

Case19: 知的障がい (OA 機器等の軽作業、事務補助で働く事例)

NPO 法人アシスト 多機能型事業所あずあいむ

1. 対象者概要

Aさんは、軽度の知的障がいと広汎性発達障がいの診断を受けています。両親と3人暮らしで、兄が道内の他市町村に住んでいます。小中学校は市内の普通級、高校は隣市にある私立の普通校を卒業し、札幌市近郊の理科実験が学べる専門学校に進学しましたが、授業についていくのが難しくなり、系列校の動物と触れ合える専門学校へ

転入して卒業しています。しかし、担任の先生と合わず、精神的不調が続き、在学中にメンタルクリニックを受診し、広汎性発達障がいと診断された後、卒業後に療育手帳（B-）を取得しました。その後は地域の若者支援センターから、就業・生活相談室を紹介され、相談をする中で、職業センターの職業評価を受けましたが、その時点ではすぐに就労という段階ではなく、就労移行支援の利用を勧められ、就労移行支援事業所あずあいむ（現・多機能型事業所あずあいむ）を見学し、利用開始となりました。

Aさんの概要	
性別・年齢	男性・23歳(不明確時点)
障害種別	軽度知的障がい(療育手帳B-)、広汎性発達障がい
利用までの経過	<ul style="list-style-type: none"> 専門学校進学後、授業についていくのが難しく、同法人の別の専門学校へ転入 担任の先生と合わずに精神的不調が長く メンタルクリニックを受診し、広汎性発達障がいと診断を受ける 卒業後、療育手帳(B-)を取得 地域の若者支援センターから就業・相談室を紹介され、相談を開始 職業センターにて職業評価を受けた結果、就労移行支援の利用を進められる 当事業所を見学し、利用開始
性格・特徴	<ul style="list-style-type: none"> 感受性が強く、些細なことでも大きな事と捉える傾向がある 優しく、尊敬心、ぬい一面がある 将来はゲームを作る人になりたい インターネットの調べられている情報が一番正しいと思っている

2. 支援経過

利用開始当初、不慣れな環境での活動から疲労や体調不良を訴えることが多く、作業途中で「疲れました」「身体が動きません」「作業出来ません」と発言することが頻繁にあり、職員が別作業を提案しても何かしらの理由を挙げたり、腕を噛む等の自傷行為をし、別室での休憩や早退することを繰り返していました。その反面、自分が好む

作業（箱折り、シール貼り、ドライバーを使用したネジ止め等）は休憩時間に差し掛かっても夢中になってやり続ける場面がありました。また、面談時に将来どうなりたいか等を質問すると、「ゲームを作る人になりたい」「自作PCを作りたい」と表情よく希望を話したかと思えば、それに向けての努力をしていない自分に自己嫌悪し「自分はダメな人間なんです」と言い、腕を噛む自傷行為をする等の様子が見られました。職員間で情報共有する中で、①自分に自信がないため、自己評価が低い、②自分の得意・不得意がわからない、③ストレスの要因となることや対処方法がわからない、等が課題となっていると仮説を立て、そこから作業のスケジュールを組み立てました。

支援経過	
利用期間	平成24年10月～平成27年5月(就労移行支援)
課題	Aさんへのアプローチ
<ul style="list-style-type: none"> 作業中に「疲れた」「身体が動きません」等を発言し、休憩を申し出たり、早退を繰り返す 作業の好き嫌いや強弱 大まさを強みながらも頑張っている自分を認めてもらいたい等の自傷行為がある 視覚から入る情報が多過ぎると疲れる感じ、混乱しやすい 何かに置くとか「ダメ人間だと落ち込んことを繰り返す 	<ul style="list-style-type: none"> Aさんが得意とする作業種(箱折、シール貼等)を中心に作業を組み立てる 苦手意識のある業務は役割を固定する 施設外就労で倉庫作業を取り組み、身体を動かしてストレスを軽減する 出来ていること、最後まで取り組むことに関して、正のフィードバックをし、継続する Aさんが変化を強み取れるように適所状況の一覧表を作成し、見える化した
アプローチ後の変化	
<ul style="list-style-type: none"> 正のフィードバックを繰り返すことで、一部の作業では他利用者からも一目置かれるようになり、自信に繋がったことで、自傷行為も減り、前向きな発言が増えた 	

本人が好む作業は、比較的工程がシンプルで見通しが立てやすいものだったため、それらを中心に取り組み、苦手意識のある清掃に関しては、固定した役割を任せることで習熟度が増し、安定して取り組むことが出来るようになりました。加えて、座位での作業だけではなく、施設外就労として倉庫内でのピッキングや入庫作業等を取り入れることで、自分の得手不得手を自覚してもらい、職員は作業遂行力のアセスメントを進めていきました。その中で、特に倉庫作業での空間把握や他者への気遣い等が養われ、[日誌](#)を活用する中で職員からプラスのフィードバックをしたり、他利用者から一目置かれたりすることがあり、本人も自信が付き、自傷行為が減り、前向きな発言が増えていきました。さらに倉庫系の職場見学を行うと、自分にも出来そうという手応えを感じることもありました。その他、作業以外でも、将来ゲームを作りたい夢の一環として、自作のキャラクターを描くことも休憩時間や自宅で取り組むようになり、職員や他利用者に披露することで所属感や生活の中での満足度が上がっていきました。

しかし、通所開始から1年が経過する中で、就労に向けての意識を高めようと外部のビジネスマナー講座への参加を勧めると抵抗感を示し、将来への漠然とした不安から調子を崩し始めるようになりました。また、他者が普通に出来ていることを自分は辛いと思ってしまうことに劣等感を感じ、「自分は社会不適合者だ」「自分を雇ってくれる会社なんてどこにもない」と声を荒げることが増え、腕を噛む、壁に頭を打ち付ける等の自傷行為も頻度が増えていきました。面談を繰り返す中で、自傷行為は①刺激を与えて、自分に気合を入れる、②腕を噛んででも頑張ろうとしている自分を職員にわかってほしい、2つの動機からの行為とわかりました。主治医に自傷行為の代替行為がないか相談したところ、頓服が処方され、イライラや脱力感があるときに服用することになりました。また、自傷行為では本人が訴えたいことが周囲には正しく伝わらないため、言葉で伝えるよう繰り返し説明し、自傷行為があった場合も極力その件には触れず、言葉で伝えてきた場合のみに対応することを根気強く続けていきました。それに加え、本人の通所状況や施設外就労の参加回数が視覚的に理解できるよう、1年間の[通所状況の一覧表](#)を作成し、積み重ねることで成長している部分があることを実感してもらえるようにしました。

調子の波は引き続きありましたが、ハローワークで求人検索をする中、書籍やDVD、ゲーム等を扱っているリサイクルショップの倉庫業務の求人を見つけ、職場実習を直接交渉した結果、5日間の体験実習を引き受けて頂きました。業務自体は本人に適している内容でしたが、店長さんへ突然の身の上相談をしたり、トイレに長時間籠ったりする等の行為があり、採用面接のステップへ進むことが出来ませんでした。本人は気に入った業務であったため、ショックを受けますが、社会人としてのマナー、心構えが至らなかった事実を受け入れるきっかけとなりました。

その後、以前から得意としているPC業務の求人に応募しますが、採用には至りませんでした。本人の就職へのモチベーションが下がりがけましたが、中古OA機器を中心にインターネット販売しているB社が求人を募集していることを見つけ、職場見学を依頼し、責

任者の方から説明を受ける機会を頂きました。見学後すぐに応募し、面接を受け、採用となりました。

3. 企業概要

B社は、札幌市の独自事業の障がい者協働事業を運営している会社で、PCの整備、再生、解体作業等を行っています。Aさんの職場は、障がい者が5名と責任者が1名のこじんまりとした規模であり、外部からの人の出入りがほとんどない環境です。1人ずつにデスクとPCが与えられ、Aさんにとっては作業スペースが他者と干渉しないため、作業に集中できる環境でした。障がい者の雇用に責任者の方も慣れており、温和で優しい雰囲気です。Aさんの業務内容は、インターネットのサイトに商品をアップするのがメインであり、それに付随する商品のメンテナンスや写真撮影も業務としてありました。

B社の概要		
企業全体の従業員数	35名	
事業内容	産業廃棄物収集・運搬業及び中間処理業務、中古OA機器の買取及び販売 札幌市障がい者協働事業、障がい福祉サービス事業	
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ● パソコン等OA機器のクリーニング、整備 ● インターネットのショップサイトへの商品アップ 	
雇用形態	パート(無期雇用)	
労働条件	就業時間	10:00~17:30(実働6.5時間)
	休日	土日祝他
	加入保険	雇用保険、労災保険、健康保険、厚生年金

4. マッチング

Aさんは学生時代の授業でPCを習い、MOSの資格を取得していました。通常の作業に入れない時期があり、本人の得意なことを取り組み、自信に繋げようという取り組みの一環で、個別にPCでExcelを練習することがありました。普段からPCには触れていましたが、動画視聴やゲームをすることが多く、WordやExcelを使う機会がなく、多少ブランクはありましたが、テキストを見ながら取り組むことで、すぐに勘を取り戻し、Excelの関数等も使いこなせるようになりました。また、Aさんには『自作PCを作りたい』という夢があり、B社では様々なOA機器に触れることが出来るため、自身の夢の実現に近付けるという思いが働くことに対して前向きに捉えることが出来る要因となりました。

ジョブマッチング	
本人の特性・希望	企業の特徴
<ul style="list-style-type: none"> ● 自作PCを将来的には作りたいため、OA機器の知識を養える ● MOSの資格を取得しており、PC操作を得意としている ● 興味のあることは覚えるのも早く、意欲的に行動する ● スピードはいいが丁寧に正確に取組むことができる ● 人の多いところは苦手であり、少人数の環境を好む ● 指示者が複数いると混乱しやすいが、一本化されているとスムーズに行動できる ● 新しい環境(場所、物、人)に対して緊張しやすい ● 人の名前と顔を覚えるのに時間がかかる ● 慣れた作業や見通しがあるものは最後までやり抜くことが出来る 	<ul style="list-style-type: none"> ● PCを中心としたOA機器を扱っており、データの消去や動作確認、分解修理や解体等、一連のノウハウを持っている ● インターネットショップの注文に合わせて、商品チェック、発送準備、梱包等を役割分担して取り組んでおり、スピードよりも丁寧な仕事を求められる ● 札幌市の協働事業として運営されており、責任者1名と障がい者5名のこじんまりとした規模であり、外部からの出入りがほとんどない環境 ● 責任者が個々の特性や得意なことを考慮して、業務を割り振っている ● 時間がかかっても本人がやり遂げることを大事にしており、作業完了を待っている

B社への応募者は複数名いた上に、Aさんは締め切り間際の応募になりましたが、見学時に本人が業務内容に興味を持ち、目を輝かせながら熱心に説明を聞いたり、質問をしたりする姿が印象に残っていたようで、“こんなに興味があるなら、育ててみたい”と思って頂けたことがきっかけとなり、採用となりました。

5. 定着支援

就職直後はあずあいむの職員が終日同行し、1日の流れや業務上のポイントの把握をAさんと一緒に行いました。その後は、週に1回、2週に1回、月に1回と状況に合わせて訪問頻度を減らしていきました。最初は商品であるPC本体の汚れ落とし作業から始まり、徐々にPCを使ってインターネットのサイトに商品をアップする作業へと、徐々にステップアップしていきました。アップ作業は定型フォーマットがあるため、Aさんも混乱なくスムーズに覚えることが出来ました。また、従業員それぞれの役割分担がしっかりされており、自分のペースで取り組むことができる環境というのもAさんに合っていたようです。

就職してから半年が経過し、Aさんは業務時間中に居眠りすることが度々あると責任者の方から相談がありました。訪問時にAさんにその件を確認すると、深夜までゲームをして寝不足気味であるが、決められた業務は出来ているため、寝ることは問題ないという認識でいることがわかり、改めて業務時間中に寝ることは社会のルール上、認められないことを伝えました。その後は夜更かしをしない、休憩時間が終わる5分前にアラームを鳴らす等の対策をするようになり、居眠りは改善しました。

その後、1年半が経過する頃に退職者がいることで環境の変化があり、本人が業務中に大きな声を出すことがあったと他機関の支援者経由で連絡があり、職場訪問しました。責任者の方とAさんから話を聞き取ると、退職者がいたことで、①通常の業務と異なる梱包作業を取り組んでいた、②新しく入ってくる人がどんな人かわからず不安、の2点で混乱し、大きな声を出してしまったことがわかりました。責任者の方から①業務はこれまでの業務に戻す、②新人は優しく穏やかな人柄、と説明され、困ったことは遠慮せず相談するように話があり、Aさんは安心して業務に取り組めるようになりました。後日新人さんが入ってきた後も混乱なく、先輩として業務を教えるまでに至りました。

職場訪問と並行して、余暇の充実もAさんが働き続けるためには必要と職員間で共有し、あずあいむの在籍者やOBOGが気軽に参加できるゲーム会をあずあいむの土曜日の開所日に合わせて、月1回現在も開催しています。

Aさんは元々ゲームを作りたい夢がありましたが、自分の技量(PCスキル、画力)では叶えられないと半ば諦めていました。しかし、あずあいむの職員の中にTRPG(テーブルトークRPG)が好きな職員がおり、試しにAさんと他数名で遊んでみたところ、Aさんの想像力豊かな特性を活かすことができ、充実感を得ることが出来ました。それを機に、Aさんは職員の手助けはありながらも、オリジナルストーリーやキャラクターを自宅で考え、ゲーム会で参加者と一緒を楽しむ経験を積み重ね、当初の夢と形は異なりますが、“ゲ

定着支援		
就労後の課題	実際に行った支援	現在
業務時間中の居眠り	<ul style="list-style-type: none">● 社会のルール上、業務時間中に寝ることは許されないことを伝えた● 休憩時間が終わる5分前にアラームを鳴らすルールを作った	責任者の方から、居眠りしているという話はなくなった
職場環境の変化に対する不安から、職場で大きな声を出してしまった	<ul style="list-style-type: none">● Aさん自身の話を聞き、具体的に不安に思う要因を確認した● 責任者の方からも話を聞き、Aさんの不安を軽減するために出来ることを一緒に検討した	Aさんの予期不安が高まっていたことを共有し、具体的に見過ごし責任者の方から伝えることで、不安が軽減し、業務に集中できるようになった
余暇の充実	<ul style="list-style-type: none">● 月1回、土曜日の開所日にゲーム会を実施	Aさんの居場所ができ、毎回では無いが不定期に参加し、楽しんでいる

ームを作りたい”という夢を叶えることが出来ました。自分の考えたストーリーやキャラクターで皆が楽しむ、という経験は A さんにとって、大きな自信となり、他者とのコミュニケーションも自然な形で取れるようになりました。

6. まとめ

Aさんは通所当初、些細なことでも敏感に反応してパニック状態になったり、幼さから自分の頑張りを認めてほしいが故の自傷行為があったりし、問題行動に目が向きがちで、本人が過ごしやすい環境調整に力を注いでいました。しかし、環境を整えても、新たな不安を A さんが見つける等、いたちごっこでしかなく、A さんの職員やあずあいむに対する甘え（何とかしてくれる）を助長してしまう結果になりました。その反省を踏まえ、A さんが作業を通して充実感を得たり、頑張った先に報酬が得られることを体感したり、“働く”ことに良いイメージを持てるようにプラスのフィードバックを繰り返したり、時には叱咤激励をする等、A さん自身へのアプローチをすることで、A さん自身が職員に甘えていたことを自覚し、省みるようになり、徐々に変化が見え始めました。また、作業以外にもゲーム会を実施する等、A さんの“居場所”が出来たことも調子の安定には大きな要因だったように思います。

「人が多いところは苦手」と話していた A さんですが、働いて暫く経った後の OB 会で居酒屋の店員さんから飲み物を渡された際に、「〇〇頼んだ人〜？」と大きな声で周囲に声を掛ける場面があり、在籍中には見られなかった姿に社会人としての成長を感じ、嬉しくなりました。

A さんは就労してから 4 年が経過していますが、あずあいむは、就労定着支援事業が始まる前から、“働き続ける限り、必要時にはお手伝いをする”を支援のモットーにしているため、今後も長いお付き合いになっていくと思います。どのように年齢を重ねていくのが楽しみです。