

『はい、働きたいです！』を支える

なごみの里（なごみの里ワークセンター）

職業指導員 津田野 智康

1. はじめに

私は、平成25年4月1日付異動により入所施設の生活支援員から、「働く場」ワークセンターの職業指導員となり、3年目となる1号職場適応援助者も兼務して「働く」を支援しています。これまでの「働く」を支援させて頂いた中から事例をご紹介します。

2. AKB大好き！

Kさんは、ある事業所で平成26年4月半ばから働いています。職種はご家族で経営されている種苗店。内容はビニールハウスの組み立てや補修作業の補助的な業務や肥料の積み込みや出荷・配達、野菜の苗の水遣り等の作業を頑張っています。先日、ハローワークの担当者より連絡があり、トライアル雇用終了後もこのまま継続して雇用して頂ける確認が出来たとの事でした。

Kさんは地域の障害者バスケットボールクラブに所属しており、私も種目は違いますがスポーツの指導をしており、同じ体育館で同じ日に週1回会うため必ず声を掛けます。「K君、今日仕事は何した？」と尋ねると『配達行ったあ。佐賀の倉庫まで肥料取りに行ったあ。城見たよお。』『仕事はきつくない？』『はあい、大丈夫です。』と無邪気な笑顔で丁寧語半分タメ口半分の言葉が返ってきます。

休みの日に友達数人とカラオケに行き、「AKBばかり歌いよる。AKBしか歌わん！」とK君の友達が言うくらいAKBと高橋みなみが大好きな22歳です。体育館で保護者とも話を聞きますが、少し日焼けした本人の笑顔を見ると、順調に働いているなあと安心します。

3. B型ツートップ

実は就労継続支援B型で作業を中心に利用されていたKさん。

思わぬチャンスが巡ってきたのは今春早々の事でした。平成26年2月に入りワークセンターの職員から、知り合いの人が「働ける誰か良い人がいないか。」と障害者雇用に関心があると話が持ち上がりました。職種や仕事の内容を職員から聞いたセンター長の直感で”お勧めはKさん！”と名前が挙がりました。

Kさんの障害状況は知的障害のある方で療育手帳A判定です。総合支援学校を卒業して就労継続支援B型で4年目を迎えていました。ワークセンター内では主に厨房内の作業、清掃作業、その他シール貼りなど多様に渡って活躍されていました。ワークセンターに来た当初は、軽作業を中心に頑張っていました。が、「将来はレストランの厨房で働いてみたい」が口癖でした。それを踏まえ2年ぐらい前から厨房作業にも参加するようになりましたが、給食の紙パックジュースの数が数えられず、数字が書いてある台紙の上に物をのせて確認されていたり、指示をしても上の空であったり、メモも取れないと能力的に就労を目指すには時間がかかる状況でした。

病気のせいもあるのか、基礎体力がなく不調になると長引く状況が有りました。

本当に少しずつですが本人なりに色々な作業をする中で集中力がつき、返事や挨拶も大きな声で出来てきて周りの評価も高くなっていた状況でした。私がワークセンターに異動になったのは丁度この頃でした。

私だけが思っているのかも知れませんがB型での作業を殆んどこなせるのはKさんとMさんぐらいでB型のツートップでした。Kさんは陸上競技もされており、山口国体では100、200mにも出場され、今も地域の障害者陸上クラブで走っています。走る事を継続しているおかげで基礎体力がつき、今では市内の駅伝大会にそのチームで出場し今年是一般チームを抑え2部で見事優勝しています。

ワークセンターでの作業と好きなスポーツを練習している内に就労に耐えられる体力がいつしか備わっていました。性格も温厚で、楽しい雰囲気になれやすい所がたまにありますがさわやかな印象がそれを気にさせません。そんなKさんです。

4. いつからそっちなん？

事業所とどのような関係で話を進めるかにあたり、知り合いの間柄で話を進めるより、きちんと就労移行支援の専門家としての立場から話を丁寧に聞いて取り組んだ方が長い目で見た場合に良いだろうと判断し、事業所訪問をして話を聞かさせていただきました。事業主は障害者雇用が初めてで不安もあるので、いろいろと教えて欲しいとの事でした。こちらからは、良いと思う人と一度見学に来させて頂きたいと伝え、再度訪問させて頂く日を約束しました。

後日、Kさんと見学に行き、まずは職員同行での体験実習を3日程お願いしました。1日目、2日目は午前・午後の2時間、3日目を9：00～15：00迄と本人には事業所の雰囲気、事業所には本人が“その場”にいて違和感がないかを見てもらいました。お互いに「やってみる」という事で実際に実習をお願いしました。実習前の面接には母親も一緒に来てもらい、顔合わせをし、履歴書とは別に本人資料を添えました。(資料1)

ハローワークにも障害者雇用をしたいと言う事業所からワークセンターに話があり実習を始める事を伝え、また事業所が障害者雇用に関して話が聞きたいとの由を話し今後の流れの確認をしておきました。そして3月の終わりの5日間実習を行ないました。

初日2日目と行き帰りを一緒に公共機関のバスに乗り通勤の様子を確認し、私も事業所の車に同乗させてもらい現場の様子を見ていましたが、ワークセンターでは出来ていた「挨拶」「返事」「報告」「連絡」「相談」の声を発することが初日、2日と私から声を掛けて促さないで出来ませんでした。ビニールハウスの補修など勿論作業は初めてやる内容で従業員の方がOKを出すまで天幕を引っ張っておく作業であった為次への見通しがつかず集中力もない様子でした。

2日目には右手の甲に湿布を貼って来て配達補助作業では15kgの肥料を運ぼうとしなかったのがこれはまずいと思っていましたが、その日の終わり1時間前の野菜の苗をポットに植え込む作業では、作業のやり方を教えてもらい、その作業が楽しかったようで何度も1ケースのポットが埋まると両手で抱えて移動させているところを見ると、湿布は本人なりに仕事が遂行できるか不安のアピールだったようです。

3日目は本人一人で通勤してもらい事業所で待ち合わせ。湿布はしていたものの痛みを訴えることもなく20kgの肥料50袋を引き取りに行き、トラックの荷台に積み込んでいました。

4日目、最終日と一人で実習に行ってもらい、実習初日から職員の側で行き帰りのワークセン

ターへの電話連絡も自分できちんとされました。携帯電話を使用できるということで、ワークセンターの番号を家に掛けるのと同じように家庭で短縮登録してもらいました。

最終日の反省会では従業員の方から「挨拶」や「返事」も初日とは比べ物にならない程良くなり、やる気と態度は2重丸の評価を頂きました。タメ口になる事はありますが、さわやかな雰囲気は従業員の方にも受け入れられたようです。

雇用の話をするとすぐに正社員としては難しいがパートとしてなら考えられると、良い返事を頂き就職への準備が始まりました。実習が終わりB型での最後の何日間かを過ごす初日に、早速、就労移行利用の方が行なう朝礼訓練を『いつからそっち（就労移行）なん？』と、その気になっている笑顔で聞いてきました。

「そうですね、今日からやりましょう！」と返し、その日から就労移行の朝礼に参加するようになりました。訓練も一般的なきちんとした挨拶・態度になっているかどうかは疑問でしたが、Kさんらしい元気な挨拶が出来ているので良しとしました。

*面接時履歴書と別に担当職員が作成し事業所に提出したKさんの本人資料の抜粋
(資料1)

氏名等	Kさん
本人の状況	内容
健康状態	<ul style="list-style-type: none"> ・通院しているが問題なく良好。 ・現在陸上競技・バスケットボールに取り組んでいる。その為体力もついてきている。
社会生活能力	<ul style="list-style-type: none"> ・公共バスは利用できる。自転車でワークセンターに通う。 ・言語でコミュニケーションは可能だが簡単な言葉でのやり取りが多い。
性格	<ul style="list-style-type: none"> ・明るく温厚である為他利用者とのトラブルはない。 ・初めてのことに對して不安を抱きやすいが慣れてくることで不安の解消にも繋げる事が出来る。 ・真面目な性格であり粘り強く取り組むことが出来る。
実習作業歴	・なし
作業能力適性	・慣れるとある程度対応出来るようになる
最近の状況	・ワークセンターでは厨房内作業（弁当の盛り付け、食器洗い等）カップのシール貼り、施設外作業（清掃作業）を行なっている。
指導上の配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・少しずつの指示なら頭に入り、指示通りに出来る。必要に応じメモをしてもらう ・指示した作業をやって見せてから本人にやってもらう。
特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・持病有り。定期通院しているが症状は出ていない。 ・数量が不確定な時があるので数を数え確認しながら進めている。

5. B型から就労移行 そして就職へ

実習を終え、事業所からも良い返事を頂いたので就職に向けての周辺準備が慌ただしく始まり

ました。ハローワークの担当者に採用して頂けそうだと連絡を入れ、事業主との打ち合わせをして頂きました。Kさんの担当職員は今年から就労移行を担当する職員だったので障害者就労・生活支援センターにだけ連絡してもらい本人の登録を済ませ就労後の定着支援を依頼しました。

市役所と相談支援事業所にはB型から就労移行に変わる事を連絡し、本人は就労移行を利用することになりました。そして再度、就労移行となってから10日間の実習をお願いし、初日から最終日まで一人で通勤・作業、行き帰りのワークセンターへの電話報告をして頂きました。ワークセンターの職員が殆ど巡回する事ない中でお互いがある意味馴染む事ができるか事業主から最終的な判断をして頂く最終試験をすることになりました。KさんもB型で実習していた時と比べ、自信がついた様子で楽しいとの事でした。

反省会ではハローワークの担当者も交えケース会議を行い本人にも確認すると、『はい、働きたいです！』との事で作業補助のパートとして本人の採用が決定しました。前回、今回の実習反省会で私が職場適応援助者であり、申請して頂けるとワークセンターの職員としてではなく、障害者職業センターの依頼と言う別枠での支援が出来る事もお話しさせて頂きました。

実習が始まるまでは、本人や家族もいつか就労移行にいけるように力がつけば・・・といった感じで就職はまだまだ先の話、就職出来ればいいなと言う程度の認識でした。この実習の件を保護者に連絡すると、「私達の方がドキドキしています。」と驚いている様子でした。しかし実際事業所を訪問し、連絡帳のやり取りを介して日々を重ね、Kさんの意欲的に働く姿を目の当たりにし「本当に実現するとは思っていなかった。」と感動され、事業所に感謝されていました。

採用されてから、2週間に1度様子を見に行ったり、電話で様子を聞いたりして1ヶ月経って問題なく仕事されているとの事で月1回の支援に落ち着きました。

このような役割分担で連携して上手くいった理由にはある残念な事例が、少なからず職員の想いの中にあっただからだと思います。

6. 作業ではないところで

Hさんは、私がワークセンターに来てはじめてに支援した方です。Hさんは就労移行を利用されておりハローワーク、障害者就業・生活支援センターの紹介で平成25年の2月からあるホテルの食器洗場の職場実習に行かれていました。トライアル雇用が始まり定着支援も同時にスタートとなりました。本人にとっては高齢者施設での食器洗浄の実習で高い評価を頂いて自信をつけ始めていた時にこの話があり、意欲的に取り組んでいました。実習中の評価は「勤務態度 優秀」という評価がありましたが、現場の方の中に、『忙しいときに自分で判断して動けるようになって欲しい』という要望もありました。

私が現場支援に入っている間の食器洗浄の作業量はさほど多くなく、空いた時間は食器の種類をメモに書いて覚えたり、どこに何があるという配置を覚えたり、宴会の食器やグラス等の枚数を揃えて準備をしていました。現場の担当の方も本人に指示を与えたり待機してもらったりとさほどの違和感はありませんでした。現場の方に聞き取りをしても、「仕事がない時はやってもらう事がなく、仕事を作るのが大変だが、その間に食器の種類や場所を覚えてもらう。宴会等が入っていると忙しいので本人にもかまっていられなくなるので。」「言われたことはだいたい出来ている。」とまざまざの評価でした。

Hさんは知的障害のある方で療育手帳B判定です。職業重度の判定があり実習面接時に本人資

料を添付して渡しておりました。しかし、支援に入り現場の担当の方に聞き取りをする中で、少しずつ「食器の数が間違っている」「食器の場所を覚えて欲しい」「周りが忙しそうにしているもポーっとしていたり、自分の事を聞いてくる」等の要求・不満が増えてきていましたが、障害のある方なのですぐに改善できないので教えながら育てて欲しい由を話し、人事担当者や支援の内容や現場の様子を話し対応をお願いしました。

1ヶ月を過ぎた頃から現場の担当者だけでなく他のパートさん達からの不満も同じように出てきていたので、支援内容を見直し、事業所と今後の方向性を打ち合わせる予定だったのですが、「現場から、これ以上一緒にやっていけないとの訴えがあり検討した結果、トライアル雇用を打ち切る」との連絡が急遽ハローワーク経由でありました。

翌日、本人と保護者、前担当職員と私で話を伺い、再度本人の特性を説明し作業内容の見直しや対応について支援内容を提示しましたが、決定事項であるとの事で再チャレンジには至らず、本人・保護者も渋々了解されトライアル雇用が中止になりました。後から聞いた話ですが、本人が現場で給料の明細を見せたり、場の空気を読めず話をする為に周囲に不快な思いをさせたりしてしまい、いわゆる「職場の暗黙のルール」を守れず、現場全体のストレスを感じさせる存在になっていった事がわかりました。

残念な結果に終わったHさんは、1ヶ月程度落ち込んで家で今後の事を家族と話をして過ごしました。これまでも2度ほど他の職種でトライアル雇用までで終了という経験をされていて、「自分は就職できないのかな」と自信を失くされていたようでした。しかし心機一転再度頑張る気力が戻ってワークセンターに通い始め、合同面接会参加、給食サービスの食器洗浄の実習、病院施設内の清掃の実習、ハローワークに出向いての求職活動等積極的に行動されていますが、なかなかよい話にはならず就職には結びついていない状況です。本人の課題である、見た目に反してコミュニケーションの不適切な部分をどのように支援していくのかを担当職員とワークセンターの職員と一緒に考えていかなければと思います。

7. それぞれの原因を考察する

Hさんの残念な結果を考察してみると、①就労移行支援事業所側の新年度の異動に伴う引継ぎが十分にされなかった。②私個人が職場適応援助者として経験が浅く就労移行支援に関して未熟であった。③最初のケース会議で、業務内容や雇用条件の確認が不十分であった。④ハローワーク、障害者就業・生活支援センターとの連携が不十分であった。⑤本人の障害特性が十分に現場の方に伝わっておらず、現場のパートの方が自分の仕事に加え、Hさんの支援をする事になり負担が大きかった。⑥現場と就労移行支援職員のコミュニケーション不足があった。⑦現場の担当者にもケース会議に入ってもらい、障害者雇用の会社の方針を周知してもらわなければならない。などが挙げられます。

法人内では職員の異動は必ずあり、事業所としても異動する職員はあますことなく利用者の情報を引き継ぎ、実習に至る経緯、実習中の様子をしっかり把握し情報共有をしておかなければいけないと思いました。また、一人の職員だけで対応するのではなく、複数の職員が事業所と関わっていればもっと違った結果になったのかも知れません。利用者の方たちには「わからないことは確認してください。」と言っていますが自分たちにもあてはまることであると改めて痛感させられます。

一方Kさんの成功した結果を考察してみると①たまたま職員の知り合いだった事業主の、障害者雇用に対する関心の大きさを前提として、良好な関係からスタートした。②マッチングとしてその事業所とKさんが“合う”と判断し、あえてB型からの実習をお願いできるだけの時間的に余裕があった。③事業主の考えにより、一緒に作業する人が実際にやっつけていけるかどうかを見てもらいたいと考え、本人の「出来ること・出来ないこと」を見てもらい従業員の方に判断を任せました。④事業主とワークセンターの職員の打ち合わせを密にしていた。⑤ワークセンター主導で関係機関と連絡を取り合う流れを作り易かった。⑥事業所と本人や家族を繋げられた。などが挙げられます。

先述のHさんの失敗例を踏まえて職員自身が主導でやる意識が強く、職場内でも役割分担がきちんと出来ており、職員が一人で抱え込むことが無く相談しあえたことは大きかったと思います。また、⑥にあるように事業所と家族を引き合わせ、従業員の方に作業内容や様子を連絡帳に記入してもらい家族の方に見える形にし、家族からも何かあれば連絡帳にて事業所に伝えるようにしたことで、どちらにも安心してもらったのも良かったのではないのでしょうか。

先にも記述したように、本人は療育手帳がA判定でコミュニケーションは不確実なうえ油断をしているとタメ口になります。Kさんもまた『見た目と中身のギャップ』があり、通常のアプローチによる一般の企業での採用は難しいでしょう。今回、まず実習を引き受けて本人を見て頂いた事や家族経営でアットホームな事業所という事、従業員の方が本人の御祖父さん年齢で可愛がってくれる雰囲気職場であった事、力仕事が出来ると等プラスに重なった結果もあるのですが、何よりもKさん自身の大きな挨拶、返事、雰囲気が良いというストロングポイント＝“武器”で見事採用を勝ち取る事が出来ました。しかしそこには活きた“マッチング”が根底にあります。

余談ですが、偶然にも事業主の身内の方とKさんが通っている整骨院が同じでそこでばったり会ったりもしており「何かの縁やねえ」と話されていました。

8. おわりに

「就労を目指す支援」も本当に大変です。その人の今後の人生が決まると言っても過言ではありません。だからこそ慎重にかつ大胆に進めていく必要があると思います。

2つの事例のように、「思ってもみてなかったこと」が就労の現場ではあります。本来健常者の就職活動もままならないのが実情の中、未だに障害者雇用に関しても温度差があります。就労移行支援を利用している方の中にも他人様の様に求人広告を眺めていたり、就労移行支援事業所を仲間と過ごす場所として捉えている方もいるのではないかと、そんな話が職員間でも出ることがあります。

しかし就労訓練・作業を通して皆さんは着実に成長していきます。職員がストロングポイントを承認し、ウィークポイントを少しでも目立たなく、気にならないような工夫・支援が出来るとご本人も変わっていき成長していく、ということを私は学びました。そして事業所または職種と本人を結びつけるマッチングを重視した調整力や先を読む見通し力をつける事がとても大事だと思います。

就労移行支援職員が現場に入ることで、本人の障害特性を現場の方に伝え、見た目判断してもらおうのではなく、出来そうで出来ない、出来ないけどここまで出来る、という本人の姿を見てもらうことで理解に繋げ、本人には就労移行支援事業所の訓練で、職場でのマナー、ルール、そ

して一番難しい『暗黙のルール』や『自分はこんな面があります。』と自分の不得意な部分を自分自身が理解し相手に伝えるなどその人なりに発信する力を少しでもつけてもらい、「働く」場所にアピールしていける支援をしていくべきではないかと思います。

それは一人の支援員だけでは出来ない、気づかない事ですので、職場内で「私はこう思っていますが、あなたはどうですか？」と職員間で利用者の方の話を出来る時間が思わぬ良い気づきや支援に繋がっていく事を体験しました。年数に関係なく同じ仕事をする者として誰かの声を待つのではなく自分でも声を出してみる、そこから支援が始まる事もあるので、自分の考えとは別に柔軟な考え方や気を持ち方を併せ持つ様にしておくことが必要だと感じます。そして職場内や関係機関と情報の交換、共有、確認をしながら進めていく必要があります。

B型だから就労はまだ先、就労移行だから早くという考えは今回の件で当てはまらない事であると目からうろこが落ちました。就労が決まり働き続けている方は自信をつけていきます。その姿はおよそ就職を期待していなかった親御さんにも波及し彼らも自信をつけていきます。そんな変化を見る事が出来る私達も彼らから支援に対する自信を分けてもらい、次の支援への糧としています。雇う方も雇われる方もどちらもいい塩梅で仕事が続けられる、そんな偏らない支援が理想です。

より多くの幸せの連鎖が出来るよう、その人それぞれの「働く」思いを大切に、チャンスが来た時に目標に結びつけることが出来るよう、それぞれの『はい、働きたいです！』を支えたいと思います。