

表2：事例1の主な問題行動とその行動への支援の強さ

| 月・週 (暦日) | 支援を必要とした事項 | 支援の強さ | |
|-------------|-------------------------------|-------|----|
| | | 直接 | 間接 |
| 12 / 2 | 初日の緊張のため眼球上転する。(3回) | 4 | 4 |
| 12 / 3 | | 4 | 3 |
| 12 / 4 | | 4 | 3 |
| 1 / 1 | 現場の指示変更混乱する。 | 4 | 2 |
| 1 / 2 | 納得できない仕事には消極的。 | 4 | 3 |
| 1 / 3 | 他者の作業ぶりを批判する。シフトの変更を打診されて混乱。 | 4 | 4 |
| 1 / 4 | | 4 | 4 |
| 2 / 1 | | 4 | 3 |
| 2 / 2 | | 4 | 2 |
| 2 / 3 | 客の食べかけの食事を誤って片づけてしまい、注意される。 | 3 | 3 |
| 2 / 4 | 研修で説明された作業内容の変更が理解されていない。 | 3 | 3 |
| 3 / 1 | | 3 | 2 |
| 3 / 2 | | 3 | 2 |
| 3 / 3 | | 3 | 2 |
| 3 / 4 | 他のアルバイト従業員に対し、不適切な発言があり注意される。 | 3 | 3 |
| 4 / 1 | | 3 | 2 |
| 4 / 2 | | 3 | 2 |
| 4 / 3 | 他のアルバイト従業員の批判をし、注意される。 | 3 | 2 |
| 4 / 4 | 翌月のシフト表に混乱する。 | 3 | 3 |
| 5 / 1 | 他のアルバイト従業員の批判をし、注意される。 | 3 | 2 |
| 5 / 2 | 他のアルバイト従業員の批判をし、注意される。 | 2 | 4 |
| 5 / 3 | | 2 | 3 |
| 5 / 4 | | 2 | 4 |
| 5 / 5 | | 2 | 4 |

観察項目は、レディネス事業及び職業準備訓練場面で観察された「身体的・精神的疲労に起因すると思われる要支援行動」の他、現場で追加的に支援したものも含め、全22項目で構成されている。

データは支援に出向いた時に22項目の要支援行動が発生したかどうか、その都度○×式で記入した。支援に出向いていない日は原則としてチェックせず、職業センターでの相談場面で明らかになった行動や、後日、他のアルバイト従業員から聞いて明らかになった行動についてもチェックしていない。そのため、後半になって支援の頻度や時間を減らした結果、実際には要支援行動が発生している

も、行動観察チェックリストには記録されていない場合がある。

表3：現場で観察された事例1の要支援行動の変化

| | 12/2 | 12/3 | 12/4 | 1/1 | 1/2 | 1/3 | 1/4 | 2/1 | 2/2 | 2/3 | 2/4 | 3/1 | 3/2 | 3/3 | 3/4 | 4/1 | 4/2 | 4/3 | 4/4 | 5/1 | 5/2 | 5/3 | 5/4 | 5/5 |
|-------------------------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 眼球上転しても働き続ける | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 作業能率が落ちる | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| よそ見をする | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 作業の手が止まる | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| どうでもいい話を延々と続ける | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 相手に対して失礼な発言をする | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 余計な指示、説明をする | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 必要な挨拶・返事を行わない | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 挨拶・返事のタイミングがワンテンポ遅い(早い) | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 表情がこわばる | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 話す内容に一貫性がなくなる | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ミスが多発する | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 何が聞きたいのか分からない質問をする | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 何度も同じことを質問する | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 自分のペースに固執し、周囲に合わせるができない | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 質問に対して文略の合わない返事をする | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 職場でそこで働いている人への批判を口にする | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 体調管理に必要な休憩をとろうとしない | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 気になることに固執し、仕事が中断する | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| やりかけなのに他の仕事に手を出す | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 他のことが気になり、指示や説明を聞いていない | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

表3-3は、これらの22項目の行動が週に1回でも観察されたら「1」、観察されない、もしくはチェックされていない場合は「0」として処理した結果である。

まず、週あたりの労働時間との関係であるが、例えば労働時間が10時間以下では、第1週は要支援問題行動がいくつか見られるが、同じく10時間以下の第2週には全く見られていないなど、今までの質問紙テストの結果同様、就労時間の長短に連動して要支援行動が変化するとは考えにくい。おそらく4~12時間の時間帯では要支援行動の発生率は変わらず、仕事に慣れるにつれ、要支援行動は緩やかに減少していったと見ることが自然な解釈であろう。

事例1の場合、一貫して観察される行動は「表情がこわばる」「何が聞きたいのか分からない質問をする」「話す内容に一貫性がなくなる」「何度も同じ事を質問する」等である。

(5) エピソード分析

- ①エピソード1：初日に3回、眼球上転を起こした。1度目は本人が気づかず、支援者が声をかけ、休憩をとって頓服を服用した。昼食後、通常薬を服用し、落ち着きを取り戻し職務に戻った。2時間後、本人から眼球上転の訴えがあり、事業所労務担当者に休憩を依頼したところ帰宅を勧奨された。これらの失敗体験に混乱し、連合弛緩が著しくなったため、主治医に連絡し受診。事業所労務担当者には、眼球上転の原因と症状、現場での対応方法を説明し、また主治医への受診と服薬内容の変更を行ったため、今後は心配ないことを報告。事業所労務担当者から理解を得られ、以降は著しい眼球上転は現れなくなった。
- ②エピソード2：水飲みコップを洗浄するため、コップの受け取りを行うよう支援者が指示したが、たまたま、使用済みのコップがテーブルに放置されていたことを理由に、テナント従業員を批判。支援者が、これをその場で制止し、終業後、集団で作業する場合の心得を伝えるのと併せて、以降も同様な事態が発生した場合には、制止することも伝えたと混乱した様子を見せたため、医療機関のソーシャルワーカーに、本人の様子と直接支援の内容を報告。ソーシャルワーカーから主治医に当日の様子が報告され職業センターの支援方針を主治医及びソーシャルワーカーから、改めて本人に伝えてもらったところ了解された。
- ③エピソード3：事業所の労務担当者から、勤務シフトを10:00~15:00から、12:00~17:00

に変更したい意向があることを伝えたところ混乱したため、ソーシャルワーカーに連絡。頓服の服用時間を変更することで、シフト変更には対応可能だが、念のためシフト変更初日は支援者が終日支援してほしいとの回答。本人、事業所ともこの旨を了解し、上記の勤務時間での就労となる。

- ④エピソード4：事業所労務担当者から、作業手順の再統一を図るため研修を実施したい旨の連絡。支援者も研修に同席してほしいとの依頼がある。本人と共同作業をすることとなる2名のアルバイト従業員に対し、本人が躓きそうな点を予め伝え、作業の指導を依頼。特に混乱することなく作業変更に対応できた。
- ⑤エピソード5：「アルバイト従業員に叱られた」との本人からの訴え。事業所労務担当者とアルバイト従業員が話し合っている場面を見て、「自分のことを話しているのか」と、アルバイト従業員に問いつめた様子。本人は、アルバイトの契約更新がなされるかどうかを気にかけていたため、職業センターから、契約更新の可能性について事業所労務担当者に確認。契約を更新したい旨。アルバイト従業員には本人自ら謝罪。
- ⑥エピソード6：自分が自信をもって発言した内容が間違っているとアルバイト従業員に指摘されたことを気に病み、「人格を否定されたように感じた」と言う。また、翌月のシフト表ができていないことで混乱している。本人なりに頑張れていることを認めたとこ、落ち着きを取り戻す。事業所労務担当者に、シフトの予定を自ら確認する。
- ⑦エピソード7：アルバイト従業員から職業センターあてに電話連絡が入る。アルバイト従業員に対して、「僕とあなたは合わない」と発言。アルバイト従業員は、本人の指導に協力的であっただけに、この発言は心外であった様子。本人は、何故、気まずい事態に発展してしまったのか、十分な認識ができていなかったため、アルバイト従業員の心理状態を解説。謝罪するよう勧めた。併せて連合弛緩に対する理解を従業員に求めていくことも必要と考えられたため、ソーシャルワーカーに同行を求め、連合弛緩の解説を行った。翌週、事業所労務担当者が職業センターに来所。障害を一部のアルバイト従業員だけに開示するのではなく、本人と接する可能性のある従業員全員に開示したいこと、また、本人の待遇を他のアルバイト従業員と区別したいことの条件を本人に提示したい旨述べた。この件を、本人に伝えたところ、退職の意向。慰留したが、固辞。

以上のエピソードを総括すると、直接支援に関しては、作業指導に係る支援は少なく、むしろ病状への対応、見通しのつかない状況の整理等を就労現場で行い、対人的に未成熟な行動への指導は、職業センター内の相談場面で行った。また、後半になるにつれ、職業センターでの相談による支援が中心となっていった。

一方、間接支援については、事業所の本社管理部門、現場のアルバイト従業員、関係機関、家族等に対して、それぞれアプローチした。これらの間接支援に関しては、要支援行動に比例して、その必要性が増すこととなるが、直接支援の頻度が減ったからといって間接支援も減るということではなかった。常に一定の間接支援が必要であり、時間の長短や慣れによる変動はあまり見られなかった。これは直接支援についても同様のことがいえ、職業センターでの相談は、時間の長短や慣れとは関係なく、本人が事業所で就業しているかぎり、必要であった。

2. 事例2

(1) 支援経過

図3-8は、週あたりの労働時間と支援者が現場で支援した時間を示している。

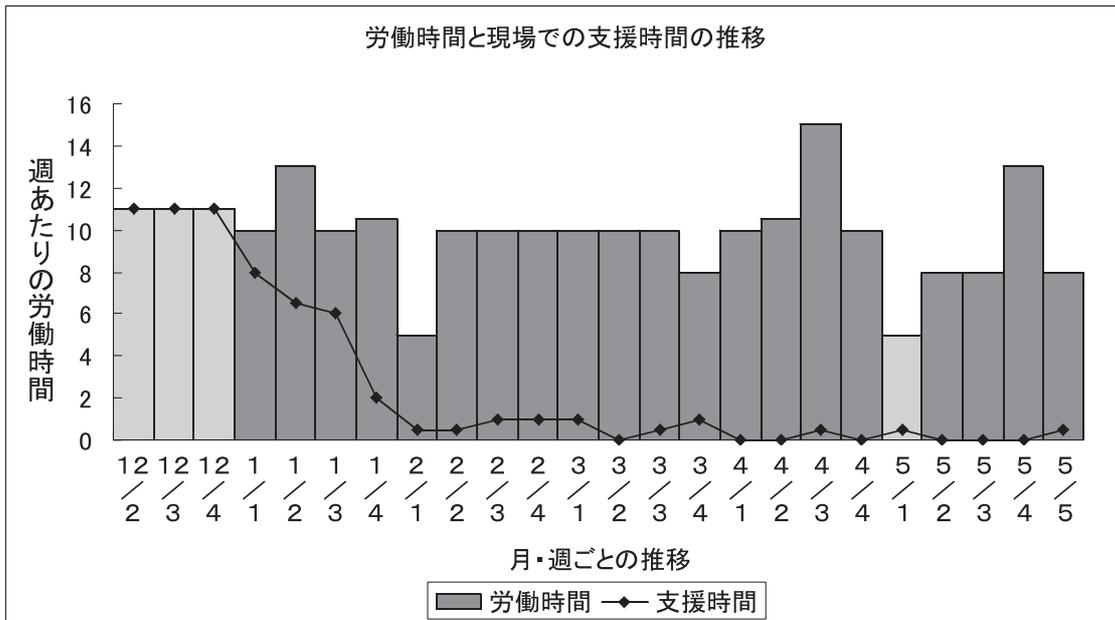


図8：事例2の週あたりの労働時間と、支援者の週あたりの支援時間

事例1同様、労働時間は、事業所労務担当者が決定したものであり、1日4～5時間、週1～3日勤務のペースで推移している。なお、労働時間は週4～15時間となっている。

事例2の場合、販売業務の経験もあり、比較的早い段階で支援時間を短縮することができた。

図3-9は、支援の内容について、直接支援と間接支援の程度を数値化したものである。

事例1と同様、支援の強さが週の中で異なる場合には、強い方の数値を優先した。全体的な傾向を見ると、直接支援は漸減しているのに対し、間接支援は直接支援に関連していない。

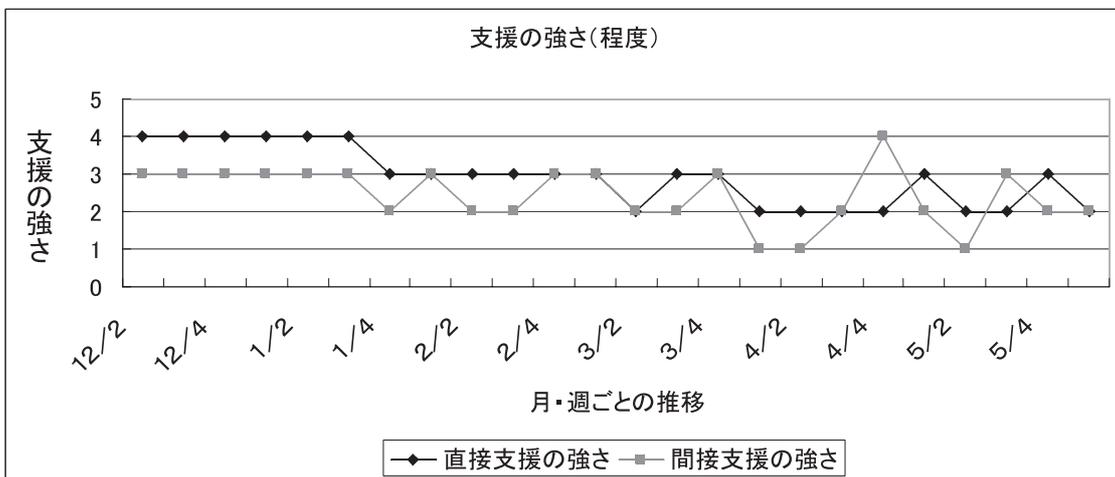


図9：事例2に対する週あたりの支援の強さ

(2) 質問紙等の結果

質問紙テストの結果を、図3-10～13のとおり示す。

図3-10は、週あたりの労働時間に対するCFSI全体得点の変化を示している。