

表3 利用者のアセスメント

	Aさん	Mさん
作業	清掃用具の使い方、力の入れ方等は概ね適切。手順が自己流になりやすいので、作業指示書等を用いて作業レベルを保つ工夫が必要。	事務作業は全て適切に行え、パート職員とほぼ同じペース、精度。手順は、言語指示より文章化して伝えるとミスが少ない。
職場環境への適応	雑然とした雰囲気の中でも安定している。目に付いたものに注意を取られがち。他人の私物を触る、雑誌を読む等の行動がある。	周囲の状況に対する自発的な配慮はない。朝礼への参加態度、上司とのやり取り等におけるルールは、まだ学習しきれていない。
コミュニケーション	挨拶は適切。周囲の働きかけに対しては、うつむき、否定語で応答する事が多い。	他の社員への関心は薄い。興味のある話題、生活上の問題等についてジョブコーチに話すことが多い。
通勤	数回の支援で単独通勤が可能。	単独通勤が可能
その他	埃が多く、喘息発作への配慮が必要。	身だしなみへの配慮が必要

4. 職場環境のアセスメント

この事業所の職場環境についてジョブコーチが収集した情報を表4にまとめる。職務分析や課題分析で利用者に適した業務の情報を収集・分析するのに対し、職場環境のアセスメントでは、職場の雰囲気や人間関係等、利用者を取り巻く環境に関する情報を収集した。

表4 職場環境のアセスメント

雰囲気	人の出入りが多く雑然としている。また、クレーム対応の電話の音や、幼児保育室での子どもの泣き声等も耳に入りやすい。
指示系統	利用者の業務について、事業所所長から各担当従業員に指示が出される。パート社員は、利用者の業務の調整には関与しない。
人間関係	障害のある人に対しては友好的であり、仕事の内容が正当に評価される。障害のある人を特別視せず、率直な意見交換ができる。
環境	フロアが広く、視覚的の刺激が過剰に入りやすい。1階の倉庫には、トラック、配送商品を積んだカゴ車が絶えず出入りしているため、安全上の配慮が必要。
その他	昼食を買う店は近くにない。共同で弁当購入をしている。

5. 支援計画

表3に示した利用者のアセスメント結果、表4に示した職場環境のアセスメント結果をもとに、エンクレーブ成立に向けた支援計画を作成し、ジョブコーチの動きを想定した。①ジョブマッチングを行い、利用者に適した業務を事業所側に提案する、②ナチュラルサポートを想定する、③その他の必要なサポートを洗い出し、本人や家族と調整を行う、④公的な制度活用を検討する、等である。以下はこの計画に沿ったジョブコーチの動きである。各プロセスは並行して進められているが、ここでは項目ごとに整理して述べる。

(1) ジョブマッチング

① 適職の発見と選択

作業ペース、精度とも適切に行えるMさんに対しては、返品処理等の事務作業を中心とした業務を、手順書を使って、比較的長く複雑な清掃作業にも従事できるAさんに対しては、清掃やゴミ捨て等の建物管理を中心とした業務を選択し、構成した。

② 職務再構成と職域の決定

想定した業務内容に沿って職務分析を行い、1日に行う職務内容、時間、ルール等を分析すると同時に、各業務の手順を細かく分析し、工程をわかりやすく整理した課題分析を行った。Mさんの業務の流れ、Aさんの清掃業務の課題分析表（一部）を以下に示す。

表5 1日の業務の流れ（Mさん）

時間	業務内容	備考
8:15	タイムカード	挨拶、名札をつける
8:30	朝礼	起立して参加
8:45	帳票コピー	
	配達表のセット	Tさんの業務の補助
	配送コース表作り	Tさんの業務の補助
	営業用地図コピー	
	返品商品の処理	
12:15	昼休み	
13:00	返品商品の処理	
	OCR整理	
15:55	作業終了	
16:10	タイムカード	

表6 休憩室清掃の課題分析（Aさん）

①挨拶してドアを開け、電気をつける
②手順書を壁にかける
③窓を開ける
④流しの食器を洗い、拭く
⑤布巾を掛ける
⑥灰皿の入ったカゴを流しの下からとる
⑦テーブル上の灰皿を交換する
⑧吸い殻を捨てる
⑨灰皿をタワシで洗い、雑巾で拭く
⑩灰皿をカゴに入れ、流しの下に置く
⑪三角コーナーの袋を交換する
⑫排水溝の袋を交換する
⑬流しをクレンザーとスポンジでこする
⑭流しを雑巾で拭き、バケツに戻す

③ 事業所への提案

ジョブマッチングと職務再構成によって、仕事の内容や必要な支援がより具体的になってきた段階で、事業所側に利用者の業務案を提出した。提案書には、利用者のプロフィール紹介の他に、遂行可能な業務の内容、勤務時間や1日の流れを表にしたもの、助成金制度の説明等を載せ、事業所側が雇用条件を検討する際の参考資料となり得る様に作成した。事業所への提案については「6. 雇用に向けた事業所との調整・交渉」で詳述する。

(2) ナチュラルサポートの想定

Aさんについてはジョブコーチによる支援の割合が高くなることが予測されたが、仕事や人間関係上、Aさんが職場で孤立しないよう配慮し、Aさんの業務内容や本人への接し方等を、同僚に対し徐々に伝えて行けるように計画した。Mさんについては出来るだけ一般職員と同じ様に、ジョブコーチの支援を最小限に抑えた就業を想定し、ナチュラルサポートを重視した。本人と直接関わるサポートとして共同購入している昼食の注文を同僚にとってもらい、間接的なサポートとして常に同じ職員が本人に対する業務指示を出せるよう調整する、といった仕組みが職場内で機能し、上司、同僚によって維持される事を想定した。

(3) その他必要な支援の検討

① 仕事以外の支援の想定

職業生活を円滑に、安定して送るための仕事以外の支援として、就職までの手続き、通勤、通勤時の服装、作業時の服装、昼食の購入、休憩の取り方、同僚となる職員への挨拶、朝礼への参加の仕方、休暇申請の方法等を洗い出し、支援方法を検討した。

② 利用者本人のサービス理解

Mさんについては、インテーク面接後、就労援助サービスの流れについて説明を行い、スタッフの紹介、雇用までの手続きをリスト化して伝える等、本人がサービス利用について理解し、就労意欲を持てるよう準備した。サービスへの導入や手続きについて文章化してMさんにわかりやすく伝えたものが以下である。

Mさんへの提示文

就労援助サービス利用のお知らせ	5/31までにやること
平成12年5月1日(月)から、仲町台発達障害センターの就労援助サービスを〇〇様に利用して頂くことになりました。〇〇様が就職し、仕事を覚え、仕事に慣れ、仕事の中に楽しみを感じることが出来るように、お手伝いしていきます。	<input type="checkbox"/> 評価を受ける (神奈川障害者職業センター)
スタッフ：〇〇〇〇、△△△△、□□□□	<input type="checkbox"/> 手帳を申請する
これからの予定：	<input type="checkbox"/> 公共職業安定所に求職登録をする
4/28 <input type="checkbox"/> あいさつ	<input type="checkbox"/> 履歴書用の写真をとる
<input type="checkbox"/> スタッフ紹介	<input type="checkbox"/> 履歴書を書く
<input type="checkbox"/> 履歴書の下書き	<input type="checkbox"/> 職場見学をする
5/8 これからの予定の説明	<input type="checkbox"/> 職場実習申込書を書く
5/10 神奈川障害者職業センターで実習と面接	

③ 家族への就労援助サービスの説明

家族に対しては、エンクレーブによる就労援助サービスの説明、雇用条件、活用する助成金制度、就労までの段取りなどの説明を行った。又、通勤時や職場での服装、社会人として期待される身だしなみ、欠席や遅刻に関するルール等、家庭に必要な注意事項を具体的にイメージできる様に伝えた。

(4) 制度活用の検討

Aさん、Mさんとも、実習では1日4～5時間の業務を行ったが、職務再構成後、1日6時間就労の雇用形態で、「職域開発援助事業」を利用したエンクレーブを進めて行くこととなった。「職域開発援助事業」は、神奈川障害者職業センターによる事業で、小規模作業所との連携によって進められる。この制度においては、企業は、障害のある人に対し業務上必要な技術についてサポートを行う「技術支援パートナー」の役割を、作業所職員は、職業生活上のサポートを行う「生活支援パートナー」の役割を担う。この制度を活用することによって、障害者職業センターから委託を受けた作業所の職員が、生活支援パートナーとして公的財源を用いて職場での利用者支援に携わることができる。企業と地域作業所がジョブコーチの役割を分担し、障害者職業センターという公的機関から企業、地域作業所双方に対して実習期間中の社会的・経済的バックアップがなされるといった点において、援助付き雇用を支える公的制度として注目される事業である。

6. 雇用に向けた事業所との調整・交渉

Tさんの個別就労以来、事業所とジョブコーチの信頼関係はある程度成立しており、事前にこの事業所所長とのインフォーマルな情報交換をすることが出来た。更に人事担当者とのフォーマルなミーティング設定を行い、障害者雇用全般に関する説明や、エンクレーブに関する説明、事業所側の要望の聞き取り等を行った。

実習開始までに事業所で行ったフォーマルなミーティング回数は5回である。助成金制度を活用した実習開始までの交渉過程を4段階に分けて述べる。

(1) エンクレーブの打診

この事業所での人事担当となる管理本部部長、就労現場でのキーパーソンとなる事業所所長とミーティングを行い、3名のエンクレーブの打診を行った。ここでは、事業拡大に伴ってTさんの伝票処理業務が増え続けている現状について会社側と共通認識を持ち、Tさんの今後可能な業務形態の提案と、Aさん、Mさんの実習報告を行った。更にTさんを含めた3名の障害者を雇用することについて率直な意見交換を行った所、この時点で、事業所側からは次のような回答が得られた。

- ・ Tさんのサポートとして常時ジョブコーチがいてくれることは助かる。本来なら事業所側でジョブコーチの役割を担いたいが、人材を育てる余力がない。
- ・ Tさんの就労当時よりも業務量は倍増しており、今後も増えて行く予定。この業務はパート職員との分担ではなく、障害のある人に専従で行ってほしい。
- ・ 事業所の拡大に平行して、複数名の障害者雇用を行う為の調整をしたい。

(2) 職務再構成の提案・助成制度の説明

事業所から積極的な回答が得られた段階で、実習を行った2名の利用者について可能な業務案をまとめ、報告すると同時に、活用しうる助成金制度の説明を行った。障害のある人の複数名雇用について事業所側が具体的なイメージを持てる事、また事業所の人的、経済的負担感が軽減される事が重要である。説明した助成金制度は、トライアル雇用、特定求職者雇用開発助成金、小規模作業所等との連携による職域開発援助事業、障害者福祉的就労促進事業等である。

(3) 利用者導入計画をもとに事業所所長と意見交換。

この段階では事業所の現場レベルでの調整が中心である。特に、事業拡大に際して関係者に対し、ワークアシスト仲町台の就労援助事業の説明、Tさんの今後の支援計画、複数名就労に関する経過と今後の提案等を行った。

(4) 最終的なエンクレーブ就労の提案。段取りの確認。

人事担当者である管理本部部長を交えてこれまでの経過、利用者の基礎的な情報、想定される業務、労働時間、活用しうる制度について最終案を報告し、今後の段取りを確認した。職域開発援助事業の利用にあたって職業センターとの連携の手続きや、事業所側で担う技術支援パートナーの役割について、実習開始の日程、等がその内容である。

7. 職場における集中支援

ジョブコーチによる実習での支援計画をもとに、利用者の職場実習を行い、適職かどうかを評価した。利用者実習では、いくつかの清掃や事務作業をそれぞれに行ったが、ここではAさんの休憩室清掃とMさんの返品商品の処理について報告し、雇用までのジョブコーチの支援内容とその役割、支援の配置についてまとめる。

(1) Aさんの休憩室清掃

① 利用者実習に向けて

まずAさんの実習の前に、職務分析やジョブコーチによる実習によって、仕事の内容を構成した。当時、館内清掃は不定期に行われていたため汚れがひどく、床の掃除機がけやテーブルの布巾がけ、灰皿の交換、食器や流しの洗浄、ゴミの回収などさまざまな仕事があることがわかった。これらの仕事について、前掲の表6のような課題分析表を作成し、支援方法の検討と利用者実習の際に用いた。



写真1 休憩室の様子

② 支援の目標

次に利用者の課題点を整理し、支援の目標を設定した。Aさんは清掃の経験があり、用具も上手に使うことができたが、手順を間違えたり、雑になることがあるため、正しい手順を覚えることが第一の課題であった。また、周りの動きに惑わされて手が止まることもあり、その都度手順を教え直していたため、なかなか一人で作業できなかった。そのため、ジョブコーチがいなくても一人で仕事を行えることを第二の目標とした。

③ 支援の内容

目標を設定した上で、Aさんへの伝え方を検討した。プロフィールより、Aさんは仕事の手順を口頭で伝えるより視覚的に示した方が理解しやすいと考えられたため、絵や簡単な文章で示した手順書を使うことにした。図2のように、1つの作業が終わると手順書にマーカーペンで○印をつけ、次の工程を確認しながら進められるようにした。

休憩室清掃手順書	
★じゅんぴ	
ドアをノック「しつれいします」	○
手順書を冷蔵庫にはる	○
窓をあける	○
★食器洗い	
流しのスポンジで食器を洗う	○
水切りかごの食器をふく、戻す	○
水切りかごを戻す	○
★テーブルふき	
テーブルを台ふきんでふく	○
台ふきんをあらって、戻す	○
手順書を裏返す	○

図2 休憩室手順書（一部）

実習開始当初、Aさんはテーブルの拭き方や掃除機のかけ方が雑になったり、流しを洗う手順が日によって違ったりするなど、なかなか正しい手順で行えなかった。これに対し、ジョブコーチが手順書の内容について、見本を示したり、本人の腕に手を添えて直接作業方法を伝えた。そして作業後は必ず手順書に印をつけて確認し、清掃方法を文字でも覚えるよう支援した。

また清掃中に人が入室すると、その人の動きを目で追って、手が止まってしまうことがあった。例えば、テーブルを拭き終わった後、人とすれ違って布巾をもとに戻せなくなることがあった。このようなときジョブコーチは、「手順書を見て下さい」とチェックを促し、布巾を戻した後「次は何ですか?」とたずねて、本人に手順書を読んでもらった。このような確認の繰り返しによって、周囲の動きではなく、手順書の内容に注目することを伝えた。

上記のような支援を日々行うことによって、Aさんは徐々に正しい手順で1人でも作業できるようになった。本人が自立して仕事を行うポイントは、①作業の見本やジョブコーチに手を添えられるなどの直接的な支援によって正しい手順を覚えること、②手順書に注目することでジョブコーチの支援を徐々に減らしていくことであった。

(2) Mさんの返品処理

① 利用者実習に向けて

事前のジョブコーチによる実習によって、事業所の職員が業務時間内にできない事務作業があり、その中に返品商品を伝票処理する仕事があることがわかった。この作業は、商品カタログを参照しながら、カタログ番号や商品名などを伝票に記入していくものである。事業所側から「事務作業のできる人にぜひやってほしい」との意向を受けて、Mさんが実習をして試してみることになった。その際Aさんの場合と同様に、表7のような課題分析表をもとに支援方法を検討した。

表7 返品処理業務の課題分析表

作 業 内 容
①伝票に未記入がないかさがす
②商品名、商品番号、価格が未記入の場合、カタログとチラシを見て記入する
③氏名、配送コースの番号、電話番号が未記入の場合、付箋でその旨記入し、「不明品ボックス」に入れる
④他に添付された伝票がないかさがす
⑤青色の伝票がある場合、「青色伝票ボックス」に入れる
⑥連絡票がある場合、段ボール箱に入れ1週間保管し、まとめてシュレッダーにかける
⑦記入済みの商品を返品、交換品に分けて段ボールに入れる
⑧段ボールがいっぱいになったら、ガムテープで封をしてカゴ車に積む

② 支援の目標

事前に聞き取ったMさんのプロフィールをもとに、課題点を整理し、支援方法を検討した。Mさんは事務作業が得意であると評価されている一方、目の前にある仕事が全部終わらない場合、焦って手順が雑になったり、パニックを起こすことがあった。このため彼の課題は、作業内容の理解よりむしろ落ち着いて仕事をするのが目標であった。

また手順がわからないなどの困ったときに、不安を強く感じて作業できなくなる傾向があるため、質問する人やタイミングを伝える必要があった。前項で述べた通り、Mさんに対する支援では、ナチュラルサポートによって仕事を進められることを目指し、ジョブコーチの支援を最小限に計画した。

③ 支援の内容

上記の返品処理は一見簡単そうであるが、数種類のカタログから商品を検索するには時間がかかり、記入事項が多いために、集中力と判断が必要であった。

実習当初、Mさんはひとつの商品を伝票処理するのに約10分かかり、処理し終わっても残りの大量の商品が減らないため、時間内に終わらせようとして、伝票記入が雑になることがあった。丁寧に作業を進めるため、注意事項が示された業務マニュアルを使い、量よりまず仕事の質を維持することを伝えた。マニュアルは大まかな流れを担当従業員が作成し、ジョブコーチが本人の理解度に応じて改良した。図3のように、処理伝票の見本とその工程を文章で示し、記入事項と処理方法を明確にした。

<返品かたづけ>

欠品交換連絡書のチェックをする (古いものは新しく記入する)

01.5049 欠品交換返品連絡書

日付	品名	数量	原因	担当者
01.10.10	ムトウ・くらしと生協	10	交換品	山田
品名	数量	原因	担当者	
ムトウ・くらしと生協	10	交換品	山田	
月	日	年	時	分
10	10	01	10	10
送付先	〒	〒	〒	〒
〒100-0001	〒100-0001	〒100-0001	〒100-0001	〒100-0001
注文	品名	数量	2 品名	数量
品名コード	1 品名	数量	品名	数量
	1 品名	数量	品名	数量
	1 品名	数量	品名	数量

青森県コープ労働組合

未記入のものについて、以下の処理をする

1 供給チラシを調べて記入する

・部門 (ドライ・特産)

ドライ⇒3〜4ケタの注文紙

特 産⇒5〜6ケタの注文紙

・企業名、チラシ名、商品名、商品数、価格

↑その旨を書いた付箋を貼って、「不明品ボックス」に入れる

・コース地

・処理内容 (欠品・交換・返品)

・組合員名、電話番号

付いてくる伝票類を処理する

①欠品交換連絡書

→記入してそのまま送付

→青色の連絡票は「ハートメール・青色伝票ボックス」に入れる (文字が薄い場合はボールペンでなぞる)

②ハートメール

→「ハートメール・青色伝票ボックス」に入れる

※ハートメールと青色の連絡票の両方ある場合は、ホチキスで止める

③事務→担当ドライパー連絡票

→ダンボール箱に入れて、まとめてシュレッダーにかける

4. チェック/記入済みの品物を、交換品、返品別のダンボール箱に詰め
 - ・「ムトウ・くらしと生協」の商品は「ムトウ・くらしと生協ボックス」に入れる
 - ・食品は事務の箱の箱の黄色いカゴに入れる
 - ・余分品は返品と同様に処理する

5. ダンボール箱がいっぱいになったら、ガムテープでとめてカゴ車に積み
 - 返品・余分品→返品カゴ車
 - 交換品→交換品カゴ車

6. 「返品連絡簿」に必要事項を記載する

※注意事項

●贈品1週間につき、連絡票1枚

・1枚に2品以上書いているものを見つけたら、保留しておいて連絡簿 (4枚) に記載

●見つけづらなものがあったら

①先に見つけやすいものから探した後、もう一度探してみる

②1週間探しても見つからないときは、付箋を貼って不明品ボックスに入れ連絡簿で報告する。

●以下の場合、連絡簿で報告する

- ・ダンボールが残り2箱になった場合 (白色伝票の付いた交換品を別々にカゴ車がいっぱいになった場合)
- ・供給チラシがない場合

●処理内容が不明で、かつ返品理由が「No.6 イメージ違い」の返品として扱います

「欲しい品名」

●通信欄に「余分品」と書かれているものは、

組合員No. 電話番号が空欄にも構いません。その旨を

●交換品ご一筆上の白色伝票がついたものは「交換・白色伝票」にやる (白色伝票は必要ない) 伝票処理後に → 連絡簿 (2枚)

図3 返品処理の業務マニュアル

仕事の質を維持した上で、次に処理量を増やすことを目指した。この際日誌を使って、一日の処理量を記入し、仕事の進み具合を確認するようにした。日誌に書かれた処理量を前日分と比較することによって、仕事のペースが上がっているかどうかの確認や次回の目標数を決めることができた。

日付	平成 年 月 日 (月) 天気 晴	
作業内容	AM: 9:00: 機器コピーとセッティング 9:40: マニキュア(200,500) 10:40: 機器の拡大 11:15: 返品片づけ	PM: 1:00: 共有コピー 1:55: OCRの2枚 2:25: OCRは2枚 3:05: 機器の 3:36: 返品片づけ
報告事項	拡大 (内 さん・又 さん) ①地図とり (11) + (6) = (17) 枚、処理しました。 <input type="checkbox"/> () 枚が未処理です。よろしくお願ひします。	
	事務 (森 さん・森 さん・宮 さん) ①地図とり (2) + (6) = (8) 枚、処理しました。 <input type="checkbox"/> () 枚が未処理です。よろしくお願ひします。 ②返品かたづけ (40) 品、処理しました。	
	<input checked="" type="checkbox"/> 完成品用のカゴ車がいっぱいです。 <input type="checkbox"/> 段ボールが残り2箱になりました。 <input type="checkbox"/> 一週間探しましたが、() が見つかりません。 <input type="checkbox"/> 組合員番号記入漏れがありました。 <input type="checkbox"/> 「ムトウ」・「くらしと生協」の商品を処理しました。	
	努力したこと (組合員番号) のために、 (共有コピー 5枚取ッ) をしました。	
	その他	
	センターより回答・連絡	
	担当者	印

図4 Mさんの作業日誌

上記のような支援によって、Mさんは落ち着いて作業できるようになった。Mさんが自立して仕事をするには、①マニュアルの活用によって、正しい手順を身につけること、②日誌で業務量を振り返ること、適度なペースを確認することがポイントであった。

また、落ち着いて作業している本人の様子を見て、担当職員が「よく頑張ってますね。Mさんのおかげでとても助かっています」と評価してくれるようになった。職員から評価を受けることで、Mさんは自信をもち、「今日は40個処理しました。明日は45個目指します。」と日誌を見ながら意欲的に取り組めるようになった。

④ ナチュラルサポートの形成

処理した商品はまとめて倉庫に運搬するが、本人には危険であったことから、周りに支援してもらえよう調整した。日誌に「カゴ車(運搬用の棚)がいっぱいになりました」という項目を設け、本人がそこに印を付けることによって、担当職員に依頼できるようにした。サポートの内容を具体的に伝えることによって、職員が本人の様子を巡回してくれるようになり、ジョブコーチ以外の支援が受けられる

ようになった。

また処理方法が分からない場合は、ジョブコーチが「職員の〇〇さんについて下さい」と声をかけることによって、担当職員から直接指示を受けられるようにした。キーパーソンに質問できる内容を整理し、周りから受けられるサポートの内容を本人伝えることによって、ジョブコーチがいなくても安心して作業できるようになった。

(3) ジョブコーチの支援の配置

エンクレーブの実現に向けて、1名のジョブコーチが3名の利用者を支援できるよう、各利用者について一日の職務の流れを箇条書きにし、個々の支援を特記した個別対応表を作成した。

表8 Aさんの個別対応表（一部）

日課	本人の動き	ジョブコーチの動き&対応
午前 8:40 事業所到着	<ul style="list-style-type: none"> ・タイムカード打刻 ・事業所入り口、センター長席付近、Mさん席付近であいさつをする ・作業席でカバンを置き、連絡票を出す ・衣類を交換する ・更衣室で着替え→トイレ ・手順書、ペンを持って移動 	<ul style="list-style-type: none"> ・あいさつしていないときは声をかける 「あいさつは?」「おはようございます」 ・着るものはスケジュールで提示 「エプロン」「シャツ」「ズボン」など ・更衣の仕方と身だしなみのチェック
9:00 作業一休憩室清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・課題分析表参照 	<ul style="list-style-type: none"> ・テーブル上にあるものを片付ける ・流しに洗うものがない場合は、手順書に斜線を引く ・食器のカゴに刃物があったら片付ける

表8のように、出勤の仕方から職務支援まで、一日の職場での過ごし方を幅広く支援し、利用者の自立度に応じて、徐々に支援の頻度や度合いを減らしていった（以下、フェイディングと言う）。例えば、Aさんが休憩室を自立して清掃できるようになると、ジョブコーチはMさんやTさんらが作業上困っていることはないか、ペースは適切かどうかなどを見に行くようにした。また、どうしても支援が必要な部分について、ポイントで支援するようにした。例えば、Mさんの担当職員が不在の場合には、代わりにジョブコーチが処理品の運搬などを行った。

これらの支援を再び個別対応表にまとめ、フェイディングのタイミングや支援のポイントが適切かどうかを検討した。その結果、利用者3名に対して、1名のジョブコーチが常駐して支援を行うエンクレーブが実現する事業所との雇用への最終調整を行うことができた。

8. 雇用契約

利用者実習（Aさんは3か月、Mさんは2か月間）を経て、2名のエンクレーブ利用者の雇用について、事業所と最終的な調整を行った。ここでは、調整の際に行った内容として、ジョブコーチの役割の確認と、2名の労働条件についてまとめる。

(1) ジョブコーチの役割の確認

エンクレーブの調整を行うために、前述の職務分析表に所要時間や留意点などを加えた文書を作成した。留意点では主に周りに配慮してもらいたい内容をあげ、本人の特性と合わせて事業所側に情報提供した。例えば、「Aさんは、掃除用具がないと仕事を進められないので、休憩室清掃の時間帯は掃除機の使用を優先させて下さい」などの説明を行った。

また同時に、ジョブコーチの役割を文書にまとめ、継続的な支援が必要であることを確認した。その内容は、①仕事の変更を利用者に分かりやすく伝える、②仕事の質を維持するための支援を行う、③消耗品や備品の補充を代行する、④安全面での配慮を代行する、⑤新たな仕事を見つけて、利用者に伝える、⑥これらの支援を定期的に報告する、などであった。これをもとに、後述する定期的なミーティングにおいて、事業所とジョブコーチとの役割分担を適時確認している。

(2) 労働条件の検討

雇用に向けた最終調整の結果、Tさんも含めた3名の雇用が決定した。それぞれの雇用形態を表9にまとめた。

表9 Aさん、Mさんの就労形態

就労形態	項目	Aさん	Mさん	就労形態	項目	Aさん	Mさん
賃金	給与体系	710円	710円	労働時間	所定労働時間	6時間	6時間
	賞与	なし	なし		週休制	2日制	2日制
	昇給	あり	あり		年間休暇	10日間	10日間
	休日出勤	なし	あり		特別休暇	なし	なし
	通勤手当	あり	あり		欠勤の扱い	有休消化	有休消化
	勤務手当	あり	あり	複利厚生	健康保険	なし	あり
	退職金制度	なし	なし		労災保険	あり	あり
			雇用保険		あり	あり	

表9のように、2名の雇用形態はパート就労で、賞与や退職金制度などはないが、昇給があり、定期的な労働条件の確認が必要である。これらの条件について本人たちと事業所との調整を行う場合、ジョブコーチがそれぞれの見解や状況を把握し、双方にとっての善後策を検討する。

また勤務スケジュールについて、2名とも有給休暇が10日間ずつあることから、本人や親と日程を調整した上で、事業所へ休暇申請の手続きをジョブコーチが代行することになった。

9. 継続的支援

エンクレーブの利用者は比較的重度の障害がある人が多いため、ジョブコーチが職場に常駐して適宜支援を行い、仕事の質を維持することを目指す。この項では、継続的な就労に必要な事業所との調整、利用者の権利擁護、仕事の質の維持に対する支援を紹介し、エンクレーブでのジョブコーチの役割をまとめる。

(1) 事業所との調整

現在、3名の就労状況やジョブコーチの支援内容の報告などを目的に、週1回のペースでジョブコーチと事業所でミーティングを行っている。特にTさんやMさんの事務作業は、加入者の増減や配送コースの変更等によって処理数が変化するため、ミーティングで事前に情報収集し、利用者の変更によって混乱しないよう、ジョブコーチがその対応方法を伝えている。例えばMさんには、「今週からコピーの仕事が増えるので、仕事の時間を午前と午後の2回に増やします」と業務スケジュールで量と作業時間の変更を伝えている。

(2) 権利擁護

エンクレープでは、ジョブコーチが利用者の権利擁護を代行することも重要である。その内容は、安全確保や労働条件の確認など多岐にわたるが、ここではTさんの作業環境の調整について紹介する。

Tさんは子供の泣き声を聞いてパニックを起こすことがあった。催し物などで事業所内に子供がいる場合、本人の作業席が保育室に隣接していたため、静かな場所に移動するなどの配慮が必要であった。Tさんはこのような作業環境の変化によって、手順がわからなくなり、手が止まることがあったため、現状を事業所に説明した。事業所側も本人の様子を理解し、作業席を保育室からなるべく離れた場所に設定し、子供と会わないよう配慮することになった。

現在ではパニックを起こすことなく、自分の作業席で落ち着いて仕事ができるようになった。このように利用者が不利益を被っている場合、その状況を本人の代わりにジョブコーチが事業所と調整することによって、仕事しやすい環境を作ることができる。

(3) 仕事の質の維持

雇用から約1年後、ジョブコーチによる支援によって、各利用者はかなり仕事に習熟した。このような時期は、職務遂行が安定してくる一方で、「慣れ」のせいで仕事の質が低下しやすい時期でもある。安定期の支援は、いかに仕事の質を維持するかが重要となる。この項では、Aさんに行った支援の例を報告する。

Aさんにとって、仕事の質の維持とは、「手順書に従って作業を進める」ことである。前述の手順書を活用した支援によって、1年後にはほとんど一人で清掃できるようになっていた。しかし一方で、手順書以外の不適切な行動まで見られるようになり、その行動が次第にエスカレートする傾向があった。

例えば、キッチンの流しを洗剤とスポンジを使って洗浄する際に、「スポンジを洗う」という作業がないにもかかわらず、スポンジを洗っていた。その行動は日ごとに長くなり、ジョブコーチが「終わりです」と声をかけるまで次の作業に進めなくなってしまった。このため、手順書の内容を伝え直す必要があった。

そこで、手順書通りにできたかどうかを作業終了後にジョブコーチとチェックし、できた場合はシールを1枚渡して、「手順書に従って作業を進めた」ことを確認した。このシールを月曜日から金曜日まで5枚集めると、週末の退勤後にジョブコーチと日用品の買い物や外食などの余暇活動を行えるようにした。

Aさんへ
 金曜日、Aさんは 買い物 に行けますか？
 行ける人のシール表

月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
○	○	○	○	○

月 日
 Aさんは 買い物 に _____。

図5 Aさん「やくそくシール表」

このような仕組みは、本人の意欲につながり、Aさんは再び適切に作業を進められるようになった。Aさんは今までやりたいことを自分から言えなかったが、「今週は買い物がいいです」と積極的に活動を選べるようになった。

このような支援によって、仕事の成果と結びついた余暇活動が増え、生活の質が豊かになったと言える。ジョブコーチの支援は、必要に応じて職場以外でも行われる。今後は、余暇活動を職場や地域の人たちに担ってもらうための調整も必要になるであろう。

10. まとめ

最後に、個々の事例において明らかになったエンクレープでのジョブコーチの役割についてまとめる。

エンクレープではジョブコーチは職場に常駐し、各利用者を適宜支援する。この場合利用者は、仕事の自立が困難とされる重度障害のある人が多い。しかしAさんのように、仕事を行う上で課題の多い人に、ジョブコーチが本人に分かりやすい方法で内容を伝えることによって、自立は可能である。その際、ジョブコーチによる実習での情報収集と、利用者実習での行動観察によって支援の方向性を検討することが不可欠である。

また、Mさんのように知的能力が高い人でも何度か離職経験があり、集中的かつ継続的な支援を必要とする場合は、エンクレープの利用も選択肢の1つとして考えられる。Mさんが意欲をもって仕事を行うためには、職員からのナチュラルサポートへ移行するための支援がポイントとなった。

エンクレープが実現した雇用後も、ジョブコーチが職場から身を引くのではなく、各利用者の仕事の質を維持するための支援や調整が必要である。この支援においては、集中的な支援に比べて、ジョブコーチが利用者に付きっきりで仕事を教えることは少なくなるが、Tさんのように作業環境を良くするなどの事業所と調整する機会が増える。この場合、ジョブコーチが職場にいて適時調整することが重要である。

一方で、Aさんの質の維持に対する支援のように、再び直接的な支援を行うこともある。この場合、最初の集中支援と異なるのは、利用者の働く意欲を重視した支援を行うことである。Aさんは、仕事の成果を余暇活動につなげることで、その質を維持できるようになった。働くことによって、本人の楽しみや好きな活動を提供することは、生活の質の向上にもつながる。生活を豊かにすること、障害のある・ないに関わらず、職業生活を営む上で全ての人に重要なことであろう。

エンクレーブは重度障害のある人の社会参加のために、ますますその必要性が高まりつつある。エンクレーブが広まるためには、ジョブコーチの支援の効果について、より多くの研究や報告が必要になるであろう。今後は、事業所側がジョブコーチの支援に期待することや課題点などを明らかにし、事業所への支援についての研究が期待される。

(第2章 第3節:大塚史子、松尾江奈)

第 3 章

ジョブコーチの人材養成に関する研究

分担研究者 志賀 利一

研究体制

- 分担研究者 志賀 利一 (電機神奈川福祉センター)
- 研究協力者 小川 浩 (仲町台発達障害センター)
- 柴田 珠里 (仲町台発達障害センター)
- 西尾 保暢 (仲町台発達障害センター)
- 鎌田 章代 (仲町台発達障害センター)
- 千田 若菜 (仲町台発達障害センター)
- 保田 聡子 (Virginia Commonwealth University
Rehabilitation Research and Training Center)
- ウェンディー ストローベル
(Virginia Commonwealth University
Rehabilitation Research and Training Center)
- 小川 卓 (川崎北部地域就労援助センター)

第3章 目次

第1節	米国におけるジョブコーチの人材養成の状況	129
	1. 米国におけるジョブコーチの人材養成の現状	
	2. Supported Employmentの質の維持に貢献しているメカニズム	
	3. ジョブコーチの育成	
	4. まとめ	
第2節	わが国におけるジョブコーチ人材養成の試み	140
	1. 仲町台発達障害センターの組織	
	2. ジョブコーチ養成セミナーの目的と経過	
	3. ジョブコーチ養成セミナーの構成	
	4. 受講者の状況	
	5. まとめと今後の課題	
第3節	ジョブコーチ養成研修参加者の状況と研修ニーズ	149
	1. 問題と目的	
	2. 方法	
	3. 結果と考察	
	4. 就労援助に関する研修ニーズ	
	5. まとめ	
第4節	わが国におけるジョブコーチ養成のモデルプログラム	171
	1. ジョブコーチの失敗	
	2. 問題点の整理	
	3. モデル研修プログラムの基本的考え方	
	4. モデルカリキュラム案	

第1節 米国におけるジョブコーチの人材養成の状況

1. 米国におけるジョブコーチの人材養成の現状

サポーテッド・エンプロイメント(以下SEと略す)は、1970年代後半に試行事業として始められて以来、米国全上で急速に発展し、SE サービスを利用し労働市場に参加する障害のある人たちの数は増える一方である(McGaughey, Kiernan, McNally, Gilmore, & Keith, 1995; West, Revell, & Wehman, 1992)。この成長に伴い、有能なSE 専門家の必要性も拡大する一方である。アメリカにおけるジョブコーチの多くは、現職に就く前に様々な経験を積んだ高学歴の女性である(Everson, 1991)。それにも関わらず彼らの給料は、作業所の所長よりは、高いものの教師の給料と比較すると3分の2程度に留まっている。

アメリカでは、障害のある人に直接就労支援を提供する専門家を示すのに「ジョブコーチ(Job Coach)」と「エンプロイメントスペシャリスト(Employment Specialist)」という名称がそれぞれ用いられている。試行事業として始められた当分の名称は、ジョブコーチが用いられていた。SE の発展と共に企業と同じ姿勢で接することがより重視され始め、「プロフェッショナリズム」をより反映するエンプロイメントスペシャリストという名称が使用され始めた。現在ジョブコーチとエンプロイメントスペシャリストの名称は、同じ意味を持ち、互換性をもって用いられている。

SE の性質上ジョブコーチは、特定の資質が要求される。ジョブコーチは、計画者・コンサルタント・ヘッドハンター・テクニシャン・そして地域社会にある資源のコーディネーターなどいくつかの役割を果たさなくてはならない(Brooke, Wehman, Inge, & Parent, 1995)。それゆえ彼らは、これらのスキルを発揮する能力を必要とされる。彼らは、良い対人関係を築き上げることができ、達筆・能弁であり、企業と障害者社会両方の特色を理解し、ある程度の高等教育が必要とされる。加えて民間企業での就職経験があるとなお好ましいとされている。ジョブコーチの学歴に関して今日論争が続けられているものの、教育やリハビリテーションの分野で働く職員は、関連分野で4年制大学を完了していることが条件となっているため、ジョブコーチにも同等の学歴があることが好ましいとされている(Wehman, Sale, & Parent, 1992)。

ジョブコーチを含む多くのリハビリテーション分野で働く人たちは、慈善や善意の印象を与える場合が多く、民間企業で働く人たちと異なった行動を取ったり、異なった服装をしたりする職員が大勢いる。しかし企業で働く人と同じ姿勢で接し取り組むことも重要である。ジョブコーチは、職を探す際企業の人たちと交渉しなくてはならないので、企業側と対等に接するだけでなくSE をビジネスの観点から説明できなくてはならない。

ジョブコーチ自身が障害の種類や程度に関わらず、就労の意思がある人全員が競争的な就労に就けると心底から信じているということが最も大切なことである。この概念を理論上は理解していても、心底から信じていなければ障害のある人たちの代わりに職を探す際、事業主を説得するのは困難である。同時に企業の立場からも障害のある人を雇うことは、利点があるということを知って信じていなくてはならない。

The National Association for Persons in Supported Employment (APSE)は、SE の専門家と消費者のためのアメリカ最大のアドボカシー団体である。障害のある人たちのために統合された就労の機会とそのサービスを提供し、それに伴う結果・成果を向上させるために1988年に設立された。APSEの主な活動は、専門家・消費者とその家族・雇用主などSEの利用者のためのアドボカシーと教育、統合された就労サー

ビスの拡大を妨げる問題やバリアーの明確化、全国・州・地元レベルで重度の障害のある人たちのエンパワメントと社会的・経済的統合を一層進めるために政策の促進などが含まれる。その他に重度の障害のある人たちが社会に貢献できるコミュニティーの一員であることの意味を一般コミュニティーと企業に啓蒙したりもする。

SEを提供する援助機関は、ジョブコーチがリハビリテーション、特殊教育、または関連分野で4年制大学を卒業していることが望ましいとしている。修了書を授与するジョブコーチのトレーニングプログラムは存在するものの、ジョブコーチの資格試験や学歴の規定、ジョブコーチの能力やスキルを統治する全国レベルでの基準は、今日まで設置されていない。

ナチュラルサポートなどの新しいストラテジーの出現に伴いSEの性質とジョブコーチの役割は、進化している。現在、ジョブコーチの役割は、障害のある人に対する職場での支援だけではなく、事業主や企業のコンサルティングをも含むようになってきている(Rogan, Hagner, & Murphy, 1993; Test & Wood, 1997)。それゆえジョブコーチの育成、なおかつ継続的なトレーニングは今まで以上に重要になってきている。残念ながらこのようなトレーニングは幅広く提供されていない。

専門職なのにも関わらずジョブコーチは、最低限のトレーニングしか受けていないという報告がある(Kregel & Sale, 1988; Moore, McCuller & Salzburg, 1988)。SEのサービスがより普及しないのは、有能なジョブコーチ不足によるものであるとも報告されている(Wheeler, 1990)。現に16歳から64歳の間の障害のあるアメリカ人の三分の二は、無職であるがそのうちの67%が就労を希望している(N. O. D. /Harris, 2000)。SEの功績は疑う余地はないものの、SEのサービスを待ち望んでいる人たちはまだ多数いるのが現実である。

ジョブコーチ自身が述べているトレーニングのニーズが、いくつかの先行研究で報告されている。Wheeler (1990) は、最も必要と思われているトレーニングのトピックを明らかにするために、ウイシコンシンでSEのワークショップに参加しているジョブコーチを対象に調査した。ジョブコーチがトレーニングで最も必要と感じているトピックは、新しく仕事を作り出すこと、就職先を見つけ出すこと、問題行動への対応、就職先の斡旋と定着支援、重度の精神障害のある人にサービスを提供すること、に関するものであった。一方Everson (1991) は、ジョブコーチのトレーニングニーズを明らかにするために Region III of the Rehabilitation Services Administration のジョブコーチとプログラムマネージャーを対象に調査した。ジョブコーチが必要としているトピックは、所得保障および福祉・医療扶助の制度活用、問題行動への対応方法、行動を強化する方法、社会的に統合された状況を作り出す方法、であった。またMorgan, Ames, Loosli, Feng, and Taylor (1995)の研究によると最も重要なトレーニングのトピックは、求人と求職のマッチング、就職先の発見、家族の協力の形成、マーケティング(市場調査)、社会的スキルの育成、雇用主や上司による支援の形成、職務関連スキルの向上、であった。

ジョブコーチが受けたトレーニングの量を調べた研究も報告されている。Park, Shafer, and Drake (1993) は、32州で合計1,003人のジョブコーチを対象に調査を行った。その結果65%が一週間のトレーニングを受けており、22%が1-2週間、13%が3週間以上のトレーニングを受けていることが明らかになった。Neubert and Krishnaswami (1992)がメリーランド州での45のSEプログラムで働くジョブコーチをインタビューした際、半数近く(45%)が大卒でなかったということが分かった。

ジョブコーチの資格規定と組織だったSEの継続的トレーニングが欠如しているものの、SEのサービス

提供者は、質の高いサービスを常時提供し保証しなくてはならない。医師など他の多くの専門的組織では信頼性と質の保証のために資格を必要条件としているが、それがないSEのサービスの質の確保は、どのようにして保障されているのか？

本文は、二部構成となっている。第一部では、SEサービスの質の確保に用いられているメカニズムを吟味する：すなわちCARF(the Rehabilitation Accreditation Commission) および実績対応支援費(results based funding)の2点である。第二部では、ジョブコーチの育成に不可欠なトレーニングの内容と修了書を授与するトレーニングプログラムの概況を述べる。

2. SEの質の確保に貢献しているメカニズム

(1) The Rehabilitation Accreditation Commission (CARF)

CARFは、医療と就労リハビリテーションサービスの質の向上を目的として設立された民間の非営利組織である。CARFは、リハビリテーションサービスの質を向上するために現場の意見を最大限取り入れた基準マニュアルの作成、援助機関が基準に達成した運営とサービスの提供を行っているかいないかを査定し認可を授与することが主な活動内容である。CARFは、行動衛生(Behavioral Health)、医療リハビリテーション、そして就労とコミュニティサービスそれぞれの基準マニュアルを毎年作成する。CARF基準は、指導委員会や諮問委員会での討議、および現場の視察などを経て作成され、CARF評議会の受託を経て完成される。その他にプログラムやサービス機関が認可を受けるため、また認可を維持するためのコンサルティング・教育・トレーニング・文献などの提供、消費者の就労成果に焦点を当てた研究を行いその結果の普及、そして認可された機関を利用することの重要性を消費者とその他の関係者に教育することなどが含まれる。認可機関または認可の審査の対象となる機関の運営・活動・職員・財産、そして実践とは一切関係を持たない。いかなる活動においても消費者とその他の関係者からの意見に耳を傾け積極的に取り入れることを重要視している。

CARFは、援助機関がサービスの質の向上、国際基準に満たした機関・プログラムの基準を満たすための援助を提供する。CARFは、援助機関が基準を満たしているかどうかを査定するのに調査団を送り込む。調査団は、CARFに認可された機関の職員、または認可機関のプログラムで働いた経験のある同業者が選ばれる。CARF調査団は、援助機関のサービスの質と価値の向上につながるコンサルティングをも行うため、認可審査は、視察というよりサービス提供機関がコンサルティングを受け基準を作成することによって質の高いサービスを提供することを促す意味合いの方が大きい。

設立以来、CARFの基準は、リハビリテーションサービスの援助機関が効率よく効果的なサービス提供を行っているかどうか、そして消費者の満足度を測定するために結果・成果重視の測定と管理するための基準となっている。消費者が達成する成果を測定することこそが、リハビリテーションサービスを必要としている人たちへサービスを提供する機関の成功をもたらすものである。

CARFの基準マニュアルを適応することは、就労援助機関に様々な利益を与える。最大の利点は、消費者のニーズに応じた十分なサービスが提供できることとサービスの質のレベルが保証されているということである。また基準の適応プロセスは、消費者とその他の関係者が組織の基準を作成する際に積極的に参加する機会を提供し、また就労リハビリテーション局などのサービスの購入者、提供者と消費者が意見