

表5-7です。この課題分析表に基づいて、ジョブコーチがマニュアルを作成し、従業員が使い方をEさんに教えることで、Eさんは1人で仕事を進められるようになりました。

表5-7 完成した課題分析表

工 程
1. 包装シールを機械のローラーの番号順に巻く
2. 両手でシールを持ち、ピンとはる
3. 溝にはめる
4. 機械を試運転する。 ① レバーを一番上に上げる ② 黒のボタン、緑のボタンをおす ③ シールが切れた時は、従業員に報告する
5. 油揚げを機械にのせる。 ① 油揚げを左手で6枚持つ ② そのうちの3枚を右手に持つ ③ 包装シールの線の手前に置く
6. 箱2ケース分のせたら、赤いボタンを押し、機械を停止させる。
7. 包装された油揚げを1列8枚ずつ箱詰めする。

表5-8に、課題分析表を作る際の注意点とその内容をまとめました。課題分析表は、障害のある人の理解度に応じて、工程を細か分けたり、まとめたりすることが必要です。また、あいまいで分かりづらい記述ではなく、動作や用具の名前を統一し、具体的な内容を心がけることが重要です。

表5-8 課題分析を作成するにあたっての注意点とその内容

注 意 点	内 容
情報量は適切ですか？	工程が複雑で多い場合は、自立したもしくは支援を行ったかどうか分かるように細分化する。一方、自立している工程が続く場合は、いくつかを1つにまとめる。
内容は具体的ですか？	<ul style="list-style-type: none"> ・抽象的な記述を避け、具体的な内容を心がける。例えば、「きれいに拭く」の代わりに「5回拭く」など、内容が一目でわかる記述にする。 ・使用する道具や、作業に固有の動作に名前を付ける。「流し用スポンジ」や「ぐるぐる5回」など。



5. システマティック・インストラクション

ジョブコーチは、障害のある人の理解度に応じて、最小限の手がかりで効率的に仕事を教えます。このような教え方をシステマティック・インストラクションと言います。この項では、システマティック・インストラクションの具体的な方法や使い方を説明し、実際例でそのポイントを紹介します。

1) 「システマティック」とは？

システマティック・インストラクションとは、場当たりに脈略のない教え方をするのではなく、「系統的に教える」ことを意味します。これには、「課題分析に沿って」「4つの手がかりの種類を使い分け」「最小限の手がかりで教える」という3つの原則が含まれています。障害のある人の理解度に応じて教えるためには、まず4つの手がかりの種類や使い方を知る必要があります。

2) 「手がかり」の種類

システマティック・インストラクションの手がかりには、図5-4のようにいくつかの種類があり、介入度に応じた階層があります。この項では、介入度の低いものから説明し、使う際の留意点も述べます。

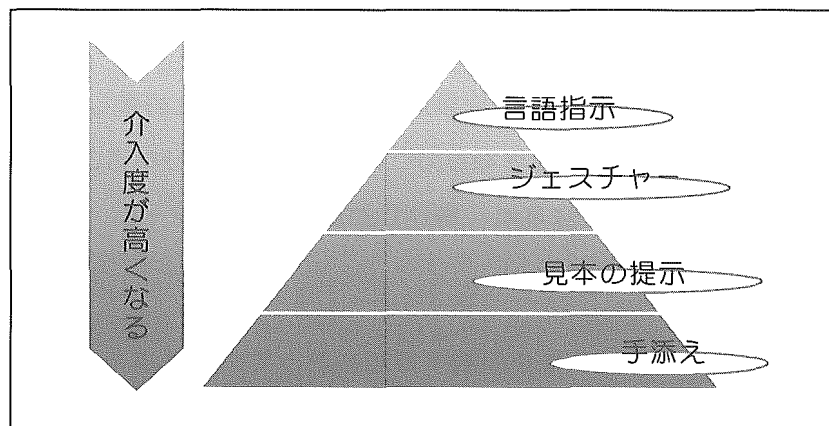


図5-4 システマティック・インストラクションの手がかりの階層

① 言語指示

仕事を教える際にもっともよく使われる手がかりです。課題分析表にそって、「テーブルをふいてください」「次はふきんを洗います」など、言葉によって指示を出すことを直接言語指示と言います。また、「昨日と同じようにやりましょう」とか「次は何ですか？」などとヒントを提示することを間接言語指示と言います。言語指示を使う場合、具体的

で簡潔に内容を伝えることが重要です。「それを取ってください」「あれに書いてください」などの抽象的な指示では、障害のある人には理解し難いため、「小さいお皿を取って下さい」とか「業務日誌に書いて下さい」など、物や行動を具体的に目づ簡潔に指示することが必要です。そのためには、場当たりの言葉を用いるのではなく、あらかじめ作成した課題分析表にそって、同じ言葉で指示を統一することが重要です。

② ジェスチャー

動作の見本を提示することをジェスチャーと言います。これは、次に述べる「見本を提示する」とほとんど同じ機能で、厳密に分ける必要はありません。例えば、「ふきんを洗う」動作について、洗う動作を数回提示することや、「ふきんは流しで洗います」と場所を指差しするなど、見本の提示よりも、やや介入度が軽い指示のことを意味します。ジェスチャーは、言語指示といっしょに提示されることが多く、言葉の分かりづらさを視覚的に補完する機能があります。

③ 見本の提示

障害のある人のそばで、その人の身体の動きに合わせて、いっしょに作業をやって見せることを言います。例えばテーブルのふき方について、隣でふく動作を提示するなどです。ジェスチャーに比べて動作をやや長めに提示し、内容をより詳しく伝える必要がある場合に使います。言語指示が分かりづらい人や、身体接触による指示が苦手な人に効果的です。

④ 手添え

もっとも介入度の高い手がかりで、使用する際には慎重さが必要です。手添えでは、障害のある人の身体に直接触れて動作を伝えます。手添えは身体を動かす清掃作業などに使われる場合が多く、例えばテーブルをふく際、ジョブコーチが障害のある人の腕に手を添え、その人に腕の動かし方を伝えます。

手添えを使用する際には、障害のある人の動きやその表情などを、注意深く確認する必要があります。例えば、動かしている腕の抵抗が強くないか、表情が険しくなっていないか、あるいは自閉性障害のある人の場合独語が増えていないかなど、支援が逆効果になっていないかを確認します。もし、これらの行動が見られた場合は、身体に接触されることに対して、障害のある人が拒否を表しているものと理解して、ひじに軽く手を当てるなど手添えの位置と強さを調節したり、介入度を見本の提示やジェスチャーなどに軽くするなどの配慮が必要です。

3) 最小限の介入

システムティック・インストラクションでは、「障害のある人の理解度に応じて」「最小限

の手がかり」を提示します。この際、障害のある人に分かりやすい手がかりを見つけるため、介入度を徐々に上げていく方法と下げていく方法の2つがあります。

① 介入度を徐々に上げる

この方法では、障害のある人の理解度を把握するために、介入のレベルを徐々に上げていきます。そして指示を提示してから、障害のある人の反応を3～5秒間待ちます。

例えば図5-5のように、「えんぴつを持つ」ことを教える場合、介入度の最も低い言語指示から提示します。「えんぴつを持って下さい」と言ってから3秒間待ち、障害のある人がえんぴつを持たない場合は、介入度のレベルを1つ上げます。すなわち、「えんぴつを指差し」します。指差しを提示してから3秒たってもえんぴつを持たない場合は、「握り方の見本を提示」し、さらに3秒待っても反応がない場合は、障害のある人に「えんぴつを持たせ」て、適切な持ち方をガイドします。

ただしこのような教科書的な教え方が、いつも通用するとは限りません。次項では実際例を通して、システムティック・インストラクションを使用する際の注意点やポイントを説明します。

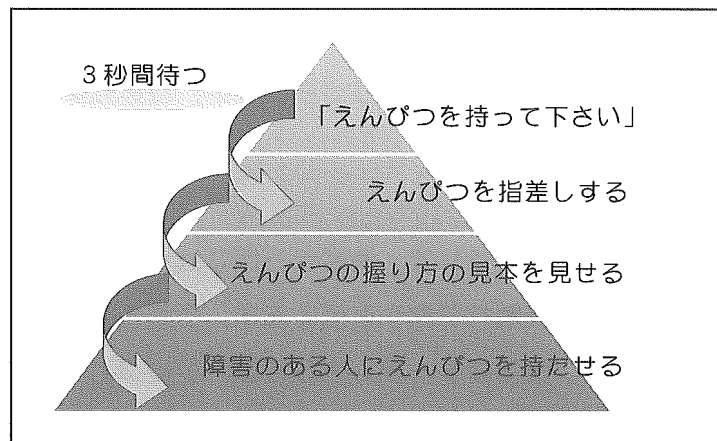


図5-5 「えんぴつを持つ」ためのシステムティック・インストラクション

② 介入度を徐々に下げていく方法（プロンプト・フェイディング）

この方法では、障害のある人に提示した手がかりを徐々に軽くすることによって、その人の自立を促します。例えば、「えんぴつを持つ」ことを教える際、障害のある人がジョブコーチの手添えでできるようになった場合、次はえんぴつの握り方の見本を見せて、障害のある人に適切な持ち方を教えます。障害のある人が見本を見せるだけでえんぴつを持つことができれば、次はえんぴつを指差しして「えんぴつを持って下さい」と言うなど、障害のある人の自立度に応じて、介入度を減らしていきます。このように、行動の手がかり（prompt プロンプト）を徐々に減らしていく（fading フェイディング）方

法をプロンプト・フェイディングと言います。

③ 試行錯誤法

この方法は、ジョブコーチがはじめに正しいやり方を提示しないで、例えば「トイレ掃除をして下さい」等の促しを行って、障害のある人の作業の精度や自立度を評価します。障害のある人が間違った動作や行動をしたら、「違いますよ」等と言って、間違いを示唆しながら、障害のある人が正しいやり方に行きつくまで、いくつもの試行錯誤を見守ることを原則とします。そして、障害のある人が正しくできた場合に、「そうです。できましたね」等、正しくできていることを伝え、学習を促します。

4) システマティック・インストラクションの実際例

ジョブコーチは、中度知的障害を伴う自閉症のGさんに、システマティック・インストラクションを使ってトイレ清掃を教えました。手順は表5-9の課題分析表に沿って伝えました。

表5-9 トイレ清掃の課題分析表 (Gさんのトイレ清掃)

工 程
①洋式便器に洗剤スプレーを2回かける
②ブラシで便器の中を10回こする
③ブラシで便器の外側を10回こする
④ブラシを容器にもどす
⑤スポンジに洗剤スプレーを2回かける
⑥洋式便器のフタを閉め、タンクをみかく ※タンクのフタ→左側→真ん中→右側の順番にみかく
⑦便器のフタを開け、便器のふちをみかく
⑧便座シートの裏側を左から右へみかく
⑨便器のふたの裏側を左から右へみかく
⑩便器のふたの表側を左から右へみかく
⑪便器の台座部分をみかく ※左側→真ん中→右側の順番にみかく
⑫ぞうぎんで、①～⑪を繰り返す
⑬ティッシュを手に巻き、洗剤スプレー2回かける
⑭便座シートの表をふいて、ティッシュを水で流す

Gさんは言葉でのコミュニケーションが苦手なため、作業場面では手順をジェスチャーや見本提示などで伝えると、理解しやすい傾向がありました。また、本人が一度行った作業に対して、やり方を修正されるのが非常に苦手で、ジョブコーチが「違います、こうです」等と介入すると、時にはパニックを起こすこともありました。これらの様子から、Gさんに新しい作業を教える際には、途中で修正することがないように始めから正しい手順を伝える必要があることが分かりました。

ジョブコーチはGさんにトイレ清掃を教える際、表5-9に示す課題分析の②と③の便器のみがき方について、最初から手添えを実施し、適切な動作を伝えることにしました。そして、Gさんが不適切な手順を覚えないように、手添えによる支援を約1週間続けました。その際、ジョブコーチが「ブラシで周りを1、2、3…10回みがきます。」と動作に合わせて回数を声かけし、Gさんの腕の動きがスムーズになったら、徐々に手添えを離していきました。以上のようなシステムティック・インストラクションによって、Gさんはブラシの使い方を覚えることができました。

このように実際に教える際には、最初から介入度の高い指示を提示することが必要な場合もあります。ジョブコーチは、本格的な支援が始まる前に情報を収集して、障害のある人がどのレベルの指示が理解しやすいのかを把握しておくことが必要です。

5) 試行錯誤とエラーレス・ラーニング

システムティック・インストラクションについて、介入度の低いものから提示する方法と、最初から介入度の高い指示を提示する方法の2つを紹介しました。このうち特に後者は、最初から間違えさせずに正しいやり方を覚えることを目指すことから、エラーレス・ラーニング (errorless learning) と言います。

どちらの方法が適しているかは、障害のある人の特性や仕事の内容によって判断するため、一概に決めることができません。しかし、一般に知的障害が重度の場合は、エラーレス・ラーニングの方が向いていると言われていています。Gさんの例のように途中で修正せず、最初から正しい方法を教えた方が混乱なく習得しやすいのであれば、エラーレス・ラーニングを採用します。

試行錯誤法を使う場合は、間違った方法だけが記憶されていないか、次の日に正しい方法が定着しているかどうかを確認する必要があります。特に、記憶障害や自閉性障害のある人の場合、いろいろ試した方法の中から正しい方法を判断して思い出すのが困難なことが多いため、試行錯誤法を採用する場合は注意を要します。

一方、障害のある人に「自分で試してみたい」という意識が強かったり、ジョブコーチから指示されることに対して拒否的である場合は、試行錯誤法でやってもらう場合があります。表5-10に、試行錯誤法が適している場合の条件をまとめました。

表 5-10 試行錯誤法が適している場合の条件

- | |
|--|
| <p>①障害のある人が試行錯誤を行ったときに、場当たりの方法を試すのではなく、論理的に間違いを修正した結果、正しい方法にたどりついている。</p> <p>②「正しい方法」と「間違った方法」を混乱せず、明確に理解できている。</p> <p>③試行錯誤の結果、「正しい方法」のみが記憶されている。</p> <p>④次回も、「正しい方法」を記憶している。</p> |
|--|



6. どこから教えるのか

障害のある人に仕事を教える場合、工程のはじめから教える場合と終わりから教える場合があります。どちらの教え方を選ぶかは、障害のある人の特性や仕事の内容から判断します。特にノルマが決まっていたり、ラインで作業したりなど、障害のある人に仕事を教えながら企業の要求水準に応える必要がある場合に、教え方に工夫が必要です。この項では、事例を通して、全工程を教える場合と途中の工程から段階的に教える場合のポイントを紹介します。

1) 全工程を教える

中度知的障害を伴う自閉症のHさんに、スーパーのバックヤードで野菜のパッキングの手順を教えました。Hさんは、仕事の「始まり」と「終わり」が明確に示されないと、強い不安を感じて独語が増え、時にはパニックを起こすことがありました。そこで、Hさんに仕事を教える際には、表5-11の課題分析表に基づいて、用具の準備から片づけまでの一連の手順を最初から伝えました。手順について、Hさんに全体の流れを伝えることによって、見通しをもつことができ、Hさんは安心して作業を進めることができました。

表 5-11 Hさんの野菜のパッキング方法（大葉の場合）

工 程
①大葉の袋、はさみ、輪ゴム入れを用意する。
②大葉の束を取り、10枚あるかどうか数える。
③大葉の茎を3mmほどはさみで切って、長さをそろえる。
④大葉の輪ゴムを取って、輪ゴム入れに入れる。
⑤大葉を袋に入れ、封をする。
⑥大葉を完成品のカゴに入れる。
⑦ ①～⑥の繰り返し。
⑧大葉の袋、はさみ、輪ゴム入れを片づける。

2) 工程の途中から段階的に教える

軽度の知的障害のあるIさんに、店内での品出しの作業を教える際、表5-12の課題分析表に基づいて、商品の並べ方を集中的に伝えました。

表5-12 Iさんの品出しの作業

工 程
①段ボールをカッターナイフで開ける。
②段ボールの商品と同じ物を棚から探す。
③ 棚に並べる。 ※ 食品は、賞味期限を確認し、古いものは手前に、新しいものは奥に並べる。 ※ ラベルを正面に向ける ※ すき間があれば、商品を手前に寄せる ※ 棚に入りきらない商品は、下の引き出しに入れる
④段ボールをたたんで、所定の場所に片づける。
⑤ ①～④の繰り返し。

Iさんに仕事を教える際、課題分析の①～②、④の工程はジョブコーチが行ってしまい、まず③の「棚に並べる」を集中的に練習しました。品出しの作業は、商品を棚に並べる工程の頻度が最も多かったため、Iさんがより早く仕事を覚えることを目指しました。表5-13のように、棚に並べる際にはいくつかの注意点があり、それらをIさんに習得してもらうために、さまざまな商品の並べ方の見本を提示し、「賞味期限は見ましたか？」と声かけしました。Iさんがある程度商品の並べ方を覚えたら、④の段ボールのたたみ方や片付ける場所を教えました。段ボールの処理方法が身についてきたら、①の段ボールの開け方や商品の探し方を伝えました。

このように仕事の内容を考慮して、優先度の高い工程から集中的に教え、障害のある人の習得度に応じて段階的に他の工程を教える場合があります。



7. 記録の方法と活用

課題分析表では、システムティック・インストラクションに基づいた支援のプロセスを記録します。ジョブコーチは、この記録から障害のある人の自立できた工程や支援が必要な工程を明らかにし、支援の方向性を検討します。この項では、課題分析表の記録方法とその活用方法を説明します。

1) 記号について

課題分析表には、自立できたかどうかやシステムティック・インストラクションを実施した経過について、表5-13のようにそれぞれ所定の記号で記録します。これらの記号を使用することで、障害のある人の自立度や支援の内容を簡潔に記録することができます。次項では実際例を通して、課題分析表の記録方法について説明します。

表5-13 課題分析表の記号について

記号	意味
+	以下の手がかりを提示しなくても、1人で行えた。
V	言語指示で行えた。
G	指さしや動作の見本提示で行えた。
M	障害のある人が作業する最中に、動作を見本提示することで行えた。
P	障害のある人の腕に手を添えて行えた。

2) 記録の実際例

表5-14は、ジョブコーチがJさんの帳表処理の際に作成した課題分析表です。Jさんは軽度知的障害を伴う自閉症の方で、複雑な工程の事務作業が可能な方でした。帳表処理において、ジョブコーチは主にジェスチャーと言語指示を組み合わせることによって、Jさんに手順を伝えました。課題分析表のように、初日から3日目まで、Jさんは何らかの指示によって作業を進めていましたが、4、5日目はほとんどの工程で手順通りに行えるようになりました。また一方で、何らかの指示がないと行えない工程も明らかになりました。例えば、表2の課題分析表の④「『仕分け作業表』をコピーし、『コピー専用ファイル』に入れる」では、ジョブコーチが「コピーしてください」と声かけしないと、コピーし忘れることがありました。そこで、ジョブコーチはこの課題分析表を本人専用のマニュアルに作り替え、ジョブコーチの指示ではなく、マニュアルを見ながら作業を進めるようにしました。各手順を確認しながら進めることで、Jさんは、指示がなくてもコピーできるようになりました。

このように、課題分析表の記録から、障害のある人の自立している／支援が必要な部分を検討し、ジョブコーチがいなくても1人で進められるような支援の方向性を検討します。

表 5 - 14 帳表処理の課題分析表 (一部)

工 程	初日	2日目	3日目	4日目	5日目
①帳票の日付を確認し、本日処理分の帳票を用意する。	V、G	V、G	V	V	+
②「仕分け作業表」「セット作業表」を用意する。	V、G	V、M	V	V	+
③「仕分け作業表」を点線にそって切り離す。	V、G	V	+	+	+
④「仕分け作業表」をコピーし、「コピー専用ファイル」に入れる。	V、G	V、G	V	V	V
⑤「セット作業表」をラインカッターで切り離し、切った順に机に置く	V、M	V、G	+	+	+
⑥「セット作業表」をコース順に1枚ずつ取って、重ねる。	V	V	+	+	+
⑦帳票、「仕分け作業表」「セット作業表」を用意し、机の上に並べる。	V、G	V、G	V	+	+
⑧同じコースの帳票「仕分け作業表」「セット作業表」をホッチキスでとめる。	V、G	V	+	+	+
⑨「帳票チェック表」を書く	V、G	V、G	V	V	+
⑩ホッチキス止めした帳票を「帳票入れ」に入れる	G	V	V	+	+

3) 記録の読み方

障害のある人が自立できるかどうかは、課題分析表の記録から判断します。この際、表5-15のように「ジョブコーチによる支援の実施」、「環境面の調整」、「ナチュラルサポートの調整」の3つの視点から自立できるかどうかを検討します。

表 5 - 15 自立度を判断するための3つの視点

判断の視点	判断項目
ジョブコーチによる支援の実施	ジョブコーチが教えることによって、自立が可能かどうかを判断する。
環境面の調整	ジグやマニュアルの活用、道具の工夫や物理的環境の変更などによって、自立が可能かどうかを判断する。
ナチュラルサポートの調整	自立が難しい部分については従業員が手助けをしてくれる体制が整えられているかどうかを判断する。

図5-6のように、まずジョブコーチによる直接的な支援で障害のある人が自立できるかどうかを判断します。ジョブコーチが仕事を教えても完全に自立することが難しい場合は、環境調整面を調整したり、従業員からのサポートを組み入れることによって、自立できるかどうかを検討します。例えば、Jさんのようにマニュアルを作成して、1人でも適切な手順で進められるよう、環境的な配慮を行います。その他に、周囲の人や物の動きによって集中が続かず、自立が困難であると判断された場合は、ジョブコーチが事業所と調整を行い、本人専用の作業席の設置が可能かどうかなどを検討します。

環境上の配慮を行うのが難しい、あるいは行っても障害のある人の自立度が改善されない場合は、仕事の役割分担の調整を行います。例えば、障害のある人は簡単な部分のみを行い、自立できない・難しい工程は従業員に担当してもらうなどです。このように、ジョブコーチが教えるのみでなく、環境調整やナチュラルサポートを含めた3つの視点で、最終的に仕事を自立に導けるかどうかを判断することが必要です。

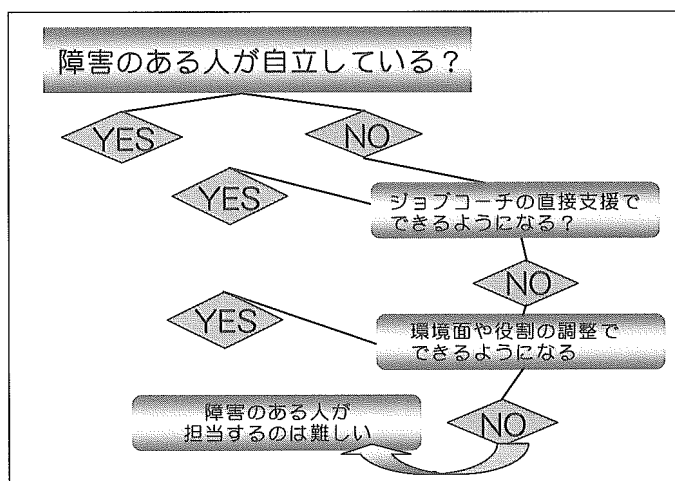


図5-6 障害のある人の自立度を判断する



8. 誉める方法

ジョブコーチは障害のある人に対して、仕事を教え、その出来映えについて適切にできたかどうかを伝えます。この項では、ジョブコーチの「誉め方」について、具体的な方法や誉める際の注意点をあげ、その重要性を説明します。

1) さまざまな誉め方

ジョブコーチが仕事の出来映えを「誉める」際、いくつかの方法があります。以下に、その内容と具体例をあげ、そのポイントを説明します。

① 声かけ

声かけは、ジョブコーチが仕事を教える際にもっともよく使う誉め方です。仕事の出来映えについて、「そうだね」「できてますよ」と言って声をかけながらうなずいたり、障害のある人と目を合わせて微笑むなど、仕事が適切にできていることを言語やジェスチャーを組み合わせさせてフィードバックします。また、「そうですね、はさみで切った後は、番号順に並べますね」「今のは上手にできました。スポンジで5回みがけましたね」など、賞賛の言葉の次に、適切な手順を付け加えることがあります。これらを組み合わせることで、障害のある人が自信をもって仕事を進められるようにします。

② チェック

作業の正確さや適切なペースについて、作業が終了した後にジョブコーチがチェックをして、フィードバックする場合があります。チェックを行う条件として、仕事に手順が定着し、ジョブコーチが付きっきりで支援する必要がない場合に限りです。例えば、清掃が終わった後に、ジョブコーチが「流しの汚れはありませんでした」「床にゴミが落ちています。ほうきとちり取りでゴミをとって下さい」など、清掃の出来映えについてフィードバックします。また、作業開始前に「男性トイレの清掃は、10:30までです」と伝え、時間通りだった場合には、「時間通りできましたね」と作業ペースについてフィードバックします。ジョブコーチがチェックするタイミングや、チェックする箇所を決めて、障害のある人が正確さやペースを意識しやすくすることが重要です。

③ トークン

「トークン」とは耳慣れない言葉ですが、心理学用語で「その人にとって、仕事のやる気につながる物や活動と交換できるシンボル」のことです。例えば、表5-16のように、Kさんは作業が適切に行えた後に「できました」シールをもらい、シールを月曜日から金曜日まで5枚ためれば、シールと引き換えに買い物や食事など好きな活動に参加できる仕組みを作ることもトークンを活用した例です。

表 5-16 Kさんのトークン表

Kさんへ				
金曜日、Kさんは <u>買い物</u> に行けますか？				
行ける人のシール表				
月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
○	○	○	○	○
月 日				
Kさんは <u>買い物</u> に_____。				

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	
お客さんに 「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さんです」言えましたか？	<input checked="" type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
「よろしくお願ひします」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前だし	<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
【いつかまちでよいとお客様に聞こえるようにお話しをします。】	
・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
お客さんの顔を見てお応えできていましたか？	<input checked="" type="radio"/> 見ていた <input type="radio"/> 見ていなかった
	サイン <input type="checkbox"/>

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。よろしくお願いします」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、I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ムティック・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可能性があります。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。

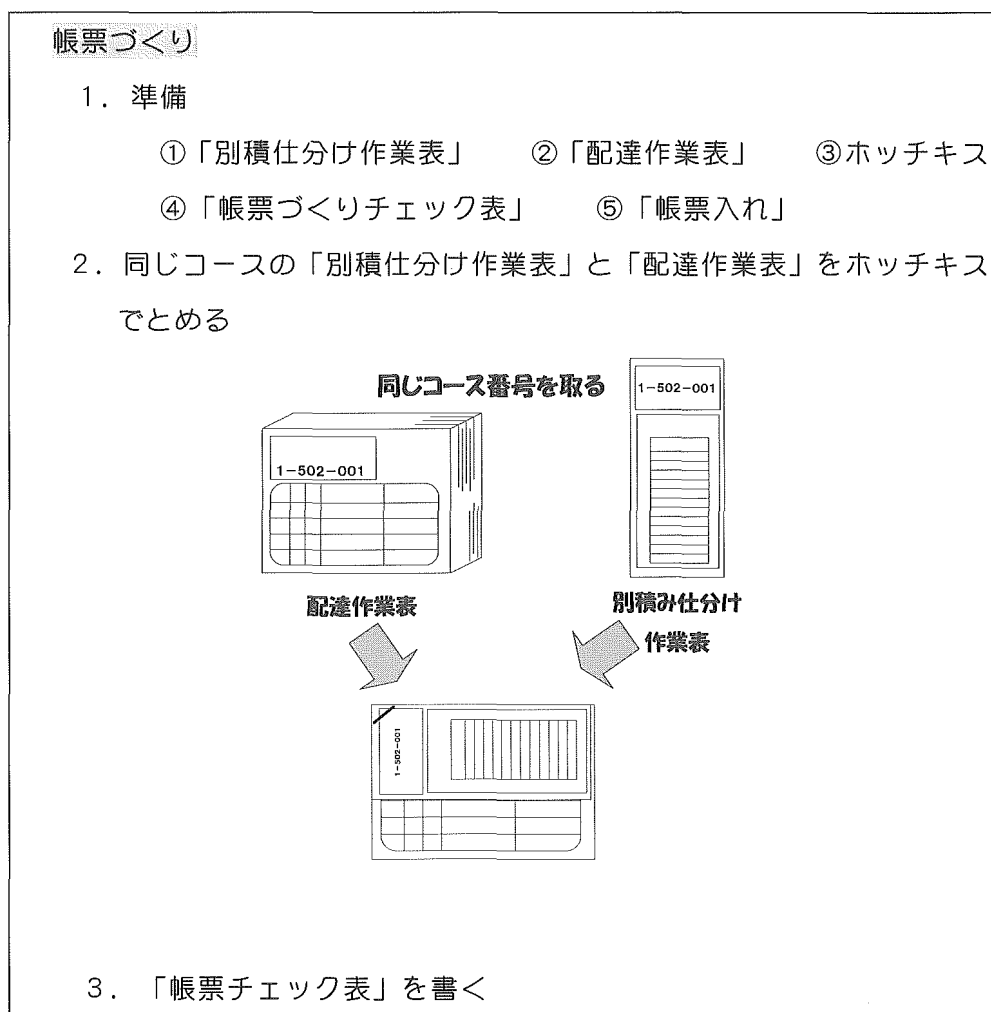


図 5 - 7 A さんの業務マニュアル

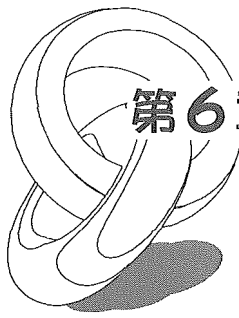
図 5 - 7 のように、L さんは業務マニュアルにそって仕事を行っています。この「帳票の処理」という仕事は、注文伝票を所定の順番でまとめてホッチキス止めするもので、正確さが求められていました。ジョブコーチは、L さんが 1 人でも正確に仕事ができるよう、チェック表を使って確認することを教えました。

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。

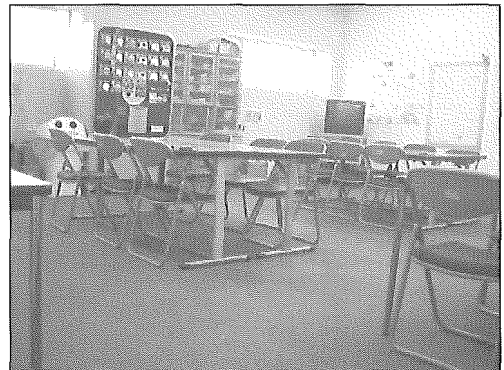


写真6-1 Aさんが清掃している休憩室

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。

- 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。

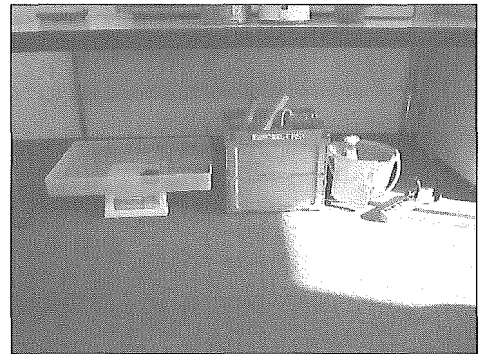


写真6-2 休憩室内の道具置き場

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。

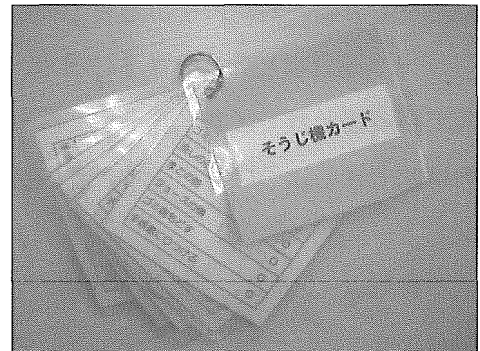


写真6-3 Aさんの「そうじ機カード」

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。

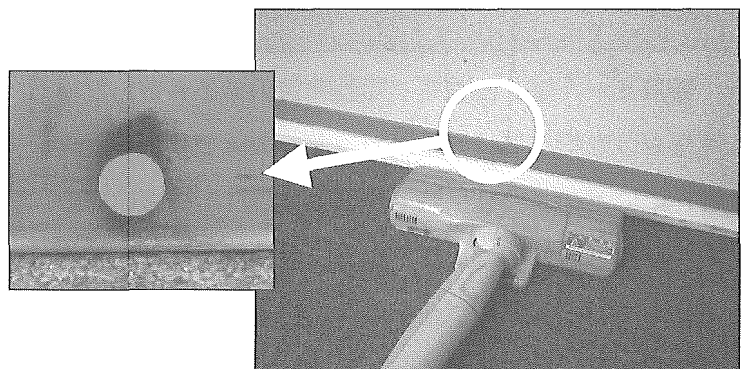


写真6-4 壁に貼ったシール

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