

Case9：知的障害（雑貨屋で働く事例）

社会福祉法人 南風荘 セルブ岡の辻

1. 対象者の概要

Aさんは軽度の知的障害です。父親、2人の姉、祖父母と暮らしています。特別支援学校時代に自分の希望する就職先がなく、進路を迷われていた時に担任の先生よりセルブ岡の辻の就労移行をすすめられ、利用することとなりました。「将来は雑貨屋で働きたい」という夢があるとのことで目標に向かっての支援がはじまりました。しかし、利用開始当初は不安や緊張が強く、事業所内に入ることができない日々が続き、コミュニケーションを図ることもできない状況でした。環境に慣れるまでに時間がかかりそうであったため、本人の想いを引き出したり、雑談をしたりしながらAさんとの人間関係を築くことに重点を置きました。

Aさんの概要			
性別	女性	年齢	22歳
障害	知的障害	手帳	療育手帳
経過	・特別支援学校卒業（平成26年3月） ・セルブ岡の辻利用（平成26年4月） ・就職（平成27年7月） ・障がい者の就労応援セミナーでの発表（平成27年11月）		

2. 支援経過

面談を繰り返す中で、Aさんはファッションに興味があることが分かりましたので、雑誌等を切り抜きながら身だしなみや第一印象の必要性などを冊子にさせていただき作業を個別に取り組んでいただくようにしました。事業所内の作業プログラムについては、あらかじめ自分が何の作業に携わるか知らない不安ということであったので、個別作業と通常作業のスケジュール表を本人と作成して取り組んでいただくようにしました。雑誌の切り抜きや作業訓練の様子から手先が器用で何事も真面目に取り組める力があることがわかりました。利用開始半年後からは臨機応変に作業を実施できるようになってきたので、挨拶、言葉遣い、作業態度など接客に必要なスキルを個別に練習をして実施状況をシートに記入しながら振り返りを行うようにしました。挨拶ができるようになってくると自然と作業訓練内でも声がでるようになり、作業のリーダー的な役割や他の利用者へ作業アドバイスもできるようになりました。

職業準備			
利用期間	平成26年4月～平成27年7月		
アセスメント	・1年を目途に雑貨屋で就職したい。 ・環境に慣れるまでに時間がかかる。 ・先の見通しがないと不安になる。 ・意思表示は苦手だが、自分の目標や想いを持っている。 ・体調面での不安がある。 ・手先が器用で丁寧に作業を行うことができる。 ・慣れると他の利用者に対して作業アドバイスもできる。 ・挨拶、言葉遣い、作業態度など接客に必要なスキルを身につけたい。	支援	・身だしなみや第一印象の必要性を雑誌を切り抜きながら冊子にする。 ・作業スケジュールに沿って作業訓練をする。 ・接客に必要なスキルの練習 ・作業のリーダー的な役割 ・他の利用者への作業アドバイス ・通院同行 ・ご家族との連携

一方で体調面に不安があり、休まれることや遅刻してこられることも時々あったため、体調についても日々の状況について記入してもらい、病院への通院同行もしながら体調管理をしていきました。また、母親を亡くしているため、お姉さんと連携を取りながら家庭での状況についても確認していきました。

職業準備が整い、体調管理もできてきたので、利用開始1年後から求職活動を開始しました。ハローワークと連携を図りながらすすめていき、アパレル関係の店舗で1日の体験実習をする機会をいただきました。店舗のバックヤードで商品の仕分けをする仕事であり、Aさんに適している仕事内容でした。接客の場面はありませんでしたが、Aさんも支援者もこれからの就職活動で必要な適正をみることができると感じた体験実習でした。その後、現在勤務している職場で求人を募集していることがわかり、チャレンジすることにしました。

3. 企業の概要

全国に約400店舗あり、障害のある方も多く雇用されている会社です。Aさんが働く店舗はショッピングセンター内の1階にあり、時間帯や曜日によってお客様の増減があるとのことでした。店長は新しく異動されてきたばかりではありませんが、障害者雇用に前向きでした。他の従業員は以前に雇用されていた障害のある方の対応がうまくいかに不安を抱えているとのことでした。店長と面談をさせていただき、まずは実習の依頼をしました。実習は仕事内容を確認させていただき、Aさんの適正と仕事内容を調整してから実習のスタートとなりました。実習は2週間で主に商品整理と店内清掃の内容です。

企業の概要				
事業内容	雑貨の販売	1日のスケジュール	10:00~10:20	店内清掃
従業員	7名 <small>(企業全体で約3000名、約400店舗)</small>		10:20~11:20	商品整理
雇用形態	パート労働者		11:20~12:00	店長の指示
勤務時間	10時~16時 週4日勤務		12:00~13:00	休憩
仕事内容	商品整理、清掃、値付け、商品在庫管理、POP作成		13:00~13:30	商品整理
			13:30~16:00	店長の指示

4. ジョブマッチング

ジョブコーチ支援を行いながら仕事内容、職場環境などを確認していきました。新しい環境に慣れるまでは緊張や不安が強いので、実習期間中は休憩時間や実習終了後に振り返りを行っていき状況を確認していきました。店長がキーパーソンとなるため、店長との連携も図ると共に障害のある方の雇用に不安を抱える従業員にもAさんのことをご理解いただける

マッチング		
	企業	Aさん
仕事内容	商品整理 店内清掃	➡ 丁寧で確実に仕事ができる自分のペースで仕事ができる
勤務時間	10時~16時	➡ 市営バスでの通勤は問題なし将来的にはもう少し働きたい
職場環境	ショッピングセンター内 お客様が多い時間帯もある	➡ Aさんが安心して働ける環境慣れるまでは店長と業務を行う
従業員	常時3名の従業員が店内にいる 障害者雇用に不安がある	➡ 分からないことは聞きやすい店長が従業員との認識統一を図る
求める人物	雑貨が好きの人	➡ 学生時代から就きたかった仕事やる気と意欲がある

6. まとめ

今回のケースを通じて、知的に障害がある方の職場適応するために必要な課題（Aさんの場合：①新しい環境に慣れることが苦手、②接客対応や挨拶、③自己評価が低い、④不安が強い）を整理して、職場に対する環境調整を行うことが、職場定着へ向けて大事なことだと感じました。

生活面では「障がい者の就労応援セミナー」で同じく、発表した方とお付き合いをはじめ、平成29年の10月に入籍をされました。プライベートが充実していき、新たな生活をスタートしていきたいという目標が仕事へのやる気やモチベーションにもなっています。