

Case12：発達障害（倉庫内集荷業務で働く事例）

社会福祉法人つつじ SOARつつじ

1. 対象者の概要

Aさんは、医療系の大学を卒業後、一般雇用の正規職員として医療系専門職の仕事を続けていましたが、業務や対人関係がうまくいかないことをきっかけに、自閉症スペクトラムの診断を受けました。勤務先を変えて、専門職として就労継続を図りますが、適応ができずうつ状態となり退職し、障害者手帳を取得後、ハローワーク、障害者職業センターを経由して、障害者雇用で事務補助の業務に従事しました。しかし、うつ状態が再発し、休職期間を経て退職となりました。

Aさんの概要	
性別・年齢	男性(30代前半)
障害程度	自閉症スペクトラム障害並びにうつ状態 (精神障害者保健福祉手帳2級)
本人の前職振り返り	・職員や患者さんとコミュニケーションが上手くいかない ・人の表情や状況を読み取ることが難しい ・自分にプレッシャーを与えすぎる
本人の利用目的	・精神的な面で気になること(体調不良を大きく感じてしまう等)があるときに上手く対応できるようになりたい ・自分に合った職場に就職したい
利用までの経過	医療系の大学を卒業後、正規職員として専門職に就く ⇒就労中に自閉症スペクトラムの診断 ⇒職場を変えて、就労継続を図るが鬱病を発症 ⇒ハローワーク、職業センターのサポートを受けて、障害者雇用で就労 ⇒その際、鬱病が再発し、離職 ⇒ハローワークに相談 ⇒就労移行支援事業所の利用を希望
利用期間	X年12月～X+1年4月(就職日：X+1年5月)

休養した後に、ハローワークから就労移行支援事業所の紹介を受け、SOAR つつじの利用に至りました。利用開始時のAさんは、「病院や診療所、居宅介護支援事業所の事務職員として就労したい」と話されていました。アセスメントでは、作業場面（ミスをしたときのとらえ方）や生活場面（チャレンジしたいことが続かない）におけるストレス対処や、体調不良時の対応に課題があると分かり、これまでの退職理由の一因になっていると見立てました。そのため、他者の考え方を取り入れることや、ストレス場面のとらえ方を柔軟にするワークに取り組み、スキルアップを図りました。また、様々な作業経験を通して、「自分自身が安心して働き続けられる職種は軽作業である」と分析することができました。利用期間5ヶ月で就労し、間もなく勤続1年を迎える現在も、ストレスとうまく付き合いながら、継続して働くことができています。

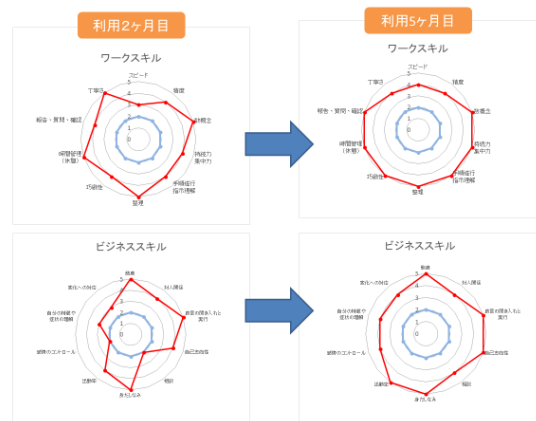
2. 支援経過

SOAR つつじでは、自分の状況を把握し、長期就労を目指すために、①【発見期】、②【修正期】、③【就活期】の3段階に分けてサポートをしています。

①【発見期：アセスメント】

発見期では、作業系、事務系のワークサンプル（幕張版・SOAR オリジナル版など）を1コマ（約60分）×4のスケジュールに沿って、取り組んでいただきます。ご本人からの聞き取り、作業結果や、職員とのやり取りの様子をもとに、ワークスキル（作業スピード、指示理解、時間管理、報告相談など）とビジネススキル（対人関係、出勤率、変化への対応など）に分けて、状況を整理します。その結果を[モニタリングシート（リンク内容は一部）](#)で数値化・グラフ化することで、今後働くために意識する課題について共有していきます。Aさんの場合、ワークスキルに関しては、事務系・作業系ともに精度が高く、特に、規則的な物の位置や手順を覚えることが得意であり、徐々にスピードアップすることにやりがいを感じていることが分かりました。一方でビジネススキルに関しては、出勤率は安定しているものの、

ストレス対処法が確立されていないことや相談スキルの低さが課題として挙げられました。



②【修正期：スキルアップ】

講義やグループワークを取り入れたグループプログラムを行っています。ストレスマネジメント、コミュニケーションプログラムや、ビジネスマナー講座など、曜日別にテーマを決めて、ご本人の目標に合ったプログラムを選択する自由参加型となっています。Aさんは、就労中につづ状態や体調不良が続くことが、退職のきっかけになる傾向がありました。そのため、ストレスマネジメントのプログラムへの参加を中心に、ストレスとの上手な付き合い方の練習を続けていきました。

③【就活期：面談】

自己認知プログラムとして、「[温“己”知新（リンク内容は一部）](#)」を行っています。このプログラムは、家庭生活や学校生活、前職の振り返りを行うことで、得意なことや苦手なことを職員と一緒に整理し、自己認知を深めていきます。その間、様々な話題を共有することで、信頼関係の土台作りを行っています。Aさんは、面談を重ねるうちに日常生活の中で抱えたストレスがあれば、気軽に相談ができるようになりました。さらにストレスを感じた状況やその時の対応方法をノートにまとめて支援員に提出するなどの工夫ができるようになりました。また、前職の振り返りを進める中で、臨機応変な対応を求められる仕事は苦手だと分かり、次の仕事の職種選択について、当初希望していた事務職に限らず、職場でいろいろな発見をしていきながら、キャリアを積んでいきたいと考えるようになりました。

3. 会社の概要

Aさんは利用当初、事務職を中心に求人を探していましたが、作業体験や自己理解が進むにつれ、「単純作業の繰り返しは、正確性やスピードが向上し、2時間程度の作業は休憩なく続けることができること」が分かり、軽作業の業務を希望するようになりました。

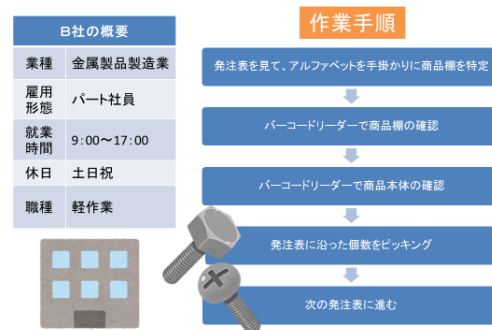
B社は、長年、障害者の従業員が1名勤務されていましたが、退職され、欠員を埋めるために求人募集が出されていました。求人票に記載された仕事内容は、倉庫内の商品の集荷、梱包、発送などの軽作業・パソコン入力作業でした。まずは職場見学をして、応募について検討することになりました。職場見学後のAさんの感想は、「ぜひ働いてみたい」ということでした。

4. ジョブマッチング

他にも体験希望者が多数おられたため、Aさんは1日のみの体験実習を行うことになりました。

実習内容は、バーコードリーダーを使って注文書と商品を照合しながら、集荷をしていく作業でした。その際、Aさんは早く作業を進めようとするあまり、数枚の注文書をまとめ、並行して集荷をしようとしていました。しかし、支店長から「慌てなくて良いので、必ず注文書を1枚ずつ、集荷して行って下さい」と指示を受けると、素直に受け入れることが出来ました。また、

企業B社の概要



ジョブマッチング



「倉庫内にいる従業員全員が作業手順を知っているから、分からないことがあったら誰でもいいので質問をしてください」と指示を受けました。Aさんは分からないことがあると、近くにいる従業員に丁寧な口調で質問に行くことができました。

4時間の体験実習を終え、Aさんは、「体力的には問題なく、作業内容について不明なことがあった時には質問ができた」と感想を話されました。もともと立ち仕事に慣れていたAさんは、「足腰の使い方を工夫することで、立ち作業も苦にならなかった」とのことでした。

Aさんは、実習後に採用面接を受けました。SOAR支援員も同行し、Aさんの現在の体調は安定していることやストレスに対する考え方が柔軟になっていることを伝えました。面接終了後にAさんは、「感謝の気持ちを伝えたい」と話され、B社に実習と面接のお礼状を送りました。B社は、実習中のAさんの作業態度や正確性の高さを評価し、お礼状を送ったご本人の人柄が気に入られ、採用となりました。

5. 定着支援

SOARつつじでは、就労開始直後はご本人の状況に合わせて、週に1回の職場訪問を継続しています。その後、2週間に1回、4週間に1回と、訪問頻度を減らしていきます。その他、ご本人や企業への電話連絡やご本人のSOAR来所相談・イベント来所などの定着支援を行っています。就労が安定してくると、支援の頻度を減らし、イベント来所を中心に状況の確認を行っています。



Aさんは間もなく勤続1年となります。就労直後にB社は繁忙期を迎えましたが、Aさんは、「働いてすぐに繁忙期を体験できることは、長く働き続ける上で、とてもいい経験だ」と考えることで、自分にプレッシャーを与えることなく繁忙期を乗り越えることができました。

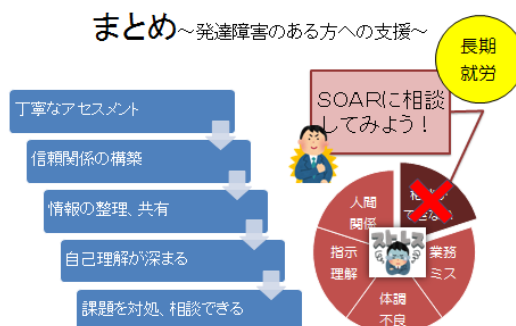
Aさんから、「従業員に『あそこにあるよ』『あっちに置いておいて』と指示を出されると、自分自身の判断では場所を特定することができずに混乱することがある」と相談を受けました。SOAR支援員が、キーパーソンである支店長とグループリーダーに状況を伝え、Aさんに対して具体的な指示を出していただくよう、従業員に周知して頂きました。

Aさんの直属のグループリーダーは、Aさんの作業の正確性の高さや人柄をとても評価していて、Aさんの歓迎会を開いて下さるなど、職場でも良好な人間関係が築かれているようでした。Aさんは、親睦会や社員旅行に参加した話を嬉しそうにSOAR支援員に報告をしてくださることがよくあります。その後、部署移動により、Aさんの直属のグループリーダーが交代されましたが、SOAR支援員が新しいグループリーダーに情報を引き継ぐことができ、大きな混乱は起きませんでした。

現在は、体調も安定し、服薬の量が減ったと報告を受けています。念願の家族旅行も果たすことができ、道後温泉に行ったとのことでした。SOARつつじのOBが参加するイベントにも積極的に参加されており、現役の利用者に対する就職体験発表会では、Aさんの仕事内容を自作のパワーポイントの資料を使ってプレゼンして頂きました。

6. まとめ

SOARつつじでは、発達障害や精神障害がある方の就労支援を行う上で、①ご本人とSOAR支援者の関係構築、②ジョブマッチングの2つのポイントを意識しています。SOARつつじの利用者には、仕事が長続きしなかったり、社会経験が少なく、自分自身の得意なこと、苦手なことが分からずに、自



分に合った働き方の選択に迷っていたりする方が多くいらっしゃいます。

今回の事例の A さんは、一般雇用での専門職の経験はありましたが、職場を変えても適応ができず、発達障害の診断を受けて障害者雇用での就労を選択したケースでした。しかし、障害者雇用での再就職後も、自分にプレッシャーをかけすぎてうつ状態が再発し、退職となってしまいました。

A さんの場合、利用目的として「精神的な体調不良への対応」、「自分に合った職場探し」を挙げられていました。そのような A さんに対して、①【発見期】、②【修正期】、③【就活期】の3段階を通してサポートを行いました。

その結果、日常生活で抱えたストレスを柔軟にかわすことができ、気軽に SOAR 支援員に相談ができるようになりました。そのため、就労直後の繁忙期を乗り越えることができ、B 社の従業員とのやりとりで困った際には、早めに相談をすることができました。このように、ご本人と支援者の関係構築が十分にできていれば、ストレスの原因となるトラブルが起きた際、迅速に対応することができ、早期離職を回避することが可能であると考えています。また、利用開始時の A さんは事務職の就労を目指していましたが、ワークサンプルの作業結果や面談を通して自己認知が深まった結果、A さんと B 社の倉庫内集荷業務のジョブマッチングができました。

以上のことから、今後も SOAR つつじでは引き続き、①ご本人と SOAR 支援者の関係構築、②ジョブマッチングの2つのポイントを抑えながら、利用開始から就労後まで効果的な支援を行うことで、より多くの方の就労支援を続けていきたいと考えております。