー調査2

施　　設：東京都内認可保育園

インタビュー先：該当保育園に勤務する正規職員

1. インタビュー内容

Q：平成28年2月15日の匿名ブログ投稿「保育園落ちた 日本死ね！」以降、保育園問題がクローズアップされたことによるメリット（例えば給料アップ）やデメリット、影響などはありましたか。

A：特に、問題や話題にすることなく平常心で業務に当たっている。ブログ投稿によるデメリットは一切なかった。

Q：保育園の強み（ウリ）は何ですか。

A：①遊びについていろいろ選択できるようにしていること。

②保護者支援として、親と子供がきちんと向き合える関係作りをしていること。子供を変えられるのは母親だが、愛情のかけ方がわからない方々もいる。スマホなどの普及でさまざまな楽しみが展開されていることも影響していると考える。

③地域家庭支援を積極的に取り入れていること。園庭を開放し、見学も自由に受け入れ、一時預かり保育などの子育て支援も実施しており、そのための対応者を決めて地域交流につなげている。

Q：待機児童についてどのようにお考えですか。

A：保育園入園を必要としている待機児童の把握がしっかりなされているか不明である。入園するには、あらゆる条件をクリアしなければならない。しかし、その条件が書類の上の記載だけによってクリアされてしまう場合もある。

「待機児童」と呼ばれる児童数が、発表されている実態と合致しているか疑問に思うこともある。自治体によって入園システムに多少の違いがあり、同じような条件でも入園可と否の場合がある。

Q：現在のスタッフ構成についてご教示ください。

A：常勤、パート含めて14名、詳細は下記のとおり。

0歳：園児数９名　保育士常勤3名（0歳児保育は必ず看護師がいる）

1歳：園児数15名　保育士常勤3名＋パート1名

2歳：園児数15名　保育士常勤2名＋パート1名

3歳・4歳・5歳：園児数23 ～ 24名　保育士常勤2名が2クラス

自閉症など障害を持つ子供たちに対しては、専任者が担当している。

0歳児は特に月齢で保育内容を変更し、食事の形態など必要な対応を行う。

Q：どのようなスタッフ教育を実践されていらっしゃいますか。

A：目標管理として、面談等を実施している。

ケース会議での学びや研修への参加、外部講師による研修等も実施している。園外研修には時間の規制があり、現場保育士の補充が必要なため参加が難しい場合もある。

Q：保育士は充足できていますか。

A：保育士が不足しているため募集をしている。

保育士間での情報交流もあり人気のある保育園では人員確保が有利になるようだが、人気の基準は明確ではない。

人間関係で退職する人もいる。

Q：今後、産業カウンセラー協会としてできることは何かありますか。
（産業カウンセラーの役割について説明した。産業カウンセラーの3つの目標/メンタルヘルス/キャリア形成/職場における人間関係開発、職場環境改善への支援）
A：産業カウンセラーの仕事や役割が十分把握できませんが、理解できれば介入できることが分かってくると思う。
Q:「保育園落ちた」問題で国からの補助金交付がありましたが、どのような影響・変化がありましたか。
A：そのような交付金はなかった。
Q：保護者に要望することはありますか。
A：子供を良い意味で変化させることができるのは母親。母親が子供に対し愛情のかけ方がわからない方が増えている。母親にとってはスマホなどの楽しみが増えていることもあり、伝え方が下手な方もいる。必要以上に長い保育の場合もあり、そのような環境の子供は荒れ、寂しいと感じているのではないかと考える。そこで保護者支援として、親と子供がきちんと向き合える関係作りが必要と考え、そのことを伝えている。

2. インタビューを終えて

保育士や保育園スタッフの、子供たちへの深い愛情が伝わるインタビューであった。

保育園の強みとしても紹介があったが、遊びの選択ができるようなシステムが整っており、地域家庭支援として園庭開放も行い、地域社会と交流を実施している。何より、子供の成長にとり親との関わりは唯一無二のものであり、そのことが心身の安定につながると考え、親と子供がきちんと向き合える関係作りに重点を置いていることが分かった。「子供を変えられるのはまず親」という考えを基に、子供の言動から感じとれる変化に意識を傾け、大切に関わろうとする姿勢を持って、子供の健全な成長をサポートしていることが見てとれた。幼少期の子供にとって身近な人との関わり方は、イギリスの児童精神科医であるボウルビィ（Bowlby,J.）が1969年に提唱したアタッチメント理論にもつながる。この理論の中では、主に幼少期における養育者などとの関係性、アタッチメント（愛着）が、人間の生涯にわたるパーソナリティや社会的適応性などにいかに影響を及ぼすかが問われており、まさに幼少期を過ごす保育環境での重要な関わり方、取り組みではないかと考える。

目標管理制度を導入し、スタッフ教育やキャリアアップ研修等を企画・運営していたが、保育士不足が影響し十分な実施に至っていない様子がうかがえた。退職理由に「人間関係」が常に含まれることからも、当協会の活動領域におけるサポートを保育士に提供し、産業カウンセラーの認知向上につなげたい。

国や自治体では、さまざまな支援策を講じているが、日本社会を担う子供たちの健やかな成長が保証されるよう、今後の支援が滞ることなく必要な保育施設に届くことが求められる。当支部には保育・福祉グループがあり、これら活動との連携について検討を進めたいと感じたインタビューであった。

4.3　都内保育園での定量調査（アンケート調査）

東京都内保育園5施設での定量調査（アンケート調査）の結果を以下に報告する。

報告の順番はアンケート調査票（補足資料② p.77 ～ 78）の質問順と一部入れ替えあり。

対象者：保育園に勤務する保育士と保育士以外の多職種

配布数：116枚

回収数：74枚（回収率：64%）

(1) あなた自身に関する質問

設問1:性別

男性保育士は5名（7%）であった。

女性	男性	不明	合計
68	5	1	74 名
92%	7%	1%	100%

設問2：年齢区分

30代が一番多く27名（36%）、2位が50代の16名（22%）、3位は40代で15名（20%）と全体の約8割をこの三世代が占めていた。

20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	合計
8	27	15	16	8	74 名
11%	36%	20%	22%	11%	100%

設問3：結婚に関するステータス

既婚者が45名（61%）であった。

未婚	既婚	離婚	合計
25	45	4	74 名
34%	61%	5%	100%

設問4：保育関連資格の取得に関して

保育関連資格保持者は74名中67名（91%）であることが結果から分かる。その他記載があった保有資格は、社会福祉主事任用資格、看護師、社会福祉士、保育カウンセラー、幼児心理カウンセラー、介護福祉士、救急救命士、心理検査士、体育指導士、中学教員、小学校教諭、ベビーシッター、チャイルドマインダー、AMI3-6 Diplomaモンテッソーリ教育国際資格。

保育士＋幼稚園教諭資格	保育士資格のみ	幼稚園教諭のみ	資格なし	合計
52	14	1	7	74 名
71%	19%	1%	9%	100%

設問5：現在の雇用形態

約8割は常勤として勤務していることが結果から分かる。

常勤	非常勤	合計
57	17	74 名
77%	23%	100%

設問6：現在の健康状態

- 自身の精神面における健康状態

  1位は「まあ良好」45名（61%）、2位は「あまり良好でない」17名（23%）、3位は「良好と思う」12名（16%）であった。77%は精神面の健康状態が良好と回答していたが、23%はあまり健康ではないと認識していることが分かる。

- 自身の身体面における健康状態

  1位は「まあ良好」44名（60%）、2位は「あまり良好ではない」15名（20%）、3位「良好と思う」が12名（16%）。「全く良好でない」という回答が3名（4%）あった。

健康状態	良好と思う	まあ良好	あまり良好でない	全く良好でない	合計
精神面	12	45	17	0	74 名
身体面	12	44	15	3	74 名
エリア計	16%	60%	22%	2%	100%

＜設問1～6についての考察＞

男性保育士の需要は増加傾向にあると言われているが、まだ圧倒的に女性が占めており、男性はわずか7%であった。8割は常勤として勤務しており、30代から50代が全体の8割を占め、60代も1割を占めている。高齢化が進む日本社会において、子育て経験豊富な60代以上が長いスパンで貢献できる職場であると考える。資格を必要とする保育士は、保育士資格のほかに幼稚園教諭資格を保有するスタッフが71%を占めている。一人で3つの資格を保有している方もあり、保育に求められる幅広さもうかがえる一方、9%が資格なしの業務に従事している。資格取得や研修支援体制制度は確立されているが活用できていない、または情報を得られていない可能性も見て取れる。

回答者の健康状態としては、精神面・身体面共に75%以上の方が良好と回答、24%前後の方が良好ではないと回答している。平成27年12月にストレスチェック制度が導入（従業員数等の条件有り）されたが、回答者の24%が精神・身体面で良好ではない結果を見ると、支援が必要ではないかと考える。産業カウンセラーは補足的面談等での活動もできるため、当協会としての支援体制について検討する価値があると考える。

(2) 職場の労働環境に関する質問

「仕事のやりがい」「業務量バランス」「給与妥当性」の3項目により、職場の労働環境について尋ねた。

設問1：現在の仕事にやりがいを感じていますか？

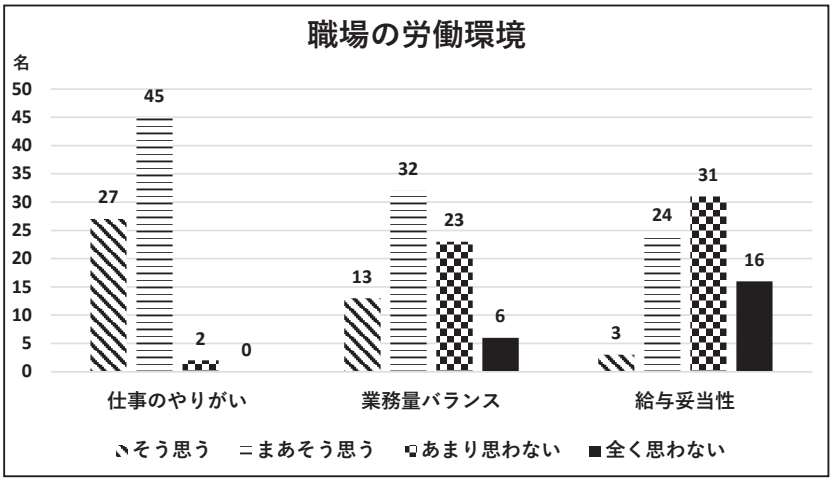
「そう思う」が27名（36%）、「まあそう思う」が45名（61%）。全体の97%が、やりがいを感じていると回答した。

設問2：就業時間に対し業務量のバランスは妥当だと思いますか？

「そう思う」が13名（18%）、「まあそう思う」が32名（43%）。全体の61%が、業務量のバランスが取れていると回答した。

設問3：業務内容に対して給与は妥当だと思いますか？

「あまり思わない」が31名（42%）、「全く思わない」が16名（22%）。全体の64%は、得た給与に妥当性を感じていない。給与の妥当性を肯定する回答は27名（36%）のみであった。



質問事項	職場の労働環境に関する質問				
	そう思う	まあそう思う	あまり思わない	全く思わない	合計
仕事のやりがい	27	45	2	0	74 名
業務量バランス	13	32	23	6	74 名
給与妥当性	3	24	31	16	74 名
エリア計	20%	45%	25%	10%	100%

＜労働環境ややりがいについての考察＞

- 保育士としてほぼ全員が仕事にやりがいを感じていることが分かった。日々成長を続ける子供たちの変化への貢献を身近に実感できることが、やりがいへつながる可能性が考えられる。
- 業務量のバランスに関しては、回答者の約4割が妥当だとは思っていないことが明らかになった。
- 全体の6割以上が業務内容に見合う給与を得られていないと回答していた。
- 近年、特に国政の場においても保育士の処遇改善が議論されるようになってきた。東京都

福祉保健局の調査「平成30年度東京都保育士実態調査結果（報告書）」によると、現在の職場への改善希望事項では、「給与・賞与等の改善」（65.7％）があり、退職意向理由の68.7％は「給料が安いこと」が挙げられた。本調査でも同様の傾向が見てとれた。

- 97％がやりがいを感じる業務に従事している認識を持ちながら、64％が給与に対して不満感を抱いているということが明らかになった。ハーズバーグの動機づけ・衛生理論（モチベーション理論）において、仕事に対する満足度の要因（動機づけ要因）と、職務の不満足に関係する要因（衛生要因）は全く別のものと考えられることにも合致する。

(3) 職場の人間関係に関する質問

次の7項目において、職場の人間関係について尋ねた。

設問4：職場内で児童との人間関係は良好だと思いますか？

「良好と思う」が33名（44.6％）、「まあそう思う」が35名（47.2％）。それ以外の回答はなかった。この設問に6名（8％）は未回答であった。

設問5：職場内で保護者との人間関係は良好だと思いますか？

「良好と思う」が11名（14.8％）、「まあそう思う」が61名（82.4％）。回答者の97％が保護者との人間関係が良好と回答した。

設問6：職場内で上司や同僚との人間関係は良好だと思いますか？

「良好と思う」が16名（21.6％）、「まあそう思う」が47名（63.5％）。回答者の85％が上司・同僚との人間関係を良好と回答しているが、9名（12％）が未回答だった。

設問7：ご自分の仕事が児童から評価されていると思いますか？

「良好と思う」が6名（8.1％）、「まあそう思う」が55名（74.3％）。児童からの評価については82％が評価されていると認識していた。

設問8：ご自分の仕事が保護者から評価されていると思いますか？

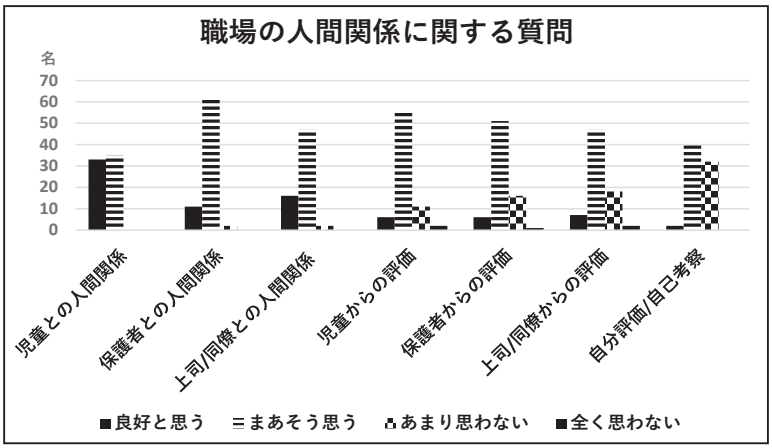
「良好と思う」が6名（8.1％）、「まあそう思う」が51名（68.9％）。回答者の77％が保護者からの評価を得ていると回答し、逆に17名（23％）は評価されていないと回答していた。

設問9：ご自分の仕事が上司や同僚達から評価されていると思いますか？

「良好と思う」が7名（9.4％）、「まあそう思う」が47名（63.5％）。回答者の73％は上司や同僚から評価されていると回答、また「全く思わない」が2名（2％）であった。

設問10：ご自分の仕事ぶりは高い評価に値すると思われますか？（自分自身に対する考察）

自己評価では、42名（57％）が「自分自身を評価している」と回答し、32名（43％）は「あまり評価していない」と回答。



質問事項	職場の人間関係に関する質問				
	良好と思う	まあそう思う	あまり思わない	全く思わない	合計
児童との人間関係	33	35	0	0	68 名
保護者との人間関係	11	61	2	0	74 名
上司・同僚との人間関係	16	47	2	0	65 名
児童からの評価	6	55	11	2	74 名
保護者からの評価	6	51	16	1	74 名
上司・同僚からの評価	7	47	18	2	74 名
自分評価 / 自己考察	2	40	32	0	74 名

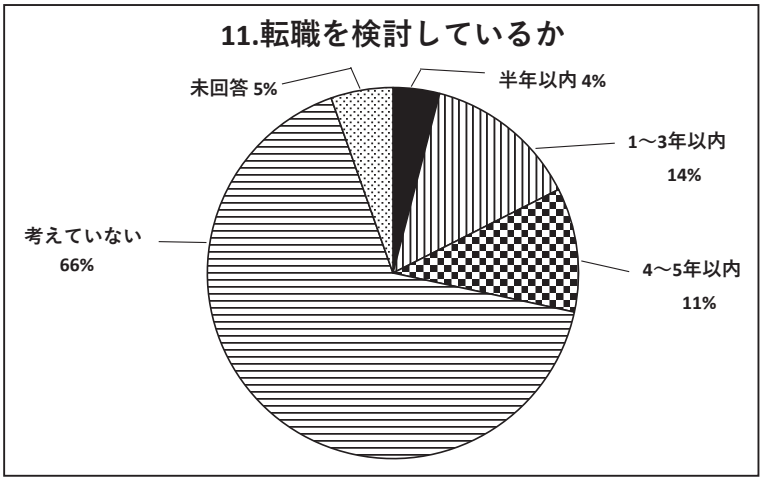
＜人間関係についての考察＞

- 「児童との人間関係」について6名が未回答であったが、これは回答者が直接児童に関わらない業務に従事していることが考えられる。
- 「保護者との人間関係」は97％が良好と回答した。保護者への報告、アドバイスも重要な仕事であることから、やりがいにも関連してくる良好な結果と考えられる。
- 「上司や同僚との人間関係」では9名が未回答であった。上司と同僚を同一線上で問いかけたため、相反する意見を持っている場合は、回答に窮し未回答になった可能性が考えられる。また、無記名でのアンケートではあるが、やはり正直に答えることへの遠慮、または特に上司に対しての明記を避けた可能性も考えられる。しかし、人間関係については調査対象となった保育園では職場内での関係性が比較的良好であることが見てとれる。
- 評価に関する項目では全員が回答していた。自己評価は個々の判断基準が主観的ではあるものの、やりがいのある仕事をし、保護者や上司・同僚から評価されていると7割以上が感じる職場では、半数以上が肯定的な自己評価を得やすい傾向があり、周囲から認められることの心理的効果が自己評価と連動しやすいことが見てとれる。この承認欲求は、マズローの欲求5段階でも4番目に高く、モチベーションにも影響を及ぼすものである。しかしながら「あまり思わない」と自己評価が低い回答者が43％おり、これは自分ができることをできていない、または自己のゴールと現状にギャップを感じているとも考えられる。完璧主義的な傾向がある場合は、他者がどれだけ評価しようと常に自己評価が低いため、そのギャップにストレスを感じやすいケースも可能性として存在する。

(4) 職場関連：その他質問

設問11：転職を考えていますか？

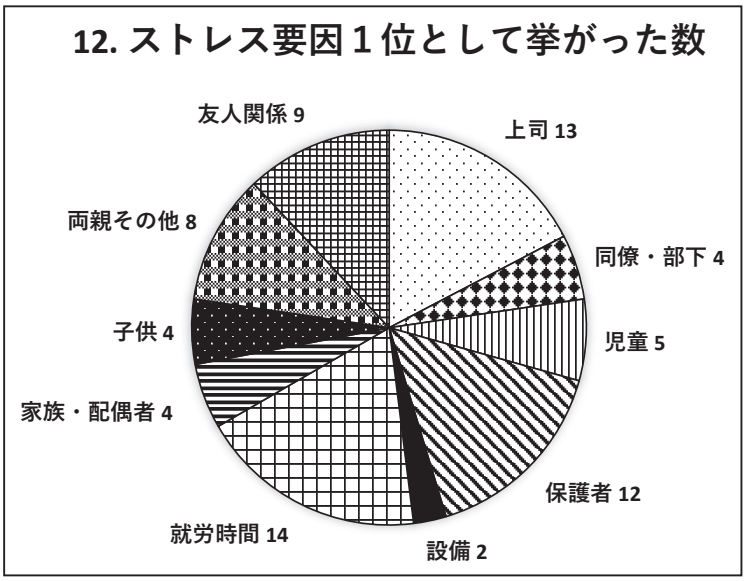
49名（66%）は転職を考えていないと答えた一方で、21名（29%）が半年から5年以内に転職を考えていると回答した。保育士不足が問題化する中、調査対象となった保育園では現状維持を考えている人が66%であったとも言える。



半年以内	1～3年以内	4～5年以内	考えていない	未回答	合計
3	10	8	49	4	74名
4%	14%	11%	66%	5%	100%

設問12：ご自分の中でのストレス要因を度合の大きい順に表内に番号で示してください

ストレス要因の1位に挙がったのが就労時間で14名（18.9%）2位が上司で13名（17.5%）3位が保護者で12名（16.2%）であった。



ストレス要因	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位	10位
友人関係	9	1	1	1	2	0	3	3	2	5
両親その他	8	3	2	0	4	1	6	4	3	0
子供	4	2	1	1	0	1	2	1	0	3
家族・配偶者	4	3	3	1	3	0	4	0	2	0
就労時間	14	6	6	6	5	2	0	2	1	1
設備	2	4	8	3	8	7	0	0	0	0
保護者	12	12	3	4	11	2	1	0	0	0
児童	5	4	5	6	5	4	1	2	1	0
同僚・部下	4	10	9	3	7	0	1	0	0	0
上司	13	8	6	9	3	2	0	2	0	0

表中の数字＝名

＜保育園のスタッフが抱えるストレスについての考察＞

- 第5位まではほぼ全員からの回答を得たが、10位まで記入されていない回答欄もあり数値にばらつきが生じる結果となった。自身のストレスを考える時、要因を述べることはできるが、一つずつ考え、度合の大きい順に10位まで記入することは困難であったことが見てとれる。
- 保護者との人間関係、上司・同僚との信頼関係や評価は、どれも高評価であったにもかかわらず同時にストレス要因であることが分かる。周囲からの信頼・評価を得るために、行動や言動等を日々意識していることが考えられる。上記でも述べた承認欲求の中の他者欲求にも関係するものと考える。メンタルヘルスへの支援、職場における人間関係開発、職場環境改善への支援は協会の大きな柱であり、介入を検討できる部分ではないかと考える。
- 就労時間・上司・保護者については、半数以上の回答が上位3位までに集中していることから、ストレス要因の軽減に向け、どのような施策が有効か検討が必要であり、重要な問題の一つとして捉えたい。なお回答数は少ないが、友人関係・両親その他が1位の回答もあったことから、職場以外でのストレス要因にも悩まされていることが分かる。これらは家庭内や私的交友関係であり、現場での介入については、業務への影響や本人が解決したいと思う意思によると考える。
- 職場でのストレスは、一般的に離職の原因として挙げられる頻度が高い項目である。平成27年12月からストレスチェック制度が導入され、産業カウンセラーが関与できることも多くなっており、介入について検討する余地があるエリアであると考えられる。

(5) 保育士への質問（設問13、14は保育士に限定した質問）

設問13：保育士を目指した動機

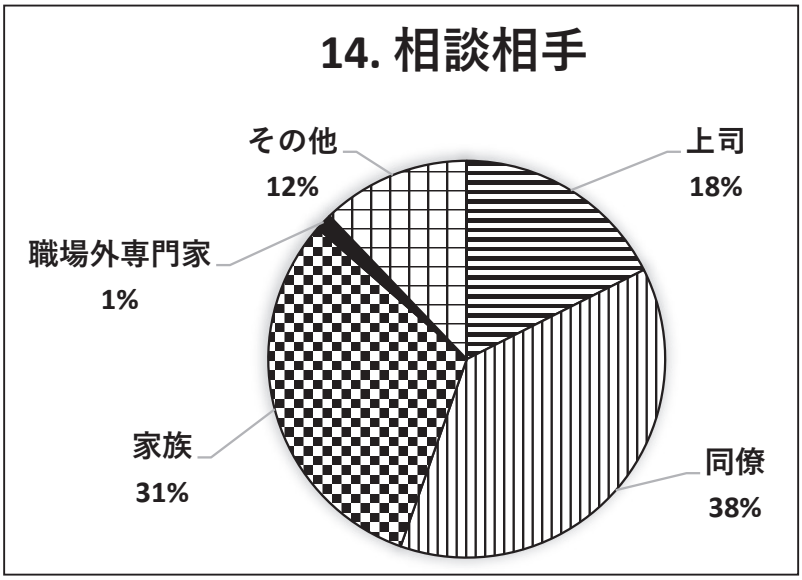
「子供が好き」の回答が53名（76%）であった。

「その他」の回答13名（19%）には「ピアノのスキルが活用できる職業」、「掃除」、「特技を生かせるから」、「学校での実習期間に、良い体験ができたため」「特にない」などがあった。

子供が好き	親・教師等 他者の勧め	他に取りたい 資格がなかった	その他	合計
53	3	1	13	70 名
76%	4%	1%	19%	100%

設問14：あなたは、問題や悩みを抱えたとき誰に相談していますか？

相談相手の1位は同僚で28名（38%）、次いで家族23名（31%）、3位は上司の13名（18%）であった。



上司	同僚	家族	職場外専門家	その他	合計
13	28	23	1	9	74 名
18%	38%	31%	1%	12%	100%

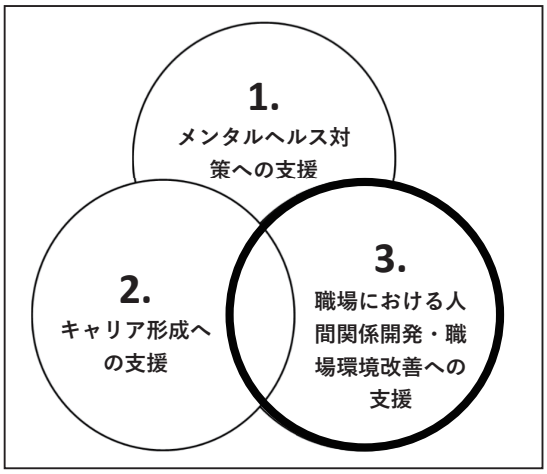
＜保育士の悩み等に関する考察＞

- 問題や悩みを抱えたときは、身近で問題や悩みを共有しやすい同僚へまず相談し、そこで解決に至らない場合に上司へ相談する傾向が考えられる。
- 職場外専門家へ相談すると回答した人は1名のみで、欧米諸国と比較すると、カウンセリングのプロに相談するケースが非常に低いことが、保育士の回答結果から見てとれる。また、産業カウンセラーの認知度については、以前にも当支部の研究結果として報告されている（産業カウンセラーの存在は職場に浸透している24.9%、浸透していない75.1%）。10年前の研究ではあるが、いまだ認知度・知名度は低く、職場外専門家として産業カウンセラーが相談相手の候補になっているとは考えにくい。メンタルヘルス・キャリア開発支援・職場における人間関係支援を提供できる当協会としてはこの部分において介入の検討余地があると考える。

5. まとめと提言

今回の研究では、日本産業カウンセラー協会の3つの活動領域のうち3番目にあたる「職場における人間関係開発･職場環境改善への支援」に焦点を当てて、保育環境の現状把握を行い、産業カウンセラーが貢献可能な「保育士が働きやすい環境を整える」サポート方法について検討を行った（図3)。本研究において、インタビューやアンケート調査など行った結果、厚生労働省と東京都が待機児童ゼロおよび保育環境の改善に向け官民一体となり取り組んでいることが理解できた。例えば公立保育園の増設、子育て支援に取り組む市区町村への支援、保育士の待遇改善、東京都では認可保育園のほか独自に認証保育所制度も取り入れ、令和元年10月からは幼保無償化政策[注4]を実施するなど数々の施策が進められている。

図3. 産業カウンセラー協会　活動領域



出典：日本産業カウンセラー協会

これらは、保育環境の改善を図り待機児童ゼロを目指すために十分に検討されたものと考える。しかしながら、その施策が現場スタッフレベルにまで届き活用されているか疑問を抱く事案がある。例えば保育士報酬に対する交付金の約7.1億円の不適正処理の報告[注5]もその一つである。昨年、都内のある区役所に、保育園スタッフのサポートとなり得るカウンセリング提案を行った際、「いろいろな施策がすでにあり不要」と断られたにもかかわらず、インタビューを受けてくれた保育園関係者には一切届いていない情報であることが明らかになった。

公立保育園の増設、報酬問題や配置基準、保育士確保、キャリアアップ支援、認可制度などは、今後も行政の実現可能な施策に期待していく部分が大きいが、公的施策が、保育園を必要とする保護者と保育スタッフにとって活きた施策になるためには、地方自治体や施設運営者の関心や取り組みのみならず､川上から川下までの風通しを改善することも重要であると感じた。保護者が求める保育園は、安心・安全が担保され、誰もが、いつでも、どこでも通園可能なことであるのは言うまでもない。一方、保育スタッフにとっても、安全・安心で、労働環境が保証される保育園であれば、離職防止となり保育士確保も容易となる。

アンケート結果から、保育園スタッフの多くは、保育という仕事にやりがいを感じており、子供たちが安全かつ健やかに成長できるよう日々の生活を支えてくれている。しかしながら業務量のバランスに関しては4割が妥当とは思わず、6割は業務内容に見合う給与を得られていないと答えている。人間関係で見ると、保護者との関係は97％が良好と答える一方、ストレス要因になっている結果も出ている。

注4　幼児教育・保育の無償化制度（https://www.youhomushouka.go.jp）

注5　会計検査院の調査により、国や自治体が保育士の賃金加算のために支給している交付金、平成28・29年度に支給された交付金のうち計7億円余りが保育士の賃金に充てられていないことが分かった。給与加算制度として平成15年度以降導入された制度である。

保育士は重要な職業であるにもかかわらず、報酬の低さ、親からの過剰なクレームなどによる精神的苦痛、職場不足（公立保育所の正規職員募集は競争率10倍）、社会的評価が職務内容に伴っていない等の問題を抱えている。今後を担う子供たちの健全な育成は社会全体で支えていくべき課題である。子供たちとの関係のみならず、親への理解や関係構築、スタッフのメンタル対策など、保育園での人間関係を良好に保つためにコミュニケーション力は重要であり不可欠とも言える。

インタビューを実施した保育園の中には、4.2.1（p.60）で述べた毛利保育園のように園長が産業カウンセラーの資格を持ち、日々カウンセリングマインドを実践で生かし、職員・保護者および園児たちの健やかな精神衛生と職場環境の改善に努め、研修を通じスタッフの精神衛生向上をサポートする園もある。

そこでわれわれ産業カウンセラーは、保育現場において保護者・スタッフ間の相互理解を深めるためカウンセリングマインドを取り入れたコミュニケーションスキルを活用することで、人間関係の維持・向上を円滑にサポートできるのではないかと考えた。これには以下の考察も助けとなった。

(1) インタビュー調査・アンケート調査を実施し、国・東京都の政策調査から得た結果から、産業カウンセラーが管理者でいることのメリットを理解できた。

(2) 国・東京都においても、待機児童問題を含め保育園労働環境改善に向けてさまざまな政策を打ち出し、解決に向け実施されていることが理解できたが、それらが現場に十分に反映されていない場合もあり、これは現場の声がなかなか政策立案サイドに届かない、または現場に届くまでの過程に問題があることも分かった。

上記に加え、地域の枠を超えたカウンセリングの視点から、意見交換や保育従事者の横のつながりを強化する機会が足りない現状も理解できた。川上から川下までの風通しを良くするため、中立的立場の当協会が主体となることで、都および市区町村や制度の枠を超えた保育関係者とのボーダレスな交流ができ、保育現場における労働環境の実態や問題が把握しやすくなって、改善への足掛かりになると考える。

これらの考察から、傾聴スキルを保育現場に提供し、実践と継続をサポートすることは、保護者・子供たちへの対応やスタッフ教育に活用でき、より調和のある保育環境への発展に貢献できるのではと考える。

当協会では、職場における人間関係開発・職場環境改善への支援活動を実施している。その主軸に「傾聴スキル」がある。そこで傾聴スキルを身に付ける方策としてカウンセリングマインドを保育現場に浸透させる活動を行い、人間関係（スタッフ・保護者・子供たち）構築や離職防止に貢献できるよう、保育におけるカウンセリングマインド活用のための資料を作成した（補足資料③ p.79）。

園児や保護者たちとの多様なコミュニケーションの中で、特に新型コロナ感染という新たな課題に直面した現在、未知のウイルスに対する不安や職場・通勤時のストレス等を今まで以上に強く感じる方が少なくない。そのような中でも、カウンセリングマインドの理解と実践は、

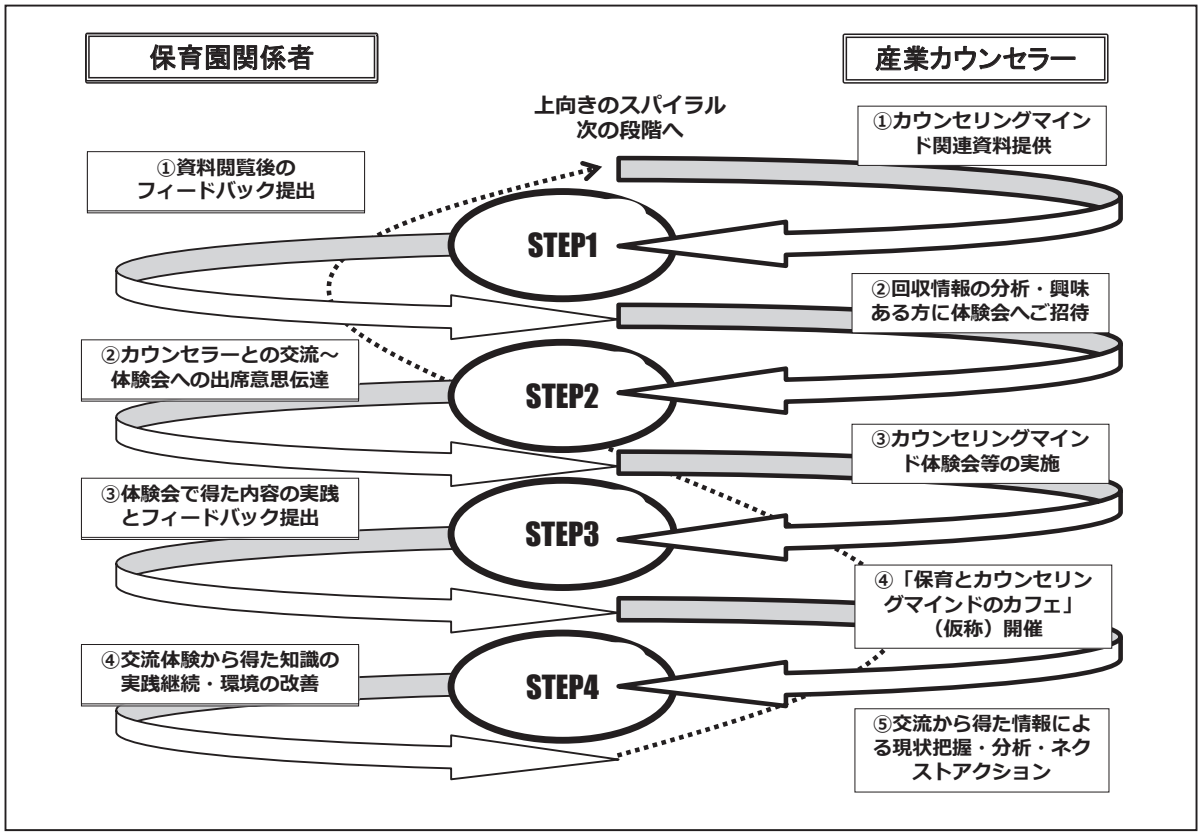
他者との間に調和や相互理解を生む可能性を広げる。すぐに解決できない問題を抱えている方の話を聞くとき、相手の気持ちを汲む姿勢で受け止めることで、相手は真剣に聴いてもらえた安心感を得る。すると自身が抱える問題や感情を客観的に意識できるようになるため、問題解決への気づきや選択肢の広がりへと意識が拡大しやすくなる。この資料は、カウンセリングマインドの実践に必要な3つのポイントと留意点をシンプルに取りまとめ、時間に追われる保育従事者が、短時間で簡単に読めて理解を得ることができるようデザインされている。

「カウンセリングマインド」の基礎知識習得については、興味を感じた方々に気軽に参加できる体験会を開き､基礎を学び傾聴を軸としたカウンセリングマインド実践の機会を提供する。さらに学びを深めたい方々へは、当協会の各種カウンセリング・プログラム等を通じて経験値を深め、保育園で実践を継続できるようサポートを行いたい。

下の図4は、カウンセリングマインドの基礎知識の認知と実践を促進するために産業カウンセラーが提供可能な提案の大枠をイメージし、実践のために図形化したものである。

なお、当支部の社会貢献事業部には「保育・福祉グループ」があり、保育現場での発達障害児やさまざまな要求を伴う保護者との問題に対応し、保育や福祉に精通するカウンセラーがより良い支援のため専門性の高い講座を提供し、社会貢献につなげている。将来的には「保育・福祉グループ」との連携も図りながら「カウンセリングマインド」の認知を広げる活動を行い、保育現場における貢献へとつなげたい。

図4. カウンセリングマインドの認知・実践促進のための上昇スパイラル



補足資料①　　2019.12.吉日

アンケートご協力者各位

拝啓　時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

昨今、待機児童問題が大きく取り上げられ、行政でも待機児童削減に向け動いています。
しかし、核家族化や女性の就業率上昇（上昇率：2013年～2018年に67%から74%）が続く中、高齢者の雇用拡大も相まって、保育施設の増設にも拘らず待機児童は現在も約2万人（2018年4月厚生労働省データより）と報告されています。
待機児童の問題は、保育施設だけではなく保育士不足も大きな問題となり保育士の労働環境見直しも問題提起されています。その様な中で、経済協力開発機構（OECD）が2019年10月に幼稚園教諭や保育士らを対象に実施した国際調査の結果によると、日本における保育関連職は世界の中でも給与と仕事全般に対する満足度が非常に低い結果として報告されました。

このような報告がある中、実際の現場で働いておられる方々は、どのように感じながら働いておられるかについて教えて戴きたくアンケートをお願いしております。
今回、ご同意いただいた複数施設の方々にアンケートとインタビューをさせて頂き、行政と連携を取りながら保育職環境の改善策を勘案していきたく考えております。
アンケート結果やインタビュー内容については、個人や個々の施設が特定されない形式で統計処理を行い、本研究目的以外に使用することはありません。研究終了後は、協会規定に則り厳重保管いたします。

尚、本アンケートの許諾につきましては、アンケート調査票の回答・提出を持って承諾とみなさせていただきます。
本アンケート調査票ご回答後は、各々返信用封筒をご利用頂き封印の上、1月31日（金）までにご担当者様に回収頂ければ幸いです。

ご不明な点や質問につきましては、下記までお知らせください。

一般社団法人日本産業カウンセラー協会
東京支部　社会貢献事業部　研究開発グループ第16班
担当：東、宮古
〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷4-2-12　菱化代々木ビル4階
電話：03-6434-9130（代表）
E-mail：shakaikouken-16rd-ml@counselor-tokyo.jp

補足資料②

アンケート調査票

【職場の労働環境に関する質問】（もっとも適する項目に○をつけてください）

No.	質問事項	とても そう思う	まあそう 思う	あまりそう 思わない	全くそう 思わない
1	現在の仕事にやりがいを感じていますか？				
2	就業時間に対し業務量のバランスは妥当だと思いますか？				
3	業務内容に対して給与は妥当だと思いますか？				

【職場の人間関係に関する質問】（もっとも適する項目に○をつけてください）

No.	質問事項	とても そう思う	まあそう 思う	あまりそう 思わない	全くそう 思わない
4	職場内で児童との人間関係は良好だと思いますか？				
5	職場内で保護者との人間関係は良好だと思いますか？				
6	職場内で上司や同僚との人間関係は良好だと思いますか？				
7	ご自分の仕事が児童から評価されていると思いますか？				
8	ご自分の仕事が保護者から評価されていると思いますか？				
9	ご自分の仕事が上司や同僚から評価されていると思いますか？				
10	ご自分の仕事ぶりは高い評価に値すると思われますか？＝自分自身に対する考察				

【職場関連：その他質問】

11. 転職を考えていますか？（もっとも適する番号に○をつけてください）

1. 半年以内　　2. 1～3年以内　　3. 4～5年以内　　4. 転職は考えていない

12. ご自分の中でのストレス要因を度合の大きい順に表内に番号で示してください。

対象エリア	ストレス要因	数字入力欄	備考（自由記載欄）
職場	上司		
	同僚・部下		
	児童		
	児童の保護者		
	設備		
	就労時間		
ご家族	家族（配偶者）		
	家族（子供）		
	家族（両親・その他）		
その他	友人関係・その他		

※ご自分の中でストレス要因の要素が強い順に番号を1～10までご入力ください。

例）一番ストレスを感じるのが、児童の保護者との人間関係であれば「1」。
　　ストレス要因でなければ番号は未記入。

【保育士の方への質問】※保育士以外の方はここにチェックをお願いします⇒ □

13. 保育士を目指した動機 （もっとも適する項目に○をつけてください）

1. 子供が好き　2. 親・教師など他者の勧め　3. 他に取りたい資格がなかった
4. その他（　　）

14. あなたは、問題や悩みを抱えたとき誰に相談していますか

1. 上司　2. 同僚　3. 家族　4. 職場以外の専門家　5. その他

【最後にあなた自身に関する質問】（該当欄にチェックしてください）

1. あなたの性別を教えてください。

女性 □　男性 □

2. あなたの年齢を教えてください。

10代 □　20代 □　30代 □　40代 □　50代 □　60代以上 □

3. あなたの結婚に関するステータスを教えてください。

未婚 □　既婚 □　離婚 □　死別 □

4. 保育関連資格の取得状況について教えてください。

保育士資格 □　幼稚園教諭 □　その他資格 □　（資格名　　）

5. あなたの勤務形態について教えてください。

常勤 □　非常勤 □

6. あなたの現在の健康状態に一番近いものにそれぞれチェックをいれてください。

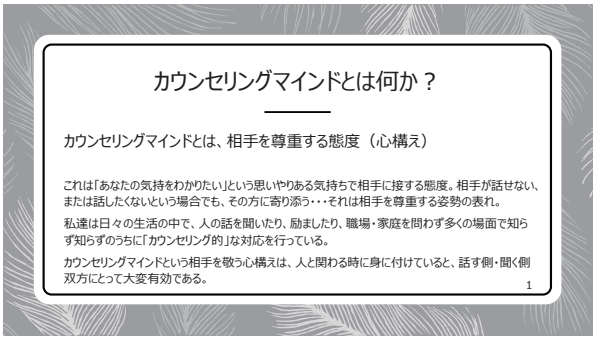
	良好と思う	まあ良好と思う	あまり良好ではない	全く良好ではない
身体面				
精神面				

以上でアンケートは終了です。
ご協力ありがとうございました。

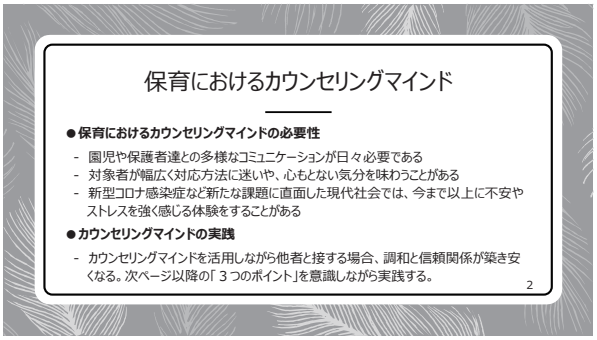
補足資料③

【保育園へのサポート資料】

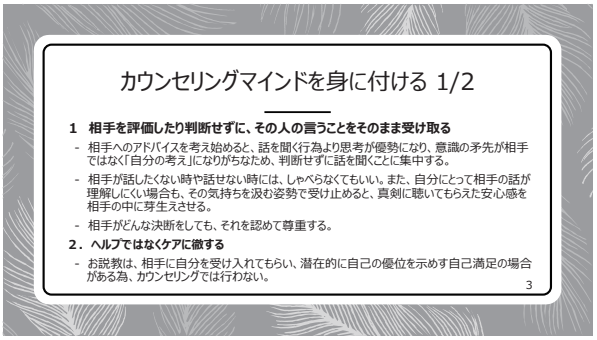
（1/5）



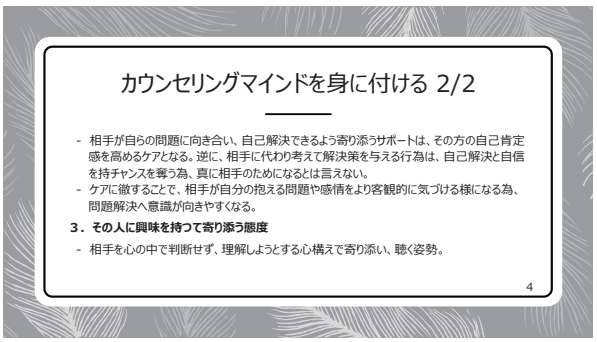
（2/5）



（3/5）



（4/5）



（5/5）

おわりに

令和元年夏、6名の研究メンバーが集まり、具体的な研究テーマの選定から我々の活動は始まった。高齢者、障害者、保育のテーマごとに3チームに分かれて研究調査を進め、翌年6月の完成を目指したが、年が明け、3月以降のコロナ禍において遅延を余儀なくされた。

当初、中国に出張していたメンバーから「中国では新たな感染症が流行っているようなので気をつけてください」と言われ、どこか他人事であったが、海外では瞬く間に感染が広がり都市封鎖を伴うような大災厄となってしまった。経済的にも大きな損失を伴い、人々はまだ確立していない新常態への対応が求められている。このような状況下で最も影響を受けるのは、今回の研究テーマとした高齢者、障害者、保育の分野である。

そして今、これらの分野を取り巻く環境は本研究調査において想定していたものよりも早く変化していることを実感せざるを得ない。高齢者支援の分野では、予測されていたケアマネージャー試験の受験者数の減少が、令和2年7月25日付けの読売新聞において、予想を上回るスピードで過去最低を更新していることが取り上げられている。保育関係では、緊急事態宣言の中でSNSでの中傷なども含め、疲弊する保育士の現状が映し出され退職者も増える傾向にある。障害者支援については、全国の障害者就労支援施設でテレワークの導入などが進んでおり、厚生労働省は在宅就労での支援事例を各事務所に通知している。これに伴い新たな在宅就労におけるマッチングや精神面での支援が必要とされている。

このような社会的困難の中、産業カウンセラーの社会貢献への期待は高まっていくと感じており、産業カウンセラーの側においても迅速かつ柔軟な対応が求められることであろう。この点においても本研究が一助となれば幸いである。また今回、研究テーマを決める討議で、産業カウンセラーの社会的認知度が低いのではないか、そのことも資格や経験を生かした活動が活性化しにくい一因ではないかという問題提起があった。今後とも、社会貢献事業の継続に加え、産業カウンセラーの認知度を高めていく必要があると感じている。

最後に、本研究調査にご協力いただいた方々に心より感謝申し上げる。

執筆者プロフィール

研究員　**渡辺　毅**（研究開発グループ・リーダー）

第1章 高齢者分野　担当

2017年産業カウンセラー。外資系IT企業システム開発部門などで管理職を務めていた。

研究員　**秋葉　早苗**

第1章 高齢者分野　担当

シニア産業カウンセラー、日本カウンセリング学会認定カウンセラー、危機支援カウンセラー。企業のコンサルタント業務に従事する傍ら、被災地での支援活動、高齢者施設におけるボランティア活動に携わる。

研究員　**加藤　慶子**

第2章 障害者分野　担当

2019年産業カウンセラー。製造業の一般企業に勤務した後、働く女性のヘルスケアをテーマに研究するため大学院に進学、公衆衛生学修士。民間の助成財団で研究助成の支援業務を行う。

研究員　**高野　祐美子**

第2章 障害者分野　担当

2019年産業カウンセラー。開発途上国の課題解決に向け国際協力分野で活動している。

研究員　**東　浩子**

第3章 保育分野　担当

2015年産業カウンセラー。外資系広告代理店を退職後、インドでヨガとボランティア活動に携わる。帰国後は日本企業の輸出促進支援業務に従事している。

研究員　**宮古　順子**

第3章 保育分野　担当

産業カウンセラー、キャリアコンサルタント、グリーフカウンセラー。公立病院・民間病院での看護管理職を経て、診療所併設の高齢者施設で看護職としてのサードキャリア継続中である。

社会貢献事業部　研究開発グループ

2020 年 12 月　発行

発行所　一般社団法人　日本産業カウンセラー協会　東京支部
〒151－0051
東京都渋谷区千駄ヶ谷 4－2－12
菱化代々木ビル 4F

印刷所　佐藤印刷株式会社