

Case20：発達障害（通信業で働く事例）

社会福祉法人 横浜やまびこの里 ワークアシスト

1. 対象者の概要

真面目な A さんは、不適応になるまで周囲に相談できず、無理をして中学校に通っていましたが、結果として、身体症状が出るようになり、通院することになります。中学卒業後は、サポート校等に進学し、大学に合格できました。大学時代は一人暮らしにも挑戦し、4 年間で卒業することができました。一方で、4 年間で卒業することに力を注いでいたため、就職活動ができておらず、またアルバイト経験もありませんでした。進路選択で悩んだ A さんは主治医の勧めで就労支援センターを利用。センターでの活動を通して、就労前準備が必要であることを知り、当事業所の利用に至ります。

| Aさん概要 | |
|---------|--|
| 性別 | 男性 |
| 年齢 | 20代 |
| 障害状況 | ASD（アスペルガー症候群・不注意併存）※精神障害者保健福祉手帳2級 |
| 利用期間 | 就労移行支援事業所 約1年2ヶ月 |
| 利用までの経過 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 中学生時代に学校生活不応になってしまい、医療機関を受診し、診断を受ける。その後、通信制のサポート校や予備校に通い、大学に進学。大学は4年間で卒業見込みとなったが、就職活動が滞っていた。 ◆ 卒業を控え、精神科の主治医と相談の上、本人に合った進路選択をすることを目的に就労支援センターに相談し、GATBや体験実習等を実施する。結果として、自己理解や仕事のイメージ作り等、就労前準備が必要であることが共有され、就労支援センターの紹介を受け、当事業所の利用に至る。 |

2. 支援経過

【プログラム内容】

◆個別プログラム

事務作業、PC 操作訓練、清掃、軽作業、受注作業を訓練活動として提供しています。活動を通して、自己肯定感を高めること・適性を見極め・苦手なことへの対処方法を検討すること等を目的に行っています。また、受注作業を通して、より必然性の高い（企業就労を意識した）取り組みを提供しています。

| | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 |
|----|----------------|-------------------|---------------|----------------|-----------------|
| AM | Word | Excel | 事務作業 | 名刺作成 (受注作業) | 名刺作成 (受注作業) |
| | 軽作業 (受注作業) | ビジネスマナー 学習 | 軽作業 (受注作業) | 簡易事務 | 事務作業 |
| PM | 名刺作成 (受注作業) | Word | 建物管理 (清掃) | グループ セッション | コミュニケーション 学習 |
| | 名刺作成 (受注作業) | OA作業 (ワークサンプル) | 個別面談 | | 事務作業 |

【就職までの訓練ステップ】



◆集団プログラム

集団の場での経験値が少ない、何らかの躓きが多い利用者が多いため、まずは同じタイプの中での経験をすることで安心感を得ることを目的にグループワークやコミュニケーション学習等を行っています。また、職業生活を送る上で、必要と考える経験やスキルの準備・獲得を図るために会社見学や企業の方を呼んでの講義やグループワークを行っています。

◆個別面談

1 週間に 1 度、全員と定期面談をしています。この時間では、日々の活動の振り返りや課題や強みなどの共有と検討、利用者からの個別相談に応じています。

◆A さんの場合

通所当時は、生活リズムの乱れや自身の体調変化に気づき難い傾向があり、通所が不安定な状況でした。また、自信がなく、意思表示も苦手で相談ができず、特に困っていることをため込む傾向が強く、ため込んだ結果、表現方法として物に当たる行動がみられました。更に、意思表示が苦手なことと適切なタイミングが分からず、報告、連絡にも課題がみられました。一方で、就労意欲は高く、学生時代一人暮らしをしていた経験から身辺処理は自立していました。決められたことは守る性格で、事務系のスキルが高く、仕事に活かせる力も備わっている部分もみられました。

通所が安定しない背景としては、生活リズムの乱れと体調の不安定さが原因と考えられたため、自己理解を促す取り組みとして、毎日本調管理のチェックシートをつけてもらい活用しながら、定期面談で通所状況と生活リズム、体調不良の因果関係と傾向を探りました。また、A さんができる具体的な対策を一緒に考え→実行→検証を繰り返し、結果的には、通所が安定するくらいの自己管理を行うことができるようになりました。

相談については、これまで相談して解決してきた経験が少ないことと、人に対する不信感が強かったため、定期面談を通して、人に相談することへの安心感をもってもらう取り組みを行いました。また、問題解決する体験を職員と一緒にしながら、相談の必要性を理解してもらいました。結果的に、相談だけではなく、報告、連絡もできるようになっていきました。ただし、考えていることを整理、言語化することや適切なタイミングで報告をすることは苦手であり、配慮が必要な点であることが分かりました。

事務系の適性があったため、A さんができることをフィードバックしながら、自信をつけてもらう取り組みを行いました。また、具体的な仕事のイメージをつけてもらうために、所内活動だけではなく、企業見学や体験実習を行い、希望する就労条件を明確にししながら、就職活動に向けてナビゲーションブックを作成しました。

3. 企業の概要

B 社は特例子会社で、これまで身体、知的、精神、発達障害者の雇用経験があります。採用までの段取りとして【見学→体験実習→面接】も決まっており、企業の求める人物像も明確に提示されました。

A さんから応募の希望があったため、見学、体験実習を実施。希望条件やイメージと企業の期待値を擦り合わせた結果、入社に至りました。

| 通信業B社の概要 | |
|----------|---|
| 業種 | 運輸・情報通信業 |
| 規模 | 約180名 |
| 雇用形態 | パートタイマー |
| 労働条件 | ◆就業時間：9:00～16:00（昼休憩1時間） ◆休日：土・日曜日、祝日、夏期冬期休暇 |
| 業務内容 | ◆社内の軽作業 ◆事務補助業務 |
| 備考 | ◆特例子会社で、手帳就労の従業員には、担当指導員がつくことになっている。 |

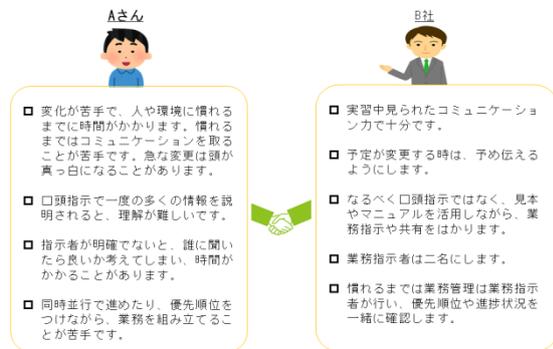
4. マッチング

Aさんの特徴については、体験実習中からB社に情報提供しており、Aさんが希望する配慮点が会社で対応可能か否かも含めて、評価をしてもらいました。

事前に Aさんの特徴を伝えていたことで、それに合わせて口頭指示を短くしてくれたり、視覚的なツールを活用し、業務指示を出してくれたりしました。また、指示は二名の担当者に統一することで、指示命令

系統が明確になり、相談がし易い環境を整えてくれました。結果、Aさんは安心することができ、不慣れな環境であっても、相談・報告・連絡を適切に行うことができ、業務でも良いパフォーマンスを発揮することができました。

マッチング



5. 定着支援

基本は企業訪問をメインに行い、その場で話せない Aさんの相談事については別途面談をし、必要に応じて医療機関やご家族と連携を取りながら、サポートをしていきました。

入社6か月を過ぎると、環境にも慣れ、高いパフォーマンスを発揮し、成果が認められ、正社員になることができ、同時に新しい所属に転属となりました。

一方で、正社員になったことで、周囲の期待が高くなり、苦手なことも多く求められるようになっていきました。また、新しい配属先に Aさんの特徴が伝達されておらず、Aさんの業務負荷がどんどん高くなる状況ができてしまいました。

改めて、Aさん・新しい部署の上席と前部署の担当者・当事業所が集まり、現状起きている状況の確認とその背景について共有を行いました。結果、特徴について新しい部署と共有することができ、前部署と同様のサポートを受けながら、現在就労4年目を迎えています。

6. まとめ

利用に至る前、Aさんの特徴は一見では分からず、また自ら発信することが苦手なため、より周囲が気づき難い状況を作り出されてしまうことがありました。また、表現が適切にできないことから、誤解を受けてしまい、ポジティブな評価を受けることの少ない生活を送っていました。また、自分に自信がなく、対人交流に不安を抱いていました。

この点について当事業所でも意識し取り組み、サポート環境のある特例子会社を選び就労しました。しかし、継続していく中で「Aさんはできる人」という認識に支援者側、企業側がなくなってしまい、結果、障害の特徴についてのサポートが薄くなり、成果に焦点を当て過ぎたことで、Aさんの負担が高くなってしまい、パフォーマンスが発揮され難い状況

を作ってしまった。労働者としてみていく視点も重要ですが、パフォーマンスを発揮するためには、利用者だけではなく、企業側にも継続的にアプローチしていく必要性があることを実感したケースです。