

第5 事例紹介

1 職業キャリア別の支援事例

(1) 職業キャリアがない訓練生への支援事例（体験的職場実習の活用）

Bさん、30代男性、気分障害 事務関連作業で職業訓練を受講

【本事例の流れ】

<施設内訓練の実施>

- ・特性把握
- ・特性に応じた技能訓練および個別就労支援計画
- ・職業準備性向上に関する支援および就職活動準備支援



<就職活動に向けて>

- ・冬季や夏季就職面接会の参加
- ・模擬面接



<体験的職場実習の実施>

- ・本人にあった実習期間と時間、仕事内容
- ・事前に事業所側に配慮事項の伝達



<施設内での体験的職場実習の振り返り>

- ・課題分析及び対策の検討
- ・補完訓練の実施



<職場実習の実施>

- ・職場実習状況の観察・支援
- ・職場実習の振り返り、就職の可否検討

イ 施設内訓練の実施

(イ) 施設内訓練で把握した特性

Bさんは入所初期からあまり人とうまく話せない傾向が見られ、特に初対面の人や場面では緊張が強く、訓練場面に慣れるまで時間がかかりました。また高圧的な口調の指示にストレスを感じることで、制限時間内に仕上げる等の目標を課せられたりすると焦りを感じミスが増加するといった傾向が見られました。また職業キャリアがないため、就職活動の進め方や実際の仕事・職場のイメージがほとんど持っていない状態でした。

Bさんは事務関連の就職を希望されたことから、職業訓練においてはパソコンを中心としたカリキュラムの構成としました。作業指示書の利用については、理解するまでに時間がかかることと、言葉に忠実にやろうとしすぎることから、逆に作業効率が低下してしまいました。

(ロ) 特性に応じた職業訓練、支援

1年間の個別就労支援計画を立てて、Bさんに提示しました。これによりBさんが抱えていたキャリアが無いことによる「どのような訓練をするのか」、「いつから就職活動を始めたらいいいのか」、「就職活動はどのように進めていけばいいのか」といった、職業訓練や就職活動の進め方に関する不安の軽減を図りました。

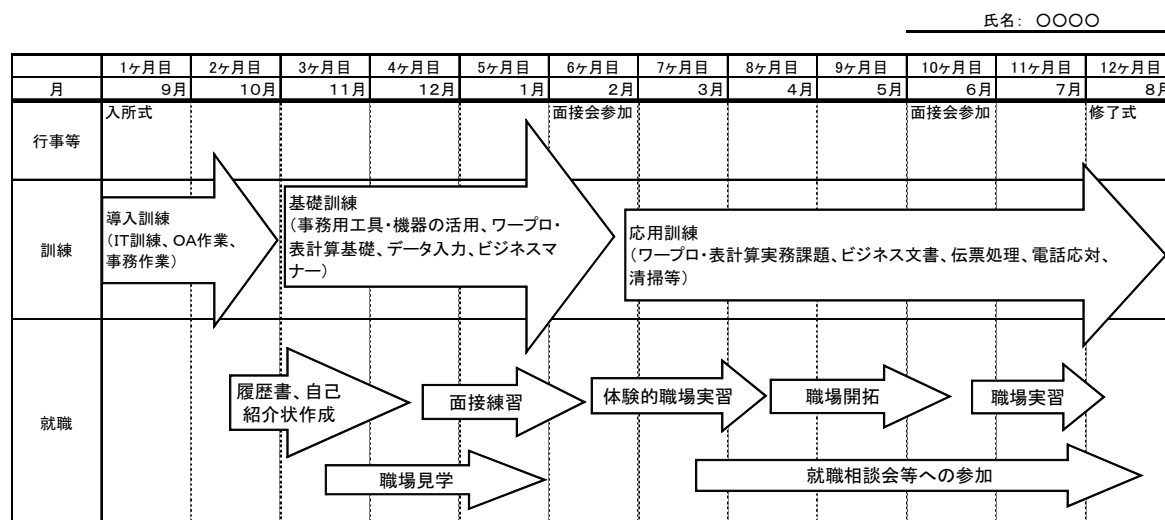


図5-1 個別就労支援計画

ロ 体験的職場実習に向けた事業所との調整

(イ) 事業所の状況

Bさんは職業キャリアがないため、まず事業所で働くということを実感するため、体験的職場実習を行うこととしました。事業所の選定に当たっては、能開施設近隣の事業者や現在出されている求人票、修了生の就職先などから選定した結果、Bさんの自宅近くで求人が出されていた事業所で体験的職場実習の協力が得られることとなりました。事業所の概要は以下のとおりです。

- ・事業内容：訪問介護、移動支援事業及び介護関係のネット販売

- ・職種：ヘルパー、一般事務

(ロ) 実習計画の策定及び事業所担当者との調整

実習開始前にBさんと一緒に事業所を訪問しました。体験的職場実習でBさんが担当する業務は、これまでに習得した訓練内容に近い事務作業に加え、清掃作業も行う必要がありました。

Bさんは、初めての場所や初対面の人に慣れるまでに時間を要すること、緊張感が強く疲労を蓄積しやすいことから、状況を見ながら段階的に日数や勤務時間を調整できるように、事業所と日程・時間・実習内容の相談を行いました。

具体的には仕分け作業やパソコン入力、清掃業務といった作業を4週間にわたり、合計10日間実施することとなりました。前半の2週間は水、金の週2日の緩やかなスタートにし、後半の2週間は月、水、金の週3日に増やしました。時間は前半・後半ともに9時～15時とし、実習を行わない日には能開施設での振り返りと補完訓練を実施することとしました。

事業所担当者には、Bさんの障害特性（高圧的な口調での指示はストレスを溜めやすいこと、作業時間制限を設けると焦ってミスをしやすいこと、作業指示書よりも具体的な見本を示す方が効果的であること）を伝え、配慮事項としては、緊張からくる本人の疲労を軽減するためのこまめな休憩時間の取得、見本を見せながらの具体的な指示依頼しました。

ハ 事前訓練の実施

Bさんは、仕分け作業やパソコン入力などの基礎的な事務作業の技能は概ね習得できていたことから、室内清掃作業を中心とした事前訓練を行うこととしました。

二 体験的職場実習の実施

(イ) 体験的職場実習状況の観察・支援

実習初日は、Bさんとともに指導員も事業所を訪問しました。事業所担当者が、最初に丁寧に作業見本を見せながら説明していただいたので、Bさんも安心して作業に取り組めていました。このため指導員による事業所訪問は、実習最終日を含む週1回の計4回としました。

実習の無い日は能開施設でBさんが不安に思っている作業（屋外の雑草抜きといった環境整備作業）について補完訓練を実施しました。

(ロ) 体験的職場実習の振り返り

最終日に指導員が事業所を訪問し、Bさんと一緒に事業所担当者から実習の評価を受けました。担当者からは、Bさんは礼儀正しく、受け答えもはっきりしていて非常に態度が良かったことや、丁寧に確実な作業なので安心して任せることができたとの評価を頂き、Bさんも自信を持つことができました。

Bさんからは、適宜自主的に休憩を取ることで疲労の蓄積もなく、安定した作業ができたことや、口頭指示だけではなく作業見本を見せていただいたり、作業後の

フィードバックや声かけをしていただいたりしたことで、安心して作業に取り組むことができたことを事業所担当者に伝えました。

このあと施設内訓練に戻り、振り返りシートを使って実習の振り返りを行いました。

表5-1 体験的職場実習の振り返りシート

〈〇〇事業所〉

氏名 △△△△

作業項目	対応できたこと	課題点	原因・対策
清掃	効率的な作業の仕方を教えて頂き、きれいに丁寧に作業するよう心がけた	思ったより時間がかかった	道具の使い方にまだ慣れていない→練習する
領収書分類	重要な物なのでしっかり分類するよう意識した	作業の量が多く、領収書を貼る用紙が途中で無くなった	領収書の枚数と領収書を貼る用紙の数の確認をしなかった→次回は枚数を確認してから貼る
パソコン入力 (領収書)	慎重に入力し間違いがないか何度も確認した	時間がかかった	間違いがないか不安で何度も確認しすぎた→確認回数を2回に決める
チラシ配付	種類の違うチラシを順番通りに混ざらないように置いた		
反省&感想	<ul style="list-style-type: none"> ・色々な作業を行ったので、とても勉強になった ・至らないところもあったが、精一杯作業することを学んだ ・正確な仕分けと確認方法を実行できた ・仕分けでより多く枚数をこなせるようになりたい ・途中で休憩を取ることで、疲労も溜まらず安定して作業できた ・初めての職場にも思ったより早く馴染むことができた ・清掃作業も練習すればできることがわかったが、自分としてはパソコンを使った作業が一番合っていると思った 		

ホ 採用を目指した職場実習の実施

Bさんは体験的職場実習を通じて、初めての職場でも仕事をしていけるという自信を持てたこと、休憩を取ることで終日作業できたこと、様々な作業を体験した中で自分にはパソコン作業が合っていると再確認できたことから、施設内訓練ではさらにパソコンスキルをアップさせて、就職を目指すこととしました。

(イ) 事業所の状況

就職活動を進める中で、Bさんの自宅近くで障害者雇用を検討している事業所が見つかりました。同事業所は精神障害者の雇用経験がないことから、職場実習を行なった上で採用を検討していただくこととしました。

実習を行うこととなった事業所の概要は以下のとおりです。

- ・事業内容：食料品販売
- ・職種：一般事務補助

(ロ) 職場実習の実施

実習は、パソコン入力中心の事務補助業務を9時30分～15時、月～金の5日間実施しました。事業所担当者には体験的職場実習の際と同じようにAさんの特性、お願いしたい配慮事項、作業指示の方法を伝えました。

体験的職場実習とは違う事業所でしたが、Bさんは体験的職場実習で自信を構築していたため、職場環境や社員への適応には時間がかからず、緊張も比較的短期間で緩和されました。実習期間中は、仕事内容に大きな変化がなく見通しを持って仕事をこなせたこと、Bさんの希望通りのパソコン入力を中心とした事務補助的な作業内容であったこと、事業所担当者に具体的な指示方法を伝え配慮が得られていたことから、Bさんの理解もスムーズで質問、確認、報告、連絡、相談等を自分からできていました。事業所からも丁寧で作業の完成度は問題ないとの評価をいただき、採用されることになりました。

<支援ポイント>

Bさんは、職業キャリアがないため働くイメージがつかめないこと、対人関係が非常に苦手な緊張が高いこと、高圧的な口調での指示はストレスを溜めやすいこと、作業時間制限を設けると焦ってミスをしやすいこと、作業指示書はかえって作業時間が伸びてしまう原因となることといった課題がありました。

これらの課題については体験的職場実習を行うことで、事業所側の配慮が得られれば、働くことができるという自信を持ってました。その結果、就職を目指した職場実習でも事業所側の高評価を得ることができ、就職に至りました。

(2) 職業キャリアがある訓練生への支援事例

Cさん、30代男性、躁うつ病、事務職関連の職業訓練を受講

【本事例の流れ】

<施設内訓練の実施>

- ・ 特性把握
- ・ 特性に応じた技能訓練、職業準備性向上に関する支援、就職活動準備支援



<職場実習に向けた事業所との調整>

- ・ 職務の切り出しと1日のスケジュールの調整、指導体制等の環境調整
- ・ 事業所担当者との面談（訓練生の不安軽減）



<職場実習前の事前訓練の実施>

- ・ 事業所の職務に応じた施設内での事前訓練



<職場実習の実施>

- ・ 職場実習状況の観察・支援
- ・ 職場実習の振り返り、就職の可否検討

イ 施設内訓練の状況

(イ) 施設内訓練で把握した特性

Cさんは主症状として睡眠過多や疲労感がありますが、日常生活においては、薬の飲み忘れはなく、生活も安定しており、訓練も気分の波はありながらもある程度安定して受講することができていました。また、前職では対人サービスを伴うフルタイムの仕事に従事しており、うつ状態の悪化により終日の勤務が難しくなり、10年間勤務した事業所を退職した経緯がありました。前職の経験から、対人緊張が強いことや新しい作業・環境といった先の見通しが持てない事柄に対する不安が強く、それによって精神的な疲れが不安や気分の落ち込みといった形で現れるということがわかりました。更に作業耐性の不足は、就職活動を行うにあたって、Cさんが最も不安を感じている点でした。一方で労働習慣やビジネスマナーは身につけており、疲労の蓄積や気分の落ち込みが出ていない状況では、概ね適切に振舞うことができていました。

(ロ) 特性に応じた職業訓練、支援

職業訓練を実施する際は、Cさんが見通しを持って取り組めるように技能訓練の流れを事前に示しました。訓練内容の変更や就職活動についても早めの提示をすることで不安を減らすことができました。

訓練の指示においても個別に少しずつ、休憩を挟みながら進めることで、徐々に慣れて行くことができました。

就職への希望については、面談の中で、以下のことが把握できました。

- ・仕事は一日6時間、週3～4日位でスタートしたい。
- ・給料は10万円程度を希望する。
- ・就労職種は、対人サービスが苦手であり、体力にも自信が無いので、身体に負担の少ない作業系職種や事務補助職種を考えている。
- ・フルタイム勤務については体力的に自信が無い。

Cさんは職業キャリアがあるため、無理の無い働き方といった就労のビジョンがある程度できていたため、本人の希望にそって就職活動を進めることにしました。また、自身で把握している障害特性から事業所に依頼する配慮事項を取りまとめ、自己紹介状を作成しました。

<自己紹介状抜粋（配慮していただきたいこと）>

- ・疲れすぎると不安が強くてしてしまうため、定期的な休憩を頂けるようご配慮をお願いします。
- ・作業は一つずつ段階的に教えて頂けると、覚えやすいので助かります。

ロ 職場実習に向けた事業所との調整

(イ) 事業所の状況

求人情報を収集していく中で、Cさんの希望に近い求人が見つかり、職場実習の調整を実施しました。職場実習を行うこととなった事業所の概要は以下のとおりです。

- ・ 事業内容：電設資材の販売
- ・ 職種：伝票の照合、整理等の事務補助業務

(ロ) 事業所訪問及び職務の切り出し

まず、指導員はCさんとともに事業所を訪問し、現場の様子や実際の作業の見学、事業所担当者との面談を行いました。作業について、Cさんは照合作業に興味を持ち、職場実習を通して体験したいと依頼をしました。

その後、事業所から職場実習をしていただける旨の回答を得たため、具体的な職場実習の日程や内容について打合せを行い、希望した職務内容で2週間の職場実習を行うこととなりました。

Cさんは、自身の作業耐性に不安を感じており、実習中は段階的に時間を延ばしていくように時間調整を行いました。具体的には、以下のとおりです。

- ・ 最初の1週間 → 9:00～15:00
- ・ 2週目 → 9:00～16:00
- ・ 今後就労に結びついた場合は、状況によってフルタイムも考えていく。

最初は施設内訓練に近い時間帯からスタートし、段階的に時間を延ばすという調整により本人も安心した様子が窺われました。

ハ 職場実習前の事前訓練の実施

これまでの職業訓練において、書字、押印といったの基礎的な事務作業の訓練はできていたので、実際に職場実習期間中に担当する職務内容に応じた事前訓練として、伝票チェックと照合作業を行いました。



図5-2 伝票チェックと照合作業の様子（事前訓練）

二 職場実習の実施

(イ) 職場実習状況の観察・支援

初日、指導員はCさんとともに事業所を訪問し、一日の流れをCさんと一緒に確認しました。Cさんは事前の見学で作業内容(照合作業)もイメージが掴めており、なおかつ同じ業務を担当している先輩社員が一日を通して付き添って丁寧に指導して頂くことができたため、不明な点は質問しながらも集中して作業ができたようでした。

しかし、初日の振り返りでは、かなり緊張していたため肩に力が入りすぎて疲れたり、作業のことが気になって休憩が取れなかったということをお話していました。

そこで、指導員はCさんに対して「慣れれば訓練の時と同じように少しずつ緊張がほぐれる」といった前向きな声かけを行い、事業所担当者には休憩の声かけや負荷がかからないような声かけを改めて依頼しました。実習期間の中頃に訪問をしたところ、徐々に緊張も解けたようで、作業に際しても特に課題は見られませんでした。2週目以降は予定通り実習時間を延ばしましたが、特に疲労の訴えもなく、順調に作業をこなせていました。

(ロ) 職場実習の振り返り

最終日に事業所を訪問し、事業所担当者を交えて振り返りを行いました。事業所からは事前訓練の甲斐もあって良い評価を頂くことができ、採用されることとなりました。

Cさんも段階的に時間を延ばしたら何とかやり切ることができて良かったとの感想で、成功体験を積んで自信がついたようでした。

<支援ポイント>

Cさんは対人緊張や新しい作業、環境への緊張が強く、不安や疲労感が出やすいという特性があったため、訓練や実習の予定を事前に示すことや段階的に訓練・実習を進めていくという方法が非常に効果的でした。

また、Cさんは作業耐性の不足により前職を離職したことを不安に思っていたが、職場実習を実施し時間を段階的に設定することによって成功体験につながり、就職に結びつけることができました。

2 障害別の支援事例

(1) 統合失調症の訓練生への支援事例

Dさん、30代女性、統合失調症、事務職関連の職業訓練を受講

【本事例の流れ】

<施設内訓練の実施>

- ・ 特性把握
- ・ 特性に応じた技能訓練、職業準備性向上に関する支援、就職活動準備支援



<職場実習に向けた事業所との調整>

- ・ 職務の切り出しと1日のスケジュールの調整、指導体制等の環境調整
- ・ 事業所担当者との面談（訓練生の不安軽減）



<職場実習前の事前訓練の実施>

- ・ 事業所の職務に応じた施設内での事前訓練



<職場実習の実施>

- ・ 職場実習状況の観察・支援
- ・ 職場実習の振り返り、就職の可否検討

イ 施設内訓練の実施

(イ) 施設内訓練で把握した特性

Dさんは自分で認識している特性として、常に疲労感があるということを挙げていました。また、新しい環境や新しい作業、人とのコミュニケーションが苦手とのことでした。

訓練場面やDさんとの面談の中では以下の特性が把握できました。

- ・相談場面では、話にまとまりが無く意見や希望が短期間で頻繁に変わる。
- ・プライドが高く、自己の障害について触れられることを極端に嫌う（障害者として見られたくない）。
- ・周りからの視線に敏感で、「特別扱いされている」、「嫌われている」というような被害妄想が見られる。
- ・上記3点の課題についての認識が希薄。
- ・複数の指示者から指示されると混乱する。
- ・口頭での説明よりも視覚的な説明の方が理解しやすい。

(ロ) 特性に応じた職業訓練・支援

職業訓練に関しては、不安軽減の為にできるだけ他の訓練生の視線を受けない場所とし、指示者も固定しました。特に視覚的な指示・説明の方が分かりやすいようであることから、例えばデータ入力ではL字定規を使って見える部分を限定する(図5-3)、仕分けの訓練では透明で仕切りが付いているケースを使う(図5-4)といったように、見やすくなるような道具を使うことが効果的でした。また、作業中に不明な点が出てきた場合は、指導員が見本を見せるよう心がけました。

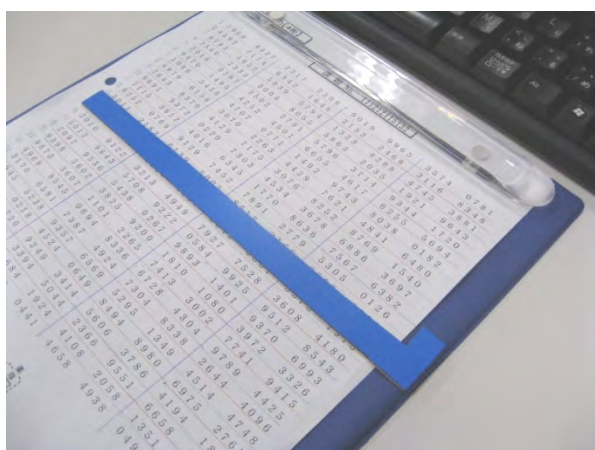


図5-3 L字定規の活用



図5-4 仕切りケースの活用

就職支援や生活相談に関しては、面談の際にはホワイトボードを用いて話した内容を書き出し、整理しながら話を進めることで、できるだけ話をまとめやすいようにしました。また書き出した内容は記録しておき、面談の際に過去の面談記録を本人と一緒に参照しながら話をすることで、自分の気持ちの変わりやすさや認識のずれを自覚してもらえるようにしました。これにより徐々に障害認識が深まり、就職に際しては、事業所に一定の配慮をお願いすることが必要との自己認識が持てるようになりました。

その上で職業訓練の受講状況や今までの就労経験から、Dさんの障害特性や事業所をお願いする配慮事項を取りまとめて自己紹介状を作成しました。

<自己紹介状抜粋（配慮していただきたいこと）>

- ・作業の指示は手本や見本を示していただけると分かりやすいので助かります。
- ・疲れやすいので、個別の休憩についてご配慮をいただければ助かります。
- ・昼休みなどは、他の方と一緒にではリラックスできないため、一人で休憩を取らせていただきたいです。
- ・体調を考え、親睦会等の行事は遠慮させていただくことがあります。

ロ 職場実習に向けた事業所との調整

(イ) 事業所の状況

求人情報を収集していく中で、希望に近い求人が見つかったので、職場実習の調整を実施しました。

実習を行うこととなった事業所の概要は以下のとおりです。

- ・事業内容：訪問介護、デイサービス等の総合的な介護福祉事業
- ・職種：介護施設での事務補助、軽作業

(ロ) 事業所訪問及び職務の切り出し

まず、Dさんと一緒に職場見学をさせていただき、職務内容を現場担当者から説明していただきました。オフィスは近くに2か所あり、その内1か所を見学しました。作業内容としては契約書の製本、ファイリング作業でした。もう一方のオフィスの見学はできなかったのですが、作業内容はデータ入力で、訓練内容に近いようでした。

職務内容が本人にも身体的負担の少ない事務補助業務で、勤務時間も一日5時間であること、事業所担当者の対応にも安心感を抱いたことから、Dさんからは、ぜひ職場実習をお願いしたいとの意向が示されました。

事業所に対し、職場実習を正式に依頼し、具体的な日程や内容について打合せを行いました。その結果、2か所のオフィスにおいて数日ずつ、ファイリング作業やデータ入力作業といった職務内容で3週間の職場実習を行うこととなりました。常に疲労感があるという障害特性から、実習日程については週3日間とし、もし余裕があれば後半に日数を増やせるように柔軟な実習計画としました。

ハ 職場実習前の事前訓練の実施

それまでの施設内での訓練において、事務作業の技能訓練は習得していたので、実習先での作業を想定し、職場実習に近い時間設定で、一日を通してファイリング作業や、データ入力作業を行うこととしました。

二 職場実習の実施

(イ) 職場実習状況の観察・支援

実習初日と2日目は最初に見学をしたオフィスでファイリング作業を行いました。初日は終日同行して様子を観察したところ、以前見学したファイリングの作業を、現場の担当者の方から丁寧に教えていただけたので、問題なくこなせていたようでした。

3日目はすぐ近くにある別オフィスでデータ入力作業を行いました。新しい作業でもあることから、午前中同行支援を行いました。こちらのオフィスは通路が狭く人の出入りが気になる環境であったことに加え、入力の内容もDさんが思っていたより難しく、担当者が丁寧に教えてくれたものの、指導員が帰った後はパニック状態に陥り、作業が滞ってしまいました。その結果、さらに情緒不安定になり、帰る際にロッカーの荷物をまとめて今後就労する意思はないと事業所担当者に伝えて帰ってしまったとの連絡が事業所からありました。指導員はDさんに電話連絡を行い、翌日も指導員が同行するので出勤するよう説得しました。

4日目、5日目はそれぞれのオフィスで一日ずつ実習を行いました。2日とも終日同行し、事業所担当者と一緒に支援をしながら作業をしたところ、今回は問題無く作業をこなせていました。しかし、5日目の休憩時間にDさんと相談したところ、「ここでは就労はできないと考えている」とのことでした。

6日目は、Dさんは「今後就労する意志がない」という理由で職場実習を欠席してしまいました。

後日指導員と一緒にホワイトボードを使い、状況を整理しながら振り返りを行いました。ここでも「今後就労する意思はないため、やはり実習はできない」との意向が示されました。

実習をやりたいくない理由をいろいろ挙げるものの、要するに「就労する気がないので行きたくない」という意思が強く、結論としては実習中止の運びになりました。

(ロ) 職場実習の振り返り

実習中止の後に再度Dさんと面談し、途中で実習を中止したことについての聞き取りを行ったところ、「作業内容はやろうと思えばできるが今後就労する意思はない」という今までとは違った話ぶりでした。

そのため、次の就職活動につなげるために、今回パニックになってしまった原因、就労する意図が無い理由を整理し、現在Dさんができると思うこと、できないと思うことを一緒にリストアップしていきました。この時、「やろうと思えばできる」という発言が出ていましたが、事実を確認をしながら状況を整理をしていきました。

その結果、実習が中止に至った原因として以下のような点が見出されました。

<職場実習が中止に至った理由>

- ・実習ではオフィスが2か所あるが、最初に見学をしたオフィス（ファイリング作業）は他の人の視線が気にならず、雰囲気良く、担当者の理解もあったが、2番目のオフィス（データ入力）では、作業内容が難しかっただけでなく、人の出入りや視線が気になり、ここには居たくないと思ってしまった。
- ・一度心が折れてしまうと特性上自己防衛に走ってしまい、その後修正が効かなかった。

この整理によって、特に人の出入りや視線が気になり、その場に居たくないと感じてしまったことにDさん自身が気付けたことは、今後の就職活動を進める上で非常に大きなポイントとなりました。

<支援ポイント>

今回の事例では、事業所の理解はあったものの、Dさんは作業環境、作業内容に適應することができませんでした。しかし、今回の職場実習中止が単なる失敗体験で終わらないよう、きちんと振り返りを行い、今回パニックになってしまった原因、就労する意志が無いと感じた理由を整理し、Dさんにとって望ましい環境を自己認識し、一緒にリストアップして次の就職活動支援に活かすことができました。

その後、Dさんは別の事業所で職場実習を行いました。人の出入りが少なく、視線が気にならない環境の事業所を選定したことにより、簡易事務作業で就職することができました。

(2) 気分障害の訓練生への支援事例

Eさん、30代女性、気分障害(うつ病)、職歴あり、事務職関連の職業訓練を受講

【本事例の流れ】

<施設内訓練の実施>

- ・ 特性把握
- ・ 特性に応じた技能訓練、職業準備性向上に関する支援、就職活動準備支援



<職場実習に向けた事業所との調整>

- ・ 職務の切り出しと1日のスケジュールの調整、指導体制等の環境調整
- ・ 事業所担当者との面談(訓練生の不安軽減)



<職場実習前の事前訓練の実施>

- ・ 事業所に応じた職業訓練実施方法の検討、職業訓練スケジュールの設定
- ・ 事業所の職務を想定した施設内での事前訓練



<職場実習の実施(第1週)>

- ・ 職場実習状況の観察・支援
- ・ 職場実習の振り返り、課題の洗い出し、核となる業務の選定



<施設内での補完訓練の実施>

- ・ 課題分析及び対策の検討
- ・ 補完訓練の実施



<職場実習の実施(第2週～第3週)>

- ・ 職場実習状況の観察・支援
- ・ 職場実習の振り返り、課題改善状況確認、就職の可否検討

イ 施設内訓練の実施

(イ) 施設内訓練で把握した特性

Eさんは大学時代に発病し、その後は軽いうつ状態が続いており、これまでホテルでのフロント業務、店舗での接客、コールセンターといった業務を経験してきましたが、忙しさや複数の仕事の同時処理が必要であったことにより精神的な負担から調子を崩し、職業訓練受講前の数年間は入退院を繰り返していました。

Eさんは何事にも自信がなく、作業指示を受けた際はメモを取ることでその場では進めることはできましたが、同じことを後で実施してみると混乱してしまうことがありました。また、新しい作業・環境への緊張感が強く、実際には問題なくできている作業でも、本人は自信がもてないことや不安感から、精神的な疲れや気持ちの落ち込みとして現れていることがわかりました。

1日の中でも気分や体調変化の波があり、朝は時間どおり訓練に参加することはできたものの、訓練開始前に少し時間を取り、気持ちの整理をしてからその日の訓練にとりかかる必要がありました。また、障害特性として、映画館などの大勢がまとまった部屋に入ると圧迫感を感じ長時間その場所にいることが苦痛であるとのことでした。訓練場面では大人数が集まる朝礼は苦手でしたが、実習場における訓練ではさほど問題はありませんでした。就職活動においては、事業所における部署の人員構成といった職場環境も考慮に入れて事業所を選択することが重要であるということを整理しました。

(ロ) 特性に応じた職業訓練・支援

訓練場面において、作業の指示や新たな内容の説明を受けた際には、自分で取ったメモをもとに、作業の手順や注意点を記載した手順書を作成することをその都度行いました。訓練場面において手順書を作成する過程では、自宅に持ち帰って手順書作りを行ったり、休憩時間も使って延々と手順書作成を行ったりする様子が見受けられました。このため新たな作業の説明を受けた後には、手順書を作成する時間を別途設けました。これによって仕事を自宅に持ち帰らないということを習慣化しました。結果としてこれまで曖昧なまま行ってきた作業も整理ができ、時間の使い方にもメリハリがでてきたため、Eさんは気持ちの面でも楽になったようです。

新しい作業内容の訓練については、実際には就労経験も豊富で問題ない技能レベルであるものの、Eさんは自信がもてないことや不安感から、精神的な疲れや気持ちの落ち込みが見られることがありました。このため本人がある程度納得するまで、練習を繰り返すことで自信を持てるよう配慮しました。

訓練を行うなかで、自分で作業の区切りを付けたり、適宜休憩を入れたりすることが上手にできず、過集中する傾向も見受けられたので、訓練受講する際には概ね1時間ごとに休憩をとることで、訓練のペース作りをしました。これにより、一定のペースで訓練を進められるようになってきました。これら、訓練場面での取り組みを就職後も継続して行っていくように配慮事項を取りまとめた自己紹介状を作成しました。

<自己紹介状抜粋（配慮していただきたいこと）>

- ・1時間に1回10分程度の休憩をとると、気持ちを切り替えて作業ができます。
- ・新しい作業の指示をいただく場合は、メモを取る時間とメモの内容を整理・確認する時間をいただけると助かります。後日自分がまとめた内容を確認していただければ更に安心できます。
- ・口頭だけの指示では情報を整理しにくいことがあります。メールやメモなどで優先順位をつけた具体的な指示をしていただけると、情報を整理し、スムーズに作業をすることができます。
- ・休憩や報告のタイミングがつかみにくいことがあるので、必要な場合には声をかけていただけると助かります。

□ 職場実習に向けた事業所との調整

（イ）事業所の状況

就職先の開拓を行っていく中で、過去に職場実習を通じて訓練生を受入れた経験のある事業所に打診したところ、総務部門で求人が出ていることがわかりました。前回同様に職場実習制度を利用し採用について検討していただくことに理解が得られたので、職場実習の調整を実施しました。事業所の概要は以下のとおりです。

- ・事業内容：工業用建設機械の開発・生産・販売
- ・職種：総務全般に関すること、電話対応（社内外からの電話の取り次ぎ）、伝票処理（データ入力）及びその他軽作業

（ロ）事業所担当者との実習に関する調整

事前に指導員が事業所を訪問し、職務内容の説明を受けました。3名のみの部署であり、圧迫感が苦手なEさんにとっては、好ましい職場環境であると思われました。

業務内容は、総務全般に関することとして、電話対応（社外からの問い合わせ対応、社内部署間の取り次ぎ）、伝票処理（伝票整理・データ入力）及びその他軽作業（会議室の備品貸出、携帯電話機の電池交換、鍵の受け渡し等）と多岐にわたっていました。事業所としては障害特性を踏まえながら職場実習を行う中で、適性を見ながら、当面の核となる業務の選定を行いたいとの意向でした。

事業所担当者にはEさんに関する職歴等のプロフィールや前述した自己紹介状に記載した障害特性や配慮事項について口頭で伝えました。特に指導員から見れば技能面では問題なくできていることでも本人は自信が持てないため、業務の中で手順書を作成する時間を設けていただくことや、電話対応は実務レベルであるもののEさん自身は苦手意識をもっていることを説明しました。その結果、1週目は職場環境に慣れることを主として電話対応は行わずに、まずは伝票処理やパソコンでの入力作業、その他の軽作業を中心に行い、2週目以降は様子をみながら内線電話

(部署内)の取り次ぎ、慣れてから社外からの問い合わせ対応の電話への対応を行っていくことになりました。

(ハ) 実習前の職場見学及び諸手続き

Eさんとともに事業所を訪問し、採用担当者及びEさんが勤務する部署の部門長との顔合わせの後、具体的な職場実習の日程や作業内容について打合せを行いました。就労経験はあるものの数年間のブランクがあること、新しい環境で負荷が増えるといったEさんの不安もあったため、実習当初1週間は6時間程度の勤務を行い、2週目から徐々に実習時間を増やして最終的には採用時の勤務時間に調整していくことになりました。

ハ 職場実習前の事前訓練の実施

事前に事業所から使用するパソコンの基本ソフト(OS)とオフィスソフトのバージョンを聴取したところ、訓練で普段使用しているものより下位バージョンであり、Eさんが使い慣れていなかったため、事業所と同じバージョンのオフィスソフトを使った伝票処理の訓練を行いました。また、実際にはホテル等での接客の経験もありスキル的には問題のないレベルでしたが、電話対応については自信がないため、Eさんが自信を持てるようになるまで、内線(部署内の取り次ぎ)及び社外からの問い合わせ対応を意識した基本的な受け答えの練習を繰り返し行いました。

二 職場実習の実施

(イ) 職場実習状況の観察・支援

職場実習初日は指導員が同行し、午前中には採用担当者からのオリエンテーション、工場の安全教育担当者からの説明を受けました。Eさんは質問には適切に答えられていましたが、緊張感が強いため、採用担当者の了解を得てEさんが落ち着くまで同席しました。昼食頃になると落ち着いてきたので、Eさんとも相談して午後からは指導員は同席せず、工場見学と現場での業務説明は採用担当者に任せることとしました。初日の実習終了後に本人から電話があり、午後は採用担当者の方が同席いただいたので落ち着いてできたとの報告を受けました。

職場実習中は毎日Eさんと電話で連絡を取り、1日の実習の報告をしてもらいました。その中でEさんが不安に感じていることを確認し、その都度電話で事業所担当者に伝え、必要があれば指導員が訪問して対応できる体制を取りました。概ね週1回の訪問時にEさんと事業所担当者それぞれから状況を聞き取りました。事業所担当者に対してはEさんが感じている実習の感想や課題と考えている点、事業所に確認しておきたい点を伝えました。また、事業所担当者から出された対応方法に関する質問については、Eさんが作成した自己紹介状をもとに再度説明しました。一方、事業所担当者が見ても十分できている点については、Eさんにフィードバックを行い、その結果自信を持って日々の業務に取り組めるようにしました。

具体的には、業務中に自分で作業の区切りを付けたり、定期的に休憩を入れたりすることが上手にできず過集中する傾向も見受けられたので、同僚の方に休憩の声

かけをしていただきました。また、Eさんから作業に没頭すると休憩や報告のタイミングがつかみにくいとの相談があったことから、就労場面も考慮してバイブ機能付きのタイマーの使用を検討することにしました。

職場では本人を含めて3名の部署のため、比較的落ち着いて業務に取り組めたようです。ただ、仕事を教えていただくのは一緒に仕事をしている同僚の方が中心であり、Eさんは不安から質問する頻度が多く、質問もその方に集中してしまうため、訪問時にその方から「質問頻度が多いことで負担感を感じている」との相談がありました。対策としては質問したいことをメモにまとめておいて、その日の最後に日誌を作成した後でメモにまとめた内容を渡して質問をする時間を設けていただきました。また、業務の合間や手が空いた時間にメモや手順書を作る時間や直接指導していただいた方に質問を受ける仕組みを設けました。この対応により、口頭の指示であっても問題なく業務をこなすことができるようになりました。

(ロ) 施設内での訓練の実施

職場実習期間中の事業所の休業日を利用し、Eさんはその期間は施設での訓練に出席して補完訓練を実施しました。職場実習で特に事業所から指摘された課題はありませんでしたが、実習で行った内容のメモの整理を行った上で手順書の形にまとめました。また指導員が事業所訪問した際に事業所担当者から聴取した内容やEさんが業務遂行上で判断に困ったり不安に感じたりしていることの原因を明らかにして具体的な対応方法を検討し、翌週以降の職場実習の準備を行いました。

(ハ) 職場実習の振り返り

職場実習中は事業所側の配慮もあり、必要な時に会議室で休憩を取ることについて了解をいただいていた安心感もあり、落ち着いて作業に取り組めました。また昼食時には、Eさんの意向を聞きながら意識的に接点をもっていたことで、社員食堂で他の部署の方とも話ができるようになり、職務上での関わりも円滑になりました。その結果、内線電話（部署内の取り次ぎ）については相手の顔が分かった上で電話することで、比較的不安感のない形で対応することができたようです。

実習のなかで総務全般について一通りの業務内容を体験することができました。また、Eさんが不安を感じていた電話応対について、内線電話（社内部署間の取り次ぎ）は概ね問題はありませんでした。なお、社外からの問い合わせ対応は3件のみでしたが、同僚や上司に取り次ぎを行って適切に処理できました。

最終日の午後に事業所を訪問し、事業所担当者及びEさんとともに振り返りを行いました。事業所からは実習で行った業務内容について今後の習熟の可能性もあり、体調面では安定しており通勤面での問題もないこと、同僚の方からもEさんと一緒に働きたいと評価されたことにより、同事業所に採用されることになりました。

<支援ポイント>

職業訓練場面で把握された障害特性に対する職業訓練の取組みについて、事業所側の一定の配慮をいただきながら、職場実習を通して実際の業務においても継続して取り組むことができました。

本事例において、Eさんは何事に対しても自信が持てず、不安な気持ちが体調面に影響しやすい特性であったので、日々の不安感や業務での疑問点を指導員と話をしたりフィードバックを受けたりすることにより、毎日の業務に取り組んでいくことが効果的であったと考えられます。

職場実習においては、指導員が事業所を定期的に訪問したり、Eさんが業務遂行上で判断に困ったり不安に感じたりしていることを日々電話で聴取しました。この対応により、課題を早期に明らかにして、適宜対応方法を検討してEさんや事業所側に伝えることで訓練場面と同様に安定したペースで取り組めたものと思われます。また、勤務時間を徐々に伸ばしていったことにより、休憩のペース作りができ、数年間のブランクを自分なりにクリアできたことでEさんは自信を持つことができました。

3 職種別の支援事例

(1) 事務での就職が決まった訓練生への支援事例

Fさん、20代女性、統合失調症、職歴なし(大学卒業)、事務職関連の職業訓練を受講

【本事例の流れ】

<施設内訓練の実施>

- ・特性把握
- ・特性に応じた技能訓練、職業準備性向上に関する支援、就職活動準備支援



<職場実習に向けた事業所との調整>

- ・職務の切り出しと1日のスケジュールの調整、指導体制等の環境調整
- ・事業所担当者との面談(訓練生の不安軽減)



<職場実習前の事前訓練の実施>

- ・事業所に応じた職業訓練実施方法の検討、職業訓練スケジュールの設定
- ・事業所の職務を想定した施設内での事前訓練



<職場実習の実施(第1週)>

- ・職場実習状況の観察・支援
- ・職場実習の振り返り、課題の洗い出し、今後の方向性についての相談



<施設内での補完訓練の実施>

- ・課題分析及び対策の検討
- ・補完訓練の実施



<職場実習の実施(第2週～第3週)>

- ・職場実習状況の観察・支援
- ・職場実習の振り返り、課題改善状況確認、就職の可否検討

イ 施設内訓練の実施

(イ) 施設内訓練で把握した特性

入所時のプロフィール及び技能訓練の実施状況から以下の特性が把握できました。Fさんは人前ではいつも笑顔を意識しており、外見からは体調の変化を周囲が予見しにくいことや本人自身も無理しても頑張ってしまう性格のため、これまで頑張りすぎてペースが崩れるなどを繰り返していました。また、自分にとって興味がある内容は過集中になり、疲労し易い傾向も見受けられました。さらに、訓練の指導をする際に複数の作業指示が入ると混乱してしまう傾向があることがわかりました。また、大学在学中に発病したため、就職活動やアルバイトの経験がなく、就職には不安を感じている様子が見受けられました。

(ハ) 特性に応じた職業訓練・支援

訓練場面において、作業の指示や新たな内容の説明を受ける際には、常にメモを取ることを意識づけました。受障前に比べ記憶力が低下したことの自覚があり、本人は不安に思っていました。メモを取り文章化することによって、頭の中で思考の交通整理ができ、心の余裕も生まれました。

また、長時間、集中してパソコンを見ていると目が疲れるとの訴えがありましたが、50分訓練に集中したら10分の休憩をとることを習慣化したところ、目の疲れによる疲労は解消され、徐々に集中力も持続することができるようになりました。時間を決めて休めるようになってから、過集中による疲れはなくなってきており、一定のペースで訓練を進められるようになってきました。

これら、訓練の取り組みを就職後も継続して行っていくように配慮事項を取りまとめた、自己紹介状を作成しました。

<自己紹介状抜粋（配慮していただきたいこと）>

- ・複数の作業指示が入ると混乱してしまうため、作業に慣れるまでは一つずつ指示を出していただくようお願いします。
- ・VDT（パソコン）作業時は概ね1時間毎に10分程度の休憩をいただきたいです。
- ・作業の指示や新たな内容の説明を受けた際には、自分でメモを取る時間をいただき、内容にミスがないか担当者のご確認をお願いします。

ロ 職場実習に向けた事業所との調整

(イ) 事業所の状況

就職活動を行っていく中で、面接の機会を得てすぐにFさんを雇用したいという事業所が見つかりました。当初、事業所からはすぐに採用したいとの意向がありましたが、Fさんは就職に対する不安もあったので、職場実習制度の趣旨を説明し、

事業所から理解を得られたため、職場実習を実施することとしました。職場実習を行うことになった事業所の概要は以下のとおりです。

- ・ 事業内容：総合病院
- ・ 職 種：事務補助、データ入力等

(ロ) 事業所担当者との実習に関する調整

事前に指導員が事業所を訪問し、職務内容の説明を受けました。事業所では明るく聡明なFさんの印象から、他の新入社員同様に病院全体の業務を理解してほしいとの観点で、病院窓口の受付業務を検討しているとの説明がありました。その後、事業所にFさんに関する障害特性や配慮事項の説明を行うなかで、将来的な可能性は残した上で、まずは直接対人業務のない部署での配置を提案しました。後日、採用担当者から連絡があり、採用後しばらくは病院運営の部門で受け入れて様子を見ていただくことになり、職場実習についてもこの部署で行うことになりました。

(ハ) 実習前の職場見学及び諸手続き

Fさんとともに事業所を訪問し、具体的な職場実習の日程や内容について打合せを行いました。疲労しやすい障害特性やこれまで就労経験がないことから就職への不安もあり、その上慣れない環境や訓練校に通所するよりも通勤時間がかかることで精神的な負担が増えることが予想されました。このような状況を考慮し、実習開始からの1週間は午前中のみの勤務とし、2週目から3週目にかけて本人の様子を見ながら午後の勤務時間を増やしていくことになりました。

複数の作業指示が入ると混乱してしまう傾向があるため、業務については一連の手順を理解して作業に慣れるまでは、新しい作業を次々に与えないようお願いしました。事業所からは、業務はパソコンへの入力作業が主となるため、簡単なものから徐々に難易度を調整していただけること、指導責任者は出張で席を外すことが多いため、職員の勤務シフトを調整して実習中は同じ業務を行っている2人のうちいずれかの職員が必ず勤務して、Fさんの指導や質問に対応できるよう体制をとっていただくことになりました。

表5-2 職場実習スケジュール例

職場実習 実施スケジュール(〇〇〇〇)

〇月

月	火	水	木	金	土	日
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
職場実習 オリエンテーション等 出勤時に指導員同行 9:00~12:30	職場実習 指導員訪問(12:00) 9:00~12:30	訓練校にて振り返り 実習内容整理 施設内訓練	職場実習 9:00~12:30	職場実習 指導員訪問 9:00~12:30		
15	16	17	18	19	20	21
職場実習 9:00~15:00	職場実習 9:00~15:00	訓練校にて振り返り 実習内容整理 施設内訓練	職場実習 8:30~15:00	職場実習 指導員訪問 8:30~16:00	職場実習 8:30~16:00	
22	23	24	24	26	27	28
休日	訓練校にて振り返り 実習内容整理 施設内訓練	職場実習 8:30~17:00	職場実習 8:30~17:00	職場実習 実習(まとめ) 指導員訪問 8:30~17:00		
29	30	31				

ハ 職場実習前の事前訓練の実施

実習ではデータ入力を中心になることから、訓練では正確性を重視し、一つ一つ落ちて業務を行うことを心掛けるよう指導しました。過集中になってしまう傾向があるため、1時間に1度必ず休憩を取った上で、頑張りすぎないように少し余裕をもって入力作業に取り組むことを伝えました。過集中のサインとして、姿勢が悪くなり表情が険しくなっていたので、それらを自覚してもらうために、姿勢を良くすることやパソコン近くに鏡を置き、自分の表情を時々確認することを意識してもらるようにしました。休憩時にはストレッチをや、離席して気持ちのリフレッシュを図りました。休憩を積極的に取り入れた方が作業効率も良くなり、結果として入力結果も増加し、ミス率も減ることを具体的な数値で示しました。このように、休憩の効果が自覚できるような取り組みをして休憩の必要性を意識してもらい、安定して実習に取り組めるように準備を行いました。

二 職場実習の実施

(イ) 職場実習状況の観察・支援

職場実習初日、事業所担当者から「作業はゆっくりでもかまわないから正確さを重視して行ってください」と、訓練場面と同様の声かけをいただき、本人も「いつも通りやればいいんだ」と安心した様子でした。実習当初は、休憩を取るタイミングがうまくつかめない様子だったので、周囲の同僚に対しても定期的に声かけをしていただくようお願いをしました。その際に、同僚の方から「Fさんは職場では明るく頑張っておりそれほど疲れていない様子なので1時間毎の休憩が本当に必要ですか」と質問をいただきました。指導員は訓練での様子や過度な集中になってしまう傾向があることを説明して、実習中は概ね1時間毎に10分程度の休憩をいただけるよう配慮をお願いしました。その後は、同僚の方から業務の合間に休憩を取ってくることを促していただくことにより、本人も区切りのついた段階で自発的に休憩を取ることができるようになりました。

(ロ) 施設内における訓練の整理（補完訓練の実施）

実習期間中の実習の無い日には、施設内において実習で行った内容を整理したり、休憩の間隔や作業の進捗状況の確認や対応方法の相談を行いました。実習内容を整理していくなかで、救急搬送された患者の属性（年齢・性別・住所等）の他に医師が診断した医療用語や診断名を入力する業務があることが分かりました。本人にとって難解なものや記載が読みにくいものは医学データベースで調べながら入力することが必要であったため、効率的に入力できるよう頻出する診断名についてパソコンの日本語入力ソフトの辞書へ単語登録する訓練を行いました。事業所でも対応できるよう、登録方法の手順を確認し、実際に登録の作業を行いました。

事業所訪問の際には本人と相談できる時間も限られることや、職場内ということで本人も話づらい様子だったので、職場実習期間中の能開施設における施設内訓練においては、信頼関係のある指導員に直接会って話をするすることで、Fさんの不安な気持ちを引きずることなくガス抜きができました。

(ハ) 職場実習の振り返り

最終日の午後に事業所を訪問し、現場担当者及びFさんとともに実習の振り返りを行いました。その結果、実習で行った業務内容は確実にこなしており業務面・体調面での問題もないこと、同僚からもFさんのまじめさや前向きさが評価され、同事業所に採用されることになりました。

<支援ポイント>

本事例は、障害特性やこれまでの経験から就職への不安があり、疲れやすい傾向やペース作りに課題を持っていましたが、柔軟な勤務時間の設定や実習期間中に施設内訓練を挟むことにより、課題点への対応ができ就職に結びついた事例です。

Fさんについては、当初事業所は複雑な対人業務を伴う職種での採用予定であり、もし実習の機会が得られなかった場合、外見からは疲労しやすい障害特性や体調の変化を周囲が予見しにくく、本人自身も無理しても頑張ってしまう性格のため、頑張り過ぎてペースが崩れてしまう配がありました。訓練で行っているオフィスソフトを使用したデータ入力の業務に限定して従事するよう配慮いただいたことで、業務に関してはミスなくまた安定してこなすことができました。さらに、実習期間中の施設内訓練によって、より効率的に作業を行う方策を検討することができ、スムーズな事務処理に結びつきました。

(2) サービス業での就職が決まった訓練生への支援事例

Gさん、20代女性、統合失調症、接客サービス関連の職業訓練を受講

【本事例の流れ】

<施設内訓練の実施>

- ・特性把握
- ・特性に応じた技能訓練、職業準備性向上に関する支援、就職活動準備支援



<職場実習に向けた事業所との調整>

- ・事業所担当者との面談
- ・担当職務の確認と情報収集（職務分析）
- ・実習スケジュールの調整、指導体制等の環境調整



<職場実習前の事前訓練の実施>

- ・事業所の模擬環境構築、専用教材の作成、事業所のやり方に合わせた反復訓練
- ・事業所からの要請に応じた内容の把握
- ・訓練生の不安を軽減するための訓練



<職場実習の実施>

- ・職場実習状況の観察・支援
- ・職場実習の振り返り、課題の洗い出し、就職の可否検討

イ 施設内訓練の実施

(イ) 施設内訓練で把握した特性

Gさんは日常的に緊張しやすく表情が硬いことが多かったのですが、主治医のアドバイスにより服薬管理をしっかりと、「あまり考えすぎない」ということを意識することで精神的には比較的安定している様子が窺えました。飲食店での接客業務、百貨店での品出しや包装業務の経験があり、体を動かす仕事には適性があることが見て取れ、Gさんの意欲も高いことが認められました。一方、パソコン、電卓等の事務作業についても丁寧に取り組み、結果も正確性が高く、実務レベルの能力は認められましたが、Gさんに聞くと、事務作業、特に数値を扱う作業は非常に苦手意識があり疲労感も強いとのことでした。日頃から疲労を口に出さず、指示されたことを完了するまで休憩することなく頑張ってしまう傾向があり、責任感が強い反面、失敗することやマイナスの評価を受けることに対して強い恐怖感を持っていることが把握できました。

(ロ) 特性に応じた職業訓練・支援

Gさんの特性として、指示したことは終わりまで頑張ってしまう傾向があったので、作業指示はなるべく細かい単位に分け、その単位ごとに報告をしてもらうようにしました。報告を受けた際はGさんの疲労度を確認し、指導員が必要だと判断した時は、休憩を促すようにしました。

また、失敗に対する恐れを持ちやすいことに関しては、特に消耗品を使用する訓練での「失敗すると資材を無駄にしてしまう」といった場面において、ひとつの工程ごとに、やって見せたあと、一緒にその工程をやってみる、といったことを重点的に行いました。

作業全般において、指示されたことは漏らさず聞き取り、慎重かつ丁寧に組み込まれる方だったので、上記の2点が配慮されるといづれの作業も安定してできることが確認できました。訓練においては、主として商品の梱包や接客サービスに取り組んでもらいました。特に接客サービスの訓練では、資材を無駄にしてしまう心配が無いことや就労経験もあったことから、積極的な取り組み状況でした。

ロ 職場実習に向けた事業所との調整

(イ) 事業所の状況

就職活動が始まり求人を探す中で、Gさんの希望が強かった飲食店での接客業の求人への応募を検討することになりました。

実習を行うこととなった事業所の概要は以下のとおりです。

- ・ 事業内容：料理及び飲料の加工調理提供（レストラン）
- ・ 職種：店舗内ホールにおける接客および給仕

(ロ) 事業所訪問及び職務の切り出し

事業所へ職場実習の検討をお願いしたところ、承諾をいただいたので、実際の現場（店舗）を訪問し、職務の確認をしました。

現場の店長からは、いわゆる飲食店のフロア業務全般を担当してもらいたいというお話がありました。その内容は以下のとおりでした。

- ①開店前の店舗の清掃
- ②来店されたお客様のお出迎え・ご案内
- ③オーダー（ハンディターミナルによる注文取り）
- ④料理提供（お客様に料理を運ぶ）
- ⑤中間バッシング（お客様着席中の下げもの、おかわりの伺い）
- ⑥最終バッシング（お客様退席後の下げもの、テーブル復元）

各業務については当該事業所でのマニュアルが用意されており、その記載どおりに動けることが必要であり、また全ての業務を一度に担うわけではなく、①→⑥→⑤→②→③→④の順で段階的に出来るようになっていってもらうとのことでした。とりあえず職場実習では①、⑥、⑤を担当することになるため、店舗内の座席番号を覚えてきてほしいとのお話があり、業務マニュアルと店舗のテーブル番号表をいただきました。

STEP1-1 最終バッシング	目的:お掃りになられたお客様のテーブル、その周りの片付け、クレンリネスを行い次にお来店されるお客様が気持ち良くお食事できるように準備すること
<p>◆最終バッシング テーブル上の不要な食器やごみ等を下げ、きれいに片付けを行うこと また、椅子や足元など、高周辺も含めきれいに片付けを行うこと。</p> <p>◆グラス</p> <p>○お客様がお掃りになられたら、バッシングの準備をします。 ①トレンチ(右袖)・敷蓋ダスター・灰皿(喫煙席)を使用します。 ※テーブル用ダスターはピンク色を使用し、椅子用は緑色を使用します。</p> <p>②テーブルに着いたら、抱めに客席・テーブルの周辺にお客様の忘れ物が無いか確認しながら、ゴミを拾います。 ※忘れ物があった場合は、すぐに時間帯責任者へ報告します。</p> <p>③下げ物を拾います。 ※バッシングは顔を上げると入口が見える方向に立って片付けをします。</p> <p>④トレンチを置くスペースから片付け始めます。 ※バッシングはトレンチをテーブルに置き、両手で下り物します。</p> <p>⑤下げ物はテーブルの裏側から下げていきます。 ※足を椅子の上にあげてはいけません。</p> <p>⑥トレンチに多くの物を乗せるために、テーブルの上で同じ物を重ねます。 ※一度でバッシングが出来ない時は、整理をせず、2回以上に分けて行う ①鉄板 ②プレート(大きいものから) ③シルバー箱 ④カップ ⑤グラス の順で下げる。 ⑦トレンチに下げる食器を乗せておきます。</p> <p>⑧カスターセットの下を拭き上げます。 ※その時にノルト・ペーパー・爪楊枝の補充の状態を確認します。</p> <p>⑨椅子を拭き上げます。</p> <p>⑩トレンチの下以外のテーブルおよびテーブル側面を拭きます。</p> <p>⑪トレンチを持ち上げたら、トレンチのあった部分を拭きます。</p> <p>⑫最後にテーブルの下をもう一度確認してテーブルを離れます。</p> <p>⑬下げた食器をバスボックスへ分類します。</p> <p>◆ノーゲストテーブルの正しい状態 ・テーブルシート・椅子・テーブル周り・床 ・カスターセット(ペルスター)・POPスタンド・伝票立て・灰皿 ・綺麗に拭きあげられ、揃っている、ゴミは落ちていない。</p>	<p>◆バスボックスチェンジサブライ</p> <p>用語の意味</p> <p>バスボックス.....バッシングしてきた食器・グラスを収納する入れ物 バスカート.....バスボックスが投入入れられ、タイヤがついており、移動できるもの バスボックスチェンジ.....一杯になったバスボックスを取り替えます バスカートチェンジ.....バスカートを洗い場に移動させ、空のバスカートと交換し、所定の位置に戻す作業 サブライ.....洗い場で洗った什器などを元に戻す又は補充</p> <p>【バスボックスチェンジの目的・方法・基準】 バスボックスに什器を入れすぎると破損の原因・チェンジの際の負荷・バッシング作業タイムのロスが発生します。機会ロス・破損・効率を考慮しバスボックスチェンジをします。 ・食器がバスボックスの2/3になった時にチェンジします。 ・手が空いたときはボックス内の什器が少ない状態でもチェンジをします。</p> <p>【バスボックスの位置と入れ方】 バスボックスは分類して、ボックスの長から手前に向けて食器を重ねます。 什器はボックス内に投げ入れず、音がしないように静かに入れます。 ・什器の音はフロアに響きやすいため、お客様の快適なお食事空間を損ないません。 ・音が響くということは什器を強に殴っていることですから破損につながります。</p> <p>【サブライの目的・方法・基準】 営業に支障をきたさないよう什器サブライをします。 バスボックスを洗い場に下げた際に、洗浄済みの食器類を持って補充します。 ※バスカートで手が汚れた場合は手を洗い、洗浄済みの食器を取り除くこと</p> <p>業務のバスボックス(樹にセットするタイプ)</p> <p>業務のバスボックス(バスカートタイプ)</p>

図5-5 業務マニュアル

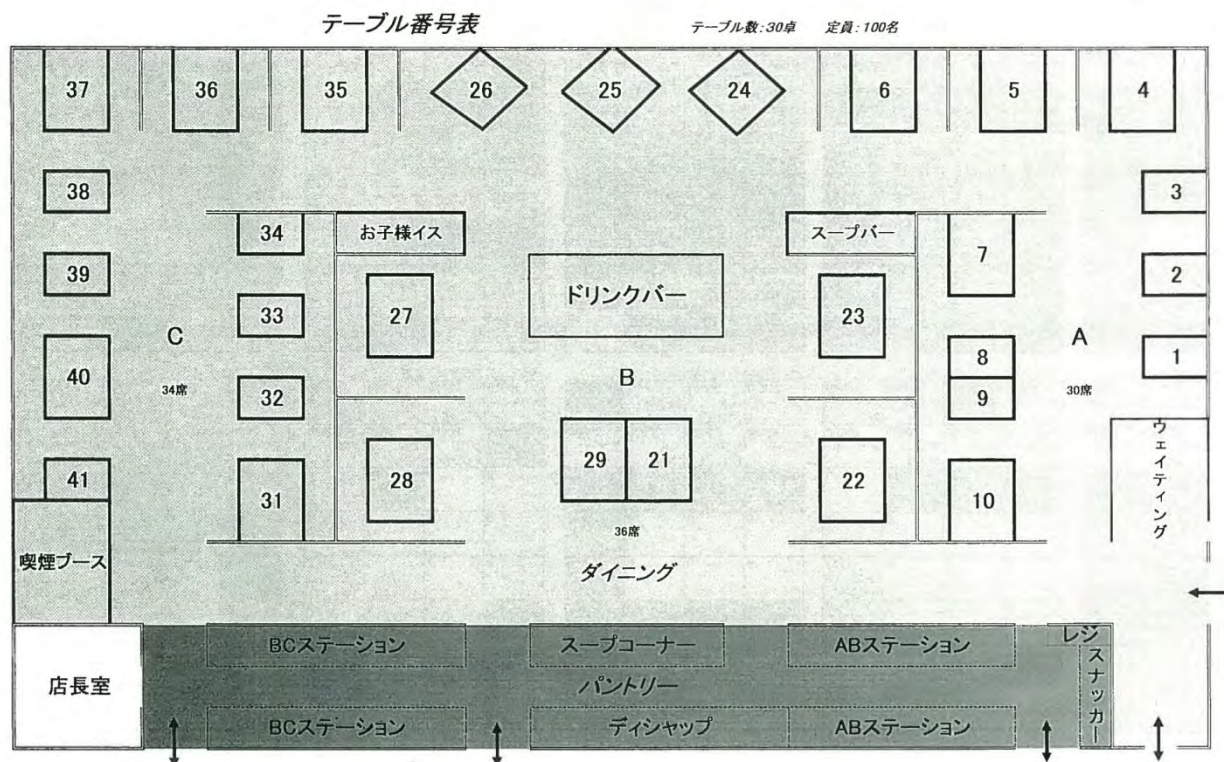


図5-6 テーブル番号表

職務内容の確認のなかでGさんから、テーブル番号表のみでは十分にテーブルの位置関係が把握できるか心配だという旨が話されたため、店長に許可をいただき、各テーブルのイメージを写真撮影しました。また、いずれオーダーに関わるのであればメニューを把握しておきたいということも出たので、店舗のメニュー表一式をお借りしました。

店長にはGさんの特性について、真面目で、どんな仕事でも丁寧かつ時間を意識して行えるが、頑張り過ぎる傾向があり、疲労もあまり口に出さないため、Gさんの許容を超えない範囲で指示をして欲しい旨を伝えました。

実習のスケジュールについては、段階的に職場環境への適応を図ることが望ましいとの判断から、期間は4週間、稼働日は週3日とし、1週目は1日2時間、2日目からは4時間という内容で決まりました。

ハ 職場実習前の事前訓練の実施

施設に戻ってからは、店舗清掃を想定し屋外の床面・窓の清掃作業、また店舗のテーブル・食器等を再現したのち店舗マニュアルに基づいて、お客様への声かけや所作を中心に、最終バッシングおよび中間バッシングが滞りなく手順どおりに作業できるまで反復練習を行いました。

また、平行して、テーブル番号の把握については、店舗からいただいたテーブル番号表と撮影したテーブルの写真をもとに図5-7の教材を作成し、繰り返しテーブル番号を記入することで写真からテーブル番号が想起できるようにしました。

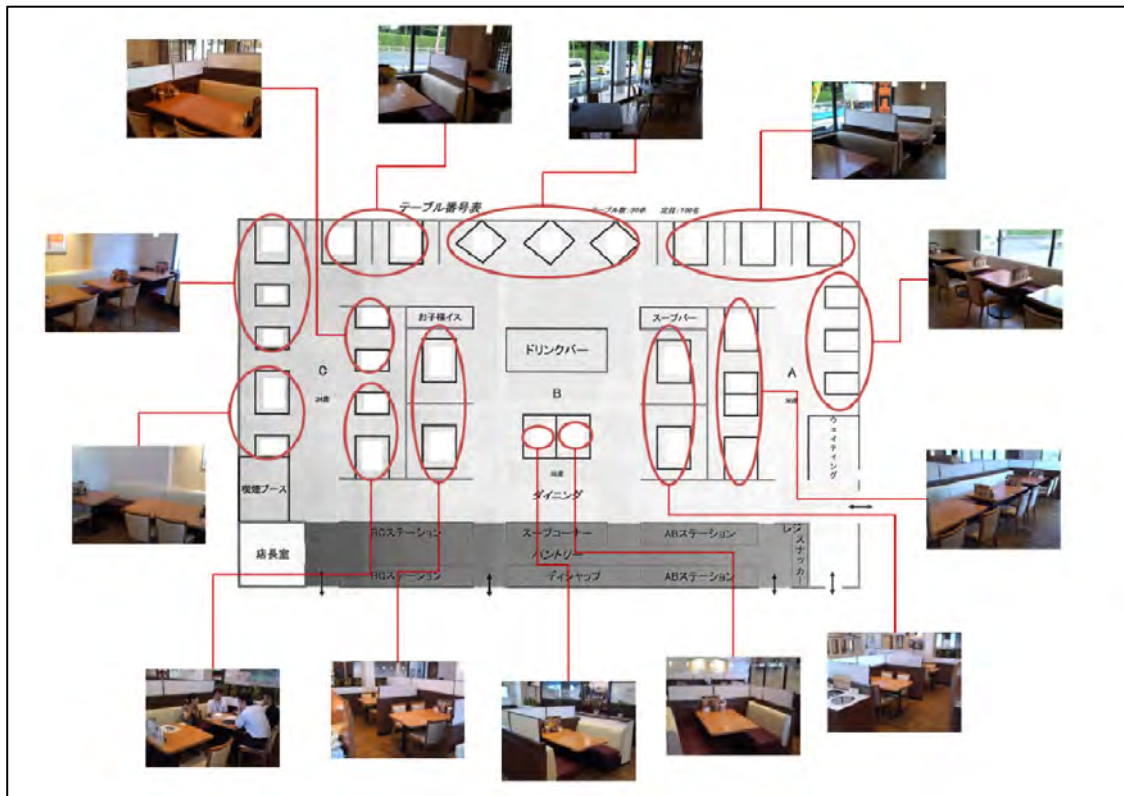


図5-7 テーブル番号把握用教材

さらにメニューの把握については、お借りしたメニューの商品画像から、商品名を選択する形式の教材を作成し、メニューの全商品を把握できるようにしました。

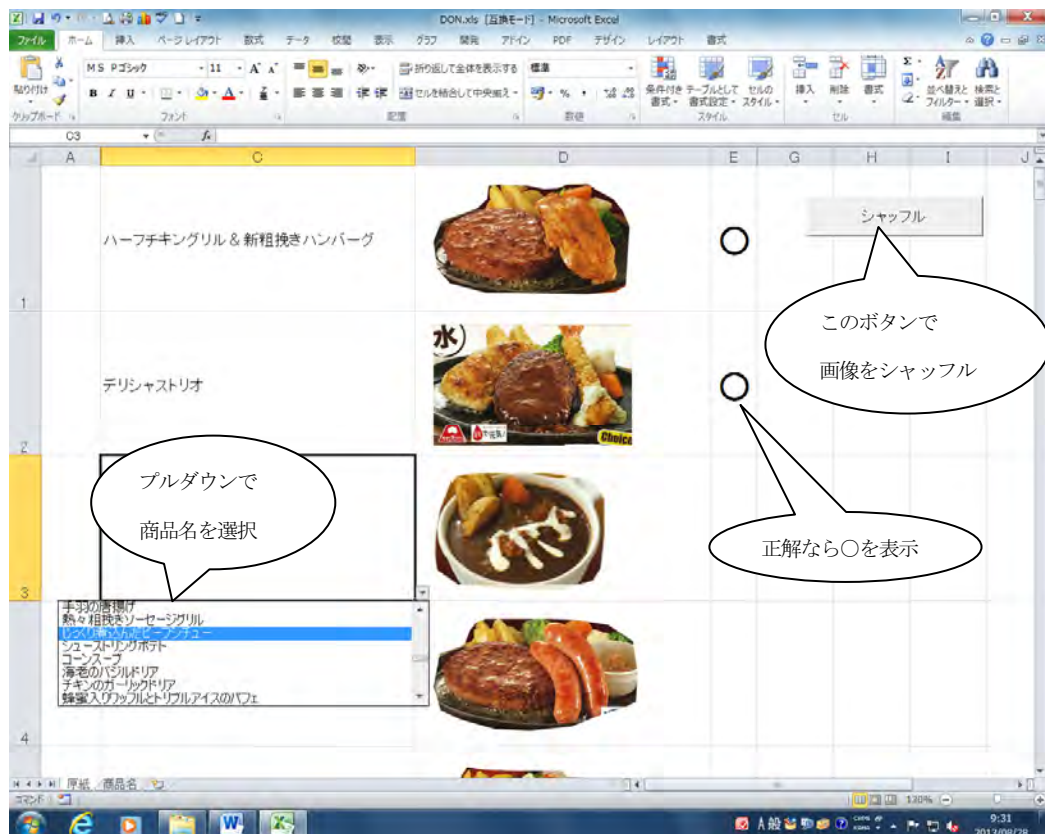


図5-8 メニュー把握用教材

上記の内容で事前訓練を行っていくうち、事業所との調整時に現れていたGさんの不安感は次第に軽減され、「ここまでやったから実習でも大丈夫」という自信が得られるまでに至りました。

二 職場実習の実施

職場実習初日は、開店前に店舗内の作業スペース、設備、備品の説明を受け、各業務の担当者に訓練生の紹介を頂いたのち、清掃作業から開始しました。清掃についてのマニュアルは用意されておらず、施設内訓練と実際の現場のやり方には差異がありましたが、手順をメモしながら作業を進めることができました。

その後、店長主導でバッシングのシミュレーションを行いました。若干の補足があったものの特段の問題はないとのことで、開店後は実際に店長指示のもとお客様へのサービスを行いました。多少緊張している様子は見られましたが、店長からは十分できているとの評価をいただきました。特にテーブル番号については、勤務初日から全て記憶できているという点について好評価を得ました。

ホ 職場実習の振り返り

実習最終日の振り返りにおいて、事業所からは採用したいとお話をいただくことができました。

事業所からは、「当初、お客様が滞在されている店舗という環境下で、障害のある方の実習を受け入れることについては、指導のコストも高く、万一ミスが発生した時のリスクも大きいと困難であると思っていたが、本来店舗で行う初期段階でのOJTを施設側で実施された上での実習ということで、むしろコストが低く良かった。」とのご意見をいただきました。

Gさんからは、「最初実習が決まった時には不安が大きかったが、十分に事前訓練をして自信をもって実習に臨めたのが良かった。自分の就きたかった仕事なので継続して頑張りたい。」との感想がありました。

<支援ポイント>

本事例は、新しい環境に対して緊張が強く失敗することに恐怖感を持ちやすい、また、一度に把握しなければならないことが多いと全てを把握しようとして無理をしてしまう傾向がある訓練生に対して、職務環境に入る前に視覚的に理解しやすい専用教材の作成を中心とした十分な準備、訓練を行うことで、本人の不安軽減がなされ、スムーズな実務への移行ができるというものでした。

また、臨機応変な対応が求められる飲食店での接客業は、事業所にとっては精神障害のある方には不向きであると判断されがちですが、Gさんのように障害状況が安定しており、就労意欲がある場合には、事前訓練で実務に近い訓練を十分に行った上で職場実習を実施することで、事業所担当者にも安心感を与えることができ、採用につながるということが分かった事例でもありました。

(3) 製造業での就職が決まった訓練生への支援事例

Hさん、40代男性、うつ病、体幹機能障害、機械関連の職業訓練を受講

【本事例の流れ】

<施設内訓練の実施>

- ・特性把握
- ・特性に応じた技能訓練、職業準備性向上に関する支援、就職活動準備支援



<職場実習に向けた事業所との調整>

- ・職務の切り出しと1日のスケジュールの調整、指導体制等の環境調整
- ・事業所担当者との面談（訓練生の不安軽減）



<職場実習前の事前訓練の実施>

- ・事業所に応じた職業訓練実施方法の検討、職業訓練スケジュールの設定
- ・事業所の職務に応じた施設内での事前訓練



<職場実習の実施（1回目）>

- ・職場実習状況の観察・支援
- ・職場実習の振り返り、課題の洗い出し、今後の方向性についての相談



<施設内での補完訓練の実施>

- ・課題分析及び対策の検討
- ・補完訓練の実施



<職場実習の実施（2回目）>

- ・職場実習状況の観察・支援
- ・職場実習の振り返り、課題改善状況確認、就職の可否検討

イ 施設内訓練の実施

(イ) 施設内訓練で把握した特性

Hさんは長時間の作業では疲れが溜まりやすく、疲れがたまると音に敏感になり集中力が低下しミスを起こしやすくなる傾向がありました。そのため、1時間に5～10分、水分補給も含めた休憩を入れることで疲労の蓄積を防ぐことができていましたが、訓練を始めると集中しすぎてしまい、指導員からの声かけがないと休憩を取るのを忘れてしまうことが多々ありました。

また、先々のことが心配になりやすい傾向がありましたが、指導員との相談や具体的な指示、作業の優先順位をつけていくことで安心して訓練に取り組める様子が伺えました。また環境に慣れるまで時間がかかることや複数のことを同時に作業しようとするとう混乱してしまいミスを起こしやすくなることが分かりました。

(ロ) 特性に応じた職業訓練・支援

休憩については、携帯電話のアラーム機能を使用することで、自ら休憩が取れるようになりました。

また、定期的に相談の時間を設け、訓練や就職活動についての不安を軽減するようにしました。さらに今日やるべきことを訓練時間ごとに区切って指示を出すことによって、ミスの少ない作業ができていました。

年齢的な事から就職に対して、焦りや不安が高かったため、入所2カ月頃から求職情報の収集や事業所にお問い合わせする配慮事項を取りまとめ、自己紹介状を作成しました。

<自己紹介状抜粋（配慮していただきたいこと）>

- ・薬の副作用のため、のどが渇きます。また、疲れやすい為、1時間につき5分くらい水分補給も含めて小休止がとれれば助かります。
- ・予定を明示していただくと助かります（1日ごと、1週間ごと、1年間）。
- ・複数の作業指示が入ると混乱してしまうため、作業に慣れるまでは一つずつ指示を出していただくと助かります。

ロ 職場実習に向けた事業所との調整

(イ) 事業所の状況

就職活動を行っていく中で、Hさんを雇用したいという事業所が見つかりました。当初、事業所ではトライアル雇用を検討されていましたが、体力面、技能面でHさん自身に不安があること、職場実習制度があることを説明し、理解を得られたため、職場実習に向けた調整を実施することとしました。

職場実習を行うこととなった事業所の概要は以下のとおりです。

- ・事業内容：住宅外装材の製造・販売、リフォーム事業
- ・職種：外装材を製造する建築部品の手書き図面のトレース、事務補助

(ロ) 事業所訪問及び職務の切り出し

まず、指導員が事業所を訪問し、職務内容の説明を受けました。その後Hさんに関する障害特性や配慮事項の説明を行いました。その中でHさんの職歴や今後の訓練で技能習得が見込める職務として、CADを使用した手書き建築部品図面のトレース、入力業務、ファイリング作業等が見出されました。新しい環境に慣れるまでに時間がかかることや、複数のことを同時に作業しようとするとう混乱してしまいミスを起こしやすくなるといったHさんの特性を踏まえ、今回の実習では図面のトレースのみにしていただくように依頼しました。

(ハ) 事業所担当者との面談及び実習に関する調整

指導員による訪問後、Hさんとともに事業所を訪問し、具体的な職場実習の日程や内容について打合せを行いました。もともと疲れやすいという特性があり、その上慣れない環境・作業に加え、通勤に時間がかかることで負荷が増えることにより体力的な心配があったため、実習は午前中のみで2週間実施することとなりました。Hさんは、職務内容に対応できるかどうかの不安は感じていましたが、作業は事前に調整した内容で行えることとなり、作業環境や時間、指導体制も確認できたことで、安心した様子が窺われました。

ハ 職場実習前の事前訓練の実施

事業所で使用しているCADは初めて使用するバージョンだったため、CADの操作方法や事業所で使用されている建築部品図面の書き方に特化した事前訓練を実施しました。

Hさんは、疲労が溜まると細かい文字が見えにくくなるため、CADトレースに不安を感じることもありました。少しでも不安が出てくると本当にこの仕事につけるのだろうかとどんどん不安が大きくなってしまいうため、ルーペの活用、パソコン作業では解像度の変更や画面の文字と色のコントラストの調整、拡大鏡といった補完手段を提案し、自分にあった環境を作っていくことで不安を解消していきました。

二 職場実習の実施（1回目）

（イ）職場実習状況の観察・支援

職場実習初日は、指導員が同行し、再度事業所担当者の紹介、職場内の案内、仕事内容の説明をしていただき、その後実際の作業の様子を見学しました。実際の作業に入る前に、事業所担当者に対し、Hさんから改めて障害や病気の状態について説明を行いました。その後Hさんが作業しやすいように、訓練で行っている作業環境に近い環境に変更させていただきました。Hさんは事業所担当者から「作業はゆっくりでもかまわないから、まずは環境に慣れることに重点を置いて実習期間を過ごしてください」と声をかけていただき、安心できたようです。

指導員は1週間後に事業所を訪問することとし、その間は作業終了後、毎日メールにて報告を受けることとしました。報告の内容からHさんは次のことに不安を感じていることが分かりました。

- ・使用するCADのソフトが訓練で使用していたソフトとは異なっており、思うように作業できないということ
- ・自分の持っている技能のレベルが低すぎるのではないかとということ
- ・トレースをするのに時間がかかり過ぎていること

指導員が事業所を訪問した時に、Hさんが不安を感じたことを担当者にお伝えしたところ、「今の段階での技能は十分であり時間も気にする必要はない、焦らずに少しずつ覚えていってもらえればよい」との回答を聞くことができました。同じ内容をHさんにも伝えてもらったところ、少し不安が解消できたようです。しかし、時間が経つと同じような不安が繰り返し出てくることが考えられたため、定期的に声かけをしていただくようお願いをしました。

（ロ）職場実習の振り返り

最終日に、事業所担当者及びHさんとともに振り返りを行いました。その結果、基本的なルールやマナーの順守や作業態度、技能レベルについて良い評価をしていただきました。その一方で今回の実習は休憩を取らずに作業を続けてしまったことで、半日の実習であったにもかかわらず、疲れが溜まってしまい、フルタイムでの勤務に不安が残る結果となりました。そのため再度実習を行いフルタイム勤務への耐性があるかどうかを確認することとなりました。

ホ 施設内での訓練の実施

事業所から指摘されたのは体力面の課題だけでしたが、Hさん自身が感じた技能面の課題がいくつかあり、それらの課題について、職場実習終了後、施設内において訓練を実施し、再度職場実習に臨むこととしました。訓練の実施にあたっては、課題の確認や対応方法の相談・検討をHさんで行った上で実施しました。

<職場実習で見いだされた課題点>

- ・半日の勤務で疲労が蓄積した。
- ・携帯のアラームだけでは気がつかず休憩が取れなかった。
- ・CADのソフトのバージョンが訓練で使用していたものと違う。
- ・操作手順の説明が長く、メモが取りきれない。

体力面については、毎日訓練時間終了後、1時間程度残って自主訓練を行うことでフルタイム勤務に対応できる耐性を作っていくこととしました。また携帯アラームだけでは休憩の時間になったことに気がつかず作業を続けてしまうということがあったので、下図に示すようなパソコンのタイマー機能を使用し、確実に休憩が取れるように工夫しました。

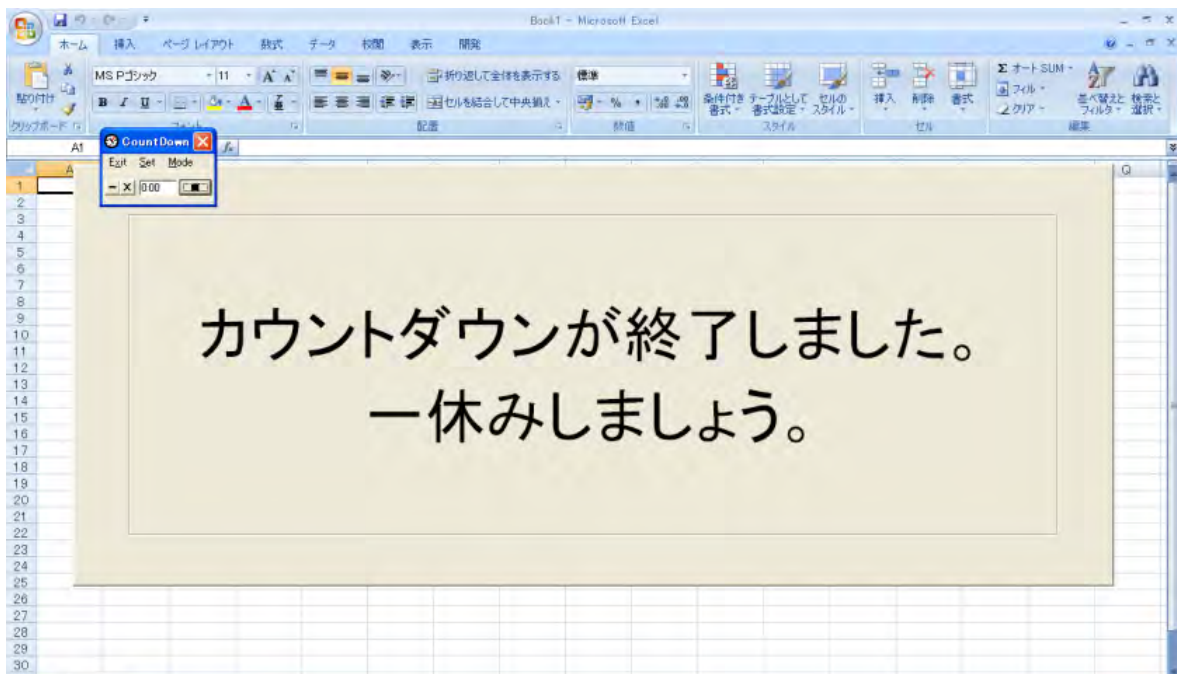


図5-9 タイマーを使用したPC画面

技能面については、事業所が使っているソフトのバージョンと同じもの準備し、本人の感じている技能面のスキルアップを図りました。さらに事業所からテンプレートや簡単な図面を提供していただき、図面枠の設定、縮尺の設定方法などの手順書を作成しました。繰り返し図面を書くことで、操作方法の定着が図れました。また作業時間を計測し、作業に要した時間が短縮できていることを確認することで自信を付けていきました。

CADの操作方法は手順が多く、口頭で説明をされた事を忘れてしまうということに関しては、ボイスレコーダーを使用して説明内容を記録し、後でメモにまとめることで対応ができるようになりました。

へ 職場実習の実施（2回目）

前回の職場実習および補完訓練の実施結果を踏まえ、2回目の職場実習を行いました。作業内容は前回と同じ、実習期間は3週間としました。環境に慣れるため、また疲労を確認しながら実習を進めるために、第1週目は午前中のみ、第2週目は8:15～15:00まで、第3週目は8:15～16:40までと徐々に時間を延ばしていくこととしました。1回目の職場実習を踏まえ、今回の職場実習でお願いしたいことをまとめ、2回目の職場実習に臨むこととなりました。

<2回目の実習に行くにあたっての依頼事項>

- ・作業に集中しすぎて、休憩をとるのを忘れてしまう。結果疲れを溜めこむ。
→パソコンのタイマー機能を使用させてください。
- ・説明していただいたことを覚えきれない。
→ボイスレコーダーを使用させてください。
→説明の際にメモの内容を整理する時間をください。

(イ) 職場実習状況の観察・支援

2回目の職場実習ということもあり、事業所の環境にはすぐに慣れることができました。8時間の勤務に体力がもつかどうか心配がありましたが、施設内訓練で課業後に自習訓練の時間を設けたこと、パソコンのタイマー機能を使用し休憩が取れるようになったこと、また徐々に勤務時間を延ばしたことによってフルタイム勤務に対応ができていました。

またHさんが不安に感じていた技能面についても、同じソフトを使ったこと、事業所に近い環境で補完訓練を実施したこと、手順書やノートを作成したこと、説明の際にボイスレコーダーを使用しメモにまとめることで、前回の実習よりも順調に図面が描け、事業所からも高評価をいただきました。

(ロ) 職場実習の振り返り

最終日の午後に事業所を訪問し、事業所担当者及びHさんとともに振り返りを行いました。その結果、体力面については、勤務時間が延びても休憩が上手く取れており、職場実習期間中体調を崩さずに毎日勤務できていたこと、技能面については思っていた以上に作業ができ、トレースのスピードも速くなっていたことが評価され、Hさんも自信を持てたことで同事業所に採用されることになりました。

<支援ポイント>

本事例においては、先々のことについて不安を感じやすいHさんに対し、訓練開始後早い段階で就職準備を始めたこと、職場実習を2回実施することにより、就職後のイメージを事前に持つことができたことが大きなポイントとなりました。

実際の作業場面では、1回目の職場実習で把握できた体力面・技能面の課題に対し、施設内で補完訓練を実施することで対策を講じ、2回目の職場実習に臨んだことが非常に効果的でした。体力面では、課業後、自主訓練の時間を設け体力の向上を図ることに加え、パソコンのタイマー機能を使用し、適切に休憩が取れるようになったこと、技能面では事業所と同じソフトで訓練したことでレベルの向上ができたこと、またボイスレコーダーを使用することで手順を整理できるようになったことが、事業所の評価と本人の自信につながったと考えられます。