

す。ジョブマッチングのためには、一般の従業員がその仕事をどの程度の時間をかけて実施しているかを把握し、障害のある人に遂行できるかどうかの見通しを立てておくことも必要です。(表3-3)

表3-3 仕事の所要時間

仕事の内容	現状の所要時間	業務遂行の見通し
◎ 来客用の休憩エリアの清掃	・ 従業員2名で開店前 9:00~10:00の約1時間か けて実施している	・ 障害ある人が1名で、トイレ 清掃40分、その他清掃60 分で遂行可能と思われる
◎ 来客用の男女トイレ清掃		
◎ 入り口の窓とフロアの清掃		

4) 仕事の手順を詳しく知る

選択した仕事の中から障害のある人に適した仕事を見つけることが出来る場合もありますが、想像するのとやってみるのでは大違いで、実際に行ってみると難し過ぎることもあります。そこでジョブコーチは可能な限りその仕事を自ら行ってみて、「課題分析」を作成し、手順の整理をして、実際に要する時間やコツを把握しておく、仕事の選択でのミスマッチを少なくできます(課題分析については第5章を参照)。表3-4はスーパーマーケットでの「野菜の加工・パッキング」の仕事について、ジョブコーチが作成した課題分析です。この表では左の欄に課題分析、右の欄に障害のある人に仕事を教える際に想定されるポイントが記されています。

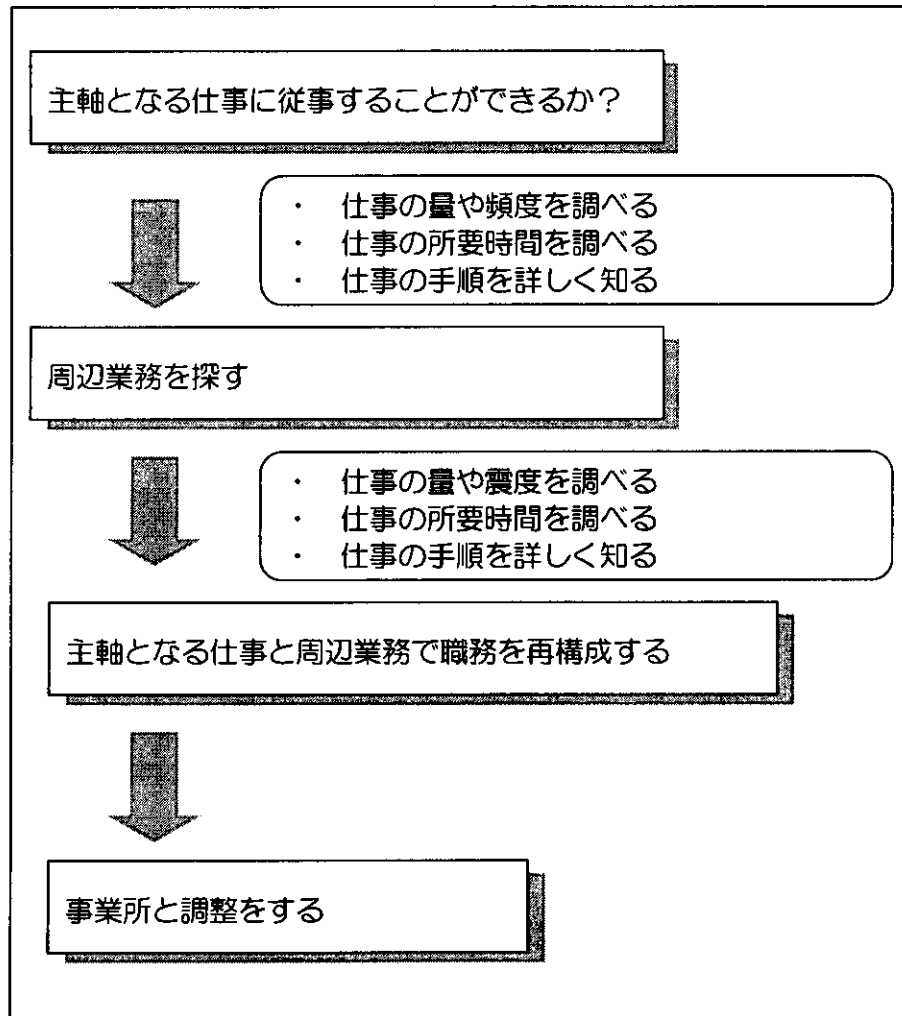
表3-4 課題分析(野菜の加工・パッキング)

標準となる工程	ポイント
①チーフから加工する野菜の種類と数量を聞き取る	・ 朝の「農産部門」打ち合わせの時に確認 ・ 毎日野菜が変わることをどう理解させるか?
②保冷庫から野菜を運ぶ	・ 出庫する箱の順番が決まっている ・ 納品期日の順番通りに取ることをどう教えるか?
③パート内で種目を分担する	・ 4名が調理台で分担して行う ・ 作業場所が決まっているわけではない
④手を洗淨する	・ 食中毒対策のため(必須) ・ 消毒用の石鹸、ペーパータオルを使用
⑤エプロン、帽子を着用する	・ 1週間ごとに洗濯消毒し取り替える ・ 事務所横の専用洗濯機で洗剤とハイター使用
⑥用具を準備する	・ 種類によりビニル袋の規格、扱う用具が異なる ・ 収納されている場所が異なる。袋の種類は20種
⑦指定の数量、加工内容でパッキング、品物をコンテナへ積む	・ 25品目の加工、パッキング。季節物有り ・ 「シーラー」など専用の機械をつかうことを教える
⑧全部終了したら報告	・ 終わっていない人の手伝いが必要なため ・ 基本的にはチーム(4名)で分担し終了している
⑨用具を洗淨し片づける	・ 調理台、シンク内をアルコール洗淨する ・ まな板、包丁とシンクではスポンジを変える
⑩エプロン、帽子を片づける	・ 12:30まで終わらせること(午後に陳列するため) ・ パート社員が12:45で終わる

5) 周辺業務を探す

「主軸となる業務」の内容を、障害のある人の特長と摺り合わせることが難しい場合もあるかもしれません。そのような時、ジョブコーチはあきらめず、さらに「周辺業務」を拾い上げ、1日の仕事の組立ができるかを考えてみます。ここでいう「周辺業務」とは、量や頻度がまとまっているものではなく、いわゆる「隙間の仕事」や「必要だけれども手が回っていない仕事」のことを指します。

図3-1 周辺業務を見つけるチャート





2. 仕事を組み立てる

仕事を調べることを通して、ジョブコーチは主軸の仕事や周辺業務についての情報を豊富に蓄えます。事業所が期待する仕事がそのまま障害のある人にマッチすれば良いのですが、障害のある人の特徴に仕事の内容が合っていないこともあります。その場合、ジョブコーチはこれまで蓄えた情報の中から、障害のある人が能力を最大限発揮できるように、主軸の仕事や周辺業務を組み合わせる仕事を組み立て直すことが必要となります。このように事業所にある仕事の枠組みではなく、ジョブコーチが介入して障害のある人の特徴に合うよう、職務内容を修正したり、再構築することを「職務再設計」といいます。職務再設計に際して、注意すべきポイントを挙げておきます。表3-6には、職務再設計の例を示します。

表3-5 スーパーでの職務再設計のポイント

- ◎ 「仕事のつながりが理解できる構成」にする
 - ・品物を作ってから箱詰めする
 - ・活動の最初に掃除をする。最後に掃除をする
- ◎ 移動が複雑にならないようにする
 - ・フロアの掃除をしてフロア横の階段を掃除する
 - ・一定量の製品がたまってから、倉庫にしまう
- ◎ 短時間の業務を細かくつなげて組み立てない（管理が難しくなる）
 - ・30分のパソコン入力→20分の伝票仕分け→15分のコピー
とりのような構成にしない
- ◎ 従業員から協力が必要な場面を明確にしておく
 - ・仕事の予定を伝えてもらう
 - ・仕事の変更を教えてもらう
- ◎ 仕事が早く終了した場合の対処法を整理しておく
 - ・どこで、だれに指示を仰ぐか
 - ・余った時間に実施できる仕事の確保

表 3-6 周辺業務を含めて職務再構成を行った例（清掃用品販売業）

時間	日課（仕事・過ごし方）	場 所	気をつけるポイント
8:45	出勤－各自タイムカード打刻	事務所	・タイムカードの表裏を確認する
	更衣	ロッカー	・身だしなみを確認する ・エプロン、マスク、帽子をつける
9:00	回収モップの仕分け	倉庫入口	・異なる製品を混入しないこと ・空箱の置き場所と整理
10:00	回収モップの数え 伝票記入	倉庫入口 作業席	・カウンターを使用する
10:50	休憩	倉庫入口	・イスに座って休憩する ・トイレの時は必ず手を洗う
11:00	納入されたマットの格納	倉庫奥	・色別、規格別に納めること ・汚さないこと
11:50	昼休み	食堂	・テレビ、ラジオは触らない ・対人接触時のルールを守る
12:30	納入されたマットの格納	野外	・報告と片づけ
13:00	回収マットの仕分け（周辺業務）	野外	・雨の日は倉庫内に運んで実施 ・スペースをとりすぎない
13:40	休憩	倉庫入口	・イスに座って休憩する
13:50	回収マットの折り畳み（周辺業務）	野外	・3枚折りで大い物から積み上げる
14:30	倉庫内掃除（周辺業務）	倉庫	・ゴミを拾ってから掃き掃除を行う
14:50	更衣	ロッカー	・汚れ物は持ち帰る ・エプロンは指定の場所に掛けておく
15:00	タイムカード打刻	事務所	・裏表の注意
	終了		・バスの時間まで待つ
※ 労働時間：5.0時間（1日） 30時間（週5日）			



3. 人的環境を台わせる

人と仕事の適切な組み合わせを探る上で、従業員との人間関係は重要なポイントです。障害のある人に合った仕事の組み立てができたとしても、対人関係にトラブルが続くようであれば、就業の継続は難しくなってしまいます。ここでは人的環境に焦点を当てて、障害のある人と人的環境の組み合わせについて述べていきます。

1) 事業所の組織を理解する

仕事上の対人関係では、その事業所での人員配置、組織構成、指揮命令に沿った職業行動がとることが重要になります。また事業所では定期的に人事異動があることが一般的のため、同僚や上司が変わることを想定して支援を行わなければなりません。ジョブコーチは各部署の役割や組織図などを作成して、その事業所の組織機構を理解することが大切です。(図3-2)

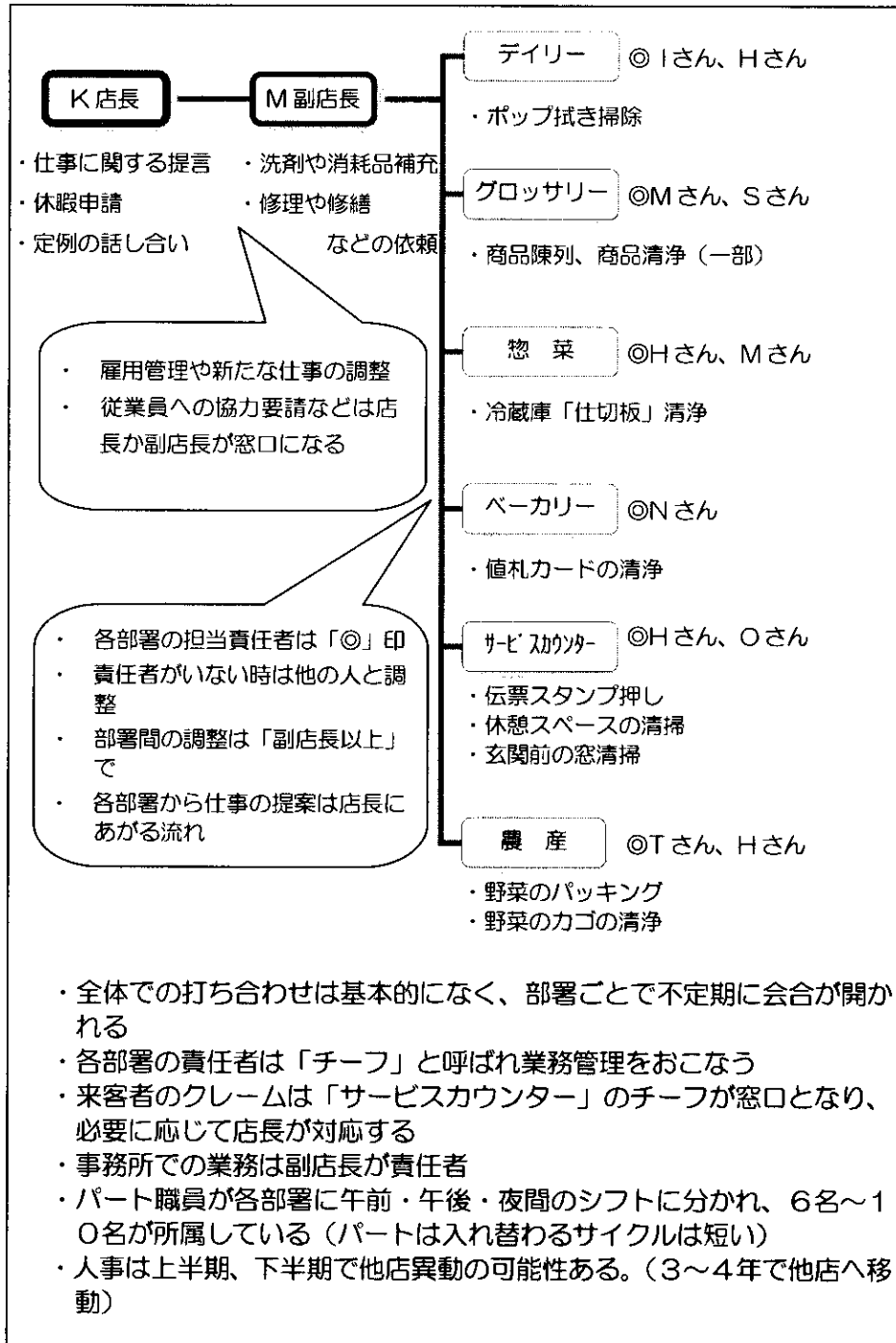


図3-2 スーパーでの組織調査図

2) 仕事に必要な従業員とのコミュニケーション活動を調べ、調整する

仕事を進める際には従業員との様々なコミュニケーション活動が必要とされます。しかし、障害のある人の障害特性によっては簡単な言葉なら知っていても、少し複雑な内容になるとコミュニケーションが困難になる場合もあります。そこでジョブコーチは、職場に必要な対人行動と障害のある人のコミュニケーション能力とを照らし合わせ、言葉以外のコミュニケーション手段の使用などの可能性を検討します。(表3-7)

表3-7 スーパーでの仕事に必要なコミュニケーションの整理

利用者氏名：Kさん		事業所名称：△O×ストア・・・店	
記録日：2003/2/10			
記録者：Y, N			
内容・場所	コミュニケーション機能	コミュニケーション形態	対策
朝、従業員にあいさつ 「おはようございます」	慣例	言葉をうまく使用できない	更衣室、タイムカードの事務所、作業場で「おはようございます」と習慣づけさせる
野菜のパッキング作業の前に「今日の仕事は何をしますか？」	情報の請求	言葉をうまく使用できない	うまく話せないため、作業席の上に作業指示書を配置し、そこに話す内容を明記しておく
野菜のパッキング作業 「袋がありません」	物の要求	言葉をうまく使用できない	うまく話せないため、作業席の上に作業指示書を配置し、そこに話す内容を明記しておく
野菜のパッキング作業 「作業が終わりました」	情報の請求	言葉をうまく使用できない	従業員がいない場合もあり、判断が困難。時間になったら従業員が確認して終わる形で協力要請を
伝票の入力作業 「納品書はありますか」	物の要求	左記の言葉を使用できても解決されない	納品書が持ち出されている事がある。担当者しか場所がわからないため、確実に納品書を渡してもらうように調整。
昼食の席に座る時に 「座っていいですか」	情報の請求	言葉をうまく使用できない	食事中に座席を譲ることが難しいため判断が難しい。専用の食席を確保する
伝票仕分けスタンプ押し「(用具)がありません」	物の要求	用具の種類が多いため言葉だけでは困難	必要な複数の「伝票・用具の名称」を絵と文字で示しておく。用具を指さして「これがありません」と伝える

③ 社会的なルールやマナーに関する組み立て

職場では、様々なルールやマナーを守ることが必要とされます。仕事に関する技能の自立度が高まっても、対人関係で問題があれば雇用は難しいと判断されることが少なくありません。ジョブマッチングでは障害のある人に対して、どの程度ルールやマナーの自己管理が可能か、または、事業所が許容できるかを、調べておくことも大切です。以下にその例を示しておきます。(表3-8)

ジョブコーチはこれらのルールやマナーを障害のある人に教えていくわけですが、自閉症など障害の特性からルールやマナーを守るという意味を理解すること自体が難しい事があります。その場合は、なぜ起こるのかという原因に着目し、回避方法や環境を組み直すことで解決に導くことも大切です。

表 3-8 社会的なルールマナーの例

身だしなみ・衛生への配慮	物の扱いや管理
<ul style="list-style-type: none"> 適切な衣類の着衣や整容が不完全 手洗いができない 体を洗えていない 口・鼻・下半身などをいじる 	<ul style="list-style-type: none"> 他人の物を勝手にいじる 貴重品や金銭をなくす 携帯電話や私用の電話が多い 用具を使用したら片づけができない
仕事中の態度	昼食や休憩の過ごし方
<ul style="list-style-type: none"> 独り言がうるさい 居眠りや仕事の手が止まること 体を常に揺すっている 関係のない場所へ行ってしまう 	<ul style="list-style-type: none"> テレビやラジオをいじる 席に割り込む 落ち着かない、騒々しい 食べ物のクレームをつける
他の人との関わり	共用施設での過ごし方、使用方法
<ul style="list-style-type: none"> 人を呼び捨てにする 一方的な質問やしつこい関わり 接触時の距離が近い 来客者を無視する(あいさつできない) 	<ul style="list-style-type: none"> トイレの使用が汚い 周囲の人を考慮してタバコが吸えない 他人の会話に割り込む ロッカーの着替えで他人の邪魔になる
安全面	その他
<ul style="list-style-type: none"> 階段や廊下を走る 駐車場などで車の往来に注意できない 平気で危険物に近づく 	<ul style="list-style-type: none"> 異性の人への対応が悪い 他害行為・自傷行為・物の破損 大声で叫ぶ



第4章 支援計画の作成

1. 支援計画のねらいと内容

障害のある人のアセスメントと職場でのアセスメントが終わると、支援計画の検討に入ります。支援計画の検討では、「誰が」「何を」「いつまで」「どれくらいするのか」について、ジョブコーチだけではなく、障害のある人や関係者がより具体的なイメージをもつことが重要です。支援計画のねらいは、実習の流れや目標、ジョブコーチの役割、支援の内容について、ジョブコーチ、障害のある人、職場の従業員、そして関係者・関係機関が共通理解をもつことです。計画性のない支援では、ジョブコーチが障害のある人と職場との「橋渡し役」として機能することはできません。ここでは、職場での支援をスタートする前に、ジョブコーチが中心となり、障害のある人や職場、関係者との間で検討しておくべき内容を整理します。

1) まずはジョブコーチ自身が理解する

① 実習開始までの流れを整理する

図4-1に、ジョブコーチが中心となって進める支援計画の流れを示します。ジョブコーチは、「職場のアセスメント」の後、障害のある人が実習をスタートするために、準備と調整を行います。

職場での支援（実習）の開始日は、ジョブコーチが、障害のある人や関係者と一緒に準備や検討を行うために、時間的なゆとりを考慮して設定する必要があります。

② 調整役としてのジョブコーチ

「職場のアセスメント」の段階では、職場から「この仕事をしてほしい」「あの仕事もできたらよい」など、さまざまなニーズがジョブコーチに寄せられることが少なくありません。ジョブコーチは、障害のある人のプロフィールを踏まえ、障害のある人と仕事とのベスト・マッチを目指して調整を行います（図4-2）。ジョブコーチは、実習期間中に「達成できること」と「達成できないこと」を見きわめ、どの仕事は適している、どの仕事は苦手なのかといった情報を職場に提供し、検討を重ねます。職場にとって、ジョブコーチによる支援計画は、「ジョブコ

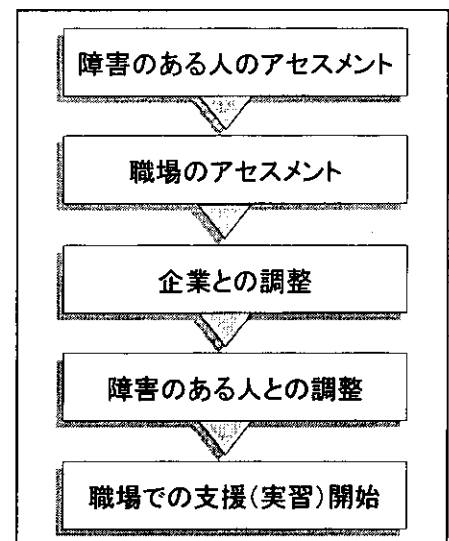


図4-1 支援計画の流れ

一子による支援内容の見積もり」に当たります。

ジョブコーチが職場と調整した内容は、障害のある人にも十分に説明し、理解してもらう必要があります。ジョブコーチによる支援計画は、障害のある人にもわかりやすいように、「実習の手引き」として小冊子にまとめる、実習の流れや目標を「月間の予定表」にまとめるなど、1人ひとりに応じて伝え方を工夫するとよいでしょう。

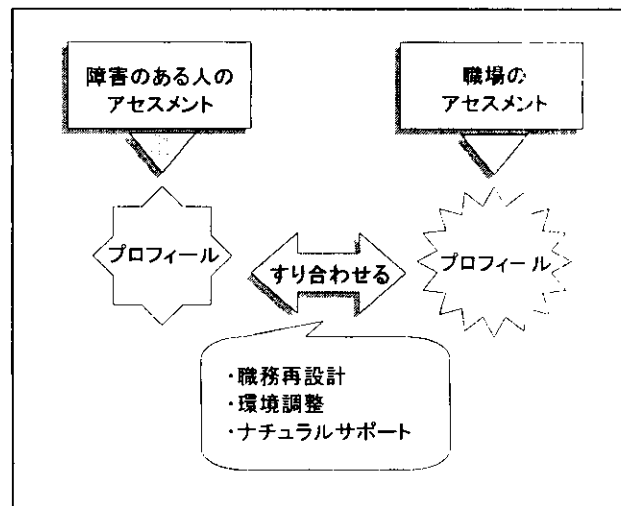


図4-2 プロフィールのすり合わせ

2) 障害のある人が理解する

① 実習の位置づけを理解する

ジョブコーチは、障害のある人に対して、ジョブコーチの役割と支援内容を伝えておく必要があります。ジョブコーチが職場でどのような役割を果たし、どのような支援を提供するのかについて、障害のある人が適切に理解していなければ、ジョブコーチと障害のある人の二人三脚は成立しません。障害のある人がジョブコーチに依存し、ジョブコーチが職場から引き上げられなくなることも起こり得ます。また、障害のある人がジョブコーチによる支援を「お節介り」として受け入れないこともあるかもしれません。

ジョブコーチは、職場での支援がスタートする前に、障害のある人が実習の意味と重要性を理解し、本人なりに実習の目的を理解し、具体的な目標をもって実習に臨むことができるように支援します。就労を目的とする実習であるならば、障害のある人自身が、「どの仕事をどのくらいで自立できればよいのか」を理解している必要があります。また、仕事の自立に加えて職場のルールやマナーを守るということも、雇用につながる重要なポイントであることを理解している必要があります。

② 実習開始までに必要な準備を知る

ジョブコーチは、障害のある人に対し、事前に情報を整理して伝えます。障害のある人と面談を設定し、必要な情報を「実習の手引き」や「実習のスケジュール」といった文書に整理し、十分に説明することが重要です。実習前に提示する内容には、実習期間、業務時間、日課スケジュール、休日、担当する仕事、職場の所在地、最寄りの交通機関、キーパーソンの名前、昼食の取り方、欠勤や遅刻などの連絡先、服装、持ち物などが含まれます。

3) 職場の従業員が理解する

ジョブコーチは、職場のアセスメントで得られた情報を踏まえ、職場に対し、障害のある人のプロフィール、適していると思われる仕事、予測される支援内容と期間などを提案します。表4-1に、職場での実習をスタートする前に、ジョブコーチが職場と確認しておくべき内容の例を示します。

表4-1 職場と確認する内容(例)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">① 障害のある人のプロフィール② 障害のある人が担う職務、およびその業務スケジュール③ 実習期間、職務・課題ごとの支援日数④ フェイディングの見通し⑤ 従業員にお願いする配慮や支援(ナチュラルサポート)⑥ ジョブコーチの役割範囲 |
|---|

① 障害のある人のプロフィール

ジョブコーチは、障害のある人について、履歴書にある情報に加え、今後の支援や調整に不可欠な情報を職場に伝えることがあります。ただし、障害のある人の人となりが見えない段階で、障害のある人のマイナス面を伝えることは、職場に不安感を与える原因になります。従業員が障害のある人と会う前から、プロフィールの詳細を伝えることは避けた方がよいでしょう。

② 障害のある人が担う職務や業務スケジュール

ジョブコーチは、職場のアセスメントの初期において、職場から仕事に関するさまざまなニーズを聞き出します。ジョブコーチは、職場のニーズをそのまま仕事として障害のある人に強いることがないようにさまざまな角度から適性を検討します。前述のように、障害のある人のプロフィールに合わせて、障害のある人が担う職務や業務スケジュールを想定し、必要に応じて、職場に職務の修正や再構成を提案します。

③ 実習期間、職務・課題ごとの支援日数

ジョブコーチは、障害のある人が担う職務が決まると、それぞれの職務や課題を支援するために必要な時間を想定します。一般的に、ジョブコーチが職場に長く留まるほど、障害のある人や職場がジョブコーチに依存する可能性は高くなります。ジョブコーチは常に、必要最小限の支援を心がけなければなりません。職場での支援期間を可能な限り短く設定するためには、実習が始まる前に、障害のある人が担う職務を決定しておくことが重要です。実習が始まってから、ジョブコーチが新たな職務を見出すことは、支援の効率が悪い上に、いたずらに時間が経過する要因にもなりかねません。

④ 障害のある人に対し、配慮すべき点、支援が必要な点を確認する

多くの場合、職場の従業員は、障害のある人にどのように関わったらよいのかについて、不安を感じています。実習を始める段階では、障害のある人が担う職務に関わる配慮やサポートについて、具体的に、従業員に伝えていくのがよいでしょう。

⑤ ジョブコーチの役割と支援内容を確認する

ジョブコーチは、障害のある人を雇用結びつけるために、必要以上に「ジョブコーチが職場に付き添って面倒を見る」ことを強調してしまうことがあります。その結果、障害のある人を受け入れる職場が責任をもって行うべき範囲までも、ジョブコーチが請け負ってしまうきらいがあります。ジョブコーチは、実習初日から、可能な限り、従業員と障害のある人の接点をつくるように心がける必要があります。ジョブコーチは、障害のある人の「面倒を見る」存在ではありません。障害のある人の教育や雇用管理の責任は、本来、障害のある人を受け入れる職場にあります。ジョブコーチは、職場の窓口となるキーパーソンと、二人三脚で障害のある人の受け入れを進める「相談相手」なのです。

4) 関係者・関係機関が理解する

ジョブコーチによる就労支援の多くは、障害のある人を取りまくさまざまな関係者、関係機関が連携協力し実施されています。ジョブコーチは、チームとなって機能する同僚、上司、また関係機関に対し、支援計画を説明し、意見の調整をする必要があります。計画的な支援とは、主観的な判断に基づく独りよがりの支援ではなく、関係者の共通認識に基づき、より効果的な支援を目指し、関係者・関係機関が役割分担して実施するものです。



2. 支援計画の構成要素

ジョブコーチは、職場から引き上げていくことを念頭に置き、支援計画を検討します。職場での支援は、ジョブコーチの介入が障害のある人や職場のニーズに添えることができるかどうかを判断した上で開始する必要があります。ジョブコーチが支援しても、仕事の要求水準が高すぎる、職務自立の見込みがない、職場でのさまざまな変化に対応しきれないなどの場合には、障害のある人や職場のニーズに対応することはできません。ジョブコーチによる支援が、障害のある人や職場のニーズに対応できない場合には、支援計画の段階で、ジョブコーチの介入は適当ではないという判断をすることも必要です。

ジョブコーチは、職場での支援を始める前に、少なくとも以下の5つの要素について検討します(表4-2)。

表 4-2 支援計画の構成要素

- ① 仕事の要求水準
- ② 職務自立の見通し
- ③ ナチュラルサポート
- ④ 変化の可能性
- ⑤ ジョブコーチの役割

1) 仕事の要求水準

仕事の要求水準は、ジョブコーチが職場のアセスメントを通して把握すべき情報の1つです。障害のある人が担当する仕事について、何を、どのような手順で、どのくらいの量を、どのくらいのスピードと精度で行うのかといった職場の意向やニーズを把握します。図4-3に、仕事の要求水準とジョブコーチによる支援の関係を示します。ジョブコーチは、仕事の要求水準を障害のある人のプロフィールと照らし合わせ、互いの間にある隔たりを埋める支援を行います。

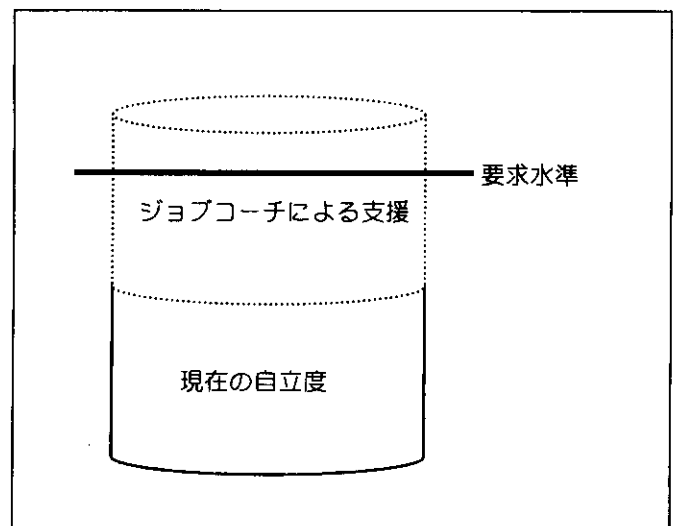


図 4-3 仕事の要求水準の達成を目指した支援

仕事の要求水準が障害のある人の自立度よりも高く設定されている場合、以下の4つのアプローチが考えられます。

- ① 仕事の要求水準が高すぎる場合、職場と交渉し、仕事の要求水準を下げてもらう
- ② ジョブコーチが直接仕事を教え、障害のある人の自立度を上げる
- ③ 障害のある人の自立と合わせて、従業員によるサポート体制（ナチュラルサポート）を組み上げ、仕事の要求水準に合わせる
- ④ ジョブコーチによる支援後も、仕事の要求水準に到達できないことが想定される場合は、障害のある人に不向きな仕事であることを伝える

2) 自立達成予測

ジョブコーチは、職場での支援が始まる前に、職場から要求される仕事について、障害のある人が、どのくらいの期間で、どの程度の支援を受けた結果、どのくらい自立して行うことができ

るかを想定します。多くの場合、ジョブコーチが職場に付き添う期間は限られています。一般的に、ジョブコーチが3ヶ月以上集中的に支援しても自立に導くことができない場合には、それ以上支援日数を延ばしても、自立達成できるとは考えられません。集中的な支援の段階では、要求水準を若干低めに設定し、障害のある人や職場に無理のない範囲で、自立に導くよう支援します。要求水準を上げる「ステップアップ」の支援は、フォローアップ期における継続的な支援での課題と考えます。

ジョブコーチは、支援を開始する前に、必要とされる支援を具体的な内容に整理して、職場と情報を共有しておくことが必要です。表4-3は、職場と共有しておくべき自立達成予測のポイントを示します。

表4-3 職場と共有しておくべき自立達成予測のポイント

ポイント	職場への伝え方の例
支援に要する時間	<ul style="list-style-type: none"> ◎ ジョブコーチが職場で支援する期間は、概ね1ヶ月ぐらいを想定しています ◎ 「パソコンによる発注業務」については、概ね1週間の支援により、1人で作業することができると思います ◎ 障害のある人が職場の主任から直接指示を仰ぎ、仕事を教わることができるように、お二人の橋渡しを、概ね2週間ぐらい支援していきます
支援の役割分担	<ul style="list-style-type: none"> ◎ まずは、職場の主任が直接仕事を教えて下さい。障害のある人がわからなかった部分や覚え切れなかった部分に関して、ジョブコーチが教えてみたいと思います ◎ 先日聞き取らせていただいた仕事の手順にそって、ジョブコーチが教えてみたいと思います
自立できる部分	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 顧客伝票をコード番号ごとに束ね、所定の場所に置くことができます。 ◎ 商品コードをパソコンで検索し、発注する商品数を入力することができます
従業員にお願いする部分（ナチュラルサポート）	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 障害のある人がいろいろな書類から顧客伝票を選ぶことは難しいので、その日に処理する顧客伝票をまとめて、障害のある人の机の上に置いておいて下さい ◎ 障害のある人が売れ行き状況から発注する商品を判断することは難しいと思います。職場の主任があらかじめ、その日に発注入力する商品と商品数を判断し、障害のある人に指示して下さい

3) ナチュラルサポート

ナチュラルサポート（職場の従業員によるサポート体制、第7章を参照）を作り出す努力は、職場開拓の時に始まります。障害のある人に合った職場や仕事を見つける際、障害のある人に合ったナチュラルサポートが得られるかどうかという視点が必要となります。図4-4に、障害のある人の自立度と従業員によるサポートとの関係を示します。

ジョブコーチは、先ず従業員からどの程度のサポートが得られるのかを判断し、次に従業員によるサポートを受けた場合に、障害のある人の仕事振りが、職場の要求水準に達するかどうかを判断する必要があります。表4-4に、従業員によるサポートを検討する際に必要な職場の情報やポイントを示します。

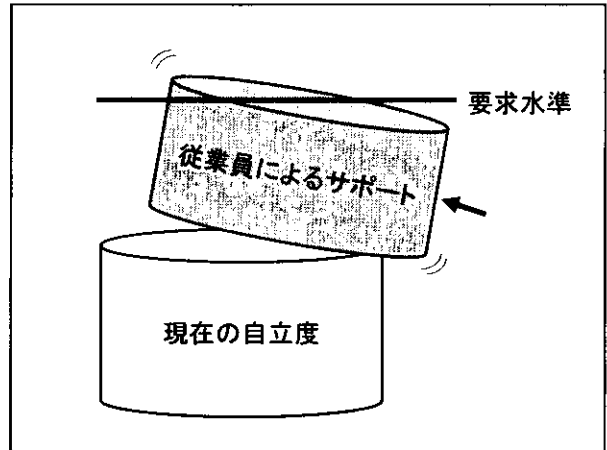


図4-4 障害のある人の自立度と従業員によるサポートとの関係

表4-4 従業員によるサポート体制を検討する際のポイント

- ① 指示・命令系統について
 - ・ 管理職レベルのキーパーソンが置けるかどうか
 - ・ 現場レベルのキーパーソンが置けるかどうか
 - ・ 管理職と現場の従業員の情報交換や意思伝達の程度は？
- ② 雇用管理や社員教育のシステムについて
 - ・ 一般の従業員が入職時に受ける同僚からのサポート・システムは？
 - ・ 一般の従業員は、新しい仕事をどのように覚えるのか
- ③ 人事異動や職場のレイアウト替えなど、変化について
 - ・ 固定したキーパーソンが置けるかどうか
 - ・ 調整したサポート体制が後任者に引き継がれるかどうか
- ④ 職務や業務の変更や分担について
 - ・ 障害のある人に合わせて、職務を再構成する可能性は？
 - ・ 職務手順の合理化の可能性や可塑性は？

4) 変化の可能性

障害のある人を取り巻く職場環境は、日々刻々と変化します。職場から挙げられる支援課題も、仕事の支援に加え、職場での過ごし方、マナーやルールなど、さまざまな新しい課題が含まれる可能性があります。ジョブコーチは、障害のある人を取り巻く変化の要素を把握し、変化を見据えた支援計画を検討する必要があります。

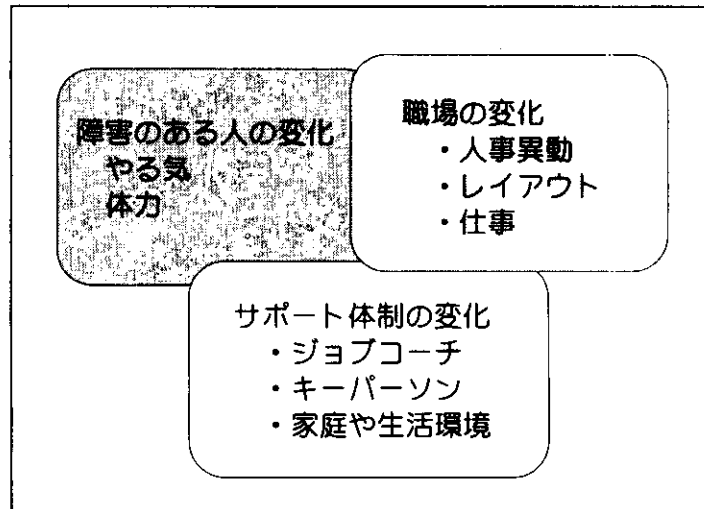


図4-5 変化の要素

図4-5に、障害のある人を取り巻く変化の要素を示します。障害のある人の変化には、仕事に対する意欲の変化、加齢や体力の低下に伴う健康状態の変化が含まれます。職場の変化には、人事異動などによるサポート体制の変化、作業場所の変更など物理的な変化、1年を通じた業務内容や業務量の変化が含まれます。ジョブコーチなど支援者の人事異動によるサポート体制の変化も、障害のある人が就労を安定して続けていくためには、検討すべき重要な要素と言えるでしょう。



3. 支援計画の実際例

1) 担当する職務に関する協議資料

ジョブコーチは、職場のアセスメントの後、障害のある人のプロフィールを考慮し、障害のある人に適すると思われる職務内容、予測される支援内容、支援期間などについて、職場に提案し、協議します。障害のあるFさんの支援では、ジョブコーチがFさんの職場（美容院）のアセスメントを行った後、Fさんの支援計画について店長と協議を重ねました。資料1は、障害のあるFさんの職務内容について、想定される支援期間や自立度、従業員に依頼したいサポートの内容について職場と協議した際の文書です。

資料 1

ビューティーサロン「シェ・トア」

平成 15 年 3 月 1 日

店長 浅井 一郎 様

仲町台センター

ジョブコーチ 佐藤 由美子

F さんの担当作業について

拝啓 時下ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

先日は、ジョブコーチによる職場実習を快く受け入れて下さりありがとうございました。ジョブコーチによる職場実習の結果、F さんを想定した作業内容について、以下のとおり御報告いたします。

作 業	想定される自立度・サポートの内容
パーマ用ロッドの洗淨	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 便宜上、手順を決めて、お伝えすることで、2 週間程度で自立が可能です。 ◎ F さんが使う流し台を固定させていただければと思います。
ヘアカラーの調合	<ul style="list-style-type: none"> ◎ ジョブコーチが支援しても、F さんが完全に自立して、ミスなく行うことは難しいと思われます。 ◎ 正しく調合できているかのチェックだけ、他の従業員の方にお問い合わせすることは可能でしょうか。
店内のフロア清掃	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 臨機応変な判断とお客様対応が必要なため、F さんが完全に自立して行うことは難しいと思われます。 ◎ 開店前やお客様のいない時間帯の清掃は、担当できると思います。
シャンプーやタオルの補充	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 便宜上、一日に数回、在庫や残量をチェックする手続きに決め、お伝えすることで、おおむね 2 週間程度で自立が可能です。

2) 支援期間の想定に関する確認資料

障害のあるKさんの支援では、事前の協議に加え、実習開始後の1週間に、Kさんの担当する職務に関する協議や調整を行いました。所長やキーパーソンとなる従業員に、実際にKさんの仕事を見てもらい、Kさんのプロフィールや仕事の適性、必要な支援期間、ジョブコーチの役割について、ジョブコーチと共通の理解をもってもらえるようにしたのです。資料2は、実習の最初の1週間に、所長とジョブコーチが情報交換した内容を文書として整理し、実習第1週目の報告として、所長と確認を行ったものです。

資料2

A B C 配送センター

所長 鈴木 太郎 様

平成14年8月31日

仲町台センター

ジョブコーチ 田中 里香

Kさんの今後の就労支援について

拝啓 時下ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

Kさんの実習につきまして、以下のような支援計画を考えましたので、ご検討をよろしくお願い申し上げます。

1. Kさんは、周りの状況を見ながら臨機応変に仕事をするのが得意ではありません。毎日ある程度パターン化できる、まとまった量の仕事を担当することで、Kさんの良さを活かして、集中して仕事に取り組むことができます。
2. 先日、ご検討いただいた職務を一日の流れにまとめてみました。
3. ジョブコーチが御社に常駐する期間は、1ヶ月を目安に考えております。
4. 注文伝票の処理の支援については、ジョブコーチが約2週間付き添うことが必要です。
5. お客様カードの発行・送付については、ジョブコーチが約1週間付き添うことで、自立が可能です。自立後、作業スピードがアップすることが見込まれるため、30分～40分程度の時間的なゆとりができる可能性があります。空いた時間を埋める作業がありましたら、早めにお知らせ下さい。

時 間	作 業
9:00	朝礼参加・事務連絡 注文伝票の処理 返品・クレーム処理
11:30	昼休み
12:30	お客様カード発行・送付 郵便物の整理、配達票の記入
15:00	お客様カード宛名書き
16:00	作業終了・業務報告・引き継ぎ

敬具

3) 障害のある人と実習の位置づけを確認した文書

ジョブコーチは、実習を始める前に、障害のある人と面談し、実習の流れと意味について説明をします。資料3は、就労を目的とした実習の流れと位置づけを伝えるための面談において、ジョブコーチが障害のある人に対し、実習の説明をする際に使用した文書です。

資料3

山田 みどりさんへ	仲町台センター
職場実習のお知らせ	
面接ごくろうさまでした。仲町金属加工株式会社から、就職をめざす実習のおさそいがありました。おめでとうございます。	
1. 場所： 仲町金属加工株式会社 (地下鉄仲町駅から徒歩8分)	
2. 日時： 平成15年4月1日～5月31日まで	
3. 時間： 朝9時から夕方5時まで (昼休み1時間)	
4. 着用品： 土曜、日曜、祝日	
5. 担当の従業員さん： 北川 義男さん、中西 美子さん	
6. 仕事： 電機部品の組み立て、表面のヤスリがけなどです	
7. 持ち物： 動きやすい服装 (汚れてもよいズボン、トレーナー、スニーカー、エプロン)	
8. 昼食： 弁当 (500円) を注文できます	
9. 緊急連絡先： 具合が悪くて急に休むときや、遅刻をするときは、職場と仲町台センターに電話して下さい	
10. 実習の目標	
① ヤスリがけをおぼえる	
② プレスの検品をおぼえる	
③ 仕事におしゃべりしない	
④ 北川さんや中西さんから仕事を覚えてもらう	

4) ケース会議での検討資料

ジョブコーチは、職場での支援を始める前に、ケース検討会議などを通して、支援開始からナチュラルサポートの形成、フェイディング、フォローアップに至る支援の流れを検討します。チームとして機能する同僚、上司、また関係機関と検討を重ね、より効果的な支援が提供できるようにします。資料4は、実習開始前に開催されたケース会議において、ジョブコーチが同僚のジョブコーチと全体的な支援の流れを検討した際に使用したものです。

資料4

	山田さんに対する支援	事業所に対する支援
第1週	<ul style="list-style-type: none"> 北川さん（現場の係長）との関係づくり 職務（ヤスリがけ、検品）の集中支援。 職場の指示命令系統を伝える 職場のマナー・ルールを伝える 	<ul style="list-style-type: none"> 職務の支援は北川さんに依頼。最初のうちは、できるだけ見本を見せることによって教えてもらえるように調整。
第2週	<ul style="list-style-type: none"> 第1週目の継続 	<ul style="list-style-type: none"> 確認や支援が必要な工程に関して、北川さんや中西さん（現場主任）に調整
第3週	<ul style="list-style-type: none"> 職務の自立。部分的なフェイディングの開始 作業報告書の活用。困ったとき、わからなかったときの対処の仕方を伝える 	<ul style="list-style-type: none"> 北川さんや中西さんに、本人からヘルプが出た時の、支援の仕方を伝える
第4週	<ul style="list-style-type: none"> 移行支援 1日フェイディング実施 課題の整理と介入支援 フォローアップ期の課題の整理と対応を考える 	<ul style="list-style-type: none"> 北川さんとフェイディング時の課題や問題点を整理する
第5週	<ul style="list-style-type: none"> 隔日でフェイディングを実施 	<ul style="list-style-type: none"> 問題があったら、連絡をくれるように調整する ミーティングを設定し、フォローアップ期の課題と対応を調整する
第6週	<ul style="list-style-type: none"> 週1回の訪問に切り換える 	<ul style="list-style-type: none"> ミーティングを設定し、フォローアップ期の課題と対応を調整する
第7週	<ul style="list-style-type: none"> フォローアップ訪問に切り換える 	<ul style="list-style-type: none"> 次回のミーティングを設定する



第5章 わかりやすく仕事を教える方法

1. 仕事を教える際の心構え

障害のある人に仕事を教える際、ジョブコーチは事前にその手順を把握しておき、障害のある人の理解度に応じて支援します。この項では、仕事を教える方法やポイントなどについて、事例を紹介しながら説明します。

1) 誰が「教える」のかを考える

ジョブコーチが職場で支援を行う際に、まず考慮しなければならないのが、「誰が障害のある人に仕事を教えるのか？」という問題です。ジョブコーチが、いつも直接仕事を教えるわけではありません。誰が教えるべきかを考える時には、図5-1のように、「障害のある人」、「仕事の内容」、「職場のサポート体制」の3つの視点から判断します。

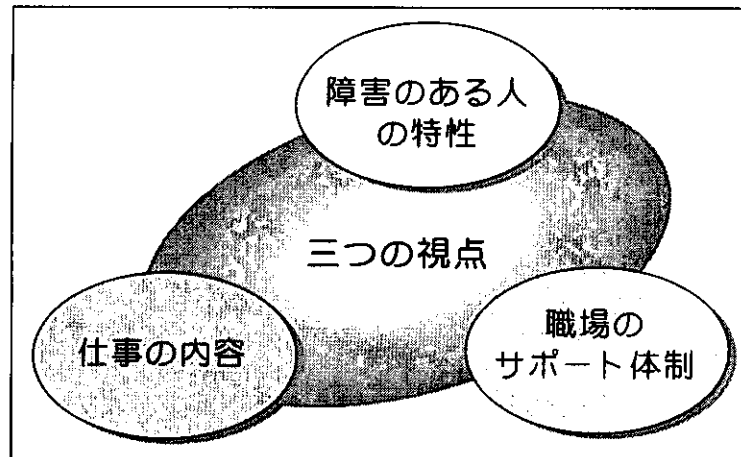


図5-1 「誰が仕事を教えるか？」を考える3つの視点

2) 判断のポイント

3つの視点に基づき、障害のある人に対してジョブコーチが直接仕事を教えるのが良いと思われる条件を表5-1にまとめました。これらの条件に当てはまり、特別な配慮が必要と判断された場合には、ジョブコーチが直接教えることになります。それ以外の場合には、仕事を教えるのはその職場の従業員を中心とし、ジョブコーチは側面的なサポート役に徹するのが良いでしょう。いずれの場合においても、ジョブコーチと従業員との役割分担を明確にする必要があります。