

Case18：知的障害（飲食業で働く事例）

社会福祉法人ドリームヴィー フロムヴィー

1. 対象者概要

Aさんは簿記の専門学校を卒業後、一般企業で20年程勤務されていました。2人で組んでの梱包業務などをされていましたが、仕事のスピードについていけず退職されました。その後しばらくは派遣登録されていましたが長続きせず、見かねた義母が福祉事務所等に相談し手帳を取得。福祉事務所

Aさんの概要			
性別	男性	年齢	43歳(利用開始時)
障害程度	療育手帳4度(軽度)		
通所経緯	H2.3 簿記専門学校 卒業 一般企業にて勤務 H25.3 療育手帳取得 福祉事務所に相談し、当法人内の就労支援センターを紹介される H25.4 当事業所の利用を開始		

所の勧めで当法人内にある就労支援センター（区市町村障害者就労支援事業）を訪ね、平成25年6月よりフロムヴィーの利用を開始されました。父と義母の3人暮らしですが、関係性はあまりよいとは言えず、ご実家の中で一人暮らしをされているような状況でした。

2. 支援経過

フロムヴィーでは、①BOOK-OFF班②喫茶班③給食班④清掃班にそれぞれの希望と適性に合わせて所属し作業をして頂いています。Aさんは清掃班に所属して頂きました。

アセスメントと支援経過	
性格	穏やか、優しい、一所懸命、大人しい
強み	・真面目で真摯に作業に取り組むことができる ・どんな作業でも一所懸命のぞむことができる ・健康で遅刻や欠勤はほぼなし
課題と支援	
衛生面	毎日同じ洋服で服所したり、お風呂に入って来たかったという事もあり、体臭や身だしなみの乱れが目立っていた →衛生面を整える事の大切さをお伝えすると共に、対策等も一緒に考えた。 また、毎日支援員と一緒に洋服や爪等の衛生チェックを行った。
金銭管理	趣味の為に制限なくお金を使ってしまう、消費者金融での借金もあった →金銭出納帳をつける事を習慣づけ、収支の整理を一緒にした。
報連相	報連相なく自己判断で作業してしまう →まず1工程毎に報告をもらう様にし、都度どの場面で報連相が必要かを一緒に確認した。
作業面	作業指示を最後まで聞かずに作業化らつてしまったり、ミスをしてしまう。 また、ミスをしたらすぐに不安から誤魔化そうとして更にミスをしてしまう →上記の報連相での支援に加え、出来たことへの評価と出来なかった事への対策を一緒に確認した。

利用開始当初は、作業面よりも生活面での課題に焦点をあて、『生活を整える』ことを個別支援計画の主な目標

としました。服装の乱れや体臭もあった事から、支援員と“毎日お風呂に入る”“決まった曜日に洗濯をする”などの決め事を作り、日々の会話の中でチェックする様にしました。金銭管理が苦手で、持っているお金を全て使ってしまう更に消費者金融での借金もあった為、金銭出納帳をつける習慣をつけて一緒に整理をし、借金返済にも同行し少しずつ意識を持って頂くよう促しました。生活面での支援を進めるにあたっては義母とも密に連絡を取り合い、家庭での状況や可能な家庭内での支援について調整していきました。

また、本人が相談できる人が身近にいなかった事とご本人の友達が欲しいという希望もあり、毎週金曜日に喫茶で行われている“お茶会”にも参加し、周囲とのコミュニケーションを図る機会を作りました。

生活面での課題を少しずつ意識して頂ける様になると同時に、作業面でもいくつか課題が出てきました。当初は本人の引っ込み思案な性格上、報連相が苦手なだけとされていた

ましたが、指示を最後まで聞かずに次の作業にうつってしまったり、ミスを隠すために焦って更にミスを重ねてしまったりと、今まで周囲から“早く”“ちゃんとやって”と言われて続けてきた事への自己防衛としての行動だと分かってきました。そこで、作業を1工程毎に報告してもらい、その都度出来ている事への評価をし、ミスに対してどうすれば良かったのかを一緒に考える様にしたところ、少しずつ報連相の癖もついていきました。また、少しずつですが慣れてきたのか支援員との会話の中で冗談も言う様になりました。

借金の返済も終わり、本人にも少しずつ自信がついてきたため、利用開始半年後には職場体験実習の面接会にも参加されましたが、緊張と引っ込み思案が重なり、面接で不採用となってしまいました。そんな中で、就労支援センターよりB社で以前勤務されていた障害者の方が退職されたという事でAさんにすすめたところ、本人も興味を持たれ面接・実習させて頂ける事になりました。

3. 会社概要

B社は鉄道会社に関する飲食業の運営をはじめ、様々な事業を展開し、既に障害者雇用を積極的に進めてきた企業です。

弁当製造のライン工場や事務補助、店舗内での勤務など様々な現場で障害者雇用をされています。

就業場所では、以前障害者を雇用していた事もあり、既に仕事内容が確立されていました。

(株)B社 企業の概要	
全従業員数	1688名(長期/パート含)
事業内容	駅構内での飲食店営業や車内販売・サービス、弁当製造をはじめ様々な事業を展開
業務内容	駅構内の飲食店での食器洗浄
労働条件 (雇用時)	就業時間:11:00~16:00(休憩なし) 時給:870円 雇用形態:パートタイマー 雇用保険の有無 休日:本人の希望により土日不定休
就業場所	・主要駅構内にある和食レストラン ・従業員はベテラン社員や主婦が多い ・和食全般を扱う為、食器数が多い ・立地が良いため、昼食時を中心に非常に混雑している

4. マッチング

面接では緊張し受け答えに苦労されていましたが、人事と店長の理解もあり2週間の実習をさせて頂けることになりました。

初めての飲食業という事もあり、実習前には喫茶班での食器洗浄などを体験して頂き、注意点を支援員と一緒に確認しました。当初からの課題であっ

た衛生面に関してはいくつか約束事を作り実習に臨みました。実習では、その約束事もきちんと守って頂け、作業面ではまだまだ課題もありましたが、遅刻や欠勤もなく、真面目かつ一所懸命に作業に臨む姿勢を評価して頂き採用となりました。

マッチング	
本人	B社
<ul style="list-style-type: none"> ・複雑ではなく単純な体を使った仕事を希望 ・ブランクと年齢的な不安もあり、フルタイムでの勤務には消極的 ・若い人の多い職場への不安 	<ul style="list-style-type: none"> ・主にお昼時の忙しい時間を中心に、食器洗浄専門での人手が欲しい ・遅刻、欠勤しない ・ベテランの従業員が多い

5.定着支援

定着支援では、職場訪問支援と来所支援を平行して行いました。職場訪問では作業面を主に支援し、来所支援では通所時にも行っていた金銭管理等の生活支援を継続して行いました。また、喫茶でのお茶会の時間に間に合わない為、ご本人の希望もあって、就労支援センターが主催する主に就労さ

定着支援	
職場訪問支援	来所支援
作業面 ・作業途中で別の指示が出ると最後まで聞かずに今している事を放って次の作業こつくり、どちらもミスをしてしまう →(本人)落ち着いて最後まで指示を聞く事を再確認 (職場)作業の優先順位と、可能な限りで一つずつの指示出しをお願する 店舗異動に際しての支援 ・店長のお気遣いもあり、事前に前店にて次店の店長と面談をする事が出来ました。 また、勤務前に見学をさせて頂く事で本人の不安を和らげる事が出来ました。	生活面 ・継続して金銭出納帳を一緒に確認 ・生活面でご家族と連携した内容を本人と確認、改善のための方法を検討(洗濯・掃除など) その他 ・余暇活動(食事会やボーリングの会)への参加を提案し、ストレス解消及び就労支援センターとも連携して相談、対応出来る環境作りをしました

れている方が食事をしに集う“金曜クラブ”やフロムヴィの卒業生など有志で開催されているボーリングの会(1/月)に参加されるようになりました。これにより、交友関係の継続とストレス発散の場の提供、相談場所の確保、就労支援センターと連携しての定着支援が可能になりました。

途中、店長の異動などもありましたが、本人は変わらず真面目に出勤されていました。就労後2年が経った頃、店舗閉鎖の話が店長からありましたが、別の店舗の店長がたまたま店舗を訪れた際にAさんが真面目に一所懸命働く姿を見て「うちに来て」と言って下さった事もあり無事他店での雇用継続となりました。また、その異動先の店舗も今年の5月に駅改修に伴い閉鎖することになりましたが、別の店舗の店長が評価して下さい、また新たな店舗での勤務を開始され今も一所懸命継続して勤務されています。

6.まとめ

Aさんは、作業面での課題もありましたが、生活面での課題の比重が大きく、家庭への支援も丁寧にする必要がありました。また、手帳を取得せず40年以上頑張ってきた事もあり、障害への理解と受容も一緒に考えてきました。

フロムヴィでは新卒の方は少なく、Aさんの様に就労していたが退職され、再度就労への挑戦をしていく準備の為に通所に至った、という方が多くいらっしゃいます。就労する事に疲れ、中には傷ついた末通所に至ったという方々に、いかにもう一度就労する意欲を持って頂けるよう支援するか、次の職場に繋ぎかつ継続していけるかが大事だと考え日々支援しています。そのためには、丁寧なアセスメントと的確なマッチングによる長期での雇用の実現、生活の安定による就業の安定、余暇活動を充実させる事でのストレス発散など、職場訪問だけではない定着支援も重要であると考えています。

今後も様々な機関と連携し利用者さんの就労と生活を支援していける方法を考えていきたいです。