

一子による支援内容の見積もり」に当たります。

ジョブコーチが職場と調整した内容は、障害のある人にも十分に説明し、理解してもらう必要があります。ジョブコーチによる支援計画は、障害のある人にもわかりやすいように、「実習の手引き」として小冊子にまとめる、実習の流れや目標を「月間の予定表」にまとめるなど、1人ひとりに応じて伝え方を工夫するとよいでしょう。

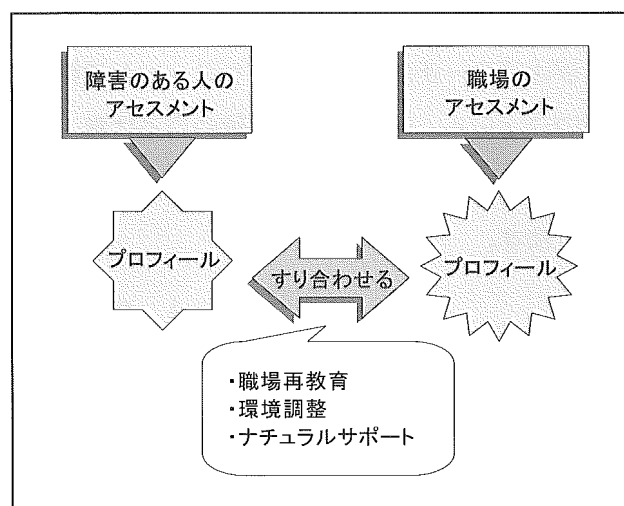


図4-2 プロフィールのすり合わせ

2) 障害のある人が理解する

① 実習の位置づけを理解する

ジョブコーチは、障害のある人に対して、ジョブコーチの役割と支援内容を伝えておく必要があります。ジョブコーチが職場でどのような役割を果たし、どのような支援を提供するのかについて、障害のある人が適切に理解していなければ、ジョブコーチと障害のある人の二人三脚は成立しません。障害のある人がジョブコーチに依存し、ジョブコーチが職場から引き上げられなくなることも起こり得ます。また、障害のある人がジョブコーチによる支援を「お節介」だとして受け入れないこともあるかもしれません。

ジョブコーチは、職場での支援がスタートする前に、障害のある人が実習の意味と重要性を理解し、本人なりに実習の目的を理解し、具体的な目標をもって実習に臨むことができるように支援します。就労を目的にする実習であるならば、障害のある人自身が、「どの仕事をどのくらいで自立できればよいのか」を理解している必要があります。また、仕事の自立に加えて職場のルールやマナーを守るということも、雇用につながる重要なポイントであることを理解している必要があります。

② 実習開始までに必要な準備を知る

ジョブコーチは、障害のある人に対し、事前に情報を整理して伝えます。障害のある人と面談を設定し、必要な情報を「実習の手引き」や「実習のスケジュール」といった文書に整理し、十分に説明することが重要です。実習前に提示する内容には、実習期間、業務時間、日課スケジュール、休日、担当する仕事、職場の所在地、最寄りの交通機関、キーパーソンの名前、昼食の取り方、欠勤や遅刻などの連絡先、服装、持ち物などが含まれます。

3) 職場の従業員が理解する

ジョブコーチは、職場のアセスメントで得られた情報を踏まえ、職場に対し、障害のある人のプロフィール、適していると思われる仕事、予測される支援内容と期間などを提案します。表4-1に、職場での実習をスタートする前に、ジョブコーチが職場と確認しておくべき内容の例を示します。

表4-1 職場と確認する内容(例)

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ① 障害のある人のプロフィール ② 障害のある人が担う職務、およびその業務スケジュール ③ 実習期間、職務・課題ごとの支援日数 ④ フェイディングの見通し ⑤ 従業員にお願いする配慮や支援（ナチュラルサポート） ⑥ ジョブコーチの役割範囲 |
|--|

① 障害のある人のプロフィール

ジョブコーチは、障害のある人について、履歴書にある情報に加え、今後の支援や調整に不可欠な情報を職場に伝えることがあります。ただし、障害のある人の人となりが見えない段階で、障害のある人のマイナス面を伝えることは、職場に不安感を与える原因になります。従業員が障害のある人と会う前から、プロフィールの詳細を伝えることは避けた方がよいでしょう。

② 障害のある人が担う職務や業務スケジュール

ジョブコーチは、職場のアセスメントの初期において、職場から仕事に関するさまざまなニーズを聞き出します。ジョブコーチは、職場のニーズをそのまま仕事として障害のある人に強いことがないようにさまざまな角度から適性を検討します。前述のように、障害のある人のプロフィールに合わせて、障害のある人が担う職務や業務スケジュールを想定し、必要に応じて、職場に職務の修正や再構成を提案します。

③ 実習期間、職務・課題ごとの支援日数

ジョブコーチは、障害のある人が担う職務が決まると、それぞれの職務や課題を支援するために必要な時間を想定します。一般的に、ジョブコーチが職場に長く留まるほど、障害のある人や職場がジョブコーチに依存する可能性は高くなります。ジョブコーチは常に、必要最小限の支援を心がけなければなりません。職場での支援期間を可能な限り短く設定するためには、実習が始まる前に、障害のある人が担う職務を決定しておくことが重要です。実習が始まってから、ジョブコーチが新たな職務を見出すことは、支援の効率が悪い上に、いたずらに時間が経過する要因にもなりかねません。

④ 障害のある人に対し、配慮すべき点、支援が必要な点を確認する

多くの場合、職場の従業員は、障害のある人にどのように関わったらよいかについて、不安を感じています。実習を始める段階では、障害のある人が担う職務に関わる配慮やサポートについて、具体的に、従業員に伝えていくのがよいでしょう。

⑤ ジョブコーチの役割と支援内容を確認する

ジョブコーチは、障害のある人を雇用に関わりつづけるために、必要以上に「ジョブコーチが職場に付き添って面倒を見る」ことを強調してしまうことがあります。その結果、障害のある人を受け入れる職場が責任をもって行うべき範囲までも、ジョブコーチが請け負ってしまうきらいがあります。ジョブコーチは、実習初日から、可能な限り、従業員と障害のある人の接点をつくるように心がける必要があります。ジョブコーチは、障害のある人の「面倒を見る」存在ではありません。障害のある人の教育や雇用管理の責任は、本来、障害のある人を受け入れる職場にあります。ジョブコーチは、職場の窓口となるキーパーソンと、二人三脚で障害のある人の受け入れを進める「相談相手」なのです。

4) 関係者・関係機関が理解する

ジョブコーチによる就労支援の多くは、障害のある人を取りまくさまざまな関係者、関係機関が連携協力し実施されています。ジョブコーチは、チームとなって機能する同僚、上司、また関係機関に対し、支援計画を説明し、意見の調整をする必要があります。計画的な支援とは、主観的な判断に基づく独りよがりの支援ではなく、関係者の共通認識に基づき、より効果的な支援を目指し、関係者・関係機関が役割分担して実施するものです。



2. 支援計画の構成要素

ジョブコーチは、職場から引き上げていくことを念頭に置き、支援計画を検討します。職場での支援は、ジョブコーチの介入が障害のある人や職場のニーズに応えることができるかどうかを判断した上で開始する必要があります。ジョブコーチが支援しても、仕事の要求水準が高すぎる、職務自立の見込みがない、職場でのさまざまな変化に対応しきれないなどの場合には、障害のある人や職場のニーズに対応することはできません。ジョブコーチによる支援が、障害のある人や職場のニーズに対応できない場合には、支援計画の段階で、ジョブコーチの介入は適当ではないという判断をすることも必要です。

ジョブコーチは、職場での支援を始める前に、少なくとも以下の5つの要素について検討します(表4-2)。

表 4 - 2 支援計画の構成要素

- | |
|-------------|
| ① 仕事の要求水準 |
| ② 職務自立の見通し |
| ③ ナチュラルサポート |
| ④ 変化の可能性 |
| ⑤ ジョブコーチの役割 |

1) 仕事の要求水準

仕事の要求水準は、ジョブコーチが職場のアセスメントを通して把握すべき情報の1つです。障害のある人が担当する仕事について、何を、どのような手順で、どのくらいの量を、どのくらいのスピードと精度で行うのかといった職場の意向やニーズを把握します。図4-3に、仕事の要求水準とジョブコーチによる支援の関係を示します。ジョブコーチは、仕事の要求水準を障害のある人のプロフィールと照らし合わせ、互いの間にある隔たりを埋める支援を行います。

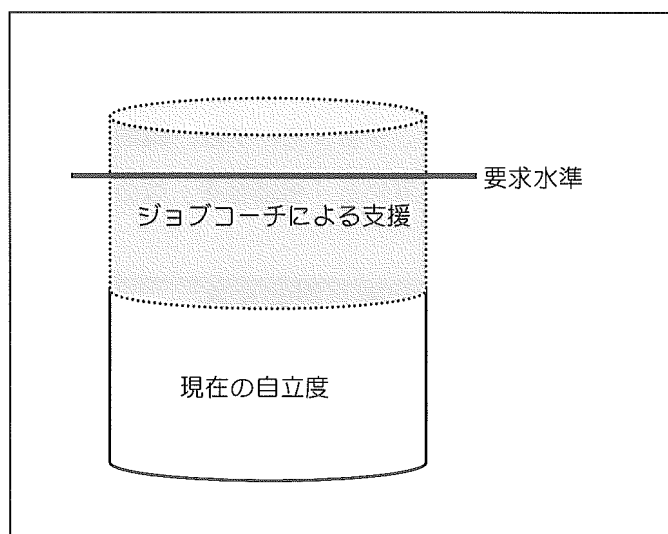


図 4 - 3 仕事の要求水準の達成を目指した支援

仕事の要求水準が障害のある人の自立度よりも高く設定されている場合、以下の4つのアプローチが考えられます。

- ① 仕事の要求水準が高すぎる場合、職場と交渉し、仕事の要求水準を下げてもらおう
- ② ジョブコーチが直接仕事を教え、障害のある人の自立度を上げる
- ③ 障害のある人の自立と合わせて、従業員によるサポート体制（ナチュラルサポート）を組み上げ、仕事の要求水準に合わせる
- ④ ジョブコーチによる支援後も、仕事の要求水準に到達できないことが想定される場合は、障害のある人に不向きな仕事であることを伝える

2) 自立達成予測

ジョブコーチは、職場での支援が始まる前に、職場から要求される仕事について、障害のある人が、どのくらいの期間で、どの程度の支援を受けた結果、どのくらい自立して行うことができ

るかを想定します。多くの場合、ジョブコーチが職場に付き添う期間は限られています。一般的に、ジョブコーチが3ヶ月以上集中的に支援しても自立に導くことができない場合には、それ以上支援日数を延ばしても、自立達成できるとは考えられません。集中的な支援の段階では、要求水準を若干低めに設定し、障害のある人や職場に無理のない範囲で、自立に導くよう支援します。要求水準を上げる「ステップアップ」の支援は、フォローアップ期における継続的な支援での課題と考えます。

ジョブコーチは、支援を開始する前に、必要とされる支援を具体的な内容に整理して、職場と情報を共有しておくことが必要です。表4-3は、職場と共有しておくべき自立達成予測のポイントを示します。

表4-3 職場と共有しておくべき自立達成予測のポイント

ポイント	職場への伝え方の例
支援に要する時間	<ul style="list-style-type: none"> ◎ ジョブコーチが職場で支援する期間は、概ね1ヶ月ぐらいを想定しています ◎ 「パソコンによる発注業務」については、概ね1週間の支援により、1人で作業することができると思います ◎ 障害のある人が職場の主任から直接指示を仰ぎ、仕事を教わることができるように、お二人の橋渡しを、概ね2週間ぐらい支援していきます
支援の役割分担	<ul style="list-style-type: none"> ◎ まずは、職場の主任が直接仕事を教えて下さい。障害のある人がわからなかった部分や覚え切れなかった部分に関して、ジョブコーチが教えてみたいと思います ◎ 先日聞き取らせていただいた仕事の手順にそって、ジョブコーチが教えてみたいと思います
自立できる部分	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 顧客伝票をコード番号ごとに束ね、所定の場所に置くことができます。 ◎ 商品コードをパソコンで検索し、発注する商品数を入力することができます
従業員にお願いする部分（ナチュラルサポート）	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 障害のある人がいろいろな書類から顧客伝票を選ぶことは難しいので、その日に処理する顧客伝票をまとめて、障害のある人の机の上に置いておいて下さい ◎ 障害のある人が売れ行き状況から発注する商品を判断することは難しいと思います。職場の主任があらかじめ、その日に発注入力する商品と商品数を判断し、障害のある人に指示して下さい

③ ナチュラルサポート

ナチュラルサポート（職場の従業員によるサポート体制、第7章を参照）を作り出す努力は、職場開拓の時に始まります。障害のある人に合った職場や仕事を見つける際、障害のある人に合ったナチュラルサポートが得られるかどうかという視点が必要となります。図4-4に、障害のある人の自立度と従業員によるサポートとの関係を示します。

ジョブコーチは、先ず従業員からどの程度のサポートが得られるのかを判断し、次に従業員によるサポートを受けた場合に、障害のある人の仕事振りが、職場の要求水準に達するかどうかを判断する必要があります。表4-4に、従業員によるサポートを検討する際に必要な職場の情報やポイントを示します。

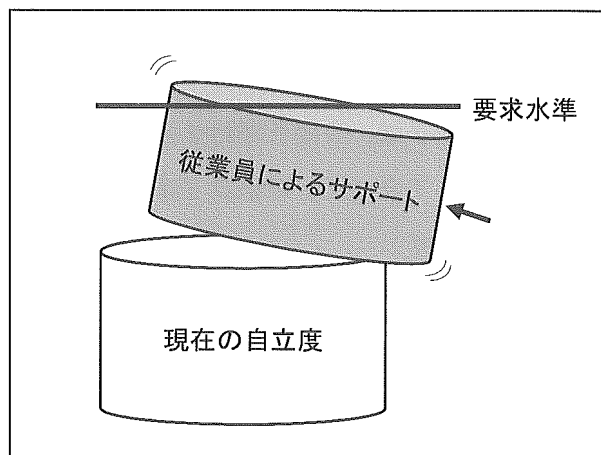


図4-4 障害のある人の自立度と従業員によるサポートとの関係

表4-4 従業員によるサポート体制を検討する際のポイント

- ① 指示・命令系統について
 - ・ 管理職レベルのキーパーソンが置けるかどうか
 - ・ 現場レベルのキーパーソンが置けるかどうか
 - ・ 管理職と現場の従業員の情報交換や意思伝達の程度は？
- ② 雇用管理や社員教育のシステムについて
 - ・ 一般の従業員が入職時に受ける同僚からのサポート・システムは？
 - ・ 一般の従業員は、新しい仕事をどのように覚えるのか
- ③ 人事異動や職場のレイアウト替えなど、変化について
 - ・ 固定したキーパーソンが置けるかどうか
 - ・ 調整したサポート体制が後任者に引き継がれるかどうか
- ④ 職務や業務の変更や分担について
 - ・ 障害のある人に合わせて、職務を再構成する可能性は？
 - ・ 職務手順の合理化の可能性や可塑性は？

4) 変化の可能性

障害のある人を取り巻く職場環境は、日々刻々と変化します。職場から挙げられる支援課題も、仕事の支援に加え、職場での過ごし方、マナーやルールなど、さまざまな新しい課題が含まれる可能性があります。ジョブコーチは、障害のある人を取り巻く変化の要素を把握し、変化を見据えた支援計画を検討する必要があります。

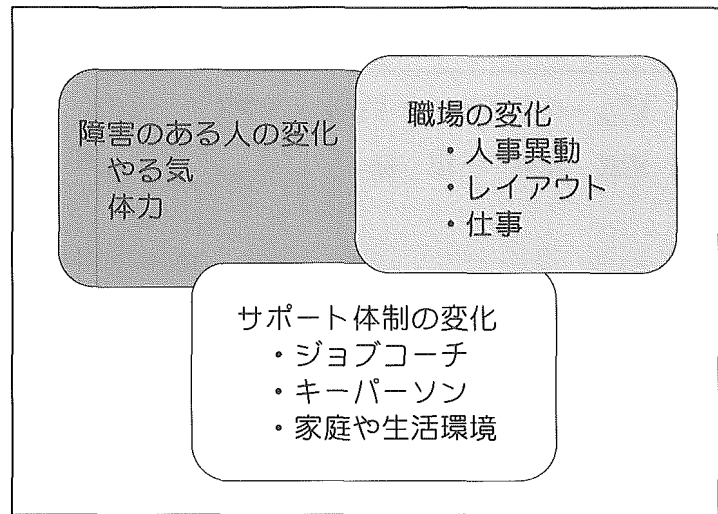
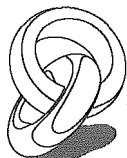


図4-5 変化の要素

図4-5に、障害のある人を取り巻く変化の要素を示します。障害のある人の変化には、仕事に対する意欲の変化、加齢や体力の低下に伴う健康状態の変化が含まれます。職場の変化には、人事異動などによるサポート体制の変化、作業場所の変更など物理的な変化、1年を通じた業務内容や業務量の変化が含まれます。ジョブコーチなど支援者の人事異動によるサポート体制の変化も、障害のある人が就労を安定して続けていくためには、検討すべき重要な要素と言えるでしょう。



3. 支援計画の実際例

1) 担当する職務に関する協議資料

ジョブコーチは、職場のアセスメントの後、障害のある人のプロフィールを考慮し、障害のある人に適すると思われる職務内容、予測される支援内容、支援期間などについて、職場に提案し、協議します。障害のあるFさんの支援では、ジョブコーチがFさんの職場（美容院）のアセスメントを行った後、Fさんの支援計画について店長と協議を重ねました。資料1は、障害のあるFさんの職務内容について、想定される支援期間や自立度、従業員に依頼したいサポートの内容について職場と協議した際の文書です。

資料 1

ビューティーサロン「シェ・トア」

平成 15 年 3 月 1 日

店長 浅井 一郎 様

仲町台センター

ジョブコーチ 佐藤 由美子

F さんの担当作業について

拝啓 時下ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

先日は、ジョブコーチによる職場実習を快く受け入れて下さりありがとうございました。ジョブコーチによる職場実習の結果、F さんを想定した作業内容について、以下のとおり御報告いたします。

作 業	想定される自立度・サポートの内容
パーマ用ロッドの洗淨	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 便宜上、手順を決めて、お伝えすることで、2 週間程度で自立が可能です。 ◎ F さんが使う流し台を固定させていただければと思います。
ヘアカラーの調合	<ul style="list-style-type: none"> ◎ ジョブコーチが支援しても、F さんが完全に自立して、ミスなく行うことは難しいと思われます。 ◎ 正しく調合できているかのチェックだけ、他の従業員の方にお問い合わせすることは可能でしょうか。
店内のフロア清掃	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 臨機応変な判断とお客様対応が必要なため、F さんが完全に自立して行うことは難しいと思われます。 ◎ 開店前やお客様のいない時間帯の清掃は、担当できると思います。
シャンプーやタオルの補充	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 便宜上、一日に数回、在庫や残量をチェックする手続きに決め、お伝えすることで、おおむね 2 週間程度で自立が可能です。

2) 支援期間の想定に関する確認資料

障害のあるKさんの支援では、事前の協議に加え、実習開始後の1週間に、Kさんの担当する職務に関する協議や調整を行いました。所長やキーパーソンとなる従業員に、実際にKさんの仕事を見てもらい、Kさんのプロフィールや仕事の適性、必要な支援期間、ジョブコーチの役割について、ジョブコーチと共通の理解をもってもらえるようにしたのです。資料2は、実習の最初の1週間に、所長とジョブコーチが情報交換した内容を文書として整理し、実習第1週目の報告として、所長と確認を行ったものです。

資料2

A B C 配送センター
所長 鈴木 太郎 様

平成14年8月31日

仲町台センター
ジョブコーチ 田中 里香

Kさんの今後の就労支援について

拝啓 時下ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

Kさんの実習につきまして、以下のような支援計画を考えましたので、ご検討をよろしくお願い申し上げます。

1. Kさんは、周りの状況を見ながら臨機応変に仕事をするのが得意ではありません。毎日ある程度パターン化できる、まとまった量の仕事を担当することで、Kさんの良さを活かして、集中して仕事に取り組むことができます。
2. 先日、ご検討いただいた職務を一日の流れにまとめてみました。
3. ジョブコーチが御社に常駐する期間は、1ヶ月を目安に考えております。
4. 注文伝票の処理の支援については、ジョブコーチが約2週間付き添うことが必要です。
5. お客様カードの発行・送付については、ジョブコーチが約1週間付き添うことで、自立が可能です。自立後、作業スピードがアップすることが見込まれるため、30分～40分程度の時間的なゆとりができる可能性があります。空いた時間を埋める作業がありましたら、早めにお知らせ下さい。

時 間	作 業
9:00	朝礼参加・事務連絡 注文伝票の処理 返品・クレーム処理
11:30	昼休み
12:30	お客様カード発行・送付 郵便物の整理、配達票の記入
15:00	お客様カード宛名書き
16:00	作業終了・業務報告・引き継ぎ

敬具

3) 障害のある人と実習の位置づけを確認した文書

ジョブコーチは、実習を始める前に、障害のある人と面談し、実習の流れと意味について説明をします。資料3は、就労を目的とした実習の流れと位置づけを伝えるための面談において、ジョブコーチが障害のある人に対し、実習の説明をする際に使用した文書です。

資料3

山田 みどりさんへ

仲町台センター

職場実習のお知らせ

面接ごころうさまでした。仲町金属加工株式会社から、就職をめざす実習のおさそいがありました。おめでとうございます。

1. 場所： 仲町金属加工株式会社 (地下鉄仲町駅から徒歩8分)
2. 日時： 平成15年4月1日～5月31日まで
3. 時間： 朝9時から夕方5時まで (昼休み1時間)
4. 休日： 土曜、日曜、祝日
5. 担当の従業員さん： 北川 義男さん、中西 美子さん
6. 仕事： 電機部品の組み立て、表面のやすりがけなどです
7. 持ち物： 動きやすい服装 (汚れてもよいズボン、トレーナー、スニーカー、エプロン)
8. 昼食： 弁当 (500円) を注文できます
9. 緊急連絡先： 具合が悪くて急に休むときや、遅刻をするときは、職場と仲町台センターに電話して下さい
10. 実習の目標
 - ① やすりがけをおぼえる
 - ② プレスの検品をおぼえる
 - ③ 仕事におしゃべりしない
 - ④ 北川さんや中西さんから仕事を覚えてもらう

4) ケース会議での検討資料

ジョブコーチは、職場での支援を始める前に、ケース検討会議などを通して、支援開始からナチュラルサポートの形成、フェイディング、フォローアップに至る支援の流れを検討します。チームとして機能する同僚、上司、また関係機関と検討を重ね、より効果的な支援が提供できるようにします。資料4は、実習開始前に開催されたケース会議において、ジョブコーチが同僚のジョブコーチと全体的な支援の流れを検討した際に使用したものです。

資料4

	山田さんに対する支援	事業所に対する支援
第1週	<ul style="list-style-type: none"> 北川さん（現場の係長）との関係づくり 職務（ヤスリがけ、検品）の集中支援。 職場の指示命令系統を伝える 職場のマナー・ルールを伝える 	<ul style="list-style-type: none"> 職務の支援は北川さんに依頼。最初のうちは、できるだけ見本を見せることによって教えてもらえるように調整。
第2週	<ul style="list-style-type: none"> 第1週目の継続 	<ul style="list-style-type: none"> 確認や支援が必要な工程に関して、北川さんや中西さん（現場主任）に調整
第3週	<ul style="list-style-type: none"> 職務の自立。部分的なフェイディングの開始 作業報告書の活用。困ったとき、わからなかったときの対処の仕方を伝える 	<ul style="list-style-type: none"> 北川さんや中西さんに、本人からヘルプが出た時の、支援の仕方を伝える
第4週	<ul style="list-style-type: none"> 移行支援 1日フェイディング実施 課題の整理と介入支援 フォローアップ期の課題の整理と対応を考える 	<ul style="list-style-type: none"> 北川さんとフェイディング時の課題や問題点を整理する
第5週	<ul style="list-style-type: none"> 隔日でフェイディングを実施 	<ul style="list-style-type: none"> 問題があったら、連絡をくれるように調整する ミーティングを設定し、フォローアップ期の課題と対応を調整する
第6週	<ul style="list-style-type: none"> 週1回の訪問に切り換える 	<ul style="list-style-type: none"> ミーティングを設定し、フォローアップ期の課題と対応を調整する
第7週	<ul style="list-style-type: none"> フォローアップ訪問に切り換える 	<ul style="list-style-type: none"> 次回のミーティングを設定する

第5章 わかりやすく仕事を教える方法

1. 仕事を教える際の心構え

障害のある人に仕事を教える際、ジョブコーチは事前にその手順を把握しておき、障害のある人の理解度に応じて支援します。この項では、仕事を教える方法やポイントなどについて、事例を紹介しながら説明します。

1) 誰が「教える」のかを考える

ジョブコーチが職場で支援を行う際に、まず考慮しなければならないのが、「誰が障害のある人に仕事を教えるのか？」という問題です。ジョブコーチが、いつも直接仕事を教えるわけではありません。誰が教えるべきかを考える時には、図5-1のように、「障害のある人」、「仕事の内容」、「職場のサポート体制」の3つの視点から判断します。

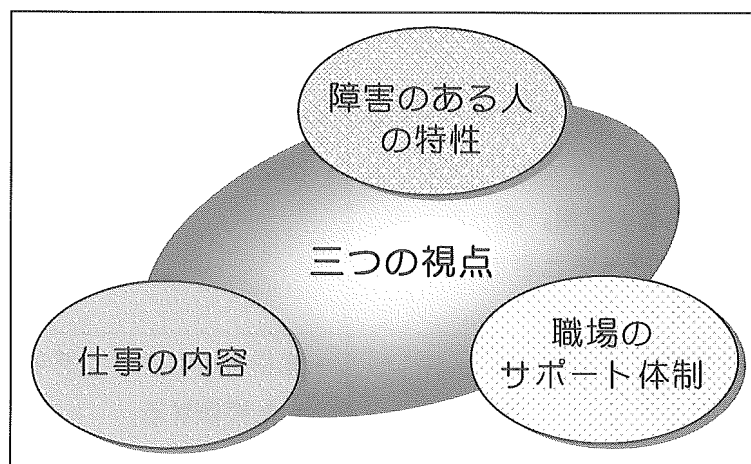


図5-1 「誰が仕事を教えるか？」を考える3つの視点

2) 判断のポイント

3つの視点に基づき、障害のある人に対してジョブコーチが直接仕事を教えるのが良いと思われる条件を表5-1にまとめました。これらの条件に当てはまり、特別な配慮が必要と判断された場合には、ジョブコーチが直接教えることになります。それ以外の場合には、仕事を教えるのはその職場の従業員を中心とし、ジョブコーチは側面的なサポート役に徹するのが良いでしょう。いずれの場合においても、ジョブコーチと従業員との役割分担を明確にする必要があります。

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

誰が教えるかを定める際には、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。

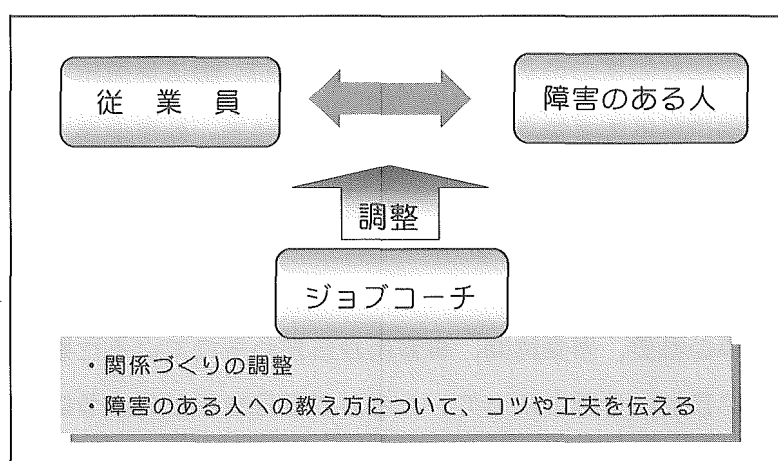


図 5 - 2 従業員が教える場合のジョブコーチの役割



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	注文書の結束 （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、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。

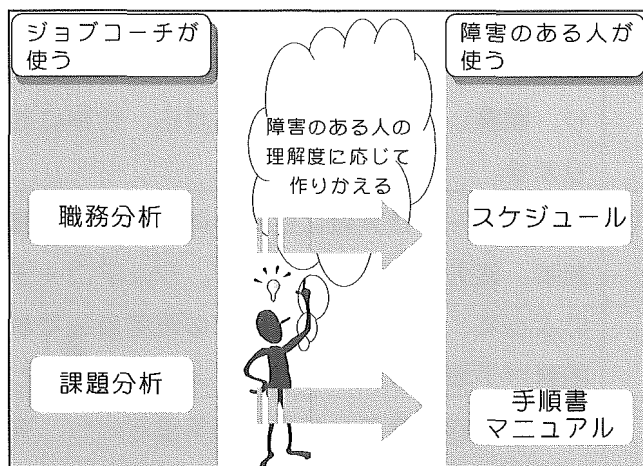


図5-3 職務分析と課題分析の活用

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、従業員からコツを聞き取りながらジョブコーチが仕事を行った後に、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 <u>所定の順番</u> で、機械のローラーに巻く	<内容の具体化> 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。
2. 「溝」にシールを <u>きっちり</u> はめる	<動作に名前をつける> 「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。
3. 機械を <u>試運転</u> させ、 <u>シールが切れないかどうか</u> 確認する	<動作に名前をつける、内容の具体化> 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。
4. <u>油揚げを左手で6枚持ち</u> 、 <u>右手に3枚持ち替えながら</u> 、 <u>包装シールの線の手前にのせる</u> 。	<工程の細分化> 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。
5. 箱2ケース分の <u>せたら</u> 、 <u>機械を停止</u> させる	<動作に名前をつける> 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。
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