

安定した継続勤務のポイントを 整理・分析する 「研究型ジョブコーチ」について

柳 恵太

(山梨障害者職業センター 障害者職業カウンセラー)

ジョブコーチ支援の型・目的

ジョブコーチ支援は、支援方法により3つの型に分類

①職務遂行支援型

作業場面の観察を行い、業務上のコミュニケーションや、職場環境の調整等に関して、対象者・事業所担当者へ助言

②相談支援中心型

対象者・事業所担当者との定期相談のなかでセルフケアやラインケア等について助言

③協同支援型

事業所担当者や産業保健スタッフ等へ積極的に情報提供や研修等を行い、ラインケアのサポート力を向上

赤字／二重線＝「何を」 青字／波線＝「誰に」

ジョブコーチ支援の目的「障害者の職場適応を図ること」

目的を達成するためには、
障害者が行うセルフケア(対処)
事業主が行うラインケア(配慮)
 が重要

山梨障害者職業センタージョブコーチと話した 「こんなジョブコーチ支援の型は良くない」

① 順調確認型

ジョブコーチ支援で「順調な状態」だけを確認し、なぜ順調なのか、障害者も事業所担当者もジョブコーチもわからない型。

② 雇用管理委託型

障害者の雇用管理をジョブコーチが行い(例:ジョブコーチが作業指導や定期相談を行い事業所担当者へ報告する)、ジョブコーチ支援終了後、事業所担当者が雇用管理できなくなる型。

③ 支援者満足型

ジョブコーチ支援で支援技法やツール、用語や概念等を支援者の興味本位で(目的を誤って、もしくは無目的に)使う等、支援者満足度の向上のために実施している型。

④ 責任探索型

職場定着がうまくいかない要因を支援者が一方的に決めつけて、ジョブコーチ支援を終了とする型(例:困難ケースだから、職業準備性が足りないから、就職前の支援が悪いから、等)。

⑤ ノープラン型

支援計画書の障害者名と事業所名を隠すと、ほぼコピーされた支援内容で、実際にどのように支援したらいいかわからない型。

⑥ 人生の先輩型

支援者が障害者へ「それでは仕事はできない」「社会は甘くない」等となぜか説教する型。カウンセラーが出張することもある。

職場定着場面で望まれる支援とは

- 調査研究報告書No.140 障害者職業総合センター
『職業リハビリテーション場における
自己理解を促進するための支援に関する研究』¹⁾

これからの職業リハビリテーションについて、
「自己理解や障害受容をするための援助や支援を目指すのではなく、
本人の職業生活や作業遂行上の困難について
『なぜそのようになっているのか』を本人の納得できるレベルで
本人が導き出せるよう、そしてその困難との付き合い方を
本人が見出せるように援助する」

職場定着支援においては
障害者だけでなく**事業主へも同様のアプローチが重要**

- 合理的配慮指針²⁾
「合理的配慮は、個々の事情を有する
障害者と事業主との相互理解の中で提供されるべき」

職場定着支援においては
障害者と事業主との相互理解をどのように図るべきか

「研究型ジョブコーチ」の実践

- 期間: 令和2年4月以降にジョブコーチ支援を開始し、令和3年7月末までに終了
- 人数: 33名中27名
(知的障害7名、精神障害10名、
発達障害8名、高次脳機能障害2名)
- 内容: 職場定着に効果的なセルフケア・ラインケアを
障害者・事業主とともに見出し、
「安定した継続勤務のポイント」として整理・分析し、
終了ケース会議で共有するジョブコーチ支援を実施
- 定着率: 100%(令和3年7月末時点)

『研究』とは…
「物事を詳しく調べたり、深く考えたりして、
事実や真理などを明らかにすること。また、その内容」

「研究型ジョブコーチ」と命名

本発表でお伝えすること

1 はじめに・目的 ✓

2 実施結果

- (1) 「安定した継続勤務のポイント」の形式
- (2) 各障害のセルフケア・ラインケアのポイント(表) ☆
- (3) ターニングポイント
- (4) 支援機関の連絡窓口

3 考察

- (1) 「研究型ジョブコーチ」実施の経緯
- (2) 「研究型ジョブコーチ」の方法 ☆☆
- (3) 「研究型ジョブコーチ」の有用性 ☆☆
- (4) 「ナビゲーションブックの更新」と留意事項 ☆☆☆

4 おわりに

※ ☆ = 見所

(1)「安定した継続勤務のポイント」の形式

基本形式として、下記①～④で構成

- ①セルフケアのポイント
- ②ラインケアのポイント
- ③勤務継続や雇用管理で留意すべきターニングポイント
- ④支援機関の連絡窓口

その他の形式は下記のように様々。「みんなちがって、みんないい」

- ストレス対処整理シートの形式
- 絵を描くことが得意な障害者は絵入りで作成する形式
- 高次脳機能障害のケースでは「山梨県高次脳機能障害支援ガイドブック」を引用・改訂して障害特性の説明を加える形式
- 定期相談を実施するケースでは「相談時の聞き取りポイント」を加える形式
- 一人暮らしを予定しているケースでは生活面でのポイント（例：金銭管理、生活リズム）を踏まえて作成する形式

(1)「安定した継続勤務のポイント」の形式 ～基本形式(例)～

(障害者名)

(事業所名)

○年○月○日現在

～ 安定した継続勤務のポイント (例) ～

1) 本人が行うセルフケア (対処) のポイント

- ①
- ②
- ③

2) 事業所が行うラインケア (配慮) のポイント

- ①
- ②
- ③

3) 勤務継続や雇用管理で留意すべきターニングポイント

- ①
- ②
- ③

4) 支援機関の連絡窓口 (必要に応じ、上記3のときや何か変化等がありましたら、ご連絡・ご相談ください)

【フォローアップ期間】 ○年○月○日 ～ ○年○月○日

障害者職業センター TEL. — — (担当: ○○Co、○○JC)

【フォローアップ終了後】 ○年○月○日 ～

障害者就業・生活支援センター TEL. — — (担当: ○○ワーカー)

(1)「安定した継続勤務のポイント」の形式 ～ストレス対処整理シートの形式(例)～



ストレスを感じる事ってこんな時(それにとまう感情や身体症状)

就労面	GH	今後 ひとり暮らしになった時	感情・身体症状
100 作業場所が固定されていないこと (ローテーションに変わる)	100 規則があること (例)車に人を乗せてはダメ ・お友達GHに招いてはダメ		100 ・イライラする ・物を蹴る ・大きな声を出す ・眠れなくなる
80 「汚れている」と言われること	100 同僚(今の人)とうまくいっていないこと (例)掃除のやり方使ったものを早く洗わない ・使ったものを片づけない		<p>ストレスがかなり溜まっています</p>
70 日や人によって作業のやり方が違うこと	80 休日(土・日)支援者からの安否確認	70 近所付き合い (例)声をかけても無視する人がいたらと思うと... (変な人がいたらと思うと...)	50 ・少しイライラする ・身体の不調 ・吐き気 ・身体があつくなる ・胃がムカムカする ・めまい ・ふらつき
70 予定していたスケジュールが急に変わること			<p>ストレスがまあまあ溜まっています</p>
3-6 仕事のやりづらさがあった(今は担当していないが)			30 ・幻覚・妄想は日常的にあるが、症状だと理解し生活や仕事がいとも通り出来る ・吐き気も日常的にあるが、必要な時にすりを上手に飲みながら生活や仕事がいとも通り出来る
			<p>安定している状態です</p>

自身の対処方法 & こうしてもらえるとホッとすること

対処	就労面	GH	今後 ひとり暮らしになった時
100 すぐに受診をする (精神科Dr.) ・少し休む必要があるため、たぶん入院	80 できていることを具体的に言ってくれると嬉しい		100 ひとり暮らしをすることで、ストレスに感じていることは全て解決する
			100 困ったときは、相談をする
			<p>困った時に相談する人</p> <ul style="list-style-type: none"> - GH支援員 - 白髪事業所サビ管 - 企業在籍型と
60 ・状況により受診をする (精神科Dr.) ・14:40までの出勤曜日の時は、半日勤務に変更する (企業在籍型)に ・状況に合わせて相談する ・午後、ゆっくり自宅でする ・仕事中の休憩(事務室に戻る)回数を少し増やす ・部屋(白室)の室温を均等に保つ	80 「〇〇ができています」「ちょっとスピードで作業ができています」「表情がよく仕事に取り組んでいる」等良い面を伝えてくれると嬉しい		
			<p>目指すは</p> <p>好きな中古車を購入する</p>
30 ・勤務表どおり働く ・作業スピードをゆっくりすることを意識する			

(1)「安定した継続勤務のポイント」の形式 ～絵入りで作成する形式(例)～

状況	対処内容
<p data-bbox="170 429 832 468">慌てたり、焦ってしまうことがありました</p>  <p data-bbox="181 1208 826 1246">↑上図のような失敗をしてしまいました</p>	<p data-bbox="1108 429 1740 525">「慌てない」「一呼吸する」の表示を見て 落ち着くようにする</p> 

(1)「安定した継続勤務のポイント」の形式 ～障害特性の説明を加える形式(例)～

表

※「山梨県高次脳機能障害支援ガイドブック」を引用・改訂し作成

○高次脳機能障害とは
病気やけがなどで脳に損傷を受けたことにより生じる認知機能（記憶・注意・遂行機能等）の障害です。症状は外見から判断することが難しく『見えにくい障害』とされています。

○高次脳機能障害の主な症状 ※○○さんにあてはまるものを中心に記載。

<p>・新しいことが覚えにくい（前向き健忘）</p> <p>・思い出にくい</p> <p>記憶障害</p>	<p>・今、必要な事に対して察して注意を向けることが苦手（選択機能の障害）</p> <p>・同時に物事をこなすにくく、切り替えが苦手（注意の配分・切替え機能の障害）</p> <p>注意障害</p>
<p>・計画や段取りを立てて行動するのが苦手で、行き当たりばったりの行動になりやすい（目的に沿って計画を立て実行する機能の障害）</p> <p>遂行機能障害</p>	<p>・話す・読む等はできるが、字を書いたり、長文や複雑な文を理解することが苦手（会話や読み書き等、言葉を使う行為の障害）</p> <p>失語症</p>

・脳の損傷した部分をかばいながら作業や行動をするため、脳が疲れやすい

易疲労性

☆コラム：脳の部位とはたらき☆

脳はそれぞれ異なる機能を担っているため、損傷を受けた部位の機能が低下しやすいです。そのため、損傷部位を確認することで、症状を予測する事ができます。しかし、脳の各部位は相互に複雑につながっていることが多く、一か所に生じた損傷が、脳のネットワークを介して、他の部位にも影響を及ぼすことがあります。

裏

○高次脳機能障害の主な症状と対応のヒント ※○○さんにあてはまるものを中心に記載。

● **記憶障害** □ 新しいことを覚えにくい、数秒・数分前でも言ったこと・言われたことを忘れることがある。
□ 同じことを繰り返し質問することがある。

👍 対応のヒント

- ・スマートフォンの機能（動画・写真・スケジュール表・アラーム等）を活用する。
- ・大事なものや日常的に使用する物の、置き場所を決めておく。（収納棚などは、内容物がわかるように表示しておく）
- ・手順書・見本を用意しておくなどのヒントを活用し、繰り返し練習する。
- ・間違えやすいポイントは付せん（ポストイット等）を貼り、本人が気づけるよう対応する。

● **注意障害** □ 今、必要な事を察して、注意を向けることが苦手。
□ 二つのこと（作業）を同時に行うと混乱しやすい。

👍 対応のヒント

- ・作業をする時や大事な話をする時は、刺激の少ない環境で行う。
- ・並行作業は分けて、一工程ごとに行える手順にする。
- ・手順書は、一・二工程ずつ細分化し、単語帳タイプのもを活用する。

● **遂行機能障害** □ 計画や段取りを立てて物事を実行することが苦手で、行き当たりばったりになりやすい。
□ 決まった日課に沿って行動できるが、変更や追加があると対応しにくい。

👍 対応のヒント

- ・1日のスケジュールや生活環境は、シンプルに整理する。
- ・説明や指示は、「いつ、どこで、何をするのか」明確にメモで伝える。
- ・困ったときに相談できる人（主担当、副担当）や対処方法を決めておく。
- ・分からない時に確認できるように、手順書を用意する。
- ・理解度を確認する時は、実際の作業状況を見て判断する。（本人の「出来ます」「大丈夫です」の言葉だけで判断しない）

● **失語症** □ 文字（書くこと）が苦手。（読む・話すはできる。）自分でメモを取りにくい。
□ 口頭で指示の聞き取りや複雑な会話は理解しにくい。また、メモがあっても長文になると正確に把握しにくい。

👍 対応のヒント

- ・スマートフォンのカメラ機能等を使いメモ代わりに記録し、作業別に整理しておく。
- ・指示内容（スケジュール、手順、連絡事項等）は、「指示書」を添す。ホワイトボードに書いて見える場所に掲示。メモにして添す等、各現場の状況に合った対応をする。
- ・メモや指示を書いて伝える際は、短い文で簡潔に伝える。

(1)「安定した継続勤務のポイント」の形式 ～「相談時の聞き取りポイント」を加える形式(例)～

○年○月○日現在

安定した継続勤務のポイントと、定期相談時の聞き取りポイント

1) 本人が行うセルフケア（対処）のポイント

- ① 疲労の蓄積を防ぎ、集中力を維持させるため、1時間に1回程度を目安に席を外し、ストレッチや深呼吸・水分補給等を行う。

1時間に1回程度、ストレッチや深呼吸・水分補給等をして、リフレッシュできていますか？

- ② 困りごとや悩みごとがあるときは適時事業所担当者や支援者へ相談する。

困りごとや悩みごとはありますか？事業所担当者や支援者へ相談できていますか？

- ③ 体調を安定・維持させるために、休日にリフレッシュ策を継続的に行う（例：休日に自分の時間［ウォーキングや筋トレ等］を設ける、等）

休日にリフレッシュ策を行えていますか？

2) 事業所が行うラインケア（配慮）のポイント

- ① 「体調管理報告」の各数値が「2」のときは気にしつつ見守っていただき、「1」のときや新規作業で力が入りすぎているときは声かけする。

「体調管理報告」が「1」のときは「体調はどう？」「何かあった？」「大丈夫？」等の声をかける。

- ② 定期的に相談場面を設定し（月1回程度）、業務の振り返りや、悩みごと・困りごとの確認を行う。

- ③ 定期的な相談場面では課題だけでなく、できていることを見つけ、プラスのフィードバック（例：褒める等）を行う。

業務において自分自身で評価できることはありますか？悩みごとや困りごとはありますか？

(事業所担当者からも本人が頑張っているところ・よくできているところを小さなことでも良いので本人に伝えてください)

(1)「安定した継続勤務のポイント」の形式 ～生活面でのポイントを踏まえて作成する形式(例)～

○年○月○日

現在実家で生活していますが、来年○月中旬～○月頃に一人暮らしを予定しています。

今後も体調を維持し、安定して勤務を続けるため、次のとおり「一人暮らしのポイント」を整理しました。

一人暮らしのポイント

□ 引越先について

- ・現在趣味活動の場として借用しているアパートを予定しています。

□ 金銭管理について

- ・現在の収入内で無理なくやり繰りできる生活（金銭管理）を予定しています。
- ・現在も付けている家計簿を継続して実施し、金銭管理します。
- ・精神的なストレスが溜まるとお金を使いすぎてしまうことが過去にありました。適度な消費ならば対処法のひとつとして考えられますが、生活費や貯蓄に影響しない範囲に留めることが大切です。

→【事業所に理解・配慮をお願いしたいこと】

精神的な不調が続くときは、体調確認と共に「生活面（特にお金の使いすぎ）は大丈夫ですか？」などの声かけをお願いします。必要に応じて支援者へも共有をお願いします。

□ 生活リズムについて

- ・主治医には一人暮らしについて報告し、ご了解をいただいています。
- ・現在の生活リズム：平日は22時に就寝、6時に起床しています。
休日も生活リズムのズレは1時間程度に留めています。
- ・過去に趣味活動に没頭しすぎて、生活リズムが乱れることがありました。今後も体調を安定させるため、生活リズムを維持することが大切です。

→【事業所に理解・配慮をお願いしたいこと】

生活記録票を確認する際に上記の生活リズムが大きく崩れているときや、日中に強い眠気が現われボーッとしているとき等は「生活面（特に趣味に没頭しすぎ）は大丈夫ですか？」等の声かけをお願いします。必要に応じて支援者へも共有をお願いします。

(2)各障害のセルフケア・ラインケアのポイント

○内容は原稿の「表」と同様。

分類	項目の詳細	知的 7名	精神 10名	発達 8名	高次脳 2名
セルフケア		13項目	38項目	27項目	5項目
業務遂行	【共通】 繰り返し作業する、指示書・手順書や作業結果を確認する、メモを取る 作業場所を整理整頓する 【高次脳】 視覚化して注意喚起する、置き場所を決める等ルール化する ひとつずつ対応する等して気持ちを落ち着ける	46%	21%	41%	100%
報告・連絡・ 相談	【共通】 わからないことをすぐに質問する 困りごと・悩みごとを事業所担当者や支援者・家族へ相談する 【精神】 自身の希望・不安なこと・負担を感じたとき・体調不良のときに 事業所担当者や支援者・主治医へ相談する	31%	29%	33%	—
体調面や 生活面 でのケア	【共通】 健康的な生活（食事・睡眠等）を心がける、勤続疲労（腰痛等）の対策をする 休日にリフレッシュする 【精神】 生活記録表を活用しセルフモニタリングする、疲労やストレスをため込まない 体調不良時は早めに服薬・通院する、生活面（家事等）で負担がかかりすぎないようにする 【発達】 特有の疲労しやすさ（例：悪天候時）に対処する	23%	29%	26%	—
負担の緩和	【精神】 適時休憩・ストレッチ・深呼吸・水分補給等を行い焦らず無理をしない	—	21%	—	—
ラインケア		29項目	35項目	31項目	8項目
業務遂行	【共通】 見本や手本を示す、優先順位やポイントを明確化する、簡単な言葉で伝える 指示後に作業状況や理解度を確認する 【精神】 本人の希望や負荷を踏まえて業務担当を段階的に設定する 【発達】 イレギュラー時の対応を具体的に助言する	38%	40%	45%	64%
状態把握	【知的・精神・発達】 声かけや日誌等で業務面や体調面を確認する 【精神】 生活記録表・定期相談等で業務面・体調面・生活面・困りごと・悩みごとを確認する	24%	34%	29%	—
雇用管理体制	【知的・精神・発達】 現場の指導体制を継続する 積極的に声かけし随時質問を受け付け質問・相談しやすい環境を作る	21%	9%	16%	—
事業所の 評価や 取組方針	【共通】 できていることを褒める、作業スピードより丁寧さや正確さを重視する 【精神】 体調不良時の対応を決める 「障害があるから」と気を遣わずに職場の従業員の一人として関わる 【発達】 メモを取り整理する時間を与える 【高次脳】 刺激の少ない環境を調整する	17%	17%	10%	16%

(2)各障害のセルフケア・ラインケアのポイント ～補足説明～

【セルフケアのポイント】

- 障害に関わらず「業務遂行」に関するケアの割合は多い。
- 精神障害:「セルフモニタリング」「相談」「体調不良時の早めの対応」「精神障害者自身が『無理しない』ためのケア」が挙がる。
- 発達障害:「特有の疲労しやすさ」に対するケアが挙がる。
- 高次脳機能障害:
 - ・「視覚化」「ルール化」「気持ちを落ち着ける」等のケアが挙がる。
 - ・ジョブコーチ支援の期間においては「業務遂行」に関するケアが挙がりやすいかもしれない。

【ラインケアのポイント】

- 「合理的配慮指針事例集」の掲載例と重なるところが多かった。
- 障害に関わらず「業務遂行」に関するケアの割合は多い。
- 精神障害:「段階的な負荷の設定」「状態把握」「体調不良時の対応」「関わり方」等のケアが挙がる。
- 発達障害:「イレギュラー時の対応」「情報処理」へのケアが挙がる。
- 高次脳機能障害:「刺激の少ない環境の調整」へのケアが挙がる。

(3)ターニングポイント (4)支援機関の連絡窓口

【勤務継続や雇用管理で留意すべきターニングポイント】
障害に関わらず、下記①～⑤が挙げられた。

- ①担当業務を追加・変更したり、勤務時間を延長する等、業務負担が増えるとき
- ②事業所担当者が異動するとき
- ③生活面で変化が生じるとき
(例：一人暮らしを始める、育児、等)
- ④繁忙期・閑散期
- ⑤障害者特有の体調不良時(例：夜眠れない、等)

【支援機関の連絡窓口】

- フォローアップ期間
- 担当機関・者
- 連絡先 等

※精神障害のケースにおいては、通院する精神科病院の連絡窓口
(外来ワーカーが担当することが多い)も追加記載。

(1)「研究型ジョブコーチ」実施の経緯

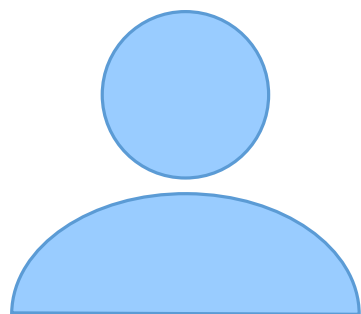
- ジョブコーチ支援終了後における事業主のナチュラルサポートの維持
 - 事業主・関係機関から「支援機関の担当がわかりにくい」という意見
- ラインケアのポイント・ターニングポイント・支援機関の連絡窓口を記載した「安定した継続勤務のポイント」を作成

「職場定着のためにはセルフケアも重要なのでは？」

「どのようにしたら各ポイントをより良く見出せるのか？」

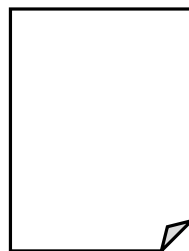
「研究型ジョブコーチ」の実践

(2)「研究型ジョブコーチ」の方法 ～就職前～

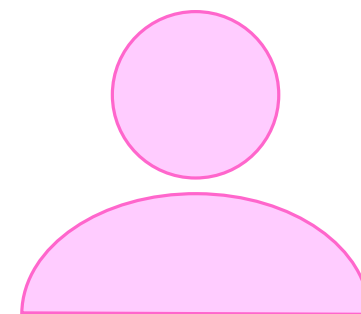


障害者

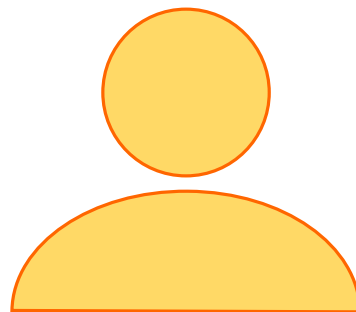
ナビゲーションブック
就労パスポート
独自に作成された資料



個別相談、ケース会議



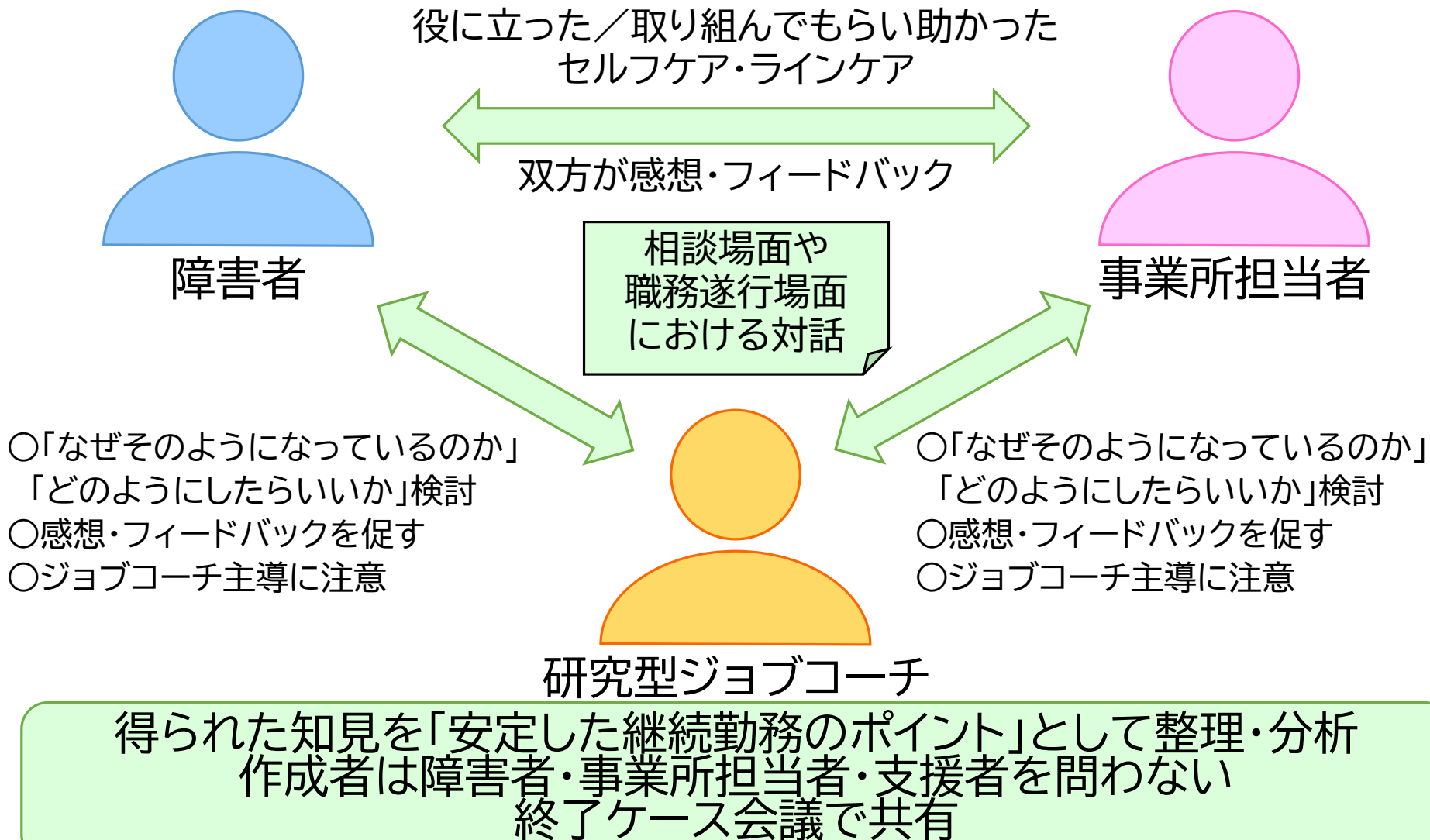
事業所担当者



支援者

事前にセルフケア・ラインケアを整理・共有し、
ジョブコーチ支援に臨む

(2)「研究型ジョブコーチ」の方法 ～就職後～



(3)「研究型ジョブコーチ」の有用性

○調査研究報告書No.157 障害者職業総合センター
『プライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針及び
合理的配慮指針に係る取組の実態把握に関する調査研究』³⁾

- ・「働きやすい職場作りとは、
企業と障害者がいかに話し合うことができる関係を構築するかがとても重要」
- ・合理的配慮の提供にあたり
社員への障害理解の取組を進めるプロセスを支える
社外の専門家の一員として『ジョブコーチ』を挙げている。

合理的配慮に係る障害者・事業所担当者の対話を促進し、
関係構築を図る「研究型ジョブコーチ」は有用であると考える。

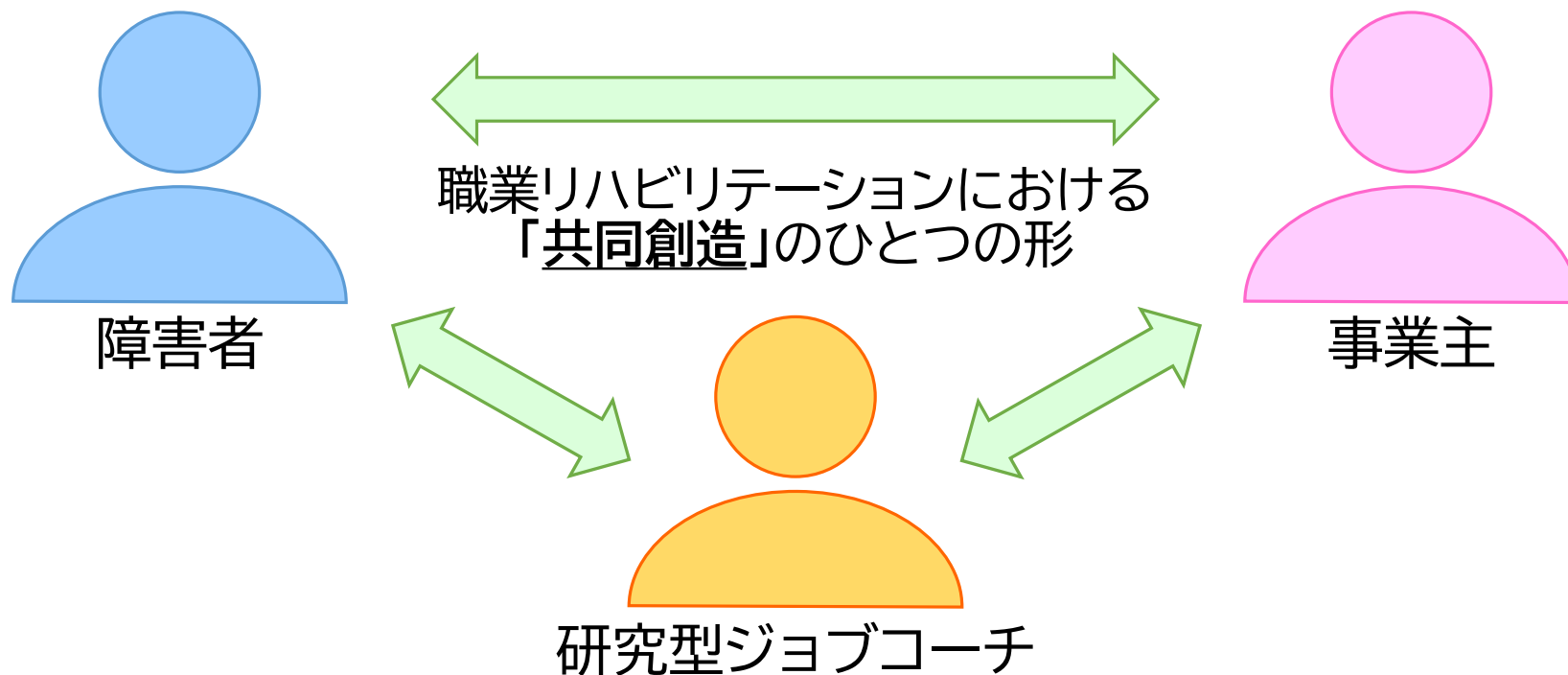
(3)「研究型ジョブコーチ」の有用性

○池淵恵美「精神障害とリハビリテーション vol.25 No.1」
『統合失調症の人の生きがいのある生活をめざして 社会モデルと合理的配慮』

Q「合理的配慮とはどうあるべきだろうか」

A「多くの関係者の**共同創造(co-production)**から生まれるだろう」

サービス提供者・開発者や政策決定者、市民、その他の利害関係者が自発的に協力し、互いの知識を尊重しながらサービスの改善や技術革新(イノベーション)を推し進めるという概念



障害者と事業主が互いの経験や意見を尊重し、
職場定着に向けて主体的に協力するためのアプローチ

4)

6)

(4)「ナビゲーションブックの更新」と留意事項

- 支援マニュアルNo.13 障害者職業総合センター
『発達障害者のワークシステム・サポートプログラム
ナビゲーションブックの作成と活用』

5)

ナビゲーションブックの特徴

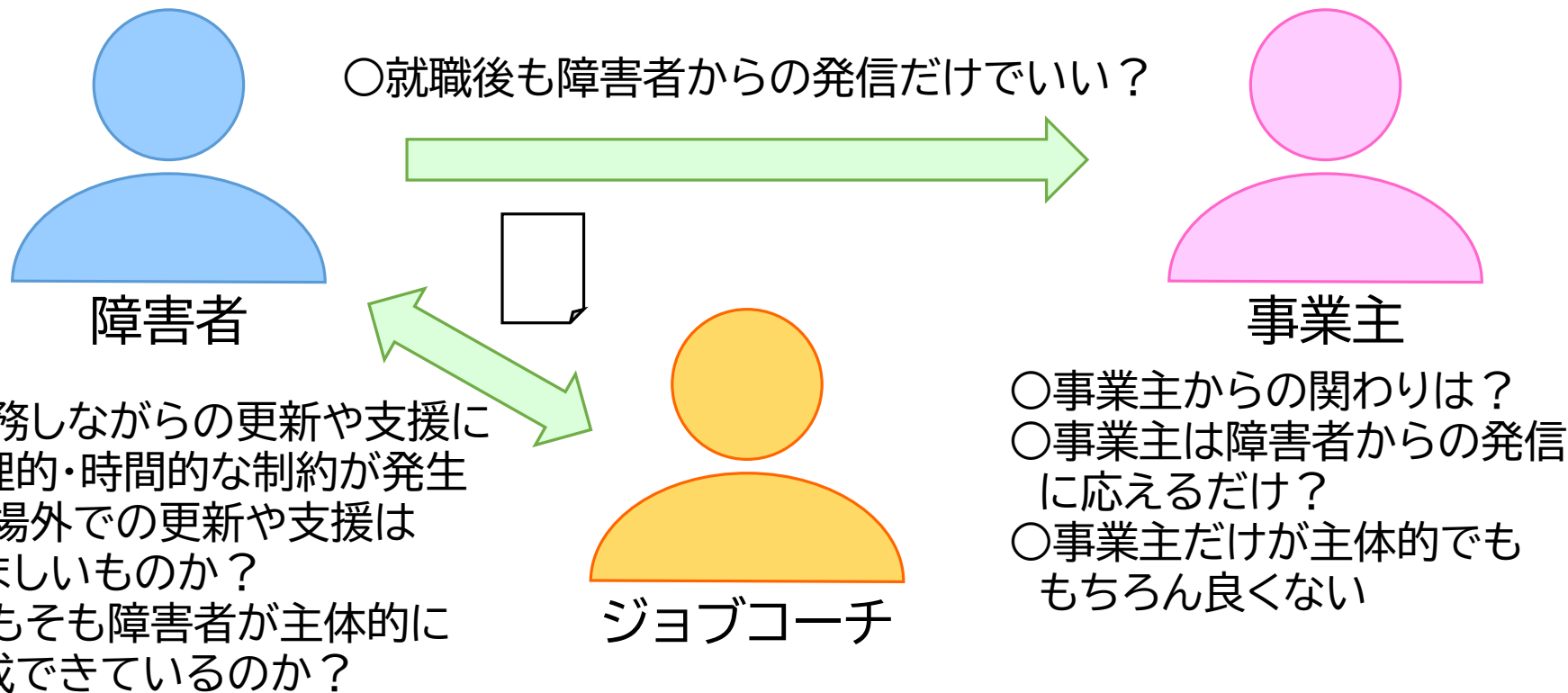
- ①障害者自身が主体的に作成する
- ②一度作成したら終わりではなく更新する
- ③固定化された枠にとらわれない

- 「研究型ジョブコーチ」を実践するなかで、ナビゲーションブックの内容は就職前の情報共有の点で参考になったが、一方で、

**就職後にナビゲーションブックを更新していくことに
難しさを感じた。**

(4)「ナビゲーションブックの更新」と留意事項

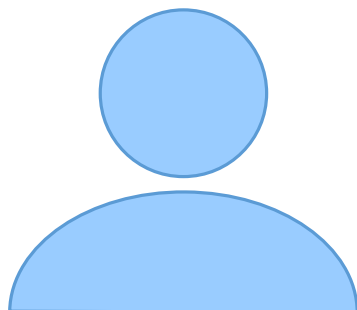
○就職後も「①障害者自身が主体的に作成する」に捉われると…



○職場定着のためには障害者だけでなく**事業主の主体性も重要。**
○**合理的配慮指針の内容を阻害する可能性を感じた。**

「事業主は、必要に応じて定期的に職場において支障となっている事情の有無を確認する」
「**障害者と事業主との相互理解**の中で提供されるべき」

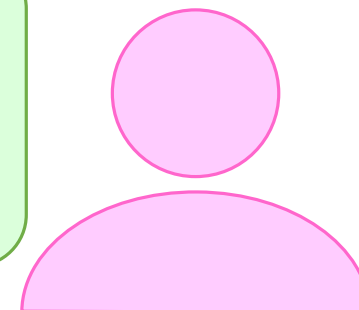
(4)「ナビゲーションブックの更新」と留意事項



障害者

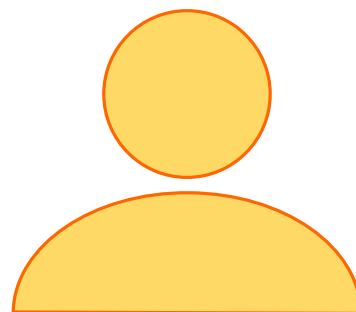
「どの程度まで合理的配慮を
求めてよいのかわからない」

- 主体性を発揮するには、
その取組の先に希望が感じられるか
- 職場定着に向けて各々が希望を見出す
- 主体性が自動付与された成果物よりも、
主体的に相互理解する過程が大事



事業主

「どの程度まで障害について
聞いていいのかわからない」



研究型ジョブコーチ

支援者は障害者と事業主が持つ各々の当事者性の背景を踏まえつつ
(例:雇用関係、障害の知識・経験、プライバシーの開示・配慮、等)
支援者も当事者の一人として、どちらに偏ることなく支援に臨む

(4)「ナビゲーションブックの更新」と留意事項

山梨障害者職業センタージョブコーチと話した

職場定着場面で望ましい

ナビゲーションブックの作り方や更新の仕方のヒント

- 就職前は「私の特徴等をまとめたナビゲーションブック」で、主語は「I」。
就職後は「私達の特徴等をまとめたナビゲーションブック」で、主語は「We」。
- 就職前のナビゲーションブックに多く記載される障害者のセールスポイント・障害特性・対処・配慮の項目に、就職後は「事業所のセールスポイント・事業所の特性」等を加え、職場に応じた双方の対処・配慮を検討する必要がある。
- 就職前のナビゲーションブックは「失敗体験」に着目しがちだが、就職後は「成功体験」に着目して作成されやすい。両方に価値がある。
- 就職前の「ナビゲーション(障害者が案内する)ブック」を就職後は「コラボレーション(障害者と事業主が共同する)ブック」や、「コ・プロダクション(共同創造)ブック」に進化させると良い。

(4)「ナビゲーションブックの更新」と留意事項

就職前のナビゲーションブックをベースに
就職後ジョブコーチ支援で「コラボレーションブック」を作ってみました

コラボレーションブック

○年○月○日
対象者名
事業所名

この「コラボレーションブック」は、対象者や事業所の特徴をもとに、これまでの勤務を踏まえて得られた効果的かつ合理的な対処法や理解・配慮をまとめたものです。
今後勤務を継続していくなかで、対象者と事業所担当者が定期的に話し合い、内容を確認し、必要に応じて見直ししてください。

○対象者のセールスポイント

- ・お年寄りやお子様に対して、丁寧なコミュニケーションや配慮しながらの対応を取ることができます。
- ・事前にルールやスケジュール・マニュアル等が決まっていれば、期限を守る等の計画的に行動することができます。
- ・真面目な性格で、向上心・知識欲が強く、興味や集中力を持って取り組むことができます。
- ・担当社員以外の従業員ともコミュニケーションを図ることができます。

○事業所のセールスポイント

- ・対象者以外にも別に障害者雇用の経験があり、管理者はじめ事業所全体で、対象者の特徴や対処法を踏まえた理解・配慮を積極的に推進しています。
- ・作業現場の担当者だけに限らず、全般的なことに対する担当者を設ける等、雇用管理体制をしっかりとし、質問しやすい・話しやすい職場環境を作っています。
- ・担当者以外の従業員の方々にも対象者の特徴について理解し、随時声かけや対応をしています。

○対象者・事業所の特徴、対処法、理解・配慮

	対象者の特徴	事業所の特徴	対象者が行う対処法	事業所が行う理解・配慮
作業進行面	○周囲を広く意識・注意することが苦手で、作業途中に別の指示が入ったり、複数の作業を同時処理すると優先順位がわからなくなり、混乱して行動や話をしにくくなることがあります。	○業務において、基本的に複数の作業を同時処理することはありません。 ○作業現場の担当者が傍で勤務しているため、対象者の勤務状況を踏まえることができます。	○報告・連絡・相談を行い、わからないことを質問し、確認するようにします。	○複数の作業を同時処理するのではなく、できるかぎりひとつの作業に集中させます。 ○指示が複数に重ならないように、(場合によっては対象者の勤務状況を待って)指示をひとつひとつ出します。
コミュニケーション	○日々の勤務状況や体調、困りごとや悩みごと等を共有したり、相談する機会があると気持ちや勤務の安定に繋がります。	○作業現場の担当者が傍で勤務し、勤務状況や体調を観察することができます。 ○対象者の勤務全般に関して雇用管理する事業所担当者が状況等を把握し、相談を受け付けます。	○作業現場の担当者がその都度報告・連絡・相談・質問し、その場で解決するようにします。 ○事業所担当者日々コミュニケーションを図り、勤務状況や体調、困りごとや悩みごとを共有します。	○作業現場の担当者が随時作業を教えながらコミュニケーションを図ります。 ○事業所担当者が勤務終了時に10分程度日々の振り返りを行い、勤務状況や体調、困りごとや悩みごと等を確認・助言する等して、質問しやすい・話しやすい環境を作ります。
ストレスケア	○プライベートな話題(特に家族関係や交友関係等)を必要以上に踏み込んでされるとストレスになることがあります。	○プライベートな話題を必要以上に話す必要はありません。 ○昼休みは休憩室で過ごす必要はなく、自身の車で過ごすも構いません(他の社員も多いです)。	○昼休みは自身の車のなかで過ごすようにします。 ○ストレスにならない程度に、差し障りない範囲で、答えられるところは答えるようにします。	○プライベートな話題(特に家族関係や交友関係等)を踏み込んでほしくないように留意します。

○対象者の留意事項

- ・通院・カウンセリング・訪問看護が、月曜日の午後、それぞれ2週間に1回程度の頻度であるため、月曜日は午前中のみ勤務(午後は休み)にしていたらよいをお願いします。
- ・勤務開始当初は1日6時間程度から始め、勤務に慣れたら主治医の意見も踏まえ、徐々に勤務時間の延長を検討させていただきます。

○事業所の留意事項

- ・事業所の担当者の異動は基本的にありません。
- ・大きな繁忙期・閑散期等はありませんが、月末・月初はやや忙しくなります。
- ・今後は対象者と事業所担当者が勤務終了時に10分程度実施する振り返りを基本的に継続し、ジョブコーチ支援時に行った30分～1時間程度の相談は必要に応じて実施することとします。

○勤務継続や雇用管理で留意が必要なターニングポイント

- ・対象者の体調が悪化したとき。
- ・勤務時間を延長する等、業務負担が増えるとき(対象者の希望に加えて、主治医の意見も確認するようお願いします)。

○支援者の連絡窓口

【フォローアップ期間】○年○月○日～○年○月○日
障害者職業センター TEL. - - (担当: ○○Co, ○○JC)

【フォローアップ終了後】○年○月○日～
障害者就業・生活支援センター TEL. - - (担当: ○○ワーカー)

(4)「ナビゲーションブックの更新」と留意事項

山梨障害者職業センタージョブコーチと話した

職場定着場面で望ましい

ナビゲーションブックの作り方や更新の仕方のヒント

- ジョブコーチ支援のパンフレットは
ジョブコーチ支援についてだけでなく、ジョブコーチ支援終了後の
障害者・事業主のお互いの関わり方(合理的配慮の検討の仕方)を
伝えると良いのではないか。
- ナビゲーションブックの作り方や更新の仕方は、
障害者や支援者だけでなく、むしろ事業主が覚えると良いのではないか。
→合理的配慮形成のために、
事業主に対するナビゲーションブック研修の必要性や、
企業在籍型ジョブコーチの担う役割が期待される。
- 就職後に誤った過程でナビゲーションブックが作成・更新されると、
「望まない合理的配慮」が形成される危険性があるため、
十分注意する必要がある。

職場定着場面におけるナビゲーションブックの作り方や更新の仕方の
方法論は確立されていないので、地域の皆さんで見出していきましょう！

型にこだわらず、ジョブコーチ支援をつきつめる

本発表の内容を踏まえると「研究型ジョブコーチ」は

「合理的配慮型」

「対話型」

「共同創造型」

と言い換えても差し支えないし、

「〇〇型」と言わずとも、
ジョブコーチ支援には本発表で報告した要素が
本来備わっているのではないかと

ご清聴ありがとうございました

「異邦人」「ペスト」等が代表作の
フランスの小説家アルベール・カミュの言葉

Don't walk behind me; I may not lead.
Don't walk in front of me; I may not follow.
Just walk beside me and be my friend.

僕の後ろを歩かないでくれ。僕は導かないかもしれない。
僕の前を歩かないでくれ。僕はついていけないかもしれない。
僕と一緒に歩いて、友達でいてほしい。

本発表の内容を踏まえて、
職業リハビリテーションにおける「パートナーシップ」に関する言葉として、
「誰」が「誰」に言っているのか、
想像して読むと面白いかもしれません。

参考文献

- 1) 障害者職業総合センター『職業リハビリテーション場面における自己理解を促進するための支援に関する研究』,「調査研究報告 No.140」,(2018), p.95-100
- 2) 厚生労働省『合理的配慮指針』,(2015)
- 3) 障害者職業総合センター『プライバシーガイドライン、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針に係る取組の実態把握に関する調査研究』,「調査研究報告書 No.157」,(2021),p.151-159
- 4) 池淵恵美『統合失調症の人の生きがいのある生活をめざして 社会モデルと合理的配慮』,「精神障害とリハビリテーション vol.25 No.1」,金剛出版 (2021),p.105-118
- 5) 障害者職業総合センター『発達障害者のワークシステム・サポートプログラムナビゲーションブックの作成と活用』,「支援マニュアルNo.13」,(2016),p.9-10
- 6) 山口創生・小川亮・阿部真貴子・五十嵐百花・川口敬之・塩澤拓亮・安間尚徳・佐藤さやか『保健医療福祉サービス領域の研究における患者・市民参画と共同創造の概要』,「精神障害とリハビリテーション vol.25 No.1」,金剛出版 (2021),p.6-17