

第3章 事業所での取組み事例

本章では、事業所で高次脳機能障がいのある方をどのように支援していったのか、3つの事例を紹介します。（事例は、個人が特定されないよう、加工しています）

【事例1】生活介護事業所の取組み事例

「長らく支援につながっていなかったが・・・」

生活介護事業所の利用者 Aさん。病気の発症から長らく支援につながっていなかったが、支援機関の連携で生活介護事業所の利用を始め、その後も関係機関が連携して支援をしているケース。

母の支援者から、相談支援専門員へ

支援者が
関わる
きっかけ

Aさん（50代）は脳出血を発症し、入院治療を受けました。回復期の病棟でリハビリに励み、身体機能は改善したため、退院後は調理師の仕事に復職しました。しかし、調理手順の間違いが頻発したことで仕事を続けるのが難しくなり、退職。その後は働くことなく家で過ごすようになりました。家族は、本人と高齢の母の2人暮らしかった。

4年ほどが経過したある日、近所の人から、母の支援機関である地域包括支援センターに「（本人の）母が最近塞ぎがちで心配だ」という相談が入りました。連絡を受けた職員が家庭訪問をしたところ、家の中からは本人の怒鳴る声が聞こえました。母に事情を聞くなかで、発症当時から「高次脳機能障がい」と診断されていたことが分かったため、地域の相談支援事業所に相談することになりました。

連絡を受けた相談支援専門員^{※7}が家庭訪問し、母や本人からこれまでの経過や現在の生活状況について話を聞こうとしましたが、本人は別室から出てくることなく、扉越しに短いやり取りをするのが精一杯でした。母によると、本人は頭髪やひげ、服装などの身だしなみを気にする様子もなく、外出もほとんどしないとのことで、「本人がすぐに怒鳴る」「自分に何かあったら、本人が生活していくのか心配」と話していました。

※7 相談支援専門員…障がいのある方と家族などからの相談対応やサービス等利用計画の作成、障がい福祉サービス事業所などとの調整を行い、日常生活を円滑に送ることができるよう支援する専門職。

急がず、ゆっくり、段階を追って

相談支援専
門員との関
係づくり

相談支援専門員が何度か家庭を訪問するうちに、本人ともやり取りができるようになり、部屋から出てきて話すようになりました。それでも、はじめは話の内容に一貫性がなかったり、無愛想な態度をとったりすることが多かったた

め、「本人の困り感やプライドを受け入れること」「支援者の言葉を本人に聞いてもらえるような関係を作ること」を目標に、関わりを続けることにしました。

関わりのなかでは、本人にとってのOKワードとNGワードは何かを考えながら対応することを心掛けました。面談を続けるうちに、以前にしていた調理の仕事や愛犬の話は、本人にとって受け入れやすいものであることが分かってきました。さらに、愛犬の散歩が思うようにできていないのが気にかかるという話が本人から聞けたため、週に1回、愛犬の散歩に同行することを提案すると、本人も了解されました。

一緒に散歩をする時には、道中で本人の思いや関心のあることなどを傾聴するように努めるとともに、散歩の約束が定着しやすいよう、散歩に同行するのは同じ曜日の同じ時間になるように設定しました。

散歩に同行するようになって4か月ほど経つと、本人自ら、相談支援専門員の来訪の予定をカレンダーに記入するようになり、楽しみに待ってくれている様子がうかがえました。そこで、障がい福祉サービスの利用も含め、今後のために、精神障がい者保健福祉手帳の取得について提案したところ、本人も取得を希望したので病院を受診し、神経心理学的検査などの手続きを経て手帳の取得に至りました。

インフォー
マルな
サポートも

ご近所トラブルを解決するために

家庭のごみ出しは本人がしていたのですが、ごみの出し方についてルールに則っていないために近隣から苦情が出ることがありました。苦情を言われると本人も激しく言い返すのでトラブルになることが多く、相談支援専門員が家庭訪問した際に、近隣住民から困っているという訴えを受けることもよくありました。本人にとって身近な相談相手が必要と考え、社会福祉協議会の協力を得て民生委員との顔合わせを行いました。また、地域の自治会の役員とも顔合わせをし、日々の見守りをお願いすることになりました。

福祉サービ
スの利用に
向けた支援

興味のあること、得意な分野を活かして

本人が調理の仕事への関心を今でももっていることが分かったものの、5年近く働いていなかったこと、発症後はうまく仕事ができなかったことを踏まえると、障がい福祉サービスを利用しながら徐々にステップアップした方がよいのではないかと考え、相談支援専門員が、調理の作業ができるような日中活動場所を探すことになりました。カフェを運営している日中活動事業所（以下、事業所）に相談し、事業所の受け入れ枠があることが確認できたため、本人に「障がい者の事業所で調理の仕事に力を貸してほしい」と誘ったところ、本人も了解してくれました。

事業所の見学に行く際には身だしなみも大事であることを相談支援専門員から本人に伝え、散髪をして髪を剃って見学に行くことができました。本人は社会人として働いていた経験もあるので、身だしなみの話はすんなり受け入れられたようでした。

信頼関係を築いていくために

事業所の利用を始める前に、事業所の職員が自宅へ訪問し、本人・母と面談をしました。その際には相談支援専門員にも同席してもらい、安心して話をしてもらえるように配慮しました。本人のこれまでの生活の様子や、好きなこと、関心のあること、学生時代の部活動などを聞き取った他、本人や母の希望についても聞きました。この日の面談では、本人は「できる」「大丈夫」と言うことが多かったのですが、これまでの相談支援専門員との会話では「もう一度調理の仕事をしたいと思うが、前の職場で手順が分からなくなって怒られたので、うまくできるか心配」とも話していたと聞きました。

信頼関係ができていない相手には自分のできないことを知られたくないかもしれない、仕事を失ったことで自信をなくしているのかもしれないと推測し、事業所を利用してもらうにあたっては、信頼関係をどう作っていくか、どう自信を取り戻してもらうか、ということを意識して取り組んでいくことにしました。

さらに、サービス担当者会議には相談支援専門員の他、民生委員、母の支援者である地域包括支援センター職員にも参加してもらって顔の見える関係を作り、何かあれば連携できるようにしました。

ゆったりと、スマールステップで開始

これまでの生活では1日の大半を自室でテレビを観たりゲームをしたりして過ごし、愛犬の散歩以外では、時々母に頼まれてスーパーで買い物をする程度で、外出する機会はほとんどありませんでした。また、寝たい時に寝ているとのことで、生活リズムを見直す必要があることと、体力的にも見極めが必要であることから、週2日、午前中のみで、事業所の利用を始めることになりました。また、この事業所は生活介護と就労継続支援B型のサービスを提供している多機能型なのですが、ゆったりとした雰囲気の方が、本人はより馴染みやすいだろうとのことで、生活介護のサービスから利用を始めることになりました。

はじめの1か月間は事業所の職員が前日に本人に電話をして「手伝ってほしいので明日待っています」と伝え、通所を促すようにしました。作業中は手順が分からなくなることが予想されたので、本人に担当してもらうのは一品に限定しました。

実際に調理の作業に取り組んでもらうと昔の勘を取り戻したようで、おいしい作り方について教えてくれることもありました。他の利用者や職員からも頼りにされることが増え、自信がついてきた様子だったので、本人と話し合って、利用日数を週に2日から3日、4日と増やしていました。また、メニューについても、二品を並行して作れるような手順書を示したところ、二品同時に作ることもできました。

イライラの原因は？

行動観察を試みる

作業中に利用者Yさんが近くにいると、Aさんはイライラした様子を見せることがありました。その利用者が苦手なのかと思い、できるだけYさんとは別のテーブルで作業ができるようにグループ編成を考えました。しかし、別のグループで作業をしている時にもイライラしている様子が見られたため、さらに状況をよく観察すると、Yさんが缶を置いて大きな音がした時に、舌打ちをする様子が見られました。もしかすると聴覚過敏により苦手な音があるのかもしれないと思い、滑り止めマットを敷いて音がしないようにしたところ、イライラする様子は見られなくなりました。

〈行動観察シートの活用例〉

日付・曜日・時間	どのような状況で	行動	誰がどのように対処し、その結果どうなったか
10/15 (水) 10:30頃	Yさんが近くにいて、缶を扱う作業をしていた時。	Yさんを睨んだ。	Yさんのことが苦手なのかと考え、職員が話しかけたところ、気をそらすことができた。
10/16 (木) 11:00頃	Yさんと別のテーブルで作業をしている時に、Yさんが机に缶を置いて、大きな音を立てた。	舌打ちをした。	聴覚過敏があり、苦手な音があるのかと考え、滑り止めマットを敷いて、物を置いても音がしないようにしたところ、舌打ちしなくなった。
10/16 (木) 14:00頃	Yさんが近くで缶を置いたが、滑り止めマットがあるので、大きな音がしなかった。	穏やかに作業を続けた。	周囲の行動に変化はなかった。

安定した家庭生活を送れるように

今後に向けて

事業所には順調に通えていたのですが、「週末近くになると、帰宅してから母に対してきつくあたるので、母が『つらい』と話している」との連絡が、民生委員から相談支援事業所に入りました。また、前日に母とケンカした、と連絡帳に書かれた日は事業所でもミスが多かったり、不機嫌そうな様子を見せたりするのに気づきました。

本人の高次脳機能障がいの特性について確認しておいた方がよいと思い、相談支援専門員と相

話し、本人の了解を得て受診に同行することになりました。病院のスタッフから神経心理学的検査の結果について説明を受けたところ、「刺激に影響されて、混乱しやすい」「思考がまとまりにくく、言葉を思い出しにくいため、思うように説明できない」「切替えが難しい」「疲れやすい」などの特性が分かりました。

本人が怒る状況について母に確認したところ、本人の今後のこと気が気になって「これからどうするのか?」と何度も聞いてしまい、それに対して本人がいら立つことが多いと分かりました。そこで、本人と母に障がいの特性について説明し、本人が怒った時の対応方法を図式化したシートを目につきやすい場所に貼りました。また、そのシートには、心配事があれば相談支援専門員に連絡するよう、書き入れました。

疲れやすさに対応するため、1日を通して事業所を利用するには週3日とし、残りの週2日は半日の利用としました。また、午後は休憩回数を多めに入れるようにしました。

また、母の担当ケアマネジャーに聞いたところ、母は、自分が亡き後のこと心配し、そのひとつとして金銭管理のことが気になっているようでした。本人が金銭管理できるよう事業所に支援してほしいとの意向だったのですが、事業所ではそこまでの対応が難しいため、本人にもニーズを確認し、日常生活自立支援事業を活用する方向で調整することになりました。

ポイント1 信頼関係の構築にはちょっとした工夫が有効

信頼関係を築くために、本人の思いに耳と心を傾けるのはもちろんのこと、本人が好きなものや受傷前についていた仕事が関係づくりのヒントになることもあります。例えばこの事例のように、愛犬の散歩をきっかけに、心をひらきやすくなることもあります。

ポイント2 支援者間での情報共有をしたり役割を分担することで連携がスムーズに

支援を行う上では、多方面から情報を集められると本人に対する理解が深まります。フォーマル・インフォーマルを含めて、支援者間で今起こっていることや課題なども随時共有することで、支援方法が見えてくることもあります。各々が役割を担うことで、チームとして機能します。

ポイント3 課題に応じた社会資源を活用する

支援を行う上では、新しい課題に直面することも少なくありません。自分の事業所だけで解決が難しい場合には、他の社会資源に目を向けてみることも大切です。例えば、金銭管理に困った場合には日常生活自立支援事業を活用したり、服薬管理に困った場合には訪問看護を活用したりする方法が考えられます。

また、自治会や友人などのインフォーマルなサポートが本人の大きな支えになることもあります。

【事例2】 就労継続支援B型事業所の取組み事例

「感情コントロールが難しく、暴力やセクハラ行動に・・・」

就労継続支援B型事業所の利用者Bさん。感情コントロールが難しく、暴力やセクハラ行為に悩んだケース。

日中活動の場を求めて

「日中に活動できる場所が欲しい」という母

Bさん（20代）は約10年前、中学校に通う道中で乗用車と衝突して頭部を強く打ち、意識がもうろうとするなかで救急搬送されました。一命をとりとめ、回復期病棟でのリハビリで身体機能は改善したものの、感情コントロールが難しく、イライラする毎日が続きました。何とか復学し、高校へ進学。高校卒業後は自宅で生活しながら複数のアルバイトを経験するも、仕事を覚えられなったりトラブルを起こしたりしては短期間でやめることの繰返でした。直近のアルバイトをやめてからは、ほとんど外出することなく、半年が経ちました。

家族構成は母と祖父母との4人暮らし。家庭内では祖父母に荒い言葉を使う場面が多くなり、母は本人の対応に疲弊していました。母は、どこか日中に通える場所を見つけてたいと思い、市役所に相談に行きました。そこで、紹介を受けた事業所の1つである就労継続支援B型事業所（以下、事業所）に2人で相談に来られました。面接中は、常に周りをキヨロキヨロと見て落ち着かない様子でしたが、事業所へ通うことを提案すると拒否することなく、すんなりと受け入れられました。

就労継続支援B型事業所に通い始める

「こんな簡単なの、したくない！」

事業所へは週3日通うことになりました。初日のオリエンテーションで好きなことや得意なことを聞いたところ、音楽を聞くことが好きで、学校では数学が得意だったとボソッと答えてくれました。そこで、ひとまずいろいろな作業を体験してもらうとともに、空き時間には計算プリントをやってみてはどうかという話になり、取り組むことになりました。

事業所が外部から受託している作業にはスムーズに取り組めました。しかし、空き時間に取り組んだ計算プリントにはミスが多く、それを指摘すると、「こんな簡単なの、したくない！」と怒り出しました。それ以降は計算プリントや作業に取り組むことなく1日が終わりました。

2回目の通所の日、前回とは別の作業を提案すると、はじめはすんなりと取り組めたのですが、一定の区切りがついたところで別の作業を提案すると、「俺はこんな簡単なのは嫌だ！」と怒ってしました。

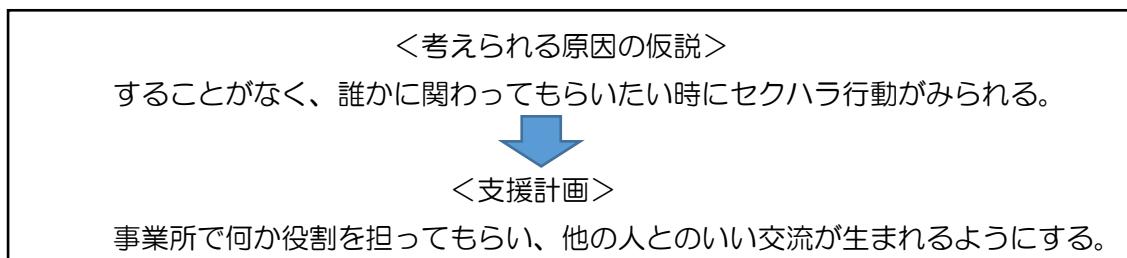
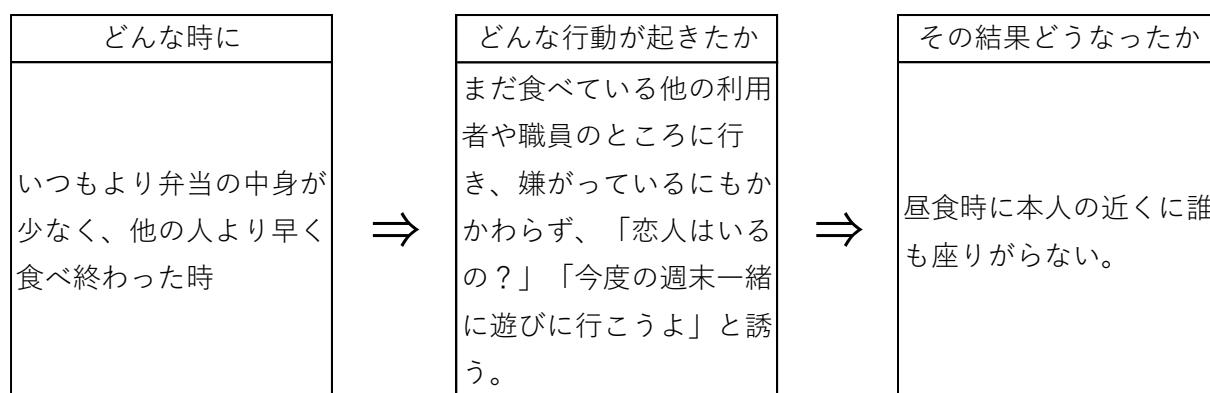
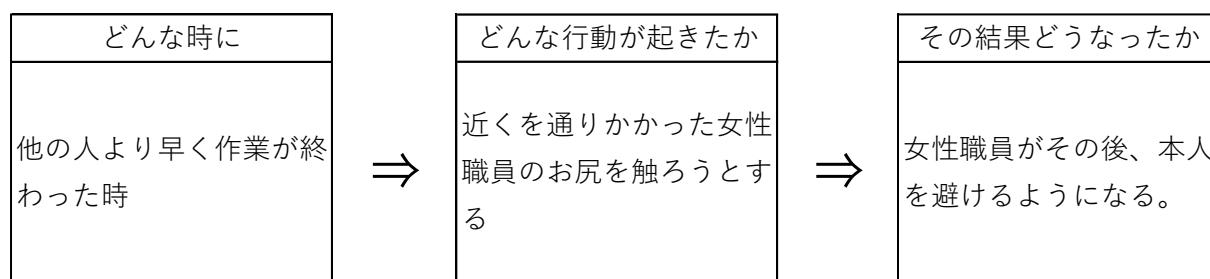
事業所へ通所すること自体は何とかできていたのですが、こんな調子で一度怒り出すとなかなか鎮まらず、せっかくみんなで作った製品を壊してしまうこともありました。力が強く、恐怖の表情を浮かべている人もいます。また、通所開始から1週間ほど経った頃から、職員に対するセクハラ行為も見られるようになりました。

行動分析を試みる

どうして暴力やセクハラ行動が出てくるのか

暴力やセクハラ行動が続いたため、本人と担当職員で面談の場をもちました。本人に、暴力やセクハラ行動で困っていることを正直に伝えるとともに、「今後Bさんはここでどうしていきたいと思っているのですか」と尋ねました。すると、「つまらないねん」とボソッと答え、「今後のことなんて分からぬ」と投げやりな口調で続けました。

担当者は面談でのやり取りを職員会議で報告し、全体で対応を協議しました。面談での本人の言葉やこれまでの行動の分析から、自尊感情が満たされない時や事業所にいてもすることがなく、本人に疎外感がある時に暴力やセクハラ行動が出やすいのではないか、そして、暴力やセクハラ行動により、皆が本人を避け、ますます疎外感を感じるという悪循環になっているのではないかということが見えてきました。そこで、事業所で何らかの役割を担ってもらい、他の人とのいい交流が生まれるようにしてはどうかと意見が出ました。



支援のヒントを求めて

主治医の
診察に同行

そんななか、翌週に主治医の診察予定があるため、通所は休ませたいとの連絡が母から入りました。本人と母に、事業所の担当職員が受診に同行させてもらえないかと依頼したところ、両者とも了解してくれました。

診察では、これまで得られていなかった情報がたくさん出てきました。例えば、事故後はリハビリとして日記をパソコンでつけていたこと、事故前は音楽を演奏することが好きでリサイタルを開催するほどの腕前であったこと、母の勧めで再びキーボードを弾いてみたことがあったが、以前のように上手にできずに少し弾いただけで止めてしまったこと、入院中に作業療法(OT)で何度も練習して少しずつ上手になったことなど。

担当職員は、事業所で本人にキーボードを弾いてもらう機会を作ることはできないかと考え、作業療法士と話をする時間を使って、本人がキーボードを弾く際に留意する点について聞きました。

自信がなかったけれど、やってみると…

チャイムの
演奏者に

本人との定期面談の場で、事業所での時間の区切りに学校のチャイム音を本人に弾いてもらってはどうかという案が職員会議で出たことについて、話し合いました。事業所ではそれまで、時間の区切りには職員が声をかけていたのですが、それだけでは効果が薄く、作業を続けてしまう利用者が多いのが問題になっていました。

提案を受けた本人は躊躇している様子で、うまく弾けるかどうか不安であることがうかがえました。しかし、他の人が休憩時間中も作業を続けることで疲労がたまってしまうのが心配だが、どうしても職員の声かけだけでは限界があること、他にキーボードを弾ける人がいないことを繰り返し説明すると、納得されました。

いざ当日、本人は自宅でも練習していたようで、上手に弾けました。演奏を聞いた他の利用者は、「Bさんはそんなことができるんだ！」と見方が変わったようです。それ以降、キーボードのチャイム音で時間の区切りを知らせることが本人の役割になりました。

それまで、週に3日しか通所していなかったのですが、自分がいない日はどうなっているのかと気にしました。自分がいなければチャイム音を弾く人がいないので週5日通所したいと本人から母に伝え、週5日通うことになりました。

自己効力感を高めるために

祖父母の
ために

ちょうどその頃、職員が母との雑談の折に、祖父母が新聞の字が小さくて読めずに困っているという話を耳にしたため、新聞記事を拡大文字でパソコン入力して祖父母に読んでもらったら喜ばれるのではないかと、職員から本人と母に提案しました。すると、それはいい案だと2人とも喜んでくれ、母は、祖父母が読みたいであろう記事を切り抜いて本人に持たせることを約束してくれました。事業所では、本人の担当する作業が終わったあとに自分からパソコンを取り出して、新聞記事を入力する姿が定着しました。

自分の言動を振り返られるように

時間の区切りをみんなに伝えるという役割ができたことで、Bさんには事業所内で居場所ができました。また、祖父母のために新聞記事をパソコンで入力するという作業ができたために自己効力感が高まってきました。その結果、職員や他の利用者との関係も以前よりも良いものになり、暴力やセクハラ行動は減ってきました。しかし、全くなくなったわけではありませんので、本人がセクハラをしそうな状況では職員がさりげなく他の利用者との間に入るなど、継続して対応しています。そして、セクハラ行動があった時には、「少し風にあたりましょうか?」といった具合に静かなところで気持ちを切り替えてもらってから別室に移動し、本人と話し合います。「どうして○○さんにあんなことをしたのですか?」「あんな風に言われて、△△さんはどう思ったのでしょうか?」と。このように、振り返るという対応を繰り返しています。

また、イライラした時に机をひっくり返すような暴力については、そのような行動が起こった時には「これは、あなたがやったんですよね?」と確認し、「自分で片付けてもらえますか?」と言って本人に片付けを促します。そして、「自分で片付けるのが難しかったら、職員が手伝いますので頼んでくださいね」と付け加えます。その後、職員は少し離れたところから、本人の行動を見守ります。すると、本人は半時間ほど自分で片付けたあと、どうしても無理な部分については職員に手伝いを求めるようになりました。

「正社員として働きたい」と言うように

その後も継続して、時間の区切りにはキーボードでチャイム音を弾いています。そのおかげで、他の利用者は、すっと気持ちを切り替えることができるようになってきました。また、他の利用者からもキーボードを弾いてみたいとの声が出てきたので、他の利用者にキーボードの演奏を教える場面が出てきました。

さらに、本人が祖父母のために新聞記事を拡大文字で入力していることを知った他の利用者が、自分も新聞記事が読みにくいという話を漏らしたことから、その人のためにも新聞記事を入力する場面が見られるようになり、本人は事業所で感謝されることが増えてきました。

家庭内でも、祖父母から本人に、よく感謝の言葉を伝えているようで、この様子に母はとても喜んでいます。定期面談では、本人から「正社員として働いて給料を得たい」と言うようになってきました。これからも定期的に面談をもち、今後のことについて話し合いを重ねていきたいと思っています。

このケースでは、対応に悩んでいた時に医療機関の受診に同行したこと、支援のヒントが得られました。暴言やセクハラの見立てと対応について、主治医の意見をもっと早くに得られていれば、利用開始当初からさらに適した対応ができたかもしれません。事業所としては、今後も医療機関と連携しながら支援を続けていこうと思っています。

ポイント1 振返りの面談を行い、望ましい行動を増やすよう働きかける

感情や欲求のコントロール低下などの症状から、暴力や性的逸脱行動が出現することがあります。その場合には、自分の言動を振り返る面談を行い、望ましい行動について一緒に考えることが大切です。そして、望ましい行動が見られた時には、すかさず肯定的なフィードバックを行い、望ましい行動を増やしていくよう働きかけてください。

面談では、間違っていることは間違っているとはっきりと伝えた上で、その行動をすることが本人にとって損か得かの観点から話し合ったり、客観的に振り返られるよう記録様式を作って、そこに記入しながら話し合ってみるのも方法の1つです。

ポイント2 原因となる刺激を取り除き、落ち着いて過ごせる環境にする

中には、悪いことを悪いと判断できなくなったり、ダメだと分かっていても自分ではなかなか止められない場合もあります。そのような場合は、例えば、異性のそばを通る際に職員が間に入ってセクハラ行動に及ばないようにしたり、いら立つ相手が視野に入らない座席配置にしたりと、引き金となるような場面を作らないよう環境を調整するのも有効です。

また、暴力やセクハラ行動による被害者がいる場合には、被害に遭った人のケアも忘れてはなりません。恐怖や不快な思いを1人で抱え続けることのないように、思いを素直に表現できる場を作るなどして、被害者にとっても安心して過ごせるように対策をとることが必要です。

ポイント3 精神科での薬物療法や心理療法も方法の1つ

気分が落ち着かずイライラしたり、些細なことで手が出てしまったりする場合、精神科を受診し、服薬することで、気持ちを安定させられる場合もあります。同時に、カウンセリングの中で、障がいに対する理解や受容を促し、生きやすくなる対処法などを身につけられる場合もあります。

ただ、気をつけなければならないのは、本人への受診のすすめ方です。障がい理解や受容が十分でなかったり困り感がなければ、本人は不安になり受診を拒否するかもしれません。その場合に嘘について連れていくことはおすすめできません。本人に寄り添い、支援者として心配している気持ちを伝えたり、本人の困っていることを軽くし生活しやすくなるためにという姿勢で受診をすすめてみるとよいでしょう。診察の際には、普段の様子を知っている家族や事業所職員が同行し、様子を詳しく伝えることも大切です。

それでも本人が受診を拒否する場合には、家族から医療機関に家の様子や生活歴などを伝えて、相談してみるのも方法の1つです。

【事例3】 就労移行支援事業所の取組み事例

「『今すぐ働ける！』と本人は言うものの・・・」

就労移行支援事業所の利用者Cさん。本人は「働きたい」「働ける」と言うものの代償手段の獲得練習が進まず、会社と協力しながら復職に至ったケース。

障害者

就業・生活
支援センタ
ーから紹介

「すぐにでも働けるのに…」

Cさん（40代）は仕事中に高所から転落し、意識不明のまま救急搬送されました。身体障がいは残らなかったものの、認知機能の低下がみられたため、急性期と回復期の病棟に合わせて6か月間入院しました。退院後は自立訓練（生活訓練）施設に入所し、高次脳機能障がいに対する訓練をしていましたが、意欲の低下や障がいの自覚がないことから、メモとりなどの代償手段の習得はなかなか進んでいませんでした。それでも、自立訓練の過程で生活リズムは安定し、1日作業をするだけの耐久性は回復したため、復職に向けてのステップアップを目的に、障害者就業・生活支援センター（以下、就業支援センター）に紹介され、就労移行支援事業所（以下、事業所）へやってきました。表情変化に乏しく、質問に対して「そう」「違う」とぶっきらぼうに返答する様子からは、どのように考えているのか、つかめませんでした。後から聞いたところ、本人としては「すぐにでも働ける」と思っているのに、自立訓練の様子を知っていた社長から「出勤はまだ難しいから訓練をするように」と言われ、しぶしぶ来られたようでした。

就労移行支
援事業所に
通い始める

障がいなのかやる気の問題なのか

事業所へは週3日から、通所を開始しました。しかし、時間になっても来ないことがあり、電話をすると「今日行く日でしたっけ？」と言ったり、「（早く来すぎて）開いていなかったから喫茶店で待ってました」と言ったりすることもありました。これは障がいではなく、やる気や性格の問題ではないかと感じて戸惑いもありましたが、家族に話を聞くと、受傷前は真面目に働き、よくしゃべって子どもともよく遊んでくれていたのが、受傷後は自室にひきこもって夜中にゲームばかりするようになったとのことでした。家族の話から、遅刻や欠席は記憶障がいなどの症状の1つだと理解し、とにかく粘り強く関わるという姿勢でのぞむことにしました。ある日の面談で、週3日の通所というが、スケジュール管理の面から分かりにくく、生活リズムもつけにくいことがうかがえました。そこで通所日数を週5日に増やすようにしたところ、無断欠席もなく、順調に通えるようになってきました。

1日の作業を終えると作業服を持ち帰るのですが、横に置いていたコーヒーの空き缶を忘れて帰ることがありました。はじめは、捨てるのが面倒で置いたまま帰ったのかと思ったのですが、空き缶だけでなく財布や携帯電話を忘れることもあります、1つのことをすると他には注意が向かないのだということも、だんだんと分かってきました。

本人に合う 作業の模索

「確認」作業が苦手なため、シンプルで身体を動かす作業を

例えば「69g」を計る作業では、「96g」と間違えることが時々ありました。計量時に見間違えるのだろうと思い、数量を確認するよう伝えると、「間違っていない！」と言ってムッとするのです。指示された数字を正確に覚えられない可能性も考え、「69g」と書いた付箋を目盛りのところに貼り、いつでも見比べられるように工夫しました。間違えた時に職員が一緒に付箋と目盛りを比べながら指摘すると、「あっ」とミスに気づいて、憮然とすることはなくなりました。しかし、職員のフォローがないと付箋を確認せずに終えてしまうのです。確認作業の練習を何度も繰り返しましたが、なかなか定着しなかったため、確認作業が必要でない、機械でシール留めをする仕事（手順の少ないもの）に変更したところ、表情良く取り組むことができました。また、立って身体を動かす仕事だったというのも、本人に合ったようでした。

事業所外実習では、ウォーターサーバーの取付け作業に行くようにしました。すると、他の若い実習生の心配をして、「あの人しんどそうやけど大丈夫か？」と職員に言ってくれたのです。会社の方によると、受傷前に働いていた時も若手の面倒をよく見ていたらしく、この実習場面ではその一面を垣間見ることができました。また、実習先の職員から「助かります」と言ってもらうと、照れながらうなずく様子があり、本人の意欲を引き出すために、本人から自発的に申し出があった時には、「ありがとう！お願いします！」と大きく反応するようにしました。この頃から、実習中にどんなことがあったか職員にぽろぽろと話してくれるようになり、表情も豊かになってきました。

記憶の代償 手段の獲得 に向けて

「メモをとって、見返す」は難しいが、気づきにつながるかも

指示された内容を「覚えられる」と本人は言っていたのですが、作業をしているうちに忘れたりあやふやになったりすることを伝え、仕事上のミスを減らすために、指示内容や注意点をメモしてもらうようにしました。仕事用ノートを用意してもらって取り組み始めましたが、なかなか進まず、行動観察を続けた結果、うまくいかない原因として、①何をどう書いたらよいか分からず、②必要な時にノートを見返すことを忘れている、③本人が必要性を感じていない、ということが考えられました。そこで、まずは、①職員がどこに何を書くのか具体的に伝えてメモしてもらう、②必要な時に職員がノートを見返すよう声をかける、そして、それらを繰り返すなかで、③代償手段の有用性を感じてもらうことを期待し、取り組みました。

〈PDCAサイクルの活用例〉

P（計画）

仕事用ノートを活用できるようになる。

D（実行）

①どこに何を書くのか伝えてメモしてもらった。
②ミスをした時（しそうな時）に職員が声をかけてノートを見返してもらった。

A（改善）

作業中の職員の声かけは継続しつつ、作業開始前には必ずノートを見ることをルール化した。

C（評価）

①自発的にメモはできないが、具体的に伝えたり見本を示したりすればできた。
②職員の声かけでノートを見て、自分のミスに気づくことができた。

記憶の代償手段として身につけるにはまだ時間がかかりそうでしたが、指示通りできていないことへの気づきにつながると思われたため、取組みを継続することにしました。

また、指示内容については、メモがなくても、1つだけの項目を何度も繰り返し指示すると覚えられる、ということも分かってきました。

「またやってしまった」とぽろっとこぼすように

リハビリ 出勤開始

復職目標時期の8か月前、リハビリ出勤を開始することになりました。会社に受傷後の本人像を理解して受け入れてもらえるよう、リハビリ出勤の前に会社と面談を重ね、事業所や実習での取組みの様子も見学してもらいました。リハビリ出勤開始後も、復職までの期間は、隔週で面談（就業支援センター、事業所、会社、本人）を実施し、リハビリ出勤中の様子や課題の共有を行いました。そして、できない作業は無理に続けず、フォローがあればできそうな作業については他の人に手伝ってもらうようにし、ひとりできそうな作業は繰り返し練習をする、という方針で取り組むことになりました。

リハビリ出勤は総務での事務仕事から始まりました。写真をナンバリングするというもので、シンプルな作業でした。しばらくその作業を続け、体力的に問題ないことが分かると、本人の希望する現場の仕事に変更しました。まずは、現場に行く荷物の準備や助手席に乗るところからです。受傷前にしていた仕事ということもあり、本人が良かれと思って勝手に準備してしまい、それじゃなかったということがたびたび起こりました。そんな折、親しい後輩に「またやってしまったわ」とぽろっとこぼすことがあります、その後輩も気持ちのフォローをしてくれたようです。

本人が何か準備や作業をする場合は、作業にとりかかる前に、一緒に現場に行くメンバーと準備物の確認をするよう決めましたが、やはり、思い立ったら確認作業は抜けてしまうようだったので、本人が動きだそうとしたら周りから声をかけてもらうようにしました。ミスの指摘やルールの設定は、後輩からは言いにくいとのことだったので、本人のプライドを守るためにも、社長から言ってもらうようにしました。Cさんは、この会社に10年以上勤務してきた実績があり、後輩から慕われ、休職中も後輩と交流を深めていたようです。社長はこの話を聞いて大変喜んでいました。こういった本人自身が受傷前から積み上げてきたものも、復職に向けて一つの大きな支えになったのだと思います。

そうしたなかで、会社から止められていたのに、脚立に乗って作業をしたことがあります。これは「なんとなく危ないから」という理由で止められていた作業なのですが、社長が本人の望む仕事を根拠なく止めるのは良くないと言ってくれました。そこで、事業所が受診に同行して相談したところ、その場で実際に脚立に乗って危なくないか主治医が確認し、「この高さまでならOK」という許可を出してくれました。

事業所内で対応に困った時、関係機関に相談できて良かった

振り返りと これから

Cさんの支援経過について振り返ってみると、事業所での訓練→事業所外実習→リハビリ出勤→復職と環境が変わることごとに、Cさんの新たな一面が現われ、だんだんと社会復帰していく様子が見られました。事業所職員が支援に行き詰まっていたなかで行われた事業所外実習では、ドライバーを操る本人のいきいきとした姿に、事

業所職員が「この人は復職できる！」と確信し、支援の方向性を再確認できました。リハビリ出勤の段階では、本人が帰りに事業所に立ち寄った際に、他の利用者が作業着姿の本人を見て「格好いい！」と言うなど、周りの人が本人を見る目も変わっていきました。周囲からプラスのフィードバックを受けるなかで、本人にも笑顔が増え、自信にもつながっていったように思います。そして、リハビリ出勤の終わりの頃には、後輩に「またやってしまったわ」とこぼすなど、少しずつうまくいかないことに気づき始めてきた様子がうかがえました。本人としても、代償手段をどうすればよいかを具体的に考えられる段階によくやてきたのだと思います。事業所としては、今後も本人の気持ちに寄り添いつつ、具体的な代償手段の獲得練習と一緒に取り組んでいきたいと思います。

復職後も、フォローをするために就業支援センターの支援を継続することで本人と会社の了承を得て、半年に1度は事業所も参加して、振返りの機会をもつことになりました。

支援の方法に迷っていた時、入所していた自立訓練施設の担当者に来てもらってケース会議を行ったり、地域の自立支援協議会で事例を検討させてもらったりしました。いろいろな助言をいただき、なかには本人に合わずうまくいかなかったものもありますが、事業所内では気づかなかつた新たな視点で意見をいただけたことは、支援の整理にもつながり、とても良かったです。

ポイント1 障がいに気づき、代償手段を獲得するには時間がかかる

障がいに気づいていく過程は、つらい場面にも直面し、気持ちも行きつ戻りつしながらですので、時間がかかります。

できないことばかり強調されると自己防衛的になりますので、まずはできることに気づき、自信を取り戻してもらうことが大切です。自信が戻ると、できない部分を受け入れやすくなり、自ら、「これはやっぱりできないわ」などと言ってくれることもあります。また、うまくいかなかった時に対処方法を提案し、それがうまくいったという成功体験を繰り返すと、代償手段は身につきやすくなります。

ポイント2 “できないこと”より“できること”“したいこと”に着目

苦手なことをさせられるのは誰にとっても苦痛です。自分ひとりでできないことは、周りに助けてもらうようにするなど環境を調整する方向で考えるとよいでしょう。

一方、少し練習すればできそうなことは、代償手段を活用して取り組むとよいでしょう。また、作業内容は、できることを活かしたり、本人がしたいと思っていることから始めたりすると、取り組みやすくなります。受傷前の仕事や趣味を活かすのも方法の1つです。

ポイント3 周りの思込みで本人のやりたいことを止めない

どうせやっても無理だろと支援者があきらめたり、思い込んだりしていませんか？

他の作業の様子から難しいだろと推測することも多いですが、実際にやってみたらできたという場合があるのも事実です。そのため、どこまでならできるのかを確認することが大切です。本人も、実際にやってできなければ、納得できる場合もあります。

当事者・家族のコラム～障がい福祉サービス事業所職員へ望むこと～

当事者とそのご家族に、障がい福祉サービスを利用した体験談や障がい福祉サービス事業所職員へのメッセージを書いていただきました。

当事者Dさん（30代 男性）より

高次脳機能障がい支援を受けて

私は、大学1年時の交通事故で、右頭部と胸部を強打し、脳挫傷と肺挫傷を負いました。40日後に意識が回復し、1年間の入院生活、1年間のリハビリの後に復学しました。大学を卒業して、障がい者職業能力開発校を経て、最初に利用したのが、地域活動支援センターです。

地域活動支援センターに行くにはバスを2本乗り継いで行きます。最初に一人でバスに乗った時は、ちゃんと目的地で降りられるかとか、バスの中でこけたらどうしようかとか、すごく不安でした。座席から立ち上がるのに時間がかかることがあって、降りる時も緊張しました。しかも、全然知らない所で降りて歩いていくので、さらに緊張しました。バスをどうにか降りてから地域活動支援センターに歩いていくのですが、私は高次脳機能障がいの1つの「地誌的見当識障がい」があるので、道に迷い、たどり着くことができません。そのため、降りたら地域活動支援センターに電話して職員さんに迎えにきてもらい、帰りもバス停まで送ってもらっていました。数回通ううちに道を覚えたと思い、一人で帰りました。無事に帰れたのですが後から聞くと職員さんが後ろから見守っていてくれたそうです。



地域活動支援センターでは、時間を決めて課題に取り組む練習をしました。最初は周りの話題（テレビや芸能界についてなど）に気が散ってしまい、その都度注意を受けていました。時間を決めてコーヒーを飲んだり、トイレに行ったりして気持ちを切り替えて集中力を保ちました。

地域活動支援センターに行くのも慣れてきた頃、今度は実習の機会をもらいました。まずは実習先への道順を覚えることから始まりました。住宅街に入ってしまうと同じような景色が続き、道に迷いそうになって大変でした。実習先に行く練習にも地域活動支援センターの職員さんや父がついてくれました。一人で行くようになってからは、道に迷ってパニックになりながらも、元の道に戻ったりしていたようです。

実習中には集中力も問題となりました。実習では、伝票整理を行ったのですが、「注意障がい」のために周りの声や音に反応してしまって作業が遅れ、またミスが多発することがありました。電話が鳴ると気が散るし、他の人の会話の内容にも気がとられたりしました。耳栓も試みたのですが、あまり改善しませんでした。これをやるんだと意識してやっていると、逆に過集中になってしまい、昼休みに遅れることもありました。視野の欠損があって、一行全てが抜けていることもありました。

● 次は「遂行機能障がい」です。
● 与えられた課題についてどの
● 手順でこなしたらクリアできる
● かが分からぬのです。例えば、
● 「コピーしてきて。30枚、両面
● で。」と言われたとしたら、コピ
● ーすること、枚数、両面か片面
● か、誰からのオーダーかなどい
● ろいろな情報があります。紙に
● 手順を書いてもらえると助かり
● ましたので、慣れたら自分で「依
● 頼カード」を作って職員さんに前もって配り、そこで書いてもらうように依頼しました。

● 支援者の方は、高次脳機能障がい者の失敗にはただ頭ごなしに注意するのではなく課題
● についてどうやったらクリアできるか一緒に考えてくれました。事故をしてから仕事の基
● 本を作ってくれたのは、地域活動支援センターの方々です。

● 高次脳機能障がいは、当事者によって症状がさまざま、見た目では分かりにくいことが
● 多いです。私の場合、実習中には、高次脳機能障がいを自分の言葉で皆の前で話をするため
● の場を設けていただいたこともあります、「注意障がいがありますので、作業中は声をかけない
● でください」などと、自ら説明させてもらいました。他の方が私の「マニュアル」を作って
● くれて、それを配って自分のことを理解してもらうよう努めてくれたこともあります。そ
● の後は「今話しかけてもいい?」と聞いてから声をかけてくれるようになった方などもい
● て、ありがとうございました。私のできること、できないことについて、自分から説明をさせて
● もらった上で、仕事を通して先方にも「こういうことなのか」ということを理解してもらう
● ことを繰り返していったように思います。

● さきほども書いたのですが、まずは当事者の声を聴いてあげてください。そしてどの部分
● で困っていて解決策を望んでいるのかをくみ取ってご支援いただけたら幸いです。

＜依頼カード＞

依頼日： 月 日 () 部

片面→片面 片面→両面] ← ○をつける
両面→片面 両面→両面] ↗

ホッチキスの位置： 左上 • 左横2か所

その他 ()

備考

依頼人

障がい者支援施設にお世話になって思うこと

ある方の紹介で地域活動支援センターのサロン活動に参加させていただきました。いろんな障がいの方とのサロン活動を楽しむなか、トラブルも起こしました。職員さんも高次脳機能障がいの支援経験が少なく、「高次脳機能障がいって何?」から取り組んでくださいましたように思います。問題があると家族に連絡をくれましたし、また経験豊富な家族会に助言を求めてくれたこともありました。

-----例えば、こんなことがありました。-----

地域活動支援センターの月に一度の外出企画でカラオケに行くことになった。自ら提案して、本人が店に予約を入れることになったが、当日になって、予約は取れていない上に、それが大変なことであると本人が認識していないことが分かる。その後、なんとか予約は取れたが、参加者に伝えた値段が間違っていたため、結局倍近くの値段になる。これらに對して、本人はどれほど大変なことかあまり理解していないよう。この件に対して、後日他の利用者から「本人が嘘をついた。全額弁償すべきだ」と苦情がくる。職員側も本人の障がいをどのように理解したらよいのか困り、家族会の事例検討会に挙げて、皆で検討してくれた。

職員さんは「何故こんなにミスが多いのだろう」「こんなに難しいことができるのに何故こんなに簡単なことができないのだろう」ということを疑問に思ったようでした。今日できたことが次の場面ではできないこともあり、高次脳機能障がいにそれほど詳しくないなかで懸命にこの障がいを理解しようしてくれた姿勢に頭の下がる思いです。

事業所の職員さんには、この障がいを理解した上で「悪いことは悪い、社会人として守らなければならないことは身につけなければならない」の方針で臨んで頂きました。本人は、まだ同じようなトラブルをいろんな場面で起こしてはいますが、それでも少しずつですが減ってきているのではないかと思います。また、(特に指導的立場にある方からの指摘に対して、) 少しは聞く耳を持ってきたのではないかと思います。

現在は就労継続支援A型事業所に通っていますので、地域活動支援センターには行つていませんが、季節ごとの行事に呼んでいただき旧交を温めるのが楽しみの一つになっています。現在に至るまで細かい対応をしていただき感謝しています。

本人はいろいろと問題を起こしましたが、周囲の人に恵まれています。一緒に考えていこうという姿勢をとってくださったことに本当に感謝しています。人とのつながりはあります。高次脳機能障がいは全部ができなくなるわけではありません。できなくなることの訓練も大切ですが、本人の自発性を尊重し、できることを伸ばしていく支援が大切ではないでしょうか。