

Case21：知的障害（飲食業で働く事例）

社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会 練馬区立貴井福祉工房（就労サポートねりま）

1. 対象者概要

Aさんはダウン症の男性で特別支援学校卒業後、自宅近くの作業所へ通所されていました。1年後就労サポートねりまの開設(平成16年)と同時に作業所から就労サポートねりまへとサービスの利用を変更され企業就労に向けた訓練を始めました。作業の実習及びアセスメントでは作業の指示理解、正確性、巧緻性、スピードに課題が見られました。一方で仕事への高い意欲と集中力が見られました。

Aさんの概要			
性別	男性	年齢	10代後半(利用開始時)
障害状況	ダウン症	障害者手帳	療育手帳(中軽度)
利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ○1年3月 特別支援学校卒業 ○1年4月 作業所(就労継続B型)入所 ○年 2月 就労サポートねりま利用開始 ○1年8月 B社就労 現在勤務14年6か月 		
本人の特性(利用開始時)	<ul style="list-style-type: none"> ・作業に対する意欲が高い ・明朗な挨拶ができる。 ・協調性がある。 ・修正指示を受け入れが苦手。 ・言語での指示理解が苦手。 ・就労経験なし。 		

ご家族との関係は良好で、両親、ご兄弟のサポートが受けられる環境にありました。Aさんにとって初めての就職活動であり、企業就労に対する不安感がご本人、ご家族にありました。

2. 支援経過

就労サポートねりまでは4つの作業班(パン工房班、バックルーム班、喫茶班、印刷班)があり、個々の希望と適正についてご本人と話し合い、所属作業班を決めています。また、個別目標支援プログラムに基づき、トレーニング成果と次のステップに向けた目標について定期的にご本人、ご家族、ケースワーカーを交え話し合いの場を設けています。

(支援前期)

Aさんについては自分の得意な仕事について明確にすることを目的とし、パン工房班、喫茶班、印刷班とそれぞれ数か月ずつ異なる作業班でのトレーニングを行いました。同時に本人にとってわかりやすいマニュアル作りを行い、読みやすい文字の大きさ、画像、情報量を精査していきました。

支援の経過①											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="background-color: #0070C0; color: white;">利用期間</th> <td>1年6か月</td> </tr> <tr> <th style="background-color: #0070C0; color: white;">本人の強み</th> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・健康状態が良好 ・立ち仕事を継続する体力がある。 ・社交性があり人とのコミュニケーションが好き。 ・目の前の作業を完遂しようとする意欲が高い。 ・家族のフォロー、バックアップが手厚い。 </td> </tr> <tr> <th style="background-color: #0070C0; color: white;">支援状況</th> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・様々な作業訓練の提供(食品加工、接客、事務、バックヤード) ・企業実習 ・日誌の運用により本人と家族との情報共有 ・4か月ごとの目標設定と、1か月ごとの振り返り ・視覚的にわかりやすいマニュアルの作成 ・ビジネスマナーの学習 ・困ったことがあった時に相談する練習 </td> </tr> </table>	利用期間	1年6か月	本人の強み	<ul style="list-style-type: none"> ・健康状態が良好 ・立ち仕事を継続する体力がある。 ・社交性があり人とのコミュニケーションが好き。 ・目の前の作業を完遂しようとする意欲が高い。 ・家族のフォロー、バックアップが手厚い。 	支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な作業訓練の提供(食品加工、接客、事務、バックヤード) ・企業実習 ・日誌の運用により本人と家族との情報共有 ・4か月ごとの目標設定と、1か月ごとの振り返り ・視覚的にわかりやすいマニュアルの作成 ・ビジネスマナーの学習 ・困ったことがあった時に相談する練習 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="background-color: #0070C0; color: white;">課題・目標</th> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・企業就労への意欲、理解向上。 ・作業スピードの向上。 ・細かい作業が苦手。 ・修正指示に対する対応。 ・言語指示による理解。 ・落ち込んだ時の気持ちの切り替え。 </td> </tr> <tr> <th style="background-color: #0070C0; color: white;">支援による変化</th> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・本人の企業就労への理解、意欲向上。 ・家族の企業就労に対する安心感の獲得。 ・得意な作業と苦手な作業の明確化。 ・作業習熟に要するスピードの向上。 ・困ったときに自分から相談できるスキル向上。 ・難しいと感じた作業に対する対応力の向上。 </td> </tr> </table>	課題・目標	<ul style="list-style-type: none"> ・企業就労への意欲、理解向上。 ・作業スピードの向上。 ・細かい作業が苦手。 ・修正指示に対する対応。 ・言語指示による理解。 ・落ち込んだ時の気持ちの切り替え。 	支援による変化	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の企業就労への理解、意欲向上。 ・家族の企業就労に対する安心感の獲得。 ・得意な作業と苦手な作業の明確化。 ・作業習熟に要するスピードの向上。 ・困ったときに自分から相談できるスキル向上。 ・難しいと感じた作業に対する対応力の向上。
利用期間	1年6か月										
本人の強み	<ul style="list-style-type: none"> ・健康状態が良好 ・立ち仕事を継続する体力がある。 ・社交性があり人とのコミュニケーションが好き。 ・目の前の作業を完遂しようとする意欲が高い。 ・家族のフォロー、バックアップが手厚い。 										
支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な作業訓練の提供(食品加工、接客、事務、バックヤード) ・企業実習 ・日誌の運用により本人と家族との情報共有 ・4か月ごとの目標設定と、1か月ごとの振り返り ・視覚的にわかりやすいマニュアルの作成 ・ビジネスマナーの学習 ・困ったことがあった時に相談する練習 										
課題・目標	<ul style="list-style-type: none"> ・企業就労への意欲、理解向上。 ・作業スピードの向上。 ・細かい作業が苦手。 ・修正指示に対する対応。 ・言語指示による理解。 ・落ち込んだ時の気持ちの切り替え。 										
支援による変化	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の企業就労への理解、意欲向上。 ・家族の企業就労に対する安心感の獲得。 ・得意な作業と苦手な作業の明確化。 ・作業習熟に要するスピードの向上。 ・困ったときに自分から相談できるスキル向上。 ・難しいと感じた作業に対する対応力の向上。 										

支援の経過②																																																																																																																																																																	
利用開始時	就職時																																																																																																																																																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>9. 指示がわかる</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>10. 最後まで仕事ができる</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>11. 正確にできる</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>12. 間違いを覚える</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>13. 見分けられる</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>14. 手荒が軽減</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>15. 濡れればうまくなる</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>16. 一度覚えれば忘れにくい</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>17. 見ていない場所でも行う</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>18. 作業意欲(やる気)</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>19. ぶらぶらしない</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>20. 続けられる</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>21. 集中できる</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>22. 指示・注意を聞く態度</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>23. 質問・報告</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>24. 準備・片付け</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> </table>	9. 指示がわかる	1	2	3	4	10. 最後まで仕事ができる	1	2	3	4	11. 正確にできる	1	2	3	4	12. 間違いを覚える	1	2	3	4	13. 見分けられる	1	2	3	4	14. 手荒が軽減	1	2	3	4	15. 濡れればうまくなる	1	2	3	4	16. 一度覚えれば忘れにくい	1	2	3	4	17. 見ていない場所でも行う	1	2	3	4	18. 作業意欲(やる気)	1	2	3	4	19. ぶらぶらしない	1	2	3	4	20. 続けられる	1	2	3	4	21. 集中できる	1	2	3	4	22. 指示・注意を聞く態度	1	2	3	4	23. 質問・報告	1	2	3	4	24. 準備・片付け	1	2	3	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>9. 指示がわかる</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>10. 最後まで仕事ができる</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>11. 正確にできる</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>12. 間違いを覚える</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>13. 見分けられる</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>14. 手荒が軽減</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>15. 濡れればうまくなる</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>16. 一度覚えれば忘れにくい</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>17. 見ていない場所でも行う</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>18. 作業意欲(やる気)</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>19. ぶらぶらしない</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>20. 続けられる</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>21. 集中できる</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>22. 指示・注意を聞く態度</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>23. 質問・報告</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>24. 準備・片付け</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> </table>	9. 指示がわかる	1	2	3	4	10. 最後まで仕事ができる	1	2	3	4	11. 正確にできる	1	2	3	4	12. 間違いを覚える	1	2	3	4	13. 見分けられる	1	2	3	4	14. 手荒が軽減	1	2	3	4	15. 濡れればうまくなる	1	2	3	4	16. 一度覚えれば忘れにくい	1	2	3	4	17. 見ていない場所でも行う	1	2	3	4	18. 作業意欲(やる気)	1	2	3	4	19. ぶらぶらしない	1	2	3	4	20. 続けられる	1	2	3	4	21. 集中できる	1	2	3	4	22. 指示・注意を聞く態度	1	2	3	4	23. 質問・報告	1	2	3	4	24. 準備・片付け	1	2	3	4
9. 指示がわかる	1	2	3	4																																																																																																																																																													
10. 最後まで仕事ができる	1	2	3	4																																																																																																																																																													
11. 正確にできる	1	2	3	4																																																																																																																																																													
12. 間違いを覚える	1	2	3	4																																																																																																																																																													
13. 見分けられる	1	2	3	4																																																																																																																																																													
14. 手荒が軽減	1	2	3	4																																																																																																																																																													
15. 濡れればうまくなる	1	2	3	4																																																																																																																																																													
16. 一度覚えれば忘れにくい	1	2	3	4																																																																																																																																																													
17. 見ていない場所でも行う	1	2	3	4																																																																																																																																																													
18. 作業意欲(やる気)	1	2	3	4																																																																																																																																																													
19. ぶらぶらしない	1	2	3	4																																																																																																																																																													
20. 続けられる	1	2	3	4																																																																																																																																																													
21. 集中できる	1	2	3	4																																																																																																																																																													
22. 指示・注意を聞く態度	1	2	3	4																																																																																																																																																													
23. 質問・報告	1	2	3	4																																																																																																																																																													
24. 準備・片付け	1	2	3	4																																																																																																																																																													
9. 指示がわかる	1	2	3	4																																																																																																																																																													
10. 最後まで仕事ができる	1	2	3	4																																																																																																																																																													
11. 正確にできる	1	2	3	4																																																																																																																																																													
12. 間違いを覚える	1	2	3	4																																																																																																																																																													
13. 見分けられる	1	2	3	4																																																																																																																																																													
14. 手荒が軽減	1	2	3	4																																																																																																																																																													
15. 濡れればうまくなる	1	2	3	4																																																																																																																																																													
16. 一度覚えれば忘れにくい	1	2	3	4																																																																																																																																																													
17. 見ていない場所でも行う	1	2	3	4																																																																																																																																																													
18. 作業意欲(やる気)	1	2	3	4																																																																																																																																																													
19. ぶらぶらしない	1	2	3	4																																																																																																																																																													
20. 続けられる	1	2	3	4																																																																																																																																																													
21. 集中できる	1	2	3	4																																																																																																																																																													
22. 指示・注意を聞く態度	1	2	3	4																																																																																																																																																													
23. 質問・報告	1	2	3	4																																																																																																																																																													
24. 準備・片付け	1	2	3	4																																																																																																																																																													

(支援後期)

通所から約1年経過し、得意な仕事が明確になってくるとともに、作業スピード向上が見込まれるようになりました。半面、慣れてきたことによる態度面の課題が顕在化してきました。このため作業に関するトレーニングから徐々に職場での人との接し方、相談の仕方に支援が変化していきました。

併せて企業での体験実習を2度行い、企業で働く事に対する意識付け、ご家族のイメージ作りを進めました。

3. 企業情報

B社は全国的に飲食店を展開する企業です。当時、店舗での障害者雇用はしておらず、障害者雇用の拡充を目指し店舗での雇用を検討している時でした。「人」を大切にする企業風土があり、現在は特例子会社を設立され、知的障害の方を中心に多く障害者雇用をすすめていらっしゃいます。飲食店店舗での雇用のほか、本社での事務補助作業での雇用も展開しています。

B社企業概要		
従業員数	従業員数約1300人	
業種	飲食業	
就業場所	飲食店・席数約70	
業務内容	食器洗浄、物品補充、ごみの回収、商品の提供	
雇用形態	パート(トライアル雇用→半年更新→1年更新)	
労働条件	就業時間	10:00~15:00→9:00~16:00
	休日	土曜・日曜・祝日
備考	・就職後2年日時、勤務時間1時間延長 ・就職後13年日時、特例子会社設立に伴い転籍	

4. マッチング

人事担当者との協議の結果、区内の店舗をご提案頂きました。ご本人、ご家族と店舗見学、その後3週間の実習を行いました。就労サポートねりまで体験したことのある業務が多くあり、ご本人も作業面に関してはスムーズに入ることができました。通勤と休憩の取り方について同行して行うとともに、ご本人のプロフィール表を活用し店舗スタッフとの関係性構築につなげました。実習後トライアル雇用を経て採用となりました。

マッチング		
本人	就労サポートねりま	企業
◆立ち仕事ができる体力 ◆粗大な工程の作業が得意 ◆事業所で訓練経験のある作業 ◆自宅から1時間以内	○職場の見学 ○お互いの顔合わせ ○双方の情報共有 ○体験実習支援 ○業務の切り出し ○雇用条件の調整	◆店舗での初めての障がい者雇用 ◆店長が中心となって仕事の指示 ◆他パートの方への本人の特性を説明 ◆短時間の雇用からのスタート ◆日誌を記入し家庭との情報共有

5. 定着支援

就労サポートねりまでは平成 16 年より障害のある方の就労支援を行ってきました。同時に就職後の支援も雇用継続中は期限を設けず行っており、現在も希望者に対しては継続した定着支援を提供しております。

(就労開始～1 年)

採用から 1 か月は週に数回店舗を訪問し、業務及び更衣室、休憩室の利用方法、出退勤の方法、他者との関係構築に関する支援を行うと

ともに、A さん用各種マニュアルの整備、本人の体力、精神的な負荷の状況等を確認しました。着実に定着が進み 3 か月後には月に 1 度程度の訪問頻度の支援となりました。A さんの通勤経路途中で就労サポートねりまがあるため、月に 1 度 A さんが就労サポートねりまに来所され仕事の様子をお話して帰るといったことが続きました。お店と家庭との連絡ツールとして日誌の運用を採用後も継続していただきました。

半年経過時、A さんがお店の商品を持ち帰ってしまっていたという事象が発生しました。本社、店舗、就労サポートねりまと店舗スタッフ、A さんへの聞き取り、発生状況の確認を行い、事象が発生した原因と今後の対応について検討しました。A さんと職場のルールを確認するとともに、店舗での環境設定と、A さんだけでなく、スタッフ全体に対するルールの明確化をしていただくことで、同様の事象は再発することなく、働く事ができるようになりました。

(2 年目～3 年目)

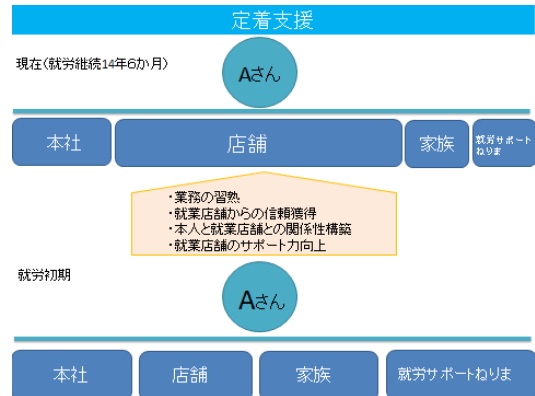
店舗への訪問支援は 3 か月～4 か月に 1 度の頻度で継続しました。本人も引き続き月に 1 度就労サポートねりまへ仕事帰りによって下さり、近況の報告を受けていました。

順調に就労定着が進み職場から雇用時間延長の提案を受けました。ご本人、ご家族へ勤務時間を延ばすことによる業務内容、休憩時間、社会保険の変更点を就労サポートねりまから説明させていただき、企業とご本人ご家族の仲介役としての支援を行いました。

お客様から本社へ A さんの接客対応をお褒めいただくメールが届き、A さんの仕事に対するやりがいの高まりに繋がりました。

(3 年目～12 年目)

店舗への訪問は半年に 1 度程度となりました。店長が 2～4 年程度で変わることがあり、その都度 A さんについての引継ぎを行いました。店長がある程度のスパンで変わるものの、幸いなことに A さんの働く時間に一緒に勤務するパートの方々がほとんど変わることなく勤務を続けられ A さんのことをよく知る方が常に複数いる環境でした。A さんのちょっとした不調や、トラブルに対してはパートスタッフの方が対応できる関係が構築され、A さんも安心して仕事を続けることができました。



併せて本社担当者の方も入職以来継続して、Aさん、店舗をバックアップして下さり、契約更新時など定期的に店舗を訪問し、Aさんの状態を確認していただきました。本社、店舗、就労サポートねりまとは随時連絡を取り合い、情報の共有を続けました。有休の消化や貸与頂いているユニフォーム類の交換、健康診断の受診など随時連絡を取り合いながら直接業務以外に対する支援も連携して行いました。

(13年目～現在)

店舗の大きな改築があり、数か月ほど別の勤務地で働く必要が発生しました。本社担当者、ご本人ご家族と勤務地について相談を重ねましたが、今までの勤務地よりも遠く、また業務も異なる現場となりました。10年以上同じ店舗で勤務を続けてきたAさん、そしてご家族にとって一時的な異動はとても不安の大きいものでした。これに対し就労サポートねりまではご本人、ご家族との職場見学、[東京ジョブコーチ](#)と連携した通勤支援、新しい現場での業務習熟支援を行いました。関係者のできること、役割を明確にし、包括的な支援体制が整えられたことで、無事に異動先での勤務も安定して続けることができました。

数か月後、改装を終えた店舗では物の配置や動線が大きく変わるとともに、業務の一部を変更する必要がありました。この点については、パートスタッフの方々のサポートが非常に大きく、Aさんにとってわかりやすく変更点について教えて頂きました。Aさんも慣れ親しんだスタッフからの指示はわかりやすく、スムーズに新しい環境の業務を習熟されていきました。

6. まとめ

Aさんが就労サポートねりま利用開始から現在まで約16年。支援としての訪問頻度は年1～2回程度となっています。Aさんが今日まで仕事を継続できている要因として、Aさんの頑張りとともに、核となるパートスタッフの方々が変わらず一緒に働いてくださっていることと、パートスタッフの方々がAさんの特性を良く理解して下さり、一緒に働く仲間として認め合う関係性があるためと考えています。この信頼関係を築く要因の一つにAさんの人柄もあるのですが、仕事での成果をしっかりと出せていたということがあります。ご本人が力を発揮し、活躍するためのジョブマッチングも適切であったと振り返っています。

Aさんが職場で活躍されている報告を受けることと同じように、企業の中で障害のある方と一緒に働く事のできる人材が育っていくことを嬉しく感じています。