

## 第 5 章 事例検討



## 第5章 事例検討

### 1 事例1

言語理解や言語表現が苦手な職場でのコミュニケーションに対する不安感が強かったため、復職にあたってそれらの能力向上と、職場との復職調整が必要と判断された事例

#### (1)対象者の概要

Aさんは40代、うつ病、パニック障害。

大学卒業後、就職。係長に昇進したが、言語理解や言語表現が苦手であるため、会議での説明や上司と部下、他部署との調整等が進まず、その結果、仕事を抱え込み不安感が高まって発症。休職となり、メディカルケア虎ノ門のリワークプログラムに通所。

#### (2)連携支援段階1

メディカルケア虎ノ門は、Aさんに対して、言語理解力や言語表現力に制限があり職場でのコミュニケーションに対する不安感が強いと判断し、復職にあたっては連携支援を活用することにより、コミュニケーション能力や文書作成スキルの向上を図ってはどうか、また企業との円滑な意思疎通のために復職調整を活用してはどうかと勧め、Aさん及び主治医の同意が得られたため職業センターに推薦した。

#### (3)連携支援段階2

##### ①職業センターにおける初回相談と見学・相談

初回相談は、メディカルケア虎ノ門スタッフと来所し、職業センター担当カウンセラーとの相談を実施。Aさんは、メディカルケア虎ノ門のリワークプログラムを終了すれば復職できるとの期待があったため、JDSPの利用によって復職が遠く不安を感じており、また新たな環境に対する不安感も強かった。そのため、JDSP利用については納得できるまで時間をかけて検討してもらうこととした。

初回相談から1ヵ月後、メディカルケア虎ノ門から、Aさんの利用意志が明確になったとの連絡を受け、見学と相談を2日行った。

##### ②合同ケースカンファレンス

メディカルケア虎ノ門にて、Aさん、メディカルケア虎ノ門スタッフ、職業センター担当カウンセラーで合同ケースカンファレンスを実施した。

##### 《対象者からの意向確認》

Aさんは、「JDSPは、メディカルケア虎ノ門のリワークプログラムからレベルが下がるのではないか」、「JDSPを利用するにはメディカルケア虎ノ門のリワークプログラム終了に対する主治医の了解が必要だがこの場で決めてよいのか」等と心配していた。そのため、Aさんの状態に合わせてJDSPを行うこと、主治医にはスタッフから伝えておくことを説明した。

##### 《メディカルケア虎ノ門からの情報提供》

- ・体調は安定しており通所は継続できている。
- ・過去の体調悪化には、職場の対人関係が大きく影響していると感じているようで、「上司に対しては 100%の仕事をしてほしいといけない。部下に対しては自分がサポートしない」という考えが強かったと話す。
- ・文章作成の課題では、文脈のちぐはぐさが目立ち、意味が通じにくい文章になっている。「ですます」調の文体から突如「である」調に変更されるなど、基本的な文章作成も困難である様子。
- ・ワークサンプル幕張版(簡易版)では、教示により作業手順は理解でき、まじめに取り組んでいた。
- ・WAIS-Ⅲの結果では、数処理は得意で定型的な作業であれば一定の時間内で対処できるが、情報量が多くなると得点が下がり、情報の取舍選択は苦手な様子。抽象的な概念を言語化することは難しく、難解な文書の読解や作成などはやや苦手な傾向がある。

以上を踏まえ、言語理解・表現力が業務遂行上課題となる可能性があるため、それら能力の向上を図り、復職後の職務や対人関係について企業と調整することを目的に、JDSP利用が適当であるとの説明を受けた。

#### 《職業センターからの情報提供》

職業センターから、SSTや集団作業で職場のコミュニケーションを練習すること、企業に対して言語理解・表現に関する特性について理解を求め職務調整を行うことを支援目標として、8 週間実施してはどうかと提案し、メディカルケア虎ノ門の了解を得た。

### ③企業訪問(開始に向けて)

事前相談を行った上で、Aさん及び職業センター担当カウンセラーが企業を訪問した。

Aさんから、休職の経緯と学習したい事項について説明した後、職業センターから企業に対して言語理解・表現力や職務遂行上の課題について質問したところ、特に問題はなく復職に際して言語理解・表現力の向上は必須ではないとの説明があった。職業センターから、8 週間の支援計画を説明し、企業の同意を得た。

企業訪問において、Aさんが企業に対して自身の状況や要望事項をうまく説明できず、意図が十分には伝わっていない様子が見受けられた。

## (4)連携支援段階3

### 《JDSPの支援目標》

- ・職場でのコミュニケーション能力の向上
- ・職場で求められる働き方や職務を踏まえた復職後の働き方の検討

#### ①職場でのコミュニケーション能力の向上

Aさんは、職場で自責的になりやすく「周囲に相談できなかった」という自分の課題は理解していたが、具体的にどう対処すればよいか整理できていなかった。特に、困った時に相談するタイミングがつかめず不安が増大し、相談して指摘されると達成感がさがり自責的になるため、ますます相談しにくくなる悪循環の傾向が見られた。また、とっさに言葉がでにくい相手には伝わらず、コミュニケーションに対する不安感も強かった。そのため、苦手な作業課題では一定程度の完成度

で区切りをつけ報告すること、指摘されることで作業が前に進むと考えることを促し、作業課題について相談してきた時は繰り返しそのことを確認した。また、SSTでは、質問する、相談する、依頼する、依頼されたことを伝える等、職場で経験してきた苦手とするコミュニケーション場面を取り上げ、繰り返し取り組んだ。

その結果、作業が前に進んだ部分に目を向けられるようになり、困った時に区切りをつけ周囲に相談する習慣が身についた。また、要点を簡潔に話せば相手に伝わりやすくなると実感したことで、自分から話しかけることへの不安感は多少軽減したと思われる。

#### 《SSTのテーマ》

- ・部下と集団作業中、上司の別の急ぎの作業を頼まれる
- ・部下に仕事を依頼する
- ・上司から会議に出席する様に指示をされ、集団作業なのでチームのメンバーに連絡する
- ・部下に相談する(2回)
- ・産業医面談
- ・上司に相談する
- ・上司から指摘される
- ・非言語的コミュニケーション(ゴーサイン・ノーゴーサインを見極める)

### ②復職後の働き方の検討

Aさんは、「係長として役割を果たせていない」と自責的になり仕事を抱え込んでしまったという自分の課題は理解していたが、復職後具体的にどのような行動に移せばよいか整理ができていなかった。そのため、レポート作成課題や集団作業でのリーダー役等を繰り返し取り組むことにより、会議や交渉、スケジュール管理等が苦手であることを認識した上で、係長として必要とされる役割を果たすことは、現時点では心理的にも能力的にも負荷が高いことを確認した。一方で、集団作業での作業結果やこれまでの職務経験を振り返り、得意な作業・苦手な作業を整理することにより、係長としての役割を除けば正確に安定して職務に取り組めるという自分の強みを理解した。

その結果、復職に際しては係長からの降格を希望することとし、専門職員としてならば職務遂行できると整理できた。

### ③企業訪問(終了に向けて、1回目)

復職のための産業医面談において、Aさんは復職への不安感や上司に毎日報告する必要性を繰り返し述べたため、企業は、多忙な上司が毎日Aさんのために長時間割くことが難しい場合にAさんの不安感が高まり体調悪化の可能性があるのではないかと懸念し、職業センターに連絡が入った。

Aさん及び職業センター担当カウンセラーが企業を訪問し、相談の上、支援期間を1ヵ月延長することとした。1ヵ月の間に、Aさんが環境の変化に不安感を抱きやすいことや口頭での意思疎通が難しいことを踏まえて、復職後の上司とのコミュニケーションに関する実現可能な方法を検討することとした。

### ④合同ケースカンファレンス

支援期間が1ヵ月延長となったが、すでに合同ケースカンファレンスの日程を決めていたため、

職業センターにて、Aさん、メディカルケア虎ノ門スタッフ、職業センター担当カウンセラーが参加して行った。

Aさんから、JDSPで作成した資料をもとに、JDSPで学習したことや企業訪問時に説明した内容について報告し、利用して良かったと感想を述べた。

職業センターから、今回支援期間を延長することになった理由、企業との復職調整の内容や復職見込み、Aさんの出席状況や様子について説明。Aさんの言語能力の制限のために、企業にそれまで伝わっていなかったAさんの状況や意向を伝達し調整できたこと、スケジュールや文書作成などの作業を通じて上司に相談する練習を繰り返してきたことが効果的だったのではないかと説明した。

#### ⑤企業訪問(終了に向けて、2回目)

Aさん及び職業センター担当カウンセラーが企業を訪問し、Aさんから企業に対して、職場や上司に負担をかけない範囲で上司と朝夕の報告や定期面談をしたいとの要望を伝えた。企業からは、通常の勤務に対応できることが復職要件であり、不安軽減のために必要以上に上司との面談機会を設定することは難しいとの指摘を受けた。職業センターから、上司への報告は、Aさんの不安軽減というよりも上司の不安軽減が目的であること、困った時に相談しやすいよう上司に話しかける習慣作りという意味もあることを説明した。その結果、職場での毎日の報告は通常勤務の範囲とし、毎夕、上司に1日の業務報告を手短に行うことでAさんも企業も了解し、復職が決定した。

Aさんも企業も、Aさんの意図を共有するのに時間がかかったことから、Aさんとの口頭での意思疎通の難しさをあらためて実感することとなった。

#### (5)まとめ

Aさんは、コミュニケーションについて苦手意識が強く、相談できずに一人で問題を抱え込む傾向があったため、SSTで繰り返し相談や報告場面を練習し、また日常のさまざまな場面においても自分から相談するよう促すことにより、コミュニケーションへの抵抗感や不安感の軽減につながった。

また、文章作成や作成スケジュールの管理等、現実の職務に近い作業を行うことにより、職務遂行上必要とされる役割における得意・不得意について整理した。これらの経過を企業と共有することにより、Aさんは不安感を軽減でき、企業は職場の負担感を想定して適切な配属部署や役職を検討することができたと思われる。

メディカルケア虎ノ門には長期間安定して通所できていたため、当初は想定していなかったが、環境変化による不安感や緊張感が見られ、体調不良を訴えることがあった。復職に際しても環境変化は伴うため、自分の体調の変化を把握し対処方法を準備することとした。復職という環境変化への不安感による体調変化や適応までの経過を自分で確認することによって、復職の不安感や緊張感の軽減が図られ自信の強化につながったものと思われる。

なお、メディカルケア虎ノ門と職業センターとの情報交換については、連携支援段階 2 において、来所日程調整や状況報告をメールにて 6 回、連携支援段階 3 において、企業との復職調整等の報告を電話にて 1 回、メールにて 2 回それぞれ行った。

## 2 事例2

業務や職場の人間関係に対する不安があるため、作業支援を踏まえた作業能力の評価と向上及び職場における理解やサポートを得ることが必要と判断された事例

### (1)対象者の概要

Bさんは40代。社会不安障害、反復性うつ病。

高校卒業後、就職し、数カ所の異動を経て昇格したが、業務量の増加や職場の対人関係が負担となり発症。その後、休職と復職を繰り返すこととなる。2回目の休職時にメディカルケア虎ノ門のリワークプログラムを活用し、復職するが、再び休職に至ったため、3回目の休職時にメディカルケア虎ノ門のリワークプログラムに再度通所。

### (2)連携支援段階1

メディカルケア虎ノ門は、Bさんに対して、業務や職場の人間関係に対する不安があるため、復職にあたっては連携支援を利用することにより、作業支援を活用して作業能力を評価し向上に取り組んでどうか、また企業との復職調整を活用して職場における理解やサポートを得てどうかと勧め、Bさん及び主治医の同意が得られたため職業センターに推薦した。

### (3)連携支援段階2

#### ①職業センターにおける初回相談と見学・相談

初回相談は、メディカルケア虎ノ門スタッフと来所し、職業センター担当カウンセラーとの相談を実施。Bさんは、JDSPの個別作業メニューに関心をもち活用に前向きな意欲を示したため、見学と相談を4日行った。

#### ②合同ケースカンファレンス(1回目)

メディカルケア虎ノ門にて、Bさん、メディカルケア虎ノ門スタッフ、職業センター担当カウンセラーで合同ケースカンファレンスを実施した。

##### 《メディカルケア虎ノ門からの情報提供》

- ・最近は気分のモニタリングを実施することで、リワークプログラムへの安定した通所が可能となっている。
- ・業務遂行や人間関係に関する不安が強く、コミュニケーションが控えめな面があるため、企業との調整場面で支援を要する。
- ・WAIS-Ⅲの結果は、作業効率が低調であったが、その原因として記憶に時間を要すること、理解していても自信のなさから行動が遅れがちになることが考えられる。
- ・ワークサンプル幕張版(簡易版)を実施した結果、作業時間パーセンタイルが全ての作業で60%以下と低調であり、正答率パーセンタイルも20%以下の作業が複数ある等、作業効率や正確さに課題がある。

以上のアセスメント結果を踏まえ、メディカルケア虎ノ門からは、作業能力の向上や職場の上司や同僚の理解を得るための調整を実施すること目的に、JDSPの利用が適当であるとの説明を受

けた。

#### 《職業センターからの情報提供》

JDSPでは、作業の正確さを高めること、職場で必要とされる報告や相談方法を習得することを目標としてはどうかと提案した。メディカルケア虎ノ門において復職準備性の向上の取り組みを行ってきているため、JDSPの支援期間は4週間を目処とするが、企業の要求水準によっては、支援期間に変更が生じる可能性を説明し、Bさん及びメディカルケア虎ノ門の同意を得た。

#### ③企業訪問(開始に向けて、1回目)

事前相談を行った上で、Bさん及び職業センター担当カウンセラーが企業を訪問した。

職業センターから、メディカルケア虎ノ門のリワークプログラムに安定的に通所しており復職準備を進めてよいと主治医から説明を受けていることを説明したところ、企業から、復職要件として、作業効率や日中の眠気の改善が必要であり、それが職場の人間関係改善にも必要であると指摘された。4週間の支援期間では課題の改善が難しいと判断されたため、支援内容及び実施期間を再検討することとした。

#### ④合同ケースカンファレンス(2回目)

メディカルケア虎ノ門にて、Bさん、メディカルケア虎ノ門スタッフ、職業センター担当カウンセラーで2回目の合同ケースカンファレンスを実施した。

職業センターから、企業から提示された復職要件として、職場の人間関係改善のためにも作業効率の向上、日中の眠気の改善等、復職準備性を十分に高めてから復職してほしいと要望を受けたことを説明した。Bさんの意向は、連携支援終了時点で復職が難しい可能性があっても復職に向けて取り組んでみたいというものであった。そのため、JDSPの支援期間を24週間として実施することを提案し、Bさん及びメディカルケア虎ノ門の同意を得た。

#### ⑤企業訪問(開始に向けて、2回目)

事前相談を行った上で、Bさん及び職業センター担当カウンセラーが企業を訪問した。

Bさんから、合同ケースカンファレンスの結果、日中の眠気の改善のために就寝時間を早める取り組みをしており、JDSPの支援期間を24週間として実施することとなったことを説明した。職業センターから、作業効率の向上について段階的に支援を行うことを説明し、企業の同意を得た。

### (4)連携支援段階3

#### 《JDSPの支援目標》

- ・規則正しい生活リズムの維持及び日中の眠気の軽減
- ・職場で担当する職務に関する作業能力(正確さ、作業効率)の向上
- ・職場におけるコミュニケーション技法の習得

#### ①日中の眠気の改善

Bさんは、生活リズム表を毎日記入し、主治医から指示された起床時間・就寝時間の遵守を心がけた。日中の眠気を生じさせる不眠の誘発要因(企業とのやりとり、家庭での出来事)を整理し、ストレスにつながる出来事に遭遇した際には、認知行動療法を援用したリワークノートの活用やリラ

クセーション技法の導入により、翌日の眠気の改善を試みた。しかし、十分な改善が図られなかったため、JDSP後半からBさん及び主治医の了解の下、日中に眠っている姿が見られた際、支援者からBさんに声かけを実施した。当初、支援者からの声かけは、Bさんの緊張や心理的負担を増大させ睡眠の質の更なる悪化を招くのではないかと危惧があったため、主治医に「JDSP利用者にかかる情報提供について」を送付して声かけ実施の可否について意見照会し、了解を得て行った。

結果的には声かけが睡眠の質の低下を招くことはなく、日中の居眠りを改善したいとのBさんの意識喚起に繋がったため、声かけを導入することが有効と推察された。

## ②作業能力の向上

個別作業時間に、カード分類、計量を伴う物品仕分け作業(図 13)、ワークサンプル幕張版の事務課題等を定期的実施し、作業効率やミスの頻度の記録を取った。結果、作業効率を求めすぎるとミスが生じやすい傾向の把握を自分で行えるようになり、無理のないペース配分の維持や確認作業の徹底等、補完行動を取れるようになった。また、作業の継続により、カード分類や物品仕分け作業については作業効率が段階的に向上した。結果は図 14～15 及び表 5 のとおりである。



図 13: 計量を伴う物品仕分け作業

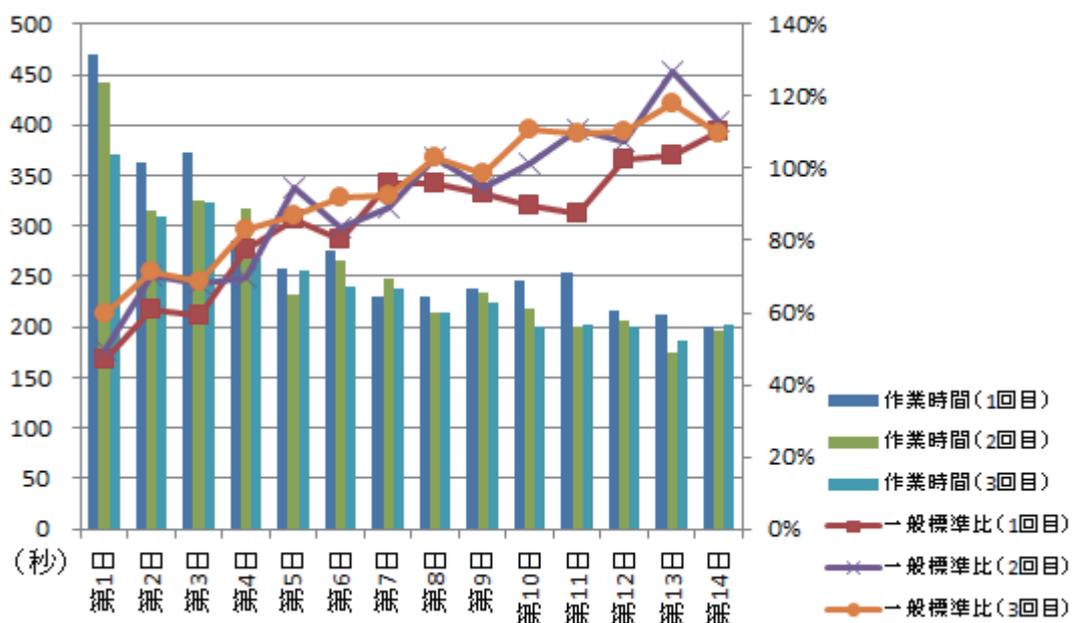


図 14: カード分類作業結果

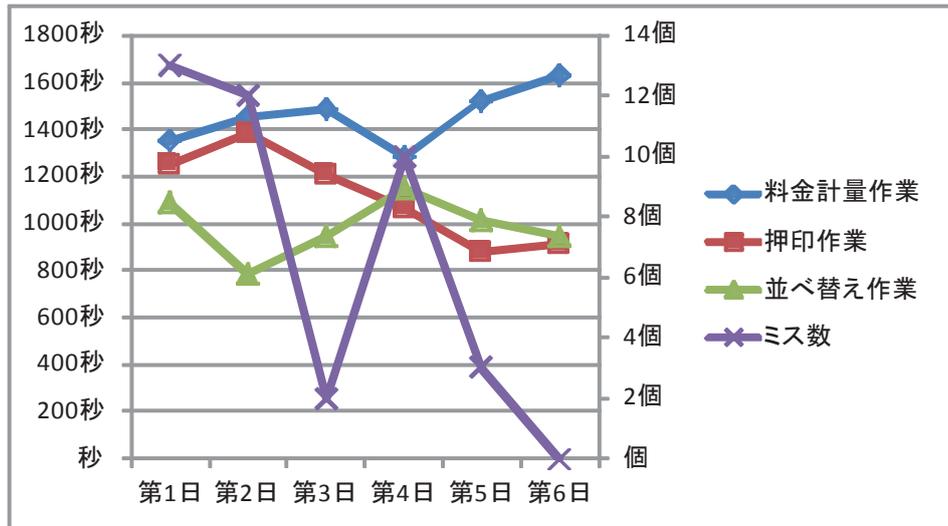


図 15: 計量を伴う物品仕分け作業結果

表 5: ワークサンプル幕張版の作業結果

| 作業内容    | 実施日  | 作業時間   |         | ミス  |         |
|---------|------|--------|---------|-----|---------|
|         |      | 時間     | パーセンタイル | ミス数 | パーセンタイル |
| 数値チェック  | 第1日  | 10'44" | 10~20   | 2   | 20      |
|         | 第2日  | 12'39" | ~10     | 2   | 20      |
|         | 第3日  | 9'05"  | 20~30   | 0   | 90      |
|         | 第4日  | 9'16"  | 10~20   | 0   | 90      |
|         | 第5日  | 10'45" | 10~20   | 3   | 10      |
|         | 第6日  | 9'42"  | 10~20   | 2   | 20      |
|         | 第7日  | 9'07"  | 10~20   | 0   | 90      |
|         | 第8日  | 8'08"  | 30~40   | 0   | 90      |
|         | 第9日  | 5'55"  | 70      | 2   | 20      |
|         | 第10日 | 9'09"  | 10~20   | 0   | 90      |
| 物品請求書作成 | 第1日  | 63'43" | 20~30   | 7   | 10      |
|         | 第2日  | 70'51" | ~10     | 2   | 70      |
|         | 第3日  | 74'13" | ~10     | 2   | 70      |
|         | 第4日  | 78'07" | ~10     | 0   | 90~     |
|         | 第5日  | 70'18" | ~10     | 3   | 50      |
|         | 第6日  | 57'21" | 30~40   | 3   | 50      |
|         | 第7日  | 70'50" | ~10     | 3   | 50      |
|         | 第8日  | 68'12" | 10~20   | 1   | 90      |
|         | 第9日  | 75'02" | ~10     | 1   | 90      |
|         | 第10日 | 59'36" | 30~40   | 6   | 20      |
|         | 第11日 | 63'02" | 20~30   | 0   | 90      |
| 作業日報集計  | 第1日  | 57'14" | 10~20   | 5   | 20      |
|         | 第2日  | 58'21" | 10~20   | 0   | 90      |
|         | 第3日  | 52'33" | 10~20   | 1   | 60      |
|         | 第4日  | 53'48" | 10~20   | 1   | 60      |
|         | 第5日  | 52'36" | 10~20   | 1   | 60      |
|         | 第6日  | 53'25" | 10~20   | 1   | 60      |
|         | 第7日  | 57'53" | 10~20   | 3   | 40      |
|         | 第8日  | 56'45" | 10~20   | 4   | 30      |
|         | 第9日  | 52'54" | 10~20   | 0   | 90      |
|         | 第10日 | 51'13" | 20~30   | 1   | 60      |
|         | 第11日 | 46'23" | 40~50   | 0   | 90      |
| 数値入力    | 第1日  | 7'16"  | 10~20   | 2   | 10      |
|         | 第2日  | 3'57"  | 70~80   | 1   | 50      |
|         | 第3日  | 3'47"  | 80~90   | 0   | 90      |
|         | 第4日  | 4'18"  | 70~80   | 0   | 90      |
|         | 第5日  | 4'11"  | 70~80   | 2   | 10      |
|         | 第6日  | 3'58"  | 70~80   | 0   | 90      |
| 文書入力    | 第1日  | 96'48" | ~10     | 8   | 10      |
|         | 第2日  | 55'41" | 20~30   | 2   | 80      |

### ③職場におけるコミュニケーション技法の習得

Bさんは、自身の作業効率の低下が同僚との関係性の悪化を招いているのではないかと考え、職場の対人関係に大きな不安を感じていた。そこで、自身で作業を完遂することが難しくなった時に同僚の助けを求める場面をSSTのテーマとして取り上げ、同僚への相談や依頼方法の確認を行った。その結果、自身の状況を過不足なく伝え相手の状況に配慮することが肝要であることを確認できた。SSTにおける職場の対人場面の再現は、Bさんが課題と向き合い改善策を検討する場となったが、同時に、Bさんにとっては職場の対人関係の困難さを再認識する機会となった。

#### 《SSTで取り上げたテーマ》

- ・無理な仕事を依頼された時に断る
- ・職場で同僚に仕事を頼む
- ・上司に相談する
- ・上司に報告・相談する
- ・復職面談

### ④転職についての検討

Bさんは、企業訪問の日程の目処がたち、企業担当者への報告内容や配慮を希望する事項等について担当カウンセラーと具体的に相談を進めるうちに、復職後の人間関係についての不安が大きくなり、「異動が許されるのであれば復職したいが、難しければ転職も考えたい」との希望を述べるようになり、求職活動を行うようになった。転職希望について、Bさんは主治医に対して説明していなかったため、職業センターからメディカルケア虎ノ門スタッフに情報提供を行った。

その結果、主治医からは現在の体調を踏まえて転職先を検討するよう助言があった。職業センターからは、日中の眠気等疾病に対する配慮を得て働きたいという場合は、障害者として就職する選択肢もあることを説明した。

### ⑤企業訪問(終了に向けて)

Bさんと職業センターカウンセラーが企業を訪問した。

Bさんから、センターでの取り組み内容について説明し、異動希望について相談した。企業から、復職を想定した取り組みを行ったことについて一定の評価を得たが、Bさんが希望する部署への異動は知識が必要であるため不可であり、日中の眠気が残存するのであれば残りの休職期間で改善を図ったほうがよいのではないかと意見であった。

職業センターから、Bさんが不安を抱えている元部署の人間関係や受け入れ体制について企業担当者に確認したところ、業務遂行力が低い場合、厳しく評価する社員もいることが予想されるが、全員が受け入れに否定的という訳ではないとの説明を受けた。

Bさんは、企業訪問時には態度を保留したが、その後、「異動が難しいようなので転職したい」との意志を明確にし、企業に対して退職したい旨を電話にて伝達した。職業センターは、Bさんに対して障害者手帳や障害者年金について情報提供を行い、退職の意向を伝えるために企業訪問に同行することとした。

## ⑥合同ケースカンファレンス

職業センターにて、Bさん、メディカルケア虎ノ門スタッフ、職業センター担当カウンセラーで合同ケースカンファレンスを実施した。

Bさんから、職業センターでの取り組み内容を報告し、職業センターからは、Bさんと企業訪問を実施した際の企業とのやり取りを報告した。

センターでの取り組み内容について、企業からは一定の評価を得たものの、Bさんが職場の対人関係に関する不安を払拭するために希望した復職部署の変更が企業からは認められなかったこともあり、結果的に、Bさんは退職することを希望し、手続きを進めていくこととなった。JDSP終了後の両機関の役割分担として、職業センターは求職活動に係る支援を引き続き行い、メディカルケア虎ノ門は、環境が変化することで生じうるBさんの病状の変化への医療的ケアを継続するという役割分担を確認した。

## ⑦企業訪問(終了後、1回目)

Bさんから、「転職先が決まっていない現状では、一旦退職を保留したい」との意向が職業センターに伝えられた。

そのため、Bさんと職業センター担当カウンセラーが企業を訪問し、「復職時期を延期し、家事や図書館への通所をしながら復職準備性を高める努力をしている。」と説明し、企業の了解を得た。また、職業センターから、当該企業における障害者雇用の現状を確認した。

## ⑧企業訪問(終了後、2回目)

Bさんは、その後継続的に求職活動を行い、内定を得ることができた。そのため、企業に退職を正式に申し出ることとし、Bさんと職業センター担当カウンセラーが企業を訪問した。

Bさんから、退職希望を伝達し、企業から了解を得た。

## (5)まとめ

Bさんは、メディカルケア虎ノ門への安定した通所がなされた後に連携支援を始めることとなったため、JDSPでは、企業から提案のあった復職要件を満たすことに焦点を絞り、復職後の職場環境を強く想定した復職支援を実施することとした。支援目標の達成に向けてBさんが意欲的に取り組んだことが功を奏し、日中の眠気や作業効率について一定の改善を図ることができた。

しかし、JDSPの受講は、Bさんにとって復職に向けての課題改善の場となった一方で、復職後の職場の対人関係の困難さを改めて認識する機会となり、Bさんは最終的に退職と求職活動の開始を選択することとなった。連携支援の目標がBさんの復職とその後の安定した就労継続であるとするならば、本事例は成功事例とは言い難い帰結となったと言えるかもしれない。しかしながら、当初の課題の改善が図れたことや、新たな進路を選択する上で自己決定を下した経験は、Bさんに自信の回復をもたらすものとなったのではないだろうか。

なお、メディカルケア虎ノ門と職業センターとの情報交換については、連携支援段階2において、来所日程調整や状況報告をメールにて5回、連携支援段階3において、体調変化等の報告を電話にて3回、メールにて2回それぞれ行った。併せて主治医から助言を得るため、主治医宛に情報提供書を送付し、回答を得た。

### 3 事例3

集団場面における対人関係の課題が見られたため、職場での環境調整を行い、上司や同僚の理解を得ることが必要と判断された事例

#### (1)対象者の概要

Cさんは40代、双極性障害。過去にうつ病の治療歴あり。

大学卒業後、就職。希望していた職務に配属されたことを契機に、昇格を目指したが疲労を蓄積し、発症して休職。メディカルケア虎ノ門のリワークプログラムに通所。

#### (2)連携支援段階1

メディカルケア虎ノ門は、Cさんに対して、集団場面での対人関係の課題が見られたため、復職にあたっては連携支援を利用することにより、企業との復職調整を活用して職場での環境調整や職場の理解を得てはどうかと勧め、Cさん及び主治医の同意が得られたため職業センターに推薦した。

#### (3)連携支援段階2

##### ①職業センターにおける初回相談と見学・相談

初回相談は、Cさん一人で来所。職業センター担当カウンセラーとの相談を実施。Cさんは、自己分析をまとめた資料を大量に持参して休職の経緯を説明し、コミュニケーションや対人関係に課題があるので改善を図りたいとの希望を述べた。そのため、見学と相談を2日行った。

##### ②合同ケースカンファレンス

メディカルケア虎ノ門にて、Cさん、メディカルケア虎ノ門スタッフ、職業センター担当カウンセラーが参加して実施した。

###### 《メディカルケア虎ノ門からの情報提供》

- ・Cさんは、自分にとっての再発のリスクを把握するため、発達障害に関する学習、生活リズムの安定、体づくりの三本柱を課題として、JDSPを利用したいとの希望がある。
- ・自己分析の作成に集中して取り組んでおり、集中するあまり睡眠時間を削り生活リズムが乱れてしまい欠席することが度々ある。
- ・会話のやりとりが難しい場面があり、職場でも優先順位がつけられず一つの作業にこだわってトラブルになる等、相手や状況に即した適切な行動を選択しにくい傾向が見られる。そのため、発達障害の傾向があるのではないかと自己認識している。
- ・WAIS-Ⅲの結果は、語彙が豊富で理解力や表現力も標準域。作動記憶や知覚統合、時間的な切迫がある状況での対応は苦手である。

以上を踏まえ、メディカルケア虎ノ門からは、職場での状況を確認した上で、職場での環境調整やCさんの行動特性について周囲の理解を得ることを目的に、JDSP利用が適当であるとの説明を受けた。

###### 《職業センターからの情報提供》

再発予防策の検討、コミュニケーション方法や対人関係についての学習、発達障害についての知識付与と自分の行動特性に対する対処方法の習得を支援目標として8週間実施してはどうかと提案し、Cさん及びメディカルケア虎ノ門の了解を得た。

### ③企業訪問(開始に向けて)

Cさん及び職業センター担当カウンセラーが企業を訪問した。

Cさんから、休職の経緯や自分の課題、JDSPで習得したい事項について説明した。職業センターが企業担当者に職場での課題や対人関係の状況について確認したところ、特に目立ったトラブルはなく、社員間の業務分担を見直した直後でCさんに業務が集中したかもしれないとの説明を受けた。Cさんは、事前に企業に対して自分は発達障害であると説明していたようだが、企業からそのことに関して特に質問等はなかった。職業センターから、8週間の支援計画を説明し、企業の同意を得た。

## (4)連携支援段階3

### 《JDSPの支援目標》

- ・生活リズムの安定と再発予防策の検討
- ・自己の特性の理解と職場におけるコミュニケーションスキルの向上
- ・職場で求められる持続可能な働き方の検討

### ①生活リズムの安定と再発予防策の検討

Cさんは、興味・関心が向いたことを一旦始めると気が済むまで終わられず睡眠時間を削るため、体調を崩して休んだりプログラム中に居眠りをする様子も頻発した。生活リズム表に睡眠時間と体調を毎日記入してもらい、個別相談において、睡眠時間を削り疲労を蓄積して体調を崩したこと、ストレスを感じた時でも生活リズムが一定であれば体調を崩さなかったこと等を振り返った。

その結果、生活リズムの乱れが体調や職務遂行に大きく影響することを理解し、決まった時間に就寝することで生活リズムはほぼ安定し、多少の乱れは元に戻せる自己管理ができるようになった。体力的にも回復し、終日作業等に集中して取り組めるようになった。

### ②自己の特性の理解と職場におけるコミュニケーションスキルの向上

Cさんは、過去の対人関係における怒りを強く抱えており、休職の経緯や自己の課題の整理においても過去の対人関係における不満を述べるが多かった。職場でのコミュニケーション場面はある程度自信をもっていたようだが、上司との会話場面を設定してSSTを実施したところ、相手から指摘されたり不本意な返答をされたりした時に恐れを感じて怒りが生じ、そこから過去の対人関係を想起して怒りが拡大する様子が見られた。怒りの不適切な表出が自己の課題であり人間関係構築の障壁となっていると認識したため、怒りの感情についての理解と対処について取り上げることとし、症状に影響する可能性があると考え主治医にその旨を文書で報告した。

怒りに関する専門書の読書、怒りの感情の記録、個別相談での振り返り等を行った結果、怒りの生じる原因やプロセスを冷静に理解し、怒りを小出しにしてクールダウンをすればよいと整理した。2回目のSSTではよりストレスの大きい職場のコミュニケーション場面を設定したが、冷静に対応することができていた。終了前には、怒りについてどのように学習しコントロール感が高まったか

振り返り、自分の変化についてプレゼンしてもらった。

STAXI の結果(図 16)では、特性や状態の程度はあまり変化していないが、怒りの抑制や制御についての得点は大きく向上しており、怒りの表出は穏やかになったのではないと思われる。アサーション度チェックリストの結果(図 17)では、1 回目のSSTを実施した後の中間チェックでアサーション度に関する自己評価が下がり、2 回目のSSTを実施した後の終了時のチェックでは再度自己評価が上がっていた。アサーティブなコミュニケーションに関する自己理解が深まり、実践によって自信が向上したと思われる。

また、発達障害について学習したいとの希望があったため、医師による講話の聴講や他の発達障害者と接する機会を設けた。発達障害に関して、一定程度の知識と理解は得られたと思われる。

#### 《SSTで取り上げたテーマ》

- ・上司から押しつけられた無理な仕事について話し合う
- ・自分にも責任のあるミスを上司に報告し指示を仰ぐ

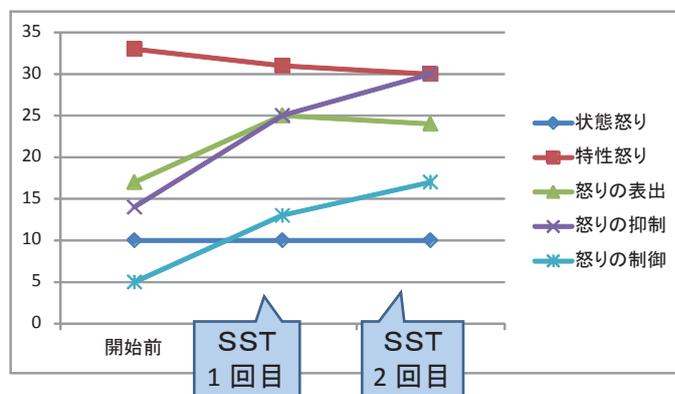


図 16:STAXIの結果

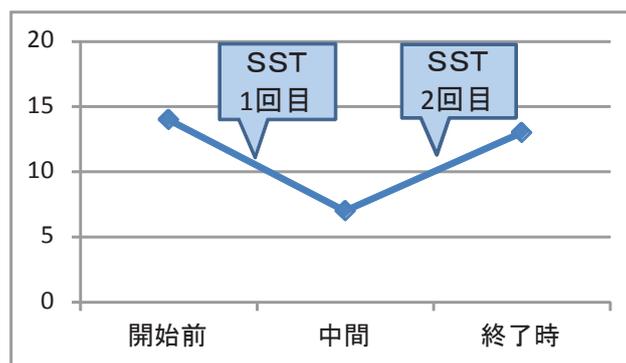


図 17:アサーション度チェックリストの結果

(※アサーション度チェックリスト:アサーションに関する 20 項目について自己評価するチェックリスト。20 点満点。得点が高いほどアサーション度が高い。)

### ③職場で求められる持続可能な働き方の検討

Cさんは、職場ではアグレッシブで対人関係に課題があったと感じていた。そのため、集団作業において、リーダーとして多量の作業を処理するといった切迫感のある実践的な場面を設定し、対

処できるか確認した。当初は、他の受講者の作業ぶりにイライラしたり不満を感じたりすることも多く、「上司は部下を酷使する冷酷さが必要だ」等の発言も見られた。そのため、リーダーとメンバーを交互に担当し、相手の立場だったらどう感じるか等リーダーシップやメンバーシップについて他の受講者と繰り返し振り返りを行い内省した。

その結果、他の受講者の様子を確認しながら作業を進めようという姿勢が見られるようになり、コミュニケーションをとりながら互いに助け合うことによって作業が円滑に進むということを体感できた。協力してチーム全体で仕事に取り組む必要性を理解したことで、自分だけで仕事を抱えこんだり周囲を酷使することのない、持続可能な働き方について理解を深めたようである。

また、当初は、休職によって昇格が難しくなったと感じており仕事や復職に対する意欲は高くはなかったが、信頼できる上司に定期報告を行い休職中の取り組みに対する評価を得られたことにより、仕事に対する意欲が徐々に高まった。

#### ④企業訪問(終了に向けて)

Cさんと職業センター担当カウンセラーが企業を訪問し、CさんからJDSPで学習したことや気づき、復職後の対処や配慮してほしい事項等について詳細に報告し、復職に関する具体的な相談を行った。

企業からは、コミュニケーションの特徴や怒りやすい傾向にあること、また関心事への固執等の課題を踏まえて復職に向けて積極的に取り組んだことについて評価され、復職することについて了解を得た。

#### ⑤合同ケースカンファレンス

職業センターにて、Cさん、メディカルケア虎ノ門スタッフ、職業センター担当カウンセラーが参加し、合同ケースカンファレンスを実施した。

Cさんから、JDSPのスケジュール計画、SSTでの振り返りシート、怒りについての取り組みをまとめた資料等を提示しながらJDSPでの取り組み内容を報告し、職業センターからは、企業からの評価やJDSPでの状況について報告した。

#### (4)まとめ

企業訪問により、Cさんは職場では対人関係でのトラブルなく対処できていたこと、再休職予防のためには過活動や疲労の蓄積を避けることが重要であることを把握でき、生活リズムや疲労のコントロールについて明確な目標設定ができた。企業からは人間関係のトラブル等は指摘されなかったが、Cさん自身も感じていたようにメディカルケア虎ノ門においても職業センターにおいても怒りが表出しやすい傾向が確認され、復職後もストレス負荷の程度によっては怒りが表出したり対人関係のストレスを蓄積する可能性があったため、JDSPでは怒りの理解と対処について取り上げた。その際、疾病によっては怒りが拡大する可能性もあったため主治医に情報提供した。職業センターにとっては、主治医から適切な助言が得られる安心感は大きく、Cさんの課題の整理につながる支援ができたと思われる。

なお、メディカルケア虎ノ門と職業センターとの情報交換については、連携支援段階 2 において、来所日程調整や状況報告をメールにて 5 回、電話にて 1 回、連携支援段階 3 において、受講状況の報告を主治医宛の情報提供書にて 1 回、企業との復職調整等の報告をメールにて 1

回それぞれ行った。

## 4 事例4

休職の繰り返しにより、業務に対する自信低下と職場のコミュニケーションに対する不安があるため、作業能力の評価と向上及び職場でのコミュニケーションの向上を図り自信回復を図ることが必要と判断された事例

### (1)対象者の概要

Dさんは40代、反復性うつ病。

大学卒業後、就職。業務上のミス为契机に異動となったことから、ミスに対する不安が高まり、また周囲の評価が気になりコミュニケーションが取りづらく孤独感を感じるようになり発症。その後、休職と復職を繰り返す。2回目の休職時にメディカルケア虎ノ門のリワークプログラムを活用し復職するが、再び休職に至ったため、3回目の休職時にメディカルケア虎ノ門のリワークプログラムに再度通所。

### (2)連携支援段階1

メディカルケア虎ノ門は、Dさんに対して、業務に対する自信低下と職場のコミュニケーションに対する不安があるため、復職にあたっては連携支援を利用することにより、企業の意向を確認した上で作業支援を活用して作業能力の評価と向上に取り組んではどうか、また職場でのコミュニケーションスキルの向上に取り組んではどうかと勧め、Dさん及び主治医の同意が得られたため職業センターに推薦した。

### (3)連携支援段階2

#### ①職業センターにおける初回相談と見学・相談

初回相談は、Dさん一人で来所。職業センター担当カウンセラーとの相談を実施。Dさんは、病歴、職歴、休職の要因と対策、考え方のくせ等をまとめた資料を持参。休職を繰り返していたこともあり職務やコミュニケーションへの適応への不安感が強く復職に対する恐怖心があり、対応可能な職務について整理し、コミュニケーションに対する自信を回復したいとの希望であった。そのため、見学・相談を2日行った。

#### ②合同ケースカンファレンス

メディカルケア虎ノ門にて、Dさん、メディカルケア虎ノ門スタッフ、職業センター担当カウンセラーで合同ケースカンファレンスを実施した。

##### 《メディカルケア虎ノ門からの情報提供》

- ・最近は比較的安定して通所しているが、不定期に気分低下や億劫感から欠席が続くことがある。自分で体調管理をする意識は徐々に向上しつつある。
- ・休職の経緯として、業務上のミス为契机に異動となり、異動先では周囲とのコミュニケーションを図ることができずに孤立感を感じていた。業務内容に不明点が多かったが、誰にも相談することができずにいた。次第に「何かミスをしていないか」、「依頼通りの結果を出せているか」など不安が生じるようになり、仕事も苦痛となり休職に至った。
- ・自己分析では、「仕事に自信を持つため、仕事のスキルを高める」、「仕事の段取りを上手く組

み立てられるようになる」、「コミュニケーションへの苦手意識の払拭」、「自己否定的な思考の修正」などを復職、再休職への課題として挙げている。

・WAIS-Ⅲの結果は、思考や情報処理の力は高いが、実際に具体物を扱うことや相手の表情の変化から話の流れを推測することは苦手である。

以上を踏まえ、メディカルケア虎ノ門からは、業務に関する自信低下の改善、作業能力の評価・向上や職場でのコミュニケーション能力の向上を図ることを目的に、JDSPの利用が適当であるとの説明を受けた。

#### 《職業センターからの情報提供》

作業能力について確認し向上を図ること、職場のコミュニケーションスキルを向上することを支援目標として12週間実施してはどうかと提案し、Dさん及びメディカルケア虎ノ門の了解を得た。

### ③企業訪問(開始時)

Dさんと職業センター担当カウンセラーが企業を訪問。企業担当者から、復職要件は体調の回復だけでなく、進捗管理や時間管理も含めた職務遂行ができ、職位に応じた成果が見込まれることであると説明を受けた。これは、合同カンファレンスでも挙げられた支援目標であったため、職業センターから、12週間の支援計画を説明し、企業の同意を得た。

## (4)連携支援段階3

### 《JDSPの支援目標》

- ・作業能力の評価と向上
- ・職場におけるコミュニケーションスキルの向上

### ①作業能力の評価と向上

Dさんは、職務を十分に遂行できないのではないかと不安が強く、また企業から職位に応じた職務遂行ができるよう取り組んでほしいと明確に提示されたため、実際の職場で求められるレベルの個別作業の課題を設定することとした。主体的に考えをまとめる作業で他者とのコミュニケーションを要するものとし、提出〆切を設定した。また、それらの個別作業の課題を含め、復職への取り組み自体を一つのプロジェクトととらえ、自分でスケジュールを作成し管理してもらうこととした。

その結果、作業時間と〆切を踏まえ、所要時間を計算しながらスケジュールを考えられるようになり、〆切日の変更や作業内容について自分で相談を申し出ることができるようになった。〆切を前にして不安や焦りを感じることもあったようだが、成果物が完成し周囲から評価される等の実績を積み重ねていくことにより、一定程度の作業遂行は可能であり心理的負荷も耐えられると自信を回復できたと思われる。

### 《個別作業の課題》

- ・JDSPにおける作業スケジュール作成
- ・ストレスコーピング(月1回の全員参加によるレクリエーション)の企画及び運営
- ・企業に説明するための中間報告書の作成
- ・プレゼン2回(自由課題)

個別作業と並行して、より実践的な職場場面に近い集団作業において、作業の時間管理や職

場でのコミュニケーションが般化できるか確認した。リーダー役を担当し、メンバー一人一人の進捗や時間の管理を意識して取り組むことにより、リーダーや上司の立場で考える契機となり、作業を円滑に進めるためには進捗報告等を自分から行うことの重要性を実感したようである。一方、上司役への報告やメンバーへの指示等を他のメンバーから促されることも多く、自分がリーダーとして全体の進捗を把握しながら時間管理を行うことに対する難しさも改めて感じたようであった。

## ②職場におけるコミュニケーションスキルの向上

Dさんは、他者に話しかけることを苦手とし、職場において上司や同僚と話す機会がないと孤独感を感じる等、職場の対人関係に対する不安が大きかった。そのため、復職後も想定されるコミュニケーションとして、上司や同僚に自分から質問する場面を繰り返しSSTのテーマとして取り上げた。

その結果、相手から直ちに期待どおりの回答が得られないと「断られた」と受けとめ、コミュニケーションへの苦手意識が強くなる傾向があるとの気づきが得られた。また、自分が置かれている状況や気持ちを具体的に伝えることの必要性についても理解することができた。コミュニケーションに関する気づきについて、個別作業の課題であるプレゼンのテーマとして取り上げ、今後の行動目標等を資料にまとめ、他の受講者に対してプレゼンを行った。

### 《SSTで取り上げたテーマ》

- ・上司から頼まれた仕事についてどういう手順で作業をしていいかわからない時質問する
- ・依頼された仕事が期限内にできそうにないことを伝える
- ・同僚にわからないことを教えてもらいたい時に忙しいと言われた時の対応
- ・無理な時に断る
- ・相手をほめる
- ・迷惑していることを伝える
- ・話しかけた時、イヤな顔や迷惑そうな態度をされたら
- ・ミス指摘する

## ③企業訪問(終了に向けて)

Dさんと職業センター担当カウンセラーが企業を訪問し、Dさんから資料に基づいてJDSPでの取り組み内容、自分の課題と対処方法、復職後努力する事項等について詳細な報告を行い、復職に関する具体的な相談を行った。

企業からは、職業センターという環境下での成果であり職場での般化の努力はあらためて必要であると指摘をうけたものの、自分の特徴や課題を受けとめ復職後想定される課題に対して積極的に取り組んだことは評価され、復職に向けたリハビリ出勤を行うことについて了解を得た。

## ④合同ケースカンファレンス

職業センターにて、Dさん、メディカルケア虎ノ門スタッフ、職業センター担当カウンセラーが参加し、合同ケースカンファレンスを実施した。

Dさんから、作成した成果物等を提示しながらJDSPでの取り組み内容を報告し、職業センターからは、JDSPでの取り組み状況、企業からの評価やリハビリ出勤の予定について報告した。

## (5)まとめ

Dさんは、メディカルケア虎ノ門に長期間通所しており、認知行動療法等の心理教育は十分行われていたことから、JDSPでは、企業の意向も踏まえて、作業能力の向上と自信の回復、また職場でのコミュニケーションスキルの向上を重点に支援することとした。

その結果、期限を意識して慣れない作業に取り組むという実際の職場により近い環境での職務遂行を確認することができ、作成した成果物や周囲からの評価を振り返り実績を積み重ねたと実感したことで、一定程度の自信につながったものと思われる。また、Dさんのストレスとなる場面を想定したSSTを実施し、またSSTと同様の場面設定を集団作業で行うことにより、コミュニケーションに対する自己洞察を深め、職場での進捗報告や相談の必要性を認識し、コミュニケーションに積極的に取り組むようになった。

また、企業からは、3回目の休職ということもあり、復職要件は体調の回復だけでなく職位に見合った職務遂行が可能であることを提示されたため、復職可能の判断を得るためには職務遂行に直結する成果を示す必要があった。そこで、個別作業及び集団作業の内容や結果等を含む具体的で詳細な報告資料を作成して報告し、これに対して企業から、職業センターという環境下での成果であるものの復職に対して積極的に取り組んだとの評価が得られたことにより、復職に向けたリハビリ出勤の了解を得ることができた。

なお、メディカルケア虎ノ門と職業センターとの情報交換については、連携支援段階 2 において、来所日程調整や状況報告をメールにて 2 回、連携支援段階 3 において、企業との復職調整等の報告をメールにて 2 回それぞれ行った。

## 5 事例にかかるアンケート結果

### (1) アンケートの方法

対象者には、JDSP終了前に相談場面にて説明し、後日アンケート用紙を提出してもらった。企業担当者には、企業訪問時に依頼し、JDSP終了後に電子メールにてアンケート用紙を返信してもらった。

対象者へのアンケート内容は、全体・各要素の満足度、復職に向けた自分の状態の改善度(5段階評価)とその理由や要望等を尋ねるものであり、企業へのアンケート内容は全体の満足度(5段階評価)とその理由や要望等を尋ねるものである。

### (2) 対象者へのアンケート結果

対象者へのアンケート結果では、4名全員がJDSPを利用する前と比べて自分の状態が良くなったと回答していた(図18)。また、全体の満足度は、4名全員が「役に立った」と回答しており、JDPSの各要素についての満足度も高かった(図19)。

自由記述では、「うまく相談できないことや課題の取り組み方法をアドバイスしてくれて、満足感・達成感を得られたことが良かった。職場訪問に大いに役立った」「職場のシミュレーションを終日意識して、休職前の不安や緊張を和らげ、行動力を養うことがプラスになった」「これまで手つかずになっていた宿題(職業へのモチベーション、職場のコミュニケーション等)に手を付けることができた」「いろんな実績をつませてもらい自信になった」等の回答があった。

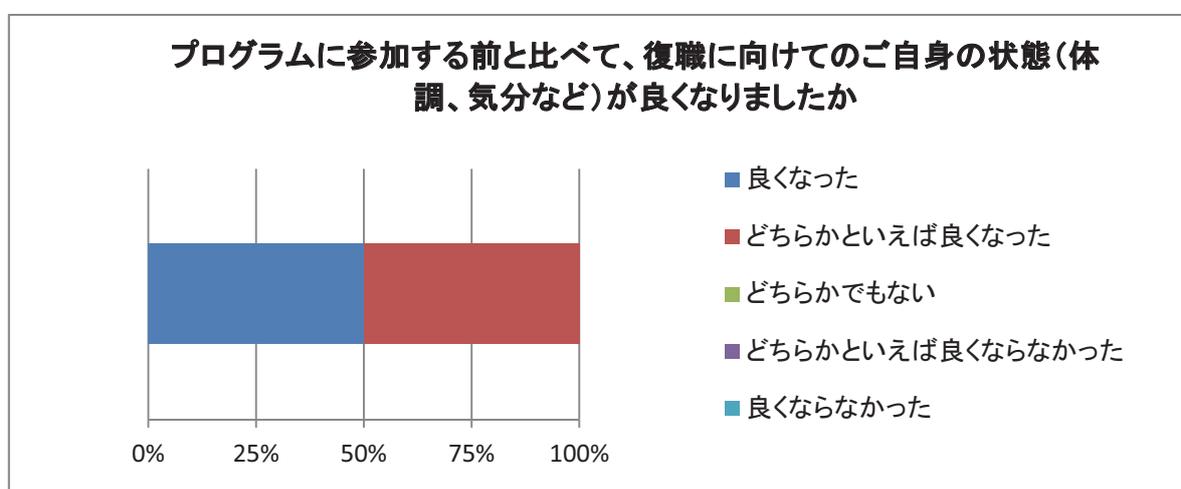


図18: 対象者へのアンケート結果「プログラムに参加する前と比べて、復職に向けてのご自身の状態(体調、気分など)が良くなりましたか」

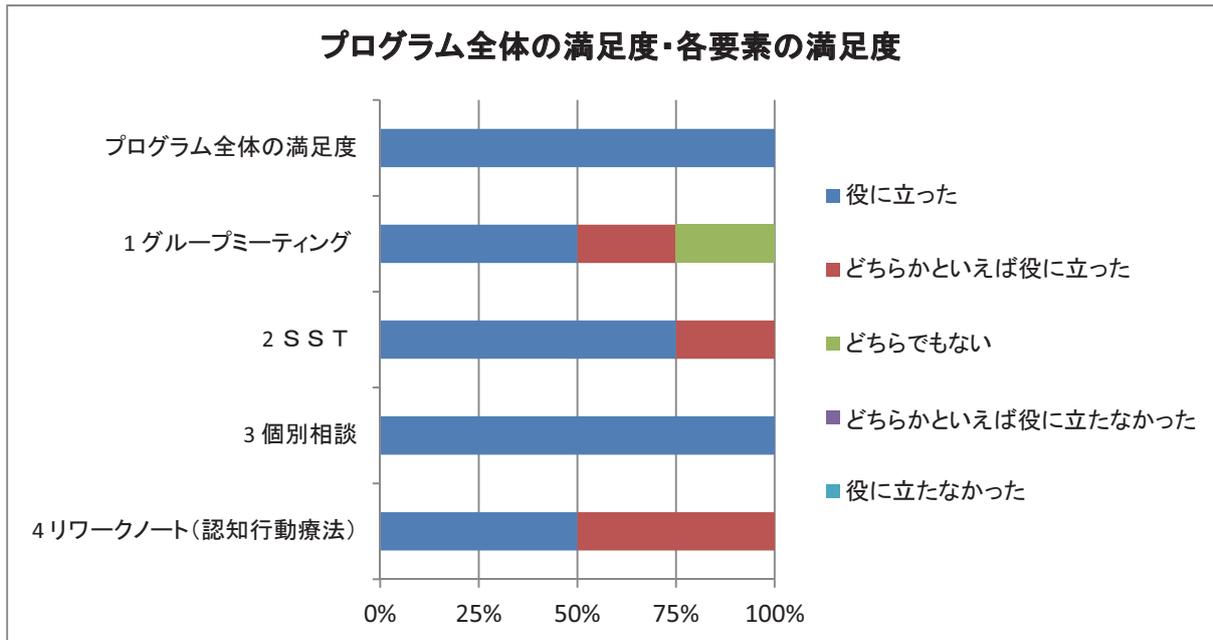


図 19: 対象者へのアンケート結果「プログラム全体の満足度・各要素の満足度」

## (2) 企業へのアンケート結果

企業へのアンケート結果では、満足度について、回答を得た3社全てが「役に立った」「どちらかといえば役に立った」との回答であり、満足度は高かった(図 20)。

自由記述では、「今後の働き方について十分考える機会を設けてもらった点は大変良かった」「職場での仕事とほぼ同様の作業を取り入れるなど、とても良いアイデアだと思う。本人にとっても効果のわかりやすいものになっている」「復職後少しオーバーペースになったような気もしたが、本人は自覚しており発症前と異なり無理をしなくなったようだ」等との回答があった。働き方についての考えの整理、職場を意識した作業課題の設定等について評価を得られたと思われる。

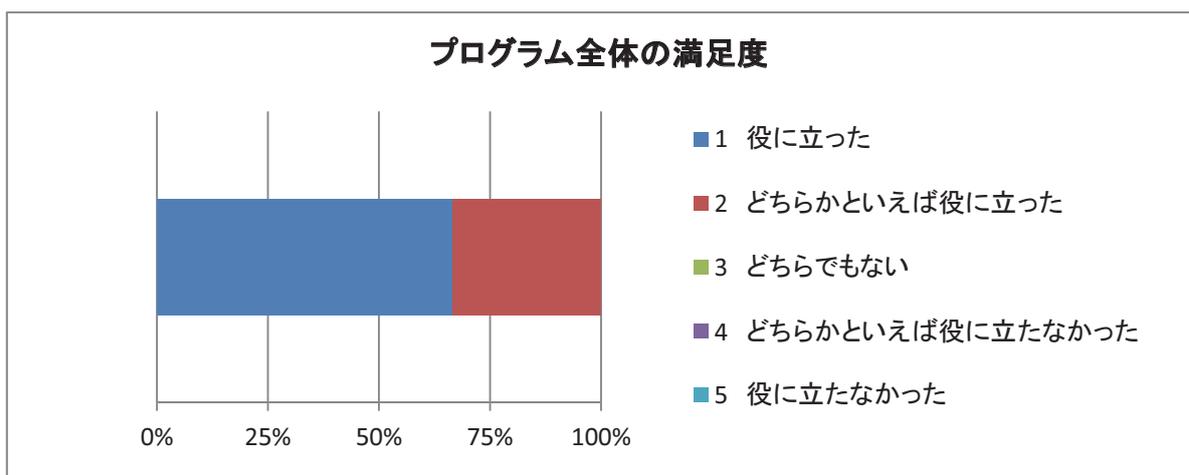


図 20: 企業へのアンケート結果「プログラム全体の満足度」

