

【事例発表】

『支援機関からの就労支援及び職場定着の取組』

戸田 則子（京都市障害者職場定着支援等推進センター所長）

障害のある人の就労支援について、就職に当たっての支援や就職後の定着支援を幅広く行う「障害者就業・生活支援センター」と職場定着に特化した「京都市障害者職場定着支援等推進センター」がありますが、本日は、事例も紹介しながら定着支援の取組を中心にお話しします。

【センターについて】

まず、障害者就業・生活支援センターは、厚労省において、全国的に平成14年から設置され始め、現在、全国で332箇所、京都府内には8箇所設置されています。

京都市内では、平成15年4月に1箇所（京都障害者就業・生活支援センター）設置され、市内全域を担当していましたが、平成27年5月に、南区・伏見区を管轄する2箇所目（しょうがい者就業・生活支援センターはあとふるアイリス）が設置されています。

京都市障害者職場定着支援等推進センターは、平成26年4月1日に、京都障害者就業・生活支援センターに併設という形で開所しました。改正障害者雇用促進法や定着支援のニーズの高まりなどを踏まえ、平成29年4月に「はあとふるアイリス」に併設という形で、その南部分室を開所しています。

先ほどの波床先生や当事者の方からの話にもあったように、「働く」ということと「暮らす」ということは、切り離すことはできません。

センターは、本人が働いておられる企業、それまで通っておられた福祉事業所又は学校、あるいは行政機関などの様々な関係機関との「つなぎ役」として、「働く」とことと「暮らす」ことを一体的に支援しています。

相談内容に応じて、適切な機関につなぐとともに、連携して取り組んでいく。いわば、「よろず相談所」のような存在として、企業の皆様が、障害者雇用や職場定着に関して悩みを抱え込まないように支援できればと思っています。

【センターにおける就労支援の取組について】

まずは、障害のある人から御相談いただき、登録の後、職業準備に入ります。

職業準備は、基本的な挨拶やマナーの学習のほか、福祉事業所で、一定の就労経験を積んでこられた方もいれば、一度離職されて時間が経っている方もいますので、「働く」とことについてのイメージづくりをしてもらうこともしています。

それから、「職場実習」。実際に、実習をしてから考えましようと言ってくる企業は、増えています。やはり、働き続けるということを考えて、本人とその企業の仕事がマッチングしているかという点も重要です。また、実習を通じて、対応方法など色々なことも見えてきます。実習という方法も取り入れて、マッチングを図っていくことは、双方にとってよいことと思っています。

実習の内容も様々です。事務仕事、工場のラインの仕事、農作業、ケーキ屋での作業など、色々な所で、まずは試してみることが重要と考えています。その中で、仕事の切り出し方や、この人にとって、どういう仕事なら力を発揮してもらえらるだろうかということが確認できます。支援をしている中で、実習を通じて就職された人の方が、比較的定着されているという印象が強いです。

センターは、本人や支援者、企業、それぞれの立場で、色々なニーズがあると思いますので、そのコーディネート役もしています。その中で、企業におかれては、例えば、精神障害のある人を採用するに当たって、どういった人が来るのか、どういった配慮が必要なのか、という不安をお持ちで、センターに相談される例も多いです。そういう意味でも、まずは、一度、本人と一緒に仕事をして、お互いに確認し合おうということで、まずは、実習をするという企業も多いと思っています。

そして、就職が決まれば職場定着支援に移ります。これは就職した後の継続的な支援になります。もちろん期限はありませんし、それぞれのライフステージによって、支援の内容も変わってきます。

例えば、就職し始めて、若いときは、仕事のほか、生活でも本人に関する相談が多いです。年齢を重ねられた人だと、親が高齢になり、介護と仕事の両立をどうしていけばよいか、という相談もされます。こういったときは、高齢福祉分野とも連携を取りながら支援していくことになります。

本人又は企業から仕事に関する相談（一つ作業工程が抜けてしまうことが多い。確認漏れがある等）を受けると、職場にお伺いして、本人が仕事をされている場面を見せていただきながら、仕事のやり方について、本人と企業の方とも御相談させていただくこともしていますし、定期的にお伺いして面談することもあれば、センターに来ていただいて面談をすることもあります。

人事異動で、上司が変わるなどの環境の変化があると、過度に緊張してしまうこともありますので、面談に伺う頻度を上げる等しながら、本人が不安に思っていることなどを会社の方とも共有し、できるだけ働きやすい環境を整えるように支援することもあります。

当事者同士が交流する場も提供しています。企業で働いている者同士で、お互いの悩みを話し合うということがとても有効に働く場合もあります。

実際、当事者同士、あるいは職員と話すことで、気持ちが楽になって、「来週から仕事頑張ります」と言って、帰っていかれる場面も見ます。

また、単に自由に話すだけでなく、電車、アニメ、映画など共通の趣味を持つ人を集めて交流する機会を作ったりしています。普段、自分の趣味について語れない人が、こういう場を通じて語ってもらうことは、非常に有効と思います。

企業からも、この交流の場に関する情報提供の依頼があり、お話しすると、本人がそこに参加できるように、勤務日や時間について、配慮していただける例もあります。ですので、やはり企業の皆様との情報交換も、とても大切と思っています。

また、交流だけでなく、職場で起こるトラブルや日常生活で起こり得るトラブルや

金銭管理に関するセミナーも行っています。

精神障害のある人の参加が一番多かったのは、「アンダーコントロール」です。中には、いらいらすると、そのいらいらを抑えきれないという人も多くいます。ご自身もその辺りのことに気付いていて、学びたいという人がとても多かったです。

【支援事例について】

- ① 自分が希望していた仕事で就職をされた人です。働き始めて6年目に入っています。それだけ働き続けておられますが、途中、日々仕事を頑張って、頑張って、疲れが蓄積してしまっていて、ダウンしてしまう。自分でもこのままだとしんどくなるということは分かっているのですが、やりたかった仕事だからということで頑張りすぎて、ダウンしてしまう例もありました。

本人が主治医の先生とも相談しながら、会社でも、休みの取り方等について配慮いただき、疲れがたまっていて休むことはありますが、すぐに復帰されるという状況です。長い休みにつながったことはありません。会社の方が、本人の状況を理解したうえで御配慮いただいていることが、とても大きいですし、主治医の先生の力も非常に大きいと思っていますので、医療機関との連携も、定着支援では非常に重要です。

- ② 私生活の友人とのもめごとが仕事に影響を及ぼす例もあります。自分の趣味でサークル活動をしていて、そこで意見の食い違いからもめてしまっていて、そのことで、仕事に集中できないということもあります。

そのときは、会社の方から、すぐにセンターに相談の連絡をいただきました。企業に伺って、話を聞くと、私生活での出来事が原因ということが分かりました。有給休暇があったので、会社の方とも相談して、3日ほど休暇をもらいました。休みのうち、2日はゆっくり過ごしてもらい、出勤の前日に、本人にセンターに来てもらって、何がしんどいのかということや、そういうときはどうすればいいのか話をしながら、一緒に出来事を整理することで、色々と本人にも気付いてもらうことができ、翌日には出勤されました。さらに、会社の方から、「今まであまり有給休暇も取られていなかったのだから、定期的にとってもらったらどうか」という相談もいただき、本人と話をし、仕事の繁忙期は避けながら休暇を取ること、気分転換にもなり、今は順調に仕事をされています。

- ③ 一緒に障害者雇用枠で採用された同僚とのトラブルもあります。同僚に対するイライラが募って、つい発言が攻撃的になってしまうという相談を受けました。

このときは、先程話しました「アンダーコントロール」のセミナーの時期と重なったこともあり、会社の方にも相談して、その人が参加できるように勤務日の調整をしていただきました。

セミナーで、参加者と話し合う中で、本人も色々と気付くことがあり、それを会社に持ち帰られて、内容を報告するとともに、「今後、いらいらしたときは、

1人になる空間や時間をいただけますか」という提案をされ、今は、お昼休みに1人になれる部屋を会社が用意してくださって、そこでクールダウンして、午後からの仕事に臨むということをされています。

【職場定着に向けて ～企業との連携～】

精神障害のある人は、物事を自分の中でため込んでしまうことが多いです。ただ、口には出しませんが、色々仕草などには出ますので、身近にいる人が日頃の変化に気付いて、支援機関に伝えることで、最悪の事態を回避できる例は多いです。

仕事面より、生活面の崩れがトラブルや離職につながる 경우가多く、生活面の乱れや崩れは、なかなか気付きにくいことはありますが、例えば、朝からぼうっとしているとか、何か覇気がないとか、ため息が多いとか、普段ないような仕草などを見られたら、センターに情報提供いただければと思います。

また、企業の方の話を聞くと、企業も自分たちで何とかしなければいけないと思っていることも多いようです。

センターは、障害のある人を支援するノウハウの蓄積があり、定着支援は、企業の皆様と協働で進めていくものと考えています。連携を取って、早め早めに本人のストレスサインに気付き、対応すれば、本人も働き続けることができ、企業においても人材を育てていくことにつながると 생각합니다。

是非とも、障害のある人の職場定着の推進のため、当センターなど支援機関との連携を図っていくことを考えていただけたらと思います。

(事例発表 終了)