

## 第6章 職場内訓練

### 定義と範囲

前に述べたように、職場内訓練は、勤務時間中に、その環境内で仕事の責務を遂行しつつ、クライアントを直接指導することと定義される。ジョブ・コーチは、この訓練の過程で、職業分析の技術やクライアントの学習の仕方に関する知識を使いながら、クライアントに仕事を教えるという非常に重要な役割を果たす。この訓練期間中、アメリカの労働部門の規定によってクライアントは、仕事に対して報酬を受ける。

職場内訓練は、クライアントが面接を受け、雇用された後で行われる。職業面接については、職場で行うことを基本とし、クライアント、ジョブ・コーチ、雇用主に関連するものであるからこの章に含まれている。面接は、次に述べることが起こる間にジョブ・コーチと一緒にクライアントと雇用主の間にもたれる話合いとして定義される。

- クライアントと雇用主は、自己紹介をしてから初めての話を始める。
- 雇用主:仕事の責務や望ましい従業員について述べる。就職希望者に仕事の経験やその他の仕事に関連した内容の質問をする。仕事の利益や会社の方針のあらましを話す。望ましい従業員の仕事に対する適性についての考えを簡潔に述べる。
- 就職希望者:可能な限り十分に自分の受けてきた訓練、あるいは仕事の経験を説明する。仕事に必要とされることや福利厚生について質問をする機会を持つ。雇用主や仕事に対する印象を簡潔に述べる。
- ジョブ・コーチ:もし、クライアント一人で対応することができなければ、面接の時にクライアントに付き添って行く。必要であればクライアントや雇用主に対して難解だったり、はつきりしない点に対して説明する。必要に応じて、クライアントが、質問したり答える時に援助する。クライアントのよりどころとなるように行動し、擁護に努める。可能な限りクライアントに自分で対応してもらい、面接の過程で不必要なことに巻き込まれることを避ける。

時々雇用主は、面接の間に就職希望者に仕事をすすめる。もし、他に希望者がいる場合は、全ての希望者と会うまで雇用の決定を延ばすかもしれない。会社の中には、何人かの人々が雇用過

程に加わっている。人事のディレクターが書類を整え最初のインタビューを行い、数名の主任達が各自公式・非公式のインタビューを行う。いずれにせよジョブ・コーチは、クライアントが面接の準備ができる様に、あるいは面接中に戸惑はない様にするために十分に面接について知っているべきである。面接に先んじるクライアントの周到的な準備は、ジョブ・コーチとクライアントの双方の不安を減じ、より良い方法や、いい経験を生むのに役立つ。

## 職業面接のガイドライン

職業面接においてクライアントが成功するために必要な技術は、行動と会話の要素に集中している。これらの技術は、時間をかけて習得するものであり、面接前の数日間では大きくは発展しない。クライアントが、願わくば、援助付き雇用プログラム、もしくは学校にいる間に徹底的に面接の練習をしていることが、望まれる。

ジョブ・コーチは、クライアントが、援助付き雇用に雇用される可能性がでてくるとすぐに、デイ・プログラムのメンバーや家族または、グループ・ホームの職員の支持を得て、クライアントが、面接の技術を洗練するよう援助できる。これらの重要な人々は、職業面接に要求される身支度、服装、そして会話技術を「強化」することができる。彼らとジョブ・コーチは、クライアントと共に以下のことを再確認すべきである。

- 身体的に清潔であることの重要性（すなわち身体、頭髪、衣類、靴）
- 面接に適切な服装（例、オフィスの仕事に向く、よりフォーマルな服装、調理場、倉庫や工場の仕事のようにより肉体的な仕事には、装飾の少ない服装）
- 言語的あるいは、非言語的に、適切な会話。
- ・ 硬い握手。
- ・ 直立した姿勢。
- ・ 視線の維持。
- ・ 適当な、顔の表情、身振り。
- ・ 体を揺するなどの風変わりな振舞いの回避。
- ・ 適切な声の抑揚。
- ・ 適切なときの笑み。
- ・ 適切な言語（例「うん」の代わりに「はい」、汚い言葉を使わない。）
- ・ 職業面接の間の会話の話題。
- ・ 面接の間に尋ねられるであろう質問の再確認（すなわち「あなたは、この仕事でどんな体験

「訓練を受けたことがありますか」「あなたは、なぜこの仕事をしたいのですか」

面接の前にジョブ・コーチは、クライアント、彼/彼女の家族、あるいはグループ・ホームの人、そして他のプログラムの人に面接の日、時間、場所を知らせなければならない。面接に適切な服装のスタイルを、クライアントや世話人に明白にしておくことは、重要なことである。この時ジョブ・コーチは、クライアント（必要であれば世話人）に、面接に必要な証明書（例、社会保証書、仕事あるいは人物の参照、通った学校など、雇用主の名前や住所）を持って来るよう頼まなくてはならない。ジョブ・コーチにとって、予め仕事の書類を手に入れることは、面接にとって重要な情報を収集できるため非常に役に立つ。つまり、仕事先に行ったり、電話する等の余計なことを省くため、結果的に時間を節約できる。

面接を受けるための出席方法については、時間と場所について混乱を避けるために、ジョブ・コーチがクライアントを連れて行く準備をすべきである。面接に向かう途中ジョブ・コーチはクライアントと二人だけでほんの数分だけ過ごすことになる。この間、ジョブ・コーチは面接で起こりそうなことを復習し、クライアントを元気づけ、行動を再確認し、前述した行動及び会話のヒントを復習する。

職場に到着した後、ジョブ・コーチはクライアントに面接の間、付き添うことを許可してもらうことを要求すべきである。なぜなら、これは通常の面接の手順ではないので。もし、この要求について疑問を持たれた場合には、ジョブ・コーチは、自分はクライアントの代理人であり、就職希望者であるクライアントと面接者を援助出来るということを説明すべきである。

面接の間、ジョブ・コーチは、クライアントの代弁者と通訳の両方の役目を果たす。この時までにはジョブ・コーチは、クライアントの全般にわたる認識力と同時に理解力、言語表現力をよく理解しているべきである。クライアントの何人かは、非常に良く質問に受け答えでき、援助なしに彼ら自身で考えることができる。その他の人は、複雑なまたは、難解な質問についてはジョブ・コーチを必要とし、援助により質問に答えることができる。ジョブ・コーチが面接の大部分または、全てに答えの準備をしなければならないほど、重篤な会話能力の問題を持ったクライアントもいる。

面接の間、ジョブ・コーチは、クライアントの欠点について偽ることなく、仕事に関連する能力を強調することでクライアントを弁護する。ジョブ・コーチは、クライアントの働き手としての特徴を徹底的に分析し、この仕事にマッチした人を選んで連れてきたということを強調すべきである（第5章 クライアント - 職業マッチング参照）。このような説得力を持つためには、この特別なポジションに、とりわけ選ばれたクライアントについてよく知っているジョブ・コーチを介添えに付けるべきである。

面接の間に、ジョブ・コーチは、雇用主にクライアントの職場での訓練、T J T Cという税制優遇や、その他の雇用主への奨励制度の福利厚生をすべきである。クライアントのために、ジョブ・コーチは仕事のスケジュールや、給料や福利厚生、その他仕事に関わることがらについて雇用主が、明らかにする様にとりはからうべきである。

面接の終わりにあたって雇用主またはその代理人は、クライアントを採用するとはっきり言う場合と決定については近々電話で知らせると言う場合がある。ジョブ・コーチは、雇用主の決定について初めに通知を受けることを要求すべきである。決定について早く知ることはクライアントを援助する上で役立つ。

時々雇用主は、援助付き雇用のクライアントに、「試しの期間」を進んで与えている。この種の取り決めは、その期間で雇用が終わるのか、それとも永久雇用になるかをはっきりさせるために限定された期間であるべきである。この取り決めにより、雇用主がすべてについて最終的な決定をしないですみ、クライアントの失敗の恐れや心配も和らぐ。長期間の雇用の取り決めの多くが、試みの期間から始まる。

クライアントが仕事を受諾するとすぐに、ジョブ・コーチは雇用の開始日を決定し、雇用主にとって必要な事務手続きを開始前に完結し、クライアントが仕事に行き来するための移動方法を調整する。クライアントの両親や後見人、グループ・ホームやデイ・プログラムの職員等の重要な人に、取り決めの全てについてすぐに知らせなければならない。

### クライアントの訓練

面接は、ジョブ・コーチと援助付き雇用のクライアントにとって、初めての強烈な経験である。面接だけでなくジョブ・コーチは職場内訓練の過程で、クライアントと一緒に働く事になるであろう。訓練する人と訓練を受ける人との関係は、複雑で力動的である。仕事が訓練期間中、企業の基準に合うようなやり方で行なわれるという雇用主の要望に答えるため、初めはクライアントの訓練のために多くの時間を費やさなければならない。訓練の時間割は、厳しくもなく、速くもない。なぜならクライアントは、仕事を遂行すること、会話、新しい状況や人々に適応すること等の能力の個人差があり、様々であるからである。ある者は、ジョブ・コーチによる個別の注意がほとんどなくてすむが、1 - 2 ヶ月間はフルタイムの訓練と指導の必要なこともある。

### ジョブ・コーチの責任

新しい従業員を指導するジョブ・コーチの役目は、一見、不可能なくらい複雑である。仕事を

責任持って実施できるような単位に分解することは、ジョブ・コーチとクライアントの両方にとって有益である。ジョブ・コーチが、まず最初に自分に対して問うことは、「このクライアントは仕事に行き来するために交通機関が使えるか。」ということである。もし、その答えがあいまいな「はい」であれば、コーチはクライアントが、仕事場に歩いて行く際の道路の横断の訓練をするべきであろう。もし、そのクライアントが公共の交通機関を使って仕事に行かなければならないなら、またそれができなかつたら、ジョブ・コーチは、それを可能にするために、適切な訓練をすべきである。仕事が始まる前に、一人で通勤できる技術を身につける移動の訓練を始めるのが、最良である。

仕事のために適切な身なりを整えることは、援助付き雇用プログラムの多くのクライアントにとって難しい。これはジョブ・コーチの関係することではなく、むしろクライアントの日常の世話をする人が、これらの問題に対して全ての責任を引き受けなければならないと言いたいところかもしれない。しかし、多くの場合、世話をしている人は、長い間クライアントに良い装いと身なりの習慣を教え込もうとしたがうまくいかず、クライアントが援助付き雇用のプログラムに入るかなり前に、教える事を諦めてしまっている。もしその仕事にとって服装をきちんとすることや、身なりの清潔さが重要な要素であるならば、その適性にあつたクライアントのみがその仕事に就けられることが望ましい。しかしながら、働く能力を持っていながらも、その適性がなく、最低限の衛生や身だしなみを保持するための指導・援助が必要な人もいる。家族やグループ・ホームの職員は、個人的な世話をする部分で、クライアントのこの面の向上をはかるべく監視し、協力すべきである。

職場で自動販売機を使うのに正しくお金を用意でき、ソーダ水やスナックを得るために正しいボタンを押すことなどは、ジョブ・コーチが説明すべきである。同じ事が食堂やスナック・バーから昼食を得ることや、同僚と喫茶や昼食を楽しんだりする生活技能を身につけていくことについても言える。障害者は、このような、ささいな事ができなかつと、職場でどうしようもない困難におちいる。この章の後半で述べられるような、社会的「強化」を使用する職業分析と同じ取り組み方を使って、この分野の訓練を、計画することもできる。

周囲の人々とうまくやっていけないような人の場合は、職場でいろいろな問題が起こる。クライアントは職業能力は十分持っていたとしても、不幸にも監督者からの指示を理解できずまた、同僚とうまくやっていく能力に欠けていることもある。彼らの認知能力や技能のレベルと関係なく、この様な人は、仕事を長期間継続するのが難しい。このような場合の訓練は、彼等の行動が社会に受け入れられる行動か、受け入れ難い行動かという事と、対人関係とを含んでなければならない。より詳しくは第7章の介入の方法についてを参照すること。

最後に、ジョブ・コーチは、クライアントがその職を遂行できるよう訓練する責任を担う。第

4章に書かれた職業分析を行っている間に、作業分析を通して、職業の特別な要素が調べられる。職業の特別な要素の分析は、ジョブ・コーチの指導の重要な道具となっている詳細な作業分析の基本となる。この指導計画には、道具や装置を使用することから会話の技能に至るまで、その職場で従業員に対して毎日要求されることが含まれる。職業分析の訓練方法や実行方法についてはこの章の後半で検討される。

クライアントの仕事の遂行に責任を持つのと同様に、ジョブ・コーチは、クライアントが援助無しで適切な方法で、自立して仕事ができる様に指導しなければならない。クライアントが新しい環境と要求とに慣れてくるにしたがって、遂行能力と対処能力が身についてくる。この事はクライアントがジョブ・コーチからの指導を受ける必要が徐々に少なくなっていく事を示している。この能力をクライアントが修得するに連れ、ジョブ・コーチは手ほどきや「促し」や「強化」の度合を減らしていく。このような援助の減少と、責任をよりクライアントに持たせることをフェイディング（指導を徐々にうすれさせていくこと）と呼ぶ。

援助付き雇用プログラムのクライアントは、職業や環境や、他人についていろいろなことを学ばなければならない。多くの障害者にとって、その職場が非障害者の中で一人前の人間として扱われる初めての場所である。成人として働くために、自分自身の世話をしていくこと、非保護的な環境の中で自分を守っていくこと、自己の尊厳を保持しながら他人に援助を求める方法、可能な限り自己を擁護する方法を、教えられなければならない。このためにジョブ・コーチはもう一つの微妙なフェイディングを行う。障害者が昇給や、タクシーの呼び方、自分で休暇を調整すること、法律上筋の通らないことに抗議することを身につけたときは、ジョブ・コーチはクライアントを賞賛し勇気づけ、もっと責任を負えるようにしていく。ジョブ・コーチの原則と言うものは次のようなものである。すなわち、クライアントが自立して機能できればできるほどジョブ・コーチの必要性は少なくなる。端的に言えば、ジョブ・コーチは自らが不要でなくなるという目標に向かって働くのである。

## 初期の訓練期間

初期の期間を「一番良くまた、一番悪い時」と特徴づける人がいる。ジョブ・コーチがこれほど親密に、職場でクライアントの行動や遂行について関われる時はないのでこの時期が一番いい時である。ジョブ・コーチが、忍耐と労力とを最も消費しなければならないので、この時期は最悪の時でもある。最初にジョブ・コーチは、雇用主の満足のいくように、クライアントが、仕事を遂行するようにしなければならない。クライアントが最初に仕事をする日以前に、コーチがクライアントの仕事を知っておくことが最善である。こうすることは、ジョブ・コーチのストレスを減らすだけでなく、ジョブ・コーチが不正確に仕事をするのをクライアントが観察するという落とし穴を回避することにもなる。熟練した職人は一般的にジョブ・コーチのいい教師である。彼らは喜んでジョブ・コーチに仕事の近道を教え、役に立つヒントを教えてくれる。この時点で、それぞれの仕事の完成のタイミングや、道具のリスト、それぞれの段階に必要なもの、それぞれの流れの中で完成させていく技術等を含んでいる作業分析を用意したり、職業分析を見直すことは賢明である。

最初、クライアントが当初の作業の訓練内容に関する作業分析に定められたものを順を追って学んでいる期間、ジョブ・コーチは、仕事の大部分を引き受けなければならない。クライアントの障害がひどい場合、この過程を終えるのに時間がかかる。クライアントの多くは一度に作業分析の 1、2 のステップしかこなせない。刺激と挑戦の雰囲気を持続しながら、いかにして負担にならずに、多くの義務を遂行させるかということはジョブ・コーチにかかっている。同様に作業分析が不十分で「欠点」を持っているようなら、クライアントのニーズに合わせて見直されなければならない。欠点のある教材は、解決をもたらすよりも多くの問題を引き起こす。

## 訓練課程

訓練が開始される前にジョブ・コーチは、クライアントの仕事のすべてについての徹底的な作業分析を準備しなければならない。作業分析に含まれるべき一般領域については、第4表-1の職業分析の8番目の項目を参照。一日の間に含まれる仕事に関する作業分析を記録するには、数枚の作業分析記録表が必要である。例えば第4表-2の8番目の職業分析の項目では、最初の義務として(1)従業員が出勤簿をつけることがあげてある。「義務」の部分以降にあげられている仕事の手順は広範囲すぎて訓練材料としては、十分とはいいがたい。訓練目的のための作業分析は、より詳しく、出勤簿をつける人が行うべき行動を明らかにしている。

フレッド・ジョーンズのジョブ・コーチのスーザン・トンプソンは、第一番目の職務、である出勤簿をつけることの分析を完成させた。第9表-2は完成された表である。スーザンは、自分の名前や、フレッドの名前、仕事の種類(清掃)、作業分析のための指導上の合図(出勤簿をつける)、指導の手始め、(1 職業分析による最初の義務)そして、職名(窓ふき)などの基本的なデータを記入するところから始めた。作業分析の段階を受けて、スーザンが、出勤簿に関連するそれぞれの行動を段階に応じて順番に記載したものは、次の通りである。

1. サインをしに机に向かいなさい。
2. タイムカードの棚をみつける。
3. フレッド・ジョーンズと記されているカードを捜しなさい。
4. タイムレコーダーの場所を確認しなさい。
5. タイムカードをタイムレコーダーの投入口に入れなさい。
6. タイムレコーダーの矢印にタイムカードの「タイム・イン」の部分を合わせなさい。
7. 時間を記録するためにカードを投入口に押し込みなさい。
8. タイムカードを投入口から出しなさい。
9. タイムカードの棚にタイムカードを置きなさい。

この程度の細かさがあれば、作業能力の低下を指摘したり、出勤簿をつけることの訓練の計画等がたやすい。「仕事用の服装」と「道具の収集」の2つの義務は共に簡単で、分析及び作業分析表への記入が容易である。従って、窓ふきのより複雑な仕事の、より込み入った連続動作が解り易く分析されている。

スーザンは、「窓ふき」の責務の他の作業分析表を完成させた。彼女は、表の初めの部分で明らかにしなければならないデータを注意深く完成させた。窓ふきの仕事が、職業分析表によるところの2番目の活動であるということを踏まえ、括弧の中に「2」を記入した。作業分析表の作業分析の段階の項目下の窓ふきの日課の中でまず最初の段階についてとりかかった。

そして、仕事の内容を段階を追って記録した。段階は次の通りである。

1. 窓ふき用の洗剤の入っているバケツにアプリケーションを浸しなさい。
2. 余分に付いた洗剤を取り除くためにバケツのなかでアプリケーションを軽くたたきなさい。
3. 窓の上から下までアプリケーションでふき、窓全体を右から左へ作業しなさい。
4. アプリケーションをカートの上に置きなさい。
5. ゴム雑巾を選びなさい。
6. ゴム雑巾で窓の上から下までふきなさい。右上の枠から始めなさい。
7. 乾いた布で上から下までふいた後、ゴム雑巾を乾かしなさい。
8. 上から下までゴム雑巾でふきなさい。  
乾いているところと濡れているところの境目から始めなさい。
9. 7から8の階段を窓のはしから右のしたまで繰り返しなさい。
10. 次の窓の方向に右の手を移しなさい
11. 1から10の階段を繰り返し、全ての窓を洗いなさい。

その表面上の単純さに関わらず、分析された手順の全ての段階を記録していくことは重要である。なぜなら仕事を正確に完成させるためには全てのことについて連続的にやっていかなければならないからである。この連続の中のささいな過失が、しばしば仕事の正確さに対するクライアントの失敗の理由となる。この分析は、働く人が右利きだと仮定していることを覚えておいてほしい。なぜなら仕事は左から右へと上がっていくからである。左利きの人の便宜を考えれば右から左へと改良されるべきである。

## 遂行の記録

遂行の記録は、クライアントが、どれくらい作業分析によって定められたように正確に仕事を行うかを判断するため、そしてジョブ・コーチを導くためのものである。本質的には、これらは二つの分割された機能を持つ。

- (1) ジョブ・コーチによるクライアントの作業機能の評価。
- (2) ある組織化された方法でジョブ・コーチとクライアントと一緒に仕事をする技能

## 訓練

職業分析表の分析の部分の右側に、調査の頭文字 <P>、訓練の頭文字 <T> が用紙の対角に印刷されている。調査データは現実の観察に基いて2つのやり方で記録される。ジョブ・コーチは、職業分析表によって定義づけられたクライアントの職務遂行の順序を観察する。そして、クライアントが正確に行った場合には「+」、不正確な場合には「-」の記号を記入する。これは

厳密な観察データであり、「促し」や再「強化」なしに課題の順序を一人で遂行することをクライアントに要求するものである。このデータは、ジョブ・コーチにとって訓練を必要とする部分と、すでに習得された仕事の順序が覚えられたかのそれぞれの場面に注意を向けることに役立つ。調査データは、クライアントの仕事の経験の初期、つまりクライアントがジョブ・コーチの職務遂行の様子を観察し、そして一緒に働いた後で収集されなければならない。その後は、週に一度、訓練での間違いをすぐに修正できるよう訓練期間の最初に調査データを収集するのが、最も良いであろう。クライアントが、三つの連続する調査を通して全ての課題の分析段階を 100% 正確に遂行したときは（全て+）、そのクライアントはこの職務を習得したといえるのである。周期的な調査の再チェックは、援助付き雇用の全期間を通して、課題の遂行を文書化できるようにし間違いがすぐに修正されるようにするため、週に一度行わなければならない。一日のうちにくつかの課題の観察ができ、記録ができるならば調査データは、簡単に収集できる。

#### - 調査データ表の記入 -

スーザンは、フレッドが出勤簿に出勤のサインをし、作業着に着替え、掃除の用具をカートに用意することを習得したことに満足した。彼女は、調査データを集めた。訓練を続け、職務の各段階での三つずつの調査を文書化した。彼女は、窓ふきの仕事の分析における 4 段階目のデータも集めた。準備のためにスーザンは、最初の記録欄の上にある調査の < P > に丸をつけた。そして 6 月 1 日の日付けを記入した。

#### - スーザンが、調査データを記録するための基本的な手順（窓ふきの仕事）

- \* 全ての職務の分析段階を注意深く用紙に記録し、作業分析記録をクリップボードに取り付ける。
- \* データを記録するのに消しゴムの付いた鉛筆を使う。
- \* フレッドに窓ふきの現場を指示する。
- \* 彼の仕事の邪魔にならないように観察できるよう、彼から数フィート離れて立つ。
- \* 調査期間を通して、「促し」、合図、再「強化」を控える。
- \* 作業分析の各段階で、フレッドが正確に遂行したなら「+」（プラス）をそうでない時は、「-」（マイナス）を記録する。
- \* もしフレッドが間違えたときは、10 番目の段階に取り組ませ、その時点で中止し訓練を始めることにする。もし彼が 1~10 を正確に行ったならば、11 番目の段階を通じて仕事を続けさせ、全ての窓を自分一人でふくことを認める。

#### - スーザンの収集した調査データの記入方法 -

フレッドは、作業分析の一番を正確に行ったのでスーザンは、最初の欄に「+」（プラス）を

記入した。フレッドは、2番を不正確に行ったのでそこには、「-」（マイナス）を記入した。3番目は正確だったので「+」。以下、各段階ごとに「+」または「-」を記入、フレッドが間違えた時、スーザンは10番目の段階でストップさせ、訓練を始めた。後に、彼女は事務所でフレッドが正確にできた数の総計を出し、6月1日調査の欄の最後に記入した。彼女は正確にできる職務の総数（4）を職務の総数（10）で割り、パーセントを計算する。そして小数をパーセントに変えた。計算式は、以下の通りである。

$$\frac{\text{正確にできる職務の総数}}{\text{仕事の職務の総数}} \times 100 = \text{正確にできる職務の割合}$$

この公式を使ってスーザンは、正確にできる職務の割合は40%であることを知った。

- 要求される行動を「強化」すること -

「強化子」とは、ある行動が繰り返される可能性を維持あるいは増すような、行動のあとにおこる結果と定義されても良い。「強化」の必要性は、個人によって異なる。ある人は周囲の中で自然に起こっている自然な形の「強化」によく反応する。職場では、自然な「強化」は管理者や同僚によって与えられる。賞賛や微笑み、あるいは給料の小切手、ボーナス、休暇の増加、昇進、昇給などの社会的なものがこれにあたる。賞賛や微笑みを除くと自然な「強化」は、職場の環境によって与えられるものといっても良いし、最も自然な「強化」は、むしろ希に起こるものである。これは、特定の自然な強化に満足するためには、欲求充足を据え置く事が出来なくてはならないことを意味する。どんな場合も、うまくいった仕事に対して賞賛するような自然な「強化」は、休憩時間での無料のソーダ水の給付や、ジョブ・コーチと共に過ごす特別な時間や、チェックリスト、指示、キャンディの支給等の自然ではない「強化」がとられる前に、クライアントを刺激するのに用いられるべきである。もし、仕事を遂行するために人工的な手段に頼らなければならない場合のために、クライアント分析表の最後のページに、効果的な「強化」を決める際に何が役立つかと言う情報が記入されている。

もし最初に社会的な「強化」を使って、決められた間隔で（4回に1回行動が起こるというような）要求されている行動を「強化」すると、その行動の割合は維持されるか、あるいは増強されることになるだろう。いったん行動が学習されたなら、その「強化」による行動の増加を考えるべきである（2つの正確な遂行を「強化」した後、こんどは3つ目の正確な遂行で「強化」するというように）。このやり方で、ジョブ・コーチから離れて、一人でできるようになり、クライアント自身に任せられる様になれば、「強化」をなくしたりあるいは次第に減らすことができ

る。同僚や監督者は、周期的に、仕事の行動に対して直接結び付いているような肯定的な賞賛を教えられる（例：「フレッド、あなたはたくさんの窓をきれいにしたね。」「フレッド、タイムカードをまっすぐに置いたのもよかったよ。」）。こうすることにより、ジョブ・コーチが職場訪問を止めたり、減らさなければならぬ時にも、社会的「強化」は継続されていく。

#### - 訓練データ表記入 -

前に述べられているように、2種類のデータが作業分析表に記入されている。まず最初の、調査データについては既述した。2番目のタイプは、直接的な技能訓練に関係している。このデータは、ジョブ・コーチが、訓練を受けている人と一緒に仕事をし、正確な仕事の遂行を教えている間に集められ記録される。訓練期間中にこのデータが集められたことを示すために、スーザンは2番目の欄で「T」に丸をした。そして、作業分析表に6月10日の日付けを入れた。

訓練中ジョブ・コーチにとって重要なことは、作業を通して、クライアントを導いていく方法を身につけていることである。その目的は、クライアントがその仕事を間違えて覚えるということ減らすと同時に、できるだけ多く、自分自身で行える機能を育てることである。非常に組織化された方法で、一連の「促し」を用いることは、このことを達成する効果的な方法であることが示されている。

正確な訓練過程は正確な調査データの記録と同様に記録される。クライアントが正確に作業分析の段階で示された仕事を遂行するならば、「+」が右側の欄に記入される。しかしながら、もしクライアントが間違えたり、または、段階を落としてしまったとしたら、ジョブ・コーチは、クライアントに対して一連の「促し」を使って教えていくことになる。最小から最多の「促し」が記録に載せてある。

#### \* 言葉による「促し」

言葉による「促し」は、作業分析記録に「V」の記号で表す。単独で使う場合、これは、全ての「促し」の中で最も抽象的で最も侵襲性の少ない、次のように口頭で指導することも含まれる。「アプリケーションを浸しなさい。」「ゴム雑巾を濡らしなさい。」または、「カートを押しなさい。」言葉による「促し」は、常により具体的な「促し」と組み合わせて使われる方がよい。

#### \* モデリングでの「促し」

記号「M」で表す。これは、ジョブ・コーチが訓練者に仕事の手順を身体を使って表現する、または身振りで表現するデモンストレーションの実例である。言葉による「促し」で要求にあ

った行動がとれなかった時、この2番目の「促し」を使う。言葉による合図または指示は、常にモデリングの「促し」と組み合わせて行うべきである。

#### \* 身体的な「促し」

身体的な「促し」は、「P」で表す。これはジョブ・コーチの「促し」の中で実際にクライアントの体に触れて作業を指導する最も直接的なものである。身体的な「促し」は簡単な言葉による「促し」、言葉による「促し」と組み合わせたモデリング等では要求された行動がうまくいかなかった場合にのみ、言葉による「促し」と組み合わせて使う。

- 訓練データを記録するにあたっての基本的な決まり（窓ふきの仕事）

\* 全ての作業分析の段階が注意深く表にそって記録されている作業分析表をクリップボードに貼りなさい。

\* データを記入するときは、消しゴム付きの鉛筆を使いなさい。

\* フレッドに窓ふきの場所を指示しなさい。

\* もし、必要な時に手伝えるよう彼の仕事のじゃまにならないようにフレッドの横、あるいは後ろに立ちなさい。

\* 作業分析表に示されているフレッドに指導上使われる合図を教えなさい。

「窓を洗いなさい。」

\* フレッドが、職業分析の1段階を始めるのにおおよそ5秒待ちなさい。

\* もし、彼が1段階を正確に行ったら作業分析記録の2番目の欄に「+」と記し、そして2段階に進みなさい。

\* もしフレッドが、作業を始めなかったり、または、行なっても間違えてしまったら1段階での「バケツの中にアプリケーターを少し浸しなさい。」というような言葉による「促し」を与えなさい。

\* もしフレッドが、言葉による「促し」の後、正確に1段階を終えたら1段階の横の欄に「V」と記録し2段階に進みなさい。

\* もしフレッドが、言葉による「促し」の後に間違いをおかしたり、言葉による「促し」に答えなかったとしたら、「バケツの中に浸しなさい。」というような言葉による「促し」を与えている間、何をすべきか実際にやって見せなさい（モデリングの「促し」）。

\* もしフレッドが、モデリングの「促し」の後、1段階を正確に行ったら1段階の横の欄に「M」と記入し2段階に移りなさい

\* もしフレッドがモデリングの「促し」で理解できなかったら、または間違えてしまったら、上

- 記のような言語的な「促し」を与えている間、身体に触れて指導し、第1段階を完了しなさい。
- \*1段階については、欄の中に身体的な「促し」「P」と記録しなさい。そして2段階に移りなさい。
  - \*作業分析のそれぞれの段階において、全ての段階を終えるまでこの経過を繰り返しなさい。
- スーザンの訓練データには、正確な行動2つについての1回の賞賛が記入された。作業分析記録の結果を見なさい。
- \*フレッドは、作業分析の1段階を正確に終えた。そしてスーザンは、作業分析記録の2段目の欄に「+」と記録した。
  - \*フレッドは、2段階目を行うのを忘れてしまった。そこでスーザンは、彼にアプリケーターを軽く叩くことを言葉で「促し」た。そして彼は、正確に段階を行ったのでスーザンは、2段階についての欄に「V」と記入した。「強化」の言葉：「まさにそれがアプリケーターを叩く方法です。」
  - \*フレッドは、正確に3段階を完了した。スーザンは、3段階についての欄に「+」と記入した。
  - \*フレッドは混乱し、5秒以内に行動しなかった。そこでスーザンは、カートの上にアプリケーターを置きなさいと言葉で彼に合図した。彼は正確に反応し、そしてスーザンは「V」と記入した。「強化」の言葉：「フレッド、あなたはアプリケーターを置くのによい場所を見つけましたね。」
  - \*フレッドは、正確に5段階を完了した。「+」と記録された。
  - \*フレッドは、右から左へと6段階を始めた。スーザンは、彼に左から始めなさいと言語で「促し」た。フレッドは正確に応じスーザンは「V」と記入した。「強化」の言葉：「そこは始めるのによい場所ですね、フレッド。」
  - \*フレッドは、7段階では5秒を過ぎても応じなかった。スーザンは、言語でコム雑巾を乾かすと彼に「促し」た。彼は、何をしても良いか解らないと言い、そしてスーザンは「ゴム雑巾を乾かす」と言いながら、ゴム雑巾をふくことを実際にやってみせた。フレッドは、そうして段階を遂行することができ「M」と記入された。
  - \*フレッドは、初めに乾いた部分から非常に遠いところにゴム雑巾を置いた。スーザンは乾いたところと濡れているところの境界から始めるように言葉による「促し」を与えた。フレッドは、再び間違えた。スーザンは境界の上に、ゴム雑巾を置くことを実際にやって見せ言葉による「促し」を与えた。フレッドは、やはり間違えた。スーザンは、彼がゴム雑巾を持っている間に実際に正確にゴム雑巾を置く場所に彼の手を持って行って、手助けした。そして、言語的な「促し」を与えた。フレッドは身体的な「促し」の後は、残った段階を独力で完了した。

「P」と記録された。「強化」の言葉：「フレッド、あなたはわたしが少しお手伝いした後は自分自身でうまくやりましたね。」

\* フレッドは、9段階を完了させるために言葉による「促し」を必要とした。「V」とコード化された。

\* フレッドは、次の窓に移らなかった。言語的な「促し」を与えられたが、彼は間違った方向に移った。スーザンは右へと身振りで合図をし、次の右の窓に移るように彼に言葉で促した。フレッドは右に移った。「V」と記録された。「強化」の言葉：「フレッド、あなたは正しい場所を見つけましたね。」

#### - 生産率に関すること -

生産率は、クライアントがいくつかの作業分析の段階を習得し、一人でそれらを遂行できた後に問われるべきである。ここでの要点は、ジョブ・コーチはクライアントがもっと速やかに、そして出来れば障害のない働き手の平均と見合う生産率で、働くことを援助できるかもしれないということである。これは障害者全てに、可能であるということではない。しかし、生産率は重篤な障害をもったクライアントにさえも、慎重に考慮されるべきなのである。雇用主の多くは、すでに働き手に対して可能性のある生産高を決めて、期待しているのである。もし、これに関する情報がなければ、ジョブ・コーチは数日間、障害のない働き手の状況を観察し、生産高の平均を計算し、彼らの生産高を引き出すことができるのである。

技能を余り持っていないということが、低生産の唯一の原因ではない。集中力のない人や、注意が散漫な人と同様に仕事に対する意欲の乏しい人もまた、低い生産率になりがちである。落ち着かない従業者に対しては、行動の社会的な補強を行なえるような静かな、そして秩序正しい職場への配置、興味のある仕事への配置、そして注意のスパン（集中力の持続）を延ばすような医療の援助を求める（必要であれば服薬も含む）等の介入が出来る。動機づけについては、注意深く「強化」の方法を選び、それを使ってうまく話しかけることである。そのほかの希にしか取り上げられない問題としては、障害者の中には、仕事のやり方のスピードの早さ、遅さについて自覚に欠ける者がいる事が上げられる。仕事を適当に早くしないと、「はげまし、強化」といった報酬を貰えないようなプログラムを考えることによって、仕事のスピードと遅さについての自覚は改善されるであろう。タイマー、ブザー、メトロノーム、そして生産高を増大するための小さな器具が使われている。道具を使わない効果的な方法は、手の遅い働き手を、やる気のある忍耐強い同僚と組ませて、クライアントがその効率を覚えてくれることを期待することである。クライアントが仕事をする前後に、彼/彼女の仕事のスピードについて話合いを持つことや、生産高を図で示すような方法は、より認識力のあるクライアントに使われる主観的な方法になり得るか

もしれない。技能訓練を行うのと同じように、仕事を早く行う訓練を行なっていきながら、ジョブ・コーチは次第に「促し」や自然ではない援助を少なくしていく。

定期的なチェックを行うことにより、クライアントの生産率と、円滑に仕事を続けることを保証することになる。これらはジョブ・コーチが調査をしたり、クライアントや雇用主と話をするために、しばしば職場に足を運ぶような初期の訓練段階を終えてから行なわれる。ジョブ・コーチが生産率の低下に気づいた時は、それを押し上げるために上記したような方法が取られる。仕事の率は、生産率記録欄に記録される。

#### - 遂行率の記入の様式 -

これは非常に単純で、仕事の速さに関する情報収集によく使われる直接的な様式である。次のデータは、その様式の最初に記入される。

\* クライアントの名前とそのデータが集められた期間

(フレッド・ジョーンズ) (1987、6月/7月)

\* 職種

(窓ふき)

\* 非障害者にとっての標準生産高(上で述べられているところから引き出されるであろう、また雇用主の立場から出されるかもしれない。この場合は、10分間に5つ。)

\* 仕事の率を増す方法(前述。この場合には、クライアントがより速く仕事をすれば「励まし」が受けられるようにし、ほめることによる社会的な「強化」方法が取られていた。)

\* 生産率をパーセントで表すときに得られる公式(最後の欄のクライアントの遂行率についてのデータを計算するためのもの)

$$\frac{\text{一定時間内にクライアントが完成する個数}}{\text{同じ時間内での非障害者従業員の標準生産高}} \times 100$$

#### コラムの記入

\* 日付(観察日)

\* 始業時間(クライアントが仕事を始める時間)

\* 終了時間(クライアントが仕事を終える時間)

\* 働いた総時間数(終わる時間と始まりの差、この場合10分)

\* 一つの仕事を完成させること(完成させる総時間数)

\* クライアントの生産率(上の公式を用いて引き出されるパーセントを記入)

#### - 生産率様式のスーザンの記入方法 -

フレッドが、窓ふきの段階をほとんど習得した後、スーザンはデジタル時計と生産率記録を使って彼の生産率を評価し始めた。その様式をスーザンは完成させた。彼女が、何日にも渡って、また一日の内の異なる時間に観察したいいくつかの記録を記した。何日かは、彼女はフレッドの生産率を2回評価した。観察のための間隔は、いつも10分毎である。なぜなら、その生産の標準は、10分と見積られているからである。フレッドが非常に着実に進歩して非障害者と同じ位の生産率を上げられる様になった。適切な生産を3回連続して観察した後、スーザンはフレッドの仕事の能率、窓ふきの技能の習得、職場への社会的感情的な適応の具合が、彼女に徐々に援助の度合いを減らし職場からゆっくりと離れる時期であるということを示していることに気が付いた。

#### 援助を通じたクライアントとの関わりを減少させていくこと

フェイディング（指導を徐々に減らしていくこと）は、非常に生き生きとした言葉である。それは、その職場で機能的な遂行を確実に示すことが出来、独力で仕事が出来ているクライアントから、ジョブ・コーチが少しずつ離れていくことをうまく描写する言葉なのである。フェイディングは一時に出来ることではなく、一週間それ以上の長い期間が必要である。フェイディングの最初の段階では、クライアントから少し体を離し、その距離を広げていく。クライアントの進歩は、ジョブ・コーチが、どのようにゆっくりまたは早くフェイディングしていくかを示すバロメーターである。もし、クライアントが非常に落ち着きがなく、技術の低下、または生産率の低下が現れたら、ジョブ・コーチは働き手に再び接近し、起こっている問題を解決し、ゆっくりとフェイディングするようにしなければならないだろう。最終的にはジョブ・コーチは、その職場をはなれ関係書類の整理の仕事や電話をかけたたりし、職場を離れる時間を増やしていく。ついに、作業者は自力で仕事をするようになり、ジョブ・コーチの定期的な訪問を受けるだけになるだろう。これは、ジョブ・コーチのクライアントへの興味が、減少したことを意味するものではない。むしろ、これはクライアントがこの仕事を単独で遂行でき、ジョブ・コーチがクライアントの擁護者、監督者として週に1回以上職場に出向いてクライアントを観察し、職務の遂行と率を評価し、クライアントや同僚、上司とクライアントの進歩や適応、職業に関連した業務にどのくらい精を出すかといったことを話すような段階に入ったことを示すものである。

フェイディングの間、次の様なことをしなくてはならない。障害のない同僚と一緒に仕事をしているのだという感覚を育てるために、進んでクライアントと昼食をとったり、休憩をする気持ちを持っている同僚を、リストアップする。このようにすれば、仕事における社会的な場で孤立

することはないだろう。また、フェイディングの期間の最後まで、監督者のリーダーシップと権威に従わなければならないことをさらに強くクライアントに気づかせることは重要である。

#### クライアントの作業能力の低下

援助付き雇用のプログラムに支えられているクライアントにおいては、失敗によって雇用が途切れたり、続かなくなったりすることはほとんどない。しかしながら、多くの人が、自立した成人としての機能持ち、仕事を続けていくための努力をしながらも、多くの浮き沈みに見舞われる。本著では、フレッド・ジョーンズという仮名のクライアントの事例研究を討議している。クライアントの仕事遂行上の困難は、この章でフレッドの検討を通じて論じられる。最初の筋書きでは、フレッドは、仕事が失敗に終わった経験を持つ者として紹介されている。次に、フレッドがやがて困難に打ち勝ち、仕事を続けるように変わっていったことを示している。これらの事例を上げたのは、クライアントの能力を理解したうえで、クライアントの仕事（生活）における人間の活力を理解していくことにより、ジョブ・コーチが放置すれば、仕事の継続に妨げとなるような問題を、何とか克服する事ができるような介入ができることを示している。

#### - 窓ふきのフレッド・ジョーンズの略歴 -

フレッド・ジョーンズは、公立学校の学年を問わない特別教育プログラムを終えた、中度の精神発達遅滞を伴う 22 才の青年である。彼は、21 才まで学校に在籍し、地域に根ざした仕事を体験できるような、特殊教育の労働プログラムに参加していた。それらは、自主的な仕事で報酬はなかった。彼の仕事の体験は、主に清掃サービスの仕事であった。なぜならフレッドは、この種の仕事に強い関心を示したからである。卒業後すぐにフレッドの家族は、クリーニングサービスのパートタイムの仕事を彼に見つけた。彼は失敗せずに働いたが、会社の雇主が変わりパートタイム部門がなくなってしまった時に、仕事を追われてしまったと記録には書かれている。フレッドは、パートタイムの仕事を失った後、職業リハビリテーション部のカウンセラーによって援助付き雇用のプログラムに紹介されてきた。職業リハビリテーション部は、一般的なこと、医療面、心理面、そして職業評価について資料を集め、フレッドやフレッドの家族、以前に習った先生、作業指導員、以前の雇用主に面接を行い調査の結果、援助付き雇用に推薦すること計画したのである。

フレッドは、特に秀でたものは、持っていなかった。彼は仕事をしたいと思っている静かで感じの良い青年である。彼は、年齢に応じた話し方をせず、言語治療に反応しないような構音障害を持っているために、話し方が不明瞭である。全ての領域における彼の学習能力は、だいたい小

学校3年生くらいのレベルである。フレッドには、身体面、情緒面での大きな問題はないとはいえ、彼の母親は彼が、働き先がないということでふさぎ込んでいるということを報告している。フレッドの両親は彼の仕事に対し支えとなり、福利厚生のある常勤の雇用を彼に望んでいる。彼は自宅に住んでいて、グループホームまたは管理されたアパートに移る計画は今のところない。

#### - 作業能力低下をひき起こす可能性のある状況 -

クライアントの仕事、そこなわせてしまうような外的な要因がいくつかある。これらについては、この章の最後で論議されるだろう。仕事をする上で、あまり進歩しない理由が個人の側の内的な状態としてまた存在する。まず第一に考えられることは、十分な技能や働く態度ができていないことである。これが、クライアントの作業遂行を困難にする理由であると考えられるならば、ジョブ・コーチはすでに行われた訓練と、フォローアップの間のクライアントの、職務遂行能力の進歩の状況を示している作業分析の記録を見直さなければならない。クライアントが、さらに訓練を必要とすることもあるだろうし、クライアントの学習のスタイルに、適合した訓練を再度設定しなければならないこともあるだろう。しばしば監督者と同僚達は、このクライアントが、なぜ仕事の速さや正確さが、進歩しないのかについて、役に立つ情報を提供してくれる。

クライアントが仕事で失敗するのは、認知機能の困難によるものである場合もある。これはクライアントが、実際の職場環境の中で多くの決断と判断ができず、それはクライアントが生まれつき正確な反応をする能力に欠けている時に、特に著しいだろう。認知機能の問題は、技術の進歩（新しい道具やコンピューターなど）により常に変化する職場環境では、クライアントの進歩にも影響する。一般的には、環境の変化が続くことや知力を必要とすることは、精神遅滞者と学習障害のある人には、克服しがたいような問題をもたらすだろう。この本の中で前述した、クライアントと仕事を組み合わせ時のコーチの骨の折れる心使いが、認知機能の問題から、仕事があまくいかない様な環境にクライアントをおいてしまう可能性を、非常に減らすのである。

最後に感情的な要素が、クライアントに進歩がみられないということに関係するだろう。すなわち乏しい自己概念、なにをしてもだめだというクライアントの気持ち、やる気のなさ、意気消沈、上司から指示を受けられない、同僚とうまくやれないこと、感情的な爆発、そして奇妙な行動等によってクライアントは優れた従業員となれないだろう。たとえクライアントが、満足できる環境に置かれるように配慮がなされたとしても、配属後に感情的な問題は起こってくるだろう。これに関する介入方法については、第7章で論議される。

#### - 成功しなかった訓練例 -

生産性の有利さからでなく、師（ジョブ・コーチ）と弟子（クライアント）との間のような独特の関係として、訓練経過を理解することはジョブ・コーチにとって重要なことである。窓ふきの仕事がうまくいかなかったフレッドというクライアントを仮定して、訓練経験を追跡してみることにしよう。フレッドの最初のジョブ・コーチ、ベティは初めからフレッドを指導する上で問題を持っていた。彼女は、彼が仕事を教わる上で必要以上に援助したが、フレッドが十分時間が与えられれば、一人でできることにも母親のようにふるまって手を出してしまう傾向があった。結局フレッドは、椅子に深く座って、それを見ているだけで、ベティにそれらをやらせるようになった。ベティは、フレッドの学習過程における意欲の欠如を、彼の怠惰によるものと解釈した。問題に歩み寄るため、ベティが窓ふきの仕事全般から手を引き、フレッドにやらせるよう仕事を引き渡したときに、仕事がうまくできないという作業遂行上の重大な問題が見えはじめた。彼はいくつかの窓を洗わないで飛ばしてしまいそのままにしていた。管理者は、その問題でベティに注意を促した。ベティの反応は、それはフレッドが非常に依存的な人間であり、ベティが彼を助けにきてくれ、また彼と一緒に働いてもらいたいためにわざと手抜きをしているのではないかというものだった。彼女はこのことを、フレッドが動機上の問題を抱えているので、窓ふきを正確に行うために意図的な「強化」を必要としているという、少し違った解釈をした。ベティは、フレッドが手抜きをしなかった日にはソーダを奢ることに決めた。彼女はソーダを使った訓練管理を再開し、フェイディングにはいった。彼女が非常に驚いたことには、フレッドはまた手抜きをしたのである。このような悪化した状況のため、彼は彼女が援助が抜けなほど依存していると主張し、フレッドの担当から開放されることを頼んだ。

ベティとフレッドの関係は当初から望ましいものではなかった。彼が独力でやらなければならないことも、できなくしてしまうようなきっかけを、ベティは無意識のうちに作っていたのである。そしてベティは、自分をフレッドのジョブ・コーチではなく、世話人（保護者）とみなしていたのである。結果としてフレッドは、独力でやるよう訓練した窓ふきの仕事の各段階について、責任を負わなかった。彼は、仕事の各々の部分を自分でやらずにベティに頼み、彼女に仕事を終わらせてもらった。彼は仕事のほんの断片のみを行ない、座り、そしてベティを「喜ばせた」。フレッドは、多分ベティが望んでいることをしていると感じていたのであり、より深く考察すればそのとおりだったのである。

ベティはそのような関係を、彼女なりの解釈で認識をし、フレッドの遂行上の問題の理由について仮説をたててみた。彼女はより深くその問題を調べなかったし、世話人ではなくジョブ・コーチとしてフレッドと彼女の間を、より一層深めるような介入方法を確立しなかった。ソーダ水を与える事が、望んでいたような効果を生み出さなかったと分かったとき、ベティは拒絶されたと思い、挫折を感じあきらめてしまった。

#### - 成功した訓練例 -

新しいジョブ・コーチであるスーザン（フレッドと一緒に仕事をするために指定された人）を紹介させてもらおう。フレッドの記録や報告の全てを再検討し、彼女は彼に会って、彼の窓ふきの仕事はいくつか飛ばしてしまっただが、うまくいっているという事実を議論した。フレッドは、どうして窓を飛ばしてふいてしまうのか説明することができなかった。スーザンは、フレッドの所属するところの管理者と同僚と共に話し合っ、彼らがフレッドに好感を持ち、また彼がとても誠実な清掃作業員であると考えていることもわかった。彼らはフレッドが最善をつくしていると感じていた。この点でスーザンは、フレッドが動機づけの問題を持っていたり、彼がわざと窓を飛ばしてふいてしまうという意見に疑問を抱いた。スーザンは、職業分析を振り返り、窓ふきを練習し、フレッドの訓練を再び始めた。彼女は、フレッドがスーザンと一緒に窓から窓へ移動する間に、最小の「強化」をすれば100%正確に仕事をすることに気づいた。しかし、彼女が動かないで、彼一人が動くときには、彼は窓を飛ばして仕事をしてしまった。これはフレッドが、窓が連続している中で、次にふく窓を知覚できないということ、スーザンに示していた。この問題を矯正するためにスーザンは、フレッドにきれいにふいた窓の枠に赤いペンを置くようにさせた。彼が一人で移動するに連れて、彼は次の枠にペンを移動する。この助けによって窓を飛ばしてふくことがなくなり、彼の上司や同僚から問題を解決したことでほめられた。そして、遂に、きれいにしたところを認知するためのペンを使わなくても、仕事ができるようになった。

この話の教訓は、ジョブ・コーチとクライアントの欠陥のある関係は、非常に重要な問題を曖昧にしてしまい、クライアントの作業能力低下に関する誤まった前提に基づいた憶測は、無意味で、また破壊的な介入に通じてしまうということである。

#### 働き手の不安定さの共通の原因

人間の境遇は力動的で絶え間なく変化するものである。人は決して自分の、あるいは他人の生活環境の全てを、支配することはできない。変化が起こるのは当然のことであり、例外的なことではない。また、この意味でジョブ・コーチの仕事は、まさに人間のおかれた状態そのものなのである。この論理の結論は、従業員がうまく、効果的に仕事をするための能力を失ってしまうような理由が無数にあるのだということである。以下に述べるのは作業者の不安定を起こすよくある原因である。

#### - 監督者の交替 -

監督者が変わると、労働者に期待するものも変化する。これは障害者だけでなく、非障害者にとってもストレスや混乱を生じることになる。新しい監督者が着任したとき、ジョブ・コーチが監督者と会う約束をすることや、クライアントや援助付き雇用プログラムに属しているような仕事に関連している問題を話し合うことは重要である。新しい監督者が、クライアントや援助付き雇用プログラムについて何も知らないことを仮定することは、大変重要なことなのである。ジョブ・コーチは、率直さと思いやりを持って、質問に答えられる様に準備しておくべきである。

#### - 仕事仲間の変化 -

職場の状況や社会的な組織は、新しい仕事仲間を採用したり、今までいた人が辞めるときに変わる。クライアントは、気のあった仕事仲間が辞めるとき、信頼していた人を失うことで悩むかも知れない。このような場合、ジョブ・コーチは、クライアントに対し援助して、悲しみから立ち直らせ、新しい仕事仲間に適応させていかなければならない。この期間の生産性は一時的に落ちるかもしれないので、ジョブ・コーチはさらに多くの時間を職場で過ごすよう準備し、与えられた仕事が完成するよう注意するべきである。クライアントが安定してきたら、ジョブ・コーチは手順にしたがって手を引いていく。

#### - 仲間や家族の喪失 -

喪失とは、死別あるいは離別のどちらかを伴うことである。仲間の死、または離別は、ほとんど友人のいない障害者にとって衝撃が大きいのである。家族の一員の喪失はさらに大きい。ジョブ・コーチはこれらのできごとの重要性を理解し、悲しみに暮れている時も、クライアントが生産を維持できるよう援助すべきである。

#### - 仕事のスケジュールの変化 -

仕事のスケジュールの変化は、少し早く職場へ行くようなそれほど大きくないものと、勤務が昼から夕方になるような大きなものがある。いずれにしても変化に対応していくことは、多くの障害者にとって難しいのである。ジョブ・コーチはスケジュールの変化を検討し、クライアントが変化に合わせられるよう計画をあらかじめつくることで助け、移り変わりを円滑に乗り切ることができる。

#### - 仕事の任務の変化 -

障害のある従業者にとって、仕事の任務の変化は仕事の変化のように見えるかもしれない。ジョブ・コーチは事前に、任務の変化の可能性に気づくべきである。クライアントと、どんな変化

がおこりそうか徹底的に議論することは、ジョブ・コーチにとって重要である。新しい任務については、作業分析を使ってクライアントの訓練計画を作るべきである。

#### - 健康状態の問題または新しい薬の処方 -

長年の健康上の問題が再燃し、出勤を妨げたり、作業の効率を妨げたりということがある。ジョブ・コーチにとって重要なことは、クライアントが雇われる前に、誤解を避けるために監督者にこの情報を理解させておくことである。

時々クライアントはけいれん発作や行動上の問題で新しい薬の投薬を受け、それが適応上の問題を引き起こすことがある。眠気、だるさ、いらいらする、おこりっぽい、またはふだんと異なる状態として現れるかもしれない。ジョブ・コーチは、行動や仕事の遂行の変化を予期し、理解できるようにクライアントの薬の処方の変化に常に気を配り医師に尋ねるべきである。ふだんと違った反応については、クライアントの世話人（保護者）に報告すべきである。

クライアントは、しばしば、病気のためにほんの少し職場を離れただけで、職場の雰囲気に対応するのが難しくなる場合がある。ジョブ・コーチは、長期間仕事を休んだクライアントに対して、欠勤の理由に係わらず、再調整の訓練のための時間を取っておくべきである。

#### - 家庭生活での問題 -

家庭生活における問題は職場での様子にも現われる。ジョブ・コーチは離婚、別居、病気、親の失業、そしてその他の家族のストレスがクライアントの仕事上の進行状況に、影響を与えることに気付くべきである。これらの問題の解決は、ジョブ・コーチの範囲を越えているものだが、ジョブ・コーチはこのようなストレスを、クライアントが受けている期間を理解し、支えることによりクライアントを手助けすることができる。またジョブ・コーチはストレスを受けているクライアントに、より多くの時間を費やすことに専念しなければならない。

#### - 職場への行き来での問題 -

クライアントは、出勤途中の出来事のために、職場に着いたときに、非常に落ち着きがなくなっているかもしれない。多分、バスの運転手が新しいということだったり、またはバスが来なかったといったことである。誰かが、クライアントに近寄って話しかけ驚かせたのかもしれない。何があったのかということについて、聞き出すためクライアントに話しかけ、その状況を改善し、クライアントを順応させることは大変重要なことである。

## 要 約

クライアントの訓練を、面接に始まり、雇用に関する技術、様式の記入のような、限定できる一連の過程としてのべるのが、この章の目的であった。職場での訓練は、機械的、非人間的なものでなく、クライアントを人間として、生徒として、徹底的に理解することを含んだ全体的な人間性の研究である。ジョブ・コーチとクライアントの関係は、クライアントの訓練を成功に結び付ける主要な部分である。なぜ訓練が失敗したか、どの様にクライアントの作業能力の低下を解決するかなどについて努力がはられる。ジョブ・コーチは、訓練員、教師、観察者、非常に上手に問題解決のできる人であることを要求されている。





第9表-3 作業分析の記録

ジョブコーチ スーザン・トンブソン 訓練を受ける人 フレッド・ジョーンズ 職場 メンテナンス・システム  
 作業分析のための指導上の合図 出勤の記録 指導の開始 段階 1 担当の仕事 窓ふき

\* P (調査) または、T (訓練) を○でかこむ。各々の項目に日付を記入する。

\*\* 記入法 調査での所見 + 自力の/正しい応答 - 正しくない応答  
 訓練での所見 + 自力の/正しい応答 V 言葉による「促し」  
 M モデリングによる「促し」 P 身体的な「促し」

作業分析の段階	6/1		6/1		6/1		6/1		6/1		6/1		6/1		6/1		6/1		6/1		
	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	
1. 窓ふき用の洗剤の入っているバケツにアプリケーションターを浸しなさい	+																				
2. 余分に付いた洗剤を取り除くためにバケツのなかでアプリケーションターを軽くたたきなさい	-																				
3. 窓の上から下までアプリケーションターでふき、窓全体を右から左へ作業しなさい	+																				
4. アプリケーションターをカートの上に置きなさい	-																				
5. ゴム雑巾を選びなさい	+																				
6. ゴム雑巾で窓の上から下までふきなさい。右上の枠から始めなさい	+																				
7. 乾いた布で上から下へふいた後、ゴム雑巾を乾かしなさい	-																				
8. 上から下までゴム雑巾で窓をふきなさい	-																				
乾いているところと濡れているところの境目から始めなさい																					
9. 7から8の段階を窓のはしから右の下まで繰り返しなさい	-																				
10. 次の窓の方向に右の手を移しなさい	-																				
11. 1から10の段階を繰り返し、全ての窓を洗いなさい																					
正しくできた段階の合計	4	3																			
正しくできた段階の割合	40	30																			



第10表 -- 2

生産割合の記録

(クライアント) フレッドジョーンズ

(期間) 1987年 5月 6月

(職種) 窓ふき

(非障害者従業員の生産高) 10分間に5ユニット

(仕事量を増加する方法) クライアントをほめ、援助して早さを増す

$$* \text{生産割合} = \frac{\text{一定の時間にクライアントが完成する個数}}{\text{同じ時間内での非障害者従業員の標準生産高}} \times 100$$

曜日	開始時刻	終了時刻	総労働時間	完成した単位	生産割合
6/18	8:00	8:10	10分	1	20%
6/19	8:30	8:40	10分	2	40%
6/19	2:25	2:35	10分	2	40%
6/22	4:12	4:22	10分	3	60%
6/23	10:10	10:20	10分	2	40%
6/25	11:37	11:47	10分	3	60%
6/25	3:15	3:25	10分	3	60%
6/29	9:04	9:14	10分	4	80%
7/1 6/30	12:42	12:52	10分	3	60%
7/1	1:25	1:35	10分	4	80%
7/1 7/3	3:02	3:12	10分	4	80%
7/3 7/6	8:19	8:29	10分	5	100%
7/6	10:53	11:03	10分	5	100%
7/6	2:35	2:45	10分	5	100%
7/9	9:03	9:13	10分	5	100%

## 第7章 作業者の評価

### 作業者の評価の理論的根拠

障害者のための援助付き雇用の過程におけるクライアントの評価は、いくつかの側面を持っている。この本で最初に説明しているように評価というのは、援助付き雇用プログラムによってクライアントを適切な職場に就職させるためにクライアントについての情報を集める目的で行なわれる。クライアントの心理的、身体的、専門的、そして職業的な機能を評価して、雇用に関する情報を作り出す。評価の次の段階は、ジョブ・コーチによって、援助付き雇用中に仕事の達成度評価をするために、生のデータを集めている訓練期間とフォロー・アップ期間の間に行われる。同時に生産率記録を使って、生産性についての評価が行なわれる。第6章で述べられているように、仕事の達成と遂行性のデータはクライアントの援助付き雇用への参加を通じて集められる。クライアント評価は他にもある。それはジョブ・コーチが、援助の程度を弱めていった後も行われる。クライアントの直接的な監督者によって完成されたクライアント評価様式(第8表-1、8表-2)は、この種類の一つである。なぜそれが必要か?ジョブ・コーチは、初期の訓練期間を終えてから毎日訪問しない。この時までには、ほかのもっと集中的な訓練を必要としているクライアントが、コーチに割り当てられているので、コーチにとって時間は、非常に大切なものである。しかし、単独で行動できるクライアントも、十分に訓練されたとはいえ、まだ援助付き雇用、フォロー・アップ、そしてフィードバックが必要な人達なのである。もし、クライアントがこれらの種類のサービスを受けなかったら、大なり小なり問題が持ち上がり、クライアントの離職、あるいは継続を脅かすような事が起こり得るのである。

クライアント評価様式を使うことには、多くの利点がある。評価を初めて行う者にとって、これらの評価様式がクライアントの仕事達成や行動について生の情報を与える。記録が起こってきた順に整理され、それらは、監督者によって観察されたクライアントの従業員としての有用性についての記録となる。これらの様式を使用することなく生の情報を獲得することはとても難しい。さらにいえば、ほとんどの監督者は従業員の記録を徹底的に深く考察する訓練を受けていないし、そのような時間もない。この簡単なチェックリストの様式は、ジョブ・コーチがクライアントの機能についての必要な情報を、監督者に過剰なストレスを与えずに得ることを可能にする。監督者のコメントを入れるスペースをとっている構成の良いこのクライアント評価様式は、クライエ

ントに注意すべき問題があることをジョブ・コーチに教えてくれる。ジョブ・コーチはその問題を解決するために、すぐに予定を変えて現場を訪問する。その状況を改善し、ジョブ・コーチはさらに評価様式を使って、観察を続けることができる。

## 評価の秘訣

次の指針は、クライアントの追跡評価を行う上で、監督者の援助を求める際に、ジョブ・コーチにとって役に立つものである。

- 職場への定期的訪問の重要性 - クライアントの職場に少なくとも毎週 1 回訪問するということに代わるものはない。個人的な訪問は、クライアントや雇用主にジョブ・コーチへの興味を再認識させ、障害者と監督者と密接な関係を維持する機会をジョブ・コーチに提供する。職場の訪問は、職場の動向をジョブ・コーチが聴取する機会となり、第 6 章に記載されている手続きや様式を通してクライアントの生産性や仕事の熟練度を評価することを可能にする。これらの訪問は、雇用主の都合の良い時間に調整されるべきものであり、なるべくなら仕事の流れにたいする影響を最小限にとどめるために、仕事が忙しくない時間にすべきである。

電話での問い合わせは、クライアントの進歩をチェックするために、時々使われても良いが、ジョブ・コーチのフォローアップの第一の方法とされるべきではない。

### - 従業員評価の頻度 -

クライアントが独りで働いている最初の 2~3 ヶ月は監督者は 2 週間おきに評価し、従業員の評価様式を完成させると良い。いったん作業動作が満足のいくパターンに落ち着けば、監督者は評価様式を完成させるのは 1 ヶ月に 1 回の割り合いにすることを考慮すべきである。ジョブ・コーチが、作業者は十分に安定してきたと確信したときは、監督者は従業員の評価様式を 2 ヶ月おきに完成させるべきである。これらの段階をふむのに要する実際の期間は、クライアントによって違う。

### - クライアントの自己評価 - クライアントは自己評価することによって、しばしば恩恵を受ける。

クライアントに従業員評価様式を読ませ、自ら補足し完成させることによって自己認識を促進させる。ジョブ・コーチは、評価様式を読書能力の低いクライアントに対しては読んで聞かせ、はっきりしないことは何でも説明を加えるべきである。評価様式の全ての項目に答えることで、クライアントは改善が必要な部分や、効果的な方法について検討することになる。ジョブ・コー

チは、このプロセスを通じて積極的に励まし続け援助し続けなければならない。自己評価は、監督者によって行われた評価とは別の効果があるのである。

- 雇用主評価を処理するガイドライン -

- \* 雇用主に、従業員評価を行う理由や、従業員の動作や行動の正確なフィードバックの重要性を入念に説明しなさい。様式のコメント欄に意見をつけ加えるように雇用主に促す。
- \* 雇用主に、それぞれの項目を説明しながら、監督者の従業員評価様式を概観する。
- \* 様式を返送できるように、自分の住所や宛名を書き、切手を貼った封筒を用意しなさい。
- \* もし様式がすぐに返送されてこなかったら、雇用主に電話し様式を返送してもらうように丁寧に督促しなさい。
- \* クライアントの行動や作業動作の記録を常時活用するために定期的な間隔で雇用主に評価様式を送りなさい。
- \* 評価への協力に対して雇用主に感謝しなさい。

監督者の従業員評価様式

この様式はクライアントの最も身近かにいる監督者によって完成させるべきである。この様式は、簡単に、しかも素早く評価できるように作られている。最初の様式は、フレッド・ジョーンズの監督であるジョン・ハリスによって記入された。

- 本人に関する情報 - この様式の最初は本人の基礎的なデータを含んでいる。

クライアント   フレッド・ジョーンズ  
仕事名           (窓ふき)  
会社名           (メンテナンスシステム)  
評価日           (1987, 6 / 30)  
監督者           (ジョン・ハリス)  
監督者の役職名 (クルーチーフ)

- 評価の範囲 - 雇用に適する基礎的な行動と技能が三つの表題または領域にまとめられる。

- \* 行動とコミュニケーション - この領域は個人の外貌、服装、注意及び指導への反応、同僚との関係、職場の規則への反応、職場へのコミュニケーションの適切さと十分さとを含む。
- \* 時間処理技術 - 出勤、退勤、続いて昼食、休憩時間と出勤状況のような行動は、この群でチ

エックされる。

\* 仕事の遂行 - この領域は仕事への注意、独立して仕事のできる能力、同僚と比較してのクライアントの達成能力、これらの連合した行動についてのものである。

上記にあげられた行動は、発生の頻度に基づいた四つのスケールで計られる(常に、ほとんど、時々、全くない)。様式のこの欄を記入するために、雇用主は行動が起こった頻度を明確にする括弧内の項目をチェックする。後述のジョン・ハリスのフレッド・ジョーンズの評価を参照するとよい。

- 全般的な障害者従業員の評価 - 様式の D 項は監督者に、監督者と同等の水準から標準以下の水準にまで及ぶ、5 点評価に基づいたスケールで雇用者の全般的な達成を計ることになっている。これは重要な質的な情報である。このケースの場合、フレッドの達成は「申し分なし」と判断された。「申し分なし」より下の評価はジョブ・コーチによる即刻の注意が必要なものである。この情報を無視することは、クライアントが仕事を失うようなことにつながる。

- 面会の要求 - 項目 E は、監督者がジョブ・コーチに会いたがっているかどうかを示すことを要請している。何も書かれていないことは、ジョブ・コーチが仕事場を訪問する事を必要としないということの意味するものではない。コーチはこの質問に対する雇用主の反応にかかわらず、訪問スケジュールを維持しなければならない。むしろ、この質問は監督がジョブ・コーチとの面会を求めることが簡単にできるようにしている。監督者が、もしジョブ・コーチに面会を要請したなら、ジョブ・コーチはすぐにフォローして雇用主の都合に合わせた面会を設定しなければならない。

- 補足 - このセクションは雇用主が、障害者についての意見と観察を表現すること可能にしている。このセクションを「総体的な印象」として読むことは重要である。調子(口調)は障害に対し肯定的で受容的であり、または多少いろいろな要素を含んでいることもある。否定的な意見は、ジョブ・コーチが監督者と障害について論議するための面会を設定する契機にするべきであろう。ジョン・ハリスの意見は非常に肯定的であり、フレッドを受容していることを示し、フレッドがよい仕事をしようとしていることをほめ、フレッドが自尊心において、独立心において、成長していることに気がついていることを示している。

## 遂行に関連する問題に対応すること

前に述べたようにクライアントに仕事の遂行や行動上の問題を指摘し、それらに効果的に対処することは重要である。次に述べる提案は、このような問題をどのように解決していくかということについての見解を与えるものである。

### - 仕事場で起きた問題について直ちに対処する。

問題に対してはジョブ・コーチがそれらに気づくと同時にとり組まなければならない。ジョブ・コーチは、クライアントの監督者からの電話や、満足の行かないという監督者の評価や、関係している同僚やクライアント自身のコメントによって、あるいは、またあらゆる種類の情報源や手段を通じて、クライアントの仕事の状況が悪くなっていることを探知しなければならない。

一般的には、クライアントは、問題がある場合、彼らの技能や行動を効果的に変える計画を練ったり、また問題を解決するための意識を高めるために、ジョブ・コーチからの指示を必要とする。もしジョブ・コーチの対応が遅ければ、クライアントの遂行能力は悪化し、ついには離職となる可能性もある。ジョブ・コーチの注意が行き届かないと、雇用者にジョブ・コーチはもはやクライアントに興味がない、あるいは、援助付き雇用におけるパートナーとしてジョブ・コーチの責任の不履行とみなされてしまう可能性がある。

### - すべての利用できる情報源を使って事実を発見する。

何が実際に起きているかを見つけ出すためにジョブ・コーチはクライアントを知っているか、仕事場での状況をよく知っている人という情報源から情報を集めなければならない。情報源のリストは、雇用者、クライアント、同僚、クライアントの家族、あるいはグループ・ホームの職員、クライアントの個人的なセラピスト、また、そのほかのクライアントの生活における重要な人を含むべきである。相談された人は、それぞれの見地からの情報を回報してくれるだろう。いくつかの情報源から、クライアントの行動をある一つの型にまとめることが可能になるかもしれない。

### - 職場でのクライアントを観察する。

職場で何か具合が悪いことが生じた場合、雇用者のところを訪問し、クライアントを観察する時間を取るべきである。その訪問は、問題となっている行動を観察できるような方法で計画されるべきである。言い換えれば、もしクライアントが、与えられている仕事の義務や、人間関係について問題を持っているときは、ジョブ・コーチはクライアントがその仕事の遂行時間中に、あるいはその人と一緒にいる時に、そこにいなければならない。

- 作業遂行能力低下のポイントや理由を明らかにする。

訓練作業分析を試みることは、その職務の中のどこで失敗が起こるのかを決定するのに最も良い方法である。事実クライアントのこの種の問題は、比較的判断しやすく矯正しやすい。詳しくは第6章を参照すること。これに反して社会的、感情的な問題はもっと複雑で、そして量的に把握することが難しい。また、それらの問題はそれゆえにジョブ・コーチが分析したり指摘することが更に難しい。さらにいえば、これらの困難さは、クライアントの仕事の継続を最も脅かすものである。彼らが引き起こすこれらの問題を解決するために、ジョブ・コーチはクライアントの行動や職場の人間関係の問題の原動力となっているものを理解するように努めなければならないし、それらの問題をクライアントが解決する際の援助方法を捜し求めなければならない。

#### 介入方法を選ぶ時の考慮

クライアントと一緒に仕事に関する問題を解決したり取り組む方法を決める前に、ジョブ・コーチは次に述べる領域のクライアントの強さや弱さを考慮すべきである。

#### - 認知能力 -

認知機能は、思考する能力、そしていろいろな精神的な活動、すなわち、最近の出来事の記憶、長期にわたる記憶、計画をたてる、配列する、目に浮かべる、具体的そして抽象的な推理力、そしてその他の機能をつかさどるものを指す。能力のある身体障害者には、抽象的なやり方でも効果はあるだろうけれども、精神遅滞者に対しては、もっと具体的で目に見えるような方法での介入方法が選ばれるべきである。配列や記憶等に問題のある人には、クライアントの認知能力の弱い領域を必要とするような介入をするべきでない。

#### - 言語能力 -

ここでは言語で表現したり、他の人たちの言葉を理解したり、はっきり発音ができるという能力を含んでいる。発語や言語機能に重大な障害のある人は、言葉による表現の要求がないような介入が必要である。

#### - 情動 -

どのように介入するかを決める前に、クライアントが、どの様に感情の動きを管理し、情動がどのくらい安定しているかを把握していることが、重要である。もしクライアントが、不愉快な現実からのインパクトを和らげるために、現実を現実として認めない場合、あるいは、上司等の

権威に対して反抗する場合、クライアントと対決するかたちでの解決方法をとるべきではない。ここでの重要なルールは、前述した二つの範囲で述べたものと類似している。介入は、クライアントの情動の安定したところになされるべきであり、弱い部分にたいしては、可能な限り介入しないようにするべきである。

#### - 身体障害の型と程度 -

身体的な限界や、傷の存在は、仕事に関わる行動の変容を目的として介入する時に、クライアントやジョブ・コーチに問題となる。ある種の身体障害は、クライアントの会話能力や仕事に関連する行動（時間通りに来る、仕事の速度を維持する、また彼ら自身の移動の責任を負う）をうまく遂行することに制限を加える。このような場合、自己に対して悪いイメージを持ちがちであり、彼らの人生のすべての時期を通じていい人間関係を作ることが難しい。

クライアントが明らかに抑鬱的であったり自殺念慮（自殺を考えること）を示している場合などの、潜在的に危険な状況についても気をつけることが重要である。クライアントが情緒的になり重い病気であったり、あるいは他の人を傷つけたりするような兆候が考えられるときには、すぐにジョブ・コーチの上司、クライアントの世話人、主治医、あるいはセラピストに報告するべきである。ジョブ・コーチはクライアントをさらに悪化させないように、一時的に仕事から手を引かせるべきである。そして、その従業員が再度仕事を始められるまでの間、その仕事を支障無く進めることができるよう、別のクライアントをその職場に配置する準備をするべきである。もちろんすべての仕事の義務を遂行するために代理の者を訓練することは必要である。

最終的な分析の中で、クライアントにたいして使われた介入の技術は、クライアントの状況に適合したものであり、ジョブ・コーチが介入を必要と判断したような状況を取り除くために、充分時を得たものでなければならない。結局、介入の効果を最大にするために、介入する以前、介入の間、そして、その後、クライアントとの間に信頼関係や人間関係をつくりあげることが重要なのである。

#### 介入の戦略

職場で問題を抱えているクライアントと関わりを持つとき、ジョブ・コーチが使えるいくつかの問題解決法がある。これらの戦略は、カウンセリング理論を基本とし、そのままにしておく結局仕事を失うことにつながるような問題に対する認識をクライアントに持たせるのに非常に有効である。

- 積極的に傾聴すること -

このカウンセリング技術は、積極的な傾聴というにふさわしい。なぜならジョブ・コーチがクライアントの言語的、そして非言語的なコミュニケーションを受け止め、それを理解することを目的としたテクニックであるから。読み取ることが難しい、怒りや、不適切な感情、固い表情をしているクライアントをジョブ・コーチが援助する上での非常に有力な対人関係上のテクニックである。

\* 積極的に傾聴するためのステップ

(1) 心の扉を開ける鍵を使いなさい。

そうすることによって、もっと話してもらうことができる。それは非常に微妙におしゃべりを誘う。クライアントのおしゃべりの場を作り、会話の機会を与え、そしてジョブ・コーチはまさに批判しない聞き手となるのである。

(例)「あなたは今日についていなかったようですね。」

「何があったか教えて。・・・」

「何があったか気がかりです。そのことについて話しましょう。」

「あなたはこれについて何か感じている気がするのだけれど。」

(2) クライアントの沈黙を了解する。聞き手になる。この過程では、ジョブ・コーチは聞き手でクライアントは主要な話し手である。このようにジョブ・コーチは静かに、クライアントが考えをまとめることを待つ。もしクライアントが黙って緊張しているように感じ取れたら「大丈夫、充分時間を取っていいですよ。待ちますよ。」と言うような声をかけて援助し元気づける。

(3) 好感を示すために言葉によらない表現や表情を使う。

これは非言語的なコミュニケーションで、単なる言葉以上に気持ちを伝える。ジョブ・コーチは、クライアントと視線を合わせ、腕や足を組まず、わずかに前方に体を傾かせ、時折うなずき、明るい表情を保ち、そして誠実にクライアントの言葉と行動を受け入れることで、生き生きとした会話をする状況を作ることが出来る。

(4) クライアントの述べることに、拘束しないような言葉を返す。「はい」「わかった」のような短い表現はジョブ・コーチが、彼/彼女の言っていることに同意したり、または非難することなしに、聞いていることをクライアントに知らしめる。この方法はクライエン

トが自分の気持ち等について話すことを促進する。

- (5) クライアントが何と言ったか繰り返す。ジョブ・コーチはクライアントの会話の内容を変えることなく、加えることなく、裁くことなく、またそれらを説明することなしに繰り返すべきである。次のような言葉はこの目的に役立つ。

「私はあなたの言うことを聴いていますよ。」(そしてクライアントの言ったことを繰り返す。) または「あなたは私にこう言ったね。」(そしてクライアントの言ったことを繰り返す。) 別の方法としては、彼/彼女の言ったことをクライアントに問い返すというものがある。(クライアント)「私は仕事に行くのに起きるのが大変です」(ジョブ・コーチ)「あなたは朝起きることと仕事に行くことが困難だと言っているんですか？」

繰り返すことは、今何と言っているか確かめたり、また聞き間違ったことを直すことや、会話することに注意の焦点を集め、そしてジョブ・コーチが傾聴している事を知らせ話し手を元気づけることに役に立つ。クライアントの注意を会話に向け、ジョブ・コーチが傾聴しているということを再確認させる。

- (6) クライアントが言っている感情の部分を反映させる。ジョブ・コーチはクライアントの対話の中の感情の真意を見分けて、話し手の声や身体的表現されている気持ちを判断すべきである。

例；

(ジョブ・コーチ)「あなたは今日、取り乱しているように見えます。」

(クライアント)「私は今日、職場でうまくいかなかった。」

(ジョブ・コーチ)「あなたが元気がないのは職場で今日何かあったためですね。」

(クライアント)「そうなんです。上司は私が一生懸命に仕事をしないとだったので、私は腹が立った。」

(ジョブ・コーチ)「上司が怒っているのが不愉快になったのですね？」

会話での感情の真意を繰り返すことによって、ジョブ・コーチに彼/彼女が理解されていること、その出来事についての感情表現が受け止められていることを話し手に了解させる。このことがストレスや傷ついた感情を吐き出させ、ジョブ・コーチが、彼/彼女の感情やクライアントを理解したり受け入れているというメッセージを伝えることになる。

- (7) 必要ならば説明を要求する。ジョブ・コーチが混乱してしまったら、脅迫めいた質問をするのではなく、クライアント自身に説明をしてもらうべきである。このことは次のよう

な方法で完成される。

(クライアント)「私の上司は、私が十分に仕事をしないと私を怒らせる。」

(ジョブ・コーチ)「私に分かりやすいようにいって下さい。あなたが十分に仕事ができなかった時、あなたは上司に対して腹が立つと言っているのですか？」

(クライアント)「私が自分の仕事を終えていないと、私の上司は休憩時間にも私に仕事をさせました。そのことが私を怒らせたのです。」

(ジョブ・コーチ)「あなたの上司が、あなたが仕事を終えていないために休憩時間を取らせなかった、あなたはそれで彼に腹を立てたのですか？」

- (8) クライアントが情報を十分に総合した後に要約する。このことはメッセージにまとまりを加え、様々な問題をはっきりとさせ、物事を再び関係付け、そのためにジョブ・コーチとクライアントはより容易に問題点等を要約できる。

\* 積極的な傾聴の妨害となるもの -

以下に掲げる間違いは、効果的な介入としての積極的な傾聴の効果を失わせるし、また、ジョブ・コーチとクライアントの間の信頼関係を喪失させるかもしれない。

- クライアントの言葉をおうむ返しにすること(怒り、判定されている、あるいは保護されているという感情を引き起こす)。
- メッセージを見逃すこと(ジョブ・コーチが聞いておらず、真剣に注意していないという感覚を引き起こす)。
- クライアントをリードすること(話し手を脅かし、またクライアントにコミュニケーションを中止させてしまうだろう)。
- 最初的话题に戻る事(最初のほうで言ったことに焦点を当てることは、クライアントに無視されたという感情と怒りを引き起こす)。
- 反対尋問(クライアントが非難されているという感覚を引き起こす)。
- 分析(ジョブ・コーチが問題を解決していることを示すことによって、クライアントに自分自身の問題に対処できないという感覚をもたらす怒りを引き起こす)。
- 判定(クライアントについて価値判断すること。自尊心を傷つけ、クライアントを混乱させる)。
- 脅かすこと、嘲笑すること(クライアントを恐れさせ、傷つける)。
- 命令、忠告(クライアントのために問題を解決しようとするをさし、彼らに自分自身の問題に解決する力がなくコントロールできないという感覚を引き起こす)。

- 嘲笑（クライアントを侮辱する。コミュニケーションを閉ざす）
- 気をそらさせる、真剣にとりあわない（クライアントから問題を移そうとクライアントの感覚を否定し、クライアントにとっての問題の重要性を否定する）
- クライアントをむやみに元気づける（クライアントが感覚を解き放ち、探究することを妨げる）
- 自分自身の経験に焦点を当てる（クライアントを承認せず、ジョブ・コーチがクライアントよりも自分自身の問題に興味を持っていることを伝達する）

\* 積極的に傾聴することの限界と利益

利益

- 安全にクライアントの感情を解き放つ。
- 自己認識を促す。

限界

- 事実と感情を表現する言語的技術がクライアントに要求される。
- 素早い処理ではない。問題解決の方法を捜し求めるのでもない。
- 話しすぎること、そして問題について繰り返し同じ事をしているだけとなり、解決にはならない。
- クライアントがコーチに対して間違った形で注意を引こうとすることを招くかもしれない。

- 自己メッセージ法 -

これは対比的な技法であり、三つの部分から成り立っている。

- (1) 不適切な行動についての意見表明
  - (2) 不適切な行動の現実的影響
  - (3) クライアントのその行動についてのジョブ・コーチの気持ち
- 例
- (1) 「あなたはトイレでの休息を取り過ぎるように思う。」
  - (2) 「このことはあなたがする仕事を少なくさせてしまう。」
  - (3) 「フレッド、これは私を悩ませるよ。」

\* 自己メッセージ法の手順

- (1) 仕事上でクライアントが持っている問題行動を観察し、ノートに記録する。もし可能ならば、行動面、クライアントの作業動作への影響についても、彼を取り巻く人々についても

行いなさい。コーチは、クライアントの問題は、コーチにとってもまた問題であることを認め、問題を内面化し、自己メッセージ（アイ・メッセージ）を作成する。

- (2) 自己メッセージ法を用いること、クライアントの行動に対しての非難を避ける、そして問題の解決をクライアントに任せることを意識的に決定をする。
- (3) 監督者や同僚のクライアントを重んずる気持ちをそこねないようにクライアントと自己メッセージを分かち合う時間と場所とを賢明に選ぶ。
- (4) クライアントに自己メッセージについて述べ計画する。
- (5) 行動についてのクライアントの気持ちを引き出すよう積極的な傾聴に努める。
- (6) クライアントのために問題を解決することを避ける。もしクライアントが自分で解決することに到達したのなら、彼/彼女に実際に解決策を使ってみさせる。
- (7) もし問題が再び起こったのなら、上記のことを繰り返し行っていく。もしクライアントが解決策を考えつかないならば、次に述べる問題解決の会議を持ちなさい。

#### \* 自己メッセージ法の利益と限界

##### 利益

- 問題をはっきりさせる。
- 自己概念を維持する。
- クライアントの行動の変化に対して責任を持つ。
- 反対行動の可能性を弱める。
- ジョブ・コーチが気持ちを認め、それを解き放すことを可能にする。

##### 限界

- くつろいだ関係を理解するようクライアントに要求する。
- 問題解決の話し合いを必要とするかもしれない。

##### - 問題解決のための話し合い -

この方法は個人またはグループにも用いられる。ここでは、一人またはそれ以上のクライアントが一つまたはそれ以上の問題を解決のための行動計画を確立するために系統的な問題解決方法を通じて指導することをジョブ・コーチに要求している。

#### \* 問題解決の話し合いでのステップ

- (1) 基本的な規則の確立
  - 一つの問題だけが議論されること。

- 非難することは許されないこと。
  - 皆が代わる代わる話すこと。
  - 会議終了時間を設定すること。
- ( 2 ) 問題の明確化
- 「ここでは何がおこっているの? 」というような次につながるような、判断を下さない質問であること。
  - 積極的に聞く事によるフォローアップ
  - 問題を要約し言い換えること。
- ( 3 ) 問題解決の計画展開のゴールの設定「さあ、我々はこの問題を解決する計画を作らなければなりません。」と言いなさい。
- ( 4 ) 創造的集団思考法による解決
- クライアントに自由に解答を出させること。
  - それらを黒板または紙に書かせることも
  - ジョブ・コーチは解決法を提案してはならない。
  - もし、適切な答が出てこなかったら、次のように言いなさい。「もう一つの計画として次のような……」とって解決法を加える。
  - 混乱を避けるために、可能な解決法は一つか二つに制限しなさい。
- ( 5 ) 最良の解決法の選定
- 「どの計画でやりたいと思いますか? 」と尋ねなさい。
  - もしグループの場合は、最良の計画への合意を得るか、または投票によって決めなさい。
- ( 6 ) 計画の展開
- 次の質問をすることによって、解決法を実行する計画を立てなさい。「何をすべき」「誰がそれをするのか」「いつそれは為されるのか」「どこでそれは為されなければならないのか」
  - 計画を黒板か紙に書き、徹底的に説明しなさい。
  - 字の読めない人や視覚的にアピールしたほうがよい人のために、計画の過程を図または絵に書いて示しなさい。
- ( 7 ) この計画に参加するという確約を得る。
- 「この計画でやってみますか? 」と尋ねなさい。
  - 皆の同意を確実にしなさい。
- ( 8 ) この計画を評価する会合の計画
- この計画がどのように実行されるかについて話し合う会合の日時を設定しなさい。
- ( 9 ) この計画の評価

- 「計画はどのように実行されていますか」と尋ねなさい。
- 励ますために、次のようなことを言いなさい。「あなたは計画通りに一生懸命働いていますね。」
- もしあるクライアントが計画に基づいて働かないとしたら、彼/彼女に計画への新たな関与を求めなさい。
- もし解決策が間違っていて、計画が実行されないのであれば、(4)～(8)を繰り返しなさい。

#### \* 利益と限界

##### 利益

- 問題解決に係わるクライアント。
- 協同ということを教える。
- 自尊心を「強化」する。
- ジョブ・コーチではなくクライアントについて、計画の実行責任を明確にする。

##### 限界

- 適切な言語能力を要求する。
- すでに信頼関係がなければならない。
- ゆっくりとした過程である。問題に影響を与えるのに時間がかかる。
- 現場から離れたところで達成される。

##### - 現実療法 -

このカウンセリングの方法は、William Glasser によって『現実療法：精神科への新しいアプローチ（1965）』の中で述べられているもので、障害者の多くに効果的に使われている。この療法の目的は、人々にゴールを設定させ、それについて論じ、そして明らかにすることを援助するものである。グラッサーの信念は、総ての人々は主体性を持つ必要性を持っている。また、自我の確立のために、人は愛されていなければならないし、自己価値を持っていなければならない。これらは総ては、人間存在に不可欠である他の人々との社会的なかわりの中で起こる。現実受容や、人間の行動や選択に対する責任が、この療法の重要な要素である。

#### \* 現実療法でのステップ

- (1) 暖かい態度そして個別的であること。その人に焦点を絞り、彼/彼女のニードや目標に焦点を絞りなさい。彼らの行動を指摘する前に、受容を基礎にクライアントと親密な関係を

発展させなさい。

- (2) クライアントの行動について直視すること。クライアントが不適当な行動をしているのを観察した時には、「何をしているの？」と尋ねなさい。もしクライアントがその行動を否定したら、観察した行動を客観的に述べなさい。その行動の意味を解釈したり、批判しないことが大事である。簡単に「私は、休憩から5分遅れて君が（仕事場に）来たのを見たよ。」というように言いなさい。
- (3) クライアントに彼/彼女自身の行動への価値判断を持たせなさい。「あなたがしたことについてどう思いますか？」と尋ねなさい。「この行動はあなたの上司や同僚の役に立ちますか？」クライアントがその行動に目標をもっているか、その行動が目標を達成するのに役立っているかどうか見極めなさい。
- (4) クライアントと一緒に計画を練りなさい。しかし、最初、行動やその行動に対する目標、そしてクライアントの価値判断を再検討しなさい。クライアントがその行動について何ができるかを尋ねたり、目標に近づくための援助を提供しなさい。もしクライアントがとるべき方法を示すことができなければ、ジョブ・コーチは2つか3つの可能なことを提案し、クライアントに選択させるべきである。これはクライアントに責任をもたせ、結果についてコントロールすることを可能にする。
- (5) クライアントに、その計画を遂行させるために尋ねなさい。「あなたはこの計画をどのようにやっていきますか？」クライアントは言葉上で同意をすることもかもしれない。あるいは文書契約にサインをすることもかもしれない。文書契約を勧めることは特に効果的である。
- (6) 定期的にチェックしなさい。クライアントがその計画を遂行しているかどうかを見るために。もしクライアントが同意したことを最後までやり抜いたら、彼/彼女は誉められるべきである。もしそうでなければ、彼/彼女はその同意を達成したいのか、あるいは再調整したいのかどうか尋ねられるべきである。基本的なルールは次のようである。
  - 言い訳は受け入れられない。計画し、仕事をする上で必要な行動に焦点を合わせなさい。そのプランがうまく再調整されるまで計画または変更について議論しなさい。クライアントは、再度その計画の実行を確約しなければならない。
  - 懲罰は許されない。自然で論理的なことのみ許される。
  - あきらめることは許されない。ジョブ・コーチはクライアントが達成できるように計画が完成するまでクライアントと一緒に仕事をしなければならない。

## 利益

- クライアントのために現実を確認する。

- 行動に対しての責任を教える。

#### 限界

- 多くの時間を必要とする。
- 我慢や遂行を要求する。

#### - 役割の評価とリハーサル -

このカウンセリングの方法は、クライアントが問題そのものを実際に演じると同時に、その解決方法についてロールプレイを行うことを基本としている。ロールプレイによりクライアントとジョブ・コーチは問題を分析し、解決策を選び、それをリハーサルしてみることが可能になる。

#### \* 役割評価とリハーサルの方法の手順

6つの手順があるが、いつも全てを実行する必要性はない。

- (1) 問題を定義する。会話に問題を多く持っている人は、無意識にそれを現すかもしれない。混乱を抑えるためにロールプレイする前に規則を定めておくべきである。

#### 例

- 本当に起きたことだけを見せる。
- 誰も傷つけてはいけない。
- 私が手を上げて「やめ」といったらやめる。

演技のあとジョブ・コーチはその場の感情を含めて何が行われたかを再現しなさい。コーチはクライアントに言い換えが正しかったかを聞くべきである。それからジョブ・コーチは何が起こり、いつ、誰がそれを行ったかを述べながら問題の文章を言い換えていくべきである。

- (2) 様々な解決法をロールプレイする。クライアントあるいは興味を持っている人は、問題解決について実演することができる。ジョブ・コーチは「違う方法を私に見せて下さい。」というようなことが言える。もしクライアントが適当な言語能力を持っているならば、ジョブ・コーチはいろいろな解決方法を議論できる。演技が止まってしまった時には、クライアントを元気づけ、ガイドラインを実施し必要ならば指導を与える。
- (3) それぞれの役割の場面を評価しなさい。その場面のどんなところが良かったか、またその方法が問題を解決する行動であるかどうかをクライアントに尋ねなさい。その解決方法がなぜうまく行かなかったのかを述べることは賢明である場合が多いけれども、ジョブ・コーチは評価について述べるか、あるいは差し控えるかを選ぶことができる。もし、否定的な評価が優勢であるならば、代替りの解決方法を探し求めなさい。肯定的なムードが明らか

かな時には次の段階に移りなさい。

- (4) 最も良い解決法を役割のリハーサルと共に練習しなさい。問題の状況に最大限に似ているような場面を作りなさい、そして次回その問題が起こった時によりうまく対処することができるクライアントを感じるまで練習させなさい。この場面を通してクライアントを励まし誉めなさい。
- (5) クライアントがその計画を試みた後に、実生活で応用することについて討議しなさい。その計画がうまく実行されるように勇気づけなさい。もし、クライアントがうまく実行できなかったら、ステップ 2~4 を繰り返しなさい、あるいはまた別の介入の方法を求めなさい。

#### \* 利益と限界

##### 利益

- 言語能力のない者や低い者、聴力障害のある者、そして耳の不自由な人がうまく実行できる。

##### 限界

- 職場では容易にできない。

##### - 契約 -

このカウンセリング技術は行動計画の発展、またはクライアントの困難を解決するための契約を基礎にしている。問題解決の方法としての契約は、ジョブ・コーチとクライアントの間の同意の上で書かれ、目標となる行動と目標を果たした時の報酬とが記述されている。クライアントは、目標について同意したゴールに向かって努力することを約束する。そしてジョブ・コーチはクライアントが目標の行動を達成したとき報酬を与えることに同意する。

#### \* 契約の方法のステップ

- (1) クライアントの契約における目的と利益を説明する。
- (2) クライアントはジョブ・コーチと協力し職を選ぶ。この時までには、問題とすべきことを明確にして、クライアントが、問題を解決するためには、何をすべきかについての討議に集中する。いろいろある解決法が検討され評価されなければならない。最初の仕事として選ぶものはクライアントにとって有意義で容易に達成でき、それゆえクライアントが意欲的に取り組み、直接成功につながるものでなければならない。契約が更新する毎に仕事に少し変化がつけられるかもしれないし、より難しくなるかもしれない。
- (3) 契約の基準を明確に記入する。クライアントとジョブ・コーチは、クライアントが行う仕

事の質、頻度、タイミング、場所を一緒に決める。例 あなたは監督者に丁寧に答えなければならぬ(答えの質)。彼があなたに尋ねる毎に(しばしば起こること)。第三ビルでの仕事を終えたところで(場所)。

- (4) 義務の達成に対して「強化」を積極的に行なう。その報酬は、クライアント望ましいものであり、コーチの時間またはお金を多大に支出することなしに提供できるものであるべきだ。クライアント分析様式の趣味と活動/強化(第6表-4)を、クライアントにとって適切な「強化」を決定する際の参考にしなさい。クライアントに幾つかの報酬について述べ、彼/彼女に選ばせなさい。気にいった同僚と一緒に休憩をとったり昼食をとるといったような社会的「強化」がむしろ望ましい。処遇やチェックや点数をつけ、それを後に報酬にかえるとといった不自然な「強化」は、職場での自然な形の強化を使い果たした時のみ使うべきである。
- (5) 契約書を書く。契約書を書き留めておく前に、全ての関係者の契約上の責務について、クライアントに説明を求めなさい。クライアントがそれを良く理解して自分のこととして受けとめることが可能な時には契約書は、クライアントの言葉で書かれるべきである。必要な時には、言葉の代わりに絵や図形が使われてもよい。契約は、クライアントとジョブ・コーチのサインと日付を入れるべきである。クライアントには、後の保証の為にコピーを渡すべきである。コピーは書記机またはクライアントの職場に置いておく場合もある。クライアントの困惑を避けるのに効果がある。
- (6) クライアントと活動する前、そしてそれ以後定期的に契約を再確認する。最初の再確認はクライアントの同意の内容を明らかにする為に行う。日毎または週ごとの再確認はジョブ・コーチとクライアントに契約が有効であることを思い出させるので役に立つ。
- (7) クライアントが契約において定められている義務を遂行するように援助する。第6章で述べられている「促し」と同じ方法が、契約上の義務をクライアントが遂行するように訓練する為に使われてもいいかもしれない。もしクライアントが社会的な行動を遂行することを契約書に明記しているならば、彼/彼女にその行動の遂行を思い起こさせるようにする為に、クライアントの肩に手を置くというような身体的な「促し」を使いなさい。この状況での「促し」のモデリングは、手を置くというサインがクライアントにその行動の遂行を思い起こさせるというお互いの了解を含んでいるのである。言語での「促し」はクライアントが契約に書かれている行動を実行する為に言うべきことやするべきことについてのヒントから成り立っている。
- (8) クライアントの遂行を評価する。契約期限が経過した時、あるいはまたクライアントが契約で述べられている行動を示した後で、クライアントの遂行が評価されるべきである。も

しクライアントが成功したならば、彼/彼女は報酬が与えられるべきである。もし不成功であったならば、ジョブ・コーチは彼/彼女自身にそのプロセスで何故うまく行かなかったのかをはっきりさせるために一連の質問をするべきである。

- クライアントは彼/彼女に期待されていたことを理解していたか？
- その義務はクライアントの遂行能力範囲内のものであったか？
- 「強化」の内容は適当なものであったか？
- クライアントはその契約過程において積極的だったか？

契約手続き実施中における調整はジョブ・コーチの観察と一致したところでなされるのである。

#### \* 利益と限界

##### 利益

- 期待（予想）を述べ、そのことによって葛藤を減らす。
- 目標を思い出させるものとして役立つ。

##### 限界

- 字の読めない人にとっては何がしかの工夫をしないと書かれた契約書を使うことは難しい。
- 継続的にフォローされなければならないし、効果的であるために（現状に合わせて）変えていかなければならない。

#### 介入方法

この章に含まれる介入方法は、援助付き雇用プログラムの中でクライアントの不適当な行動を変える様に援助する時に非常に効果的に成りうる。これらの方法をクライアントのニードに合わせることによって、行動を変えて行くためのさらに強力な援助となる。

##### - 言語能力や認知能力、あるいはまた記憶に問題があるクライアント -

言語技術が低かったり、認知能力や記憶力に限界があるクライアントの場合には、次にあげたような工夫が上述した介入方法をより効果的にするだろう。

- \* 起こったできごとや、クライアントに期待されるような行動をクライアントに説明するために言葉の代わりに絵や写真を使う。
- \* クライアントに対する行動上の期待や概念を示すために、身ぶりやロールプレイを使う。クライアントに重要なできごと、問題のある行動と同様に解決法についてロールプレイさせることは有用である。

- \* 意見を伝えるために話すことと共に、身ぶりや顔の表情、またボディランゲージを使う。
- \* 短く、簡単なセンテンスを使うことによって説明や会話の言語の量を制限する。
- \* 一般的で、非常に良く使われている言葉になるように語彙を平易にする。
- \* 複雑なステップを減らし、本質的な一つのものにする。
- \* クライアントが理解する様それぞれのステップを繰り返す。
- \* 必要な場合には、言語、実際に見本となる行動をみせる、そして身体的な「促し」を与える。
- \* 誉めると言うような社会的な「強化」を使ってクライアントの努力や成功に報酬を与える。

#### - 知覚上の障害のあるクライアント -

視覚障害、全盲、聴覚障害そして全く聞こえないクライアントには、行動上の介入によってさらに十分な利益を彼らに与えるための工夫が必要である。

視覚障害者のために

- \* 情報を記録したり契約するために大活字体や太いマーカーを使う。
- \* 重要な会話や説明を記録するためにテープレコーダーを使う。
- \* 盲目のクライアントのために契約書を録音したり、他の書かれた情報を点字にしたりあるいはまた点字設備を与える等の工夫をする。

聴覚障害と強度難聴者のために

- \* もしそれが適切であれば補聴器を使用する。
- \* 情報を伝えるための文章化した資料等（適切な時には補聴器を使う）とともに、絵や写真や図を使いなさい。
- \* 話と一緒にジェスチャーや顔の表情、ボディランゲージを使いなさい。
- \* 指導を行う際には、使う言葉を重要なものだけにしぼる。
- \* もし必要があれば手話通訳を使いなさい。

#### 一般的な考察

クライアントのタイプや障害の程度にかかわらず、援助付き雇用プログラムに支えられている人は、価値のある人間として尊敬されなければならない。クライアントに影響を及ぼす事については、クライアントの利益をまず第一にして決定されるべきである。このことは、ジョブ・コーチはクライアントと成人と成人の関係を維持すべきであり、クライアントが保護され子供のように扱われる事が決して許されてはならないという絶対的なものである。

援助付き雇用プログラムの全ての局面でクライアントについての全ての記録と情報は秘密とさ

れなければならない。

#### 時間管理とケースの件数について

ジョブ・コーチの仕事は非常にたいへんな仕事であり、ジョブ・コーチは時間の管理と記録をつけることに対し組織化されてはいるが、融通の利くような対応が求められる。ケースの取り扱い件数もまた時間管理まで大きく影響する。ジョブ・コーチはスーパーバイザーや援助者がしばしばクライアントをコーチに割り振る義務を引き受けているが、コーチは、時間管理の方法を自由に選ぶことができる。

- 時間管理のヒント - 次に述べる秘訣は、すでに試みてあり、忙しいコーチのスケジュールに秩序と体系をもたらす正しい方法である。

- \* クライアントの書類と記録を個人ホルダーにおさめ A B C 順にファイルし整頓する。これはクライアントについての重要な情報をはっきりさせる事を容易にし秘密の記録を注意深く取り扱うことを促す。鍵のかかるキャビネットにクライアントのホルダーをしまうことが一番良い。
- \* その週の仕事のスケジュールを、必要な事が出来ればそのつど修正していけるように毎週金曜日にたてる。秘書や同僚がケースのことで緊急に連絡を取ることができるように、事務所の電話の近くに一週間のスケジュールの写しを貼っておく。一週間のスケジュールに該当する電話番号のリストを、電話のそばに貼っておくと緊急の問い合わせに際して役に立つ。
- \* 記録や手紙を分かりやすいように、未決と既決に分けた箱を使う。この方法は机上をすっきりとさせ事務処理をうまくこなす事を容易にすることを助ける。
- \* 予約を入れたり、個人記録を書いたりする広い余白のついたポケットカレンダーを購入する。重要な電話番号や住所を引き出すためのつまみがついていることを確認する。以下の住所や電話番号は必ず入れておくべきである。クライアント、クライアントの保護者、現在の雇用主、頻繁に連絡を取る地区の機関（DVR、社会サービスと社会保障）、そしてその他の人、会社、組織、機関。これらの人の電話番号は仕事の途中で使われるかもしれないものである。
- \* 重要な資料をなくす事を避けたり、携帯用として役に立つように持ち歩き書類の為に書類カバンを購入する。資料を整理する為に仕切りのついた防水用ケースはとても便利である。
- \* 自立して仕事をする準備のできているクライアントの訓練が終りに近づくと同時に事務処理をする用意をする。事務処理をする時には控えの様式や、用紙、クリップボード、ペン、鉛筆、ペーパークリップが入っているか確かめる。

- \* 電話をかける為、記録をつける為の時間を用意する。いつ電話をかけたり、お返しの電話をかけるかを決めておくと効率がよい。事務処理を定期的に行うことは、記録、手紙の処理をたやすくする。
- \* 時間と総マイル数を節約するような能率的な外出の手はずを整えなさい。一週間の日程の計画では、時間とガソリンを最大限に節約しながら滞在し、多くの約束を取りつけるよう企画しなさい。車の中に道路地図を備えておく事は賢い習慣である。
- \* さまざまな記録や様式を集めたり、送ったりする際に、それを記録するとよい。このことは、プログラムの実施義務を維持していく上で書類に関して精通しておくために手軽な方法である。

#### - ケースの取り扱い件数について -

ジョブ・コーチの仕事の困難さは、クライアントの数だけでなく、クライアントの障害の重さにもよる場合もある。多くの訓練やフォローアップを要する 2、3 人の重度の障害者がいれば、ジョブ・コーチは忙しくなる。これに反して、より困難でないクライアントについては多数管理できる。なぜならクライアントは、彼らが必要とする訓練と支持に驚くほど差があり、ジョブ・コーチにとって理想的なケースの取り扱い件数というものを明確にするのは現実的ではない。しかしながら、新しいクライアントの訓練の初めの数週間、ジョブ・コーチは現場でクライアントに仕事時間の殆どを、費やさなければならないこと、を覚えておくことは大事なことである。一般的に、より重度のクライアントはより長く訓練をしなければならない。このことは、訓練の初期の段階では、ジョブ・コーチとクライアントの比率が 1 対 1 であり得ることを意味する。このことは、ジョブ・コーチ達が、何人かの新しいクライアントに対して同時に一日中サービスを、提供するという不可能な状況を避けるために、事務所で他のコーチ達と一緒にケースの取り扱いについて調整の計画を、立てなければならないことを意味する。ただ一人のクライアントに集中した訓練を行うと同時に、何人かの独立して働いてはいるが定期的な援助を必要としているクライアントを、援助していくことの方がより可能であるといえる。

## 要 約

この章は、職場の監督者による、現場でのクライアントの、行動と遂行力についての評価に焦点を当てることによって、ジョブ・コーチの仕事の最後の段階について述べている。ジョブ・コーチから監督者に、クライアントに関する責任が移行したということは、正常化された状況であるといえる。フォローアップの期間、ジョブ・コーチはクライアントに係わっていくが、その関係に微妙な違いが生ずる。つまり、クライアントが援助付き雇用の見習いの立場から、職場の従業員に成長していくからである。

もしそのまま続けば、職を失うことにつながるような、クライアントの不適切な行動を変える際に、それを援助するためのさまざまな介入方法が、記載されている。特殊な障害のある人に対する介入方法に関する提案も記されている。

時間の管理とケースの取り扱い件数については、ジョブ・コーチにとって重荷になりかねない仕事をより調整し易く、楽なものにする方法を提案するつもりで書かれた。効果的な管理は、ジョブ・コーチが援助するクライアントのよりよいサービスにつながっていくのである。

第11表-1

監督者による従業員の評価様式

クライアント \_\_\_\_\_ 仕事名 \_\_\_\_\_

会社 \_\_\_\_\_ 評価日 \_\_\_\_\_

監督者 \_\_\_\_\_ 監督者の役職名 \_\_\_\_\_

\*これまでの従業員の状況に対してあなたの意見をもっとも良く反映しているそれぞれの項目に評価をチェックして下さい。

A. 行動とコミュニケーション いつも だいたい ときどき 全くない

- |                        |     |     |     |     |
|------------------------|-----|-----|-----|-----|
| 1. 身だしなみをきちんとする        | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| 2. 仕事にふさわしい身なりをする      | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| 3. 監督者の指示に従う           | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| 4. 監督者の注意を理解する         | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| 5. 他の従業員と協力する          | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| 6. 一般的なルールや規則に従う       | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| 7. 不必要な社会的コミュニケーションを慎む | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| 8. 適宜にコミュニケーションする      | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |

B. 時間処理技術

- |                         |     |     |     |     |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|
| 1. 仕事の時間までに着く           | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| 2. 定刻に帰る                | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| 3. 休憩や昼休みなど正しいスケジュールに従う | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| 4. 精勤を維持する              | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |

C. 仕事の遂行

- |                         |     |     |     |     |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|
| 1. 一貫して（むらなく）仕事をする      | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| 2. 一人で仕事を完成する           | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| 3. 他の従業員の仕事の仕方を進んで参考にする | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |

D. これまでの従業員の遂行状況の全体を評価して下さい

- |                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| 1 [ ] 要求される以上に非常によくやる | 2 [ ] 要求される以上によくやる |
| 3 [ ] 十分である           | 4 [ ] 標準よりやや劣る     |
| 5 [ ] すぐに改善を必要とする     |                    |

E. 従業員のジョブ・コーチと面談したいか? [ ] イエス [ ] ノー

特記事項（コメント）

---

第11表-2

監督者による従業員の評価様式

クライアント フレッド・ジョーンズ 仕事名 窓清掃

会社 メンテナンス システム 評価日 1987, 7, 30

監督者 ジョン・ハリス 監督者の役職名 クルー・チーフ

\*これまでの従業員の状況に対してあなたの意見を最もよく反映しているそれぞれの項目に評価をチェックして下さい。

A. 行動とコミュニケーション                      いつも    だいたい    ときどき    全くない

- |                        |                                     |                                     |                                     |                          |
|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. 身だしなみをきちんとする        | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| 2. 仕事にふさわしい身なりをする      | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| 3. 監督者の指示に従う           | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| 4. 監督者の注意を理解する         | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| 5. ほかの従業員と協力する         | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| 6. 一般的なルールや規則に従う       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| 7. 不必要な社会的コミュニケーションを慎む | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| 8. 適宜にコミュニケーションする      | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

B. 時間処理技術

- |                         |                                     |                          |                          |                          |
|-------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 仕事の時間までに着く           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 定刻に帰る                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 休憩や昼休みなど正しいスケジュールに従う | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 精勤を維持する              | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

C. 仕事の遂行

- |                         |                          |                                     |                          |                          |
|-------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 一貫して(むらなく)仕事をする      | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 一人で仕事を完成する           | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 他の従業員の仕事の仕方を進んで参考にする | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

D. これまでの従業員の遂行状況の全体を評価してください。

- |   |   |
|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> 要求される以上に非常によくやる  | 2 <input type="checkbox"/> 要求される以上によくやる |
| 3 <input checked="" type="checkbox"/> 十分である | 4 <input type="checkbox"/> 標準よりやや劣る     |
| 5 <input type="checkbox"/> すぐに改善を必要とする      |   |

E. 従業員のジョブコーチと面談したいか?     イエス     ノー

特記事項(コメント) フレッドは静かで愛想の良い。彼は良く仕事をするし、満足させようと努力している。彼は日に日に自信をつけ、一人でできるようになってきている。

## 本著の要約

ジョブ・コーチの仕事のさまざまな面について、本著の中で述べられている援助付き雇用のために工夫された手続きや様式とともに、順序だてて記載されている。ジョブ・コーチは、プログラムのあらゆる部分に着手し完成する責任をもっている。非常に現実的な意味で、本著において、障害者のための援助付き雇用は、ジョブ・コーチの専門的技術の上に立脚している。それゆえ、援助付き雇用はジョブ・コーチの行う仕事そのものであるといえる。ジョブ・コーチすることと援助付き雇用という二つの言葉は、一方なしにはもう一方も存在しない。

権威者の中には、職業評価を援助付き雇用モデルの重要な構成部分としては考えていない者もいる。実際的な経験では、良い職業評価はクライアントにとって有効であるし、その報告書はジョブ・コーチに非常に貴重な道具である。それゆえ職業評価が、本著の中で述べられている援助付き雇用モデルに含まれている。

援助付き雇用プログラムという言葉は、職場開拓、職業分析、クライアント - 職業のマッチング、職場での訓練、そして作業者の評価から成り立っている。実際的に言うと、仕事が見つけられ、あるいは創られ、そして作業者にどのようなことを要求するか判断するために徹底的に試され、分析されるのである。この時点で、クライアントと仕事が、どの程度適合性があるかを示してくれる方法を使って少数のクライアントが仕事に選ばれる。もしクライアントの一人がその仕事にうまくマッチした場合、彼/彼女は雇用者と面接することとなる。雇用後、ジョブ・コーチはその職場でクライアントを訓練し、クライアントが独りで仕事ができるようになると援助を減らしたり、あるいは手を引いていくのである。その後、ジョブ・コーチは仕事の質や生産性をチェックしたり、監督者と協議するために仕事場を訪問する。監督者もまた、その目的のために工夫された様式を使って従業員を評価する。

この過程における、それぞれのステップは欠くべからざるものであり、ジョブ・コーチによって指導されるものである。人間である以上ジョブ・コーチも完全でない。援助付雇用は、求職中の障害者すべてにとって完全なモデルでもない。万能薬は存在しない。しかしながら、専門家であるジョブ・コーチと結びついた援助付き雇用は、自分の労働力で正当な地位を得ることを願っている多くの障害者にとって、有効であることが証明されている。

## 参 考 文 献

- Botterbusch, K. F. (1983). Short-term vocational evaluation. Menomonie, WI: Materials Development Center.
- Como, P. & Hagner, D. (1985). Community work development. Menomonie, WI: Materials Development Center.
- Jageman, L. & Myers, J. E. (1986). Counseling mentally retarded adults. Menomonie, WI: Materials Development Center.
- Elder, J. K., Conley, R. W., & Noble, J. H. Jr. (1986). The service system. In W. Kiernan & J. Stark (Eds.). Pathways to employment for adults with developmental disabilities (pp. 60-61) Baltimore, MD: Paul H. Brookes Publishing Co.
- Glasser, W. (1965). Reality therapy: A new approach to psychiatry. New York, NY: Harper & Row.
- McCormick, E. J. (1979). Job analysis: Methods and applications. New York, NY.
- Mark, D. M., Rhodes, L. E., & Bellamy, G. T. (1986). Four supported employment alternatives. In W. Kiernan & J. Stark (Eds.), Pathways to employment for adults with developmental disabilities (pp. 139-153). Baltimore, MD: Paul H. Brooke
- Meers, G. D. (1980). Handbook of special vocational needs education. Rockville, MD: Aspen Systems.
- Miller, S. R., & Schlass, P. J. (1982). Career-vocational education for handicapped youth. Rockville MD: Aspen Systems.
- Moon, S., Goodall, P., Barcus, M., & Brooke, V., (Eds.). (1986). The supported work model of competitive employment for citizens with severe handicaps: A guide for job trainers. Richmond, VA: Virginia Commonwealth University Rehabilitation Research and Training Center.
- Rudrud, E. H., Zianik, J. P., Bernstein, G. S., & Ferrara, J. M. (1984). Proactive habilitation. Baltimore, MD: Paul H. Brookes.
- Scolnik, L. J. (1986). Job placement and support services: An individual-supported competitive employment model job trainer manual. Columbia, MD: Association for Retarded Citizens, Howard County.
- Sweetland, R. C. & Keyser, D. J. (1986). Tests (2nd ed.). Kansas City, MD: Test Corporation of America.
- U. S. Employment Service. (1980a). Manual for the USES General Aptitude Test Battery, Section II - A: Development of the occupational aptitude pattern structure. Washington, DC: Government Printing Office.
- U. S. Department of Labor. (1977). The dictionary of occupational titles (4th ed.). Washington, DC: Government Printing Office.
- U. S. Department of Labor. (1979). A guide to job analysis. Menomonie, WI: Materials Development Center.
- U. S. Department of Labor. (1972). Handbook for analyzing jobs. Washington, DC: Government Printing Office.
- Vogelsberg, R. T. Competitive employment programs for individuals with mental retardation in rural areas. Updated paper, Center for Developmental Disabilities, Burlington, VT.
- Weisgerber, R. A., Dahl, P. R. & Appleby, J. A. (1980). Training the handicapped for productive employment. Rockville, MD: Aspen Systems.
- Whitehead, C. L. (1986). Employment opportunities of the future for persons with developmental disabilities. Unpublished Paper, Employment Related-Services for Persons With Developmental Disabilities, Washington.

ジョブ・コーチによる援助を、実際の職場の中で提供することにより、障害者の一般就労を目指す「援助付き雇用」が注目されているが、このマニュアルは、その中心的な役割を果たすジョブ・コーチの具体的な取り組み方についての手法を取り上げている。内容としては、援助を実施する上で必要な、職業評価、職業開発、職業分析、クライアントと職業の組合せ方、職場内訓練、作業者の評価方法、書式の実例、参考文献が含まれている。

記述に当っては、ジョブ・コーチに要求される資質及び技術について、現場での具体例を豊富に取り入れることによって、特別な、専門家の直接の指導がない場合でも援助活動を進められるように説明されている。また、評価・分析の記録方法についても、書式の実例と記入方法が述べられており、表として記載されている。

各章で取り上げられている方法は、現場での経験を通して有効と認められたものである。本著は、地域で新しく援助付き雇用を手掛けるカウンセラーのみでなく、援助付き雇用にさしむけられてきたクライアント以外のケースに取り組むカウンセラーをもその対象とした包括的マニュアルである。

資料シリーズ No 1

援助付き雇用のためのジョブコーチ・マニュアル

---

編集・発行 日本障害者雇用促進協会  
障害者職業総合センター  
千葉県若葉3丁目1-3  
TEL 0472-97-9000(代表)

発行日 1991年12月

印刷・製本 中栄印刷工業株式会社

---

The logo for the National Institute of Vocational Rehabilitation (NIVR) features the acronym "NIVR" in a bold, black, sans-serif font. The letters are closely spaced and have a slightly distressed or textured appearance.

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION