

障害当事者と支援機関との関係が悪化しており、適切な情報共有とアセスメントが困難なケース

圏域 船橋 センター名 大久保学園

氏名	Y・H	居住形態	家族同居 GH 単身 その他		
手帳種別及び等級	精神保健福祉手帳 2級	年齢	47歳	性別	女
成育歴および現在の生活状況	<p>現在、娘と2人暮らしをしている。両親、兄は健在だが絶縁状態にあり、家族からの支援は難しい状況である。</p> <p>幼少期より、兄からの虐待を受けていた。22歳の頃にうつ病の診断を受けている。その後結婚するが、夫のDVにより心的外傷後ストレス障害、統合失調症、気分変調症を発症し離婚している。</p>				
就業前の訓練事業所	C事業所	サービスの種類	就労移行支援事業	期間	9か月
就職先	M社		入社日	R2.4	
業務内容	一般事務				
就業先企業情報	<p>業種：小売業</p> <p>従業員数：約900名</p> <p>障害者雇用歴：あり。現在、同じ職場に身体障害の方が1名働いている。</p> <p>その他：協力的で、障害者雇用への理解が従業員に周知されている。</p>				
就業前の課題	障害について自己理解が出来ていない部分があり、自責の念が強く自己肯定感が低い。				
就労定着支援個別支援計画	-				
課題解消に向けた支援体制	<p>The diagram illustrates the support system for the client. It shows the following components and their interactions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Entities:</b> M企業 (M Company), C事業所 (C Business), 相談者 (Counselor), 障害者支援課 (Disability Support Section), ナカポツセンター (Naka Potso Center), and ハローワーク (Hello Work).</li> <li><b>Interactions:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ハローワーク introduces the client to M企業 and ナカポツセンター.</li> <li>相談者 provides consultation to M企業, C事業所, and ナカポツセンター.</li> <li>障害者支援課 provides advice to the client and collaborates with ナカポツセンター.</li> <li>ナカポツセンター collaborates with M企業 and C事業所.</li> <li>M企業 and C事業所 have a '連携の輪' (Collaboration Wheel) between them.</li> <li>M企業 employs the client.</li> <li>ナカポツセンター provides support to the client and collaborates with the 相談者.</li> </ul> </li> </ul>				

<p>障害者就業・生活支援センターと就労定着支援事業所間の連携経過</p>	<p>令和2年4月に就職。半年間の就労支援事業所のフォロー期間が終わり、C事業所の支援を終了した。しかし職場でのコミュニケーションに問題がありC事業所の就労定着支援事業を利用することとなる。Y・Hは仕事がフレックスタイム制であり、勤務時間が一定でないことから、次第にC事業所の担当者とすれ違うことが多くなっていく。そのような中、久々に連絡が取れたが、C事業所担当者が発した「印を押しに来てください」という言葉に対して、Y・Hは体調の心配はしてくれないのかと不信感を抱く。Y・Hとしては、印鑑が必要なことは解るが支援する立場の人がこれではおかしいと感じ、ハローワークに相談。ハローワーク担当者よりナカポツセンターを紹介され登録している。その後、ナカポツセンターよりC事業所に経緯などを報告。ナカポツセンターとしてもサポートに入ることを伝えている。</p>
<p>具体的支援経過</p>	<p>R2.8        ハローワークへの出張相談の際にY・Hがセンター登録している。ナカポツセンターからC事業所に月1回の定着支援をお願いしている。しかしY・Hから「C事業所とはうまくいかないのので支援を受けたくない。ナカポツセンターに定着支援をお願いしたい。」との訴えがある。        ナカポツセンターからC事業所職員へY・Hの思いを伝える。C事業所から、Y・Hに連絡しているが電話に出てくれないとの情報提供を受ける。そのため、再度ナカポツセンターよりY・Hに電話連絡。Y・Hより「第三者がいない状況でC事業所職員と話したくない」との返答あり。</p> <p>R2.8        C事業所に電話。Y・Hより、「C事業所の就労定着支援事業の支援はやはり受けたくない」との訴えがあったことを報告。        C事業所より、Y・Hに再度連絡するとの話がある。</p> <p>R2.8        Y・Hよりなるべく早く利用を終了したいとの申し出がある。        C事業所にその旨連絡するが、直接の担当者が体調不良により不在。そのため、サービス管理責任者にY・Hの要望を再度伝える。とサービス管理責任者より、「8月31日でサービスを解約する。解約の手続きは担当者が戻り次第する。」との話しがあり、担当者より連絡を頂ける事となった。Y・Hに上記を伝えたが、なぜ担当者がいないと解約手続きが出来ないのかと不満を持たれた。</p> <p>R2.8        ナカポツセンターから市の障害福祉課に電話をし、Y・Hから訴えがあった内容を伝える。C事業所の対応が遅いようであれば、市の障害福祉課からC事業所に連絡するとの話しがあった。上記をY・Hに報告し、C事業所の担当者が2週間の休養に入ってしまった為、復帰まで様子を見て欲しい旨伝える。</p>

<p>具体的支援経過</p>	<p>R2.9 C事業所の担当者から連絡がある。Y・Hのことで相談と引継ぎがあるとのことでC事業所に伺うことになる。</p> <p>R2.9 C事業所の担当者とサービス管理責任者より支援経過等の引継ぎを受けている。就業面の課題として、Y・Hは職場の同性の方と自分を比べてしまうことがあり、チームで協力してやっても、自分ばかり仕事を振られているように感じてしまうようだ。また同じチームで仕事をしているのに、特定の2名以外は、敵視をしてしまう傾向があるとのこと。</p> <p>C事業所との契約解除手続きは、郵送でも良いとの話を頂くが、Y・Hとナカポツセンター職員でC事業所を訪問することとした。</p> <p>R2.9 契約解除手続きのため、Y・HとC事業所を訪問。訪問時、Y・Hより、「今まで提出した医師の意見書、診断書をナカポツセンター職員に渡して欲しい」との訴えがC事業所に対してある。そのため、C事業所に返却をお願いするが、その場では書類が見つからず、後日連絡を頂くこととなった。</p>
<p>現在の状況及び支援効果</p>	<p>現在は欠勤も無く安定して働いている。支援機関が変わったことで相談できる窓口は残せたため、Y・Hの不満や不安を聞くことができている。</p> <p>職場での不満が多くあり、その都度電話で相談を受けているが、人間関係や上司への不満が多いため、話をしっかり聞くことや対処方法を伝えることで、ストレスの軽減が出来ている。</p>
<p>障害者就業・生活支援センター側からの支援・連携上の課題</p>	<p>M社はC事業所からナカポツセンターに支援が変わることに対して、初めは何が違うのかを理解出来ていなかったが、丁寧に説明することで納得される。 (M社は、食品を扱うためにコロナ感染症予防策のために外部の訪問を受け入れておらず、電話での説明及び引継ぎとなった)</p> <p>C事業所とY・Hの関係は悪化しており、ナカポツセンターを含めた3者で顔を合わす機会を作っても、Y・HはC事業所に対する不満や嫌悪感しか話さない状況であった。一方、C事業所の担当者も感情を全面に出してしまっている部分があったため、勤務上の課題や支援上のポイントが明確ではない状態でナカポツセンターが支援の引き継ぎを受けざるを得ない状況となってしまった。</p> <p>C事業所の担当者がY・Hの障害特性を理解し、支援者として冷静に対応できていれば違った展開になっていた可能性はある。</p> <p>就労定着支援事業所が支援に行き詰った際に、まずは相談支援専門員に、そして圏域内のナカポツセンターに相談できるような環境設定を進めていく必要性を感じている。</p>
<p>就労定着支援事業所からの要望・意見</p>	<p>Y・HとC事業所担当者間のコミュニケーションが上手く取れておらず、信頼関係に基ずく関係が構築できていない状況であった。</p> <p>支援に行き詰った際に、自らの事業所のみで対応するのではなく、事業所として相談支援専門員やナカポツセンター等に相談するべきであった。</p>