

No. 4 利用率の向上を目指して

～感情の表出・自己決定支援～

社会福祉法人はるな郷 知的障害者就労支援事業所みさと 関 智成

1 はじめに

社会福祉法人はるな郷のみさと事業所（就労継続支援B型）では、企業で働くことが困難である方に対して、働く環境の場を提供し、利用者一人ひとりが働くことの喜びを感じながら、より多くの工賃が受け取れるよう支援している。

部門が榛名きのこ園・はるなベーカリー・クリーニングの3部門に分かれており、利用者の障害特性や本人の希望に合わせ部門を決め、生産や製造作業を通して就労に必要な知識や能力の向上を目指し、一般就労に向けた取り組みを行っている。

今回は、長期的に出勤数が少ない状況である、はるなベーカリーに所属する「Kさん」の利用率向上に向けた取り組みを報告したい。



2 「Kさん」のプロフィール

【性別】：女性

【年齢】：30代

【障害程度】：手帳等級：知的（B2） 精神（3級）

障害支援区分（非該当） 障害基礎年金（1級）

【生活歴】

『学生』

小学校は普通学級に籍を置きながら通級、中学校では特別支援学級で授業を受ける。卒業後、通信制高等学校に入学した。その後、動物専門学校に2年間通い卒業する。

『専門学校卒業後』

卒業後は、23 歳まで在宅生活。その後、動物の専門店で働くが 3 か月で解雇される。この頃、てんかん発作の症状が表出し、通院の結果、薬が処方された。

その後は、製造業に携わり働くが早々に店が倒産し職を失う。

しばらく在宅生活が続き、平成 26 年 4 月から、はるなベーカリーに通所する。

【家庭状況】

- ・母親（体調不良で入院歴がある）同居
- ・姉（知的障害であり、就労継続支援 B 型事業所を利用している）同居
- ・弟（会社員をしている）別居

3 利用率が低い現状について

私が、はるな郷に入職したのは令和 5 年の 1 月である。K さんの 1 月の利用日数は 4 日間だけであり、ほとんど姿を見ない利用者という印象だった。その後、2 月～4 月までも同じように少ない利用日数だった。過去 3 年間の利用状況を確認すると、令和 2 年～令和 3 年は出勤数がどの月も一桁であることが多く、稀に二桁になることが分かった。長期的に利用率が低くなっていて、その状況を変えられずに現在まで来ていることが理解できた。

一方、注目すべきは令和 4 年で 4 月～11 月まで利用日数が二桁であり、平均で月に 16 日間は出勤していた。その理由について、先輩職員や相談員に確認をすると、母親が体調不良で、しばらくの間入院していた時期と重なっているのが分かった。相談員に家庭の様子を伺うと、K さんの家は母親が様々な決定権を持っており、娘二人が母のために様々な手伝いをしている状況であり、娘二人も母に依存していることから、グループホーム利用の話も中々進まず、金銭的問題も抱えているとのことだった。

母親が退院後、入院前と同様、母親の様子が心配な K さんは、仕事を休んで母親と過ごすようになる回数が増えた為、利用回数が大幅に減少したと想像する。（本人は家庭のことを話さず、職員が尋ねても曖昧な返答のみで、利用率の増減の本当の理由は分かっていない）

<R2～R5 各月の利用日数>

※毎月の開所日数は 21 日程度

	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
R2 年	14 日	11 日	12 日	9 日	10 日	11 日	8 日	8 日	14 日	13 日	10 日	11 日
R3 年	9 日	8 日	9 日	9 日	8 日	8 日	5 日	5 日	1 日	7 日	7 日	1 日
R4 年	6 日	12 日	10 日	16 日	15 日	14 日	15 日	17 日	18 日	19 日	17 日	9 日
R5 年	4 日	4 日	6 日	5 日								

4 介入

母親がKさんの利用率に少なからず影響を与えているのは分かったが、本当の理由は分かっていない。そこで、利用率を下げている要因・理由を1つずつ確認していき、バイスティックの7原則の1つ「意図的な感情表出の原則」を意識しながら、自己決定支援を心掛け、Kさんの価値基準や信頼を得る方法を確認していった。利用率の向上に効果があったのかを確認するために、1つひとつの介入に対して、一定の期間を空けて利用日数の増減を確認してから次の介入方法に取り組んだ。

※「意図的な感情表出の原則とは」

クライアント（利用者）は自分の感情を自由にあらわにすることで、自分自身が混乱させていた問題を整理でき、緊張や不安から解放される。クライアントが感情を表現しようとする時は、それを妨げたり非難したりせず、援助という目的を持って耳を傾けることが大切であり、話しやすい、話しかけやすい雰囲気の職員になることも大事な視点という考え方。

① 必要とされたい、認められたい（承認欲求を満たす） 5月頃から実施・検討

職員が助けられていることや頼りにしている旨を言葉にして頻繁に伝えるようにし、販売へ参加する機会を増やした。休んだ日には、職員とのやり取りで使用している連絡ノートに、職場で実際本人へ伝えているような内容を記載し、次回の利用を促した。ノートは本人たちが記入をしていて、稀に母親が休みの連絡などをしてくるツールであり、ノートを介して、母親にも間接的に職員の気持ちが伝わるように意図した内容とした。



例「Kさんがいると、作業が捗って、すぐに納品に行けますよ。本当に助かります」

例「Kさんが販売の売り場に立っていると、売上が上がるんですよ。」

結果

5月の利用日数は11日と、わずかに上昇したものの大きな効果はなかった。ノートに母親からの返答もなかった。販売先では元気がなく、人に気を遣いすぎてしまうのか、お客さんに関わりたくない様子が見られ、人と接することに苦手意識を持っているようだった。

② 職員との会話を楽しみたい 6月頃から実施・検討

日常会話は問題なくできるが、特定の利用者以外に自分から話しかける場面はほとんどない。販売会や普段の様子などから、ユーモアのない会話や真面目なやり取りは苦手だと分かった。そこで、ご本人の好きなアニメや声優の話を休憩時間や作業中の合間にするようにし、話しかけやすい職員と認識してもらえそうな関りを心掛けた。また、他の職員も巻き込んで複数の職員と会話をする場面が増えるよう配慮し、居心地が良い職場だと感じていただけるような雰囲気作りを進めていった。

例「先月から始まった〇〇っていうアニメ知っていますか。主人公の担当声優が～」

例「職員の〇〇さんも、そのアニメ好きみたいだから推しのキャラを聞いてみて下さい」

結果

日中、楽しそうに笑顔で過ごす時間が増えた。しかし、6月の利用日数は6日間だけと厳しい結果になった。職員とのやり取りに関しては、あまり価値を感じていないことが分かった。Kさんの人的環境では、一緒に作業をしている気の合う利用者があるか否かが重要であり、ベーカリーに来る理由・意欲につながっていると感じた。

③ 工賃がもっと欲しい、自由に使えるお金がない 7月頃から実施・検討

工賃に対して不満があると想定し、工賃に関する話を進めた。工賃が支給されるまでの仕組みを改めて説明し、本人が何を頑張ればいいのか明確になるようにも働きかけた。指標として、全国と群馬県の就労継続支援B型事業所の平均工賃を提示し、自分が多めの工賃を貰えていることを知っていただき、来所する意欲や自信に繋がるよう支援した。

<各平均工賃とKさんの工賃比較>

	全国平均	県内平均	みさと平均	Kさん工賃
令和4年度	17,031	18,079	17,682	26,500

また、この頃から金銭面での問題を解消するために金銭管理サービスを利用し始めたことが分かった。自由にお金が使えなくなった現状に共感し、現在できることを一緒に考えていくこととした。

まずは当日欠席をできる限り減らし、食べていないのに掛かってしまっている給食費（材料費）を無駄にしないよう話した。どうしても母親が心配なら、給食ではなく、利用する日に自分で昼食を用意するという選択肢もあること伝え、自分で今後の行動を選択できるよう、いくつかの選択肢を用意した。

結果

給食については、しばらく迷っている様子だったが、後日「給食は止めずにできるだけ来られるようにします」と今後の自分の行動を決められていた。

7月月上旬こそ、休みが多かったものの利用日数が15日間と、先月と比較して大幅に上昇した。きっかけとなった出来事は、給食費の話で、その日を境に休む回数が減少した。

以上の出来事から、お金の使い方や生活の安定に、より価値を置いているのだと把握できた。また、自身の生活について深い話をしてくる職員には特別な信頼を感じるようで、私に対しても以前より欠席の理由を詳細に教えてくれる等、自己開示してくれる場面が増えた。

④ 焼菓子づくりに挑戦したい 11月頃から実施・検討

8～10月はいずれも14日間の出席と、7月に向上した利用率を維持できていた。職員体制が以前より整ってきたタイミングもあって、より高い利用率と、仕事を楽しんでいただきたい思いから、以前少しだけ取り組んでいた焼菓子づくりに本格的に取り組み始める。作業中は楽しみながら作業を進められるよう会話を大切にした。



結果

11～12月の利用率は11月が11日間、12月が10日間と低下した。焼菓子づくりを始め、回数を重ねていく内に「疲れた」「またか」と職員に聞こえない場所や声の大きさで言う場面が増えていた。焼菓子づくりを行う日が決まっていて、その日に休むことが多くなった。

普段の様子から仕事が丁寧でミスも少なく、作業スピードも早い為、より多くの作業に携われるよう働きかけたが、できるだけ仕事は抱えたくなくて、高い工賃を貰うよりも自分が疲れない範囲で仕事がしたい意思があることを知った。R4年に利用率が向上したのは、母親の入院が理由と考えていたが、当時職員体制が悪く、現在より多くの仕事を利用者で行えていなかった為、業務負担が軽かったのではないかと新たな発見があった。

5 介入の考察

1月からは焼菓子づくりに取り組む時間を減らし、本人が先を見通せて、負担にならない作業量をお願いした。以降、1月～4月まで利用率が平均15日間以上に戻った。

＜R3～R6 各月の利用日数＞

※毎月の開所日数は21日程度

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
R3年	9日	8日	9日	9日	8日	8日	5日	5日	1日	7日	7日	1日
R4年	6日	12日	10日	16日	15日	14日	15日	17日	18日	19日	17日	9日
R5年	4日	4日	6日	5日	11日	6日	15日	14日	14日	14日	11日	10日
R6年	17日	13日	15日	15日								

6 まとめ

月ごとの介入・検討の結果、1年間と限定的ではあるが利用率が向上した。母親が入院をしていなくても、支援力によって一定の利用率を維持できるようになったことが証明できた。もちろん、私一人だけの力ではなく、協力して支援に取り組んだ相談支援専門員や他の職員の存在も大きな助けとなり、異なる立場の人間が協力をする必要性を感じた事例だった。

介入当初、利用率向上に繋がらなかった支援にも意味があって、Kさんと信頼関係（ラポール）を作る上で必要な時間だったと言える。結果として金銭面への介入が利用率向上のきっかけになったが、私以外の職員が同じ話をした場合に同じ結果になったとは思

わない。何を言うか、よりも誰が言うかが重要であって、数か月で信頼関係が深まったのは、Kさんが大切にしている価値基準に当てはまる職員になろうと努力したからこそ、言葉が心に響いたのだと信じている。利用率だけを考えた時、母と離れグループホームで生活をするのが理想だと思う。しかし、1年間支援をして感じるのは、高い工賃を貰うことよりも、できるだけ長く母親や姉と一緒に過ごしたいという本人の強い思いである。今は、利用率を求めすぎるのではなく、落ち着いた環境で自分のペースを守りながら働き、将来を見据えた準備を職員と一緒にしていただきたいと考えている。

今後も、未来に対して希望が持てるような支援を提供し、本人にとって良き味方でいられるよう気持ちに寄り添っていききたい。