

この場合は、「シール」がトークンにあたります。職場で、その人にだけ通用する「お金」のようなものです。トークンは、通常の給料を「仕事のやる気」につなげるのが困難な人、つまり仕事のできた報酬として給料が支給されるというつながりが理解しづらい人や、給料明細よりもその人にとって好きな物や活動などを具体的に明示した方が分かりやすい人に対して効果的です。

ただし、「障害が重たいから」とか「理解しづらいから」といって、おやみにトークンを使用するのではなく、できるだけ他の従業員と同じ形態で、仕事の報酬につなげていくことが重要です。

④ 業務日誌

業務日誌では、作業終了後に障害のある人が所定の書式に従って業務報告し、ジョブコーチや従業員が正確にできていたかどうかフィードバックします。例えば写真5-1の業務日誌のように、適切な接客についていくつかの項目を設け、前述の品出し作業を行なっているIさんに、事後報告してもらうようにしました。Iさんは、退勤前に従業員から対応の仕方や声の大きさが適切だったかどうかをフィードバックしてもらいます。このように、業務日誌で従業員と1日の業務を振り返ることで、適切な接客対応の仕方を意識することを目指しました。

あいさつ	
お客様に	
「いらっしゃいませ」言えましたか？	<input checked="" type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
「少々お待ち下さい」言えましたか？	<input checked="" type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
「申し訳ありません」言えましたか？	<input checked="" type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
店長、...さん、...さんに	
「〇〇を探しているお客様です」言えましたか？	<input checked="" type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
「よろしく申し上げます」言えましたか？	<input checked="" type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
さんへのコメント	
業務内容について	
賞味期限のチェック	<input checked="" type="radio"/> できていた <input type="radio"/> できていなかった
ストックボックスの棚だし	<input checked="" type="radio"/> できていた <input type="radio"/> できていなかった
ストックボックスの整理・整とん	<input checked="" type="radio"/> できていた <input type="radio"/> できていなかった
[シックみより下211E お客様に聞:えろよったは、さけい、さし、く]	
あいさつ	
「少々お待ち下さい」「申し訳ありません」言えてましたか？	<input checked="" type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
声の大きさはどうでしたか？	
ちょうど良かった	<input checked="" type="radio"/> 少し小さかった <input type="radio"/> 大きすぎた
お客様の顔を見てお答えできていましたか？	<input type="checkbox"/> サイン
<input checked="" type="radio"/> 見ていた	<input type="radio"/> 見ていなかった

写真5-1 Iさんの業務日誌（一部）

3) 「誉め方」のルール

以上のように、仕事の「誉め方」にはさまざまな種類がありますが、共通しているのは、「できた部分をほめる」ということです。障害のある人に誉める内容を具体的に伝えるのが目的です。

一方、できなかった部分についても、その場で手順を修正したり、手順書や業務日誌などを使って、「何ができていなかったか」を具体的に伝えます。特にチェックや業務日誌は、適切さや出来映えについて、具体的にフィードバックする機能も含まれています。

また誉める際に注意すべき点は、その誉め方が障害のある人や職場の文化にとって相応しいか？を判断することです。表5-17は代表的な誉め方について適切かどうか、障害のある人、職場の文化の視点でまとめたものです。職場の雰囲気や文化に照らして、シール表や業務日誌がどうしても相応しくない場合は、それらが障害のある人の自立にとって本当に必要かどうか、もう一度検討する必要があります。検討後も必要と判断した場合には、その必要性を従業員に説明し、より相応しい形態をいっしょに検討していくことが重要です。

表5-17 「誉め方」と適切かどうかの確認

誉め方	チェックのポイント
障害のある人に拍手するなどの誉め方	<障害のある人に対して> その人の年齢に相応しいでしょうか？ 子供扱いしていませんか？
「できました」シール	<職場の文化を考慮して> 職場の人にも受け入れられていますか？ 「子供っぽい」などの否定的な意見はありませんか？
業務日誌	<職場の文化を考慮して> 職場の人にも受け入れられていますか？ 「忙しくて、見ているひまがない」などの感想はありませんか？

4) 誉めるタイミング

仕事の出来映えを誉める際、誉め方にはそれぞれ適切なタイミングというものがあります。すなわち、「声かけ」はその場で誉める、「チェック」は作業後に振り返る、「トークン」や「業務日誌」は1日の業務終了後に振り返るなどです。これらは、障害のある人の自立度に応じて使い分けます。例えば、集中的に仕事を教えているときには「声かけ」で行い、障害のある人の仕事の自立が進んだら、ジョブコーチは作業終了後に仕事の出来映えを「チェック」する、さらに自立したら「シール表」や「業務日誌」で1日の業務について振り返る、など

です。「シール表」や「業務日誌」は従業員に内容を引き継ぎ、ジョブコーチが職場からフェイディングした後も従業員からのサポートで自立を維持することを目指します。

表5-18に、これまで説明した「誉め方」と使用する際のポイント、タイミングについてまとめました。

表5-18「誉め方」のまとめ

誉め方	その誉め方を使った理由	タイミング
声かけ	仕事全体の自立度がまだ定着していない支援初期のため。	その場で
チェック	仕事全体の自立がある程度達成され、ジョブコーチが付きっきりで支援する必要がないため	作業終了後
トークン	ほとんどの工程で自立度が達成され、自立の維持定着が課題になったため。	作業終了後、もしくは1日の業務終了後
業務日誌	ジョブコーチがフェイディングした後も、自立を維持するために、十分なサポートが必要なため。	1日の業務終了後

5) 従業員からのサポートへの移行

ジョブコーチがフェイディングした後も仕事の自立度を維持するために、「誉める」ことを従業員に引き継いでいく必要があります。この際、「何を」「どのように」誉めるのか、そのポイントを従業員に伝えることが重要です。

写真5-1のIさんの業務日誌を作るにあたって、ジョブコーチはまずIさんの業務上の課題をあげました。Iさんの主な仕事は、店内での商品の前進や陳列作業ですが、作業に集中するあまり、お客さんからの問い合わせに答えられないことがありました。支援の初期段階で、ジョブコーチから「少々お待ち下さい」や「〇〇をお探しのお客さんです。よろしくお願ひします」など、他の従業員への引き継ぎ方をIさんにその場で伝えていました。そして、できた場合は「今の接客は良かったです」と誉め、できなかった場合は「声が小さかったです。もう少し大きな声で」などと声かけでフィードバックしました。ジョブコーチがその場で適切な方法を声かけすることで、Iさんには徐々に正しい接客が身につきました。

Iさんの接客対応がある程度定着したら、次に1人でも適切に対応できるよう、業務日誌を使い、ジョブコーチに代わって従業員にフィードバックしてもらうことにしました。その際、Iさんに求められている接客対応の内容を明記し、業務終了後に自己評価し、その内容について従業員ができていたかどうかを振り返られるようにしました。業務日誌の項目に従って、従業員が「今日のIさんは『少々お待ち下さい』は言えていましたが、声が少し小さ

かったですね。明日はもう少し大きな声で言って下さい」と伝えます。業務日誌上でのやりとりによって、「さんはジョブコーチがいなくても適切な接客対応を続けられるようになりました。



9. 自立を維持するために

1) 手順書の活用

仕事の手順が多い、あるいは内容が複雑な場合、障害のある人が自立できるようにするため、手順書を活用することがあります。これは、ジョブコーチによる実習で作成した課題分析を、障害のある人の理解度に応じて作り替えたのもです。手順書の実際例は後の項で詳述します。

手順書を使うメリットは、障害のある人が1人で仕事を進められることです。ジョブコーチはシステマティック・インストラクションを使って仕事を教える際に、手順書の使い方も伝え、徐々に1人で仕事が行えるように導きます。

一方、手順書の活用を定着させるためには、その内容が機能しているかどうかを定期的にチェックすることが重要です。いつも同じ手順を繰り返すことによって、障害のある人が手順書を確認しなくなることがあります。必ずしも適切な手順が身についたわけではなく、自己流で不適切なやり方で仕事を行うようにな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自立度を定期的にチェックし、手順書の内容がきちんと維持されているかどうかを確認する必要があります。手順書の内容が形がい化している場合には新たに作り直して、伝え直す必要があります。

2) セルフ・チェックを教える

手順書によって自立を維持するための方法として、障害のある人が手順書を自分でチェックする、いわゆる「セルフ・チェック（自己確認）」の方法があります。この項では実際例を通して、セルフ・チェックの方法とポイントを説明します。

軽度の知的障害を伴う自閉症のLさんに事務作業を教える際、ジョブコーチは業務マニュアルの他に、チェック表も作成し、作業終了ごとにチェック表の書式に従って、マニュアル通りにできたかどうかの確認を促しました。

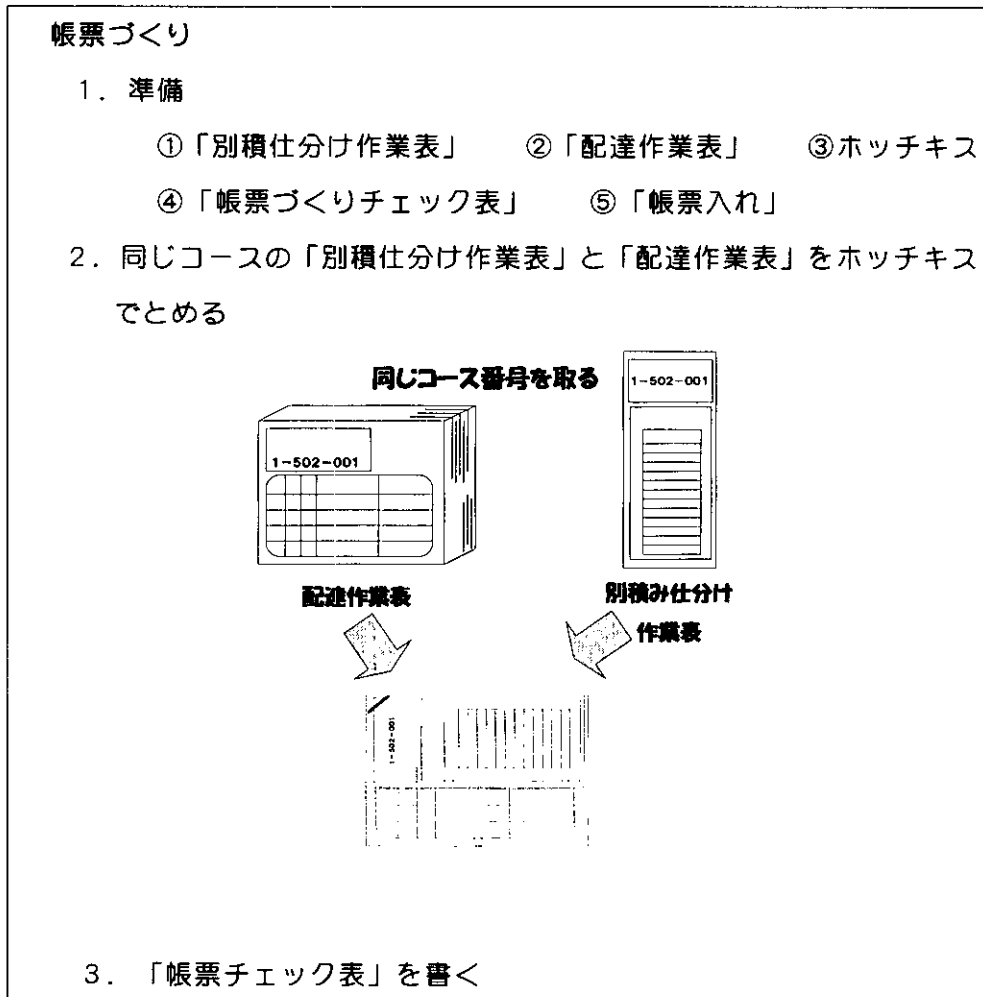


図5-7 Aさんの業務マニュアル

図5-7のように、Lさんは業務マニュアルにそって仕事を行っています。この「帳票の処理」という仕事は、注文伝票を所定の順番でまとめてホッチキス止めするもので、正確さが求められていました。ジョブコーチは、Lさんが1人でも正確に仕事ができるよう、チェック表を使って確認することを教えました。

表5-19 仕事のチェック表

	①	②	③	④
701	から他のコースを出す	→同じコースに入れる	→ホチキス止め	→済
721	から他のコースを出す	→同じコースに入れる	→ホチキス止め	→済
771	から他のコースを出す	→同じコースに入れる	→ホチキス止め	→済
781	から他のコースを出す	→同じコースに入れる	→ホチキス止め	→済

表5-19のチェック表は、全ての伝票をホッチキスでとめた後に使います。まず、それぞれの伝票の束を1枚ずつめくり、順番通りになっているかを確認します。適切にできた場合はチェック表の「できました」の項目に○印を付けます。一方で他の伝票が混ざっていた場合は、チェック表にしたがって、①ホッチキスを外して伝票を取る、②同じコースに入れます。これらの手順を行うごとに、にチェック表に○印を付けて修正します。このチェック表を毎日使用することで、Lさんはマニュアル通りに行うことを意識し、修正しなくて済むように伝票をあらかじめ確認しながら進められるようになりました。

このように、チェック表は手順書の形がい化を防ぐ有効なツールです。しかしチェック表も、長く使用するうちに形がい化する可能性があります。Lさんの場合、自閉的傾向が強い
ため、伝票を確認せずに○だけを機械的に付けてしまうかもしれません。手順書と同様に、定期的に内容を更新する必要があります。



第6章 環境や道具の工夫

ジョブコーチは障害のある人にわかりやすく仕事を教えるだけでなく、障害のある人が安心して仕事ができるような支援をすることが大切です。そのためには、障害のある人が仕事を行う「環境」、仕事で使う「道具」、仕事を覚えるための「手がかり」などを工夫することが必要になります。

はじめに、「環境」には、事業所の倉庫や部品棚のように従業員と障害のある人が共有する場所と、専用の作業机などのように障害のある人だけが使う場所があります。ジョブコーチはこうした環境に合わせて、仕事の手順を障害のある人にわかりやすく伝えていきます。次に、「道具」や「手がかり」には、道具の使い方を工夫したり、作業指示書を作るといった方法があります。

環境や道具などを工夫することで、ジョブコーチが障害のある人にわかりやすく仕事の手順を伝えていくことができます。そして、ジョブコーチがいなくても、障害のある人が自分で仕事の手順を確認できるようになります。これは、ジョブコーチの支援を効率的にしていくことにも繋がります。

本章では、「環境」、「道具」、「手がかり」などを工夫する方法について、事例を通して整理をしていきます。



1. 環境の工夫

1) 清掃作業での事例

写真6-1は、自閉症で知的障害のあるAさんが掃除機がけを行っている配送センターの休憩室です。Aさんにはどのような手順で掃除機をかければよいのかが判断できませんでした。また、掃除機を他の従業員が使っていてAさんが使えない、机や椅子の配置が突然変わっている、等の状況があるとAさんは混乱することがありました。

そこで、ジョブコーチはAさんが安心して作業ができるように、以下の点について、協力を得られるように事業所と調整を行いました。

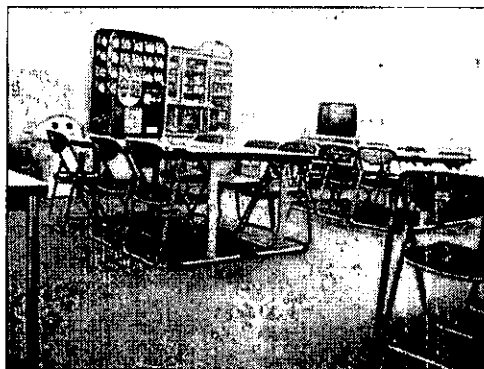


写真6-1 Aさんが清掃している休憩室

- ① 掃除機など道具の置き場所を決める
(他の従業員が使用した場合は、その場所に必ず戻してもらう)
- ② Aさんが清掃を行う時間には掃除機を他の従業員が使用しない
- ③ 休憩室内には所定のもの以外は置かない

事業所との調整の結果、道具の置き場所は特定の机の下になりました(写真6-2)。掃除機は専用のケースに入れられ、メモを貼ることにしました。メモには、Aさんが掃除機を使用する時間帯と、従業員への協力依頼を記載しました。



写真6-2 休憩室内の道具置き場

Aさんに仕事の手順を分かりやすく伝える方法として、「そうじ機カード」をジョブコーチが作りました(写真6-3)。この「そうじ機カード」には、それぞれの場所について、掃除機をかける順番が文字で書かれています。Aさんは掃除機がけが終わった手順を、マジックでチェックをしながら仕事を進めていきます。

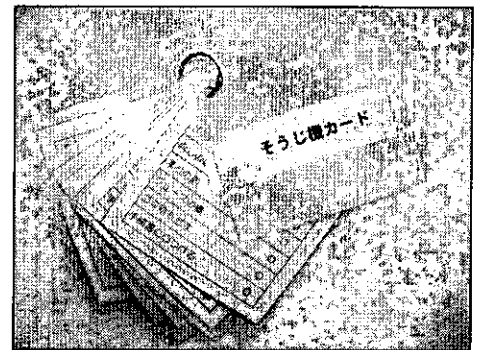


写真6-3 Aさんの「そうじ機カード」

床のどの場所まで掃除機をかけるのかをわかりやすく伝えるために、壁の目立たない場所にシールを貼りました(写真6-4)。このシールを手がかりにして、Aさんは掃除機をかける範囲を判断しています。

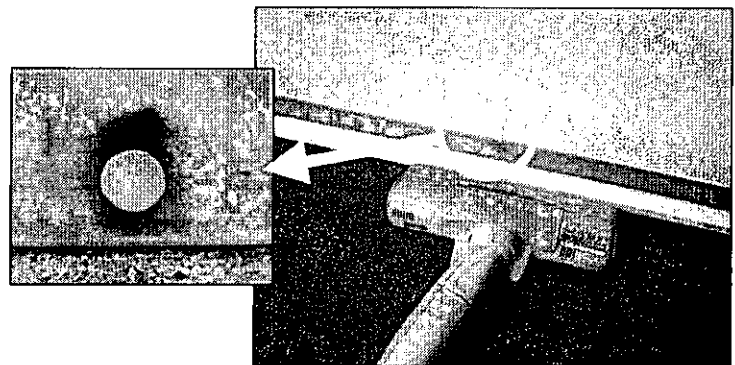


写真6-4 壁に貼ったシール

2) 倉庫を整理した事例

写真6-5は清掃業者の倉庫です。当時、倉庫内にはマットやモップなどの品物が積み上げられ、床には物が所狭しと置かれている状態でした。仕事としては、自閉症のあるBさんが一人で

できるマットの分類と枚数を数える作業が見つかりました。しかし、倉庫内が雑然としているため、品物や道具が見つげにくいこと、Bさんが作業を行うスペースがないことが課題でした。そこで、ジョブコーチはBさんが作業できる環境を整えることが必要と考えて、事業所の従業員と協力して倉庫の整理を行いました。



写真 6 - 5 整理前の倉庫

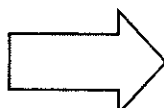


写真 6 - 6 整理後の倉庫

その結果、写真 6 - 6 のように倉庫内は整然となり、空いたスペースを A さんの作業場所として使うことができるようになりました。

また、棚にラベルシールを貼り、シールに商品名を記載しました(写真 6 - 7)。この結果、棚から必要な商品を探すことができるようになり、従業員からも商品が探しやすくなったと言われました。

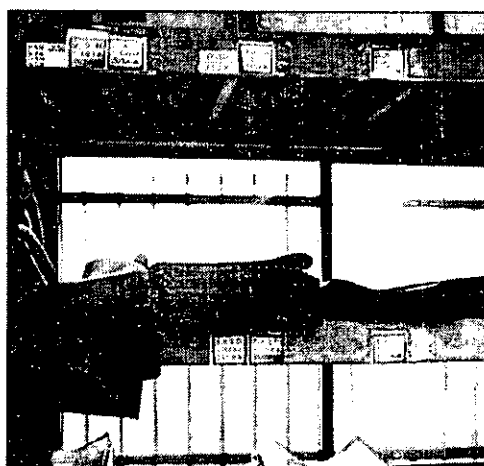
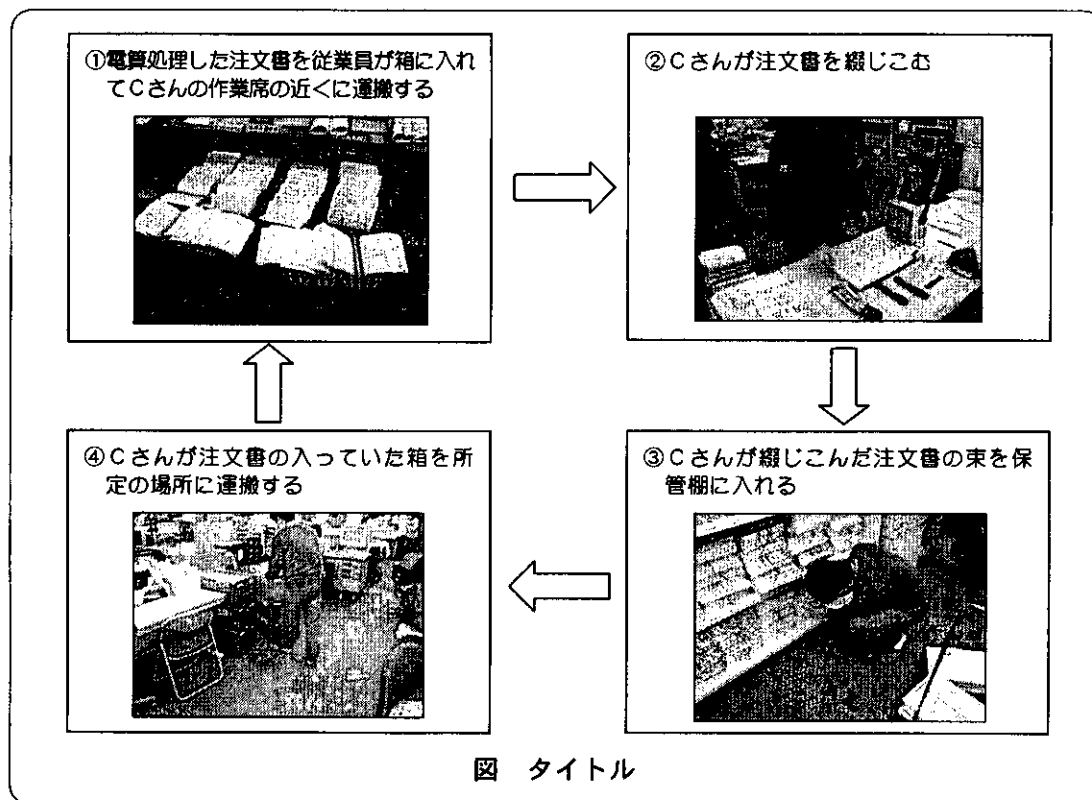


写真 6 - 7 整理後の部品棚

3) 注文書の処理業務の流れを工夫した事例

配送事業所で働く C さんは、電算処理を終えた注文書の処理を担当しています。この業務は、注文書を決められた配送コースごとの束に綴じこみ、保管場所に運ぶという流れで行っています。

ジョブコーチはまず、Cさんが注文書を束に綴じ込みやすいように、1コースずつに分けて注文書を入れる箱を作成しました。そして、Cさんがわかりやすく作業を行えるよう、(1) 注文書の入った箱を置く場所、(2) Cさんが綴じこんだ注文書を置く場所、(3) 作業を終了後に空になった箱を Cさんが置く場所、について事業所側と調整をしていきました。こうして以下のように業務の流れを整理したことで、Cさんは毎日確実に業務を行っています。



4) 専用の道具や手順書、予定などを作業机に配置した事例

配送事業所で働くFさんは、配送担当者が使用する帳票類を作成しています。仕事の手順やスケジュールを伝えるために、ジョブコーチは予定表や手順書を作成しました。こうした手がかりをFさんが効果的に使うことができるように、Fさんの机上に整理して配置しました。予定と手順書はいつでもFさんが見やすいように、正面に置き場所を決めて設置しています(写真6-8)。同時に、Fさんが仕事で使用する道具をすべてまとめて収納するために、引き出しを机下に置きました(写真6-9)。それぞれの引き出しには道具が入られ、ラベルを貼ってどこに何が入っているかがわかりやすくなっています。



写真6-8 Dさんの作業机

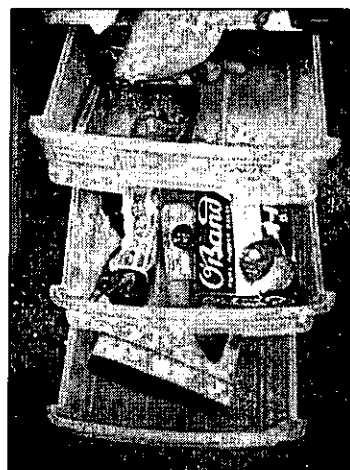


写真6-9 Dさんの道具置き場

5) 作業場所のレイアウトを整理した事例

Eさんはスーパーのバックヤードで野菜の袋つめの仕事をしています。Eさんは一日に十種類程度の野菜を担当しています。野菜の種類によって手順も異なりますし、野菜を入れるビニール袋もさまざまな大きさがあります。そこで、ジョブコーチはEさんが仕事をしやすいように、野菜や道具の置き場所などのレイアウトを検討して、整理をしていきました(写真6-10)。

Eさんは、まず、従業員が記載した「指示書」を見て、「野菜置き場」から指示された野菜を取って「作業場所」に置きます。次に、手順書を見て作業場所の下にある「道具置き場」から必要な道具と決められたビニール袋を取り、袋つめをします。最後に、袋つめをした野菜を「完成品置き場」のカゴに入れます。

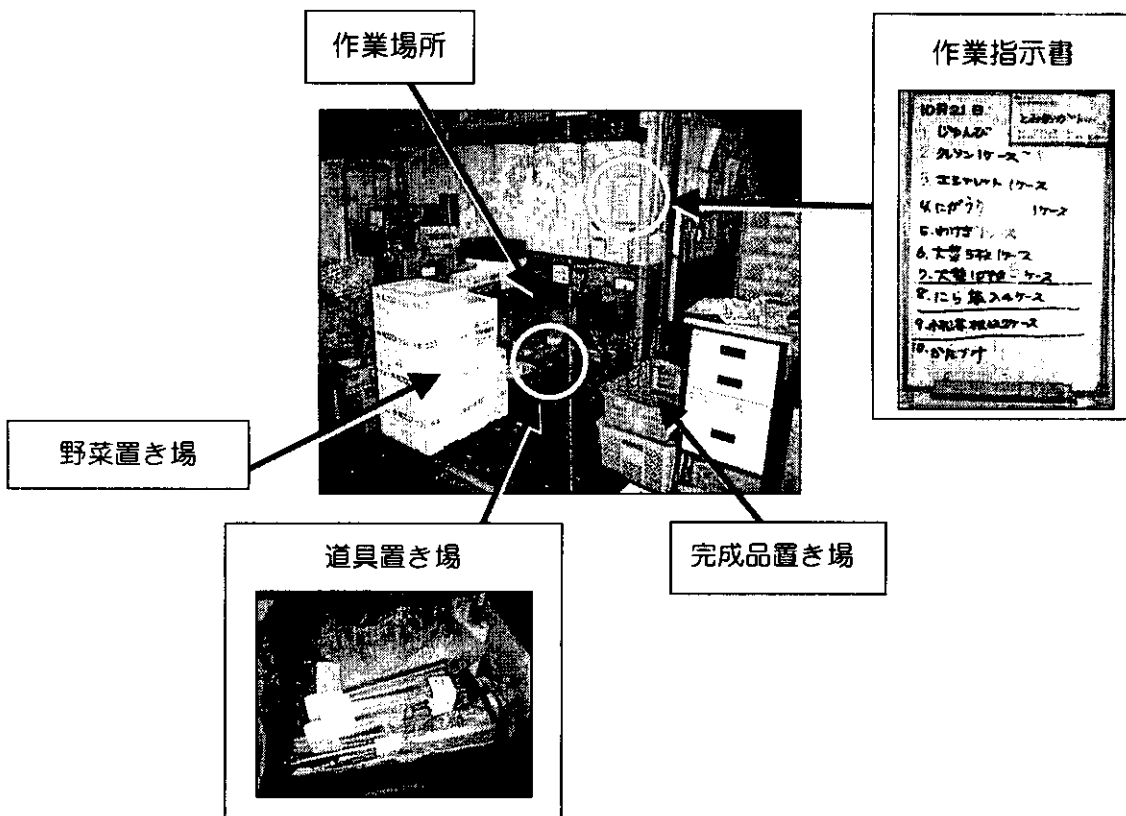


写真6-10 Eさんの作業場所全景

6) さまざまな工夫事例

Fさんはスーパーでパソコンを使用した発注入力業務を行っています。このパソコンは他の従業員も使いますので、Fさんが決められた時間に使うことができるように、ジョブコーチがメモをつけました(写真6-11)。メモにはパソコンの使用時間が書かれています。こうして、この時間にはパソコンを空けてもらえるようになり、ま

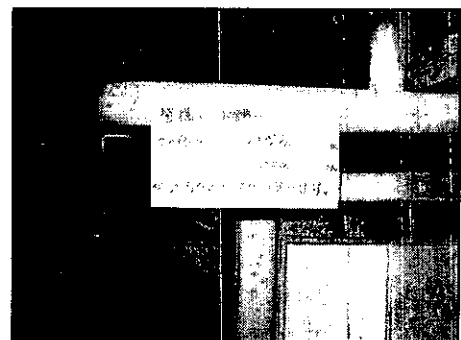


写真6-11 パソコン机に貼ったメモ

た、従業員が使用中でもFさんがそばに来るとすぐに席を空けてもらえるようになりました。

Gさんは事業所のトイレ清掃業務を行っています。Gさんが清掃中であることを従業員に伝えるために、作業中は扉に看板をつけています(写真6-12)。清掃時間中に従業員が利用する場合に、Gさんにどのように声をかけてもらうかも記載しています。

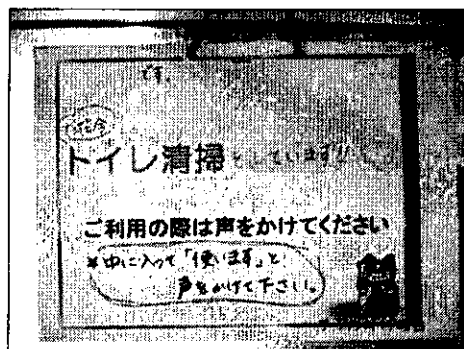


写真6-12 トイレ清掃中の看板



2. 指示書の種類と実践例

作業指示書は、障害のある人に仕事の手順や予定などをわかりやすく伝える有効な方法の一つです。写真6-13と6-14は注文書の綴込み作業でGさんとHさんが使用している指示書ですが、形態や記載方法はそれぞれ違っています。Gさん、Hさんはともに自閉症の人ですが、それぞれにわかりやすい指示書を作っていくと、まったく異なるものになりました。このように、同じ作業であっても、指示書は使う人によってまったく異なるものになります。

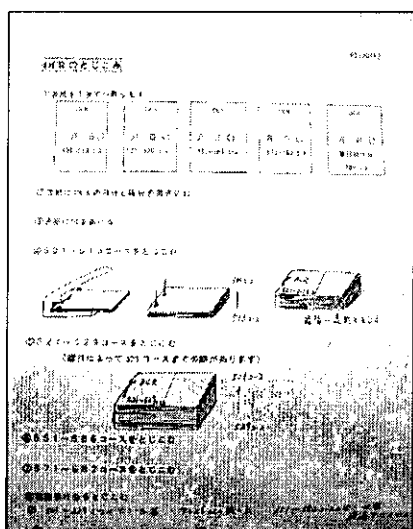


写真6-13 Gさんの指示書

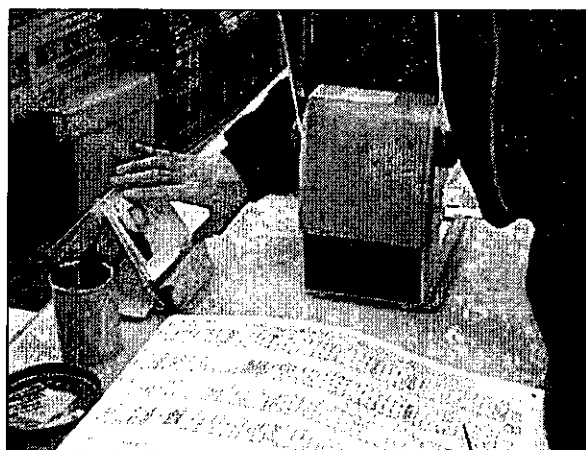


写真6-14 カードに書かれた手順を見ながら作業を進めるHさん

1) 指示書を作る上でのポイント

① 手順がわかる・確認することができる

指示書はジョブコーチが実際に仕事を行って作成した課題分析が基本になります。この課題分析を、障害のある人にわかりやすいように、文字や絵、写真、実物などで表現して指示書を作っていきます。また、障害のある人が作業の手順がわからなくなったり、忘れてしまった時に、指示書を見ることで手順を確認することができます。ですから、手順を覚えることが苦手な人でも、指示書を使うことで仕事を進めることができます。

② 使いやすさが大切

指示書を使うのは、その仕事を実際に行う障害のある人です。指示書そのものが大きすぎたり、目的の内容を探しにくいものでは、指示書を使うこと自体が負担になってしまいます。ですから、どのような形態の指示書が使いやすいのかを十分に検討することが大切です。指示書は作業の数だけ必要になります。障害のある人が使い方を混乱しないように、記載の方法や形態を統一して作っていくことも大切になります。

③ 作るだけでは機能しない

指示書を作るだけで障害のある人はすぐに仕事を一人でできるようにはなるわけではありません。ジョブコーチが、指示書に書かれた内容（文章、絵、写真など）と実際の手順を、システムティック・インストラクションの方法を用いて教えていきます。このように指示書に書かれた内容の意味が障害のある人に伝わらなければ、指示書は機能しません。

④ どこまで進んだか、どこで終わりかを明確にする

障害のある人の中には、今、自分が指示書のどの部分の仕事をしているのかが分からなくなる人がいます。このような場合は、どこまでの仕事が終わったのかをわかりやすくするために、「日めくり式」や、終わった手順をチェックする「チェック・オフ式」という方法があります。

2) 指示書の形態

① 携行タイプ

障害のある人がポケットに入れるなどして作業中に携行するタイプの指示書です。この携行型は、一日の中で複数の場所で作業を行う人や、清掃作業などのように移動を伴う作業を行う人に向いています。

写真6-15は一日の作業の予定を記載したスケジュール表です。どちらも仕事中にエプロンのポケットに入れられるように小さく作っています。右側のものは終わった作業をチェックする形式になっています。

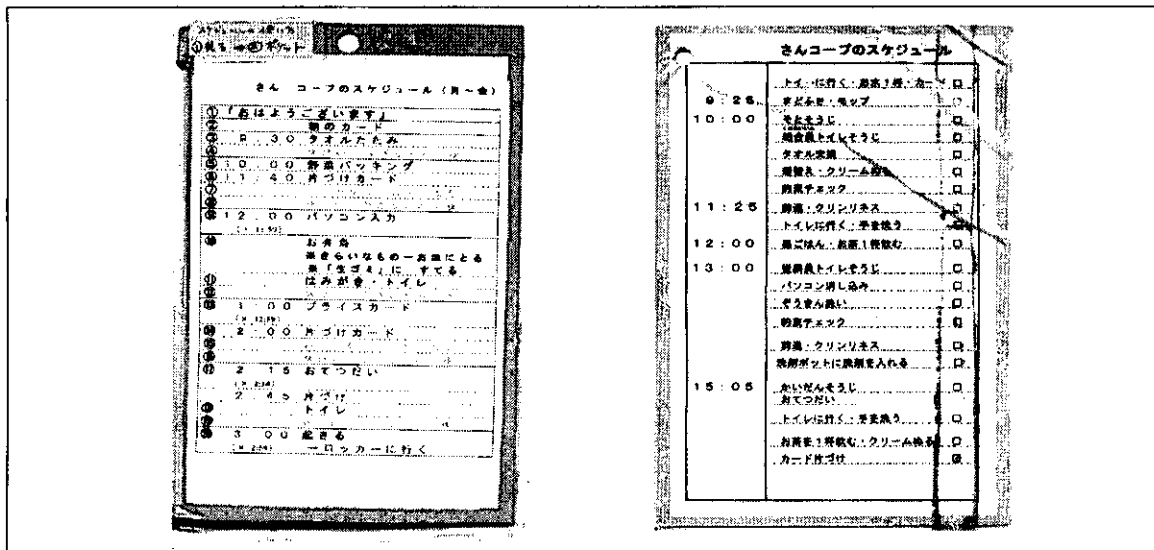


写真6-15 携行タイプのスケジュール表

② 貼りだし・据え置きタイプ

貼りだし・据え置きタイプの指示書は、作業を行う場所の壁や机にあらかじめ設置するものです。障害のある人が作業中にすぐに見て手順を確認することができます。ただし、事業所の中ではどこにでも指示書を貼ることができるわけではありませんし、他の従業員が奇異に感じてしまうこともあります。ですから、仕事を行う時間だけ貼り出すなどの工夫が必要になる場合があります。

休憩室そうじ	
★じゅんぴ	
ドアをノック	
「しつれいします」	○
電気をつける	○
手順書を冷蔵庫にはって、窓をあける	○
★食器洗い	
流しの食器を食器用スポンジで洗う	○
食器をふいて棚にしまう	○
水切りカゴ・食器ふきんをもどす	○
★灰ざら洗い	
カゴをとる	○
灰ざら1枚とる→テーブル① とりかえ	○
灰ざら2枚とる→テーブル② とりかえ	○
灰ざら2枚とる→テーブル③ とりかえ	○
灰ざら1枚とる→テーブル④ とりかえ	○
灰ざらをたわしであらう	○
バケツのぞうきんでふく	○
カゴをしまう	○

写真6-16 はIさんが休憩室の清掃作業で使用している指示書です。Iさんは時間になると自席にあるカード入れ(写真6-18)の左側から指示書を持って休憩室に行きます。冷蔵庫に指示書をクリップでつけて、ひとつの工程が終わると写真6-17のように指示書の右側にチェックをして、次の工程へ進みます。作業終了後は、自席のカード入れの右側に指示書を入れて次の作業へと移ります(写真6-18)。

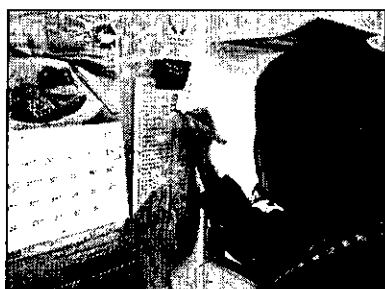


写真6-17 手順表にチェックする



写真6-18 Iさんが使用している指示書

写真6-19はJさんがパソコンでの発注入力を行う際に参照する指示書です。実際のパソコンの画面を印刷して、その中に手順を記載しています。この指示書は、パソコン画面のすぐ横に設置でき、さらに、使う時にだけ見ることができるよう、タオル干しに貼りつけられています。ですから、使わない時には、壁際にたたんで目立たなくしまえるように工夫しています。

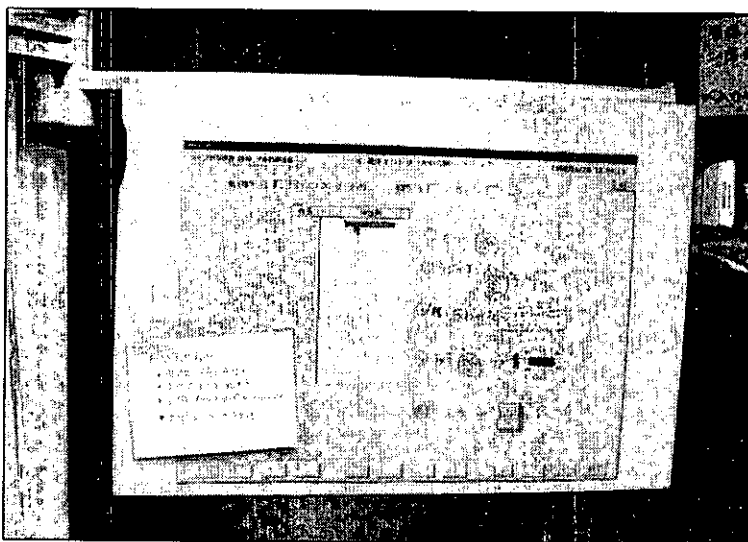


写真6-19 Jさんが使用している指示書

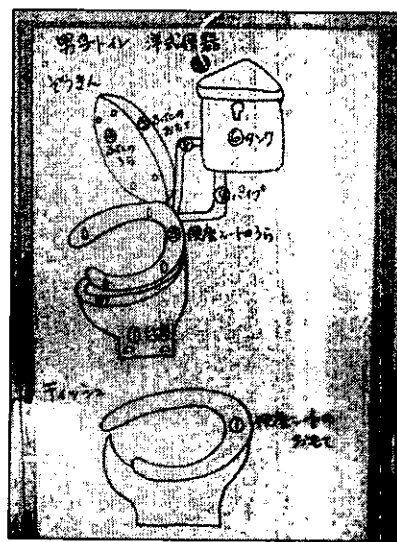


写真6-20 トイレ清掃の手順

写真6-20は、Kさんがトイレ清掃で使用している指示書です。清掃をする場所の名称と順番を絵で示しています。清掃をする時は、指示書を壁につけたフックに取り付けて、いつでも見られるようにしています。

写真6-21はKさんがトイレの清掃で使用しているカード式の指示書です。Kさんは文字の理解や手順を覚えることが苦手な方なので、手順を簡単な絵や写真で示しています。一番上のカードに書かれた手順から始めて、終わった手順のカードは一番下のポケットに入れていきます。すべてのカードがなくなると作業が終了になります。カードを使用しない時には、写真6-22のように、清掃用具をしまう用具入れの中に入れていきます。

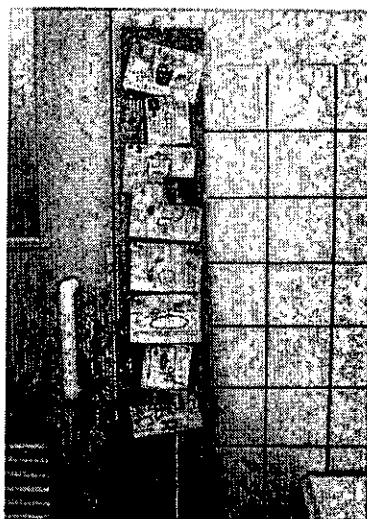


写真6-21 トイレ清掃の手順カード (左)

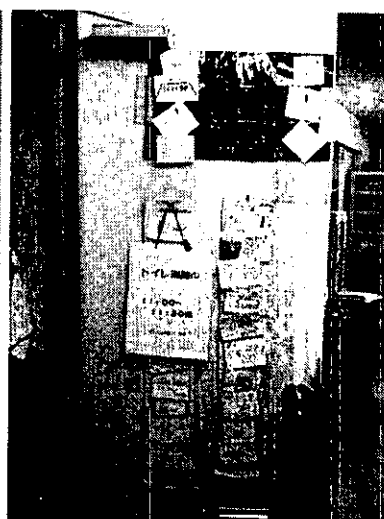


写真6-22 カードをしまっている用具入れ (右)

③ 日めくりタイプ

日めくりタイプは、作業手順をカードに記載し、それを一枚一枚めくりながら作業を進めていくものです。一枚一枚のカードに仕事の手順が書かれているので、連続した動作を伝えることにも適しています。この日めくりタイプは容易にカードの順序を差し替えたり、カードを加えることができる利点があります。

写真6-23 は自閉症のあるMさんが使用している日めくり式の指示書です。このカードは作業ごとに一束ずつ作っており、作業中は机上の所定の場所に設置します。Mさんはそれぞれの作業に必要なカードを机上にあるカード入れから取り出します(写真6-24)。

写真6-25 はNさんが野菜の袋詰めをする際に使用している指示書です。それぞれの野菜ごとに手順や必要な道具、ビニール袋の種類などを記載しています。目的のカードを見つけやすいように、野菜の名前の50音順に並べています。

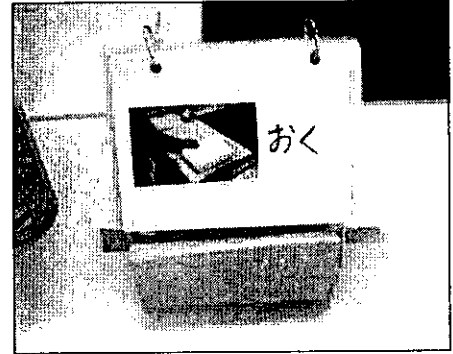


写真6-23 Mさんが使用しているカード



写真6-24 カード入れ

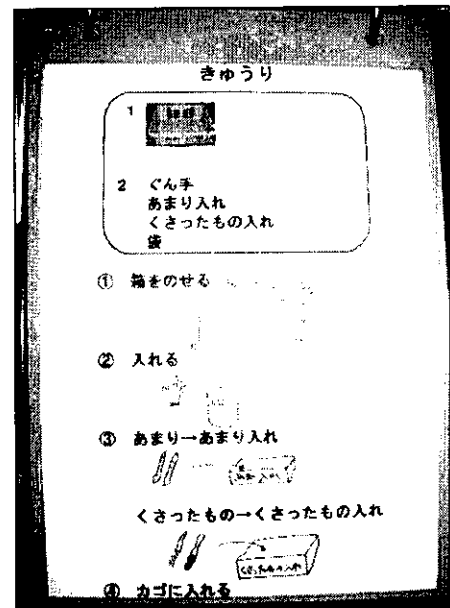


写真6-25 野菜の袋詰め指示書



3. 道具や手がかりの工夫

1) 道具や手がかりを工夫する狙い

仕事を行う上では、さまざまな道具を使用します。私たちにとっては普段何気なく使うことができる道具でも、障害のある人にとっては使い方がわかりにくかったり、道具そのものが使いにくい場合があります。ですから、その人に合った道具の使い方を検討する、仕事を補助する道具である「ジグ」を作る、といった工夫が必要になります。

また、『1. 環境の工夫』の中で紹介したように、掃除機をかける範囲を示すシールを貼るなどの手がかりを作る方法もあります。ジグや手がかりを作ることは、仕事の手順を分かりやすくするだけではなく、いつも同じ手順で仕事をするができるようになります。このことは、障害のある人にとって仕事の手順を覚えやすくなります。

2) 道具や手がかりを工夫した実践例

① 道具を工夫した例

〇さんは事業所のゴミ出しを担当していますが、ゴミ出しをする前にゴミの計量を行うことになりました。しかし、ハカリ自体の大きさが小さいために、ゴミ袋を乗せにくいことが課題でした。そこで、事業所側に〇さんがゴミを載せやすいように、ハカリにつけるトレイを準備してもらうことを提案しました。こうして写真6-26のように、ハカリにトレイが取り付けられ、写真6-27のようにゴミ袋を容易に載せることができるようになりました。

Pさんは金属部品加工会社で就労しています。加工した部品を完成品入れの段ボール箱に投げ入れてしまうことが課題でした。そこで、写真6-28のように、完成品を入れる箱にダンボールで覆いを取り付けました。こうして、Pさんは部品を一つずつ、覆いの穴からそっと入れるようになり、投げ入れることがなくなりました。

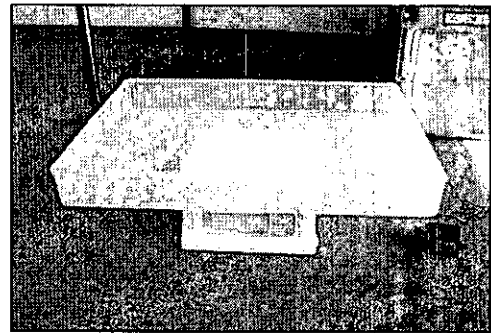


写真6-26 ハカリにつけたトレイ

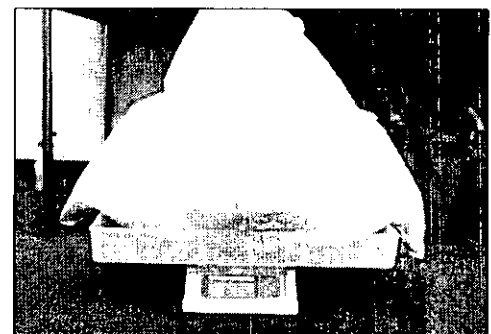


写真6-27 ハカリにゴミをのせた状態

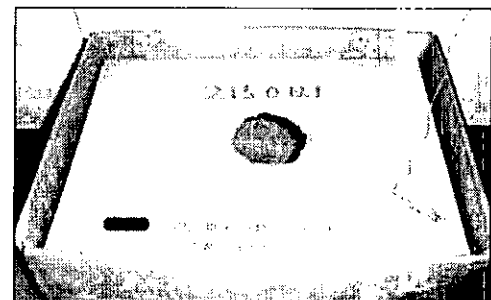


写真6-28 完成品入れにつけた覆い

② ジグを作成した例

Qさんはスーパーの商品伝票を処理する仕事を行っています。処理した伝票をメーカーごとにホチキス止めするので、伝票を仕分けしやすいように写真6-29のジグを作成しました。

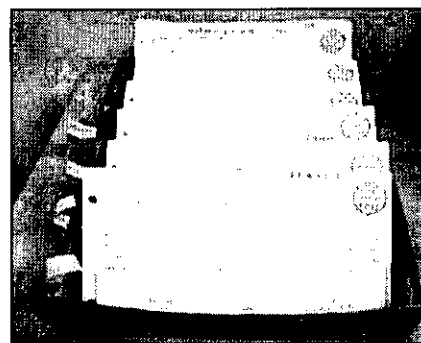


写真6-29 伝票を仕分けるジグ

写真6-30はRさんが綴じこむ注文書を入れるジグです。Rさんが綴じこみやすいように配送コースごとに分けて入れられるように仕切りをつけています。また、電算処理をする従業員が注文書を入れやすいように仕切りには配送コースの番号を書いています。

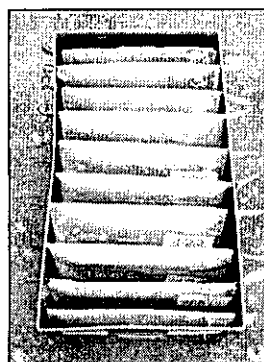


写真6-30
注文書を仕分けるジグ

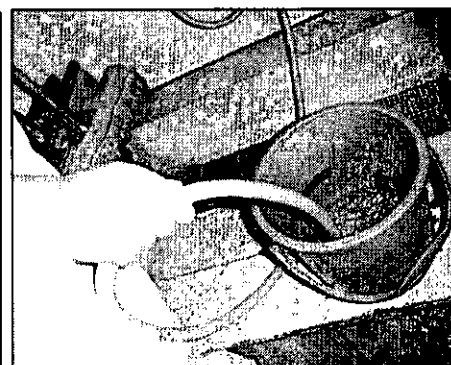


写真6-31 水を入れる目印

③ 手がかりを工夫した例

Sさんは事業所内の清掃業務を担当しています。使用した雑巾を洗うためにバケツに水を入れますが、その際に、適当な水の量を入れることができませんでした。そこで、バケツの内側にビニールテープを貼り、水を入れる量の手がかりにしました（写真6-31）。

Tさんは事業所のトイレ清掃を担当しています。トイレの壁を雑巾で拭く順番を示すために、壁に数字を書いた小さなシールを貼っています。Tさんはこの数字を手がかりにして、順番に壁を拭いています。

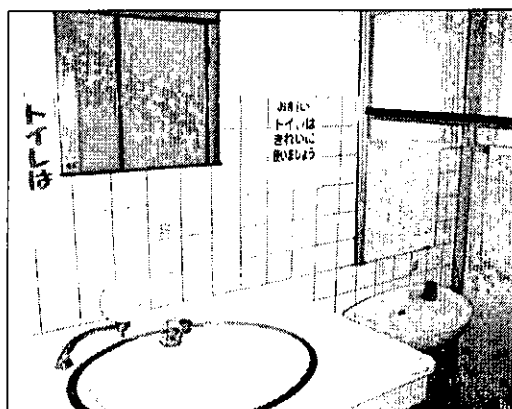


写真6-32 トイレの壁に貼ったシール



第7章 職場の人間関係作りを調整する

1. ナチュラルサポートとは

1) ナチュラルサポートの発想

米国で援助付き雇用が始まった当初は、ジョブコーチによる支援の手法は、職場における直接援助の技術に重点が置かれていました。ジョブコーチが職場でわかりやすく仕事を教える技術や、作業用具の工夫などです。確かにジョブコーチが一定の直接援助技術を持って仕事を教えることで、障害のある人の仕事の達成度は上がります。しかし、それだけでは周囲の従業員は障害のある人にどのように関わったら良いかが理解できず、ジョブコーチと障害のある人が職場になじみにくくなってしまったり、従業員のジョブコーチへの依存度が高くなり、結果としてジョブコーチが職場から引くことが難しくなってしまうことも起こり得ます。「ナチュラルサポート」の形成という発想は、この様な職場における直接援助技術への偏りを修正していく過程の中で生まれ、重要視されるようになりました。障害のある人にとって職場に必要な支援は、ジョブコーチだけが行うのではなく、周囲の従業員や企業全体から出来るだけ多く引き出していこうという考え方です。

2) ナチュラルサポートの定義

ナチュラルサポートは誰が、どのような場面で、どこまで行う支援なのか、といった定義については様々な考え方がありますが、日本の就労援助におけるナチュラルサポートは以下のようにまとめられるでしょう。

ナチュラルサポートとは、障害のある人が働いている職場の一般従業員（上司や同僚など）が、職場内において（通勤を含む）、障害のある人が働き続けるために必要な様々な援助を、自然にもしくは計画的に提供することを意味する。これには職務遂行に関わる援助の他に、昼食や休憩時の社会的行動に関する援助、対人関係の調整なども含まれる。

ナチュラルサポートは、障害のある人が80%しか自立できなくても、そこを補うための様々な支援を職場で作り上げることです。ジョブコーチが仕事を教える等の直接支援をして80%まで自立を支援し、残りの20%は、従業員への働きかけや、企業との調整といった間接支援で補います（図7-1）。

ナチュラルサポートには職場で自然に生じるものと、ジョブコーチが意図的に作り上げるものがあります。次に、その分類と詳細について述べていきます。

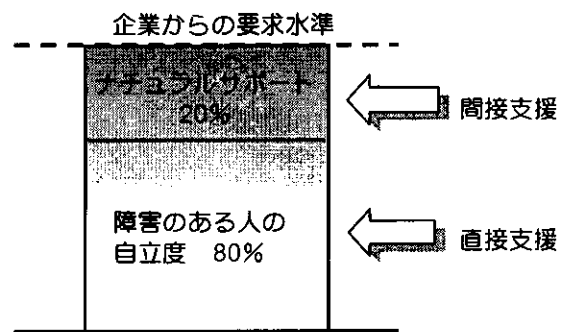


図 7 - 1



2. ナチュラルサポートの分類

ナチュラルサポートには、日常的な関係の中で従業員から自然に得られるものと、ジョブコーチが従業員に働きかけて意図的に作るものがあります。どちらも障害のある人が職場で働き続けるために必要であり、支援を効率よく、効果的に進めるために、ジョブコーチは両方バランス良く形成することが大切です。

1) 自然に生まれるナチュラルサポート

① 事例

Aさんは小さな町工場で機械部品の製造作業をしています。従業員の受け入れはよく、困ったときには気軽に声をかけてくれます。Aさんはいつもにこにこ人なつっこく人に好かれる性格ですが、周囲の人の動きや話し声に気を取られ、作業の手が止まってしまうがちです。そこでジョブコーチは仕事を教えている間はAさんに対し過度な声かけや干渉を減らし、作業を教える立ち位置もAさんの横から徐々に遠ざかるようにしました。始めは周囲の従業員から接し方が冷たいと思われがちでしたが、休憩時間等にAさんを含めて、簡単な言葉かけだけをしてもらった方がリラックスできること、仕事中はあまり話しかけず、用具が摩耗したりして困ったときだけ声をかけてもらおうと仕事がしやすいことなどを理解してもらい、結果としてAさんは仕事に集中することが出来るようになりました。

② サポート形成のためのジョブコーチの役割

ナチュラルサポートが従業員の善意によって自然に生じたとしても、やはり職場は仕事上の共通目標を持った人の集まりですから、障害のある人は先ず仕事の自立度を上げ、職場の一員として認めてもらう必要があります。ジョブコーチは周囲の人からの好意を引き出すことにはかり気を取られて、肝心な仕事上の目標達成に尽力することを忘れないようにしなくてはなりません。その上で、ジョブコーチは職場の同僚と障害のある人の橋渡し役となります。仕事で