

高次脳機能障害のある方の就労に向けて支援者が担う役割について考える ～企業の立場から～

○梅坪 千晴（株式会社ファミリーマート A店）

角井 由佳（特定非営利活動法人クロスジョブ クロスジョブ札幌）

1 はじめに

今回、高次脳機能障害のある方の新規就労を進める上で本人了承のもと支援者より、発病からこれまでの経緯や努力を聞き、我々は医療からの「命のバトン」を受け取ることであると感じた。私たちも本人を応援したい、できることはないかと考えた。そのため高次脳機能障害のある方を初めて受け入れるにあたり、支援者との密な連携をはかった。結果、高次脳機能障害のある方の就労・定着に取り組み、現在もなお安定した雇用継続ができている事例を経験した。支援者の必要性について事例を通して企業の立場から支援者の役割、また他職種との連携の重要性について報告する。

2 方法

(1) 対象者（本人への興味関心をもつ）

概要については、同発表論文集角井由佳氏の発表論文¹⁾の2(1)を参照。

(2) 就職までに行った支援者との連携

ア 高次脳機能障害を理解する

りょうへいさんの発病からリハビリテーション、クロスジョブ札幌での訓練内容や施設外就労での評価など支援者が資料等を用い丁寧に説明を受ける。また高次脳機能障害は、いつ誰の身に起こっても不思議ではないことを知った。診断名を聞き、インターネットで検索するも、どれも抽象的であり、具体的に想像できないのが現状であった。しかし支援者が作成した本人の障害特性など記された資料はとてもわかりやすく具体的であった(角井氏の発表論文¹⁾の図2を参照)。

イ 企業見学

企業見学で本人は積極的にメモを取り、お客様に配慮した立ち居振る舞いをしながらの見学姿勢は、経験者であるが故の行動。とても好印象であった。

ウ スタッフ体験実習

本人が実習を希望する日時に合わせ、事前に支援者が実習を体験。実際の業務を行いながら、りょうへいさんが行えるか、また難しい場合はどのような進め方であればいいのかの指導を受けた。次に支援者の役割として、業務体験を行うだけでなく実習を通じて他のスタッフとのコミュニケーションを図り、職場全体の理解促進や支援者の存在を知っていただくようコミュニケーションも図っていた。このことは「企業内指導担当者」として孤立しないための

配慮でもあると感じた。きめ細かな支援者の言動に大変感謝している。

エ 本人の体験実習

本人が安心して実習が出来るようピーク時を避けた13時から17時の日曜日を設定し計4日間の体験実習を実施。実習の配慮事項として、数字の理解の苦手が残存とのこと、レジ業務は行わせないことを約束した。久しぶりに制服に袖を通し、氏名が記されたネームを胸に着用したりようへいさんは嬉しそうな笑顔を見せながら実習開始。実習開始時に毎回本日の業務の流れを紙に書いたものを渡し、前回の振り返りと質問、本日の業務内容と注意点を確認後スタッフ実習で支援者と検証した本人の障害特性に合わせ切り出した業務を体験。実習終了30分前に再度、本日の振り返りとフィードバックを実施。実習中には、私たちがレジ対応していると隣に来て袋詰めを手伝ってくれたり、同じ企業で働いていた仲間としてレジオペレーションや商品について過去の話をしたり、東京での店舗の話をしてくださるなどりょうへいさんの人柄もわかり楽しいひと時でもあった。実習の最終日には店長・本人・支援者でクロージングを実施し、実習のフィードバックを実施。

オ 雇用相談と面接、採用

実習終了から2か月経過後、欠員募集をしなくてはいけない状況に陥り、店長から「りょうへいさんはどうだろうか」と就職の希望があるか確認するよう指示があった。アで得られた情報と障害特性や配慮事項、本人の希望を聴取ニーズである「また東京で生活をしたい」を実現することも視野にいれたいとのこと。当社には「SST資格認定制度」がある。経営理念の視点はお客様だけではなく社員にも向けられており、「社員の幸せを追求」「人間性を高める」という理念に基づいて社員一人ひとりが自己実現の一環としてSST資格取得を促している。元々経験していたコンビニエンスストアでの就労を目指すには好都合であると考え、雇用について支援者に相談し、実習での丁寧さ、前職の経験を生かして働くことも本人のストレンクスとして考え、雇用に至る。

3 結果

ア 本人の就労状況

X年3月入社。1日5時間、週4日間の雇用契約。入社当初から社会保険加入。久しぶりの保険証を手にして本人も喜ぶ。柔軟な勤務時間の調整を可能にし、本人だけでな

く支援者へも必ず相談した上で1日8時間（休憩有）、週5日の間で週30時間程度の条件で就労中。現在も本人曰く「数字が苦手」であるが故、レジ操作でもたつくこともあるとのこと。苦手なことを言語化させ、使用頻度の高いレジ操作を確実に操作でき、自信をつけていただけるよう指導順番を工夫した。その他の業務として品出し、フライヤー清掃においても他スタッフよりよく気がつき丁寧で隅々まで完璧に仕上げている。また発注業務も担当。業務の流れや作業のポイントを体得され精度も高く仕事を任せられるようになってきている。一方で障害特性が性格からくるものなのか、全体が見えなくなり一人で焦り怒りが表出し、職務遂行上のミスが出ることもある。

イ スキルアップ

「また東京で生活をしたい」を叶えるために、社内資格SST資格にも挑戦し、入社5か月でサブトレーナー資格取得済。現在は「人に教える」ことができるトレーナー資格取得を目指し、日々発する言葉や非言語的コミュニケーションを考え奮闘中。



図1 当社ストアスタッフ資格制度「SST」

ウ 支援者との連携

入社当初は2週間に1度、『企業訪問』として支援者は、本人の業務状況の確認と企業の困りごとがないかの確認。現在の『企業訪問』は本人や企業が必要であると依頼した時のみに変更している。また、月1回の頻度で本人、企業と支援者の『ケース会議』を開催し、出来ていること、課題点の共有、働く上で取り組むべきことの明確化（再発防止やステップアップの進捗）を実施。現在の『ケース会議』も本人や企業が必要であると依頼した時のみに変更。支援者は本人と『定期面談』で業務上の悩み事だけでなく精神面も含め状況の確認を実施。

エ 採用後の課題

本人が安定して働けている中、なぜケース会議が必要か上司から問われることもあり、ケース会議の必要性が薄れることもある。就職後、業務スキルだけに視点がいきがちになり、りょうへいさんの再発防止のための配慮や困り事に気づきにくくなっている。雇用した企業は業務ができる

ようになるための指導だけではなく、病状についても再発や悪化を防ぐための知識と配慮が必要である。支援者からの情報共有で、りょうへいさんは血圧が高い状態であるとのこと。再発防止の視点として水分補給の重要性を助言いただく。図2のような水筒で水分補給の状態を見える化し、補給できていないときには全員で一声かけている。



図2 再発防止策「業務中の水分補給の見える化」

4 考察

今回事例を通して、初めて高次脳機能障害の方を雇用し、現在も安定した就労定着が実現出来ていると考える。しかし支援者が定期的な面談の中で、状況の交通整理をしてくれ企業がやりきれていなかった心理的サポートにも着目してくれたおかげである。今後は「雇用管理力」が重要である。なぜならば就労支援員による支援も福祉の制度上限りがある。現在はクロスジョブ札幌の支援者に支援を全面的に協力、指導いただいているが今後は企業側が主体となって取り組むことが重要である。またりょうへいさんが安心して働け、夢の実現のためには「命のボタン」の連携も必要であると感じた。

(1) 医療従事者の方には、就労後もぜひ本人の状況を聞き、つないだ命を見て欲しい。医療機関との連携により専門的な知識を教えていただき再発防止を図りたい。

(2) 支援者の方には、採用前の段階で企業見学、スタッフ実習を取り入れて欲しい。また本人のことをよく理解し、企業との関係性を密にして欲しい。互いに包み隠さずわからないことはわかるまで確認させていただいたことで不安を解消でき、雇用に関する大きな初めの第一歩を踏み出せた。

(3) 企業の方には、障害だからと無知のままでないこと。フィルターをかけずまずは話を聞くこと。

最後に「障害への理解・配慮が足りないことによる再発や離職」を防ぐためにも専門的な知識のある支援者や必要に応じ他職種の方からの適切な指導・助言も必要であると考察した。

【参考文献】

- 1) 角井由佳, 高次脳機能障害のある方の就労に向けて支援者が担う役割について考える～支援者の立場から～, 第32回職業リハビリテーション研究・実践発表会 発表論文集 (2024)