

うかを検討します。したがって、職場のアセスメント情報は、ジョブコーチによる主観的で感覚的なものだけでなく、スタッフが情報共有できるような内容と形式に整理されることが必要です。



2. 職場について情報収集する方法

前述のように、職場をよく知る（職場のアセスメント）は、ジョブマッチングや支援計画の基礎情報になります。職場と仕事をよく知るための方法としては、大きく分けて、a. 間接的な情報収集、b. 面談や職場見学での情報収集、c. 職場体験での情報収集、があります。下表に具体的な情報収集の方法及び収集すべき情報の内容を示します。職場を知るためには、「間接的な情報収集」より「面談や職場見学」、「面談や職場見学」より「職場体験」の方がより実際的な情報が入手できます。

表 2-1 情報を収集する方法と収集すべき内容

情報収集する方法	具体的な方法	収集すべき内容（例）
a. 間接的	「会社四季報」等の企業情報関連書 インターネットの企業ホームページ 職安の求人情報、地図、口コミ情報	企業規模・従業員数 職種、業務内容、就業場所 就業場所までのアクセス 企業理念、企業の安定性 障害者雇用の方針
b. 面談や職場見学	職場開拓の面談時の聞き取り 職場の見学	障害者雇用の動機 障害者雇用の不安や問題点 就業時間、業務内容 文化や雰囲気、雇用条件 障害者雇用の担当窓口
c. 職場体験	ジョブコーチによる職場体験学習	仕事内容、人的環境 物理的環境、文化や雰囲気 労働条件、仕事内容の詳細

1) 「間接的な情報収集」

職場開拓や職場との面談、職場見学の前に、ジョブコーチがある程度の情報を集め、あらかじめ企業や仕事のイメージを持つておくことはとても大切です。社会にはどのような仕事があるのか、どのような業種が伸びているのか、どのような業種で多くの求人が出ているのかなどを知っておくことは、障害のある人の職場を探す第一歩になります。また、企業に接触する際の基礎情報や下準備にもなり、訪問した時には話題作りができたり、踏み込んだ話ができるかもしれません。

しかしながら、間接的に入手できる情報は限られています。これだけでは、障害のある人に合う職場や仕事を探すことはできません。次のステップとして、やはりジョブコーチが直接企業に

出向き、情報を集めることを勧めます。

2) 「面談や職場見学での情報収集」

面談や職場見学の際には、その企業の全体的な業務内容や具体的な職務内容はもちろんのこと、障害者雇用の方針、実態、障害者雇用に関する不安や問題点などを企業から聞き取れるようにします。様々な角度からの聞き取りにより、障害者雇用の背景にある企業の事情を探り出すことが重要です。また、「面談や職場見学での情報収集」では、ジョブコーチが実際にそこで働く人たちを「見て・感じる」ことを通して、職場の雰囲気や作業内容など、ジョブマッチングの基礎情報を得ることが可能です。

しかしながら、「間接的な情報収集」や「面談や職場見学での情報収集」で得た全ての企業情報が、障害のある人の就労に結びつくとは限りません。実を結ばなかった企業情報も次の機会に向けての貴重な情報になります。これらの情報を組織の財産に発展させるために、記録用紙を作成したり（図2-1）、記録のルールを整理しておく必要があります。

企業情報記録用紙	
事業所名： ▲▲塗装工業株式会社	
所在地	〒〇〇〇〇-〇〇〇〇 横浜市都筑区…………… TEL 045-***-*** FAX 045-***-*** (横浜市営地下鉄)線 (仲町台)駅 駅・バス停から徒歩(15)分
事業内容(品物)： 放送及び通信関連機器の塗装	
採用担当部署：	担当者： ○氏・○氏
情報入手方法： ○会合にて○氏の紹介	
従業員	当事業所 30人 うちパート 人 (うち女性 人) 企業全体 人
職 種： 塗装業	
就業場所： 所在地と同じ ()線 ()駅 駅・バス停から徒歩()分	
仕事内容： マスキング、マスキングはずし	
障害者雇用の経験： あり	雇用率：

図2-1 企業情報記録用紙の例 その1

〈経過・話し合い内容〉

2003年1月×日

○会合にて○氏に○氏を紹介してもらう。「障害がありそうな人はよく来るが、続かないんだよね」との話題があがる。

2003年1月××日

○さんから電話が入る。マスキング（塗装前にペンキがつかないようにテープを貼る）の仕事があるかどうか、との話しであった。「細かい作業は難しいか」との質問があった。○さんは受注作業をイメージしていたようだ。現場でもう一度話しを聞かせて欲しいと提案する。

2003年1月××日

○さんに連絡を入れる。こちらの業務等を含めてプレゼンテーションをさせてもらい、ご意見を伺いたいと伝える。1週間後の13:30に訪問のアポイントメントを取る。

2003年1月××日

13:30 訪問。私たちが行っている支援内容をお伝えするとともに、次の三点を強調する。

①受注作業ではなく、職場の中で仕事をしたい

→○さん：物流にかかる人的・物理的コストを削減できる

②1週間程度職員が現場で働かせてもらって、障害のある人ができそうな仕事を提案させてもらう方法をとっている。企業側の負担を軽減できると思う。

③職員が職場に同行して、仕事を覚えるまでの指導、他の従業員との調整、職業生活を中心に様々な援助を提供できる

→○さん：これまで雇ってきた障害のある人が通勤途上で問題を起こしてしまった。そのようなことを職員がフォローしてくれると助かる

○さんから「話しはよく分かったので、職員の方が実習してみても、できる仕事なのかどうか見極めてください」と言ってくれる。現場と調整後に連絡をいただけることになった。

図 2 - 1 企業情報記録用紙の例 その 2

3) 職場体験

「聞く」、「見る」だけでは本当の職場の姿は分かり難いものです。ジョブコーチが実際に「働く」ことによって見えてくることが多くあります。丁寧な職場のアセスメントのためには、ジョブコーチの体験実習を勧めます。次節にて、ジョブコーチによる体験実習と情報収集のポイントを紹介します。

これらの職場の情報から、「障害者雇用を進めても良いか」、「障害のある人との相性はどうか」、「どういう工夫をすれば相性が良くなるか」を検討し、支援に向けた計画と準備を進めていくこととなります。



3. ジョブコーチによる体験実習

1) 職場体験の意味

職場で支援する上で有用な情報を最も効率的に得られる方法が、ジョブコーチ自身が職場で働いてみることです。実際に仕事を行うこと、一定の時間職場に身を置くことを通して、実際的で機能的な情報を得ることができます。

2) 職場体験の期間

障害のある人が従事する仕事が決まっていない場合には、1週間程度が適当です。仕事が決まっている場合には2～3日が適当ですが、仕事の難易度、仕事量に変動があるかどうか、職場の規模などに応じて柔軟に決めた方が良いでしょう。

3) 収集すべき情報の種類

ジョブコーチが体験学習を通じて収集すべき情報は、以下のように「物理的環境」、「人的環境」、「職務分析」、「課題分析」、「その他」の5つに大きく分けられます。

① 「物理的環境」

「物理的環境」には、物や道具の配置や作業スペースなどの「物理的なもの」と、機械音などの騒音や人の動き・出入りなどの「環境の刺激」が含まれます。

② 「人的環境」

「人的環境」には、職場の組織やシステム、従業員の人間関係と雰囲気などがあります。ジョブコーチが仕事を体験する短い期間では、主に従業員の名前、役割、動きなどを把握することが大切です。個々人の性格、人間関係、障害のある人に対する態度などは、ある程度の時間をかけて把握していきます。

③ 「職務分析」

「職務分析」とは、一日の仕事の流れ全体を明らかにする作業をいいます。一日の仕事の流れについて、「何時」、「どこで」、「どのような仕事」を行うかを把握します。

④ 「課題分析」

「課題分析」とは、個々の仕事の細かい手順を明らかにする作業のことをいいます。「職務

分析」と「課題分析」に関しては、第5章で詳しく説明します。

⑤ 「その他」

「その他」としては、障害者雇用に対する事業所の姿勢、障害のある人の労働に対する要求水準、ジョブコーチの支援に対するニーズなどが挙げられます。これらの周辺の事情や情報を聞き取っておくことも必要です。

4) 情報収集のポイント

短期間の体験学習は、目的を明確にしておかないとアツという間に終わってしまいます。ジョブコーチは、短期間で豊富な情報を、効率的に収集することが求められます。ジョブコーチが感覚的に職場を把握することが重要ですが、全てを経験に頼るわけにもいきません。更に障害のある人、家族、他のジョブコーチ、関係機関などで情報を共有できるように、得られた情報を客観的に整理することも大切です。特に経験の少ないジョブコーチは、どのようなポイントで情報収集をするかをあらかじめ頭の中で整理しておくとい良いでしょう。以下に職場環境のアセスメント・チェックリストを示します。このチェックリストは、視点を向けるべきポイントを挙げています。

職場によっては、チェック項目を更に増やした方がよい場合があるかもしれません。職場の状況により、項目の増減を行うとよいでしょう。ジョブコーチは、それぞれの項目について、観察、聞き取り、自らの実習体験などを通して得た情報を記述する必要があります。アセスメントで得た情報が次の支援プロセスに生きるように、ジョブコーチは会議やミーティングにおいてアセスメント情報を関係者と共有し、必要に応じて情報収集を続けてアセスメントを深めていく必要があります。

このようにして収集した「職場の情報」を「障害のある人の情報」と照らし合わせて支援の方策を立てます。障害のある人を思い浮かべながら、職場を「見たり・聞いたり・肌で感じる」ことができれば、職場を見る視点が変わってくるはずですが、また、どのような支援をすべきか、「支援の計画」を考えやすくなると思います。

職場環境のアセスメント・チェックリスト	
事業所名： 実施日時：	
支援対象者： 担当ジョブコーチ：	
<人的環境（組織・システム）>	
記 述 欄	
1	職場の組織全体の理解（組織図の入手）
2	正社員とパート社員の区別
3	担当業務の指示命令系統
4	キーパーソンの有無
5	キーパーソンの安定性と信頼度
6	正社員の人事異動の頻度
7	パート社員の交替の頻度
8	障害者雇用の責任部署（責任者）
<環境刺激>	
9	機械音などの騒音
10	寒さ・暑さなどの温度
11	人の動き・出入りなど
12	油・薬品などの臭い
13	明るさ・光などの刺激
14	ほこり・粉塵など
<物理的環境>	
15	物や道具の整理整頓
16	物や道具の配置は固定的か変動的か
17	仕事場はオープンか隔てられているか
18	1人当たりの占有スペースは広い狭い
19	専用スペースの確保が可能か
20	隣の従業員との距離は近い遠い

< 職 務 >		
21	作業手順を変更することは可能か	
22	職務分担を変更することは可能か	
23	従業員とコミュニケーションは必要か	
24	従業員以外とのコミュニケーションは必要か	
25	標準工程はあるか、遵守されているか	
26	標準工程はマニュアル化されているか	
27	特に忙しい曜日や時間はあるか	
28	仕事に精密さはどの程度必要か	
29	仕事に丁寧さはどの程度は必要か	
30	仕事にスピードはどの程度必要か	
31	仕事に判断力はどの程度必要か	
32	仕事に手指の巧緻性はどの程度必要か	
33	仕事に体全体の筋力はどの程度必要か	
34	仕事に身体の耐久性はどの程度必要か	
35	仕事の内容は変化するか、その頻度は	
36	安全管理のルールは明確か	
37	安全管理のルールは遵守されているか	
< 人間関係と雰囲気 >		
38	現場の従業員の雰囲気は明るい・暗い	
39	従業員の雰囲気は受容的か拒否的か	
40	コミュニケーションはスムーズか	
41	現場と管理職の人間関係はどうか	
42	打ち合わせ・会議が持ちやすいか	
43	日常的な聞き取りを行いやすいか	
44	正社員とパート社員の関係はどうか	
45	現場は規律正しいか、自由でルーズか	
46	障害者雇用に関する企業方針はどうか	
47	障害者雇用に関して現場はどうか	



4. 職場のアセスメントの事例

ここでは障害のあるYさんの実習先となった、ディスカウントショップを例にとって、ジョブコーチが行った職場のアセスメントの内容を説明していきます。アセスメントの期間は、Yさんの仕事が商品の品出しと検品作業に決まっていたことと、ジョブコーチにはスーパーでの支援経験があったことから、2日間に設定しました。

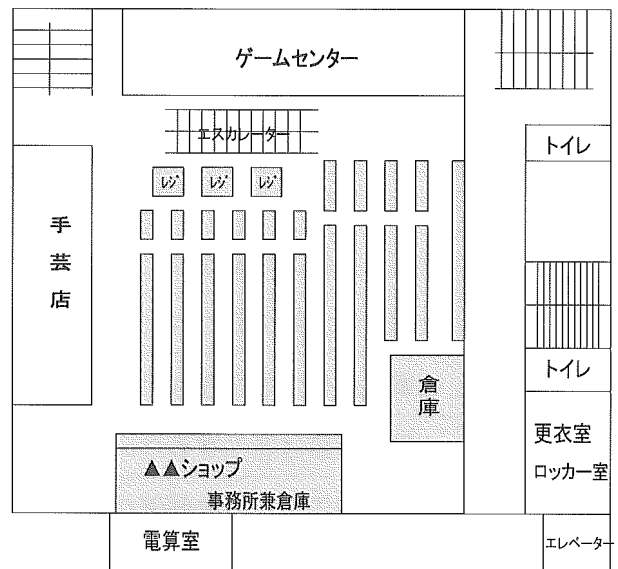
1) 職場環境のアセスメント

事業所名： ○○ショップ（小売業）

① 物理的環境

ショッピングセンター3階の一角

- ・○○ショップの休憩室はなく、ショッピングセンターの休憩室を使用する。
- ・倉庫はスチール棚が設置されているが、商品の入った段ボールが所狭しと置かれている。



色の付いた所が▲▲ショップ

図2-2 ▲▲ショップ見取り図

② 人的環境

表2-2 人員構成

	名前	年齢・性別	担当	休日	備考
従業員	A	30歳代男	店長	月・金	<ul style="list-style-type: none"> ・3店の店長を兼務しているため、1店舗に終日居ることはない。 ・出勤予定は事務所に掲示
	B	20歳代女	雑貨担当	月・木	<ul style="list-style-type: none"> ・実習を行う場合、キーパーソンになってもらう予定
	C	20歳代女	食品担当	火・土	<ul style="list-style-type: none"> ・Eさんのキーパーソン
	D	20歳代女	雑貨担当	不明	
	E	20歳代男	食品担当	火・土	<ul style="list-style-type: none"> ・軽度知的障害者（就労センターから就職） ・職場、仕事にも慣れ、定着している
アルバイト	総勢13名。女性が多い。 日中のパートは主婦が多く、10～16時若しくは11～17時勤務がほとんどである。 バイトの中には、土日のみ出勤の人もある。				

店長は3店舗を兼務しており、1店舗の出勤時間は数時間しかない。翌週の出勤予定は事務所内に張り出されているが、店長と直接調整するには、事前にアポイントをとる必要がある。指示系統は明確で、従業員の指示のもとパート・アルバイトは作業にとりかかっている。

従業員の勤務態勢は、早番（10:00～20:00）と遅番（11:00～21:00）の2交代制になっている。最低でも2名の従業員が店内に常駐しているが、従業員がYさんにマンツーマンで付ける余裕はない。従業員は作業前の指示を出し、質問や報告をする相手と考えた方がよい。店内は広いので、従業員さんを捜すのに時間を要する。女性が断然多い職場である。物静かな人が多い。きびきびと作業を行っており、店内ではほとんど会話はない。平日の日中は、ほぼ同じメンバーが出勤している。

③ 職務分析

時間	スケジュール	備考
9:45頃	店内のモップがけ	・月・水・金曜日は食品の納品
9:55頃	レジにお金の補充 レジ前で朝礼 従業員から全体にアナウンス 従業員から作業及び作業場所の指示	
10:00	開店	
11:00	遅番の従業員が出勤	・雑貨の商品が納品されるまでは商品の前だしと補充作業
12:00	雑貨が次々と納品→検品→品出し 交代で昼休み（1時間）	・食品が納品される日は雑貨の品出し人数が少ない
13:00	昼休み（1時間）	・エプロンを脱ぎ、ショッピングセンターの休憩室で休む
17:00	従業員指示でダンボール（カゴ車）のゴミ捨て退勤	・月・水・金は食品分が加わるので増量

④ 作業

〔補充作業と商品の前進作業〕

- ア) 少ない商品をストック（引き出し若しくは倉庫）から補充する。
- イ) ストックがない場合は、陳列棚の前の方に並べる。
- ウ) 商品が入っていたビニール袋やダンボールは分別してゴミ箱に入れる

⑤ その他

ア) 忙しさ

開店と同時に来客がある。平日でもコンスタントに来客があり、客足が途切れることはない。土日は更に混雑するようだ。作業としては、食品が納入される曜日（月・水・金）が忙しくなる。

イ) 要求水準

総務課の方…体調に気をつけながら毎日出勤して欲しい。接客業なので挨拶を大きな声でハキハキと行って欲しい。

A 店長…わからない時は従業員に質問して欲しい。

B さん…補充作業と商品の前進作業

作業自体の難易度は高くないが、作業は立ったりしゃがんだりすることが多いので足が非常に疲れる。作業中にお客さんから商品の場所や商品の有無を尋ねられることが多い。必然的に接客も要求される。

ウ) 感想

この事業所では、既に障害者雇用経験があり、受け入れ態勢や心構えができています。障害のある人も根気強く教え続ければ作業が上達することを知っており、Yさんの受け入れも問題ないと考えています。

前節で「職場環境のアセスメント・チェックリスト」を掲載しました。このチェックリストの内容を忠実に収集する必要はありませんが、できるだけリストを網羅するように情報を集めます。また、情報収集及び記録のしやすさや情報の共有化の観点から、組織独自の記録フォームを作成することを勧めます。

ジョブコーチは、職場についての情報を短期間で包括的に入手することが要求されます。そのためジョブコーチはあらゆる情報を入手しようと懸命になりがちです。職場の人たちは、外部から来たジョブコーチの言動を目の端で見えています。アセスメント時のジョブコーチの立ち振る舞いで、その後の職場への入りやすさにも影響してくることがあります。アセスメントの段階からジョブコーチ自身も職場から評価されていることを意識することが必要です。



第3章 人と仕事を組み合わせる

これまでは、「障害のある人のアセスメント」と「職場のアセスメント」の2つのパートに分けて、適切なジョブマッチングに向けた準備について述べてきましたが、ここではジョブコーチが人と仕事を適切に組み立てるための様々な工夫について具体例を通して整理していきたいと思います。



1. 仕事を調べる

知的障害のAさんは「スーパーマーケットで働きたい」という希望をもっていました。そこでジョブコーチは、スーパーマーケットで働きたいというAさんの「動機」を大切に、仕事を探したいと考えました。しかし、スーパーマーケットの仕事といっても、店によって仕事の構成も内容も大きく異なります。Aさんは漠然と「スーパーマーケットで仕事してみたい」だけであって、具体的な仕事のイメージは無いようです。ジョブコーチは、スーパーマーケットでAさんに適した仕事は何があるかを丁寧に探すことが必要となります。

1) 主軸となる仕事を選択する

一般にスーパーマーケットにある仕事としては、「レジ係」「商品の陳列」「食品加工」「接客対応」「商品管理」等が思い浮かびます。しかし、ジョブコーチが職場実習を通して仕事を探してみたところ、表3-1に示すように、さらに多くの主軸となりそうな仕事を見つけることが出来ました。

表3-1 某スーパーマーケットでの仕事のピックアップ

部 署	主 な 仕 事 内 容
グロサリー（非食品の商品）	<ul style="list-style-type: none"> ・商品の納品、在庫のチェック ・商品陳列 ・値札貼り ・店舗前へ「特売品」商品の陳列 ・商品の段ボールを解体、ゴミ置き場への移動
サービスカウンター（顧客サービス・事務）	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客対応 ・レジ係、ショッピングカートの整理 ・ショッピングカゴの整理 ・共用エリアの管理清掃 ・各種伝票、パソコンによる商品出入庫管理

畜産（食肉商品の管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食肉加工品の陳列 ・ 値札貼りや賞味期限の管理 ・ 商品陳列 ・ 商品管理全般、清掃
ドライ（乾き物商品の管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商品納入、在庫管理 ・ 商品陳列 ・ 値札貼り、賞味期限切れの破棄
水産（水産物の加工と商品管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 水産物の加工、パッケージング ・ 商品陳列 ・ 商品管理全般、清掃
ベーカリー（パンの調理管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・ パンの製造加工 ・ 商品購入時のビニル袋などを補充 ・ 調理器具などの清掃
薬局（商品管理・販売）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商品陳列、管理 ・ 販売（レジ）
惣菜（惣菜の加工・商品管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 惣菜の加工、パッキング ・ 商品陳列
デイリー（牛乳・卵などの食品管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商品の納品、在庫管理 ・ 商品管理全般
農産（野菜の加工と商品管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 野菜の加工、パッケージング ・ 商品陳列 ・ 加工器具などの清掃

2) 仕事の量や頻度を調べる

上記のように主軸になる仕事を把握したら、次に「その仕事は毎日あるのか、定期的にあるのか」など、仕事の量と頻度を調べます。障害のある人が毎日変化する仕事でも対応可能ならば良いのですが、自閉症の人のように変化が苦手な場合は、毎日同じ仕事が確保されることが重要です。（表3-2）

表3-2 仕事の量と頻度

毎日ある仕事	不定期にある仕事
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 回転率の早い商品陳列と整列 ◎ 野菜の加工・パッキング ◎ 共用エリアの清掃（開店前） ◎ ショッピングカートや買い物カゴの整理 ◎ 商品発注の伝票処理と入力業務 ◎ 段ボールの解体、など・・・ 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 水産物の加工 ◎ 店舗フロア清掃（モップかけ） ◎ 缶物、化粧品、乾物の商品陳列と整列 ◎ 商品陳列の保冷庫の清浄 空き段ボールの処分前の整理、など・・・

3) 所要時間を調べる

仕事の量や頻度とともに「その仕事を行うためにはどれだけの時間が必要か」を知ることが大切で

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。

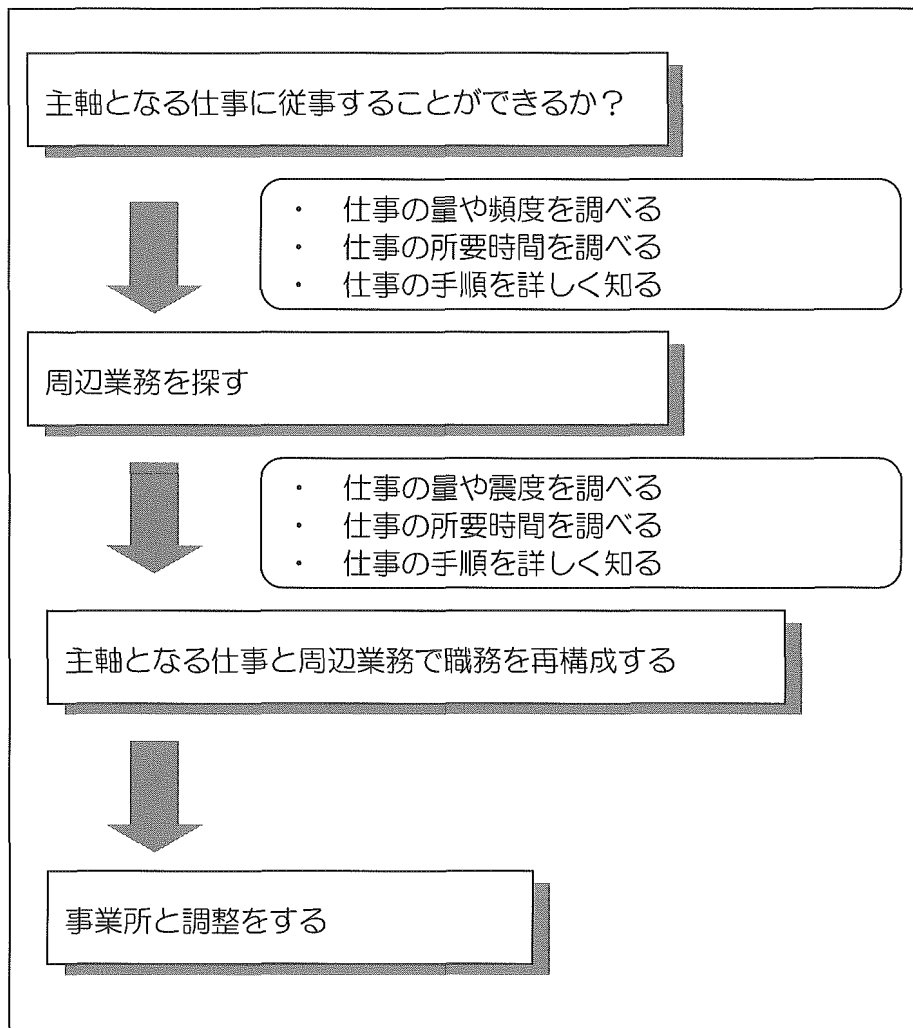
表3-4 課題分析(野菜の加工・パッキング)

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、加工内容でパッケージング、品物をコンテナへ積む	・ 25品目の加工、パッケージング。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あるものではなく、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
 - ・仕事の変更を伝えてもらう
- ◎ 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枚折りで大き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しておく
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)

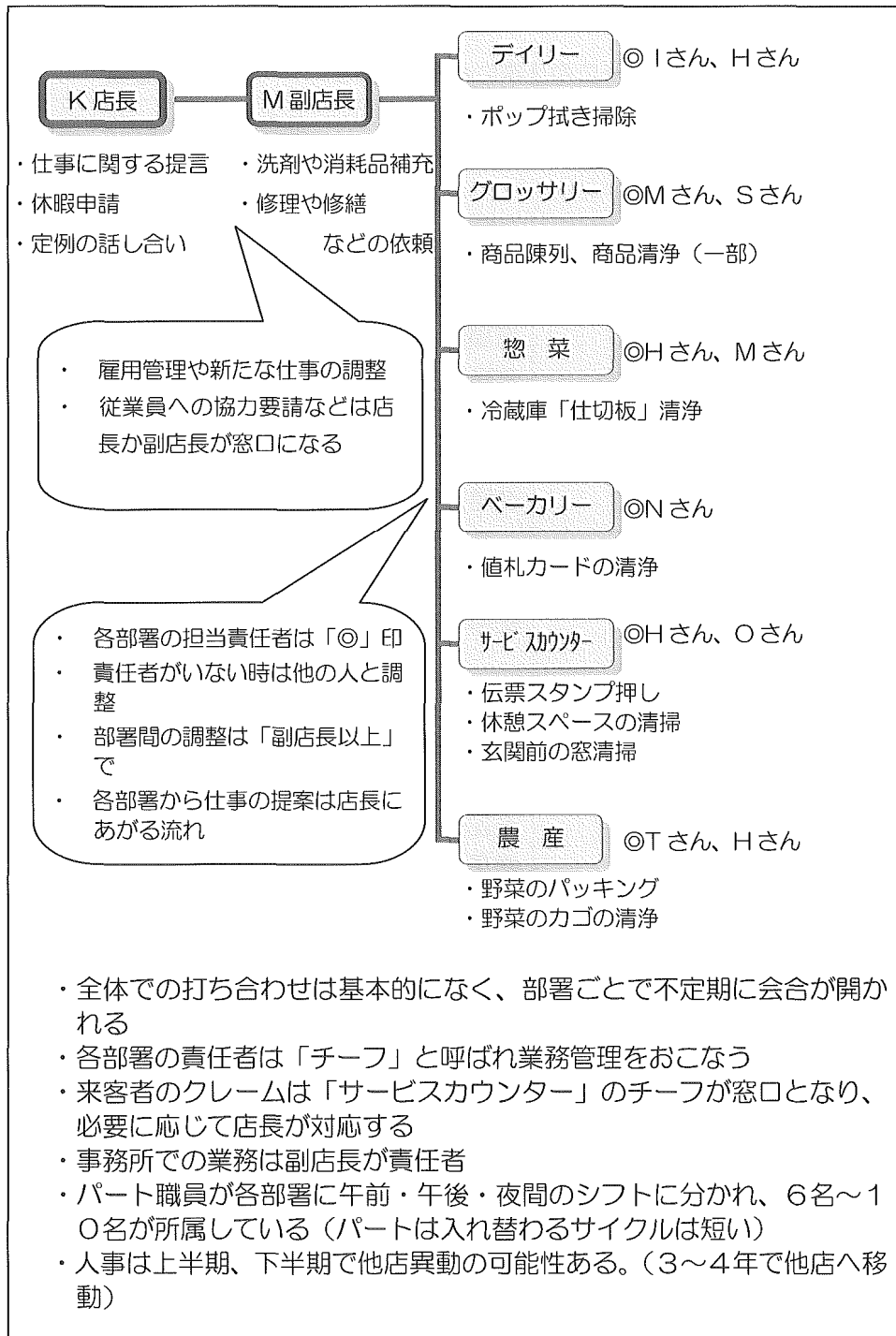


図3-2 スーパーでの組織調査図

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、職場で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：△○×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て、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

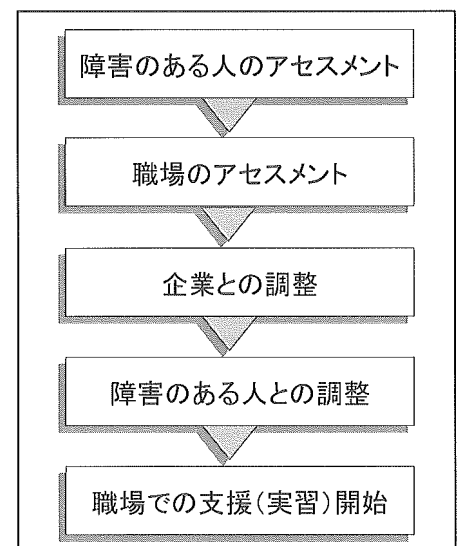


図4-1 支援計画の流れ