

3. 知り合いの中で、あなたがやってみたい仕事をしている人はいますか？ 仕事の見学をさせてくれそうな人を教えてください。

お名前	仕事	連絡先
お母さん	保険会社の事務	自宅
父方の叔母(山田 淳子さん)	カメラ会社の事務	045-102-4487
養護学校の友達(佐々木さん)	部品の組み立て	080-0001-0893

あんまり知り合いがいけません。いろいろな仕事を見せてほしいです。

4. これまでにお金をもらって働いたことがありますか？

- ① はい
② いいえ

5. 何時から何時まで働きたいですか？ 何時間働くことができますか？

(朝8) 時から (夕方5) 時まで、働くことができます
(8) 時間、働くことができます

6. 土日・祝日に働いてもよいですか？

- ① はい。平日にお休みがもらえれば気にしません
② いいえ。土日はお休みがいいです
仲町台スーパーでも、土日は働いていました。

7. 給料はいくらぐらいほしいですか？

(12) 万円ぐらいほしいです。

8. 場所はどこがいいですか？

場所	交通機関	交通費	通勤時間
東京	地下鉄とJR	740円(片道)	60分
横浜	地下鉄	290円(片道)	30分

「東京」という場所がオフィスワークの象徴、あこがれの地であるらしい。
サラリーマンとは東京・丸の内でも働くものだと思っている。

(資料3)

サポート希望調査票 (記入例)

山田 みどり さんアンケート

記入日 (平成 15 年 3 月 1 日)

どのような支援をしてほしいですか？

1. 就職活動のお手伝いをしてくれそうな人はいますか？

- ① 家族
- ② 親戚 今までの仕事は、叔母からの紹介です。迷惑はかけたくないです。
- ③ 友達 中学時代の友達がいるから教えてくれるかも
- ④ 学校の先生
- ⑤ 施設の職員
- ⑥ その他 ()

知り合いの紹介だと、失敗したときに厄介だと思っている。叔母も友人も、長く勤められないのは、わがままや甘えが原因だと思っている。

2. 就職活動をしたことがありますか？

- ① あります 障害者合同面接会に参加しました。
- ② ありません

3. 就職活動の時に、お手伝いしてもらいたいことは何ですか？

- ① 自分に向いている仕事を教えてほしい
- ② 一緒に仕事を探してほしい
- ③ 履歴書の書き方を教えてほしい
- ④ 面接の受け方を教えてほしい
- ⑤ 職場に、自分のことをうまく伝えてほしい
- ⑥ その他 ()
- ⑦ わかりません

中学卒業後に勤めたところは、障害のあることを黙って就職し、できないことを指摘され、他の人と比べられて困った。受け入れられたい一心で、できないことを安請け合いしてしまう。

4. 知り合いの中で、あなたがやってみたい仕事をしている人はいますか？ 仕事の見学をさせてくれそうな人を教えて下さい。

お名前	仕事	連絡先
中学の同級生 (久保 亜希子さん)	事務	045-102-1041
母方の叔母	レジュウチ	045-102-8956

実際に見たり、体験して初めて仕事のイメージを持つことができるタイプ。が、身近に働く人がいない分、仕事の種類に関するイメージも少ない。

5. 就職や実習が決まったら、お手伝いしてもらいたいことは何ですか？

- ① 仕事のやり方やコツを教えてください
- ② 従業員さんとどうつきあったらいいか教えてください
- ③ 職場のルールや文化を教えてください
- ④ 時々、職場に見に来てほしい
- ⑤ 困ったときに、相談にのってほしい
- ⑥ その他 ()
- ⑦ わかりません

6. その他に、相談にのってほしいこと、手伝ってほしいことを書いて下さい。

- ・職場での人間関係について。職場でやってはいけないこととかを教えてください。職場でいじめられたらどうしたらよいか。男性から声をかけられたらどうしたらよいか。前の職場では、無理矢理お酒を飲みにつれていかれてすごく困った。断っても大丈夫なのか教えてください。
- ・仕事が覚えられなかったり、わからなくなったらどうしたらよいか教えてください。
- ・具合が悪いとき、不安なとき、心配事があるときどうしたらよいか教えてください。

7. やってほしくないことを書いて下さい。

- 職場で失敗したことを、お母さんにつげ口すること。
- 自分が知らないことを職場の人が全員知っていること。
- 失敗したとき、イヤな顔をしたり、怒ったりすること。

「支援されることで自分の生活が快適になった」という経験に乏しく、「支援される=いろいろな干渉される」と勘違いしやすい。よこはま就労支援センターに在籍時、レポートがうまくとれず、本人が支援者の言葉じりに過反応。支援されることを拒んだ経過がある。

どうもありがとうございました。



5. 実習によるアセスメントとは

1) 実習によるアセスメントの視点

従来の職業評価では、障害のある人の職業能力を細かく分析していくことに重点が置かれ、評価の手法としてはワークサンプルや様々なテストが用いられていました。このような実際の職場をふまえない評価では、観察できるポイントが偏りやすく、障害のある人の得意なこと、不得意なことを適切に把握することは困難です。また評価結果に基づいて、職業前訓練等で不得意な部分をおぼす訓練を積み重ねていっても、訓練で身につけたことを実際の職場で応用できることは意外に少ない、といった実情もあります。実習によるアセスメントでは、実際の職場環境の中で、障害のある人の能力を具体的に捉えていきます。障害のある人の能力はそれ自体を評価するものではなく、職場環境との相互作用の中で評価されるべきものです。このことを念頭に置き、ジョブコーチは、障害のある人の能力が不足している部分や出来ないことを拾い上げ改善するのではなく、職場環境の中で出来ることに着目し、必要な支援を見極めていく視点を持って評価を行います。

2) 実習によるアセスメントの意義

障害のある人の能力を実際の職場環境との相互作用の中で捉えていくことによって、職業前訓練では就労のレベルに達することが出来なかった職業的により重度の障害のある人の就労可能性を広げていくことが出来ます。

ジョブコーチは実習期間中から、就職後の集中支援期にかけて職場での直接訓練を行います。その際、障害のある人が職場で出来ることに着目しながら職務を探ることによって、障害のある人が必要とする支援をリストアップする他に、どのような支援が従業員から得られそうなのか、ジョブコーチが障害のある人と従業員に対し、どの位の支援をすれば自立が可能か、等についても観察、評価し、その後の支援計画に盛り込んでいくことが出来ます。

3) 実習によるアセスメントの例

以下は、ある事業所での実習によるアセスメントをまとめた例です。Aさん、Mさんの2名は、配送事業所で、約2週間の実習を行いました。Aさん、Mさんのプロフィールは以下の通りです。

	Aさん	Mさん
性別 / 生活年齢 (2003年2月現在)	女性 / 32歳	男性 / 32歳
診断名	中度知的障害を伴う自閉症	知的障害を伴わない自閉症
障害者手帳・判定	療育手帳・B1	精神障害者保健福祉手帳
特記事項	癲癇・喘息発作で通院・服薬	

実習は、まずジョブコーチが4日間行い、これを基に大まかな業務内容を決め、一日の流れを組み立てました。Aさんは休憩室などの清掃業務を、Mさんは簡易事務作業を中心とした1日実働4～5時間の業務です。初めはジョブコーチによる支援を最小限にして行い、状況を見ながら、この職場でAさん、Mさんが必要とする支援の方法や程度を見極めていきました。作業用具の使い方、作業工程や指示の理解、職場への適応状況、といった一人一人のアセスメントのポイントは、あらかじめリスト化しておきました。この実習における利用者のアセスメント結果の要約は以下の通りです。

	Aさん	Mさん
作業	休憩室などの清掃業務を実施。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。	簡易務作業を実施。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、上司との会話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、「イヤ」「イイエ」等の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

前述したように、利用者実習は、障害を持つ人が実際の職場環境で示す反応や、得意なこと、不得意なことを知る為の良い機会です。ジョブコーチはこの様な利用者のアセスメント結果を、後述する職場環境のアセスメント結果と併せて検討し、支援計画を作成します。



6. 実習の依頼と設定

実習には、大きく分けて2つの形態が考えられます。①障害のある人の評価を目的とし、実習のみを企業に依頼する形態、②障害のある人の雇用を前提とした実習依頼、の2つです。

① 評価を目的とした、実習のみの依頼

この場合には、雇用を前提としていませんから、ジョブコーチは企業に対し実習の目的を明確に伝え、具体的な実習期間や実習内容、実習中にかかる費用、労務上の取り決め等を設定す

るといった、比較的簡単な手続きが必要になります。

② 雇用を前提とした実習依頼

雇用を前提とした場合には、実習依頼の段階から、雇用までの段取りや、ジョブコーチの役割なども念頭に置き、計画的に打ち合わせを進めていく必要があります。

実習の進め方に沿って大まかに分けると、a) 実習依頼、b) 実習前の確認事項、c) 雇用開始前の確認事項の3段階が考えられます。

a) 実習依頼

実習の目的は、雇用を前提として、職場と障害のある人の両方をアセスメントするものであることを明確にし、その上でジョブコーチがどのような役割を果たすかを説明します。また実習から雇用までの流れを大まかに説明し、どのような制度に基づいて実習を行うのかについての説明を行います。

b) 実習前の確認事項

実習の目的と流れを企業に伝えた後で、具体的な実習期間、実習内容について打ち合わせます。あらかじめジョブコーチが障害のある人にできそうな仕事をピックアップしておき、それらの作業の内容、行う場所や使用する用具等について、表などを活用した文書で伝え、その仕事の担当者や責任者に内容を伝えてもらいます。また実習中の労務上の取り決め等も行います。

c) 雇用開始前の確認事項

実習終了後、すぐに雇用に関わること前提として、雇用条件や職務内容などについて詳しく打ち合わせます。この際、障害のある人が雇用後に任される仕事について、業務指示がどのように出されるかといった、業務指示システムも整理します。また、仕事以外に必要な支援も洗い出しておき、できるだけ細かく打ち合わせしておきます。雇用開始後はジョブコーチは支援の度合いを減らし、フェーディングしていきますから、ジョブコーチの動きや役割についても企業への理解を得ておく必要があります。



7. 実習のチェックポイント

実習によるアセスメントは、障害のある人の実習中の行動観察を通して様々な角度から行います。職場で行うアセスメントの目的は、仕事のスキルに関することではありません。実際の職場に固有な環境の中で、障害のある人がどのように適応していけるか、対人関係のとり方、社会的スキルの程度、等を観察していきます。具体的な評価のポイントを以下に挙げます。

- 仕事を通して作業能力を評価する
 - 例) ・重い箱の運搬が出来るかどうか
 - ・立位作業はどの程度可能か
 - ・細かい部品をドライバーで組み立てられるか
- 職務以外の職場環境への反応を評価する
 - 例) ・暑い職場でも大丈夫か
 - ・忙しい雰囲気の中でも仕事に集中できるか
 - ・金属や薬品などへのアレルギーはないか
- 対人関係の特徴を評価する
 - 例) ・厳しい口調で指示されても大丈夫か
 - ・男性と女性とで指示の受け入れに差はないか
 - ・誰にでも必要な挨拶や報告が出来るか
- 学習の特徴を評価する
 - 例) ・言葉の指示でどの程度理解できるか
 - ・繰り返し教えることでの習熟度はどうか
 - ・文字や絵による作業指示は効果があるか

ジョブコーチが職場で実習を進めながら、同時に評価を行うことは容易ではありませんから、実習前にあらかじめ、障害のある人について評価したいポイントを書き出しておくとい良いでしょう。実習で得た、障害のある人についての情報を整理し、アセスメント結果としてまとめる際に、以下の様なポイントを紹介しますので参考にしてください。また、仕事と職場環境、雇用条件等が本人や家族の希望に添えるものであるかについて評価することも重要です。インタビュー面接での聞き取りや、基礎情報などを基に、本人と家族の希望も評価のポイントに含め、それについては実習後の雇用契約の段階ではなく、職場実習の段階から検討を行うとい良いでしょう。

1.物の運搬	10.持久力	19.道路の横断	28.迷惑になる言動
2.作業の耐久性	11.自主性と意欲	20.批判への対処	29.自閉傾向
3.単独の移動範囲	12.変化への適応	21.攻撃的な言動	30.非協力的言動
4.身体的移動能力	13.強化の必要性	22.通勤	31.余暇スキル
5.作業遂行の自立	14.家族からの援助	23.職歴	32.強化に使える活動、 食べ物など
6.身だしなみ	15.弁別能力	24.健康状態	33.金銭の使用
7.コミュニケーション	16.時間の概念	25.サインの理解	34.援助の依頼
8.対人関係	17.文字の読解	26.自主・他傷行為	
9.集中の持続	18.計算能力	27.物の破損行為	



第2章 職場のアセスメント

1. 職場のアセスメントの目的

1) 「障害のある人」と「職場」のアセスメント

従来の職業リハビリテーションにおける「職業評価」は、障害のある人の能力評価に重点が置かれる傾向がありました。しかし実際には、障害のある人の就労が成功するかどうかは、その人の職業能力や性格特性だけでなく、仕事の内容、職場の物理的環境、人間関係、文化やシステムなど、職場側の要素も関わっています。就労の成否は「障害のある人」と「職場」の相性が鍵を握っているのです。ジョブコーチによる就労支援では、「障害のある人」と「職場」、双方向のアセスメントが重要になってきます。

2) 「障害のある人」と「職場」のマッチング

「障害のある人」と「職場」の相性は、様々な要素の組み合わせで決まります。「障害のある人」と「職場」の要素を検討し、最適な組み合わせを見つけることを「ジョブマッチング」と言います。「障害のある人」は、仕事の能力に制限があったり、応用や判断が苦手なことが少なくありません。仕事そのものは障害のある人に合っているとしても、その職場の環境が合わないことがしばしばあります。反対に、職場の受け入れ体制が整っていても、仕事自体が障害のある人に合わないこともあります。このように、はじめから基本的な組み合わせがズれている場合には、安定した就労の継続は困難です。「障害のある人」と「職場」との相性を組み合わせること、すなわち「ジョブマッチング」を丁寧に行うために、ジョブコーチが職場環境のアセスメントを行うことが必要になります。職場のアセスメントの目的の一つは、適切なジョブマッチングを行うための情報収集と言えます。

3) 支援計画作成の土台

ジョブコーチによる職場のアセスメントは、「この職場で働いたらどのような困難があるか、どのような支援を提供すれば解決できるか」という実際的な視点で行います。実際には、ジョブコーチが職場のアセスメントを行う時点では、誰がその職場で働くのかが決まっていない場合と、実習や就職が確定している場合がありますが、具体的な支援のイメージを持ちながら効率的なアセスメントができるのは、後者の方です。

職場のアセスメントのもう一つの目的は、計画的に支援を行うための情報収集です。職場のアセスメントで得た情報と、障害のある人のアセスメント情報とを合わせて、どのような支援を行

うかを検討します。したがって、職場のアセスメント情報は、ジョブコーチによる主観的で感覚的なものだけでなく、スタッフが情報共有できるような内容と形式に整理されることが必要です。



2. 職場について情報収集する方法

前述のように、職場をよく知ること（職場のアセスメント）は、ジョブマッチングや支援計画の基礎情報になります。職場と仕事をよく知るための方法としては、大きく分けて、a. 間接的な情報収集、b. 面談や職場見学での情報収集、c. 職場体験での情報収集、があります。下表に具体的な情報収集の方法及び収集すべき情報の内容を示します。職場を知るためには、「間接的な情報収集」より「面談や職場見学」、「面談や職場見学」より「職場体験」の方がより実際的な情報が入手できます。

表2-1 情報を収集する方法と収集すべき内容

情報収集する方法	具体的な方法	収集すべき内容（例）
a. 間接的	「会社四季報」等の企業情報関連書 インターネットの企業ホームページ 職安の求人情報、地図、口コミ情報	企業規模・従業員数 職種、業務内容、就業場所 就業場所までのアクセス 企業理念、企業の安定性 障害者雇用の方針
b. 面談や職場見学	職場開拓の面談時の聞き取り 職場の見学	障害者雇用の動機 障害者雇用の不安や問題点 就業時間、業務内容 文化や雰囲気、雇用条件 障害者雇用の担当窓口
c. 職場体験	ジョブコーチによる職場体験学習	仕事内容、人的環境 物理的環境、文化や雰囲気 労働条件、仕事内容の詳細

1) 「間接的な情報収集」

職場開拓や職場との面談、職場見学の前に、ジョブコーチがある程度の情報を集め、あらかじめ企業や仕事のイメージを持っておくことはとても大切です。社会にはどのような仕事があるのか、どのような業種が伸びているのか、どのような業種で多くの求人が出ているのかなどを知っておくことは、障害のある人の職場を探す第一歩になります。また、企業に接触する際の基礎情報や下準備にもなり、訪問した時には話題作りができたり、踏み込んだ話ができるかもしれません。

しかしながら、間接的に入手できる情報は限られています。これだけでは、障害のある人に合う職場や仕事を探すことはできません。次のステップとして、やはりジョブコーチが直接企業に

出向き、情報を集めることを勧めます。

2) 「面談や職場見学での情報収集」

面談や職場見学の際には、その企業の全体的な業務内容や具体的な職務内容はもちろんのこと、障害者雇用の方針、実態、障害者雇用に関する不安や問題点などを企業から聞き取れるようにします。様々な角度からの聞き取りにより、障害者雇用の背景にある企業の事情を探り出すことが重要です。また、「面談や職場見学での情報収集」では、ジョブコーチが実際にそこで働く人たちを「見て・感じる」ことを通して、職場の雰囲気や作業内容など、ジョブマッチングの基礎情報を得ることが可能です。

しかしながら、「間接的な情報収集」や「面談や職場見学での情報収集」で得た全ての企業情報が、障害のある人の就労に結びつくとは限りません。実を結ばなかった企業情報も次の機会に向けての貴重な情報になります。これらの情報を組織の財産に発展させるために、記録用紙を作成したり（図2-1）、記録のルールを整理しておく必要があります。

企業情報記録用紙	
事業所名： ▲▲塗装工業株式会社	
所在地	〒〇〇〇-〇〇〇〇 横浜市都筑区……… TEL 045-***-**** FAX 045-***-**** (横浜市営地下鉄)線 (仲町台)駅 駅・バス停から徒歩(15)分
事業内容(品物)：放送及び通信関連機器の塗装	
採用担当部署：	担当者： ○氏・○氏
情報入手方法： ○会合にて○氏の紹介	
従業員	当事業所 30人 うちパート 人 (うち女性 人) 企業全体 人
職 種： 塗装業	
就業場所： 所在地と同じ ()線 ()駅 駅・バス停から徒歩()分	
仕事内容： マスキング、マスキングはずし	
障害者雇用の経験：あり	雇用率：

図2-1 企業情報記録用紙の例 その1

〈経過・話し合い内容〉

2003年1月×日

○会合にて○氏に○氏を紹介してもらい、「障害がありそうな人はよく来るが、続かないんだよね」との話題があがる。

2003年1月××日

○さんから電話が入る。マスキング（塗装前にペンキがつかないようにテープを貼る）の仕事があるかどうか、との話してあった。「細かい作業は難しいか」との質問があった。○さんは受注作業をイメージしていたようだ。現場でもう一度話しを聞かせて欲しいと提案する。

2003年1月××日

○さんに連絡を入れる。こちらの業務等を含めてプレゼンテーションをさせてもらい、ご意見を伺いたいと伝える。1週間後の13:30に訪問のアポイントメントを取る。

2003年1月××日

13:30訪問。私たちが行っている支援内容をお伝えするとともに、次の三点を強調する。

①受注作業ではなく、職場の中で仕事をしたい

→○さん：物流にかかる人的・物理的コストを削減できる

②1週間程度職員が現場で働かせてもらって、障害のある人ができそうな仕事を提案させてもらう方法をとっている。企業側の負担を軽減できると思う。

③職員が職場に同行して、仕事を覚えるまでの指導、他の従業員との調整、職業生活を中心に様々な援助を提供できる

→○さん：これまで雇ってきた障害のある人が通勤途上で問題を起こしてしまった。そのようなことを職員がフォローしてくれると助かる

○さんから「話しはよく分かったので、職員の方が実習してみて、できる仕事なのかどうか見極めてください」と言ってくれる。現場と調整後に連絡をいただけることになった。

図2-1 企業情報記録用紙の例 その2

3) 職場体験

「聞く」、「見る」だけでは本当の職場の姿は分かり難いものです。ジョブコーチが実際に「働く」ことによって見えてくることが多くあります。丁寧な職場のアセスメントのためには、ジョブコーチの体験実習を勧めます。次節にて、ジョブコーチによる体験実習と情報収集のポイントを紹介します。

これらの職場の情報から、「障害者雇用を進めても良いか」、「障害のある人との相性はどうか」、「どういう工夫をすれば相性が良くなるか」を検討し、支援に向けた計画と準備を進めていくこととなります。



3. ジョブコーチによる体験実習

1) 職場体験の意味

職場で支援する上で有用な情報を最も効率的に得られる方法が、ジョブコーチ自身が職場で働いてみることです。実際に仕事を行うこと、一定の時間職場に身を置くことを通して、実際の機能的な情報を得ることができます。

2) 職場体験の期間

障害のある人が従事する仕事が決まっていない場合には、1週間程度が適当です。仕事が決まっている場合には2～3日が適当ですが、仕事の難易度、仕事量に変動があるかどうか、職場の規模などに応じて柔軟に決めた方が良いでしょう。

3) 収集すべき情報の種類

ジョブコーチが体験学習を通じて収集すべき情報は、以下のように「物理的環境」、「人的環境」、「職務分析」、「課題分析」、「その他」の5つに大きく分けられます。

① 「物理的環境」

「物理的環境」には、物や道具の配置や作業スペースなどの「物理的なもの」と、機械音などの騒音や人の動き・出入りなどの「環境の刺激」が含まれます。

② 「人的環境」

「人的環境」には、職場の組織やシステム、従業員の人間関係と雰囲気などがあります。ジョブコーチが仕事を体験する短い期間では、主に従業員の名前、役割、動きなどを把握することが大切です。個々人の性格、人間関係、障害のある人に対する態度などは、ある程度の時間をかけて把握していきます。

③ 「職務分析」

「職務分析」とは、一日の仕事の流れ全体を明らかにする作業をいいます。一日の仕事の流れについて、「何時」、「どこで」、「どのような仕事」を行うかを把握します。

④ 「課題分析」

「課題分析」とは、個々の仕事の細かい手順を明らかにする作業のことをいいます。「職務

分析」と「課題分析」に関しては、第5章で詳しく説明します。

⑤ 「その他」

「その他」としては、障害者雇用に対する事業所の姿勢、障害のある人の労働に対する要求水準、ジョブコーチの支援に対するニーズなどが挙げられます。これらの周辺の事情や情報を聞き取っておくことも必要です。

4) 情報収集のポイント

短期間の体験学習は、目的を明確にしておかないとアツという間に終わってしまいます。ジョブコーチは、短期間で豊富な情報を、効率的に収集することが求められます。ジョブコーチが感覚的に職場を把握することが重要ですが、全てを経験に頼るわけにもいきません。更に障害のある人、家族、他のジョブコーチ、関係機関などで情報を共有できるように、得られた情報を客観的に整理することも大切です。特に経験の少ないジョブコーチは、どのようなポイントで情報収集をするかをあらかじめ頭の中で整理しておくとい良いでしょう。以下に職場環境のアセスメント・チェックリストを示します。このチェックリストは、視点を向けるべきポイントを挙げています。

職場によっては、チェック項目を更に増やした方がよい場合があるかもしれません。職場の状況により、項目の増減を行うとい良いでしょう。ジョブコーチは、それぞれの項目について、観察、聞き取り、自らの実習体験などを通して得た情報を記述する必要があります。アセスメントで得た情報が次の支援プロセスに生きるように、ジョブコーチは会議やミーティングにおいてアセスメント情報を関係者と共有し、必要に応じて情報収集を続けてアセスメントを深めていく必要があります。

このようにして収集した「職場の情報」を「障害のある人の情報」と照らし合わせて支援の方策を立てます。障害のある人を思い浮かべながら、職場を「見たり・聞いたり・肌で感じる」ことができれば、職場を見る視点が変わってくるはずで。また、どのような支援をすべきか、「支援の計画」を考えやすくなると思います。

職場環境のアセスメント・チェックリスト

事業所名：		実施日時：
支援対象者：		担当ジョブコーチ：
<人的環境（組織・システム）>		記 述 欄
1	職場の組織全体の理解（組織図の入手）	
2	正社員とパート社員の区別	
3	担当業務の指示命令系統	
4	キーパーソンの有無	
5	キーパーソンの安定性と信頼度	
6	正社員の人事異動の頻度	
7	パート社員の交替の頻度	
8	障害者雇用の責任部署（責任者）	
<環境刺激>		
9	機械音などの騒音	
10	寒さ・暑さなどの温度	
11	人の動き・出入りなど	
12	油・薬品などの臭い	
13	明るさ・光などの刺激	
14	ほこり・粉塵など	
<物理的環境>		
15	物や道具の整理整頓	
16	物や道具の配置は固定的か変動的か	
17	仕事場はオープンか隔てられているか	
18	1人当たりの占有スペースは広い狭い	
19	専用スペースの確保が可能か	
20	隣の従業員との距離は近い遠い	

< 職 務 >		
21	作業手順を変更することは可能か	
22	職務分担を変更することは可能か	
23	従業員とコミュニケーションは必要か	
24	従業員以外とのコミュニケーションは必要か	
25	標準工程はあるか、遵守されているか	
26	標準工程はマニュアル化されているか	
27	特に忙しい曜日や時間はあるか	
28	仕事に精密さはどの程度必要か	
29	仕事に丁寧さはどの程度は必要か	
30	仕事にスピードはどの程度必要か	
31	仕事に判断力はどの程度必要か	
32	仕事に手指の巧緻性はどの程度必要か	
33	仕事に体全体の筋力はどの程度必要か	
34	仕事に身体の耐久性はどの程度必要か	
35	仕事の内容は変化するか、その頻度は	
36	安全管理のルールは明確か	
37	安全管理のルールは遵守されているか	
< 人間関係と雰囲気 >		
38	現場の従業員の雰囲気は明るい・暗い	
39	従業員の雰囲気は受容的か拒否的か	
40	コミュニケーションはスムーズか	
41	現場と管理職の人間関係はどうか	
42	打ち合わせ・会議が持ちやすいか	
43	日常的な聞き取りを行いやすいか	
44	正社員とパート社員の関係はどうか	
45	現場は規律正しいか、自由でルーズか	
46	障害者雇用に関する企業方針はどうか	
47	障害者雇用に関して現場はどうか	



4. 職場のアセスメントの事例

ここでは障害のあるYさんの実習先となった、ディスカウントショップを例にとって、ジョブコーチが行った職場のアセスメントの内容を説明していきます。アセスメントの期間は、Yさんの仕事が商品の品出しと検品作業に決まっていたことと、ジョブコーチにはスーパーでの支援経験があったことから、2日間に設定しました。

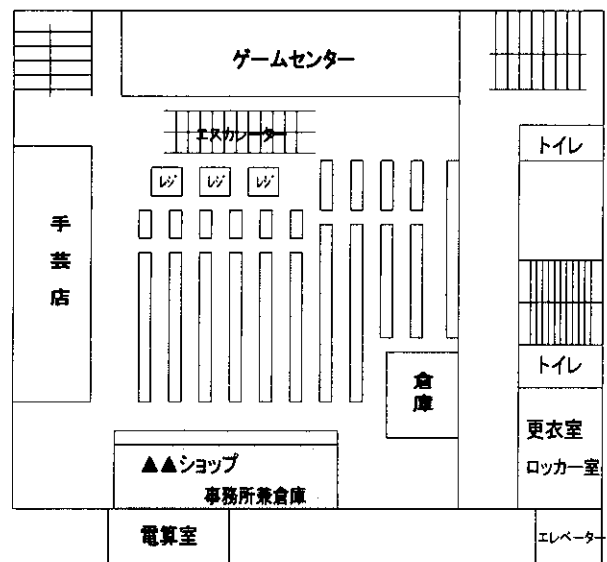
1) 職場環境のアセスメント

事業所名： ○○ショップ（小売業）

① 物理的環境

ショッピングセンター3階の一角

- ・○○ショップの休憩室はなく、ショッピングセンターの休憩室を使用する。
- ・倉庫はスチール棚が設置されているが、商品の入った段ボールが所狭しと置かれている。



色の付いた所が▲▲ショップ

図2-2 ▲▲ショップ見取り図

② 人的環境

表2-2 人員構成

	名前	年齢・性別	担当	休日	備考
従業員	A	30歳代男	店長	月・金	・3店の店長を兼務しているため、1店舗に終日居ることはない。 ・出勤予定は事務所内に掲示
	B	20歳代女	雑貨担当	月・木	・実習を行う場合、キーパーソンになってもらう予定
	C	20歳代女	食品担当	火・土	・Eさんのキーパーソン
	D	20歳代女	雑貨担当	不明	
	E	20歳代男	食品担当	火・土	・軽度知的障害者（就労センターから就職） ・職場、仕事にも慣れ、定着している
アルバイト・パート	総勢13名。女性が多い。 日中のパートは主婦が多く、10～16時若しくは11～17時勤務がほとんどである。 バイトの中には、土日のみ出勤の人もある。				

店長は3店舗を兼務しており、1店舗の出勤時間は数時間しかない。翌週の出勤予定は事務所に張り出されているが、店長と直接調整するには、事前にアポイントをとる必要がある。指示系統は明確で、従業員の指示のもとパート・アルバイトは作業にとりかかっている。

従業員の勤務態勢は、早番（10:00～20:00）と遅番（11:00～21:00）の2交代制になっている。最低でも2名の従業員が店内に常駐しているが、従業員がYさんにマンツーマンで付ける余裕はない。従業員は作業前の指示を出し、質問や報告をする相手と考えた方がよい。店内は広いので、従業員さんを探すのに時間を要する。女性が断然多い職場である。物静かな人が多い。きびきびと作業を行っており、店内ではほとんど会話はない。平日の日中は、ほぼ同じメンバーが出勤している。

③ 職務分析

時間	スケジュール	備考
9:45頃	店内のモップがけ	・月・水・金曜日は食品の納品
9:55頃	レジにお金の補充 レジ前で朝礼 従業員から全体にアナウンス 従業員から作業及び作業場所の指示	
10:00	開店	・雑貨の商品が納品されるまでは商品の前だしと補充作業
11:00	遅番の従業員が出勤	
12:00	雑貨が次々と納品→検品→品出し 交代で昼休み（1時間）	・食品が納品される日は雑貨の品出し人数が少ない
13:00	昼休み（1時間）	
17:00	従業員指示でダンボール（カゴ車）のゴミ捨て退勤	・月・水・金は食品分が加わるので増量

④ 作業

〔補充作業と商品の前進作業〕

ア) 少ない商品をストック（引き出し若しくは倉庫）から補充する。

イ) ストックがない場合は、陳列棚の前の方に並べる。

ウ) 商品が入っていたビニール袋やダンボールは分別してゴミ箱に入れる

⑤ その他

ア) 忙しさ

開店と同時に来客がある。平日でもコンスタントに来客があり、客足が途切れることはない。土日は更に混雑するようだ。作業としては、食品が納入される曜日（月・水・金）が忙しくなる。

イ) 要求水準

総務課の方…体調に気をつけながら毎日出勤して欲しい。接客業なので挨拶を大きな声でハキハキと行って欲しい。

A 店 長…わからない時は従業員に質問して欲しい。

B さ ん…補充作業と商品の前進作業

作業自体の難易度は高くないが、作業は立ったりしゃがんだりすることが多いので足が非常に疲れる。作業中にお客さんから商品の場所や商品の有無を尋ねられることが多い。必然的に接客も要求される。

ウ) 感想

この事業所では、既に障害者雇用経験があり、受け入れ態勢や心構えができています。障害のある人も根気強く教え続ければ作業が上達することを知っており、Yさんの受け入れも問題ないと考えています。

前節で「職場環境のアセスメント・チェックリスト」を掲載しました。このチェックリストの内容を忠実に収集する必要はありませんが、できるだけリストを網羅するように情報を集めます。また、情報収集及び記録のしやすさや情報の共有化の観点から、組織独自の記録フォームを作成することを勧めます。

ジョブコーチは、職場についての情報を短時間で包括的に入手することが要求されます。そのためジョブコーチはあらゆる情報を入手しようと懸命になりがちです。職場の人たちは、外部から来たジョブコーチの言動を目の端で見えています。アセスメント時のジョブコーチの立ち振る舞いで、その後の職場への入りやすさにも影響してくることがあります。アセスメントの段階からジョブコーチ自身も職場から評価されていることを意識することが必要です。



第3章 人と仕事を組み合わせる

これまでは、「障害のある人のアセスメント」と「職場のアセスメント」の2つのパートに分けて、適切なジョブマッチングに向けた準備について述べてきましたが、ここではジョブコーチが人と仕事を適切に組み立てるための様々な工夫について具体例を通して整理していきたいと思います。



1. 仕事を調べる

知的障害のAさんは「スーパーマーケットで働きたい」という希望をもっていました。そこでジョブコーチは、スーパーマーケットで働きたいというAさんの「動機」を大切にして、仕事を探したいと考えました。しかし、スーパーマーケットの仕事といっても、店によって仕事の構成も内容も大きく異なります。Aさんは漠然と「スーパーマーケットで仕事してみたい」だけであって、具体的な仕事のイメージは無いようです。ジョブコーチは、スーパーマーケットでAさんに適した仕事は何があるかを丁寧に探すことが必要となります。

1) 主軸となる仕事を選択する

一般にスーパーマーケットにある仕事としては、「レジ係」「商品の陳列」「食品加工」「接客対応」「商品管理」等が思い浮かびます。しかし、ジョブコーチが職場実習を通して仕事を探してみたところ、表3-1に示すように、さらに多くの主軸となりそうな仕事を見つけることが出来ました。

表3-1 某スーパーマーケットでの仕事のピックアップ

部署	主な仕事内容
グロサリー（非食品の商品）	<ul style="list-style-type: none"> 商品の納品、在庫のチェック 商品陳列 値札貼り 店舗前へ「特売品」商品の陳列 商品の段ボールを解体、ゴミ置き場への移動
サービスカウンター（顧客サービス・事務）	<ul style="list-style-type: none"> 顧客対応 レジ係、ショッピングカートの整理 ショッピングカゴの整理 共用エリアの管理清掃 各種伝票、パソコンによる商品出入庫管理

畜産（食肉商品の管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・食肉加工品の陳列 ・値札貼りや賞味期限の管理 ・商品陳列 ・商品管理全般、清掃
ドライ（乾き物商品の管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・商品納入、在庫管理 ・商品陳列 ・値札貼り、賞味期限切れの破棄
水産（水産物の加工と商品管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・水産物の加工、パッケージング ・商品陳列 ・商品管理全般、清掃
ベーカリー（パンの調理管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・パンの製造加工 ・商品購入時のビニル袋などを補充 ・調理器具などの清掃
薬局（商品管理・販売）	<ul style="list-style-type: none"> ・商品陳列、管理 ・販売（レジ）
惣菜（惣菜の加工・商品管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・惣菜の加工、パッキング ・商品陳列
デイリー（牛乳・卵などの食品管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・商品の納品、在庫管理 ・商品管理全般
農産（野菜の加工と商品管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・野菜の加工、パッケージング ・商品陳列 ・加工器具などの清掃

2) 仕事の量や頻度を調べる

上記のように主軸になる仕事を把握したら、次に「その仕事は毎日あるのか、定期的にあるのか」など、仕事の量と頻度を調べます。障害のある人が毎日変化する仕事でも対応可能ならば良いのですが、自閉症の人のように変化が苦手な場合は、毎日同じ仕事が確保されることが重要です。（表3-2）

表3-2 仕事の量と頻度

毎日ある仕事	不定期にある仕事
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 回転率の早い商品陳列と整列 ◎ 野菜の加工・パッキング ◎ 共用エリアの清掃（開店前） ◎ ショッピングカートや買い物カゴの整理 ◎ 商品発注の伝票処理と入力業務 ◎ 段ボールの解体、など・・・ 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 水産物の加工 ◎ 店舗フロア清掃（モップかけ） ◎ 缶物、化粧品、乾物の商品陳列と整列 ◎ 商品陳列の保冷庫の清浄 空き段ボールの処分前の整理、など・・・

3) 所要時間を調べる

仕事の量や頻度とともに「その仕事を行うためにはどれだけの時間が必要か」を知ることも大切で