

## -知的障害-

【支援対象者】 20代

【支援開始時の状況】 入社1年目

【業務内容】 スーパーマーケットでの商品補充・陳列・清掃

【課題・支援ニーズ】

- ① 業務を正しく理解して行えるようになってほしい。
- ② お客様から商品に関する質問を受けた際に、適切な対応がとれるようになってほしい。
- ③ 初めての障害者雇用であるため、どのように対応したらよいのか不安
- ④ 社会人として必要なビジネスマナーを身に付けてほしい。

【支援終了時の状況】

- ・東京ジョブコーチが、習熟度に合わせて“作業のポイントをわかりやすくメモする方法の助言”、“写真入り作業手順書の作成”などを行ったことで、対象者の自信獲得とキャリアアップを図ることができた。
- ・お客様への接遇について、ロールプレイを通して練習を行ったことで、場面に応じた言動をとれる場面が増えた。
- ・東京ジョブコーチより社内スタッフに対し、支援対象者の障害特性や対応上の配慮点を伝えることで、社内スタッフの理解が深まった。

## -発達障害-

【支援対象者】 30歳 精神2級（広汎性発達障害・強迫性障害）

【支援開始時の状況】 入社3年目

【業務内容】 事務補助（入力、シュレッダー、コピー用紙補充、会議資料作成等）

【課題・支援ニーズ】

- ① 入社当初に比べ、作業スピードや業務遂行能力が低下している。
- ② メモの活用が難しく、タスク管理ができていない。
- ③ 報連相を学び、適切なコミュニケーションを習得してほしい。

【支援終了時の状況】

- ・東京ジョブコーチ支援により、支援対象者が焦りやプレッシャーを感じると、確認作業が増え作業時間が長くなることが判明。これは、支援対象者の努力不足ではなく、障害による特性であると捉え、この点を上司や周囲の社員の方に理解していただけるよう助言した。
- ・OJTを通じて、支援対象者のメモのとり方や資料整理、上司への報連相の仕方等も支援。その結果、作業効率が向上し、支援対象者が自信をもって業務に取り組めるようになった。

## -高次脳機能障害-

【支援対象者】50代 精神2級

【支援開始時の状況】入社1年目

【業務内容】事務補助（庶務全般、社内郵便配達など）、環境整備（清掃業務など）

【課題・支援ニーズ】

- ① 新しいことを行う場合、習得までの時間がかかる。
- ② 質問のタイミングがわからないことがある。入社当初に比べ、作業スピードや業務遂行能力が低下している。

【支援終了時の状況】

- ・清掃手順・作業経路の決定、郵便物仕分け棚の分類表の作成等、本人に理解しやすいように職場の担当者とも相談しながら必要な環境を整えていった。
- ・郵便物仕分け棚の分類表と座席表を色と数字でマッチングさせ、これをもとに郵便物を配布できるようになった。職場の協力もあり、配布の際にはコミュニケーションを積極的に取っていただいた。徐々に不安がなくなり、別業務でも疑問点は自分から声掛けし質問できるようになった。作業に関してはマニュアルを作成し、ルーチンワークを繰り返し行うことで確実に覚えることができるようになった。

## -聴覚障害-

【支援対象者】40代 身体障害者手帳3級

【支援開始時の状況】就労初期

【業務内容】店舗バックヤード、食器洗浄

【課題・支援ニーズ】

- ① 初めての障害者雇用につき、指示の仕方・必要な配慮等を店舗に伝えてほしい。
- ② 本人の理解状況の把握、および気持ちを聞き取ってほしい

【支援終了時の状況】

- ・聴覚障害者と接した経験がないスタッフに対し、東京ジョブコーチから障害特性の説明や簡単な手話（あいさつ、気持ちの表現）、ノートを使ったコミュニケーションの取り方（短文にする、箇条書きにする）をお伝えすることで、不安を軽減できた。
- ・本人の性格や頑張りもあり次第に信頼が生まれていき、スタッフからは「(本人)さんがいないと困る」との言が聞かれるまでの状況となった。