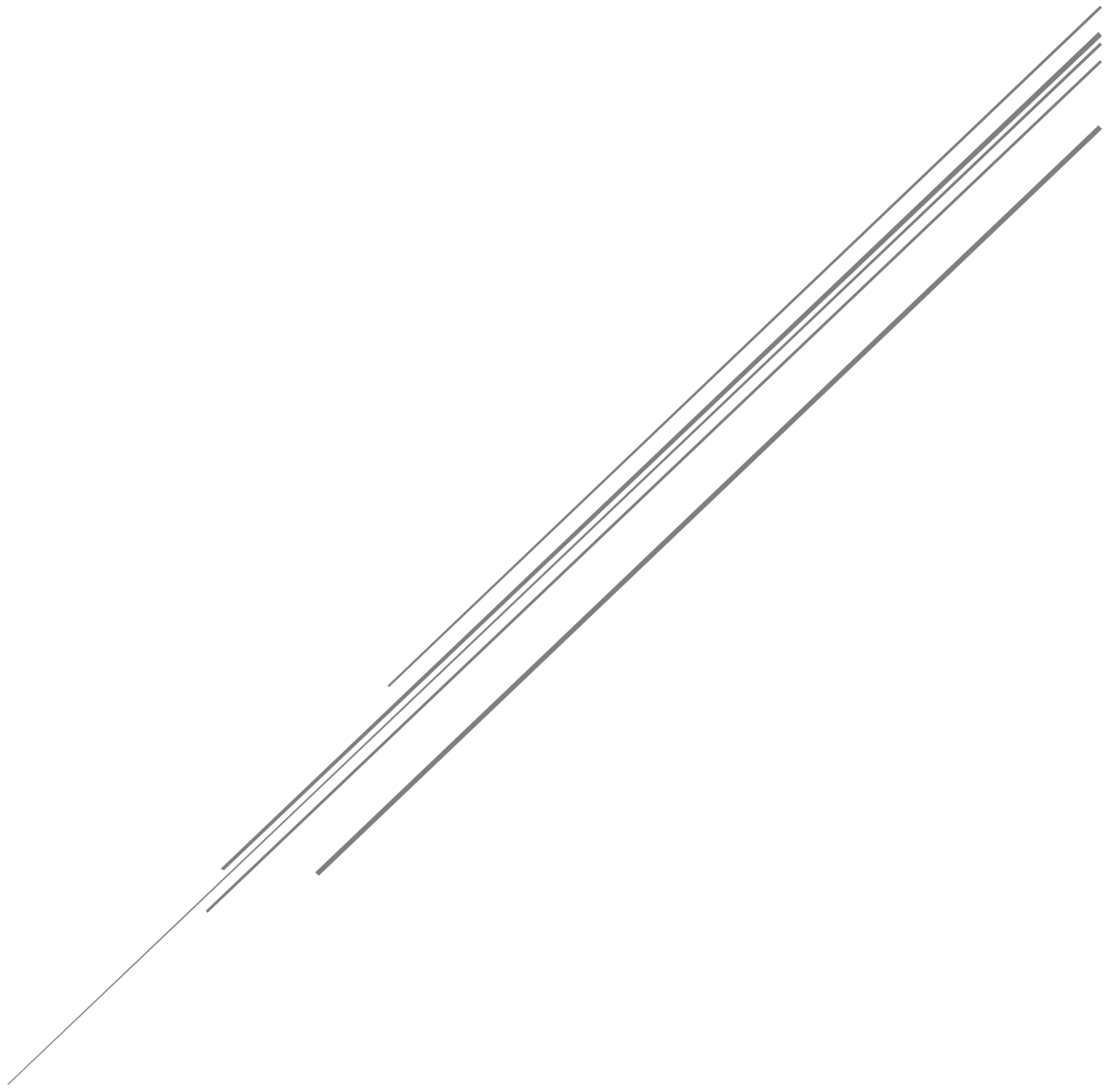


令和5（2023）年度
東京ジョブコーチ支援事例集



東京ジョブコーチ支援センター

目 次

- ◆知的障害者への支援事例・・・・・・・・・・ 1
- ◆知的障害者への支援事例・・・・・・・・・・ 2～3
- ◆知的障害者への支援事例・・・・・・・・・・ 4
- ◆精神障害者への支援事例・・・・・・・・・・ 5
- ◆精神障害者への支援事例・・・・・・・・・・ 6～7
- ◆精神障害者への支援事例・・・・・・・・・・ 8～9
- ◆聴覚障害者への支援事例・・・・・・・・・・ 10～11
- ◆聴覚以外の身体障害への支援事例・・・・・・・・ 12～13
- ◆発達障害者への支援事例・・・・・・・・・・ 14～16
- ◆高次脳機能障害者への支援事例・・・・・・・・ 17

【支援対象者】10代 知的障害

【支援開始時の状況】就職初期

【業務内容】電子部品の加工、検査、発送業務

【課題・支援ニーズ】

- ① 業務中の居眠りに対する現状把握と支援策の提案
- ② 職場への障害特性の理解促進
- ③ 対象者の特性に適した業務整理ならびに新規業務切り出し

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・居眠りに対する対象者の認識・自覚を確認した。業務の安全性や正確性を高めるために、観察、助言を行った。
- ・支援機関と連携して居眠りの原因を探り、それに応じた対応を共に考えた。
- ・イレギュラーな対応を求められる挨拶は不得手な様子が見え始めた。

<中期>

- ・「睡眠時無呼吸症候群」の疑いにより、支援機関より受診同行を実施。
朝の服薬開始により、居眠りや頭痛が改善し業務パフォーマンスが向上した。
- ・業務手順を細分化し、ミスを未然に防ぐ工夫点の創出により、ミスが軽減した。
- ・場面に応じた挨拶をロールプレイで練習することで、イレギュラー時も対応できるようになった。
- ・担当者の変更が生じた。このため、新担当者に障害特性や対応上の配慮点を丁寧に伝える機会をつくることで、理解促進につながった。

<後期>

- ・居眠り改善に伴う業務パフォーマンス向上により、職場全体の対象者に対する評価が大幅に上がり、ナチュラルサポート体制が構築された。

【支援対象者】 20代 知的障害

【支援開始時の状況】 本人課題

【業務内容】 主にピッキング(飲料) 手隙の時間に清掃・タオル畳み等

【課題・支援ニーズ】

① 企業

- ・ピッキング数の計算間違いがあるので、ミスが減らせるように指導してほしい。
- ・監督者がいない状況では、集中力の維持が困難。特に午後は手が止まる。しかし、他の社員はそれぞれの仕事がある。可能であれば声掛け等の頻度を減らしたい。

② 支援対象者

今後もこの仕事を続けられるように、作業を見守って欲しい。

③ 支援機関

- ・自閉傾向が強く、監督者がいるうちは指示された手順で行えるが、一人になると自己流の手順や習慣に戻ってしまう。単独でも自立して作業ができるように支援してほしい。
- ・求められる業務量と本人の能力の差を確認して、どのように補っていくか相談したい。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・ミスを防ぐために、適宜落ち着いて作業するように声を掛けた。対象者がミスに気が付いていない時は、一緒に確認・修正した。これにより、ミスは改善された。
- ・週2回終日支援し、午前・午後に分けてピッキング数や作業スピードを計測した。また、支援日毎に、ジョブコーチが来社しない日の様子(ミスの有無など)について情報収集した。これらにより、どのような状況下でミスが起こりやすいのか把握することに努めた。

<中期>

- ・作業にかかる平均時間数を割り出し、関係者へ共有することで、現状の作業スピードに対する共通認識を形成した。
- ・効率的に作業を進める方法を協議した。ピッキングリストの受渡方法を変更することで、対象者が事務所に立ち寄る頻度を増やした。これにより、大きなタイムロスがなくなり、作業スピードが速くなった。また、集中力の維持にも貢献した。
- ・企業から「ジョブコーチがいる日といない日では、作業スピードや集中力が全然違う。ジョブコーチがいない日でも自立して働けるようになってほしい。」との要望を受けた。通常の状態を見る為に、対象者へは事前に支援日を伝えずに訪問して、死角になる遠位で見守りながらデータを収集した。

<後期>

- ・集中力維持のために、声掛けの頻度やタイミングによる作業効率の変化を計測した。「声掛け無し」「30分毎の声掛け」「15分毎の声掛け」の3パターンを試行し、データ収集

した。結果的に、「15分毎の声掛け」が最も有効であることが示された。

- 様々なデータを収集したことで、1日の作業量や終了時間の目安が特定できるようになった。今後、作業時間が変動した場合も、どの位の数を処理できるか、予測できるようになった。

【支援対象者】 20代 知的障害

【支援開始時の状況】 本人課題

【業務内容】 ドラッグストア店内清掃、商品クリンネス、納品業務、接客(一次対応)

【課題・支援ニーズ】

お客様(女性)との距離感が分からず、じっと見てしまいクレームに繋がるのが数回あり。お客様への接し方や社会人としての基本マナーを習得してもらいたい。ご本人は、何故クレームのようなことになってしまうのか、ハッキリ分からない様子であった。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・ご本人の仕事振りを見ても特に気になる点はなく、接客態度等特に問題なかった。
- ・JCがいる、いないで様子が違うことを店長から話があったが、
- ・ご本人から故意にお客様に近付き接客する行動は現時点では考え辛いと説明。

<中期>

- ・支援半ばでも問題となる行動は見られなく、とても気遣いが出来ると感じたが、この姿勢が相手によっては裏目に出てしまうことも想定出来る。
- ・ご本人に接客における注意点を書面化し、以下をお伝えした。
 - 基本(接客する機会を極力作らない)
 - 自分から声をかけない。
 - お客様の近くで作業をしない。
 - 不快と思われる行動はとらない(例：後をつけて歩く、じっと見つめる等)。
 - 接客時
 - 距離感に注意をする。(近すぎない等)
 - 質問にだけ答える。(余計な会話や商品の売り込みはしない等)
- ・ご本人も理解を示し、改めて誤解になる行動について気をつけていきたいと意識付けが出来た。

<後期>

- ・店長が変わり、ご本人の件は引継ぎにて確認しているが問題行動は見られなく仕事も順調に行えている。
- ・ご本人は店舗に貢献したい気持ちも高く、登録販売者試験を今後受けてステップアップしたいと意欲が出ていた。
- ・支援に入ったことで会社、ご本人の間での蟠りがなくなり安定した形で終結となった。

【支援対象者】 40代 精神障害

【支援開始時の状況】 本人課題

【業務内容】 社会福祉法人事務局における請求事務等 PC 業務

【課題・支援ニーズ】

事業所異動に伴う業務変更が生じたため、業務量と体調面のバランスが取れるように支援してほしい。6時間勤務であるが、体調面とのバランスを取りながらフルタイム勤務を目指したい。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・当初の6時間勤務のうち、負担の大きい業務の洗い出し・見直し、ルール整備を行った。
- ・事務業務手順を見直し、効率化を図った。
- ・JCとの面談を通じ、対象者の自己評価は低い傾向が見られたため、ポジティブなフィードバックを重ねた。

<中期>

- ・対象者への業務依頼経路が煩雑であったため「業務依頼書」を作成し、受注ラインを整備することで、負担が軽減した。
- ・モチベーション、自己肯定感が上がり意欲減退の様子が見られたため、丁寧に面談することで対象者の気持ちの汲み取りや整理を行った。また、対象者の了承の上で、それらの情報を支援機関と共有し、通院同行を依頼した。

<後期>

- ・対象者が「突発性難聴」を発症。勤務先より勤務時間を6時間からさらに短縮する提案もあったが、対象者は時短勤務を希望しなかった。
- ・支援機関と対象者との面談の中で対象者の希望をヒアリングする中で、転職を視野に入れて活用することとなった。このため、当事業の支援は終結の運びに至った。

【支援対象者】 40代 精神障害
【支援開始時の状況】 復職支援
【業務内容】 事業所内サポート業務

【課題・支援ニーズ】

① 企業

- ・産業医からの提案を受けて、若年性認知症を発症した方の復職支援を依頼したい。疾病の特性上、指示を忘れる、職場内でのコミュニケーションを円滑に行うことが難しい。初回出勤時、本人の言動に課題があり、所属長が付きっきりで指導した。この状態が続くと事業所運営が滞るため対処に困っている。業務の遂行および定着を支援してほしい。
- ・挨拶やスタッフとの橋渡しなど、職場内のコミュニケーションを支援してほしい。
- ・対応事例の少ない疾病ということもあり、業務の切り出しが未 completion ため、1日のタイムスケジュールについて助言をしてほしい。

② 支援対象者

- ・就労継続できるようにサポートしてほしい。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・言動に課題があり、現状ではその対応にスタッフの人員を割けないとのことで、ジョブコーチ支援日のみ対象者が出勤することとなった。
- ・車の出入りが多い支援先だったが、動作が緩慢で事故を招く恐れがあった。これが疾病特性によるものなのか、気候や体調によるものなのかをアセスメントした。
- ・苦手とすることやできないことをリカバリーしようとする前向きな姿勢が見えないため、他者視点では自身の態度がどう映るのかを適宜フィードバックした。
- ・若年性認知症の専門支援機関と連携を取り、対象者が理解しやすい指示の出し方等について情報収集した。言葉よりもイラスト等の視覚的な情報の方が理解しやすいとのことで、職場内ルールの絵カードを作成した。

<中期>

- ・専門機関の方に社内研修実施していただくことで、事業所内での障害理解を促した。
- ・依然として緩慢な動作や、しゃがむ姿勢が苦手な様子が伺えた。若い年代での発症ということで、今後症状の進行や体力の衰えるスピードが早いことが予測されたため身体能力の比較ができるように、また、今の体力が年齢相応なのかを確認するために、障害者スポーツセンターでのスポーツテストの情報を提供した。

<後期>

- ・支援初期から継続的に、1日で遂行した作業量のデータを収集し、適宜企業・本人へフィードバックした。

- ジョブコーチ支援が終結後を見据えて、中期から後期にかけて、地域の支援機関の情報提供を行った。
- 清掃箇所の細かい見落としなどは、随時一緒に確認することで、改善を促した。

【支援対象者】 30代 精神障害（統合失調症）

【支援開始時の状況】 就職初期

【業務内容】 スポーツ施設の清掃業務

主にトイレ清掃、更衣室・シャワー室清掃、ごみ回収、ごみ捨てを行う

【課題・支援ニーズ】

① 企業

- ・業務の習得支援。対象者の特性や様子を踏まえたうえで、安全でスムーズなやり方、動き方を一緒に考えてほしい。

② 対象者

- ・就労は8年ぶりで体調に不安が残る。

【支援の経緯、結果】

就労先施設には知的・身体障害者の受け入れ実績がある。その方の定年退職以降は、障害者雇用は行っておらず、シルバースタッフが清掃業務を行っている環境である。

<初期>

- ・インテーク時に早朝覚醒の課題を確認できたので、現状を主治医に伝えて相談してほしいと伝えた。
- ・ジョブコーチ訪問時は体調を確認させていただくが、不在のときも○を付けるような簡易な体調管理の日記等があればよい。
- ・作業スケジュール兼作業マニュアルは実習時に企業担当が作成してくれたものを再利用、修正を加えていくことになった。
- ・就労支援事業所では作業室やトイレ、公園の清掃などの訓練を行っているそうだが、再度ジョブコーチから清掃手順は、上から下、きれいから汚いところ、の順に清掃するようにお伝えした。
- ・施設側スタッフから相談があり「手伝ってほしいとたびたびいわれる。依存的ではないか？」とのことだった。
- ・ジョブコーチからは、まだ就労してまだ数日でおそらくわからない、自信がない可能性もあると説明。手伝ってほしいと言われた作業については、改めてジョブコーチと一緒にやり方を助言することになった。

<中期>

- ・ジョブコーチが作業スケジュール兼作業マニュアルに則って説明、作業内容・工程を確認しながら進めることで、対象者の理解が深まったのか、一日の流れを把握して動くことができており、入社当初のような施設スタッフへの頻回な質問はなくなった。
- ・集中力をかくことも、黙々と手を休めることもなく作業を行っている。
- ・また、対象者自身で効率を考え、ゴミ捨ては段ボールを二つ折りにして、その折り目に小

さい段ボールを挟んで運搬するようになった。結果、ゴミ捨て場との往復回数が減り、その時間を他の作業に回せるようになっている。ジョブコーチからも効率的になったとその改善点を褒めた。

- 課題としては、利用者への挨拶がまだ苦手である。ジョブコーチが利用者に扮して、すれ違うシチュエーションを作って練習してみたが、声出しがなかなかむずかしいという。まずは、利用者ですれ違う際には、作業を止めて会釈をする、を徹底することにした。

<後期>

- 支援も残りわずかになり、ジョブコーチは作業支援を行うことはせずに、支援頻度の間隔をあけて、モニタリングとして訪問することになっている。
- 1か月に1回程度で訪問し、対象者と施設スタッフから最近の様子を伺っている。
- イレギュラーな対応として、ゴミ箱にスプレー缶が捨てられていたり、掃除機に髪の毛が詰まったことがあったが、いずれも対象者から施設スタッフへ報告することができているとのことだった。
- また、当初施設スタッフから相談があった対象者の依存性についてはまったくの杞憂に終わり、現在では施設スタッフは報連相の先となっており、手伝ってほしいといった言動は全くなくなっていることを確認している。
- 対象者からは、ジョブコーチが来なくなるとは寂しくなるといった言葉もあったが、これは依存ではないだろう。ジョブコーチからもうすっかり独り立ちできている、もっと自信を持ってよいと励ました。
- 利用者への挨拶においては、まだ声出しが難しいが、会釈することはできるようになっている。支援回数は残り少なく、課題として支援機関、企業に引き継ぐ形になった。

【支援対象者】 50代 聴覚障害

【支援開始時の状況】 本人課題

【業務内容】 社員食堂内カフェ業務

(オーダー受注、ドリンク作りの補助、ごみ捨て、清掃等)

【課題・支援ニーズ】

① 就業環境についての対象者の理解促進

ローテーションで持ち場が変わるため臨機応変な対応が求められる職場環境の中、必要な情報を得られないことに起因して対象者の不適切な言動（返事がない、冷たい対応）が表出している可能性がある。

音声情報を手話で対象者に伝え、対象者が職場の音声情報や周囲スタッフのコミュニケーション状況を把握できるように支援してほしい。

② 周囲スタッフとのコミュニケーション支援と職場の障害理解促進

他のスタッフと本人のコミュニケーション状況を見て、より良い手段や言い方があれば、適切なタイミングまたはその場で双方にフィードバックしてほしい。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・真剣に業務に取り組むあまり表情が陰しい場面が見られたため、お客様がどう感じるかについて、対象者に対して手話を交えてわかりやすくフィードバックした。
- ・業務上の注意点等のメモは取っていないため、記憶の保持が難しい様子が見られた。このため、職場の了承の下、対象者との面談時間を設けて注意事項やポイントを整理した。
- ・特定のスタッフAに対し、冷たい対応をとる場面が見受けられた。対象者よりヒアリングすると、スタッフAより「面倒くさい」と言われて腹が立ったとのこと。スタッフAに事実確認を行うと、部分的な理解に伴う誤解が生じていることが判明。両者の話を丁寧に聞き、齟齬を解消できるように働きかけた。

<中期>

- ・支援機関とも支援経過を共有。スタッフAとのコミュニケーション課題については、支援機関担当者からも対象者との面談場面の中で誤解や齟齬を解消し関係改善につなげられるようなアプローチを依頼した。
- ・スタッフAからのヒアリング場面も定期的に設けた。対象者にとってわかりやすいコミュニケーションの一助としてジェスチャー（OK等）を表現してほしい旨を伝え、了承を受けた。

<後期>

- ・職場リーダーより「対象者からの他人への不満の表出が減った」「頑張っている」と良い評価を受けた。

- スタッフ A との関係性の根本的改善には至っていないため、今後対象者のローテーションの中に新業務を取り入れることで、スタッフ A との接触を物理的に減らすことで摩擦を軽減する方針が出た。今後は、新業務習得のための支援に入る見通しとなっている。

【支援対象者】 20代 聴覚以外の身体障害（左上下肢障害）

【支援開始時の状況】 企業課題

【業務内容】 地域コミュニティカフェにおける調理補助

配膳、食器洗浄、清掃および注文受付、レジ対応などの接客対応

【課題・支援ニーズ】

同僚への障害周知、理解の促進。うまく自分の気持ちを伝えられるよう、対象者と一緒に考えてほしい。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・ 店長という存在がない。シルバースタッフと障害者スタッフだけで回している。
- ・ 自己判断がむずかしいことを除いては、スタッフたちで様々な判断を行っている状況で、必要物品の買い物等も建て替えて事後に請求清算を行っているそう。
- ・ 本来はカフェを運営している法人の事業所担当に相談すべきだが、これらの事例から職場におけるルールが確立されていないことが見て取れた。
- ・ またスタッフと事業所担当との接点（打ち合わせ、ミーティング）が少なく、リスク（責任の所在等）の理解が低いことに不安を覚えた。
- ・ 対象者はまひのため左手をうまく使えないが、それでも調理補助業務ではスタッフの指示のもとで「おにぎらず」を作り、商品として店頭に並べるところまで出来ている。
- ・ 清掃業務もテーブル拭きなどが自己流ではあるがおおむね丁寧で問題はない。
- ・ 立位での作業がほとんどであるが、もし辛い場合には周囲に「辛いので少し座ってよいですか」と発信することも必要とお伝えした。
- ・ 課題のひとつとしてなかなか自分の気持ちを発信できないことを事前に伺っており、調理場にはジョブコーチは入れないため、場所をお借りして面談を行うことで気持ちを発信する練習をすることになった。

<中期>

- ・ ジョブコーチ訪問時には短い時間でも面談時間を設けていただいた。
- ・ 気持ちの発信については、対象者から「面と向かっては難しいが、文章でなら伝えられるかもしれない」との発言があり、そこでノートを準備し、気になったことや伝えたいことがあれば、書いてみることになった。
- ・ 口頭でも報連相を頑張ってくださいつつ、補足として文章で感謝のことば、お願い等を短い文書で記してもらった。
- ・ スタッフにも可能な範囲で返信をお願いした。ちょっとした交換日記のようなコミュニケーションツールとなった。
- ・ スタッフの対象者への関わり方もそれぞれだったが、スタッフBより、ジョブコーチに対して、障害や対象者の障害特性についていろいろと知りたいので教えてほしいという申し

出があった。

- コーディネーターから、ジョブコーチは対象者に対する支援だけでなく、一緒に働く方々に対しても、障害特性の説明、お悩みなども伺って解決策を一緒に考えるので、お気軽に話しかけていただいて構わないと説明した。
- ジョブコーチ訪問時には、開店前の短い時間を、シルバースタッフ全員から質問、相談を受ける時間として利用させていただいた。

<後期>

- 立位が長時間続く件で、対象者より少し辛いという発信があった。
- ジョブコーチの役割として、配慮事項として例えば疲れたら座らせてもらうか、もしくは午前と午後に5分休憩を取らせてほしいと、ジョブコーチから事業所担当に伝えることも可能とお伝えしたところ、対象者は自分だけ座るのは他のスタッフに申し訳ない、カフェの利用者から見えるところで座るのは印象が良くないと話した。
- 面談の中でスタッフCに苦手意識があり、かなり気を使っている様子うかがえた。
- 5分休憩に対しては同意いただけたので、ジョブコーチから事業所担当へ午前と午後に5分休憩を提案した。
- 快諾いただいたので、シルバースタッフへの説明はジョブコーチからではなく事業所担当から行っていただくようお願いした。
- ジョブコーチが不在のときの対象者の様子については、スタッフから都度ヒアリングしている。対象者がスタッフCに苦手意識を持っている件は伏せて、スタッフCに伺ったところ、見ていないところでも頑張っている、と高評価をいただいた。これを対象者に伝えたところ、たいへん驚かれた様子で嫌われていると思っていたとのこと。
- スタッフCは若干ぶっきらぼうな口調なので、対象者はそう思われたのかもしれない。世の中にはいろいろな人がいるね、と話し、スタッフCに教わったことやサポートしてくれたことがあれば、日誌に感謝の言葉を送ってみてはどうかと提案。
- スタッフCには対象者の障害特性を改めて説明し、日々の声かけなど引き続きお願いした。
- 職場全体で対象者を受け入れるナチュラルサポートは形成されつつあるが、根本となる運営側のカフェへの関わりは薄いままであった。
- 支援機関を通じて、本社人事へ課題をお伝えいただき、支援は終了となった。

【支援対象者】 20代 発達障害（アスペルガー症候群）

【支援開始時の状況】 就職初期

【業務内容】 高齢者施設内の居室、共用部分の清掃、リネン交換など。

【課題・支援ニーズ】

① 対象者支援

・見通しが立たないと不安になってしまう。あいまいな指示の理解が難しい。明確な指示をしてもらいたい。

② 環境支援

・対象者の障害特性の理解を職場スタッフに促してほしい。特性にあった指導方法をスタッフにも考えてもらいたい

【支援の経緯、結果】

対象者は初めての就労となる。今回、就労移行支援事業所から障害者雇用として就労につながり、職場定着を目指し東京ジョブコーチを利用することになった。3か月間の集中支援。施設側は以前に身体障害者の雇用経験あり。

<初期>

- ・施設長が事前に作成した作業スケジュールに沿って業務を進めたが、過集中になりがちで当初は昼休憩までの水分も摂らず、トイレもいかない状態が続いた。
- ・ジョブコーチから声かけをしたが、対象者は休みを望まず。
- ・支援機関に相談したところ、支援初期でまだ関係が築けていない場合において、指摘やアドバイスが入りにくい傾向があるとのことだった。真夏で体調面の心配もあり早急な対応が必要だった。
- ・ジョブコーチから施設長に午前と午後それぞれ1回、休憩をいただきたいと相談したところ快諾。施設長から水分補給の必要性を伝えてもらい、午前・午後に5分間の休憩を配慮いただいた。
- ・また、ジョブコーチと対象者の関係性を深めるため、作業終了後に日誌を書く時間を利用して、当日の振り返りを行うことになった。
- ・作業支援だけでなく、対象者の悩み、不安、不満を吸い上げ、施設側に改善すべき点があれば施設長にフィードバックし、対象者側の認識のずれがあれば、社会人としてのルールやマナーについてお話した。

<中期>

- ・施設長が不在の際には現場リーダーが固定で指示を出すこと、対象者からの報連相を受けることをお願いしていたが、一か月も経つと慣れてしまうためか、リーダー以外のスタッフが関わるが多くなっていった。
- ・しかし、まだナチュラルサポートの域に達しておらず、対象者の言葉を借りれば「聞く人によって説明が違うのでどうしたらよいかわからない」。
- ・また自分が予測していない指摘やアドバイスを受けた場合に、強い口調で反論してしまうことも多々起こるようになったため、以下「自分の思っていることを伝えることは大事であるが、指摘やアドバイスに対しての返答として嫌な思いをする方もいるかもしれない。
- ・自分の考えと違うアドバイスを受けたときにはすぐに反論するのではなく、どうしてか？と相手がなぜその指摘をしているのか聞いてみてはどうか」と伝えてみた。すると「どの人に対してもすぐの反論はよくない。そのようにまず聞いてみます」と納得してもらえた。
- ・職場スタッフに対しては、対象者の承諾を得たうえで、就労移行支援事業所で作成した「就労パスポート」を例に、職場で必要な配慮事項について、リーダーとスタッフに対して一緒に考える時間を短時間ではあるが設けてもらった。
- ・シフト勤務の職場なので、作業指示を出すのはその日の日勤リーダーのみとし、気づいたことがあればリーダーや施設長に相談すること、作業指示も一度に複数の指示を出さないことを徹底してもらった。
- ・特に急なスケジュール変更についてはできるだけ説明直後を避けてもらい、どうしてもということであれば朝礼で変更を説明し、午後になってから作業に組み込むなど、ある程度、対象者が見通せるような組み立てが必要であると説明、障害理解を促した。

<後期>

- ・指示命令、報連相を日勤リーダーに固定することを徹底し、ルーティンワークを中心に作業を行うことで、対象者から不安の言葉はなくなっていった。
- ・ジョブコーチ支援も週1回のモニタリングでの訪問としたが、3か月目に入ると介護職に代わりたいという希望をたびたび口にするようになった。
- ・就労移行支援事業所の担当に確認したところ、求人票には「清掃スタッフ」という名称ではなく「施設サポートスタッフ」と記載があり、業務内容には「介護職員の補助業務」という一文があることが分かった。
- ・対象者はそこを気にしているようで、「施設サポートスタッフなので、介護職員初任者研修を受けたい。資格がないから直接介護ができないのではないかと訴えがあった。
- ・契約内容についてはジョブコーチ支援の範疇ではないため、施設長に確認したところ、施設サポートスタッフは清掃スタッフと同じ意味であった。
- ・支援者会議で就労移行支援事業所担当にも同席いただき、施設長からこの件について説明してもらった。
- ・それでも対象者の介護職への転向を強く希望されたため、介護は命を預かるのでは並大抵ではつとまらないこと、現に1日の居室清掃数が施設の求める目標に達していないこと、

清掃手順の抜けは見受けられることで、介護補助であっても任せることはできない。それが完璧にできてこそ次のステップへ進めることができるのではと諭してくれた。

- 対象者離席後に、直接介護は今後も考えていないが、下膳やレクリエーションの手伝いなどは検討の余地があるとのことだった。対象者本人にそれを伝えてしまうと、その言葉だけで舞い上がってしまい、できている作業もどうなるかわからないため、まずは3か月ごとの契約更新を目指して、今の仕事をしっかり抜けなく行うことを評価の対象としてみてもらうことになった。
- ジョブコーチ支援としては、初期・中期は集中的に支援を行い、後期はヒアリングで確認した対象者の気持ちを就労移行支援事業所と施設側に伝え、その後の対応を考えてもらうよう支援終結に向けて引継ぎを前提とした支援となった。

【支援対象者】 50代 高次脳機能障害

【支援開始時の状況】 就職初期

【業務内容】 病院駐車場落ち葉清掃 館内階段、エレベーター前清掃

【課題・支援ニーズ】

- ① 記憶障害、注意障害、手指機能障害があり、文字を書くことに時間がかかりメモ取りは困難。作業手順が多いと覚えることは困難。単純な反復作業であれば問題なく取り組める。
- ② 病院担当者
初めての障害者雇用。障害特性や配慮点等を確認しながら、ご本人が無理なく仕事ができるように検討していく。

【支援の経緯、結果】

<初期> 支援頻度を上げ集中的に支援に入る。

- ・一日の清掃の流れ、院内の経路確認を行うが中々覚えることは難しく迷うことが多々あった。
- ・視覚からの情報が入りやすく確認も出来ることからスケジュール表の作成、経路について各場所までの順路を文章化にして導線マニュアルを作成。
- ・外清掃については、竹箒を使用することが難しく塵取りで行うことになる。
- ・院内清掃では主に手すり拭きを行い問題なく取り組んでいる。
- ・丁寧さはあるがスピード感がほぼなく、時間がかかることを懸念していた。
- ・担当者よりそこは求めているので本人のペースで行ってもらえば良いと告げられる。

<中期>

- ・各マニュアルを確認しながら行動していたが、たまに迷うことが見受けられた。
- ・外清掃では車の出入りが多く、とっさに避けることが出来ない為、危険性が高いことを担当者に伝える。
- ・担当者から外清掃を外し院内清掃のみの方がご本人も安心かもしれないとお話頂き途中より、院内清掃のみに切り替わる。
- ・このことから、ご本人の表情が明るくなり安心して作業ができるようになった。

<後期>

- ・院内で迷うことがなくなり、マニュアルを日々確認しながら作業に取り組むことも定着出来た。
- ・担当者より、挨拶や報告も問題ない。真面目に取り組んでいる姿勢が良くとても助かっていると評価を頂いた。