

令和6（2024）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	3
◆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
◆高次脳機能障害者への支援事例	9
◆高次脳機能障害者への支援事例	1 1
◆聴覚以外の身体障害者への支援事例	1 2
◆聴覚障害者への支援事例	1 3
◆難病者への支援事例	1 4

【支援対象者】10代 知的障害

【支援開始時の状況】本人課題

【業務内容】保育園内の清掃、消毒作業

【課題・支援ニーズ】

- ・入社半年経っても、作業が定着しない。時間を守れない、スケジュール通りに終わることができない。
- ・作業定着支援とスケジュールの見直しについて相談したい。

【支援の経緯、結果】

<初期>

事前訪問し話を伺うと、スタッフが支援対象者への指導で疲弊していることがわかった。「何度も同じことを注意しないといけない」「園児をみなくてはいけないのに、支援対象者もみなくてはいけないのか」「自立して働いてほしい」といったネガティブな意見があった。

入社以来、特別支援学校、区市町村障害者就労支援センターがすでに定着支援に入っており、スケジュール表を作成済。園長からは、一度落とし込んだスケジュールを変更するのは難しいと思う、と伺ったこともあり、東京ジョブコーチ（以下 J C）はスケジュール表をそのまま使用し、その通りに作業を進めることを目標とした。

関係性ができたところで支援対象者から「（とあるスタッフから）怒られることが怖い」と相談があった。とあるスタッフ（以下スタッフ A）の作業指示は J C から見ても、けっして怒ってはなかったが、説明が長すぎた。J C からは、もう少し端的、簡潔にお伝えしたほうがわかりやすいとアドバイスした。

そのスタッフ A から「床に絵の具の汚れ、給食の食べこぼし、落ちていた小さなゴミ等あり、声がけしないと気づかない」と伺った。支援対象者に確認すると視力は悪くないので、見落としがあった場合にはやり直すよう指示をお願いした。その際も理由を長々と話すのではなく「ここが汚れているので、もう一度やり直してください」だけでよいとお伝えした。

支援対象者の特性として、ピンポイントで汚れを見つけることは難しい様子で、やはりチェックや都度の声掛けは必要と思われた。対策として、毎日の床清掃は回数を決め、拭き上げを繰り返すことにした。

そのほか、トイレの処理ができない、鼻をほじる、下着が見えてしまうといった課題については特別支援学校を通じて家庭で対応いただくことになった。

<中期>

J C が訪問時には午前午後ともに時間通りに作業することができるようになった。しかし、スタッフ A に対する苦手意識は変わらず。スタッフ A から「J C がいないときは前と変わっていない」という相談があった。支援対象者に確認すると「スタッフ A に話しかけるのは怖い、他のスタッフは忙しく相談しづらかった」、スタッフの手があくまで待ってしまうことで、作業ペースを乱していたようだ。それにより時間が押してしまっているときは、自己流

で進めてしまっていた。支援対象者も自己流はいけないことと理解していたが、スケジュール通りに進めることを優先していた。

また、スタッフもスケジュール以外の作業を支援対象者に依頼していたようで、それも乱れる一因と思われた。園長に相談し、スタッフAを業務指示から外してもらい、指示命令系統は園長から行っていただくことになった。園長からスタッフに向けて、決まった作業以外は依頼しないよう周知いただいた。

<後期>

指示命令系統を園長に一本化したことで、安定してスケジュール表の時間通りに行うことができるになった。このころは園によるナチュラルサポートが形成されつつあった。決まった作業以外には行わない件も、季節ごとのイベントの手伝いを行ったそう。園長から事前に「明日の午後はこの作業を行います」と指示し、当日の朝礼でも説明、午後はスタッフと一緒に作業を行うという、適切なサポートを行っていただいた。後期の訪問ではほぼJ Cは作業支援を行っておらず、支援対象者の作業の確認しつつ、園長から話を伺うという形で終結を迎えた。

【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】食品関連の倉庫(清掃、店舗配布準備、冷凍商品ラベル張り、PC入力)

【課題・支援ニーズ】

入社3年目。入社の頃より効率が落ちてきている。会社が求めることを伝えると態度が変わり、無視や物投げ、蹴るといった行為が見られる。
不適切な行動を改善できる様に支援をして欲しい。

【支援の経緯、結果】

<初期>

ご担当者へ支援機関が有無の確認をすると、そういった機関があることを知らずであった。学校は1年に1回来ている程度で連絡は取っていない。
こちらから学校へ進路担任に連絡を入れ現状の共有、JCが支援に入ることを伝えた。
進路担任から次年度に居住地の支援機関に引継ぎの為、支援機関とも連携を取り早急に対応して頂けることになる。
対象者の作業の取組みについては概ね順調であったが、ラベル張りでは拘りが強く数ミリのズレも許せないようで1枚に約10分かかり、納得がいかないと剥がして1からやり直すことが見られた。
また、同一の仕事を長く続けることは困難で飽きてしまう傾向にあった。
適宜、声掛けをして修正を図りイライラしている状況もあったが、言われたことに関しては直そうとしている様子であった。
物投げ等はJC支援中には見られなかった。

<中期>

企業、支援者で支援会議を行い、JCが入る以前、以降の状況や学生時代の様子、ご家庭での様子を共有。
企業ご担当者からは、JCがいる時といない時では態度が変わり、元に戻ってしまうと困惑されていた。
ご本人は仕事については順調、報連相も出来ていると主張されており自覚をしていないのかマイナスの部分は隠しているのか定かではないが、特に問題ないと主張されていた。
中期以降の支援では、JC支援がない時でも仕事に対しての姿勢やスタッフの指示を聞く等の含む書面を作成。作業場に貼って頂き、意識がけして頂くようを試みた。

<後期>

会議以降は、JC有無に関係なくある程度は改善されていた。しかしご担当者が長期不在になった頃にまた元に戻ってしまったとのことであった。
JC支援終了後からは、企業、学校、就労支援センターが連携を図り定期的に訪問や

面談を行うことで、課題に対して適宜指導が入り就労継続が出来ている。

【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】施設内の清掃業務

【課題・支援ニーズ】

作業中どこかに隠れてしまったり、勝手に休憩の頻度が増えてしまうことがある。作業の合間に入居者から声を掛けられるなどして集中力が途切れてしまうこともある。与えられた業務を完遂できるようになってほしい。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・指導役のスタッフと連携して本人への支援に当たった。
- ・日によって清掃に入るタイミングが異なる場所もあったため、本人がきちんと理解できているかを確認し、必要に応じて声掛けをした。
- ・本人の業務への意識が高められるよう、それまでうまく活用できていなかったスケジュール表やチェック表を見直し、修正した。責任者に確認印も押してもらうよう依頼した。

<中期>

- ・作業遂行に伴いチェック表にその旨を正しく記入するよう、対象者に繰り返し声掛けした。
- ・他のスタッフとの関わりの中で見られた課題（好みの職員への退勤時の待ち伏せや、一緒にエレベーターに乗るなど）について、本人に注意を促した。

<後期>

- ・本人の障害特性や困った時の対応法について具体的事例を挙げながら助言する資料を作成し、職場責任者に共有したことで、職場での本人への理解が深まった。
- ・本人の意識向上のため繰り返しの声掛けなどを職場責任者へ依頼し、ナチュラルサポートの構築を促した。

【支援対象者】50代 精神障害

【支援開始時の状況】就職初期

【業務内容】施設内の清掃など

【課題・支援ニーズ】

過集中になるくらいの集中力がある。コミュニケーションを取るのに苦手意識がある。

- ① 支援対象者：体調管理をしながら、早く仕事に慣れていきたい。
- ② 事業所：仕事内容に対しての適正を見極め、スケジュールの確定に協力をお願いしたい。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・朝に配られる1日のスケジュール表に沿って、支援対象者に同行し、必要に応じて声掛けするなどした。
- ・支援対象者自身から発信することがほとんどないため、作業を見守りながら声掛けをしたり、作業しづらい場面が見受けられる時には担当部署へ報告するなどした。

<中期>

- ・過集中で周囲への安全確認が不十分な点が見られたため、モップ掛けの方法について助言するなどした。
- ・複雑な作業で口頭だけの説明で実施しなければならない箇所について、ジョブコーチが簡単にまとめたメモを支援対象者に提供し、参考にしてもらった。

<後期>

- ・台車を使った物品運搬の際、安全性向上のために台車を前から引っ張る方法に変えるよう助言した。
- ・作業全体として、丁寧でスピーディーに作業ができるようになり、予定時間より作業を早く終わらせるようになった。
- ・支援対象者が新しい作業を行う際、職場の指導者は計2回そばに付き、作業手順の指導や指導者による見本提示をするのが望ましいことなどを職場担当者に引き継いだ。

【支援対象者】 30代 発達障害

【支援開始時の状況】 本人課題

【業務内容】 事業所内の清掃作業

【課題・支援ニーズ】 丁寧に教えても、教えた時は行うが、徐々にもとに戻ってしまう。
(この繰り返しで教える側が段々と疲れてしまう)。

① 企業

- ・企業内での障がい特性の理解を促し、指示の出し方など対応を習得しナチュラルサポートができる体制を構築する。
- ・清掃用具を整え、建物ごとに同じ作業ができるように環境の整備
- ・チェック表を用意し、業務内容の見える化と作業漏れ防止対策をつくる

② 支援対象者

- ・具体的な指摘で掃除が不十分な場所を認識していただく。
- ・見本を示し、掃除の仕方を実践していただき清掃技術を習得。
- ・各センターでの指示者を決めて、指示系統による混乱を防ぐ
- ・チェック表を活用し、習得した技術の継続を目指す。
- ・具体的な清掃手順を覚えてもらう。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・1日の業務の流れを、「第1センター（トイレ）→第2センター（トイレ、玄関周辺、フロアモップ）」に変更（夏期の熱中症対策を踏まえ。）
- ・便器内のブラシ掛けは行うが、こびりついた汚れ等は気づけない。
- ・ノズル、棚の拭き掃除が無かったので追加。
- ・第1センターでの掃き掃除&手拭きが、第2センターでは行われていないので、建物ごとの業務の統制を進める。
- ・出勤は第2で、勤怠記録後・着替えて第一センターに行く際に、エプロン着用、飲み水を持っていくなどの体調管理面もアドバイス。
- ・便器内の清掃。さぼったリングもブラシでゴシゴシしてとらないといけない
- ・棚の上も拭く。
- ・便器の水の流れる上のところもただなでるのではなく、汚れがとれるまで拭く
- ・玄関掃除、上を掃く箒と下を掃く箒の違いをお伝えし、今後はわけて掃除すること

<中期>

- ・第1センター・第2センターでの清掃に関してのチェック表を導入。
- ・チェック表を活用し、手つかずの（ノズル、ドアノブ、棚、土台）の清掃が可能になった。
- ・ブラシ掛けなどふやした項目はチェック表に追加し、作業の不要日はチェック表に「斜線や網掛け」で、目視化を図った。

- ・担当者には「ちゃんと」「きれいに」「できていない」等の曖昧な言語は止め、どこが「できていない」「どうしたらいいか」を具体的に表現してもらうことを実施してもらった。
- ・指示者は、センターごとに担当を決め、他のスタッフの要望も、指示担当者経由で伝える流れにし、支援対象者の混乱を防止した。

<後期>

第1センター→第2センターの清掃順の流れが定着した。

- ・チェック表にはある場所を日々の清掃として習得した。
(ノズル、ドアノブ、棚、便器土台、便器と床の境目、ほうき掛け等)
- ・第1、第2それぞれにチェック表を活用し、漏れなく清掃ができるようになる。
- ・第1：火・木曜日のブラシ掛け、第2：月・木曜日のモップ掛けをルーチン化。
- ・清掃の精度は、初期より向上しているが、作業精度の確認は定期的に必要。
- ・コミュニケーション力が弱いため、適宜担当者から問いかけることが必要。
- ・汚れも見えていても気づけないので、その都度ピンポイントで指摘が必要。
- ・経験を重ねることで精度の向上が期待できると思われる。
- ・勤怠は安定している。
- ・今後は支援機関との連携を会社・支援対象者共に促した。

【支援対象者】40代 高次脳機能障害

【支援開始時の状況】本人課題

【業務内容】情報システムのプログラミングに従事している。

【課題・支援ニーズ】

- ・事業所は障害当事者が中心となって働いている。
- ・人事担当から「作業支援は必要ない。話を聞いてあげてほしい」と依頼があった。作業を行う上でのスキルは十分にあるという。

【支援の経緯、結果】

<初期>

「話を聞いてあげてほしい」と相談があった。事前訪問し状況を伺ったところ、人事担当より、人間関係、特に嫌いな人に対しての対応ができないという課題があるとのことだった。LINEをつかって乱暴な言葉で人事担当を含む他人を直接非難する、そういったことが繰り返されているそう。実際に職場内のトラブルで非難された別の社員は、休職後に退職となっていた。

支援対象者との面談では、受傷の詳しい経緯、リハビリについて伺ったが、「もう病院には通っていない。治っているので」「それは必要ですか」と語気も荒く、頑なに話したただけなかった。企業側にも高次脳機能障害の診断名・特性についてのデータは残っておらず、手探りの状況で、今後は就労上での困りごと・悩みなど伺う、ということで東京ジョブコーチ支援を開始することになった。以降、月2回の面談を繰り返し、職場環境、待遇、他者に対する不満や怒りを丁寧に聞き取っていった。

<中期>

高次脳機能障害には記憶障害、遂行機能障害などがあるが、支援対象者がどのような診断を受けているかはわからないまま面談を続けた。しかし面談で話を伺うことで不満や怒りを表すことは確実に減ってゆき、今現在の仕事についての前向きな話をしていただくことが増えた。人事担当からもLINEを使った乱暴な言葉による非難はなくなったと報告があった。話すことで、自身の考えを整理できたのかもしれない。反対に生活面で困っていること、困っているがどうしてよいかわからないといった相談が増えていった。

生活面で困っていることは福祉サービスの利用でサポートを受けられるかもしれない。これを機に未登録と伺っていた市区町村の障害者就労支援センターについてメリット/デメリットを説明した。東京ジョブコーチは支援回数が限られた一時的な支援であるが、市区町村の障害者就労支援センターは働いている限り、支援は継続されること。原則就労支援ではあるが、生活面での悩み等は適切な行政の窓口へつないでもらえること等々。

支援対象者の希望で登録してみることにしたが、面談のその場でアポイントを取るという。名前、電話番号を伝えたところ、すでに登録済みということが判明した。その障害者就労支援センターの場所などを説明したが、支援対象者は登録を行った記憶はないようだった。

こうして障害者就労支援センター担当と連携することができ、早速、東京ジョブコーチの中間支援会議と面談支援に同席いただけることになった。

<後期>

区市町村の障害者就労支援センター担当に面談に同席いただくようになり、支援内容は大きく変わった。職場に対する不満や怒りはほぼなくなり、東京ジョブコーチの月2回の面談は月1回、隔月1回と頻度をだんだんと下げることになった。かわりに障害者就労支援センターが障害福祉課へつないで、訪問看護サービスをうけることになったという。生活面の課題は残るが、困っていると相談できる場所ができた。支援依頼にあった「話を聞く」ことをきっかけに、支援対象者を行政につなぐことができ、それにより社会資源を適切な形で利用できるようになり、支援終結となった。

【支援対象者】 40 代 高次脳機能障害

【支援開始時の状況】 復職支援

【業務内容】 オフィス事務業務（データ入力・資料作成）、郵便物仕分け作業

【課題・支援ニーズ】

- ・対象者の復職に伴い、次の3点（①～③）に関して支援依頼を受けた。
- ① 対象者の特性（脳の易疲労性、自発的行動の困難さ）に配慮した上での業務遂行方法について助言してほしい。
- ② 将来的には自立して業務遂行できるように支援してほしい。
- ③ 職場側には、業務上の指示を行う上での配慮点等適切なサポート方法について助言してほしい。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・支援機関より詳細なリハビリテーション経過共有を受けたことで、復職後の支援のポイントを具体化した。
- ・脳の易疲労性への配慮とし、「30分実施・10分休憩」業務遂行サイクルを提案した。
- ・郵便物仕分け業務において、指示担当者から口頭で教示されたことをマニュアルに反映するための助言・支援を行った。

<中期>

- ・出社訓練期間を経ての対象者のアセスメント情報について、事業所と共有の上、対応について検討、協議を行った。

<後期>

- ・郵便仕分け作業マニュアルは、対象者自身が日々の更新を実施。そのマニュアルのコピーを他の担当者から頼まれる等、高い評価を得られるようになった。
- ・合理的配慮に関する申出書の作成支援を実施。合意形成・ナチュラルサポート体制構築の一助とした。

【支援対象者】30代 聴覚以外の身体障害

【支援開始時の状況】本人課題

【業務内容】オフィス内の清掃（バキュームかけ、ゴミ収集等）

【課題・支援ニーズ】

- ・事業所移転に伴い、レイアウト・動線ならびに仕事の手順等が変更。移転後の業務がスムーズに遂行できるように支援してほしい。
- ・下肢装具を身につけている対象者。リハビリは続けているが、足は以前より動かなくなっているという対象者の発言もあるため、新しい環境下において安全に移動・業務遂行できるように助言や支援を行ってほしい。

【支援の経緯、結果】

<初期>

- ・ゴミ収集の方法、ロッカーまでの行き方（経路）等、マニュアルを作成することで、対象者習熟ならびに職場担当者の指導方法統一のための一助とした。

<中期>

- ・中間支援会議開催により職場（人事・担当者）、支援機関担当者とともに支援経過を共有。
- ・支援機関担当者からも日々対象者の不安を細やかにヒアリングしてもらえるため、対象者自身の精神的安定が持続していた。

<後期>

- ・対象者は、真面目に仕事に取り組む姿勢を高く評価してもらえるようになった。
 - ・職場担当者は、とても面倒見がよく親切的な対応を継続。
- このため、スムーズにナチュラルサポート形成ならびに支援終結に至った。

【支援対象者】 30 代 聴覚障害

【支援開始時の状況】 本人課題

【業務内容】 事務補助業務

【課題・支援ニーズ】

① 新しい就業環境に慣れるための精神的なフォローアップ

異動に伴う支援対象者の不安や緊張を軽減できるよう、対象者との面談を通じてフォローを行ってほしい。

② 職場担当者とのコミュニケーション支援と職場の障害理解促進

担当者と対象者のコミュニケーション状況を観察し、より望ましい手段や言い方があれば、適時双方に助言やフィードバックを行ってほしい。

【支援の経緯、結果】

< 初期 >

- ・面談支援による気持ちの整理・ストレス軽減

定期面談を通して、対象者の困りごと・不安要素の有無や内容を確認した。具体的には、対象者との面談ではディクテーション機能（マイクを通して入力された音声をテキストにして出力する PC の文字起こし機能）を中心に、手話・口話を交えてのコミュニケーションを行い、気持ちの整理ができるよう働きかけた。

< 中期 >

- ・面談支援を継続

業務面では、優先順位の付け方や効率的な進め方について、対象者と共に考える機会を設けた。

< 後期 >

- ・職場担当者と対象者、双方向のコミュニケーションの向上

職場担当者と対象者それぞれとの面談機会を設定。必要に応じて三者での面談機会も設け、双方の齟齬の解消につなげた。特に職場担当者に対しては、対象者の障がい特性や対応上の配慮点に関する説明を繰り返し行い、理解促進のためのアプローチを丁寧に行った。その結果、双方の不安感を軽減することができた。

【支援対象者】60代 難病パーキンソン

【支援開始時の状況】就職初期

【業務内容】コールセンター業務

【課題・支援ニーズ】

診断を受けてからまだ日が浅く、パーキンソンと社会資源に乏しい為、定期面談により状況把握とストレスの発散、生活面での助言、必要な社会資源の情報提供をお願いしたい。

【支援の経緯、結果】

＜初期＞長く座っていると動きづらいことや、歩行時に左に偏る傾向がある。

仕事に支障はなく、順調に取り組まれている。

休憩時間は取れているが、そろそろ休憩時間と言う時に長い電話を受けてしまうことがある。職場で長く力を発揮できるように、身体を動かすタイミングを逃さないように助言をした。

トイレ休憩時等にストレッチを取り入れることで心身ともに負担が軽減することがあることを伝える。

難病対象の社会資源については、東京都難病相談支援センター、ピアカウンセリング、家事支援等のサービス、居住地の就労支援センター、国の就労支援センターについて情報提供を行った。

対象者は現時点では特別な援助は必要ないと考えている様子であった。

＜中期＞

ご自宅で転倒し骨折。手術含み半年間入院。退院後、職場復帰をして1ヶ月後に再度自宅にて転倒、打撲であったが1週間の入院になる。

復帰されてからは以前必要性を感じていなかった社会資源に目を向けるようになり、居住地の救急通報システムに登録、訪問介護サービスの利用を開始し、健康や生活の質の維持向上のサポートを受け入れるようになった。

＜後期＞

体調は安定し勤務日数が増え、対象者のモチベーションがアップした。

休憩時のストレッチは効果的で、日々欠かさず行っている。

面談支援の重要性を感じて頂き、JC支援終了前に居住地の就労支援センターに登録することが出来た。

就労支援センターも定期的な面談を行って頂けることになり、対象者もより安心出来る状況となった。