

【ジョブコーチによる障害者の職場適応支援】 事例⑤

対象事業所	株式会社V	
支援対象者	Eさん 30代男性 療育手帳B判定	
担当業務	調理道具洗浄	
支援導入の経緯	入社から10年が経過した頃から業務中に大きな声を出したり物に当たったりする行為が見られるようになる。事業所担当者や支援機関担当者から注意を受けると一定期間は言動の改善が見られるが、時間経過とともに同行為が繰り返されたり注意や指摘に対しても暴言が見られるようになってしまったため、支援依頼を受けた。	
支援導入時の状況 課題点など	【支援対象者】 ・洗浄するノルマはないが自分の中で洗浄する数量を決めてしまい、それがこなせないと機嫌が悪くなり物に当たったり調理道具を乱暴に扱ってしまう。 ・上記の言動を指摘・注意されると大きな声を出したり暴言を発してしまう。	【対象事業所】 ・ノルマがないことを繰り返し伝えるが理解してもらえずその都度注意している。注意は気づいた従業員がその都度行っている。 ・物を丁寧に扱うことや大きな声を出さないよう注意をするが言動が増長されるため注意することをあきらめることもある。
課題点の原因として 考えられるもの	【支援対象者】 ・長年行ってきた作業に対して責任を持っており、それがこだわりにもなっている。 ・ここ数年で会社の近隣に住宅が建ち並んだことで静かに作業をする必要が出てきたが、そのことが理解出来ずに今までのやり方を続けてしまう。 ・指摘や注意をされるとその内容ではなく「怒られた」と認識してしまい感情が抑えられない。	【対象事業所】 ・支援対象者の障害特性や特徴の情報が少なく理解出来ていない。 ・上記のことから適切な対応が出来ない状態が続いている。
支援の実施	【支援対象者支援】 ①事業所から示された作業量以上のものを行わないよう繰り返し助言する。 ②指摘や注意をするのではなく、調理道具や洗浄道具の適切な使い方を繰り返し見本を見せて助言し習得に向けて支援する。 ③従業員として相応しい言動を具体的な場面を通して助言し見本を見せる。	【対象事業所支援】 ①1日の作業量を区切ってもらい、支援対象者が理解出来るよう作業量を明確に示す。 ②支援対象者の障害特性や特徴を改めて説明し、効果的な対応（曖昧な表現を避け具体的に指示をする・数値として表すなど）を助言するとともに、作業指示や注意を行うキーパーソンを決める。 ③支援対象者に伝えた事業所内での相応しい言動について共有し、キーパーソン・支援担当者・ジョブコーチが同じ対応・指摘の仕方を行う。
現在	・作業数量へのこだわりはなくなり、指示された作業量を守って作業出来ている。 ・作業指示や注意はキーパーソンから統一して伝えてもらうことで混乱することや大きな声を出ることがなくなった。 ・作業を急いでしまう時があり、その際は道具の扱い方が雑になってしまうため、今後の課題として取り組んでいる。	