

できるマットの分類と枚数を数える作業が見つかりました。しかし、倉庫内が雑然としているため、品物や道具を見つけにくいこと、Bさんが作業を行うスペースがないことが課題でした。そこで、ジョブコーチはBさんが作業できる環境を整えることが必要と考えて、事業所の従業員と協力して倉庫の整理を行いました。

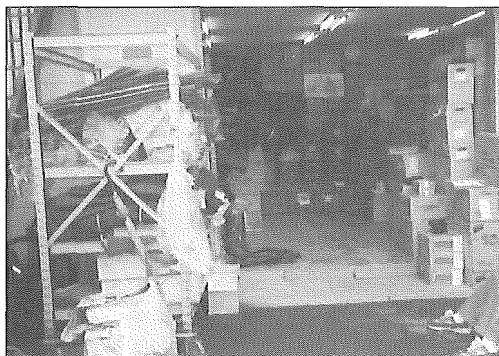


写真 6-5 整理前の倉庫

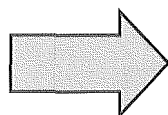


写真 6-6 整理後の倉庫

その結果、写真 6-6 のように倉庫内は整然となり、空いたスペースを A さんの作業場所として使うことができるようになりました。

また、棚にラベルシールを貼り、シールに商品名を記載しました(写真 6-7)。この結果、棚から必要な商品をすぐに探すことができるようになり、従業員からも商品が探しやすくなったと言われました。

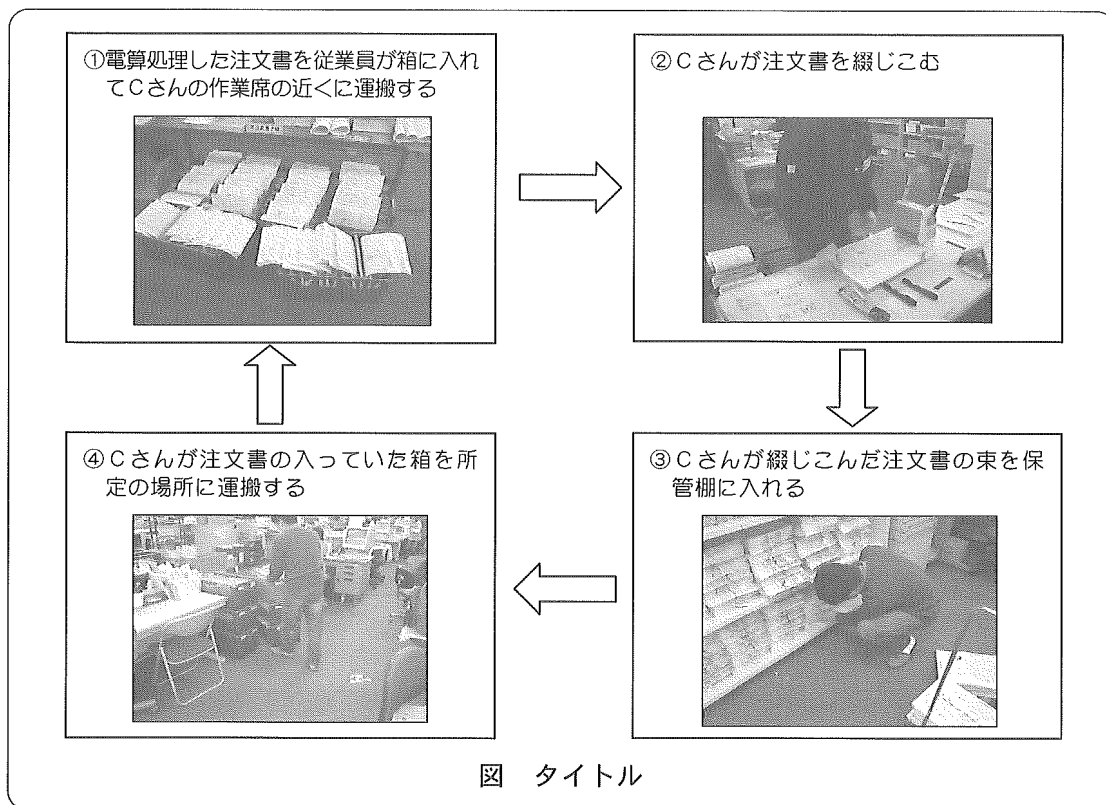


写真 6-7 整理後の部品棚

③ 注文書の処理業務の流れを工夫した事例

配送事業所で働く C さんは、電算処理を終えた注文書の処理を担当しています。この業務は、注文書を決められた配送コースごとの束に綴じこみ、保管場所に運ぶという流れで行っています。

ジョブコーチはまず、Cさんが注文書を束に綴込みやすいように、1コースずつに分けて注文書を入れる箱を作成しました。そして、Cさんがわかりやすく作業を行えるよう、(1) 注文書の入った箱を置く場所、(2) Cさんが綴じこんだ注文書を置く場所、(3) 作業を終了後に空になった箱を Cさんが置く場所、について事業所側と調整をしていきました。こうして以下のように業務の流れを整理したことで、Cさんは毎日確実に業務を行っています。



4) 専用の道具や手順書、予定などを作業机に配置した事例

配送事業所で働くFさんは、配送担当者が使用する帳票類を作成しています。仕事の手順やスケジュールを伝えるために、ジョブコーチは予定表や手順書を作成しました。こうした手がかりをFさんが効果的に使うことができるように、Fさんの机上に整理して配置しました。予定と手順書はいつでもFさんが見やすいように、正面に置き場所を決めて設置しています(写真6-8)。同時に、Fさんが仕事で使用する道具をすべてまとめて収納するために、引き出しを机下に置きました(写真6-9)。それぞれの引き出しには道具が入られ、ラベルを貼ってどこに何が入っているかがわかりやすくなっています。

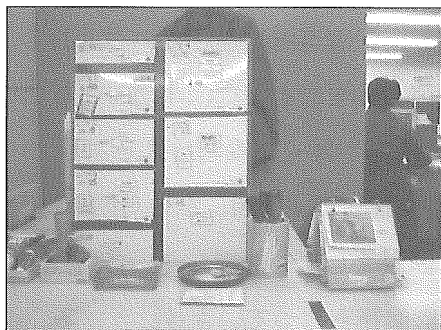


写真6-8 Dさんの作業机

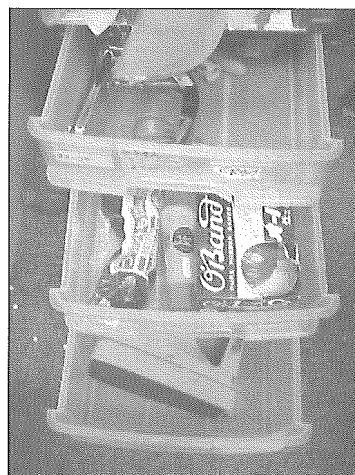


写真6-9 Dさんの道具置き場

5) 作業場所のレイアウトを整理した事例

Eさんはスーパーのバックヤードで野菜の袋つめの仕事をしています。Eさんは一日に十種類程度の野菜を担当しています。野菜の種類によって手順も異なりますし、野菜を入れるビニール袋もさまざまな大きさがあります。そこで、ジョブコーチはEさんが仕事をしやすいように、野菜や道具の置き場所などのレイアウトを検討して、整理をしていきました（写真6-10）。

Eさんは、まず、従業員が記載した「指示書」を見て、「野菜置き場」から指示された野菜を取って「作業場所」に置きます。次に、手順書を見て作業場所の下にある「道具置き場」から必要な道具と決められたビニール袋を取り、袋つめをします。最後に、袋つめをした野菜を「完成品置き場」のカゴに入れます。

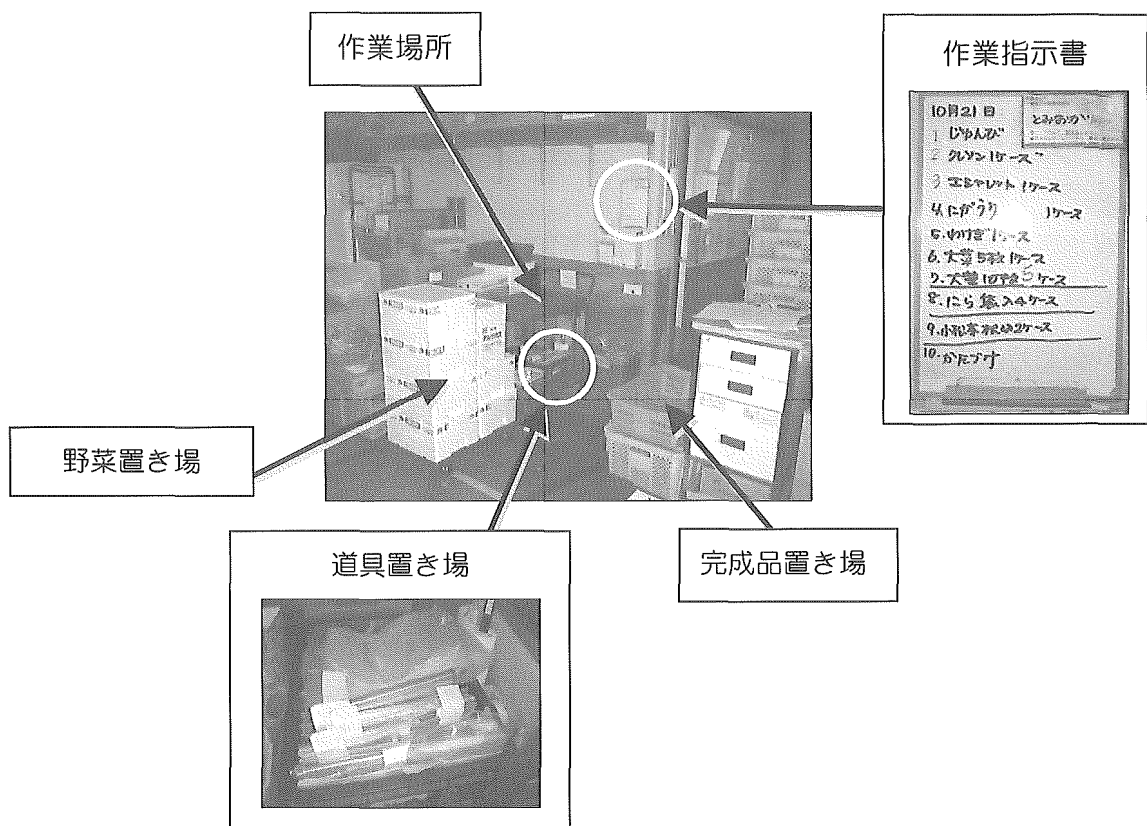


写真6-10 Eさんの作業場所全景

6) さまざまな工夫事例

Fさんはスーパーでパソコンを使用した発注入力業務を行っています。このパソコンは他の従業員も使いますので、Fさんが決められた時間に使うことができるように、ジョブコーチがメモをつけました（写真6-11）。メモにはパソコンの使用時間が書かれています。こうして、この時間にはパソコンを空けてもらえるようになり、ま

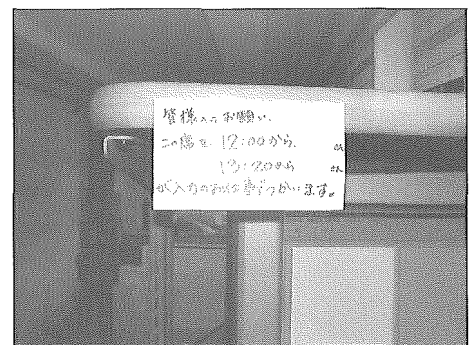


写真6-11 パソコン机に貼ったメモ

た、従業員が使用中でもFさんがそばに来るとすぐに席を空けてもらえるようになりました。

Gさんは事業所のトイレ清掃業務を行っています。Gさんが清掃中であることを従業員に伝えるために、作業中は扉に看板をつけています(写真6-12)。清掃時間中に従業員が利用する場合に、Gさんにどのように声をかけてもらうかも記載しています。

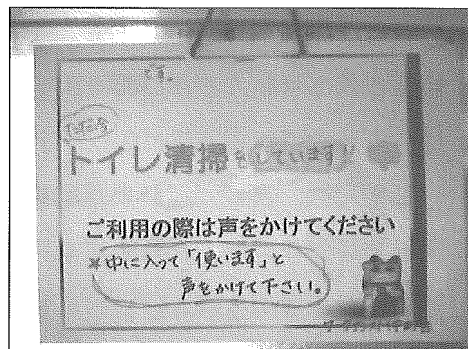
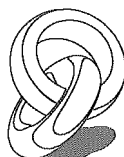


写真6-12 トイレ清掃中の看板



2. 指示書の種類と実践例

作業指示書は、障害のある人に仕事の手順や予定などをわかりやすく伝える有効な方法の一つです。写真6-13と6-14は注文書の綴込み作業でGさんとHさんが使用している指示書ですが、形態や記載方法はそれぞれ違っています。Gさん、Hさんはともに自閉症の人ですが、それぞれにわかりやすい指示書を作っていくと、まったく異なるものになりました。このように、同じ作業であっても、指示書は使う人によってまったく異なるものになります。

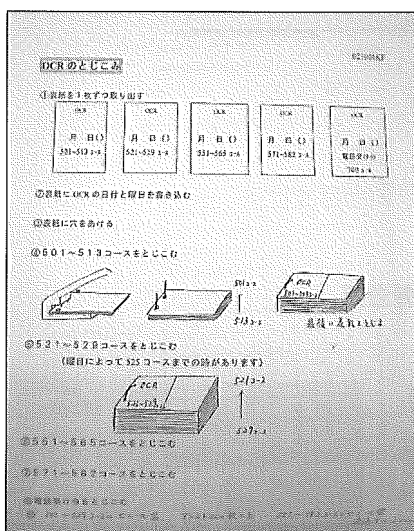


写真6-13 Gさんの指示書

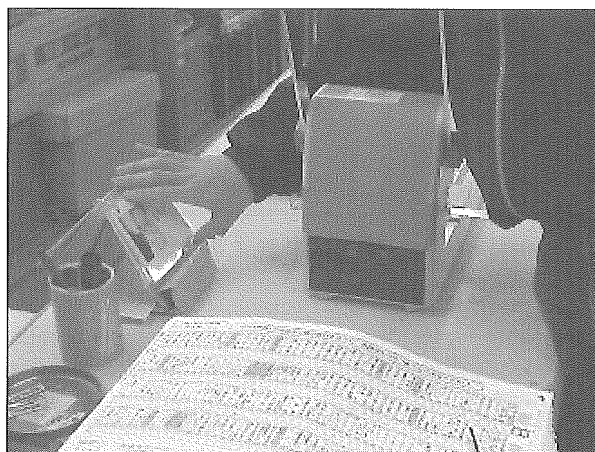


写真6-14 カードに書かれた手順を見ながら作業を進めるHさん

1) 指示書を作る上でのポイント

① 手順がわかる・確認することができる

指示書はジョブコーチが実際に仕事を行って作成した課題分析が基本になります。この課題分析を、障害のある人にわかりやすいように、文字や絵、写真、実物などで表現して指示書を作っていきます。また、障害のある人が作業の手順がわからなくなったり、忘れてしまった時に、指示書を見ることで手順を確認することができます。ですから、手順を覚えることが苦手な人でも、指示書を使うことで仕事を進めることができます。

② 使いやすさが大切

指示書を使うのは、その仕事を実際に行う障害のある人です。指示書そのものが大きすぎたり、目的の内容を探しにくいものでは、指示書を使うこと自体が負担になってしまいます。ですから、どのような形態の指示書が使いやすいのかを十分に検討することが大切です。指示書は作業の数だけ必要になります。障害のある人が使い方を混乱しないように、記載の方法や形態を統一して作っていくことも大切になります。

③ 作るだけでは機能しない

指示書を作るだけで障害のある人はすぐに仕事を一人でできるようにはなるわけではありません。ジョブコーチが、指示書に書かれた内容（文章、絵、写真など）と実際の手順を、システムティック・インストラクションの方法を用いて教えていきます。このように指示書に書かれた内容の意味が障害のある人に伝わらなければ、指示書は機能しません。

④ どこまで進んだか、どこで終わりかを明確にする

障害のある人の中には、今、自分が指示書のどの部分の仕事をしているのかが分からなくなる人がいます。このような場合は、どこまでの仕事が終わったのかをわかりやすくするために、「日めくり式」や、終わった手順をチェックする「チェック・オフ式」という方法があります。

2) 指示書の形態

① 携行タイプ

障害のある人がポケットに入れるなどして作業中に携行するタイプの指示書です。この携行型は、一日の中で複数の場所で作業を行う人や、清掃作業などのように移動を伴う作業を行う人に向いています。

写真6-15は一日の作業の予定を記載したスケジュール表です。どちらも仕事中にエプロンのポケットに入れられるように小さく作っています。右側のものは終わった作業をチェックする形式になっています。

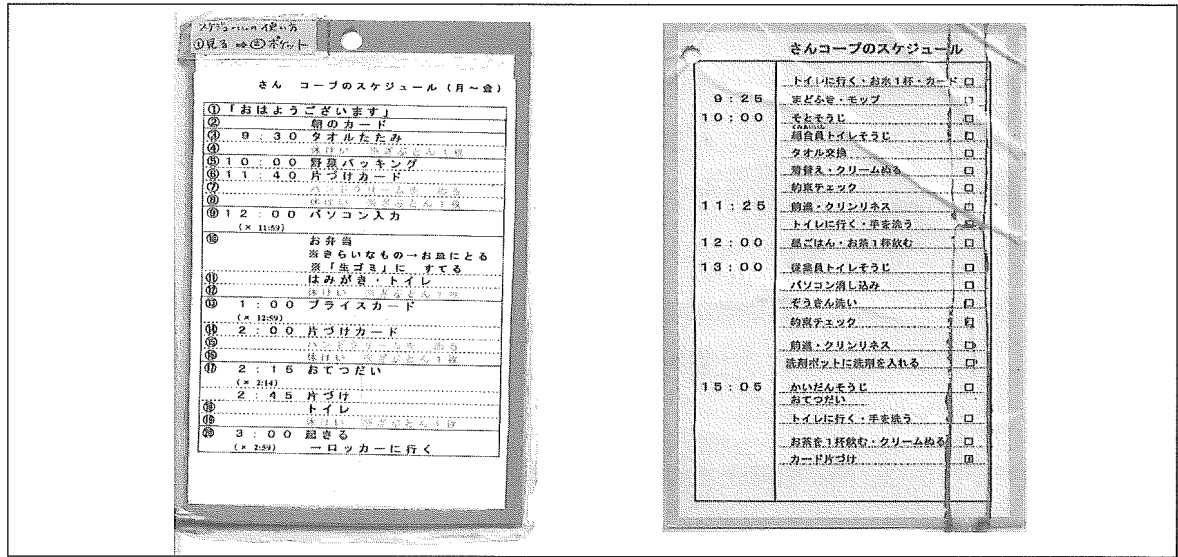


写真6-15 携行タイプのスケジュール表

② 貼りだし・据え置きタイプ

貼りだし・据え置きタイプの指示書は、作業を行う場所の壁や机にあらかじめ設置するものです。障害のある人が作業中にすぐに見て手順を確認することができます。ただし、事業所の中ではどこにでも指示書を貼ることができるわけではありませんし、他の従業員が奇異に感じてしまうこともあります。ですから、仕事を行う時間だけ貼り出すなどの工夫が必要になる場合があります。

写真6-16 はIさんが休憩室の清掃作業で使用している指示書です。Iさんは時間になると自席にあるカード入れ(写真6-18)の左側から指示書を持って休憩室に行きます。冷蔵庫に指示書をクリップでつけて、ひとつの工程が終わると写真6-17のように指示書の右側にチェックをして、次の工程へ進みます。作業終了後は、自席のカード入れの右側に指示書を入れて次の作業へと移ります(写真6-18)。

休憩室そうじ	
★じゅんぴ	
ドアをノック	
「しつれいします」	○
電気をつける	○
手順書を冷蔵庫にはって、窓をあける	○
★食器洗い	
流しの食器を食器用スポンジで洗う	○
食器をふいて棚にしまう	○
水切りカゴ・食器ふきんをもどす	○
★灰ざら洗い	
カゴをとる	○
灰ざら1枚とる→テーブル① とりかえ	○
灰ざら2枚とる→テーブル② とりかえ	○
灰ざら2枚とる→テーブル③ とりかえ	○
灰ざら1枚とる→テーブル④ とりかえ	○
灰ざらをたわしであらう	○
バケツのぞうきんでふく	○
カゴをしまう	○

写真6-16 貼り出しタイプの手順表

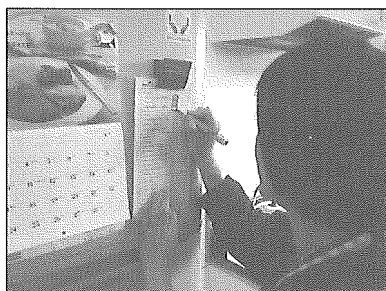


写真6-17 手順表にチェックする

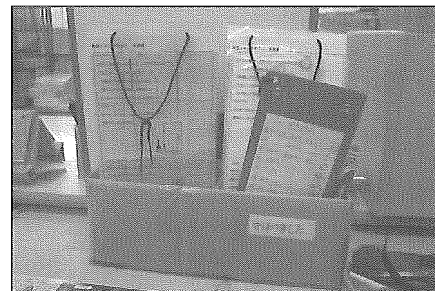


写真6-18 Iさんが使用している指示書

写真6-19はJさんがパソコンでの発注入力を行う際に参照する指示書です。実際のパソコンの画面を印刷して、その中に手順を記載しています。この指示書は、パソコン画面のすぐ横に設置でき、さらに、使う時にだけ見ることができるよう、タオル干しに貼りつけられています。ですから、使わない時には、壁際にたたくて目立たなくしまえるように工夫しています。

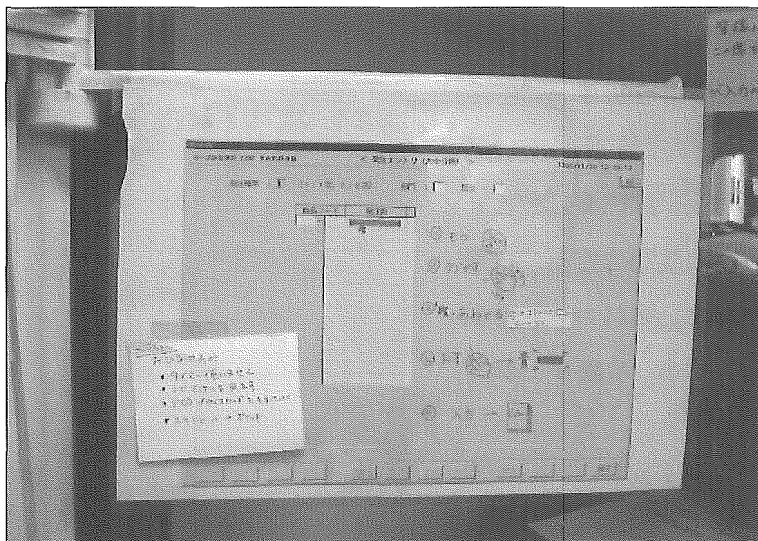


写真6-19 Jさんが使用している指示書

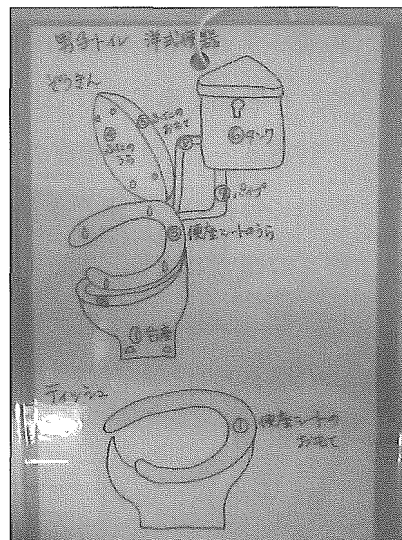


写真6-20 トイレ清掃の手順

写真6-20は、Kさんがトイレ清掃で使用している指示書です。清掃をする場所の名称と順番を絵で示しています。清掃をする時は、指示書を壁につけたフックに取り付けて、いつでも見られるようにしています。

写真6-21はKさんがトイレの清掃で使用しているカード式の指示書です。Kさんは文字の理解や手順を覚えることが苦手な方なので、手順を簡単な絵や写真で示しています。一番上のカードに書かれた手順から始めて、終わった手順のカードは一番下のポケットに入れていきます。すべてのカードがなくなると作業が終了になります。カードを使用しない時には、写真6-22のように、清掃用具をしまう用具入れの中に入れていきます。

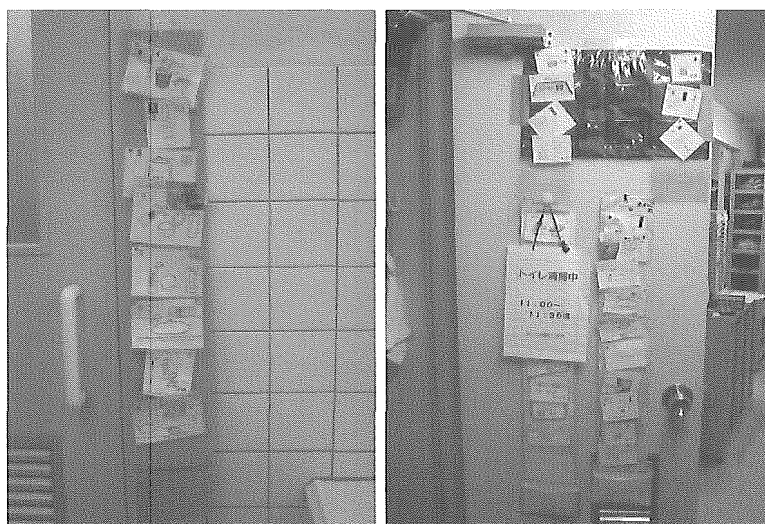


写真6-21 トイレ清掃の手順カード (左)

写真6-22 カードをしまっている用具入れ (右)

③ 日めくりタイプ

日めくりタイプは、作業手順をカードに記載し、それを一枚一枚めくりながら作業を進めていくものです。一枚一枚のカードに仕事の手順が書かれているので、連続した動作を伝えることにも適しています。この日めくりタイプは容易にカードの順序を差し替えたり、カードを加えることができる利点があります。

写真6-23は自閉症のあるMさんが使用している日めくり式の指示書です。このカードは作業ごとに一束ずつ作っており、作業中は机上の所定の場所に設置します。Mさんはそれぞれの作業に必要なカードを机上にあるカード入れから取り出します（写真6-24）。

写真6-25はNさんが野菜の袋詰めをする際に使用している指示書です。それぞれの野菜ごとに手順や必要な道具、ビニール袋の種類などを記載しています。目的のカードを見つけやすいように、野菜の名前の50音順に並べています。



写真6-23 Mさんが使用しているカード

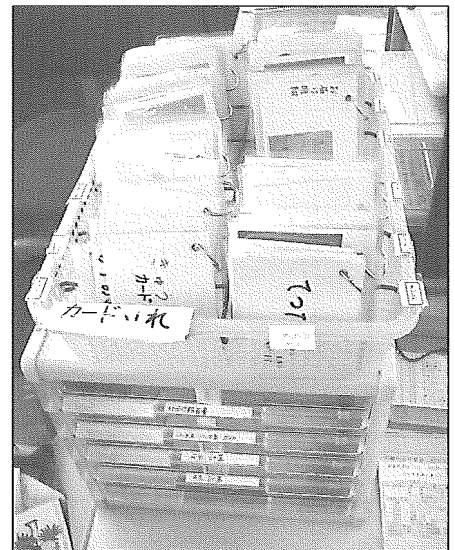


写真6-24 カード入れ

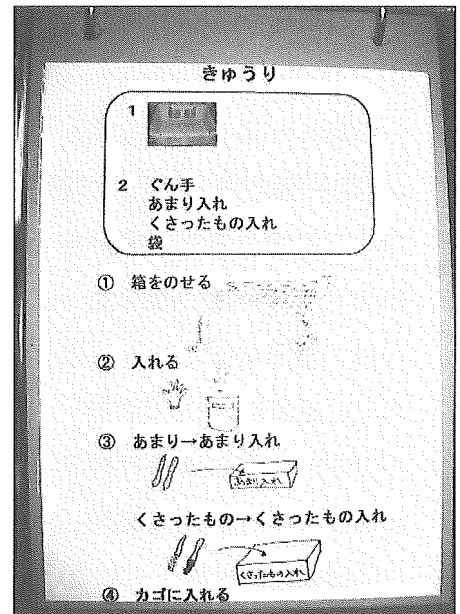


写真6-25 野菜の袋詰め指示書



3. 道具や手がかりの工夫

1) 道具や手がかりを工夫する狙い

仕事を行う上では、さまざまな道具を使用します。私たちにとっては普段何気なく使うことができる道具でも、障害のある人にとっては使い方がわかりにくかったり、道具そのものが使いにくい場合があります。ですから、その人に合った道具の使い方を検討する、仕事を補助する道具である「ジグ」を作る、といった工夫が必要になります。

また、『1. 環境の工夫』の中で紹介したように、掃除機をかける範囲を示すシールを貼るなどの手がかりを作る方法もあります。ジグや手がかりを作ることは、仕事の手順を分かりやすくするだけではなく、いつも同じ手順で仕事をするができるようになります。このことは、障害のある人にとって仕事の手順を覚えやすくなります。

2) 道具や手がかりを工夫した実践例

① 道具を工夫した例

〇さんは事業所のゴミ出しを担当していますが、ゴミ出しをする前にゴミの計量を行うことになりました。しかし、ハカリ自体の大きさが小さいために、ゴミ袋を乗せにくいことが課題でした。そこで、事業所側に〇さんがゴミを載せやすいように、ハカリにつけるトレイを準備してもらうことを提案しました。こうして写真6-26のように、ハカリにトレイが取り付けられ、写真6-27のようにゴミ袋を容易に載せることができるようになりました。

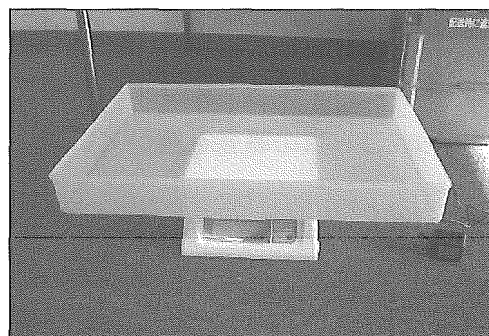


写真6-26 ハカリにつけたトレイ

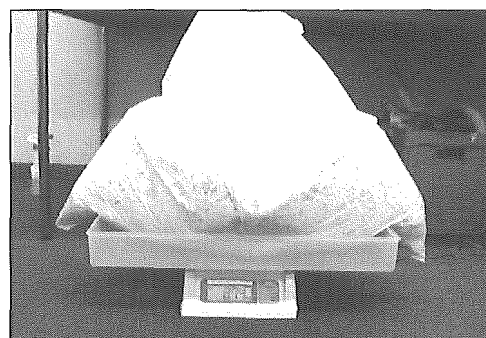


写真6-27 ハカリにゴミをのせた状態

Pさんは金属部品加工会社で就労しています。加工した部品を完成品入れの段ボール箱に投げ入れてしまうことが課題でした。そこで、写真6-28のように、完成品を入れる箱にダンボールで覆いを取り付けました。こうして、Pさんは部品を一つずつ、覆いの穴からそっと入れるようになり、投げ入れることがなくなりました。

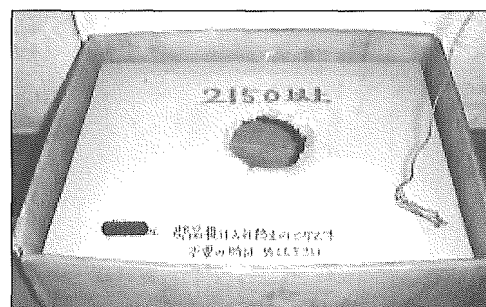


写真6-28 完成品入れにつけた覆い

② ジグを作成した例

Qさんはスーパーの商品伝票を処理する仕事を行っています。処理した伝票をメーカーごとにホチキス止めするので、伝票を仕分けしやすいように写真6-29のジグを作成しました。

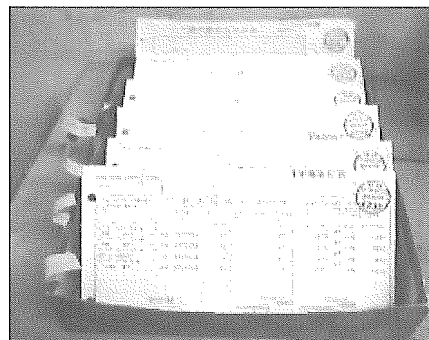


写真6-29 伝票を仕分けるジグ

写真6-30はRさんが綴じこみ注文書を入れるジグです。Rさんが綴じこみやすいように配送コースごとに分けて入れられるように仕切りをつけています。また、電算処理をする従業員が注文書を入れやすいように仕切りには配送コースの番号を書いています。

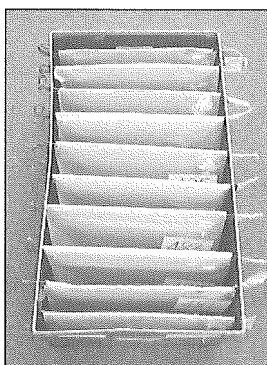


写真6-30
注文書を仕分けるジグ



写真6-31 水を入れる目印

③ 手がかりを工夫した例

Sさんは事業所内の清掃業務を担当しています。使用した雑巾を洗うためにバケツに水を入れますが、その際に、適当な水の量を入れることができませんでした。そこで、バケツの内側にビニールテープを貼り、水を入れる量の手がかりにしました（写真6-31）。

Tさんは事業所のトイレ清掃を担当しています。トイレの壁を雑巾で拭く順番を示すために、壁に数字を書いた小さなシールを貼っています。Tさんはこの数字を手がかりにして、順番に壁を拭いています。

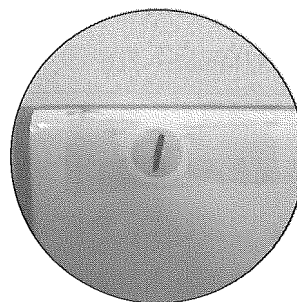


写真6-32 トイレの壁に貼ったシール



第7章 職場の人間関係作りを調整する

1. ナチュラルサポートとは

1) ナチュラルサポートの発想

米国で援助付き雇用が始まった当初は、ジョブコーチによる支援の手法は、職場における直接援助の技術に重点が置かれていました。ジョブコーチが職場でわかりやすく仕事を教える技術や、作業用具の工夫などです。確かにジョブコーチが一定の直接援助技術を持って仕事を教えることで、障害のある人の仕事の達成度は上がります。しかし、それだけでは周囲の従業員は障害のある人にどのように関わったら良いかが理解できず、ジョブコーチと障害のある人が職場になじみにくくなってしまったり、従業員のジョブコーチへの依存度が高くなり、結果としてジョブコーチが職場から引くことが難しくなってしまうことも起こり得ます。「ナチュラルサポート」の形成という発想は、この様な職場における直接援助技術への偏りを修正していく過程の中で生まれ、重要視されるようになりました。障害のある人にとって職場に必要な支援は、ジョブコーチだけが行うのではなく、周囲の従業員や企業全体から出来るだけ多く引き出していこうという考え方です。

2) ナチュラルサポートの定義

ナチュラルサポートは誰が、どのような場面で、どこまで行う支援なのか、といった定義については様々な考え方がありますが、日本の就労援助におけるナチュラルサポートは以下のようにまとめられるでしょう。

ナチュラルサポートとは、障害のある人が働いている職場の一般従業員（上司や同僚など）が、職場内において（通勤は含む）、障害のある人が働き続けるために必要な様々な援助を、自然にもしくは計画的に提供することを意味する。これには職務遂行に関わる援助の他に、昼食や休憩時の社会的行動に関する援助、対人関係の調整なども含まれる。

ナチュラルサポートは、障害のある人が80%しか自立できなくても、そこを補うための様々な支援を職場で作り上げることです。ジョブコーチが仕事を教える等の直接支援をして80%まで自立を支援し、残りの20%は、従業員への働きかけや、企業との調整といった間接支援で補います（図7-1）。

ナチュラルサポートには職場で自然に生じるものと、ジョブコーチが意図的に作り上げるものがあります。次に、その分類と詳細について述べていきます。

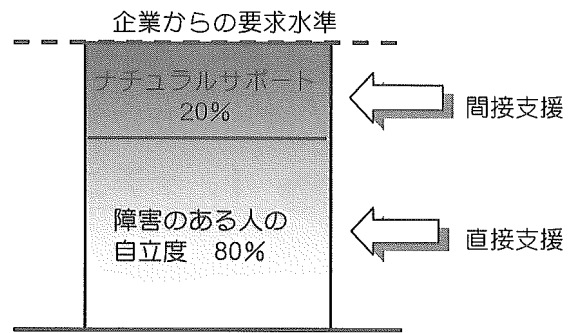


図7-1



2. ナチュラルサポートの分類

ナチュラルサポートには、日常的な関係の中で従業員から自然に得られるものと、ジョブコーチが従業員に働きかけて意図的に作るものがあります。どちらも障害のある人が職場で働き続けるために必要であり、支援を効率よく、効果的に進めるために、ジョブコーチは両方バランス良く形成することが大切です。

1) 自然に生まれるナチュラルサポート

① 事例

Aさんは小さな町工場で機械部品の製造作業をしています。従業員の受け入れはよく、困ったときには気軽に声をかけてくれます。Aさんはいつもにこにこ人なつくく人に好かれる性格ですが、周囲の人の動きや話し声に気を取られ、作業の手が止まってしまうがちです。そこでジョブコーチは仕事を教えている間はAさんに対し過度な声かけや干渉を減らし、作業を教える立ち位置もAさんの横から徐々に遠ざかるようにしました。始めは周囲の従業員から接し方が冷たいと思われがちでしたが、休憩時間等にAさんを含めて、簡単な言葉かけだけをしてもらった方がリラックスできること、仕事中はあまり話しかけず、用具が摩耗したりして困ったときだけ声をかけてもらうと仕事がしやすいことなどを理解してもらい、結果としてAさんは仕事に集中することが出来るようになりました。

② サポート形成のためのジョブコーチの役割

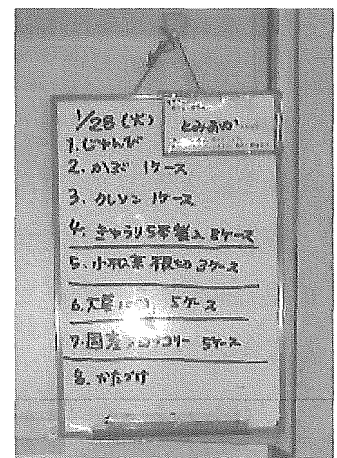
ナチュラルサポートが従業員の善意によって自然に生じたとしても、やはり職場は仕事上の共通目標を持った人の集まりですから、障害のある人は先ず仕事の自立度を上げ、職場の一員として認めってもらう必要があります。ジョブコーチは周囲の人からの好意を引き出すことにばかり気を取られて、肝心な仕事上の目標達成に尽力することを忘れないようにしなくてはなりません。その上で、ジョブコーチは職場の同僚と障害のある人の橋渡し役となります。仕事で

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が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う、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 か所しかなく、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ができるか
- 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、ダ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。

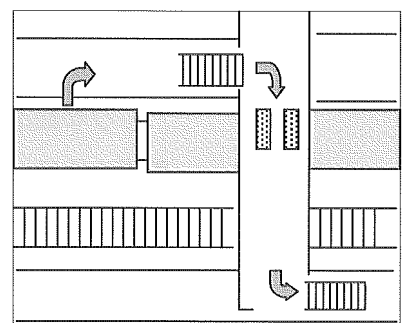


図 8 - 1 F 駅乗り継ぎ経路

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	⑩4 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、最後の人テーブルを拭く

2) 支援の手立て

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。