

## Case22：発達障害（燃料小売業で働く転職事例）

社会福祉法人 釧路のぞみ協会 自立センター

### 1. 対象者の概要

Aさんは普通高校卒業後、一般企業に就職しましたが、叱責が重なり離職。その後も複数の企業に就職しましたがミスが重なって離職し、引きこもりになりました。両親が心配し、ご兄弟がくしろ・ねむろ障がい者就業・生活支援センターぷれんへ相談。当時は部屋から出る事も出来ず、食事も部屋まで運び、時々部屋から出てくる程度でした。出来る事から行っていく事を両親と共有・相談を重ねていき、居間で食事を摂る事や、買い物に行けるようになっていきました。この段階で社会の中で働いていきたいという希望を持つようになりました。

就労移行支援事業所 くしろジョブトレーニングセンターあらんじえを利用するにあたって精神科を受診し、発達障害の診断が下りました。診断をうけた事でこれまでの働きにくさは障がいに起因していたということに気づきました。また、診断をうけた事でこれまでの関わり方について両親が本人へ謝罪する場面も見られました。就労移行支援事業所では障がい受容やストレスとの向き合い方などについて訓練を重ねていきました。

### 2. 支援経過

就労支援事業所あらんじえでは精神障害の方々が 많이 作業班に所属し1年9ヶ月利用しました。就労までの期間に就労までのプロセスを明確化、長期の職場実習等の訓練を行い、特に整容面については発汗が多かったため、対処方法について取り組みました。

Aさんは責任感があり、ひとりで作業を黙々で行う様子も見られ、整容面についても改善がみられたため、長期の職場実習も行い、企業で働く方と同じように働いていけるという自信もつきました。

| 就労移行支援事業所でのアセスメント及び、支援経過 |  |
|--------------------------|--|
| 課題・強み                    | 支援内容   |
| 再就職までの不安感が強い<br>休まない     | プロセスの明確化、長所・短所の共有。   |
| 短調な作業の継続が難しい<br>集中力が続かない | ハンカチ染め作業にて集中力の維持の訓練。<br>職場実習にて作業量向上にむけて効率化、<br>体の使い方について支援。<br>作業班では立ち作業を行う。 |
| 整容面の課題                   | 入浴の頻度、制汗剤の提案、着替えのタイ<br>ミング、相手の印象について情報提供。                                    |
| 会話が苦手・言葉遣いが丁寧            | 態度や職場での立ち振る舞いについて助言。<br>タイミングについて場面を想定して練習。<br>面接練習での受け答えの練習。                |
| ストレス対処法がわからない<br>鬱傾向があった | 深呼吸や気分を変える方法について助言。<br>認知行動療法を行った。   |

### 3. 企業の概要

就労意欲も高まり安定した収入と週20時間勤務で働けるA社へトライアル雇用での就職となりました。A社は市内各所にてオフィスビルのガラス清掃、ワックス清掃、一般住宅、マンションの退去後清掃、新築住宅の引き渡し前の清掃の補助作業が中心になりました。

| 企業概要A社 |                        |
|--------|------------------------|
| 業種     | ビル・一般新築住宅のガラス・ワックス清掃業務 |
| 規模     | 事業所全体では380人・当該事業所は10人  |
| 雇用形態   | パート契約                  |
| 労働条件   | 8時30分～17時00分 シフト制      |
| 業務内容   | 清掃業務の補助作業              |

### 4. マッチング

上記の支援経過でも述べたように、働いていける自信もつき、就労移行支援事業所や長期の職場実習先で規則を守る事が出来ていました。また、分からないことはすぐに聞いてメモを取り、実践する様子も見られました。道具の扱いが丁寧で、危険個所の気づきや声かけも見られました。長時間集中力を保つことは難しい場面が見られていましたが、複数の作業を組み合わせると続けることが出来ていました。このような状況やA社の業務内容と環境や、勤務時間もAさんの希望に沿っていたため、A社で職場実習を行いました。1日中同じ場所で仕事を行う事は少なく、複数の場所で仕事を行う事や、指示や確認を行う事が出来る担当者が決まっていること、体調や体の負担を考えた仕事場所を振り分けてくれるなど、障がいの理解や配慮がありました。実習を終え、作業内容や作業環境を踏まえて、ご本人からも働きたいという希望があり、トライアル雇用となりました。

### 5. 定着支援

#### 【A社での定着支援】

就労と同時にジョブコーチ支援を実施し、支援のポイントは①作業遂行②体調管理について③相談できる環境作り。(本人の支援結果は図1参照)事業主に対しては、特性に応じた指導方法や相談方法の確立(担当者の選定)、雇用管理に関する合理的配慮確認、情報提供としました。

家族支援については、職場での困りごと、職場での人間関係に関すること、職場での疲労度に関すること、下宿での状況、将来に関することについて情報共有と協力依頼を行いました。支援頻度については、集中支援期開始1週間は終日訪問し、その後

| ジョブコーチの支援内容とAさんの結果 ※図1 |                                       |                                   |
|------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| 課題                     | 支援                                    | 結果                                |
| 状況判断                   | ①場所に応じた作業の習得<br>①図・手順書の提示<br>①行動の見本提示 | 状況を確認して行動できる場面が増えた                |
| 道具の使用<br>体の使い方         | ①置き場所・使用方法の助言、<br>見本提示                | 正確性も向上し、体の負担も軽減                   |
| 安定性、確認                 | ①作業箇所の順番付け<br>①確認方法提案                 | 作業時間の5分短縮、指差し確認によりミスが減った          |
| 体力、<br>腰痛への対処          | ②体調管理<br>腰痛の対処方法を助言                   | 腰痛ベルトを活用、作業に応じて巻き方の強さを調整出来るようになった |
| SOSの発信                 | ③相談体制の構築<br>タイミングの助言                  | 都度、相談できるようになり、質問や確認も出来るようになった     |

は2時間程度を週2、3回。移行支援期は週2、3回程度短時間、フォローアップは月1、2回程度の訪問を実施しました。支援内容については作業遂行や対人面、事業主への情報提供、家族への就労状況や協力依頼を行いました。

フォローアップでは生活面を含め、都度相談を行いながら対応していき、仕事に支障がないように勤務する事が出来ていました。その後、就労継続していく中で作業も習得していききました。

【転職にむけた支援とB社での定着支援の状況】

平成30年10月、就労定着支援事業(ぱさーじゅ)の開設に伴い、Aさんの定着支援事業利用も開始となりました。当時の状況は、現場により勤務時間が変動することなど変化への対応が出来ていました。約2年間働き、企業が求める基準に到達していることが本人の大きな自信となっていました。そのころから、短時間就労からフルタイムでの就労にステップアップしたい。単独作業が多い清掃業務から人と関わりも少しある仕事もしてみたいと希望が出てきたことから職業安定所へ転職相談を行いました。転職への意欲も高く自ら求人検索する姿も多く見られました。

転職先B社の企業概要：業務内容は、セルフ給油の監視業務。

マッチング：定着支援事業の支援は、転職相談をメインにジョブマッチングに関する支援となりました。月2～3回程度の支援を行い、転職先職場の開拓やハローワーク同行、ご家族を含めた面談を実施し、方向性を共有しました。職業安定所がチーム支援を計画し就業・生活支援センターとの相談も可能となりました。同時期に、暮らし

ている下宿先のオーナーの都合により引っ越す(一人暮らし)ことも決まりました。ひとり暮らしをした際に生活を維持できる勤務日数や勤務時間、特性に応じた職種について提案を行いました。そのタイミングで、A社の雇用担当者に転職を進めていく事を報告しました。担当者からは、Aさんが、就職後に社会人として着実に成長されていること、転職先が決まるまでは、このまま在籍し金銭的に生活が苦しくならないようにした方が良く、また、転職にむけた職場実習や求職活動など配慮をうけました。職場実習をへて、現在のガソリンスタンドB社へ転職する事が決まりました。状況に応じた接客も求められていますが、淡々と仕事をこなしています。

| 企業概要B社 |  |
|--------|--|
| 業種     | 燃料小売業                                      |
| 規模     | 事業所全体では1300人<br>当該事業所は13人                  |
| 雇用形態   | パート契約                                      |
| 労働条件   | 9時00分～17時45分の間のシフト制<br>危険物取扱者があると手当等優遇される。 |
| 業務内容   | セルフ給油監視業務                                  |

B社での支援内容：念願であったステップアップが実現され、定着支援事業を活用し、最低月1回は定期面談や企業訪問を行いました。作業遂行については正確性と作業量について定期的に自己評価と他者評価(企業の評価)について現場担当者を含めてフィードバックを行いました。求められている事、行う作業、目標が明確になり、見通しがつくことで取り掛かりが良くなりました。また、従業員の動きを観察し、状況に応じた行動をとる事が出来るようになり



になりました。機械操作の習熟も見られ、作業スピードも向上しました。対人面では、お客様対応について、立ち振る舞いや印象の良い声のかけ方について助言や提案を行いました。声の大きさや声のかけ方にも変化が見られ、対応が難しい場面では従業員の方へタイムリーに引き継ぐことも出来るようになりました。生活面については一人暮らしでの状況についての確認と体調管理について相談・通院同行の確保を行いました。一人暮らしにも慣れ、体調を崩すことなく安定した出勤が出来ました。

現在は、B社の中でのスキルアップを目指し、危険物の資格取得にむけて奮闘しています。就労定着支援の期間終了後は就業・生活支援センターでフォローアップを行っています。

## 6. まとめ

今回の事例にあるように当初の就労では短時間就労しか可能でない精神・発達の方の就労ニーズは高まっています。本人のキャリアアップを考えた時に次のステージに繋げていく相談が必要となっていくと思います。同じ職場で長く働くだけでなく、職業的自立を果たし、社会的自立を実現していくような就労移行支援事業所や就労定着支援事業の支援が必要ではないでしょうか。