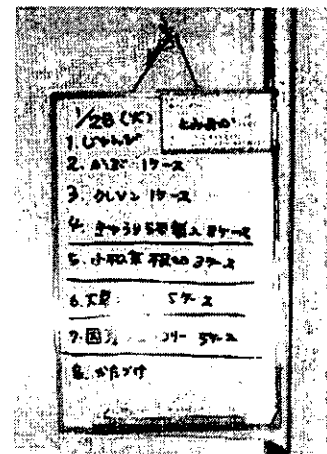


困ったことが起きた時や、休憩時間、昼休み等に従業員から自然な手助けやコミュニケーションが引き出せるようにします。その際、ジョブコーチは絶えず周囲から、障害のある人への接し方の見本として注目されていることを自覚する必要があります。ジョブコーチの声かけの仕方や態度、目線や立ち位置など、ちょっとした動作によって障害のある人と従業員との間に溝が生じてしまったり、従業員のジョブコーチへの過度な依存を引き起こしたりする可能性もあるのです。

2) 意図的に作るナチュラルサポート

① 事例

Aさんはスーパーで野菜の袋詰めをしています。袋詰めする野菜の種類や量は毎日少しずつ変わります。その日に行う作業が何か、Aさんはとても気になり、朝早くからジョブコーチに尋ねていました。そこで、ジョブコーチは作業量を従業員から提示してもらえ、あらかじめ支援方法を考えてミーティングを持ちました。ジョブコーチが考えた従業員による支援方法とは、Aさん専用のホワイトボードを作り、そこに毎朝、作業開始時間までに野菜の種類と量を順番に書いてもらう、というものです。ホワイトボードには、Aさんが困ったときに誰に助けを求めて良いか分かる様に、その日の担当従業員の名前も書き込んでもらうことにしました。この支援によってAさんは作業の見通しを持ち、自分なりのペースを作って、安定して仕事を行うことが出来る様になりました。



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を意図的に作る場合、ジョブコーチは始めに、障害のある人にとって支援の必要な所を明確にします。次にどのような工夫があれば、障害のある人の自立が支えられるか、具体的な支援方法を考え、その際の従業員の役割や予想される負担なども考えます。この計画を持って従業員と打ち合わせを行い、意見交換をしながら、実行可能なナチュラルサポートをつくります。支援を開始した後も、その方法がうまく機能しているか観察したり、従業員から聞き取りを行って、必要に応じて修正していきます。



3. 支援プロセスに沿ったナチュラルサポート作り

1) 職場開拓の段階

職場開拓の目的で企業の人事担当者と面談を行う際、ジョブコーチによる就労支援について説明を行います。この時、ジョブコーチが職場に付き添って支援を行うことを強調しすぎると、ジョブコーチが全ての援助を担う印象を与えてしまいがちです。ジョブコーチはあくまでも、障害のある人を雇用する企業をサポートする役割であることを明確にし、企業からの積極的な関与を引き出していけるような素地を作ることが必要です。

2) 職場実習の段階

障害のある人のアセスメントや、職場環境のアセスメントをしながら、実際の支援に際してどのようにナチュラルサポートを形成できるかをイメージします。

従業員からの自発的サポートの他に、計画的サポートをどの程度まで作っていけるか、その為の協力体制やキーパーソンを確保できるか等、サポートが必要と想定されるポイントや実現可能な工夫について分析し、具体的にリストアップしておきます。

3) 支援計画の段階

障害のある人が従事する仕事を企業と調整して決めていく段階で、職場実習の段階で想定したナチュラルサポートを、支援計画に盛り込んでいきます。ナチュラルサポートを作りやすくする工夫として、職務の中に従業員との共同作業を入れる、従業員からの指示で行う作業を入れる、昼食や休憩時間を従業員と共有できるようにする、等が挙げられます。この際、集中支援期のみでなく、ジョブコーチが職場から去った後の状況も見通して計画することが重要です。

4) 支援開始後

集中支援期において、原則として従業員を中心に仕事を教えていくことが望ましいでしょう。ジョブコーチの介入は必要最小限にとどめ、介入、直接指導を行った場合にはどのような理由で行い、どのように対応して解決したかを、従業員にわかりやすく説明し、理解を得ます。また、支援場面とは別に打ち合わせの場を持ち、接し方を伝えたり、具体的に提供して欲しいサポートを提案します。この際、打ち合わせした内容をジョブコーチと現場職員だけのものにとどめず、その職務の責任者への報告、確認を行うことが重要です。

集中支援期に障害のある人と直接関わるジョブコーチの役割は、状況に応じて変化していきます。例えば、支援開始時は、関わり方のモデルとして、障害のある人と従業員がある程度慣れて

きたら、関係の促進役として、安定期に入り始めたら、関係の見守り役として、といった様に、段階を追ってジョブコーチが脇役へと引いていきます。

5) フェイディング後

ジョブコーチがフェイディングした後のナチュラルサポートは重要です。フェイディング後は、支援計画の段階で想定したサポートがうまく機能しているかを、ジョブコーチの計画的なフォローアップによって確認していきます。ナチュラルサポートを維持する仕組みとして、仕事のチェックリスト等を作り、従業員から障害のある人にフィードバックしてもらい、チェックリストをもとにジョブコーチが障害のある人の仕事量や就労状況について職務の責任者に報告する、等といった方法もあるでしょう。



第8章 社会的側面の支援

1. 通勤支援

1) 通勤支援の重要性

障害のある人に適した事業所が見つかって、通勤が出来なくては就労は困難です。障害のある人を就労につなげる為には、仕事と障害のある人のマッチングだけでなく、通勤経路（交通手段や所要時間等）と障害のある人の能力のマッチングが重要になってきます。

2) 事前の調査と準備

事前の準備として、通勤経路を調べたり、障害のある人のことを知る必要があります。

まず経路については、障害のある人の居住場所から職場までの最も適切な経路、各交通手段（電車・バス等）の時刻表、所要時間等を調べます。次にジョブコーチが実際に経路をたどってみて、通勤に必要な課題分析（表8-1）を行うとともに、様々な情報を収集します。例えば、電車やバスの混み具合、乗降時の人の流れ、乗り換えがある場合は乗り換えの難易度、覚える時に目印になりそうなもの、ホームの番号や電車の色、車の交通量などの情報です。

表8-1 事業所までの経路（抜粋）

課題分析	備考
① F 駅経由 A 駅まで 450 円の切符を購入	乗り換えボタンを押してから切符を購入
② 1 番線ホームの階段を下りる	階段は 1 カ所しかなく、乗車位置が固定しやすい。階段を下りた付近で電車に乗れば F 駅での乗り換えがスムーズ。
③ 1 番線ホーム看板の下で待つ	
④ 江ノ島行き 11:11 発各停に乗る (土曜 11:10)	各停以外は停車しないので、乗り間違える心配はない。
⑤ F 駅で下車	電車を降りて右に行くと改札、左に行くと JR 専用階段がある。一旦改札を出てから JR に乗り換えるのは難しい。乗客の流れは左右同じ位あるので、人の流れに任せることは危険。
⑥ JR 専用階段を上がる	
⑦ 有人改札で切符を見せる	
⑧ 東海道線ホームの階段を下りる	
⑨ 先頭車両のほうに歩く	階段付近はグリーン車の停車位置。
⑩ 4 番線ホーム黄色の看板の前で待つ	
⑪ 普通電車 11:43 に乗る	利用する時間帯には快速電車は走っていない。

次に障害のある人のアセスメントとして、通学や通勤に関する過去の経験について、本人や保護者からの聞き取りをします。更に過去に通学・通勤支援を受けたことがあるか、どのような支援の内容だったか、現在公共交通機関を利用しているかどうか、新しいことを習得するのに時間を要するかどうか等の情報も得ます。時計を読めるかどうか、時間通りに行動できるかどうか、金銭管理、万が一の場合に援助を求められるかどうかなどは、実際に通勤支援をする時に役に立ちます。これらの情報をもとに、単独で通勤が可能かどうか、通勤支援の必要性、支援によって単独通勤ができるようになるか、更にどのくらいの支援量が必要かの見積もりを立てます。

3) 通勤支援の内容

仕事を教える時と同様、通勤支援においてもジョブコーチが同行しながら教え、障害のある人が自立するにつれフェイドアウトしていきます。支援の内容はケースバイケースですが、主に次のポイントが考えられます。

公共交通機関の利用

○乗車・下車

- 乗降する駅名を覚えることはできるか
- 乗降する目印やポイントを確認できるか
- 乗降する目印やポイントをもとに行動できるか
- 乗り換えの時の移動はスムーズか
- 電車の区別（普通・快速・特急等）はできるか

○料金の支払い

- 適した支払い方法は何か（カード・定期券等）
- カードや定期券の使用方法は適切か

○乗車マナー

- バックや傘の置き方
- 乗降の仕方（降りる人を待ってから乗車する、ホームで並ぶ等）
- 人にぶつからない
- 座席の座り方

○危機回避…迷った時、事故による運休、タイヤが乱れた時の対応

- 職場やジョブコーチに連絡をする（携帯電話や公衆電話を使う）
- 名前や連絡先を書いた紙を持たせ、駅員さんに渡す
- PHSなどの位置検索サービスを活用する

公共交通機関を利用する際に、上記のような乗車マナーを教えることは重要です。しかし、障害のある人にとっては、「社会の常識」、「周囲に迷惑にならないように」、「他人が見たらおかしい」などのように抽象的な価値判断を理解することは容易ではありません。そこでジョブコーチは、抽象的な事柄を障害のある人が分かりやすい明確な行動（ドアの横で待つ、座席に座らずドアの横で立つ等）として伝えるなどの工夫をすることが必要です。

4) 通勤支援の事例

Kさんの実習先（高齢者のデイケアセンター）へは、乗り継ぎを伴う電車通勤です。養護学校以来、公共交通機関をほとんど利用したことがないKさんに対し、通勤支援前の情報収集を始めました。

① Kさんのプロフィール

- ・ 中度の知的障害の男性（支援当時 33 歳）。
- ・ 読み書き・計算はほとんど理解できない。数の理解は 3 までなら可能だが、数称と動作は一致しない。発語も若干不明瞭。
- ・ 時間管理はあまりできない。時計も理解できていない。
- ・ 現在は自宅近くの授産センターに徒歩で通っている。

② 過去の経歴や母からの聞き取り

養護学校高等部在籍時に電車を乗り継いで通学していた。その際、祖母が 10 回位通学に同行して教えることによって、単独での通勤が可能になった。ただし一度だけ、慣れてきた頃に乗り換えに失敗し、終点まで電車に乗っていってしまうことがあった。誰にも助けを求められず、夜になってホームで居たところを駅員さんに保護されたという。

③ 通勤経路を調べる

時刻表を調べるだけでなく、実際にジョブコーチがKさんの最寄り駅から事業所までの往復経路をたどってみた。今回の課題の一つとして乗り継ぎが考えられた。右図は、F 駅での乗り継ぎの経路を表している。電車を降り、右に進むと JR 乗り継ぎ連絡道への階段があるが、反対に左に進むと、改札があり、いったん構外に出てしまう。構外に出てから、JR に乗ることは難しい。

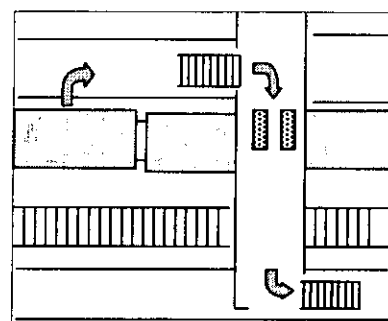


図 8 - 1 F 駅乗り継ぎ経路

更に、通勤（往復）の課題分析を作成した。

表 8 - 2 事業所から家までの経路（抜粋）

①事業所前の道を右折	⑥駅階段を上がる
②カーブミラーのある交差点を右折	⑦F 駅経由 T 駅までの 450 円切符を購入
③コンビニがある交差点を左折	⑧改札を通る
④駅まで直進	⑨エスカレーターを下りる
⑤信号のない横断歩道を渡る	⑩ 4 番ホームを下り方面に向かって歩く

④ 通勤支援

①、②、③の情報を総合し、通勤支援を行うこととした。

実際の支援は、ジョブコーチが通勤に同行し、課題分析をもとに、目印や手がかりになりそうな物を適宜教えた。支援を初めて3回くらいで、乗り換えや乗り口は覚え始めたが、利用する駅名を覚えることはできず、いったん電車に乗ると、降りる手がかりを失ってF 駅で降りられなかった。通勤支援の当初は、K さんの記憶と車内放送に頼っていた。

支援回数を重ねても乗り換え駅で降りることができなかつたため、駅名ではない手がかりを考え始める。支援当初からK さんは座席に座らず、車内ではドア付近で必ず立っていたので、そこから見える景色（デパートの屋上にある大きな看板）を手がかりにし、その看板が見えたら、次に停車する駅で降りる、ということにした。ジョブコーチはK さんと車窓から外を眺め、大きな看板を一緒に確認して、降る駅の手がかりを教えていった。それからは、看板を手がかりに自ら降りられるようになった。

ジョブコーチが陰から見守る頃に、何かトラブルが起こった時の対応手段として名刺サイズの身分証明書を作成し、表面には「迷ってしまいました。裏面の連絡先に連絡して下さい」と文章を書き、裏面に連絡先を記載した。そのヘルプカードを活用しないうちに、携帯電話を購入できることになり、双方で連絡できるようにした。完全にジョブコーチによる通勤支援を終了させるまでに、20 日程度を要した。



2. 職場のルールやマナー

1) アセスメントの重要性

職場では仕事以外にも、様々な場面で、ルールやマナーの遵守が求められます。これら社会的側面の支援も、当然ジョブコーチの支援に含まれます。職場のルールやマナーは、「フォーマルなもの」と「インフォーマルなもの」に大別することができます。

ある職場を例に「フォーマルなルールやマナー」と「インフォーマルなルールやマナー」を見ていきたいと思います。「フォーマルなもの」は、社内に張り紙がしてあったり、社内の誰もが共通に理解している事柄を言います。この職場では、就業時間や一日のスケジュール、喫煙場所等がありました。更に休憩時のお茶汲みと片づけの当番も張り紙がしてありました。フォーマルなものに関しては、支援の初期に集中的に情報収集を行い、障害のある人に教えることができます。

一方、「インフォーマルなもの」は、暗黙のうちに、全体あるいは一部の従業員間で共通理解になっているものを指します。この職場では、昼食時に見るテレビ番組が決まっていたり、階段はあまり大きな足音をたてずに上がる等がありました。ジョブコーチが把握するためには、従業員から教わらなければならず、従業員との関係を徐々に形成しながら情報収集を行うことが必要になります。

表 8 - 3 職場のルール





フォーマルな ルールやマナー	時間、タイムカードの打刻、喫煙場所、 休憩時の飲食場所、更衣の場所 社員食堂の利用方法、更衣室・トイレの掃除当番 休憩時のお茶汲みと片付け、通用口での社員証の提示
インフォーマルな ルールやマナー	挨拶、会話の内容、雑談するタイミング トイレの使い方、足音、節電 昼食時に見るテレビ番組、最後の人がテーブルを拭く

2) 支援の手だて

上記のうち、インフォーマルなルールやマナーは従業員の間でも基準が曖昧で、人によって許容範囲に差が出るのが少なくありません。障害をもつ人にとっては、周囲の人々や状況に応じてルールやマナーを守ることは難しいことです。

障害のある人にルールやマナーを教えていく際、「～してはいけません」と否定的な対応が多くなったり、「～すると迷惑です」、「失礼です」、「非常識です」などと抽象的な言葉を用いて指摘しがちです。しかし否定的、抽象的に指摘するだけでは、障害のある人は、「～してはいけない」は理解できても、「どのように行動すればよいのか」は理解することができません。そこで、ジョブコーチは否定的な指示や対応ではなく、具体的で正しい行動を教えていく作業が必要になります。障害のある人に合った様々な伝達方法（声かけ、文字カード、絵カード、行動をともにする）を見だし、伝えていくことが必要になります。

表 8 - 4 伝達方法

否定的・抽象的な表現	具体的な表現
作業が始まる少し前に準備をし、作業を始めて下さい	12:55 にエプロンをつけて、作業室に移動して下さい
静かに階段を上がる	緑のマットの上で上靴を履いてから階段を上がる
トイレはきれいに使いましょう	<p style="text-align: center;"> トイレがよごれたら</p> <p>①  ふたをあげる</p> <p>②  ブラシで こすって よごれをおとす</p> <p>③ 水をながす</p> <p>④ きれいになりましたか？ たしかめる</p> <p>⑤ ブラシを水につけて ゆすぐ</p> <p>⑥ ブラシをトントン (水をおとす)</p> <p>⑦ ブラシをしまう</p> <p>⑧ 水をながす</p> <p>⑨  ふたをしめる (ぜんぶ)</p>

3) 周囲への理解を作る

障害のある人が職場にも仕事にも慣れてくると、仕事面だけでなく職場生活においても事業所の要求水準が上がる場合があります。仕事ができるようになったのだから生活面でもできると思われることが少なくありません。例えば、「仕事の進み具合を見て、材料の準備や他の人の手伝いをして欲しい」、「独り言（独語）がうるさいので、静かにして欲しい」等の要望が事業所側から上がることがあります。ジョブコーチは事業所からの要望を聞き、障害のある人の現状と照らし合わせて対策を立てます。しかし、障害のある人は事業所の要求に即座に対応できないこともあります。また、いくら障害のある人に教えても事業所の要求水準に至ることが難しい事柄もあります。上記の事柄でいうと、障害のある人が臨機応変に作業をしたり、独語を全く喋らなくすることは難しいことです。そこで、ジョブコーチは出来ることと出来ないことを整理していく必要があります。出来ないことについては、障害特性も含めて説明を行い、従業員の理解とナチュラルサポートを求めていくことも大切です。



3. 職場の行事への参加

1) 職場の行事

事業所によっては、歓送迎会、花見、社員旅行、忘年会、新年会など、従業員全員が参加する行事が年に数回あることがあります。また、退勤後のちょっとした食事や飲み会など、仕事以外に職場の人との様々な付き合いがあります。

2) 行事に参加するメリット・デメリット

メリットとしては、職場の中とは違い、リラックスしたムードのなか、コミュニケーションがスムーズに図れ、障害のある人の性格や特徴を知ってもらえたり、従業員との距離感を縮める絶好の機会になる場合があります。一方、デメリットとしては、障害のある人の中には、職場環境には適応できても、宴会や小旅行の車中、慣れない場所での宿泊など、苦手なことも少なくありません。また、宴会の席での和やかな雰囲気職場に引きずることもあるかもしれません。

3) 行事に参加する時の配慮

行事に障害のある人が参加するかどうかは、基本的に企業と障害のある人が主体的に決めるべきことです。原則として、他の従業員と同様の条件で障害のある人も参加すべきですが、雇用条件、行事の性格、障害のある人の特性や本人の希望、家族の意見、周囲のサポート体制、ジョブコーチが支援できる範囲などを勘案して、ケースバイケースでの判断が必要となります。

ジョブコーチは、原則として職場行事そのものへのサポートを行いませんが、行事への参加に関して、ジョブコーチが行うべきことの一つに、周囲のサポートを調整したり、確認することがあります。上記の行事は職場以外での活動となるため、環境はさることながら従業員の動きが普段とは異なります。元来、臨機応変な行動が得意ではない障害のある人たちには、周囲のサポートが必要な場合があります。サポート内容として、行動をとにもしてもらう、集合時間や集合場所を確認してもらう、保護者に連絡する、解散場所の最寄り駅まで同行してもらう、飲食の量の加減等があります。また家族にも協力してもらうこともあるでしょう。

ジョブコーチは「障害のある人に不利益にならない」ことを基本的立場にして、必要に応じて企業に対して意見を述べ、障害のある人にアドバイスを行い、付き添いを含めて必要な支援を提供しなければいけません。



第9章 支援を減らし自立に導く方法

1. フェイディングとは

1) フェイディングの意味

ジョブコーチが職場における支援を徐々に減らしていくことを「フェイディング」といいます。ジョブコーチは少しずつ存在を薄くしていき、障害のある人が一人で働けるように導いていきます。図9-1は、ジョブコーチの職場における支援量の変化、つまりフェイディングの様子を時間数で表しています。

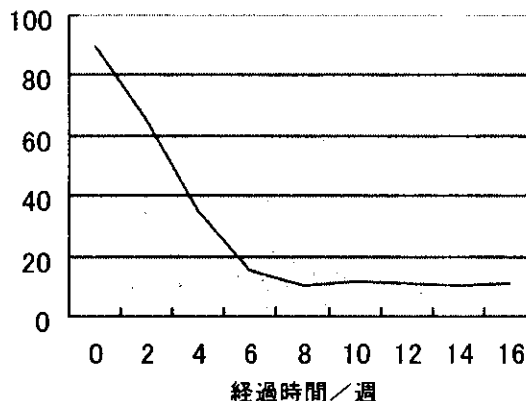


図9-1 職場での支援時間の推移

一般に、フェイディングは障害のある人の仕事が自立してから行うものと誤解されがちですが、実際には、自立度が上がってからフェイディングを考えるのでは時期が遅すぎます。ジョブコーチが一定期間職場で支援することにより、障害のある人も事業所もジョブコーチに頼りすぎた「ジョブコーチ依存」の状態に陥りやすくなるからです。「ジョブコーチ依存」を防ぐためにも、ジョブコーチは支援の当初からフェイディングを意識し、過度な干渉や介入を抑制して、従業員によるサポートへ移行していくことが必要です。

2) 支援を減らす

上記でフェイディングとは職場における支援を減らすことと述べましたが、これは単なる「ジョブコーチによる支援日数（訪問日数）を減らす」ことではありません。ジョブコーチが職場からいなくなるためいくつかの要因があります。その一つとして、障害のある人の仕事の自立があげられます。仕事の自立を上げるには、様々な角度から、支援の質と量を変化させていくことが必要です。これまで個々の支援技術の中で述べてきたフェイディングのポイントについて、以下に簡単にまとめてみました。

① 指示の介入度を低くする

障害のある人に対する指示・手がかりを「介入度の高いもの（手添え）」から「介入度の低いもの（言語指示）」へと質を変化させていき、最終的には指示なしの状態に持っていきます。

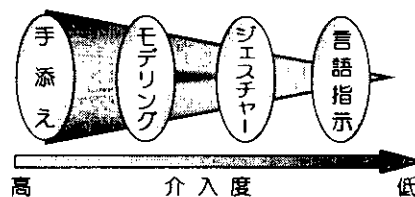


図9-2 指示の介入度を低くする

② 指示のタイミングを遅らせる

はじめのうちは障害のある人の行動より先行して指示・手がかりを出して、正しい行動を形成します。訓練が進んで手順が身に付いてきたら、指示・手がかりを出すタイミングを徐々に遅らせていきます。障害のある人の自発的な行動を引き出す時間を徐々に長くしていきます。

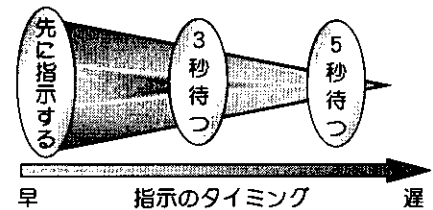


図9-3 指示のタイミングを遅らせる

③ 障害のある人との距離を離す

はじめのうちは障害のある人のそばに立って支援をします。そして徐々に離れ、障害のある人からは見えない場所から見守るだけにし、更には時々チェックするだけの状態にしていきます。

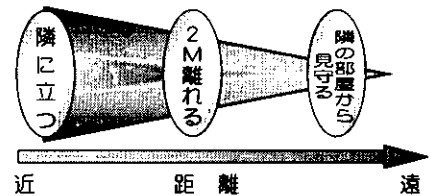


図9-4 距離を離す

④ 職場にいる時間を減らす

上記の3つの角度から徐々に支援の量と質を減らすことができれば、ジョブコーチは職場にいる時間を減らしていきます。職場にいる時間を減らしていく例として、「毎日1～2時間から始めて、徐々にいない時間を増やす」、「自立度が高い作業中は支援に入らない」、「特定の曜日を丸一日いなくなることから始めて、徐々にいない曜日を増やす」などが考えられます。

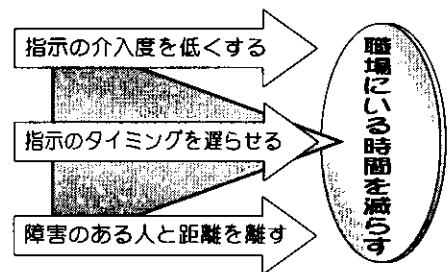


図9-5 職場にいる時間を減らす



2. フェイディングの方法

前項でフェイディングは、障害のある人の仕事自立してから始めたのでは遅いことを述べました。そこで以下においては、支援当初からフェイディングを念頭において支援を行う方法についてプロセスの例を述べていきます。

1) フェイディングの流れと留意点

- ア) 支援計画を立てる際に、必要とされる支援期間を想定しておく。
- イ) 支援開始前に事業所と打ち合わせを行い、「ジョブコーチの役割範囲」、「事業所の責任範囲」、「支援の達成目標」、「支援期間」等を明確にしておく。
- ウ) 支援当初より様々な角度から支援を漸減させ、ジョブコーチが職場にいる時間を減らす準備をする。
- エ) 仕事の自立度を上げるだけでなく、従業員からのナチュラルサポートを引き出していく。
- オ) 職場にいる時間を減らすタイミングを検討する。
- カ) 事業所と打ち合わせの上、フェイディングを開始し状況をモニターする。
- キ) 事業所とフェイディングの状況を協議し、フォローアップへの移行計画を立てる。

図9-6 フェイディングの流れ

上記の「オ」職場にいる時間を減らすタイミングを検討するは、事業所と相談しながら行っていきます。またその際、次の4点に留意して総合的に判断します。ア. 仕事の自立度（事業所の要求水準や支援計画に掲げた目標に達しているかどうか）、イ. 仕事・職場の変化（仕事の内容や職場環境に変化は生じないか）、ウ. 障害のある人の個性（ジョブコーチがいなくなることで不安や混乱はどうか）、エ. ナチュラルサポートの形成（従業員によるサポートが生まれているかどうか）の4点です。仕事や職場がどのように変化するかに関しては、職場のアセスメント時や支援期間中に情報を収集します。

上記の4点に問題がなければ、ジョブコーチによる支援量を変化させていくことにより、支援の質が変化していきます（図9-7）。

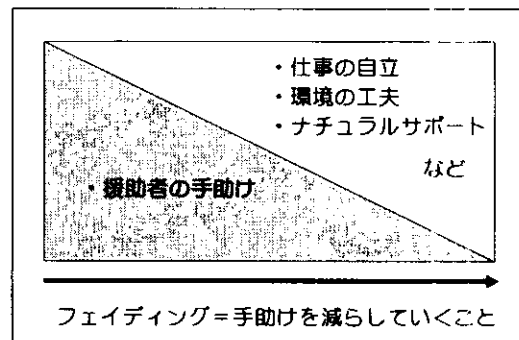


図9-7 ジョブコーチによる支援量の変化

2) 事業所への配慮事項

フェイディングは事業所の合意と協力を得て進めるべき重要事項です。事業所側が不安感や負担感を抱かないように、計画的に支援を行うことが大切です。フェイディングに関する事業所との協議は、事前・中間・まとめの3回のポイントで、現場と管理部門担当者を含めたフォーマルな打ち合わせを持つことが理想です。事前の協議の中で、問題があった場合の連絡先やジョブコーチがどのように支援に入るかを打ち合わせておくことも必要でしょう。フェイディング中は、事業所と綿密に情報交換を行い、問題が発生した場合には、対応策や支援のスケジュール変更などを検討します。

以下にある美容室でフェイディングを行った際の対応について述べていきます。ロット（髪に巻く道具）洗浄等の実習を中度知的障害のある男性が行いました。店長は毎日忙しく、洗浄作業をしている部屋で立ち話はできても、フォーマルなミーティングがなかなか持てませんでした。そこで、店長宛に文書を作成し渡しました。文書の内容は①「時間を減少する」から「日数を減少する」に支援量を変化させていく（フェイディング）をお知らせする、②フェイディング中に何か起きた場合の連絡先、事業所と障害のある人・家庭との連絡方法を知らせています（図9-8）。

2. 連絡方法

◎本人・ご家庭から店舗へ

- ・ 本人の体調不良等でお休みをしたい場合
→ご家庭から直接店舗に連絡を入れます
- ・ 電車の不通等で遅刻しそうな場合
→本人から携帯電話にて連絡を入れます

◎店舗からご本人・ご家庭へ

- ・ 簡単な用件の場合
→本人に直接伝えてくださって結構です
- ・ 重要な書類やお知らせがある場合
→本人に伝えるとともに、用件をメモに書いて本人に渡してください
その際「家の人に渡して下さい」と付け加えて下さい

何か問題が生じたり、お気づきの点がございましたら、〇〇が伺った際に遠慮なくお伝え下さい。若しくは〇〇センター（TEL ×××-××××）まで御連絡下さい。

図9-8 連絡方法を伝える文書

このように、節目ごとに文章や資料を提出しながら、これまでの報告や今後の支援について伝えていくことも必要です。これは、フェイディングに対する事業所の負担感や不安感の軽減につながると考えられます。

3) 障害のある人への対応

フェイディングを開始する前には、原則的にジョブコーチが「いつから」「どれくらい」職場からいなくなるかを予め伝えておく必要があります。図9-9はフェイディング当初の障害のある人へのお知らせした文章です。障害のある人の特性によって、このようなお知らせを渡すことも検討します。

今週からジョブコーチがいなくても、Mさんが1人で仕事をする練習を始めましょう。

1月22日(水)	★午前中の仕事で困った時は、Oさんに聞きましょう。 ・冷蔵庫の前の「お願いします」を見て下さい。
1月23日(木)	★1人で出勤し、仕事を始めて下さい。 ・ジョブコーチは、10時30分頃に訪問します。 ・午後、ジョブコーチはいます。
1月24日(金)	★1人で出勤し、仕事を始めて下さい。 ・ジョブコーチは午前中いて、午後からいなくなります。 ・従業員さんと仕事を進めて下さい。

※変更があるときは、お知らせします。

図9-9 障害のある人へのフェイディングのお知らせ(例)

障害のある人にも不安を抱かせないように配慮しなければいけません。フェイディングの要素でも触れましたが、仕事の自立度を上げて自信や意欲を持たせること、障害のある人が安心して仕事ができる環境を作ること、更にキーパーソンの存在や周囲の従業員によるサポート体制を築き上げることがフェイディングには不可欠です。



3. フェイディングの実例

1) ジョブコーチが直接支援した例

金属工場で働くMさん(男性・29歳)の支援を行いました。

この金属工場は10数名の小規模事業所であったこと、「以前から従業員が様々な仕事や手順を教えてみたが、あまり身に付かなかった」と従業員から話にあがっていたので、ジョブコーチ

が直接Mさんに仕事を教えることとなりました。

Mさんは特殊な工具を扱って作業を行っていましたが、その工具を上手に使いこなしていませんでした。ジョブコーチは、Mさんが工具を適切に使えるように支援を始めました。支援当初、ジョブコーチはMさんの隣に立ち、見本を見せたり、時には手添えをして工具の使い方を教えていきました。だんだん工具の扱いにも慣れてきたら、ジョブコーチはMさんのやや斜め後ろから見守るようになって、「何かあったら助ける」とのポジションをとりました。Mさんは依存度が高くなる人だったので、ジョブコーチが手がかりにならないように注意しました。

ジョブコーチの立ち位置を変える（直接支援を減らす）ことは、一方で現場の方に援助をお願いしなければいけません。Mさんがどのように工具を扱っているか、どのような時に困ってしまうか、困った時の報告内容やMさんのしぐさ、困った時の具体的なMさんへの援助方法を現場の方に伝えていきました。このように、ジョブコーチから従業員の方に指示系統や支援者をシフトしていきました。

ジョブコーチは支援するポイントを更に絞り、直接の支援が必要としない時はMさんから見えな
い所から様子を見たり、休憩室で待機するよう
にしました。徐々にMさんの側でいる時間を減ら
しました（図9-10 折れ線グラフ）。Mさんの自立
度と周囲のサポート状況を見て、次の段階は事業
所にいる時間を減らしていきました（図9-10 棒
グラフ）。

図9-10において、Mさんの側にいた時間が増
加した日があります。これは、現場の方にフェイ
ディング中の様子を聞き取った際に、Mさんがミ
スをしたことを教えてくれました。ジョブコーチ
はその日のフェディング中止し、①ミスの原因
を明らかにする、②ミスの有無を確認する、③M
さんの作業手順を再度確認するために、Mさんの側にいる時間を多くしました。事業所に対して
は、前述の①～④のジョブコーチの支援内容を報告するとともに、翌日の支援について打ち合わ
せをしました。事業所からはこれまで通りフェディングの許可が得られたので、翌日からMさ
んの側でいる時間を減らしていきました。

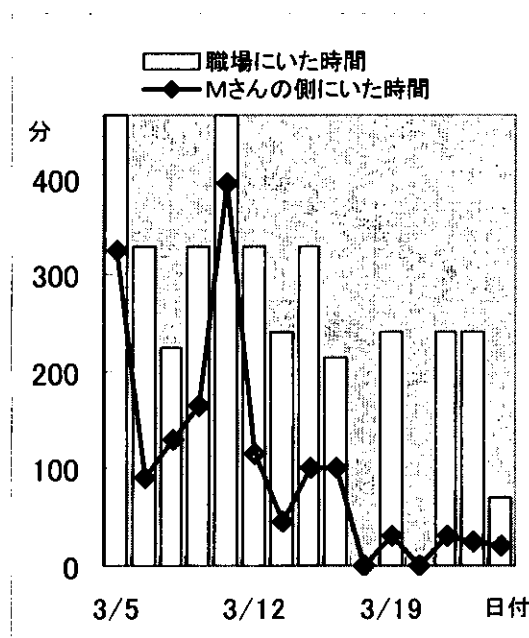


図9-10 支援量と支援の質の変化

2) ナチュラルサポート中心の例

K事業所は、既に障害のある人を1名雇用しており、受け入れ態勢はできていました。ジョブ

コーチが支援するYさんも従業員さんから仕事を教わりながら作業を進められそうだったので、ジョブコーチは早期から直接支援を少なくしようと考えました。

実習の数日間は、ジョブコーチはYさんに対し1日の仕事の流れや作業を教えていきました。作業に関しては、ジョブコーチが店内での品出しをYさんの隣で行い、作業の仕方やコツについて実際に見本を見せながら伝えていきました。作業終了や休憩開始及び休憩終了の報告については、実習当初から従業員さんに直接するようにYさんに伝えていきました。一方作業指示や注意・指摘などは、実習当初から従業員さんから直接Yさんにして欲しい、とお願いをしました。

早い段階でYさんへの直接の支援は従業員さんに引き継ぎ、ジョブコーチの支援は、事業所との調整や従業員へのアドバイスや聞き取り、更にはYさんへの聞き取りなどを中心に行っていました（図9-11）。

支援内容の例として、Yさんの体調面のことを考慮し、1時間の休憩時間を45分と15分に分散して取れるように調整をしたり、力仕事が少ないでも避けられるように検品作業を必ず入れて欲しい、と店長との話し合いを行いました。Yさんに対しては、訪問時に従業員さんから聞き取りを行った時に「作業が雑になっている。」との話を聞きました。Yさんの表情が冴えなかったこともあり、作業終了後にファーストフード店でお茶の飲みながら、約1時間話を聞きました。Yさんからは「思うように仕事ができない。」との訴えがありました。実習を初めてからそれほど経っていないにもかかわらず、気持ちばかりが先走るようでした。その後、ジョブコーチは昼休みや休憩時間頃に訪問し、聞き取りを中心に支援を行っていきました。聞き取りでは、Yさんのストレスの軽減や仕事のアドバイスを中心に行いました。

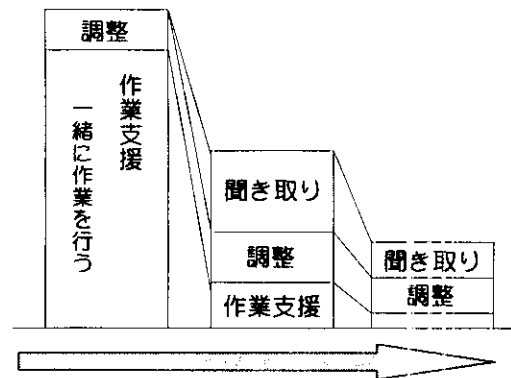
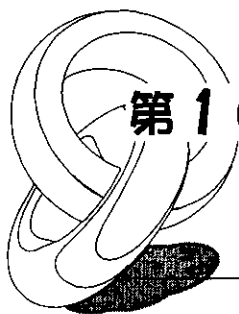


図9-11 Yさんへの支援の変化

このようにフェイディングを始めるタイミングやパターンは、障害のある人の個性や仕事の内容、ジョブコーチの支援内容、ナチュラルサポートなどによって様々です。



第10章 フォローアップ

1. フォローアップの方法と目的

フォローアップとは、ジョブコーチが職場からフェイディングした後も、障害のある人の就労を維持するために定期的に状況把握を行い、職場や本人、家庭からのSOSに迅速に対応できるように体制を整えていくことです。就労の維持は本人と職場環境の相互作用によるものですから、どちらかの要素が変われば、全体のバランスが変わってきます。ジョブコーチは障害のある人と職場環境のバランスが適切に保たれていることを常に確認し、変化があればすぐに支援の要請を出してもらえる様、関係作りを行います。

1) フォローアップの方法

フォローアップの大きな要素は就労状況の把握です。障害のある人、企業、家庭、それぞれから現状を聞き取り、それらの情報を総合的に判断したり、必要に応じて連絡調整や報告を行います。フォローアップの方法には職場を直接訪問して情報収集をするほかに、以下の様なやり方が考えられます。

a) 障害のある人に対して	<ul style="list-style-type: none">・職場訪問・面談の機会を持つ・レクリエーションへの参加機会を持つ
b) 企業に対して	<ul style="list-style-type: none">・職場訪問や電話連絡・質問用紙などへの記入をお願いする
c) 家庭に対して	<ul style="list-style-type: none">・電話連絡・必要に応じて家族との面談や家庭訪問

① 障害のある人に対して

障害のある人にとって、ジョブコーチが職場訪問しても、その場では話しにくいことや、仕事以外の相談があることもあり、そのような場合への対応を含め、時々仕事帰りなどに相談機関に立ち寄ってもらい、話を聞くことも有効です。また不定期にレクリエーション等の活動場面を提供し、働く意欲を持ってもらう機会とするのも良いでしょう。

② 企業に対して

基本的には定期的に職場を訪問し、担当者から聞き取りを行います。職場訪問の際のチェックポイントについては次項で詳細を述べます。職場訪問だけでは企業とのコンタクトに不足がありそうな場合は、質問用紙なども活用できます。

企業への質問用紙の例

〇〇株式会社	平成 年 月 日
〇〇工場長様	ワークアシスト 仲町台

〇〇さんに関する定期追跡アンケート

日頃からワークアシスト仲町台の就労援助事業に御賛同頂き、ありがとうございます。ワークアシスト仲町台では、御社で働いている〇〇さんへの就労援助サービスの見直しをしたいと思います。

御多忙中とは存じますが、下記のアンケートに御協力を頂けますようお願い申し上げます。

1. 〇〇さんの現在の主な仕事を数えて下さい。
2. 〇〇さんの仕事で、評価できる点は何ですか
3. 〇〇さんの仕事で、注意や指摘を多くするのはどのような点ですか
4. 現在〇〇さんについて、職場で改善が必要なことは何ですか
5. 当法人の就労援助事業に関する御意見、御希望をお伝え下さい。

御協力ありがとうございました。

③ 家庭に対して

企業から、労務管理上の連絡事項や出勤日の変更等があった場合に、直接家庭に対してではなく、ジョブコーチに連絡が入ることがあります。また家庭から企業に対して、疑問や要望等がある場合にも、まずジョブコーチに知らせてもらった方が、スムーズに調整できることもあります。ジョブコーチは主に電話を通して家庭と連絡を取り、障害のある人が一人では調整しきれない事項について責任を持ち、安定した就労生活が保障されるよう配慮します。また必要に応じて面談を持ったり質問用紙を活用して、障害のある人の家庭での様子を把握したり、本人や家族が就業状況に満足しているか等について聞き取ります。



2. フォローアップ期間と内容

フォローアップは基本的には職場訪問を行って、直接支援をしたり、就業状況の把握や企業との調整をします。職場訪問の頻度や訪問時の支援内容等について、以下に述べます。

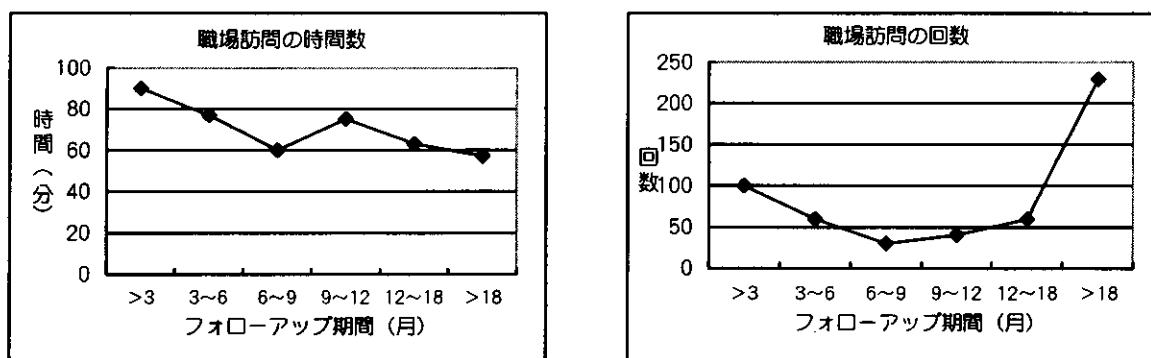
1) 職場訪問の頻度・時間数

フォローアップは、原則として障害のある人が就業を続けている間ずっと継続されますが、一般的にはフォローアップの期間が長くなる程、訪問の回数は減り、訪問時間は短くなります。ジョブコーチはフェーディングの時期から、ナチュラルサポートを作り、提案するといった調整を繰り返して、計画的に支援量を減らしていきます。

図 10-1 は、米国の就労支援期間における職場訪問の回数と訪問時間の推移です。フォローアップの頻度は、3ヶ月未満では90回と、ほぼ毎日職場訪問を行っているのに対し、12～18ヶ月後では60回と、月に10回程度に減少しています。支援時間は、フォローアップ開始後3ヶ月未満では1回につき約90分であるのに対し、18ヶ月以上では1時間以下となっています。

フォローアップでは、サービスを利用している障害のある人や家族の満足度の調査等も含めて、できるだけ要望に答えられる様、きめ細かい情報収集や調整をしていくのが理想ですが、ジョブコーチは複数の就労支援を同時に継続しており、フォローアップに十分な時間を割ききれないのも事実です。わが国では、実際には、集中支援終了後には週に1回程度、3ヶ月～6ヶ月後に月1～2回程度の訪問をするのが一般的な様です。また安定期に入ってから、何か問題が生じた時に、職場や障害のある人の家族等から、すぐに相談が入るような信頼関係を維持する程度にコンタクトをとり続ける、といった方法に変わっていく様です。

図 10-1 職場訪問の時間数と回数



Virginia Commonwealth University

2) フォローアップ期間と支援内容・支援量

図 10-2 は、米国におけるフォローアップの支援内容と支援量の推移です。支援量とは、支援にかかった総時間中の、特定の支援内容にかかった時間の割合を意味しています。フォローアップ