

平成20年度障害者自立支援調査研究プロジェクト

「精神障害者のための就労後職場定着支援マニュアルの研究開発一報告書」

平成21年 3 月

NPO法人大阪精神障害者就労支援ネットワーク(JSN)

<目次>

はじめに：研究開発の主旨

I 調査研究の実施概要

1-①ケースレポートの実施概要

2-②企業ヒアリングの実施概要

3-③「精神障害者のための就労後職場定着支援マニュアル」検討委員会の実施概要

II 「精神障害者のための就労後職場定着支援マニュアル」検討委員会：開催議事録

III 調査研究の結果要旨

3-①-1 ケースレポート総合分析

3-①-2 ケースレポート要旨

3-②-1 企業ヒアリング総合分析

3-②-2 企業ヒアリング要旨

IV ケース別レポート

V 企業ヒアリングレポート

VI 「精神障害者のための就労後職場定着支援マニュアル」の概要

VII 付論：精神科診療所からの就労支援～医療機関のスタッフのための mini マニュアル

はじめに

■ 精神障害者と就労

精神障害者にとって就労の難しさとは「職を得ることの難しさ」のように考えられがちだ。しかし、就職先を見つけるのはそれほど難しいことではない。では、何が難しいのか。精神障害は三障害の中で最も離職率の高い障害である、と言われている。就職先が決まった後、いかにうまく定着するか（職業定着支援）、そして、いかに働き続けることが出来るか（職業生活継続支援）、これが精神障害者の就労の難しさであると考えている。ちょっと注意をしたら出てこなくなった。せっかく就職しても、仕事を覚えるのに時間がかかり、ちょっとした失敗をきっかけに仕事に出てこれなくなった・・・等々、残念な結果に陥ることも少なくありません。しかし、色々な工夫と適切な支援をすることで、精神障害者は働ける、働き続けることが出来るのです。

■ 企業のキーパーソン（企業内の担当者）をいかにサポートするか

一方、企業は多忙を極める職場環境の中、十分な情報もなく、一般社員に精神障害者のサポートや業務の指導・管理を任せてしまうところも多い。企業内で直接精神障害者をサポートする立場に立つ社員のとまどいや不安はとても大きい。企業内のキーパーソンをいかに支えるかということが、職場への定着、そしてその継続の重要なポイントと考えている。

今回の調査研究では、精神障害者の「職場への定着」に視点を置き、企業のキーパーソンが現場の中ですぐに役立つことの出来るマニュアルを作ろうと考えた。

■ マニュアルの作成方法

当事者の気持ちを中心におき、医療・福祉・行政・企業の連携を背景とした支援者の熱い支援が力を持つ、という基本的な発想に立ち、色々な立場の方にヒアリングを行い、支援者、専門家が対象者ごとにカンファレンスを重ねてきた。（ケースレポート、企業ヒアリングレポート 参照）そして、これらを整理し、企業のキーパーソンに役立つ・・・という視点でマニュアルをまとめた。

■ 定着支援から職業生活継続支援へ

制度的に見ると、就労定着後は自立支援法の枠外になり、JSN のような就労移行支援事業所の支援対象外となる。しかし、精神障害者にとって職業生活の継続は職業定着に勝るとも劣らない課題である。今後の制度改革の課題でもあると考えているが、私たちは今後さらに研究を進め、定着から継続へ支援の取り組みのありかたについて検討し、深化させて行きたいと考えている。

また、今報告書の最後に、医療機関スタッフがどう就労支援に関わればよいかのマニュアル「精神科診療所からの就労支援～医療機関スタッフのための mini マニュアル」を掲載した。参考にしていただければ幸いである。

NPO 大阪精神障害者就労支援ネットワーク
理事長 田川精二

I 調査研究の実施概要

1・① ケースレポートの実施概要

ケース1 M・K (25歳) 男性

【病名】 うつ病

【企業規模】 従業員数 23 名

【実習先所在地】 大阪府寝屋川市

【実習時間】 9:00~12:00

【調査期間】 2008年5月12日~2008年9月22日

【作業内容】 餃子の皮の検品

ケース2 S・H (31歳) 男性

【病名】 統合失調症

【企業規模】 従業員数 300 名

【実習先所在地】 大阪府東大阪市

【実習時間】 9:00~16:00

【調査期間】 2008年5月12日~2008年1月16日

【作業内容】 ①納品書・納品荷札をプリントするために、エクセルで取引先のデータを入力する。②入力したものをプリントし、隣にある現場に持っていく。③電話対応。④封筒折り等の内職作業

ケース3 Y・S (29歳) 女性

【病名】 統合失調症

【企業規模】 65 名

【実習先所在地】 大阪府門真市

【実習時間】 8:30~12:30

【調査期間】 2008年4月14日~2008年12月19日

【作業内容】 和菓子製造補助・パック詰め作業・仕分け

ケース4 Y・K (23歳) 男性

【病名】 統合失調症

【企業規模】 28 名

【実習先所在地】 大阪府枚方市

【実習時間】 8:00~16:00

【調査期間】 2008年4月14日~2008年11月19日

【本雇用開始日】 8月16日

【作業内容】 建設機械製造における熱処理工程で機械への部品の着脱・生産の段取り

ケース5 M・K (37歳) 男性

【病名】統合失調症

【企業規模】従業員数 24人

【実習先所在地】大阪府東大阪市

【実習時間】13:00～17:00

【調査期間】2008年8月4日～2008年8月21日

【作業内容】ピッキングを中心とした倉庫内作業。ワゴンセールの際に使うワゴンやハンガーラック、更衣室などを磨く作業。さらにトラックへの積み荷作業が中心。

ケース6 S・K (47歳) 男性

【病名】神経症性うつ病

【企業規模】3500名

【実習先所在地】大阪府大阪市

【実習時間】12:00～16:20

【調査期間】8月19日～12月28日

【作業内容】パソコン、AV機器、カメラ家電製品の検品や値札付け作業。倉庫内整理。

ケース7 T・M (32歳) 男性

【病名】高汎性発達障害

【企業規模】3500名

【実習先所在地】大阪府大阪市

【実習時間】12:00～16:20

【調査期間】2008年8月19日～2008年12月28日

【作業内容】パソコン、AV機器、カメラ家電製品の検品や値札付け作業。倉庫内整理。

ケース8 M・Y (41歳) 男性

【病名】一過性精神病性障害

【企業規模】586名

【雇用先所在地】兵庫県西宮市

【就業時間】9:00～18:00

【調査期間】2008年2月13日～2008年8月29日

【作業内容】店内バックヤードにて商品管理

1-②企業ヒアリングの実施概要

1. ヒアリング項目

- 1) 精神障害者の雇用を始めたきっかけ
- 2) 雇用をする上で配慮をしていること
- 3) 精神障害者の雇用を始めてから感じたこと
- 4) 支援機関へのアドバイス
- 5) これから雇用を始めようとしている企業へのアドバイス

2. ヒアリング企業のプロフィール

- 1) S社 業務内容：クリーニング 従業員数：28名
- 2) F社 (特例子会社)
業務内容：IT関連 従業員数：183名
- 3) O社 業務内容：自動車部品製造 従業員数：83名
- 4) A社 業務内容：アルミケース製造 従業員数：60名
- 5) D社 (特例子会社)
業務内容：空調機器組立製造 従業員数：68名

3. ヒアリング実施日

- 1) S社 代表取締役社長より 平成20年9月23日 18時
- 2) F社 代表取締役社長より 平成20年9月23日 20時
- 3) O社 代表取締役社長より 平成20年9月23日 20時
- 4) A社 代表取締役社長より 平成21年1月21日 14時
- 5) D社 代表取締役社長、取締役工場長より 平成21年1月27日 13時

1-③「精神障害者の職場定着支援マニュアル」検討委員会の実施概要

第1回職場定着マニュアル検討委員会

開催日 平成20年7月12日(土)

場 所 J S N門真

出席者 田中委員長 徳田委員 前山委員 田川医師 プロジェクト事務局メンバー3名
オブザーバー：広島県総務局国際課 橋本康男氏

- 議 題
1. 監修委員長の選出
 2. 事務局よりマニュアル作成における概要、研究方法の説明
 2. 研究方法に対する意見交換

第2回職場定着支援マニュアル検討委員会

開催日 平成20年8月9日(土)

場 所 J S N門真

出席者 田中委員長 應武委員 徳田委員 前山委員 田川医師
プロジェクト事務局メンバー4名

- 議 題
1. 事務局よりプロジェクトの概要・研究スケジュールの説明
 2. 監修委員会の開催スケジュールの確認
 3. 研究方法の確認と意見交換

第3回職場定着支援マニュアル検討委員会

開催日 平成20年11月8日(土)

場 所 J S N門真

出席者 田中委員長 應武委員 徳田委員 前山委員 田川医師
プロジェクト事務局メンバー4名

- 議 題
1. 中間報告：研究対象者の概要、支援経過の報告
 2. 報告内容について意見交換

第4回職場定着支援マニュアル検討委員会

開催日 平成21年1月10日(土)

場 所 J S N門真

出席者 田中委員長 應武委員 徳田委員 前山委員 中西委員 田川医師
プロジェクト事務局メンバー4名

- 議 題
1. 研究の進捗状況の報告
 2. マニュアル作成に関する意見交換

Ⅱ 「精神障害者の職場定着支援マニュアル」検討委員会：開催議事録

第1回 職場定着支援マニュアル検討委員会議事録

[開催日] 平成20年7月12日(土)

[場所] JSN門真

[出席者] 田中委員長 應武委員 徳田委員 前山委員 田川医師
プロジェクト事務局メンバー4名
オブザーバー：広島県総務局国際課 橋本康男氏

[議事]

田川理事長より今回のプロジェクトについて説明がある。

その後、田川理事長より監修委員長の田中理事を紹介。選出理由を述べる
異議なしで決定する。

田中理事より挨拶

事務局より、マニュアルの着目点などヒアリング等の実施方法を説明。

(説明内容)

1. 企業の現場担当者のためになるマニュアルを作る
2. 現場担当者の生の声を届ける
3. 現場担当者が精神障害者と関わった当初からの感情の変化、
対応の変化を追う
4. 現場担当者がJOBコーチの存在意味を理解していく過程を追う
5. ヒアリング企業の紹介

【参加者の発言】

1. 受け入れ企業のみでなく、他の企業にアンケートを取るのはいかがでしょうか
企業は在職中に発病した人への対応に苦慮している。こういうケースに対してどの様に対応しているか、マニュアル化しているか聞くのも面白い。
アンケートをとる事で企業との関係を持つことが出来るかも知れない。
2. マニュアルには在職中の障害者の問題に視点を当てていくことも大事。
現在、抱えている問題に対してヒントになるものが良いのではないかと。
應武社長は面白い取り組みをしている企業の情報を持っているのではないかと。

3. 在職中障害者の問題など色々なテーマあるが今回の事業でどこまで広げるかは検討しないといけない。→ スタッフの時間的な問題がある。

検討する事になる

※出された意見をまとめる

1. J S Nから就労に至ったケースから職場定着について
～支援を続けて行く中で何点か大事な課題があるだろう
 2. 精神障害者を多数雇用している企業からのアドバイスをもらう
 3. 現在、抱えている障害者の問題に視点を当てる
雇用していない所から情報を得る
4. マニュアルとして『手引き』として使えるものでないといけない。
単なる事例集を並べたものでは物としては不十分。
企業は今抱える職員の問題に対する情報が欲しい
困った時に使えるものが良い
5. 今後の会議について
次回、までにプロジェクトの骨子をまとめて提出仕手欲しい。会議の1週間前には資料を送ってもらいたい。

【橋本氏よりアドバイス】

- ・外からの支援の重要性を引き出せるものが良いのではないかな。
- ・今回の事業で何を伝えたいか、テーマをはっきりさせておく事で最後にまとめる時に苦労しない

次回開催日 8月9日(土) J S N門真 17:30～
理事会終了後に行う

第2回 職場定着支援マニュアル検討委員会議事録

[開催日] 平成20年8月9日(土)
[場 所] JSN門真
[出席者] 田中委員長、應武委員、徳田委員、前山委員、田川医師
プロジェクト事務局メンバー 4名

[検討事項]

- ・事務局より今回のプロジェクトの概要・スケジュールを説明
- ・監修委員会の今後のスケジュール
H20年11月 中間報告
H21年 1月 マニュアルの目次等、原案報告・検討

[議 事]

研究方法

【対象者】 : JSNの利用者でありJSNの支援の下、雇用に至った者8ケース

【方 法】

- ①支援者が雇用先に訪問し雇用先の現場担当者とのヒアリングを2週間に1回程度行い、対象者の状況・状態などの情報、現場担当者が感じている対象者に関する課題(雇用管理)などをシートとして蓄積する。
- ②ヒアリングを繰り返し、対象者の変化に伴い、現場担当者の障害者就労への考え方、対象者への感情、不安感や評価などの変化を追う。
- ③上記のシートを元に精神科医(田川医師、三好医師)が医療的側面から見た対象者への評価、今後の支援に対する意見などを述べ支援者とカンファレンスを行う。これもカンファレンス毎にシートとして残し、企業の現場担当者とのヒアリングシートと合わせ、研究報告、職場定着支援マニュアルの作成を行う

【アウトプットの方法】

- ①厚生労働省の研究事業として報告書の作成
- ②現場担当者が困ったときに使えるマニュアルを作る

参加者の意見

『マニュアルに関して』

- ・対象者に関する現状を田川医師より報告を受ける
- ・他の支援機関の事例も取り入れるほうがJ S Nとの比較が出来るのではないか
- ・出来る限り具体的に書く。現場担当者の言葉をそのまま記録することが望ましい
- ・どんなマニュアルを作るか
企業が精神障害者の雇用のために、どんなことをすれば良いかがわかる様なマニュアルが良い
- ・企業のキーパーソンを支援する
- ・「支援する人を支援する」必要性がある。

『ヒアリング時・シート作成時に関して』

【Tさんの例から徳田委員より】

〔1〕企業側が雇用する時に気に掛けること

- ・どんな風に発症するか不安。本人が追い込まれていないか心配
- ・与えた仕事が本人に過剰に負担になってないか。毎日、調子の確認をした。
- ・何かあれば、責任をとらなければと考える
- ・変化があったときにどのように対応すれば良いか考える。
- ・何かあった時に相談できる事がポイント。支援機関（J S N）があることは安心。
- ・障害（病気）の部分で会社が決めないといけないのはしんどい。
- ・本人が色々考えるから不安になる。経験が少ない。しんどい時の経験の積み重ねがない。「あの時はこうだった」という経験が少ない。

〔2〕最近の手応え

- ・仕事内容を決めることで一つひとつ、こなせる様になってきた。
- ・本来の仕事のステップを踏むことを本人が考えられるようになれば良いが出来ない。それが出来ないから障害者であるともいえるのか
- ・支援者とコミュニケーションが取れていないといけないと感じる

【ヒアリング時のポイント】

- ・担当者の言葉をそのまま記録する。
- ・雇用開始当初からは企業側も心を開かない。まず現場担当者と良好な関係を作ること。核心的なところは最終的な段階で聞けたら良い。
- ・企業は新入社員を雇用する際の、採用基準や育成基準などが障害者雇用にどう関係しているか。
- ・上司と現場担当者と双方からヒアリングを行う方が良い。
- ・現場担当者が真面目なほど、何か言った事でつぶしてしまわないかと考える。とても、重荷になる。

・本人が支援者にどのような支援を期待しているか記録しておくのも大切である。
(ヒアリング項目として)

1. 企業側

- ①なぜ本人を採用したのか…よかった点はどこか。どんな所に惹かれたのか。
- ②どのような社員になって欲しいか。
- ③担当者として、どんな所を心がけているか(気を使うか)。また、どんな事をやって来たか。障害者のために意識して仕事を作ったか。
(雇用した時点、慣れてきた頃、直近と経過ごとに聞く)
- ④改善してほしい所(我慢ならないところ)はあるか。
- ⑤良い所、悪い所もあるが、何とかしてやりたいと考えるところはあるか。

2. 支援側の視点から(田川医師より)

- ①体力
- ②プレッシャーの度合い
- ③気の緩み
- ④現場担当者以外の対応の変化
- ⑤適性、本人の仕事に対するやりがいに変化
- ⑥能力、レベルアップはしているか

※家庭(家族)の変化があれば記録しておいても良い。

点数化し経過ごとに記録していくことも良いのではないかな。

(前山委員の経験より)

- ・一般の人の方が至らない所が多い。
- ・雇用する以上、戦力として頑張ってもらいたい。企業はボランティアではない。
- ・女性には言葉かけに気を使った。
- ・人事研修をして当てはまらない人は辞めていく。
- ・障害のある方で緊張を緩める事が出来ない事はマイナスになる。
- ・支援者の存在は大きい。相談出来る事は企業にとって安心できる。

『次回までの予定』

- ・次回の委員会は11月頃を予定：中間報告をする。モデル事例の提出
- ・9月社適全国大会において、企業にヒアリングを実施予定
- ・ヒアリング項目を整理し委員に送ること

第3回 職場定着支援マニュアル検討委員会議事録

[開催日] 平成20年11月8日(土)
[場 所] JSN門真
[出席者] 田中委員長、徳田委員、前山委員、田川医師
プロジェクト事務局メンバー 4名 JSN門真職員 1名

[検討事項]

- ・中間報告として『ケース概要・ケースの支援経過』の内容の検討
※ 記載内容、表現の方法などについて監修員からアドバイスをもらう

[議 事]

1. 『ケース概要』について、各項目別に記載内容の確認、表現内容の確認を行う

① 「企業名の記載」について

【検討された意見】

- ・記載された企業のことをよく知らない人が目にする事が前提になる。情報だけが独り歩きし誤解が生じる。記載された企業の全ての従業員が障害者雇用について、理解を示していない場合もある。企業規模の記載は必要と考えるが企業名はイニシャルで良いと思う。
- ・企業に確認が必要であることは前提であるが、ケース対象者である本人にも確認が必要。本人が目にした時に自身の情報が外に出ることになる。それをどの様に感じるかという所にも配慮が必要
- ・今回の研究事業は雇用に際して、『どの様な対応をすれば良いか』というのがポイント。企業名の記載は研究の趣旨とは関係ないのではないか

【検討の結果】

企業名についてはイニシャルで記載する事にする

② 「対象企業の障害者雇用の状況」について

【検討された意見】

- ・企業が応えるかどうか。企業名をイニシャルで記載することであれば了解が得られるのではないか
- ・企業の下承が得られたら、精神のみではなく、身体・知的の雇用状況も記載しても良いのではないか

【検討の結果】 対象企業に確認の上、記載の方向で考える

③ 「雇用(実習)受け入れの経過」「本人の生活状況等」について

【検討された意見】

- ・「受け入れの経過」については、どの様に雇用されたかわかる形の方が好ましい。
- ・「本人の生活状況等」は記載されている方が良い。しかし、本人が目にした時に違和感を持つ表現にならないこと、了承を得る方が良い。
- ・本人プロフィールとして挙げるのが良い。内容については精査し表現に注意が必要。

④「企業担当者」について

(担当者の企業内における役職、勤務歴を入れるか。どこまでの情報を入れるのか)

【検討された意見】

- ・担当者がどこのセクションに所属し、役職がどうなのかは出した方が良い。その方が、今回の研究事業の趣旨に合う。これから障害者雇用を始めようとしている企業には参考になる。

2. 『ケース支援経過』の各ケースの内容、表現方法について検討する

[ケース1]

・記載方法について

- ①経過が詳細に書かれているが読む方は疲れる。転機毎にまとめる方が良い。
- ②内容は事実だけを述べ、支援者の思い等の抽象的な表現は省略した方が良い。
- ③「まとめ」は何が良くて、何が悪いかをしっかりと表現する。もう少し、ボリュームを出す。
- ④「社長の言葉で退職をした」とあるが実際には疲れ（精神的なもの）が蓄積され、たまたま社長の言葉がきっかけとなったということは考えられないか。ともあれ、社長も本人も今回の報告を見る。表現には配慮が必要である。

[ケース2]

- ・まとめ方としては転機毎に書かれており、このほうが望ましい。
- ・本人のしんどさ、工夫している所、努力がクローズアップされていた方が良い。支援の流れ、うねりをどう表現するかがポイント。
- ・従業員から薬のこと、障害年金のことを言われた時の当事者の心理状態を書く方が良い。

[ケース3]

- ・「プライベートの悩み事で…」という表現は本人が女性であることから、想像が出来る。その上で、読む人が誤解してしまうため、表現には注意がいる。仕事とは違う悩みという事で崩れることはよくあること。

[ケース4]

- ・障害を持った人が働くことにどんな意義があり、素晴らしいかという事をクローズアップしたい。
- ・「クローズ」の雇用という表現は一般企業の人には分からない。このケースは代表者と管理職は障害のあることを理解しているので、そういう形態での雇用であることは記載する必要がある。
企業側でどのような対応をして受け入れているかを表現すること
- ・本人が社長との面談時に職場を抜けるので、他の従業員から「何しに行ってるの?」と聞かれるとの事。こうした日常的な出来事への対処についても書いた方がリアリティが感じられる。

[ケース5]

- ・本人との総括はあったのか。「体力のなさ」「暑さ」など本人は想像していた事とギャップがあったはず、その辺りを記載することもできるのではないか
「経験によって何を得たか」という事も重要。
- ・家族の事が記載されているが、このまま読んだ場合、企業としたら、環境が悪い(暑い)のは初めから理解していたことではないのかと考えてしまうのではないか。
プライバシーの問題もある。このような環境で働くことを家族に伝えていなかったのかと疑問が沸くことになる。企業にとったら親のことは書かないでほしいと思わないだろうか。
- ・マニュアルとして挙げるポイントは色々ある。どのポイントをクローズアップするか検討は必要。

[ケース6・7]

- ・双方の利用者が不仲であったのが助け合うようになったり、動きがある。ペア、グループ就労をポイントとして提示出来るかも知れない。
- ・ケース7の方はストレスが身体症状に出ている。

[ケース8]

- ・トライアル雇用の大切を表現できる事例。実習なしでの本雇用では現場も融通が利かなくなる。
- ・このケースをはじめに持ってくると今回の研究事業の理解が得られやすいかも知れない。

【支援経過シート全体について】

1. 読み物であり、対象企業、本人が読むことを前提に言葉表現に注意がいる。
企業の悪口と受け取れる表現は避ける。
2. クローズアップしたいところを精査し、表現しないといけない。
3. 敬語、丁寧語で記載しなくてよい
4. 明るい部分がない、読んだ時に先が見える、光が見えるものでないといけない。
暗い話題が多すぎる。
5. ケースの担当者が書く方が良いが、支援者の目線で書き過ぎている。企業としては違和感がある。
6. 「本人がどの様に感じていたか」という事を入れる方が良いのではないか。
7. 書く作業に追われている感じがする。
8. 基本的なことだが個人名が記載されていたのはNG。

※上記に挙げられた点に注意し修正を入れる。修正されたものはメールで各委員に送ること。

次回監修員会は平成21年1月10日（土）18時からと予定する

第4回 職場定着支援マニュアル検討委員会議事録

[開催日] 平成21年1月10日(土)

[場 所] J S N門真

[出席者] 田中委員長、應武委員、徳田委員、中西委員、田川医師
プロジェクト事務局メンバー 4名

[検討事項] 資料を参考にマニュアル作成のマニュアルの項目案を検討する

[議 事] 1. 支援機関、支援者に求めることはどのようなことか

- ・企業は障害者雇用とは云え、労働者としてみている。まずは休まずに
出社できる事が大事。
ある実習生は名前を呼ぶだけでパニックになった。実習に来るまでに
色々な機関が関わっているはずだが、問題が整理されていなかった。
教育機関(支援学校)、親、生活支援機関、就労支援機関等が本人の
後ろにいる。その事を企業側に提示する事で安心できる。
- ・一般の企業は支援機関があることを知らない。企業に対し、遠慮しない
事も大切。
- ・ハローワークでの経験から障害者を受け入れる場合、不安になる。雇用
した経験の有無によるが、必ず不安になる。本当に働けるのか、問題の
あった時にどうしたら良いのか考える。どんな支援者が付いているのか企
業は見ている。
- ・リワークの事から思う事は、支援者がどこまで仕事内容などを理解してい
るかで支援の質が変わる。本人の能力を活かすアドバイス、コーディネー
トが出来る事が大事。
- ・JOBコーチが現場でただ見ているだけの支援ではだめ。本人の受入れ前
に支援者が仕事を体験する事も必要。企業も本人も良く知っている事が重
要。
- ・一人の障害者に対し複数の支援機関が関わっているのなら、連絡網を作り、
事案ごとの連絡体制を明確にしておけば企業は安心できる。

- ・支援者が企業の仕事をしっかりと理解しておくことが必要。
- ・知的障害者と精神障害者のジョブコーチの違い
精神障害者は能力・技術を持っている人が多い。環境整備が主になることも多い。
- ・精神障害者の場合、仕事は割りと出来る。どの様なことを配慮して欲しいか具体的な提案が必要。

2. 企業側の不安について

病気についての情報を企業は必要としているのか

- ・病気について知らないから、知っておきたいと思う。しかし、聞いてはいけないのではないかと遠慮してしまう。
- ・医者が解りやすく説明できるようにならないといけない。
- ・雇用をする時、どのような対応があるか具体的に示す。不安に思われる程ではない事を伝えないといけない。成功例を伝えていく必要がある。
- ・会社の変化、良くなった事例を出せたほうが良い。会社の雰囲気が良くなったなど、プラスの面を表すこと。
- ・障害者を雇用し配慮が出来る職場は誰にとっても働き易い職場と言える。
- ・精神障害者は不調時に攻撃的になるより、身を引く人のほうが多い。出社出来なくなった時に企業はどうしたら良いか迷う。

3. 項目案…以下の事項を事務局で検討していく

- 1) 頼りになる支援者の見分け方
- 2) 病気～不安を解消するためには
- 3) 社内の体制を考える（現場担当者の立場について）
 - ・現場担当者が孤立しないようにする
 - ・現場担当者がしていることについて会社で評価されること
 - ・成果主義ではなく、ひとにスポットがあたること。人を育てるところに意義がある。

Ⅲ 調査研究の結果要旨

3-①-1 ケースレポート総合分析

1. 要旨のまとめかた

- ・時系列で各ステップ毎に本人が取り組むべき課題を整理した。
- ・課題に対して、企業内キーパーソンの評価と医師のアドバイスを対応させた。
- ・調査終了時における総括と今後の課題を総合評価として記述した。
- ・受け入れ企業の特徴などを「環境・条件」「評価システム」「成果」としてクリップし、当事者の働く現場の雰囲気がおよそつかめる様にした。

2. 各ケースの特長

- ・全8ケースとも、1年以上の訓練（企業実習についてはバラつきがある）の後、トライアル雇用などの段階から調査を行った。雇用に成功して継続中が5ケース、退職および訓練中止が3ケースであった。
- ・ケース1：本人の作業体力・仕事への耐性に関して、支援者の見極めが不十分であった。（退職）
- ・ケース2：医師のアドバイスのフィードバックによって、支援は後手に回ることなく、フォローアップできた。（就労）
- ・ケース3：思いやりのある担当者に恵まれたこともあり、仕事は順調にこなせたが生活面での悩みがあり、支援者はその相談に注力した。今後の就労の継続を図るには、生活面でも相談しやすい環境を提供することが必要。（このケースのみ女性）（就労）
- ・ケース4：障害のオープン化が幹部社員に限定されていた。企業としてはある意味ノーマライゼーション的な発想（一般社員と同等）からとった対応と思われるが、結果的にはアクシデントにつながった。（就労）
- ・ケース5：本人の作業体力・仕事への耐性に関して、支援者の見極めが不十分であった。また、家族との情報・目標の共有が求められた。（中止）
- ・ケース6：訓練機関では仲の良いとは言えなかった後輩（ケース7）が同じ現場に雇用され、一時的に混迷したがその後、逆に後輩との関係を好転させてそれが、活力に結びついたこともあった。（就労）
- ・ケース7：社会生活的なマナーの面で、多々問題行動があったが、担当者のきめ細かな指導で修正され、職場に適応できた。
- ・ケース8：就労支援員の面談・相談ができない条件下で、本人と担当者間で指導・指示が通りにくいことからくるストレスの蓄積があった。結果的には、本人から退職の意思表示があり、会社側の協力も得て再考の機会を持ったが意思は変わらなかった。（退職）

3. 課題の抽出

- ① ある程度の期間、所内・職場での訓練を経て就労に耐える力があると判断したものの、実際の雇用場面では**体力不足から不調に陥った**ケース（1・5）
 - ・企業側は一般のパート社員がこなしている作業の質を基準に短時間労働の配慮もしてくれたが、スピード・暑さなどへの耐性が不足していたことに気づくのが最終段階になってしまった。
 - ・支援側としては訓練と実際の仕事現場の違いをきちんと理解して、事前に計画的な提案を本人や企業に提案できなかった。

- ② **感情的な波や日常行動に細かな偏向**があり、それが企業への定着を阻害させる要因となる可能性のあるケース（2・3・7・8）
 - ・すべてのケースで就労初期の段階（約3週間）では就労支援員の集中的な支援（通勤・作業指導・振り返り・課題の整理など）をおこなった。そのなかでも、（2・3・7）のケース群は「話しやすい・相談しやすい」支援者と医師によるそれぞれのウィークポイントへの対処法のアドバイスが効果的であった。

- ③ **企業側の受け入れ態勢**にも若干の問題があり、それへの対応が必要とされたケース（4・8）
 - ・（8）の場合は企業側の要請で、トライアル雇用などのステップを踏むことができないまま本採用になり、集中支援を実施できなかった。企業の担当者は十分な情報が得られないまま、本人の行動をチェックしなくてはならず、指導が空回りしてしまった。
 - ・（4）の場合は、障害が幹部社員に限定されていたために、一般社員とのコミュニケーションがストレス要因となってしまうことがあった。
 - ・就労支援員のサポートは、場合によっては企業にとって煩わしいと感じられることもあるが、特に初期段階では相談や振り返りなどの支援は就労への必要事項であるとの認識が求められる。

- ④ **グループ就労**によって、プラスマイナス双方の影響のあったケース（6・7）
 - ・支援側が当初から意図して進めたというより、本人の希望と個々の適性を判断して同じ職場での雇用になった。（二人の相性が合っていたということではない）
 - ・後輩（約1カ月遅れ）が登場してからは、後輩の過干渉・発言で先輩が不調を訴え、それを乗り切ると逆に互いの意思疎通が好転して良好な関係になり、本採用が

見えてきた段階で再度焦りから関係悪化となった。

- ・現在は、互いに異なる部署に就いたこともあって、関係的な影響は見られない。トライアル期間のプロセスでは、双方とも人間関係について貴重な学習経験を得たといえる。

- ・支援側としては、グループ就労が決してプラスばかりの影響ではないこと、しかしながら、しっかりとした見極めと対応方法（課題の整理など）によっては大きなプラスをもたらすことを実感した。今後は、より一層計画的・方法的にアプローチしていくべき就労形態である。

3-①-2 ケース1：MK氏/企業-食品加工、23人規模

実習の流れと課題	会社評価	医師コメント
I 実習2ヶ月間 仕事量への体力的な不安を感じながらもチャレンジ 課題：体力低下、ペース配分の不安	なれないから疲れるだけ	病気の理解がされにくい、何でも「はい」と答えてしまうのは今後課題になる
II トライアル雇用1ヶ月間 「どうしても体力とモチベーションがもどらない」 課題：体力・モチベーションの低下、過剰な頑張り	仕事はできている、いつでも相談してほしい	病状というよりも、体夏バテから来る体力・気力の低下が問題
III トライアル雇用2ヶ月目 社長の激励をきっかけに体調悪化-退職 課題：状態悪化で余裕がなくなり、辞めることしか考えられなくなる	思ったよりも仕事のできる方だったのに残念	以前、本人が発病した会社は「根性で頑張り！」という会社だった。今回も、そのときと同じように感じてしまったのではないか
<p>【総合評価】本人のやる気や、施設での作業能力の高さにとらわれて、体力不足に関して評価が不適切であった。支援者としては夏季を避けるか、もっと短時間の就労を行うかなどの点で本人と企業の双方をリードすべきだった。</p> <p>会社担当者は親切な対応をしてくれたが、本人の能力育成として「仕事体力」をつけていくことに協力する、というところまでの認識は持っていただけなかった。本人の過剰適応の様子も見抜けなかった。その辺のギャップが社長の精神論的な激励を誤解してしまう結果となった。</p>		

【企業環境と成果】

環境・条件	雇用上	トライアル雇用
	風土上	家族的な雰囲気、女性パートが多数
	管理上	
評価システム	面談	随時
	評価者	パート社員、人事担当者、社長
	内容	一般従業員との比較による能力評価
成果	習得	ライン作業は順調に習得
	達成度	要求の作業量はほぼ問題なくこなしたが相当な負担であった
	成果	本人の意思により退職

3-①-2 ケース2: SH氏/企業 事務作業 300人規模

実習の流れと課題	会社評価	医師コメント
<p>I トライアル雇用2ヶ月間 午前データ入力、午後梱包 不安感強く、通勤支援 課題: 無断欠席、相談できない、作業指示書が理解できない</p>	<p>全従業員に協力依頼 失敗しても怒らない、自分でできることはしてもらうなど 作業の変更時などの指示の仕方がわからない</p>	<p>さまざまな変化のときに動揺するが、そこを乗り越えれば安定するだろう 被害的になってしまったときは、振り返りを行って原因を整理し、*納得すること</p>
<p>II トライアル雇用1ヶ月間+入社1か月間 契約社員になって、環境が変わるのではないかと不安。周囲の人とのかかわりを持っていない 課題: 体力・モチベーションの低下、過剰な頑張り</p>	<p>きっちりするので安心している。 継続して雇用できそうだが、確認に手間取ったり、時間がかかりすぎている。 障害の特性と思う</p>	<p>就職が決まることは、「社員になるプレッシャー」を感じたり、逆に気の緩みにつながる恐れもある。会社側もより一般的な対応になってくる可能性があるので、支援者は双方に注意すること</p>
<p>III 入社2~4か月 仕事に慣れてきて不安感が軽減してきたが、苦手な作業も浮き彫りになってきた。 課題: 上司以外の人とはコミュニケーション不足 間違いやすい仕事の改善がなかなかできない</p>	<p>同じ間違えが続く 新しい作業が覚えられない</p>	<p>会社側の「新入社員」という意識が薄れ始める時期 指示系統を再度明確にしておくなどは重要</p>
<p>IV 入社5ヶ月目 レベルアップが会社から要求されるようになった。 課題: 作業スピードはアップしてきたが、依然として不安感がある。 JSNから実習生を送り込み、指導に当たらせて自信を持たせる</p>	<p>レベルアップのために業務改善案を本人に書いてもらう 新たに実習生を受け入れて指導させることもやりたい</p>	<p>半年が経過したが、さらにきめ細かく支援するべき 本当の自信がつけば本人から「もう大丈夫です」との話があるだろう</p>
<p>【総合評価】就労を継続するには、会社側の期待する仕事量をクリアしなくてはならない。ギャップが出来て、本人の不安と関連してしまわないよう、より細やかな支援を行う。 不安が昂じた時などに臨機応変に上司に相談できるよう SST などの手法で訓練を行う 作業の進め方で混乱しないよう具体的な対処方法（たとえば FAX シートの情報の読み取りなど）を教える 働くことの意味を本人がさらに具体的に、明確に意識できるよう家族と連携しながら促す</p>		

【企業環境と成果】

環境・条件	雇用上	トライアル雇用
	風土上	現場は男性が多く年齢層は幅広い
	管理上	課長
評価システム	面談	随時
	評価者	課長
	内容	障害者の特性能力に配慮した評価
成果	習得	伝票作成、梱包
	達成度	スピードは遅いが、最後まではしっかりと作業をこなす。
	成果	現在も継続中

3-①-2 ケース3：Y. S氏/企業-菓子製造業、65名規模

実習の流れと課題	会社評価	医師コメント
I トライアル雇用1ヶ月間 仕事が定着するまで 課題：作業の複雑化への対応の仕方、疲れの発散方法	慣れるまでには時間がかかるので焦らないでやるのがよい	病気の事よりも、新人を育てようという環境が良い。
II トライアル雇用2～3ヶ月間 仕事に余裕が出てくる時期 課題：プライベートの悩みで神経過敏	期待していたことに対してはしっかりとこたえている	家計を助けたいという思いなら今のままでも問題ないが、一人暮らしをしたいと本格的に考え出すと状況は変わる
III トライアル雇用～本雇用1ヶ月目 環境変化に対する不安増大 課題：就職することで今までの拠点（JSN）との関係性が切れることへの不安	毎朝コミュニケーションを会社側から積極的にとり、顔色などを見て変化に俊敏に対応	自己評価が低いので企業側から作業面に関しての振り返りが必要。定期的な面談と、何かあった時の面談で本人をフォローし支援機関がついていると感じてもらうのは有効
IV 入社2ヶ月目～現在 仕事に対する気持ちの安定期 課題：プライベートの悩みによる寝不足 メモの取り方が雑なことによる、確認事項の遅れ	トライアル雇用から半年経過後も、継続して細かな気遣いを行っている。期待への表れから徐々に本人への要求も増やしていく	出来ないことだけでなく、出来ていることもしっかり見てくれていて評価してくれているので安心。
【総合評価】 仕事上の悩みではなく、プライベートの悩みが継続して仕事に集中できず睡眠不足に至るケースがある。睡眠薬で調整を行いつつも、定期的な面談・臨機応変な面談を行い、本人をフォローが必要。社長、上司、パートリーダーそれぞれに思いのずれがあり、本人への要求へのズレがある。キーパーソンを定め、そのズレの調整を行う。		

企業環境と成果

環境・条件	雇用上	トライアル雇用
	風土上	親和的（女性パートが多いため）
	管理上	主に、パートリーダー
評価システム	面談	支援者参加で週1～2回の振り返り
	評価者	パートリーダーによる評価
	内容	指示した作業に対する能力評価
成果	習得	5～6人のグループでの分担作業を取得
	達成度	単純作業には問題なく対応、複雑化するとやや難色があったが、要求水準には到達
	成果	現在も継続中

3-①-2 ケース4：Y. K氏/企業—製造加工業、50名規模

実習の流れと課題	会社評価	医師コメント
<p>I トライアル雇用開始～1ヶ月</p> <p>不安視された遅刻も問題なく、体力的にもきつい金属の加工・検品という熱処理作業をこなす</p> <p>課題：挨拶ができない、報告・連絡・相談ができない、作業を理解するまでに時間がかかる</p>	<p>障害があるということを伝えると、逆に本人が仕事を行いにくくなるという企業側の要望により、社長・工場長のみが障害把握。能力的には問題ないが、理解力が他の人に比べると少し低いように感じる。</p>	<p>正式雇用になると、夜勤も回ってくる。障害を把握している人物が限られる中では負担が大きくなる。夜勤の相手となる人に病気の理解があるかどうか？夜勤と昼勤の混在なので生活リズムの確認を行い、乱れていないかの見極めが必要。</p>
<p>II トライアル2ヶ月目</p> <p>安定期</p> <p>課題：周りが見えておらず、効率よく作業を行うことができない。報告・連絡・相談のタイミングが悪い。</p>	<p>働く意欲が感じられ、以前は見られなかった積極的な質問も出てきている。一人の戦力として考えている。</p>	<p>順調に行っている時ほど、問題を見逃しがち。今後現れる可能性のあるリスクを事前に話し合い、対処法を考え、決めておくのもよい。</p>
<p>III トライアル3ヶ月～本雇用</p> <p>就労意欲の向上</p> <p>課題：雇用の目標を達成してしまった後の目標の設定</p>	<p>物覚えが悪いところがあるが、意欲を持ち続けている点を評価。</p>	<p>障害を把握している企業トップと、知らない現場とのギャップに注意。</p>
<p>IV 本雇用2カ月目</p> <p>就労意欲の維持、さらにはレベルアップに対する積極性</p> <p>課題：周りの人との比較により、自分に出来ていない部分の認知による自信喪失</p>	<p>他人と比較し、自分を悔しいと評価したことに対して、企業としては評価。今任せられた仕事に責任・やりがいを持って取り組むことが大切。</p>	<p>病気上どうしてもできないことも出てくる。その辺りはしっかり具体的に企業側に説明が必要。さらに求められるものが高すぎると、本人が潰れてしまう可能性もある。</p>
<p>V 本雇用3ヶ月目</p> <p>職場放棄をしてしまい、一度は解雇通告。その後、社長の温情により職場復帰。</p> <p>課題：体力消耗、精神的ストレス、服薬管理の問題が重なり、体調不良に。過度なスケジュール管理。</p>	<p>障害開示し本人が働きやすい環境を整えた方が企業・本人のお互いにプラス。しかし、環境調整は行うが、それに甘んじるつもりなら必要ない。</p>	<p>障害開示のメリットを事前に企業に説明し、できるだけ障害開示での就労を。障害開示を行ったのであれば、窓口をもっと広げるべき。</p>
<p>【総合評価】 トライアル開始から本雇用に至る経過では特に大きな揺れもなく順調に進んだケース。しかし、本雇用3ヶ月目に企業行事で日曜日に出勤し、そのまま月曜日も出勤というハードスケジュールに加え、障害開示が限られた人にしか行われていなかったことによる精神的ストレス、さらには周りの人の目を気にし、服薬管理不足が重なり体調不良へ。職場放棄を行い一度は解雇通告を受けるも、社長の温情により職場復帰し現在も在職中。今後は小まめな面談を実施し、体調管理を行い、さらには企業行事も把握する必要がある。障害開示の必要性についても改めて実感したケースである。</p>		

【企業環境と成果】

環境・条件	雇用上	トライアル雇用
	風土上	職場環境には男性が多く、年齢層は幅広い
	管理上	工場長
評価システム	面談	支援者参加で週1～2回の振り返りと緊急時の面接
	評価者	社長、工場長による評価
	内容	一般従業員との比較による能力評価
成果	習得	日を追うごとに職域も広がってきている
	達成度	要求の作業量は問題なく習得
	成果	職場放棄により一度は解雇通告を受けるも、社長の温情により職場復帰。現在も在職中。

3-①-2 ケース5：M. K氏/企業-倉庫業、24名規模

実習の流れと課題	会社評価	医師コメント
I トライアル雇用開始～3日目 不安・緊張が高い導入期。 課題：暑さ対策、周りに合わせてしまう。	メモを取りながらしっかりと出来ている。今はスピードよりも商品名を覚えて欲しいので焦らなくていい。	あまり体力を使う仕事ではなかったにしろ、体感温度が40度以上の場所には健常者にとっても酷。いきなりトライアルという形であったが、暑い時期は実習という形で乗り切り、作業に慣れたところでトライアル雇用という形を踏んでいけばうまく雇用につながったかもしれない。
II トライアル4日目から1週間目 辞めたいという感情の芽生え 課題：体力不足、一度自分の中で結論を出してしまうとなかなか変化しない頑固な性格	水分補給、休憩の回数、勤務時間短縮などの配慮をして何とか持ちこたえた	
III お盆休み（長期休暇）明けから退職 長期休暇明けても、辞めたいという意思は変わらず、体が攣るという身体症状の現れ	あんまり無理はさせないように配慮はしていたけど、ちょっと体力がなかったかなあ	
<p>【総合評価】 暑い時期での倉庫作業ということである程度しんどさは予想していたが、実際に実習という形を踏まずにすぐにトライアル雇用に至った。トライアル雇用の前に実習という形を2Wでも踏んでからトライアルに入っていれば、企業の様子もつかめ、暑い時期の状況も把握することができ、本人の負担も軽減されていたのではないかと。</p> <p>暑さに対して、企業側も積極的に配慮してくれた（ペットボトルを持ったまま作業を行っていい、休憩も取りたい時にとっていい、勤務時間も体調が悪いときなどは短くしてくれるなど）。このような配慮があれば、暑さも乗り切れると支援員が思い込んでしまい、少し強引に引っ張ろうとしたが、やはり本人の体調が一番だと感じたケースである。</p> <p>また、親の影響力が強い方なので本人の意思に加えて、親御さんの就労に関する意見なども事前に聴取しておく必要があると感じた事例である。</p>		

【企業環境と成果】

環境・条件	雇用上	トライアル雇用
	風土上	職場は少人数でアットホームな印象
	管理上	配送課長
評価システム	面談	支援者参加で導入期は毎日面談
	評価者	配送課長による
	内容	
成果	習得	作業を一通り把握するまでには至っていない
	達成度	一連の流れを未習得
	成果	本人の意思により退職

3-①-2 ケース6: S. K氏/企業一家電量販店

実習の流れと課題		会社評価	医師コメント
<p>I 雇用前実習 2 週間 不安・緊張の高い時期 バーコードリーダーを使った値札の貼り付け 課題：新しい環境下での不安・緊張が強く、身体症状が出現。 実習導入期の服薬・病状管理</p>		<p>会社に慣れるまでは勤務時間に配慮し短時間から開始。 ミスが少なく、予想以上に早く仕事を覚えている。</p>	<p>仕事として要求される部分と要求されていない部分を本人が見極めることができるか。 余裕から他へ関心が向く。その時は優先順位をつけられる様な助言が必要。</p>
<p>II トライアル雇用開始 J SNで関係のよくなかったT氏とペアでトライアル雇用を開始。 課題：健常者と自分を比較してしまう。</p>		<p>積極的に仕事に取り組んでいるので安心できる。 焦らず、スピードより正確性を重視してもらう方が良い。</p>	
<p>III トライアル雇用 3～4 週間 職場環境になれ、余裕が出来てる 課題：精神的な余裕から指示通りに作業を進めていない。 ペアでトライアル雇用に入ったT氏をストレスに感じ始めた。</p>		<p>繁盛期に入るのでより正確性を重視して欲しい。 作業スピードは早いので安心。 報告・連絡・相談がしっかり出来ている</p>	<p>新しい仕事、人事異動などの新しい環境に弱いところがある。その事で躓くことが多かった。どんな時に身体に不調が出現するか予測の上、手厚い支援をするほうが良い。</p>
<p>IV トライアル雇用 2ヶ月 T氏との関係によるストレスの増加 課題：T氏との距離の置き方 仕事に集中するために課題に優先順位を付け対処すること。</p>		<p>作業に関しては問題に無い。現在のペースで頑張るように。 T氏と休憩時間をずらす。</p>	<p>他のアルバイトと組む状況になることは本人にとって良いこと。 T氏との問題を整理し、どの様な付き合い方をしたら良かったか振り返ることが大切。</p>
<p>V トライアル雇用 3ヶ月 繁盛期に入り、就業時間の延長、色々なスタッフとの接触などが本人の仕事に対する意欲をあげる。 課題：アルバイトの方との能力差を比較するが冷静に判断できている。現在のペースを保つことが出来るか</p>		<p>アルバイトの方と同じ位、仕事量をこなせている。 自信を持って取り組んで欲しい。</p>	
<p>【総合評価】 新しい仕事、専任担当者の変更などの環境の変化に弱く、環境の変化時には手厚い支援をする必要がある。今回も実習初期に身体症状が出る。どんな時に身体症状が出るのか予測をたて対処方法を本人と確認しておくことが重要。仕事に関しては環境に慣れることで力は発揮できる。今後、継続就労が課題となるため、T氏との関係で見られた様な事が他の従業員間にも起こる可能性がある。T氏との事を踏まえ、対人関係の取り方について振り返り、整理しておくことで本人の中に経験値として積み上げておく必要がある。合わせて、余暇の過ごし方や生活面の変化に注意が必要。</p>			
<p>【企業環境と成果】</p>			
環境・条件	雇用上	トライアル雇用	
	風土上	合理的で機能的	
	管理上	障害者専任の担当者を配置	
評価システム	面談	担当者、本人、支援者の3者で面談	
	評価者	選任の担当者	
	内容	障害者の特性能力に配慮した評価	
成果	習得	バーコードリーダーを使用した作業を習得	
	達成度	要求される仕事量はこなせている。一般アルバイトと組んで仕事ができる。	
	成果	トライアル雇用の継続。※本研究対象期間後に本採用になる	

3-①-2 ケース7: T. M氏/企業一家電量販店

実習の流れと課題		会社評価	医師コメント
I 雇用前実習2週間 バーコードリーダーを使った値札の貼り付け 課題: 焦り、緊張の強い。自己評価の低さから被害的なる。休憩時間が固定していない事からどこまで業務を続けるか焦りや戸惑いがある。		自己評価の低さに配慮した、担当者からの声掛け。指示に対し、理解していなくても「ハイ」と答えている。作業スピードより、正確性を重視したら良い。	対人面で他人と比較する事は今後も起こりうること。 予定の変更を嫌うタイプ。休憩時間は固定した方が良いが一度固定するとそれを変更するのは容易でない。
II トライアル雇用開始 J S NのS氏とトライアル雇用を開始。緊張が高い 課題: 本人が多弁となりS氏と関係が悪化していく。仕事に対する焦りがあり、担当者の助言が耳に入らない。		積極的に仕事に取り組んでいる。スピードは自然に身に付く、意識せず、正確性を重視して欲しい。	追い詰められないようにすること。 自己評価の低さから被害的になった時は原因になった状況をつかむこと。 仕事を面白いと興味を持てるとよい
III トライアル雇用3~4週間 S氏と比較する。自己評価を下げ身体症状が出る。神経質となり、業務について不安を訴える。 課題: 仕事に関して真面目で、ゆとりがない。しんどさを上手く表現できず、処理できない。S氏との関係性。		仕事に関しては充分に出来ている。業務のことで気になることは提案をしてくれて良い。繁盛期に入る。焦らず、正確性を重視するように。	しんどさを吐き出す窓口として、通院先の相談員と調整すること。S氏と一緒にであると考えず、本人一人のトライアル雇用と位置づけ、J S N 職員も2人を区別して考える方が良い。
IV トライアル雇用2ヶ月 身体症状の持続。ストレスが高く周囲に敏感。 課題: 身体症状の持続。ストレスが発散できない。		現状のままでよいと評価は高い。	身体症状について一度、検査を行ったほうがよい。慣れてくるにつれ、対人関係でのトラブルに注意。
V トライアル雇用2ヶ月目終了 時間への拘り・色々な不満を訴えるようになる。 課題: 慣れた事から、一般的なルールが守れない。ストレスが発散できない。		勤務時間の定刻前に仕事が終わった時にタイムカードの前で待つ事はやめたほうが良い。	色々な訴えに丁寧に対応すること。 避けられる事は避ける。無理をさせると余裕が無くなる。ストレスの発散にピアグループの活用を検討。
VI トライアル雇用3ヶ月 就労を目前に不安が強くなる。 課題: 小さな不安でも丁寧に対応すること。S氏と比較する可能性がある。ストレスの解消方法を獲得すること。		自信がもてないことに関しては丁寧に声を掛けていく。本雇用になって勤務時間を短くしても良い。	本雇用を前に新しい環境に合わせようとして、しんどくなっている。 身体症状は不安が少しでも解消すれば治まっていく。
【総合評価】 緊張・不安から身体症状が出現。これに関してはストレスが軽くなれば治まってくる可能性はある。仕事に集中している間は良いが、慣れてくるころから場に合わない発言などから対人関係のトラブルが予想される。また、固定した考えを変更しなければならない時に、本人が受け入れられないということが起こる可能性もある。問題が生じたときは本人が納得できる説明と方法で修正しなければならない。ストレスを発散出来ないでいる為、ピアグループなどを活用することが望ましい。			
【企業担当と成果】			
環境・条件	雇用上	トライアル雇用	
	風土上	合理的で機能的	
	管理上	障害者専任の担当者を配置	
評価システム	面談	担当者、本人、支援者の3者で面談	
	評価者	選任の担当者	
	内容	障害者の特性能力に配慮した評価	
成果	習得	バーコードリーダーを使用した作業を習得	
	達成度	要求される仕事量はこなせている。社会一般的なマナーを守れないことがある。	
	成果	トライアル雇用の継続。※本研究対象期間後に本採用になる	

3-①-2 ケース8: M. Y氏/企業—スポーツ用品量販店

実習の流れと課題		会社評価	医師コメント
<p>I 雇用開始2ヶ月</p> <p>店舗、バックヤードによる商品管理</p> <p>開始時は充実感を感じていたがしんどさを訴え始める。</p> <p>課題：本人が仕事のしんどさを相談できていない。</p> <p>支援者が現場担当者と接点がない。現場の雰囲気把握できていない。</p>		<p>店長の評価は指示されたことはしっかりとやってくれている。まずは、職場に慣れることが大切。</p>	<p>環境の変化に弱いとされる精神障害者に職場に慣れることを優先している対応は適切。</p> <p>本人がしんどさを訴えるが表現が乏しい。環境の変化に注意し慎重な見守りが必要。</p>
<p>II 雇用3ヶ月</p> <p>仕事面で細かく注意されることが増える。</p> <p>本人はしんどさ、不満の訴えが増加。</p> <p>課題：仕事に対する意欲の低下。それに伴う作業スピードの低下。</p> <p>本人がしんどさを表現できない事から、支援者が現状の把握、対応に遅れが生じた。</p>		<p>店長の評価は高いが現場担当者との間に評価の開きがある。現場担当者は「仕事内容をどこまで理解しているかわからない。」「勝手に休憩に行く」と訴えている。</p>	<p>本人の訴えと店長、店長と現場担当者との評価それぞれに開きがある。その要因を確認する必要がある。</p> <p>JSN訓練中にも慣れたところに意欲の低下がみられた。その事を本人に伝え対処方法を確認すること。</p>
<p>III 雇用4ヶ月から退職</p> <p>本人の退職したい意思が固まる。</p> <p>課題：本人の意欲の低下に伴う、仕事に対する姿勢が現場担当者の不満につながる。支援者の介入が遅れ、問題を修正できなかった。</p>		<p>店長は退職せずに仕事を少しずつ覚えてもらいたい。</p> <p>現場担当者からは作業そのものより、仕事に対する姿勢について指摘がある。</p>	<p>意欲の低下という課題に企業、本人、JSNの3者で一緒に考えることが出来なかった。</p> <p>本人には今回の課題を振り返り、自己理解を深める必要がある。</p>
<p>【総合評価】 順調に雇用が継続すると考えられていたが、本人の仕事に対する姿勢を現場担当者が指摘する中で、本人の働く意欲が低下し退職に至った。支援者は現場の雰囲気、現場担当者の本人評価、本人の仕事ぶりなどを正確に把握することが出来ておらず、本人への直接支援が後手に回った。そんな中、責任者である店長の評価と現場で本人に接する担当者の評価が違うことに対しアプローチが出来ず、現場担当者の負担が増えた。障害者と接する現場担当者は、少なからず不安や疑問が生じる。継続就労には本人に対する直接支援と現場の不安や疑問に丁寧に対応する現場担当者への支援、双方がバランスよく繋がることが大切である。今回の雇用の中で、本人の課題も明確になった。</p>			
<p>【企業環境と成果】</p>			
環境・条件	雇用上	本雇用	
	風土上	現場主義的	
	管理上	パート従業員による指導	
評価システム	面談	不活発	
	評価者	店長	
	内容	一般従業員と比較した評価	
成果	習得	一定の作業内容は取得。	
	達成度	一定の作業は習得できるが。仕事をする上での社会的なマナーが不十分。	
	成果	本雇用6ヶ月後に退職	

3-②-1 企業ヒアリング総合分析

今回のヒアリング対象企業は精神障害者の雇用経験が1年以上あり、かつ在職年数も2年以上経過している企業を選んだ。全国的にこのような企業は存在すると考えるが、本研究プロジェクトチームが独断で選出している。また、5社という件数は調査研究として統計だった根拠を示すには絶対数が少ない。よって、今回の報告は事例の紹介というレベルであることを確認しておく。

1. 「精神障害者の雇用のきっかけ」について

S社に関しては精神障害者が地域の中で行場が無いという地域の問題があり、その様な状況の中、職場を提供してきている。福祉的な観点からの始まりであったが実習を受け入れる中で、労働力として精神障害者を捉えるようになってきている。O社、A社も同じ様な観点からの始まりであったが精神障害者を早くから労働力として考え、配慮はしながらも健常者と同じように対応している。

F社、D社も積極的に精神障害者の雇用を進めているが他の3社と違い特例子会社という企業体であり、社会的責任という観点も大きく関係している。

2. 「雇用上の配慮」について

5社に共通して言えることは、障害は開示する事が雇用の絶対条件になっている。また、専門機関の連携が重要視している。

配慮事項に関しては5社それぞれであるが勤務時間において、方法は様々であるが配慮事項として挙がっている。症状に波があることを考慮し、メンタル面を個々で気をつけている事も共通している事項である。その中でもF社、O社は社内的に相談体制を整えている。

O社、D社はメンタル面で配慮をしながらも、簡単に休むことをさせず、リズムをつけることを重要と考えている。

その他にもノルマを課さないF社、目標を定めるために個々に合わせたノルマを課すA社など細かなところの配慮事項はそれぞれの企業で違う。その原因のひとつは精神障害者の雇用にあたって受け入れ側の方法論が確立されていない事がある。企業が違えば、働く障害者もそれぞれ。画一的に方法構築するわけにはいかないが、精神障害者の雇用が進まない現状を踏まえるとある一定の方法論が確立する事が望ましい。

3. 「精神障害者を雇用して感じること」

「精神障害者はフルタイムで働けない」「すぐに休む」などと言われているが、5社共通して適材適所に配置する事や必要な配慮をすることで企業として労働力とし考える事が出来るとしている。また、精神障害者の潜在的な能力を感じている所が多い。

環境に左右されるところが精神障害者にはあるが、積極的な雇用をしている5社で同じような意見が聞かれるという事は一定の環境を整えることが職場定着のポイントであると言えるかもしれない。

4. 「支援機関のアドバイス」

ほとんどの企業が障害者本人の資質を等と主に、支援員の力量も見ていることが伺える。精神障害者の雇用経験がない企業が多い中、雇用を考えるにはしっかりとした支援機関がバックアップしている事を企業は望んでいる。

一方で支援機関のほとんどが福祉をベースに機関が成り立っている事を良いと思っていない。障害者支援という観点から福祉の理念を否定するものではないが「働く」という事を考えれば、企業に福祉の理念を持ち込まず、企業の在り方を学んでほしいと考えられている。

5. 「雇用を考えている企業へのアドバイス」

まずは雇用を、勇気を持って始めることが大切。支援機関をバックアップ受けてやることで安心できる。前向きな意見が多かった。

5社はそれぞれ、独自の方法で雇用を進めてきた。勤務時間や長期的に能力の伸びを見ていく事、病気の開示などの精神障害者の雇用で言われている一般的な事は共通している。しかし、細部に渡る所の支援方法が確立されていない事が精神障害者の雇用が進まない要因ではあるかもしれない。

3-②-2 企業ヒアリング要旨

	S社：クリーニング	F社：IT（特例子会社）	O社：自動車部品
Q1 精神障害者雇用のきっかけ	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣に精神病院があり社会復帰の場を提供しようと考えた 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援機関に職場体験実習の受け入れを依頼された 	<ul style="list-style-type: none"> ・20年来社会適応訓練協力事業所 ・就労機会の少ない地域なので、社員にも協力を呼びかけて始めた
Q2 雇用上の配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・「がんばれ」は言わない ・通院はしっかりしてもらう ・勤務時間の配慮、作業しやすい設備 ・障害者職業生活指導員の講習を受けた主任、2号ジョブコーチ各1名を配置 ・問題はその日のうちに報告・解決する ・従業員全員で取り組む 	<ul style="list-style-type: none"> ・短時間勤務からスタート ・フレックス制度 ・チーム作業（ピアサポート機能を期待） ・キャリアアップは慎重に ・感情的に怒らない ・指示は具体的に ・目標は掲げるがノルマは課さない ・欠点を責めず、長所を引き出す 	<ul style="list-style-type: none"> ① 受け入れの条件 ・病気は開示 ・些細な理由で休まない ・勤務時間は段階的に自信をつけながら延長 ② 定着のポイント ・病気は開示 ・相談の体制 ・長期間の育成 ・簡単に休まない ・社員全員に協力する意識
Q3 感じたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・週3日、1日2時間以上働くことが採用基準 ・差別・偏見に負けずに頑張っているところ 	<ul style="list-style-type: none"> ・社会的責任を推進できているという実感 ・精神障害者の潜在能力の大きさに惹かれる 	<ul style="list-style-type: none"> ・潜在能力や可能性の大きさ ・短期的にはわからないことも多いので長期的に育成する
Q4 支援機関へのアドバイス	<ul style="list-style-type: none"> ・誰もが病気になる可能性を持っているので、支援活動の意義をもっと社会的に啓発してほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援のタイミング ・当事者、企業に不安感を与えない ・継続的支援 ・2名以上の採用で不安感の軽減とピアサポートが図れる 	<ul style="list-style-type: none"> ・就職は職場定着・継続へのスタート ・継続的な支援が必要 ・「無理をさせない支援」では簡単に欠勤をしてしまうことになり、仕事ができても評価されない ・制度や助成金を説明できること ・信頼関係、顔の見える連携
Q5 雇用を考えている企業へのアドバイス	<ul style="list-style-type: none"> ・会社全体で取り組むこと ・中小零細でも雇用はできる 		<ul style="list-style-type: none"> ・精神障害の方は働けないと思っているとしたらそれは間違い ・当社83名のうち16名が精神障害者

企業ヒアリング要旨

	A社：アルミケース製造	D社：空調機器製造・組立	
Q1 精神障害者雇用のきっかけ	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣の授産施設より「施設内の仕事が欲しい」と依頼され、施設職員を企業内で研修した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ある医師から「精神障害者も働くことが出来る」と聞いたことから実習を受け入れた。 ・雇用率の算定も後押しになった。 	
Q2 雇用上の配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・「役割と責任を明確にしている」個々の能力には配慮はするがノルマを作り、目的を持って仕事に取り組めるようにしている。これは他の従業員も同じようにしている。 ・症状の波がある。変化を感じた時は早めに専門家の協力を得る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日常の変化には気を配る。良く会話をするように心掛けている。 ・出社時間は他の従業員と同じ時間としている。しんどくなれば早退は認めている。まず、朝から出社する事を大切にしている。 	
Q3 感じたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員がやさしくなった。 ・障害のある社員を見習い、メモを取るようになった。 ・生産性の劣る障害者を含むチームが生産性を上げている。何か見えない力を発揮しているようだ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・精神障害者はフルタイムで働けないと言われるがそんなことはない。 	
Q4 支援機関へのアドバイス	<ul style="list-style-type: none"> ・意識を変えることが必要。 ①目的を持ち、目標を定め、結果を振り返り、考え行動する事。 ②訓練において感情・感覚レベルの評価でなく、数字など誰が見てもわかる目的を持ち評価する事 ③福祉の人は「公平」「仲良く」ということを求めるが個々の能力が違う。その上で、押してあげる支援も時には必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ・悪い所を指摘せず、良い所を延ばす支援が必要。 ・障害者本人だけでなく支援者も企業は見ている。 ・安心できる支援者とは ①嘘偽りがなく誠実である ②損得抜きで支援できること ③支援に対する強い気持ちを持っている事 	
Q5 雇用を考えている企業へのアドバイス	<ul style="list-style-type: none"> ・勇気を持って始めること ・勤務時間は徐々に伸ばす方が良い ・支援機関のバックアップは必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・病気になった経緯、しんどさを理解してあげる方が良い。 	

IV ケース別レポート

M・K氏（ケース1）

第1期：実習1ヶ月目～2ヶ月目 トライアル雇用開始前の実習期間

本人の様子と支援内容：

初日からテキパキと作業を行い、事業所の方と冗談を言う余裕もあり、1名退職者がいたため速いペースで仕事を教えられたが、「落ち着かない感じもするけど、やってみたい」と、意欲的に参加していた。

しかし、その方が退職になると、“その人の仕事を全部しなければいけないのか？”と不安が強くなることがあった。退職した方の仕事は社員が行うので、仕事内容に変更はないと言われても、「忙しそうなので、やっぱり気は遣います」と、周囲に気を遣う発言が多かった。また、体力面でも問題があり、「バテ気味です」と話すことが多かった。

事業所の方とは徐々に話すことが増え、以前に働いていた精神障害者の話を聞いて、「自分もそんな風に働くのかと思った」と、就職後のイメージを作っていた。

最初は1ヶ月実習を行ってみて、継続できるようであれば、トライアル雇用へ切り替える約束だったが、「参加時間が半日では、出来るかどうかわからない」と本人が話し、事業所と相談のうえ、15時までの時間延長を行い、合計2ヵ月間の実習を行うことになった。

課題：

- ・体力の低下。
- ・周囲の人に気を遣いすぎてしまい、自分のペースが保てない。

会社の評価と対応：

仕事はしっかりやってくれている。体力的にしんどいのは必要以上に力が入っているからだと思う。女性でも出来る仕事なので、コツを教えます。慣れない仕事なのでしんどいのは当然。毎日通勤・仕事すれば改善すると思う。

医師のコメント：

可愛がってもらっているが、仕事がある程度出来てしまうため、「障害」が外観からはわかりにくく、病気の理解がされにくい。理解してもらうためには、一度本人が落ちた状況を見てもらうことも良いのではないか。

事業所から言われたことに対して、何でも「はい」と答えてしまうのは、今は問題になっていないが、継続していくためには問題だと思う。

第2期：トライアル雇用1ヶ月目 体力低下が目立った時期

本人の様子と支援内容：

本人が「この会社で頑張りたい」と話し、事業所も「仕事は十分に行ってくれている」と、トライアル雇用へ移行したが、暑さで熱中症になり体力低下が目立ち、実習に対するモチベーションが低下していた。

「どうしても体力とモチベーションが戻らない」と話していた翌日に、初めて欠勤があり、面談を行うと「今は最低限の仕事しかしてないのに、それも出来なくて手伝ってもらっている。結果を出せていない気がする」と、かなり思いつめている様子だった。

職員が事業所の方と面談の場を設定し、担当者から仕事はしっかり出来ていることを伝えてもらい、「参加時間を15時ではなく、昼までにしたら良い。いつでもこういう風に相談してもらって良いから」と言われると、嬉しそうに「気持ちが楽になった」と話していた。

しかしその後も体力的な問題が続き、「疲れるけど、昼までだから…」と、かなり無理をして休まずに出勤していた。

課題：

- ・暑さがひどくなり、以前よりもひどい体力の低下とモチベーションの低下。
- ・事業所担当者へ自分の体調や希望を伝えられず、過剰に頑張ってしまう。

会社の評価と対応：

仕事は出来ている。3ヶ月でここまで出来る人は少ない。職員が手伝っていることを負担に考えているようだけど、職員が手伝うのは、時間がある時に手伝うだけで、出来ていないのとは違う。忙しくてなかなかゆっくり話す時間がないけど、いつでも言ってくれて良い。

時間を短くしてからは、動きに余裕が出てきたように感じる。新しい仕事を覚えるのではなく、今は自分の担当をしっかりと行ってくればそれで良い。

医師：

就職にあたってのポイントは「体力」「プレッシャー～気の緩み」「やりがい」「適性」そして「病状」。精神障害者の場合、調子が悪いとすべて「病状」のせいとされることが多いが、実際はそうでもない。

今の調子の悪さは「病状」というより、夏バテ～体力・気力の低下が大きい。その事で自信をなくしかけている。会社側から本人が充分仕事をしていることを直接評価してもらうことは、モチベーションの維持につながる。

第3期：トライアル雇用2ヶ月目 トライアル雇用終了

本人の様子と支援内容：

社長が本人を励ますためにしてくれた話を、「精神論的な話だった。気持ちで病気が治るなら、自分はクリニックにも行かないし、薬も飲まない。ずっとああいうこと言われるのかと思ったら、もう辞めたくまりました」と話し、退職したいと強い希望があった。

少し経って落ち着くと、「社長の話はきっかけで、体力やモチベーションの低下が一番の問題です。発病した時のように状態が悪いんです」と自分で話し、事業所から10日ほど休みをもらい、薬の変更も行ったが、「体力がついていきません」と、そのまま退職になった。

今後どうするのか？今しんどいからと辞めていいのか？など伝えると、「何もしたくないんです」と頑なに話していたが、トライアル雇用終了後自宅で休養してもらい、2週間後に面談を行った際は、「あの時はうつ的になっていて、何もする気が起きなかった。これからは、一人暮らしをして自立するために働きたい」と、今後について前向きに話していた。

課題：

- ・体力の低下とモチベーションの低下。
- ・うつ状態になった時に対応ができず、余裕がなくなり、辞めることしか考えられなくなる。

会社の対応と評価：

10日ほど休んでも本人の気持ちが変わらないと、「体調がそんなに悪いなら、トライアルを終了しましょう」と話していた。

仕事に関しては、「物覚えも良く、こちらが思っていたより、早いスピードで成長してくれた。どんな作業も出来ると思うので自分にあった仕事、楽しめる仕事を見つけることが大事だと思う」と話していた。

医師：

本人は働くことに執着していないような発言が多いが、みんなが働けるのに、自分が働けないのは悔しいというプライドはある。本人が発病した会社は、「根性でがんばれ！」という会社だった。今回も、そのときと同じような匂いがしたから、「しんどさを分かってくれない」と感じたのではないか。

今後の課題

1. 実習開始時から最後まで問題になっていたものに、体力がある。施設内作業では問題になることはなかったが、元々それほど体力のある方ではなく、途中で熱中症になったこともあり、退職するころには自転車でも10分も移動できない状態になっていた。
事業所の方は女性でも出来る仕事とは話していたが、ある程度体力にあった仕事内容の検討が必要だと考える。
2. トライアル雇用前の実習時から、食欲が低下し、体重が減少、疲労感が抜けない等の話はしていたが、本人も職員もそれほど深刻な問題だとは考えず、“夏バテ”程度に考えていた。
しかし、その状態が改善されず退職に至ったことから、この状態の時に作業時間や薬の変更、1週間の休養など、何らかの対応が必要だったと考える。今後は、体調に違和感があった時すぐに、タイミングを逃さずに対応することが重要である。
3. 事業所の方の評価は高かったが、本人はかなり無理をして働いていることが多かった。「仕事だから」「お金をもらっているから」と考えすぎるあまり、自分のペースを保てず、オーバーワークになったことも体調を崩した原因と考える。
また、担当者と仕事以外のことを話す時間があまりなく、コミュニケーションが不十分で、担当者に対して過度に気を使うことが多かった。能力が高く、障害がわかりにくい方なので、つい大丈夫だと思いがちだが、本人のペースを保てる状態を、支援者も事業所も意識して作らなければいけないと考える。

S・H（ケース2）

第1期：トライアル雇用1ヶ月目～2ヶ月目 毎日出社できるようになるまで
本人の様子と支援内容

トライアル雇用前の実習で、朝不安感が強くなり無断欠勤することが何度かあったため、毎日最寄り駅から会社までの通勤支援を行った。途中から日数を減らしたが、本人が「毎日出勤出来る」と自信を持てるまで、約2ヶ月間続けた。

業務はデータ入力を午前中に行い、午後から現場で梱包作業を行ったが、質問や確認のタイミングを考えすぎて、担当者へ何も言えないことが多かった。エクセルで自分の業務内容の指示書を作るようにいわれると、「自分のためになるからやりたいけれど、でも難しい…」と、不安感が強くなり、軽い脅迫症状が見られた。

この指示書は、会社へ一緒に入っていたJ S N職員からアドバイスすることもあったが、最後は担当者が「こういう風に作って」と、図を書いて本人へ説明することで仕上げる事が出来た。

課題：

- ・不安感が強くなると誰にも相談出来なくなり、無断欠席がある。
- ・報告・連絡・相談のタイミングがわからず、担当者へ話しかけることが出来ない。
- ・作業を行う際に指示書を確認できない。

会社の評価と対応：

障害者雇用については、社会的な貢献活動という意味と、障害者雇用率をクリアしたいという目標がある。障害者の給料は本社が負担しているので、指導に時間を取られるなどはあるが、事業所の負担は少ない。

障害者の受入れに際しては、事前に全従業員へ本人に任せないでほしい仕事を伝えていたほか、失敗しても怒らないこと、自分で出来ることはしてもらうことなどを伝え、本人が働きやすい環境を作るよう配慮していた。

会社からの評価は、「エクセルで指示書を作っているのに、それを確認しないことが多い。しっかり確認して作業してほしい。指示書が作れる程度の能力があれば、採用しても良いと考えている」とのことで、雇用を前向きに考えていた。

しかし、作業方法の変更を指示した際に、「はい」と返答はするが変更しないため、「頑固ですね」とマイナスの評価も受けた。J S N職員から、手順や方法を変えることの不安感や、具体的に指示がないと分かりにくいことを伝えるなど、理解してもらうように努めた。

急な欠勤など迷惑をかけることもあったが、周囲の従業員の方も、少しずつご本人に話しかける回数が増えていた。

医師コメント：

新しい環境、新しい作業、新しい上司、週初め、休日あけなど「変化」の時に動揺することが多い。その時にしっかり支援する必要がある。そこを乗り越えれば安定する。

できていないことを指摘し修正するだけでなく、良いところ、できているところに目を向け評価する必要がある。自信を持ってない方が多いから褒めることも大切。企業に年配の方が多き事は、同年代の人には引け目を感じ、妙に張り合ってしまう本人にとって好材料。

被害的になった場合は、その場面をふり返り、整理し、「そうではない」と修正して行くやり方もある。

第2期：トライアル雇用3ヶ月目～入社1ヶ月目 環境変化への不安が続いた時期

本人の様子と支援内容：

「もっと頑張りたい」など、日誌に前向きな発言が見られるようになり、朝の不安感が強い日も、J S N職員や家族と電話で話すことで、うまく気持ちを処理して出勤出来るようになった。

契約社員になっても業務内容に変化はなかったが、本人は「契約社員になって、環境が変わるのではないかと不安に思っていたため、担当者と3人で面談を行った。本人が気にしていたのは、①仕事が急に増えるのではないかと。②ミスした場合どうなるのか。③勤務時間の変更はあるのか。の3点だった。①と②に関しては、「仕事の量は増えないし、最終的な確認は担当者が行うことになっている」と言われ、少し安心した様子だった。

③に関しては、「定時は17時45分だけど、自信がないなら16時の契約にして、少しずつ残業を増やしましょうか」と言われた。本人も「はい」と返答したが、面談終了後に「17時までやらないとだめですか」と話しており、内容を理解していなかった。

この頃より、周囲の人と話したいが、何を話せば良いのか分からないなど、周囲に対しての発言が増え、少しずつ慣れていく様子が見られた。しかし、「年金貰ってるの？それはおれらの税金？」など言われると、どう対応して良いのか分からなく落ち込むこともあった。J S Nから会社へ連絡を取り、上司から発言のあったスタッフへ対して配慮をお願いしてもらい、本人へも「言った人は悪気があったわけではない。親しくなろうと思って言っただけなので、あまり気にしないように」と、フォローしてもらった。

課題：

- ・不安感から同じような質問が多いが、本人は「仕事は出来ている」と考え、会社側とズレがある。
- ・「契約社員になったから」と肩に力が入りすぎ、自分でハードルを上げ、失敗すると「働けないんじゃないか」と落ち込むことが考えられる。

会社の評価と対応：

「今のままなら継続して雇用します」と話すが、「慣れている作業でも、急に確認したり、時間がかかりすぎることがあるので気になる」とのことだった。しかし、「それは障害特有の症状で、不安が強いからですよ」と理解し、本人が朝なかなか出勤出来ないときも、「おいで」と電話で励ましてくれるなど、本人を引っ張ってくれていた。

本人の良い点は、「何度もチェックを繰り返すので、今までミスがない。作業を渡したらきっちりするので、安心して渡すことが出来る。仕事が早くても間違っている意味がないので、その点は良いと思う」とのこと。「ただここで入力と梱包をするだけではなく、その先を考え、運送に関して勉強してはどうか？勉強するなら本も貸すよ」と本人話など、先を考えて本人に接しているようだった。

医師のコメント：

就職が決まることは、本人側の変化として「社員になるプレッシャー」を感じたり、逆に「もう大丈夫」と気が緩むかもしれない。その変化をしっかり把握して支援する必要がある。

一方、企業側の変化としては他の社員の本人に対する対応の変化があるかもしれない。今までように丁寧に教えなくなったり、また、本人が聞いてくるまで何も言わなくなったり、はっぱをかけてくるかもしれない。そうした本人や周りの変化を把握しておく。

ちょっとした状況の変化（時間の変更、仕事内容の変更）に適応する柔軟さが欠けている。本人がついて行けなかった状況の変化やその時の本人の考えの過程を現場スタッフ、直近の上司に伝えることで本人の特性を理解してもらうには良い機会でもある。（具体的なエピソード、支援者の対応方法を伝える。）

本人の場合は、まだ「定着段階」にあり「継続段階」ではないと考えた方がよい。仕事に取り組む姿勢も受け身で、ミスを恐れて仕事をしている状況。仕事に主体的に取り組めるように、変わって行く必要がある。

第3期：入社2ヶ月目～4ヶ月目 自信が持てそうで持てない時期

本人の様子と支援内容

仕事に慣れて不安感が軽減しており、「前に働いていた時の、あの感覚が戻った感じがします。間違っていたらどうしようと不安になるけど、上司に一つずつ確認しているので大丈夫です」と、嬉しそうな表情で話していた。

しかし、上司以外の人に「そろそろ自分で仕事覚えていかないと」と言われると、「今のままでよいのか不安になった」と、不安感が強くなることがあった。J S N職員から「まだ確認しながらで大丈夫ですよ。無理して出勤できなくなる方が良くない」と伝えると、少し安心していたが、自分だけ16時で帰ることも気にしており、「本当に帰ってもいいんですか？」との確認も何度かあった。

苦手な仕事がいくつか固定化しており、〈どうしてそうなると思う?〉と確認すると、「FAXはあちこちに文字が書いてあって、星とか丸とかついているから、それを確認しなくてはおもっていたら、大事な部分が一番下にあって見逃したんです」と話していた。

現場で行う梱包作業の苦手な理由も話していたが、以前のように人や物のせいにすることは少なく、「自分が、次から何に気をつけなければいけないのか」を考えることが出来ていた。しかし、完璧主義の傾向があるため、出来ない仕事が続いていることで自信をなくし、今でも母親に毎朝電話をかけて気持ちを落ち着かせてから出勤しているとのことだった。そのため、職員が再度会社へ一緒に入って、出来ていない業務内容を本人へ説明することになった。

課題：

- ・上司以外の人とコミュニケーション不足で、被害的に受け取りやすい。
- ・労働時間について、何度説明しても不安感が消えない。
- ・間違いやすい仕事が固定化されてきたが、改善されない。

会社の評価と対応：

「前のように何でも質問することはなく質問は減っているが、同じ間違いが続いているものがある。新しい作業はなかなか覚えられないでいる」とのこと。再度J・S・N職員が会社に入って本人へ直接指導を行いたいと伝えると、「教えてもらったとしても良いけれど、その時によって多少変わるから…」とのことだった。「その時によって変わるというのが、本人には難しいんだと思います」と伝えると、「ああ。そうですね」と納得され、最初は「臨機応変にしないと…」と話していたが、「〇〇の場合は□□になるなど、ある程度は決まっているんですよ。それを覚えれば大丈夫だし、まだやり始めたばかりだから仕方ない」と、どうすれば良いのか具体的に説明してくれていた。

また、本人が少し強く注意された様子を見ていた際は、「あの人は忙しいと、だれに対してもつつけどんになる。ぐさっときたんでしょ。でも、気にしなくて大丈夫だよ」と、上司の方からフォローしてくれていた。

医師のコメント：

相手の立場で考えたり相手との関係を柔軟に考えることができず、自分の一方的な思いこみで対してしまい、対応や理解が硬くなってしまふ。対人関係にも注意が必要。

本社が障害者雇用をどう考えているか～積極的か、消極的か、障害者雇用担当者はどう評価されているのか、評価されていないのか等、そうした会社の姿勢を把握しておくことも大切。本社は雇用を決めるだけ決め、あとは現場に任せっぱなしで評価もしないでは現場も大変でやる気も落ちる。

実習期間も入れると6ヶ月余りになり、会社側の新入社員という意識が薄れてくる時期。

そうした中で色々言われることはやむを得ない面もある。何より担当者にはしっかり理解してもらうこと、指示系統をはっきりしておくことは重要。

本人の状態はとても安定している。笑顔が増え、働く前とは全く違う安定感がある。

会社の担当者が指導してもなかなか出来ない仕事がいくつか残ってしまった時に、支援者がジョブコーチとして会社の中に集中的に入り指導するのは意味がある。何より会社も助かるし、なかなか指導してもうまく行かない課題をどう指導して行けばよいかを伝えるチャンスになる。

第4期：入社5ヶ月目～ レベルアップが会社から要求されるようになった時期

本人の様子と支援内容

苦手だった作業の説明を行ったが、J S N職員が本人へ説明する様子を見た上司が、本人が最初の段階から理解していなかったことに気づき、もう一度最初から本人へ説明してくれた。何度か繰り返して行い、その日のうちに「この仕事で、僕は〇〇をすれば良いんですね？」と、ほぼ作業内容を理解するようになった。

しかし、年末で仕事量が増えたため、「仕事が終わるか不安でしんどい。早退したい」「休みたいです」などの連絡が何度かあり、実際に12月から1月にかけて早退と欠勤があった。本人は早退や欠勤について「ダメなことをした。謝って、明日からまた頑張ります」と話すが、仕事の多い日が続くと不安になり休んでしまうことの繰り返しだった。

2月に契約更新があり、その際の契約時間もかなり気にしていたが、不安感が強く自分では相談出来なかったため、J S N職員から上司に確認し、「無理に時間を延ばすのではなく、本人の出来る範囲の時間で良い」という結果を本人へ伝えた。

本人の作業スピードは最初の頃よりは速くなっているが、自信の無さが原因で何度も確認することが多く改善の必要性があったため、職員間で話し合い、実習という形でJ S N利用者に会社へ入ってもらい、本人に「教える」という役割を持ってもらうことにした。一度J S N職員と利用者が見学に行った際は、焦ることなく仕事を教えてあげることが出来ていた。

課題：

- ・以前のように無断欠席をすることはないが、困った時に早退や欠勤をして問題から逃げてしまう。
- ・作業スピードが上がらない。

会社の評価と対応：

「仕事は遅いけれど、“仕事をやっていきたい”という気持ちは感じます。ただ、仕事がたくさんあると、気持ちがしんどくなってしまって、本来の目的の“自分の仕事をちゃんとする”という部分が抜けてしまうんでしょね」と、本人の不安感を理解されていた。

本人のレベルアップのために実習生を受けてほしいと伝えると、「良いですよ。自分も、【業務改善案】という書式を本人に書いてもらって、自分の仕事の見直しをしてもらおうと思っていた。書いたり教えたりすることで、客観的に仕事を見れるようになって欲しい」と、本人のレベルアップに積極的だった。

ヒアリングの際は、以前のように「質問が多い」「FAXの見落としがあった」など、一つ一つの仕事の注意は少なく、「余暇活動も含めて、本人に今後どうなって欲しいか。どうやったらレベルアップ出来るか」という話が多かった。「今までと同じ方法で本人へ接しても変わらない」という気持ちがベースなのかもしれないが、「“何くそ！”という気持ちで、彼なら出来ると思う」という発言もあり、本人への期待が強くなっているように感じた。

医師のコメント：

スピードアップについては、脅迫的なところがあるので、よっぽど安心出来ないと感じるかもしれない。忙しい時期がずっと続くわけではないので、どうやってひと山越えるかが大切。半年経過しているが、本人に頑張ってもらうよりは、きめ細かに支援をしていった方が良いのではないか？仕事を覚えて軌道になるまでのフォローが必要な人。大丈夫になったら、本人から「もう大丈夫です」という話が出てくると思う。

今後の課題

1. トライアル雇用開始時は困った時に無断欠席しがちだったが、今はJ S Nへ相談出来るようになってきている。しかし、緊急時に上司への相談が出来ず、相談出来ればもう少し頑張れたところを、早退や欠勤など極端な行動になってしまっている。

本人は上司のことを信頼しているが、仕事に直接関係のない話をいつしたら良いのか迷うことが多いようなので、どうやって伝えたら良いのかをS S Tなどを取り入れ、出来るだけ具体的に身につけてもらう必要がある。

2. 作業スピードがなかなか上がらず、最初の頃と同じ仕事をしているが、上司は今の仕事を早くできるようになって、新しい仕事も覚えてほしいと考えている。本人のことを良く理解してくれ、不安にならないようにいろいろと配慮してくれているが、今の状態が続けば、会社側の期待している仕事量がクリアできない可能性がある。

「仕事が出来ないのではない」という不安感が強い方なので、「もっと急いで！」等の指示は逆効果だと考えるが、どうやったら効果的なのかを今後も考える必要がある。

3. 本人の働く目的は、「働いてないと何となくダメだと思う」というもので、「車が買いたい」「一人暮らしがしたい」などの具体的な目標がなく、病気の影響もあると思うが、それがいざという時に踏ん張りがきかない理由だとも考えられる。今は余暇活動が全くない状態なので、職員や家族がひっぱりながら、本人が働く意味を考えられるように促す必要もあると考える。

Y・S（ケース3）

第1期：トライアル雇用1ヶ月目 仕事が定着するまで

本人の様子と支援内容：

勤務時間中に次々と作業の説明があるため、トライアル雇用開始後1週間は、本人が説明された作業を行い、J S N職員が横で作業内容をメモし、勤務終了後に施設内でその日に行った作業内容の確認と、注意事項をメモ帳に整理する作業を行った。

作業は、和菓子に蓋をかぶせるなどの単純作業は問題なかったが、伝票を見て出荷先を確認し、かごを用意して和菓子を入れるなど、作業工程が増えると混乱することがあった。J S N職員もパートスタッフも何度も本人がわかるように説明を行い、徐々に出来るようになったが、最初はパートスタッフの半分ほどの仕事量が精一杯だった。

休み明けに「休みたい」と施設に連絡があり、微熱と下痢が続いていると話していたが、詳しく聞くとそれほどひどいものではなかったため、「体が慣れれば治まるから、休まないで行くように」と伝えた。その日に会社へ様子を見に行くと、「朝はすみませんでした。大丈夫です」と話し、定時までしっかり仕事を行っていた。

課題：

- ・作業指示が一度では理解できないが、自分からは質問・確認が出来ない。
- ・メモを書く際に、何を書けばよいのか分からない事がある。
- ・作業が複雑化すると対応できない。
- ・疲れがたまると、頭痛・下痢・微熱などの身体症状が出て、休み明けに出勤しにくい。

会社の評価と対応：

本人の病気のことはスタッフ全員に伝えられていたが、パートスタッフへは、「怒らないで」という指示しかなかったとのこと。社長は、「障害者雇用は、単独では出来ないので、誰かと組んで行う仕事をするのが条件。勤務中の注意点は、怒ると委縮してしまうので、まずは怒らないこと。一緒にやってあげることも大事だと思っている」と、J S N職員へ話していたが、その考えの一部分しかパートスタッフへ伝わっていないようだった。

上司は「慣れるまでには、他の人でも一年以上かかるので焦らないでやれば良い」と話し、本人にはわからないことがあれば聞きに来るように伝えていた。本人が質問出来ずにじっと立っていると、パートスタッフのほうから話しかけてくれ、本人が混乱しても辛抱強く繰り返し説明してくれるなど、本人も周囲の人に安心感を抱いている様子だった。

J S N職員と一緒に職場へ入ることについては、社員たちが忙しいときなどに手助けしてもらい良かったと思うと話していた。

医師コメント：

職場はみんな病気の事を知っているが、病気のことよりも新人を育てようという雰囲気が良い。妙に病気にこだわられるより本人も働きやすいのではないかと感じる。障害担当者も仕事をテキパキこなし、礼儀正しく、言葉遣いも丁寧で優しい。何より、誰かが困っていたらみんなですぐフォローするのがあたりまえ、という環境がよい。

第2期：トライアル雇用2ヶ月目～3ヶ月目 仕事に余裕が出てきた時期

本人の様子と支援内容：

通院先のワーカーと本人と3人でケース会議を行い、今後について相談したが、本人は「仕事は少しずつ慣れてきていて頑張りたい。仕事を安定させて自立することを目標にします」とはっきり話していた。

受け持つ仕事が増えたが、プレッシャーを感じることなく、「慣れてきたから幅も広がってきたし、出来ることが増えるのはうれしい。分からない時は、自分から聞くことが出来るようになりました」と話し、順調に適応している様子が伺えた。体調不良は続いていたが、以前のように休みたいと話すこともなかった。しかし、パートリーダーが不在の際は、誰に指示をもらえばよいのか分からないと話していたので、上司との定期面談の際に誰に聞けば良いのか確認した。

この時期に時間変更の話があり、本人は30分の時間延長を希望していたが、パートスタッフの希望は土曜日出勤ということで、どちらにすれば良いのか迷っていた。上司は「出来る方で良いよ」と話し、30分の時間延長に決まったが、「ほんとに、あれで良かったんですか？」と何度も確認があった。

課題：

- ・リーダー不在の際に、確認ができなくなる。
- ・プライベートの悩み事で過度に神経質になっている。仕事には影響していないようだが睡眠時間は十分に取れていない。
- ・時間延長を言われた時に会社の意向を気にしすぎて自分のペースが保ちにくい。

会社の評価と対応：

上司は、「こちらが期待していたことはしてくれているので、特に問題はないです。良くやってくれていると思う。時間も曜日も、自分で出来ると思ったら変更してくればよいから、無理をしないで良いからね」と話していた。

しかしパートリーダーは、「しっかり出来ているので、出来れば忙しい土曜日出勤して欲しい」と、上司よりも土曜日出勤に積極的で、担当者によって考え方のズレを感じた。

医師コメント：

「少しでも家計を助けてほしい」という思いであれば、現在の給与でも問題はない。しかし、今後一人暮らしをしたい、という希望が強くなれば状況は大きく変わってしまうことをあらかじめ考えておく必要がある。

第3期：トライアル雇用3ヶ月目～入社1ヶ月目 環境変化に対する不安が強くなった時期

本人の様子と支援内容：

仕事面では特に困っていることもなく、体調も落ち着いていると話すが、「トライアル雇用が終了するとJ S Nを退所になる。今後、もう相談が出来ないんですか？」と不安そうに話し、環境変化に対する不安が強かった。月に一度J S N内で面談をすることで対応したが、仕事面ではなくプライベートな問題で不安感が強い様子だった。

この頃、睡眠薬の変更があり、眠気と脱力感が今までよりも強くなり、お盆時期で一番仕事が忙しい時期に、欠勤と早退をしてしまい、「自分はクビになるのでは？」とJ S Nへ電話があった。そんなことはないと言ったが、かなり不安感が強く、J S Nから会社へ睡眠薬の説明や、本人は頑張りたいと思っていることなどを伝えようかと提案すると、やっと落ち着きを取り戻す状態だった。

一週間ほどして、「休んでから、周囲の人が冷たい気がする」と急に来所したが、その時もプライベートな相談が中心だった。

課題：

- ・睡眠時間を十分に取るために睡眠薬を変更したが、日中の眠気が強く仕事が出来ない。
- ・仕事は頑張りたいと考えているが、環境変化（J S N退所）への不安感が強い。

会社の評価と対応：

パートリーダーは早退した時の状況を、「毎朝話すようにしていて、その時に様子を確認しているけれど、目がいつもと違ってとろんとしていた。他にもたまにしんどそうな日もあるけど、私は“がんばってな”って言うんですよ」と話していた。

また、「自分で仕事の判断をしないから、間違えることがなくて、最後まで仕事をしっかりするんで頼りにしている。最近は慣れてきたなと思うことが増えているけれど、なるべく自分から話しかけて聞くようにしている。まだ本人からは話しかけられないけど、話しかけたら話すことができるから」とも話し、本人の様子をいつも気にかけてくれている様子だった。

医師コメント

時々見られる睡眠障害については医療機関と連絡を密にし、薬の調整などを依頼すると同時に、眠れなくなる精神面の要因を把握する。

ミスや休んだことを決定的な失敗と決めつけてしまう傾向があり、それが大きな不安になる前にフォローをする。自己評価が低いので会社担当者から作業面の評価をしてもらい、本人にフィードバックするのが良い。

状況確認のための定期的な面談と、時に応じて臨機応変な面談を行い、支援機関がいつも本人をフォローしているという姿勢を現実的に示しておくのは有効。

第4期：入社2ヶ月目～現在 仕事に対する気持ちが安定した時期

本人の様子と支援内容：

仕事について、「分からないことはしょっちゅう聞いているし、もう問題ないです。自分でもある程度は出来るようになったと思う。パートリーダーが引っ張って行ってくれるし、リーダーが休みのときは他の人がいてくれるので、不安はありません」と、自信がついた表情で話し、仕事に対する気持ちが安定してきた様子が伺えた。

課題：

- ・プライベートな悩みが継続しており、寝不足が続いている。
- ・メモの取り方が雑になってきており、確認に時間がかかる。

会社の評価と対応：

トライアル雇用から約半年経過しているが、「だいぶ仕事を覚えているし、言ったことはやってもらって助かっている。たまにぼんやりしていて、寝不足なのかなあと思っているけれど、“～してね”とか、そういう時はこちらから話しかけるようにしている」と、最初の頃と同じように、細かな部分も気にかけてくれている。

返事が遅い時があることや、メモの取り方が雑なので改善して欲しいなど、今まで聞かれなかった本人への要望も出るようになってきているが、徐々に成長して欲しいと考えているとのこと。

医師コメント：

出来ていないことだけでなく、出来ていることをしっかり見てくれている。「言われたことができる」ということも、プラスに考えればそうだけれど、マイナスに考えれば「言われたことしかしない」となる。良いところをしっかり見てくれているのが良い。

また、「何かあったら言ってね」とだけ言われてもなかなか相談できない人が多い。その中でスタッフから常に声かけしてくれているのは重要なポイント。

今後の課題

1. プライベートな悩みが継続しており、仕事に集中できない状態が続いている。
夜間眠れないことに関しては、睡眠薬の調整等に対応しているが、睡眠不足が続くと

疲労感が強くなり、仕事へのモチベーション低下も考えられる。医療機関と連携して、本人へのフォローが必要だと考える。

2. 社長と上司、パートリーダーそれぞれが、本人へ期待する仕事内容にズレがあり、出勤日時の変更などの際に、本人が揺れる原因となっている。

社長や上司は「無理はしなくて良い。少しずつ出来るようになるから」と話すが、現場で一緒に仕事を行うパートスタッフは、「出来れば〇〇をして欲しい」と具体的な希望を持っており、本人にとっては「どうしたら良いのかわからない」と、不安の原因になりやすい。支援機関がそのズレを調整する役割を行えば良いが、就労継続のためには会社側へも協力を仰いでいく必要がある。

Y・K（ケース4）

第1期：トライアル雇用開始～1ヶ月

本人の様子とJ・S・Nの支援：

J・S・Nに通所している時は遅刻が何度かあり心配であったが雇用開始となると全く遅刻することなく出勤。朝8時から朝礼開始で家を出るのは6時半と早いとその点についても本人は「初めは仕方ないです。慣れれば平気だと思います」と前向きであった。

仕事内容は金属の加工・検品という熱処理作業であり体力的にもきつい仕事であったが本人の体調管理もしっかりと出来ており崩れるといった心配はなかった。

本人の不安は正式に雇用してもらえるかどうかという点にあり「ここで働きたい」との思いが強い。

課題：

挨拶が出来ない。

報告・連絡・相談が出来ない。

作業を理解するまでに時間がかかってしまう。

会社の評価と対応：

本人の障害把握については企業側の要望により社長・工場長・グループ長のみとする。理由は「見た目からは全くわからない。障害があるといったことを周りに伝えると逆に本人が仕事をやりにくくなる。本人のサポートはきっちりと会社ですからJ・S・N職員が支援に入ることは不要」とする。

勤務面の評価について

- ・理解力が他の人に比べてやや低いように感じられる。説明してもある程度理解は出来るが大事な部分を忘れてしまうなどやや抜ける部分があり気になる。
- ・体力的には問題ない。一日も休まず通勤出来ていることは評価できる。若者はすぐに辞めるが彼は熱意を持って仕事をしているのが伝わってくる。雇用も十分に考えられる。
- ・注意する際にどこまで厳しい言い方で本人に話していいのか難しい。本人が傷つき体調悪化につながらないか心配。

医師コメント

正式雇用になると夜勤もまわってくる。夜勤は一面「会社から認められた」ということではあるが、病気についてごく一部の社員しか知らない現状では問題もある。夜勤の相方に病気についての配慮がなければ本人の負担はかなり大きくなる。少人数の仕事では相方がどんな人であるかがかなり大きな要因。

また夜勤を好む人もいるが、今回の場合昼勤と夜勤が混在することになり、生活のリズムが乱れていないか、睡眠が充分取れているかなど、慎重に見極める必要がある。

第2期 入社2カ月目～

【本人の様子と支援内容】

本人と入社後の総括（振り返り）をするため週に1回J S Nで面談を行う。その際「うちの商品は～」と話すなど実習生としてではなく社員として自覚を持って任せられた仕事に取り組んでいることが伝わってきた。

面談で本人の悩みや感じる課題等を聞き取り対応。また2週間に1回、社長・工場長・本人・J S N職員で面談を行い就労状況の確認や会社から見た評価を聞く。社内で本人への支援指導がしっかりと行われていることを感じる。

課 題：

- ・一つのことを任せるとそれしか出来ない。周りが見えておらず効率よく作業をするといったことが難しい。
- ・報告・連絡・相談のタイミングが悪い。工場長がいなければグループ長に連絡を入れるなど状況の変化に対応出来ない。

会社の評価と対応：

- ・働く意欲を強く持って仕事に取り組んでいる。以前までは見られなかった質問なども出来るようになってきている。仕事を覚えるスピードは遅いが必死さが伝わり教える立場としても教えがいがあがる。時間をかけてゆっくりと本人の様子を見ていきたい。
- ・周りに障害を伝えていないことについて
現在のところ特に問題は出ていない。本人が隠しているとの思いでしんどくならないか不安はあるがその点についてはJ S Nの振り返りや面談で調整してほしい。
- ・対人面についてはうまく自分で輪の中に入り溶け込んでいる。周りの人間も本人に障害があるとは思っていないだろうし本当に障害があるとは思えない。人によって違うだろうが障害があるという壁を自ら作らなくても企業側も一緒になって本人をサポートしていけば本人は働くことが出来る。
- ・作業面で厳しい言葉で指導をすることが多いが他の社員と同じ目線で見ているからであり障害の有無には関係なく一人の戦力として本人と対応している。

医師コメント：

順調にいつている人ほど、問題を見逃しがち。この点に注意を。
今後現れる可能性のあるリスクを、事前に本人と話し合い、その対処方法を考え、決めておくのも良い。

第3期 入社3ヶ月～トライアル雇用から本雇用に

本人の様子とJ S Nの支援：

遅刻・欠席なくしっかりと出勤出来ている。責任を持って仕事に取り組めており意欲も高く前向きである。

面談をした際に「小さなミスをしたことに後で気づき注意はされなかったが完璧に出来なかったことに腹が立った」と話しがあった。作業ミスをしたことに悔しいと思うことはJ S Nに通所時にはなかったこと。実際に仕事・働くことを通して職業人としての自覚や責任感が醸成されて大きな成長が感じられる。

課題：

今までは本採用になりたいとの一心で仕事してきたがトライアル雇用～本雇用につながったことで安心しモチベーションの低下が見られないか不安がある。モチベーションの維持に向けて次の目標を考え進めていかなければやりがいなくなる恐れがある。短期的な目標として挨拶や報・連・相の徹底を掲げ、長期的な目標として熱処理技能士の資格取得等について本人と話を進めた。

会社の評価と対応：

トライアル雇用時と変化なく意欲を持ち続けて取り組んでいる。欠席、遅刻もなく評価出来る。仕事面ではやや物覚えが悪いところもあるが指示を熱心に聞くなど姿勢は非常に良い。時間をかけてゆっくり成長させていきたい。

医師コメント：

本人の病気を知っている会社トップは、時間をかけてゆっくり育てて行きたいとのスタンスのようだが、病気を知らない現場サイドとのギャップに注意。現場サイドが性急になることが予測される。また、障害者雇用は初めての会社。トップからも過大で性急な要求が出てくる可能性もある。

睡眠の状態、朝起きられているか、やせてきていないか等、本人の状態把握をしっかりと。

第4期 本雇用から2ヶ月目

本人の様子とJ S Nの支援：

入社後6ヶ月、本雇用から2ヶ月経過し自覚を持って働いていたが新たに新入社員数名が入社した。新入社員は知識や経験が全くなく本人としてはある程度自信を持っていた。

新しく入った社員の中に挨拶や仕事に対しての姿勢、物覚えの速さなどどれを取っても素晴らしい能力のある人がおり時間が経つにつれて本人よりも重要な仕事を担当するようになった。そのことについて「遅く入社したのに自分よりも責任ある仕事を任せられて悔しい」と話す。工場長は「君が出来ないから責任のある仕事を任せていないのではない。人には適材適所があり会社として考えたうえで仕事を割り振っている」と説明。実際の職場で緊張感・不安・やりがい・人との出会いなどを経験し、仕事の中で悔しいとの感情を持つようになったことは本人の変化、成長であると思われる。

その後もモチベーションの低下はなく更にレベルアップしたいと前向きな姿勢で取り組んでいる。

課題：

- ・周りの人と比べると出来ないことがある自分に対して自信を失くしてしまわないよう気持ちの切り替えを会得する。

会社の評価と対応：

悔しいと言う本人に対して工場長は「ミスをすれば怒られるがしっかりと仕事が出来れば評価される。自分の加工した製品が外に出て商品として売り出され自分の給料として返ってくる。会社は色々な持ち場で成り立っておりどれが出来ると偉い、出来ないからダメとかではない。今任せられた仕事に責任・やりがいを持って取り組むことが大切」と職業人・社会人としての心構えを説明。この後J S N職員と工場長の話し合いになった際に「本人が悔しいと思ったことは非常に嬉しい。内気であろうと仕事は別。自分は出来るから任せてくれというぐらいの勢いでやってもらえれば責任のある仕事でも任せようと思う。今後の姿勢を見ていきたい」またJ S Nに対して「本人が今何を思っているのか教えてもらえるのは企業側としても意義がある。支援者にしか話せないこともあると思うのでそういう悩みを聞いてもらい対応策を支援側・企業側が一緒に考えうまく協力していければ本人にとって働き良い職場を作ってあげることが出来る。今後も出来るだけ続けてほしい」と要請。

企業側の懐深い理解と支援を受けて本人は順調に職業人として成長していると思われる。

医師コメント：

仕事に意欲的に取り組んでいるのは大切なこと。一般の人と同じ目線で見られることはありがたいことだが、病気からどうしても出来ないことが出てくる。その事はしっかり具体的に企業側に説明し、理解を得ておく必要がある。求められるものが高すぎると、本人が潰れてしまう危険性がある。

また、本人が仕事を続けて行くにはどうすればよいかを、そろそろ考えておく必要が

ある。企業側・本人と一緒にあるいは個別に話し合い、企業から課題等を提示してもらい～本人が何をどう修正すればよいか？本人がこれからしたいことは？企業は今後本人に何を望むのか？などをおおよそ明らかにしておくことも大切。

また、本人の体調管理・状態把握はクリニック担当PSWとも連携を取り、しっかり把握する必要。睡眠時間・服薬管理・体重の変化等、基本的な情報に注意することで小さな変化を見つけることが出来、大きな揺れを事前に防ぐことにもつながる。

第5期 本雇用から3カ月目 「仕事」に対する意識（社会性）の低さ

本人の様子とJ S Nの支援：

雇用から3カ月が経過し、本人の気持ちにも余裕が出てきた。仕事もある一定の要領は把握し一人で進めることも出来るようになった。報・連・相は何度も声掛けしてきたことで、確実に出来るようになった。全体的に自信を少し持てた様子であった。

そんな中、週1度の総括（振り返り）を本人と行った。その際に、本人より「今週末に社員旅行があるので参加します」といった話があった。社員旅行は基本的に全員参加になっており、こちらとしても本人の希望通り参加するよう声をかけた。その際の本人の様子からは、目立って不調といったことはなかった。そして、社員旅行に参加された。土日に社員旅行があったため、月曜日に続けて勤務となった。疲れが出ており、ミスを続けて起こしてしまい、たまたまその際に通りかかった社長より注意を受けた。疲れから、気持ちにも余裕がなくなっていた。社長から注意を受けた事で腹を立て、そのまま帰ってしまい、職場放棄をしてしまう。本人はどうしていいものか？わからず、J S Nに駆け込んだ。本人の様子は、かなり困惑しており視線を合わせて話が出来ない状態であった。こちらが話している内容も、右から左へ流れてしまい、頭に入っていない様子であった。対応として、まず本人がその状況に至った経緯を聞き、状況確認を行った。その後、本人の気持ちを確認。どうしたいか？仕事を辞めたいのか？戻って仕事をしたいのか？を確認。本人の気持ちとしては戻って仕事をしたいとのことであった。本人の意思確認をした後、先方に連絡をしたが工場長・社長が不在であった。翌日のアポを取り、その日は本人に帰宅してもらった。翌朝、本人と一緒に先方へと向かう。工場長・社長との4者面談を行った。初めに支援機関として謝罪し、続けて本人が反省の言葉と共に謝罪。本人の状況は前日よりやや落ち着いてはいたが、表情からは強い緊張感が見られた。続けて先方より話があった。「誠意は伝わったが、会社の秩序を乱すようなことをした者は許すことが出来ない。障害の有無に関わらず、裁きは平等にさせてもらう。」といったことで解雇通告を言い渡された。

解雇通告を受けた事で本人の様子はかなり落ち込んだ様子であった。話しかけても、頭に入らず、時間が経つと何を話していたか忘れてしまうといった状況であった。今後の方針として、体調が不安定であったため、まず体調を整えることに焦点をあてた。1週間程は休みを取り、静養をするよう声をかけた。

解雇通告から3日が経ち、企業側へJ S Nより連絡を取った。今までの状況確認の為、

総括をしていたが、今後のケースとして参考にするため、解雇に至るまでの本人の状況、仕事面での課題を聞き取りに訪問させて頂けるようお願いした。返答は可能ということであったので、支援員1名で先方に訪問。面談の際、社長・工場長から雇用に至った経緯を説明して頂き、どの程度の評価であったのか聞かせて頂くことが出来た。企業側の返答は以下の通り。「仕事は頑張っていた。出来は決してよくないが、姿勢からは意欲が見られた。挨拶は出来るが、自然体で出来ていない。社会性のなさが見える人。こちらとしては、解雇をしたくてしたのではない。今まで健常者でも同じ裁きをしてきた。特別扱いは出来ない。」とのことであった。社長は男気のある昔堅気な人であり、今までの様子を振り返る中で、評価出来る点を回想された。そして、少し考えた後、「もう一度だけチャンスを与える。しかし、次はないという約束で」と話され、もう一度働く機会を与えて頂けることになった。その後、本人・両親にその旨を連絡し、職場復帰することに決まった。

課題：

・職場放棄といった行動を取ってしまった背景に、本人の状態把握が出来ていなかったことがあがる。調子が悪くなった理由として、社員旅行の際に服薬管理が出来ていなかった。病気を周りには隠しているため、薬を飲む姿は見せられなかった。社員旅行前にこちらから服薬についての話を本人・企業にしておらず、本人の意思のまま事が進んでしまい、体調悪化へとつながった。服薬が1度抜けるだけでは、通常であれば影響は出ない可能性の方が高いが、今回の場合は社員旅行ということで精神的なストレスもかかった。その上、続けて勤務といった流れになってしまい、体力消耗+精神的な体力の消耗+服薬抜けが重なり体調不良へとつながってしまった。社員旅行など、仕事以外の部分で周りの方と接点がある時、病気を隠して就労している場合、必ず注意をしなければならぬ。

・職場復帰したことで働き続けることが出来るか？

本人の希望としては病気を開示して働きたいといった思いがあった。企業側はあえて伝える必要はないとの返答で今まで病気を開示することはなかった。しかし、病気を隠し続けることで本人にはストレスになってしまっていた。企業側も今回の件で、病気を開示しないことで本人がどういう場面でしんどくなるのか？といったことを把握した。同じ条件で働くことは難しく、病気を開示して働くことは出来ないか？再度、企業側に伝えた。企業側の返答として「病気を開示することはいいが、JOBコーチ支援は出来ない。専門職であり、簡単に習って出来る仕事ではない。また作業スペースが狭く他の社員の作業の邪魔になる可能性もある。」との条件で病気の開示を承諾してもらった。病気を開示することで、ジョブコーチ支援以外で出来ることが増えた。

企業・本人・支援機関で総括（振り返り）を行っていたが、実際の現場で本人の状況を見ているのは工場長ではなくグループ長。グループ長は病気を持っていることは知らなかったため、こちらから話を聞くことは今まで出来なかった。今回、開示したことでグループ長とも話が出来るようになり、現場の声が聞けるようになった。本人が直接、目上の上

司から話を聞けることで、自分に何が足りないか？具体的に話が聞け、現場レベルでの話し合いが出来るようになった。本人の悩みや質問がその場で出来、本人が安心感を持てるようになった。

また、開示したことで病気に対しての理解が生まれた。しんどい時に無理をして働き続けるのではなく、周りに相談し、休憩を取っていいことになった。相談が出来ないといったことは、言い訳にならないので相談は自分できちんと相談するようにと念をおされた。比較的、相談は出来る人であり、その点について問題はなかったが、ここで相談出来ない人が多い。相談しやすい環境調整は必要である。仕事内容の面でも一定の作業に取り組むことで集中力が切れてしまう。集中力を切らすことで欠陥商品を外に出しかねない。その点を考慮し、様々な仕事内容に取り組めることになった。人によっては、同じ仕事に取り組む方が確実性もあり、効率がいいといったこともあるが、その人の特性にあった仕事配分で大きく継続就労の可能性が変わることがわかった。

病気を開示してある一定本人が働きやすい環境は整った。しかし、以前からの課題である社会性の欠如は改善出来ていない。今後の課題点として、本人に働くために必要なものは何か？社会性であり、協調性。といった点を植え付けていかなければならない。社会の中で必要な礼儀や知識、人との接し方、社会経験に乏しく様々な部分で欠如している。その点を改善していかなければ継続就労は難しい。実際の職場で揉まれながら、社会の厳しさを感じ、その中で成長していくしかない。支援機関として出来ることは、企業側との調整（課題の聞き取り・対応方法の助言）、本人との関係（ストレスコントロール）を行うこと。また、同時に医療機関・各支援機関との連携を図り、本人の状態把握、現状認識を共有することが必要である。

会社の評価と対応：

障害に対してある一定の理解を持っている。障害を開示することも承諾し、本人が働きやすいよう環境調整をしている。

障害があるから、仕事が出来ないには直接的につながらず、逆に障害があるからといって言い訳をしてはいけないといった考え。「障害があっても働く条件、本人の気持ちがあれば働くことは出来る。働くために環境調整は出来るが、会社にぶら下がるつもりなら必要としない。会社に貢献出来るよう、精一杯頑張ってもらいたい」工場長。

医師の助言と判断：

病気を開示したことでどういったメリットがあるのか？事前に企業側へ、きちんと説明し、出来ることならば病気を開示して働くように持って行ってあげた方が良い。

病気を開示したのであれば、窓口を工場長だけにするのではなく、増やした方が良い。現場レベルで話をする方が、どういった状況であるか？雰囲気は掴みやすい。また、対応方法も適切に考えられる。

M.K (ケース 5)

第 1 期：トライアル雇用開始から 3 日目まで

本人の様子と支援内容

通勤支援から、作業中に至るまでスタッフが付き添い支援を行った。行く前までは不安・緊張が強かったが実際に出社すると緊張が緩和され大きな声で挨拶もできた。その要因として、会社が積極的にコミュニケーションをとったこと、具体的には初めて障害者雇用を行うということであったが、他の従業員と分け隔てなく接し、冗談も言いながら M 氏の緊張をほぐそうという働きが大きい。作業内容は、ハンガーラックを磨いたり、ショーケースのガラス窓を磨いたりとそれほど体力を使うものではなかったが、夏の暑い時期であり、さらに建物の構造上 3 階建ての 3 階には直に熱がこもり体感温度は 45 度にも感じられる環境であった。2 日目はその 3 階でワゴンセールの際に使うワゴンを磨く作業を行った。休憩をもらいながら作業を続けるもお茶を飲むタイミングが分かりにくかったために、ペットボトルを 3 階まで持参して作業を行う許可を企業に了承してもらい作業を行った。企業の方も積極的に声かけを行ってくださり、親身になって話をしてくださった。同階で作業をしていた人はかなり高齢の方なのだが、体力的にはかなり自信があり、なかなか休憩を取らない方である。その方のペースに合わせてしまっはとてもじゃないが、体力は付いていけそうにない。本人にも自分のペースで休憩も取っていいし、作業を行うように助言。

課題：

- ・緊張感がいい方に作用し、挨拶・作業の丁寧さなどは問題ない水準であったが、自分のペースを維持できていない。周りに合わせてしまう。
- ・暑さ対策が不完全

第 2 期：辞めたいという感情が芽生える

トライアル 4 日目の午前中に JSN に電話があり「辞めたいです」という報告があった。午後からの作業まで少し時間があつたために JSN に来てもらい話を聞く。主訴は「疲れが取れない、暑いから」と言う内容。確かに暑いことは暑い、季節も夏であつたし、多少の暑さは仕方がない。さらに 3 日間くらいで全てを把握するというのも難しいということも本人に説得するもなかなか入らず。この時はお盆前であつたためとりあえずお盆まで頑張ってみようと引っ張った。キーパーソンの方にその旨を説明し、「水分補給をしっかりとっていいこと」「休憩はこまめにとっていい」という了承をいただきシフトも 17 時までのはずであつたものを 15 時まで短縮して作業を行った。辞めたいという感情が芽生えてからは何とか乗り切つたという印象。

課題：

- ・一度自分の中で結論を出してしまうと、なかなか変化しない頑固な性格

・体力不足

企業：

商品名もメモをとりながらしっかりと覚えてきているし、この調子で頑張ってもらいたい。障害者雇用が初めてであるにもかかわらず、積極的に声かけを行ってくれる。

第3期（長期休暇明けから退職）

お盆前には一度辞めたいということを出していたが、お盆が明けてからも本人の意志は固かった。とりあえず職場には行くものの、体の筋肉が攣るといふ身体症状が現れる。支援員としては、まだ1週間しか経っていないという状況、それほど体力を使っている仕事ではない状況、夏から秋にかけての衣替えシーズンでハンガーラックやバーゲンラックなどが大量に出入りするのだから今が一番忙しい状況を考慮しもう少し頑張ってもらいたいという思いから引っ張っていった。しかし、本人の身体症状が悪化し、退職の意志が固いということから退職に至った。

医師のコメント：

あまり体力を使う仕事ではなかったにしろ、やはり暑い時期の仕事は体力的に相当しんどかったのではないかと？

いきなりトライアル雇用ということであったが、暑い時期は実習という形で乗り切り、作業にゆっくり慣れたところでトライアル雇用という形を踏んでいけばうまく雇用に繋がっていたかもしれない。

今後の課題

暑い時期での倉庫作業ということである程度しんどさは予想していたが、実際に実習という形を踏まずにすぐにトライアル雇用に至った。トライアル雇用の前に実習という形を2Wでも踏んでからトライアルに入っていれば、企業の様子もつかめ、暑い時期の状況も把握することができ、本人の負担も軽減されていたのではないかと？

暑さに対して、企業側も積極的に配慮をしてくれた（ペットボトルを持ったまま作業を行っていい、休憩も取りたい時にとっていい、勤務時間も体調が悪いときなどは短くしてくれるなど）。このような配慮があれば、暑さも乗り切れると支援員が思い込んでしまい、少し強引に引っ張ろうとしたが、やはり本人の体調が一番だと感じた事例である。

また、親の影響も強い方で本人の意思もそうだが、親御さんの就労に関する意見なども事前に聴取しておく必要があると感じた事例である。

S.K (ケース6)

第1期：仕事内容の体験・流れをつかむまで

本人の様子と支援内容：

7月中旬に実習先企業の見学に行き、本人も気に入った様子なので8月中旬から実習開始。実習初日の前夜。悪夢を見たと言うが、待ち合わせ場所には定刻に集合。悪夢を見るというのは調子が悪い時のサインである。身なりは靴、服を新調しており実習に対する意気込みの高さを感じた。初日の勤務時間は12時から18時までであった。JSN内での作業も終日問題なくこなされていた方なので、勤務時間は少し長いかな？とは感じたものの「できるだろう・・・」と支援者の思い込みで時間変更することなく行ってもらった。作業内容はバーコードリーダーを使い、バーコードを読み取り、その値段をラベラーを使って商品に値札を付けるという作業である。以前の実習でラベラーを使ったことがあるとのことであったが、極度の緊張からラベラーを連射したり、いつものS氏からは想像できないほどのミスを連続して出した。その際、先方さんも最初はスピードを求めないのでゆっくりでいいですよと伝えてくださったので、正確性を重視するように助言。しかし、不安・緊張・視線恐怖から大量に汗をかくという身体症状がでていた。

実習2日目、待ち合わせ場所には定刻どおりに来たものの目はうつろで、足はふらふらした感じ。聞けば、実習が始まる不安から実習初日の前夜に眠剤を規定量以上服用し、昨晚飲むはずの眠剤がなくなっていたとのこと。二人で話し合い、今日頑張って仕事をして体調が悪いのをずるずる影響させるよりは一日きっぱりと休んで体調を整えて明日以降頑張った方が、長く続けるという意味では得策であると助言。本人も口には出さなかったが、一刻も早く帰りたいらしく、今日はせつかく来たので先方に挨拶だけして帰りますとのこと欠席する。

実習3日目。先日欠席したことで体調は回復傾向に。睡眠もしっかりととれていた。しかし、やはり一昨日はオーバーワーク気味で働きすぎたということがあるので、今週は実習時間を短くしてはどうか？と支援者の方から提案。本人は「悪い印象を与えないですか？」と気にしていたが、「S氏の体が一番ですよ、そのために我々も支援を行っているのだし、それがオープン就労の良さでもあるのでそこは気を使わなくていいですよ」と助言すると「そうですね」と喜んでおられた。先方にも慣れるまでは時間を短くしてほしいとお願いすると了承してくださったので今週いっぱい12時から16時まででお願いすることになった。

実習4日目。今日から一人で実習に参加。実習時間は12時から16時までであった。まだ緊張の度合いが高く、昼食ではミニそばという軽い食事しか取れていないとのこと。「慣れてくればカレーライスが食べられるようになればいいですね」と助言すると、にっこりしていた。

実習2週目に入ると勤務時間を変更。12時から17時までに延長となる。今まで電化製

品を中心に値札貼りを行っていたが、少し細々とした玩具の値札に挑戦。不安からくる睡眠不足もすっかりと解消しており、週初めではあったがミスなく作業に集中していた。先方からの評価も上々である。今週より JSN 内からもう一人実習生が参加。

その後も徐々に時間数を延ばしていき最終的には 12 時から 18 時までの時間をこなせるようになった。食事もカレーライスを食べられるようになり、2 週間の実習で 2 日目以降は体調も崩すことなく実習に参加。作業スピード・丁寧さも問題なく習得している。2 週間の実習終了後、先方との振り返りで「ミスなくやっただいている。スピードもこちらが思っていた以上に飲み込みが早かったですよ」と評価。さらに「今後もやっていけそうですか？」と今後をにおわす様な発言があったことに本人も満足した様子で実習を終了。

課題：

- ・慣れない場所への適応の仕方
- ・不安・緊張・視線恐怖から来る身体症状が出た時の対処
- ・服薬管理、睡眠時間の調整
- ・勤務時間の調整

医師のコメント：

- ・オープンで働いているので障害者の枠と健常者の枠をしっかりと見極められているか？仕事として行わなければならない部分と、要求されていない部分のラインがしっかりと引けるかが課題になってくる。
- ・緊張は誰しも環境が変わればするものである。初日、2 日目と身体症状が出てきたが、慣れてくれば徐々に軽減されるだろう。
- ・生活リズムを整えることが一番大切。今は実習という目標があるが、仕事にも慣れてくると余裕が生まれる。そこで実習以外のものにも目が行きやすいので、その時点でしっかりと優先順位が助言できるかがポイント。
- ・緊張が高い方なので新しい環境・仕事を行う場面で揺れが予想される。その時に手厚い支援を行った方が良い。
- ・定着まではすんなり行くかもしれないが、その後継続して働けるかが課題である。

第 2 期（トライアル開始から仕事に慣れるまで）

本人の様子と支援内容：

トライアル開始までに実習を 2 週間おこなっていたということもあり、仕事にはすんなり適応した。実習の初日に見られたような身体症状もなく作業をこなす。JSN 内ではあまり良く思っていない方と一緒にトライアルへ参加することになった。それが決まってからは、その方のことばかりを気にしていた。「どうしてあの人と一緒になんですか？」「JSN 内のときと同じ様に、僕に絡んできたなら困るんです」など。しかし、いざトライアルが始ま

ると二人で協力して作業をこなしていた。お互いに声をかけながら、助け合いながら作業をこなす姿は支援者が予想していた結果とは違った。二人同時に仕事を行うことが二人にとって良いように作用した。

課題：

- ・生活リズムの確立

本人がのめりこみすぎると没頭しすぎてしまう性格であるため、今は実習が一番だという風に本人も意識しているが、余裕が生まれた時に他の興味に移ってしまわないかが課題。それにより、睡眠のリズムが崩れてしまうこともあることが予想される。

- ・オーバーワーク気味

仕事を頑張りすぎてしまい、健常者と比べてしまい、自分はまだまだ頑張らないといけないと思ってしまうオーバーワーク気味になってしまうことがある。

企業：

- ・こちらから指示を出さなくても積極的に動いてくださっているので安心してみるができますよ。

- ・スピードは慣れてきたら自然とついてくるので今はスピードは意識せずに正確性を重視してください。この言葉に、本人もスピードをつけなくてとは焦っていたが、安心した様子を見せた。

第3期（仕事に慣れてきてからの油断）

本人の様子と支援内容：

トライアルも2週間を終える頃になると、職場環境にもすっかりと慣れてきた。商品知識も徐々に把握してきていて適応スピードは早い。多汗や震えなどの身体症状も実習の時から現れることもない。しかし、職場環境に慣れるにつれて作業内容は変わらない状況に少し甘えが現れた。具体的には、見た目が同じような商品でもバーコードで商品が同じ商品か別の商品かを見分けなくてはならないのだが、慣れてきたということもあり、見た目だけで同じ商品だろうと判断し値付けを行うようになっていた。似たような商品でも違う商品があるので必ずバーコードを見るようにと実習開始時のときの一番最初の注意であるが、この時期になって急に抜け落ちた。パートナーであるT氏と作業中に私語が目立つこともあった。さらに、この時期からパートナーであるT氏のことを過剰に気にし始める。振り返りを実施しても本人の様子というよりT氏の様子を話す直の方が多かった。トライアル開始時は二人で協力して作業を行っていたが、ここに来てそのような状況にもストレスが徐々にかかっている状況。しかし、限られたPC台数の中で作業を行っていて、生産性を考慮しなくてはならないという状況もあったためにすぐに二人を離すという状況にはできなかった。

課題：

- ・慣れてきたころに仕事に対する意識が低下
- ・作業スピードを求める余りに正確性に欠ける
- ・パートナーとの距離

企業：

これからクリスマス・ボーナスシーズンと繁忙期に入るので焦るとは思うが正確性を優先するようにと助言。さらに私が値付けをするより早いので自信をもってくださいと高く評価。自分がない時に、他のアルバイトの方にしっかりとわからない点は聞いてくださるので安心して仕事を任せることができる。

医師コメント

・今は慣れた作業であるので身体も安定しているが、今後新しい作業やスタッフが異動で配置換えがあったときなど新しく何かが始まったり変わったりした時に緊張が高まる。今までも障害を非開示で就労についていたが、最初に躓くことが多かった。支援者はどんなときに身体症状が出るのかをあらかじめ予想しておいて、その予想に対する対処法を考えておき対処することが必要。さらに最初に躓くことが多いので、最初は手厚いくらいに支援を行うほうが良い。慣れてきたらある程度できる方なので後はスムーズに進む場合が多い。

第4期（T氏との距離）

本人の様子と支援内容

トライアル雇用を1ヶ月終えて仕事にはずいぶんと慣れてきている。慣れから基本を疎かにしてしまう場面があったが、支援者に注意されてからは訂正でき、もう一度しっかりと基本に戻ることができている。作業面に関しては、相変わらずT氏と協力して作業を行い身体症状も出ていない。その一方で、T氏と休憩時間も一緒に帰る方向も同じということからT氏という時間が多くなり次第に彼に対するストレスが大きくなっていく。T氏が休憩時間や帰りの電車の中で施設の他の利用者の事やS氏の前妻のことなどを大声で話すなどして、その行動に我慢がならずクリニックでの面談でもT氏に対する不満が大半を占める。施設内での面談においてもT氏への不満が大半。そこでうまくガス抜きを行ってあげればよかったが、一度我慢ならずに休日に施設のPHSへも声を荒げて不満の電話をかけている。

課題：

- ・T氏との距離

クリニックも T 氏と同じということもあり、担当 Dr からも T 氏のことを頼むといわれたとのこと。その言葉を真に受けて、自分のことでも一杯一杯なのはどうして T 氏の面倒も見なくてはいけないのか？と怒る場面も。対処として、二人一緒にいる時間が長かったということから、休憩時間は二人ずらしてもらうように企業に配慮していただく。

企業

作業に関しては高く評価しているので今のペースで頑張るように指示している。しかし、売り場全体でミスが多く出たということがありもう一度基本に集中して作業に取り組んでもらいたい。ただ誰が値付けした商品からミスが出たというところまではわからない。それ以後、売り場としてミスが障害者雇用のところから出たのか、一般のアルバイトのところから出たのかを見分けるために一般のアルバイトのところの商品の箱には名前を記載することとなった。

医師コメント

今の段階で T 氏と距離を置くことによりアルバイトの方ともパートナーを組まなくてはいけなくなる状況が考えられるがそれは S 氏にとっていい状況。本雇用が始まってから今のような悩みが出てきてからはなかなか調整が利かない。今のうちに慣れておいた方がいい。さらに今までの実習を振り返り、最初はこういう悩みが出たけどこの様に乗り切ってきたね、どういう付き合い方が良かったと思う？などのようにきちんと整理を行うことが必要。それが今後同じような悩みが出てきた時に、教科書のような役割になって対処法を自ら身につけることになる。色々な場面を振り返り整理することにより、対処方法のバリエーションも増える。S 氏の場合は正月休みなども家にいるよりは仕事などをしていた方が安定すると考えられる。仕事もこれからは慣れてくるので安定に向かう。

第5期（繁忙期）

本人の様子と支援内容

クリスマス・ボーナスシーズンということもあり値付けの商品はおもちゃが中心。値付けのスタッフだけでは人手が足りず売り場からもスタッフがヘルプで手伝いに来るという状況。そんな中、シフト時間も延び忙しい中で自分が役に立てているという気持ちが本人を仕事に対して前向きに取り組ませている。S 氏自身以前にサービス業に従事していたと言う経験からシフト性の業務には慣れており、正月出勤に対する不安もなかった。むしろ、仕事をしているほうが体調が良いほどであった。T 氏との距離を少し置くために、T 氏とシフトをずらしたことで一般の方とパートナーを組むことも増えたが、その人のスピードに影響を受けることなく「自分は自分」というように冷静に自分を見ることができていた。この辺りから T 氏に対するストレスもなくなり、振り返りを実施しても順調に言っていますという言葉が返ってくる。

企業

S氏に関しては、最近では一般のアルバイトの方とも組んでもらっていますが、もとのアルバイトの方もよくやってくれていると評価してくれています。さらに、今は繁忙期なので、ヘルプとして売り場から職員を補充しているのですが、はっきり言ってその方たちよりも仕事の事は覚えてもらっている所以自信を持って下さいという評価。

T.M (ケース7)

第1期：(実習初日～2週間・仕事内容の体験・流れをつかむまで)

本人の様子とJ S Nの支援内容：

作業内容はバックヤードでの商品管理。商品バーコードの読み取り、ラベラーを使って商品に値札付けるという作業。

流行に関して興味が高く、新商品を取り扱う業務には興味が持てる方と感じる。PCが出来る方ではないが、PCを使用することには興味が高い。このことを踏まえ、本人は興味を持って出来る仕事と考える。

実習へはJ S N訓練生のSさんが本人より一週間早く行っていたこともあり彼と自分を比べて自身の評価が低くJ S N職員の助言が入らない状態。

会社の担当者が仕事ぶりを誉めてくれても自分はまだまだと評価を下げている。二週間のうち一週間はAさんと一緒に仕事よりも周りの目を気にすることが多くうっかりミスが続く。仕事に関してのメモを書いてはいるがそれを読み返すのは職員が伝えるときのみでメモするより行動したほうが良いと考えている様子。作業日誌には「まだ出来ない自分がいる」とコメントしている。二週目から本人ひとりの仕事となって様子がガラリと変わりミスもなく作業を行えた。担当者がここまでやれば休憩にしようとして指示するとペースを上げすぐにでも休憩に入りたい気持ちに駆られ焦りすぎてミスが出る。また休憩に入る前に担当者が連絡事項を伝えようとする話を最後まで聞かずに「行って来ます」と休憩に入ろうとすることもある。注意すると「いつ話が終わるのか分からないから」と話すので休憩や終了のときは会社から「もういいですよ」と言われるまで待つようにと伝えた。その次の日から待つことができるようになった。

課題：

- ・一週目終了したころ本人が「S氏が担当者に僕のミスを告げ口していた。僕を引き摺り下ろそうと思っている」と真顔で話をしていた。
- ・仕事はよくできると誉めてもらってはいるが自信や自己評価につながらない。
- ・休憩時間が固定していないので本人はどこまでしたらいいのか分からず焦りや戸惑いが出ている。

会社の評価と対応：

会社には、精神障害者の方が6名(内、本人とS氏)

部署はバックヤード。店内の社員が、各部署で集まりバックヤードで朝礼をしている。障害者の方は一般の方と、制服が違い、一目で障害者と分かるようになっている。バックヤードで値付け業務をしている職員は、一人が正社員で他の人はアルバイトで回している。担当者は、その正社員の一人。障害者の方の休憩時間などこまめに対応してくれている。

仕事は落ち着いて問題なく出来ている。ただ時間を S さんと同様に延ばすのかと聞くともうしばらく短い時間で行きたいと答えるなどまだ自信を持ってない面が見られる。

担当者が、助言をするときは、本人の横につき「それでいいですよ」という言葉が多い。本人は「あっハイ」と言われたことに関して、理解できていなくてもすぐに「ハイ」と返事をしてしまうところがある。担当者は正社員が一人で回していることもあり、値付け業務はあまりされていない。本人には「僕より出来ている。早くするよりも正確性を重視している。落ち着いてしてくれているので、自信を持ってほしい」と話をしてくれているが、本人は「そうですか・・・。」と半信半疑の様子。

医師コメント：

- ・対人面において人との比較は今後も起こり得る。
- ・本人の時間帯を崩されると嫌な方なので、休憩時間を固定してあげたほうが良いが、一度固定するとそれを動かすことが難しくなる。

第2期：（トライアル開始から仕事に慣れるまで）

本人の様子と支援内容：

7月中に企業の見学に行き、8月後半から2週間の体験実習に行く。一緒に行くことになったS氏とは、初めの2週間の体験実習は期間をずらしての実習であった。体験実習はS氏が先に始まったため（企業側からの提示）、本人はS氏と比較し、「自分は出来ない」と評価が低く、気にし過ぎていたためミスが目立った。10月中旬からトライアル開始。ミスが続いていたため、不安が多く、指示書を作成し本人に提示し、トライアルに挑んだ。トライアルは、S氏と同時期に開始する。

体験実習からのブランクがあったが、ミスもなく完璧にこなしている。S氏とはJ S N内で折り合いが悪く、二人ともが一緒に行くことに不安を抱いていた。しかし、いざトライアルが開始されると、S氏と声を掛け合い助け合いながら、いい関係を保っている。分からないことはS氏がメモを取るのと同じようにメモを取り対応している。質問に関しては、自分から出来ているが、相手の目を見ることが出来ず、宙を見ている状態であった。本人に伝えるも緊張して見る事ができないと話し、眼を見るのではなく鼻先など見ればいいと助言をするも、緊張が高く出来ないの、ゆっくり出来るようになりましょうと伝える。休憩時間は、多弁でJ S N内のメンバーの話をしきりにしようとし、緊張を和らげるようにしている感じではなく、J S Nから自分は離れてしまうのでは？と感じている様子であった。入退勤の際、大きな声で「おはようございます（お疲れ様でした）、どこどこ（部署）の〇〇です・・・よろしくお願いします（お先に失礼します）」と言わないといけませんが、その言葉を言うのが恥ずかしいのか、省略するところも見られ、はじめはメモを読んで覚えるように伝えるも、メモを読むこと自体が恥ずかしい様子で、メモは見ずに覚えてくる状態であった。

課題：

- ・休憩時間、S氏と一緒に取っているが、本人が多弁になるので、S氏との関係性が悪くなってきている。
- ・早くしないといけないとの思いが強く、その思いが焦りになっている。スピードより、正確性と伝えられているが、聞き入れることが出来ず、不安が強い。
- ・勤務時間の調整

企業：

- ・こちらから指示を出さなくても積極的に動いてくださっているので安心してみる事ができますよ。
- ・スピードは慣れてきたら自然とついてくるので今はスピードを意識せずに正確性を重視してください、と言われるが聞き入れることは出来ず。

医師のコメント：

- ・マイペースな方なので、今後追い詰められないような関係を作れるか？
- ・うまくいかない状況になると被害的にとらえてくる事が予想される。そうすると、認知の歪みが生まれる。そのような状況になった時には、何が原因でこのような状況になったのかをつかむ必要がある。
- ・今の仕事に面白いなあと思えることが今後続けるためには大切である。

第3期（3週間～1ヶ月目・慣れてきてからの身体の変化）

本人の様子と支援内容

トライアルが2週間過ぎ慣れてきてはいるものの、S氏との関係に少し歪みが出始める。作業中S氏とで仕事を進めていることもあり、私語が目立つようになる。そのことを企業側から注意を受ける。そのころからか、胃痛と血尿が出始める。血尿は数日で止まったが、胃痛は続くようになる。本人とS氏との仕事の進め方が違ってくる。本人は「間違っはいけない！！」と慎重に仕事を進めるタイプで、S氏は慣れてきたこともあって手を抜けるところは手が抜けるタイプである。そのため、スピードが本人とS氏との間に違いが出来た。そのことで、本人はS氏のことを気にし始め、「僕は遅いので・・・。」とまた、自己評価を下げってしまうことになる。このことがストレスとなり、胃痛が出始め、頓服薬を飲むことになる。がしかし、そのことだけではなく、本人との振り返りでは、職場に対しての不安が強く、「年末年始はどうなるのか？自分たちは値付け業務しかしていないが、他の仕事はいつになったらさせられるのか？担当者が休みのとき、自分たちは誰に聞けばいいのか？」など、色々と聞きたい様子。また、トイレに行くことも我慢している状態であ

った。企業より本人に伝えられ、トイレは我慢せず行きたいときに声をかけていけるようになる。会社への不安は解消されたように見受けられた。S氏とペアで仕事を進めていることに関しては、PCの台数が限られているので離すことは出来ない状態であった。

課題：

- ・胃痛の服薬調整
- ・仕事に関して、真面目すぎるところがあるので、気持ちゆとりがない。
- ・しんどい時の吐き出す窓口が少ない。
- ・S氏との関係性

企業：

仕事面では何の問題もなく、とてもいい状態である。自分（担当者）より、早く出来ていますよ、と評価は高い。また、質問もしてくれているので、担当者が不在の時でも心配せずに他のスタッフに任せることが出来ている。値付け業務がないときでも、積極的に掃除をしよう（声かけなしに）行動も出来ているので、安心できる。トイレに関しては、

冷風が寒いと本人より話があったが、何でも気になることがあれば、提案してください。やってみて、駄目だったら戻せばいい。まずは行動して良い部署にしたいので、と最後に話があった。これからクリスマス・ボーナスシーズンと繁忙期に入るので焦ると思うが正確性を優先するようにと助言がある。

医師コメント

- ・吐き出す窓口に関しては、J SNのスタッフだけではなく、クリニックのPSWにも相談できるように調整をするように。
- ・S氏と一緒に考えるとせず、本人の場合は一人でトライアルに行っているとJ SNの職員も区別したほうが良い。S氏に合わせるのではなく、本人に合わせるようにした方が良い。

第4期（2ヶ月目～・不安感・ストレスの変化）

本人の様子と支援内容

仕事には慣れてきている。少しずつ、S氏とペアを組んで仕事をするのが減ってきた。本人は「S氏は離れてよかったのではないですか？」と話す。自分の思いは発言できない。まだ、関係は良くないが、仕事中は協力して行えている。休憩時間をずらしてはいるが、帰宅時間が同じで、最寄り駅と同じ本人たちにとって、帰宅時間が重なることも苦痛な状態である。ペアを外し、一般のアルバイトの方と組んでも、緊張はしているがトラブルなどはない。胃痛は治らず、作業中に胃を抑えるような仕草をすることがあった。また、頭痛まで出始める。診察に行くように伝えるが、「大丈夫です」と診察に行くのも不安で行か

ない状態であった。本人は自分の病状を把握しておらず、ストレスが高い時には、周りを気にし過ぎるところがあって、被害的にとるという症状が出ることもあり、ストレスの発散として、J S Nのメンバーに手紙を書くことなどを試みている。

課題：

・身体症状

以前働いていたときも、胃潰瘍になるときがあった。今回、胃痛が出ているが、検査に行くのが不安。クリニックにも伝達はしているが、本人が拒否しているのでは検査できない。いかに、自分の体が大事か理解してもらわないと継続ができない。

・S氏との関係性

関係は悪いが、一緒にトライアルに行っているので、二人一緒に振り返りを行うことを予定していたが、本人が欠席したため行うことができなかった。

・ストレスの発散方法

企業：

評価は高く、今の状態で良いとおっしゃっていただいていたが、売り場で値付けのミスが出たとのこと。値付けを誰がしたかというのは、探しようがない。一般のアルバイトなのか？障害者のメンバーなのか？と判断できないので、今回からミスが続かないように、一般のアルバイトには名前を記入し値付け業務を行い、障害者のメンバーには無記名で行っているとのことであった。

医師コメント

・胸を抑えながらうずくまったという状況にストレスからくる狭心症の発作・心筋梗塞の疑いも考えられるので一度精密検査を行った方がよい。今はまだ仕事は仕事として割りきれているが、発達障害の方独特の空気を読めない発言（他の利用者の事を言ったり、上司にあだ名をつけたり）が今後慣れてくればますます増えてくることが予想される。周りが本人の事をそういう人であるという風に理解してくれればよいが・・・。理解されない場合は人間関係が原因のトラブルに発展しかねない。

・発達障害の方は自分の中にリズムを決めている場合が多く本人もそういうことが予想される（ex. 何時から風呂に入って・・・何時から食事をして）。正月休みなども本人は一般的に欲しいだろうが、サービス業であるためにそうもいかない。そうなった場合に本人の時間のリズムを調整する必要がある。

・ストレスがなかなかうまく発散できていないので就職者同士が集まれるOB会などに参加するのが効果的。

第5期（2ヶ月目終了・時間への拘り・いろいろな不満が出始める）

本人の様子と支援内容

作業中、埃などの循環のため、バックヤードでは、送風が送られている。その送風が体に当たって寒いと発言がある。今まで、不満などはJ S Nの職員にしか言えない状態であったが、今回は慣れてきたのもあってか、担当者に直接言うことができた。そのことは評価出来るが、エスカレートしないように本人には、我慢するところは我慢しないといけないと助言。あまり本人には伝わっていない。身体症状に関しては、やっとな診察を受けることが決まった。そんな中、いつもと同じように勤務時間の終了15分前になると、担当者が「そろそろ（終了）時間なので、切りのいいところまでにして下さいね」と本人たちに伝えられる。この言葉を聞くと“早く帰りたい”という衝動に駆られ、本人のペースはグンっと上がる。たまたま勤務時間の前に終わってしまい、タイムカードの入力の際に、事務所の前で終了時間まで待つてしまうことがあり、次の日に注意される。S氏は、本人に言われるがままになっていた様子である。そのことで、S氏との関係もますます悪くなる。本人には、退社時間を今までと5~10分延ばすように助言。修正は出来た。S氏との関係は、本人は特に変わらないと話しているが、S氏の方が本人に対し、ストレスを感じていたので休憩時間に引き続き、勤務時間もずらすことになった。

課題：

- ・本人の発言

突発的に自分の思いを伝えてしまうので、本人との振り返りでどこまで聞き出せるか。

- ・時間へのこだわり（マナー）

勤務が終わり、会社を出るまでに5分ほどで帰っていたことがわかる。早く帰りたいという時間への拘りが浮き彫りになり、社会人として働かせていただいている。お給料をいただいているという思いを持つように伝えていく。一度ではなく、本人の場合何度も伝えていく必要がある。

- ・S氏との関係性

- ・ストレスの発散方法

企業：

作業は問題なく行っている。しかし、作業が定時前に終わってからタイムカードの前で待つことは止めたほうがいいですね。早く終わった時は、定時まで周りの清掃をするなどして、きっちりと定時までには仕事をするようにしましょう。

医師コメント

・送風に関しては、感覚過敏の症状ではないか？肌当たる感触や音などに敏感になることがあるので、本人に確認するように。避けられることは避けるようにしないと、我慢し無理をさせると余裕がなくなるので注意。

・ストレスの発散方法については、OB会などを活用していくように。

第6期（3ヶ月目～・就職を目の前にしての不安感が出始める。）

本人の様子と支援内容

作業は落ち着いて出来ている。しかし、S氏とはペースを比べ「自分は自分」とは思えないでいる。他の障害者の方のことも気になりだしている。胃痛の結果は「胃全体にモヤがかかってよくない状態である」と先生に言われ、薬を処方される。しかし、あまり効いていない。休みの間にも、仕事のことを考えるだけで胃痛が出ると話す。トライアルが終了間近となり、正式雇用と言うことが本人にとって重荷になっており、「辞めたい」と話すようになってくる。「間違ったらいけない！」と思いこんでしまっている状態で、いくら、担当者から「T氏は十分に出来ている」と言われても評価が入らない。また、大企業だから正式雇用になると、今の（アルバイト）ままではダメだ。叱られるのではないかとという思いが強かった。本人の担当PSWにも、本人が働いている姿を見てもらい、応援していることをアピールし、環境の調整を行った。今は、まだ正式雇用になることに関して、不安感が強い。企業側から、トライアルが終わっても、慣れるまでは時間を短くしてもいいですよと提案していただき、トライアルが終了したら1時間短い勤務時間で様子を見ることになった。本人は、これだけ調整をしてくれるところはないと思い、頑張りたいと話すようになっている。

課題：

・不安感の解消

これからも小さなことで、不安が出てくると予想される。JSNの職員だけではなく、PSWとも連携を取り、必要であれば、PSWも一緒に面談を行うことも考える。

・S氏との関係性～ストレスの発散方法

現在は、正式雇用になったら・・・と不安が強いので、S氏のことは話に出ていない。時間は完璧にずらし、仕事のペアもほとんどなくなっている（企業側の調整）。しかし、次は「S氏は出来るから・・・」「S氏が、僕を引きずり降ろそうとしている」などの発言も見られるかと予想する。そうなる前に、ストレスの発散方法を考えないといけない。

企業：

時間の配分も出来てきた。トイレに行っても、報告をしてきている。丁寧に仕事も出来ているので頑張ってくれている。今回、本人が仕事に対して自信が持てないというのであれば、他のアルバイト（一般）の方と一緒に値付けした時に誰がしたかをわかるように、本人たちも名前を記入することになった。本人の自信につながるのであれば、ミスはないですよと声を（嘘でも・・・）かけていきます。とおっしゃってくれている。また、正式雇用になっても、しんどいのであれば時間を短くすることも可能です。

医師のコメント

- ・正式雇用と言う新しい環境に合わせないといけないと思い、しんどくなっている。企業側の時間を短くするアドバイスも本人に取ったら安心出来るのではないか。
- ・胃痛の方は、今モヤがかかってしんどい状態かもしれないが、ストレスが引いてくれば軽くなってくると伝え、少しでも不安を取り除くように。

M・Y氏（ケース8）

第1期：雇用開始～2ヶ月目 順調に開始したが不調を訴え始めた時期

本人の様子と支援内容：

JSNに入所後、基礎訓練を3か月、企業内実習を1社・3か月間を行った。その後、就職面接会を経て雇用に至る。雇用後2か月を経過する頃には、「帰宅途中にビールを飲む」「給料をもらってリュックを新調した」など充実感を持っていた。この頃の支援は支援者による職場訪問の頻度は少なく、電話による状況確認を主とする。企業側に対する支援は特に行っていない。

雇用後2か月半、店長の交代あり。本人に状況を確認すると「精神的にしんどい」「仕事の事で細かいことを言われ、仕事が面白くない」との訴えが見られるようになった。これを機に電話による状況確認に加え、職場訪問による支援を増やす。現場では店長との情報交換を行うことにした。

課題：

- ・支援者が現場担当者と接点を持たず、仕事現場の状況、雰囲気などを把握できていなかった。
- ・本人が仕事のしんどさを支援者に相談する事が出来ていない。

会社の評価と対応：

店長は「言われたことをきちんとやってくれるので助かる。まずは仕事の内容より場に慣れてもらうとことが大切」とのこと。

医師のコメント：

一般的に精神障害者は環境の変化に弱いと言われている。店長の「職場に慣れてもらう事が最優先」という対応は適切だと思う。

本人は仕事のしんどさを訴えているが表現の乏しさが気になる。病状の悪化、変化はないが、店長の交代という環境の変化に注意し慎重な見守りと適切な評価が必要。

第2期：雇用3か月目 本人の不満、現場担当者の不満が明確になった時期

本人の様子と支援内容：

雇用後3か月、本人から「しんどい」「ストレスが溜まる」と訴えが増える。仕事面で細かく注意を受けることが不満な様子。仕事においてはペースが遅いが、様々な業務に携わるようになってきている。しかし、一方で作業スピードをはじめ、従業員からの指示に対する返答、反応の遅さが目立つ。物事に対する理解は高い方であるがその割に作業スピードが

遅い。支援者は正確な情報を確認するために、現場担当者と接点を持つため、就業時間内に担当者と話が出来るように店長に配慮をお願いする。

課題：

- ・本人の仕事に対する意欲が低下している事が影響しているのか、作業指示の理解度は高いが作業スピードが遅い。
- ・本人はしんどさを上手く表現できず、支援者は現状の把握に遅れたことにより、本人への対応が遅れてしまう。

会社からの評価と対応：

店長からの評価は高い「本人が休みの日は困る」という。本人の訴えと評価に開きがあり、現場担当者から本人の評価を聞くと「どこまで（仕事内容）を理解しているか分からない」「勝手に休憩に行く」という評価される。

医師のコメント：

①本人の訴えと店長の評価、店長と現場担当者の評価にそれぞれ開きがある。その要因を確認する必要がある。

②J S N訓練中に慣れた頃にやる気が低下するという事があった。この時にどの様に対応したか、本人に伝え、同じ状況なのかもしれないと伝えてみることも良いのではないかと考える。

第3期：雇用4ヶ月～退職まで

就職後4か月、本人からは「辞めたい」と具体的な発言が増える。その理由に「仕事の種類が多い」「自分は他の職員より（現場担当者から）嫌われている」と述べる。支援者は本人の「辞めたい」という気持ちが強いことを確認した。

J S Nでの企業体験実習でも慣れたころから、仕事に対する意欲が低下したこと事から、現状で「辞める」という方法をとらず、継続して働くためにどの様にすれば良いか考えていくように本人に働きかける。一方で現場担当者と本人の間にある問題を解決するために現場担当者と話が出来るように店長に働きかける。

就職後5～6か月、本人の「辞めたい」気持ちは強まり、仮病を使い求職活動を行う。職場では「返事などの声が小さい」「ひげが伸び髪の毛が乱れている」など意欲の低下がはっきりとわかる。支援者は本人に対し辞めるにしても現状の作業態度は改めるように強く指導する。

会社の評価と対応：

現場担当者から意見をもらおうと「報告・連絡・相談が出来ていない」と指摘を受ける。「休憩時間になると作業途中でも休憩に出る」「終礼に出ない」「仕事を覚える気があるのか分からない」「何度、教えても平気で「忘れました」という」等々、現場担当者は作業その物より、仕事に対する姿勢の問題を指摘していた。

退職の意向が明確になったが店長からは「色々な仕事も少しずつ覚えてもらい成長してもらいたい」「企業としたら残ってもらいたい」とのことだった。

課題：

・現場の状況がわかっていく中で本人の仕事に対する姿勢が現場担当者の不満につながっている事が明確となる。

医師のコメント：

J S N訓練時にもみられた意欲の低下に対して企業と一緒に対応が出来なかった。病状の問題ではない。今後を見据え、本人にも自己理解を深めてもらうために振り返っていく必要がある。

今後の課題

1. 支援者側の課題

雇用後、6か月間で退職に至ってしまった事例である。雇用後、順調に経過して行くものと考えられていたが、本人の仕事に対する姿勢を現場担当者が指摘していく中で、本人の働く意欲が低下し退職する事になった。

支援者は本人が現場担当者からどのような評価を受けているかを把握するのに時間がかかっている。順調がゆえに見落とされたところであった。雇用開始当初は会社への訪問回数も多かったが後に徐々に訪問回数が減る。訪問時には企業の責任者と面談し、本人について支援方法の提示、情報収集を怠らなかったが現場担当者との情報交換の機会が少なく、現場担当者の率直な意見が聞くことが出来なかった。この事により、本人の不調の訴えと企業側の評価にずれが生じ続けることとなった。

現場担当者は初めて障害者と働くことになり、自らの仕事に対する価値観の中で本人を指導するしかなく、不満を募らせることになった。現場担当者は思うに本人に「仕事を覚えてもらうために」という事に一途に取り組んだだけである。店長と現場担当者の間にも認識の差が生じている。この事から現場担当者が障害者の雇用という中で社内において孤立していた可能性があり、社内における現場担当者の位置づけや社内全体の障害者雇用の位置づけが明らかにされていることが望ましいと考える。しかしながら、支援者は本人への直接支援も大切ではあるが、雇用先である現場の雰囲気を感じ、現場で起こっている事にも目を向ける必要がある。社内の障害者雇用に対する

考え方も大切ではあるが、現場で直接障害者と関わる担当者に対し、支援法を伝えるだけでなく、担当者が抱える不安や疑問に丁寧に対応する必要があった。

今回の事例では本人の仕事に対する姿勢も問われるところもあるが、本人支援、現場担当者の支援、双方がバランスよくつながることによって就労継続につながると考える。また、支援が後手に回らない様に状況を早く察知し対策を取ることも重要であることを強く実感した事例であった。

2. 支援方法について

本人がJ S N内で訓練開始時から「積極性のなさ」や「幼さ」といった部分については気になるところであった。就職するまでJ S Nとしては本人のいわゆる障害の部分を「積極性のなさ」であるにとらえていたところがあった。確かに、この点においては今回の就職先においても見られ、やる気のなさや自発的な動きの少なさと言った部分として見られた。

しかし、今回の職場定着支援を行う中で、訓練開始当初から気になっていた幼さの部分としてとらえていた点において、「意外と理解度が低い」「一般常識を理解しているようでわかっていない」などといったことが見られた。この点においては、就労したことによって発見できた本人の今後の支援のポイントにもなるのではと思われる。見逃しがちな「普通はこの程度する」の普通を理解してもらうための支援も新たな支援として必要ではないかと考えている。具体的な支援策としては、見守るというよりはやや引っ張る方法での支援がよいのかもしれないのではないかとと思われる。

V（精神障害者の雇用を積極的に取り組まれている）企業ヒアリングレポート

S社 業務内容：クリーニング業

Q 1. 精神障害者の雇用を始めたきっかけ

- A 1 精神障害という言葉を知らない所から始まった。近くに精神病院があり、当時は社会復帰の施設も少なく、行き場もない。そんな人たちが社会復帰の場を求めて来られた。
一人引き受けたことから障害のある方がどんどん増え、雇用に至ることになった。精神障害のある方と仕事をするのは楽しかった。

Q 2. 雇用する上で配慮している事

- A 2. 特に配慮はしていない。企業なので「仕事」をしてもらわないと困る。
「がんばれ」は言わない様にしている。病院にはしっかり通院してもらう。
勤務時間の配慮、機械を導入し作業を行いやすいようにしている。

現場で障害のある方の担当者は、雇用開発協会の障害者職業生活相談員の講習を受けた主任が担当している。2号ジョブコーチも1名配置している。何か問題があれば、すぐに報告する体制を取り、その日のうちに、解決を目指している。社内では従業員の全員が一緒に取り組むという姿勢を持っている。

Q 3. 精神障害者の雇用を始めてから感じたこと。精神障害者の魅力、惹かれるところはあるか

- A 3. 最低、週3日、1日2時間は働けることが採用を考えていくポイントになる。
社会の差別、偏見の中で負けずに頑張っている所に感銘を受ける。

Q 4. 支援機関へのアドバイス

- A 4. 誰もが病気になりうる可能性はあること、その事も含め、精神障害の啓蒙・啓発に努めてほしい。

Q 5. これから雇用をはじめ様と考えている企業へアドバイス

- A 5. 障害のある方の受け入れは会社全体で取り組む姿勢で行うこと事が大切。不安はあると思うが絶対に大丈夫。大企業でなければ出来ないということはない、中小零細企業でも雇用実績のある企業はたくさんあります。

F社（特例子会社） 業務内容：名刺作成、データ入力、HP作成、サーバー管理など

Q 1. 精神障害者の雇用を始めたきっかけ

A 1. 精神障害者の雇用は平成15年4月に始めて採用した。就労支援機関との話し合いの中で精神障害のある方の職場体験実習の希望が大変多いという事がわかり、当時の「ジョブコーチによる人的支援パイロット事業」の下で1名の実習生を受け入れたところから始まった。

後にこの実習生はトライアル雇用に移行し本採用となった。その後、精神障害のある方の雇用に積極的に取り組んでいる。

Q 2. 雇用する上で配慮している事

A 2. 雇用にあたり配慮している事

- ①短時間勤務からスタートし無理なく職場に慣れるようしている。
- ②フレックス制度の活用
- ③チーム作業の取り組み

チームで1つのプロジェクトを進める形を取っている。精神障害のある社員が所属するチームは人員を多めに配置し、体調不良や通院による遅刻・早退・欠勤に対応できるようにしている。

当事者同士のピアサポートを期待し同じ施設、訓練時に同期であった同級生をペアで配置するようにしている。

- ④キャリアアップは慎重にしている
- ⑤育成時には感情的に起こらない様にしている
- ⑥上司からの指示はあいまいな表現は避け、具体的に示すようにしている。
- ⑦作業目標は掲げるがノルマは与えない様にしている
- ⑧社員の欠点を責めずに長所を引き出すようにしている
- ⑨職場環境を整備し、障害種別を問わずパソコンの業務についてもらっている。その上で、適時適所での配置を心掛けている。

Q 3. 精神障害者の雇用を始めてから感じたこと。精神障害者の魅力、惹かれるところはあるか

A 3. 精神障害者の雇用の場を広げることができ、社会的責任（CSR）を推進出来ているという実感を日々感じる事ができている事は大変よかった。

精神障害者の潜在能力の高さに惹かれる点は大きなポイントだと思う。

社員にはそれぞれが個々の課題を認識して前向きに一步一步、課題及び目標に向かって積極的に取り組んでほしい。すべての事を必然と捉え、受け入れ、すべての事に感謝して欲しい。

Q 4. 支援機関へのアドバイス

A 4. 支援機関へのアドバイスとして、①支援のタイミングを大切にすること②当事者、企業にも不安感を与えない事③支援の後押し、フォローは長く続けること④2名以上の採用を行っていく事で不安感の軽減、当事者同士のピアサポートが期待する事が出来る。

○社 業務内容：自動車部品製造

Q 1. 精神障害者の雇用を始めたきっかけ

A 1. 20年前になるが、先代社長（父親）時代から職親と呼ばれる社会適応訓練の協力事業所として職場に精神障害のある人を受け入れてきた。しかし、社会適応訓練は雇用が目的でないため終了すると、彼らはまた、元に戻ってしまい、行き先がない状況となる。これでは何のために訓練をしたのか？疑問に感じた。

当社は典型的な田舎・田園地帯にあり、都市部と違って職場が少ない地域で職を探すことも難しい環境下であった。働ける人はきちんと雇用まで繋げる必要性を感じ、社員に関わりの協力をお願いしたところ、関わった社員は障害のある方が成長していく姿に喜びを感じているようです。これは立派な社員教育になると感じました。短時間から訓練し、徐々に働けるようになる。周囲の社員からも作業指導や激励されるので、障害のある本人も頑張れるようです。

Q 2. 雇用する上で配慮している事

A 2. 1) 障害者の受け入れ条件

- ①病気は開示する。通院はきちんとする。困ったら相談する。
- ②些細な理由で簡単に休まない事。
- ③勤務時間は段階的に、自信をつけながら延長していくこと。それぞれの段階で目標設定をして働くことを約束してもらう。

2) 職場定着のために重視しているポイント

- ①病気の開示は通院や服薬があるので長く働き続けるためには開示する事が重要。
- ②困った時に相談できる態勢を整えている。
- ③短期間で結果を求めず、長期間で本人の能力を見極める態勢がある。
- ④些細な理由で簡単に休まない事。
- ⑤社員教育が大切。障害者雇用に取り組むことの意義を社内全体で核に出来ている事が大切。

Q 3. 精神障害者の雇用を始めてから感じたこと。精神障害者の魅力、惹かれるところはあるか

A 3. 精神障害のある方は、潜在能力やいろんな可能性を秘めている人が多い。仕事や環境に慣れ、自信を持てるようになると「潜在能力」を発揮するようになります。しかし、多くはその時点まで到達しないで離職や訓練中断に結びついている現実である。要因として、作業スピードが遅い、休みがち、支援機関の関わり不足、職場の障害特性の理解不足などがあると思う。短期間に結果を出すことより、少しずつ自信をつけながらステップアップし、長い目で見てあげられる環境であれば多くは働けるようになります。

Q 4. 支援機関へのアドバイス

A 4. 精神障害のある方の就労は就職がゴールではありません。就職は職場定着のためのあらたなスタートである。就職したが続かなかつたでは話にならないと思う。職場定着（働き続ける）するには「簡単な理由で職場を休まない」ことが大変重要になります。これは障害がある・ないに関係なく、どんな職場でも共通することだと思うが、企業にとって必要な人材は「休まない」ことが最優先です。

多くの支援機関は「絶対に無理をさせない指導（疲れたら無理しないで休んでいい）」をしています。その結果、どうなるか？ 些細な理由で簡単に職場を休みます。これで職場定着できるのでしょうか？ 人より数倍仕事できる人でも常時職場を休めば評価はされませんし、職場定着できません。これが社会の常識である。無理をさせない指導ではなく、もっと頑張れる指導を強化してほしい。

私は精神障害のある方の訓練（社会適応訓練）を長年取り組んできた当社の取り組みです。

訓練から雇用へのステップアップ ～個別性を重要視した取り組みが基本～

1) 訓練初期・・・徹底して休ませないことを重視（定着するには重要）

（2～3時間） 支援機関は絶対に無理をさせない指導が中心であるが、これでは簡単な理由ですぐ休むことに結びつく。これまでの体験からして、疲れた・体がだるい・頭が重苦しい・眠れなかったなどの理由の場合は「働けなかったら早退させるから」と入社要請してきたが、早退したケースは一度もなかった。

企業は休まない人材を望んでいる現実を理解してほしい。

初期では能率は重視しない・弁当持参（職場環境に慣れる）

2) 訓練中期・・・6時間に労働に慣れてから能率改善指導

（4～6時間） ちんとした「目標」を設定させる

3) 訓練後期・・・雇用に向けての準備（ここまでが社会適応訓練）

（7～8時間） 1～2ヶ月体験後トライアル雇用へ

4) トライアル雇用・・・3ヶ月で最終的仕上げ（3ヶ月8時間を経て雇用）

その他

- ・ 職場開拓するにはいろんな制度や助成金を企業に説明できるよう勉強して説得の武器にしてほしい。
- ・ 当事者との信頼関係、関係機関との顔の見える連携を強化してほしい。

Q 5. これから雇用をはじめ様と考えている企業へアドバイス

A 5. 精神障害のある方は一般的に働けないと思われているが、それは間違いである。当社では社員数 83 名の会社ですが、そのうち障害のある方 16 名が働いているが、8 時間労働が 15 名、6 時間労働が 1 名（社会適応訓練）となっています。（障害別の内訳は統合失調症 11 名、うつ病 3 名、知的 2 名）

企業の中には健常者だけが行う仕事だけがあるのではなく、障害のある方でも出来る仕事は現実、沢山存在します。当社では少しずつ自信をつけながらステップアップさせ、出来る人は健常者と同等の仕事、無理な人はその人が出来る仕事を配分しているが、皆さん貴重な職場の戦力になっています。中には平均能率に及ばない人も数名いますが、各種助成金がカバーしてくれますので経営を圧迫することはありません。

精神障害のある方の共通的特徴

- 1) 対人関係が苦手・下手
- 2) 仕事は正確に出来るが最初は速度が遅い
- 3) 疲れやすく最初から長時間労働はできない
- 4) 状況の変化に順応するのに時間がかかる
- 5) 潜在能力の高い人、可能性を秘めた人が多い

以上については経験や訓練の積み重ねで、改善できる！

しかし、健常者でも同じことが言えるが、個人差はある！

* 「長期的」に見てあげられる職場であれば多くの人が働けるようになる！

長期的＝（いろんな訓練制度を利用して雇用にチャレンジを！）

* 症状が不安定な時がある⇒専門機関が対処

A社 業務内容：アルミケース製造

Q1. 精神障害者を雇用したきっかけ

A1. パートを探していたら、近隣の授産施設から「施設内で行う仕事が欲しい」と頼まれた。仕事は提供したが要求する水準の物が得られない。ある日、納品して来た物も商品として出荷できる物ではなかった。その納品された商品は授産施設の職員の手によって作業されたものであった。授産施設の職員は、「自分たちが仕事のやり方を指導してもらわないといけない」と訴えたことから施設職員を社内で研修したことから始まった。

授産施設では一般就労を目指し、訓練を行っているが一向に一般就労に近づかないことから、企業ないで体験実習をさせて欲しいと強く依頼され実習を受けることになった。

しかし、企業として営利を求める以上、障害者であれ会社の一員として業務についてもらっている。

Q2. 雇用する上での配慮していること

A2. 特に配慮をしているという認識は無い。人事評価も他の従業員と同じ尺度で評価をしている。全てのことにおいて、他の従業員と同じ、差別はしない。業務を遂行する上でノルマも与えている。ただ、個人の能力に合わせて仕事量が決まっているが、これは全従業員に当てはまる。

雇用をするときは、障害を開示してでも社会的に自立したいと強く思っている方しか受け入れない。自身が目的を持ち、それに対し目標を持つことで『役割と責任を明確にすること』このことが大切であると思っている。

当社では色々な情報をオープンにしている。工場内には各部門ごとに進捗ボードというものがあり、そこには年間、月間、週間、1日の生産計画、実績などが書かれてあり、誰が見ても解るようにしている。

従業員が目標を持ち行動する、出来るようにするには数字で表すことが一番解りやすい。障害があるなしに関わらず、従業員には1日の仕事量が目標として定められている。しかし、『仕事は団体戦』ととられ、部門＝チームで考えている。個人で出来ないところはチームで補うという考え方で仕事をしてる。

精神障害はどうしても波がある。日常と違うと感じたときは出来るだけ早く対応することを心がけている。迅速に情報を整理し専門家にカウンセリングを依頼するようにしている。

Q3. 精神障害者の雇用を始めてから感じたこと。

A3. 社員が優しくなった。細かいところでは従業員がメモを取るようになった。書くということは仕事内容を把握するという意識があり目標を見出すことにつながる。何事にも「意識をする」ということは大切である。

精神障害のある方は几帳面で慎重に仕事をする。しかし、生産性には問題が出てくる。現在、障害のある方を含む部門と健常者だけの部門の生産性を比較している。ここ数年、障害のある方がいる部門の生産性が伸びている。生産性では健常者と比べるとどうしても劣ることは明確である。障害のある方がノルマを達成できなかつたとき、「明日、頑張ろう」としか言っていない。そうするとその方は次の日に、朝早く出社し仕事の段取りを始めている。意識をする事、チームで仕事をしているということが何か見えない力を発揮しているのかもしれないと思う。

障害者雇用を始めて18年になる。ここにきて、「健常者に負けられないように」といえるようになった。

Q4. 支援機関へのアドバイス

A4. 支援者自身も目標を持ち、「自分がどうなりたい」「どうしたい」という意識をもたないといけない。施設運営においても、目的を持ち、目標を定め、その結果、実績を振り返り、どのように考え、どのように対策を採るかと考え行動することが大切。

訓練するにあたっては、障害のある方が目標を持てるように、意識できるようにすることが必要。3人で行える仕事量を5人、6人で行ってはいけぬ。内職は受注量が一定しないと思うが訓練を意識するなら仕事を薄めてはいけぬ。仕事がないならあまった人は掃除をさせるというぐらいに意識を変えないといけぬ。

数字という誰が見ても理解できる目標を持つことで仕事に対する意識付けは出来る。

「よく頑張った」というような、感情・感覚レベルでの評価ではいけぬ。行動した結果として見えることをしっかり評価することが大事。ただし、これは一般でも出来ているところは少ない。

福祉に関わる人は「公平」「仲良く」ということを求めるが、個人の能力が違うことは当たり前であることを認識し、その上で、時には後ろから押してあげる支援も必要。施設職員は意識を変えないといけぬ。

Q5. これから雇用を始めようと考えている企業へのアドバイス

A5. とにかく、勇気を持ってはじめることではないかと思う。生産性で劣るところは給与で差をつけることで解決する。まず、障害のある方の出来る時間帯ではじめていくこと。雇用を始めて18年間経つ。工作機械の操作もしてもらっているが幸いなことに大きな事故もなく来れている。精神障害のある方は慎重で納得がいくまで仕事内容を突き詰め確実な仕事をしてくれる。専門家である支援機関にしっかりとバックアップしてもらうことも重要なことと考える。

D社 業務内容：空調機器の組立・製造

Q 1. 精神障害者を雇用したきっかけ

A 1. 精神障害者の就労支援を学ぶ研修会に参加した時に、ある医師から「配慮があれば精神障害者も働くことが出来る」と聞いた。元々、精神障害者の雇用もしなければならぬと考えていたこと、会社も忙しい時期だったこともあり、会社の近くにある授産施設から実習を受け入れたことから始まった。その後、精神障害者も雇用率の算定対象になったことで雇用を考えた。

Q 2. 雇用する上での配慮していること

A 2. 精神障害の場合、調子の変化を良く見ておくことが必要。挨拶の仕方などちょっとしたことに目を配り、調子の善し悪しを見ている。工場長自ら現場へ出向き、声かけはよくしている。精神障害は「心を開かない障害」と考えている。こちらから色々な話題を投げかけ積極的に会話をしている。単なる言葉遊びではなく、気持ちを通わす事、「心を開く」という事に心掛けている。会社全体にそういう雰囲気を作るようにしている。

勤務時間は必ず他の社員と同じように朝から出社してもらう。精神障害者は朝が弱いといわれることもあるが、まず、働くことを考えると朝、遅く来て早く帰るということは一般的には考えられない。朝遅く来ることで余計に気を使いしんどくなっていることがある。とりあえず、朝から来る。しんどくなれば早退を認めている。「やれるところまでは頑張る」という気持ちを持つことが大切。

Q 3. 精神障害者の雇用を始めてから感じたこと。

A 3. 「精神障害者はフルタイムでは働けない」と言われる。しかし、適切な配慮の元であれば、働ける人は多いと思っている。このことは世間に伝えていかないといけないと考えている。

当社は特例子会社ではあるが障害のある方の雇用をしていると会社の雰囲気はよくなっている

Q 4. 支援機関へのアドバイス

A 4. 課題分析という言葉がある。支援者に多いのは悪いところ、出来ないところばかりに目が行く。それでは、人は伸びていかない。良いところ見つけるスタンスを持ちそこを伸ばすことを考えることは大切。これは支援者ばかりでなく、障害者本人にも言える。悪いことばかり思い浮かべるのではなく、良かったこと、うれしかった事を考えることは良いこと。簡単に実行できる事として、1日にあった良かった事、うれしかった事を書いていくのも良い。

「見守る支援」という事をしていると思うが、ただ見ているだけでは企業は「何をしているのかわからない」「あの人は誰なんだ」という事になる。「見守る支援」も悪くはないが、それをやるなら、最低でも会社の人に「自分の見た所見を伝える」ことはして変えること。支援で会社の人と話をすることはとても大切なこと。会社の人々が忙しくしているのは当たり前、しかし、そういう所で遠慮はしない事。

企業は障害者本人も見ているが、この人にはどんな支援者が付いているかを見ている。企業が安心できる支援者とは①嘘偽りのない人。取り繕わず誠実であること。②障害者本人に対して、

どれだけ入り込み、真剣になれるか。支援に対する強い気持ちを持っている事。③損得抜きで支援できる事。他にも制度の事をよく知っている事や会社の仕事を良く理解しておく事も大切。

支援機関の職員は企業の方より若い方がほとんどであると思う。そもそも人生経験が違う。対等という意識を持つのは無理だと思う。大事なことは紹介したい障害者をどの様にしたいのか、どの様になって欲しいのかを伝える技術、意気込みを持ってほしい。

支援機関も企業に「心を開く」という事を考えて欲しい。「ここだけの話」という様な関係が作れるようになって欲しい。

「太陽の家」の様に支援機関、企業などの連携を持ちリワーク出来るシステムがあることが望ましいと思う。支援機関にはそう云う発想が欲しい。働いていた人が残念ながら離職した時に戻れるところがあり、また、再度挑戦できる流れがあると良い。ひとつの場所に固定しない事も大切。

Q 5. これから雇用を始めようと考えている企業へのアドバイス

A 5. 病気になる要因は人間関係が大きく関与していると思う。子供の時のいじめ、大人になって、自分が評価されなかった経験などさまざま。働くという事はしんどい所に向かう事になる。その事は理解をしてあげることが必要。

企業の在り方として、組織は社長を頂点としてピラミッドになっている。そして、社長を含め社員の裁量は逆三角形と考えている。裁量というのは実力であり、その者の能力であり、居場所(所属感)にもなる。一番下の社員にも裁量があり、その幅が大きいほど会社は伸び、良い企業となる。障害者だけでなく全ての人にとってこのような会社が働きやすく、良い会社であると考えられる。

VI精神障害者の職場定着支援マニュアルの概要

表紙

メインタイトル

「働きたい」をともにサポートしませんか

サブタイトル

**雇用への不安を取り除く
精神障害者職場定着支援ハンドブック**
(受入企業のキーパーソンのために)

NPO 大阪精神障害者就労支援ネットワーク (JSN)

《目 次》

- ・ 人を大切にする経営、人を育てる経営で **：ビジョン編**
障害者雇用の主役は企業です
雇用によって会社が変わる。そのキーパーソンはあなたです
- ・ 精神障害者の特性について **：基本編**
精神障害者は企業の中で働く力を持っています
「精神障害者はほんとに働けるのか」という声を耳にします
- ・ 「不安」を取り除くために一企業の準備 **その①：採用までのプロセス編**
個々人に合わせた進め方が基本です
応募～採用までのプロセス
- ・ 「不安」を取り除くために一企業の準備 **その②：職場実習編**
雇用前に本人の状況を理解しましょう
職場実習は企業にも本人にも貴重な機会です
- ・ 「不安」を取り除くために一企業の準備 **その③：採用編**
実習や面接は支援者と一緒に行いましょう
支援者にも作業内容や環境を知ってもらうことが大切です
- ・ 「不安」を取り除くために一企業の準備 **その④：支援体制編**
本人を取り巻く支援体制を把握しましょう
支援者を見るのも採用選考の一部です
- ・ 「不安」を取り除くために一企業の準備 **その⑤：現場の支援編**
社内の現場に本人の担当者をつけましょう
その人がキーパーソンです。会社として適正な評価を
- ・ さらに良き企業風土を。職場の上司・仲間として **その①：現場の理解編**
周囲に本人の障害を周知しましょう
周りからの理解や配慮があれば安心して作業できます
- ・ さらに良き企業風土を。職場の上司・仲間として **その②：周りの配慮編**
一緒に働く周りの方はこんな配慮が望ましいでしょう
社内全体の良い雰囲気づくりにつながります
- ・ さらに良き企業風土を。職場の上司・仲間として **その③：問題への対応編**
問題が起きるかも知れません
たとえばこんなことが
- ・ 医療機関との連携で企業も本人も『安心』 **：まとめ編**
医療関係の係わりを重視しましょう
支援ネットワークに医療機関の参加があれば安心できます

ひとを大切にせる経営、ひとを育てる経営で：ヴィジョン編

■ 障害者雇用の主役は企業です

雇用によって会社が変わる。そのキーパーソンはあなたです

よく言われる「法定雇用率」はけっして障害者への特別優遇枠ではありません。

障害のある人となない人の雇用機会を均等に確保するために設けられた制度なのです。

いま、障害者に働く場を提供することは企業の社会的役割の一つであるとの理解が浸透し年を追うごとに障害者の雇用が広がってきています。

「ノーマライゼーション」は行政や福祉機関だけの課題ではなく社会全体で実現していく崇高な理念であり、社会活力の源となっている企業の理解と参加が得られて初めて大きな前進を図ることが出来るものと言えます。

障害者が自立し社会参加するための基盤となるのが「働く」こと、その場面を提供できるのは企業であり、企業こそが障害者雇用を促進する主役です。

そして、企業の中で、働く障害者の相談役となりその人が持っている能力を引き出し職業人・社会人として成長することを日常的にサポートしていく担当者のあなたが、会社の重要な『キーパーソン』となります。

障害者雇用を進めた企業では、共通して次のような変化と成果が見られます。

- ① 障害者と一緒に働くことで社員も会社も変わる＝社員に社会人としての自信が深まるとともに会社に対する誇りが培われ、良い企業風土が醸成されます。
- ② 障害者と一緒に働くことで仕事の効率が変わる＝安全・簡潔・ミスの起きない仕組みへの創意工夫が湧いてきます。
- ③ 障害者と一緒に働くことでマネジメントが変わる＝社員を大切にし、社員の可能性・能力を引き出し育くむ経営で社内が活性化します。

■精神障害者は企業の中で働く力を持っています。

—「精神障害者はほんとに働けるのか」という声を耳にします。

精神障害者といっても、症状の現れ方や現在の状態は人によって様々ですから、固定的に決め付けて対応を図ることは現実的ではありません。本人の今の状態をしっかりと把握している支援者（支援機関）や主治医（医療機関）とも連携・情報交換を行ないながら雇用の場に受け入れていくことが大切です。

精神障害者が働くうえで一般的に言われている『特性』としては次のようなことがあげられます。

- ・ 新しいことに対する緊張感や不安感が強い
- ・ 対人関係に影響を受けやすい
- ・ 臨機応変に対処することが苦手である
- ・ 多くの指示や指導が同時に出ると混乱する
- ・ 自分への評価に敏感でそれがストレスの要因となる
- ・ リラックスがうまく出来ず必要以上に無理をして疲労する
- ・ いったんダウンすると回復に時間を要する

でもこれらは通常誰もが持っている事柄ではないでしょうか。ただ彼等はそれを強く受け止めて心身の調子を崩してしまう傾向にあるということです。

一方、精神障害者は調子に崩れがなければ働くうえで十分プラス面となる『特性』も持ち合わせています。例えば次のようなことがあげられます。

- ・ 社会的なルールやマナーを理解している
- ・ まじめで責任感が強く良好な作業態度が期待できる
- ・ 作業の指示・指導がスムーズに伝わる
- ・ 作業を行なううえでの動作に制約がない
- ・ 危険・異常・緊急事態には状況を理解し必要な対処が出来る
- ・ おだやかな人柄で周囲と摩擦やトラブルを起こすことが少ない

こうした面を活かして職場の戦力として力を発揮している障害者はたくさんいます。

精神障害者の雇用に関して企業が抱く大きな不安は「どのように接したらいいのか、何か問題が起きたときどう対処したらいいのか」ということではないでしょうか。

後ほど出てきますが、会社見学、実習、面接から採用後の職場定着まで、必要に応じて本人を支える支援ネットワーク（支援者・支援機関、専門医療機関、ハローワーク等の公的機関）と連携関係を維持することでいつでもどんなことでも問題解決に向けて専

門的な相談・助言を受けることができます。

本人の状況に合わせた段階的・弾力的な労働時間、適度な休息・休憩、作業現場に本人を支援指導する担当者の配置など、企業側の理解と配慮によって緊張や疲労を軽減し体調の崩れが起こらないよう注意すれば、作業能力は高くまじめな勤務態度で企業の中で十分働く力を有しています。

次ページ以降、具体的に「企業の不安を取りのぞく処方」を考えていきましょう。

「不安」を取り除くために—企業側の準備 その①採用までのプロセス

■ 個々人に合わせた進め方が基本です

—応募～採用までのプロセス

障害者の応募から採用にいたるまでの大まかなプロセスは次のようになります。
本人や支援者・支援機関とも事前に調整し個々人の状態に合わせて進めていきましょう。

会社見学：会社や作業の様子を知ったり、通勤時間や乗り換えの確認などをします。

実習面談：実習に向けての打ち合わせ。支援者も同席し本人の状態や働く意欲などを確認します。

実習：支援者も加わり会社の現場で作業。目標を立てて計画的に取り組みます。

実習の節目で、本人・会社・支援者の「振り返り＝ミーティング」をもって、本人の適性或仕事への順応性などの評価を行います。

採用面接：実習をふまえ本人の意欲・体調・作業力や支援体制を確認し最終判断します。

採用：①ステップアップ雇用、トライアル雇用（制度解説参照）

雇用を前提として円滑に本採用に移行できるよう適性を見極めるために、実施します。この時点で労働時間等要件を満たせば企業の障害者雇用率に算定されます。

②本採用

場合によっては短時間（週 20 時間程度）の就労も取り入れることができます。

《雇用企業の取組み例》（*訓練期間中は社会適応訓練を活用）

1) 実習初期（作業 2～3 時間）—簡単に休まないことを徹底する

- ・疲れた、体がだるい、頭が重苦しい、眠れなかった…などの理由で休みの電話がある場合「辛かったら早退してもいいからとにかく出社を」と勧めた結果、ほとんど早退するケースはなかった。
- ・突発休みは他の人に負担がかかり会社の業務に支障が出ることを理解させる。
- ・訓練の初期段階では作業の能率は重視しない。

2) 実習中期（作業 4～6 時間）—6 時間労働に慣れてから作業スピードをアップする。

- ・明確な「目標」を設定する。

3) 実習後期（7～8 時間）—雇用に向けての準備

初期から後期で 1～2 ヶ月間の体験実習

ここまでの間は社会適応訓練事業などを活用

4) トライアル雇用—3 ヶ月で最終仕上げ

- ・3 ヶ月 8 時間労働を経て本雇用

■ 雇用前に本人の状況を理解しましょう

—職場実習は企業にも本人にも貴重な機会です

職場実習は、障害者本人にとって働く現場を知り、作業の経験をすることで自分の力を伸ばし、職業人としてステップを上っていく第一歩です。施設内の訓練では得られない様々な作業経験を積み作業環境を体験することで、自信を取り戻したり働く意欲を高めたりする貴重な機会となります。

一方企業にとっては、本人が持っている作業能力を把握したり、適性の判断、社内での順応性や協調性の観察、必要となる作業環境の整備などについて検証するなど、雇用に向けて貴重な情報を得ることができる機会となります。

職場実習を行なう際、会社の担当者（キーパーソン）は本人をよりの確に理解するため、事前に本人の支援関係者からも様々な情報を得るようにしましょう。たとえば本人が就労移行支援事業のサービスを受けている場合には、最長2年間の訓練期間があり支援者は施設内での訓練や複数個所での職場実習を通じて把握した本人の情報を可能な範囲で提供できる準備を整えています。

近い将来に採用の計画がない場合でも、障害者に会社の現場で実際に作業する経験の場を提供していただくことは、障害者にとって得がたい貴重な社会勉強の機会となりますし、企業にとっても社員の人権意識の高揚やメンタルヘルスケアに関する啓発や対応を講じる上でも有効な施策ではないでしょうか。

「不安」を取り除くために—企業側の準備 その③採用編

■ 実習や面接は支援者と一緒に行いましょう

—支援者にも作業内容や環境を知ってもらうことが大切です

本人と支援者が会社を見学することは、その後のプロセスにとっても有効です。必要であれば、支援者はあらかじめ作業などを体験し、本人がスムーズに実習に取り組めるよう事前の準備訓練（例えばあいさつの仕方や簡単なパソコン操作など）を行うことができます。

実習には支援者も同行・同席することで本人の緊張を柔らげ、会社と本人のコミュニケーションの手助けや調整を行なうことができ、効果的です

特に実習の初期段階には支援者が一緒に作業をしたり休憩時に同席するなどとともに定期的に会社・本人・支援者の3者で「振り返り」を行うなど、円滑に順応出来るよう支援します。また必要な場合は支援者を經由して主治医や医療機関の評価・アドバイスを受けることもできます。

採用面接は誰にも経験があるように、とても緊張するものです。

とくに、精神障害者は極端に緊張しやすい方が多いことをご理解ください。質問に素早く答えられなかったり、口ごもってしまったたり、緊張のあまり会話がうまく進まないこともあります。面接は支援者と同席で行うようにすれば人的な信頼関係のある支援者がそばにいることで本人の安心感が増し落ち着いた状態の面接が期待できます。

《JSN 就労支援員の取り組み》

就労移行支援事業所「JSN」では仕事に向けた準備訓練として、次のようなことを課題に取り組んでいます。

- ・働く意欲を意思表示できる
- ・自分にとって働くことの意味を認識する
- ・全般的な作業能力をつける
- ・協調性や基本的労働習慣を身につける
- ・服薬などの体調管理、健康管理に努める
- ・働くための体力強化をはかる
- ・作業への根気と集中力を養う
- ・規則正しい生活リズムを身につける
- ・報告・連絡・相談を習慣づける

■ 本人を取り巻く支援体制を把握しましょう

—支援者を見るのも採用選考の一部です

本人の就労を支える人々がいます。

家族、友人、就労支援機関の職員、主治医、医療機関のPSW、ハローワーク職員、役所の障害福祉担当職員などです。こうした支援者達と企業の現場で本人の支援指導を担当するキーパーソンとの連携は精神障害者の職場適応・定着を進める大きなカギとなります。企業側の支援とさまざまな立場の専門的な支援を合わせれば大きなベクトルとなり「働くことで自立し、社会参加したい」という本人の希望を力強く支えていくことができます。

採用選考の際には、本人への評価はもちろん、本人をめぐる支援ネットワークがどのようになっているかについても把握しておきましょう。

企業の中で本人を支えるキーパーソンにとって、面接・実習段階から常に本人と伴走する支援者・支援機関と綿密な連携を図れることは重要な意義を持ちます。もし本人に仕事上や生活上で何か支障が生じたとき気軽に連絡相談できる支援者・支援体制があるのは大変心強いことです。解決策と一緒に考えることで本人も支援者も企業も学習し成長できます。

キーパーソンにとって頼りがいのある就労支援者は次のような役割を提供できます。

本人の良いところ、弱いところ、今までの経緯などを把握している
本人が働くうえで必要となる配慮や対応策を助言提示できる
仕事上や生活上で問題が出れば会社任せにせず相談にのる
医療機関をはじめ他の専門支援機関とチャンネルを持っている
心身の不調が見られたら主治医・専門医療機関と橋渡しする
障害者雇用に関する企業への助成金制度などの概略を知っている

本人を取り巻く確かな支援者・支援体制があることで精神障害者を受け入れる企業側の不安はほとんど取り除けると言えるでしょう。

「不安」を取り除くために - 企業側の準備その⑤ : 現場支援編

■ 社内の現場に本人の担当者を見つけましょう

—その人がキーパーソンです。会社として適正な評価を。

人事担当者や管理責任者に加えて障害者本人が働く現場にキーパーソンとなる担当者を配置することで本人の適応力・作業力は高まります。

現場担当者（キーパーソン）の主な役割は①日常的な作業・仕事の指導 ②報告・連絡・相談の窓口 ③本人の支援者との連携・連絡調整などがあります。

作業指導は、覚えるべき道具・工程などについてノートを取らせたり、1日の仕事量の目標を提示することで本人の集中力が切れないようにします。作業状況について周囲からはよく出来ていると映っても、本人は不安感から何度も作業工程を確認したり質問したり休憩やトイレの回数が増えるなど気になる行動が目につくこともあります。

迷ったり困った時は遠慮せず聞くよう促すとともに担当者からも声かけをすることで本人の安心感とモチベーションが高まることにつながります。

担当者は短時間でも毎日本人とミーティングを持って、できるだけその日のうちに改善・対応の方法を見つけ出すことが望ましいでしょう。

ただし、本人への対応をすべて担当者任せの状態にしてしまうことはマイナスです。

担当者が指導や相談に大きな負担を感じると本人への適切な支援が続かなくなるし、障害者本人もそれを敏感に察知し強い不安を持つことになります。

会社の管理責任者は、現場担当者から定期的に報告相談を受け本人の状況を共有することも大切です。そして障害者本人に順調な適応や成長が見えたときは担当者の指導力を正當に評価しましょう。

それが更に適切な支援指導につながり、次のキーパーソンを育てることにつながります。

さらに良き企業風土を。職場の上司・仲間として **その①:現場の理解編**

■ 周囲に本人の障害を周知しましょう

—周りからの理解や配慮があれば安心して作業できます。

就労支援機関がサポートしている場合は基本的に障害をオープンにした就労に取り組んでいます。会社においては全社員に精神障害者が働くことへの理解を深めていただき適切な配慮や協力を得られることが望ましいことです。精神障害者の就労上の特徴として、新しい環境への適応が苦手な緊張しやすい、対人関係が弱い、頑張り過ぎる、リラックスできず疲れやすいなどがありますが、周りの人の理解・配慮があれば本人は体調を崩さないための適度な休息や服薬管理を気兼ねなく行なえるなど、安心して作業に専念できます。

障害者雇用で成功している企業は、トップと人事管理者・現場管理者・担当者(キーパーソン)が相互にしっかりと理念や目標を共有しており、現場で障害者と一緒に働く社員のコミュニケーションも活性化しています。こういう企業では障害者のみならず全ての社員が働きやすい風土と環境のもとで生き生きとした職業生活を送られていることでしょう。

《障害者雇用に積極的に取り組んでいる経営者の手記》

昨日の精神障害者社適研修会でのこと、医療やカウンセラーの就労を支援する側と、受け入れている企業側では、同じ精神障害者に接しているのに、その評価・対応が、これほど違うのかと感ずることがあった。

そもそも医者は、精神障害者を患者として見ておられる。

病気の状況を判断し、無理しないよう、再発しないように処方される。

一方、同じその人が、当社に応募される時は、病気はさて置き、なんとしても一般企業に就職し、親からも自立したいと願っておられる。

少しばかり、無理と思われることでも、出来るように返事して当然と考えられる。

もともと、このことが、医療側としては、精神障害者が働くことをよしとはしない理由と思われる。

いずれにしても、障害者の人は同一人物であっても、対応する立場が違えば、印象が逆になっても当然であろう。

就労の受け入れ側として大切なことは、障害者の言われることを真に受け、言葉通り出来ると勘違いし、結果的に大きな負荷を与え、就労の機会を失うようなことが、あってはならない。

あるがままの自分の実力を、しっかりと確認出来るシステムをつくり、その範囲から、少しずつ高い目標に挑戦し、仕事の場でのやりがいや、働きがいといったものを感じてもらうようにしなくてはいけない。

障害者の方は、緻密で用心深く、慎重で確実な仕事をしてくれる。

しかし、生産性には、若干の問題はある。

どんな人間にも長所が半分あり、短所も必ず半分ある。

そのことは、健常者も障害者も、私は全く変わらないと考えている。

お互いに半分ずつ嫌なところを持っている。

だからこそ、お互いに許しあって、お互いの長所で補い合い、お互いに助け合って、仕事をしていかなければならない。

合掌

以上アクテック株式会社 芦田社長（HP掲載の「社長日記」より）

さらに良き企業風土を。職場の上司・仲間として **その②:周りの配慮編**

■ 一緒に働く周りの方はこんな配慮が望ましいでしょう

—社内全体の良い雰囲気づくりにつながります

会社で一緒に働く人達からの何気ない言葉や対応が精神障害者にとって大きな意味を持つ場合もあります。参考にしましょう。

- ・障害のことを根掘り葉掘り聞かれるのはとてもつらいことです
- ・きつい言葉や厳しい口調で言われると不安が増長します
- ・「頑張れ」といわれると「頑張っていないのか…」と落込みます
- ・間違った時はきちんと具体的に教えてもらおうと責任感がでます
- ・「何でも聞いてね」と言うだけではなく「分からないことや困ってることはないか？」と気軽に声がかかったり、作業を評価されるとヤル気が高まります
- ・慣れるまでは担当者以外から仕事の指示が出ると混乱します
- ・慣れないうちは休憩時間でのコミュニケーションが苦手な人もいます
- ・勤務時間は段階的に伸ばしていくと持続できます

無断欠勤や遅刻は職場の規律を乱し会社の業務運営に支障を生じることになります。

理由をよく聞いて注意すべきことははっきり伝え、どうすれば改善できるかを一緒に考えて常態化しないよう対応しましょう。

作業がうまくいった時や難しい仕事ができた時は、成長を認めきちんと誉めて評価することでさらに良い仕事への意欲が高まります。本人の長所やヤル気・潜在能力を引き出すよう長い目と暖かい配慮で職業人として育ててください。

複数の精神障害者が一緒に働く『グループ就労』は円滑な適応に向けて大きなメリットがあります。同じ作業現場、作業内容に配置する必要はありませんが、同じ会社に勤めていることで慣れない環境からくる緊張感や孤立感が緩和され安心感につながります。心の許せる先輩・同僚・後輩がいることで仕事へのモチベーションが高まることも期待できます。

JSN では実習段階からグループ就労の取り組みを図っています。

さらに良き企業風土を。職場の上司・仲間として **その③:問題への対応編**

■ 問題が起きるかも知れません

—たとえばこんなことが

普段から相談しやすい職場環境をつくりいろいろ配慮をしたけれども問題が起きて会社も本人も悩む場合があります。今の仕事や会社が本人に合っているのかどうか、このまま仕事を続けるべきかどうか迷う場面も出て来るかも知れません。

遅刻がちになる

電話休みが増える

無断欠勤をする

社員の輪から外れてしまう

休憩やトイレの回数が増えて仕事に身が入らない

仕事のミスが続く

指導や指示がきちんと伝わらなくなる

社員や外部者とトラブルがおきる

体調や心理に不安定さがうかがえる

一緒に働く周りの社員に負担感が強くなっている

こんな時は問題の内容を検証し、仕事上のことが原因であるのか、そうでないのか、また、社内に対応し解決できる事項なのか、外部の支援機関と相談すべきことかの見極めが重要です。

採用した以上は会社の責任でと思いがちですが、会社・担当者として対応に困ったことがあればどんな小さなことでも本人を支援している支援機関と連絡、相談をしましょう。

本人にとっても企業にとっても「より良い選択」をみつけることが連携の基本です。状況に応じて、主治医（医療機関）の評価・助言・判断が得られれば納得できます。

問題解決策を一緒に考えることで三者（本人も企業も支援機関も）が成長します

■ 医療関係の係わりを重視しましょう

—支援のネットワークに医療機関の参加があれば安心できます

さまざまな理由からメンタル面や身体の調子を崩すことがあります。障害と病気が併存している精神障害者の特徴の一つです。張り切り過ぎて疲れが溜まり体調がダウンしたり、励ますつもりでかけた言葉が調子を崩すきっかけになってしまうなど、会社の担当者はそれにどう対応すればいいのか悩んでしまうことがあります。

そうした場合、頼りにすべきは医療機関です。実習期間中から支援者を介して本人の主治医や担当 PSW 等のアドバイスが受けられるようチャンネルを繋いでおけば大変心強いことです。

作業中の様子を、支援者を介して的確にフィードバックして医療的な視点から評価や助言を受けられれば現場での効果的な支援指導方法の大きなヒントになることもあります。例えば、元気よく順調に進行しているように見受けられる時こそ睡眠や服薬がキチンと取れているか確認したり、何かの要因でストレスを蓄積している場合は作業中にごく短時間の休憩をすすめるなど、専門医の助言によって問題をクリアできる場合も多くあります。

精神障害者の雇用と職場定着を推進するには医療機関の関与が極めて重要です。

いつでも相談できる専門医療関係者が身近にすることで企業も本人も「大きな安心」を得られます。

《JSN 就労支援員の取り組み》

：JSN では毎週 1 回、専門医が参加して就労支援員へのアドバイスを中心にケースカンファレンスを実施しています。得られたアドバイスは支援計画に反映し、時には企業の作業環境の整備や、担当者への協力依頼などに生かしています。

また、隔月で行っている拡大ケースカンファレンスでは地域の複数のクリニック医師やワーカー、支援機関の職員も参加して、ノウハウの共有を図っています。今後は、企業の担当者の方々にも参加していただけるような機会を提供していきたいと考えています。

関係機関の案内：資料編

ハローワーク（公共職業安定所）

：障害者雇用に関する担当行政機関です。

障害のある人の雇用に関する職業相談・職業紹介、職域開拓、雇用管理指導、職場環境整備、特例子会社の設立等についての相談。ステップアップ・トライアル雇用、ジョブコーチによる支援、職場適応訓練・各種職業訓練の受付、各種助成金業務等を行っています。

地域障害者職業センター

：高度の専門性を有する障害者職業支援機関です。障害者の職業評価、職業指導等専門的な相談支援、雇用管理に関する相談・援助等の雇用サポート事業、ジョブコーチ派遣による支援、精神障害者の総合雇用支援等を行っています。

障害者就業・生活支援センター

：日常生活上の支援を必要とする障害者に対して福祉・労働・教育等の関係機関と連携を図りながら生活面・就業面の訓練・相談支援や就職・職場定着に関する支援等を行っています。

社団法人 雇用開発協会

：事業主に対する障害者の雇用促進に関する相談・援助、各種講演会等の啓発事業、障害者雇用納付金制度に基づく申告・各種助成金申請の受け付け、広報・啓発等を行っています。

精神保健福祉センター（こころの健康センター）

：精神障害者保健福祉手帳の申請・福祉制度の窓口です。精神保健福祉に関する専門機関として医療、社会復帰、ひきこもり等全般的な相談事業や知識の普及・調査研究事業等を行っています。

就労移行支援事業所

：就労を希望する障害者を対象に、一定期間にわたる計画的なプログラムに基づき、訓練や職場探し、就労後の定着支援を行います。

企業への主な支援制度の案内：資料編

社会適応訓練事業

：精神障害者を一定期間、訓練生として受け入れる事業主に1日2,000円の協力奨励金が支給されます。(都道府県)

ステップアップ雇用

：有期雇用契約を締結し、短時間就労(週10時間以上)から始め、一定期間(6か月以上12ヶ月以内)の試行雇用を行います。事業主には1ヶ月2万5千円の奨励金(1人につき)が支給されます。(ハローワーク)

トライアル雇用

：有期雇用契約を締結し、3ヶ月間の試行雇用を行います。事業主には1か月4万円の奨励金(1人につき)が支給されます。(ハローワーク)

ジョブコーチ(職場適応援助者)

：精神障害者等の職場適応を容易にするため雇用の前後を通じて一定期間職場に派遣し、本人および事業主・職場の従業員に対して作業向上支援、対人関係支援、生活リズム支援等について支援や助言を行います。(障害者職業センター等)

雇用管理に関する相談・助言

：事業主に対して専門的な相談・助言を行います。(ハローワーク、地域障害者職業センター、雇用開発協会等)

特定求職者雇用開発助成金

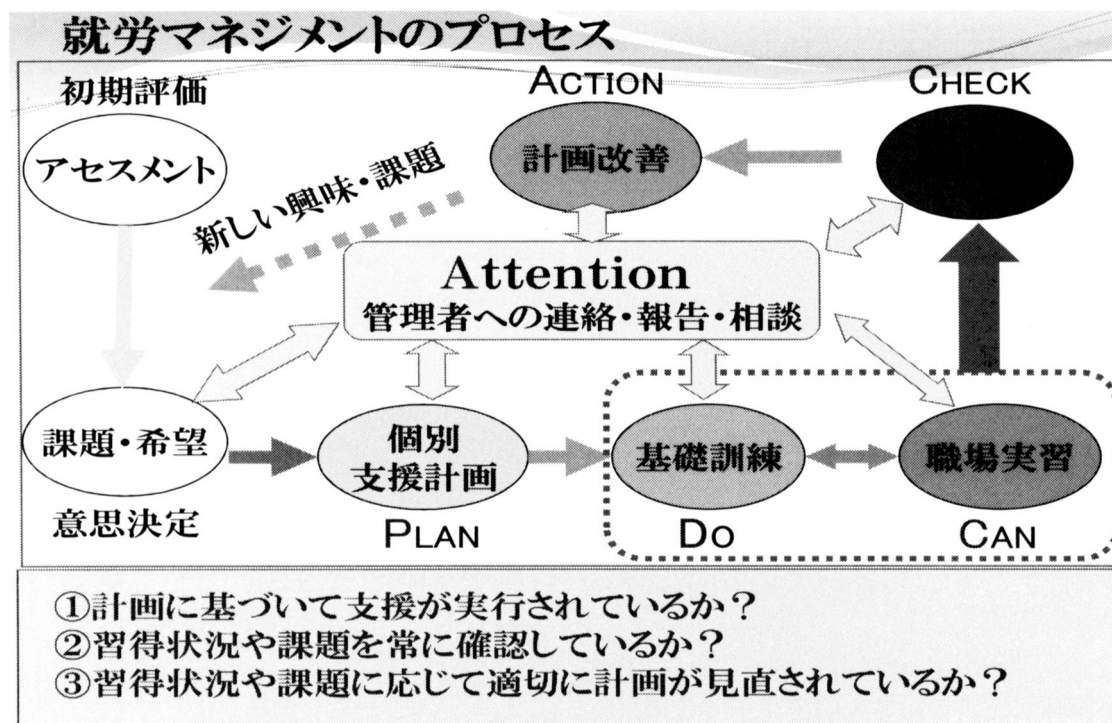
：ハローワーク等の紹介により、障害のある方を雇用した事業主に対し、賃金の一定率(1/4～1/2)を援助(一定期間)します。(都道府県労働局、ハローワーク)

障害者雇用納付金制度に基づく各種助成金

：職場の施設・設備の設置・整備や雇用管理のために特別な措置を行った場合に、事業主に対して助成されます。(高齢・障害者雇用支援機構、雇用開発協会)

(出典/厚労省「障害者の雇用支援のために」等)

JSN の就労支援の流れ：資料編



1. アセスメント：入所面接時から主治医意見書なども参考にして、職歴・病識・生活面の評価と課題設定をおこない、個別支援計画を策定します。
2. 基礎訓練：約3ヶ月間、軽作業を中心に行います。
3. 職場実習：数か所の体験実習を経て、就労前実習に臨みます。
4. 就職：トライアル雇用などの試行期間を経て、就職。職場定着・就労継続に向けて引き続き支援を行います。

JSN の概要：資料編

事業種類：指定障害福祉サービス/就労移行支援

運営主体：NPO 法人大阪精神障害者就労支援ネットワーク (JSN)

利用定員：JSN 門真 30名 JSN 茨木 30名

職員：JSN 門真 10名 JSN 茨木 10名

設立：平成 19年 5月 21日

理事長：田川精二（くすの木クリニック院長）

アクセス：マップ・住所・連絡

裏

精神障害者は働く力を持っています

この冊子をお読みいただき精神障害者の職場実習や雇用を是非お考えください。

発行：NPO 法人大阪精神障害者就労支援ネットワーク（JSN）

監修：「精神障害者の職場定着支援マニュアル」検討委員会

【はじめに】

「障害者就労」というと、何か「楽をしてもうける」という印象を持っている方がいるかもしれません。しかし、それは大きな間違いです。障害者就労は紛れもない就労なのです。企業もこの厳しい経済状況の中、「楽をさせてもうけさせる」余裕などありません。障害者就労を熱心に行っている企業を数社見学させていただきました。どの企業でも、障害者の働く現場はピリッとした雰囲気の中、みんな一生懸命、集中して働いています。サボってれば大変目立つ雰囲気。仕事とはそういうものではないでしょうか。では、何が「障害者」就労か・・・。見学させていただいたどの企業の現場でも、そこで働く障害者がその力を充分に出せるような工夫がなされています。長時間の仕事が難しい人には短い時間で、車椅子で楽に動ける空間、時間をかけた繰り返しの丁寧な指導、憶えやすいツール、分からないことは何度でも聞くことが出来る雰囲気等々。考えられるあらゆる工夫がなされていました。私たちが支援し、当事者が働く現場とはこういう所なのです。

さて、ここでは精神科診療所に勤める想像上の人物～平林君に登場していただき、精神科診療所からの就労支援について考えてみようと思います。

1) 平林君

平林君は小規模デイケアを併設する精神科診療所に勤務し3年になる男性精神保健福祉士です。小春日和のある朝、受付と待合室を担当するベテラン看護婦の田中さんから声をかけられました。「平林君ねえ、Aさんが仕事のことで悩んでるのよ。ちょっと相談にのっただげて。」Aさんは32歳の統合失調症の男性で、22歳の頃発病、二回精神科入院歴があります。何度か就労（病気を伝えず就労＝「非開示」）していますが2-3ヶ月で辞めてしまうことを繰り返していました。平林君も以前から気になっている人で、何度か声をかけていましたがAさんの対応は消極的で、深い話になりませんでした。

「チャンス・・・」と感じた平林君はその場でAさんを相談室に招き入れ、話を聴くことにしました。Aさんは低い声でぼそぼそと話し始めます。

2) 何のために仕事をしたいか？

Aさんは仕事が続かないことで困っていました。家は決して裕福ではなく、両親は高齢、これからの自分の生活を考えれば、何とか仕事をしたい。面接は受かるものの仕事が続かず、このところ仕事に就けないでいる・・・と言うものでした。当日の予定が詰まっていた平林君は、20分ほど話を聴いた後、その日の予定が詰まっていることを伝え、別に話を聴く時間をとることを約束しました。また、「いくつかお力になれそうなことがあります。次回ご相談しましょう」という言葉も付け加えることを忘れませんでした。

◆精神障害者の「働きたい気持ち」はとても強いことは、いろいろな調査からも分かります。どの調査でも、精神障害者の6-8割以上の方が「働きたい」と答えています。しかし、そう思っているもなかなか口に出せない方も多いのです。以前に働きたいと主治医に言ったところ、頭から「駄目だ!」と一喝されたり、自信がなかったり、仕事がうまく行

かず再発した経験があったり等々。ですから、「働きたい」と通院者から訴えられた時には、真剣に向きあうことが大切です。そして、できることはして行きます、という支援者からの強いメッセージを返して行くことも必要なのです。

しかし「働きたい」といっても、通院者の中には「人生の中での重要な要素としての仕事を・・・」ではなく、「親から小遣いをもらうのが心苦しくて・・・」「実はサラ金に借金があって・・・」等も結構あります。「人生の重要な要素としての仕事」と「ちょっと稼ぎたい」では就労支援の在り方が基本的に違ってくるので、まず、この点を見分ける必要があります。

「小遣い」「サラ金の返済」等の場合もそれとして相談に乗って行けるのですが、今回は「人生の重要な要素としての仕事」の支援を考えてみたいと思います。

3) 主治医連絡

平林君はすぐにAさんの主治医に、「Aさんから仕事をしたいと相談があった」と連絡、

- ①就労支援するにあたり、病状的に大きな支障はないか？
- ②仕事に向けて支援に入った時、予想される変化など留意しておくことはないか？
- ③Aさんは自分の病名や状態、治療の方向性などをどのくらい知っているか？
- ④障害年金、障害者手帳をとることは可能か？・・・などについて確認しました。

主治医もAさんの今後について心配していました。主治医の返答は、

- ①就労に向け取り組むことに問題は特にない。
- ②思うようにいかないと「充分仕事ができている。首にしたい・・・と思われる」と勝手に考えてしまい、朝起きられなくなり欠勤～そのままやめてしまう。余裕がなくなったり、自信が揺らぐと関係づけが出やすい。
- ③以前、主治医から病気の説明はしたものの、特に統合失調症の方は1－2回の説明では全く覚えていないことも多いので、この機会に再度話したい。
- ④要件が合い、Aさんが望めば可能・・・との話でした。

◆就労支援をめぐって精神科医との連携はなかなか難しいと言われます。精神科医は通院者の万一（自殺、事故、入院、病状の悪化など）を考えてしまい、どうしても無難に無難に・・・と考える傾向があるからです。しかし、精神科診療所で仕事をしている我々は、仕事に就き、意欲的に働いている通院者がどれだけ「元気」になり、どれだけ病状的にも安定し、どれだけたくましくなったか、と感じた経験を持っているのではないのでしょうか。無難に無難に・・・が、かえって通院者のチャンスを奪い、人生を変えてしまっているかもしれない・・・ということを医療関係者は心に留めておくべきでしょう。精神障害当事者にとって就労は、我々と同じように、人生において重要な位置を占めるものだと思います。そして、医療機関は生活や就労にあたってどのような点に留意しなければならないかなど、具体的なアドバイスができるぐらいの内容を把握しておくべきでしょう。

3) 病気・障害を「開示」するのか「非開示」か～自分が自分の病気を知り、障害を知ること

Aさんは平林君と約束した日にやってきました。二日前にAさんの診察日があり、主治医

からAさんに病気と障害、治療の意味、病気をコントロールしながら経験を積んで行くことの大切さについて説明があったと言います。「統合失調症なんですね。ちょっとショックでしたけど。前にも病気の説明を受けましたけど・・・頭に入ってなかったですね。聞きたくなかったのかな（笑）」「でも、自分で病気のことを知っておくことは大事なことと思いました。」

平林君はAさんにこれまでの職歴や就労期間、なぜその仕事を選んだか、その仕事をやめた理由等について聞きました。これまでの就労すべてが「非開示」での就労で、そのほとんどが、もう少し職場に理解があれば、もう少し支援ができていたら、病気・障害を「開示」していれば何とか継続できたのではないかというものでした。Aさんはその事には納得しますが、「開示」することには躊躇もあるようです。平林君は紙に要点を書きながら、

- ①「開示」すれば、就労時間、就労条件などに配慮してもらえる、
- ②何かあっても支援者が企業との間に入り調整できる、
- ③何より病気を隠さなくてすむこと・・・等を伝えています。

また、「開示」での就労では収入面や採用する企業がないのではと心配するAさんに、

- ①確かに収入は一般の求人より下がる場合があるが、障害者就労といえども少なくとも「最低賃金」は保障されること、
- ②収入を補う意味でも障害年金という制度があること、
- ③H16年、法定雇用率に精神障害者も算入され、いろいろな助成事業も整備されてきており、精神障害者を受け入れようという企業も増えてきている、
- ④ただ、法定雇用率のカウントには精神障害者手帳の取得が必要であり、これをとることで受け入れ企業も多くなる・・・等も説明しました。

平林君はAさんに、この日の話を持ち帰って考えてみて欲しいこと、相談したい人がいるのなら相談してきて欲しいこと、また、どうしても「非開示」で就労と言う希望であれば、それはそれなりの支援ができるということも伝え、次回の相談を1週間後に設定します。

◆病気・障害の開示・非開示の問題はとても重要なポイントです。いわゆる「障害受容」の問題でもあります。就労し、職業生活を継続するには当事者自身が自分の病気、得手不得手などをどのくらい認識しているかは大事なことです。色々な状況の変化の中で、一々主治医に指示を仰いでいては仕事は続けられません。その意味から、自身の病気・障害を主治医からしっかり伝えてもらうことは大切です。また、薬についてもその必要性や効果などを説明しておきましょう。

また、法定雇用率へのカウントや色々な助成制度などを申請するには精神障害者手帳が必須です。メリット、デメリットについてよく話し合い、しっかり確認しておく必要があります。また、精神障害者手帳をとるかどうかには、本人だけでなく家族の意向も影響します。この点についても確かめておく必要があります。

4) 障害年金、精神障害者手帳の申請と就労支援機関への同伴

1週間後、約束の時間にやってきたAさんは、家族とも相談した結果「開示」の形で就労を目指したいとのことでした。今まで病気・障害を隠して就労することで、しんどい時

もそう言えず、無理なことを頼まれても断れず、つぶれてしまったことのつらさを話しました。平林君は障害年金の要件を確かめるとともに精神障害者手帳の準備を始めます。また、近くにある障害者就業・生活支援センター（以下、「就・センター」と略）に同行し、就労に向けての具体的相談を始めることにしました。

3日後、Aさんと平林君は就・センターに赴き、担当者と面談します。就・センター担当者はAさんから色々話を聞いた上で、Aさんが現在、生活のリズムが乱れ昼夜逆転となっていること、集団の中でどのぐらいやれ、どんな問題が出るのか分からないこと、仕事についてブランクがあること、などから、まず1-2ヶ月の間、診療所のデイケアに通うことを提案します。単に通うだけではなく、朝決まった時間に出席し、終わりまで参加する。Aさんなりに集団にとけ込もうと努力してみる。その様子を診療所デイケア担当者が把握し、問題があればAさんと話し合うことなどが決められました。

◆就労支援では、方針を提示し、話し合い、本人と確認することなどメリハリをつけることが大切です。Aさんには「障害」を受け入れることへの困惑や躊躇もあったと思います。不安に思いながらも、その中で障害を開示し就労に挑戦しようとしたのです。それに対し、てれてれ支援するのは失礼です。そうした支援ではAさんの信頼は得られません。

就労支援は支援者にとってとても興味深い体験です。当事者と支援者が同じ方向を向いて、同じ目標を目指すのです。この心地よさを体験してみることをお奨めします。

デイケアを通して、就・センターが意図したのは「職業準備性」の確認です。例えば、仕事をするには資格を取ればよいと考えている当事者もいますが、それは誤りです。就労するに当たって、何が必要かの目安になるのが「職業準備性」です。「職業準備性」を図に表すと別表のようになります。

①一番基礎に「障害の理解・健康管理」があります。自分自身で自分の病気・障害を把握し、それなりのコントロールが出来るようになることです。一々主治医の指示を仰いでいては仕事になりません。これがまず重要。

②次に「日常生活管理・生活リズム」です。昼夜逆転や夜更かしをして朝起きられないでは仕事は出来ません。

③三番目は「社会生活能力・対人技能」です。一般社会で生活できなければ、仕事も出来ません。

④その次が「基礎的労働習慣」。挨拶や、指示が分からなかったら聞く、作業が終了したら報告する等。

⑤その上にやっと「職業適性」が来ます。診療所のデイケアでできるのは、この「職業準備性」に関わる部分までが主です。事業所開拓や実習での支援、職場への定着支援などは難しい。つまり、医療機関にとって就労支援を行うには、他機関との連携が必要になるわけです。

ただ、ここで注意しておかなければならないのは、「職業準備性」が完璧でないと就労できない・分けては全くない、ということです。「職業準備性」は、いわば就労に当たっての安定感の指標・と言って良いかもしれません。どの部分がしっかりし、どの部分が不十分かを支援者が知っておくと、具体的な支援に際して大変役立ちます。

また、他機関との連携と言っても、精神障害者の就労支援で大いなる経験のある機関は

大変まれですから、お互い試行錯誤、成長しながらの支援となるでしょう。ちょっとした失敗をとらえて、「あそこはアカン」と決めつけてはいけません。地域にある就労支援に関わる機関としては、上記した障害者就業・生活支援センターの他、地域障害者職業センター（各県一カ所が多い）、ハローワーク、就労移行支援事業所などがあります。就労移行支援事業所は施設によって力量も経験も大きな差があり、どこでも同じような支援が期待できるわけではありません。情報を集め、よく見極めましょう。

5) デイケアから企業実習へ

Aさんはデイケアに参加し始めました。当初、なかなか他のメンバーになじめず自分から話そうとしませんでした。決められた時間にやってこれずしばしば遅刻。緊張もあってか夜も寝付けず、診察時にもう少し早く眠れるようにと薬の変更希望もありました。Aさんと平林君、デイケア担当で週一回のふり返りをし、職業準備性向上に向けたミニ講座も設けました。当初予想もしなかった、就労にあたってのいくつかの問題点が見つかり、どのように修正して行くかをAさんと検討しました。

デイケアに参加して1ヶ月半が経過、精神障害者手帳も申請され、ちょうど障害年金もたぶん受給できるであろうめどが立った頃、Aさんと平林君は再び就・センターに赴きます。

就・センターの担当者は、Aさんと平林君からこの間の報告を受け、就労した場合、当面いくらぐらいの給与が必要かなどをAさんと話し合います。そして、就・センター担当者から、まず何カ所か職種を変え企業実習に入ってはどうか、という提案がありました。Aさんが希望する職種、適性があるのではないかと考えられる職種、これまで経験がある職種などです。社会適応訓練事業を利用しながら企業実習を行い、その上で就労先をさがし就労することになりました。平林君はハローワークあての意見書を準備すること、診療所で定期的な面接をすること、就・センターと連絡を欠かさないこと、時々実習先に赴くこと等をAさんに約束します。10日後、Aさんは倉庫管理の企業実習に入り、就・センター担当者と企業の実習担当者がAさんの仕事ぶり、工作上必要な人付き合いの仕方など、就職する上で必要なことをチェック。1週間に一度Aさんを含めた話し合いを持ち、できていることを評価、課題を整理し、目標を定めます。平林君も時々実習先を訪問、Aさんと企業担当者、就・センター担当者の話し合いに加わりました。

◆ここからは、就労支援の最前線は就・センターと実習先の企業に移り、診療所は後方支援にまわります。しかし、支援の重心が就・センターに移っても、連携をとりながら支援を続けることが必要です。

ある通院者が働けるかどうかは診察だけで分かるものではありません。診療所デイケアや授産・訓練施設でもなかなか分からない。所詮は保護された「ぬるま湯」なのです。精神科関係者にはその意味が十分理解されていないと感じますが、企業実習は仕事の現場そのものという意味でとても重要な役割を持つと考えています。厳しいところだから自信もつくのです。企業実習では関係者が予想もしない問題が明らかとなり驚かされることもあります。

6) 就労とその後

2ヶ月後、3カ所の企業実習を終えたAさんと就・センター担当者、平林君が集まりました。「実習はなかなかきつかったです。けれど自分の甘さも分かったし、それを少しは乗り越えられたので、ちょっと自信もつきました」とAさん。3人で今後の就職先について話します。Aさんは実習の経験から倉庫関係の仕事を希望。3日後、Aさんは就・センター担当者とハローワークに行き、ハローワークの障害担当者と相談、就職先をさがします。いくつかの求人票を選ぶとハローワーク担当者はその会社に連絡、その会社に就職を希望する障害者がいるが面接してもらえるかを聞きます。しかし、第一回目は失敗。また、1週間後にハローワークで会うことを約束します。その間、平林君は診療所でAさんと面接、うまく仕事が見つからず少々落胆気味のAさんを励まし、根気よく支援することを約束します。

1週間後、再びハローワークで職探しが始まります。いくつかの求人票を選び、ハローワーク担当者が連絡。すると一社が面接の了承をしてくれました。「お〜」という喜びの声が一同からあがります。次の日、Aさん、就・センター担当者、平林君がその会社に赴きます。そして社長と15分ほどの面接。Aさんは合格・・・、3ヶ月のトライアル雇用を使い、問題なければ採用との話。Aさんの希望していた倉庫関係の仕事です。入出庫伝票の発行などの事務作業が半分と、梱包などの身体作業が半分。即、就職につながるトライアル雇用です。就・センター担当者と平林君はAさんがスムーズに仕事を憶えられるよう、いくつかのことを企業担当者にお願いしました。そして、最初は毎日、就・センターの担当者中心に平林君も手伝い、交代でJob Coachに入ります。最初が肝心なのです。

Aさんは何とか3ヶ月のトライアル雇用をこなし、正式に雇用されました。これまで見たこともないようなAさんのとびっきりの笑顔です。平林君もうれしさがこみ上げてきました。3日後、平林君はその会社の社長に挨拶に赴き、今後とも支援を続けることを伝えました。社長は「何で採用したと思う？」と平林君に質問。平林君が「Aさんのまじめさですか？」と答えると、社長は「もちろんAさんのまじめさもあるよ。時間をかければ育てられる。けど、わしらは支援者も見てるんよ。いい加減で頼まない支援者なら雇わんわ。」・・・。

その後、平林君はAさんが通院する日にはできるだけ話が聞けるよう時間の都合をつけました。また、休みの日にはデイケアやレクに誘います。仕事をしてゆくためには、生活上の安定と仕事への張り合いが大切です。地域生活支援センターや授産施設を嫌がるAさんにとって、生活上の相談は診療所以外ではなかなかできません。Aさんが仕事を続けるためには診療所スタッフがいろいろな相談に乗らなくてはいけないと、平林君は考えるのです。

◆企業実習はなかなか厳しいものですが、就労を目指す人にとっては大きな刺激になります。また、就労してから問題が出てくるより実習中に出てくるほうが修正も出来るのです。Aさんも企業実習で色々苦勞もしましたが、それが自信にもなり就労につながっていると思います。

特に統合失調症では、失敗してはいけないと緊張する人が多く、「いかにはじめを乗り越えるか」が一つのポイントになります。就労直後、仕事が変わった直後などには充分すぎるぐらいの支援があってもちょうど良いぐらいではないでしょうか。

また、精神障害者は3障害の中で一番離職率が高い、と言われていています。一旦就職して

も、それはゴールではなく、継続的に就労し続けるためのスタートでもあるのです。夜間診療もあり、当事者が定期的に受診し、アウトリーチも可能な精神科診療所は、就労後の経過をフォローするにはとても良い位置にあります。病状の変化だけではなく、職場の変化（上司の交代は危機！など）、やる気の低下（仕事をする目標の有無など）、生活環境の変化などに注意しながら相談を継続することがとても大切になってきます。

【おわりに】

精神障害者が就労できるかどうかの分水嶺は「働きたい気持ちがどれだけ強いのか」であると考えています。いくら病状や障害が軽くても、働きたくない人に就労支援してうまく行くはずがありません。また、精神障害者の多くは医療にはかかっているが、福祉にはつながっていない現状にあります。だから、私たち精神科診療所が就労支援にもっと積極的に関わる必要があるのです。

また、精神科診療所のスタッフが、就労支援担当者と全く同じスタンスで関わるのは間違いです。精神科診療所のスタッフは、就労支援担当者には言えない弱音を吐け、愚痴も言え、生活上の様々な悩みについても相談できる関係を目指さなければいけません。言わずもがなではありますが、最後に付け加えておきます。

精神科診療所スタッフのみなさん、当事者と同じ方向を向き、同じ目的を目指したすてきな支援を就労支援で体験してみませんか？