

ステップ3 ケーススタディ ……就職のためにサービスの利用を考える……

A

○ こんな場合どこに相談する？

学生として就職活動をしていた時には、学校の就職担当部門や就職指導の先生など、学校内で相談できる相手や場所があり、また、企業の新卒者採用の流れに沿って、活動スケジュールも決まってきたという面があるでしょう。それに対して、卒業後一人で就職活動をするようになると、自分で主体的に情報を集め、計画を立てて行動をしていかなければなりません。

ある程度、就職活動や社会人としての経験があるとは言っても、自分一人で情報集めから分析、判断をして活動続けるのは容易なことではありません。

信頼できる相談先を見つけ、ペースメーカーやアドバイザーの役割を果たしてもらうようにすることが必要です。住んでいる地域、目標とする就職先、必要としている援助の内容などにより、適合する相談先は違ってきますが、ここでは、自分に合った相談先として「職業リハビリテーション・サービス（p 43～46）」を選んで就労先を見つけた4人の体験談をみてみましょう。

○ Aさんが就職・定着するまで

CASE 1 Aさんの就職活動

あれから

いろいろ情報収集をしてみても、採用につながらなかったのです。勧められて適性検査を受けたら、職業リハビリテーション・サービスを利用せずに「一般」で就職するのは厳しい……という結果でした。そのとき、療育手帳を申請して支援を利用する方法があることを知りました。小学生の時、LDといわれたことがあったけれど、一生懸命資格に挑戦して、もう障害は卒業したと思っていたので、ショックだった……「一般」で就職することをめざしていたのに……。

いろいろやってみたけれど、雇用保険は終わってしまった。7ヶ月たったけれど就職は決まらない。このままでいいのだろうか……。

どんな支援を利用した？

とても迷ったけれど、障害者職業センターに行ってみることにしました。他には、もう方法がなくなっていたんです。本当に自分にあっていのかどうかわからなかったので、体験実習に参加してみました。訓練に参加している人は療育手帳をもっていたので、彼に必要な手帳なら、自分にも必要じゃないかと思うようになりました。

障害者職業センターの職業準備訓練に参加しました。療育手帳を申請するのはとても迷ったけど、訓練生と一緒に作業をしてみて、自分にも必要な手帳だと思いました。療育手帳を利用して求職活動をしました。

◇ Aさんのチェックシート 職場で必要な支援

職場でうまく適応できなくて困っているとき、特別な配慮があるとうまくいくかどうか考えてみましょう。

今まで、自分が注意されたことを思い出して、自分で評価をしてみましょう。

- a 自分でも困っている
- b 特別な配慮があればうまくいくかも知れない
- c 注意されることは不満だ（なぜ注意されるのかわからない）
- d 注意されることはない（自分にはこの問題はない）

就職した経験がない場合でも、これまでの経験を振り返って「就職するとしたら」と考えて評価をしてみましょう。

仕事について	注意された経験	自分の評価
作業が雑だ	☒ ある・ ☐ ない	b
作業にミスが多い	☒ ある・ ☐ ない	b
作業に時間がかかる（遅い）	☒ ある・ ☐ ない	a
複数の工程を同時に任せられない	☒ ある・ ☐ ない	a
作業後に、チェックが必要だ（ひとりでは仕事を任せられない）	☒ ある・ ☐ ない	b
指示を忘れる（指示されたことの確認が必要だ）	☒ ある・ ☐ ない	a
分からないときでも、適切に質問できない	☒ ある・ ☐ ない	b
作業手順やスケジュールに予定外の変更があると混乱する	ある・ ☒ ない	a

対人関係について	注意された経験	自分の評価
挨拶が適切にできていない	ある・ ☒ ない	a
感謝や謝罪の言葉を適切に使えない	☒ ある・ ☐ ない	a
上司への接し方が適切でない	☒ ある・ ☐ ない	b
率直にものをいいすぎる	☒ ある・ ☐ ない	b
相手を不愉快にするような言葉遣いをしている	☒ ある・ ☐ ない	b
言い訳が多い	☒ ある・ ☐ ない	c
職場の基本的なルールが守れていない	ある・ ☒ ない	d
場の空気が読めない	☒ ある・ ☐ ない	a

この他に、職場で特別な配慮がないと失敗するのではないかと考えていることは？

- ・手が遅いといわれて、自分でもそう思う。
- ・困ったときに、うまく質問できないことがある。うまく聞いてもらえないと言い出せない。
- ・先輩に怒られるとどうしてよいかわからなくなる。

職場で配慮があるとうまくいくのではないかとと思うことをあげてみると……

- ① 丁寧に仕事をすると時間がかかってしまうので、急がせないでほしい。
- ② 自分から質問することが苦手なので、困っているように見えたら声をかけてほしい。
- ③ 一度覚えたことは確実にできと思うので、覚えるまでは丁寧に教えてほしい。

CASE 1 Aさんが3つめの職場で定着するまで

今の心配事は？：長く続けられる仕事とは……

療育手帳を申請して就職をすると決めてからは、特に心配はありません。でも、好きな自動車の仕事に関係した職場があるかどうか、気になっていました。だから、最初の仕事と同じ自動車整備工場を希望しました。整備の仕事ではなかったけれど、少しでも好きな自動車に関係する仕事をしたかったんです。

ただ、2つめの仕事でも自動車整備工場に勤めてみたけど、うまくいなくて……。相談の結果、長く続けられる仕事を探した方がよいと考え直しました。丁寧に教えてもらえる職場だったし、せかされることもなかったのも、とても安心できたんだけど、整備工場だとできる仕事が少ないと思いました。

目標と見通しは？

障害者のための合同面接会に行って、3つめの仕事に就くために、研修を受けることになりましたが、希望者が多くて採用になるのかどうか、とても不安でしたが、採用通知をもらいました。

生活面でも親から自立したい。グループホームや生活寮を利用することもいずれは考えてみたいと思っています。

カウンセラーがチェック

◇ 適性検査を受けることは、いままで気づかなかった自分自身に向きあうことになることにもなるので、大きな決断です。しかし、卒業したと思っていた「障害」に向きあうにはさらに大きな勇気が必要でした。これは、なかなか受け入れられることではありません。

でも、Aさんがそれを乗り越えたのは、「学校を卒業したら就職して自立をする」という強い意志があったことと、「就職するために必要なら、療育手帳をとって就職をめざす」という決断ができたからだと思います。

手帳を申請すると決めるまで、じっくり、ゆっくり、時間をかけて悩みました。でも、手帳を交付されてからは、いつも携帯して公共交通機関や携帯電話の障害者割引などに利用しています。

Aさんは、3つめの仕事で定着できる職場を得ましたが、学校を出てから2年が過ぎていました。その間に2つの会社を辞めましたが、Aさんは「自立」をめざすことをあきらめませんでした。それが原動力であったと思います。

◇ Aさんにとって3つめの会社となった職場では、社内の業務の中からAさんが担当する仕事をとりだして、Aさんが質問しながらできるように作業工程を組み替えるという配慮をしています。

◇ 障害基礎年金を受給し、生活支援を利用しながら実家から自立し、アパート生活をしながら通勤しています。

○ Bさんが就職・定着するまで

CASE 2 Bさんの就職活動

あれから

いろいろ迷ったんですが、デイケアセンターの先生（医師）に相談してみました。思いがけず発達障害があると言われてしまい、とても落ち込みました。でも、それが原因なのかとほっとする部分もありました。だからといって、障害だなんて考えたこともなく、どうしていいか分からなくなりました。デイケアの先生は、気持ちが落ち着くまで、何度も何度も説明と相談をしてくれました。

それからだいぶわかりましたが、障害者職業センターで相談をすることにしました。そこで、障害を会社にオープンにして働くメリット・デメリットや、ハローワークを利用した就職活動の進め方等を情報提供してもらいました。障害をオープンにすることで周囲の人にどう見られるかなという不安はあったのですが、障害を理解してもらって無理なく働きたいという気持ちが強く、オープンでの就職活動を選択しました。

今の心配事は？

今でもデイケアの先生のところに通院していますので、気持ちは安定していますが、作業が難しくなった時に、ミスが出ないか心配です。また、作業ミスが続くと、イライラしたり、カッとして対人関係が悪くなってしまうのではないかと不安です。だから、ミスしても優しく励ましてほしいという気持ちがあります。ただ、支援機関を利用するまでは不安で一杯でしたが、障害者職業センターの支援で、作業ミスを防ぐための対策等を知ることができ、少しずつ「自分でもやれるんだ」という自信が出てきています。

どんな支援を利用した？

精神障害者保健福祉手帳を申請しました。そして、トライアル雇用制度を利用して就職しました。現在は、ジョブコーチ支援事業も利用しながら、少しでも長く続けられるよう頑張っています。

目標と見通しは？

完全に不安がなくなったわけではありませんが、支援機関の人たちと相談しながら、無理をしないで1つ1つ着実に仕事をこなしていきたいと思います。

カウンセラーがチェック

Bさんの場合、医療や職業リハビリテーションの専門支援機関を利用しながら、「自分を知る」取り組みを継続的に行い、それを会社に明確に伝達できたことが、就職という結果をもたらしたものだと思います。

今後の職業生活の中でも、様々な不安・戸惑いを感じるかもしれませんが、その時に医療や職業リハビリテーションの専門の支援機関と相談ができることは、Bさんにとって安心できる材料になるのではないのでしょうか。

◇ Bさんのチェックシート 職場で必要な支援

職場でうまく適応できなくて困っているとき、特別な配慮があるとうまくいくかどうか考えてみましょう。

今まで、自分が注意されたことを思い出して、自分で評価をしてみましょう。

- a 自分でも困っている
- b 特別な配慮があればうまくいくかも知れない
- c 注意されることは不満だ（なぜ注意されるのかわからない）
- d 注意されることはない（自分にはこの問題はない）

就職した経験がない場合でも、これまでの経験を振り返って「就職するとしたら」と考えて評価をしてみましょう。

仕事について	注意された経験	自分の評価
作業が雑だ	ある <u>ない</u>	d
作業にミスが多い	<u>ある</u> ・ない	a
作業に時間がかかる（遅い）	<u>ある</u> ・ない	a
複数の工程を同時に任せられない	<u>ある</u> ・ない	b
作業後に、チェックが必要だ（ひとりでは仕事を任せられない）	<u>ある</u> ・ない	b
指示を忘れる（指示されたことの確認が必要だ）	ある <u>ない</u>	d
分からないときでも、適切に質問できない	<u>ある</u> ・ない	a
作業手順やスケジュールに予定外の変更があると混乱する	<u>ある</u> ・ない	b

対人関係について	注意された経験	自分の評価
挨拶が適切にできていない	ある <u>ない</u>	d
感謝や謝罪の言葉を適切に使えない	ある <u>ない</u>	d
上司への接し方が適切でない	ある <u>ない</u>	d
率直にものをいいすぎる	ある <u>ない</u>	d
相手を不愉快にするような言葉遣いをしている	<u>ある</u> ・ない	b
言い訳が多い	<u>ある</u> ・ない	b
職場の基本的なルールが守れていない	ある <u>ない</u>	d
場の空気が読めない	<u>ある</u> ・ない	a

この他に、職場で特別な配慮がないと失敗するのではないかと考えていることは？

- ・何回も質問したら相手に悪いと思い、質問することをためらってしまう。
- ・注意されると焦ってしまう。また、ミスしたらどうしようと常に不安になってしまう。

職場で配慮があるとうまくいくのではないかとと思うことをあげてみると……

- ① 作業ミスを防ぐために、指示を確認したり、メモを取ったりする時間がほしい。
- ② 報告・質問のタイミングを図ることが苦手なので、戸惑っていると感じたら声かけをしてほしい。
- ③ 困った時に気軽に相談できる人が、職場にもいてほしい。

○ Cさんが就職・定着するまで

CASE 3 Cさんの就職活動

あれから

ハローワークで事務系の求人を勧められましたが、実務経験がないために、自信が持てず、結局、応募しませんでした。他に向いている仕事も分からず。困っていたとき、ハローワークから、「障害者職業センターで相談し、適性等を把握したらどうか」と勧められました。はじめは、「小学生の時に、発達障害と言われたことがあるけど、大学も出てるし……障害者職業センターに行くのは……」と思いましたが、相談だけでもしてみようと考え、行ってみました。

障害者職業センターでは、今後の就職活動について相談したり、職業準備支援事業で事務系の作業、ピッキング作業、組立作業を体験したりしました。その中で、矢継ぎ早に指示されたとき、ミスが出やすいこと、質問等のタイミングを見計らう必要がある時にぎこちなさが出てしまうこと、が分かりました。

今の心配事は？

ハローワークや障害者職業センターで、障害をオープンにして働くメリットや障害者手帳、トライアル雇用やジョブコーチ支援等の制度を活用した就職について情報提供してもらいました。支援者の人たちからの「本格的な就職は初めてなので、会社に理解してもらった上で働いた方がよいのでは」というアドバイスもあり、今は、療育手帳を取得し、障害者のための特例子会社で働いています。

指示の確認など、ゆっくり見守ってもらえるので、安心できます。しかし、周囲の人から必要以上に配慮されたり、将来のキャリアアップに影響したりしないか等、心配になるときもあります。

どんな支援を利用した？

トライアル雇用を利用しました。また、困ったときには、障害者職業センターや発達障害者支援センターと相談しようと思っています。

目標と見通しは？

昇給はどのくらいなのか、配置転換の可能性はあるのかなどはわからないのですが、今は、安心して働くことができるこの職場で、仕事を続けていきたいと思っています。

カウンセラーがチェック

専門支援機関を利用しながら、自分の特徴についての理解を深められたこと、仕事についての具体的なイメージを持てたことが、具体的な求人とのマッチングを果たすことができた要因だと思います。また、就職後も支援機関と継続的に相談できる状態にあることが、Cさんが安定して勤務できている要因のひとつではないかと思います。

今後、職場でのマンツーマン支援や、会社に対する直接的な働きかけが必要な場合には、ジョブコーチ支援の利用も可能です。

◇ Cさんのチェックシート 職場で必要な支援

職場でうまく適応できなくて困っているとき、特別な配慮があるとうまくいくかどうか考えてみましょう。

今まで、自分が注意されたことを思い出して、自分で評価をしてみましょう。

- a 自分でも困っている
- b 特別な配慮があればうまくいくかも知れない
- c 注意されることは不満だ（なぜ注意されるのかわからない）
- d 注意されることはない（自分にはこの問題はない）

就職した経験がない場合でも、これまでの経験を振り返って「就職するとしたら」と考えて評価をしてみましょう。

仕事について	注意された経験	自分の評価
作業が雑だ	ある ☒ ない	d
作業にミスが多い	☒ ある ☐ ない	b
作業に時間がかかる（遅い）	☒ ある ☐ ない	a
複数の工程を同時に任せられない	☒ ある ☐ ない	a
作業後に、チェックが必要だ（ひとりでは仕事を任せられない）	☒ ある ☐ ない	b
指示を忘れる（指示されたことの確認が必要だ）	☒ ある ☐ ない	a
分からないときでも、適切に質問できない	☒ ある ☐ ない	a
作業手順やスケジュールに予定外の変更があると混乱する	ある ☒ ない	d

対人関係について	注意された経験	自分の評価
挨拶が適切にできていない	ある ☒ ない	d
感謝や謝罪の言葉を適切に使えない	ある ☒ ない	d
上司への接し方が適切でない	ある ☒ ない	d
率直にものをいいすぎる	ある ☒ ない	d
相手を不愉快にするような言葉遣いをしている	ある ☒ ない	d
言い訳が多い	ある ☒ ない	d
職場の基本的なルールが守れていない	ある ☒ ない	d
場の空気が読めない	☒ ある ☐ ない	a

この他に、職場で特別な配慮がないと失敗するのではないかと考えていることは？

- ・ 矢継ぎ早に指示されると、指示の聞きもらしや不注意によるミスが発生する可能性がある。
- ・ 他者と役割分担等を話し合いながら進める必要がある作業の場合には、コミュニケーションの行き違いが発生する可能性がある。

職場で配慮があるとうまくいくのではないと思うことをあげてみると……

- ① 1つ1つ段階的に指示を出してほしい。
- ② 不注意によるミスを防ぐため、指示を復唱したり、作業手順書を指差し確認したりする時間がほしい。
- ③ 報告や質問のように、話しかけのタイミングを見計らう必要がある時の対応がきちんとなることがあるので、戸惑っていると感じたら、声かけをしてほしい。

○ Dさんが就職するまで

CASE 4 Dさんの就職への準備

あれから

実は、いろんなことに不安が大きく、就職にチャレンジすることができなくなっていました。「自分で何とかしよう」と頑張れば頑張るほど、身動きがとれなくなっていたのです。「誰の助けもいない」「一人でなんとかできる」と言いながら、実は「誰も助けてくれない」と思っていました。気がついたら2年がたち、「辛い経験を繰り返したくない。そのために長続きしない理由が知りたい」という思いが徐々に強くなってきたとき、障害者職業センターを紹介されました。

家に閉じこもっては何も始まらないし、稼げないからと思い、わらをもつかむような気持ちで相談してみることにしました。障害者職業センターでは、カウンセラーとの相談やいろいろな作業の体験等をしたことで、これまでうまくいかなかった理由が少しずつ分かってきました。

(作業について)

指示内容があいまいな場合、指示が十分理解できなくて、作業ミスが発生することがありました。また、同時にいくつかの作業を指示された場合、どの順番で何をすればよいか分からず、戸惑うことがありました。この場合、まず「自分でできる対処法」として、指示内容を復唱し、間違いないかどうかを確認する、作業開始前に作業内容や納期を書き出して優先順位付けをする……などをやってみました。また、指示命令系統を一本化し、段階的に指示を出してもらえると、スムーズに指示を理解できることがわかりました。

(コミュニケーションについて)

これまでの会社では、「注意や叱責を気にして萎縮している」→「上司からの質問にうまく答えられない」→「問題が発生した時、自分とは関係なくても自分のせいにされる」→「注意されたり、叱責されたりする」→「ますます質問がしづらくなる」という悪循環に陥っていた気がします。また、残業の指示をうまく断れず、身体的にかなり疲労していました。TPOに応じた言動やとっさの対応は苦手なので、相談できる人、コミュニケーションの行き違いがあった時に具体的に指摘してくれる人が職場にいてくれると、安心して働けることがわかりました。

(ストレスや不安について)

これまで「周囲の人が障害を十分理解してくれない」→「自分は頑張っているのに注意を受けたり叱責される」→「焦る、落ち込む、萎縮する」→「人間関係がうまくいかなくなってくる」→「職場に居づらくなる」という経験をしてきました。また、時々この経験を思い出してしまい、落ち着かなくなることは、今でもあります。このようにストレスや不安が高まった時は、気がかりなことを書き留めておいて相談する、静かな場所へ行く、深呼吸や軽いストレッチをすること等が有効だと思います。また、矢継ぎ早に指示された時や、予定を急に変更された時にストレスが高まりやすいことも分かってきました。

◇ Dさんのチェックシート 職場で必要な支援

職場でうまく適応できなくて困っているとき、特別な配慮があるとうまくいくかどうか考えてみましょう。

今まで、自分が注意されたことを思い出して、自分で評価をしてみましょう。

- a 自分でも困っている
- b 特別な配慮があればうまくいくかも知れない
- c 注意されることは不満だ（なぜ注意されるのかわからない）
- d 注意されることはない（自分にはこの問題はない）

就職した経験がない場合でも、これまでの経験を振り返って「就職するとしたら」と考えて評価をしてみましょう。

仕事について	注意された経験	自分の評価
作業が雑だ	ある <u>ない</u>	d
作業にミスが多い	<u>ある</u> ・ない	a
作業に時間がかかる（遅い）	<u>ある</u> ・ない	a
複数の工程を同時に任せられない	<u>ある</u> ・ない	b
作業後に、チェックが必要だ（ひとりでは仕事を任せられない）	<u>ある</u> ・ない	b
指示を忘れる（指示されたことの確認が必要だ）	<u>ある</u> ・ない	a
分からないときでも、適切に質問できない	<u>ある</u> ・ない	a
作業手順やスケジュールに予定外の変更があると混乱する	<u>ある</u> ・ない	b

対人関係について	注意された経験	自分の評価
挨拶が適切にできていない	ある <u>ない</u>	d
感謝や謝罪の言葉を適切に使えない	<u>ある</u> ・ない	d
上司への接し方が適切でない	<u>ある</u> ・ない	a
率直にものをいいすぎる	ある <u>ない</u>	d
相手を不愉快にするような言葉遣いをしている	ある <u>ない</u>	c
言い訳が多い	ある <u>ない</u>	c
職場の基本的なルールが守れていない	ある <u>ない</u>	c
場の空気が読めない	<u>ある</u> ・ない	a

この他に、職場で特別な配慮がないと失敗するのではないかと考えていることは？

- ・ 指示内容があいまいな場合、指示内容が十分理解できず、作業ミスが発生することがある。
- ・ 同時にいくつかの作業を指示された場合、どの順番で何をすればよいか等、戸惑うことがある。
- ・ TPOに応じた言動やとっさの対応は苦手だ。

職場で配慮があるとうまくいくのではないかと考えることをあげてみると……

- ① 指示命令の系統を一本化し、1つ1つ段階的に指示を出してほしい。
- ② 作業の段取りや優先順位を考えると混乱することがあるので、もし戸惑っていると感じたら声かけをしてほしい。
- ③ 困った時に相談できる人や、コミュニケーションの行き違いが発生した時に、指摘してくれる人がほしい。

CASE 4 Dさんの就職活動

これまでは手当たり次第にいろいろな求人に応募してきましたが、障害者職業センターで相談や体験をする中で、自分に合った仕事や職場環境についても考えてみることができました。

障害を会社にオープンにするかどうかは、最後まで迷いましたが、自分は、やっぱりクローズドで就職活動をしたいと思いました。

今の心配事は？

今は、契約社員として採用面接を受けて結果を待っています。でも、障害者職業センターで相談して作った「うまくいかないときの対処方法」が自分一人でも会社で活用できるか、また同じ失敗を繰り返してしまうのではないかと心配です。

クローズドを選べば、障害者職業センターのカウンセラーに職場での支援をお願いできないとわかっています。たとえ仕事や職場環境を慎重に選んだとしても、職場を離れての相談だけでうまくやれるのかどうか、不安が大きいです。

どんな支援を利用した？

ハローワークや障害者職業センターで相談をしました。

目標と見通しは？

将来的には障害をオープンにして就職活動をする時期が来るかな、またその方が楽かなと思いつつも、収入や応募できる職種が少なくなるのではないかと、オープンにすることでどのように見られるのか、といった不安等を考えると、まだ踏み切りは付かない状態です。

D

カウンセラーがチェック

Dさんの場合、仕事が長続きしない理由を掘り下げて考え、問題が起こった時の対処方法を検討したことが、自分にあった仕事や職場環境を考える際の重要なヒントになったのではないかと思います。今後は、問題に対処する方法を実際の職場で活用し、その効果を確認、場合によっては別の方法を考えることになります。Dさんは、職場で困らないように、あるいは困ったことが起きたときに、会社に期待したい配慮事項をあげることもできました。しかし、障害をクローズドにする場合、その説明自体が難しい場合もあるかもしれません。

Dさんのように、障害をクローズドにして働こうとする場合は、職場外での相談、いわゆる後方支援が可能ですが、勤務時間外の相談だけでは限界もあります。障害者職業センターのジョブコーチ等が職場に行って直接支援するわけではありませんので、Dさん自身が問題に対処していくことになります。Dさんが重視したいと考える「収入」や「職種」などの条件は、職場での問題にうまく対処できることが前提になります。対処できない場合でも、あえて支援を利用しない方法にこだわり続けると、無理に無理を重ねて精神的に追いつめられる結果になるのではないかと心配です。

障害をオープンにすることを選ぶ場合には、職場に慣れるまでの間、カウンセラーやジョブコーチ等が職場に出向き、直接的な支援をすることが可能となります。