

表5-1 「誰が教えるか？」を判断する際のポイント

判断の視点	判断項目
障害のある人の特性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害のある人の理解力が著しく低い場合 ・ 新しい環境への適応力が著しく低い場合 ・ 自閉症、高次脳機能障害などの障害があり、支援に特別な配慮が必要な場合
仕事の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 工程が多く、それらを障害のある人に分かりやすく細分化する必要がある場合 ・ 内容が複雑で、シグや手順書を活用するなどの特別な配慮が必要な場合
職場のサポート体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職場内が忙しく、従業員が直接教える時間がない場合 ・ パートタイマーやアルバイトなど、その人が教えると管理責任や指示系統があいまいになる恐れがある場合

3) ナチュラルサポートを重視する

誰が教えるかを決める際には、前述したように、従業員が直接障害のある人に関与することを重視します。従業員が直接教えた場合のメリットは、障害のある人の分かる・分からないの理解度を従業員が実感として把握することができる、教えることを通して関係づくりができることです。その際ジョブコーチは、従業員にその人の特性や理解度を伝え、従業員と障害のある人との調整役になることが重要です。

このように「誰が教えるか？」は、障害のある人の特性や仕事の内容、職場のサポート体制などから判断し、必要に応じてジョブコーチが直接の支援者や調整役になります。

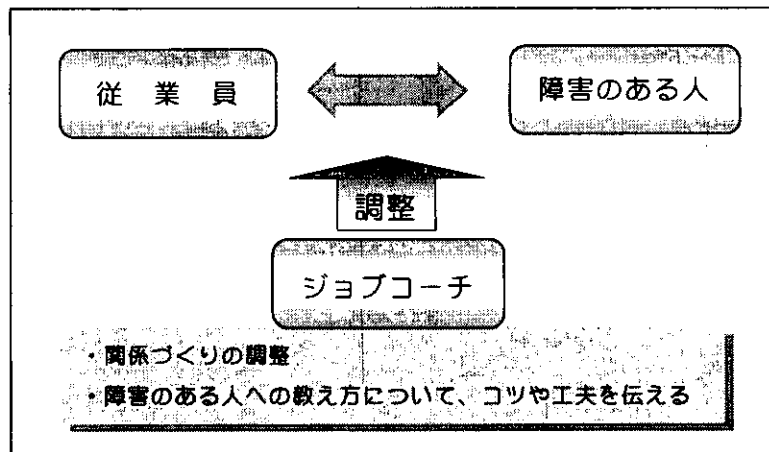


図5-2 従業員が教える場合のジョブコーチの役割



2. 職務分析を行う

ジョブコーチが職場で支援を行う際には、あらかじめ自らが仕事を体験し、その職場や仕事について詳しく知っておくことが必要です。この項では、ジョブコーチが職場や仕事を把握するための代表的な方法として、「職務分析」と「課題分析」を紹介します。

1) 職務分析とは？

ジョブコーチが実習のために職場に入る初日は、仕事の内容だけでなく、職場の忙しさや雰囲気、人間関係など様々な事柄にも注意を配り、情報を収集することが重要です。

職務分析（Job Duty Analysis）とは、基本的には職場での1日の過ごし方を時系列に文章化したものを指しますが、実際に支援で使うものには、仕事の開始時間、内容、作業場所などの基本情報に加えて、キーパーソン、忙しさ、社内ルールなどの情報も補足することが一般的です。

職務分析は、障害のある人の職場でのスケジュールとして活用することができます。障害のある人は職場に慣れるまでとても緊張し、不安が高まるため、ジョブコーチは職務分析をわかりやすいスケジュール表に直し、障害のある人に提示することによって、「いつ」「どこで」「どのような仕事をするのか」を具体的に伝えます。

このように職務分析は、ジョブコーチだけでなく、障害のある人が職場で見通しを持って過ごし、仕事に集中するのを促すためのものでもあります。次項では、職務分析の実際例を通して、そのポイントや注意点について説明します。

2) 職務分析の例

ジョブコーチは自閉性障害のあるAさんの就職に向け、配送事業所で実習を行うことになりました。この事業所には配送伝票の処理、注文書の結束、利用客宛ての書類の封入、返品商品の処理などさまざまな事務作業があり、それらをAさんに担ってもらいたいという事業所側の意向を受けて実習を始めました。表5-2は、ジョブコーチが実習を通して作成した職務分析の内容です。

この例では、仕事の概要、所要時間、事業所から求められている仕事の質や留意点、担当者なども記入しています。分析によって、Aさんが初日からどのように仕事を進めていけばよいか、具体的なイメージを持つことができます。

表5-2 ジョブコーチの実習による職務分析

時 間	業務名もしくは活動	業務概要もしくは活動内容	留 意 点
8:30頃	出勤 タイムカード打刻	「おはようございます」 ロッカーに荷物を置く トイレに行く	名札・エプロンの着用 朝礼までに整髪・整容する
8:45	朝礼	作業席で起立して参加する	始業まで自席で待機する
9:00	営業報告書の添付地 図のコピー（担当：B さん） （所要時間：約30分）	新規利用客の住所をもと に、地図帳から該当する住 所を検索し、周辺地図をコ ピーする。	地図の掲載頁によって、コピー機に 挿入する用紙の向きが変わる。新築 建物の場合、地図帳に掲載されてい ないことがある。
9:30頃	帳票の処理 （担当：Bさん） （所要時間：約90分）	利用客に商品を配送するた めの伝票を処理する。数種 類の伝票を配送コース順 に、所定の順序でホッチキ ス止めしていく。	午前中に必ず処理する。 配送伝票をもとに商品が利用客に届 けられるため、処理には正確さが求 められる。
11:00	返品処理 （担当：Cさん） （所要時間：約30分）	返品された商品について、 添付された書類をもとに処 理する。パソコンを使って 該当商品について所定の処 理を行い、データを商品セ ンターに送信する。	処理には判断が必要。添付書類から 返品理由（良品返品、交換品、余分 品など）を推測する場合がある。正 確さが求められる。
11:30	簡易事務作業 （所要時間：約15分）	スタンプ押印作業、チラシ 折り込みなど	午前中の仕事が早く終わった場合に 行う。片手間に行う作業のため、急 いで行わなくてよい。
11:45	昼休み（60分）	休憩室で昼食をとる トイレ	ゴミは持ち帰る 身だしなみのチェック 午後の始業までに自席に戻る
12:45	利用客への送付書類 の作成（担当：Bさん） （所要時間：約30分）	配付用の書類を封入する作 業。所定の手順に従って、 必要書類を封入し、封筒に 宛名を書く。	手書きの書類を模写する際、筆圧や 文字のクセなどから、判読しづらい 場合がある。
13:15	注文書の結末 （担当：Dさん）	利用客から回収した商品注 文書を配送コースごとに綴 じ込む。	特になし。
14:15	営業報告書の添付地 図のコピー	上述の通り。	午後に派生したものについて処理す る。
15:15	返品処理	〃	〃
15:45	簡易事務作業	〃	〃
16:00	退勤 タイムカードの打刻	「お先に失礼します」 ロッカーに荷物を取りに行 く	エプロンを脱ぐ

3) 職務分析を作るにあたっての注意点

以上のことから、職務分析を作る際にはいくつかの注意が必要です。表5-3に、職務分析を作る際の注意点とその内容についてまとめました。③については、一見当たり前のことのように見えますが、作ってみると意外に見落としがちな点です。職務分析によって、障害のある人が安心して職場で過ごせるよう、「分かりやすい表現」を心がけることが重要です。

表5-3 職務分析を作る際の注意点とその内容

注 意 点	内 容
①情報量は適切か	少なくとも、作業時間、担当する仕事の内容、簡単な注意事項などを盛り込むことが必要です。職場で携帯しやすいように、A4またはB51枚分の量に情報をまとめると便利です。
②仕事の量や時間が不確定な部分はないか？	障害のある人の仕事がない状態が起きないように、仕事の量や時間が確定しない部分がないかどうかをチェックします。不確定な部分については、補完する仕事を確保するところが必要です。 Aさんのように、時間に余裕がある場合に、スタンプ押印やチラシの折り込みなどの簡易事務作業を行えるよう、あらかじめ事業所と調整しておくことより見通しが持ちやすいです。
③職務分析によって、ジョブコーチ自身が1日の見通しをもつことができたか？	職務分析をもとに、1日の仕事の流れがイメージできるかどうかをチェックします。他のジョブコーチに読んでもらい、確認するのも良い方法です。



3. 課題分析を行う

1) 課題分析とは？

職務分析によって、1日の業務の流れが明らかになりました。次は、それぞれの仕事について行う「課題分析」について説明します。課題分析 (Task Analysis) とは、仕事の手順を小さい行動単位に分け、時系列にそって記述することで、ジョブコーチが仕事を教える際に使用するものです。実際に仕事を教える前に課題分析を行うことによって、ジョブコーチは各作業の手順を把握し、障害のある人に「いつも決まった手順 (標準工程)」で効率的に仕事を教えることができます。

また障害のある人の理解度に応じて課題分析を手順書やマニュアルに作り替え、仕事で活用することができます。図5-3のように、ジョブコーチが作成した職務分析表や課題分析表は、障害のある人が仕事を行う際に、スケジュールやマニュアルとして活用することができます。

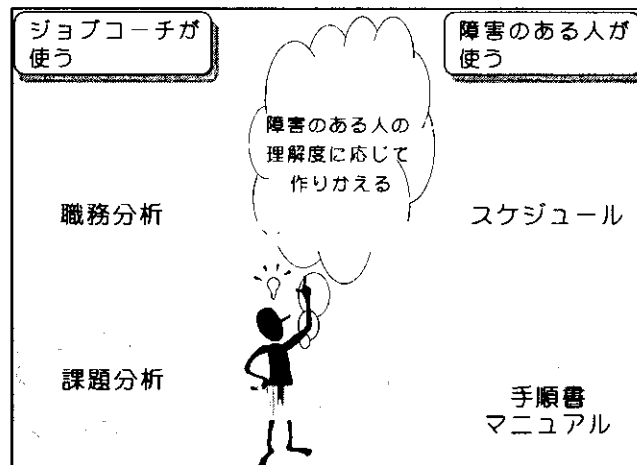


図5-3 職務分析と課題分析の活用

2) なぜ「分析」するのか？

ジョブコーチが仕事を教える際、障害のある人に「いつも決まった手順（標準工程）」で仕事を行うことを伝えることが重要です。知的障害や自閉症など、言葉の理解力に制限のある人は、その都度教える手順や言葉がけが違ったり、説明が多すぎると混乱してしまうことがあります。そのため、事前に教え方を統一できるように、教える際の基本シナリオとして課題分析を作ります。



4. 課題分析の作り方と実際例

1) 作り方

課題分析のプロセスには、表5-4の①～③の「準備」と④～⑤の「作成する段階」があります。これらは必ずしも順序通りに進むものではなく、前後することや同時進行する場合があります。例えば、従業員からこつを聞き取りながらジョブコーチが仕事をを行った後に、改めて情報を聞き取り、修正を加えることもあります。また課題分析は、1度作ったら完成と言うものではなく、課題分析の内容が適切かどうかを評価し、必要に応じて修正します。この評価/修正を繰り返しながら、課題分析表をより使いやすいものに作り替えていきます。次の項では課題分析の実際例をあげ、表記方法を修正するポイントや分かりやすく教える工夫について説明します。

表 5 - 4 課題分析が完成するまで

	ステップ	内 容
準備	①見る	従業員から仕事のやり方を見せてもらいます。その際、できれば複数の従業員のやり方を観察し、併せてマニュアルや手順書もあれば入手します。
	②聞く	従業員から手順の工夫やコツ、求められる質や量などを聞き取り、観察した情報に補完しながら、仕事に対するイメージを作ります。
	③実際にやってみる	ジョブコーチが実際に仕事を体験し、難易度、所要時間、力の加減、疲労などを把握します。ジョブコーチが実習を行うことによって、障害のある人がどの程度自立できるか、どのような困難が予想されるかなどをイメージすることができます。
作成	④書く	仕事の内容を課題分析表に箇条書きにし、実習の過程で得られた情報をまとめます。
	⑤評価／修正	課題分析を使って、実際に仕事を教えた際に、分析表に修正箇所がないかどうかを検討します。障害のある人の理解度に応じて、分かりやすい言い回しや伝え方を検討し、作業場面で評価します。

2) 分かりやすく教える工夫

表 5 - 5 に、課題分析での工程の分け方や組み合わせ方、記述の工夫についてまとめました。表 5 - 5 の①のように、複数の内容が含まれている工程について、障害のある人の自立が困難な場合は、工程を分けて伝えます。例えば、伝票を並べる順番が分からない人に対して、「1～10の小さい数から」といったように内容を具体的に伝えます。

また②の清掃作業のように、使用する道具や清掃箇所が多く、内容が複雑な場合は、それらに名前を付けて、仕事を教える際に使用します。例えば、「流し用スポンジで『ぐるぐる5回』しながら『なか』を洗って、次は『穴』、その次は『蛇口』です」など、順番を統一します。また洗い方の「ぐるぐる5回」について、その動作の見本を見せるなどの支援を行うことで、より分かりやすく具体的に仕事を伝えることができます。

一方で、障害のある人が自立して行える複数の工程については、それらを1つにまとめて伝えます。例えば③の数量の計算について、ジョブコーチの指示や支援がなくても1人で行える場合は、筆記用具の準備や計算を簡略化して1つにまとめると、よりシンプルになります。

表現や伝え方について、ジョブコーチが従業員にアドバイスし、その内容をマニュアルに盛り込んで、Eさんが仕事で活用できるようにしました。

表5-6 修正前の課題分析表（機械を使った油揚げの包装作業）

修正前 (※ 部分が修正箇所)	ここがポイント
1. 包装シールを所定の順番で、機械のローラーに巻く	<p><内容の具体化></p> <p>包装シールを巻く順番を明記する。工程が複雑で、順番を覚えるのが困難だったため、機械のローラーに直接番号シールを貼り、その番号にそって包装シールをローラーに巻くようにした。</p>
2. 「溝」にシールをきっちりはめる	<p><動作に名前をつける></p> <p>「きっちり」の動作の内容を具体化する。この場合は①両手でシールの端を持ち、「ピン」とはる、②溝にはめる、といったように動作を明確にするとともに、工程を2つに分けた。</p>
3. 機械を試運転させ、シールが切れないかどうか確認する	<p><動作に名前をつける、内容の具体化></p> <p>操作ボタンに名前を付け、試運転の工程と、シールが切れた場合の対処法を明確にした。①レバーを一番上に上げる、②黒のボタン、緑のボタンを押す、③シールが切れた場合は、従業員に報告する。</p>
4. 油揚げを左手で6枚持ち、右手に3枚持ち替えながら、包装シールの線の手前にのせる。	<p><工程の細分化></p> <p>各工程の自立度が分かるように、細分化した。①油揚げを左手で6枚持つ、②右手に3枚持つ、④包装シールの線の手前に置くの各工程で、自立している部分/支援が必要な部分を把握するため細分化した。</p>
5. 箱2ケース分のせたら、機械を停止させる	<p><動作に名前をつける></p> <p>停止ボタンに名前を付け、機械停止のボタン操作を明確にした。この場合は、「赤いボタンを押す」とした。</p>
6. 包装された油揚げを1列8枚ずつ箱詰めする。	
7. 4～7のくり返し。	

従業員がEさんに仕事を教えていく過程で、ジョブコーチが課題分析をより分かりやすいものに作り替えていきました。表5-6の左側は最初に作った課題分析表で、右側には修正する理由とポイントを併記しました。このような修正を繰り返して、完成した課題分析表が

表5-7です。この課題分析表に基づいて、ジョブコーチがマニュアルを作成し、従業員が使い方をEさんに教えることで、Eさんは1人で仕事を進められるようになりました。

表5-7 完成した課題分析表

工 程
1. 包装シールを機械のローラーの番号順に巻く
2. 両手でシールを持ち、ピンとはる
3. 溝にはめる
4. 機械を試運転する。 ① レバーを一番上に上げる ② 黒のボタン、緑のボタンをおす ③ シールが切れた時は、従業員に報告する
5. 油揚げを機械にのせる。 ① 油揚げを左手で6枚持つ ② そのうちの3枚を右手に持つ ③ 包装シールの線の手前に置く
6. 箱2ケース分のせたら、赤いボタンを押し、機械を停止させる。
7. 包装された油揚げを1列8枚ずつ箱詰めする。

表5-8に、課題分析表を作る際の注意点とその内容をまとめました。課題分析表は、障害のある人の理解度に応じて、工程を細分化したり、まとめたりすることが必要です。また、あいまいで分かりづらい記述ではなく、動作や用具の名前を統一し、具体的な内容を心がけることが重要です。

表5-8 課題分析を作成するにあたっての注意点とその内容

注 意 点	内 容
情報量は適切ですか？	工程が複雑で多い場合は、自立したもしくは支援を行ったかどうか分かるように細分化する。一方、自立している工程が続く場合は、いくつかを1つにまとめる。
内容は具体的ですか？	<ul style="list-style-type: none"> ・抽象的な記述を避け、具体的な内容を心がける。例えば、「きれいに拭く」の代わりに「5回拭く」など、内容が一目でわかる記述にする。 ・使用する道具や、作業に固有の動作に名前を付ける。「流し用スポンジ」や「ぐるぐる5回」など。



5. システマティック・インストラクション

ジョブコーチは、障害のある人の理解度に応じて、最小限の手がかりで効率的に仕事を教えます。このような教え方をシステマティック・インストラクションと言います。この項では、システマティック・インストラクションの具体的な方法や使い方を説明し、実際例でそのポイントを紹介します。

1) 「システマティック」とは？

システマティック・インストラクションとは、場当たりに脈略のない教え方をするのではなく、「系統的に教える」ことを意味します。これには、「課題分析に沿って」「4つの手がかりの種類を使い分け」「最小限の手がかりで教える」という3つの原則が含まれています。障害のある人の理解度に応じて教えるためには、まず4つの手がかりの種類や使い方を知る必要があります。

2) 「手がかり」の種類

システマティック・インストラクションの手がかりには、図5-4のようにいくつかの種類があり、介入度に応じた階層があります。この項では、介入度の低いものから説明し、使う際の留意点も述べます。

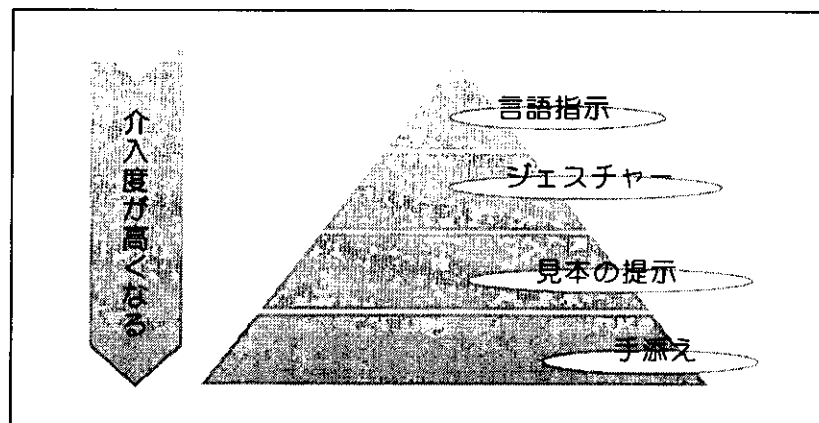


図5-4 システマティック・インストラクションの手がかりの階層

① 言語指示

仕事を教える際にもっともよく使われる手がかりです。課題分析表にそって、「テーブルをふいてください」「次はふきんを洗います」など、言葉によって指示を出すことを直接言語指示と言います。また、「昨日と同じようにやりましょう」とか「次は何ですか？」などとヒントを提示することを間接言語指示と言います。言語指示を使う場合、具体的

で簡潔に内容を伝えることが重要です。「それを取ってください」「あれに書いてください」などの抽象的な指示では、障害のある人には理解し難いため、「小さいお皿を取って下さい」とか「業務日誌に書いて下さい」など、物や行動を具体的に目づ簡潔に指示することが必要です。そのためには、場当たりの言葉を用いるのではなく、あらかじめ作成した課題分析表にそって、同じ言葉で指示を統一することが重要です。

② ジェスチャー

動作の見本を提示することをジェスチャーと言います。これは、次に述べる「見本を提示する」とほとんど同じ機能で、厳密に分ける必要はありません。例えば、「ふきんを洗う」動作について、洗う動作を数回提示することや、「ふきんは流しで洗います」と場所を指差しするなど、見本の提示よりも、やや介入度が軽い指示のことを意味します。ジェスチャーは、言語指示といっしょに提示されることが多く、言葉の分かりづらさを視覚的に補完する機能があります。

③ 見本の提示

障害のある人のそばで、その人の身体の動きに合わせて、いっしょに作業をやって見せることを言います。例えばテーブルのふき方について、隣でふく動作を提示するなどです。ジェスチャーに比べて動作をやや長めに提示し、内容をより詳しく伝える必要がある場合に使います。言語指示が分かりづらい人や、身体接触による指示が苦手な人に効果的です。

④ 手添え

もっとも介入度の高い手がかりで、使用する際には慎重さがが必要です。手添えでは、障害のある人の身体に直接触れて動作を伝えます。手添えは身体を動かす清掃作業などに使われる場合が多く、例えばテーブルをふく際、ジョブコーチが障害のある人の腕に手を添え、その人に腕の動かし方を伝えます。

手添えを使用する際には、障害のある人の動きやその表情などを、注意深く確認する必要があります。例えば、動かしている腕の抵抗が強くないか、表情が険しくなっていないか、あるいは自閉性障害のある人の場合独語が増えていないかなど、支援が逆効果になっていないかを確認めます。もし、これらの行動が見られた場合は、身体に接触されることに対して、障害のある人が拒否を表しているものと理解して、ひじに軽く手を当てるなど手添えの位置と強さを調節したり、介入度を見本の提示やジェスチャーなどに軽くするなどの配慮が必要です。

3) 最小限の介入

システムティック・インストラクションでは、「障害のある人の理解度に応じて」「最小限

の手がかり」を提示します。この際、障害のある人に分かりやすい手がかりを見つけるため、介入度を徐々に上げていく方法と下げていく方法の2つがあります。

① 介入度を徐々に上げる

この方法では、障害のある人の理解度を把握するために、介入のレベルを徐々に上げていきます。そして指示を提示してから、障害のある人の反応を3～5秒間待ちます。

例えば図5-5のように、「えんぴつを持つ」ことを教える場合、介入度の最も低い言語指示から提示します。「えんぴつを持って下さい」と言ってから3秒間待ち、障害のある人がえんぴつを持たない場合は、介入度のレベルを1つ上げます。すなわち、「えんぴつを指差し」します。指差しを提示してから3秒たってもえんぴつを持たない場合は、「握り方の見本を提示」し、さらに3秒待っても反応がない場合は、障害のある人に「えんぴつを持たせ」て、適切な持ち方をガイドします。

ただしこのような教科書的な教え方が、いつも通用するとは限りません。次項では実際例を通して、システマティック・インストラクションを使用する際の注意点やポイントを説明します。

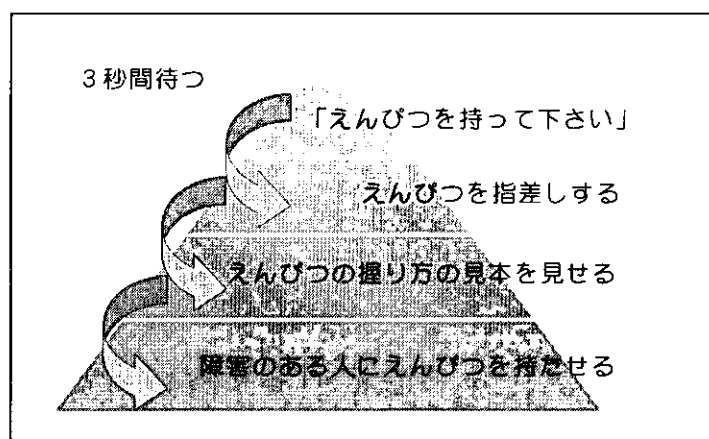


図5-5 「えんぴつを持つ」ためのシステマティック・インストラクション

② 介入度を徐々に下げていく方法（プロンプト・フェイディング）

この方法では、障害のある人に提示した手がかりを徐々に軽くすることによって、その人の自立を促します。例えば、「えんぴつを持つ」ことを教える際、障害のある人がジョブコーチの手添えでできるようになった場合、次はえんぴつの握り方の見本を見せて、障害のある人に適切な持ち方を教えます。障害のある人が見本を見せるだけでえんぴつを持つことができれば、次はえんぴつを指差しして「えんぴつを持って下さい」と言うなど、障害のある人の自立度に応じて、介入度を減らしていきます。このように、行動の手がかり（prompt プロンプト）を徐々に減らしていく（fading フェイディング）方

法をプロンプト・フェイディングと言います。

③ 試行錯誤法

この方法は、ジョブコーチがはじめに正しいやり方を提示しないで、例えば「トイレ掃除をして下さい」等の促しを行って、障害のある人の作業の精度や自立度を評価します。障害のある人が間違った動作や行動をしたら、「違いますよ」等と言って、間違いを示唆しながら、障害のある人が正しいやり方に行きつくまで、いくつもの試行錯誤を見守ることを原則とします。そして、障害のある人が正しくできた場合に、「そうです。できましたね」等、正しくできていることを伝え、学習を促します。

4) システムティック・インストラクションの実際例

ジョブコーチは、中度知的障害を伴う自閉症のGさんに、システムティック・インストラクションを使ってトイレ清掃を教えました。手順は表5-9の課題分析表に沿って伝えました。

表5-9 トイレ清掃の課題分析表（Gさんのトイレ清掃）

工 程
①洋式便器に洗剤スプレーを2回かける
②ブラシで便器の中を10回こする
③ブラシで便器の外側を10回こする
④ブラシを容器にもどす
⑤スポンジに洗剤スプレーを2回かける
⑥洋式便器のフタを閉め、タンクをみがく ※タンクのフタ→左側→真ん中→右側の順番に みがく
⑦便器のフタを開け、便器のふちをみがく
⑧便座シートの裏側を左から右へみがく
⑨便器のふたの裏側を左から右へみがく
⑩便器のふたの表側を左から右へみがく
⑪便器の台座部分をみがく ※左側→真ん中→右側の順番にみがく
⑫ぞうきんで、①～⑪を繰り返す
⑬ティッシュを手で巻き、洗剤スプレー2回かける
⑭便座シートの表をふいて、ティッシュを水で流す

Gさんは言葉でのコミュニケーションが苦手なため、作業場面では手順をジェスチャーや見本提示などで伝えると、理解しやすい傾向がありました。また、本人が一度行った作業に対して、やり方を修正されるのが非常に苦手で、ジョブコーチが「違います、こうです」等と介入すると、時にはパニックを起こすこともありました。これらの様子から、Gさんに新しい作業を教える際には、途中で修正することがないように始めから正しい手順を伝える必要があることが分かりました。

ジョブコーチはGさんにトイレ清掃を教える際、表5-9に示す課題分析の②と③の便器のみがき方について、最初から手添えを実施し、適切な動作を伝えることにしました。そして、Gさんが不適切な手順を覚えないように、手添えによる支援を約1週間続けました。その際、ジョブコーチが「ブラシで周りを1、2、3…10回みがきます。」と動作に合わせて回数を声かけし、Gさんの腕の動きがスムーズになったら、徐々に手添えを離していきました。以上のようなシステムティック・インストラクションによって、Gさんはブラシの使い方を覚えることができました。

このように実際に教える際には、最初から介入度の高い指示を提示することが必要な場合もあります。ジョブコーチは、本格的な支援が始まる前に情報を収集して、障害のある人がどのレベルの指示が理解しやすいのかを把握しておくことが必要です。

5) 試行錯誤とエラーレス・ラーニング

システムティック・インストラクションについて、介入度の低いものから提示する方法と、最初から介入度の高い指示を提示する方法の2つを紹介しました。このうち特に後者は、最初から間違えさせずに正しいやり方を覚えることを目指すことから、エラーレス・ラーニング (errorless learning) と言います。

どちらの方法が適しているかは、障害のある人の特性や仕事の内容によって判断するため、一概に決めることができません。しかし、一般に知的障害が重度の場合は、エラーレス・ラーニングの方が向いていると言われていています。Gさんの例のように途中で修正せず、最初から正しい方法を教えた方が混乱なく習得しやすいのであれば、エラーレス・ラーニングを採用します。

試行錯誤法を使う場合は、間違った方法だけが記憶されていないか、次の日に正しい方法が定着しているかどうかを確認する必要があります。特に、記憶障害や自閉性障害のある人の場合、いろいろ試した方法の中から正しい方法を判断して思い出すのが困難なことが多いため、試行錯誤法を採用する場合は注意を要します。

一方、障害のある人に「自分で試してみたい」という意識が強かったり、ジョブコーチから指示されることに対して拒否的である場合は、試行錯誤法でやってもらう場合があります。表5-10に、試行錯誤法が適している場合の条件をまとめました。

表 5 - 10 試行錯誤法が通している場合の条件

- ①障害のある人が試行錯誤を行ったときに、場当たりの方法を試すのではなく、論理的に間違いを修正した結果、正しい方法にたどりついている。
- ②「正しい方法」と「間違った方法」を混乱せず、明確に理解できている。
- ③試行錯誤の結果、「正しい方法」のみが記憶されている。
- ④次回も、「正しい方法」を記憶している。



6. どこから教えるのが

障害のある人に仕事を教える場合、工程のはじめから教える場合と終わりから教える場合があります。どちらの教え方を選ぶかは、障害のある人の特性や仕事の内容から判断します。特にノルマが決まっていたり、ラインで作業したりなど、障害のある人に仕事を教えながら企業の要求水準に応える必要がある場合に、教え方に工夫が必要です。この項では、事例を通して、全工程を教える場合と途中の工程から段階的に教える場合のポイントを紹介します。

1) 全工程を教える

中度知的障害を伴う自閉症のHさんに、スーパーのバックヤードで野菜のパッキングの手順を教えました。Hさんは、仕事の「始まり」と「終わり」が明確に示されないと、強い不安を感じて独語が増え、時にはパニックを起こすことがありました。そこで、Hさんに仕事を教える際には、表5-11の課題分析表に基づいて、用具の準備から片づけまでの一連の手順を最初から伝えました。手順について、Hさんに全体の流れを伝えることによって、見通しをもつことができ、Hさんは安心して作業を進めることができました。

表 5 - 11 Hさんの野菜のパッキング方法（大葉の場合）

工 程
①大葉の袋、はさみ、輪ゴム入れを用意する。
②大葉の束を取り、10枚あるかどうか数える。
③大葉の茎を3mmほどはさみで切って、長さをそろえる。
④大葉の輪ゴムを取って、輪ゴム入れに入れる。
⑤大葉を袋に入れ、封をする。
⑥大葉を完成品のカゴに入れる。
⑦ ①～⑥の繰り返し。
⑧大葉の袋、はさみ、輪ゴム入れを片づける。

2) 工程の途中から段階的に教える

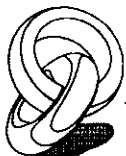
軽度の知的障害のあるIさんに、店内での品出しの作業を教える際、表5-12の課題分析表に基づいて、商品の並べ方を集中的に伝えました。

表5-12 Iさんの品出しの作業

工 程
①段ボールをカッターナイフで開ける。
②段ボールの商品と同じ物を棚から探す。
③ 棚に並べる。 ※ 食品は、賞味期限を確認し、古いものは手前に、新しいものは奥に並べる。 ※ ラベルを正面に向ける ※ すき間があれば、商品を手前に寄せる ※ 棚に入りきらない商品は、下の引き出しに入れる
④段ボールをたたんで、所定の場所に片づける。
⑤ ①～④の繰り返し。

Iさんに仕事を教える際、課題分析の①～②、④の工程はジョブコーチが行ってしまい、まず③の「棚に並べる」を集中的に練習しました。品出しの作業は、商品を棚に並べる工程の頻度が最も多かったため、Iさんがより早く仕事を覚えることを目指しました。表5-13のように、棚に並べる際にはいくつかの注意点があり、それらをIさんに習得してもらうために、さまざまな商品の並べ方の見本を提示し、「賞味期限は見ましたか？」と声かけしました。Iさんがある程度商品の並べ方を覚えたら、④の段ボールのたたみ方や片付ける場所を教えました。段ボールの処理方法が身についてきたら、①の段ボールの開け方や商品の探し方を伝えました。

このように仕事の内容を考慮して、優先度の高い工程から集中的に教え、障害のある人の習得度に応じて段階的に他の工程を教える場合があります。



7. 記録の方法と活用

課題分析表では、システムティック・インストラクションに基づいた支援のプロセスを記録します。ジョブコーチは、この記録から障害のある人の自立できた工程や支援が必要な工程を明らかにし、支援の方向性を検討します。この項では、課題分析表の記録方法とその活用方法を説明します。

1) 記号について

課題分析表には、自立できたかどうかやシステムティック・インストラクションを実施した経過について、表5-13のようにそれぞれ所定の記号で記録します。これらの記号を使用することで、障害のある人の自立度や支援の内容を簡潔に記録することができます。次項では実際例を通して、課題分析表の記録方法について説明します。

表5-13 課題分析表の記号について

記号	意味
+	以下の手がかりを提示しなくても、1人で行えた。
V	言語指示で行えた。
G	指さしや動作の見本提示で行えた。
M	障害のある人が作業する最中に、動作を見本提示することで行えた。
P	障害のある人の腕に手を添えて行えた。

2) 記録の実際例

表5-14は、ジョブコーチがJさんの帳表処理の際に作成した課題分析表です。Jさんは軽度知的障害を伴う自閉症の方で、複雑な工程の事務作業がが可能でした。帳表処理において、ジョブコーチは主にジェスチャーと言語指示を組み合わせることによって、Jさんに手順を伝えました。課題分析表のように、初日から3日目まで、Jさんは何らかの指示によって作業を進めていましたが、4、5日目はほとんどの工程で手順通りに行えるようになりました。また一方で、何らかの指示がないと行えない工程も明らかになりました。例えば、表2の課題分析表の④「『仕分け作業表』をコピーし、『コピー専用ファイル』に入れる」では、ジョブコーチが「コピーしてください」と声かけしないと、コピーし忘れることがありました。そこで、ジョブコーチはこの課題分析表を本人専用のマニュアルに作り替え、ジョブコーチの指示ではなく、マニュアルを見ながら作業を進めるようにしました。各手順を確認しながら進めることで、Jさんは、指示がなくてもコピーできるようになりました。

このように、課題分析表の記録から、障害のある人の自立している／支援が必要な部分を検討し、ジョブコーチがいなくても1人で進められるような支援の方向性を検討します。

表 5 - 14 帳表処理の課題分析表（一部）

工 程	初日	2日目	3日目	4日目	5日目
①帳票の日付を確認し、本日処理分の帳票を用意する。	V、G	V、G	V	V	+
②「仕分け作業表」「セット作業表」を用意する。	V、G	V、M	V	V	+
③「仕分け作業表」を点線にそって切り離す。	V、G	V	+	+	+
④「仕分け作業表」をコピーし、「コピー専用ファイル」に入れる。	V、G	V、G	V	V	V
⑤「セット作業表」をラインカッターで切り離し、切った順に机に置く	V、M	V、G	+	+	+
⑥「セット作業表」をコース順に1枚ずつ取って、重ねる。	V	V	+	+	+
⑦帳票、「仕分け作業表」「セット作業表」を用意し、机の上に並べる。	V、G	V、G	V	+	+
⑧同じコースの帳票「仕分け作業表」「セット作業表」をホッチキスでとめる。	V、G	V	+	+	+
⑨「帳票チェック表」を書く	V、G	V、G	V	V	+
⑩ホッチキス止めした帳票を「帳票入れ」に入れる	G	V	V	+	+

3) 記録の読み方

障害のある人が自立できるかどうかは、課題分析表の記録から判断します。この際、表5-15のように「ジョブコーチによる支援の実施」、「環境面の調整」、「ナチュラルサポートの調整」の3つの視点から自立できるかどうかを検討します。

表 5 - 15 自立度を判断するための3つの視点

判断の視点	判断項目
ジョブコーチによる支援の実施	ジョブコーチが教えることによって、自立が可能かどうかを判断する。
環境面の調整	ジグやマニュアルの活用、道具の工夫や物理的環境の変更などによって、自立が可能かどうかを判断する。
ナチュラルサポートの調整	自立が難しい部分については従業員が手助けをしてくれる体制が整えられているかどうかを判断する。

図5-6のように、まずジョブコーチによる直接的な支援で障害のある人が自立できるかどうかを判断します。ジョブコーチが仕事を教えても完全に自立することが難しい場合は、環境調整面を調整したり、従業員からのサポートを組み入れることによって、自立できるかどうかを検討します。例えば、Jさんのようにマニュアルを作成して、1人でも適切な手順で進められるよう、環境的な配慮を行います。その他に、周囲の人や物の動きによって集中が続かず、自立が困難であると判断された場合は、ジョブコーチが事業所と調整を行い、本人専用の作業席の設置が可能かどうかなどを検討します。

環境上の配慮を行うのが難しい、あるいは行っても障害のある人の自立度が改善されない場合は、仕事の役割分担の調整を行います。例えば、障害のある人は簡単な部分のみを行い、自立できない・難しい工程は従業員に担当してもらうなどです。このように、ジョブコーチが教えるのみでなく、環境調整やナチュラルサポートを含めた3つの視点で、最終的に仕事を自立に導けるどうかを判断することが必要です。

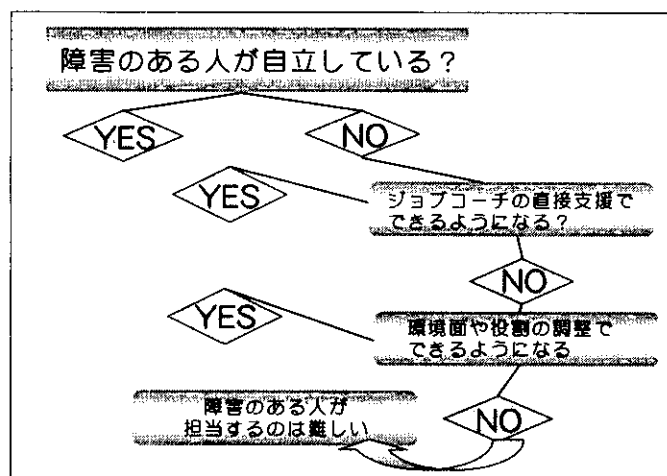


図5-6 障害のある人の自立度を判断する



8. 誉める方法

ジョブコーチは障害のある人に対して、仕事を教え、その出来映えについて適切にできたかどうかを伝えます。この項では、ジョブコーチの「誉め方」について、具体的な方法や誉める際の注意点をあげ、その重要性を説明します。

1) さまざまな誉め方

ジョブコーチが仕事の出来映えを「誉める」際、いくつかの方法があります。以下に、その内容と具体例をあげ、そのポイントを説明します。

① 声かけ

声かけは、ジョブコーチが仕事を教える際にもっともよく使う誉め方です。仕事の出来映えについて、「そうだね」「できてますよ」と言って声をかけながらうなずいたり、障害のある人と目を合わせて微笑むなど、仕事が適切にできていることを言語やジェスチャーを組み合わせるフィードバックします。また、「そうですね、はさみで切った後は、番号順に並べますね」「今のは上手にできました。スポンジで5回みがけましたね」など、賞賛の言葉の次に、適切な手順を付け加えることがあります。これらを組み合わせることで、障害のある人が自信をもって仕事を進められるようにします。

② チェック

作業の正確さや適切なペースについて、作業が終了した後にジョブコーチがチェックをして、フィードバックする場合があります。チェックを行う条件として、仕事に手順が定着し、ジョブコーチが付きっきりで支援する必要がない場合に限りです。例えば、清掃が終わった後に、ジョブコーチが「流しの汚れはありませんでした」「床にゴミが落ちています。ほうきとちり取りでゴミをとって下さい」など、清掃の出来映えについてフィードバックします。また、作業開始前に「男性トイレの清掃は、10:30までです」と伝え、時間通りだった場合には、「時間通りできましたね」と作業ペースについてフィードバックします。ジョブコーチがチェックするタイミングや、チェックする箇所を決めて、障害のある人が正確さやペースを意識しやすくすることが重要です。

③ トークン

「トークン」とは耳慣れない言葉ですが、心理学用語で「その人にとって、仕事のやる気につながる物や活動と交換できるシンボル」のことです。例えば、表5-16のように、Kさんは作業が適切に行えた後に「できました」シールをもらい、シールを月曜日から金曜日まで5枚ためれば、シールと引き換えに買い物や食事など好きな活動に参加できる仕組みを作ることもトークンを活用した例です。

表5-16 Kさんのトークン表

Kさんへ				
金曜日、Kさんは <u>買い物</u> 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				
Kさんは <u>買い物</u> に_____。				