

## 第4章

### 支援の柔軟な実施



## 第4章 支援の柔軟な実施

在職中の職場再適応に向けた支援の一つとして、支援者が職場を訪問し、職務遂行上の課題を分析した上で、現場で直接支援を行うジョブコーチ支援が活用されています。ジョブコーチ支援は、本人が実際に働いている場面で支援を行うことができるため、現場の状況に合わせた具体的な支援が可能です。また、高次脳機能障害の方の中には、環境の変化に対応しづらい障害特性を持つ方も多く、職場で支援を受けられることは安心感につながることがあります。事業所にとっても、支援者から助言を得ることで、本人への対応に関する不安が軽減されるというメリットもあります。

一方で、地域センター等に実施したヒアリングからは、職場内で通常行うべき業務と並行して高次脳機能障害に係る補完手段や代替手段等を集中的にトレーニングするには限界があるとの意見も聞かれました。業務を優先せざるを得ないため、試行錯誤や失敗を容認する余地が少ないことが課題です。

この点で、職場外の環境で実施される支援プログラムには、本人の特性を丁寧にアセスメントし、効果的な対策をじっくり講じることができるというメリットがあり、このような環境では、本人が失敗を恐れず安心して試行錯誤し取り組むことが可能です。

しかし、本人が一定期間職場を離れて地域センター等へ通所する支援方法については、就業規則等の社内規程との整合性や、本人の経済的な不利益を避ける配慮等から、現実的には選択されにくい状況があります。

そこで、両支援のメリットを活かすために、働きながら支援プログラムをスポット的に利用し、支援プログラム内で検討した対策を職場でジョブコーチがフォローするというハイブリッド型の支援に取り組みました。この章では、その実践内容について紹介、解説します。

表7 ヒアリングで挙げた支援介入の難しさに関する意見（一部）

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>● 事業所は、地域センター等に通所させたいが、通所させるための社内規程等の根拠がなく休暇で対応してもらえないことがある。</li><li>● 通所型の支援プログラムを活用するためには、仕事を休まなければならない、収入への影響等が生じ、本人や家族が受講を躊躇してしまうことがある。</li><li>● 家族が本人の処遇の低下につながるのではないかとの思いがあり、理解を得にくいことがある。</li><li>● 本人が通常業務を行いながら、補完手段の習得等を集中的にトレーニングするには時間が確保しにくいことがある。</li></ul> |
|--|

# 1 ジョブコーチ支援と支援プログラムのハイブリッド支援の試行

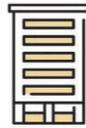
## (1) 支援事例の概要

Jさん(50歳代・記憶障害・易疲労性)



- ・K社 支店(物流サービス部門)
- ・担当業務 営業サポート

K社(物流業)



- ・本社 L 人事担当者
- ・支店 M 人事担当者
- ・所属課 N 課長

Jさんは、3年前にくも膜下出血を発症し、休職。病院でのリハビリを行ったが、記憶を保つことが難しく、疲れやすいという後遺症が残っていた。

発症から1年後、後遺症についてK社に説明し、当面は勤務時間を午前9時～午後13時までとする時短勤務で復職。後方サポート業務を担当していた。

復職して、1年経過したころに、リハビリをしていた病院にJさんから相談があった。

相談の内容



仕事を教えてもらうが、うまくできないことが多い。  
「わからないことは質問して」とN課長から言われるが、わからないことが何か  
わからない。  
家庭の事情もあり、近い将来、収入を増やし自立しなくてはいけない。そのため  
にも勤務時間を延長したい。

本人の同意を得た病院の担当者が、N課長に連絡を取ったところ、会社側も対応に苦慮していることがわかった。病院の担当者から、職場内での支援として地域センタージョブコーチ支援の情報を、本人、家族へ提案したところ、興味を示されたため、地域センターのOカウンセラーへ支援要請が挙げられた。

Oカウンセラーは、K社を訪問し、本社L人事担当者、支店M人事担当者、N課長から現状を伺った。



今の仕事はJさんができそうなものを組み合わせて設定している。現状の時短勤務でも「疲れた」と話されることが多いため、早急に時間を延ばすのは厳しいのではないかと思うが…。  
周りもJさんがどんな障害か、何となくは知っているが、具体的にJさんから聞いていないので、どう関わればいいのか分からない。

Oカウンセラーは、Jさん、K社双方への支援として、ジョブコーチ支援を実施することを提案した。

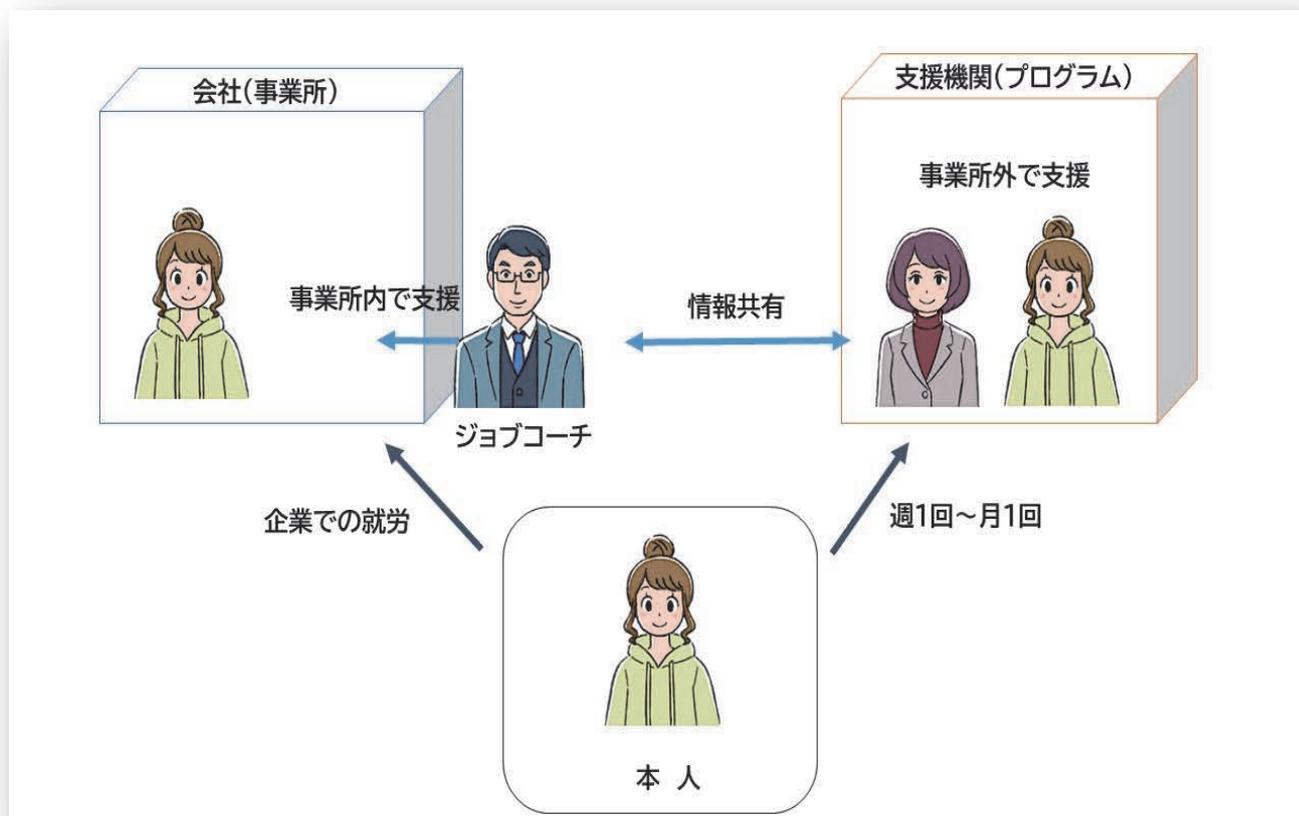
ジョブコーチ支援の支援目標

1. メモの取り方について支援
2. 小休止の取り方について現状の確認とアドバイス
3. Jさんの特性に応じた新たな仕事の検討に向けた提案

さらにOカウンセラーは、勤務時間延長に伴う疲労の状態を把握できるとよいと考え、働きながら支援プログラムを利用するプランを、Jさん、K社双方へ提案し、同意を得た。

Jさん、K社、地域センターカウンセラー、支援プログラム担当者が相談し、ジョブコーチが定期的に会社を訪問して支援を行い、月1回支援プログラムに参加することとしました。支援プログラム担当者とジョブコーチは、日々の支援状況について情報共有し、支援を行いました。

図3 支援のイメージ



## (2) 支援プログラム、ジョブコーチ支援での取組

### ◆ 支援プログラム

【支援期間】	4か月
【受講頻度】	月1回程度(合計6回)
【受講時間】	10:15～15:30
【受講内容】	1日目 オリエンテーション、作業体験(PCでの数字入力作業) 2日目 個別相談、視聴覚教材を活用した講座(テーマ「疲労」) 3日目 個別相談、作業体験 4日目 個別相談、グループミーティング 5日目 個別相談 視聴覚教材を活用した講座(テーマ「記憶の機能」) 6日目 個別相談、グループミーティング

#### 【支援内容】

##### 1. 疲労について

- スタッフとともに視聴覚教材「疲労」を視聴し、休憩の取り方を確認した。さらに同教材で紹介されている対処方法を、プログラム内で試し、対処のバリエーションを増やすことができた。
- 作業に比べ、個別相談やグループミーティングなど、人と話をする時間は疲労の感じ方が異なり、「すっきりする感じがする、とても楽しい。」と感想が聞かれた。

##### 2. 記憶について

- スタッフとともに視聴覚教材「記憶の機能について」を視聴し、Jさんが該当するエピソードや行っている対処を確認し、整理した。
- 仕事における業務完了メールの代わりに、支援プログラム独自様式の日誌を活用し、次の来所日にはそれを読み、前回行ったこと、本日取り組むことを確認することを習慣化した。
- 作業体験で、手順書をJさんとスタッフが共同で作成し、次回の作業する際に参照しながら進める体験する機会を繰り返し設定した。

##### 3. 障害特性の整理について

- グループミーティングで、他の受講者が「職場に対し障害について自ら説明した」という話を聞き、「私も会社に高次脳機能障害について知ってもらいたい。ちゃんと伝えたい。」という思いが生まれた。
- スタッフとともに、障害に応じた対処方法等をまとめた資料(ナビゲーションブック)を作成。

## ◆ ジョブコーチ支援

【支援期間】 6か月

【訪問頻度】 集中支援期(2か月)→週2回 移行支援期(4か月)→週1回

【支援内容】

1. メモの取り方について支援

工夫① 前日の業務完了メールを、翌日朝参照してから業務を開始すること。  
(前日の内容を思い出す、当日に行うタスクやスケジュールの確認)

工夫② 業務ごとに手順書を作成。分からない時には、手順書をもとに質問する。

2. 小休止の取り方について現状の確認とアドバイス

工夫③ 小休止はとれているため、小休止中の新たな過ごし方として、ストレッチ、離席し動いてリフレッシュすること。

3. Jさんの特性に応じた新たな仕事の検討に向けた提案

確実に手順を習得しやすい「繰り返して行う業務」を事業所とともに検討した。

支援プログラム担当者とジョブコーチは、情報共有をしつつ支援を進めていった。

支援終了後には、Jさん、K社、Oカウンセラー、ジョブコーチ、支援プログラム担当者が一堂に会した会議を設定し、Jさんからナビゲーションブックについて説明するとともに、行った支援の結果について共有した。

K社の感想



Jさんが、しっかり自分の特性をまとめていて、このような支援を受ける機会があったのは、とてもよかった。  
ナビゲーションブックは活用したいと思う。Jさんが伝えてもいいという範囲を確認してから進めていきたいと思う。  
ただ、午後の作業を体験し、疲労のサインが出ていることはやはり気になる。現時点ですぐに時間を延長するのは心配なため、もう少し様子を見ながら検討させてほしい。

その後、ナビゲーションブックについては、Jさんの希望に沿って、社内で説明共有が図られた。一方で、現時点での時間延長が難しかった点については、Jさんの「自立したい」という思いをより具体的に進められるよう、職場に対する働きかけだけでなく、住まいや金銭管理等日常生活に関する相談ができる地域の支援機関の利用をJさんへ提案した。Jさんからも同意が取れたため、後日相談に同行し、地域で自立的に生活していく方法について検討を進めている。

そのほか、グループミーティングへの参加を通じ、Jさんにとって、安心して人と話せる場は、同じような経験をしたもの同士で情報交換ができ、職場に対して自分から働きかけるといった変化が見られたため、当事者同士が交流できるグループ活動の場を探すとともに、在職者のグループミーティング(第5章参照)を活用することとした。

## 2 ハイブリッド支援を効果的に実施するためのポイント

今回の事例では、事業所外の支援プログラムを活用し、本人の話を丁寧に聞き取る中で、必要な知識の習得や、エラーが許容される環境下で補完手段の実践に取り組みました。さらに、得られた知識や補完手段は、事業所内で行うジョブコーチ支援を通じて、職場に適合する形に落とし込むことができました。これにより、自ら応用的な取組を行うことが難しい特性のある方にとって、職場での実践が可能となり、支援の効果を得ることができました。

一方で、効果的に支援を実施するために、以下の点に留意しました。

### (1) 支援目標と役割の共有

支援の具体的な目標について、担当者間で事前にすり合わせておくことが重要です。現在生じている課題の解消に向け、いつ頃までにどのような支援を行うのかを明文化することで、支援が分断されず、つながりを保ちつつ展開できるよう留意しました。

### (2) 支援中の情報共有と対応の統一性

支援の過程で、担当者間の情報共有を適宜行い、支援期間の終盤には、支援の効果検証および支援期間終了後に残る課題へのフォローアップ方法についても確認し、統一的な対応がとれるようにしました。

今回の事例からは、安心して人と話せる場が、仕事と生活の両立に効果的である可能性も見出されました。在職中の高次脳機能障害者の中には、同じような病気や怪我を経験し、現在もその症状に悩まされている当事者と交流をした経験がない方もいます。

そこで、第5章では、在職中の高次脳機能障害の方を対象としたグループミーティングについて紹介します。

## 【参考文献】

- 障害者職業総合センター：調査研究報告書 No. 63 「高次脳機能障害者の就労支援－障害者職業センターの利用実態および医療機関との連携の現状と課題－」（2004年3月）
- 障害者職業総合センター職業センター：支援マニュアル No. 26 「職場適応を促進するための相談技法の開発」（2025年3月）

