

Case16：精神障害（小売店で働く事例）

医療法人清風会 就労支援センター onwArk（オンワーク）

1. 対象者の概要

Aさんは対人関係の悩みがきっかけで19歳のころ精神科B病院に入院。1年半ほど一般就労をしましたが、対人関係により再発し、3回の入退院を繰り返していました。その後、新聞配達（夕刊のみ）で6年勤務しましたが、服薬中断から病状悪化し退職しました。6ヶ月間の入院の後、B病院デイケアセンター（以下DC）に通所し、統合失調症における心理教育プログラムで病状悪化のサインや服薬の必要性などを勉強し、病気への理解を深めました。またDCから当センターで行われる体験プログラムに参加したことをきっかけに、当センターへの通所を開始しています。

当センターに通所するまでのAさんのDCでの様子は、無口でしたが真面目でとても気遣いができ、運動もよくできました。特にフットサルが得意でDC以外でもフットサルチームに所属し、そこでは中心選手で仲間からも慕われていました。一方で、DC内で他の利用者を不快な思いにさせていないか気にすることが多く、相手に合わせ過ぎるため、自分の意見が言えないなど、人間関係について悩みを抱えることがありました。

対象者の概要

Aさん			
性別	男性	年齢	30代後半（就職時）
診断	統合失調症	障がい者手帳	精神保健福祉手帳 2級 障害基礎年金 受給あり
支援経過	X-17年6月 高校卒業後、専門学校を中退 19歳の頃、B精神科病院受診、入院 X-18年6月～X-18年12月 とし職、工事現場などの仕事に就く。 X-19年 服薬中断からより6ヶ月入院 X-19年10月 当院デイケアセンターに通所開始 X年 7月 オンワーク利用開始 X+1年 3月 C社に就職 （現時点で勤務5年10ヶ月）※オンワーク入所年を基点とする。		
利用の流れ			

2. 支援経過

オンワークでは、施設内・外での作業を通して、利用者の基本的な作業能力を把握していきます。同時に、講習などで病状管理、日常生活の見直し、企業見学、履歴書や面接練習など就労に向けたプログラムに取り組むなど、色々な個別のニーズに合わせたプログラムを設定しています。

Aさんは、作業のスキルは高いのですが、調子の良い時はフットサルなどのスケジュールを詰め込みすぎていました。またスケジュールに関する管理も、気を遣いすぎることから相談できず、これまでも病状悪化を繰り返していたことがわかりました。オンワークでは、担当との面談でこれまでも振り返り、生活や人生設計について一緒に考え、目標を立てて進めていきました。まずは、「長く働き続けられること」を最優先に考え、仕事・病状管理・余暇（フットサル）について整理していきました。仕事については、責任がかり

対象者の障害特性

Aさん	
性格	繊細で傷つきやすい。周りの反応が気になる。ネガティブに捉える傾向がある。
社会性	責任をもって作業に取り組むことができるが、無理をし過ぎる傾向がある。
コミュニケーション	ハキハキと受け答えでき、丁寧な言葉遣いができる。相手の状況や遠慮してしまい、自分から質問したり確認することが苦手。
病状悪化時の傾向	服薬中断、対人コミュニケーションで悩んだ時、仕事とプライベートのバランスが崩れ、休めなくなった時
悪化時の症状	・気分が高揚し、抑えが効かず動き回る。その後気分が落ち込み人が怖くなった。 ・イライラして機に当たる。 ・眠れなくなり、昼寝を繰り返す。 ・人の笑い声や話し声が気になる。 ・ひきこもる。人が怖くなる。
仕事に対する考え	収入よりも「社会参加、働くことで充実感を得たい」という気持ちが強い。最初頑張りがすぎたり、慣れたころにミスが出て怒られたりした過去の経験から「働き続けること」が課題と考えている。

すぎないパート勤務、週 3〜4 日勤務からスタートする、月 3〜6 万の収入、時間は午後からできる仕事など勤務条件を整理しました。病状管理では、日々の調子を自覚することを目標に、体調・睡眠・疲労などに意識して日報に記入する取り組みを DC と連携して行いました。

入所 5 か月後の企業実習（スーパー）では 100%超の力で取り組んでいるのがみられ、休み時間の過ごし方や仕事の取り組み方、仕事と余暇（フットサル）のバランスを考えました。就労した後の生活に順応できるよう準備したうえで、自分に合った仕事探しを始めましたが、C 社店舗の見学から合同面接会・雇用前実習を経て、入所 9 ヶ月後に C 社に就労しました。

3. 企業の概要

酒類・食料品の販売を行う小売店を運営。従業員数は 1,000 人以上のうち、パートは 8 割となっており、正社員は店長と副店長のみとなります。店長や副店長は異動が多く、この 5 年間で 4 回変わっています。

各店舗で障害者雇用し、あらかじめ業務が固定されています。また、個人の適性に合わせ、仕事内容を限定して始めるなどの配慮もあり、働きやすい環境です。

会社概要

〇社		
職種	店内・販売スタッフ	従業員数 企業全体 1000 人（うちパート 800 人） 就業場所は 10 店（うちパート 8 店）
事業内容	酒、食品、菓子、100円雑貨、輸入食品の専門店。	
会社の特徴	〇社は酒類・食料品の販売を行う小売店を営む。障害者雇用に取り組み、特別扱いせず、個々の障害特性に応じた雇増を検討し、本人の意思を尊重しながら働きやすい環境を考え、多くの障害者を雇用している。	
労働条件	・ 仕事内容：品出し、商品陳列、清掃等 ・ 休日等：週4日程度 シフト制 ・ 就業時間：9：00〜21：30（5時間以上）週20H以上で相談可 ・ 加入保険：雇用保険、労災保険	
環境	（人的）店長・副店長の異動が頻しい。主婦・学生のパートが多い。 （物的）交通機関からは遠いが、通称泊にあり、バイク通勤可 店舗内は広く、ワンフロアで4〜5人が働いている。	

4. マッチング

2 週間の実習を行い、実際の仕事を体験しました。実習では平日の週 3 日 13 時〜15 時で、業務は商品陳列（前出し）など行い、企業側からの評価も高く、採用に至っています。会社側から週 4 日午後勤務という要望があり、会社と A さんの希望が合致し、13 時〜18 時の曜日固定で勤務をスタートしました。

慣れないうちは人の会話が気になり、「自分のことを言われているのでは？」と被害的に捉える部分がありました。また、分からないことや気になることは、早めに店長に確認することを決めましたが、直接店長に伝えられないことがありました。そこで支援者が A さんの気持ちを聞き取り、店長に仲介しました。そういった橋渡し以外にも、まず本人ができることとして、スタッフの名前を覚え、挨拶や仕事上困った時など話す機会をもつようアドバイスするなどの支援を行いました。また、本人にはできているかどうか自信がな

マッチング

企業	本人
・ 午後から勤務して欲しい ・ シフト制（平日の休みも可） ・ 店長か副店長より指示を出す ・ レジなどは慣れてきてからでも OK ・ バイク通勤可（交通費支給あり）	・ 短時間から始めたい ・ 精神科受診日やフットサルの試合の時は休みが欲しい ・ コミュニケーションが苦手でも指示は決まっている方がやり取りしやすい ・ 業務が決まっている ・ 家から近く、バイク通勤できる

いため、月 1 回程度、店舗で面談し、職場から A さんに評価を返す機会を設けていました。

5. 定着支援

就労後も、DCを週 1 回利用しながら、疾病理解や仲間との交流、息抜きの場として活用してきました。当センターでは、月 1 回の面談を通じて、仕事（仕事内容の変化、勤務状態、対人関係）、体調（睡眠）、生活面（フットサル活動）について聞き取りを行いながら、アフターフォローを行っています。

課題として、依然としてコミュニケーションが苦手なため、職場の人にどう思われているかを気にしたり、確認をできず職場の飲み会を当日キャンセルしてしまったり、相手の気持ちを考えて、うまく自分の考えを伝えられず、人間関係で悩むことが多くみられました。そこでオンワークでの相談や、DCでの SST などを通じて、課題に取り組むことにしました。その結果、就労して 4 年目には「人のことも気にならなくなり、楽になった」と話すようになり、順調に就労を継続していたため、2 か月に 1 回の面談に変更しました。

しかし、その頃から勤務時間を 1 時間増やしたこと、新たな仕事の役割を担っていたこと、不規則なシフトへの変更という職場での環境変化に加え、プライベートではフットサルの大会に向けて週 3～4 回の練習に参加し、また過剰なダイエットも行っていたなど、仕事と余暇のバランスが取れなくなっていました。また、その状態を本人は絶好調ととらえている状況でした。しかし、職場の人間関係がきっかけで、睡眠状態も悪化し、「人が怖い」などの妄想がみられ、1 か月の休養をとることになりました。

休養期間中は、本人と面談し、問題を整理した後、職場の勤務調整や病気について職場に説明を行いました。その結果、以前のようにシフトを固定していただき、1 か月は週 3 日にしていただくなど、本人の特性に配慮した具体的な対策を講じることができました。また、DC では服薬、睡眠、アルコールなどの病状管理やフットサルの調整に取り組みました。早期に対処した事で、病状が改善され、1 週間後には職場に帰ることができました。

6. まとめ

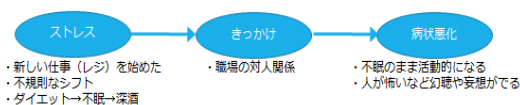
障害者就労に関しては、就労移行事業所に在籍しているときに、本人や企業のアセスメント、課題をしっかり認識しておくことが重要です。

平成 30 年より定着支援事業がスタートしましたが、精神障害の場合は、3 年半終了後も職場の環境の変化、プライベートの変化、人間関係などによって病状が悪化し、就労継続が困難になることがあります。病気に関する自己理解・対処法習得と医療との迅速かつ継続的な連携が早期解決に不可欠であると考えています。

定着支援の役割分担



病状の説明



就労後の問題が起きた時の関わりは、困難な事例が多くありますが、その機会を活かして、本人の特性理解を本人自身、支援者、企業が深めていく事ができ、それを円滑にコーディネートしていく事が、支援者の役割と考えています。それを乗り越えた経験は、その後の就労定着に影響していきます。

精神障害者の支援は、長期にわたって支援する必要性が高く、その支援には就労移行支援事業者だけでなく複数の支援機関で役割分担を行い、質と量を見極めて関わっていくことが有効だと考えています。