

第2節 職場適応指導における活用

1. 安定出勤を促していくための活用事例

(1) 事例の概要

ア 対象者：ジョブコーチ支援受講者（精神障害）

イ 職場適応上の課題と原因

採用直後から、欠勤が目立つようになってきたため、職場適応指導を実施した。

担当カウンセラーから「体調が悪いのですか」と尋ねられると、「ちょっとおなかが痛い」と答えていたが、以降も複数回にわたり欠勤が見られたため、再度、職場適応指導を行ったところ、支援対象者から、「朝、体調が悪かったり、天候が不順だと、出勤するかどうかを迷い始め、結局休んでしまう」との相談が寄せられた。

(2) Task Architect の活用動機

上記の課題について支援対象者と相談する過程で、支援対象者が出勤時の気持ちを自分で整理し、その後の行動をマネージメントしていく習慣の蓄積が必要であるとの担当カウンセラーの判断により、『Task Architect』で作成できる概観ツリーを具体的なセルフマネージメントのツールとして活用することとした。

(3) Task Architect の作成過程

出勤を逡巡させる要因と、その対処方法を、担当カウンセラーが支援対象者と共に考え、『Task Architect』に必要な情報の入力を行った。これらの過程をまとめたのが図118である。

まず、出勤を逡巡させる要因として、「体調が悪いこと」と「天気が悪いこと」が挙げられた。

「体調の不調」に関しては、直ちに休むという結論を出さず、數十分程度休めば回復が期待できる程度の不調なのか、もしくは病院に行かないと回復できない程度の不調なのかを自己検討する。次に、欠勤したときの他の従業員に対する影響等についても自身で検討し、欠勤の連絡を会社に入る前に、職業センターに連絡してから、以降の行動を決定するという流れを支援対象者に提案した。加えて、欠勤、遅刻する場合、事業所に入る連絡の事項も決めた。特に、「休んだ翌日に、周囲の従業員に対し欠勤理由を、どのように伝えたらよいかわからない」と悩んでいたため、これらの点を以下のように整理した。

- ① 自分の体調をメモに記入する
- ② 欠勤した際の周囲の従業員に対する影響を考える
- ③ 体調を回復させる方法を考える
- ④ 職業センターに連絡する
- ⑤ ①～③を担当カウンセラーに伝える
- ⑥ 出・欠勤を判断し、会社へ連絡する
- ⑦ 翌日の挨拶

次に、「天候」に関しては、自転車通勤のため、特に雨の日には通勤しづらい状況にあったことは確かだが、天気予報（注意報や警報が出ているか）や合羽の着用で対応可能な程度の降雨量かを確認してから、以降の行動を判断するように促した。

- ① 天気予報を見る
- ② 降雨の状況を見る
- ③ 安全に出勤できるかどうかを考える
- ④ 職業センターに連絡する
- ⑤ 出・欠勤に対する自身の考えを職業センタースタッフに伝える
- ⑥ 欠勤する場合は会社に連絡する。
- ⑦ 翌日の挨拶

出勤について	
□ 1 体調が悪い場合	□ 2 天気が悪い場合
1.1 体調についてメモを書く	2.1 天気予報を見る
1.2 仕事に影響するかを考える	2.1.1 警報が出ているか 2.1.2 1日の天気がどう変わるか（1日中雨、昼から晴れる等）
1.2.1 出勤して仕事ができるかどうか	2.2 家の外を見る
1.2.2 自分の代わりのスタッフがいるかどうか	2.3 安全に出勤できるかどうかを考える
1.2.3 給料が減ることについてはどうか	2.3.1 時間を遅らせたら行けそうかどうか 2.3.2 バスだったらどうか
1.3 回復する方法を考える	2.4 支援センターか職業センターへ連絡する
1.3.1 横になって休む	2.5 自分が考えたことを伝え、出勤について意思を決める
1.3.2 病院を受診する	2.6 安全に通勤できない場合は会社へ連絡する
1.4 支援センターか職業センターへ連絡する	2.6.1 会社へ電話する 2.6.2 自分の名前を名乗って、店長を呼び出す 2.6.3 天気が悪く、通勤できないことを伝える 2.6.4 「迷惑をかけますが、よろしくお願いします」と言って電話を切る
1.5 考えた内容を伝える	2.7 翌日の挨拶
1.6 出勤について意思を決める	2.7.1 次の日に出勤したら「昨日は休んでませんでした」と挨拶する
1.6.1 遅刻する時は会社へ連絡をする	
1.6.1.1 会社へ電話する	
1.6.1.2 自分の名前を名乗って、店長を呼び出す	
1.6.1.3 「〇〇（理由）なので、遅れて出勤します」と伝える	
1.6.1.4 「迷惑をかけますが、よろしくお願いします」と言って電話を切る	
1.6.1.5 出勤したら「遅れてすみませんでした」と挨拶する	
1.6.2 休む時には会社へ連絡する	
1.6.2.1 会社へ電話する	
1.6.2.2 自分の名前を名乗って、店長を呼び出す	
1.6.2.3 「すみませんが、〇〇（理由）なので、今日は休ませて下さい」と伝える	
1.6.2.4 「迷惑をかけますが、よろしくお願いします」と言って電話を切る	
1.7 翌日の挨拶	
1.7.1 次の日に出勤したら「昨日は休んでませんでした」と挨拶する	

図 118 出勤について（リストビュー）

(4) Task Architect を活用して支援した状況

出勤が不安定なため、事業所側から、体調を心配する声と併せて苦言も聞かれたため、担当カウンセラーが週1～2回の職場適応指導を続けた。また、支援対象者は地域生活支援センターも利用していたことから、生活支援センターのスタッフにも支援の協力を要請し、図119を活用した職場適応指導を共同して行った。

この共同支援の過程で、生活支援センタースタッフと職業センタースタッフの、支援対象者に対する支援の方向性に関する共通認識が形成され、三者が、それぞれ図119を手元に持つことで、支援対象者が出勤に遅延した際の対処方法を、相互に確認しあえるようになっている。こうした支援の結果、その後の出勤時

間数は増加しており、1日欠勤することはなくなっている。ただし、体調不調と天候不良による時間単位の欠勤が完全になくなつたわけではないため、今後も、継続的な支援を行っていくこととしている。

(5) Task Architect 活用の効果

支援対象者は、これまでに短期間の就労経験があったが、些細なことで欠勤し、就業を維持できなくなるという離転職のパターンを繰り返していた。しかし、『Task Architect』を活用し、出勤を遅延したときの対処方法を図式化した資料を、支援対象者や支援者の手元に置いたことにより、支援対象者の取るべき行動に社会性が付加され、支援者間の情報齟齬も少なくなって、職場定着を強化できたものと思われる。

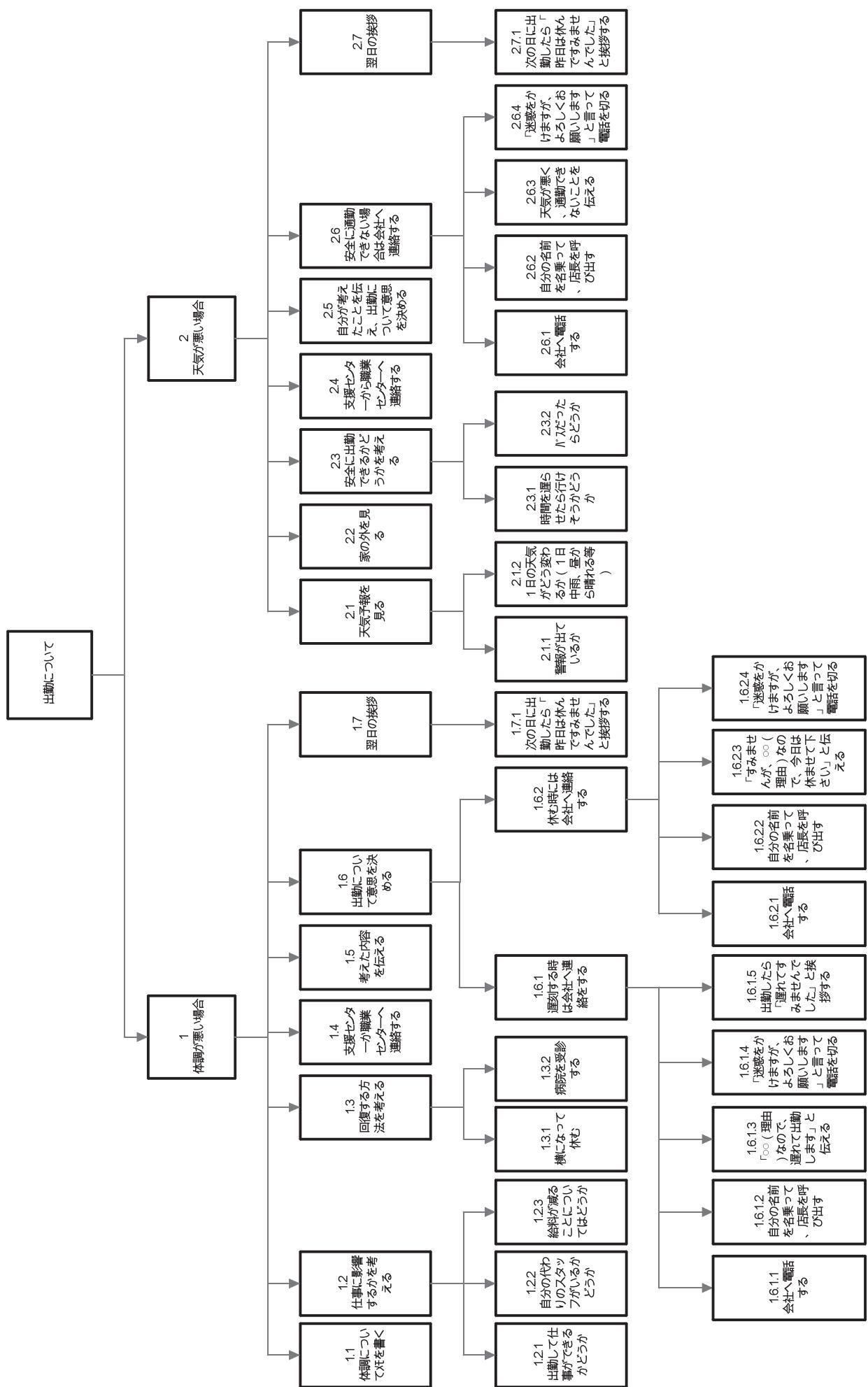


図119 出勤について（概観ツリー（Microsoft® Office Visio® 使用））

2. 補完手段としての Task Architect 活用提案事例

(1) 事例の概要

ア 対象者：男性（高次脳機能障害）

頭部外傷後遺症による記憶障害及び自発性低下

イ 支援予定先事業所：老人介護保健施設

予定職種：介護補助作業及び風呂場の清掃作業

ウ 経緯

支援対象者は、受傷後、同施設においてボランティアとして介護補助に携わっていた。ボランティア活動当時は、職に就いていなかったことから、当該施設の責任者が支援対象者に対し、「ここで働く意思があれば雇用を検討しても良い」旨伝えたところ、就労の意思が確認された。現在、当該施設において具体的な就業条件が検討されている。ただし、ボランティア活動における支援対象者の作業行動の様子を見ていた当該施設の責任者は、「所在ない様子で施設内を歩き回っている様子がしばしば見られた。雇用を検討するためには、作業日課の習慣化を図る必要がある」との認識から、ジョブコーチ支援の活用を検討したい意向を有している。

(2) 支援計画の概要

作業手順の記憶保持制限及び自発性の低下により、日課となっている作業を完遂できないことが予想される。しかし、視覚的刺激による理解を基に作業を行うことは可能である。そのため、効率的な作業遂行が可能となるよう、一日の作業の流れを細分化し、支援対象者がこれを常時携帯することによって障害を補完できるよう、ジョブコーチ支援を展開していく必要があった。そこで、ジョブコーチは当該施設の責任者の協力に基づき、情報収集を行った。

(3) Task Architect を活用した支援の提案

ヒアリングで得られた情報を基に、作業の流れを整理した。その結果を図120及び図121に示す。

介護補助	
1	朝食後のエプロン、おしほり片付け
1.1	ワゴンにかごを2つ載せる
1.2	エプロン、おしほりを回収し、それぞれのかごに入れる
1.3	汚れているものはワゴン中段に置く
1.4	カウンターに余りのおしほりがあれば回収する
1.5	洗濯場へ行く
1.6	おしほりを洗濯機に入れ、スタートボタンを押す
1.7	シンクにてエプロンの汚れを落とす
1.8	固く絞り、かごに入れる
1.9	シンク内のゴミを排水溝に流し集める
1.10	シンク全体、床がぬれていなか確認する
1.11	ぬれていればモップで拭く
2	キャスター付き椅子の片付け
3	テーブルの上の湯のみ、ゴミの片付け
4	ゼリー分け
4.1	冷蔵庫から容器を取り出す
4.2	カウンターに置く
4.3	必要な数の器とお盆を準備する
4.4	ゼリーを分ける
4.5	お盆を重ね冷蔵庫に入れる
4.6	容器を洗う
4.7	カウンターの隅に置く
5	茶碗洗い
5.1	汚れを落とし、洗剤で洗う
5.2	お湯ですすぐ
5.3	ハイター液を作る
5.4	20分つけ置きする
5.5	すすぐ
5.6	ふきんで拭く
5.7	各場所に片付ける
6	ところみの粉の確認・補充
7	介護補助
8	茶碗洗い
9	昼食時の湯呑み・カップのセット
10	エプロン配布
11	お茶入れ
12	おしほり作り
13	おしほり配布
14	茶碗洗い
15	昼食後のエプロン、おしほり片付け
16	キャスター付き椅子の片付け
17	テーブルの上の湯のみ、ゴミの片付け
18	ゼリー分け
19	茶碗洗い
20	ところみの粉の確認・補充
21	介護補助
22	茶碗洗い
23	利用者の方とエプロン、おしほりたたみ

図120 介護補助作業のリストビュー

浴槽清掃

- 1 準備
 - 1.1 長靴、手袋の準備
 - 1.2 デッキブラシ、ホースを準備
 - 1.3 窓を開ける
- 2 浴槽
 - 2.1 水をまく
 - 2.2 床、側面にマジッククリンをまく
 - 2.3 デッキブラシでこする
- 3 洗い場
 - 3.1 水をまく
 - 3.2 マジッククリンをまく
 - 3.3 デッキブラシでこする
- 4 オケ
 - 4.1 スポンジにマジッククリンをつけてこする
 - 4.2 内側→側面→裏→ふ、ち→ふ、ちの裏側の順番でこする
- 5 鏡と周辺
 - 5.1 スポンジにマジッククリンをつけてこする
 - 5.2 鏡→タイル→目地の順番でこする
- 6 手すり
 - 6.1 スポンジにマジッククリンをつけてこする
 - 6.2 上部→下部→支え部分の順番でこする
- 7 椅子
 - 7.1 スポンジにマジッククリンをつけてこする
 - 7.2 裏返して座面の裏→足の順番でこする
 - 7.3 起こして背もたれ面→座面の順番でこする
- 8 排水溝
 - 8.1 金棒で鉄板の1つを外す
 - 8.2 2枚目以降は手で外す
 - 8.3 取ってブラシにマジッククリンをつけてこする
 - 8.4 溝に沿って両面とふ、ちをこする
 - 8.5 排水構内をこする
- 9 壁
 - 9.1 水をまく
 - 9.2 マジッククリンをまく
 - 9.3 窓周辺の壁、浴槽上の壁をこする
- 10 水まき
 - 10.1 奥の窓周辺、上部から水をかけ、洗剤を流す
 - 10.2 排水構内を流し、鉄板を戻す
 - 10.3 オケは裏返して蛇口の上に置く
 - 10.4 椅子は各蛇口前に置く
- 11 片付け
 - 11.1 出入り口を雑巾で拭く
 - 11.2 ホースを片付ける
 - 11.3 窓を閉め、施錠する
 - 11.4 デッキブラシを片付ける
 - 11.5 手袋、長靴を片付ける
 - 11.6 浴槽の栓をする（傾きがないように）

図121 浴槽清掃作業のリストビュー

支援対象者は、その障害特性により一日の作業が完遂できない可能性があるため、図120及び図121を基に、携帯サイズのスケジュール表及び作業工程表を作成し、作業中持ち歩いて確認できるようにした。その作成方法を以下に示す。

(4) スケジュール表の作成

第3章で紹介した『Timelines template_JP』を用い、介護補助作業のスケジュール表を作成した。その結果を表13に示す（網掛けは、別に作業工程表を作成した工程である）。

表13 介護補助作業のスケジュール表（Microsoft® Office Visio® 使用）

時 間	本 人
8:30 ~ 9:00	朝食後のエプロン、おしほり片付け (作業工程表あり)
9:00 ~ 9:10	キャスター付き椅子の片付け
9:10 ~ 9:25	テーブルの上の湯のみ、ゴミの片付け
9:25 ~ 9:50	ゼリー分け (作業工程表あり)
9:50 ~ 10:10	茶碗洗い (作業工程表あり)
10:10 ~ 10:15	とろみの粉の確認・補充
10:15 ~ 10:40	介護補助
10:40 ~ 11:00	茶碗洗い (作業工程表あり)
11:00 ~ 11:10	昼食時の湯呑み・カップのセット
11:10 ~ 11:20	エプロン配布
11:20 ~ 11:30	お茶入れ
11:30 ~ 11:50	おしほり作り
11:50 ~ 12:00	おしほり配布
12:00 ~ 12:50	昼休憩
12:50 ~ 13:10	茶碗洗い (作業工程表あり)
13:10 ~ 13:40	昼食後のエプロン、おしほり片付け (作業工程表あり)
13:40 ~ 13:50	キャスター付き椅子の片付け
13:50 ~ 14:05	テーブルの上の湯のみ、ゴミの片付け
14:05 ~ 14:30	ゼリー分け (作業工程表あり)
14:30 ~ 14:50	茶碗洗い (作業工程表あり)
14:50 ~ 14:55	とろみの粉の確認・補充
14:55 ~ 15:50	介護補助
15:50 ~ 16:10	茶碗洗い (作業工程表あり)
16:10 ~ 16:30	利用者の方とエプロン、おしほりたたみ

(5) 作業工程表の作成

介護補助作業及び浴槽清掃作業共に、作業工程数が多く、概観ツリーの利用は紙面の容量が広すぎてしまい、携帯するのに不便が生じてしまうこと、また作業工程の流れが把握しづらくなってしまう問題があった。そこで、作業工程ごとに手順が示されるページビューの機能を活用することとした。

以下、ページビューの活用方法を示す。

ア 図122の画面右上のページビューのアイコンを選択すると、図123が表示される



図122 作業工程を表示したリストビュー

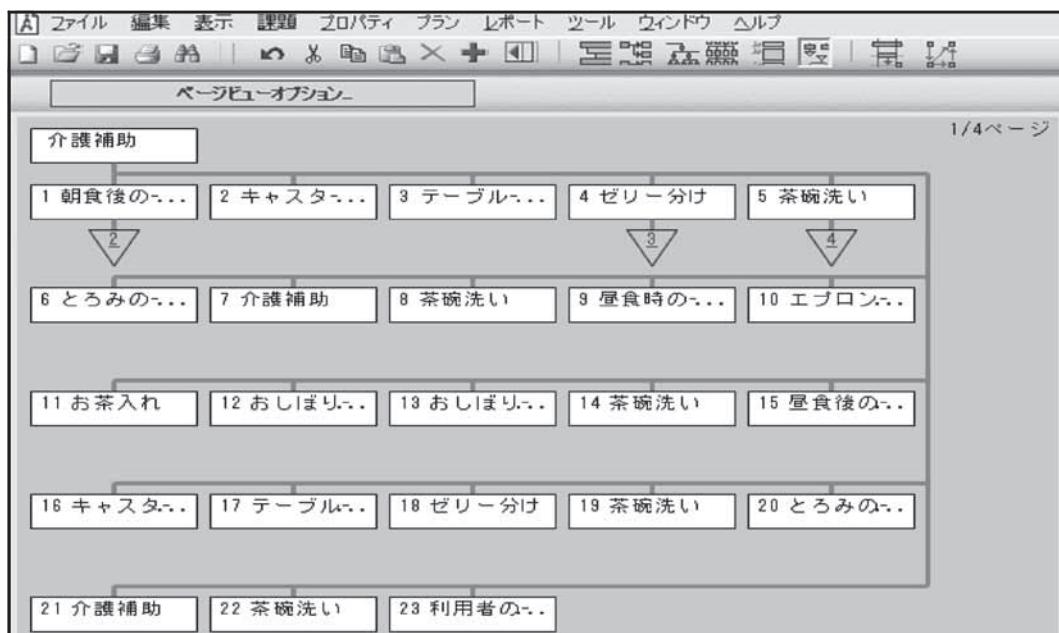


図123 介護補助作業のページビュー

イ 作業工程の内容が表示されるよう、編集を行う。「編集」の「オプション」を選択する

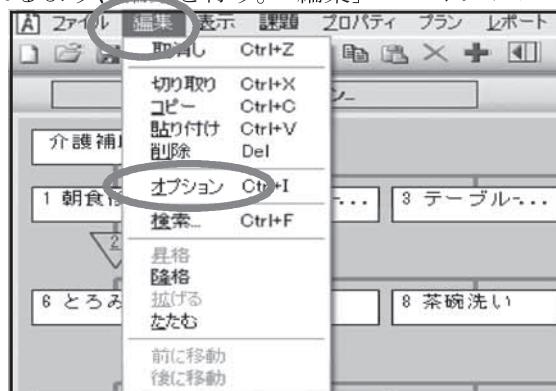


図124 編集画面

ウ 「ボックスサイズ」の幅を「50」に、「接続線」の色を「白」に変更し、「OK」を押す



図 125 オプション画面

エ 下位課題を除く作業工程が表示される

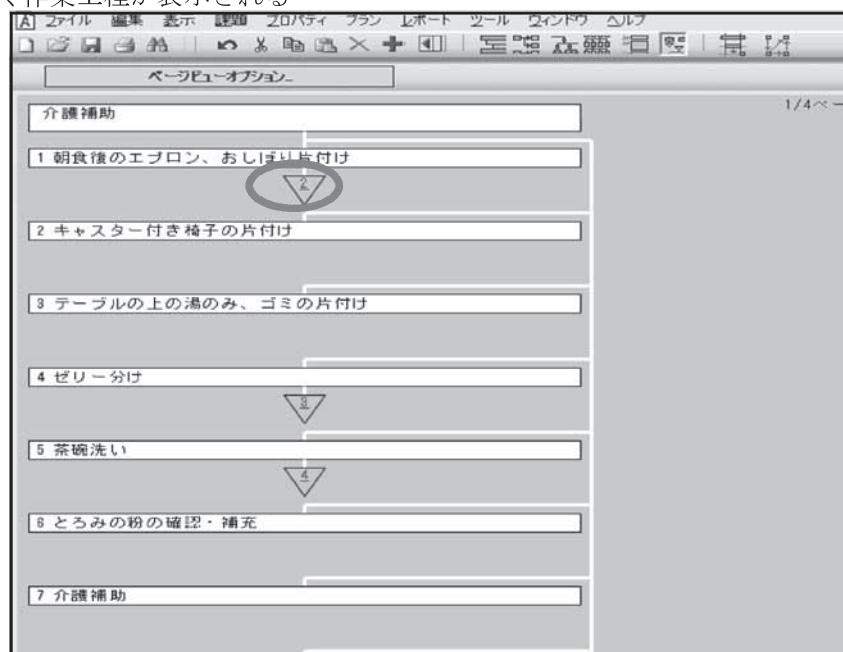


図 126 編集後のページビュー

オ 図 126 の を選択し、下位課題のある作業工程を表示する

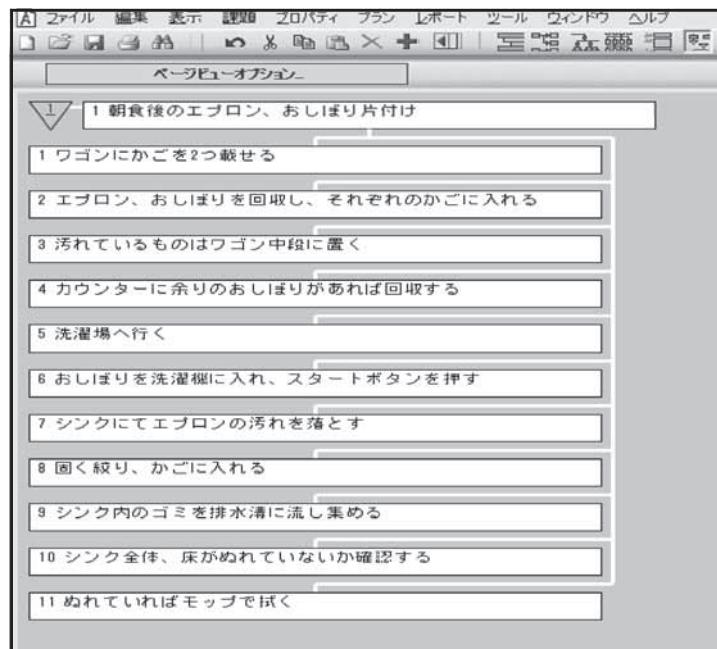


図 127 下位課題のページビュー（例）

力 図127の下位課題のページビューを印刷すると、図128、図129となる。

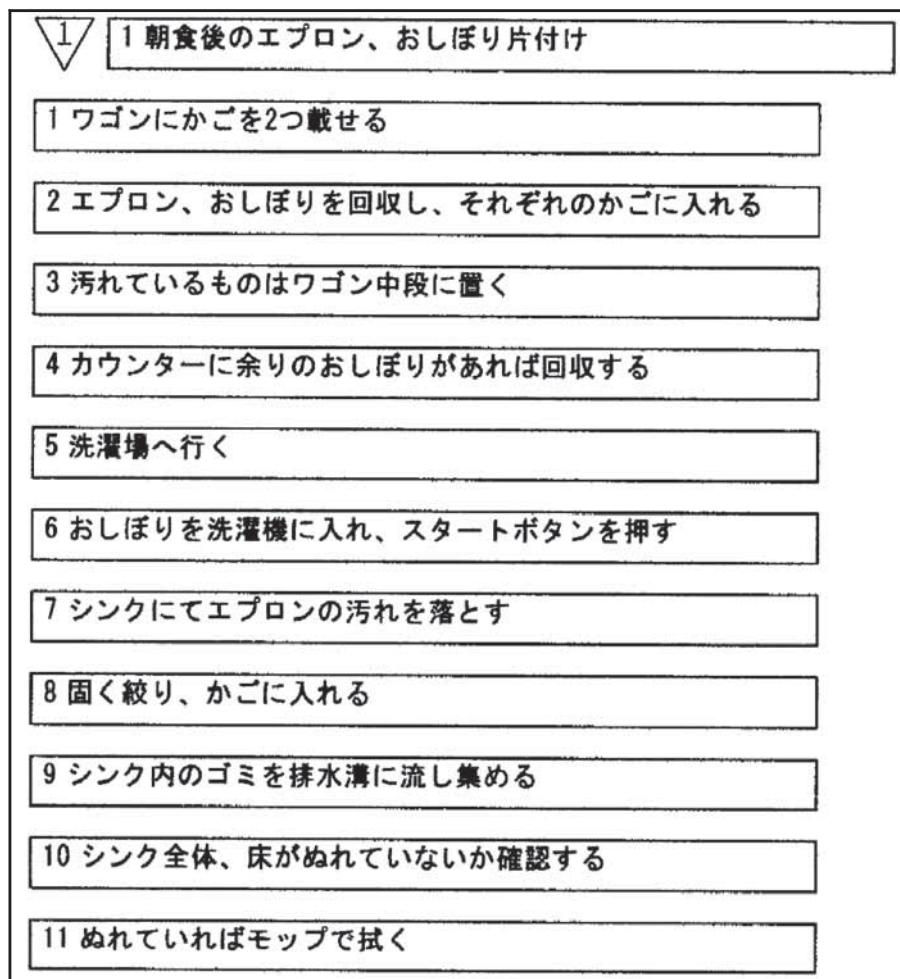


図 128 下位課題のページビュー（印刷後）

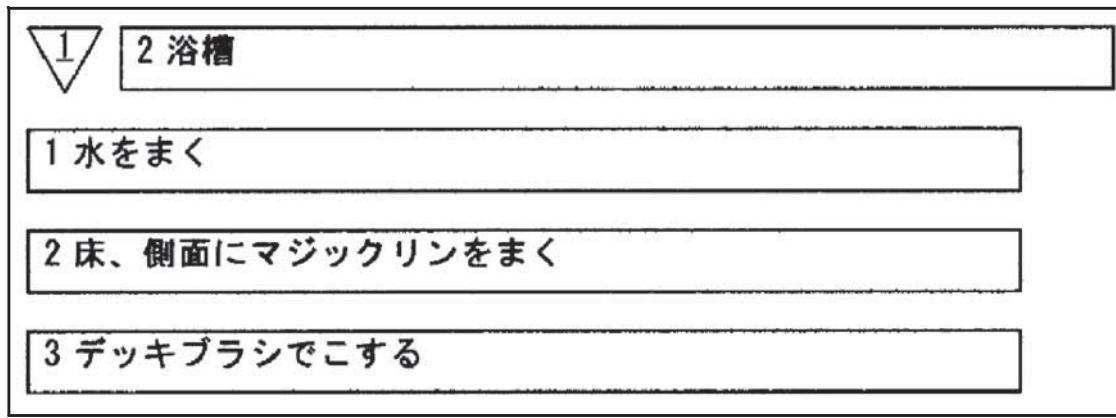


図129 下位課題のページビュー（印刷後）

（6）今後の支援予定

このように作成したスケジュール表及び作業工程表を、担当カウンセラー及びジョブコーチに対して提案した。今後は、ジョブコーチ支援においてこれらの補完手段を活用していくことを検討している。ただし、このような補完手段を用いて職務に従事することに対する、支援対象者の意向を十分に加味し、また活用の経過に応じてより適切な補完手段の方法を模索していくことも念頭におく必要があると思われる。