

Case4：発達障害・緘黙（物流倉庫で働く事例）

NPO 法人クロスジョブ クロスジョブ堺

1. 対象者の概要

Aさんは大学に在学中、友人との対人関係の躓きから登校を渋るようになり、その後受診され、発達障害の診断を受けました。大学での就職活動は、求人票の見方がわからないため進められず、卒業後にクロスジョブ堺の利用を開始しました。

Aさんは出来事や明確な事実は話せますが、自分の思いを言葉で表現することが苦手で、特に、感想や想像の話は黙り込むことが多くありました。自発的な発信はほぼなく、スタッフからの問いかけに頷きや首振りだけで返答をされる状況でした。緘黙の状況になると、

視線がうつろになり、言葉、ジェスチャー、頷きなどの表現が一切なくなりました。ご本人いわく、「相手の声は聞こえているけど、自分は動けなくなってしまう」とのことでした。

Aさん概要	
性別	男性
年齢	当時23歳
障害状況	広汎性発達障害 緘黙 (精神保健福祉手帳2級)
利用期間	就労移行支援事業所 2012年5月～2013年10月(1年5か月)
利用までの経過	幼少期からおとなしく、緘黙と診断。 大学での対人関係の躓きで受診、発達障害と診断される。 大学での就職活動を自力で進めることが難しく、卒業後にクロスジョブ堺の利用を開始。

2. 支援経過

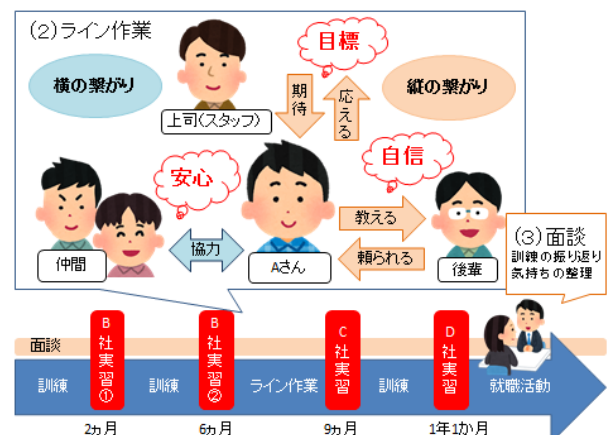
(1) 基礎訓練

9:30～15:30、月～金曜日の訓練に参加され、軽作業（組み立て）、学習（事務）、パソコン、清掃、の訓練に取り組みました。基本的には1人で行う作業が多く、訓練を通じて、手先の細かい作業やコツコツと繰り返す作業は得意なことがわかりました。また、決められた予定通りに行動することができ、一度流れを掴めた物は先の見通しを立てて予定を組むこともできました。

反対に、急な予定変更やイレギュラーなことが起きるとパニックになりました。電話連絡がうまくできず、無断で欠席することもあり、一度うまくいかないことが起こると1週間程度は緘黙の状況が続き、事象の振り返りもできない状況でした。

(2) ライン作業部門立ち上げ

B社からの請負業務の立ち上げメンバーとして、9:00～16:00、早出・残業ありのライン作業の訓練に参加して頂きました。(1)の訓練でわかっていたAさんの長所（手先が器用、コツコツ続けられる、工夫を考えることができる）が活かされました。3か月続ける中で、①上司役であるスタッフからの期待に応える中で目標が出来たこと。②メンバー同士協力し合う中で安心感と助け合う大切さを学んだこと。③後輩に業務を教え頼られる経験を積み自信がついたこと。このような様々な体験を通し大きく変わられ



ました。そして、自分から改善案を伝えたり、出勤時間の変動や予定の変更にも対応できるようになってきました。

(3) 面談

1 週間に 1 回、1 時間程度の面談を実施し、訓練の振り返り、現在の状況、目標の達成度、今後の目標や方向性について話をしました。自分について語ることが苦手なため、口数は少ない A さん。[気持ちの表現シート](#)や、[面談内容の事前記入シート](#)などを用いて進めました。緘黙の状態が強い時には、1 時間で一言発話があるかどうかという日もありました。シートはその都度、より A さんが気持ちを伝えやすいものに一緒に確認をしながら改善していきました。

担当スタッフは関わる際、「一緒にいる」「ご本人の発信を受け止める」「ご本人のペースで前に進むことを待つ」の 3 点をポイントに置きサポートをしました。

(4) 企業実習

4 回の体験実習を経験。

- ① B 社（1 回目）の実習は、就職経験がなかったので、会社で仕事をする経験を積むために行きましたが、電車の遅延でパニックになり中断しました。
 - ② B 社（2 回目）は、前回の経験を踏まえて「決められた期間やり遂げること」を目標に、同じ企業様で実習をさせていただきました。困って話せなくなっても、指差してコミュニケーションが取れるよう[カード](#)を準備しました。1 週間の期間をやり遂げることができました。
 - ③ C 社の実習では、希望していた軽作業にチャレンジしました。しかし、「検品する」「作る」「横に流しながら次の資材を取る」という同時処理がしんどくなり、中断しました。軽作業と一口にくるのではなく、もっと細かく適性を見る必要があることがわかりました。
 - ④ D 社では C 社での経験を活かして、同時処理のない仕分け業務や洗浄業務にチャレンジしました。作業は問題なくできました。4 日間は無事に通うことができたのですが、最終日にバスを乗り過ごしたことでパニックになりました。その後半日で気持ちを切り替えて午後から出勤ができ、5 日間の実習をやり遂げることができました。
- ②と④の実習で最後までやり遂げたことが A さんにとって自信に繋がる出来事になりました。

(5) 就職活動

(1)～(4)の経験を経て、A さんの適正のある業務として、下記のポイントを整理しました。

- ① 作業の変更がない、もしくは事前にわかるもの。
- ② 1 人でコツコツと取り組めるもの。協力する作業も可能だが、声が小さいため配慮が必要。
- ③ 作業工数が 1～5 程度。同時に処理（A しながら B、など）する必要がないもの。
- ④ 判断基準が明確で、扱いやすいもの。
- ⑤ 物を作る仕事、軽作業、物流に興味がある。

上記 5 点に当てはまる会社を探していくこととなりました。

3. 企業の概要

E社は西日本エリアを中心に、ロジスティクスサービス、各種物流サービス、トラック輸送サービス等を事業展開しています。Aさんの居住エリアにある地域の障害者就業・生活支援センターとも連携を図り、E社（物流倉庫・ピッキング）へ見学に行けることになりました。見学を踏まえ、ご本人も業種や作業のイメージができました。体験実習で2つの作業を体験させて頂き、Aさんにとってより適正がある梱包の作業で採用をして頂くことになりました。

企業の概要	
規模	◆全従業員:約2,300人◆事業所:約40ヶ所
事業内容	倉庫業/荷造梱包業/陸上輸送関連事業/海上輸送関連事業/重量機工事業 等
業種	運輸・通信業
雇用形態	パート
労働条件 (雇用時の条件)	◆就業時間:10:00~18:00 ◆お給料:時給850円(現在、時給930円) ◆加入保険等:雇用・労災・厚生年金・健康 ◆休日:土・日・祝日
 <p>商品の仕分け、梱包業務をしているAさん</p>	

4. マッチング

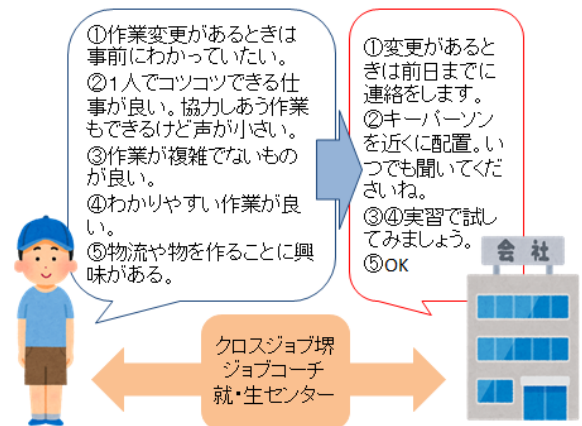
Aさんの特性をサポートブックにまとめ、就職前に情報を共有し、下記の配慮を頂くことになりました。

- ① 勤務時間の変更などは、必ず前日までに本人に伝え、了承を得てから変更する。
- ② いくつかの部門の作業を実習で体験させていただき、本人が一番安心して作業ができる部門への配属を調整する。

Aさんが配属された部署は、すでにオリコンにピッキングされた商品を再度スキャンして段ボールに詰め替え、発送する準備をする部門でした。一人で黙々と

こなせる業務で、1日の行動がルーチン化しており、イレギュラーもほぼないお仕事でした。近くに同じ作業をしている方がいたので、わからなくなったらすぐに相談できることも安心でした。

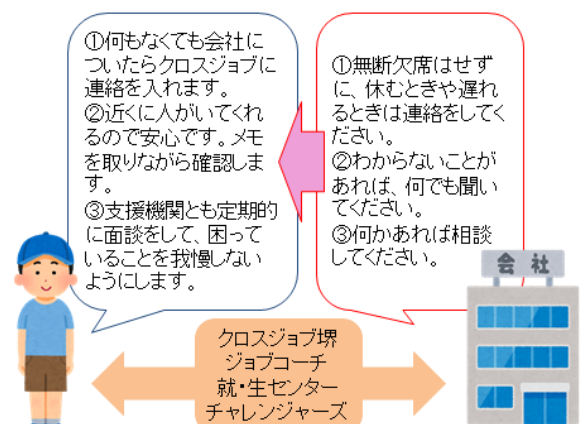
勤務開始から1年経過したころから、後輩のスタッフの方が増え始め、Aさんが現場の作業の流れを考えたり、新人の方に仕事を教えることが出てきました。ライン作業の訓練で「チームで協力して仕事を完遂する」ことを経験していたため、声は小さくても指差しや短い言葉で教えて、コミュニケーションを取ることができました。作業面では、物量に合わせて他部署の業務をすることも出てきました。急な予定変更は苦手であるため、前日に明日の仕事が変更になることを本人に伝えることから始めました。経験を積み、作業に慣れたことで、当日に変更指示が出て柔軟に対応することができるようになりました。



5. 定着支援

就職後は、ジョブコーチ制度を利用し、定期的に訪問、状況を確認しました。

苦手だった電話連絡については、何か起きてから電話をしようとする、できないことはわかっていたの



で、何も起きていない時から毎日「会社につきました」と電話を入れるようにしました。電話に慣れたことで、遅刻や欠勤をするときもスムーズに電話をすることができました。

就職され3年6ヶ月になりますが（H 29年3月末現在）、現在のフォローアップは障害者就業・生活支援センターが中心に、何かあればご本人から相談に来て頂くようにしています。クロスジョブでは、年2回程度のチャレンジャーズ（就職者の会）の集まりに参加し、顔を合わせてお仕事のお話を伺っています。

また、Aさんの頑張りがあるって、E社ではその後も企業見学や体験実習を受け入れて頂いており、訪問時にAさんの様子を確認することができます。

6. まとめ

今回のAさんの事例を通して見えてきた、支援者として大切にすべき視点として、

- ✓ 焦らないこと。
- ✓ ご本人のペースで変わるタイミングを根気よく待つこと。
- ✓ ご本人が発する一言を大切にすること。その奥の理由や意味まで掘り下げて確認をすること。
- ✓ ご本人が実体験を振り返り、自信をつけていける訓練プログラムを設定すること。
- ✓ 上下関係だけではなく、メンバー同士横の関係からの気づきを促せる場面設定も有効であること。
- ✓ ご本人にとって「安心して悩み、失敗ができる守られた環境」であること。

1番に「変わりたい」と強く思っているのはご本人たちです。支援者は、ご本人たちの力を信じ、その時期が来るのを焦らずに待つことが大事だと考えます。

就労移行支援事業は2年間という期限があるからこそ、支援者がご本人の課題を設定しがちです。しかし、課題はご本人自身が気づき、向き合うことが必要です。支援者としての役割は、あくまでも、「ご本人が自分で課題に気付けるような訓練の設定」と、「ご本人が気付いたときの気持ちの受け止め」ではないでしょうか。それを繰り返す中で、信頼関係を築き、自信を付けていくことができるのだと思います。

