

就労移行支援事業所における障害者の就労支援



インタビュー

株式会社LITALICO 東京本社
LITALICOワークス 事業部
サービス企画

河野 鮎子氏

精神保健福祉士
2級キャリアコンサルティング技能士

● LITALICOワークス

株式会社 LITALICO が運営する就労移行支援事業所。就労移行支援事業所は、障害者の一般企業への就職をサポートする通所型の福祉サービスで、LITALICOワークスでは、就職準備、企業インターン、就職活動、職場定着等の就労サポートを行う。全国に 66 拠点がある。

● SEE から就労支援へ

前職では S E (システムエンジニア) をしていました。その時、一緒に働くプロジェクトメンバーの中にメンタルヘルス不調になってしまった人がいるのですが、業務量や責任の度合いは多少違えど、同じような職場環境にいて、どうしてそうなる人とならない人がいるのだらうと思いました。また、自分がきちんと知識を持っていたら何かしらの情報提供ができたのではないかと感じました。それで「きちんとした知識を得たい」「勉強したい」と精神保

健福祉士の専門学校に行きました。転職するつもりだったわけではないんですが、実習で精神科の病院や地域の福祉施設にうかがって、社会復帰しようとする方の現場を間近で見て、直接的に支援したいと思い、今の会社に就労支援員として入りました。

● 入社後の仕事内容

入社後約3年間、センターと呼ばれる現場で利用者の支援をしていました。1年前にセンターの利用者が使う訓練のツール、プログラム、テキストの作成・開発をする部署に異動しまし

た。

例えば、スケジュール管理が苦手な方に、例題的なものを難度別に作って、自分の予定を書き込んでもらうような訓練ツールの作成、聴覚優位や視覚優位など対象者の認知特性に応じたプログラムやアンガー・マネジメント関連のプログラム開発などを行っています。年度の初めにセンターに勤務しているスタッフや就職された利用者の方にアンケートをとってニーズ調査をし、どのようなものが必要なかを把握して、計画を立てて進めていきます。

就労移行支援の対象者は、精神障害、発達障害の方たちが7〜8割くらいですが、発達障害の方は程度や種類が様々ですね。同じ診断を受けていてもコミュニケーションが苦手な方、同じミスを繰り返してしまう方、時間の管理が苦手な方など多様です。現場で支援員をしていた時は、その方に合わせて会社で用意しているツールを少し工夫したり、場合によっては社内の未就学児の福祉サービスで使っているツールを活用したりしていました。

● 印象に残る支援事例

支援員の仕事の中で印象に残っているのは、発達障害の診断を受けていて

場面緘黙の症状があった方です。特別支援学校を卒業後、弊社を利用されてきました。私自身聞いたことはあっても、場面緘黙の方に接するのは初めてでした。応募するために企業に連絡しても「緘黙というのはいちよつとよくわからない」と言われたり、発話が難しいので電話応対が必須だと厳しかったりして、就労支援2年の期限が迫っているという時期でした。週に2、3社応募しても書類選考が通らないという状態が1年以上続いていましたが、本人は一般就労を強く希望されていました。

家族面談なども行いながら、まずは企業に就職した時にやれることを、通勤や体力を含めて確認するために企業での実習を行いました。普段はセンターに5〜10分遅刻していたのに、企業に行ったら意識が変わるのか毎日遅刻せずに行ける。業務では納得できないと手が止まってしまうことがあり、仕事だからしないといけないという葛藤の中で、1〜2時間話し合うこともあり、私に話したことに對して携帯電話や小さなホワイトボードの文字で返してもらった。そういうやりとりをしている中で、3カ月目くらいだったか、本人が声を発した瞬間があった

んです。それっきり話はしないんですが、自分でもびつくりしたようでした。伝えたいという気持ちが先行したのだと思います。私もだんだんと表情などで気持ちがわかる時が増えていきました。本人のやれることや可能性を一緒に探しながら歩んでいくと、人って成長するんだなと感じました。

結局、その方は利用期限ぎりぎりまで一般就労されました。パソコンも得意な方で、機密情報のデータ入力の仕事でした。「緘黙で言葉を発しないので、機密情報を漏洩しないということは確実に守れる」と。たまたまタイミングが合ってマッチングしたのかもしれないが、企業様の受け入れる幅、見方や多様性の部分も広がっているのではないのでしょうか。

●心がけよう

キャリアコンサルティングというのは、聴くだけでは進んでいかない。その先、選択肢を提供する、一緒に考えてクライアント本人から選択肢を出してもらう、タイミングによってはクライアントの背中を押すなど、臨機応変に具体的展開を図っていく必要があります。課題は何かを理解するにしても、本人が発していることを全部鵜呑みにするのはなく、その先、その裏、その奥を包括的に見るという部分が基本的に必要だと思います。障害の有無や職歴にかかわらず、学生でも社会人でも、必ず対等に、フラットに物事をとらえるということは意識しています。対象者がどなたでも、自分自身が経験を重ねていくうちに、なんとなく慣れみみたいなものを持ってしまわないように気をつけています。



現場で支援している時は、目の前にいらっしやる利用者の方に合わせて、ということができたんですけれども、今の仕事では利用者の方すべてが見えるわけではなく、どういう方がいらっしやるのか考えながら、ターゲットを誰にするのかある程度絞っていかなくてはいいけない。実際使ってみてどうだったかなど現場のスタッフからフィードバックをもらったり、私自身がセンターに行つて、使っている方にお声掛けさせていただくこともあります。

同時に、均一性を保つ必要もある。

どの方に提供しても一定程度の効果をもたせられるようにしてはいいけない。そこが難しいところです。

●やりがいと苦労

支援員の時は、利用者が変わっていく様子を目の当たりにできるので、こちらとしては面白さ、楽しさを感じていました。難しいのは、正解がないこと。それがその人にとって良かったのか、別の人が担当していたらもっと良い方向に進んでいったんじゃないか、と思うこともあり、何が正しいか「答え合わせ」ができるものではないということですね。

本人の進みたい方向と一緒に歩みを進めていく、本当に必要なものを伝えていくといった中で、ときにもう少し時間があつたら、と感じたりもしました。私自身の主観で、ご本人にとってどうなのかは別ですが。

今の部署では、作ったプログラムやツールに対して、「評判良かったですよ」とか「こうしたほうがもっといい」という反応をもらえると、プラスであるマイナスであれば、「使ってもらえてる」と感じるので嬉しいですね。

●キャリアコンサルティングの今後

就労支援をする中で思うのは、「キャリア」というのは「働く」ことだけではないということ。キャリアを「人生」ととらえると、「働く」は一部であつ

て、その人が何をしたいのか、どういう人生を歩んでいきたいのかということを見て、そこから働くということを考えていく。こういうことをしたいから、例えば一人暮らししたいから働いてお金を稼ぐとか、そうした視点で働くことを一つの手段を得ることとしてとらえる。就労支援からもう少し大きな枠で、キャリア支援として考えていこう、と。

人生も含めた支援というのは、日々通所していただいて会える頻度が高いからこそできる、時間をかけた支援だと思っています。

私としては、障害の有無を問わず、職場定着など就職後のキャリア形成支援を含めて、対象者の方たちが安心して意欲を持って働いていけるようなキャリア支援をしていけたらと思っています。

社会においても、企業が制度としてキャリアコンサルティングを取り入れていくと同時に、企業の中という枠にとられずに、働く人一人ひとりが自分の人生を歩んでいく長い道のりの中で、タイミングに合わせてキャリアコンサルタントを活用して自分のこれまでとこれからの確認ができるようなものになっていけばいいと思います。そのためには、活用する価値がある、価値を見出せるような存在になっていかないといいけないですね。