

**NIVR**

資料のついでに

**NO.1**

援助付き雇用のための  
ジョブコーチ・マニュアル

1991年12月

障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

## ま え が き

障害者職業総合センターは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、職業リハビリテーションに関する研究・開発、情報の提供、専門職員の養成・研修などに関する総合的な施設として日本障害者雇用促進協会によって運営されております。

このため、当センターでは、職業リハビリテーションの各領域にわたる研究・調査を広く実施し、その成果を調査研究報告書等として発表するとともに、研究の過程で蓄積された内外の文献資料や研究データなどのうち重要と思われるものを資料シリーズの形で取りまとめ、今後の研究の基礎資料とするとともに、関係の皆様への参考にご供していきたいと考えております。

本書は、こうした当センターの研究活動の一環として、米国で発行された下記のマニュアルを翻訳したものです。

「援助付き雇用におけるジョブ・コーチの仕事」

ダイアン C.ファデリ著

ウィスコンシン大学 スタウト校 教育・福祉学部

スタウト職業リハビリテーション研究所

資料開発センター 1987年出版

「Job Coaching in Supported Work Programs」

Diane C. Fadely, M.Ed.

University of Wisconsin-Stout

School of Education and Human Services

Stout Vocational Rehabilitation Institute

Material Development Center, Copyright© 1987

近年、米国における職業リハビリテーションの新たな動向として援助付き雇用制度が注目されており、わが国でも強い関心もたれています。本書は、援助付き雇用において重要な役割を果たすジョブ・コーチのためのマニュアルであり、米国における援助付き雇用制度の具体的な内容をうかがう上で参考になるところが多いのではないかと思います。わが国における障害者の職業リハビリテーションにたずさわる関係者に広く活用されることを期待します。

なお、本書の翻訳及び翻訳権の取得については、「横浜市精連就労研究会」（代表：加瀬昭彦氏）のご協力を得ました。あわせて謝意を表します。

平成3年12月

障害者職業総合センター

翻 訳 者

横浜市精神障害者地域作業所連絡協議会（市精連）  
就労研究会

上野恵子	（あかね工房）
岡村真由美	（浦島共同作業所）
尾原ひとみ	（むくどりの家）
笠井 章	（横浜市障害者更生相談所）
*加瀬昭彦	（横浜市衛生局）
小館祐一	（横浜市在宅障害者援護会）
鈴木弘美	（コスモスの家）
田中朋子	（かつら工房）
中島契恵子	（青いとり作業所）
本吉 究	（横浜市衛生局）
森川充子	（青い鳥作業所）
吉塚晴夫	（あかね工房）

\*は代表者

翻訳及び全体の整理担当者

石川球子 （障害者職業総合センター研究協力員）

# 目 次

第 1 章 序	.....	1	頁
第 2 章 職業評価	.....	9	頁
第 3 章 職業開拓	.....	23	頁
第 4 章 職業分析	.....	42	頁
第 5 章 クライアント - 職業マッチング	.....	77	頁
第 6 章 職場内訓練 (OJT)	.....	135	頁
第 7 章 作業者の評価	.....	165	頁



# 第1章 序

近年、リハビリテーション及び関連分野で根本的な変革があり、成人障害者のためのプログラムが根本から変わった。デイ・アクティビティ・センターや、その他の「職業以前の準備のための」施設を生み出した障害者を保護をする姿勢での取り組みかたは、より前向きで能動的な、雇用を目指す取り組み方に、かなりの程度でとって代わられて来ている。今ではデイケアセンターが衰退して、様々な援助付き雇用タイプのプログラムが増えている。

長年の間、矯正的あるいは発達を促す取り組みかたが、障害者のためのプログラムを支配してきた。この取り組み方は、教育の根本、そして究極的には医学的なモデルにもどる。概念の上で、生まれつき障害を持つ人は、発達のパターンに欠陥があるとみなされてきた。介入の仕方としては、理想的には、障害者をより高度な技術を学ぶ「用意ができてい」状態にすることであった。しかし、ほとんどの人が、そのような「用意ができてい」状態までにはならなかった。デイ・アクティビティ・センターから一般雇用の市場へ出て行くといったことは、まったくなかったのである。

今日の考え方では、多くの障害者の間に明確な発達の違いがあると認められている。しかしながら、要点は、訓練あるいは一般雇用への必要条件として障害者に対し、しばしば不可能なことを強要するのではなく、プログラムを障害者のニーズにあわせてかえてゆくことである。過渡的雇用や補助付き雇用のような革新的プログラムでは、多くの障害者が一般雇用を要求するので、ジョブ・コーチが障害者を援助しているのが特徴である。

## 援助付き雇用と過渡的雇用

過渡的雇用と援助付き雇用は、職場についてから訓練するモデルとしては重要な事例である。双方とも、ジョブ・コーチの技能や介在に負うところが大きい。双方とも、クライアントはジョブ・コーチによって、地域社会の中の仕事や実際の労働環境の中で訓練を受けている。

過渡という言葉は、リハビリテーションそして教育の場で、顕著な意味をもっている。過渡は、教育的及び子供を中心としたサービスから、大人のためのサービス体系への動きを意味する。過渡は、高校卒業時、その後の時期を含むと解釈してさしつかえない。過渡的雇用は、学校教育を終えて職に就こうとしている青年障害者に対する期間を区切った職場での訓練を含む。

通常、援助付き雇用のプログラムの見込みのある対象者は、まず職業に関連した技術、希望職種、そしてニーズに関する職業評価を受ける。評価の結果や関連したその他のデータは、注意深く検討され、クライアント、クライアントの家族、教育やリハビリテーション等の機関の専門家に説明される。グループによって過渡的雇用が適当と考えられると、ジョブ・コーチがクライアントのために職を開発する。コーチは、面接の受け方について必要とされる技術を指導し、障害者が面接を受ける際に同行する。クライアントの雇用に同意する前に、コーチは職業分析を行い、必要とされている職務を決定する。職業分析は、コーチがクライアントが職務を達成できるかどうかを確認するのに役立つ。コーチは、クライアントを指導できるように、仕事内容を学ぶ。訓練は、すべて実際の職場で行われ、仕事に関するあらゆる面（社会的行動、技術訓練、可動性、そして過渡期に必要な技術）を含んでいる。クライアントが独自で仕事ができるようになるにつれて、コーチは、クライアントの職場をさる。

プログラムでは、定期的にクライアントの上達ぶりを監視し、必要とあれば障害者を弁護し、クライアントが自分自身を弁護できるように指導することが重要である。

様々な組織や機関（例えば、精神遅滞者協会、脳性麻痺の会、てんかん協会等）を通じて、成人障害者が援助付き雇用に就けるようになっている。援助付き雇用のサービスのために必要な資金が用意されていなければならない。過渡的雇用と違って、援助付き雇用は障害者に長い期間にわたって提供できる。必要であれば、クライアントは援助付き雇用に無期限につけるといえるかもしれない。

職業評価は、援助付き雇用の際に実施される場合と、そうでない場合がある。しかし、ジョブ・コーチの介入の順番は、過渡的雇用の場合とまったく同じである。

## 他のモデル

訓練 - 就職というモデルは、学校や職業リハビリテーション機関で一般に行なわれている方法である。この訓練方法は、非障害者の仕事や、何か特別な訓練を必要とするような技能分野のために、よく行われるものである。通常、クライアントを最も適したプログラムに組み合わせるために、訓練 - 就職プログラムに就かせる前に職業評価を受けさせる。訓練は、普通、教室の中での学科教育と、仕事の場を設定した場での、実技技能実習から成り立っている。この訓練が効果を発揮するためには、クライアントはこの訓練環境で得た情報や技能を、プログラムの最終目標である実際の仕事場で発揮できる能力を持っていなければならない。この種の能力が必要とされることが、学習障害や精神遅滞者等の認知障害を持っている多くの人達に、この訓練 - 就職方法の効果がうすい理由となっている。

訓練 - 就職プログラムの職場は、競争的で、しかも地域にある。ワーク・エクスペリアンス・コーディネーターは、訓練を受けている人の仕事を探し、雇用主との面接の機会を用意する。この時点で、見習いは、上司や経験を積んだ従業員の指導のもとに仕事に関する責任を持つ。ワーク・エクスペリアンス・コーディネーターの仕事は、見習いが仕事に就けば完了する。チェックアップの時をのぞいては、これ以後、コーディネーターは、ほとんど介入しない。

共同あるいは見習いプログラムは、取引や技術分野の仕事に就く準備のための手段を提供する。職業評価は、これらのプログラムに入る前には行われない。なぜなら、評価が障害者向けに構成されていないからである。資格に必要なのは、履歴書、成績表、そして関連したインフォメーションを提供することである。選抜には公式あるいは、非公式な面接が含まれる。

これらのプログラムの構成が、異なっている場合もある。あるプログラムでは、見習いは、規定の時間クラスルームでの指導を受けると同時に、一定時間実際の職場内での訓練も受ける。プログラムの中には、見習いが上司の監督と指導のもとに働くことを要求しているものもある。どちらの場合も、見習いには、工作中及び訓練を受けている間給料が支払われる。

これらのプログラムは、重度な障害を持った人に対して応用できることは少なく、学習障害の問題やごく限られた身体障害者にのみ時々行われる。

保護雇用は、一般雇用でないモデルであり、障害者のために開発されたものである。クライアントは、保護雇用あるいはワーク・アクティビティ・センターで仕事を始めるまえに職業評価を受ける。このモデルのもともとのゴールは、一般雇用のためにあらかじめ必要とされている技能の訓練であった。残念なことに、比較的少数しか、保護雇用から一般雇用になれないということが判明した。

数多くの批判が、保護雇用に浴びせられた。重度の障害者達が、かなり専門化した環境のなかに、グループ単位で配属され、そこでは主流にいる非障害者との交流はまったくない。ワーク・ショップの賃金は、低く、障害者に対する福利厚生もない。ワーク・ショップでは、良質な製品を多く生産しなくてもよいので、障害者は持っている力以下の仕事しかしない傾向にある。

援助付き雇用と過渡的雇用は、障害者に対して価値のある機会を提供する。仕事は、実際の仕事と同じであり、競争的である。障害者に対し給料が支払われ、非障害者と統合された職場である。これらのプログラムに組み込まれた集中的な現場での訓練とクライアントの弁護が、障害者が、職場で独立して働けるために必要とされるすべての対人関係及び仕事関係の技術を習得する前に、現場で働くことを可能にする。この方法によって、これらのモデルは、訓練一就職あるいは保護雇用に典型的にみられる発達的な枠組みをよせつけない。従来のリハビリテーションプログラムにみられる時間を限ったサービスと違い、援助付き雇用では、障害者が必要とする限り同時進行的、直接的なサービスを利用できるように作られている。

援助付き雇用に最も顕著な特徴は、ジョブ・コーチの仕事である。あるところでは、ジョブ・コーチは、ジョブ・コーディネーター、訓練担当者と、教育関係の機関では、ワーク・スタディのコーディネーターとみなされている。本著では、ジョブ・コーチという。コーチが援助付き雇用のさまざまな面を担当する（すなわち、職場開拓、訓練、斡旋、障害者の弁護、そしてフォロー・アップである）。ジョブ・コーチの提供するサービスの連続性が、援助付き雇用の成功の要である。

援助付き雇用が、すべての障害者に有効であると言えればよいのだが、残念なことにこのモデルは、万能薬ではない。このモデルは、発達上の障害者、中度及び軽度の精神遅滞者、学習障害者、言語障害者、身体障害者、そして知覚及び知覚 - 運動障害者に対して有効である。重度の精神遅滞者の場合、軽い人に比べて効果が落ちるとされている。一般的に、重度の障害者が、援助付き雇用で成功するためには、コーチの集中的なサービスを必要とする。

このモデルは、重度の行動及び精神障害者と出勤率に影響する程の健康に問題のあるクライアントに対しては、ごくわずかな成功しか納めていない。

## ジョブ・コーチの役割

ジョブ・コーチの仕事は、いろいろな面がある。それは、コーチが、多くの人、制度、問題、そして義務に毎日係わるからである。ジョブ・コーチの主な役割は以下の様なものである。

### 1. 職場開拓

地域社会における一般就労の仕事を探し出し、クライアントの能力を認めそうな雇用主との接触を保つ。援助付き雇用は、クライアントのために適当な職なしには存在できない。なぜなら、訓練が、職の斡旋の後に起こるからである。

### 2. 職業分析

作業分析や、仕事の過程においてその仕事の特異性を決め、また、それに見合う従業員の能力を判断出来る様に、仕事を段階的に分解すること。職業分析によりコーチは、仕事の要求するものについて細かく分析することができる。これは、斡旋の段階でおこす間違いを少なくするための最も重要な職業斡旋及び訓練のための道具である。さらに分析によって、クライアントの職場での学習をはやめることができる。

### 3. クライアントと職業とのマッチング

クライアントの技能、興味、能力、その他の特性を適切な職業に関係づけること。特定の職場にクライアントを紹介することに成功することは、ジョブ・コーチの仕事の成功の秘訣のひとつである。クライアントと仕事を上手にマッチすることは、クライアントがより長く仕事を続け、

よりうまく仕事に慣れ、格上げされるのもはやい、と同時に雇用主と従業員のあいだのよりよい関係に、結びついて行く。

#### 4. 職場内訓練

所定労働時間中に、その職場の中で仕事を成し遂げるために、クライアントに直接指示・指導を行うこと。クライアントはこの間給料を支払われる。コーチは、職務分析とクライアントの学習のスタイルに関する知識を使って仕事のやり方を教える。これが、援助付き雇用の訓練の主要なテクニックである。

#### 5. 作業者の評価

クライアントのその職業での業績到達度を、評価するもの。クライアントやその職場の監督者、同僚等同じ職場で様子を見ている人達との面接や、監督者による作業者の評価表の作成等による。訓練と同時進行している評価活動は、コーチが、仕事場でクライアントの進歩について評価することを可能にする。必要とあれば、従業員に対して問題を解決するため、作業遂行能力を伸ばすため、そして仕事をうまく維持して行くために介入を行う。

ジョブ・コーチはこの全ての過程において、クライアントの擁護に努め、援助の度合いを弱めていくときでも、クライアントが自分自身で問題に対処し、自分で出来る範囲で自身を擁護していく様に援助する。人を傷つけない範囲の自己主張、リーダーシップ、自己決定、対処技能等もこれに含まれる。

#### 求められる職業の典型

援助付き雇用プログラムにおいて、従来からクライアントのために、サービス業に焦点を当てた傾向がある。これにはいくつかの理由がある。

サービス業は、

- 労働が集約的である。
  - クライアントにやりやすい様にいくつかの簡単な段階に分けられ、単純化しやすい。
  - スタッフがしばしばやめることにより、求人がある。
  - 仕事と場面の設定が幾通りも出来る。
  - 初歩的な技術のレベルの労働者にも出来る。
  - 現状で需要が豊富にある。
- 一般的なサービス業をいくつかあげると次の様なものがある。

- 清掃作業員                    - クリーニング                    - ホテルの下働き    - 窓ガラス拭き
- フードサービス            - 駅の案内人                    - クラーク
- 食料品雑貨袋詰め    - スクールバスの手伝い    - 車掌

障害者のために職種を考える際に、紋切り型に考えることを避けるべきである。

クライアントの興味や能力はサービス業とは違う方向を示すかもしれない。

サービス業以外で一般的なものをいくつかあげると次の様なものがある。

- 教師の助手            - 獣医の助手                    - 郵便局の事務    - 子供の世話の助手
- 建築現場            - データ入力事務員    - 機械の運転手    - ファイル閉じ込み事務員
- 工場の流れ作業の労働者

#### 成功する計画のための理念

ジョブ・コーチの業務は、極めて多次元的で、たいへんであるので機能的な面のみに注意を払いがちである。業務には、はっきりとした遂行能力のみならず、確かな個人的な特性と態度とが要求される。

まずはじめに、自己の役目や資質に対してよいイメージを持ち、統合された個性を持たなければならない。この仕事はかなりストレスが多いので、ストレスに対しての耐性を持っていないと行かない。予期しない出来事も数多く経験するので、対処能力も必須である。

また、身体的・精神的な柔軟性も要求される。場所から場所へ車で移動したり、環境や相手がよく変わるし、クライアントが仕事出来るように新しい仕事を学ばなければならず、長期的プランそしてすばやい判断力が必要である。時として肉体労働はきつく、きれいなものではない。ユーモアのセンスは、大きな長所となる。

ジョブ・コーチはあらゆるクライアントと、その障害の種類や程度にかかわらず、一緒に働くことを希望していなければならない。このような対象者尊重の念によって、クライアントとのかわりは強化され、クライアントは、自らを労働者として誇るよう勇気づけられるであろう。

援助付き雇用に紹介されたクライアントは、一般雇用で成功するためにジョブ・コーチの技術的な介入を必要としている。クライアントの職業的成長と変化は時間がかかる。ジョブ・コーチは忍耐強くなければならない。

どんな種類の訓練がジョブ・コーチになるために必要なのか？ジョブ・コーチの志願者は少なくとも次にあげるような領域もしくは関連分野の学士号を持っていることが必要である。

- リハビリテーション・カウンセリング
- 特殊教育
- 障害者のための職業教育
- 職業評価
- 障害者カウンセリング

学校や、センターや、評価部門等の青年障害者あるいは成人障害者と一緒に働いたことがあるという経験があると都合が良い。訓練と経験を積むことの目的は、見込みのあるジョブ・コーチが、障害の様々な種類、程度について知識を持ち、障害者を、保護雇用でない職場で働ける様に訓練する能力があることを保証することにある。

報告書の作成や契約書の作成等の仕事で必要になる事務処理もできなければならない。フィールド・ワークやオフィス業務はどちらも時間がかかる。もし組み合わせさせたときには、複雑なスケジュールとなる。これらを管理できるバランスをもつことが必要である。

プログラムには、効果的な政策と手順を策定するために、はっきりした哲学がなければならない。援助付き雇用もその例外ではない。

障害者のための援助付き雇用プログラムの基本的な前提は、障害者は、非障害者と全く同様に働く権利を持つということである。また、障害者の多くは、一般雇用につくだけの潜在能力を持っている。非障害者と同じく相応の賃金をもらい、傷病手当や休暇、健康保険等の福利厚生を受けられる権利がある。重度な障害のために十分な生産性を上げられない場合には特別な補償が必要とされるかもしれない(すなわち、最低賃金以下での給与、労働時間の短縮等)。平等の精神が普及しているべきであり、障害者の酷使といったことが、プログラムに忍び込まないようにしなければならない。

障害者の雇用には、経済的な理由もある。障害者は、労働者として、自身を保護し、税金を納め、経済的に寄与する。

もちろん、障害者達の労働ということには、人道的な理由もまたあるのである。労働は、人生に意味を与え、プライドを持たせ、欲求不満や倦怠を減じ、自己価値を構築する。また、障害者の家族の、長期にわたるケアや支えの重荷を軽減させる。

## 第2章 職業評価

### 職業評価とアセスメントの違い

援助付き雇用プログラムへの就労が必要と考えられるクライアントは、よく職業評価の対象として差し向けられてくる。過渡的雇用プログラムを実施している学校では、このことはとりわけ変わったことではない。なぜならば連邦政府の指導基準が、障害を持った生徒のための職業評価の実施を求めているからである。正式な職業評価がすべての援助付き雇用プログラムにおける職業紹介の必須の条件ではないことにも注意すべきである。

職業評価とアセスメントといった言葉は、しばしば交換できる同義語のように使われているが、実際は、理念的にも哲学的にも目的においても明確に異なる。職業評価では、クライアントは行動的な参加者である。多様なデータは、行動の観察から自己報告までの様々なものが収集される。これらの活動の目的は、(1)クライアントと職業評価員が、クライアントの潜在的な労働能力の理解を通して得たクライアントの潜在的職業能力や、職業に関する興味、職業能力の不足、可能性といったものを見極めるためのものであったり、(2)クライアントの職業上の発達を促進するためである。職業評価は、クライアントと職業評価員が相互に大きく作用し合っていく過程であるために、互いに巻き込まれたような密接な関係を求められ、両者の間に相互の信頼や共通目的が求められてくる。評価の期間は必要なサービスや利用できる社会資源(情報源)のタイプによって、数日から数週間の間と様々である。最終分析においては、注意深く、科学的に集められたデータが、評価員の手で主観的かつ専門的な手法によって計量される。

一方、「アセスメント」はその診断の手続きの中で、職業評価と同じ道具や技術を用いる。しかしそれは、評価とは、哲学的(理念的)にもその目的においても異なり、クライアントの抱える職業上の長所や弱点を測定することに向けられている。職業評価に比べて、より限定され相互作用にも乏しいが、「アセスメント」はクライアントの量的に測ることができる特徴(職業上の関連のある適性や運動能力、職務上必要な一般教養的な技量)について調べられる。職業上の関心や職種のプロ・検査、姿勢等にあてる時間は少ない。

職業評価と「アセスメント」の両方とも似たような手法を使うが、しかし、職業評価はより個人化されている点において異なる。職業評価はクライアントの興味や考え(意見)を引き出すことによって、職業に関連した自己発見が広がることを求めていたり、彼らの職業生活の将来を豊かにする可能性のある情報を提供する。職業評価ではクライアントは研究のための実験材料ではなく共同参加者である。「アセスメント」では、障害者は、観察や診断の対象として取り扱われ

る。Botterbusch (1983) は、「選択を与えられた場合、職業評価の方を選ぶ。なぜなら、職業評価は、障害者と職業斡旋を行う人双方に、より豊かな収益をもたらすからである。」としている。

### 職業評価の入手方法

公立学校に通っている生徒は、特殊教育のプログラムの一環として、職業評価サービスを受けている。障害を持つ生徒は、大抵、特殊教育の教師や指導のカウンセラーから、職業紹介の決定が行われる前に、職業評価を受けるように差し向けられる。職業評価部は、しばしば職業技術センターや統合教育を行っている高校におかれている。なぜならば職業評価が、無料サービスとして、特殊教育を受けている生徒の法的な権利の一部になっているからである。

成人へのサービスシステムは、全く異なった方法で行われている。成人障害者の権利として認められた（職業評価の）プログラムはないので、成人障害者は、職業評価を受ける必要があることを自ら証明しなければならない。職業評価について言えば、成人障害者は職業リハビリテーション部（DVR）の地方事務所に申し込みをするほかない。公的な代理機関であるので、DVRは、ケースマネジメントに関しては、厳重な規定を受けやすい。DVRの職業評価を求めてくるクライアントは、DVRのカウンセラーから面接や身体、心理のテストを受けたり、また他の決められた手続きに従って、サービスを受ける資格のあることを証明しなければならない。公式に、はっきりとしているような場合でも、カウンセラーは、クライアントに職業評価を求めてくるかもしれない。職業評価は、州立のリハビリテーションセンター、または共同作業所や活動センターのような私立の地方の施設で行われる場合もある。

すでに述べたように、成人障害者のための権利として認められたサービスがないために、一旦DVRのサービスを受ける資格があることが確立すると、カウンセラーはクライアントの所得が基準より下か上かによって、DVRのサービスのための手数料のどの程度をクライアントが負担するのか、あるいはたとえいくらかでもDVRが払わなければならないかということを決定しなければならない。DVRの指標によって認められた最低所得水準のクライアントにDVRがサービスの全額負担している場合は、サービスに対して順応率がある。

クライアントは職業評価を、評価部のある私的な代理機関や地域作業所を通して受けられる。クライアントは再度、評価料のための資金を得る資格を確立するか、職業評価そのものの費用を直接支払うことに同意しなければならない。

## 職業評価の基礎的構成要素

障害者のための総合的、かつ意義ある職業評価を提供するためには、評価員は対象者の身体的機能や認知力、心理・社会的機能に直接に接していかなければならない。職業評価の報告の内容は、ジョブ・コーチにとって役立つ。というのは、彼らが新しいクライアントのための援助付き雇用の紹介のための計画を立てるからである。仕事でうまくいったことがないクライアントの報告書を再検討することは、ジョブ・コーチにとって、しばしば、有用なことである。仕事が見つからない障害者の評価報告を再検討することによって得た洞察力は、ジョブ・コーチが次のような指導を行う際に役立つ。つまり、クライアントにとって難しい職務を再構成する時や、クライアントとのかかわり方に関する新しい戦略を立てる時や、クライアントの性格を考慮しながら、より適当な仕事のタイプを捜し出す時などである。

障害者を評価する時には、評価報告のために集められた職業に関連する情報は、次の六つの領域に沿って書かれていなければならない。

### 1. 生活歴

生活歴という要素は、評価の方向付けや焦点を合わせるのに役立つ。職業評価員は、実際の評価を行う前に、次の五つ領域からデータを集める。この情報の主たる部分は、クライアントの生活歴から成っている。

- ・ 個人歴 - クライアントと暮らしている家族の構成、結婚の状況、世帯や個人の所得や借金
- ・ 教育歴 - 学校、卒業の状況、資格、卒業後の訓練、現在の動作能力に基づいた読み書き能力水準の概算値
- ・ 職歴 - 兵役、過去 15 年間の主な仕事、義務または課せられた仕事  
就学者については、ボランティア活動やパートタイムの仕事、趣味や関心あるものに関して
- ・ 治療歴 - 最近または現在の障害や治療（薬物、服薬）に関する医学的治療状況、医学的な制限
- ・ 現在の活動 - 日常の活動、クライアントの身体的な問題や制限の報告

### 2. 身体的、精神運動能力

身体的能力とは、工作上必要な身体の動きに関係してくる。次に述べる能力は、職業評価の定められた基準に従って評価される。

- ・強度 - 座りがち、弱い、中程度、強い、とても強い
- ・作業姿勢 - 立ったまま、歩きながら、座ったまま
- ・作業の動作 - 引き上げる、運ぶ、押す、引く
- ・よじ登ることやバランスを保つこと
- ・身体を曲げること、ひざを曲げること、かがむことやはっていくこと
- ・手を差し伸ばすこと、手で扱うこと、指先の能力や触ること
- ・話す力や聴力
- ・視力

精神運動能力は身体全体（まっすぐ歩行する）や身体の一部（腕を伸ばす、目を閉じる、人差し指をまるめたり触ったり）の調整された動きに関連してくる。これらは行動の観察が標準の器具で測定されたもので判断されるだろう。

### 3. 基礎学力

初期評価において、評価員はクライアントの読解力や文章表現力、数学力など現在の学力水準を選定されたテストや適当な読み物のワークサンプルで判定する。テストや評価目録は、読めない人や、読解力の学力の点数が低い人にも利用できるようになっている。

学力は、成人用に作られた標準テストを参考とした管理基準によって、たやすく評価できる。これらのテストは同程度の等級、標準点、パーセンテージを生み出し、職務上の専門用語によって個人の行動が報告されている。見本を書くことや、読むこと、算数の評価の基準といった方法は、クライアントの職務上の学力の結果を同じ程度の等級で表さず事例を示して、測定するためにも使われている。

クライアントの職務上の基礎学力の情報は、読み書き能力の程度が職業訓練や職業紹介に影響するため、職業評価員同様ジョブ・コーチにとっても重要である。多くの仕事、例えば事務や販売といった仕事で、職務上、読み書きや計算する力が求められている。障害者の持つ職務上での基礎学力の正しい理解は、ジョブ・コーチが職業上の可能性に関する調査を、より効果的に行うことを可能にする。

### 4. 職業適性

仕事の必要条件とクライアントの動作能力との関係を証明することが、職業評価員には必要である。これはジョブ・コーチがクライアントと仕事を組み合わせる際の重要な要素であるため、彼らにとっても関心事であることは明らかである。

職業適性については、職業分析のハンドブック（D O L , 1972）<sup>訳注1)</sup>や職業分析ガイド<sup>訳注2)</sup>（D O L , 1982）の中に詳細に書かれ定義されている。職業に関連した適性は、以下のものを含んでいる：

- G - 一般的な学習能力、
- V - 言葉の能力、
- N - 計算力、
- S - 空間認知、
- P - 形態知覚、
- Q - 事務的な判別力、
- K - 運動の調和、
- F - 指の器用さ、
- M - 手の器用さ、
- E - 目や手足の共応、
- C - 色弁別

職業評価員は、クライアントの職業適性を測るための幅広い種類の標準化されたテストやワークサンプル法を持っている。一般職業適性検査バッテリー（G A T B）<sup>訳注3)</sup>は、所要時間3時間の多数の選択肢を持ったテストで、しばしば職業適性の測定に使われている。この方法は、目や手足の共応と色弁別を除いて一覧表にのっているすべての適性を測定する。これらの機能は他の手段でも測定できる。G A T Bの結果は、ジョブ・コーチにとってとりわけ役立つ。なぜならば、結果は難なく仕事の必要条件あるいは一般的な仕事群と関連させることができるからである。

## 5. 職業的興味

認識作用や精神運動といった要素の測定は、職業評価全体からみると、一部でしかない。障害を抱えたクライアントが持つ職業の好みは、職業評価の最中や職業訓練、職業紹介を行う前に配慮されなければならない。

過渡的雇用が必要と考えられる学生は、しばしば働いた経験がわずかであったり、まったくない場合がある。そのうえ、仕事に関連した経験もわずかであったりする。これは、援助付き雇用プログラムの中で、職業紹介のための職業評価を受けた施設から出てきた成人障害者が、職業興

---

訳注1) Handbook for analyzing jobs (1972) を参照。

訳注2) A guide to job analysis (1979) を参照。

訳注3) Manual for the USES General Aptitude Test Battery (1980a) を参照。

味については何も示さないといった悲劇的事実を生む。しかし、このことは彼らが職業的な関心や夢を持っていないことを意味するのではない。ジョブ・コーチは、関心のある領域について、評価結果を注意深く再び吟味して、理解すべきである。職業評価員は、特定のワークサンプルに興味を示すクライアントの表情に注意したり、興味調査をまとめたり、クライアントを聴取もしくは観察して職業的関心を鑑定する。クライアントの職業的関心の評価には科学的であることより、むしろ職業評価員の知覚力や専門的な判断が求められている。

## 6. 情緒的要素

情緒という領域には、自己認識や感情、情動、ストレスへの耐性、不安のレベル、動機、個人的関係や相互作用のような社会的な情動といった要素が含まれている。労働の領域で、これらの要素がとても重要である。なぜなら、これらの要素が、職場での任務遂行の助けとなったり、障壁となったりするからである。職業評価の期間中に、次の事項に対してのクライアントの反応の観察や、情緒的な行動に関連する報告に関する職業評価を検査することはジョブ・コーチにとって非常に役立つ。

- ・失敗や成功に気づいた時
- ・批判を受けた時
- ・楽しく愉快的な行動を中断された時
- ・退屈しているときや待っている間といった決められていない時間
- ・間違いや欲求不満
- ・上司や同僚

職業評価の間、職業評価員によってある種のテストがなされても、これらのテスト結果は資格を持った心理学者によって、判断されなければならない。もしもクライアントが、DVRによって職業評価を受けるよう差し向けられたならば、DVRのカウンセラーは、おそらく心理的な評価か、正当な現在の評価の報告を、DVRに紹介した機関、または学校からDVRのサービスを受ける資格のあることを証明するための過程として、受け取る。それゆえ、評価員は心理学者の観察や問診からのデータの報告やクライアント自身による自己報告、クライアントの感情面の状態に関する医学的、精神医学的な結果の記録といったものを参考にしなければならない。職業評価員やジョブ・コーチに求められている職業問題への取り組みの姿勢は、評価の中での彼らのユニークな役割を認め、クライアントの職業的可能性をとことん検討すること、または彼らは職業的にみて適性のあるクライアントの心理社会的な面や感情的な面を深く配慮することである。(Bot-

terbusch , 1983 )

望ましい職業評価は、単に身体的、認知的、心理的な面、行動的要素を評価するばかりでなく、クライアントやクライアントを紹介した機関及びジョブ・コーチに対して、クライアントの持つ職業上の長所や短所について生きた情報を提供する。またクライアントに対して、自己の能力についての認識を高めて行くことを考えながら、自身の持つ職業への可能性を探究するユニークな機会を提供する。さらに職業評価は、ジョブ・コーチに、評価部にある擬似化された職場環境の中でのクライアントの動作機能に関する重要な情報を提供してくれる。これによって、援助付き雇用で、新規のほとんど知られていないクライアントや、データ収集の期間が短いような場合の職業紹介の計画を立てる際に、当て推量で行うことを避けることができる。

### 評価報告の利用

職業評価の報告が有効であるために、ジョブ・コーチは報告の内容を十分に理解し、クライアントの機能に関しての様々な記述に対して、補正の語句を書き入れることができる位に解釈できる能力を持っていなければならない。たくさんの異なったタイプの報告がある場合でも、ジョブ・コーチが自分の求めているものが何か、また職業上においてどんな重要な意味を持つのかを知っていれば、問題にはならない。

機関や学校が、彼らが欲しい要素を選び、評価員に指定できることが理想的である。もしも評価員が時間にせきたてられていたり、または情報源が限られた場合は、短縮された職業評価を計画すればよい。前節に載せられている基礎的構成要素は、調査時間が長いか短いかはともかくとして、職業評価の中に慣例的に含まれているものである。評価期間の長いものが、より確実な情報をもたらすと見なすべきではない。熟練した職業評価員は、圧縮された時間の中で効果的な評価を提供する。すなわち、サービスの質が、評価のそして結果として生じた報告の、全体的な価値を、述べているといえる。

照会の書類には大抵、職業評価を受けることを照会した理由が、記入されている。照会した機関の期待する要求を効果的に満たすためには、評価員はクライアントがそこに照会された理由に応え、それに関連した内容のものを提供する方法を、開発しなければならない。実際には、職業評価サービスを依頼した者は、大抵、職業評価員、または職業評価を行う機関が使っている報告様式の評価報告を受けることになる。これらの機関はしばしば、ジョブ・コーチに職業評価の報告のコピーを求められると、それを提供している。

報告を手にししながら、ジョブ・コーチは計画を立てる際、または過渡的雇用、あるいは援助付き雇用を実施する上で、職業紹介のためにどのようにこの報告を使用するか、ということに直面

させられる。下記は、職業評価に含まれる情報を最大限にするための提案である。同時に、評価の単位や評価員の数だけ報告の様式があることの認識をまず持って欲しい。

#### 1. 職業紹介のてがかりを得るために報告書の内容全体を検討することについて

様々な測定方法や、すでに述べた非公式な手順による評価員の評価と専門的な判断に基づき、評価員はクライアントにとって必要なことがらを評価報告にいれる。この部分は報告書の中で重要であるが、ジョブ・コーチは、報告の本文の方を、無視したり、ざっと読むだけにしたり、またあまりにも評価員の推薦事項のみにとられることになることを避けるべきである。

ジョブ・コーチが考慮すべき重要な点は、クライアントを援助付き雇用に就けるという以外の目的で評価が行われたかもしれないということである。おそらく送り込んできた機関は、クライアントに対するこれからの慣例的な職業訓練を考えており、評価によって今後のプログラムの方向性を示してもらいたいのである。この様な際には、報告の要約と評価員の推薦事項が、援助付き雇用の本来の形である仕事に就きながらの訓練ではなく、伝統的な職業訓練に関するものであることが望まれる。これは、評価報告がジョブ・コーチにとって役に立たないことを意味しているのではない。報告全体をくまなく見直すことは、クライアントの潜在的職業能力に関する貴重な洞察を与えてくれると同時に、クライアントへの指導を後退させ、次に続いてくるクライアントのための職場をだいなしにしてしまう様な高価な失敗を避ける機会を、ジョブ・コーチに与えてくれる一助になるかもしれない。

特に、ジョブ・コーチは、クライアントの読み書きの能力の水準やワークサンプルでの動作、ワークサンプルで示した関心、評価目録を通しての確認された関心、面接、クライアント自身の自己レポート、評価員によって記された身体的、精神運動能力、知覚能力の限界、また職業評価の様々な段階での印象に残ったふるまいの中で示された特徴、仕事環境の好み、その他援助付き雇用の職業紹介に関連あることなどを、報告書全体から検討すべきである。報告で見つけ出された有用な情報を書きとめて、将来の考察のために、そのメモをクライアントのファイルの中にはさんでおくことは、時間を無駄にしない習慣を身につけることにもつながる。

#### 2. 平均的あるいは正常な能力を強調し過ぎることを避ける

評価報告を吟味する際、またクライアントとつき合う時は次のルールに従うことである。クライアントが、職を得て保持するためには、援助付き雇用にどうしても必要とする障害を持っていることを忘れないことである。これは大抵、精神遅滞のクライアントが仕事に就いた時に、非常にはっきりとする。なぜならば彼らのハンディキャップは、すぐに認知能力などを引き下げてしまうからである。身体に明らかな制限や障害を抱えている人の場合は、障害の見分けは、これら

の問題が生み出す障害と同様に、簡単である。ところが、学習障害や感情面の障害者の場合に、障害を見分けることは、とても難しい。つまり、しばしば、彼らは、障害を持っていないように見えるが、実際はとても重大な障害を抱えているかもしれないのである。

ジョブ・コーチが評価報告を解釈する上で、これらの観察結果がどの程度影響するのだろうか。前述したように、評価報告書の多くが、標準テストの結果に基づいて作られている。ジョブ・コーチが心理測定に関する知識や関心を持っているか、多くの時間を費やせるか、Sweetland and Keyser's「Tests」(1986)の第2版でも利用しない限り、ジョブ・コーチが、種々のテストの標準化に使われた母集団について理解することはありそうもない。従って、(1)テストやワークサンプルが、自分のクライアントと同じような母集団によって標準化されたものなのか？(2)どのようにすれば、自分が母集団についてのデータを持っていなくても、報告の中から正確で有益な情報を得ることができるのか？といった問題が生じてくるかもしれない。

仮に職業評価員の多くが、クライアントの潜在的な職業能力や機能について、非常に建設的かつ、現実的な言葉を用いて報告するために苦労したとする。彼らの報告は、障害者の相対的な強みを強調する傾向にある一方、クライアントの障害が、仕事を行うスピードや道具を操作する能力、測定する技術といったものを低めているという事実をも考慮に入れている。このタイプの報告を、ジョブ・コーチが解釈するのはとても簡単である。なぜなら、評価員が、クライアントの実際の能力についての議論を進め、標準値をもとにクライアントを評価することにある落とし穴を、避けているからである。この中に既述した2つの質問に対する答が存在している。それは、すべてのタイプの障害者を、正常な動作と比較することに傾くことを避けること。その代わりに、たとえ障害者の能力すべてが、確立されている基準以下でも、相対的な能力についての図表を心の中に描くこと。ジョブ・コーチの仕事は、援助付き雇用の中でクライアントが現実に職業に就くまでの間、就労の可能性を判断するとともに、その可能性を最大限に高めることを目指している事を忘れてはならない。

### 3. 作業遂行と関心分野における最高最低値の観察

障害の有無に関わらず、誰もが各々、才能や好き嫌いを持っている。この事実は職業の領域にもそのままあてはめられる。この単純な言葉の意味を、理解することが、ジョブ・コーチの力強い武器になる。職業評価報告の中で、試験されたまたは記述された多くの領域での障害者の遂行能力の浮き沈みが、有益なヒントを提供したり、方向性を与えてくれる。技術及び関心の高い領域、低い領域を記すような時は、標準的でない母数に従って理解していくことが賢い。

この意味合において、職業という言葉は、適性、知覚、知覚運動能力、仕事に要する特定な技術、また仕事に関する習慣及び行動といったものが含まれていると解釈してよい。これらの領域

の情報は一般的に、評価報告から得ることは容易である。コーチするに当って、高低を列挙した表があれば便利である。

#### 行動表の例

クライアントの氏名\_\_\_\_\_ 情報源\_\_\_\_\_ 報告期日\_\_\_\_ 本日の日付\_\_\_\_\_

##### 比較的強い領域

- ・読み書き能力
- ・時間を守れること
- ・評価員との協力
- ・欲求不満への耐性
- ・失敗の認識
- ・粗大運動
- ・独立した労働
- ・言葉による命令
- ・事務仕事

##### 比較的弱い領域

- ・金銭の計算能力
- ・立ち作業の耐性
- ・衛生面や身だしなみ
- ・注意力の範囲
- ・失敗の修正
- ・指先の器用さ
- ・道具の操作
- ・文書による命令
- ・機械の仕事

似たようなリストを、職業評価の間に発見された職業的関心について作ってもよい。クライアントの障害のタイプや程度をかながみると、たとえ理不尽なように思えても、これらの評価項目を載せるべきである。なぜならば、職業紹介を行う際に役立つからである。

(例)

少し知能の発達が遅れているが、看護婦になることを望んでいるようなクライアントがいる。

看護プログラムの中で、専門的なことを行う能力には欠けているので看護婦にはなれなくても、ナーシングホームの看護助手として働くことはできるかもしれない。

#### 4. 職業評価実施中に示した態度や仕事上の癖の考察

職業評価の期間中、クライアントは見知らぬ人達や場所、やり慣れないことを要求されたり、あたかも実験の対象となっている様な体験をする。テストされていることを知り、その結果、普段よりクライアントの緊張と不安が高まる。このシナリオは、職場の誰とも面識がなく、すべてが目新しいといった新入社員と同じようである。職業評価結果の慎重な再検討を通して、ジョブ・コーチは、見知らぬ人や未経験の仕事及び環境に対するクライアントの反応を、一瞥できる。それゆえ、この情報は職業紹介あるいは、適切な介入を計画する時に重要なのである。

行動、性格、仕事上の癖の中でも、あるものは他に比べて、就労により関係している。就労を危うくするようなクライアントの悪い癖、態度は、ジョブ・コーチの関心の的である。一方、特別に良い特質は、クライアントの利益となる。職業評価報告を読む際に、ジョブ・コーチはクライアントが職業評価の間に示した良い、そして悪い態度や仕事上の習慣をよく書き留めるべきである。

以下は肯定的及び否定的な行動の例である。

<u>態度・習慣・行動</u>	<u>肯定的</u>	<u>否定的</u>
・身づくり、衛生、服装	・衛生的、さっぱりした、適切	・汚い、だらしない、適切でない
・規則に従っているか	・規則を厳守している	・無頓着、反抗的
・仕事への反応	・仕事をする ・よく気がつく ・反復に強い ・欲求不満に対し我慢強い ・めったに不平を言わない	・気が散る ・注意力 ・飽きやすい ・欲求不満になりやすい ・しょっちゅう不平を言う
・人間関係	・協力的	・言うことをきかない

- |         |               |                         |
|---------|---------------|-------------------------|
|         | ・ 管理を受け入れる    | ・ 管理を拒絶する               |
|         | ・ 批判を受け入れる    | ・ 批判されると取り乱す            |
|         | ・ 適切な質問/助力の要求 | ・ 不適切な質問/助力の要求          |
| ・ 動機・意欲 | ・ 監督なしで働く     | ・ 監督なしでは働けない            |
|         | ・ 適度に休憩を取る    | ・ 休憩時間が終わっても仕事<br>に帰らない |
|         | ・ 仕事の質に気を配る   | ・ 仕事の質には気を配らない          |

## 5. 報告の中で提案された仕事群についての考察

職業評価報告書の中で特殊な訓練や職業紹介を行うように推薦されていたら、ジョブ・コーチはそのことを書き留めておくべきである。職業評価員が推薦した職業が、そのままクライアントにふさわしい唯一の仕事ではない。職業評価の際に関連して使われる「職種辞典(DOT)」<sup>訳注4)</sup>の中に、さらに雇用の可能性を示す職種があるかもしれない。この辞典は、クライアントの職業紹介の条件が難しいものであったり、非常に特殊な場合に、ジョブ・コーチにとって特に役立つ。注意点:その職種が援助付き雇用のクライアントに有効であるためには、実行可能な仕事はその地域に存在していなければならない。靴工場の流れ作業が、向いている人だと推薦されても、地域に靴工場がなければ意味がない。同時に、ある仕事が生計様式や技術の変化によって、すたれてきているとしたら、クライアントのために、そのような仕事を捜すことも意味がない。一方、以前は知られてなかったような新しい仕事が、技術の発達を反映して出現しつつある。熟練したジョブ・コーチであれば、DOTにも載っていないような、目新しくて割の良い仕事を、地域に見出し、評価の結果を使って、最終的にクライアントに紹介できる。

### その他のこと

他を援助しようとする他愛主義は、福祉関連部門の専門家になることを志す誘因となると同時に、またクライアントに対して責任を感じ、親しみを感じ、彼らの将来に対し夢や抱負を抱く誘因になる。この絆は実際的であるかぎり生産的である。しかし、現実性が薄れ、願望的な思考が支配した時、その価値を失う。ジョブ・コーチが外見的には、クライアントに完璧に適しているとした仕事であっても、それがクライアントの家族の価値観と相容れない場合がある。その場合、

---

訳注4) The dictionary of occupational titles (4th ed.) を参照。

家族はいわゆる完璧に適した仕事に対して低い評価しかしない。ジョブ・コーチは、クライアントに適切で、家族も認める仕事や環境などに対する意識をもたなければならないという現実が支配している。

もしも家族が酒を扱う仕事を認めていない場合、クライアントを酒屋に就職させることに反対するだろうと仮定するのは論理的である。同様に地位の高い、名士といった家族は、家族の一員が、人の目にさらされる管理人のような仕事を紹介されることに対し、恐らく受け入れ難いものがあるだろう。保護的な親であれば、精神遅滞の娘を、管理の目が届きにくい隔離されたような職場環境に置くことに反対するだろう。大体的場合、環境を調整することで、このような雇用に対する反対理由を解消できるだろう。

時には家族にとって、成人障害者の我が子が働くことができるし、また働くべきであるといった、専門機関の決定を受け入れ難いことがある。仕事にいつも遅刻していた成人男子障害者の例があった。この障害者の母親は、彼に早起きを強要することを、好まなかったからであった。理由は、母親は息子が病気を抱えた子供であり、早起きして仕事に行くより、睡眠を多く取ることが必要だと考えていたのである。その他の例に、軽い精神遅滞の娘が、週 40 時間労働が認められ、また本人も、フルタイムで働くことを望んでいたが、親が断ったこともあった。その親は、娘をそんなに働かせる経済的な理由がないと主張した。

障害者の両親や他の家族に対し、カウンセリングの際に、障害児や障害者の成長や自立を促すために働きかけることは出来るのだが、まだ考慮すべき感情がある。成人した子供に独立を促すことは、非障害者であっても、親には非常に大変なことである。成人した障害者を抱えた親の場合、それはもっと難しいことである。しばしば、彼らの中には子供に対する罪の意識や、親として不適當だという気持ちが存在している。これらの感情は、怒りや反感になって、高度の専門的技術をもったジョブ・コーチの大変な努力を損なうことがある。家族の協力は、援助付き雇用プログラムを障害者に有益なものとするためには欠かせない。全ての関係者の前向きな意志が、援助付き雇用には必要とされている。

## 要 約

この章には、職業評価と評価報告に関する概略が、盛り込まれている。すばらしく造詣の深い刊行物が職業評価員のために多くあるが、本著は、ジョブ・コーチの実際的な手引きとなるよう書かれており、この章もジョブ・コーチのニーズを満たすように仕立てられている。評価が、援助付き雇用を目的にして書かれていなくても、コーチが、評価表から価値のある情報を、より分けるための技術も説明されている。特に、実際の職を紹介する以前の段階の要因の中で、クライアントの就労を成功に導く、あるいは、成功を阻む要因について強調してある。ジョブ・コーチの体験を通して効果があり、実際に取り入れると良いと判明した実用的なことがらを示してある。

## 第3章 職場開拓

### 職場開拓の定義

職場開拓の定義は数多くある。この文献の主旨からいえば、職場開拓は、地域社会において一般就労先を探したり、クライアントのための求人の可能性のある雇用主とのコンタクトを持つ過程のことを言う。援助付き雇用プログラムのほとんどの場合において、職場開拓の専門家を雇い入れるのではなく、クライアントのために仕事を見つけ出すジョブ・コーチが職場開拓を担当する。ジョブ・コーチに職場開拓者としての役目を望むことは、一見実用的でなく、煩わしいと思われるかもしれない。実際には、これは、地域社会においてクライアントのために仕事を探しだし、確保する上で、非常に有効な方法である。予算上の見地からいっても、職場開拓のためにもう一人のスタッフを雇う必要はない。重要なことは、一人の担当者が決められれば、雇用主は援助付き雇用プログラムに関して一人の人間のみ窓口になればよく、それがジョブ・コーチなのである。このことによって、雇用主は面会や様々な人間関係の問題に煩わされないですむ。その結果、ストレスや面倒な事柄も少なくなっていく。また、同意や調整に関わる人間が少なければ、より正確なコミュニケーションの機会を雇用主に与えることができる。

ジョブ・コーチは、職場開拓者となることで、自らも利益を受けることにもなる。雇用主と充分にコンタクトをとることによって、ジョブ・コーチは、初めから相互間の信頼と尊敬の関係を築き、開拓の機会を得ていく。また、そうすることによって、説明に対する戸惑いが軽減し、先に述べたように、誤解を少なくし、より能率良くやっていくことができる。もちろん、ジョブ・コーチはある一定のやり方で仕事を開拓していく。この開拓とは、コーチが、クライアントや援助付き雇用プログラムにとって、可能性のある地理的位置や産業の中で仕事を探す事を意味している。クライアントのニーズが第一であり、職を得ることが難しい産業に就職できた場合にその利益が、障害者に還元されるのでなければ、意味がないことを念じておくべきである。

要約すると、職場開拓とは、労働者として公平に扱われ、成長してゆける機会が与えられるような職場にクライアントを就労させる責任を持つことなのである。

## 地域社会の資源とネットワークの確認

地域社会の中で、一般就労の場を見つけだす実践的過程においては、公的な関係を作り、職業に関する技能を知り、継続性を持ち楽観主義で望む事が、ある程度必要となってくる。実際に仕事をする地域社会の特性、地理、企業や政治的機構に習熟することから始めることが最も有益であろう。

ジョブ・コーチが地域企業との接触を探し出す上で、ネットワークづくり、すなわち、潜在的に役立つ人々や組織とのコミュニケーションを作ることが有効な手段となる。地域社会に広く根付いたネットワークを作る事は、求人についての情報を得ることと「援助付き雇用プログラム」という言葉を広め、職場開拓に関して倍くらいの宣伝効果をもたらす。ジョブ・コーチにとってすぐれたネットワークの情報源となるものを以下に述べることにする。

### - 商工会議所 -

商工会議所には、企業の電話番号と住所とコンタクトのとれる人々の情報がある。企業は、時として、その特徴 - 例えば、規模、職種、設置場所、生産物 - によってグループ分けされる。商工会議の人事担当部局は、ジョブ・コーチに、ネットワークのための市民の指導者の名前を、提供してもらうためのすばらしい情報源である。その地区の商工会議所の会議に参加することによって、その地方の雇用主が、障害者を雇うことに興味を持つようにしむけることが可能になる。

### - 企業や専門的な組織/地域サービスの機関 -

不動産協会、地域医師会、ロータリークラブ、エルクスラブのようなグループは、援助付き雇用プログラムを紹介するため、会合に時々、外部の講師を招いている。このような企画は、職場開拓に生産性のあるコンタクトを与えることになるかもしれない。

### - 政府の職業プログラム -

政府の職業プログラムは、職業紹介やネットワーク形成の機会を作る上で優れた情報源となる。このプログラムに関係している政府の職員と、仕事上の信頼関係を築くことは、職場開拓を進めたり、雇用者が障害者の夏期雇用を進める刺激になったり、プログラムに参加する資格のあるクライアントに、様々な訓練や職業紹介の機会を提供することにつながる。

次に最近の政府の職業プログラムについて述べる。

#### \* J T P A ( 職業訓練協力法 )

この政府の雇用プログラムは、障害があったり、経済的に逼迫した青少年に対する職業教育や一般教育、職業紹介のための資金を用意している。J T P Aの資金は、州の雇用機関に分配され、その地方の公共の職業安定所に送りこまれる。その地方のニーズにすぐに対応できるプログラムを作り出すために、政府は企業のリーダーで構成された企業評議会に業務をできるだけ委託し、その地方のレベルでプログラムの指揮やアドバイスを提供できるようにしている。

次のJ T P Aのプログラムは、障害者が対象となっていて、州の雇用サービスである地方雇用協会を通して利用できる。

#### タイトル 2 A

J T P Aの資金の大半は、障害者や貧困な青少年及び成人のためのプログラムに使われている。プログラムはすべて、それぞれの地方で管理されているので、詳細は様々であるが、基本理念は、2 Aプログラムにすべてあてはまる。

- ・ 2 Aは、適切な基準にあてはまる障害者と就労していない人々に対して供給される。
- ・ 2 Aは機能・学問的訓練と職業訓練のクラスを編成している。
- ・ 2 Aは“企業内訓練”のための資金を準備していて、それは、雇用主が障害者や経済的に逼迫した人々を雇う時の報酬として使われる。雇用主はO J Tプログラムに基づいて人を雇うことに同意すれば、賃金（少なくとも最低賃金）の半分を支払い、2 Aからもう半分が支給される。O J Tの雇用期間及び週あたりの労働時間は、地域社会によってさまざまである。

#### タイトル 2 B

これは、2 Aよりも規模が小さく、範囲の狭いプログラムである。対象となるのは、14～21才の障害者と経済的に逼迫した青少年である。2 Bの中では、夏期若年障害者（S Y E）雇用が一般的に知られている。これは、公共機関において開拓された夏期の雇用であり、適切だと認められた青年のための非利益のものである。これらの仕事は、S Y Eの志願者のために開発されているので、厳密には一般就労ではなく、プログラムが終了する夏ごとに解散してしまう。参加者の進歩をモニターし、問題の解決を図るため、仕事のカウンセラーが募集される。青年たちは仕事に対しての最低賃金を受取りながら、仕事の慣習と職業技能を学ぶ。最も新しい2 Bプログラムは、夏期雇用のモデルに学問的な要素を追加し、変容してきている。中小企業評議会や、州や地方の雇用サービスが、学問的な要素をどのようにとりい

れていくかを決定する。S Y E は、年間の過渡的プログラムに参加している障害者に、補完的な仕事の経験として有効に利用されてきた。S Y E を通じて、夏の間活動的な仕事につき、新しい経験をし、次にどんな過渡的プログラムにつきたいといった考えを持って、秋には学校に戻っていくのである。

#### \* 税制優遇 ( T J T C )

この政府のプログラムは、雇用主が、障害者や経済的に逼迫した人々を雇用することを奨励する目的で、税金を払戻すものである。期間をおいた後に T J T C は、議会によって再制定された。このプログラムが効力を発揮するのは、10/22/86 ~ 12/31/88 で、その後は議会が、新しい形式でこのプログラムを継続するか、改訂するか、また削除するかという決定を下す。

T J T C は、企業が障害者をより活発に雇用する手助けとなる。簡単な書類が完成し、認定が受けられれば雇用主は、障害者に支払う最初の 6,000 ドルの 40% の税金の支払い猶予の資格を得たことになる。この猶予は、1 年間のみのものである。乱用を防ぐため、被雇用者が少なくとも 90 日間仕事に就き、最低 120 時間働かなければ、この猶予は受けられないことになっている。T J T C は、様々な州の雇用協会の事務所や、州の雇用協会に協力的な職業リハビリテーション機関 ( D V R ) を通して利用できる。

#### 州の雇用サービス事務所

不幸にも、この名前は国中に知れ渡ってはいない。それぞれの州は、ランチを基準として地域社会に雇用事務所を設置している。雇用事務所は、通常、地域社会で得られる仕事の情報を整備し、仕事の主導の一部あるいは全部を分担しあう役目を持っている。O J T プログラムに資金を供給している政府や州との関わりを容易にするため、雇用事務所のスタッフと仕事上の信頼関係を築くことは有益である。スタッフはまた、雇用主が税制優遇 ( T J T C ) のような政府のプログラムの報酬を受けるのに必要な書類も取り扱っている。

#### 権利擁護グループの従事者リスト

精神遅滞者協会や学習障害児協会といった、地域の当事者グループとコンタクトをとり、そのグループの構成員の名簿を手に入れる。これらの人々は、障害者のニーズについてよく理解し、敏感であるので、仕事や仕事とのコンタクトを準備できるかもしれない。

#### 個人的なコンタクト

障害者を雇用する意志があるか、雇用主となり得るような人を知っている友人や知人と協

議する。

#### クライアントの両親あるいは他の障害者の家族

クライアントを自分の会社に雇用するか、仕事に就く手助けをする意志のある障害者の家族とコンタクトを取る。

#### 地方紙に掲載される求人広告の活用

新規の事業のリストを調べる。人の交代の多い仕事や、しばしば求人広告が掲載される仕事に注意する。

#### クライアントのアセスメントと職場開拓の共通の特長

「職業評価」の章は、アセスメントと職業斡旋との哲学的あるいは、実践的な結びつきについて強調するために「職場開拓」の章の直前になっている。評価報告書から職業的に適切なデータを入手することによって、クライアントにとって適切な仕事を、確認する上での論理と体系が確立する。就労がクライアントに利益をもたらすものならば、障害者のための仕事は、個々の要求に慎重に合致されなければならない。クライアント - 職業マッチングのより詳しい討議は第5章で述べることにする。

もっと具体的なレベルでは、評価と職業開拓は同時に行なわれる。クライアントをよりスピーディーに就労させるために、ジョブ・コーチは、継続的に職業開拓の活動に取り組むべきである。コーチはその地方の労働市場を定期的に調査することによって、新しいクライアントや、転職を考えているクライアントのために、可能性のある職場のジョブ・バンクを作りあげていく。

#### 雇用調査様式

先に述べたような様々な情報源から多くの情報が集められる。ネットワーク網や、見込みのある雇用主や企業の名前、電話番号、住所を分類し、蓄えることが重要である。雇用調査様式（第1表 - 1、1表 - 2）は、この情報を管理するための道具として用意されている。定期的に改訂するか、地域社会の労働市場の変化に応じて新たなものをつくるか、選択する。企業の成長が限られていたり、人の交代が少ないような地方のジョブ・コーチは、多分、成長の著しい地域のジョブ・コーチよりも、改訂の回数は少なくすむであろう。

雇用調査様式をコンピューターのデータに組み入れ、操作することが特に有益である。コンピ

ューター技術によって、膨大な量のデータを蓄積したり、改訂したりでき、いろいろな方法で手に入れられる。しかも、“書類を過度に供給すること”を減らす、という付加的な利益を伴っているのである。

雇用調査様式では、最初に“高い頻度で求人広告の職種”を記入する。これは、地方紙の求人欄、店頭に掲示、雇用サービスの広告などによくでてくる求人である。これらのよくでてくる求人や、人の交代の多い仕事をリストアップする。

“仕事に必要な条件・訓練”の欄には、その仕事に必要な訓練は、どの程度でどんなタイプのものか、免許や資格は必要か、必要な経験は何かを記入する。

“情報資源”の欄には、地方新聞、週刊の地域社会の発行物、ニュースレターの名称もしくは、情報を得られる人や協会の名前を記入する。これは、労働市場の需給が厳しいときにジョブ・コーチの手軽な指針となる。労働市場が、順調な時にあまりない仕事よりも、労働市場が不活発な時の方が、働き手をしばしば必要とする仕事が見つかりやすい。求人欄によくでてくる職をもとに逆にたぐって行くと、コーチは情報ガイドを作り上げることができる。すなわち、これは、頻繁に出てくる仕事の名前を捜し出し、その雇用主の名前や住所や電話番号を編集することによって達成できる。こうして、職業名にもとづいて、ジョブ・バンクをつくることができる。

“対象となる企業・雇用主”の欄には、特に次にあげるような望ましい要素をもった職場を記入する。

#### \* 障害者を雇う意志

しばしば、雇用主は援助付き雇用プログラムを知り、クライアントを雇うことに強く興味を持ったとき、会話の中で自由にクライアントを雇いたいということを述べる。このような雇用主には、障害者が生産性のある労働者になりえることや、雇用機会が少ないことを説明する必要はない。このような雇用主は、地域社会や援助付き雇用プログラムにとって巨大な資産となる。

#### \* 人員増加の必要性

人の交代が多く、継続的に求人を広告している企業がある。雇用主が、会社に勤め続ける、安定した従業員を捜していることがよくある。このような雇用主は、仕事を習得し、長期間勤務したいと思っているクライアントを雇う意志が十分にあるのである。

#### \* 援助付き雇用プログラムに合致する職種の有用性

雇用の対象としてサービス業に焦点をあてるのが、援助付き雇用プログラムのきまり文句になっている。なぜなら、非常に多くのクライアントがその職に就いているからである。過去の経

験からも、簡単なレベルで、労働量のきついサービスの業務は、紹介するに適している。精神遅滞のクライアントには、労働がきついサービス業の方が、労働のきつくない仕事よりも、就労の機会がより多くある。

\* 望ましい地理的位置

多くの障害者にとって、信頼できる交通手段の欠如は、働く上で大きな妨害となっている。企業が、公共の交通機関が利用できる場所やクライアントの家から歩ける距離にあれば、費用のかかる交通手段を準備する必要はなくなる。家や公共の交通機関に近いことが企業を選ぶ上で重要な要素となる。

\* 優秀な雇用主という評判

従業員のよりよい生活に寄与することに関心をもっている市民リーダーとして知られているような雇用主が、地域社会には何人かいる。彼らは、人々に理解を持ち、集中的な訓練を必要としている労働者を雇い、“チャンスを与える”意志がある。また、それまでは生産性を気にする雇用主にあまり配慮されたことのない人々に対して、仕事を提供する。

\* 強いコンタクトによる就労の可能性

障害者を持つ両親、親戚、または企業を経営しているクライアントの友人などが、他の障害者を雇いたいと思っている可能性がよくある。ジョブ・コーチの友人や家族も、クライアントを雇うことに関心を持っているかもしれない。相互間の信頼関係がすでに確立しているので、これらすべてのケースには、就労の成功の基盤がある。

対象となる企業の名前と住所と電話番号、雇用方法、雇用について話し合う担当者名前をリストアップする。“職種”の欄には、その会社の業種を記入する。

“雇用の可能性の高い企業”の欄には、より多くの情報を集め、後日に調査すべき会社をリストアップする。対象となる企業の欄に示されている様に情報を記録する。

第1表-1

雇用調査様式

日付 \_\_\_\_\_ 記入者名 \_\_\_\_\_

高い頻度で求人広告のする職種

職種／種類      仕事に必要な条件／訓練      情報資源

---

---

---

---

対象となる企業／雇用主

会社名                  住所                  電話                  担当者                  事業内容

---

---

---

---

雇用の可能性の高い企業

会社名                  住所                  電話                  担当者                  事業内容

---

---

---

---

---

---

---

---

## 第1表-2

## 雇用調査様式

日付 87年11月5日

記入者名 スーザン・トンプソン

高い頻度で求人広告の職種

職種／種類	仕事に必要な条件／訓練	情報資源
皿洗い	正式な訓練は不要	レストランでの広告
管理人, 守衛	学校での訓練プログラム	学校での記録
工場の流れ作業	実際の職場での過渡的雇用	雇用トレーニングセンター
データ入力事務	事務技術の訓練	求人広告
倉庫労働者	#70を持ち上げることができる 基礎的な読解力	〃
倉庫事務員	基礎的な読解力	〃

対象となる企業／雇用主

会社名	住所	電話	担当者	事業内容
コロンビア公立学校	N. Main St.	526-1132	サリー・アーチャー	学校での守衛 (管理人)
アパ工業	Plains St. 4216	460-2176	ダン・スミス	電子工業
レディストア	Connally St.	5933912-7740	ジョン・マーチン	販売員
モダン運送	4002 Rt. 1	524-4936	ジャク・トーン	運送業
グレン倉庫 (貯蔵所)	1349 Rt. 3	912-6501	スーザン・ファレリイ	倉庫業

雇用の可能性の高い企業

会社名	住所	電話	担当者	事業内容
クラークス・ダイナー	Plains St.	460-1798	ティム・クラーク	レストラン業務
エース・フォークリフト	9427 Rt. 1	912-2409	レイ・タニー	重工業
メリット・デパート	Main St. 2918	526-9953	マリー・ホーガン	販売員

## 見込みのある雇用主との接触

地域社会の雇用市場を調査し、雇用調査様式に情報を記録することで、ジョブ・コーチは、雇用主と接触を始める準備ができたことになる。就労を待ち望んでいるクライアントの適切な雇用のため、広告やその他の方法で、従業員を募集している「対象の」という欄に載っている雇用主から接触を始めることが効果的な方法である。ジョブ・コーチが特定のクライアントを記憶に留め、そのクライアントにとって適切な援助付き雇用プログラムを判断できるような基礎的な情報を、十分に持ち合わせている時に、雇用主との最もよい個人的な接触ができる。

### 1. 雇用主との電話での接触

見込みのある雇用主との最初の接触は、通常電話で行われる。これは、時間とガソリンとの節約につながる。あらかじめ決められた担当者、あるいは、雇用事務の責任者（人事担当）と、話ができるように依頼することがベストである。この時点においては、求人があるかどうかの質問のみにとどめるべきである。仕事の空きがあれば、以下に述べる情報を要求するべきである。

- \* 仕事上の義務 - その職場で要求される労働内容
- \* 勤務時間 / 日数 - 指示された勤務日数と時間、仕事のスケジュール
- \* 賃金 - 給料、または、労働に対しての金銭による報酬
- \* 福利厚生 - 有給休暇、病休、健康診断、歯科健診、保険、利益配分、その他の特点
- \* 要求される教育 - 仕事に要求される正規の学校教育；履修科目と履修単位、学校にいた年数、または、免状・学位
- \* 要求される訓練 - 正規の職業プログラム、労働経験、雇用に必要な見習い期間
- \* 要求される技能 - 職務または課題を遂行するために必要な遂行能力
- \* 企業の位置 - 会社の地理的位置、会社に近いメインストリート、道路、ハイウェイ
- \* 要求される交通手段 - 公共の交通機関（例えば、バス、地下鉄）の便宜、出勤・帰宅用の車、雇用主が運転免許または車を持っていることの必要性

クライアントにとって、見込みがいくらかあるような仕事があったら、ジョブ・コーチは、雇用主に、調査の目的が、職場開拓であることを明確に示しながら、援助付き雇用プログラムの概要を伝えるべきである。雇用主が興味を示したら、援助付き雇用プログラムについて討議し、職業分析をするために会う約束をとりつける。

雇用主との会話の最初から、ジョブ・コーチは、クライアントが的確な訓練と援助があれば生

産性のある労働者となり、慈善が必要な“障害を持った労働者”ではないことを伝えるべきである。援助付き雇用プログラムが慈善事業ではなく、障害者を雇うことで雇用主は賢明な決定を下しているというメッセージを伝えることが重要である。

## 2. 雇用主との第一接触状況の記入様式

雇用主と最初に電話で話した情報を、雇用主との第一接触状況の記入様式（第2表-1、2表-2）に書き留めるべきである。36～37ページにこの用紙と記入例を載せてある。前向き、否定的、または、曖昧といった雇用主の反応が記録され、それらは、“ジョブ・バンク”と呼ばれるファイルに保存され、将来の参考となる。このシステムの長所としては、次のことが上げられる。

- \* 余分な仕事を減らし、ジョブ・コーチが同じことを繰り返すのを避ける。
- \* 仕事のコンタクトについての永久的な記録が保存できる。
- \* 将来の仕事のコンタクトの基礎となる。
- \* 拡大し易く、ジョブ・コーチが使い易い。

この様式は、最初に雇用主とコンタクトをもった者によって完成される。まず、“コンタクトをとった人の名前”の欄に、ジョブ・コーチあるいは職業開拓者の名前と第一接触した日付を書き込む。次に、会社の名前、住所、電話番号を書き込む。“最寄りの交通機関”の欄には、バスか、地下鉄か、あるいは、他の交通機関に近いかを記録する。次の欄に、会社の業種あるいは生産品を簡単に書き、続いて、担当者の名前と肩書を書く。管理部長の名前を知っていると役にたつことが多いのでそのための行も加えてある。

先に述べたように、実地調査した雇用主との接触は、その結果に関わらず、すべて記録されるべきである。雇用主の関心と仕事の有効性を明らかにチェックするため、選択肢を準備した。もし、雇用主が後日にコンタクトをとることを要求したら、次回の日程を設定することが望ましい。その日付けは、“後日連絡をとる”の欄に書き込む。次の行には、仕事を紹介してくれた人の名前を書く。ジョブ・コーチが他の情報源からその会社の評判を手に入れたならば、雇用主についての情報として特記されるべきである。第一接触の方法が簡単にわかるように、選択肢でチェックするようにしてあり、簡単な説明をつけ加える欄もある。

“空いているポジション”の欄には仕事内容と仕事上の義務が記入され、続いて、雇用に先だって必要な技能や訓練についてコメントする。余ったスペースには、ジョブ・コーチの感想や考えを記入する。

この用紙は、“ジョブ・バンク”にファイルしておくべきである。そして、業種、仕事内容、立地条件、その他に、ジョブ・バンクを利用するスタッフが使いやすいように分類される。もし、

何通りもの分類が望ましいのならば、コピーして別々のファイルに入れればよい（例 - 立地条件と仕事内容で分類）。

### 3. 最初の職場訪問

会う時間が合致したら、ジョブ・コーチは、職場の担当者を訪問する。会社での面会なので、好感のもてる服装をして、雇用主に名刺をさしだすべきである。

この面会では次の話題が話されなければならない。

\* 援助付き雇用プログラムの特長と、T J T C（税制優遇）やO J Tプログラム（職場訓練）への資金などの雇用主に対する財政的な優遇。

\* ジョブ・コーチによる訓練と援助の方法と、それによって労働者と雇用主が利益を受けられるということ（例 - 必要とされるクライアントの訓練、訓練期間中の効果、“困難にぶつかった”時にジョブ・コーチが利用できること）。

\* クライアントの仕事に関連した能力や制約。これは、診断的な専門用語を避け、実際的な用語を使って説明するべきである。

\* 考えられている部署の特定。

\* 職業分析を行うために、実際の仕事内容を観察するつぎの訪問の準備をする。

### 4. 職場調査様式

最初の職場訪問の間に、ジョブ・コーチは、職場調査様式（第3表 - 1、3表 - 2）を完成させる。この中にある情報、職業評価報告そして他の関連情報は、ジョブ・コーチが、クライアントに適切かどうかの決定をくださす上で、手助けとなりうる。

職場調査様式を完成させるために、まず、会社名、住所、電話番号、担当者 / 肩書のような基礎的な情報を記入する。“調査した部署”の欄には、ジョブ・コーチが調査した部署の職種や賃金を記入する。次に、週に何日働くか、また、始業時間と終業時間といった仕事のスケジュール（例 - 月、火、木、金の午前 8:30 ~ 午後 4:30）を記入する。

“見習い期間”の欄には、勤務評定が行われる時や昇給について記入する（例 - 90 日間の見習い期間、その後は 6 ヶ月ごとに昇給する）。“会社での福利厚生”の欄には、保険、休暇、病休、

利益配分、その他その職場にある保障を記入する。“指導の方法”の欄には、会社が用意している指導のタイプと程度が記入される（例 - 経験のある同僚によるモニターとマネージャーによる密接なスーパービジョン）。“仕事場での同僚との近接の度合”の欄には、クライアントの同僚がどこに配置されているかを記入する。“職場のレイアウト”の欄には、職場の物理的なレイアウトを記入する（例 - 3つドアがある四角い部屋、天井に棚、中央にテーブル）。“クライアントに要求されること”の選択肢は、雇用主から、または、ジョブ・コーチの観察による情報に基づいてチェックする。

コーチは、雇用主に「いらいらの種」や、主な職場のルール違反について尋ねる。これは、“懲戒/解雇の主な原因”の欄に記入する（例 - 遅刻、無断欠勤、不正直）。次の行には、必要とされる学力、職業的技能を記入する（例 - 形式どおりメッセージをかきこむ、電話にこたえられる、おつりを計算できること、食料品のカンのラベルが読めること）。次に、その仕事で操作しなければならない機械のタイプを記入する。次に、ジョブ・コーチは、雇用主が示した仕事上の義務を簡単に要約する。これは、職業分析ではなく、その職場がどんなものかという簡単なスケッチである。完全な職業分析は、予備的な情報を再吟味し、後日に行われる。環境要因の選択肢を用意した。ジョブ・コーチは、最初の職場訪問の間に行った観察に基づいて、( ) にチェックする。“環境の中での物理的状況”の欄には、特記すべき、環境上の状態をすべて記入する（例 - きたない、すべる場所、手すりのない階段）。追加したいコメントがあれば、コメントの欄に記入すればよい。最後に、記録者は、自分の名前と職場訪問をした日を記入する。

第2表-1

雇用主との第一接触状況の記入様式

コンタクトをとった人の名前 \_\_\_\_\_ コンタクトをとった日付 \_\_\_\_\_

会社名 \_\_\_\_\_

住所 \_\_\_\_\_ 電話 \_\_\_\_\_

最寄りの交通機関 \_\_\_\_\_

会社での生産品／事業内容 \_\_\_\_\_

担当者 \_\_\_\_\_ 役職（肩書） \_\_\_\_\_

管理者の名前／所有者 \_\_\_\_\_

大体の反応             関心を持っている     現在、仕事に空きがある  
                          関心がない             仕事に空きがない  
                          後日連絡をとる

可能性のある雇用主についての情報源 \_\_\_\_\_

連絡をとる手段     電話                             手紙  
                          訪問                             その他 \_\_\_\_\_

空いているポジション

職種（肩書）／職務内容                            仕事に必要な条件／訓練

コメント \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

第2表-2

雇用主との第一接触状況の記入様式

コンタクトをとった人 スーザン・トンプソン      コンタクトをとった日付 87・5・14

会社名 アパ工業

住所 4216 Plains s t.

電話 460-2176

最寄りの公共交通機関 バス停から1ブロック

会社での生産品／事業内容 電子部品の組立

担当者 ダン・スミス

役職（肩書） 人事取締役

管理者の名前／所有者 マーチン・トンプソン，総支配人

大体の反応             関心を持っている       現在、仕事に空きがある  
 関心がない             仕事に空きがない  
 後日連絡をとる

連絡をとる手段       電話                             手紙  
 訪問                             その他 \_\_\_\_\_

可能性のある雇用主についての情報源 \_\_\_\_\_

連絡をとる手段       電話                             手紙  
 訪問                             その他 \_\_\_\_\_

空いているポジション

職種（肩書）／職務内容                            仕事に必要な条件／訓練

生産の流れ作業                            図解で示したやり方で系統だてて、はんだごてを当てる。  
 現場での訓練

梱包作業                                    保護するために板の被いで周りを包む。そして、箱に封印を  
 張る。  
 軽いものを持ち上げられること。現場での訓練。

コメント                                    すぐにフォローすること。雇用主は、クライアントを訓練す  
 ることと雇うことに理解を示している

第3表-1

職場調査様式

会社名 \_\_\_\_\_ 日付 \_\_\_\_\_

住所 \_\_\_\_\_ 電話 \_\_\_\_\_

会社で連絡をとる人 \_\_\_\_\_ 肩書（職種） \_\_\_\_\_

調査した部署 \_\_\_\_\_ 初めに支払われる賃金 \_\_\_\_\_

仕事のスケジュール \_\_\_\_\_

見習い期間 \_\_\_\_\_

会社での福利厚生 \_\_\_\_\_

指導の方法 \_\_\_\_\_

仕事場での同僚との近接の度合 \_\_\_\_\_

仕事場のレイアウト \_\_\_\_\_

クライアントに要求されること ( ) 速さ ( ) 協調性 ( ) 判断力  
 ( ) 単調さ ( ) 完全 ( ) 自立  
 ( ) 決まった作業 ( ) 臨機応変な対応

懲戒／解雇の主な原因 \_\_\_\_\_

学歴や必要技術に関連すること \_\_\_\_\_

機械類／装置の運転 \_\_\_\_\_

職務の要約 \_\_\_\_\_

周囲の環境 \_\_\_\_\_

雰囲気の見

- ( ) 寛大で親しみがある
- ( ) 緩やかな感じで忙しい
- ( ) 緩やかな感じでのんびりしている
- ( ) 整然として組織だっている
- ( ) 冷淡な感じで親しめない
- ( ) 緊張した感じで忙しい
- ( ) 緊張した感じだが忙しくない
- ( ) 乱雑で、組織だっていない

建築物の見

- ( ) 清潔な区域
- ( ) 安全な環境
- ( ) 柵がない
- ( ) てすりのカーブや歩道の縁石がない

環境の中での物理的な状況 \_\_\_\_\_

コメント \_\_\_\_\_

記録者 \_\_\_\_\_ 職種 \_\_\_\_\_ 日付 \_\_\_\_\_

第3表-2

職場調査様式

会社名 アパ工業 日付 87・5・27  
 住所 4216 Plains s.t. 電話 460-2176  
 会社で連絡をとる人 ダン・スミス 肩書 生産管理者  
 (コンタクトをとる人)  
 調査した部署 梱包作業 初めの賃金 時給4、5ドル  
 仕事のスケジュール 月曜日～金曜日 午前8:30～午後4:30 (時に土曜出勤あり)  
 見習い期間 90日間 さらに6カ月ごと  
 会社での福利厚生 健康診断 一週間の有給休暇 臨時手当  
 指導方法 全ての時間帯においてチーフを配置  
 仕事場での同僚との近接の度合 8人の作業員が、10フィート間隔に配置される  
 仕事場のレイアウト 梱包作業区域の出入口は、荷を積み込むドックに近い

クライアントに要求されること ( ) 速さ ( ) 協調性 ( ) 判断力  
 (✓) 単調さ (✓) 完全 (✓) 自立  
 (✓) 決まった作業 ( ) 臨機応変な対応

懲戒/解雇の主な原因 常習的な長期欠勤/遅刻、不適切な休息のとりかた  
安全規則に従わない

学歴や必要技術に関連すること なし

機械類/装置の運転 シャーリンク・ラッパー (圧縮梱包機)

職務の要約 板で周囲を被ったり、プラスチックを圧縮してあてがったり  
箱詰めの際に保護するために詰め物を入れる。封印をする。

周囲の環境

雰囲気の見	建築物の見
(✓) 寛大で親しみがある ( ) 冷淡な感じで親しめない (✓) 清潔な区域	(✓) 安全な環境
(✓) 緩やかな感じで忙しい ( ) 緊張した感じで忙しい (✓) 安全な環境	
( ) 緩やかな感じでのんびりしている ( ) 緊張した感じだが忙しくない ( ) 柵がない	
(✓) 整然として組織だっている ( ) 雑然として組織だっていない ( ) てすりのカーブや歩道の縁石がない	

環境の物理的な状況 ほの暗いあかり、作業場は、窮屈な感じ。多少騒々しい。

コメント 給料、福利厚生の良いさが環境を支えている。車椅子のクライアントにとっては不適當。(柵があり、段があってトイレに近づきにくい。)

記録者 スーザン・トンプソン 肩書 ジョブ・コーチ 日付 87・5・21

## 雇用主との関係を良くするための方法

- \* 面会と訪問に、都合のよい時間がいつかを雇用者に聞きなさい。
- \* 雇用主が忙し過ぎて都合よく会えない時は、会う約束を取り直しなさい。
- \* 職業人らしい服装をしなさい。
- \* 印象をよくなり、いつも職業人的なマナーを保ちなさい。
- \* クライアントと同様に雇用主への援助を行うことも言及しなさい。
- \* クライアントが時間内に必要な仕事量をこなせることを雇用者に理解させるために、ジョブ・コーチによってどの様な量・種類の援助が行われるかを示しなさい。
- \* 援助付き雇用プログラムに対する熱意と労働者としてのクライアントの能力の信頼性を、雇用主に対して示しなさい。
- \* クライアントの特性や能力を説明する場合、専門用語の使用は避けなさい。また、説明に当たっては、理解し易い言葉を使いなさい
- \* 仕事についてよく理解できるように、プログラムやクライアントに係わる疑問を雇用主から引き出すようにしなさい。また、仕事を成し遂げる際にクライアントに影響する要素を話し、クライアントが労働者としての意欲をもっていることを強調するように配慮しなさい。雇用に関係のないクライアントの個人情報に触れる必要はありません。
- \* クライアントの雇用期間中、雇用主に対して支援が続けられること、基本的事項としてクライアントの訓練のために働くことを保障しなさい。
- \* 問題や困難が予想される場合、コーチにコンタクトをとることにより危機が回避されることを雇用主に話しなさい(アフターケアとして)。

\* 指定された用紙に雇用主のデータを記録しなさい。

## 1. 見込みのある雇用主のフォロー

雇用主との最初の接触の後、ジョブ・コーチは集められた情報を比較検討し、クライアントがその職場に就労することが可能かを判断しなければならない。クライアントにとって、援助付き雇用プログラムの職場として可能なものであれば、ジョブ・コーチはその職場を訪問し、人事課長か人事を担当している監督者と会う準備をする。賃金・業務内容・福利厚生・交通手段・仕事上の義務・訓練の形態・その他実際の仕事に関する事柄について討議することが必要である。また、その時雇用主にTJTC（税制優遇）やOJTプログラム（職場訓練）への資金援助や奨励金についての情報を伝えることは、雇用主に助けとなり、障害者の雇用が可能となることが多い。雇用主が援助付き雇用に興味を示したならば、ジョブ・コーチは職業分析をする準備にとりかかる。この手順は次章で述べる。

### 要 約

この章では、職場開拓のいろいろな面と、援助付き雇用プログラムのクライアントのために職場開拓する際のジョブ・コーチの役割について論じてきた。また、障害者雇用の可能性をもつ雇用主を探しだし、援助付き雇用とこの雇用方法のもたらす障害者及び地域社会への利点についての宣伝を目的とした、地域社会での関係作りのためにどうすれば良いかについて述べた。

書き込んでいない雇用調査様式と、書き込み方の実例の両方を、記入の仕方を添えてこの章に含めてある。この様式は、職場開拓の過程を組織だったものにし、ジョブ・バンクといったものにできる程に蓄積したなら、将来利用可能な職場開拓活動の記録ともなる。

企業との関係作りの手順と、それに関連した書式、すなわち面接した雇用主との会話や会議の記録といった関連書類について述べてある。雇用主とどのようにコンタクトを取り、良い関係を維持していくか、を述べると同時に、見込みある雇用主に対するフォローアップの仕方について述べてある。

## 第4章 職業分析

### 職業分析の定義

文字通りのレベルでは、職業分析は、作業分析の一種あるいは、作業過程を各段階に分け、その内容を記述し、労働者に対して必要とされている労働能力を判定することと定義されるであろう。ジョブ・コーチという実際的な分野で、分析を価値のあるようにするためには、定義をその仕事が進め手に要求する全ての要件を含むように、拡大しなければならない。この概念に含まれているのは、ジョブ・コーチに関する原著の目的として「職業分析とは、職場での環境の影響と、仕事内容に関する全体的な研究である」ということである。労働省(1972)<sup>訳注5)</sup>は職業分析を、次の限定条件に関しての労働者を対象とした系統的な研究と定義している。

働き手の為すこと

働き手の使う方法と技術

働き手が生産する生産物またはサービス

働き手が仕事を成し遂げるために必要な特質

この考え方に沿って、この本での職業分析様式(第4表-1、4表-2)は、その仕事の性質と構造を十分理解するのに欠かせない多種多様な仕事のファクターを含ませている。その様式は、将来の職場における労働者の仕事の遂行を観察し、記録する欄まで含んで要る。

職業分析は、実際の職場を基にしたプロセスである。ジョブ・コーチが、雇用主とか第一線の監督者に話を聞き、仕事内容について議論する事が必要である。それから、ジョブ・コーチは非障害者が同じ労働環境の中で仕事をするのを、最初から最後まで観察するように調整すべきである。この過程に先立って、課題を達成するために必要な全段階の観察を確実にするために、その仕事に熟練した作業員から話を聞くことが賢明である。

職業分析を、職業評価の調査結果と統合すると、クライアントが、うまくこなせる仕事を、クライアントに紹介できる。仕事の遂行のために要求されるもの、環境的な配慮や、課題の内容の

---

訳注5) U.S. Department of Labor.(1972).を参照。

徹底的な分析は、ジョブ・コーチにクライアントのための連続した論理的なトレーニング・プログラムを策定する良い機会を与える。これは認知的、感情的問題を抱えたクライアントにとっては特に大切なことである。なぜなら訓練開始時にこれらのことが、はっきりしていることは、ストレス、不安、混乱を減少させるからである。同時に仕事の学習と遂行能力が高められる。身体的に制限を受けているクライアントは、注意深い職業分析から利益を、受けることができるであろう。作業の遂行のための設備改善の方法などを、徹底的・全体的な職業分析により、効果的に選べるであろう。職業分析の目的は、仕事を成功裡に遂行するために必要な技能を決定することである。職業分析は、仕事に必要な技能すべてを、未だ身につけていないクライアントを、仕事の間から締め出すものだとは解釈されてはならない。入念でよく計画された訓練を受ける事により、特定の仕事を遂行するのに必要な行動や技能のすべてを、未だ身につけていなくても、注意深く選ばれた勤勉なクライアントであるならば、やがて有能な労働者になれるはずである。

#### 職業分析に欠かせない要素と根拠

上記に述べられたように、職業分析は、しばしば、作業分析だけに限定されたもののようにみなされる。もしジョブ・コーチが、職業分析を作業分析の一つの次元に限定してしまえば、仕事の遂行と働き手の満足感、そして最後には、仕事の持続に影響を与える多くの要素を見逃す可能性がある。次の表は職業分析とその過程を遂行するとき、ジョブ・コーチが考慮しなければならぬ重要な要素と、なぜ重要かについて述べてある。

#### 職業分析に欠かせない要素

#### 重要とする根拠

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・ 個人の性質 / 社会技術<br/>外見、行動、会話技能、<br/>注意力、変化の受容、<br/>社交性</li><br/><li>・ 時間 / 移動に関する事<br/>見当識 / 可動能力、仕<br/>事のスケジュール、時</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 多くの仕事は、個人的及び対人関係の特殊な技術（例 人と会うことを含んだ仕事、共同作業者との高い相互作用、職務の変わり易さ）を要求する。これらの要素は、多くの仕事において職務遂行の為に本質的なものである。</li><br/><li>・ どんな仕事でも働き手に、時間や空間についての一定の認知を要求する。ある職場においては、これらは著しく重要なものであ</li></ul> |
|---|--|

間識別、移動	る。(例 流れ作業の働き手、世話係り、郵便局事務員)
・ 仕事への耐性 耐久性、強さ	・ 非常に重要である。ある仕事では体力が備わっていることも要求される(例 ドックの働き手、海運業の事務員、建具職人)。
・ 遂行能力 仕事の開始、職務の連続識別力、仕事の速さ	・ 遂行技能は直接に労働の質と速度に影響を及ぼす。
・ 雇用主についての要素 障害を持った働き手への態度、経済的なこと	・ 雇用主の態度と要求は就労に影響するので、職務分析に記載されなければならない。
・ 環境的要素 仕事場の安全性、障害者への配慮、温度 / 明るさ、雰囲気、清潔 / 整頓、意欲を高めるもの	・ この領域は労働環境の物理的条件と、感情的側面の両方を含んでいる。労働環境の中の物理的、感情的落とし穴に障害者は特に敏感なので、これらは職業分析に含まれなければならない。
・ 作業分析 労働の内容	労働の内容は、実際の作業分析や、または仕事を一段一段分解する事を意味する。これはジョブ・コーチが労働の内容の本質を理解することを助け、クライアントへの訓練計画の発展にとって本質的なものである。

## 職業分析の例

ジョブ・コーチが、職業分析の科学と技法を発展させるのに最良の方法は、経験ある専門家の指導の下で、職場での経験を積むことである。しかし、実際上はこの種の訓練は、予算と職員の制限の為になかなか利用できない。そこで本著では、現実の状況を理解できるように、事例を通して自己学習できる機会を提供している。これらの例は、決して単なる一つの事例であると解釈されてはならない。この内容には、多数のジョブ・コーチ、クライアント、実際の現場の状況等が検討されている。そして、これらの努力に依って、信頼性が保たれてきているのである。

スーザンは、成人障害者に援助付き雇用を提供する機関のジョブ・コーチであり、地方新聞の求人欄を通して、仕事の可能性を探りつづけてきた。求人広告によると、清掃会社では、近所の幾つかの事務所の窓ふき職員を探していることが分かった。その求人が、彼女の注意を引きつけた。何故ならその広告は、応募する者は入門程度の技能でよく、明確な訓練は要らないとしていたからである。広告に書かれた時間的な制限のため、スーザンは清掃会社に、電話で接触することにした。彼女はジョブ・コーチとして自己紹介し、援助付き雇用プログラムを簡単に説明して、彼女の計画の中で、クライアントに向く仕事として、窓ふきの仕事を検討することに興味を持ったことを述べた。雇用主はその計画に興味を示し、お互いに都合の良い時間にスーザンと会うことに同意した。スーザンは「雇用主との第一接触状況の記入様式」を完成させることで記録を作り、この会話をより確実なものにした。

スーザンと雇用主は職場で会い、様々な論点や関連することに付いて論議した(即ち就労時間、給与と福利厚生、使用期間、監督者のタイプ、必要な労働、雇用主の気に入ることとイライラさせる事物、操作する設備、仕事の義務)。彼女はこの情報と、職場調査票に基いた彼女の仕事場の観察を記録した。この面会の際に、援助付き雇用のクライアントにとって、この仕事と環境が、有望であると、スーザンは理解した。それで彼女は、雇用主に、彼女が職業分析を遂行する為に、都合の良い時間を決めてほしいと頼み、職業分析を実施することにより、この仕事に良く適合するクライアントを選定するのに役立つことを説明した。彼女は、職業分析は、仕事の過程の全段階を観察し、その結果を記録に残すものであることを説明した。彼女はまた、他の窓ふき職員の直接の監督者に、手短かに話しができれば大変ありがたいと述べた。雇用主は乗り気になり、そして職業分析の日を設定した。

スーザンは職業分析表(第4表-1)の何枚かのコピーをクリップ・ボードに綴じ込んで、分析の用意をした。彼女は職場調査票から次のような情報を集め職業分析表に記録することができた。

- 記録者の名前（スーザン）と分析の日付（今日の日付）
- 会社の名前と考察する仕事名
- 監督者の氏名、職名と電話番号
- 提供される賃金、仕事の予定、週の総労働時間

スーザンは約束の時間に職場に到着し、クリップ・ボードを手に持って、窓ふきの仕事の監督者に会った。彼は雇用主が、分析される仕事の様々な側面での熟練者であると推薦した人である。彼女は、クライアントを窓ふき職人としてよりよく訓練し就職させるために、仕事についての記録を作るつもりであることを説明した。

職業分析表は、チェック・リストの様式となっており、要因毎に、各要因毎にひとつだけの選択肢をチェックする（第4表-1の注2参照）ということに気をつけるべきである。各々の選択肢の次にある小さい数字は、第5章の「クライアント - 職業マッチング」の過程で使用されることになるであろう。またジョブ・コーチが、各々の項目ごとに仕事上の問題と重要なかわりがある項目かどうかを表示するための、専門的な判定の選択肢がある。（ ）の中に C をチェックすることでコーチはその項目が問題あり、または考慮すべき非常に重要な要素なのかを示す。（ ）の中に NC をチェックすることは、その項目が、仕事の成功の為の重要なことだとか、考慮が必要だとかと言うことは、全くないことを示している。

スーザンは、職業分析表のチェック項目を完成させるのに、監督者の答えと、彼女自身の観察をもとにした。彼女の観察と、彼女が監督者から言われていた事との間に、明らかな相違があった時は、スーザンはその項目の下か、又はコメントの箇所に記した。

各々の項目の記入方法を明確にする為に、スーザンが窓ふきの仕事について行った職業分析表を、項目毎に逐一検討する。各々の項目の記入の実際は、完成された表（第4表-2）で見られるであろう。

## 1. 個々人に要求されること

各々の仕事は、作業者にその仕事なりの要求をする。ある仕事は機能的な服装を求め、ある仕事は公式なきちんとした服装を必要とする。目立たぬ仕事で、非常に自由な状況下で働く作業者の行動は、非常に公式的で人目に着きやすい環境で働く作業者に要求される行動とは全く違おう。従業員が、仕事で成功する機会を得るなら、自分の仕事を遂行する能力や、言葉によるコミュニケーション、社会環境に適合する能力、そして仕事の変化に一定の手順にしたがって適合する能力を、仕事上の必要性として備えていなければならない。

外見 - このとても微妙な領域は身体的特性（即ち身長、体重、髪型、目の色、体型、容貌）、服装、身繕い、衛生または清潔を含む。特殊な仕事に必要とされる個人的外見を決定する為には、身繕いや清潔の、限定された指標で十分である（きちんとして適当な明確な服装、身体、髪、爪、清潔な服装）。それゆえ「個人の外見」での選択は、清潔と身繕いに限定される。コメント欄は、作業者の個人的外見の観察を記録するのに使われなければならない。そして雇用主は、この領域で期待することをコメントする。

- 外見の記入 -

スーザンは“( ) 清潔の要求のみ” にチェックして、コメントを記した。白い仕事着が要求されるが、雇用主が供給するであろう。彼女は「外見」については、問題なしと判断した。

行動 - 行動は、内的または外的な刺激に対する、観察できる反応の合成物として定義されるだろう。本質的には如何なる行為、反応、遂行も行動である。行動は前向きで建設的（例 職務において注意深く協同的）でもあろうし、分裂しており否定的なこともあろう（例 惑乱して非協同的で攻撃的）。またその周囲の状況に不適切なこともあろう（例 公衆の面前での独語、身体を揺すること、過度に感動を表すこと）。職業分析表の目的として、通常でない行動は、仕事場に適合しない活動として定義されるであろう。これは否定的で不適切な行動の両方を含んでいる。

- 行動の記入 -

スーザンは窓ふきの仕事が、目で見て非常に分かり易く、働いている所に多くの訪問者が出たり入ったりすることを観察した。監督者は以前に“手の遅い”働き手を雇用したことがあり、彼らは混乱すると、気持ちが動転してしまうことを知っているとして記した。普通でない行動をすることが、ほとんど無い限りは大丈夫、と彼は言った。スーザンは稀に起こる程度であれば、普通でない行動も受容されるという項目にチェックし、行動は問題なしと記した。コメントとして、仕事は見て非常に分かり易く、行動は特別に変わったものではないと述べた。

会話 - 考え方、意見、情報の交換として定義されるが、職業分析表の中での会話というものは話す、合図する、身振りでのやり取りに限定される。話すときの発音と語彙は、話し手がどのくらい理解されるかという程度に影響を及ぼす。これらの両方とも会話の見出しの下に書かれる。

幾つかの仕事は、表現に富んだ言語を働き手にほとんど要求しない。洗練された会話技能を必要とする仕事もある。

- 会話の記入 -

仕事をするのに話すことはほとんど必要とされないけれども、窓ふき職員は時々他の場所で働くように指示され、この情報は言語で伝えられる。スーザンはクライアントが、限定された口頭での指示を、理解出来なければならないことを決定した。“（ ）キー・ワードの必要” にチェックし、基本的な受け言葉が必要であるとコメントした。会話は、仕事をするのに問題の有る要素だ、とは決定されなかった。

注意力 - 仕事に集中する能力は、職務の遂行に本質的なものであり、労働の質に影響を与える。それ故、ここでの注意力とは、職務に対する注意力を対象としている。働き手が仕事を続ける為とか、次の仕事に移るのに監督者や、同僚から助言を必要とする時、働き手は促しを必要とする。監督の要素は注意の項目に組み込まれている。あるクライアントは、職務への適当な注意を継続するために、同僚や監督者からのかなりの監視を必要とする。他のクライアントは一人で仕事に集中でき、促しや監督はほとんど要らない。職業分析の中で、監督や促しを与える同僚や監督者の、意欲と力量を調べることは、非常に重要である。

- 注意力の記入 -

スーザンは、各々の窓ふき職人が、監督者の直接的な指示を、ほとんど受けずにすっかり独立して働いていたことを記した。その上監督者は、彼が他の職務を持っており、作業者に再指示する為の時間を割くことはできない。スーザンは“（ ）断続的な促し / 少しの助言” にチェックし、注意力は問題となる要素であると判断した。

職務 / きまりきった手順の変化 - 多くの障害者にとって、これは重要な要素である。精神遅滞、情緒障害、学習障害の人々は、職務と労働の流れの頻繁な変化に合わせることに多くの困難を有する傾向がある。職務の変化は、一週間単位の一つの活動から他の活動への動きとして定義される（例 ポットを束子で洗うことからテーブルを片づけることへ、ピザの生地を用意することからチーズを包むことへ、箱を開けることからポスターを丸めて包むことへ）。きまりきった手順の変化には、金曜日の仕事を木曜日にしたり、普段の午前中の仕事を午後に行ったり、病気になっ

た同僚の仕事を、彼または彼女が復帰するまでの間、引き継ぐことが当然含まれるだろう。

- 職務 / きまりきった手順の変化の記入 -

スーザンは監督者に、仕事上の義務ときまりきったことの変化について訊ねた。そして窓をふくためにある範囲を移動し、その内の幾つかの浴室では鏡とタイルをきれいにするのが、要求されることを理解した。一日あたり約5つの手順の変化があり、これは問題となる要素であると彼女は判断した。

社会的交わり - 与えられた仕事で、十分に役目を果たすために必要な社会的接触の頻度と程度とは、クライアントを仕事につけるのに先立って検討されるべき重要な要素である。社会的接触または社会的交わりは、職場において仕事毎に変化する。例えば受付は、毎日多くの人にとって挨拶する事が必要だろうし、文書整理係はそこからわずか数フィートしか離れていないのに、非常に孤立した環境で働くであろう。頻繁な社会的接触を処理できなければならない受付にとって、社会的交わりの必要性は、非常に高いであろう。一方で文書整理係にとって、近くの人にのみていねいに応えることで、十分にやっつけられるであろう。

- 社会的交わりについての記入 -

スーザンが観察していた間、社会的交わりは、ほとんど起きなかった。彼女は監督者に、この職業での社会生活技能の重要性について訊ねた。彼は窓ふき職人は、静かていねいであることが望ましく、社会的交わりはほとんど必要ないと応えた。スーザンは“( ) ていねいな応答のみ”の選択肢を選び、社会的交わりは問題とはならないと判断した。

## 2. 時間 / 移動の要因

これらの要因は、実際に打ち勝ちがたい問題であるが、一見して、簡単な問題のようにみえる。もしクライアントが契約した時間働くことができないなら、またもし彼らが仕事に通う輸送機関を持たなかったら、世界で最も素晴らしい仕事も、彼らにとって役に立たないであろう。同様に、時間を識別することができないクライアントはどんなに優秀であれ、時間の識別が必須であり、これに関して、クライアントのニーズに応えるように改善をしていない職場では、職を失う危険性がある。クライアントの就労が決定される前に、職場に到達するために必要な時間的 / 空間的

知覚と移動能力や歩き回る能力が検討されなければならない。

仕事のスケジュール - スケジュール表には雇用主が、労働のために特定した日数と時間が含まれている。創造性に富んだ予定を立てられる今日、さまざまな時間配分が可能である。職業分析表は、週末と夕方の時間を含んだフルタイムとパートタイム労働の標準的な選択肢を提供している。独特なまたは非標準的な時間表は、コメント欄に書かれなければならない。

- スケジュールの記入 -

監督者はこの職はフルタイムであり、欠勤総業は最小限であることが、期待されることを強調した。スーザンは労働時間は大切な要因として“( )フルタイム”に印をつけた。

移動方法 - 雇用主はしばしば、援助付き雇用プログラムで、クライアントを雇うことについて、彼らの移動方法の確実性についての疑問を先に話し合う。これは移動方法の確実性が就労に重要な問題であることを明瞭に表示している。職場に安全で確実な方法で行き来する能力は雇用主、働き手、ジョブ・コーチにとって確かに最も重要である。本著での移動方法とは、公的または私的を問わず、あらゆる職場への確実な輸送手段として定義される。分析表には、仕事場がバス路線にあるかまたは離れているかどうかを、仕事場に従業員を運ぶ小型及び大型車が、利用できるかどうか、をチェックするスペースが取ってある。この際、公共交通の選択肢と職場独自の通勤手段のみを調べるべきである。クライアントの評価中に、他の輸送手段の可能性も検討されるべきであろう。

- 移動方法の記入 -

この職場は公共交通の路線上に位置していた。従業員が行っているオフィスのかたまっているところにあり、スーザンの勤めている機関のそばで、人を乗せるようになっていた。監督は、他の従業員たちが車を一緒に使用し、満足していると述べた。スーザンは“( )バス路線”と“( )乗り合い車利用可”にチェックした。輸送手段は、手軽に利用できるのもので、この場合には考慮しなくても問題とはならないと彼女は決定した。

時間識別 - この要因は、休憩と昼食時間についてという最も単純なものから、より高度な何時間と何分という時間を識別する抽象的な技能までの、時間に関する様々な程度を含む。その仕

事の状況で、様々な時間識別の程度が必要になる。従って一連の選択肢が、職業分析表に示されている。

- 時間識別の記入 -

窓ふき職人は一日 2 回、20 分ずつの休憩と昼食時間を取ることが認められていることを、スーザンは理解した。働き手は休憩時間の取り方を会得する責任があることを、監督者は報告した。時間識別能力は重要とみなされ、“( ) 休憩時間を同定しなければならない”と“( ) 分単位の識別が要求される”がチェックされた。

職場の空間に対するオリエンテーション - 個々人は、広い範囲で、いろいろな段階の能力を有している。その一つは空間の中に自己を位置付ける能力である。きちんとまとまっていて、現場で動きまわったり、現場の大きさに合わせたりということに非常に制限された能力しかない人が働くのにも、良く適合するような職場もある。他の現場（即ち、組になって行うのではなく、個々人で行う建設業、土木業、事務所間の使い走り）では労働空間についての高度な認識が必要とされる。何故ならその現場は広く、壁で仕切られてはいないからである。この要因を適切に評価しないと、空間認知力の貧弱なクライアントが、広大な現場で迷って職務から離れてしまうような失敗に結びつくであろう。

- 職場の空間に対するオリエンテーションについての記入 -

窓拭きの仕事が、いろいろなビルの到る処で、働くことが必要なことに注目して、スーザンは現場での空間認知力は問題となる要素であると見なした。そして現場として、“( ) ビルの全部”をチェックした。

可動性 - 可動性と言うのは、厳密な意味では移動する能力のことである。ある個人の仕事への妥当性を評価する時に、この要因は考慮されなければならない。その場所で立ったまま、または座ったまま行うような仕事では可動性はほとんど必要とされない（例 データ入力、小部品の組み立て）。まさに静止した様な姿勢から、比較的やさしく通り抜けられる仕事場のなかでのあちらからこちらへの動き、といったものへ可動性の増加が要求される。これよりも必要度の高いものには、階段を昇ったり書類棚や書類箱のような小さい障害物の間を動き回る、といったことが含まれるであろう。もっとも厳しいものは、よじ登ったり前屈みになったり、曲げたり、沢山の

障害物の間を走り回ったりというような活動も含まれるだろう。

分析表は、分析される仕事の可動性の必要度を示す時に、困難性を四つの段階に分けている。障害者にとっての仕事場を考える時、この要因を正確に評価することは大切である。何故なら障害者は車椅子や杖、歩行器を使うであろうし、楽々と移動する為の能力を限定する全盲とか視覚障害や、神経的、整形外科的な問題を持っているであろうから。

- 可動性の記入 -

スーザンは、働き手が高い所の窓をふく為に梯子を使うこと、そしてクライアントが、安全に梯子、を使うことが出来なければならないことを記した。また窓ふき職員は様々に腕を動かし、一日のほとんどを立って働く。彼女は“( ) 階段 / 小さな障害物 ” にチェックし、仕事の中で梯子が頻繁に使われ、腕と上半身の動きが重要であることを記した。可動性は、重要な要因であるとされた。

### 3. 仕事への耐性

この領域は強度と耐久性という、職務からの身体的な要求を管理するのに必要な二つの要因を含んでいる。

耐久性 - 耐久性とは、仕事及要求することをこなし忍耐する能力である。職業を分析する時、一日を通して繰り返し仕事を、遂行することに必要なエネルギーを知ることは重要である。仕事に必要とされる耐久性の程度を評価する為に、職業分析表は休憩の頻度を合わせた労働時間の長さの選択肢を用意している。人間的な観点から、目に見え易い身体的要素と同じ様に、心理的要素も耐久性には含まれることを明記しなければならない。

- 耐久性の記入 -

監督者は、窓ふきが身体的に負担がかかる仕事であることを強調し、スーザンにクライアントの持久力について質問した。スーザンはこの事について特に留意し、クライアントが仕事及要求している身体的な耐久性に、確実に合わせられることを保障した。一日の労働時間は昼食と2回の休憩を含んで8時間であり、働き手には余程のスタミナがある事が要求される。スーザンは“( ) 終日 / 休憩は少ない ” にチェックし、耐久性があることが大切だとした。

強度 - 単純に言ってしまうと仕事の強度要因とは、仕事を遂行するのに必要な筋力の尺度である。封筒を閉じたり、書類を対照調査するのに肉体的な強さは、ほとんど必要ない。カッターで箱を壊すことは、もう少し比較的高い強度がある。重い食料袋を持ち上げてトラックに積むのはもっと力が必要である。職業分析表は、仕事に必要な筋力を分析する時の3段階を示している。

- 強度の記入 -

監督者は仕事で使う道具の中で、梯子が最も重い物であることを示した。スーザンは中程度の力が必要であると結論し、“( ) 中程度の筋力” にチェックし、この要因は問題とならないと決定した。彼女は窓ふき職員は、梯子を運ばなければならないとコメントした。

#### 4. 遂行能力

能力のこの領域には、なすべき仕事と仕事を遂行するのに必要な道具とを見極め、仕事を開始し、職務を段階を追って遂行することが含まれる。

仕事の開始 - 簡単に言うと仕事は、終わらせる為に開始される。仕事の開始は、働き手が職務に着手し、次の職務に移るのに必要な自立の程度を明確にする。仕事を開始し、次の職務に移るのにしばしば「促し」の必要のある従業員に、良く適合する職場もある。促しや援助なしに、仕事を始められなければならない職場もある。職業分析表は仕事を開始し、次の職務に移ることに対し二つの段階を示している。

- 仕事の開始の記入 -

監督者は新入社員に対して、仕事を始めたり、変わったりするときに、援助できる同僚を配置できると述べた。彼は仕事には毎日のパターンがあること、新入社員が直ちに決まったやり方を習得出来るだろうことを確信していると説明した。スーザンはこれをコメントの部分に書き込んだ。仕事の開始は、問題なしとチェックした。

職務の連続 - 職務の連続とは、仕事を行うための一つ一つの順序である。仕事を完成するまでの内容や段階の多さは、職業を分析するときに重要なものである。最も単純な職務の連続は一つの作業段階で済む。分析表は、この職務の連続の複雑さを4段階で示している。

- 職務の連続の記入 -

スーザンは仕事が遂行されるのを見ながら、働き手が窓をきれいにするために道具を使うのを観察した。アプリケーションで洗剤をつけてスクイザーで洗剤を延ばし、拭く。彼女は4段階の作業手順を数え、表の“( )4-6”と記入した。この項目は問題となると見なした。

識別力 - この要因は、物理的な違いを見分けられる能力として定義される(例、道具や材料を特定出来ること、汚れときれいな状態を見分けられること、ものを数えられること)。沢山の紙に一日中同じスタンプを押す仕事の様に、差異を見分ける能力をほとんど必要としない仕事も有れば、化学製品の沢山の瓶の番号や有効期限を読み取り、指示通りに並べる仕事のようにかなり必要とされる仕事もある。分析表には、仕事に依る識別力の難易度を4段階にわけている。

- 識別力の記入 -

従業員は、道具と材料の名前を知る事が必要である。従業員は、汚れた窓をきれいにする事を要求され、汚れた窓ときれいにした窓とを識別出来ることが要求されると監督者は言った。スーザンはこのことを記し、識別力は問題となる要因であるとした。

仕事の速さ - 仕事の速さとは、仕事をなし遂げるときの速度の割合である。雇用主は普通この領域では、非常にはっきりとした要望をもっている。特に従業員が時間給で支払われていたり、かなりの生産割り当てが含まれているときにはそうである。しかし中には暇でゆっくりしたペースとか、自分の望むままのペースが許される仕事もある。仕事の最初に、雇用主が期待する速度を確かめることは重要である。そうすれば、仕事に要求される生産性をあげられる働き手を、最終的に、紹介できる。

- 仕事の速度の記入 -

スーザンは窓ふきはゆっくりで、一定したペースが必要とされることを観察した。監督者は、仕事は4時に終わらせること、一定の決まった仕事量はないことを示した。スーザンは“( )適度な一定のペース”にチェックし、速度については問題とならないだろうとした。

## 5. 基礎的な学力の必要性

本著では、基礎学力は生活上最低限もしくはそれ以上の、読み、計算、金銭管理そして書くこととの能力として定義される。これらの高度の能力が必要な仕事もあれば、一方非常に限定された技能でよい仕事もある。その仕事に必要な学力的機能の水準を、正確に評価することは重要である。何故ならそのような学力をのばすためには、普通、現場訓練にそぐわないような特別な教授方法も必要になるからである。

読む能力 - 最も単純には、読む能力とは書かれた言葉やシンボルを解読することと定義される。他の多くの技能と同様に、読む能力は非常に初歩的な水準、また高度に洗練された水準、そしていろいろな熟練度に応じてそれぞれ遂行されるであろう。

- 読む能力の記入 -

窓ふきの監督はスーザンに、この仕事は基本的な読む技能が必要だと言った。働き手は種々の洗剤を識別さえできれば十分であろう。スーザンは“( ) 簡単な言葉、サイン、シンボル”にチェックし、洗剤等のラベルを読むことが必要とされるだろうと記した。読む能力の非常に低い人にもそれは読めるようになっているので、スーザンはこの技能は問題なしとした。

計算 - ジョブ・コーチに関する本著では、この計算には数の概念、数えること、そして様々の計算(加減乗除)を含んでいる。明らかに様々な水準がある。ここで関連するものは、分析される仕事に必要な熟達度である。

- 計算能力の記入 -

スーザンは窓ふきの仕事は、数える技能だけが必要であることを観察した。彼女は「単純計算」の括弧にチェックし、従業員は窓の数を数えられなければならないと記した。雇用主は窓の数を数えることは重要だと指摘し、それゆえスーザンはこの技能は仕事を成功させるには問題となると記した。

金銭管理技能 - これは数学の次の段階であり、より具体的な貨幣、紙幣の両替ができる認知水

準の、比較的難しい技能領域となる。金銭の取り扱い能力は、地域社会に生きて働くものにとって、非常に重要な生活技能である。

- 金銭管理技能の記入 -

休憩と昼食時間に、被雇用者はスナック・バーへ行って食べ物や飲み物を買う。そこにはコインを使う自動販売機がある。スーザンは「金銭を数える」にチェックし、クライアントは昼食を買い、自動販売機を使う技能を持っていなければならないと記した。この技能は非常に重要であると評価された。

書く能力 - 読むことが言語を解読することであるのに対して、書くことは言語を結合することである。書くことは最も単純な水準での名前を書くことから、高度な水準での難しい技術用語の複雑な概念を伝達することまで遂行される。仕事での書くことの必要度は、注意深く検討されなければならない。なぜなら高い技能を持つ教育者には、書く技能を改善するように介入することは非常に難しいし、ジョブ・コーチの様に、仕事を多く抱えている者にとっては一層難しいからである。

- 書く能力表の記入 -

スーザンは直ちに、窓ふきの仕事に書く技能は必要ないと気づいた。書く技能ないし能力は問題なしと見なされた。

## 6. 雇用主に関すること

上記に挙げられた要因は、考察される仕事と従業員に関するものである。次の段階は、援助付き雇用プログラムでの雇用主となりうる人に関することである。これらは「雇用主に関すること」の項目にまとめられる。人間的な力動がこの領域に含まれるので、この要因の評価は主観的であり、ジョブ・コーチが、専門的判定と感受性を展開することが必要になる。

雇用主の障害者に対する態度 - この領域ではジョブ・コーチは、雇用主と障害を持った従業員について話し合ったときの、彼の言語的、非言語的、会話（ボディ・ランゲージ、声の調子、視線を合わせる、顔の表情）の印象に基づいた判断をすることが必要である。障害に対して肯定的で“正しい”が、意図に疑問があることがある。事務職として、軽度の精神遅滞の女性をすすん

で雇おうとした雇用主のケースがある。彼女は、事務職として特別の推薦と広範囲の訓練を受けていた。しかし仕事を始めるとき、雇用主は彼女の知能試験としての数学の試験をすることを主張した。幸いにジョブ・コーチは、彼女をその仕事につけずに、その若い女性の持っている技能が評価され、その障害故に低く評価されないような仕事を、探し続けることの方を選択した。

職業分析表には、雇用主の態度について、かなり前向きから否定的までの選択肢がある。コメント欄は、直接の監督者と同僚の態度を記録するのに使われるべきである。なぜなら彼らの態度がクライアントの、仕事の中での毎日の在り方に明確なインパクトを与えるからである。この要因を的確に評価する事は、決定的に重要である。なぜなら、障害者に対しての感情が特に否定的な所にクライアントを就職させる事は、危険なものと成り得るからである。

#### - 態度の記入 -

支配人と直接の監督者の両方とも、クライアントを雇う事に非常にオープンである様に思えた。彼らは障害の本質を理解している様であったし、障害者と働くことに個人的な興味を有している様に見えた。スーザンは「非常に肯定的」の括弧にチェックし、雇用者の態度は問題無しとした。

雇用主への経済的援助 - この雇用主に関する要因は、障害者を雇った場合の経済的援助に対する雇用主の興味と、雇用主が従業員に支払おうとする給与とに関連する。このことに関わる実際の事務は、クライアントが仕事につく前に取りかからなければならない。なぜならほとんどの経済的援助の事務は、クライアントを雇用するに先立って完了されていなければならないからである。経済的援助は雇用主に、思い切って障害者を雇ってみようという気にさせるような影響をしばしば与える。それゆえ財政的な配慮は、雇用主とジョブ・コーチとの間の論議には適切な話題になる。それは職業分析表の中で明確にされなければならない。

時々雇用主は、援助付き雇用プログラムで人を雇用することに、非常に積極的になる。しかし財政的なことを考えて、彼らはT J T Cに依る税金の償還を要求する。地方の公的機関の月給の補助制度を通して、もっと直接的な財政上の援助がなされるであろう。これらのプログラムでは公的資金は働き手の月給の一部に充当するために用いられる（すなわち雇用主が 50%、雇用センターが 50%負担する）。時々雇用主は、最初は最低賃金でクライアントを雇うことに同意するだろう。指示された仕事場での、狭い範囲の職務を遂行する為に重度の障害者を雇用することに、雇用主を関与させるような前向きな協定が、展開させられてきている。

#### - 雇用主の経済的援助表の記入 -

支配人はT J T Cを知っており、障害者を雇うことで会社が、税制優遇を受けることを保障する為に、スーザンが事務仕事を手伝えるかどうか訊ねた。スーザンは手伝えることに同意し、この効果を記して「税制優遇 / 奨励策の必要あり」にチェックした。これはクライアントを雇用する効果となって現れるが故に、スーザンは経済的援助は重要であると理解した。

## 7. 環境的要因

この領域は働く場所の物理的特性とか、情緒的な雰囲気にも属する。安全性とか障害者の為のアクセス、清潔、秩序、温度や明るさ、同僚の親密さ、感情的情緒的支持が期待できるかどうか、などの特徴が上げられる。ここではジョブ・コーチは自分の観察力に頼らなければならない。全部の仕事場を回り監督者や同僚と話して、クライアントが働く現場と、その雰囲気について理解しておくことが必要である。

現場の安全性 - 現場の安全性とは複合的なものである。ある仕事は特有の危険性を持っている。しかし特別な警戒策を取れば十分に安全にすることができる。例えば、従業員が常に動いているベルト・コンベアの近くで働いていた場合、彼女の安全は、動いているコンベアに偶然触れたり転落したりすることを防ぐ柵によって守られている。同様に非常に安全な仕事であっても警戒策を取らなかったり、危険な環境で行えば危険なものになり得るのである。例えば、従業員が金属の物掛けを洗剤を使って拭こうとした場合、彼女は手袋を用意してなかったので、ひどく手を切ってしまった。その仕事は安全で簡単であったが、準備不足の為に思いがけない事故を引き起こしてしまった。

現場の安全性を評価するとき、床の水溜まりや油溜り、物品台の鋭い角、安全カバーの無い動力工具、手摺りの付いていない階段といった、小さなことのように思われる事物に、注意することが重要である。

- 安全性の記入 -

スーザンはそのビルには守衛があり、訪問者は出入りの際に氏名を書くことを要求されることに気づいた。ビルの中には明確な危険は無かった。彼女は「安全な仕事場」にチェックし、安全であることを記した。安全性は問題とならないとされた。

障害者への配慮 - 障害者への一般的配慮は、歩行困難な障害者を援助するように配慮されたものである。この人達は車椅子、杖、歩行器、支持具等を使うであろうし、また障害の軽い人はこ

れらを使わずに歩くだろう。最も一般的な配慮とは、駐車場や出入り口の段差を無くし傾斜をつけること、階段の手摺やトイレの段差を無くすこと、車椅子にあった低い流しや水飲み用具、車椅子が通れるように作られたトイレと通路、そしてエレベーターといったものである。障害者にとって、いわば役に立たない改造も十分にあり得ることである。例えば手摺がついて障害者用の表示があるトイレが、入口が狭くて車椅子が通れないというようなこともある。障害者に適合しているかどうかを見る場合、障害者用に改造されたものが、当人にとって使えるかどうかを評価することが重要である。

#### - 配慮の記入 -

ビルの正面入り口には段差は無いが、しかし電車の連絡口からは車椅子の人や杖、歩行器を使う重度肢体不自由の障害の人は出入りできない。室内は障害者用の広い浴槽など『妨げる物なし』になっている。エレベーター、エスカレーター、階段がある。スーザンは以下の項目にチェックした。「段差無し、傾斜、妨げるものなし / 改造された浴槽、エレベーター」おそらく窓拭きの仕事につく人は他の必要性から十分な移動能力を持っているという前提に立つので適合は問題なしとされた。

温度と照明 - この二つの要因は、物理的な環境条件（暖かい、涼しい）に関することであり、そして職場の明るさとか暗さに関することである。極端な温度の高低は、多くの人にとって長時間我慢できないことに留意すべきである。ある人々に取っては、非常に薄暗かったり、極端に明る過ぎたりということも堪え難い条件である。特に明るさに対して極度に敏感な人や視覚障害の人にとってはそうなのである。

#### - 温度、照明についての記入 -

スーザンはそのビルが快適であることを理解し、「適度な温度」にチェックした。日中窓際では非常に太陽が明るかった。スーザンは何人かの労働者がサン・グラスをかけていることに注意しこれを記した。明るさに対して普通の感覚の労働者にとっては、サン・グラスをかけていなくてもこの明るさは問題とならないであろう。彼女はNCにチェックした。

雰囲気 - 本著では、雰囲気とは仕事場の社会的感情的な雰囲気を指す。職場の開放度、「張り切りと騒がしさ」、ストレスはジョブ・コーチが社会的感情的雰囲気を表そうとするときの選択肢として、職業分析表に示されている。職場の雰囲気をつかむ為に、その労働者と話すことは

非常に重要である。

- 雰囲気の記事 -

監督者と同僚はスーザンに対して友好的であり、関係も良く取れていた。窓ふきの仕事は、人から見られるというストレス無しに一樣にやれる。スーザンはその雰囲気を「友好的 / 開放的」「忙しい / リラックス」とチェックした。職場の雰囲気をNCと判定した。

清潔さ / 整頓 - この要因は容易に観察し記録できる。汚れ、ほこりがなく、そして秩序があることは、仕事が清潔で整頓されたものであることを示している。汚れとほこりとは、温室栽培のような仕事にとっては固有のものである。現場についての判定をする前に、汚れが仕事に特有のものか、そうで無いのかを注意することは重要である。よく言われることだが、最終的な決定をするときはかなり主観的となる。

- 清潔さ / 整頓についての記事 -

現場は非常に綺麗で整頓されていたので、スーザンは「非常に綺麗 / 整頓」にチェックした。そして問題となる環境的要因ではないと理解した。

「強化」の必要性 - 肯定的な「強化」は仕事の遂行に対する、独特の、または目立ったやり方での報酬（見返り）である。職場では以下のものは「強化」するものとして使われている。即ち称賛することであり、休暇を与えたり給与小切手を給付することを含む報酬である。「強化」に役立つものは、与えられる報酬の回数にであろう。個人は肯定的なフィード・バックと、報酬が受けられるとの期待に依って変わる。障害者であろうとなかろうと、ほとんどの人達は、生産的な仕事を継続するためには、外部からの「強化」を必要とする。

- 「強化」についての記事 -

監督者が折に触れて、労働者の仕事ぶりに付いて、概ね好意的なコメントを述べている事をスーザンは記した。彼女が労働者に、仕事を首尾よくやれた時どれくらい褒められるかを聞いたとき、彼は次のように言った。「親方はまあまあだなと言う。」スーザンは「時々称賛が与えられる。」とチェックした。そしてNC。

## 8. 職業分析 / 仕事の具体的な内容

職業分析表の前半の欄は、仕事を遂行することに影響を与える多くの要因の観察のために使用される。環境的条件や、雇用主の持つ関心も記述されている。仕事の具体的な内容の分析についてこの欄の示すものは、いままで示してきたものとは全く違う。先ず第一に、情報を記号化するチェック・リストはない。その理由は、どんな仕事も各々異なった方式を有しているからである。様々な労働の各々の内容についてのチェック・リストは、余りにも多くの項目を含むので実用的ではないであろう。作業者が、仕事を遂行する実際の状況を観察しているので、ジョブ・コーチに対し、仕事の一連の流れを創り出すことが要求される。

記録する過程を容易にするために、次の基準に依って観察したことを記録するのに、メモ用紙を挟んだクリップ・ボードを使うことが役に立つ。全部の仕事を観察し記録した後で、職務と関連することについてのコメントは職業分析表に転記される。この手順はよりきちんとして筋道立った職務の一連の流れの記録を作り出すであろう。

職業 / 仕事の具体的な内容の分析の指針 - 次の項目はジョブ・コーチが職業分析をする際に、仕事の特別な内容を記録しようとするときに重要なものである。簡明で直接的な文章表現は、職務の一つ一つを記録するときに最良のものである。

ヒント	例
・ 明瞭な言葉を選ぶ。	・ 「商品を整頓しなさい」の代わりに「シャツをたたみなさい。」
・ 抽象的よりも具体的な言葉を選ぶ。 ポイントに直接迫り婉曲な言い方を避ける。	・ 「設備を始動」の代わりに「スイッチを押す」 ・ 「ビルを回って仕事場に行きなさい。」の代わりに「仕事場に行きなさい。」
・ 長い単語より短い単語を使う。	・ 「道具をうまく使え」の代わりに「道具を使いなさい。」
・ 可能な限り技術的専門用語を避ける	・ 「胸部を打診」の代わりに「胸を叩く」
・ 現在形を使う。	・ 「箱を運んだ」の代わりに「箱を運ぶ」
・ 各々の指示を動詞で始める。	・ 「彼は流しをふく」の代わりに「流しをふきなさい」

例えば些細なものとも見えようとも、従業員に要求される全ての活動が記録されなければならない。従業員が船積みのためにガラス製品を梱包中に、梱包材料と行き先表をつけ加えるなら、これも記録されなければならない。これは「箱の中に製品を置く。梱包材料を加えて箱を一杯にする。行き先表を箱の上に置く。」と記録される。

道具と材料の名前は、仕事における活動を示すのに使われる。従業員が洗剤で湿らせたスポンジでテーブルを拭く時には、スポンジを絞るという行動があることを記録しなければならない。“スポンジを洗剤に浸す。余分な洗剤を絞る。テーブルをふく。”記録者は作業者の仕事に含まれる行動と、いかにそれを遂行するかを端緒から引き続く結果に至るまで観察し、記録しなければならない。その日の仕事の注文がどんなものであっても、働き手が出勤のサインをして仕事着に着替え、職場に入る所から始める。そのポイントから行動毎に続けていく。

仕事の中のあらゆる行動の時間と、場所設定がリストされなければならない。仕事場の名前とそこへの出入時間を指定された箇所に記入する。

仕事場 - 工場 時間 - 2:35 ~ 4:20

観察される一連の仕事を働き手が遂行する時、期待される生産性を記録する。生産性 - 1 時間に 10 組

その状況で適切なやり方の場合に、その仕事に必要な時間を記録する。 - 期待される生産スピード - 1 時間 45 分

雇用主に仕事の内容を調査し、補足と適切な修正を加えるように依頼することは一層の助けとなる。

職場での観察及び記録過程で、仕事の流れとか働き手相互の関係を分断するのを避けることは重要である。

- 職業/仕事の具体的な内容の分析表 - 職業分析表の最後のセクションに労働の特殊な内容を記録する為に、スーザンは終日窓拭きの仕事を観察した。そして上記の基準に合致する作業要求を書き留めた。彼女は4つの観点での従業員の作業行動を記録した。即ち彼の義務、作業の流れ、期待される適切な作業速度、そして出入時間である。

- ( 1 ) 仕事場 - 8 : 0 0 ~ 8 : 3 0 に出勤のサインをし、仕事着に着替え道具や材料を用意する。
- ( 2 ) 仕事場 - 8 : 3 0 ~ 1 0 : 2 0 に主要な回廊の窓を拭く。働き手は 1 : 5 0 に戻って再度窓ふき。3 : 4 5 に終了。
- ( 3 ) 働き手は 2 0 分間、2 回の休憩と ( 1 0 : 2 5 ~ 1 0 : 4 5、2 : 2 5 ~ 2 : 4 5 ) 1 2 : 0 0 ~ 1 2 : 3 0 の昼休みを与えられている。昼食のための行動は職業分析の要素に数えられる。何故なら一日の仕事量の一部分を構成するものだからである。
- ( 4 ) 1 2 : 3 0 ~ 1 : 2 0 に主要な回廊と同じ様に後部の回廊の窓を拭く。
- ( 5 ) 1 : 2 0 ~ 1 : 5 0 に 1 階のバス・ルームの窓とタイル壁を拭く。
- ( 6 ) 3 : 4 5 ~ 4 : 0 0 に掃除を終えて道具を片づける。退社のサインをして帰宅する。

## 要 約

職業分析は、援助付き雇用プログラムのクライアントの効果的な就労を進める為の主要な要素である。分析を終える時、ジョブ・コーチは結果を注意深く秤量し、この仕事がクライアントに適切であるかどうかについて、専門的な判定を下さなければならない。問題となる要因の多くある職業では、巧妙に工夫された計画をしても就職することが、非常に難しいということは多いにあり得る。ある仕事は障害者にとっては不適切である、という事実を受け止めるべきであることを、現実には語っている。職業分析の間に、このことを発見することは、クライアントを就職させた後に失敗と失望の経験をさせるよりは余程良い。

この章に含まれている技法と書式は、ジョブ・コーチが、職業分析を行い記録するための書式を提供するためにある。この章で展開された視点は、実用的で全体的であり、ジョブ・コーチの現実的な経験に基づいている。

第4表-1

職業分析表

記録者 \_\_\_\_\_ 分析日付 \_\_\_\_\_  
 会社名 \_\_\_\_\_ 仕事名 \_\_\_\_\_  
 監督者の名前と職名 \_\_\_\_\_ 電話番号 \_\_\_\_\_  
 給与 \_\_\_\_\_ 仕事の時間表 \_\_\_\_\_ 週の労働時間 \_\_\_\_\_  
 福利厚生 \_\_\_\_\_

- 注1 各々の要因が、仕事をする上で問題となるときは（C），問題とならないときは（NC）にチェックして示しなさい。
- 注2 各要因毎にひとつだけの選択肢にチェックする。（\*印のある要因については複数選択可）。
- 注3 選択肢に付いている数字は、クライアント-職業マッチング表で記号化される点数を表している。

1. 個々人に要求されること

外見

- C 0  身だしなみは重要ではない  
 NC 1  清潔だけが要求される  
 2  小ざっぱりと身綺麗である事が要求される  
 3  身だしなみは非常に重要である

コメント

行動

- C 0  広範囲に受け入れられる  
 NC 1  通常でない行動がまれにある程度ならば、受け入れられる  
 2  通常でない行動は受け入れられない

コメント

会話

- C 0  必要ないか最小限である  
 NC 1  キー・ワードの理解が必要  
 2  不明瞭な言語でも受け入れられる  
 3  明瞭な言語が要求される

コメント

注意力

- C 0  しばしば「促し」を必要とする  
 NC 1  断続的な「促し」と多くの助言  
 2  断続的な「促し」と少しの助言  
 3  ときたまの「促し」と少しの助言

コメント

職務/きまりきったことの変化

- C 0  変化はない 1  一日に2~3回変わる  
 NC 2  一日に4~6回変わる 3  一日に7回以上変わる

コメント

社会的交わり

- ( ) C 0 ( ) 最小限である 1 ( ) 懇切な応答のみ要求される  
( ) NC 2 ( ) 社会的交わりがまれに必要 3 ( ) しばしば社会的活動が必要とされる

コメント

2. 時間／移動の要因

仕事のスケジュール

- ( ) C 0 ( ) スケジュールと日数は交渉できる  
( ) NC 1 ( ) 平日昼間のパート・タイム  
2 ( ) 週末夜間のパート・タイム  
3 ( ) 平日昼間のフル・タイム  
4 ( ) 週末夜間のフル・タイム

コメント

\* 移動方法

- ( ) C ( ) バス路線にある ( ) 乗り合い車使用可  
( ) NC ( ) バス路線から離れている ( ) その他 \_\_\_\_\_

コメント

時間識別

- ( ) C 0 ( ) 時間の技能は重要ではない 1 ( ) 休憩時間の特定が必要  
( ) NC 2 ( ) 時間単位の識別が必要 3 ( ) 分単位の識別が必要

コメント

職場の空間に対するオリエンテーション

- ( ) C 0 ( ) 小さなエリア 1 ( ) 幾つかの部屋  
( ) NC 2 ( ) 建物の全部 3 ( ) 建物と外回り

コメント

可動性

- ( ) C 0 ( ) 一つのエリアで座位または立位 1 ( ) 適度な可動性が必要  
( ) NC 2 ( ) 階段／小さな障害物 3 ( ) 正確な移動能力が必要

コメント

3. 仕事への耐性

耐久性

- ( ) C 0 ( ) 短時間で多くの休憩がある 1 ( ) 短時間で殆ど休憩がない  
( ) NC 2 ( ) 終日で多くの休憩がある 3 ( ) 終日で多くの休憩がある

コメント

強さ

- ( ) C 0 ( ) 重要ではない 1 ( ) 殆ど必要としない  
( ) NC 2 ( ) 適度の強さが必要 3 ( ) かなりの強さが必要

コメント

#### 4. 遂行能力

##### 仕事の開始

- ( ) C 0 ( ) スタッフが次の職務への「促し」をする  
( ) NC 1 ( ) 仕事の開始への多少の「促し」  
2 ( ) 次の職務への多少の「促し」  
3 ( ) 独力での開始が必要

コメント

##### 職務の連続

- ( ) C 0 ( ) 単独の課題 1 ( ) 2～3課題の連続  
( ) NC 2 ( ) 4～6課題の連続 3 ( ) 7つ以上の課題

コメント

##### 識別力

- ( ) C 0 ( ) 識別力は必要ではない  
( ) NC 1 ( ) 合図があれば道具の識別が出来ること  
2 ( ) 道具の識別ができること

コメント

##### 仕事の速さ

- ( ) C 0 ( ) ゆっくりしたペース 1 ( ) 適度な一定のペース  
( ) NC 2 ( ) 場合に依って速いペース 3 ( ) 常に速いペース

コメント

#### 5. 基礎的な学力の必要性

##### 読む能力

- ( ) C 0 ( ) 必要ない 1 ( ) 単純な言葉, サイン, シンボル  
( ) NC 2 ( ) 単純な文章の理解が必要 3 ( ) 新聞や雑誌の理解

コメント

##### 計算

- ( ) C 0 ( ) 必要なし 1 ( ) 数えられること 2 ( ) 全数字に付いて足し算,  
( ) NC 引き算 3 ( ) 全数字に付いて掛け算, 割り算 4 ( ) 整数と分数の計算

コメント

##### 金銭管理技能

- ( ) C 0 ( ) 必要ない 1 ( ) 貨幣と紙幣の識別 2 ( ) 貨幣と紙幣の価値  
( ) NC 認識 3 ( ) 金を数えられる 4 ( ) 1ドルを両替出来る  
5 ( ) 10ドルを両替出来る

コメント

##### 書く能力

- ( ) C 0 ( ) 必要なし 1 ( ) 名前を書ける 2 ( ) 走り書きのサイン  
( ) NC 3 ( ) 簡単な表やメモ 4 ( ) 電話の聞き取り 5 ( ) 手紙, 作文

コメント

## 6. 雇用主に関すること

### \*雇用主の障害者に対する態度

- C       非常に積極的       普通  
 NC       幾分か積極的       否定的

コメント

### \*雇用主の経済的援助

- C       経済的援助は必要なし       最低賃金への関心  
 NC       税制優遇／奨励策の必要あり       最低賃金以下の給与

コメント

## 7. 環境的要因

### 現場の安全性

- C       安全な現場       多少の安全施策  
 NC       適切な安全性       多くの安全施策

コメント

### \*障害者への配慮

- C       段差をなくす       障害物のない浴室  
 NC       車椅子で通れる出入り口       エレベーター

コメント

### 温度と照明

- C       非常に寒い       非常に暗い  
 NC       適度な温度       適度な照明  
       非常に暑い       非常に明るい

コメント

### \*雰囲気

- C       友好的で開放的       非友好的で冷淡  
 NC       忙しいがリラックスできる       忙しく緊張が必要  
       ゆっくりでリラックス       ゆっくりだが緊張が必要

コメント

### 清潔と整頓

- C       非常に汚く乱れている  
       非常にきれいできちんと整頓されている  
 NC       とてもきれいで整頓されている  
       微に入り細を穿っての整理整頓

コメント

### 「強化」の必要性

- C      0  屢々肯定的な「強化」が必要      2  偶に賞賛が必要  
 NC      1  間歇的な賞賛      3  賞賛よりも給与支払いの確認が重要

コメント

8. 職業分析／特別な仕事の内容

(1) 現場 \_\_\_\_\_  
義務 \_\_\_\_\_

職務の連続性 \_\_\_\_\_

期待される速度 \_\_\_\_\_  
現場への出入り時間 \_\_\_\_\_

(2) 現場 \_\_\_\_\_  
義務 \_\_\_\_\_

職務の連続性 \_\_\_\_\_

期待される速度 \_\_\_\_\_  
現場への出入り時間 \_\_\_\_\_

コメント

(3) 現場 \_\_\_\_\_  
義務 \_\_\_\_\_

職務の連続性 \_\_\_\_\_

期待される速度 \_\_\_\_\_  
現場への出入り時間 \_\_\_\_\_

(4) 現場 \_\_\_\_\_  
義務 \_\_\_\_\_

職務の連続性 \_\_\_\_\_

期待される速度 \_\_\_\_\_  
現場への出入り時間 \_\_\_\_\_

(5) 現場 \_\_\_\_\_  
義務 \_\_\_\_\_

職務の連続性 \_\_\_\_\_

期待される速度 \_\_\_\_\_  
現場への出入り時間 \_\_\_\_\_

(6) 現場 \_\_\_\_\_  
義務 \_\_\_\_\_

職務の連続性 \_\_\_\_\_

期待される速度 \_\_\_\_\_  
現場への出入り時間 \_\_\_\_\_

第4表-2

職業分析表

記録者 スーザン・トンプソン 分析日付 87. 5. 20  
 会社名 メンテナンス・システム 仕事名 窓拭き  
 監督者の名前と職名 ジョン・ハリス/職長 電話番号 794-4054  
 給与 時給4ドル 仕事の時間表 月～金 8時～16時 週の労働時間 週40時間  
 福利厚生 集団健診, 病気休暇, 有給休暇

- 注1 各々の要因が、仕事をする上で問題となるときは(C), 問題とならないときは(NC)にチェックして示しなさい。  
 注2 各要因毎にひとつだけの選択肢にチェックする。( \*印のある要因については複数選択可)。  
 注3 選択肢に付いている数字は、クライアント-職業マッチング表で記号化される点数を表している。

1. 個々人に要求されること

外見

- ( ) C 0 ( ) 身だしなみは重要ではない  
 (×) NC 1 (×) 清潔だけが要求される  
 2 ( ) 小ざっぱりと身綺麗である事が要求される  
 3 ( ) 身だしなみは非常に重要である

コメント

行動

- ( ) C 0 ( ) 広範囲に受け入れられる  
 (×) NC 1 (×) 通常でない行動がまれにある程度ならば、受け入れられる  
 2 ( ) 通常でない行動は受け入れられない

コメント

会話

- ( ) C 0 ( ) 必要ないか最小限である  
 (×) NC 1 (×) キー・ワードの理解が必要  
 2 ( ) 不明瞭な言語でも受け入れられる  
 3 ( ) 明瞭な言語が要求される

コメント

注意力

- (×) C 0 ( ) しばしば「促し」を必要とする  
 ( ) NC 1 ( ) 断続的な「促し」と多くの助言  
 2 (×) 断続的な「促し」と少しの助言  
 3 ( ) ときたまの「促し」と少しの助言

コメント

職務/きまりきったことの変化

- (×) C 0 ( ) 変化はない 1 ( ) 一日に2～3回変わる  
 ( ) NC 2 (×) 一日に4～6回変わる 3 ( ) 一日に7回以上変わる

コメント

社会的交わり

- ( ) C 0 ( ) 最小限である 1 (×) ていねいな応答のみ要求される  
(×) NC 2 ( ) 社会的交わりがまれに必要とされる 3 ( ) しばしば社会的活動が必要とされる

コメント

2. 時間／移動に関する要因

仕事のスケジュール

- (×) C 0 ( ) スケジュールと日数は交渉できる 1 ( ) 平日昼間のパート・タイム  
( ) NC 2 ( ) 週末夜間のパート・タイム 3 (×) 平日昼間のフル・タイム  
4 ( ) 週末夜間のフル・タイム

コメント

移動方法

- \* ( ) C (×) バス路線にある (×) 乗り合い車使用可  
( ) NC ( ) バス路線から離れている ( ) その他 バス停の近く

コメント

時間識別

- (×) C 0 ( ) 時間の技能は重要ではない 1 ( ) 休憩時間の特定が必要  
( ) NC 2 ( ) 時間単位の識別が必要 3 (×) 分単位の識別が必要

コメント

職場の空間に対するオリエンテーション

- (×) C 0 ( ) 小さなエリア 1 ( ) 幾つかの部屋 2 (×) 建物の全部  
( ) NC 3 ( ) 建物と外回り

コメント

可動性

- (×) C 0 ( ) 一つのエリアで座位または立位 1 ( ) 適度な可動性が必要  
( ) NC 2 (×) 階段／小さな障害物 3 ( ) 正確な移動能力が必要

コメント 高窓をふくために梯子を使う。良好なバランスと上腕，上体の動きが必要。

3. 仕事への耐性

耐久性

- (×) C 0 ( ) 短時間で多くの休憩がある 1 ( ) 短時間で殆ど休憩がない  
( ) NC 2 ( ) 終日で多くの休憩がある 3 (×) 終日でほとんど休憩がない

コメント

強さ

- C 0  重要ではない 1  殆ど必要としない  
 NC 2  適度の強度が必要 3  かなりの強度が必要

コメント 梯子を運べなければならない。

4. 遂行能力

仕事の開始

- C 0  スタッフが次の職務への「促し」をする 1  仕事の開始への多  
 NC 2  次の職務へ多少の「促し」 3  独力での開始が必要  
少の「促し」

コメント 同僚がクライアントを促すであろう。毎日の一定の仕事。

職務の連続

- C 0  単独の課題 1  2～3課題の連続  
 NC 2  4～6課題の連続 3  7つ以上の課題

コメント

識別力

- C 0  識別力は必要ではない 1  合図があれば道具の識別が出来ること  
 NC 2  道具の識別ができること

コメント 綺麗な窓と汚い窓の識別ができること。

仕事の速さ

- C 0  ゆっくりしたペース 1  適度な一定のペース  
 NC 2  場合に依って速いペース 3  常に速いペース

コメント

5. 基礎的な学力の必要性

読む能力

- C 0  必要ない 1  単純な言葉, サイン, シンボル 2  単純な  
 NC 文章の理解が必要 3  新聞や雑誌の理解

コメント 洗剤のラベルを読めなければならない。

計算

- C 0  必要なし 1  数えられること 2  全数字の足し算, 引  
 NC 3  全数字に付いて掛け算, 割り算 4  整数と分数の計算  
き算

コメント 窓を数えられること。

金銭管理技能

- (×) C 0 ( ) 必要ない 1 ( ) 貨幣と紙幣の識別 2 ( ) 貨幣と紙幣の価値  
( ) NC 認識  
3 (×) 金を数えられる 4 ( ) 1ドルを両替出来る 5 ( ) 10ドル  
を両替出来る

コメント 売店で昼食を買い、自動販売機を使えること。

書く能力

- ( ) C 0 (×) 必要なし 1 ( ) 名前を書ける 2 ( ) 走り書きのサイン  
(×) NC 3 ( ) 簡単な表やメモ 4 ( ) 電話の聞き取り 5 ( ) 手紙, 作文

コメント

6. 雇用主に関すること

\* 雇用主の障害者に対する態度

- ( ) C (×) 非常に積極的 ( ) 普通  
(×) NC ( ) 幾分か積極的 ( ) 否定的

コメント

\* 雇用主への経済的援助

- (×) C ( ) 経済的援助必要なし ( ) 最低賃金への関心  
( ) NC (×) 税制優遇/奨励策の必要あり ( ) 最低賃金以下の給与

コメント T J T Cの申請方法を尋ねられた。税制優遇を利用できるなら雇用するだろう。

7. 環境的要因

現場の安全性

- ( ) C (×) 安全な現場 ( ) 多少の安全施策  
(×) NC ( ) 適切な安全性 ( ) 多くの安全施策

コメント 正面のドアにガード・マンがいる。危険な環境は見当たらない。

\* 障害者への配慮

- ( ) C (×) 段差をなくす (×) 障害物のない浴室  
(×) NC ( ) 車椅子で通れる出入り口 (×) エレベーター

コメント 電車への連絡口は利用できない。車椅子利用者にとっての問題、または重大な歩行上の問題。

\* 温度と照明

- ( ) C ( ) 非常に寒い ( ) 非常に暗い  
 (×) NC (×) 適度な温度 ( ) 適度な照明  
 ( ) 非常に暑い (×) 非常に明るい

コメント 何人かの労働者は日中にサングラスをかける。

\* 雰囲気

- ( ) C (×) 友好的で開放的 ( ) 非友好的で冷淡  
 (×) NC (×) 忙しいがリラックスできる ( ) 忙しく緊張が必要  
 ( ) ゆっくりでリラックス ( ) ゆっくりだが緊張が必要

コメント

清潔と整頓

- ( ) C ( ) 非常に汚く乱れている (×) 非常にきれいできちんと整頓されている  
 (×) NC ( ) とてもきれいで整頓されている ( ) 微に入り細を穿っての整理整頓

コメント

「強化」の必要性

- ( ) C 0 ( ) 屢々肯定的な「強化」が必要 1 (×) 間歇的な賞賛  
 (×) NC 2 ( ) 偶に賞賛が必要 3 ( ) 賞賛よりも給与支払いの確認が重要

コメント

8. 職業分析／労働の特別な内容

- |   |  |
|---|--|
| <p>(1) 現場 <u>出退勤の記入デスク, 材料置き場</u><br/>         職務 <u>出勤のサイン</u><br/> <u>仕事着に着替える</u><br/> <u>道具と材料を集める</u><br/>         課題の連続性 <u>タイム・カードを見分け</u><br/> <u>時計を見る。出勤時間を押す。</u><br/> <u>必要な材料を選定。材料をカートに</u><br/> <u>入れる。カートを現場に押して行く</u><br/>         期待される速度 <u>30分</u><br/>         現場への出入り時間 <u>8時～8時30分</u></p> | <p>(2) 現場 <u>主廊下</u><br/>         職務 <u>窓をふく</u><br/> <u>ドア金具と窓框をきれいにする。</u><br/>         課題の連続性 <u>アプリケーションに洗剤</u><br/> <u>を付ける。窓全体に上から下迄延ば</u><br/> <u>す。乾いた布のスクイザーでふく。</u><br/> <u>ドア金具と窓框を湿らせた布でふく</u><br/>         期待される速度 <u>10枚／時間</u><br/> <u>1時間50分</u><br/>         現場への出入り時間 <u>8時30分～</u><br/> <u>10時20分, 1時50～3時45分</u></p> |
|---|--|

コメント 主廊下の窓は一日に2回ふく。2回目はそれ程徹底的でなくとも良いだろう。労働者は午後には、窓がきれいか汚れているかを判断して、汚れているものだけをふく。

- |   |  |
|---|--|
| <p>(3) 現場 <u>食堂, 休憩室</u><br/>         職務 <u>昼食を摂る。</u><br/> <u>午前と午後の休憩を取る。</u></p> | <p>(4) 現場 <u>後部廊下</u><br/>         職務 <u>廊下に沿った窓をふく。</u></p> |
|---|--|

課題の連続性 カートを材料置き場に置く  
食事を選び、金を払う。  
同僚や他の上司と交流する。  
期待される速度 昼食30分、休憩20分  
現場への出入時間 10時25分～10時45分  
12時～12時30分、2時25分～2時45分

(5) 現場 1階のトイレ

職務 男女のトイレのガラス、鏡  
壁タイルをきれいにする。

課題の連続性 トイレのドアを開けて  
つかい棒をし、「掃除中」の看板を  
出す。洗剤を鏡に吹きかけ、ペーパー  
タオルでふきとる。湿らせた布で  
壁タイルをふく。

期待される速度 30分  
現場への出入時間 1時20分～1時50分

課題の連続性 2の現場（主廊下）  
の様に10枚のガラスをふく。

期待される速度 50分  
現場への出入時間 12時30～1時20分

(6) 現場 出退勤の記入デスク、材料置  
場

職務 道具を洗い、材料を棚に戻し  
カートを置いて制服を脱ぎ、  
退勤のサインをする。

課題の連続性 バケツ、スポンジ、  
雑巾、スクイザー、アプリケーション  
を洗い、棚に戻す。カートを壁に  
寄せて置く。作業着を脱いで掛ける  
デスクに行き、タイムカードを取り  
時計を見て、押す。カードを戻し、  
出て行く。

期待される速度 15分  
現場への出入時間 3時45分～4時