

# も く じ

<b>第 1 章 障害のある人のアセスメント</b> .....	19
1. 障害のある人のアセスメントとは .....	19
2. 面談の設定と心構え .....	27
3. 面談で集める基礎情報 .....	30
4. 面談で得た情報の記録 .....	33
5. 実習によるアセスメントとは .....	40
6. 実習の依頼と設定 .....	41
7. 実習のチェックポイント .....	42
<b>第 2 章 職場のアセスメント</b> .....	44
1. 職場のアセスメントの目的 .....	44
2. 職場について情報収集する方法 .....	45
3. ジョブコーチによる体験実習 .....	48
4. 職場のアセスメントの事例 .....	52
<b>第 3 章 人と仕事を組み合わせる</b> .....	55
1. 仕事を調べる .....	55
2. 仕事を組み立てる .....	59
3. 人的環境を合わせる .....	60
<b>第 4 章 支援計画の作成</b> .....	64
1. 支援計画のねらいと内容 .....	64
2. 支援計画の構成要素 .....	67
3. 支援計画の実際例 .....	71
<b>第 5 章 わがりやすく仕事を教える方法</b> .....	76
1. 仕事を教える際の心構え .....	76
2. 職務分析を行う .....	78
3. 課題分析を行う .....	80
4. 課題分析の作り方と実際例 .....	81
5. システマティック・インストラクション .....	86

6. どこから教えるのか	91
7. 記録の方法と活用	92
8. 誉める方法	95
9. 自立を維持するために	100
<b>第6章 環境や道具の工夫</b>	<b>103</b>
1. 環境の工夫	103
2. 指示書の種類と実践例	108
3. 道具や手がかりの工夫	113
<b>第7章 職場の人間関係を作り調整する</b>	<b>115</b>
1. ナチュラル・サポートとは	115
2. ナチュラル・サポートの分類	116
3. 支援プロセスに沿ったナチュラル・サポート作り	118
<b>第8章 社会的側面の支援</b>	<b>120</b>
1. 通勤支援	120
2. 職場のルールやマナー	123
3. 職場の行事への参加	126
<b>第9章 支援を減らし自立に導く方法</b>	<b>127</b>
1. フェイディングとは	127
2. フェイディングの方法	129
3. フェイディングの実際例	131
<b>第10章 フォローアップ</b>	<b>134</b>
1. フォローアップの方法と目的	134
2. フォローアップの期間と内容	136
3. フォローアップのチェックポイント	137
<b>資料</b>	
・職業生活プロフィール	139
・就労状況調査票	143
・就労希望調査票	145
・サポート希望調査票	147



# 第1章 障害のある人のアセスメント

## 1. 障害のある人のアセスメントとは

従来のアセスメント、いわゆる「職業評価」では、障害のある人の得手・不得手なことについて情報を集め、就労の可能性を判断することが一般的でした。ジョブコーチによる「アセスメント」の目的は、障害のある人の就労の可能性を専門家が一方的に「イエス」か「ノー」で判断することではありません。「アセスメント」は、あくまでも障害のある人を就労に向けて支援することが前提となります。ここではジョブコーチによる「アセスメント」について、①アセスメントの意味と目的、②アセスメントの流れと方法について述べていきます。

### 1) アセスメントの意味と目的

ジョブコーチによる「アセスメント」とは、①障害のある人について就労支援に必要な情報を収集し（情報収集）、②障害のある人と一緒に情報を整理し（情報整理）、③個々に応じた就労支援の方向性に導く（方向づけ）といった一連の過程を指します（図1-1）。

さらにジョブコーチがアセスメントを行う目的には、①1人ひとりに応じた支援のイメージをもつ、②障害のある人の自己発見を支援する、③障害のある人の自己受容を支援する、ことが含まれます。

#### ① 1人ひとりに応じた支援のイメージをもつ

アセスメントとは、どのような就労を目指すのかについて、障害のある人とジョブコーチがイメージを共有するために二人三脚で行う協同作業です。ジョブコーチは、これまでの記録や検査結果などからの情報を整理し、障害のある人との面談を通して、障害のある人がこれまで経験してきた就労や実習などについて、一緒に振り返る必要があります。そして障害のある人が活躍できる職場や仕事について、障害のある人とジョブコーチが共通のイメージをもつようにします。

#### ② 障害のある人の自己発見を支援する

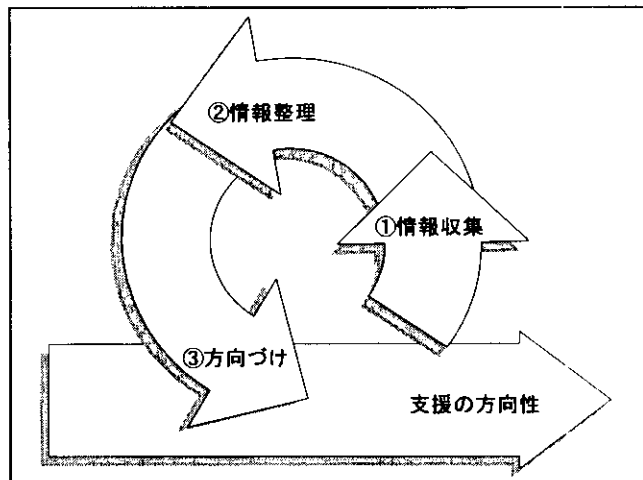


図1-1 アセスメントの意味と目的

私たちは障害の有無に関わらず、「自分には何ができるのか」「自分は何をやりたいのか」について、さまざまな経験を通して答えを出しています。しかし、知的障害のある人や年齢の若い障害のある人は、就労や実習の経験が限られていることから、「何ができるのか」「何をやりたいのか」について、限られたイメージしか持ってないことが少なくありません。したがってジョブコーチは、職場見学や実習、模擬的な体験場면을計画的に設定するなどして、選択を支援することが必要になります。また、面談などを通して、障害のある人と一緒に振り返りながら、障害のある人の自己イメージづくりを支援します。

### ③ 障害のある人の自己受容を支援する

精神障害、高次脳機能障害などのある人にとって、アセスメントとは、発症や受傷によって機能が失われた自分を受け入れ、自信と誇りを回復し、職場という社会生活場面に復帰していくプロセスの第一歩となります。ジョブコーチは、職場実習や面談などを通して、障害のある人が自己と向き合う場面を設定し、健康的で無理のない自己イメージづくりを支援します。

## 2) アセスメントの流れと方法

図1-2に、障害のある人のアセスメントのおおまかな流れを示します。

### ① 基礎情報の収集

障害のある人について、就労支援に関する基礎情報を集めます。これらの基礎情報には、福祉事務所からの情報、更生相談所からの心理・職能判定書、障害者職業センターからの職業評価・判定書、主治医からの意見書などが含まれます。

また面談を通して、障害のある人本人や家族、関係者(学校教員、ケースワーカー、施設職員など)から、就労に関して、これまでの経過や希望を聞き取ることも重要です。

### ② プロフィールづくり

次に、得られた情報を取りまとめ、障害のある人の「人となり」をイメージします。ジョブコーチが実際に確認し、わかっている情報とわからない情報とに整理します。

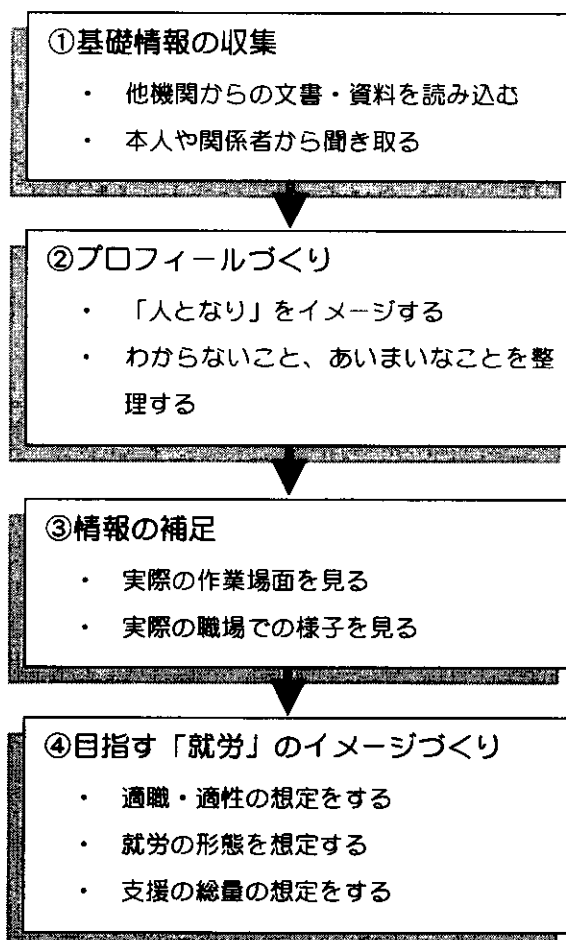


図1-2 障害のある人のアセスメントの流れ

あらかじめ就労支援に必要な情報をリストアップした記録フォームを活用することで、障害のある人について把握できていない情報が確認しやすくなります（資料1「職業生活プロフィール」）。

### ③ 情報の補足

インタビュー文書や面談で得られる情報には限りがあります。また、得られた情報であっても事実と相反するものやあいまいなものがあります。障害のある人や関係者からのさらなる聞き取りに加え、実際の場面で、障害のある人がどのように行動するのかを観察することが大切です。実際の場面での観察が困難な場合は、家庭や施設の中で模擬的な場面を設定し、障害のある人の様子を観察します。そして可能な限り、職場実習を設定し、障害のある人の行動を実際の職場環境において観察することが重要です。

### ④ 目指す「就労」のイメージづくり

ジョブコーチは、面談や職場実習などを通して、障害のある人と一緒に、どのような就労を目指すのかについて検討します。こうして共有された目標は、就労や実習先の職場のアセスメントにおける情報と照らし合わされ、より具体的な支援計画にまとめられます。表1-1に、面談や職場実習などを通して、ジョブコーチが障害のある人と一緒に検討すべき項目を示します。

表1-1 検討すべき項目

適職・適性	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ どのような職場・職場環境・人的環境が好ましいか</li> <li>◎ どのような仕事が好ましいか</li> </ul>
就労の形態	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ パート・契約社員・正社員などの身分・雇用条件について</li> <li>◎ 個別就労あるいはグループでの就労なのか</li> </ul>
支援の総量	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 「職場における集中支援」から「フォローアップ」までに要する時間</li> <li>◎ 「職場における集中支援」の具体的な内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職務の支援の必要性</li> <li>・ 社会的ルールやマナーに関する支援の必要性</li> <li>・ 職場での人間関係の調整の必要性</li> </ul> </li> <li>◎ ナチュラルサポートの内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ どのような場面で、どのようなサポートが得られるか</li> </ul> </li> <li>◎ フェイディングに要する時間</li> <li>◎ フォローアップの頻度や内容</li> </ul>

### 3) まとめ

障害のある人のアセスメントとは、就労の可能性を判断するための「評価」や「調査」ではありません。あくまでも就労を前提とし、障害のある人とジョブコーチが就労の成功に向けて、目標を共有する過程を指します。

また、障害のある人のアセスメントは、障害のある人の「人となり」をいろいろな角度から知る作業です。基礎情報の読み込みや面談などによる聞き取りに加え、さまざまな方法で情報を補足することが大切です。家庭や施設などでも、職場に見立てた模擬的な場面を設定し、障害のある人の行動を観察することを勧めます。また可能な限り、職場実習を設定し、実際の職場環境の中で障害のある人の行動を観察することが必要です。

障害のある人のアセスメントは、インテーク時のみで終わるものではなく、図1-3に示すように、就労支援の開始とともに始まり、「職場開拓」「職場での支援」「フェイディングとナチュラルサポート」そして「フォローアップ」に至る全てのプロセスで続けられます。ジョブコーチは、障害のある人との日々の支援において、新しい情報を整理し、目的を修正し、また支援の方向性を修正しています。

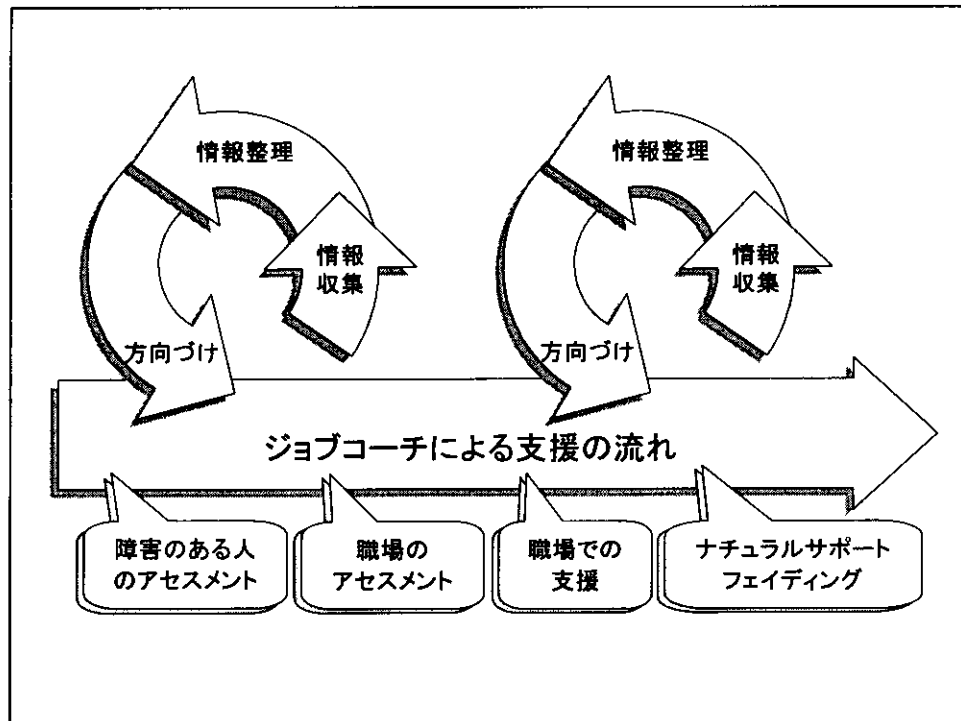


図1-3 アセスメントと支援の流れ

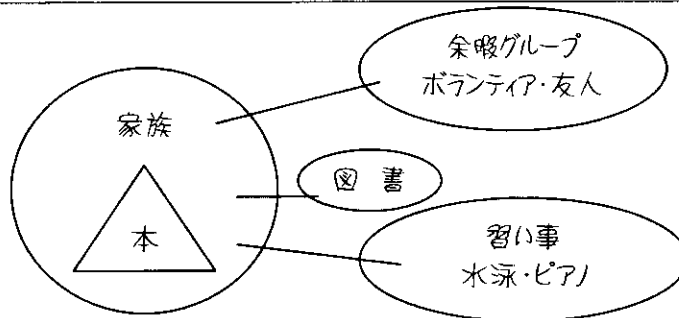
## 職業生活プロフィール(記入例)

利用者氏名(フリガナ) 牛久保 みどり(ウシクボ ミドリ)	男 <input checked="" type="radio"/> 女	記入者 田中 香里	インタビュー日 平成14年12月8日
①基礎情報			
住所 〒224-0041 横浜市都筑区仲町台 ■-■-■ ■■■■		電話番号 (045)94 ■-■■■■■	
緊急連絡先 横浜市都筑区仲町台 ■-■-■ ■■■■ 090-■■■■■-■■■■■ 牛久保剛さん 本人との続柄(父)		障害名と障害程度 自閉性障害を伴う軽度知的障害 療育手帳取得(H7.8.25)	
来所の経緯 都筑区ケースワーカー・柴田さん 牛久保好子さん(母)		関係機関 障害者職業センター 仲町メンタルクリニック・小川先生	
現在の状況 ■在宅 □入所 □通所 □就労			
主 訴 障害を理解し、配慮してくれる所で働きたい。ジョブコーチ付きの就労支援事業を活用したい。			
②家庭生活状況			
家族氏名(年齢)	本人との続柄	備 考	
① 牛久保 剛 (56)	父	横浜市職員	
② 牛久保 好子 (55)	母	事務パート	
③ 牛久保 勤 (36)	兄	会社員、義姉(32)、甥(4)と都内在住	
④			
⑤			
⑥			
家族によるサポート ・母中心のサポート体制 ・兄夫婦は、東京在住なので、日常のサポートは期待できない		生活歴 ・東京都町田市出身 ・小学5年時、横浜市西区に転居 ・中学1年時、同居していた祖母が他界し、都筑区に転居	

典型的な一日の過ごし方

5:45am 起床  
 6:00am 朝食  
 7:00am 自由時間 (テレビ・買い物・音楽を聴く・友達と会う)  
 12:00pm 昼食  
 1:00pm 自由時間 (テレビ・買い物・音楽を聴く・友達と会う)  
 6:00pm 夕食→入浴  
 10:30pm 就寝

生活図



近隣地域の概略

・港北ニュータウンにある新興住宅街  
 ・自宅付近には事業所は少ない

活用可能な地域資源

仲町メンタルクリニック  
 障害者職業センター

③学歴・通所歴

所属機関	在籍期間	概況
① 仲町小学校	S55.4-S61.3	普通学級
② 仲町中学校	S61.4-S64.3	普通学級(特殊学級がなかったため)
③		
④		
⑤		
⑥		
⑦		
⑧		

④職歴

事業所名	在職期間	概況
① つづき工業	S64.4-H1.3	機械で右手指をケガして離職?
② アルペンビデオ	H1.8-H6.5	解雇?
③ ニッパ・ポトラス	H7.10-H9.3	障害者枠。
④ よこはま就労訓練センター	H10.4-H11.3	職業準備訓練コース
⑤ つづき就労支援センター	H11.8	3日間で通所拒否
⑥		
⑦		
⑧		



⑤活用できるスキル	
<b>基礎学力</b> 小学校3年生程度の漢字の読み書き 辞書を使って、漢字を調べたり、見本の漢字を書き写したりはできる 足し算、引き算はわかる。計算機を活用できる。	<b>職業学習経験・体験学習経験</b> よこはま就労訓練センター在籍時に、中川電子、にてクリーニングの2カ所で職場実習を行う。
<b>家事スキル</b> 自主的には行わないが、声かけをすれば、「洗濯物を取りこみ、たたむ」「配膳を手伝う」「皿洗いを手伝う」などはできる。	<b>生活スキル</b> 自転車故障すると、自分で近所の店を探し、修理の依頼をすることができる。 洋服を買うことはできるが、自分のサイズに合ったものを選んでいない。
<b>余暇スキル</b> 一人で初めての場所には出向くことができない。 自分ではどう過ごして良いかわからない。 ディズニーランドが好きで、月に一度出向く。	<b>交通機関の活用</b> 駅の掲示を見て、行き先までの経路を調べることができない。 経路と運賃を伝えれば、自分で切符を買い、1回程度の乗り換えもできる。
<b>地域資源の活用</b> 近くにあるスーパーに買い物に出かける。 バスに乗って、近隣のデパートへ行く。 図書館から本を借りて読む。	<b>コミュニケーションスキル</b> 会話を切り出す話題がない。 限定された自分の興味の範囲でしか会話ができる。
<b>ソーシャルスキル</b> わからないこと、意にそぐわないことがあると、かんしゃくを起こし、物を投げたり、壊したりする。 母に対しては、暴力をふるうことがある。	<b>その他</b>
⑥就労に関する興味・関心	
<b>本人が望む仕事</b> 事務仕事	<b>家族・関係者が望む仕事</b> 本人が無理なくできる仕事 大手で、容易に解雇されないところ
<b>好んでする活動（趣味など）</b> ファミコン、音楽を聴く、ジグソーパズル	<b>本人や家族によるネットワークやコネ</b> 特になし

⑦望ましい仕事・職場環境

<p><b>業種・職種</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・簡易事務作業</li> <li>・判断の伴わないパターン化された組み立てや加工作業</li> <li>・特別な清掃技術のいらない清掃作業(トイレの清掃、食堂の清掃、ゴミ拾い)</li> </ul>	<p><b>場 所</b></p> <p>自宅から電車バスを活用し、30～40分以内で着く場所</p>
<p><b>雇用条件</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・正社員あるいは契約社員</li> <li>・月給12万以上</li> <li>・雇用保険、社会保険加入</li> </ul>	<p><b>人的環境</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キーパーソンがいる</li> <li>・指示系統がはっきりしている</li> <li>・人の出入りが少ない</li> <li>・作業場面でのやりとりが少ない(電話や会議の音が聞こえない)</li> </ul>
<p><b>就職活動のサポート</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本人は、どのような仕事か自分に向いているか分からないそうなので、求人情報と一緒に見ながら、希望を聞き取り、職場見学などを通して、仕事のイメージを持てるようにする</li> <li>・実際の作業をいくつか試してもらい、仕事の適性について、本人と相談する</li> </ul>	<p><b>職務や社会的ルールの支援</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・まずは、従業員さんから仕事を教えてもらう。手順が複雑なものについては、わかりやすい仕事の教え方を従業員さんに伝える</li> <li>・本人には、職場で話すべきでない話題を振らないように伝える</li> <li>・ジョブコーチが職場に付き添った時に、従業員さんからの聞き取りなどを通して、本人がその場その場で要求される社会的な行動やルールを伝える</li> </ul>
<p><b>人間関係の調整やナチュラルサポートづくり</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キーパーソンとの関係、キーパーソンの役割を伝える。「業務指示を受ける」「業務報告をする」など、期待されている従業員としての役割を伝える</li> <li>・担当する作業について、従業員さんからのサポートや配慮を依頼する</li> </ul>	<p><b>フォローアップ期のサポート</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事の場面で困っていないか、従業員さんとの関係で困っていないかについて、定期的に聞き取りをする</li> <li>・家庭など、職場以外の場面で困っていないか、心配事を職場に持ち込んでいないかについて、定期的に聞き取りをする</li> <li>・仕事を続けていくことに対する意識づけを行う</li> </ul>
<p><b>備 考</b></p> <p>体調不良や不安の訴えがうまくできない。不安なことがあると、いらいらして物を投げたり、こたわって医者にかかりたがる。反面、体調不良であっても、服薬や医療を活用できず、無理することがある。</p>	



## 2. 面談の設定と心構え

ジョブコーチは面談を通して、障害のある人から基礎情報の聞き取りを行うとともに、得られた情報を障害のある人と一緒に整理し、今後の方向性を決めていきます。ここでは、ジョブコーチによる面談について、①面談の種類、②面談の心構えといった2つの視点から整理します。

### 1) 面談の種類

#### ① 面談の時期とねらい

ジョブコーチによる面談は、実施する時期によって、インテーク期、求職支援期、雇用前支援期の3種類に分けられます。図1-4に、それぞれのねらいを示します。

ア) 「インテーク期」の面談には、

障害のある人と初めて顔を合わせる初回面談から、支援の方向性を決める面談までが含まれます。インテーク期のねらいは、障害のある人とジョブコーチがラポートを形成し、今後の支援の流れと内容についておおよそのイメージを共有することです。

イ) 「求職支援期」の面談には、障害のある人に合った職場の開拓に向けて、障害のある人に適した

仕事や職場環境、必要な支援などについて、障害のある人とジョブコーチがイメージを共有する面談が含まれます。求職支援期のねらいは、障害のある人が自分に合った仕事や職場、また必要な支援について理解することです。

ウ) 「雇用前支援期」の面談には、就労を目指す職場実習に向けて情報交換や準備をする面談、職場実習での様子を振り返る面談が含まれます。雇用前支援期のねらいは、障害のある人が実習先の仕事や職場、ジョブコーチによる支援の内容、雇用までの流れについて理解することです。

#### ② 面談の設定と内容

ジョブコーチは、障害のある人の意向を尊重し、また障害のある人の理解力に最大限の配慮し、就労を目指す活動を進め、適宜、面談を設定します。表1-2に、ジョブコーチが最低限設定すべき面談のタイミングとジョブコーチによる主な支援活動を示します。

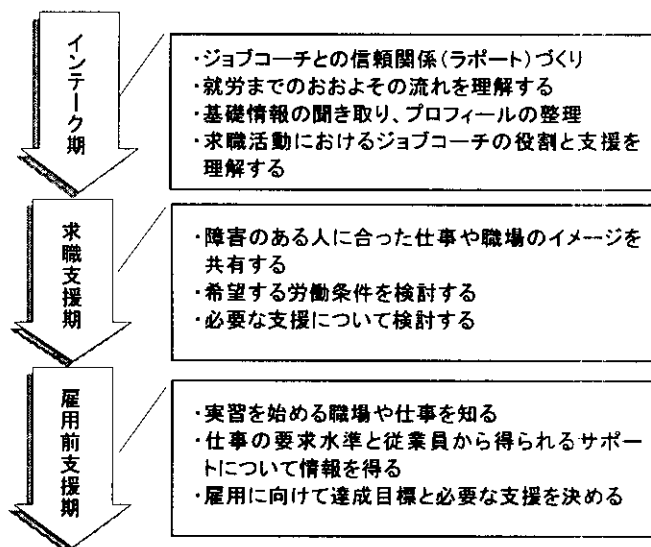


図1-4 面談の種類とねらい

表 1-2 面談の設定とジョブコーチの活動

	面談の設定	ジョブコーチの活動
インターク期	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎初回面談</li> <li>◎定期的な継続相談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ジョブコーチも自己紹介する</li> <li>・ジョブコーチによる支援が可能な範囲を伝える</li> <li>・就労までの流れとジョブコーチによる支援内容を紹介する</li> <li>・これまでの仕事や実習について聞き取る</li> <li>・これまでの失敗や不安の原因を聞き取り、支援が必要な部分を整理する</li> <li>・これまでの求職活動を振り返り、支援が必要な部分を整理する</li> <li>・求人広告や求人情報誌を見ながら、希望する職種、仕事内容について、障害のある人と意見交換する</li> </ul>
求職支援期	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ハローワークで求人情報を検索した後</li> <li>◎ハローワークで職業相談を受けた後</li> <li>◎障害者職業センターで職業相談を受けた後</li> <li>◎仕事のイメージをもつための職場見学の後</li> <li>◎評価のための職場実習の後</li> <li>◎障害者合同面接会に参加の後</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・興味がある仕事や職場を選び、職場見学を設定する。見学後、得られた情報を障害のある人と検討する</li> <li>・ハローワークで適当な求人情報をピックアップした後、障害のある人と検討する</li> <li>・障害者合同面接会で得られた会社の情報を持ち寄り、障害のある人と検討する</li> <li>・評価のための職場実習をした後、障害のある人と振り返る</li> </ul>
雇用前支援期	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ジョブコーチによる職場のアセスメントの後</li> <li>◎就労を目指す職場実習の前後</li> <li>◎職場実習中、仕事帰りなど</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ジョブコーチが職場のアセスメントで得た情報を持ち寄り、障害のある人に伝える</li> <li>・ジョブコーチによる職場での支援（実習期間、開始時期、職場の要求水準、支援内容など）について、障害のある人に伝える</li> <li>・実習開始後、職場への適応や仕事の自立の達成状況について、障害のある人と適宜振り返る</li> </ul>

## 2) 面談の心構え

表1-3に、ジョブコーチによる面談での心構えと留意点を示します。

表1-3 ジョブコーチによる面談の心構えと留意点

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 障害のある人の立場に立つ</li><li>② 話しやすい雰囲気、環境を工夫する</li><li>③ 障害のある人に応じたコミュニケーションスタイルを選ぶ</li><li>④ 面談の場所を工夫する</li></ul> |
|---|

### ① 障害のある人の立場に立つ

ジョブコーチは、障害のある人から個人情報を「教えてもらう」という意識を忘れてはなりません。障害のある人の多くにとって、これまでの失敗経験や就労に関する希望を適切に表現することは容易ではありません。初回面談では、まずジョブコーチが自己紹介をし、聞き取りをする目的を伝えるようにします。また、就労までの支援の流れを説明するとともに、ジョブコーチの役割や支援内容について、具体的に説明する必要があります。障害のある人とジョブコーチが信頼関係（ラポート）を築くことも重要です。多くの場合、「就労の成功」という目的意識を共有し、障害のある人とジョブコーチの間で役割分担が明確になることによってラポートが形成されます。

### ② 話しやすい雰囲気、環境を工夫する

一般に、面談は「面接室」や「相談室」で行われることが多いですが、これらは障害のある人にとって緊張感を伴う場面であることも事実です。ジョブコーチは、障害のある人が不安や緊張を感じず、自由に意見を言うことができる場面の設定に、最大限の配慮をする必要があります（表1-4）。

表1-4 面談でリラックスするための工夫例

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 家族や関係者など、同伴者に席を外してもらう</li><li>② ジョブコーチが座る場所を工夫する</li><li>③ 聞き取り・アンケートフォームを活用する</li></ul> |
|--|

例えば、同伴の家族や職員に席を外してもらい、プライバシーを確保することで、リラックスして自分の意見を言うことができる人もいます。また、障害のある人によっては、対面での会話に威圧感を感じる場合もあります。ジョブコーチが隣りや斜め向かいの席に座り、緊張感や威圧感を和らげ、話しやすい雰囲気をつくる工夫も必要です。場合によっては、ジョ

コーチが用意した質問事項にあらかじめ文章で答えてもらった後に、あらためて要点を絞った聞き取りをすることでより安心できるでしょう。

③ 障害のある人に応じたコミュニケーションスタイルを選ぶ

障害のある人によって、会話の理解力や言葉による意思表示のスタイルが異なります。ジョブコーチは、障害のある人それぞれに合わせて、「これまでの情報を振り返り、一緒に整理する」活動を保障しなければなりません（表1-5）。例えば、これまでの仕事や職場について聞き取る場合、ジョブコーチは、聞き取った情報を見取り図やイラストを使って視覚化しながら整理すると良いでしょう。また、このように視覚化されたやりとりを面談の成果としてファイルに保存しておき、次の面談でファイルを参照しながら話を進めることで、障害のある人と一緒に、これまで話し合った内容を振り返り、整理することができます。

表1-5 コミュニケーションスタイルの工夫

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 見取り図やイラストを使って、やりとりを視覚化する</li><li>② 面談の成果として、視覚化したやりとりをファイルなどに保存する</li></ul> |
|---|

④ 面談の場所を工夫

面談の場所も、「面談室」や「相談室」など通常の場面に限定せず、職場見学などの活動が終わった直後に設定することで、活動の振り返りが比較的容易になるでしょう（表1-6）。プライバシーの確保ができるのであれば、自宅、喫茶店やレストランなど、障害のある人自身がリラックスしやすい場所を選ぶのも良いでしょう。また、ハローワークから戻る途上にある公園、職場実習先の休憩室など、障害のある人が直前の活動を思い出しやすい場所に設定するのも良いでしょう。

表1-6 面談室以外の面談場所

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 喫茶店、レストラン</li><li>② 障害のある人の自宅や作業場面</li><li>③ 活動の合間や移動の途中</li></ul> |
|--|



### 3. 面談で集める基礎情報

多くの場合、障害のある人との面談に充てることができる時間は限られています。限られた面談時間の中で、障害のある人の基礎情報について効率よく聞き取りをするためには、聞き取りの内容をあらかじめ整理しておくことが重要です。ここでは障害のある人の面談について、①聞き取りのポイント、②整理する方法の2つの視点から述べます。

## 1) 聞き取りのポイント

障害のある人の就労支援に関してジョブコーチが集めておくべき基礎情報には、障害の種類や程度に関わらず共通する項目が含まれます。表1-7に、インテーク期の面談においてジョブコーチが集めておくべき基礎情報を示します。

表1-7 面談で聞き取る項目

<p>① 一般情報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 名前、性別、年齢</li> <li>・ 住所、電話番号</li> <li>・ 家族構成</li> <li>・ 障害者手帳の有無</li> <li>・ 診断名・障害程度</li> <li>・ 診断・判定機関</li> <li>・ 来所経路</li> <li>・ 医療上の配慮事項</li> <li>・ 手当・障害福祉年金などの有無</li> <li>・ 学歴・職歴・通所歴</li> </ul>	<p>② 医療上の配慮事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 服薬の有無、服薬内容</li> <li>・ 通院の頻度</li> <li>・ 就労に関する主治医の意見</li> </ul> <p>③ これまでの通所・施設利用について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設名</li> <li>・ 受けていたサービス</li> <li>・ 担当の職員</li> <li>・ 好きだった作業</li> <li>・ 嫌いだった作業</li> <li>・ 職場実習の有無</li> </ul>
<p>④ これまでの仕事や実習について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業所名</li> <li>・ 業種、従業員規模</li> <li>・ やっていた仕事</li> <li>・ 好きだった仕事</li> <li>・ 嫌いだった仕事</li> <li>・ 楽しかったこと</li> <li>・ 嫌だったこと</li> <li>・ 給料は何に使っていたか</li> <li>・ 辞めた理由は何か</li> <li>・ 満足していたか</li> <li>・ 自己評価</li> <li>・ 他の人の評価はどうだったか</li> </ul>	<p>⑤ 希望する仕事・労働条件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ どのような仕事がしたいか</li> <li>・ どのような職場の規模がよいか</li> <li>・ どのような職場の雰囲気よいか</li> <li>・ 給料はいくらぐらいほしいか</li> <li>・ 何時間働きたいか</li> <li>・ 土日・祝日は働けるか</li> <li>・ 残業はできるか</li> <li>・ 通勤時間はどのくらいか</li> <li>・ 通勤地はどこがよいか</li> </ul>
<p>⑥ 休憩や余暇の過ごし方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 休みの日は何をして過ごすか</li> <li>・ 休憩時間は何をして過ごすか</li> <li>・ 給料はどのように使うか</li> <li>・ 休みの日に一緒にいたい人</li> <li>・ 休憩時間に一緒にいたい人</li> </ul>	<p>⑦ 希望する生活・将来の夢</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ どのような仕事をしたいか</li> <li>・ どのような生活をしていきたいか</li> </ul> <p>⑧ 希望する支援内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ どのような支援をしてもらいたいか</li> <li>・ どのような配慮をしてもらいたいか</li> </ul>

上記の項目に含まれるいくつかの情報については、障害のある人との面談以外でも集めることができます。上記の項目には、インタビュー時に紹介元の機関から書類などで提供される情報も含まれており、面談を通して、これら全てを聞き取らなければならないではありません。項目全体を見渡して、すでに知り得ている情報と面談で聞き取るべき情報とをあらかじめ整理しておくことが大切です。

## 2) 整理する方法

ジョブコーチは面談を通して、障害のある人について必要な情報を聞き取りながら、おおよそのプロフィールに整理し、次の支援に向けて準備する必要があります。次に、面談で得られた情報を整理する方法を3つに分けて述べます。

### ① プロフィールをつくる

次の支援段階である職場開拓に向けて、障害のある人に関して得られた情報をプロフィールにまとめます。「どのような仕事に向いているか」「どのような職場環境を希望しているか」など、障害のある人の適性や適職を想定し、職場開拓やマーケティングの際に活用します。

### ② 得られなかった情報を確認する

面談によって得られる情報には、不完全であいまいな情報が含まれています。例えば、「職場の人間関係でトラブル」を経験したことは聞き取れても、「なぜ」「どのような場面で」トラブルが発生したのかについて、障害のある人本人には理解できず、ジョブコーチにうまく伝えられない場合があります。このように、就労支援の具体的な内容を決めるための情報について、面談を通して得られた情報を吟味し、さらなる聞き取りや調査が必要なものをリストアップしておく必要があります。

### ③ 得られなかった情報をどのように補うか検討する

障害のある人の面談後、さらに必要な情報についてどのような方法で補うのか検討します。一つには、これまでの「職場の人間関係」について、家族や友人、かつての同僚から聞き取ることが考えられます。また、障害のある人が生活する場面を通して、家庭や施設での人間関係を実際に観察してみるのも良いでしょう。さらに、アセスメントのための職場実習を設定し、障害のある人と従業員の人間関係について、どのような支援課題がありそうか行動観察するのも良いでしょう。





## 4. 面談で得た情報の記録

ここでは、インターク期における面談を想定し、障害のある人からの「聞き取りフォーム」を紹介します。限られた面談時間において聞き取るべき内容を「フォーム」として整理しておくことは重要ですが、ジョブコーチは「聞き取りフォーム」に沿って機械的な面談を行うのではなく、障害のある人それぞれに応じた活用を心がけなければなりません。

### 1) これまでの職場や実習について（就労状況調査票）

資料1「どのような職場でしたか？」は、障害のある人のこれまでの就労経験について聞き取るアンケートです。

### 2) 希望する仕事・職場環境・労働条件について（就労希望調査票）

資料2「どのような仕事をしたいですか？」は、障害のある人の仕事に対する希望を聞き取るアンケートです。その後の職場開拓に向けて、適性・適職のすり合わせを行う時に活用します。就労希望に関する聞き取りは、障害のある人のアセスメント（インターク期、求職支援期、雇用前支援期）のそれぞれの段階において、何度か繰り返される必要があります。ジョブコーチによる聞き取りと整理の繰り返しによって、障害のある人とジョブコーチの間で、支援が始まる職場や仕事について、イメージを共有することができます。

### 3) 希望する支援内容について（サポート希望調査票）

資料3「どのような支援をしてほしいですか？」は、障害のある人の「就労支援」に対する希望を聞き取り、ジョブコーチとの役割分担を整理するために活用するアンケートです。障害の有無に関わらず、ジョブコーチによる支援や役割をイメージすることは容易なことではありません。ジョブコーチが考える「お手伝い」が、障害のある人にとっては「おせっかい」であることがあります。就労希望に関する聞き取りと同様に、ジョブコーチによる支援や役割のイメージについて、アセスメントにおけるさまざまな活動を通して聞き取りや整理を繰り返し、可能な限りイメージを共有しておくことが重要です。

(資料1)

## 就労状況調査票 (記入例)

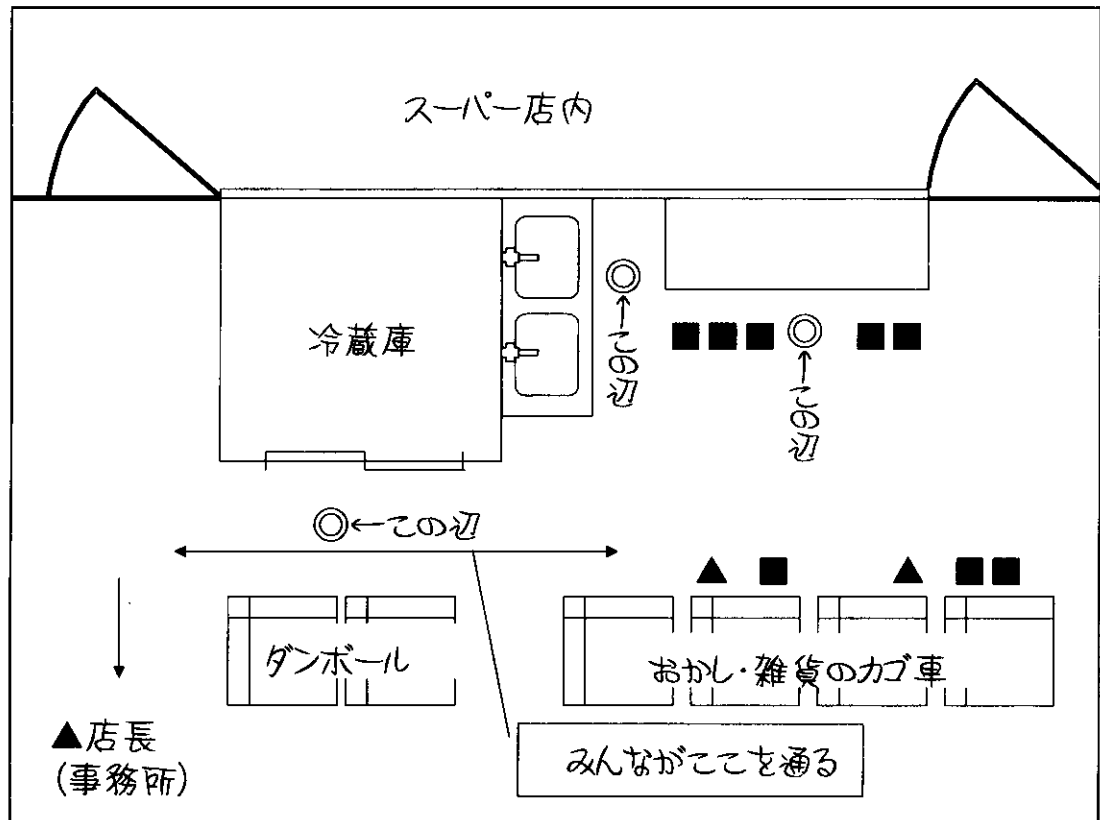
山田 敦 さんアンケート

記入日 (平成 15 年 3 月 1 日)

### どのような職場でしたか？

まえに働いていた スーパー仲町台 について、教えてください。

1. どんな職場でしたか？ 部屋の絵を描いて下さい。



- (ア) 仕事をする場所は決まっていなかった。
- (イ) ダンボールの片づけをすると、「邪魔だからどいて」と言われた
- (ウ) 野菜を切っているとパートさんに「さっさとやみなさい」と言われた
- (エ) 仕事を教えてくれるのは店長だけど、いつも事務所にいて、バックヤードには出てきません。

- 2. あなたはどこで仕事をしていましたか？ あなたの席に◎をつけてください。
- 3. 他の人はどこで働いていたのですか？ 男の人は▲、女の人は■をつけてください。
- 4. 仕事を教えてくれたのはどの人ですか？

5. 何の仕事をしていましたか？

野菜のふくろづめ、お客さん用の段ボールを選んで店内に持って行く、品だし、プライスシールはり、商品の発注入力

6. 好きだった仕事は何ですか？

段ボール運び、商品の発注入力

7. 嫌いだった仕事はなんですか？

野菜のふくろづめ。パートさんに、「ぼやぼやしているんじゃないわよ」と言われるから。

8. どのようなことで、ほめられましたか？

覚えていません。ほめられたことはないと思います。

9. どのようなことで、おこられましたか？

「のろま。ぼやぼやしないの。なんであなたがお給料もらえるのよ」とか。とても傷つきました。

10. 楽しかったことは何ですか？

あんまりなかったけど、店長の西尾さんがいたとき。「がんばってる？」「次の仕事は何かわかる？」と時々声をかけてくれた。仕事の報告をすると、「ありがとう」といってくれました。

11. 困ったこと、つらかったことは何ですか？

みんなが忙しいのに、自分が何をやらなければならないかわからなかったこと。店長の西尾さんが異動したら、段ボールとか、発注入力とか、自分の仕事だったことをパートさんとられちゃったこと。

12. さしつかえなければ、やめた理由を教えてください

パートさんとけんかをした。周りの人がすごく驚いて、僕のことを無視するようになってしまった。出勤できなくなりました。

ありがとうございました。

(資料2)

就労希望調査票 (記入例)

山田 敦 さんアンケート

記入日 (平成 15 年 3 月 1 日)

どのような仕事をしたいですか？

1. どんな職場で働いてみたいですか？ あてはまるものに○をつけてください。

- ① レストラン
- ② スーパー
- ③ 専門店
- ④ 病院や施設
- ⑤  オフィスやビル →どんな仕事があるかわからないけど、格好がいいから。
- ⑥ ホテル
- ⑦ 学校・塾・カルチャースクール
- ⑧ 幼稚園・保育園
- ⑨  工場 →工場がいいかなあと思うけど、よくわかりません。
- ⑩ 美容院
- ⑪ その他 ( )
- ⑫  わかりません

2. どんな仕事をやってみたいですか？ あてはまるものに○をつけて下さい。

- ① 皿洗い・キッチン係
- ② 調理補助
- ③ 配膳係・ホール係
- ④ 清掃係
- ⑤ 工事作業員
- ⑥ ライン  組み立て →組み立ては好きです。流れ作業は嫌いです。
- ⑦ クリーニング
- ⑧ 荷出し・陳列・棚卸し
- ⑨ 機械操作
- ⑩  事務 コンピュータを使った仕事だったらやってみたい。
- ⑪ 庭師
- ⑫ その他 ( )
- ⑬  わかりません 他はやったことがないし、よくわかりません。

あまり仕事のイメージがない。まずは一緒に職安に行き、いろいろな仕事を調べてみることに。