

# 令和7(2025)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
- ◆知的障害者への支援事例・・・・・・・・・・ 3
- ◆知的障害者への支援事例・・・・・・・・・・ 4
- ◆知的障害者への支援事例・・・・・・・・・・ 5
- ◆精神障害者への支援事例・・・・・・・・・・ 6
- ◆発達障害者への支援事例・・・・・・・・・・ 7
- ◆発達障害者への支援事例・・・・・・・・・・ 8
- ◆高次脳機能障害者への支援事例・・・・・・・・ 9
- ◆聴覚障害者への支援事例・・・・・・・・・・ 10

【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】学校内の清掃(居室、廊下、トイレ、キッチン、外回りなど)

【課題・支援ニーズ】

- ・作業を理解し問題なく遂行しているかの確認。
- ・他のスタッフとの関係性について確認し、職場環境に適応できるように支援してほしい。

【支援の経緯、結果】

- ・採用前に実習支援を行い、採用に至った。

<初期>

- ・勤務時間と対象者の業務遂行時間を確認の上、1日のスケジュールを学校側と検討し、対象者向けのスケジュール表を作成した。各個所のチェック表や注意事項を記載した書面を作成し、これらを携帯し日々確認していただくように伝えた。
- ・支援頻度は高めに様子を確認した。対象者はチェック表などを確認しながら集中して取り組み、順調な様子に見えた。スタッフへの報連相もしっかり行っていた。

<中期>

- ・開始の翌月から支援頻度を下げ、月2回ほどのペースに落としかつ、徐々に問題行動が出始めた。業務をスケジュール通りに行わず、汚れていなければ飛ばしてしまうこともあった。学校側は都度、注意ができていないことから、エスカレートしている様子とのことだった。スタッフへの報連相もなくなり、連絡なしでの遅刻や「電車の遅延」を理由に急遽休むなど「本人ルール」で動いていることが分かった。
- ・支援者間で状況を共有し、会議の場を持ち対象者に確認をしたところ、概ね認めていた。このため支援頻度を再び上げ、社会人としてのマナーやルールなどの説明をしつつ、清掃の支援も行った。

<後期>

- ・学校側のスタッフから対象者へのアプローチが少ないため、学校側へ「清掃の確認ももちろんだが、適宜声掛けをしていただくことで、ご本人の気持ちも上がると思うので、お願いしたい」と伝えた。
- ・対象者はそれまでの軽率な行動を反省し、再び入社時と同様のパフォーマンスで働くことが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】 総務部サポートとしてのルーティン業務、内線対応、軽作業

【課題・支援ニーズ】

- ・内線(来訪者受け付け)の聞き取りを適正にしてほしい。
- ・不要な確認や報告はやめてほしい。各作業を時間内に終わらせてほしい。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・内線対応では、聞き取りはできているが、返答に時間がかかり、つまってしまうことがあった。聞き慣れている会社名なら1回で対応できるが、慣れていない会社名では2回ほど聞き返しを行っていた。そのためジョブコーチが来客役となり、社名を変えながら内線練習を行うことで聞き取り対応について支援をした。
- ・ルーティン業務は▽ウォーターサーバー交換▽お茶出し▽郵便ポスト確認▽加湿器の水交換——などで、作業終了後に都度、職場担当者に確認をしてもらうのが基本となっていた。一方、担当者からは「確認なら後からでもできるので、都度ではなく先に業務を進めてほしい」と要望があった。対象者はしっかりできているのか不安な部分があり、確認を怠りたくない様子であったが、取り組み終了後に指差し確認をするよう提案し、抜けがないかを自分自身でチェックして、できていれば次の作業に進むように促した。

<中期>

- ・内線練習は引き続き行い、過去の来客リストを作成した上で聞き取りの間違いないかを確認した。
- ・対象者用の業務スケジュール表や作業手順書、確認事項のマニュアルを作成し、視覚から読み取り意識できるように支援をした。

<後期>

- ・内線業務は、ほぼ間違いなく聞き取れるようになった。
- ・ルーティン業務も確認事項が減り、時間内に作業を終えることができるようになった。
- ・業務が安定傾向に向かい、会社側の対応も柔軟になり、以前の注意・指摘から一転して良い評価を頂けるようになった。
- ・対象者は課題を克服できたことから、安定し前向きな気持ちで業務を進められるようになった。

【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】 介護施設内の居室清掃・リネン交換

【課題・支援ニーズ】

- ・自分の担当以外に手を出して本来の業務を疎かにしたりせず、報連相をしてほしい。
- ・監督者が不在でも、責任をもって丁寧に業務を遂行できるようになってほしい。
- ・職場同僚と良好なコミュニケーションを取れるようになってほしい。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・ゴミの取りこぼしが目立っていたため、作業手順の見直しを行った。
- ・「急いで終わらせるよりも綺麗に仕上げる」ことが優先であることを何度も確認した。
- ・作業開始・終了時に報告を行う際の担当職員を決めていただいたが、ジョブコーチ不在時は報告なしに担当業務以外を行って、所在がわからないこともあった。

<中期>

- ・職場担当者が作業工程を分析した結果、午前と午後の作業量に偏りがあることがわかり、全面的に作業スケジュールの見直しを行った。
- ・「他の職員のできないことを補わなければ」との強い気持ちを受け止めた。
- ・報連相を強化していくことを確認した。昼休憩前後の挨拶も最初は拒否していたが、「練習だと思って行ってみる」ように職場担当者から助言していただいた。

<後期>

- ・作業手順を見直して動きを確立したことにより、清掃作業は向上した。
- ・作業スケジュールの見直しにより、対象者自身が「オーバーワークをさせられている」という意識を持たずに業務に取り組めるようになった。
- ・「居室清掃をきれいに仕上げることで貢献する」との意識が高まり、以前の「良かれと思って」という対象者独自の考えで行動してしまうことから修正ができた。
- ・同僚とも連携して作業を進められるようになり、作業開始・終了時の職員への報告も身に付いた。
- ・職員の声掛けの徹底により、安定した就労継続が期待できるものと思料された。

【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】 清掃

### 【課題・支援ニーズ】

- ・「押し」のネット配信が始まるとトイレに籠ってしまい、決められた時間に開始できない。
- ・「働いてお給料をもらう」ことについて考えてもらいたい。

### 【支援の経緯、結果】

#### <初期>

- ・作業面では、率先して重い物を持つなどしっかり働いている。人が見ていなくてもその日のスケジュールを真面目にこなしていることを確認した。勤怠に問題はなかった。
- ・時間管理については、ジョブコーチ訪問時には配信がなく確認できなかった。職場担当者によると、休み時間が終わる13時前にトイレに籠ってしまい、午後の仕事開始に間に合わなかったことがあった。配信を見ていたのかは不明だが、スマートフォンを持ってトイレに入っていたとのことだった。
- ・中期に向けては作業支援は必要ないと判断し、面談支援を中心に訪問することとした。

#### <中期>

- ・就労継続の意向を確かめた。対象者にこの職場で長く働きたいか尋ねたところ「働き続けたい」との気持ちを確認できた。「会社員はルール・時間を守ることが大切だ」と伝えた。
- ・スマートフォンの管理について職場担当者と対象者に相談し、休み時間以外は持ち歩かないことにした。作業進捗の報告については「これまで個人のスマートフォンを使用しており、問題があるのでは」とジョブコーチから指摘したところ、代替案として担当者から工場内で使うトランシーバー使用の提案があり、運用することになった。
- ・配信を見ながらの投げ銭（ネット上での送金）に万単位をつぎ込んでいたことが発覚したが「あなたが働いて稼いだお金はあなたのもの。自由に使ってよい。ただし生活のためにもお金は必要」と伝えた。細かい金銭管理については支援機関の協力を得ることができた。

#### <後期>

- ・面談や振り返り会議で「スマートフォンもインターネットの利用料も、働いて稼いだお金があるからこそ」と繰り返し伝えた。一方、実習生の受け入れでリーダーの補佐として動くなど、将来に向けてのステップアップを経験することができていた。
- ・ルール（規則）について「人との関係は信用で成り立っている。継続して13時に午後の仕事を始められるようになったことで、会社からの信用を得られた」と伝えた。
- ・「押し」の配信があっても仕事を優先できるようになった。投げ銭は止められてはいないものの金額は千円単位以下に減らすことができた。配信視聴を否定はせず、お金の使い方と人生について一緒に考え改善できた。課題としては残るため、支援機関に引き継いだ。

【支援対象者】 50代 知的障害

【支援開始時の状況】 本人課題

【業務内容】 軽作業（シュレッダー、室内の清掃など）

【課題・支援ニーズ】

- ・障害特性（こだわり）から、出勤時に電車内で乗る場所を決めている。他の人が立っていても押しのけてその場所に立ってしまうため、トラブルが発生した。
- ・今後はトラブルが起きないように、本人と一緒に電車に同乗し、適切な乗車出勤ができるよう支援をお願いしたい。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・通勤支援として、朝に対象者の出発駅で待ち合わせをして合流し、電車内での様子を観察した。他の人を押しのけるような行為は見られなかったが、こだわりがある場所を確保するため、隣の人との距離が近くなってしまう場面があるのを確認した。
- ・電車内とは別に、通勤途中のエスカレーターで右側に立っていた際、後ろから歩いてきた男性に肩を叩かれたことがあると、対象者から聴き取った。

<中期>

- ・職場や支援機関の担当者とも連携しつつ、対象者が安全に通勤できることを目標として通勤支援を継続。対象者と面談を重ね、エスカレーターの立ち位置について当初、対象者は「左側は混んでいる」と移動に難色を示していたが、一緒に試してみることを提案し、実践した。
- ・電車内での立ち位置については、対象者へ他者との適切な距離感や声掛けについて伝えた。トラブル予防のため「優先席前ドア寄りの吊り革につかまって立つ」ことを基本とするよう提案し、通勤時に守れているかを確認するなどした。
- ・通勤時に気を付けたいポイントが定着するよう、チェックリストを作成し、対象者に記入してもらうようにした。

<後期>

- ・引き続き対象者の電車内やエスカレーター、駅ホーム内での立ち位置や振る舞いを確認しつつ、通勤時に守るべきマナーについて、対象者へ具体的に伝えた。対象者は「働きたい」という気持ちも支えとなり、当初の課題の多くを改善することができた。
- ・経過や状況については中間会議や終結会議などを通じて職場や支援機関の担当者に共有し、要配慮事項や支援について引き継ぐことができた。

【支援対象者】 20代 精神障害

【支援開始時の状況】 本人課題

【業務内容】 オフィス周りの庶務（簡易な PC 入力、書類整理、伝票のナンバリングなど）

#### 【課題・支援ニーズ】

- ・前年から一人暮らしをしているが、身だしなみや清潔保持に問題が生じている。事業所内でも直すように指導をしているが、改善されない。着た服を洗濯していないような悪臭もするが、ハラスメントに抵触しないかとの心配もあり、職場では本人へ注意することに躊躇しがちである。
- ・就業時間中の居眠りも散見される。
- ・業務のデジタル化（ペーパーレス）が進んだことで担当できる業務が減り、手持ち無沙汰となる状態もある。適切な業務の切り出しについてもサポートしてほしい。

#### 【支援の経緯、結果】

##### <初期>

- ・対象者との面談や職場担当者との打ち合わせを重ね、課題の改善案を提案した。具体的には▽「体調面」「身だしなみ」「生活面」について対象者が記すセルフチェックリストの活用▽集中力維持のため 45 分を 1 タームに区切った業務遂行▽「キーパーソン」となる職場担当者 2 名と対象者との定期的なミーティング——などを職場担当者へ提案し、取り組んでもらうよう促した。
- ・居住地の就労支援機関に登録しているが、利用実績はほぼないことが分かった。このため、対象者の同意を得た上で、担当のコーディネーターも介入して支援機関へ連絡を取り、業務時間外の生活面の支援についても連携して行えるようにした。

##### <中期>

- ・職場担当者や上司、支援機関担当者との支援会議を開催。初期に示した改善案も踏まえ、さらに▽生活面▽仕事の切り出し▽業務中の居眠り・眠気——について、それぞれ具体的な方策を含めた改善案を提案・共有した。
- ・支援機関から提案があった、対象者の自宅を訪問するヘルパーの増員について、対象者へ応じることのメリットなどを伝えた。
- ・悪臭の原因とみられる衣服について、対象者へ洗濯や着替えの持参をするように促した。

##### <後期>

- ・対象者と概ね良好な関係を築きつつ、面談を通じ、仕事と生活の両面の課題について改善具合を確認したり、助言をするなどした。状況は職場担当者や支援機関へも共有した。
- ・支援機関担当者とは引き継ぎを兼ねた打ち合わせも実施。支援機関は対象者の両親を介した支援も行うようになるなど、連携を密にしたまま終結を迎えることができた。

【支援対象者】 20代 発達障害

【支援開始時の状況】 就職初期

【業務内容】 清掃

【課題・支援ニーズ】

- ・お客様への挨拶や声掛けを適切に行い、マニュアル通りに作業してほしい（企業担当者）。
- ・長く働きたい。仕事に早く慣れ、少しでもスキルアップしていきたい（対象者）。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・企業担当が準備した作業マニュアルに従い、確実にこなしているかを確認した。作業手順が抜けてしまったり、作業精度に課題があれば、作業手順が問題なのか、清掃用具によって精度が変わるのかなどについて都度、企業担当者と相談しながら作業マニュアルの改善を目指した。
- ・昼休憩に食事を摂らない。支援機関に相談したところ、朝食と夕食はきちんと摂っているので問題ないだろうという判断となった。休憩時の水分補給についてのみアドバイスした。

<中期>

- ・初期の段階で、作業マニュアルの細かい変更や清掃用具について企業担当者に相談した以降は、見守り支援にとどまった。
- ・支援機関から「慣れない環境では、自発的に挨拶をすることが難しい」という情報を得ていた。しかし仕事であるため「トイレや更衣室に清掃で入る際には『失礼します』と一声掛けてから入室するのがマナーである」と伝え、まずはジョブコーチが自ら行って見せた。適切な声の大きさも練習で確認した。相手の目を見ての挨拶は障害特性により難しいため、目を見なくても身体を向けて会釈するようにと支援した。

<後期>

- ・2カ月に一度の訪問とした。作業マニュアル通りに作業ができていることを確認した。
- ・初期には昼休憩で食事を摂らない課題があったが、支援後期には外出に出たり、近くのスーパーで弁当を購入したりできるようになっていた。職場に慣れ、自分の居場所を見つめられたのだと思われた。
- ・職場に慣れるという点では、お客様に対して会釈だけでなく、小声ではあるが声を発しての挨拶もできるようになっていた。
- ・作業マニュアルと清掃用具が揃った対象者にとってたいへん働きやすい環境であり、今後も就労を継続するため、今後は支援機関に定着支援を引き継いだ。

【支援対象者】 20代 発達障害

【支援開始時の状況】 本人課題

【業務内容】 事務補助作業（名刺作成、梱包、メール便など）

#### 【課題・支援ニーズ】

- ・ オフィス異動後の作業手順の定着を図るための環境調整、自己マニュアルの作成。
- ・ 本人の認知特性に合わせた声掛け、指示出し、伝え方の指導者間での共有。
- ・ 軽作業系での集中力が低下してしまうことへの対策。

#### 【支援の経緯、結果】

##### <初期>

- ・ 異動後の状況確認を行ったところ、対象者本人に大きな戸惑いは見られず、新しい環境にも比較的早く適応していた。一方で軽作業系業務の手順定着が難しく、メモを取ることが苦手なため作業の抜けや順序の混乱が見られた。
- ・ 業務中に眠気が生じることや体調管理・衛生面への意識の弱さも課題として挙げられたため、対象者との面談を通して困り感や体調面を確認し、生活リズムの整え方や作業時の工夫について助言を行った。併せて職場にも認知特性に応じた指示方法の必要性を共有した。

##### <中期>

- ・ 職業評価のフィードバックに同席し、対象者の特性や得意・不得意の傾向、作業習得に時間を要する理由について企業担当者へ説明を行った。動きを伴う作業や配置を覚える力は高く勤怠も安定していることから、強みを生かした業務配置を検討していただくよう助言した。
- ・ 作業手順の定着を図るため、視覚的に分かりやすい自己マニュアルの作成や、短い指示を繰り返し確認する方法など、認知特性に合わせた関わり方を提案した。新任担当者とも情報共有を行い、「一人で任せる」のではなく「一緒に確認しながら進める」支援体制づくりを依頼した。

##### <後期>

- ・ 支援開始より数カ月目以降、職場内でのフォロー体制が強化された。対象者の苦手な軽作業については、担当者が手順確認を行いながら進める環境が整ったことで、強みである動きを伴う業務や整理作業を中心に安定して取り組めるようになった。
- ・ 対象者も落ち着いて勤務できており、就労は継続している。一方で眠気や体調管理に対する課題意識は十分とは言えず、生活面の自己管理について引き続き支援が必要と考えられた。
- ・ 対象者にとって望ましい環境や関わり方について、職場の担当者だけでなくチーム内でも理解を深めていただくことが、今後の安定就労に向けた課題とみられた。

【支援対象者】 40代 聴覚障害

【支援開始時の状況】 本人課題

【業務内容】 軽作業

【課題・支援ニーズ】

- ・新しい就業環境に慣れるための精神的フォロー。
- ・職場担当者とのコミュニケーション支援と障害理解の促進。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・異動に伴い新しい職場環境への適応に対する不安が強く見られたため、定期面談を設定し精神面の安定を図った。面談ではPCのディクテーション機能を活用し、音声を文字化しながら手話・口話を併用してコミュニケーションを行い、困りごとや不安要素の整理を支援した。
- ・業務指示の理解に不安がある場面については具体的な状況を振り返りながら整理し、対象者自身が状況を客観的に捉えられるよう働きかけたことで、徐々に安心して業務に取り組める様子が見られるようになった。

<中期>

- ・面談支援を継続しながら、業務遂行面での課題整理を行った。新しい業務内容が増える中で優先順位の判断に迷いが生じる場面があったため、作業手順の確認や優先順位の付け方について対象者と共に検討し、視覚的に整理したメモの活用を提案した。
- ・職場担当者とのやり取りを振り返り、より伝わりやすい表現方法や確認の取り方について助言を行った。対象者が自ら確認行動を取れる場面が増え、業務への不安が軽減し、作業の安定につながった。

<後期>

- ・対象者と職場担当者それぞれとの面談を継続するとともに、必要に応じて三者面談を実施し、双方の認識のずれを整理した。職場担当者に対しては、聴覚障害の特性や情報保障の必要性、指示の出し方の工夫について具体例を示しながら説明を行い、障害理解の促進を図った。
- ・対象者には、分からない点を早めに確認することの重要性を繰り返し伝え、双方向のコミュニケーションが取りやすい環境づくりを支援した。結果、担当者・対象者双方の不安が軽減し、安定して業務を継続できる体制が整った。

【支援対象者】 40代 高次脳機能障害

【支援開始時の状況】 就職初期

【業務内容】 商品のピッキング・シール貼り・梱包

### 【課題・支援ニーズ】

- ・障害受容が低く、指示された作業はすべて取り組もうとしてしまうため、作業量や運搬する段ボールの量などについて、適切な業務量を指導してほしい。
- ・作業に夢中になり、安全管理を忘れてしまう。
- ・安全に対する配慮義務について伝えてほしい。
- ・ストレスをためないように、休憩時の過ごし方について支援してほしい

### 【支援の経緯、結果】

#### <初期>

- ・作業に関して「仕事を覚えよう」と懸命に取り組むが、気持ちが焦り、物を置き忘れてたり身分証を置き忘れるなど、障害特性により「忘れてしまう」ことが多く見受けられた。
- ・作業を早くやろうと焦ることで入力作業のミスが多く、作業時間が長くかかっていた。「早くやらないといけない」という気持ちを抑えられないが、職場スタッフは仕事にノルマを与えず、見守ることで習熟してもらおうと穏やかに対応しており、関係は良好に見えた。

#### <中期>

- ・就職から1カ月が経ち、落ち着きが出てきた。職場スタッフは他の作業を増やすことで得意不得意を見極め、得意な作業を増やしていこうと作業の洗い出しをした。
- ・対象者は安全ヘルメットの着用を忘れるが、背が高く棚に頭部をぶつける危険性があるため「ヘルメット着用」を指示されるが、実行は難しい様子に見えた。
- ・梱包作業の量も増え、業務全体として伸び始めているようであった。勤怠も安定し、遅刻早退や突然の休みなどもなかった。一方、課題や周囲の配慮として▽何事も「早くやらなければ」と焦りの気持ちが強い▽大きな音を立てることが多い(商材や段ボールの作業中)▽水分補給やトイレなど体調に関して無頓着▽暑さに弱く夏は苦手とのことで「半袖シャツ着用」が多い▽障害特性の「忘れ」は周囲のサポートによって軽減——などがあった。

#### <後期>

- ・仕事には徐々に慣れ、「焦り」は減ってきている一方で、慣れによる単純ミスが増えており、キーパーソンの負担が大きくなっている様子が見られた。挨拶やコミュニケーションは問題なく行えていた。
- ・高次脳機能障害の特性の一つである「忘れる」ことの改善は少ないが、周囲のフォローにより就労は継続できている。対象者自身は真面目で作業に一生懸命取り組んでいるものの、忘れやすさから現場では繰り返しの説明が必要となっていた。
- ・汗をかきやすいため替えのTシャツやタオルの持参を提案しているが、準備が難しい様子があり、ご家庭での持ち物準備のサポートなど生活支援の強化が望ましいと考察した。