

⑤活用できるスキル	
<b>基礎学力</b> 小学校3年生程度の漢字の読み書き 辞書を使って、漢字を調べたり、見本の漢字を書き写したりはできる 足し算、引き算はわかる。計算機を活用できる。	<b>職業学習経験・体験学習経験</b> よこはま就労訓練センター-在籍時に、中川電子、にてクリーニングの2カ所で職場実習を行う。
<b>家事スキル</b> 主体的には行わないが、声かけをすれば、「洗濯物をとりこみ、たたむ」「配膳を手伝う」「皿洗いを手伝う」などはできる。	<b>生活スキル</b> 自転車が故障すると、自分で近所の店を探し、修理の依頼をすることができる。 洋服を買うことはできるが、自分のサイズに合ったものを選んでいない。
<b>余暇スキル</b> 一人で初めての場所には出向くことができない。 自分ではどう過ごして良いかわからない。 ディズニーランドが好きで、月に一度出向く。	<b>交通機関の活用</b> 駅の掲示を見て、行き先までの経路を調べることはできない。 経路と運賃を伝えれば、自分で切符を買ひ、1回程度の乗り換えもできる。
<b>地域資源の活用</b> 近くにあるスーパーに買い物に出かける。 バスに乗って、近隣のデパートへ行く。 図書館から本を借りて読む。	<b>コミュニケーションスキル</b> 会話を切り出す話題がない。 限定された自分の興味の範囲でなら会話ができる。
<b>ソーシャルスキル</b> わからないこと、意にそぐわないことがあると、かんしゃくを起し、物を投げたり、壊したりする。 母に対しては、暴力をふるうことがある。	<b>その他</b>
⑥就労に関する興味・関心	
<b>本人が望む仕事</b> 事務仕事	<b>家族・関係者が望む仕事</b> 本人が無理なくできる仕事 大手で、容易に解雇されないところ
<b>好んでする活動（趣味など）</b> ファミコン、音楽を聴く、ジグソーパズル	<b>本人や家族によるネットワークやコネ</b> 特になし

⑦望ましい仕事・職場環境	
<b>業種・職種</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・簡易事務作業</li> <li>・判断の伴わないパターン化された組み立てや加工作業</li> <li>・特別な清掃技術のいらない清掃作業(トイレの清掃、食堂の清掃、ゴミ拾い)</li> </ul>	<b>場所</b> <p>自宅から電車バスを活用し、30～40分以内で着く場所</p>
<b>雇用条件</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・正社員あるいは契約社員</li> <li>・月給12万以上</li> <li>・雇用保険、社会保険加入</li> </ul>	<b>人的環境</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キーパーソンがいる</li> <li>・指示系統がはっきりしている</li> <li>・人の出入りが少ない</li> <li>・作業場面でのやりとりが少ない(電話や会議の音が聞こえない)</li> </ul>
<b>就職活動のサポート</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本人は、どのような仕事が自分に向いているかわからないそうなので、求人情報を一緒に見ながら、希望を聞き取り、職場見学などを通して、仕事のイメージを持てるようにする</li> <li>・実際の作業をいくつか試してもらい、仕事の適性について、本人と相談する</li> </ul>	<b>職務や社会的ルールの支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・まずは、従業員さんから仕事を教えてもらう。手順が複雑なものについては、わかりやすい仕事の教え方を従業員さんに伝える</li> <li>・本人には、職場で話すべきでない話題を振らないように伝える</li> <li>・ジョブコーチが職場に付き添った時に、従業員さんからの聞き取りなどを通して、本人がその場その場で要求される社会的な行動やルールを伝える</li> </ul>
<b>人間関係の調整やナチュラルサポートづくり</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キーパーソンとの関係、キーパーソンの役割を伝える。「業務指示を受ける」「業務報告をする」など、期待されている従業員としての役割を伝える</li> <li>・担当する作業について、従業員さんからのサポートや配慮を依頼する</li> </ul>	<b>フォローアップ期のサポート</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事の場面で困っていないか、従業員さんとの関係で困っていないかについて、定期的に聞き取りをする</li> <li>・家庭など、職場以外の場面で困っていないか、心配事を職場に持ち込んでいないかについて、定期的に聞き取りをする</li> <li>・仕事を続けていくことに対する意識づけを行う</li> </ul>
<b>備考</b> <p>体調不良や不安の訴えがうまくできない。不安なことがあると、いらいらして物を投げたり、こたわって医者にかかりたがる。反面、体調不良であっても、服薬や医療を活用できず、無理することがある。</p>	



## 2. 面談の設定と心構え

ジョブコーチは面談を通して、障害のある人から基礎情報の聞き取りを行うとともに、得られた情報を障害のある人と一緒に整理し、今後の方向性を決めていきます。ここでは、ジョブコーチによる面談について、①面談の種類、②面談の心構えといった2つの視点から整理します。

### 1) 面談の種類

#### ① 面談の時期とねらい

ジョブコーチによる面談は、実施する時期によって、インテーク期、求職支援期、雇用前支援期の3種類に分けられます。図1-4に、それぞれのねらいを示します。

ア) 「インテーク期」の面談には、

障害のある人と初めて顔を合わせる初回面談から、支援の方向性を決める面談までが含まれます。インテーク期のねらいは、障害のある人とジョブコーチがレポートを形成し、今後の支援の流れと内容についておおよそのイメージを共有することです。

イ) 「求職支援期」の面談には、障

害のある人に合った職場の開拓に向けて、障害のある人に適した

仕事や職場環境、必要な支援などについて、障害のある人とジョブコーチがイメージを共有する面談が含まれます。求職支援期のねらいは、障害のある人が自分に合った仕事や職場、また必要な支援について理解することです。

ウ) 「雇用前支援期」の面談には、就労を目指す職場実習に向けて情報交換や準備をする面談、職場実習での様子を振り返る面談が含まれます。雇用前支援期のねらいは、障害のある人が実習先の仕事や職場、ジョブコーチによる支援の内容、雇用までの流れについて理解することです。

#### ② 面談の設定と内容

ジョブコーチは、障害のある人の意向を尊重し、また障害のある人の理解力に最大限の配慮し、就労を目指す活動を進め、適宜、面談を設定します。表1-2に、ジョブコーチが最低限設定すべき面談のタイミングとジョブコーチによる主な支援活動を示します。

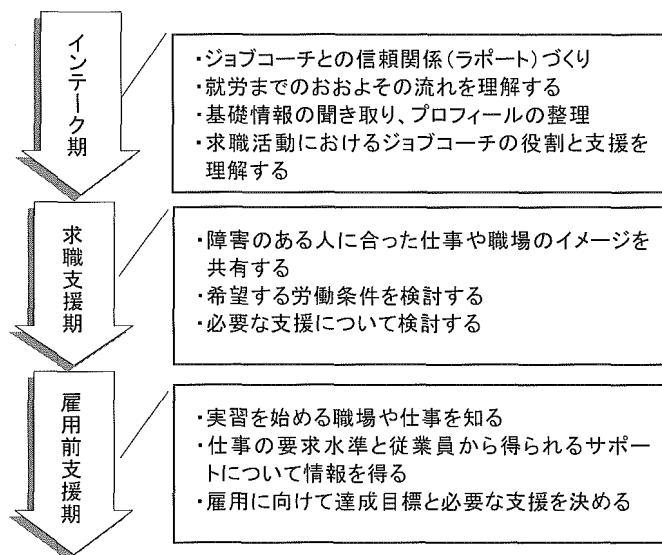


図1-4 面談の種類とねらい

表 1-2 面談の設定とジョブコーチの活動

	面談の設定	ジョブコーチの活動
インターク期	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎初回面談</li> <li>◎定期的な継続相談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ジョブコーチも自己紹介する</li> <li>・ジョブコーチによる支援が可能な範囲を伝える</li> <li>・就労までの流れとジョブコーチによる支援内容を紹介する</li> <li>・これまでの仕事や実習について聞き取る</li> <li>・これまでの失敗や不安の原因を聞き取り、支援が必要な部分を整理する</li> <li>・これまでの求職活動を振り返り、支援が必要な部分を整理する</li> <li>・求人広告や求人情報誌を見ながら、希望する職種、仕事内容について、障害のある人と意見交換する</li> </ul>
求職支援期	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ハローワークで求人情報を検索した後</li> <li>◎ハローワークで職業相談を受けた後</li> <li>◎障害者職業センターで職業相談を受けた後</li> <li>◎仕事のイメージをもつための職場見学の後</li> <li>◎評価のための職場実習の後</li> <li>◎障害者合同面接会に参加の後</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・興味がある仕事や職場を選び、職場見学を設定する。見学後、得られた情報を障害のある人と検討する</li> <li>・ハローワークで適当な求人情報をピックアップした後、障害のある人と検討する</li> <li>・障害者合同面接会で得られた会社の情報を持ち寄り、障害のある人と検討する</li> <li>・評価のための職場実習をした後、障害のある人と振り返る</li> </ul>
雇用前支援期	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ジョブコーチによる職場のアセスメントの後</li> <li>◎就労を目指す職場実習の前後</li> <li>◎職場実習中、仕事帰りなど</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ジョブコーチが職場のアセスメントで得た情報を持ち寄り、障害のある人に伝える</li> <li>・ジョブコーチによる職場での支援（実習期間、開始時期、職場の要求水準、支援内容など）について、障害のある人に伝える</li> <li>・実習開始後、職場への適応や仕事の自立の達成状況について、障害のある人と適宜振り返る</li> </ul>

## 2) 面談の心構え

表 1-3 に、ジョブコーチによる面談での心構えと留意点を示します。

表 1-3 ジョブコーチによる面談の心構えと留意点

- |                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 障害のある人の立場に立つ</li> <li>② 話しやすい雰囲気、環境を工夫する</li> <li>③ 障害のある人に応じたコミュニケーションスタイルを選ぶ</li> <li>④ 面談の場所を工夫する</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### ① 障害のある人の立場に立つ

ジョブコーチは、障害のある人から個人情報や「教えてもらう」という意識を忘れてはなりません。障害のある人の多くにとって、これまでの失敗経験や就労に関する希望を適切に表現することは容易ではありません。初回面談では、まずジョブコーチが自己紹介をし、聞き取りをする目的を伝えるようにします。また、就労までの支援の流れを説明するとともに、ジョブコーチの役割や支援内容について、具体的に説明する必要があります。障害のある人とジョブコーチが信頼関係（ラポート）を築くことも重要です。多くの場合、「就労の成功」という目的意識を共有し、障害のある人とジョブコーチの間で役割分担が明確になることによってラポートが形成されます。

### ② 話しやすい雰囲気、環境を工夫する

一般に、面談は「面接室」や「相談室」で行われることが多いですが、これらは障害のある人にとって緊張感を伴う場面であることも事実です。ジョブコーチは、障害のある人が不安や緊張を感じず、自由に意見を言うことができる場面の設定に、最大限の配慮をする必要があります（表 1-4）。

表 1-4 面談でリラックスするための工夫例

- |                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 家族や関係者など、同伴者に席を外してもらう</li> <li>② ジョブコーチが座る場所を工夫する</li> <li>③ 聞き取り・アンケートフォームを活用する</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

例えば、同伴の家族や職員に席を外してもらい、プライバシーを確保することで、リラックスして自分の意見を言うことができる人もいます。また、障害のある人によっては、対面での会話に威圧感を感じる場合もあります。ジョブコーチが隣りや斜め向かいの席に座り、緊張感や威圧感を和らげ、話しやすい雰囲気をつくる工夫も必要です。場合によっては、ジョ

ブコーチが用意した質問事項にあらかじめ文章で答えてもらった後に、あらためて要点を絞った聞き取りをすることでより安心できるでしょう。

### ③ 障害のある人に応じたコミュニケーションスタイルを選ぶ

障害のある人によって、会話の理解力や言葉による意思表示のスタイルが異なります。ジョブコーチは、障害のある人それぞれに合わせて、「これまでの情報を振り返り、一緒に整理する」活動を保障しなければなりません（表1-5）。例えば、これまでの仕事や職場について聞き取る場合、ジョブコーチは、聞き取った情報を見取り図やイラストを使って視覚化しながら整理すると良いでしょう。また、このように視覚化されたやりとりを面談の成果としてファイルに保存しておき、次の面談でファイルを参照しながら話を進めることで、障害のある人と一緒に、これまで話し合った内容を振り返り、整理することができます。

表1-5 コミュニケーションスタイルの工夫

- |                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 見取り図やイラストを使って、やりとりを視覚化する</li> <li>② 面談の成果として、視覚化したやりとりをファイルなどに保存する</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### ④ 面談の場所を工夫

面談の場所も、「面談室」や「相談室」など通常の場合に限定せず、職場見学などの活動が終わった直後に設定することで、活動の振り返りが比較的容易になるでしょう（表1-6）。プライバシーの確保ができるのであれば、自宅、喫茶店やレストランなど、障害のある人自身がリラックスしやすい場所を選ぶのも良いでしょう。また、ハローワークから戻る途上にある公園、職場実習先の休憩室など、障害のある人が直前の活動を思い出しやすい場所に設定するのも良いでしょう。

表1-6 面談室以外の面談場所

- |                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 喫茶店、レストラン</li> <li>② 障害のある人の自宅や作業場面</li> <li>③ 活動の合間や移動の途中</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## 3. 面談で集める基礎情報

多くの場合、障害のある人との面談に充てることのできる時間は限られています。限られた面談時間の中で、障害のある人の基礎情報について効率よく聞き取りをするためには、聞き取りの内容をあらかじめ整理しておくことが重要です。ここでは障害のある人の面談について、①聞き取りのポイント、②整理する方法の2つの視点から述べます。

## 1) 聞き取りのポイント

障害のある人の就労支援に関してジョブコーチが集めておくべき基礎情報には、障害の種類や程度に関わらず共通する項目が含まれます。表1-7に、インテーク期の面談においてジョブコーチが集めておくべき基礎情報を示します。

表1-7 面談で聞き取る項目

<p>① 一般情報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 名前、性別、年齢</li> <li>・ 住所、電話番号</li> <li>・ 家族構成</li> <li>・ 障害者手帳の有無</li> <li>・ 診断名・障害程度</li> <li>・ 診断・判定機関</li> <li>・ 来所経路</li> <li>・ 医療上の配慮事項</li> <li>・ 手当・障害福祉年金などの有無</li> <li>・ 学歴・職歴・通所歴</li> </ul>	<p>② 医療上の配慮事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 服薬の有無、服薬内容</li> <li>・ 通院の頻度</li> <li>・ 就労に関する主治医の意見</li> </ul>
<p>④ これまでの仕事や実習について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業所名</li> <li>・ 業種、従業員規模</li> <li>・ やっていた仕事</li> <li>・ 好きだった仕事</li> <li>・ 嫌いだった仕事</li> <li>・ 楽しかったこと</li> <li>・ 嫌だったこと</li> <li>・ 給料は何に使っていたか</li> <li>・ 辞めた理由は何か</li> <li>・ 満足していたか</li> <li>・ 自己評価</li> <li>・ 他の人の評価はどうだったか</li> </ul>	<p>③ これまでの通所・施設利用について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設名</li> <li>・ 受けていたサービス</li> <li>・ 担当の職員</li> <li>・ 好きだった作業</li> <li>・ 嫌いだった作業</li> <li>・ 職場実習の有無</li> </ul>
<p>⑥ 休憩や余暇の過ごし方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 休みの日は何をして過ごすか</li> <li>・ 休憩時間は何をして過ごすか</li> <li>・ 給料はどのように使うか</li> <li>・ 休みの日に一緒にいたい人</li> <li>・ 休憩時間に一緒にいたい人</li> </ul>	<p>⑤ 希望する仕事・労働条件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ どのような仕事がしたいか</li> <li>・ どのような職場の規模がよいか</li> <li>・ どのような職場の雰囲気がよいか</li> <li>・ 給料はいくらぐらいほしいか</li> <li>・ 何時間働きたいか</li> <li>・ 土日・祝日は働けるか</li> <li>・ 残業はできるか</li> <li>・ 通勤時間はどのくらいか</li> <li>・ 通勤地はどこがよいか</li> </ul> <p>⑦ 希望する生活・将来の夢</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ どのような仕事をしたいか</li> <li>・ どのような生活をしていきたいか</li> </ul> <p>⑧ 希望する支援内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ どのような支援をしてもらいたいか</li> <li>・ どのような配慮をしてもらいたいか</li> </ul>

上記の項目に含まれるいくつかの情報については、障害のある人との面談以外でも集めることができます。上記の項目には、インターク時に紹介元の機関から書類などで提供される情報も含まれており、面談を通して、これら全てを聞き取らなければならないのではありません。項目全体を見渡して、すでに知り得ている情報と面談で聞き取るべき情報とをあらかじめ整理しておくことが大切です。

## 2) 整理する方法

ジョブコーチは面談を通して、障害のある人について必要な情報を聞き取りながら、おおよそのプロフィールに整理し、次の支援に向けて準備する必要があります。次に、面談で得られた情報を整理する方法を3つに分けて述べます。

### ① プロフィールをつくる

次の支援段階である職場開拓に向けて、障害のある人に関して得られた情報をプロフィールにまとめます。「どのような仕事が向いているか」「どのような職場環境を希望しているか」など、障害のある人の適性や適職を想定し、職場開拓やマーケティングの際に活用します。

### ② 得られなかった情報を確認する

面談によって得られる情報には、不完全であいまいな情報が含まれています。例えば、「職場の人間関係でトラブル」を経験したことは聞き取れても、「なぜ」「どのような場面で」トラブルが発生したのかについて、障害のある人本人には理解できず、ジョブコーチにうまく伝えられない場合があります。このように、就労支援の具体的な内容を決めるための情報について、面談を通して得られた情報を吟味し、さらなる聞き取りや調査が必要なものをリストアップしておく必要があります。

### ③ 得られなかった情報をどのように補うか検討する

障害のある人の面談後、さらに必要な情報についてどのような方法で補うのか検討します。一つには、これまでの「職場の人間関係」について、家族や友人、かつての同僚から聞き取ることが考えられます。また、障害のある人が生活する場面を通して、家庭や施設での人間関係を実際に観察してみるのも良いでしょう。さらに、アセスメントのための職場実習を設定し、障害のある人と従業員の間人間関係について、どのような支援課題がありそうか行動観察するのも良いでしょう。





## 4. 面談で得た情報の記録

ここでは、インターク期における面談を想定し、障害のある人からの「聞き取りフォーム」を紹介します。限られた面談時間において聞き取るべき内容を「フォーム」として整理しておくことは重要ですが、ジョブコーチは「聞き取りフォーム」に沿って機械的な面談を行うのではなく、障害のある人それぞれに応じた活用を心がけなければなりません。

### 1) これまでの職場や実習について（就労状況調査票）

資料1「どのような職場でしたか？」は、障害のある人のこれまでの就労経験について聞き取るアンケートです。

### 2) 希望する仕事・職場環境・労働条件について（就労希望調査票）

資料2「どのような仕事をしたいですか？」は、障害のある人の仕事に対する希望を聞き取るアンケートです。その後の職場開拓に向けて、適性・適職のすり合わせを行う時に活用します。就労希望に関する聞き取りは、障害のある人のアセスメント（インターク期、求職支援期、雇用前支援期）のそれぞれの段階において、何度か繰り返される必要があります。ジョブコーチによる聞き取りと整理の繰り返しによって、障害のある人とジョブコーチの間で、支援が始まる職場や仕事について、イメージを共有することができます。

### 3) 希望する支援内容について（サポート希望調査票）

資料3「どのような支援をしてほしいですか？」は、障害のある人の「就労支援」に対する希望を聞き取り、ジョブコーチとの役割分担を整理するために活用するアンケートです。障害の有無に関わらず、ジョブコーチによる支援や役割をイメージすることは容易なことではありません。ジョブコーチが考える「お手伝い」が、障害のある人にとっては「おせっかい」であることがあります。就労希望に関する聞き取りと同様に、ジョブコーチによる支援や役割のイメージについて、アセスメントにおけるさまざまな活動を通して聞き取りや整理を繰り返し、可能な限りイメージを共有しておくことが重要です。

(資料1)

### 就労状況調査票 (記入例)

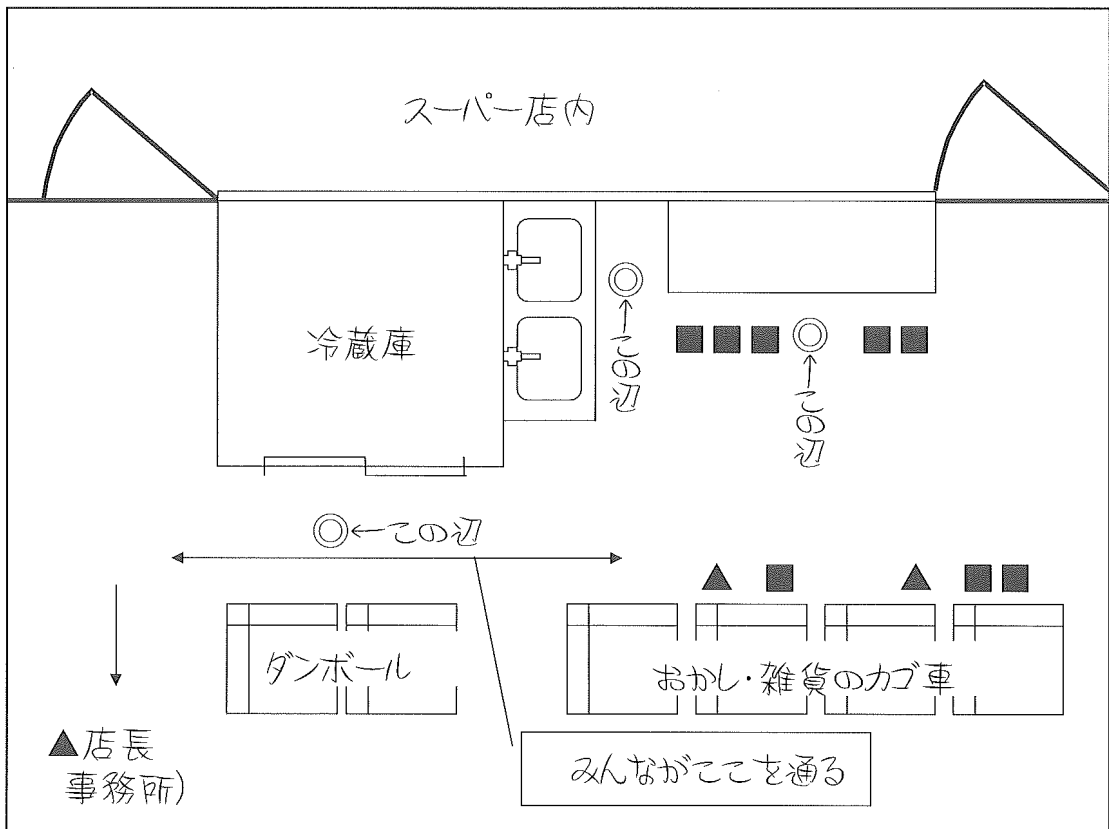
山田 敦 さんアンケート

記入日 (平成 15 年 3 月 1 日)

### どのような職場でしたか？

まえに働いていた スーパー仲町台 について、教えてください。

1. どんな職場でしたか？ 部屋の絵を描いて下さい。



- (ア) 仕事をする場所は決まっていなかった。
- (イ) ダンボールの片づけをすると、「邪魔だからどいて」と言われた
- (ウ) 野菜を切っているとパートさんに「さっさとやりなさい」と言われた
- (エ) 仕事を教えてくれるのは店長だけど、いつも事務所にいて、バックヤードには出てきません。

- 2. あなたはどこで仕事をしていましたか？ あなたの席に○をつけてください。
- 3. 他の人はどこで働いていたのですか？ 男の人は▲、女の人は■をつけてください。
- 4. 仕事を教えてくれたのはどの人ですか？

5. 何の仕事をしていましたか？

野菜のふくろづめ、お客さん用の段ボールを選んで店内に持っていき、品だし、プライスシールはり、商品の発注入力

6. 好きだった仕事は何ですか？

〔 段ボール運び、商品の発注入力 〕

7. 嫌いだった仕事はなんですか？

〔 野菜のふくろづめ。パートさんに、「ぼやぼやしているんじゃないわよ」と言われるから。 〕

8. どのようなことで、ほめられましたか？

〔 覚えていません。ほめられたことはないと思います。 〕

9. どのようなことで、おこられましたか？

〔 「のろま。ぼやぼやしないの。なんであなたがお給料もらえるのよ」とか。とても傷つきました。 〕

10. 楽しかったことは何ですか？

〔 あんまりなかったけど、店長の西尾さんがいたとき。「がんばってる？」「次の仕事は何かわかる？」と時々声かけてくれた。仕事の報告をすると、「ありがとう」といってくれました。 〕

11. 困ったこと、つらかったことは何ですか？

〔 みんなが忙しいので、自分が何をやらなければかわらなかつたこと。  
店長の西尾さんが異動したら、段ボールとか、発注入力とか、自分の仕事だったことをパートさんととられちゃったこと。 〕

12. さしつかえなければ、やめた理由を教えてください

〔 パートさんとけんかをしました。周りの人がすごく驚いて、僕のことを無視するようになった。出勤できなくなりました。 〕

ありがとうございました。

(資料2)

就労希望調査票 (記入例)

山田 敦 さんアンケート

記入日 (平成 15 年 3 月 1 日)

どのような仕事をしたいですか？

1. どんな職場で働いてみたいですか？ あてはまるものに○をつけてください。

- ① レストラン
- ② スーパー
- ③ 専門店
- ④ 病院や施設
- ⑤  オフィスやビル →どんな仕事があるかわからないけど、格好がいいから。
- ⑥ ホテル
- ⑦ 学校・塾・カルチャースクール
- ⑧ 幼稚園・保育園
- ⑨  工場 →工場がいいかなあと思うけど、よくわかりません。
- ⑩ 美容院
- ⑪ その他 ( )
- ⑫  わかりません

2. どんな仕事をやってみたいですか？ あてはまるものに○をつけて下さい。

- ① 皿洗い・キッチン係
- ② 調理補助
- ③ 配膳係・ホール係
- ④ 清掃係
- ⑤ 工事作業員
- ⑥ ライン  組み立て 組み立ては好きです。流れ作業は嫌いです。
- ⑦ クリーニング
- ⑧ 荷出し・陳列・棚卸し
- ⑨ 機械操作
- ⑩  事務 コンピュータを使った仕事だったらいいし、やってみたい。
- ⑪ 庭師
- ⑫ その他 ( )
- ⑬  わかりません 他はやったことがないし、よくわかりません。

あまり仕事のイメージがない。まずは一緒に職安に行き、いろいろな仕事を調べてみることに。

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(佐々木くん)	部品の組み立て	080-0001-0893

あんまり知り合いがいけません。いろいろなお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
<p>「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・丸の内働くものだと思っている。</p>			

## (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っぱい教えてくれるかも  
 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	レジ打ち	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。
- ・具合が悪くとき、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のびず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すことによって、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、業務指示系統も整理します。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きけるか、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
    - ・忙しい雰囲気職場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。インテーク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、
6.身だしなみ	15.弁別能力	24.健康状態	食べ物など
7.コミュニケーション	16.時間の概念	25.サインの理解	33.金銭の使用
8.対人関係	17.文字の読解	26.自主・他傷行為	34.援助の依頼
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」という現実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