

第8 フォローアップと関係機関との連携

1 フォローアップの必要性

精神障害のある訓練生の雇用支援においては、就職活動支援とともに就職後の職場定着支援を継続的に行っていくことが重要です。特に、就職直後は環境の変化、慣れない職務などにより緊張や精神的な不安を増大させる要素が大きいため、訓練修了後も安心して働けるよう、定期的に訪問や電話、メールなどでのフォローアップを行っていくことが必要です。ただし、フォローアップについては本人の希望や事業所の考え方があるので、あらかじめ本人や事業所の望む方法を把握し、了解を得た方法で行うようにします。

また、支援に際しては時間の経過で本人や事業所も環境が変わってくること、能開施設だけで支援を行うのは限界があることから、関係機関とサポート体制を組み、チームにより継続的に支援することが必要です。

2 フォローアップの概要

(1) フォローアップの方法

事業所訪問や電話やメール（本人または事業所）による方法があります。その他には休暇を利用して、本人に能開施設へ相談や報告に来てもらう場合もあります。

事業所を訪問する場合には、その内容によっては訪問時間を工夫する必要があります。例えば、本人への精神的支援が中心の場合は、昼休みや終業時に合わせて訪問し、職場の人がいない環境で話を聞くといった配慮をします。

電話やメールによるフォローアップは、事業所が多忙な際に有効です。また、本人にとっても相談内容が職場の人に言いにくいことであっても伝えやすいという利点があります。

(2) フォローアップの内容

本人、事業所それぞれに、以下の観点で状況確認を行います。

<状況確認のポイント>

- ①出勤状況や勤務態度等、基本的労働習慣に課題はないか。
→遅刻や身だしなみといったの乱れが不調のサインとなる場合があります。
- ②作業遂行上の課題はないか。
→疲労の影響による作業ミスや能率の低下が見られる場合があります。
- ③人間関係に課題はないか。
- ④睡眠や食欲等の健康状態はどうか（本人のみ）
- ⑤本人への対応に困っていることはないか（事業所のみ）

就職当初、本人は環境に慣れるまでは人間関係などに過敏となり、一人で不安や悩みを抱え込んでしまう場合がありますが、話を聞いてもらうだけで落ち着いたり、アドバイスをもらうことで考え方を整理できる場合も多いようです。

課題が窺われた場合、事業所と本人それぞれの話を聞き指導員からのアドバイスで解決する場合があります。また、事業所と本人がそれぞれの意向を出し合い、調整を行う必要がある場合もあります。例えば、作業ミスが頻発している場合、「作業の難易度を下げる」、「作業量を減らす」、「勤務時間を短くする」などの対応が必要な場合は事業所の理解を求める必要があるため、本人の現状を説明しできるだけ具体的な対応策を事業所に提案し、調整を行います。

また、事業所に協力を求める事項として、訓練生の再発防止のために体調不良のサインと対処方法について情報提供を行うことや、訓練生の不安軽減のために定期的に事業所担当者から訓練生に対する仕事の評価を得ることについて、依頼をするとよいでしょう。

<再発を防ぐために事業所に協力いただきたいことについて>

再発予防を心がけることは、仕事を続けるためにもとても大切です。本人の自己管理が基本ではありますが、事業所にも体調不良につながる注意サインとその対処法を伝えておくことで、症状の変化に速やかに対応ができ、再発防止につなげることができます。

体調不良の注意サイン（一般的なもの）

- 不眠
- 集中力がなくなる
- 極端におしゃべりになる、または無口になる
- 焦りやすく、行動の抑えがききにくくなる
- 緊張し、イライラすることが多くなる
- 物音や色、光りなどに大変敏感になる
- 気分が変わりやすく、感情の揺れ幅が大きくなる
- 食欲がなくなる、体重が極端に減少する

※本人が自覚している注意サインがあれば、それも説明しておきます。

対処方法

- 本人に声かけ

「疲れているように見えるけど、眠れていますか？」

「つらかったら、休んでいいですよ」

「早めに受診してみるとよいのでは」 等

- 家族または支援機関に連絡

本人の様子や本人に声をかけた場合は、その内容と本人の反応を伝えていただく。

なお、再発予防には本人の体調管理が欠かせませんが、職場での自分の評価を気にしすぎてストレスをためてしまうこともあります。

このため、本人が必要以上に仕事に不安を感じないように、事業所から客観的に見た評価を定期的に伝えていただけると不安の軽減につながるので、協力をお願いしておくとよいでしょう。

(3) フォローアップの期間・頻度

フォローアップの期間や頻度については、入社1日目、1ヶ月目、3ヶ月目、6ヶ月目、12ヶ月目が1つの目安になります。その間、必要に応じて電話やメールで状況を確認し、事業所や本人から相談の依頼があった場合はできるだけ早く訪問するようにします。

就職後1年から2年は定期的なフォローアップが必要なケースが多くみられます。その後安定していても、職場の状況や本人の生活の変化等で支援が必要になることもあるので、働き続ける限り支援を継続することが大切です。そのためには関係機関と連携した支援体制を作ることが必要となります。

3 関係機関と連携して実施するフォローアップ

(1) 支援体制の考え方

精神障害者の就労を支えるためには、疾病と障害が共存しているという障害特性から、医療面、生活面、就労面のサポートが必要となります。

フォローアップの際に連携する関係機関としては、下記のような例が挙げられますが、実際には個々の訓練生や事業所の状況によって必要な関係機関と連携を行います。その際、関係機関の支援を必要とするかどうかは本人に確認し、同意の上で進めます。

<関係機関との役割分担の例>

医療面のサポート：医療機関（主治医、カウンセラー、ケースワーカー）等

生活面のサポート：就業・生活支援センター、地域生活支援センター、家族等

就労面のサポート：事業所（の上司）、地域障害者職業センター、ハローワーク

就業・生活支援センター等

職場でのサポート：上司、産業医、保健師、人事労務担当者等

関係機関の種類と役割や訓練期間中の支援体制の構築については、『精神障害者編 I』の「第4-5 関係機関との連携について（P.96～）」を参照してください。

(2) 役割分担について

関係機関に対しては訓練修了間際に突然協力を求めるのではなく、できれば訓練期間中からそれぞれの訓練生の課題に対応した支援ネットワークを作っておき、訓練状況や就職活動について情報交換しておくこと、スムーズにフォローアップ体制に移行することができます。

また、協力を求めるにあたっては、関係機関の立場や支援の内容を確認し、お互いの役割を理解した上でフォローアップの役割分担や具体的な支援の内容を検討していきます。その際、誰が、いつ、どのように、どんな支援をするのか、その情報をどのように共有するのかを明確にしておきます。

地域障害者職業センターや就業・生活支援センター等、就労支援機関によってはジ

ジョブコーチ支援を実施している機関もあるので、必要に応じて協力を依頼します。

<ジョブコーチ支援について>

ジョブコーチ支援は、支援者が直接現場を訪問して本人、事業所それぞれに職場定着のための支援を行うものです。

具体的には、以下のような支援を行います。

【訓練生に対して】

- ・基本的労働習慣（継続勤務、規則の遵守、生活リズムの構築等）
- ・人間関係、職場内コミュニケーション（挨拶、報告、職場内マナー等）
- ・職務遂行（職務内容の理解、作業遂行力の向上、作業態度の改善）

【事業所に対して】

- ・障害に関する知識（障害特性の理解、障害に配慮した対応方法、医療機関との連携方法等）
- ・職務内容について（作業内容、工程、補助具等の設定等）
- ・職務遂行に係る指導方法（指示の出し方、作業ミスの改善等）
- ・従業員の関わり方（指示・注意の仕方、障害に関する知識の社内啓発の方法等）

【家族に対して】

- ・本人の職業生活を支えるための助言

このように職場で訓練生、事業所双方に支援を行うので、下記のようなケースではジョブコーチ支援が有効です。

【訓練生に関して】

- ・新しい環境では緊張感、不安感が高く、職場適応に時間がかかると思われる場合。
- ・本人の就労状況を見ながら、労働時間、仕事内容や対人関係、作業環境について、具体的な調整が必要な場合。

【事業所に関して】

- ・精神障害者の雇用が初めてである事業所や経験が浅い事業所など、精神障害者の雇用管理に不安を抱いている場合。

(3) 情報共有の方法

効果的なフォローアップを行うためには、施設内訓練や職場実習を実施している段階から、関係機関と情報共有や意見交換を行っておくことが重要です。特に、支援を行う関係者が顔を合わせて支援体制を検討するケース会議は効果的です。

関係機関が遠方である場合や、会議の時間の調整が困難で、定期的なケース会議を持つことが難しい場合には、電話やメール、文書による情報共有や意見交換も必要となりますが、円滑な支援を進めるためにも一度はケース会議を開くことをお勧めします。

ケース会議は、本人や家族を交えて開催する方法、関係機関のみで開催する方法がありますが、フォローアップの方針については本人や家族も交えて共通理解を得てお

くと本人や家族の安心感にもつながります。場合によっては、先に関係機関のみでフォローアップの方針を協議し、まとまった内容を本人や家族に説明する方法を検討してもよいでしょう。

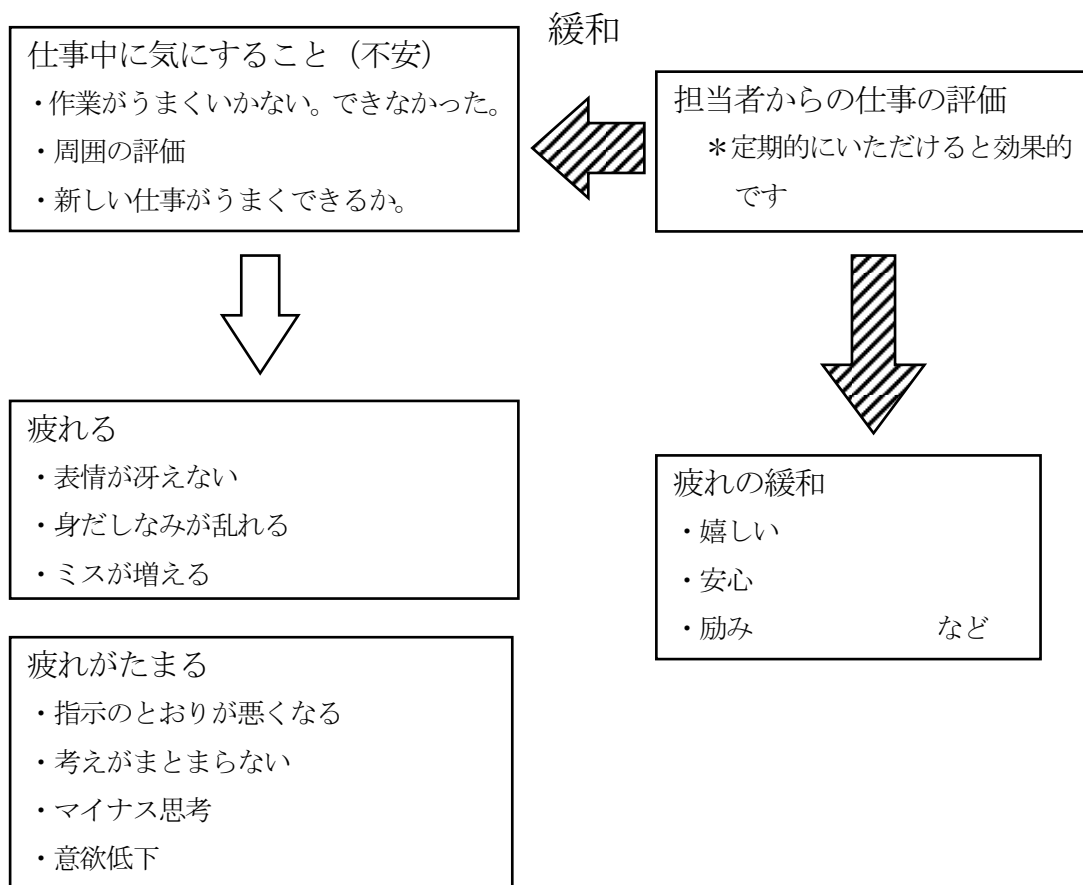
フォローアップに関するケース会議では、以下の点を整理できると効果的です。

①能開施設からの情報提供

これまでの本人の職業訓練や職場実習等の支援の状況、事業所での職務内容や職場環境、予想される支援ニーズについて報告をします。その際、提供する情報の内容に関しては、訓練生や家族、事業主の了承を得ておく必要があります。

②フォローアップの計画について

上記の報告に基づき、当面のフォローアップ支援の方法を検討します。具体的には、事業所への訪問時期や頻度、訓練生との相談方法やタイミング、課題が見つかった場合の対応方法、指導員間の情報共有の方法等について調整をします。



4 在職者訓練の実施

在職者を対象とした職業訓練を実施している能開施設においては、職務遂行に習熟が見られ職務内容の拡大を図る際や、事業所の事業内容の見直しにより担当職務に変更が生じ、新たな技能習得が必要となる場合に、事業所や訓練生のニーズに応じた職業訓練を実施することで、キャリアアップや職場定着を支援することができます。

在職者訓練を活用して、技能的な課題を解決するためのフォローアップを実施することも有効です。

方法としては、メニュー型とオーダーメイド型があり、事業所と受講者のニーズに合わせて実施します。

① メニュー型の在職者訓練

訓練コースをメニュー形式で公開して実施します。受講時期、期間、内容は能開施設で設定します。複数のメニューから必要な訓練コースを気軽に選択することができます。

② オーダーメイド型の在職者訓練

事業主からの要請により、受講時期、期間、内容を決定します。個別の状況に合わせた対応が可能となり、効果的にキャリアアップを図ることができます。

5 フォローアップ支援の事例

<関係機関との連携によりフォローアップ支援を進めた事例>

(訓練生の概要)

- ・ Iさん、30代前半の女性、統合失調症。高校在学中に発症し、通院開始後高校を中退。その後は通院をしながら8年間在宅生活を送っていました。
- ・ 保健所の紹介で就労継続支援A型事業所の利用を開始して、さらに8年が経過した頃から体調が安定してきたため、事務系の職業訓練を受講し就職を目指すことになりました。
- ・ 能開施設入校前から、A型事業所と同じ法人内の生活支援センターで、月に1～2回個別相談を受けていました。

(職業訓練の状況)

- ・ 体調やストレスの管理もよくできており、通所状況は安定していました。
- ・ いずれの事務作業においても作業理解がよく、作業後の確認を確実に行うので、正確な作業を遂行することができました。
- ・ 社会常識も備わっており、普段は物静かですが、きちんとコミュニケーションを取る

ことができていました。

(就職活動の状況)

- ・就職に関する相談では、就労経験が全くないため職場実習を経験したいこと、正社員では荷が重いので契約社員を希望したい、といった希望が上がりました。
- ・技能習得が順調に進んでいるため、入所5ヶ月後から就職活動も開始しました。ハローワークの勧めにより能開施設を見学に来られた事業所に、Iさんから訓練内容の説明をしてもらったところ、Iさんの落ち着いた対応に好感を持っていただきました。
- ・事業所からのリクエストもあり、Iさんと事業所を見学しました。その後、面接を経て職場実習を実施することになりました。

(事業所の概要)

- ・病院を運営する医療法人

(職場実習の状況)

- ・実習の受け入れ部署は総務人事部で、職務分析や事業所と調整をした結果、職務内容は各種申請書のデータ入力やファイリング、ユニフォームや消耗品の発注業務といった定型的な業務となりました。実習期間は3週間とし、勤務時間は、1週目は8時30分～12時、2週目は15時まで、3週目は17時30分までと段階的に設定しました。
- ・事業所は身体障害者の雇用経験はあるものの、精神障害者の受け入れは初めてだったため、事前に受け入れ部署の従業員向けに障害特性や配慮事項に関する研修会を行いました。
- ・実習中は指導員が事業所を訪問し、Iさんの仕事ぶりや疲労度を確認しました。緊張が強く作業に集中しすぎる傾向があったので、能開施設と同じように午前と午後10分の休憩を取ることにし、事業所と調整をしました。また、同僚とのコミュニケーションに不安を感じていたため、報告、連絡、相談を確実に行うようアドバイスをしました。
- ・実習の結果、落ち着いた仕事ぶりが評価を受け、契約社員として採用されることになりました。

(フォローアップの状況)

- ・職場実習を通して、Iさんと事業所はそれぞれ納得して雇用契約を結ぶことになりましたが、Iさんは初めての就労であること、事業所も精神障害者の受け入れが初めてであることからお互いに定着については不安を感じていました。そのため、Iさん、事業所双方と相談し、事業所の所在地を管轄する地域障害者職業センターにジョブコーチ支援を依頼し、不安の軽減を図ることにしました。
- ・Iさんは入所前から生活支援センターで個別相談を月に1～2回受けており、担当職員とは長年の付き合いで信頼関係ができていることから、就職後も定期相談を継続してもらうことにしました。
- ・以上のようにフォローアップ体制として、地域障害者職業センター、生活支援センタ

一と連携を取ることにし、能開施設が日程調整をして事業所でケース会議を行うことになりました。

- ・ケース会議では事業所から、「Iさんの仕事内容の幅を広げたいと考えているが、Iさんに無理のないペースで進めてもらうにはどうしたらよいか教えてほしい」という要望があがりました。そこで、各関係機関が下記のような役割分担をして支援を行うことになりました。

<フォローアップの役割分担>

- 職 場 の 上 司 : 週に1回の面談を通して、本人の状況を把握する。
- 障害者職業センター : ジョブコーチがIさんの職場適応の状況や疲労度をチェックし、仕事内容を広げるタイミングについてアドバイスを行う。
- 生活支援センター : 定期相談を通して、Iさんの体調不良のサインを見つけた際には関係者に連絡する。
- 能 開 施 設 : Iさんの職務内容が広がる際に、必要に応じて技能面のアドバイスを行う。

- ・就職後、事業所はIさんや関係機関と相談をしながら、少しずつIさんに任せる仕事を増やしていきました。その間、Iさんの申し出もあり、休憩を午前、午後の定時ではなく、疲れを感じる前に随時小休憩を取ることにしました。また、週に1回上司と面談をしてもらうことでも疲れ具合を把握し、業務の調整についても相談できるようになりました。
- ・Iさんは新しく任された仕事で使いたいと、能開施設でパソコンスキルに関するアドバイスを受けて、現在も意欲的に仕事に取り組んでいます。頑張りすぎないように生活支援センターから助言されていることもあり、ストレスや疲労の管理にも留意しています。

<支援のポイント>

本ケースは、本人が初めての就労であること、事業所も精神障害者を初めて採用することから、職場定着に関して不安を抱いていましたが、複数の関係機関がそれぞれの特長を生かしてフォローアップ体制を組むことで安心感の醸成につなげることができました。