

事例13 一般社団法人ホープ I T 訓練センター HOPE神田

事務系職種を希望する知的障害者向け訓練プログラムで、就職・定着実績を蓄積。独自アセスメントと支援の標準化がポイント。

【変化の要素】 知的・発達障害の方を継続的に支援しているが、都心や郊外に就労移行支援事業所が増え、利用者や地域支援機関のニーズも変わった。

- ・ 軽作業を含む事務系職種という職域に焦点を合わせ、訓練プログラムを充実させている。
- ・ オフィスの模擬環境を作り、標準化されたプログラムに取り組みながら実践的な訓練を重ねる。訓練の進捗を利用者と家族、支援者、関係機関等で共有し、職業準備性を高めている。

1. 基本情報

法人名	一般社団法人ホープ I T 訓練センター									
事業所名	HOPE 神田									
事業所住所	東京都千代田区内神田2丁目12番5号									
HP URL	https://hope-it.or.jp/									
サービス開始時期	2011年 4月	多機能型事業所として実施する他事業の種類								
定員 (人)	登録者数 (人) R6年 3月現在	障害種別 (重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてご記入ください。判断がつかない場合は「その他」でカウントしてください。)								
	登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし	
	20	19	10	1	8					
就労移行率*1 (R3年度)	39 %		就労定着率*2 (R3年度)			100 %				
就労移行率*1 (R4年度)	54 %		就労定着率*2 (R4年度)			100 %				
就労者数 (R4年度)	8 人									

・前身となる事業所を2008年に株式会社で開所。2011年に現在の一般社団法人（非営利型）として開設した。当初から療育手帳の所持者を多く支援してきた。

2. 利用者属性の変化

- ◆ 開設当初より、知的障害や発達障害の方を中心に支援を実施してきた。20代前半の若い利用者が多く、就労経験のない方が半数を占める。最近では、一般高校や大学で進学や就職がうまくいわずに利用につながった方や、一度就職したが、退職して再挑戦という方が多くなっている。
- ◆ 利用経路は、地域や行政等の就労相談窓口、学校からが7割を占めるが、本人や家族からの直接の問合せも3割ほどある。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ 当事業所の特徴は、事務系職種を希望する知的障害者を対象としている点にある。これは開設当初からのコンセプトで、10年以上にわたる経験のなかで多数の実績を出している。以前は療育手帳を持っている事務職希望者についての存在や支援が整っていなかったこともあると思われるが、ニーズをとらえ着実に成果につなげてきた。
- ◆ 就職実績は、一般事務・事務補助が75%を占めている。就職先は製造業、小売業、物流業、観光業、広告業、病院、官公庁など多岐にわたる。コロナ禍の令和2年度・3年度は一時厳しい状況もあったが、4年度以降は就職者も回復し、就職・定着実績を増やしている。
- ◆ パソコン作業以外に、メールの仕分けや社内配達、シュレッダー、オフィス清掃などの軽作業を組み合わせた職域での就職が多く、事務職希望者の大半が複数作業を行う事務補助業務を行っている。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ 法人名のIT訓練センターの通り、パソコンを使った訓練も多く取り入れているが、パソコンスキルの獲得を第一の目的とはしていない。目指しているのは職業準備性の向上であり、社会性やコミュニケーションスキルを身に付けてもらうことに力を入れている。若く、就労経験のない（または少ない）利用者が多いこともあり、組織で働くことをイメージできずに就職してしまうと、スキルはあっても継続が難しいと考えている。
- ◆ 訓練プログラムは、月曜から金曜まで、午前・午後に分けられた各コマにExcelやWord、SST、コミュニケーショントレーニング、ビジネスマナーなどの課目が設定されている。少人数の集団プログラムとして実施しているが、同じ課目でも、障害特性によって部屋を分けて訓練している。講師役の支援者のファシリテーション力が求められる。
- ◆ オフィスの模擬環境を用意している点も特徴である。利用者には各自固定のデスクが提供され、そこで、パソコン等の訓練に取り組むようになっている。オフィスでの一場面を想定したSSTも行われている。報告・連絡・相談のコミュニケーションやオフィスでの行動様式を模擬体験しながら、必要なフィードバックを行っている。事務職を希望する利用者が多い中、実際のオフィスを想定した環境で経験を積めることは、有効な訓練となっている。
- ◆ これまでの経験をもとに、教材やマニュアルが段階別に揃えられ、訓練が標準化されている。計画に基づき、利用者、支援者が訓練の進捗を確認しながらスキルアップを図れる仕組みになっている。支援者間でも、受講状況や評価を共有しやすく、一定のアセスメントに基づく支援ができるようになっている。
- ◆ アセスメントは、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の実施する職業評価を参考にしながら独自の技法を確立した。
- ◆ 昨年10月には、オフィス実習（ワークステップファースト）という新しいサービスを開始した。これは、HOPE神田の中で3日～10日間、他の利用者と一緒に訓練に参加してもらい、就労に向けた強みや課題と思われる点を事業所が見立てて、本人や家族、支援機関担当者にシート等でフィードバックするというものである。HOPE神田の利用を前提としない実習ということになるが、これを無料で実施している。例えば、職業選択の際、本人や家族の自己評価と地域の相談窓口が見た評価に差異があって、うまく決められないといった場合に、地域の担当者から相談があるとのことである。関係機関との信頼関係を深めるうえでも役立っている。

- ◆ 実習評価表には「健康生活」「対人関係」「ビジネスマナー」「作業遂行」の4つの領域に、24項目設定されており、第三者であるHOPE神田が客観的な評価を行うことで、実習に参加した本人や関係者にも好評である。

(2) 支援体制

- ◆ 支援者は、民間企業から転職してきた人が大半である。社会福祉士など福祉系の資格保持者もいるが、キャリアコンサルタントやパソコン系の資格を持ち、オフィス環境をよく理解した支援者のバックグラウンドが訓練にも効果的に働いている。
- ◆ プログラムはHOPE神田の支援者が担当している。就職活動は個別支援になり、就職実績が増えるにつれ定着支援活動も増えるが、定型のプログラムが日々行われている中での個別支援対応となるため、安定した支援体制を組むことができている。
- ◆ オフィス実習（ワークステップファースト）は、担当する職員にとっては付加的な業務となる。多様な利用者を想定したアセスメント経験が、今後に活かせるとの共通認識をもって、支援者の高いモチベーションに支えられて実現してきた。昨今は職員の業務内容等を見直し、継続的にオフィス実習を受け入れられる体制整備を進めている。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 東京は就労移行支援事業所が多く、当事業所の所在する千代田区だけでも19か所ある。存在感を発揮するためには、支援の特徴を打ち出さなければならない。精神・発達障害者向けの訓練・支援を行っている就労移行支援が増える中、知的障害の方に合った就労移行支援事業所は都内でも少なくなってきたと感じており、最近の利用者は口コミで遠方から通っている人も多い。地域での役割を担っていると認識し、これからも知的障害者の事務系就職に強みを持った支援を実施していきたい。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ 軽作業を含む事務補助という職域については、業種を問わず求人が生まれる特徴がある。就労準備性の向上にしっかり取り組んだ先にある就職支援のため、粘り強くきめ細かな対応が必要となるが、利用者の活躍できる企業は今後も増えると思われる。最近では中堅企業からの相談も増えている。事業所の強みを活かし、企業にも働きかけるなどして、得意とする分野での就労を増やしていきたい。