

## 【ジョブコーチによる障害者の職場適応支援】 事例②

対象事業所	Y病院	
支援対象者	Bさん 30代女性 精神保健福祉手帳3級（発達障害）	
担当業務	洗濯・コップ洗浄・清掃	
支援導入の経緯	短期間のアルバイト経験はあるものの初めてと言って良い就職。働き始めてすぐに、自分の都合で作業スケジュールを変更する、医師・看護師の会話に入る、注意を受けると声を荒げるなど課題が出てきたケース。	
支援導入時の状況 課題点など	<b>【支援対象者】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・その時間に行わなくて良い作業を始めたり、コップの汚れが落ちていなかったりする。</li> <li>・医師と看護師の会話に割って入ったり、休憩時間を守らない。</li> <li>・注意を受けたり急な変更があると大声を出す。</li> </ul>	<b>【対象事業所】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援対象者への指示が口頭のみである。</li> <li>・突然の業務変更が多い印象（日によって）。</li> <li>・指導担当者は看護師長だが、実際に作業指示を出すのは清掃スタッフリーダー。</li> </ul>
課題点の原因として 考えられるもの	<b>【支援対象者】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>①口頭指示だけでは全てを理解出来ない。</li> <li>②社会経験が少なく、社会人としてのマナーの習得がなされていない（幼い印象）。暗黙のルールが分からない。</li> <li>③作業に得意・不得意があり、その差が激しい。</li> </ul>	<b>【対象事業所】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>①従業員が常に忙しく、指示はするが確認が行えていない。</li> <li>②支援対象者の経歴や障害特性がほとんど知らされていないため、対応の仕方や理解の仕方が分からない。</li> <li>③暗黙のルールが存在する。</li> </ul>
支援の実施	<b>【支援対象者支援】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>①作業内容・手順・注意点をマニュアルとして視覚化し、それを基に作業するよう繰り返し助言・支援した。</li> <li>②挨拶の仕方や会釈の仕方をの見本を示し、具体的な場面を通して繰り返し助言した。</li> <li>③各作業に数値目標を設定し、達成出来た際に評価して意欲の維持・向上を図った。</li> </ul>	<b>【対象事業所支援】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>①作業内容及びスケジュールを固定化。急な変更がある場合は、出来るだけ事前に伝えることとした。</li> <li>②支援対象者のプロフィールや注意事項などをまとめたブックを作成し周知する（支援対象者の合意を得て）。</li> <li>③暗黙のルールを明文化し、支援対象者に望む対応方法を明確に指示。</li> </ul>
現在	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業スケジュール通りに遂行出来ており、コップの洗い残しなどは見られていない。</li> <li>・医師と看護師、患者様やその家族の会話に割って入ることがなくなり、会釈や目礼などが出来るようになってきた。</li> <li>・急な業務変更はどうしても起きるため、出来るだけ事前に伝えたり確認する必要がある。</li> </ul>	